
自治体窓口対応状況調査
結果報告書
(①市民課・区民課②税務課)

2017年9月
株式会社マーケティングウェア

◆調査概要

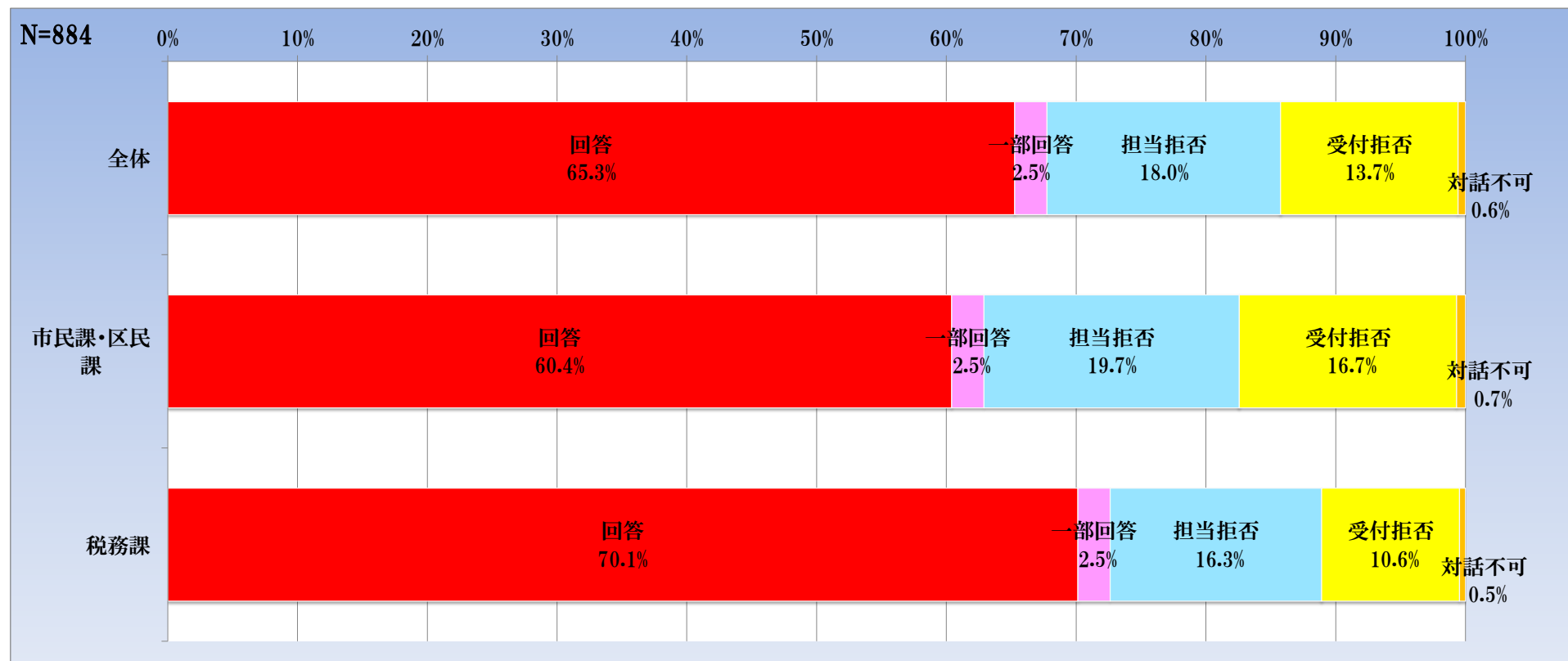
地方自治体窓口業務の対応現状を把握すると共に、窓口業務におけるロボットやAI活用の可能性について、検証するために実施する。

1. 調査方法 : 電話調査
2. 調査地域 : 全国
3. 調査時期 : 2017年8月 3日(木) ~ 2017年9月 6日(水)
4. 調査対象 : ランダム抽出
5. 調査機関 : 株式会社マーケティングウェア
〒541-0051大阪府中央区備後町1-4-5 堺筋東野村ビル
TEL06-6267-8700 FAX06-6267-8777

◆調査結果

★自治体窓口対応対話結果

	合計	回答合計	回答	一部回答	担当拒否	受付拒否	対話不可	その他
全体	884	599	577	22	159	121	5	—
	100.0%	67.8%	65.3%	2.5%	18.0%	13.7%	0.6%	—
市民課・区民課	442	278	267	11	87	74	3	—
	100.0%	62.9%	60.4%	2.5%	19.7%	16.7%	0.7%	—
税務課	442	321	310	11	72	47	2	—
	100.0%	72.6%	70.1%	2.5%	16.3%	10.6%	0.5%	—

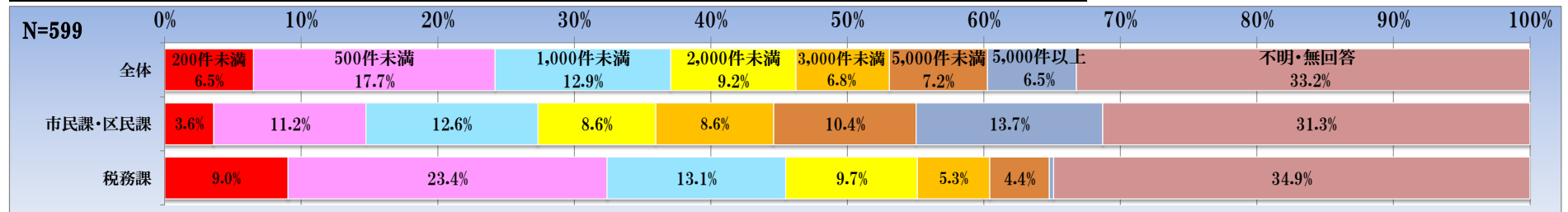


内容集計 ～自治体窓口対応について～

1. 市民課、区民課、税務課への窓口問い合わせ数（件数／月）（Q1）

～結果が、回答・一部回答であった 599件について～

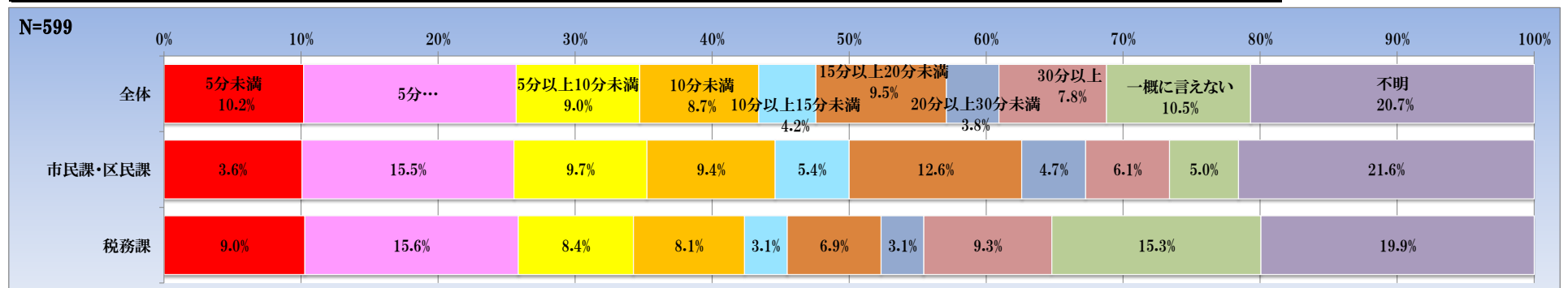
	合計	200件未満	500件未満	1,000件未満	2,000件未満	3,000件未満	5,000件未満	5,000件以上	不明・無回答
全体	599 100.0%	39 6.5%	106 17.7%	77 12.9%	55 9.2%	41 6.8%	43 7.2%	39 6.5%	199 33.2%
市民課・区民課	278 100.0%	10 3.6%	31 11.2%	35 12.6%	24 8.6%	24 8.6%	29 10.4%	38 13.7%	87 31.3%
税務課	321 100.0%	29 9.0%	75 23.4%	42 13.1%	31 9.7%	17 5.3%	14 4.4%	1 0.3%	112 34.9%



