

**令和6年度
播磨町住民満足度調査
報告書**

令和6年（2024年）8月

播磨町

目 次

I 調査の概要	1
1. 調査の目的	1
2. 調査の種類と実施方法	1
3. 配布と回収状況	1
4. 調査結果の見方	2
II 住民満足度調査結果	3
1. 回答者自身のことについて	3
2. 今後の定住意向について	8
3. 町の主な施策の満足度・重要度について	12
4. 役場の窓口サービスについて	14
III アンケート調査票	20

I 調査の概要

1. 調査の目的

この調査は、令和3年度からの新たなまちづくりの指針となる「第5次播磨町総合計画」の各まちづくり分野に対する満足度や重要度などについて、住民のみなさまのご意見をお聞きし、現在の進捗状況を把握するとともに、今後のまちづくりに反映していくことを目的に実施しました。

2. 調査の種類と実施方法

本調査の種類と実施方法は次のとおりです。

調査の種類	調査の対象 (抽出方法)	調査期間	実施方法
住民満足度調査	18歳以上の住民 (無作為抽出)	令和6年 5月1日～5月31日	郵送による 配布・回収 ※回収方法は、 郵送又は WEBで受付

3. 配布と回収状況

調査票の配布と回収の状況は次のとおりです。

		配布数	回収数	回収率
住民満足度調査	今回	1,000票	490票 (うち郵送回答 381票 うちWEB回答 109票)	49.0%
	【参考】令和5年度	1,000票	432票 (うち郵送回答 362票 うちWEB回答 70票)	43.2%

4. 調査結果の見方

- ◇ 設問ごとにその設問内容を示すタイトルを付けています。
- ◇ タイトルの横には、質問形態を記載しています。

SA＝単数回答：「1つに○」など選択肢を1つ選ぶ質問形態

MA＝複数回答：「あてはまるものすべてに○」など2つ以上の選択を選ぶ質問形態

FA＝文字記述回答

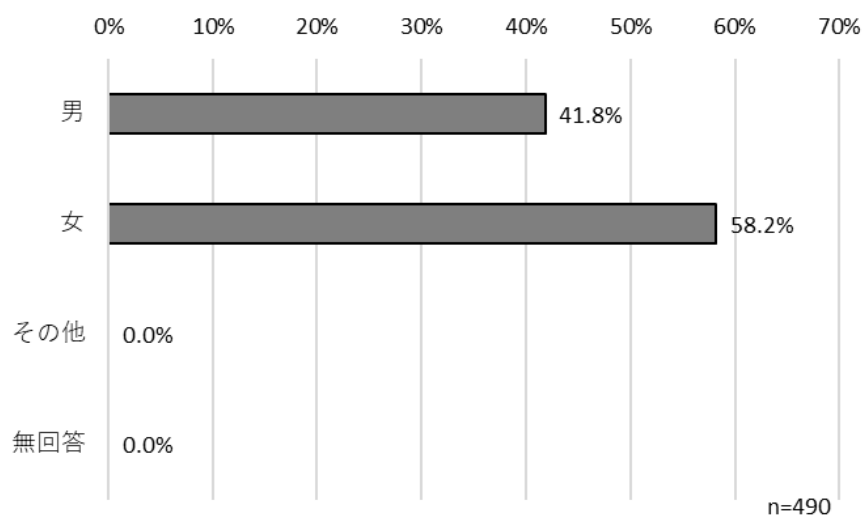
NA＝数量回答：日数や時間、回数などの数値・数量を記入してもらう質問形態

- ◇ 各グラフの“n”は、当該設問に回答すべき方（回答対象者）の人数を示しています。
- ◇ 集計結果のグラフ・表における“無回答”は、当該設問への無回答の他、回答規則違反（例えば、単数回答の設問における複数回答など）の件数（票数）を示しています。
- ◇ グラフ・表には、原則として各集計数の総回答対象者数に対する比率を表示しています。
- ◇ 各比率は、小数点第1位未満を四捨五入して算出しているため、合計が100%にならない場合があります。
- ◇ 各設問の選択肢等について、その意味を損なわない程度に表現を簡略化している場合があります。
- ◇ 前回調査は、令和5年（2023年）におこなったもので、今回調査と比較する際に使用しています。

