

---

---

草津市役所開庁時間に係る  
来庁者アンケート調査結果

---

---

令和7年11月  
草津市

---

---

## 目 次

---

---

アンケート調査の概要 .....	1
問1 属性 .....	2
問2 年代 .....	2
問3 来庁頻度 .....	2
問4 来庁目的 .....	3
問5 開庁時間の見直しの取組について .....	4
問6 インターネットで利用可能な手続について利用してみたいか .....	4
問7 インターネットを利用する際にどのような機器を利用しているか .....	5
問8 インターネットであれば便利だと思うサービスは何か .....	6
自由意見 .....	7
まとめ .....	7

## アンケート調査の概要

実施期間 令和7年9月19日（金）～10月10日（金）

実施場所 アンケート記載台および回収箱設置場所

市庁舎：12か所（各玄関口、各エレベーターホール前、総合案内横）

さわやか保健センター：2か所（2階出入口、3階階段付近）

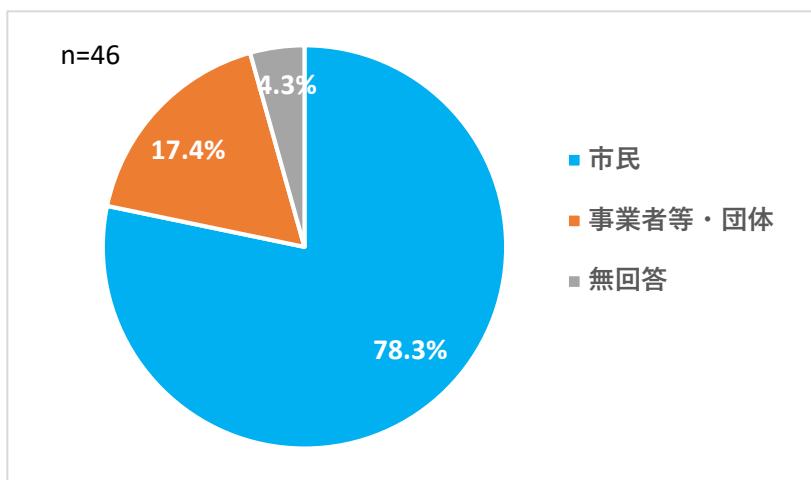
※その他、各課窓口においてアンケート用紙を設置。

### 目的

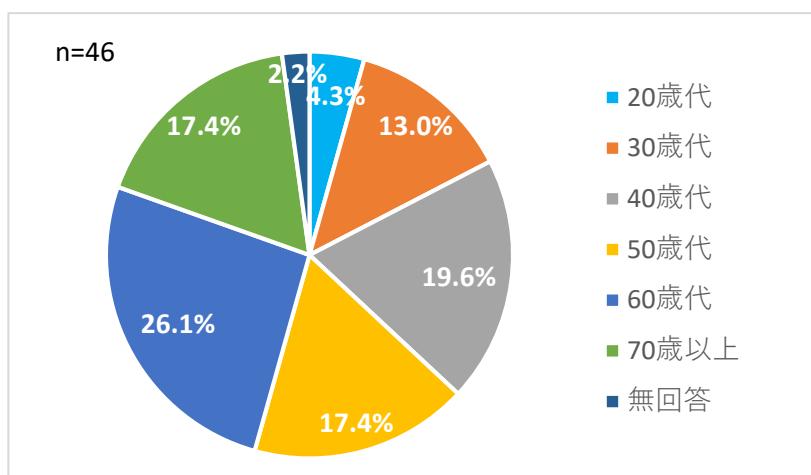
草津市では、適切かつ円滑な窓口業務や、組織の生産性向上を図るための時間を勤務時間内に確保するとともに、働き方改革を目的として、7月1日より庁舎等の窓口および電話の受付時間を見直したことに伴い、市役所の利用者の利便性向上に向けて、市民の皆様の意識やニーズを把握するもの。