2. 市民課、区民課、税務課への窓口対応時間（分／件）（Q2）

～結果が、回答・一部回答であった 599件について～

	合計	5分未満	5分	5分以上10分未満	10分未満	10分以上15分未満	15分以上20分未満	20分以上30分未満	30分以上	一概に言えない	不明
全体	599 100.0%	61 10.2%	93 15.5%	54 9.0%	52 8.7%	25 4.2%	57 9.5%	23 3.8%	47 7.8%	63 10.5%	124 20.7%
市民課・区民課	278 100.0%	28 10.1%	43 15.5%	27 9.7%	26 9.4%	15 5.4%	35 12.6%	13 4.7%	17 6.1%	14 5.0%	60 21.6%
税務課	321 100.0%	33 10.3%	50 15.6%	27 8.4%	26 8.1%	10 3.1%	22 6.9%	10 3.1%	30 9.3%	49 15.3%	64 19.9%

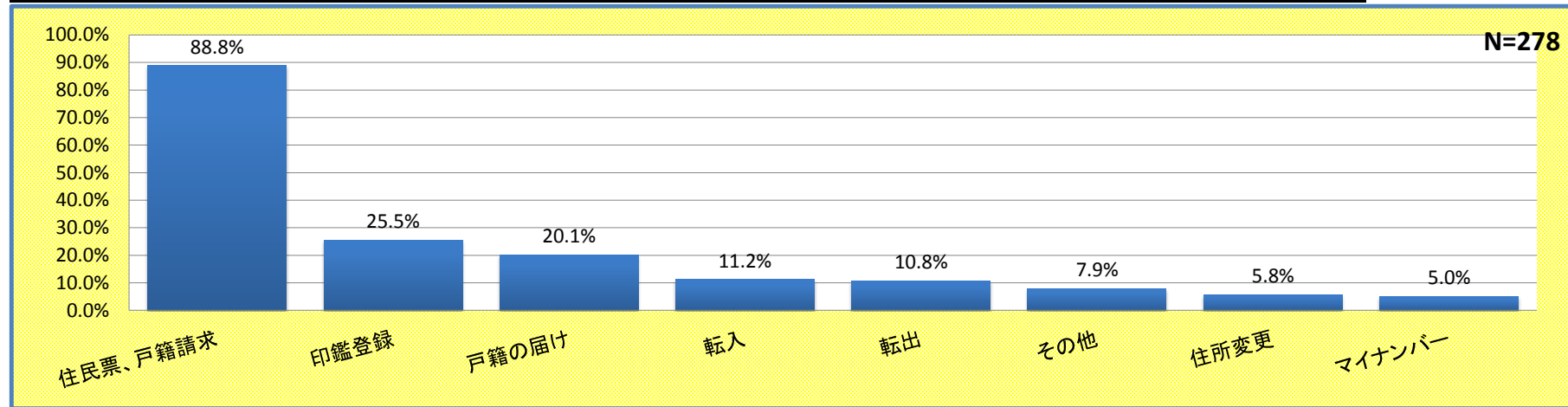


内容集計 ～自治体窓口対応について～

3. 窓口問い合わせ内容 (Q3)

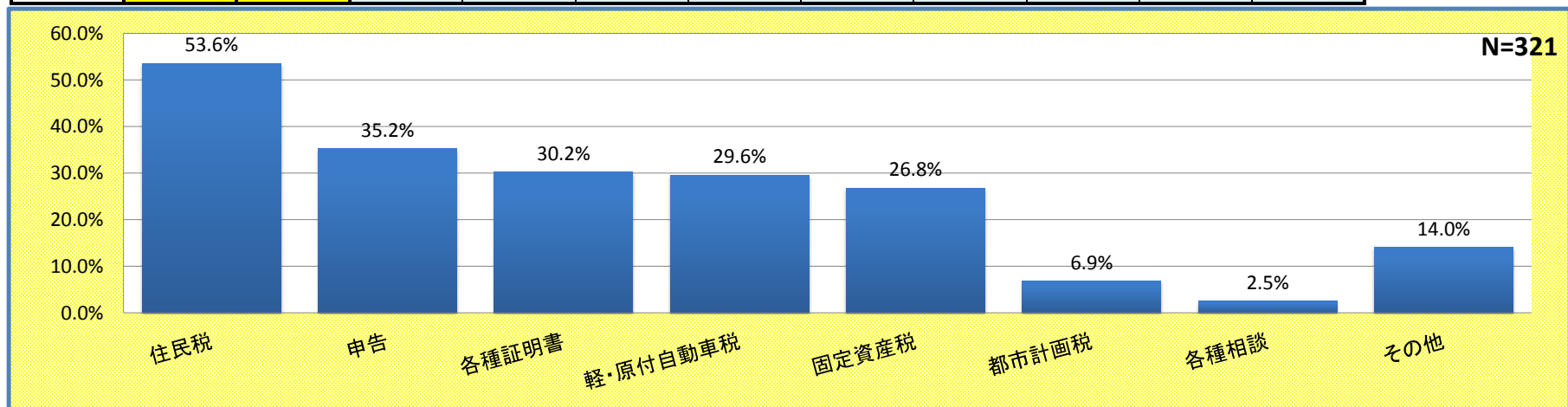
～市民課・区民課で結果が、回答・一部回答であった 278件について～

	合計	合計	住民票、戸籍請求	印鑑登録	戸籍の届け	転入	転出	その他	住所変更	マイナンバー	不明
市民課・区民課	278	492	247	71	56	31	30	22	16	14	5
	100.0%		88.8%	25.5%	20.1%	11.2%	10.8%	7.9%	5.8%	5.0%	1.8%



～税務課で結果が、回答・一部回答であった 321件について～

	合計	合計	住民税	申告	各種証明書	軽・原付自動車税	固定資産税	都市計画税	各種相談	その他	不明
税務課	321	657	172	113	97	95	86	22	8	45	19
	100.0%		53.6%	35.2%	30.2%	29.6%	26.8%	6.9%	2.5%	14.0%	5.9%

