

## 4. 各種手続きのオンライン化について

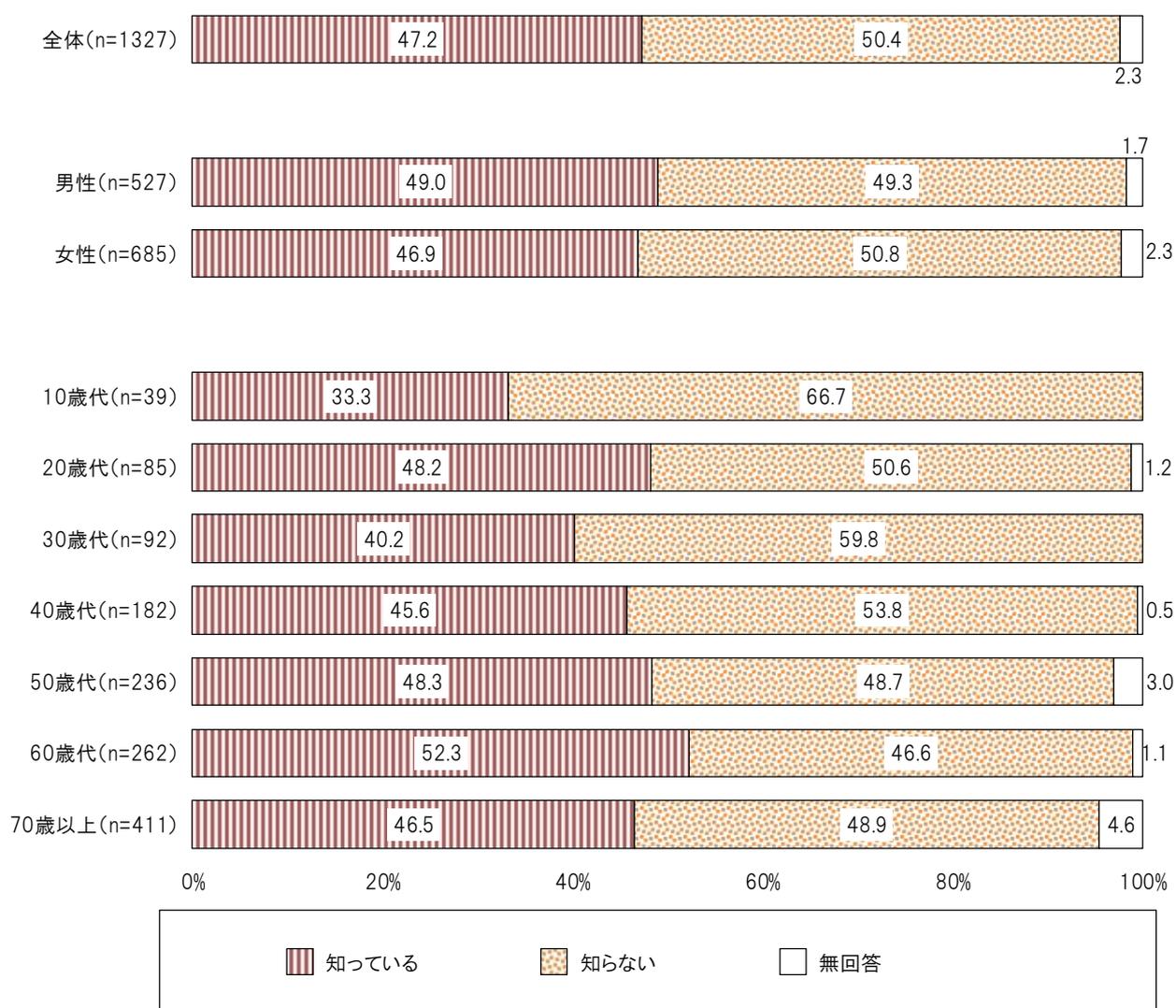
問 23 あなたは、様々な行政手続きについて、市役所に行くことなく自宅などからパソコンやスマートフォンを使ってできることを知っていますか。（○は1つだけ）

