

## 行政のデジタル化に関する意識調査

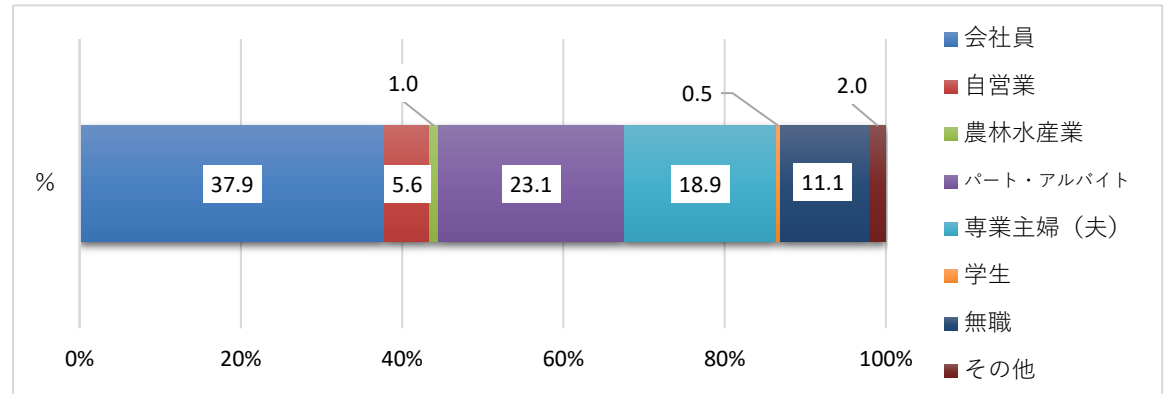
|        |                                  |
|--------|----------------------------------|
| □調査期間  | 令和8年6月15日～6月26日                  |
| □調査の趣旨 | 和歌山市での手続等のオンライン申請の利用状況についてお聞きます。 |
| □対象者数  | 1,606 人(令和8年6月15日現在)             |
| □回答者数  | 1,018 人                          |
| □回答率   | 63.4 %                           |

(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。

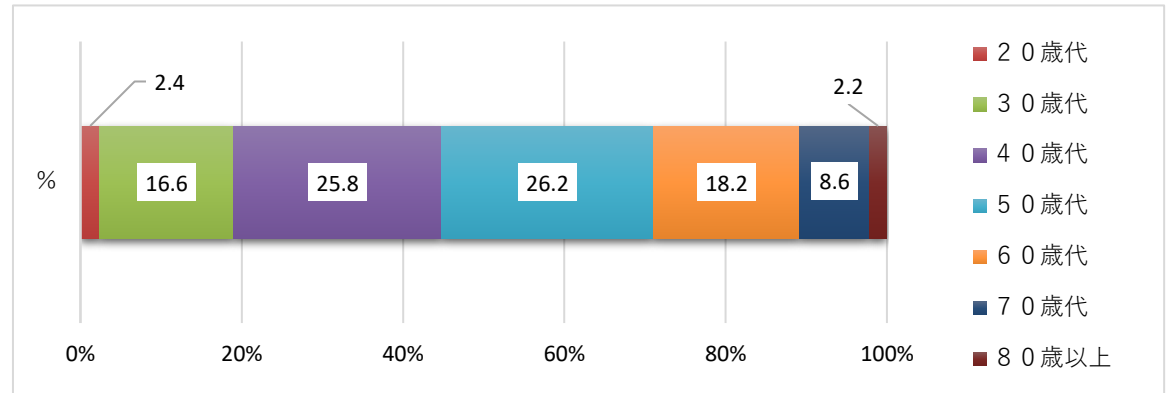
### 【職業】

| 内訳        | 人数   | %     |
|-----------|------|-------|
| 会社員       | 386  | 37.9  |
| 自営業       | 57   | 5.6   |
| 農林水産業     | 10   | 1.0   |
| パート・アルバイト | 235  | 23.1  |
| 専業主婦(夫)   | 192  | 18.9  |
| 学生        | 5    | 0.5   |
| 無職        | 113  | 11.1  |
| その他       | 20   | 2.0   |
| 合計        | 1018 | 100.1 |



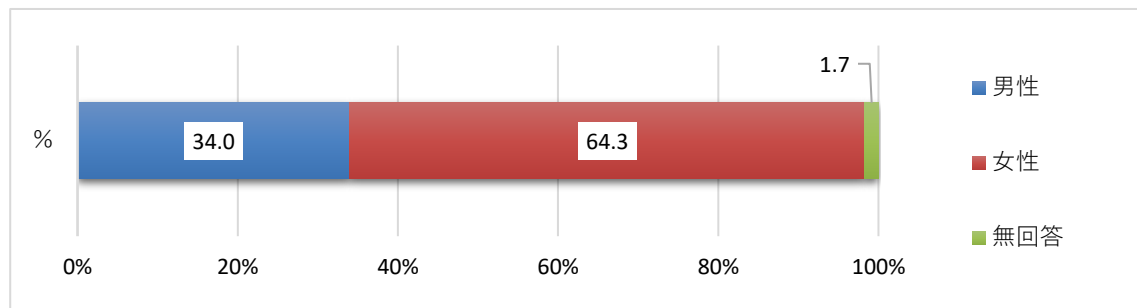
### 【年齢】

| 内訳    | 人数   | %     |
|-------|------|-------|
| 10歳代  | 0    | 0.0   |
| 20歳代  | 24   | 2.4   |
| 30歳代  | 169  | 16.6  |
| 40歳代  | 263  | 25.8  |
| 50歳代  | 267  | 26.2  |
| 60歳代  | 185  | 18.2  |
| 70歳代  | 88   | 8.6   |
| 80歳以上 | 22   | 2.2   |
| 合計    | 1018 | 100.0 |



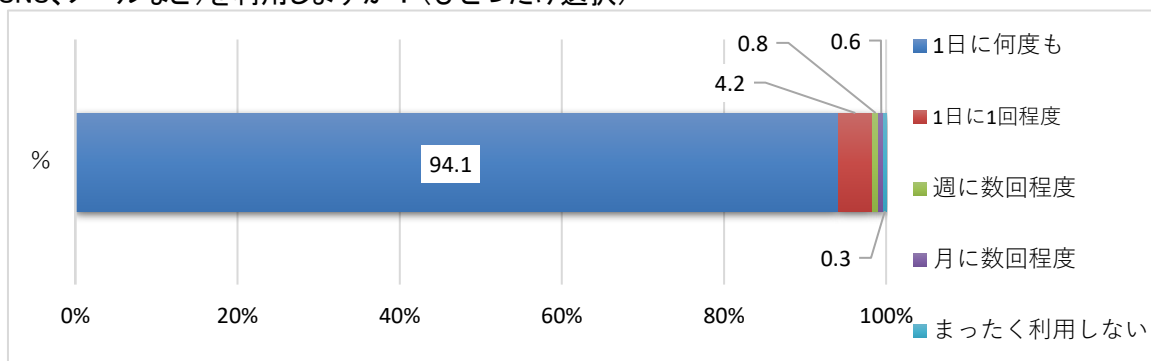
【性別】

| 内訳  | 人数   | %     |
|-----|------|-------|
| 男性  | 346  | 34.0  |
| 女性  | 655  | 64.3  |
| 無回答 | 17   | 1.7   |
| 合計  | 1018 | 100.0 |



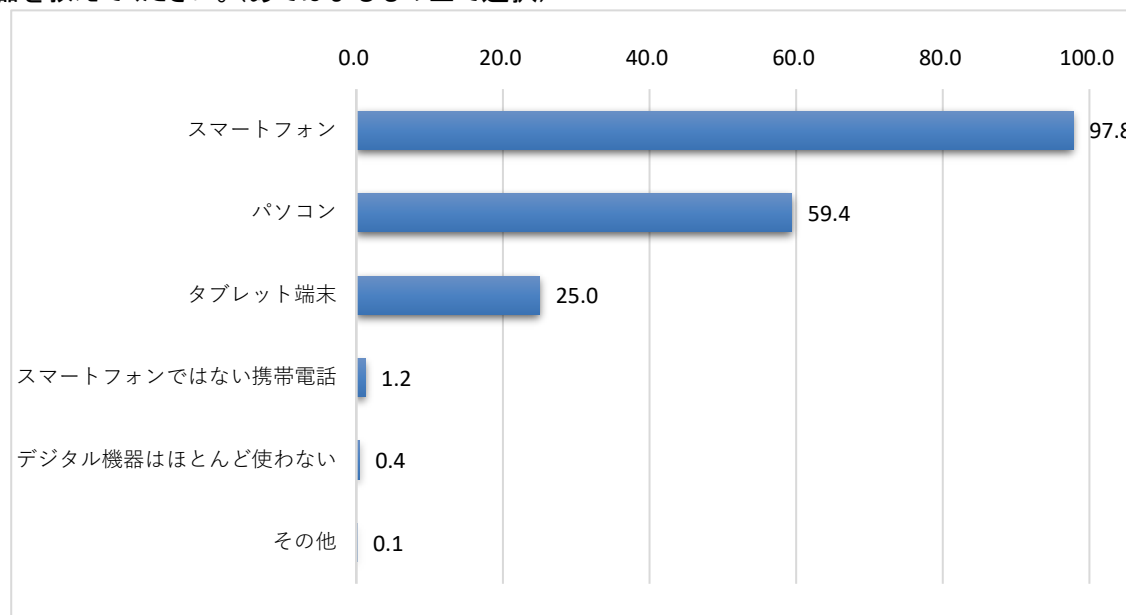
【Q2】あなたは普段、どの程度インターネット(Webサイトの閲覧、SNS、メールなど)を利用しますか？(ひとつだけ選択)

| 内訳        | 人数   | %     |
|-----------|------|-------|
| 1日に何度も    | 958  | 94.1  |
| 1日に1回程度   | 43   | 4.2   |
| 週に数回程度    | 8    | 0.8   |
| 月に数回程度    | 6    | 0.6   |
| まったく利用しない | 3    | 0.3   |
| 合計        | 1018 | 100.0 |



【Q3】あなたが普段、日常生活や仕事で利用しているデジタル機器を教えてください。(あてはまるもの全て選択)

| 内訳              | 人数  | %    |
|-----------------|-----|------|
| スマートフォン         | 996 | 97.8 |
| パソコン            | 605 | 59.4 |
| タブレット端末         | 254 | 25.0 |
| スマートフォンではない携帯電話 | 12  | 1.2  |
| デジタル機器はほとんど使わない | 4   | 0.4  |
| その他             | 1   | 0.1  |



