

電子申請サービスに関するアンケート調査

1 調査目的

静岡市では、「市政アンケートモニター」の回答でご利用いただいている本システム「電子申請サービス」で、各種申請（「臨時ごみ収集申請」や「汚泥収集申請」等）や申込（「成人式参加申込」や「市場見学申込」等）を受け付けております。

今後、マイナンバーカード等を利用した電子手続を充実させ、市民の皆さまの利便性を高めるため、市役所の利用状況等を参考とさせていただきたく、市政アンケートモニター調査を実施しました。

2 調査対象

市政アンケートモニターとして委嘱した市内在住の男女150人

3 回収件数

148件（回収率 約99%）

4 調査方法

インターネットによるアンケート調査

5 調査期間

令和2年6月22日（月）～令和2年6月29日（月）

6 担当課

ICT推進課

7 回答者の属性

（1）年代・性別

	（人）		
	男性	女性	計
10代（18歳以上）	0	1	1
20代	4	10	14
30代	6	23	29
40代	6	32	38
50代	7	27	34
60代	11	9	20
70代以上	11	1	12
総計	45	103	148

（2）居住区

区	（人）
	人数
葵区	68
駿河区	52
清水区	28
総計	148

8 調査結果・概要

問1-1 あなたは書類の受け渡しや各種手続のために市役所・区役所へ来庁したことがありますか。

「ある」と回答した割合は96.6%となり、そのうち54.7%は「住民票・戸籍謄本等証明書の発行」で来庁しており、次に「転入転出、引越し等に関する手続」が32.8%であった。また、来庁のために仕事を休んだ人は37.8%であり、要件のために事前に用意して提出する書類等や料金の割合は96%となった。

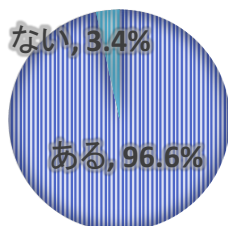


表 1-1 来庁の有無 (グラフ)

項目	回答数(人)	有効回答者数に占める割合(%)
ある	143	96.6%
ない	5	3.4%
有効回答者数	148	100%

表 1-2 来庁の有無 (集計結果)

問1-2 問1-1で「ある」と回答した方にお伺いします。どのような理由で来庁しましたか。
(複数回答可)

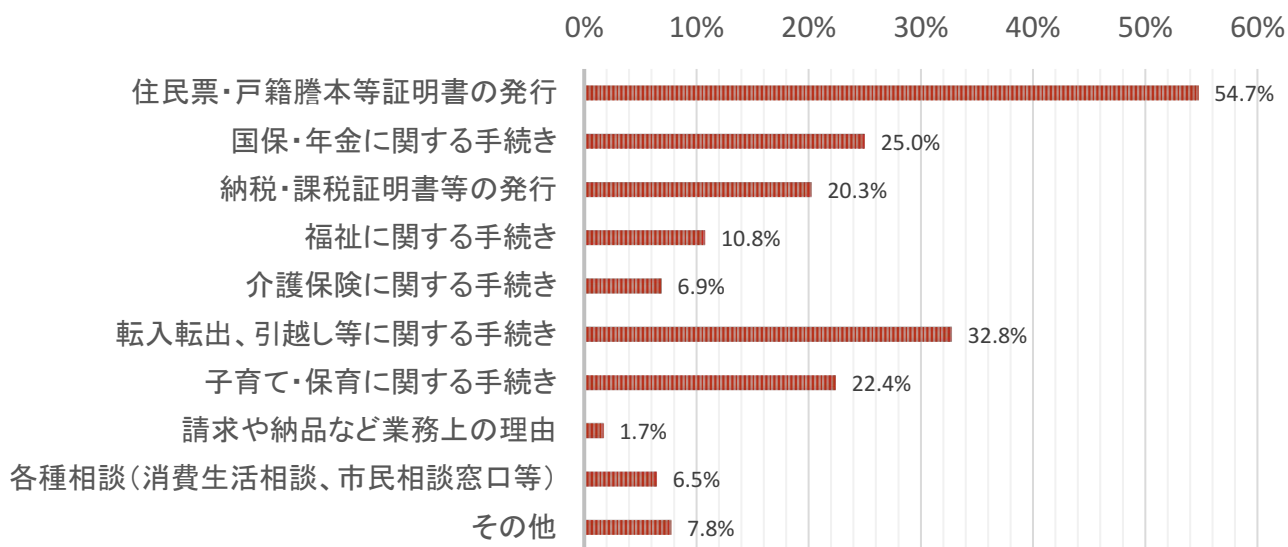


表 1-3 来庁理由 (グラフ)

