

平成24年度

第5回市政モニターアンケート

行政手続のオンライン化について

北九州市市民文化スポーツ局広聴課

目 次

I	調査の概要	1
II	市政モニターの構成	1
III	調査結果	2
	【オンライン手続の認知度・利用状況について】	
(1)	オンライン手続が行えるページの認知度	2
(2)	電子申請フェイスブックページの認知度	3
(3)	オンライン化に対応している手続の認知度	4
(4)	各種オンライン手続の利用経験	7
(5)	オンラインで手続を行った主な理由	10
(6)	オンラインで手続を行わなかった主な理由	11
	【オンライン手続の利用意向・普及促進について】	
(7)	過去3年間に行った手続	12
(8)	各手続をオンライン化した際の利用意向	13
(9)	証明書の受取方法、手数料の支払方法	16
(10)	オンライン化の便利さを実感するために充実すべき項目	17
(11)	オンライン手続よりも窓口を利用したい理由	19
(12)	オンライン手続利用者への優遇策	20
(13)	オンライン手続の認知度向上のための広報手段	22
(14)	行政手続オンライン化の促進に対する意見、要望	24
IV	全体考察	26

I 調査の概要

調査対象者	市政モニター150人
回答者数	125人(回収率83.3%)
調査実施日	平成24年9月12日～平成24年9月28日
実施方法	調査票による郵送及びインターネット調査
調査実施課	市民文化スポーツ局広聴課 電話 582-2527
調査依頼課	総務企画局情報政策室 電話 582-2827

II 市政モニターの構成

区分	合計	男性	女性	区分	合計	男性	女性
全体	150 (100.0%)	60 (40.0%)	90 (60.0%)	区 別			
				門司区	17 (11.3%)	7 (4.7%)	10 (6.7%)
20歳代	16 (10.7%)	4 (2.7%)	12 (8.0%)	小倉北区	28 (18.7%)	11 (7.3%)	17 (11.3%)
30歳代	32 (21.3%)	10 (6.7%)	22 (14.7%)	小倉南区	32 (21.3%)	13 (8.7%)	19 (12.7%)
40歳代	28 (18.7%)	7 (4.7%)	21 (14.0%)	若松区	13 (8.7%)	5 (3.3%)	8 (5.3%)
50歳代	25 (16.7%)	10 (6.7%)	15 (10.0%)	八幡東区	11 (7.3%)	4 (2.7%)	7 (4.7%)
60歳代	31 (20.7%)	17 (11.3%)	14 (9.3%)	八幡西区	39 (26.0%)	16 (10.7%)	23 (15.3%)
70歳以上	18 (12.0%)	12 (8.0%)	6 (4.0%)	戸畑区	10 (6.7%)	4 (2.7%)	6 (4.0%)

※ 数値の単位未満は四捨五入を原則としましたので、総数と内容の合計は一致しない場合があります。

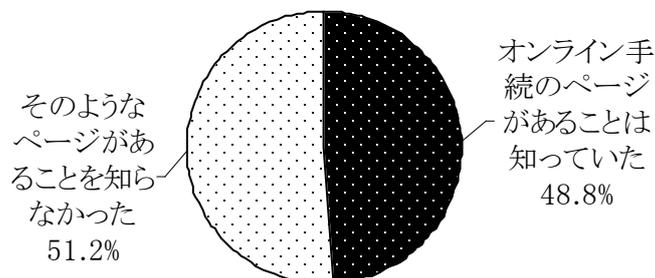
Ⅲ 調査結果

【オンライン手続の認知度・利用状況について】

問1 本市では、ホームページにおいて、各種のオンライン手続（※）の提供を行っています。

このようにオンラインで手続が行えるページがあることをご存知でしたか。

※ ご自宅や職場等のパソコンや携帯電話から、インターネットを利用して電子的に行うことができる行政手続をいいます。



	回答者数	オンライン手続のページがあることは知っていた	そのようなページがあることを知らなかった
全体	125人	48.8%	51.2%
性別	男性	54人	53.7%
	女性	71人	45.1%
年齢別	20歳代	12人	25.0%
	30歳代	25人	44.0%
	40歳代	21人	47.6%
	50歳代	20人	60.0%
	60歳代	29人	55.2%
	70歳以上	18人	50.0%
区別	門司区	15人	53.3%
	小倉北区	24人	45.8%
	小倉南区	26人	42.3%
	若松区	11人	54.5%
	八幡東区	11人	45.5%
	八幡西区	29人	48.3%
	戸畑区	9人	66.7%

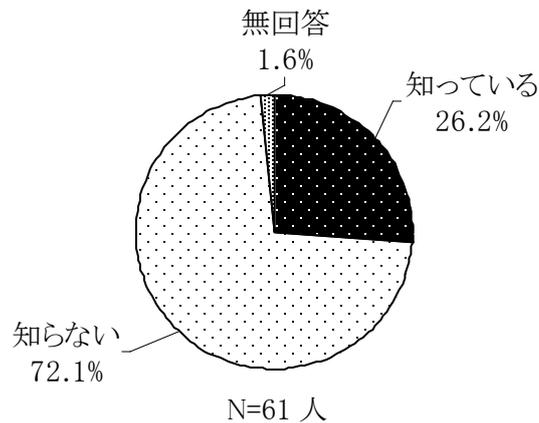
オンライン手続のページがあることを「知っていた」と答えた人は 48.8%で、わずかに半数を下回った。

男女別では、男性 53.7%に対し女性 45.1%と男性の認知度がわずかに高い。年齢別では 50 歳代、60 歳代、70 歳以上では 50%以上が認知しているが、20 歳代では 25%と低い。

＜問2から問6は、問1で「オンライン手続のページがあることは知っていた」とお答えの方にお尋ねします。＞

問2 本市では平成24年4月から、フェイスブックページ「北九州市の電子申請情報『申し込んでネット』」を開設し、インターネットから申込できる手続・イベント等についてお知らせしています。

このようなページがあることをご存知でしたか。

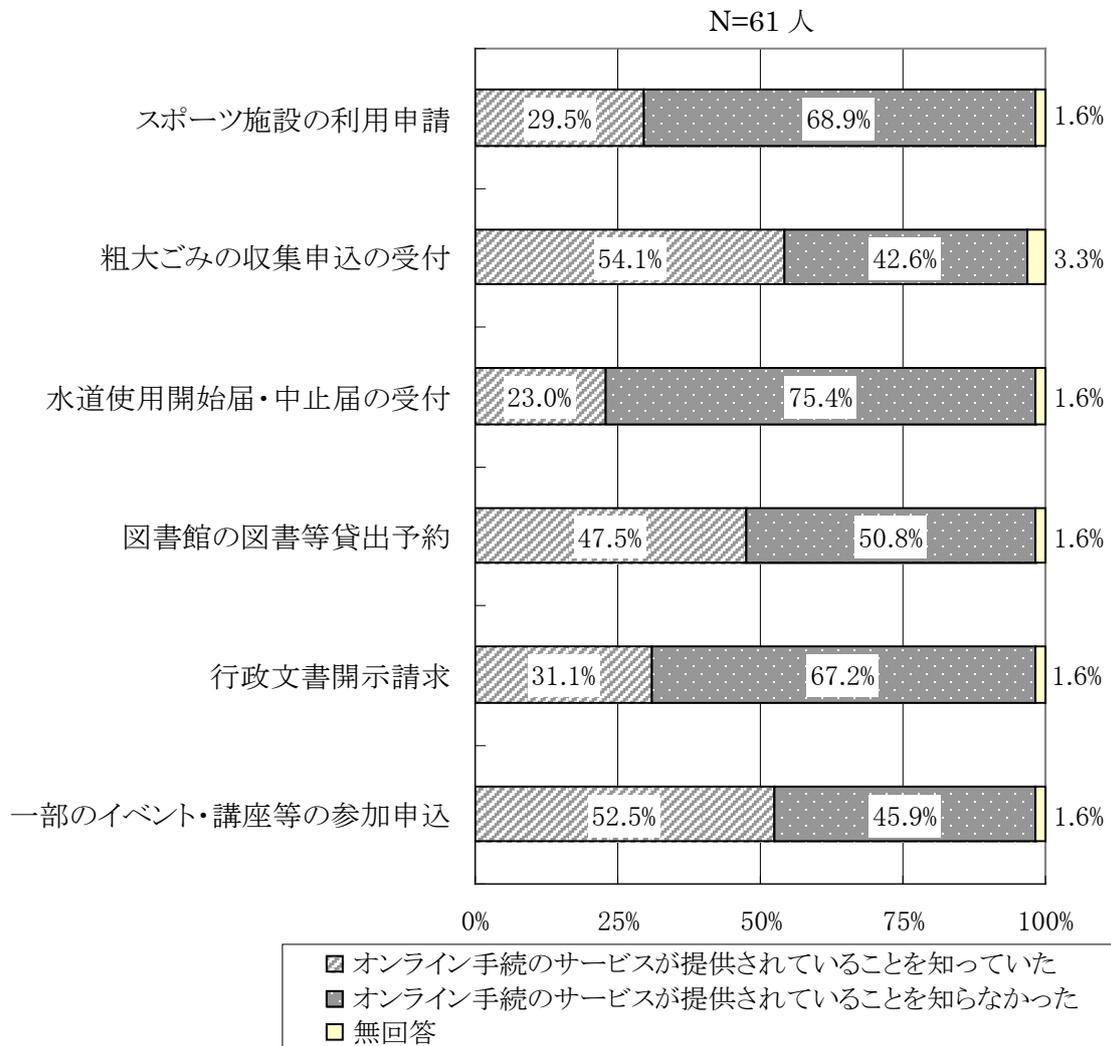


	回答者数	知っている	知らない	無回答	
全体	61人	26.2%	72.1%	1.6%	
性別	男性	29人	27.6%	69.0%	3.4%
	女性	32人	25.0%	75.0%	0.0%
年齢別	20歳代	3人	33.3%	66.7%	0.0%
	30歳代	11人	0.0%	100.0%	0.0%
	40歳代	10人	30.0%	70.0%	0.0%
	50歳代	12人	33.3%	66.7%	0.0%
	60歳代	16人	31.3%	62.5%	6.3%
	70歳以上	9人	33.3%	66.7%	0.0%
区別	門司区	8人	25.0%	62.5%	12.5%
	小倉北区	11人	18.2%	81.8%	0.0%
	小倉南区	11人	18.2%	81.8%	0.0%
	若松区	6人	16.7%	83.3%	0.0%
	八幡東区	5人	60.0%	40.0%	0.0%
	八幡西区	14人	28.6%	71.4%	0.0%
	戸畑区	6人	33.3%	66.7%	0.0%

電子申請のフェイスブックページを「知っている」と回答した人は26.2%で、「知らない」の72.1%と比べ大きく下回っている。

年齢別では概ねどの年齢でも3割程度の認知度があったが、30歳代で「知っている」と回答した人はいなかった。

問3 本市では、主に以下の手続について、オンライン手続を提供しています。各項目について、オンライン手続のサービスが提供されていることをご存知でしたか。



「粗大ごみの収集申込の受付」(54.1%)及び「一部のイベント・講座等の参加申込」(52.5%)は、「オンライン手続のサービスが提供されていることを知っていた」との回答が半数を超えている。また、平成24年4月からオンラインサービスを開始した「図書館の図書等貸出予約」(47.5%)も半数に近い認知度があった。