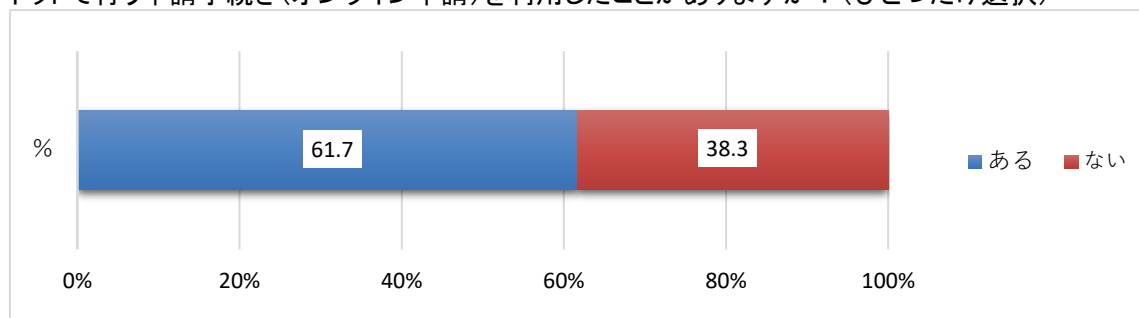
【Q3-1】その他(対象1人)

○ 音声アシスタント、テレビ(オンラインの動画コンテンツを大画面で使用)

【和歌山市のオンライン申請について】

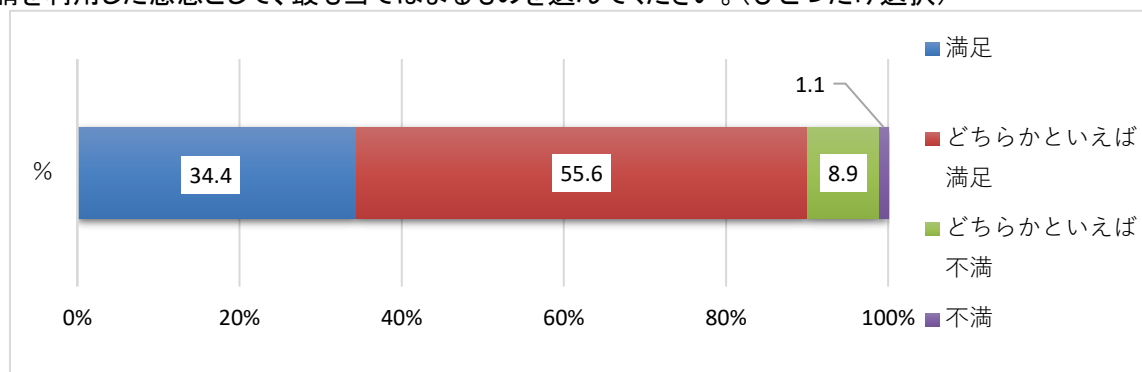
【Q4】あなたはこれまでに、スマートフォンやパソコンからインターネットで行う申請手続き(オンライン申請)を利用したことがありますか？(ひとつだけ選択)

| 内訳 | 人数   | %     |
|----|------|-------|
| ある | 628  | 61.7  |
| ない | 390  | 38.3  |
| 合計 | 1018 | 100.0 |



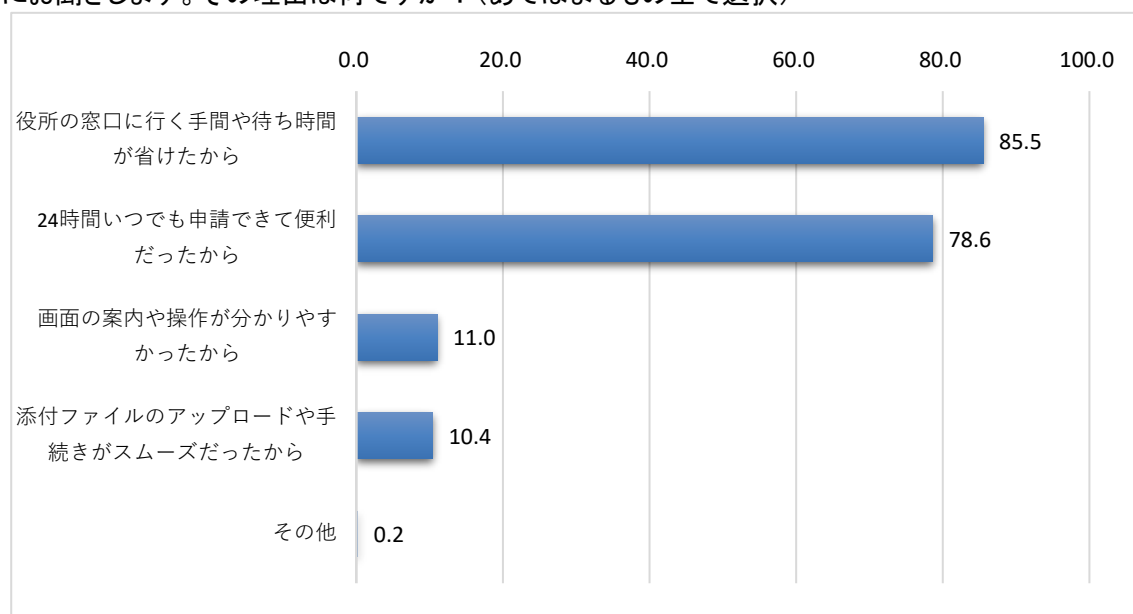
【Q5】Q4で「ある」と回答された方にお聞きます。オンライン申請を利用した感想として、最も当てはまるものを選んでください。（ひとつだけ選択）

| 内訳         | 人数  | %     |
|------------|-----|-------|
| 満足         | 216 | 34.4  |
| どちらかといえば満足 | 349 | 55.6  |
| どちらかといえば不満 | 56  | 8.9   |
| 不満         | 7   | 1.1   |
| 合計         | 628 | 100.0 |



【Q6】Q5で「満足」または「どちらかといえば満足」と回答された方にお聞きます。その理由は何ですか？（あてはまるもの全て選択）

| 内訳                          | 人数  | %    |
|-----------------------------|-----|------|
| 役所の窓口に行く手間や待ち時間が省けたから       | 483 | 85.5 |
| 24時間いつでも申請できて便利だったから        | 444 | 78.6 |
| 画面の案内や操作が分かりやすかったから         | 62  | 11.0 |
| 添付ファイルのアップロードや手続きがスムーズだったから | 59  | 10.4 |
| その他                         | 1   | 0.2  |

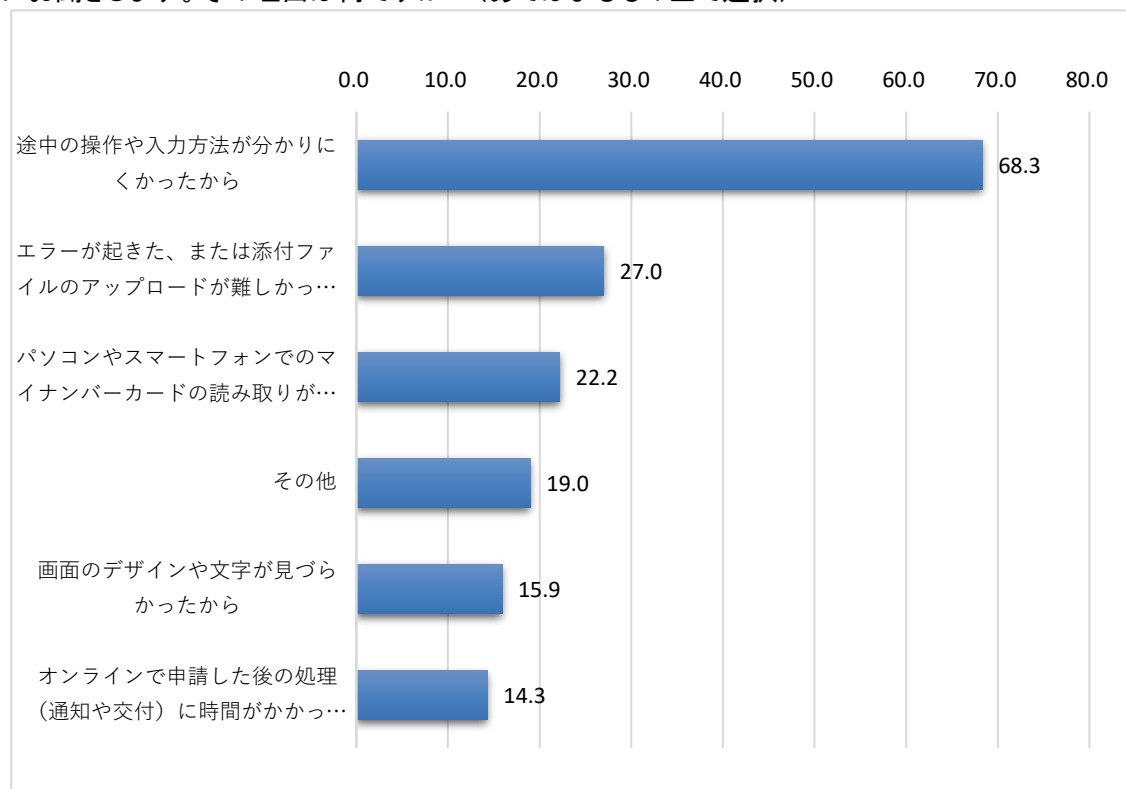


【Q6-1】その他(対象1人)

○ 電話しなくていいから電話代がかからない。

【Q7】Q5で「どちらかといえば不満」または「不満」と回答された方にお聞きします。その理由は何ですか？（あてはまるもの全て選択）

| 内訳                                   | 人数 | %    |
|--------------------------------------|----|------|
| 途中の操作や入力方法が分かりにくかったから                | 43 | 68.3 |
| エラーが起きた、または添付ファイルのアップロードが難しかったから     | 17 | 27.0 |
| パソコンやスマートフォンでのマイナンバーカードの読み取りが難しかったから | 14 | 22.2 |
| その他                                  | 12 | 19.0 |
| 画面のデザインや文字が見つづらかったから                 | 10 | 15.9 |
| オンラインで申請した後の処理（通知や交付）に時間がかかったから      | 9  | 14.3 |



