

3 電子申請を活用した区民サービスの向上について

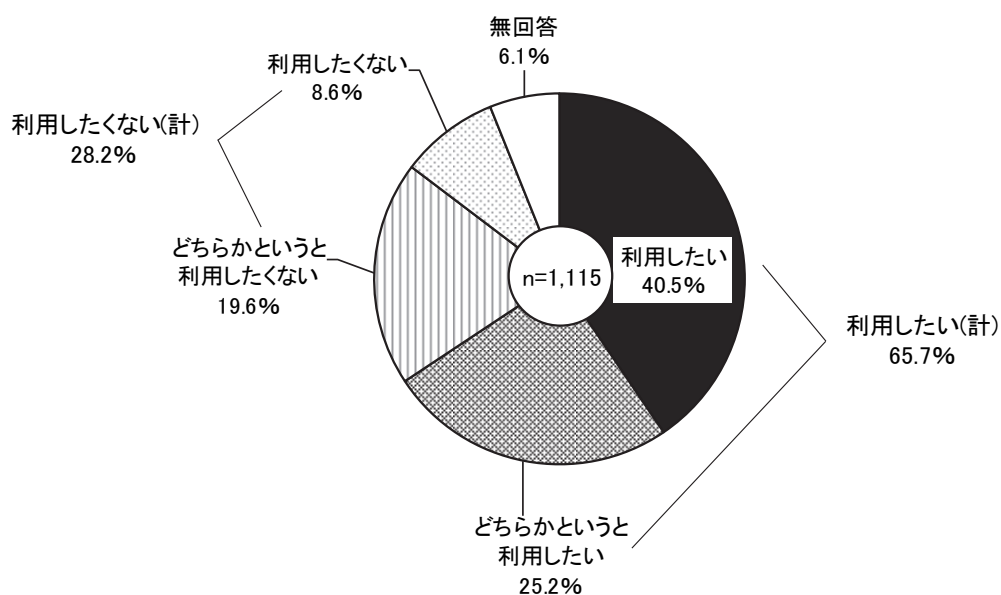
(1) 電子申請の利用意向

◇『利用したい』が6割半ば

問32 区は、パソコンやスマートフォンを使って手続きができる電子申請の導入（オンライン化）を進めていく予定ですが、あなたは、電子申請を利用したいと思いますか。

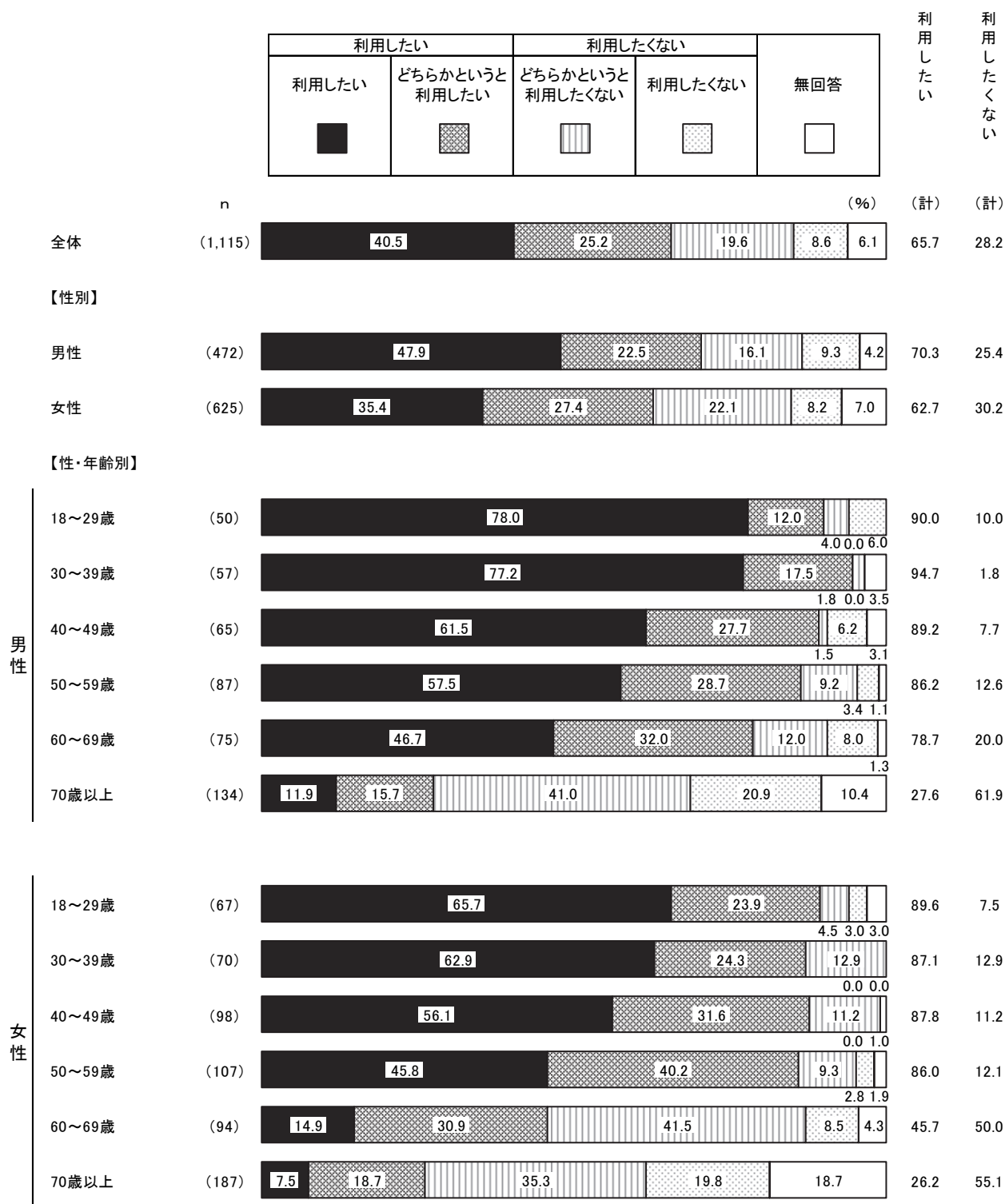
(○は1つ)