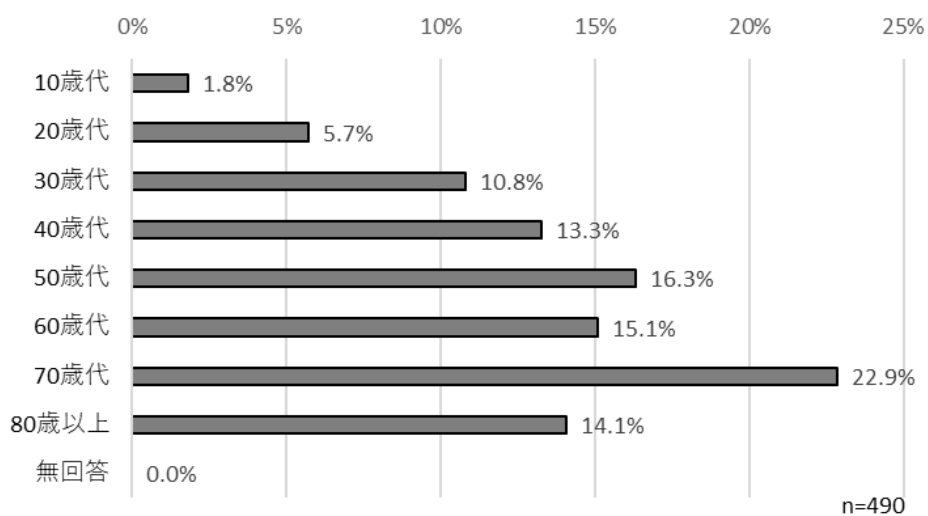
II 住民満足度調査結果

1. 回答者自身のことについて

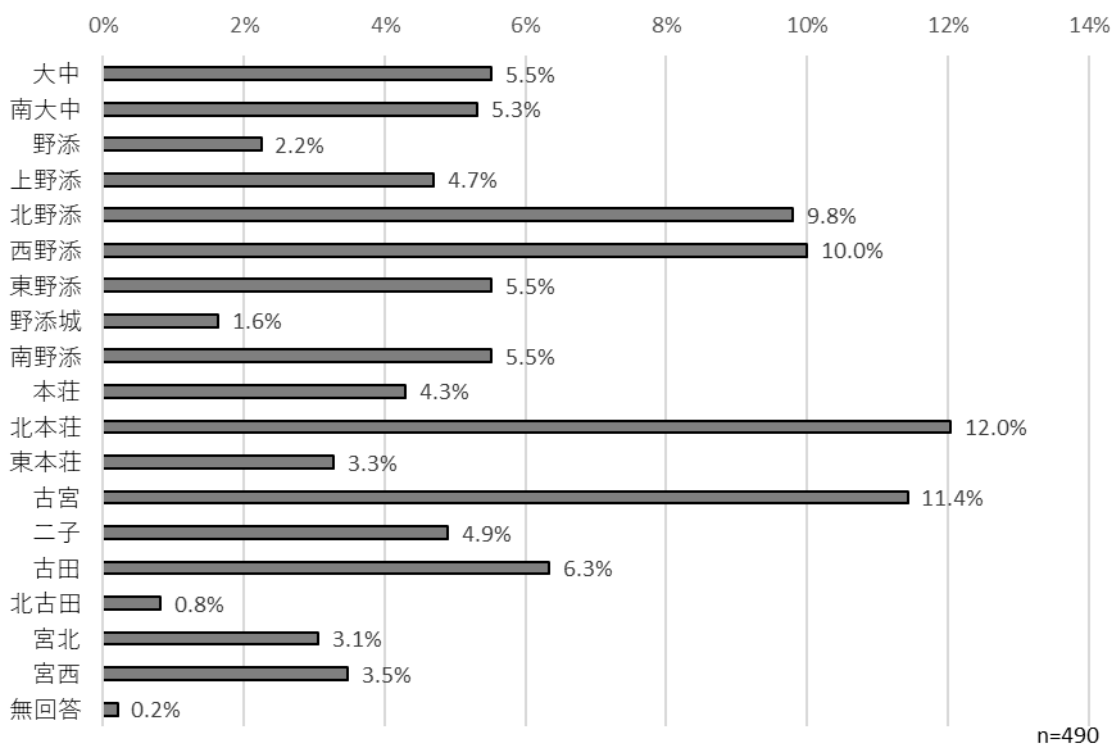
問1 性別（SA）



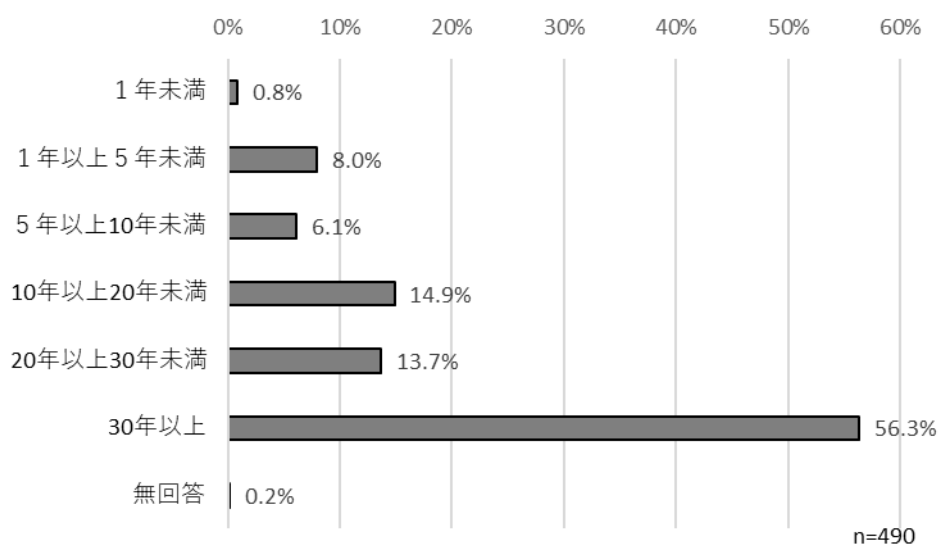
問2 年齢（SA）



問3 住んでいる地域（SA）

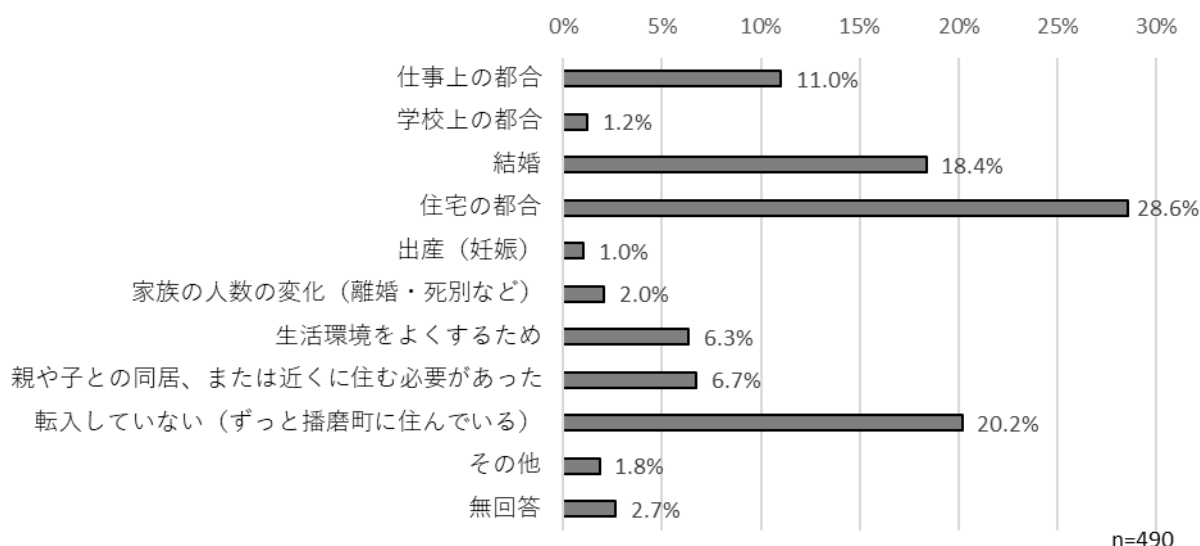


問4 居住年数（SA）



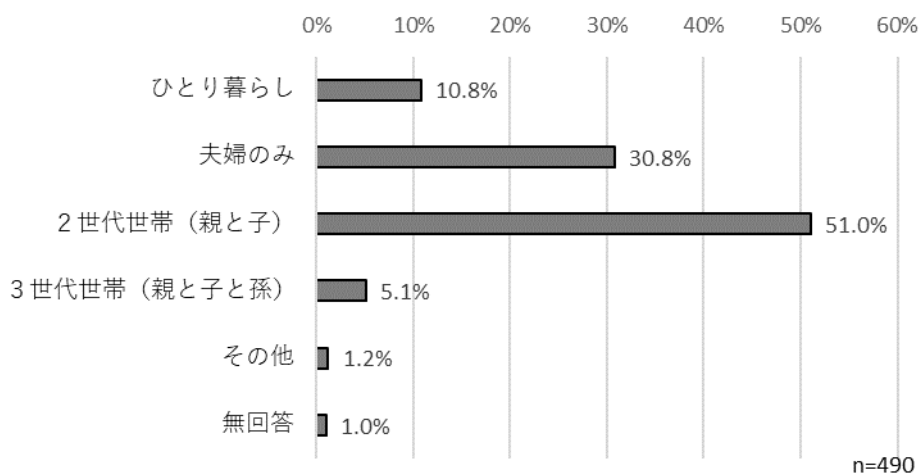
問5 転入してきたかどうかと転入のきっかけ（SA）

- 転入のきっかけとしては、「住宅の都合」が28.6%で最も割合が高く、次いで「結婚」が18.4%、「仕事上の都合」が11.0%となっています。
- 年齢別でみると、いずれの年齢でも「転入していない」の割合が高い傾向にあります。「住宅の都合」は「30歳代～80歳以上」で割合が高くなっており、「結婚」は「30歳代」と「50歳代」で割合が高くなっております。
- 地域別でみると、「大中」「本荘」「南大中」「上野添」は「転入していない」の割合が最も高く、「北本荘」「古田」「北古田」「宮北」「宮西」「野添」「北野添」「西野添」「東野添」「野添城」「南野添」は「住宅の都合」が、「古宮」は「結婚」が最も高くなっていきます。「東本荘」は「住宅の都合」と「転入していない」が同率で、「二子」は「結婚」と「転入していない」が同率となっています。



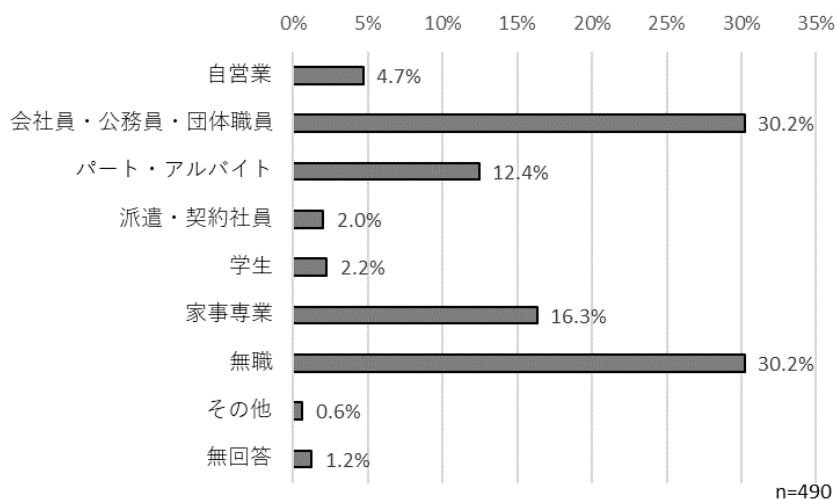
問6 家族構成（SA）

- 「2世代世帯」が51.0%で最も割合が高く、次いで「夫婦のみ」が30.8%、「ひとり暮らし」が10.8%となっています。
- 年齢別でみると、「10歳代～50歳代」は「2世代世帯」、「60歳代～80歳以上」は「夫婦のみ」の割合が最も高くなっています。
- 地域別でみると、「宮西」「野添城」は「夫婦のみ」の割合が最も高くなっています。「北本荘」と「上野添」は「夫婦のみ」と「2世代世帯」が同率で最も高くなっています。それ以外の地域では「2世代世帯」の割合が最も高くなっています。



問7 主な職業（SA）

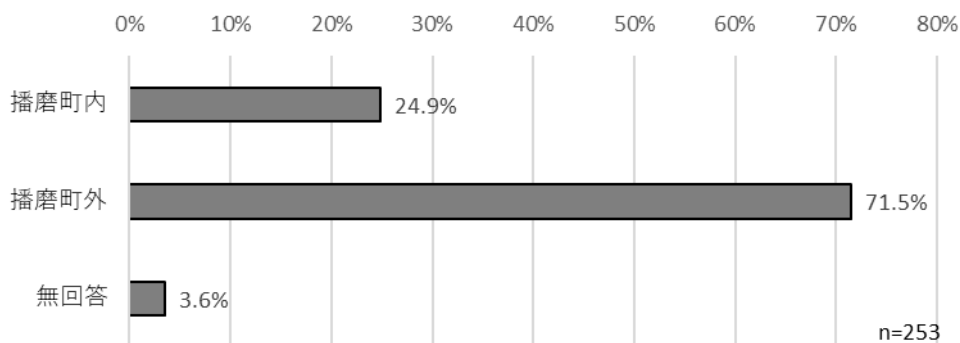
- ・「会社員・公務員・団体職員」と「無職」が30.2%で最も割合が高く、次いで「家事専業」が16.3%となっています。
- ・地域別でみると、「東本荘」「古宮」「二子」「上野添」「北野添」「西野添」「東野添」では「会社員・公務員・団体職員」の割合が最も高くなっており、「大中」「本荘」「北本荘」「宮北」「宮西」「野添城」「南野添」では「無職」の割合が最も高くなっていきます。



