

## 神戸市ネットモニターアンケート調査結果

テーマ	行政手続きのオンライン化に関する意識調査
調査期間	令和3年5月19日（水曜）～6月1日（火曜）
設問数	全11問（分岐設問除く）
対象モニター数	4,449名
回答モニター数	3,273名（73.6%）

### 【調査結果概要】

本市では、市民の方が「いつでも、どこでも、早く、簡単に」行政サービスを利用できる仕組みを構築し、将来に渡って市民サービスの維持・向上を目指しています。特に新型コロナウイルス禍による生活や働き方の変化により、行政手続きのオンライン化に対するニーズは非常に高まっていると認識しており、電子申請を始めとする「スマートな行政手続き」の早急な実現を重要課題として取り組んでいます。

今回ネットモニターの皆さまの「行政手続きのオンライン化」に対する印象や考えをお尋ねしました。

行政手続において、電子申請を実施されたことがある方は30.3%となっており、確定申告やマイナンバーカードの申請において利用されている方が多いことが分かりました。

電子申請を行ったことがない理由については、「電子申請ができる手続きではなかった」

（41.7%）が最も多い回答となっており、電子申請ができる手続について拡充することの必要性とともに、「電子申請ができることを知らなかった・確認しなかった」（36.6%）という回答もかなりあることから、市民の方に電子申請が可能であることを認知してもらう取り組みの必要性について確認出来ました。

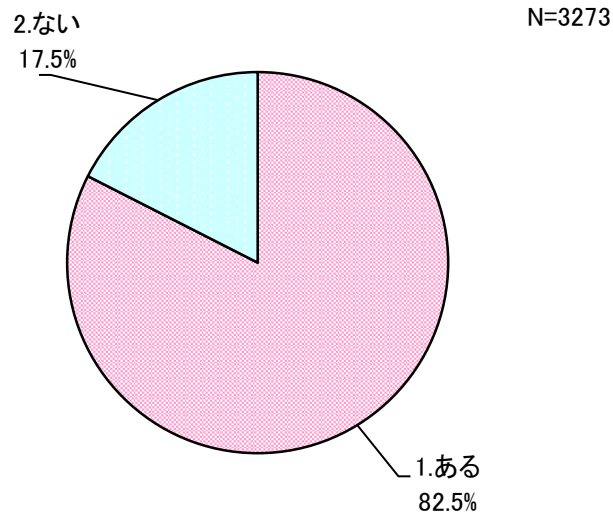
行政手続きをオンラインで行えることについてのメリットとしては、「24時間いつでも手続きができる」（80.6%）ことや、窓口に出向かなくてもいいことにより「時間の節約になる」

（76.4%）点を感じておられる方が多く、自由意見においても、様々な手続においてオンライン化していくべきという声をいただきました。

一方で、情報セキュリティや窓口でサポートを受けられないことへの不安、デジタルデバイド（情報格差）に対するサポートの必要性をあげておられる方もおられ、今後施策を進めるにあたっては、これらも踏まえつつオンライン化を実施していくことが必要であることが分かりました。