図3-1-1 電子申請の利用意向



電子申請を利用したいかを聞いたところ、「利用したい」(40.5%)と「どちらかという利用したい」(25.2%)を合わせた『利用したい』(65.7%)が6割半ばとなっている。一方、「どちらかというと利用したくない」(19.6%)と「利用したくない」(8.6%)を合わせた『利用したくない』(28.2%)が3割近くとなっている。(図3-1-1)

図3-1-2 電子申請の利用意向—性別、性・年齢別



性別にみると、『利用したい』は男性の方が女性より7.6ポイント高くなっている。

性・年齢別にみると、『利用したい』は男女ともにおおむね年代が下がるほど割合が高くなっており、男性30～39歳で9割半ばと多くなっている。(図3-1-2)

(1-1) 電子申請を利用したくないと思う理由

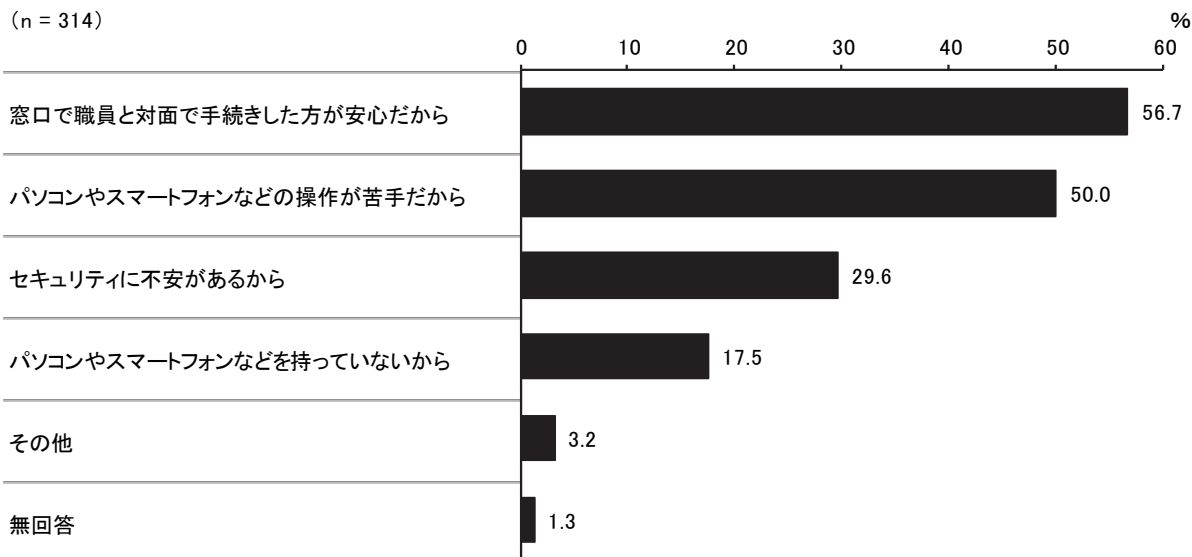
◇「窓口で職員と対面で手続きした方が安心だから」が6割近く

【問32で「どちらかという util したくない」または「利用したくない」と答えた方へ】

問32-1 あなたが、電子申請を「利用したくない」と思う理由は何ですか。

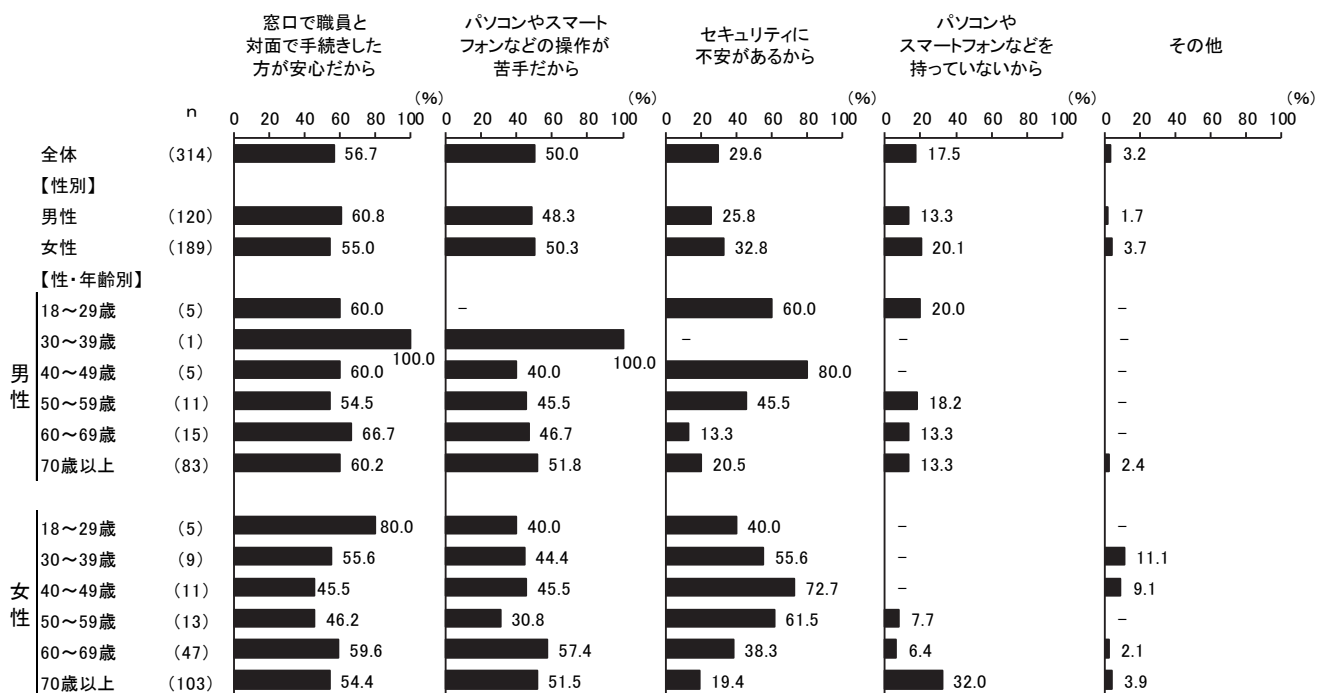
(○は2つまで)