年齢別に見ると、「粗大ごみの収集申込の受付」は、年齢が高くなるにつれて認知度が低くなっている。また、「一部のイベント・講座等の参加申込」は40歳代、50歳代では7～8割と高い割合でオンライン化されていることを知っていたが、30歳代で知っている人は18.2%と低かった。

＜スポーツ施設の利用申請＞

		回答者数	オンライン手続のサービスが提供されていることを知っていた	オンライン手続のサービスが提供されていることを知らなかった	無回答
全体		61人	29.5%	68.9%	1.6%
性別	男性	29人	34.5%	65.5%	0.0%
	女性	32人	25.0%	71.9%	3.1%
年齢別	20歳代	3人	0.0%	100.0%	0.0%
	30歳代	11人	36.4%	63.6%	0.0%
	40歳代	10人	10.0%	90.0%	0.0%
	50歳代	12人	41.7%	58.3%	0.0%
	60歳代	16人	31.3%	68.8%	0.0%
	70歳以上	9人	33.3%	55.6%	11.1%
区別	門司区	8人	0.0%	100.0%	0.0%
	小倉北区	11人	45.5%	45.5%	9.1%
	小倉南区	11人	36.4%	63.6%	0.0%
	若松区	6人	16.7%	83.3%	0.0%
	八幡東区	5人	60.0%	40.0%	0.0%
	八幡西区	14人	28.6%	71.4%	0.0%
	戸畑区	6人	16.7%	83.3%	0.0%

＜粗大ごみの収集申込の受付＞

		回答者数	オンライン手続のサービスが提供されていることを知っていた	オンライン手続のサービスが提供されていることを知らなかった	無回答
全体		61人	54.1%	42.6%	3.3%
性別	男性	29人	44.8%	51.7%	3.4%
	女性	32人	62.5%	34.4%	3.1%
年齢別	20歳代	3人	100.0%	0.0%	0.0%
	30歳代	11人	72.7%	27.3%	0.0%
	40歳代	10人	60.0%	40.0%	0.0%
	50歳代	12人	58.3%	33.3%	8.3%
	60歳代	16人	37.5%	62.5%	0.0%
	70歳以上	9人	33.3%	55.6%	11.1%
区別	門司区	8人	12.5%	87.5%	0.0%
	小倉北区	11人	54.5%	36.4%	9.1%
	小倉南区	11人	72.7%	27.3%	0.0%
	若松区	6人	100.0%	0.0%	0.0%
	八幡東区	5人	80.0%	20.0%	0.0%
	八幡西区	14人	42.9%	50.0%	7.1%
	戸畑区	6人	33.3%	66.7%	0.0%

＜水道使用開始届・中止届の受付＞

		回答者数	オンライン手続のサービスが提供されていることを知っていた	オンライン手続のサービスが提供されていることを知らなかった	無回答
全体		61人	23.0%	75.4%	1.6%
性別	男性	29人	20.7%	79.3%	0.0%
	女性	32人	25.0%	71.9%	3.1%
年齢別	20歳代	3人	66.7%	33.3%	0.0%
	30歳代	11人	18.2%	81.8%	0.0%
	40歳代	10人	40.0%	60.0%	0.0%
	50歳代	12人	33.3%	66.7%	0.0%
	60歳代	16人	0.0%	100.0%	0.0%
	70歳以上	9人	22.2%	66.7%	11.1%
区別	門司区	8人	0.0%	100.0%	0.0%
	小倉北区	11人	27.3%	63.6%	9.1%
	小倉南区	11人	54.5%	45.5%	0.0%
	若松区	6人	33.3%	66.7%	0.0%
	八幡東区	5人	20.0%	80.0%	0.0%
	八幡西区	14人	7.1%	92.9%	0.0%
	戸畑区	6人	16.7%	83.3%	0.0%

＜図書館の図書等貸出予約＞

		回答者数	オンライン手続のサービスが提供されていることを知っていた	オンライン手続のサービスが提供されていることを知らなかった	無回答
全体		61人	47.5%	50.8%	1.6%
性別	男性	29人	44.8%	55.2%	0.0%
	女性	32人	50.0%	46.9%	3.1%
年齢別	20歳代	3人	0.0%	100.0%	0.0%
	30歳代	11人	36.4%	63.6%	0.0%
	40歳代	10人	60.0%	40.0%	0.0%
	50歳代	12人	58.3%	41.7%	0.0%
	60歳代	16人	56.3%	43.8%	0.0%
	70歳以上	9人	33.3%	55.6%	11.1%
区別	門司区	8人	25.0%	75.0%	0.0%
	小倉北区	11人	63.6%	27.3%	9.1%
	小倉南区	11人	36.4%	63.6%	0.0%
	若松区	6人	50.0%	50.0%	0.0%
	八幡東区	5人	80.0%	20.0%	0.0%
	八幡西区	14人	50.0%	50.0%	0.0%
	戸畑区	6人	33.3%	66.7%	0.0%

<行政文書開示請求>

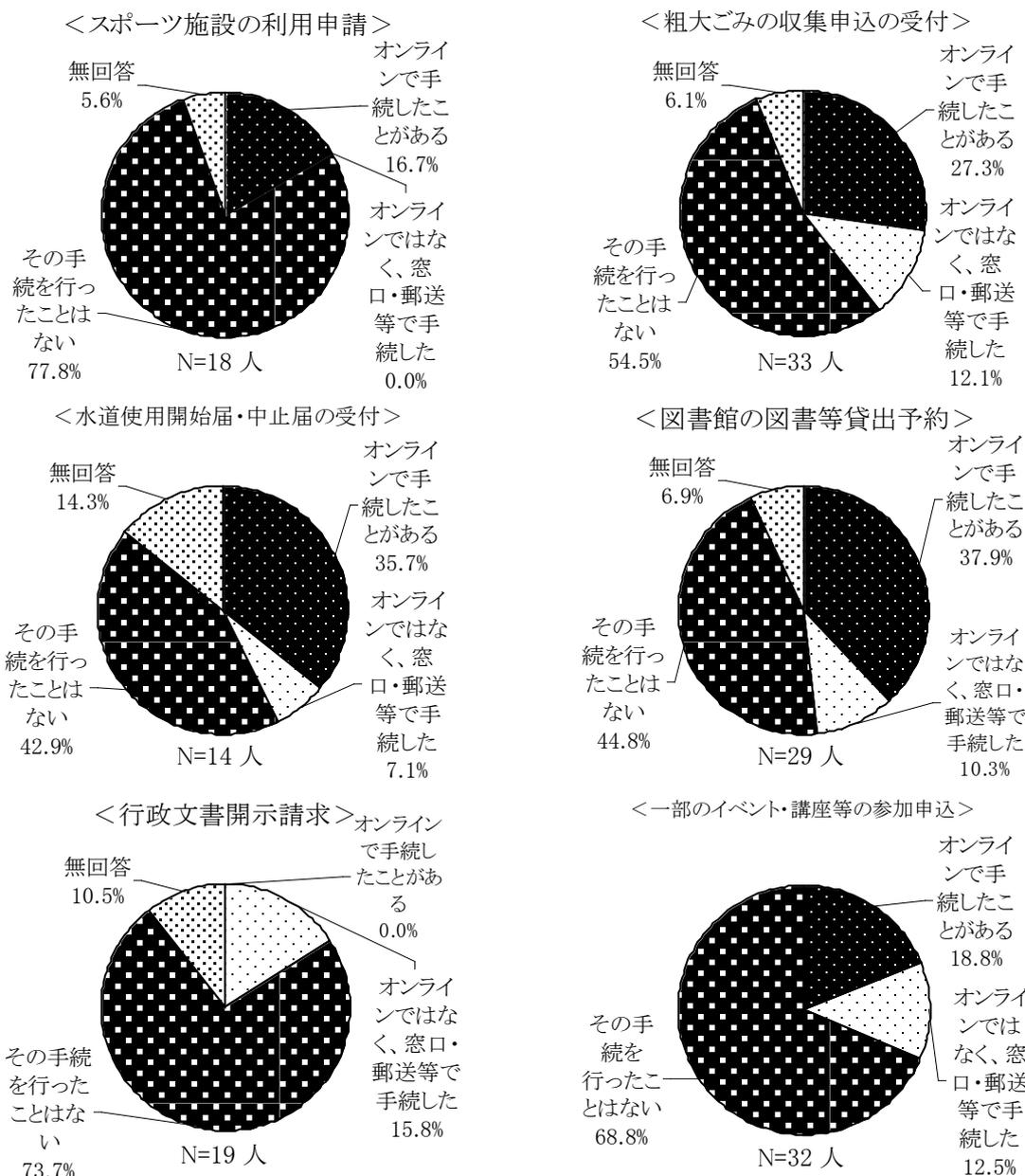
		回答者数	オンライン手続のサービスが提供されていた	オンライン手続のサービスが提供されていなかった	無回答
全体		61人	31.1%	67.2%	1.6%
性別	男性	29人	37.9%	62.1%	0.0%
	女性	32人	25.0%	71.9%	3.1%
年齢別	20歳代	3人	33.3%	66.7%	0.0%
	30歳代	11人	27.3%	72.7%	0.0%
	40歳代	10人	30.0%	70.0%	0.0%
	50歳代	12人	41.7%	58.3%	0.0%
	60歳代	16人	25.0%	75.0%	0.0%
	70歳以上	9人	33.3%	55.6%	11.1%
区別	門司区	8人	37.5%	62.5%	0.0%
	小倉北区	11人	36.4%	54.5%	9.1%
	小倉南区	11人	27.3%	72.7%	0.0%
	若松区	6人	50.0%	50.0%	0.0%
	八幡東区	5人	40.0%	60.0%	0.0%
	八幡西区	14人	28.6%	71.4%	0.0%
	戸畑区	6人	0.0%	100.0%	0.0%

<一部のイベント・講座等の参加申込>

		回答者数	オンライン手続のサービスが提供されていた	オンライン手続のサービスが提供されていなかった	無回答
全体		61人	52.5%	45.9%	1.6%
性別	男性	29人	58.6%	41.4%	0.0%
	女性	32人	46.9%	50.0%	3.1%
年齢別	20歳代	3人	33.3%	66.7%	0.0%
	30歳代	11人	18.2%	81.8%	0.0%
	40歳代	10人	80.0%	20.0%	0.0%
	50歳代	12人	75.0%	25.0%	0.0%
	60歳代	16人	56.3%	43.8%	0.0%
	70歳以上	9人	33.3%	55.6%	11.1%
区別	門司区	8人	37.5%	62.5%	0.0%
	小倉北区	11人	54.5%	36.4%	9.1%
	小倉南区	11人	63.6%	36.4%	0.0%
	若松区	6人	50.0%	50.0%	0.0%
	八幡東区	5人	60.0%	40.0%	0.0%
	八幡西区	14人	57.1%	42.9%	0.0%
	戸畑区	6人	33.3%	66.7%	0.0%

<問4及び問5は、問3の各手続について「オンライン手続のサービスが提供されていることを知っていた」とお答えの方にお尋ねします。>

問4 その中で、実際にオンラインで手続を行ったものはありますか。



「オンラインで手続したことがある」との回答が最も多かったのは「図書館の図書等貸出予約」(37.9%)で、次いで「水道使用開始届・中止届の受付」(35.7%)、「粗大ごみの収集申込の受付」(27.3%)と続いた。

「行政文書開示請求」を「オンラインで手続したことがある」人はいなかったが、それ以外の手続では、オンライン化されていることを知っている手続を、実際に「オンラインで手続したことがある」人の方が、「オンラインではなく、窓口・郵送等で手続した」人よりも多かった。

