

## 神戸市ネットモニターアンケート調査結果

テーマ	区役所の窓口受付時間について
調査期間	2025年4月22日（火曜）～ 5月5日（月曜）
設問数	全6問（分岐設問除く）
対象モニター数	8,237名
回答モニター数	5,063名（61.5%）

### 【調査結果概要】

神戸市では、各区役所・支所の窓口受付時間を、平日の8時45分から17時15分と定め、来庁が難しい方のために毎週木曜日は受付時間を19時45分まで延長する「平日夜間特別窓口」を設けています。こうした取組みへの今後の参考とするために、本アンケート調査を実施しました。

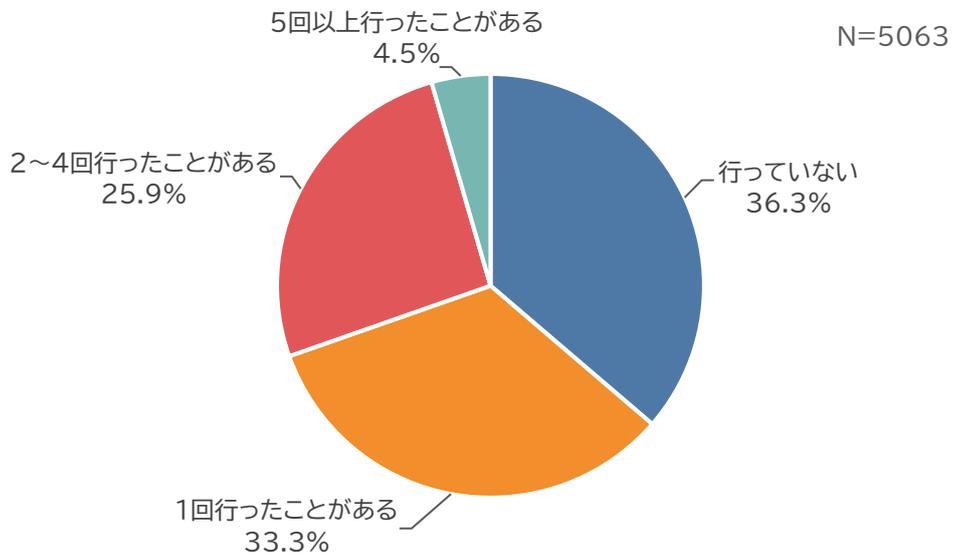
- ・直近1年以内の窓口利用頻度については「行っていない（36.3%）」方が最多で、「1回（33.3%）」「2～4回（25.9%）」と続き、頻繁に利用している方は少数でした。
- ・窓口受付時間について「知っている（62.3%）」方が6割を超える一方で、平日夜間特別窓口は「知らない（57.2%）」方が多く、認知度に差が見られました。
- ・平日夜間特別窓口の認知経路としては、「神戸市ホームページ（50.6%）」が最多で、「広報紙 KOBE（25.9%）」「市役所・区役所・支所からの案内（24.9%）」「市の案内チラシ（9.1%）」と、効果的な情報発信媒体を把握することができました。
- ・平日夜間特別窓口を知っていて利用しなかった理由は、「平日の窓口時間中に手続きをした（44.2%）」という回答が主でした。
- ・現在の平日夜間特別窓口を休日の窓口サービスに変更することについては、「休日の窓口サービスのほうがよい（73.5%）」が多数で、「現状（平日夜間特別窓口）のままでよい（26.5%）」を上回りました。休日の窓口サービスを支持する理由は「休日のほうが区役所に寄りやすい（68.4%）」「平日夜間（木曜日の19時45分）の窓口に来ることが難しい（26.2%）」が多く、現状のままでよいと思う理由は「平日夜間の方が区役所に寄りやすい（45.3%）」「休日にわざわざ区役所に行きたいと思わない（34.0%）」という意見が多く見られました。
- ・自由意見では、平日夜間特別窓口や証明書コンビニ交付サービスの広報強化のほか、予約制の拡充などの意見が寄せられました。

