

行政のデジタル化に関するアンケート

令和5年8月15日～31日実施

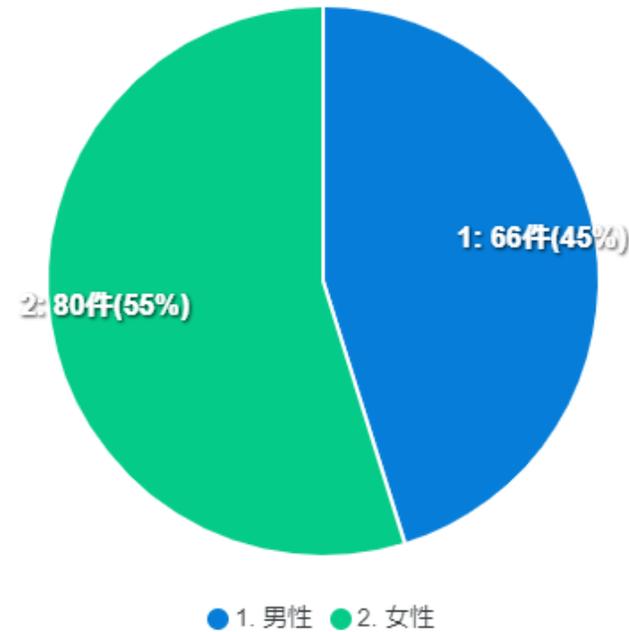
住民の皆さん146名からご回答をいただきました。

ご協力ありがとうございました。

アンケート結果の概要をまとめました。

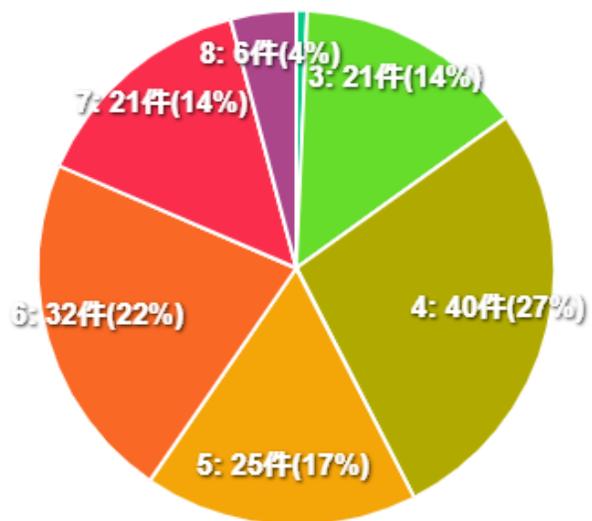
令和5年10月
菊陽町

1 回答者男女比率



7月末人口の男女比率49:51と比べて、やや女性が多い回答となりました。

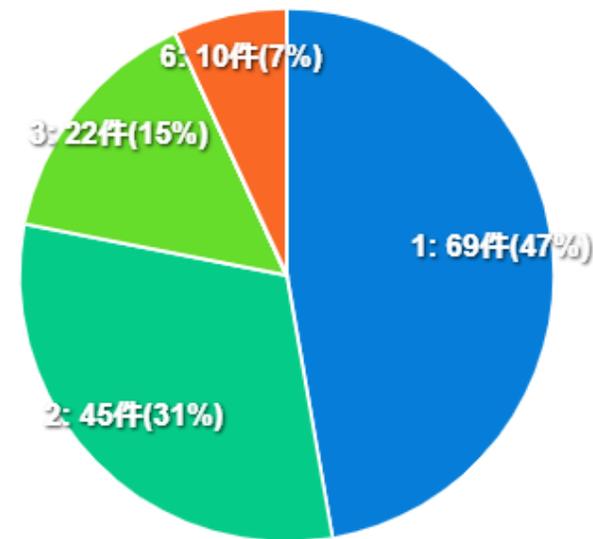
2 回答者年齢比率



- 1. 0-17歳
- 2. 18-29歳
- 3. 30-39歳
- 4. 40-49歳
- 5. 50-59歳
- 6. 60-69歳
- 7. 70-79歳
- 8. 80歳以上

