



市役所のはんこレス・デジタル化に関するアンケート調査報告書



令和2年12月

相模原市

目次

1.	調査実施の概要	2
(ア)	調査の目的.....	2
(イ)	アンケートの時期と調査実施概要	2
①	調査時期と調査方法	2
②	調査結果概要	3
2.	調査結果	7
(ア)	来庁者の実態把握.....	7
(イ)	来庁者の手続等に関する不満・要望等	11
(ウ)	自由意見	15

1. 調査実施の概要

(ア) 調査の目的

令和2年10月16日に発足した書面規制・押印・対面規制の見直しに関する若手職員プロジェクトチームにおいて、申請書等の押印廃止や、オンライン申請の導入の方向性などの検討を進めるに当たり、来庁者の市役所等（区役所、まちづくりセンター、出張所等を含む）への来庁頻度や用件など利用状況、来庁時の手続等における要望等を把握した。

(イ) アンケートの時期と調査実施概要

① 調査時期と調査方法

- 調査時期

令和2年11月13日 午前8時30分～11月26日 午後3時

- 調査方法

相模原市役所ホームページにおけるアンケートフォーム

- アンケートフォームの周知方法

- 報道発表（令和2年11月11日）

アンケートフォームのURL及びQRコードを公表

- SNS

アンケートフォームのURLを公表

<掲載先>

掲載先のSNS	公表日
Twitter：相模原市長もとむら賢太郎	令和2年11月13日
Twitter：相模原市シティプロモーション	令和2年11月18日
Facebook：相模原市シティプロモーション	令和2年11月18日
Facebook：ちょっとおしらせ相模原	令和2年11月20日
LINE：相模原市公式LINE タイムライン	令和2年11月20日

➤ 市役所等窓口・待合スペース等

QRコードを掲載したチラシの掲示（令和2年11月13日～11月26日）

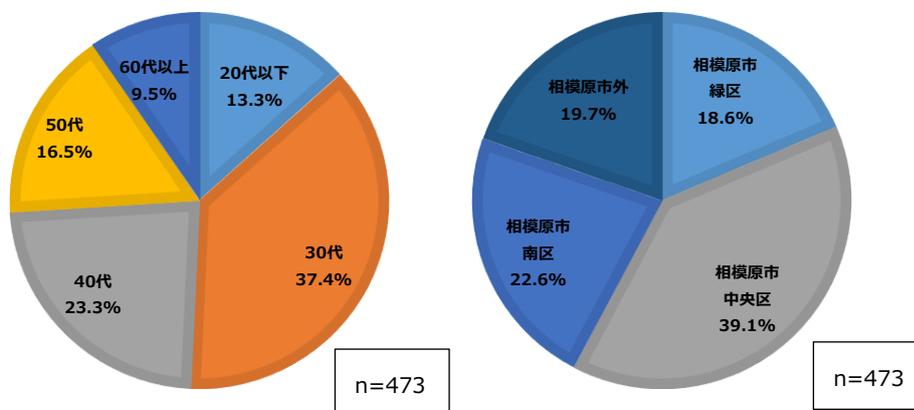
<掲示先>

区	掲載箇所
緑区	緑区役所区政策課、緑区役所区民課、大沢まちづくりセンター、城山まちづくりセンター、津久井まちづくりセンター、相模湖まちづくりセンター、藤野まちづくりセンター、緑子育て支援センター、相原公民館、城山公民館、津久井中央公民館、青根公民館、相模湖公民館、千木良公民館、藤野中央公民館、沢井公民館、牧野公民館、佐野川公民館
中央区	観光・シティプロモーション課、国保年金課、市民税課、中央高齢・障害者相談課、中央子育て支援センター、大野北まちづくりセンター、田名まちづくりセンター、上溝まちづくりセンター、小山公民館、星が丘公民館、清新公民館、中央公民館、横山公民館、光が丘公民館、陽光台公民館、相模原駅連絡所、矢部駅市民掲示板、淵野辺駅市民掲示板
南区	南区役所区政策課、南区役所区民課、大野中まちづくりセンター、麻溝まちづくりセンター、新磯まちづくりセンター、相模台まちづくりセンター、相武台まちづくりセンター、東林まちづくりセンター、南生活支援課、南子育て支援センター、大沼公民館、上鶴間公民館、大野台公民館、古淵駅市民掲示板

- 有効回答数
473名

② 調査結果概要

- 回答者の主な属性



- 調査結果概要
 - 来庁者の実態把握
 - ◆ 市役所等（区役所、まちづくりセンター、出張所等を含む）への来庁頻度
 - ✓ 来庁者の多くは数か月に1回程度の来庁頻度。
 - ✓ 30代（子育て世代）と60代以上（高齢者）は、他の世代と比べ来庁頻度が高い層が多い。
 - ◇ 30代および60代以上が行う手続等について特に配慮が必要
 - ◆ 市役所等（区役所、まちづくりセンター、出張所等を含む）への来庁理由
 - ✓ 証明書の取得と書類の提出が大半を占める。
 - ◇ 証明書の取得および書類の提出に係る手続等の利便性向上が必要
 - ✓ 来庁頻度が高いほど書類の提出や問合せのために来庁する割合が高い傾向にある。
 - ✓ 一方、来庁頻度が少ないほど証明書の取得のために来庁する割合が高い。
 - ◆ 来庁先窓口の調べ方
 - ✓ 来庁者のうち、72.5%が市ホームページで窓口を調べてから来庁する。また、このうち、書類の提出または証明書の取得のために来庁する割合が90%以上を占める。
 - ◇ 市ホームページから書類の提出及び証明書の取得ができる仕組みを構築することで、来庁者数の減少が見込まれる可能性がある。
 - ✓ 50代及び60代以上は他の世代と比べて低い傾向にあるが、55%以上は市ホームページで窓口を調べてから来庁する。
 - ✓ 来庁頻度が低いほど、市ホームページを見てから来庁する割合が高く、来庁頻度が高いほど、調べずに来庁する割合が高い。
 - ◆ 来庁時に行う手続等の種類
 - ✓ 住民異動関連の手続が44.0%と最も多く、次いで、税金関連が16.7%、小学生未満の子育て関連が12.1%であった。
 - ✓ 年齢別にみると、若い世代ほど住民異動関連の手続が多く、年代が上がるほど税金、保険・年金関連の手続が多い傾向にあった。また、子育て関連の手続は30代、学校・教育関連の手続は40代で最も多かった。
 - ◇ デジタル化に対応可能と考えられる比較的若い世代が行う手続（住民異動、子育て、学校・教育関連）についてオンライン申請の利用率が見込まれる。
 - ✓ 来庁頻度別にみると、来庁頻度が高いほど保険・年金、介護関連の手

