高輪地区メールによる区民意向調査
平成23年度　第２回
報告書

港区高輪地区総合支所

Ⅰ　調査概要 -3-
Ⅱ　調査結果要約 -4-
Ⅲ　調査結果 -6-
1. 窓口サービスに関する認知
Q2　水曜日の総合支所区民課窓口開設時間延長の認知 -6-
Q3　延長時の取扱い業務の認知 -7-
2. 証明書自動交付機に関する認知・利用状況
Q4　証明書自動交付機の認知 -8-
Q5　自動交付機カードの発行手続き状況 -9-
Q6　証明書自動交付機稼働時間の認知 -10-
Q7　証明書自動交付機で発行できる証明書の認知 -11-
7-1.住民票 -11-
7-2.印鑑登録証明書 -12-
7-3.戸籍全部・個人事項（謄、抄本）証明書 -13-
Q8　自動交付機の発行手数料が窓口発行より安いことの認知 -14-
Q9　自動交付機カードを使えるのは本人だけであることの認知 -15-
Q10　自動交付機カードの発行手続き意向 -16-
Q11　自動交付機カードの発行手続きをしない理由 -17-
Q12　港区役所での手続き等に関する意見 -18-
3. 要救助要請に応えるための事業の認知
Q13　要救助要請に応えるために区が行っている事業の認知 -19-
13-1.救急医療情報キット -19-
13-2.災害時要援護登録名簿 -20-
13-3.緊急通報システム -21-
4. 区の相談窓口の認知・利用状況など
Q14　区の相談窓口の認知・利用状況 -22-
14-1.高齢者相談センター -22-
14-2.各総合支所区民課 保健福祉係 -23-
14-3.民生委員･児童委員 -24-
14-4.みなと保健所 -25-
Q15　区の情報を手軽に得る手段として望ましい方法 -26-
5. 基本属性
回答者プロフィール -27-

1. 調査目的

- 港区高輪地区総合支所管内（三田4･5丁目、高輪、白金、白金台）居住区民に対しインターネット調査を実施することにより、港区高輪地区総合支所管内居住区民の区政に対する認識･要望･意見を即時に把握し、政策立案や地区計画等に反映させることを目的とする。
- 今回は、港区役所の窓口サービス及び事業の認知･利用状況等について尋ね、今後の施策･事業や支援の基礎的な資料とすることを目的として行った。

2. 調査対象

- 高輪地区（三田4･5丁目、高輪、白金、白金台）在住者、20歳以上の男女

3. 調査対象パネル

- ㈱日本能率協会総合研究所保有のインターネット調査パネルより該当者を抽出

4. 調査方法

- インターネット調査

5. 調査期間

- 平成23年11月15日（火）～平成23年11月22日（火）

6. 調査項目

- 高輪地区居住年数
- 窓口サービスに関する認知
- 証明書自動交付機に関する認知･利用状況
- 要救助要請に応えるための事業の認知
- 区の相談窓口の認知
- 基本属性

7. 回収結果

	合計	20代	30代	40代	50代以上
全体	178	11	41	79	47
男性	88	5	18	36	29
女性	90	6	23	43	18

（人）

8. 略字の読み方

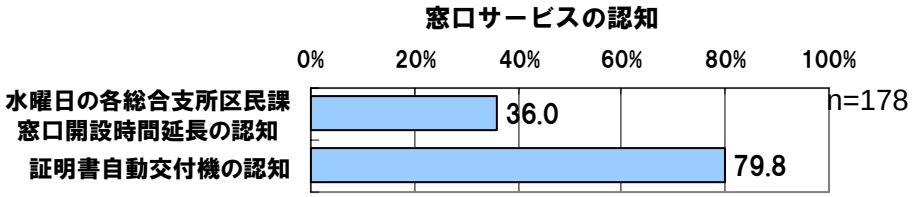
報告書内の略字については、以下の通り。

- n　：集計する上での母数のこと。質問に回答した人数を表している。
- SA　：シングルアンサー（単一回答）の略。一つの質問に対していくつかの回答を提示して、そのなかから一つの回答を選択させる質問形式のこと。
- MA　：マルチアンサー（複数回答）の略。一つの質問に対していくつかの回答を提示してそのなかから一つの回答に限らず複数の回答も認める質問形式のこと。
- FA　：フリーアンサー（自由回答）の略。一つの質問に対して自由に回答をしてもらう質問形式のこと。

証明書自動交付機の認知およびカードの発行手続き意向が高い結果

今回の調査では、港区役所の窓口サービス及び事業の認知・利用状況等を中心に尋ねた。

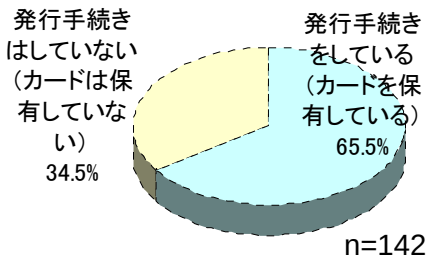
窓口サービスに関しては、「証明書自動交付機」の認知率は79.8%、「水曜日の各総合支所区民課窓口開設時間延長」の認知は36.0%となっている。



なお、証明書自動交付機を知っている方のうち、「自動交付機カードの発行手続き」をしている方は65.5%となり、6割超は発行手続きをしていることが明らかになった。また、証明書自動交付機を知っている方に対し証明書自動交付機の利用内容の認知について尋ねると、「住民票が発行できる」が91.5%と最も高く、次いで「印鑑登録証明書が発行できる」(88.0%)、「戸籍全部・個人事項証明書が発行できる」(69.0%)、「自動交付機カードを使えるのは本人だけである」(68.3%)、「発行手数料が窓口発行より安い」(50.0%)、「自動交付機稼働時間」(30.3%)の順となった。手数料の安さや稼働時間の長さというメリットより、発行できる証明書の認知の方が高いという結果となった。

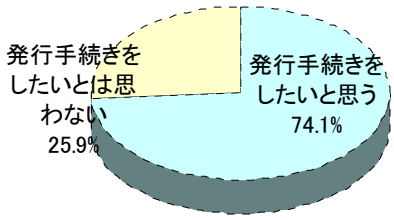
また、自動交付機カードを保有していない方に、上記の証明書自動交付機の利用内容をお知らせした上で発行手続き意向を尋ねたところ、「発行手続きをしたいと思う」が74.1%となった。

自動交付機カードの発行手続き状況
(証明書自動交付機を知っている方)



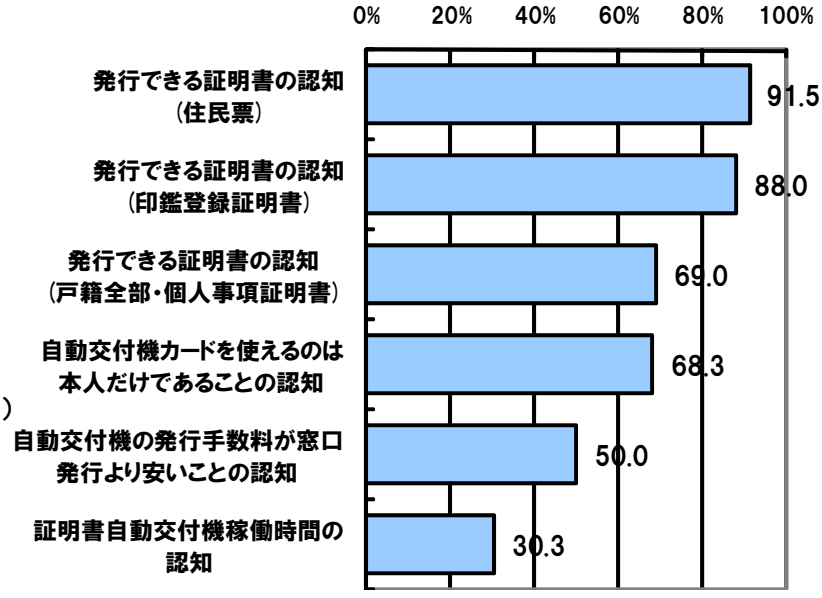
n=142

自動交付機カードの発行手続き意向
(自動交付機カードを保有していない方)



n=85

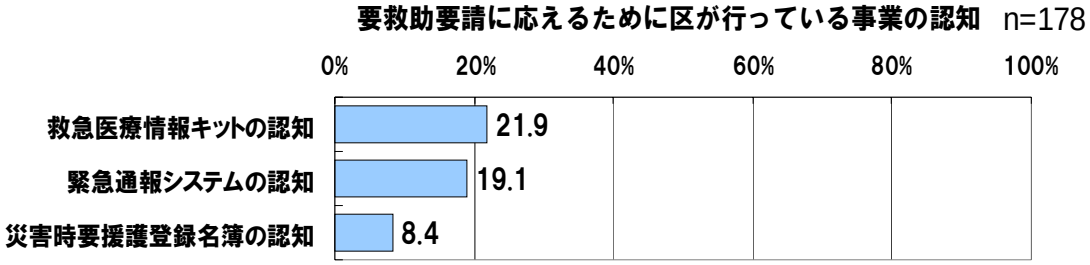
証明書自動交付機の利用内容の認知
(証明書自動交付機を知っている方)

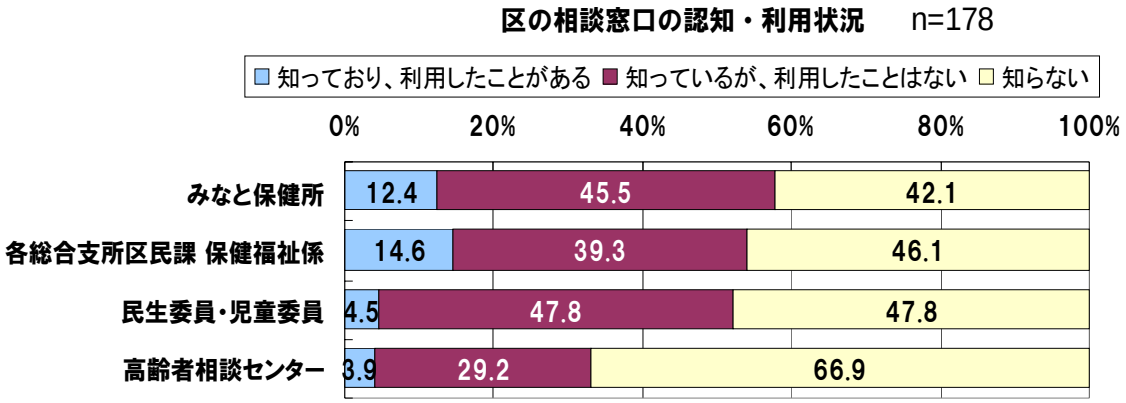


n=142

要救助要請に応えるために区が行っている事業の認知については、「救急医療情報キット」の認知率が21.9%と最も高く、次いで「緊急通報システム」(19.1%)、「災害時要援護登録名簿」(8.4%)の順となった。

