

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DX
調査期間	2026 年8月 18日(火)～2026 年8月31日(月)
設問数	全5問（分岐設問除く）
対象モニター数	9,024 名
回答モニター数	5,551 名(61.5%)

【調査結果概要】

神戸市では、より便利に行政手続きを利用できるよう、デジタル技術を活用した「DX(デジタル・トランスフォーメーション)」を進めています。今回のアンケートでは、みなさまから意見をいただき、今後の改善に活かすことを目的として実施しました。

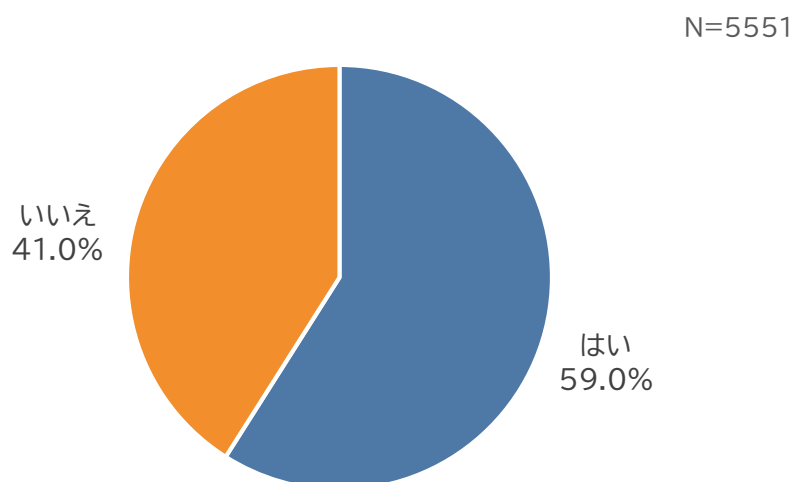
- ・過去 1 年以内に区役所へ来庁した方は 59.0%で、そのうち窓口対応について「とても良い」「良い」と回答した方は 63.5%となり、多くの方が窓口対応に満足していることが分かりました。
- ・[窓口事前予約](#)については、「知らない」と回答した方が 58.5%と半数を超え、認知度向上が課題であることが分かりました。一方で、利用経験者の 75.5%が「使いやすかった」と回答しており、利用者からは概ね好評でした。
- ・オンライン申請サービス [e-KOBE](#) については、「利用したことがある」が 34.8%、「知らない」が 41.7%でした。利用を途中でやめた理由として、「申請の手順が分かりにくい」「入力項目が多く、時間がかかりそう」といった回答が多く、分かりやすさや利便性の向上が求められていることがうかがえました。また、e-KOBE を知っていて利用したことがない方からは、「窓口の方が便利だと感じる」という回答が多くみられました。
- ・電子申請のみで手続きを行う場合については、「特に抵抗はない」が 45.9%、「少し不安はあるが利用できると思う」が 30.8%、「操作方法の説明やサポートがあれば利用できると思う」が 16.4%となり、多くの方が電子申請のみの手続きを受け入れる考えを示されました。
- ・[証明書コンビニ交付サービス](#)については、65.6%の方が利用したことがあり、比較的利用が浸透していることが分かりました。一方で、利用促進に向けては、「取得できる証明書の種類を増やしてほしい」「手数料が安くなれば利用したい」といった意見が寄せられました。また、サービスを知っていて利用したことがない理由は、「窓口で取得する方が便利だと感じる」が多くなりました。
- ・行政手続きの DX については、「今後も積極的に進めてほしい」が 55.0%と最も多く、DX への期待の高さがうかがえました。その一方で、高齢者やデジタル機器の利用に不慣れな方への支援や、窓口サービスの継続を求める声も多く見られました。

【総評】

今回の調査により、行政手続きの DX に対する期待とともに、サービスの認知度向上や利便性の改善、利用者への配慮が今後の課題であることが分かりました。

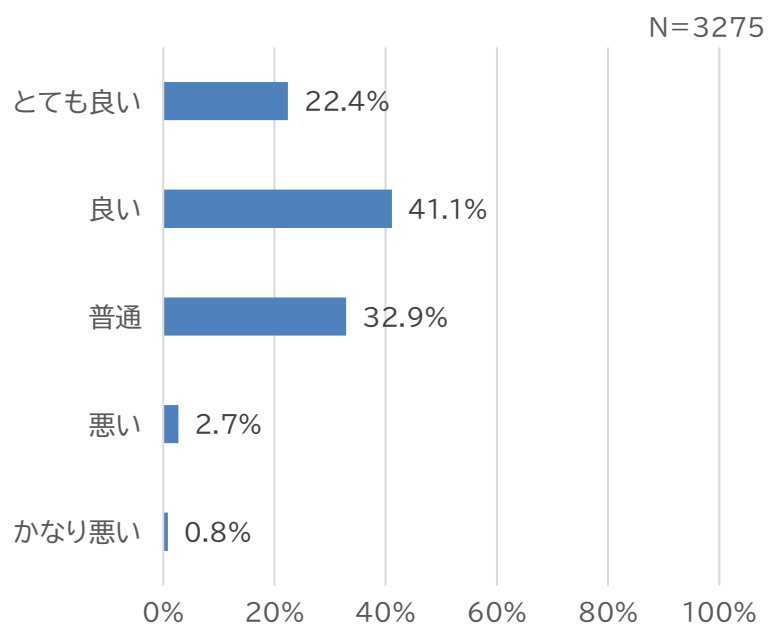
今回いただいたご意見を参考に、皆さまにとってより便利で利用しやすい行政サービスの提供に向けて、オンライン手続きの拡充や分かりやすい広報や案内、利用者目線でのシステム改善に取り組んでまいります。