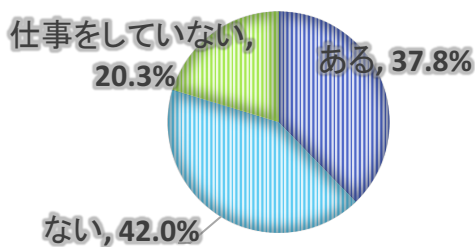
項目	回答数(人)	有効回答者数に占める割合(%)
住民票・戸籍謄本等証明書の発行	127	54.7%
国保・年金に関する手続き	58	25.0%
納税・課税証明書等の発行	47	20.3%
福祉に関する手続き	25	10.8%
介護保険に関する手続き	16	6.9%
転入転出、引越し等に関する手続き	76	32.8%
子育て・保育に関する手続き	52	22.4%
請求や納品など業務上の理由	4	1.7%
各種相談（消費生活相談、市民相談窓口等）	15	6.5%
その他	18	7.8%
有効回答者数	232	100%

表 1-4 来庁理由（集計結果）

【その他の意見】

- ・市民代表委員として審議会や協議会への出席や、市/区役所で開催される色々な講座・講演会・催し物への参加（70代以上男性）
- ・パスポートの申請（10代（18歳以上）女性、30代女性、40代女性、50代男性）
- ・マイナンバー受け取り、パスポート受け取り（50代女性）
- ・パスポート、廃車手続きのため（20代男性）
- ・迷惑防止のFAXを購入したときに、補助金の申請書を提出するため（60代女性）
- ・マイナンバーカード手続き（30代女性、70代以上男性）
- ・マイナポイントの申込（60代女性）
- ・死亡にかかる手続き（50代男性）
- ・自治会の事務手続き（40代女性）
- ・スポーツ振興（70代以上男性）
- ・利用料支払い（60代男性）
- ・印鑑証明書発行（70代以上男性）
- ・市民委員活動（70代以上男性）

問1-3 市役所等へ来庁するために仕事を休んだことがありますか。



項目	回答数(人)	有効回答者数に占める割合(%)
あつた	54	37.8%
ない	60	42.0%
仕事をしていない	29	20.3%
有効回答者数	143	100%

表 1-5 来庁のために仕事を休んだか (グラフ) 表 1-6 来庁のために仕事を休んだか (集計結果)