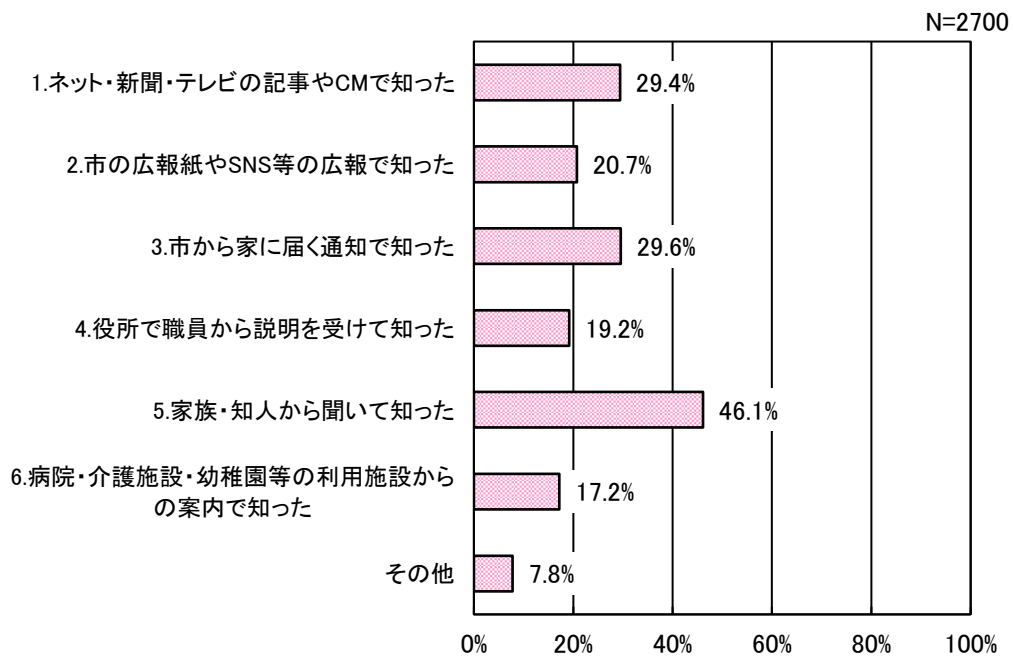
ご協力、誠にありがとうございました。

問1 これまでに、ご自身で「行政手続き」を行ったことがありますか。



<行政手続きを自身で行ったことがある人にお聞きします>

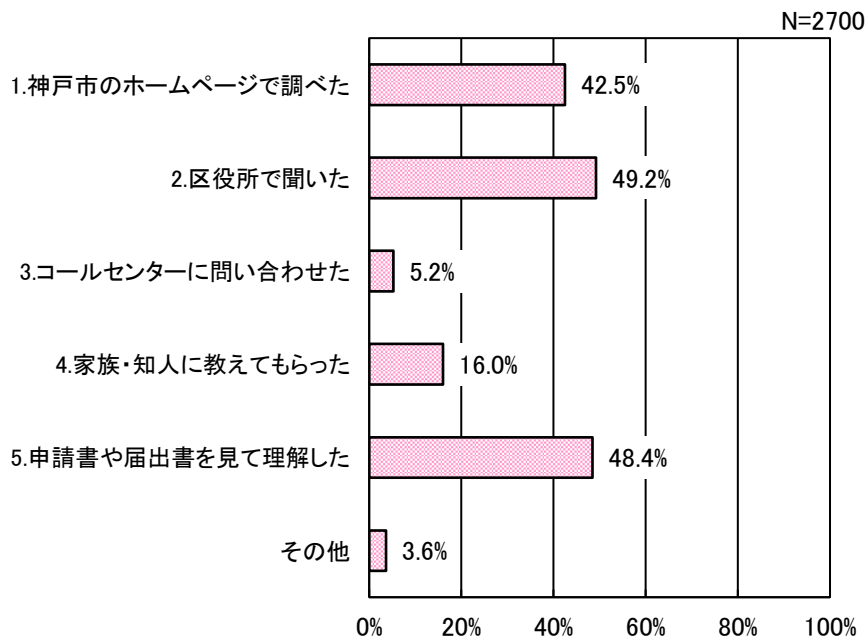
問2 (1) その手続きが必要であることをどのように知りましたか。(該当するものすべて)



