

春日部市インターネットモニター第3回アンケート

テーマ：「行政手続きのオンライン化」及び「個人あて通知文書のデジタル化」について

回答期間：令和7年7月4日～7月13日

回答者数：87人（回答率87%）

※グラフの「n」は、各設問の回答者総数を示しています

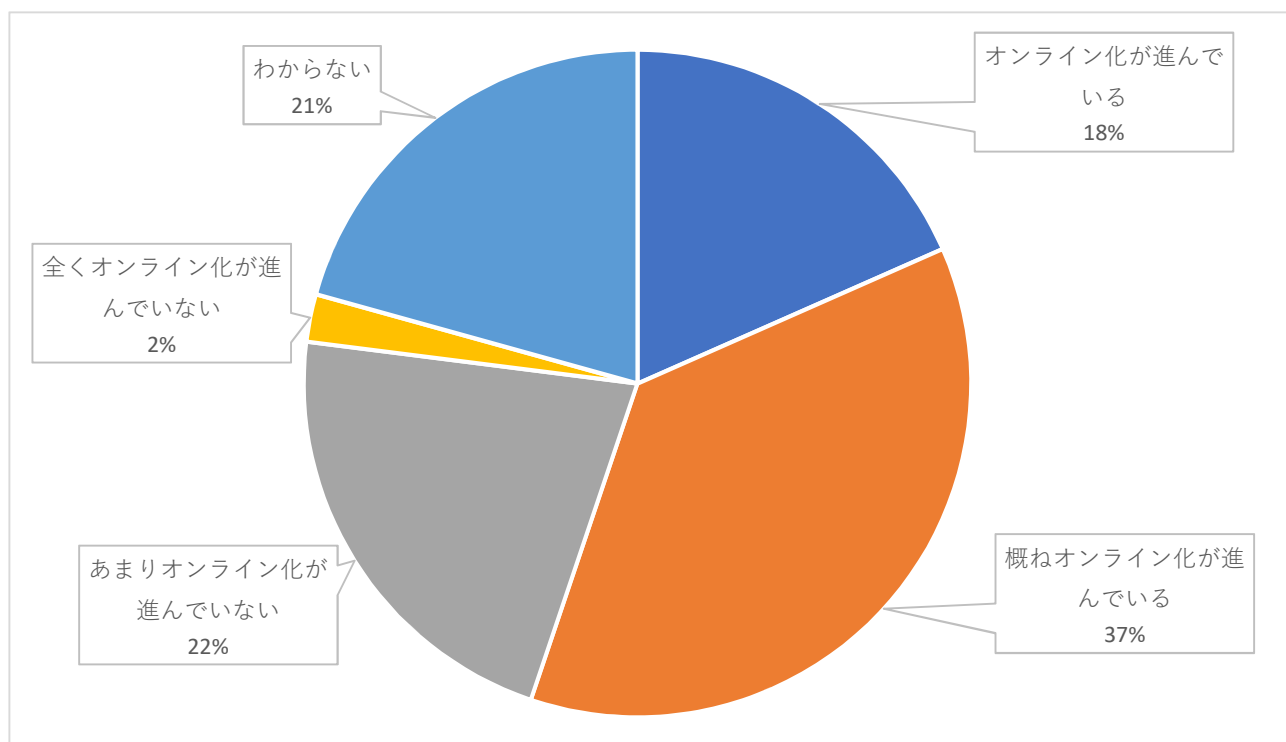
※各回答項目の割合（%）は、端数処理の関係上、合計が100%になっていません

※自由記述の回答は、ほぼ原文をそのままに掲載しています

問1 春日部市の行政手続きのオンライン化（※）の状況についてどう思いますか

（※）行政手続きの申請・届出・予約、住民票や各種証明書の電子申請など

n=87



図：問1 回答結果(%)