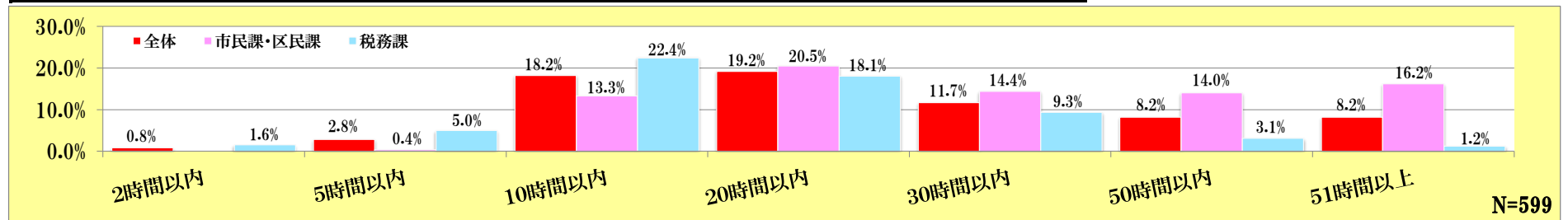


内容集計 ～自治体窓口対応について～

4-1. 1日当たりの対応工数（時間）（Q4）

～結果が、回答・一部回答であった 599件について～

	合計	2時間以内	5時間以内	10時間以内	20時間以内	30時間以内	50時間以内	51時間以上	決まっていない・不明・無回答
全体	599 100.0%	5 0.8%	17 2.8%	109 18.2%	115 19.2%	70 11.7%	49 8.2%	49 8.2%	185 30.9%
市民課・区民課	278 100.0%	—	1 0.4%	37 13.3%	57 20.5%	40 14.4%	39 14.0%	45 16.2%	59 21.2%
税務課	321 100.0%	5 1.6%	16 5.0%	72 22.4%	58 18.1%	30 9.3%	10 3.1%	4 1.2%	126 39.3%



4-2. 1日当たりの対応人数（Q4）

～結果が、回答・一部回答であった 599件について～

	合計	2人以内	3人	4人以内	5人	6人以内	7人	10人	20人	21人以上	不明・無回答
全体	599 100.0%	48 8.0%	67 11.2%	57 9.5%	62 10.4%	51 8.5%	27 4.5%	87 14.5%	106 17.7%	59 9.8%	35 5.8%
市民課・区民課	278 100.0%	33 11.9%	35 12.6%	22 7.9%	35 12.6%	20 7.2%	17 6.1%	40 14.4%	39 14.0%	28 10.1%	9 3.2%
税務課	321 100.0%	15 4.7%	32 10.0%	35 10.9%	27 8.4%	31 9.7%	10 3.1%	47 14.6%	67 20.9%	31 9.7%	26 8.1%



内容集計 ～自治体窓口対応について～

5. 対処経験がない業務対処後の手順を残すルールの有無 (Q6)

～結果が、回答・一部回答であった 599件について～

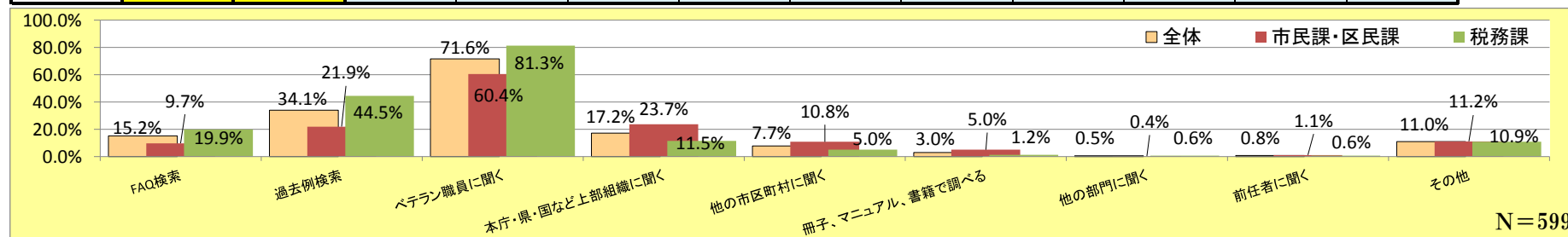
	合計	あり	なし	結果回覧	その他	不明・無回答
全体	599 100.0%	367 61.3%	190 31.7%	4 0.7%	3 0.5%	35 5.8%
市民課・区民課	278 100.0%	178 64.0%	79 28.4%	3 1.1%	1 0.4%	17 6.1%
税務課	321 100.0%	189 58.9%	111 34.6%	1 0.3%	2 0.6%	18 5.6%



6. 対処方法がわからない場合の対応方法 (Q7)

～結果が、回答・一部回答であった 599件について～

	合計	回答計	FAQ検索	過去例検索	ベテラン職員に聞く	本庁・県・国など上部組織に聞く	他の市区町村に聞く	冊子、マニュアル、書籍で調べる	他の部門に聞く	前任者に聞く	その他	不明・無回答
全体	599 100.0%	973	91 15.2%	204 34.1%	429 71.6%	103 17.2%	46 7.7%	18 3.0%	3 0.5%	5 0.8%	66 11.0%	8 1.3%
市民課・区民課	278 100.0%	405	27 9.7%	61 21.9%	168 60.4%	66 23.7%	30 10.8%	14 5.0%	1 0.4%	3 1.1%	31 11.2%	4 1.4%
税務課	321 100.0%	568	64 19.9%	143 44.5%	261 81.3%	37 11.5%	16 5.0%	4 1.2%	2 0.6%	2 0.6%	35 10.9%	4 1.2%

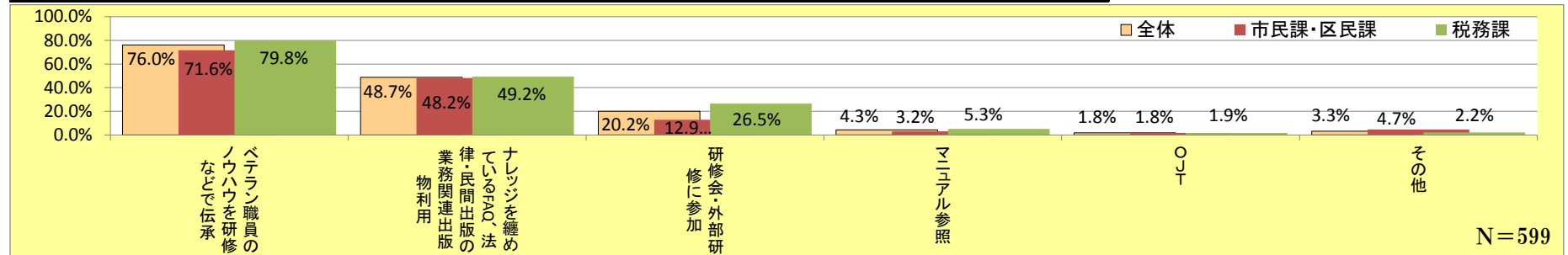


内容集計 ～自治体窓口対応について～

7. 窓口職員の教育方法 (Q8)

～結果が、回答・一部回答であった 599件について～

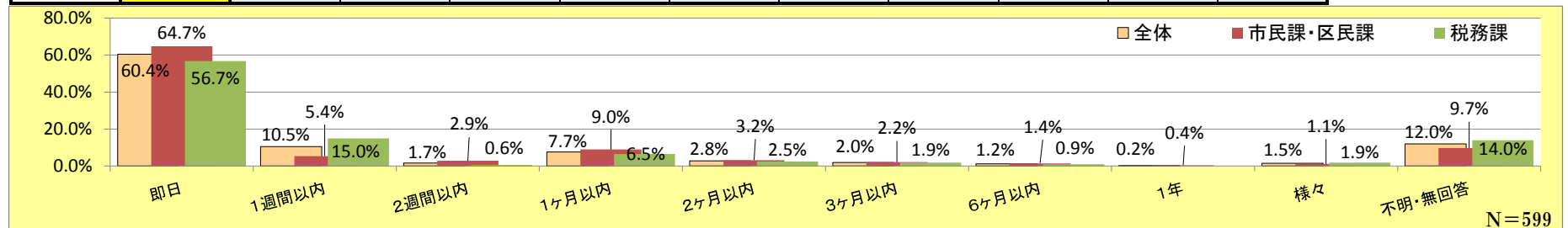
	合計	回答計	ベテラン職員のノウハウを研修などで伝承	ナレッジを纏めているFAQ、法律・民間出版の業務関連出版物利用	研修会・外部研修に参加	マニュアル参照	OJT	その他	不明・無回答
全体	599	956	455 76.0%	292 48.7%	121 20.2%	26 4.3%	11 1.8%	20 3.3%	31 5.2%
市民課・区民課	278	414	199 71.6%	134 48.2%	36 12.9%	9 3.2%	5 1.8%	13 4.7%	18 6.5%
税務課	321	542	256 79.8%	158 49.2%	85 26.5%	17 5.3%	6 1.9%	7 2.2%	13 4.0%



