

## オンライン申請等の利用状況について

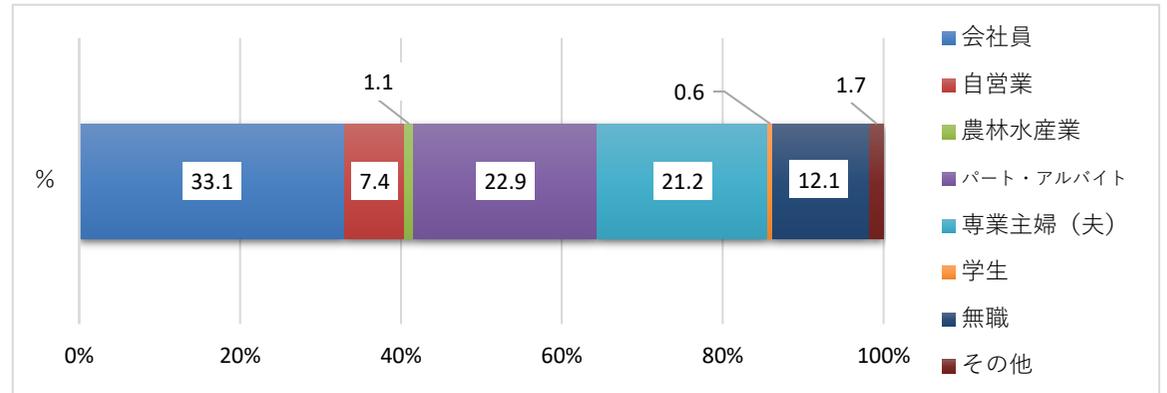
- 調査期間 令和6年4月22日～5月3日
- 調査の趣旨 証明書等のコンビニ交付と和歌山市での手続等のオンライン申請の利用状況についてお聞きします。
- 対象者数 1,178 人(令和6年4月22日現在)
- 回答者数 841 人
- 回答率 71.4 %

(図および表中の比率は、少数点第2位を四捨五入して表示しています。したがって、内訳を合計しても100%に合致しない場合があります。)

【Q1】まずは、モニター情報を教えてください。

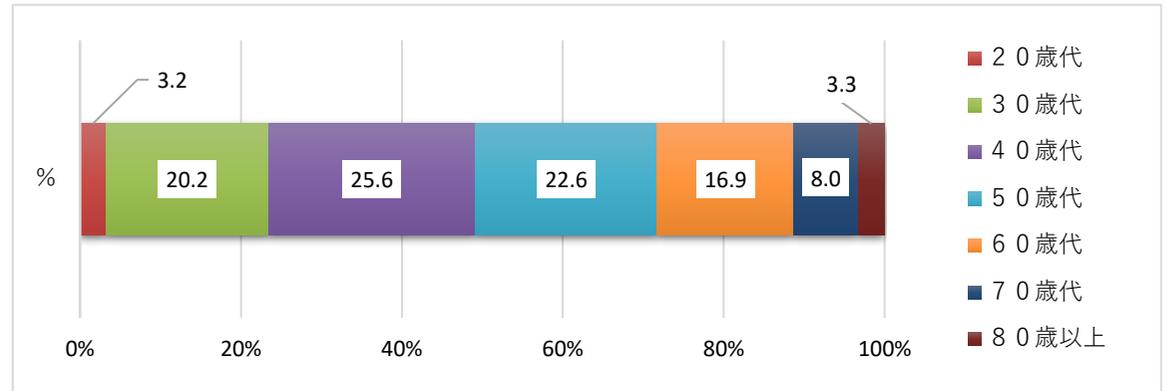
### 【職業】

内訳	人数	%
会社員	278	33.1
自営業	62	7.4
農林水産業	9	1.1
パート・アルバイト	193	22.9
専業主婦(夫)	178	21.2
学生	5	0.6
無職	102	12.1
その他	14	1.7
合計	841	100.1



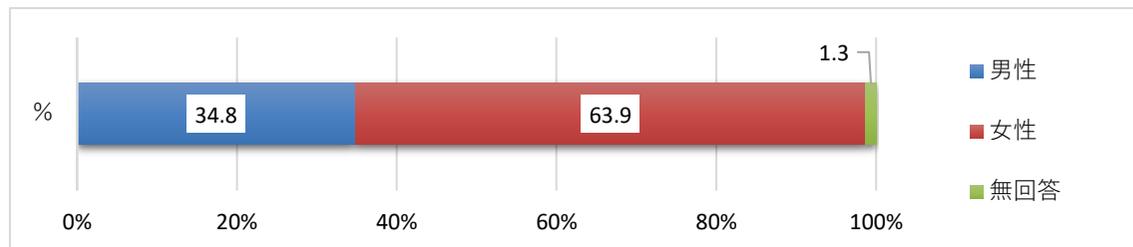
### 【年齢】

内訳	人数	%
10歳代	2	0.2
20歳代	27	3.2
30歳代	170	20.2
40歳代	215	25.6
50歳代	190	22.6
60歳代	142	16.9
70歳代	67	8.0
80歳以上	28	3.3
合計	841	100.0



【性別】

内訳	人数	%
男性	293	34.8
女性	537	63.9
無回答	11	1.3
合計	841	100.0



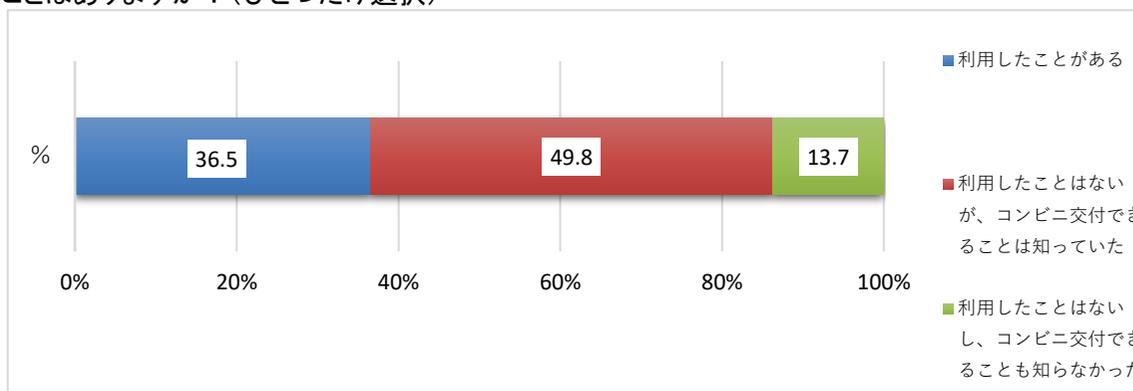
【証明書等のコンビニ交付について】

和歌山市では、コンビニエンスストアでマイナンバーカードを利用して証明書等が交付できるサービスを提供しています。

コンビニ交付できる証明書	コンビニ交付開始時期
住民票の写し	平成29年2月
印鑑登録証明書	平成29年2月
戸籍全部事項証明書(戸籍謄本)	平成29年2月
戸籍個人事項証明書(戸籍抄本)	平成29年2月
戸籍の附票の写し	平成29年2月
個人住民税の課税・非課税証明書	平成31年4月

