

神戸市ネットモニターアンケート調査結果

テーマ	神戸市の電子申請について
調査期間	令和4年6月7日（火曜）～6月20日（月曜）
設問数	全5問（分岐設問除く）
対象モニター数	5,862名
回答モニター数	3,729名（63.6%）

【認知】

「e-KOBE」をご存じの方は30.9%という結果でした。

世代でいうと、20～40代の方々の認知が24.1%、50代以上の方々の認知は37.6%と世代間で認識の度合いに差がありました。

知った経緯は、「市の広報（広報紙 KOBE や SNS 等）」が66.4%、「インターネットで手続きを検索」が26.9%と大勢を占めており、認知に至る経路は限定的であることがわかりました。

各手続きにおける電子申請導入にあたっては、神戸市ホームページで簡単に電子申請ページまで遷移できるよう工夫します。

【電子申請利用経験】

行政手続きにおける電子申請経験の有無は「ある」が30.9%という結果でした。

その際、実際に行った手続きは「マイナンバーカード関係」が53.8%、「新型コロナウイルス関係」が48.8%、「証明書発行（住民証・税など）」が24.7%、「ごみ・リサイクル（大型ごみ）など」が22.2%という結果（複数選択式回答）でした。

【電子申請への関心】

機会があれば電子申請を利用したいかどうかは、「利用したい」が88.7%という結果でした。利便性向上へ期待いただいていることがよくわかりました。今後も段階的に行政手続きのスマート化を推進して参ります。

一方「利用したくない」理由を伺うと、「セキュリティが不安」が57.1%、「e-KOBE でアカウント登録することが煩雑に感じる」が32.7%、「難しそう」が25.8%（複数選択式回答）でした。神戸市セキュリティポリシーに則った管理を組織的に行うとともに、より平易に申請いただけるよう、手続き整理を推進して参ります。

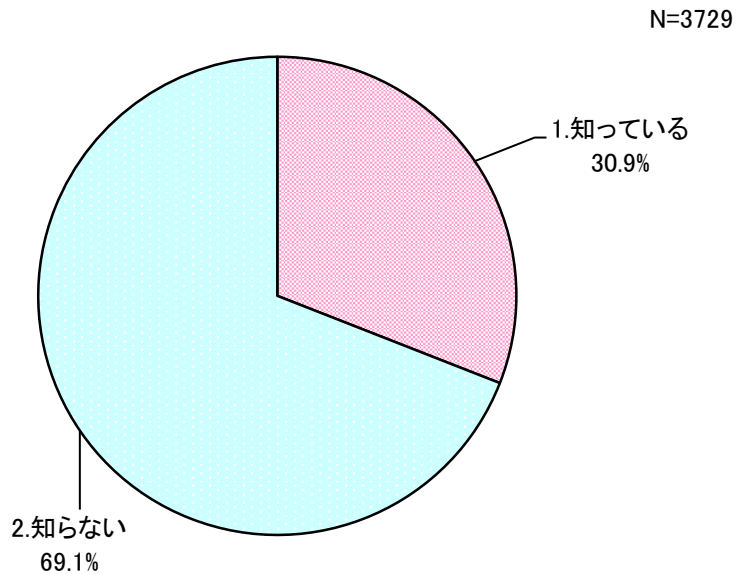
【申請の電子化希望項目】

電子申請ができれば便利な項目を3つ選択いただいたところ、「証明発行」が67.5%、「介護福祉関係」が45.8%、「転入・転出等引っ越し関係」が38.5%、「育児関係」が25.3%という結果でした。