オンライン化が進んでいる：16件

概ねオンライン化が進んでいる：32件

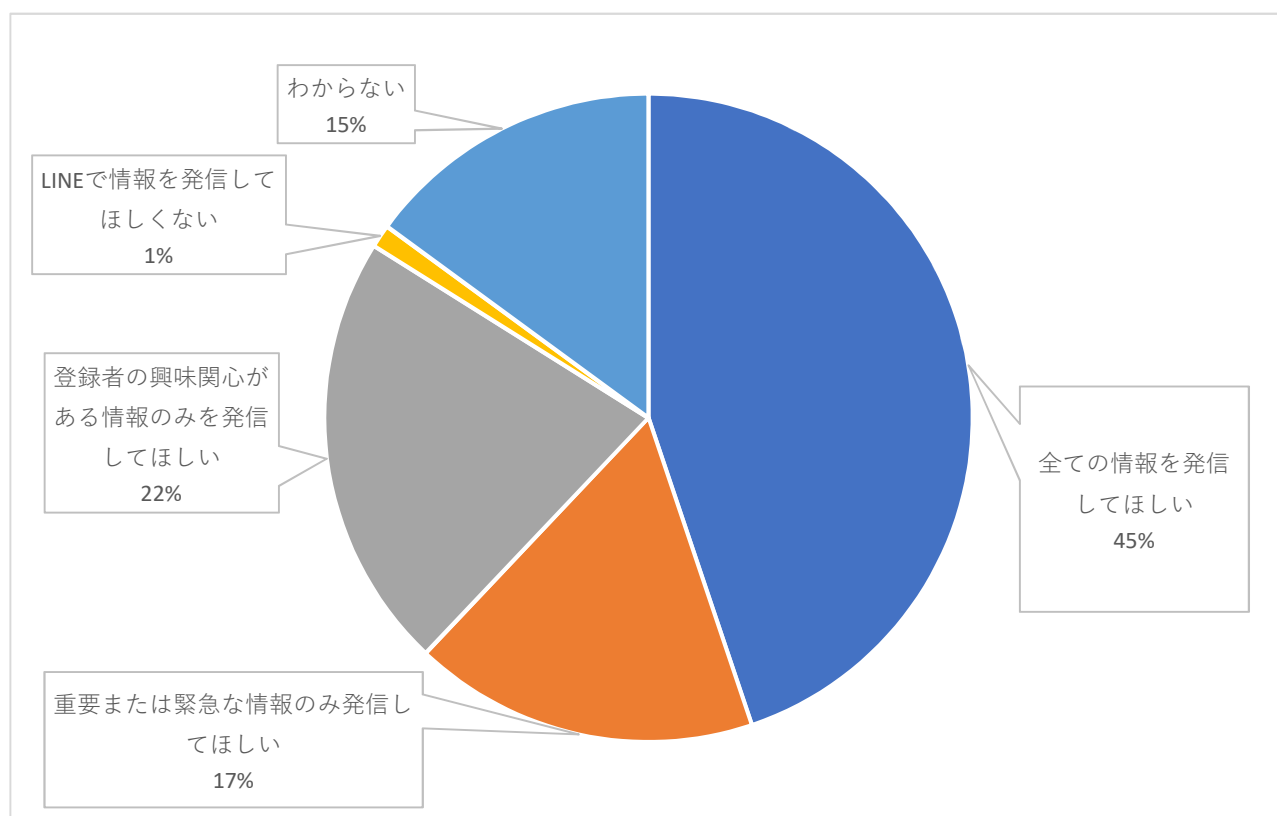
あまりオンライン化が進んでいない：19件

全くオンライン化が進んでいない：2件

わからない：18件

問 2 市が LINE で発信しているお知らせや各種情報について、どう思いますか

n=87



図：問 2 回答結果(%)