### 【総評】

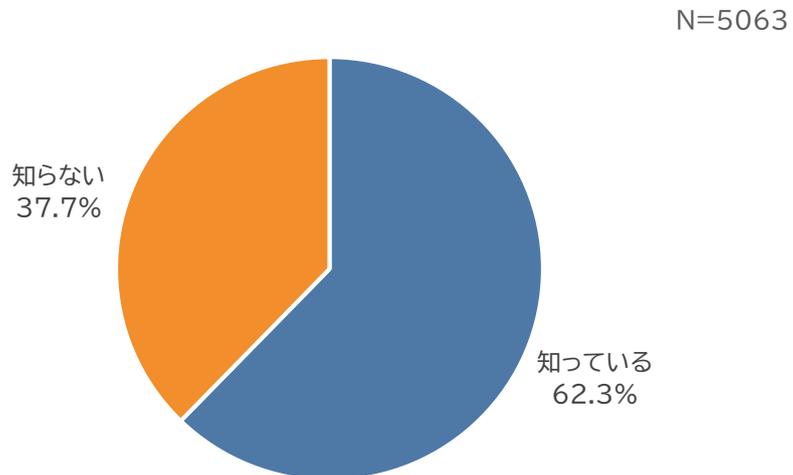
区役所・支所の利用頻度は高くなく、現在の平日夜間特別窓口を見直すことに対しては、休日の窓口サービスを望む声が多く寄せられました。一方で、利用者数を踏まえた費用対効果や職員負担への懸念、オンライン化により窓口に行く必要のないサービスの拡充を進めるべきといったお声もありました。

今回のアンケートでいただいたご意見を踏まえながら、区役所・支所が皆さまにとってより一層身近な行政サービスの拠点となるよう、サービス内容の広報強化もあわせて、窓口受付時間について引き続き検討してまいります。

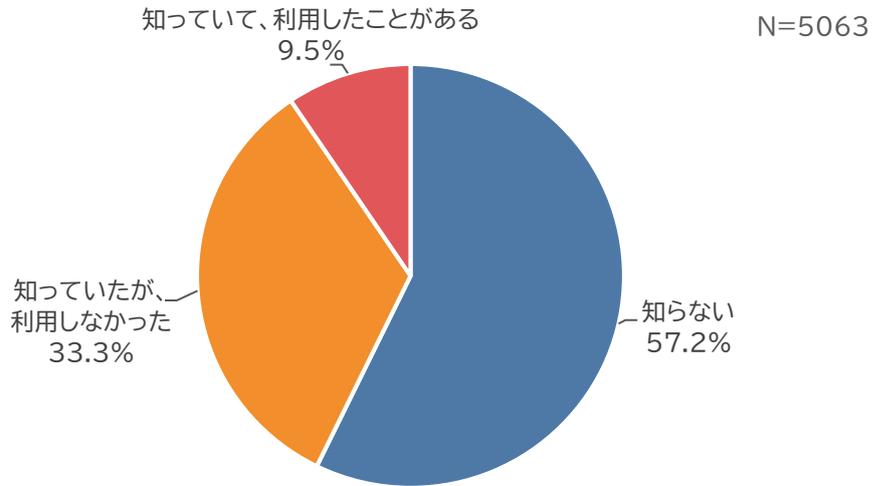
問1 直近1年以内に手続きや相談のため、区役所・支所の窓口に行ったことがありますか。



