

オンライン申請等の利用状況について

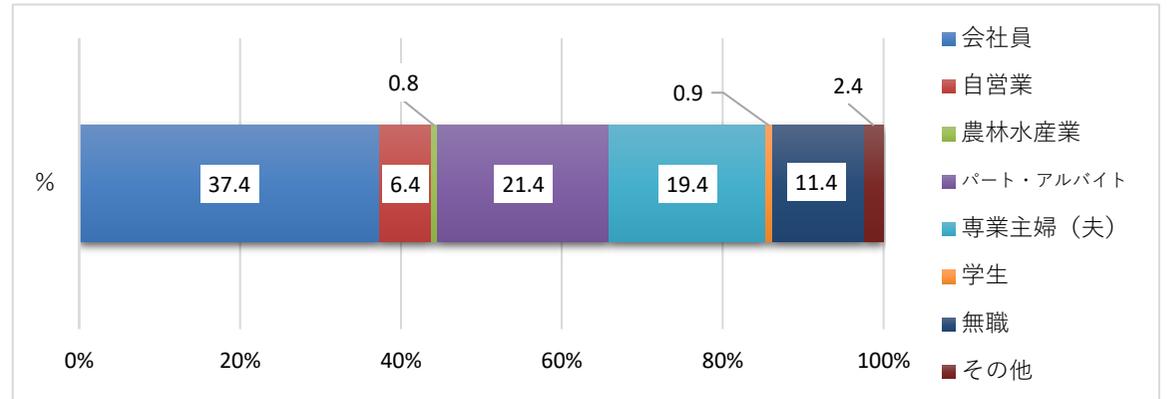
- 調査期間 令和7年6月16日～6月27日
- 調査の趣旨 和歌山市での手続等のオンライン申請の利用状況についてお聞きます。
- 対象者数 1,501人(令和7年6月16日現在)
- 回答者数 1,044人
- 回答率 69.6%

(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。

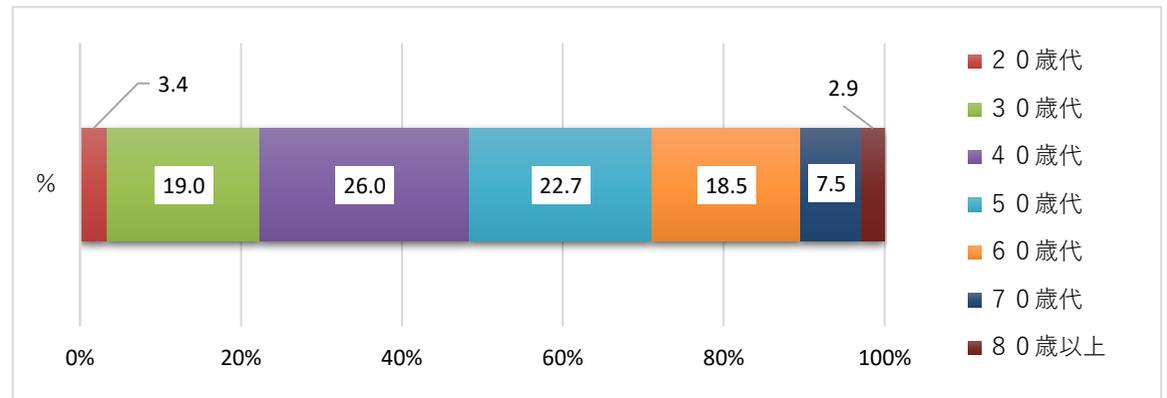
【職業】

| 内訳 | 人数 | % |
|-----------|------|-------|
| 会社員 | 390 | 37.4 |
| 自営業 | 67 | 6.4 |
| 農林水産業 | 8 | 0.8 |
| パート・アルバイト | 223 | 21.4 |
| 専業主婦(夫) | 203 | 19.4 |
| 学生 | 9 | 0.9 |
| 無職 | 119 | 11.4 |
| その他 | 25 | 2.4 |
| 合計 | 1044 | 100.1 |



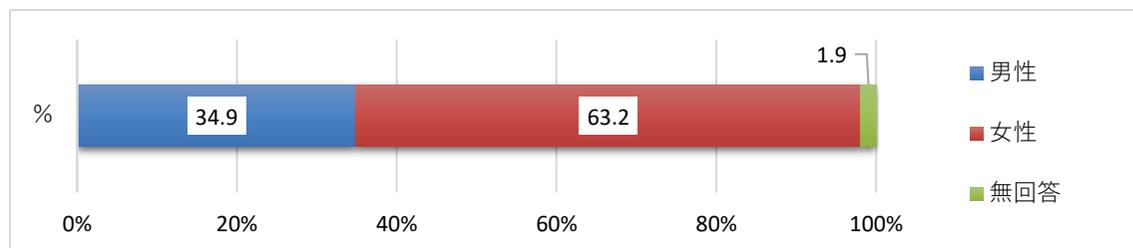
【年齢】

| 内訳 | 人数 | % |
|-------|------|-------|
| 10歳代 | 2 | 0.2 |
| 20歳代 | 35 | 3.4 |
| 30歳代 | 198 | 19.0 |
| 40歳代 | 271 | 26.0 |
| 50歳代 | 237 | 22.7 |
| 60歳代 | 193 | 18.5 |
| 70歳代 | 78 | 7.5 |
| 80歳以上 | 30 | 2.9 |
| 合計 | 1044 | 100.2 |



【性別】

| 内訳 | 人数 | % |
|-----|------|-------|
| 男性 | 364 | 34.9 |
| 女性 | 660 | 63.2 |
| 無回答 | 20 | 1.9 |
| 合計 | 1044 | 100.0 |

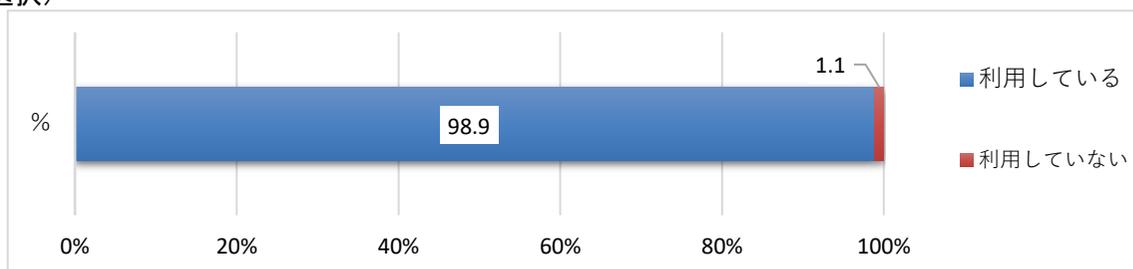


和歌山市では高齢者をはじめとした様々な方の持つデジタル技術の活用に対しての不安解消に取り組んでいます。

https://www.city.wakayama.wakayama.jp/kurashi/koseki_jyuminhyo/1001082/1045429.html

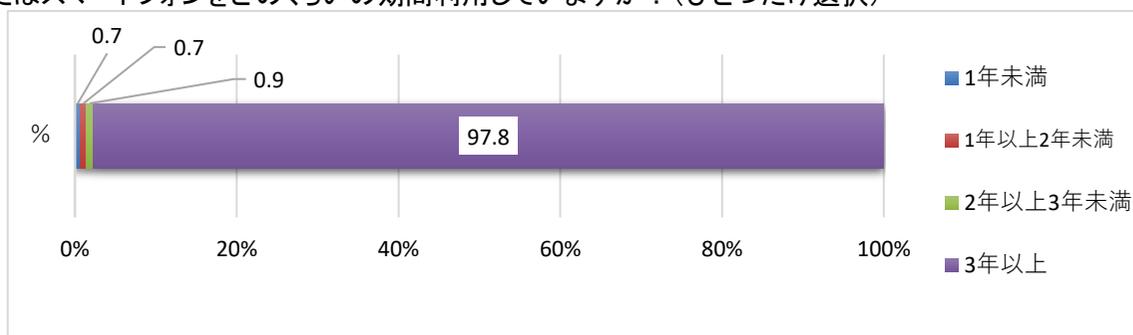
【Q2】あなたはスマートフォンを利用していますか？(ひとつだけ選択)

| 内訳 | 人数 | % |
|---------|------|-------|
| 利用している | 1033 | 98.9 |
| 利用していない | 11 | 1.1 |
| 合計 | 1044 | 100.0 |



