



# デジタル技術を活用した 阿南市窓口サービスの向上について のアンケート調査結果

令和7年12月

窓口サービス改善委員会



# 阿南市窓口サービスの向上についてのアンケート

本市では、より便利で快適な窓口サービスの提供を目指し、デジタル技術を活用したサービスについて市民の皆さまが求めるニーズを把握することを目的として、意見募集を行いました。

## 【実施期間】

令和7年7月25日（金）～令和7年8月31日（日）

## 【対象者】

- ・ 市役所窓口で手続きを行った利用者
- ・ 市公式LINE登録者 ほか 市内市外を問わずどなたでも

## 【回答方法】

- ・ 2次元コードからオンライン回答
- ・ アンケート用紙回収箱を設置（市役所総合案内、保健センター）

【回答数】 435件（オンライン回答364件、紙回答71件）

アンケート結果について、1番多い回答は、字体を大きくしてあります。



**あなたのご意見  
聞かせてください**

市公式LINEからは  
こちら

市公式LINEをご利用で  
ない方はこちら



窓口サービス向上についての  
アンケート  
《全13問》

回答期間 7月25日～8月31日

アンケートって ちょっと  
ドキドキするニャ、でも  
みんなのためになるなら、  
えい、やってみるニャ!!

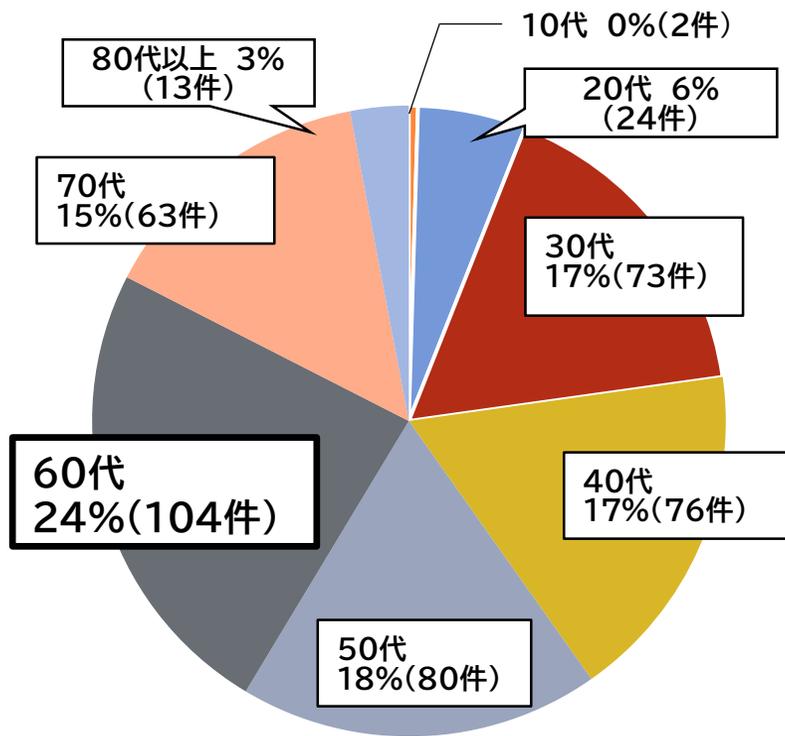
詳しくは、阿南市ホームページをご確認ください

お問い合わせ  
阿南市 市民生活課 0884-22-1116



# 回答者の基本情報について

## (1)年 齡



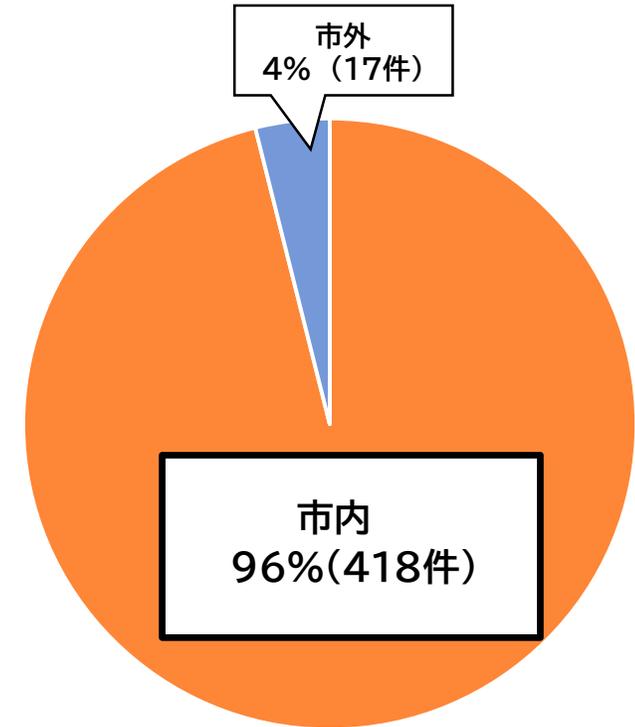
## (1) 年齢 (1つ選択)