問2 区役所・支所の窓口受付時間が8時45分から17時15分までということを知っていますか。

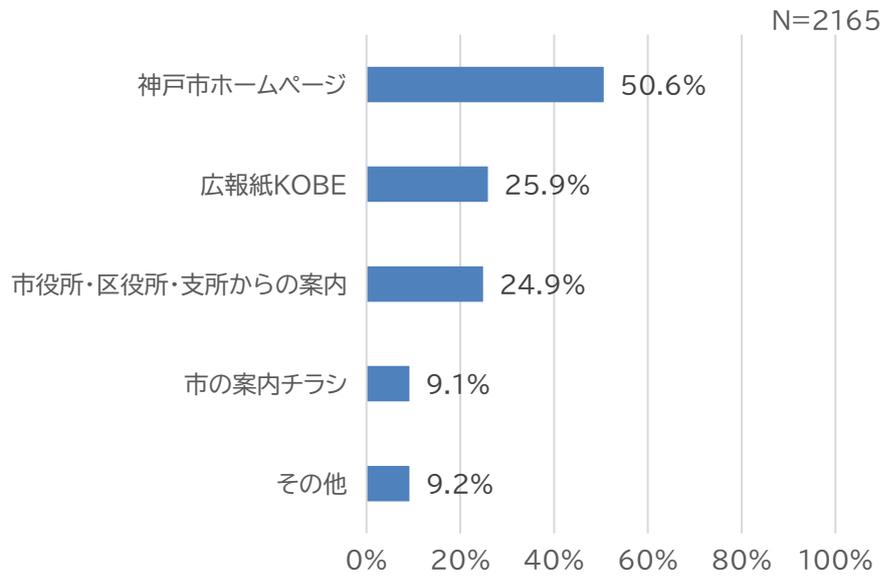


問3 毎週木曜日に 19 時 45 分まで窓口時間を延長している（平日夜間特別窓口）ことを知っていますか。



<平日夜間特別窓口を知っている方>

問3-1 平日夜間特別窓口をどこで知りましたか。（該当するものすべて）



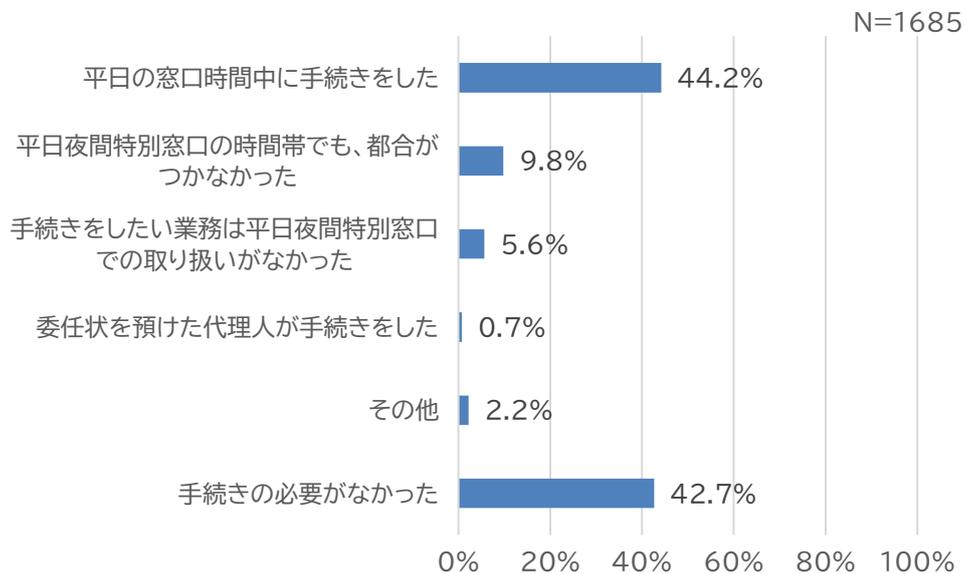
その他

- ・ 家族や知り合いから聞いた
- ・ 区役所でポスターなどの掲示を見た
- ・ バスや電車の車内広告
- ・ 神戸市の LINE やツイッター
- ・ 地域の自治会の回覧板

<平日夜間特別窓口を知っていて利用しなかった方>

問3-2 平日夜間特別窓口を知っていて利用しなかった理由を教えてください。

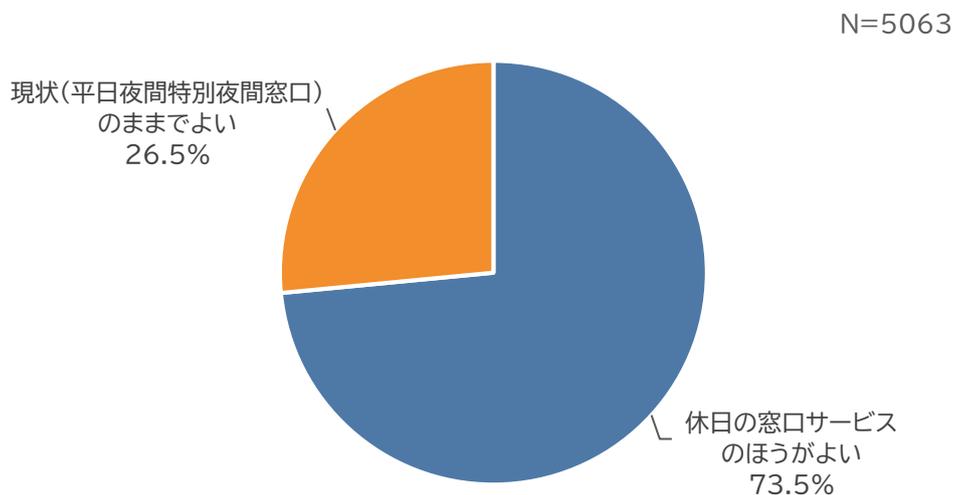
(「手続きをしたい業務は平日夜間特別窓口での取り扱いがなかった」を選択した方は具体的な手続きを「その他」に記載してください)



