

令和5年度 第1回 市政アンケート

市政アンケートは、市内に居住する満18歳以上の市民2,000人を無作為抽出して、年度内に2回実施するものです。

■調査期間

令和5年7月4日（火曜日）から 令和5年7月18日（火曜日）まで

■調査方法

- (1) 対象 市内に居住する満18歳以上の市民（外国人を含む）
- (2) 標本数 2,000人
- (3) 抽出法 住民基本台帳をフレームとする無作為抽出(※)
- (4) 調査方法 調査票を郵送、回答は郵送又はインターネットを通じて回収
- (5) 回収率 調査標本数 2,000人 に対して
有効回収数 750人（有効回収率 37.5%）
- (6) 質問数 29問

※ 母集団から標本を抽出する手法の一つで、今回は、母集団（市内に居住する満18歳以上の市民）から、区の人口比率に応じて無作為に標本（2,000人）を抽出しました。

■アンケートテーマ

- (1) 区役所における窓口サービスについて
- (2) 広報活動について
- (3) 子どもの学びにおけるICTについて

■その他

パーセントについては、小数点以下第2位を四捨五入して算出しました。このため、合計が100%にならないこともあります。

■問い合わせ先

調査テーマに関すること

- ・「区役所における窓口サービスについて」
スポーツ市民局区政課 電話番号:052-972-3148
スポーツ市民局住民課 電話番号:052-972-3108
- ・「広報活動について」
市長室広報課 電話番号:052-972-3134
- ・「子どもの学びにおけるICTについて」
教育委員会事務局学校DX推進課 電話番号:052-972-4676

調査概要に関すること スポーツ市民局広聴課 電話番号:052-972-3140

① 区役所における窓口サービスについて

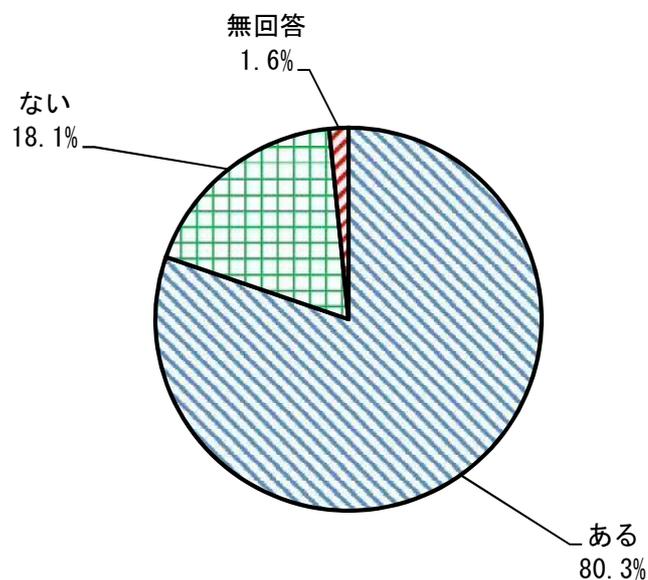
名古屋市では、少子高齢化社会の到来や新型コロナウイルス感染症の拡大など、社会情勢の大きな変化を踏まえ、区役所における窓口サービスを見直す必要があると考えています。

今回のアンケートは、区役所における窓口サービスについて市民の皆様の意見をおたずねし、サービス向上の参考とさせていただくものです。

※各図表の「N」は、回答者数を表しています。

問1 あなたは、過去2年間で、手続きや相談などのために区役所・支所を訪れた、もしくは電話で問い合わせをしたことがありますか。(〇は1つだけ)

