

「行政サービスのＤＸ推進に関するアンケート」結果報告書

令和６年５月２日（木）から６月３日（月）に実施した「行政サービスのＤＸ推進に関するアンケート」の結果について報告します。

実施部署：行政管理部スマートデジタル戦略室

調査目的：今後より効果的に本市の行政サービスにおけるＤＸ推進を図るため

調査対象：薩摩川内市内に住所を有する方

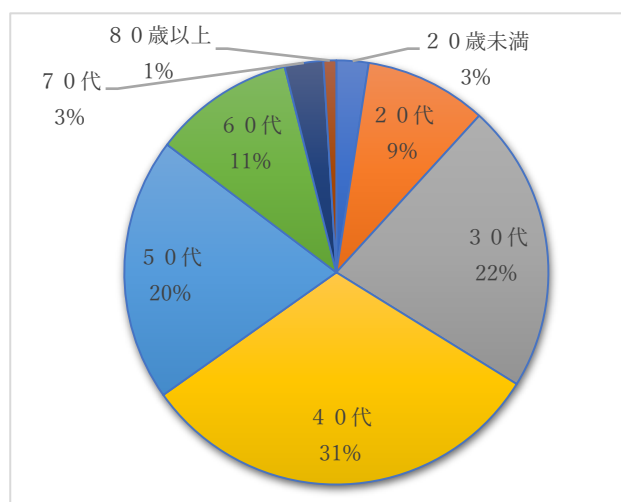
調査期間：令和６年５月２日（木）～６月３日（月）

調査方法：インターネット調査（ｅまちアンケート）

調査結果の回答状況：回答数２０４件

【１】あなたの年齢を教えてください。

項 目	件 数	%
２０歳未満	５	３％
２０代	１９	９％
３０代	４５	２２％
４０代	６４	３１％
５０代	４１	２０％
６０代	２２	１１％
７０代	６	３％
８０歳以上	２	１％



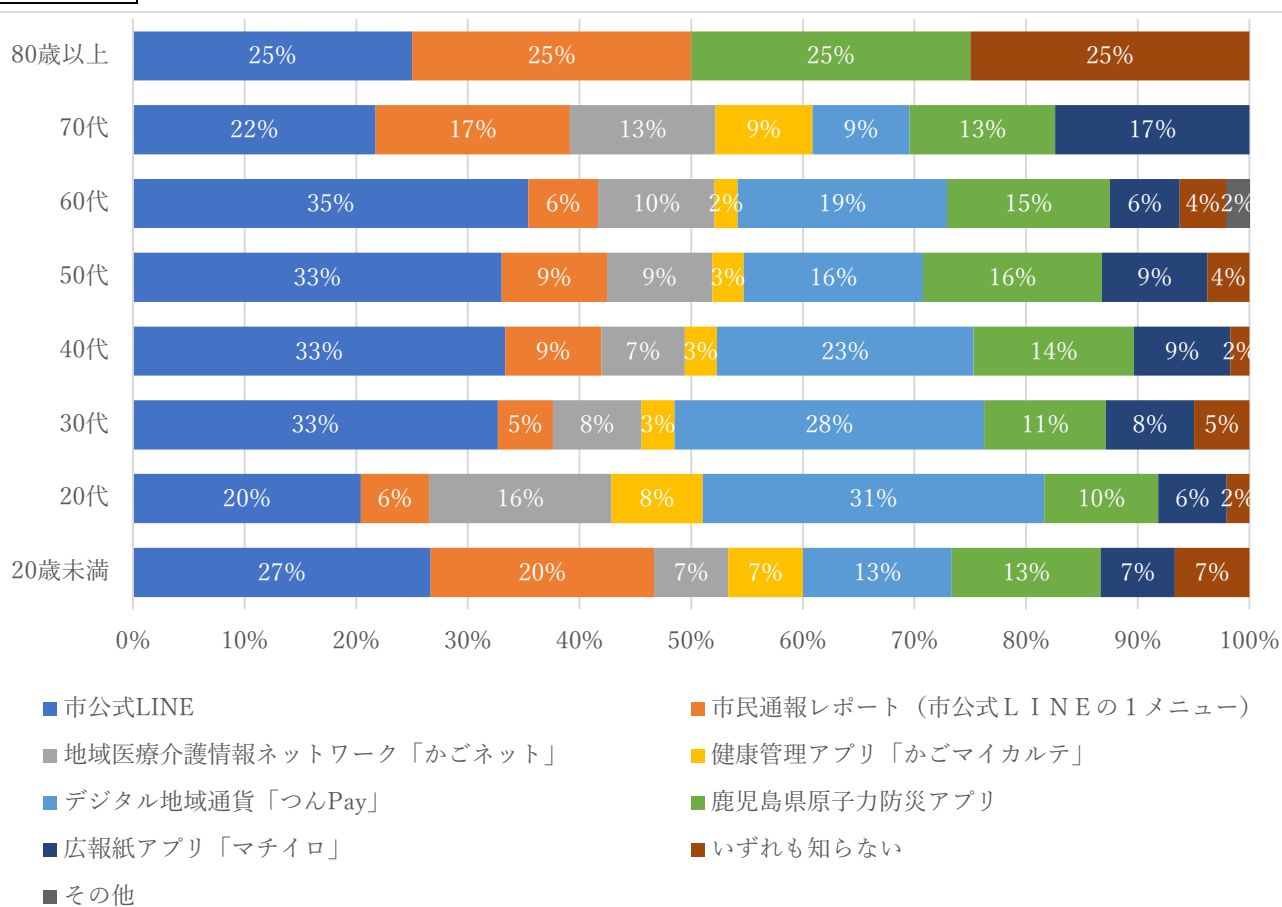
【２】あなたの知っている薩摩川内市に關係するスマートフォンアプリ等をすべて選択してください。

全体

項 目	件 数	%
市公式ＬＩＮＥ	１６３	８０％
市民通報レポート（市公式ＬＩＮＥの１メニュー）	４４	２２％
地域医療介護情報ネットワーク「かごネット」	４８	２４％
健康管理アプリ「かごマイカルテ」	１９	９％
デジタル地域通貨「つんＰａｙ」	１１３	５５％
鹿児島県原子力防災アプリ	７１	３５％
広報紙アプリ「マチイロ」	４４	２２％
いずれも知らない	１７	８％
その他	１	０％