- 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)

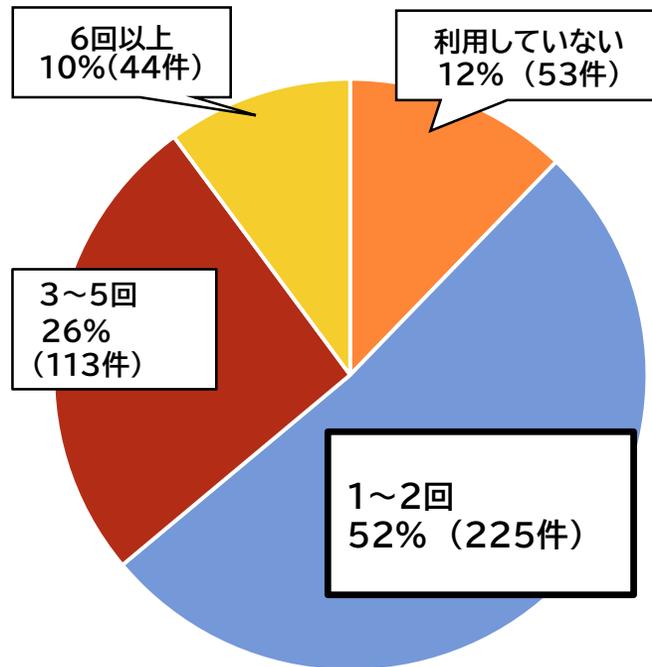
- 阿南市内
- 阿南市外

## (2)居 住 地



# 現状の窓口の利用状況について

## (3)過去1年間の利用頻度



## (3) 過去1年間に市役所の窓口を利用した頻度について

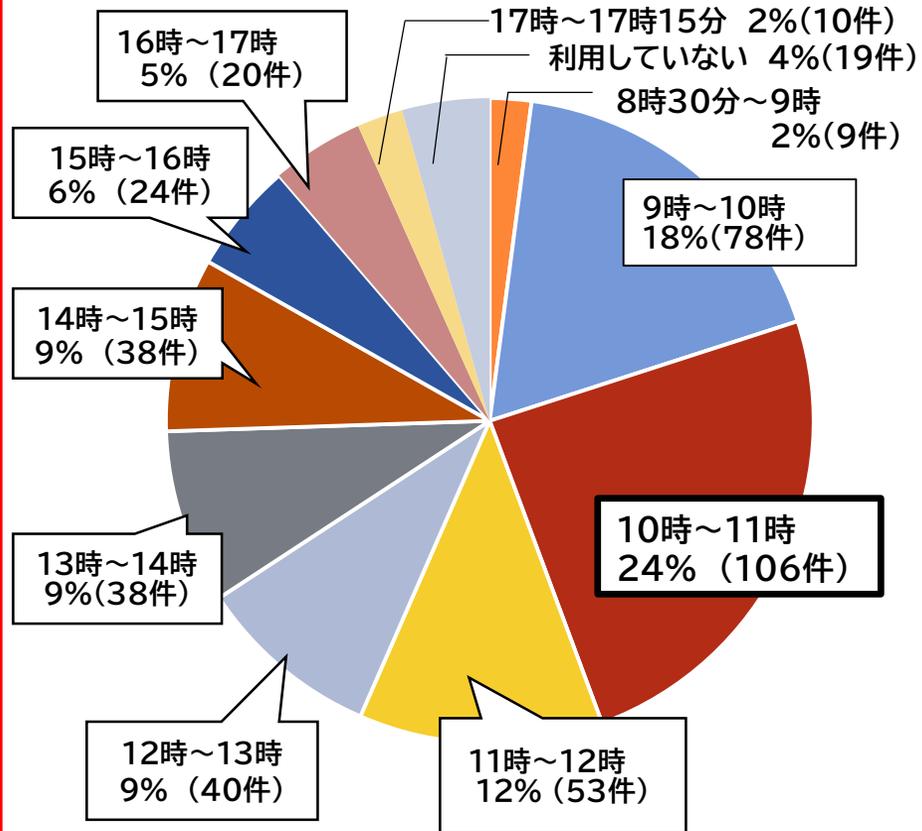
- ・利用していない
- ・1~2回
- ・3~5回
- ・6回以上

◆今回の結果から、市民のみなさまの多くが過去1年間に1~2回の窓口利用をされていることが分かりました。



# 現状の窓口の利用状況について

## (4)何時頃に来庁することが多いか



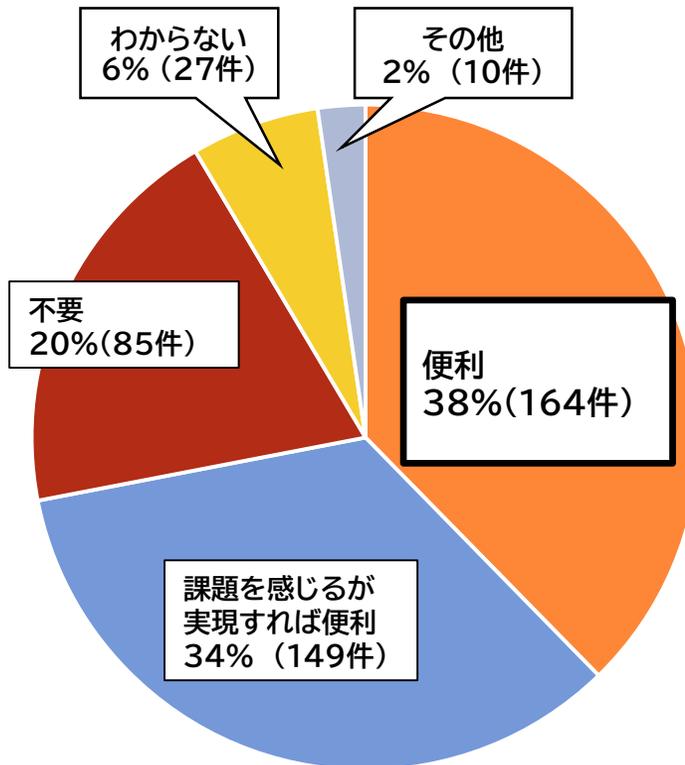
