

申込集計表

集計日：2025年03月05日

様式Ver.	1
様式ID	00970
様式名	【令和6年度豊明市eモニター】行政サービスのデジタル化に関するアンケート
集計期間	2025年02月18日～2025年03月04日
回答数	144

問1.世代を選択してください。

回答	1.10代	2.20代	3.30代	4.40代	5.50代	6.60代	7.70代	8.80代以上
回答数	0	8	33	34	42	16	8	3

問2.お住まいを選択してください。

回答	1.阿野町	2.大久伝町	3.沓掛町	4.栄町	5.新栄町	6.新田町	7.前後町	8.西川町	9.二村台	10.間米町	11.三崎町	12.その他
回答数	14	4	11	22	19	16	16	6	20	2	13	1

問3.職業を選択してください。

回答	1.自営業(家族従業員含む)	2.会社員、団体職員、公務員等	3.パート、アルバイト、非常勤等	4.学生	5.家事専業	6.無職	7.その他
回答数	9	59	31	4	23	15	3

問4.インターネットの利用状況を選択してください。

回答	1.よく利用する	2.たまに利用する	3.利用していない
回答数	138	4	2

問5.問4で1.2と回答した方にお聞きします。

インターネットで主に利用している機器を選択してください。(複数選択可)

回答	1.スマートフォン	2.パソコン	3.タブレット	4.その他
回答数	137	74	30	3

問6.問4で1.2と回答した方にお聞きします。

インターネットの主な利用目的を選択してください。(複数選択可)

回答	1.SNS利用のため(LINE、Instagram、YouTube、X(旧Twitter)、TikTok、Facebookなど)	2.情報収集、仕事、学習のため	3.商品やサービス購入のため	4.映画、音楽、ゲーム、電子書籍等の利用のため	5.その他
回答数	128	122	100	65	6

問7.問4で3と回答した方にお聞きします。

インターネットを利用していない理由を選択してください。(複数選択可)

回答	1.使い方がわからない	2.興味がない、必要がない	3.セキュリティに不安がある	4.始めるきっかけがない	5.機器の代金や利用料が高い	6.その他
回答数	2	1	1	0	0	0

問8.キャッシュレス決済(QRコード決済、クレジットカード、電子マネーなど)の利用状況を選択してください。

回答	1.よく利用する	2.たまに利用する	3.利用したことはない
回答数	117	20	7

問9.問8で1.2と回答した方にお聞きします。

キャッシュレス決済の利用方法を選択してください。(複数選択可)

回答	1.QRコード決済 (PayPay、 auPay、d払い、 楽天Pay、 LINEPayなど)	2.クレジットカード	3.交通系電子マ ネー(manaca、 suicaなど)	4.非交通系電 子マネー (WAON、 nanaco、楽天 Edyなど)	5.インターネット バンキング
回答数	105	120	55	27	26

問10.申請や届け出の手続き等を行うために市役所に出かける頻度を選択してください。

回答	1.数年に1回程	2.年に1~2回	3.年に3~5回	4.年に6~11回	5.月に1回以上
回答数	50	66	20	5	3

問11.手続き等を行うために、市役所にでかけることに負担や不便さを感じますか？

回答	1.負担(不便)に 感じる	2.負担(不便) には感じない	3.わからない
回答数	83	55	6

問12.問11で1と回答した方にお聞きします。

これまでの行政手続きで不便さを感じたことを選択してください。(複数選択可)

回答	1.市役所の窓口 に行かなければ ならない	2.休日や夜間 に手続きができ ない	3.紙の申請書 への記入	4.ハンコで押 印、捺印が必 要	5.市役所の窓 口の待ち時間 が長い	6.手続きが複雑 でわかりにくい	7.郵送だと手続 きに時間がか かる	8.支払いが現 金に限られてい る	9.必要な書類が 多い	10.その他
回答数	75	57	48	43	28	24	25	30	20	4

問13.行政手続きがオンライン(自分のスマホやパソコンで完結)でできたら利用してみたいと思いますか？

回答	1.とても思う	2.やや思う	3.あまり利用し たいと思わない	4.全く利用し たいと思わない	5.わからない
回答数	95	41	7	1	0

問14.問13で1.2と回答した方にお聞きします。

行政手続きをオンラインで行いたい理由を選択してください。(複数選択可)

回答	1.24時間365日 いつでも利用で きるから	2.窓口になか くても申請でき るから	3.手続きに時間 がかからない から	4.スマホやパソ コンでできる から	5.人との接触を 避けられる から	6.オンラインで 公金決済できる から	7.身分証を提示 する手間が省 けるから	8.その他
回答数	122	119	61	94	21	36	24	3

問15.行政手続きをオンラインで行ったことはありますか？

回答	1.ある	2.ない	3.わからない
回答数	72	60	12

問16.問15で2と回答した方にお聞きします。

行政手続きをオンラインで行わなかった理由を選択してください。(複数選択可)