※割合（％）は回答数２０４件に対する割合

年代別



・全体でみると、「市公式LINE」を知っている方が80%でした。次いで、「デジタル地域通貨「つんPay」」が55%、「鹿児島県原子力防災アプリ」が35%でした。

・年代別でみると、「市公式LINE」はどの年齢層でも最も高い結果でした。「デジタル地域通貨「つんPay」」の割合は80代の0%が最も低く、20代の31%が最も高い結果となっており、年代が下がるにつれて高くなる傾向があります。

【3】市への申請手続きのうち、オンラインでの申請を可能としてほしいと感じた手続きはどれですか。

あてはまるものすべてを選択してください。

全体

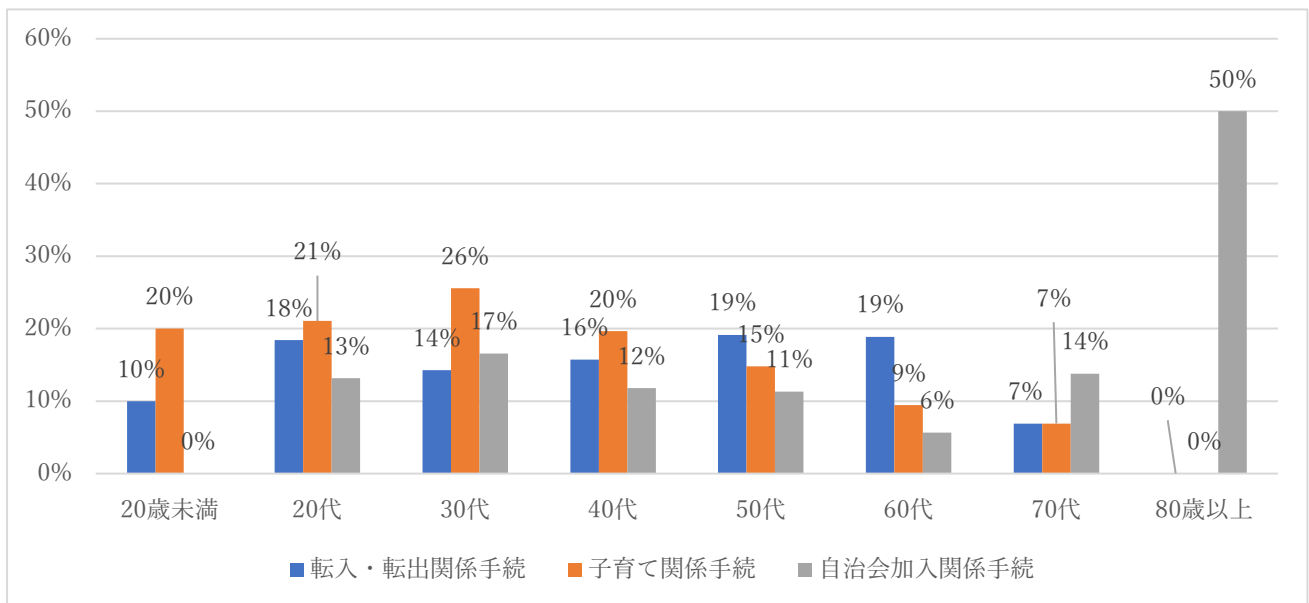
項 目	件 数	%
転入・転出関係手続	89	44%
おくやみ関係手続	49	24%
子育て関係手続	103	50%
介護関係手続	58	28%
自治会加入関係手続	69	34%
水道使用関係手続	64	31%
道路占用・使用許可関係手続	26	13%
被災者支援関係手続	35	17%
その他	9	4%
特になし	56	27%

【その他の回答内容】

自治会補助金申請等、個人の補助金申請（領収書添付を含む）、各種会議出欠確認、固定資産税、軽自動車税（種別割）申告（報告）書兼標識交付申請書（原動機付自転車・小型特殊自動車）、健康診断受診回答、身体障害者の重度心身医療、タクシーチケットの交付申請、選挙の投票、野焼き

※割合（%）は回答数204件に対する割合

年代別（統計上位3項目）



・市への申請手続きのうち、オンラインでの申請を可能としてほしいと感じた手続きは、「子育て関係手続」の50%が最も高く、次いで「転入・転出関係手続」が44%となりました。

・統計上位3項目を年代別でみると、「子育て関係手続」は20代～40代の子育て世代の年齢層の割合が高くなり、50代以降は減少傾向となりました。

【4】【3】について、具体的にどの手続きでオンライン化してほしいと感じましたか。（例：〇〇手続きにおける、〇〇の利用申し込み）

○ 転入・転出関係手続

- ・ 転入、転出関係は時間がかかるのでオンラインだと都合を考えなくていい。子供を連れて市役所へ手続きは、大変である。
- ・ 今年4月に、転入手続きをしたが、2時間から3時間かかるし、いつ呼ばれるかわからないため、ずっと待っていなければならないし、本当に無駄な時間である。
- ・ 引っ越しの際に必要な手続きはオンライン化してもらえるとありがたい。転入、転出など仕事を休んで手続きしなければならないため。
- ・ 転入、転出は時期的に市役所に人だかりができ、待ち時間も要するのでオンライン申請希望をする。
- ・ 平日休みが無いため、役所がお休みの土日祝だけでも、引越しに伴う窓口での転居届の手続きや水道利用の開栓・閉栓の電話での手続きをオンライン化してほしい。
- ・ 転入、転出届けをスマホで簡単にできるようにしてほしい。
- ・ 転入転出手続きにおける証明書をコンビニ等でアウトプット、もしくはデータでのダウンロードが出来れば有難い。
- ・ 子供の転居による水道開通や転居届の手続きの際に、市役所（支所）窓口の開いている時間と自分達の勤務時間が重なるため、親も子供もそれぞれ手続きするためだけに、市役所（支所）職場との往復など手間がかかった。

○ おくやみ関係手続

- ・ お悔みの固定資産税と車の税金の手続き。
- ・ お悔やみ関係で、葬儀等の手続きを簡略化して欲しい。
- ・ お悔やみ関係の手続きは、休みでも夜でもできるようにして欲しい。

