

西東京市市政モニター 令和5年度第2回調査結果

- テーマ : 「デジタル技術の活用」について
- 調査目的 : デジタル技術の活用に関して、今後の取組に関する需要やデジタル技術の進展に関する不安などを調査することで、西東京市の DX(デジタルトランスフォーメーション) 推進に活用する。
- 実施期間 : 令和5年9月1日～令和5年9月30日
- 登録者数 : 100人
- 回答者数 : 82人(回答率82%)

※割合の表示については、設問に応じて分母が異なること(回答者数又は全回答数)や、少数点以下第2位を四捨五入して算出しているため、合計が100%にならない場合があります。

※自由記述や「その他」の回答については、一部表現を修正・抜粋しています。



「いこいな」
©シンエイ/西東京市

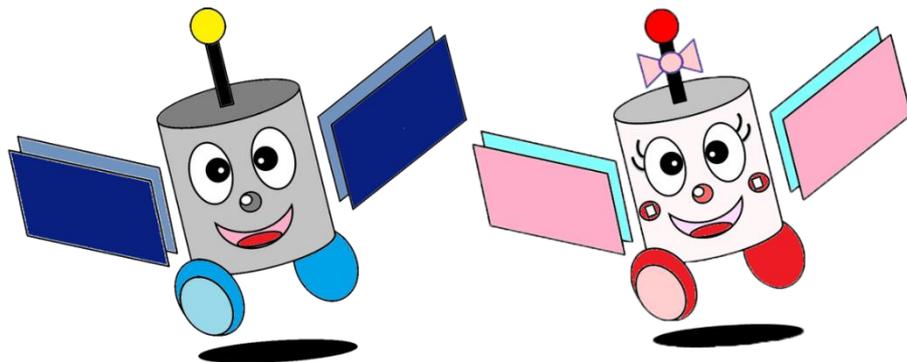
令和5年11月



西東京市 企画部 秘書広報課

目次

西東京市市政モニター回答者及び登録者の属性.....	1
問1 インターネット(メールを含む)を利用していますか.....	2
問2 どのような機器でインターネットを利用しているか教えてください。.....	3
問3 よく利用するインターネットサービスを教えてください。.....	5
問4 市の情報発信サービスで使ったことがあるものを教えてください。.....	7
問5 市の情報発信サービスを使った感想などがあれば教えてください。.....	9
問6 インターネット(メールを含む)を利用していない理由に最も近いものを選択してください。.....	11
問7 どのようなことが解消されればインターネットを利用してみたいと思うか教えてください。.....	11
問8 行政サービスをオンラインで手続きしたことはありますか。.....	12
問9 どのような行政サービスをオンラインで手続きしたか教えてください。.....	13
問10 どのような手続きがオンライン申請できたら良いと思いますか。.....	15
問11 デジタル技術を苦手とする方への支援策として、どのような取組があったら良いと思いますか。.....	17
問12 習得したいデジタル技術や知識はありますか。.....	19
問13 身の回りの様々な部分がデジタル化されることへの懸念などがあれば教えてください。.....	21
問14 どのようなサービスを推進することが良いと思いますか。.....	22
問15 問14で選択した取組で、具体的に取り組んでほしいことがあれば、その内容を教えてください。.....	23
問16 行政のデジタル化に関して、ご意見やご要望等あれば教えてください。 また、普段使っているサービスなどで便利だと思うデジタル技術などがあれば教えてください。.....	24



<令和5年度第2回調査 回答者の属性>

全体		(人)			(%)
		男性	女性	合計	回答割合
		43	39	82	82.0
年代	18~29歳	8	7	15	75.0
	30~39歳	7	8	15	75.0
	40~49歳	9	8	17	85.0
	50~59歳	8	10	18	90.0
	60歳~	11	6	17	85.0
地域	北東部	7	11	18	81.8
	中部	11	6	17	77.3
	西部	13	7	20	90.9
	南部	11	8	19	86.4
	市外(市内在勤・在学)	1	7	8	66.7
公募・無作為	公募	14	10	24	80.0
	無作為	29	29	58	82.9

※年代・地域は令和4年5月時点の情報を反映しています。

・北東部…ひばりが丘北・北町・栄町・下保谷・東町・中町・富士町

・中部…北原町・泉町・住吉町・田無町・保谷町

・西部…緑町・谷戸町・ひばりが丘・西原町・芝久保町

・南部…南町・向台町・新町・柳沢・東伏見

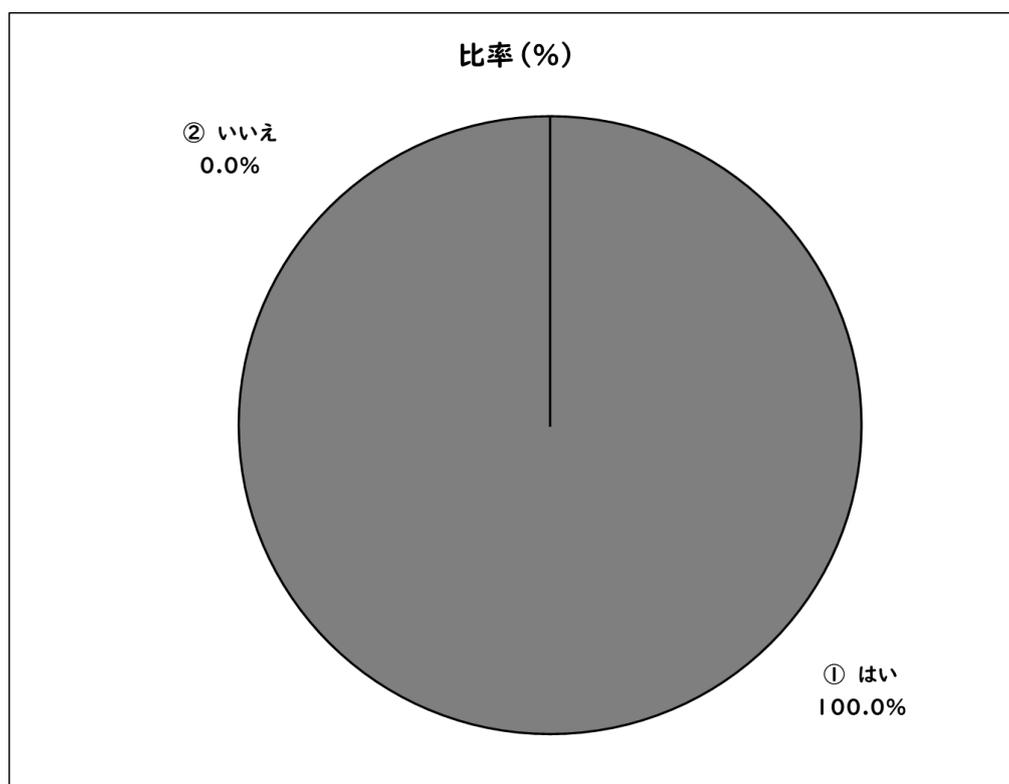
<市政モニター登録者の属性>

全体		(人)			(%)
		男性	女性	合計	割合
		50	50	100	
年代	18~29歳	9	11	20	20.0
	30~39歳	8	12	20	20.0
	40~49歳	10	10	20	20.0
	50~59歳	10	10	20	20.0
	60歳~	13	7	20	20.0
地域	北東部	8	14	22	22.0
	中部	14	8	22	22.0
	西部	13	9	22	22.0
	南部	14	8	22	22.0
	市外(市内在勤・在学)	1	11	12	12.0
公募・無作為	公募	15	15	30	30.0
	無作為	35	35	70	70.0