問1-4 要件のために事前に用意して提出する書類等や料金はありましたか。

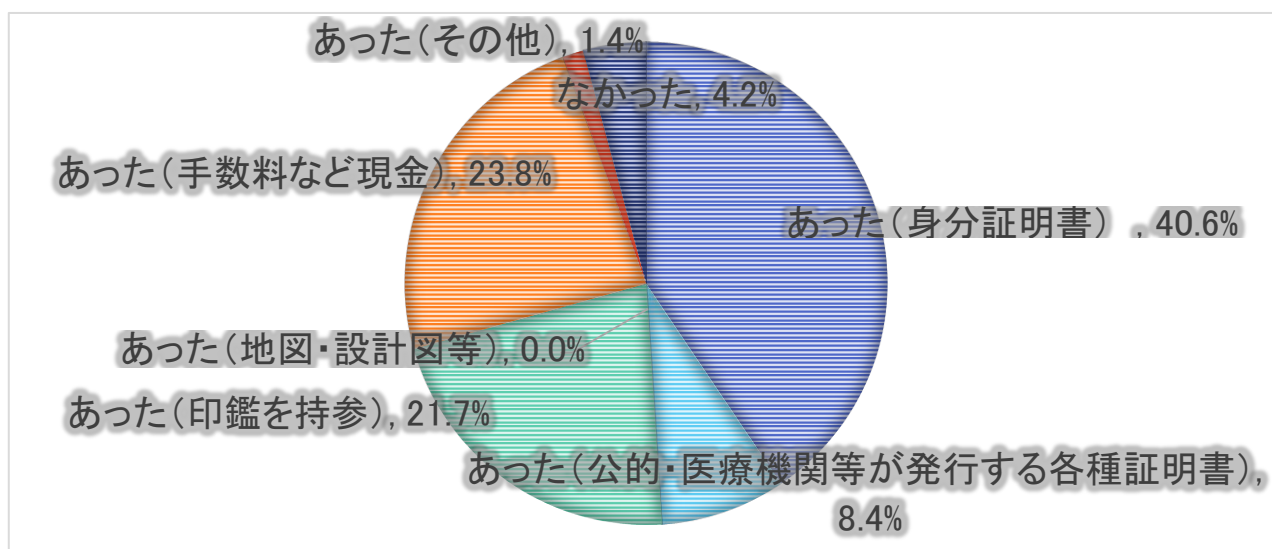


表 1-6 提出する書類等 (グラフ)

項目	回答数(人)	有効回答者数に占める割合(%)
あつた(身分証明書)	58	41%
あつた(公的・医療機関等が発行する各種証明書)	12	8.4%
あつた(地図・設計図等)	0	0.0%
あつた(印鑑を持参)	31	21.7%
あつた(手数料など現金)	34	23.8%
あつた(その他)	2	1.4%
なかった	6	4.2%
有効回答者数	143	100%

表 1-6 提出する書類等 (集計結果)

問2-1 市政モニターの回答以外で、電子申請システムサービスを利用したことがありますか。

「ある」が45人(30.4%)、「ない」103人(69.6%)であった。また、「ある」と回答した方で「イベント等の申込み」が43.1%と最も多くあり、次いで「各種申請」が41.2%となった。

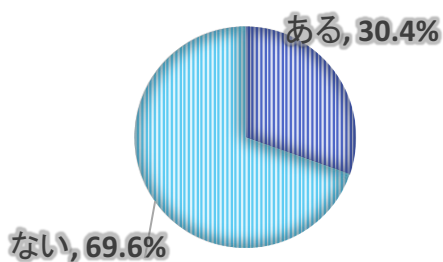


表 2-1 電子申請を利用の有無 (グラフ)

項目	回答数(人)	有効回答者数に占める割合 (%)
ある	45	30.4%
ない	103	69.6%
有効回答者数	148	100%

表 2-2 電子申請を利用の有無 (集計結果)

問2-2 問2-1で「ある」と回答した方に伺います。電子申請システムサービスで何を利用しましたか。(複数選択可)

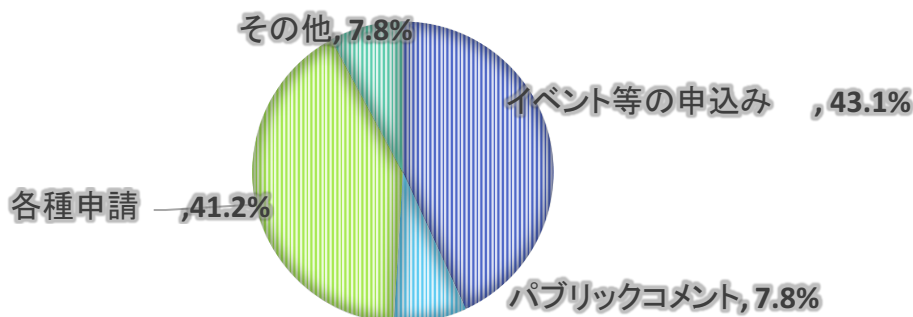


表 2-1 電子申請を利用の有無 (グラフ)

項目	回答数(人)	有効回答者数に占める割合 (%)
イベント等の申込み	22	43.1%
パブリックコメント	4	7.8%
各種申請	21	41.2%
その他	4	7.8%
有効回答者数	51	100%

表 2-2 電子申請を利用の有無 (集計結果)

【その他の意見】

- ・商工会議所クラウドファンディング (50代女性)
- ・パスポート更新手続き (外務省所管) (50代男性)
- ・確定申告 (国税庁所管) (30代女性)
- ・ナンバープレート (警察署所管) (50代男性)

問3-1 市政モニターの回答を含め、電子申請サービスの使い勝手はいかがですか。

「使いやすい」が107人(72.3%)と最も多く、次いで「使いにくい」28人(18.9%)となっている。また、「使いにくい」と答えた方で「文字がごちゃごちゃして見にくい」が8人(29.6%)、縦スクロールが長い6人(22.2%)であった。

