

島本町LINE公式アカウントによる
行政手続きのデジタル化等アンケート結果

令和5年3月

島本町

1. 目的

本アンケートは、デジタル技術を活用したまちづくりの参考とすることを目的に実施したものです。

2. 概要

島本町LINE公式アカウントに友だち登録をしているかたを対象に、「行政手続きのデジタル化等」に関するアンケートを実施し、性別、年齢、エリア、「行政手続きでデジタル化・オンライン化してほしいこと」、「行政手続き以外のまちに関することで、デジタル化・オンライン化してほしいこと」、「その他島本町のデジタル化の推進等」について情報収集しました。

3. アンケート内容

◆アンケート名

行政手続きのデジタル化等アンケート

◆アンケート期間

令和5年2月17日17時から2月20日24時まで（約4日間）

◆公開範囲

友だちのみ

◆アンケートの説明文

島本町では、住民のみなさまがより便利に暮らせるまちづくりの一環として、行政手続きなどのデジタル化に関する検討を行っています。つきましては、アンケートにご協力お願いいたします。

◆質問

Q1 あなたの性別を教えてください。

(単一)

男性、女性、その他の性別・無回答

Q2 あなたの年齢を教えてください。

(単一)

10代以下、20代、30代、40代、50代、60代、70代、80代以上

Q3 お住まいのエリアを教えてください。

(単一)

大沢・尺代、青葉・水無瀬、江川・高浜、桜井・桜井台、東大寺・百山、山崎、広瀬、若山台

Q4 行政手続きで、デジタル化・オンライン化してほしいことを教えてください。※複数可

(自由記述)

Q5 行政手続き以外のまちに関することで、デジタル化・オンライン化してほしいことを教えてください。※複数可

(自由記述)

Q6 その他に、島本町のデジタル化の推進等についてご意見があればお聞かせください。

(自由記述)