(4) 市役所の窓口を利用される場合は、何時頃に来庁されることが多いですか。

- ・ 8時30分～9時
- ・ 9時～10時
- ・ 10時～11時
- ・ 11時～12時
- ・ 12時～13時
- ・ 13時～14時
- ・ 14時～15時
- ・ 15時～16時
- ・ 16時～17時
- ・ 17時～17時15分
- ・ 利用していない

◆窓口の利用が多い時間帯は、午前9時から11時で、全体の約40パーセントの方がこの時間帯に利用されていることが分かりました。

# マイナンバーカードについて

## (5)他の場所での交付について



(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。

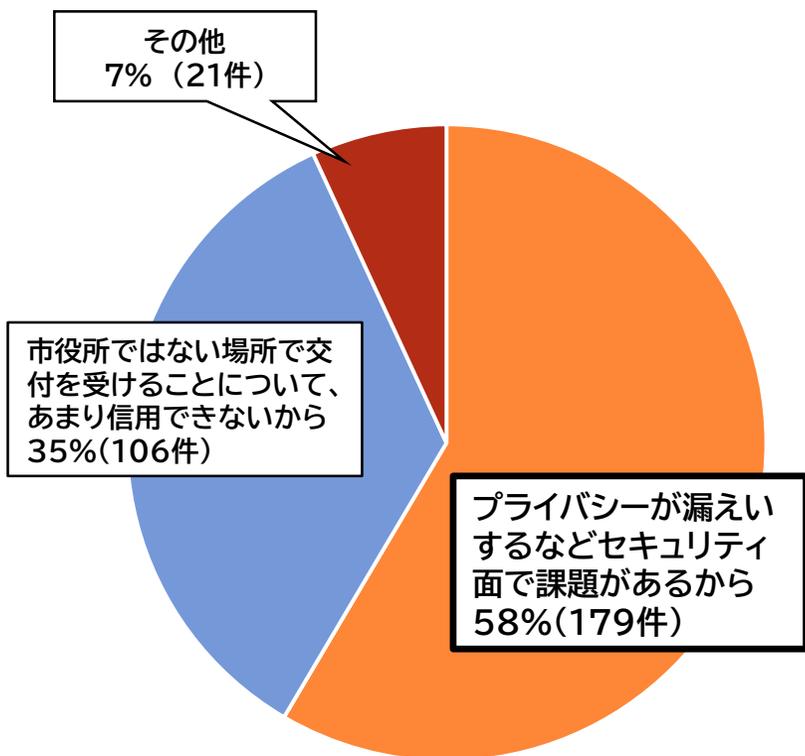
- 便利だと思う
- 課題を感じるが、実現すれば便利だと思う
- 不要と思う
- わからない
- その他

