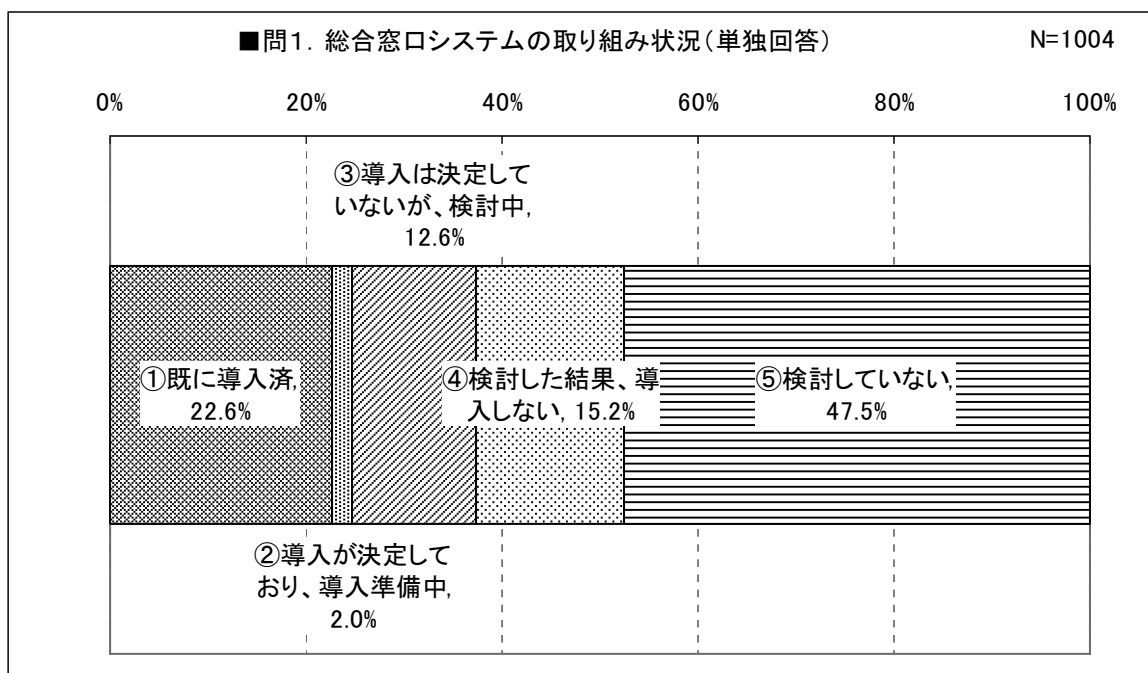


## 参考資料2 アンケート調査結果詳細

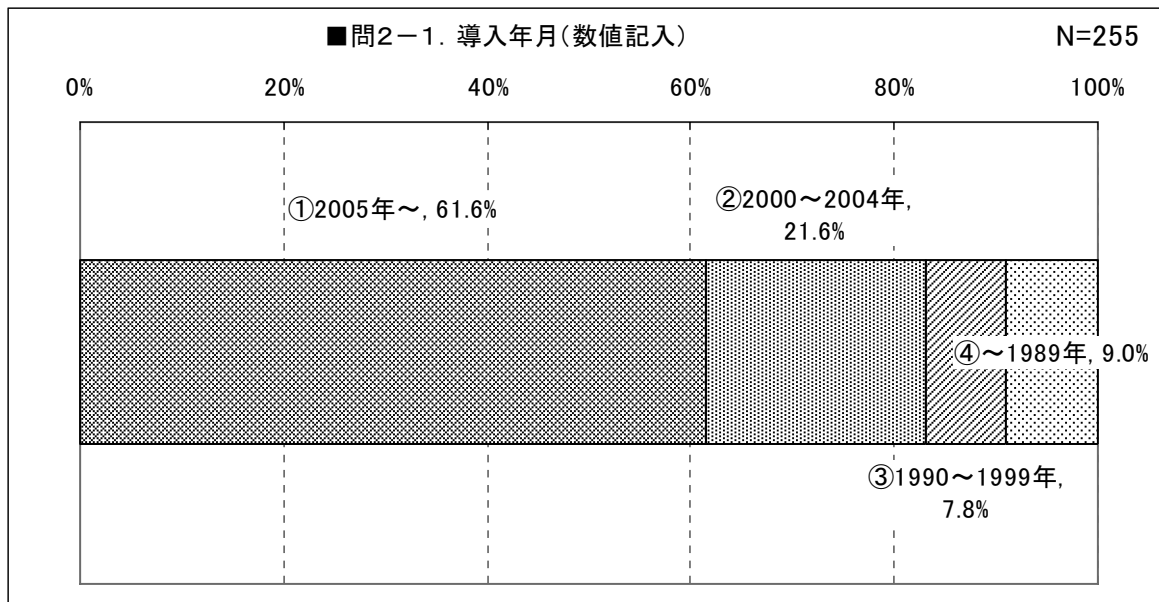
### (1)単純集計結果

問1. 総合窓口システムの取り組み状況（単独回答）



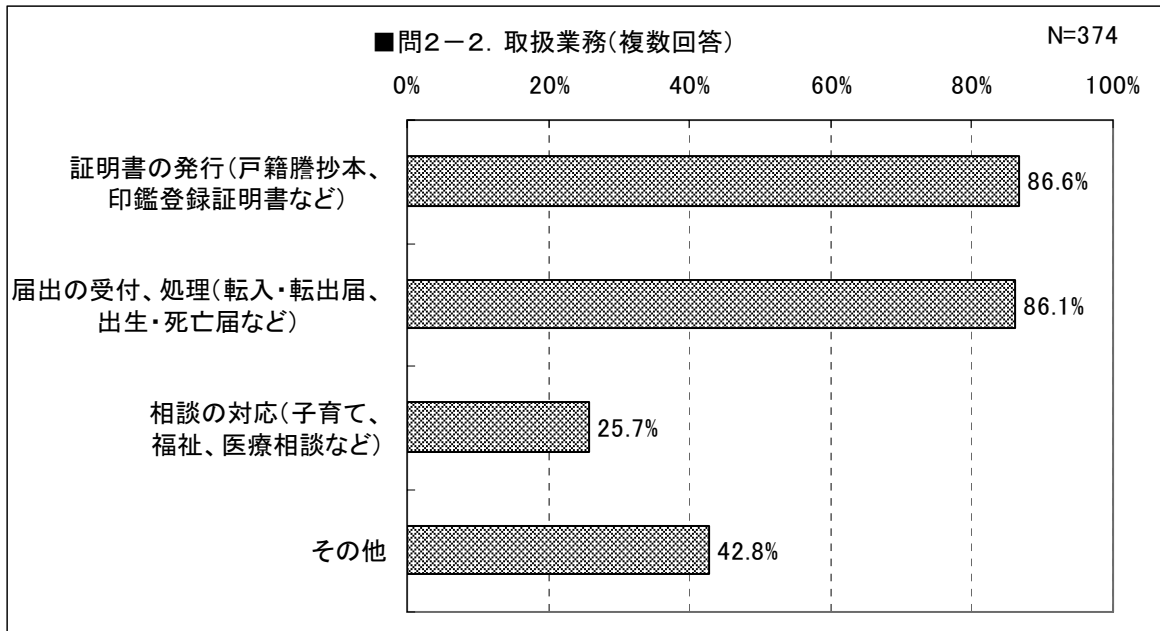
	回答数	割合
①既に導入済	227	22.6%
②導入が決定しており、導入準備中	20	2.0%
③導入は決定していないが、検討中	127	12.6%
④検討した結果、導入しない	153	15.2%
⑤検討していない	477	47.5%
計	1004	

問2-1. 導入年月（数値記入）



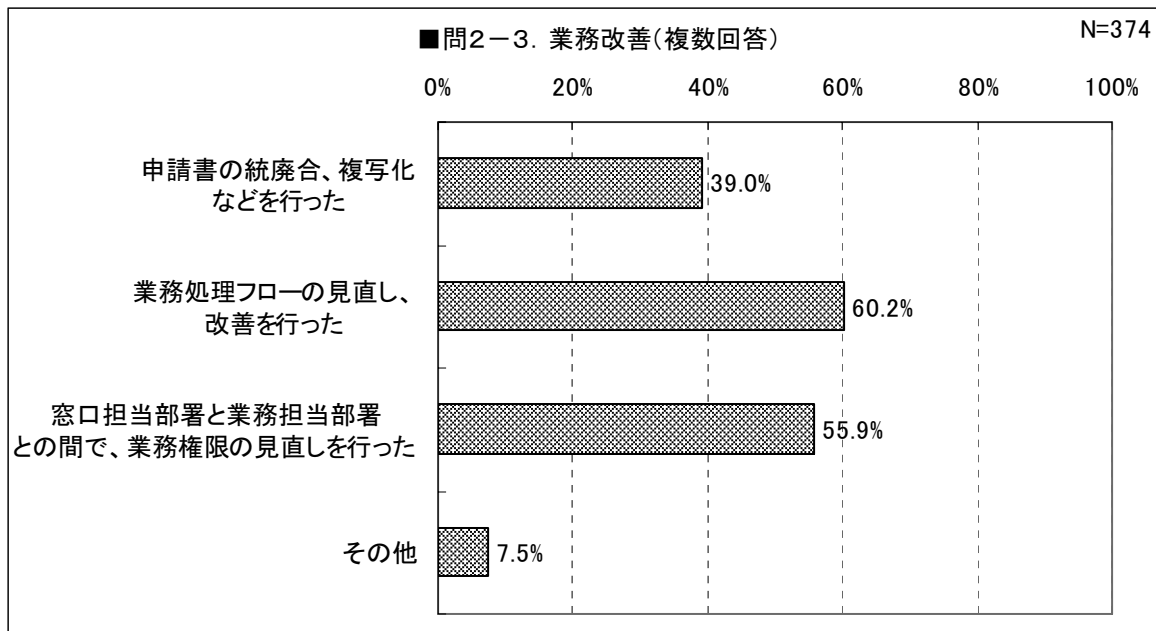
	回答数	割合
①2005年～	157	53.0%
②2000～2004年	55	18.6%
③1990～1999年	20	6.8%
④～1989年	23	7.8%
計	255	

