

平成 29 年度 第 1 回  
市政総合アンケート報告書

---

区役所における窓口サービスについて

---



## はじめに

個性と魅力に満ち、誰もが心豊かに安心して暮らせるまちづくりを進めていくうえで大切なのが、市民の皆様の御意見やニーズを的確に把握させていただくことです。そうした観点から、京都市では、平成 11 年度から市政の重要課題についてアンケート調査を実施しています。今回は、4,000 人の方を対象にアンケートを送付しました。

平成 29 年度第 1 回目の今回のアンケートでは「区役所における窓口サービスについて」を実施し、市民の皆様の御意見をお伺いしました。

この調査で得た結果は、より効率的で満足度の高い窓口の実現のための基礎資料として活用させていただきます。

最後に、調査に御協力いただきました市民の皆様に心からお礼申し上げます。

(注) ○ 百分比の合計は端数処理の関係で 100%にならないものがあります。

○ 複数回答の百分比の合計は 100%になりません。

# 調 査 概 要

- 1 調査テーマ 区役所における窓口サービスについて
- 2 調査目的 より効率的で市民の満足度の高い窓口の実現に向けた基礎資料とする。
- 3 調査対象 18歳以上の市民 4,000人  
(住民基本台帳から無作為抽出)
- 4 調査方法 回答用紙への記入方式(郵送)
- 5 調査期間 平成29年7月14日(金)～平成29年7月28日(金)
- 6 回収状況 回収数 1,588(回収率 39.7%)

## 7 回答者属性

〈区別内訳〉

〈性別年齢別内訳〉

〈職業別内訳〉

区	人数 (人)	百分比 (%)
北区	121	7.6
上京区	95	6.0
左京区	167	10.5
中京区	128	8.1
東山区	47	3.0
山科区	141	8.9
下京区	95	6.0
南区	99	6.2
右京区	198	12.5
西京区	100	6.3
洛西支 所管内	50	3.1
伏見区	182	11.5
深草支 所管内	46	2.9
醍醐支 所管内	49	3.1
無回答	70	4.4
計	1588	100.0

年代	男 (人)	女 (人)	その他 (人)	無回答 (人)	全体 (人)	百分比 (%)
10歳代	2	4	0	0	6	0.4
20歳代	25	40	0	0	65	4.1
30歳代	58	103	0	0	161	10.1
40歳代	92	157	0	0	249	15.7
50歳代	98	149	0	1	248	15.6
60歳代	134	178	0	3	315	19.8
70歳代	118	184	0	8	310	19.5
80歳以上	51	99	0	12	162	10.2
無回答	0	6	0	66	72	4.5
計	578	920	0	90	1588	100.0
百分比 (%)	36.4	57.9	0.0	5.7	100.0	

職業	人数 (人)	百分比 (%)
自営業 自由業	155	9.8
会社員 公務員	505	31.8
主婦 主夫	313	19.7
学 生	25	1.6
無 職	404	25.4
その他	100	6.3
無回答	86	5.4
計	1588	100.0

〈本籍地別内訳〉

本籍	人数 (人)	百分比 (%)
京都市内	1069	67.3
京都市外	366	23.0
外国籍	22	1.4
無回答	131	8.2
計	1588	100.0

# 結果のあらまし

区役所における窓口サービスについて調査を実施し、市民の皆様の御意見をお伺いしました。

## 問1 どのくらい区役所・支所を利用しましたか。

- ・頻繁（月に1回以上）・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5.1%
- ・年に数回程度・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 49.7%
- ・年に1回程度・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 17.9%
- ・数年に1回程度・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 16.3%
- ・ほとんど利用しない・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 10.0%

→「年に数回程度」と答えた方が全体の約5割

## 問2 区役所・支所へ行く際に、主に利用する交通手段は何ですか。

- ・自転車・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 29.8%
- ・公共交通（地下鉄・バス）・・・・・・・・・・・・・・・・ 19.3%
- ・タクシー・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1.9%
- ・自動車・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 25.2%
- ・バイク・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5.5%
- ・徒歩・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 14.1%
- ・その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 0.6%

→「自転車」と答えた方が全体の約3割

## 問3 どのような用件で区役所・支所を利用しましたか。（複数回答）

- ・証明書の交付を受けるため（戸籍，住民票の写し，税証明など）・・・・ 71.7%
- ・転出・転入届，婚姻届，出生届，外国人登録，印鑑登録などの手続・・・・ 26.2%
- ・マイナンバーカードに関する事・・・・・・・・・・・・・・・・ 11.8%
- ・国民年金，国民健康保険，後期高齢者医療，介護保険に関する事・・・・ 37.2%
- ・児童手当，子ども医療など子育てに関する事・・・・・・・・・・ 8.4%
- ・福祉に関する事・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 14.2%
- ・健康相談，検診など・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7.4%
- ・税金に関する事・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9.7%
- ・その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5.9%

→「証明書の交付を受けるため」（7割以上），「国民年金，国民健康保険，後期高齢者医療，介護保険に関する事」（4割近く），「転出・転入届，婚姻届，出生届，外国人登録，印鑑登録などの手続」（2割以上）の順に多く回答

## 問4 目的の窓口はすぐに分かりましたか。

- ・大変分かりやすい・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7.6%
- ・分かりやすい・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 36.7%
- ・ふつう・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 45.8%
- ・分かりづらい・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7.9%
- ・非常に分かりづらい・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 0.5%

→「大変分かりやすい」又は「分かりやすい」と答えた方が全体の4割以上

問5 窓口での待ち時間は短かったですか。

- ・短い . . . . . 12.4%
- ・やや短い . . . . . 12.9%
- ・ふつう . . . . . 56.4%
- ・やや長い . . . . . 13.7%
- ・長い . . . . . 2.9%

→「ふつう」と答えた方が全体の5割以上

問6 待ち合いスペースは快適でしたか。

- ・快適 . . . . . 12.8%
- ・やや快適 . . . . . 15.4%
- ・ふつう . . . . . 62.6%
- ・やや不快 . . . . . 6.7%
- ・不快 . . . . . 0.7%

→「ふつう」と答えた方が全体の6割以上

問7 区役所・支所の窓口において、不満や改善が必要と思うところがありますか。(2つ回答)

- ・待ち時間が長い . . . . . 14.3%
- ・待合スペースの快適さ . . . . . 12.4%
- ・名前や住所などを書類や窓口ごとに何度も書かないといけない . . . . . 34.6%
- ・職員の対応 . . . . . 16.1%
- ・たくさんの窓口を回らないといけない . . . . . 13.7%
- ・夜間、土日祝日の対応 . . . . . 25.8%
- ・必要書類が多い . . . . . 11.0%
- ・その他 . . . . . 10.0%

→「名前や住所などを書類や窓口ごとに何度も書かないといけない」(3割以上), 「夜間、土日祝日の対応」(2割以上)の順に多く回答

問8 区役所・支所での窓口サービスで重視することについてお聞きします。(2つ回答)

- ・一つの窓口で用件が済むこと . . . . . 33.1%
- ・申請書の書き方が分かりやすいこと . . . . . 27.0%
- ・用件が短時間で済むこと . . . . . 26.6%
- ・庁舎内の案内が充実していること . . . . . 6.7%
- ・プライバシーへの配慮がされていること . . . . . 9.7%
- ・職員が親切であること . . . . . 34.1%
- ・様々な相談に対応してもらえること . . . . . 19.0%
- ・幅広い時間帯で手続き可能であること . . . . . 20.7%
- ・その他 . . . . . 1.4%

→「一つの窓口で用件が済むこと」, 「職員が親切であること」と答えた方が、それぞれ3割以上

**問 9 区役所・支所の窓口職員に求めることについてお聞きします。**

- ・担当分野の専門的な知識が豊富であること・・・・・・・・・・10.1%
- ・説明が的確で分かりやすいこと・・・・・・・・・・36.5%
- ・親切で丁寧な対応であること・・・・・・・・・・33.0%
- ・対応がスムーズであること・・・・・・・・・・13.0%
- ・その他・・・・・・・・・・1.4%

→「説明が的確で分かりやすいこと」，「親切で丁寧な対応であること」と答えた方が、それぞれ3割以上

**問 10 区役所・支所で今後実施して欲しいことについてお聞きします。（2つ回答）**

- ・手続を1箇所で済むようにすること・・・・・・・・・・46.3%
- ・窓口を案内するコンシェルジュの実施・・・・・・・・・・24.2%
- ・インターネットを利用するなど区役所以外での手続きを可能にすること・24.9%
- ・平日の夜間や土日祝日にも手続きを可能とすること・・・・・・・・・・48.2%
- ・待ち合いスペースを充実すること・・・・・・・・・・6.7%
- ・その他・・・・・・・・・・4.2%

→「平日の夜間や土日祝日にも手続きを可能とすること」（5割近く），「手続を1箇所で済むようにすること」（4割以上）と答えた方が多い

**問 11 手続を行う際、利用したい申請方法がありますか。**

- ・インターネットによる電子申請・・・・・・・・・・23.0%
- ・ターミナル等、交通の便の良い場所にある窓口での申請・・・・・・・・・・12.4%
- ・コンビニでの申請・・・・・・・・・・18.5%
- ・郵便による申請・・・・・・・・・・11.1%
- ・区役所・支所の窓口での申請・・・・・・・・・・26.2%
- ・その他・・・・・・・・・・1.7%

→「インターネットによる電子申請」，「区役所・支所の窓口での申請」と答えた方が、それぞれ2割以上

**問 12 マイナンバー制度やマイナンバーカードについて知っていますか。**

- ・制度やカードについてよく知っている・・・・・・・・・・42.7%
- ・聞いたことがあるがよく知らない・・・・・・・・・・48.7%
- ・知らない・・・・・・・・・・2.5%

→「聞いたことがあるがよく知らない」と答えた方が全体の5割近くとなる一方、「制度やカードについてよく知っている」と答えた方も全体の4割以上

「マイナンバーカード・通知カード」とは  
○マイナンバーカード…顔写真が記載されており、マイナンバー、住所、氏名、生年月日、性別等が記載されたICカードのこと。  
○通知カード…顔写真は記載されておらず、マイナンバー、住所、氏名、生年月日、性別等が記載された紙のカードのこと。

**問 1 3 マイナンバーカードを持っている方にお聞きします。マイナンバーカードを持った理由は何ですか。(複数回答)**

- ・(銀行などで)身分証明として使えるから・・・・・・・・・・・・・・・・・・25.2%
- ・行政手続きがインターネットでできると聞いたから・・・・・・・・・・6.8%
- ・住民票など証明書のコンビニ交付に必要となるから・・・・・・・・・・17.5%
- ・親族や友人などが持っているから・・・・・・・・・・・・・・・・・・3.0%
- ・将来,必要になりそうだから・・・・・・・・・・・・・・・・・・29.5%
- ・その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・7.9%

→「将来,必要になりそうだから」(約3割),「身分証明書として使えるから」(2割以上),「住民票など証明書のコンビニ交付に必要となるから」(2割近く)の順に多く回答

**問 1 4 マイナンバーカードを持っていない方にお聞きします。**

**(ア) マイナンバーカードを持っていない理由は何ですか。**

- ・平日には,区役所・支所の窓口に行けない・・・・・・・・・・・・・・・・・・3.7%
- ・紛失などによるプライバシーの漏えいに不安がある・・・・・・・・・・22.6%
- ・マイナンバーカードのことがよく分からない・・・・・・・・・・6.3%
- ・申請の方法が分からない・・・・・・・・・・・・・・・・・・2.3%
- ・写真を撮影し添付することが面倒・・・・・・・・・・・・・・・・・・10.6%
- ・カードを所持する必要性を感じない・・・・・・・・・・・・・・・・・・40.9%
- ・その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・3.0%

→「カードを所持する必要性を感じない」(約4割),「紛失などによるプライバシーの漏えいに不安がある」(2割以上)の順に多く回答

**(イ) どの行政サービスができれば,マイナンバーカードを持ちますか。**

- ・マイナンバーカードを使って住民票などの証明書をコンビニで取得できるサービス  
・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・17.8%
- ・マイナンバーカードを使ってインターネットで行政の手続きができるサービス  
・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・11.0%
- ・マイナンバーカードと印鑑登録カードや保険証などのカード関係が一枚になったら  
・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・27.2%
- ・その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・19.2%

→「マイナンバーカードと印鑑登録カードや保険証などのカード関係が一枚になったら」(3割近く),「マイナンバーカードを使って住民票などの証明書をコンビニで取得できるサービス」(2割近く)と答えた方が多い

**問 1 5 マイナンバーカードを使ったコンビニでの住民票などの証明書交付サービスについて,お聞きします。**

**(ア) コンビニ交付サービスが開始されれば,サービスを利用しますか。**

- ・利用する・・・・・・・・・・・・・・・・・・19.5%
- ・できれば利用したい・・・・・・・・・・・・・・・・・・21.2%
- ・あまり利用しない・・・・・・・・・・・・・・・・・・21.7%
- ・利用しない・・・・・・・・・・・・・・・・・・30.2%



→「あまり利用しない」又は「利用しない」と答えた方が5割以上となる一方、「利用する」又は「できれば利用したい」と答えた方も約4割

(イ) 上記(ア)で3「あまり利用しない」、4「利用しない」と回答された方にお聞きします。

3「あまり利用しない」、4「利用しない」を選択した理由は何ですか。

- ・マイナンバーカードを持っていないから・・・・・・・・・・・・・・・・・・17.6%
- ・個人情報流出に不安があるから・・・・・・・・・・・・・・・・・・48.7%
- ・区役所や証明書発行コーナーを利用するから・・・・・・・・・・・・・・・・22.1%
- ・自宅や職場、学校の近くにコンビニがないから・・・・・・・・・・・・0.7%
- ・その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・4.7%

→「個人情報流出に不安があるから」と答えた方が全体の5割近く

問16 現在、国は証明発行など窓口業務の外部委託を積極的に行うように各自治体に求めています。そこで、窓口業務を民間委託することについてお聞きします。(2つ回答)

- ・個人情報の流出が不安なので外部委託をすべきではない・・・・・・・・・・57.4%
- ・経費が安くなるのであれば外部委託を活用すべき・・・・・・・・・・16.6%
- ・窓口業務は外部委託して、相談業務などに重点的に職員を配置してほしい  
・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・17.6%
- ・公務員が行う業務なので、外部委託をすべきではない・・・・・・・・・・40.9%
- ・その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・4.2%

→「個人情報の流出が不安なので外部委託をすべきではない」と答えた方が6割近く

問17 住民票の写しなどの証明書を取得する際に支払う手数料など(350円程度)について、地下鉄の運賃のように、電子マネー(ICOCAなど)で支払えるとしたら、利用したいですか。

- ・積極的に利用する・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・8.6%
- ・なるべく利用する・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・25.1%
- ・利用しない・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・53.1%
- ・利用できない・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・6.5%

→「利用しない」と答えた方が全体の5割以上

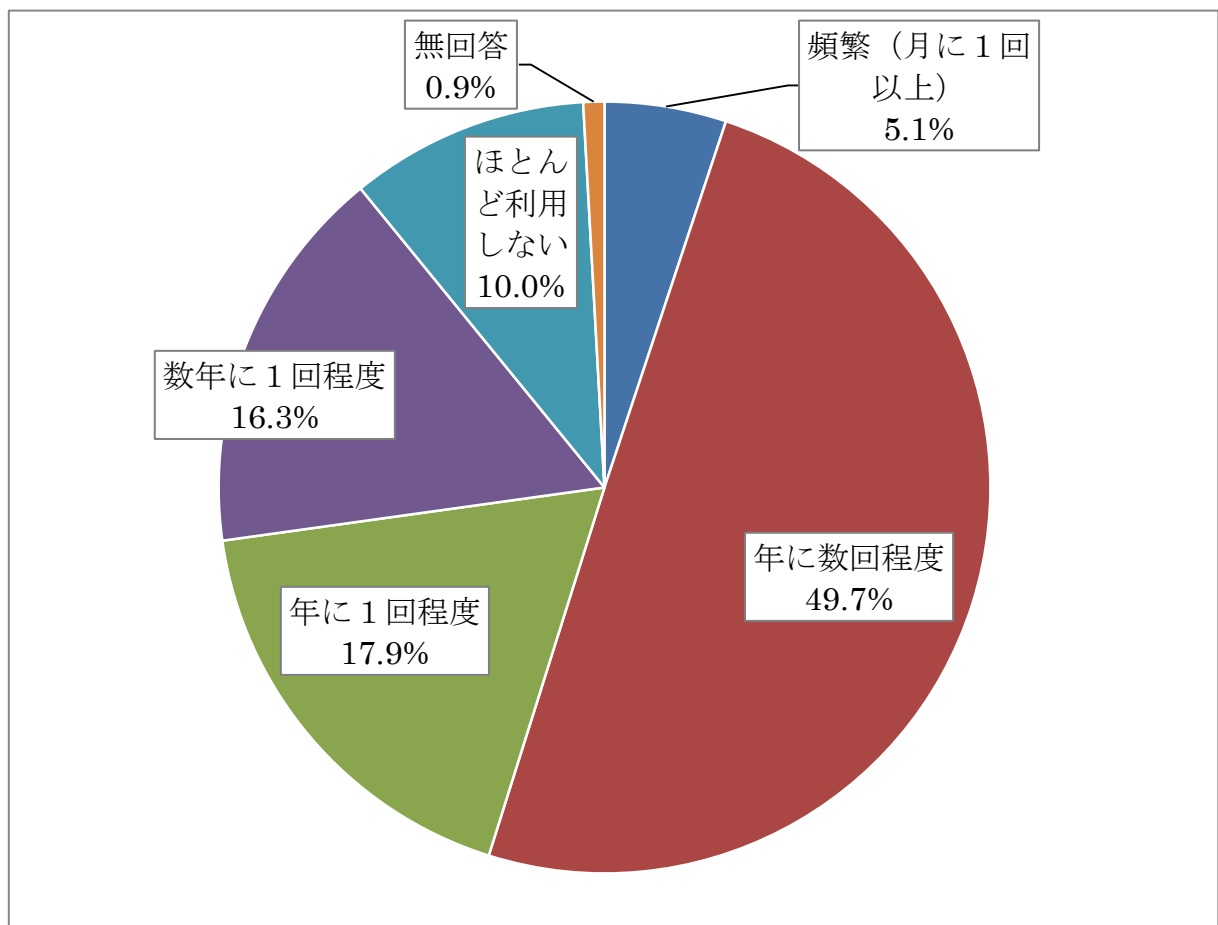
## 質問事項と集計結果

問1 どのくらい区役所・支所を利用しましたか。

次の中から当てはまるものを1つお選びいただき、○をつけてください。

- |   |            |       |
|---|------------|-------|
| 1 | 頻繁（月に1回以上） | 5.1%  |
| 2 | 年に数回程度     | 49.7% |
| 3 | 年に1回程度     | 17.9% |
| 4 | 数年に1回程度    | 16.3% |
| 5 | ほとんど利用しない  | 10.0% |

