

①区役所における窓口サービスについて

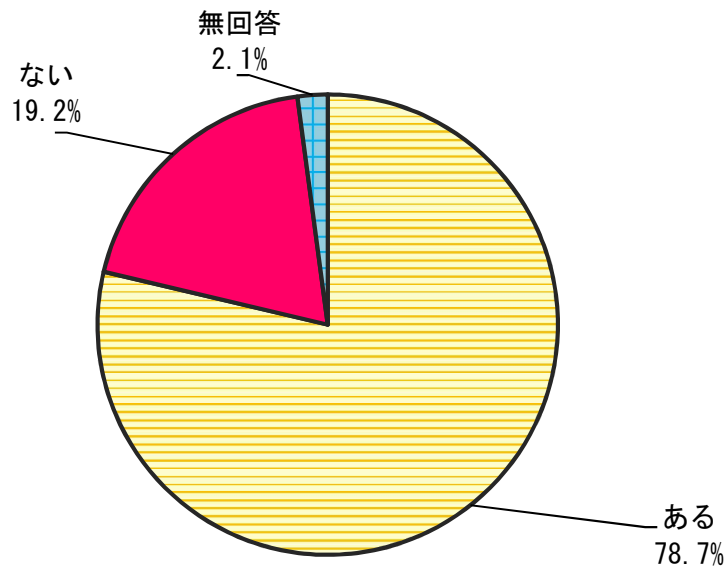
名古屋市では、少子高齢化社会の到来や新型コロナウイルス感染症の拡大など、社会情勢の大きな変化を踏まえ、区役所における窓口サービスを見直す必要があると考えています。

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尋ねし、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)