問1 インターネット(メールを含む)を利用していますか
あてはまるものを1つ選択してください。

回答者数(人)82
回答件数(件)82

項目	回答数(件)	比率(%)
① はい	82	100.0
② いいえ	0	0.0



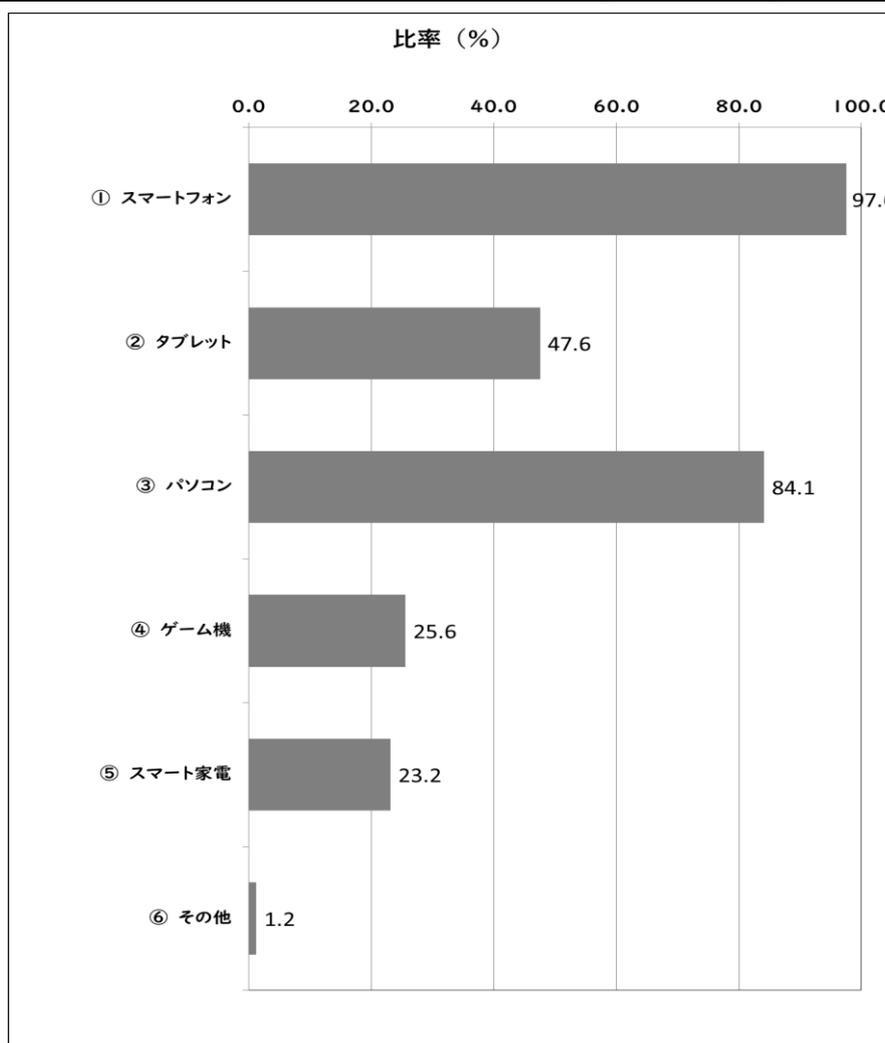
問2 問1で「①はい」と回答した方にお伺いします。

どのような機器でインターネットを利用しているか教えてください。

※複数選択可

回答者数(人)82
回答件数(件)229

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
① スマートフォン	80	97.6	1
② タブレット	39	47.6	3
③ パソコン	69	84.1	2
④ ゲーム機	21	25.6	4
⑤ スマート家電	19	23.2	5
⑥ その他	1	1.2	6



【その他】ガラケー

■年代別の回答比率(%)

項目	18~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60歳~
① スマートフォン	100.0	100.0	94.1	100.0	94.1
② タブレット	20.0	73.3	64.7	50.0	27.8
③ パソコン	93.3	86.7	88.2	83.3	70.6
④ ゲーム機	46.7	46.7	29.4	11.1	0.0
⑤ スマート家電	20.0	26.7	41.2	27.8	0.0
⑥ その他	0.0	0.0	5.9	0.0	0.0

