①　区役所における窓口サービスについて

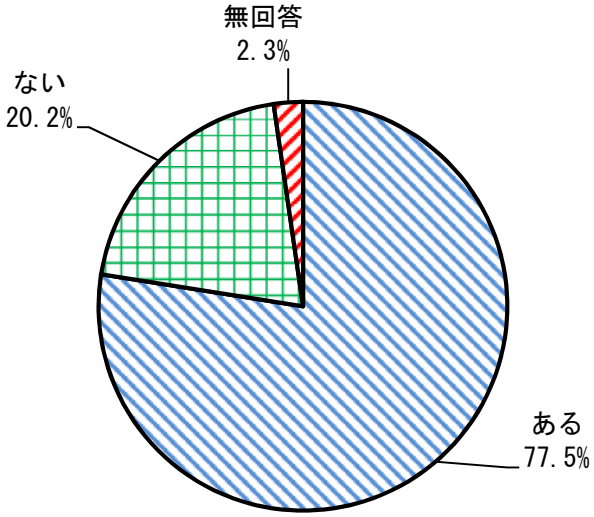
名古屋市では、少子高齢化社会の到来や新型コロナウイルス感染症の拡大など、社会情勢の大きな変化を踏まえ、区役所における窓口サービスを見直す必要があると考えています。

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。（○は**１つだけ**）

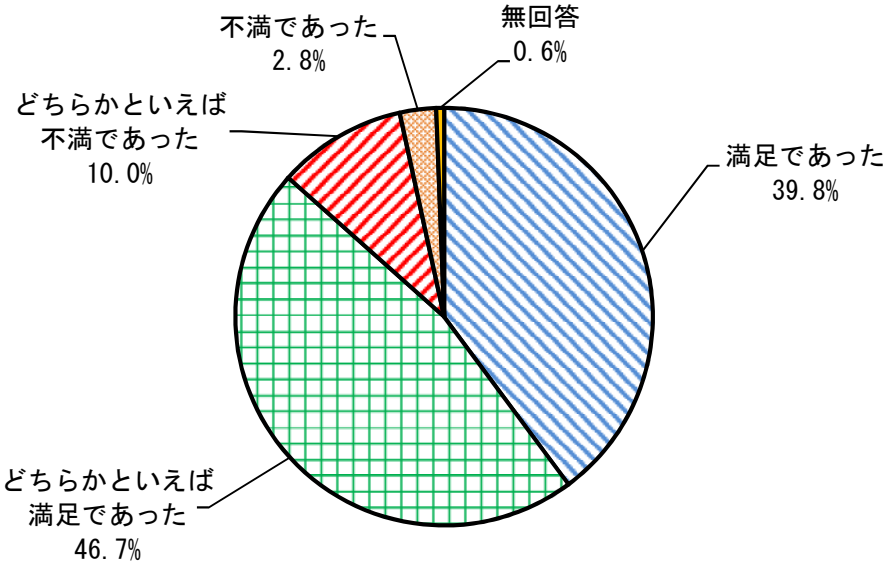
N＝823



《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。》

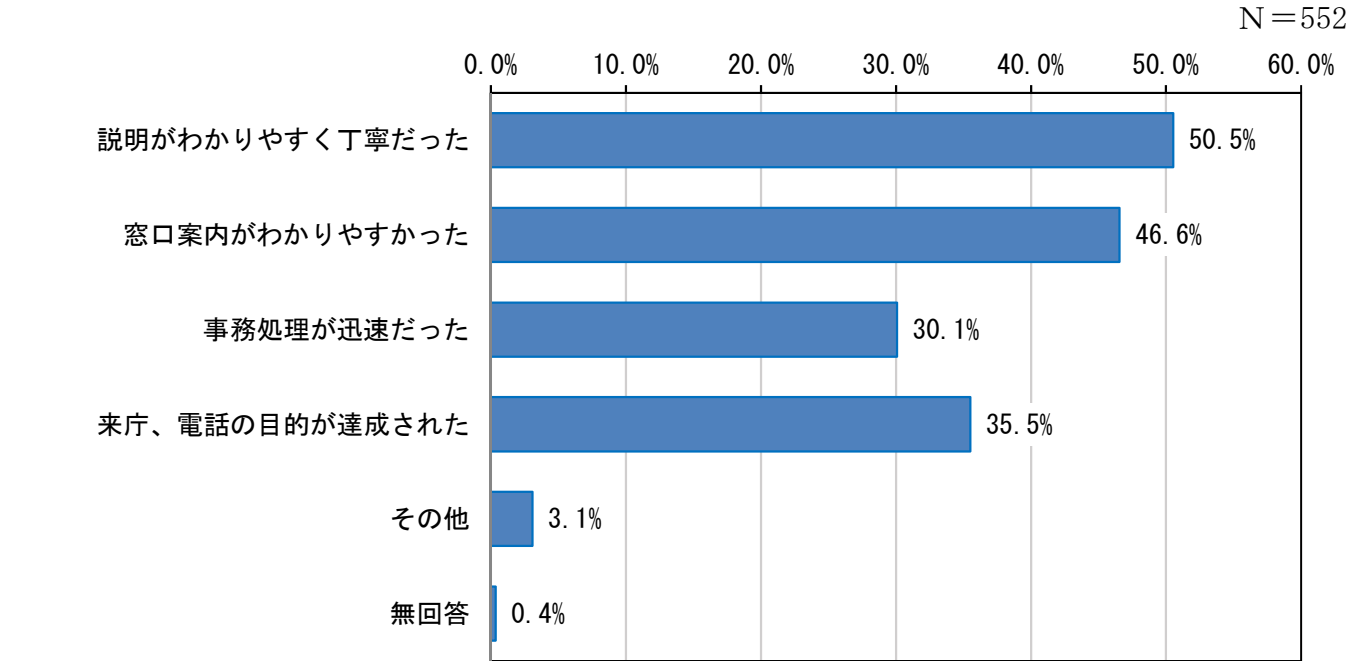
問２　区役所・支所を訪れたり、電話で問い合わせをした際に、総合的にご満足いただけましたか。（○は**１つだけ**）