【総評】

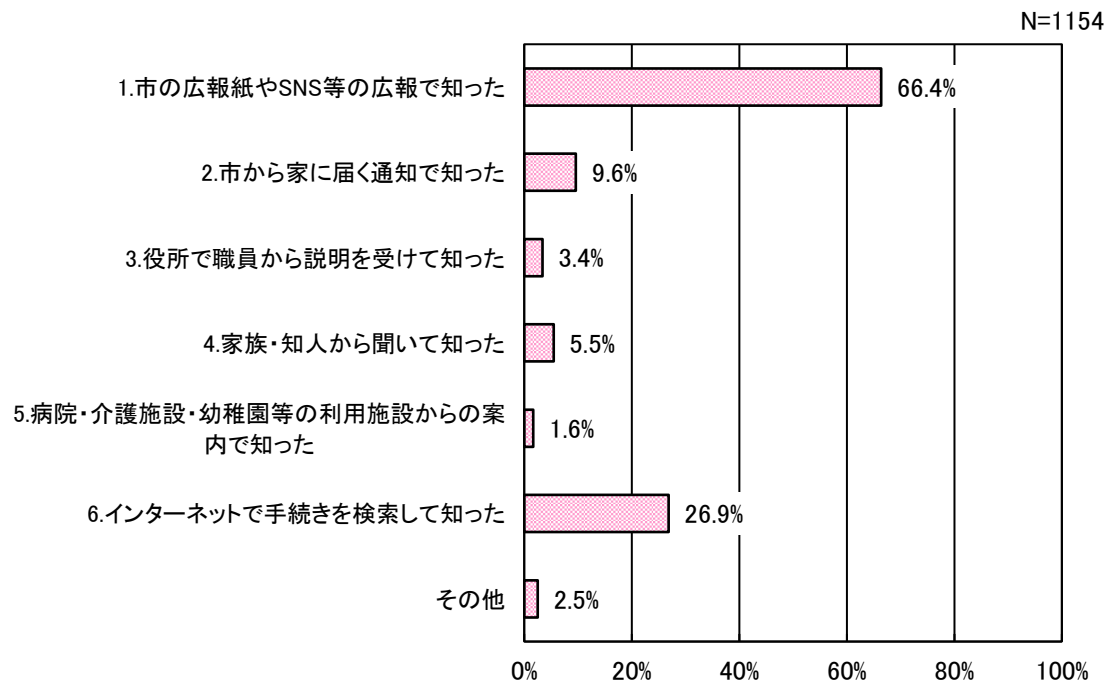
行政手続きの電子化による利便性の向上にご期待いただいている一方、時世からも、セキュリティ面への危惧を抱かれていることも認識できました。安心して、便利に電子申請していただけるよう、手続きの整理と管理徹底を組織的に努めます。またそもそも知らないのもっと広報すべきというお声もいただきました、継続的な周知も実施して参ります。

問1 神戸市の電子申請システム「e-KOBE：神戸市スマート申請システム」を知っていますか。



<「e-KOBE：神戸市スマート申請システム」を知っている方>

問1-1 「e-KOBE：神戸市スマート申請システム」を知った経緯を教えてください。
(該当するものすべて)



その他

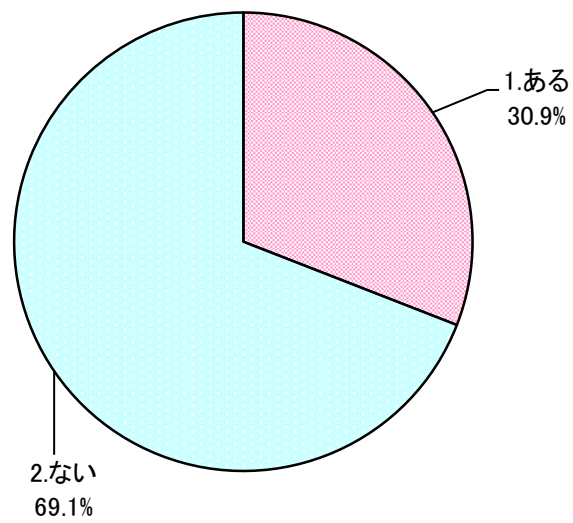
- ・スマート神戸で知った
- ・(ワクチン等) コロナウイルス関係の手続で知った