60歳以上の回答が40%と、7月末の60歳以上人口比率24.9%を大きく上回る回答をいただきました。比較的年齢の高い層でもデジタル機器を使い、デジタル化に関心があることがわかります。

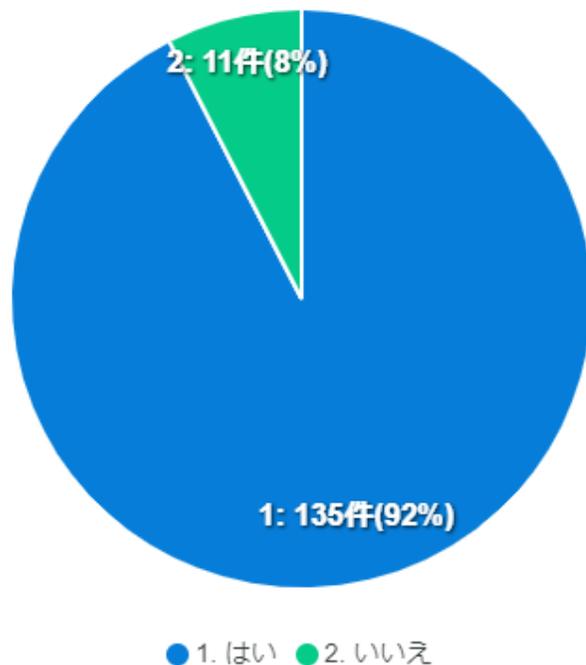
3 回答者利用端末比率



- 1. iPhone
- 2. Android (おサイフケータイ機能あり)
- 3. Android (おサイフケータイ機能なし)
- 4. iPad
- 5. Androidタブレット
- 6. パソコン (MacやWindowsタブレットを含む)
- 7. 不明

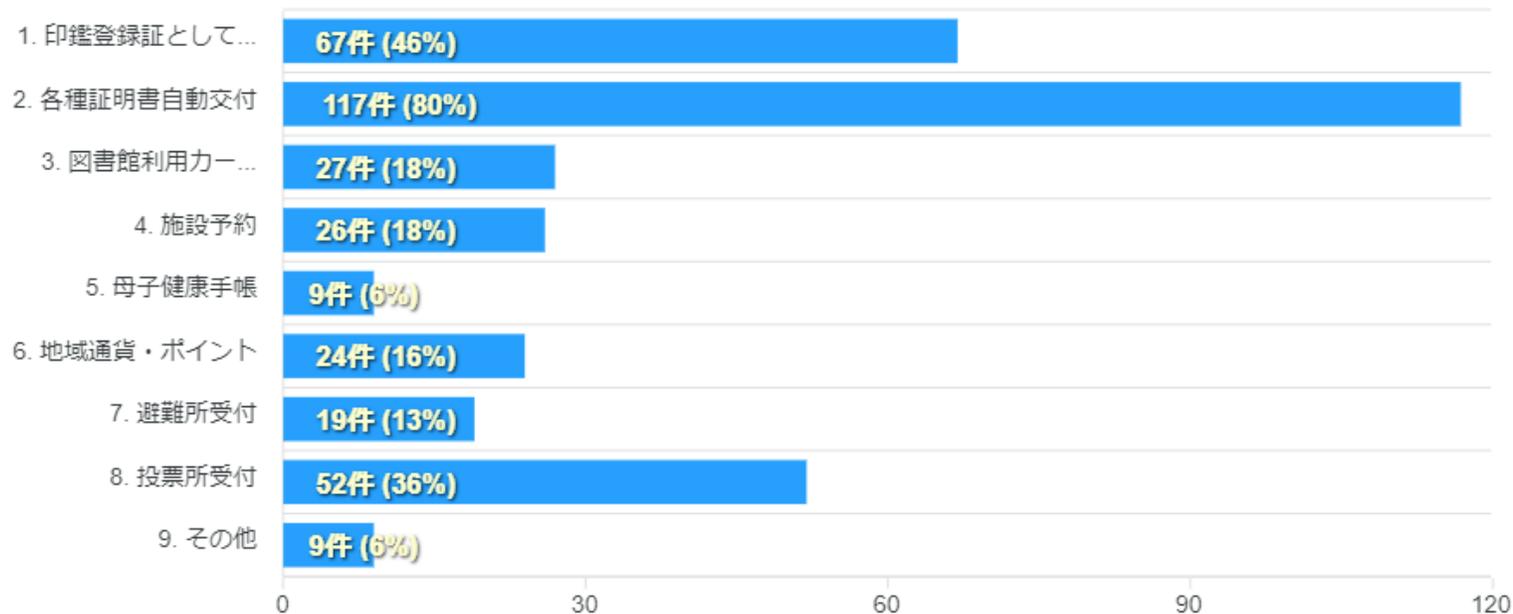
このアンケートはLINEでお知らせしたため、スマートフォンでの回答が93%を占めています。このうち70歳以上は、すべてスマートフォンで回答をいただきました。