# 草津市役所開庁時間に係る来庁者アンケート集計結果

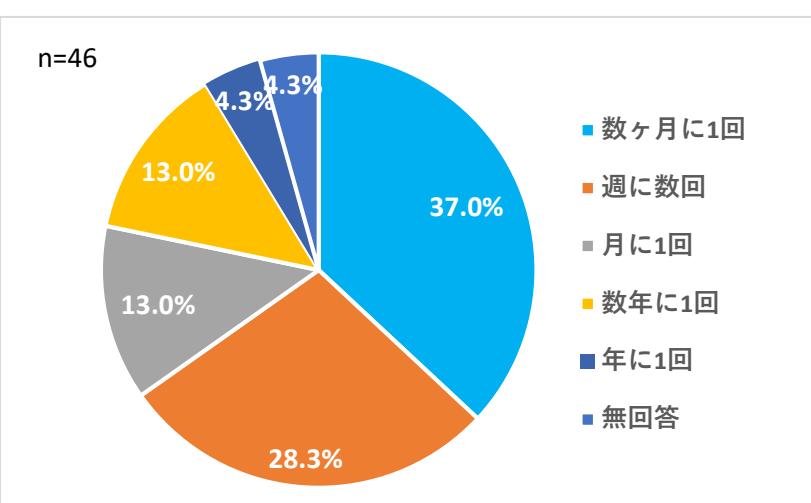
## 問1 属性



## 問2 年代

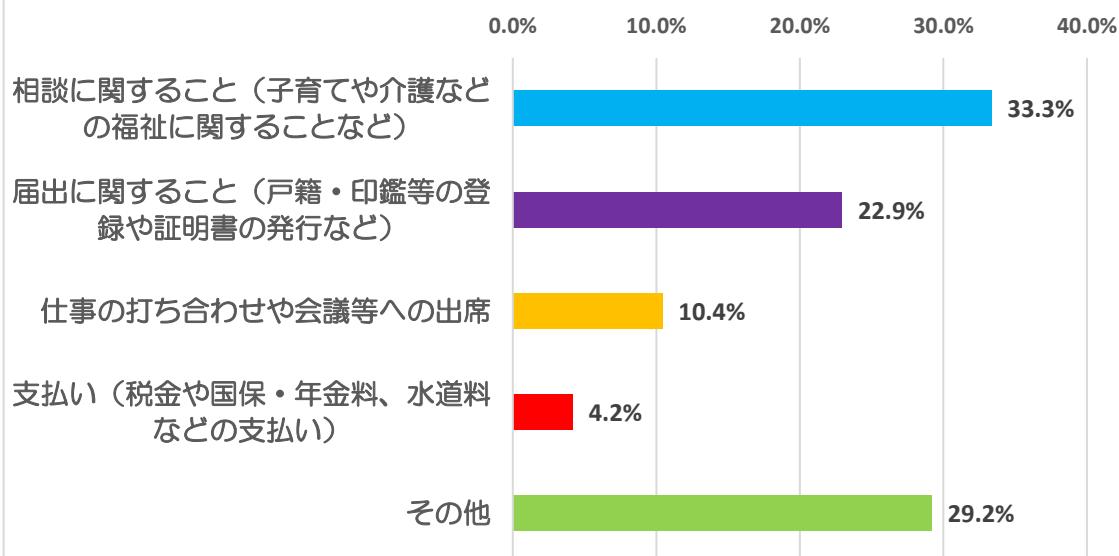


## 問3 来庁頻度



#### 問4 来庁目的

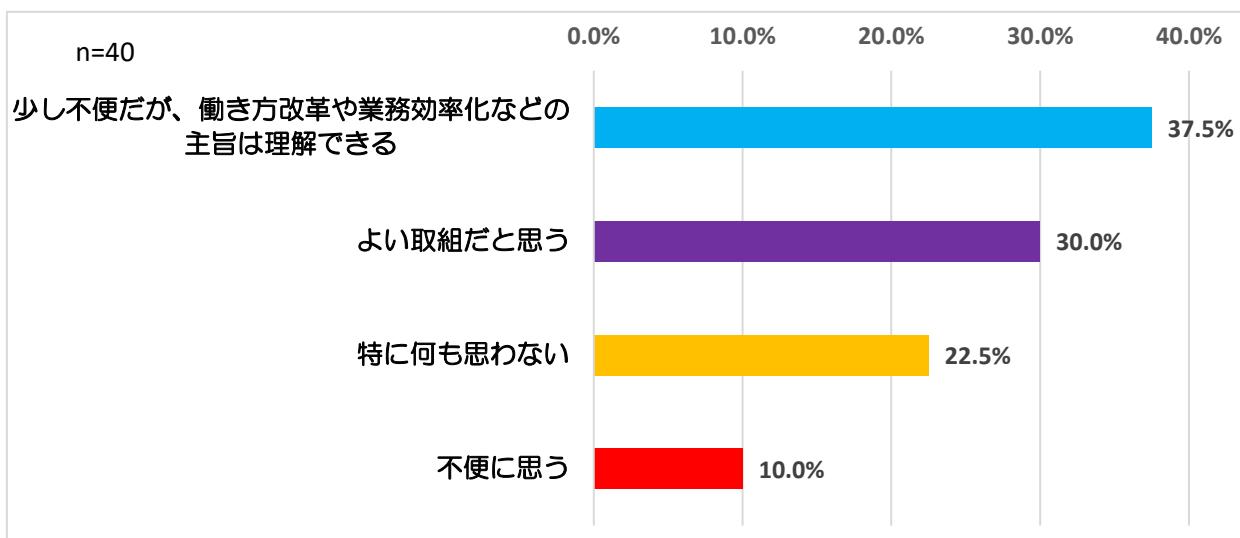
n=48(複数回答あり)