続が多く、低いほど住民異動関連の手続が多い傾向にあった。また、子育て関連の手続の来庁頻度は数か月に1回程度～年に1回程度で多い傾向にあった。

◇ 来庁頻度が数か月に1回以下の割合が来庁者の多くを占めていることから、住民異動、子育て関連の手続についてオンライン化することで来庁者の減少が見込まれる。

➤ 来庁者の手続等に関する不満・要望等

◆ 手続等に関する不満

✓ 手続等に関する不満について、本人確認書類や印鑑など用意するものの多さが最も多く25.3%、次いで待ち時間の長さが24.3%、窓口の開所時間の短さ（土日・夜間開庁が無いことを含む）が16.8%であった。

◇ 行政のデジタル化により解決すべき課題は、①用意しなければならないものの多さ（本人確認書類、印鑑等）、②待ち時間の長さ、③窓口の開所時間の短さであり、そのためには、オンライン申請により来庁しないでできる手続等を増やし、来庁者数を減らすことが効果的である。

◆ 便利になってほしい手続等の種類

✓ 保険・年金関連の手続について、高齢者層及び来庁頻度の高い層で便利になってほしいと望む声が多かった。

◇ 保険・年金関連の手続については見直しが必要であるが、利用者層に高齢者が多いことから、デジタルデバインドへの配慮が必要。

◆ 手続等に関する要望

✓ オンラインや郵送による申請が25.8%と最も多く、次いで、休日・夜間等の申請が19.2%、出先機関の手続内容の拡充が11.1%であった。

✓ 年代別、来庁頻度別のいずれもオンラインや郵送による申請を要望する声が多かった。

◇ 来庁せずに手続できる仕組みを構築することで、時間や場所を問わずいつでも手続ができることにつながり、市民の利便性は向上する。

◆ オンライン申請の利用希望

✓ オンライン申請の利用希望は92.4%にものぼる。

✓ オンライン申請を「利用したくない」または「どちらとも言えない」

を選んだ7.6%のうち、インセンティブを受けられる場合、38.9%が「利用したい」に転じた。

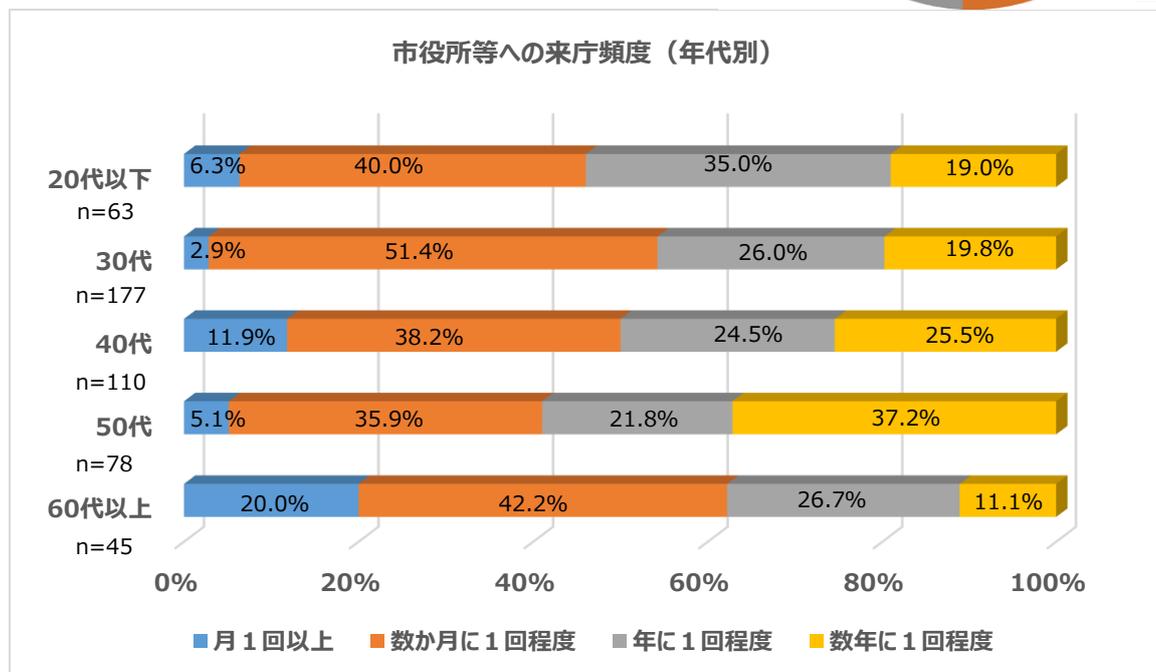
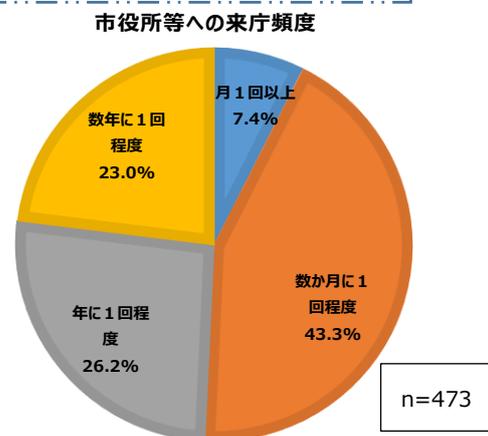
◇ オンライン申請にインセンティブを付けることで利用率向上が一定程度見込める。