8. 配属から住民対応を開始するまでの窓口職員への教育期間 (Q9)

～結果が、回答・一部回答であった 599件について～

	合計	即日	1週間以内	2週間以内	1ヶ月以内	2ヶ月以内	3ヶ月以内	6ヶ月以内	1年	様々	不明・無回答
全体	599	362 60.4%	63 10.5%	10 1.7%	46 7.7%	17 2.8%	12 2.0%	7 1.2%	1 0.2%	9 1.5%	72 12.0%
市民課・区民課	278	180 64.7%	15 5.4%	8 2.9%	25 9.0%	9 3.2%	6 2.2%	4 1.4%	1 0.4%	3 1.1%	27 9.7%
税務課	321	182 56.7%	48 15.0%	2 0.6%	21 6.5%	8 2.5%	6 1.9%	3 0.9%	—	6 1.9%	45 14.0%

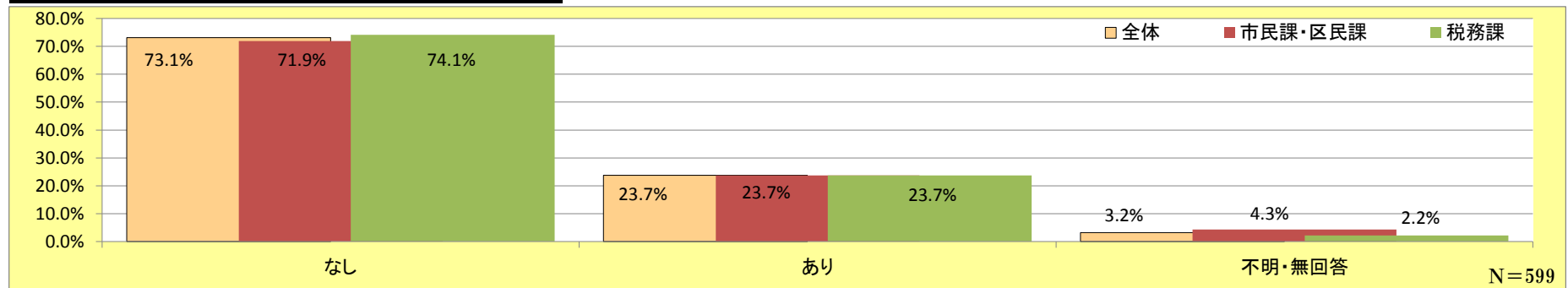


内容集計 ～自治体窓口対応について～

9. 現状における外部委託業務の有無 (Q10)

～結果が、回答・一部回答であった 599件について～

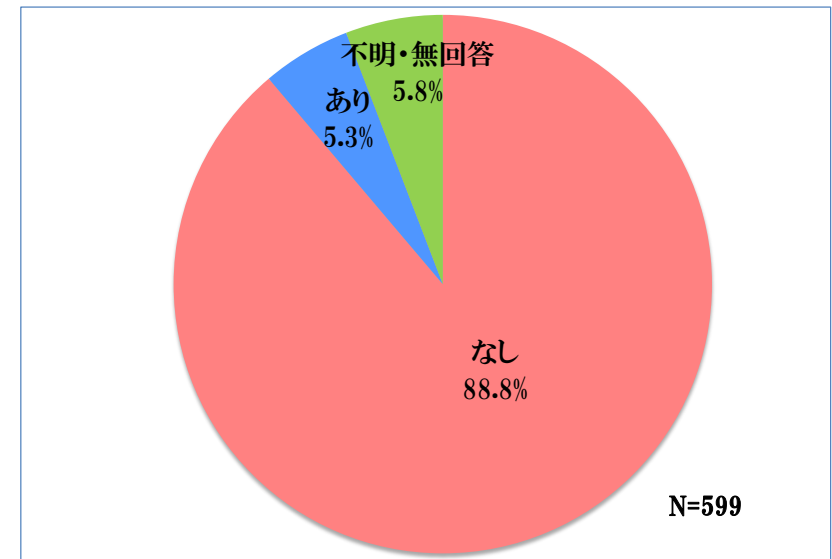
	合計	なし	あり	不明・無回答
全体	599 100.0%	438 73.1%	142 23.7%	19 3.2%
市民課・区民課	278 100.0%	200 71.9%	66 23.7%	12 4.3%
税務課	321 100.0%	238 74.1%	76 23.7%	7 2.2%



10. 今後外部委託したい業務の有無 (Q11)

～結果が、回答・一部回答であった 599件について～

	合計	なし	あり	不明・無回答
全体	599 100.0%	532 88.8%	32 5.3%	35 5.8%
市民課・区民課	278 100.0%	234 84.2%	23 8.3%	21 7.6%
税務課	321 100.0%	298 92.8%	9 2.8%	14 4.4%

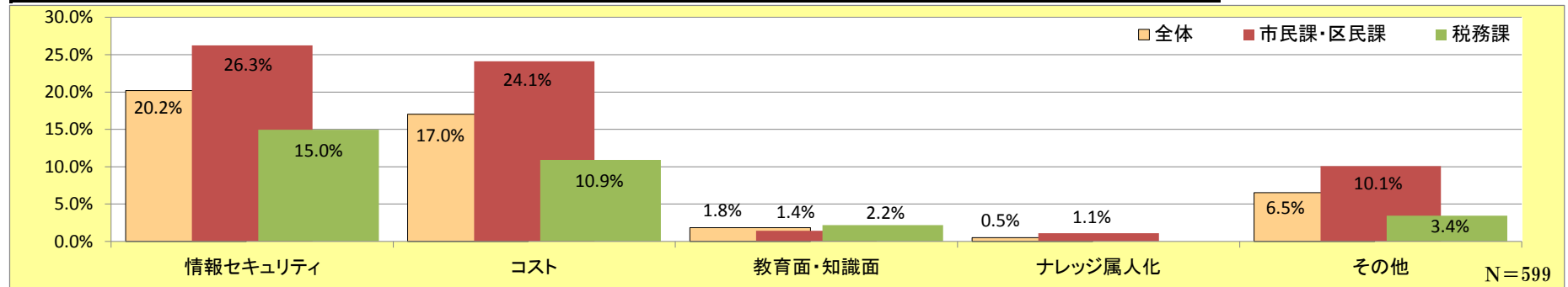


内容集計 ～自治体窓口対応について～

11. 外部委託する上での課題 (Q12)