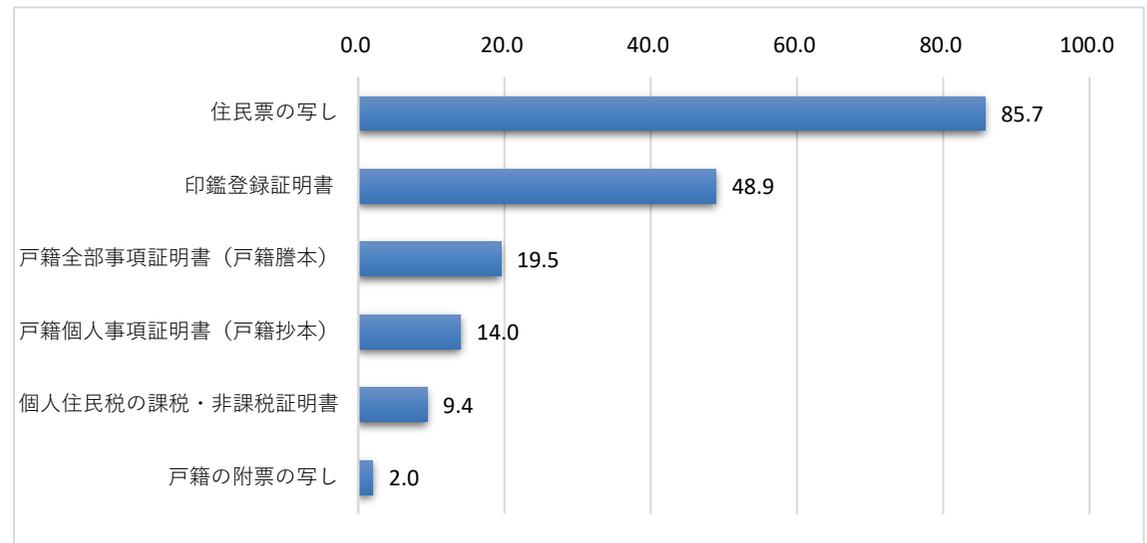
【Q2】和歌山市の証明書等を取るためにコンビニ交付を利用したことはありますか？(ひとつだけ選択)

内訳	人数	%
利用したことがある	307	36.5
利用したことはないが、コンビニ交付できることは知っていた	419	49.8
利用したことはないし、コンビニ交付できることも知らなかった	115	13.7
合計	841	100.0



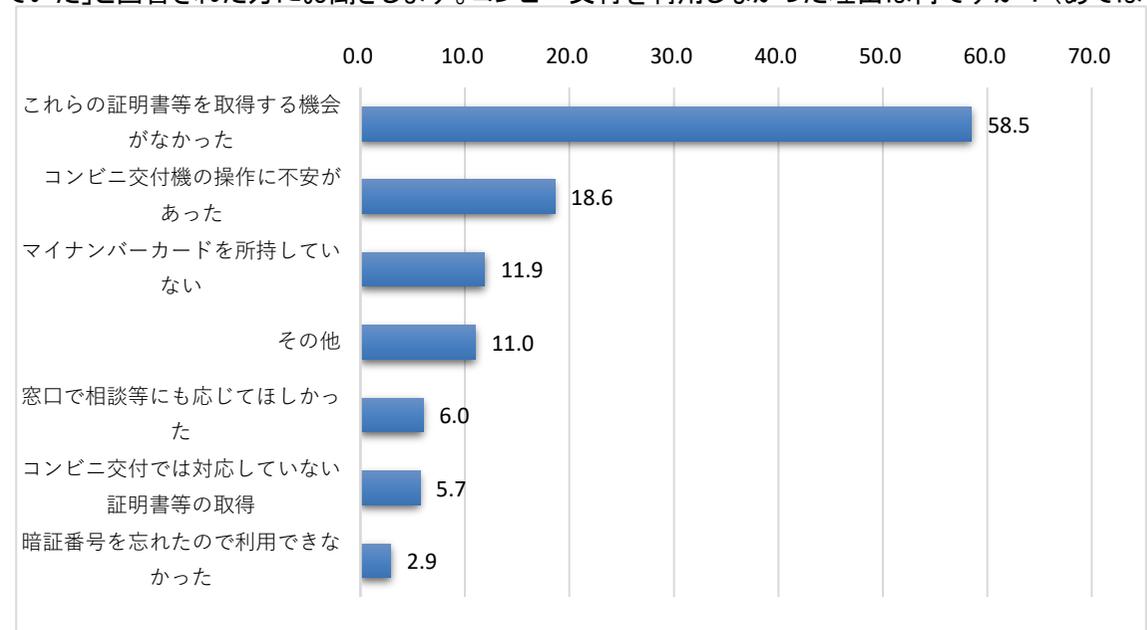
【Q3】Q2で「利用したことがある」と回答された方にお聞きます。コンビニ交付で発行した証明書等はどれですか？（あてはまるもの全て選択）

内訳	人数	%
住民票の写し	263	85.7
印鑑登録証明書	150	48.9
戸籍全部事項証明書(戸籍謄本)	60	19.5
戸籍個人事項証明書(戸籍抄本)	43	14.0
個人住民税の課税・非課税証明書	29	9.4
戸籍の附票の写し	6	2.0



【Q4】Q2で「利用したことはないが、コンビニ交付できることは知っていた」と回答された方にお聞きます。コンビニ交付を利用しなかった理由は何ですか？（あてはまるもの全て選択）

内訳	人数	%
コンビニ交付が開始されてからこれらの証明書等を取得する機会がなかった	245	58.5
コンビニ交付機の操作に不安があった	78	18.6
マイナンバーカードを所持していないので利用できなかった	50	11.9
その他	46	11.0
窓口で相談等にも応じてほしかった	25	6.0
マイナンバー記載の住民票の写しなどコンビニ交付では対応していない証明書等を取得する必要があるがあった	24	5.7
マイナンバーカードは所持しているが暗証番号を忘れたので利用できなかった	12	2.9



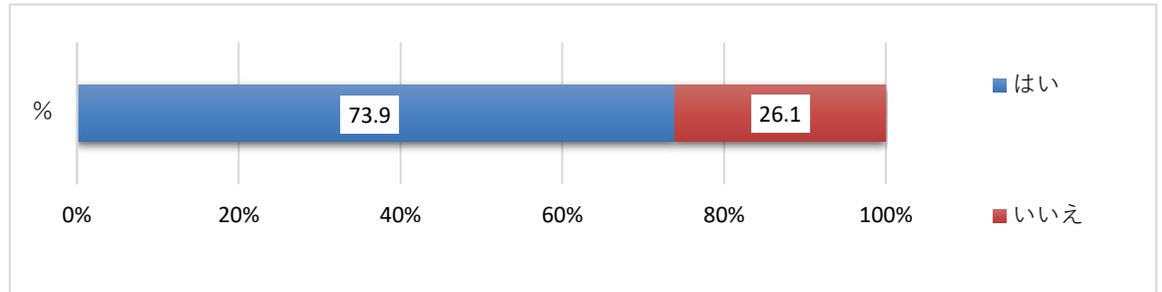
【Q4-1】その他(対象46人)