区の窓口相談の認知(「知っており、利用したことがある」「知っているが、利用したことはない」の計)については、「みなと保健所」の認知率が57.9%と最も高く、次いで「各総合支所区民課　保健福祉係」(53.9%)、「民生委員・児童委員」(52.3%)、「高齢者相談センター」(33.1%)の順となった。



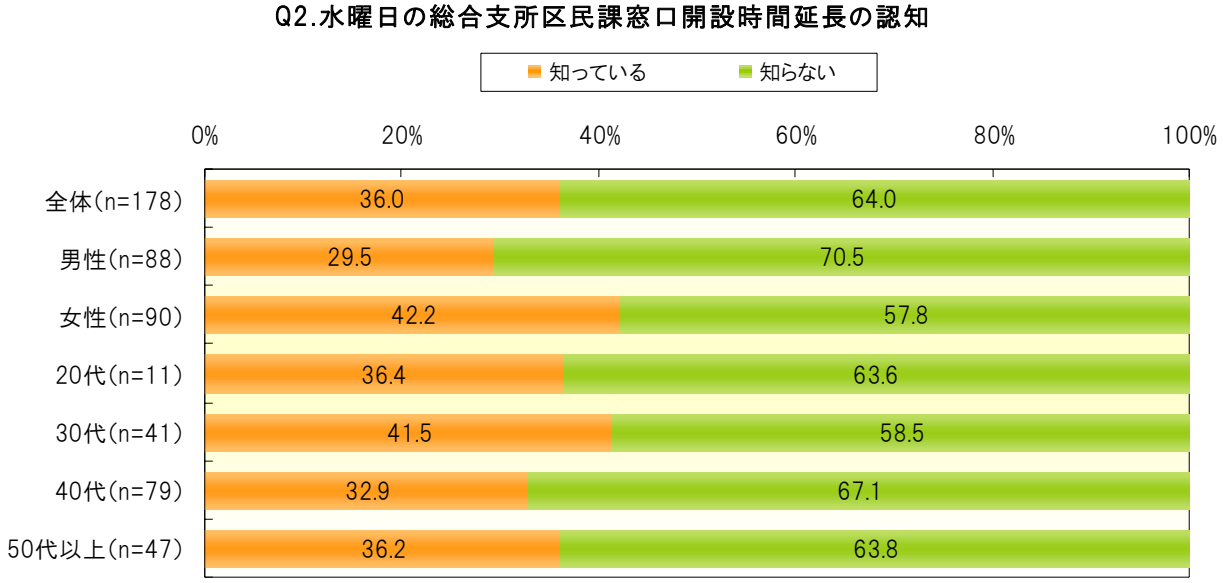


1. 窓口サービスに関する認知

＜Q2.水曜日の総合支所区民課窓口開設時間延長の認知＞

Q. 毎週水曜日、各総合支所区民課（窓口サービス係と保健福祉係）窓口開設時間が19時まで延長されている事を知っていますか。（SA）

- 全体では、「知っている」が36.0%となった。
- 性別では、女性で「知っている」が42.2%となり、男性（29.5%）より高い。
- 年代別では、30代の認知率が高く、「知っている」が41.5%となった。



＜Q3.延長時の取扱い業務の認知＞

Q. 延長時の取扱い業務が、限定されているのを知っていますか。(SA)

※窓口サービス係の次の業務は取扱いできません。

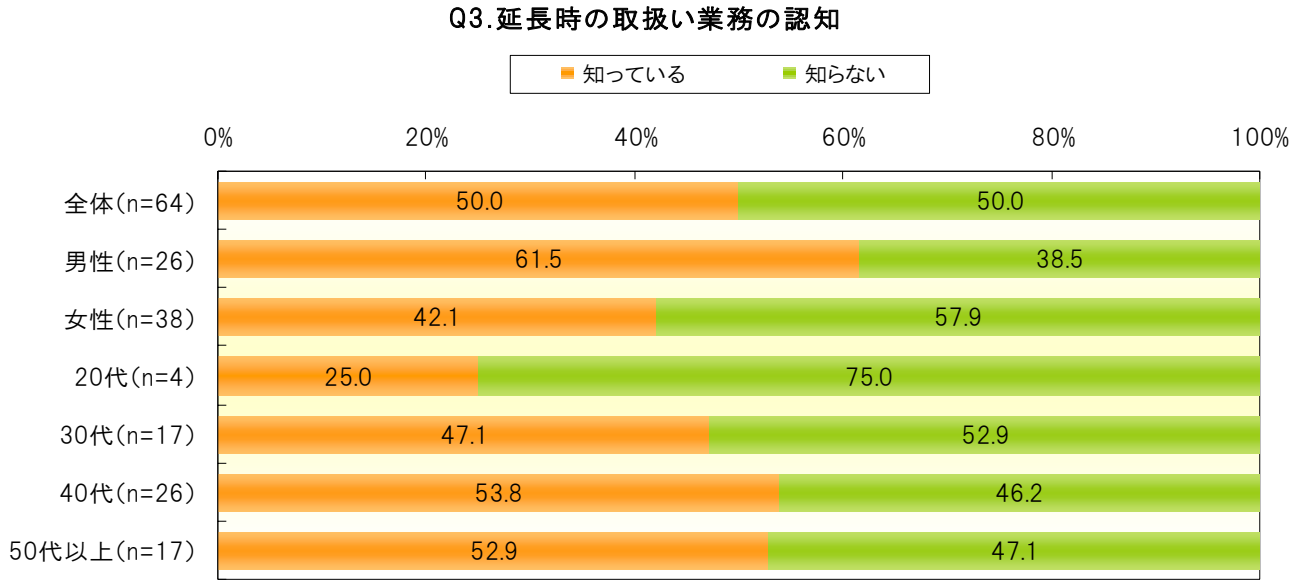
・海外転入手続き
・広域住民票(港区外の住民票)の交付
・住民基本台帳カードの交付(申請はお受付けします。)

※保健福祉係では、次の業務のみ取扱っています。

・子ども手当の申請
・子ども医療費助成申請

- 全体では、「知っている」が50.0%となった。
- 性別では、男性で「知っている」が61.5%となり、女性(42.1%)より高い。
- 年代別では、30代・40代・50代以上の認知率が20代より高い傾向となった。

※但し、性別・年代別はサンプル少数のため、参考値

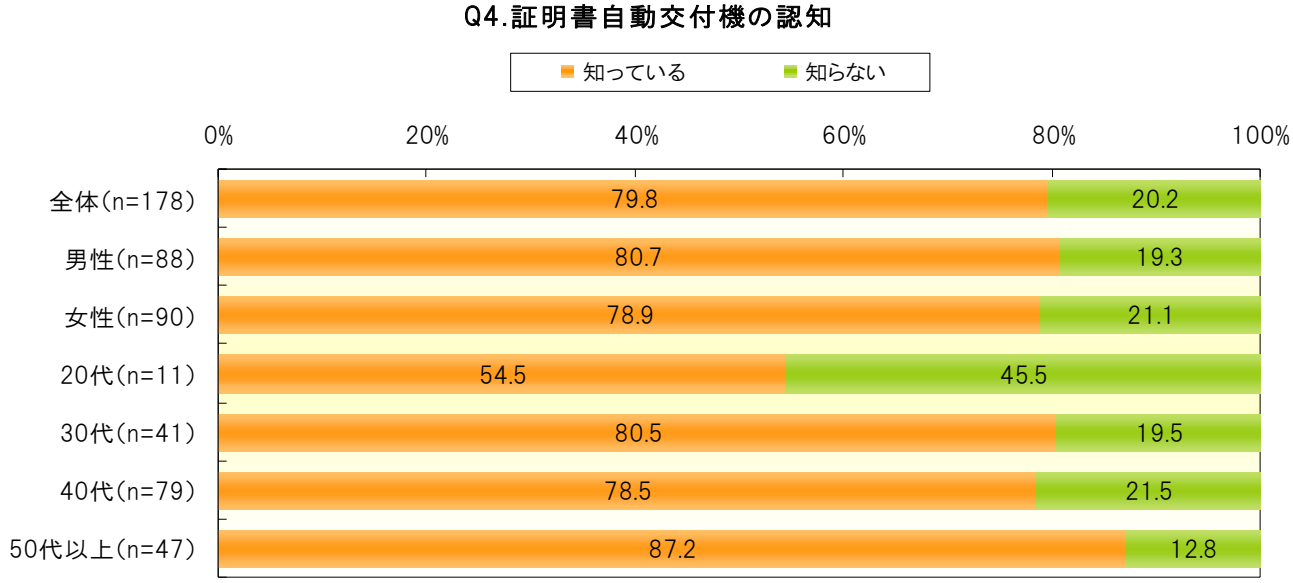


2. 証明書自動交付機に関する認知・利用状況

＜Q4.証明書自動交付機の認知＞

Q.証明書自動交付機があることを知っていますか。（SA）

- 全体では、「知っている」が79.8%となった。
- 性別では、男女間で顕著な差は見られない。
- 年代別では、50代以上で「知っている」が87.2%と9割近い結果で、高い認知率となった。
  一方、20代では「知っている」が54.5%と他の年代と比較して低い。
  ※但し、20代はサンプル少数のため、参考値