全ての情報を発信してほしい：39 件

重要または緊急な情報のみ発信してほしい：15 件

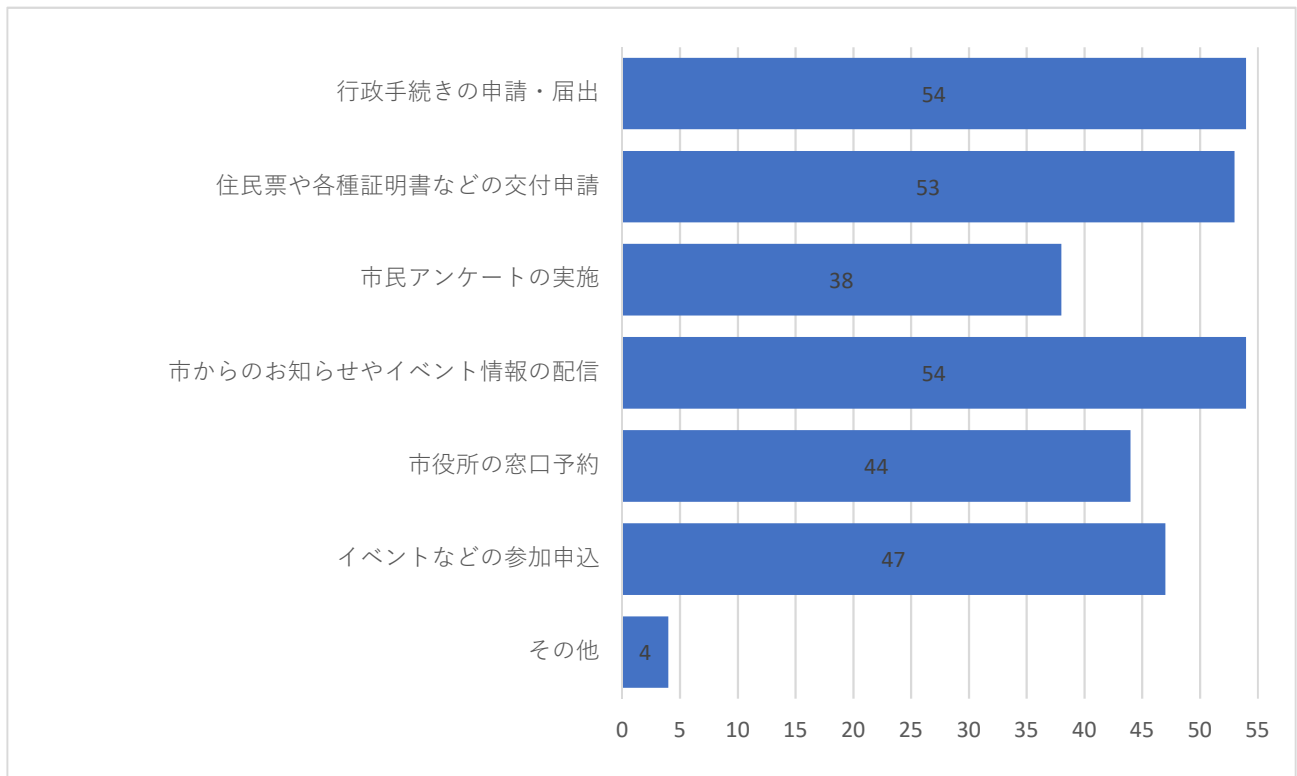
登録者の興味関心に即した情報のみを発信してほしい：19 件

LINE で情報を発信してほしくない：1 件

わからない：13 件

問 3 LINE を使った行政手続きのサービスで期待する機能はなんですか（複数回答可）

n=85



図：問 3 回答結果

行政手続きの申請・届出：54 件

住民票や各種証明書などの交付申請：53 件

市民アンケートの実施：38 件

市からのお知らせやイベント情報の配信：54 件

市役所の窓口予約：44 件

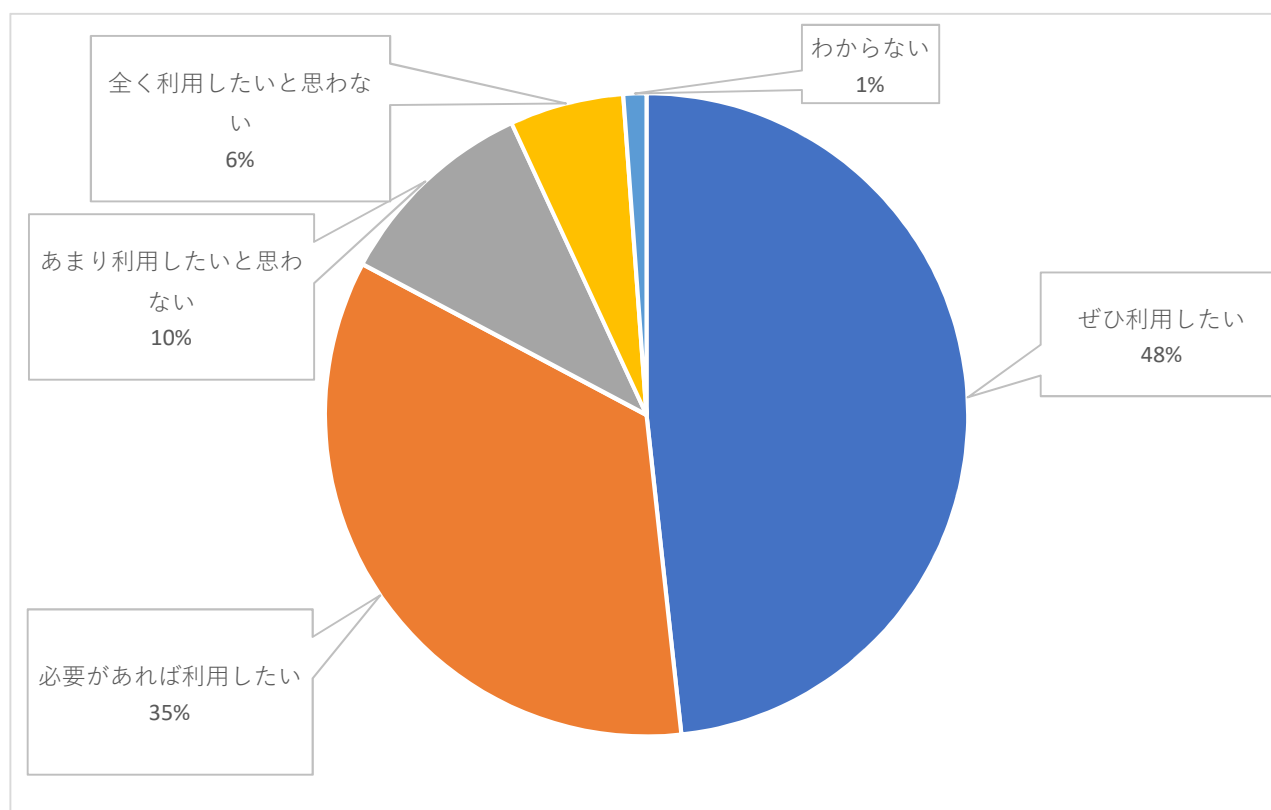
イベントなどの参加申込：47 件

その他：4 件

- ・ LINE を利用していないので不明
- ・ LINE を使用しないためわからない
- ・ スマホなし
- ・ 防災無線で放送された内容を送信してほしい聞き取れないことがあるから

問 4 LINE を活用した行政手続きのサービスが導入された場合、利用したいと思いますか

n=87



図：問 4 回答結果(%)