<スポーツ施設の利用申請>

		回答者数	オンラインで手続きしたことがある	オンラインではなく、窓口・郵送等で手続きした	その手続きを行ったことはない	無回答
全体		18人	16.7%	0.0%	77.8%	5.6%
性別	男性	10人	0.0%	0.0%	90.0%	10.0%
	女性	8人	37.5%	0.0%	62.5%	0.0%
年齢別	20歳代	0人	-	-	-	-
	30歳代	4人	25.0%	0.0%	75.0%	0.0%
	40歳代	1人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	50歳代	5人	40.0%	0.0%	60.0%	0.0%
	60歳代	5人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	70歳以上	3人	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%
	区別	門司区	0人	-	-	-
小倉北区		5人	20.0%	0.0%	60.0%	20.0%
小倉南区		4人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
若松区		1人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
八幡東区		3人	33.3%	0.0%	66.7%	0.0%
八幡西区		4人	25.0%	0.0%	75.0%	0.0%
戸畑区		1人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%

<粗大ごみの収集申込の受付>

		回答者数	オンラインで手続きしたことがある	オンラインではなく、窓口・郵送等で手続きした	その手続きを行ったことはない	無回答
全体		33人	27.3%	12.1%	54.5%	6.1%
性別	男性	13人	30.8%	7.7%	53.8%	7.7%
	女性	20人	25.0%	15.0%	55.0%	5.0%
年齢別	20歳代	3人	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%
	30歳代	8人	37.5%	12.5%	50.0%	0.0%
	40歳代	6人	33.3%	0.0%	66.7%	0.0%
	50歳代	7人	28.6%	14.3%	42.9%	14.3%
	60歳代	6人	16.7%	16.7%	66.7%	0.0%
	70歳以上	3人	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%
	区別	門司区	1人	0.0%	0.0%	100.0%
小倉北区		6人	33.3%	16.7%	33.3%	16.7%
小倉南区		8人	25.0%	12.5%	62.5%	0.0%
若松区		6人	33.3%	16.7%	50.0%	0.0%
八幡東区		4人	25.0%	0.0%	50.0%	25.0%
八幡西区		6人	33.3%	16.7%	50.0%	0.0%
戸畑区		2人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%

<水道使用開始届・中止届の受付>

		回答者数	オンラインで手続きしたことがある	オンラインではなく、窓口・郵送等で手続きした	その手続きを行ったことはない	無回答
全体		14人	35.7%	7.1%	42.9%	14.3%
性別	男性	6人	33.3%	0.0%	50.0%	16.7%
	女性	8人	37.5%	12.5%	37.5%	12.5%
年齢別	20歳代	2人	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
	30歳代	2人	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
	40歳代	4人	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%
	50歳代	4人	25.0%	0.0%	50.0%	25.0%
	60歳代	0人	-	-	-	-
	70歳以上	2人	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%
	区別	門司区	0人	-	-	-
小倉北区		3人	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%
小倉南区		6人	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%
若松区		2人	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
八幡東区		1人	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
八幡西区		1人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
戸畑区		1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%

<図書館の図書等貸出予約>

		回答者数	オンラインで手続きしたことがある	オンラインではなく、窓口・郵送等で手続きした	その手続きを行ったことはない	無回答
全体		29人	37.9%	10.3%	44.8%	6.9%
性別	男性	13人	38.5%	0.0%	53.8%	7.7%
	女性	16人	37.5%	18.8%	37.5%	6.3%
年齢別	20歳代	0人	-	-	-	-
	30歳代	4人	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%
	40歳代	6人	50.0%	16.7%	33.3%	0.0%
	50歳代	7人	57.1%	0.0%	28.6%	14.3%
	60歳代	9人	22.2%	11.1%	66.7%	0.0%
	70歳以上	3人	33.3%	0.0%	33.3%	33.3%
	区別	門司区	2人	100.0%	0.0%	0.0%
小倉北区		7人	28.6%	14.3%	42.9%	14.3%
小倉南区		4人	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
若松区		3人	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%
八幡東区		4人	0.0%	0.0%	75.0%	25.0%
八幡西区		7人	42.9%	14.3%	42.9%	0.0%
戸畑区		2人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%

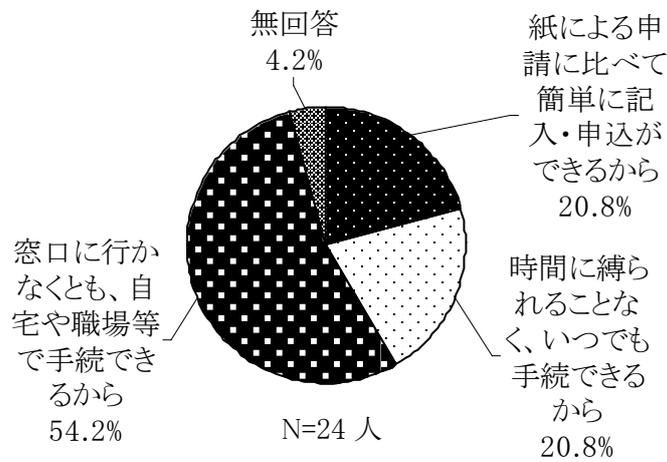
<行政文書開示請求>

		回答者数	オンラインで 手続きした ことがある	オンラインで はなく、窓 口・郵送等 で手続きした	その手続を 行ったこと はない	無回答
全 体		19人	0.0%	15.8%	73.7%	10.5%
性別	男 性	11人	0.0%	9.1%	81.8%	9.1%
	女 性	8人	0.0%	25.0%	62.5%	12.5%
年齢別	20歳代	1人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	30歳代	3人	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%
	40歳代	3人	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%
	50歳代	5人	0.0%	20.0%	60.0%	20.0%
	60歳代	4人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	70歳以上	3人	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%
区別	門司区	3人	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%
	小倉北区	4人	0.0%	0.0%	75.0%	25.0%
	小倉南区	3人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	若松区	3人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	八幡東区	2人	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%
	八幡西区	4人	0.0%	25.0%	75.0%	0.0%
	戸畑区	0人	-	-	-	-

<一部のイベント・講座等の参加申込>

		回答者数	オンラインで 手続きした ことがある	オンラインで はなく、窓 口・郵送等 で手続きした	その手続を 行ったこと はない
全 体		32人	18.8%	12.5%	68.8%
性別	男 性	17人	5.9%	5.9%	88.2%
	女 性	15人	33.3%	20.0%	46.7%
年齢別	20歳代	1人	100.0%	0.0%	0.0%
	30歳代	2人	50.0%	0.0%	50.0%
	40歳代	8人	12.5%	12.5%	75.0%
	50歳代	9人	33.3%	22.2%	44.4%
	60歳代	9人	0.0%	0.0%	100.0%
	70歳以上	3人	0.0%	33.3%	66.7%
区別	門司区	3人	0.0%	33.3%	66.7%
	小倉北区	6人	16.7%	33.3%	50.0%
	小倉南区	7人	14.3%	0.0%	85.7%
	若松区	3人	66.7%	0.0%	33.3%
	八幡東区	3人	33.3%	0.0%	66.7%
	八幡西区	8人	12.5%	12.5%	75.0%
	戸畑区	2人	0.0%	0.0%	100.0%

問5 その手続をオンラインで行った主な理由を、いずれか1つ選択してください。



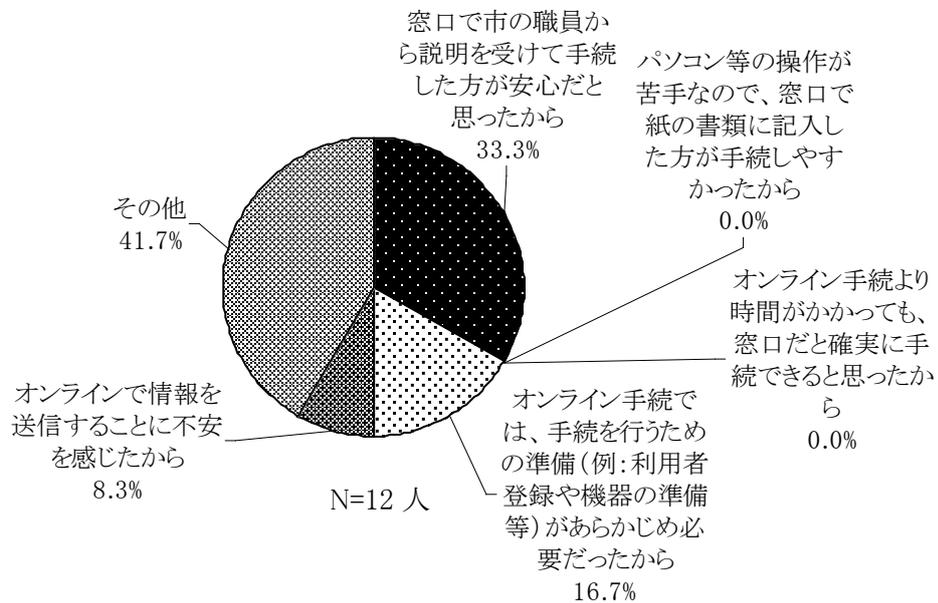
		回答者数	紙による申請に比べて簡単に記入・申込ができるから	時間に縛られることなく、いつでも手続できるから	窓口に行かなくとも、自宅や職場等で手続できるから	無回答
全体		24人	20.8%	20.8%	54.2%	4.2%
性別	男性	11人	18.2%	27.3%	54.5%	0.0%
	女性	13人	23.1%	15.4%	53.8%	7.7%
年齢別	20歳代	3人	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%
	30歳代	6人	16.7%	33.3%	50.0%	0.0%
	40歳代	4人	25.0%	0.0%	75.0%	0.0%
	50歳代	7人	14.3%	28.6%	42.9%	14.3%
	60歳代	3人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	70歳以上	1人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
区別	門司区	2人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	小倉北区	5人	20.0%	40.0%	40.0%	0.0%
	小倉南区	7人	42.9%	0.0%	57.1%	0.0%
	若松区	4人	0.0%	25.0%	75.0%	0.0%
	八幡東区	2人	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%
	八幡西区	4人	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%
	戸畑区	0人	-	-	-	-

問4で「オンラインで手続したことがある」と回答した手続について、オンラインで行った理由は「窓口に行かなくとも、自宅や職場等で手続できるから」(54.2%)が最も多く、次いで「時間に縛られることなく、いつでも手続できるから」(20.8%)、「紙による申請に比べて簡単に記入・申込ができるから」(20.8%)が同じ割合で続いた。

年齢別に見ると、20歳代では「紙による申請に比べて簡単に記入・申込ができるから」との回答が多かったが、他の年齢ではいずれも「窓口に行かなくとも、自宅や職場等で手続できるから」が多い。市役所や区役所等に来庁することなく手続ができる点に、オンライン化のメリットを感じている人が多いようである。