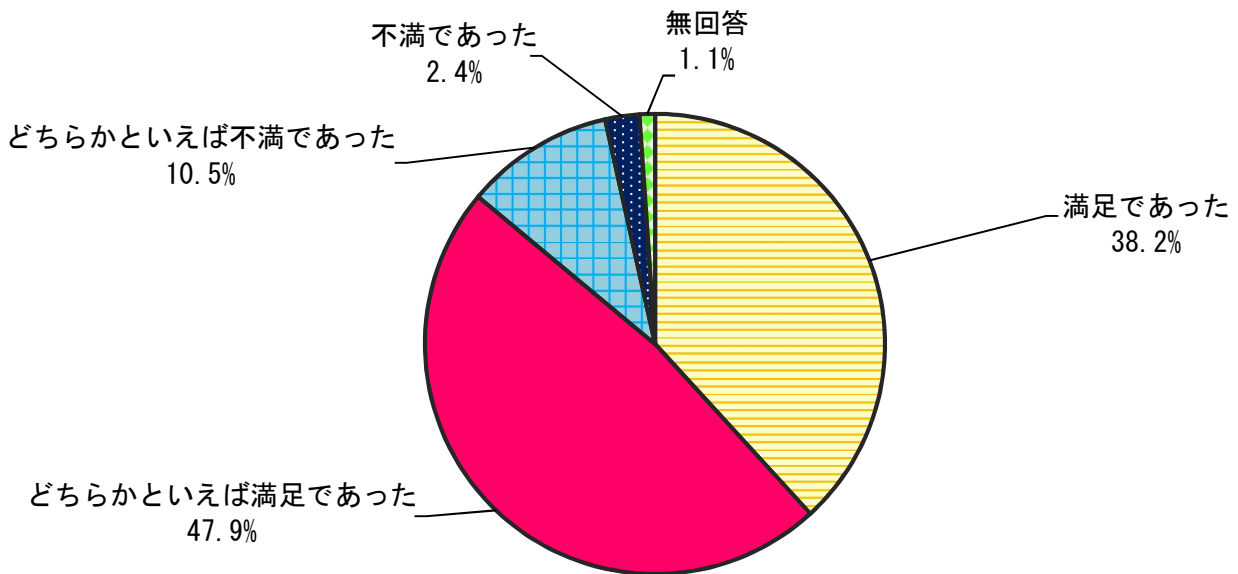
N=948



《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）

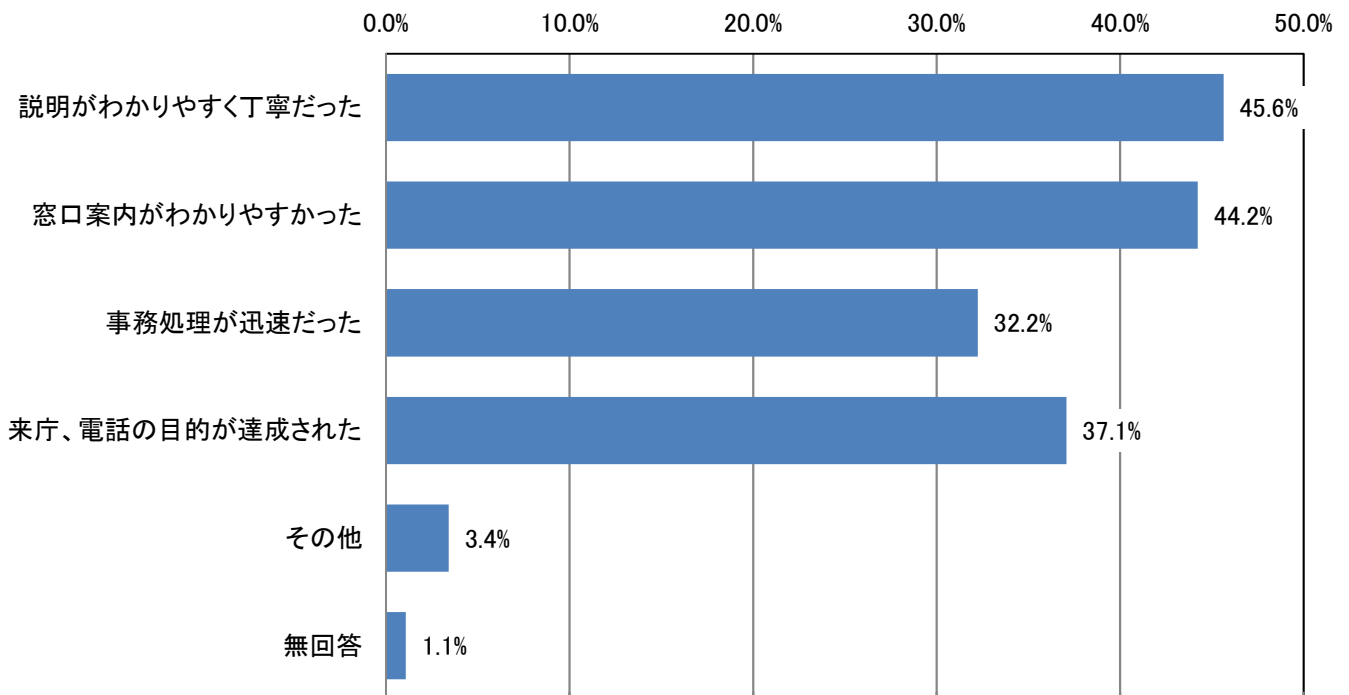
N = 746