◆マイナンバーカード交付を郵便局など他の場所でも実施する取組について、過半数の市民の方が「便利だと考えている。」との結果が得られました。



# マイナンバーカードについて

## (7)課題を感じる理由



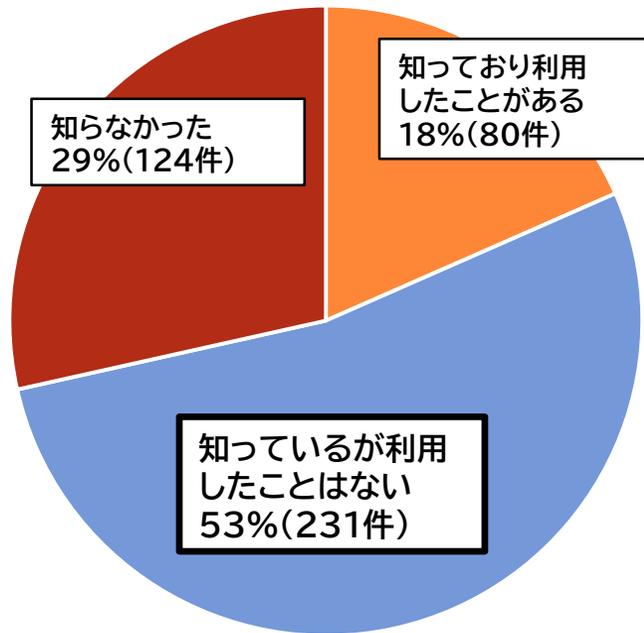
(7) (5)で「課題を感じるが、実現すれば便利だと思う」、「不要と思う」と回答された方にお尋ねします。その理由を教えてください。（複数選択可）

