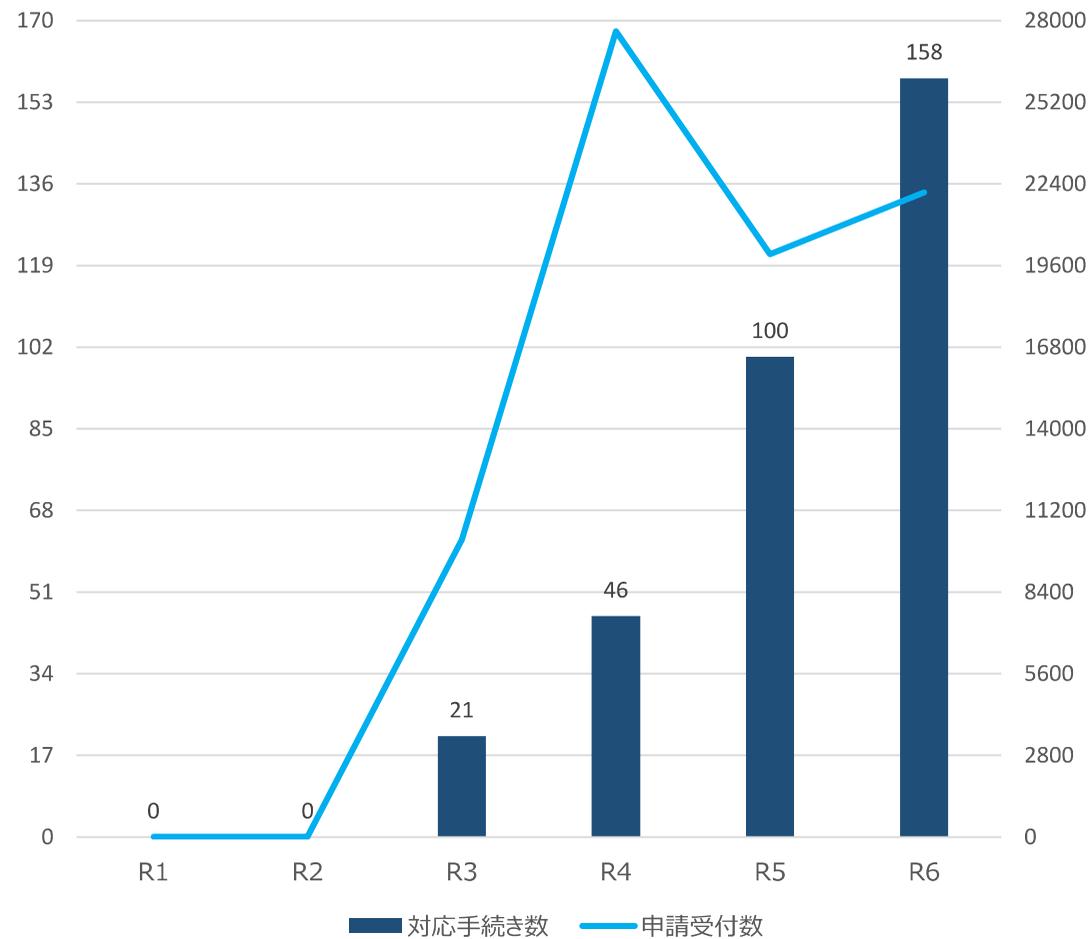


オンライン申請に関するアンケート (n= 2082)

オンライン化のニーズを再確認し、R6年度は対応手続きを58件追加！



令和6年度 第1回
あまがさきWEBアンケート
結果集計

【テーマ】

オンラインによる行政手続き

【実施期間】

4月1日午前9時 ～ 4月10日午後5時

目的

尼崎市内に在住・在勤・在学の方々を対象にアンケート調査を実施することにより、市民の皆様のご意向やご意見を迅速に把握し、その結果を施策・事業の発案や見直しを検討する際の材料として活用することとしています。

回答者属性

回答者数	2,082人
------	--------

Q1：性別		
男	590	28.3%
女	1,458	70.0%
その他	5	0.2%
回答しない	29	1.4%

Q2：年代		
～19	10	0.5%
20代	36	1.7%
30代	249	12.0%
40代	554	26.6%
50代	640	30.7%
60代	370	17.8%
70代	190	9.1%
80～	33	1.6%

Q3：職業		
学生	14	0.7%
会社員	678	32.6%
自営業	80	3.8%
主婦・主夫	434	20.8%
公務員	88	4.2%
パートアルバイト	499	24.0%
無職	243	11.7%
その他	46	2.2%