図3-1-3 電子申請を利用したくないと思う理由



電子申請の利用について「どちらかという util したくない」または「利用したくない」と答えた方 (314人) に、電子申請を利用したくないと思う理由を聞いたところ、「窓口で職員と対面で手続きした方が安心だから」(56.7%) が6割近くと最も多く、次いで「パソコンやスマートフォンなどの操作が苦手だから」(50.0%)、「セキュリティに不安があるから」(29.6%)、「パソコンやスマートフォンなどを持っていないから」(17.5%) の順となっている。(図3-1-3)

図3-1-4 電子申請を利用したくないと思う理由—性別、性・年齢別



性別にみると、「セキュリティに不安があるから」は女性の方が男性より7.0ポイント高くなっている。

性・年齢別は基数が少ないため参考に図示する。(図3-1-4)

(1-2) 区の電子申請の利用状況

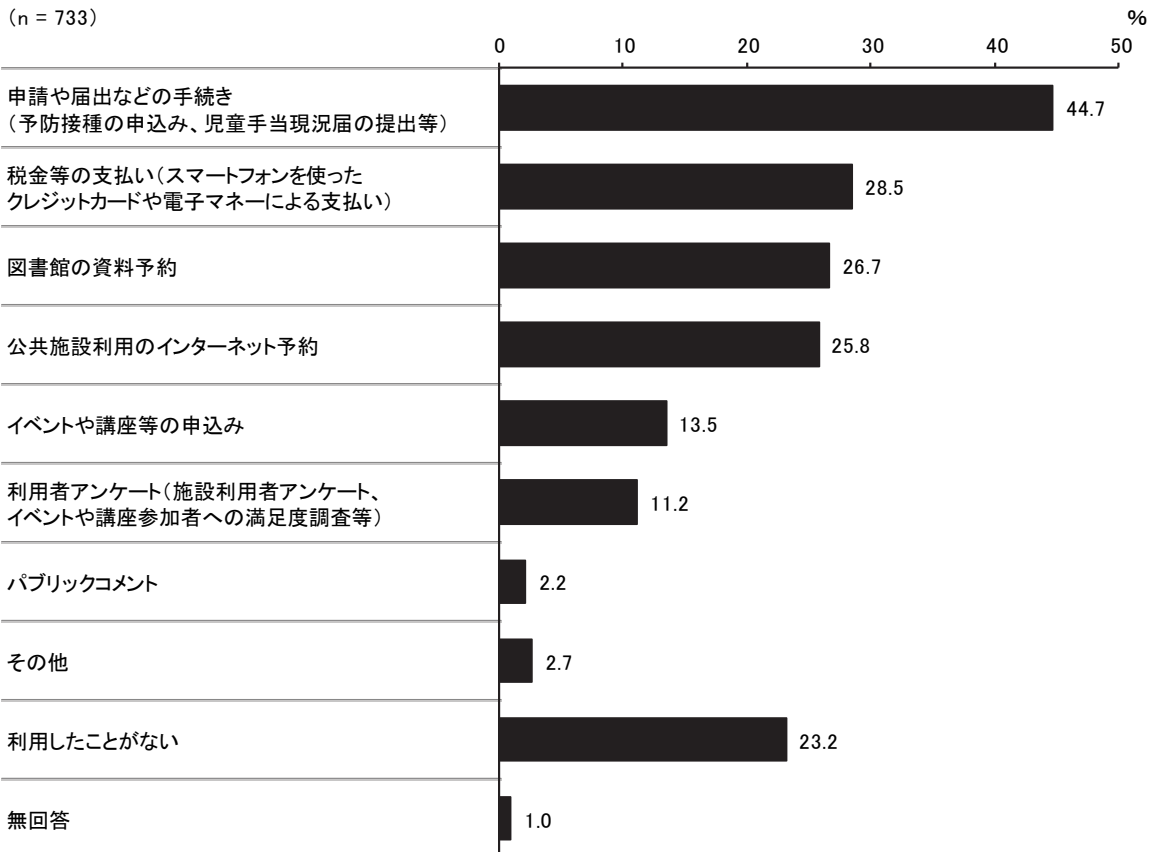
◇「申請や届出などの手続き（予防接種の申込み、児童手当現況届の提出等）」が4割半ば

