

神戸市ネットモニターアンケート調査結果

| | |
|---------|--------------------------|
| テーマ | 「スマート自治体」の実現に向けて |
| 調査期間 | 2024年7月10日（水曜）～7月23日（火曜） |
| 設問数 | 全7問（分岐設問除く） |
| 対象モニター数 | 9,748名 |
| 回答モニター数 | 4,795名（49.2%） |

【調査結果概要】

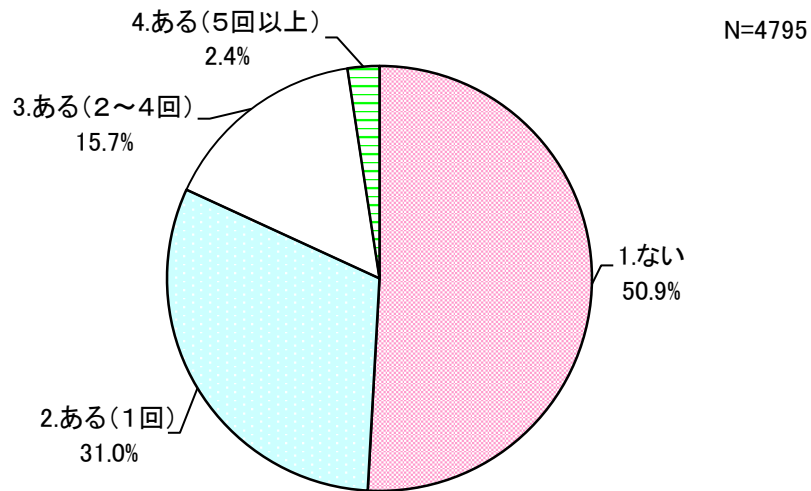
神戸市では、区役所の来庁予約、各種手続きの電子申請、証明書のコンビニ交付等を実施し、市民サービスの向上に取り組んでいます。当該取り組み内容等に対する認知度やご意見をお伺いし、今後の事業推進に反映させていくため、本アンケートを実施しました。

- 一部の区役所で実施中の、Web上で区役所の来庁時間を予約できる「Web来庁予約」の認知度は約20%にとどまっており、そのうち実際に利用した方は約20%でした。利用していない方の約半数が「Web来庁予約を利用する必要性を感じない」と回答されました。一方で、利用した方のうち「便利だった」と回答した方の割合は約75%、便利だった理由を「待ち時間を節約できた」と約88%の方から回答いただいたことから、待ち時間の節約の観点から一定の評価を受けていることが伺えました。
- 「e-KOBE：神戸市スマート申請システム」の認知度は約45%とあまり高いとは言えない結果でした。しかし、「申請が簡単にできること」、「手続きの審査が早く終わること」、「手数料等が安価」などのメリットがあれば利用したいという声を多くいただきました。
- マイナンバーカードを利用したコンビニのマルチコピー機での証明書発行サービス「証明書コンビニ交付サービス」は認知度が約75%、利用率も約65%と高いことがわかりました。主に、「税務（相続、確定申告）」（26.9%）、「住居（引っ越しに伴う手続き）」（23.9%）、「不動産の購入、自動車の購入・廃車」（23.1%）のために多くの方に利用いただいていることがわかりました。
- 自由記述においては、便利なのでWeb上でできる手続きを増やしてほしい、どのような手続きがWeb上で可能なか情報発信をきちんとしてほしい、デジタルが苦手な高齢者等へのサポートを充実させてほしい、セキュリティ面に不安がある等のご意見をいただきました。