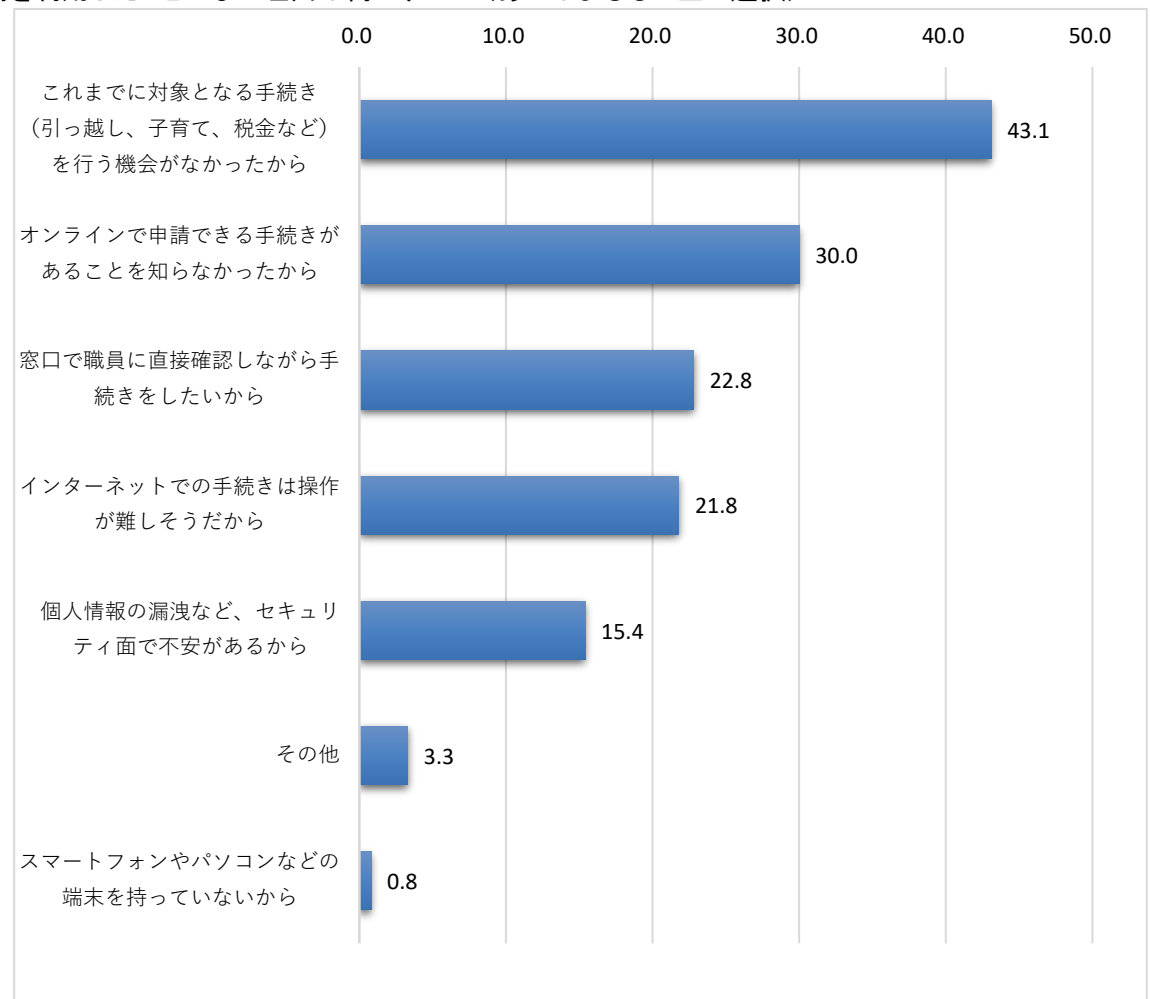
【Q6-1】その他（対象12人）

- ☐ このアンケートでもそうだが、あらかじめ登録しているアカウントなのに、氏名や性別、年齢など毎回再度入力しないといけない。それなら最初に登録する必要はないのでは？
- ☐ コミセンの予約取り消しができない。
- ☐ サイトによって使用するアプリが違うから。
- ☐ スマホの操作は難しいのでついつい子どもにやってもらってます。
- ☐ パスポートの写真が何度も撮り直し、になったから。
- ☐ 可能なオンライン申請が少ない。
- ☐ 今はどうか分からないが、一時保育を申し込む時に連続した日にちだと同時に選択出来たが、とびとびで申し込む時には1回1回申し込みをしなくてはいけなくてめんどろだった。
- ☐ 今はまだ何とか出来るけど、もう少し歳をとると分からなくなりそう。

- 子供の給食費の補助の申請の際マイナンバーカードの添付で「子供」のなのか「申請者となる保護者」のなのかの記載がなかった。
- 住民票記載事項証明書「続柄有」が出力出来ない。
- 尋ねたい事があっても、聞けない。
- 粗大ゴミの受付で、自宅と実家で使い分けできない。

【Q8】Q4で「ない」と回答された方にお聞きます。オンライン申請を利用したことがない理由は何ですか？（あてはまるもの全て選択）

| 内訳                           | 人数  | %    |
|------------------------------|-----|------|
| 子育て、税金など)を行う機会がなかったから        | 168 | 43.1 |
| オンラインで申請できる手続きがあることを知らなかったから | 117 | 30.0 |
| 窓口で職員に直接確認しながら手続きをしたいから      | 89  | 22.8 |
| インターネットでの手続きは操作が難しそうだから      | 85  | 21.8 |
| 個人情報の漏洩など、セキュリティ面で不安があるから    | 60  | 15.4 |
| その他                          | 13  | 3.3  |
| スマートフォンやパソコンなどの端末を持っていないから   | 3   | 0.8  |



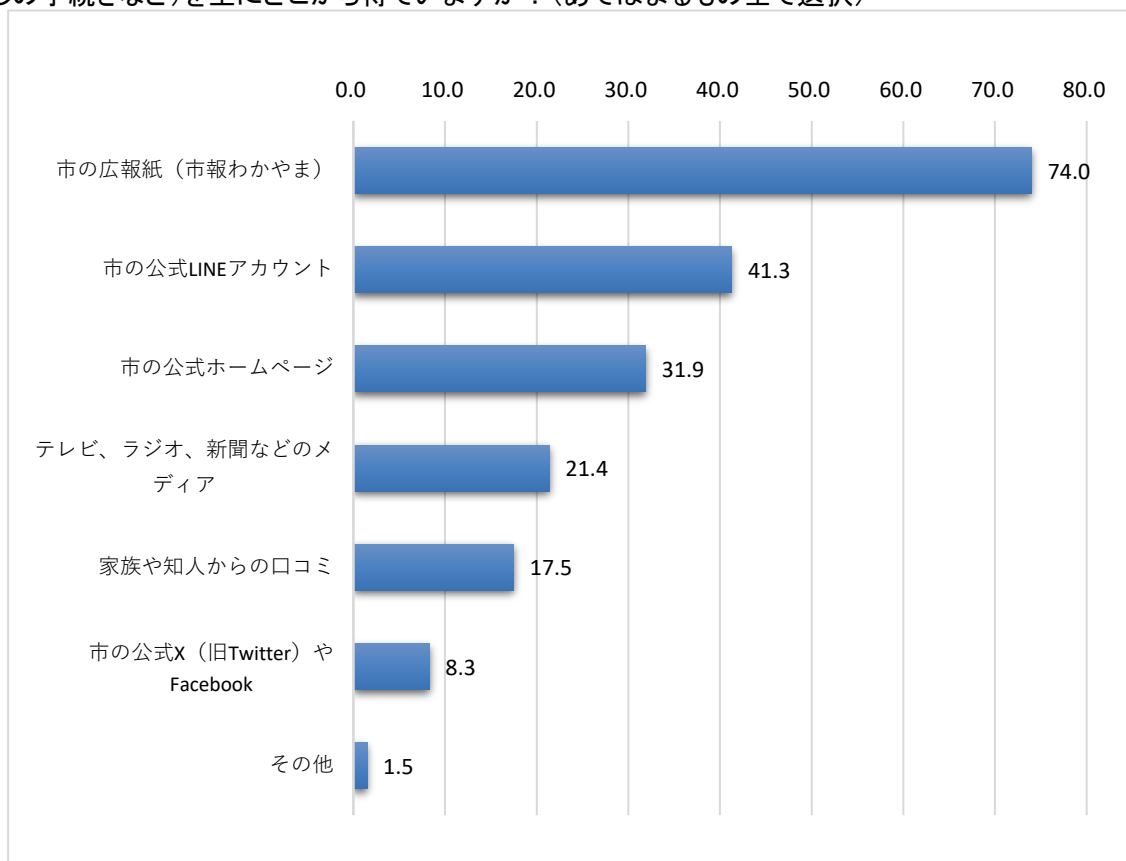
【Q8-1】その他(対象13人)

- たぶん必要な物を持っていないから。
- ちゃんと申請できてるか不安だから。
- ホームページがわかりにくい。LINEからも申請ページに飛ぶなどしてもらえるとありがたい。
- マイナンバーカードの申請はオンラインで行ったが、証明写真機から申請したためここには当該せず。基本的にはマイナポータル等で行えることは理解しているが、実際に役所等に行った方が印刷等の手間が省けると思うため。
- 近いから。
- 国の手続きと違い市役所の事務は住民と担当者が対面し進めていきたい。インターネット等での手続きはやめるべきである。職員との対話が必要である。オンライン申請は便利なのはわかっているがその分職員が削減されますよ。市役所の仕事は住民とのつながりです。
- 最近申請する事がなかったの。
- 市役所で手続きが必要なことがなかった。
- 申請が必要なものが思い当たらない。
- 申請する事がない。
- 特に申請するものがないから。
- 和歌山市へ通勤しているものの市民ではない為
- 和歌山市役所の各課が対応していないから。

【情報を取得する手段について】

【Q9】あなたは、和歌山市からの行政情報（イベント、防災、暮らしの手続きなど）を主にどこから得ていますか？（あてはまるもの全て選択）

| 内訳                       | 人数  | %    |
|--------------------------|-----|------|
| 市の広報紙（市報わかやま）            | 753 | 74.0 |
| 市の公式LINEアカウント            | 420 | 41.3 |
| 市の公式ホームページ               | 325 | 31.9 |
| テレビ、ラジオ、新聞などのメディア        | 218 | 21.4 |
| 家族や知人からの口コミ              | 178 | 17.5 |
| 市の公式X（旧Twitter）やFacebook | 84  | 8.3  |
| その他                      | 15  | 1.5  |



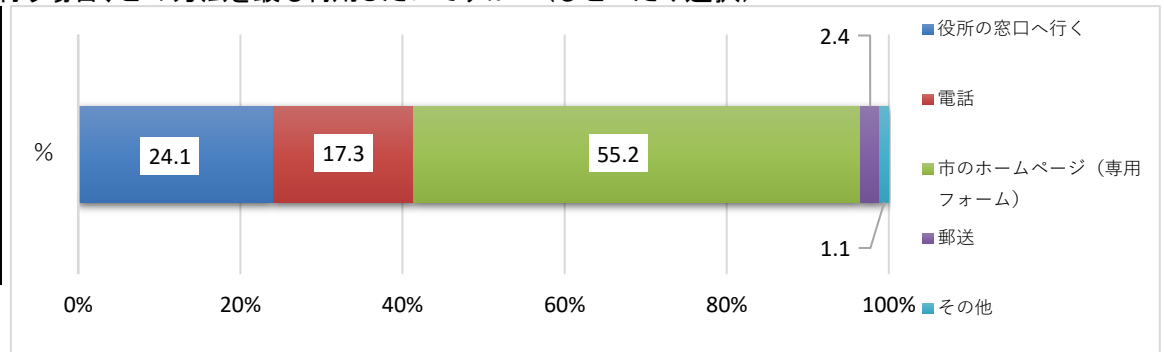
【Q9-1】その他（対象15人）

- ☐ Instagram
- ☐ ニュースサイト
- ☐ イベントポスター等
- ☐ インスタグラム、市報以外の地域情報誌
- ☐ どこからとも情報なし
- ☐ 地域情報誌
- ☐ 学校