その他

- ・ 一般的知識として知っていた
- ・ 仕事上の手続きとして知っていた
- ・ 銀行や学校、取引先から案内があった

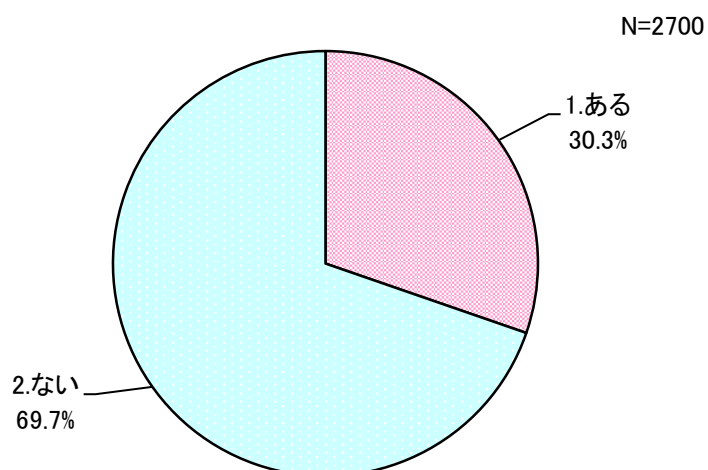
問2(2) 具体的な手続きの方法(申請書・届出書の書き方や必要な提出書類等)をどうやって調べましたか。(該当するものすべて)



その他

- ・インターネットの情報サイトなどで調べた
- ・担当部署に電話や窓口で確認した。

問2(3) 国や県、行政手続きで、電子申請をおこなったことはありますか。

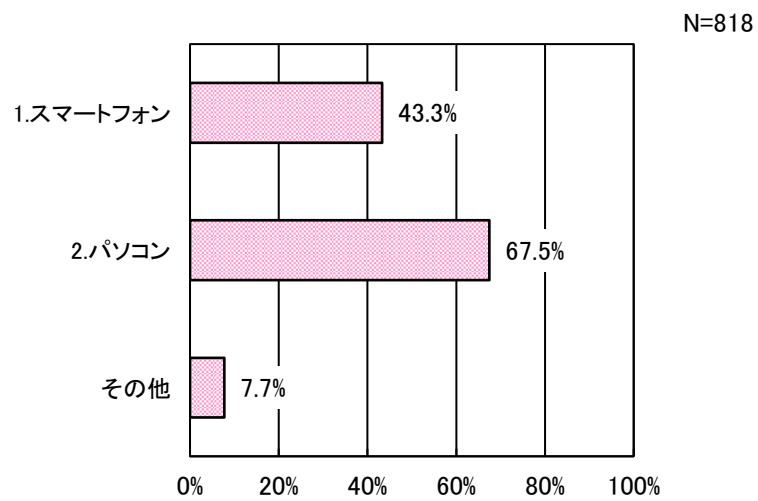


<電子申請を行ったことがある方>

問2(4) どのような手続きを電子申請しましたか。

- ・マイナンバーカードの申請
- ・確定申告
- ・国勢調査
- ・特別定額給付金など新型コロナウイルス感染症に関する手続

問2(5) 電子申請を行った際は、どのようなデバイス(機器)が使われましたか。(該当するものすべて)