ぜひ利用したい：42 件

必要があれば利用したい：30 件

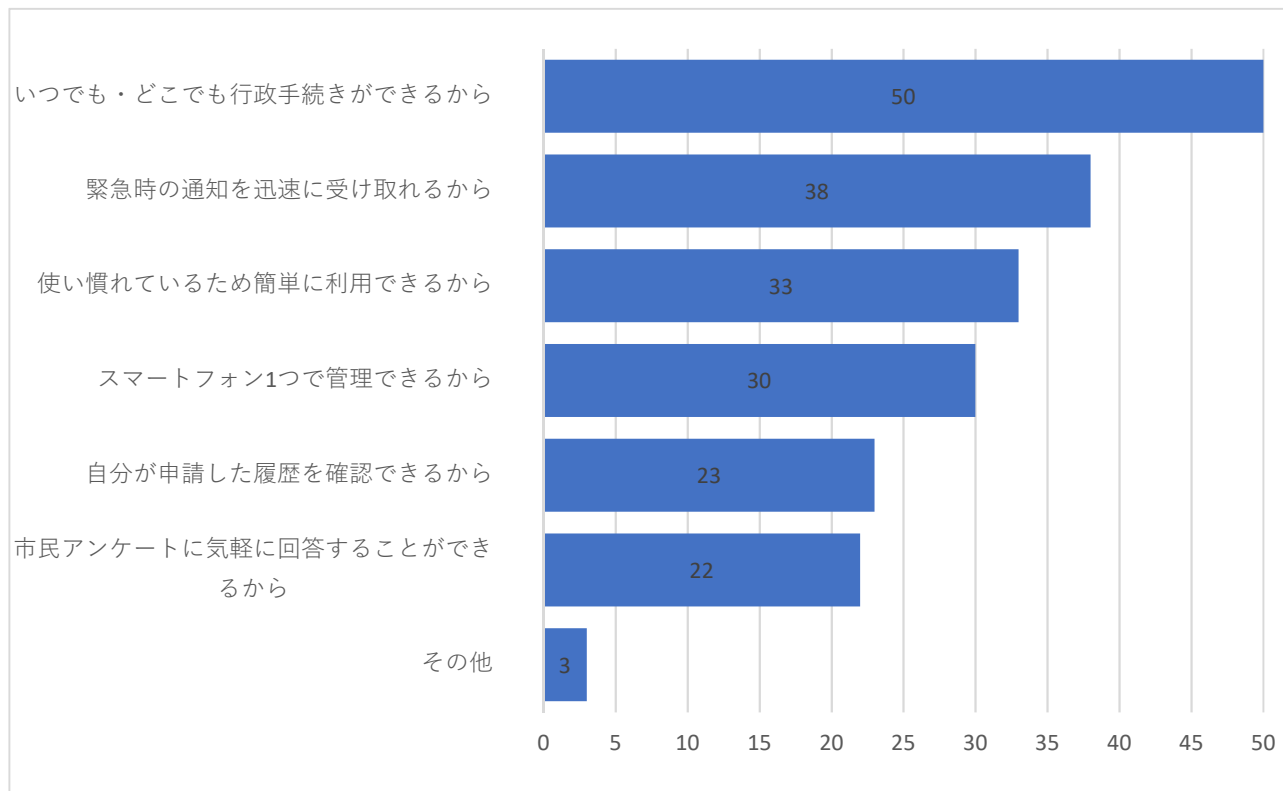
あまり利用したいとは思わない：9 件

全く利用したいとは思わない：5 件

わからない：1 件

問 5 問 4 でぜひ利用したい、必要があれば利用したいと回答した場合はその理由をお答えください（複数回答可）

n=70



図：問 5 回答結果

いつでも・どこでも行政手続きができるから：50 件

緊急時に通知を迅速に受け取れるから：38 件

使い慣れているため簡単に利用できるから：33 件

スマートフォン1つで管理できるから：30 件

自分が申請した履歴を確認できるから：23 件

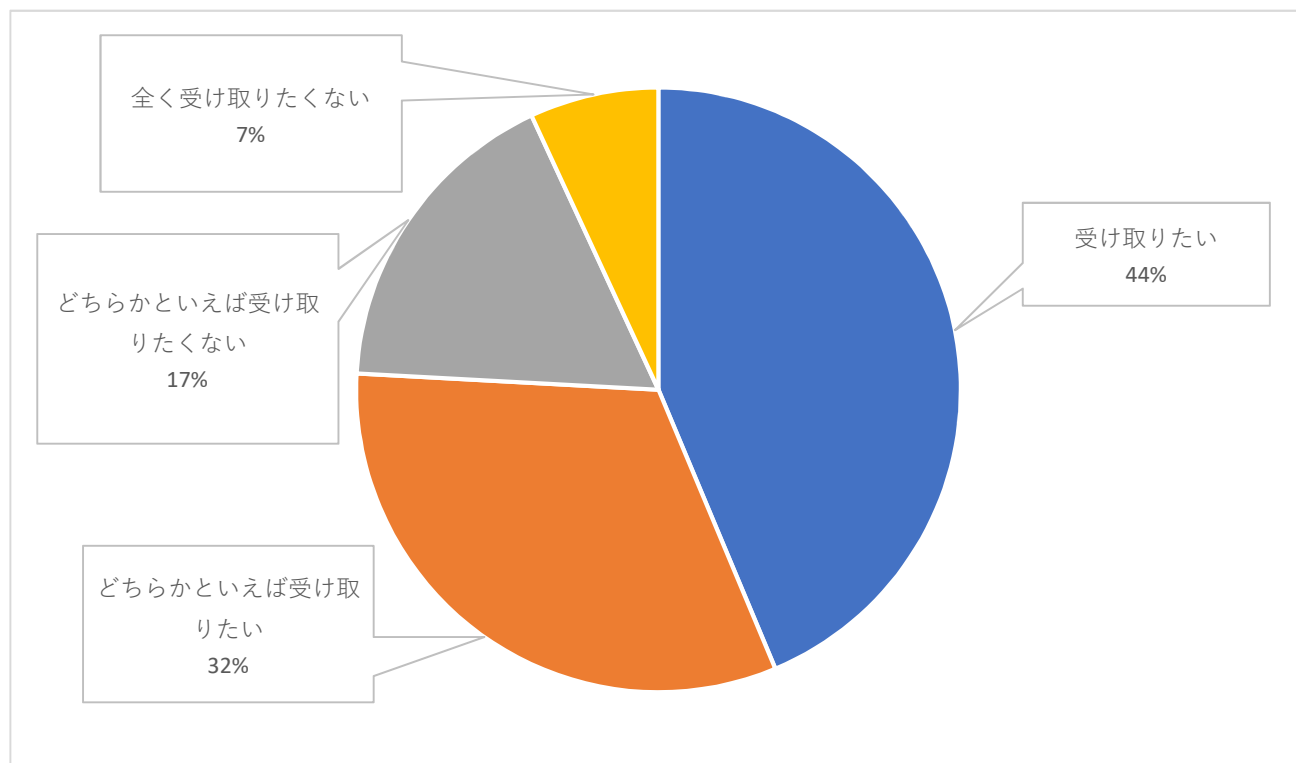
市民アンケートに気軽に回答することができるから：22 件

その他：3 件

- ・営業時間を気にしないで良いから
- ・行政側も市民側も得なのでは
- ・なし

問 6 個人あて通知をデジタル媒体（スマートフォンのアプリ等）を通して受け取りたいと思いますか

n=87



図：問 6 回答結果(%)

