

アンケートタイトル

名古屋おしえてダイヤルについて

実施日

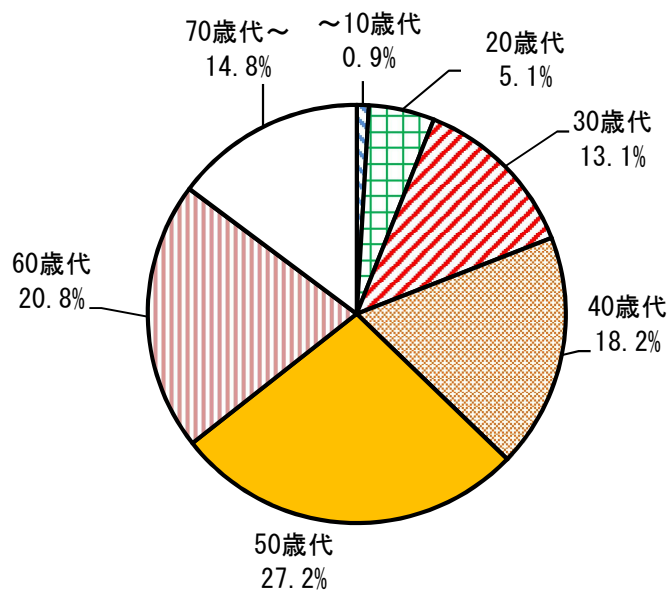
R6.8.14

回答者数

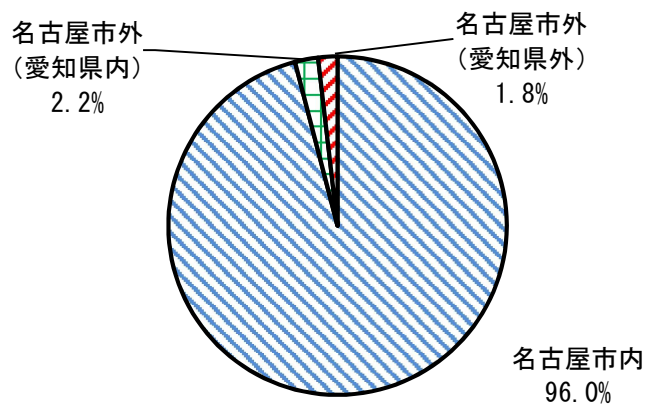
865 人

属性

年齢	回答数	比率
～10歳代	8	0.9%
20歳代	44	5.1%
30歳代	113	13.1%
40歳代	157	18.2%
50歳代	235	27.2%
60歳代	180	20.8%
70歳代～	128	14.8%