- 気になってWEB検索で調べた際
- 行政情報得ていない。年に数回市役所のホームページを見る程度
- 市の公式防災メール
- 市報和歌山のメール版
- 自治会の回覧板
- 小学校のLINE、防災無線のメール
- 職業柄、市役所とやり取りが多いため。
- 母子手帳アプリ

【Q10】あなたは、今後、市への「問い合わせ」や「行政手続き」を行う場合、どの方法を最も利用したいですか？（ひとつだけ選択）

| 内訳               | 人数   | %     |
|------------------|------|-------|
| 役所の窓口へ行く         | 245  | 24.1  |
| 電話               | 176  | 17.3  |
| 市のホームページ(専用フォーム) | 562  | 55.2  |
| 郵送               | 24   | 2.4   |
| その他              | 11   | 1.1   |
| 合計               | 1018 | 100.1 |

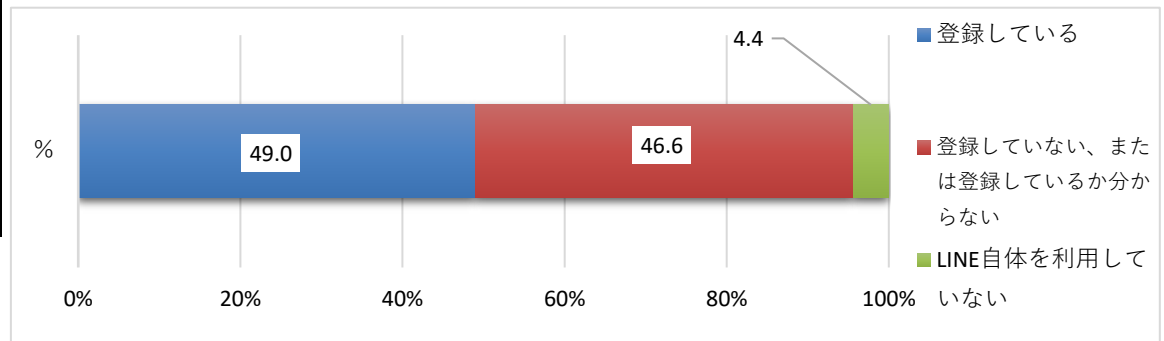


【Q10-1】その他(対象11人)

- WEB申請 和歌山県以外のどこの市役所でもしている。
- インターネットなどDX
- インターネット経由での24時間問い合わせ。
- ことと次第によっては使いわける。
- デジタル化(web上での手続き)希望
- 最もレスポンスの速い方法
- 最寄のコミュニティセンター
- 場合によっては行く。
- 職員とのリアルタイムチャット
- 色々と窓口が理想ではあるが、専用フォームになるかと。
- 内容によって、窓口、電話など利用方法を変える。

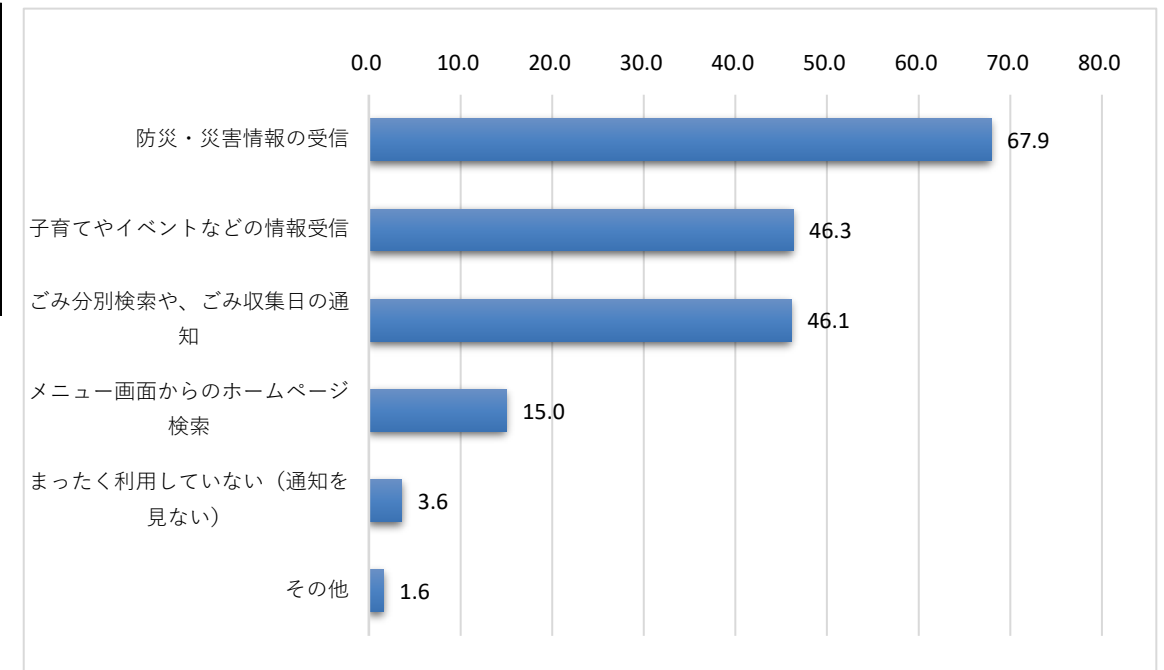
【Q11】あなたは現在、和歌山市の「公式LINEアカウント」を友だち登録していますか？（ひとつだけ選択）

| 内訳                      | 人数   | %    |
|-------------------------|------|------|
| 登録している                  | 499  | 49.0 |
| 登録していない、または登録しているか分からない | 474  | 46.6 |
| LINE自体を利用していない          | 45   | 4.4  |
| 合計                      | 1018 | 100  |



【Q12】Q11で「登録している」と回答された方にお聞きます。あなたが公式LINEでよく利用する機能、または便利だと思う機能は何ですか？（あてはまるもの全て選択）

| 内訳                  | 人数  | %    |
|---------------------|-----|------|
| 防災・災害情報の受信          | 339 | 67.9 |
| 子育てやイベントなどの情報受信     | 231 | 46.3 |
| ごみ分別検索や、ごみ収集日の通知    | 230 | 46.1 |
| メニュー画面からのホームページ検索   | 75  | 15.0 |
| まったく利用していない（通知を見ない） | 18  | 3.6  |
| その他                 | 8   | 1.6  |

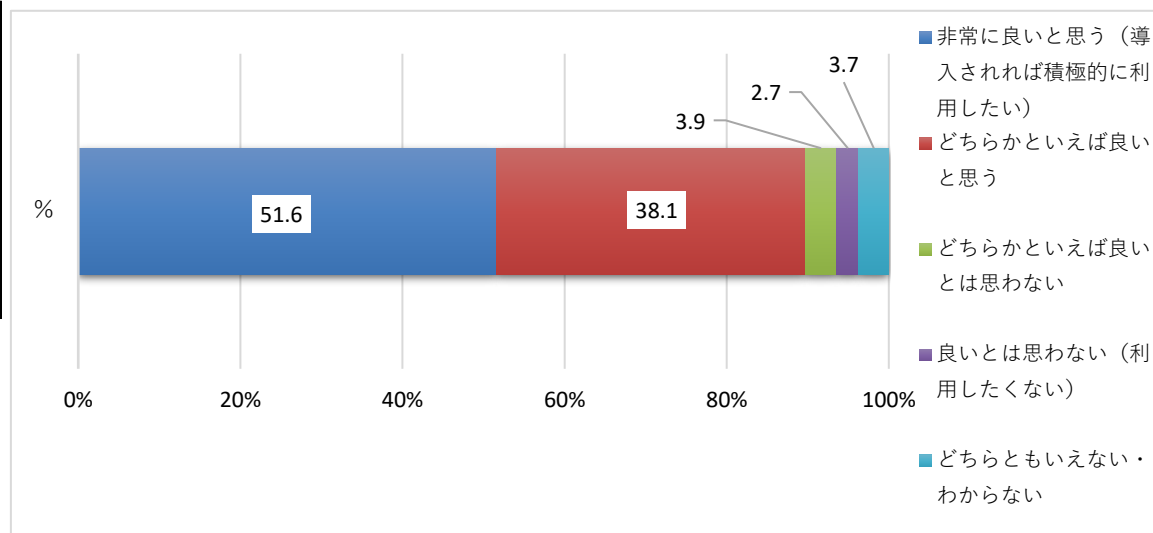


【Q12-1】その他(対象8人)

- コミュニティーセンターの利用申し込み。
- とても便利で助かってます！
- 一応目を通してている。
- 韓国語教室の応募
- 興味のある内容が無い。
- 市議会開催予定
- 市報の案内
- 便利だとは思わない。

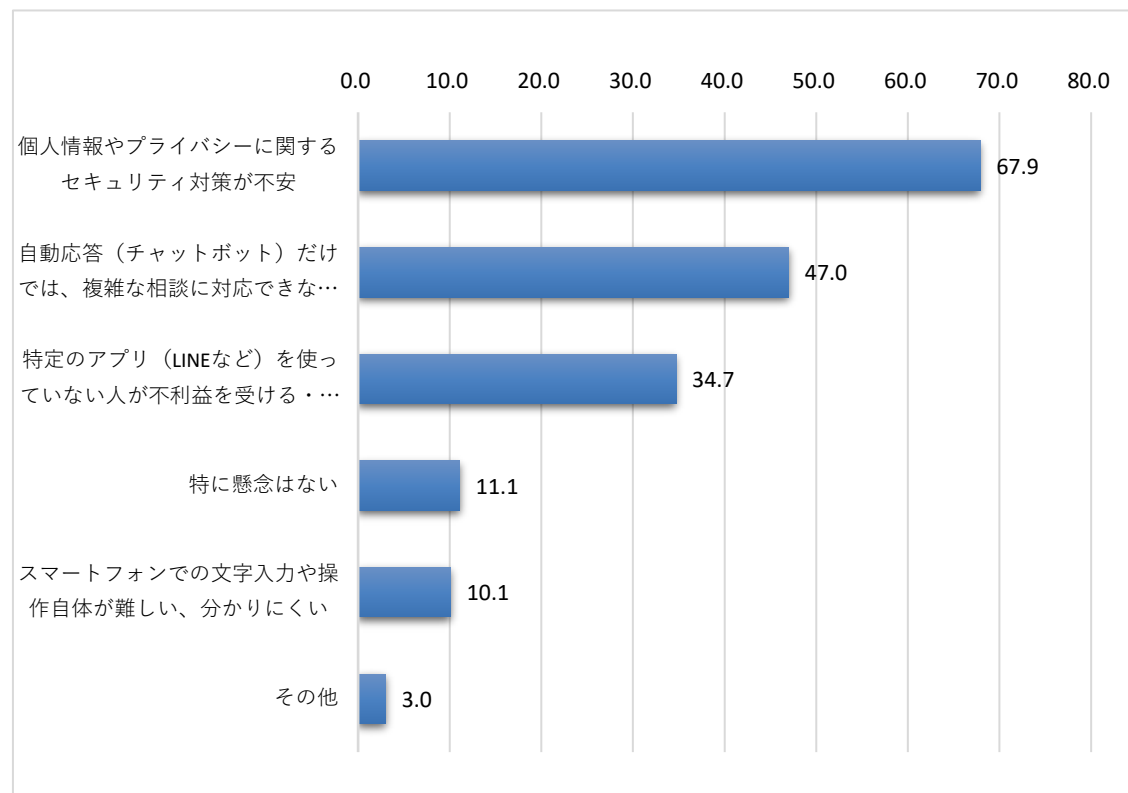
【Q13】今後、市への「問い合わせ」や「行政手続き」において、多くの人が普段利用しているスマートフォンのアプリやSNS(公式LINEなど)から、手軽にメッセージのやり取りや申請ができる仕組みについて、あなたはどのように思いますか？(ひとつだけ選択)