N＝638



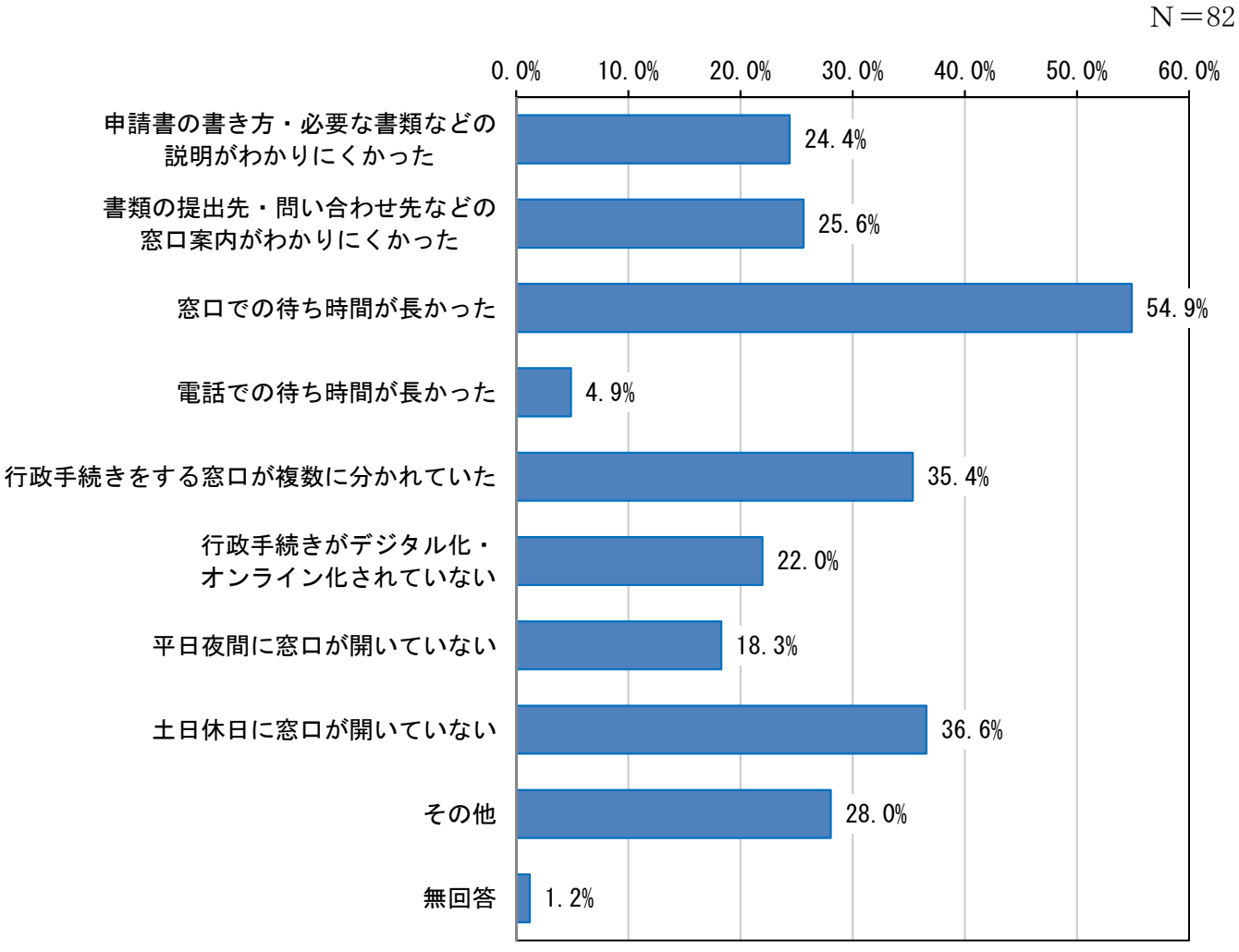
《問２で１、２と答えた方（総合的に満足であった方）におたずねします。》

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**）



《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。》