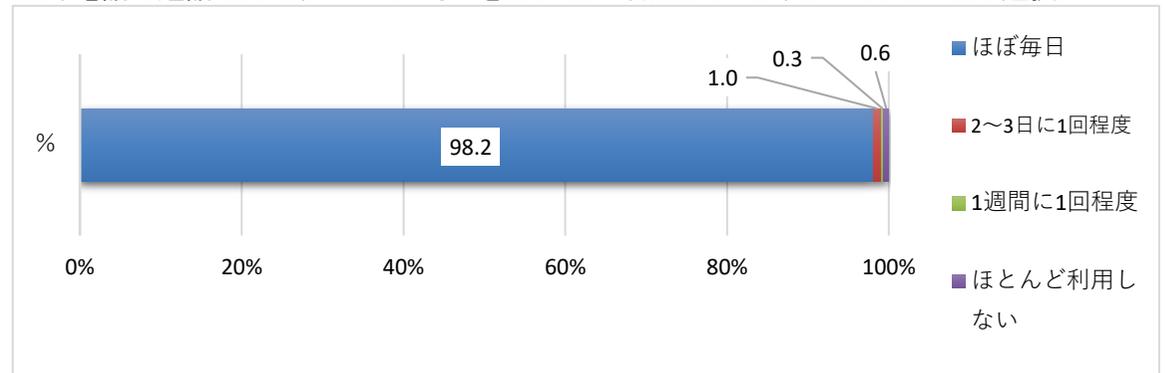
【Q3】Q2で「利用している」と回答された方にお聞きます。あなたはスマートフォンをどのくらいの期間利用していますか？(ひとつだけ選択)

| 内訳 | 人数 | % |
|----------|------|-------|
| 1年未満 | 7 | 0.7 |
| 1年以上2年未満 | 7 | 0.7 |
| 2年以上3年未満 | 9 | 0.9 |
| 3年以上 | 1010 | 97.8 |
| 合計 | 1033 | 100.1 |



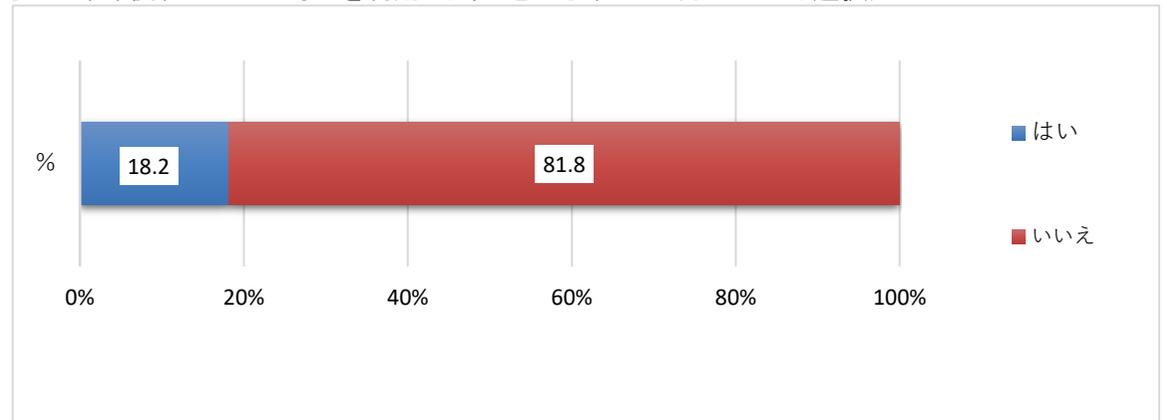
【Q4】 Q2で「利用している」と回答された方にお聞きします。あなたは、電話の通話以外で、スマートフォンをどれくらい利用していますか？（ひとつだけ選択）

| 内訳 | 人数 | % |
|-----------|------|-------|
| ほぼ毎日 | 1014 | 98.2 |
| 2～3日に1回程度 | 10 | 1.0 |
| 1週間に1回程度 | 3 | 0.3 |
| ほとんど利用しない | 6 | 0.6 |
| 合計 | 1033 | 100.1 |



【Q5】 Q2で「利用していない」と回答された方にお聞きします。あなたは、今後、スマートフォンを利用しようと思いますか？（ひとつだけ選択）

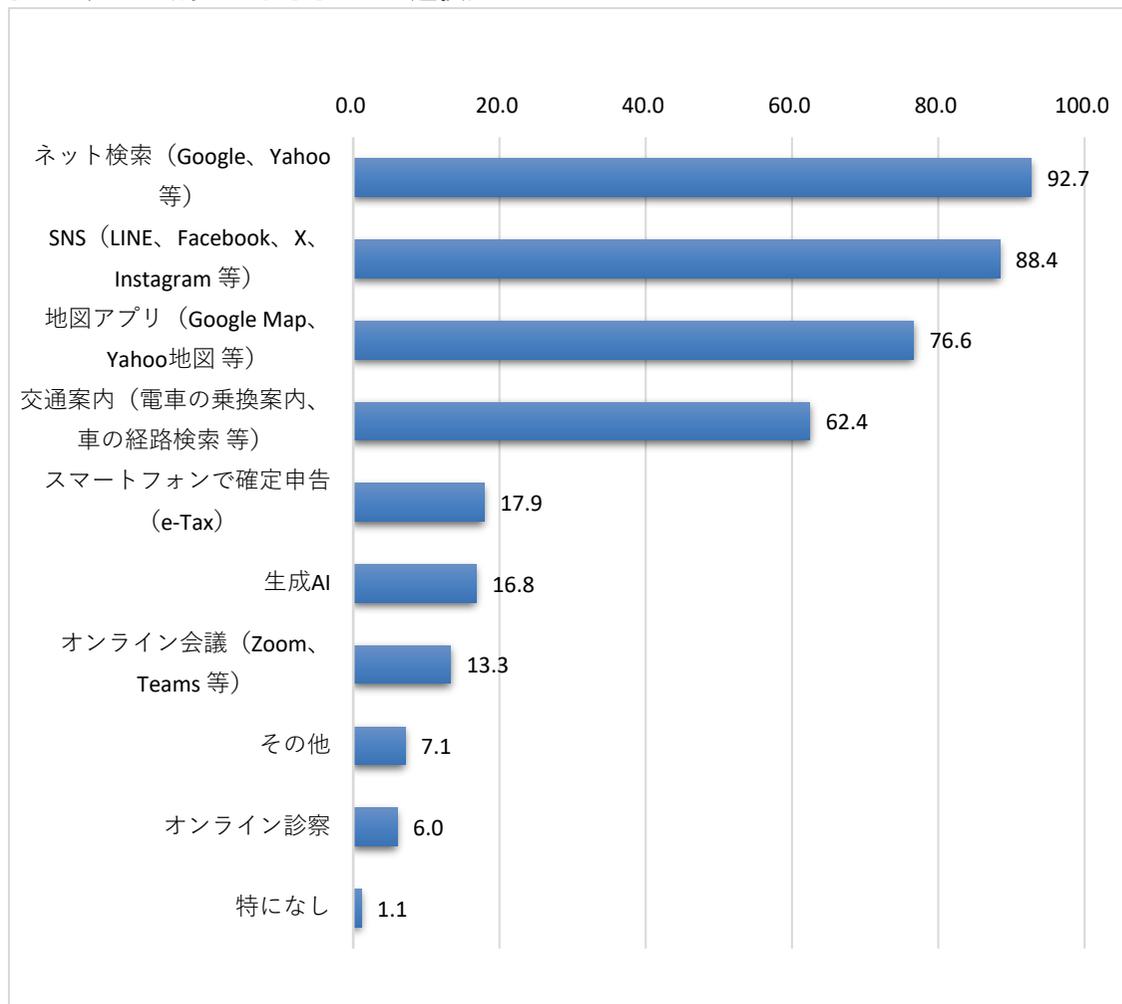
| 内訳 | 人数 | % |
|-----|----|-------|
| はい | 2 | 18.2 |
| いいえ | 9 | 81.8 |
| 合計 | 11 | 100.0 |



【Q6】Q2で「利用している」、または、Q5で「はい」と回答された方にお聞きします。

あなたがスマートフォンを利用するうえで、興味のある内容はなんですか？（あてはまるもの全て選択）

| 内訳 | 人数 | % |
|-----------------------------------|-----|------|
| ネット検索 (Google、Yahoo 等) | 959 | 92.7 |
| SNS (LINE、Facebook、X、Instagram 等) | 915 | 88.4 |
| 地図アプリ (Google Map、Yahoo地図 等) | 793 | 76.6 |
| 交通案内 (電車の乗換案内、車の経路検索 等) | 646 | 62.4 |
| スマートフォンで確定申告 (e-Tax) | 185 | 17.9 |
| 生成AI | 174 | 16.8 |
| オンライン会議 (Zoom、Teams 等) | 138 | 13.3 |
| その他 | 73 | 7.1 |
| オンライン診察 | 62 | 6.0 |
| 特になし | 11 | 1.1 |



【Q6-1】その他 (対象73人)