受け取りたい：38 件

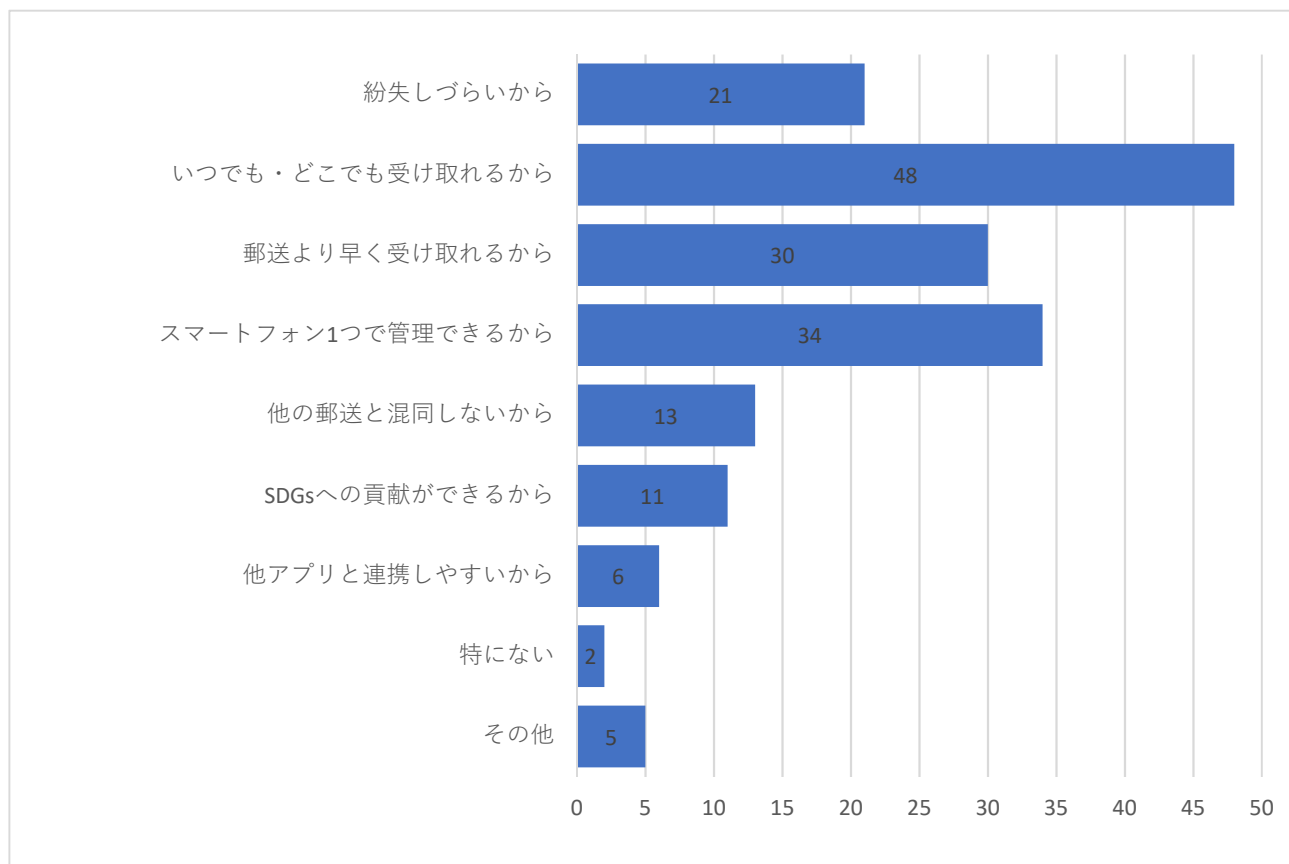
どちらかといえば受け取りたい：28 件

どちらかといえば受け取りたくない：15 件

全く受け取りたくない：6 件

問 7 問 6 で受け取りたい、どちらかといえば受け取りたいと回答した場合は、その理由をお答えください（複数回答可）

n=57



図：問 7 回答結果

紛失しづらいから：21 件

いつ・どこでも受け取れるから：48 件

郵送より早く受け取れるから：30 件

スマートフォン1つで管理できるから：34 件

