

# 令和5年度 西宮市 LINE アンケート

2023年9月8日～22日に市公式LINEを活用して「市役所へ来庁せず行える各種行政サービス」について調査を実施し、ご意見をお聞きました。ご回答して頂きましたモニターの皆様には、厚くお礼申し上げます。

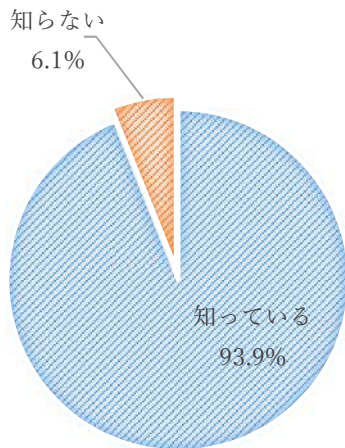
配信者数	有効回答数	有効回答率
3,119名	446件	14.3%

① 有効回答者の年代別（構成比）						
10代以下	20代	30代	40代	50代	60代以上	不明
0.7%	2.5%	21.3%	24.4%	21.1%	28.3%	1.8%

**問1 証明書（住民票の写しや印鑑登録証明書、課税証明書など）が、マイナンバーカードを使って、コンビニエンスストアで取得できること（コンビニ交付）を知っていますか？**

「知っている」が93.9%、「知らない」が6.1%となっています。

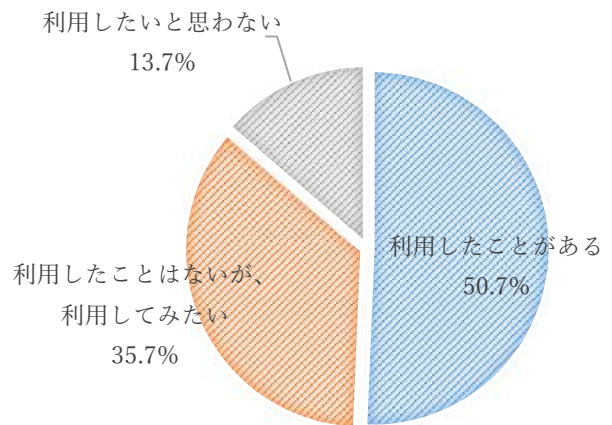
(n=446)



**問2 コンビニ交付のサービスを利用したことはありますか？または利用してみたいと思いますか？**

「利用したことがある」が50.7%、「利用したことはないが、利用してみたい」が35.7%、「利用したいと思わない」が13.7%となっています。

(n=446)



**今まで利用しなかった理由（主な回答）：**

- 機会がなかった・必要がなかった 76件
- マイナンバーカードを持っていないため 21件
- 方法がわからない・存在を知らなかった 15件

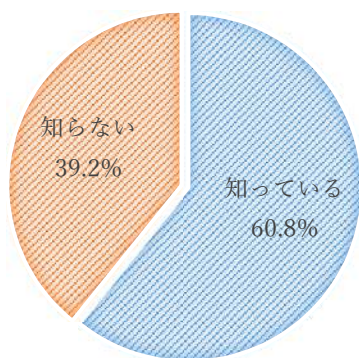
**利用したいと思わない理由（主な回答）：**

- 信用できない・安全性が不安 25件
- 市役所や支所が近くにある 11件
- 操作が面倒・難しい 3件
- マイナンバーカードを作りたくない 3件

問3 証明書（住民票の写しや印鑑登録証明書、課税証明書など）が、マイナンバーカードを使って、市役所やアクタ西宮ステーションにある証明書自動交付機で取得できることを知っていますか？

「知っている」が60.8%、「知らない」が39.2%となっています。

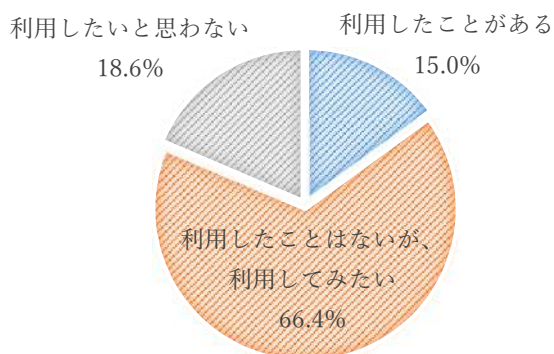
(n=446)