問7-1 通勤（通学）場所（SA）

【問7で「1. 自営業」「2. 会社員・公務員・団体職員」「3. パート・アルバイト」「4. 派遣・契約社員」「5. 学生」を選択した方限定】

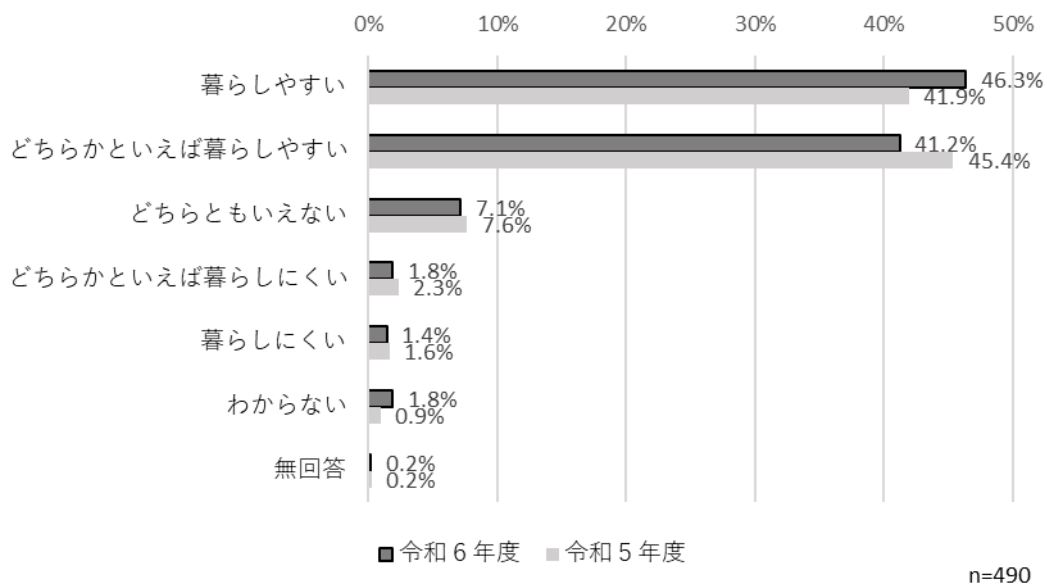
- ・年齢別でみると、「70歳代～80歳以上」は「播磨町内」の割合が高く、その他の世代では、「播磨町外」へ通勤(通学)する人の割合が高くなっています。



2. 今後の定住意向について

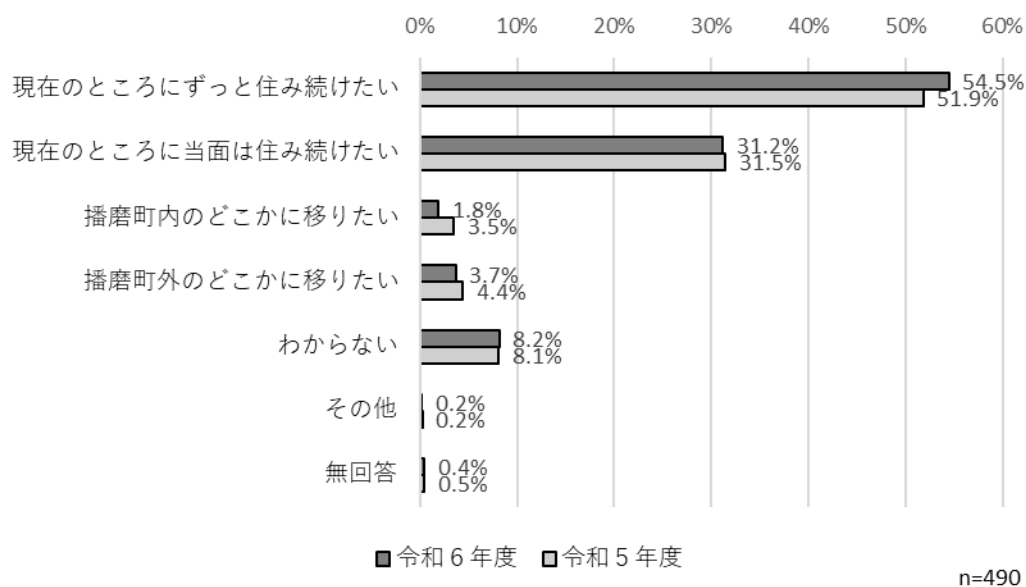
問8 播磨町は暮らしやすいまちだと思うか（SA）

- ・「暮らしやすい」が 46.3%で最も割合が高く、次いで「どちらかといえば暮らしやすい」が 41.2%、「どちらともいえない」が 7.1%となっています。
- ・年齢別でみると、「10 歳代」「20 歳代」「40 歳代～50 歳代」「80 歳以上」は「暮らしやすい」の割合が最も高くなっており、「30 歳代」「60 歳代～70 歳代」は「どちらかといえば暮らしやすい」の割合が最も高くなっていきます。
- ・地域別でみると「大中」「古宮」「二子」「古田」「野添」は「どちらかといえば暮らしやすい」の割合が最も高く、それ以外の地域では「暮らしやすい」が最も高くなっていきます。
- ・「暮らしやすい」と「どちらかといえば暮らしやすい」を合わせた割合は 87.5%で、前回調査の 87.3%と比べ、微増しています。



問9 今後も現在の場所に住み続けたいか（SA）

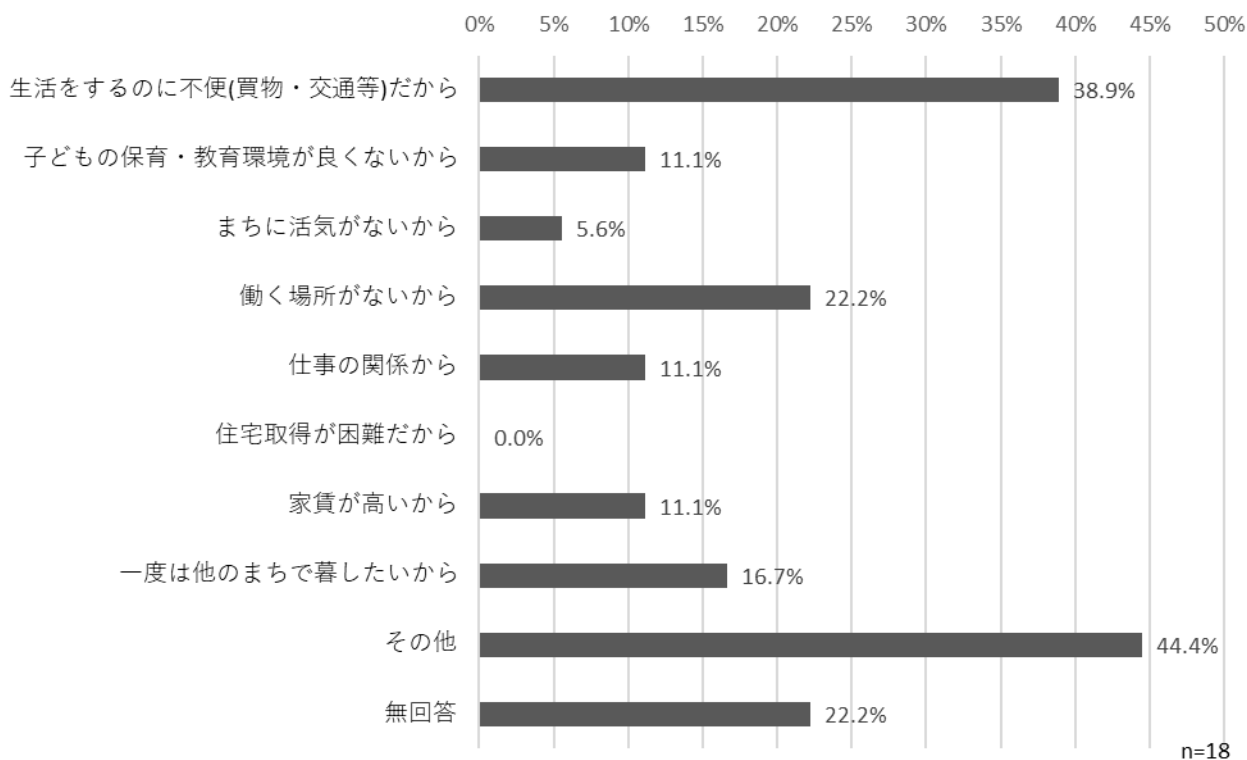
- 「現在のところにずっと住み続けたい」が54.5%で最も割合が高く、次いで「現在のところに当面は住み続けたい」が31.2%、「わからない」が8.2%となっています。
- 年齢別でみると、「40歳代～80歳以上」は「現在のところにずっと住み続けたい」の割合が最も高く、「10歳代～30歳代」は「現在のところに当面は住み続けたい」が最も高くなっています。
- 地域別でみると、「宮西」で「現在のところに当面は住み続けたい」が最も高く、それ以外の地域では「現在のところにずっと住み続けたい」の割合が最も高くなっています。
- 「現在のところにずっと住み続けたい」「現在のところに当面は住み続けたい」「播磨町内のどこかに移りたい」を合わせた割合は87.5%で、前回調査の86.9%と比べ、微増しています。