《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）

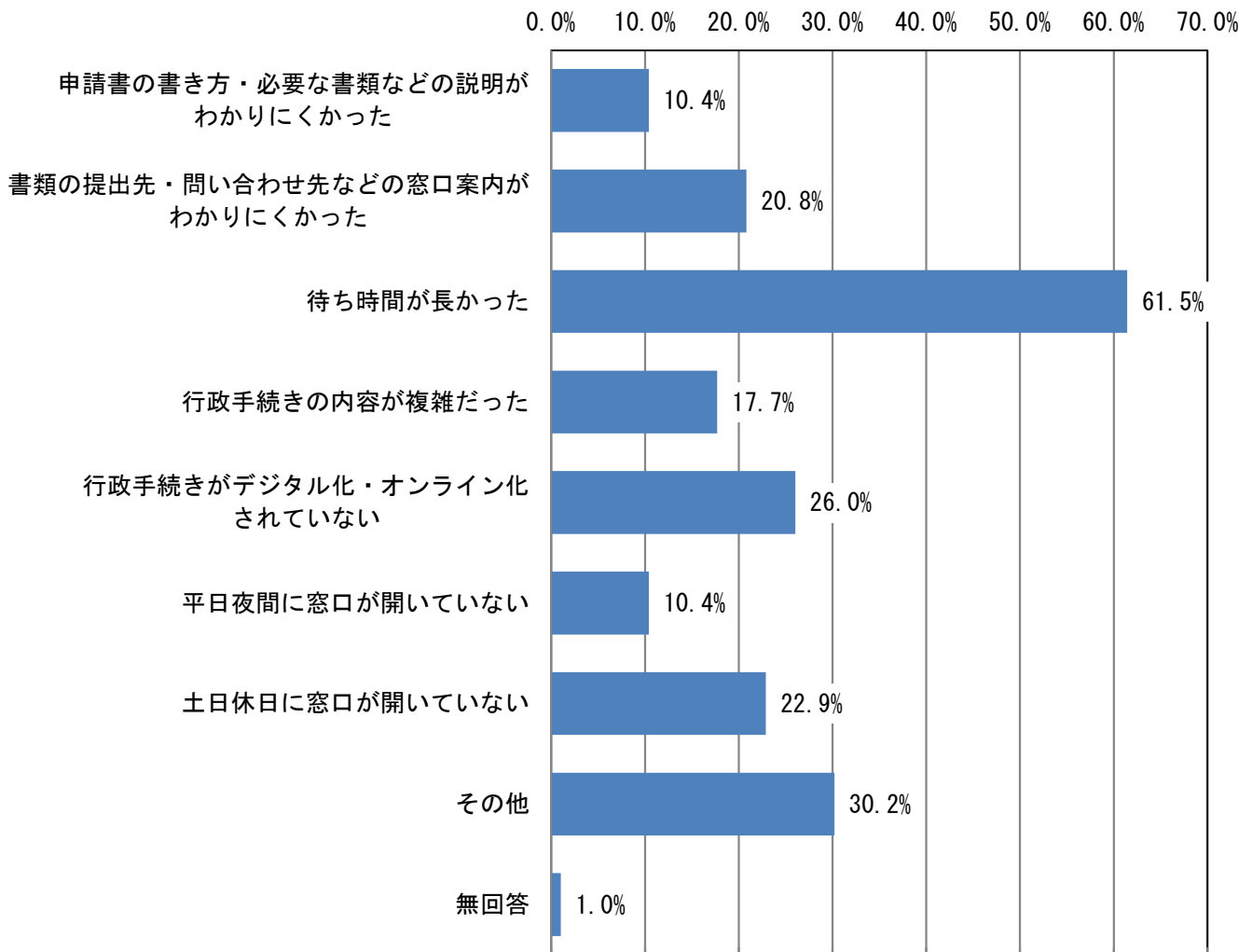
N = 642



《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）

