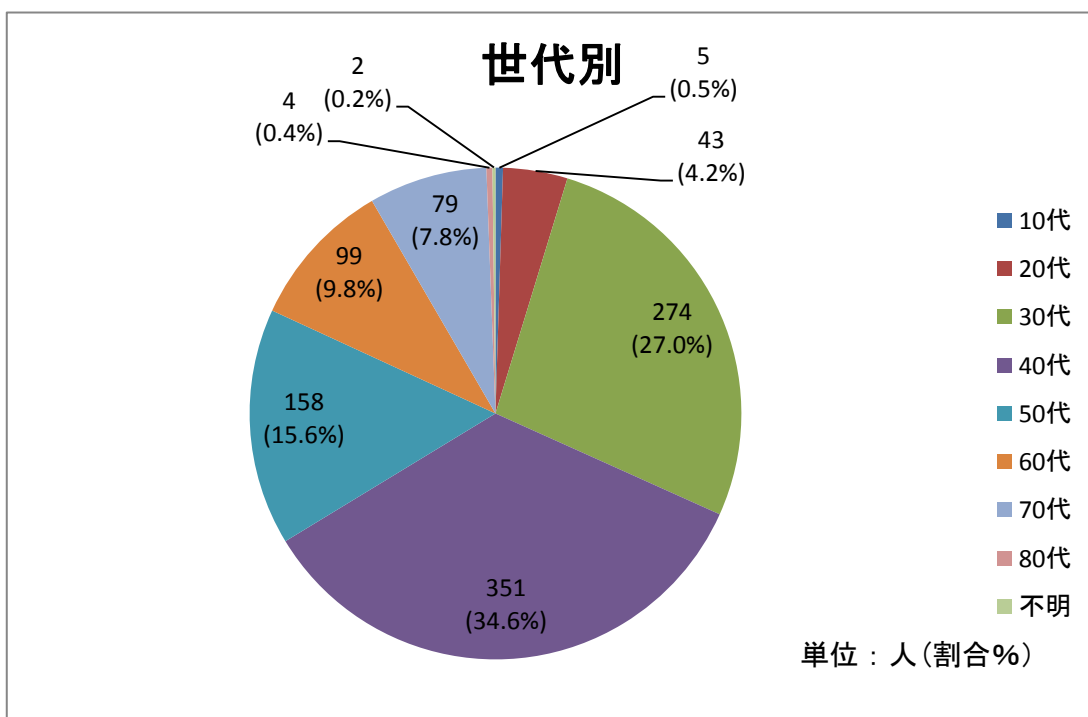
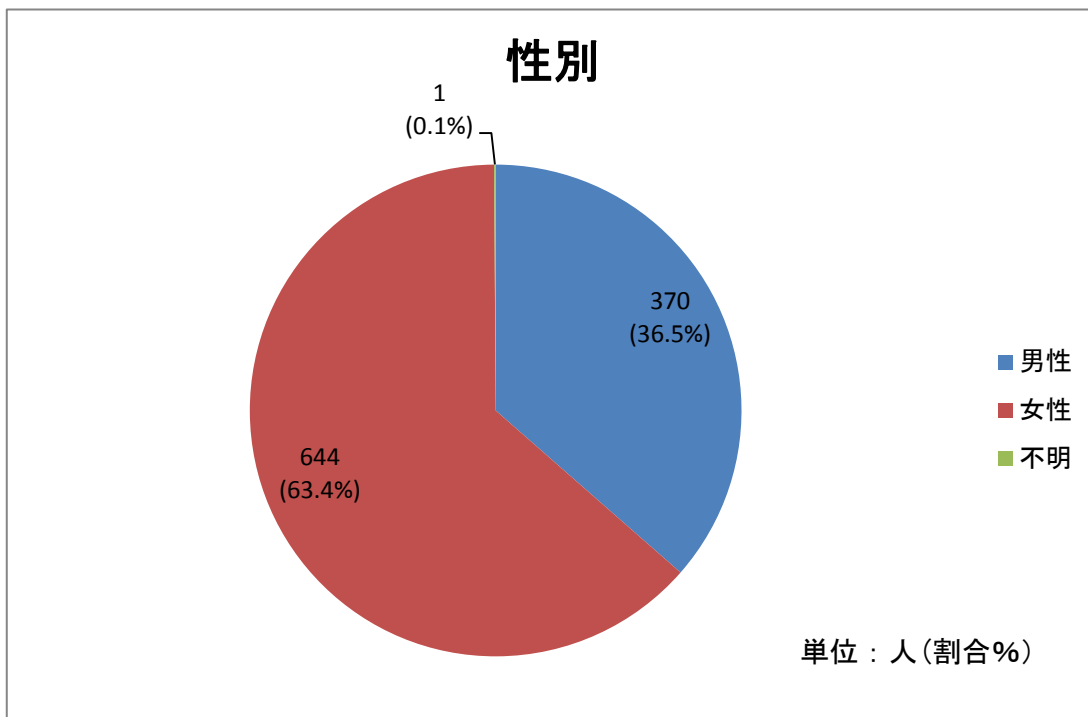