<問6は、問4の各手続について1つでも「オンラインではなく、窓口・郵送等で手続した」とお答えの方にお尋ねします。>

問6 その手続をオンラインでなく、窓口等で行った主な理由を、いずれか1つ選択してください。



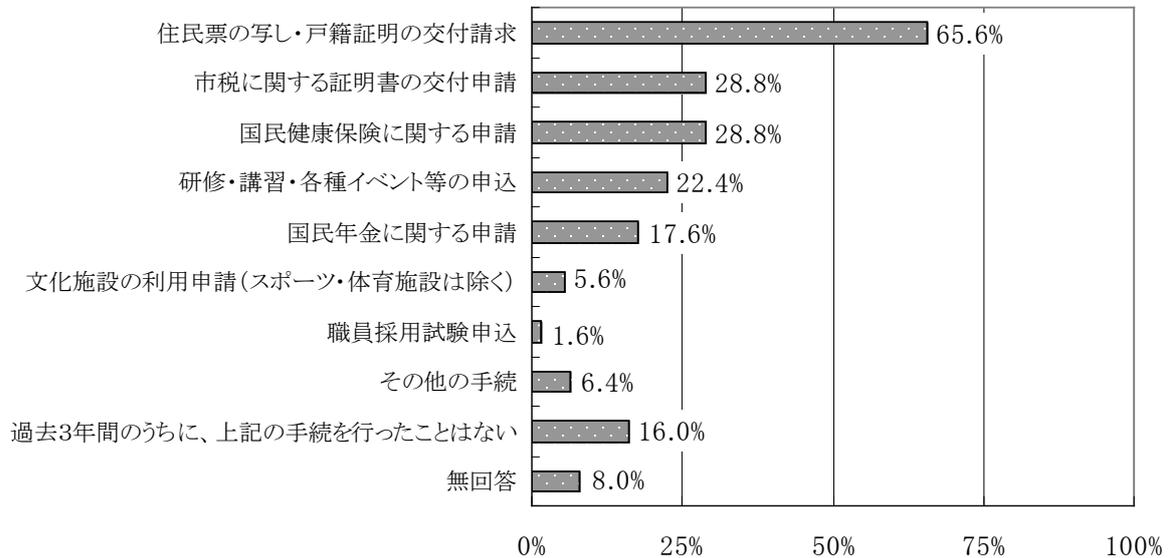
	回答者数	窓口で市の職員から説明を受けて手続した方が安心だと思ったから	パソコン等の操作が苦手なので、窓口で紙の書類に記入した方が手続しやすかったから	オンライン手続より時間がかかっても、窓口だと確実に手続できると思ったから	オンライン手続では、手続を行うための準備があらかじめ必要だったから	オンラインで情報を送信することに不安を感じたから	その他
全体	12人	33.3%	0.0%	0.0%	16.7%	8.3%	41.7%
性別	男性	3人	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%
	女性	9人	33.3%	0.0%	0.0%	22.2%	33.3%
年齢別	20歳代	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	30歳代	2人	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%
	40歳代	3人	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%
	50歳代	3人	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
	60歳代	2人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	70歳以上	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
区別	門司区	2人	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%
	小倉北区	3人	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
	小倉南区	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	若松区	1人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	八幡東区	0人	-	-	-	-	-
	八幡西区	3人	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
戸畑区	2人	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	

問4で「オンラインではなく、窓口・郵送等で手続した」理由は、「窓口で市の職員から説明を受けて手続した方が安心だと思ったから」(33.3%)が最も多く、次いで「オンライン手続では、手続を行うための準備があらかじめ必要だったから」(16.7%)、「オンラインで情報を送信することに不安を感じたから」(8.3%)と続いた。

オンライン手続の場合、その場で職員から説明を受けられないこと、パソコンの準備や利用者登録等の手間が掛かることに対する不便さや、個人情報等をオンラインで送信することにセキュリティ面の不安を感じている人が多いようである。

【オンライン手続の利用意向・普及促進について】

問7 あなたは、過去3年間のうちに、ご自分やご家庭の用事で、以下の手続を行ったことがありますか。次の項目の中から、あてはまるものを全て選んでください。

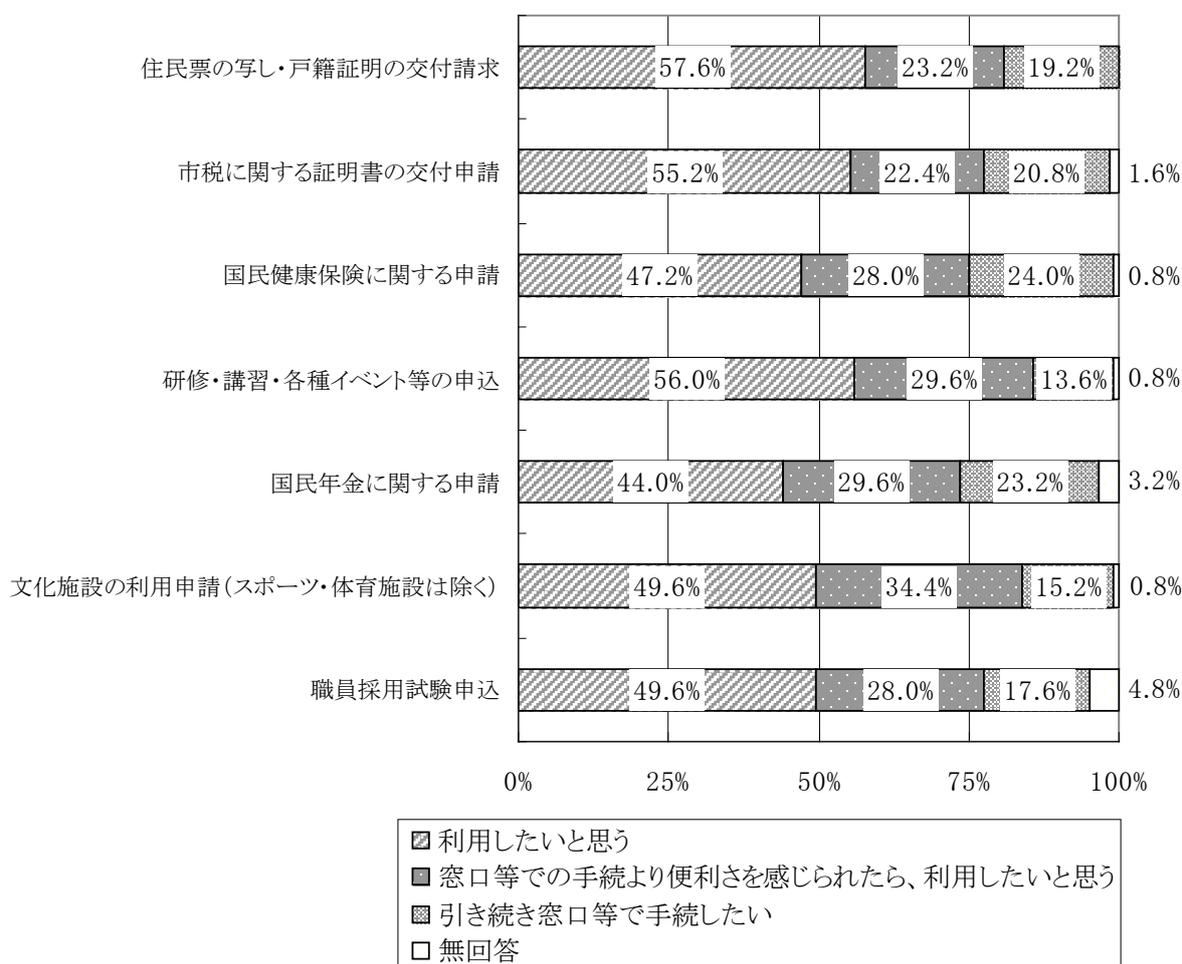


	回答者数	住民票の写し・戸籍証明の交付請求	市税に関する証明書の交付申請	国民健康保険に関する申請	研修・講習・各種イベント等の申込	国民年金に関する申請	文化施設の利用申請(スポーツ・体育施設は除く)	職員採用試験申込	その他の手続	過去3年間のうちに、上記の手続を行ったことはない	無回答	
全体	125人	65.6%	28.8%	28.8%	22.4%	17.6%	5.6%	1.6%	6.4%	16.0%	8.0%	
性別	男性	54人	70.4%	27.8%	29.6%	18.5%	16.7%	3.7%	1.9%	5.6%	20.4%	3.7%
	女性	71人	62.0%	29.6%	28.2%	25.4%	18.3%	7.0%	1.4%	7.0%	12.7%	11.3%
年齢別	20歳代	12人	66.7%	25.0%	8.3%	33.3%	8.3%	8.3%	0.0%	8.3%	25.0%	0.0%
	30歳代	25人	68.0%	24.0%	36.0%	4.0%	24.0%	0.0%	4.0%	4.0%	16.0%	12.0%
	40歳代	21人	57.1%	42.9%	23.8%	19.0%	14.3%	4.8%	0.0%	4.8%	19.0%	9.5%
	50歳代	20人	80.0%	50.0%	25.0%	35.0%	15.0%	10.0%	5.0%	0.0%	10.0%	0.0%
	60歳代	29人	75.9%	20.7%	41.4%	20.7%	27.6%	6.9%	0.0%	13.8%	6.9%	13.8%
	70歳以上	18人	38.9%	11.1%	22.2%	33.3%	5.6%	5.6%	0.0%	5.6%	27.8%	5.6%
区別	門司区	15人	80.0%	46.7%	20.0%	13.3%	20.0%	0.0%	0.0%	13.3%	6.7%	0.0%
	小倉北区	24人	62.5%	25.0%	41.7%	20.8%	20.8%	12.5%	0.0%	4.2%	12.5%	12.5%
	小倉南区	26人	61.5%	23.1%	30.8%	23.1%	26.9%	3.8%	3.8%	3.8%	23.1%	7.7%
	若松区	11人	90.9%	27.3%	27.3%	27.3%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%	9.1%	0.0%
	八幡東区	11人	36.4%	9.1%	18.2%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	36.4%	18.2%
	八幡西区	29人	65.5%	31.0%	27.6%	31.0%	10.3%	6.9%	3.4%	13.8%	13.8%	3.4%
	戸畑区	9人	66.7%	44.4%	22.2%	22.2%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	22.2%

過去3年間に手続を行ったことがあるものについては、「住民票の写し・戸籍証明の交付請求」(65.6%)が最も多く、次いで「市税に関する証明書の交付申請」(28.8%)、「国民健康保険に関する申請」(28.8%)が同じ割合で続いた。

年齢別に見ると「住民票の写し・戸籍証明の交付請求」はどの年齢でも最も多く、「市税に関する証明書の交付請求」は50歳代、「国民健康保険に関する申請」は60歳代が多い。

問8 問7の各手続は、現在窓口で手続を行っています（一部、郵送等も含む）。
 今後、各手続がオンライン化された場合に、オンライン手続を利用したいと思いますか。



オンライン化された場合に「利用したいと思う」との回答が最も多かったのは、「住民票の写し・戸籍証明の交付請求」(57.6%)であった。次いで「研修・講習・各種イベント等の申込」(56.0%)、「市税に関する証明書の交付申請」(55.2%)と続いた。

年齢別に見ると、20歳代、40歳代は「利用したいと思う」の割合が他の年齢と比べて高い。

また、「利用したいと思う」に「窓口等での手続より便利さを感じられたら、利用したいと思う」を加えたオンライン手続に好意的な意見はどの手続も7割を超えており、70歳以上でも半数以上が好意的と関心の高さがうかがえる。