問9-1 引っ越したい理由（MA）

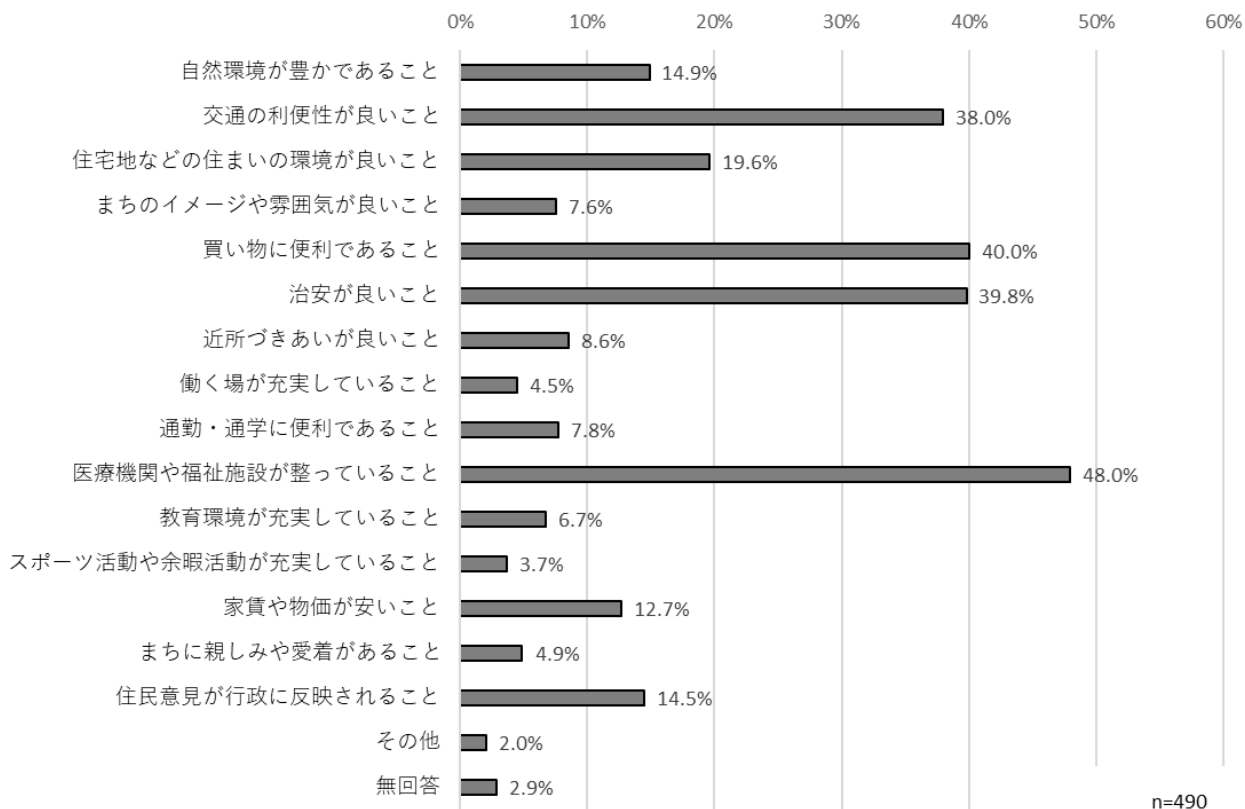
【問9で「4. 播磨町外のどこに移りたい」を選択した方限定】

- ・「生活をするのに不便（買物・交通等）だから」が38.9%で最も割合が高く、次いで「働く場所がないから」が22.2%となっています。（その他を除く）
- ・「生活をするのに不便（買物・交通等）だから」と「働く場所がないから」については、いずれも「20歳代～30歳代」で回答した人の割合が最も高かった。



問10 住み続けていくためにあったらよいもの（MA）

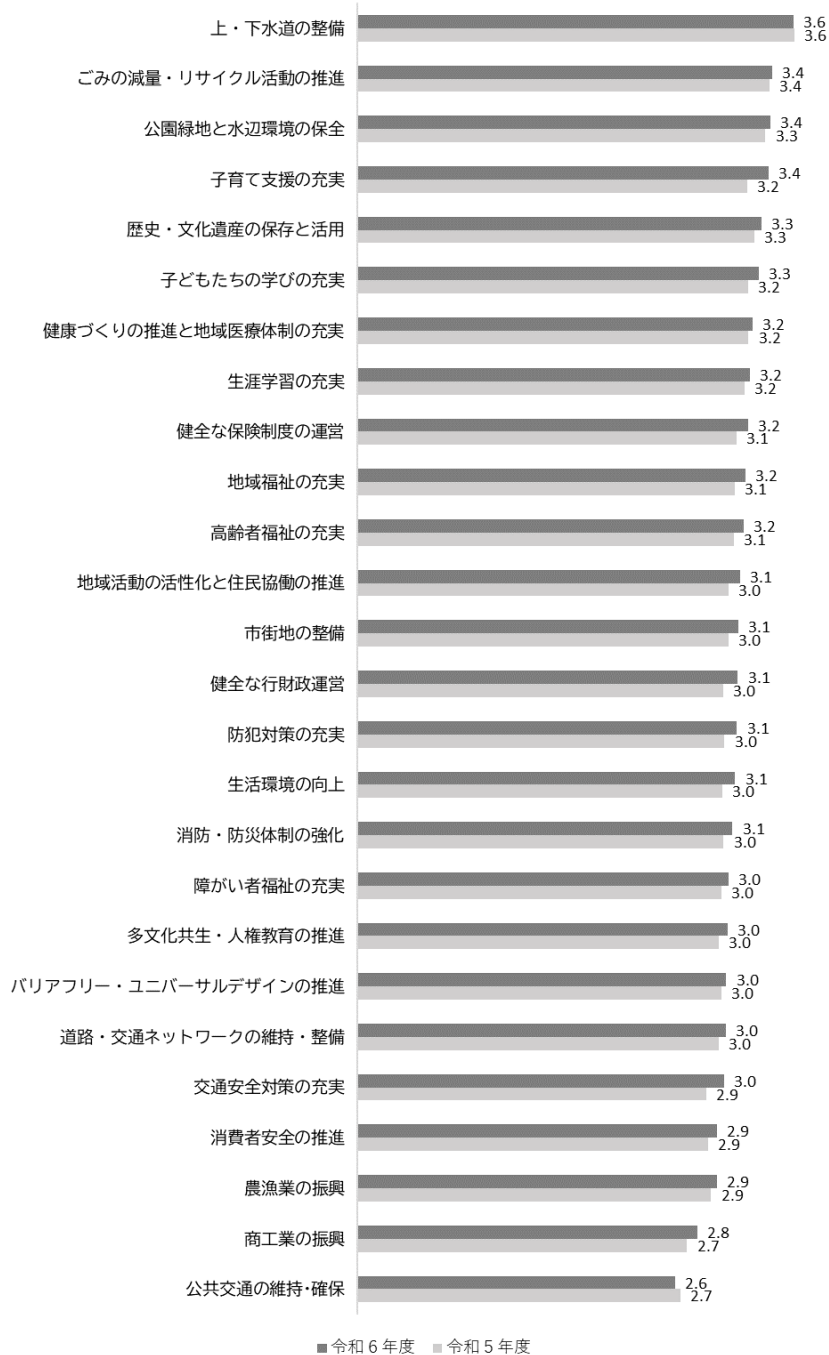
- ・「医療機関や福祉施設が整っていること」が48.0%で最も割合が高く、次いで「買い物に便利であること」が40.0%、「治安が良いこと」が39.8%となっています。
- ・年齢別でみると、「10歳代～20歳代」では「交通の利便性が良いこと」が最も高く、「30歳代～40歳代」は「治安が良いこと」の割合が最も高くなっています。「50歳代～80歳以上」は「医療機関や福祉施設が整っていること」の割合が最も高くなっています。



3. 町の主な施策の満足度・重要度について

問11 満足度

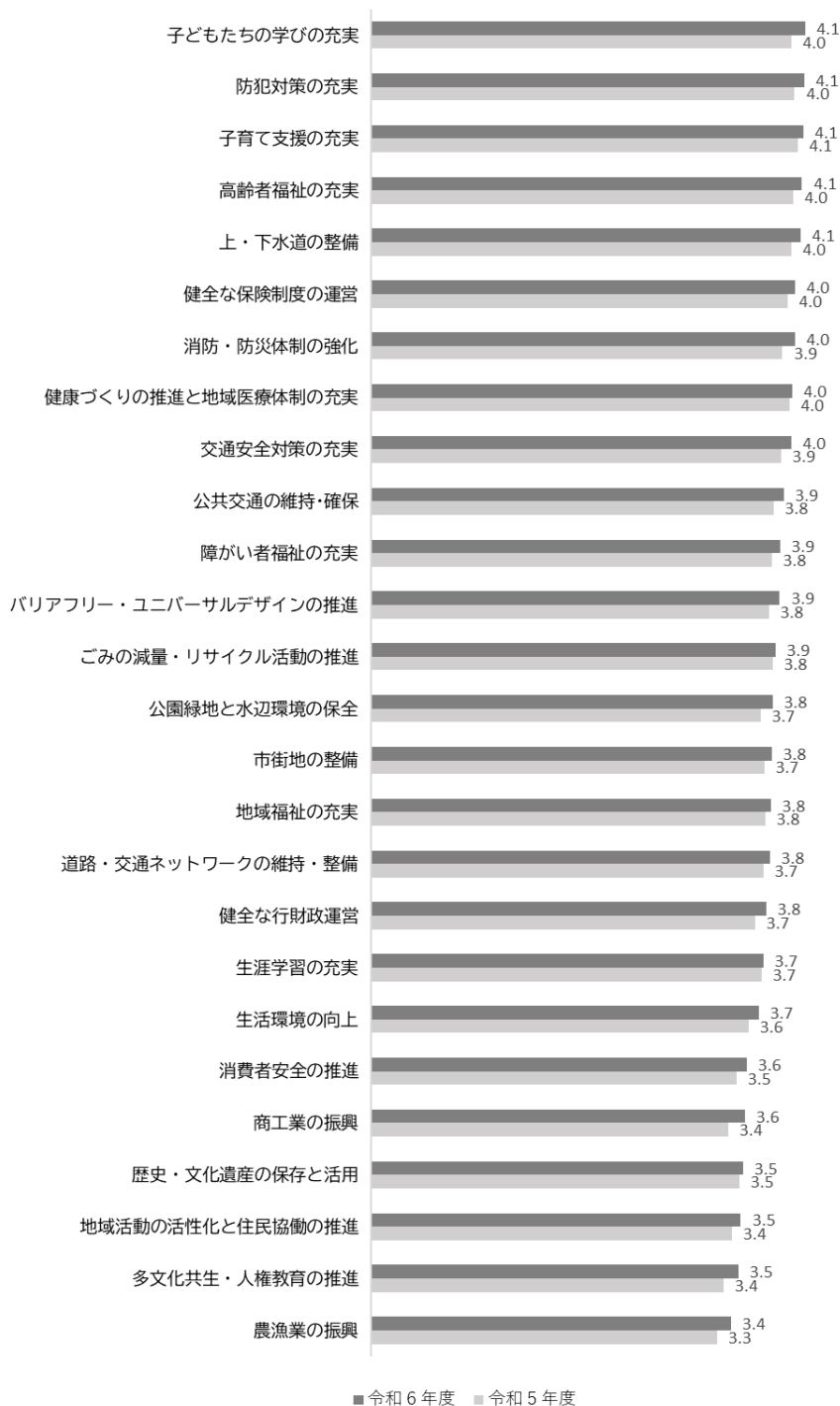
・「上・下水道の整備」「ごみの減量・リサイクル活動の推進」「公園緑地と水辺環境の保全」「子育て支援の充実」が高くなっています。一方で、「公共交通の維持・確保」「商工業の振興」「農漁業の振興」「消費者安全の推進」については、低くなっています。



