

町民アンケート集計結果及び考察

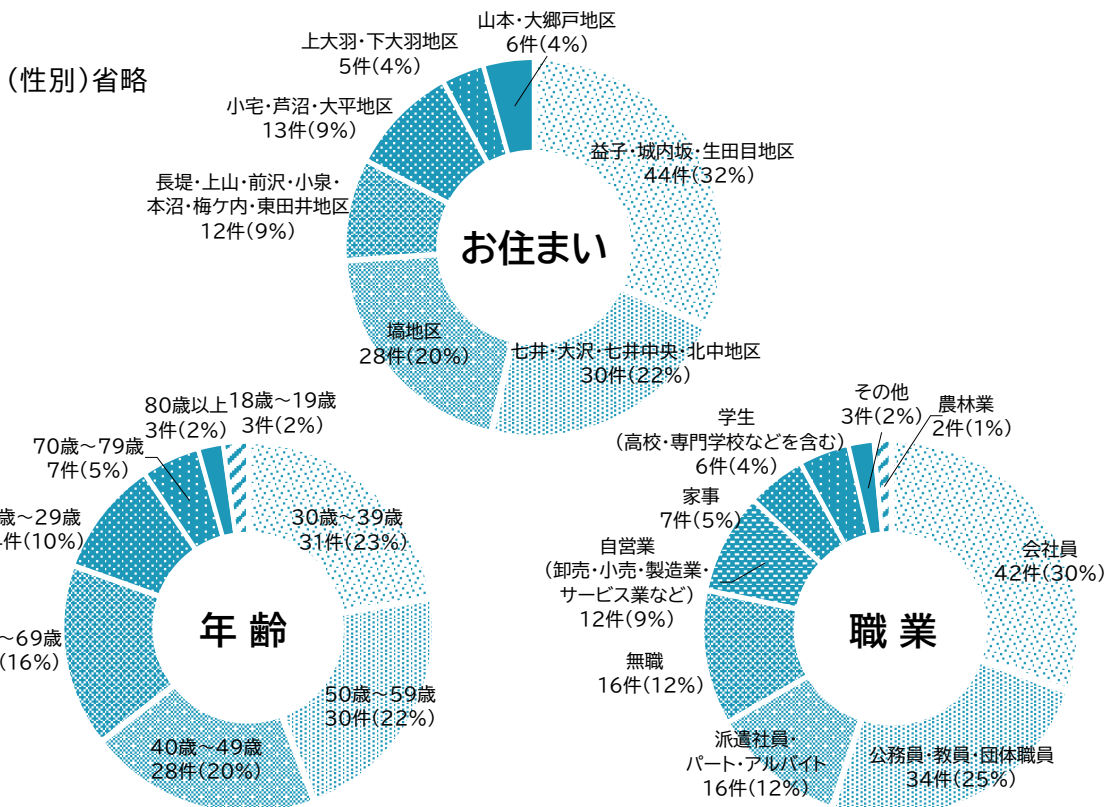
窓口業務・行政手続きに関する町民アンケート集計結果

- 実施期間:10月1日(土)~11月15日(火)
- 実施方法:インターネット回答及び用紙回答
- 回答件数:138件(うち用紙回答41件)

性別	1 男性	2 女性	3 その他・無回答
お住まい	1 益子・城内坂・生田目地区	2 埴地区	3 上大羽・下大羽地区
	4 七井・大沢・七井中央・北中地区	5 小宅・芦沼・大平地区	
	6 山本・大郷戸地区	7 長堤・上山・前沢・小泉・本沼・梅ヶ内・東田井地区	
年齢 18歳以上 (10/1現在)	1 18歳~19歳	2 20歳~29歳	3 30歳~39歳
	4 40歳~49歳	5 50歳~59歳	6 60歳~69歳
主な職業	1 農林業	2 自営業(卸売・小売・製造業・サービス業など)	3 会社員
	4 公務員・教員・団体職員	5 家事	6 派遣社員・パート・アルバイト
	7 無職	8 学生(高校・専門学校などを含む)	9 その他()

