

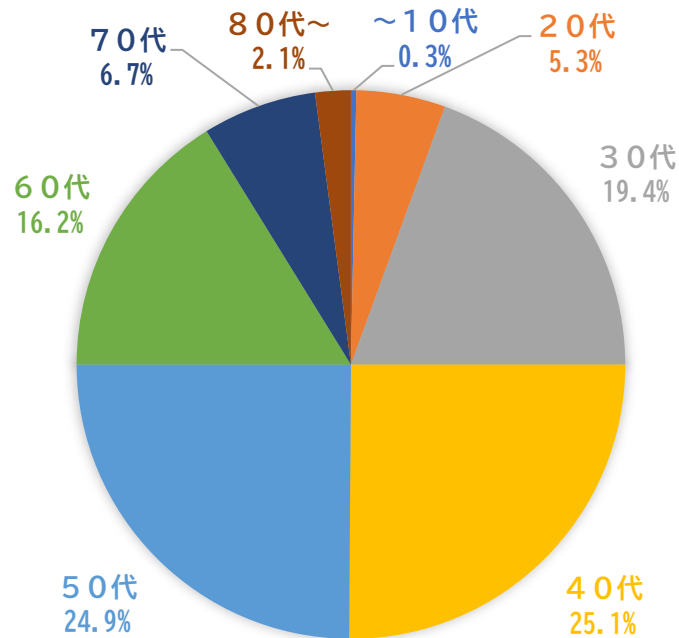
E モニターアンケート第1回

経営管理課「行政手続の利用状況について」

行政手続のDX化を推進し、更なるサービスの向上を図るため、市役所に行かずにできるオンライン手続などの利用状況についてアンケートを行いました。

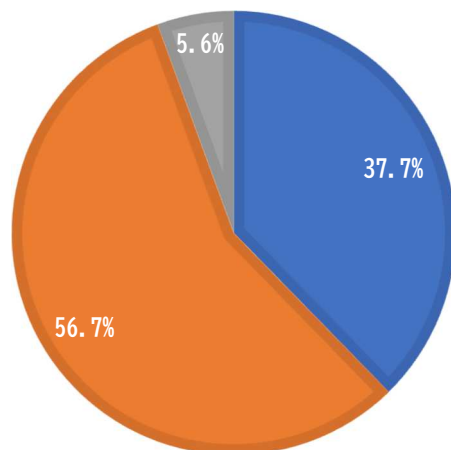
実施期間 令和7年6月2日（月）～9日（月）

回答世代分布

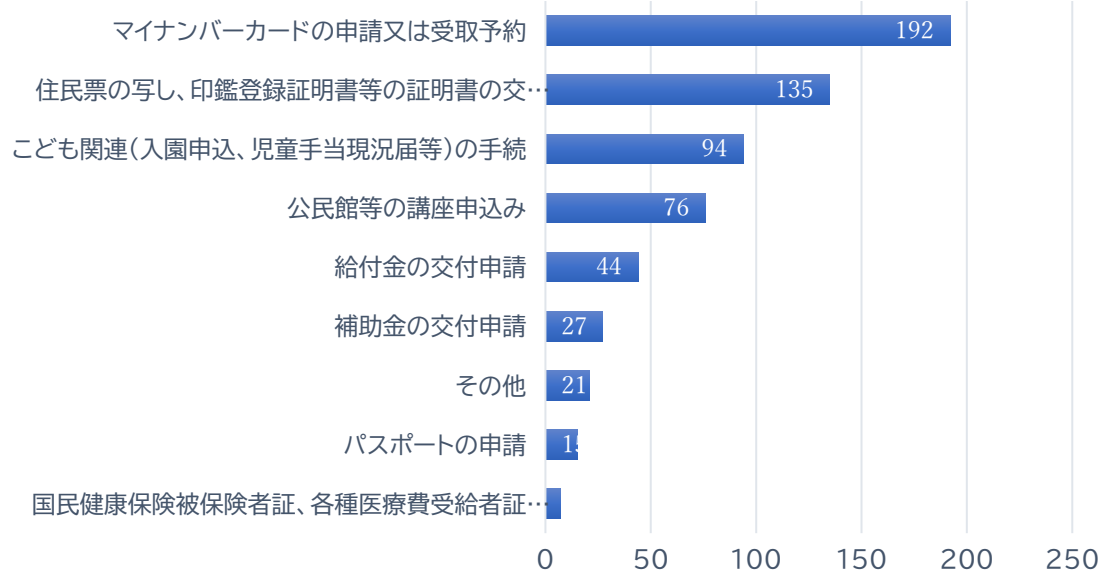


設問1:オンラインで行政手続を行ったことがありますか？

■ある（設問2へ） ■ない（設問3へ） ■分からない（設問4へ）

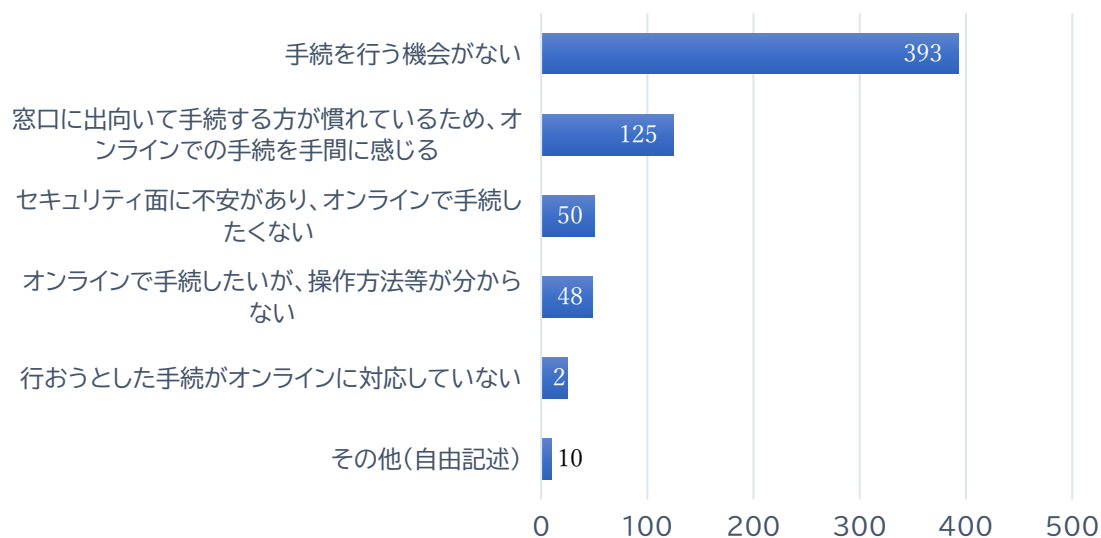