2. 調査結果

(ア) 来庁者の実態把握

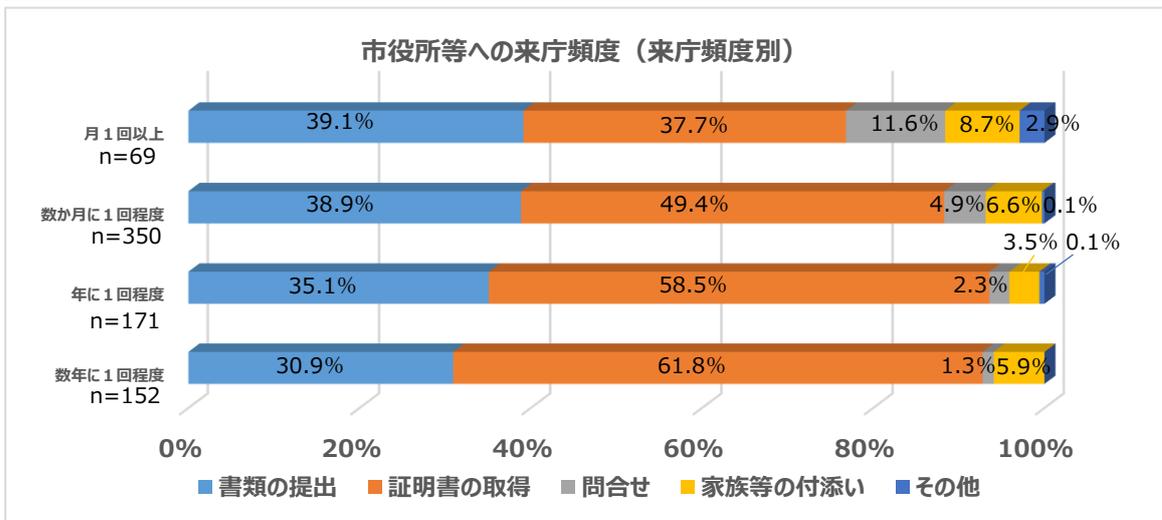
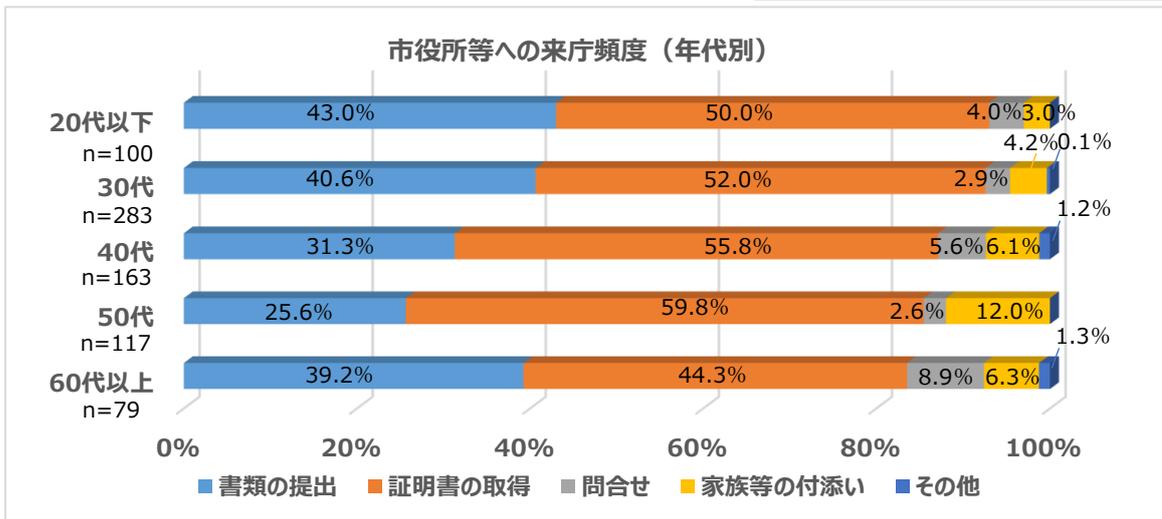
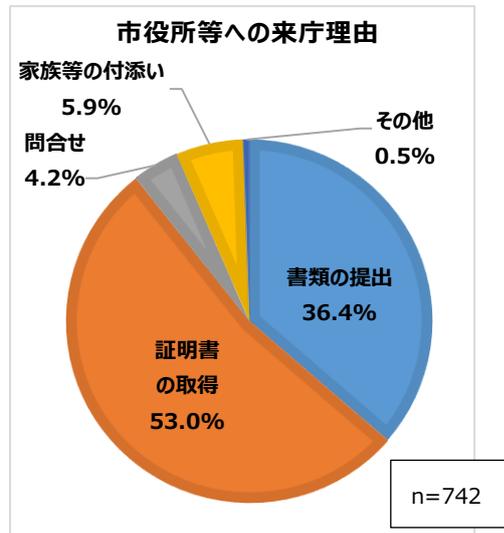
設問内容：あなたが市区町村で行う手続等のために市役所等（区役所、まちづくりセンター、出張所等を含む）に行く頻度を教えてください。

- 市役所等へ来庁する頻度として、数か月に1回程度が最も多く、概ね各世代とも同じ傾向。
- 30代（子育て世代）の来庁頻度は、数か月に1回程度が他の世代に比べ多い。
- 60代の来庁頻度は、月1回以上が他の世代と比べて多い。