問1

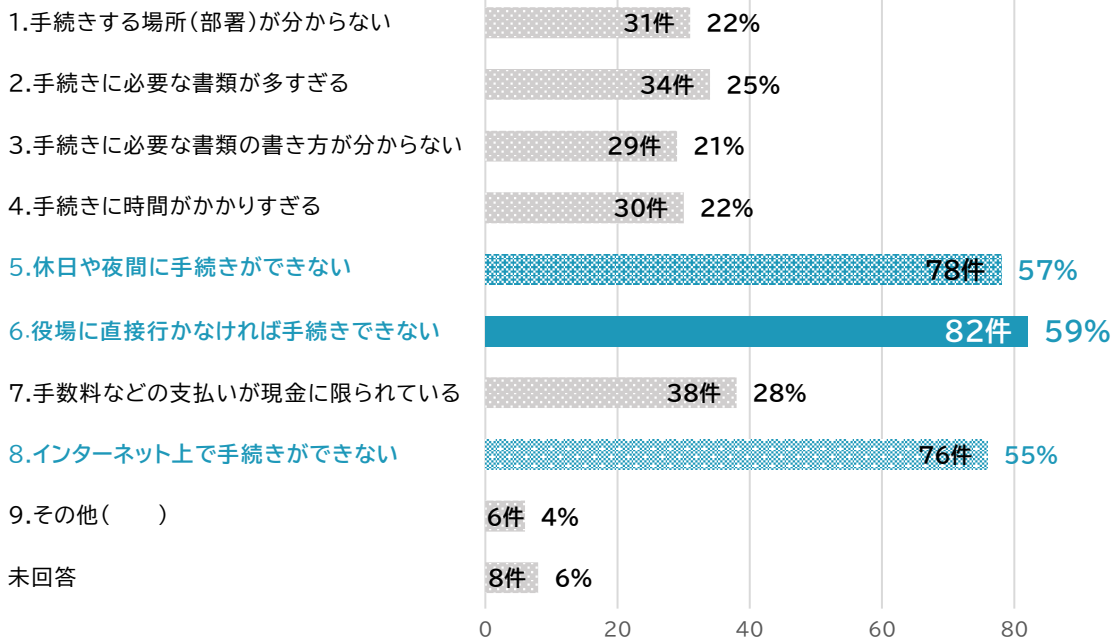
あなたについてお伺いします。【〇はそれぞれ1つだけ】



問2

役場の手続きの中で「不便」「面倒」だと感じていることは何ですか

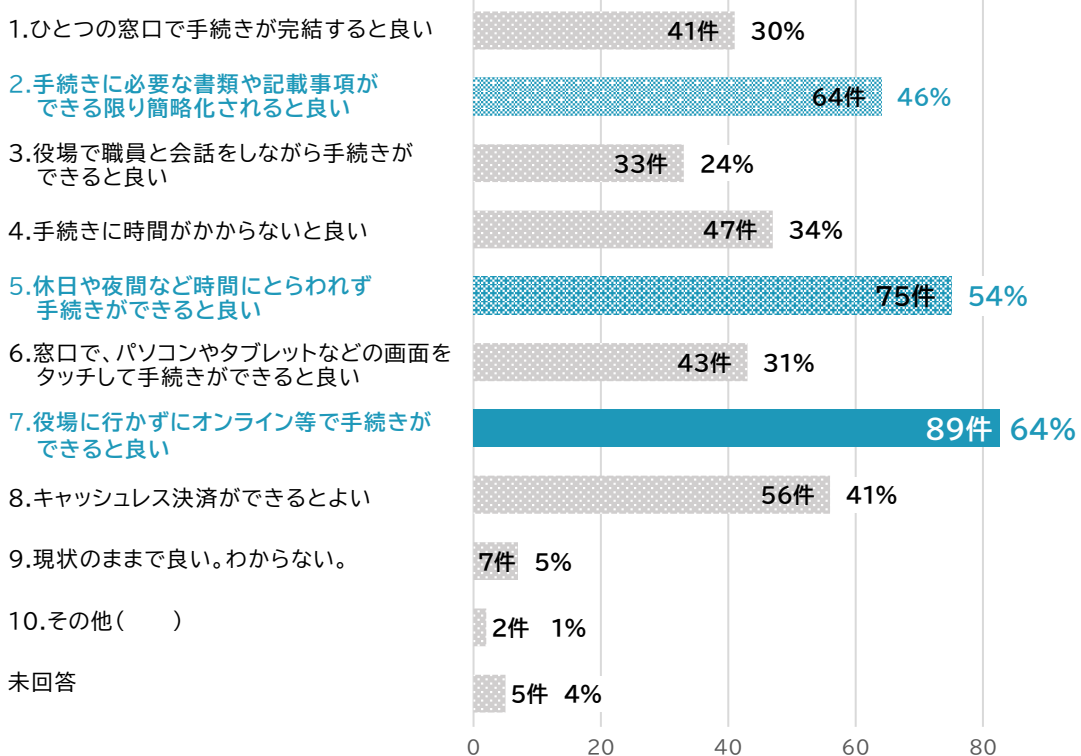