<住民票の写し・戸籍証明の交付請求>

		回答者数	利用した と思う	窓口等での手 続より便利さを 感じられたら、 利用したいと 思う	引き続き窓口 等で手続した い
全体		125人	57.6%	23.2%	19.2%
性別	男性	54人	64.8%	16.7%	18.5%
	女性	71人	52.1%	28.2%	19.7%
年齢別	20歳代	12人	66.7%	33.3%	0.0%
	30歳代	25人	56.0%	24.0%	20.0%
	40歳代	21人	81.0%	9.5%	9.5%
	50歳代	20人	55.0%	25.0%	20.0%
	60歳代	29人	58.6%	24.1%	17.2%
	70歳以上	18人	27.8%	27.8%	44.4%
	区別	門司区	15人	53.3%	33.3%
小倉北区		24人	45.8%	29.2%	25.0%
小倉南区		26人	69.2%	15.4%	15.4%
若松区		11人	36.4%	18.2%	45.5%
八幡東区		11人	72.7%	18.2%	9.1%
八幡西区		29人	58.6%	27.6%	13.8%
戸畑区		9人	66.7%	11.1%	22.2%

<市税に関する証明書の交付申請>

		回答者数	利用した と思う	窓口等での手 続より便利さを 感じられたら、 利用したいと 思う	引き続き窓口 等で手続した い	無回答
全体		125人	55.2%	22.4%	20.8%	1.6%
性別	男性	54人	61.1%	16.7%	18.5%	3.7%
	女性	71人	50.7%	26.8%	22.5%	0.0%
年齢別	20歳代	12人	75.0%	16.7%	8.3%	0.0%
	30歳代	25人	60.0%	12.0%	24.0%	4.0%
	40歳代	21人	76.2%	14.3%	9.5%	0.0%
	50歳代	20人	55.0%	25.0%	20.0%	0.0%
	60歳代	29人	51.7%	31.0%	17.2%	0.0%
	70歳以上	18人	16.7%	33.3%	44.4%	5.6%
	区別	門司区	15人	60.0%	26.7%	13.3%
小倉北区		24人	41.7%	25.0%	29.2%	4.2%
小倉南区		26人	69.2%	11.5%	15.4%	3.8%
若松区		11人	36.4%	18.2%	45.5%	0.0%
八幡東区		11人	63.6%	27.3%	9.1%	0.0%
八幡西区		29人	51.7%	31.0%	17.2%	0.0%
戸畑区		9人	66.7%	11.1%	22.2%	0.0%

<国民健康保険に関する申請>

		回答者数	利用した と思う	窓口等での手 続より便利さを 感じられたら、 利用したいと 思う	引き続き窓口 等で手続した い	無回答
全体		125人	47.2%	28.0%	24.0%	0.8%
性別	男性	54人	51.9%	25.9%	20.4%	1.9%
	女性	71人	43.7%	29.6%	26.8%	0.0%
年齢別	20歳代	12人	66.7%	16.7%	16.7%	0.0%
	30歳代	25人	48.0%	28.0%	20.0%	4.0%
	40歳代	21人	61.9%	28.6%	9.5%	0.0%
	50歳代	20人	45.0%	30.0%	25.0%	0.0%
	60歳代	29人	48.3%	27.6%	24.1%	0.0%
	70歳以上	18人	16.7%	33.3%	50.0%	0.0%
	区別	門司区	15人	40.0%	46.7%	13.3%
小倉北区		24人	33.3%	20.8%	41.7%	4.2%
小倉南区		26人	65.4%	15.4%	19.2%	0.0%
若松区		11人	27.3%	27.3%	45.5%	0.0%
八幡東区		11人	63.6%	27.3%	9.1%	0.0%
八幡西区		29人	41.4%	44.8%	13.8%	0.0%
戸畑区		9人	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%

<研修・講習・各種イベント等の申込>

		回答者数	利用した と思う	窓口等での手 続より便利さを 感じられたら、 利用したいと 思う	引き続き窓口 等で手続した い	無回答
全体		125人	56.0%	29.6%	13.6%	0.8%
性別	男性	54人	59.3%	24.1%	14.8%	1.9%
	女性	71人	53.5%	33.8%	12.7%	0.0%
年齢別	20歳代	12人	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%
	30歳代	25人	64.0%	32.0%	0.0%	4.0%
	40歳代	21人	71.4%	23.8%	4.8%	0.0%
	50歳代	20人	45.0%	35.0%	20.0%	0.0%
	60歳代	29人	62.1%	24.1%	13.8%	0.0%
	70歳以上	18人	16.7%	38.9%	44.4%	0.0%
	区別	門司区	15人	40.0%	53.3%	6.7%
小倉北区		24人	45.8%	37.5%	16.7%	0.0%
小倉南区		26人	61.5%	19.2%	15.4%	3.8%
若松区		11人	45.5%	18.2%	36.4%	0.0%
八幡東区		11人	72.7%	18.2%	9.1%	0.0%
八幡西区		29人	62.1%	31.0%	6.9%	0.0%
戸畑区		9人	66.7%	22.2%	11.1%	0.0%

<国民年金に関する申請>

		回答者数	利用した と思う	窓口等での手 続より便利さを 感じられたら、 利用したいと 思う	引き続き窓口 等で手続した い	無回答
全 体		125人	44.0%	29.6%	23.2%	3.2%
性別	男 性	54人	48.1%	25.9%	20.4%	5.6%
	女 性	71人	40.8%	32.4%	25.4%	1.4%
年齢別	20歳代	12人	58.3%	16.7%	25.0%	0.0%
	30歳代	25人	48.0%	32.0%	20.0%	0.0%
	40歳代	21人	61.9%	28.6%	9.5%	0.0%
	50歳代	20人	45.0%	25.0%	25.0%	5.0%
	60歳代	29人	37.9%	31.0%	20.7%	10.3%
	70歳以上	18人	16.7%	38.9%	44.4%	0.0%
	区別	門司区	15人	33.3%	46.7%	13.3%
小倉北区		24人	33.3%	29.2%	37.5%	0.0%
小倉南区		26人	57.7%	23.1%	19.2%	0.0%
若松区		11人	27.3%	27.3%	45.5%	0.0%
八幡東区		11人	63.6%	27.3%	9.1%	0.0%
八幡西区		29人	37.9%	37.9%	13.8%	10.3%
戸畑区		9人	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%

<文化施設の利用申請(スポーツ・体育施設は除く)>

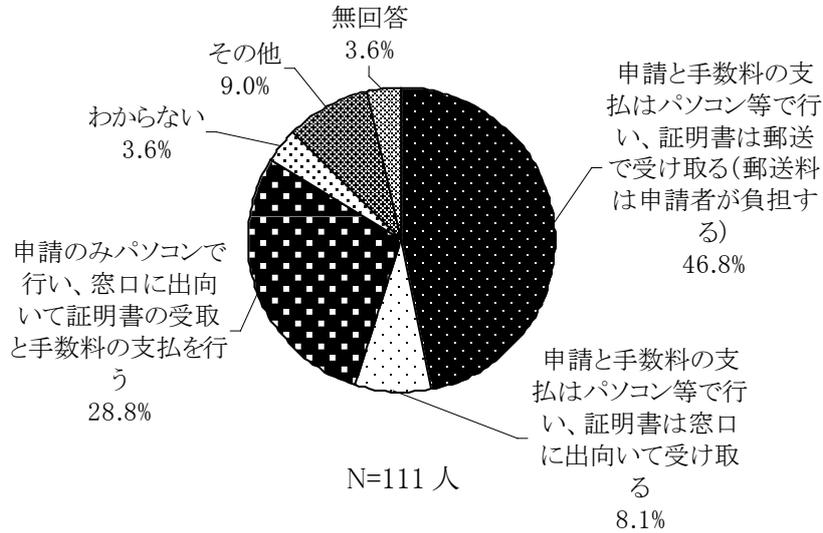
		回答者数	利用した と思う	窓口等での手 続より便利さを 感じられたら、 利用したいと 思う	引き続き窓口 等で手続した い	無回答
全 体		125人	56.0%	29.6%	13.6%	0.8%
性別	男 性	54人	59.3%	24.1%	14.8%	1.9%
	女 性	71人	53.5%	33.8%	12.7%	0.0%
年齢別	20歳代	12人	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%
	30歳代	25人	64.0%	32.0%	0.0%	4.0%
	40歳代	21人	71.4%	23.8%	4.8%	0.0%
	50歳代	20人	45.0%	35.0%	20.0%	0.0%
	60歳代	29人	62.1%	24.1%	13.8%	0.0%
	70歳以上	18人	16.7%	38.9%	44.4%	0.0%
	区別	門司区	15人	40.0%	53.3%	6.7%
小倉北区		24人	45.8%	37.5%	16.7%	0.0%
小倉南区		26人	61.5%	19.2%	15.4%	3.8%
若松区		11人	45.5%	18.2%	36.4%	0.0%
八幡東区		11人	72.7%	18.2%	9.1%	0.0%
八幡西区		29人	62.1%	31.0%	6.9%	0.0%
戸畑区		9人	66.7%	22.2%	11.1%	0.0%

<職員採用試験申込>

		回答者数	利用した と思う	窓口等での手 続より便利さを 感じられたら、 利用したいと 思う	引き続き窓口 等で手続した い	無回答
全 体		125人	49.6%	28.0%	17.6%	4.8%
性別	男 性	54人	55.6%	16.7%	18.5%	9.3%
	女 性	71人	45.1%	36.6%	16.9%	1.4%
年齢別	20歳代	12人	58.3%	33.3%	8.3%	0.0%
	30歳代	25人	64.0%	32.0%	4.0%	0.0%
	40歳代	21人	66.7%	23.8%	9.5%	0.0%
	50歳代	20人	50.0%	30.0%	20.0%	0.0%
	60歳代	29人	41.4%	20.7%	20.7%	17.2%
	70歳以上	18人	16.7%	33.3%	44.4%	5.6%
	区別	門司区	15人	33.3%	46.7%	13.3%
小倉北区		24人	50.0%	20.8%	20.8%	8.3%
小倉南区		26人	61.5%	19.2%	15.4%	3.8%
若松区		11人	45.5%	18.2%	36.4%	0.0%
八幡東区		11人	63.6%	27.3%	9.1%	0.0%
八幡西区		29人	37.9%	41.4%	13.8%	6.9%
戸畑区		9人	66.7%	11.1%	22.2%	0.0%

＜問9及び問10は、問8で「利用したいと思う」または「窓口等での手続より便利さを感じられたら、利用したいと思う」とお答えの方にお尋ねします。＞

問9 住民票の写しや市税証明交付申請等、証明書の受取や手数料の支払が必要な手続をオンライン化した場合、次の受取方法、支払方法のうちどれを利用したいと思いますか。いずれか1つ選択してください。