問2-2. 取扱業務（複数回答）



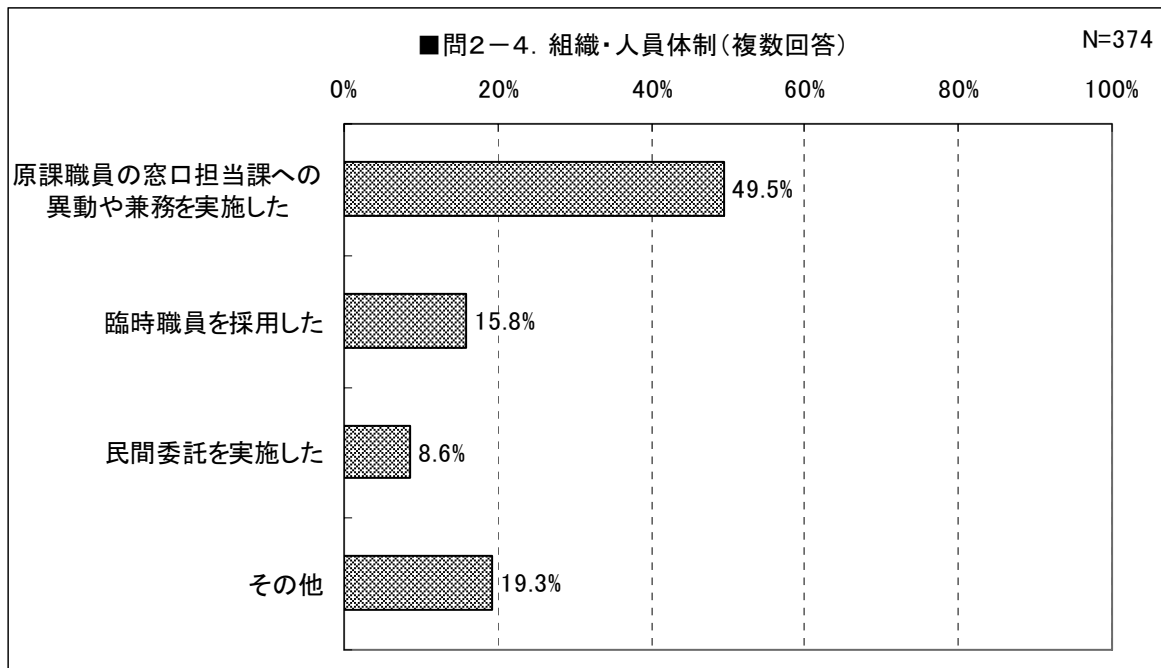
	回答数	割合
証明書の発行(戸籍謄抄本、印鑑登録証明書など)	324	86.6%
届出の受付、処理(転入・転出届、出生・死亡届など)	322	86.1%
相談の対応(子育て、福祉、医療相談など)	96	25.7%
その他	160	42.8%

問2-3. 業務改善（複数回答）



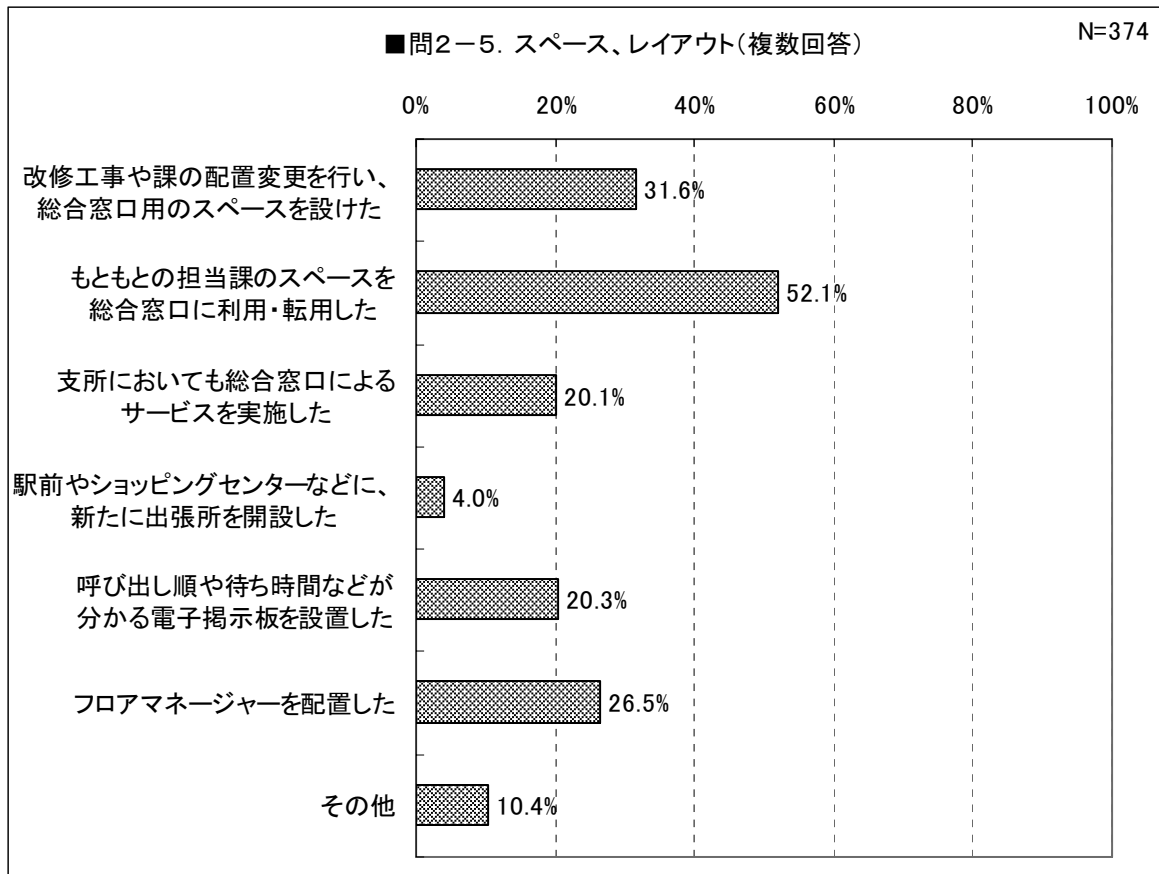
	回答数	割合
申請書の統廃合、複写化などを行った	146	39.0%
業務処理フローの見直し、改善を行った	225	60.2%
窓口担当部署と業務担当部署との間で、業務権限の見直しを行った	209	55.9%
その他	28	7.5%

問2-4. 組織・人員体制（複数回答）



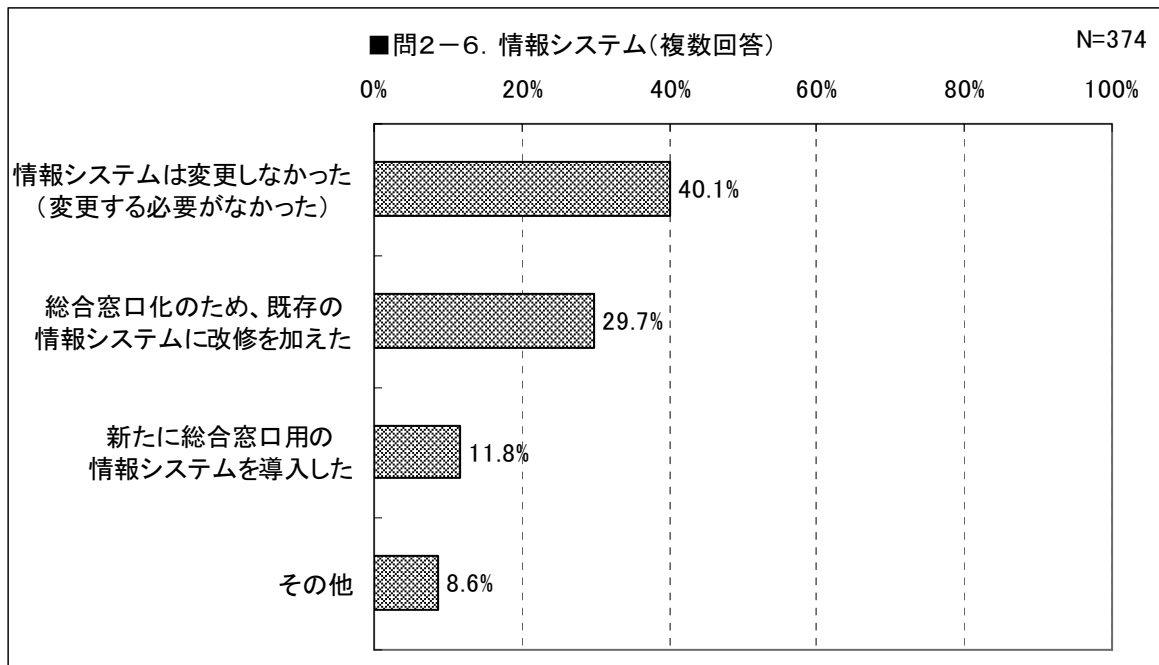
	回答数	割合
原課職員の窓口担当課への異動や兼務を実施した	185	49.5%
臨時職員を採用した	59	15.8%
民間委託を実施した	32	8.6%
その他	72	19.3%

問2-5. スペース、レイアウト（複数回答）



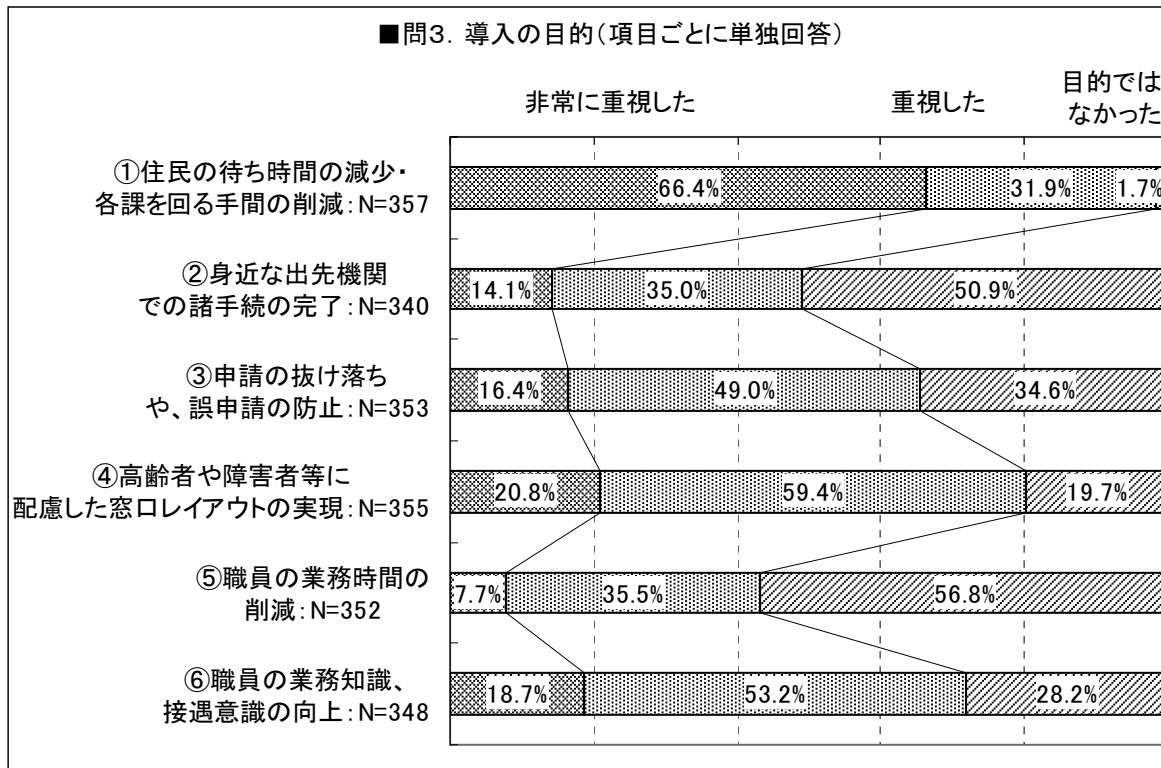
	回答数	割合
改修工事や課の配置変更を行い、総合窓口用のスペースを設けた	118	31.6%
もともとの担当課のスペースを総合窓口を利用・転用した	195	52.1%
支所においても総合窓口によるサービスを実施した	75	20.1%
駅前やショッピングセンターなどに、新たに出張所を開設した	15	4.0%
呼び出し順や待ち時間などが分かる電子掲示板を設置した	76	20.3%
フロアマネージャーを配置した	99	26.5%
その他	39	10.4%