- 旅行サイト・アプリ
- 予約、順番確認など、買い物
- 万歩計、写真、動画

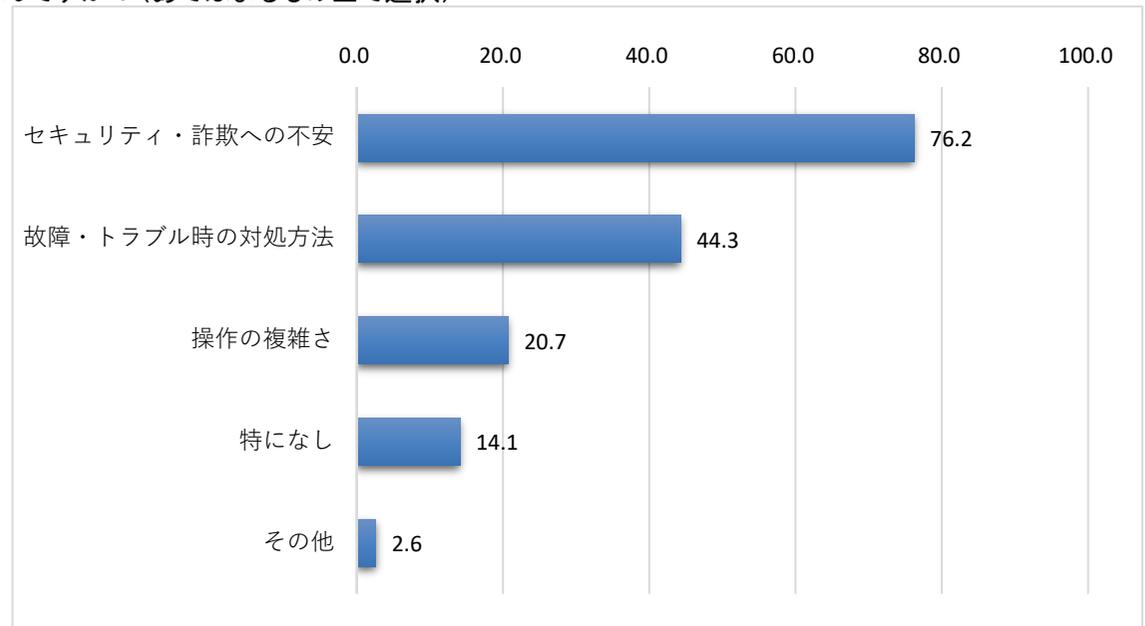
- 万博
- 毎日利用しているものは、地震速報、天気予報、雨雲アラーム、雷アラーム
- 病院の予約など
- 病院の診察予約
- 病院の医療費の決済
- 読書
- 動画編集、防犯カメラ、ネット銀行、新聞書籍閲覧
- 動画視聴、音楽ラジオ聴取
- 動画視聴
- 電話
- 天気予報
- 天気予報
- 通販、銀行口座
- 新聞かわり
- 支払い、お得情報
- 子供の園アプリ、LINE
- 子供の小児科の予約、YouTube鑑賞
- 娯楽
- 決済
- 銀行関係(残高照会とかネット振込とか)、ネットショッピングとか
- 株取引
- 家族と私の予定表を作る。
- 音楽を聴く、写真撮影
- 映画のダウンロード
- 映画・動画を観る
- ラジオを聴く
- フリマアプリ等
- メモ、文書の作成
- メール、スケジュール管理、メモ、写真
- ポイントためるため
- ポイント
- プロ野球中継、天気予報、電卓

- フリマ
- ファッション、漫画
- ネット購入
- ネットバンキング、投資
- ネットスーパー
- ネットショッピング
- ニュース閲覧
- ニュースサイトの確認
- スマホゲーム
- スマホゲーム
- スケジュールの管理
- ショッピングアプリ、在宅ワーク(オンラインの業務)、病院の診察予約、音楽や動画のサブスクなど
- ショッピングアプリ
- ショッピング
- ゲーム等
- ゲームアプリ、通話アプリ、便利アプリ
- ゲーム
- オンラインストア
- インターネットラジオの利用
- インターネットバンキング、スマホ決済
- アプリのポイントカードでポイント集め
- アプリでの取引、商品の割引、ポイ活
- YouTube、フォト、メールなどやアプリ
- pay払い等の電子マネー

- ニュース防災ニュース
- MLB等スポーツ情報
- LINEでのやり取り
- LINE
- Eメール・webメール
- AIツール

【Q7】Q2で「利用している」、または、Q5で「はい」と回答された方にお聞きます。
 あなたがスマートフォンを利用するうえで、不安に思う事はなんですか？(あてはまるもの全て選択)

| 内訳 | 人数 | % |
|---------------|-----|------|
| セキュリティ・詐欺への不安 | 789 | 76.2 |
| 故障・トラブル時の対処方法 | 458 | 44.3 |
| 操作の複雑さ | 214 | 20.7 |
| 特になし | 146 | 14.1 |
| その他 | 27 | 2.6 |



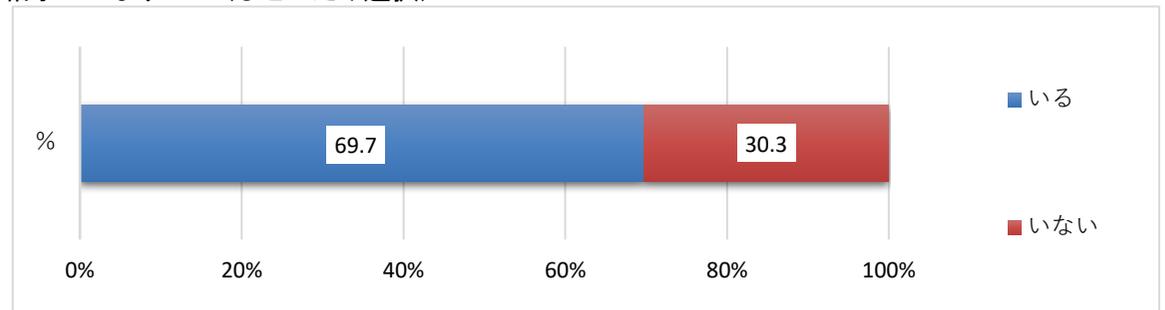
【Q7-1】その他(対象27人)

- 無駄な時間を過ごしてしまうことに対する不安
- 文字やアイコンの大きさが小さすぎる。高齢者や視覚障害者でも利用しやすいことを配慮してほしい。
- 不便さ。
- 馬鹿になっていく自分
- 電波
- 通信料金

- 通信料。不必要な勧誘の電話。
- 置き忘れした時、入金額とアプリ情報が盗まれる。
- 端末価格高騰
- 人による情報格差
- 情報漏洩
- 情報の正確さ
- 小さな画面のため疲れる。
- 充電できなければ生活ができない不安
- 指に対してUIが小さく、誤操作をするのではないか。表示域が小さく字が小さいために見えづらい。
- 高価
- 個人情報が入っているので落としたり紛失したときが怖い。
- 機種変更時の端末の価格の高さ。
- 機種変更時の旧スマホから新スマホへのアプリ登録の仕方
- 機種変更のデータ移行
- 機種変の時、再度登録や設定を必要とするようなことが面倒。
- 暇な時は、つついスマホを使用してしまう為、いわゆるスマホ依存の状態になってしまっているかも・・・と考えています。なるべくスマホ以外の物を利用しようと考えているのですが、既にスマホが生活の一部に組み込まれている為、なかなか、難しいとも感じています。
- バッテリー切れ。
- ネット予約をした時に、予約がきちんと取れているか、また不備はないかの不安。
- スマホ本体の価格の高さ。
- スマートフォン機種値段が高い事
- wifiの接続不良