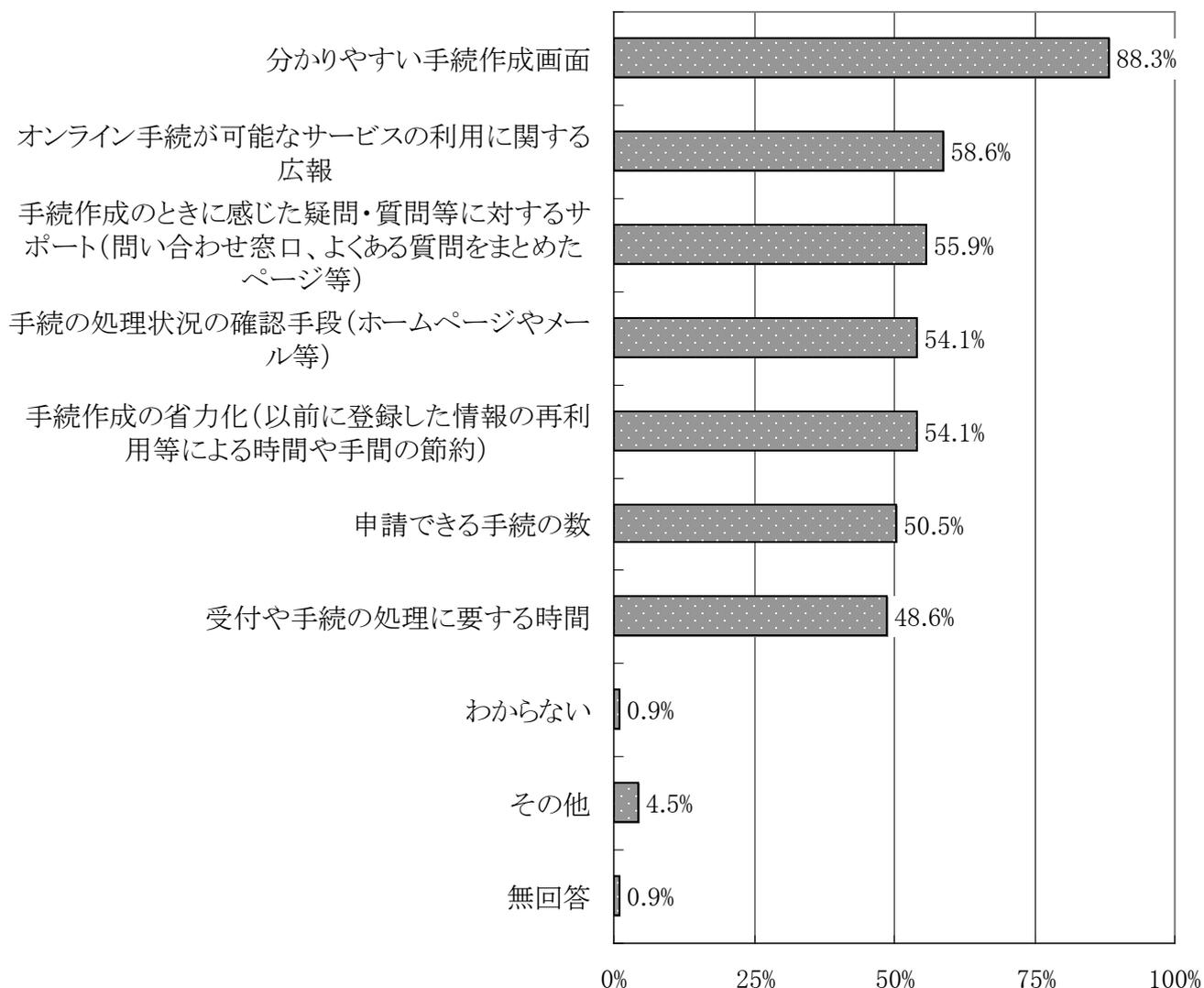


	回答者数	申請と手数料の支払はパソコン等で行い、証明書は郵送で受け取る(郵送料は申請者が負担する)	申請と手数料の支払はパソコン等で行い、証明書は窓口に出向いて受け取る	申請のみパソコンで行い、窓口に出向いて証明書の受取と手数料の支払を行う	わからない	その他	無回答
全体	111人	46.8%	8.1%	28.8%	3.6%	9.0%	3.6%
性別	男性	47人 51.1%	4.3%	25.5%	2.1%	10.6%	6.4%
	女性	64人 43.8%	10.9%	31.3%	4.7%	7.8%	1.6%
年齢別	20歳代	12人 41.7%	8.3%	41.7%	8.3%	0.0%	0.0%
	30歳代	25人 60.0%	12.0%	16.0%	0.0%	12.0%	0.0%
	40歳代	20人 55.0%	15.0%	15.0%	0.0%	5.0%	10.0%
	50歳代	17人 47.1%	11.8%	23.5%	11.8%	0.0%	5.9%
	60歳代	27人 37.0%	0.0%	40.7%	0.0%	18.5%	3.7%
	70歳以上	10人 30.0%	0.0%	50.0%	10.0%	10.0%	0.0%
区別	門司区	14人 50.0%	7.1%	14.3%	0.0%	21.4%	7.1%
	小倉北区	22人 54.5%	9.1%	22.7%	9.1%	0.0%	4.5%
	小倉南区	23人 56.5%	4.3%	30.4%	0.0%	8.7%	0.0%
	若松区	7人 28.6%	14.3%	0.0%	14.3%	28.6%	14.3%
	八幡東区	10人 70.0%	20.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	八幡西区	27人 29.6%	7.4%	48.1%	3.7%	11.1%	0.0%
	戸畑区	8人 37.5%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	12.5%

証明書の受取や手数料の支払方法は「申請と手数料の支払はパソコン等で行い、証明書は郵送で受け取る」(46.8%)が最も多く、次いで「申請のみパソコンで行い、窓口に出向いて証明書の受取と手数料の支払を行う」(28.8%)、「申請と手数料の支払はパソコン等で行い、証明書は窓口に出向いて受け取る」(8.1%)と続いた。

年齢別に見ると30歳代から50歳代では「申請と手数料の支払はパソコン等で行い、証明書は郵送で受け取る」が多く、60歳代と70歳以上では「申請のみパソコンで行い、窓口に出向いて証明書の受取と手数料の支払を行う」が多い。

問10 オンライン手続で「便利さ」を実感するために、充実すべき項目は何でしょうか。
 次の項目の中から、あてはまるものを全て選んでください。



N=111人

「分かりやすい手続作成画面」(88.3%)を充実すべきとの回答が最も多く、男女別、年齢別に見てもトップだった。次いで「オンライン手続が可能なサービスの利用に関する広報」(58.6%)、「手続作成のときに感じた疑問・質問等に対するサポート」(55.9%)と続いた。

男女別で見ると、「手続作成のときに感じた疑問・質問等に対するサポート」と回答したのは女性の方が男性より26.8ポイント多く、「申請できる手続の数」と回答したのは男性の方が女性より15.8ポイント多かった。

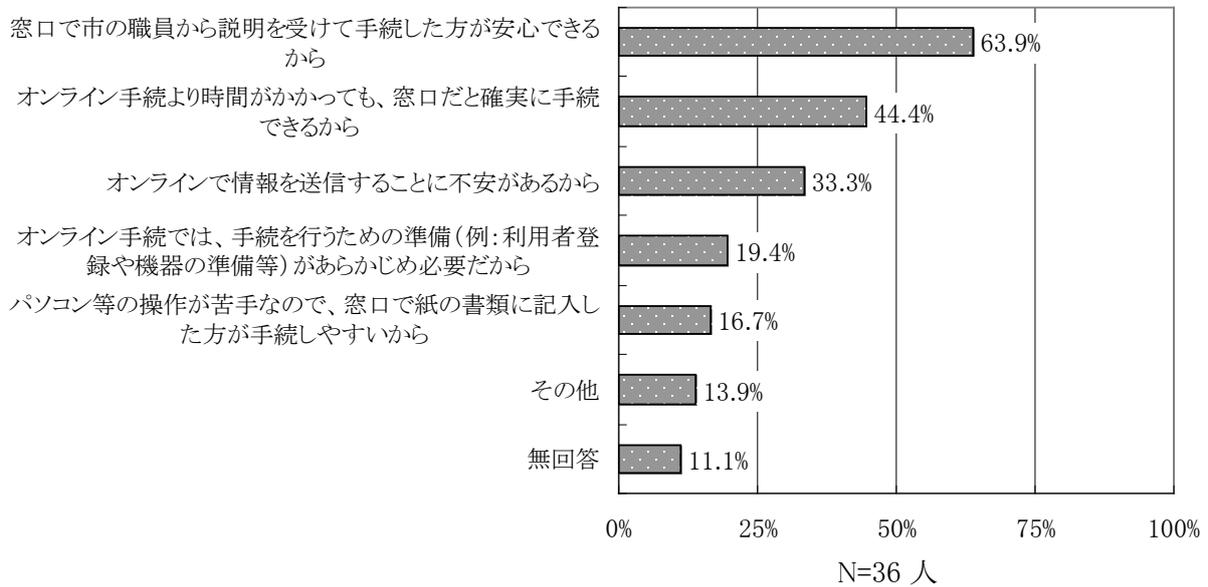
年齢別では、20歳代は「申請できる手続の数」への関心が他の年齢より比較的高く、60歳代、70歳以上は「受付や手続の処理に要する時間」よりも「オンライン手続が可能なサービスの利用に関する広報」や「手続作成のときに感じた疑問・質問等に対するサポート」を充実すべきと感じている。

	回答者数	分かりやすい手続作成画面	オンライン手続が可能なサービスの利用に関する広報	手続作成のときに感じた疑問・質問等に対するサポート(問い合わせ窓口、よくある質問をまとめたページ等)	手続の処理状況の確認手段(ホームページやメール等)	手続作成の省力化(以前に登録した情報の再利用等による時間や手間の節約)	
全体	111人	88.3%	58.6%	55.9%	54.1%	54.1%	
性別	男性	47人	91.5%	61.7%	40.4%	44.7%	51.1%
	女性	64人	85.9%	56.3%	67.2%	60.9%	56.3%
年齢別	20歳代	12人	83.3%	66.7%	58.3%	58.3%	66.7%
	30歳代	25人	76.0%	48.0%	56.0%	52.0%	52.0%
	40歳代	20人	95.0%	50.0%	55.0%	60.0%	65.0%
	50歳代	17人	88.2%	58.8%	41.2%	47.1%	41.2%
	60歳代	27人	100.0%	66.7%	63.0%	59.3%	55.6%
	70歳以上	10人	80.0%	70.0%	60.0%	40.0%	40.0%
区別	門司区	14人	100.0%	64.3%	64.3%	64.3%	57.1%
	小倉北区	22人	90.9%	59.1%	36.4%	54.5%	50.0%
	小倉南区	23人	82.6%	56.5%	65.2%	47.8%	56.5%
	若松区	7人	100.0%	57.1%	85.7%	71.4%	57.1%
	八幡東区	10人	70.0%	60.0%	50.0%	30.0%	40.0%
	八幡西区	27人	85.2%	55.6%	55.6%	59.3%	51.9%
	戸畑区	8人	100.0%	62.5%	50.0%	50.0%	75.0%

	回答者数	申請できる手続の数	受付や手続の処理に要する時間	わからない	その他	無回答	
全体	111人	50.5%	48.6%	0.9%	4.5%	0.9%	
性別	男性	47人	59.6%	48.9%	0.0%	2.1%	0.0%
	女性	64人	43.8%	48.4%	1.6%	6.3%	1.6%
年齢別	20歳代	12人	75.0%	58.3%	8.3%	8.3%	0.0%
	30歳代	25人	48.0%	64.0%	0.0%	0.0%	4.0%
	40歳代	20人	40.0%	40.0%	0.0%	10.0%	0.0%
	50歳代	17人	58.8%	64.7%	0.0%	0.0%	0.0%
	60歳代	27人	44.4%	33.3%	0.0%	7.4%	0.0%
	70歳以上	10人	50.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%
区別	門司区	14人	64.3%	50.0%	0.0%	7.1%	0.0%
	小倉北区	22人	50.0%	54.5%	0.0%	0.0%	0.0%
	小倉南区	23人	47.8%	52.2%	0.0%	0.0%	0.0%
	若松区	7人	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%	0.0%
	八幡東区	10人	50.0%	40.0%	0.0%	10.0%	10.0%
	八幡西区	27人	48.1%	37.0%	3.7%	11.1%	0.0%
	戸畑区	8人	50.0%	62.5%	0.0%	0.0%	0.0%