※「満足」を5点、「やや満足」を4点、「普通」を3点、「やや不満」を2点、「不満」を1点とする。

問 1 1 重要度

・「子どもたちの学びの充実」「防犯対策の充実」「子育て支援の充実」「高齢者福祉の充実」「上・下水道の整備」が高くなっています。一方で、「農漁業の振興」「多文化共生・人権教育の推進」「地域活動の活性化と住民協働の推進」「歴史・文化遺産の保存と活用」については、低くなっています。

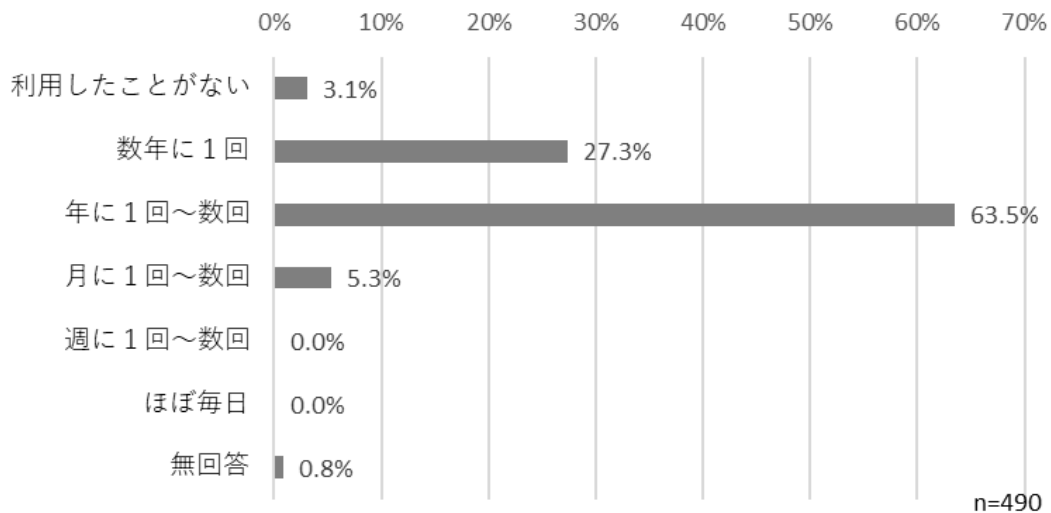


※「重要」を5点、「やや重要」を4点、「普通」を3点、「あまり重要ではない」を2点、「重要ではない」を1点とする。

4. 役場の窓口サービスについて

問12 播磨町役場の窓口利用頻度はどの程度か（SA）

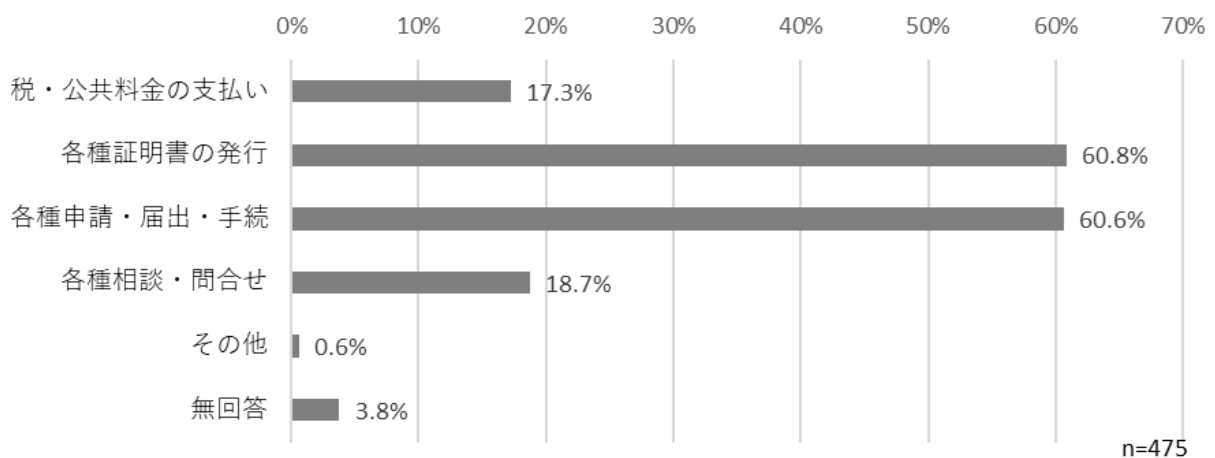
・「年に1回～数回」が63.5%で最も割合が高く、次いで「数年に1回」が27.3%となっています。



【以下、問12-1～問12-3については、問12で「2. 数年に1回」「3. 年に1回～数回」「4. 月に1回～数回」「5. 週に1回～数回」「6. ほぼ毎日」を選択した方限定】