[〇はいくつでも可]



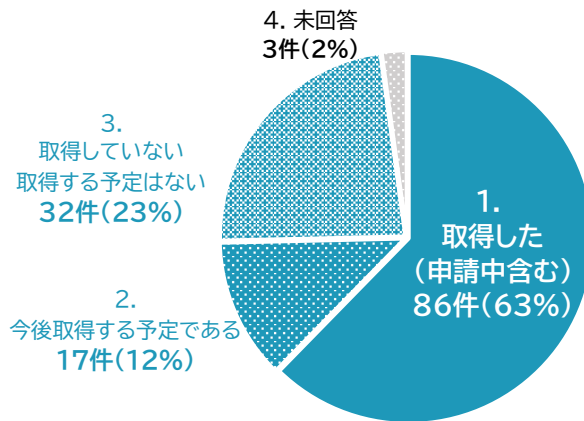
問3

役場の手続きがどのように変われば便利になったと感じますか

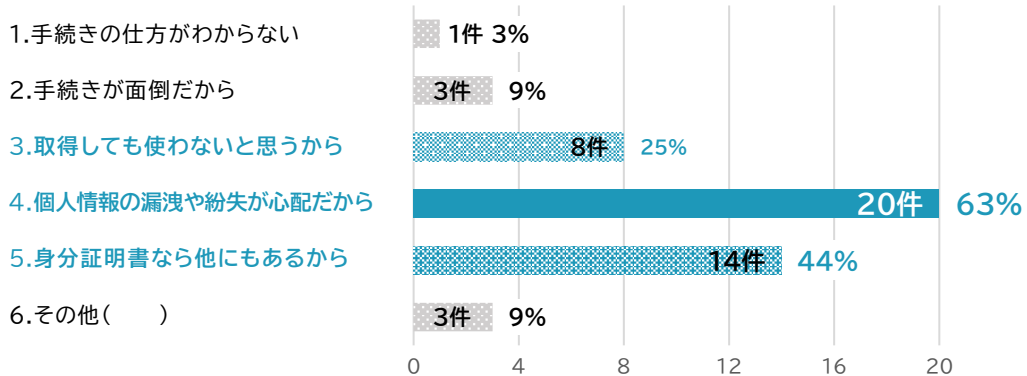
[〇はいくつでも可]