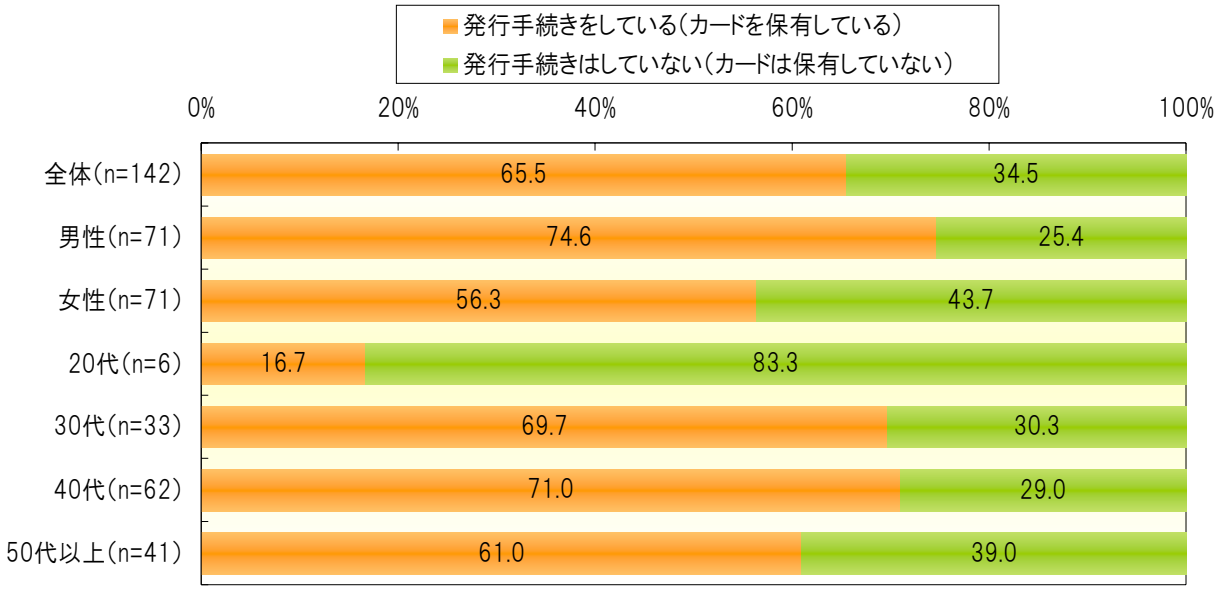


＜Q5.自動交付機カードの発行手続き状況＞

Q.「自動交付機カード」の発行手続きはしていますか。（SA）
【証明書自動交付機があることを「知っている」方のみ回答】

- 全体では、「発行手続きをしている（カードを保有している）」が65.5%となった。
- 性別では、男性で「発行手続きをしている（カードを保有している）」が74.6%となり、女性（56.3%）より高い。
- 年代別では、30代・40代で「発行手続きをしている（カードを保有している）」がともに7割前後となった。

Q5.自動交付機カードの発行手続き状況

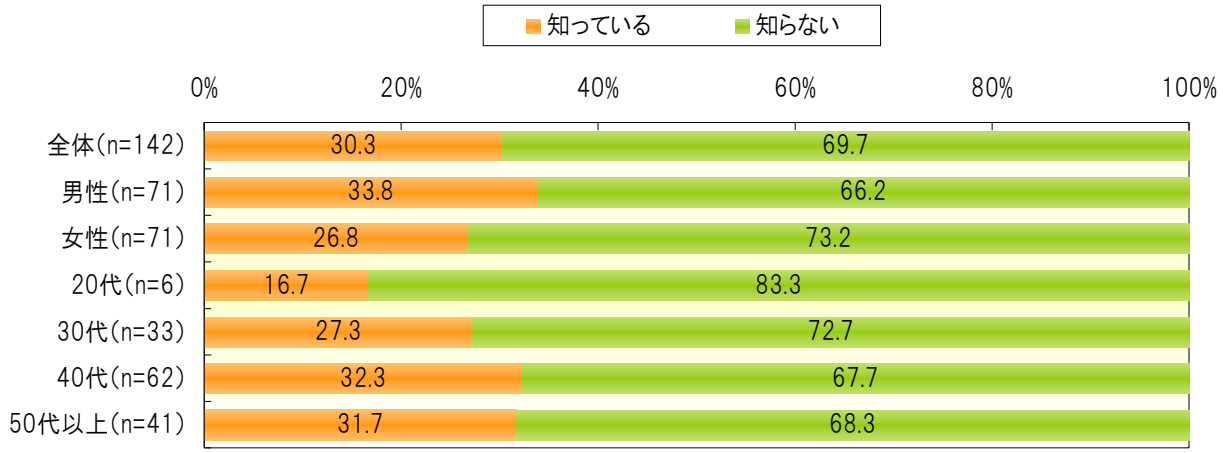


＜Q6.証明書自動交付機稼働時間の認知＞

Q.証明書自動交付機の稼働時間を知っていますか。（SA）
月～金　　8：30から21：00
土・日・祝日　9：00から17：00
【証明書自動交付機があることを「知っている」方のみ回答】

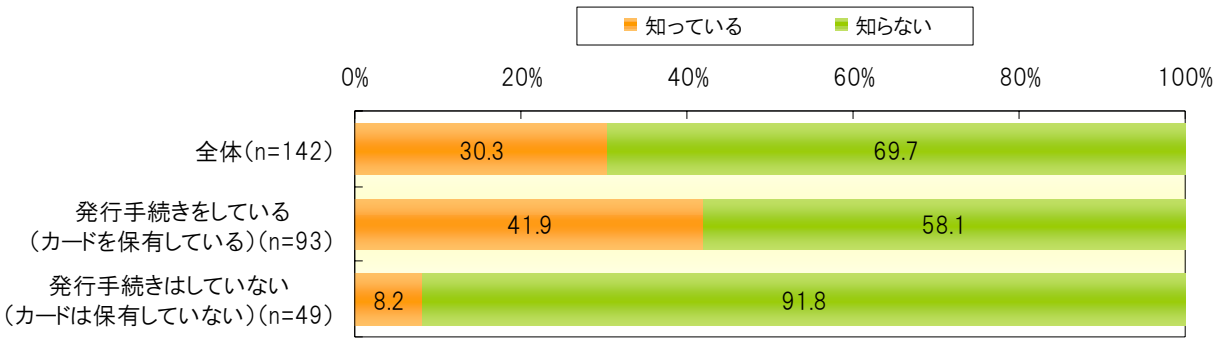
- 全体では、「知っている」が30.3%となった。
- 性別では、男性で「知っている」が33.8%となり、女性（26.8%）より高い。
- 年代別では、40代・50代以上で「知っている」割合がともに3割超となった。

Q6.証明書自動交付機稼働時間の認知



- 自動交付機カードの発行手続き状況別（カード保有状況別）では、発行手続きをしている（カードを保有している）方の認知率は41.9%となった。

Q6.証明書自動交付機稼働時間の認知（自動交付機カードの発行手続き状況別）

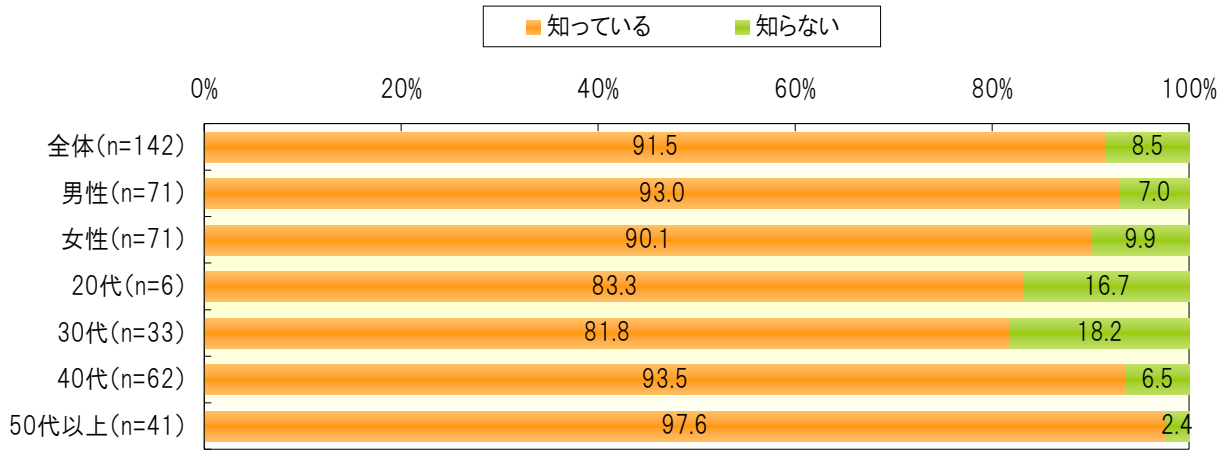


＜Q7-1.証明書自動交付機で発行できる証明書の認知【住民票】＞

Q.発行できる証明書の種類を知っていますか。【住民票】（SA）
【証明書自動交付機があることを「知っている」方のみ回答】

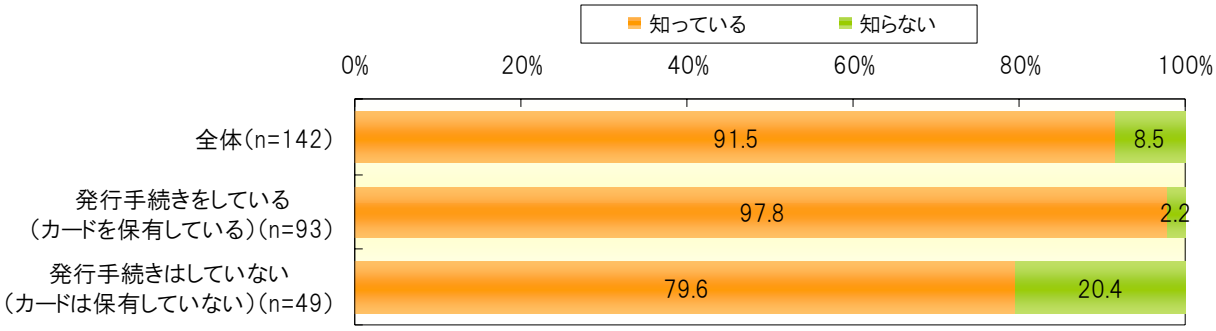
- 全体では、「知っている」が91.5%と高い割合となった。
- 性別では、男女間で顕著な差は見られない。
- 年代別では、40代・50代以上で「知っている」がともに9割超となっており、20代・30代に比べて高い。
  ※但し、20代はサンプル少数のため、参考値