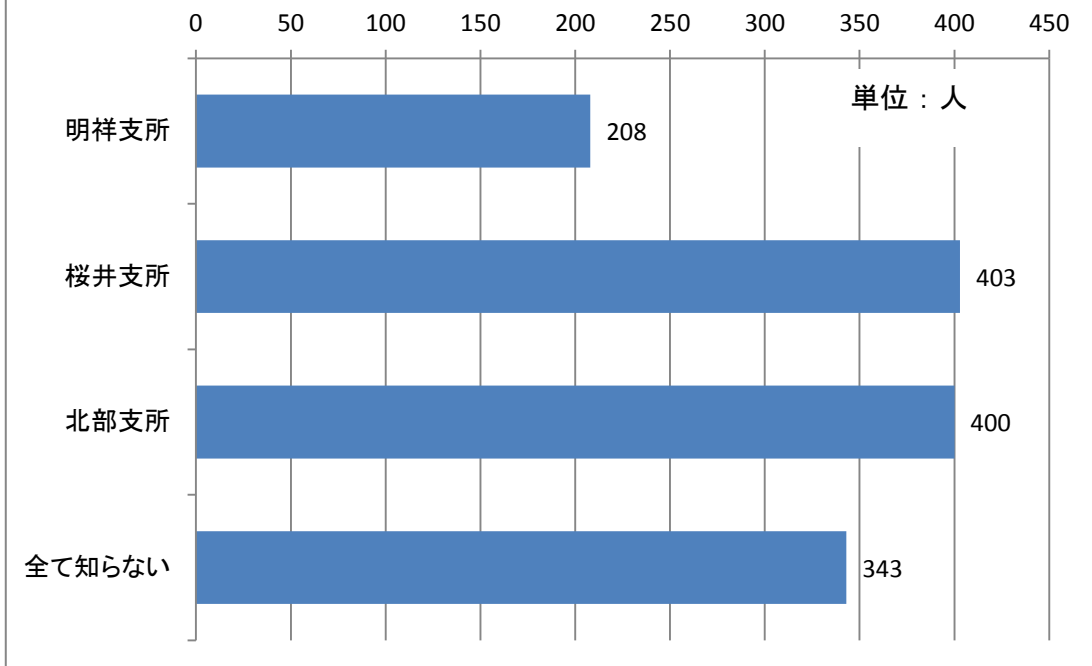
第7回eモニターアンケート 「支所、証明・旅券窓口センターについて」

実施期間
回答数

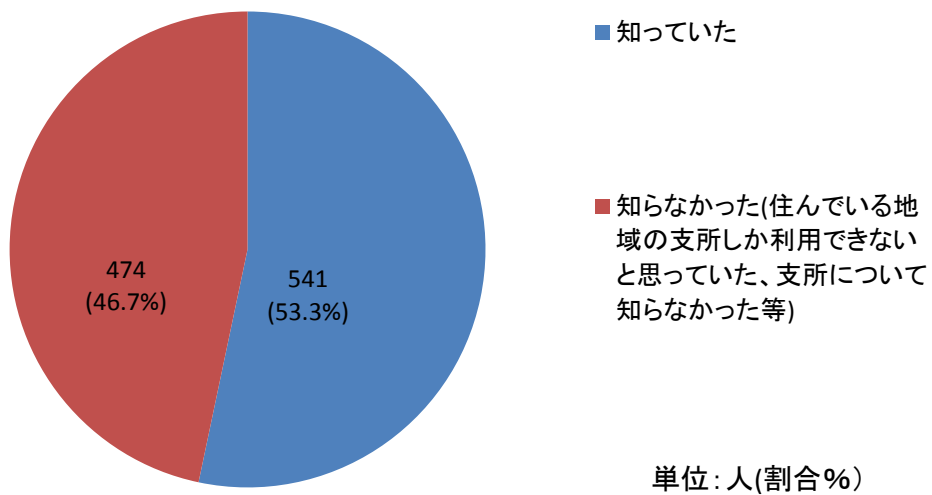
平成29年8月22日 ~ 平成29年8月29日
1015 人



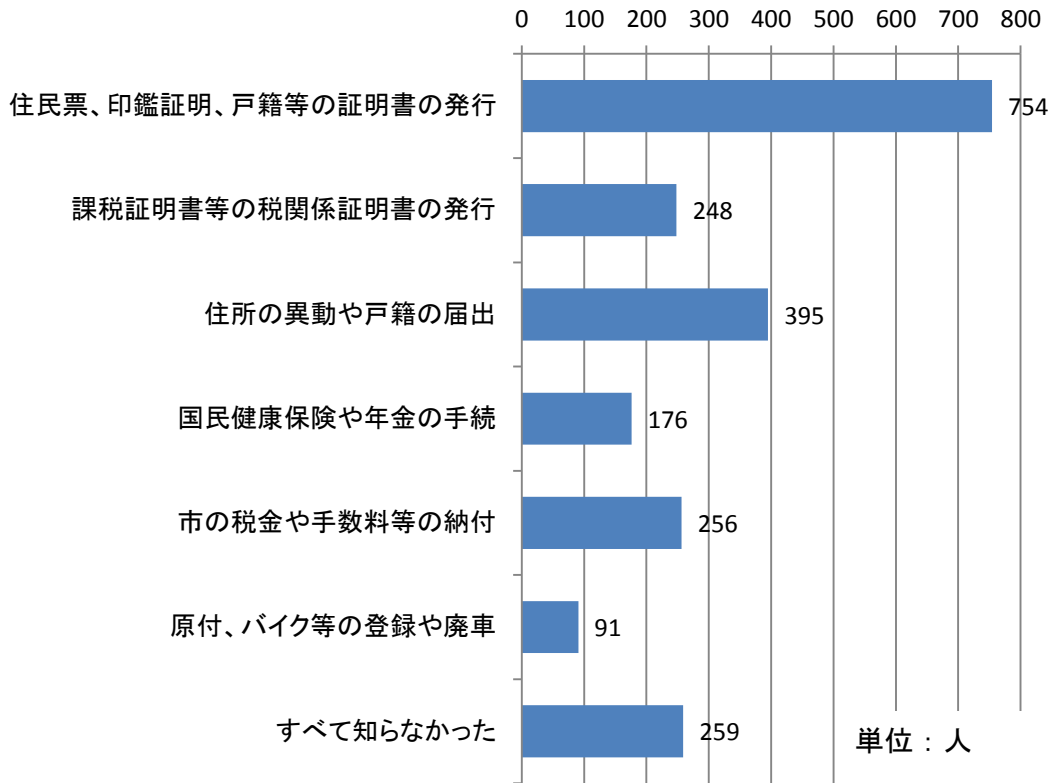
問1: 知っている支所(複数回答)