「年に数回程度」と答えた方が全体の約5割



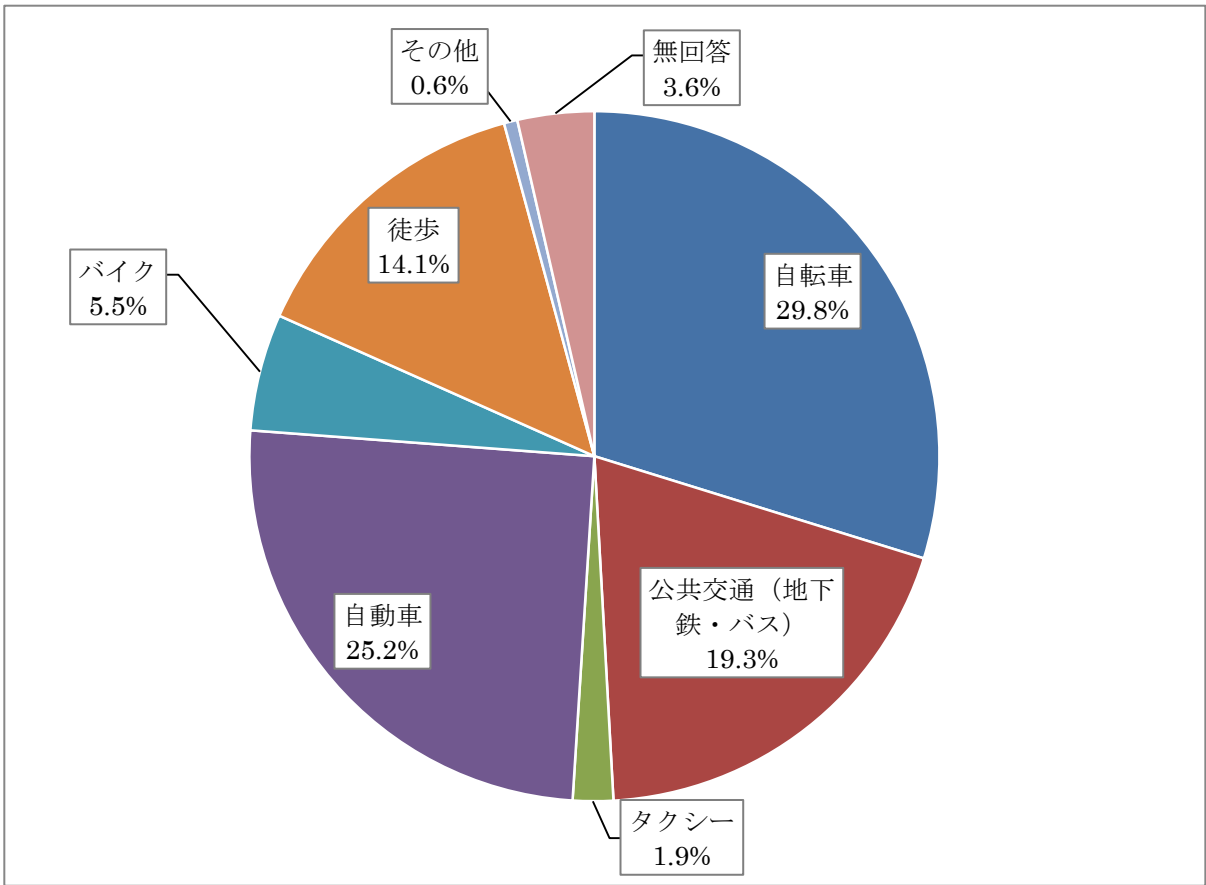
	頻 繁 (月 に 1 回 以上)	年 に 数 回 程 度	年 に 1 回 程 度	数 年 に 1 回 程 度	ほ と ん ど 利 用 し な い	無 回 答
全体	5.1%	49.7%	17.9%	16.3%	10.0%	0.9%
男	6.4%	51.0%	17.3%	15.9%	9.0%	0.3%
女	4.3%	50.0%	17.9%	16.6%	10.4%	0.7%
その他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
10歳代	0.0%	66.7%	16.7%	0.0%	16.7%	0.0%
20歳代	1.5%	49.2%	13.8%	21.5%	13.8%	0.0%
30歳代	3.1%	50.9%	18.0%	16.1%	10.6%	1.2%
40歳代	2.0%	45.0%	18.5%	19.7%	14.9%	0.0%
50歳代	2.8%	46.8%	17.3%	21.8%	10.9%	0.4%
60歳代	7.3%	53.0%	18.1%	14.6%	6.7%	0.3%
70歳代	9.0%	55.5%	16.5%	13.5%	5.2%	0.3%
80歳以上	5.6%	47.5%	21.0%	9.9%	14.2%	1.9%
北区	3.3%	47.1%	21.5%	12.4%	14.9%	0.8%
上京区	5.3%	53.7%	11.6%	13.7%	14.7%	1.1%
左京区	4.8%	53.3%	17.4%	11.4%	12.6%	0.6%
中京区	2.3%	41.4%	18.8%	28.9%	8.6%	0.0%
東山区	6.4%	53.2%	14.9%	19.1%	6.4%	0.0%
山科区	10.6%	48.2%	19.9%	16.3%	4.3%	0.7%
下京区	2.1%	56.8%	15.8%	13.7%	11.6%	0.0%
南区	8.1%	41.4%	21.2%	19.2%	10.1%	0.0%
右京区	4.0%	50.0%	15.2%	17.7%	12.6%	0.5%
西京区	4.0%	45.0%	18.0%	18.0%	13.0%	2.0%
洛西支所管内	6.0%	54.0%	16.0%	14.0%	10.0%	0.0%
伏見区	6.0%	50.0%	19.2%	18.1%	6.6%	0.0%
深草支所管内	4.3%	73.9%	13.0%	8.7%	0.0%	0.0%
醍醐支所管内	6.1%	55.1%	22.4%	8.2%	6.1%	2.0%
自営業・自由業	5.2%	50.3%	18.7%	15.5%	9.0%	1.3%
会社員・公務員	2.0%	44.8%	18.0%	21.2%	13.9%	0.2%
主婦・主夫	3.2%	55.3%	17.9%	16.6%	6.7%	0.3%
学 生	0.0%	48.0%	20.0%	16.0%	16.0%	0.0%
無 職	9.2%	54.0%	18.6%	10.4%	7.2%	0.7%
その他	12.0%	47.0%	12.0%	17.0%	12.0%	0.0%
京都市内	4.5%	51.2%	18.4%	15.7%	9.6%	0.6%
京都市外	5.7%	50.0%	14.8%	18.6%	10.7%	0.3%
外国籍	13.6%	50.0%	13.6%	13.6%	9.1%	0.0%

問2 区役所・支所へ行く際に、主に利用する交通手段は何ですか。

次の中から当てはまるものを1つお選びいただき、○をつけてください。

- 1 自転車・・ 29.8%
- 2 公共交通（地下鉄・バス）・・ 19.3%
- 3 タクシー・・ 1.9%
- 4 自動車・・ 25.2%
- 5 バイク・・ 5.5%
- 6 徒歩・・ 14.1%
- 7 その他・・ 0.6%

**「自転車」と答えた方が全体の約3割**



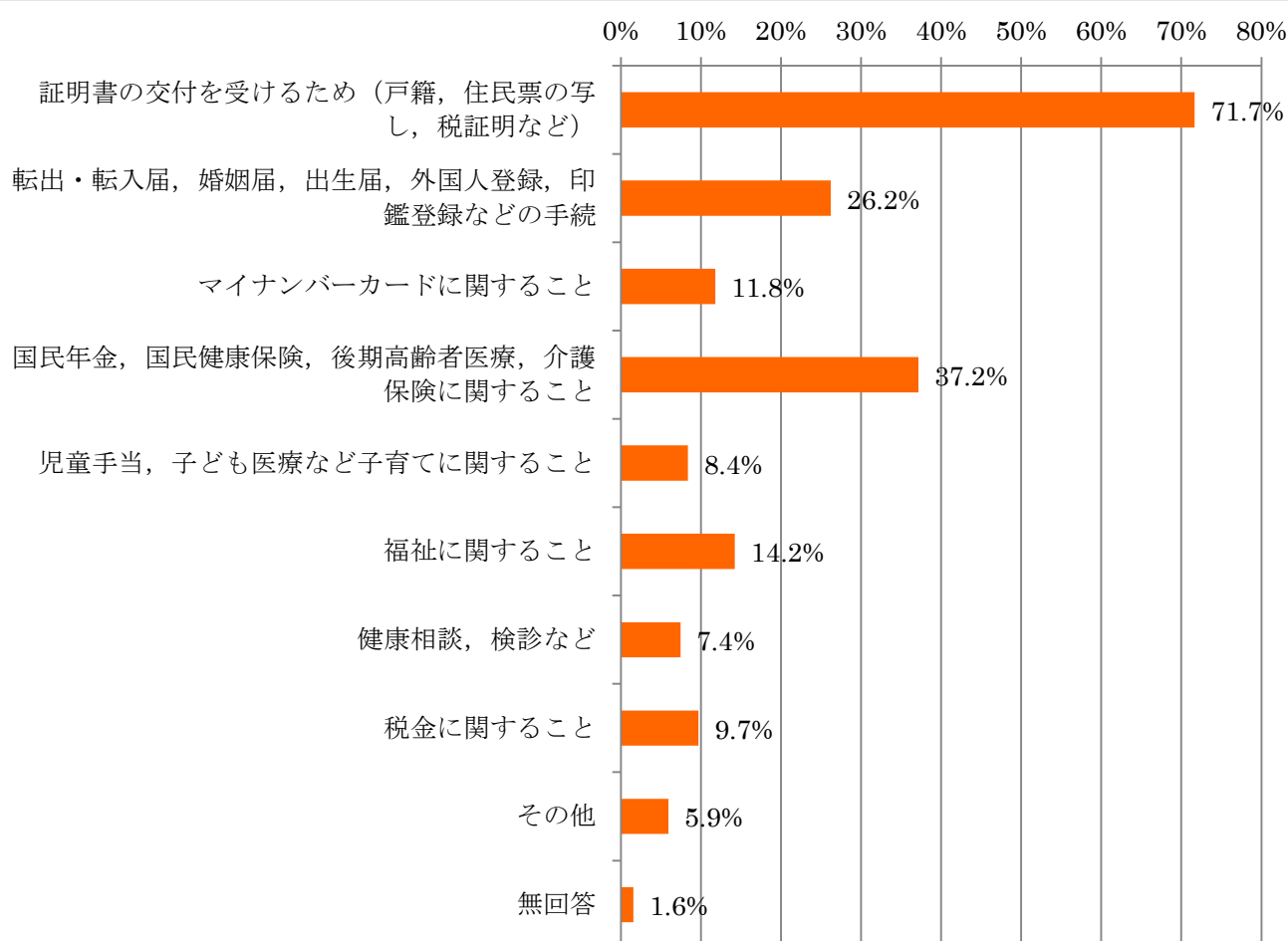
	自転車	バス (地下鉄・ 公共交通)	タクシー	自動車	バイク	徒歩	その他	無回答
全体	29.8%	19.3%	1.9%	25.2%	5.5%	14.1%	0.6%	3.6%
男	27.9%	15.1%	1.0%	32.5%	7.8%	11.8%	0.5%	3.5%
女	32.3%	22.0%	2.2%	20.9%	3.8%	15.2%	0.8%	2.9%
その他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
10歳代	66.7%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%
20歳代	43.1%	23.1%	0.0%	18.5%	4.6%	7.7%	1.5%	1.5%
30歳代	39.1%	14.9%	1.2%	25.5%	5.6%	10.6%	0.0%	3.1%
40歳代	34.1%	11.2%	0.8%	34.1%	5.2%	11.6%	0.4%	2.4%
50歳代	35.9%	11.3%	0.0%	30.2%	7.3%	13.3%	0.4%	1.6%
60歳代	34.0%	13.0%	0.3%	28.3%	5.7%	14.6%	0.0%	4.1%
70歳代	24.8%	31.6%	2.3%	17.7%	6.1%	13.2%	0.6%	3.5%
80歳以上	6.2%	35.8%	9.9%	14.2%	1.9%	24.1%	2.5%	5.6%
北区	22.3%	19.8%	0.8%	34.7%	8.3%	9.1%	0.0%	5.0%
上京区	52.6%	20.0%	0.0%	3.2%	6.3%	16.8%	0.0%	1.1%
左京区	24.6%	23.4%	2.4%	35.9%	3.0%	7.8%	0.6%	2.4%
中京区	50.8%	16.4%	2.3%	7.8%	0.8%	20.3%	0.0%	1.6%
東山区	23.4%	27.7%	6.4%	12.8%	4.3%	25.5%	0.0%	0.0%
山科区	20.6%	31.9%	1.4%	27.7%	6.4%	10.6%	0.7%	0.7%
下京区	32.6%	32.6%	2.1%	10.5%	3.2%	13.7%	0.0%	5.3%
南区	40.4%	11.1%	3.0%	22.2%	7.1%	12.1%	2.0%	2.0%
右京区	32.3%	19.7%	1.5%	27.3%	8.6%	8.1%	1.0%	1.5%
西京区	42.0%	11.0%	3.0%	31.0%	1.0%	9.0%	1.0%	2.0%
洛西支所管内	6.0%	20.0%	0.0%	30.0%	12.0%	26.0%	0.0%	6.0%
伏見区	23.6%	13.2%	1.6%	30.8%	5.5%	18.7%	0.5%	6.0%
深草支所管内	26.1%	10.9%	2.2%	19.6%	10.9%	17.4%	2.2%	10.9%
醍醐支所管内	10.2%	8.2%	0.0%	44.9%	2.0%	24.5%	2.0%	8.2%
自営業・自由業	32.3%	10.3%	1.3%	37.4%	5.2%	9.7%	0.0%	3.9%
会社員・公務員	32.7%	13.3%	0.4%	30.3%	7.7%	13.3%	0.0%	2.4%
主婦・主夫	37.4%	19.8%	0.6%	23.6%	2.9%	12.5%	1.0%	2.2%
学生	44.0%	24.0%	0.0%	20.0%	0.0%	8.0%	4.0%	0.0%
無職	21.8%	30.2%	4.7%	14.9%	5.0%	18.3%	1.0%	4.2%
その他	28.0%	17.0%	2.0%	29.0%	7.0%	12.0%	2.0%	3.0%
京都市内	29.8%	19.7%	2.0%	24.8%	5.5%	14.3%	0.7%	3.1%
京都市外	31.4%	20.5%	1.1%	26.2%	4.6%	12.6%	0.3%	3.3%
外国籍	27.3%	9.1%	0.0%	31.8%	9.1%	18.2%	0.0%	4.5%

問3 どのような用件で区役所・支所を利用しましたか。

次の中から当てはまるもの全てお選びいただき、○をつけてください。

- 1 証明書の交付を受けるため（戸籍，住民票の写し，税証明など）・71.7%
- 2 転出・転入届，婚姻届，出生届，外国人登録，印鑑登録などの手続26.2%
- 3 マイナンバーカードに関する事・・・11.8%
- 4 国民年金，国民健康保険，後期高齢者医療，介護保険に関する事37.2%
- 5 児童手当，子ども医療など子育てに関する事・・・8.4%
- 6 福祉に関する事・・・14.2%
- 7 健康相談，検診など・・・7.4%
- 8 税金に関する事・・・9.7%
- 9 その他・・・5.9%

**「証明書の交付を受けるため」（7割以上），「国民年金，国民健康保険，後期高齢者医療，介護保険に関する事」（4割近く），「転出・転入届，婚姻届，出生届，外国人登録，印鑑登録などの手続」（2割以上）の順に多く回答**



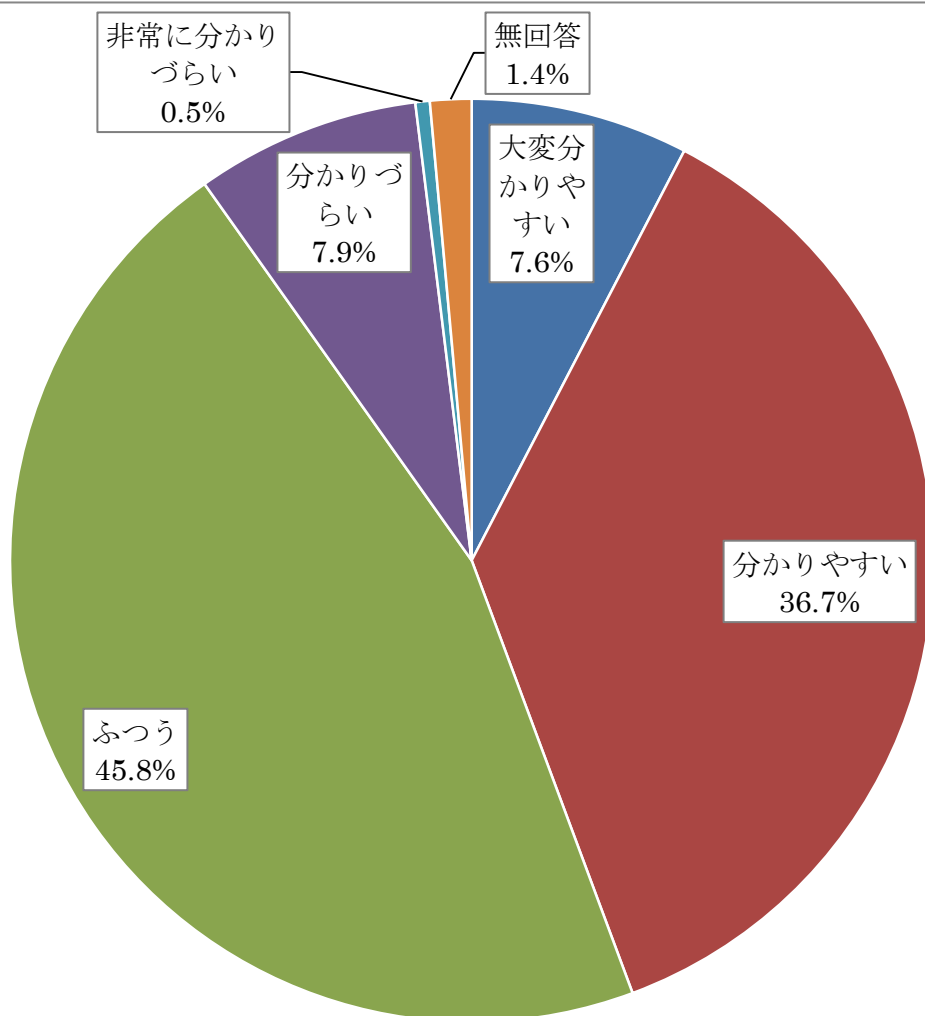
	写し、税証明など)	証明書の交付を受けるため(戸籍、住民票の鑑登録などの手続	転出・転入届、婚姻届、出生届、外国人登録、印	マイナンバーカードに関すること	国民年金、国民健康保険、後期高齢者医療、介護保険に関すること	児童手当、子ども医療など子育てに関すること	福祉に関すること	健康相談、検診など	税金に関すること	その他	無回答
全体	71.7%	26.2%	11.8%	37.2%	8.4%	14.2%	7.4%	9.7%	5.9%	1.6%	
男	76.6%	27.9%	12.1%	34.3%	5.9%	12.3%	4.3%	12.5%	6.4%	1.2%	
女	70.1%	25.9%	11.6%	39.0%	10.8%	15.7%	9.5%	8.3%	5.7%	1.1%	
その他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
10歳代	83.3%	50.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	
20歳代	76.9%	60.0%	26.2%	29.2%	6.2%	1.5%	0.0%	4.6%	1.5%	1.5%	
30歳代	75.2%	40.4%	10.6%	18.6%	30.4%	8.7%	10.6%	7.5%	6.2%	0.6%	
40歳代	80.3%	31.7%	5.6%	22.1%	24.5%	7.2%	8.8%	4.8%	5.2%	0.4%	
50歳代	86.3%	27.8%	11.3%	31.0%	6.0%	11.7%	5.6%	10.9%	5.6%	0.0%	
60歳代	77.8%	24.1%	12.4%	49.2%	0.6%	15.9%	8.3%	13.0%	7.3%	0.3%	
70歳代	57.1%	15.8%	12.9%	47.7%	0.6%	20.6%	7.7%	10.0%	5.8%	1.9%	
80歳以上	50.6%	14.2%	14.2%	50.6%	0.0%	24.1%	7.4%	13.0%	6.8%	4.9%	
北区	72.7%	34.7%	11.6%	28.9%	9.1%	13.2%	3.3%	10.7%	5.0%	0.8%	
上京区	60.0%	23.2%	8.4%	40.0%	9.5%	10.5%	6.3%	7.4%	10.5%	4.2%	
左京区	74.9%	28.7%	18.6%	40.1%	6.0%	9.6%	9.6%	10.8%	6.6%	1.2%	
中京区	73.4%	25.8%	7.0%	33.6%	6.3%	14.1%	7.8%	3.9%	3.1%	0.8%	
東山区	76.6%	21.3%	12.8%	44.7%	6.4%	12.8%	6.4%	8.5%	6.4%	0.0%	
山科区	70.2%	19.9%	12.1%	39.0%	9.9%	22.0%	7.1%	8.5%	7.1%	0.0%	
下京区	77.9%	37.9%	11.6%	38.9%	5.3%	12.6%	1.1%	5.3%	4.2%	0.0%	
南区	67.7%	20.2%	10.1%	34.3%	10.1%	12.1%	9.1%	12.1%	4.0%	1.0%	
右京区	76.3%	29.8%	14.6%	39.9%	9.1%	19.7%	10.6%	12.1%	3.5%	1.5%	
西京区	72.0%	27.0%	6.0%	39.0%	16.0%	9.0%	4.0%	12.0%	4.0%	2.0%	
洛西支所管内	60.0%	14.0%	12.0%	44.0%	4.0%	20.0%	14.0%	22.0%	12.0%	6.0%	
伏見区	73.6%	24.2%	14.8%	34.6%	8.8%	11.0%	8.2%	9.9%	7.7%	0.5%	
深草支所管内	80.4%	30.4%	6.5%	50.0%	15.2%	15.2%	10.9%	10.9%	4.3%	0.0%	
醍醐支所管内	63.3%	24.5%	6.1%	20.4%	8.2%	18.4%	8.2%	4.1%	10.2%	2.0%	
自営業・自由業	82.6%	25.8%	12.9%	40.6%	6.5%	9.7%	3.9%	6.5%	6.5%	0.0%	
会社員・公務員	83.4%	36.0%	11.3%	19.8%	13.5%	5.9%	6.1%	7.9%	6.9%	0.2%	
主婦・主夫	75.7%	24.3%	8.9%	38.3%	14.1%	16.9%	10.2%	8.6%	5.8%	0.6%	
学生	64.0%	52.0%	32.0%	28.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.0%	0.0%	8.0%	
無職	55.4%	15.1%	13.4%	56.4%	1.5%	22.0%	7.9%	12.9%	5.4%	2.5%	
その他	64.0%	27.0%	9.0%	44.0%	5.0%	24.0%	11.0%	18.0%	5.0%	0.0%	
京都市内	72.5%	22.3%	10.9%	40.5%	8.6%	14.7%	6.8%	9.0%	5.3%	1.4%	
京都市外	73.8%	40.2%	14.8%	29.5%	9.3%	12.6%	9.8%	11.7%	8.5%	0.3%	
外国籍	59.1%	59.1%	22.7%	45.5%	0.0%	13.6%	13.6%	9.1%	4.5%	0.0%	