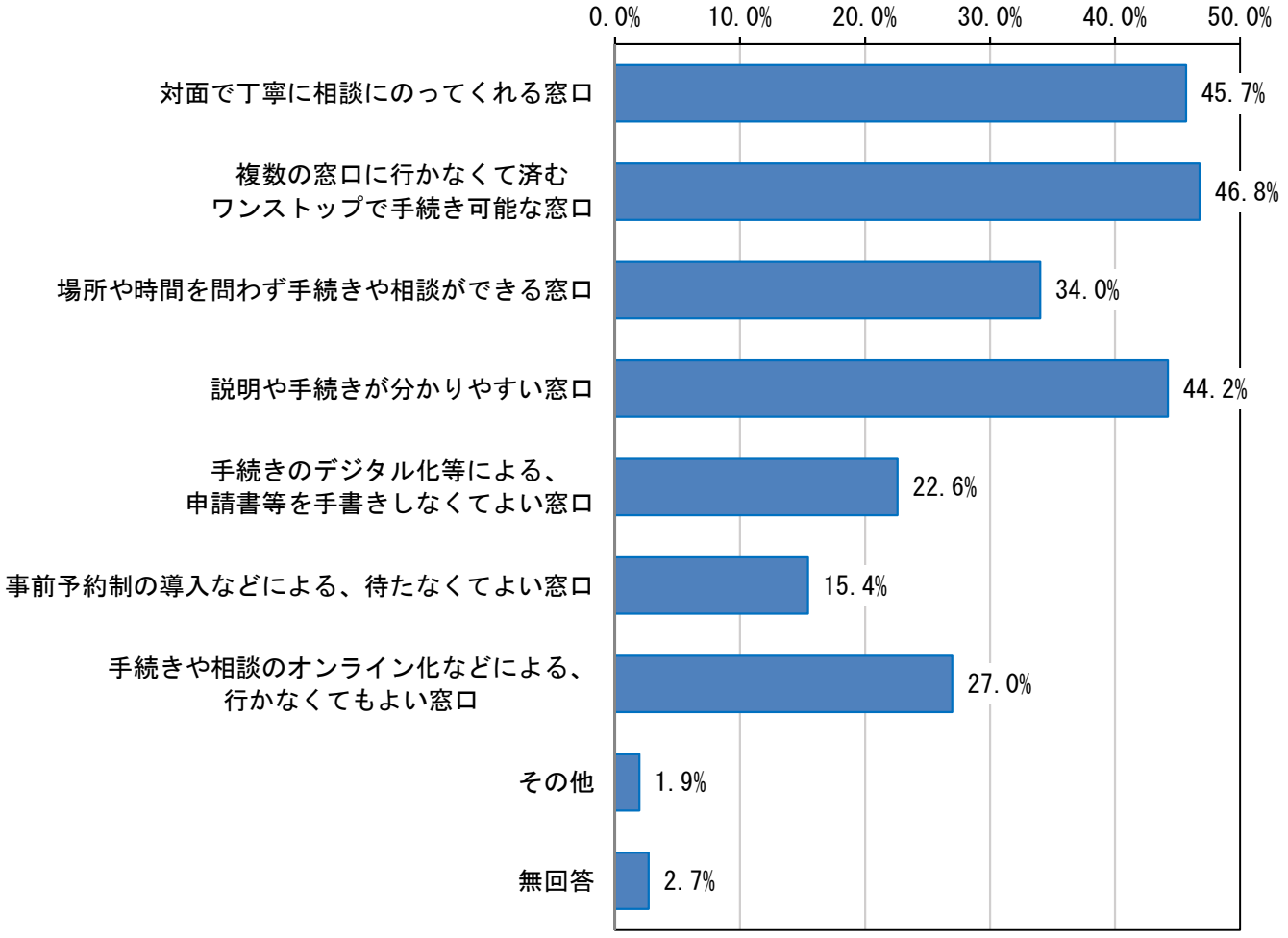
問４　どのような点でご満足いただけませんでしたか。（○は**いくつでも**）



《すべての方におたずねします。》

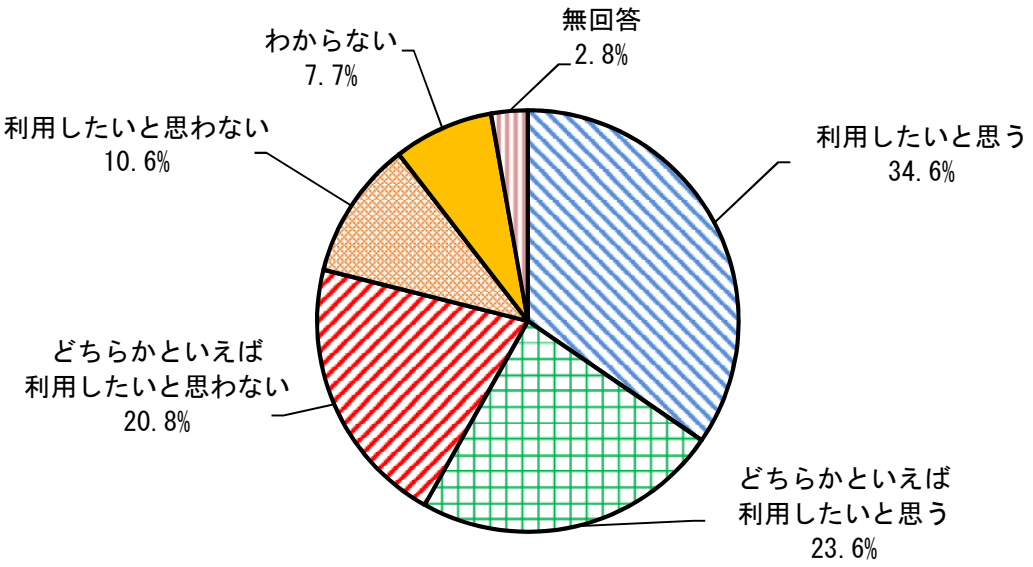
問５　あなたが特に望む区役所の窓口サービスはどのようなものですか。（○は**３つまで**）