3 マイナンバーカード保有率



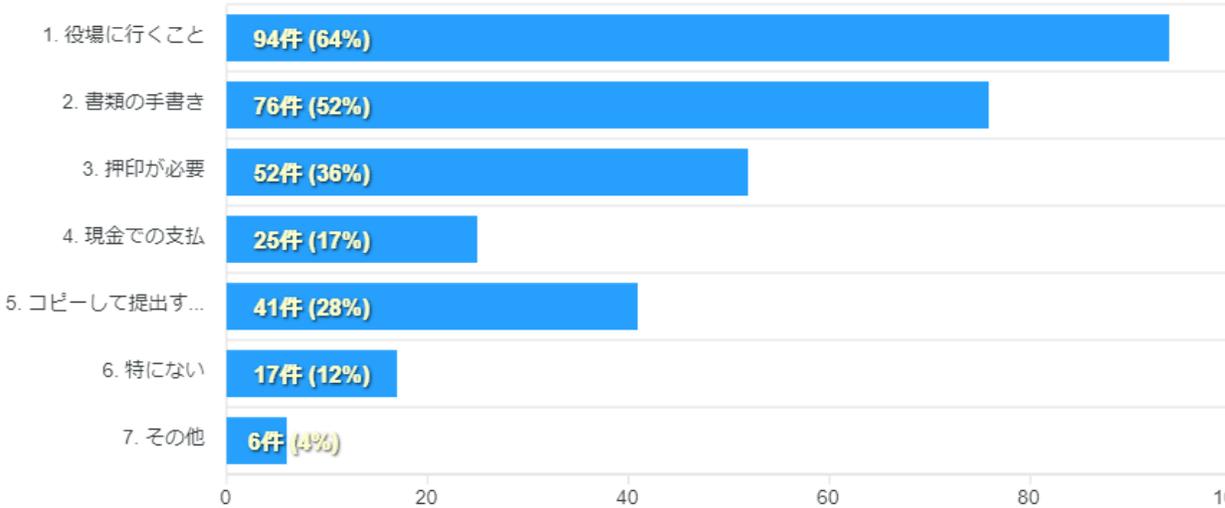
今回の調査では、マイナンバーカードの保有率が高くなっています。デジタル化に関するアンケートだったことと相関関係があるかもしれません。

