

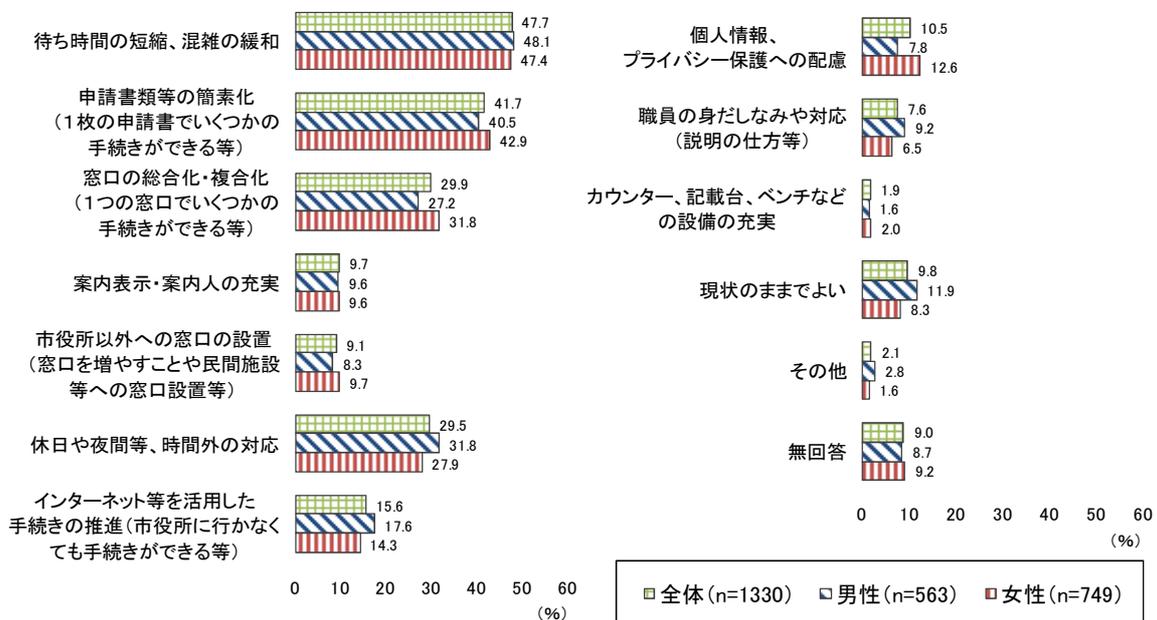
総合窓口の設置について

問 90 市の窓口サービスに期待することは何ですか。（〇は3つまで）

「待ち時間の短縮、混雑の緩和」が47.7%と最も高く、ついで「申請書類等の簡素化（1枚の申請書でいくつかの手続きができる等）」が41.7%、「窓口の総合化・複合化（1つの窓口でいくつかの手続きができる等）」が29.9%となっている。

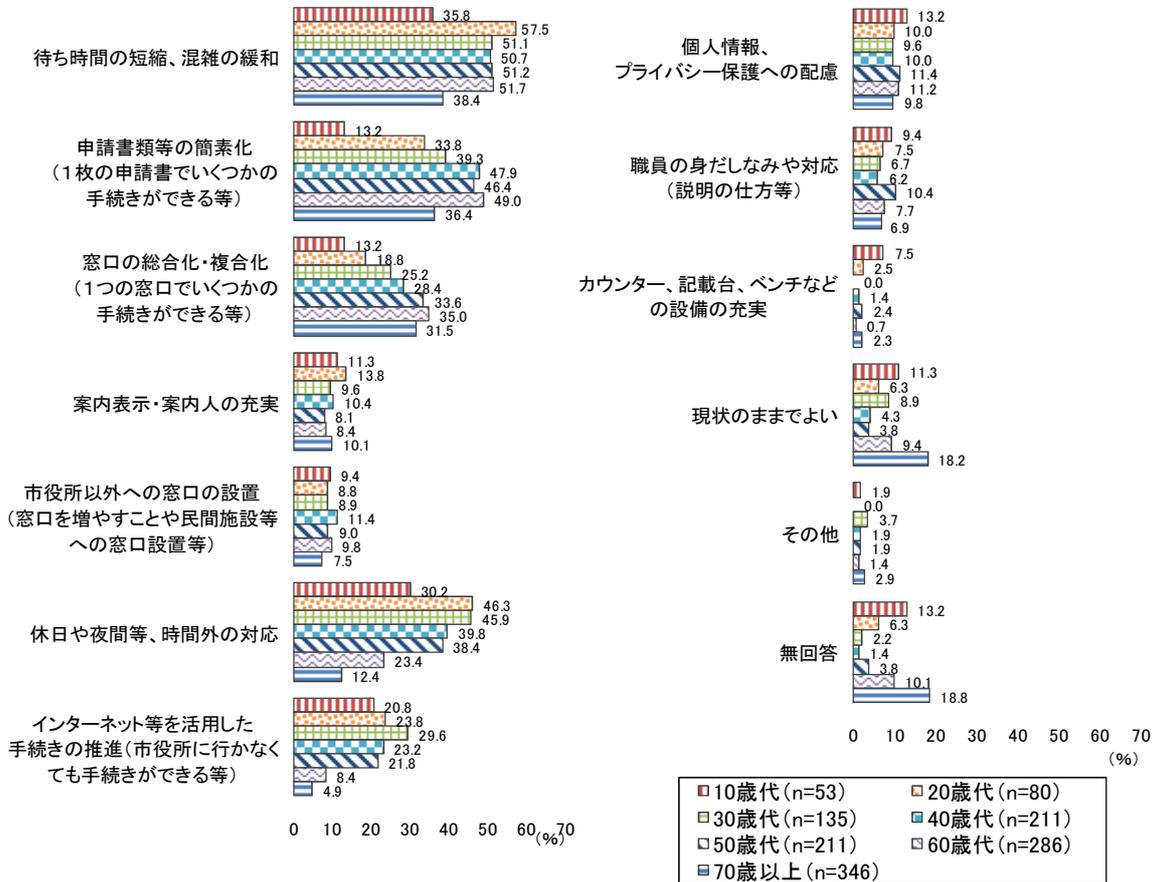
性別にみると、男性では「休日や夜間等、時間外の対応」が女性よりもやや高く31.8%となっている。女性では「個人情報、プライバシー保護への配慮」が男性に比べて高く12.6%となっている。

