

窓口の利用状況に関する LINE アンケート調査結果について

- 1 調査の概要
- 2 回答者について
- 3 調査結果

令和 8 年 9 月
鳥取市市民生活部市民課

1 調査の概要

(1) 調査の目的

鳥取市では、平日日中のほかに、毎週火曜日に夜間開庁、第2、第4日曜日に休日開庁を実施して、窓口で一部手続を行っております。

令和8年11月30日からは、本庁舎1階、2階、駅南庁舎1階で窓口受付時間の短縮を試行実施します。(夜間、休日開庁は変更ありません。)

皆さまがご利用いただきやすい窓口サービスとなるよう、窓口の利用頻度、夜間・休日開庁やオンライン申請、コンビニ交付の認知度と利用の状況、利用につながらない理由につきアンケートを実施し、今後の検討に活かしてまいります。

(2) 調査方法

① 調査対象

令和8年度鳥取市公式LINE登録者 58,739人

② 調査方法

LINEアンケートを通じて回答

(3) 調査期間

令和8年8月28日(金)～9月1日(火)

(4) 回答者

401人(0.7%)

2 回答者

○居住地

回答	件数	%
旧鳥取市	349	87.0%
国府町	8	2.0%
福部町	3	0.7%
河原町	14	3.5%
用瀬町	4	1.0%
佐治町	2	0.5%
気高町	6	1.5%
鹿野町	4	1.0%
青谷町	4	1.0%
市外	7	1.7%
計	401	

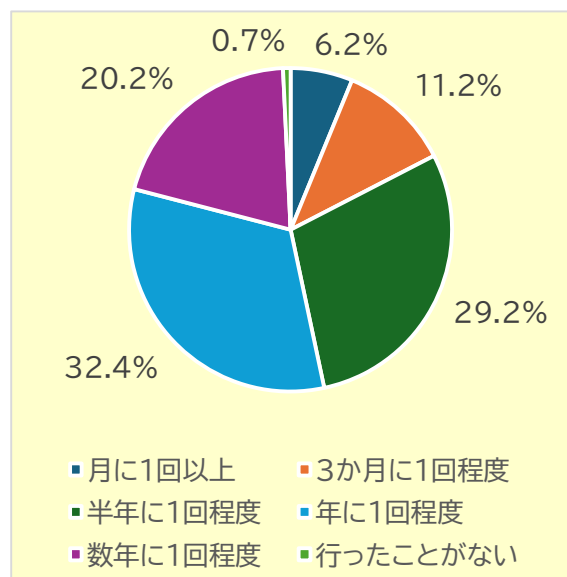
○年齢

回答	件数	%
10歳～19歳	0	0.0%
20歳～29歳	4	1.0%
30歳～39歳	28	7.0%
40歳～49歳	57	14.2%
50歳～59歳	95	23.7%
60歳～69歳	105	26.2%
70歳～79歳	90	22.4%
80歳～89歳	21	5.2%
90歳～	1	0.2%
無回答	0	0.0%
計	401	

3 調査結果

問1 市役所の窓口を利用される頻度はどのくらいですか。

回答	件数	%
月に1回以上	25	6.2%
3か月に1回程度	45	11.2%
半年に1回程度	117	29.2%
年に1回程度	130	32.4%
数年に1回程度	81	20.2%
行ったことがない	3	0.7%
計	401	

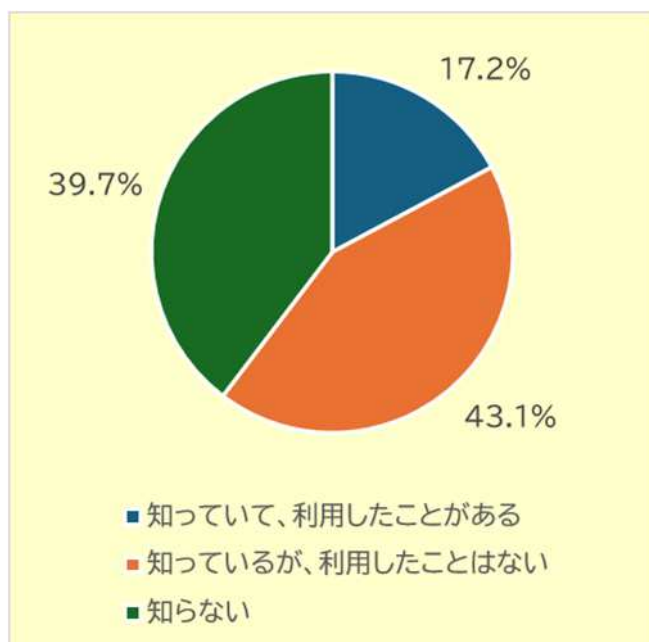


問2 主に利用されるのはどの窓口ですか。(複数回答)

