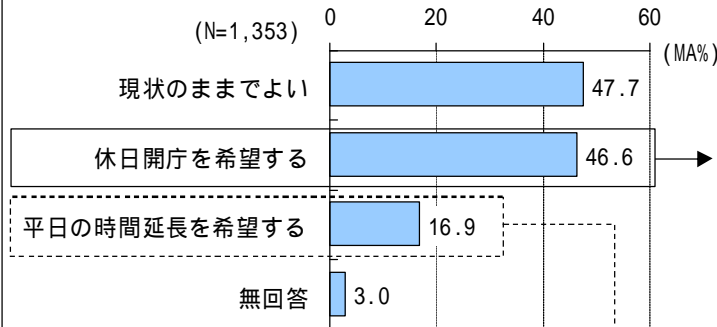


## 8 . 吹田市の窓口業務に対する意識・希望

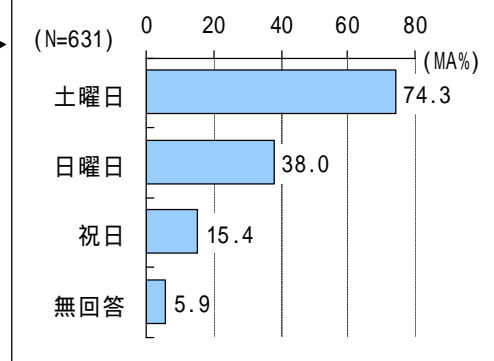
### 〔 1 〕 窓口業務の時間延長や休日開庁に対する希望

問37 . 市役所や出張における窓口業務の時間延長や休日開庁について、どう思われますか。(いくつでも 印)

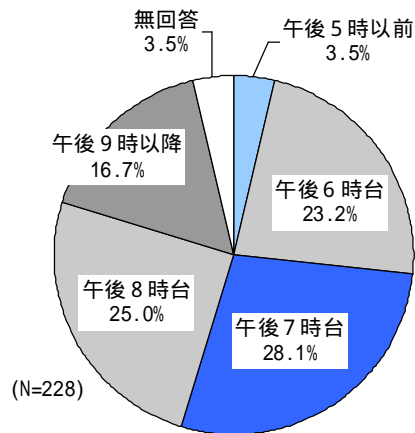
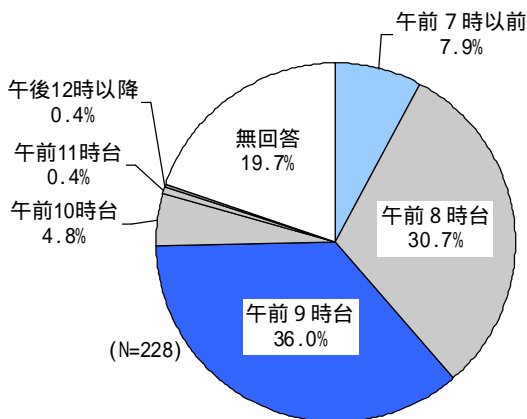
【 図 3 - 8 - 1 窓口業務の時間延長や休日開庁に対する希望】



【 図 3 - 8 - 2 休日開庁の希望曜日】



【 図 3 - 8 - 3 平日の時間延長を希望する開庁時間帯( 開始)】 【 図 3 - 8 - 4 平日の時間延長を希望する開庁時間帯( 終了)】



窓口業務の時間延長や休日開庁に対する希望については、「現状のままでよい」が47.7%と最も多く、次いで「休日開庁を希望する」が46.6%、「平日の時間延長を希望する」が16.9%となっている。( 図3 - 8 - 1 )

休日開庁を希望すると回答した人( 631人 )に、希望曜日をたずねたところ、「土曜日」が74.3%と最も多く、次いで、「日曜日」が38.0%となっている。( 図3 - 8 - 2 )

平日の時間延長を希望すると回答した人( 228人 )に、希望する開庁時間帯をたずねたところ、開始時間では、「午前9時台」が36.0%で最も多く、次いで「午前8時台」が30.7%となっている。( 図3 - 8 - 3 ) 終了時間では、「午後7時台」が28.1%と最も多く、次いで「午後8時台」が25.0%、「午後6時台」が23.2%と続いている。( 図3 - 8 - 4 )

性別でみると、女性は「休日開庁を希望する」が51.6%で最も多いが、男性は「現状

のままでよい」が53.9%で最も多くなっている。

年齢別でみると、50歳代以下は「休日開庁を希望する」が5割台で最も多く、60歳代以上は「現状のままでよい」が最も多くなっている。また、「平日の時間延長を希望する」は50歳代以下で2割台を占めている。

居住地域別でみると、〔千里山・佐井寺地域〕、〔山田・千里丘地域〕では「休日開庁を希望する」が5割台で最も多くなっている。

職業別でみると、「休日開庁を希望する」が多いのは常時雇用者（62.0%）と臨時雇用者（54.9%）であり、他の職業に比べても高い割合となっている。（表3-8-5）