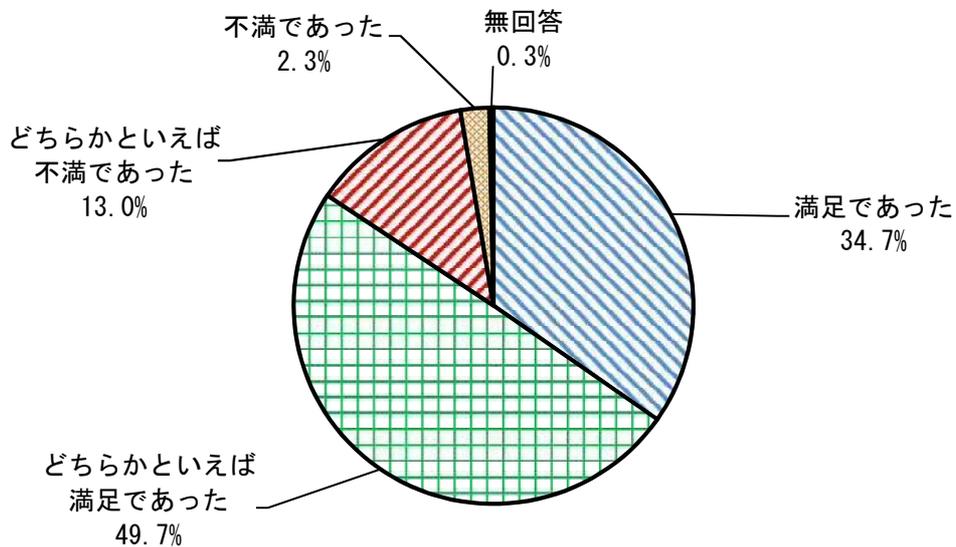
N=750



《問1で1と答えた方（過去2年間で、区役所・支所を訪れた、もしくは電話で問い合わせをしたことがある方）におたずねします。》

問2 区役所・支所を訪れたり、電話で問い合わせをした際に、総合的にご満足いただけましたか。（○は1つだけ）

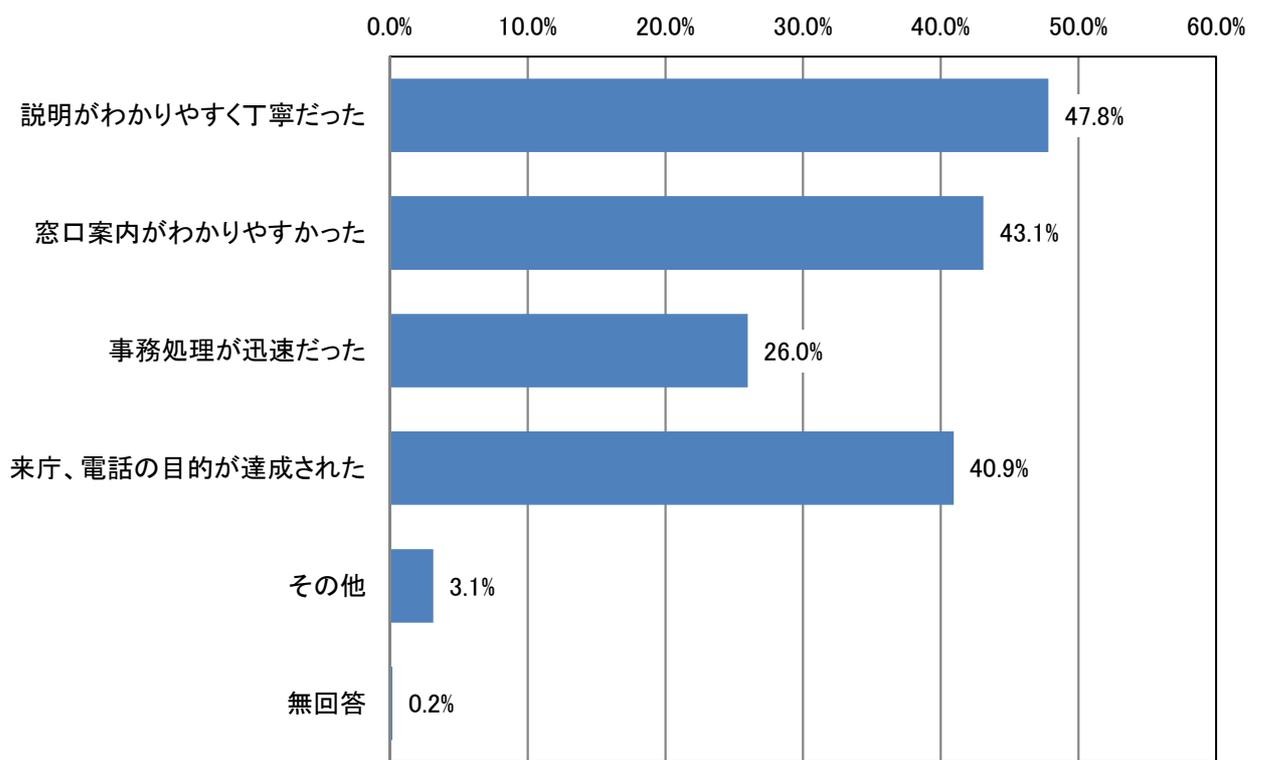
N=602



《問2で1、2と答えた方（総合的に満足であった方）におたずねします。》

問3 どのような点でご満足いただけましたか。（○はいくつでも）

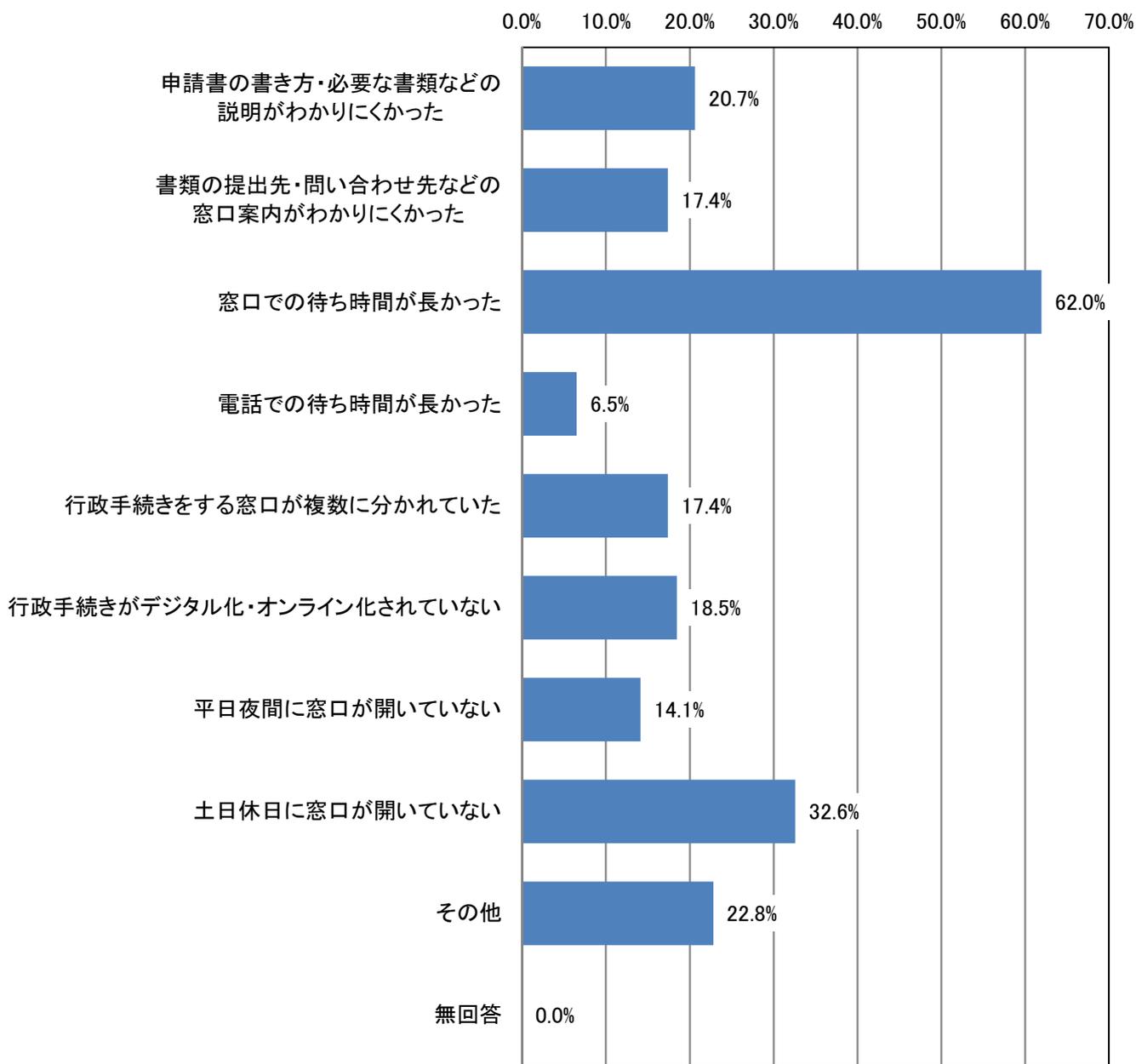
N=508



《問2で3、4と答えた方（総合的に不満であった方）におたずねします。》

問4 どのような点でご満足いただけませんでしたか。（〇はいくつでも）

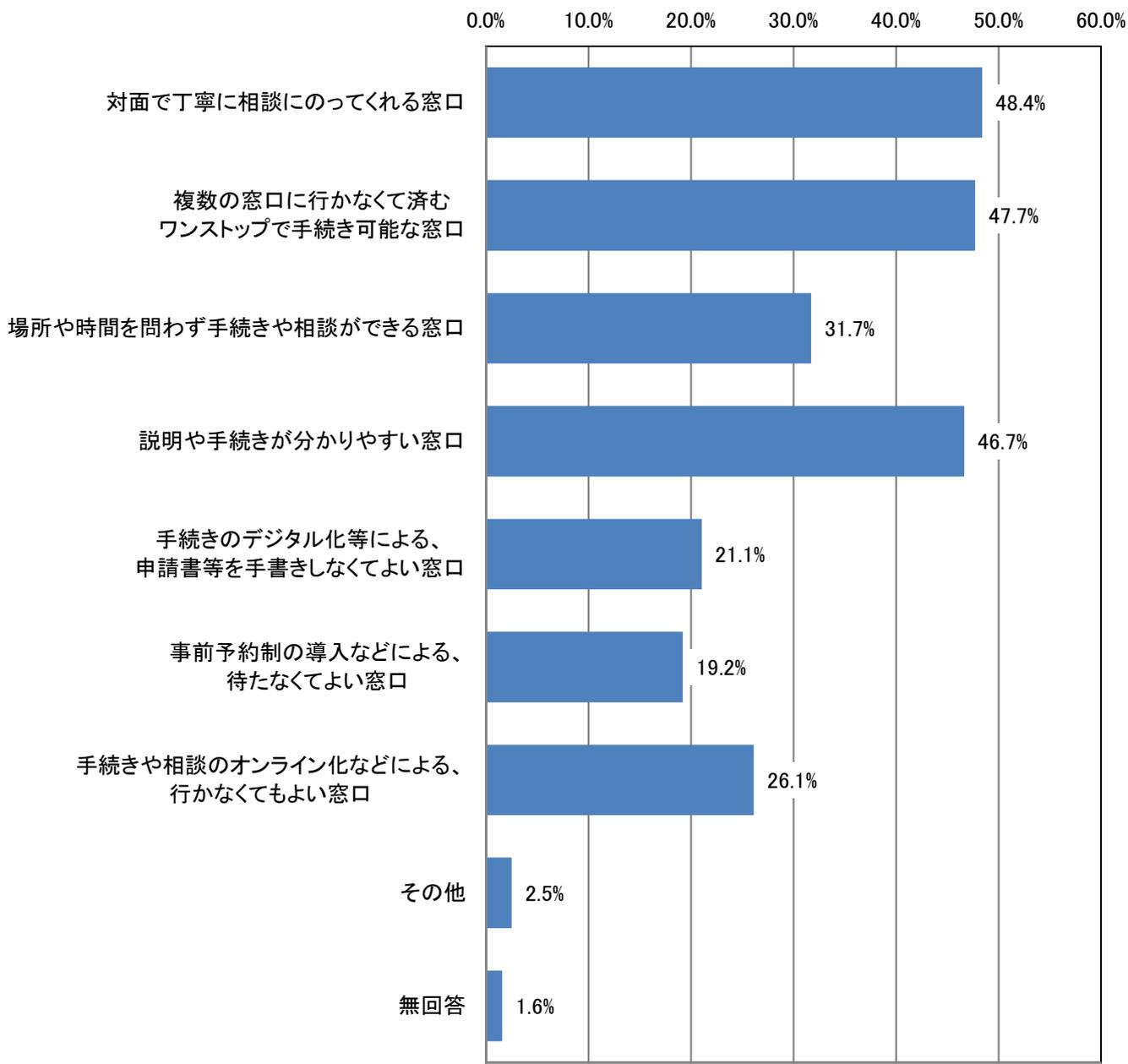
N=92



《すべての方におたずねします。》

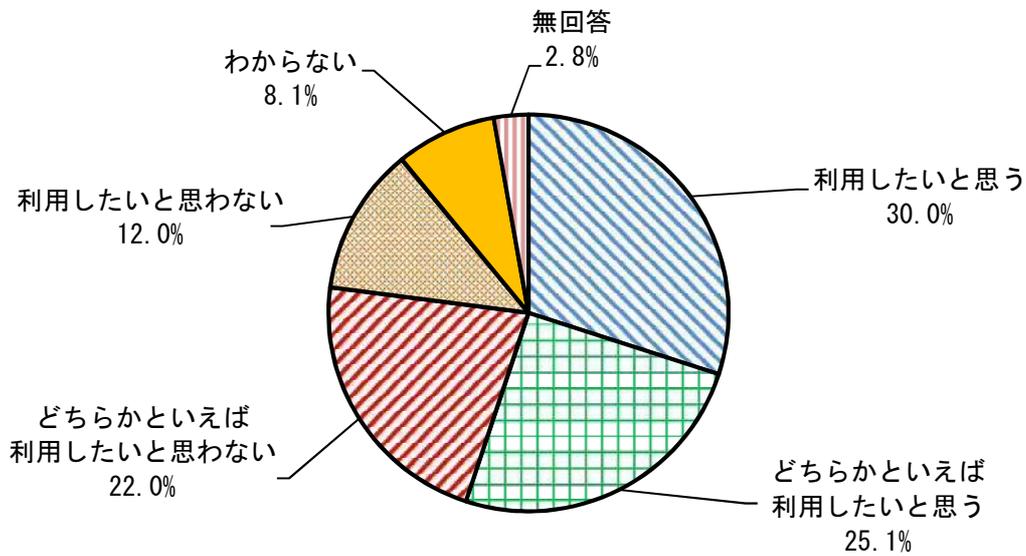
問5 あなたが特に望む区役所の窓口サービスはどのようなものですか。(〇は3つまで)