「知らない」が50.4%、「知っている」が47.2%となっている。

性別にみると、「知っている」の割合は男性の方が女性より2.1ポイント高くなっている。

年代別にみると、「知らない」の割合について、10歳代から40歳代までの年代では5割を超えている。一方「知っている」の割合は60歳代で5割を超えている。

問23 様々な行政手続きをパソコンやスマートフォンを使ってできることについての認知度



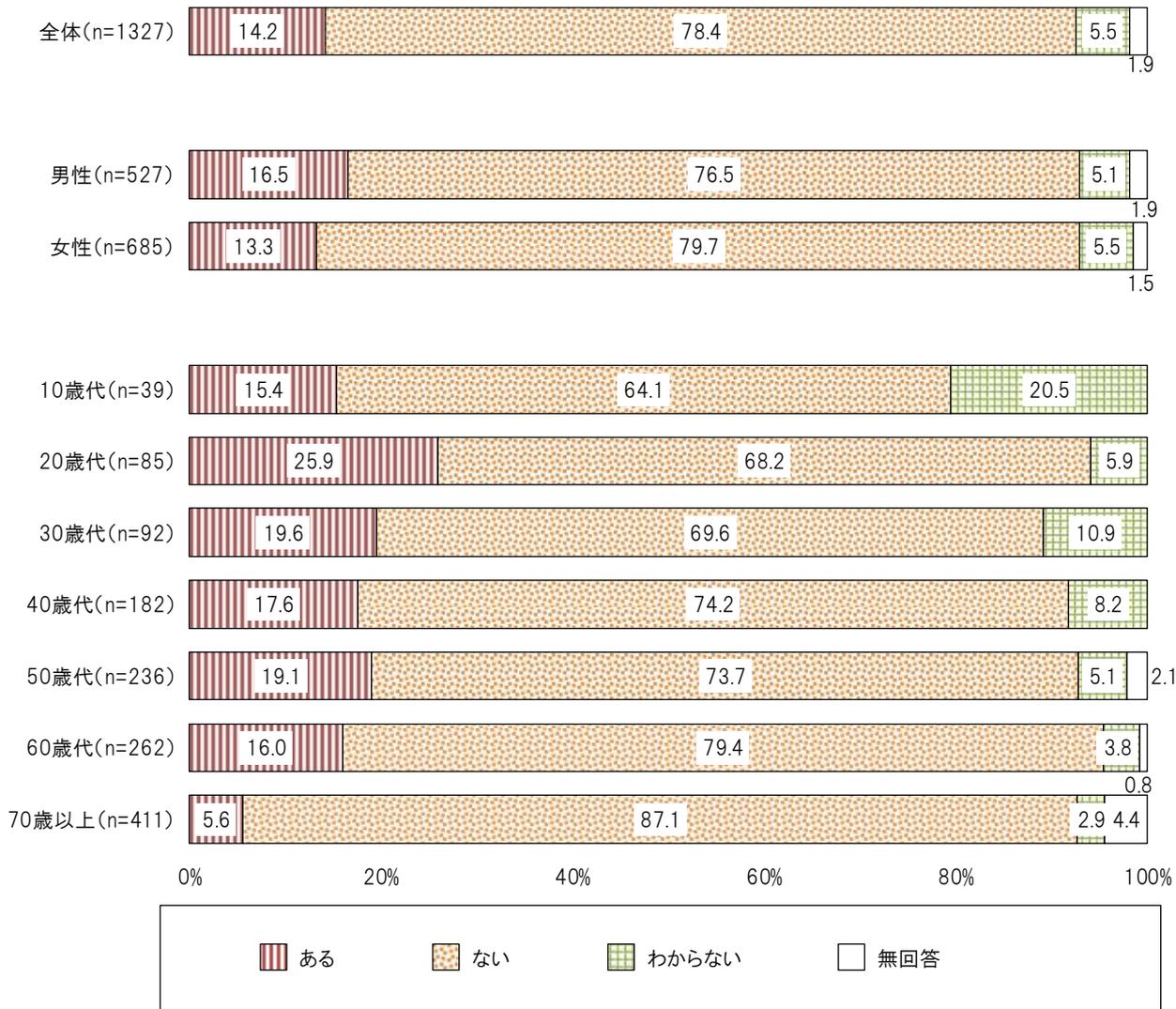
問 24 これまでに松阪市の各種手続きを電子申請（オンライン申請）でしたことはありますか。（○は1つだけ）

「ない」が78.4%と最も高く、次いで「ある」が14.2%、「わからない」が5.5%となっている。

性別にみると、「ある」の割合は男性の方が女性より3.2ポイント高くなっている。

年代別にみると、「ある」の割合について、20歳代で25.9%と最も高くなっており、70歳以上を除く年代では1割台にとどまっている。一方「ない」の割合は40歳以上の年代では7割を超えている。なお、10歳代では20.5%が「わからない」としている。