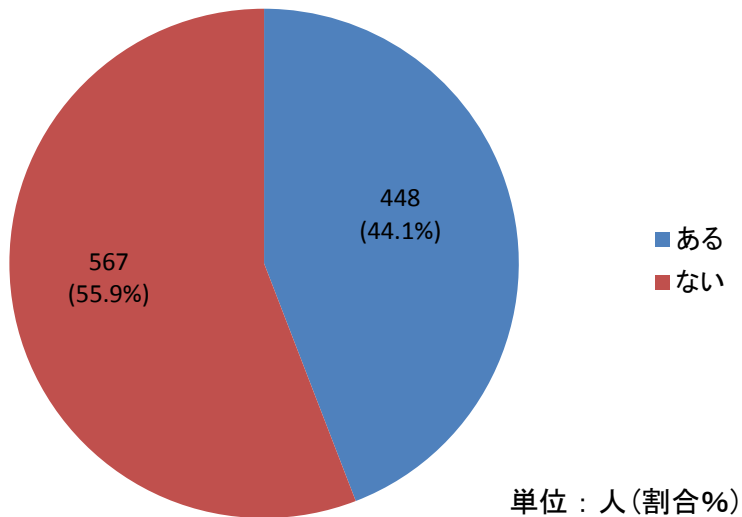
問2: 支所がどこでも利用可能であることを知っていたか



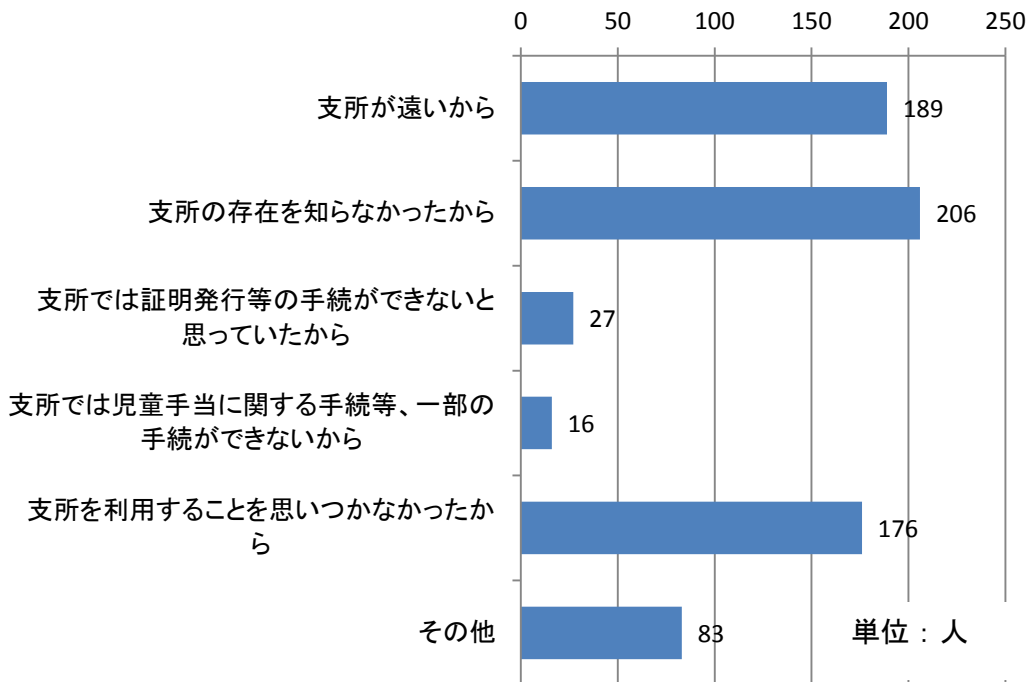
問3: 支所で行っている業務で知っているもの (複数回答)