問2-6. 情報システム（複数回答）



	回答数	割合
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)	150	40.1%
総合窓口化のため、既存の情報システムに改修を加えた	111	29.7%
新たに総合窓口用の情報システムを導入した	44	11.8%
その他	32	8.6%

問3. 導入の目的（項目ごとに単独回答）

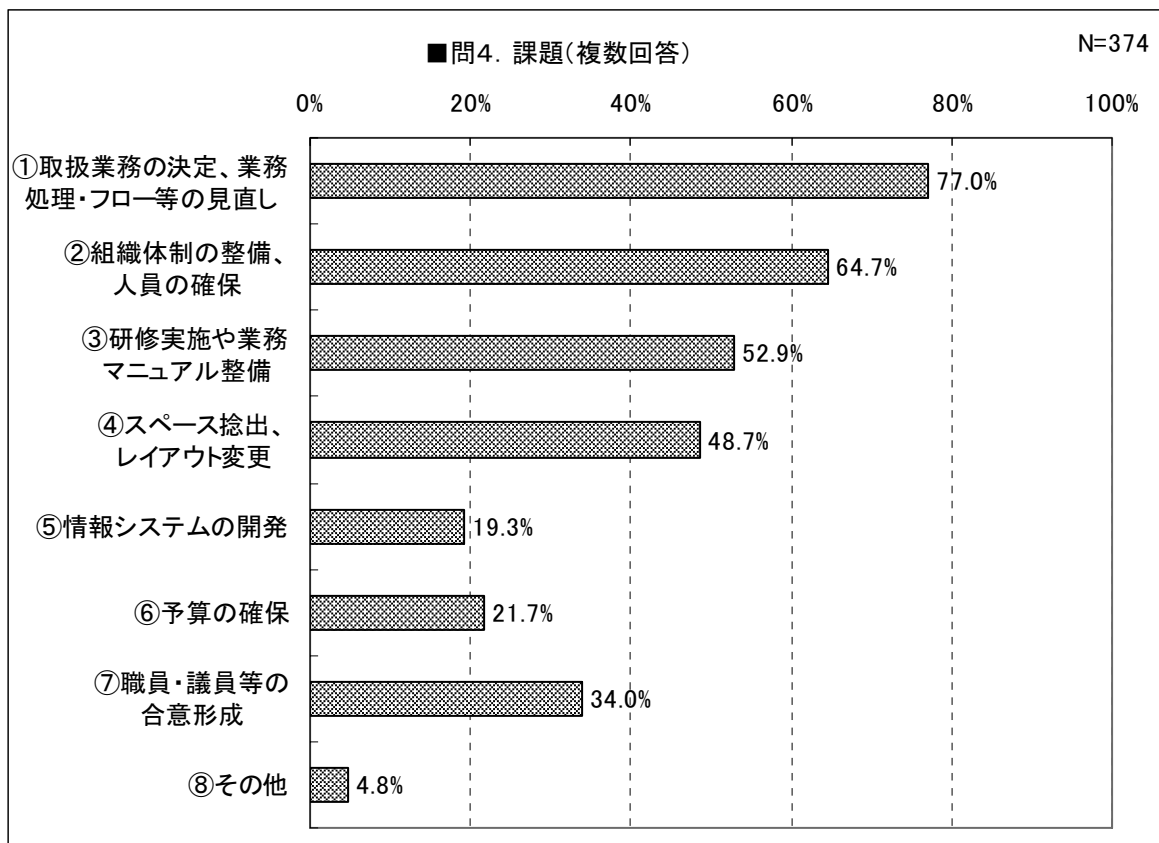


(割合)

	非常に重視した	重視した	目的ではなかった
①住民の待ち時間の減少・各課を回る手間の削減：N=357	66.4%	31.9%	1.7%
②身近な出先機関での諸手続の完了：N=340	14.1%	35.0%	50.9%
③申請の抜け落ちや、誤申請の防止：N=353	16.4%	49.0%	34.6%
④高齢者や障害者等に配慮した窓口レイアウトの実現：N=355	20.8%	59.4%	19.7%
⑤職員の業務時間の削減：N=352	7.7%	35.5%	56.8%
⑥職員の業務知識、接遇意識の向上：N=348	18.7%	53.2%	28.2%

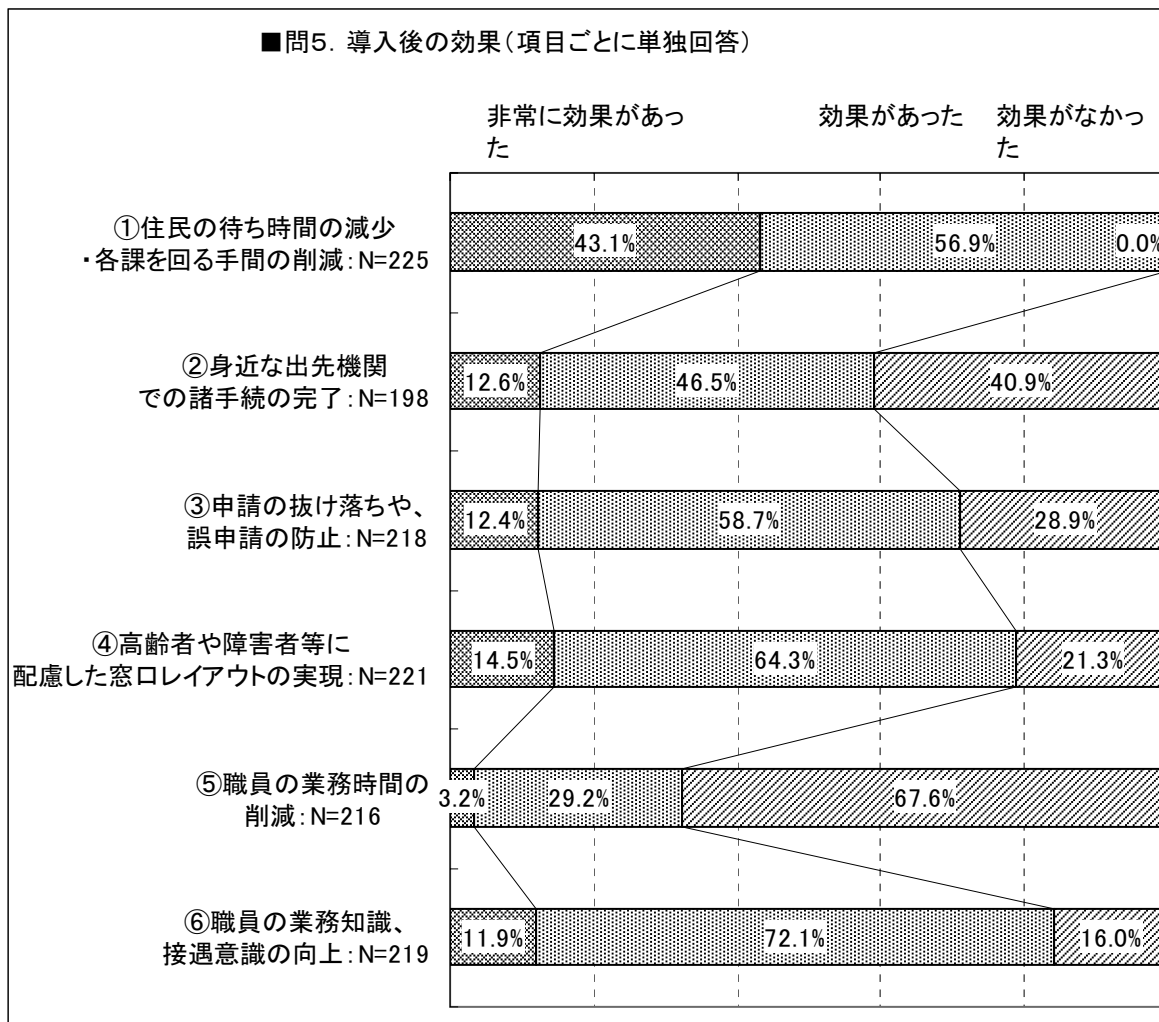


問4. 課題（複数回答）



	回答数	割合
①取扱業務の決定、業務処理・フロー等の見直し	288	77.0%
②組織体制の整備、人員の確保	242	64.7%
③研修実施や業務マニュアル整備	198	52.9%
④スペース捻出、レイアウト変更	182	48.7%
⑤情報システムの開発	72	19.3%
⑥予算の確保	81	21.7%
⑦職員・議員等の合意形成	127	34.0%
⑧その他	18	4.8%

問5. 導入後の効果（項目ごとに単独回答）



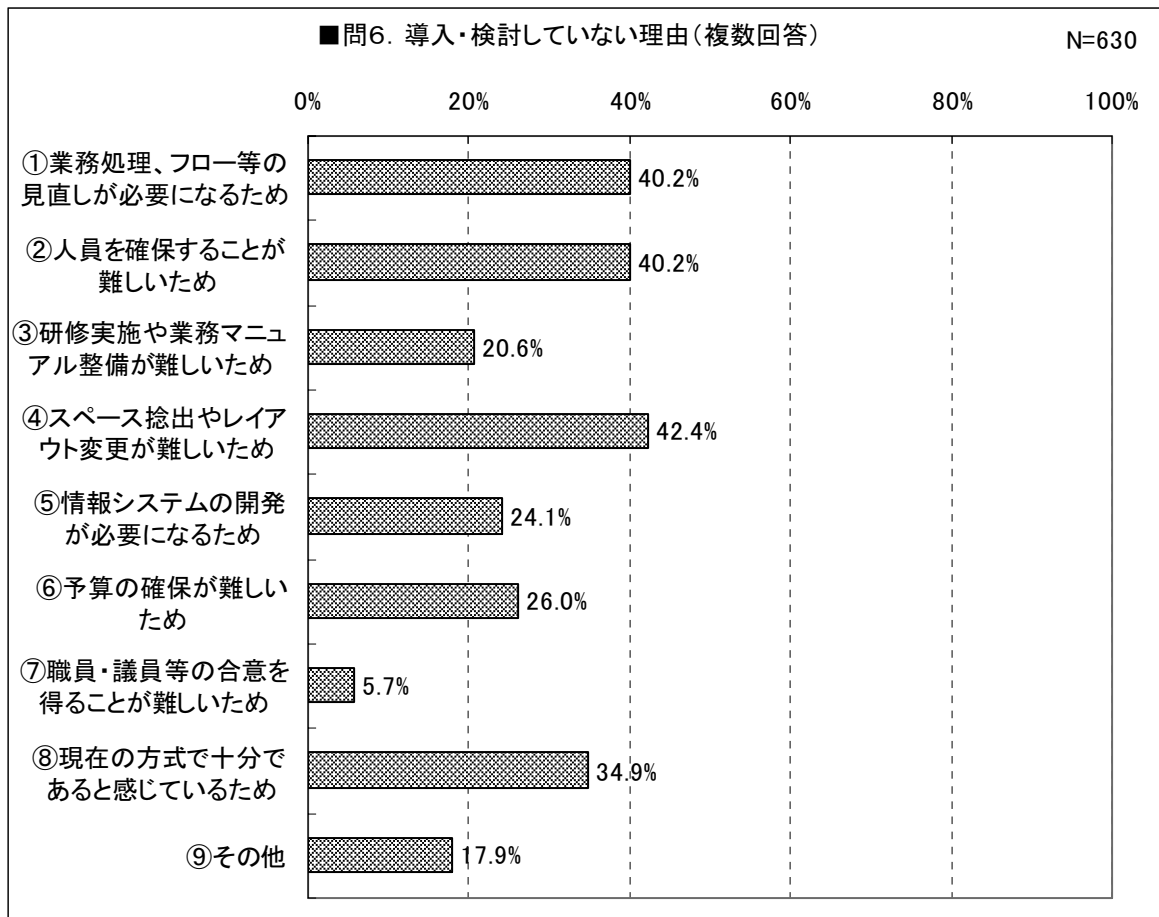
(割合)