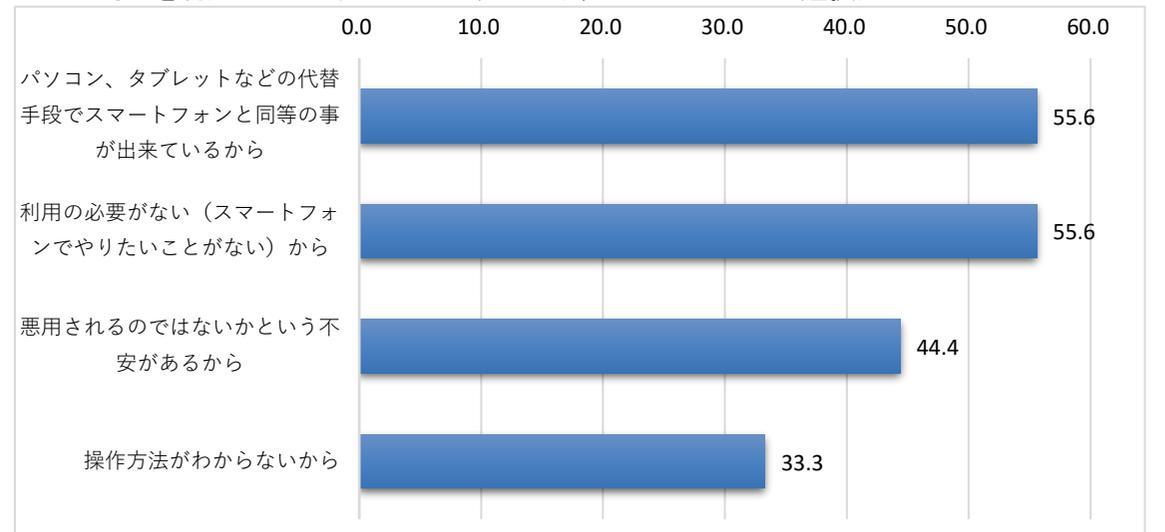
【Q8】Q2で「利用している」、または、Q5で「はい」と回答された方にお聞きます。
 あなたには、スマートフォンの利用方法等について相談する相手がありますか？（ひとつだけ選択）

| 内訳 | 人数 | % |
|-----|------|-------|
| いる | 721 | 69.7 |
| いない | 314 | 30.3 |
| 合計 | 1035 | 100.0 |



【Q9】Q5で「いいえ」と回答された方にお聞きます。あなたが、スマートフォン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 | % |
|--|----|------|
| パソコン、タブレットなどの代替手段でスマートフォンと同等の事が出来ているから | 5 | 55.6 |
| 利用の必要がない（スマートフォンでやりたいことがない）から | 5 | 55.6 |
| 悪用されるのではないかと不安があるから | 4 | 44.4 |
| 操作方法がわからないから | 3 | 33.3 |
| 相談できる相手がいないから | 0 | 0.0 |
| その他 | 0 | 0.0 |



和歌山市ではオンライン手続の充実に努めています。
和歌山市オンライン手続はこちら

<https://logoform.jp/procedure/fKMM/633>

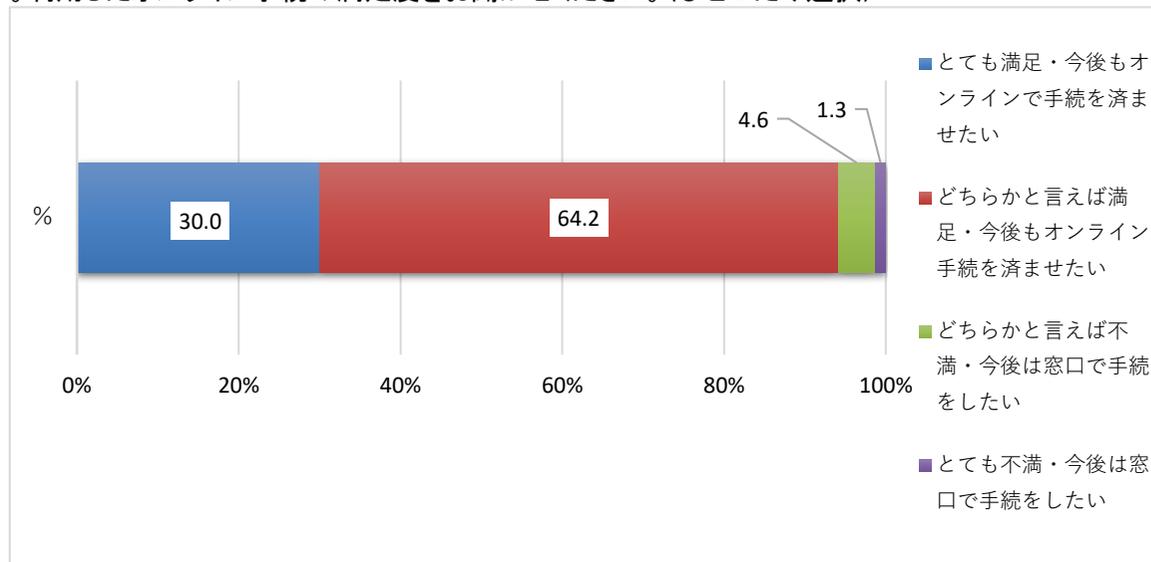
【Q10】あなたは、和歌山市のオンライン手続を利用したことがありますか？（ひとつだけ選択）

| 内訳 | 人数 | % |
|---------------------------------|------|-------|
| 利用したことがある | 307 | 29.4 |
| 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 | 314 | 30.1 |
| 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 | 423 | 40.5 |
| 合計 | 1044 | 100.0 |



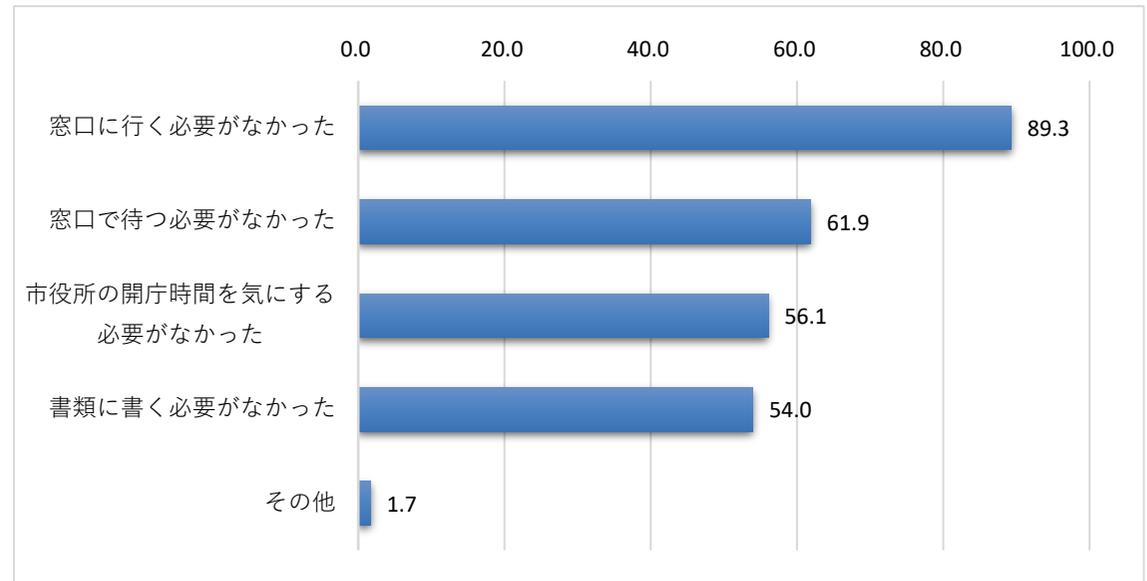
【Q11】Q10で「利用したことがある」と回答された方にお聞きします。利用したオンライン手続の満足度をお聞かせください。（ひとつだけ選択）

| 内訳 | 人数 | % |
|-----------------------------|-----|-------|
| とても満足・今後もオンラインで手続を済ませたい | 92 | 30.0 |
| どちらかと言えば満足・今後もオンライン手続を済ませたい | 197 | 64.2 |
| どちらかと言えば不満・今後は窓口で手続をしたい | 14 | 4.6 |
| とても不満・今後は窓口で手続をしたい | 4 | 1.3 |
| 合計 | 307 | 100.1 |



【Q12】Q11で「とても満足・今後もオンラインで手続を済ませたい」または「どちらかと言えば満足・今後もオンライン手続を済ませたい」と回答された方にお聞きします。今後もオンライン手続をしたいと思う理由をお聞かせください。(あてはまるもの全て選択)

| 内訳 | 人数 | % |
|----------------------|-----|------|
| 窓口に行く必要がなかった | 258 | 89.3 |
| 窓口で待つ必要がなかった | 179 | 61.9 |
| 市役所の開庁時間を気にする必要がなかった | 162 | 56.1 |
| 書類に書く必要がなかった | 156 | 54.0 |
| その他 | 5 | 1.7 |