問2 行政手続きで電子申請（パソコンやスマートフォンによる申請）の利用経験はありますか。

※行政手続きとは、行政庁に対する何かの届出や、許認可・免許等の申請行為を指します。

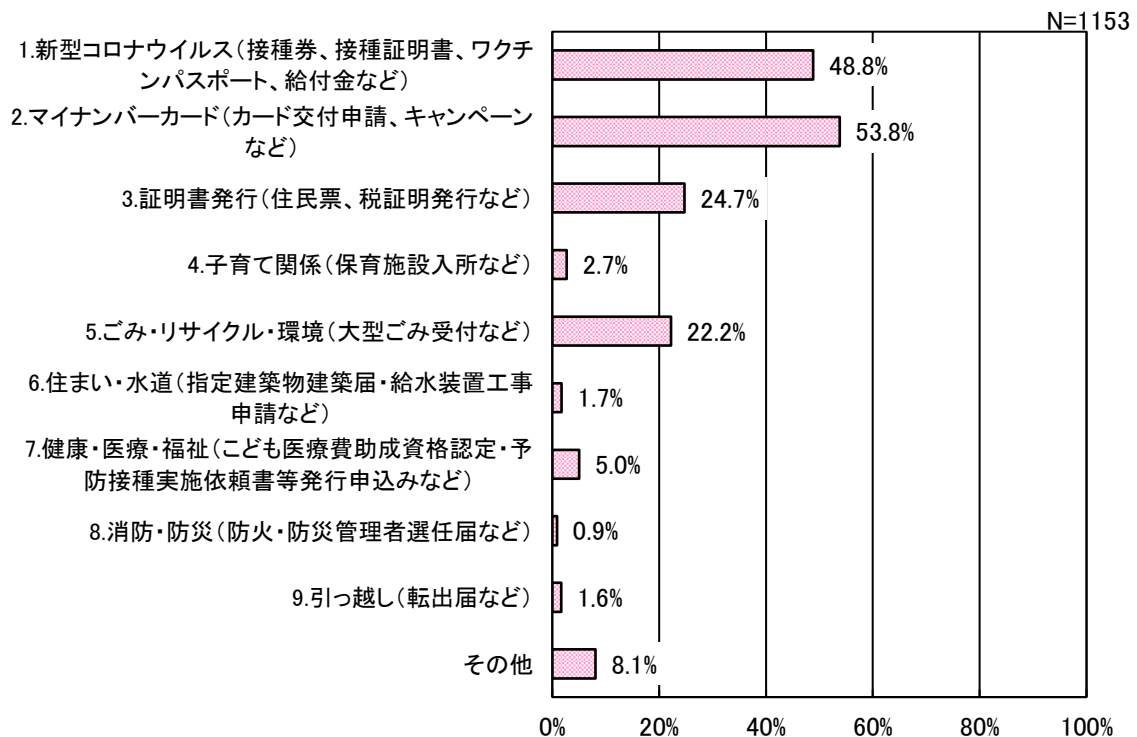
（例：住民票発行申請、婚姻届、引越の届出、など）

N=3729



<電子申請を経験したことがある方>

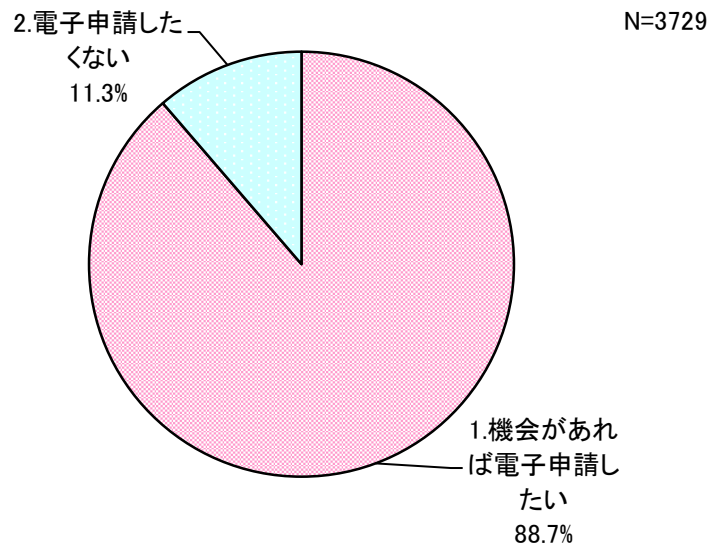
問2-1 手続きの内容は何でしたか。(該当するものすべて)



