

## 参考資料1 アンケート調査票

■本アンケートの設問数は全7問です。ほとんどの設問が選択式となっております。

### ■回答方法について■

- ・本アンケート内容につきまして、住民窓口の担当課等の方でご回答いただける場合は、お手数をおかけしますが、担当課に転送の上、ご回答をお願いいただければ幸いです。
- ・特に指定がない場合は、設問順にお答えください。
- ・選択肢から選ぶ場合は、あてはまるものに「■」をつけてください。
- ・回答欄がカッコで示されている場合は、その中に具体的な内容をご記入ください。

・回答例（ひとつだけ選ぶ場合）

※いずれかひとつを選んでください。

- |                                                      |                  |
|------------------------------------------------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> ①既に導入済                      | → 問2～5、7にお答え下さい  |
| <input checked="" type="checkbox"/> ②導入が決定しており、導入準備中 | → 問2～4、7にお答えください |
| <input type="checkbox"/> ③導入は決定していないが、検討中            | → 問2～4、7にお答えください |
| <input type="checkbox"/> ④検討した結果、導入しない               | → 問6～7にお答えください   |
| <input type="checkbox"/> ⑤検討していない                    | → 問6～7にお答えください   |

・回答例（複数選択の場合、自由記述）

- |      |                                                               |
|------|---------------------------------------------------------------|
| 取扱業務 | <input checked="" type="checkbox"/> 証明書の発行（戸籍謄抄本、印鑑登録証明書など）   |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> 届出の受付、処理（転入・転出届、出生・死亡届など） |
|      | <input type="checkbox"/> 相談の対応（子育て、福祉、医療相談など）                 |
|      | <input checked="" type="checkbox"/> その他（ 国民年金、教育委員会関係の手続き ）   |

・回答例（表に書き込む場合）

目的	どの程度重視したか	目的ではなかった	重視した	非常に重視した
①住民の待ち時間の減少・各課を回る手間の削減			■	
②身近な出先機関での諸手続の完了		■		
③申請の抜け落ちや、誤申請の防止				■

### ■調査票の返信について■

- ・ご回答いただいたアンケート（本調査票）は、下記期日までに、下記メールアドレス宛に、メールに添付する形でご返信ください。

**期日：平成21年11月24日(火)17時まで**

**送付先：survey-smado@rdsv.lasdec.or.jp**

### ■お問い合わせ先について■

財団法人 地方自治情報センター  
研究開発部 （担当：岡林、田平、福留）  
TEL 03-5214-8002 / FAX 03-5214-8080 / E-mail survey-smado@rdsv.lasdec.or.jp  
〒102-8419 東京都千代田区一番町 25

■貴団体及びご回答いただく部署等についてお答えください。

都道府県名		市区町村名	
地方公共団体コード(※)		人口(09/10/1 時点)	
部署名		電話番号	

※ 団体コードが不明の場合は、添付資料「地方公共団体コード一覧」をご参照ください。

問1. 貴団体では、総合窓口の導入に取り組んでいますか（ひとつだけ）。

注：総合窓口とは、一つの窓口で担当職員が複数の手続きを処理し、住民が複数の手続きを一箇所で行える行政サービス全体の仕組みをいいます。

<input type="checkbox"/> ①既に導入済	→ 問2～5、7にお答え下さい
<input type="checkbox"/> ②導入が決定しており、導入準備中	→ 問2～4、7にお答えください
<input type="checkbox"/> ③導入は決定していないが、検討中	→ 問2～4、7にお答えください
<input type="checkbox"/> ④検討した結果、導入しない	→ 問6～7にお答えください
<input type="checkbox"/> ⑤検討していない	→ 問6～7にお答えください