～結果が、回答・一部回答であった 599件について～

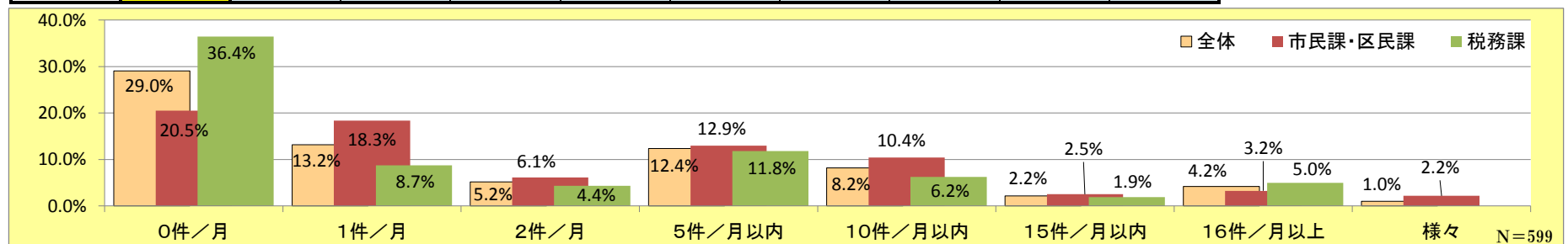
	合計	回答計	情報セキュリティ	コスト	教育面・知識面	ナレッジ属人化	その他	外部委託は考えていない	課題はない	不明・無回答
全体	599	661	121 20.2%	102 17.0%	11 1.8%	3 0.5%	39 6.5%	22 3.7%	76 12.7%	287 47.9%
市民課・区民課	278	319	73 26.3%	67 24.1%	4 1.4%	3 1.1%	28 10.1%	20 7.2%	25 9.0%	99 35.6%
税務課	321	342	48 15.0%	35 10.9%	7 2.2%	—	11 3.4%	2 0.6%	51 15.9%	188 58.6%



12. システムの運用に関するベンダーへの問い合わせ件数 (／月) (Q13)

～結果が、回答・一部回答であった 599件について～

	合計	0件／月	1件／月	2件／月	5件／月以内	10件／月以内	15件／月以内	16件／月以上	様々	不明・非公開
全体	599	174 29.0%	79 13.2%	31 5.2%	74 12.4%	49 8.2%	13 2.2%	25 4.2%	6 1.0%	148 24.7%
市民課・区民課	278	57 20.5%	51 18.3%	17 6.1%	36 12.9%	29 10.4%	7 2.5%	9 3.2%	6 2.2%	66 23.7%
税務課	321	117 36.4%	28 8.7%	14 4.4%	38 11.8%	20 6.2%	6 1.9%	16 5.0%	—	82 25.5%

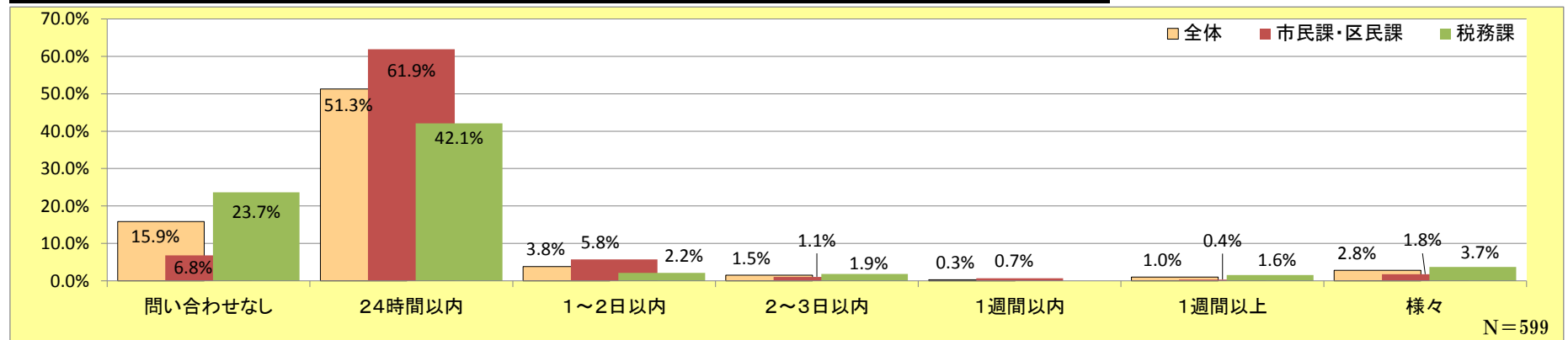


内容集計 ～自治体窓口対応について～

13. ベンダーへの問い合わせから回答までの期間（Q14）

～結果が、回答・一部回答であった 599件について～

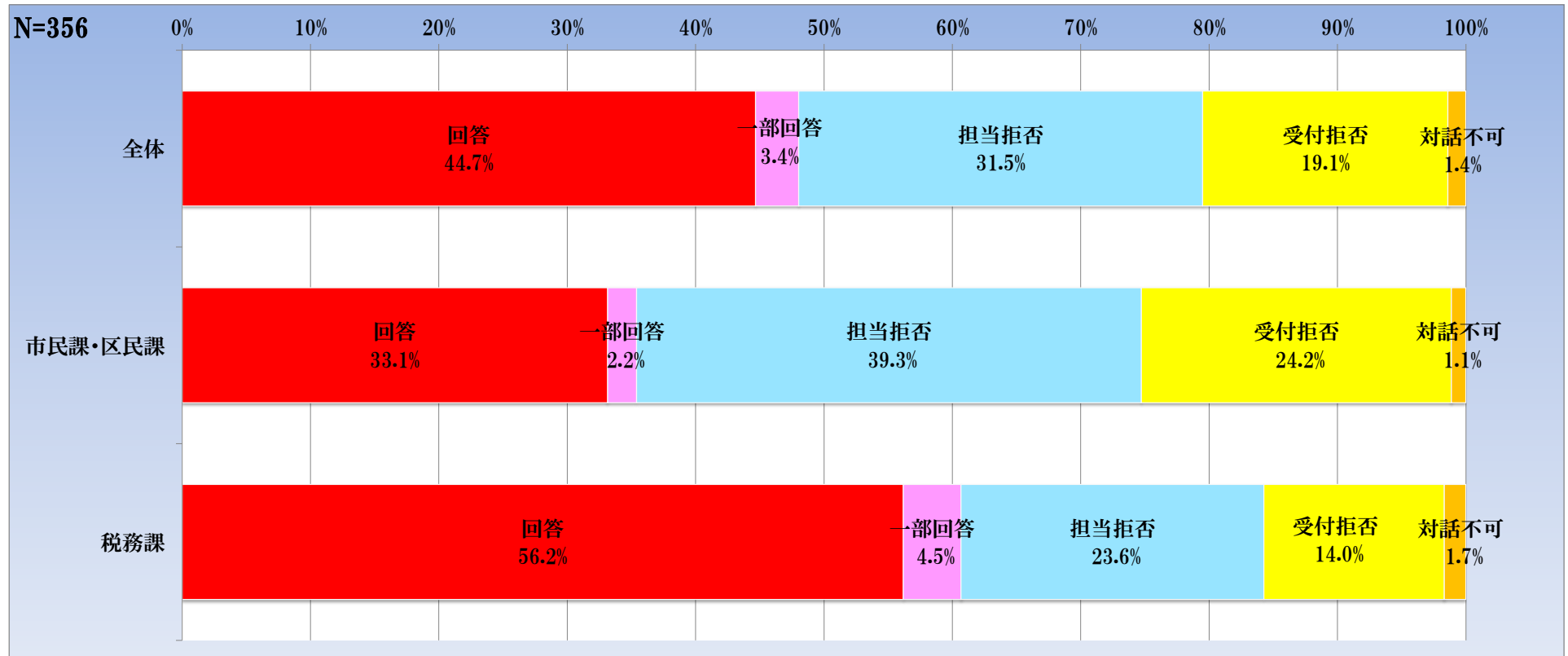
	合計	問い合わせなし	24時間以内	1～2日以内	2～3日以内	1週間以内	1週間以上	様々	不明・非公開
全体	599 100.0%	95 15.9%	307 51.3%	23 3.8%	9 1.5%	2 0.3%	6 1.0%	17 2.8%	140 23.4%
市民課・区民課	278 100.0%	19 6.8%	172 61.9%	16 5.8%	3 1.1%	2 0.7%	1 0.4%	5 1.8%	60 21.6%
税務課	321 100.0%	76 23.7%	135 42.1%	7 2.2%	6 1.9%	— —	5 1.6%	12 3.7%	80 24.9%