問1 1年以内(2025年9月～2026年8月)に区役所へ来庁されましたか。

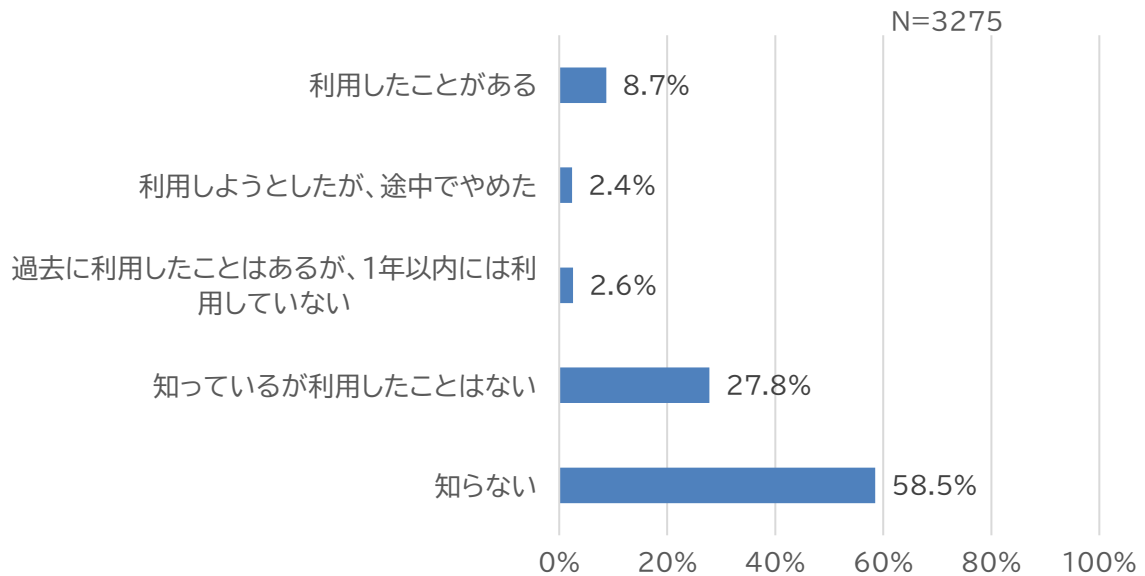


<1年以内に来庁した方>

問1-1 来庁時、区役所・支所の窓口の対応は総合的にどのように感じましたか。



問2 区役所では、来庁日時を WEB から事前に予約できる「窓口事前予約」がありますが、1 年以内(2025 年 9 月～2026 年 8 月)に「窓口事前予約」を利用したことはありますか。



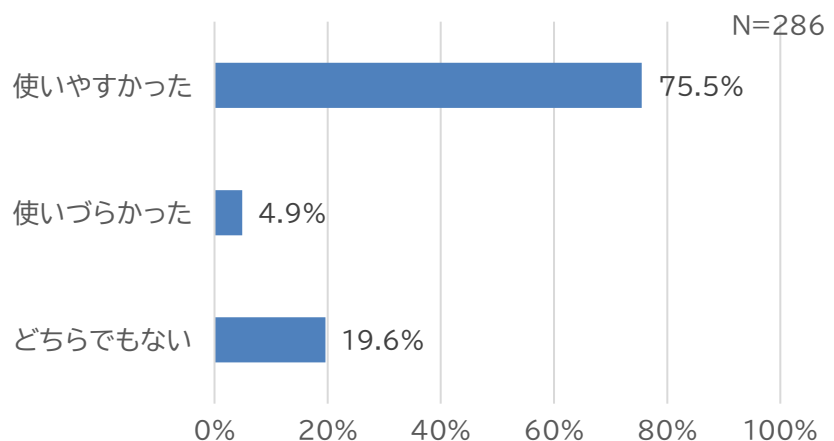
■区役所窓口の事前予約

https://www.city.kobe.lg.jp/a84453/kuyakusyo_yoyaku.html

※灘区、垂水区では、現時点では窓口事前予約をご利用いただけません(今後、窓口の機器更新に合わせて対応予定)