問3 問1で「①はい」と回答した方にお伺いします。

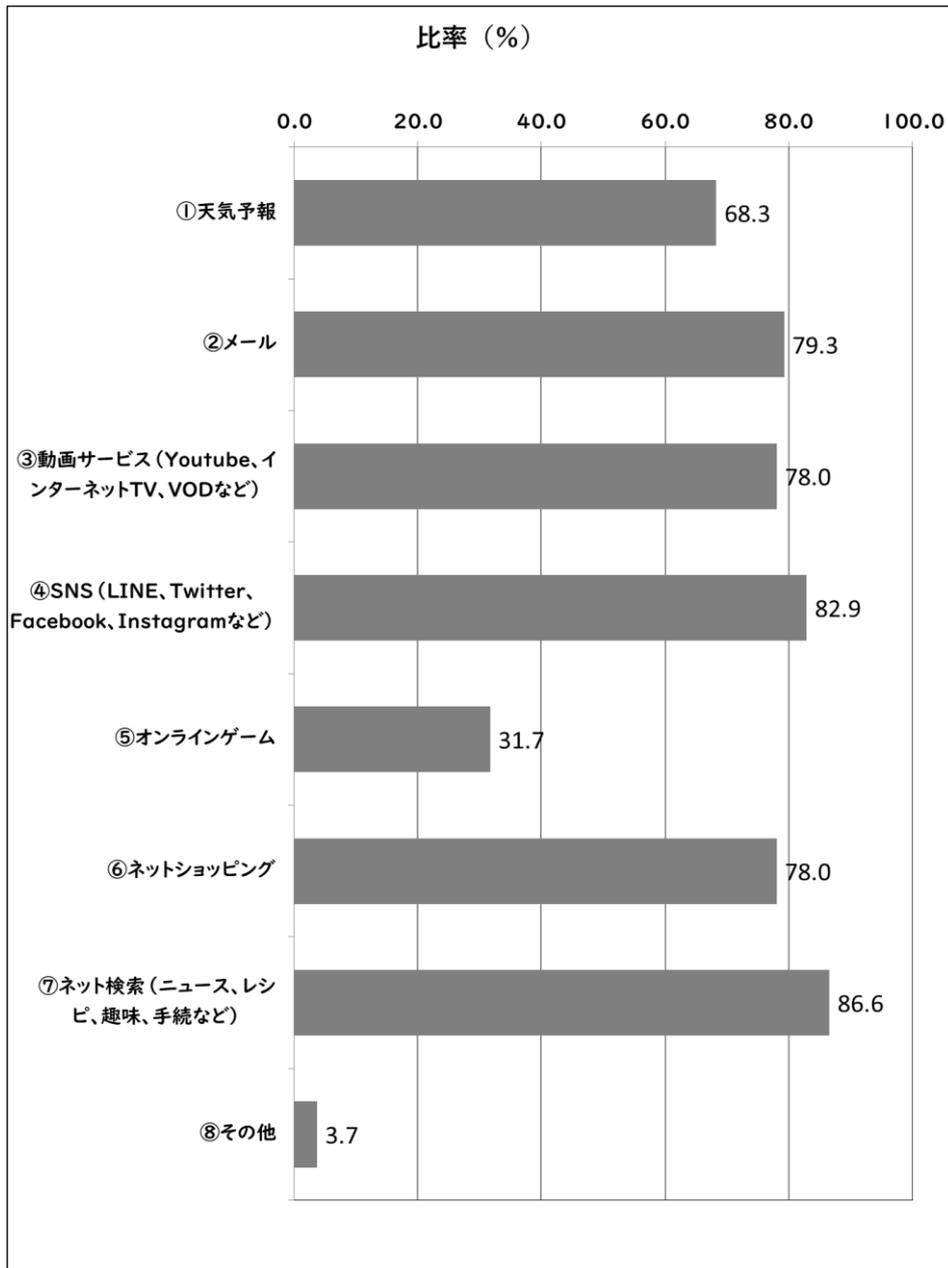
よく利用するインターネットサービスを教えてください。※複数選択可

回答者数(人)82
回答件数(件)417

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①天気予報	56	68.3	6
②メール	65	79.3	3
③動画サービス(Youtube、インターネットTV、VODなど)	64	78.0	4
④SNS(LINE、Twitter、Facebook、Instagramなど)	68	82.9	2
⑤オンラインゲーム	26	31.7	7
⑥ネットショッピング	64	78.0	4
⑦ネット検索(ニュース、レシピ、趣味、手続など)	71	86.6	1
⑧その他	3	3.7	8

【その他】

- 業務上、パブリッククラウドサービスを利用。
- 音楽
- 契約クレジットカードなどのポイント獲得アンケートなどへの応対。ネット回線での国際電話の通話。



■年代別の回答比率 (%)

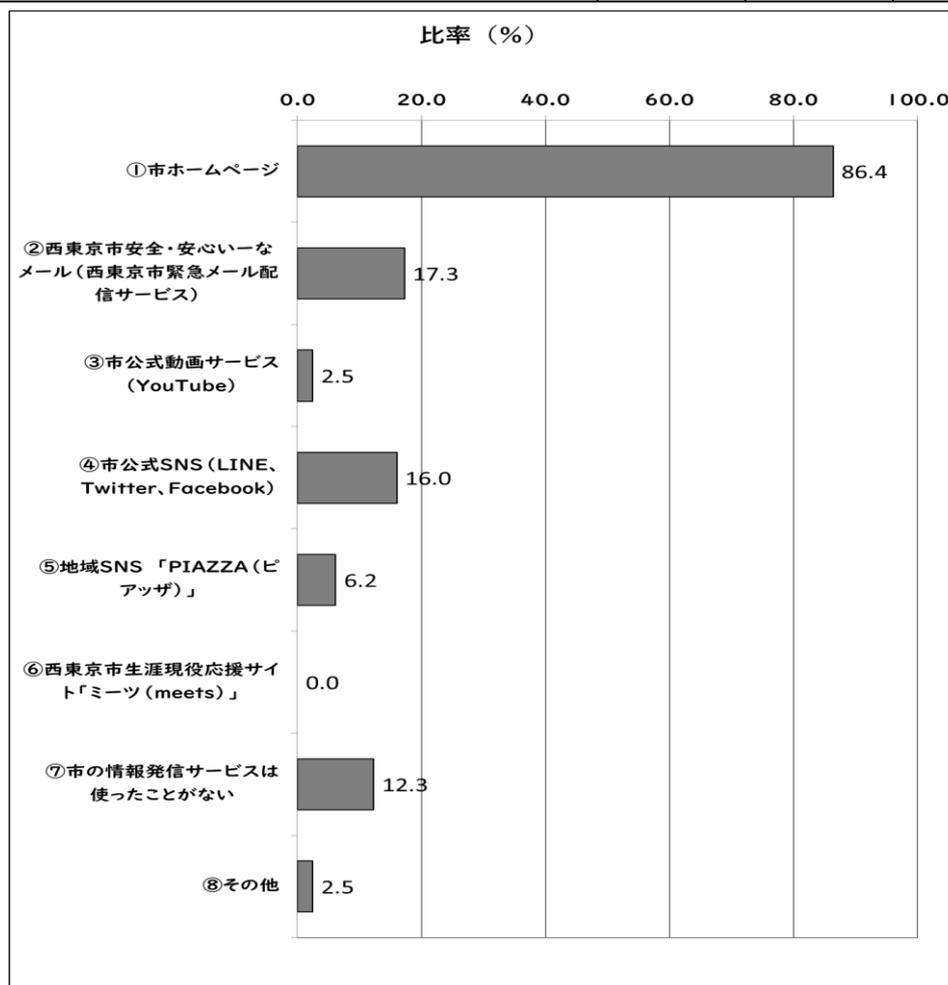
項目	18~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60歳~
①天気予報	66.7	66.7	82.4	72.2	52.9
②メール	53.3	80.0	82.4	83.3	94.1
③動画サービス (Youtube、インターネットTV、VODなど)	100.0	100.0	70.6	77.8	47.1
④SNS (LINE、Twitter、Facebook、Instagramなど)	100.0	93.3	88.2	83.3	52.9
⑤オンラインゲーム	73.3	33.3	23.5	27.8	5.9
⑥ネットショッピング	66.7	86.7	76.5	88.9	70.6
⑦ネット検索 (ニュース、レシピ、趣味、手続など)	66.7	86.7	94.1	88.9	94.1
⑧その他	0.0	6.7	0.0	0.0	11.8

問4 問1で「①はい」と回答した方にお伺いします。

市の情報発信サービスで使ったことがあるものを教えてください。※複数選択可

回答者数(人) 81
回答件数(件) 116

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①市ホームページ	70	86.4	1
②西東京市安全・安心いーなメール(西東京市緊急メール配信サービス)	14	17.3	2
③市公式動画サービス(YouTube)	2	2.5	6
④市公式SNS(LINE、Twitter、Facebook)	13	16.0	3
⑤地域SNS「PIAZZA(ピアッツァ)」	5	6.2	5
⑥西東京市生涯現役応援サイト「ミーツ(meets)」	0	0.0	8
⑦市の情報発信サービスは使ったことがない	10	12.3	4
⑧その他	2	2.5	6



【その他】

- ゴミの分別表、ゴミ分別アプリ

■年代別の回答比率(%)

項目	18~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60歳~
①市ホームページ	60	93	88	89	94
②西東京市安全・安心いーなメール(西東京市緊急メール配信サービス)	0	27	12	17	29
③市公式動画サービス(YouTube)	7	0	0	0	6
④市公式SNS(LINE、Twitter、Facebook)	7	13	18	17	24
⑤地域SNS「PIAZZA(ピアッツァ)」	0	7	6	6	12
⑥西東京市生涯現役応援サイト「ミーツ(meets)」	0	0	0	0	0
⑦市の情報発信サービスは使ったことがない	33	7	6	6	12
⑧その他	0	0	4	6	0