【表3-8-5 性別・年齢別・居住地域別・職業別 窓口業務の時間延長や休日開庁に対する希望】

		(MA%)				
		N	現状のままでよい	休日開庁を希望する	平日の時間延長を希望する	無回答
全体		1,353	47.7	46.6	16.9	3.0
性別	女性	738	43.4	51.6	18.8	2.4
	男性	601	53.9	41.4	14.8	1.8
	無回答	14	14.3	7.1	-	78.6
年齢別	30歳未満	150	41.3	54.7	20.7	2.0
	30歳代	242	38.4	56.2	21.9	1.2
	40歳代	239	36.4	59.8	21.3	0.4
	50歳代	206	38.8	57.8	23.8	1.0
	60歳代	262	57.3	39.3	12.2	2.3
	70歳以上	235	72.8	18.7	5.1	5.5
	無回答	19	15.8	21.1	-	63.2
居住地域別	J R以南	139	48.9	42.4	13.7	6.5
	片山・岸部	212	48.6	46.7	14.6	2.8
	豊津・江坂・南吹田	199	49.2	48.7	13.6	0.5
	千里山・佐井寺	233	44.2	50.2	21.0	1.3
	山田・千里丘	307	43.3	50.2	19.9	2.9
	千里NT・万博・阪大	246	55.3	39.0	15.4	3.7
	無回答	17	29.4	52.9	17.6	17.6
職業別	常時雇用者	387	34.6	62.0	23.5	0.5
	臨時雇用者	213	40.8	54.9	21.1	0.5
	派遣社員	17	64.7	35.3	23.5	-
	内職	1	-	100.0	-	-
	自営業主、自由業者	80	56.3	38.8	15.0	1.3
	家族従業者	12	50.0	50.0	25.0	-
	経営者、重役、役員	46	54.3	34.8	19.6	4.3
	学生	53	47.2	47.2	17.0	1.9
	専業主婦・主夫	272	48.5	46.3	14.0	4.0
	無職	247	70.9	24.3	6.9	2.4
	無回答	25	24.0	12.0	-	64.0

窓口業務の平日の時間延長を希望する回答から、開庁希望時間と閉庁希望時間との関係を見ると、通常より1時間早い午前8時台に開庁を希望する人では、閉庁時間は「午後6時台」から「午後8時台」までを希望する人が2～3割台を占めている。

従来の午前9時台に開庁希望する人では「午後7時台」の閉庁希望が34.1%で最も多く、次いで「午後6時台」が29.3%となっている。(表3-8-6)

【表3-8-6 開庁希望時間と閉庁希望時間との関係】

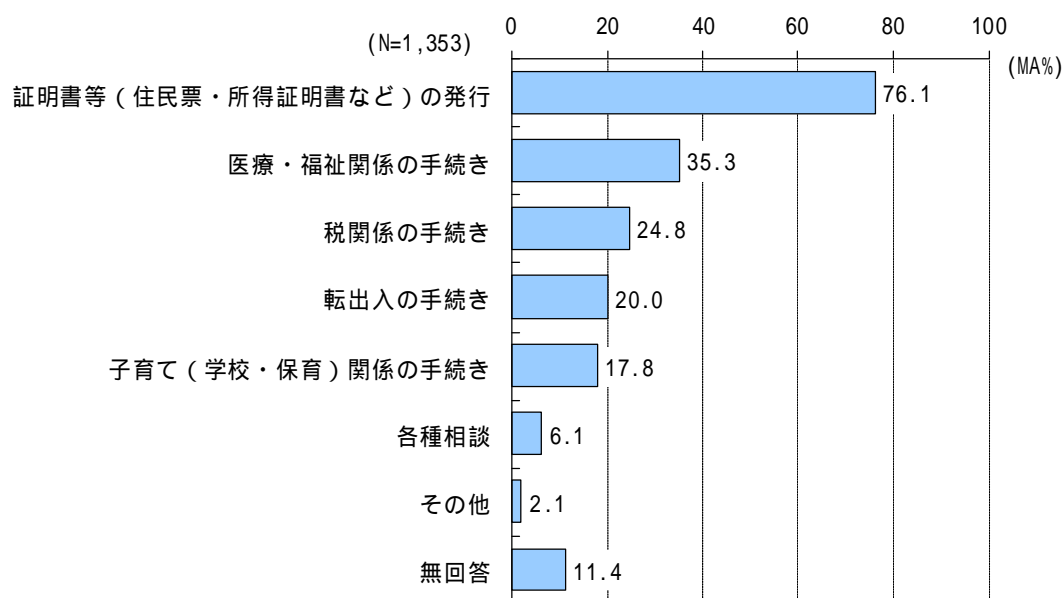
(%)

		N	閉庁希望時間					無回答
			午後5時以前	午後6時台	午後7時台	午後8時台	午後9時以降	
全体		228	3.5	23.2	28.1	25.0	16.7	3.5
開庁希望時間	午前7時以前	18	-	-	22.2	22.2	55.6	-
	午前8時台	70	2.9	32.9	25.7	30.0	8.6	-
	午前9時台	82	4.9	29.3	34.1	20.7	11.0	-
	午前10時台	11	9.1	-	18.2	36.4	36.4	-
	午前11時台	1	-	-	-	-	100.0	-
	午後12時以降	1	100.0	-	-	-	-	-
	無回答	45	-	13.3	26.7	24.4	17.8	17.8