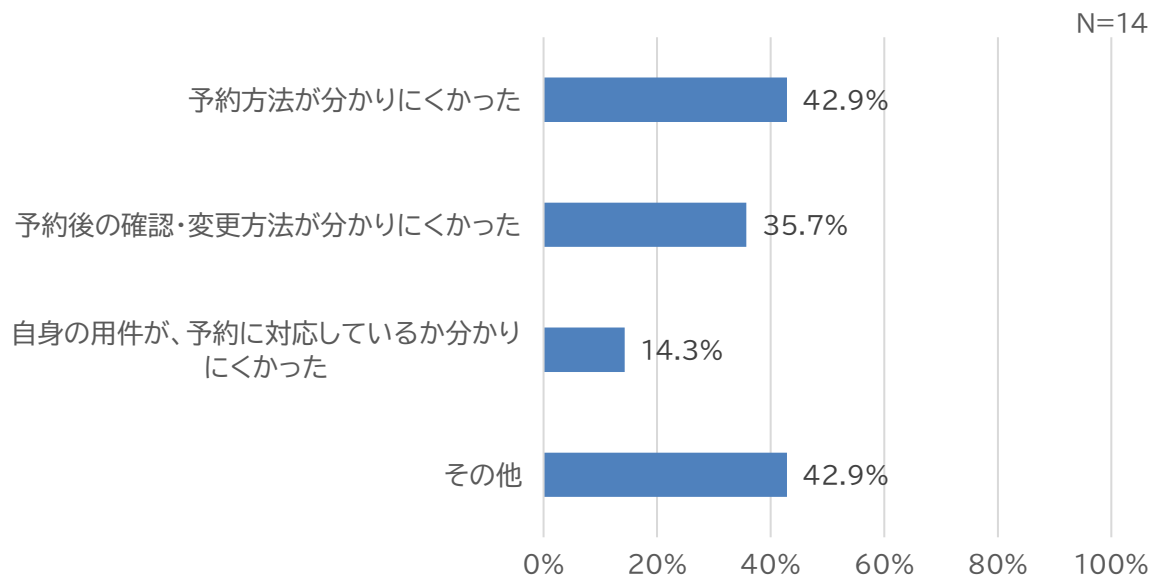
<窓口事前予約を利用したことがある方>

問2-1 窓口事前予約の使い勝手はいかがでしたか。



<使いづかった方>

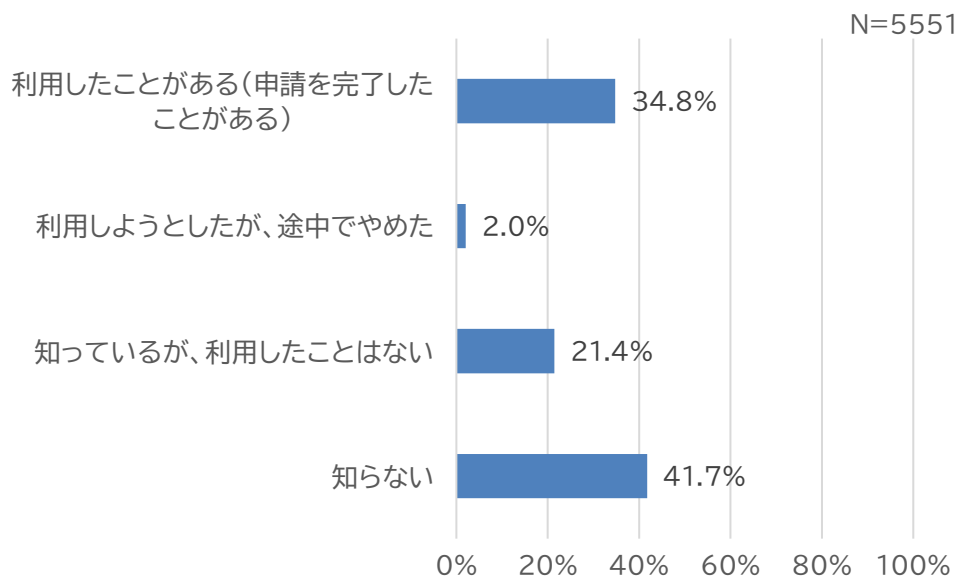
問2-2 窓口事前予約が使いづかった理由を教えてください。(該当するものすべて)