問4: 支所を利用したことがあるか



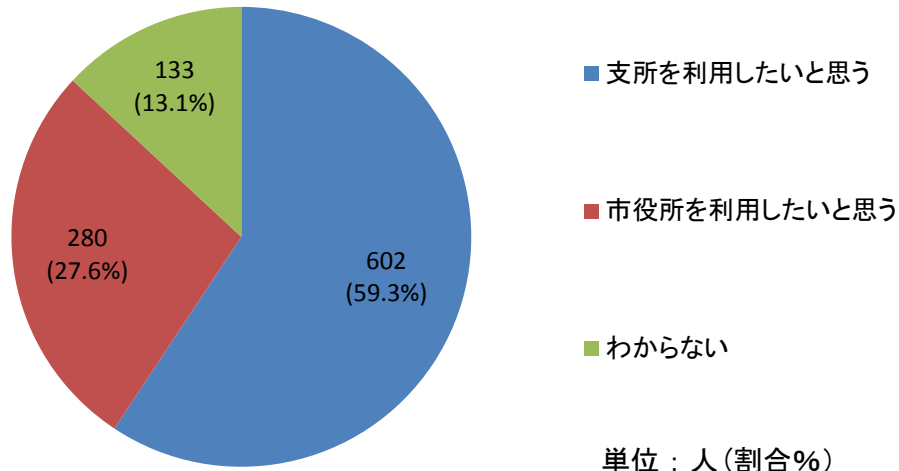
問5: 支所を利用しなかった理由(問4で「ない」と回答した人。複数回答)



その他と回答した人の意見(抜粋)

- ・支所だと不便だから。 ・遠いから
- ・知らなかった
- ・市役所が一番近いから
- ・支所の場所がわからない
- ・利用する用事がなかった
- ・本所(市役所に行けば何でも相談できるし、丁寧に対応していただけるからです)
- ・本庁への信頼感があるため
- ・市役所で手続きをここ数年やる機会がない
- ・支所よりも市役所の方が近いし、すべての用事が間違いなく一か所で済むから。
- ・書類不備など、不都合があった場合、市役所なら解決が早いと思うから。
- ・どの手続きができて何ができないのかがはっきり分からなかったから

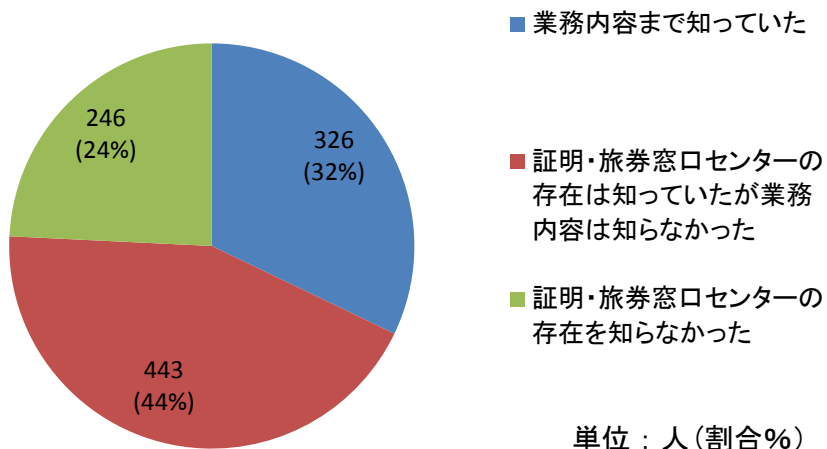
問6: 今後支所を利用したいと思うか



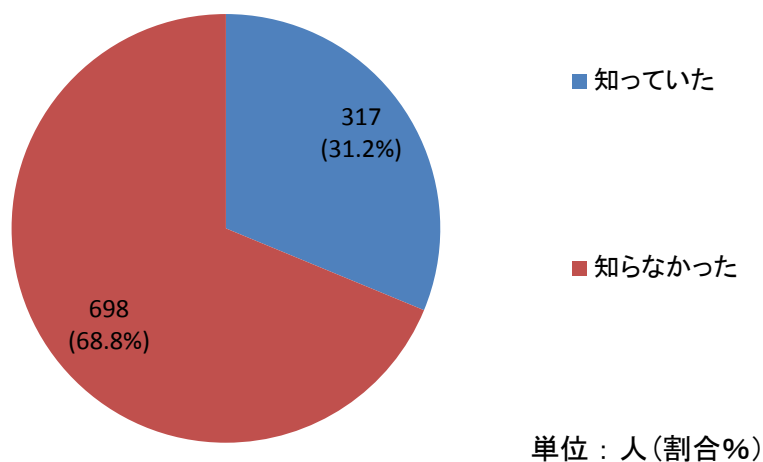
「市役所を利用したい」と回答した人の意見（抜粋）

- ・家から行きやすいから、あんくるバスを利用しているので。
- ・支所の職員が少人数の為、時間がかかる
- ・支所が遠いから。
- ・支所で出来ないと言われると2度手間になるから
- ・支所の場所がわからないし調べてまで利用するなら市役所でいい
- ・全ての用事が一度にできるから
- ・明確な理由はわからないが、たぶん安心感があるのだと思う
- ・職員の方との交流が深すぎ、あまりプライベートなデータは手交したくない。
- ・車の運転が出来ないためバスを利用しているが、バスだと支所へ行くよりも市役所の方が行きやすいため
- ・支所を利用したらとても態度が悪かった。あんな嫌な目にあうなら、市役所へ行く。支所など閉鎖してください。
- ・簡単なサービスはマイナンバーコンビニでよい。その他は市役所に行く。
- ・通勤や生活の圏内に支所がない