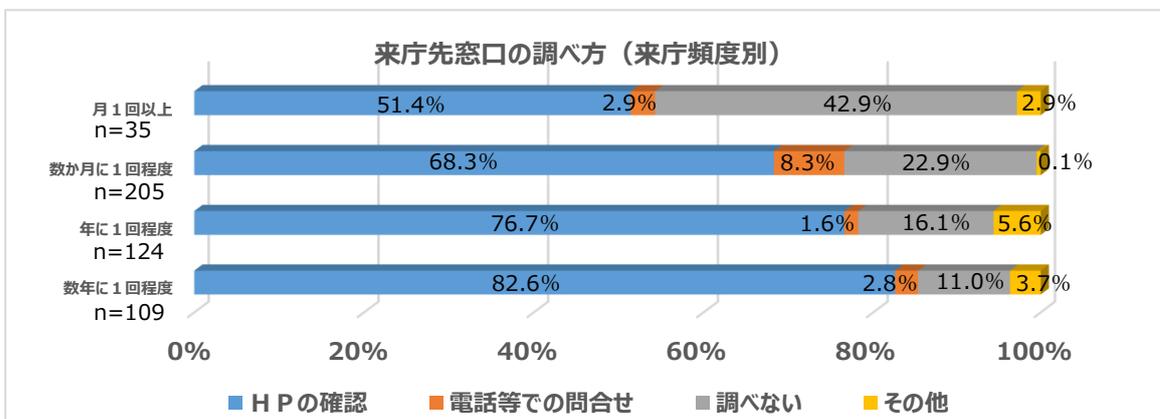
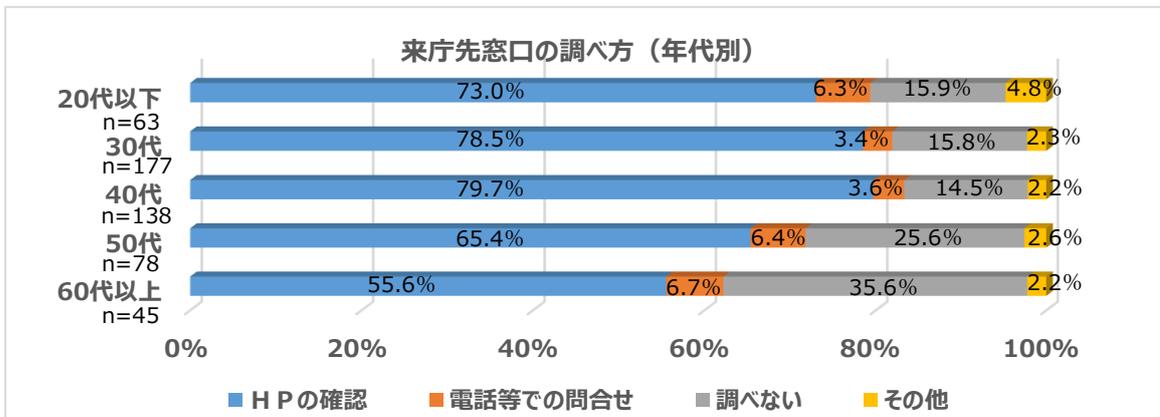
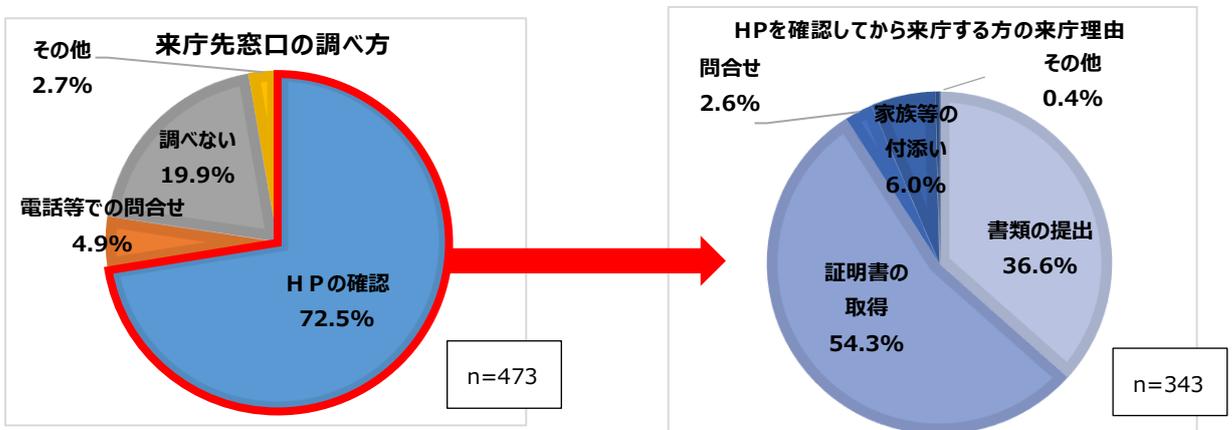
設問内容：あなたが市区町村に提出する手続等のために市役所等（市役所、区役所、まちづくりセンター、出張所等を含む）に行く主な理由を教えてください。（あてはまる番号をすべて選択）

- 証明書の取得（53.0%）と書類の提出（36.4%）が大半を占める。
- 50代の来庁理由について、家族・親族等の付添いによるものが他の世代と比べ高い
- 来庁頻度が高いほど書類の提出や問合せのために来庁する割合が高い傾向にある。一方、来庁頻度が少ないほど証明書の取得のために来庁する割合が高い。



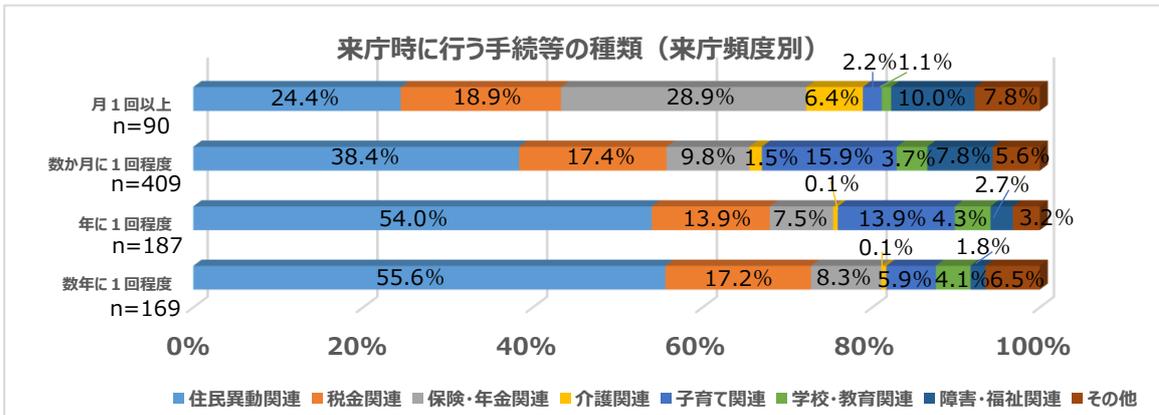
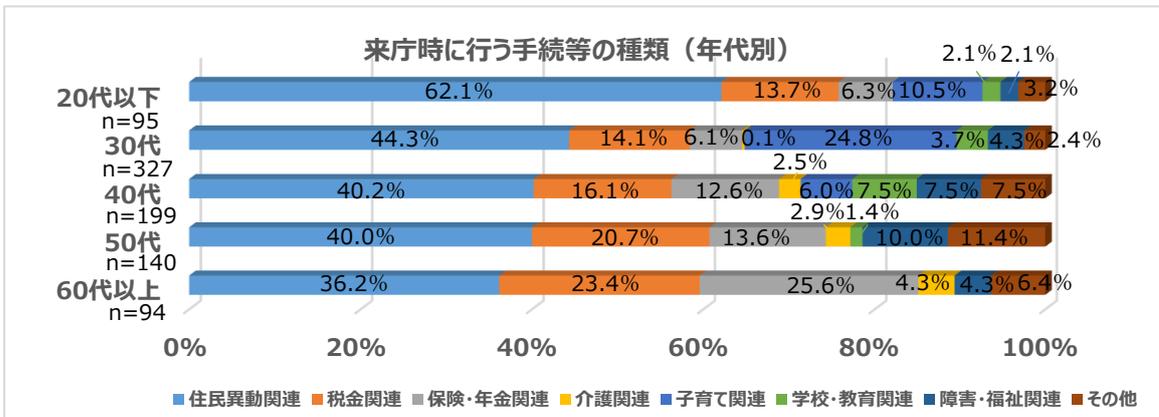
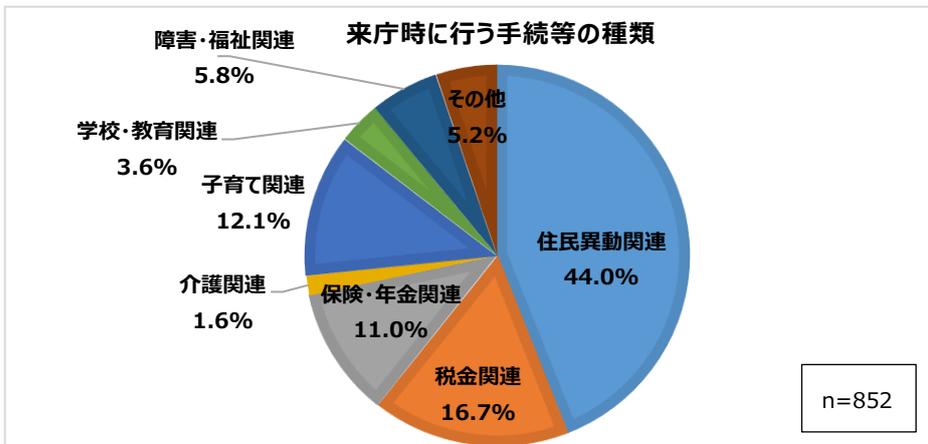
設問内容：あなたが手続等のために市役所等（区役所、まちづくりセンター、出張所等を含む）に行く際にどの窓口に行けば良いか分からない場合、主にどのように調べますか。