N＝823



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**）

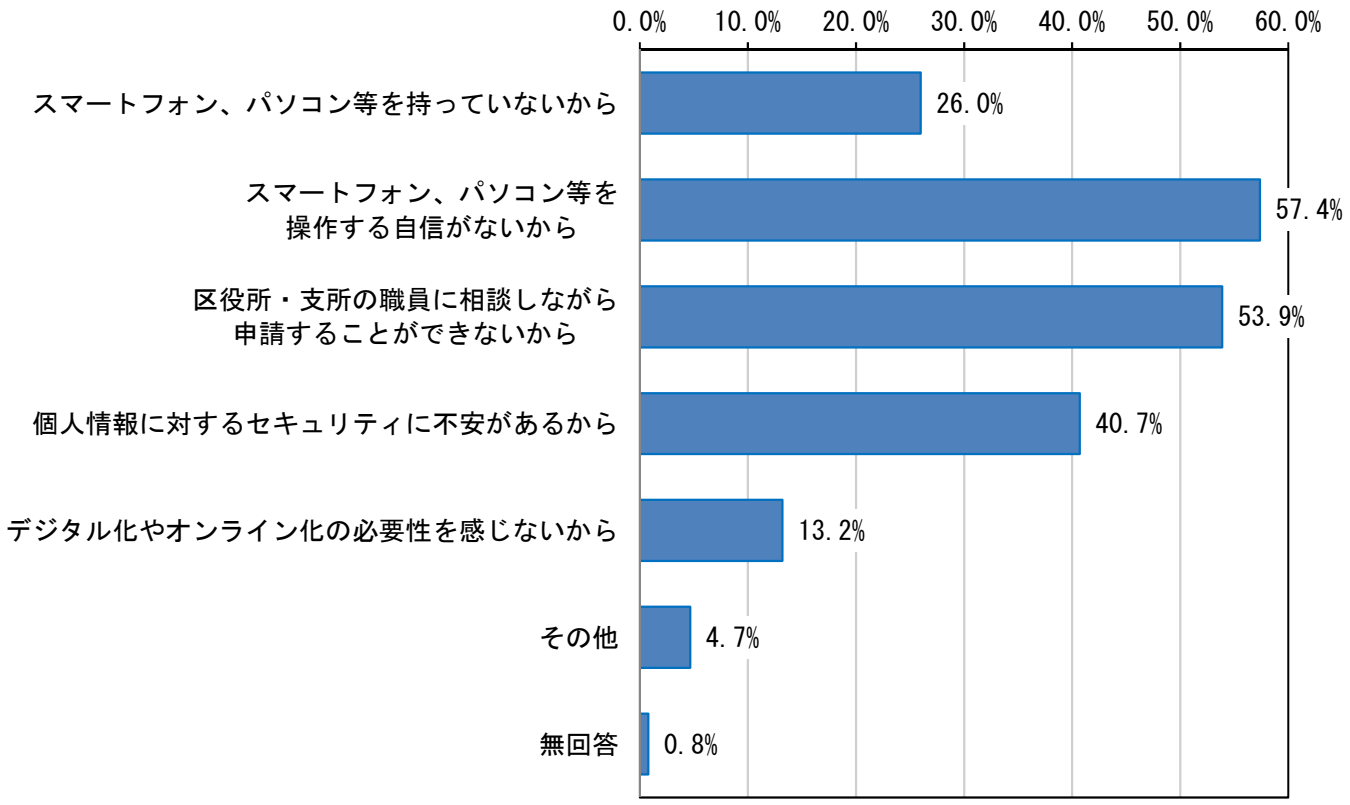
Ｎ＝823



《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＝258



《すべての方におたずねします。》

名古屋市では、区役所・支所で実際に申請等の手続きを行う際の参考としていただくため、スマートフォンやパソコン等から簡単な質問に答えていくだけで、あなたに必要な手続きや持ち物等がわかる手続き案内サービス「くらしの手続きガイド」を提供しています。