| 内訳                        | 人数   | %    |
|---------------------------|------|------|
| 非常に良いと思う(導入されれば積極的に利用したい) | 525  | 51.6 |
| どちらかといえば良いと思う             | 388  | 38.1 |
| どちらかといえば良いとは思わない          | 40   | 3.9  |
| 良いとは思わない(利用したくない)         | 27   | 2.7  |
| どちらともいえない・わからない           | 38   | 3.7  |
| 合計                        | 1018 | 100  |



【Q14】スマートフォンのアプリやSNS（公式LINEなど）を活用した行政サービスを導入・拡充する場合、あなたが懸念することや配慮すべきだと思うことは何ですか？  
（あてはまるもの全て選択）

| 内訳                                     | 人数  | %    |
|----------------------------------------|-----|------|
| 個人情報やプライバシーに関するセキュリティ対策が不安             | 691 | 67.9 |
| 自動応答（チャットボット）だけでは、複雑な相談に対応できないのではないかと  | 478 | 47.0 |
| 特定のアプリ（LINEなど）を使っていない人が不利益を受ける・置いていかれる | 353 | 34.7 |
| 特に懸念はない                                | 113 | 11.1 |
| スマートフォンでの文字入力や操作自体が難しい、分かりにくい          | 103 | 10.1 |
| その他                                    | 31  | 3.0  |



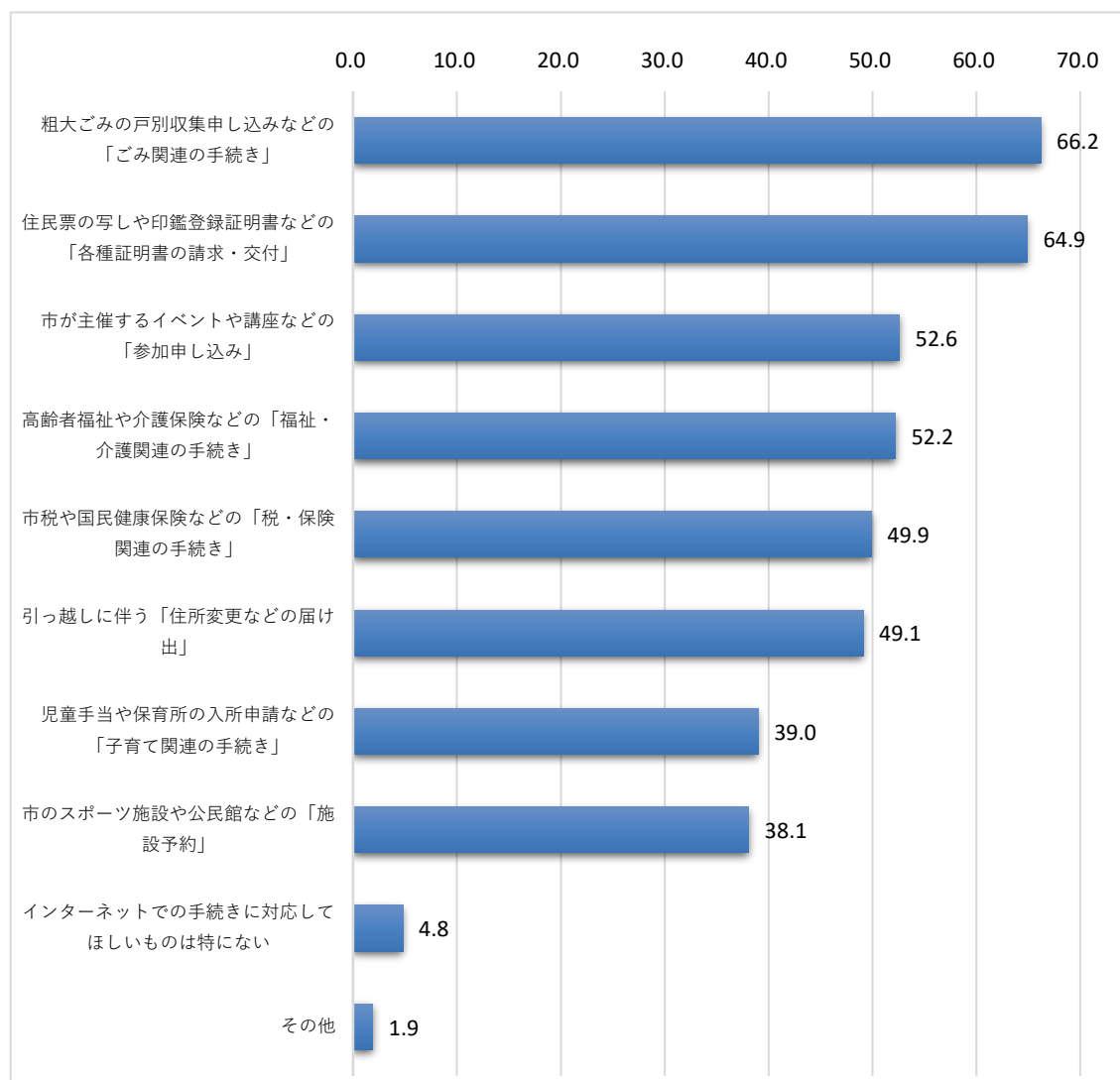
【Q14-1】その他（対象31人）

- アプリ（LINE）自体の安全性に不安がある。
- アプリがダウンした時の被害の大きさを懸念
- スマホすら操作することが難しい親世代はどうするのか。
- スマホなどを利用しない・できない中年～ご年配の方が取り残されないか。
- その専用アプリがあるなら、不具合や使いにくさ。アプリは非常に使いにくいものもあるので、そうならないように。
- そもそも職員が理解していない。
- どのくらいで返信があるかどうか心配になる。
- バリアフリーに対応できるかが心配です。私自身は使えますが、今後不自由になった時とか。目が不自由な方が使用する際に申請に不利にならないような対策があるといいと思います。また、年配の方や操作の苦手な方には個別対応できる仕組みを整えてくれるなら、どんどんアプリやSNSをすすめてほしいです。いろいろなことを手入力する職種の人が減って、その分の予算を別で当てられるようになると良いと思います。

- 結局できない人向けにも現状のやり方を残すので、トータルコストは変わらないのでは？と思う。やるならやり切る！
- 現状メールで行っている、和歌山市〇〇課への問い合わせが行えるのであれば便利ではあるが、自動応答だけだと意味がない。
- 詐欺が多いから怖い。
- 使いやすさはシンプルでわかりやすいか。また、問い合わせの場合、正しい確実な回答を得られるのか。
- 市の職員にデジタル化に対応できる人材が少なすぎる。
- 市民以外、外国人との差別化をはっきりさせるべき。税金を払う意味を明確に。
- 市役所のどこの課に行けばいいのか、その課はどこにあるのか、見つけにくいです
- 市役所事態このような考え方はよいと思うが高齢者は取り残される、上記に記載した通り住民にあいされる市役所です。
- 自身の調べたい案件が専門用語などで分類されていると調べにくく困りそう。誰にでもわかりやすいようなキーワードで調べられたら使いやすくなると思います。
- 将来的にスマホの機能についていけなくなるかもしれないので、デジタル化も良いか、窓口対応なども残して欲しい。
- 障デジタル手続きは面倒。これを書いているときもタッチミスで何度も振り出しに戻った。
- 先日の津波警報の時に何度も通知されて煩わしかった。
- 送信した後、確かに受理しましたというメールや、送信した内容がわかるように控えなどがほしい。また家事や育児などでやむを得ず操作途中で中断した場合も消えて。
- 対面でお話を聞く方がわかりやすいときもあるので、状況にもよると思う。解釈の違いとか。
- 特定のアプリや基盤に依存してしまった場合、それそのものに不具合が起きた時の利便性の低下。
- 特定のアプリを使っていない人が受ける不利益や置いていかれる等については、その部分を意識しすぎるとデジタル化への移行が滞る要因になるので、仕方のない事だと思います。
- 年をとってもできるかどうか心配
- 年配者でスマホ操作が出来ない人はどうするのか。
- 年配者及びスマホを利用していない人は、どうするつもりですか？
- 分かりやすくすべき。
- 文字入力より会話の方が早いです。
- 返信が遅そう。
- 話せば数秒のことが、書いて意思が通じずにもどかしい思いをしたことが幾度もあるため。AIチャットボットはいらいらするだけで何も解決しないことが多い。

【Q15】あなたが今後、スマートフォンやパソコンからインターネットで手続き（オンライン申請）ができるようになってほしいと思うものは何ですか。（あてはまるもの全て選択）※この質問は、国の法令や制度上の制限に関わらず、市民の皆様の幅広いニーズを把握するために伺うものです。

| 内訳                             | 人数  | %    |
|--------------------------------|-----|------|
| 粗大ごみの戸別収集申し込みなどの「ごみ関連の手続き」     | 674 | 66.2 |
| 住民票の写しや印鑑登録証明書などの「各種証明書の請求・交付」 | 661 | 64.9 |
| 市が主催するイベントや講座などの「参加申し込み」       | 535 | 52.6 |
| 高齢者福祉や介護保険などの「福祉・介護関連の手続き」     | 531 | 52.2 |
| 市税や国民健康保険などの「税・保険関連の手続き」       | 508 | 49.9 |
| 引っ越しに伴う「住所変更などの届け出」            | 500 | 49.1 |
| 児童手当や保育所の入所申請などの「子育て関連の手続き」    | 397 | 39.0 |
| 市のスポーツ施設や公民館などの「施設予約」          | 388 | 38.1 |
| インターネットでの手続きに対応してほしいものは特にない    | 49  | 4.8  |
| その他                            | 19  | 1.9  |