問4 目的の窓口はすぐに分かりましたか。

次の中から当てはまるものを1つお選びいただき、○をつけてください。

- 1 大変分かりやすい . . . . . 7.6%
- 2 分かりやすい . . . . . 36.7%
- 3 ふつう . . . . . 45.8%
- 4 分かりづらい . . . . . 7.9%
- 5 非常に分かりづらい . . . . . 0.5%

「大変分かりやすい」又は「分かりやすい」と答えた方が全体の4割以上





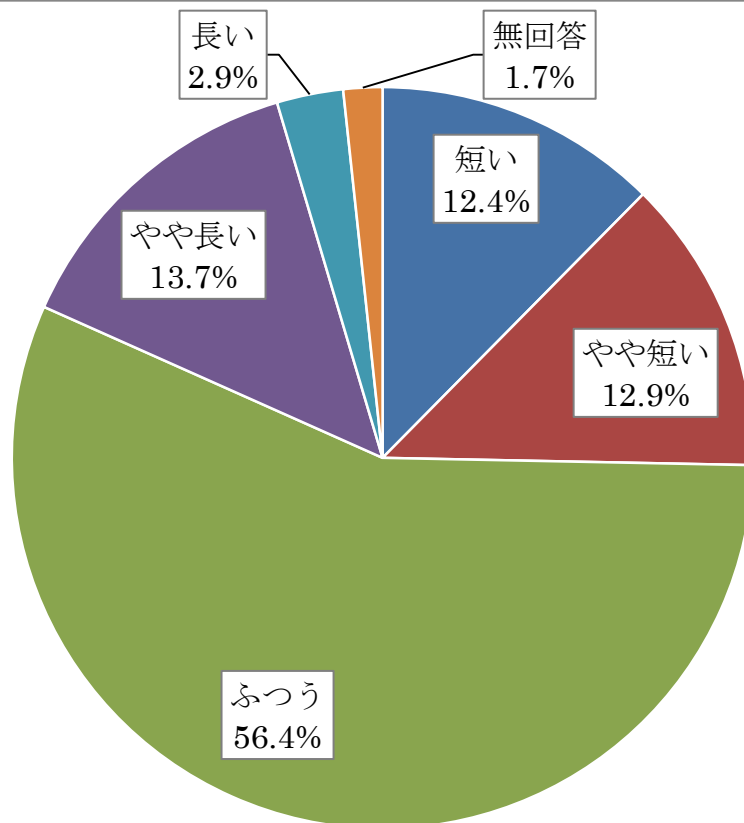
	大変分 かりや すい	分 かり やす い	ふ つ う	分 かり づ ら い	い 非 常 に 分 かり づ ら	無 回 答
全体	7.6%	36.7%	45.8%	7.9%	0.5%	1.4%
男	8.7%	36.9%	46.9%	5.7%	0.7%	1.2%
女	7.3%	36.6%	45.1%	9.6%	0.4%	1.0%
その他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
10歳代	33.3%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%	16.7%
20歳代	10.8%	36.9%	43.1%	6.2%	1.5%	1.5%
30歳代	8.1%	32.9%	44.1%	13.0%	0.6%	1.2%
40歳代	4.8%	31.7%	52.2%	8.8%	1.6%	0.8%
50歳代	6.0%	31.9%	50.4%	11.7%	0.0%	0.0%
60歳代	5.7%	37.1%	50.2%	6.3%	0.3%	0.3%
70歳代	11.0%	43.2%	39.7%	5.5%	0.0%	0.6%
80歳以上	10.5%	41.4%	37.0%	5.6%	0.6%	4.9%
北区	4.1%	33.1%	48.8%	12.4%	0.8%	0.8%
上京区	9.5%	44.2%	34.7%	6.3%	1.1%	4.2%
左京区	13.2%	37.7%	38.3%	7.8%	1.2%	1.8%
中京区	8.6%	37.5%	46.9%	7.0%	0.0%	0.0%
東山区	6.4%	38.3%	53.2%	2.1%	0.0%	0.0%
山科区	5.7%	34.8%	48.2%	9.2%	1.4%	0.7%
下京区	8.4%	41.1%	44.2%	6.3%	0.0%	0.0%
南区	6.1%	26.3%	54.5%	11.1%	0.0%	2.0%
右京区	7.6%	38.4%	44.9%	8.6%	0.5%	0.0%
西京区	3.0%	37.0%	50.0%	7.0%	1.0%	2.0%
洛西支所管内	6.0%	38.0%	42.0%	8.0%	0.0%	6.0%
伏見区	7.7%	36.3%	48.9%	7.1%	0.0%	0.0%
深草支所管内	10.9%	34.8%	50.0%	4.3%	0.0%	0.0%
醍醐支所管内	10.2%	40.8%	36.7%	10.2%	0.0%	2.0%
自営業・自由業	13.5%	31.0%	51.0%	3.2%	0.6%	0.6%
会社員・公務員	5.3%	34.9%	48.7%	10.3%	0.2%	0.6%
主婦・主夫	5.1%	39.3%	45.7%	8.9%	0.6%	0.3%
学 生	28.0%	40.0%	16.0%	8.0%	0.0%	8.0%
無 職	9.2%	38.4%	44.8%	5.4%	0.2%	2.0%
その他	9.0%	37.0%	40.0%	11.0%	3.0%	0.0%
京都市内	7.7%	36.5%	46.5%	7.6%	0.4%	1.4%
京都市外	6.8%	37.4%	44.0%	10.9%	0.5%	0.3%
外国籍	22.7%	31.8%	45.5%	0.0%	0.0%	0.0%

問5 窓口での待ち時間は短かったですか。

次の中から当てはまるものを1つお選びいただき、○をつけてください。

- 1 短い . . . . . 12.4%
- 2 やや短い . . . . . 12.9%
- 3 ふつう . . . . . 56.4%
- 4 やや長い . . . . . 13.7%
- 5 長い . . . . . 2.9%

「ふつう」と答えた方が全体の5割以上



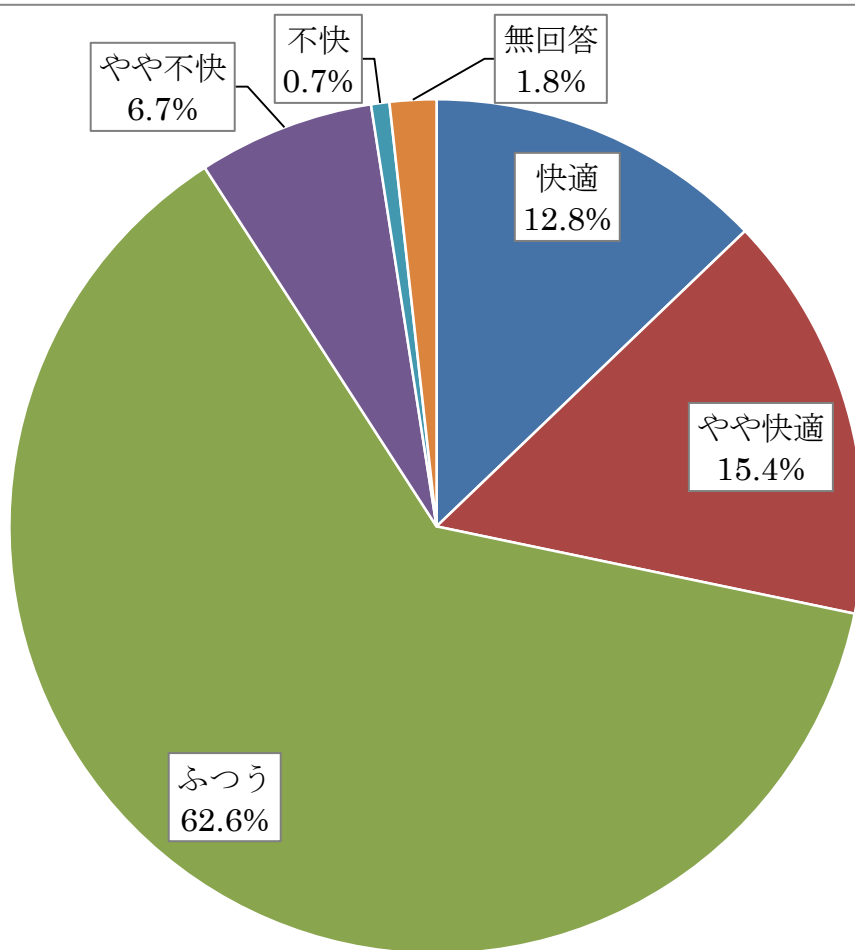
	短い	やや短い	ふつう	やや長い	長い	無回答
全体	12.4%	12.9%	56.4%	13.7%	2.9%	1.7%
男	14.4%	12.8%	52.6%	14.9%	3.6%	1.7%
女	11.2%	13.3%	58.7%	13.2%	2.7%	1.0%
その他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
10歳代	0.0%	0.0%	66.7%	16.7%	0.0%	16.7%
20歳代	15.4%	9.2%	50.8%	15.4%	6.2%	3.1%
30歳代	10.6%	8.7%	57.8%	16.8%	5.0%	1.2%
40歳代	9.2%	8.0%	58.2%	19.7%	4.0%	0.8%
50歳代	8.5%	12.9%	59.3%	15.3%	2.8%	1.2%
60歳代	12.1%	14.0%	54.9%	15.2%	3.5%	0.3%
70歳代	17.7%	14.8%	57.4%	8.1%	1.6%	0.3%
80歳以上	14.2%	21.0%	51.9%	6.8%	0.6%	5.6%
北区	10.7%	14.0%	62.0%	13.2%	0.0%	0.0%
上京区	17.9%	11.6%	48.4%	16.8%	2.1%	3.2%
左京区	15.6%	13.2%	51.5%	14.4%	3.0%	2.4%
中京区	10.9%	10.9%	61.7%	11.7%	3.9%	0.8%
東山区	12.8%	23.4%	53.2%	8.5%	2.1%	0.0%
山科区	9.2%	10.6%	58.2%	14.2%	7.1%	0.7%
下京区	13.7%	13.7%	54.7%	12.6%	5.3%	0.0%
南区	5.1%	10.1%	66.7%	13.1%	2.0%	3.0%
右京区	8.6%	8.6%	54.0%	22.7%	5.1%	1.0%
西京区	8.0%	8.0%	64.0%	17.0%	0.0%	3.0%
洛西支所管内	12.0%	22.0%	52.0%	8.0%	0.0%	6.0%
伏見区	15.4%	15.9%	56.6%	10.4%	1.6%	0.0%
深草支所管内	21.7%	23.9%	50.0%	4.3%	0.0%	0.0%
醍醐支所管内	26.5%	16.3%	46.9%	4.1%	4.1%	2.0%
自営業・自由業	9.7%	9.7%	61.9%	14.8%	3.9%	0.0%
会社員・公務員	10.1%	10.9%	57.2%	17.0%	3.8%	1.0%
主婦・主夫	8.0%	15.0%	59.4%	13.7%	3.2%	0.6%
学生	24.0%	4.0%	48.0%	12.0%	4.0%	8.0%
無職	17.3%	15.3%	52.7%	10.6%	1.7%	2.2%
その他	20.0%	12.0%	54.0%	11.0%	2.0%	1.0%
京都市内	11.2%	12.7%	58.2%	13.8%	2.4%	1.6%
京都市外	14.8%	14.2%	51.1%	15.0%	4.4%	0.5%
外国籍	31.8%	9.1%	50.0%	9.1%	0.0%	0.0%

問6 待ち合いスペースは快適でしたか。

次の中から当てはまるものを1つお選びいただき、○をつけてください。

- 1 快適・・12.8%
- 2 やや快適・・15.4%
- 3 ふつう・・62.6%
- 4 やや不快・・6.7%
- 5 不快・・0.7%

「ふつう」と答えた方が全体の6割以上



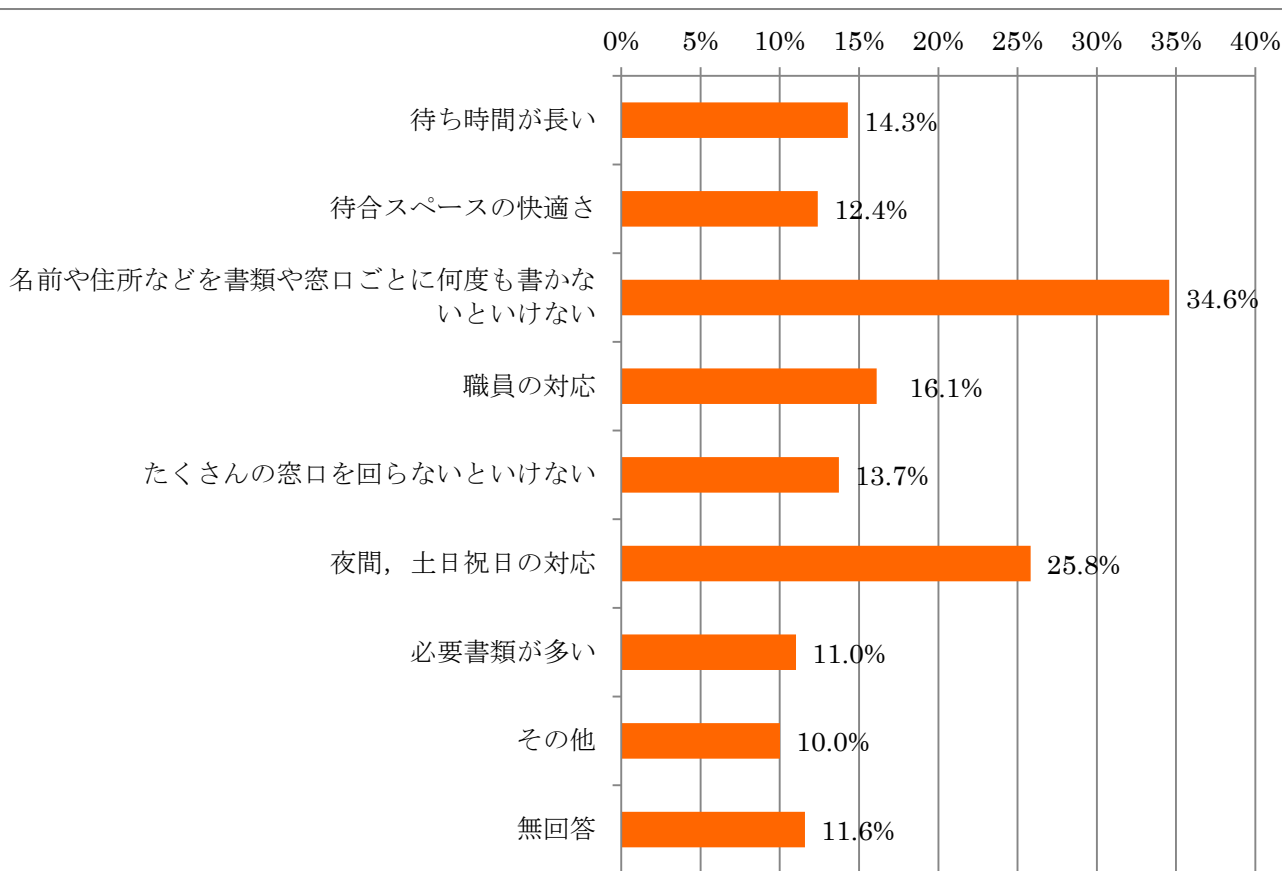
	快適	やや快適	ふつう	やや不快	不快	無回答
全体	12.8%	15.4%	62.6%	6.7%	0.7%	1.8%
男	14.4%	13.5%	63.3%	6.2%	0.7%	1.9%
女	11.7%	16.3%	62.9%	7.3%	0.7%	1.1%
その他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
10歳代	16.7%	16.7%	50.0%	0.0%	0.0%	16.7%
20歳代	23.1%	10.8%	55.4%	6.2%	1.5%	3.1%
30歳代	16.1%	9.3%	65.2%	6.2%	1.9%	1.2%
40歳代	8.4%	12.4%	68.3%	8.8%	1.2%	0.8%
50歳代	10.5%	16.5%	64.5%	6.9%	0.8%	0.8%
60歳代	9.5%	15.2%	64.8%	9.5%	0.3%	0.6%
70歳代	17.4%	14.8%	62.6%	4.2%	0.0%	1.0%
80歳以上	11.7%	26.5%	52.5%	4.3%	0.0%	4.9%
北区	5.8%	9.9%	71.9%	10.7%	0.8%	0.8%
上京区	34.7%	29.5%	30.5%	2.1%	0.0%	3.2%
左京区	25.1%	22.8%	49.7%	0.6%	0.0%	1.8%
中京区	9.4%	8.6%	73.4%	7.8%	0.0%	0.8%
東山区	10.6%	25.5%	59.6%	4.3%	0.0%	0.0%
山科区	7.1%	9.9%	69.5%	11.3%	1.4%	0.7%
下京区	7.4%	17.9%	61.1%	12.6%	1.1%	0.0%
南区	4.0%	6.1%	76.8%	11.1%	0.0%	2.0%
右京区	12.6%	16.2%	63.1%	6.6%	0.5%	1.0%
西京区	7.0%	13.0%	69.0%	8.0%	0.0%	3.0%
洛西支所管内	16.0%	8.0%	66.0%	4.0%	0.0%	6.0%
伏見区	11.5%	17.0%	65.9%	3.3%	1.1%	1.1%
深草支所管内	17.4%	21.7%	54.3%	6.5%	0.0%	0.0%
醍醐支所管内	6.1%	12.2%	65.3%	8.2%	6.1%	2.0%
自営業・自由業	13.5%	16.8%	59.4%	9.0%	1.3%	0.0%
会社員・公務員	11.5%	10.7%	69.7%	6.1%	0.8%	1.2%
主婦・主夫	10.2%	16.6%	62.9%	9.3%	0.6%	0.3%
学 生	32.0%	8.0%	40.0%	12.0%	0.0%	8.0%
無 職	14.4%	19.3%	58.9%	4.7%	0.5%	2.2%
その他	11.0%	19.0%	63.0%	6.0%	0.0%	1.0%
京都市内	12.6%	15.2%	62.5%	7.2%	0.7%	1.7%
京都市外	12.6%	15.0%	65.0%	6.6%	0.5%	0.3%
外国籍	22.7%	27.3%	45.5%	4.5%	0.0%	0.0%