N=750



問6 あなたは、行政手続きがデジタル化やオンライン化された場合に、利用したいと思いますか。（○は1つだけ）

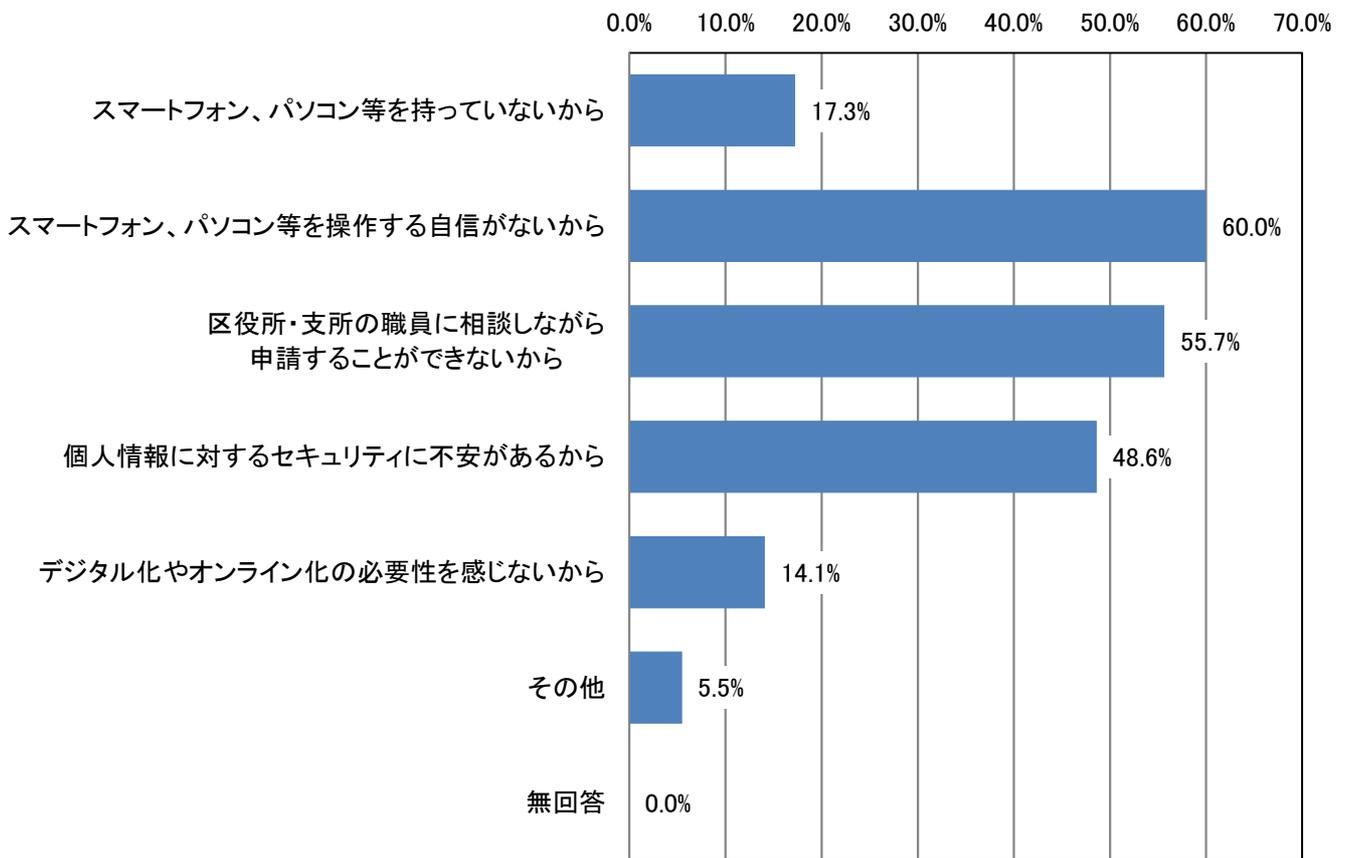
N=750



《問6で3、4と答えた方（行政手続きがデジタル化やオンライン化された場合に利用したいと思わない方）におたずねします。》

問7 あなたが利用したいと思わない理由は何ですか。（○はいくつでも）

N=255



《すべての方におたずねします。》

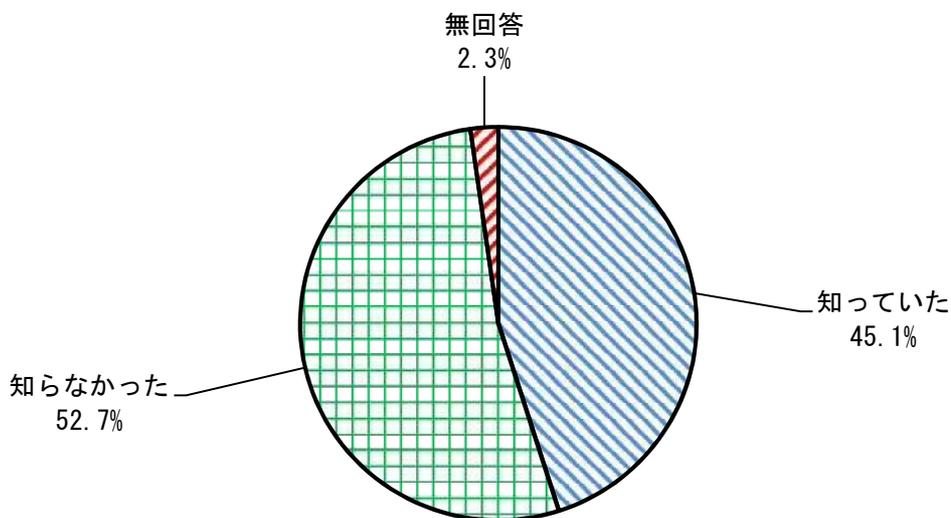
名古屋市では、平日の開庁時間以外に住民票の写し等の証明書を取得できる方法として、次のサービスを提供しています。

(サービスの概要)

サービス名	サービスの概要
栄サービスセンターでの即時交付、取次ぎ	栄地下街において、住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍全部・個人事項証明書（戸籍謄抄本）（※現在戸籍に限る。）の即時交付または取次ぎを行うサービスです。
地下鉄駅長室取次ぎ	一部の駅長室（駅情報コーナー）において、取次ぎ（その日の夕方又は後日取得）できるサービスです。
郵送交付	郵便等により自宅等に証明書を送付するサービスです。
金曜日の電話予約	金曜日の開庁時間に区役所市民課に電話で事前予約をいただくことで、土日（一部の祝日）に受け取ることができるサービスです。

問8 あなたは、平日の開庁時間以外に住民票の写し等の証明書を取得できるサービスがあることを知っていましたか。（○は**1つだけ**）

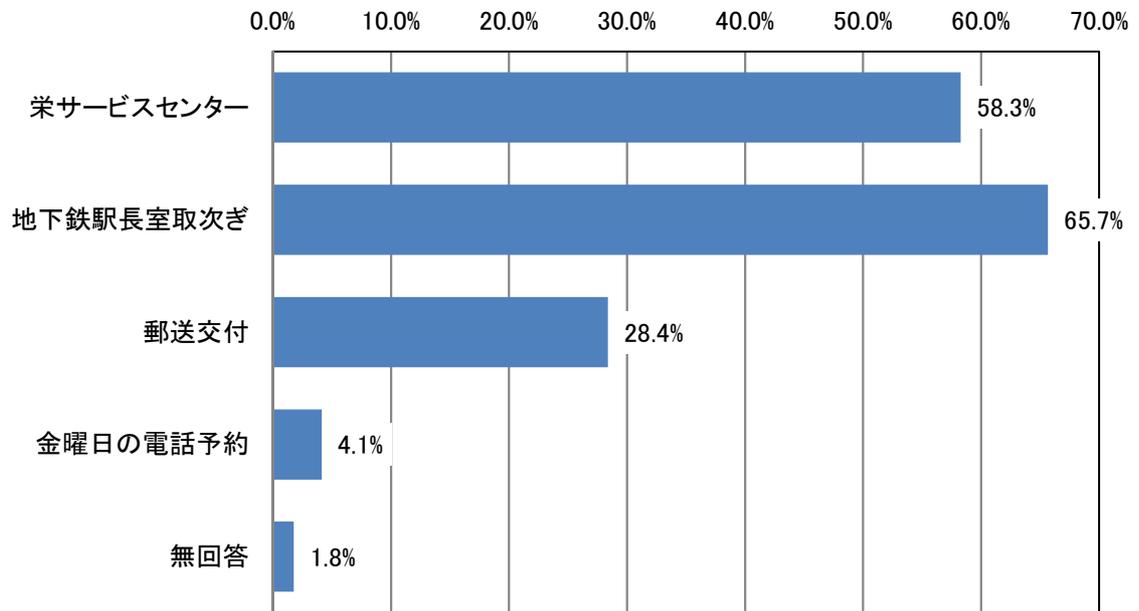
N = 750



《問8で1と答えた方（平日の開庁時間以外に住民票の写し等の証明書を取得できるサービスがあることを知っていた方）におたずねします。》

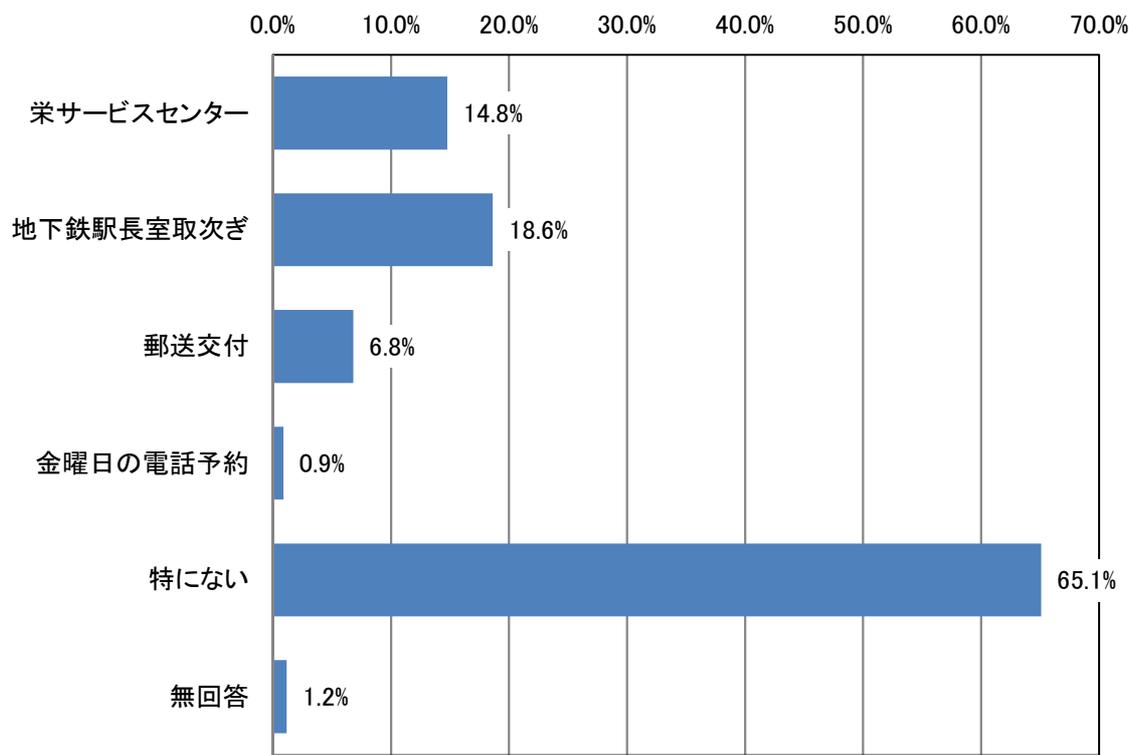
問9 平日の開庁時間以外に住民票の写し等の証明書を取得できるサービスのうち、あなたが知っていたサービスは何ですか。（〇はいくつでも）

N = 338



問10 平日の開庁時間以外に住民票の写し等の証明書を取得できるサービスのうち、あなたが利用したことがあるサービスは何ですか。（〇はいくつでも）

N = 338



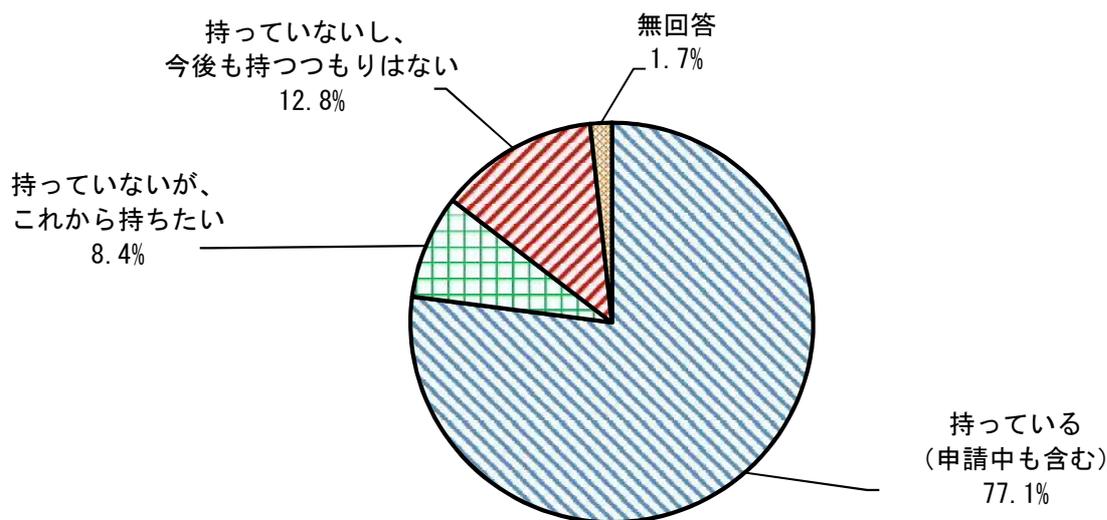
《すべての方におたずねします。》

区役所窓口の開庁時間外でもコンビニエンスストア等のキオスク端末で、住民票の写し等の証明書を取得できるサービス（以下、「コンビニ交付」といいます。）が、他の多くの自治体で導入されていますが名古屋市では導入に至っておりません。