4. アンケート結果

アンケート結果について、下記のとおり整理しました。

(1) 配信概要

配信者数：6,502人

開封数：3,350人、開封率 約51.5%

クリック数：1,095人、回答者数：496人

(2) アンケート結果

Q1. あなたの性別を教えてください

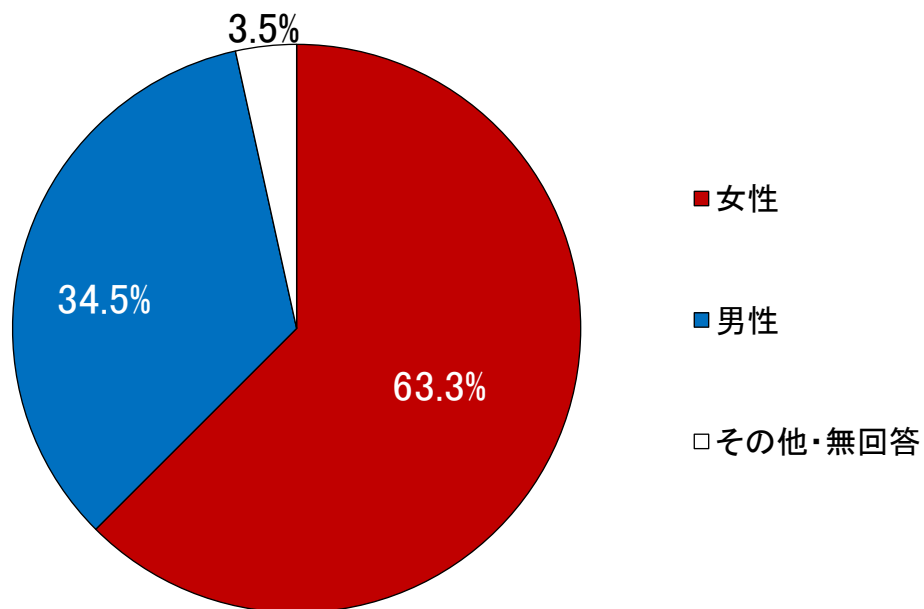


図4-1：性別割合

Q 2. あなたの年齢を教えてください

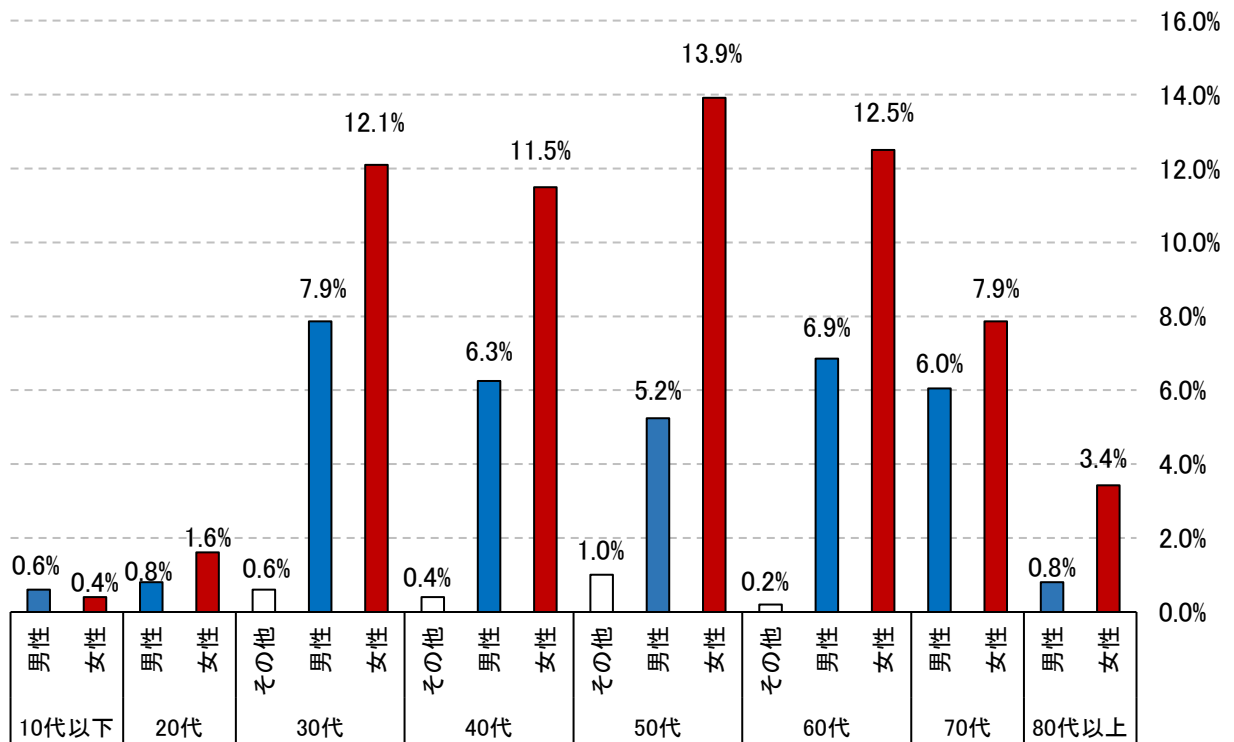


図4-2：性別・年齢割合

Q 3. お住まいのエリアを教えてください

	10代以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	総計	
広瀬		1	2	17	12	17	14	13	3	79
江川・高浜		1	2	24	24	14	17	11	3	96
桜井・桜井台		1	1	9	2	3	6	6	1	29
山崎		1	4	1	9	22	16	7	1	61
若山台				7	5	3	7	12	4	38
青葉・水無瀬		1	2	19	12	21	27	13	6	101
大沢・尺代					1					1
東大寺・百山			1	25	25	20	10	7	3	91
総計	5	12	102	90	100	97	69	21	496	

図4-3：エリア・年齢割合

Q 4 . 行政手続きで、デジタル化・オンライン化してほしいことを教えてください。 ※複数可（自由記述）

すべての回答は別紙「アンケート結果質問4.pdf」をご覧ください。

単語	出現回数
住民票	160
発行	81
コンビニ	75
手続き	65
オンライン	52
申請	51
印鑑証明	41
戸籍謄本	37
証明書	33
マイナンバーカード	32
書類	32
全て	29
取得	28
証明	26
各種	23
交付	19
提出	18
デジタル化	16
申し込み	16
関係	15
役場	14
保育所	14
届	14
更新	14
デジタル化	13
保育園	13
戸籍	12
写し	12
必要	12
利用	11