Q7-1.証明書自動交付機で発行できる証明書の認知【住民票】



- 自動交付機カードの発行手続き状況別（カード保有状況別）では、発行手続きをしている（カードを保有している）方の認知率は97.8% となった。

Q7-1.証明書自動交付機で発行できる証明書の認知【住民票】
（自動交付機カードの発行手続き状況別）

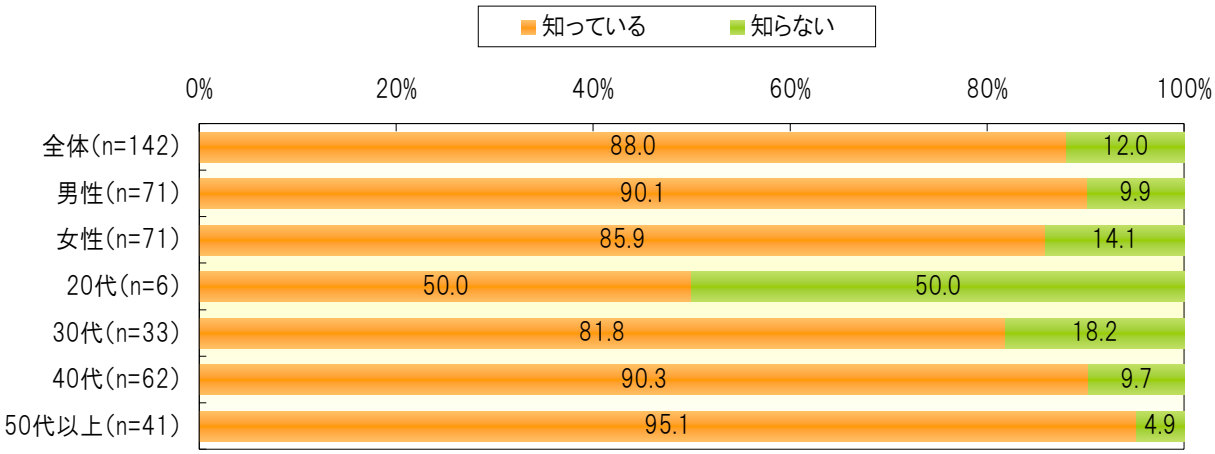


＜Q7-2.証明書自動交付機で発行できる証明書の認知【印鑑登録証明書】＞

Q.発行できる証明書の種類を知っていますか。【印鑑登録証明書】（SA）
【証明書自動交付機があることを「知っている」方のみ回答】

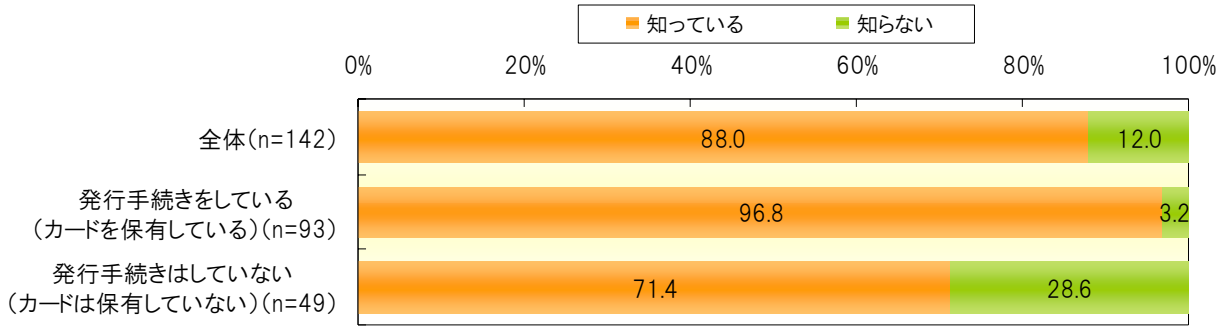
- 全体では、「知っている」が88.0%となった。
- 性別では、男女間で顕著な差は見られない。
- 年代別では、40代・50代以上で「知っている」がともに9割超となっており、20代・30代に比べて高い。
  ※但し、20代はサンプル少数のため、参考値

Q7-2.証明書自動交付機で発行できる証明書の認知【印鑑登録証明書】



- 自動交付機カードの発行手続き状況別（カード保有状況別）では、発行手続きをしている（カードを保有している）方の認知率は96.8%となった。

Q7-2.証明書自動交付機で発行できる証明書の認知【印鑑登録証明書】
（自動交付機カードの発行手続き状況別）

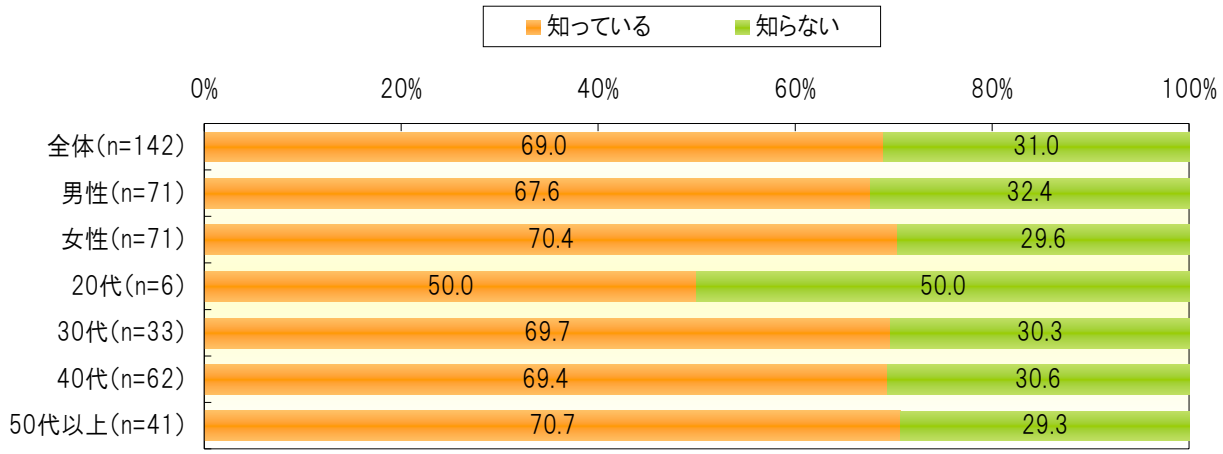


＜Q7-3.証明書自動交付機で発行できる証明書の認知
【戸籍全部・個人事項（謄、抄本）証明書】＞

Q.発行できる証明書の種類を知っていますか。
【戸籍全部・個人事項（謄、抄本）証明書】（SA）
【証明書自動交付機があることを「知っている」方のみ回答】

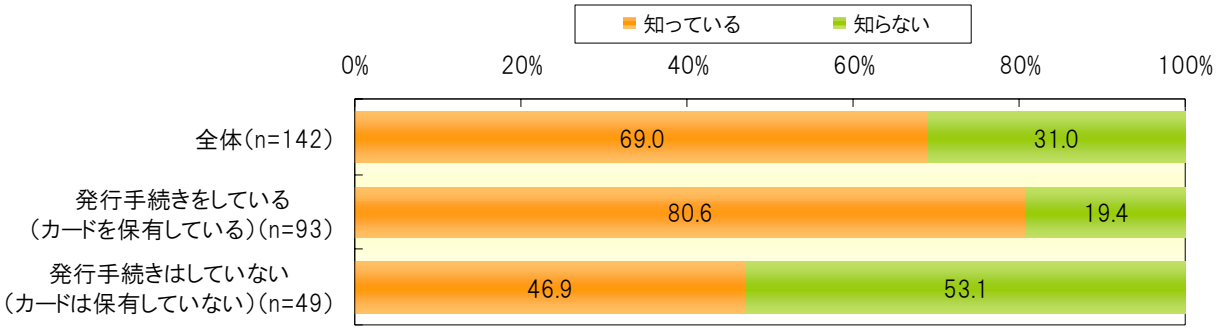
- 全体では、「知っている」が69.0%となった。
- 性別では、男女間で顕著な差は見られない。
- 年代別では、30代・40代・50代以上で「知っている」がともに7割前後と、20代に比べて高い。
  ※但し、20代はサンプル少数のため、参考値

Q7-3.証明書自動交付機で発行できる証明書の認知【戸籍全部・個人事項証明書】



- 自動交付機カードの発行手続き状況別（カード保有状況別）では、発行手続きをしている（カードを保有している）方の認知率は80.6%となった。

Q7-3.証明書自動交付機で発行できる証明書の認知【戸籍全部・個人事項証明書】
（自動交付機カードの発行手続き状況別）



＜Q8.自動交付機の発行手数料が窓口発行より安いことの認知＞

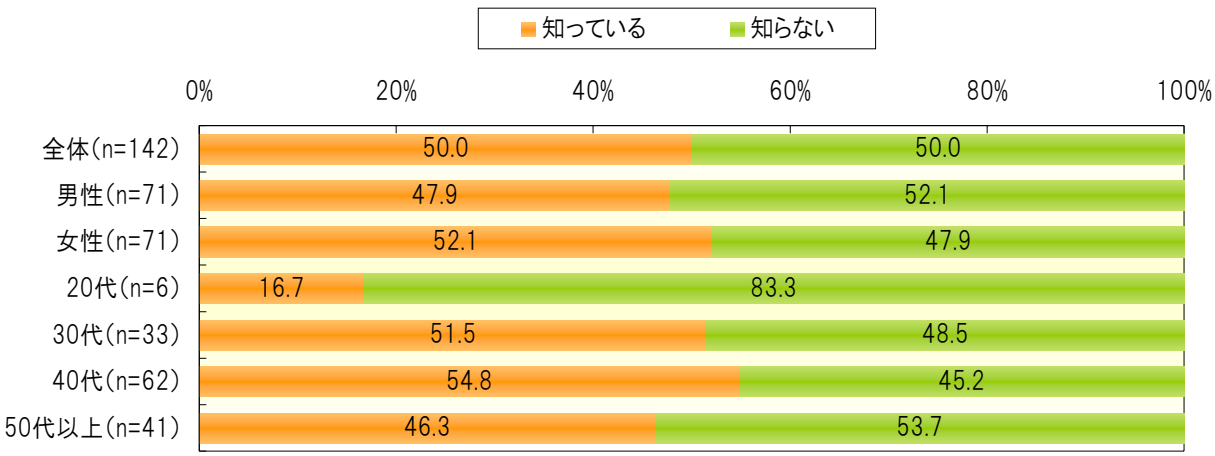
Q.自動交付機で証明書を発行する場合、手数料が窓口で発行するよりも50円安くなりますが、そのことは知っていますか。（SA）