＜問11は、問8で「引き続き窓口等で手続きしたい」とお答えの方にお尋ねします。＞

問11 オンライン手続きよりも、窓口を利用したいと思う理由は何でしょうか。次の項目の中から、あてはまるものを全て選んでください。



	回答者数	窓口で市の職員から説明を受けて手続きした方が安心できるから	オンライン手続きより時間がかかっても、窓口だと確実に手続きできるから	オンラインで情報を送信することに不安があるから	オンライン手続きでは、手続きを行うための準備があらかじめ必要だから	パソコン等の操作が苦手なので、窓口で紙の書類に記入した方が手続きしやすいから	その他	無回答	
全体	36人	63.9%	44.4%	33.3%	19.4%	16.7%	13.9%	11.1%	
性別	男性	14人	50.0%	50.0%	21.4%	28.6%	7.1%	7.1%	
	女性	22人	72.7%	40.9%	40.9%	13.6%	22.7%	18.2%	
年齢別	20歳代	3人	66.7%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
	30歳代	6人	66.7%	50.0%	50.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
	40歳代	3人	66.7%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	50歳代	6人	50.0%	50.0%	33.3%	16.7%	33.3%	16.7%	16.7%
	60歳代	9人	44.4%	33.3%	22.2%	33.3%	11.1%	22.2%	22.2%
	70歳以上	9人	88.9%	66.7%	22.2%	22.2%	33.3%	22.2%	0.0%
区別	門司区	3人	33.3%	33.3%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%
	小倉北区	11人	63.6%	54.5%	27.3%	18.2%	0.0%	9.1%	9.1%
	小倉南区	5人	60.0%	40.0%	40.0%	20.0%	20.0%	0.0%	20.0%
	若松区	5人	80.0%	60.0%	20.0%	0.0%	20.0%	20.0%	0.0%
	八幡東区	1人	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	八幡西区	8人	62.5%	25.0%	25.0%	37.5%	12.5%	25.0%	12.5%
	戸畑区	3人	66.7%	33.3%	66.7%	33.3%	33.3%	33.3%	33.3%

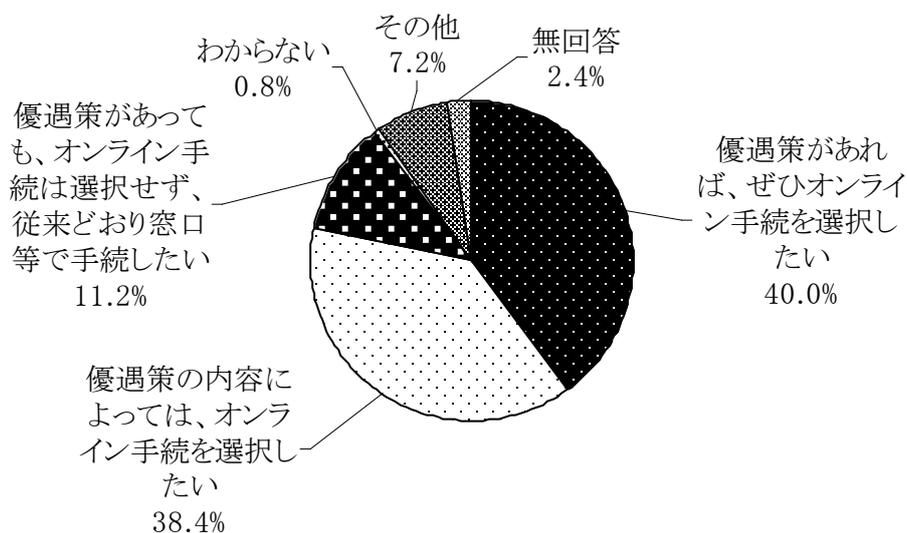
「窓口で市の職員から説明を受けて手続きした方が安心できるから」(63.9%)が男女別、年齢別に見ても最も多く、特に70歳以上では9割近くが回答している。次いで、「オンライン手続きより時間がかかっても、窓口だと確実に手続きできるから」(44.4%)、「オンラインで情報を送信することに不安があるから」(33.3%)と続いた。

また20歳代、30歳代では「オンラインで情報を送信することに不安があるから」と回答した割合が他の年齢と比べて高い。

問12 オンライン手続の利用を促進するためのひとつの方策として、オンライン手続を行った利用者の方に、何らかの優遇策を提供することが考えられます。

- 例：① 手数料・利用料を要する手続について、オンラインで手続した場合にこれらを一定割合で割り引く等の経費面での優遇策
- ② オンライン手続の利用者について、窓口申込者より早い時から申込受付を開始する等の、期間面での優遇策
- ③ オンライン手続の利用者に限定したプレゼントの提供等、より直接的な利用喚起策 等
- ※ これらの優遇策はあくまでも参考例であり、現時点で具体化しているものではありません。

今後手続を行う場合に、このような優遇策があった場合、オンライン手続を選択したいと思いますか。 いずれか1つ選択してください。

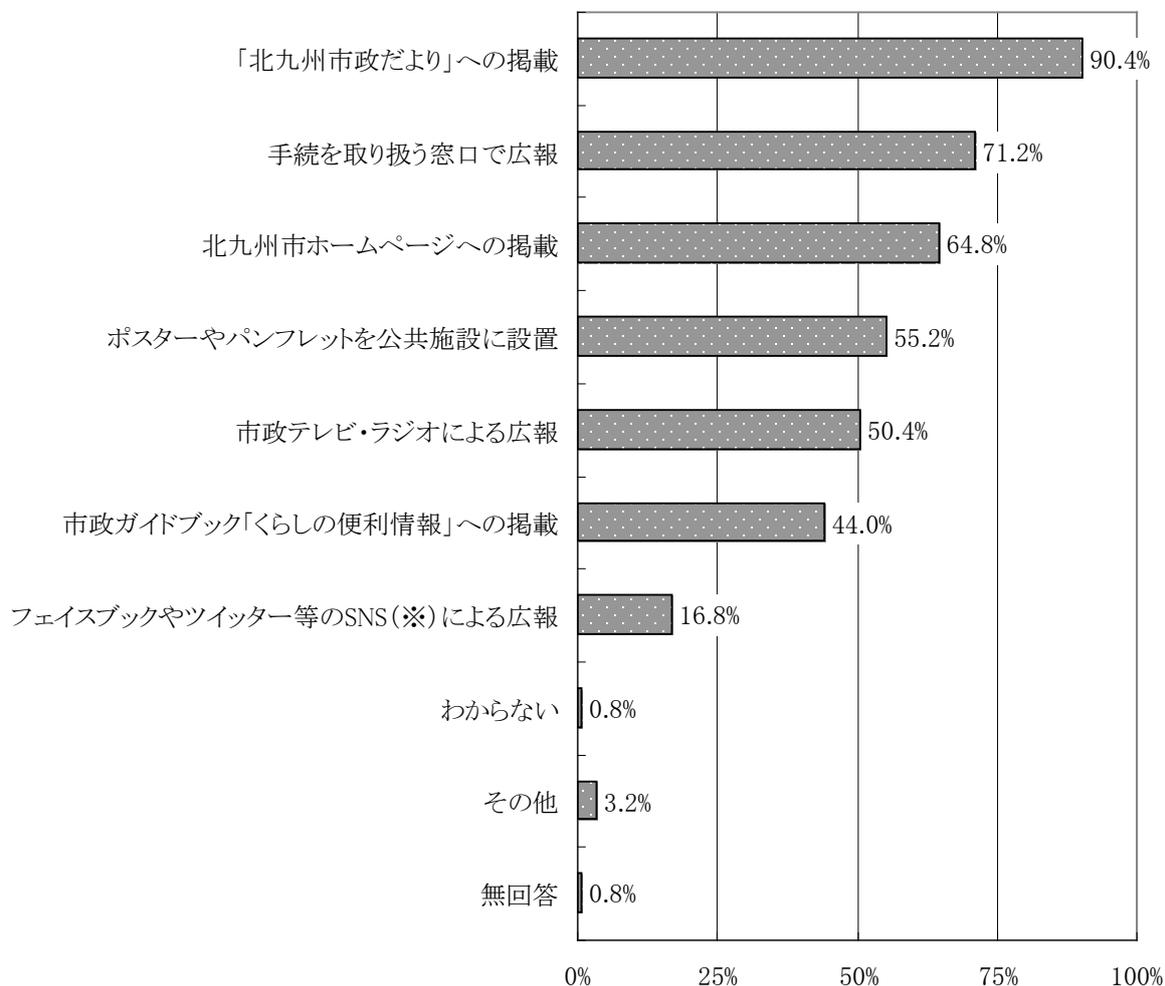


「優遇策があれば、ぜひオンライン手続を選択したい」に「優遇策の内容によっては、オンライン手続を選択したい」を加えた優遇策に好意的な意見は78.4%で、20歳代、30歳代では9割を超えた。その他の年齢でも半数以上が好意的と高い関心が見られる。

また、「その他」の意見として、「優遇の有無にかかわらず、わかりやすく便利と感じたらオンライン手続を利用したい」というものもあった。

		回 答 者 数	優遇策があれば、ぜひオンライン 手続を選択し たい	優遇策の内容に よっては、オンラ イン手続を選択 したい	優遇策があっても、 オンライン手続は選 択せず、従来どおり 窓口等で手続したい	わからない	その他	無回答
全 体		125人	40.0%	38.4%	11.2%	0.8%	7.2%	2.4%
性 別	男 性	54人	46.3%	29.6%	7.4%	1.9%	11.1%	3.7%
	女 性	71人	35.2%	45.1%	14.1%	0.0%	4.2%	1.4%
年 齢 別	20歳代	12人	41.7%	50.0%	0.0%	0.0%	8.3%	0.0%
	30歳代	25人	56.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.0%
	40歳代	21人	57.1%	28.6%	4.8%	0.0%	9.5%	0.0%
	50歳代	20人	25.0%	50.0%	15.0%	0.0%	5.0%	5.0%
	60歳代	29人	34.5%	37.9%	13.8%	0.0%	10.3%	3.4%
	70歳以上	18人	22.2%	27.8%	33.3%	5.6%	11.1%	0.0%
区 別	門司区	15人	33.3%	46.7%	6.7%	0.0%	13.3%	0.0%
	小倉北区	24人	37.5%	50.0%	8.3%	0.0%	4.2%	0.0%
	小倉南区	26人	38.5%	38.5%	15.4%	0.0%	3.8%	3.8%
	若松区	11人	27.3%	36.4%	18.2%	9.1%	9.1%	0.0%
	八幡東区	11人	63.6%	9.1%	9.1%	0.0%	9.1%	9.1%
	八幡西区	29人	34.5%	44.8%	10.3%	0.0%	10.3%	0.0%
	戸畑区	9人	66.7%	11.1%	11.1%	0.0%	0.0%	11.1%

問 1 3 オンライン手続の認知度を向上させるには、どのような広報手段が有効でしょうか。
次の項目の中から、あてはまるものを全て選んでください。



※ SNS とは…インターネット上での人と人とのつながりを促進・サポートする、コミュニティ型の Web サイトです。

約 9 割の方が「『北九州市政だより』への掲載」が有効であるとの回答であった。また、「手続を取り扱う窓口で広報」、「北九州市ホームページへの掲載」、「ポスターやパンフレットを公共施設に設置」、「市政テレビ・ラジオによる広報」も半数以上が有効と回答している。広く家庭で目にする刊行物や、公式ホームページ、実際に必要を感じて窓口に来庁した場合等に対するの広報は効果的と捉えられているようである。