◆調査結果 ～自治体窓口におけるシステム活用について～

★ロボット活用対話結果

	合計	回答合計	回答	一部回答	担当拒否	受付拒否	対話不可	その他
全体	356	171	159	12	112	68	5	0
	100.0%	48.0%	44.7%	3.4%	31.5%	19.1%	1.4%	0.0%
市民課・区民課	178	63	59	4	70	43	2	—
	100.0%	35.4%	33.1%	2.2%	39.3%	24.2%	1.1%	—
税務課	178	108	100	8	42	25	3	—
	100.0%	60.7%	56.2%	4.5%	23.6%	14.0%	1.7%	—

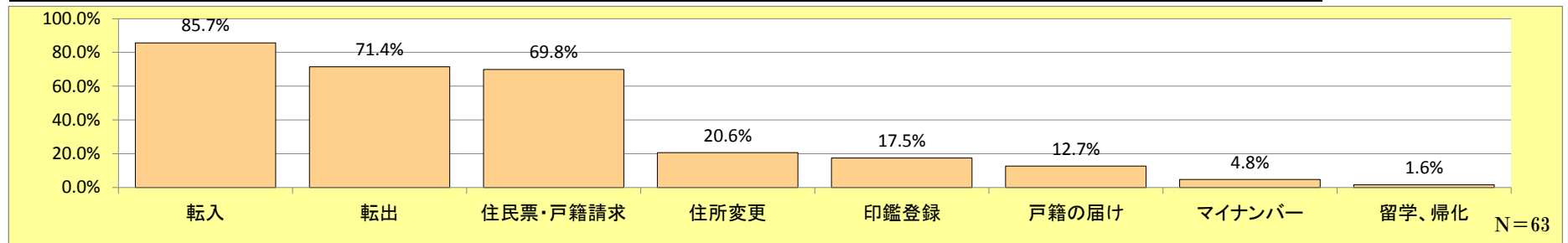


◆調査結果 ～自治体窓口におけるシステム活用について～

14-1. 外国人の来庁の目的／市民課・区民課（Q16）

～結果が、回答・一部回答であった 63件について～

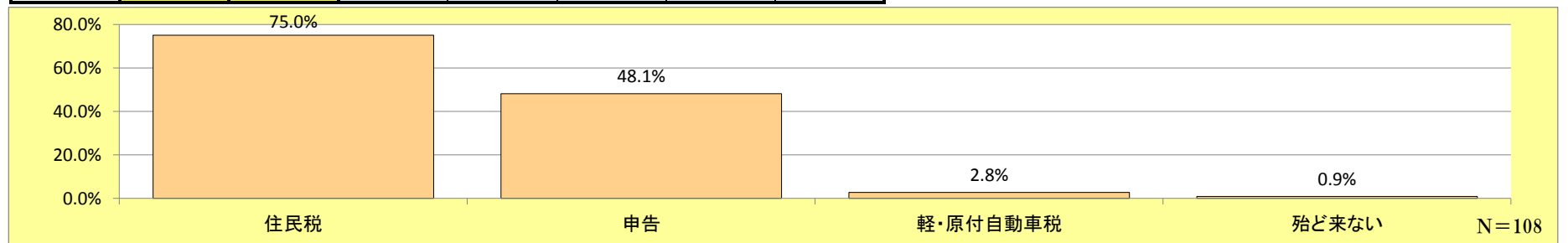
	合計	回答計	転入	転出	住民票・戸籍請求	住所変更	印鑑登録	戸籍の届け	マイナンバー	留学、帰化	不明
市民課・区民課	63	185	54 85.7%	45 71.4%	44 69.8%	13 20.6%	11 17.5%	8 12.7%	3 4.8%	1 1.6%	6 9.5%



14-2. 外国人の来庁の目的／税務課（Q16）

～結果が、回答・一部回答であった 108件について～

	合計	回答計	住民税	申告	軽・原付自動車税	殆ど来ない	不明
税務課	108	159	81 75.0%	52 48.1%	3 2.8%	1 0.9%	22 20.4%

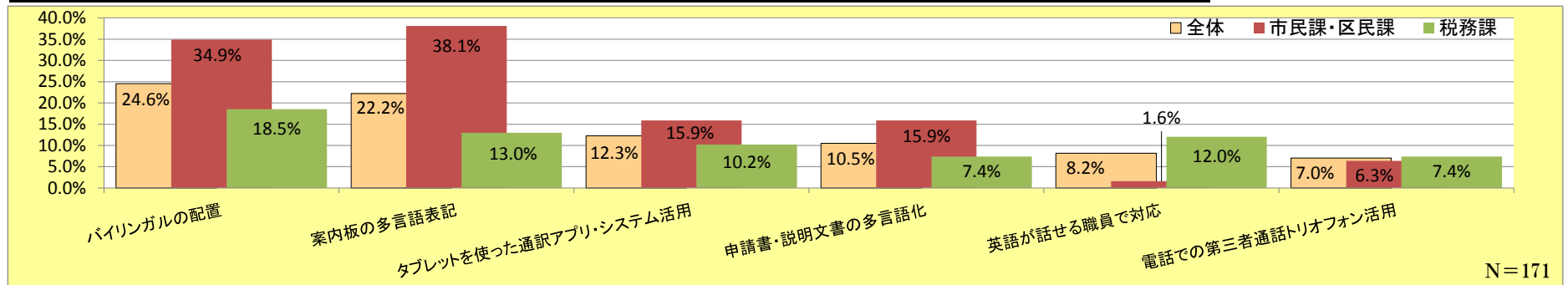


◆調査結果 ～自治体窓口におけるシステム活用について～

15. 外国人向け対応内容（Q19）

～結果が、回答・一部回答であった 171件について～

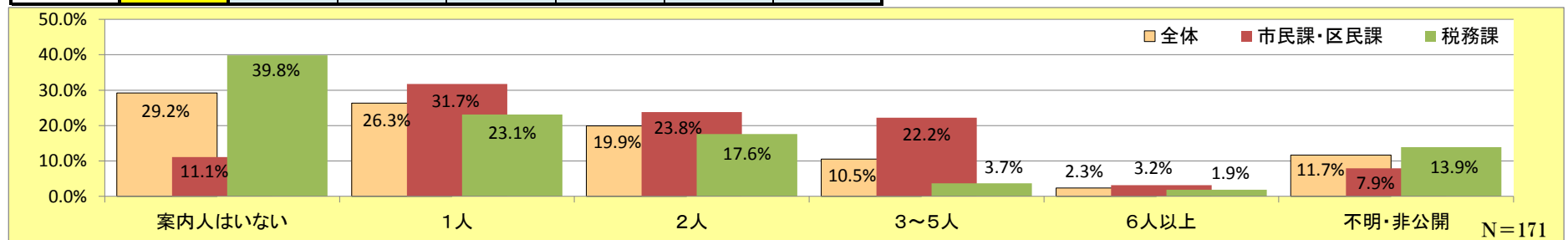
	合計	回答計	バイリンガルの配置	案内板の多言語表記	タブレットを使った通訳アプリ・システム活用	申請書・説明文書の多言語化	英語が話せる職員で対応	電話での第三者通話トリオフォン活用	無回答	対応未実施
全体	171	200	42 24.6%	38 22.2%	21 12.3%	18 10.5%	14 8.2%	12 7.0%	12 7.0%	43 25.1%
市民課・区民課	63	79	22 34.9%	24 38.1%	10 15.9%	10 15.9%	1 1.6%	4 6.3%	3 4.8%	5 7.9%
税務課	108	121	20 18.5%	14 13.0%	11 10.2%	8 7.4%	13 12.0%	8 7.4%	9 8.3%	38 35.2%