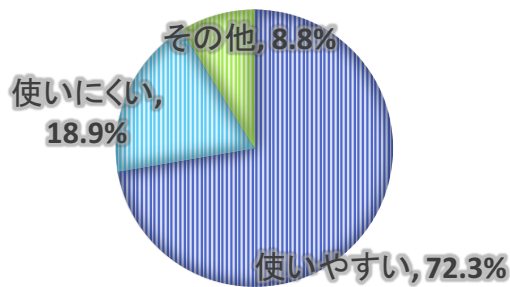


表 3-1 電子申請サービスの使い勝手 (グラフ)

項目	回答数(人)	有効回答者数に占める割合(%)
使いやすい	107	72.3%
使いにくい	28	18.9%
その他	13	8.8%
有効回答者数	148	100%

表 3-2 電子申請サービスの使い勝手 (集計結果)

【その他の意見】

- 退職後の確定申告の電子申告。(70代以上男性)
- 使ったことがないため、わからない。(20代男性)
- 覚えていない。(40代女性)
- お金が絡んでくると心配。(50代女性)
- どちらとも言えない。(40代女性)
- 複数回答が可能でない場合があり複数回答を可能にしてほしい。(50代男性、50代女性)
- 助成金の申込みをパソコン、スマートフォンでやる際に目的の場所になかなかたどり着けなかった。また、マイナンバーカードと申込みができる端末が限られているため、申込みをすることができなかった。(60代女性)
- 普通(50代女性)
- デザイン製をよくしてほしい。(30代女性)
- 分かりやすく、簡単にできるとよい。(50代女性)
- 市政モニターは楽にできるが、それ以外は面倒なイメージ。(30代男性)
- 電子申請自体はよいが、その後の処理の遅さに問題がある。(60代男性)

問3-2 問3-1で「使いにくい」と回答した方に伺います。どのような点が使いにくいと思いますか。

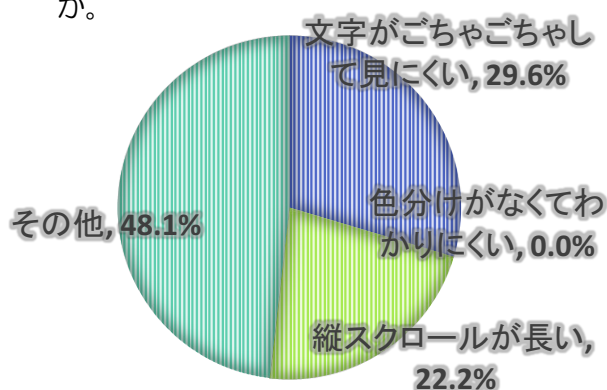


表 3-3 使いにくい理由 (グラフ)

項目	回答(人)	割合 (%)
文字がごちゃごちゃして見にくい	8	29.6%
色分けがなくてわかりにくい	0	0.0%
縦スクロールが長い	6	22.2%
その他	13	48.1%
計	27	100%

表 3-4 使いにくい理由 (集計結果)

【その他の意見】

- 入力しにくい部分がある。(70代以上男性)
- 申請ページを探しにくい。(30代女性)
- 2次元バーコード使用のためスマートフォンでないと利用できない。(50代女性)
- 確認画面で質問が表示されないため、回答が正しいか判断できない。(40代男性)
- 回答を選択後、自動的に次の設問に移動してほしい。(30代女性)
- 選択の個数が決まっており、その数より多く選択する際に確認ページまでいかないと指摘されない。決められた個数以上選択できないようにしてほしい。(30代女性)
- 目的の項目にたどり着くのに時間がかかった。(70代男性)
- スマートフォンの戻るボタンを、何度も押ししまいそうになり、申請がリセットされそうだった。(30代女性)
- 名前とメールアドレスを入れるのが面倒である。(50代女性)
- 複数選択したいができない項目がある。氏名等を自動入力してほしい。(50代男性)
- 内容が見にくい。(40代女性)
- 分かりにくい。(40代女性)
- 求めている申請にたどり着けない。(40代女性)

問4-1 今後、電子申請サービスで一連の手続きを行う場合、どのような手続きが自宅等で完結することを期待しますか。(複数選択可)

「国保・年金に関する手続き」が96人(20.8%)と最も多く、次いで「課税・納税に関する手続き」が90人(19.5%)、引っ越し等に関する手続き86人(18.7%)となっている。