年齢別に見ると「手続を取り扱う窓口で広報」は 30 歳代では 96.0%が有効と回答しており、「北九州市ホームページへの掲載」はどの年齢でも半数以上が有効と回答している。また、「フェイスブックやツイッター等の SNS による広報」は全体で見ると有効との回答は少なかったが、20 歳代では 4 割以上が支持している。

	回答者数	「北九州市政だより」への掲載	手続きを取り扱う窓口で広報	北九州市ホームページへの掲載	ポスターやパンフレットを公共施設に設置	市政テレビ・ラジオによる広報	
全体	125人	90.4%	71.2%	64.8%	55.2%	50.4%	
性別	男性	54人	85.2%	53.7%	64.8%	50.0%	48.1%
	女性	71人	94.4%	84.5%	64.8%	59.2%	52.1%
年齢別	20歳代	12人	100.0%	75.0%	66.7%	66.7%	58.3%
	30歳代	25人	88.0%	96.0%	64.0%	56.0%	32.0%
	40歳代	21人	100.0%	76.2%	85.7%	52.4%	42.9%
	50歳代	20人	80.0%	65.0%	65.0%	55.0%	60.0%
	60歳代	29人	100.0%	69.0%	58.6%	65.5%	62.1%
	70歳以上	18人	72.2%	38.9%	50.0%	33.3%	50.0%
区別	門司区	15人	86.7%	80.0%	60.0%	60.0%	66.7%
	小倉北区	24人	91.7%	58.3%	79.2%	41.7%	41.7%
	小倉南区	26人	96.2%	69.2%	53.8%	65.4%	50.0%
	若松区	11人	81.8%	72.7%	72.7%	45.5%	45.5%
	八幡東区	11人	90.9%	81.8%	72.7%	72.7%	63.6%
	八幡西区	29人	86.2%	75.9%	62.1%	51.7%	37.9%
	戸畑区	9人	100.0%	66.7%	55.6%	55.6%	77.8%

	回答者数	市政ガイドブック「くらしの便利情報」への掲載	フェイスブックやツイッター等のSNSによる広報	わからない	その他	無回答	
全体	125人	44.0%	16.8%	0.8%	3.2%	0.8%	
性別	男性	54人	48.1%	18.5%	1.9%	5.6%	1.9%
	女性	71人	40.8%	15.5%	0.0%	1.4%	0.0%
年齢別	20歳代	12人	66.7%	41.7%	0.0%	0.0%	0.0%
	30歳代	25人	36.0%	20.0%	0.0%	4.0%	0.0%
	40歳代	21人	52.4%	9.5%	0.0%	4.8%	0.0%
	50歳代	20人	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	60歳代	29人	37.9%	6.9%	0.0%	3.4%	0.0%
	70歳以上	18人	33.3%	11.1%	5.6%	5.6%	5.6%
区別	門司区	15人	40.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	小倉北区	24人	41.7%	20.8%	0.0%	0.0%	4.2%
	小倉南区	26人	46.2%	19.2%	0.0%	3.8%	0.0%
	若松区	11人	45.5%	9.1%	9.1%	9.1%	0.0%
	八幡東区	11人	45.5%	18.2%	0.0%	9.1%	0.0%
	八幡西区	29人	37.9%	6.9%	0.0%	3.4%	0.0%
	戸畑区	9人	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%

問14 その他、行政手続のオンライン化の促進に対するご意見やご要望、または問8で掲げた各種手続以外にオンライン化を希望する手続等がありましたら、お聞かせください。

69件のご意見、ご要望をいただいた。主なものは次のとおりである。

【ご意見・ご要望について】

- ◆ 私自身車椅子で、唯一の家族も足に障害を負ってしまい、役所に色々な手続に行くことが多々有るのですが、門司区役所は特にバリアフリーに問題が有りこれまでに嫌な思いも沢山しております。出来れば色々な手続が、オンラインで家で行えればとても有難い事だと思います。
- ◆ 窓口で利用方法を教えてくださればよいと思う。
- ◆ オンライン化自体が、行政サービスの向上になると思います。
土日祝日の窓口開放や、時間外受付窓口より、人件費等考えたら、効果が高いと思います。
- ◆ オンライン化にとっても賛成です。小さな子供がいると、手続きに時間がかかると困ります。オンライン化ぜひ、進めてほしいです。
- ◆ 行政手続のオンライン化を進めた場合、デメリットはないのか。オンラインで手続された書類が、要求者の自宅マシンでアウトプットされ、それが公的に通用するのか。要求者へ郵送するのなら、なんのメリットもないと考える。
問7で挙げられた具体的手続の内、「文化施設の利用申請」、「研修・講習・各種イベント等の申込」以外はメリットがあるとは思えない。
- ◆ 自宅にオンラインの設備がありません。校区市民センター等で利用できれば便利です。
- ◆ オンライン化への促進は大いに賛成で、ぜひ実行をお願いしたい。
しかし、一点だけ気がかりが。個人情報を守り、どのように情報管理を徹底するか。便利さばかり、追い求めて、肝心のプライバシーが軽んじられては困る。その点だけをどうやって克服するかだ。
- ◆ とにかく、申請・証明書等の個人情報に関するものは極力対象外を要望します。そして、窓口でも可能な制度を望みます。

- ◆ オンライン化は基本賛成ですが、個人情報扱うものなので、どうしても不安が残ります。クレジット等での支払も不安があるので、窓口で受け取り、支払だったら少しは安心できるかなあとと思います。
- ◆ インターネットで手続きするのは、急いでいる時、外に行けない状況の時（病気など）が主なのでスピーディーな対応をしていただけるのが一番助かるし、求めている所。
- ◆ 高齢者は、対話の説明で納得するものです。オンライン化がすすんでも、対話説明の場は残してください。
- ◆ 市民が頻繁に利用する業務は効果的だと考えるが年に1～2回程度の利用をオンライン化で処理は、疑問がある。
生活弱者を配慮した行政サービスの有り方を思考すべきと考えます。
- ◆ オンラインでの申し込みは、確実に処理が行えたかが不安になることがあります。何日後に窓口に行けば間違いなく手続きした書類が受け取れるか等、目安だけでもあればと思います。窓口に行つての手続きが省ける分正確さがもとめられていると思います。
- ◆ 手続きのオンライン化は人件費削減、窓口混雑の緩和、居ながらにして手続きできる点など良いことだと思います。ただし、アナログの人のことも考え、窓口での手続きもわかりやすい対応をお願いします。

【オンライン化を希望する手続について】

- ◆ 住民票の写し・戸籍証明
- ◆ 身分証明書の交付申請
- ◆ 児童手当等、子育て関係の手続
- ◆ 各種減免手続
- ◆ 建築確認済証に代わる証明書
- ◆ 消防訓練の訓練計画書
- ◆ 印鑑登録証明書
- ◆ 市営住宅の申込手続き など

IV 全体考察

本市では、市民の利便性の向上を図るとともに、行政運営の簡素化及び効率化に資することを目的として「北九州市行政手続等における情報通信の技術の利用に関する条例」を平成17年12月27日に制定し、行政手続のオンライン化の促進に取り組んでいる。

今回のアンケートは、行政手続のオンライン化に対する市民の認知度・意識等を調査し、オンライン手続の充実及び利用しやすいサービスの提供に役立てるために実施したものである。

【オンライン手続の認知度・利用状況について】

ホームページ上で各種オンライン手続が提供されていることを知っているとの回答は半数を僅かに下回る結果となった。「オンライン手続を知っている」と回答した人に、個別の手続の認知度について伺ったところ、「粗大ごみの収集申込の受付」、「一部のイベント・講座等の参加申込」、「図書館の図書等貸出予約」は約半数が知っていた。

各種オンライン手続の利用経験は、「図書館の図書等貸出予約」が最も割合が高く、次いで「水道使用開始届・中止届の受付」、「粗大ごみの収集申込の受付」と続いた。「水道使用開始届・中止届」の認知度は他の手続より低いものの、実際にオンラインで手続した人の割合は比較的高かった。

各手続をオンラインで行った主な理由として最も多いのは「窓口に行かなくとも、自宅や職場等で手続できるから」で、市役所や区役所等に来庁することなく手続が行える点に利便性を感じている。逆に、オンラインを利用せず、窓口・郵送等で手続した理由として最も多いのは「窓口で市の職員から説明を受けて手続した方が安心だと思ったから」で、対面説明による安心感・確実性が求められている。

手続がオンライン化されていることを知っている場合、「行政文書開示請求」以外では実際にオンラインで手続した人の方が窓口・郵送等で手続した人よりも多いことから、積極的に周知・広報を行うことでオンライン手続の利用は増加すると考えられる。現在、フェイスブックページを活用してオンライン申請が可能な手続・イベント等を紹介しているが、その認知度はオンライン手続の提供を知っていると回答した人のおよそ4分の1程度に留まっており、より効果的な広報手段を取り入れる必要がある。

【オンライン手続の利用意向・普及促進について】

現在オンライン化されていない7手続について、オンライン化された場合の利用意向を伺ったところ、「利用したいと思う」に「窓口等での手続より便利さを感じられたら、利用したいと思う」を加えたオンライン手続に好意的な意見はどの手続でも7割を超え、性別・年齢を問わず高い関心が見られた。一方で、「引き続き窓口等で手続したい」と回答した人の理由は「窓口で市の職員から説明を受けて手続した方が安心できるから」が最も多く、20

歳代、30歳代では「オンラインで情報を送信することに不安があるから」とセキュリティ面の不安を指摘する意見も他の年齢より多く見られた。また、好意的意見の人に対し、証明書の受取や手数料の支払が必要な手順をオンライン化した場合の受取・支払方法について伺ったところ、「申請と手数料の支払はパソコン等で行い、証明書は郵送で受け取る」が最も多く、手順に係る全ての処理が来庁せずに完結する方法が望まれている。

オンライン手順の便利さを実感するために、どのような項目を充実すべきかを伺ったところ、「分かりやすい手順作成画面」と回答した人が最も多かった。また、利用促進のための方策として、オンライン手順利用者に何らかの優遇策を提供することについては、「優遇策があれば、ぜひオンライン手順を選択したい」に「優遇策の内容によっては、オンライン手順を選択したい」を加えた優遇策に好意的な意見は8割近くに上り、優遇策は効果的と思われるが、「その他」と回答した中の自由記述では「優遇策による利用者獲得ではなく、市民に役立つ、分かりやすいサービスの提供による利用の向上を図るべき」との意見もあった。

オンライン手順の認知度を向上させるにはどのような広報手段が有効かを伺ったところ、9割以上が『北九州市政だより』への掲載が有効と回答している。他にも「手順を取り扱う窓口で広報」、「北九州市ホームページへの掲載」等、広く家庭に配布される刊行物や、手順が必要となり窓口に来庁した人、市のホームページで情報収集を行っている人への広報が効果的と捉えられている。

行政手順のオンライン化に対する自由意見を伺ったところ、オンライン化の推進を希望する意見のほか、個人情報管理や、オンライン申請を利用できる市民とできない市民の格差、窓口サービスの削減を懸念する意見、オンライン手順への正確性・迅速性を求める意見等があった。

【まとめ】

今回のアンケート結果を見ると、オンライン手順の認知度は高いとはいえない結果であったが、周知・広報の必要性、サービスを充実させるために必要な事項等、様々な意見を得ることができた。これらの意見を今後の取組の参考にして、行政手順のオンライン化を推進していきたい。

【市政モニターに関すること】

市民文化スポーツ局市民部広聴課(TEL:582-2527)

【アンケートに関すること】

総務企画局情報政策室(TEL:582-2827)