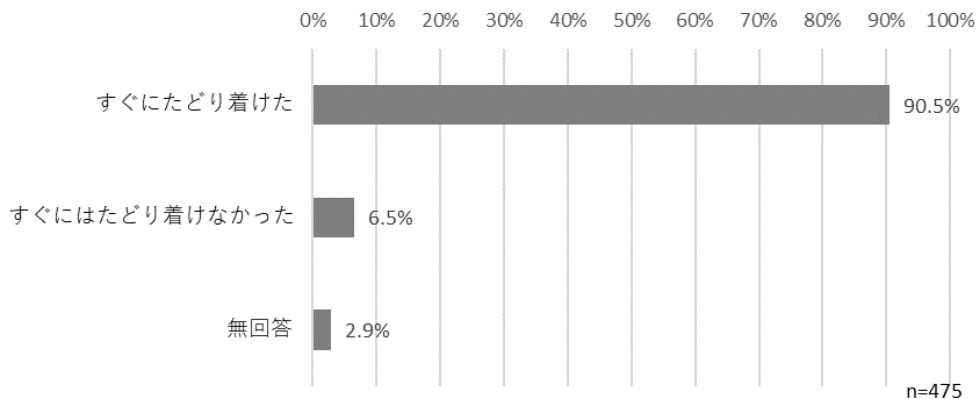
問12-1 そのときに利用した窓口サービスはどのようなものか（MA）

・「各種証明書の発行」が60.8%で最も割合が高く、次いで「各種申請・届出・手続」が60.6%、「各種相談・問合せ」が18.7%となっています。



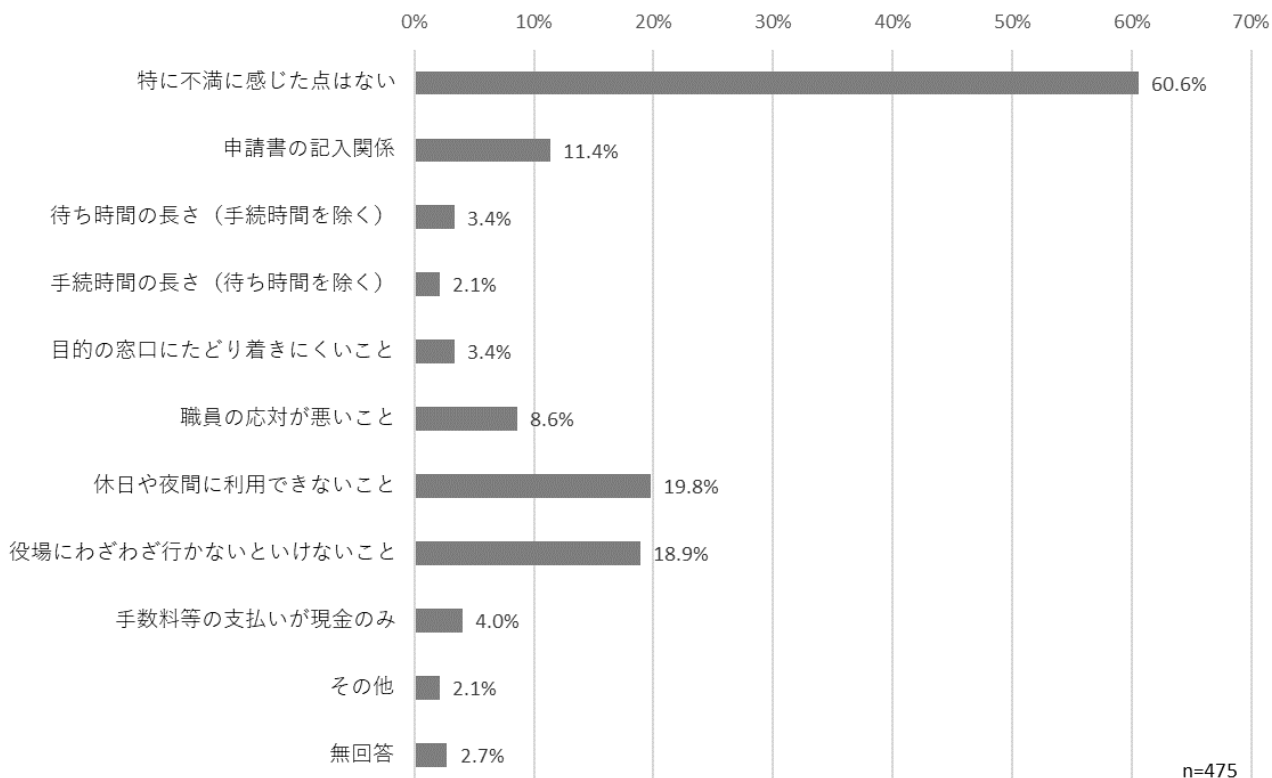
問12-2 そのときに目的の窓口にはすぐにたどり着けたか（SA）

- 「すぐにたどり着けた」が90.5%となっており、「すぐにはたどり着けなかった」が6.5%となっております。



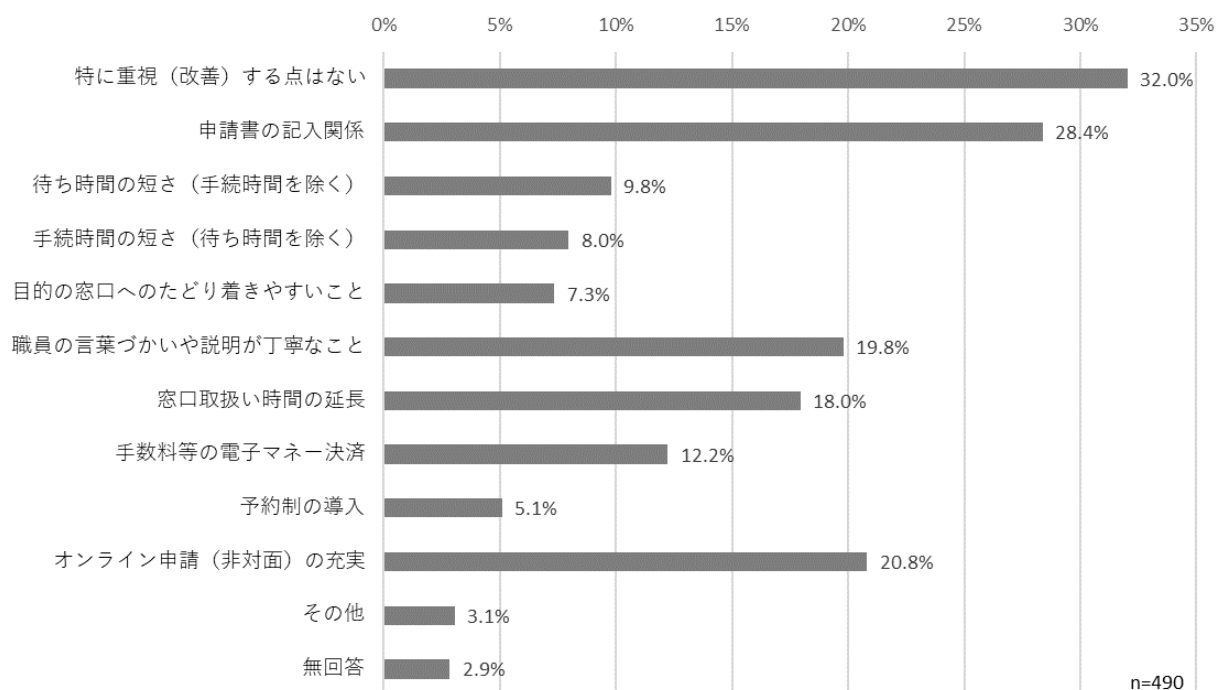
問12-3 これまで窓口サービスを利用したとき、特に不満に感じた点はなにか（MA）

- 「特に不満に感じた点はない」が60.6%で最も割合が高く、次いで「休日や夜間に利用できないこと」が19.8%で、「役場にわざわざ行かないといけないこと」が18.9%となっています。
- 年齢別では、いずれの年代も「特に不満に感じた点はない」の割合が最も高くなっています。次いで、「休日や夜間に利用できないこと」「役場にわざわざ行かないといけないこと」の割合が高くなっています。



問13 これからの窓口サービスにおいて、特に重視（改善）すべき点はなにか（MA）

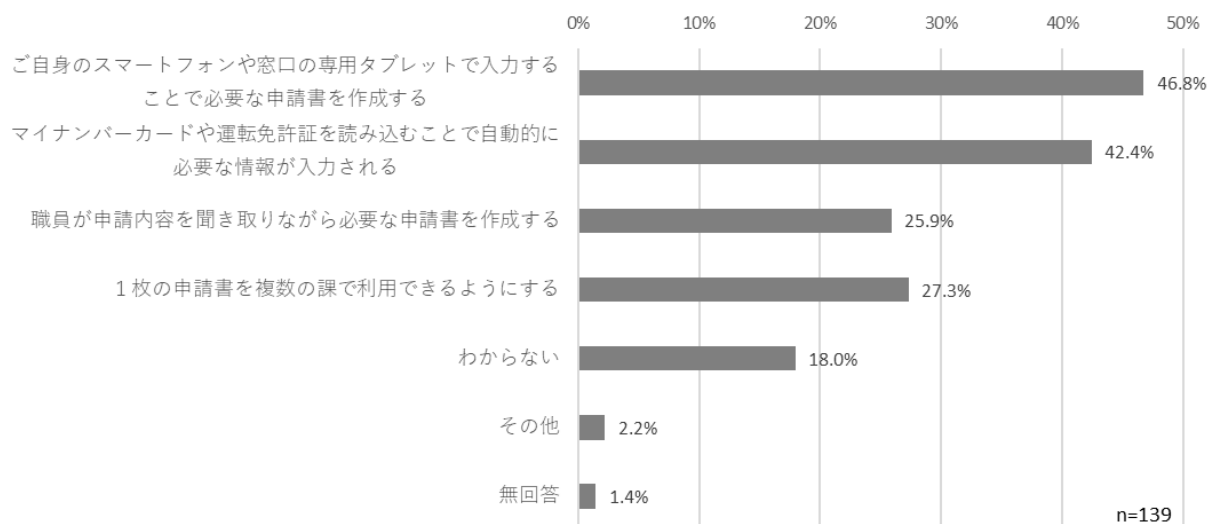
- 「特に重視（改善）する点はない」が32.0%で最も割合が高く、次いで、「申請書の記入関係」が28.4%となっており、「オンライン申請（非対面）の充実」が20.8%となっています。
 - 年齢別でみると、20歳代では「オンライン申請（非対面）の充実」の割合が最も高く、30歳代では、「オンライン申請（非対面）の充実」「手数料等の電子マネー決済」「窓口取扱い時間の延長」「申請書の記入関係」の順で割合が高くなっています。
- 40歳代～60歳代では、30歳代と同様の選択肢の割合が高いことに加え、「職員の言葉づかいや説明が丁寧なこと」の割合も高くなっています。
- 一方で、70歳代～80歳代以上では、「オンライン申請（非対面）の充実」「手数料等の電子マネー決済」「窓口取扱い時間の延長」の割合は低く、「申請書の記入関係」「職員の言葉づかいや説明が丁寧なこと」の割合が高くなっています。



問13-1 利用してみたい申請書の作成方法はなにか（SA）

【問13で「2. 申請書の記入関係」を選択した方限定】

- 「ご自身のスマートフォンや窓口の専用タブレットで入力することで必要な申請書を作成する」が46.8%で最も割合が高く、次いで「マイナンバーカードや運転免許証を読み込むことで自動的に必要な情報が入力される」が42.4%となっています。