問5 問1で「①はい」と回答した方にお伺いします。

問4で回答した、市の情報発信サービスを使った感想などがあれば教えてください。

回答者数(人)50

【①ホームページ】

〈良い意見〉

- 使いやすい・分かりやすい
- 検索エンジンなどで知りたい情報にたどりつきやすい
- 健康診断の申請をホームページから行い便利だった
- 調べやすくて、市の情報が得られるので助かった
- FAQ が整理されている
- 質問機能に利用価値を感じる
- 信頼出来る情報元で安心して課題に使える

〈課題〉

- 分かりにくい、見づらい、知りたい情報にたどりつけない
- カテゴリ分けが分かりにくい(求めている情報と異なる)
- トップ画面のスライドに新着情報が載っていない
- 力を入れるべきところに色を濃くするなどの工夫が必要である
- 目的の情報にたどりつきやすいことを大切に改良する必要がある
- ChatGPT のようなものの活用を検討するべきだ

〈その他〉

- これまでの書類をそのまま pdf 化したものをただ掲載しているだけで、オンライン化に最適な情報提供になっていない。行政側の効率化、人員削減などに繋がるためのオンライン化であることも十分認識すべきと思う。

【②西東京市安全・安心いーなメール(西東京市緊急メール配信サービス)】

- 警報やそのときの情報が入ってきて良い。
- 市の様々な情報を得て確認出来るので助かる。
- 振り込め詐欺等情報は大切だ

【④市公式 SNS (LINE、Twitter、Facebook)】

- 分かりやすい
- 市の情報や講座情報が確認できて助かる。

(LINE)

- よく更新される印象だ。
- 必要ない情報もあるが、興味のなかった情報を知れて良かった。

【⑤地域 SNS 「PIAZZA (ピアッツァ)」】

- 半年ほど使ってみたが、自分に関係ある情報が無くて使用をやめた。

【⑦市の情報発信サービスは使ったことがない】

- 日々の生活の中で市のサービスを利用することがない。

【⑧その他】

- ゴミ分別アプリが便利。
- ゴミ分別は同じものでも素材が違っているものも多いため、細分化されているとありがたい。

【その他】

- 図書館の貸出予約サービスと公共予約システムが使いやすい。
- 図書館の CD を予約する際の検索が使いづらい。
- 市議会の議員質疑 WEB 配信動画が役立つ。
- ホームページ以外にあることを知らなかった。SNS などは登録が必要である上、迷惑連絡やセールストークが多くなるため登録したくない。

問6 問1で「②いいえ」と回答した方にお伺いします。

インターネット(メールを含む)を利用していない理由に最も近いものを選択してください。

➡該当者なし

問7 問1で「②いいえ」と回答した方にお伺いします。

どのようなことが解消されればインターネット(メールを含む)を利用してみたいと思うか教えてください。※複数選択可

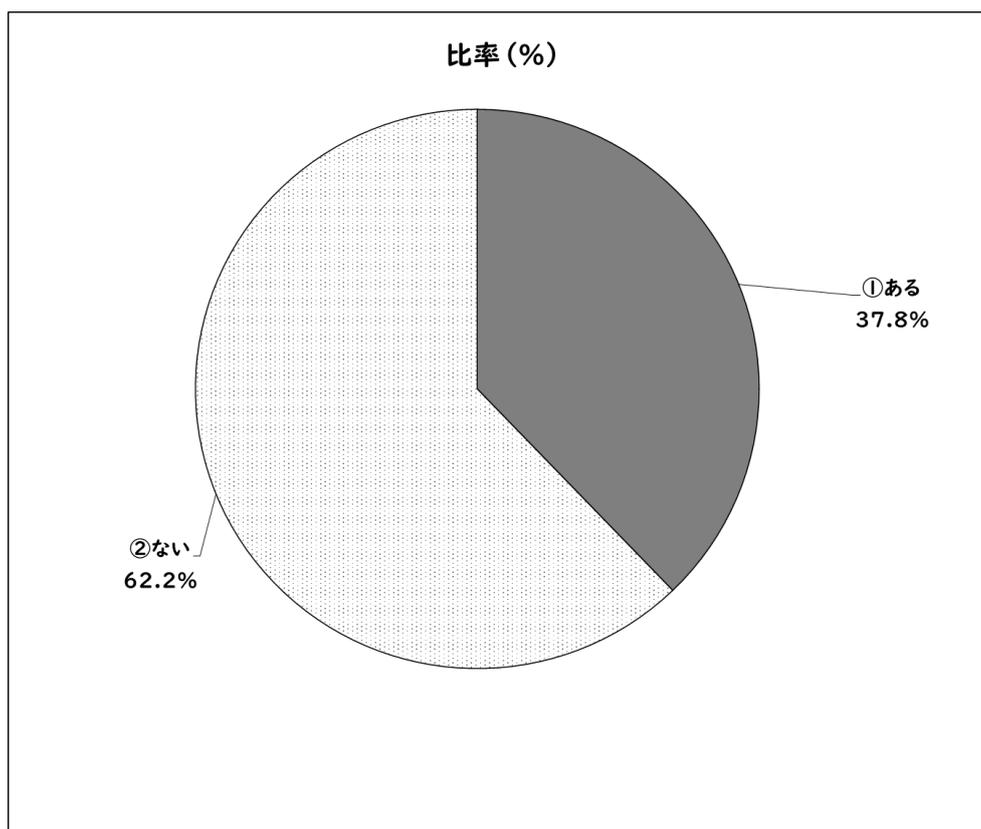
➡該当者なし

問8 行政サービスをオンラインで手続きしたことはありますか。

回答者数(人)82

回答件数(件)82

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①ある	31	37.8	2
②ない	51	62.2	1



■年代別の回答比率(%)

項目	18~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60歳~
①ある	46.7	20.0	29.4	50.0	41.2
②ない	53.3	80.0	70.6	50.0	58.8