問90 市の窓口サービスに期待すること



年代別にみると、10歳代、60歳代、70歳以上では「休日や夜間等、時間外の対応」があまり高くないが、20歳代、30歳代では4割半ばと高くなっている。「待ち時間の短縮、混雑の緩和」も同様に10歳代、70歳以上では相対的に高くはないが、それ以外の年代では5割以上と高くなっている。

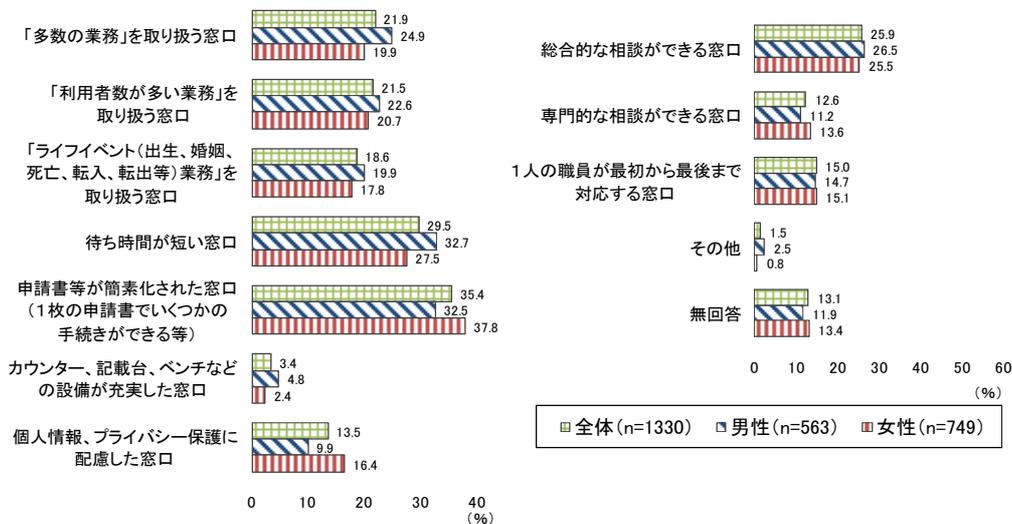
問90 市の窓口サービスに期待すること



問 91 「総合窓口」を実施する場合、どのような「総合窓口」を実現することが重要であると思いますか。（〇は3つまで）

「申請書等が簡素化された窓口（1枚の申請書でいくつかの手続きができる等）」が35.4%と最も高く、ついで「待ち時間が短い窓口」が29.5%、「総合的な相談ができる窓口」が25.9%となっている。性別にみると、男性では「待ち時間が短い窓口」が32.7%で女性よりも5ポイント以上高くなっている。一方で女性では「申請書等が簡素化された窓口（1枚の申請書でいくつかの手続きができる等）」が最も高く、37.8%となっている。

問91 どのような「総合窓口」を実現することが重要だと思うか



年代別にみると、「申請書等が簡素化された窓口（1枚の申請書でいくつかの手続きができる等）」では30歳代から60歳代で4割程度と高くなっている。また、「待ち時間が短い窓口」は20歳代、30歳代で4割半ばと高くなっている。

問91 どのような「総合窓口」を実現することが重要だと思うか