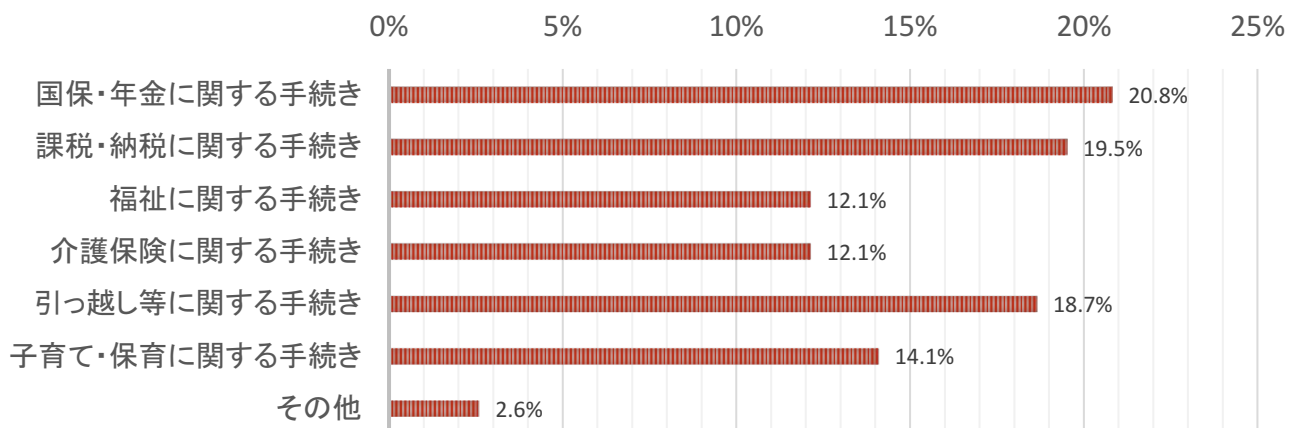


表 4-1 電子申請で一連化を期待する手続き (グラフ)

項目	回答数(人)	有効回答者数に占める割合(%)
国保・年金に関する手続き	96	20.8%
課税・納税に関する手続き	90	19.5%
福祉に関する手続き	56	12.1%
介護保険に関する手続き	56	12.1%
引っ越し等に関する手続き	86	18.7%
子育て・保育に関する手続き	65	14.1%
その他	12	2.6%
有効回答者数	461	100%

表 4-2 電子申請で一連化を期待する手続き (集計結果)

【その他の意見】

- ・ 特にない (40代女性他4名)
- ・ 小学校、子ども園に関する手続き (40代女性)
- ・ 市営住宅の申込み手続き (50代女性)
- ・ 生活保護申請 (50代男性)
- ・ 生涯学習交流館の利用申請
- ・ パスポート申請 (40代女性)
- ・ 市民の声 (30代女性)
- ・ 住民票、戸籍謄本等に関する手続き (50代女性)
- ・ 各種更新手続き (50代女性)

問4-2 問4-1で選択した手続きで具体的な手続き名称がありましたらご記入ください。

手続き名称
子ども手当の更新手続き
子ども園の現況届
子ども園入園に関する届出
子ども医療費受給者証の交付申請
住民票の取得
住所変更
課税証明書
所得証明の交付申請
印鑑証明
転入転出届
マイナンバーカード申込
パスポート申請
介護認定に係る申請
障がい者福祉の日常生活用具決定通知申請
国民健康保険の加入・脱退手続き
国民健康保険にかかる無収入申告
国民年金の免除申請
年金請求
療育手帳の申請等
小・中学校の早退・遅刻連絡
高等学校の就学支援金申請
児童クラブの申請
自動車税の納付

問5-1 今後、電子申請サービスを拡充していく中で、手数料等が電子決済となった場合、あなたは対応することができますか。

70.3%の方が「できる」と回答し、支払方法は「クレジットカード」が47.8%と最も高く、次いで、QRコード決済が29.1%、電子マネーが23.2%となった。

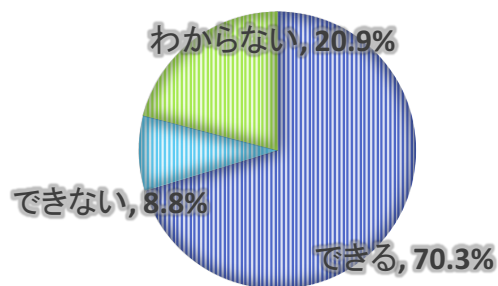


表 5-1 電子決済の対応 (グラフ)

