

令和7年度書かない窓口アンケート実施結果報告

1. アンケートの目的

本町では、書かない窓口システムを令和7年7月1日より導入をしました。来庁者の滞在時間の短縮や申請書へ記入の負担の軽減を図るため、本システムの導入を行いました。

これらの取り組みが、町民からどのように評価されているかを検証し、今後の窓口サービスの向上に活かすことを目的としてアンケートを実施しました。

2. アンケートの方法

【対象者】

書かない窓口システムの対象となる手続きを行った町民

【対象となる手続き】

マイナンバーカードに関する手続き

- ・個人番号カード交付申請書兼電子証明書発行／更新申請書
- ・個人番号カード券面記載事項変更届兼電子証明書新規発行申請書
- ・個人番号カード在留期間更新に伴う有効期間変更申請書兼電子証明書発行／更新申請書
- ・個人番号カード返納届 等

その他手続き

- ・住所異動届 等

【調査期間】

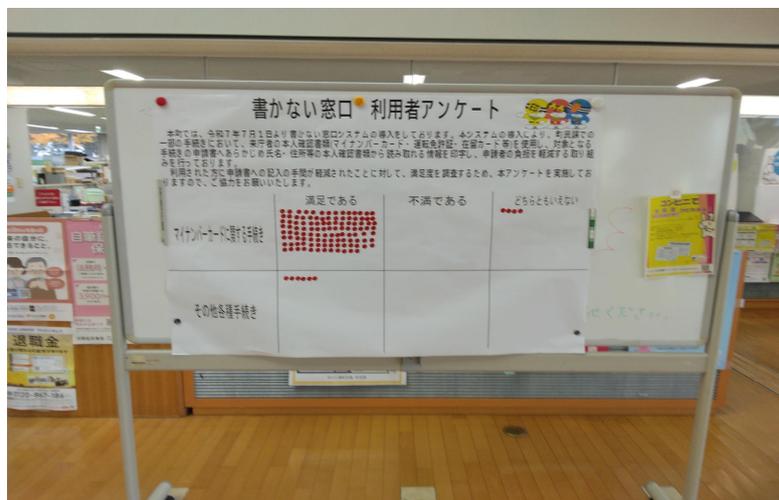
令和7年11月4日(月)～令和7年12月2日(火) 土・日曜日・祝日を除く20日間

【回答数】

123件

【調査方法】

窓口受付後にシールを配布し、アンケート用紙の手続き項目(マイナンバーカードに関する手続き・その他各種手続き)ごとに「満足である」「不満である」「どちらともいえない」の該当する箇所にシールを貼る。



3. アンケート結果

書かない窓口システムを利用した町民のうち、アンケートに回答をいただいた件数と内訳は以下の通りとなります。

総回答数	1 2 3 件
「満足である」と回答した件数	1 1 9 件
「不満である」と回答した件数	0 件
「どちらともいえない」と回答した件数	4 件

書かない窓口サービスの満足度について、回答件数 1 2 3 件のうち、「満足である」と回答したは 1 1 9 件で率にすると 9 6 % となりました。

各手続における回答件数と内訳は以下の通りとなります。

マイナンバーカードに関する手続きについての回答数	1 1 7 件
「満足である」と回答した件数	1 1 3 件
「不満である」と回答した件数	0 件
「どちらともいえない」と回答した件数	4 件

その他各種手続きについての回答数	6 件
「満足である」と回答した件数	6 件
「不満である」と回答した件数	0 件
「どちらともいえない」と回答した件数	0 件

4. まとめ

アンケート結果では、9割を超える方から満足であるとの回答をいただきました。このことから書かない窓口システムの導入に対して多くの方から評価をいただいていることがわかります。

現在は、本システムを利用できる手続きが一部になっていますが、今後は対象となる手続きを拡充していくことで、窓口サービスの向上に取り組んでいきます。