くらしの手続きガイドは、９つのライフイベント（転入、転出、転居、結婚、妊娠・出産、離婚、死亡、氏名変更、就職・退職）に対応しています。

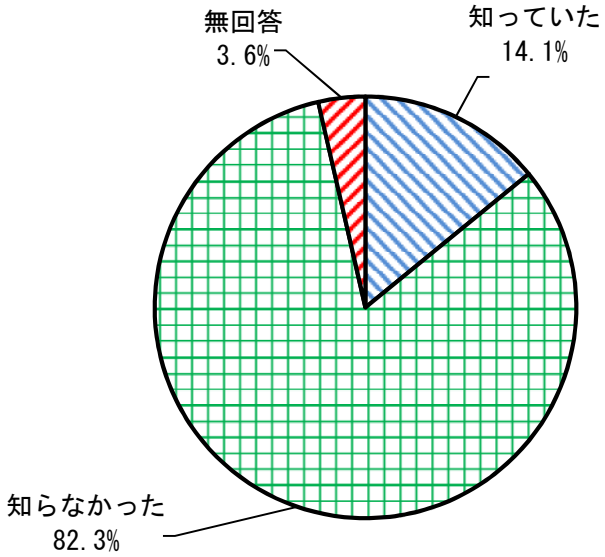
【名古屋市くらしの手続きガイド】

名古屋市公式ウェブサイト（トップページ）の「名古屋市くらしの手続きガイド」をクリック

https://ttzk.graffer.jp/city-nagoya/life-events/guides

問８　あなたはくらしの手続きガイドを知っていましたか。（○は**１つだけ**）

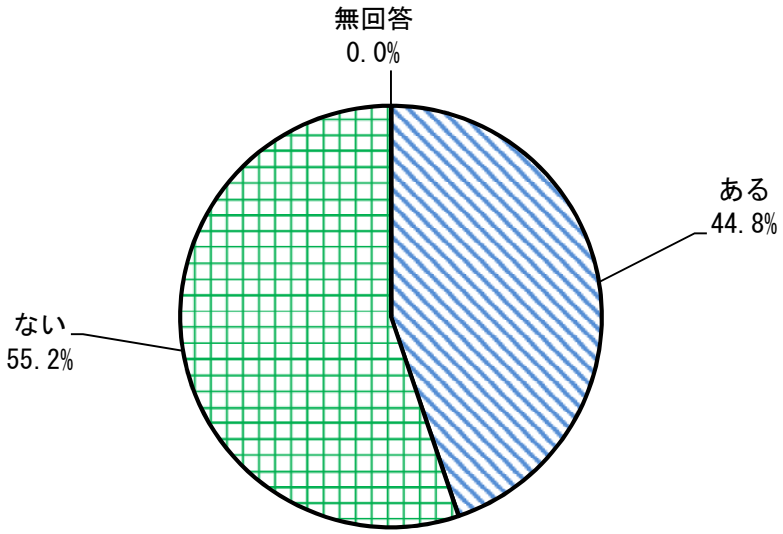
Ｎ＝823



《問８で１と答えた方（くらしの手続きガイドを知っていた方）におたずねします。》

問９　くらしの手続きガイドを利用したことがありましたか。（○は**１つだけ**）

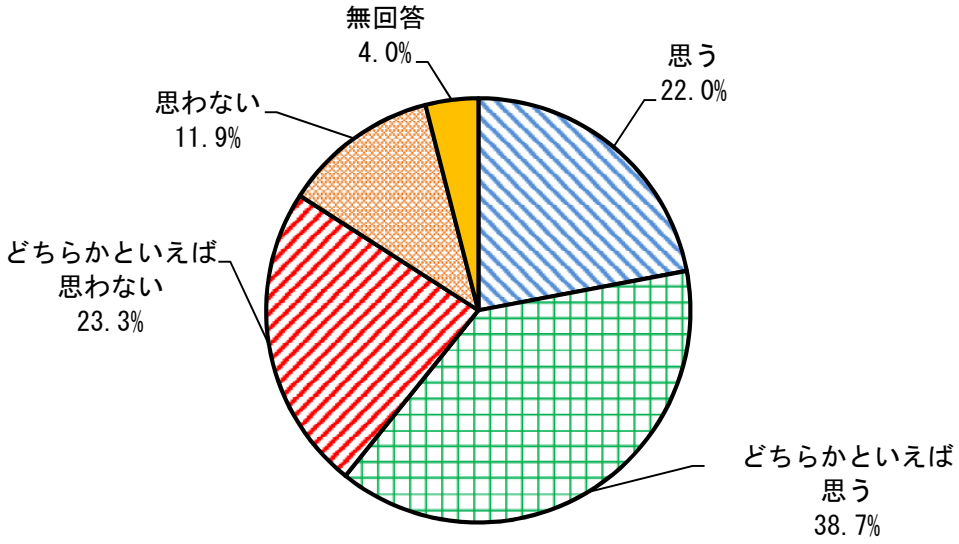
Ｎ＝116



《問８で２と答えた方、または問９で２と答えた方（くらしの手続きガイドを知らなかった方、または知っていたが利用したことがない方）におたずねします。》