設問2:オンラインで行った手続は何ですか？(複数回答可)単位:人



その他の具体的内容	
一時保育手続き	年末調整
国民年金変更申請	ホームページ
児童クラブ申込	安城七夕まつりボランティア申し込み
がん検診補助券の申込	リサイクル堆肥の申し込み
e モニターアンケート	障害者に対する ETC 割引き更新手続き
確定申告	確定申告の予約
転出手続き	印鑑証明書

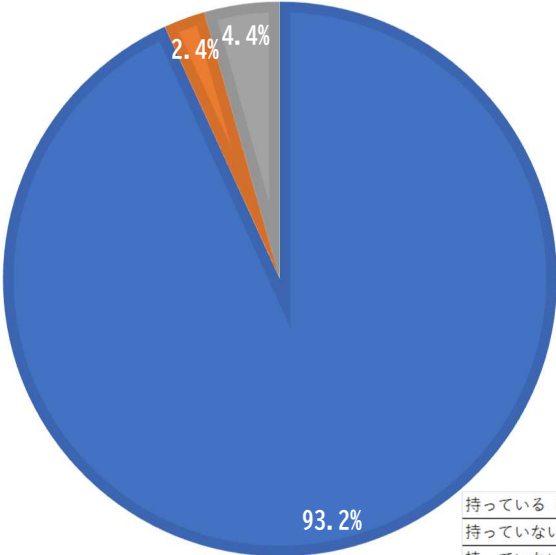
設問3:オンライン手続を行ったことがない理由を教えてください。
(複数回答可)
単位:人



その他の具体的内容
行ったほうが早い
やれる種類がわからない
住所変更していないのにオンラインシステムが正常に機能せず出来なかった
いろいろ聞きたくて窓口に行くが、本当は混んでて面倒で嫌です。
何ができるのか知らない。
北部公民館で手続きしている

