

令和7年度 第6回
あまがさきWEBアンケート
結果集計

【テーマ】

デジタル化やDXに関する意識やニーズについて

【実施期間】

9月1日午前9時 ～ 9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	4,336人
------	--------

性別		
男	1,591	36.7%
女	2,684	61.9%
その他	5	0.1%
回答しない	56	1.3%

年代		
～19	27	0.6%
20代	85	2.0%
30代	443	10.2%
40代	872	20.1%
50代	1,357	31.3%
60代	1,024	23.6%
70代	480	11.1%
80～	48	1.1%

職業		
学生	37	0.9%
会社員	1,527	35.2%
自営業	250	5.8%
主婦・主夫	677	15.6%
公務員	220	5.1%
パートアルバイト	944	21.8%
無職	585	13.5%
その他	96	2.2%

居住地区		
中央	467	10.8%
小田	741	17.1%
大庄	401	9.2%
立花	1,331	30.7%
武庫	460	10.6%
園田	700	16.1%
その他	236	5.4%

回答に使用しているデバイス(機器)		
スマートフォン	4,103	94.6%
パソコン	195	4.5%
タブレット	34	0.8%
スマートテレビ	3	0.1%
家庭用ゲーム機	0	0%
その他	1	0.02%

令和7年度 第6回

Q1: 尼崎市役所のデジタル化をより推進すべきと思いますか

そう思う	2,994	69.0%
そう思わない	186	4.3%
どちらともいえない	1,156	26.7%
※単一回答・必須項目	[n=4,336]	

Q2: 尼崎市役所のデジタル行政サービスに満足していますか

満足している	865	19.9%
満足していない	863	19.9%
どちらともいえない	2,608	60.1%
※単一回答・必須項目	[n=4,336]	

Q3-1: 尼崎市の行政サービスへの要望について、あてはまるものを選んでください。(最大3つ)

窓口での待ち時間を短くしてほしい	2,121	48.9%
スマホで完結できるようにしてほしい	1,961	45.2%
住民票などの提出を不要にしてほしい	791	18.2%
サービス時間を拡大してほしい	922	21.3%
押印をなくしてほしい	757	17.5%
コンビニやサービスセンターでの提供サービスを増やしてほしい	1,302	30.0%
紙に記入しないで済むようにしてほしい	758	17.5%
市からの通知物をスマホ等で受け取れるサービスが欲しい	575	13.3%
ポータルサイトやアプリを用意して様々な手続きに飛べるようにしてほしい	666	15.4%
操作支援など、サポート用の電話やLINE窓口を用意してほしい	472	10.9%
特になし	214	4.9%
その他	72	1.7%
※複数回答・必須項目	[n=4,336]	

Q3-2: その他を選んだ方は具体的にご記載ください

窓口に出向かずに、各種の手続きができるようになってほしい
問い合わせをwebで行えるようにしてほしい
あま咲きコインのようなプレミアの付く地域通貨を増やしてほしい
ホームページを見やすくしてほしい
セキュリティ対策

※主な意見・必須項目

Q4-1: 尼崎市に今後重点的にデジタル化に取り組んでほしい行政サービスの分野はどれですか。
(最大3分野まで)

子育て・教育	1,693	39.0%
防災・消防	1,246	28.7%
福祉・介護	2,282	52.6%
産業(商業・工業等)	321	7.4%
観光	516	11.9%
健康	1,531	35.3%
道路・公園	445	10.3%
住宅	462	10.7%
河川・港湾	95	2.2%
文化・スポーツ	605	14.0%
環境・衛生	821	18.9%
協働・地域自治	296	6.8%
その他	80	1.8%

※複数回答・必須項目

[n=4,336]

Q4-2: その他を選んだ方は具体的にご記載ください

マイナンバー・マイナンバーカード関連
ペット関連
学校系
申請書や証明書
納税証明書などお金に関するもの

※主な意見・必須項目

Q5-1: 選択した分野について取り組んでほしい施策(最大3つまで)