	非常に効果があった	効果があった	効果がなかった
①住民の待ち時間の減少・各課を回る手間の削減：N=225	43.1%	56.9%	0.0%
②身近な出先機関での諸手続の完了：N=198	12.6%	46.5%	40.9%
③申請の抜け落ちや、誤申請の防止：N=218	12.4%	58.7%	28.9%
④高齢者や障害者等に配慮した窓口レイアウトの実現：N=221	14.5%	64.3%	21.3%
⑤職員の業務時間の削減：N=216	3.2%	29.2%	67.6%
⑥職員の業務知識、接遇意識の向上：N=219	11.9%	72.1%	16.0%

(目的(問3)と効果(問5)との差異)

	目的(「重視した」「非常に重視した」を合計)	効果(「効果があった」「非常に効果があった」を合計)	効果－目的
①住民の待ち時間の減少・各課を回る手間の削減	98.3%	100.0%	1.7%
②身近な出先機関での諸手続の完了	49.1%	59.1%	10.0%
③申請の抜け落ちや、誤申請の防止	65.4%	71.1%	5.7%
④高齢者や障害者等に配慮した窓口レイアウトの実現	80.3%	78.7%	-1.5%
⑤職員の業務時間の削減	43.2%	32.4%	-10.8%
⑥職員の業務知識、接遇意識の向上	71.8%	84.0%	12.2%

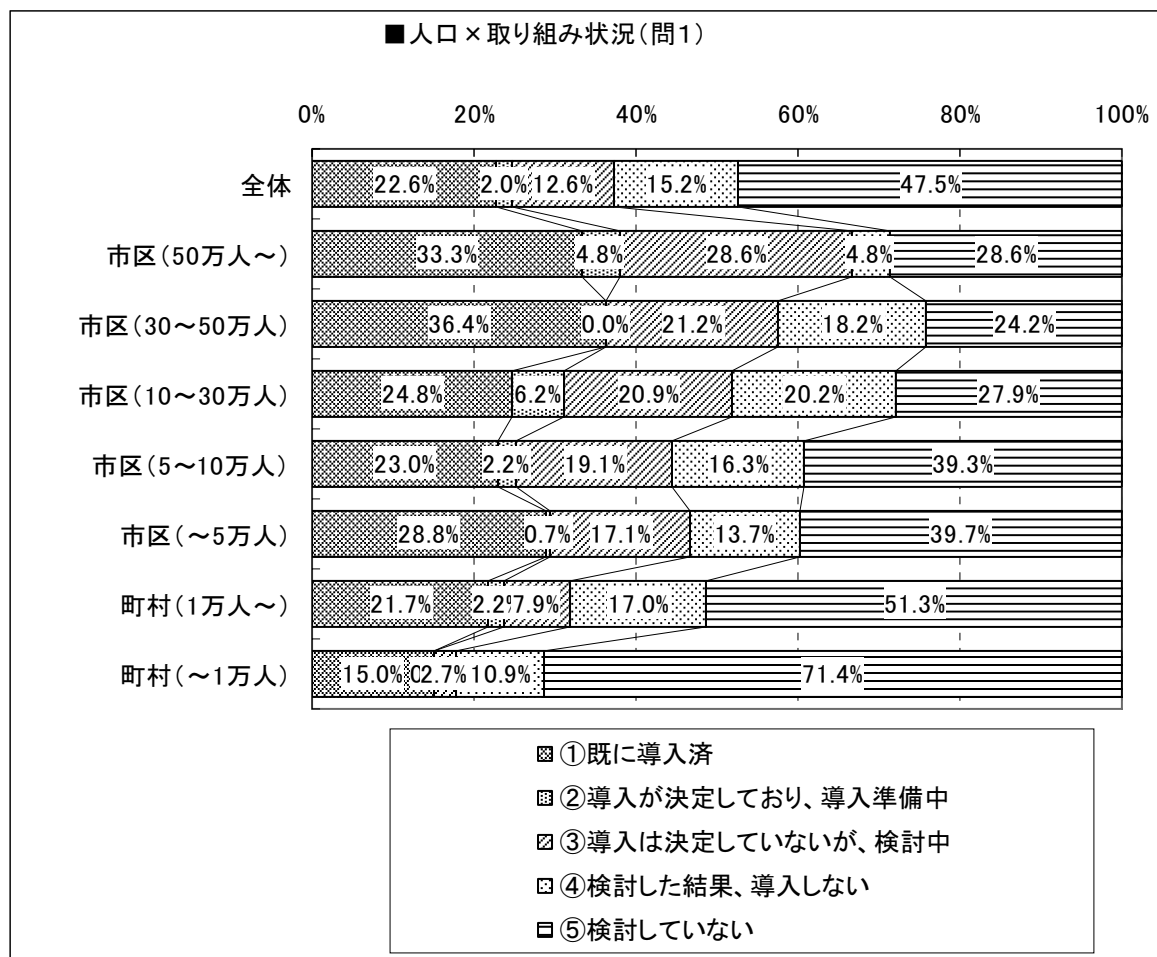
問6. 導入・検討していない理由（複数回答）



	回答数	割合
①業務処理、フロー等の見直しが必要になるため	253	40.2%
②人員を確保することが難しいため	253	40.2%
③研修実施や業務マニュアル整備が難しいため	130	20.6%
④スペース捻出やレイアウト変更が難しいため	267	42.4%
⑤情報システムの開発が必要になるため	152	24.1%
⑥予算の確保が難しいため	164	26.0%
⑦職員・議員等の合意を得ることが難しいため	36	5.7%
⑧現在の方式で十分であると感じているため	220	34.9%
⑨その他	113	17.9%