その他

- ・コンビニエンスストアのマルチコピー機

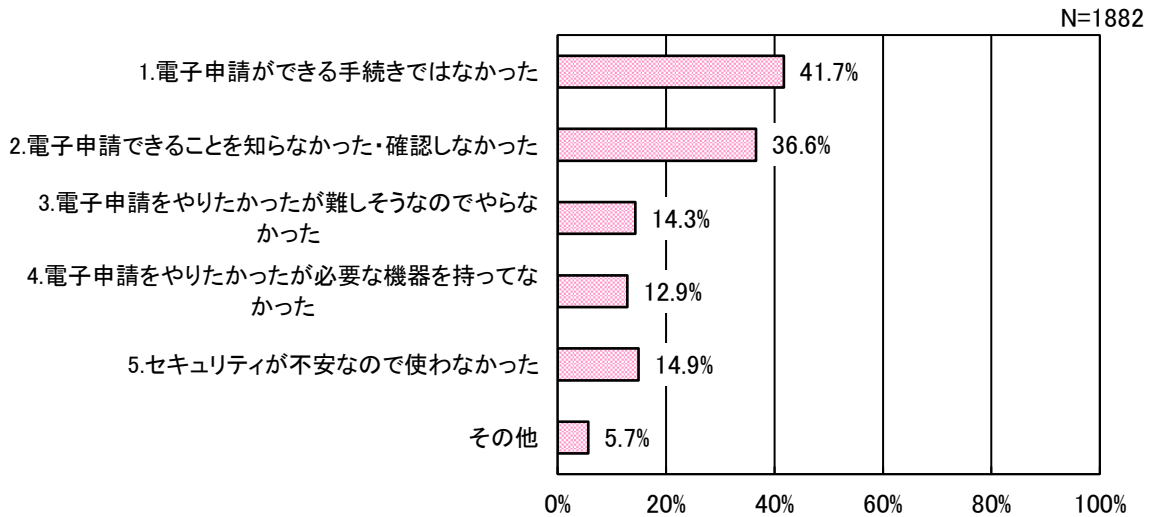
問2(6) 電子申請を行った際の感想や、改善が必要と感じた点を教えてください。

- ・24時間いつでもできる
- ・簡易にできる
- ・窓口に出向くことなくできるのは便利
- ・電子申請をしても、窓口に行く必要のある手続きがある
- ・できる手続きが少ない
- ・個人情報の漏えいがないか不安
- ・申請が完了したのかが分かりにくい
- ・システムが一本化されておらず、何度もIDの発行が求められ、わずらわしい

<電子申請を行ったことがない方>

問2 (7) これまで電子申請を行ったことがないのは、どういった理由でしょうか。

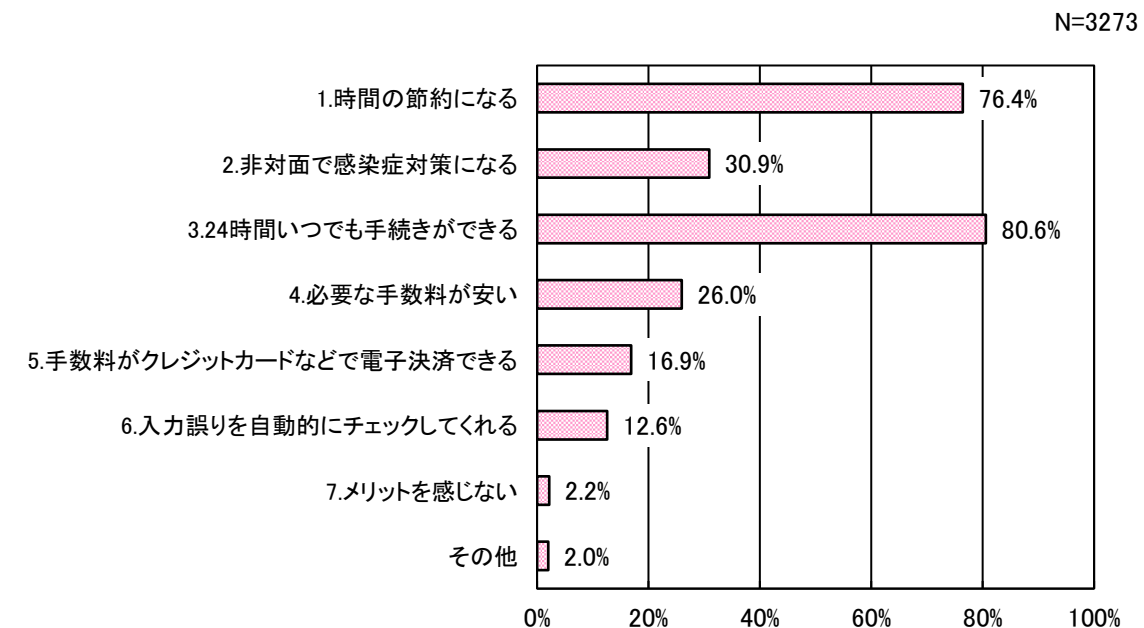
(ご自身の経験に主に当てはまるものを3つ以内で選択してください。)



その他

- ・調べるのが面倒だった
- ・ICカードリーダーを持っていなかった
- ・必要性を感じなかった
- ・区役所が近いので、行く方が早い
- ・区役所で申請する方が、質問もできて間違いがない

問3 申請・届出といった行政手続きをオンラインで行えることについて、どのようなメリットを感じますか。(ご自身の考えに近いものを3つ以内で選択してください。)

