

令和5年度宝塚市総合窓口アンケート結果

市民の皆様により満足いただける窓口を目指して、今後の窓口のあり方の参考とするため、アンケートを実施しました。

■実施期間：令和5年（2023年）12月7日～12月20日

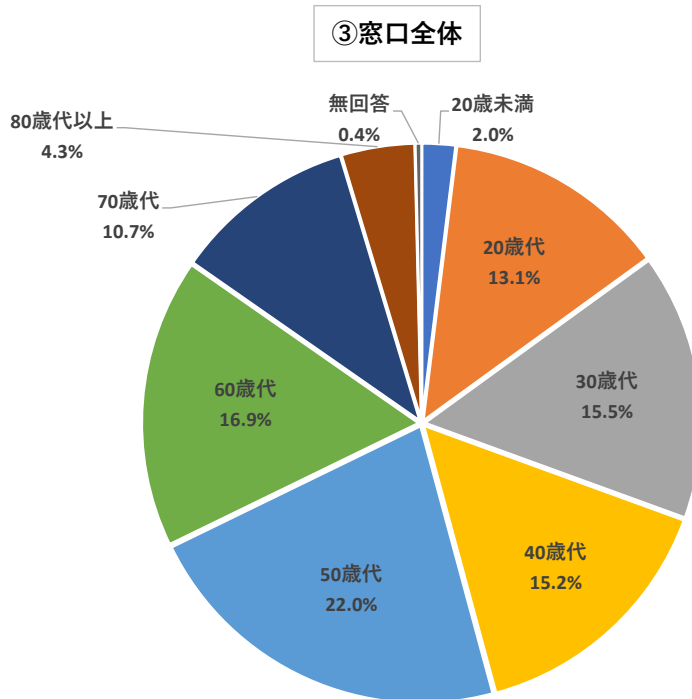
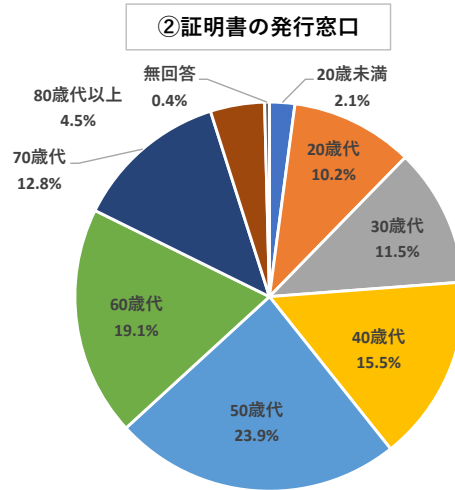
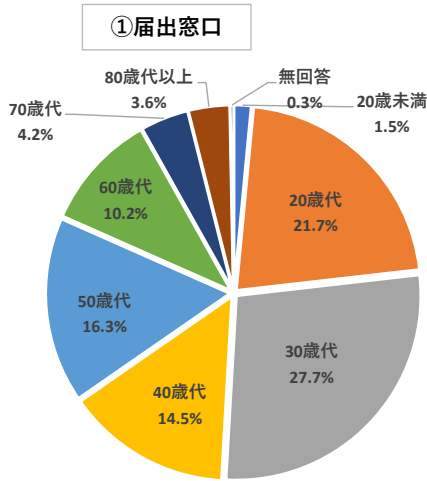
■回答者数：1,332名（回収率：84%）

1. 回答者の年代

本日、手続きされた方の年齢を教えてください。（設問1）

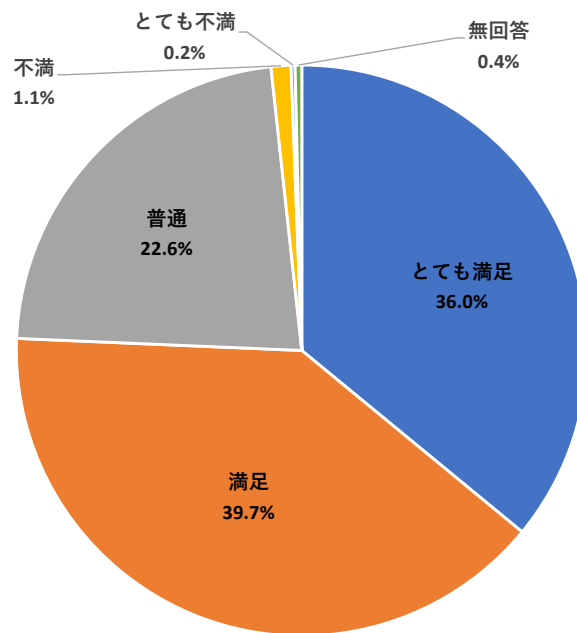
年代	届出	証明書の発行	合計
20歳未満	5	21	26
20歳代	72	102	174
30歳代	92	115	207
40歳代	48	155	203
50歳代	54	239	293
60歳代	34	191	225
70歳代	14	128	142
80歳以上	12	45	57
無回答	1	4	5
総計	332	1,000	1,332