○ 子育て関係手続

- ・ 児童手当や医療費助成の申請
- ・ 児童手当や就学支援金などの申請。
- ・ 子育て応援に関わる給付金の申請。
- ・ 保育入所の申請や児童手当の申請（住所変更手続き等）。
- ・ 保育園の利用申し込み 現況調査など書面での手続きをオンラインにして欲しい。
- ・ 就業証明書の再提出。
- ・ 子育て関係における出生届 妻が帝王切開後で入院しており、平日に市役所へ行くのがやや困難であったため（時間外でも受け付けているが、書類の記載方法や確認などリアルタイムでの対応がありがたかったため日勤帯に行った。）。
- ・ 産後の出生届等、病院でできたらわざわざ主人に仕事を休んで平日に行ってもらわなくてよくなる。また、田舎に住んでいるためいろいろオンラインでできたら時短にもつながると思う。

- ・ 母子手帳などの手続き。
- ・ 高校生通学定期の補助金の手続き。
- ・ バス定期など購入ごとに窓口へ申請が必要なため（通学定期補助）。
- ・ 子育て関係の書類を毎年同じような内容を書いているので、オンラインで昨年の履歴が残っていたら、変更箇所だけ変えられたら楽だと思う。書くのに結構時間がかかるため。
- ・ 子供の学校への書類。
- ・ 子育て支援のオンライン化 療育などもオンラインで出来るとありがたい。
- ・ 育児で忙しくてなかなか行く時間が確保できない場合がある。仕事をしていると市役所が開いている時間に行けない。

○ 介護関係手続

- ・ もし両親等に介護が必要になった場合の手続きについて、利用の申し込みをしたい。
- ・ 介護、死亡などの時、関係者が1人しかいない場合、市役所に行くことが困難なときがあるだろうと思うため。
- ・ 介護保険の申請等。
- ・ 介護関連申請したら、必要書類送付して欲しい。

○ 自治会加入関係手続

- ・ 地域に転入してきた人の自治会加入手続きの申し込み。
- ・ 当市に転入直後に自治会の所在等不明な時期に直接訪問して手続きするのは難しい。
- ・ 加入申込書を記入し自治会長宅に持参する手間を省きたい。
- ・ 自治会年会費の入金。
- ・ 自治会もオンラインであれば会費の納入もスムーズではないか。
- ・ 防災無線を取り付けの時など。
- ・ 自治会関係手続きは、子供が小さいとすぐ行けないため。
- ・ 自治会活性化補助金の申請。

○ 水道使用関係手続

- ・ 水道利用の開栓・開栓の電話での手続きをオンライン化してほしい。
- ・ 水道料金の口座変更申請。
- ・ 水道の申し込みは、アパートだったからだと思うが、電話で済んだような気がする。オンラインだとさらに便利かなと思う。
- ・ 子供の転居による水道開通や転居届の手続きの際に、市役所（支所）窓口の開いている時間と自分達の勤務時間が重なるため、親も子供もそれぞれ手続きするためだけに、市役所（支所）職場との往復など手間がかかった。
- ・ 水道の休止手続きができれば県外在住者も手続きしやすいのではないか。
- ・ 水道使用関係手続きにおける、水道使用及び停止の申し込みのオンライン化。
- ・ 引っ越し時の水道住所変更申請など。

- ・ 水道料金のクレジットカード払い。

○ 道路占用・使用許可関係手続

- ・ 道路使用占用はフォーマット化されているのでp d fで申請できれば、庁舎まで行かなくても済む。

○ 被災者支援関係手続

- ・ 被災者における、罹災証明の申し込み。
- ・ 被災者支援金申請 お金に関する申請はオンラインにして欲しい。

○ その他

- ・ 重度身体者医療助成の手続きにおける申請、タクシーチケットの交付申請。
- ・ 国民健康保険の高額医療申請手続き。
- ・ 固定資産税の申請において、特に増減が無い場合は、オンライン化で簡略してほしい。
- ・ 生ごみ処理器購入補助金の申請は、領収証の記載内容を含めてオンライン化ほしい。その他、同様な補助金も多くあると思われる。
- ・ 健康診断の申込み。
- ・ 投票しやすくなるので投票率があがると考える。
- ・ 書類を提出するだけで済む手続き全般は、オンラインでできたら良いと思う。
- ・ 窓口対面にて本人確認ではなく、マイナンバーカードにて本人確認可能な手続き全て。
- ・ 市役所手続きは混雑した場合 仕事に支障が出やすく、オンライン可能にする事によって人件費削減、時間短縮などメリットが多く感じられる。
- ・ 原則として全てオンライン化することは、行政の既にスリム化にとって必須と考える。
- ・ 平日の休みがない時や、時間内に市役所にいけない時に、オンラインだと便利である。
- ・ 市役所等での申請手続きを、窓口まで行く時間がないとき、仕事や幼児の合間で出来る。
- ・ 待ち時間が長い。対応が雑である。
- ・ スマートフォンとマイナカード関係。
- ・ 政府のデジタル化において薩摩川内市は遅れていると感じている。