- 来庁者のうち、72.5%が市ホームページで窓口を調べてから来庁する。また、このうち、書類の提出または証明書の取得のために来庁する割合が90%以上を占める。
- 50代及び60代以上は他の世代と比べて低い傾向にあるが、55%以上は市ホームページで窓口を調べてから来庁する。
- 来庁頻度が低いほど、市ホームページを見てから来庁する割合が高く、来庁頻度が高いほど、調べずに来庁する割合が高い。



設問内容：あなたご自身が市役所等に来庁して行う主な手続等の種類を教えてください。（あてはまる番号を3つまで選択）

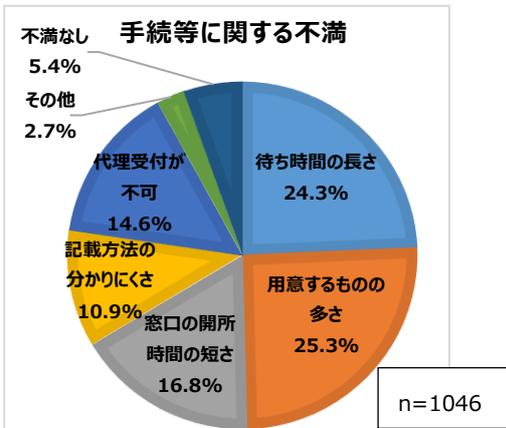
- 来庁時に行う手続について、住民異動関連の手続が44.0%と最も多く、次いで、税金関連が16.7%、子育て関連が12.1%であった。
- 年齢別にみると、若い世代ほど住民異動関連の手続が多く、年代が上がるほど税金、保険・年金関連の手続が多い傾向にあった。また、子育て関連の手続は30代、学校・教育関連の手続は40代で最も多かった。
- 来庁頻度が高いほど保険・年金、介護関連の手続が多く、低いほど住民異動関連の手続が多い傾向にあった。また、子育て関連の手続の来庁頻度は数か月に1回程度～年に1回程度が多い傾向にあった。



(イ) 来庁者の手続等に関する不満・要望等

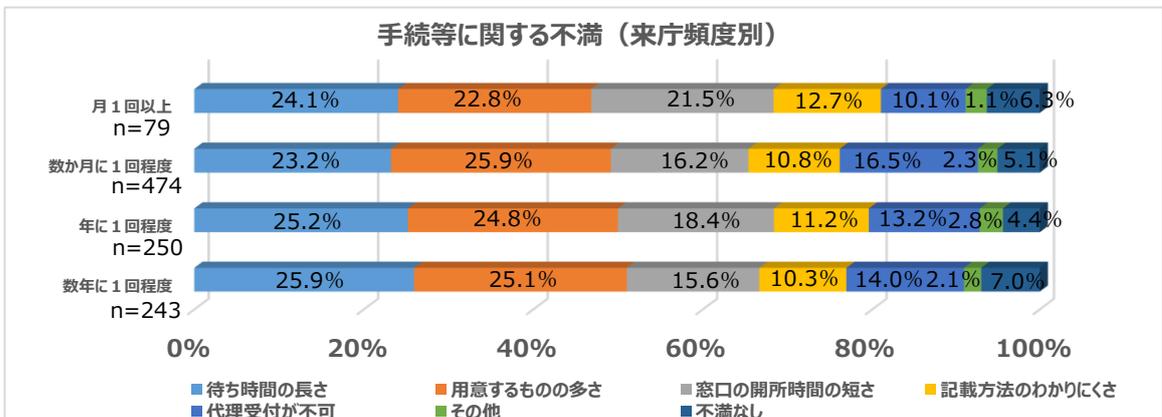
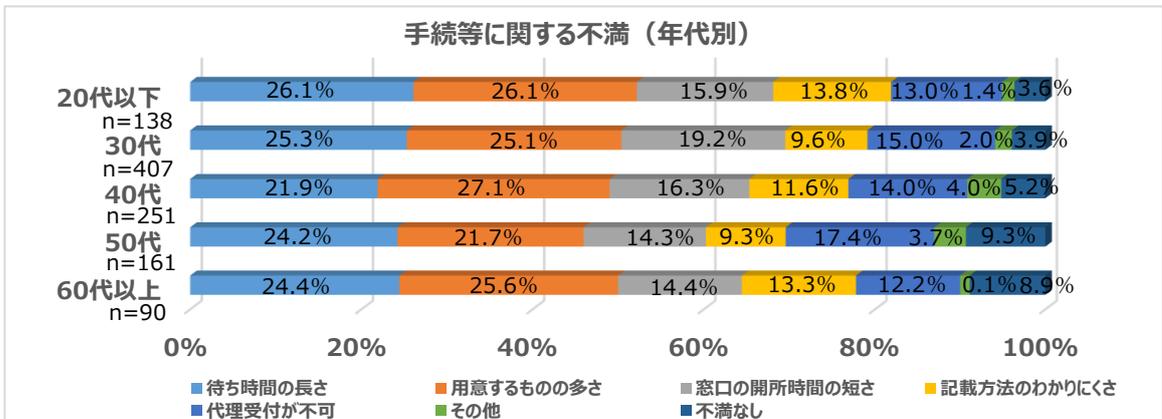
設問内容：あなたが市役所等で行う手続等について不満に感じている点を教えてください。（あてはまる番号を3つまで選択）