Q4：居住地区		
南塚口町	133	6.4%
南武庫之荘	92	4.4%
潮江	88	4.2%
東園田町	87	4.2%
塚口本町	74	3.6%
その他	1,608	77.2%

Q5：回答に使用しているデバイス(機器)		
スマートフォン	2,041	98.0%
パソコン	24	1.2%
タブレット	10	0.5%
スマートテレビ	3	0.1%
家庭用ゲーム機	0	0%
その他	4	0.2%

令和6年度 第1回

Q6: インターネットの利用頻度

ほぼ毎日利用している	1,894	91.0%
週に数回利用する程度	101	4.9%
1か月に数回利用する程度	25	1.2%
ほぼ利用しない	62	3.0%
※単一回答 ※入力必須 [n=2,082]		

Q7: 「行政手続きのオンライン化」について伺います。これまでオンライン手続きを利用したことがありますか。

ある	821	39.4%
ない	1,261	60.6%
※単一回答 ※入力必須 [n=2,082]		

Q8: (Q7で「ない」と回答した方)市の手続きがオンラインでできることを知っていましたか。

知っていた	514	40.1%
知らなかった	767	59.9%
※単一回答 ※入力必須 [n=1,281]		

Q9: (Q8で「知っていた」と回答した方)オンライン手続きを利用しない理由で当てはまるものを選択してください。

市の手続きをする機会がない	309	41.5%
市役所で直接、手続きをする方が安心であるから	155	20.8%
自分が行いたい手続きがない	66	8.9%
実際に試したことは無いが、難しそうなイメージがある	67	9.0%
試したことはあるものの、難しく途中で断念した	14	1.9%
オンラインで手続きを行っても、関連する紙書類の提出が別途必要になる	40	5.4%
情報が漏えいしないか不安	60	8.1%
その他	7	0.9%
特に無い	26	3.5%
※複数回答 ※入力必須 [n=744]		

Q9-2: (Q9で「その他」と回答した方)理由を記載してください。

・マイナンバーカードを持っていないから
・手続きの途中で挫折してしまうから
・市役所が家から近いから
・目が悪くて説明を読むのがつらいから
・家の近くに出張所があるから
※主な意見 ※入力必須

Q10: (Q7で「ある」と回答した方)使った感想はいかがですか。

満足	158	17.7%
ほぼ満足	340	38.2%
普通	328	36.8%
やや不満	51	5.7%
不満	14	1.6%

※単一回答 ※入力必須

[n=891]

Q10-2: (Q10で「やや不満」「不満」と回答した方)理由を記載してください。

・分かりにくい
・使いにくい
・UIが悪い
・高齢者には難しい
・利用者登録が面倒

※主な意見

Q11: (Q7で「ある」と回答した方)オンライン手続きができる事をどうやって知りましたか。

市報あまがさき	328	31.5%
市ホームページ	421	10.4%
市SNS(LINE、X、Facebook)	60	5.8%
自治会の回覧	10	1.0%
市からの通知など	127	12.2%
その他	95	9.1%

※複数回答 ※入力必須

[n=821]

Q11-2: (Q11で「その他」と回答した方)知り得た方法を記載してください。

・家族、知人、友人から聞いた
・インターネット
・役所で聞いた
・テレビ、ニュース
・マイナポータル

※主な意見

Q12: 今後、オンライン化を希望するのはどんな手続きですか。

・わからない
・転入、転出
・証明書の発行
・可能なもの全て
・特になし

※主な意見

Q13: マイナンバーカードを使用してコンビニエンスストア等で、住民票等の証明書を窓口よりお
得な手数料で取得できることを知っていましたか。

はい	1,833	88.0%
いいえ	249	12.0%

※単一回答 ※入力必須

[n=2,082]

Q14: 次に「証明書のコンビニ交付サービス」についてお聞きします。コンビニ交付に必要な、マイナンバーカードを所持していますか。

はい	1,847	88.7%
いいえ	235	11.3%
※単一回答 ※入力必須 [n=2,082]		

Q15: (Q14で「はい」と回答した方)マイナンバーカードのコンビニ交付サービスを利用して、証明書を取得したことがありますか。

ある	942	51.0%
ない(利用してみたい)	693	37.5%
ない(利用したくない)	213	11.5%
※単一回答 ※入力必須 [n=1,848]		

Q16: (Q15で「ある」と回答した方)コンビニ交付サービスに満足していますか。

満足	374	39.7%
ほぼ満足	366	38.8%
普通	153	16.2%
やや不満	37	3.9%
不満	13	1.4%
※単一回答 ※入力必須 [n=943]		