- ・ 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

◆情報の適切な管理とプライバシー保護が徹底されるよう、利用者が安心してマイナンバーカードのサービスを活用できる環境が求められています。

# 窓口サービスのデジタル化について

## (8)オンライン手続について



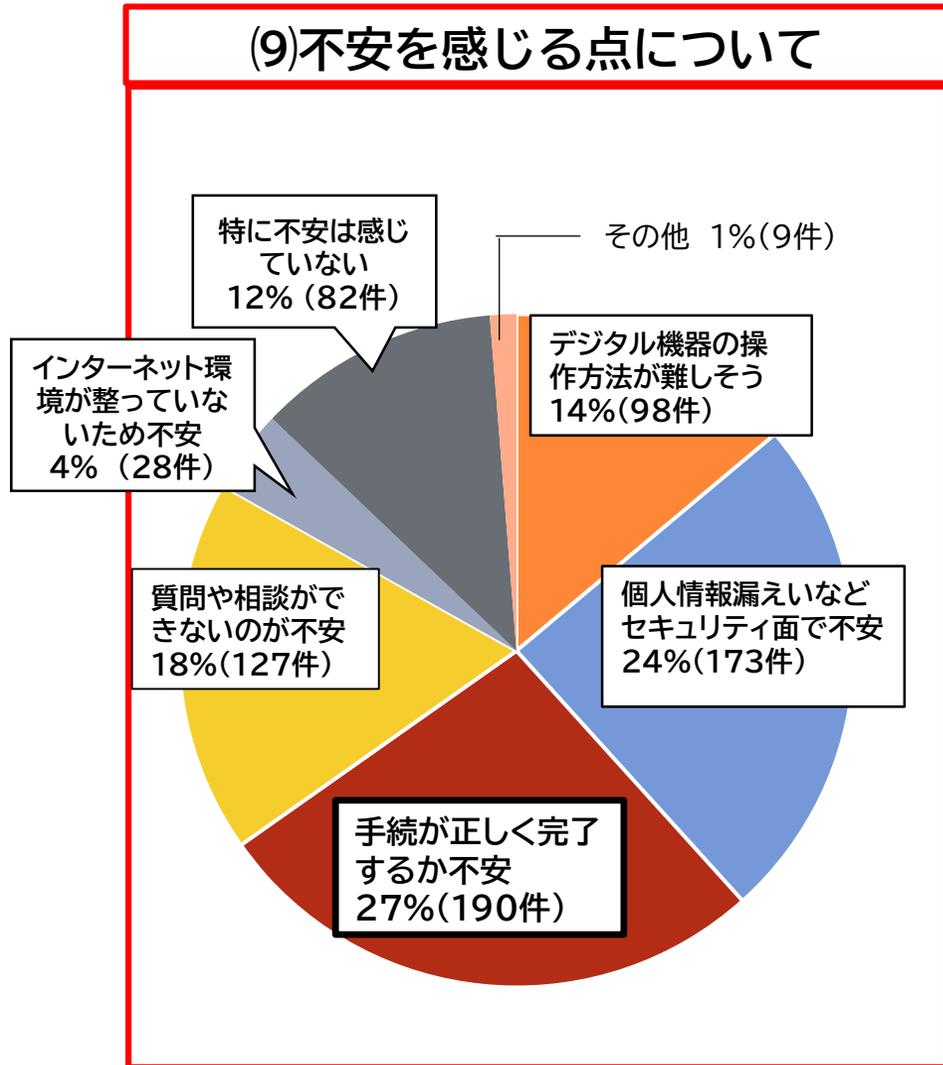
(8) 市役所の手続の一部がオンラインで行えることを知っていますか。(1つ選択)

- ・ 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

◆市役所の手続がオンラインで行えることを知っている方は、70パーセントを超えましたが、利用経験がある方は18パーセントにとどまりました。

# 窓口サービスのデジタル化について

## (9)不安を感じる点について



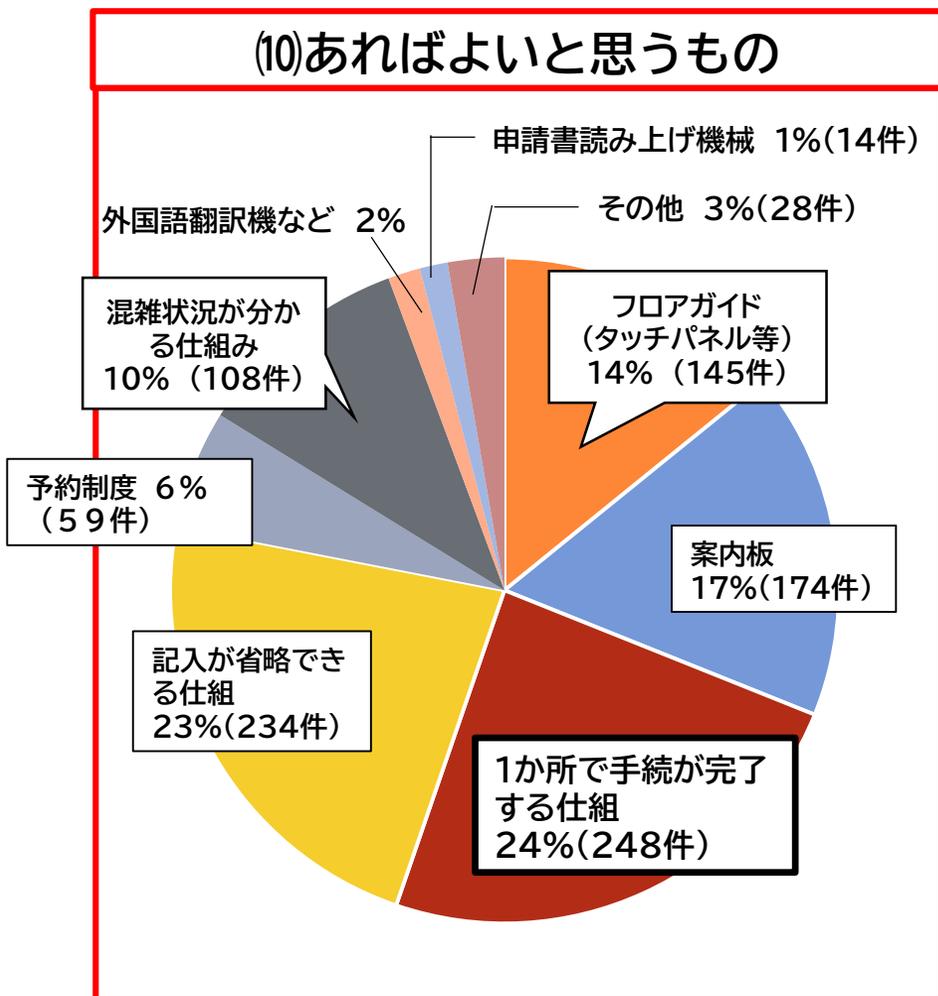
(9) オンラインでの手続きに不安を感じる点がありますか。  
(複数選択可)