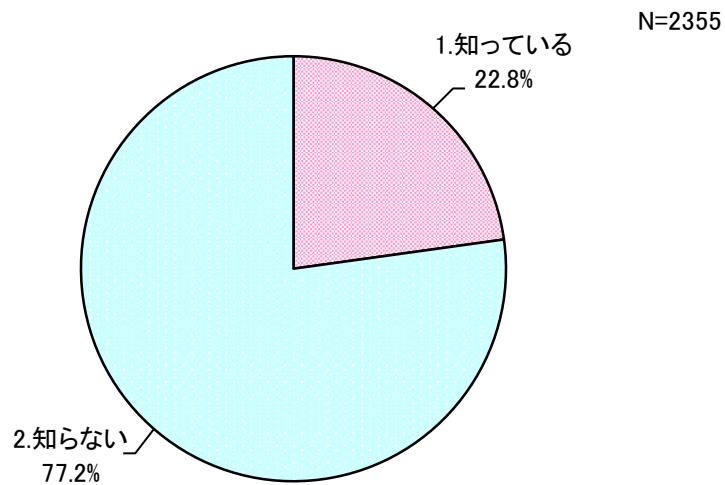
【総評】

「証明書コンビニ交付サービス」については認知度が高く、利用状況からサービスが浸透していることを伺えた一方で、「Web来庁予約」や「e-KOBE：神戸市スマート申請システム」は認知度が低いことがわかりました。また、Web上の手続きに慣れていない場合のサポート体制や、セキュリティ面について不安を感じている声も多くいただきました。各種サービスを利用された方からは一定の評価をいただいていることから、今回のアンケートでいただいたご意見をふまえ、Web上の手続きをより簡単に行えるような手続き内容の見直しや、サポート体制の充実、安全安心に電子申請などのWebサービスを利用していただけることを分かりやすく広報していくなど、スマート自治体の実現に向けた取り組みを今後も検討してまいります。

問1 直近1年以内に手続きの申請や証明書発行、またはそれらについての相談のため、区役所・支所に行ったことがありますか。



問2 一部の区役所では Web で来庁時間を予約して手続きを行うことができることを知っていますか。



(参考：Web 来庁予約)

中央区役所

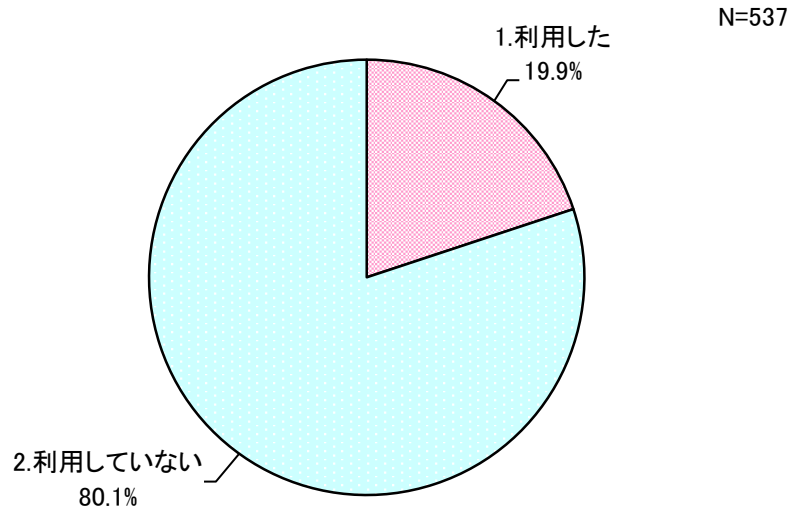
<https://www.city.kobe.lg.jp/d49614/kuyakusho/chuoku/madoguchi/yoyaku.html>

西区役所

<https://www.city.kobe.lg.jp/k25836/kuyakusho/nishiku/annai/procedure/index.html>

