

18. 豊橋市における窓口業務及び行政手続きのオンライン化について (問47～問49)

問47 豊橋市では、窓口による対面手続きだけでなく、インターネット等を活用したオンライン手続きを実施しています。以下のうち、利用したことのある手続きはありますか。(複数回答：n=2,214)

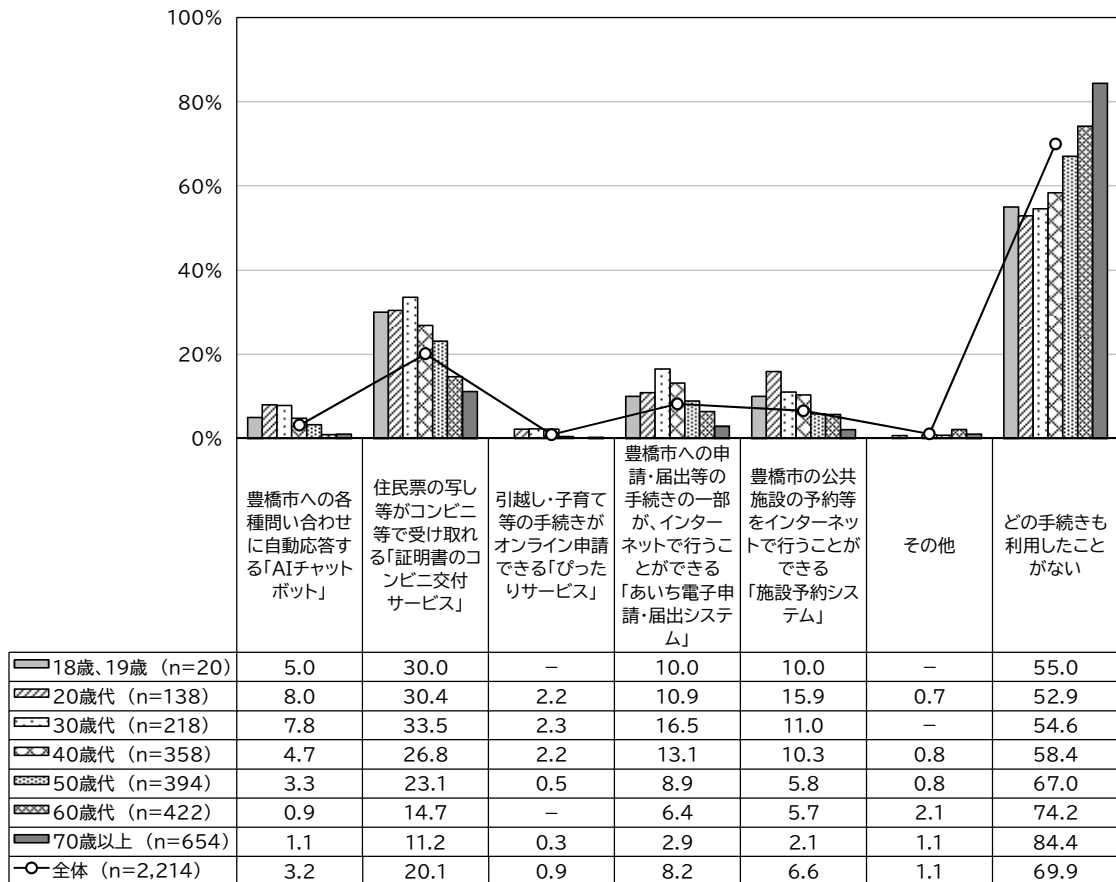
(1) 全体的傾向

「どの手続きも利用したことがない」と回答した人の割合が69.9%と最も高く、次いで「住民票の写し等がコンビニ等で受け取れる「証明書のコンビニ交付サービス」(20.1%)、「豊橋市への申請・届出等の手続きの一部が、インターネットで行うことができる「あいち電子申請・届出システム」(8.2%)と続いている。

(2) 年代別にみた特性

すべての年代で「どの手続きも利用したことがない」と回答した人の割合が最も高く、年代が高くなるほど概ね高くなっている。

また、30歳代以下は「住民票の写し等がコンビニ等で受け取れる「証明書のコンビニ交付サービス」と回答した人の割合が30.0%～33.5%と3割を超えている。



<問47で「どの手続きも利用したことがない」と答えた方にお聞きします。>

問48 問47の1～6の手続きについて、利用したことがない理由は何ですか。
(n=1,540)