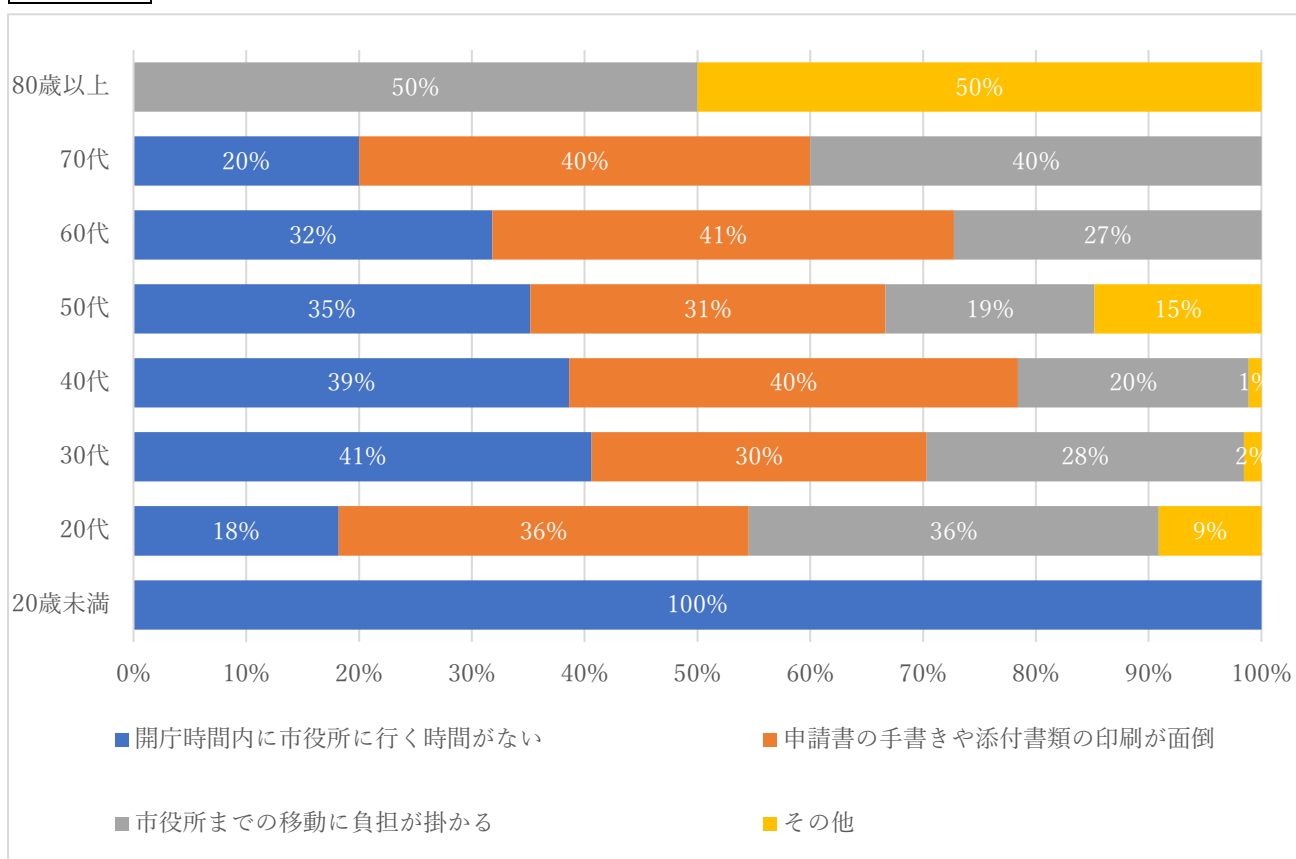
【５】【３】について、オンラインでの申請を可能としてほしい理由としてあてはまるものすべてを選択してください。

全体

項 目	件 数	%
開庁時間内に市役所に行く時間がない	9 4	4 6 %
申請書の手書きや添付書類の印刷が面倒	9 2	4 5 %
市役所までの移動に負担が掛かる	6 5	3 2 %
その他	1 3	6 %

※割合（％）は回答数２０４件に対する割合

年代別



・市役所への申請手続において、オンライン申請を可能としてほしい理由として、20歳未満～50代までの方は、「開庁時間内に市役所に行く時間がない」ことが理由である割合が高く、60代以降は低くなる傾向になりました。一方、「市役所までの移動に負担が掛かる」の場合は、60代以降の年代が高くなる傾向になりました。

【6】【5】でその他を選択された方へ。オンラインでの申請を可能としてほしい理由を教えてください。

- ・ 自治会加入について、自治会長宅へ申込書を持って行くことになっており、家を見つけること、常識的な時間にしか行けないというのが、加入時に困ることであった。オンラインで加入できると、自治会長としても楽なのではと思った。
- ・ 自治会加入について、自治会長へ届け出てから市へ連絡が届くまで時間がかかる。
- ・ 本人や家族がいない方は、第三者支援者が手続きをするため、オンラインでの申請が助かる。また、移動手段がない方は、来庁手続きは困難なため。
- ・ 市役所での時間が混み合うとかなり待たされたりする。
- ・ 電話で済むものは、オンライン化して欲しい。

【7】あなたが実際に行った市の申請手続のうち、窓口での手続きの負担が大きいと感じたことがある手続きはどれですか。 あてはまるものすべてを選択してください。

項 目	件 数	%
転入・転出関係手続	70	34%
おくやみ関係手続	28	14%
子育て関係手続	72	35%
介護関係手続	19	9%
自治会加入関係手続	26	13%
水道使用関係手続	16	8%
道路占用・使用許可関係手続	6	3%
被災者支援関係手続	4	2%
その他	9	4%
特になし	77	38%

【その他の回答内容】

身体障害者手帳申請、ヘルプマークをもらう時、高校の通学費(バス)補助、所得額証明の書類、一つの窓口で完結しない。

※割合(%)は回答数204件に対する割合

・実際に行った市の手続きのうち、窓口での手続きの負担が大きいと感じたことがある手続きについては、「子育て関係手続」の35%が最も高く、次いで「転入・転出関係手続」の34%であった。

【8】【7】について、具体的にどの手続きで負担を感じましたか。（例：〇〇手続きにおける、〇〇の利用申し込み）

○ 転入・転出関係手続

- ・ 転入転出で、当日にならないと残業するかどうか分からない場合も多かったので手続きするなら休みを取らなければ確実に手続き出来なかった。
- ・ 転出、転入手続き、子育て関係手続きで、仕事をしていて平日休みがなかった時、休憩時間に市役所まで行くことが大変。
- ・ 転入した際、市民課→子育て支援課→学校教育課とそれぞれ回らないといけなかったので時間もかかり大変だった。
- ・ 転入転出時は、様々な手続きが重なるので少しでも負担が軽くなってほしい。
- ・ 転入転出手続きで待ち時間がかなりかかった。
- ・ 市内の転居で、町違いはまだしも地区の異動に時間がかかりすぎる気がした。また、代理で行った時の手書き書類で、身内なら免許証確認とかでよくないか？
- ・ 事象が発生した場合役所でどんな事をいつまで手続きしなければならないかがわからない。知識不足。紙での手続きが安心感はある。電子化に慣れない。
- ・ 役所に行く為だけに仕事の休みを取らなければならなかったこと。また、すぐに終わる手続きではなかったので長い拘束時間あり、持病がある為苦痛に感じてしまった。
- ・ 年度末の多忙な時期に、本庁まで行かないと出来ない。

○ おくやみ関係手続

- ・ 親族が亡くなり、葬儀の手続きなど色々大変な上、市役所で固定資産税や車の名義変更手続きなどをしないといけなく市役所まで足を運ぶのが大変だった。
- ・ 死亡関連の受付の手間が煩雑、市役所から協会けんぽ関連など一連の流れながら分けられている為。各所でいちいち説明しないといけない。
- ・ 戸籍をさかのぼり何度も取らないといけない。時間がかかる
- ・ 寝不足で理解不足のままサインをした。健康保険から介護保健など部署が違いであるため。
- ・ おくやみ手続きにおける申請書類の記入。
- ・ 急死した場合など、書類や印鑑などの保管場所などがわからない場合など。