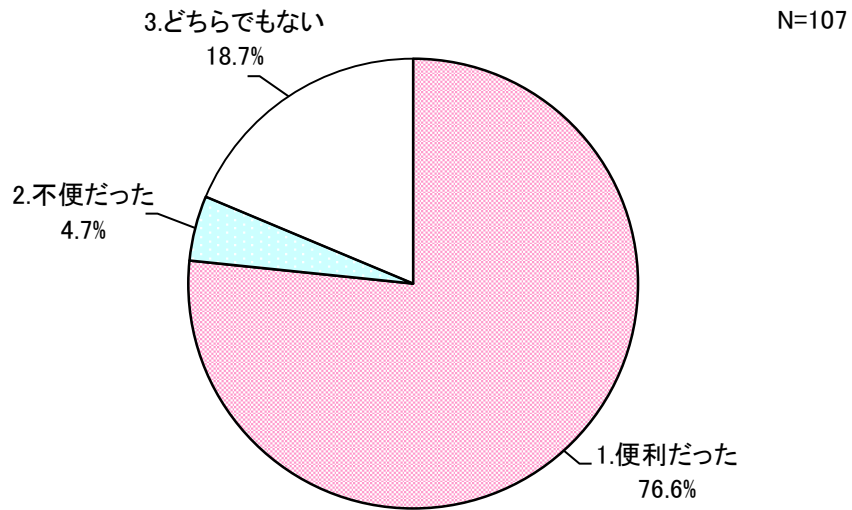
<Web 来庁予約を知っている方>

問3 Web 来庁予約を利用したことがありますか。

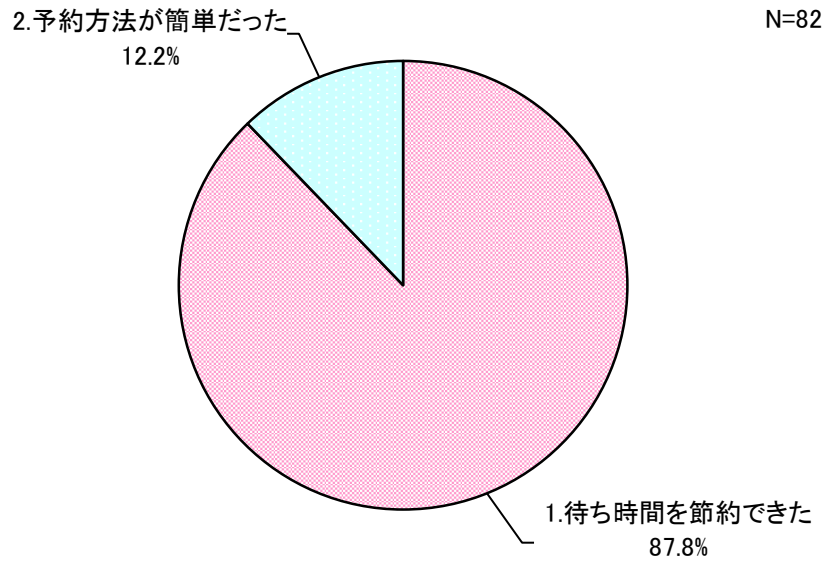


<Web 来庁予約を利用した方>

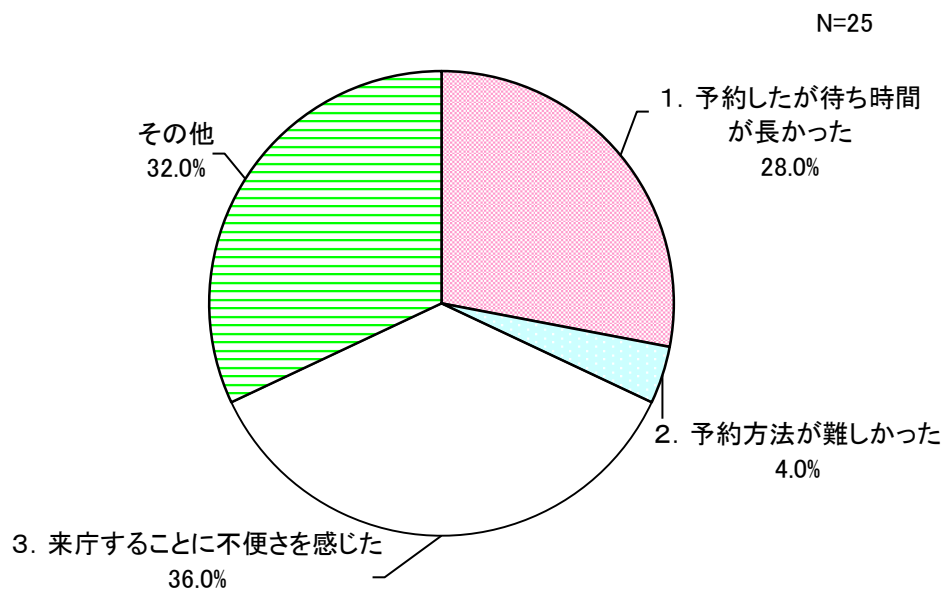
問3-1 Web 来庁予約を利用して見た感想を教えてください。