4 マイナンバーカードを使えると便利な場面



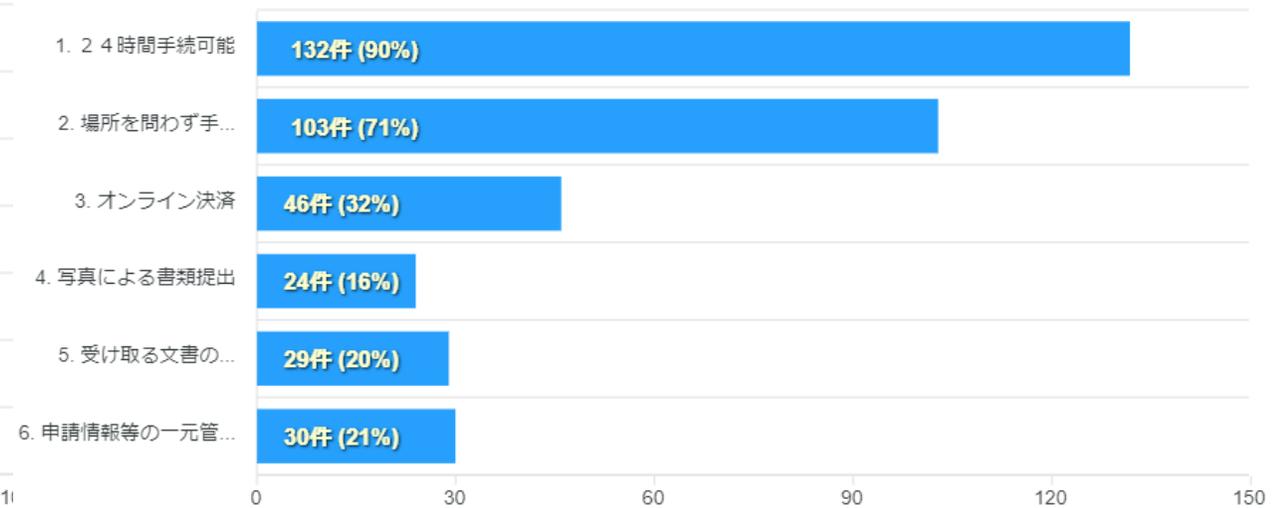
住民票や戸籍、税証明、印鑑証明の一部は、すでにマイナンバーカードを利用してコンビニのマルチコピー機で交付を受けることができるようになっており、町はさらに周知が必要です。
<https://www.town.kikuyo.lg.jp/kiji0032281/index.html>
一方、年齢層別にみると、若年層は印鑑証明の希望が増え、高齢者層は避難所受付の希望が増えます。生活に合わせた活用方法が求められています。

