

## デジタル施策に関するアンケート調査の結果

### (1) 調査概要

本アンケートは、市民アンケートの一環として、市のデジタル施策に関する認知や利用状況、意見・要望を把握することを目的に実施したものです。

○調査時期 : 令和6年2月19日～令和6年3月21日

○回答数 : 508件

### (2) 調査結果

#### ■ 問5-1 市役所手続のオンライン化について

- ・「オンライン手続きがあることを知らない」が43.11%と最も高くなっています。
- ・次いで「満足している」が25.59%となっています。
- ・全体として、オンライン手続きに関する認知が十分に進んでいない状況が見られます。

選択肢		件数	割合
1	オンライン手続きに満足している	130	25.59%
2	オンライン手続きができる種類を増やして欲しい	41	8.07%
3	オンライン手続きの手法を改善してもらいたい	23	4.53%
4	オンライン手続きできる手続きがあることを知らない	219	43.11%
5	無回答	95	18.70%
回答者数（無回答者を含む）		508	100%

#### 【意見】

- ・オンライン手続きができる種類を増やして欲しい  
(パスポート、マイナンバーカードの更新、戸籍関係、市全体のオンライン手続き予約、納付相談予約や受付、転入転出届などのオンライン化)
- ・オンライン手続きの手法を改善してもらいたい  
(お年寄りにもわかりやすく)
- ・従来の窓口でも手続きできるようにしてほしい。  
(全てオンラインは困る、オンライン化していてもできない)

■ 問 5-2 コンビニ交付サービスの認知

- ・「住民票を取得できること」は 73.43%と高い認知があります。
- ・一方で「戸籍」や「税証明書」は 25.59%、16.54%と低い水準にとどまっています。
- ・取得できる証明書の種類については、十分に周知されていない状況です。

(複数回答)

選択肢		回答	割合
1	住民票を取得することができる	373	73.43%
2	印鑑登録証明書を取得することができる	209	41.14%
3	戸籍全部事項証明書、戸籍一部事項証明書を取得することができる	130	25.59%
4	市・府民税証明書（最新年度分）を取得することができる	84	16.54%
5	証明書を取得することができる	70	13.78%

■ 問 5-3 キャッシュレス決済の認知

- ・「知らない」が 65.55%と最も高くなっています。
- ・「利用したことがある」は 2.56%にとどまっています。
- ・キャッシュレス決済は導入されているものの、市民への周知が十分ではない状況が見られます。

選択肢		件数	割合
1	利用したことがある	13	2.56%
2	知っているが、利用したことはない	122	24.02%
3	知らない	333	65.55%
4	無回答	40	7.87%
回答者数（無回答者を含む）		508	100%

■ 問 5-3-1 キャッシュレス決済の評価

- ・「満足している」が 56.76%と最も高くなっています。
- ・一方で、「支払いが混乱する」が 32.43%となっています。
- ・利用者からは一定の評価があるものの、運用面での改善の余地が見られます。

選択肢		件数	割合
1	希望するキャッシュレス決済方法が利用でき満足	21	56.76%
2	希望するキャッシュレス決済方法がなかった	4	10.81%
3	レジが複雑になり、支払いが混乱する	12	32.43%
回答者数		37	100%

■ 問 5-4 遠隔窓口の認知

- ・「知らない」が 82.87%と大半を占めています。
- ・遠隔窓口の存在自体が十分に認知されていない状況です。

選択肢		件数	割合
1	使ったことがある	1	0.20%
2	知っているが、利用したことはない	40	7.87%
3	知らない	421	82.87%
4	無回答	46	9.06%
回答者数（無回答者を含む）		508	100%

■ 問 5-4-1 遠隔窓口の評価

- ・「不要だと思う」が 64.71%と最も高くなっています。
- ・「満足している」は 23.53%にとどまっています。
- ・利用者の評価は分かれており、活用方法の見直しが必要と考えられます。

選択肢		件数	割合
1	移動しなくて済んだので満足している	4	23.53%
2	改善してもらいたい	2	11.76%
3	不要だと思う	11	64.71%
回答者数		17	100%

■ 問 5-5 スマホ教室について

- ・「教室は利用しない」が 49.02%と最も高くなっています。
- ・一方で、「相談窓口が欲しい」が 22.44%となっています。
- ・一律の講座形式よりも、個別相談のニーズが高い傾向が見られます。

(複数回答)

選択肢		回答	割合
1	スマホ教室を利用したい（市役所主催、民間主催を問わない）	47	9.25%
2	スマホ教室の内容を初級ではなく、中級、上級としてほしい	18	3.54%
3	いつでも相談できるスマホなんでも相談窓口が欲しい	114	22.44%
4	スマホの使い方は知人に聞いたりインターネットで調べるので教室は使わない	249	49.02%

■ 問 5-6 ご意見・ご要望（自由記述）

【ご意見（分類）】

- ・操作方法が分からない、利用できないとの意見
- ・高齢者等への配慮やアナログ手続の継続を求める意見
- ・制度の周知を求める意見
- ・デジタル施策の推進や機能拡充を求める意見

【ご意見（抜粋）】

- ・スマホをもっていないので、市役所で職員の人に聞いて手続きをしている。
- ・デジタル化は良いと思うが、しばらくは高齢者などのためにアナログの方法も残してほしい。
- ・新しい機械やデジタルについていけない自分がある。
- ・デジタルを活用したくても、理解することが難しく、どうすればよいか分からない。
- ・活用したいが、活用方法が分からない。
- ・全てよく分からないため利用できない。アナログな世代も使えるものを残してほしい。
- ・デジタルに弱い高齢者が活用できる方法を残してほしい。
- ・住民への告知をもっとしてほしい。
- ・市のホームページが見つらく、探している情報にたどり着けないことがある。
- ・マイナンバーカードを活用したデジタル化を進めてほしい。