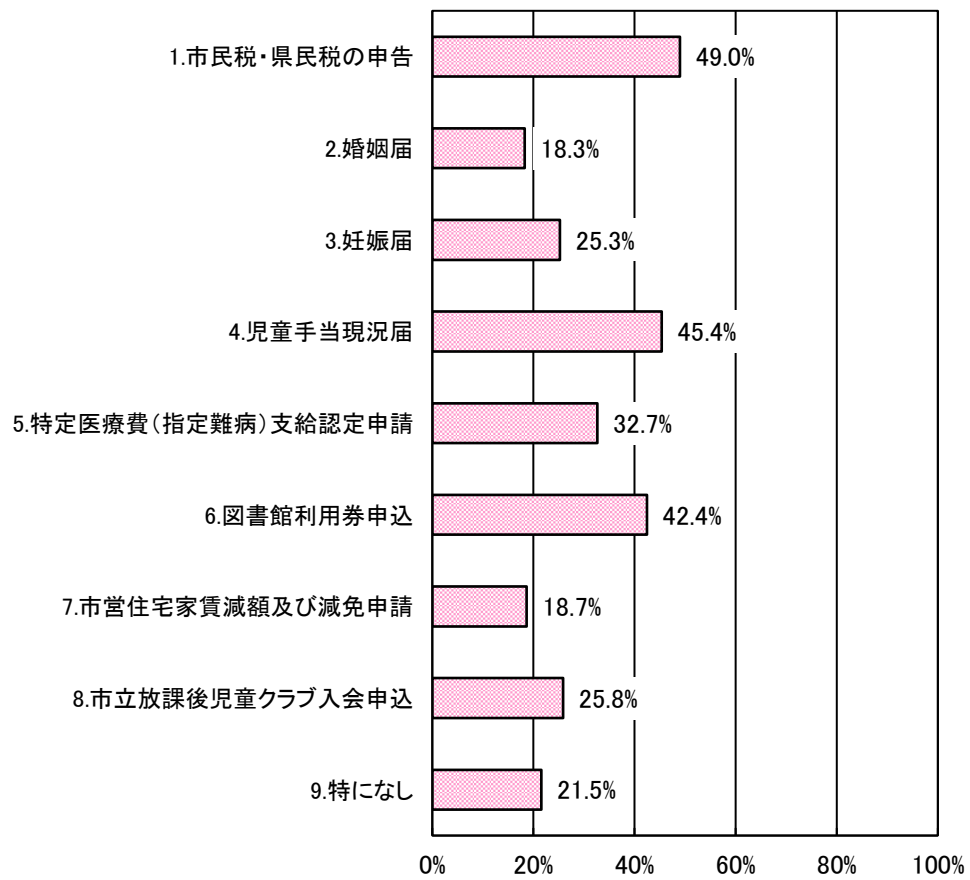


その他

- ・人件費など行政経費の削減
- ・距離的に離れた場所からでもできる

問4 次のうち、オンラインでできると便利だと思う手続きはどれでしょうか。(該当するものすべて)