○ 子育て関係手続

- ・ 就学支援金
- ・ しばらくは何も申請等ないので不便ではない。昔は毎年の子供手当申請が煩わしかった。しかし、様々な家庭を考えると子供関係はしっかりとした申請が必要である。
- ・ 児童手当や医療費助成への申請について、申請書への記入項目が多く、住所など重複している記載内容が多い。
- ・ 児童手当の申請 子供の医療費の申請 里帰り中なのでわざわざ川内に帰らないといけないなど。WEB で出来れば簡単にできる。

- ・ 子ども医療費の償還払いを支所に行っても本庁に逐一確認して時間がかかる。なににしても本庁に電話連絡しているので待たされる。
- ・ 保育園の入所手続きにおいて、事前に保育園に入所枠の確認や施設内へ見学に行くこと（当時）。
- ・ 保育の申請手続きについては、制度が難しく、「保育施設の利用申込についてのご案内」で自身が必要な手続きを理解するのが難しい。
- ・ 所得証明など。
- ・ 母子手帳交付の時妊娠３ヶ月で悪阻のきつい中取りに行って話を聞くのが辛かった。他の妊婦さん達も嗚咽をしながら話を聞いていた。県外に住んでいたがそちらでは母子手帳は代理人が窓口で母子手帳を受け取るだけであり、集団で話を聞くことなどはなかった。
- ・ 出産時に記入した子育て関係の申請。
- ・ 居住確認に長時間の順番待ち。子供が小さいと困る。
- ・ マイナンバーや子育ての手続き子供が、多く書く書類や住所がいっぱいだった。小さい子がいて走り回って大変だった。赤ちゃんがいると大変だった。
- ・ 子育て関係の申請は子供の人数分、移動があるため、大変でした。ただ、窓口の方は毎回丁寧に教えてくださるので助かる。

○ 介護関係手続

- ・ 介護関係で時間がかかりすぎる。
- ・ 窓口がたくさん有りわかりづらい。年配者の事を考えるなら介護保険関係は手前が良いのでは？
- ・ 介護手続きを相談に行ったら福祉課だから税務課だから市民課だからとタライ回しにされた。（２０年ほど前の話ではある）

○ 自治会加入関係手続

- ・ 自治会加入手続き。

○ その他

- ・ タクシーチケットの申請。
- ・ 身体障害者手帳の変更届出。
- ・ ヘルプマークの利用申し込み。
- ・ 環境課担当の補助金申請に「税の滞納のない証明」の添付が必要であった。同じ庁舎内での取扱で証明はなくてもよいのではと思う。
- ・ 特に対面での説明が必要なのに、書類を提出するためだけに時間を作らないといけないのが負担。
- ・ 平日の昼間は休みを取らないといけないので負担を感じる。
- ・ 引っ越しをした時に、忙しくて時間がなかなかいけなかったため。
- ・ 待ち時間と手続きの間の時間が長かった。

【9】【7】について、負担が大きいと感じた理由としてあてはまるものすべてを選択してください。

項 目	件 数	%
待ち時間が長かった	6 9	3 4 %
手書きが必要な項目が多かった	6 7	3 3 %
同じ内容を複数回記入させられた	4 9	2 4 %
複数の課で同じ内容の提出を求められた	3 1	1 5 %
職員からの説明が分かりにくかった	8	4 %
その他	1 5	7 %

※割合（%）は回答数 2 0 4 件に対する割合

・実際に行った市の手続きのうち、窓口での手続きの負担が大きいと感じた理由として、「待ち時間が長かった」の34%が最も高く、次いで「手続きが必要な項目が多かった」の33%であった。

【10】【9】でその他を選択された方へ。負担が大きいと感じた理由を教えてください。

- ・ 開庁時間内に行けない。
- ・ 行く手間。
- ・ 市役所が空いている時間帯に行かないといけないという思いが焦ってしまう。
- ・ 勤務の調整をしなければならない。
- ・ 毎回同じ手続き内容だけど、毎月窓口に行かないといけなかったこと。
- ・ 不備があった際、再度来ないといけなかった。
- ・ 生後まもない子がいるので、連れて回るのが大変。
- ・ 小さい子供を連れて行くことが負担で大変だった。
- ・ 書類が多くて訳が分からない。
- ・ 何が必要か、準備するものが何なのかが分かりにくい。
- ・ みんなから見られているようで緊張した。
- ・ 自治会長宅を訪問したため。