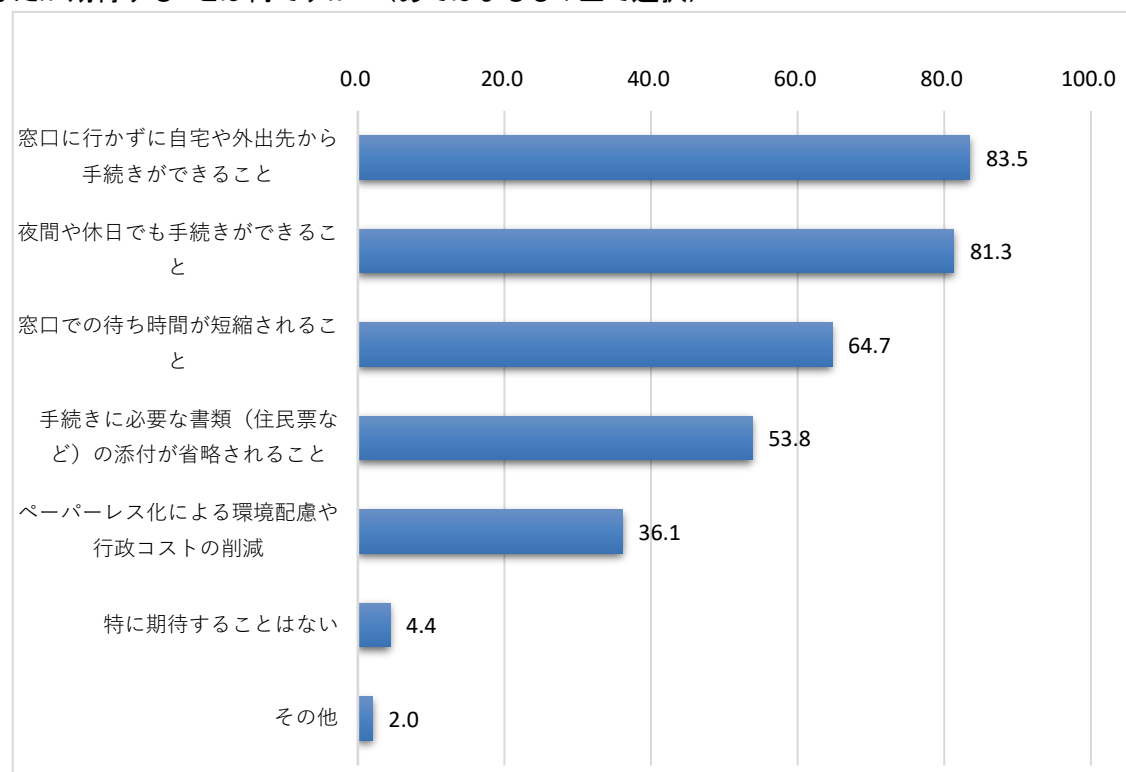


【Q15-1】その他(対象19人)

- 否定はしないが行政の窓口は残してほしいし、住民が選ぶ権利を守ってほしい。
- 指定難病、受給者証の更新手続き
- 障害者支援課窓口での対面
- 失業手当
- 高額療養費、死亡届など
- 補助金申請
- 上下水道の使用料金の確認ができれば便利だと思います。(月ごとに)
- 毎年保育園に提出している就労証明書と現況届をデジタル化して欲しい。
- オンラインに慣れていないので操作出来るか不安
- 一番危ないことをしている。戸籍、印鑑証明、等、上記に記載されているようなことは確かに便利であるが、何かと一つ間違えると事故になる(個人の責任であるが)昔の市民課では印鑑証明等については受付担当者が厳密にしていたように思う。便利と引き換えに何かと問題があるように思う。
- 給水装置工事申請 道路占用許可申請 排水設備工事申請 下水道管への接続許可申請書・工事完了届
- 全ての手続き
- 医療の公費申請
- 申請手続きで明らかなことはデジタル化していただき、窓口は相談事をコンサルティングしていただく場所にしてもらえたらうれしい。
- とにかく全てオンラインにして欲しい 平日の昼に役所に行くことが出来ません。
- 本人以外が気軽に出来てしまう仕組みが心配なので、全てオンラインとは思わない。でも各手続きに1度だけで済むようにはして欲しい。
- 高齢者サービス(バス・タクシー・施設割引・介護サービス・高齢者施設利用サポート)の申し込み
- 全てオンラインで出来る様になってほしいです。
- 日常生活で疑問に思う事や、提案、要望等ができるようにしてくれれば有難いな。

【Q16】行政手続きのデジタル化（オンライン化）が進むことで、あなたが期待することは何ですか？（あてはまるもの全て選択）

| 内訳                          | 人数  | %    |
|-----------------------------|-----|------|
| 窓口に行かずに自宅や外出先から手続きができること    | 850 | 83.5 |
| 夜間や休日でも手続きができること            | 828 | 81.3 |
| 窓口での待ち時間が短縮されること            | 659 | 64.7 |
| 手続きに必要な書類（住民票など）の添付が省略されること | 548 | 53.8 |
| ペーパーレス化による環境配慮や行政コストの削減     | 367 | 36.1 |
| 特に期待することはない                 | 45  | 4.4  |
| その他                         | 20  | 2.0  |



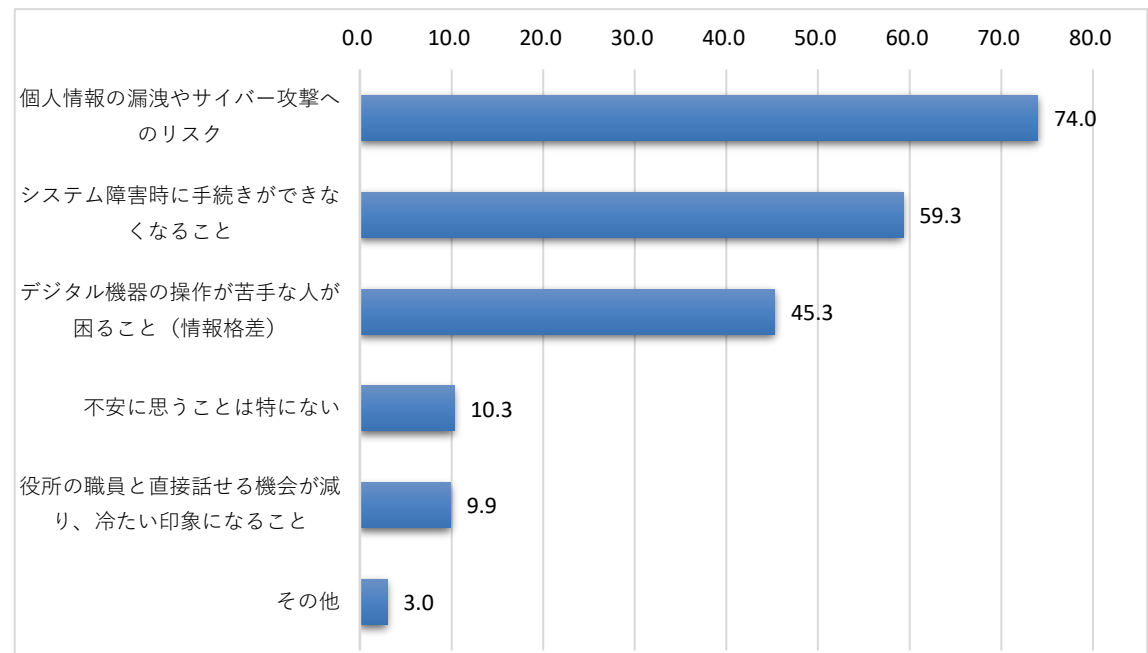
【Q16-1】その他（対象20人）

- インターネット「でも」手続きができるようになることが大事だと思う。
- マイナンバーの有効活用
- 外国人との差別化。流行りの言葉で言えば、市民ファースト？
- 決定されるまでの時間も短縮されることを希望
- 行政のオンライン化便利だと思うが上記に記載したとおり少し問題がある。
- 行政改革による市役所の人件費削減
- 行政側の対応が迅速化されること。
- 今は自分で行くことができるが、病気や高齢になって自分で行くことが難しくなった時に助かる。
- 市役所の人件費抑制や人手不足解消にもつながり、仕事の効率化にもなるのではと思います。
- 車で市役所に行く回数が減ることによる ガソリンの使用量節約および排ガスによるCO2の削減に寄与すること。

- 手続き完了後の見直し。
- 申請時の手数料が減る。来庁に関わる費用→交通費や駐車場代が減る。自治会の市報の配布作業が減る。自治会の仕事は、地域住民の交流の意義はあるが、忙しい方々には良いかも。
- 人員・人件費の削減
- 人件費の削減、あるいは人員の配置見直しによる市政の質向上
- 粗大ゴミ個別収集の申込電話0570は、一般電話に変更してほしい。前回と違う場所への収集も、ネットでできるようにしてほしいネット。
- 窓口で対応される職員の方の業務負担軽減、業務効率化
- 電話でしか対応出来ないものは電話代がかかってしまうので、それがオンライン化するのはユーザーのコスト面で良いと考える。
- 無駄な業務の削減
- 役所職員以外でも申請サポートができるようになる。職員の力が今本当に困っている市民に当てられる。
- 役場の人員削減

【Q17】行政手続きのデジタル化が進むことで、あなたが不安に思うことは何ですか？（あてはまるもの全て選択）

| 内訳                              | 人数  | %    |
|---------------------------------|-----|------|
| 個人情報の漏洩やサイバー攻撃へのリスク             | 753 | 74.0 |
| システム障害時に手続きができなくなる<br>こと        | 604 | 59.3 |
| デジタル機器の操作が苦手な人が困る<br>こと(情報格差)   | 461 | 45.3 |
| 不安に思うことは特にない                    | 105 | 10.3 |
| 役所の職員と直接話せる機会が減り、<br>冷たい印象になること | 101 | 9.9  |
| その他                             | 31  | 3.0  |



【Q17-1】その他(対象31人)