住居地	回答数	比率
名古屋市内	830	96.0%
名古屋市外（愛知県内）	19	2.2%
名古屋市外（愛知県外）	16	1.8%

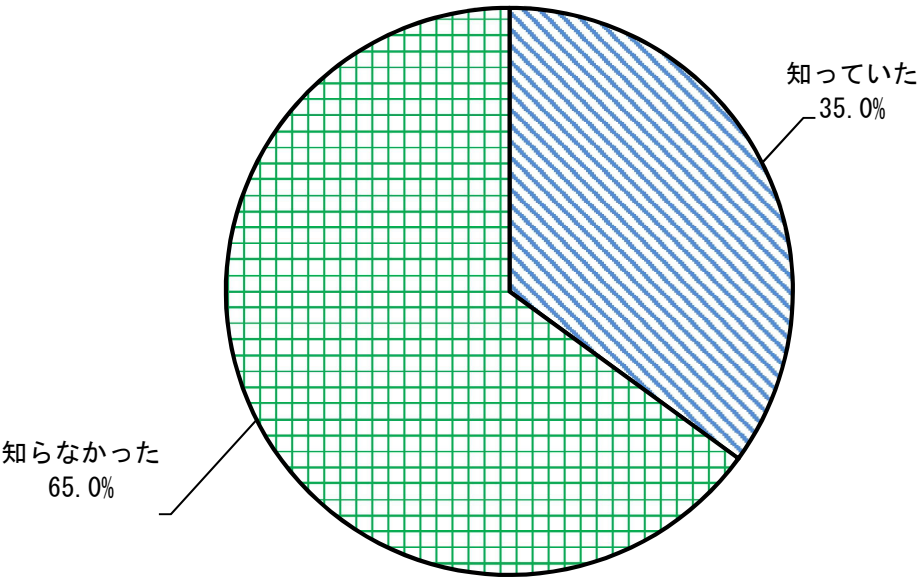


質問
単一回答

「名古屋おしえてダイヤル」を知っていましたか。

回答者数 865 人

選択肢	回答数	比率
知っていた	303	35.0%
知らなかった	562	65.0%



質問

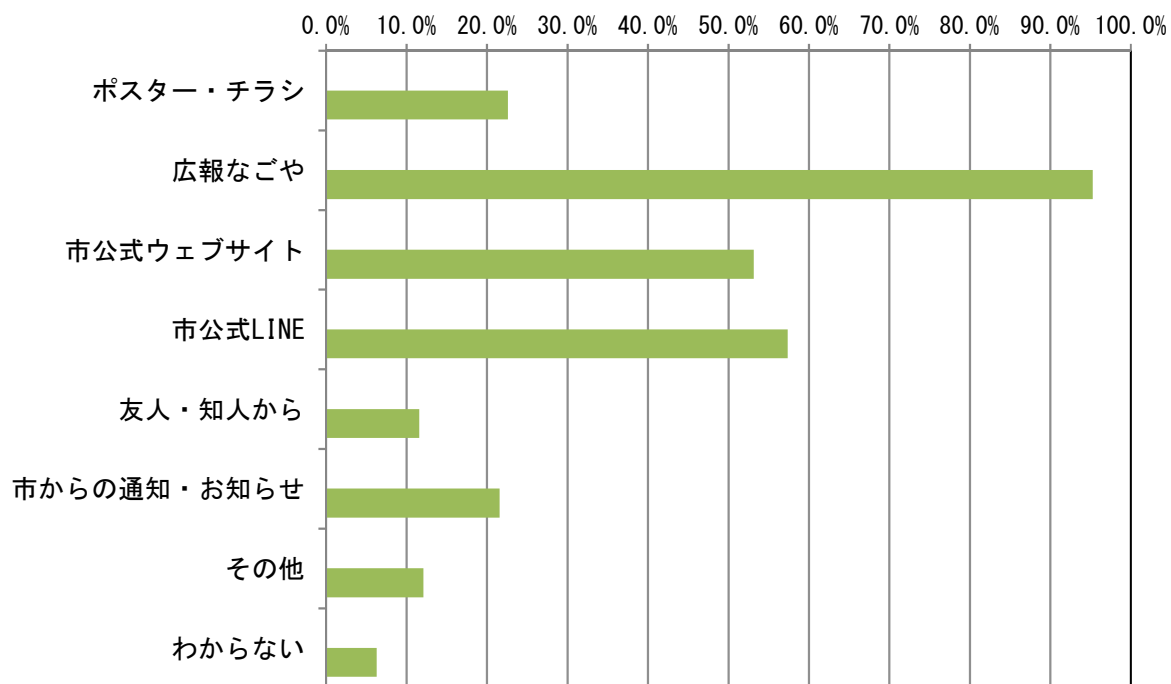
複数回答

「知っていた」と回答した方にお聞きします。

「名古屋おしえてダイヤル」を何で知りましたか。(複数回答可)

回答者数 190 人

選択肢	回答数	比率
ポスター・チラシ	43	22.6%
広報なごや	181	95.3%
市公式ウェブサイト	101	53.2%
市公式LINE	109	57.4%
友人・知人から	22	11.6%
市からの通知・お知らせ	41	21.6%
その他	23	12.1%
わからない	12	6.3%