- コンビニを利用することが少なく、コンビニに行くなら各コミセンで手続きできるから。
- コンビニを利用しようと思わない。
- 近くにコミュニティーセンターがあった為。
- 従来の方法で不便に感じていないから。
- 窓口が近いから。
- やり方がわからない。
- サービスセンターが近くにある。
- 近くのコミセンの行事を週1回以上参加しており、いつもコミセン内のサービスセンターを利用しています。
- コンビニより近くにコミセンがあるから。
- 市役所やサービスセンターまで行きやすい環境にあり、コンビニに行く必要がなかったため。
- マイナンバー取得してから、証明書が必要になってない。
- コンビニでは、やり方がわからず不安だ。
- 交付の必要性がなかったため。
- 不特定多数の人が居る場所で証明書類を取得する事への不安感・忌避感があるから。
- 窓口に寄れたので。
- めったに必要がない。
- 従来の交付方法で間に合った。とは言え今後はコンビニを利用すると思う。
- コンビニより近いところに証明書を取れる場所があるから。
- 市役所に出向くことが多くてそのついでに取得することが多いので。
- 煩雑過ぎる。
- 近くにサービスセンターがあるので、そちらを利用した。
- 特に必要なかった。
- 近所にコミュニティーセンターがあるため。普段はコンビニに行かないし、コンビニで買い物もしない。
- コミセンが近いのでそちらでしています。
- 最寄りのコンビニより、サービスセンターのほうが近い。
- マイナンバーカードを所持していないしコンビニで証明書等を取得したいとおもわないから。
- 必要がなかった。

- 住民票など要することがなかった。
- 必要な事がなかった。
- コンビニは人的セキュリティに不安があり、各支所等出先機関が便利で安心できる。
- 市役所が徒歩圏内にある。
- コンビニのように色々な人が利用する場所で大切な書類を交付するのが不安。例えば手続きに必要な書類やカード等の持ち帰り忘れなど。
- コミュニティーセンターによくいくのでそこでとるのが便利。
- コミュニティーセンターの方が便利かな、と思ってそちらに行った。
- マイナンバーカード制度自体に不安があり、利用していない。
- コンビニに行く方が遠いから。
- マイナンバーカードは持っているがいちいち持ち歩かない。
- 徒歩圏内にコミュニティーセンターがあり、窓口時間内で要件を済ませることができるので。コンビニ交付をするほど、切羽詰まった状況にないから。
- コミュニティーセンターが近くにある為。
- 本籍が別の市のため、和歌山市で取れなかった。
- いつもの流れで窓口へ行ったから。また、本籍地が和歌山市ではないため、戸籍抄本は取れないと思ったので。
- コンビニよりコミュニティーセンターが近くにある。
- 戸籍謄本を取ろうとしたが特定の市しか対応していなかった。
- 木曜日に19時まで、支所で交付できるから。
- 必要がなかった。

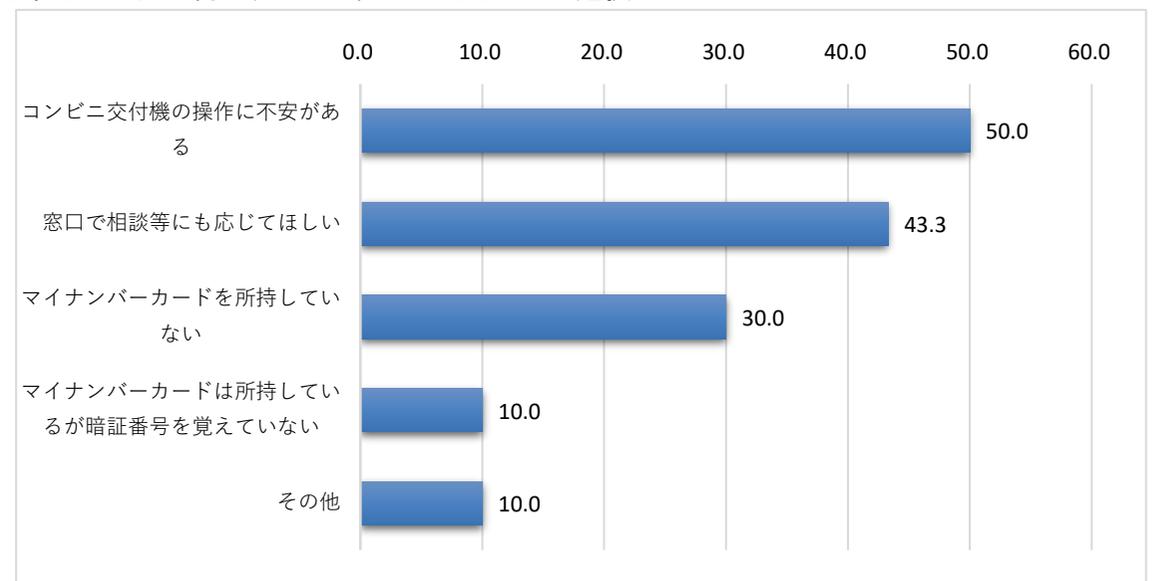
【Q5】Q2で「利用したことはないし、コンビニ交付できることも知らなかった」と回答された方にお聞きします。今後、機会があればコンビニ交付を利用しようと思いますか？(ひとつだけ選択)

内訳	人数	%
はい	85	73.9
いいえ	30	26.1
合計	115	100.0



【Q6】Q5で「いいえ」と回答された方にお聞きします。利用しようと思わない理由は何ですか？(あてはまるもの全て選択)

内訳	人数	%
コンビニ交付機の操作に不安がある	15	50.0
窓口で相談等にも応じてほしい	13	43.3
マイナンバーカードを所持していない	9	30.0
マイナンバーカードは所持しているが暗証番号を覚えていない	3	10.0
その他	3	10.0



【Q6-1】その他(対象3人)

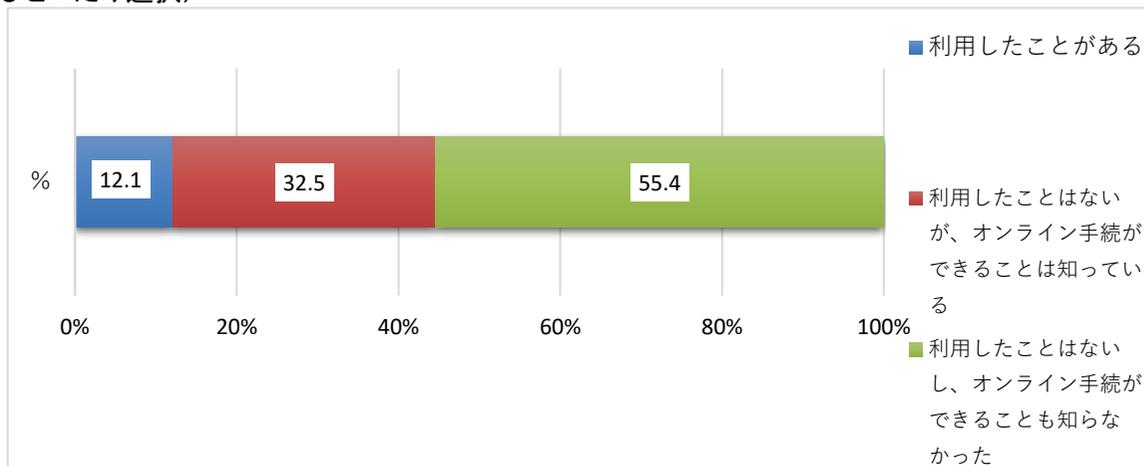
- サービスセンターが近くにあります。
- 近くにサービスセンターがある。
- コミュニティセンターが近くにあるから。