回答	1.オンラインで可能な行政手続きが限られているから	2.オンラインで手続きできること自体知らなかったから	3.オンラインでの申請が複雑で使いづらいと感じたから	4.申請や届け出が正確にできているか不安だから	5.職員と対面で申請や手続きをしたほうが安心だから	6.セキュリティに不安があるから	7.オンラインでの手続きに必要な機器(カードリーダー等)がなかったから	8.特にない	9.その他
回答数	18	23	7	11	9	8	5	5	2

問17.窓口や紙で行うよりも、スマホやパソコンで行う方が便利だと感じる行政手続きを選択してください。(複数選択可)

回答	1.各種証明書の交付(住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍の証明書、税関係の証明書の交付など)	2.各種給付金の申請	3.各種申請(届け出、給付金などの支給・施設やサービスの利用・補助金などの交付など)	4.各種受付(講座申込み、窓口相談、教室等の入会手続き、調査立ち合いなど)	5.公金の支払い手続き	6.その他
回答数	110	98	97	95	74	0

問18.オンラインで行政手続きをする際に最も重要だと思う点を選択してください。

回答	1.使いやすさ	2.セキュリティ	3.迅速な対応	4.サポートの充実	5.操作のわかりやすさ	6.その他
回答数	38	81	3	2	19	1

問19.オンラインで行政手続きをする際に最も不安を感じる点を選択してください。

回答	1.個人情報の漏洩	2.操作の難しさ	3.システムの安定性	4.サポートの不充実	5.その他
回答数	92	20	13	14	5

問20.オンラインでの行政手続きに関する特別な希望や要望があれば入力してください。

※問2.3.5.6.12.14.16.18.19のその他、問20の回答は別紙参照

問 2. お住まいを選択してください。(その他 1 人)

- 名古屋市

問 3. 職業を選択してください。(その他 3 人)

- 派遣社員
- シルバー人材センター会員
- 内職

問 5. 問 4 で 1.2 と回答した方にお聞きします。インターネットで主に利用している機器を選択してください。(複数選択可) (その他 3 人)

- テレビ
- テレビ
- テレビ

問 6. 問 4 で 1.2 と回答した方にお聞きします。インターネットの主な利用目的を選択してください。(複数選択可) (その他 6 人)

- ゲーム
- zoom
- オンライン株式投資
- HP 制作・資料作成・
- ポイ活のため
- On-Line meeting

問 12. 問 11 で 1 と回答した方にお聞きします。これまでの行政手続きで不便さを感じたことを選択してください。(複数選択可) (その他 4 人)

- 小さい子どもたちを連れて手続きをするのが大変
- 必要な申請が複数の窓口にわたる
- 必ず何か必要書類やハンコなど忘れてしまう。
- 子連れだと大変

問 14. 問 13 で 1.2 と回答した方にお聞きします。行政手続きをオンラインで行いたい理由を選択してください。(複数選択可) (その他 3 人)

- 子どもたちを連れていく手間が省けるから。
- マイナンバーカードがあるのだから連携できる情報は連携して同じ情報の記入を減らせると思うから。書類の不足、不備の確認ができるので複数回行くこともなくなると思う

- 交通費・浪費削減できる

問 16. 問 15 で 2 と回答した方にお聞きします。行政手続きをオンラインで行わなかった理由を選択してください。(複数選択可)(その他 2 人)

- 出来る場面が分からなかった
- 市役所に行く用があるから。

問 18. オンラインで行政手続きをする際に最も重要だと思う点を選択してください。(その他 1 人)

- 上記すべて重要

問 19. オンラインで行政手続きをする際に最も不安に感じる点を選択してください。(その他 5 人)

- 自分が登録した手続きが正しいか否かをその場で確認してもらえない
- 手続き自体が間違っていないか確認する方法がなかったり、入力が違っているかの確認ができない
- 特になし
- 手続き操作の説明不足(該当例がいくつか欲しい)
- 特になし

問 20. オンラインでの行政手続きに関する特別な希望や要望があれば入力してください。(回答 43 人)

- オンラインの手続きについての PC・スマホ・タブレットによる講習会、教室、説明会を各場所で開催を希望します。
- 高齢になり市役所まで行くのが大変な人には、オンラインで手続きができれば便利だと思いますが、逆に高齢者ではなかなかオンラインは使いこなせないように思います  
月に 1~2 回でも市役所などから地域の集会所などに職員が出向いて、オンライン手続きのお手伝いをしてくれると良いかと思います。
- 毎月の広報誌に、わかりやすい手順をパソコン・携帯電話それぞれのやり方を載せてほしいです
- オンラインで出来るものはさっさと移行すれば良い。高齢者の方ばかり向いていては改革が進まない。  
今回の質問も高齢者向けの質問に感じる。一般人には当たり前ことばかり。
- 特にはない
- 主に講座の申込みなどで利用しています。インターネットを利用している以上、個人