- 手続等に関する不満について、本人確認書類や印鑑など用意するものの多さが最も多く 25.3%、次いで待ち時間の長さが 24.3%、窓口の開所時間の長さ（土日・夜間やっていないを含む）が 16.8%となった。
- 年齢別でみると、家族等の付添いのために来庁する割合が最も多い50代で、「代理受付が不可」の割合が高かったが、概ねどの年代でも上記と同じ傾向であった。
- 来庁頻度が高いほど窓口の開所時間の長さに関する不満が多く、低いほど待ち時間の長さについての不満が多い傾向であった。



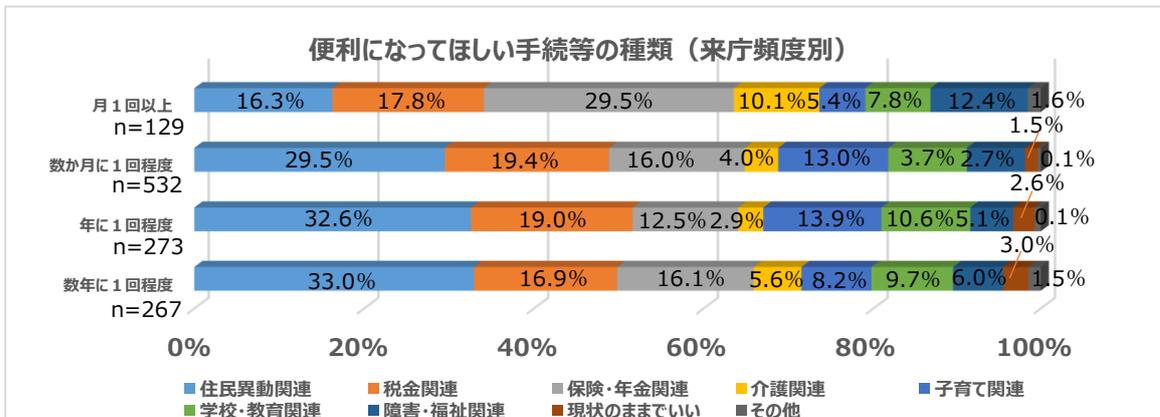
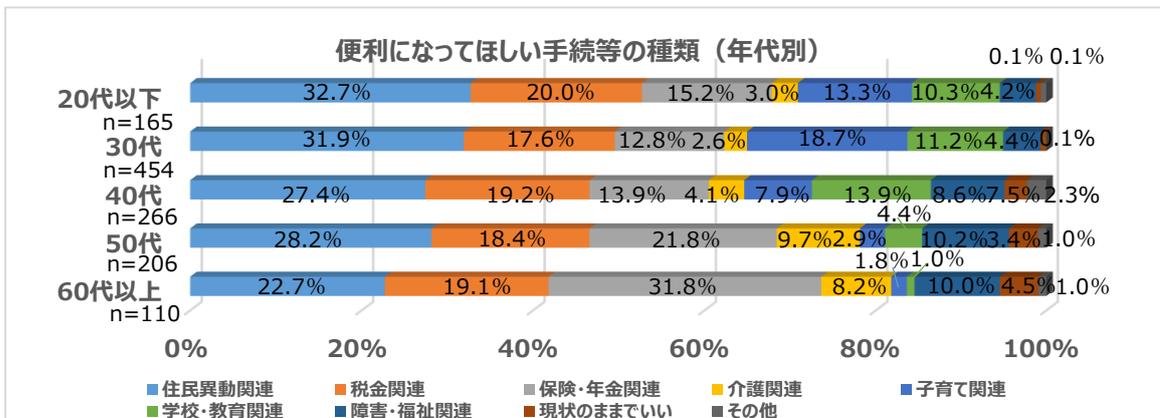
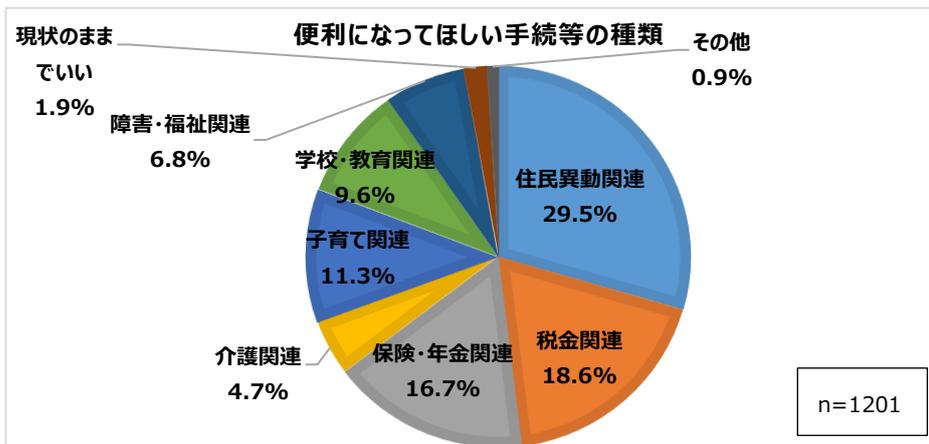
<主なその他意見>

- ・インターネットで手続が出来ず窓口までいかなければならない
 - ・氏名や住所等、市役所に申請済みの箇所まで記載しなければならない
 - ・手続の流れ、提出物の種類、申請書の入手方法等の情報がまとまっていない
 - ・登録費用等の支払いにオンライン決済が利用できない
 - ・複数の手続を1箇所できない ・職員の対応が悪い
 - ・手続が煩雑
 - ・手書きしなければならない
 - ・隣の窓口の音が聞こえる等、個人情報の漏えいが心配
- 他



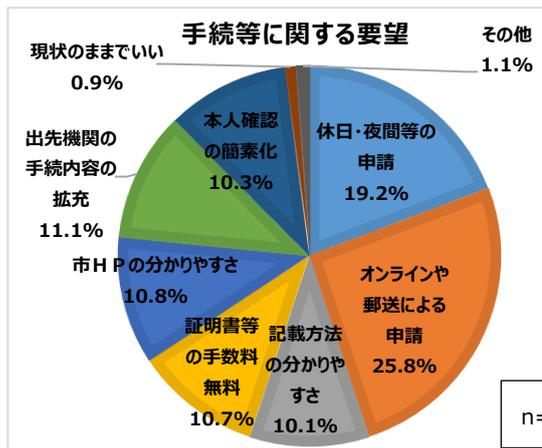
設問内容：書面規制、押印、対面規制の見直しに関する若手職員プロジェクトチームでは、いつでも・どこでも・誰でも行政サービスにアクセスできる仕組みを検討しています。あなたが利用する行政サービスの中で、特に便利になってほしいサービスを教えてください。（あてはまる番号を3つまで選択）