【手続等のオンライン申請について】

和歌山市ではオンライン手続の充実に努めています。

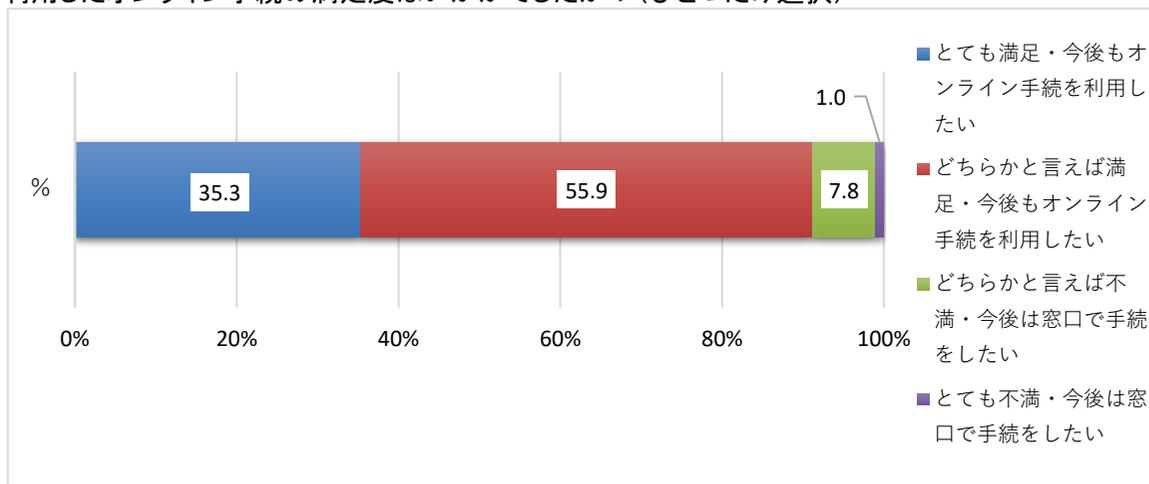
【Q7】和歌山市のオンライン手続を利用したことはありますか？（ひとつだけ選択）

内訳	人数	%
利用したことがある	102	12.1
利用したことはないが、オンライン手続ができることは知っている	273	32.5
利用したことはないし、オンライン手続ができることも知らなかった	466	55.4
合計	841	100.0



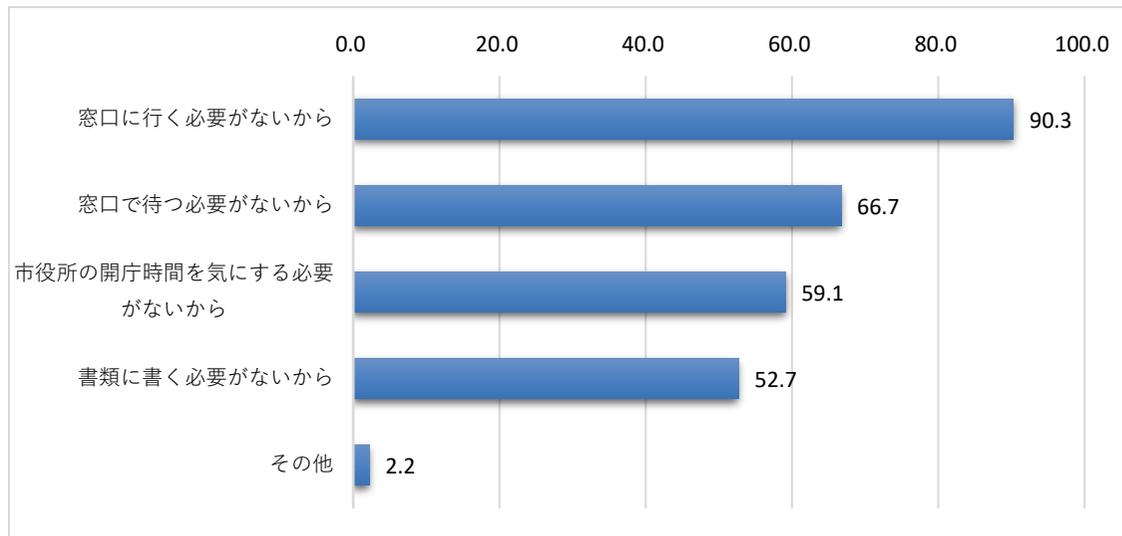
【Q8】Q7で「利用したことがある」と回答された方にお聞きます。利用したオンライン手続の満足度はいかがでしたか？（ひとつだけ選択）

内訳	人数	%
とても満足・今後もオンライン手続を利用したい	36	35.3
どちらかと言えば満足・今後もオンライン手続を利用したい	57	55.9
どちらかと言えば不満・今後は窓口で手続をしたい	8	7.8
とても不満・今後は窓口で手続をしたい	1	1.0
合計	102	100.0



【Q9】Q8で「とても満足」「どちらかと言えば満足」と回答された方にお聞きます。今後もオンライン手続を利用したいと思う理由は何ですか？（あてはまるもの全て選択）

内訳	人数	%
窓口に行く必要がないから	84	90.3
窓口で待つ必要がないから	62	66.7
市役所の開庁時間を気にする必要がないから	55	59.1
書類に書く必要がないから	49	52.7
その他	2	2.2

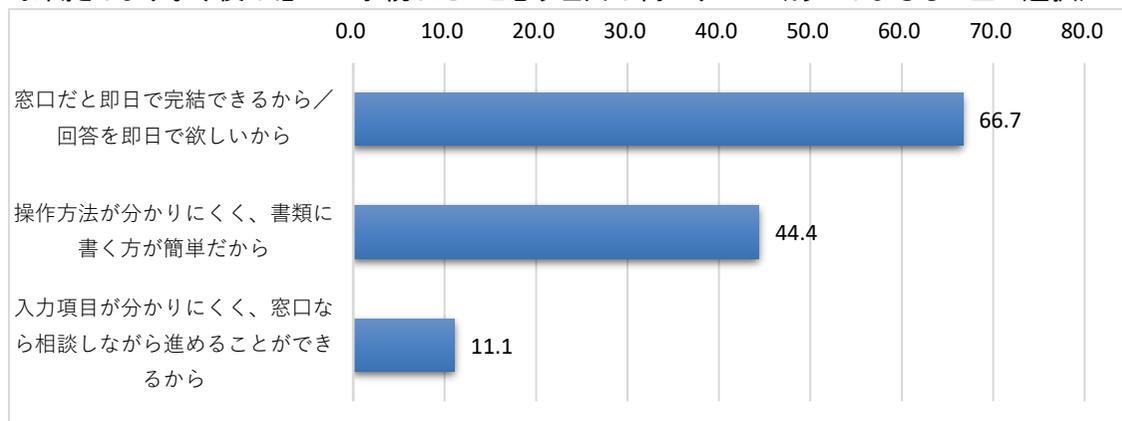


【Q9-1】その他(対象2人)