このコンビニ交付では、マイナンバーカードを利用して本人確認を行うことから、カード交付時に設定した暗証番号の入力が必要となります。

問 11 あなたは、現在マイナンバーカードを持っていますか。（○は1つだけ）

N=750

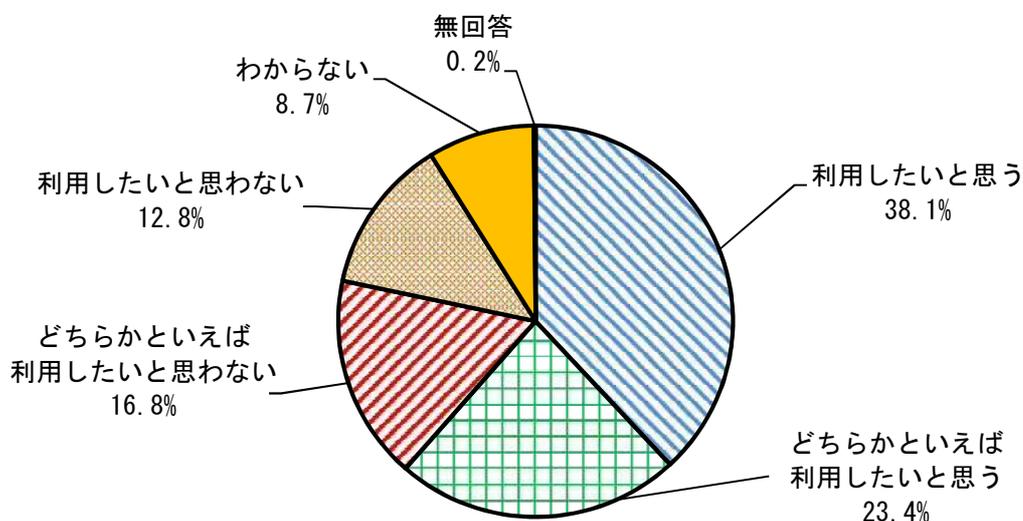


《問 11 で 1、2 と答えた方（現在マイナンバーカードを持っている、またはこれから持ちたい方）におたずねします。》

問 12 あなたは、コンビニ交付が導入された場合、利用したいと思いますか。

（○は1つだけ）

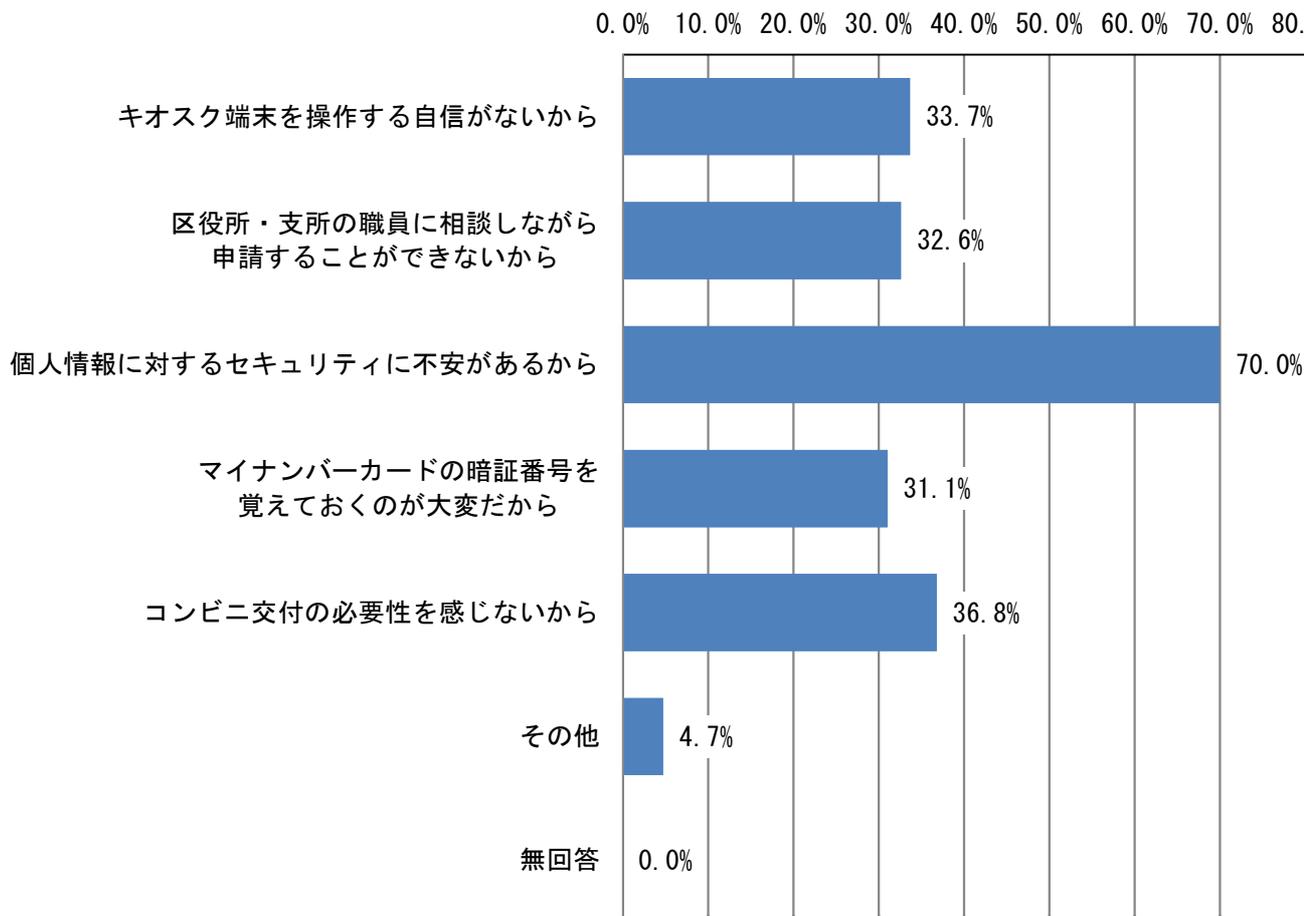
N=641



《問 12 で 3、4 と答えた方（コンビニ交付を利用したいと思わない方）におたずねします。》

問 13 あなたが利用したいと思わない理由は何ですか。（〇はいくつでも）

N = 190



《すべての方におたずねします。》

問 14 コンビニ交付について、ご意見がございましたらご自由にお書きください。

- ・ 他の自治体に住んでいた時は利用できていたので、名古屋市でも利用できたら便利でありがたい。
- ・ コンビニエンスストア等で住民票の写し等の証明書を取得できれば、時間も問わずなので、便利だし気軽に利用できてうれしいです。
- ・ コンビニ交付では、区役所、市役所まで行かなくても済むことから、老人や、自宅からそのような施設が遠い方には便利だと思います。駐車場の少ない区役所や市役所などもあるので、混雑などの緩和にも役立つと思います。
- ・ 自身で操作出来れば便利ではあるが、端末操作が難しそうなので、やらないと思う。
- ・ コンビニ交付の必要性を感じない。セキュリティに不安がある。

ほか

② 広報活動について

市民の皆さまが『身近に』感じることでできる市政の実現には、市民の皆さまの望む情報がその手元に効果的に届いていることが必要です。名古屋市におきましても、その目標の達成に向け、さまざまな広報媒体を通じて、できるだけ多種多様な情報を提供できるよう努めているところです。

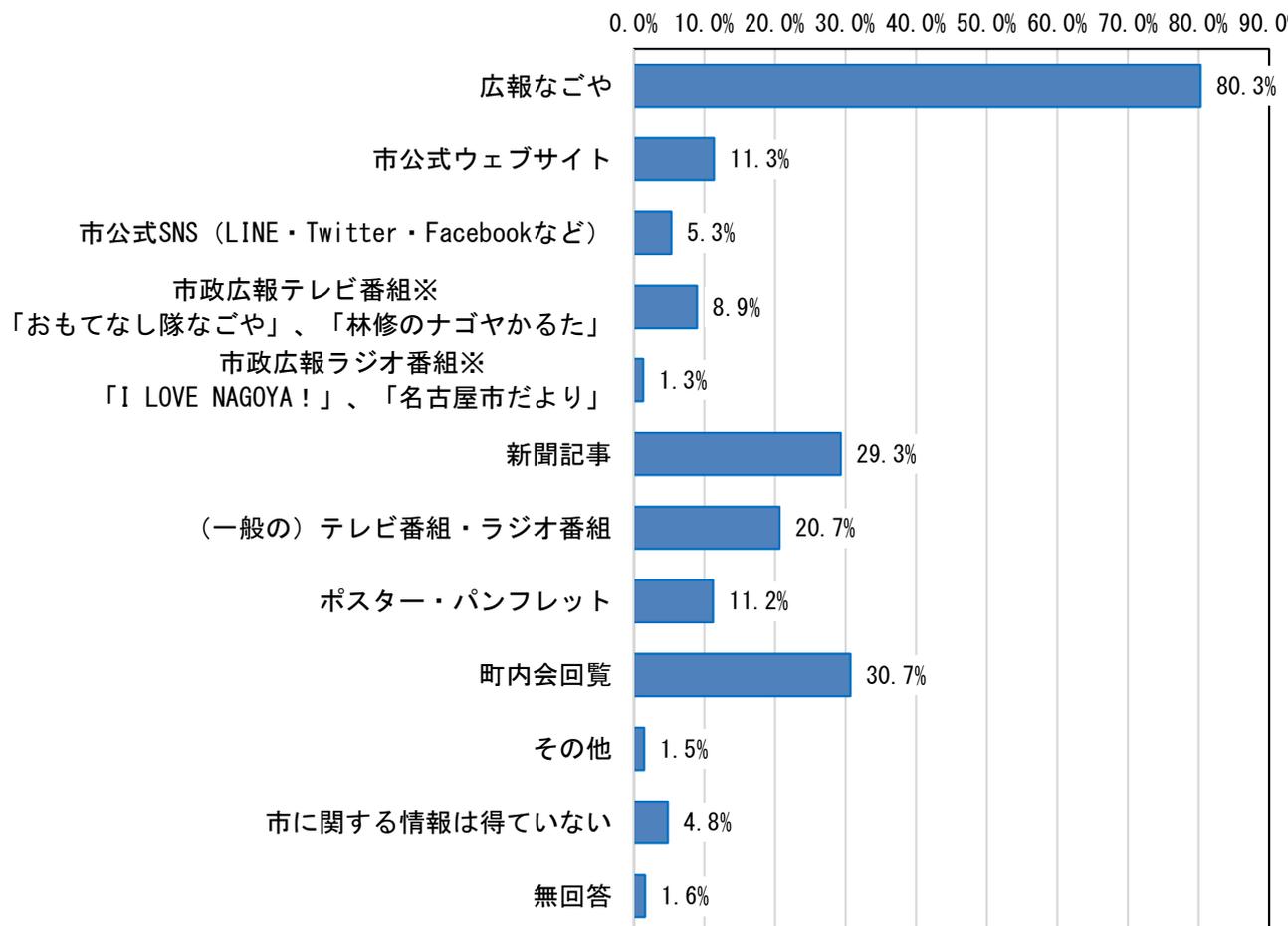
このアンケートでは、「広報なごや」など市の広報活動について、皆さまのご意見をおたずねし、今後、より効果的な広報を推進するための参考とさせていただきます。