【問32で「利用したい」または「どちらかという利用したい」と答えた方へ】

問32-2 あなたがこれまで利用したことのある区の電子申請は何ですか。

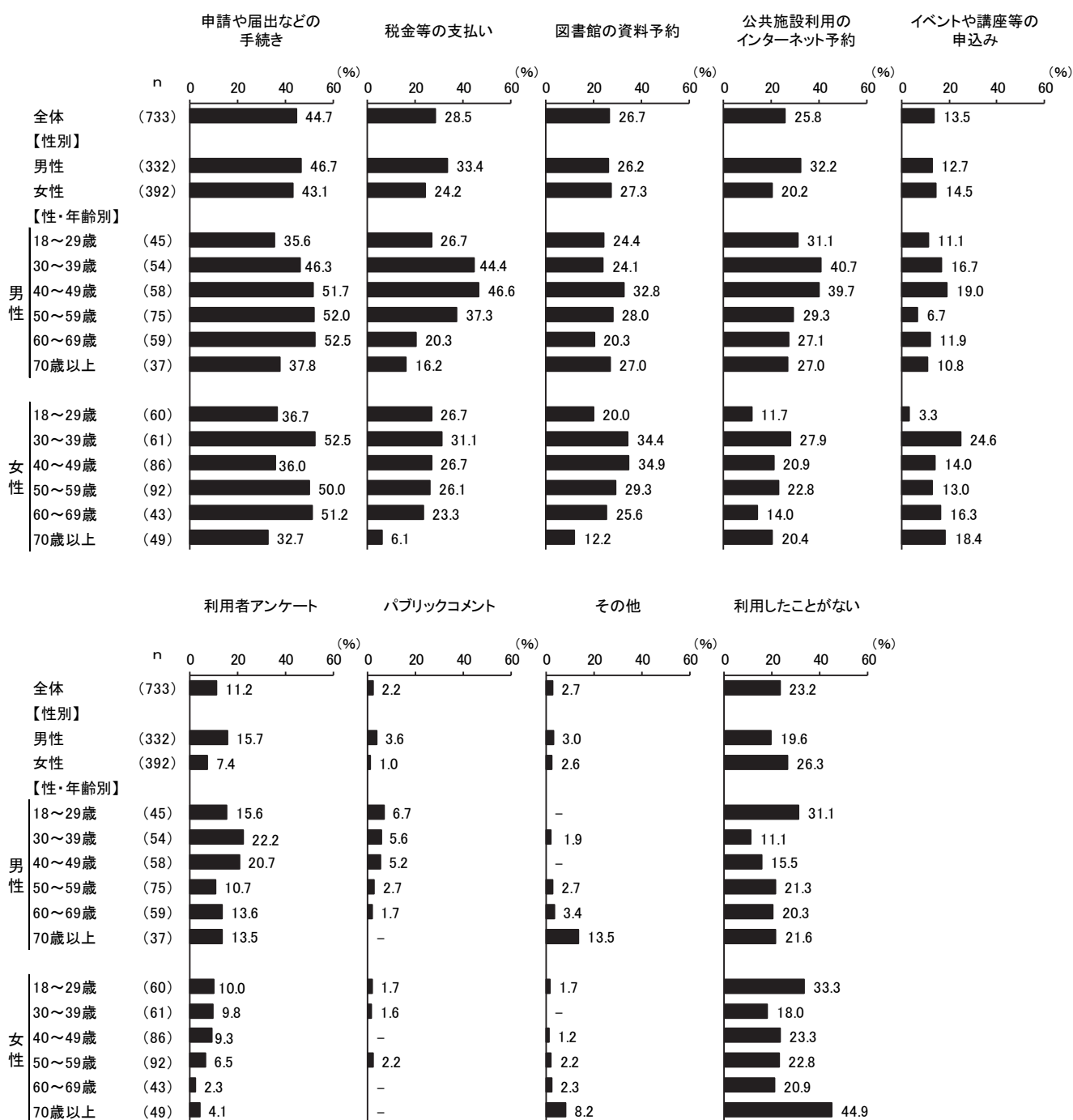
(〇はいくつでも)

図3-1-5 区の電子申請の利用状況



電子申請の利用について「利用したい」または「どちらかという利用したい」と答えた方(733人)に、これまで利用したことのある区の電子申請を聞いたところ、「申請や届出などの手続き（予防接種の申込み、児童手当現況届の提出等）」(44.7%)が4割半ばで最も多く、次いで「税金等の支払い（スマートフォンを使ったクレジットカードや電子マネーによる支払い）」(28.5%)、「図書館の資料予約」(26.7%)、「公共施設利用のインターネット予約」(25.8%)などの順となっている。(図3-1-5)