他の郵送と混同しないから：13 件

SDGs への貢献ができるから：11 件

他アプリと連携しやすいから：6 件

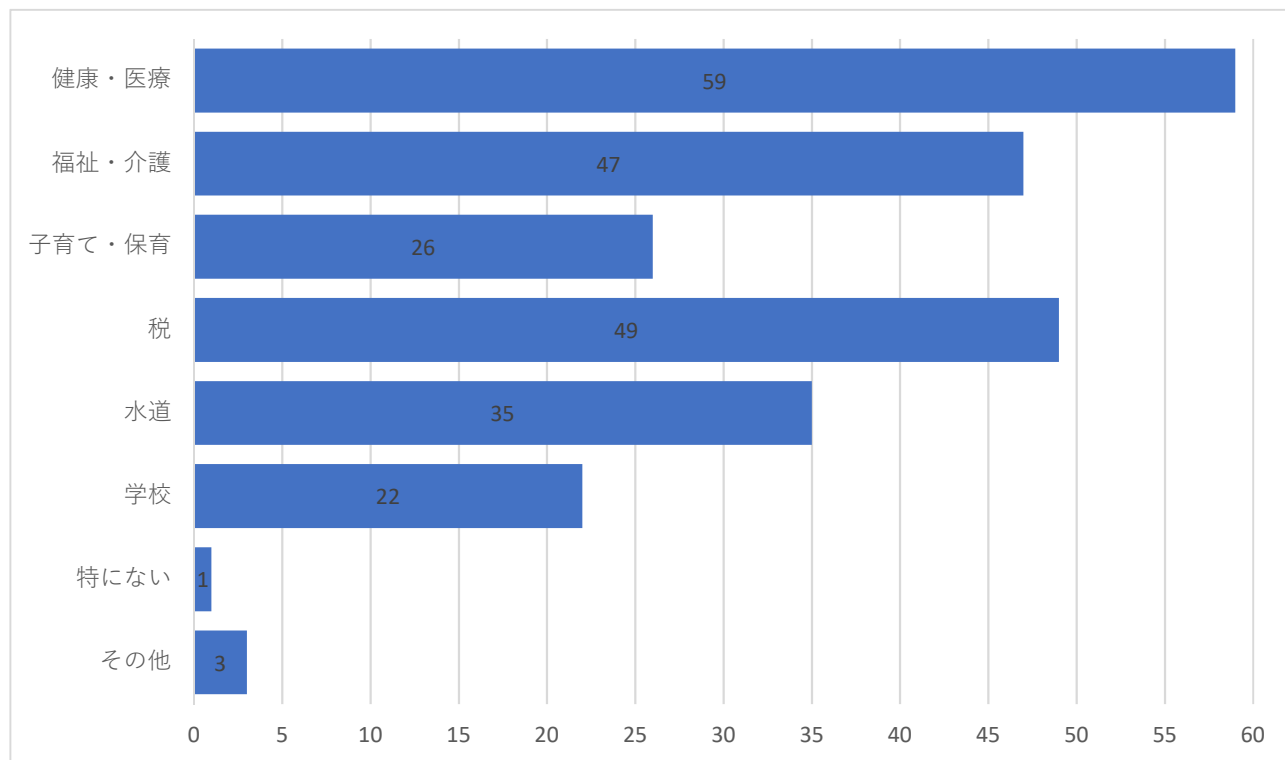
特にない：2 件

その他：5 件

- ・セキュリティがしっかりしているならば受け取りたい。
- ・両方
- ・手紙が多くて管理に困ってる。必要無くなった後に処分するのが大変。
- ・今の年齢ならなんとかオンライン手続きが出来るから受け取りたいと思うけれど、年齢が上になったら受け取り方を忘れそう
- ・郵送料、梱包作業による人件費など無駄なお金が減る。職員の仕事軽減。