- 便利になってほしい手続等について、住民異動関連が29.5%と最も多く、次いで、税金関連が18.6%、保険・年金関連が16.7%であった。
- 年齢別にみると、年代が上がるほど保険・年金関連の手続が多い傾向にあった。
- 来庁頻度が高いほど、保険・年金関連が多く、また、介護関連が高い傾向にあった。一方、来庁頻度が低いほど住民異動関連の手続が多い傾向にあった。

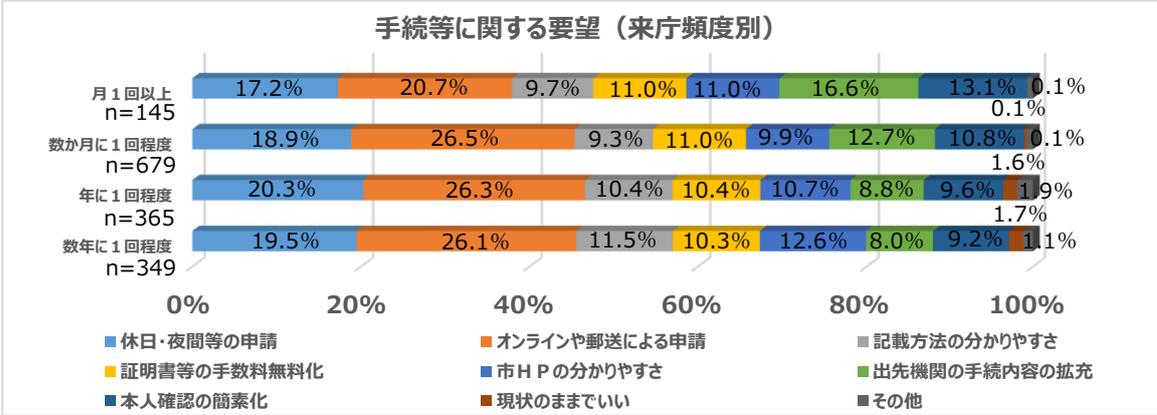
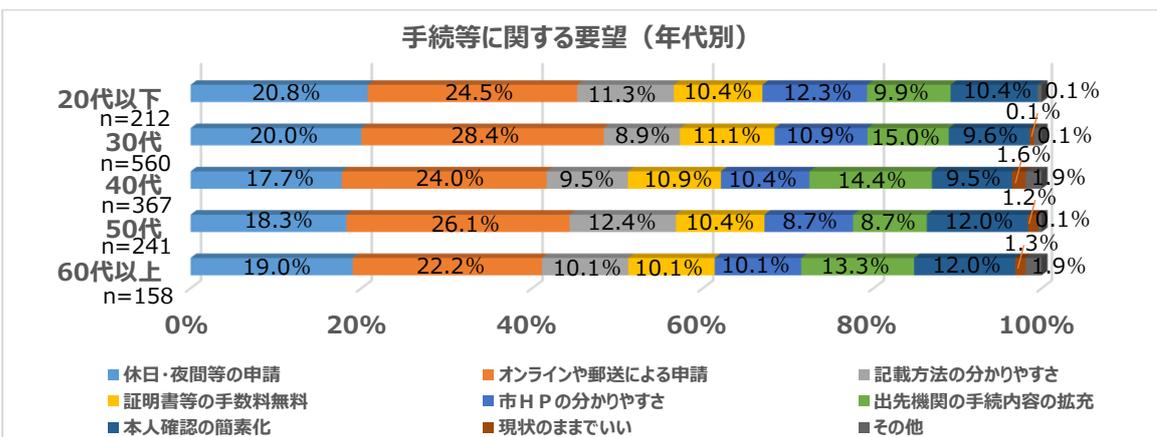


設問内容:あなたが利用する行政サービスについて、どのように便利になってほしいか、具体的に教えてください。(あてはまるものをすべて回答)

- オンラインや郵送による申請が 25.8%と最も多く、次いで、休日・夜間等の申請が 19.2%、出先機関の手続内容の拡充が 11.1%であった。
- 年代別、来庁頻度別のいずれもオンラインや郵送による申請を要望する声が多かった。



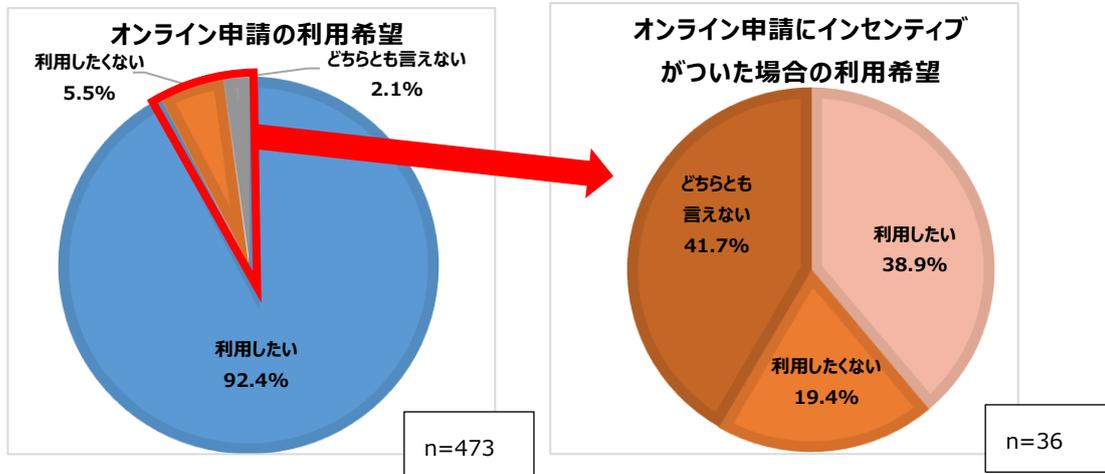
- <主なその他意見>
- ・チャット、メール、LINE等による問合せ対応
 - ・手続の流れ、提出物の種類、申請書の入手方法等の情報をまとめてほしい
 - ・窓口の一元化
 - ・手数料のキャッシュレス化
 - ・押印の廃止
 - ・情報を届けたいという思いで検討してほしい
 - ・手続の簡素化
 - ・障害者への配慮
 - 他



