

平成 22 年度  
区役所の窓口サービスに関する  
アンケート調査

報 告 書

さいたま市



# 目 次

<b>I. 調査の概要</b> .....	1
1. 調査の目的 .....	1
2. 調査項目 .....	1
3. 調査の設計 .....	1
4. 回収結果 .....	1
5. この報告書の見方 .....	1
6. 回答者の標本構成 .....	3
<b>II. 調査結果</b> .....	4
1. 区役所・支所・市民の窓口の利用状況 .....	4
(1) 区役所・支所・市民の窓口利用時の目的達成状況 .....	4
(2) 区役所・支所・市民の窓口利用時、目的が達成できなかった理由 .....	6
(3) その問題を取り扱っていた機関 .....	8
(4) その問題の目的（用件） .....	11
2. 区役所・支所・市民の窓口で取り扱って欲しい業務 .....	13
3. 窓口の開設に関して、実施して欲しいサービス .....	14
(1) 窓口の開設に関して、実施して欲しいサービス .....	14
(2) 土曜日・日曜日に開設する最も便利な時間帯 .....	18
(3) 土曜日・日曜日に希望する開設場所（施設） .....	20
4. 自動交付機の利用について .....	23
(1) 自動交付機の利用状況 .....	23
(2) 自動交付機を利用しない理由 .....	25
(3) さいたま市民カードを持っていない理由 .....	27
5. 住民基本台帳カードについて .....	29
(1) 住民基本台帳カードの所有状況 .....	29
(2) 住民基本台帳カードを所有しない理由 .....	31
(3) 住民基本台帳カードを持ちたいと思うケース .....	33
6. 区役所で改善して欲しいことや要望 .....	36
<b>III. 調査票と単純集計結果</b> .....	37



# I. 調査の概要

## 1. 調査の目的

区役所の窓口サービスに関する市民の意向等を把握することにより、区役所の機能を充実し、市民にとって、より便利で迅速なサービスを提供できる区役所を目指す。

## 2. 調査項目

- ① 区役所・支所・市民の窓口の利用状況
- ② 区役所・支所・市民の窓口で取り扱って欲しい業務
- ③ 窓口の開設に関して、実施して欲しいサービス
- ④ 自動交付機の利用について
- ⑤ 住民基本台帳カードについて
- ⑥ 区役所で改善して欲しいことや要望

## 3. 調査の設計

- ① 調査地域：さいたま市全域
- ② 調査対象：さいたま市在住の満20歳以上の男女
- ③ 調査対象数：3,000人
- ④ 抽出法：住民基本台帳に基づく層化多段無作為抽出
- ⑤ 調査方法：郵送配布・郵送回収法
- ⑥ 調査期間：平成22年5月27日～6月11日

## 4. 回収結果

有効回収数 1,069      有効回収率 35.6%

## 5. この報告書の見方

- (1) 図表中の「n」（number of caseの略）は、各設問の回答者数を示し、比率算出の基数である。したがって、複数回答の設問では、すべての比率を合計すると100.0%を超える。
- (2) 調査結果の比率は、小数点第2位を四捨五入して算出した。したがって、すべての比率を合計しても100.0%にならないことがある。また、複数の選択肢の比率の合計は、件数を合計して算出しているため、比率の計と一致しないことがある。
- (3) 図表中の選択肢の表記は、場合によっては語句を一部簡略化してある。
- (4) 標本調査を行ったため、調査結果には統計上の誤差（標本誤差）が生じることがある。等間隔抽出法、すなわち無作為抽出法を用いた場合の標本誤差（信頼度を95%とした場合）は以下の式により求められる。

$$\text{(標本誤差)} b = 2\sqrt{\frac{N-n}{N-1} \times \frac{p(1-p)}{n}} \quad \left[ \begin{array}{l} N = \text{母集団 (さいたま市全体)} \\ n = \text{比率算出の基数 (サンプル数)} \\ p = \text{回答比率} \end{array} \right]$$

Nはnより非常に大きいため、 $\frac{N-n}{N-1} \doteq 1$ とみなすことができるので、調査結果の標本誤差の範囲は、以下の標本誤差早見表（表1）のとおり求められる。

表 1 標本誤差早見表 (信頼度 : 95%)

回答比率(P) 基数 (n)	10%または 90%前後	20%または 80%前後	30%または 70%前後	40%または 60%前後	50%前後
1,069 人	±1.84	±2.45	±2.80	±3.00	±3.06
1,000 人	±1.90	±2.53	±2.90	±3.10	±3.16
500 人	±2.68	±3.58	±4.10	±4.38	±4.47
200 人	±4.24	±5.66	±6.48	±6.93	±7.07
100 人	±6.00	±8.00	±9.17	±9.80	±10.00

注/この表の見方

例えば、回答者数が **1,069** である質問における、ある 1 つの選択肢の回答の比率が **30%** であった場合、その回答の比率の誤差の範囲は **±2.80%** (**27.20%~32.80%**) の範囲にあることが **95%** の信頼度でいえることになる。

6. 回答者の標本構成 (上段：実数 下段：%)

① 居住区

全体	西区	北区	大宮区	見沼区	中央区	桜区	浦和区	南区	緑区	岩槻区	無回答
1069	104	103	99	110	115	98	111	101	98	112	18
100.0	9.7	9.6	9.3	10.3	10.8	9.2	10.4	9.4	9.2	10.5	1.7

② 性・年代

全体	男性	女性	無回答	全体	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	無回答
1069	419	524	126	1069	77	179	208	200	221	122	47	15
100.0	39.2	49.0	11.8	100.0	7.2	16.7	19.5	18.7	20.7	11.4	4.4	1.4

③ 職業

全体	会社員	パート・アルバイト	無職	自営業主・家業手伝い	専業主婦(夫)	その他	教員・公務員	学生	無回答
1069	328	129	198	67	232	46	35	17	17
100.0	30.7	12.1	18.5	6.3	21.7	4.3	3.3	1.6	1.6