問9 問8で「①はい」と回答した方にお伺いします。

どのような行政サービスをオンラインで手続きしたか教えてください。※複数選択可

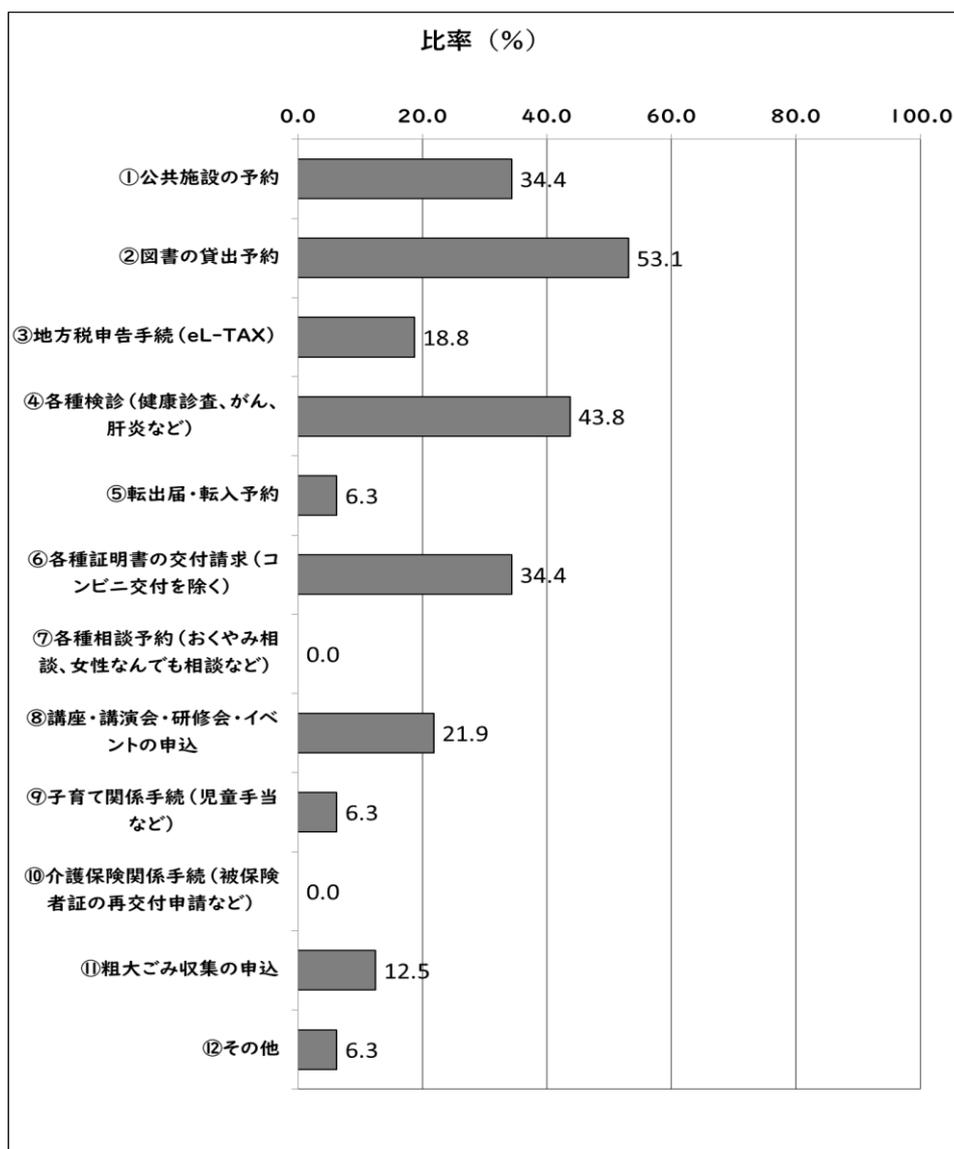
回答者数(人) 32

回答件数(件) 76

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①公共施設の予約	11	34.4	3
②図書の貸出予約	17	53.1	1
③地方税申告手続(eL-TAX)	6	18.8	6
④各種検診(健康診査、がん、肝炎など)	14	43.8	2
⑤転出届・転入予約	2	6.3	8
⑥各種証明書の交付請求(コンビニ交付を除く)	11	34.4	3
⑦各種相談予約(おくやみ相談、女性なんでも相談など)	0	0.0	10
⑧講座・講演会・研修会・イベントの申込	7	21.9	5
⑨子育て関係手続(児童手当など)	2	6.3	8
⑩介護保険関係手続(被保険者証の再交付申請など)	0	0.0	10
⑪粗大ごみ収集の申込	4	12.5	7
⑫その他	2	6.3	8

【その他】

- 新型コロナワクチン予防接種予約、休日発熱外来の予約



■年代別の回答比率 (%)

項目	18~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60歳~
①公共施設の予約	0.0	6.7	11.8	22.2	23.5
②図書の貸出予約	33.3	0.0	17.6	27.8	23.5
③地方税申告手続 (eL-TAX)	0.0	20.0	11.8	5.6	0.0
④各種検診 (健康診査、がん、肝炎など)	13.3	0.0	17.6	33.3	17.6
⑤転出届・転入予約	0.0	6.7	5.9	0.0	0.0
⑥各種証明書の交付請求 (コンビニ交付を除く)	20.0	6.7	11.8	16.7	11.8
⑦各種相談予約 (おくやみ相談、女性なんでも相談など)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
⑧講座・講演会・研修会・イベントの申込	13.3	0.0	5.9	5.6	17.6
⑨子育て関係手続 (児童手当など)	0.0	6.7	0.0	5.6	0.0
⑩介護保険関係手続 (被保険者証の再交付申請など)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
⑪粗大ごみ収集の申込	0.0	6.7	0.0	16.7	0.0
⑫その他	0.0	0.0	0.0	5.6	5.9