- 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

◆「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」などの意見が多く寄せられました。

# 窓口サービスのデジタル化について

## (10) あればよいと思うもの



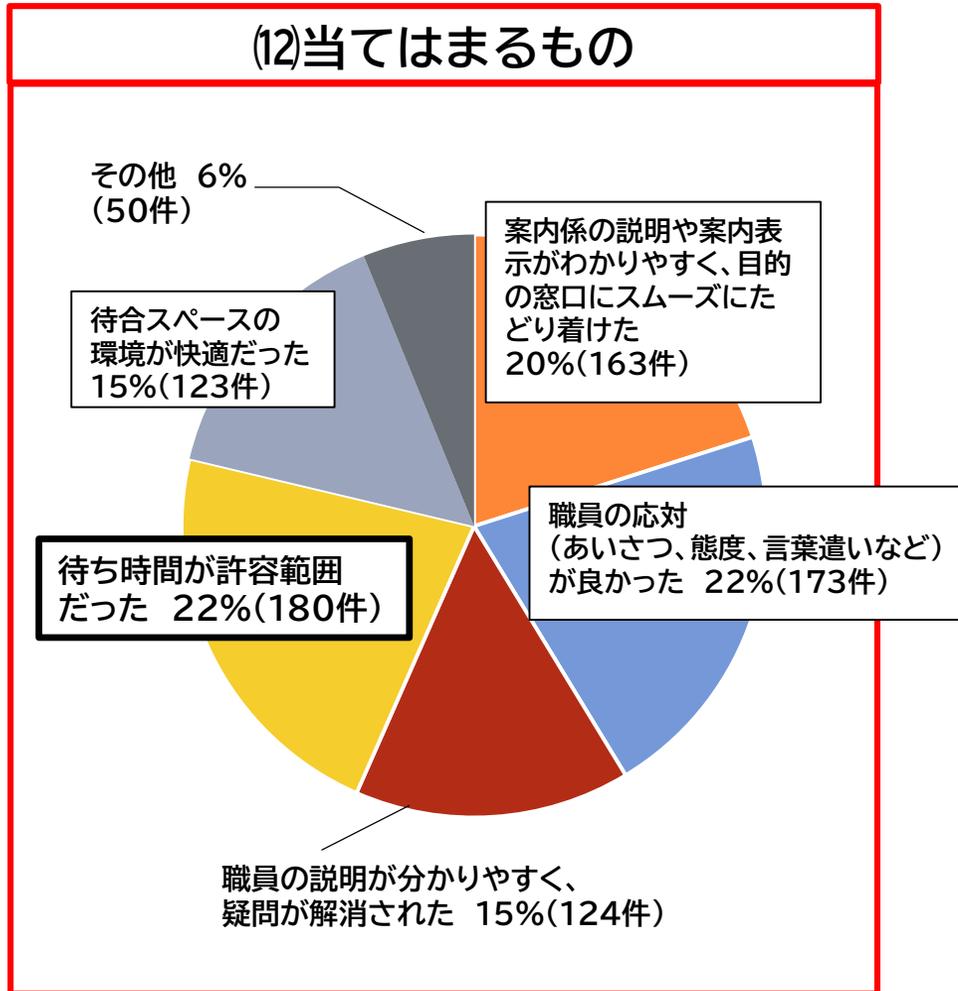
(10) 今後の窓口サービスにおいて、あればよいと思うものをお答えください。(複数選択可)