Q16-2: (Q16で「やや不満」「不満」と回答した方)理由を記載してください。

・分かりにくい
・取得できない書類がある
・交付できない時間がある
・操作が慣れない
・市外の謄本が取得できない
※主な意見

Q17: (Q15で「ある」と回答した方)コンビニ交付に必要な証明書をすべて取得できましたか。

はい	827	87.7%
いいえ	116	12.3%
※単一回答 ※入力必須 [n=943]		

Q18: (Q17で「いいえ」と回答した方)必要な証明書をすべて取得するのにどうされましたか。

市役所本庁に行った	50	38.5%
市役所サービスセンターなど出先機関に行った	59	45.4%
郵送で請求した(他市への請求も含む)	20	15.4%
その他	1	0.8%
※複数回答 ※入力必須 [n=116]		

Q18-2: (Q18で「その他」と回答した方)方法を記載してください。

・取得するのをやめた
※主な意見 ※入力必須

Q19: (Q15で「ない」と回答した方)コンビニ交付サービスを利用しなかった理由は何ですか。

証明書を発行する機会が無かったため	727	68.1%
市役所で直接、手続きをする方が安心であるから	171	16.0%
実際に試したことは無いが、難しそうなイメージがある	122	11.4%
試したことはあるものの、難しくて途中断念した	13	1.2%
その他	34	3.2%

※最大2つ ※入力必須 [n=906]

Q20: (Q14で「いいえ」と回答した方)マイナンバーカードを取得されない理由は何ですか。

申請したが受け取っていない	5	2.1%
申請方法が分からない	5	2.1%
体調等で、窓口で申請できない	12	5.0%
マイナンバーカードにメリットを感じない	43	18.1%
紛失が心配だから	54	22.7%
その他	119	50.0%

※単一選択 ※入力必須 [n=235]

Q20-2: (Q20で「その他」と回答した方)理由を記載してください。

・不要だから
・セキュリティが心配
・更新が面倒
・取得する時間がない
・身分証明は免許証で足りるから

※主な意見 ※入力必須

Q21: (Q20で「申請したが受け取っていない」と回答した方)マイナンバーカード申請後にカードを取得されていない理由は何ですか。

交付窓口が混雑しているから	1	16.7%
マイナポイントが終了したから	1	16.7%
体調等で、自身で受け取りに行けないから	1	16.7%
マイナンバーカードの活用方法などが分からないため	0	0%
当面、使用する予定がないため	0	0%
暗証番号などの管理が大変	0	0%
その他	3	50.0%

※単一選択 ※入力必須 [n=5]

Q21-2: (Q21で「その他」と回答した方)理由を記載してください。

・仕事が休めない
・取りに行く場所が分からない
・申請後に引越し、後回しになっている

※主な意見 ※入力必須

Q22: 市の行政手続きを行おうとする際に参考にするもの(したもの)は何ですか。

HP(必ずみる)	491	15.6%
HP(必要に応じてみる)	1074	34.1%
ネット検索	839	26.7%
電話問合せ(コールセンター)	308	9.8%
知人等に聞く	198	6.3%
ない(直接窓口で聞いた)	225	7.1%
その他	13	0.4%
※複数回答 ※入力必須		[n=2,082]

Q22-2: (Q22で「その他」と回答した方)理由を記載してください。

・市報
・家族
・コンビニで聞いた
・YouTube
・貼り紙
※主な意見 ※入力必須

Q23: 市役所に来られた際に困ることは何ですか。

どこに行けばよいか分からない(必要な手続きは分かってい	900	39.1%
そもそもどのような手続きをすればいいのかが分からない(必要	507	22.0%
な手続きが分からない)		
特に困ることはない	778	33.8%
その他	118	5.1%
※複数回答 ※入力必須		[n=2,082]

Q23-2: (Q23で「その他」と回答した方)困ることを記載してください。

・待ち時間が長い
・混んでいる
・遠い
・土日祝に空いていない
・職員の案内が正確でない
※主な意見 ※入力必須

Q24: 本市にはオンライン手続き以外にも、以下のオンラインサービスがあります。知っていたものにチェックしてください。

本庁舎の市民課窓口の混雑状況配信サービス	336	11.70%
大型ごみのインターネット受付	863	30.20%
公共施設予約システム	334	11.70%
あまがさき電子図書館(電子書籍の貸出・返却)	408	14.30%
あまレポ(道路損壊箇所の投稿アプリ)	130	4.50%
知っているものはない	790	27.60%
※複数回答 ※入力必須		[n=2,082]

Q25: 市のオンラインサービスに対する評価や、要望があれば記載してください。

・分かりやすいものを用意してほしい
・他にも便利なものを知りたい
・今後利用したいと思う
・紙面で記入しなくてもいいようにしてほしい
・特になし

※主な意見