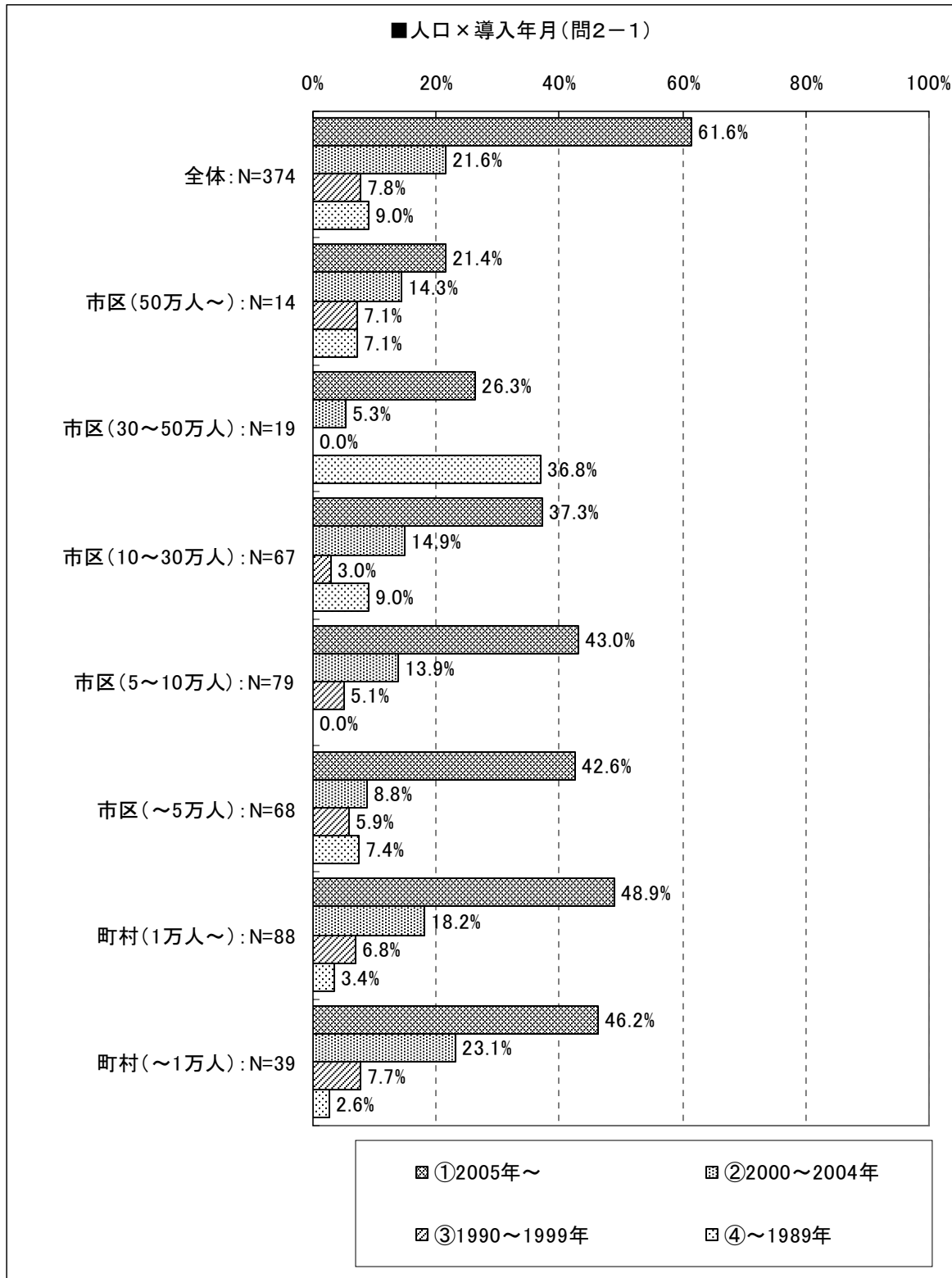
## (2)クロス集計結果

### ①人口×取り組み状況（問1）



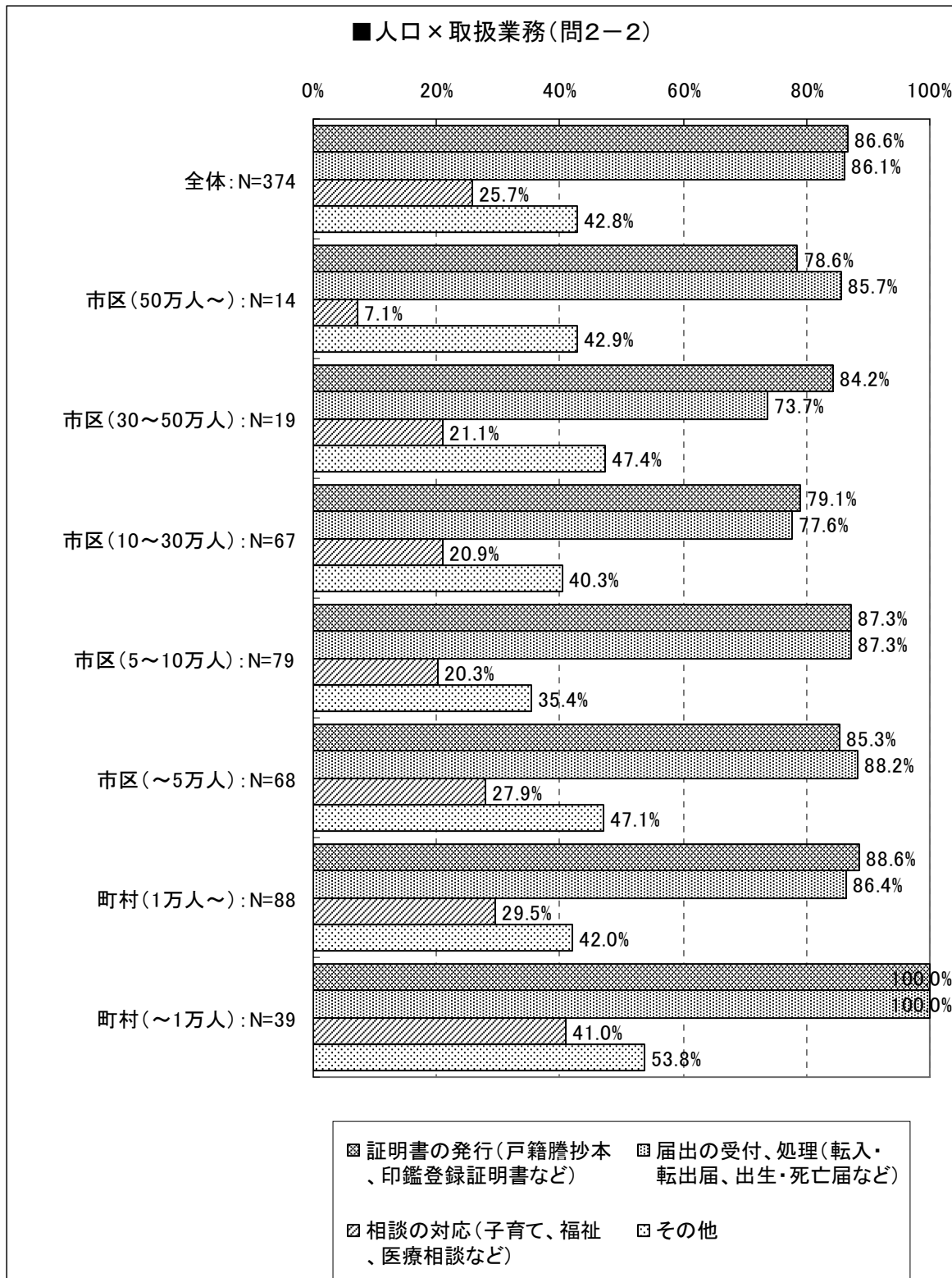
	回答数	①既に導入済	②導入が決定しており、導入準備中	③導入は決定していないが検討中	④検討した結果、導入しない	⑤検討していない
全体	1004	22.6%	2.0%	12.6%	15.2%	47.5%
市区(50万人～)	21	33.3%	4.8%	28.6%	4.8%	28.6%
市区(30～50万人)	33	36.4%	0.0%	21.2%	18.2%	24.2%
市区(10～30万人)	129	24.8%	6.2%	20.9%	20.2%	27.9%
市区(5～10万人)	178	23.0%	2.2%	19.1%	16.3%	39.3%
市区(~5万人)	146	28.8%	0.7%	17.1%	13.7%	39.7%
町村(1万人～)	277	21.7%	2.2%	7.9%	17.0%	51.3%
町村(~1万人)	220	15.0%	0.7%	10.9%		71.4%

②人口×導入年月（問2-1）



	回答数	①2005年～	②2000～ 2004年	③1990～ 1999年	④～1989年
全体	374	53.0%	18.6%	6.8%	7.8%
市区(50万人～)	14	21.4%	14.3%	7.1%	7.1%
市区(30～50万人)	19	26.3%	5.3%	0.0%	36.8%
市区(10～30万人)	67	37.3%	14.9%	3.0%	9.0%
市区(5～10万人)	79	43.0%	13.9%	5.1%	0.0%
市区(~5万人)	68	42.6%	8.8%	5.9%	7.4%
町村(1万人～)	88	48.9%	18.2%	6.8%	3.4%
町村(~1万人)	39	46.2%	23.1%	7.7%	2.6%

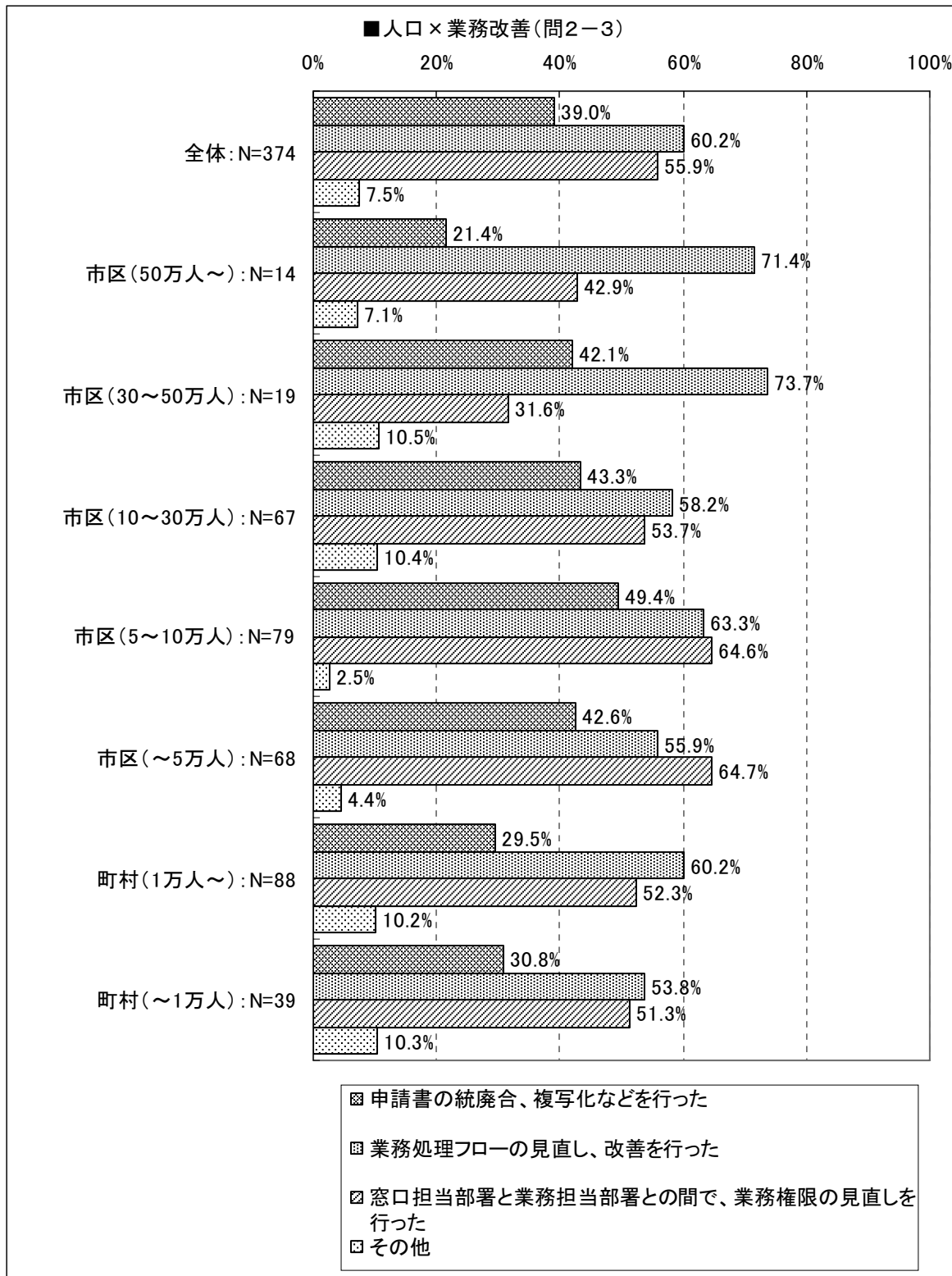
③人口×取扱業務（問2-2）





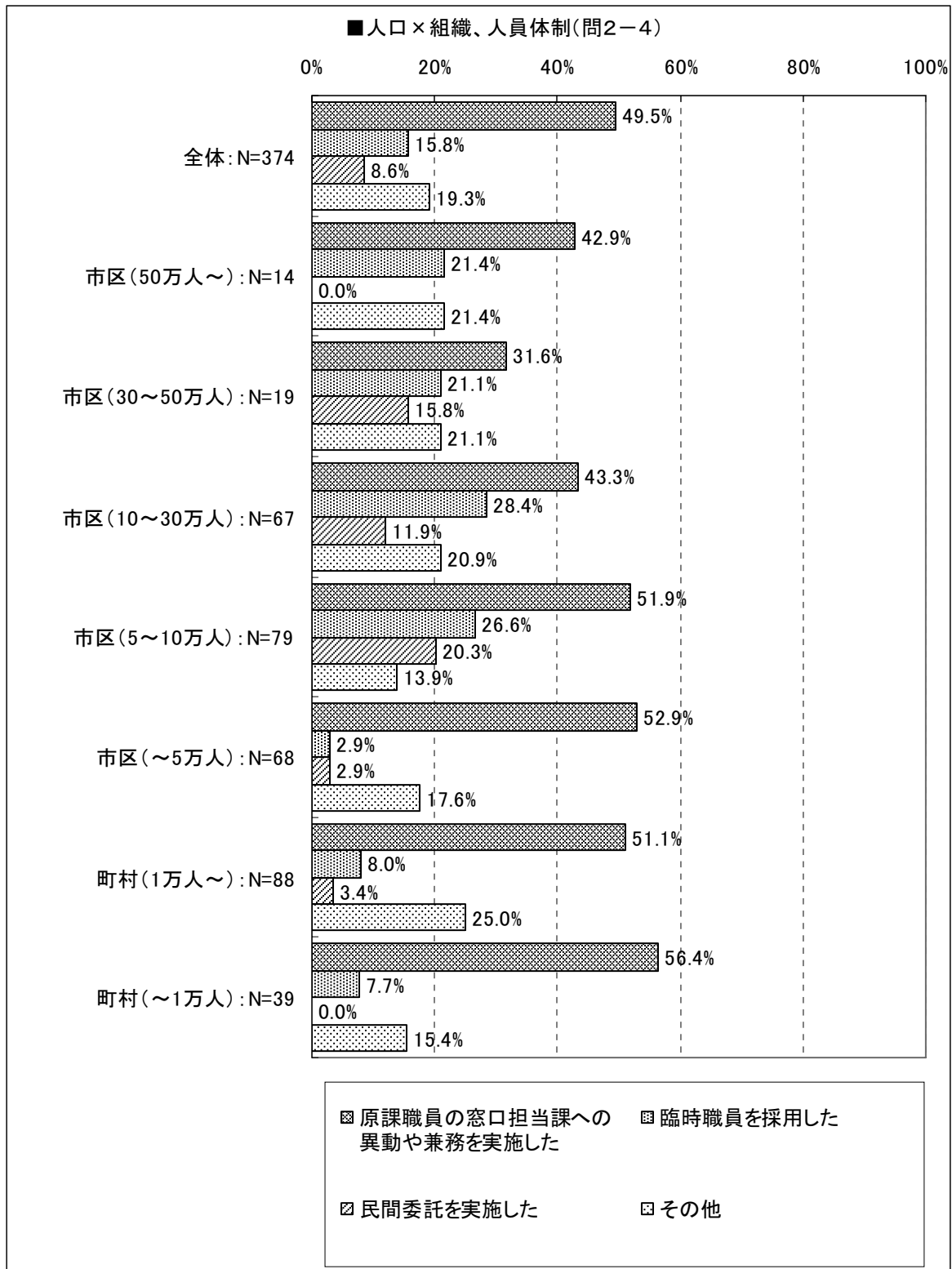
	回答数	証明書の発行(戸籍謄抄本、印鑑登録証明書など)	届出の受付、処理(転入・転出届、出生・死亡届など)	相談の対応(子育て、福祉、医療相談など)	その他
全体	374	86.6%	86.1%	25.7%	42.8%
市区(50万人～)	14	78.6%	85.7%	7.1%	42.9%
市区(30～50万人)	19	84.2%	73.7%	21.1%	47.4%
市区(10～30万人)	67	79.1%	77.6%	20.9%	40.3%
市区(5～10万人)	79	87.3%	87.3%	20.3%	35.4%
市区(~5万人)	68	85.3%	88.2%	27.9%	47.1%
町村(1万人～)	88	88.6%	86.4%	29.5%	42.0%
町村(~1万人)	39	100.0%	100.0%	41.0%	53.8%