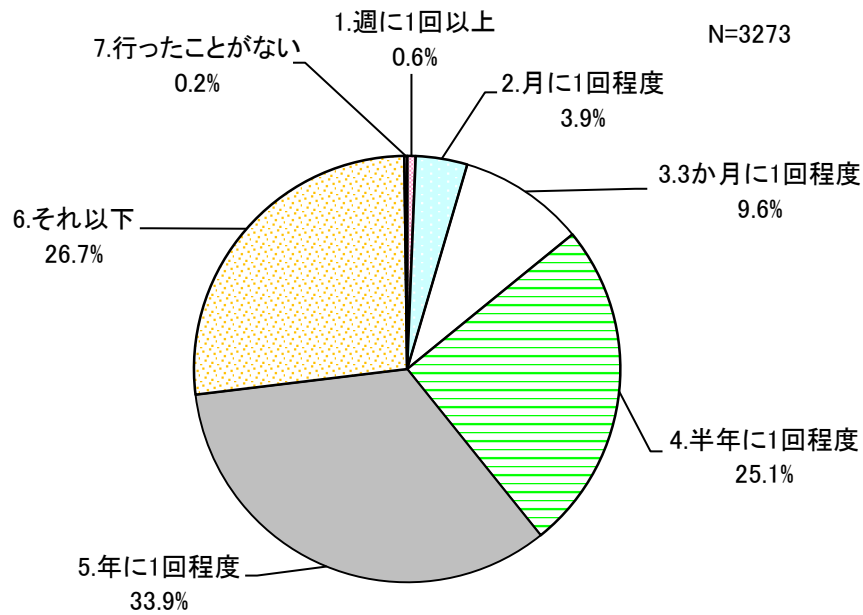
N=3273



問5 問4のように回答された理由を教えてください。

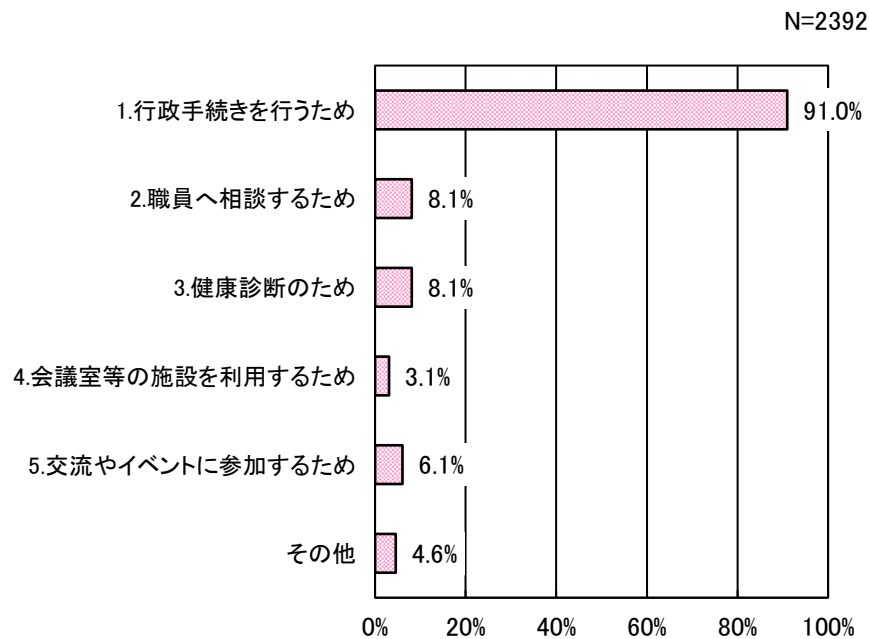
- ・時間が節約できるため
- ・平日に出向くのが難しいため
- ・自身の体調などに関わらずできるため
- ・定期的に行うため
- ・電子申請なら郵送料がかからないため
- ・育児などへの負担を減らすため

問6 市役所・区役所にはどの程度の頻度で行かれますか。



<年に1回以上、市役所・区役所に行く方>

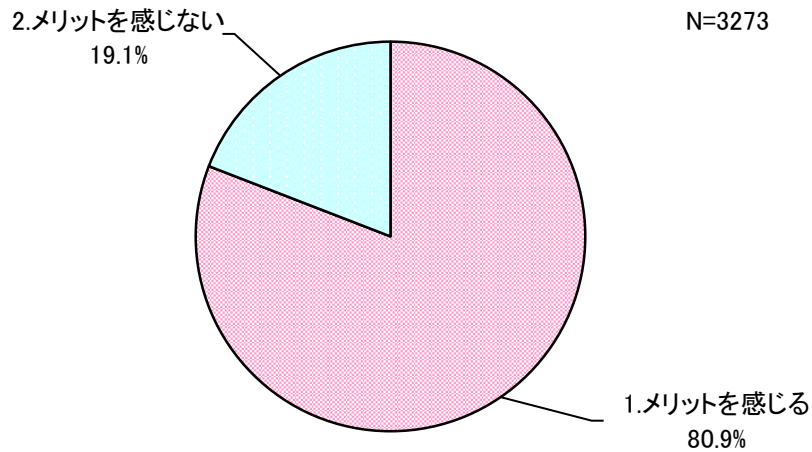
問7 市役所・区役所にはどのような目的で行くことが多いですか。特に多いものを3つ以内で選択してください。(ご自身に当てはまるものを3つ以内で選択してください。)