- 駐車が便利。
- ネット世代には便利だが、そうでない人にはなかなか難色ではなかろうかと思いました。

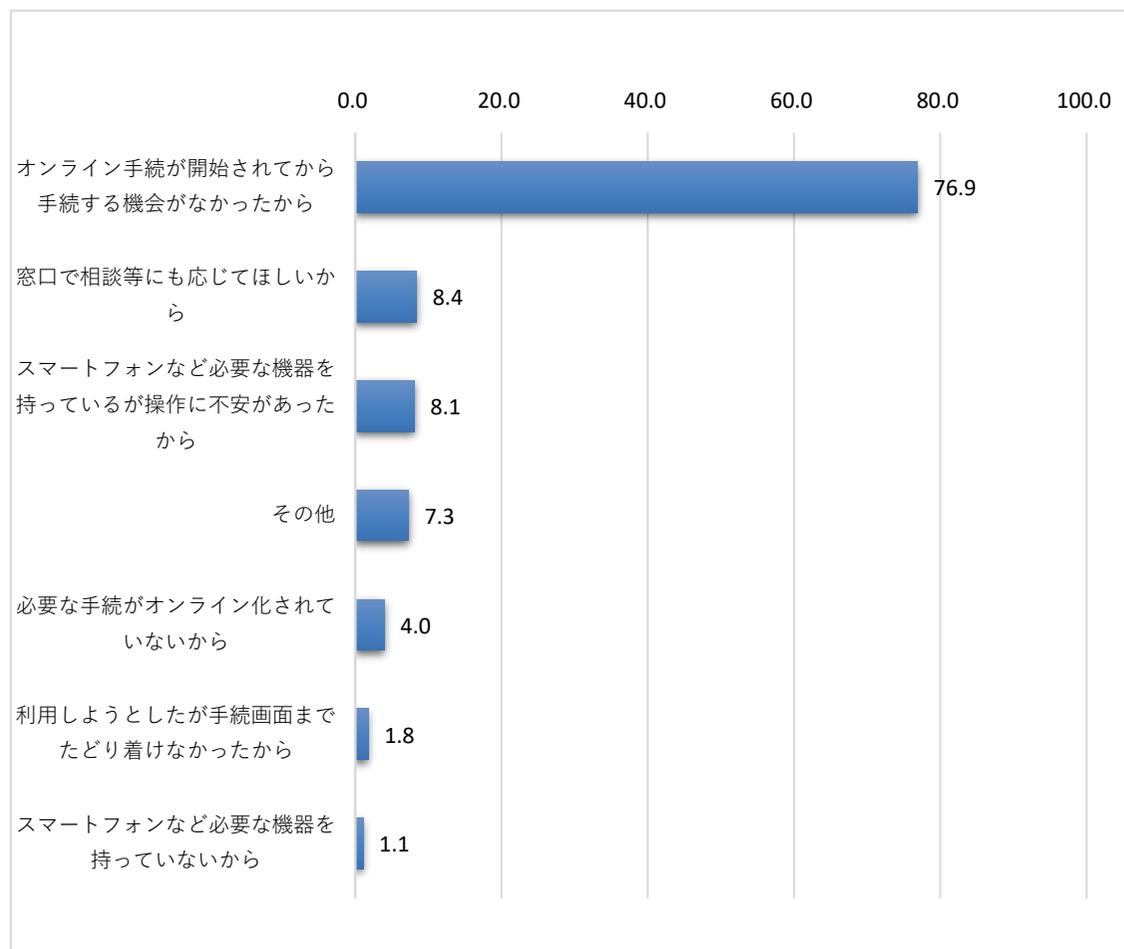
【Q10】Q8で「どちらかと言えば不満」「とても不満」と回答された方にお聞きます。今後は窓口で手続したいと思う理由は何ですか？（あてはまるもの全て選択）

内訳	人数	%
窓口だと即日で完結できるから／回答を即日で欲しいから	6	66.7
操作方法が分かりにくく、書類に書く方が簡単だから	4	44.4
入力項目が分かりにくく、窓口なら相談しながら進めることができるから	1	11.1



【Q11】Q7で「利用したことはないが、オンライン手続きができることは知っている」と回答された方にお聞きします。オンライン手続きを利用しない理由は何ですか？（あてはまるもの全て選択）

内訳	人数	%
オンライン手続きが開始されてから手続きする機会がなかったから	210	76.9
窓口で相談等にも応じてほしいから	23	8.4
スマートフォンなど必要な機器を持っているが操作に不安があったから	22	8.1
その他	20	7.3
必要な手続きがオンライン化されていないから	11	4.0
利用しようとしたが手順画面までたどり着けなかったから	5	1.8
スマートフォンなど必要な機器を持っていないから	3	1.1



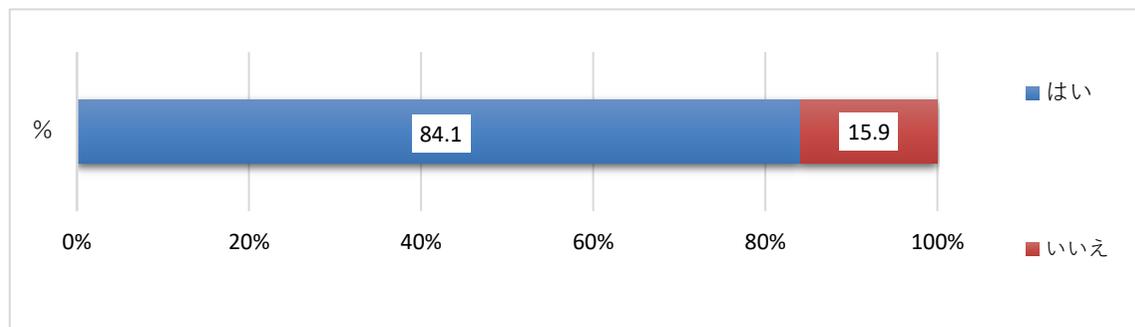
【Q11-1】その他(対象20人)

- 家族に任せているので自分がしたことがない。
- オンライン手続きを必要としていない。
- 操作が面倒だから。

- 和歌山市企業局営業課の給水申請 下水道管理課の排水確認申請、道路占用協議申請はいまだに紙ベース申請ですから。
- オンラインのほうが認証など面倒に感じるの。
- メンテナンス期間だった。
- よくわからないけどめんどくさそうだから。
- 必要なかったから。
- 必要がなかった。
- 特に変更の必要性がないから。
- 必要な事がなかった。
- オンライン手続きを進めている、と言っても、私が必要としている件は「紙の書類を窓口へ提出」となっている。先日も窓口でこんな簡単なことはオンラインで出来るようにしてほしいと言ったら窓口の担当者はそうですね、と苦笑いしていました。前例や慣習に囚われている役所の一端が分かりました。この設問は無効です。まず役所の仕事を洗い出し、オンラインで出来ることを広げていくことが先決です。
- 特に理由は無い。
- いちいち登録したりが面倒くさい。
- コンビニで間に合っているから。
- 他の支払いで金融機関に行く事があるので。
- 利用したいサービスはない。家族が支払う税ばかりだから。