問 10 どのような手続がオンライン申請できたらと良いと思いますか。

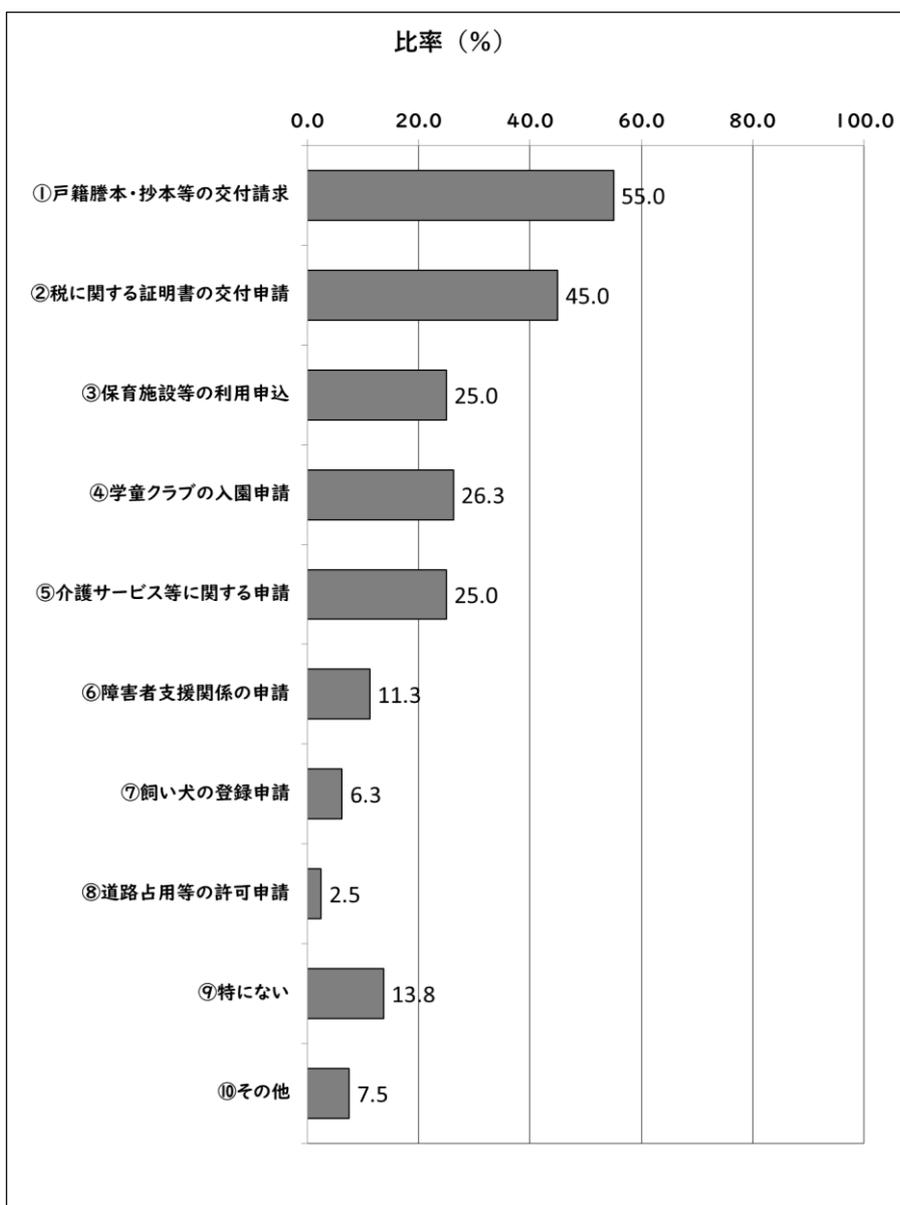
あてはまるものを3つまで選択してください。

回答者数(人)80
回答件数(件)174

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①戸籍謄本・抄本等の交付請求	44	55.0	1
②税に関する証明書の交付申請	36	45.0	2
③保育施設等の利用申込	20	25.0	4
④学童クラブの入園申請	21	26.3	3
⑤介護サービス等に関する申請	20	25.0	4
⑥障害者支援関係の申請	9	11.3	7
⑦飼い犬の登録申請	5	6.3	9
⑧道路占用等の許可申請	2	2.5	10
⑨特にない	11	13.8	6
⑩その他	6	7.5	8

【その他のご意見】

- 「予約」を必要とするもの(ワクチン接種など)
- 「転居」「転入」を含む全ての市役所での申請
※仕事があり、平日は市役所に行くことができないため
- 健康診断
※項目ごとにオンライン申請の有無がある
- 申請件数の多い項目を優先的にオンライン申請するべき
- 窓口とオンライン申請の併用
- 地球温暖化対策助成事業の申込
※事業周知はネットでしていても、手続は郵送となり、書類発送に時間がかかる



■年代別の回答比率 (%)

項目	18~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60歳~
①戸籍謄本・抄本等の交付請求	40.0	53.3	64.7	50.0	58.8
②税に関する証明書の交付申請	33.3	53.3	41.2	44.4	47.1
③保育施設等の利用申込	20.0	73.3	29.4	0.0	5.9
④学童クラブの入園申請	26.7	60.0	41.2	0.0	5.9
⑤介護サービス等に関する申請	13.3	6.7	5.9	38.9	52.9
⑥障害者支援関係の申請	0.0	0.0	17.6	22.2	11.8
⑦飼い犬の登録申請	6.7	6.7	5.9	5.6	5.9
⑧道路占用等の許可申請	0.0	6.7	0.0	0.0	5.9
⑨特にない	20.0	6.7	11.8	16.7	11.8
⑩その他	6.7	0.0	0.0	16.7	11.8

問 11 デジタル技術を苦手とする方への支援策として、どのような取組があったら良いと思いますか。あてはまるものを3つまで選択してください。

回答者数(人) 81
回答件数(件) 186

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①スマートフォンに関する悩みを聞いてくれる相談会	29	35.8	3
②スマートフォンやパソコン等の使い方を教えてくれる教室、講座	50	61.7	1
③スマートフォンが得意な方と苦手な方の交流の場(スマートフォンサロン)等の開設	15	18.5	5
④eスポーツ体験教室	11	13.6	7
⑤VR・AR体験会	6	7.4	9
⑥障害者向けスマートフォン教室	16	19.8	4
⑦地域でのスマートフォンサポーターの養成	14	17.3	6
⑧操作方法や手順の分かりやすい説明(動画解説など)	34	42.0	2
⑨その他	11	13.6	7

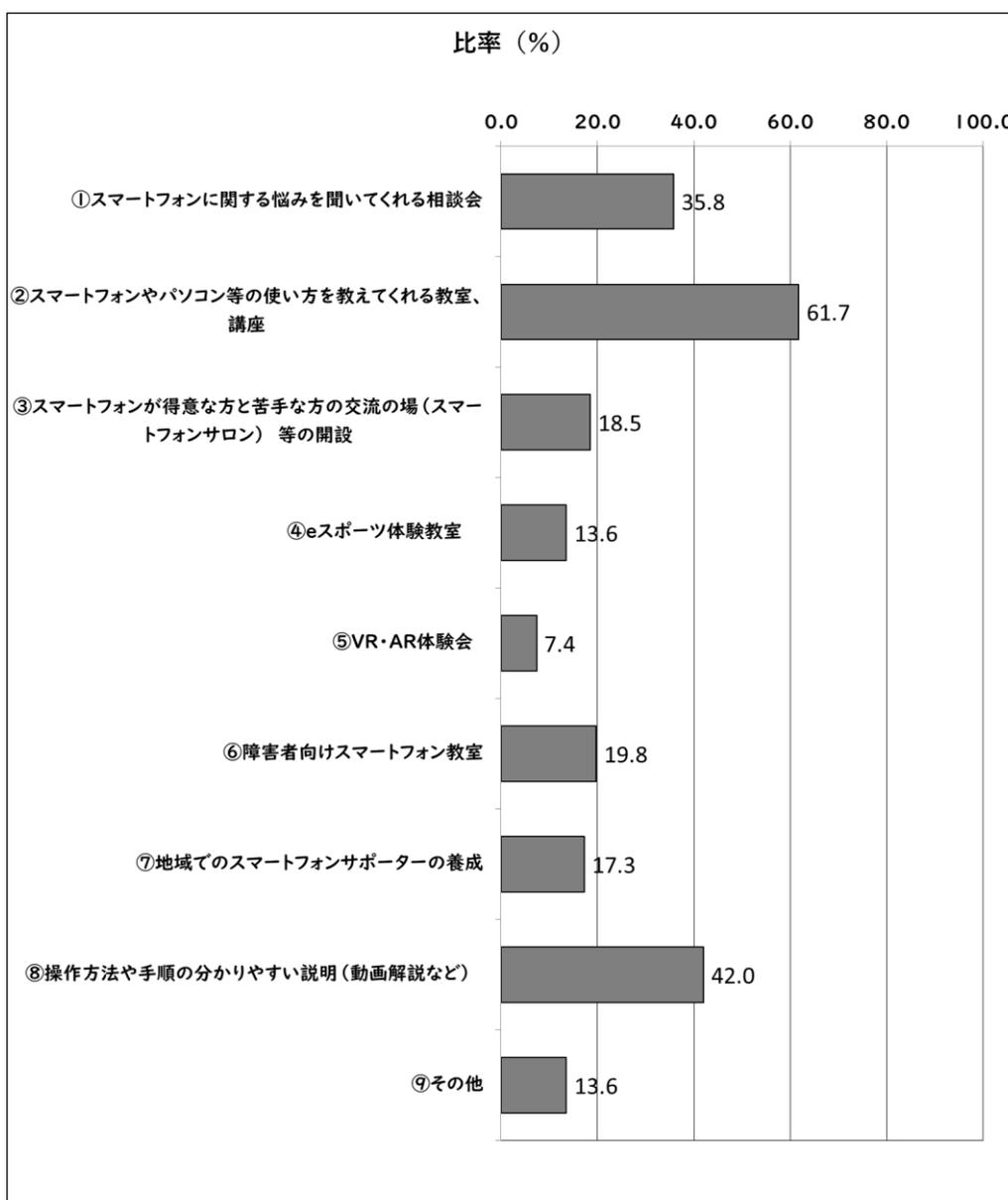
【その他のご意見】

〈支援について〉

- 講座などでは忘れてしまうため、デジタル手続の方法を必要な場面で伝える職員の配置
- 市役所などでいつでも相談できる窓口を設置
- 出張サービス(自宅を含む)
- 高齢者が若い世代に気軽に聞ける関係性の構築
- デジタル手続等について分かりやすい情報発信などを検討する必要があるが、デジタルが不得意な方について、サービス享受のための有料窓口も設置すべき。
- 興味や理解がない人に対しては、アナログ方式も残し、強制ではなく任意にするべき。