問24 各種手続きを電子申請でしたことがあるか



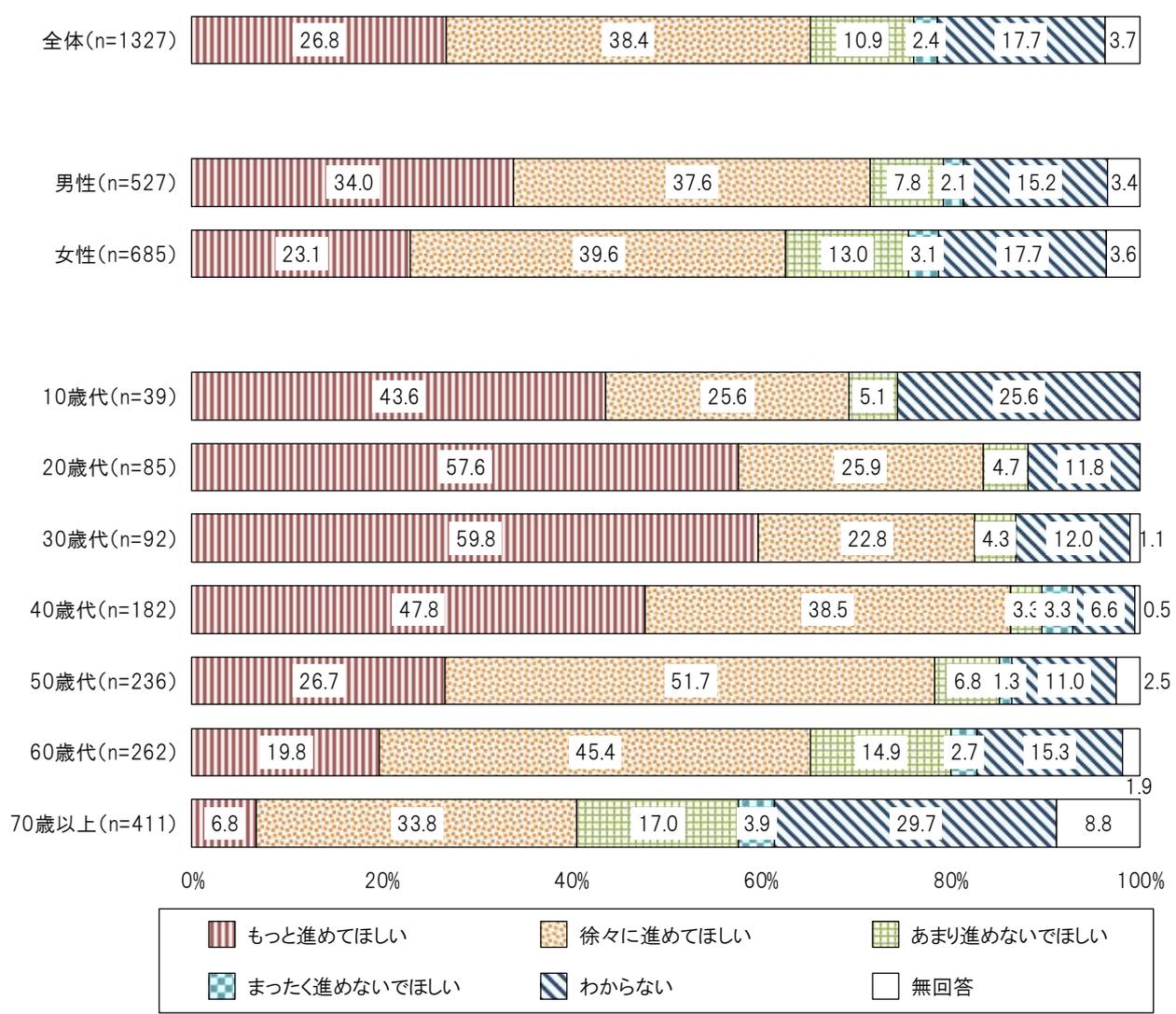
問 25 あなたは、松阪市が「手続きのオンライン化」を進めていることについて、どう思いますか。【この設問は、スマートフォンを持っていると仮定して回答してください】（〇は1つだけ）

「徐々に進めてほしい」が38.4%と最も高く、次いで「もっと進めてほしい」が26.8%、「わからない」が17.7%となっている。

性別にみると、男女ともに「徐々に進めてほしい」が最も高く、次いで「もっと進めてほしい」が高くなっている。なお、「もっと進めてほしい」の割合は男性で34.0%、女性で23.1%と男性が女性より10.9ポイント高くなっている。