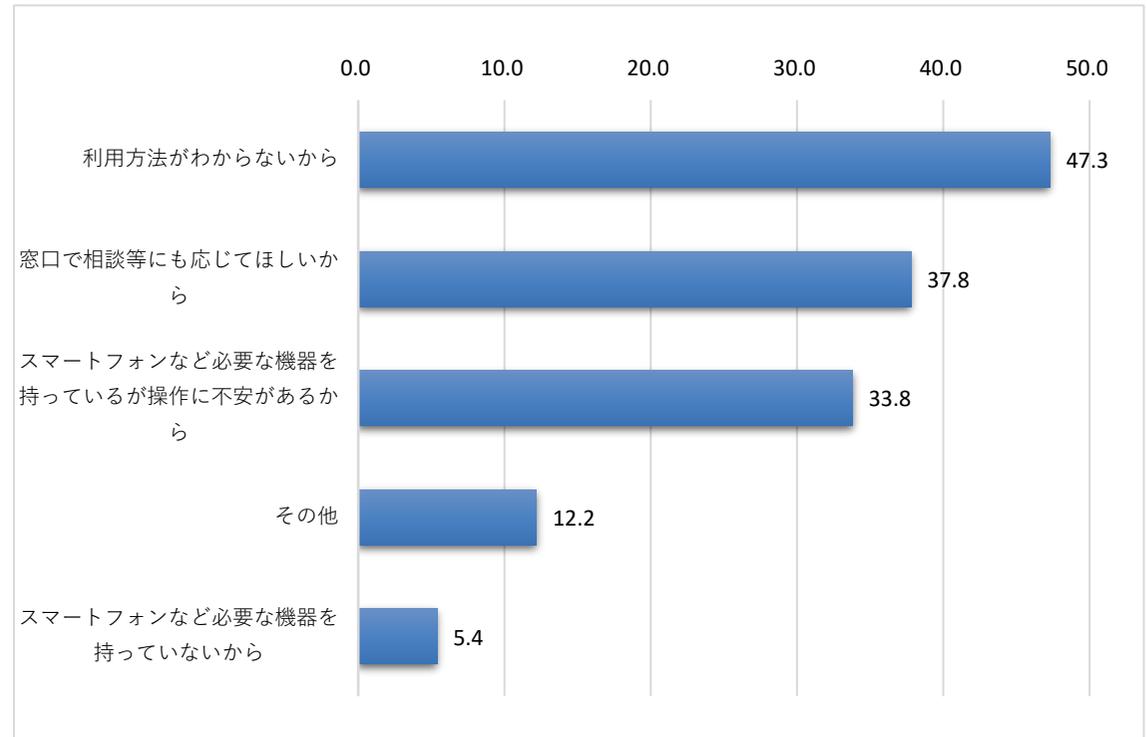
【Q12】Q7で「利用したことはないし、オンライン手続きができることも知らなかった」と回答された方にお聞きます。今後、機会があればオンライン手続きを利用しようと思えますか？（ひとつだけ選択）

内訳	人数	%
はい	392	84.1
いいえ	74	15.9
合計	466	100.0



【Q13】Q12で「いいえ」と回答された方にお聞きします。利用しない理由は何ですか？(あてはまるもの全て選択)

内訳	人数	%
利用方法がわからないから	35	47.3
窓口で相談等にも応じてほしいから	28	37.8
スマートフォンなど必要な機器を持っているが操作に不安があるから	25	33.8
その他	9	12.2
スマートフォンなど必要な機器を持っていないから	4	5.4

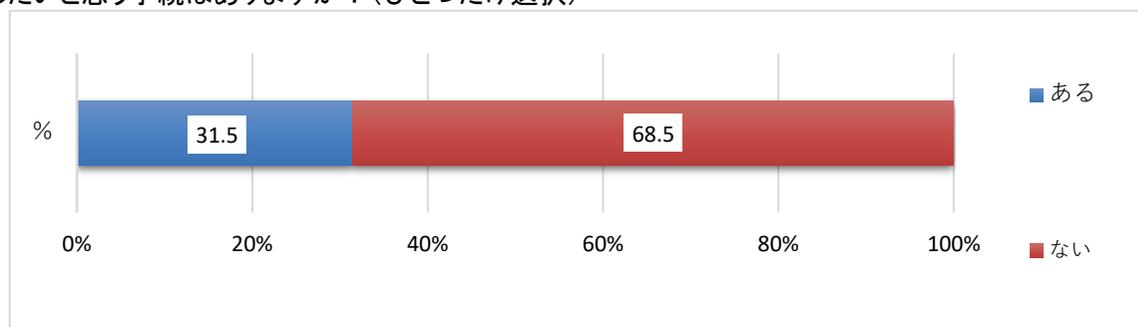


【Q13-1】その他(対象9人)

- セキュリティに関して情報漏洩が心配。
- 買い物に行く途中にコミュニティーセンターがあるので利用が苦にならないから。
- インターネットを信用しきれしていないから。情報漏洩や詐欺サイトなどが怖い。
- 情報漏洩等不安より。
- ざっと見た感じ使う予定がありそうな項目がなかったことと、試しに開いた「市報和歌山読者アンケート」の詳細がリンク切れかページが削除されていて見れなかった。
- 個人情報保護などに不安があります。
- 安全性に不安がある。
- 電子決済などで支払えるものもあって、そちらの方が便利だと思うので。
- 情報漏れ、システム異常、証明など不安。

【Q14】今後、市役所に関することで、オンライン化されれば利用したいと思う手続はありますか？（ひとつだけ選択）

内訳	人数	%
ある	265	31.5
ない	576	68.5
合計	841	100.0



【Q15】Q14で「ある」と回答された方にお聞きます。今後、市役所に関することで、オンライン化されれば利用したいと思う手続は具体的に何ですか？（対象265人）

- 住民票
- 写真つきマイナンバーカードの更新
- 全て
- 子供に関する手続き。他府県で受けた医療費の払い戻しなど。
- 和歌山市企業局営業課の給水申請、下水道管理課の排水確認申請
- マイナンバーの更新
- 今まで出来なかったこと全般
- 住民票
- 子供関係の住所変更
- マイナンバーカードの更新
- 保育所の届け出
- 住所変更など
- 具体的には、思いつかないが、提出書類などを具体的に締め切り日などを提示して書類のPDF送付などで受け付けてもらえれば便利なのにな、と思います。
- 子ども会等の手続き
- 市長、市議選挙の投票
- 市税の納付
- 住民票発行

- 各選挙投票などをオンラインにして欲しい。
- 冠婚葬祭関係
- 住民票
- 納付書等の再発行
- 助成金の申請
- 住民票記載事項証明書をコンビニで印刷できるようになってくれたら利用したいです
- 所得税の証明書
- 保育園の申請
- マイナンバーカードの交付手続き
- 住民票記載事項証明書にオンラインで公印を押すシステムを導入してほしい。あと、来庁日時をオンラインで予約できるようになれば、予約の時点で必要な書類を用意することもできるし、待たなければ子連れでもいけます
- 現在は未定
- マイナンバーカードの更新手続きや写真更新もオンラインでできるのですか？出来ないのならオンライン化していただければ有り難いです。
- 使えて便利になれば全てです。
- 子育て世帯への給付金など
- 各課の書類集め
- 子供に関係する手続き
- 住民票の取得
- 粗大ゴミ収集
- できるものはなんでも
- 入札手続き
- パスポート
- 保育園申し込み
- 乳幼児のイベントの参加権を整理券制にするのではなく、web申し込みにして欲しい。小さい子がいるので、おいそれと気軽に掛けられないので。
- 子供の眼鏡代(医療費助成?)の申請
- スポーツ施設や各施設・コミュニティーセンターの利用予約
- どんな手続きでも
- 学校の補助金などの申請
- 身体障がい者向け、タクシー券の発行申請など