<広報について>

問15 あなたは、名古屋市の事業・行催事などを何で知ることが多いですか。

(〇はいくつでも)

N=750



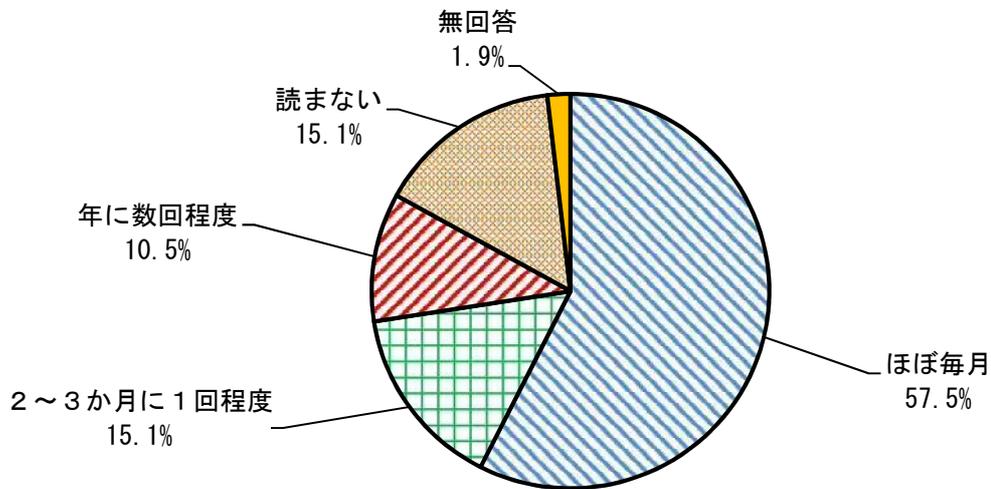
※市政広報テレビ・ラジオ番組

番組名	紹介内容	放送時間
おもてなし隊なごや	施設や行事のお出かけ情報	メ～テレ毎週月曜日午後 6:57～7:00
林修のナゴヤかるた	市の重要施策や事業	中京テレビ毎週日曜日午後 5:25～5:30
I LOVE NAGOYA!	施設や行事のお出かけ情報	ZIP-FM 毎週月曜日午前 10:00 頃～他
名古屋市だより	報、市の重要施策や事業	CBC ラジオ毎週火・木曜日午前 11:28 頃～他

<「広報なごや」について>

問 16 あなたは、「広報なごや」をどれくらいの頻度で読みますか。(○は**1つだけ**)

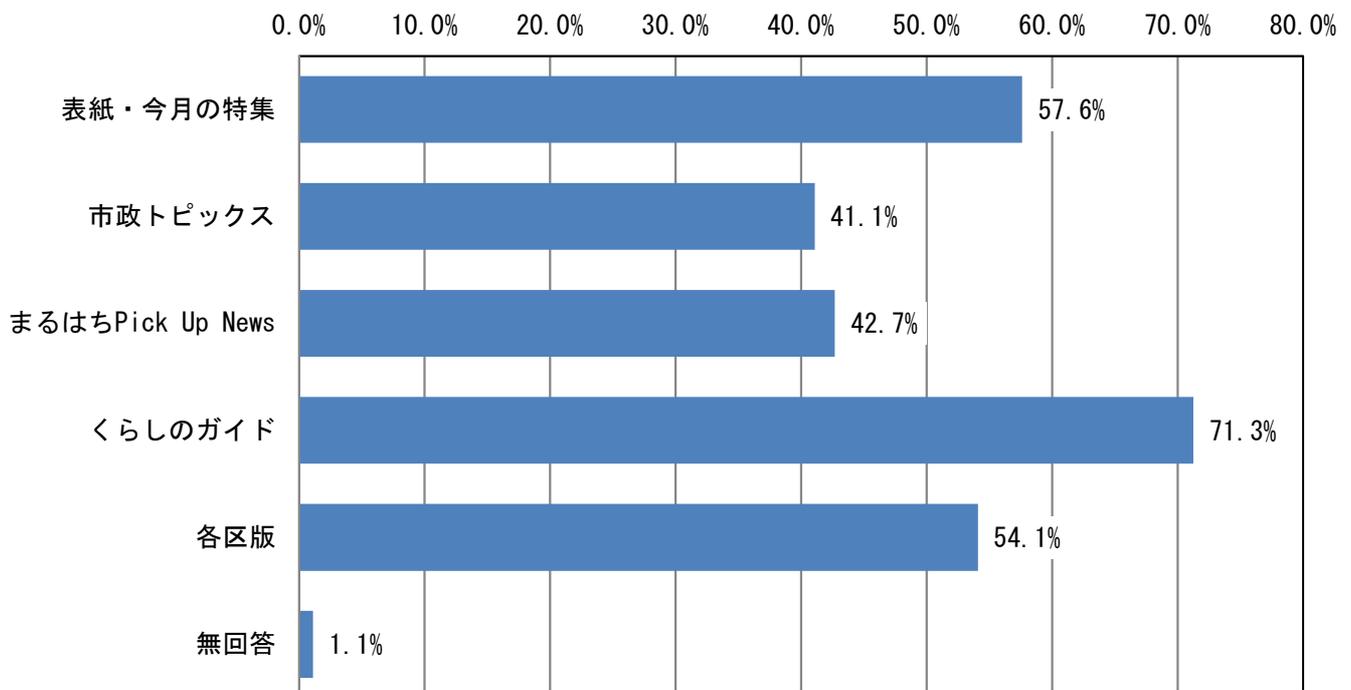
N=750



《問16で1～3と答えた方（「広報なごや」を読む方）におたずねします。》

問 17 あなたは、「広報なごや」の中で普段どのページをご覧になっていますか。(○は**いくつでも**)