問2-2 電子申請を行った感想や、改善が必要と感じた点を教えてください。

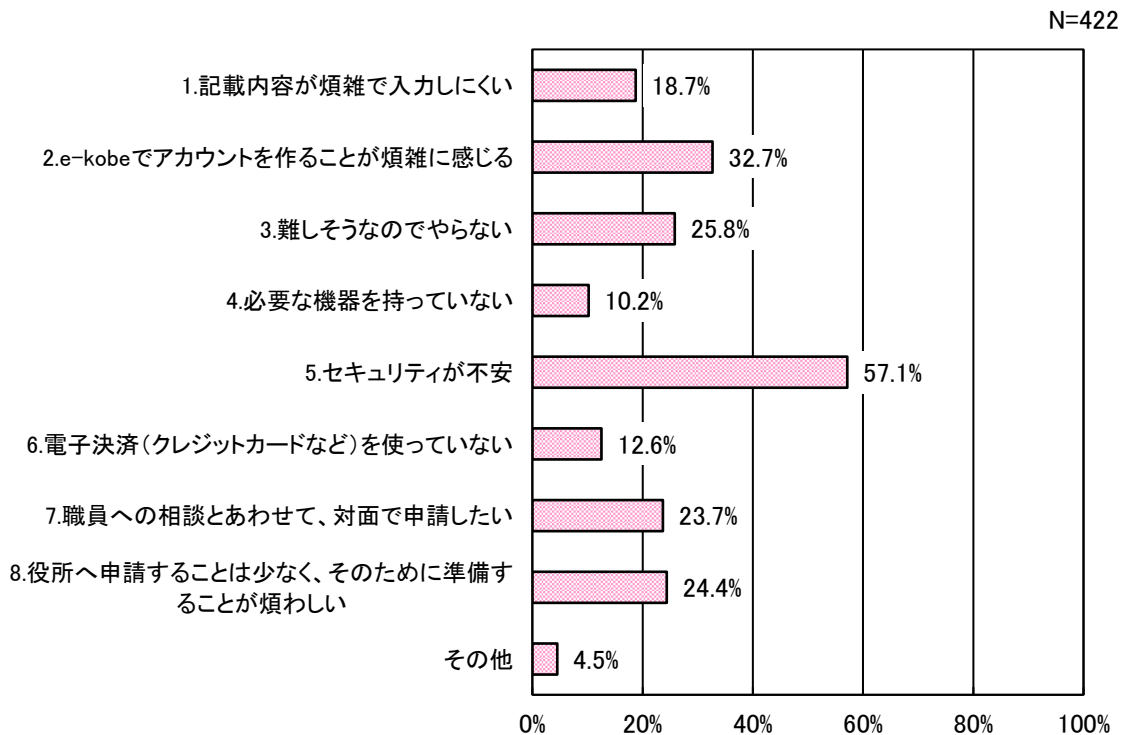
- ・便利で良かったです。ご近所の高齢者は電子申請もスムーズに出来れば良いが、やはり専門の窓口で疑問点や確認しながら確実に手続きがしたいとおっしゃっていました。
- ・70代の母は使い方がわからなく困っていました。とても便利ですが高齢の方には難しいかもしれないです。パソコンというだけでできないと思ってしまうようです。
- ・自宅から手続きできて便利であるが、原本が手元に郵送されるまで日数がかかるため、急ぎの場合は利用できず残念。
- ・ICチップの場所が判りにくく、何回やっても読み取ってもらえなかったのがかなり時間がかかった。
- ・申請によっては、使用できないスマートフォンがあります。
- ・手続きは割と分かり易いと思いますが、そこへたどり着く仕組みにもう一工夫いるのでは。