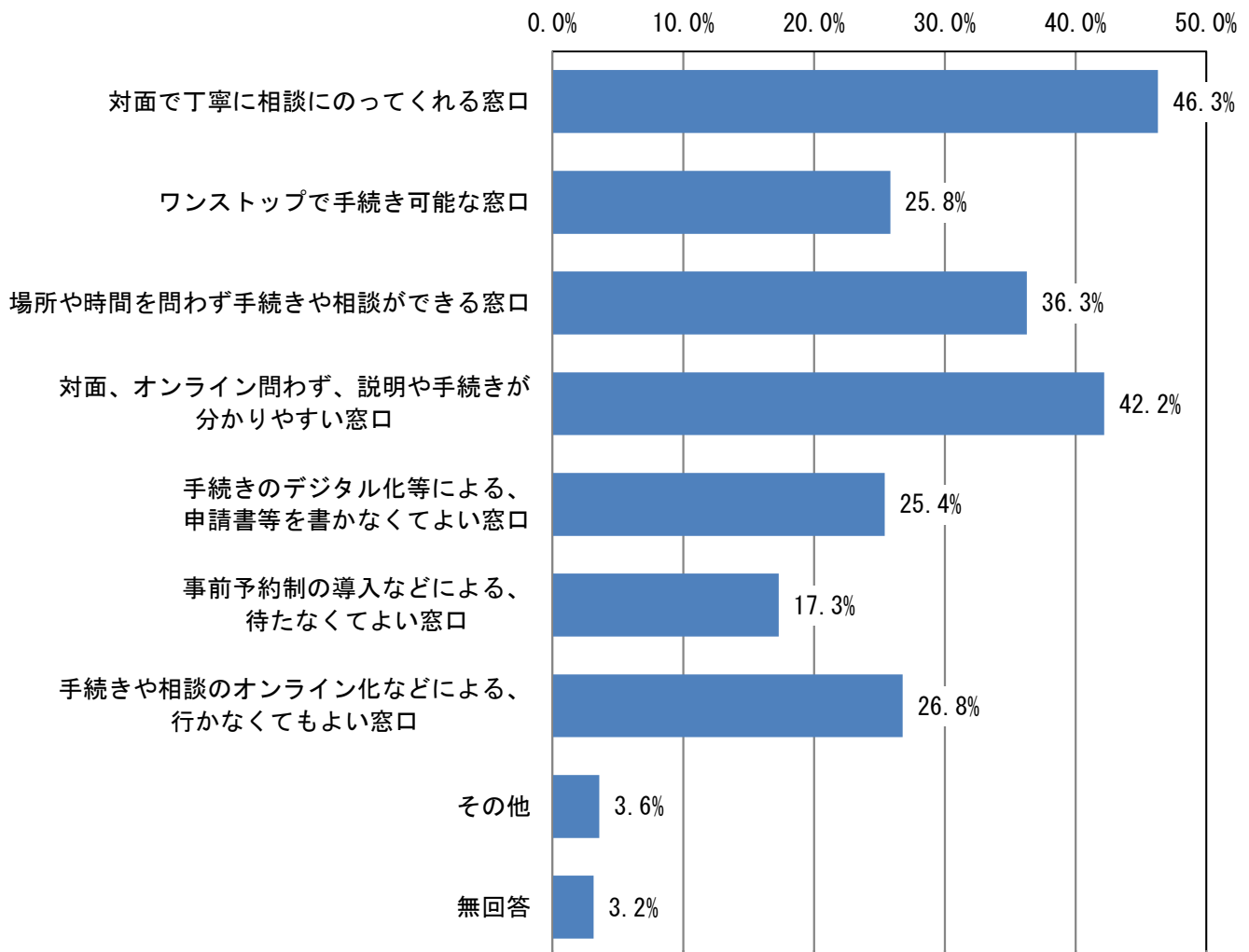
N=96



《すべての方におたずねします。》

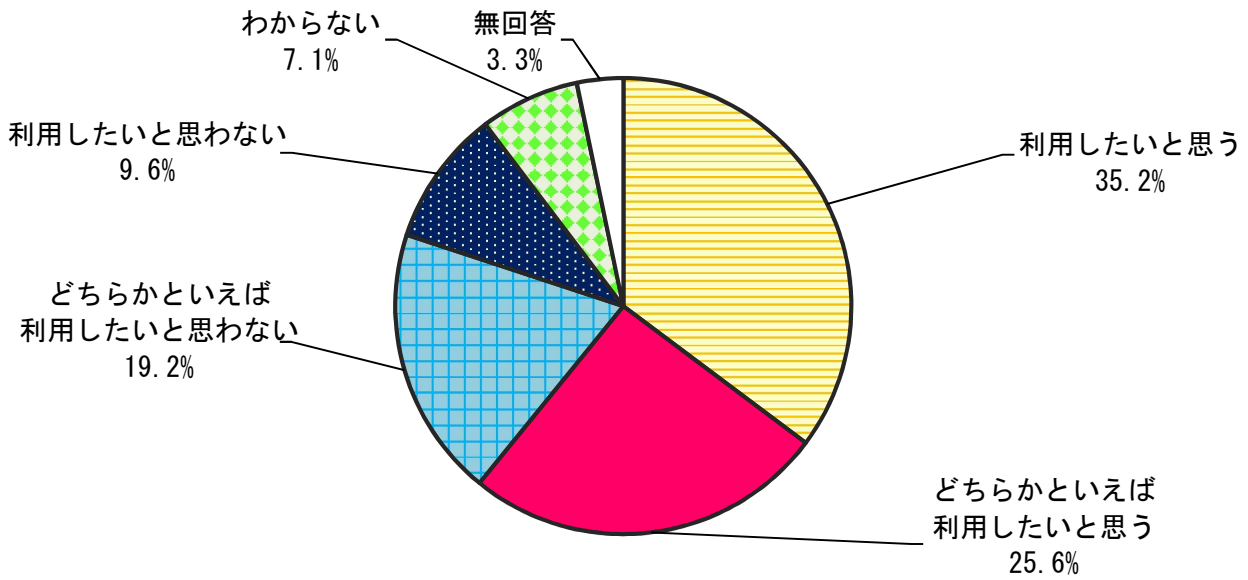
問5 あなたが望む区役所の窓口サービスはどのようなものですか。(〇は3つまで)