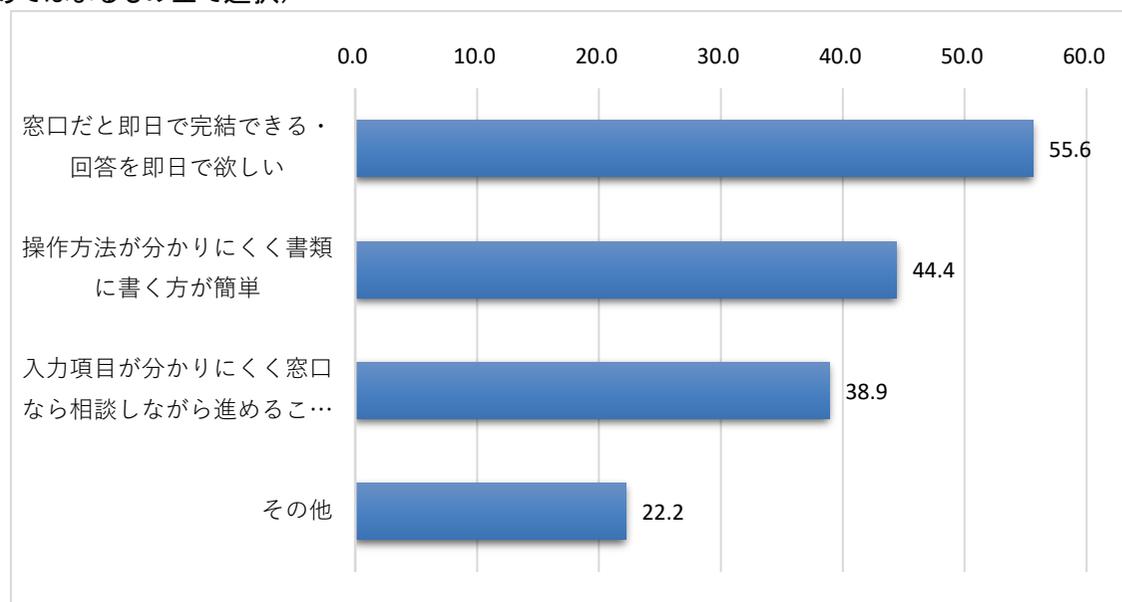


【Q12-1】その他(対象5人)

- 移動の経費節約
- オンライン手続きが必須になりつつあるため。
- 予約ができるから。
- 結局、待って、書いた。
- マイナンバー更新、最後までオンラインで完結するとありがたいです。

【Q13】Q11で「どちらかと言えば不満・今後は窓口で手続きをしたい」または「とても不満・今後は窓口で手続きをしたい」と回答された方にお聞きます。
 今後は窓口で手続きしたいと思う理由をお聞かせください。(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・回答を即日 で欲しい | 10 | 55.6 |
| 操作方法が分かりにくく書類に書く方が 簡単 | 8 | 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 | 7 | 38.9 |
| その他 | 4 | 22.2 |

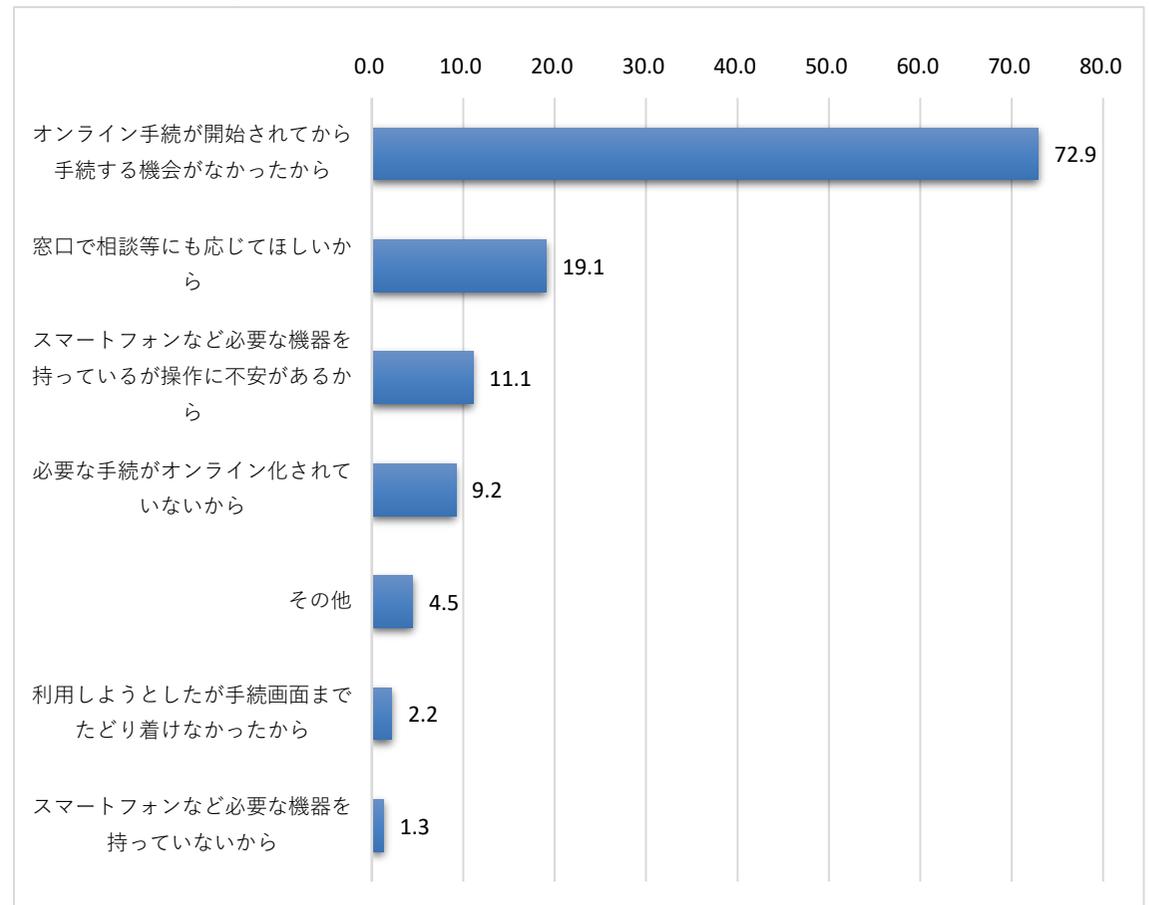


【Q13-1】その他(対象4人)

- 確定申告したが、うまく申告できていなかったらしく税務署で確認したら未申告が判明して、遅れたが窓口で申請した。
- 一時保育の申し込みが連続する日での申し込みは1度で出来るが、各日でも申し込みとなると、1度で申し込みが出来ず、何度も同じ事を入力しないといけない時間と手間がかかる。
- マイナンバーカードの手続きがネットでできるのはありがたいが結局窓口に取りに行かなくては行けないのが不満です。
- マイナンバーカードを読み込んで手続きするのに、住民票を撮影して送信するように指示があった。住民票を取るにはコンビニ等に行かなければならず、料金もかかる。窓口であれば住民票を取らなくても手続きできると思ったから。

【Q14】Q10で「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」と回答された方にお聞きます。
 オンライン手続を利用しない理由をお聞かせください？(あてはまるもの全て選択)

| 内訳 | 人数 | % |
|---------------------------------|-----|------|
| オンライン手続が開始されてから手続する機会がなかったから | 229 | 72.9 |
| 窓口で相談等にも応じてほしいから | 60 | 19.1 |
| 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 | 35 | 11.1 |
| 必要な手続がオンライン化されていないから | 29 | 9.2 |
| その他 | 14 | 4.5 |
| 利用しようとしたが手続画面までたどり着けなかったから | 7 | 2.2 |
| スマートフォンなど必要な機器を持っていないから | 4 | 1.3 |

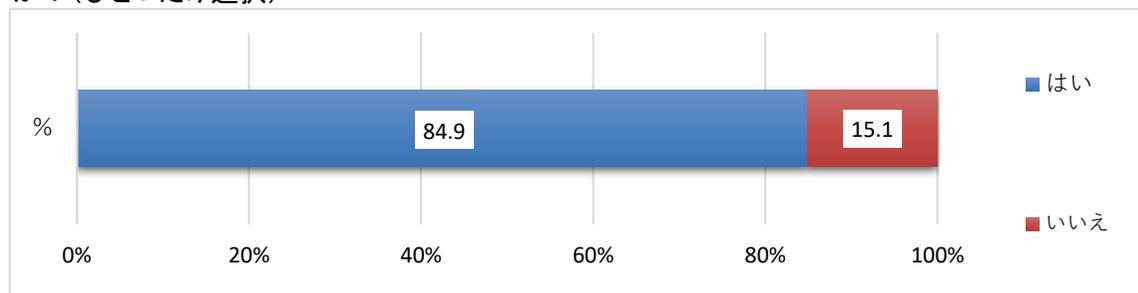


【Q14-1】その他(対象14人)

- 難しい感じがしてやる前に辞めてしまう。
- 特に利用する機会がない。
- 徒歩圏内に市役所があるため。
- 徒歩圏内にコミセンがあり、迅速に対応してくれるから。
- 手続きしないとイケないことがそもそもない。
- 自分が必要とする手続きがオンラインでできるか知らないから。
- 市役所が近いから。
- 在住しているが住民票を移していない。
- 個人情報の設定等に不安がある。
- 現在和歌山市に居住していないため。
- セキュリティ問題
- ここ何年も市役所で手続きをすることがなかった。
- オンラインで申請したことが反映されず、再度窓口での申請が必要となったため。
- エリア外