- 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

◆窓口サービスに関するアンケート結果から、市民のみなさまが来庁時にスムーズに手続きや移動を行える環境への期待が高いことが明らかになりました。

# 窓口サービスについて

## (12)当てはまるもの



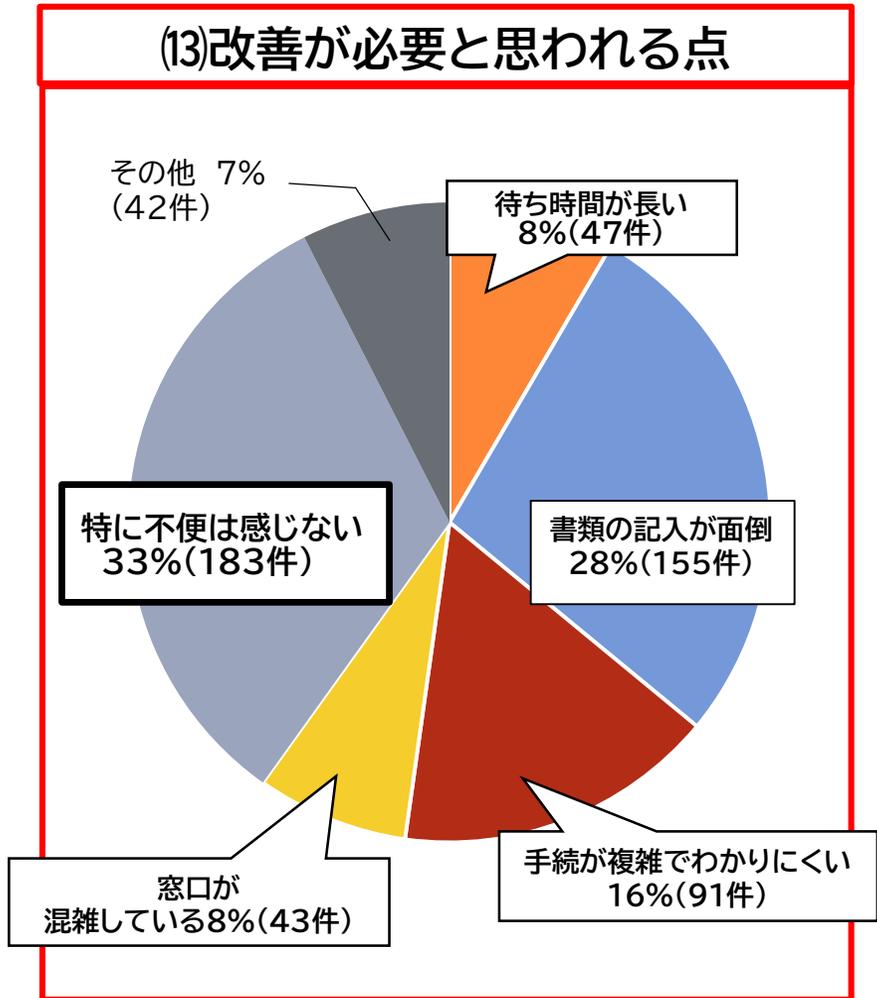
(12) 阿南市の窓口サービスについて、当てはまるものを選択してください。(複数選択可)

- 案内係の説明や案内表示がわかりやすく、目的の窓口にスムーズにたどり着けた
- 職員の対応(あいさつ、態度、言葉遣いなど)が良かった
- 職員の説明がわかりやすく、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

◆窓口サービスについてアンケートを実施した結果、「職員の対応や待ち時間、案内の分かりやすさなどにご満足いただけました。」との意見を多くいただきました。

# 窓口サービスについて

## (13)改善が必要と思われる点



(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
- ・手続きが複雑でわかりにくい
- ・窓口が混雑している
- ・特に不便は感じない
- ・その他

◆窓口に関するアンケート結果では、特に不便を感じないという声が多かった一方で、書類記入の煩雑さや手続きの複雑さへの改善を望む声も寄せられました。

「デジタル技術を活用した阿南市窓口サービスの向上  
についての調査アンケート」に、ご協力いただき誠にあ  
りがとうございました。これらのご意見を参考に、より  
利用しやすいサービスの提供につとめてまいります。

