

# 令和3年度宝塚市総合窓口アンケート結果

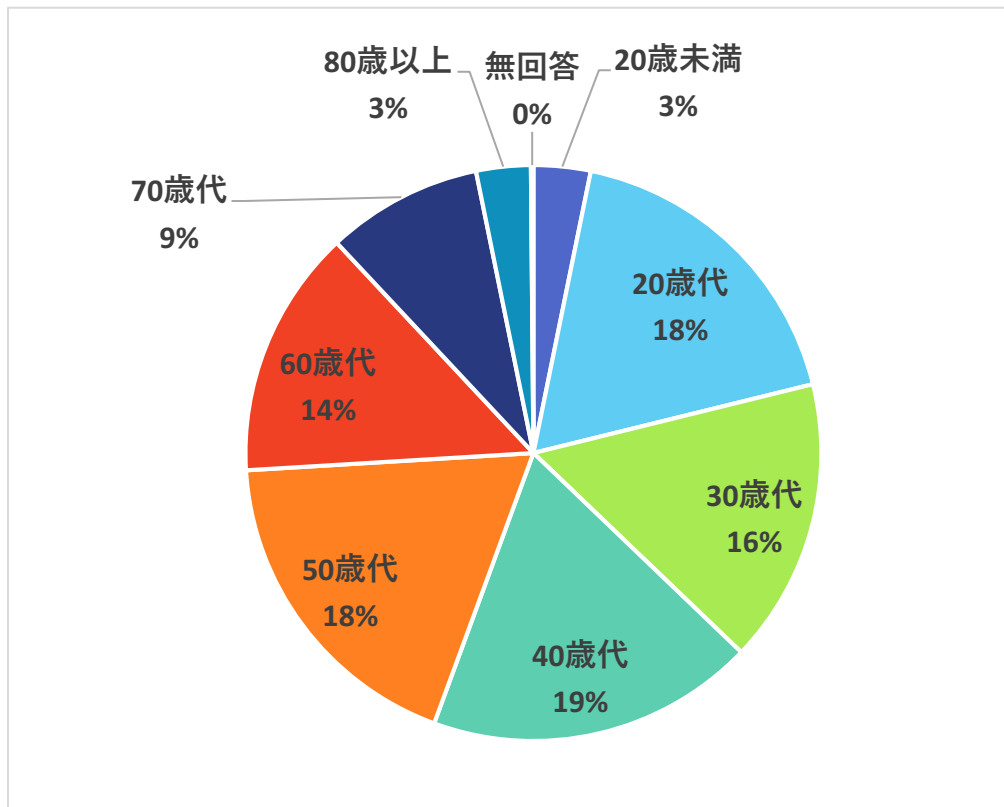
実施期間：令和4年（2022年）2月21日～3月2日 回答者数：1,435名（回収率：92%）

市民の皆様により満足いただける窓口を目指して、手続きのデジタル化に取り組んでいくにあたり、市民のみなさまのニーズを知るために、アンケートを実施しました。

## 回答者の年代

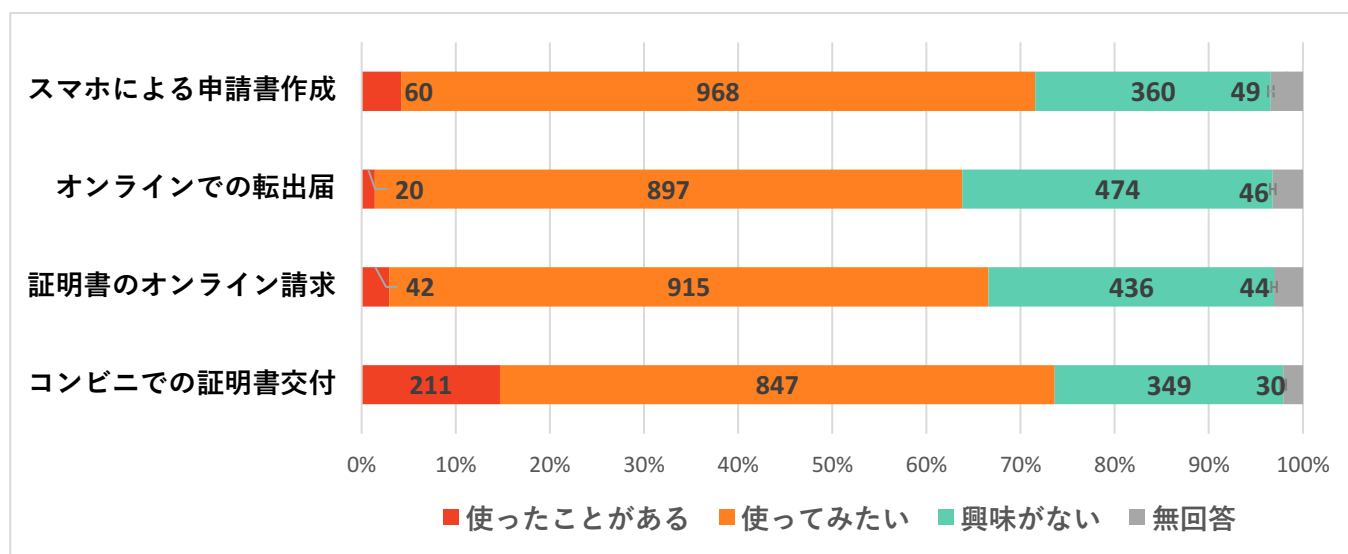
年代	届出	証明書の発行	合計
20歳未満	4	42	46
20歳代	115	143	258
30歳代	80	150	230
40歳代	37	228	265
50歳代	43	222	265
60歳代	21	180	201
70歳代	20	106	126
80歳以上	3	41	44
無回答	0	2	2
総計	323	1,114	1,437