問7 区役所・支所の窓口において、不満や改善が必要と思うところはありますか。

次の中から最も当てはまるものを2つまでお選びいただき、○をつけてください。

- 1 待ち時間が長い・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 14.3%
- 2 待合スペースの快適さ・・・・・・・・・・・・・・・・ 12.4%
- 3 名前や住所などを書類や窓口ごとに何度も書かないといけない・・ 34.6%
- 4 職員の対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 16.1%
- 5 たくさんの窓口を回らないといけない・・・・・・・・ 13.7%
- 6 夜間、土日祝日の対応・・・・・・・・・・・・・・・・ 25.8%
- 7 必要書類が多い・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11.0%
- 8 その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 10.0%

**「名前や住所などを書類や窓口ごとに何度も書かないといけない」（3割以上），「夜間、土日祝日の対応」（2割以上）の順に多く回答**



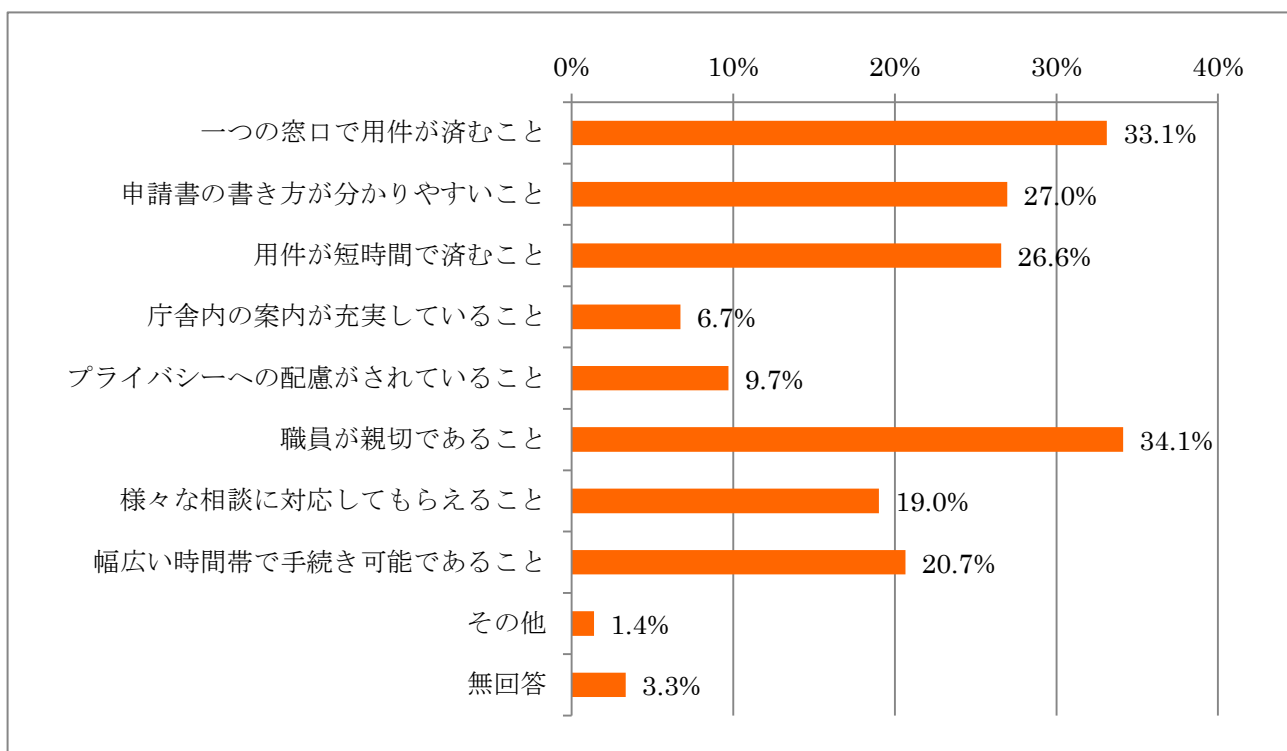
	待ち時間が長い	適さ 待合スペースの快	かな や窓口ごとに何度も書 かないといけない	職員 の対応	た くさんの窓口を回 らないといけない	夜 間、 土日祝日の 対応	必 要書類が多い	そ の他	無 回 答
全体	14.3%	12.4%	34.6%	16.1%	13.7%	25.8%	11.0%	10.0%	11.6%
男	15.6%	14.5%	34.1%	14.2%	12.8%	27.3%	11.9%	11.6%	9.7%
女	13.8%	11.0%	35.2%	17.3%	14.7%	26.0%	10.8%	9.5%	11.1%
その他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
10歳代	0.0%	16.7%	16.7%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	50.0%
20歳代	20.0%	9.2%	26.2%	16.9%	7.7%	46.2%	7.7%	12.3%	4.6%
30歳代	16.1%	5.0%	31.7%	13.0%	14.9%	42.2%	10.6%	11.2%	8.7%
40歳代	15.7%	7.6%	36.1%	18.9%	16.1%	36.1%	10.8%	10.4%	7.2%
50歳代	11.3%	10.5%	36.3%	17.7%	14.5%	36.7%	9.3%	6.0%	8.5%
60歳代	15.2%	16.8%	35.9%	17.5%	15.6%	22.5%	12.4%	11.4%	7.0%
70歳代	14.5%	16.5%	36.1%	15.8%	11.0%	9.4%	10.3%	11.9%	17.1%
80歳以上	11.7%	15.4%	32.7%	12.3%	12.3%	10.5%	15.4%	8.6%	17.9%
北区	9.1%	11.6%	36.4%	11.6%	14.0%	29.8%	10.7%	11.6%	10.7%
上京区	17.9%	9.5%	24.2%	16.8%	11.6%	21.1%	12.6%	15.8%	15.8%
左京区	19.8%	9.6%	38.3%	12.6%	15.0%	22.2%	10.8%	11.4%	9.6%
中京区	10.2%	19.5%	28.9%	10.9%	14.1%	28.9%	9.4%	9.4%	9.4%
東山区	2.1%	17.0%	23.4%	21.3%	17.0%	25.5%	8.5%	14.9%	10.6%
山科区	14.9%	21.3%	41.1%	16.3%	18.4%	22.7%	10.6%	5.7%	7.1%
下京区	10.5%	21.1%	32.6%	14.7%	12.6%	22.1%	20.0%	9.5%	12.6%
南区	14.1%	12.1%	39.4%	20.2%	14.1%	22.2%	7.1%	10.1%	10.1%
右京区	24.7%	7.6%	30.8%	20.2%	13.6%	28.8%	9.1%	8.6%	10.1%
西京区	17.0%	7.0%	39.0%	16.0%	12.0%	29.0%	6.0%	8.0%	11.0%
洛西支所管内	6.0%	14.0%	40.0%	8.0%	6.0%	28.0%	14.0%	10.0%	18.0%
伏見区	12.6%	9.3%	33.0%	17.6%	15.4%	31.3%	11.5%	11.0%	11.0%
深草支所管内	2.2%	2.2%	37.0%	23.9%	13.0%	28.3%	21.7%	13.0%	8.7%
醍醐支所管内	8.2%	16.3%	44.9%	22.4%	8.2%	22.4%	12.2%	10.2%	12.2%
自営業・自由業	15.5%	9.7%	36.1%	14.8%	9.7%	30.3%	12.3%	9.0%	11.0%
会社員・公務員	14.3%	9.3%	33.1%	15.4%	14.9%	41.2%	9.5%	9.9%	7.9%
主婦・主夫	17.3%	13.1%	37.4%	17.3%	15.7%	19.5%	10.9%	9.6%	9.6%
学 生	16.0%	12.0%	24.0%	8.0%	12.0%	32.0%	4.0%	8.0%	20.0%
無 職	13.9%	16.1%	33.9%	16.8%	13.4%	12.4%	13.4%	10.4%	13.9%
その他	9.0%	14.0%	37.0%	18.0%	16.0%	25.0%	9.0%	15.0%	9.0%
京都市内	14.8%	12.5%	35.5%	16.9%	13.9%	23.7%	11.5%	10.9%	10.9%
京都市外	13.9%	12.6%	33.1%	13.7%	15.3%	33.9%	10.7%	7.4%	9.3%
外国籍	18.2%	9.1%	31.8%	4.5%	13.6%	36.4%	4.5%	18.2%	4.5%

問8 区役所・支所での窓口サービスで重視することについてお聞きします。

次の中から最も当てはまるものを2つまでお選びいただき、○をつけてください。

- 1 一つの窓口で用件が済むこと . . . . . 33.1%
- 2 申請書の書き方が分かりやすいこと . . . . . 27.0%
- 3 用件が短時間で済むこと . . . . . 26.6%
- 4 庁舎内の案内が充実していること . . . . . 6.7%
- 5 プライバシーへの配慮がされていること . . . . . 9.7%
- 6 職員が親切であること . . . . . 34.1%
- 7 様々な相談に対応してもらえること . . . . . 19.0%
- 8 幅広い時間帯で手続き可能であること . . . . . 20.7%
- 9 その他 . . . . . 1.4%

**「一つの窓口で用件が済むこと」, 「職員が親切であること」と答えた方が、それぞれ3割以上**





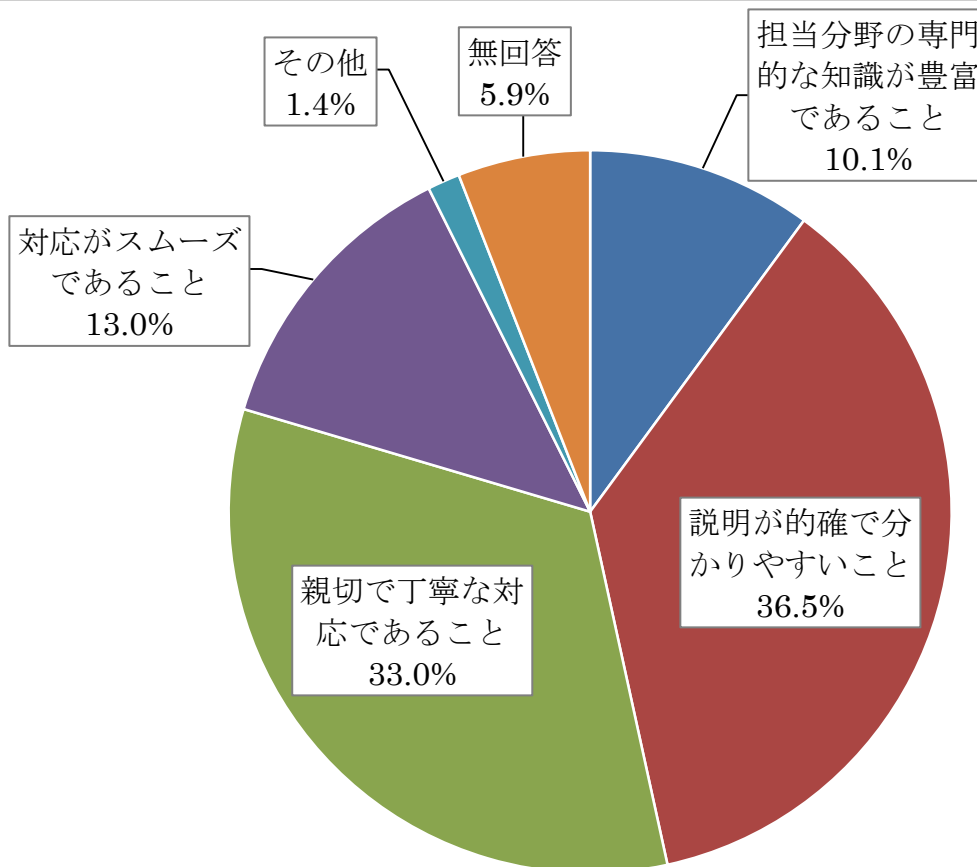
	一つの窓口で用件が済むこと	申請書の書き方が分かりやすいこと	用件が短時間で済むこと	庁舎内の案内が充実していること	プライバシーへの配慮がされていること	職員が親切であること	様々な相談に対応してもらえること	幅広い時間帯で手続き可能であること	その他	無回答
全体	33.1%	27.0%	26.6%	6.7%	9.7%	34.1%	19.0%	20.7%	1.4%	3.3%
男	34.8%	27.3%	31.3%	5.7%	7.1%	33.6%	17.1%	21.6%	1.4%	3.3%
女	32.3%	27.7%	24.0%	6.5%	12.1%	35.0%	19.6%	21.0%	1.5%	2.4%
その他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
10歳代	16.7%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	16.7%	0.0%	16.7%
20歳代	32.3%	23.1%	36.9%	1.5%	4.6%	27.7%	13.8%	36.9%	3.1%	1.5%
30歳代	30.4%	31.7%	32.3%	0.0%	8.1%	31.1%	11.2%	39.8%	2.5%	1.9%
40歳代	30.1%	26.1%	39.0%	3.6%	12.0%	28.5%	12.0%	34.9%	0.4%	0.4%
50歳代	35.1%	30.2%	23.8%	4.4%	14.9%	30.2%	16.1%	27.4%	1.6%	1.2%
60歳代	36.8%	26.3%	22.2%	7.0%	11.1%	36.2%	25.1%	14.9%	0.6%	3.5%
70歳代	33.5%	26.5%	23.9%	9.0%	6.1%	42.9%	21.6%	5.8%	1.9%	3.9%
80歳以上	32.1%	24.7%	16.0%	15.4%	9.3%	39.5%	24.7%	5.6%	1.9%	5.6%
北区	27.3%	37.2%	22.3%	7.4%	6.6%	30.6%	20.7%	27.3%	1.7%	2.5%
上京区	24.2%	16.8%	31.6%	12.6%	13.7%	42.1%	20.0%	17.9%	2.1%	6.3%
左京区	33.5%	37.1%	32.3%	4.8%	8.4%	29.3%	14.4%	19.8%	0.6%	3.0%
中京区	38.3%	21.1%	29.7%	0.8%	10.2%	39.8%	10.9%	21.1%	1.6%	2.3%
東山区	17.0%	31.9%	21.3%	12.8%	8.5%	40.4%	27.7%	19.1%	0.0%	6.4%
山科区	37.6%	22.0%	29.1%	7.1%	12.8%	31.9%	17.7%	18.4%	2.8%	2.1%
下京区	34.7%	32.6%	28.4%	7.4%	8.4%	28.4%	18.9%	21.1%	1.1%	1.1%
南区	38.4%	23.2%	22.2%	8.1%	8.1%	33.3%	18.2%	25.3%	3.0%	2.0%
右京区	34.8%	25.3%	25.3%	7.6%	7.6%	32.8%	21.7%	23.2%	1.0%	2.0%
西京区	32.0%	17.0%	30.0%	7.0%	10.0%	37.0%	22.0%	15.0%	3.0%	3.0%
洛西支所管内	26.0%	36.0%	26.0%	6.0%	12.0%	24.0%	22.0%	22.0%	0.0%	6.0%
伏見区	37.4%	27.5%	24.7%	2.7%	11.5%	40.7%	17.0%	19.8%	1.1%	1.6%
深草支所管内	32.6%	30.4%	15.2%	4.3%	8.7%	43.5%	21.7%	30.4%	0.0%	2.2%
醍醐支所管内	30.6%	28.6%	22.4%	10.2%	20.4%	32.7%	20.4%	16.3%	0.0%	4.1%
自営業・自由業	32.3%	20.0%	35.5%	3.9%	10.3%	36.1%	15.5%	21.3%	2.6%	3.2%
会社員・公務員	33.1%	29.9%	32.3%	3.0%	9.1%	28.7%	13.3%	36.0%	0.8%	1.2%
主婦・主夫	31.6%	29.7%	22.4%	8.9%	14.1%	38.3%	20.4%	13.7%	1.0%	2.9%
学生	40.0%	28.0%	36.0%	0.0%	4.0%	24.0%	8.0%	32.0%	0.0%	8.0%
無職	34.9%	26.0%	21.8%	9.4%	8.9%	38.4%	24.0%	9.2%	2.2%	3.2%
その他	37.0%	24.0%	19.0%	7.0%	9.0%	35.0%	26.0%	16.0%	2.0%	3.0%
京都市内	33.6%	28.4%	25.3%	7.2%	8.5%	36.8%	19.4%	17.9%	1.5%	3.1%
京都市外	33.1%	22.4%	32.0%	4.1%	14.5%	30.1%	17.8%	30.3%	1.1%	1.6%
外国籍	31.8%	27.3%	22.7%	13.6%	9.1%	22.7%	18.2%	36.4%	0.0%	0.0%

問9 区役所・支所の窓口職員に求めることについてお聞きします。

次の中から最も当てはまるものを1つお選びいただき、○をつけてください。

- 1 担当分野の専門的な知識が豊富であること . . . . . 10.1%
- 2 説明が的確で分かりやすいこと . . . . . 36.5%
- 3 親切で丁寧な対応であること . . . . . 33.0%
- 4 対応がスムーズであること . . . . . 13.0%
- 5 その他 . . . . . 1.4%

「説明が的確で分かりやすいこと」，「親切で丁寧な対応であること」と答えた方が，それぞれ3割以上



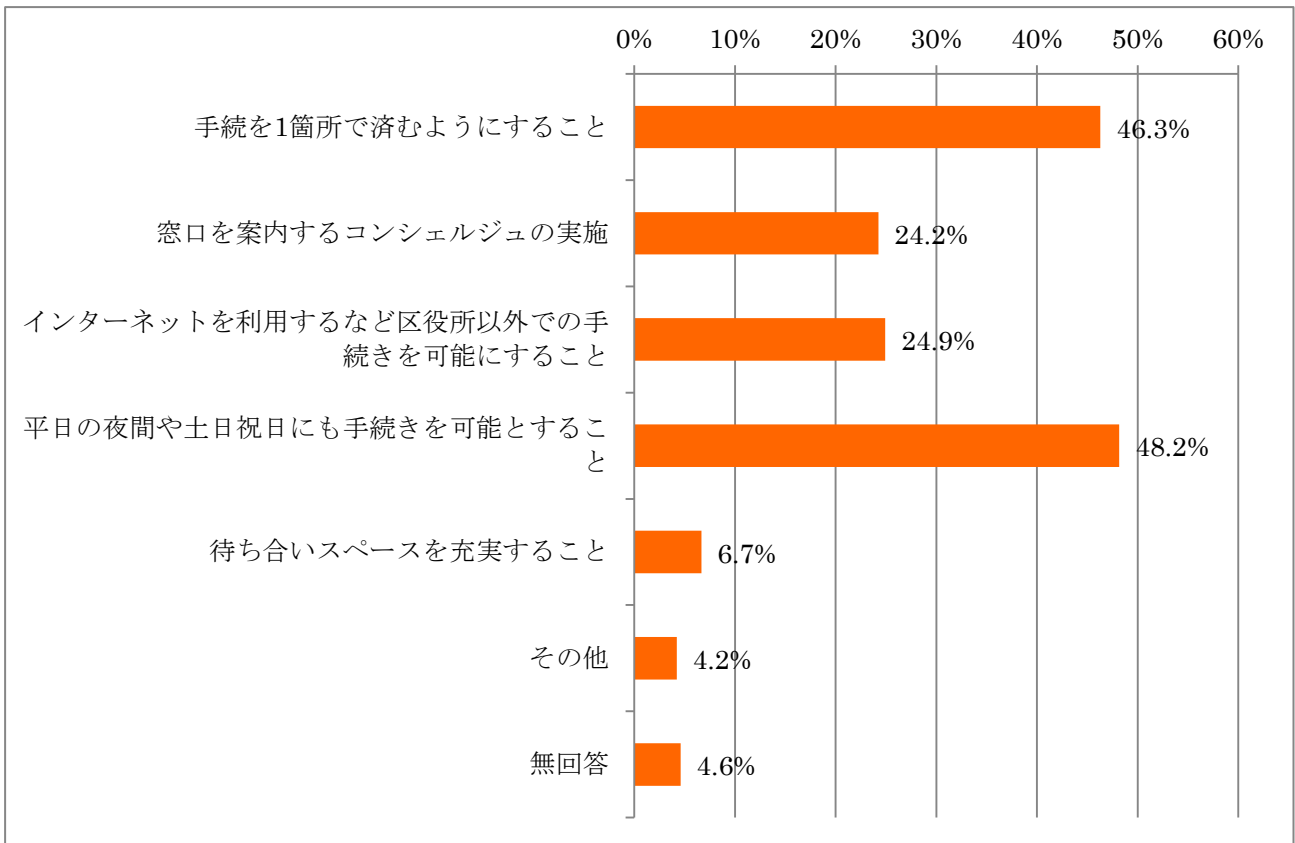
	無回答	その他	対応がスムーズであること	親切で丁寧な対応であること	説明が的確で分かりやすいこと	担当分野の専門的な知識が豊富であること
全体	5.9%	1.4%	13.0%	33.0%	36.5%	10.1%
男	5.7%	1.6%	14.4%	31.5%	36.0%	10.9%
女	5.2%	1.2%	12.0%	34.7%	37.3%	9.6%
その他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
10歳代	0.0%	0.0%	50.0%	16.7%	33.3%	0.0%
20歳代	4.6%	1.5%	9.2%	35.4%	41.5%	7.7%
30歳代	1.9%	0.6%	16.8%	34.8%	32.3%	13.0%
40歳代	3.6%	0.4%	16.1%	32.9%	37.8%	9.2%
50歳代	2.4%	1.6%	12.1%	34.7%	39.1%	10.1%
60歳代	6.3%	1.0%	12.7%	26.7%	41.3%	12.1%
70歳代	7.1%	2.6%	11.6%	36.1%	35.2%	7.4%
80歳以上	11.7%	1.9%	11.7%	38.3%	26.5%	9.9%
北区	10.7%	1.7%	11.6%	30.6%	38.8%	6.6%
上京区	13.7%	1.1%	7.4%	26.3%	40.0%	11.6%
左京区	5.4%	0.6%	12.6%	26.3%	45.5%	9.6%
中京区	3.9%	0.8%	13.3%	34.4%	36.7%	10.9%
東山区	4.3%	0.0%	4.3%	48.9%	36.2%	6.4%
山科区	5.7%	2.1%	19.1%	34.8%	30.5%	7.8%
下京区	2.1%	3.2%	17.9%	36.8%	30.5%	9.5%
南区	4.0%	2.0%	10.1%	39.4%	33.3%	10.1%
右京区	4.0%	1.5%	12.1%	33.8%	36.9%	11.6%
西京区	5.0%	3.0%	15.0%	27.0%	43.0%	7.0%
洛西支所管内	6.0%	0.0%	12.0%	32.0%	36.0%	14.0%
伏見区	4.4%	1.1%	15.4%	34.6%	33.5%	11.0%
深草支所管内	6.5%	0.0%	10.9%	34.8%	37.0%	10.9%
醍醐支所管内	2.0%	0.0%	14.3%	40.8%	28.6%	14.3%
自営業・自由業	7.1%	1.3%	12.9%	30.3%	38.7%	9.7%
会社員・公務員	3.2%	0.4%	14.3%	32.1%	40.0%	9.9%
主婦・主夫	4.5%	1.9%	9.9%	36.4%	36.4%	10.9%
学生	8.0%	0.0%	16.0%	40.0%	32.0%	4.0%
無職	7.7%	2.2%	14.6%	34.9%	32.7%	7.9%
その他	6.0%	2.0%	11.0%	28.0%	34.0%	19.0%
京都市内	5.7%	1.4%	12.5%	35.0%	35.9%	9.4%
京都市外	3.0%	0.8%	14.5%	29.0%	41.0%	11.5%
外国籍	13.6%	0.0%	13.6%	36.4%	22.7%	13.6%