N=948



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。(〇は1つだけ)

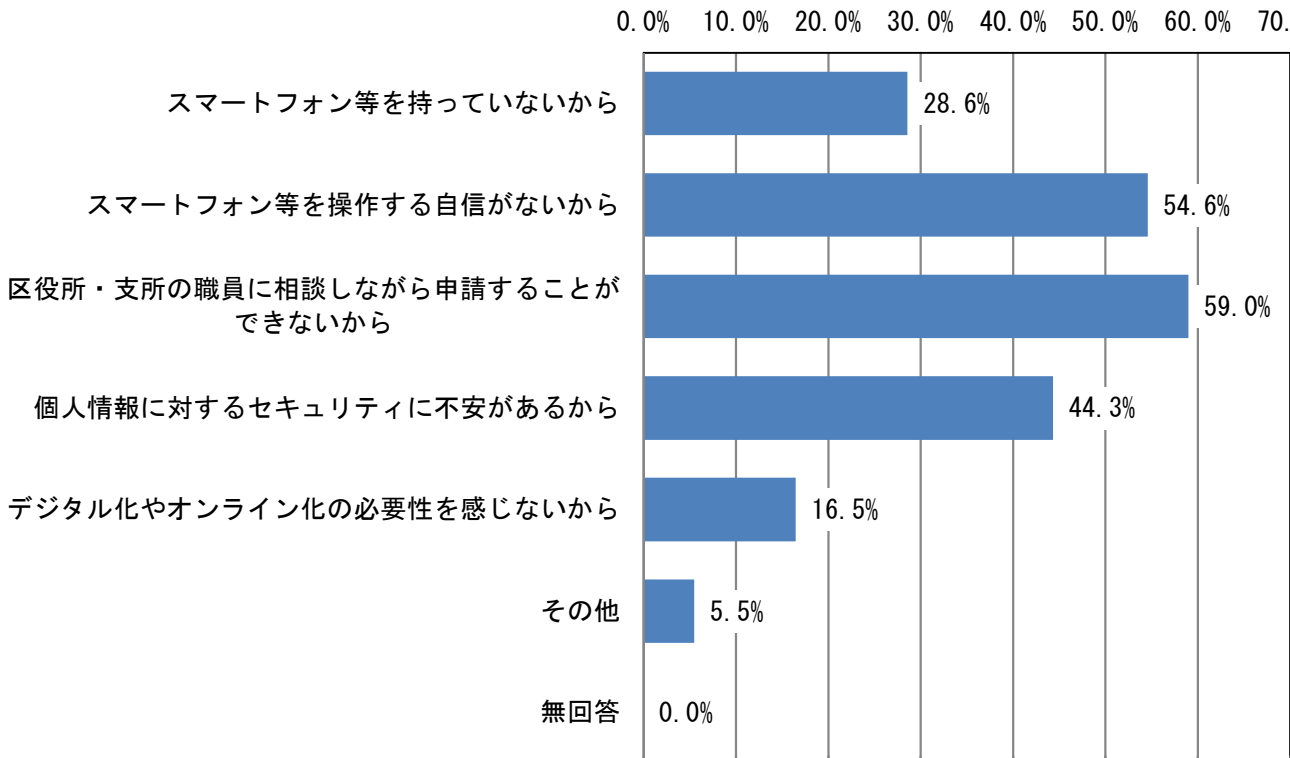
N=948



《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。(〇はいくつでも)