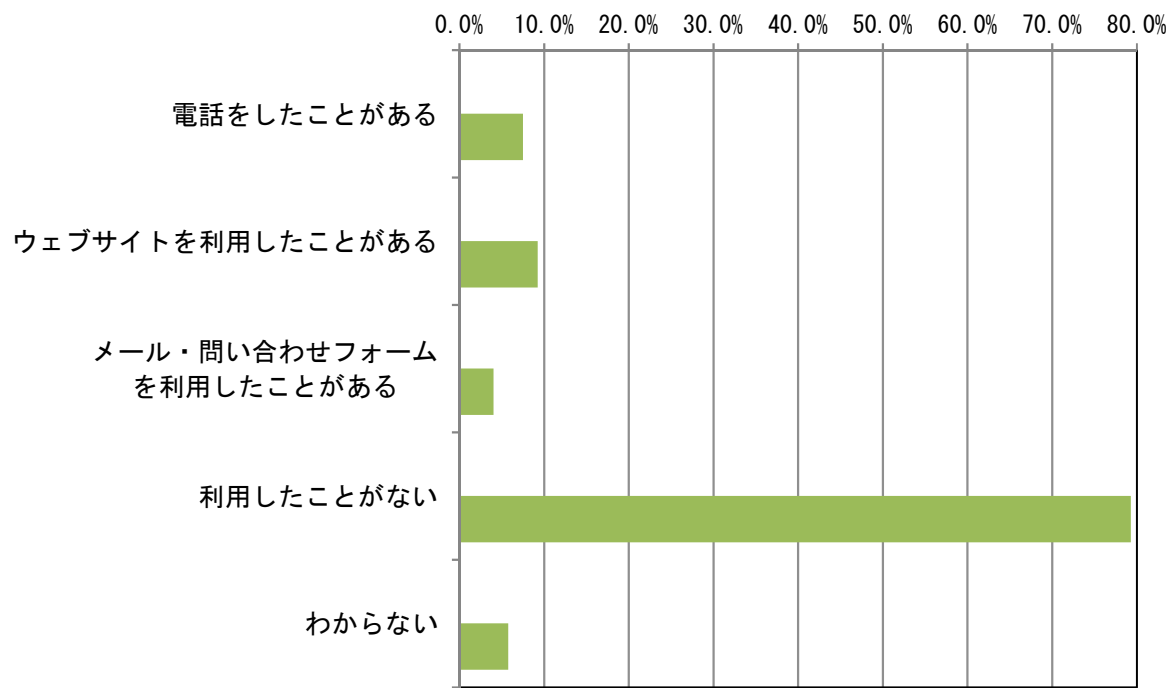
質問

複数回答

「名古屋おしえてダイヤル」の電話やウェブサイトを利用したことがありますか。
(複数回答可)

回答者数 865 人

選択肢	回答数	比率
電話をしたことがある	65	7.5%
ウェブサイトを利用したことがある	80	9.2%
メール・問い合わせフォーム を利用したことがある	35	4.0%
利用したことがない	686	79.3%
わからない	50	5.8%