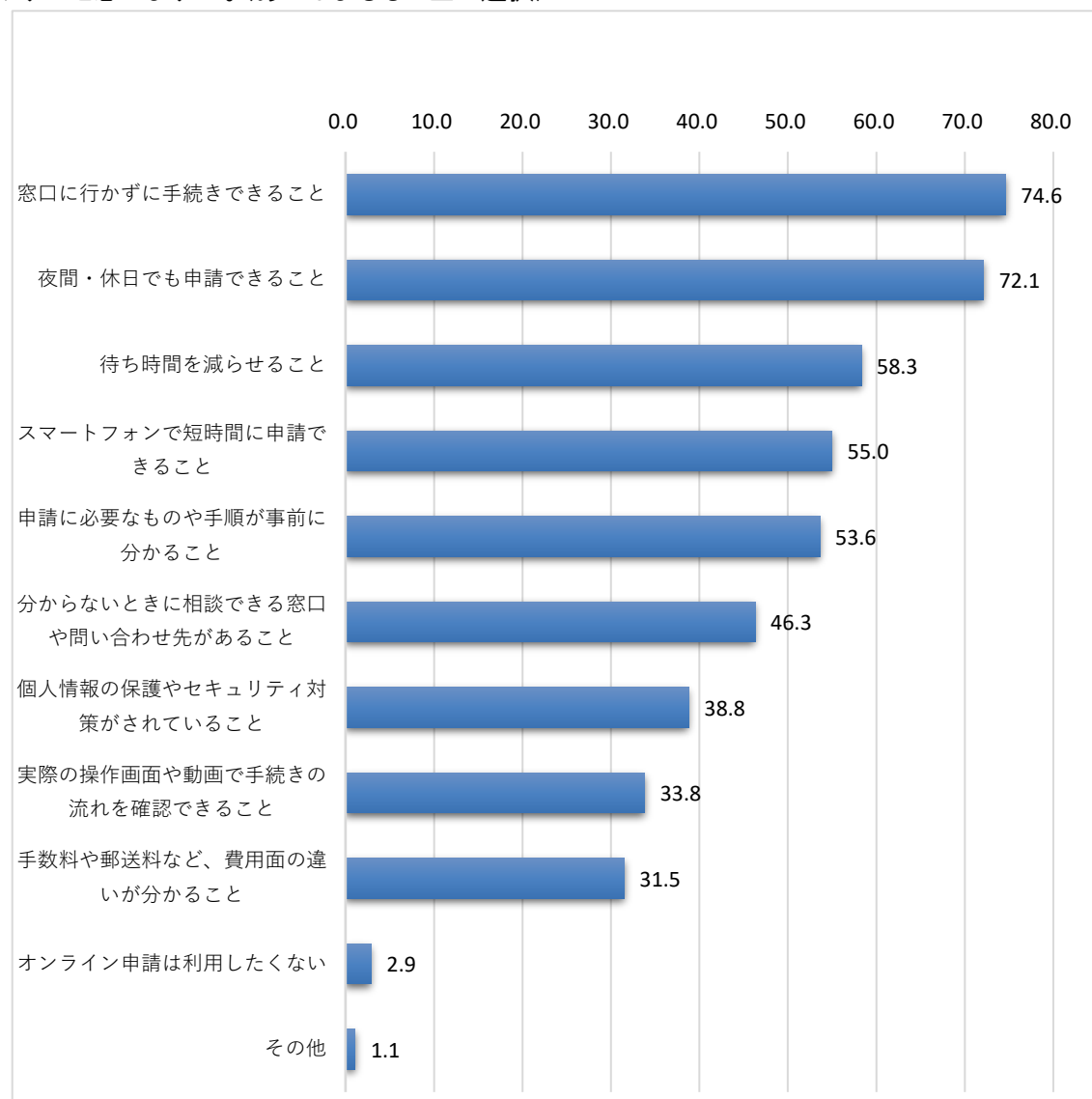
- ●とにかく目が疲れる。●職員数が減らないか心配。●デジタル弱者が不利益を受けないか心配。●なりすましが不安。
- せっかくのマイナンバーがあまり有効活用されておらず、職員の作業が増えている気がする。紐付けを早くして欲しい。

- その専用アプリがあるなら、不具合や使いにくさ。アプリは非常に使いにくいものもあるので、そうならないように。
- デジタルだけで完結できず、結局役所へ行かなければならないなどが出てきそうなこと。
- デジタル化が進む事によって、窓口で対応しなくなる項目がない様にしてほしいです。
- デジタル化を各所で行うことで連携がなされないこと。たとえばマイナンバーカードに情報一元化するのではなかったか？児童扶養手当の手続きも住民票をとってから子ども家庭課に行くなど無駄が多い気がする。
- デジタル化を理由に市職員が減らされる事。いざと云う時(災害等)市民の為に働ける人を確保するのも危機管理として必要な事だと思います。もしくは、消防の青年団の様に通常は他の職業に就いていても何かの時は市の臨時職員として働いて貰える、そういう人材の確保は必ず必要だと思います。備えあれば憂いなし。災害時初動で動けるのは人だと思っています。
- ひとつの手続をする場合、窓口で親切な職員さんならば関連する手続をアドバイスしてもらえたりするが、オンラインだとその手続のみになってしまうのが残念
- もっと高齢になると不安です。
- わからない部分があった時、どうしたらいいのか聞きながらやりたいから。
- 以前、市役所市民税関係等で個人の情報漏洩があったが・・・。
- 一般の人があまり頻繁に行わない手続きのときに(住所変更などの簡単な申請以外)にちゃんと理解して申請できるかが心配
- 市民ファースト？
- 市役所の職員にデジタル化に対応できる人間が少なすぎる。
- 質の悪いシステムが選定・導入されること。
- 手続きがちゃんと完了されたかの確認が微妙。
- 手続きが正しく出来たかがわからない。間違った申請をしてないかオンラインでは確認が難しい。
- 職員の負担やデジタルに慣れていない市民からの不満の声がでるかもしれないこと。
- 心配性なので、オンライン申請したものがきちんと受理されているか不安になる。(サーバー障害や、こちらの入力ミスがなかったか等)
- 先の質問でも言ったのですが、情報を得る課がわかりりずらく、そこまでたどりつかない。
- 先着順などになってしまい、市民が公平に利用できなくなる可能性があるものへ、配慮がされるかどうか。
- 相談する方法がわからなくなる。
- 直接やりとりできなかつたら、しないといけない手続きがぬけたり、勘違いする可能性があがる。
- 停電時などには利用できないこと。
- 電話対応がなくなると、複雑な疑問を解決するのに時間がかかること。
- 特に、情報漏洩が一度あったのでそこは厳格にしてほしい。
- 複数部署で各々が申請サイトを作ることで構造が煩雑になること。
- 分かりづらいことが聞けない。
- 本当に送信されて(届いて)いるか、心配になる。
- 問い合わせの窓口(有人電話対応)を設けて欲しい。。
- 役所員の知識低下により、受けられるサービスがあるのに受ける事ができず弱者が守られないケース

【オンライン申請の普及促進について】

【Q18】オンライン申請について、どのようなことが分かると利用しやすいと思いますか。（あてはまるもの全て選択）

| 内訳                          | 人数  | %    |
|-----------------------------|-----|------|
| 窓口に行かずに手続きできること             | 759 | 74.6 |
| 夜間・休日でも申請できること              | 734 | 72.1 |
| 待ち時間を減らせること                 | 594 | 58.3 |
| スマートフォンで短時間に申請できること         | 560 | 55.0 |
| 申請に必要なものや手順が事前に分かること        | 546 | 53.6 |
| 分からないときに相談できる窓口や問い合わせ先があること | 471 | 46.3 |
| 個人情報の保護やセキュリティ対策がされていること    | 395 | 38.8 |
| 実際の操作画面や動画で手続きの流れを確認できること   | 344 | 33.8 |
| 手数料や郵送料など、費用面の違いが分かること      | 321 | 31.5 |
| オンライン申請は利用したくない             | 30  | 2.9  |
| その他                         | 11  | 1.1  |

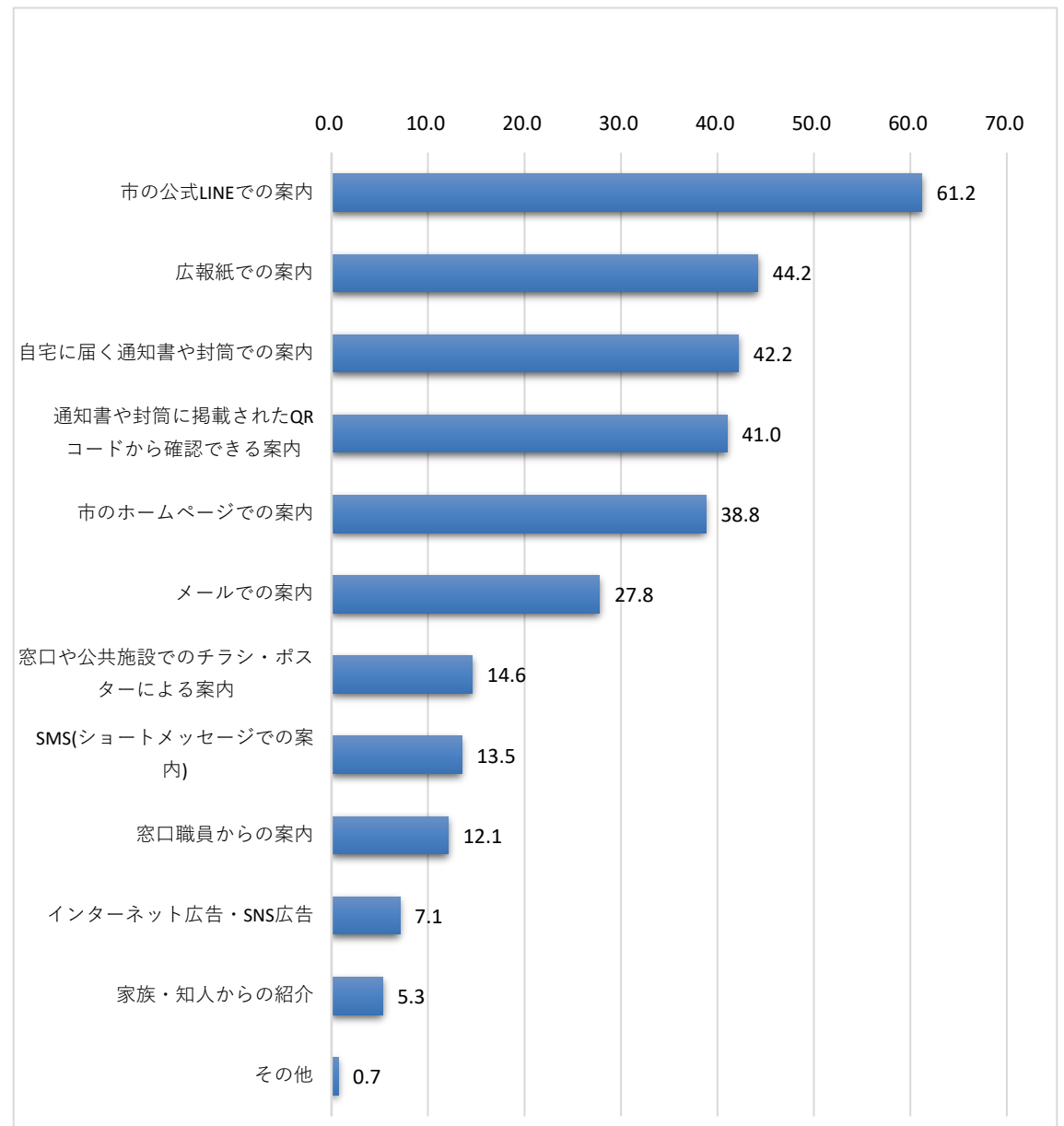


【Q18-1】その他(対象11人)