問 10 区役所・支所で今後実施して欲しいことについてお聞きします。

次の中から最も当てはまるものを2つまでお選びいただき、○をつけてください。

- 1 手続を1箇所で済むようにすること・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 46.3%
- 2 窓口を案内するコンシェルジュの実施・・・・・・・・・・・・・・・・ 24.2%
- 3 インターネットを利用するなど区役所以外での手続きを可能にすること  
・・ 24.9%
- 4 平日の夜間や土日祝日にも手続きを可能とすること・・・・・・・・ 48.2%
- 5 待ち合いスペースを充実すること・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6.7%
- 6 その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4.2%

**「平日の夜間や土日祝日にも手続きを可能とすること」（5割近く）、  
「手続を1箇所で済むようにすること」（4割以上）と答えた方が多い**



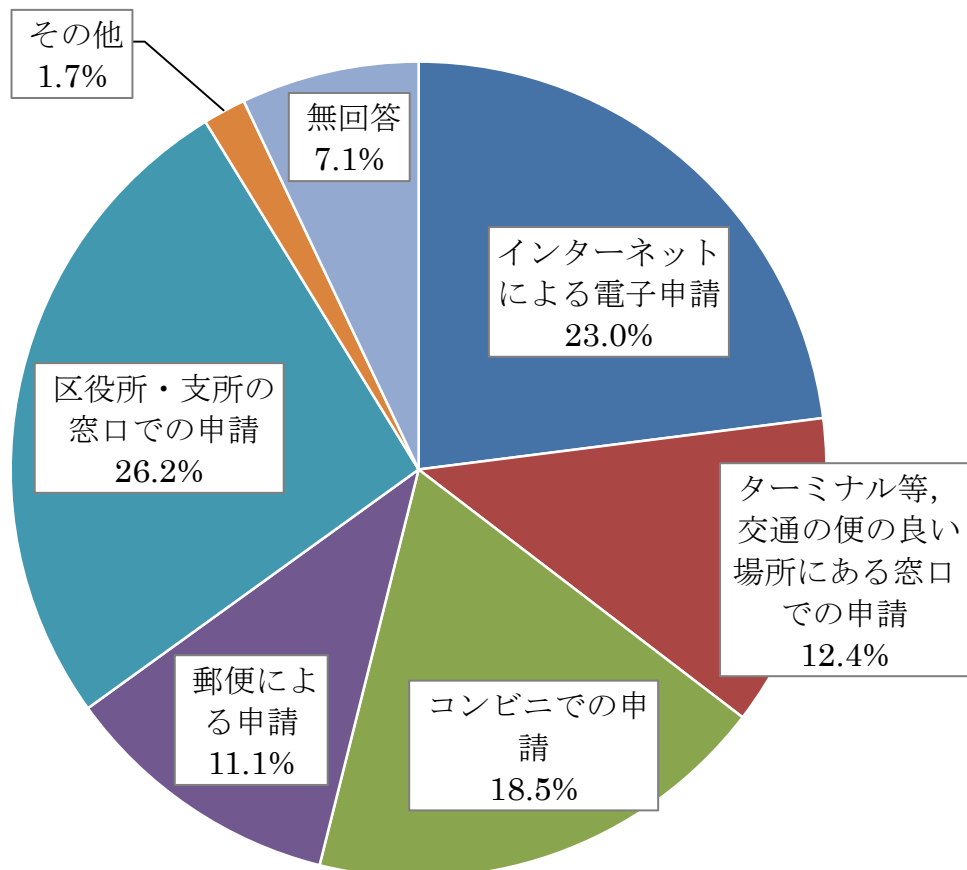
	手続を1箇所済 むようにすること	施 ン シ ェ ル ジ ュ の 実	窓 口 を 案 内 す る コ	を 可 能 に す る こ と	所 以 外 で の 手 続 き	利 用 す る な ど 区 役	イ ン タ ー ネ ッ ト を	可 能 と す る こ と	祝 日 に も 手 続 き を	平 日 の 夜 間 や 土 日	を 充 実 す る こ と	待 ち 合 い ス ペ ー ス	そ の 他	無 回 答
全体	46.3%	24.2%		24.9%				48.2%			6.7%		4.2%	4.6%
男	43.6%	23.2%		32.2%				48.4%			8.1%		4.2%	3.6%
女	47.6%	24.8%		21.7%				49.3%			5.7%		4.3%	4.2%
その他	0.0%	0.0%		0.0%				0.0%			0.0%		0.0%	0.0%
10歳代	33.3%	16.7%		66.7%				33.3%			16.7%		0.0%	0.0%
20歳代	21.5%	9.2%		64.6%				70.8%			1.5%		4.6%	0.0%
30歳代	33.5%	16.8%		49.7%				63.4%			3.7%		2.5%	0.6%
40歳代	39.4%	16.1%		36.1%				67.1%			2.4%		4.0%	0.4%
50歳代	39.9%	26.2%		30.2%				60.1%			5.2%		3.6%	1.2%
60歳代	53.7%	28.6%		18.4%				45.1%			7.6%		3.2%	3.5%
70歳代	51.9%	30.6%		6.8%				26.5%			11.6%		7.7%	9.7%
80歳以上	63.6%	26.5%		9.9%				28.4%			8.6%		3.1%	9.9%
北区	37.2%	32.2%		26.4%				47.9%			8.3%		1.7%	4.1%
上京区	38.9%	27.4%		24.2%				45.3%			3.2%		6.3%	9.5%
左京区	49.7%	22.8%		35.3%				43.1%			4.8%		5.4%	2.4%
中京区	49.2%	20.3%		28.9%				42.2%			6.3%		3.9%	5.5%
東山区	48.9%	23.4%		12.8%				55.3%			10.6%		2.1%	6.4%
山科区	48.2%	22.7%		26.2%				45.4%			10.6%		5.7%	4.3%
下京区	49.5%	32.6%		25.3%				45.3%			8.4%		2.1%	1.1%
南区	44.4%	22.2%		32.3%				54.5%			10.1%		2.0%	2.0%
右京区	49.0%	21.7%		27.3%				53.0%			3.5%		3.5%	4.0%
西京区	46.0%	25.0%		17.0%				46.0%			6.0%		6.0%	4.0%
洛西支所管内	44.0%	24.0%		18.0%				38.0%			4.0%		6.0%	8.0%
伏見区	51.1%	20.3%		19.8%				56.0%			6.0%		4.4%	2.7%
深草支所管内	37.0%	28.3%		19.6%				60.9%			4.3%		8.7%	2.2%
醍醐支所管内	38.8%	22.4%		22.4%				46.9%			12.2%		2.0%	6.1%
自営業・自由業	46.5%	16.1%		27.7%				54.8%			4.5%		3.9%	5.2%
会社員・公務員	36.8%	18.4%		40.0%				65.3%			3.0%		2.6%	1.0%
主婦・主夫	55.3%	30.4%		18.5%				43.1%			8.6%		2.9%	3.8%
学 生	20.0%	4.0%		84.0%				56.0%			4.0%		4.0%	0.0%
無 職	53.5%	28.0%		11.4%				30.9%			10.4%		6.4%	7.2%
その他	48.0%	36.0%		14.0%				47.0%			8.0%		7.0%	4.0%
京都市内	48.7%	25.6%		21.3%				46.9%			7.4%		4.2%	4.8%
京都市外	41.3%	21.3%		38.3%				54.6%			5.2%		3.6%	0.8%
外国籍	27.3%	18.2%		36.4%				54.5%			9.1%		9.1%	4.5%

問 11 手続を行う際、利用したい申請方法はありますか。

次の中から当てはまるものを 1つ お選びいただき、○をつけてください。

- 1 インターネットによる電子申請・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 23.0%
- 2 ターミナル等、交通の便の良い場所にある窓口での申請・・・・・・ 12.4%
- 3 コンビニでの申請・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18.5%
- 4 郵便による申請・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11.1%
- 5 区役所・支所の窓口での申請・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 26.2%
- 6 その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1.7%

「インターネットによる電子申請」，「区役所・支所の窓口での申請」と答えた方が，それぞれ2割以上



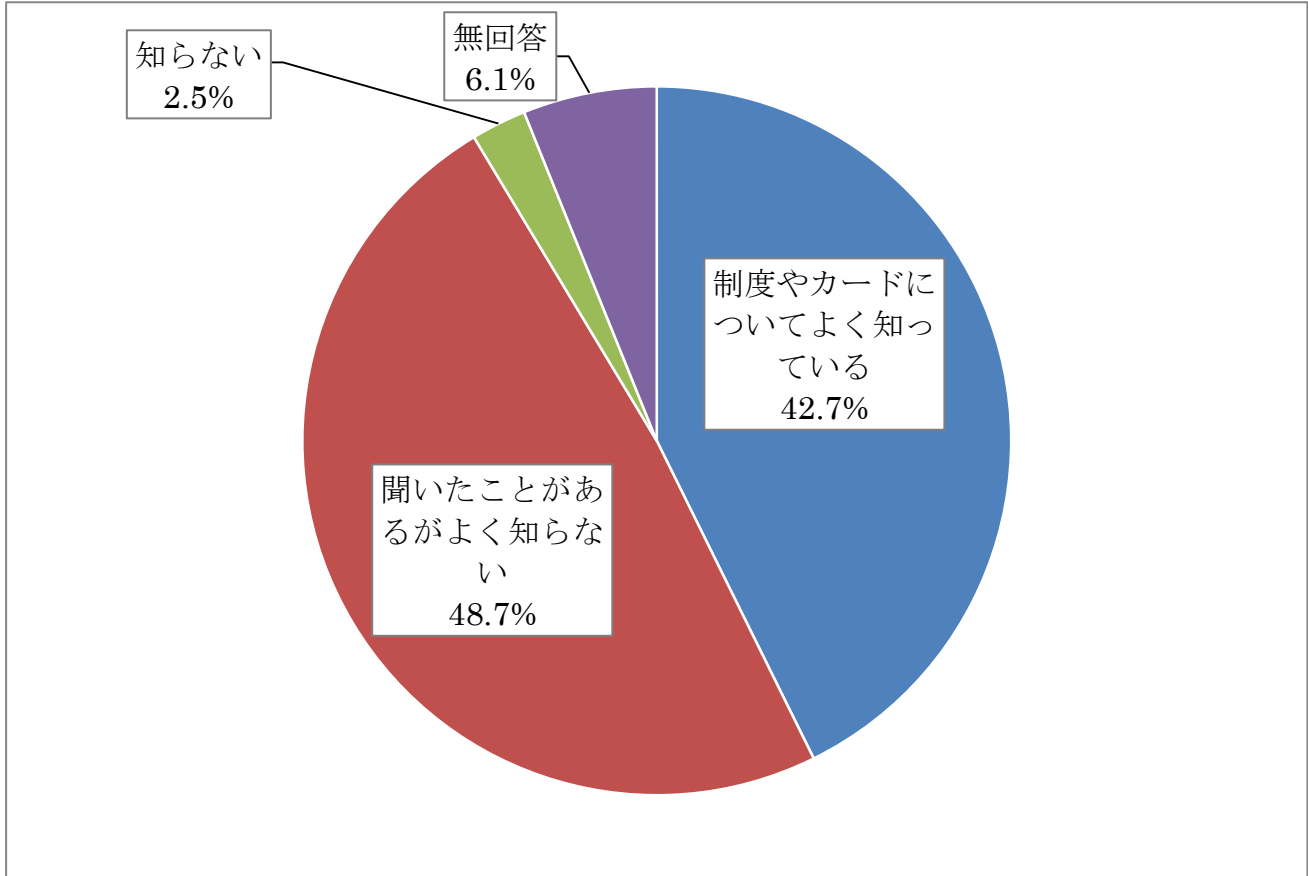
	インターネットによる電子申請	請にの便の窓口での申	通の便の良い場所	ターミナル等、交	コンビニでの申請	郵便による申請	区役所・支所の窓口での申請	その他	無回答
全体	23.0%	12.4%	18.5%	11.1%	26.2%	1.7%	7.1%		
男	29.9%	10.9%	17.3%	8.7%	24.9%	1.9%	6.4%		
女	19.9%	14.0%	19.2%	12.1%	26.6%	1.4%	6.7%		
その他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
10歳代	33.3%	0.0%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%	16.7%		
20歳代	55.4%	9.2%	12.3%	10.8%	10.8%	1.5%	0.0%		
30歳代	44.1%	9.9%	24.2%	5.0%	13.0%	0.6%	3.1%		
40歳代	36.1%	15.3%	20.5%	7.6%	16.9%	0.0%	3.6%		
50歳代	28.2%	16.9%	18.5%	7.3%	21.8%	1.6%	5.6%		
60歳代	17.8%	13.0%	17.8%	12.7%	31.4%	1.9%	5.4%		
70歳代	7.4%	11.0%	16.5%	12.6%	40.0%	2.9%	9.7%		
80歳以上	5.6%	8.0%	16.7%	19.8%	30.9%	2.5%	16.7%		
北区	19.8%	19.8%	11.6%	11.6%	27.3%	1.7%	8.3%		
上京区	21.1%	8.4%	10.5%	14.7%	27.4%	3.2%	14.7%		
左京区	35.3%	9.0%	15.6%	8.4%	20.4%	1.2%	10.2%		
中京区	21.9%	10.9%	20.3%	10.9%	25.8%	1.6%	8.6%		
東山区	10.6%	2.1%	19.1%	10.6%	40.4%	2.1%	14.9%		
山科区	27.0%	21.3%	17.7%	6.4%	21.3%	2.1%	4.3%		
下京区	27.4%	7.4%	17.9%	18.9%	25.3%	1.1%	2.1%		
南区	22.2%	19.2%	22.2%	11.1%	21.2%	1.0%	3.0%		
右京区	25.3%	9.1%	20.7%	13.6%	25.3%	1.0%	5.1%		
西京区	20.0%	17.0%	22.0%	10.0%	25.0%	1.0%	5.0%		
洛西支所管内	24.0%	12.0%	14.0%	6.0%	38.0%	0.0%	6.0%		
伏見区	19.2%	12.6%	21.4%	8.2%	29.1%	2.7%	6.6%		
深草支所管内	19.6%	13.0%	19.6%	10.9%	30.4%	2.2%	4.3%		
醍醐支所管内	18.4%	8.2%	24.5%	14.3%	32.7%	0.0%	2.0%		
自営業・自由業	27.1%	11.6%	18.1%	7.7%	23.9%	1.3%	10.3%		
会社員・公務員	37.0%	15.6%	17.6%	7.9%	18.0%	0.4%	3.4%		
主婦・主夫	18.5%	10.5%	23.0%	13.1%	28.4%	1.0%	5.4%		
学生	68.0%	0.0%	20.0%	4.0%	4.0%	0.0%	4.0%		
無職	9.7%	11.1%	13.9%	16.1%	36.1%	3.7%	9.4%		
その他	12.0%	17.0%	25.0%	6.0%	28.0%	2.0%	10.0%		
京都市内	19.6%	13.0%	19.0%	11.7%	27.6%	1.7%	7.4%		
京都市外	34.7%	13.4%	15.8%	8.7%	22.4%	0.8%	4.1%		
外国籍	40.9%	4.5%	31.8%	4.5%	13.6%	4.5%	0.0%		

問 12 マイナンバー制度やマイナンバーカードについて知っていますか。

次の中から当てはまるものを 1つお選びいただき、○をつけてください。

- 1 制度やカードについてよく知っている・・・・・・・・・・ 42.7%
- 2 聞いたことがあるがよく知らない・・・・・・・・・・ 48.7%
- 3 知らない・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2.5%

「聞いたことがあるがよく知らない」と答えた方が全体の5割近くとなる一方、「制度やカードについてよく知っている」と答えた方も全体の4割以上





	知っている	聞いたことがあ るがよく知らな い	知らない	無回答
全体	42.7%	48.7%	2.5%	6.1%
男	51.2%	44.3%	2.4%	2.1%
女	40.5%	54.1%	2.7%	2.6%
その他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
10歳代	16.7%	83.3%	0.0%	0.0%
20歳代	32.3%	66.2%	1.5%	0.0%
30歳代	33.5%	62.7%	3.1%	0.6%
40歳代	42.2%	53.4%	3.2%	1.2%
50歳代	47.6%	50.0%	0.8%	1.6%
60歳代	46.7%	50.2%	1.6%	1.6%
70歳代	53.2%	38.7%	2.9%	5.2%
80歳以上	38.9%	51.2%	5.6%	4.3%
北区	37.2%	55.4%	4.1%	3.3%
上京区	48.4%	45.3%	4.2%	2.1%
左京区	47.9%	48.5%	1.2%	2.4%
中京区	47.7%	46.1%	3.9%	2.3%
東山区	40.4%	51.1%	2.1%	6.4%
山科区	51.1%	43.3%	3.5%	2.1%
下京区	48.4%	48.4%	1.1%	2.1%
南区	40.4%	54.5%	1.0%	4.0%
右京区	42.4%	53.0%	2.0%	2.5%
西京区	40.0%	53.0%	4.0%	3.0%
洛西支所管内	44.0%	54.0%	2.0%	0.0%
伏見区	39.6%	57.1%	1.6%	1.6%
深草支所管内	47.8%	45.7%	6.5%	0.0%
醍醐支所管内	53.1%	46.9%	0.0%	0.0%
自営業・自由業	50.3%	43.2%	3.9%	2.6%
会社員・公務員	45.3%	53.3%	0.6%	0.8%
主婦・主夫	39.3%	55.9%	2.9%	1.9%
学生	28.0%	72.0%	0.0%	0.0%
無職	45.5%	46.8%	3.7%	4.0%
その他	48.0%	45.0%	6.0%	1.0%
京都市内	45.5%	50.1%	2.2%	2.2%
京都市外	43.2%	53.0%	2.7%	1.1%
外国籍	45.5%	45.5%	9.1%	0.0%