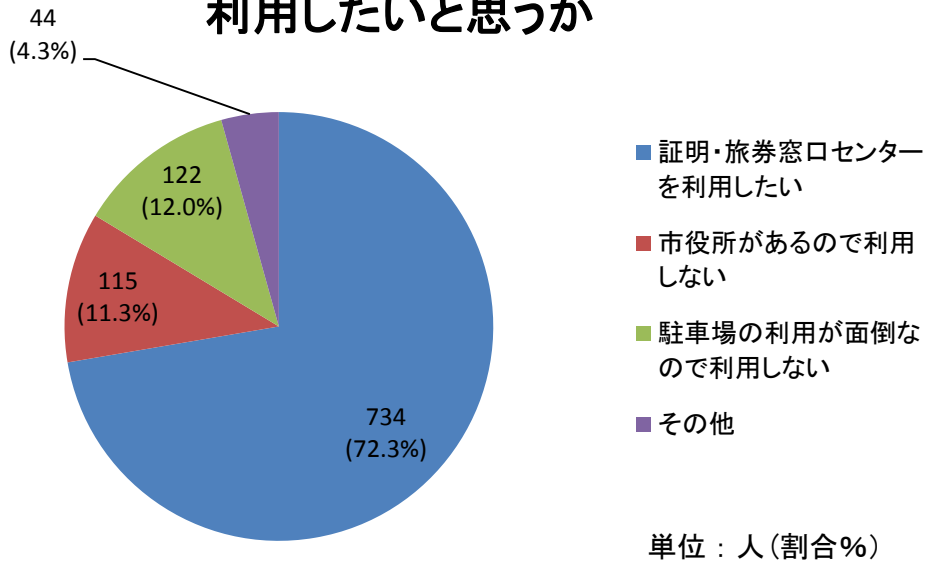
問7: 証明・旅券窓口センターと その業務を知っていたか



問8: 証明・旅券窓口センターが土日祝 日に開いているのを知っていたか



問9: 今後証明・旅券窓口センターを利用したいと思うか



その他と回答した人の意見（抜粋）

- ・ アンフォーレによく行くので、用事がある時は窓口を利用したい。
- ・ 必要がないから
- ・ 駐車場に車をいれにくく、道がせまくて車がすれ違う時が嫌なので、行きたくない。
- ・ 休日に利用した
- ・ 旅券に関しては利用したい。
- ・ コンビニでよい
- ・ 関東地方で発行してもらった旅券(10年)がまだ有効のため書き換えの時期になっていないが、時期が来たら考える。
- ・ 駐車場が狭く出し入れに注意が要り事故になりやすい
- ・ なにか特別な理由がなければ市役所を利用したい アンフォーレで待たされて2時間以上になってしまうと駐車料金もかかるから心配です。
- ・ 旅券センターで2時間以上の利用時間になった場合、無料なら利用する。
- ・ 時と場合によっては利用する
- ・ 図書館への用事がある時なら利用するかも
- ・ 土日しか行けないときは利用する。
- ・ その時にならなければ分からない。

