

令和2年度第2回県政モニターアンケート調査結果報告書

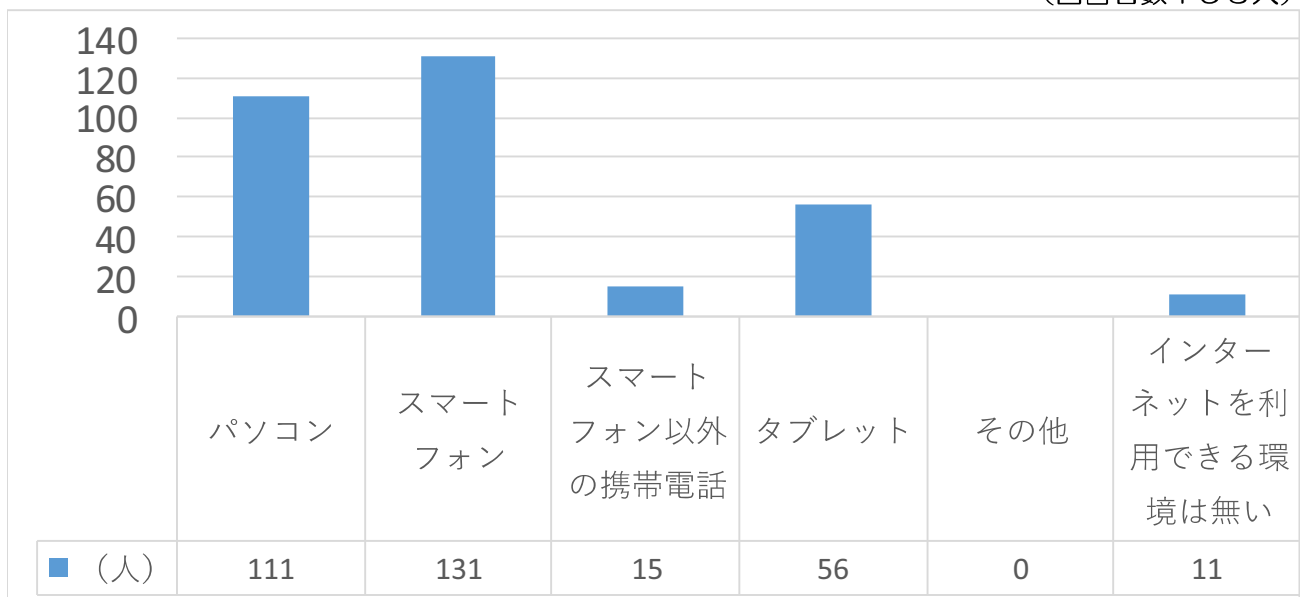
情報政策課 情報化推進係
(Tel 099-286-2388)

- テーマ 「行政手続のオンライン化」について
- 調査目的 県民の皆さまの御意見を、県や市町村の行政手続のオンライン化に向けた取組の参考にするため。
- 調査時期 令和2年5月
- 調査対象数 200人
- 回答者数 154人(77%)

※ 割合(%) = (選択者数/各設問における回答者数) × 100 (小数点以下四捨五入)

問1 インターネットを利用できる環境はありますか。
また、インターネットを利用できる環境がある場合は、どのような機器を持っていますか。
(複数回答可)