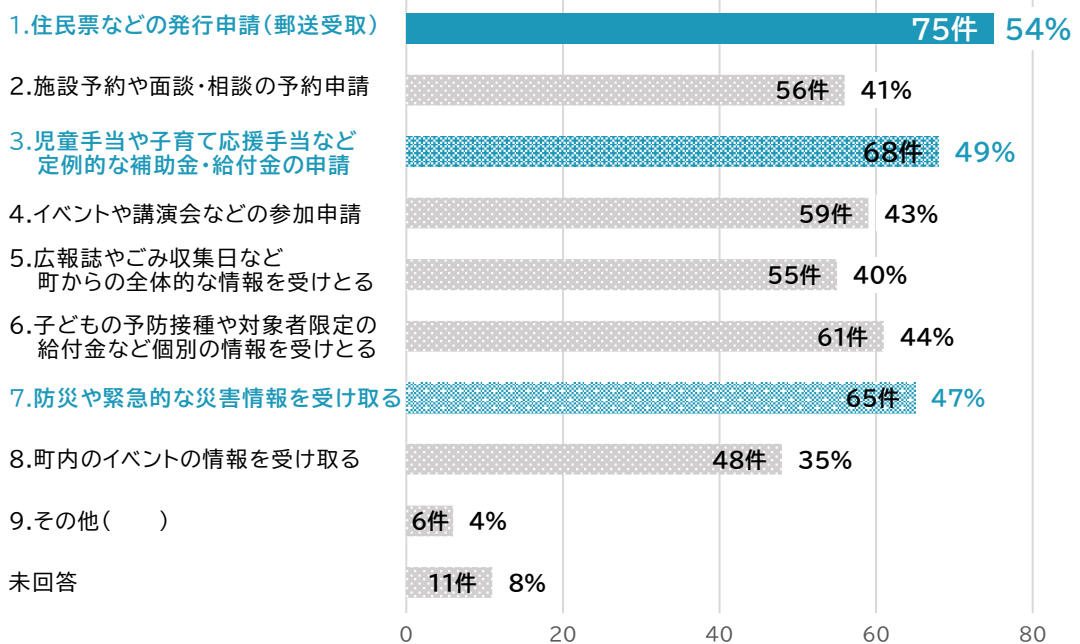
問4 マイナンバーカードを
取得していますか
〔〇は1つだけ〕



問5 問4で「3.取得していない。取得する予定はない」と答えた方、
その理由として最もあてはまるものは何ですか 〔〇は1つだけ〕



問6 意向調査
今後役場の手続きや受け取れる情報等のうち、
スマホやパソコンから行えるとしたら利用してみたいものはありますか
〔〇はいくつでも可〕



考察

問2、3の回答から、「休日や夜間に手続き」ができ、「役場に直接行かなく」ても「オンライン等で手続きができる」ことを望んでいる町民が多いことが分かりました。また同時に書類や記載事項の簡略化を望む回答も多く、現行手続きの見直しを図る必要性があると言えます。

問4については、取得率の高さが目立ちますが、これはオンライン回答が出来る位、情報リテラシーが高い方の回答であったことが理由として考えられます。

問5については、個人情報漏洩や利用機会が少ないことを危惧されている方が多いですが、マイナンバーカード自体に重要な個人情報は格納されておらず、流失は原則無いなどの安全性の周知や行政手続きなど利用機会を増やす施策が必要となっています。

問6により、具体的なオンライン手続きとして、住民票の発行申請(郵送受取)、児童手当の申請、イベントや講演会の申請などが多く望まれていることがわかりました。

デジタル社会の実現のためには、デジタル技術を活用することが重要だと考えがちですが、アンケート結果からも、手続きが「簡単、便利、分かりやすい」ものにさえなれば、必ずしもデジタル技術を活用しなくても町民の満足度を上げることができると考えられます。

つまり、デジタル技術の活用も含め、町民が「何を」求めているかをサービスデザイン思考で的確に把握することが、デジタル社会を実現するための近道であると考えられます。このことを通じて、未来計画の優先目標の達成を図り、町民誰もが幸せを感じられる「幸せな協働体(共同体)・ましこ」の実現に近づくとと言えます。