## 〔 2 〕 時間延長や休日開庁の実施により利用したいサービス

問38 時間延長や休日開庁が実施された場合、どのようなサービスを利用したいですか。  
(いくつでも 印)

【図3-8-7 時間延長や休日開庁の実施により利用したいサービス】



時間延長や休日開庁の実施により利用したいサービスについては、「証明書等(住民票・所得証明書など)の発行」が76.1%と最も多く、次いで「医療・福祉関係の手続き」が35.3%、「税関係の手続き」が24.8%、「転出入の手続き」が20.0%と続いている。(図3-8-7)

性別でみると、男女とも「証明書等(住民票・所得証明書など)の発行」が最も多く、女性(75.3%)より男性(78.5%)のほうが3.2ポイント高くなっている。

年齢別でみると、いずれも「証明書等(住民票・所得証明書など)の発行」が最も多く、50歳代以下で8割台を占めている。「医療・福祉関係の手続き」は70歳以上で43.8%と高い割合となっている。

居住地域別でみると、いずれも「証明書等(住民票・所得証明書など)の発行」が最も多く、特に〔千里山・佐井寺地域〕(81.1%)が最も高くなっている。

職業別でみると、いずれも「証明書等(住民票・所得証明書など)の発行」が最も多く、常時雇用者(87.9%)や臨時雇用者(81.7%)、家族従業者(83.8%)で8割台となっている。(表3-8-8)

【表3-8-8 性別・年齢別・居住地域別・職業別 時間延長や休日開庁の実施により利用したいサービス】

		(MA%)								
		N	得証明書等(住民票・発行所)	医療・福祉関係の手続き	税関係の手続き	転出入の手続き	子育て(学校・保育)関係の手続き	各種相談	その他	無回答
全体		1,353	76.1	35.3	24.8	20.0	17.8	6.1	2.1	11.4
性別	女性	738	75.3	37.4	25.6	20.6	20.3	5.8	2.7	10.4
	男性	601	78.5	33.3	24.3	19.8	15.1	6.7	1.5	11.0
	無回答	14	14.3	-	-	7.1	7.1	-	-	78.6
年齢別	30歳未満	150	82.0	26.7	32.0	24.0	16.7	11.3	2.0	6.7
	30歳代	242	82.2	30.6	36.0	32.2	40.1	7.0	2.5	4.5
	40歳代	239	85.8	32.2	25.9	21.3	24.7	4.2	2.9	3.3
	50歳代	206	83.5	36.9	28.6	17.5	11.2	5.8	2.9	9.2
	60歳代	262	74.8	39.7	20.2	15.6	8.8	5.3	0.8	13.0
	70歳以上	235	54.9	43.8	11.1	11.5	5.1	5.1	2.1	25.5
	無回答	19	31.6	10.5	10.5	15.8	5.3	5.3	-	63.2
居住地域別	J R以南	139	68.3	39.6	17.3	16.5	14.4	2.9	4.3	15.1
	片山・岸部	212	78.8	32.5	26.9	20.3	14.2	7.1	1.9	9.9
	豊津・江坂・南吹田	199	76.9	34.7	32.7	20.1	17.1	6.0	2.5	9.5
	千里山・佐井寺	233	81.1	36.5	23.6	21.5	20.6	5.2	0.4	8.6
	山田・千里丘	307	78.5	30.0	26.1	17.9	20.8	5.5	2.6	11.1
	千里NT・万博・阪大	246	71.1	41.9	21.5	22.8	17.5	8.5	2.0	13.8
	無回答	17	58.8	23.5	11.8	23.5	11.8	11.8	-	29.4
職業別	常時雇用者	387	87.9	28.7	31.3	28.9	25.6	5.9	2.1	3.1
	臨時雇用者	213	81.7	38.0	30.0	16.9	19.2	5.6	2.3	9.4
	派遣社員	17	64.7	35.3	41.2	5.9	5.9	5.9	-	11.8
	内職	1	100.0	-	100.0	-	100.0	-	-	-
	自営業主、自由業者	80	73.8	41.3	26.3	15.0	8.8	7.5	2.5	12.5
	家族従業者	12	83.3	33.3	25.0	8.3	-	8.3	-	8.3
	経営者、重役、役員	46	73.9	32.6	17.4	19.6	15.2	8.7	2.2	15.2
	学生	53	79.2	30.2	24.5	22.6	18.9	13.2	1.9	7.5
	専業主婦・主夫	272	72.8	37.1	22.4	22.1	21.7	4.8	2.2	12.5
	無職	247	62.3	42.5	15.0	10.5	6.1	6.5	2.4	19.0
	無回答	25	28.0	8.0	4.0	20.0	-	-	-	68.0