〈システムについて〉

- デジタルが不得意な人は得意な人に聞くと考えられるため、使える人にとって分かりやすい構成であれば問題ないのではないかと。
- 苦手意識のある人は、イベント自体に参加しないことも想定されるため、必要な時に使いやすいシステムが必要(ポップアップで操作方法説明)。



■年代別の回答比率 (%)

項目	18~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60歳~
①スマートフォンに関する悩みを聞いてくれる相談会	40.0	40.0	35.3	38.9	23.5
②スマートフォンやパソコン等の使い方を教えてくれる教室、講座	53.3	73.3	58.8	55.6	64.7
③スマートフォンが得意な方と苦手な方の交流の場(スマートフォンサロン)等の開設	13.3	13.3	23.5	22.2	17.6
④eスポーツ体験教室	26.7	0.0	23.5	11.1	5.9
⑤VR・AR体験会	20.0	0.0	11.8	0.0	5.9
⑥障害者向けスマートフォン教室	13.3	20.0	17.6	16.7	29.4
⑦地域でのスマートフォンサポーターの養成	0.0	20.0	23.5	22.2	17.6
⑧操作方法や手順の分かりやすい説明(動画解説など)	46.7	60.0	35.3	27.8	41.2
⑨その他	20.0	6.7	5.9	22.2	11.8

問 12 習得したいデジタル技術や知識はありますか。

あてはまるものを3つまで選択してください。

回答者数(人) 81

回答件数(件) 141

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①スマートフォンの基本的な操作(電話・メール・ネット検索・行政手続・ショッピングなど)	10	12.3	5
②パソコンの基本的な操作(メール・ネット検索・行政手続・ショッピングなど)	13	16.0	4
③SNSの利用(LINE・Twitter・Facebook・Instagramなど)	14	17.3	3
④スマートフォン等での写真・動画撮影	10	12.3	5
⑤プログラミング	39	48.1	2
⑥セキュリティ対策	45	55.6	1
⑦その他	10	12.3	5

【その他のご意見】

〈ツール〉

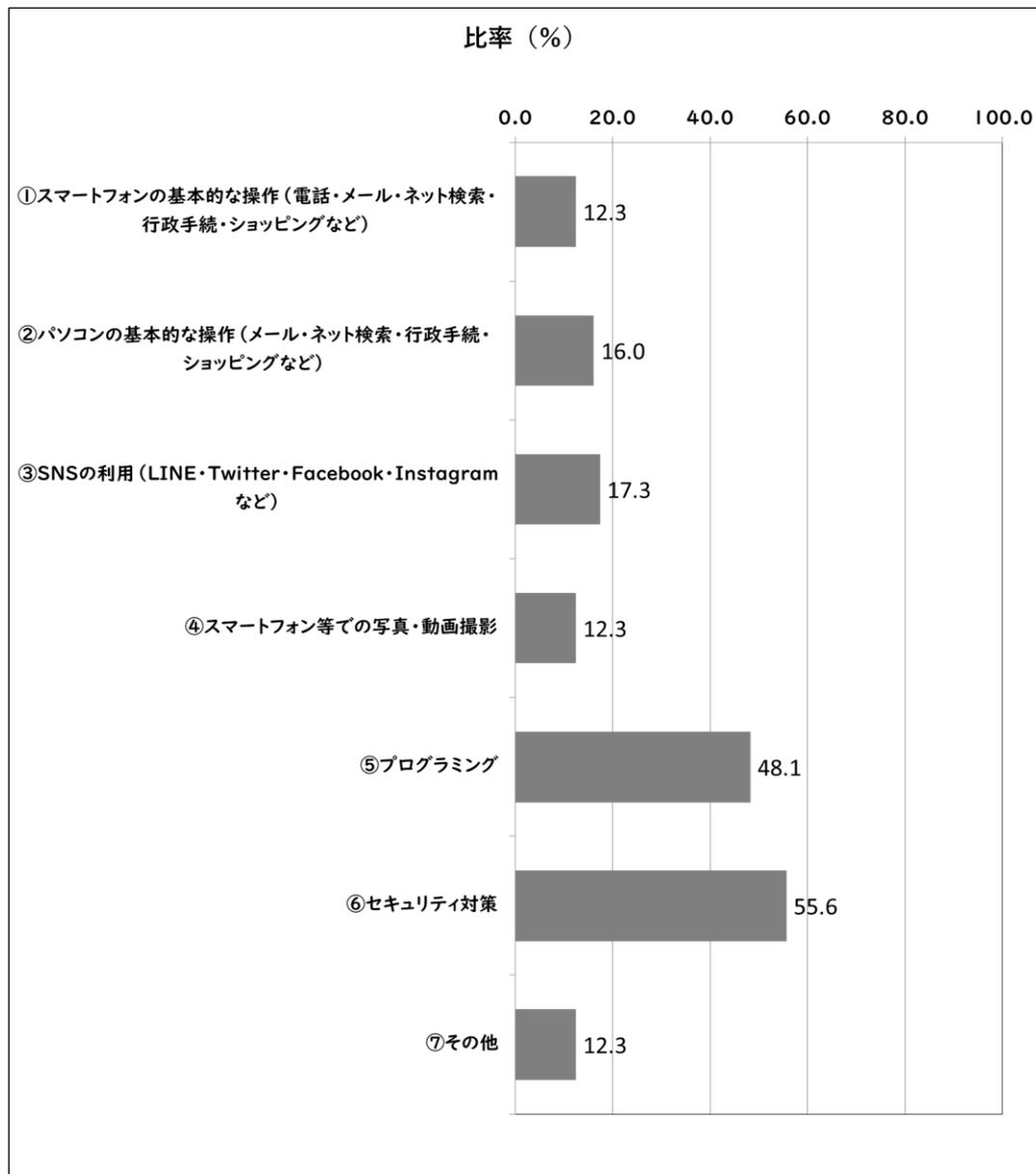
- 電子マネー、キャッシュレス決済
- Adobe 関連ソフトや Excel などのソフト
- スマートフォンの音声入力の効率的な利用法や誤変換を訂正する効率的な方法
- ChatGPT など新しく便利な AI 技術

〈対策〉

- 情報の精査
- 基本的な操作は出来るが、たまにトラブルになった時に困る事があるので、その対処方法などが学べる場があると良い。
- SEO 戦略

〈その他〉

- 選択肢は全て習得している



■年代別の回答比率 (%)