■以下の設問:問2～4は、問1で「①～③」を回答された場合のみ、お答えください。■

問2. 導入における特徴や工夫した点など、あてはまるものをお答えください（いくつでも）。

※②導入準備中・③検討中の場合は、現在の予定・想定をお答えください。

項目	回答欄
導入年月	西暦（ ）年（ ）月 ※総合窓口の業務開始年月をお答えください
取扱業務	<input type="checkbox"/> 証明書の発行（戸籍謄抄本、印鑑登録証明書など） <input type="checkbox"/> 届出の受付、処理（転入・転出届、出生・死亡届など） <input type="checkbox"/> 相談の対応（子育て、福祉、医療相談など） <input type="checkbox"/> その他（ ）
業務改善	<input type="checkbox"/> 申請書の統廃合、複写化などを行った <input type="checkbox"/> 業務処理フローの見直し、改善を行った <input type="checkbox"/> 窓口担当部署と業務担当部署との間で、業務権限の見直しを行った <input type="checkbox"/> その他（ ）
組織・人員体制	<input type="checkbox"/> 原課職員の窓口担当課への異動や兼務を実施した <input type="checkbox"/> 臨時職員を採用した <input type="checkbox"/> 民間委託を実施した <input type="checkbox"/> その他（ ）
スペース、レイアウト	<input type="checkbox"/> 改修工事や課の配置変更を行い、総合窓口用のスペースを設けた <input type="checkbox"/> もともとの担当課のスペースを総合窓口利用・転用した <input type="checkbox"/> 支所においても総合窓口によるサービスを実施した <input type="checkbox"/> 駅前やショッピングセンターなどに、新たに出張所を開設した <input type="checkbox"/> 呼び出し順や待ち時間などが分かる電子掲示板を設置した <input type="checkbox"/> フロアマネージャーを配置した <input type="checkbox"/> その他（ ）
情報システム	<input type="checkbox"/> 情報システムは変更しなかった（変更する必要がなかった） <input type="checkbox"/> 総合窓口化のため、既存の情報システムに改修を加えた <input type="checkbox"/> 新たに総合窓口用の情報システムを導入した

その他	<input type="checkbox"/> その他（ ） ※上記以外の特徴や工夫した点があれば、本欄にお書き下さい（自由記述）。
-----	------------------------------------------------------------------------

問3. 総合窓口の導入の目的についてお答えください（各項目ごとにひとつだけ）。

※②導入準備中・③検討中の場合は、現在の予定、想定をお答えください。

目的	どの程度重視したか	目的ではなかった	重視した	非常に重視した
①住民の待ち時間の減少・各課を回る手間の削減				
②身近な出先機関での諸手続の完了				
③申請の抜け落ちや、誤申請の防止				
④高齢者や障害者等に配慮した窓口レイアウトの実現				
⑤職員の業務時間の削減				
⑥職員の業務知識、接遇意識の向上				
⑦その他（ ）				

問4. 検討・導入にあたり、苦労した（している）点をお答えください（いくつでも）。

<input type="checkbox"/> ①取扱業務の決定、業務処理・フロー等の見直し <input type="checkbox"/> ②組織体制の整備、人員の確保 <input type="checkbox"/> ③研修実施や業務マニュアル整備 <input type="checkbox"/> ④スペース捻出、レイアウト変更 <input type="checkbox"/> ⑤情報システムの開発 <input type="checkbox"/> ⑥予算の確保 <input type="checkbox"/> ⑦職員・議員等の合意形成 <input type="checkbox"/> ⑧その他（ ）
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

■以下の設問:問5は、問1で「①」を回答された場合のみ、お答えください。■

問5. 総合窓口の導入後の効果についてお答え下さい（各項目ごとにひとつだけ）。

効果	どの程度効果があったか	効果がなかった	効果があつた	非常に効果があつた
①住民の待ち時間の減少・各課を回る手間の削減				
②身近な出先機関での諸手続の完了				
③申請の抜け落ちや、誤申請の防止				
④高齢者、障害者に配慮した窓口レイアウトの実現				
⑤職員の業務時間の削減				
⑥職員の業務知識、接遇意識の向上				
⑦その他（ ）				