問 8 問 6 で受け取りたい、どちらかといえば受け取りたいと答えた場合は、どのような個人あて通知をデジタルで受け取りたいかお答えください（複数回答可）

n=68



図：問 8 回答結果

健康・医療：59 件
福祉・介護：47 件
子育て・保育：26 件
税：49 件
水道：35 件
学校：22 件
特にない 1：件
その他：3 件

- ・ イベントや講座
- ・ ペット関連(登録や予防接種)
- ・ 税金、社会保険料関係

問 9 今ご自身に届く個人あて通知の中で、特にデジタルで受け取りたい通知がある場合は、具体的に教えてください

n=34

書面で届くものは全て
保育園関連の書類(スピーディーに確認したいので)投票に関するお知らせなど
講座の申し込みや、抽選結果など。混み合いそうな窓口は順番の予約受付が出来る。又は自分が行きたい日時を予約できる。
なし
年金
防災無線通知
市からハガキで届く医療関係のものなどは通知で良いのではと（選択制）思っています
納税関連（失念防止のため）
特になし
高額療養費等の迅速な受け取り
市で発行する商品券などお得な情報が受け取りたい
がん検診、子の予防接種のお知らせ→できたら通知を貰ったらそのまま病院へオンライン予約ができるとなお良い。
検診のお知らせ
スマホで受け取りたいとは思わない
特にありません
無し
とくに無し
マイナンバーの更新
行政側の判断で送るべきことの選別をすればよい。
健康診断案内
国民健康保険等の社会保険関係と税に関するもの。
国民健康保険税の保険料決定通知書等
固定資産税、市県民税、国民健康保険料など
公共料金や税金の支払い期限
地域のイベント、公民館のイベント
気づいたら終わっていたり、知らなかったりする
行政サービスを受ける機会があまりないため、現段階では特にない。
健康・医療に関して、がん検診等の該当の時期が来たら通知がほしい。
お金に関する事、例えば市税や固定資産税等の納付時期が来たら通知がほしい。
保育園関係、子育て関係
世帯主宛に来る妻宛の手紙全部！
私宛も夫の名前で来ますが、夫宛の手紙は開けないので夫が出張中など確認が遅れる。
給付金関係の申請。幼稚園1号（2.3号）認定通知。

水道料金（領収書・請求予定票をポストに入れることをしなくてもよいのではと思うため）

学校関連の各種知らせ（学校を通じてならまだしも、都度郵送料をかけるのは税金の無駄と思うため）

児童手当の入金連絡（入金のお知らせのみならデジタルで構わない）

特に受け取りたいというわけではなく、「当方もある程度承知している事項で、送料をかけるほどの重要性はない」ものについてはデジタルが良いと思う

税金

健康診断等、予防接種等の健康に関する情報や介護に関する情報。

例えば子供の予防接種のお知らせなど、通知を受け取った後に何か追加の手続きや予約等が必要な場合、そのままリンクして手続きに進めたら便利だなと思います。

問 10 個人あて通知をデジタルで受け取るにあたっての課題・懸念点などがありましたら教えてください

n=50

最近迷惑メールが多いのでなりすましの様なまきわしいものもあって本当なのかどうか疑わしいメールもあって困惑しています。買ってもしないのに(利用したことすらない)Amazon?からのメールだったりなど。なので本当に重要なものは郵送であって欲しいです。
一方的な受信だけだと見逃す場合がある。 問い合わせも出来るメニューがあると良い。
税に関する文書など、明確な締切があり手続きややり取りが必要なものに関しては、高齢の方への配慮も含め、文書と LINE のなどオンラインでの通知の併用が求められると思います。 手間は増えると思いますが、市民に届きやすく回答率は増えると思います。
税金などお金に関する事は詐欺などが便乗する可能性があり、不安。 結果直接確認するなどかえって面倒。
セキュリティー面が心配 市役所側もそうだし受け取り手側もセキュリティーをしっかりとしないと個人情報流出するのではないかと思う。
これ以上アプリ増やしたくない！ アプリに通知されても他の通知に埋もれてしまう可能性がある。 スマホが壊れた場合全てのデータがなくなり受け取りも出来なくなる可能性がある。 子ども手当の通知が夫に行っても 管理しているのが 妻の場合振込通知が認識されない可能性がある。
個人情報の流失や、スマホ・タブレットが損失した場合のバックアップ方法など。
課題や懸念ではありませんが、問 8 の受け取りたい通知で、子育て・保育、学校にチェックを付けなかったのは、自身の年齢的に必要がなかった為です。 もし自身が子育ての年齢であれば、受け取りたい通知ではあります。
セキュリティーがどうなるのか心配がある。
郵便物は受動的で待っているだけで良いが、デジタルの場合、通知の設定や本人しか見れないと思うので、発行されていることに気づかない可能性がある。 また、支払いが必要なものや重要な書類で、夫名義でも妻が管理していることもあるので、世帯単位で共有して確認できたら便利だと思う。
スマホを紛失した時にプライバシーが保護されるかが心配です。 また、紛失した際に再発行？再送付？の手続きなどが迅速に行われるよう整備する必要もあると思います。
セキュリティーに関する事それぞれ個人により確認事項をチェックし了承を得た後に実行していただきたい
なし