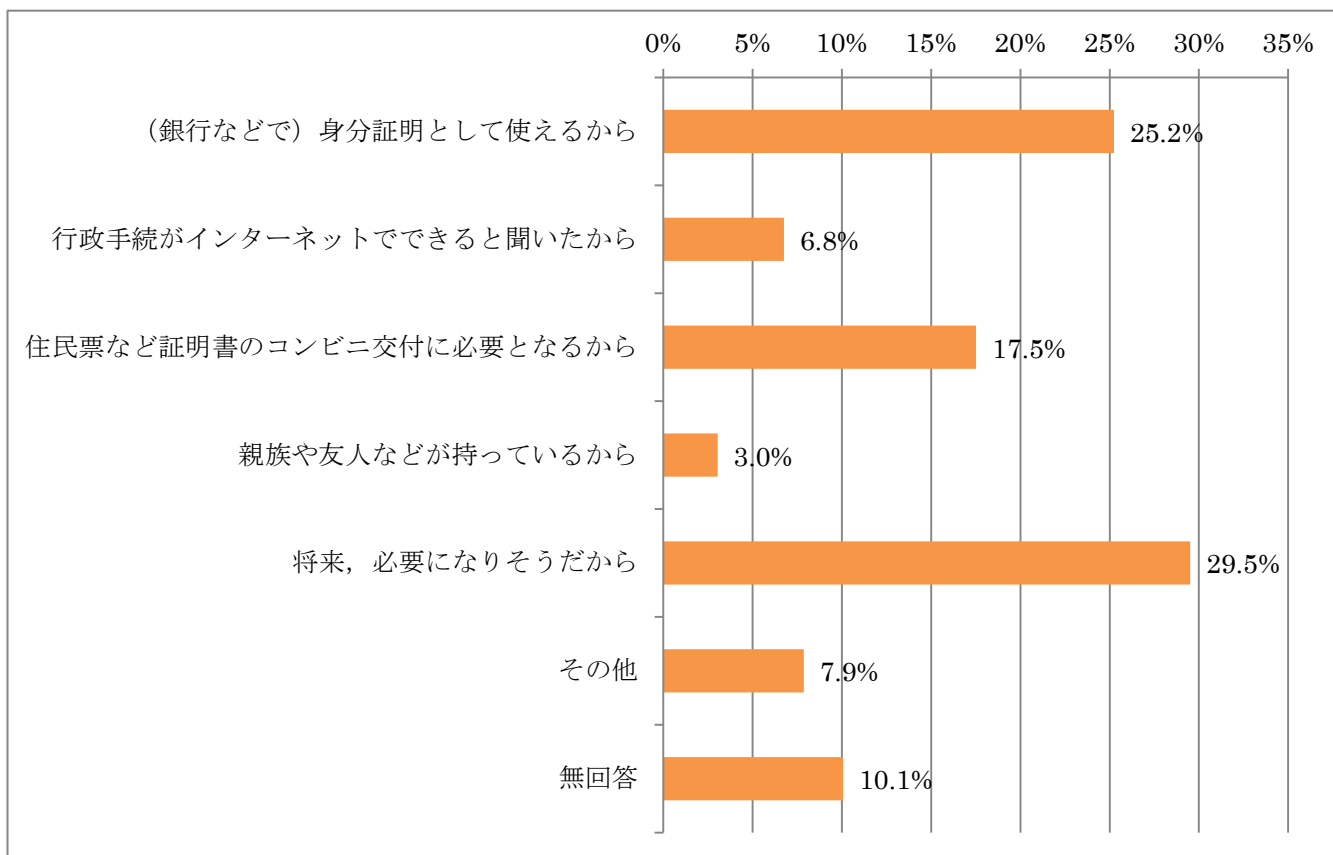
問 13 マイナンバーカードを持っている方にお聞きします。

マイナンバーカードを持った理由は何ですか。

次の中から当てはまるもの全てお選びいただき、○をつけてください。

- 1 (銀行などで) 身分証明として使えるから . . . . . 25.2%
- 2 行政手続きがインターネットでできると聞いたから . . . . . 6.8%
- 3 住民票など証明書のコンビニ交付に必要となるから . . . . . 17.5%
- 4 親族や友人などが持っているから . . . . . 3.0%
- 5 将来, 必要になりそうだから . . . . . 29.5%
- 6 その他 . . . . . 7.9%

**「将来, 必要になりそうだから」(約3割), 「身分証明書として使えるから」(2割以上), 「住民票など証明書のコンビニ交付に必要となるから」(2割近く)の順に多く回答**



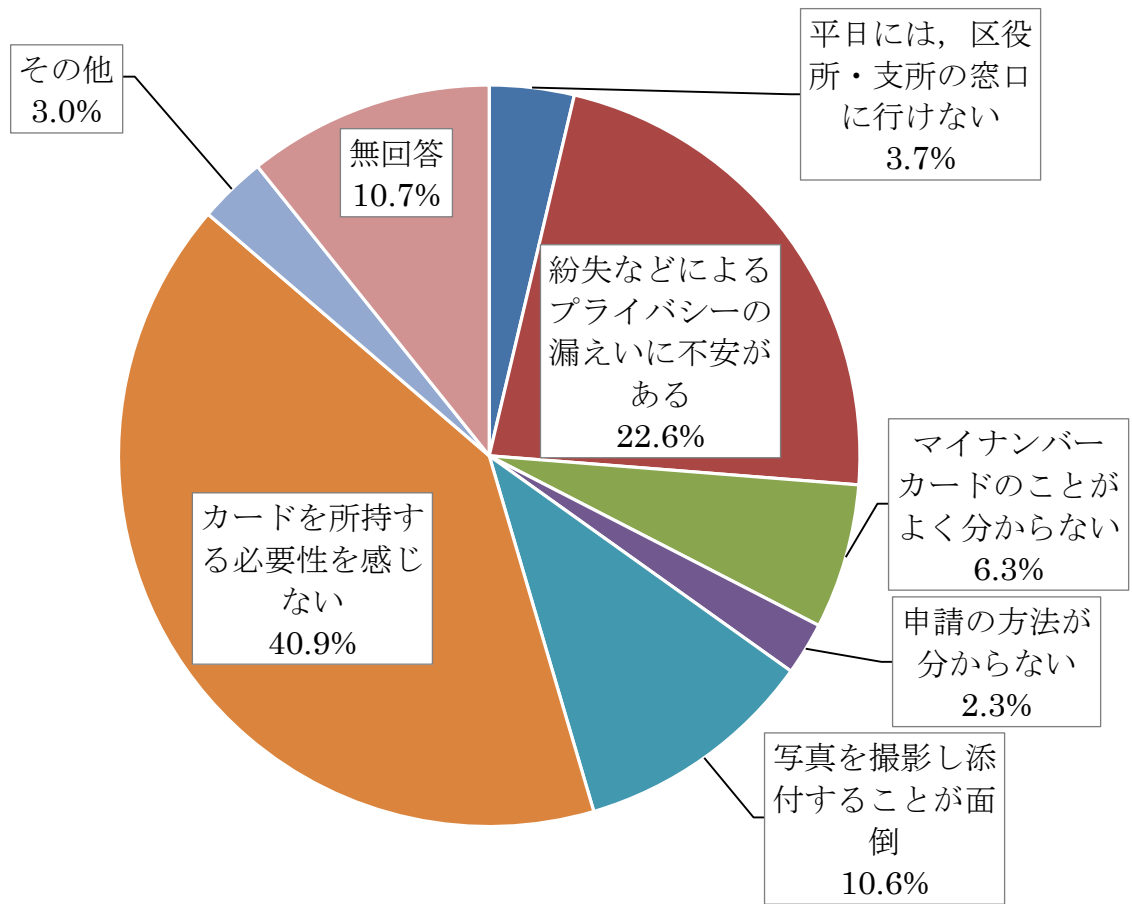
	るから 分証明として使え (銀行などで)身 と聞いたから	行政手続がインタ ーネットのできる	住民票など証明書 のコンビニ交付に 必要となるから	親族や友人などが 持っているから	将来、必要になり そうだから	その他	無回答
全体	25.2%	6.8%	17.5%	3.0%	29.5%	7.9%	10.1%
男	24.3%	9.6%	19.6%	2.1%	33.2%	9.6%	1.4%
女	29.5%	5.9%	18.6%	4.3%	31.9%	7.8%	1.9%
その他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
10歳代	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20歳代	18.8%	9.4%	25.0%	15.6%	28.1%	3.1%	0.0%
30歳代	14.3%	9.5%	11.9%	7.1%	28.6%	28.6%	0.0%
40歳代	29.5%	8.2%	21.3%	0.0%	29.5%	11.5%	0.0%
50歳代	29.7%	8.1%	16.2%	0.0%	36.5%	9.5%	0.0%
60歳代	25.0%	12.2%	22.0%	3.7%	31.7%	4.3%	1.2%
70歳代	31.2%	3.8%	18.8%	1.6%	33.3%	9.7%	1.6%
80歳以上	32.0%	3.1%	15.5%	4.1%	33.0%	5.2%	7.2%
北区	25.5%	11.8%	15.7%	2.0%	31.4%	11.8%	2.0%
上京区	27.8%	5.6%	19.4%	2.8%	30.6%	11.1%	2.8%
左京区	30.8%	10.3%	10.3%	2.6%	30.8%	14.1%	1.3%
中京区	25.0%	5.0%	15.0%	5.0%	40.0%	7.5%	2.5%
東山区	27.6%	3.4%	17.2%	10.3%	27.6%	6.9%	6.9%
山科区	26.9%	6.4%	23.1%	3.8%	33.3%	6.4%	0.0%
下京区	25.0%	7.5%	22.5%	10.0%	27.5%	5.0%	2.5%
南区	21.1%	7.9%	23.7%	0.0%	44.7%	2.6%	0.0%
右京区	25.0%	6.9%	27.8%	1.4%	25.0%	12.5%	1.4%
西京区	34.4%	6.3%	15.6%	3.1%	28.1%	9.4%	3.1%
洛西支所管内	30.4%	4.3%	17.4%	0.0%	43.5%	4.3%	0.0%
伏見区	27.3%	8.1%	22.2%	3.0%	31.3%	5.1%	3.0%
深草支所管内	35.0%	5.0%	10.0%	5.0%	30.0%	15.0%	0.0%
醍醐支所管内	34.6%	7.7%	11.5%	0.0%	38.5%	7.7%	0.0%
自営業・自由業	27.3%	6.1%	18.2%	3.0%	27.3%	16.7%	1.5%
会社員・公務員	22.4%	9.9%	20.5%	3.1%	32.9%	11.2%	0.0%
主婦・主夫	31.3%	5.2%	16.5%	3.5%	33.9%	8.7%	0.9%
学生	33.3%	0.0%	8.3%	33.3%	25.0%	0.0%	0.0%
無職	29.9%	7.5%	19.5%	2.1%	32.4%	5.8%	2.9%
その他	25.0%	7.7%	21.2%	1.9%	34.6%	5.8%	3.8%
京都市内	28.4%	5.9%	18.9%	3.2%	34.5%	7.7%	1.6%
京都市外	26.0%	11.6%	22.0%	2.9%	26.0%	11.0%	0.6%
外国籍	25.0%	0.0%	6.3%	18.8%	43.8%	6.3%	0.0%

問 14 マイナンバーカードを持っていない方にお聞きします。  
 下記（ア），（イ）について，最も当てはまるものを1つお選びいただき，  
 ○をつけてください。

問 14（ア） マイナンバーカードを持っていない理由は何ですか。

- 1 平日には，区役所・支所の窓口に行けない・・・・・・・・・・・・・・・・ 3.7%
- 2 紛失などによるプライバシーの漏えいに不安がある・・・・・・・・ 22.6%
- 3 マイナンバーカードのことがよく分からない・・・・・・・・ 6.3%
- 4 申請の方法が分からない・・・・・・・・・・・・・・・・ 2.3%
- 5 写真を撮影し添付することが面倒・・・・・・・・ 10.6%
- 6 カードを所持する必要性を感じない・・・・・・・・ 40.9%
- 7 その他・・・・・・・・・・・・・・・・ 3.0%

「カードを所持する必要性を感じない」（約4割），「紛失などによるプ  
 ライバシーの漏えいに不安がある」（2割以上）の順に多く回答

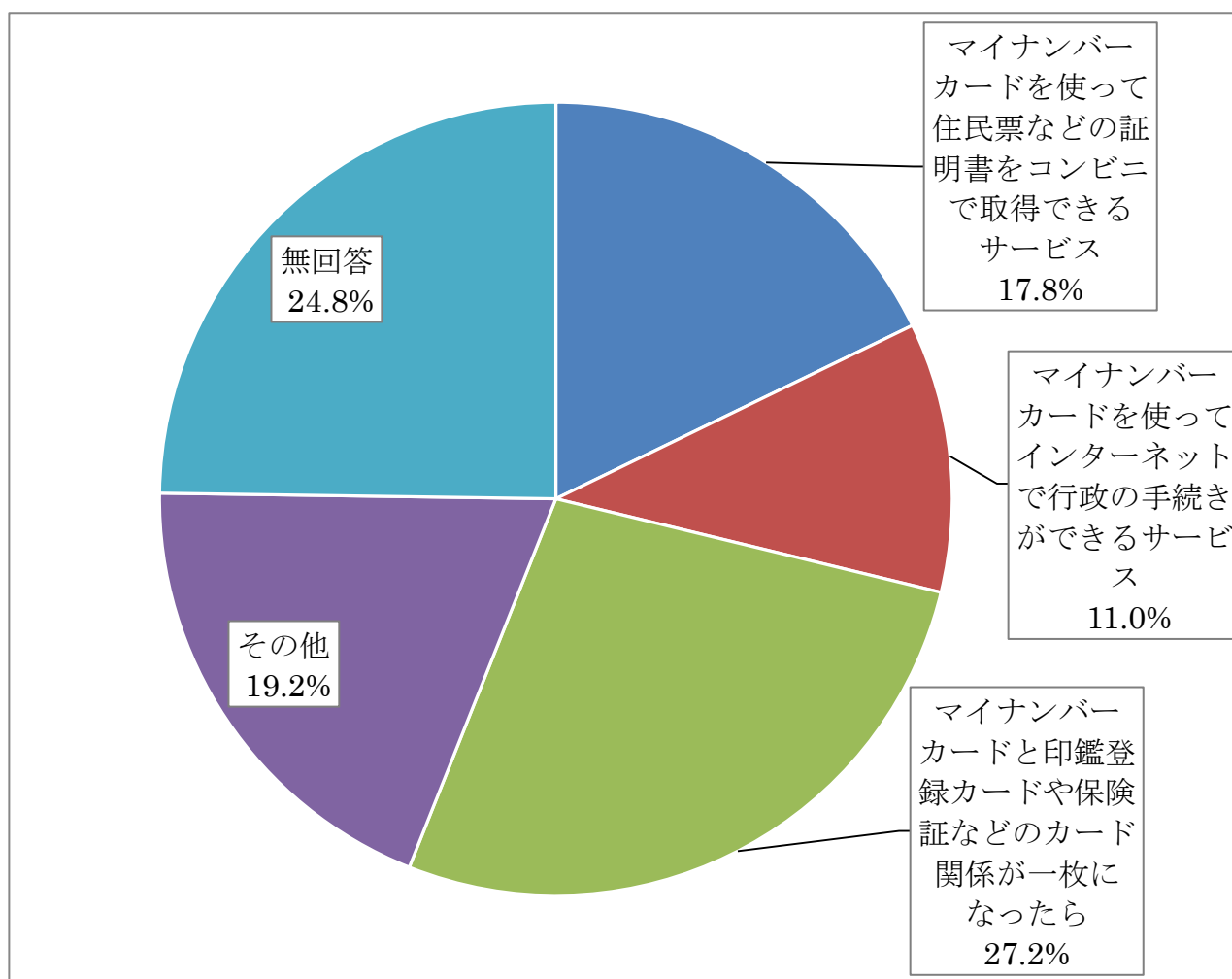


	行けない	平日には、区役所・支所の窓口に行けない	ライバシーの漏えいによる不安がある	紛失などによるプライバシーの漏えい	ドのことがよく分からない	マイナンバーカードのことがよく分からない	申請の方法が分からない	写真を撮影し添付することが面倒	カードを所持する必要性を感じない	その他	無回答
全体	3.7%	22.6%	6.3%	2.3%	10.6%	40.9%	3.0%	10.7%			
男	4.1%	23.0%	8.2%	2.4%	10.3%	44.8%	2.6%	4.6%			
女	3.9%	24.1%	5.4%	2.5%	11.5%	42.6%	3.5%	6.5%			
その他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
10歳代	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%			
20歳代	8.7%	19.6%	15.2%	2.2%	6.5%	41.3%	4.3%	2.2%			
30歳代	3.8%	24.8%	11.3%	0.8%	7.5%	45.9%	3.0%	3.0%			
40歳代	5.3%	20.3%	4.8%	2.4%	15.5%	44.0%	4.8%	2.9%			
50歳代	7.5%	22.0%	5.5%	1.5%	12.5%	47.0%	2.0%	2.0%			
60歳代	1.3%	31.2%	3.9%	3.0%	11.3%	38.1%	3.5%	7.8%			
70歳代	1.9%	25.0%	9.4%	3.3%	7.1%	42.0%	2.8%	8.5%			
80歳以上	1.7%	18.8%	4.3%	3.4%	14.5%	41.0%	1.7%	14.5%			
北区	3.3%	22.2%	6.7%	1.1%	12.2%	48.9%	2.2%	3.3%			
上京区	0.0%	28.0%	9.3%	1.3%	12.0%	38.7%	4.0%	6.7%			
左京区	5.8%	24.2%	7.5%	0.8%	9.2%	43.3%	3.3%	5.8%			
中京区	3.9%	16.7%	2.9%	2.0%	14.7%	50.0%	3.9%	5.9%			
東山区	5.9%	17.6%	8.8%	5.9%	0.0%	52.9%	0.0%	8.8%			
山科区	5.1%	26.5%	5.1%	3.1%	17.3%	34.7%	5.1%	3.1%			
下京区	4.1%	20.3%	8.1%	1.4%	13.5%	43.2%	5.4%	4.1%			
南区	2.5%	20.3%	8.9%	1.3%	12.7%	45.6%	3.8%	5.1%			
右京区	5.7%	26.1%	7.0%	3.2%	10.2%	38.2%	1.9%	7.6%			
西京区	3.6%	31.0%	7.1%	3.6%	9.5%	35.7%	1.2%	8.3%			
洛西支所管内	7.7%	30.8%	0.0%	5.1%	5.1%	46.2%	0.0%	5.1%			
伏見区	2.3%	22.0%	6.8%	4.5%	12.1%	42.4%	2.3%	7.6%			
深草支所管内	0.0%	21.2%	6.1%	0.0%	3.0%	63.6%	3.0%	3.0%			
醍醐支所管内	3.0%	30.3%	6.1%	0.0%	9.1%	39.4%	6.1%	6.1%			
自営業・自由業	3.4%	22.2%	8.5%	1.7%	12.8%	41.0%	4.3%	6.0%			
会社員・公務員	7.7%	19.5%	6.2%	2.2%	11.1%	46.9%	3.0%	3.5%			
主婦・主夫	1.2%	25.6%	5.6%	1.6%	13.2%	43.6%	4.0%	5.2%			
学生	0.0%	29.4%	5.9%	0.0%	5.9%	52.9%	0.0%	5.9%			
無職	1.1%	27.9%	6.8%	3.6%	10.0%	38.9%	2.1%	9.6%			
その他	4.2%	26.4%	8.3%	2.8%	9.7%	41.7%	1.4%	5.6%			
京都市内	4.3%	24.4%	5.8%	2.3%	11.4%	42.8%	2.6%	6.5%			
京都市外	3.0%	19.9%	7.4%	3.0%	12.2%	46.9%	4.4%	3.3%			
外国籍	0.0%	42.9%	21.4%	0.0%	14.3%	7.1%	7.1%	7.1%			