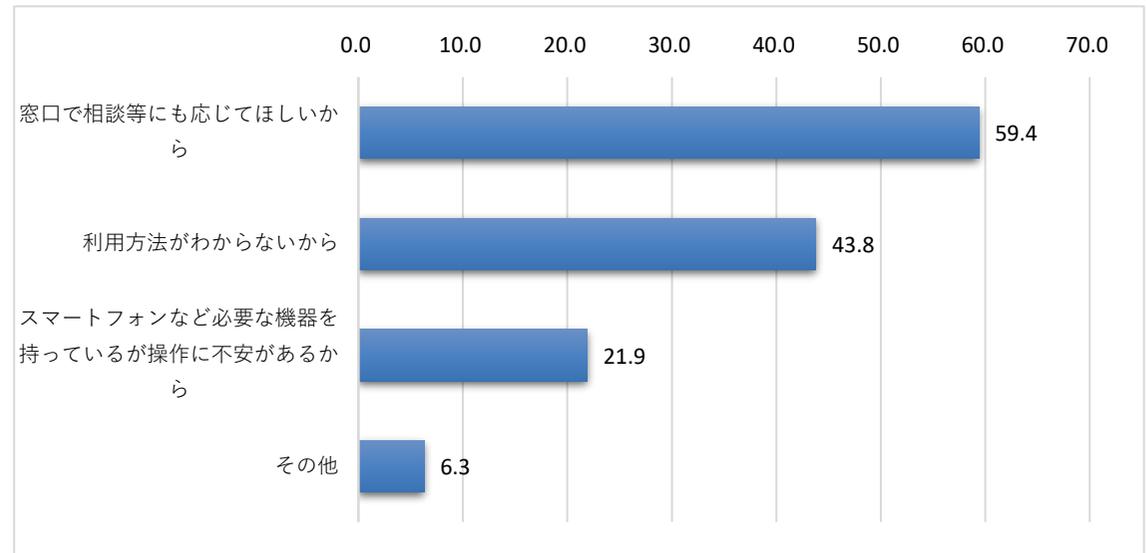
【Q15】Q10で「利用したことはないし、オンライン手続ができることも知らなかった」と回答された方にお聞きます。
 今後、機会があればオンライン手続を利用しようと思えますか？(ひとつだけ選択)

| 内訳 | 人数 | % |
|-----|-----|-------|
| はい | 359 | 84.9 |
| いいえ | 64 | 15.1 |
| 合計 | 423 | 100.0 |



【Q16】Q15で「いいえ」と回答された方にお聞きます。あなたがオンライン手続を利用しない理由をお聞かせください。(あてはまるもの全て選択)

| 内訳 | 人数 | % |
|---------------------------------|----|------|
| 窓口で相談等にも応じてほしいから | 38 | 59.4 |
| 利用方法がわからないから | 28 | 43.8 |
| 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 | 14 | 21.9 |
| その他 | 4 | 6.3 |
| スマートフォンなど必要な機器を持っていないから | 0 | 0.0 |

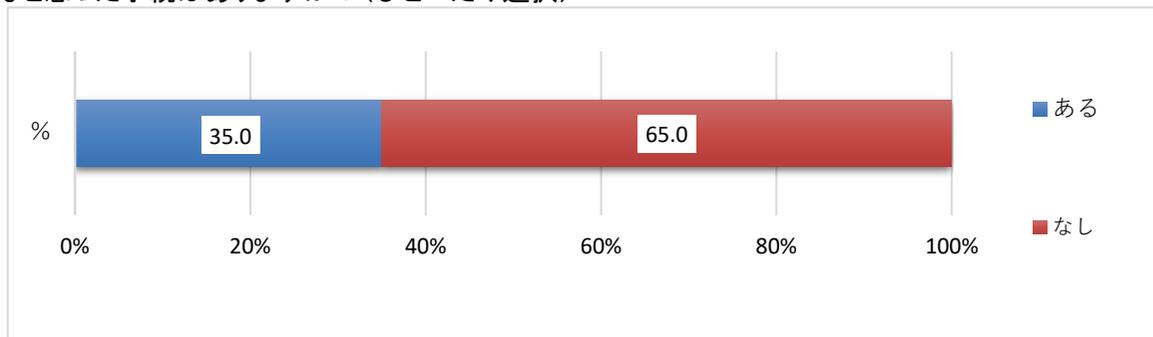


【Q16-1】その他(対象4人)

- 今のところ使いこなせる。
- サイトは違うかもしれませんが、入金電子決済サービス後はポータルサイトで済ませています。
- セキュリティの信頼性。
- 特に必要ないから。

【Q17】市役所での手続き等について、オンライン化されればいいなと思った手続はありますか？(ひとつだけ選択)

| 内訳 | 人数 | % |
|----|------|-------|
| ある | 365 | 35.0 |
| なし | 679 | 65.0 |
| 合計 | 1044 | 100.0 |



【Q18】Q17で「ある」と回答された方にお聞きします。どんな手続きでしたか？(対象365人)

- 和歌山城の砂の丸広場を借りる手続き。
- 和歌山バスの時刻表
- 例えば、住民票や印鑑証明ネットで申込したら、のちに郵送で送られてくるとか。
- 療育手帳の更新
- 来庁予約
- 予防接種や検診の予約
- 役所でできるすべての事
- 免許証
- 毎年障害児の特別児童手当や受給者証の更新をオンラインで済ませたい。
- 毎年8月にある児童扶養手当の手続き。
- 忘れました。
- 母子手帳の配布(ツワリでキツイ時期に行くのが辛かった)
- 母子手帳の受取関係、出生届、住所変更、住民票や戸籍謄本の発行
- 「元気70パス」の受取り
- 補助金等の申請
- 補助金申請、マイナンバーの暗証番号入力ロック解除
- 補助金の申請など手続き。
- 補助金の申請
- 補助金の申請
- 補助金、減免、就学援助など。
- 保険証の申請
- 保険関係の申請。医療保険、介護保険など。
- 保険、住民票、印鑑証明、などの変更手続き。
- 保育所の入所申し込み。
- 保育所の申し込み。
- 保育所、学校関係の書類
- 保育園申込
- 保育園申し込み。
- 保育園関連の手続き
- 保育園の入園申し込み。

- 保育園の申請等
- 保育園の申請など。
- 保育園の申し込み、一時預かり保育の申し込み、子供の医療費申請(保険証や受給証を忘れたときの)
- 保育園の申し込み。
- 保育園の申し込み。
- 保育園の一時利用
- 保育園などの手続き。
- 便利
- 分からない。
- 福祉用具の申請
- 福祉手続きの申請
- 父の死亡に伴った手続き。
- 苗字変更や住所変更など。
- 非課税証明書の発行
- 非課税所帯なのに健康保険料、介護保険料が高すぎるなど、庶民の声を届けたい。
- 廃車手続き。
- 年末調整のため、非課税証明書は毎年、何かのとき、住民票が必要、など。
- 年に一度の児童手当の現状報告
- 妊娠出産、子育て/育休からの復職に関する手続き。身重の体や子供を連れてはなかなか市役所まで行きにくいので…。
- 入札手続き。
- 乳幼児医療の還付請求
- 難病保険継続申請
- 特定はできないが、できるものはできるようにすればいい。
- 道路管理課:アスファルト舗装にできた穴の修繕依頼
- 謄本や申告など。
- 転入届
- 転入届
- 転入転出、今はできるみたいですね。
- 転出後に元の市役所の窓口で非課税証明書を取った。
- 転居届
- 転居
- 通学路の市道の安全対策相談など。

- 地域フロンティアセンター会議室申し込み。
- 退職後の特徴の切替
- 体育施設の利用申請
- 他府県で診療を受けた子供の医療費還付手続き。
- 窓口での書類申請、各種書類の取り寄せ。
- 相談
- 相続登記
- 相続
- 相続
- 粗大ゴミ収集
- 粗大ゴミの予約
- 粗大ごみの回収依頼
- 全部の手続き。
- 全ての手続きをオンラインでできるのではないかと考えている。
- 全ての手続き。
- 全ての手続き。
- 全て。
- 全て。
- 全て。
- 全て。
- 全て。
- 全て。
- 選挙投票
- 選挙投票
- 選挙
- 選挙
- 選挙
- 税金の支払い額を確認したい ふるさと納税はいくらまでできるか等
- 税金の支払い。
- 税金の口座振替
- 税関係(証明書)
- 水道料金のクレジットカード払いへの変更手続き。