設問4：マイナンバーカードを持っていますか？

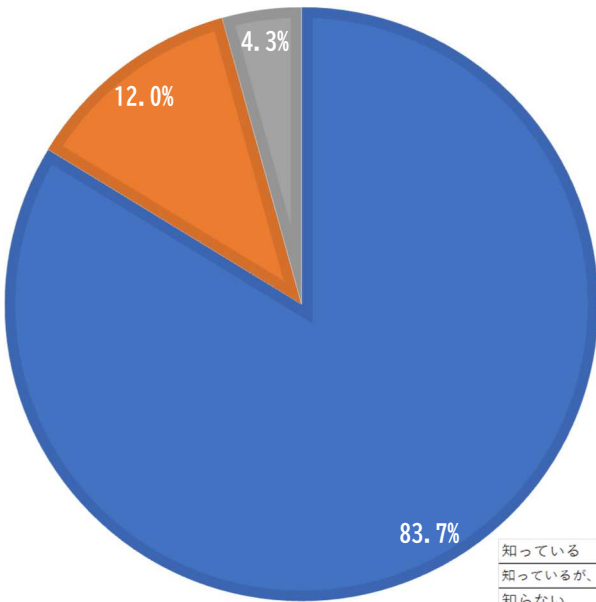
- 持っている（申請中の場合を含む。） ■持っていないが、今後申請する予定
■持っていないし、今後も持つ予定はない