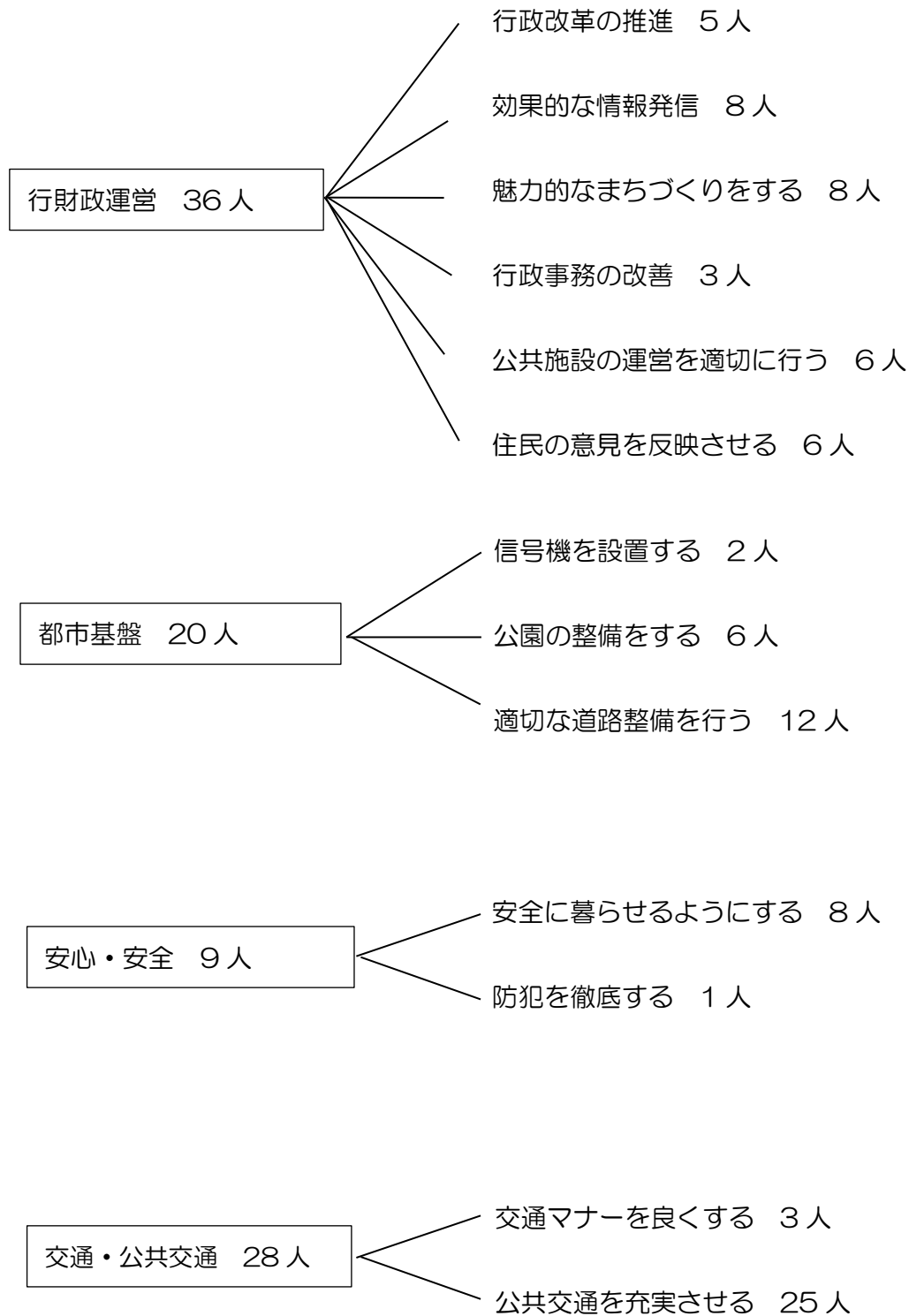
問14 窓口サービスに対してのご意見、ご提案などがありますか（FA）

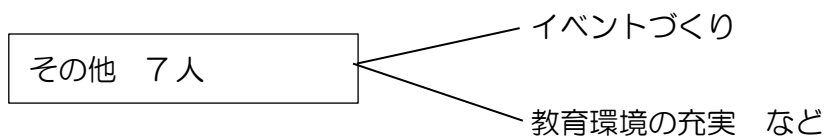
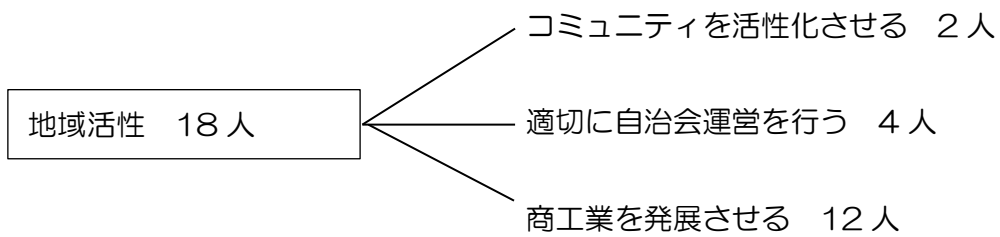
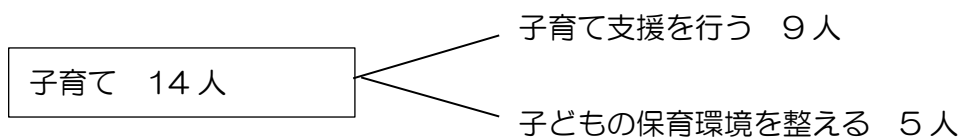
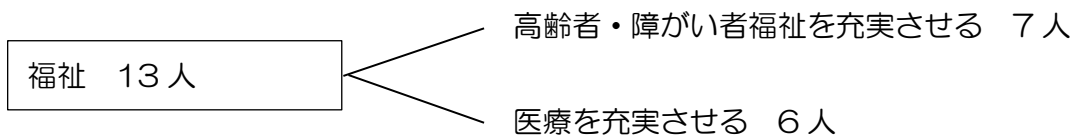
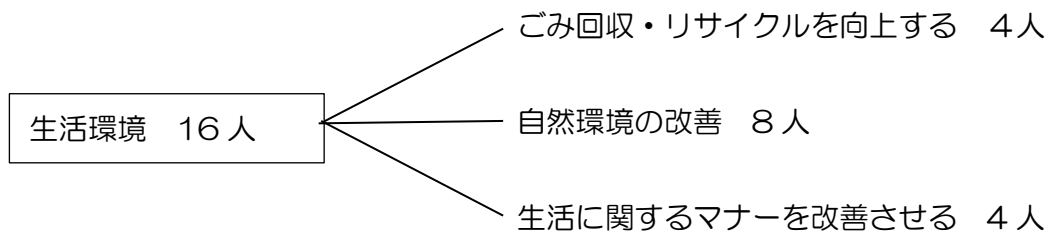
上記の問に対して、66人からご意見、ご要望などが挙げられました。おもな項目としては、次のとおりです。

- ・ 接遇面 28人
- ・ 窓口時間の延長 8人
- ・ オンライン申請の充実 2人
- ・ 申請書関係（記入方法のわかりやすさ、多言語対応など） 5人
- ・ 窓口設備関係（窓口の椅子が低く書きにくいなど） 3人
- ・ その他（デジタルデバインド対応、おくやみコーナーの設置、職員の業務知識向上など） 20人

・「播磨町のまちづくりについて、ご自由にお書きください」という問いに対し、161人からまちのご意見、ご要望などが挙げられました。おもな項目としては、次のとおりです。

【播磨町のまちづくりに関するご意見、ご要望】





III アンケート調査票

令和6年度 播磨町住民満足度調査

みなさまには、日頃より町政にご協力いただきまして、厚くお礼申し上げます。

播磨町では、令和3年度からの新たなまちづくりの指針となる「第5次播磨町総合計画」を策定し、10年後の将来像「いいとこいっぱい！笑顔いっぱい！みんなで作るふるさと はりま」の実現に向け、様々なまちづくり分野において施策を展開しています。

この調査は、各まちづくり分野に対する満足度や重要度などについて、住民のみなさまのお考えをお聞きし、現在の進捗状況を把握するとともに、今後のまちづくりに反映していくために毎年実施するものです。

ご多用のところ恐れ入りますが、アンケートの趣旨をご理解いただき、あなたのご意見をぜひお聞かせください。ご協力よろしくお願いたします。

令和6年5月 播磨町長 佐伯 謙作

ご記入にあたってのお願い

- 所要時間は、10分程度です。
- この調査の対象者は、播磨町在住の18歳以上の方の中から無作為に抽出した1,000名の方に送付しています。回答は、**封筒の宛て名のご本人様**がご記入ください。
- この調査は目的以外に使用しないため、個人に迷惑がかかることは一切ありません。あなたの率直なお考えやご意見をお寄せください。
- ご回答いただいた調査票は、お手数ですが同封しました返信用封筒に入れて、**令和6年5月31日（金）**までに投函してください。
調査票、返信用封筒ともに無記名で結構です。また、**切手は不要**です。

●この調査はWEBでも回答できます。
右にあるQRコードから専用ページにアクセスしてください。
WEBで回答した場合は、この調査票の返信は不要です。



QRコード

(お問い合わせ先) 播磨町 企画総務部 企画課 政策調整係
電話 079-435-0356 (直通) FAX 079-435-0609
Mail kikaku@town.harima.lg.jp

あなたご自身のことについておたずねします。

問1 あなたの性別は次のどれですか。(○はひとつ)

1. 男性 2. 女性 3. その他

問2 あなたの年齢は次のどれですか。(○はひとつ)

1. 10歳代 3. 30歳代 5. 50歳代 7. 70歳代
2. 20歳代 4. 40歳代 6. 60歳代 8. 80歳以上

問3 あなたが住んでいる大字名は次のどれですか。(○はひとつ)

1. 大中 4. 上野添 7. 東野添 10. 本荘 13. 古宮 16. 北古田
2. 南大中 5. 北野添 8. 野添城 11. 北本荘 14. 二子 17. 宮北
3. 野添 6. 西野添 9. 南野添 12. 東本荘 15. 古田 18. 宮西

問4 あなたは、播磨町に住んで何年になりますか。(○はひとつ)

1. 1年未満 3. 5年以上 10年未満 5. 20年以上 30年未満
2. 1年以上5年未満 4. 10年以上 20年未満 6. 30年以上

問5 あなたは、播磨町に転入してきましたか。また、転入のきっかけは何ですか。(○はひとつ)

1. 仕事上の都合 6. 家族の人数の変化(離婚・死別など)
2. 学校上の都合 7. 生活環境をよくするため
3. 結婚 8. 親や子との同居、または近くに住む必要があった
4. 住宅の都合 9. 転入していない(ずっと播磨町に住んでいる)
5. 出産(妊娠) 10. その他()

問6 あなたの家族構成はどのようになっていますか。(○はひとつ)

1. ひとり暮らし 3. 2世代世帯(親と子) 5. その他()
2. 夫婦のみ 4. 3世代世帯(親と子と孫)

問7 あなたの主な職業は何ですか。(○はひとつ)

1. 自営業 4. 派遣・契約社員 7. 無職
2. 会社員・公務員・団体職員 5. 学生 8. その他()
3. パート・アルバイト 6. 家事専業

【問7で1～5のいずれかに○をつけた方におたずねします。】

問7-1 あなたの通勤(通学)場所はどこですか。(○はひとつ)

1. 播磨町内 2. 播磨町外(市・町)

今後の定住意向についておたずねします。

問8 あなたにとって、播磨町は暮らしやすいまちですか。(○はひとつ)

- | | |
|-------------------|-------------------|
| 1. 暮らしやすい | 4. どちらかといえば暮らしにくい |
| 2. どちらかといえば暮らしやすい | 5. 暮らしにくい |
| 3. どちらともいえない | 6. わからない |

問9 あなたは今後も現在の住所に住み続けたいですか。(○はひとつ)

- | | |
|--------------------|------------------|
| 1. 現在のところずっと住み続けたい | 4. 播磨町外のどこかに移りたい |
| 2. 現在のところ当面は住み続けたい | 5. わからない |
| 3. 播磨町内のどこかに移りたい | 6. その他 () |