【11】市税や使用料などの支払いで利用したい又はしている方法はどれですか。あてはまるものすべてを選択してください。

全体

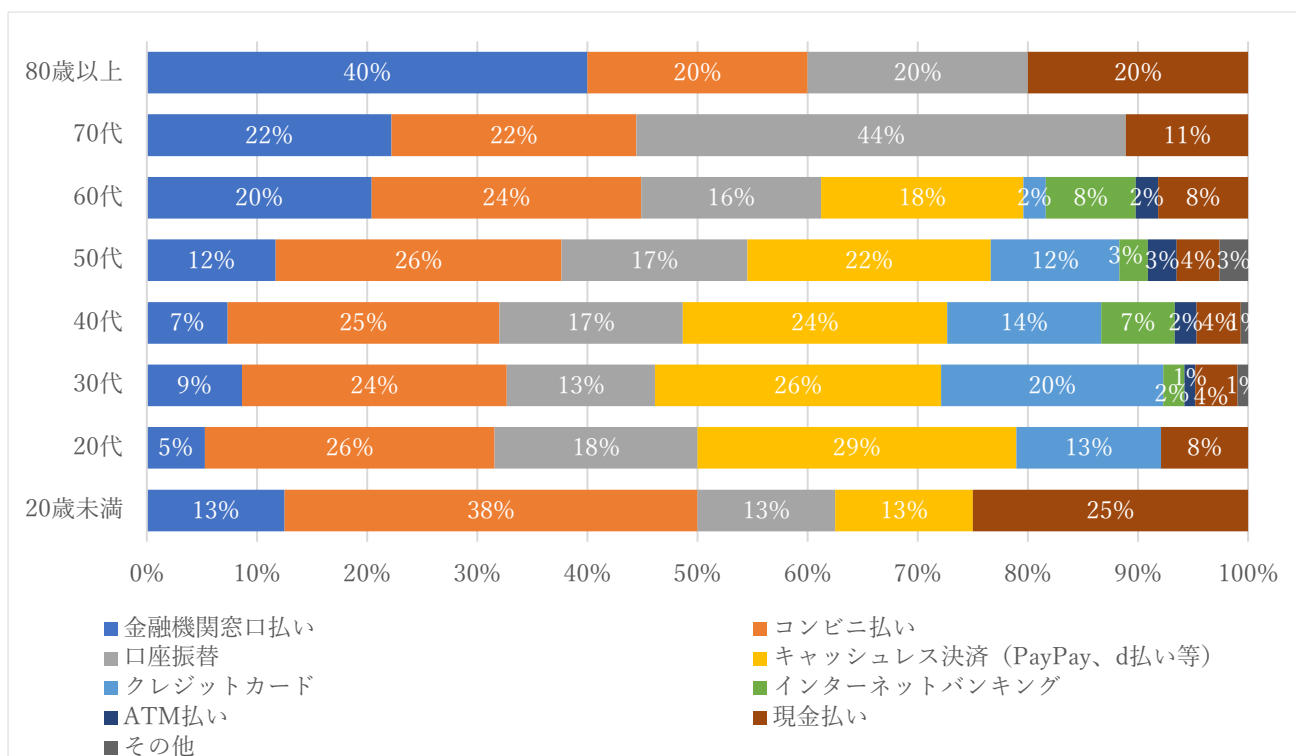
項 目	件 数	%
金融機関窓口払い	46	23%
コンビニ払い	110	54%
口座振替	73	36%
キャッシュレス決済（PayPay、d払い等）	101	50%
クレジットカード	57	28%
インターネットバンキング	18	9%
ATM払い	7	3%
現金払い	24	12%
その他	4	2%

【その他の回答内容】

Pay-easy

※割合（%）は回答数204件に対する割合

年代別



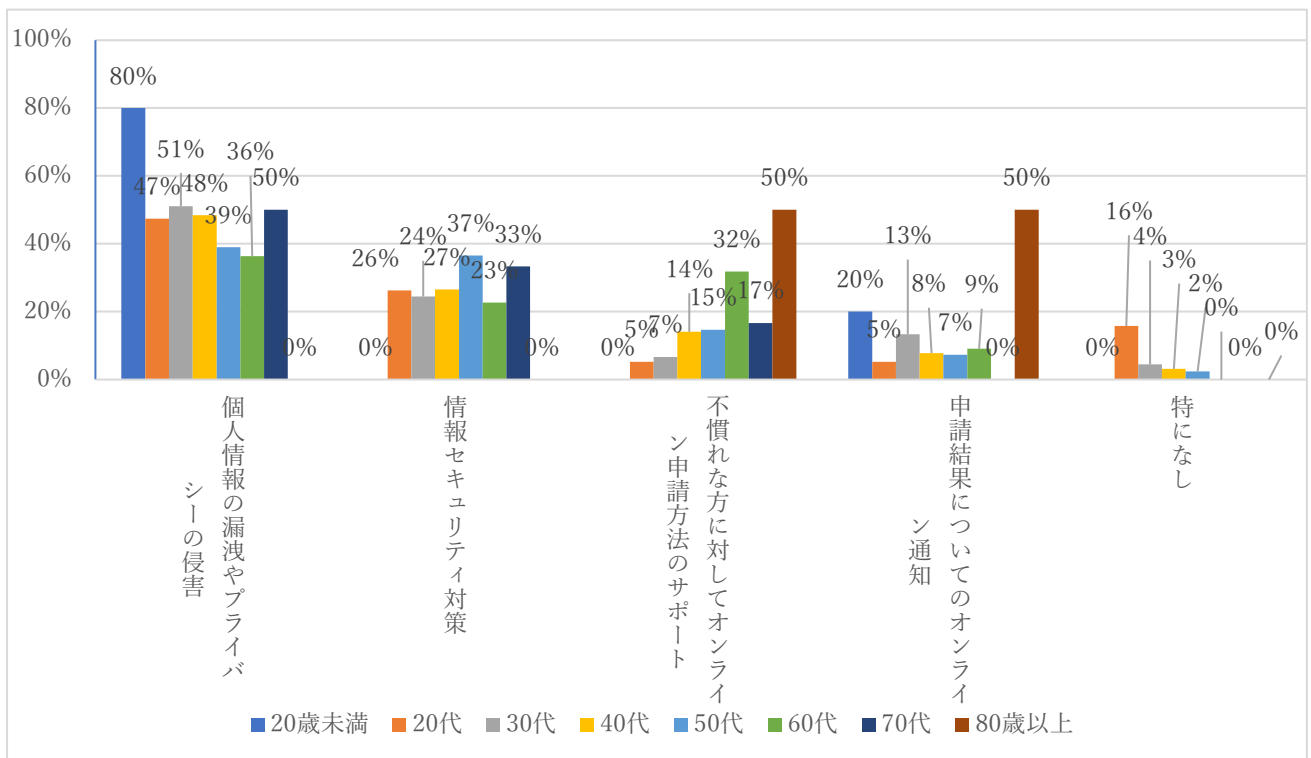
・市税や使用料などの支払いで利用したい又はしている方法について年代別にみると、「キャッシュレス決済（PayPay、d払い等）」では、20代の29%が最も高く、それ以降は減少傾向になりました。「クレジットカード」も同様の傾向であり、30代の20%が最も高く、それ以降は減少傾向になっています。一方、「金融機関窓口払い」は、年代が上がるにつれて高くなる傾向となりました。

【12】市がオンライン申請を可能とする場合に、留意してほしい点を1つ教えてください。

全体

項 目	件 数	%
個人情報の漏洩やプライバシーの侵害	9 4	4 6 %
情報セキュリティ対策	5 5	2 7 %
不慣れな方に対してオンライン申請方法のサポート	2 8	1 4 %
申請結果についてのオンライン通知	1 9	9 %
特になし	8	4 %