来庁目的として最も多かったのが、相談に関すること（子育てや介護などの福祉に関することなど）が、33.3%、次いで、届出に関すること（戸籍・印鑑等の登録や証明書の発行など）が22.9%となりました。

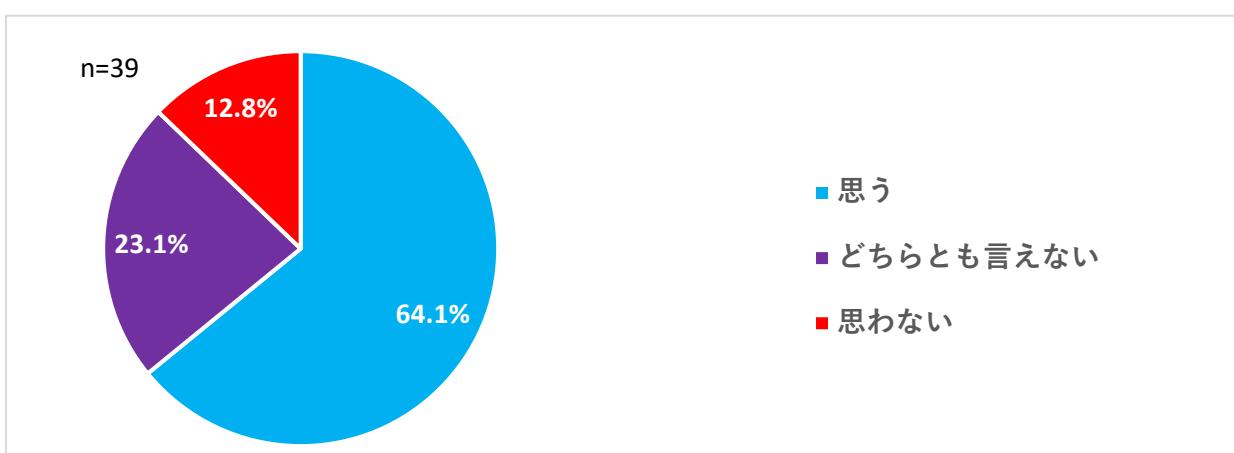
「その他」の回答内容	
更生医療の更新手続き	1件
集荷、納品	1件
自立支援	1件
自立支援医療制度更新	1件
不動産調査	1件
ボランティア清掃についての袋の申請	1件
マイナンバーカード更新	1件
他	7件