問 14 (イ) どの行政サービスができれば、マイナンバーカードを持ちますか。

- 1 マイナンバーカードを使って住民票などの証明書をコンビニで取得できるサービス・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 17.8%
- 2 マイナンバーカードを使ってインターネットで行政の手続きができるサービス・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11.0%
- 3 マイナンバーカードと印鑑登録カードや保険証などのカード関係が一枚になったら・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 27.2%
- 4 その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 19.2%

「マイナンバーカードと印鑑登録カードや保険証などのカード関係が一枚になったら」(3割近く)、「マイナンバーカードを使って住民票などの証明書をコンビニで取得できるサービス」(2割近く)と答えた方が多い



	マイナンバーカードを使って住民票などの証明書をコンビニで取得できるサービス	マイナンバーカードを使ってインターネットで行政の手続きができるサービス	マイナンバーカードや保険証などのカード関係が一枚になったら	その他	無回答
全体	17.8%	11.0%	27.2%	19.2%	24.8%
男	16.1%	15.1%	32.9%	19.2%	16.8%
女	20.3%	9.9%	26.6%	20.9%	22.4%
その他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
10歳代	0.0%	20.0%	20.0%	40.0%	20.0%
20歳代	37.0%	28.3%	30.4%	2.2%	2.2%
30歳代	24.1%	17.3%	27.1%	24.8%	6.8%
40歳代	16.9%	21.3%	24.6%	23.7%	13.5%
50歳代	23.5%	13.5%	29.0%	22.0%	12.0%
60歳代	16.9%	7.8%	29.4%	23.4%	22.5%
70歳代	16.5%	2.8%	30.2%	15.6%	34.9%
80歳以上	9.4%	0.9%	33.3%	14.5%	41.9%
北区	15.6%	12.2%	30.0%	21.1%	21.1%
上京区	20.0%	9.3%	14.7%	20.0%	36.0%
左京区	19.2%	10.0%	31.7%	19.2%	20.0%
中京区	16.7%	17.6%	23.5%	20.6%	21.6%
東山区	20.6%	11.8%	17.6%	17.6%	32.4%
山科区	18.4%	9.2%	33.7%	22.4%	16.3%
下京区	23.0%	14.9%	27.0%	17.6%	17.6%
南区	22.8%	12.7%	25.3%	20.3%	19.0%
右京区	20.4%	12.1%	32.5%	15.9%	19.1%
西京区	17.9%	13.1%	28.6%	19.0%	21.4%
洛西支所管内	15.4%	15.4%	23.1%	28.2%	17.9%
伏見区	22.0%	6.1%	32.6%	21.2%	18.2%
深草支所管内	6.1%	6.1%	51.5%	18.2%	18.2%
醍醐支所管内	12.1%	18.2%	21.2%	27.3%	21.2%
自営業・自由業	14.5%	14.5%	25.6%	23.1%	22.2%
会社員・公務員	20.2%	20.2%	29.1%	18.5%	11.9%
主婦・主夫	23.6%	7.6%	25.2%	21.6%	22.0%
学生	23.5%	29.4%	23.5%	11.8%	11.8%
無職	11.1%	3.2%	33.9%	19.6%	32.1%
その他	30.6%	2.8%	23.6%	25.0%	18.1%
京都市内	18.1%	10.5%	28.8%	19.6%	23.0%
京都市外	20.3%	16.2%	27.3%	22.1%	14.0%
外国籍	57.1%	0.0%	21.4%	14.3%	7.1%

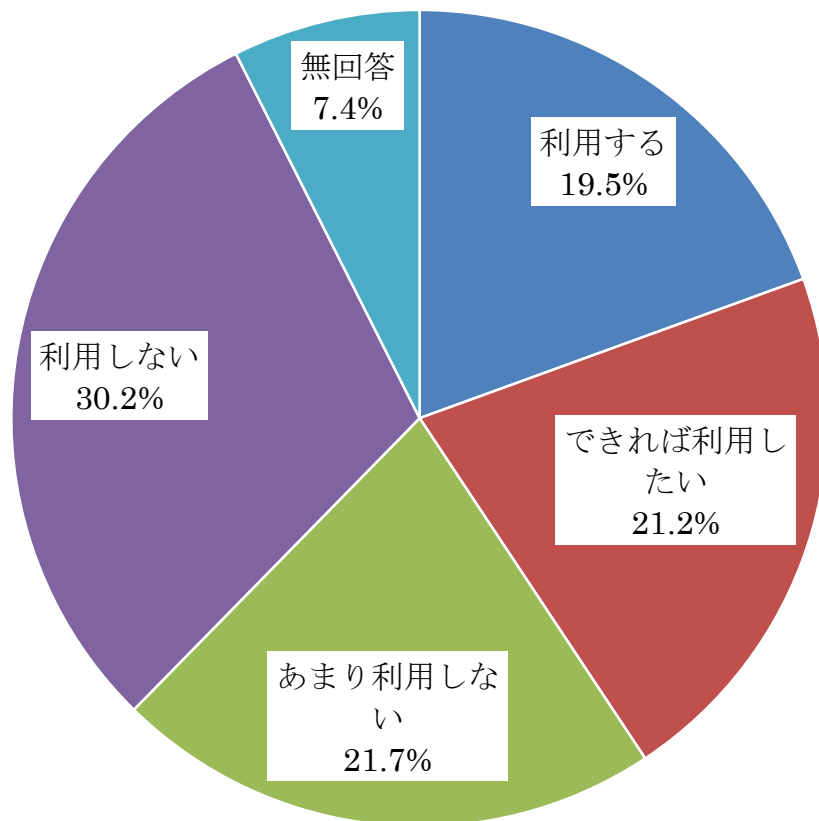
問 15 マイナンバーカードを使ったコンビニでの住民票などの証明書交付サービスについて、お聞きします。

下記（ア），（イ）について、当てはまるものを1つお選びいただき、○をつけてください。

問 15 （ア）コンビニ交付サービスが開始されれば、サービスを利用しますか。

- 1 利用する・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 19.5%
- 2 できれば利用したい・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 21.2%
- 3 あまり利用しない・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 21.7%
- 4 利用しない・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 30.2%

「あまり利用しない」又は「利用しない」と答えた方が5割以上となる一方、「利用する」又は「できれば利用したい」と答えた方も約4割





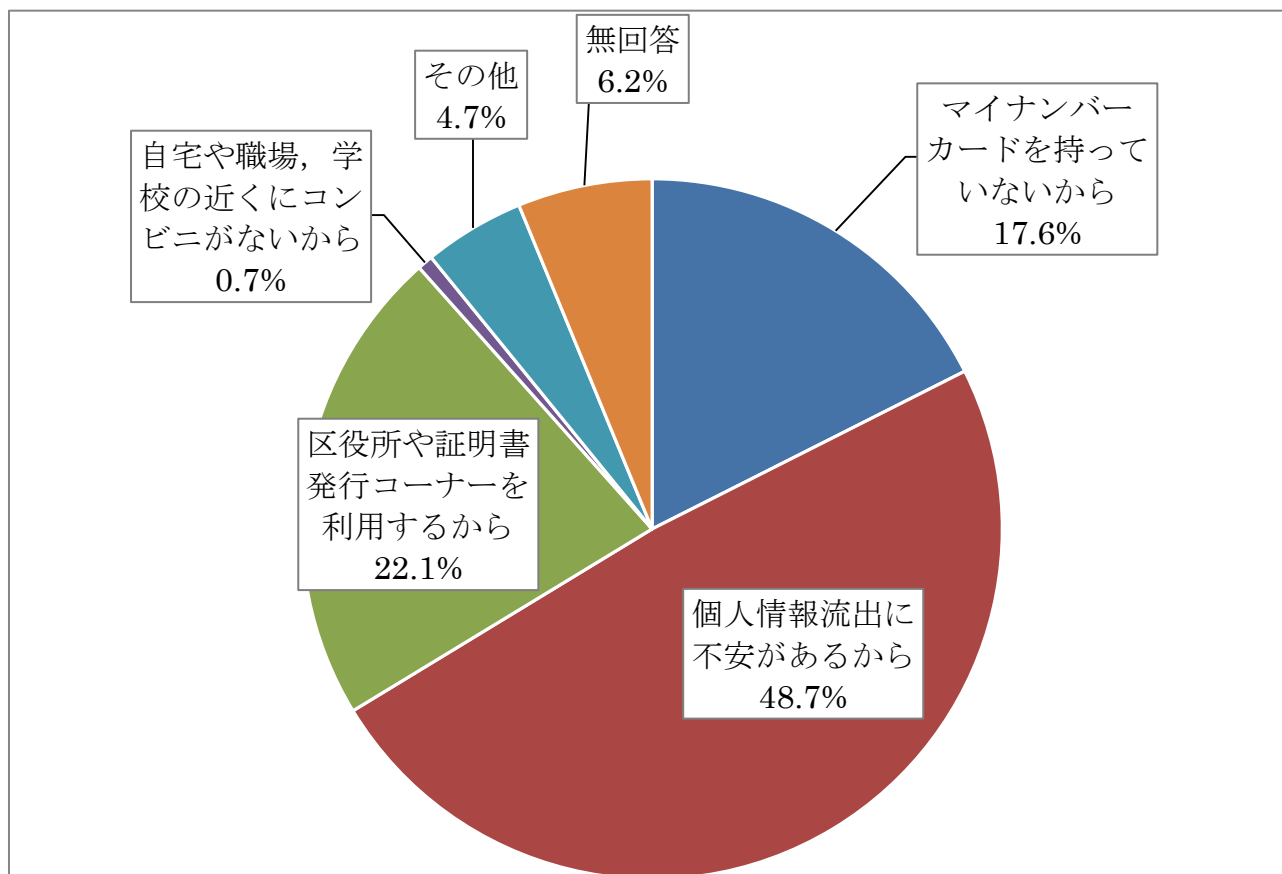
	利用する	い できれば 利用した	あまり 利用しない	利用しない	無 回 答
全体	19.5%	21.2%	21.7%	30.2%	7.4%
男	21.6%	24.4%	21.5%	28.4%	4.2%
女	19.9%	20.9%	22.8%	32.9%	3.5%
その他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
10歳代	33.3%	16.7%	0.0%	50.0%	0.0%
20歳代	32.3%	38.5%	18.5%	10.8%	0.0%
30歳代	28.0%	23.0%	21.1%	26.7%	1.2%
40歳代	21.7%	25.7%	21.7%	30.1%	0.8%
50歳代	25.0%	22.6%	21.8%	29.4%	1.2%
60歳代	14.9%	21.3%	24.4%	36.5%	2.9%
70歳代	18.4%	17.7%	22.6%	32.9%	8.4%
80歳以上	12.3%	19.1%	25.3%	34.0%	9.3%
北区	19.8%	14.9%	29.8%	31.4%	4.1%
上京区	18.9%	15.8%	18.9%	38.9%	7.4%
左京区	21.6%	24.6%	22.2%	29.3%	2.4%
中京区	18.0%	26.6%	20.3%	32.8%	2.3%
東山区	19.1%	8.5%	17.0%	46.8%	8.5%
山科区	23.4%	27.7%	19.9%	24.8%	4.3%
下京区	31.6%	22.1%	20.0%	24.2%	2.1%
南区	17.2%	33.3%	16.2%	31.3%	2.0%
右京区	21.2%	21.7%	22.2%	29.8%	5.1%
西京区	16.0%	21.0%	26.0%	34.0%	3.0%
洛西支所管内	16.0%	10.0%	36.0%	34.0%	4.0%
伏見区	20.3%	24.2%	24.7%	27.5%	3.3%
深草支所管内	10.9%	23.9%	32.6%	32.6%	0.0%
醍醐支所管内	22.4%	16.3%	12.2%	42.9%	6.1%
自営業・自由業	24.5%	16.1%	22.6%	33.5%	3.2%
会社員・公務員	23.8%	27.5%	20.0%	27.5%	1.2%
主婦・主夫	20.4%	19.2%	25.6%	32.3%	2.6%
学 生	36.0%	24.0%	20.0%	20.0%	0.0%
無 職	14.1%	18.8%	26.0%	34.4%	6.7%
その他	19.0%	25.0%	14.0%	34.0%	8.0%
京都市内	18.8%	22.4%	23.1%	31.6%	4.1%
京都市外	25.7%	22.1%	21.3%	29.0%	1.9%
外国籍	31.8%	18.2%	18.2%	31.8%	0.0%

問 15 (イ) 上記 (ア) で 3 「あまり利用しない」, 4 「利用しない」と回答された方にお聞きします。

3 「あまり利用しない」, 4 「利用しない」を選択した理由は何ですか。

- 1 マイナンバーカードを持っていないから . . . . . 17.6%
- 2 個人情報流出に不安があるから . . . . . 48.7%
- 3 区役所や証明書発行コーナーを利用するから . . . . . 22.1%
- 4 自宅や職場, 学校の近くにコンビニがないから . . . . . 0.7%
- 5 その他 . . . . . 4.7%

**「個人情報流出に不安があるから」と答えた方が全体の 5 割近く**



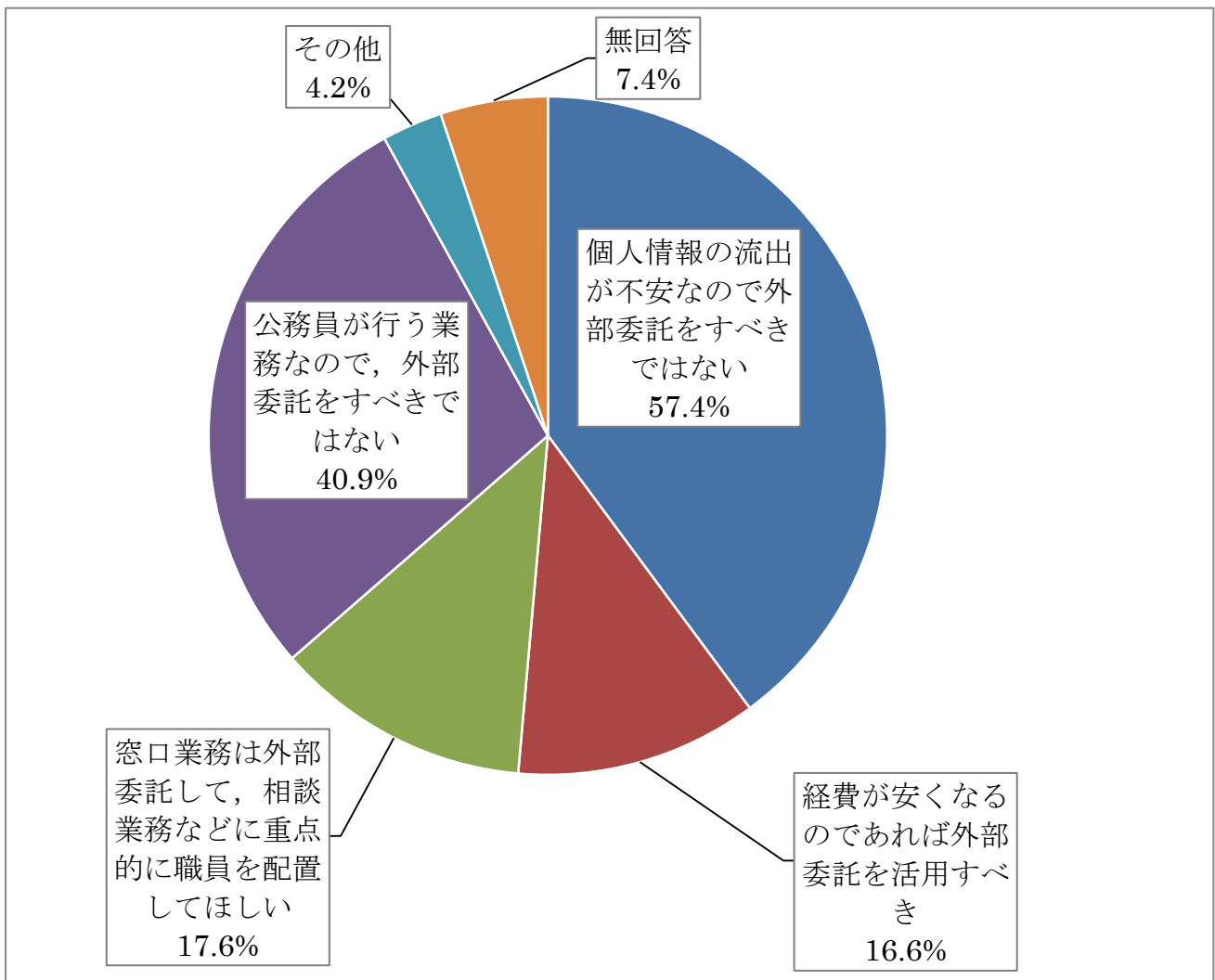
	マイナンバーカードを持っていないから	個人情報流出に不安があるから	区役所や証明書発行コーナーを利用するから	自宅や職場、学校の近くにコンビニがないから	その他	無回答
全体	17.6%	48.7%	22.1%	0.7%	4.7%	6.2%
男	18.1%	42.7%	26.3%	1.0%	5.8%	6.1%
女	15.7%	53.2%	20.2%	0.6%	4.0%	6.3%
その他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
10歳代	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20歳代	26.3%	47.4%	15.8%	0.0%	5.3%	5.3%
30歳代	17.9%	57.7%	12.8%	0.0%	6.4%	5.1%
40歳代	17.8%	63.6%	12.4%	0.8%	1.6%	3.9%
50歳代	12.6%	61.4%	18.1%	0.0%	4.7%	3.1%
60歳代	12.9%	53.1%	21.6%	0.5%	3.1%	8.8%
70歳代	19.7%	31.5%	32.6%	1.1%	6.7%	8.4%
80歳以上	26.0%	31.0%	30.0%	2.0%	6.0%	5.0%
北区	24.3%	43.2%	20.3%	0.0%	5.4%	6.8%
上京区	20.3%	49.2%	20.3%	0.0%	5.1%	5.1%
左京区	17.0%	60.2%	11.4%	1.1%	5.7%	4.5%
中京区	15.9%	47.8%	26.1%	0.0%	4.3%	5.8%
東山区	10.0%	46.7%	33.3%	0.0%	6.7%	3.3%
山科区	20.3%	48.4%	20.3%	0.0%	3.1%	7.8%
下京区	16.7%	45.2%	26.2%	0.0%	4.8%	7.1%
南区	33.3%	37.5%	10.4%	2.1%	8.3%	8.3%
右京区	15.4%	54.8%	18.3%	1.0%	1.9%	8.7%
西京区	15.0%	53.3%	25.0%	0.0%	5.0%	1.7%
洛西支所管内	16.7%	44.4%	25.0%	2.8%	5.6%	5.6%
伏見区	13.4%	49.5%	25.8%	1.0%	5.2%	5.2%
深草支所管内	10.0%	36.7%	46.7%	0.0%	3.3%	3.3%
醍醐支所管内	11.1%	44.4%	29.6%	3.7%	0.0%	11.1%
自営業・自由業	16.7%	46.7%	14.4%	0.0%	12.2%	10.0%
会社員・公務員	14.0%	61.2%	16.9%	0.4%	2.1%	5.4%
主婦・主夫	13.3%	55.2%	21.0%	0.6%	3.3%	6.6%
学生	30.0%	50.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
無職	23.1%	33.1%	30.7%	1.6%	6.0%	5.6%
その他	20.4%	53.1%	20.4%	0.0%	2.0%	4.1%
京都市内	19.1%	47.2%	22.4%	0.3%	4.7%	6.2%
京都市外	14.6%	55.7%	18.9%	1.1%	3.2%	6.5%
外国籍	9.1%	45.5%	27.3%	0.0%	9.1%	9.1%