問3-2 「便利だった」と回答した主な理由を教えてください。



問3-3 「不便だった」「どちらでもない」と回答した主な理由を教えてください。

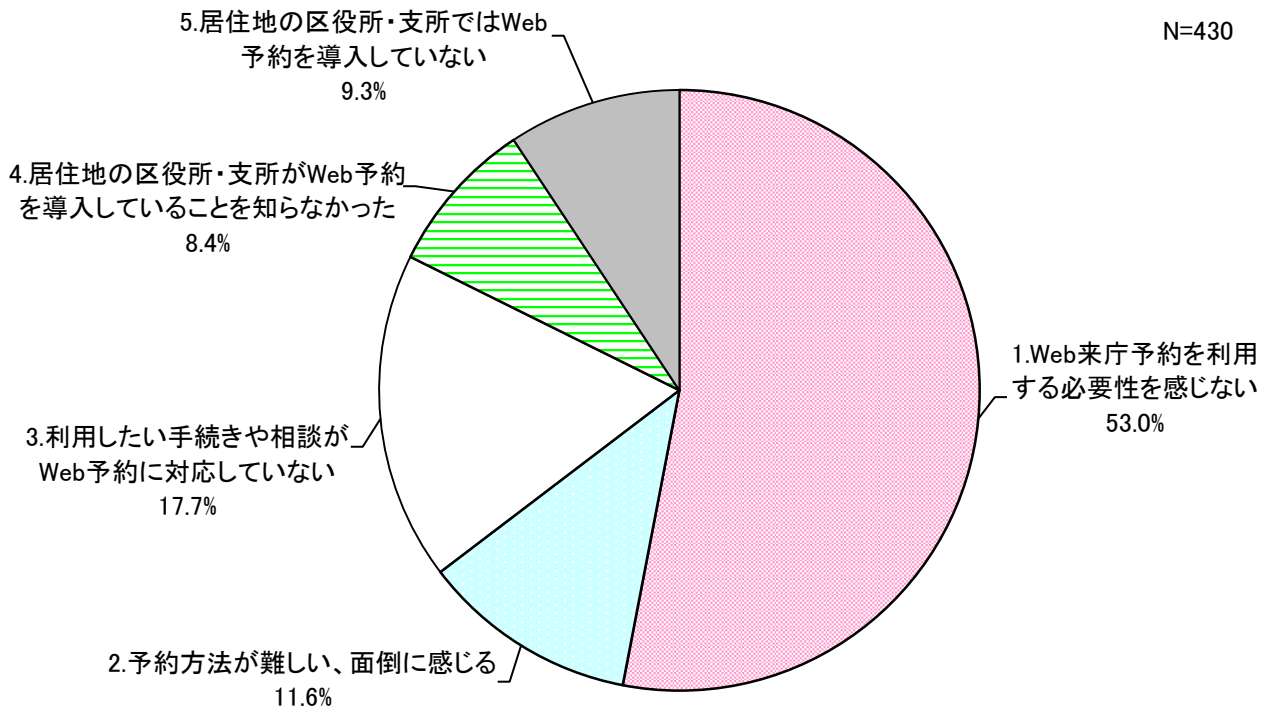


その他

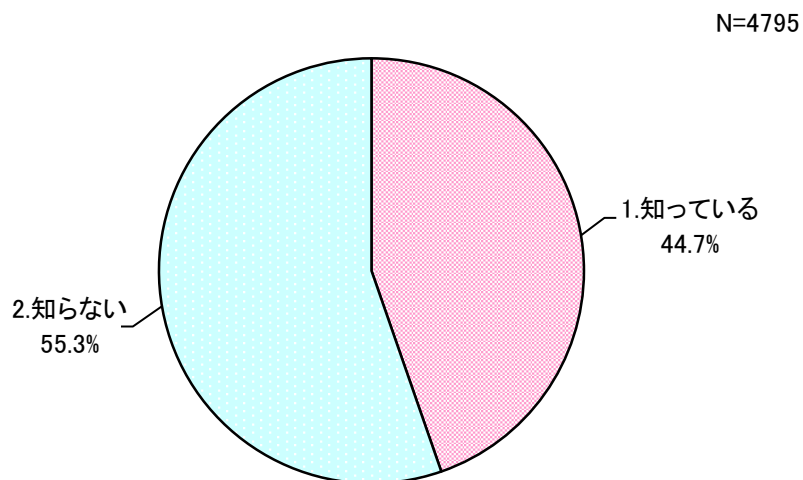
- 予約するほど混んでなく、予約のメリットが感じられなかった。
- 希望予約時間が空いていなかった。