住所異動を扱う【届出】窓口では、半数以上が20～30歳代を占めているのに対し、【証明書の発行】窓口では、40～50歳代の割合が高く、窓口全体としては、年代に偏りがなかったことがわかります。



## 新たなサービスへの関心

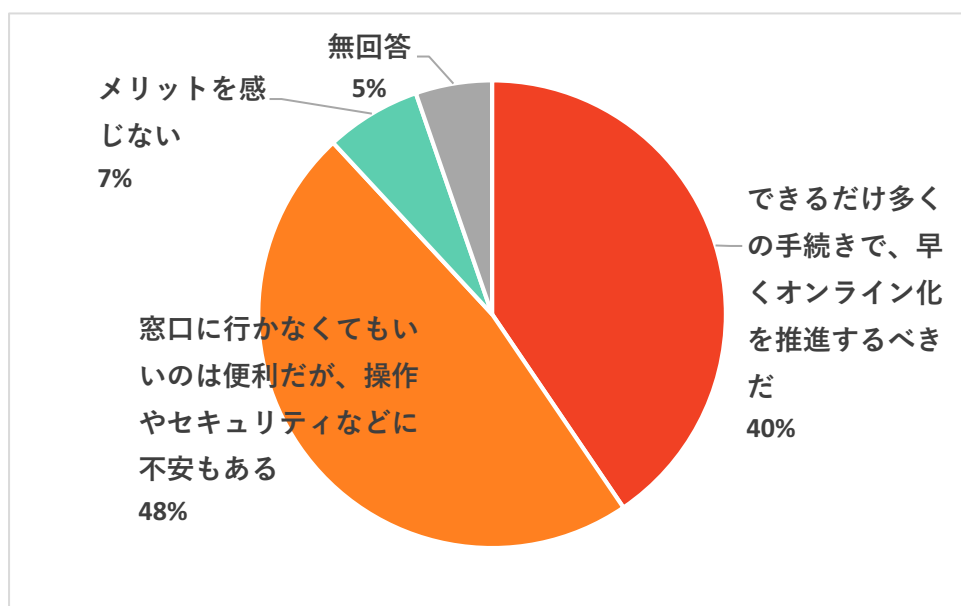
本市が実施しているサービスについてご意見をお聞かせください。

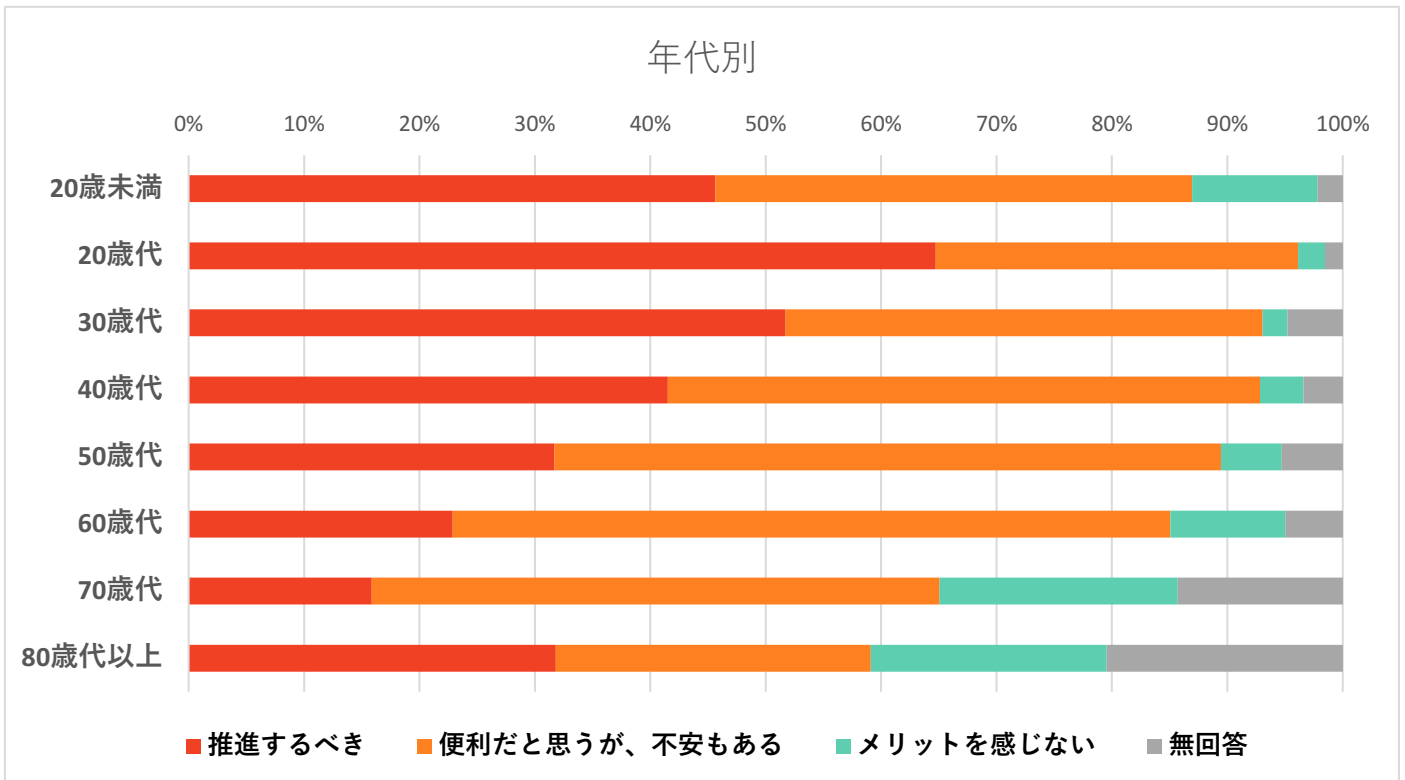


窓口サービス課では、「書かなくていい」窓口、「行かなくていい」窓口を進めるための新たなサービスを導入しています。各サービスにおいて、「使ったことがある」または「使ってみたい」と回答された方が、全体の7割前後を占めており、デジタルを使った手続きへの関心が高いことがうかがえます。「使ってみたい」と回答された方に、実際に使っていただけるような仕組みの構築が課題であると考えます。