【証明書自動交付機があることを「知っている」方のみ回答】

- 全体では、「知っている」が50.0%となった。
- 性別では、男女間で顕著な差は見られない。
- 年代別では、30代・40代で「知っている」がともに5割超となっており、他の年代に比べて高い。

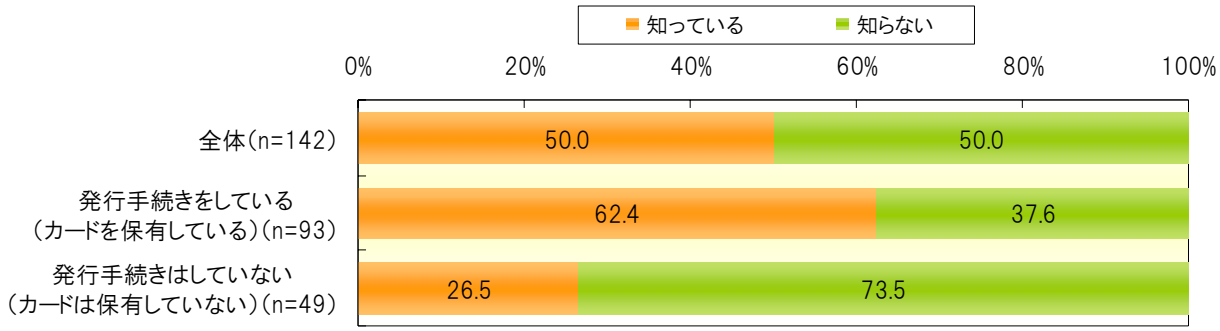
※但し、20代はサンプル少数のため、参考値

Q8.自動交付機の発行手数料が窓口発行より安いことの認知



- 自動交付機カードの発行手続き状況別（カード保有状況別）では、発行手続きをしている（カードを保有している）方の認知率は62.4%となった。

Q8.自動交付機の発行手数料が窓口発行より安いことの認知
（自動交付機カードの発行手続き状況別）



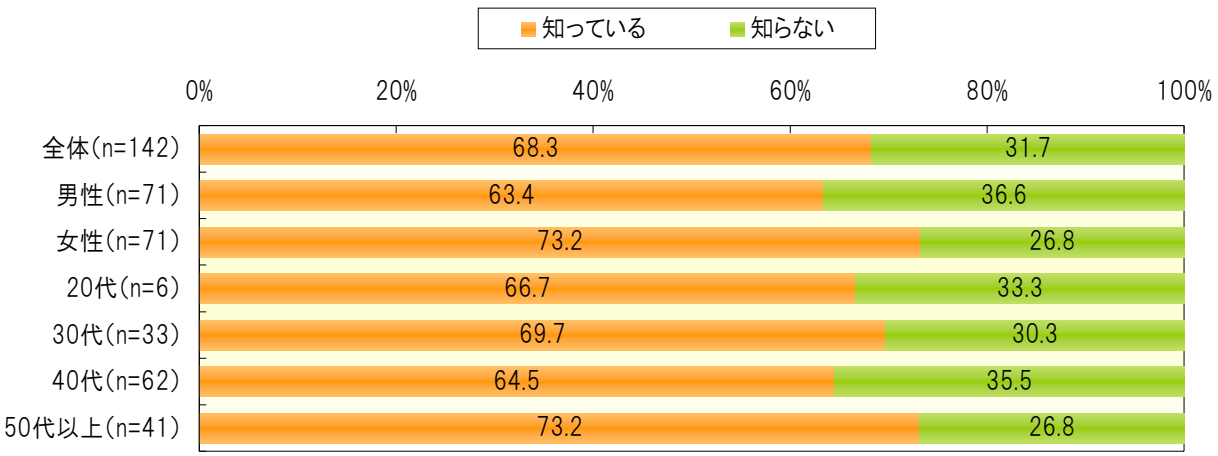
＜Q9.自動交付機カードを使えるのは本人だけであることの認知＞

Q.自動交付機カードを使用できるのは、「暗証番号登録した本人だけ」ということを知っていますか。（SA）

【証明書自動交付機があることを「知っている」方のみ回答】

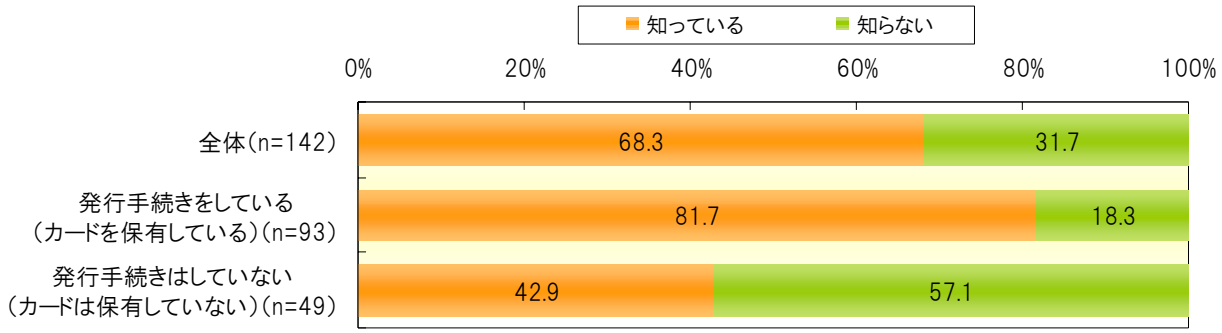
- 全体では、「知っている」が68.3%となった。
- 性別では、女性で「知っている」が73.2%となり、男性（63.4%）より高い。
- 年代別では、50代以上で「知っている」が73.2%と、他の年代に比べて高い。
  ※但し、20代はサンプル少数のため、参考値

Q9.自動交付機カードを使えるのは本人だけであることの認知



- 自動交付機カードの発行手続き状況別（カード保有状況別）では、発行手続きをしている（カードを保有している）方の認知率は81.7%となった。

Q9.自動交付機カードを使えるのは本人だけであることの認知
（自動交付機カードの発行手続き状況別）



＜Q10.自動交付機カードの発行手続き意向＞

Q.自動交付機カードの発行手続きをしたいと思いますか。

[稼働時間] 月～金 8:30から21:00、 土・日・祝日 9:00から17:00

[発行できる証明書] 住民票、印鑑登録証明書、戸籍全部・個人事項（謄、抄本）証明書

[手数料] 窓口で発行するより50円安くなります。

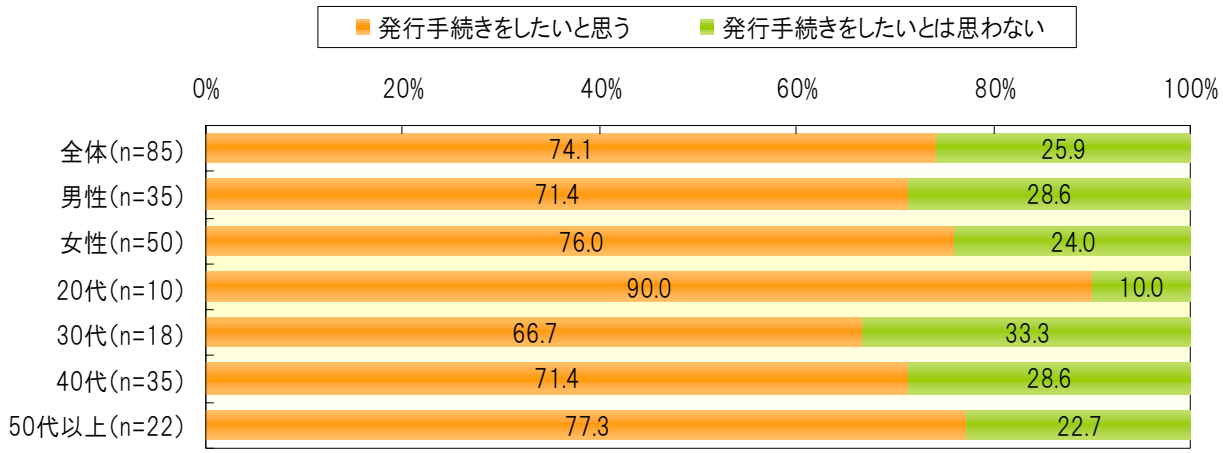
[その他] 自動交付機カードを使用できるのは、「暗証番号登録した本人だけ」となります。

【証明書自動交付機があることを「知らない」または自動交付機カードの「発行手続きをしていない」方のみ回答】

- 全体では、「発行手続きをしたいと思う」が74.1%となった。
- 性別では、男女間で顕著な差は見られない。
- 年代別では、20代で「発行手続きをしたいと思う」が90.0%と、他の年代に比べて高い。

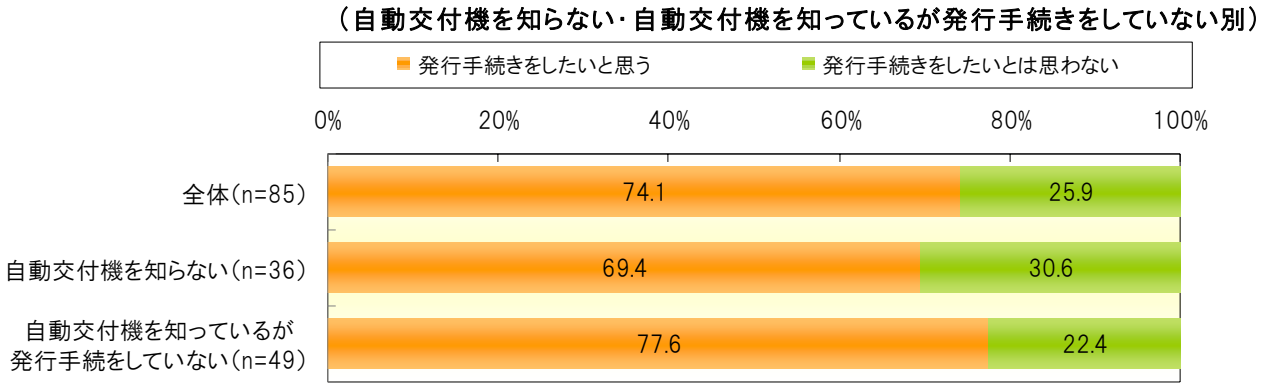
※但し、年代別はサンプル少数のため、参考値

Q10.自動交付機カードの発行手続き意向



- 自動交付機を知らない方、自動交付機を知っているが発行手続きをしていない方別では、自動交付機を知らない方は「発行手続きをしたいと思う」が69.4%、自動交付機を知っているが発行手続きをしていない方は77.6%となった。