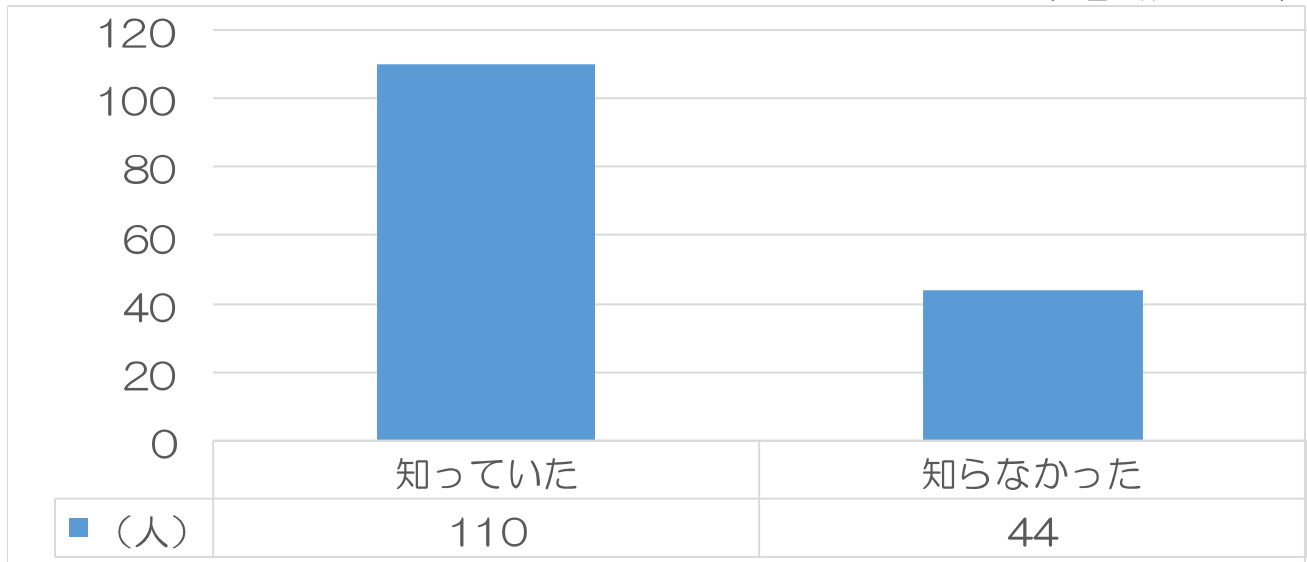
(回答者数153人)



- 1 パソコン・・・・・・・・・・・・・・・・・・111人(73%)
- 2 スマートフォン・・・・・・・・・・・・・・・・131人(86%)
- 3 スマートフォン以外の携帯電話・・・・・・15人(10%)
- 4 タブレット・・・・・・・・・・・・・・・・・・56人(37%)
- 5 その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・0人(0%)
- 6 インターネットを利用できる環境はない・・・・・・11人(7%)

問2 県や市町村では、様々な手続（529手続，令和2年2月時点）でパソコンやスマートフォン等を用いてインターネットにて申請（以下「オンライン申請」といいます。）が行えることを知っていましたか。

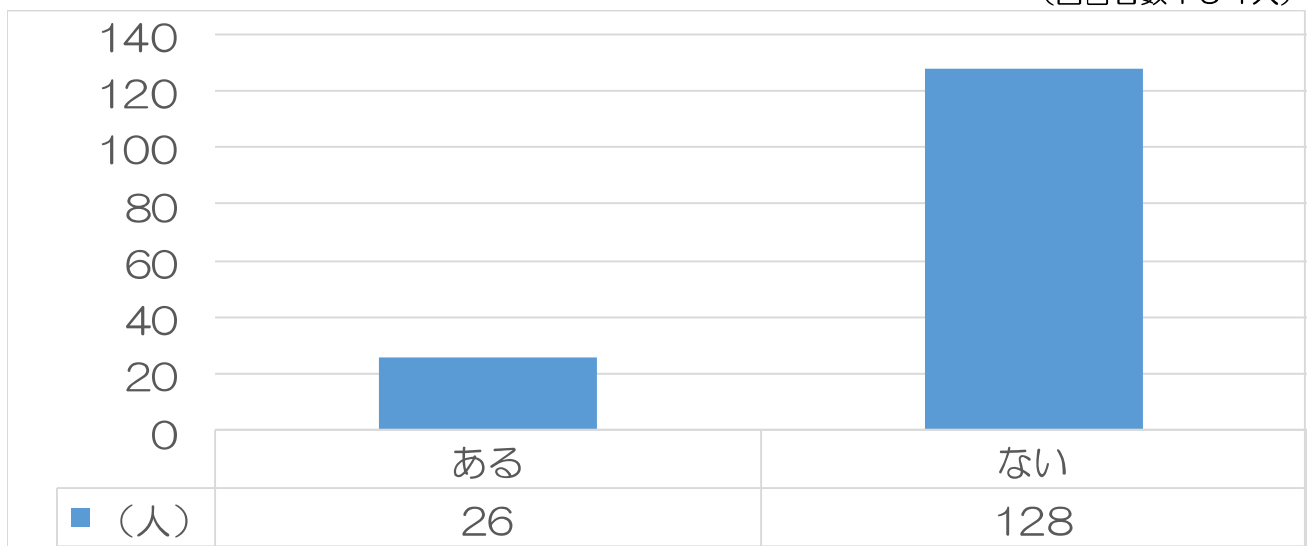
（回答者数154人）



- 1 知っていた・・・・・・・・・・・・・・・・・・110人（71%）
- 2 知らなかった・・・・・・・・・・・・・・・・・・44人（29%）

問3 これまでに県や市町村の手続で、オンライン申請を利用したことはありますか。また、オンライン申請を利用したことがある場合は、どのような手続でしたか。（いくつでも記載可）