N=273



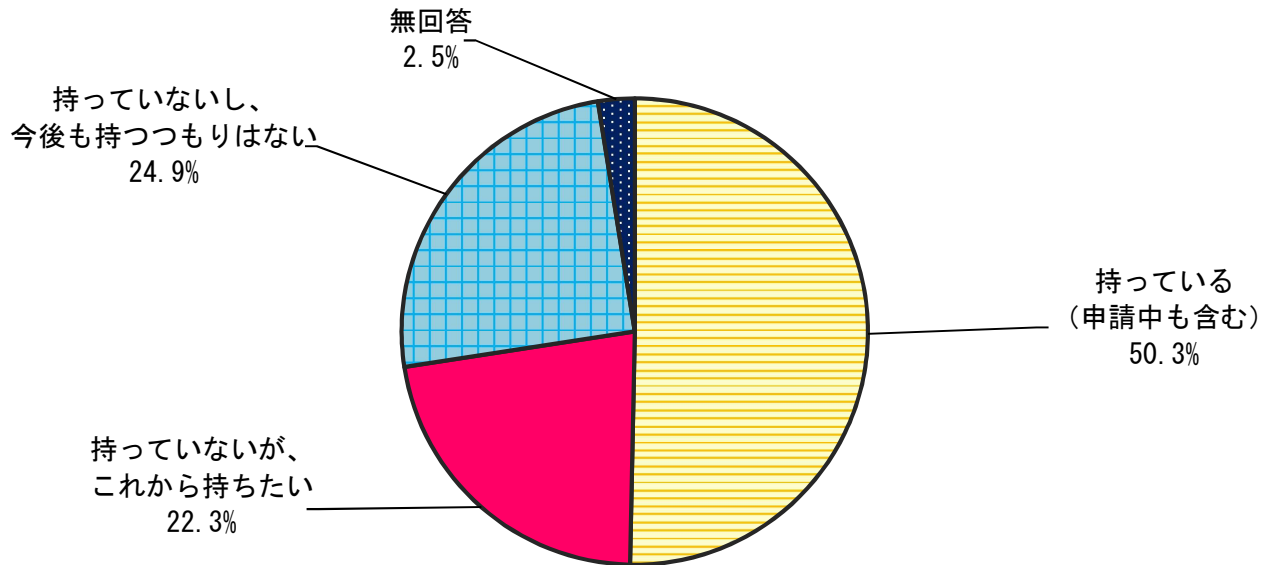
《すべての方におたずねします。》

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8 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）

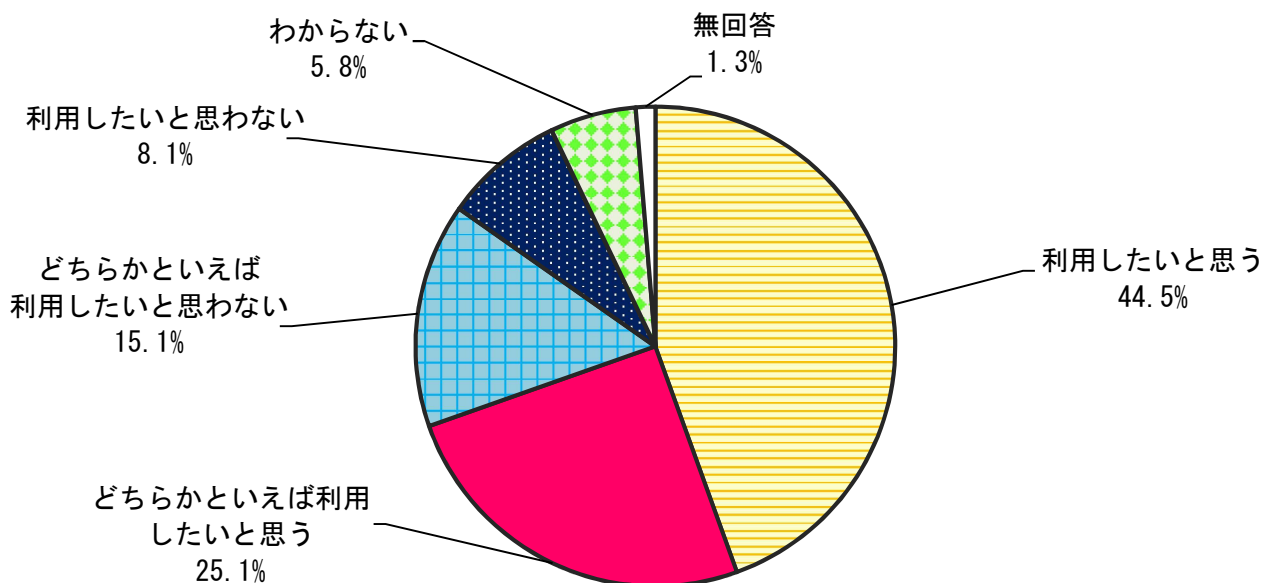
N=948



《問8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9 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）