その他

- ・予約して時間通りに来庁したが優先案内されず、予約の意味がなかった。
- ・予約窓口の場所が分かりにくく、どこへ行けばよいか迷った。

問3 e-KOBE(※)を利用したことがありますか。



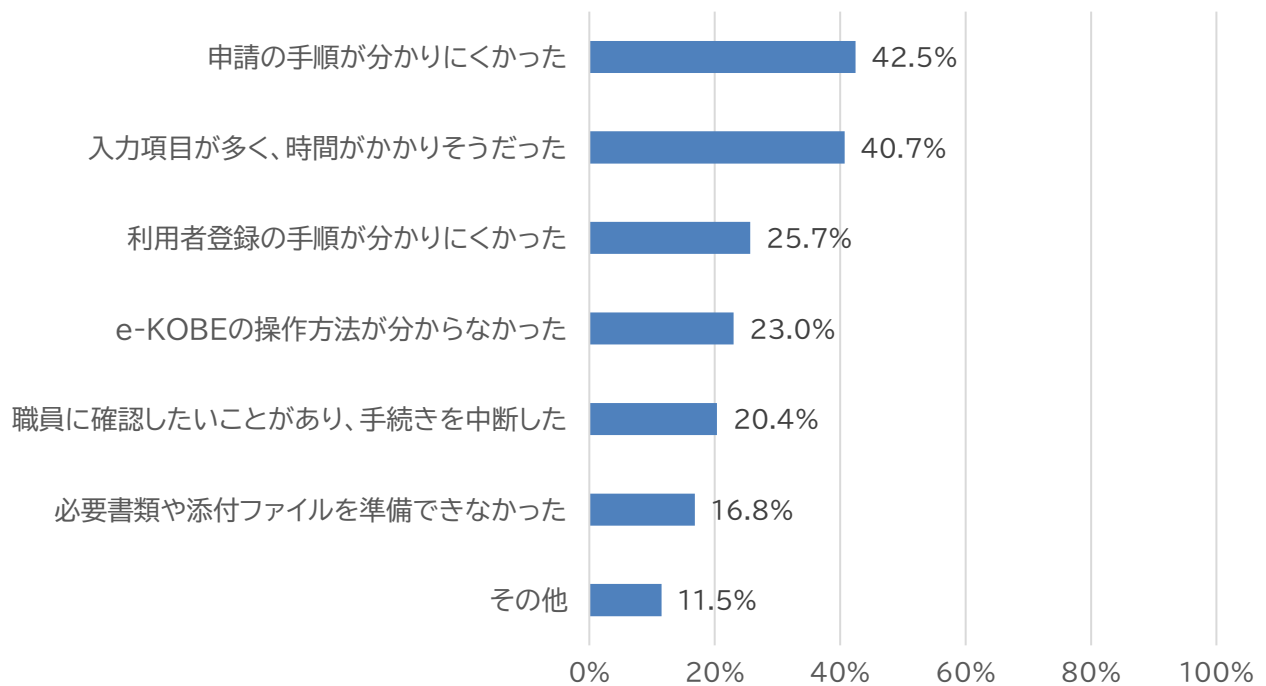
※ e-KOBE:神戸市スマート申請システム

<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/kurashi/registration/application.html#ekobe>