住所異動を扱う【届出】窓口では、ほぼ半数が20～30歳代を占めているのに対し、【証明書の発行】窓口では、50～60歳代の割合が高く、窓口全体としては、年代に偏りがありません。

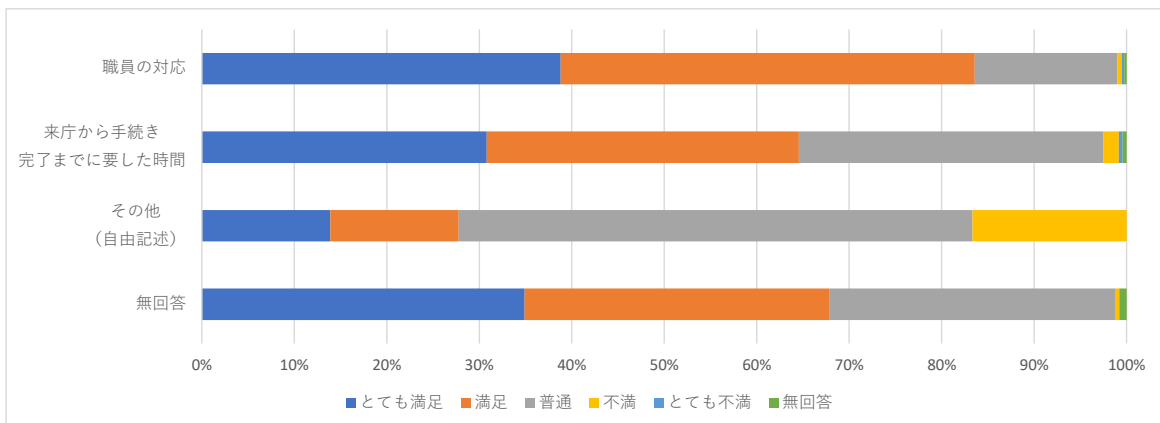


2. 満足度について

今日の窓口サービス課での手続きについて、どのように感じましたか。(設問2)



どの部分に満足度を感じましたか。(設問3)