【問9で「4. 播磨町外のどこかに移りたい」を選択した方にうかがいます。】

問9-1 引っ越したい理由は何ですか。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|------------------------|-------------------|
| 1. 生活するのに不便(買物・交通等)だから | 6. 住宅取得が困難だから |
| 2. 子どもの保育・教育環境が良くないから | 7. 家賃が高いから |
| 3. まちに活気がないから | 8. 一度は他のまちで暮りたいから |
| 4. 働く場所がないから | 9. その他 () |
| 5. 仕事の関係から | |

問10 これから播磨町で住み続けていくためには、何があったらよいと思いますか。(3つまで○)

- | | |
|----------------------|--------------------------|
| 1. 自然環境が豊かであること | 9. 通勤・通学に便利であること |
| 2. 交通の利便性が良いこと | 10. 医療機関や福祉施設が整っていること |
| 3. 住宅地などの住まいの環境が良いこと | 11. 教育環境が充実していること |
| 4. まちのイメージや雰囲気が良いこと | 12. スポーツ活動や余暇活動が充実していること |
| 5. 買い物に便利であること | 13. 家賃や物価が安いこと |
| 6. 治安が良いこと | 14. まちに親しみや愛着があること |
| 7. 近所づきあいが良いこと | 15. 住民意見が行政に反映されること |
| 8. 働く場が充実していること | 16. その他 () |

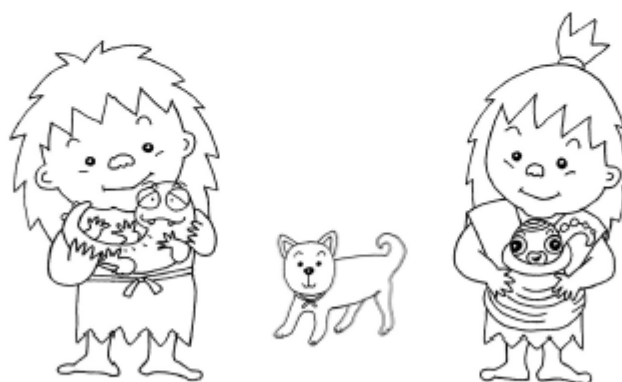
町の主な施策の「満足度」と「重要度」についておたずねします。

問 11 次の1～26 の各項目について、満足度・重要度それぞれ、いずれか1つに○をつけてください。

区分	施 策	満足度					重要度				
		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	重要	やや重要	普通	あまり重要ではない	重要ではない
保健・福祉	1 地域福祉の充実 地域の中で交流を持ち、助け合い・支え合う関係ができていますか？	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	2 健康づくりの推進と地域医療体制の充実 自ら健康づくりに取り組める環境が整い、身近に必要な医療サービスが受けられていますか？	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	3 子育て支援の充実 子育て支援サービスが充実し、安心して子どもを生子、育てられるまちだと思いませんか？	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	4 高齢者福祉の充実 高齢者への支援や介護サービスが充実し、高齢期も安心して暮らせるまちだと思いませんか？	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	5 障がい者福祉の充実 障がいの有無に関係なく、誰もが社会参加しやすい環境があると思いませんか？	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	6 健全な保険制度の運営 国民健康保険、介護保険、高齢者医療などの社会保障制度は健全に運営されていると思いませんか？	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
防災・防犯	7 消防・防災体制の強化 地域や家庭の中で突然の災害発生に備えた防災体制が築かれていますか？	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	8 防犯対策の充実 防犯灯の設置やパトロールなどが行われ、安心して暮らせていますか？	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	9 消費者安全の推進 消費者生活相談が充実し、消費者生活に関する情報提供が行われていますか？	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	10 交通安全対策の充実 交通ルールが守られ、安全な環境となっていますか？	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

区分	施策	満足度					重要度				
		満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	重要	やや重要	普通	あまり重要ではない	重要ではない
都市基盤・住環境	11 市街地の整備 駅周辺や住宅地の環境・景観の整備は充実していますか？	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	12 公共交通の維持・確保 町内を走る鉄道や路線バスは利用しやすいですか？	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	13 道路・交通ネットワークの維持・整備 道路や港湾施設は安全に整備されていますか？	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	14 上・下水道の整備 おいしい水が安定的に供給され、下水道の整備により清潔なまちになっていますか？	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	15 バリアフリー・ユニバーサルデザインの推進 公共施設や道路が、誰もが使いやすいものになっていますか？	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	16 公園緑地と水辺環境の保全 身近な公園・緑地、水辺空間が整備され、自然環境は保全されていますか？	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	17 生活環境の向上 工場・事業所などによる環境保全対策やまちの美化活動、省エネルギー対策などにより生活環境は向上していますか？	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	18 ごみの減量・リサイクル活動の推進 ごみの減量や、リサイクル活動が活発に行われていますか？	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
産業・就業	19 農漁業の振興 地域の農漁業(それらに関係するため池や地元産品に関することを含む)に関心を持っていますか？	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	20 商工業の振興 工業や商業活動が活発に行われ、身近な企業や商店がにぎわっていますか？ 町内勤労者の福利厚生は充実が図られていますか？	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

区分	施策	満足度					重要度				
		満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	重要	やや重要	普通	あまり重要ではない	重要ではない
教育・文化	21 子どもたちの学びの充実 幼児への教育・保育内容、小中学生への学校教育内容は充実していますか？ 青少年は地域の中で健全に育っていますか？	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	22 生涯学習の充実 自主的に誰もが学びたい時に学べる環境、スポーツ活動などに参加しやすい環境が整っていますか？ 芸術・文化活動や図書館の利用は身近なものになっていますか？	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	23 歴史・文化遺産の保存と活用 大中遺跡をはじめとした町内の文化財の保護・愛護意識は高まっていますか？	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	24 多文化共生・人権教育の推進 お互いの個性や人権を尊重し合っていますか？ 市町間及び国際交流が活発に行われていますか？	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
協働・行政	25 地域活動の活性化と住民協働の推進 公民館やコミセンなどを有効活用し、地域活性化と住民主体のまちづくりが行われていますか？ 必要な情報が適切に得られていますか？	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	26 健全な行財政運営 町が行う人事管理・財政運営・公共施設管理などの行財政運営は、健全に推進されていますか？ 関係市町と連携や協調を深め、広域的な課題に対応していますか？	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1



役場の窓口サービスについておたずねします。

問 12 播磨町役場の窓口利用頻度を教えてください。(○はひとつ)

- | | |
|--------------|------------|
| 1. 利用したことがない | 4. 月に1回～数回 |
| 2. 数年に1回 | 5. 週に1回～数回 |
| 3. 年に1回～数回 | 6. ほぼ毎日 |

【問 12 で「2～6」のいずれかを選択した方へうかがいます。】

問 12-1 そのときに利用した窓口サービスは何ですか。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|---------------|-------------|
| 1. 税・公共料金の支払い | 4. 各種相談・問合せ |
| 2. 各種証明書の発行 | 5. その他() |
| 3. 各種申請・届出・手続 | |

問 12-2 そのときに目的の窓口にはすぐにたどり着けましたか。(○はひとつ)

- | | |
|--------------|------------------|
| 1. すぐにたどり着けた | 2. すぐにはたどり着けなかった |
|--------------|------------------|

問 12-3 これまで窓口サービスを利用したとき、特に不満に感じた点は何ですか。(3つまで○)

- | |
|-----------------------------------|
| 1. 特に不満に感じた点はない |
| 2. 申請書の記入関係(手書きでの記入、記入方法のわかりにくさ等) |
| 3. 待ち時間の長さ(手続時間を除く) |
| 4. 手続時間の長さ(待ち時間を除く) |
| 5. 目的の窓口にとどり着きにくいこと |
| 6. 職員の対応が悪いこと |
| 7. 休日や夜間に利用できないこと |
| 8. 役場にわざわざ行かないといけないこと |
| 9. 手数料等の支払いが現金のみ |
| 10. その他() |

【全ての方におたずねします。】

問 13 これからの窓口サービスにおいて、特に重視(改善)すべき点は何ですか。(3つまで○)

1. 特に重視(改善)する点はない
2. 申請書の記入関係(手書き項目の削減、記入方法のわかりやすさ等)
3. 待ち時間の短さ(手続時間を除く)
4. 手続時間の短さ(待ち時間を除く)
5. 目的の窓口へのたどり着きやすいこと
6. 職員の言葉づかいや説明が丁寧なこと
7. 窓口取扱い時間の延長
8. 手数料等の電子マネー決済
9. 予約制の導入
10. オンライン申請(非対面)の充実
11. その他()

【問 13で「2. 申請書の記入関係」を選択した方へうかがいます。】

問 13-1 利用してみたい申請書の作成方法は何ですか。(○はひとつ)

1. ご自身のスマートフォンや窓口の専用タブレットで入力することで必要な申請書を作成する
2. マイナンバーカードや運転免許証を読み込むことで自動的に必要な情報が入力される
3. 職員が申請内容を聞き取りながら必要な申請書を作成する
4. 1枚の申請書を複数の課で利用できるようにする
5. わからない
6. その他()

問 14 窓口サービスに対してのご意見、ご提案などありましたらご記入ください。(自由記述)

播磨町のまちづくりについて、ご意見等ご自由にお書きください。(自由記述)

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

記入もれがないか、もう一度ご確認の上、同封の返信用封筒に入れ、封をして、切手を貼らずに、**5月31日(金)までに**ポストに投函してください。

令和6年度播磨町住民満足度調査
報告書

発行年月：令和6年8月

発行：播磨町

編集：企画課

〒675-0182 兵庫県加古郡播磨町東本荘1-5-30

電話：079-435-0356 FAX：079-435-0609