Q10.自動交付機カードの発行手続き意向
（自動交付機を知らない・自動交付機を知っているが発行手続きをしていない別）



＜Q11.自動交付機カードの発行手続きをしない理由＞

Q.自動交付機カードの発行手続きをしたいと思わないのはなぜですか。（FA）
【自動交付機カードの発行手続きを「したいとは思わない」方のみ回答】

- 自由回答へは21名からの回答があった。
- 自動交付機カードの発行手続きをしない理由としては、「必要がない」「セキュリティー面での不安」という意見が主に挙げられた。

【必要がないから】（15件）

- 頻繁に使用するものではなく、数年に1回使うか、使わない程度であるため。（男性・30代）
- 滅多に使わないカードが増えるのが嫌だから。（女性・50代以上）
- 頻繁に必要な書類ではないので、自動交付機カードの紛失や盗難などの危険性を考えると、自己管理しなければならないカードを所持しておくメリットを感じない。（女性・40代）
- 日中行かれるので必要性を感じないので。（女性・50代以上）

【セキュリティー面での不安】（3件）

- 便利だと思いますが、万が一他人に悪用されないとも限らないので、心配です。（女性・30代）
- カードをなくしたらこわい。（女性・40代）

【その他】（4件）

- 手続きが面倒。（女性・30代）
- 結局場所的、時間的制限が多い。（男性・30代）
- 住民票を港区に移していないから。（女性・40代）

※上記件数の合計数は複数意見があるため、回答者数と一致しません。

＜Q12.港区役所での手続き等に関する意見＞

Q.港区役所での手続き等につきまして、ご意見がございましたらご自由にご記入下さい。（FA）

- 自由回答へは68名からの回答があった。
- 手続き等に関する意見としては、「満足している」などの肯定意見が多く挙げられた。なお、「窓口時間の拡大」「自動交付機に関する意見」「窓口対応に関する意見」が主に挙げられた。

【肯定意見】（20件）

- 水曜日は延長頂いて大変助かっています。（男性・50代以上）
- いつもわかりやすく誘導してくださって助かってます。（女性・30代）
- ここ数年で劇的に便利になったと思う。（女性・40代）
- 高輪支所を利用するが、わりに待ち時間が少なくて重宝してます。（女性・30代）
- 港区は便利で親切だと思います。ありがとうございます。（女性・30代）

【窓口時間の拡大】（19件）

- 物理的、時間的手続きの幅を増やしてほしい。（男性・30代）
- 土日は時間外手続きできる時間をさらに充実させて欲しい。（女性・30代）

【自動交付機に関する意見】（11件）

- 高輪支所の自動交付を利用しています。働いているので夜間や土日に利用できるのは本当に便利。窓口より手数料が50円安いこともこのアンケートで知りました。地方からの戸籍の取り寄せがオンラインでもっとスムーズに出来るようになればいいと思います。（女性・50代以上）
- 機械ですから、24時間運用も可能ではないか。（男性・40代）
- カード発行に手間は掛かりますか。それが面倒で手続きしていません。（女性・50代以上）

【窓口対応に関する意見】（7件）

- 手続きによっては、かなり時間がかかる。（女性・20代）
- 人によって対応が違う時がある。（女性・40代）

【その他】（12件）

- ネットで各種手続きが出来るよう体制を整備して欲しい。（男性・40代）
- 駐車カードに印をもらえないのが難点（高輪支社）。（男性・50代以上）
- 新しいサービスを発足された時に、メルマガでの配信などされたらより活用しやすくなると思います。（女性・30代）

※上記件数の合計数は複数意見があるため、回答者数と一致しません。

3. 要救助要請に応えるための事業の認知

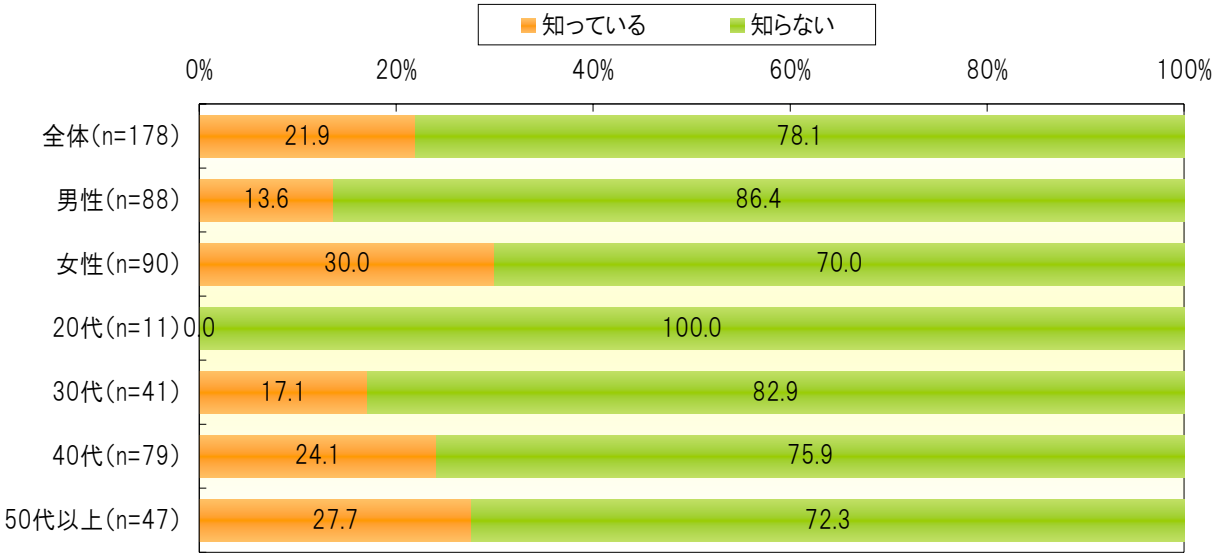
＜Q13-1.要救助要請に応えるために区が行っている事業の認知
【救急医療情報キット】＞

Q.一人暮らしの高齢者や障害のある方等の要救助要請に応えるための、区が行っている次の事業を知っていますか。（SA）
【救急医療情報キット】（ご自分の医療情報を自宅の冷蔵庫に、備えておくもの）

- 全体では、「知っている」が21.9%となった。
- 性別では、女性で「知っている」が30.0%となり、男性（13.6%）より高い。
- 年代別では、年代が上がるにつれて認知率が高くなる結果となった。

※但し、20代はサンプル少数のため、参考値

Q13-1.要救助要請に応えるために区が行っている事業の認知
【救急医療情報キット】



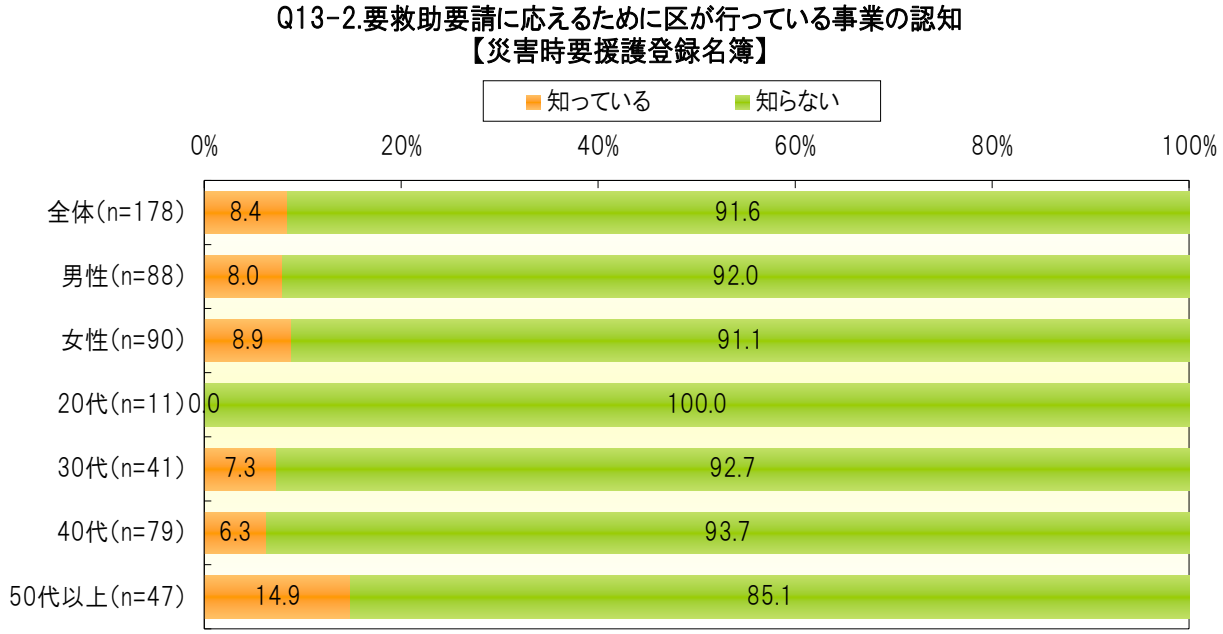
＜Q13-2.要救助要請に応えるために区が行っている事業の認知【災害時要援護登録名簿】＞

Q.一人暮らしの高齢者や障害のある方等の要救助要請に応えるための、区が行っている次の事業を知っていますか。（SA）

【災害時要援護登録名簿】
（高齢者や障害のある方が、災害時の安否確認のために登録する名簿）

- 全体では、「知っている」が8.4%となった。
- 性別では、男女間で顕著な差はない。
- 年代別では、50代以上で「知っている」が14.9%と、他の年代より高い。