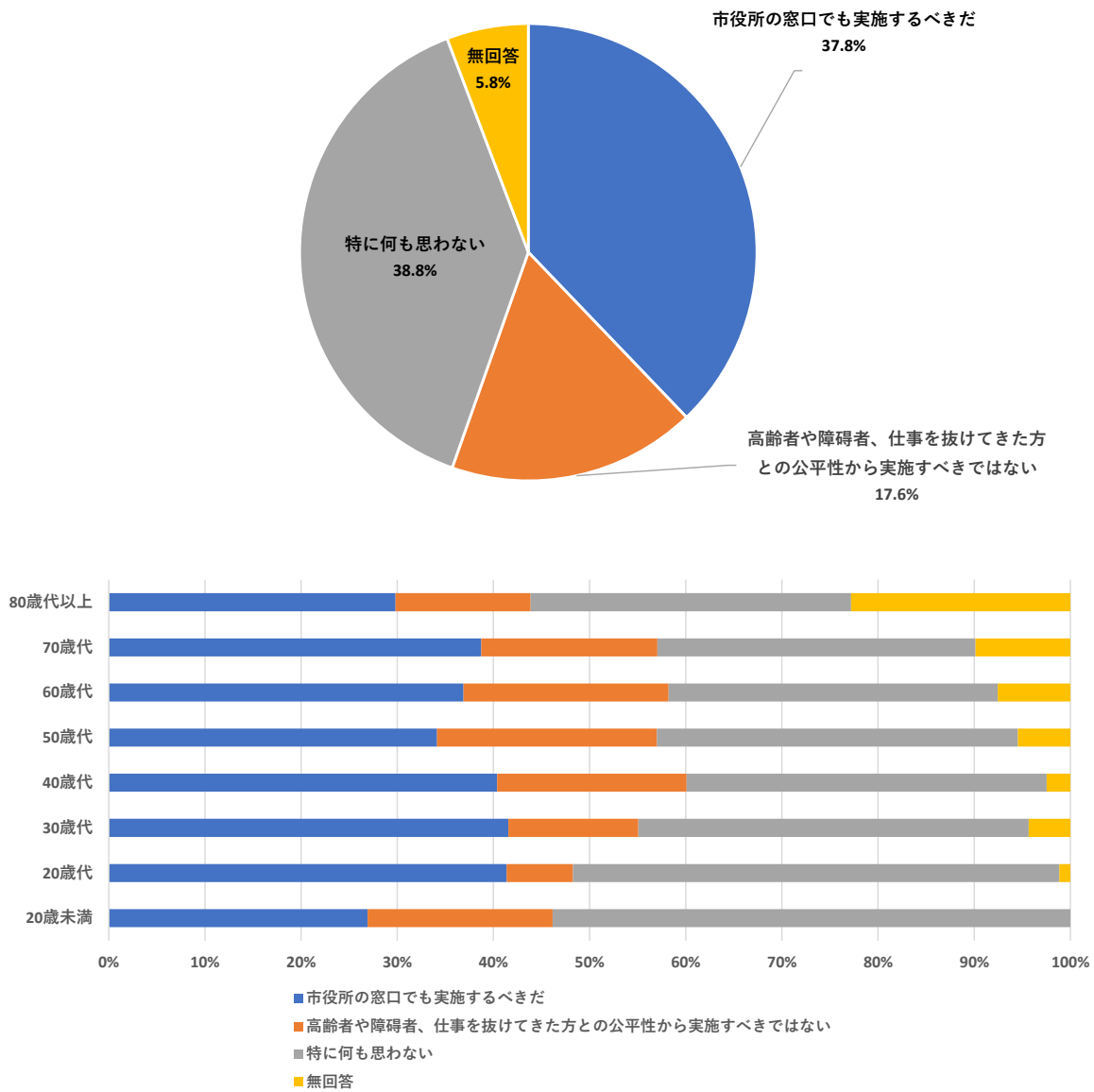


全体の約76%の方が、手続きに満足と回答されています。

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提供していきたいと考えます。

3. 「こどもファスト・トラック」について

宝塚市では「こどもまんなか応援サポーター」宣言をしていますが、混雑時に妊娠中の方やこども連れの方を優先案内する「こどもファスト・トラック」について、どう思われますか。ひとつ選んで下さい。（設問4）