16. 案内人配置状況（Q20）

～結果が、回答・一部回答であった 171件について～

	合計	案内人はいない	1人	2人	3～5人	6人以上	不明・非公開
全体	171	50 29.2%	45 26.3%	34 19.9%	18 10.5%	4 2.3%	20 11.7%
市民課・区民課	63	7 11.1%	20 31.7%	15 23.8%	14 22.2%	2 3.2%	5 7.9%
税務課	108	43 39.8%	25 23.1%	19 17.6%	4 3.7%	2 1.9%	15 13.9%

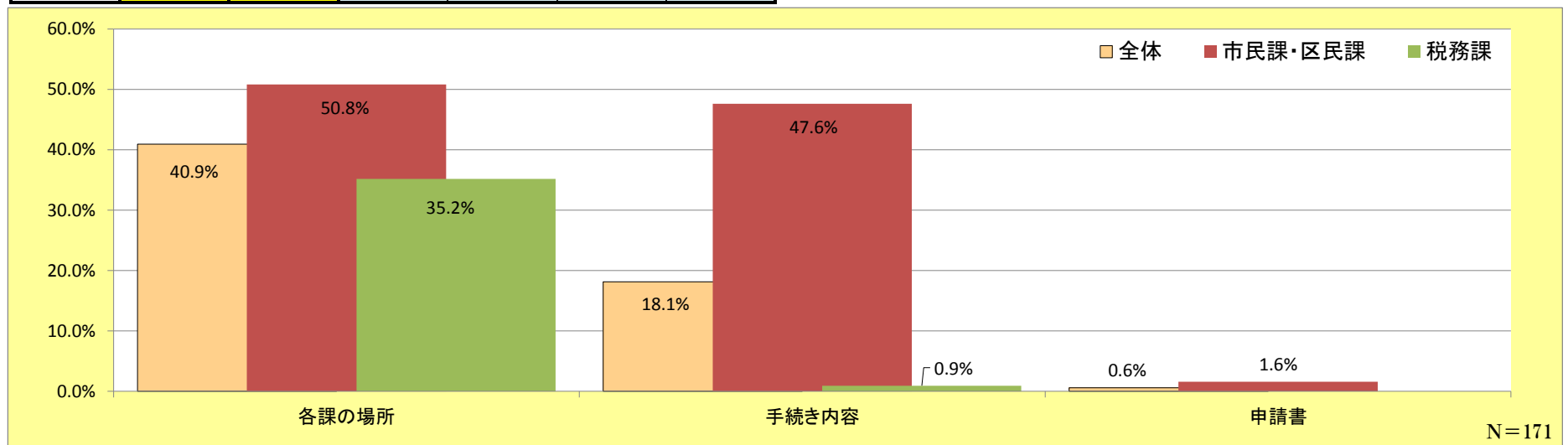


◆調査結果 ～自治体窓口におけるシステム活用について～

17. 案内係で良く聞かれる質問内容（Q22）

～結果が、回答・一部回答であった 171件について～

	合計	回答計	各課の場所	手続き内容	申請書	不明
全体	171	188	70 40.9%	31 18.1%	1 0.6%	86 50.3%
市民課・区民課	63	79	32 50.8%	30 47.6%	1 1.6%	16 25.4%
税務課	108	109	38 35.2%	1 0.9%	—	70 64.8%

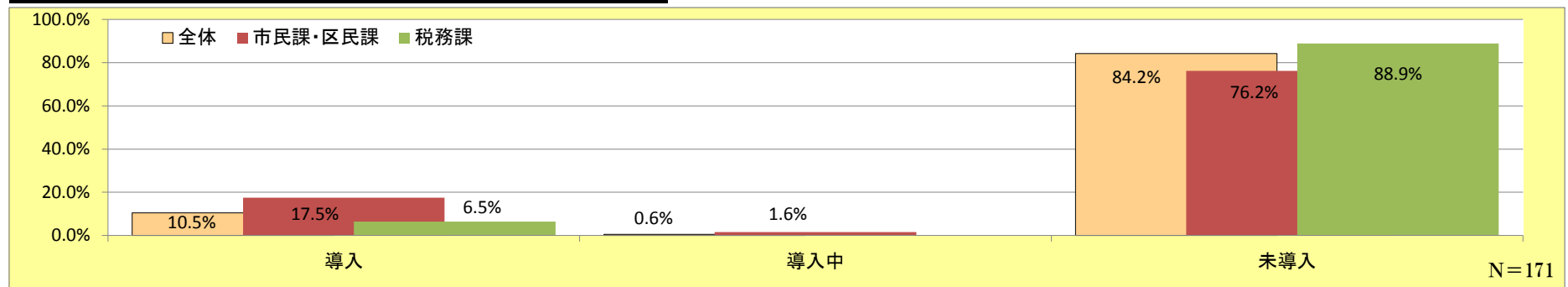


◆調査結果 ～自治体窓口におけるシステム活用について～

18. 総合窓口システム導入状況 (Q23)

～結果が、回答・一部回答であった 171件について～

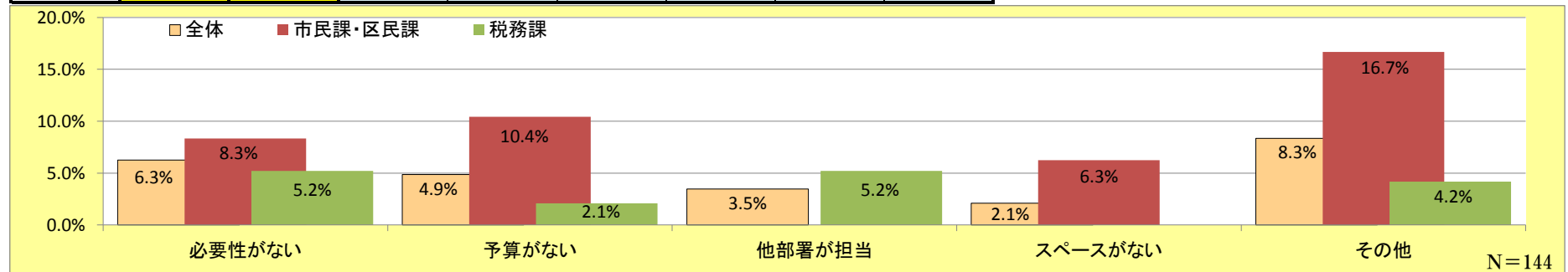
	合計	導入	導入中	未導入	不明・無回答
全体	171 100.0%	18 10.5%	1 0.6%	144 84.2%	8 4.7%
市民課・区民課	63 100.0%	11 17.5%	1 1.6%	48 76.2%	3 4.8%
税務課	108 100.0%	7 6.5%	—	96 88.9%	5 4.6%



