

豊田市のDXに関するアンケート

実施期間：1月7日（火）～1月16日（木）

【1】豊田市役所ではオンライン申請を導入しています。利用したことがありますか？

ある	41
ない	144

【2】オンライン申請を利用したことがない理由としてあてはまるものをすべてお選びください（複数選択可）

オンライン申請という仕組みがあることを知らなかった	72
自分がしたい手続きがオンライン申請に対応していなかった	17
オンライン申請をしたかったが、入口（どこから出来るか）が分からなかった	4
オンライン申請の手順や方法が分からなかった	21
オンライン申請を利用せず紙で申請したい	26
その他	27

その他

駅に用事があり、サービスセンターを活用
郵送料金がかかるから、コンビニで取り寄せたほうが便利
申請の機会がなかった
他の用事で市役所によく行くので、その時ついでに。
オンラインだと正しく処理されたのかわからない。

住民票ならセブンイレブンで出力したほうが便利で簡単
時間内に行けたし、図書も借りたかったので支所へ行って申請しました。

【3】市役所の窓口における書類発行の手数料や公共施設の利用料をどのような方法で支払っていますか？

キャッシュレス決済	73
現金払い	80
手数料や利用料を支払う機会がない	32

【4】キャッシュレス決済で支払いができるようになり、利便性が向上したと感じますか？

便利になったと思う	70
どちらかといえば便利になったと思う	12
どちらでもない	2
どちらかといえば不便になったと思う	0
不便になったと思う	0

【5】キャッシュレス決済を利用しない理由としてあてはまるものを全てお選びください【複数選択可】

窓口でキャッシュレス決済ができることを知らなかった	41
自分がする手続きにキャッシュレス決済が対応していなかった	7

自分が利用している電子決済手段がキャッシュレス決済に対応していなかった	1
普段からキャッシュレスサービスを利用していない	23
個人情報の流出などセキュリティ面が不安だから	7
その他	8

その他

少額なので
私の用事は料金は不要
現金を持っていたから
自分が利用しているキャッシュレス決済が利用できるのかわからなかった
特に理由はありません。今までどおり現金で支払いました。買い物等はキャッシュレス決済を利用しているので、今後は市役所でも利用していきたいです。
キャッシュレス決済ができるようになってから、利用していない
少額は現金を使用
キャッシュレス決済のめりっとがありません

【6】郵送での書類請求やオンライン申請の際、手数料や公共料金等をどのような方法で支払っていますか？

オンライン決済	55
口座振込・振替	32
現金払い（コンビニ・窓口等）	33
手数料や公共料金等を支払う機会がない	63

【7】オンライン決済で支払いができるようになり、利便性が向上したと感じますか？

便利になったと思う	54
どちらかといえば便利になったと思う	12
どちらでもない	7
どちらかといえば不便になったと思う	0
不便になったと思う	0

【8】オンライン決済を利用していない理由としてあてはまるもの全てをお選びください。【複数回答可】

豊田市がオンライン決済に対応していることを知らなかった	28
対象の手続きや支払いがオンライン決済に対応していなかった	10
自分が利用している電子決済手段がオンライン決済に対応していなかった	10
オンライン決済サービスを利用していない	18
個人情報の流出などセキュリティ面が不安だから	9
その他	7

その他

手数料が余分にかかる支払いは損だから
利用する機会がなかった。
クレジットカードを所持しない事にしている。
オンライン決済すると手数料がかかる
メリットをあまり感じられない
現金払いの方が手軽だから

【9】豊田市の窓口サービスについて、不便と感じることを教えてください。【複数選択可】

市役所や支所に来庁しないと手続きできないのが不便である	107
審査などの待ち時間が長いのが不便である	65
何度も申請書に氏名や住所を記入するのが面倒である	76
自分のしたい手続きの担当部署やその場所をどう探せばよいのか分からない	50
複数の窓口で手続きする場合に移動するのが面倒である	74
その他	14

その他

申請書の記入の簡略化等、マイナンバーカードを持つことで利便性を感じられるサービスを構築してほしい。
窓口混雑時の待ち時間が長い事が多々あり不便
申請する機会がほとんど無いので特に不便に感じることはありません
市の窓口サービスを利用する機会が住民票発行くらいしか無いがコンビニで発行できるようになったので不便を感じる ことすらない
窓口サービスを受ける機会が殆ど無いので、不便を感じない

特に不便と感じる事はありません
最近利用していない
特に不便を感じていません

【10】豊田市の窓口での手続きがどのようになったら便利と感じますか？【複数選択可】

自宅からオンライン申請システムで全ての手続きができる	115
運転免許証やマイナンバーを読み取ることで申請書の記入が不要になる	107
窓口が予約できることで待ち時間が短くなる	53
窓口での待ち時間が長い場合、発行書類を後日郵送で受け取ることができる	49
関連する手続きの窓口同士の距離が近く移動しやすい	26
どの窓口へ行けば対象の手続きができるか、分かりやすくなるとよい	59
その他	11

その他

図書館やTOSS等の独自のカード以外に、マイナンバーカードで対応できるようにしてほしい。
手続き自体をもっと簡素化して欲しい。不要な手続きはなくして欲しい。
窓口の対応が悪かったと思った事はありません。窓口では相談もできるし便利です
市役所は遠いので支所や出張所で手続きを何回かしたが、長時間待たされたり、スムーズにいかないことが多かった。市役所は流石にスピーディーだった。この事務格差をカイゼンしていただければ私は何も不満はありません。
窓口の順番待ちをするにしても、ネットにて何番まで受付ているのか等が分かると良い。窓口近くで待機してないといけけないのは、子連れだととても辛かったおぼえがある。
全てがオンラインやキャッシュレスになるとお年寄りなど機械に弱い人が困るので、人が対応してくれる昔ながらのやり方も残して、利用者に選ばせてくれると良いと思います。自分はまだ対応できますが、いずれ年老いて出来なくなった時に選択できる自由が欲しいです。
クレジットカード払いでも手数料無料とする
最近利用していないので予約とかわからない
開庁している時間を長くしていただけると助かります。例えば、夜間窓口や土日窓口など。平日フルタイムで働いていると、それだけで市役所に行くのが不便になります。
セキュリティやプライバシーの問題まで鑑むと、なんでもかんでも便利になればよいとは思えない。
関連する手続きはどの窓口でも対応できると良い