- 水道料金などのオンライン振り込み。
- 図書カード更新
- 身体障害者の還付申請
- 親族の死亡に伴う手続き。
- 申請の全て。
- 色々
- 障害福祉関係手続き。
- 障害福祉関係の手続き。
- 障害手帳
- 障害者福祉に関する事
- 障害者申請
- 障害者手帳の更新、ETC割引の手続き。
- 障害者手帳に関する手続き。
- 障害者なので、窓口での手続きの全般が大変
- 障がい者福祉サービス関連全部
- 証明書の発行手続き。
- 証明書の発行・報告書の提出など通常紙で行われている手続き全般
- 証明書の発行
- 証明書のPDF
- 証明書・選挙投票
- 証明書
- 消化器設置奨励補助
- 小学校等の体育施設利用料の納付について。
- 償還払いの払戻し。
- 書類等の申請予約をオンラインでしたい。予約時間も確認もできたら嬉しい。
- 所得証明書発行
- 所得証明
- 順番予約をネットで取れればありがたい。
- 出生届などの手続き。
- 出生届、婚姻届
- 出生届
- 出世届、住所変更

- 出産届の提出
- 出産届、保育園、子供関係、マイナンバー
- 出向かないといけない手続き全て。
- 重身などの医療費の払い戻し。
- 住民票発行等
- 住民票発行
- 住民票等の証明書取得。子供が県外で病院にかかった際の医療費助成書類提出。保育所や学校に年度初めに提出する書類のオンライン提出。若竹学級申込書類の提出。
- 住民票等
- 住民票申請等の簡単な手続き。
- 住民票取得
- 住民票取得
- 住民票交付
- 住民票記載事項証明書「続柄有」がコンビニで出力出来ない。あと、住民票が2枚になるんですが、コンビニ出力できない。
- 住民票をとる。
- 住民票や戸籍謄抄本などの電子化推進、選挙投票の電子化
- 住民票や印鑑登録証明書の申請・支払い・発行(郵送)
- 住民票や125cc以下の、登録や抹消
- 住民票の発行。児童手当などの口座変更の手続き。
- 住民票の写しなどの書類関係、なにかの予約など。
- 住民票の交付
- 住民票のコピーを指定の場所へ送ってくれる。
- 住民票などの書類のデジタル化
- 住民票などの取り寄せ。
- 住民票など、役所に行かないといけないもの。
- 住民票など。
- 住民票だけでなく、証明書発行・予約がオンラインで出来ると嬉しい。以前、わざわざ有給を取って窓口に行って、1時間以上待った上に1つ書類不備があっただけで発行されなかったことがあり、受付の方(市職員では委託の事務員)の対応にかなり不快な思いをした。窓口に行く人が、仕事や介護の時間を割いていると思っておらず、かなり傲慢な態度で心身共に非常に疲れた経験があるので。
- 住民票、戸籍の取得
- 住民票、戸籍
- 住民票
- 住民票

- 住民票
- 住民票
- 住民登録
- 住民税非課税証明書の手続き。
- 住民税の申請手続き。
- 住所変更等
- 住所変更やマイナンバーの更新
- 住所変更の処理がオンラインになれば便利だと思います。
- 住所変更など。
- 住所変更、住民票取得
- 住所変更、氏名変更、免許証の書き換え。
- 住所変更、介護認定
- 住所変更 氏名変更 保育園の申込など。
- 住所変更
- 収入申告
- 手帳の更新
- 手続き全般
- 手続き全般
- 手続きは無いけど 市報等とする連絡などは便利が良いと思います。
- 手続きの順番待ちだけでも、全てオンラインでも受付してもらえるとありがたいと思った。
- 手続きではなく、相談や問い合わせをオンラインでして欲しいです。
- 若竹申込の書類や就業証明、学校に毎年提出する書類
- 若竹の利用の書類の手続き。
- 自動車税の納税

- 児童扶養手当の手続きなど子供関係
- 児童扶養手当の現況届
- 児童扶養手当、特別児童扶養手当
- 児童扶養手当
- 児童扶養手当
- 児童手当関係
- 児童手当の手続き。
- 児童手当などの確認など。
- 児童手当など。
- 児童手当
- 紙媒体で取らないといけないものがオンライン化したらいちいち行かなくて済む。
- 死亡時の手続き等は、かなり時間もかかり、あちこちの課を回るたびに待ち時間等もあって大変でした。一箇所ですべての手続きが終わるように市役所内でつながりのあるサービスをしてほしいです。
- 施設予約のキャンセル、所得証明
- 思い浮かばない。
- 市役所全ての業務
- 市役所の手続きと言えないかもしれませんが、選挙の投票をオンラインで出来るようにしてほしいと常々思っています。
- 市役所に出向かないとできない手続き全て。
- 市役所に出向いたり、郵送しなければいけない申請全て。
- 市役所ではないが、保健所での手帳関連の手続き(代理で保健所に手続きしに行った)。
- 市民税県民税の作成は出来るようになっているが、最後は、プリントアウトして郵送しなければならない、作成した申請書を、オンライン申請出来るようにしてほしい。
- 市民課関連、年金や健康保険、財務関連
- 市内であれば住所変更とかネット上で行えれば簡単だとは思いますが。もちろんセキュリティは徹底されないといけないとは思いますが。
- 市税等の納付手続き。
- 子供手当、児童手当の確認
- 子供医療費、県外で診察した分の申請
- 子供医療助成
- 子供の一時預かりの手続き。子供を連れて行くのが大変。
- 子供の医療費の助成金について、支部ではなく本庁に行く必要があったのでオンラインがありがたい。また投票もオンラインにしてほしい。
- 子供のことにに関して 市役所だけではなく保健所もそうしてほしい。
- 子ども手当の手続き
- 子ども手当などの申請など
- 子ども手当

- 子供の入園手続き
- 子供の県外受診の返戻の手続き
- 子供の医療費返還手続き
- 産後ケアや一時保育の申請等
- 今まで市役所に足を運んだ全ての要件
- 国民年金や健康保険の手続き。
- 国民年金の加入(変更)
- 国民年金、障害者年金
- 国民健康保険の高額限度額申請
- 高齢者優待の手続き、バス券など
- 高齢者・福祉関係全般
- 高額療養費請求
- 高額医療、住民票
- 口座振替の対象口座をふやしてほしい。出生届けなどなかなか時間がとれないが届け出が必要なもの。
- 戸籍謄本等の申し込み(出来上がったものを取りに行くだけ、または、郵送して貰えれば助かります)。
- 戸籍謄本取得
- 戸籍謄本を取る時
- 戸籍謄本 住民票
- 戸籍等の収集
- 戸籍や住民票の入手
- 戸籍の関係
- 固定資産税の縦覧
- 固定資産閲覧
- 現場窓口に行かないといけないもの全て。
- 現在何がオンライン化されているかわかりませんが、オンライン対応できるものは全てオンライン化してほしいです。
- 現況届などの書類提出
- 現況届
- 県外での子どもの医療費の払い戻しの手続き。
- 結婚時、出産時の手続き。
- 軽自動車税の領収書申請
- 軽自動車税の支払い。
- 具体的には思い浮かばない。

- 給付金等の申請時
- 給付金申請
- 給水装置工事申請及び排水設備工事申請、道路占用協議申請、浄化槽設置届書及び浄化槽設置計画書申請
- 家族が亡くなった時、市役所であちらの窓口、こちらの窓口と行かされた、と聞きました。マイナンバーを取得していれば、死亡届のみ停止すれば、全て紐付けして完了、にしてほしいです。慌ただしい時に煩わしい手続きにふりまわされたくないのです。
- 寄付
- 基本的には、オンライン化不可事由のあるものを除き、全ての申請書類を対象とする。
- 感震ブレーカー、緊急受信ラジオ、元気70パスなど多い。
- 確定申告と納税
- 各証明書の発行
- 各種申請手続き。
- 各種申請、特に子供の申請に関しては度々あるので。
- 各種証明書類の発行、税金の支払い。
- 各種証明書などの取得
- 各種手続き。
- 各種許可申請等のデジタル化
- 回覧板や市報などで、時々案内されるもので、オンラインで申し込みはできても、最終申請は窓口に行かなくてはならない手続き。
- 会計年度任用職員登録手続き(書類記入をオンライン、手続き日時の連絡もEメールでもらえるとなおよい)。
- 介護保険更新申請
- 介護保険の申請等
- 介護保険の申請手続き。
- 介護申請関係
- 介護申請
- 課税証明や住民票、印鑑証明などの発行手続き。
- 課税証明(家族の分)
- 家族に障害者がいるので、手当の申請やタクシー券等全般
- 何もかも。
- 何が出来るかわからない。
- 引越し手続きを完全にオンラインで、戸籍謄本の取得
- 引越しの手続き。転入転出。
- 引越しに関する手続き。
- 印鑑証明書の取得
- 印鑑証明書