④人口×業務改善（問2-3）



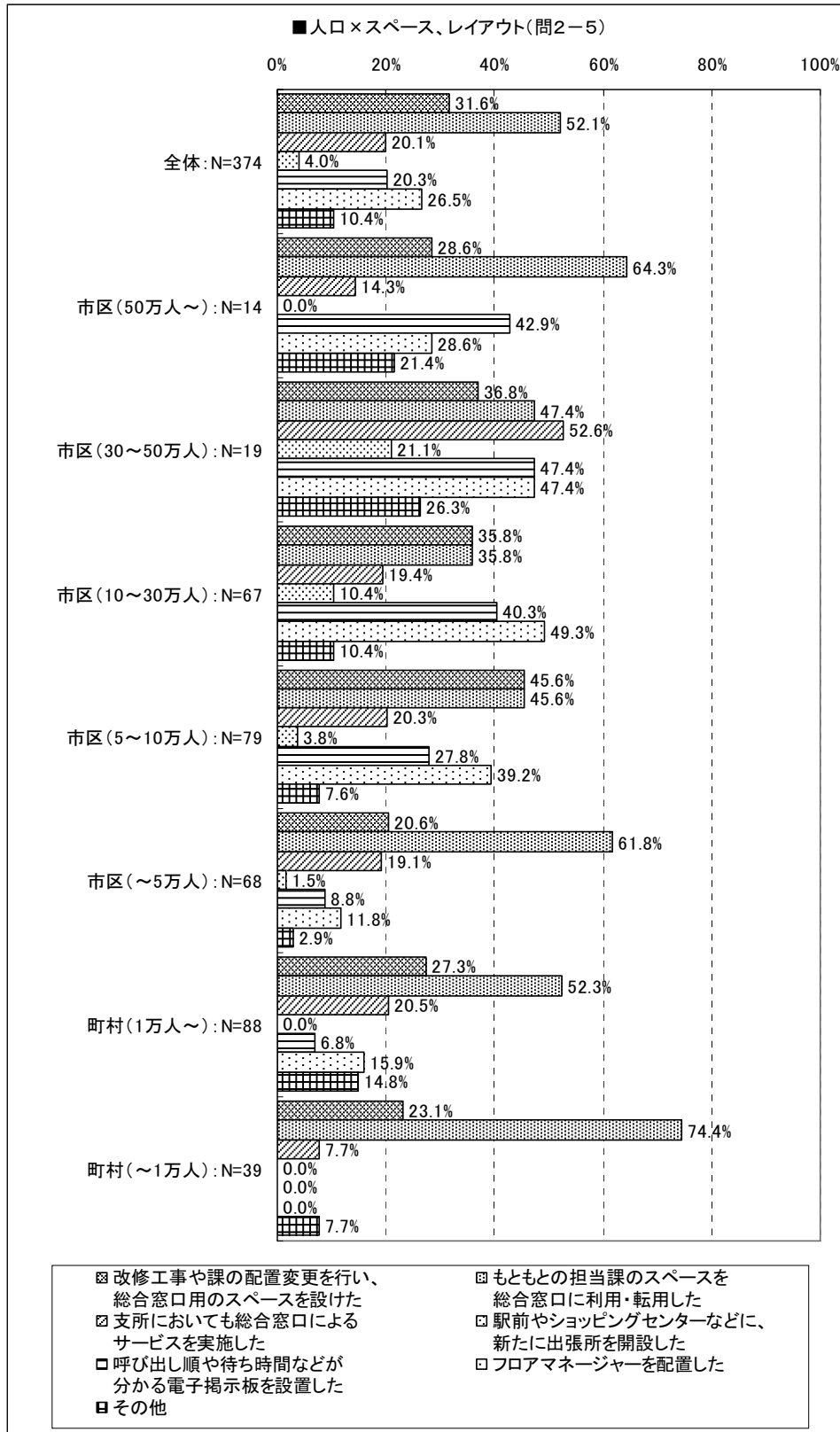
	回答数	申請書の統廃合、複写化などを行った	業務処理フローの見直し、改善を行った	窓口担当部署と業務担当部署との間で、業務権限の見直しを行った	その他
全体	374	39.0%	60.2%	55.9%	7.5%
市区(50万人～)	14	21.4%	71.4%	42.9%	7.1%
市区(30～50万人)	19	42.1%	73.7%	31.6%	10.5%
市区(10～30万人)	67	43.3%	58.2%	53.7%	10.4%
市区(5～10万人)	79	49.4%	63.3%	64.6%	2.5%
市区(～5万人)	68	42.6%	55.9%	64.7%	4.4%
町村(1万人～)	88	29.5%	60.2%	52.3%	10.2%
町村(～1万人)	39	30.8%	53.8%	51.3%	10.3%

⑤人口×組織、人員体制（問2-4）



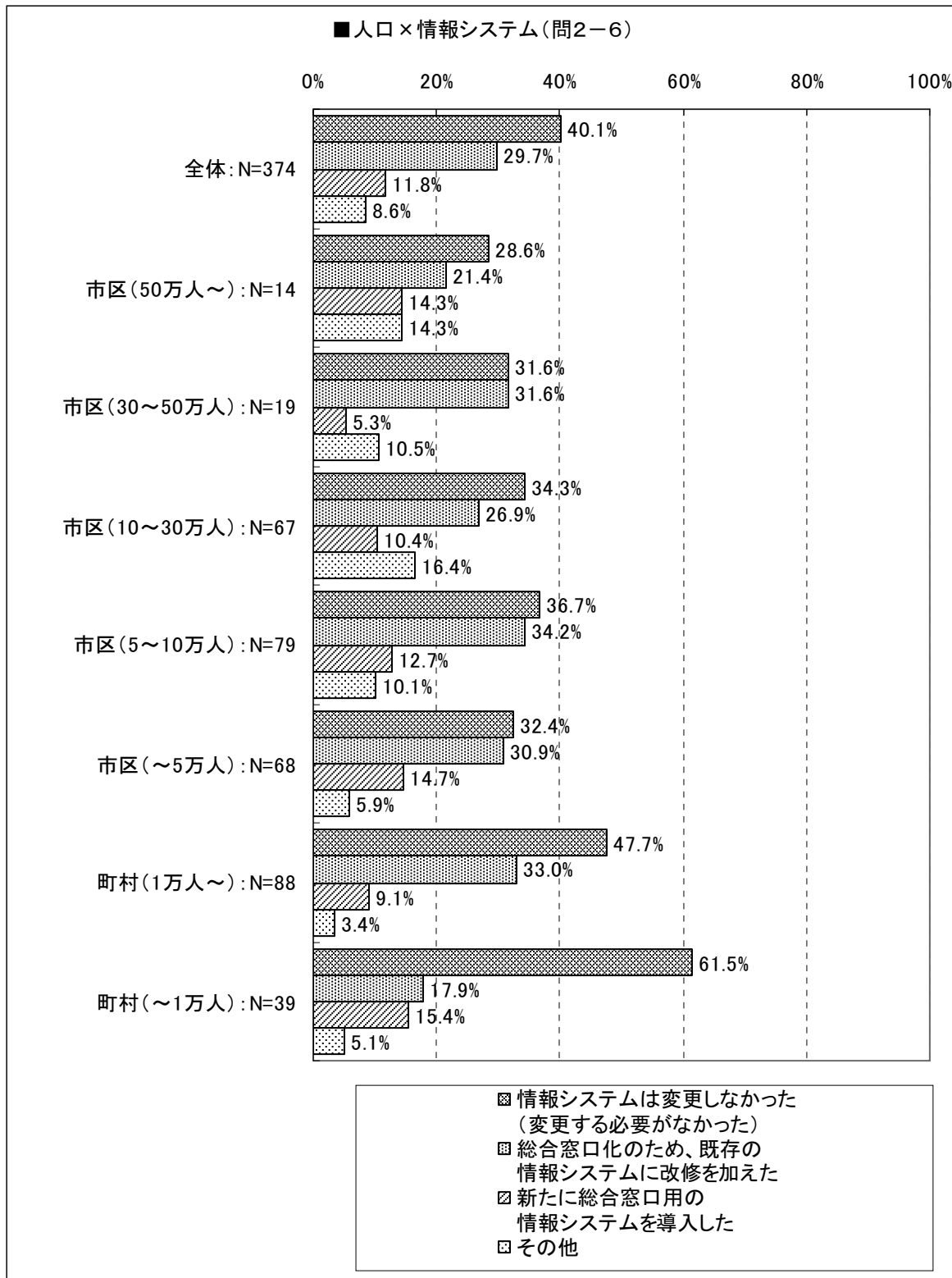
	回答数	原課職員の 窓口担当課 への異動や兼 務を実施した	臨時職員を 採用した	民間委託を 実施した	その他
全体	374	49.5%	15.8%	8.6%	19.3%
市区(50万人～)	14	42.9%	21.4%	0.0%	21.4%
市区(30～50万人)	19	31.6%	21.1%	15.8%	21.1%
市区(10～30万人)	67	43.3%	28.4%	11.9%	20.9%
市区(5～10万人)	79	51.9%	26.6%	20.3%	13.9%
市区(~5万人)	68	52.9%	2.9%	2.9%	17.6%
町村(1万人～)	88	51.1%	8.0%	3.4%	25.0%
町村(~1万人)	39	56.4%	7.7%	0.0%	15.4%