19. 総合窓口システム未導入理由 (Q23SQ1)

～Q23で未導入と回答した 144件について～

	合計	回答計	必要性がない	予算がない	他部署が担当	スペースがない	その他	不明・無回答
全体	144 100.0%	147	9 6.3%	7 4.9%	5 3.5%	3 2.1%	12 8.3%	111 77.1%
市民課・区民課	48 100.0%	51	4 8.3%	5 10.4%	—	3 6.3%	8 16.7%	31 64.6%
税務課	96 100.0%	96	5 5.2%	2 2.1%	5 5.2%	—	4 4.2%	80 83.3%

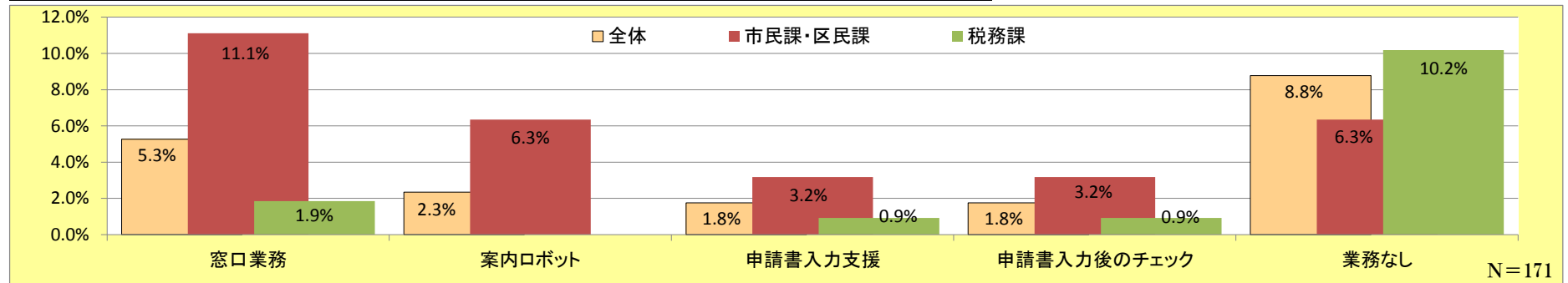


◆調査結果 ～自治体窓口におけるシステム活用について～

20. 自治体業務でロボット活用による効果が期待できる業務（Q26）

～結果が、回答・一部回答であった 171件について～

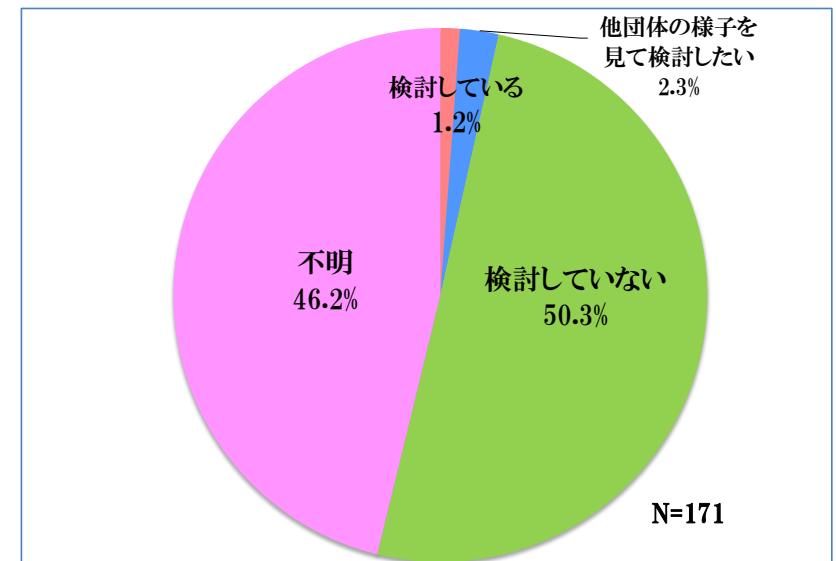
	合計	回答計	窓口業務	案内ロボット	申請書入力支援	申請書入力後のチェック	業務なし	不明・無回答
全体	171	174	9 5.3%	4 2.3%	3 1.8%	3 1.8%	15 8.8%	140 81.9%
市民課・区民課	63	65	7 11.1%	4 6.3%	2 3.2%	2 3.2%	4 6.3%	46 73.0%
税務課	108	109	2 1.9%	—	1 0.9%	1 0.9%	11 10.2%	94 87.0%



21. AI活用検討状況（Q27）

～結果が、回答・一部回答であった 171件について～

	合計	検討している	他団体の様子を見て検討したい	検討していない	不明
全体	171	2 1.2%	4 2.3%	86 50.3%	79 46.2%
市民課・区民課	63	1 1.6%	4 6.3%	38 60.3%	20 31.7%
税務課	108	1 0.9%	—	48 44.4%	59 54.6%

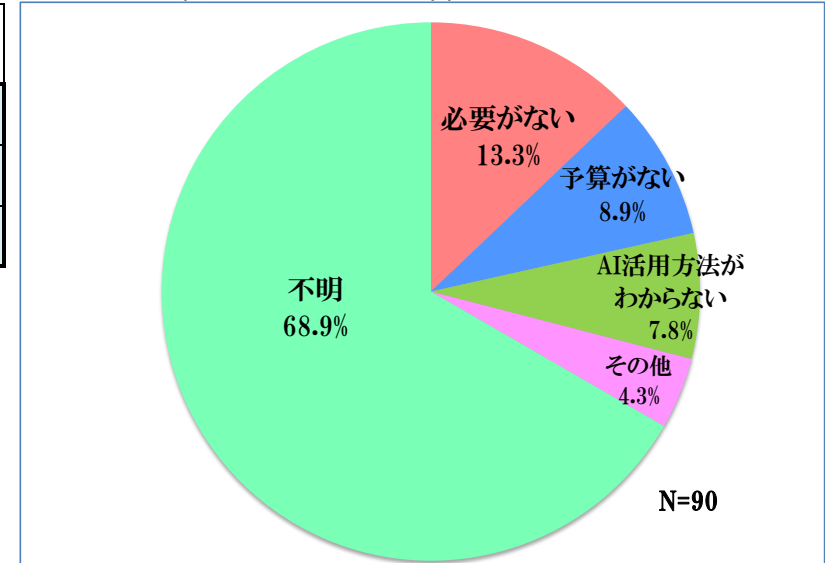


◆調査結果 ～自治体窓口におけるシステム活用について～

22. AIを検討していない理由 (Q27SQ1)

～Q27で他団体の様子を見て検討したい・検討していないと回答した 90件について～

	合計	回答計	必要がない	予算がない	AI活用方法 がわからない	その他	不明
全体	90	93	12	8	7	4	62
	100.0%		13.3%	8.9%	7.8%	4.4%	68.9%
市民課・区 民課	42	44	7	6	7	2	22
	100.0%		16.7%	14.3%	16.7%	4.8%	52.4%
税務課	48	49	5	2	—	2	40
	100.0%		10.4%	4.2%	—	4.2%	83.3%



23. 業務におけるロボット活用検討状況 (Q28)

～結果が、回答・一部回答であった 171件について～

	合計	検討している	他団体の様子を見て検討したい	検討していない	不明
全体	171	2	1	92	76
	100.0%	1.2%	0.6%	53.8%	44.4%
市民課・区 民課	63	2	1	42	18
	100.0%	3.2%	1.6%	66.7%	28.6%
税務課	108	—	—	50	58
	100.0%	—	—	46.3%	53.7%