その他

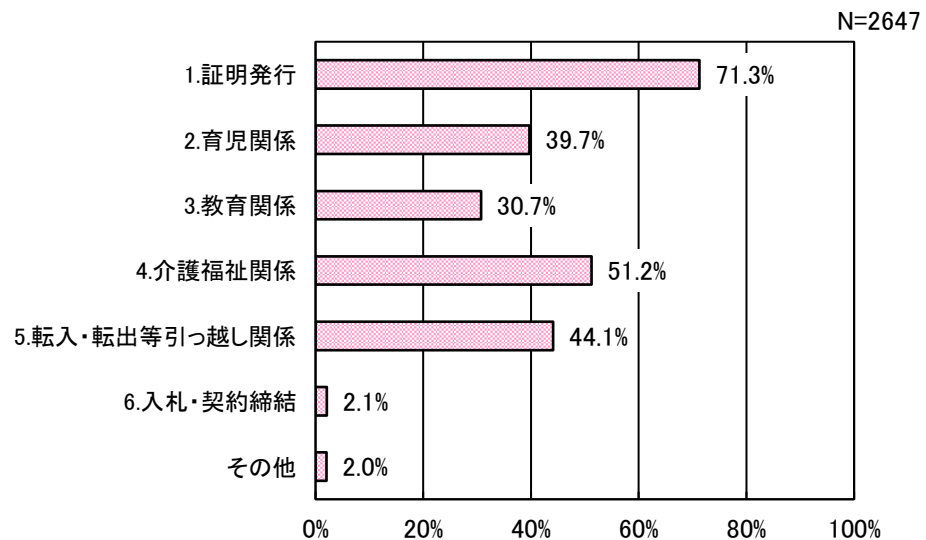
- ・証明書の発行
- ・期日前投票
- ・広報紙やチラシ等を入手するため

**問 8** 昨年、保育園等への入所手続きについてスマートフォンを用いてオンラインで相談できる仕組みの実証実験を行いました。このように、市役所・区役所に行かずに職員への相談がオンラインでできることにメリットを感じますか。



<オンライン相談にメリットを感じると答えた方>

**問 9 (1)** どのような手続きにおいてオンラインでの相談ができればよいと思いますか。特に当てはまるものを3つ以内で選択してください。



その他

- ・福祉系の相談
- ・おくやみ相談
- ・法律相談

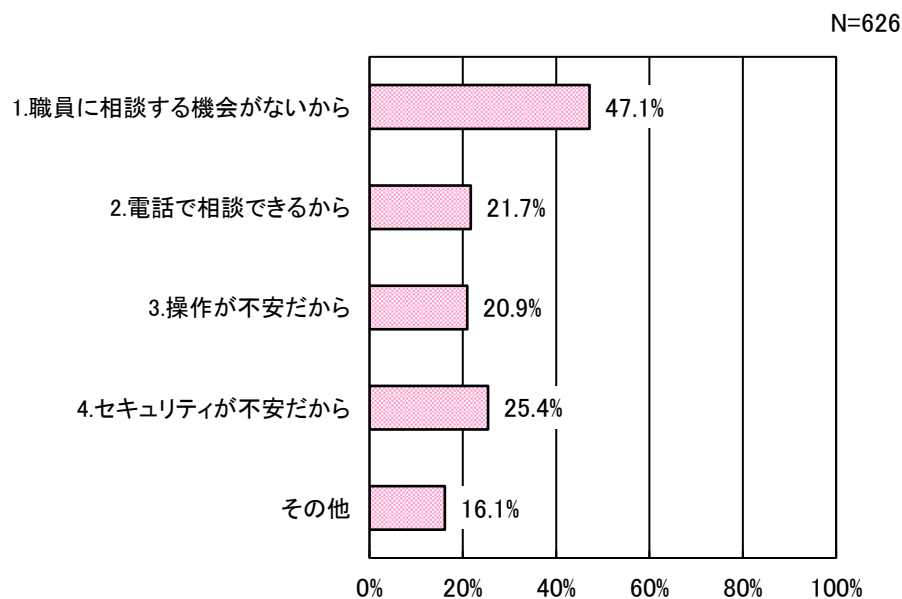


問9(2) (1)のように回答された理由を教えてください。

- ・時間の節約ができる
- ・必要な書類など事前に確認ができる
- ・外出が困難な場合があるから
- ・何度も役所に行かなくてもよくなると思う

<オンライン相談にメリットを感じないと答えた方>