年代別にみると、「もっと進めてほしい」が10歳代から40歳代までの年代では4割を超えている。一方「徐々に進めてほしい」が50歳代、60歳代で4割以上と高くなっている。

問25 松阪市が「手続きのオンライン化」を進めていることについてどう思うか

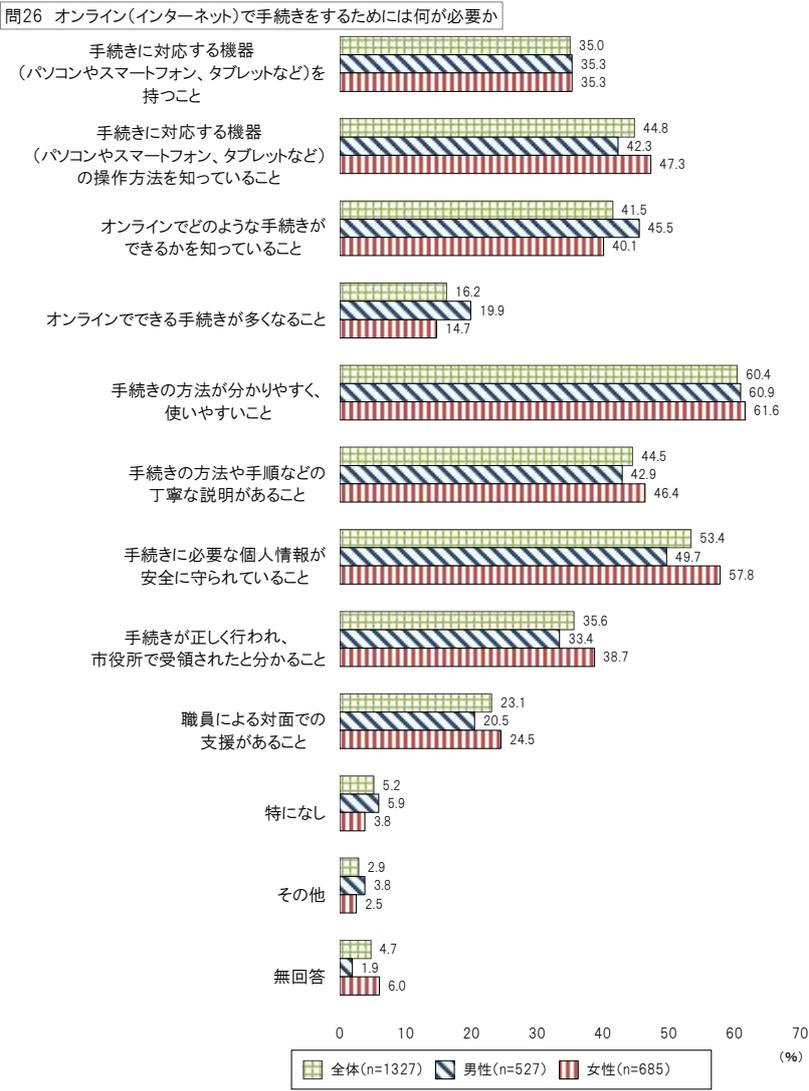


問 26 あなたが、オンライン（インターネット）で手続きをするためには何が必要だと思いますか。（〇はいくつでも）

「手続きの方法が分かりやすく、使いやすいこと」が 60.4%と最も高く、次いで「手続きに必要な個人情報が安全に守られていること」が 53.4%、「手続きに対応する機器（パソコンやスマートフォン、タブレットなど）の操作方法を知っていること」が 44.8%となっている。

性別にみると、1 番目、2 番目に高い項目は男女とも同じで、「手続きの方法が分かりやすく、使いやすいこと」「手続きに必要な個人情報が安全に守られていること」であった。3 番目に高い項目は、男性では「オンラインでどのような手続きができるかを知っていること」、女性では「手続きに対応する機器（パソコンやスマートフォン、タブレットなど）の操作方法を知っていること」となっている。男女の間で差が大きかった項目は、「手続きに必要な個人情報が安全に守られていること」で 8.1 ポイント女性の方が高くなっている。

年代別にみると、いずれの年代でも「手続きの方法が分かりやすく、使いやすいこと」が 1 番目であった。また 2 番目に多い項目は 20 歳代、30 歳代で「オンラインでどのような手続きができるかを知っていること」、40 歳以上 60 歳代までの年代では「手続きに必要な個人情報が安全に守られていること」が入ってきている。



問26 オンライン(インターネット)で手続きをするためには何が必要か