5 町の手続で負担に感じること



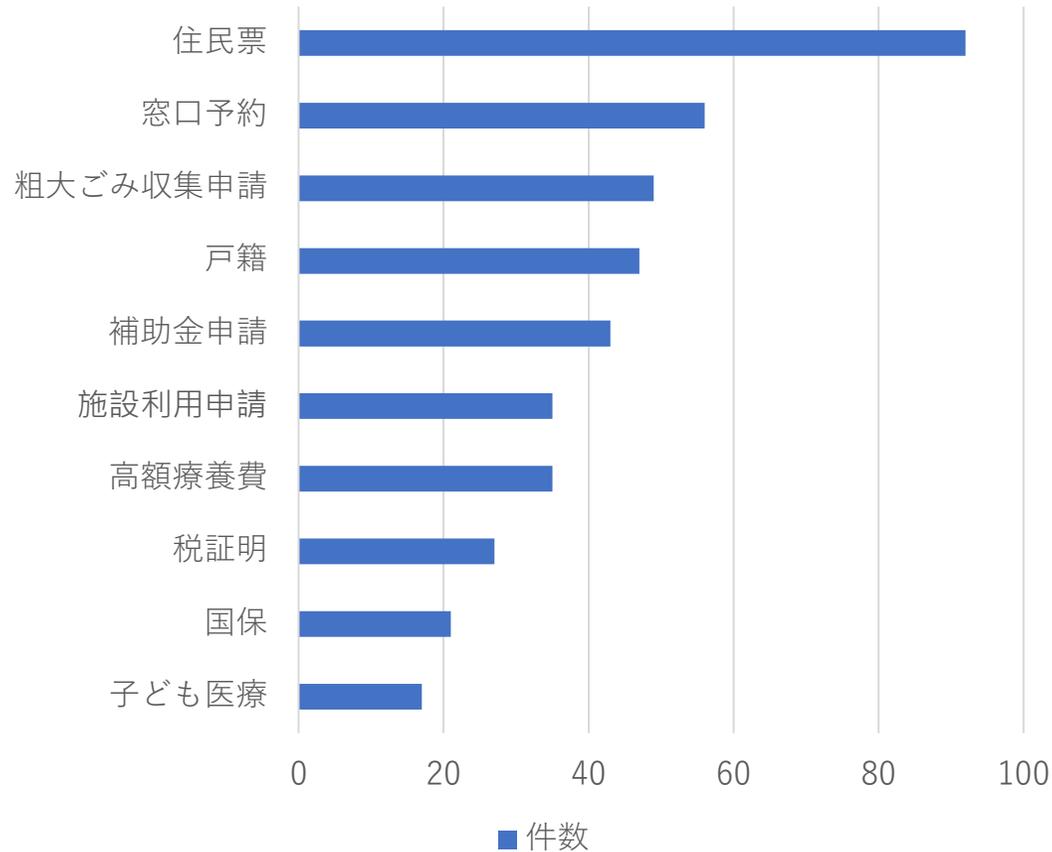
全体で見ると、役場に行くことや書類での手続き、押印が負担になっていることがわかります。これを職業別にみると、経営者は押印が最も負担で、農林業では書類が負担となっています。

6 オンライン化での利便性向上を期待すること



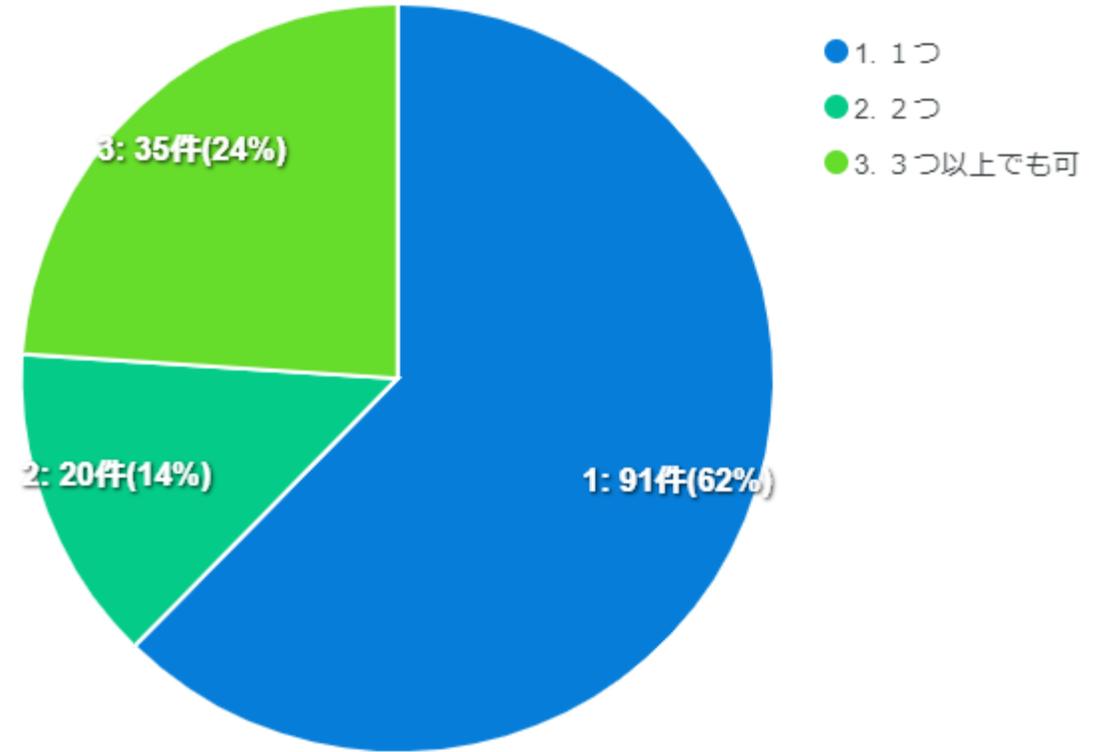
どの年齢層も、どの職業も、おおむねこのような結果になっています。オンライン化することで、24時間どこでも手続きできることが期待されています。