項目	回答数(人)	有効回答者数に占める割合(%)
できる	104	70.3%
できない	13	8.8%
わからない	31	20.9%
有効回答者数	148	100%

表 5-2 電子決済の対応 (集計結果)

問5-2 問5-1で「できる」と回答した方に伺います。電子決済で支払う場合は、こういった支払方法を想定しますか。(複数回答可)

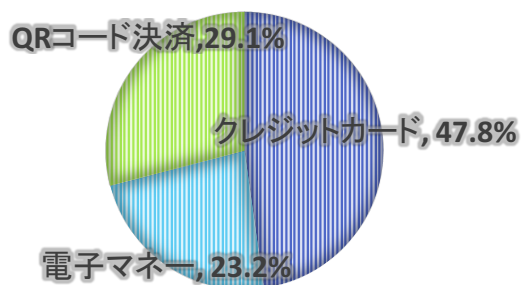


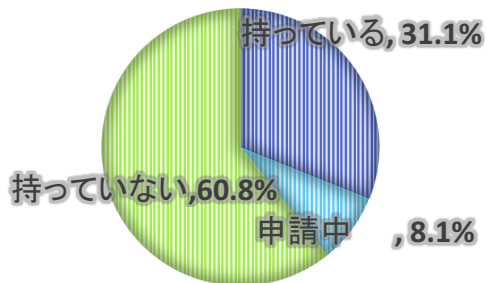
表 5-1 電子決済の支払方法 (グラフ)

項目	回答数(人)	有効回答者数に占める割合(%)
クレジットカード	97	47.8%
電子マネー	47	23.2%
QRコード決済	59	29.1%
有効回答者数	203	100%

表 5-2 電子決済の支払方法 (集計結果)

問6 マイナンバーカードを持っていますか。

マイナンバーカードを持っている方は31.1%、申請中は8.1%と合わせても40%を下回る結果であった。



項目	回答数(人)	有効回答者数に占める割合(%)
持っている	46	31.1%
申請中	12	8.1%
持っていない	90	60.8%
有効回答者数	148	100%

表 6-1 マイナンバーカードの取得状況（グラフ） 表 6-2 マイナンバーカードの取得状況（集計結果）

問7 下記のマイナポイントに付与されるプレミアムポイントについてご存知でしたか。

現在、マイナンバーカードの普及促進、官民キャッシュレス決済の基盤の構築を目的として、マイナポイント事業（※）の実施が予定されています。

※マイナンバーカードを取得してマイナポイントの予約を行い、利用しているキャッシュレス決済サービスを1社選択することで、サービスの利用（チャージまたは購入）額に応じて、最大25%がプレミアムポイントとして付与されます。

※マイナポイントに関する詳細は「国のコールセンター 0120-95-0178」または、総務省が提供するホームページ「マイナンバーカードでマイナポイント」

URL：<https://mynumbercard.point.soumu.go.jp/> でご確認ください。

マイナポイントを知っている方は65.6%となった。

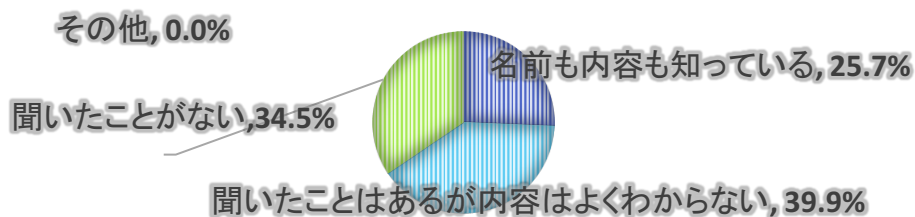


表 7-1 マイナポイントの認知度（グラフ）

項目	回答数(人)	有効回答者数に占める割合(%)
名前も内容も知っている	38	25.7%
聞いたことはあるが内容はよくわからない	59	39.9%
聞いたことがない	51	34.5%
その他	0	0.0%
有効回答者数	148	100%