回答	件数
証明発行、住所異動、戸籍、マイナンバーカード(本庁舎1階)	285
福祉関係(本庁舎1階)	117
税関係(本庁舎2階)	59
子育て関係(駅南庁舎1階)	30
総合支所	42
その他(本庁舎3階以上、保健所など)	38
行ったことがない	3

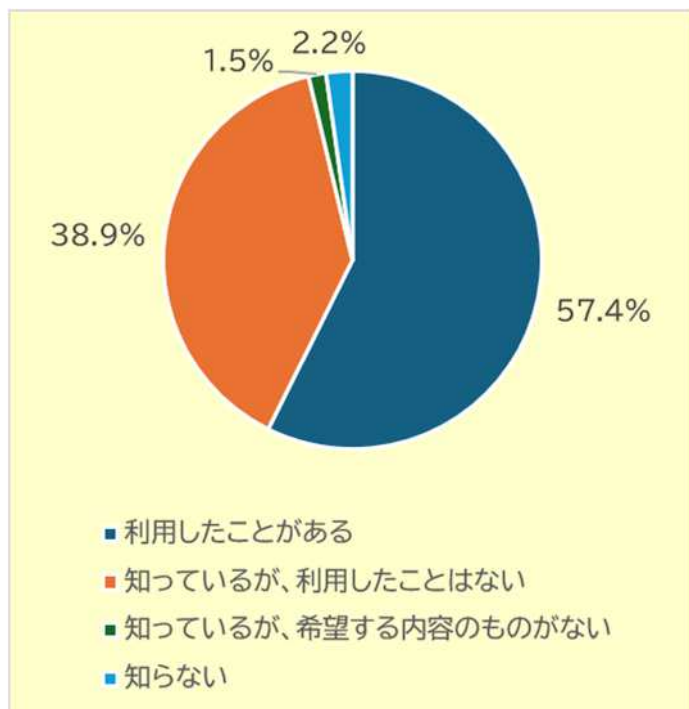
問3 夜間や休日に市役所の窓口を利用できる日があることをご存じですか。

回答	件数	%
知っていて、利用したことがある	69	17.2%
知っているが、利用したことはない	173	43.1%
知らない	159	39.7%
計	401	



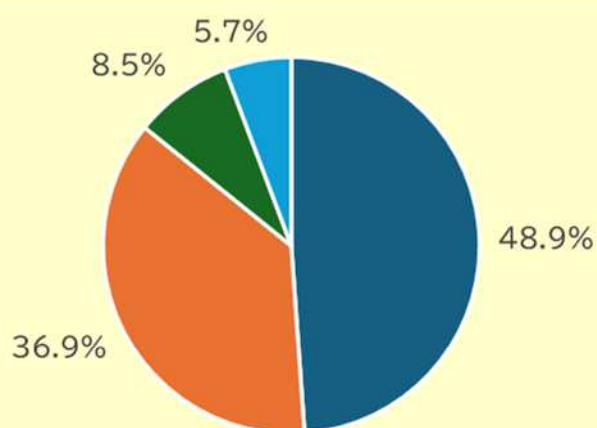
問4 市役所に行かなくても、マイナンバーカードを用いたコンビニエンスストアでの証明書発行（コンビニ交付）や、スマートフォン・パソコンを用いたオンライン申請ができることをご存じですか。

回答	件数	%
利用したことがある	230	57.4%
知っているが、利用したことはない	156	38.9%
知っているが、希望する内容のものがない	6	1.5%
知らない	9	2.2%
計	401	



問5 コンビニ交付やオンライン申請などが充実した場合、ご利用いただくことは可能ですか。

回答	件数	%
利用したい	196	48.9%
簡単な方法ならば利用してもよい	148	36.9%
方法を説明してもらえらなら利用してもよい	34	8.5%
利用するつもりはない	23	5.7%
計	401	



- 利用したい
- 簡単な方法ならば利用してもよい
- 方法を説明してもらえら利用してもよい
- 利用するつもりはない