問 10　あなたは今後、くらしの手続きガイドを利用したいと思いますか。（○は**１つだけ**）

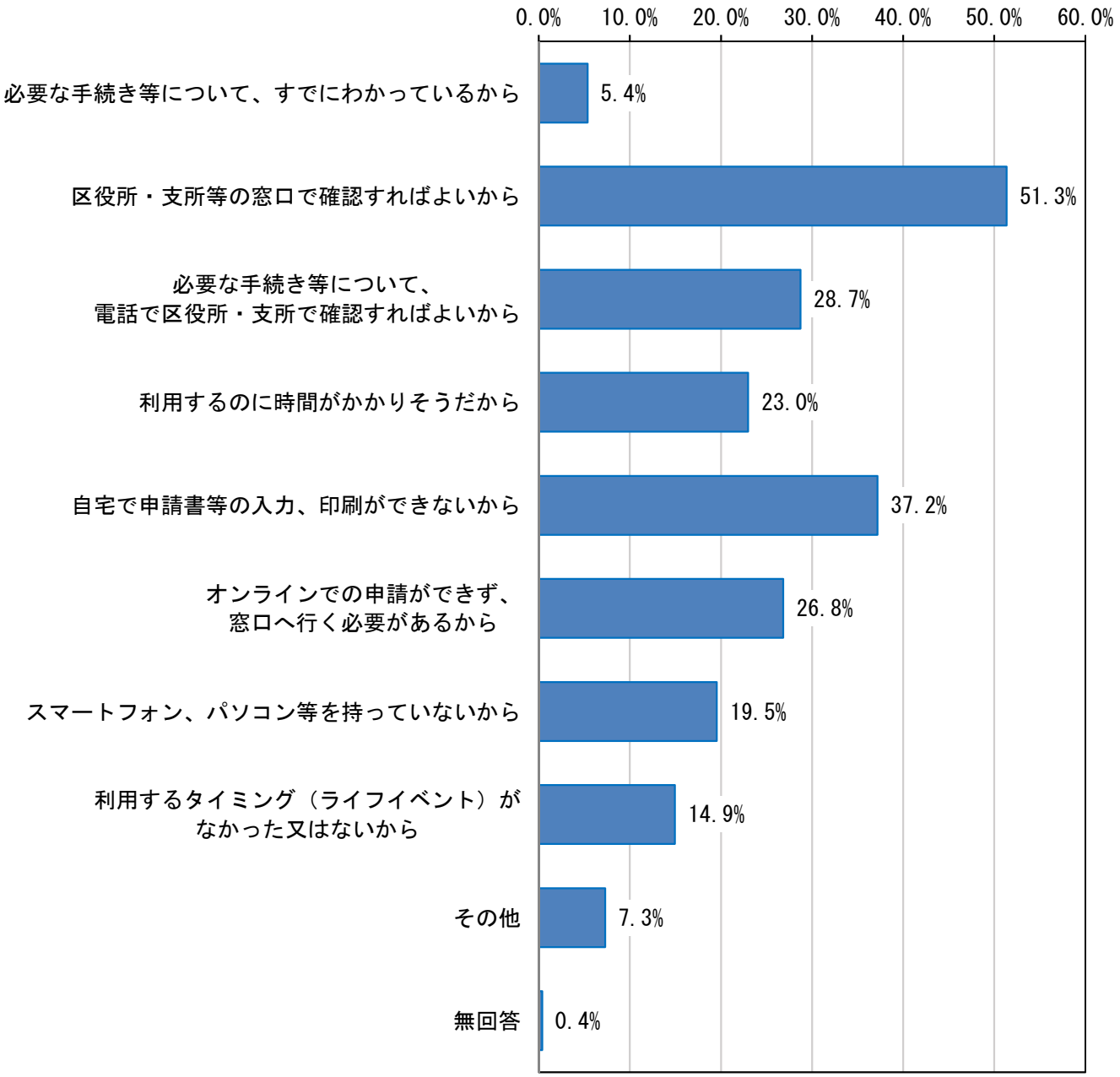
Ｎ＝741



《問 10 で３、４と答えた方（くらしの手続きガイドを利用したいと思わない方）におたずねします。》

問 11　くらしの手続きガイドを利用したいと思わない理由は何ですか。（○は**いくつでも**）

Ｎ＝261



《すべての方におたずねします。》

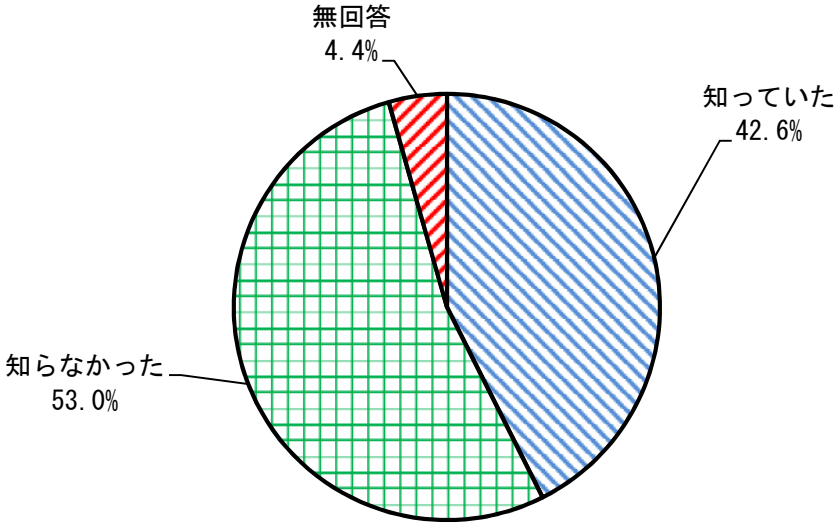
名古屋市では、平日の開庁時間以外に住民票の写し等の証明書を取得できる方法として、次のサービスを提供しています。

（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 12　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**<u>１つだけ</u>**）