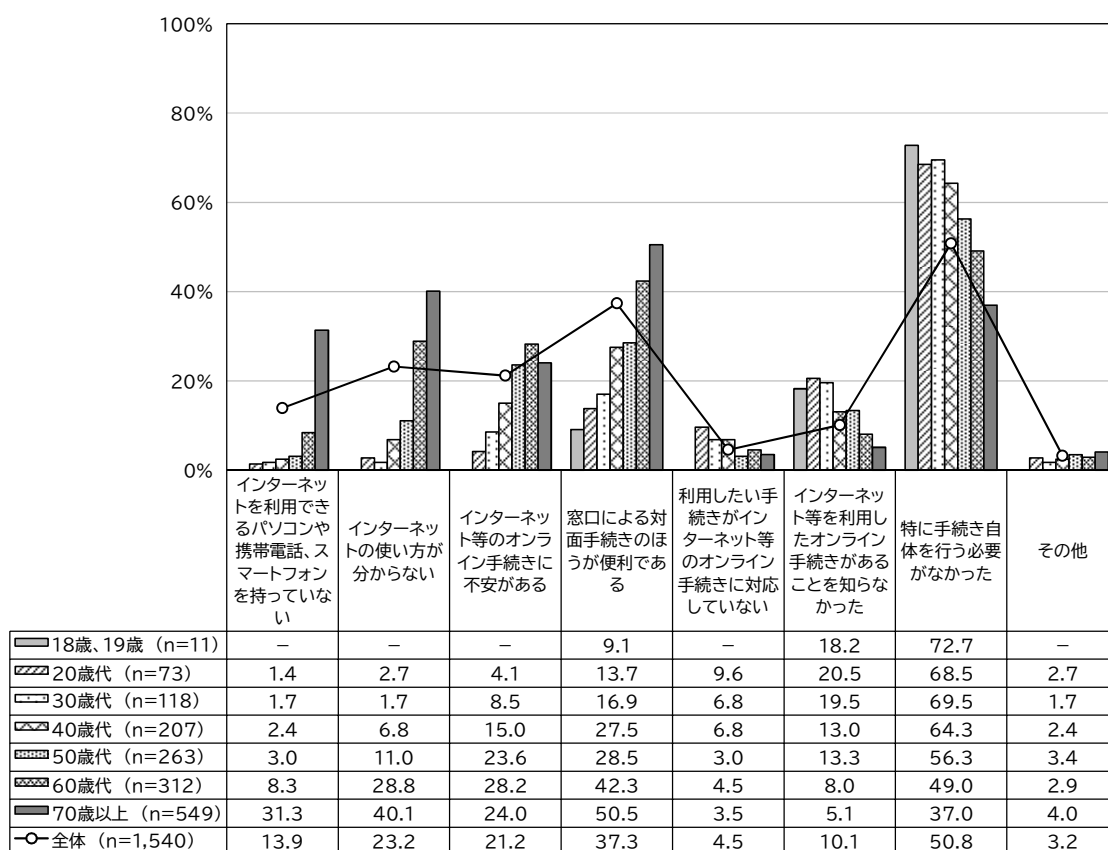
(1) 全体的傾向

「特に手続き自体を行う必要がなかった」と回答した人の割合が50.8%と最も高く、次いで「窓口による対面手続きのほうが便利である」(37.3%)、「インターネットの使い方が分からない」(23.2%)、「インターネット等のオンライン手続きに不安がある」(21.2%)と続いている。

(2) 年代別にみた特性

すべての年代で「特に手続き自体を行う必要がなかった」と回答した人の割合が高く、年代が低くなるほど高くなる傾向がある。

一方、「窓口による対面手続きのほうが便利である」と回答した人の割合は、年代が高くなるほど高くなる傾向があり、70歳以上は50.5%と5割を超えている。



問49 以下の手続きのうち、今後も利用したい又は今後利用してみたい手続きはありますか。（複数回答：n=2,056）

(1) 全体的傾向

「証明書のコンビニ交付サービス」と回答した人の割合が49.5%で最も高く、次いで「特にない、わからない」(39.0%)、「施設予約システム」(23.3%)、「あいち電子申請・届出システム」(21.7%)と続いている。

(2) 年代別にみた特性

すべての年代で「証明書のコンビニ交付サービス」と回答した人の割合が高く、31.4%～73.4%となっている。

また、60歳代以上は「特にない、わからない」と回答した人の割合が他の年代と比べ高くなっている。