問4 市役所にある証明書自動交付機を利用したことはありますか？または利用してみたいと思いますか？

「利用したことがある」が15.0%、「利用したことはないが、利用してみたい」が66.4%、「利用したいと思わない」が18.6%となっています。

(n=446)



今まで利用しなかった理由（主な回答）：

- 機会がなかった・必要がなかった 82件
- 方法がわからない・存在を知らなかった 57件
- コンビニの方が近い・市役所が遠いため 52件
- マイナンバーカードを持っていないため 14件

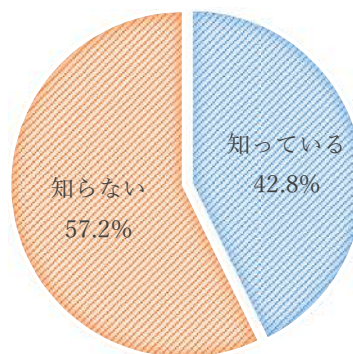
利用したいと思わない理由（主な回答）：

- コンビニの方が近い・市役所が遠いため 42件
- マイナンバーカードを作りたくない 12件
- 対面の方が安心・窓口を利用したい 7件

問5 市役所で受け付けている申請、届出等の手続きについて、自宅からインターネットで行うことができるサービス（にしのみやスマート申請）があることを知っていますか？

「知っている」が42.8%、「知らない」が57.2%となっています。

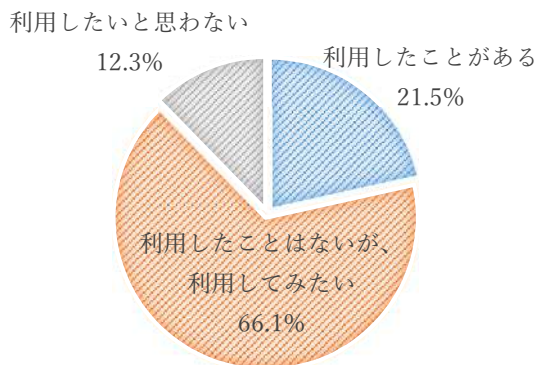
(n=446)



問6 「にしのみやスマート申請」を利用したことはありますか？または利用してみたいと思いますか？

「利用したことがある」が21.5%、「利用したことはないが、利用してみたい」が66.1%、「利用したいと思わない」が12.3%となっています。

(n=446)



今まで利用しなかった理由（主な回答）：

- |                      |      |
|----------------------|------|
| - 機会がなかった・必要がなかった    | 86件  |
| - 方法がわからない・存在を知らなかった | 112件 |
| - インターネット苦手・使えない     | 7件   |
| - 利用したい手続きがないため      | 5件   |

利用したいと思わない理由（主な回答）：

- |                 |     |
|-----------------|-----|
| - 操作が面倒・難しい     | 16件 |
| - 信用できない・安全性が不安 | 5件  |

問7 来庁せずに行えたら良いと思う申請や手続きがあればご入力ください。今後の取り組みの参考とさせていただきます。【任意】

＜ 回答を一部抜粋して掲載 ＞

- ・すべての手続き
- ・マイナンバーカードの更新・住所変更など
- ・保育所の入所申請など
- ・幼稚園関係
- ・子育て関係
- ・妊娠届
- ・戸籍関係
- ・死亡届など
- ・出生届など
- ・住所変更とそれに関わる手続き
- ・児童扶養手当・児童手当
- ・国民健康保険の手続き
- ・自立支援医療関係
- ・育成センター利用申請
- ・福祉医療費支給申請
- ・医療費の還付関係
- ・粗大ごみの持ち込み

西宮市総務局デジタル推進部  
デジタル推進課  
TEL:0798-35-3041

※各選択肢の構成比（%）は小数点第2位以下を四捨五入しているため、構成比の合計が100%にならない場合があります。また、複数回答可の設問は選択肢の構成比（%）の合計が100%を超える場合があります。