<e-KOBE の利用を途中でやめた方>

問3-1 e-KOBE の利用を途中でやめた理由を教えてください。

N=113



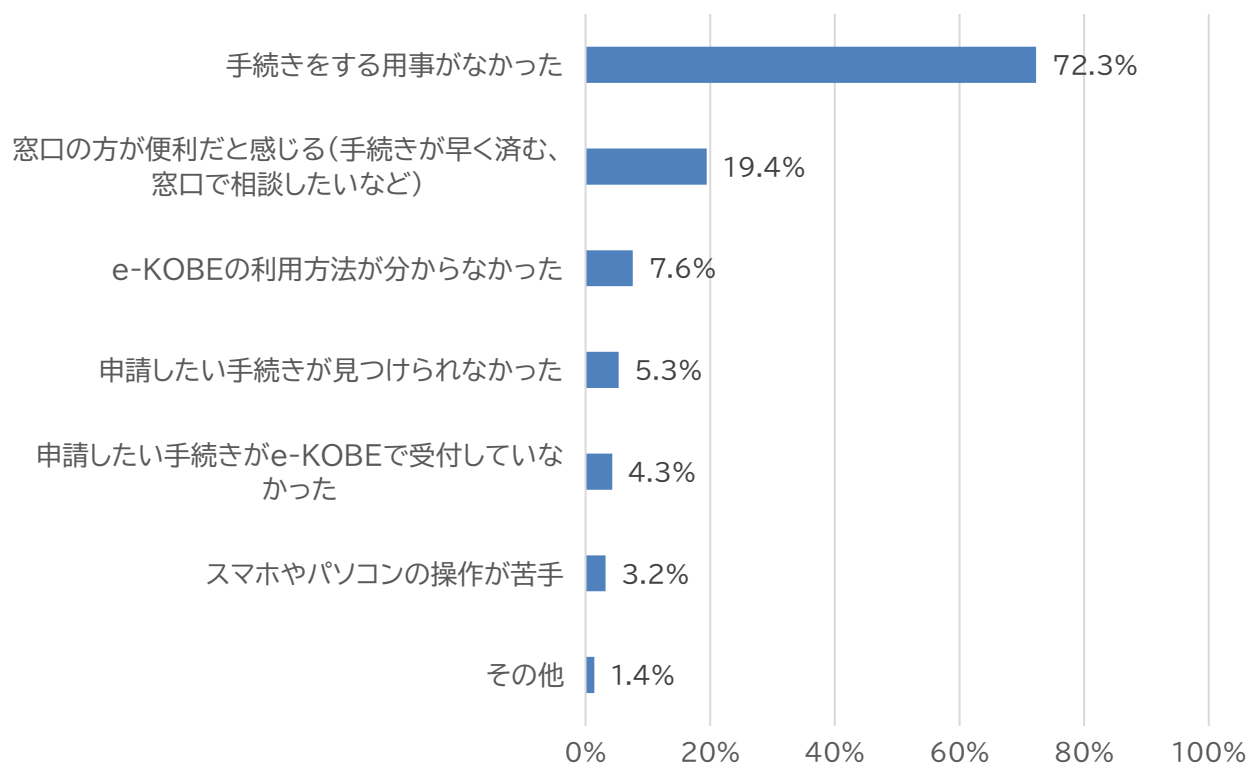
その他

- ・申請したい手続きが電子申請の対象外だった
- ・マイナンバーカード認証がうまくできなかった

<e-KOBE を知っていて使ったことがない方>

問3-2 e-KOBE を利用したことがない理由を教えてください。

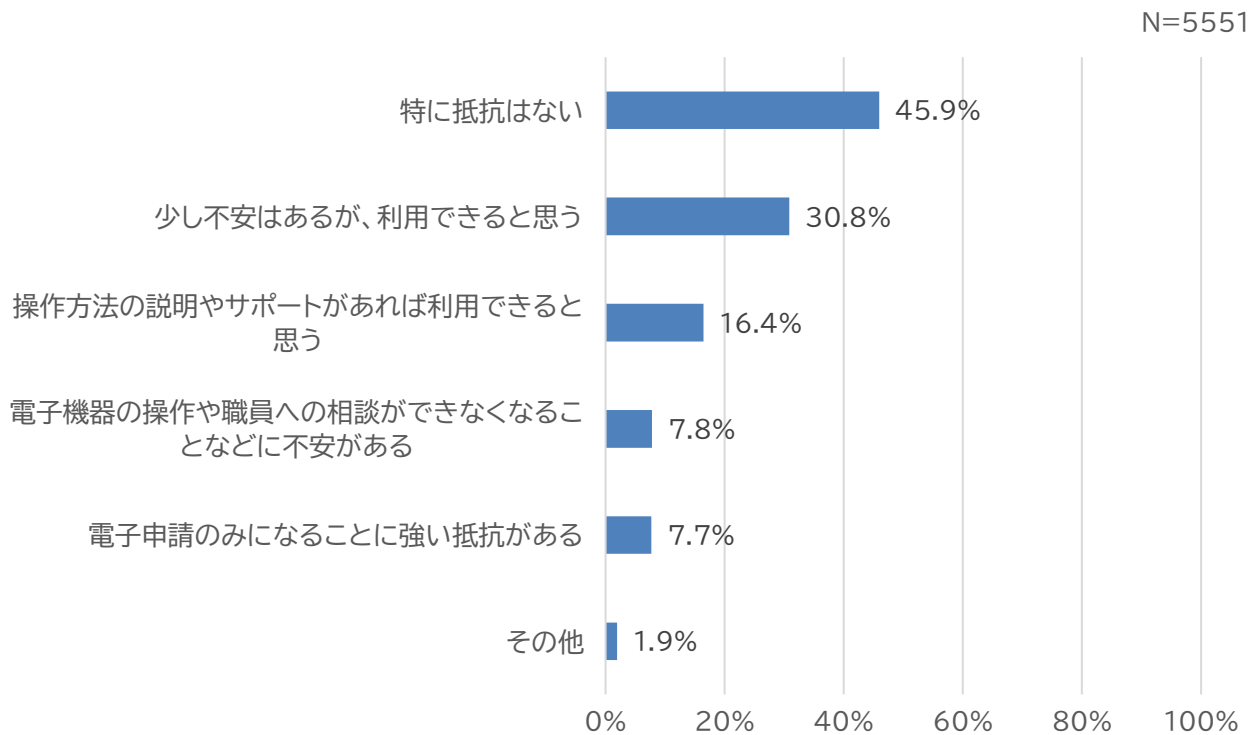
N=1190



その他

- ・利用する機会・必要性がない
- ・窓口・対面手続きを希望している
- ・オンライン申請に不慣れである
- ・手続きが面倒なので、利用したくない

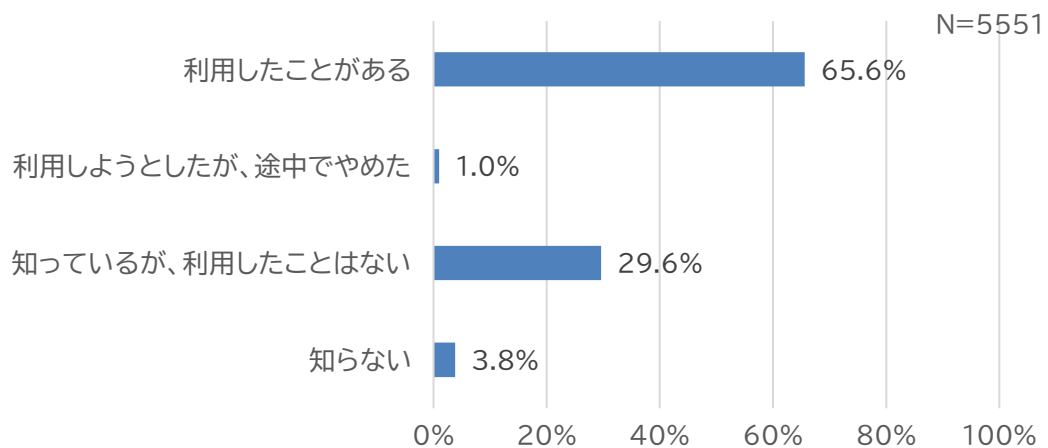
問3-3 ご自身が行う手続きが、電子による申請のみだった場合、あなたのお考えに最も近いものを選んでください。