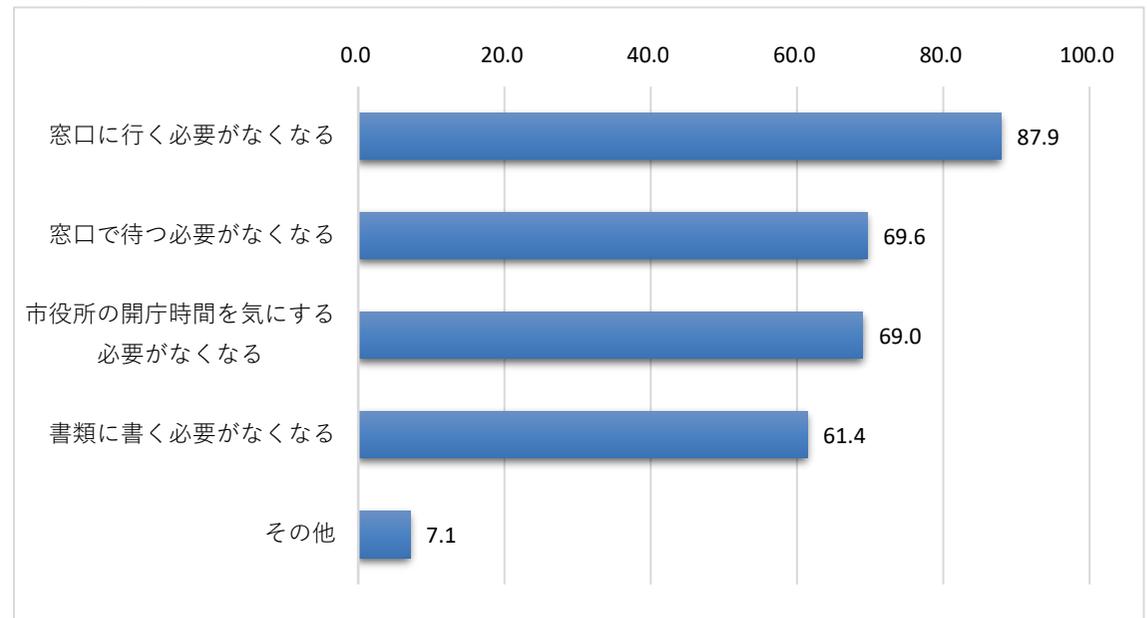
- 印鑑証明など各種書類の申請(取り寄せ)
- 印鑑証明、住民票交付、住所変更等全て。
- 印鑑証明、住民票の発行
- 印鑑証明、住民票
- 印鑑証明
- 印鑑証明とか住民票
- 一般的な書類が離れた場所からでも入手出来れば助かります。
- 一般的な手続き全般
- 一時預り保育(今は簡素化されているようですが)
- 一時預かりの費用の支払い手続き
- 一時預かり、住民票
- 一時保育の申請
- 一時保育 入園の申し込み。
- 育児助成金の保育料の還付
- 育児支援助成事業
- 医療費還付、収入申告、介護認定申請
- 医療系の公費申請
- 以前、マイナンバーカードの更新の時に、オンラインで更新できるとの封書が届いたのに、オンライン申請するためのID番号？を市役所窓口まで貰いに行かないといけなかった。どうしてその封書の中にID番号？を入れなかったのか、何のためのオンライン手続きなのかわからなかった。今後はオンラインだけで済ませてほしい。なんならマイナンバーカード更新の受け取りも郵送など、市役所に行かなくていいようにしてほしい。
- もうすでにオンライン化されているかよくわかりませんが、介護などの福祉関係の申請が役に立つと考えられる。
- マイナンバー更新
- マイナンバー関連の予約
- マイナンバーの手続き、投票
- マイナンバーの更新等
- マイナンバーの更新お知らせ手紙が来たら、子供に更新申請をしてもらおうと思います。マイナンバーのように、元気70パスなど申請出来たら、子供に頼みたいと思います。
- マイナンバーの更新
- マイナンバーの更新
- マイナンバーの更新
- マイナンバーカード電子証明書の更新
- マイナンバーカード更新
- マイナンバーカードの設定

- マイナンバーカードの新規や更新、受け取りなどすべての手続き。出産に関わる手続き。
- マイナンバーカードの受け取り
- マイナンバーカードの更新手続き。
- マイナンバーカードの更新手続
- マイナンバーカードの更新
- マイナンバーカードの引取
- マイナンバーカードの暗証番号再設定
- マイナンバーカード
- マイナンバーカード
- マイナンバー
- マイナカード更新
- マイナカードの資格更新
- マイナカードの更新、住所変更
- マイナカードの更新、確定申告(オンラインが複雑すぎて結局窓口へ行った)
- マイナカードの更新
- マイナカードの更新
- マイナカードの更新
- マイナカードの延長
- マイナンバーカードの更新
- ボランティア保険
- ほぼ全て。
- ひとり親の児童手当の手続き(毎年窓口に行くのが面倒)。
- ひとり親の夏にある申請。もらえないとわかってるのに毎年市役所に行く時間をもったいない。
- どんな手続きかというよりも窓口に行っても待ち時間が長い時にオンライン手続きがあればいいなと感じました。
- どういうものがオンラインになっているか把握していませんが、市役所に行かずにオンラインで手続きできるのは大変助かります。昔、子供関係の手続きでよく行ったのが記憶にあります。
- テニスコートの予約

- できるものは全て。
- チャット相談・税金
- すべての申し込み手続き 電話でというのが多いと思う。
- すべてにおいて市役所に行けないといけないので面倒
- すべて
- すべて
- コミセンの講座の申し込み。
- こども受給手当に関すること。
- こども園申し込み。
- こども園就業届、若竹の申請が書類が多く、大変手間です。
- こども医療費助成での診療代申請、払い戻し。オンライン診療で受診したいが、結局仕事を休む等時間をつくり受診しにいかなければならない。
- 子供の眼鏡補助申請
- 子供の医療費関係
- お悔やみの時色々行くところがあるから。
- おくやみコーナー
- あらゆる手続きの全て。
- あらゆるもの。
- 1つつでも多くオンライン化が進むことを希望します。

【Q19】Q18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 | 321 | 87.9 |
| 窓口で待つ必要がなくなる | 254 | 69.6 |
| 市役所の開庁時間を気にする必要がなくなる | 252 | 69.0 |
| 書類に書く必要がなくなる | 224 | 61.4 |
| その他 | 26 | 7.1 |



【Q19-1】その他(対象26人)

- 利用しやすくなる。
- 予約する必要がない。
- 名前等の間違いがなくなる。
- 不誠実な対応にムカムカしなくてすむ。
- 投票所に、いく必要がなくなり、投票率がアップすると思う。
- 電話連絡する必要がない。
- 電話するのが面倒
- 電話が繋がらないストレスを解消できる。
- 朝早くから並ばなくてよく、公平性がでる。
- 前年から変わってないところは、入力する必要がなくなるので、更新にかかる時間も削減できる。
- 職員の人件費削減
- 手続き漏れ、期限超過解消
- 手数料が削減できる。住民票など発行する場合300円が必要でそれが0円になるのではなどなど。
- 車の運転をしなくて済む。

- 紙の書類が不要になる。
- 市役所職員の業務軽減による合理化
- 市役所まで社用車でいくので、行く回数が減るとCO2も削減になる。
- 市役所に出向いてお願いする手間が省ける。
- 仕事の時間調整をしなくて済む。
- 公的機関から民間機関の手続きや書類もデジタル化の波及
- 交通費の負担がなくなる。
- 銀行もしくはゆうちょの窓口での支払い手続きは、利用時間が限られているうえに時間もかかるので、申請だけオンライン化しても利用者の負担は減らないという点が改善できる。
- プリントアウトにプリンターが必要、申請に必要な源泉徴収票や社会保険等々(後期高齢者医療保険や介護保険)は、マイナンバーから関係先と連携出来るはず、生命保険証明等々は、カメラ撮影で添付、医療費控除は、そのまま添付等々で、オンラインで全て完結出来るようにしてほしい。プリンターが不要(インクカートリッジの交換も不要)になる。郵送に郵便局まで行かなくて済む。
- コピーを利用してさらに次年度以降も手間を減らしたい。
- カードが無くなって、スマホにデータが入ってしまえば楽になると思った。
- 24時間予約できる。

アンケート調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。

お寄せいただいたご意見は、今後のオンライン手続きにおけるサービス拡充や、デジタル機器に不慣れな方へのサポート体制を検討する際の貴重な参考とさせていただきます。

これを踏まえ、多様なライフスタイルに対応し、誰一人取り残さない利便性の高い市役所を目指してまいりますので、今後とも市政へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。