項目	18~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60歳~
①スマートフォンの基本的な操作 (電話・メール・ネット検索・行政手続・ショッピングなど)	13.3	6.7	0.0	5.6	35.3
②パソコンの基本的な操作 (メール・ネット検索・行政手続・ショッピングなど)	26.7	26.7	5.9	11.1	11.8
③SNSの利用 (LINE・Twitter・Facebook・Instagramなど)	13.3	6.7	23.5	11.1	29.4
④スマートフォン等での写真・動画撮影	13.3	6.7	11.8	16.7	11.8
⑤プログラミング	66.7	66.7	58.8	38.9	11.8
⑥セキュリティ対策	33.3	53.3	47.1	66.7	70.6
⑦その他	20.0	13.3	5.9	16.7	5.9

問13 身の回りの様々な部分がデジタル化されることへの懸念などがあれば教えてください。最も大きい懸念を1つ選択してください。

回答者数(人) 81

回答件数(件) 88

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①個人情報の漏洩	35	43.2	1
②通信料金などの高額化	4	4.9	5
③詐欺や不正アクセス被害	28	34.6	2
④直接的な人との対話の低下による孤立	1	1.2	7
⑤技術の進歩によるサービス利用方法の複雑化	11	13.6	3
⑥インターネットへの依存	1	1.2	7
⑦物事に対処する思考力の低下	5	6.2	4
⑧その他	3	3.7	6

【その他のご意見】

〈不安〉

- デジタル化に対する余計な不安を煽るような報道により、過剰な対策故の税金の無駄遣いや導入の進捗が遅くなることに不安がある。
- 緊急時に、停電などにより、インターネットが遮断した場合、個人情報など必要な情報が取り出せないことへの不安がある。
- デジタル化に伴い、窓口の職員対応が冷たくなる。

■年代別の回答比率(%)

項目	18~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60歳~
①個人情報の漏洩	60.0	40.0	41.2	33.3	41.2
②通信料金などの高額化	0.0	13.3	5.9	5.6	0.0
③詐欺や不正アクセス被害	6.7	33.3	41.2	44.4	41.2
④直接的な人との対話の低下による孤立	0.0	0.0	5.9	0.0	0.0
⑤技術の進歩によるサービス利用方法の複雑化	6.7	20.0	11.8	11.1	17.6
⑥インターネットへの依存	0.0	0.0	5.9	0.0	0.0
⑦物事に対処する思考力の低下	13.3	0.0	11.8	0.0	5.9
⑧その他	13.3	0.0	0.0	5.6	0.0

問14 どのようなサービスを推進することが良いと思いますか。

次頁の用語解説をご覧くださいながら、上位3つを選んでください。

また、選んだ理由を教えてください。

回答者数(人) 82

回答件数(件) 244

■20項目の中で回答数が多い上位3つの件数と回答比率

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
②行政手続のオンライン化	45	54.9	1
⑧セキュリティ対策の強化	24	29.3	2
①マイナンバーカードの活用拡大(図書カード・市民カードの統合など)	21	25.6	3

■20項目の中で回答数が多い上位3つに対する主な理由

②行政手続のオンライン化

- 子ども連れや高齢者等のような人でも役所に行かずに手続をすることができるから。(他17件)
- 役所への移動や窓口での待ち時間がなくなるから。(他6件)
- 開庁時間に手続を行うのが難しいため、24時間対応できると便利だから。(他4件)
- 業務効率化に繋がり、職員の人員削減や人員を必要な部署へ充てられるから。(他4件)
- 手書きや紙での提出を求められる手続が多いから。(他1件)
- 窓口の混雑を緩和することができるから。(他1件)

⑧セキュリティ対策の強化

- 個人情報等の漏洩が心配だから。(他5件)
- 情報化が進んで行く中で、対策の充実が重要だから。(他3件)

①マイナンバーカードの活用拡大(図書カード・市民カードの統合など)

- マイナンバーカード一枚でできることが増えると利便性が向上するから。(他10件)
- 行政側のサービス向上と効率化に繋がり、人員削減に繋がるから。
- 今後のシステム連携に期待できるから。

問15 問14で選択した取組で、具体的に取組んでほしいことがあれば、その内容を教えてください。

■20項目の中で回答数が多い上位3つに対する具体的に取組んでほしいこと

②行政手続のオンライン化

- マイナンバーカードを活用したオンライン手続の拡大
- 保育園入園や子育て関係の手続のオンライン化
- デジタルが不得意な方へのフォロー（わかりやすいシステムにする等）

⑧セキュリティ対策の強化

- 個人情報保護への取組

① マイナンバーカードの活用拡大（図書カード・市民カードの統合など）

- 手続全般をマイナンバーカード1枚で完結させる仕組み
- マイナンバーカードの更なる普及促進

問 16 行政のデジタル化に関して、ご意見やご要望等あれば教えてください。

また、普段使っているサービスなどで便利だと思うデジタル技術などがあれば教えてください。

<便利だと思うデジタル技術等>

- VR
- 各種スマートフォンアプリ
- メール、チャット
- AI
- 図書館予約システム
- 受付予約システム

<意見・要望等>

- オンライン化、デジタル化を推進させるべき
- 税金の通知をメール等にしてほしい
- 高齢者の見守り等でオンライン環境を活用させる
- 官民連携するべき
- IT 人材の活用をするべき
- SNS を活用するべき
- 老若男女が活用できるようにしてほしい
- 申請などを一元化させてほしい
- オンライン化、デジタル化についていけない人への支援をしてほしい
- ラジオの活用をしてほしい
- HP の検索機能の強化をしてほしい
- セキュリティへの懸念
- オンライン化、デジタル化を急ぎすぎないでほしい
- マイナンバーの件などを見てきて信用して任せることは難しい
- キャッシュレス決済推進に予算を使わない方がよい
- 政府が IT システムの開発委託をすると品質が悪く、高額な税金使用になると聞く
- 納税手続きで税理士を通してオンライン申請をすると書類の納税申告書が届かなくて不便
- 毎年確定申告している人に対しても、記入例などの送付は行うべき

デジタル技術の活用に関する取組

○オンライン手続のご案内

市では、いつでも、どこからでも手続を可能とする「**手続のオンライン化**」を進めています。右記 QR コードをスマートフォンで読み込むまたは、市ホームページにて「電子申請」と検索いただくと手続一覧をご覧いただけます。



【主な手続内容】

- ・住民票の写しの郵送請求
- ・粗大ごみのインターネット申込
- ・各種検診の申込
- ・子育て、介護関連手続の申込
- ・各種講座の申込 など



▲オンライン手続一覧を
ご覧いただけます

○高齢者向けスマートフォン相談会

「スマートフォンの使い方」や「操作方法に関する疑問や不安の解消」のため、**マンツーマンの相談会**を東京都デジタルサービス局が実施しています。

申込不要ですので、**直接会場へお越しください**（先着順）。

●期間

令和5年12月27日(水)まで

●日時

毎週(月)・(水)・(金) 午前10時から午後1時まで

●場所

イングビル1階(南町5-6-18)

●対象

スマートフォンの使用について疑問や不安のある**60歳**以上の方





西東京市