<Web 来庁予約を利用したことがない方>

問3-4 Web 来庁予約を利用していない理由を教えてください。

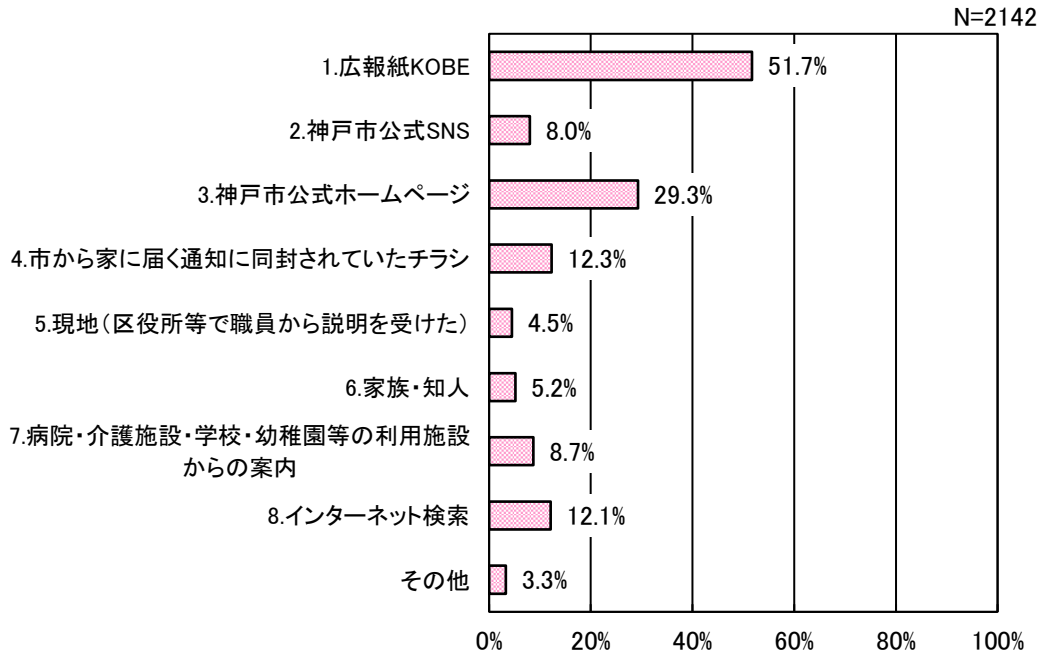


問4 神戸市の電子申請システム「e-KOBE：神戸市スマート申請システム」を知っていますか。



< 「e-KOBE : 神戸市スマート申請システム」を知っていた方 >

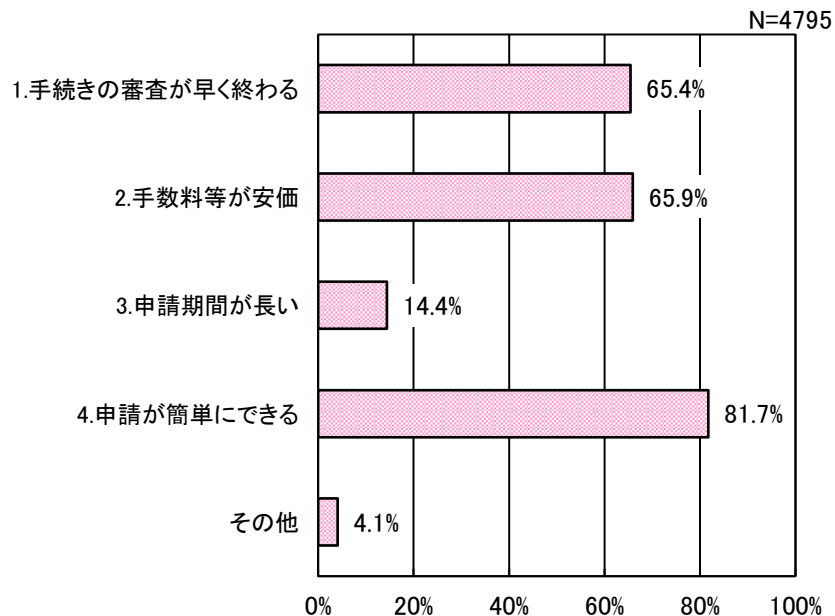
問4-1 「e-KOBE : 神戸市スマート申請システム」を何で知りましたか。



その他

- ・コロナウイルス感染症のワクチン接種や簡易検査キット申し込み
- ・学校関係の申請
- ・産後ケア利用の際に知った

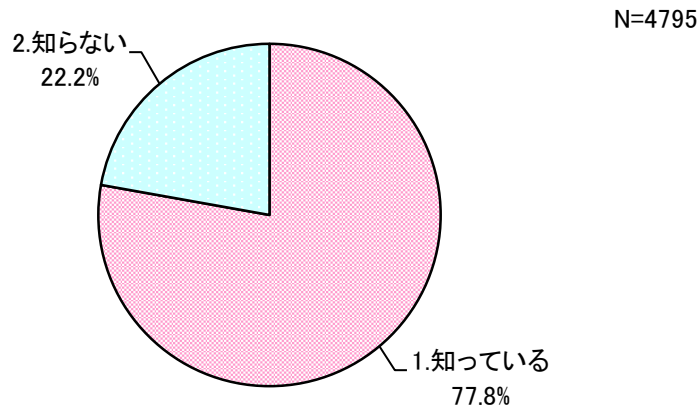
問5 どのようなメリットがあれば、窓口来庁や郵送による申請ではなく、電子申請（「e-KOBE : 神戸市スマート申請システム」等）を利用したいと思いますか。



その他

- ・来庁を伴わず、オンラインのみ手続きが完結する。
- ・システムのセキュリティが強固であり、個人情報漏洩の可能性がない。
- ・手続きに関するオンライン相談や入力サポートがある。
- ・24時間申請ができる。
- ・待ち時間がない。