- LINEは韓国資本で、情報流出の問題が指摘されているため、行政が利用するのは不適切だと思います。アプリがあれば良いかと。
- オンラインでできることを全網羅的に俯瞰できるページが必要
- オンライン申請ができる項目は何か知ること。
- オンライン申請が必要な手続きがない。
- オンライン申請は当たり前だと思っています。オンラインで申請できない場面で残念に思います。
- オンライン申請を積極的に利用したいと思わない。全国で官民ともに情報漏洩がしばしば起きているから。デジタル化を推進したいのと思うが、このアンケートの回答欄にしても横長で改行できなくて面倒だし自分が書いたことを確認しにくい。デジタルはタッチミスで消えてしまって入力しなおす失敗がたびたびある。
- そもそも何が行えるかが分からないので、それが知りたいです。
- 記入書類の書き方、記入誤りなど注意動画をYouTube等で流して欲しい。
- 市民ファースト?
- 申請書類や図面の書き方の仕様をわかるように記入例をアップする。
- 設問の内容と、選択内容があっていないようですが。

【Q19】オンライン申請について、どのようなことが分かると利用しやすいと思いますか。（あてはまるもの全て選択）

| 内訳                         | 人数  | %    |
|----------------------------|-----|------|
| 市の公式LINEでの案内               | 623 | 61.2 |
| 広報紙での案内                    | 450 | 44.2 |
| 自宅に届く通知書や封筒での案内            | 430 | 42.2 |
| 通知書や封筒に掲載されたQRコードから確認できる案内 | 417 | 41.0 |
| 市のホームページでの案内               | 395 | 38.8 |
| メールでの案内                    | 283 | 27.8 |
| 窓口や公共施設でのチラシ・ポスターによる案内     | 149 | 14.6 |
| SMS(ショートメッセージでの案内)         | 137 | 13.5 |
| 窓口職員からの案内                  | 123 | 12.1 |
| インターネット広告・SNS広告            | 72  | 7.1  |
| 家族・知人からの紹介                 | 54  | 5.3  |
| その他                        | 7   | 0.7  |

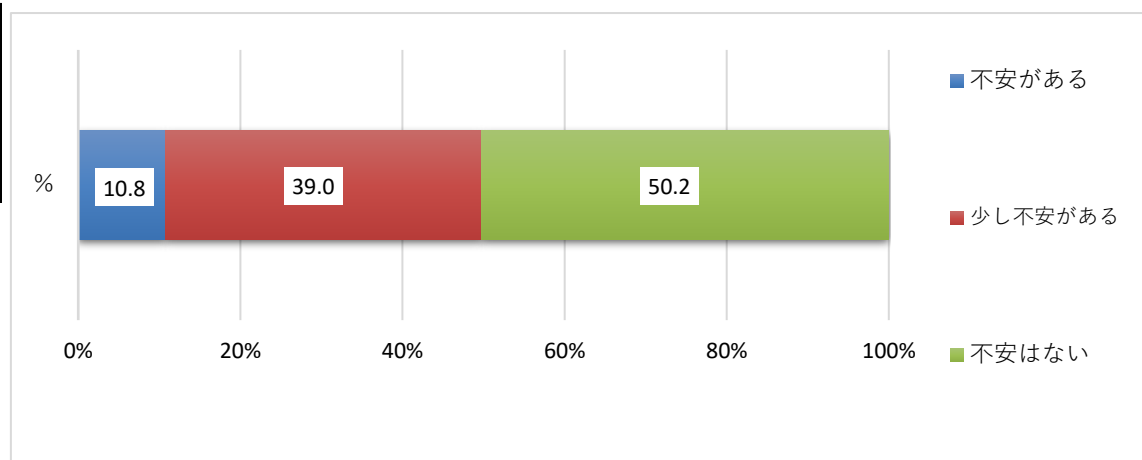


【Q19-1】その他(対象7人)

- X(旧Twitter)
- オンラインを使いたいと思わないが、広報するならお金をかけないで広報していただきたい。広報にお金を使うなら職員さんのお給料に使ってほしい。
- 市報
- デジタルツールを使わないシニア世代への配慮が必要。
- わからない。
- 市報も1度読んだら捨ててしまいがちなので、保存版資料的なのがあれば？
- 市民ファーストの中での平等性の担保

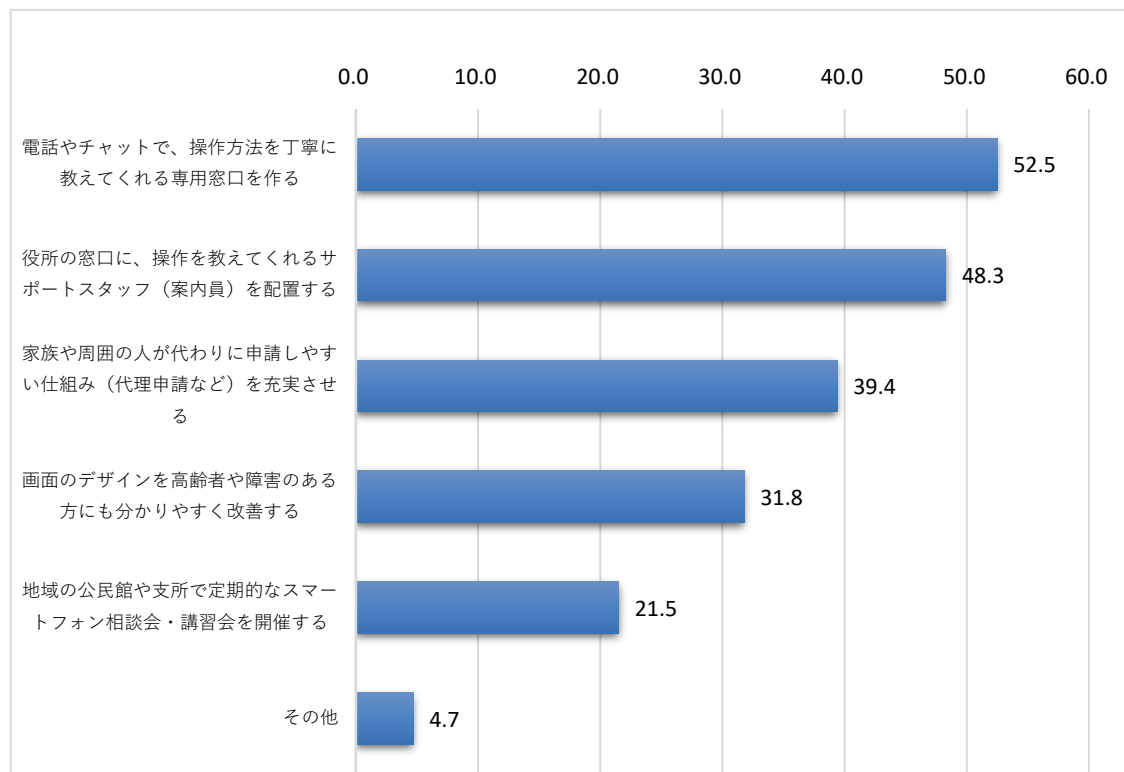
【Q20】あなたは、スマートフォンやパソコンを使った行政手続き(オンライン申請)の操作について、不安がありますか。(ひとつだけ選択)

| 内訳      | 人数   | %    |
|---------|------|------|
| 不安がある   | 110  | 10.8 |
| 少し不安がある | 397  | 39.0 |
| 不安はない   | 511  | 50.2 |
| 合計      | 1018 | 100  |



【Q21】Q20で「不安がある」「少し不安がある」と回答した方にお聞きします。ご自身がオンライン申請を利用しやすくなるために、市はどのようなサポートを行うべきだと思いますか？（あてはまるもの全て選択）

| 内訳                                  | 人数  | %    |
|-------------------------------------|-----|------|
| 電話やチャットで、操作方法を丁寧に教えてくれる専用窓口を作る      | 266 | 52.5 |
| 役所の窓口にて、操作を教えてくれるサポートスタッフ(案内員)を配置する | 245 | 48.3 |
| 家族や周囲の人が代わりに申請しやすい仕組み(代理申請など)を充実させる | 200 | 39.4 |
| 画面のデザインを高齢者や障害のある方にも分かりやすく改善する      | 161 | 31.8 |
| 地域の公民館や支所で定期的なスマートフォン相談会・講習会を開催する   | 109 | 21.5 |
| その他                                 | 24  | 4.7  |



【Q21-1】その他(対象24人)

- 情報漏洩が不安なのでサポートのあるなしに関わらず利用しようと思わない。(と書きつつインターネットモニターをしているが、やはり不安はある。)
- 1番の不安は、情報取得や安心安全に格差が生まれること。特に高齢者や、障害児者。外国人。サポートを、必要とする人が必要なものを適切に受けられるように考えて頂ければありがたい。意見を聴き合う。
- QR詐欺などが怖い。
- きちんと手続きができていないか不安
- セキュリティ
- どう入力すればいいのかわからない。
- なりすましや個人情報の流出の被害に合わないか不安だ。
- わからない。
- 安全対策

- 何があるかすらわからない。
- 過去に補助金申請をオンラインで行ったところ、結果が得れるまで数ヶ月かかるなんてことがあり、受付が成功しているのか不安になった。受付出来たかの確認ページは欲しい。
- 個人情報が確実に守られるようにしてほしい。
- 個人情報流出や漏洩は市がいくらサポートしたとしても、改善しようがない。
- 高齢者に宅へ訪問し指導する。
- 詐欺
- 詐欺対策 SNSを利用する項目があつてぞ…つとした。するならホームページの誘導くらいにしてほしい。絶対詐欺が出回りますよ。
- 書式が壊れていたり操作が行き詰まった時に、問合せ電話やメールの窓口がすぐ見つからなかったり、担当者のリプライが遅いストレスは嫌なので、即対応できる担当者を随時常任でほしいです。
- 情報漏洩の対策
- 申請の方法が分かりづらい画面デザインを危惧
- 操作方法が載っているパンフレットが手元に欲しい。
- 動画
- 必要な書類がわからない時、相談できるチャットボットがほしい。
- 必要に応じたセキュリティ対策の説明
- 分かりにくいことが聞ける体制

このたびは、アンケート調査に多くの皆様のご協力を賜り、誠にありがとうございました。

皆様からお寄せいただいた貴重なご意見は、今後の行政手続きのオンライン化や、誰もが利用しやすいデジタルサービスの実現に向けた取り組みに活かしてまいります。

より便利で身近な市政運営を目指し、引き続き努めてまいりますので、今後とも和歌山市政へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