表 7-2 マイナポイントの認知度（集計結果）

問8 電子申請サービスや今後拡充予定のマイナンバーカードを利用しての手続きについて、ご意見等ございましたらご記入ください。

- ・暗証番号の確認方法を明示して欲しい。(70代以上男性)
- ・個人情報の扱いに不安があり、マイナンバーカードを作る気がない。(30代女性他)
- ・公的手続きのためのマイナンバーカード獲得のキャンペーンだけでなく、今回のコロナウイルス感染対策への迅速な対処のために、政府は国民が信頼してマイナンバーの取得手続きができるようなシステムを構築することが急務であり、他のIT先進国に対する施策遅れを挽回する必要がある。
(70代以上男性)
- ・マイナンバーカードがどのようなところで使用するかがわからないので、周知してほしい。
(60代女性)
- ・電子申請サービスは利用したいと思うが、マイナンバーカードは必要性を感じない。(60代女性)
- ・転居や電子サービスの有効期限が切れるたびに、いちいち手続きが必要で、しかも時間がかかるのは、改善してもらいたい。(40代男性)
- ・マイナンバーカードで保険証や年金情報等がわかるようにしてほしい。(20代女性)
- ・手続きの簡便化等の短期的、長期的なメリット・デメリットを事前に説明してほしい。
(70代以上男性)
- ・質問等がある場合は来庁する必要があると考えられるので即返答できるシステムがあるとよい。
(60代男性)
- ・市民税や自動車税等のカード払いが、マイナンバーカードに紐づけされた口座から事前通知ありで引き落としされると便利である。(30代女性)
- ・高齢者にも利用しやすい仕組みにしてほしい。(60代男性)
- ・マイナンバーの手続きにお金がかかるのが不満。お金や時間をかけてもマイナンバーのメリットがよく分からない。マイナンバーカードで、子供の医療費や、図書館の利用や、各種手続きがすべて一括されてあれば利用する。(40代女性)
- ・マイナンバー制度に反対しているため、マイナンバーカード必須の電子申請サービスは利用しない。
(50代男性)
- ・今回の給付金の手続きや支給がマイナンバーを持っている人は迅速かつ正確にできたという実績があれば、より説得力があったと考えている。(70代女性)
- ・電子申請サービスは地方自治体独自のシステムだと、他の自治体からの転入の際、とても混乱するので、できれば国全体でシステムを統一、または都道府県単位でのシステムの統一が望ましい。
(50代女性)
- ・マイナンバーカードは、国・自治体のセキュリティやシステムの問題等の課題が山積している。まず自治体のPCのOSが最新でないことも不安材料。まずはインターネット整備の準備が必要。また、サーバーがダウンして急ぎの申請も出来なくなるなど、利用者に支障が生じることも考えられる。そのようなことから、マイナンバーカード利用には積極的にはなれずにいる。既に運転免許証、健康保険証など個人を証明するカードを発行しているので、それらをすべて集約し、様々な手続きがオンラインで安心して利用出来るよう整備されれば利用するかもしれない。(50代女性)