窓口での手続において申請書を書く必要がなくなるサービス	2,095	48.3%
インターネットで行政手続ができるサービス	2,561	59.1%
テレビ電話で職員に相談ができるサービス	283	6.5%
チャットやアプリで職員に連絡・相談ができるサービス	694	16.0%
時間を問わずAIが対応してくれるサービス	542	12.5%
マイナンバーカードの活用	1,069	24.7%
情報セキュリティ強化	1,054	24.3%
キャッシュレス支払	934	21.5%
一人ひとりにあった情報がスマートフォン等に自動で受け取れる仕組み	617	14.2%
オープンデータ(行政データの公開)	157	3.6%
市施設での無料Wi-Fi	785	18.1%
その他	33	0.8%

※複数回答・必須項目

[n=4,336]

Q5-2: その他を選んだ方は具体的にご記載ください

小中学校の紙の手紙をデジタル化して欲しい
駐車違反、道交法違反の撲滅
窓口に行かなくて良いサービス
施設・設備等の管理のデジタル化
市の財産の活用

※主な意見・必須項目

Q6: あなたが市役所に相談やお問合せをしようと思ったとき、次のうちどのコミュニケーション手法を最も利用したいですか。(上位2つまで)

対面	1,903	43.9%
電話	1,937	44.7%
テレビ電話	187	4.3%
メール	1,041	24.0%
LINE	1,341	30.9%
独自アプリ(インストール必要)	429	9.9%
WEBブラウザサービス	679	15.7%
※複数回答・必須項目	[n=4,336]	

Q7-1: あなたは市役所からの情報や通知をどの媒体で受け取りたいですか。(当てはまるものすべて選択してください)

紙	2,027	46.7%
公式ホームページ	1,593	36.7%
SNS(XやYouTubeなど)	531	12.2%
メール	1,615	37.2%
SMS(携帯電話番号を活用してスマホ等にメッセージするもの)	815	18.8%
LINE	1,788	41.2%
独自アプリ(インストール必要)	618	14.3%
WEBブラウザサービス	493	11.4%
※複数回答・必須項目	[n=4,336]	

Q7-2: 証明書等の自身の個人情報を含む情報や通知等はどの媒体で受け取りたいですか。

紙	2,079	47.9%
メール	778	17.9%
SMS(携帯電話番号を活用してスマホ等にメッセージするもの)	329	7.6%
LINE	448	10.3%
独自アプリ(インストール必要)	500	11.5%
WEBブラウザサービス	202	4.7%
※単一回答・必須項目	[n=4,336]	

Q8-1: デジタル化が進むことで懸念はありますか(最大3つ)

個人情報の漏洩などのセキュリティ面	3,605	83.1%
システム障害などによるサービスストップ	2,553	58.9%
デジタルに強い人とそうでない人の情報格差	2,041	47.1%
フェイクニュースなどの情報真偽性	1,445	33.3%
人間関係の希薄化	237	5.5%
情報通信端末を持つための経済負担	296	6.8%
その他	53	1.2%
※複数回答・必須項目	[n=4,336]	

Q8-2: その他の懸念(自由記述)

対面窓口の縮小、閉鎖
情報の取りこぼし
通信障害・システムメンテナンスによる利用停止
IDやPW管理の煩雑化
端末の紛失
※主な意見・必須項目

Q9-1: マイナンバーカードを利用するデジタルサービスについて

制度上個人情報を提出することが必要であるサービスであれば問題ない	3,405	78.5%
制度上必要であっても登録はしない	931	21.5%
※単一回答・必須項目	[n=4,336]	

Q9-2: ユーザー登録が必要なデジタルサービスについて

制度上個人情報を提出することが必要であるサービスであれば問題ない	3,557	82.0%
制度上必要であっても登録はしない	779	18.0%
※単一回答・必須項目	[n=4,336]	

Q9-3: 9-2で「制度上必要であっても登録しない」と回答した方について、下記の情報登録が必要な場合、デジタルサービスを利用したくないと思うものを選択してください

氏名	534	68.5%
住所	617	79.2%
年齢	218	28.0%
生年月日	415	53.3%
電話番号	581	74.6%
メールアドレス	439	56.4%
※複数回答・必須項目	[n=779]	

Q10: ご自身が普段利用しているスマートフォンは生体認証機能を利用していますか

利用している	3,092	71.3%
利用していない	1,234	28.5%
スマートフォンを持っていない	10	0.2%
※複数回答・必須項目	[n=4,336]	

Q11: あなたは社会全体のデジタル化に適応できていると感じますか

できている	1,406	32.4%
できていない	726	16.7%
どちらとも言えない	2,204	50.8%
※複数回答・必須項目	[n=4,336]	