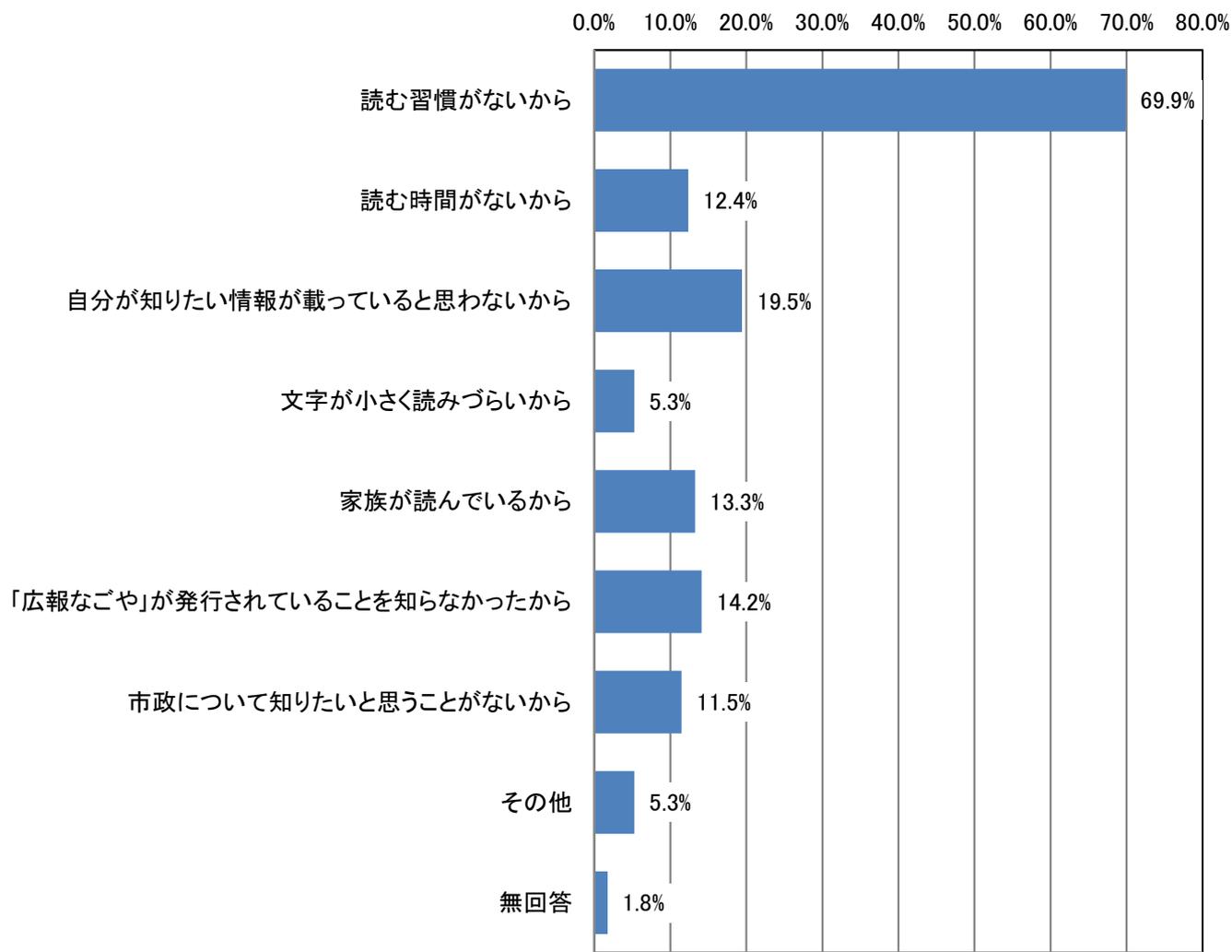
N=623



《問16で4と答えた方（「広報なごや」を読まない方）におたずねします。》

問 18 あなたが、「広報なごや」を読まない理由は何ですか。（〇はいくつでも）

N=113



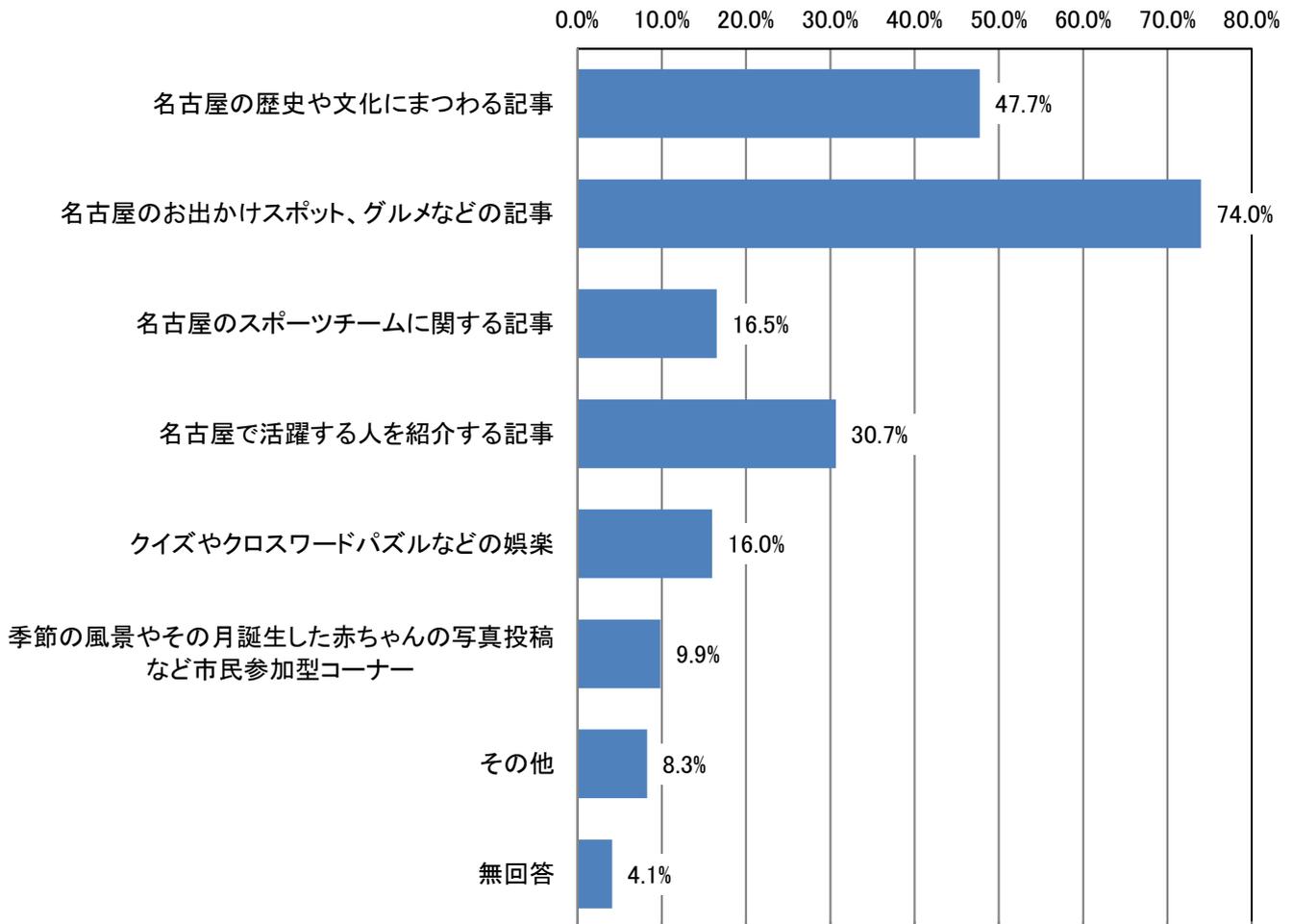
《すべての方におたずねします。》

「広報なごや」では、主に市の施策や啓発記事を掲載しています。さらに、より多くの方に読んでいただくために、市の施策や啓発記事以外にも市民の皆さまが興味を持って読んでもらえるような記事を掲載したいと思っています。

問19 あなたは、「広報なごや」でどのような記事を読みたいと思いますか。

(○はいくつでも)

N=750

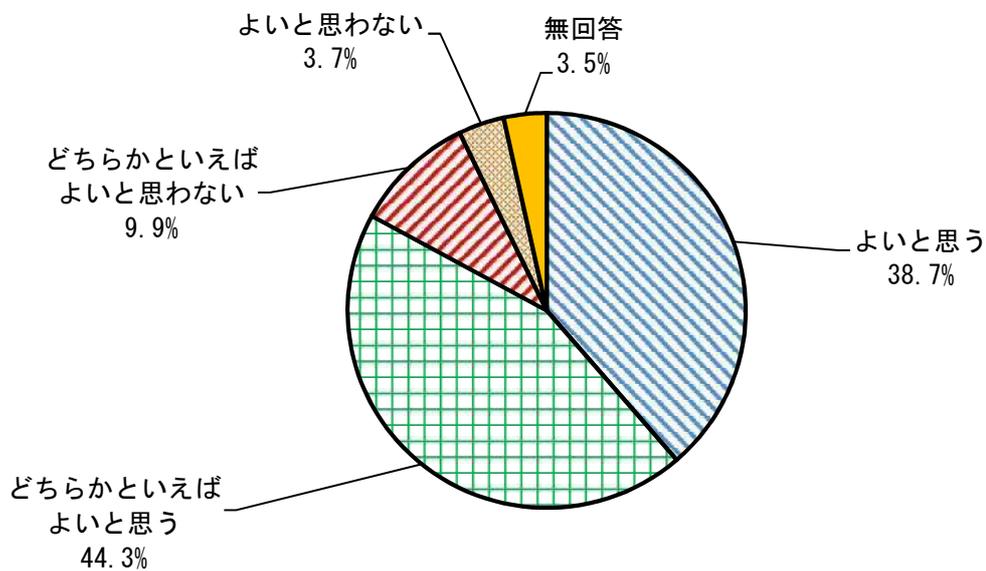


「広報なごや」のくらしのガイドでは、主に市のイベントや支援策などを紹介しています。少しでも多くの記事を掲載するために、現在、一部の記事については内容を簡潔に紹介するにとどめ、申込方法などの詳細な情報を市公式ウェブサイトと連携して紹介しています。

こうした記事をさらに増やした場合、より多くの記事を掲載することができますが、一方で、くらしのガイドの情報だけを見て申し込むことができなくなるといった課題もあります。

問 20 あなたは、「広報なごや」のくらしのガイドで、市公式ウェブサイトと連携した記事を増やすことについて、よいと思いますか。(○は1つだけ)

N=750



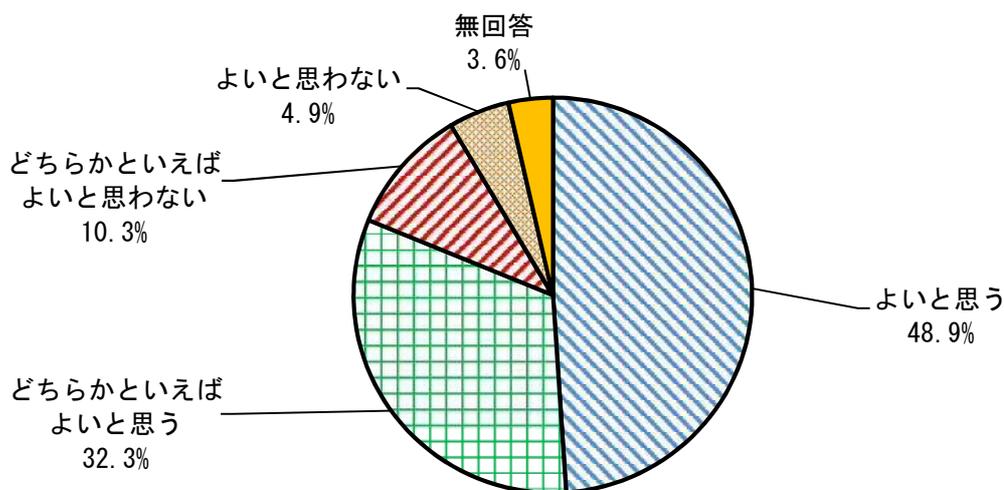
「広報なごや」の表紙のデザインは平成16年から採用され、市民の方に広く認知されています。一方で、デザインが古臭いといった声も多くいただいております。

幅広い年齢層の方に読んでいただくために、現在、イラストや写真を組み合わせて親しみやすいような表紙への変更を検討しています。しかし変更した場合、市の広報紙であることが認識されにくくなるという懸念もあります。

問21 あなたは、「広報なごや」の表紙について、変更してもよいと思いますか。

(○は1つだけ)

N=750



問22 「広報なごや」についてご意見がございましたら、ご自由にお書きください。

- ・ 「広報なごや」の文字は大きく見やすく（広報だとわかるように）・表紙の図柄は写真等よりも、若い人達に興味を持ってもらうため、イラストの表紙なども取り入れたら良いと思う（毎月でなくてもよい）
- ・ 写真記事が増えて、楽しく読ませて頂いています。わかりやすい様に絵や字の色を変えている事に、年をとっている方にもいい事ではないかと思えます。
- ・ 紙媒体ではあまり読む気にならないので、LINE 公式アカウント等で広報なごやをえつらんできるようにしてほしい。紙の方が良い人も思うが、50代くらいまでの方はwebの方がみやすいと思う。
- ・ 最近は何でもウェブでとかQRコードでと言うが、よほど興味がない限り、わざわざ見ない。紙の広報紙は手にとりやすく、見やすく、大変使いやすくありがたい。住民は若い人ばかりでないことを忘れないで続けてほしい。
- ・ 目次を作って、何ページにどんな記事、情報があるのかがわかるようにしてください。また、大きさは今の半分にして、新聞の形態ではなく、冊子の形態にしてください。その方が保管、閲覧がし易いです。