問3 今後、行政手続きをする際、電子申請を利用したいと思いますか。



<電子申請をしたくない方>

問3-1 電子申請をしたくない理由について、ご自身の経験に当てはまるものを3つ以内で選択してください。

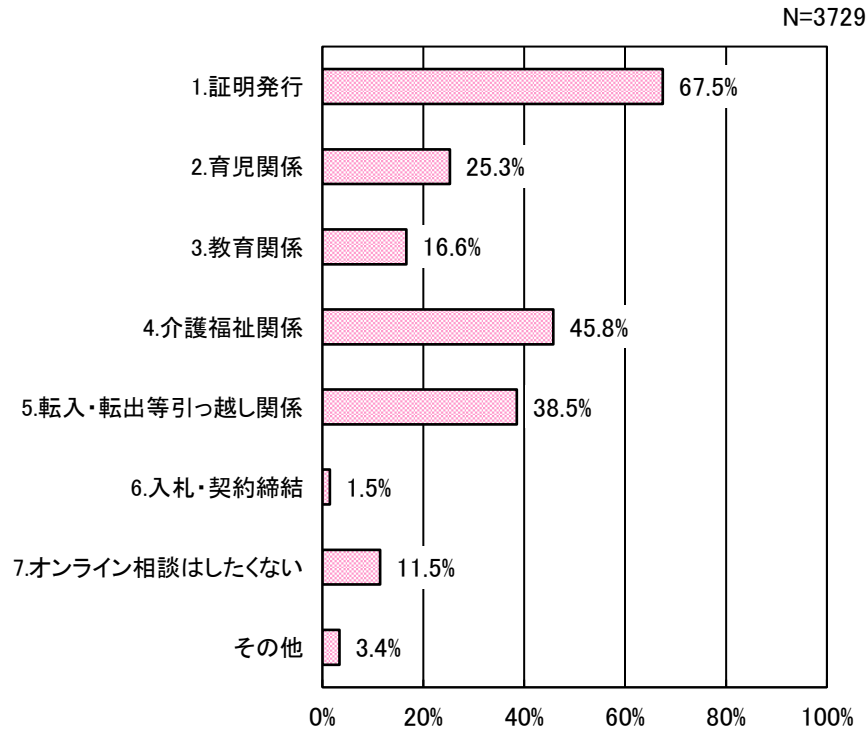


その他

- ・手元に申請した内容を残しておきたい。

オンライン相談についてお聞きします

問4 オンライン環境や設備が整っていない方などを対象に、区役所に行くことなく、お住いに身近な出張所や支所などからオンラインで職員と相談しながら、電子申請ができるようになれば、便利だと感じる項目を3つ以内で選択してください。



その他

- ・区役所では可能だが、支所や出張所ではできないオンライン申請対象の行政内容の具体的なイメージが得られないので回答できません。
- ・オンラインの方法による。担当者のリモートみたいなのならいいがチャットでAIが質問を受け付けるというのは当てはまるのが無いことが多くて余計疲れる。

問4-1 問4で選択した理由を教えてください。

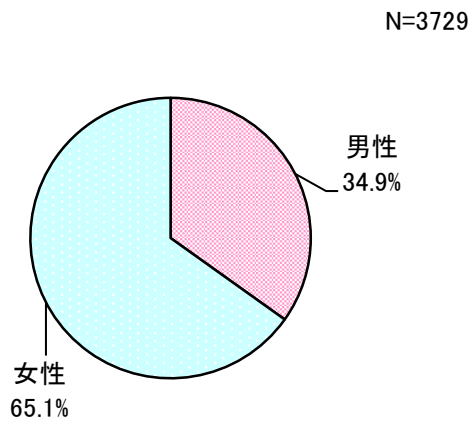
- ・わざわざ出向かないで申請できるのは便利。
- ・メール相談は銀行、証券会社でも行っており、身近な環境になりつつある。窓口に出向くには交通機関を利用しなければならないが、高齢者で自前の交通手段がなくなると難しくなるため、ネットで完結できると便利。
- ・単なるオンラインだけならわからないことに出くわした時に困るが、職員とオンラインで話をしながらなら解決にはプラスになる。申請の種類はそんなに関係ない。
- ・ケースにもよるが、個人的には込み入った話は対面で行いたい