質問

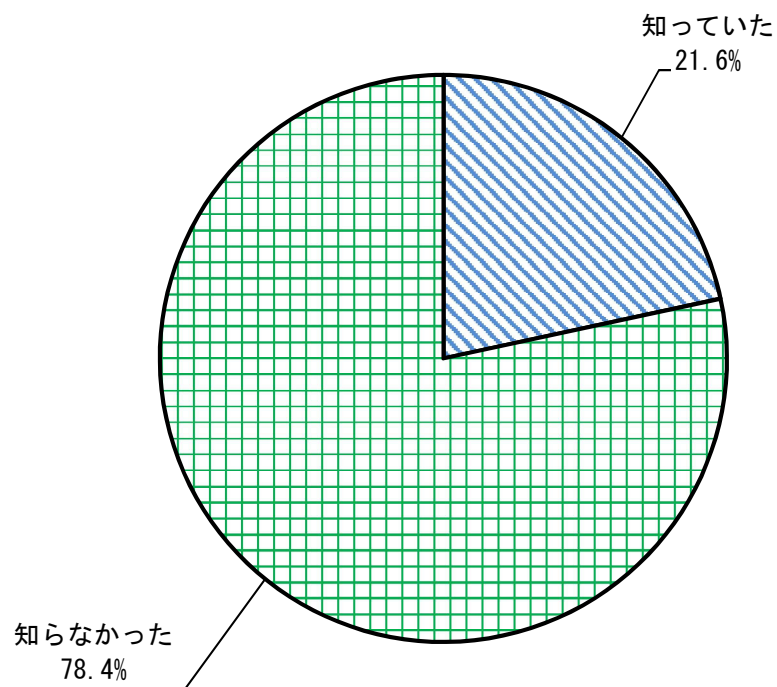
単一回答

「名古屋おしえてダイヤル」のFAQ（よくある質問）をウェブサイトで検索できることを知っていましたか。

回答者数

865 人

選択肢	回答数	比率
知っていた	187	21.6%
知らなかった	678	78.4%



質問

単一回答

「名古屋おしえてダイヤル」では以下の問い合わせの対応を行っています。

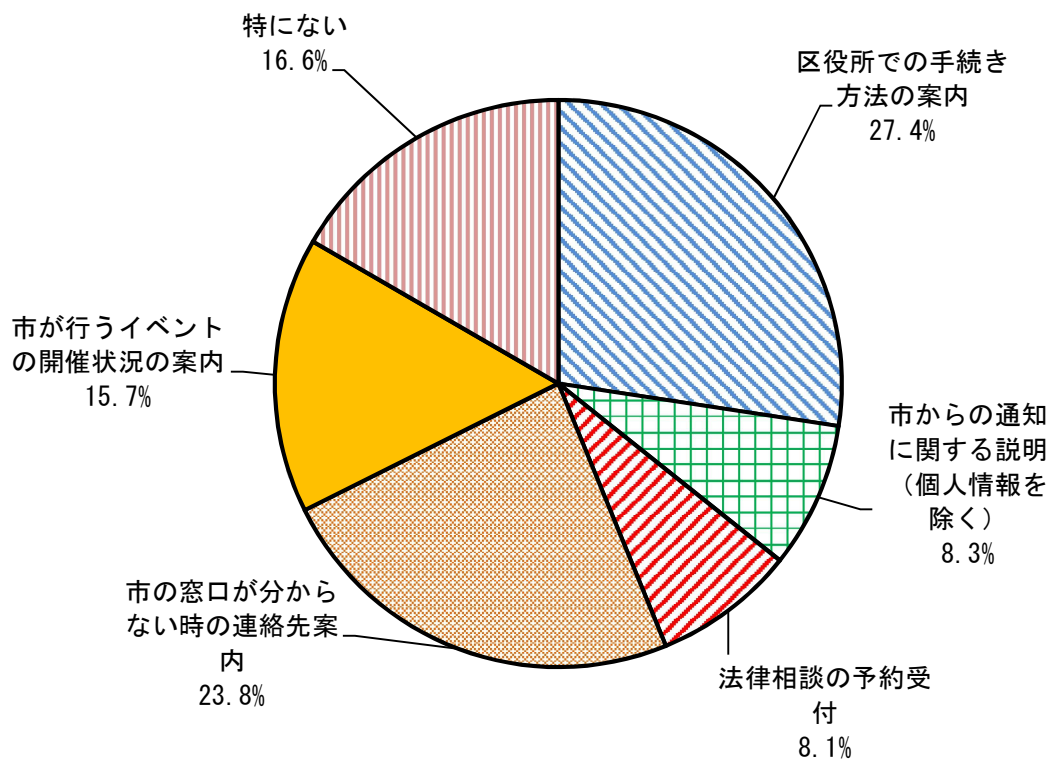
あなたが利用してみたいことはどれですか。

(※複数回答が選択できず申し訳ありませんでした)

回答者数

865 人

選択肢	回答数	比率
区役所での手続き方法の案内	237	27.4%
市からの通知に関する説明（個人情報を除く）	72	8.3%
法律相談の予約受付	70	8.1%
市の窓口が分からない時の連絡先案内	206	23.8%
市が行うイベントの開催状況の案内	136	15.7%
特にない	144	16.6%



質問

「名古屋おしえてダイヤル」についてのご意見ご要望などご自由にお書きください。

【抜粋】

- ・もっとPRをして欲しい。
- ・受付時間を18時まで、日曜休みなどに運営を短縮しても良いと思う。21時まで年中無休で受け付ける費用対効果はあるのか疑問である。
- ・こういう案内があると助かります。手続き関係などは市民はわからないことが多いですからね
- ・LINEで問い合わせが出来ると良いなと思いました。
- ・マニュアル通りの回答しかないのであまり役にたたないといつも感じる。
- ・助かってます。これからも続けてください。
- ・区役所に健康保険の事を尋ねたら、おしえてダイヤルに聞いて下さいと言われました。おしえてダイヤルでは答えてもらえて良かったです。ただ区役所の人がちょっと素っ気なかったです。
- ・「おしえてダイヤル」の担当者は、うろ覚えのばくつとした文言でも、回答してくれて、ほんとにありがたい。市のHPに検索機能があるが、文言が違くとヒットできない。
- ・今まで知らなかったの、これから利用できる内容は利用したい
- ・フリーダイヤルにして欲しい。生活費が上がって困っているの。
- ・いつも利用させていただきとても助かっています。
- ・たとえ利用者数が多くなくても、そこにこういう助けてくれる窓口がある、ということが心強いので、なくさないで欲しいなと思います。
- ・高齢者でもしっかり理解できるよう、ゆっくりした速さの説明、分かりやすい平易な言葉 等、ご配慮いただけるようお願い致します。
- ・もっと繋がりやすくしてほしい
- ・雨で開催がわからない場合に役に立ちます
- ・今回のお知らせで初めて知りました。もっと周知していただくとよいかと思います。
- ・全ての業務についてAIに回答させてはどうか。
- ・ネット検索できるので、特に電話で聞くことはない
- ・便利なツールなので、より広く深く周知を希望
- ・分からない事や色々な案内を教えてもらえるのは有りがたいです。
- ・LINEのが便利で、いつも利用させていただいてます～ありがとうございます😊
- ・今の時代、何でもデジタルに頼り過ぎだと思います。やはり、人に質問して、人が答えてくれることを願います。
- ・便利で役立つのにあまり知られてないのは勿体ないので、アピールした方がいいと思います
- ・全く存在を知らなかった。もう少し広報していただきたい。
- ・「よくある質問」を使ってみようと思いました！
- ・高齢になると区役所にも、おいそれと行けませんのでこれをもっと利用出来たら良いです
- ・いつもお世話になり、大変助かっています。がんばってほしいです。
- ・使い方やサービス内容の説明をもっと欲しい
- ・各家庭の電話の横に貼っておくステッカーなど配布すると、いざという時活用しやすいと思う