（回答者数154人）



- 1 ある・・・・・・・・・・・・・・・・・・26人（17%）
- 2 ない・・・・・・・・・・・・・・・・・・128人（83%）

○ 利用したことがある手続

- ◆ 特別定額給付金関係手続・・・・・・・・・・ 9件
- ◆ 税関係手続・・・・・・・・・・・・・・・・ 5件
- ◆ マイナンバーカード関係手続・・・・・・・・ 4件
- ◆ 研修等の申込み関係手続・・・・・・・・ 2件
- ◆ 問い合わせ関係手続・・・・・・・・・・・・ 1件
- ◆ 情報公開制度関係手続・・・・・・・・・・・・ 1件
- ◆ 住まい給付金関係手続・・・・・・・・・・・・ 1件
- ◆ 住民票関係手続・・・・・・・・・・・・・・ 1件
- ◆ 健診の手続・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1件
- ◆ 県宿泊施設利用の案内又は申込関係手続・ 1件
- ◆ イベント申込み関係手続・・・・・・・・・・ 1件
- ◆ 統計調査関係手続・・・・・・・・・・・・・・ 1件
- ◆ 行政推進委員の申込み関係手続・・・・・・ 1件

問4 県や市町村の手続で、オンライン申請ができればよいと思う手続はありますか。
また、それはどのような手続ですか。(いくつでも記載可)

(回答者数96人)

○ オンライン申請ができればよいと思う手続等

- ◆ 研修等の申込み関係手続・・・・・・・・・・ 13件
- ◆ 税関係手続・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 10件
- ◆ 戸籍又は住民票関係手続・・・・・・・・・・ 10件
- ◆ 子育て関係手続・・・・・・・・・・・・・・ 6件
- ◆ 健康診断等の申込み関係手続・・・・・・ 5件
- ◆ 公共施設の使用申請関係手続・・・・・・ 5件
- ◆ 印鑑登録証明関係手続・・・・・・・・・・・・ 5件
- ◆ イベント申込み関係手続・・・・・・・・・・ 4件
- ◆ 選挙関係手続・・・・・・・・・・・・・・ 3件
- ◆ パスポート関係手続・・・・・・・・・・・・ 3件
- ◆ 他19手続・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 26件

- ◆ 意見なし・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 31件

問5 県や市町村の手続で、添付書類の準備がわずらわしいと思う手続はありますか。また、それはどのような手続・添付書類ですか。(いくつでも記載可)

(回答者数86人)