その他

- ・都合の良い時間に利用でき大変便利
- ・高齢者、デジタル弱者への配慮は必要
- ・基本は電子申請でも良いが、相談のため窓口で申請する道を残しておいて欲しい
- ・市役所で電子申請できればよい
- ・HPにQAを掲載するといった方法で、ユーザーが使い方に困らない環境を作る必要がある
- ・UIを改善する必要がある

問4 証明書コンビニ交付サービスを利用したことがありますか。



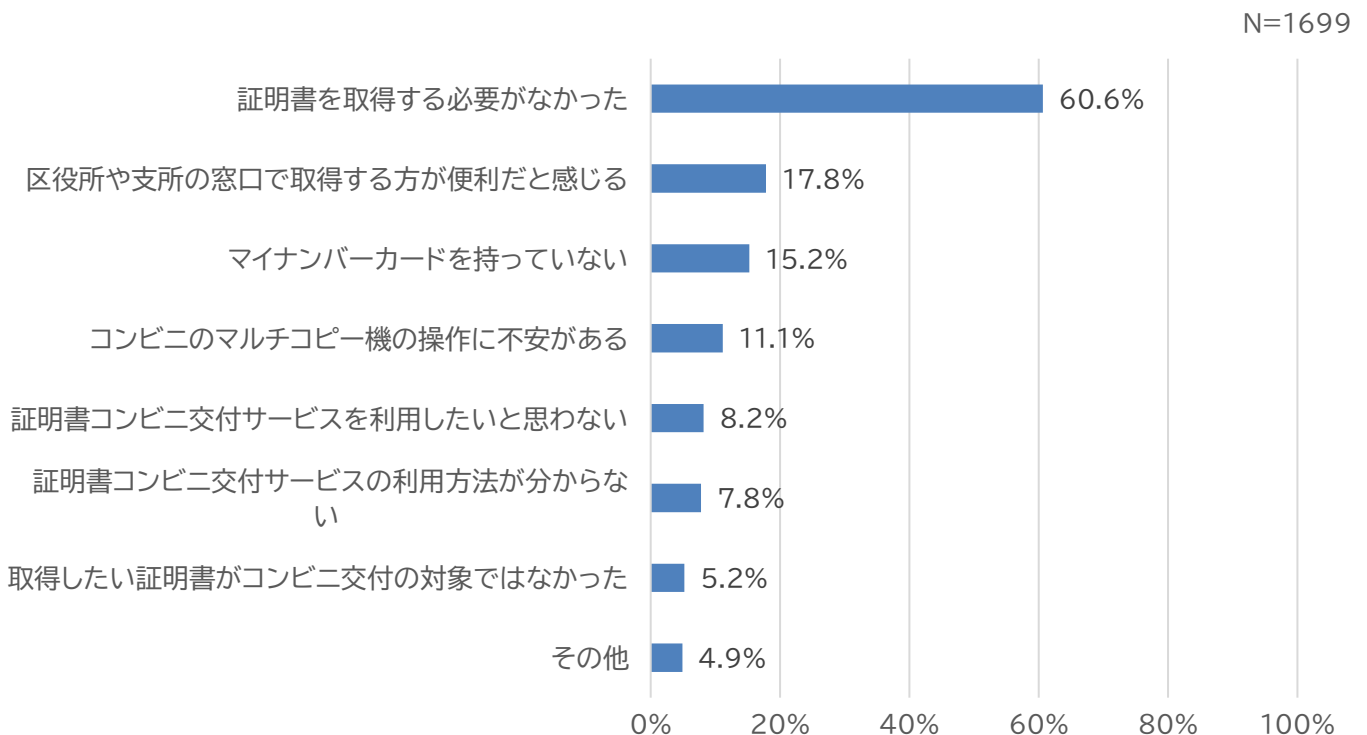
■証明書コンビニ交付サービス

マイナンバーカードを利用して、コンビニのマルチコピー機で発行すると、窓口より 150 円お得に証明書が取得できます。

<https://www.city.kobe.lg.jp/a53715/kurashi/registration/shomeisho/konbinikofu.html>