7 オンライン化されたら使いたい手続（上位10件）



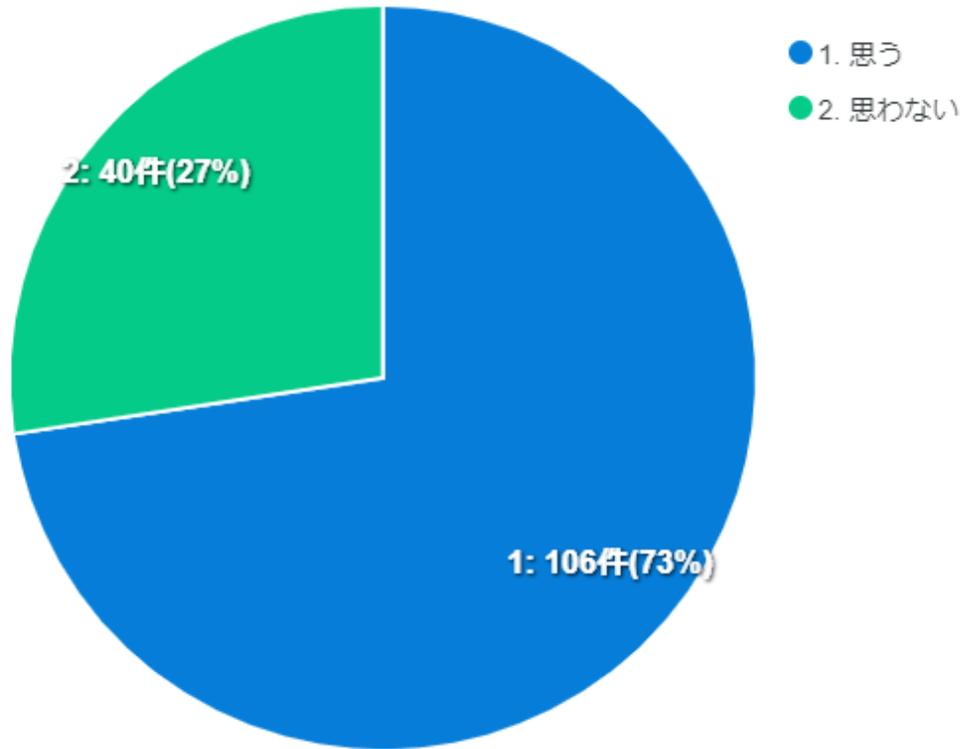
住民票関係が最も多くなっています。
発行物や予約に関するものが多く選ばれています。

8 オンライン手続きのためにインストールできるアプリ



1つまたは2つで76%を占めています。

9 オンライン決済やキャッシュレス決済の導入



多くの方が導入を求めています。

10 まとめ

今回のアンケートは、LINEとホームページを通じて行いました。そのため、回答された方が、比較的デジタルツールを使い慣れていると想定されます。

アンケートからは、もはや何らかの手续のために役場に出向くことや、手書き・押印や現金払いというのは、昔とは生活様式が大きく変わった現代社会において、役場も変わらなければならない部分であるということが見えてきます。

菊陽町デジタルファースト推進計画には、このアンケート結果から見えてくる課題を反映させました。

ご協力いただいた皆さま、ありがとうございました。