### 問5 開庁時間の見直しの取組についてどう感じるか。



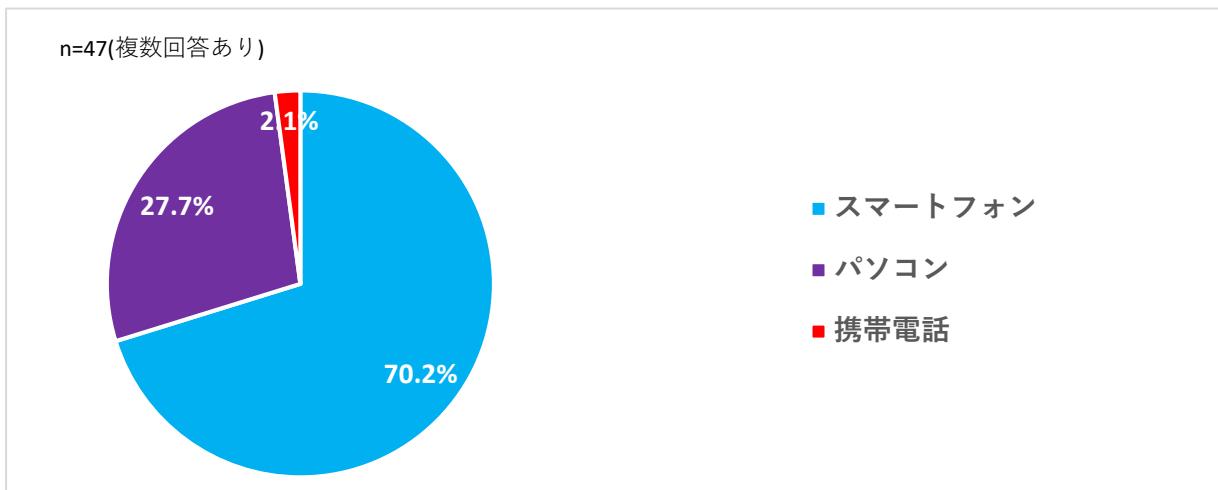
開庁時間の見直しの取組については、「少し不便だが、働き方改革や業務効率化などの主旨は理解できる」が37.5%、「よい取り組みだと思う」が30.0%、「特に何も思わない」が22.5%、「不便に思う」が10.0%となりました。