問6 神戸市では、マイナンバーカードを利用して、コンビニのマルチコピー機で発行すると、窓口より 150 円お得に証明書が取得できます。この証明書コンビニ交付サービスを知っていますか。



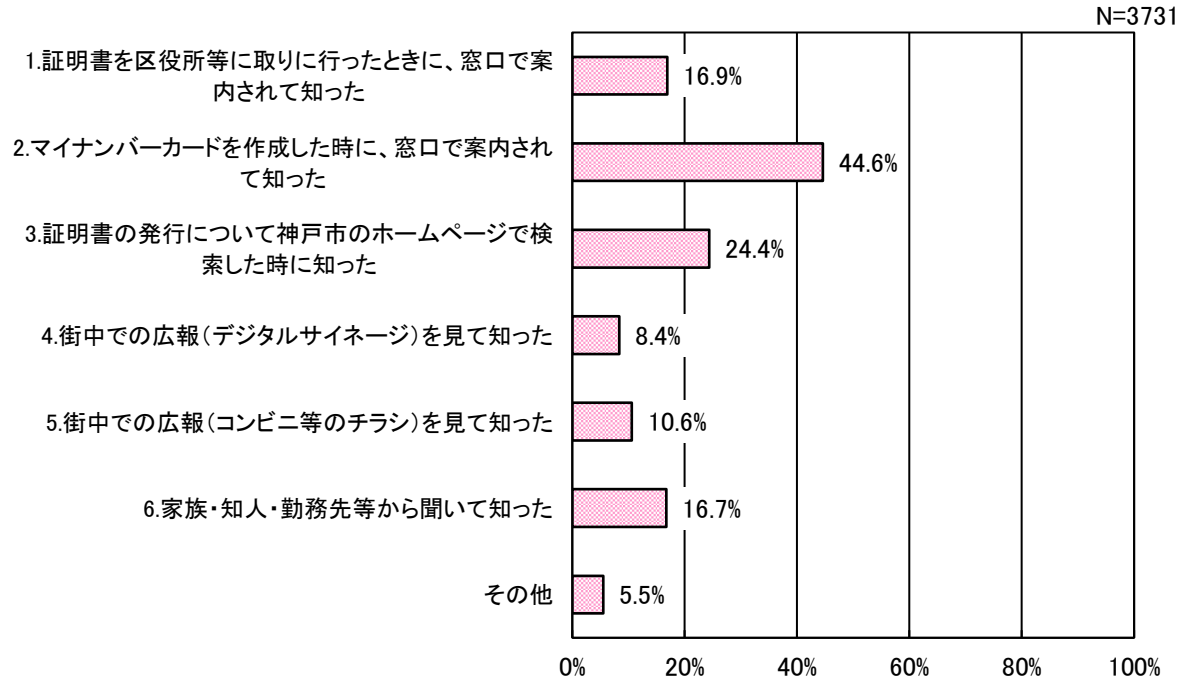
(参考)

証明書コンビニ交付サービス

<https://www.city.kobe.lg.jp/a53715/kurashi/registration/shomeisho/konbinikofu.html>