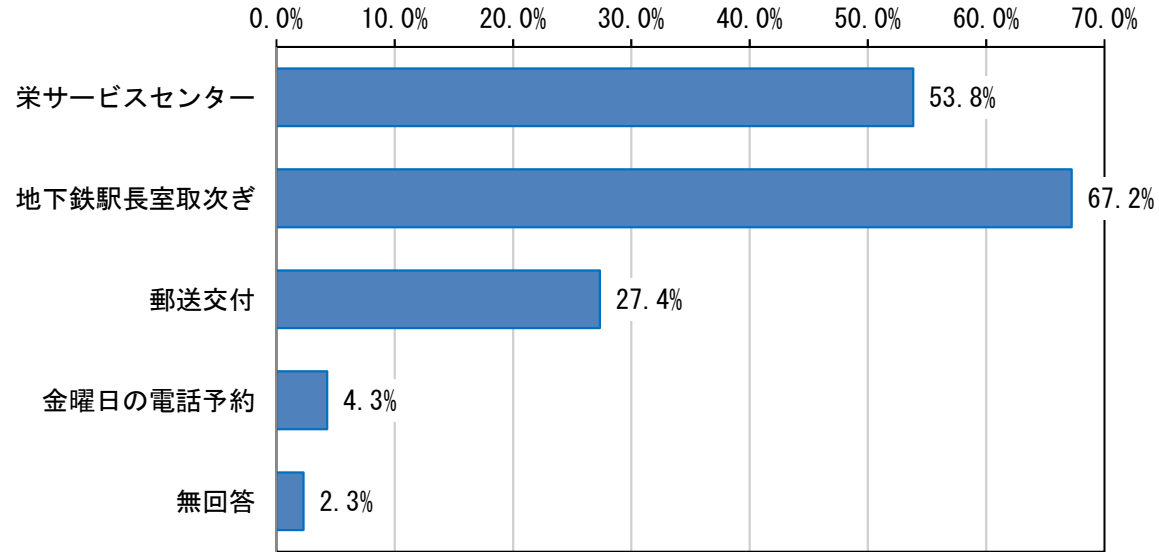
Ｎ＝823



《問 12 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。》

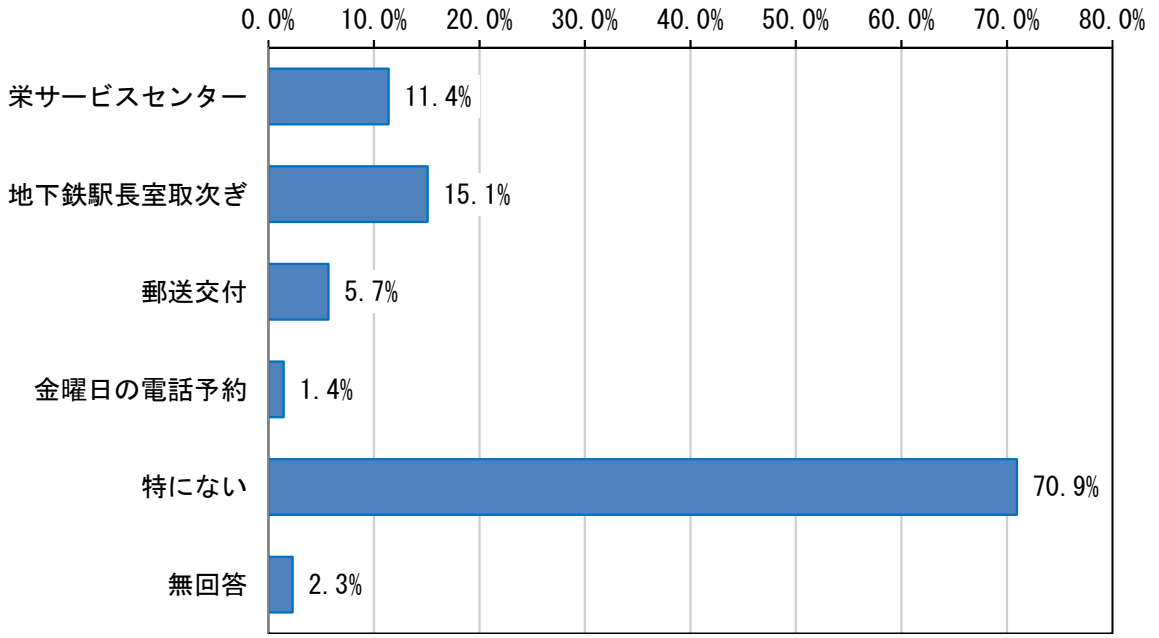
問 13　平日の開庁時間以外に住民票の写し等の証明書を取得できるサービスのうち、あなたが知っていたサービスは何ですか。（○は**いくつでも**）

N＝351



問 14　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。（○は**いくつでも**）

N＝351



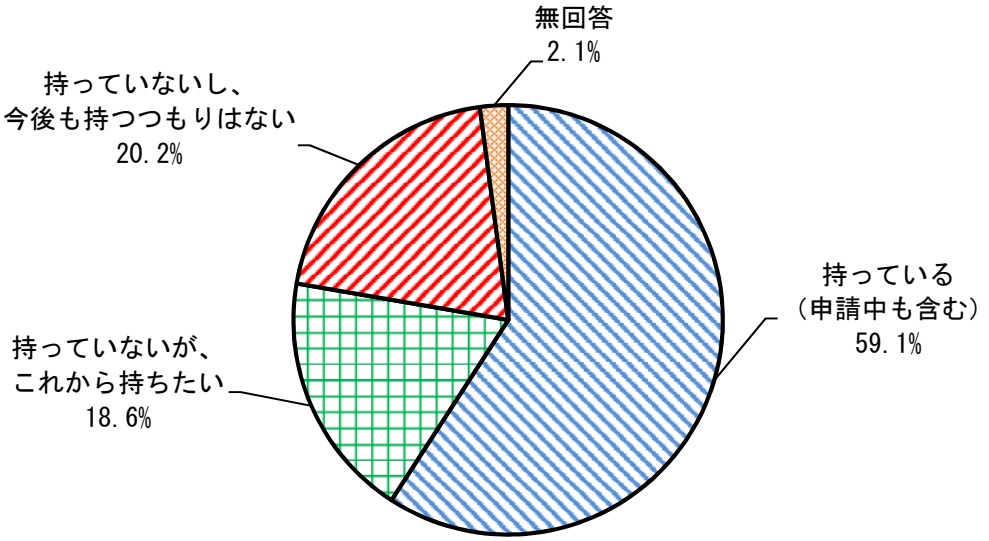
《すべての方におたずねします。》

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 15　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**）