持っている（申請中の場合を含む。）	887
持っていないが、今後申請する予定	23
持っていないし、今後も持つ予定はない	42

設問5：マイナンバーカードを持っていると、全国のコンビニで証明書を取
得できることを知っていますか？

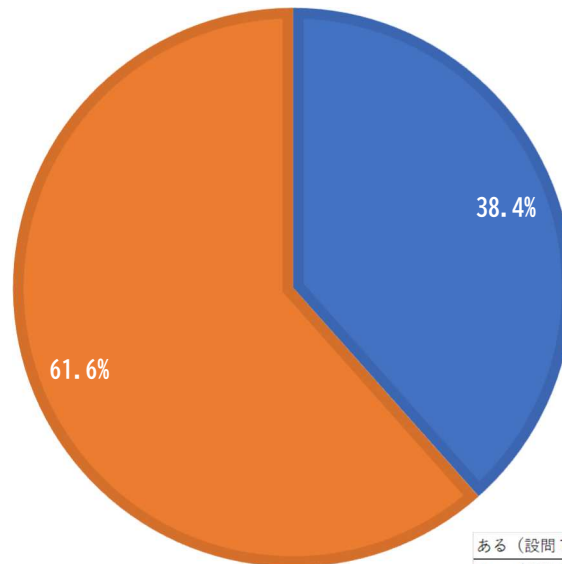
- 知っている ■知っているが、何を取得できるかわからない ■知らない



知っている	797
知っているが、何を取得できるかわからない	114
知らない	41

設問6：マイナンバーカードを利用して、コンビニで証明書を取得したことがありますか？

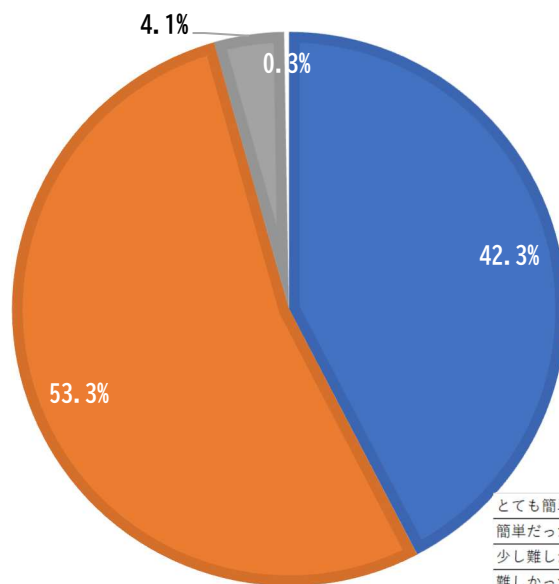
■ある（設問7へ） ■ない（設問8へ）



ある（設問7へ）	366
ない（設問8へ）	586

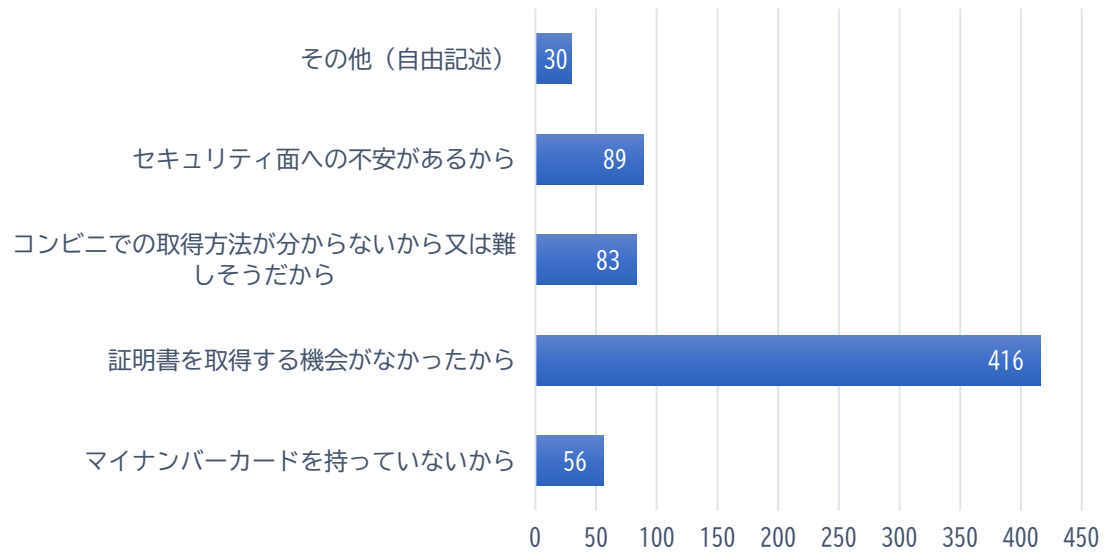
設問7：コンビニでの操作は簡単でしたか？

■とても簡単だった ■簡単だった ■少し難しかった ■難しかった



とても簡単だった	155
簡単だった	195
少し難しかった	15
難しかった	1

設問8:コンビニで証明書を取得したことがない理由は何ですか？
(複数回答可) 単位:人



その他抜粋

コンビニに行くより市役所の方が家から近いから

市役所に行くことに慣れているから

記憶が定かではないのですが、住民票のある住所と本籍の住所が異なっているからだったか、コンビニで取得できる場合の対象外だったため。

つつい忘れてしまい、いつも通り市役所に行ってしまった為

近くに支所があり、そこで取得しているから

暗証番号をおぼえておらず、3回間違えたため、取得できなかった。