行政手続きのオンライン化で言うと、今年の税務署での申告でのオンライン予約に関して、かなりの課題を感じました。
時間通りに行っても、いつ対応してもらえるか予想つかないくらいの待ち時間でした。
時間内に案内できるようなシステムにして、他のオンラインサービスもストレスフリーになるよう構築して欲しいです。
端末を持っていない、高齢者等への対応
迅速な利便性があるが利用数は限られる
新しいアプリを入れるのは面倒なので、LINE やメールで受け取りたい
個人情報保護
便利である一方、気づきにくい可能性や、機種変更や端末紛失の際の管理に不安が残る。
スマホは1画面の情報量が少なく、スクロールしても見逃しやすいので、スマホはほとんど使っていない。デジタル情報はパソコンの大きな画面で見ることになっている。同時に2画面または3画面で見られるので、情報の見逃しがなく、わからないことをすぐに別画面で検索できるので便利である。
デジタルをあまり使用しない人もおり、情報の偏りになりそう
受け取り側の読み忘れなど
特に高齢者にはスマホ未使用者、あるいは、個人で操作できない方もいる。
個人宛通知イコール大切な個人情報。確実に本人個人に通知が届く事の見極めをした上でのデジタル通知化が必要だと思う。
送り間違いやデータを削除してしまった時の対応などに課題がでると考える。
LINE が、年齢問わず使い安いツールになったことは、いいのですがセキュリティ管理にも力を入れて欲しい。
また、情報が第三者に渡らない様な仕組みを制定してほしいです。一度気分を害した経験があると LINE を利用して手続きを避ける結果になります。
ハードがそろっていない市民、デジタル音痴な市民への対応。つまり自分には課題がないのだが、個人情報だと反対する勢力があるが紙だろうがデジタルだろうがいい加減な管理していれば漏洩する
プライバシーの保護
個人情報漏洩等のセキュリティ
他人に間違って送付されないことを前提の話です。それが担保されないのであれば、デジタルでの個人情報のやり取りは怖くてできません。
なぜ LINE なのか、そこは問いたい
通知してもらった情報を自分で細かくカスタマイズできるといいと思う
何でもかんでも届くと煩わしくなる
Line アプリは広く使われているため、情報の伝達や市民とのタッチポイントのツールとしては良いと思う。
しかし、個人情報の漏洩については常に懸念している。
個人あてということですが、その個人（成人）が受け取っても実際に管理しているのが家族の場合は、家族にも通知がくるのかどうか。

令和6年の総務省による LINE ヤフー株式会社に対する通信の秘密の保護及び サイバーセキュリティの確保の徹底に向けた措置（指導）の記憶も新しいので、LINE 以外のアプリでも可能なかどうか。
通知をデジタルで受け取るのは今後当たり前になると思いますが、通知を受け取って市役所での手続きと連動性を持たせる事が必要だと思います。 （例）、マイナンバーカードの更新では写真を撮るまでの時間が掛かります、自動撮影機が必要なのでは？ 出来上がりの引き取りでは暗証番号を記載確認する為に再度の待ち時間が発生致します、10時半に窓口へ行ってから1時間半の待ち時間になりました。 費用の事は有ると思いますが、全ての事は入口と出口迄の事を考えて人的関与がスピーディーなシステム構築しなければ便利なサービスと市職員の効率的業務遂行にならないのではと思います。
通知を受け取り、読んで確認するまでは良いが、もしもそれに対して返信するようなシステムになった時などには、中高年者にも操作をわかりやすくしてほしい。スマホで確認や操作をする場合、デジタルの下地がない我々中高年者、アルファベットや横文字、パソコン用語を並べられても若い人にならすぐに理解できても年配者には何を言っているのかさっぱりわからない専門用語もたくさんあるのです。
●消してしまった時の再ダウンロード機能。
できれば郵送して頂き手元で管理できるようにしたい。
デジタルで受け取りや転出転入届がいつでも出来たら便利 仕事が土日休みの人には有難いかも 休日も開庁してる日はあるけれど県外から手続きする人は大変
スマホの紛失時の個人データの流出が心配です
個人情報の漏洩。デジタル化するにあたって職員の仕事増加による対応品質の低下。年配の方などデジタルへの対応に不安がある方への対応。
・LINE は日頃使い慣れているがアカウント乗っ取りなどもあるため、フル活用べきではないと思う ・メールアドレスなどの個人情報の漏洩が心配だが、心配しているとオンライン化・デジタル化にいつまでも踏み切れないため、留意しつつ進めてほしい
1 端末で自分だけでなく家族分も連携できるのか
スマートフォンを持っていない人はできない、高齢者などがデジタル通知を使いこなせるかが課題。
誤配信やクラッキング、ハッキングによる個人情報の流出。
個人情報の流出や悪用
ネットの情報管理が心配です
停電時の問題
沢山の通知が来た場合に、大事な通知を読み落とす可能性がある。 （通知数を抑えて通知するか、表示に○マーク等を入れる工夫などが有ればいいかな）
情報セキュリティがきちんと担保されるかの懸念がある。

登録制の希望者にだけ送るなど、自分でデジタル管理出来る年代の一人暮らしの人なら便利かもしれないが、高齢者や家族に関する通知などがわからなくなってしまうそうです。

郵送ならある程度周囲の者が確認が出来ますが、個人通知をデジタル化してしまうと通知が届いたことさえ本人以外にわからない状況が起きそうで心配です。

LINE 等も常に確認する人ばかりではないのでかえって見落としが増えるのでは？例えば一定期間既読がつかない人には何度も通知を送るのでしょうか？市の広報や市役所の予約程度なら活用しても良いと思いますが、重要な知らせや行政手続きに関する通知はデジタル化しない方が良いように感じます。