- 児童手当など
- 転居届け
- ○○届け等提出書類
- 住所変更
- 市民税の申告
- 高齢者医療保険の長期入院食費減額手続
- 課税証明書の交付
- オンラインの方が便利だと思いますが、特に今必要な事がないので使っていないです。
- すべてが市役所に直接、関するわけではないし、手続きでもないが、閲覧板をWEBにしてほしい。
- 何か？将来便利になるであろうと思うから。しかし高齢者は、情報処理システム・スマホなど扱いに熟知していないので利用出来るか否かは分からない。
- 障がい者や母子家庭などの相談に乗るチャットボットや、テレビ電話での相談。困っている立場の人にこそ扉を広く開けてほしいです。
- ひとり親家庭の認定調査
- 要約筆記などの派遣手続き
- オンライン手続きできない市町村の戸籍謄本を受け取れたらより便利になる。
- 出来る限りなんでもしてほしい。
- 介護の書類とか
- 具体的にはない。
- バス、タクシーなどの利用
- 確定申告
- 住民票変更
- 保育園などの申請
- 各種講座申込み
- 国保・社保の切り替え手続き
- 固定資産
- 印鑑証明
- 高額医療
- 申請、講習
- 利用したいと思うが、実際、具体的にどんな手続きがあるかわからない。

- 弁護士や税理士など専門家の無料相談
- 住民票
- 住民票とかの手続きができる嬉しい。
- 各種口座振替の申込み
- 粗大ごみの回収依頼
- 助成金の申請
- 思い浮かべられない。
- 健康保険の還付
- 税金の納付
- 相続関係
- 社会保険、保育園等にかかる申請
- 退職後の健康保険や年金の手続き
- 若竹の利用申請
- 市民登録、年金や国保関連手続き
- 高額医療費
- 各種申請書
- 道路占用の申請・更新手続き、若竹学級や小学校、保育園への提出資料
- 粗大ごみ回収予約申し込み
- 障害福祉の更新手続きなど
- 色々な手続き
- 児童扶養手当の申請
- 建築確認申請関係一式
- 和歌山県国民健康保険限度額適用認定証他、申請が必要になった時
- 児童扶養手当、現状届
- 学童の書類申請をオンライン化してください。
- 障がい者福祉に関する手続き
- マイナンバーカード
- 子育て支援の補助金の手続き

- 税金
- 子供に関する申請や転出?転入に関する手続き
- 市内の無料の駐車場の場所
- 障害者手帳の更新
- 課税証明書、所得税とかの書類
- 転出、転入届の提出について。国保の加入について。
- 具体的に何がというのは分からないが、すべての手続きが出来たら嬉しい。
- 固定資産台帳の閲覧、原動機付自転車登録内容の閲覧
- 国保の加入、脱退
- 保育園の申請書類の取得
- 障害者手帳の手続き
- どんな手続きでも利用したい。
- 全て
- すべて
- 固定資産税評価の問い合わせ
- 駐車場の予約
- 保育園の申込み
- 住所変更、出生届
- 今は特に思いつかない
- 障害者福祉サービスに関する手続き
- 転居の手続き
- 相談不要の手続き全て 社会保険⇒健保切替等
- 全ての手続き
- 簡単そうに思います
- 子ども手当関連
- できそうなことはどんどんオンライン化をしていくと良いと思う
- 一時保育
- 死亡時の手続き関連 (おくやみコーナーの設置で随分たすかるものの、通夜告別式他いろいろと忙しいなか、市役所で各課窓口を回るのが大変なので)

- 子供医療費に関する申請
- 市民税の申請。窓口行くのが億劫
- 後援名義申請書
- 面談 訪問日の予定確認、予約
- 厚生年金手続き
- すべて！！
- 便利になるのであれば、色々薦めてほしい。
- 今、何がオンラインで出来るのか理解していない。
- 納税証明等
- 子供の保育所申し込みや色々な補助金の手続き
- 福祉関係
- 申請類全般
- 全て。市役所に行きたくない。
- コンビニで発行している各種証明書
- 今のところ強いて言うものは思い浮かばない
- 住民票の取得
- 年金の免除申請手続き
- 不妊治療の助成金申請
- 場所時間に左右されずに手続きが出来る点が利便性を感じます
- 死亡届け、死亡届け後の諸々の手続き
- マイナンバーカードの更新
- 市営住宅の申し込み
- 固定資産税の確認
- 死亡届を出す際、あちこちの窓口を回らなくてもその1回で手続きが終わるようにしてほしい。
- コンビニだけでなく、イオンモールの機械を復活させてほしい
- 年金
- ふるさと納税の上限金額を知りたいです
- ひとり親家庭の証明書

- 住民税等の納税証明書や非課税証明書の交付手続
- 出生届や年金の控除手続き
- 戸籍謄本の取得
- よくわからないが、家でできるなら便利だと思うから。市役所までが遠いから。
- 児童手当の申請
- 転居
- マイナンバーカードの更新
- 国民健康保険料、介護保険料
- 児童手当など書くだけで終わりの手続き
- 納税
- 母子手当手続き
- 住民票や戸籍謄本の発行
- 選挙
- 市民ギャラリー使用申請手続き
- 戸籍謄本、附票などを他府県の物でも手続きが出来れば良いです。
- 障害者関連の手続きや申請
- 出生届等
- 子供関係
- マイナンバーカードの更新申請、自治会からの市への各種手続き
- 今、思いうかばない。
- すべて
- 治療用眼鏡の補助申請
- 具体的にと言うと分からないが、平日に行けない時が多いのでありがたい。
- 子どもに関すること
- 特に思いつかないが、足を運ぶ時間短縮のため
- 今のところ具体的なものはないが、利用出来る物があれば。利用したい。
- 住民異動手続き
- 課税証明、住民票、子供の県外医療費返還申請等