コンビニ等で発行できるようにあらかじめ申請？しておかないとできないと言われたから。書類が即日必要だったが、その申請をしていなかったため。

アンフォーレが近いから

住民票を発行しようとしたが気付かないうちに IC チップの有効期限が切れていることが分かり諦めました。

電子を当てにしてスケジュールを組むとまたこのような事態になると思い、以後問答無用で窓口で発行しています。

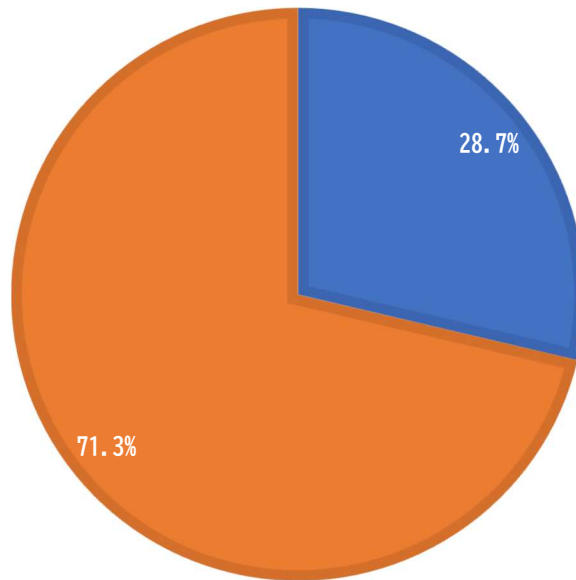
児童手当用の住民票はコンビニでは受け取れない書類だったから。

他の人との距離が十分に取れないところでの発行となるから。

カードを持ち歩きたくないから

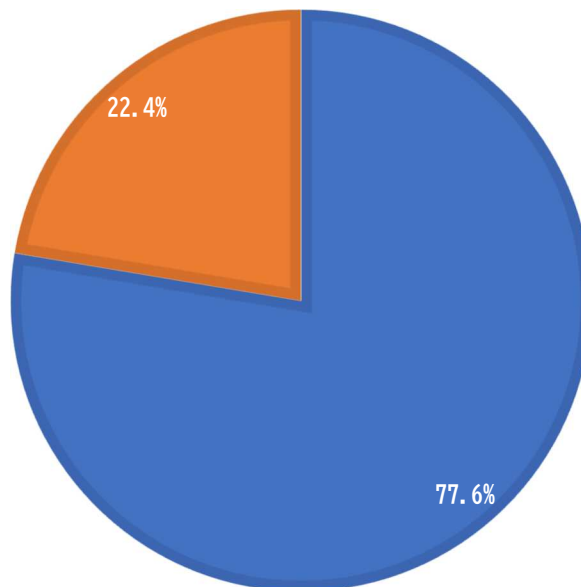
設問9：転出の手続を市役所に行かずにマイナンバーカードを利用してオンラインでできることを知っていますか？

■知っている ■知らない



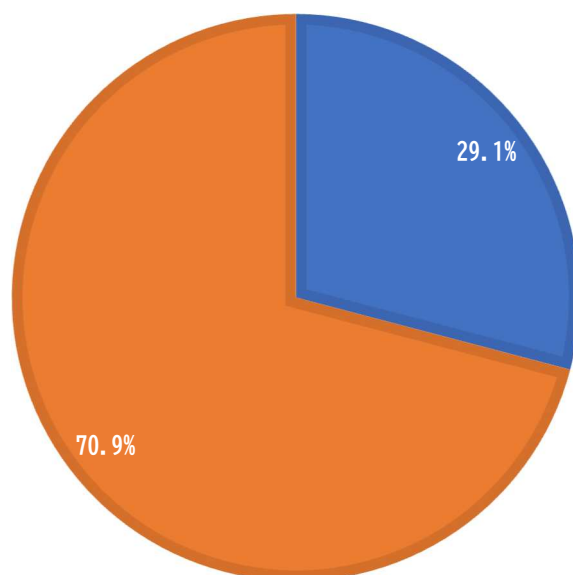
設問10：証明書は、支所（明祥支所・桜井支所・北部支所）でも取得できることを知っていますか？

■知っている ■知らない



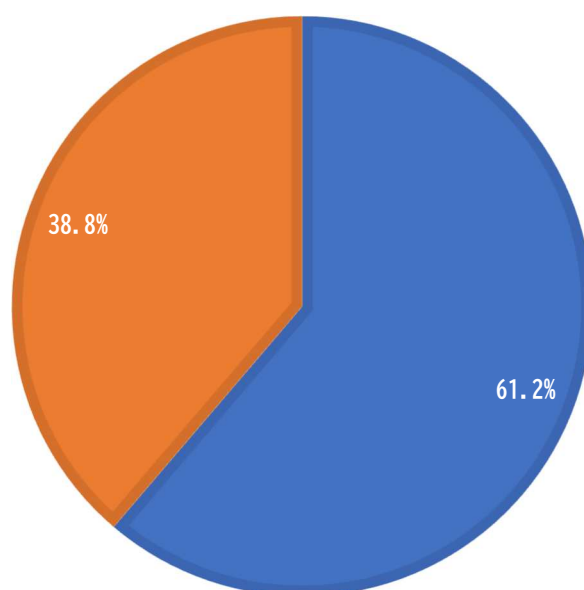
設問11：支所3か所は公民館に併設されていますが、公民館が休館する月曜日も窓口業務を行っていることを知っていますか？

■知っている ■知らない



設問12：アンフォーレ内の窓口センターでは、土曜日、日曜日及び祝日でも証明書を取得できることを知っていますか？

■知っている ■知らない



設問13

市役所や支所に行かずにできる手続きに、今後どのようなものが加わってほしいですか？

(自由記述)