⑥人口×スペース、レイアウト（問2-5）



	回答数	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	もともとの担当課のスペースを総合窓口を利用・転用した	支所においても総合窓口によるサービスを実施した	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	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	フロアマネージャーを配置した	その他
全体	374	31.6%	52.1%	20.1%	4.0%	20.3%	26.5%	10.4%
市区 (50万人～)	14	28.6%	64.3%	14.3%	0.0%	42.9%	28.6%	21.4%
市区 (30～50万人)	19	36.8%	47.4%	52.6%	21.1%	47.4%	47.4%	26.3%
市区 (10～30万人)	67	35.8%	35.8%	19.4%	10.4%	40.3%	49.3%	10.4%
市区 (5～10万人)	79	45.6%	45.6%	20.3%	3.8%	27.8%	39.2%	7.6%
市区 (～5万人)	68	20.6%	61.8%	19.1%	1.5%	8.8%	11.8%	2.9%
町村 (1万人～)	88	27.3%	52.3%	20.5%	0.0%	6.8%	15.9%	14.8%
町村 (～1万人)	39	23.1%	74.4%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%

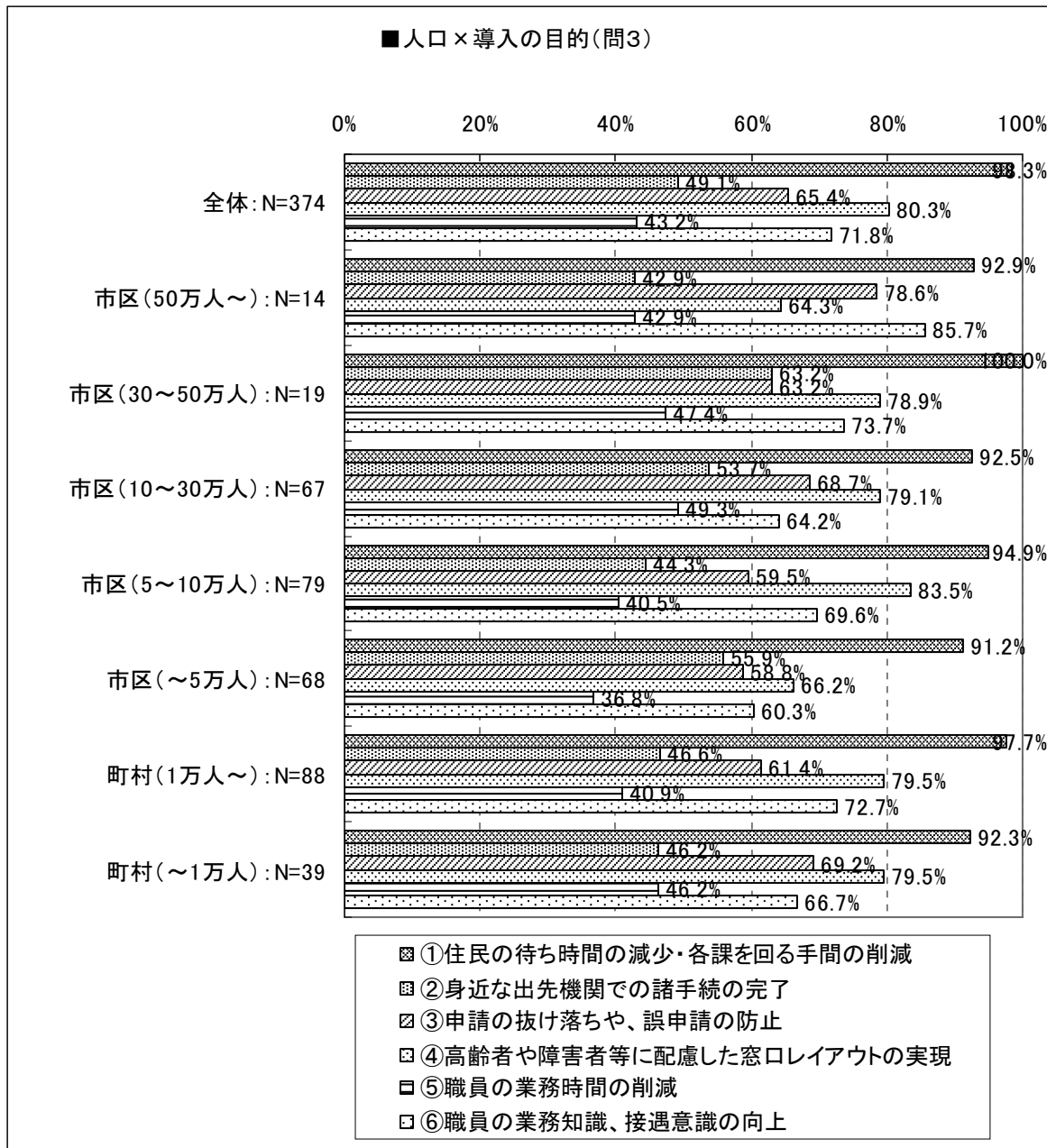
⑦人口×情報システム（問2-6）





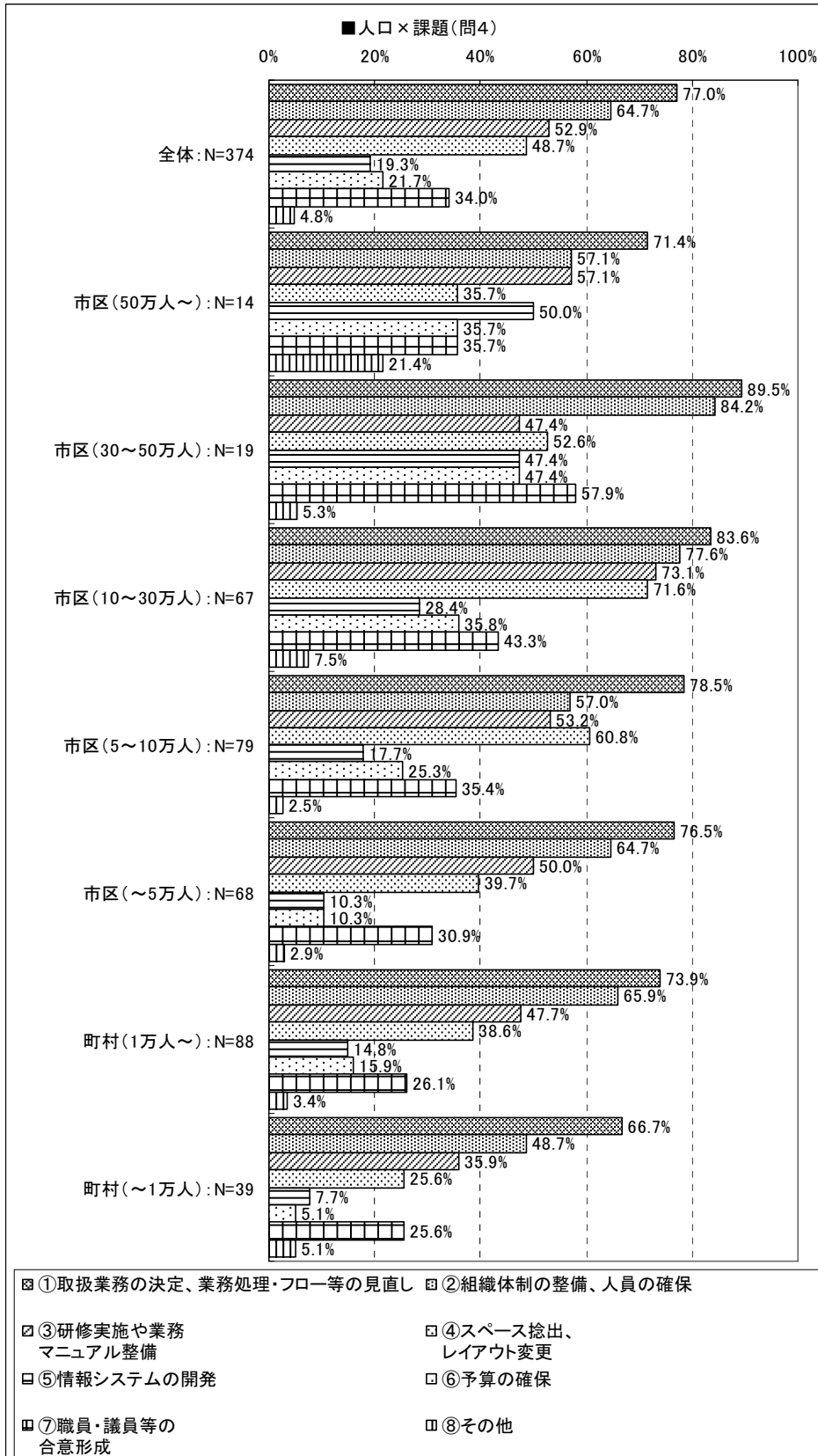
	回答数	情報システムは変更しなかった(変更する必要がなかった)	総合窓口化のため、既存の情報システムに改修を加えた	新たに総合窓口用の情報システムを導入した	その他
全体	374	40.1%	29.7%	11.8%	8.6%
市区(50万人～)	14	28.6%	21.4%	14.3%	14.3%
市区(30～50万人)	19	31.6%	31.6%	5.3%	10.5%
市区(10～30万人)	67	34.3%	26.9%	10.4%	16.4%
市区(5～10万人)	79	36.7%	34.2%	12.7%	10.1%
市区(~5万人)	68	32.4%	30.9%	14.7%	5.9%
町村(1万人～)	88	47.7%	33.0%	9.1%	3.4%
町村(~1万人)	39	61.5%	17.9%	15.4%	5.1%