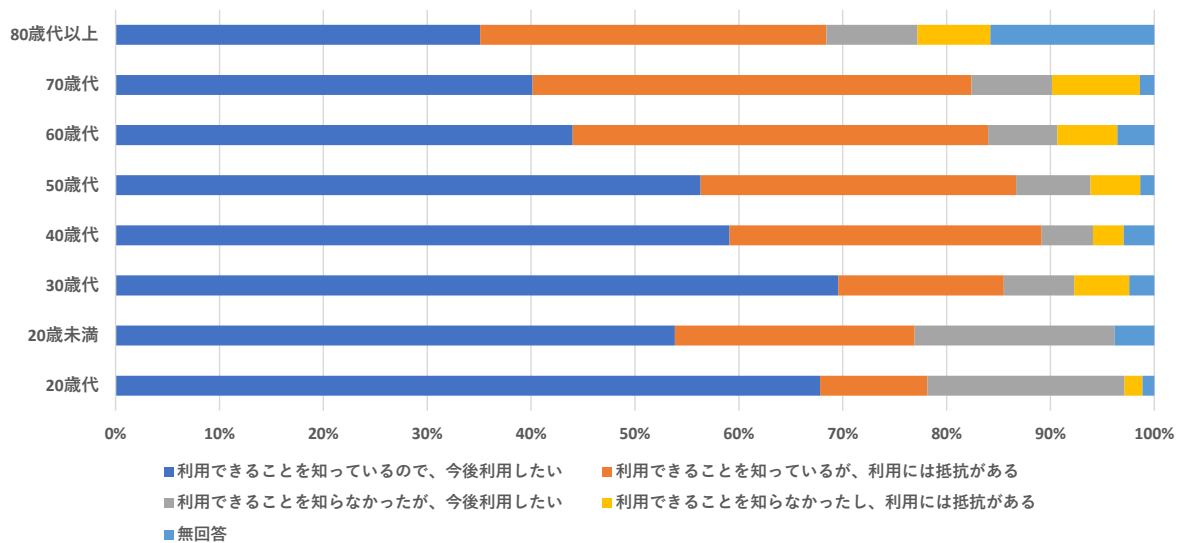
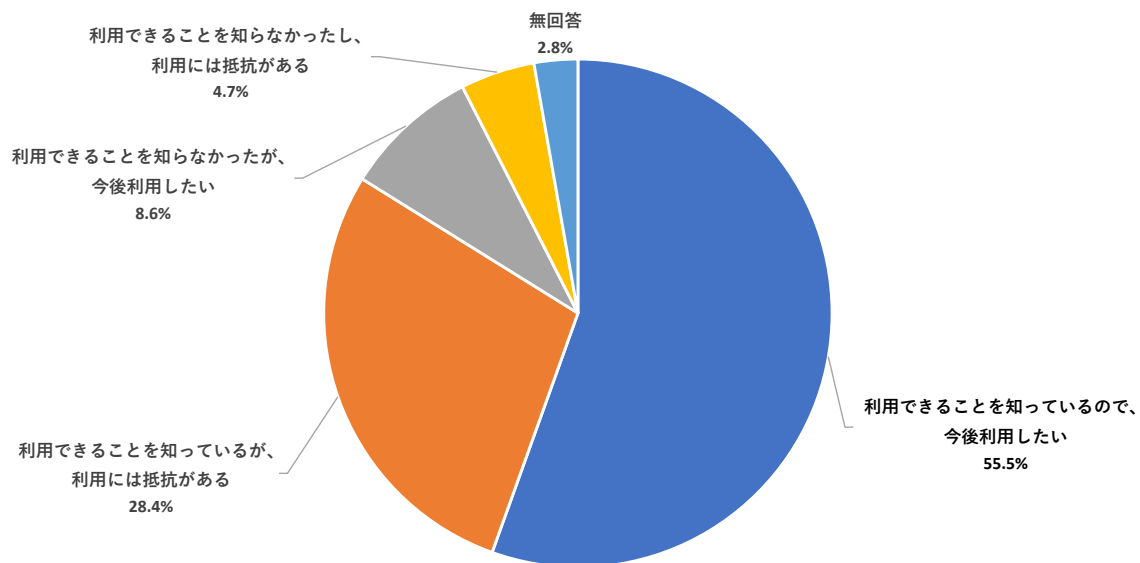