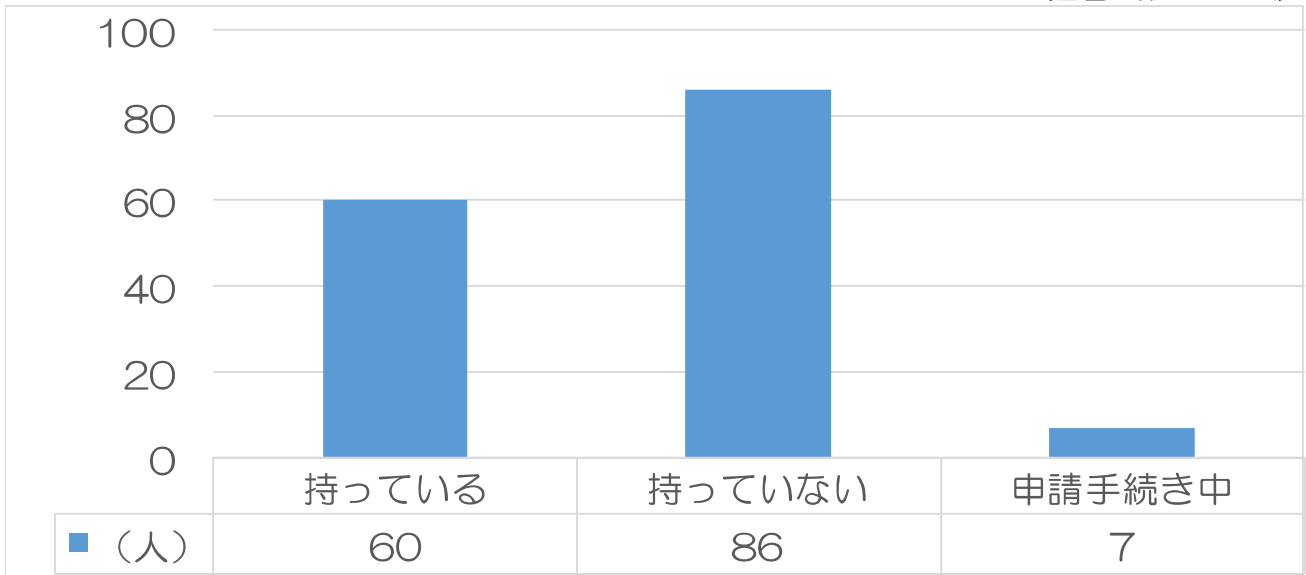
○ 添付書類の準備がわずらわしいと思う主な手続・添付書類等

- ◆ 子育て関係手続・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・13件
(わずらわしい添付書類：所得額証明書，住民票，全ての添付書類)
- ◆ 転入・転出，戸籍関係手続・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・5件
(わずらわしい添付書類：マイナンバーカード，委任状)
- ◆ 死亡，相続関係手続・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・4件
(わずらわしい添付書類：各種証明書)
- ◆ 税関係手続・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2件
(わずらわしい添付書類：車検証)
- ◆ その他の手続・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・5件
(わずらわしい添付書類：所得額証明書)
- ◆ 特定の手続の記載は無いが，委任状，所得額証明書，
全ての添付書類がわずらわしいとの御意見・・・・・・・・7件
- ◆ その他，わずらわしいが添付書類は必要である等の御意見・・・・・・・・1件

- ◆ 行政手続そのものの機会が少ない・・・・・・・・6件
- ◆ 意見なし・・・・・・・・46件

問6 オンライン申請には、本人確認のためにマイナンバーカードを使う手続もありますが、マイナンバーカードはお持ちですか。

(回答者数153人)



- 1 持っている・・・・・・・・・・・・・・・・60人(39%)
- 2 持っていない・・・・・・・・86人(56%)
- 3 申請手続き中・・・・・・・・7人(5%)

問7 御提案・御感想、その他お気付きのことがあればお聞かせください。

(回答者数72人)

○ 主な記載内容については、以下のとおり。

◆ オンライン化になじめない人への配慮に関する御意見（19件）

- ・ オンライン申請は便利だが、周りにはIT機器を持たない高齢者も多く、またIT機器は停電などで常に使用できるとは限らないため、オンライン申請が前提とはならないようにしてほしい。
- ・ 今後はオンラインでの手続等が必要になってくると思うが、まだ慣れない年代の方々にとってはハードルが高いと思う。

◆ 研修の実施に関する御意見（4件）

- ・ 高齢者が気軽に活用できる為の研修の機会を設けてほしい。

◆ オンライン化に対する期待・さらなる促進に関する御意見（12件）

- ・ このアンケートでオンライン申請がかなり多くできることを知った。今度、県のホームページを確認してみたいと思う。
- ・ どのような申請がオンラインでできるのか分かりやすくしてほしい。また、県内全ての市町村でオンライン化は進んでいるのでしょうか？
- ・ オンライン申請手続が素晴らしいと思いました。参考にしたいです。
- ・ 完全オンライン化するくらいのつもりで取り組みれば、良い県になると思います。

◆ オンライン化に対する疑念・反対に関する御意見（4件）

- ・ オンライン申請をしたとしても、紙にダウンロード等してチェックするなら意味がないと思う。また、安全性についても心配だ。

◆ マイナンバーカードに対して必要性を感じるの御意見（8件）

- ・ マイナンバーカードについては、使用頻度が少なく、必要性をあまり感じないこと、紛失や盗難、個人情報の漏洩などによる不安が多大なこと、通知カードで確認できることから申請手続を行っていなかった。金融機関などのオンライン化による手作業による誤処理の改善の事例からも、更に適正・正確で、迅速なサービスを求めた行政手続のオンライン化は歓迎すべきものです。これを機にマイナンバーカードの申請手続を行いたいと思います。

◆ マイナンバーカードに対してメリットがわからないの御意見（8件）

- ・ マイナンバーカードの使い途が良くわからない。メリットを教えてほしい。また、特別定額給付金はパソコンからオンラインで申請しようとしたが、カードリーダーが無くて出来なかった。