年代別



・市がオンライン申請を可能とした場合に留意してほしい点については、「個人情報の漏洩やプライバシーの侵害」の46%が最も高い割合となりました。

・年代別にみると年代が上がるにつれて、「不慣れな方に対してオンライン申請方法のサポート」の割合が高くなる傾向になりました。

【13】スマートフォン操作が不慣れな方もデジタル化のメリットを受けるためのデジタルデバйд対策として、あったら良いと思う取り組みすべてを選択してください。

※デジタルデバйдとは、情報通信技術（インターネット等）の恩恵を受けることができる人とできない人との間に生じる格差のことです。「情報格差」とも呼ばれます。

全体

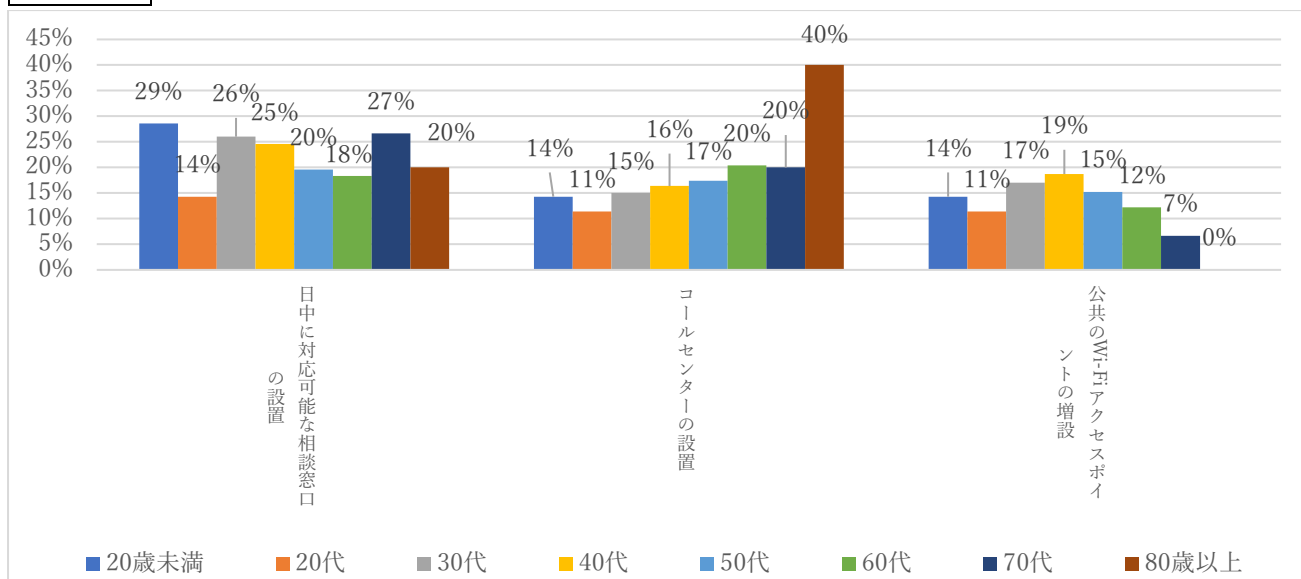
項 目	件 数	%
少人数制のスマートフォン教室の開催	4 5	2 2 %
日中に対応可能な相談窓口の設置	1 0 7	5 2 %
コールセンターの設置	7 9	3 9 %
地域の中でサポートできる人材の育成	6 3	3 1 %
市によるデジタル関連情報の発信	4 4	2 2 %
公共のWi-Fiアクセスポイントの増設	7 5	3 7 %
タブレットなどの機器貸し出し	3 4	1 7 %
その他	2	1 %
特になし	2 5	1 2 %

【その他の回答内容】

繋ぐ教室、全ての受付をオンラインにするのではなく不慣れな人は窓口対応が良いのではないかな？

※割合（％）は回答数204件に対する割合

年代別



・デジタルでバйд対策として、あったら良いと思う取り組みについては、「日中に対応可能な相談窓口の設置」の割合が最も高い52%となり、過半数を超える結果となりました。

・年代別にみると年代が上がるにつれて、「コールセンターの設置」の割合が高くなる傾向になりました。また、「公共のWi-Fiアクセスポイントの増設」は、30代～50代の割合が他の年代に比べて高くなりました。

【14】その他、行政サービスのDXの取組として実施してほしい取り組みがあれば教えてください。

―【15】【14】について、その理由を教えてください。

○ 行政手続きのオンライン化に関すること

- ・ がん検診等の申し込み

―（理由）検診を申し込むか申し込まないかについて、いちいち用紙に記入し、返信しなければならず、用紙や送料がもったいない、と感じる。（保管の仕方が悪いのかもしれないが）用紙が紛失し、結局申し込まないことになることも。申し込み後の受診票の送付も送料、用紙ともにもったいない。

- ・ 各種申請や税関係申告等

―（理由）大げさに言えば365日24時間申請可能になれば、申請期間の中で、いつでも自分の時間で申請等が可能となり、待ち時間を無くす事で、自分の時間が作れる。

- ・ 補助金申請書（地域関連行事、自治会等）の市への通知 補助金に対応した自治会世帯数・団体名（人数）の市への通知 特別検診・がん検診の住民への通知 住民配布の防災マップのオンライン化 継続的なデジタルデバイド対策

―（理由）住民や団体の利便性向上と行政の効率化が期待できる。

- ・ 地域活性化に対しての補助金申請受付

―（理由）役所に行く時間がかかる

- ・ 子ども向けのイベント等の参加申し込み。体験学習等の参加申し込み

―（理由）電話申し込みが多いが、やりたいと思っても電話まではかけないから。

- ・ 税金の利用や活用状況が一目でわかるアプリ開発または情報提供を通じた市民への情報開示による市政のさらなる改善への取り組み。※窓口手続き等は、デジタル式または用紙記載式等が選択できれば嬉しい。

―（理由）家計簿アプリを利用した個人的な経験により、行政にも応用すれば暮らしやすい市の実現につながると考えたため。※窓口手続き等、利用者目線でお願いしたい。

- ・ 手書を少なくして欲しい

―（理由）身体的な特性上、手書きは難しいため。

- ・ セキュリティの問題はあると思うが、オンラインで手続きかできると市役所に行く時間がいらなくなり、大変ありがたい。ただ、高齢者の方々にはオンラインの手続きが難しい方もいらっしゃるので、そのような方々に関するサポート体制も合わせて充実していただけるとさらにありがたい。