図3-1-6 区の電子申請の利用状況—性別、性・年齢別

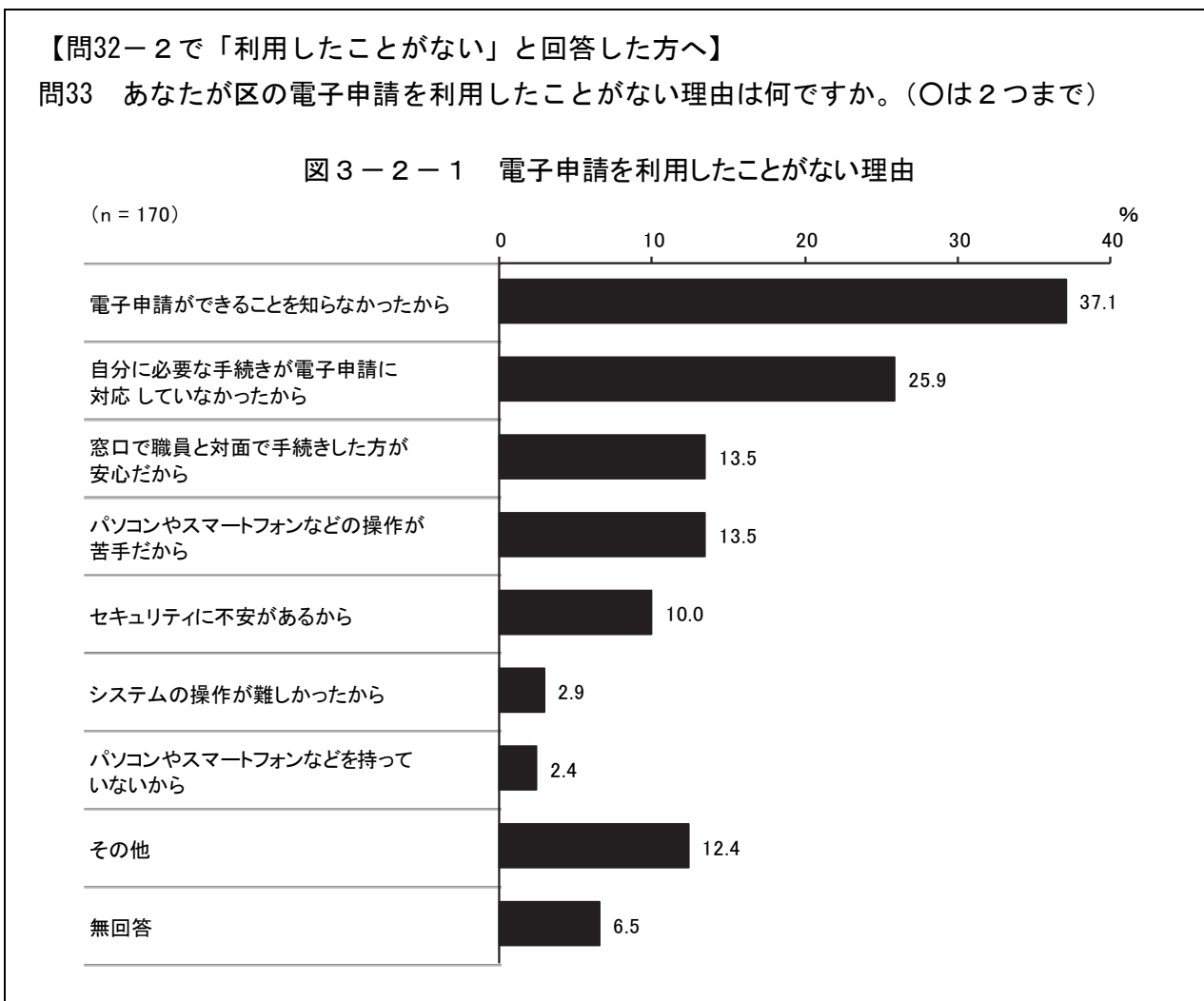


性別にみると、「公共施設利用のインターネット予約」は男性の方が女性より12.0ポイント高くなっている。

性・年齢別にみると、「申請や届出などの手続き（予防接種の申込み、児童手当現況届の提出等）」は男性40～49歳、男性50～59歳、男性60～69歳、女性30～39歳、女性50～59歳、女性60～69歳で5割台となっている。（図3-1-6）

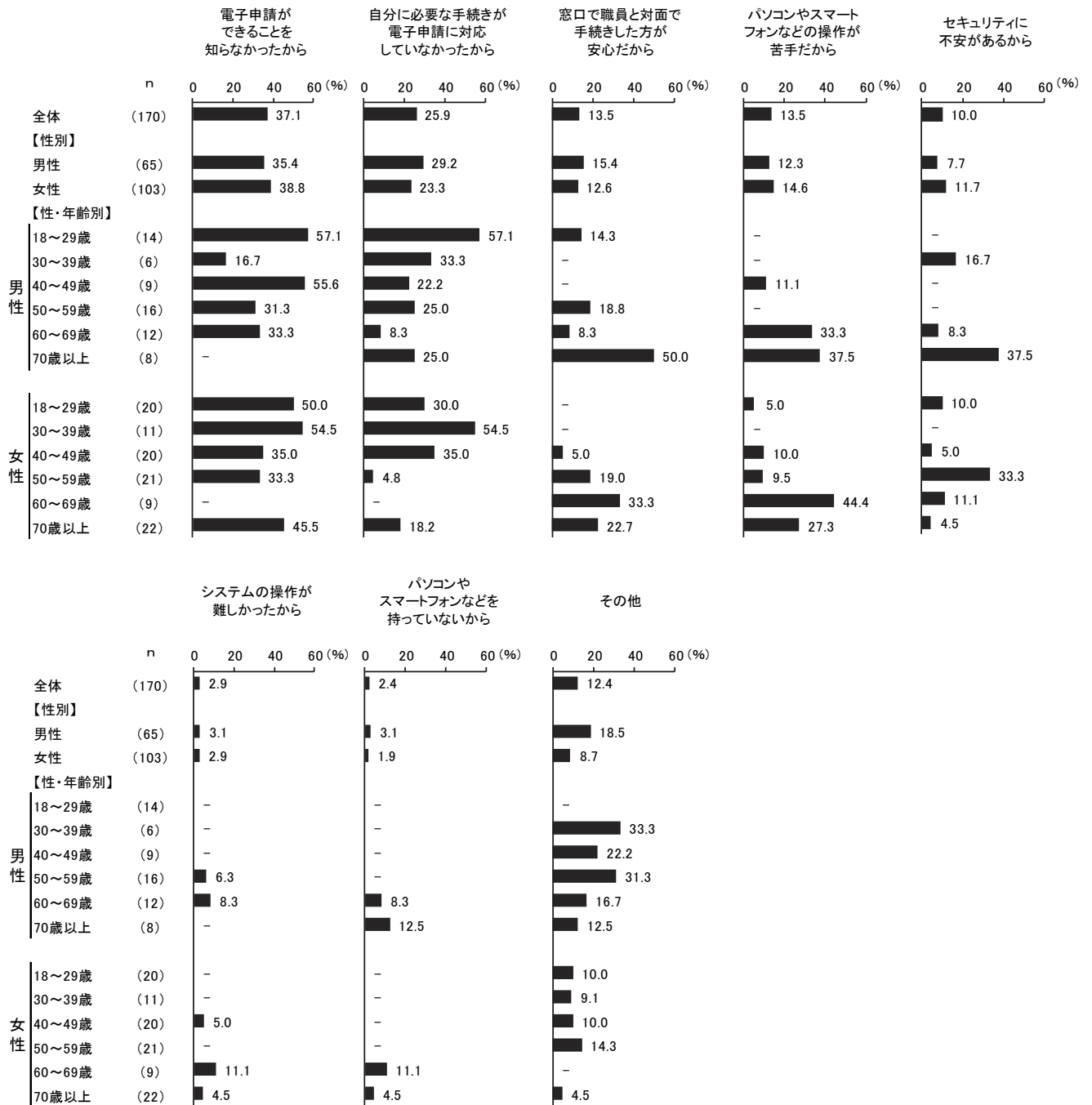
(2) 電子申請を利用したことがない理由

◇「電子申請ができることを知らなかったから」が4割近く



区の電子申請を「利用したことがない」と答えた方(170人)に、電子申請を利用したことがない理由を聞いたところ、「電子申請ができることを知らなかったから」(37.1%)が4割近くと最も多く、次いで「自分に必要な手続きが電子申請に対応していなかったから」(25.9%)、「窓口で職員と対面で手続きした方が安心だから」(13.5%)、「パソコンやスマートフォンなどの操作が苦手だから」(13.5%)などの順となっている。(図3-2-1)