<p>問10：支所、証明・旅券窓口センター全般に関する意見等がありましたら、自由にご記入ください。(抜粋)</p>
<p>平日は仕事があるため、証明書を取得するのに休みを取ったりしてました。この様な施設で休日も対応していただけると本当に助かります。</p>
<p>旅券、証明書等の交付窓口の係員には、市の職員を配置してください。もしくは、市と直接雇用関係を結んでいる係員が良いです。市から委託している会社との雇用関係の窓口係員はやめてください。守秘義務が守られているのかととても不安です。</p>
<p>旅行窓口センターを利用したいと思いますが、営業時間があまり周知されていない様に感じるので、広報とかに載せると良いと思います。</p>
<p>駐車場が狭く、土日は図書館のお客さんがいっぱいいるので、基本は平日に市役所や支所を利用したい。</p>
<p>国保や年金の手続きが支所で出来るということを初めて知りました。簡単な用件なら利用してもイイかなと思いました。(ただ、複雑な案件の場合も市役所と同等の対応がしてもらえるのか、少々不安です)</p>
<p>地区公民館でも対応するようになるとよいと思います。</p>
<p>支所があって本当に便利です。</p>
<p>ついでがあればアンフォーレも利用したいです</p>
<p>たくさんの窓口があって、どこがいつあいていて、閉まっているか、時間がわかりにくいので、一覧表とかあるといいと思います。(色分けカレンダーなど)</p>
<p>支所での手続きは、待ち時間も少なくスムーズに行える事が多いが、お盆前に訪れた時は手続きに時間のかかる方が2.3人重なったのか、30分以上待たされた。そのような場合はおよその待ち時間を表示するなど、臨機応変に対応して頂きたい。待ちきれずに帰った方も見られた。</p>
<p>市役所が混んでいるので、積極的に利用したいと思います</p>
<p>土日に利用できるのでアンフォーレが出来てうれしい。</p>
<p>パスポートの申請が支所でも出来たり、アンフォーレで土曜まで受付けてもらえると、もっと便利だと思います</p>
<p>市役所まで遠い方は近くに支所があると便利だと思う。また待ち時間が少なければ、日によって混み具合を考え支所を利用する価値もあると思う。</p>
<p>公的機関が近くにあるのは大変便利、今後も業務範囲を拡大してほしい。例えば・施設利用申請窓口(公園、地域公民館等)の担当・災害警報、避難勧告など発令情報の広報伝達の迅速、指示の町内伝達強化</p>
<p>支所の所在地や業務内容(手続き可能な具体的な内容等)を安城市広域に伝わるように努力をするべき。せっかく土日祝日も窓口として機能させているのであれば尚更周知が必要であると思います。ホームページや広報は全市民が目を通すことは困難なため、例えばパスポートの手続きを行う可能性がある市民については旅行会社にポスターを掲示して情報を公開しておくだけでも違うと思う。</p>
<p>土日祝日しか行けない人のために休日の混雑対策を考えてほしい。また、その混雑によって手続き時間に多大な時間を費やす場合は二時間を超える者に限り駐車場料金制度も検討した方が良くかと思えます。本来、市役所で手続きすれば駐車料金はかからないのに…と考えてしまうと利用者は増えないかと思えます。</p>
<p>支所、アンフォーレ、一度は利用してみたい。</p>
<p>支所をもっと増やしてほしいです。</p>
<p>(桜井支所)支所自体は混んでいないが、公民館や児童センターと併設のため、駐車場が満車な事が多い(JA駐車場が利用できるため多少マシだが少しの用事で離れたところに停めなければならず少し不便)</p>
<p>アンフォーレの窓口センターは、出来てすぐにさっそく土曜日に利用したことがあります。朝の開館直後だった事もあり、すぐに発行して頂いてとても助かりました。自分はアンフォーレの方が近いので、これからも利用したいと思います。</p>
<p>市役所の業務をより分散化して欲しい。</p>
<p>支所は市役所から遠いので、支所の近くに住んでいる人が利用すれば便利だと思うが、アンフォーレは市役所のすぐ近くにあるので「証明・旅券窓口センター」は必要ないと思う。土曜日・日曜日・祝日も利用できるのは便利だとは思いますが、それは市役所でやれば済むことである。近い距離に同じような施設が2つもあるのは無駄だと思う。</p>
<p>いつも使っています。市役所までいかななくてもよく、とてもありがたいです。</p>
<p>支所の機能を充実させることは、住基カードでコンビニで住民票が取得できる流れに逆行している施策だと思える。</p>
<p>支所がもっと身近にあれば利用したいですが、少し離れているため、出向く手間が変わらないなら市役所に行こうと思います。</p>
<p>窓口センターが土日に利用できるのは、いざという時に便利だと思いました。</p>
<p>受付の職員が親切だと思いました。</p>

<p>市役所はいつも混雑しているので、支所を良く利用しています。本当に便利です。 アンフォーレも是非利用したいと思います。</p>
<p>今のところ支所も証明・旅券窓口センターも利用することがなく、あまり身近ではありません。市役所にすべてが集約するのはあまり良いことではないと思います。支所、証明・旅券窓口センターをもっと周知徹底をしていただいて皆さんが便利になればいいと思います。</p>
<p>駐車場が狭く、混雑時警備の配置が必要</p>
<p>まだ利用したことがないので、機会があれば利用したい。</p>
<p>アンフォーレは、全ての受け付け業務が出来ると思ったので、市民保養利用書を提出したら、受け付けていないとの事でした、アンフォーレも支所並に受け付け業務内容にして欲しい。</p>
<p>アンフォーレ利用者は時間無制限に駐車場を無料化していただけると嬉しいです。時間の制約があることで、利用しにくく感じて足が遠のきます。</p>
<p>全ての公民館で同じレベルのサービスを実施してほしい。 児童手当の申請用紙など、送るだけの書類ですら公民館では提出出来ないのを疑問に感じていた。</p>
<p>アンフォーレが休日の手続きや発行作業ができるのであれば利用したいと思います。ただし図書館自体の開館時間がもう少し長いので手続き可能時間も延長しても良いのではないのでしょうか？ また、各支所や場所によってできる業務やできない業務がある場合や、業務に精通していない職員によるミスリード等がないよう人員の配置やインターネットを使った共通業務を増やす等によりもっと気軽に利用できるようにしてほしいと思います。</p>
<p>支所でも旅券の受付をしてください。</p>
<p>窓口での対応が粗雑</p>
<p>支所でこんなにいろいろ手続きができるとは知りませんでした。待ち時間が少ないので、もっと利用したいと思います。</p>
<p>支所は、待ち時間や駐車場で困ることもないので便利です。支所で用が足せるので助かります。夕方は5時半か6時頃までの延長を希望します</p>
<p>アンフォーレは土日が混んでそうなので、行きづらい。</p>
<p>JR安城駅下のスペースでも、発行サービスを始めたらいかがでしょうか？</p>
<p>施設の利用が証明できれば、駐車場は制限時間なく無料にしてほしい。</p>
<p>マイナンバー制度の導入でコンビニでも各種証明が発行できるようになっている。大幅な経費削減につながるのなら支所の在り方を考え直すべき</p>
<p>支所の事は知り合いから聞いて知っていたので、支所で業務の事をもっと知らせてほしいです。</p>
<p>休日に手続きができるのはよいが、一部の手続きしかできないので、例えば障害者手帳の手続きや受け取りやら各種医療制度の手続きや受け取りなど市民生活全般の手続きが市役所以外で出来るといいなおもいます。</p>
<p>支所で何ができて何ができないかはその時にならないとわからない。まず聞いてだめなら市役所に行くことにしている。</p>
<p>アンフォーレの駐車場は複雑で利用しにくいです。</p>
<p>アンフォーレの駐車場は無料にしてほしいのと、駐車場から図書館や証明書の場所に行くまで道のりが分かりにくかったため、改善してほしいです。</p>
<p>夜遅くまでやってるとありがたい。</p>
<p>アンフォーレのサービス内容を増やしてほしい。</p>
<p>アンフォーレに旅券窓口があると知りませんでした。もっとアピールすべきでは？</p>
<p>証明・旅券窓口センターは駅から近く、利用しやすいため、機会があれば是非利用したいです。</p>
<p>混雑なく、利用しやすかったです</p>
<p>以前は平日、休みを取らないと行けなかったが、便利になったと思う。年齢の高い人は、ホームページより広報誌を読むことが多いと思われるので、度々市の広報誌でも案内をして周知すると良いと思う。</p>
<p>市民の生活パターンも年とともに変化しています。なので、証明・旅券窓口も年中無休にするとか、WEBを利用した24時間対応も検討してほしい。</p>
<p>自分のように、知らなかったという人も多いと思うので、広報や回覧板などで積極的にPRするのがいいと思います。</p>
<p>支所があることを知らずに国保の加入に市役所まで行き少し待ちました。次回は支所を利用します。</p>
<p>いつも桜井支所を利用して、たいへん助かっております。利用者が少なくなっても、支所を廃止することだけはやめてください。</p>
<p>子どもがいると簡単な住民票などは支所で取っています。 市役所はやはり混雑することもあるので本当に助かっています。 今後も利用したいと思っています。</p>