【考察】

- ・単語として多く見られたのが「住民票」と「コンビニ」です。本町ではすでに住民票の写し等のオンライン請求が可能となっていますが、そのサービスが認知されていない、もしくは、自宅や勤務先近くのコンビニで発行できるコンビニ交付を希望されていることが改めてわかりました。
- ・印鑑登録証明や戸籍謄本などの各種証明書についても上記同様であることが改めてわかりました。
- ・証明書取得、申請、交付、提出、申し込み、更新など様々な行政手続きにおいて、デジタル化・オンライン化を希望されていることが改めてわかりました。また、多くの方がマイナンバーカードの活用を希望されていることが改めてわかりました。
- ・子育て世代からは、保育関連の手続きにおいて、デジタル化・オンライン化を希望されていることが改めてわかりました。
- ・できうる限り全ての行政手続きをデジタル化・オンライン化すべきという声も多くいただいておりますが、デジタルツールの活用が困難な方への対策も必要であることが改めてわかりました。
- ・ここに記載がないものも含め、いただいた回答は全て確認し、今後の施策検討に活用させていただきます。

図4-4：質問4 頻出単語ベスト30

Q 5 . 行政手続き以外のまちに関することで、デジタル化・オンライン化してほしいことを教えてください。 ※複数可（自由記述）

すべての回答は別紙「アンケート結果質問 5.pdf」をご覧ください。

単語	出現回数
オンライン	22
予約	17
選挙	15
投票	13
図書館	12
学校	12
情報	11
議会	10
広報	10
各種	10
利用	10
連絡	10
デジタル化	9
自治会	9
申請	9
配信	9
体育館	8
手続き	7
必要	7
削減	6
ホームページ	6
デジタル	6
書類	6
配布	6
センター	6
お知らせ	6
コンビニ	6
相談	6
qrコード	5
マイナンバーカード	5

【考察】

- ・行政手続き以外のまちに関することについては、突出した数の単語はありませんでした。
- ・下記についてのデジタル化・オンライン化を希望されていることがわかりました。
 - 公共施設の予約
 - 選挙の投票
 - 図書館の蔵書検索や本の予約など
 - 議会のネット中継
 - 広報のデジタル化の推進
 - 町ホームページの強化
 - 自治会に関すること
- ・ここに記載がないものも含め、いただいた回答は全て確認し、今後の施策検討に活用させていただきます。

図 4 - 5 : 質問 5 頻出単語ベスト 30

Q 6 . その他に、島本町のデジタル化の推進等についてご意見があればお聞かせください。(自由記述)

すべての回答は別紙「アンケート結果質問6.pdf」をご覧ください。

単語	出現回数
デジタル化	42
デジタル	23
島本町	17
コンビニ	14
オンライン	12
高齢者	11
役場	10
マイナンバーカード	9
住民票	9
行政	9
スマホ	9
推進	8
手続き	8
対応	8
必要	8
お願い	8
便利	7
町民	6
市町村	6
窓口	6
利用	6
情報	6
マイナンバー	5
若い人	5
年寄り	5
発行	5
人口	5
業務	5
代	5
理解	5

【考察】

- ・行政としてデジタル化は積極的に進めるべきという声が多いものの、デジタルツールが活用できない方へのフォローやセキュリティ面で心配される方も多い状況でした。
- ・デジタル化等については、住民のみなさまの利便性向上を図りつつ、費用対効果も踏まえながら推進します。

図4-6：質問6 頻出単語ベスト30

5 . おわりに

アンケート結果は、デジタル技術を活用したまちづくりの参考とさせていただきます。
ご回答いただきましたみなさまにつきましては、厚くお礼申し上げます。

<問い合わせ>

本アンケートおよびアンケート結果に関するお問い合わせは下記まで

島本町役場総合政策部行革デジタル推進課

電話番号：075-277-0237