※但し、20代はサンプル少数のため、参考値



＜Q13-3.要救助要請に応えるために区が行っている事業の認知【緊急通報システム】＞

Q.一人暮らしの高齢者や障害のある方等の要救助要請に応えるための、区が行っている次の事業を知っていますか。（SA）

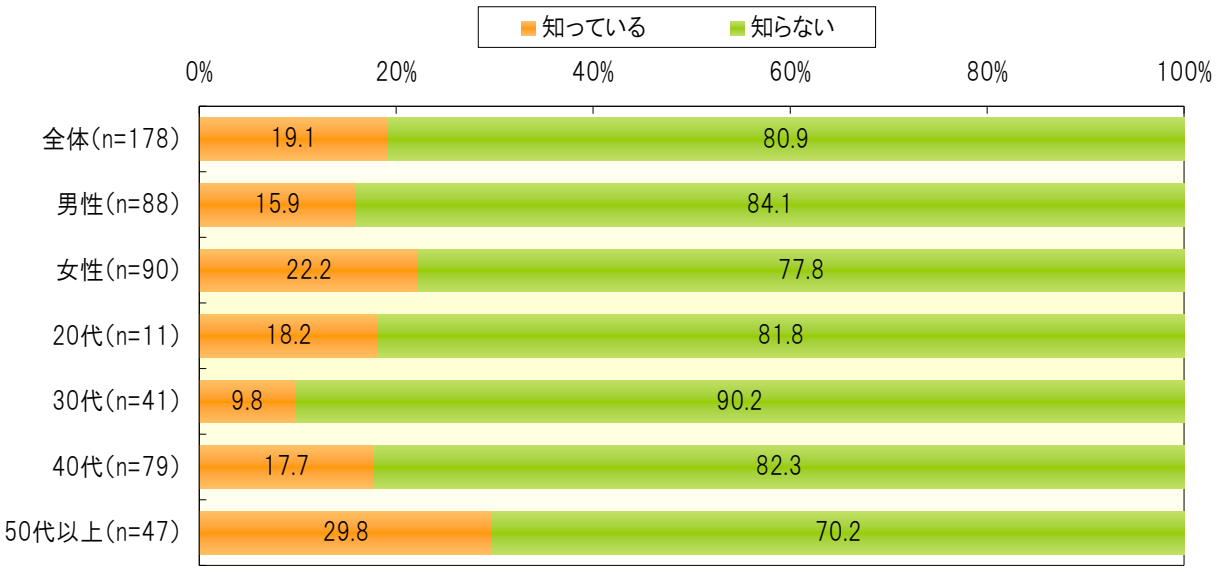
【緊急通報システム】

（緊急時、予め家庭に取付けた機器等により警備会社に通報され、救急車等を要請するシステム）

- 全体では、「知っている」が19.1%となった。
- 性別では、女性で「知っている」が22.2%と、男性（15.9%）より高い。
- 年代別では、50代以上で「知っている」が29.8%と、他の年代より高い。

※但し、20代はサンプル少数のため、参考値

Q13-3.要救助要請に応えるために区が行っている事業の認知
【緊急通報システム】



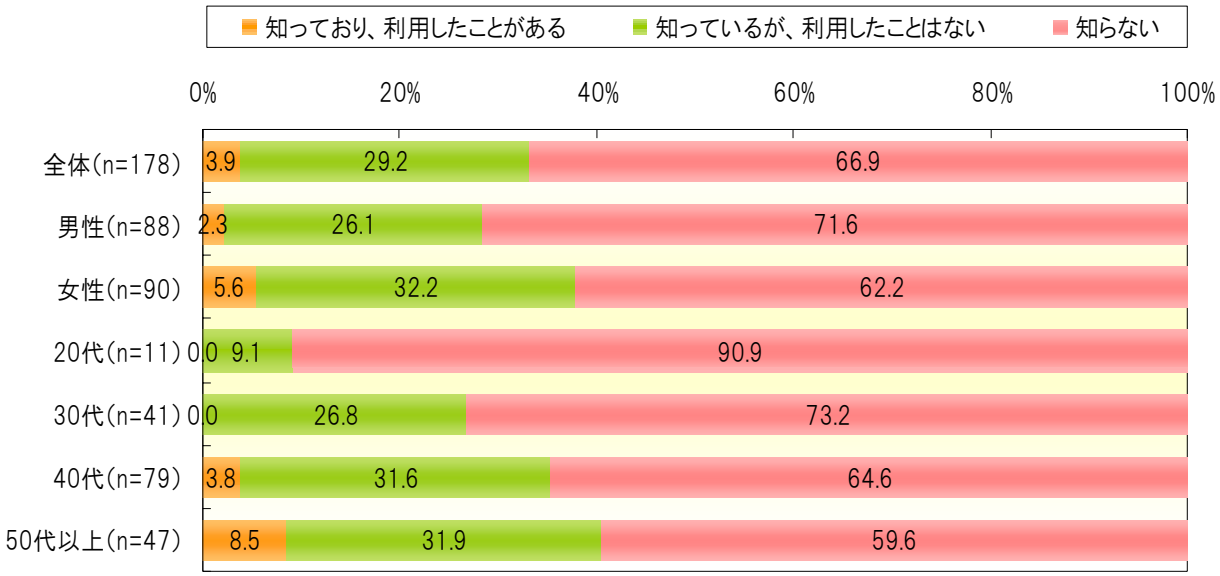
4. 区の相談窓口の認知・利用状況など

＜Q14-1.区の相談窓口の認知・利用状況 【高齢者相談センター】＞

Q.次の相談窓口があることを知っていますか。また、利用したことはありますか。（SA）
【高齢者相談センター】

- 全体では、「知っており、利用したことがある」が3.9%、認知（「知っており、利用したことがある」および「知っているが、利用したことはない」）が33.1%となった。
- 性別では、女性で認知率が37.8%と、男性（28.4%）より高い。
- 年代別では、年代が上がるにつれて認知率が高くなる結果となった。
  ※但し、20代はサンプル少数のため、参考値

Q14－1.区の相談窓口の認知・利用状況 【高齢者相談センター】

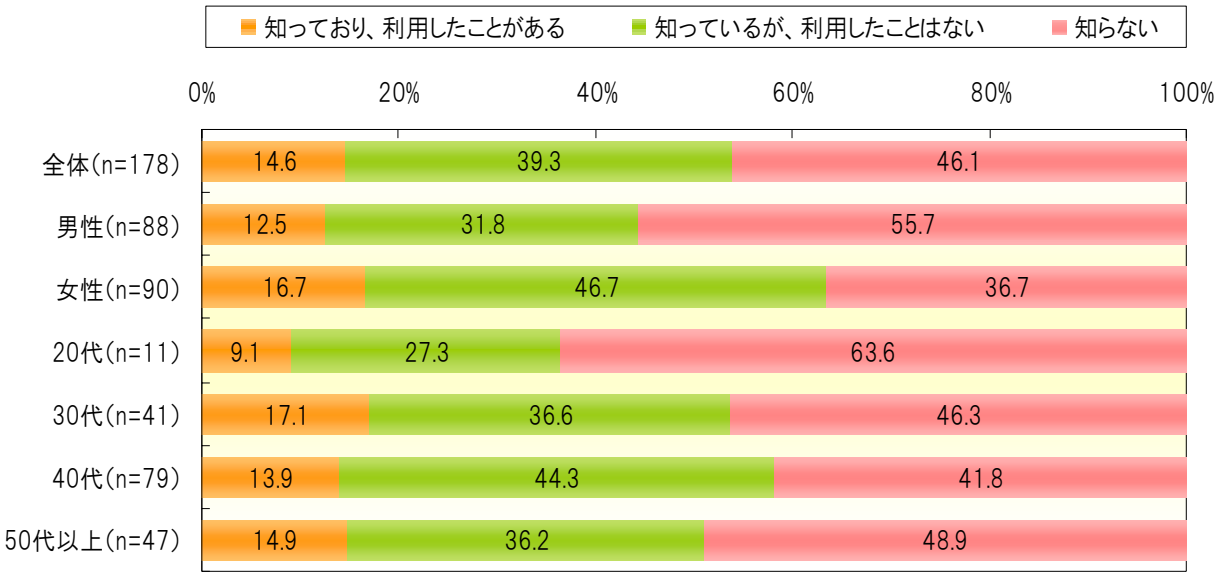


＜Q14-2.区の相談窓口の認知・利用状況 【各総合支所区民課 保健福祉係】＞

Q.次の相談窓口があることを知っていますか。また、利用したことはありますか。（SA）
【各総合支所区民課 保健福祉係】

- 全体では、「知っており、利用したことがある」が14.6%、認知（「知っており、利用したことがある」および「知っているが、利用したことはない」）が53.9%となった。
- 性別では、女性で認知が63.4%と、男性（44.3%）より高い。
- 年代別では、40代で認知が58.2%となっており、他の年代に比べて高い。
  ※但し、20代はサンプル少数のため、参考値

Q14-2.区の相談窓口の認知・利用状況 【各総合支所区民課 保健福祉係】

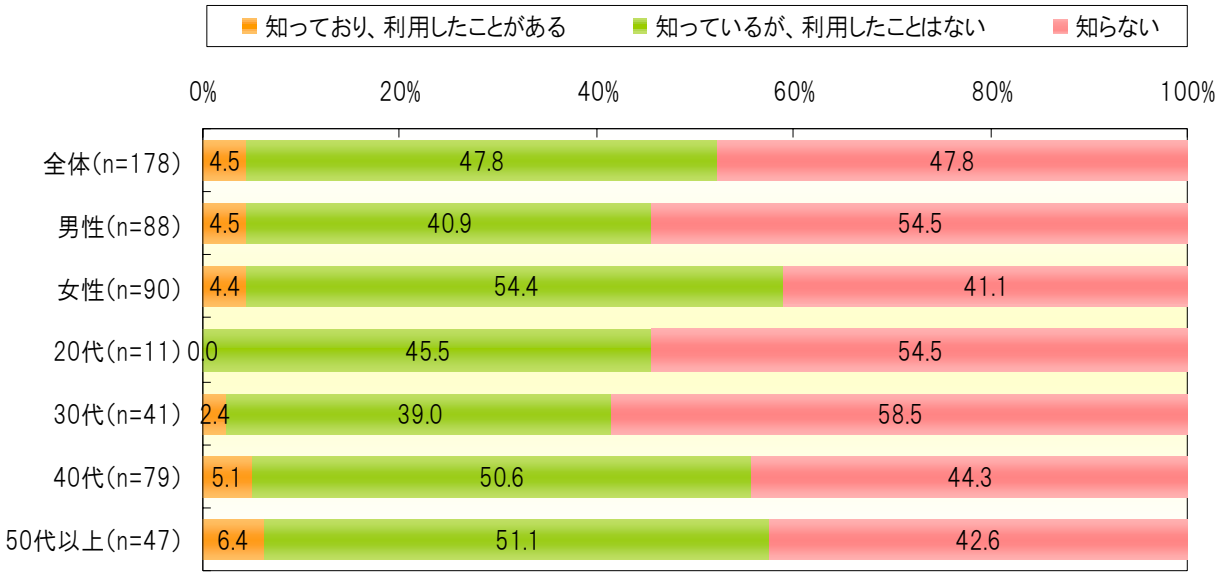


＜Q14-3.区の相談窓口の認知・利用状況 【民生委員・児童委員】＞

Q.次の相談窓口があることを知っていますか。また、利用したことはありますか。（SA）
【民生委員・児童委員】

- 全体では、「知っており、利用したことがある」が4.5%、認知（「知っており、利用したことがある」および「知っているが、利用したことはない」）が52.3%となった。
- 性別では、女性で認知が58.8%と、男性（45.4%）より高い。
- 年代別では、30代・40代で認知率がともに5割超となっており、他の年代に比べて高い。
※但し、20代はサンプル少数のため、参考値