## オンライン化の推進について

いつでもどこでも、自分のパソコンやスマートフォンから、住所変更などの行政手続きができる市役所を目指しています。行政手続きのオンライン化についてどのように感じられますか？

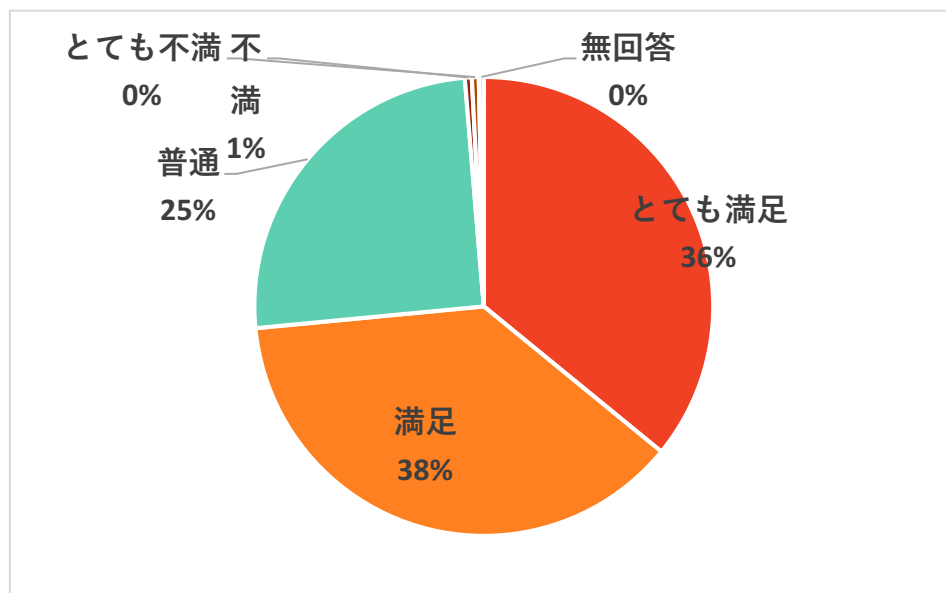




行政手続きのオンライン化に対して、88%が有用性を唱えている一方で、その半数が、不安も抱えていることがわかります。「不安もある」と回答する割合は、年代が上がるにつれ高くなる傾向があります。「不安もある」と回答された方の6~7割の方が、新しいサービスについて「使ってみた」または「使ってみたい」と回答されているので、デジタル化を進めながらも、操作やセキュリティなどへの不安に対しての配慮も必要であることがうかがえます。

### 満足度について

今日の手続きについて、どのように感じましたか。



全体の74%の方が、手続きに満足と回答されています。この状態を維持するため、それ以上の満足を感じていただくため、よりよいサービスを考えていきたいと考えます。