<証明書コンビニ交付サービスを利用したことがない方>

問4-1 証明書コンビニ交付サービスを利用したことがない理由を教えてください。

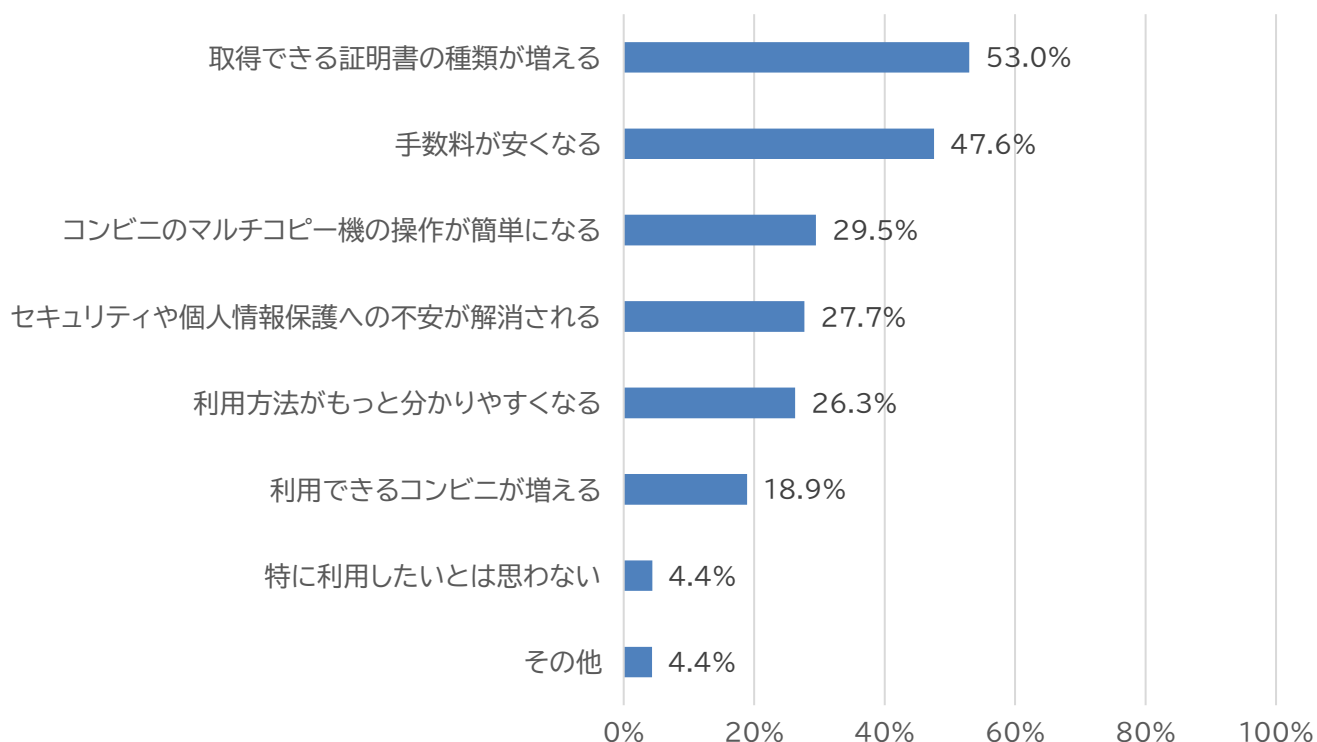


その他

- ・証明書を取得する機会・必要性がない
- ・情報漏洩やセキュリティのほか、操作方法や利用手順に対して不安がある
- ・窓口の方が職員に相談できて便利
- ・コンビニの店員には手続き方法や取得すべき証明書など、わからない事が聞けない