その他

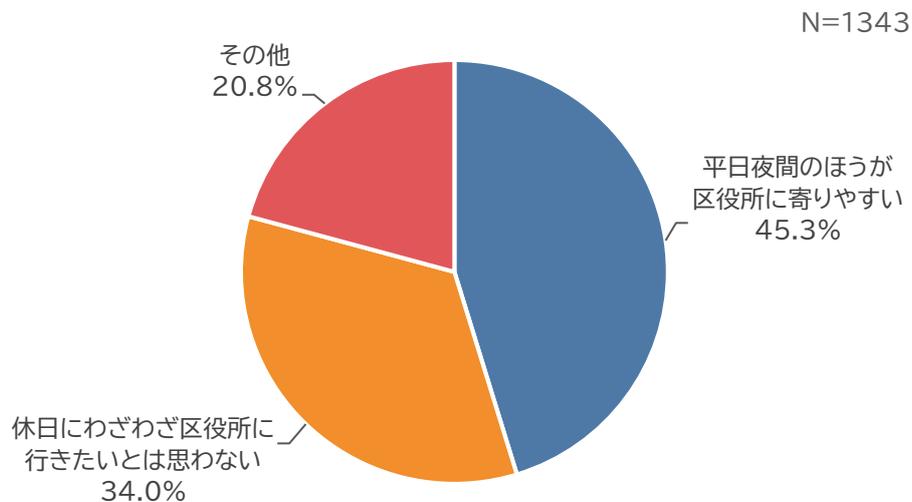
- ・木曜日限定なので都合がなかった
- ・ネットやコンビニ、マイナンバーサテライトで対応できたから

問4 引っ越しやマイナンバーに関する手続きについて、現在の平日夜間特別窓口を終了し、代わりに土曜や日曜等の休日に受付できるようなサービスを行うことについてどう思いますか。



<現状のままでよい方>

問4-1 現状（平日夜間特別夜間窓口）のままでよいと思われる理由を教えてください。

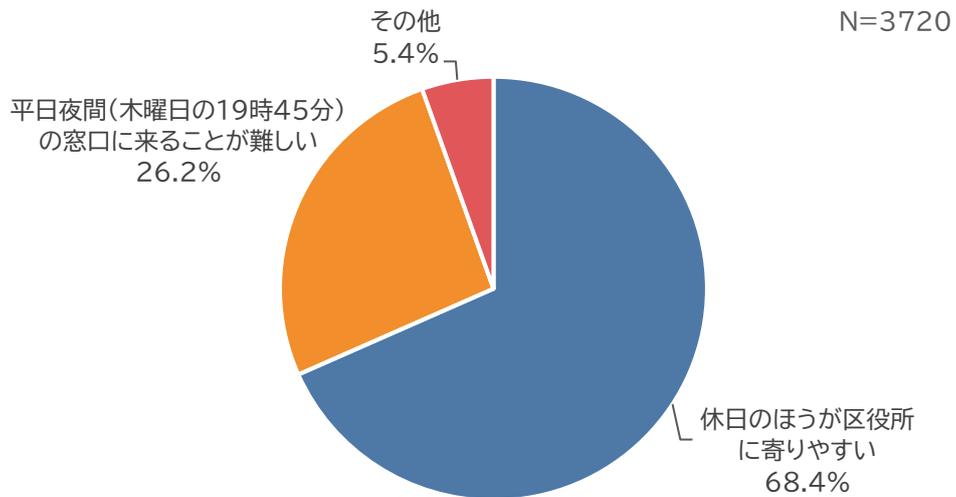


その他

- ・休日に窓口を開けることは市民サービスの向上だと思うが、職員の負担や費用対効果はマイナスだと考える。
- ・各種手続きのデジタル化を進めて、オンラインで対応できるようにするのが長期的な視野から望ましいと思うから。
- ・土曜、日曜などの休日に限定してしまうと、サービス業の人は更に使いづらくなりますので、今のままの平日夜間と、休日(短時間)の両方があると大変ありがたいと思います。