### 問6 インターネットで利用可能な手続について利用してみたいと思うか。



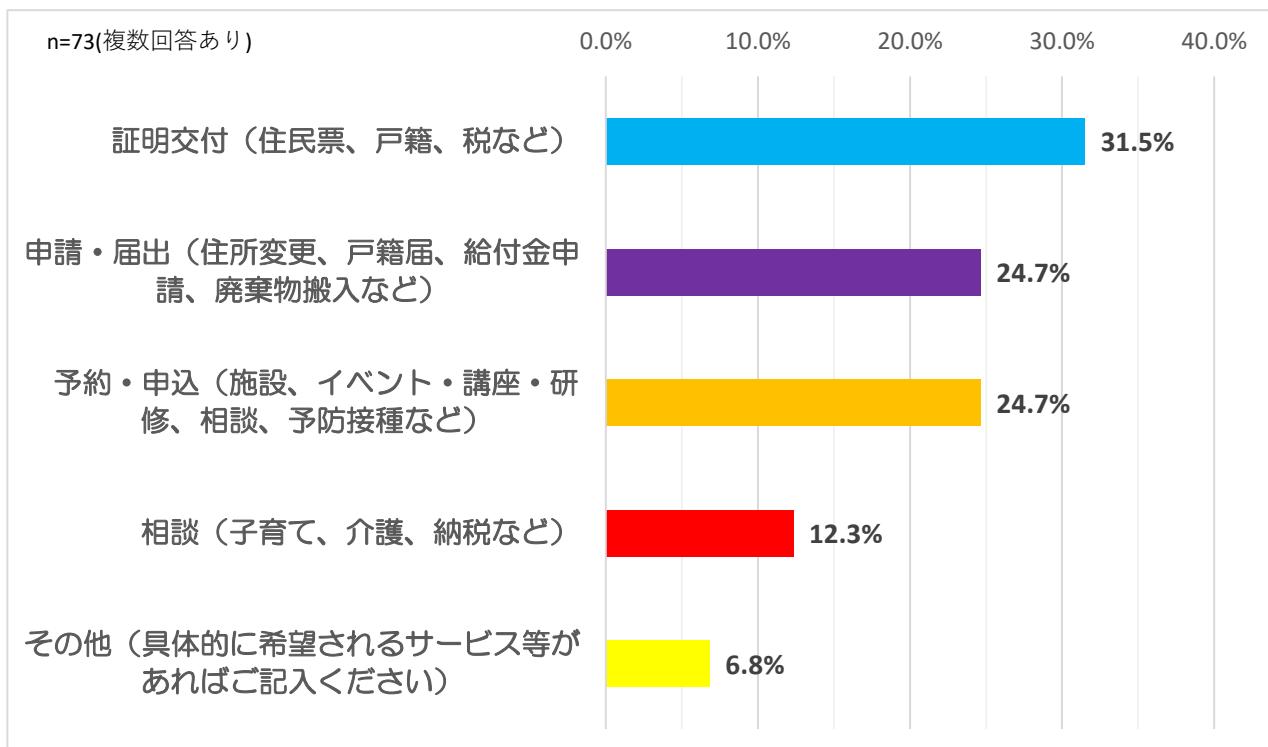
インターネットで利用可能な手續について利用してみたいかについては、「思う」が64.1%、「どちらとも言えない」が23.1%、「思わない」が12.8%となりました。

問7 インターネットを利用する際にどのような機器を利用しているか。



インターネットを利用する際にどのような機器を利用しているかについては、スマートフォンが70.2%、パソコンが27.7%、携帯電話が2.1%となりました。

## 問8 インターネットであれば便利だと思うサービスは何か。



インターネットであれば便利だと思うサービスは何かについては、証明交付（住民票、戸籍、税など）が31.5%、申請・届出（住所変更、戸籍届、給付金申請、廃棄物搬入など）が24.7%、予約・申込（施設、イベント・講座・研修、相談、予防接種など）24.7%、相談（子育て、介護、納税など）が12.3%という結果となりました。

「その他」の回答内容
自立支援や精神障害者精神科通院医療費助成などの更新

## 自由意見

意見内容
開庁時間に関すること（2件）
見直し時間は、9:00～17:00が良い
今はWork Life Balance 市役所職員も無駄な残業をせずに、仕事を頑張ってください。
インターネットでの行政手続について（3件）
インターネットはできません。
インターネットでの手続きは、仕事でのことなのでまだ無理だと思う。（事業者の方）
道路台帳が見れなくて不便。開示可能な情報全てネットで開示してほしい。

## まとめ

- 回答者数が限られているため、今回のアンケートにおける傾向となります  
が、開庁時間の見直しの取組については、「少し不便だが、働き方改革や業務  
効率化などの主旨は理解できる」、「よい取り組みだと思う」、「特に何も思  
わない」を合わせて、90%の方が肯定的に捉えていただいている一方で、1  
0%の方は「不便に思う」との回答があったことから、引き続き不便の解消を  
図る必要があります。
- インターネットを利用する場合は、スマートフォンが大多数という結果だっ  
たことから、スマートフォンでのインターネット手続の案内を更に啓発する必  
要があります。
- 来庁目的としては、相談に関することや届出に関することが多く、インター  
ネットであれば便利だと思う手續では証明交付や申請、予約などが多い傾向  
にありました。住民票の交付申請や転出届、子育て相談など、すでにインター  
ネットでの手続きが行えるものもあることから、これらのサービスの周知を一  
層進めるとともに、市民の皆様の声を聴きながら、さらなるオンライン化を推  
進し、市役所に来庁することなく手続きができる環境を充実させ、市民サービ  
スの向上を図ることが必要です。