問5 「e-KOBE : 神戸市スマート申請システム」や神戸市の電子申請について、その他ご意見・ご感想があればご記入ください。

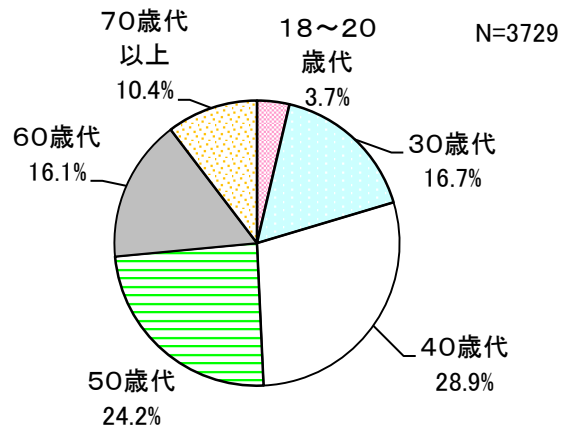
- ・時間短縮の利便性、プライバシー保護のために窓口よりも電子申請が望ましいと思うので、安全性が担保されるのであれば積極的に利用したい。
- ・分かりやすさ重視で改善を繰り返してほしい。
- ・平日休みを取って、並んで待って、紙を書いて…の手間を考えると、何でも電子申請が可能であればとても便利だと思います。積極的に使っていきたいです。
- ・個人情報のセキュリティ管理がどのようになされているか、信頼するかを決めきれない。事故が起こってから、「すみません、再発防止します。」では済まされない。このリスクがあるなら、利用は控えたい。
- ・特別に機械を購入することなく、スマホかPCで24時間受付してくれると助かります。
- ・ファミサポを利用したい人が周りにいますが、相談会が平日午前中だけ、日にちも限られている、研修を受けてもお迎えとかいってくれる人がいなければ利用できない。と聞きました。こういう制度こそ、webで申請や研修の受講ができれば良いと思います。
- ・ページの見やすさ、説明等言葉の分かりやすさが大事だと思います。
- ・電子申請をどんどん進め、問題が出ればその都度手直ししてください。ただシステムの開発を業者任せにすると、必ず問題が生じます。市民目線での用語使いでデジタル化を進めてください。
- ・高齢者等ネット環境に不慣れな方にも気軽に電子申請できるようになればと思います。
- ・セキュリティをしっかりしてくれたらやりたい。
- ・電子申請と言いながら、郵送物などか一部あったりするので、完全に電子申請出来る様にして欲しい。
- ・窓口の一本化、目的に容易に辿り着けるサイトの構築をお願いしたい。
- ・ネットだとわかりにくい、繋がらない、面倒臭いなどのイメージがあり、結局区役所まで行きがちです。
- ・知らなかったのでも、広報にもうすこし力を入れてもいいのかと。基本的に電子申請推奨な感じで、スマートシティを目指してほしい。
- ・基本的にはあらゆる行政サービスをwebで完結させることを希望します。それにより行政の無駄を省き、市の財政的負担の軽減、窓口の待ち時間短縮などにつながると大変嬉しいです。
- ・電子申請にはWEBサイトだけでなくLINEやFBなど、アクセスできる媒体や方法を選択できるようにしてほしい。
- ・電子化が進化していくのは当然のことですが、これについて行けない高齢者等への対策は、行政として考えていただきたい（あらゆる面での弱者対策が行政の使命）。

全1,050件のご意見をいただきました。ありがとうございました。

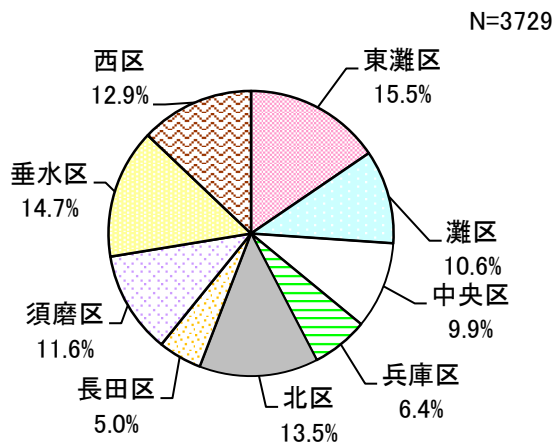
【性別】



【年代】



【区】



【職業】