利用したことがないので、思い浮かびません
自転車安全整備申請
マイナンバーカード更新時の手続き
出生届
精神自立支援に関する問題(更新手続きなど)もできるといい
全ての手続きをオンラインでできるようにしてほしい。
パスポートの申請。
学校関連（児童クラブなど）の紙媒体が前提となっている申請
住民票、所得証明、戸籍抄本、マイナンバーカード更新の手続きが窓口に行かずにできるのでこれで十分です。
住所変更。 あとは子ども関係のことがオンラインで手続きができるのはありがたいのですが、入力にすごく時間が掛かるので子どものお世話をしながら申し込むのがすごく大変です。 オンラインで手続きできるのもいいですが、その手続きがもっと簡単に出来るとありがたいです。
国民健康保険の脱退
結構増えたと思うので満足です、セキュリティの強化をお願いします。
今のままでも特に不便さを感じていません、むしろ支所がなくても良いと思います、結果オンラインやコンビニ利用をする価値がでると思います。
昔から考えると とても便利になっていると思います。 今の所 不便を感じたことがないので 考えが思い浮かびません。
基本的に全ての書類は、コンビニで取りたい
セキュリティの問題が気になるので、オンライン申請は限られた部分だけでいいと思う。
桜井支所が近くにあり、現在のところ必要性を感じない。
何ができるのか、よくわかってないので回答できません。 住民票は、コンビニでやれてよかったです。
施設利用の予約と利用費支払
現況届等の提出。障害福祉課に出しているがオンラインでできるようになれば便利。
障害児がいるのでそれ関連の手続きが非常に多いのでオンラインでできることを増やしてほしい
マイナンバーカードのパスワードをロックさせてしまったときの解除を窓口でなくても出来るようにしてほしい。

高額療養費・装具の補助金の申請。本人が窓口生き辛いので高齢者福祉関係の申請等。
市役所に行かなくても出来る手続きがたくさんあると便利だが、わからない事があっても質問したり教えてもらうことができないので、現状で十分です。
補助金などの申請
年末調整の証明書など
赤ちゃんを産んだ後の、申請書類(出生届等)もオンラインでできれば、産院など、どこからでも申請できるので早く済ませることができると思う。シングルマザーで役所に行ける人が近くにいない人にも優しいと思う。
児童手当の証明書
8月の誕生日を過ぎて、73歳になったら免許証の返納を考えております。 あんくるバスの無料パスの手続きも、オンラインで申し込み出来れば嬉しいです。
子どもの県外での医療費申請
狂犬病の注射済票の交付
児童手当不支給証明書の申請
ネットで窓口の時間予約ができると嬉しい。 待ち時間が長いことが多いので。
マイナンバー保険証と不妊治療助成金を連携して欲しい。(特に一般不妊治療)
高齢者は手続きすることも少なくすぐには思いつかないが、家族が死亡したときの様々な手続きなども証明書は写メで添付して、手続きが済ませられると便利かもしれないです。
軽自動車等の納税証明書(車検用)
なにができるのか、一覧表を出して欲しい
婚姻届
児童扶養手当の現況届提出
各種申請書の郵送をオンライン提出出来るようにしてほしい
公民館の予約手続き
公園のグランド利用について、申込および抽選結果発表の後の再申込までをオンラインでできるようにしてほしい。
診断書を提出する必要がある手続きも電子化出来ないでしょうか。
各種証明書など。 使い方マニュアルみたいなわかりやすい 手順書があると、チャレンジしてみようかなと思しやすい。 オンラインだと、きちんとできたかできていないかがわかりにくいのでその辺りの案内もしてほしい

学校の手続きなど、急を要し、仕事上市役所の営業時間に間に合わない時に、コンビニなどで必要な書類を受け取れるサービスは大変有り難いです。今もうその点で、仕事をそれに合わせて休む必要が減っていると思うので、期限必須の手続きに必要な書類が全て揃えば本当に助かります。
傷病手当申請
窓口業務を原則として全てオンライン化して、物理的な窓口や職員の窓口対応の時間を削減するべきだと考えます。
平日は仕事を他市でしているため、市役所に行くことができません。 土日にも住民票などの書類を取得できる安城市は本当に住みやすいです。 安城市に住んでいる理由のひとつです。ありがとうございます。 支店やアンフォーレで受け取れない特別な書類でもオンラインで注文しておけば受け取れるシステムがあるといいと思います。
ふるさと納税限度額の問い合わせや確認
全てを DX の対象にしなくて良いが、基本的に Web で申請文書受付までは済ませておけるような形を希望。 当日の窓口待機時間が減ることを期待する。 近隣の刈谷などに比べて、感覚的に待ち時間が長いため、窓口の方々の負荷も下がる DX を期待します。
保育園入園申し込みや一時保育申し込み 保育園入園申し込みは書類はオンライン申請できますが、対面での確認が必要な部分についてせめて支所で行えるようにしてほしい