の趣味や嗜好などがある程度把握されてしまうのはやむを得ないものですが、個人情報漏洩については是非とも無いようお願いしたい。

- オンラインでは自分のみですべてを判断して進めなければならず、日頃使わない言葉や様式なども多くてよくわからないまま進めている場合もある。  
チャットなどで確認しながら処理できるとありがたい（AIなどを活用できると良いのでは？）
- 対面でなくてもいいので、オンラインでかつ非同期でできると良い。  
例:夜のうちにオンライン上で申請、次の日や翌営業日などに、順次対応。  
対面の場合は、今の受付の混雑状況が、WEB上で確認できたり、予約ができたりすると助かります。  
なお、予約のために少額費用払うことはありだと思います。  
また、毎日出なくてもよく、週に何日かは、予約優先でも良いです。  
少しずつでも良いので、改善されていくと良いかなと思います。
- 先月母が亡くなり市役所へ手続きに行きました。おくやみ予約をして行ったので、まだいろいろ早く手続き出来たのかもしれませんが、これもオンラインで出来たらよかったです。
- 手続きの進捗状況が確認できると安心です。  
例えば証明書の交付なら、  
申請完了→申請内容確認中→証明書発行中→証明書発行完了→発送手続き中→発送完了  
のようにステータスが分かると問い合わせも減ると思います。
- 手続きが正しく出来たかの確認
- オンラインで手続きができるようになって、オンラインが不安な人が窓口でも平行して受付できるようにしてほしい。個人が選択できるようにしてほしい。
- 手続きが間違っていないかの確認できる  
問合せの窓口になるような  
WEBサービスが同時にあると安心につながると思います
- オンラインでできる行政手続きの種類が分からない。又その利用の仕方も分からない。もっと周知してほしい。
- 特にありません
- ・誤入力したときにチェック機能があり指摘してもらえるか  
・スマホ入れ替え時、アドレス変更時の再設定
- パソコン上で使えるようなテンプレート(ExcelやPowerPoint、PDFなど)があったり、今回のこのアンケートみたいな選択することで申請できるようなシステムがあるといいのかなと思います。  
ExcelやPowerPointだと、ダウンロードしてパソコンやスマホの文字入力、もしくは

は個々で印刷して手書きでできるようなものとか。

- セキュリティの万全な確保を期待します。
- 便利だが、従来のやり方と並行にすべき。保険証や免許証をマイナンバーカードと紐づけも同じ。
- 申請手続き状況の進捗把握や完了見込みがわかる。  
以前の申請状況や何かしらの申請をした時に関連する手続きの情報一覧がわかる。  
給付金など条件に当てはまるか必要事項を入力すれば簡易判定できる。  
AIなどを活用して、チャットで気軽に情報を調べることができる
- 全部が出来なくても出来る事から順次行ってほしい。
- 豊明市役所のホームページが見にくい。情報量が不足。活用されていない。
- オンラインで手続きできると窓口の閉まる時間や日にちを意識しないで手続きできるのがうれしいです
- ぜひ書かない窓口を推進していただいて、本当に窓口対応が必要な人だけに注力していただければいいかなと思います。
- セキュリティ面はしっかりしたものを運用してほしいです。
- これから普及・拡大するサービスですので、市民に分かりやすく使いやすいシステムにしてほしいです。
- わかりやすくしてほしい。
- 昨年末、転職就業するのに住民票が必要となり、市役所へ行きましたが、無理かと思いますが、家のプリンターで出力できたらありがたいと思いました。
- 全ての申請をオンラインにすれば職員を減らすことが出来ると思います
- もし誕生日入力する欄を作るならカレンダー方式は辞めてほしい。遡るのが月ごとでストレス。
- 「行政の手続きはとにかくわかりづらい」というイメージがあるため、フローチャートのように二者択一の選択形式で手続きが進められるような、わかりやすく使いやすいシステムがもっと広まると良い。
- 年配の人も簡単にできると良い
- セキュリティ管理は当然として、高齢者でも扱いやすい操作性やサポートの充実が求められると思います。
- 特記事項なし
- 簡潔に出来る様になって欲しい
- 簡単に分かりやすくして欲しい  
講習会などがあると良い
- QR コード決済の種類を多くして欲しい（paypayのみという店が結構あり、楽天ユーザーであるため、使えないことがある）
- 今はMyNumberCardで住民票や印鑑証明をコンビニで交付しているぐらい。

現在、OnLine 手続きができるサービスを広く周知してほしい。

- セキュリティに不安を感じるので、  
個人情報の漏洩や本人に成りすまして手続きを行われた場合などの対策対応を分かりやすく説明してもらいたい。
- わかりやすくなっていればとてもありがたい  
例えばスクロールで前の項目の見直しがしやすいとか  
1つ前の項目に戻るボタンがちゃんとあるとか  
自分がどこに当てはまるかわかるように該当例をいくつも書いてくれるとか  
スマホは1つ前に戻るはできても  
戻ってしまったら元に進むはできないので  
途中で戻ってやり直して面倒になってやらなくなる  
があるのはイヤだ
- 名古屋から引っ越してきたため、住民票がコンビニで出せるだけで便利に感じます。  
今後子供の手続きなどもネットで完結できるようになるとありがたいです。
- 税務関係の発行手続き(評価証明や住民税の納付確認など)がオンラインで行えると  
ありがたいです。  
印鑑登録など、窓口対応必須の手続きもオンラインで完結できると良いです。
- 無理にむずかしいことしなくても、一部の紙の書面を Word などで記載できるようになるだけでも楽になるので助かります。