⑧人口×導入の目的（問3）



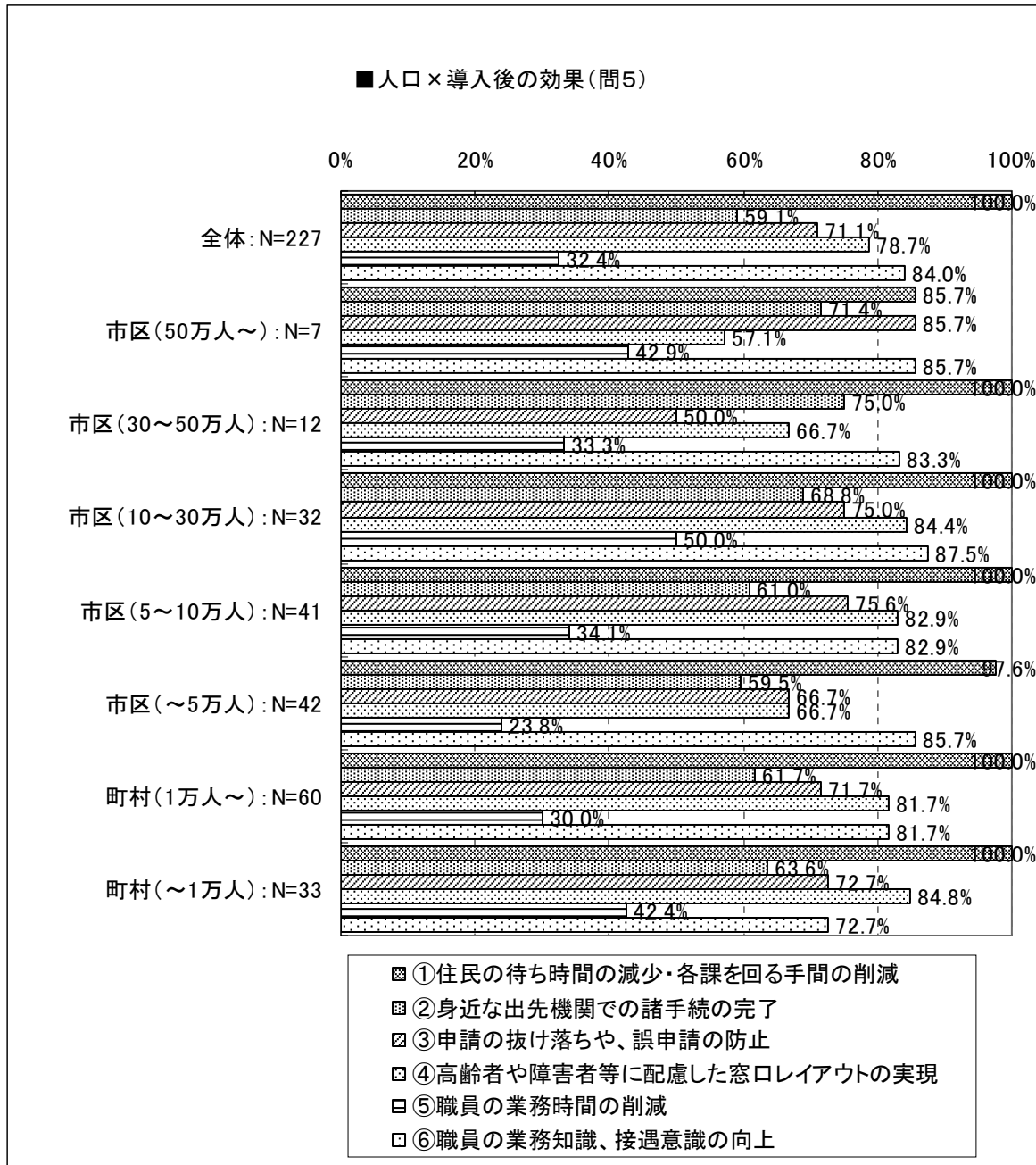
	回答数	①住民の待ち時間の減少・各課を回る手間の削減	②身近な出先機関での諸手続の完了	③申請の抜け落ちや、誤申請の防止	④高齢者や障害者等に配慮した窓口レイアウトの実現	⑤職員の業務時間の削減	⑥職員の業務知識、接遇意識の向上
全体:N=374	374	98.3%	49.1%	65.4%	80.3%	43.2%	71.8%
市区(50万人～): N=14	14	92.9%	42.9%	78.6%	64.3%	42.9%	85.7%
市区(30～50万人): N=19	19	100.0%	63.2%	63.2%	78.9%	47.4%	73.7%
市区(10～30万人): N=67	67	92.5%	53.7%	68.7%	79.1%	49.3%	64.2%
市区(5～10万人): N=79	79	94.9%	44.3%	59.5%	83.5%	40.5%	69.6%
市区(～5万人): N=68	68	91.2%	55.9%	58.8%	66.2%	36.8%	60.3%
町村(1万人～): N=88	88	97.7%	46.6%	61.4%	79.5%	40.9%	72.7%
町村(～1万人): N=39	39	92.3%	46.2%	69.2%	79.5%	46.2%	66.7%

⑨人口×課題（問4）



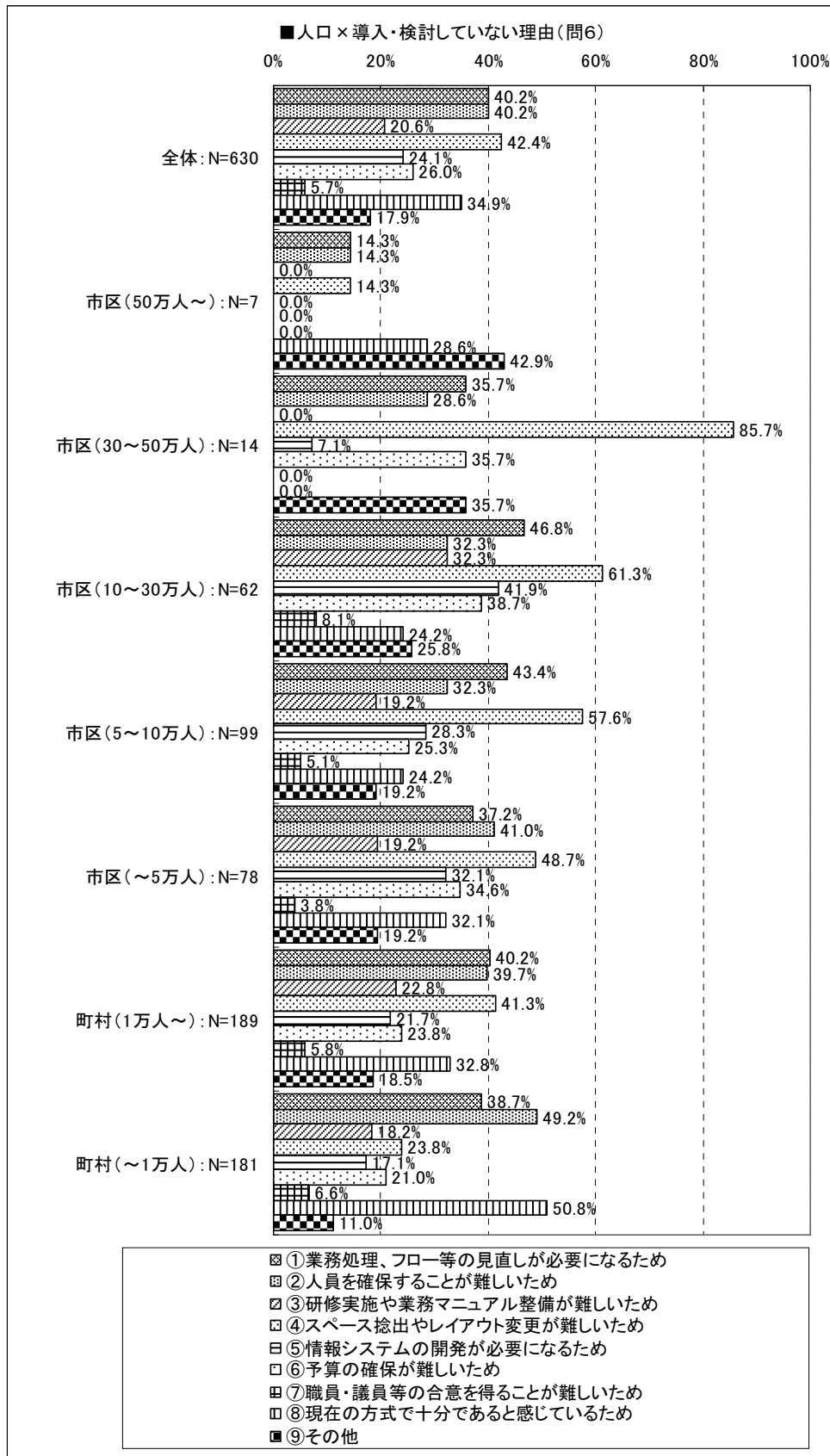
	回答数	①取扱業務の決定、業務処理・フロー等の見直し	②組織体制の整備、人員の確保	③研修実施や業務マニュアル整備	④スペース捻出、レイアウト変更	⑤情報システムの開発	⑥予算の確保	⑦職員・議員等の合意形成	⑧その他
全体	374	77.0%	64.7%	52.9%	48.7%	19.3%	21.7%	34.0%	4.8%
市区 (50万人～)	14	71.4%	57.1%	57.1%	35.7%	50.0%	35.7%	35.7%	21.4%
市区 (30～50万人)	19	89.5%	84.2%	47.4%	52.6%	47.4%	47.4%	57.9%	5.3%
市区 (10～30万人)	67	83.6%	77.6%	73.1%	71.6%	28.4%	35.8%	43.3%	7.5%
市区 (5～10万人)	79	78.5%	57.0%	53.2%	60.8%	17.7%	25.3%	35.4%	2.5%
市区(～5万人)	68	76.5%	64.7%	50.0%	39.7%	10.3%	10.3%	30.9%	2.9%
町村(1万人～)	88	73.9%	65.9%	47.7%	38.6%	14.8%	15.9%	26.1%	3.4%
町村(～1万人)	39	66.7%	48.7%	35.9%	25.6%	7.7%	5.1%	25.6%	5.1%

⑩人口×導入後の効果（問5）



	回答数	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
全体：N=227	227	100.0%	59.1%	71.1%	78.7%	32.4%	84.0%
市区（50万人～）：N=7	7	85.7%	71.4%	85.7%	57.1%	42.9%	85.7%
市区（30～50万人）：N=12	12	100.0%	75.0%	50.0%	66.7%	33.3%	83.3%
市区（10～30万人）：N=32	32	100.0%	68.8%	75.0%	84.4%	50.0%	87.5%
市区（5～10万人）：N=41	41	100.0%	61.0%	75.6%	82.9%	34.1%	82.9%
市区（～5万人）：N=42	42	97.6%	59.5%	66.7%	66.7%	23.8%	85.7%
町村（1万人～）：N=60	60	100.0%	61.7%	71.7%	81.7%	30.0%	81.7%
町村（～1万人）：N=33	33	100.0%	63.6%	72.7%	84.8%	42.4%	72.7%

⑪人口×導入・検討していない理由（問6）





	回答数	①業務処理、フロー等の見直しが必要になるため	②人員を確保することが難しいため	③研修実施や業務マニュアル整備が難しいため	④スペース捻出やレイアウト変更が難しいため	⑤情報システムの開発が必要になるため	⑥予算の確保が難しいため	⑦職員・議員等の合意を得ることが難しいため	⑧現在の方式で十分であると感じているため	⑨その他
全体	630	40.2%	40.2%	20.6%	42.4%	24.1%	26.0%	5.7%	34.9%	17.9%
市区(50万人～)	7	14.3%	14.3%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	42.9%
市区(30～50万人)	14	35.7%	28.6%	0.0%	85.7%	7.1%	35.7%	0.0%	0.0%	35.7%
市区(10～30万人)	62	46.8%	32.3%	32.3%	61.3%	41.9%	38.7%	8.1%	24.2%	25.8%
市区(5～10万人)	99	43.4%	32.3%	19.2%	57.6%	28.3%	25.3%	5.1%	24.2%	19.2%
市区(～5万人)	78	37.2%	41.0%	19.2%	48.7%	32.1%	34.6%	3.8%	32.1%	19.2%
町村(1万人～)	189	40.2%	39.7%	22.8%	41.3%	21.7%	23.8%	5.8%	32.8%	18.5%
町村(～1万人)	181	38.7%	49.2%	18.2%	23.8%	17.1%	21.0%	6.6%	50.8%	11.0%