

阿南市窓口サービスの向上についてのアンケート

回答期限 8月31日

本アンケートは、窓口サービスの向上など、今後の参考とさせていただくために実施するものです。回答は、下記のどちらかの QR コードからスマートフォン等で回答いただくか、本用紙に回答を記入の上、市役所総合案内、保健センター、各支所及び住民センターに設置しているアンケート回収箱に投かんいただくかをお選びくださいますようお願いいたします。



市公式 LINE を
ご利用の方は
こちら



市公式 LINE を
ご利用でない
方はこちら

■あなたの基本情報について

(1) 年齢（1つ選択）

☐ 10代 ☐ 20代 ☐ 30代 ☐ 40代 ☐ 50代 ☐ 60代 ☐ 70代 ☐ 80歳以上

(2) 居住地（1つ選択）

☐ 阿南市内 ☐ 阿南市外

■現状の窓口の利用状況について

(3) 過去1年間に市役所の窓口を利用した頻度についてお答えください。（1つ選択）

☐ 利用していない ☐ 1～2回 ☐ 3～5回 ☐ 6回以上

(4) 市役所の窓口を利用される場合は、何時頃に来庁されることが多いですか。（1つ選択）

☐ 8:30～9:00 ☐ 9:00～10:00 ☐ 10:00～11:00 ☐ 11:00～12:00
☐ 12:00～13:00 ☐ 13:00～14:00 ☐ 14:00～15:00 ☐ 15:00～16:00
☐ 16:00～17:00 ☐ 17:00～17:15 ☐ 利用していない

■マイナンバーカードについて

(5) マイナンバーカードの交付は市役所本庁で行っていますが、郵便局など他の場所でもマイナンバーカードの交付が受けられるような取組を実施するとすれば、どう思いますか。（1つ選択）

※職員による出張窓口ではなく、郵便局など他の場所へ事業を委託することを想定しています。

☐ 便利だと思う ☐ 課題を感じるが、実現すれば便利だと思う ☐ 不要と思う

☐ わからない ☐ その他（ ）

(6) (5)で「便利だと思う」と回答された方にお尋ねします。その理由を教えてください。（複数選択可）

☐ 自宅から近い場所で交付を受けたいから ☐ 市役所の混雑を避けたいため

☐ その他（ ）

(7) (5)で「課題を感じるが、実現すれば便利だと思う」、「不要と思う」と回答された方にお尋ねします。その理由を教えてください。（複数選択可）

☐ プライバシーが漏えいするなどセキュリティ面で課題があるから

☐ 市役所ではない場所で交付を受けることについて、あまり信用できないから

☐ その他（ ）（裏へ続きます）

■窓口サービスのデジタル化について

(8) 市役所の手続きの一部がオンラインで行えることを知っていますか。(1つ選択)

- ☐ 知っており、利用したことがある
- ☐ 知っているが、利用したことはない
- ☐ 知らなかった

(9) オンラインでの手続きに不安を感じる点がありますか。(複数選択可)

- ☐ デジタル機器の操作方法が難しそう ☐ 個人情報漏えいなどセキュリティ面で不安
☐ 手続きが正しく完了するか不安 ☐ 質問や相談ができないのが不安
☐ インターネット環境が整っていないため不安 ☐ 特に不安は感じていない
☐ その他（ ）

(10) 今後の窓口サービスにおいて、あればよいと思うものをお答えください。(複数選択可)

- ☐ 用件に応じて行き先を示してくれるフロアガイド（タッチパネル等）
- ☐ 目的の窓口が一目で分かる案内板
- ☐ 複数の窓口を訪れなくても、１箇所ですべて希望する手続きが完了する仕組み
- ☐ 複数の手続きを行う場合に、氏名、住所、生年月日等の情報の記入が省略できる仕組み
- ☐ 窓口の予約制度 ☐ 窓口の混雑状況が分かる仕組み
- ☐ 外国語翻訳機など外国語対応 ☐ 申請書等の内容を音声で読み上げてくれる機械
- ☐ その他（ ）

(11) 本アンケートを受け取った窓口又はアンケートを知った方法について回答してください。(複数選択可)

- ☐ 市民生活課 ☐ 保険年金課 ☐ こども保育課 ☐ こども支援課
☐ こども家庭センター ☐ 会計課 ☐ 生活福祉課 ☐ 地域共生推進課
☐ 介護保険課 ☐ 税務課 ☐ 保健センター ☐ 水道課
☐ 市ホームページ ☐ 市 LINE のメッセージ配信 ☐ その他（ ）

(12) 阿南市の窓口サービスについて、当てはまるものを選択してください。(複数選択可)

- ☐案内係の説明や案内表示が分かりやすく、目的の窓口にスムーズにたどり着けた
- ☐職員の応対（あいさつ、態度、言葉遣いなど）良かった
- ☐職員の説明が分かりやすく、疑問が解消された ☐待ち時間が許容範囲だった
- ☐待合スペースの環境が快適だった
- ☐その他（ ）

(13) 阿南市の窓口サービスについて、改善が必要と思われる点についてお答えください。(複数選択可)

- ☐ 待ち時間が長い ☐ 書類の記入が面倒 ☐ 手続きが複雑で分かりにくい
☐ 窓口が混雑している ☐ 特に不便は感じない
☐ その他（ ）

アンケートは以上です。御協力ありがとうございました。

アンケートに関するお問い合わせ先：阿南市役所 市民生活課 TEL 0884-22-1116