- 銀行口座を紐づけする点については大変抵抗を感じる。すべての住民にインターネット環境が整備され、接続できる機器を持っているとは限らない。すべての電子化には時間がかかると思うが、住民の個人情報の取り扱いには充分慎重に行ってほしい。(50代女性)
- 10万円の給付金申請時や、緊急事態宣言下の外出自粛時に、今までよりもっと電子申請やマイナンバーカードを利用できるようにしなければならないと思った。高齢者にも使いやすい利用方法を考えていただけると嬉しい。(40代女性)
- 市役所に出向いて書類を申請する機会はあまりないので、マイナンバーカードで書類申請が簡単になると聞いても、作成しようとは思えない。メリットが感じられていないので、作成のために指定された日時に市役所に出向くのも億劫に感じる。
運転免許証と一体化させる案があるとのことだが、免許証は身分証明のためにコピーされる機会もあるので、その際にマイナンバーも見られてしまうなどの懸念がある。セキュリティ対策を考えてほしい。(40代女性)
- コンビニでの発行が可能になり利便性が十分良い為、これ以上必要なものは思い当たらない。
(20代男性)
- 役所に行かないとできないような手続き方法はやめてほしい。24時間どこからでも手続き、申請できるプラットフォームの確立を願っている。各種手続きに関し、簡潔な申請内容(項目削減)にしてほしい。(20代女性)
- 正直に言って、スマホを持っているから便利というものが多くなりすぎている。(50代女性)
- 住民票などの証明書の取得に関しては、これまで住んでいたところはどこも通年で週に1回は開庁時間を延長したり、日曜に開庁をしていた。しかし静岡市の開庁時間の延長は春の繁忙期のみ。自動交付機は運用を終了。コンビニ交付サービスがあるようだが、マイナンバーが必要とのこと。マイナンバーの普及率を考えると利用できる人も少ないのではないかと。県庁所在地であり政令指定都市という割に、そういったサービスの部分が乏しいように思うので、ここでいち早く電子申請サービスの充実がなされると良い。個人的には、マイナンバーではなく免許証などの顔写真入りの身分証で利用できるサービスを望む。(30代女性)
- 電子決済をして、マイナンバーカードにポイントが貯まるシステムになると嬉しい。お店のポイントカードなども全てマイナンバーカードに一括で管理できるようになると便利だと思う。(30代女性)
- 先進国のなかでペーパーレス社会でないのは日本のみ。不便で遅れを感じる。マイナンバーカードで全て完結できるようシステム拡充に期待したい。(30代女性)
- 住民票と印鑑登録のカードが使えなくなって不便になった。マイナンバーカードは作るか懐疑的で迷っている。(50代女性)
- マイナンバーカードやキャッシュレス決済により、手数料が安くなるとそのメリットを感じることができて嬉しい。(20代女性)
- マイナンバーカードの受け渡しは平日しかできないというのは、フルタイムで働いていると大変だと思う。また、更新手続きも区役所までいかないとできないのは不便。更新手続きがオンラインでできるようにすれば、もっと利用が増えるのではないかと。(40代女性)
- 電子申請サービス、マイナンバーカードを利用した手続きが拡充されることにあたって、個人情報を守るためのセキュリティを強固にしてほしい。セキュリティ面での心配が大きい。(30代女性)
- コロナ感染予防のためにも、インターネットで手続きができるようになってほしい。(30代女性)

- コンビニで住民票を取得することが便利で良いと思っただが、意外と周りで持っている人が少ない。もっとマイナンバーカードを活用して出来ることが増えると良い。(30代女性)
- カード類がマイナンバーカード1枚になれば持つようにしたいが、落として紛失した時が怖い。(60代女性)
- あらゆる利便性を考慮し、マイナンバーカードとの各種手続きを紐付けて、業務の迅速化を図ってほしい。(60代男性)
- カードを失くしたり盗難された時に、またはナンバーが漏れた際、利用されない、情報をとられない策はあるのか気になる。(40代女性)
- スマホを持ってない老人など サービスが受けづらい人がいるのも事実だが、電子化は必要な事だと思う(50代女性)
- 今回のコロナで、マイナンバーカードの義務化と金融口座とのひも付きが必要であることが証明された。いつ災害が発生するかわからないので、早急に進めるべき。(70代以上男性)

◆所 管◆

今回の市政アンケートモニターの結果は以下のとおりであった。

- 市役所へ来庁される方は多いことがわかった、来庁理由としては、住民票・戸籍謄本等証明書の発行がはじめとして、様々な、手続等で来庁され、その手続には身分証明書、印鑑の持参や手数料等を必要とする申請等が多いことがわかる。
- 市政アンケート以外で電子申請サービスを利用したことがない方が多く、利用したことがある方はイベント等の申込みや各種申請を行っている。
- 電子申請サービスの使い勝手は多くの方が使いやすいと回答しているが、使いにくいと感じた方なかには、文字が見にくいことやスクロールが長いことの他に、デザイン性が悪い等の意見もあった。
- 電子申請化をして欲しい手続に関してはどの手続も電子申請化してほしいと意見があった。
- 電子決済への対応については、70.3%の方ができると回答しており、クレジットカード決済を想定している方が多い。
- マイナンバーカードの取得状況は持っている申請中の方を合わせても40%を下回っており、普及が進んでいないことがわかる。また、マイナンバーカードを持っていない人でもマイナポイントについては知っている方がいることが分かった。
- 電子申請サービスやマイナンバーカードを取得する利点をより分かりやすく説明する必要があると感じた。また、マイナンバーカードが利用できる申請等が増えると取得したいとの声があった。

以上の結果を参考に、様々な申請の電子化、電子申請システムのあり方や電子決済の支払方法等について、検討を進めてまいります。