図3-2-2 電子申請を利用したことがない理由—性別、性・年齢別

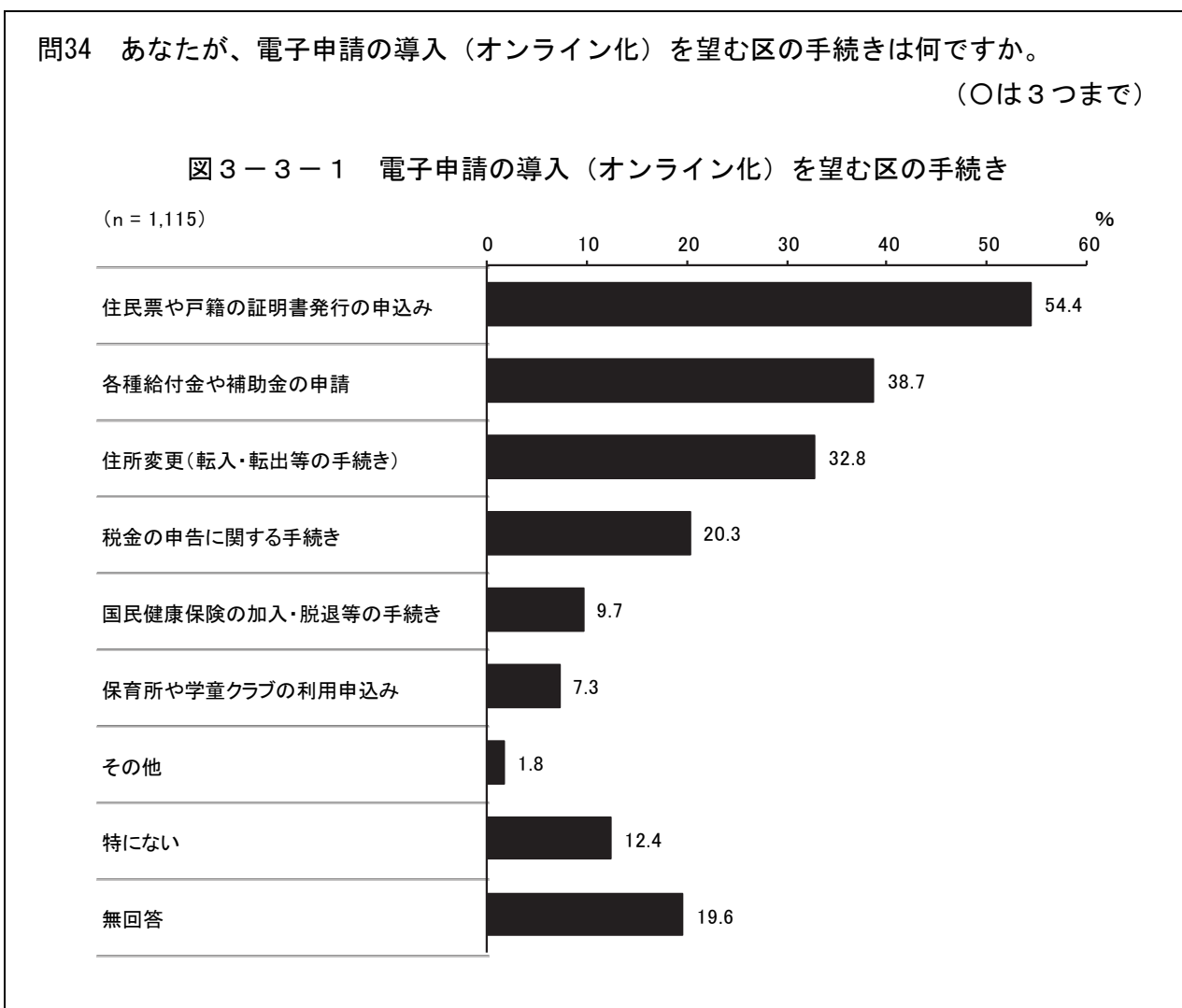


性別にみると、「自分に必要な手続きが電子申請に対応していなかったから」は男性の方が女性より5.9ポイント高くなっている。

性・年齢別は基数が少ないため参考に図示する。(図3-2-2)