<休日窓口サービスのほうがよい方>

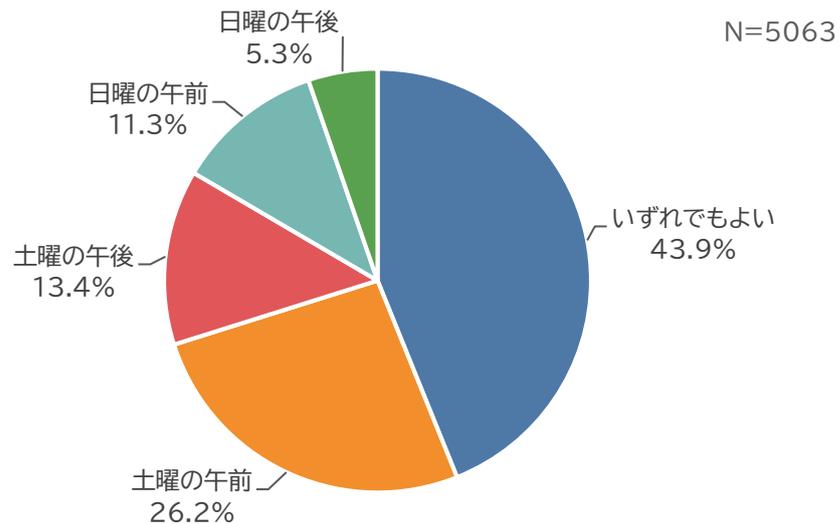
問4-2 休日の窓口サービスのほうがよいと思われる理由を教えてください。



その他

- ・土日でなければ行けない人がいるから。
- ・身体が不自由なので、平日一人で動くのが難しいため。
- ・地方に単身赴任しており、平日に区役所に行くことが難しいので、休日に窓口が開いているのは有り難い。

問5 休日に引っ越しやマイナンバーカードに関する手続きを受け付けるとすれば、どの時間帯が最も利用しやすいですか。



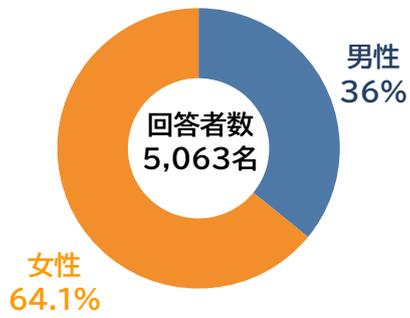
問6 区役所の窓口受付時間について、ご意見等ありましたら自由にお聞かせください。

- ・職員の無理のない範囲で土日の窓口も検討して欲しいです。
- ・休日にも窓口が空いているとありがたいですが、そうすると人件費がかさむので、あまりたくさん増やす必要はないと思います。それよりも郵送やオンラインで受付可能なものを増やしてほしいです。
- ・待ち時間を減らすために、予約制の拡充や電子申請項目の追加、オンライン相談の導入を進めてほしい。また、区役所内にコンシェルジュのような案内役の職員が多く配置されていると、より利用しやすくなると思います。
- ・土日のほうが行きやすいですが、混雑しそうだと思います。手続きの予約、事前に web で情報登録する、などで待ち時間が減らせたら嬉しいです。
- ・介護、福祉の手続きについても夜間、休日受付を検討して欲しいです。
- ・自治会に関する各種相談や届出の窓口について、土日にも受付をしていただけると、将来を担う若手役員の負担軽減につながるため、ぜひ前向きにご検討いただきたいです。現在、働き盛りの若手役員が自治会業務のために個人の有給休暇を消化せざるを得ない状況が多く、それが自治会離れの一因となっている事例も増えていると実感しています。
- ・コストの問題もあるので、利便性だけを追求すべきではないと思います。
- ・市民にとっては休日受付があれば便利ですが、市の職員の方の負担増加になるので、そこは市民の利便性とどう折り合いをつけて行くか、議論の必要があると思います。
- ・平日夜間特別窓口について、何曜日の何時までと正確に答えられる人が周りにいませんでした。もっと周知されるべきだと思います。
- ・コンビニのプリンタで住民票や印鑑証明を取得できることをもっとPRしたほうがいいと思います。

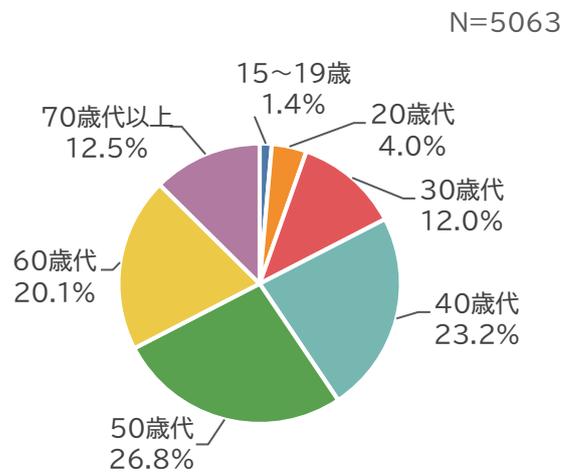
全 1,383 件のご意見をいただきました。ありがとうございました。

構成比

【性別】



【年代】



【区】

N=5063