問4-2 証明書コンビニ交付サービスについて、どのような改善があればより利用したいと思いますか。

N=5339

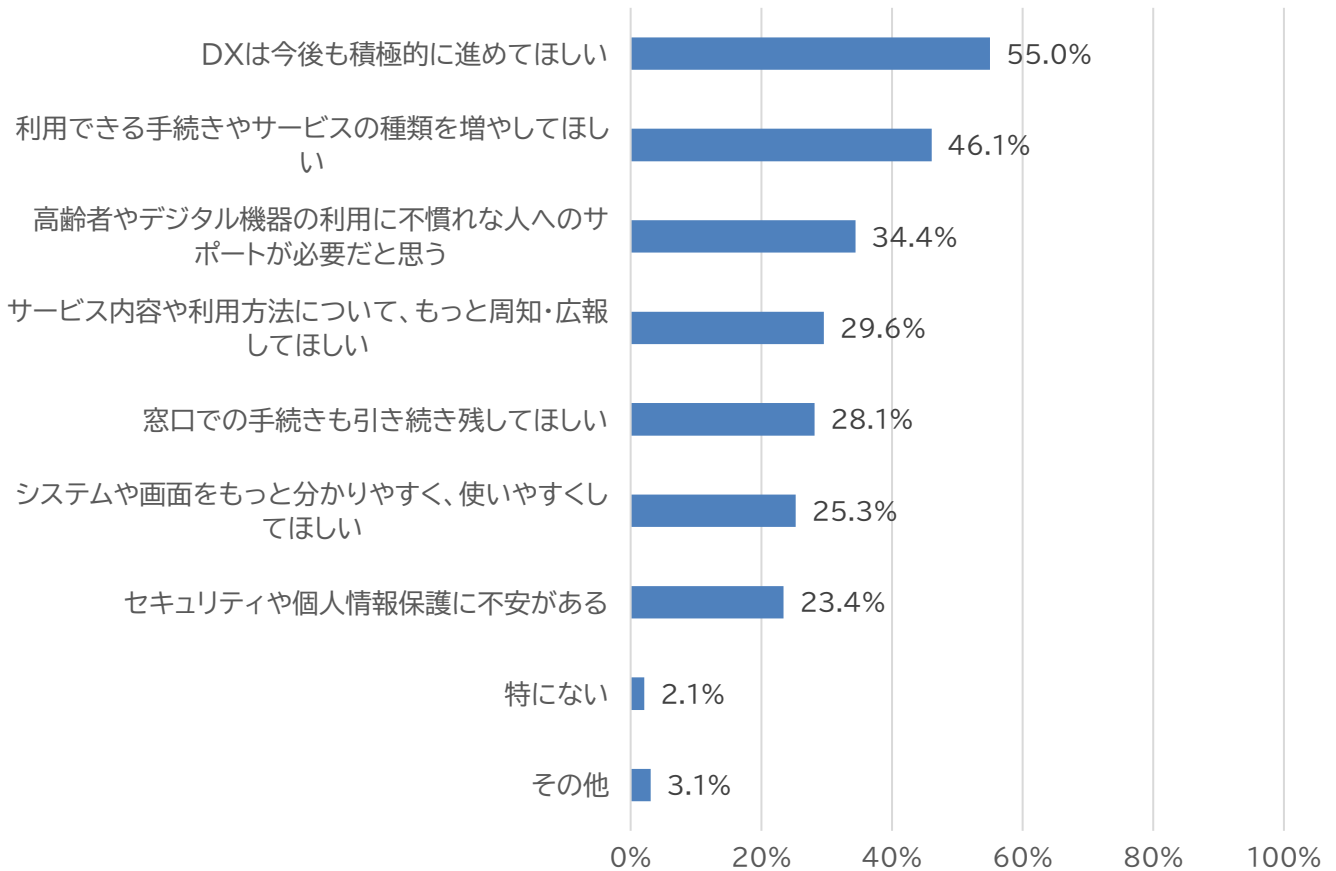


その他

- ・証明の種類に関わらず、利用時間を拡大してほしい
- ・取得できる証明書の種類を拡充してほしい
- ・マイナンバーカード以外の利用手段を増やしてほしい(運転免許証等)
- ・操作の方法が分からないので、画面操作をわかりやすくしてほしい
- ・コンビニでの利用時に個人情報が見られないよう、プライバシー保護対策を強化してほしい
- ・サービス内容や利用方法について、より分かりやすい広報・周知を行ってほしい

問5 行政手続きの DX(オンライン申請や証明書コンビニ交付サービスなど)について、どのように感じていますか。

N=5551

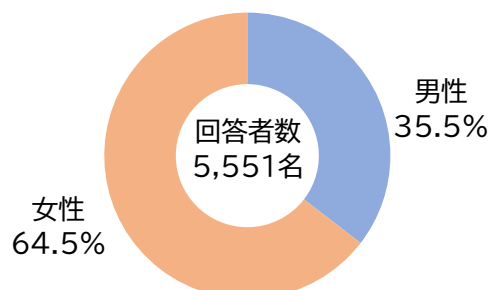


その他

- ・DX の推進には賛成する一方、高齢者やデジタル機器に不慣れな人への配慮として、窓口や相談手段を継続してほしい
- ・現在のシステムは操作性や分かりやすさに課題があると感じているので、利用者目線での UI・UX 改善をしてほしい
- ・安全性に関する十分な対策と説明をしてほしい
- ・DX の必要性や効果について、市民に分かりやすく説明することが重要
- ・電子申請可能な手続きのさらなる増加を期待している
- ・保育園利用に関する還付申請で、電子申請の受付期限が短く、結果的に紙で提出しなければならなかったため、受付期限は長めに取ってほしい。
- ・e-KOBE で手続きを検索する際、キーワードを入力しても目的の手続きが見つかりにくい。正式名称が分からないと検索できず、結局、市役所へ電話で問い合わせることがあった。問い合わせ先として掲載されている番号に連絡したところ、担当部署が異なると言われたことがある。利用者が迷わないよう、手続きごとに正しい担当窓口や連絡先を分かりやすく案内することも必要。
- ・電子化できているものと、できていないものがわからない。

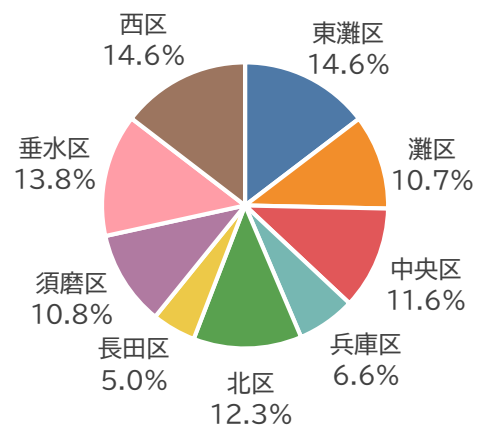
回答者構成比

【性別】



【年代】

N=5551



【区】