- ・ 全ての行政サービスがデジタル化されたら嬉しいが、申請後の間違い等の対応…問い合わせ等を

手厚くして欲しい。そちらの方に時間が取られそうな気がするので、対面も大切だと感じている。
—（理由）デジタル化に追いついてはいるものの送信した後にあっているか？と思ったりするから。

- ・ 郵送物、提出物

—（理由）紙が多いと思う。

- ・ 不在者投票、市議会関連ができると思う。

—（理由）なかなか投票場所まで足がむかないことがあるため。

○ 市民生活のデジタル化に関すること

- ・ 自治会における回覧版等のDX化を市の予算で促進して欲しい

—（理由）現役世帯と高齢世帯では、生活のリズムが合わず夜の回覧ができないことがある（門が開けられないなど）。共働きで週一の回覧となってしまう迷惑をかけてしまう。自治会は任意の団体ではあるが、行政の一助を担っているのでも市の事業で取り組んでもらいたい。

- ・ 市の配布物が全て紙ベースであり、見てすぐに捨てられる事が多いと思うので、そこを考えて欲しい、無駄が多い。

—（理由）ロス、無駄が多い。高齢者や色々難しい面も有ると思うが、必要な方は紙配布、デジタルで良い人は配信する等。

- ・ 各地域にあるコミュニティ協議会の有効利用 LINEチャット等によるサービス提供

—（理由）コミ協を活用することで、迅速な対応、信頼関係の構築、ニーズ反映、移動時間と費用削減、地域活性化、防災力向上が期待できる。市役所がLINE等でAIチャットを導入することで、24時間対応、コスト削減、多言語対応が可能となり、市民サービスの向上と業務効率化が期待できる。

- ・ 子育て相談等をLINEでできるようにして欲しい

—（理由）LINEだと気軽にできるから。（現在は、SSプラザのナナイロ相談室に予約をしてから足を運んだり、電話相談しかなく、気軽にできないから。）

- ・ LINEチャットでの質問に答えてくれる取り組み

—（理由）今は決まった内容ならば自動返答してくれると思うが、知りたい内容がわからないことがあるので。

- ・ スマートフォンで市のLINEから各種の情報にアクセスしても、結局、中身はパソコンで表示されるホームページサイトに誘導されるだけ、情報もpdfが多く内容の確認が面倒、スマートフォンでシームレスに見易いサイトにして欲しい。福岡市、大阪市、横浜市等は比較的、最終欲しい情報までpdf無しで見ることが出来る。

- ・ デジタルデバインドについて、高齢者やそもそも関連機器を使用できない人向けに中央公民館や地域の市役所関連施設にコーナーを設けたらどうか。

- ・ デジタルデバインド対策の一環としてのＰＣ貸出

―（理由）稀に市民の方から「パソコンを借りれる場所はないか」との問い合わせを受けることがある。利用に関して不明な点については「まなびねっとセンター」があるが、現状ＰＣが借りられる場所はなく、漫画喫茶等の案内となってしまう。鹿児島市「情報体験コーナー」や「マルチメディア学習室」のような取り組みとして、ＰＣの貸出～相談まで拡充することは可能か？

- ・ デジタル化に追いつけるように、インターネットの勉強などを、学校や職場などへ教える人などを派遣して欲しい。

―（理由）都会と違ってまだまだインターネットに関しての勉強不足だと思っている。

- ・ 色々な人がいると思うので、教えてくれたり、サポートしてくれる人がいたら、スムーズかもしれない。

―（理由）色々相談しやすいと思う。

- ・ 公民館などへのＷｉ－Ｆｉ設置

―（理由）ＤＸ教育時などに手軽に使用できるのではないかな。

- ・ 給食センターにＷｉ－Ｆｉ設置して欲しい

―（理由）施設見学に来られた方や市内の小学生、中学生に給食の事をもっと知って欲しい。

○ デジタル技術の活用した取り組みに関すること

- ・ アプリを利用した健康増進の取り組み

―（理由）１日の歩数に応じたポイントや公共施設等来館したらポイント等あったら、ただ散歩するより目標ができ、年齢に関係なく全体の健康増進に繋がるのではないかなと思う。

- ・ 交通量を可視化して、渋滞の緩和に生かす

―（理由）メインの大通りじゃないのに、左折が多すぎて進めない所ある。そういうことのないように最適な交通状態にして欲しい。

- ・ スマートフォンだけで、マイナンバーや免許などの統一

―（理由）カードを減らしたい。

○ その他

- ・ 市からの「お知らせ」等に、市民からどのような「問合せ」が有って、どのような回答したのか？履歴閲覧等出来るようにして欲しい。
 - ―（理由）どうして条例等ができたのか。各種料金等の変移等、解りやすいのではと思い記入した。
- ・ システム工学
 - ―（理由）人を繋ぐ教室を開いて欲しい。
- ・ 渋滞の解消
 - ―（理由）何か少しイベント等あると直ぐに渋滞になる、また小中高親による送り迎えが多い、学校の周りが渋滞する円滑に運転できるよう国道３号線以外にも主流な道路網作って欲しい。
- ・ まごころ文学館、歴史史料館の７０歳以上、高校生以下の入場料の無料化。無料にするのが難しい場合、例えば１００円にしてスタンプカードに捺印出来るような制度にする。県立の黎明館などは７０歳以上は無料である。
 - ―（理由）まごころ文学館など見てほしい企画があるのに３００円という入場料はどうだろう？なんらかの特典があれば気軽に見に行ける。箱物だけ立派でも入場者がいなければ価値無し。
- ・ 子供の医療費の窓口精算
 - ―（理由）妻が子供を病院へ連れて行って精算も妻がするが、医療費は後日世帯主の口座に支払われる。世帯主と不仲である家庭は、妻の負担が大きい。
- ・ 子ども医療費の窓口払い廃止
 - ―（理由）全国で鹿児島県だけだから。
- ・ パスポート申請
 - ―（理由）受け付け時間が短いから。
- ・ 人材育成に関すること
 - ―（理由）人に対しての投資ができるまちになるべき。

「行政サービスの DX 推進に関するアンケート」では、たくさんの回答・御意見をいただきました。いただいた御意見の中で、同様の内容はまとめて記載させていただいておりますのでご了承ください。

回答いただいた内容につきましては、貴重な御意見として、今後の本市の行政サービスの DX 推進を図る上での参考とさせていただきます。

ご協力、誠にありがとうございました。