<証明書コンビニ交付サービスを知っていた方>

問6-1 証明書コンビニ交付サービスを、どのようにして知りましたか。

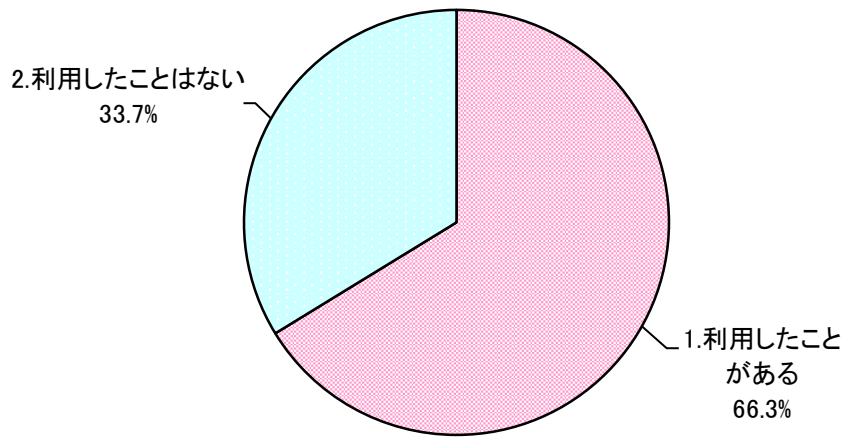


その他

- ・テレビでの報道やネットニュース等で知った。
- ・他の自治体で利用していて知っていた。
- ・神戸市の広報で知った。

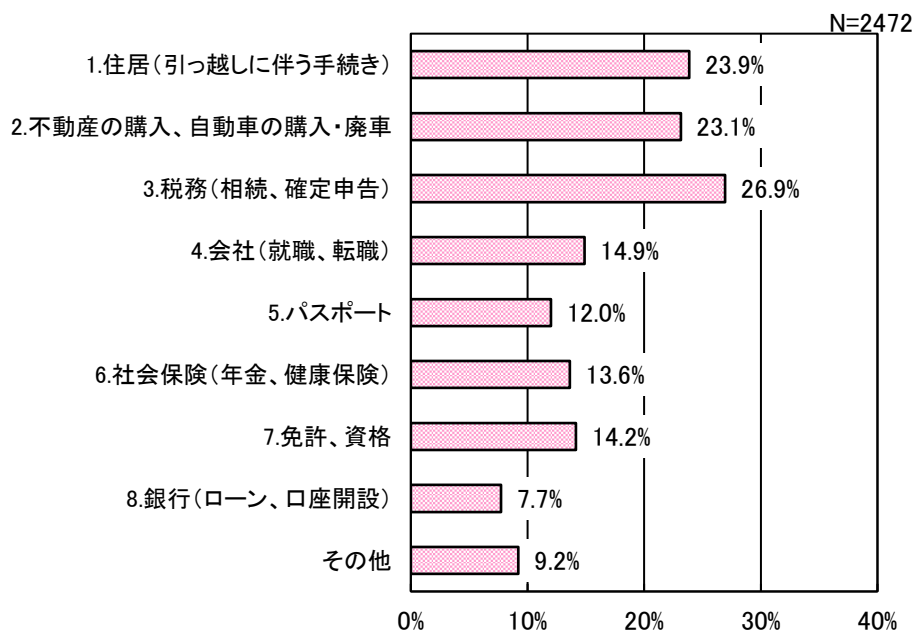
問6-2 証明書コンビニ交付サービスを利用したことはありますか。

N=3731



<証明書コンビニ交付サービスを利用した方>

問6-3 証明書コンビニ交付サービスで取得した証明書の利用目的はなんですか。

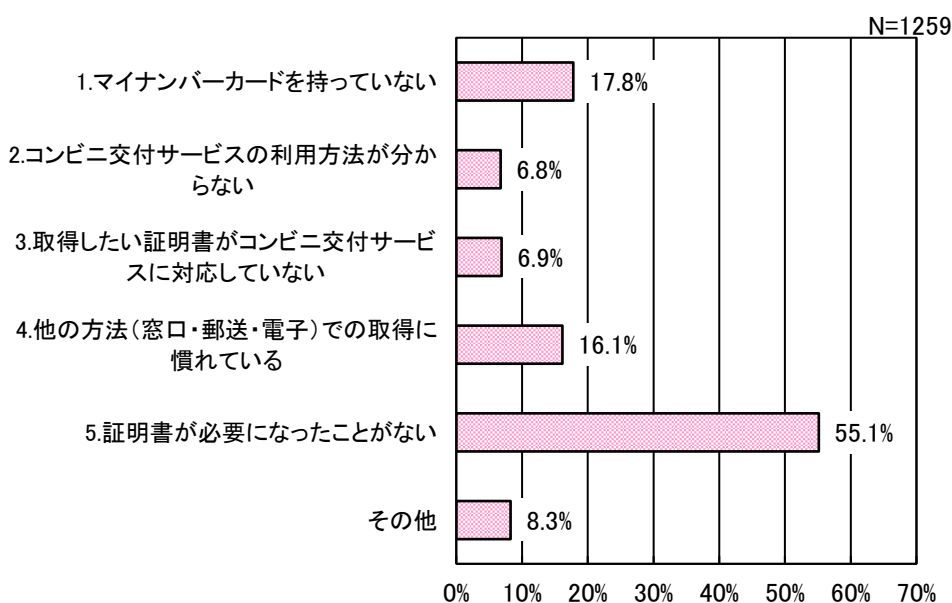


その他

- ・ 保育園や学校等への提出
- ・ 相続に関する手続
- ・ ビザ取得

<証明書コンビニ交付サービスを利用していない方>

問6-4 証明書コンビニ交付サービスを利用しなかった理由を教えてください



その他

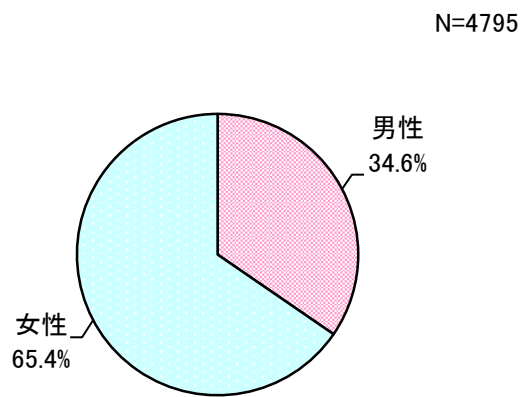
- ・ システムのセキュリティが不安のため。
- ・ 窓口で相談しながら証明書を取得したかったため。
- ・ 利用者証明用電子証明書の暗証番号が不明のため。

問7

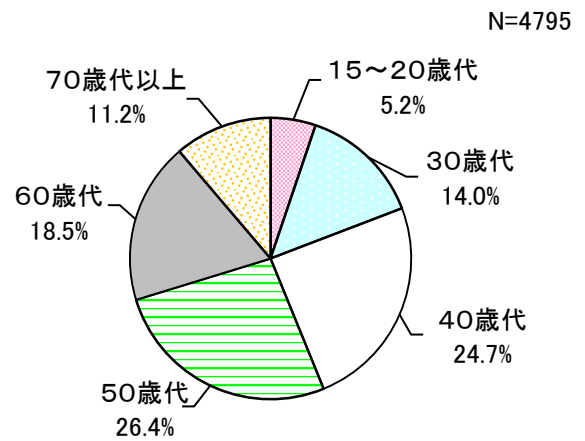
- 「スマート自治体」に関する取組みについて、その他ご意見・ご感想があればご記入ください。
- ・オンライン申請でなく、窓口での申請で問題ない。
 - ・手続きを簡単に行えるよう、オンライン申請等の取組みを進めてほしい。
 - ・事前に証明書の発行をオンライン申請したうえで、窓口に取りに行ける仕組みがあればよい。
 - ・マイナンバーカードを所持していなくても利用できるようにしてほしい。
 - ・すべての手続きにおいて、オンライン申請等をできるようにしてほしい。
 - ・デジタルが苦手な高齢者等へのサポートを充実させてほしい。
 - ・個人情報の流出や不正利用等がないように、システムのセキュリティを強固にしてほしい。