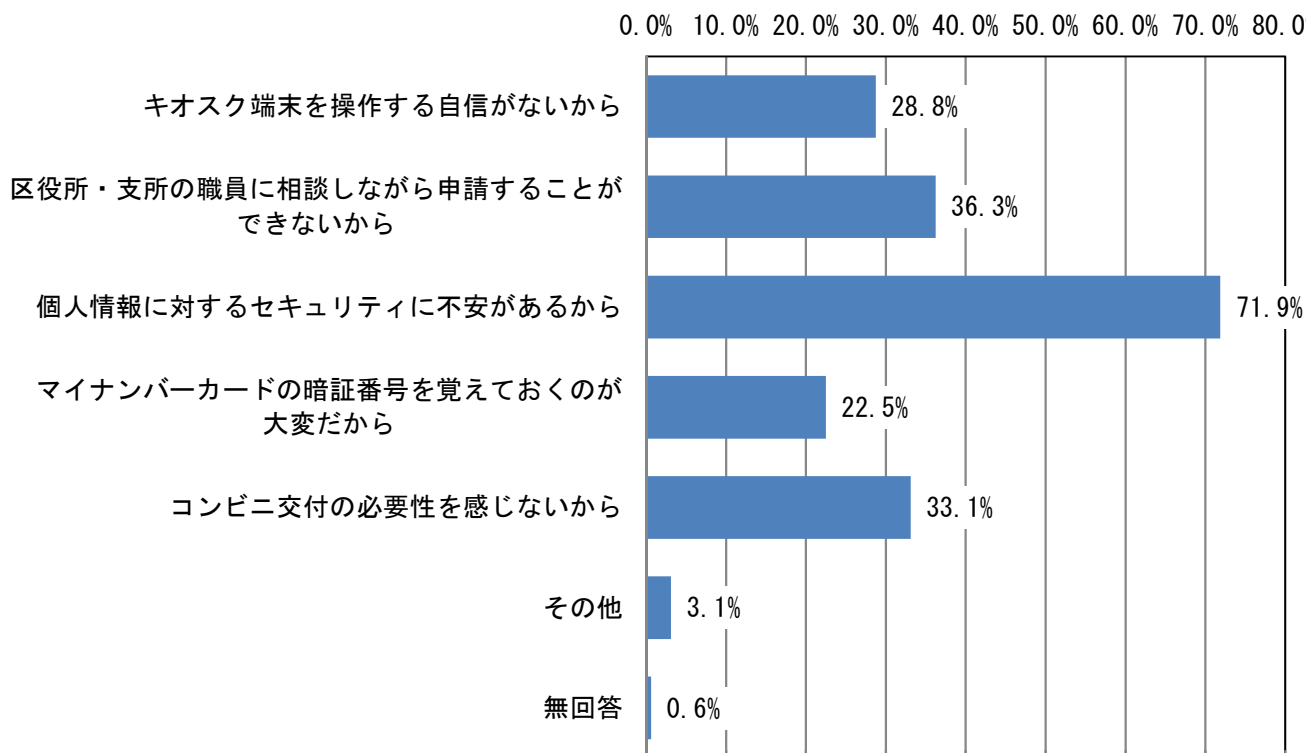
N=688



《問9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10 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=160



《すべての方におたずねします。》

問11 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。

- ・ コロナで密にならないためにも早急に導入をお願いします。老人や子供を世話している人も近くのコンビニで手続きができたら楽だし、育児の負担も減り、少子化を少しでも止めることができます。小さい子は区役所で待つのはつまらない。
- ・ コンビニ交付がないと、マイナンバーカードを作った意味がないと思っておりましてので、ぜひ導入して頂きたいです。
- ・ 住民票が必要になった際にコンビニで取得できればわざわざ役所まで出向く手間や待ち時間がなくなり便利だと思う。1年前に実際に他県から引っ越しをしてきて、コンビニ交付が名古屋ではできず不便に思ったことがあった。
- ・ コンビニ交付の必要性がある住人が多数おられるのでしょうか。個人情報が簡単に漏れるかもしれないと恐れます。
- ・ 年配の方、高齢者にとっては利用しにくい制度だと思う。今まで通り窓口でよい。
- ・ 操作中にトラブルが発生した場合、相談できる窓口が無いから不安。対面手続きの方が安心感があり、トラブルも少ないと思う。その場でも相談もできる。

ほか