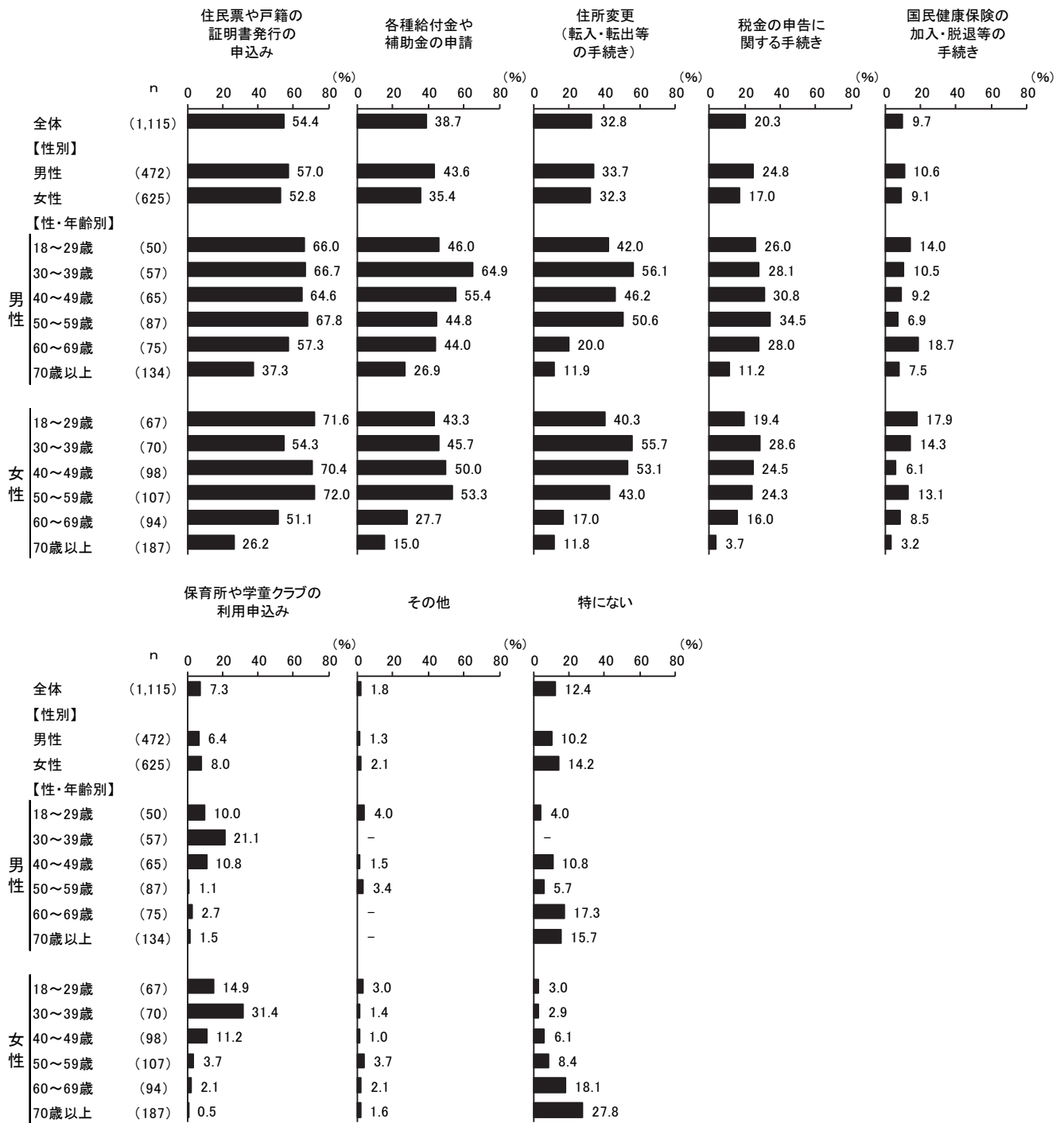
(3) 電子申請の導入（オンライン化）を望む区の手続き

◇「住民票や戸籍の証明書発行の申込み」が5割半ば



電子申請の導入（オンライン化）を望む区の手続きについて聞いたところ、「住民票や戸籍の証明書発行の申込み」(54.4%)が5割半ばと最も多く、次いで「各種給付金や補助金の申請」(38.7%)、「住所変更（転入・転出等の手続き）」(32.8%)、「税金の申告に関する手続き」(20.3%)などの順となっている。(図3-3-1)

図3-3-2 電子申請の導入（オンライン化）を望む区の手続き－性別、性・年齢別



性別にみると、「各種給付金や補助金の申請」は男性の方が女性より8.2ポイント高くなっている。

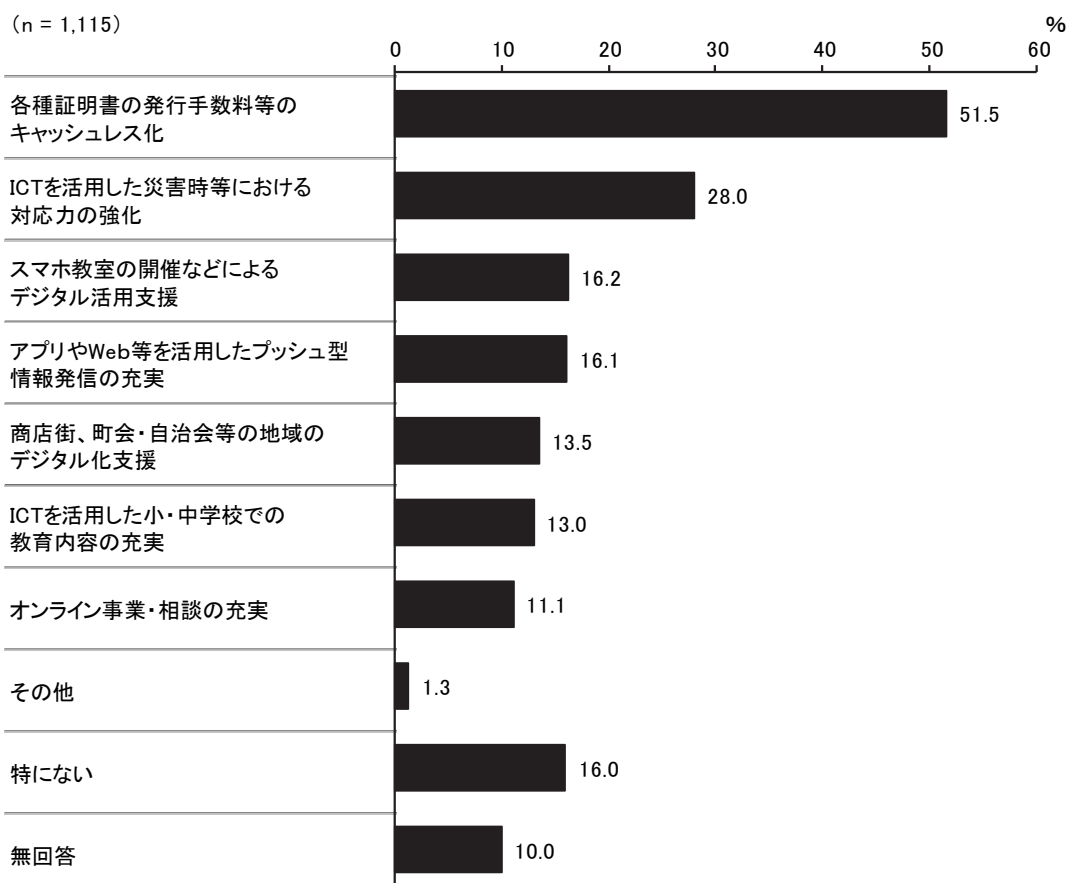
性・年齢別にみると、「保育所や学童クラブの利用申込み」は女性30～39歳で3割を超えて多くなっている。(図3-3-2)