<p>今回のアンケートで、市役所以外で出来るんだなあ とは、思ったが、それでも市役所に行こうと思う。なぜなら、支所に行って、「ああ、この業務はウチでは出来ないで、市役所行ってもらえます？」となるのが、目に浮かぶからだ。</p> <p>住民基本台帳もマイナンバーも同じ理由で、普及しない。利用する側に特典がない。</p>
<p>住民の認知度が、低いのでアピール・広報願います。</p>
<p>アンフォーレにあると、ついでに図書館にも行けるし、買い物もできるし、子供もがいるお母さんは忙しいので、用事がいっぺんに片付いて、とても便利。</p>
<p>各公民館でも扱ってほしい</p>
<p>回覧板等でもっとPRしてほしい。</p> <p>知らない人が多いと思う。</p>
<p>狭すぎるアンフォーレの駐車場を使用したくないので、証明・旅券窓口センターにはいきません。</p>
<p>支所であれば、まだコンビニよりは安心できますし、市役所は混雑していたり、駐車場がいっぱいでとれられなかったりすることもあるので、利用したいと思います。</p>
<p>すでに証明書発行等で利用しており、また子供がパスポート発行で利用しました。土日なども利用できることは大変利便性が高く、これからも利用したいと思います。</p>
<p>役所での手続きはほとんど経験ないから、市役所が良いのか、支所が便利かは判断できない。</p>
<p>支所でも土曜日・日曜日に証明発行業務をやっていただきたい</p>
<p>週末に利用できるのは働く人にとっては有益だと思うので、もっとPRしていくべきだと思う</p>
<p>アンフォーレに旅券窓口センターができたのは凄く魅力的ですが、やはり駐車場の利用方法がよく分からないのと、図書館・児童センターなど複合型施設のため「常に混んでいるかも」という懸念でなかなか行く気にならないです。</p>
<p>アンフォーレがオープンしてすぐ証明旅券窓口センターと図書館を利用したが駐車証明を発行してもらったのを忘れて駐車料金をとられてしまった。</p> <p>有料駐車場は苦手なのでもう利用したくないです。</p>
<p>支所の方が近いので利用している。</p>
<p>色々な手続きが便利になる事はいい事です、市役所、支所、センターと拡充されて喜ばしく思いますがコンビニでも取れるようになっていく方向になっているのでコストや距離とかを考えたらコンビニ利用の促進を図るのが良いのではと思います。</p>
<p>証明・旅券窓口センターは土・日・祝日も業務を行っているのはとてもいいと思う。</p>
<p>アンフォーレの立体駐車場で、すでに数件の車の事故が起きていると聞きました。私も車を止めたことがあります、すれ違うときは怖かったです。何か対策をお願い致します。</p>
<p>アンフォーレにて土日の手続きができるようになったのは、とてもありがたいと思います。</p>
<p>支所などの業務内容をもっと宣伝すべきだと思います。</p>
<p>支所は地区毎の公民館より存在を知らなかった。隣市に住んでいた時は市役所機能があるのは知っていたが、全く利用しようと考えなかった。利用頻度が低いため、平日休んで行くことがほとんどだったので、土日に市役所以外でやれることを今一度整理しようと思う。ビラなど回覧板で周知してもらえるととても助かります。</p>
<p>証明写真を撮影する機械をアンフォーレ内に設置してほしい</p>
<p>アンフォーレの窓口ができて、日曜日でも利用できてとても助かっています。</p>
<p>市役所に行くには自家用車か名鉄バスかあんくるバス。運転をしないのでバスということになります。時刻表に合わせて行動するのは不便だし、あんくるバスは時間がかかる。北部支所を勝手に北部公民館と判断したのですが、もしそうなら自転車で行ける距離なのでとても便利です。HPなどで確認し、今後ぜひ利用したいです。</p>
<p>インターネットで利用できると良いと思う。</p>
<p>アンフォーレは、自動車での利用が大変不便なので、他の施設で出来ることは、アンフォーレは利用しません。</p> <p>支所で出来ることは、極力支所を利用しています。</p>
<p>近いし、対応も迅速で待ち時間も短く大変助かっています。</p>
<p>マイナンバーカードを所有しているのでコンビニでも一部文書化の受け取りが可能です。各施設の特徴をまとめてもらえると便利です。</p>
<p>マイナンバーコンビニ利用が便利なので、そちらをより推進すべきだと思います。</p>
<p>印紙の販売所、写真撮影箇所、銀行のATMと住民票や戸籍の証明書発行箇所が1箇所にそろっていることが望ましい。</p>
<p>支所の利用者が少ないのなら、閉鎖もありではないでしょうか。</p>
<p>市役所は遠いので少しでも近くの支所で利用できるのはありがたいと思っています。</p>
<p>アンフォーレで、戸籍謄本をとりました。空いていて、とても便利でした。また、利用したいと思いました。</p>