設問内容①：インターネット等を利用して窓口に来庁せず市役所等で行う手続等ができるようになった場合、利用を検討したいと思いますか。

設問内容②：設問内容①で「利用したくない」、「どちらとも言えない」を選んだ方について、インターネット等を利用して窓口に来庁せず申請した方を対象に「手数料が無料になる」、「公共施設等の使用料金が安くなる」等のメリットを受けられるような仕組みがある場合、利用を検討したいと思いますか。

- 設問①について、オンライン申請の利用を希望する方が92.4%にものぼった。
- 設問②について、「利用したくない」または「どちらとも言えない」を選んだ7.6%のうち、インセンティブを受けられる場合、38.9%が「利用したい」に転じる結果となった。



(ウ) 自由意見

設問内容：市役所等で行う手続等について、こうすればもっとよくなるのではないかと
いうあなたの意見を自由に記載してください。

● 市役所等で手続を行う際の困りごとの実態

住民の方が抱える市役所等で手続を行う際の主な困りごと	
来庁する上での課題	<ul style="list-style-type: none">・窓口に行くために仕事を休まなければならない・未就学児を連れて行かなければならず、申請書の記入、待ち時間が大変、手続にも集中できない・市役所が駅から離れており、また、車を運転できないため窓口に行くことが困難・持病があり、手続のために市役所へ行くために外出すること自体が大変・別世帯に住む高齢の両親の手続が不安・要介護の家族を連れていくことが難しい・障害がある子どもの手続が負担
郵送手続に関する課題	<ul style="list-style-type: none">・家にプリンターがないため郵送用の申請書類を印刷できない
電話での問合せに関する課題	<ul style="list-style-type: none">・仕事等により受付時間中に電話をかけることが難しい・受付時間中に電話しても繋がらないことが多い・聴力に難ありのため電話での相談が難しい
手続内容に関する課題	<ul style="list-style-type: none">・市役所へ提出する書類に、市役所が発行する手数料のかかる書類を添付しなければならない・記載例を見ても市民に簡単に理解できない用語が多い
その他	<ul style="list-style-type: none">・新型コロナウイルスへの感染の恐れから人の集まる場所には行きたくない

● オンライン申請に関する主な意見

オンライン申請に関する主な意見	
オンライン申請について要望する声	<ul style="list-style-type: none"> • インターネットですべての手続が完了する仕組み（本人確認、電子決済を含む） • インターネットですべての手続を完了させるのではなく、事前に電子申請・電子決済を済ませておき、来庁時に本人確認のみ行う仕組み • 各種証明書等の電子交付 • 各種証明書等の自宅プリンターでの印刷 • インターネット上での申請状況等の確認 • 各種デバイス（スマートフォン等）、ブラウザのバージョンへの対応 • オンライン申請を行った住民に対するインセンティブの付与（手数料無料、待ち時間短縮等） • 高齢者でも使いやすいシステム
オンライン申請に関する懸念の声	<ul style="list-style-type: none"> • セキュリティ、サーバーダウン等に不安 • デジタル化により本人の控えの文書がなくなるため何を申請したのか分からなくなる • 完全にデジタル化すると障害者が手続できないためある程度対面での手続を残してほしい • 高齢者が対応できない

● オンライン申請以外のデジタル化に関する主な意見

オンライン申請以外のデジタル化に関する主な意見	
オンライン相談窓口	<ul style="list-style-type: none"> ・ テレビ電話やWeb会議システム等により、市役所に行かなくても窓口に出向いた時と同様に相談できるシステム ・ 出張所等へのテレビ電話窓口（本庁舎でしかできない業務の対応） ・ チャットやメールにより問合せできるシステム
市民向け情報の電子配信	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各種手続きの提出時期にプッシュ通知 ・ 申請後に送付される結果通知の電子メールによる送付 ・ 個人が受けられるサービスの提案
窓口での申請	<ul style="list-style-type: none"> ・ 手書きの申請書を廃止し、PCやタブレットでの入力（職員の代理入力含む） ・ 変更手続き時の記載の省略（変更箇所のみ記載） ・ 本人確認により省略できる記入欄の削除（氏名、住所、生年月日等） ・ マイナンバーで確認できる項目の記入欄の削除
キャッシュレス化	<ul style="list-style-type: none"> ・ 手数料のキャッシュレス化 ・ コンビニ交付機のキャッシュレス対応
行政ワンスオンリー化	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人からの同意を前提に、1箇所に申請すれば他の部署にも連携されるシステム ・ 住民が来庁する部署の本庁舎1階への集約 ・ 証明書等の発行のみを管轄する窓口の設置

● デジタル化以外の要望

デジタル化以外の主な意見	
市ホームページ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 手続内容の案内から提出する書類までの情報の掲載（書類だけが掲載されていて分かりづらい） ・ 申請書類のWord、Excel形式での掲載 ・ 出先機関で可能な手続とアクセス方法の掲載
来庁予約、待ち時間の見える化	<ul style="list-style-type: none"> ・ インターネット上での予約システムの導入（代理申請も含む） ・ 事前予約を行った住民に対するインセンティブの付与（手数料無料、待ち時間短縮等） ・ 自分があと何番目に呼ばれるかの表示（メール等でのプッシュ通知、インターネット上での配信を含む） ・ 来庁人数を分析し開庁時間や人員体制の見直し
休日・夜間の開庁	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日曜日を含む休日開庁 ・ 開庁時間の延長（夜間）
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 出先機関の増設 ・ 本庁舎正面玄関に大きい案内表示を設置してほしい ・ 英語の話せる職員の配置 ・ 出先機関への本庁職員の配置 ・ 記載台を広くしてほしい ・ 休憩時間の3交代制 ・ さがみはらカードによる自動交付機の再設置

● 押印廃止に関する主な意見

押印廃止に関する主な意見	
賛成	<ul style="list-style-type: none"> ・ 押印ではなく署名やサインに ・ 記名押印について、記名拇印も有効にしてほしい ・ 電子印鑑 ・ 指紋、網膜等の生体認証の導入 ・ 押印以外にも形骸化している記載欄を削除してほしい（本人確認すれば住所、生年月日等を記載不要とする等） ・ 委任状も廃止してほしい（委任された者の本人確認は残す）
反対	<ul style="list-style-type: none"> ・ 婚姻届の押印は残してほしい ・ 本人の同意の確認が取れなくなるのではないかと ・ 押印廃止によるリスクを議論してほしい