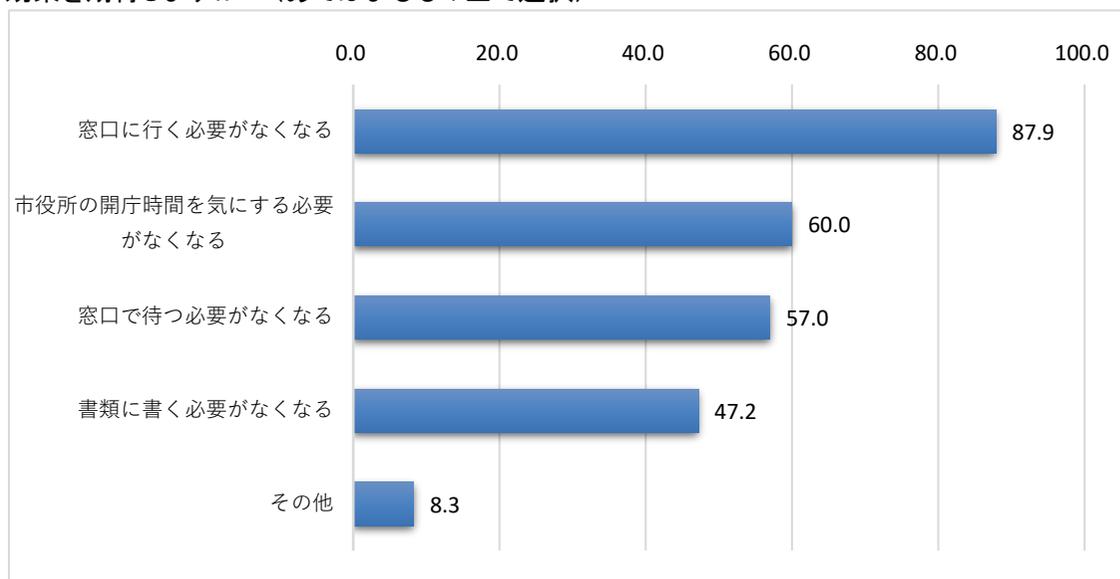
- 今のところ市役所で手続きする要件が無いので具体的に思い浮かびません。
- 住民票の異動
- 介護保険関係の申請
- 児童手当の支給申請、県外医療機関によるオンライン受診の還付手続き、就労証明書等子どもに係る書類のオンライン化
- 市民税
- 住民票
- 保育所入所申請 一時預かりの申請 公園使用許可申請
- 今は特に思い浮かばない
- イベントなどの情報は、今すでにされていると思いますが、市民にとってのお得情報は、頻繁にして貰いたいです。
- 様々な手続きがオンライン化されれば、時短にもなる
- ぱっとは思いつかないが、庁舎にいかなくてと良いとなれば手間が省ける
- 子育ての手続きについて
- 抽象的ですが、市役所行くために仕事休む必要があった。手続き内容忘れました。
- 各種子育て支援関係の申請
- 年一の障害者手帳の更新
- 子育て関連の手続き全般で、市役所に行くことなくできるようになってほしい
- 今のところ思いつかないです
- 戸籍謄本
- 福祉サービス利用手帳申請、確定申告
- 一時預かりの申請
- ひとり親の現況届
- あらゆる行政手続きの全て
- 医療関係で、公費申請する際の手続き。寝たきりや、代理申請が難しい人のための救済となればいいなと考えます。
- 子供に関する申請
- 印鑑証明書
- 住民表
- 相談以外の諸手続き全般
- 子供関係の申請等

- オンライン対応の有無を調べるのに労力がかかるので全てのサービスをオンライン化してほしいです
- 保育園の申込み
- 学童保育の支払い
- 住民票
- マイナンバーカードの更新
- 税金納付
- 生活保護の収支報告書の提出、医療券送付のお願い
- マイナンバーカードの更新
- 死亡時の手続き
- パソコンで操作できるようにしてほしい。
- 課税証明、毎年年末調整に必要
- 窓口手続きが必要なもの
- もうすでにあるのかどうか知らないが、児童手当扶養手当の手続
- 証明書交付、各種届出
- 住民票の交付申請などすべての申請
- 障害手帳の更新
- 子供の一時預かりの申請
- パスポート、自動車免許証更新
- マイナンバーカードの更新
- 障害者関連の手続き。タクシー券や装具、重心医療費の還付等。郵送で、でも良いからやってほしい。
- 障害など福祉関連の手続き
- なんでも出来れば有難いです。
- 子育て支援センターの利用予約、保育園の書類関係、保育園や学校の支払い関係。
- 家族の介護申請であったり、高額療養の手続きであったり、仕事をしているとなかなか家族のための用事ができない面です。
- 窓口が混みやすい手続き全般
- 小学校の若竹学級や、保育園の入園申請
- 保育園の入園申し込み
- 子供がいるので家でできるのは便利です。

- 児童扶養手当の現況届
- 住所変更や届出
- 特になし
- 手帳の更新手続き
- 選挙
- 戸籍謄本
- 乳幼児医療費の還付請求
- 年金
- 住民票取得など
- 今は特に思い浮かばない。
- 障がい者医療費県外受診の還付申請
- 住民異動
- 施設予約の変更
- 保育園申込申請
- 保育園の利用に関する手続き
- 戸籍抄本、住人票、印鑑証明
- わからない
- 書類の発行
- 住民票等
- 税金の完納証明書
- 市外で使った子供の医療費用の手続きをオンラインでできたらありがたいと思う。
- 全般
- 車(原付バイク)等の税金の書類をオンライン化し、キャッシュレス決済出来たら助かります。
- 保育園の一時預かりの申し込み、保育園の入園申し込み

【Q16】Q15で回答した手続きがオンライン化されることで、どのような効果を期待しますか？(あてはまるもの全て選択)

内訳	人数	%
窓口に行く必要がなくなる	233	87.9
市役所の開庁時間を気にする必要がなくなる	159	60.0
窓口で待つ必要がなくなる	151	57.0
書類に書く必要がなくなる	125	47.2
その他	22	8.3



【Q16-1】その他(対象22人)

- コロナに感染する機会が少なくなる。市役所まで車で行く日数が少なくなるのでCO2減少になる。紙の使用枚数が断然減少する。SDGsに貢献できる。
- 1、職員に挨拶する必要がなくなる。2、駐車場所を気にする必要がない。3、時間とガソリンを節約できる。
- 職員の人件費削減され、削減分を施設管理費や活動補助金にまわせる。また、各種申請業務が民間に比べて遅れている状況を改善できるのではないのでしょうか。デジタル化に一層の努力をお願いいたします。
- 遠いので交通費がかかり、補助金の申請が必要なのに矛盾を感じる。
- 身体障がい者など、本人が窓口で申請することが難しい場合は、家族が代理申請か、本人に同行して申請を補佐する必要があるが、オンライン申請にて、家族の負担が軽減できる。
- 家が留守だということをまわりに知らせなくてよくなる。過去も含めて見たいときに見られる。申込系や回答系につながれば、続きも簡単になる。
- 電話での申し込みが必要なもので、いつも繋がらないものが解消される。
- 紙の使用量削減、過去の提出資料を簡単に確認できる、住所等、いつまでも変わらない同じ情報を何度も書く必要がなくなる。
- 障害者や介助者の負担が少なくなるケースがある。
- 口頭での言った言わない等が無くなる。
- 電話でも、開庁時間に影響はあるので。
- 無駄な時間や作業が省略できる。

- 職員のダラダラさにイライラしなくて済む。
- 市職員の負担軽減
- 以前家族が亡くなり、健康保険や固定資産税の名義変更などに来庁しました。あちこちの窓口に行き手続きを済ませたにも関わらず、今までと変わらず家族の名で請求や書類が届き信じられませんでした。このことでまた足を運ぶ必要がありました。国民年金事務所などはきちんと処理できているのに市役所というところは全く仕事できていないと痛感しました。
- 投票率の増加が見込める。
- すぐ交付できる。
- 手続きできる項目が知れたらいいと思う。知らなくて手続きができず、後手後手にまわったり、申請そびれて損したくない。
- 引き落としをインターネットバンクにしたい場合に利用したい。
- 交通費がかからないのが嬉しい。行くのに半日以上かかるので時短で助かる。
- 郵送の手間がなくなる。
- バリアフリーになる。

アンケート調査にご協力いただきありがとうございました。皆さまからいただきましたご意見を本市のオンライン手続の充実に活用させていただき、より幅広いライフスタイルに対応できる利便性の高い市役所を目指してまいります。今後ともご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。