(4) 区のデジタル化の取り組みで力を入れてほしい分野

◇「各種証明書の発行手数料等のキャッシュレス化」が5割を超える

問35 区は電子申請の導入（オンライン化）以外にも、行政サービスのデジタル化を進めていく予定です。区のデジタル化の取り組みで、あなたが力を入れてほしい分野はどれですか。（〇は3つまで）

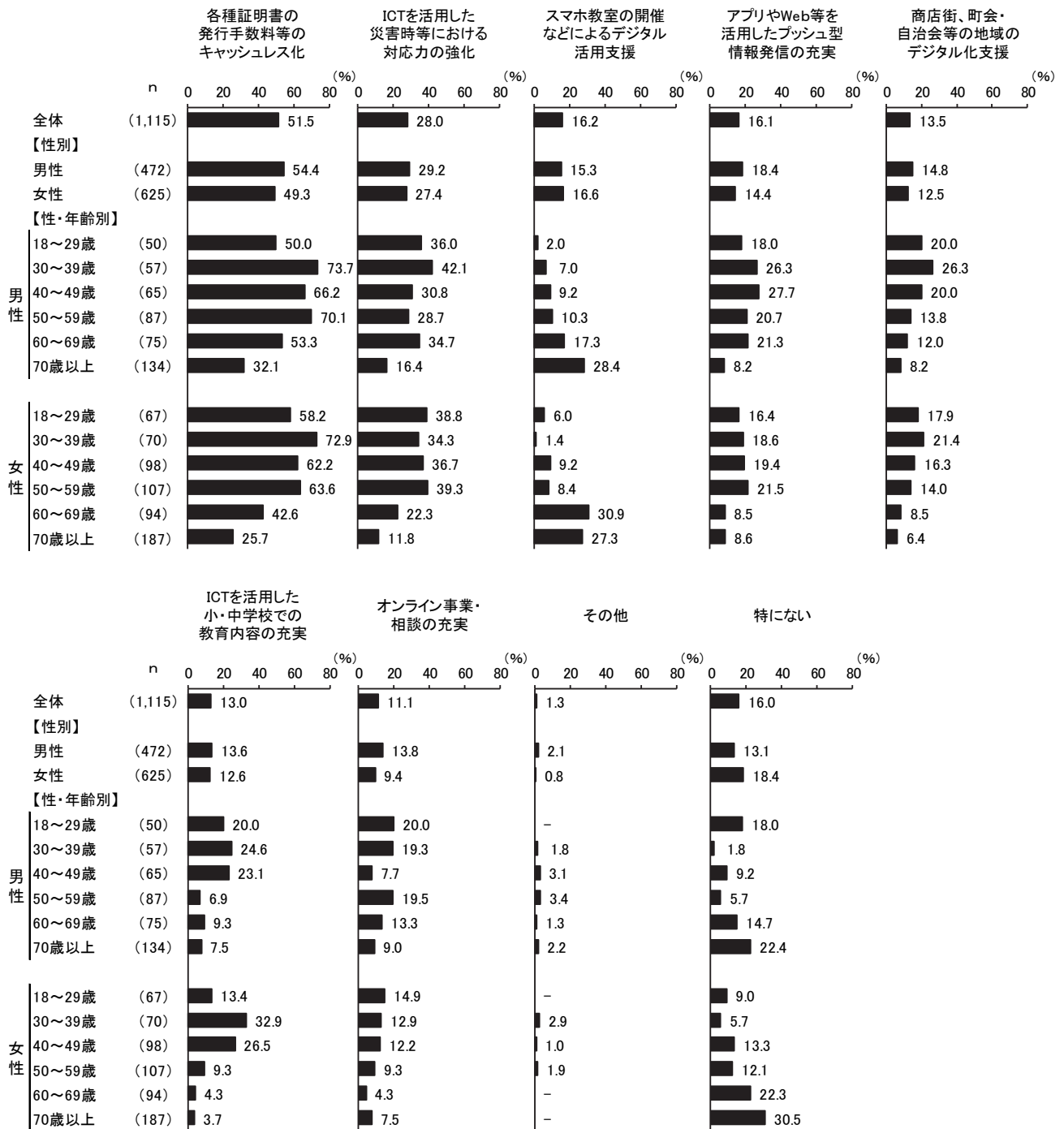
図3-4-1 区のデジタル化の取り組みで力を入れてほしい分野



区のデジタル化の取り組みで力を入れてほしい分野を聞いたところ、「各種証明書の発行手数料等のキャッシュレス化」(51.5%)が5割を超えて最も多く、次いで「ICTを活用した災害時等における対応力の強化」(28.0%)、「スマホ教室の開催などによるデジタル活用支援」(16.2%)、「アプリやWeb等を活用したプッシュ型情報発信の充実」(16.1%)などの順となっている。

(図3-4-1)

図3-4-2 区のデジタル化の取り組みで力を入れてほしい分野－性別、性・年齢別



性別にみると、「各種証明書の発行手数料等のキャッシュレス化」は男性の方が女性より5.1ポイント高くなっている。

性・年齢別にみると、「ICTを活用した小・中学校での教育内容の充実」は女性30～39歳で3割を超えて多くなっている。(図3-4-2)