問 16 現在、国は証明発行など窓口業務の外部委託を積極的に行うように各自治体に求めています。そこで、窓口業務を民間委託することについてお聞きします。

次の中から当てはまるものを2つまでお選びいただき、○をつけてください。

- 1 個人情報の流出が不安なので外部委託をすべきではない・・・57.4%
- 2 経費が安くなるのであれば外部委託を活用すべき・・・16.6%
- 3 窓口業務は外部委託して、相談業務などに重点的に職員を配置してほしい  
・・・17.6%
- 4 公務員が行う業務なので、外部委託をすべきではない・・・40.9%
- 5 その他・・・4.2%

「個人情報の流出が不安なので外部委託をすべきではない」と答えた方が6割近く



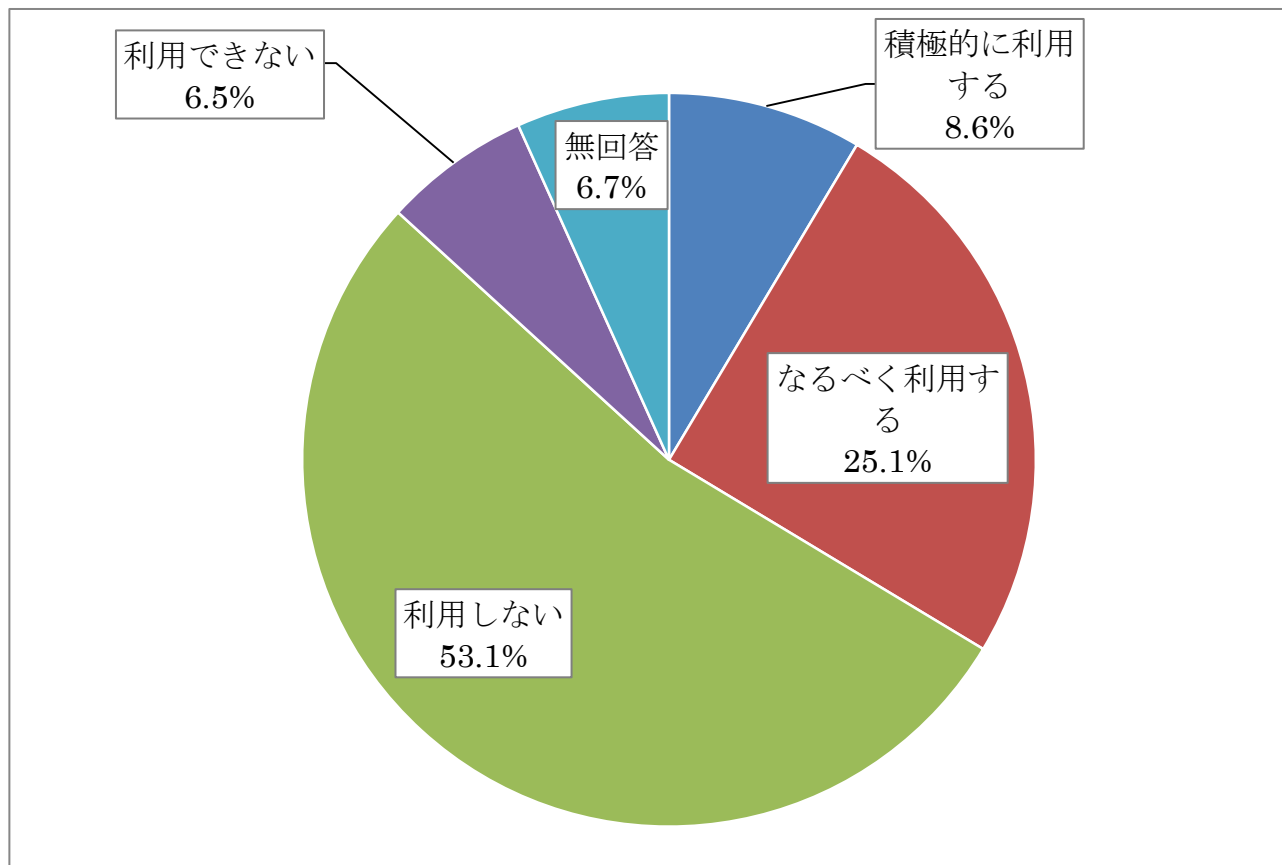
	い 託を 不安 個人 情報の 流出が な す べき では な い	を 活用 す べき	経 費が 安 く なる の で あ れ ば 外 部 委 託	い 員 を 配 置 し て ほ し い	窓 口 業 務 は 外 部 委 託 し て 、 相 談 業 務 な ど に 重 点 的 に 職 員 を 配 置 し て ほ し い	公 務 員 が 行 う 業 務 な の で 、 外 部 委 託 を す べ き で は な い	そ の 他	無 回 答
全体	57.4%	16.6%			17.6%	40.9%	4.2%	7.4%
男	57.1%	19.7%			21.3%	42.2%	4.3%	2.1%
女	61.3%	16.1%			16.8%	42.7%	4.3%	4.1%
その他	0.0%	0.0%			0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
10歳代	66.7%	50.0%			0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20歳代	47.7%	29.2%			26.2%	21.5%	6.2%	1.5%
30歳代	55.3%	27.3%			23.6%	29.2%	6.8%	0.6%
40歳代	59.0%	20.1%			25.3%	30.9%	5.6%	1.2%
50歳代	54.8%	21.4%			21.4%	39.1%	5.2%	2.0%
60歳代	69.5%	12.4%			13.3%	53.3%	3.8%	1.3%
70歳代	59.0%	11.0%			15.8%	51.3%	2.9%	7.7%
80歳以上	58.0%	13.0%			9.9%	50.6%	1.9%	10.5%
北区	55.4%	19.0%			19.0%	42.1%	1.7%	3.3%
上京区	70.5%	13.7%			9.5%	47.4%	6.3%	3.2%
左京区	61.7%	19.2%			16.8%	42.5%	6.6%	4.2%
中京区	56.3%	14.1%			23.4%	42.2%	2.3%	3.9%
東山区	57.4%	19.1%			12.8%	53.2%	2.1%	2.1%
山科区	62.4%	14.9%			21.3%	41.8%	5.0%	4.3%
下京区	54.7%	20.0%			22.1%	43.2%	8.4%	5.3%
南区	53.5%	24.2%			17.2%	30.3%	6.1%	3.0%
右京区	59.6%	19.2%			19.7%	33.8%	4.0%	4.0%
西京区	60.0%	14.0%			24.0%	41.0%	4.0%	3.0%
洛西支所管内	68.0%	6.0%			10.0%	42.0%	2.0%	6.0%
伏見区	56.0%	18.1%			18.7%	49.5%	3.3%	3.3%
深草支所管内	71.7%	10.9%			8.7%	52.2%	2.2%	0.0%
醍醐支所管内	59.2%	22.4%			16.3%	53.1%	2.0%	2.0%
自営業・自由業	60.0%	16.1%			17.4%	43.9%	4.5%	4.5%
会社員・公務員	54.5%	23.6%			24.8%	31.1%	5.9%	1.2%
主婦・主夫	66.1%	15.3%			15.0%	49.8%	2.6%	2.6%
学 生	52.0%	36.0%			20.0%	16.0%	4.0%	4.0%
無 職	60.4%	11.4%			12.9%	51.5%	3.0%	7.2%
その他	65.0%	15.0%			19.0%	45.0%	6.0%	2.0%
京都市内	61.4%	16.6%			17.6%	43.5%	3.8%	3.7%
京都市外	56.8%	20.8%			19.9%	39.9%	5.2%	1.9%
外国籍	63.6%	13.6%			27.3%	45.5%	9.1%	0.0%

問 17 住民票の写しなどの証明書を取得する際に支払う手数料など（350円程度）について、地下鉄の運賃のように、電子マネー（ICOCAなど）で支払えるとしたら、利用したいですか。

次の中から当てはまるものを1つお選びいただき、○をつけてください。

- 1 積極的に利用する . . . . . 8.6%
- 2 なるべく利用する . . . . . 25.1%
- 3 利用しない . . . . . 53.1%
- 4 利用できない . . . . . 6.5%

**「利用しない」と答えた方が全体の5割以上**



	積極的に 利用する	なるべく 利用する	利用 しない	利用 できない	無 回 答
全体	8.6%	25.1%	53.1%	6.5%	6.7%
男	11.1%	27.0%	53.3%	6.2%	2.4%
女	7.6%	25.9%	56.2%	6.8%	3.5%
その他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
10歳代	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%
20歳代	15.4%	43.1%	36.9%	3.1%	1.5%
30歳代	16.8%	32.9%	44.1%	5.6%	0.6%
40歳代	12.0%	30.1%	53.0%	4.0%	0.8%
50歳代	12.5%	29.4%	50.0%	7.3%	0.8%
60歳代	5.4%	26.0%	61.9%	5.4%	1.3%
70歳代	3.5%	16.5%	66.5%	6.5%	7.1%
80歳以上	4.9%	17.9%	53.1%	16.0%	8.0%
北区	6.6%	21.5%	61.2%	8.3%	2.5%
上京区	11.6%	23.2%	56.8%	3.2%	5.3%
左京区	10.8%	24.0%	52.7%	7.2%	5.4%
中京区	7.8%	24.2%	60.2%	5.5%	2.3%
東山区	10.6%	21.3%	53.2%	10.6%	4.3%
山科区	6.4%	29.1%	52.5%	7.1%	5.0%
下京区	8.4%	22.1%	62.1%	5.3%	2.1%
南区	16.2%	28.3%	46.5%	7.1%	2.0%
右京区	11.1%	28.3%	50.5%	7.1%	3.0%
西京区	5.0%	31.0%	54.0%	8.0%	2.0%
洛西支所管内	6.0%	18.0%	72.0%	4.0%	0.0%
伏見区	7.7%	29.7%	54.9%	6.0%	1.6%
深草支所管内	8.7%	26.1%	54.3%	10.9%	0.0%
醍醐支所管内	6.1%	28.6%	55.1%	8.2%	2.0%
自営業・自由業	7.1%	21.9%	63.2%	3.2%	4.5%
会社員・公務員	14.3%	34.3%	46.7%	4.0%	0.8%
主婦・主夫	5.8%	24.0%	58.8%	9.9%	1.6%
学生	16.0%	52.0%	32.0%	0.0%	0.0%
無職	4.0%	21.0%	59.4%	9.9%	5.7%
その他	14.0%	15.0%	62.0%	6.0%	3.0%
京都市内	7.1%	24.7%	58.0%	6.8%	3.4%
京都市外	14.8%	29.5%	48.9%	6.3%	0.5%
外国籍	4.5%	50.0%	36.4%	9.1%	0.0%





アンケート内容



問1 どのくらい区役所・支所を利用しましたか。

次の中から当てはまるものを1つお選びいただき、○をつけてください。

- 1 頻繁（月に1回以上）
- 2 年に数回程度
- 3 年に1回程度
- 4 数年に1回程度
- 5 ほとんど利用しない

問2 区役所・支所へ行く際に、主に利用する交通手段は何ですか。

次の中から当てはまるもの1つお選びいただき、○をつけてください。

- 1 自転車
- 2 公共交通（地下鉄・バス）
- 3 タクシー
- 4 自動車
- 5 バイク
- 6 徒歩
- 7 その他（                                 ）

問3 どのような用件で区役所・支所を利用しましたか。

次の中から当てはまるもの全てお選びいただき、○をつけてください。

- 1 証明書の交付を受けるため（戸籍、住民票の写し、税証明など）
- 2 転出・転入届、婚姻届、出生届、外国人登録、印鑑登録などの手続
- 3 マイナンバーカードに関すること
- 4 国民年金、国民健康保険、後期高齢者医療、介護保険に関すること
- 5 児童手当、子ども医療など子育てに関すること
- 6 福祉に関すること
- 7 健康相談、検診など
- 8 税金に関すること
- 9 その他（                                 ）

問4 目的の窓口はすぐに分かりましたか。

次の中から当てはまるものを1つお選びいただき、○をつけてください。

- 1 大変分かりやすい
- 2 分かりやすい
- 3 ふつう
- 4 分かりづらい

5 非常に分かりづらい

問5 窓口での待ち時間は短かったですか。

次の中から当てはまるものを1つお選びいただき、○をつけてください。

- 1 短い
- 2 やや短い
- 3 ふつう
- 4 やや長い
- 5 長い

問6 待ち合いスペースは快適でしたか。

次の中から当てはまるものを1つお選びいただき、○をつけてください。

- 1 快適
- 2 やや快適
- 3 ふつう
- 4 やや不快
- 5 不快

問7 区役所・支所の窓口において、不満や改善が必要と思うところがありますか。

次の中から最も当てはまるものを2つまでお選びいただき、○をつけてください。

- 1 待ち時間が長い
- 2 待合スペースの快適さ
- 3 名前や住所などを書類や窓口ごとに何度も書かないといけない
- 4 職員の対応
- 5 たくさんの窓口を回らないといけない
- 6 夜間、土日祝日の対応
- 7 必要書類が多い
- 8 その他 ( )

問8 区役所・支所での窓口サービスで重視することについてお聞きします。

次の中から最も当てはまるものを2つまでお選びいただき、○をつけてください。

- 1 一つの窓口で用件が済むこと
- 2 申請書の書き方が分かりやすいこと
- 3 用件が短時間で済むこと
- 4 庁舎内の案内が充実していること
- 5 プライバシーへの配慮がされていること

- 6 職員が親切であること
- 7 様々な相談に対応してもらえること
- 8 幅広い時間帯で手続き可能であること
- 9 その他 ( )

問9 区役所・支所の窓口職員に求めることについてお聞きします。

次の中から最も当てはまるものを1つお選びいただき、○をつけてください。

- 1 担当分野の専門的な知識が豊富であること
- 2 説明が的確で分かりやすいこと
- 3 親切で丁寧な対応であること
- 4 対応がスムーズであること
- 5 その他 ( )

問10 区役所・支所で今後実施して欲しいことについてお聞きします。

次の中から最も当てはまるものを2つまでお選びいただき、○をつけてください。

- 1 手続きを1箇所済むようにすること
- 2 窓口を案内するコンシェルジュの実施
- 3 インターネットを利用するなど区役所以外での手続きを可能にすること
- 4 平日の夜間や土日祝日にも手続きを可能とすること
- 5 待ち合いスペースを充実すること
- 6 その他 ( )

問11 手続きを行う際、利用したい申請方法はありますか。

次の中から当てはまるものを1つお選びいただき、○をつけてください。

- 1 インターネットによる電子申請
- 2 ターミナル等、交通の便の良い場所にある窓口での申請
- 3 コンビニでの申請
- 4 郵便による申請
- 5 区役所・支所の窓口での申請
- 6 その他 ( )

問12 マイナンバー制度やマイナンバーカードについて知っていますか。

次の中から当てはまるものを1つお選びいただき、○をつけてください。

- 1 制度やカードについてよく知っている
- 2 聞いたことがあるがよく知らない
- 3 知らない

※ 「マイナンバーカード・通知カード」とは

○マイナンバーカード…顔写真が記載されており、マイナンバー、住所、氏名、生年月日、性別等が記載されたICカードのこと。

○通知カード…顔写真は記載されておらず、マイナンバー、住所、氏名、生年月日、性別等が記載された紙のカードのこと。

問 13 マイナンバーカードを持っている方にお聞きします。

マイナンバーカードを持った理由は何ですか。

次の中から当てはまるものを1つお選びいただき、○をつけてください。

- 1 (銀行などで) 身分証明として使えるから
- 2 行政手続がインターネットでできると聞いたから
- 3 住民票など証明書のコンビニ交付に必要となるから
- 4 親族や友人などが持っているから
- 5 将来、必要になりそうだから
- 6 その他 ( )

問 14 マイナンバーカードを持っていない方にお聞きします。

下記(ア)、(イ)について、最も当てはまるものを1つお選びいただき、○をつけてください。

(ア) マイナンバーカードを持っていない理由は何ですか。

- 1 平日には、区役所・支所の窓口に行けない
- 2 紛失などによるプライバシーの漏えいに不安がある
- 3 マイナンバーカードのことがよく分からない
- 4 申請の方法が分からない
- 5 写真を撮影し添付することが面倒
- 6 カードを所持する必要性を感じない
- 7 その他 ( )

(イ) どの行政サービスができれば、マイナンバーカードを持ちますか。

- 1 マイナンバーカードを使って住民票などの証明書をコンビニで取得できるサービス
- 2 マイナンバーカードを使ってインターネットで行政の手続きができるサービス
- 3 マイナンバーカードと印鑑登録カードや保険証などのカード関係が一枚になったら
- 4 その他 ( )

問 15 マイナンバーカードを使ったコンビニでの住民票などの証明書交付サービスについて、お聞きします。

下記(ア)、(イ)について、当てはまるものを1つお選びいただき、○をつけてください。

(ア) コンビニ交付サービスが開始されれば、サービスを利用しますか。

- 1 利用する
- 2 できれば利用したい
- 3 あまり利用しない

4 利用しない

(イ) 上記 (ア) で3「あまり利用しない」, 4「利用しない」と回答された方にお聞きします。

3「あまり利用しない」, 4「利用しない」を選択した理由は何ですか。

- 1 マイナンバーカードを持っていないから
- 2 個人情報流出に不安があるから
- 3 区役所や証明書発行コーナーを利用するから
- 4 自宅や職場, 学校の近くにコンビニがないから
- 5 その他 ( )

問 16 現在, 国は証明発行など窓口業務の外部委託を積極的に行うように各自治体に求めています。

そこで, 窓口業務を民間委託することについてお聞きします。

次の中から当てはまるものを2つまでお選びいただき, ○をつけてください。

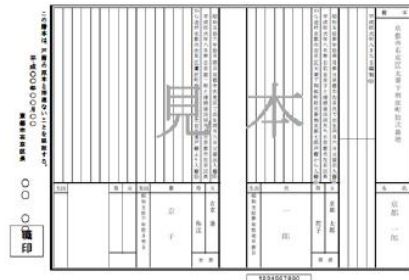
- 1 個人情報の流出が不安なので外部委託をすべきではない
- 2 経費が安くなるのであれば外部委託を活用すべき
- 3 窓口業務は外部委託して, 相談業務などに重点的に職員を配置してほしい
- 4 公務員が行う業務なので, 外部委託をすべきではない
- 5 その他 ( )

問 17 住民票の写しなどの証明書を取得する際に支払う手数料など(350円程度)について, 地下鉄の運賃のように, 電子マネー(ICOCAなど)で支払えるとしたら, 利用したいですか。

次の中から当てはまるものを1つお選びいただき, ○をつけてください。

- 1 積極的に利用する
- 2 なるべく利用する
- 3 利用しない
- 4 利用できない

# 区役所窓口サービス向上・効率化の取組



平成27年10月  
マイナンバー制度の導入

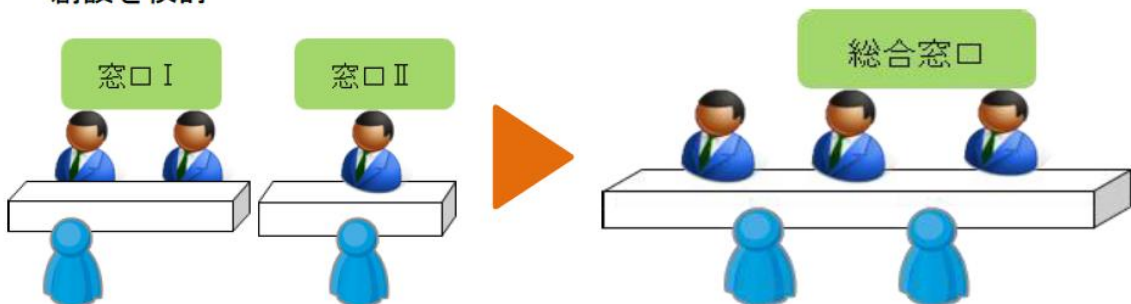
平成29年3月  
戸籍のコンピュータ化

区役所の窓口業務の環境が大きく変化

より効率的で市民の満足度の高い窓口の実現へ

## 1 総合受付窓口の創設の検討

引越、婚姻、出生などをきっかけに、戸籍・住民登録の手続とあわせて生じる複数の手続を、できるだけ一つの窓口で受け付ける総合受付窓口の創設を検討



## 2 証明書のコンビニ交付サービスの開始予定

マイナンバーカードを用いて、住民票の写しなどの各種証明書をコンビニで取得できるサービス