約4割の方が「こどもファスト・トラック」を窓口で実施すべきと回答されています。特に子育て世代の20~40歳代の割合が高くなっています。

一方、半数以上の方が「特に何も思わない」もしくは「高齢者や障害者等との公平性から実施すべきではない」と回答されています。

4. オンライン化について

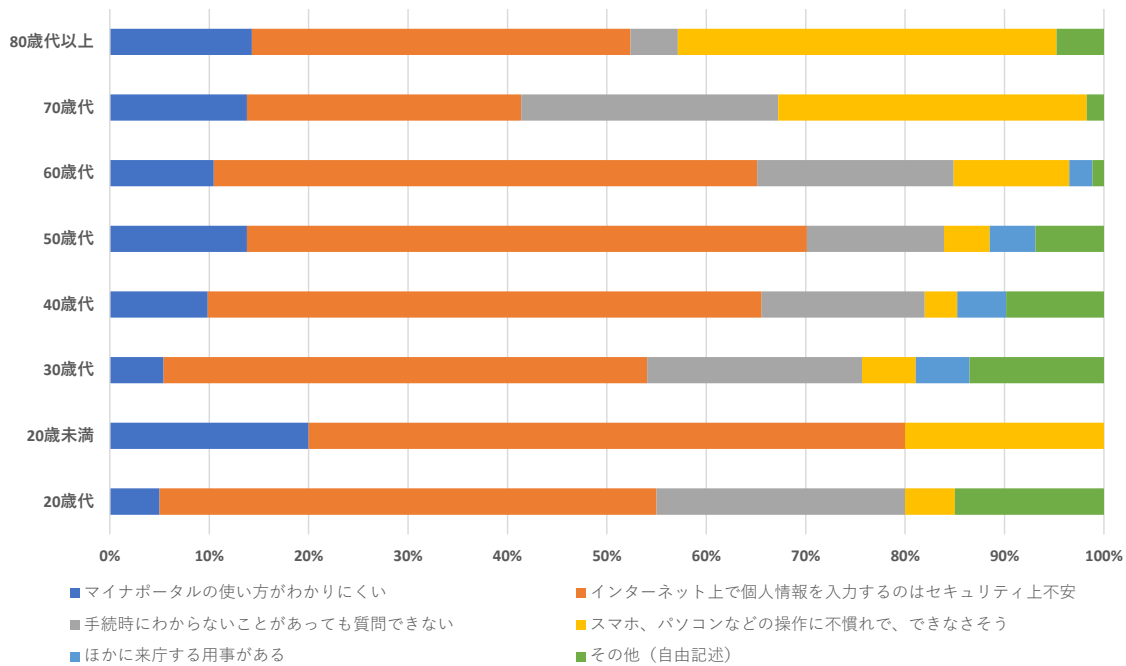
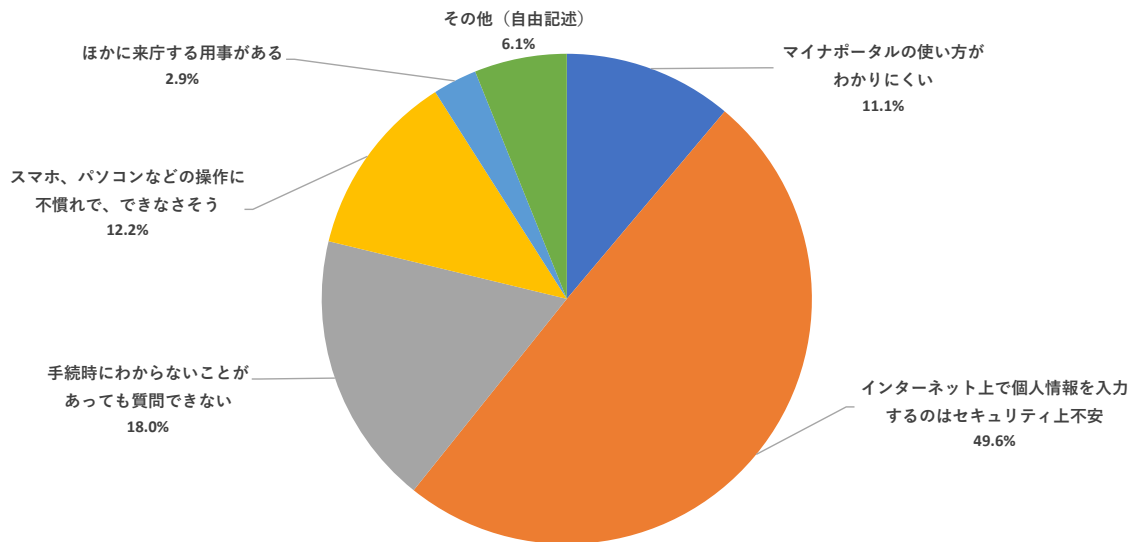
市役所に来なくても、マイナンバーカードを使って証明書のコンビニ交付やオンライン請求、転出届のオンライン申請ができますが、利用についてどのように思われますか。ひとつ選んで下さい。（設問5）



行政手続きのオンライン化に対して、半数以上が「利用できることを知っているのに、今後利用したい」と回答しています。一方、年代が上がるにつれて、「利用できることを知っているが、利用には抵抗がある」と回答する割合が高くなっています。

5. オンライン手続きに抵抗を感じる理由について

オンライン手続きに抵抗を感じる理由について、もっとも当てはまるものをひとつ選んで下さい。（設問6）



オンライン手続きに抵抗がある方の半数以上が「インターネット上で個人情報を入力するのはセキュリティ上不安」と回答されています。続いて「手順時にわからないことがあっても質問できない」が多くなっており、質問や相談ができないことに不安を感じていることがわかります。

また、年代があがるほど、「スマホ、パソコンなどの操作に不慣れで、できなさそう」が増える傾向にあります。

その他の意見では特に利便性を感じない、マイナンバーカードを持っていないなどの回答がありました。