 - ・オンライン申請のサービス等を、様々な媒体や来庁者への宣伝等でもっと広報してほしい。
 - ・わかりやすいシステムにしてほしい。
 - ・オンライン申請後、書類が郵送で届くまでに時間がかかる事象があったので、運用について改善したうえで推進してほしい。
 - ・スマホ用電子証明書にも対応してほしい。
 - ・オンラインだと開庁時間外にも申請できるので便利である。
 - ・必要書類等の相談があるので窓口での申請をしているが、必要書類等がわかりやすくなればオンライン利用者が増えると思う。
 - ・コンビニは狭くて混んでいるのであまり利用しない。自治会館にもあると便利だと思う。
 - ・申請等より以前に、PCなどの操作環境が定まらない。その相談窓口が欲しい。
 - ・新しいサービスや取組みは何度も広報などで知らせてほしいです。
 - ・利用方法についての分かりやすいパンフレットや動画の解説があると助かります。
 - ・コンビニでなく自宅のパソコンから書類の交付が受けられるようになると良いのと思います。
 - ・埋葬許可書がマイナンバーから申請出来るといいなあと思います
 - ・司法書士からの注意事項として、コンビニで交付された印鑑証明書は使用出来ないから必ず役所窓口で手続きをするよう指示がありました。
 - ・神戸市のホームページと e-KOBE がうまく連携できていないように思う。相談も、Zoom などオンライン会議でできればいいと思います。
 - ・毎年同じような内容を記入する、いわゆる更新申請の書類は、出来るだけ電子化してほしい。
 - ・自立支援や障害者手帳の手続きが来庁しなくてもできるようにしてほしいです。
 - ・外国人と結婚して手続きに訪れた際、4時間待たされました。
 - ・健康保険料とかの引き落とし銀行の設定で、一部のネット銀行が取り扱いできない場合があります。・証明書発行や、引っ越し手続きをする場合に記入する用紙の量が多い。少しでも書類を少なくしてほしいです。
 - ・一連の手続き（例えば出産や死亡届）を完結させるのに、あちらこちらの窓口を回るのではなく、一つの窓口で完結してほしいです。

全 1,025 件のご意見をいただきました。ありがとうございました。

【性別】



【年代】



【区】