問10 オンライン相談にメリットを感じないと答えられた理由を教えてください。(該当するものすべて)



その他

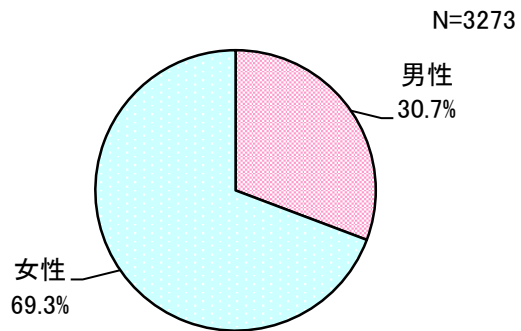
- ・直接、相談しないと細かい対応ができなさそう
- ・対面で話をしたい
- ・相談しても、最終的に出向くことになりそうだから
- ・待ち時間など、すぐに対応してもらえるか不安

問11 行政手続きのオンライン化について、ご意見・ご感想があればご記入ください。

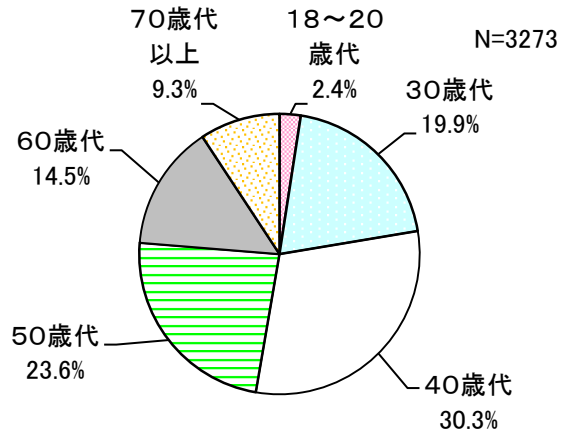
- ・セキュリティ面について、不安があるので対策をしっかりしてほしい
- ・いつでもどこでもできることは便利
- ・できるものについては、早く実施してほしい
- ・育児や介護で出向くのが難しい人にはオンラインで済ますことのできるサービスがあると助かる
- ・高齢者や電子機器がない人へのサポートは必要
- ・オンライン化を進めて行政コストの削減につなげてほしい

全 1,112 件のご意見をいただきました。ありがとうございました。

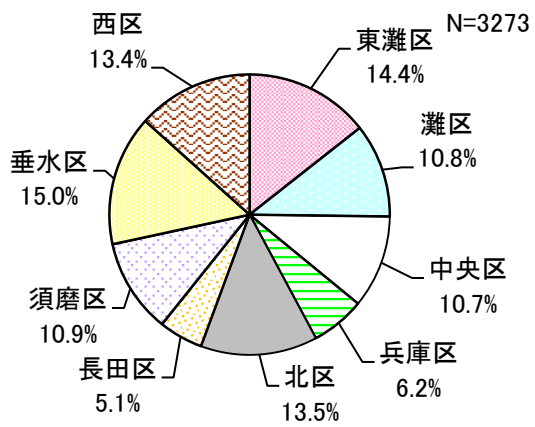
【性別】



【年代】



【区】



【職業】