支所で出来る内容と市役所でしかできない業務があるので、そのあたりがもうちょっと公知されるようになると思います。 支所でできる業務がもっと増えるとありがたい。 アンフォーレの土日オーケーはかなり助かります。
平日センターは、利用客が少なく、暇そうに見える。 ほかの業務も兼務すると、より便利になるのではないかと (具体的なほかの業務が思い浮かばないですが。)
土日祝日にもやっていて良いのですが、できたら、午後7時位まで対応してほしいと思いました。
以前、支所にて、手続きできないものがあり、市役所に回され、2度手間になったことがあり、それ以来は、ほぼ市役所に行くようにしている。 業務内容を、オンラインでつなぎ、市役所と全て同じ手続きができれば、大変便利になると思う。
三河安城駅周辺の人口密集地域にも支所を開設してほしい
細かく何が対応可能なのが年1くらいで良いので広報等で特集してほしい。
アンフォーレの窓口は土日でも利用できるのはとても便利だと思う。 駐車場が立体駐車場しかないのが少し面倒
学校や会社をお休みしないで、待ち時間も少なく、自宅近くでいろいろな書類手続きができ、便利なのかもしれません。扱うのは大切な書類ばかりなので、セキュリティなどをしっかりして安全安心な管理をお願いします。
証明・旅券窓口センターは、まだまだ認知されていないのもっとアピールした方が良いと思います。
アンフォーレの窓口センターは、今回、印鑑証明が必要になった時に、小売店の方に紹介いただき、それまでは全く知りませんでした。北部支所はたまたま小学校区なので知っていました。 滅多に利用しないからこそ、普段あまり意識していませんでした。 わざわざ市役所まで足を運ぶ方もいると思うので、もっと広報活動されても良いと思いました。 とても便利で、広報する価値のあることだと思います。
証明・旅券窓口センター以外にも図書館等があるので待ち時間が有っても気にならない事をアピールしたら良いと思う。
アンフォーレで土日に転出や転入の手続きができるようにしてほしい。 証明等はネットで手続きをして、2～3日後に公民館で受け取りができるようにしてほしい。 (土日でも利用できて会社員には便利。本人確認は公民館で渡す時にすればよい。書類は図書館の本移送を利用すればよい。)
その地域に支所が必要であるのであれば残せばよいし、それはその地域の住民が決めること。ただ、税金の無駄遣いにならないようにしてほしい。窓口センターは利用できる場所が増えるのはいいことかもしれないが、くれぐれも個人情報の扱いには十分に注意してもらいたい。(不特定多数の人間が出入りする場所なので、特に念入りに！)
自分は専業主婦で平日に車で動けるので用途や用事のついでに都合がよい場所を利用している アンフォーレに関しては特に土日は駐車場が混む上に複合施設なのに無料2時間では気が急いでゆっくり利用出来ない 証明・旅券発行センターを利用する場合は図書館利用とは別途駐車時間をつけて欲しい(単独利用なら2時間でもよいが複数ならせめて30分～1時間プラスして)
出産した際、支所が近いので出生届けは支所が出したが、児童手当の申請が市役所でしか出来ず結局市役所に行ったので、出生届けが支所で出来るなら児童手当の申請も支所で出来るとありがたいです。
アンフォーレのように、複合施設ならば、旅券窓口センターに用事が無くても、通り掛かるだけで認知出来るが、支所のように、支所しかなければ、場所を調べてまでは行かないと思う。 市役所で事足りる。 支所を活用するには、例えば、市役所の業務時間外も開所する、24時間対応にする等の利便性を拡張するか、アンフォーレのように民間施設を誘致して、認知度を上げていく必要があると感じる。
旅券業務等を市役所から分散させるのは、混雑の分散等良いことだと思います。アンフォーレで行えるのは知らなかったですが、実際に行動を起こすときには、ネット等で調べるので、アンフォーレに行き当たったでしょう。
納税・年金の相談窓口も開いてほしい。
混雑解消の為取り扱い支所を増やしたら、市民にとってより便利になると思います。