Q14-3.区の相談窓口の認知・利用状況 【民生委員・児童委員】

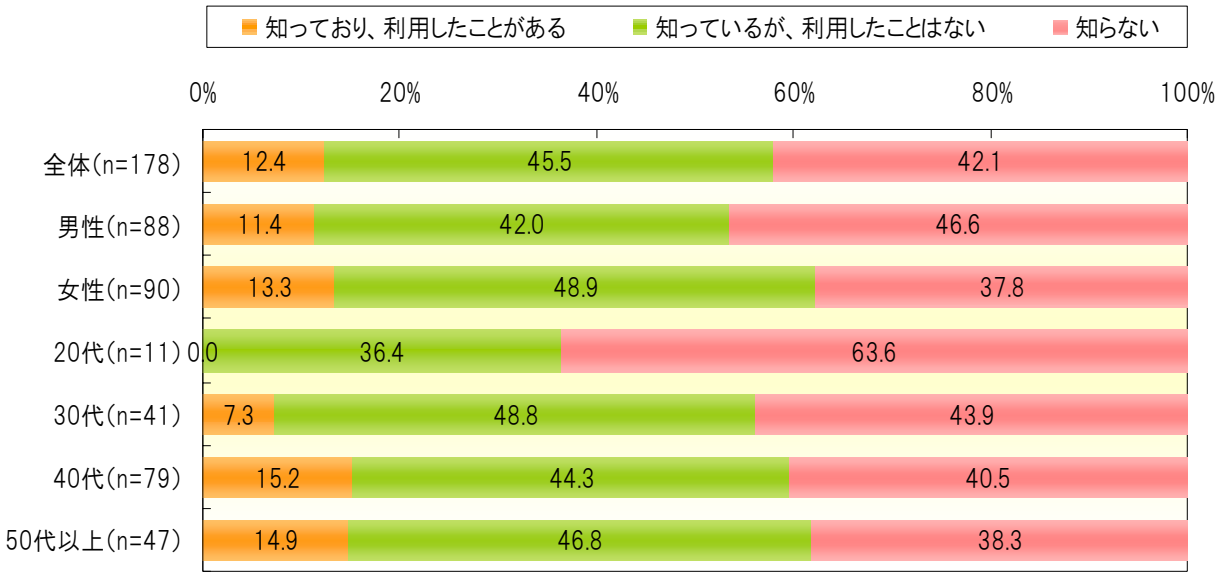


＜Q14-4.区の相談窓口の認知・利用状況 【みなと保健所】＞

Q.次の相談窓口があることを知っていますか。また、利用したことはありますか。（SA）
【みなと保健所】

- 全体では、「知っており、利用したことがある」が12.4%、認知（「知っており、利用したことがある」および「知っているが、利用したことはない」）が57.9%となった。
- 性別では、女性で認知が62.2%と、男性（53.4%）より高い。
- 年代別では、年代が上がるにつれて認知率が高くなる結果となった。
  ※但し、20代はサンプル少数のため、参考値

Q14-4.区の相談窓口の認知・利用状況 【みなと保健所】



＜Q15.区の情報を手軽に得る手段として望ましい方法＞

Q.前述のような情報を含め、区の情報を手軽に得る手段として、どのような方法が望ましいですか。ご自由にご記入下さい。（FA）

- 自由回答へは117名からの回答があった。
- 区の情報を手軽に得る手段としては、「インターネット関連」「区報・広報誌などの印刷物」という意見が主に挙げられた。

【インターネット関連】（66件）

※ 「ホームページ」（20件）、「メールマガジン」（19件）、「twitter」「ブログ」（各1件）が具体的に挙げられた。

- ネットの活用が手軽で好きな時にみれるのでよい。また定期的なメールマガジンなどがあっても良いと思う。（男性・40代）
- ポータルサイトを常に更新してもらう。（女性・40代）
- ウェブ登録をして、ひとりひとりにあった必要な情報を、送ってもらえるサービスがあるといいです。（女性・40代）

【区報等の印刷物】（40件）

※ 「区報・広報誌」（22件）、「新聞の折込チラシ」（9件）「回覧板」（2件）、が具体的に挙げられた。

- 今までのように区の広報誌やチラシを各家庭に配布してほしいです。（女性・30代）
- ホームページ上の全ての情報を確認することは難しいので、結果的に広報が新しい情報の入手には適していることになる。結構ちゃんと読んでいるつもりだが、知らないことが結構あるので、広報を充実させてほしい。（女性・40代）

【その他】（22件）

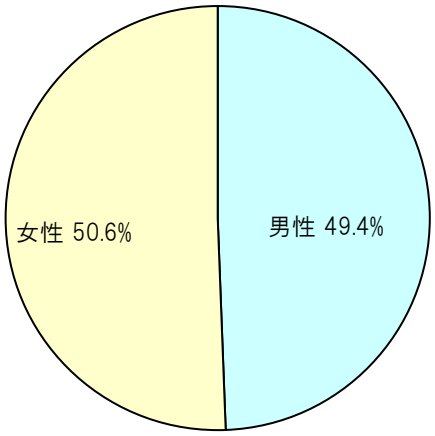
- 都が運営されている施設(たとえば体育館・ジムなど)で積極的に周知してほしい。（女性・30代）
- 高齢者には民生委員が直接アドバイスをしたり、郵送情報が良いと思います。（女性・50代以上）
- 区役所には行く機会がほとんど無いが、ちぃばすには頻繁に乗るので、そこで、情報が得られれば、スムーズに入ってくると思います。（女性・50代以上）
- 区内の駅にポスター等を貼る。（男性・50代以上）

※上記件数の合計数は複数意見があるため、回答者数と一致しません。

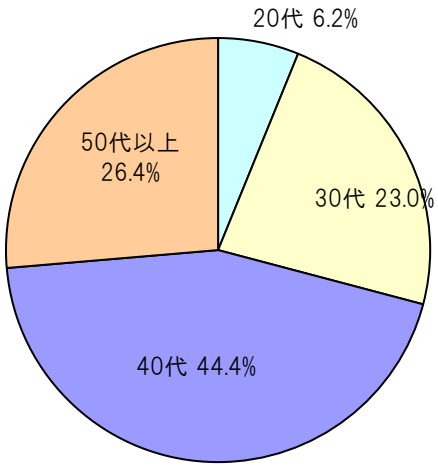
5. 基本属性

＜回答者プロフィール＞

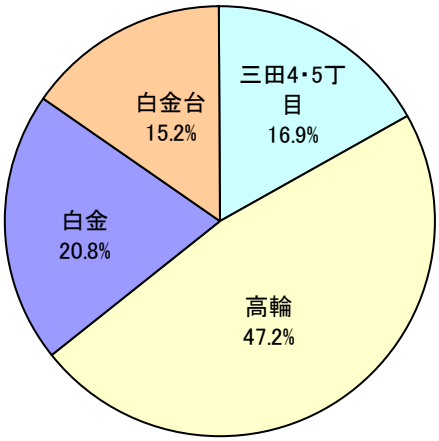
＜性　別:n=178＞



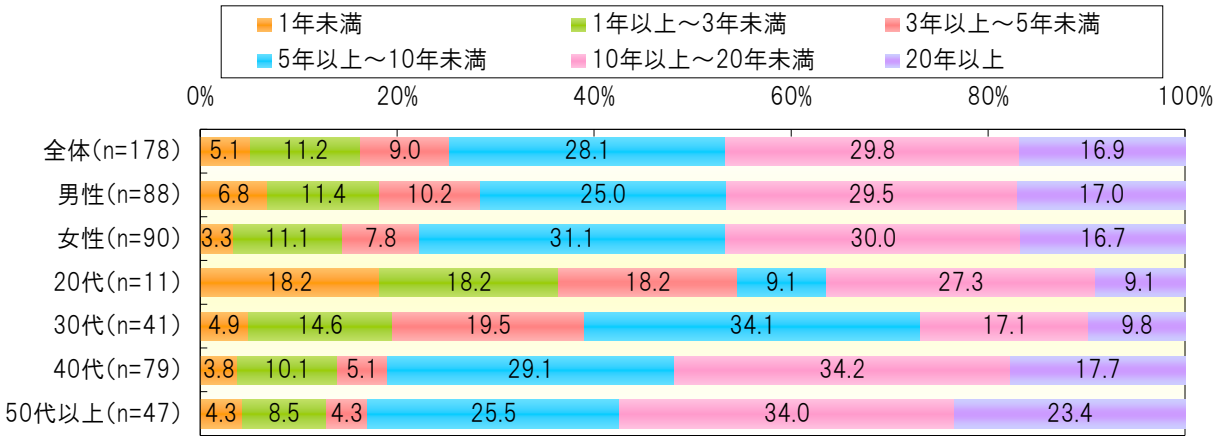
＜年　代:n=178＞



＜居住地区:n=178＞



＜高輪地区居住年数＞



発行番号　23072－2215

高輪地区メールによる区民意向調査　平成23年度第2回報告書

平成 24 年（2012年）1 月発行

発行　港区高輪地区総合支所管理課

東京都港区高輪1－16－25