ほか

③ 子どもの学びにおけるICTについて

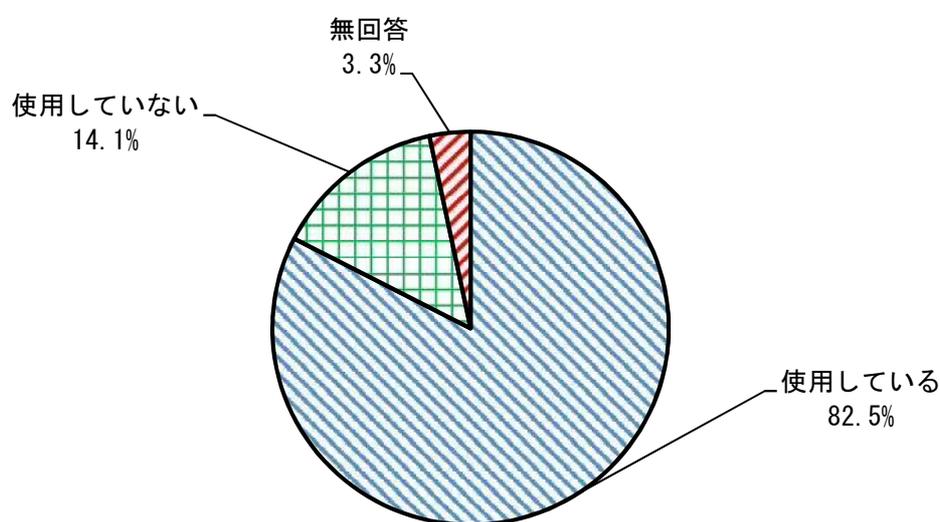
名古屋市では令和3年度から順次、市立小・中学校等に通う子どもたち全員に対してタブレット端末を貸与しており、授業や家庭学習などの学習場面で活用されています。また、今後も文房具の一つとして、さらに活用が進むことが期待されています。

このアンケートは、子どもたちの学びにおけるICT（情報通信技術）について、市民の皆さまにご意見をいただき、今後の参考とさせていただくものです。

※このアンケートにおける「子ども」とは、市立小・中学校、特別支援学校及び高等学校の児童・生徒の方をいいます。

問23 あなたはご家庭で、パソコンやスマートフォン、タブレット端末を使用していますか。(○は1つだけ)

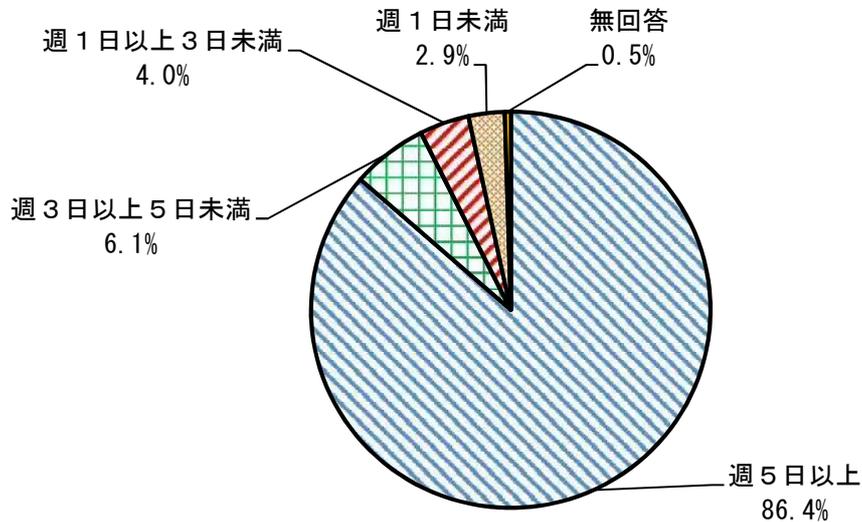
N=750



《問 23 で 1 と答えた方（パソコンやスマートフォン、タブレット端末を使用している方）におたずねします。》

問 24 あなたは、パソコンやスマートフォン、タブレット端末を使って、普段どのくらいインターネットを利用していますか。（○は 1 つだけ）

N=619



※「インターネットを利用している」とは、サイトやコンテンツを見たり、文章を書き込んだりすることです。

※インターネットには、WEB サービスおよびアプリケーションを含みます。

（例）・電子メール

- ・ SNS（LINE、YouTube、Twitter、Instagram、TikTok、Facebook など）
- ・ 動画・音楽視聴
- ・ オンラインゲーム
- ・ 電子書籍
- ・ ネットショッピング など

《すべての方におたずねします。》

名古屋市では、子どもたち全員にタブレット端末を貸与し、学習用のソフトウェア（AIドリル、探究学習・協働学習システム、コミュニケーションツールなど）をプロジェクターなどの周辺機器と組み合わせて、学習場面でのICT活用を進めています。

＜学習場面におけるICT活用の事例＞

1 一斉学習

- ・ 教員による教材の提示
 画像の拡大提示や書き込み、
 音声、動画などの活用



2 個別学習

- ・ 個に応じる学習
- ・ 調査活動
- ・ 思考を深める学習
- ・ 表現・制作
- ・ 家庭学習



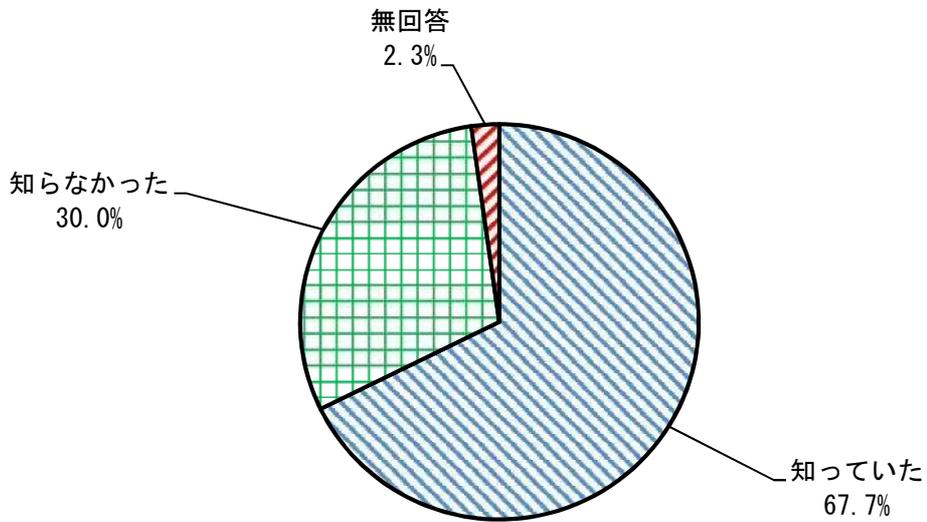
3 協働学習

- ・ 発表や話し合い
- ・ 協働での意見整理
- ・ 協働制作
- ・ 学校の壁を越えた学習



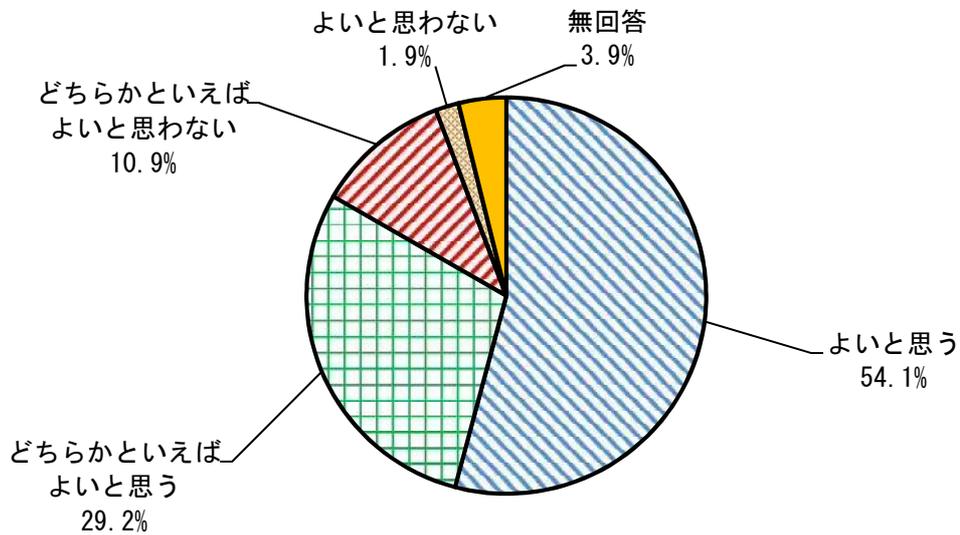
問25 あなたは、子どもたち全員にタブレット端末が貸与され、学習場面で活用されていることを知っていましたか。(〇は1つだけ)

N=750



問26 あなたは、子どもの学習場面でのICT活用を今後も進めていくことをよいと思いますか。(〇は1つだけ)

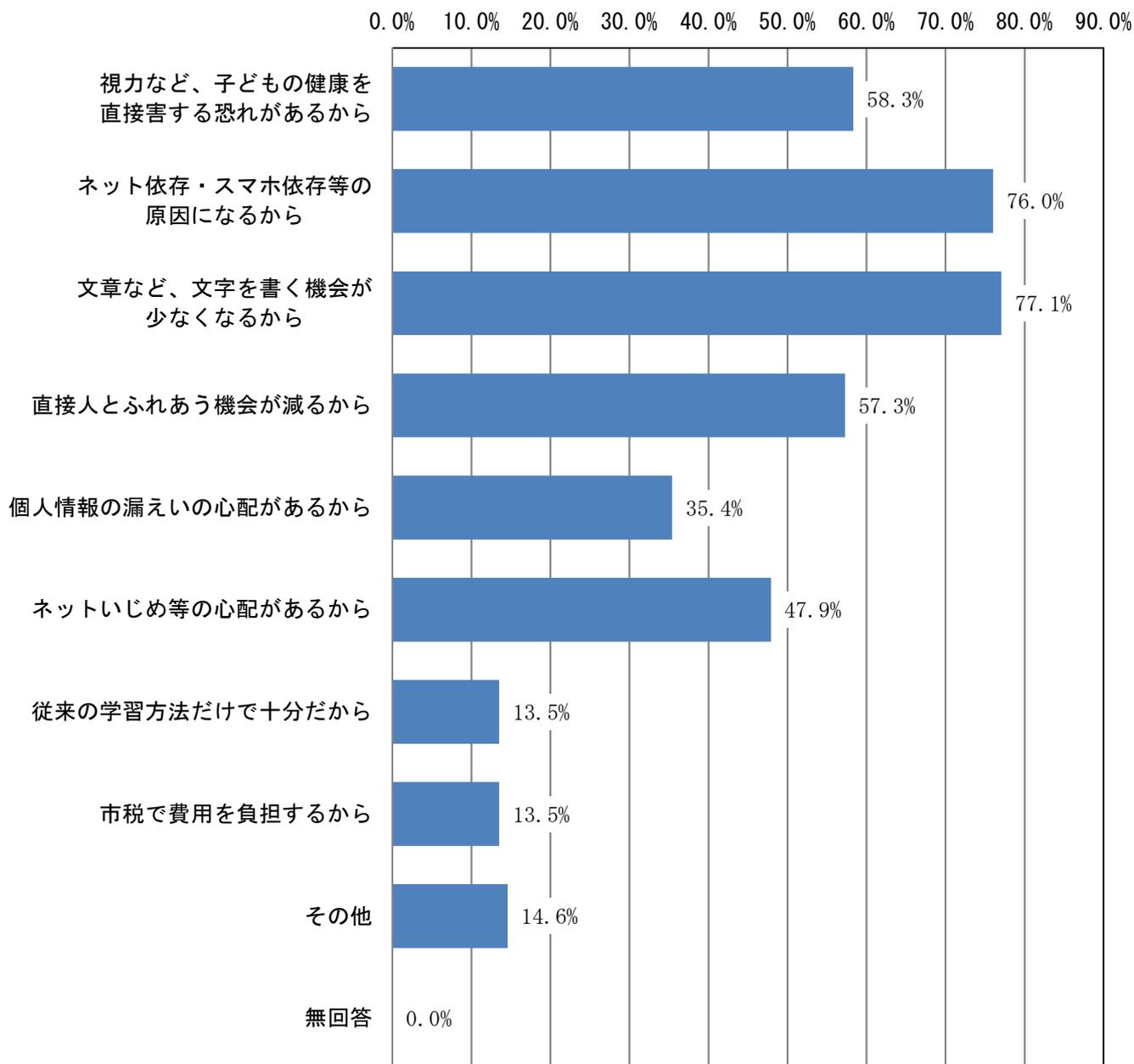
N=750



《問 26 で 3 または 4 と 答 え た 方 (子 ど も の 学 習 場 面 で の I C T 活 用 を 今 後 も 進 め て い く こ と を よ い と 思 わ な い 方) に お た ず ね し ま す 。 》