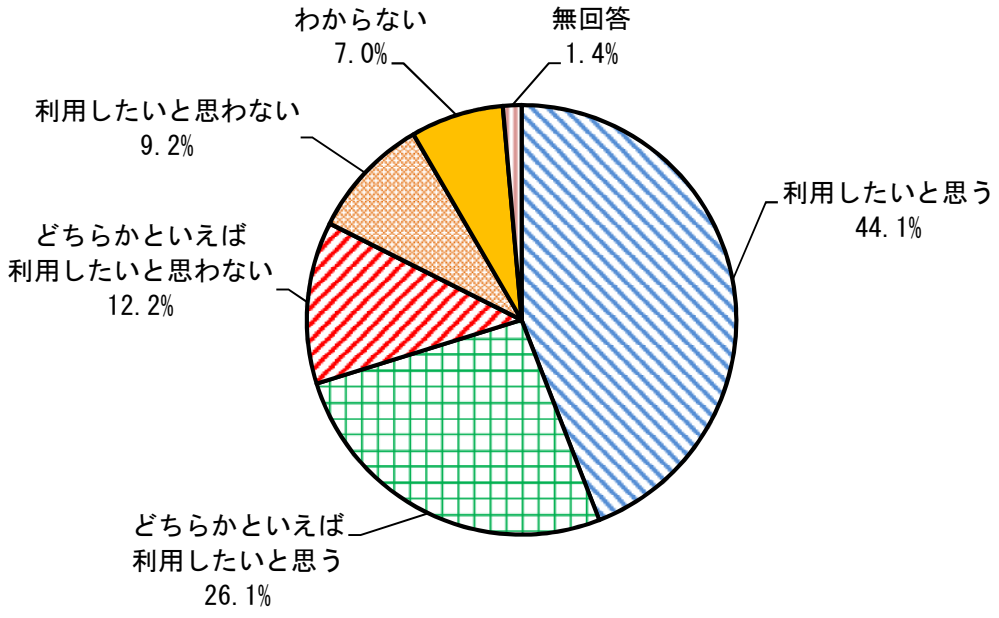
Ｎ＝823



《問 15 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。》

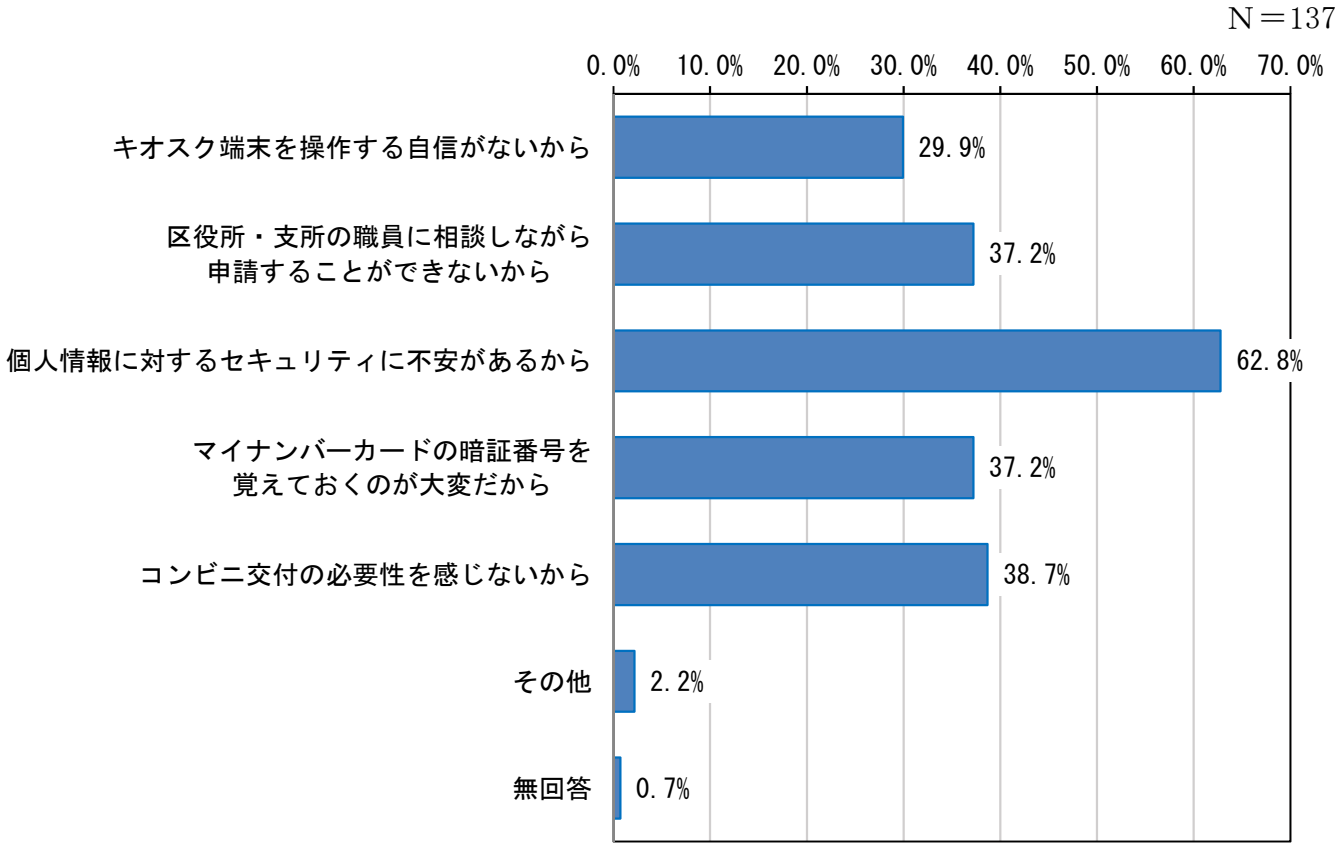
問 16　あなたは、コンビニ交付が導入された場合、利用したいと思いますか。（○は**１つだけ**）

Ｎ＝640



《問 16 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 17　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**）



《すべての方におたずねします。》

問 18　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。

- 名古屋市でもコンビニで住民票が取得できればいいねとよく家族や知人同士で話す事があります。導入されたら利用する方は多いと思います。
- 以前に、他の市にて住んで居た際はコンビニで住民票を印刷出来たのがとても便利でしたが、名古屋市に引っ越しをしてから印刷が出来ずとても不便ですので、早く導入して頂けると嬉しいです。
- 土日が仕事休みの為、早く名古屋市もこのシステムを導入して欲しいと以前より思っていました。導入お願いします。
- 個人的情報の取り扱いに不安がある。便利ではあるが、管理が煩雑にならないか心配です。
- コンビニ交付で、ご理解できる方は良いかもしれませんが、ご高齢の方や障害のある方など、分からない方がいた場合はどうするのかなと思いました。

ほか