問 27 あ なた が 子 ど も の 学 習 場 面 で の I C T 活 用 を 今 後 も 進 め て い く こ と を よ い と 思 わ な い 理 由 は 何 で す か 。 (○ は い っ っ つ で も)

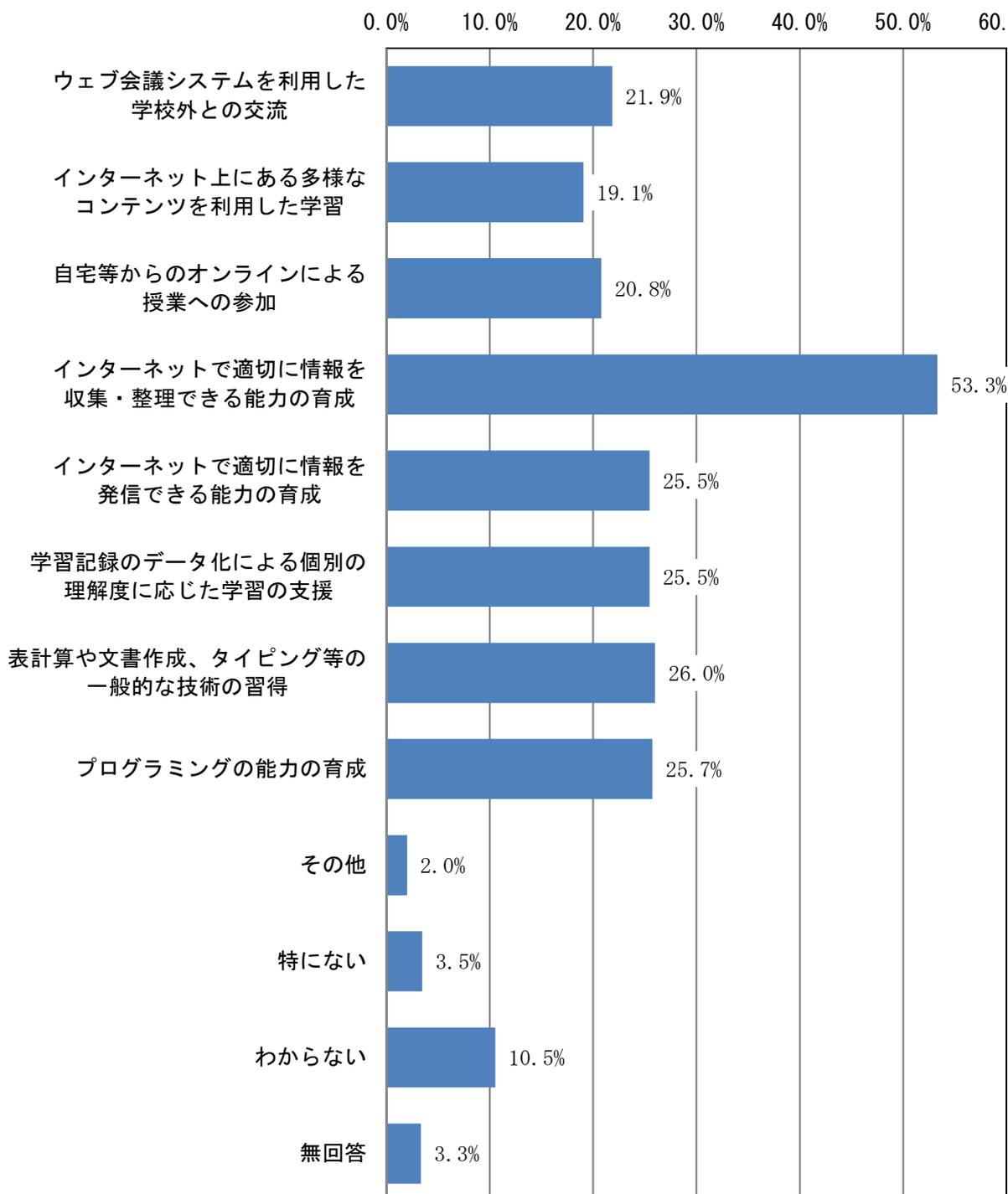
N = 96



《すべての方におたずねします。》

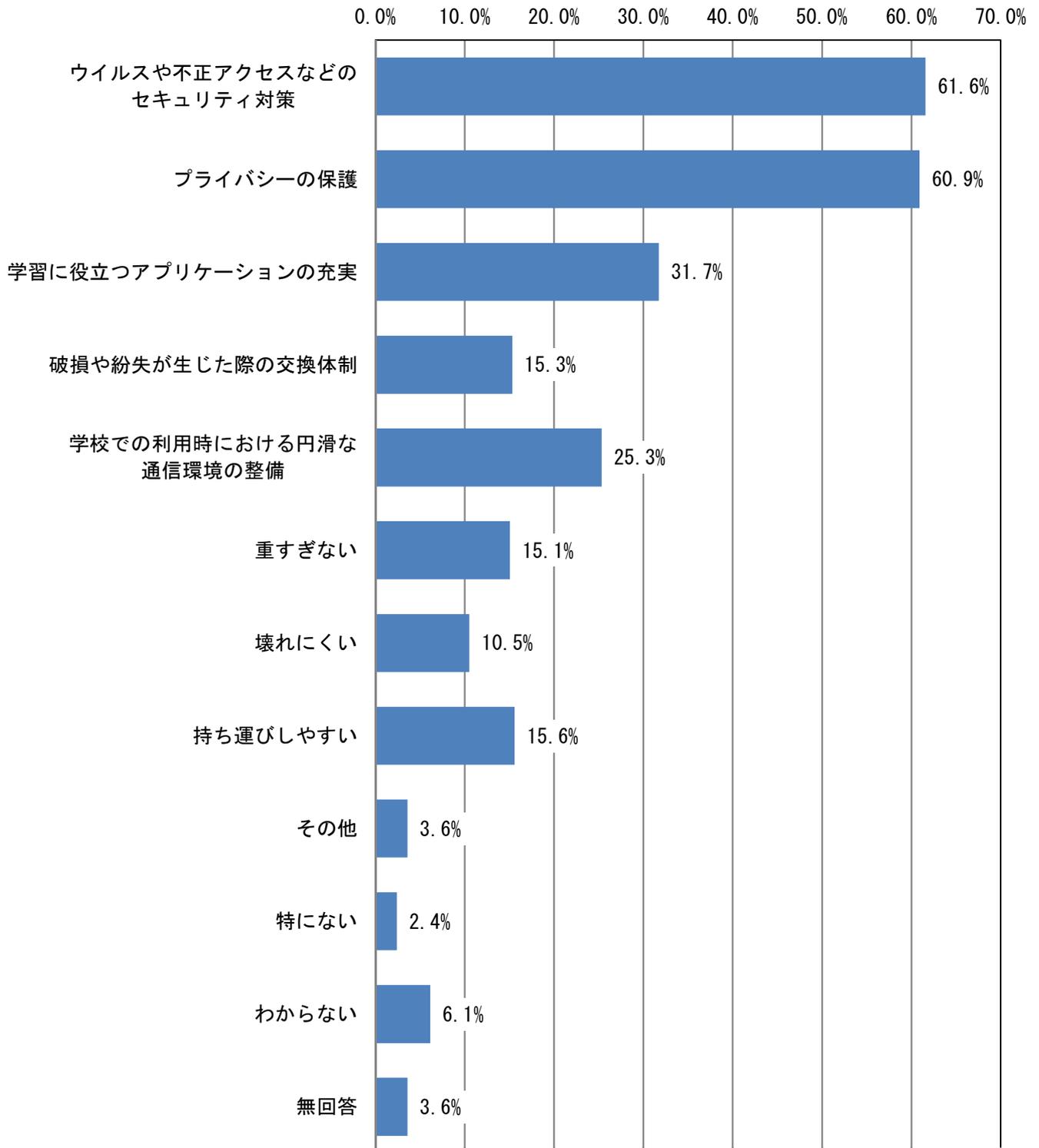
問28 あなたは、学習場面でのICT活用により子どもたちがさまざまな知識・技能を身に付けるためには、特に何をするとよいと思いますか。(〇は3つまで)

N=750



問 29 あなたは、子どもたちが学習場面でタブレット端末を使用する際、特に何を優先するとよいと思いますか。(〇は3つまで)

N=750



■ 標本構成

F 1 性別

	全体	男性	女性	その他	無回答
%	100.0%	40.5%	54.0%	4.8%	0.7%
回答者数	750	304	405	36	5

F 2 年代

	全体	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答
%	100.0%	1.1%	5.7%	11.1%	15.6%	19.7%	18.0%	27.9%	0.9%
回答者数	750	8	43	83	117	148	135	209	7

F 3 職業

	全体	会社員・ 公務員 (フルタイム)	自営・ 自由業	アルバイト・ パート(派遣 も含む)	家事 専業	学生	無職 (定年後 も含む)	その他	無回答
%	100.0%	32.8%	6.1%	20.5%	13.2%	2.3%	20.7%	2.9%	1.5%
回答者数	750	246	46	154	99	17	155	22	11

F 4 居住区

	全体	千種区	東区	北区	西区	中村区	中区	昭和区	瑞穂区
%	100.0%	8.9%	3.2%	5.9%	6.3%	5.5%	4.5%	3.7%	5.6%
回答者数	750	67	24	44	47	41	34	28	42
	熱田区	中川区	港区	南区	守山区	緑区	名東区	天白区	無回答
%	2.4%	9.3%	4.7%	6.3%	8.1%	11.3%	7.1%	6.3%	0.9%
回答者数	18	70	35	47	61	85	53	47	7