

**豊田市のDXに関する意向調査**

実施期間：1月22日（月）～2月1日（木）

回答者数：180人

**【1】市役所で手続きを行う頻度について最も当てはまるものはどれですか？**

1年に1回未満	106
1年に1回	48
半年に1回	21
3か月に1回	5
1週間に1回	1
1か月に1回	1

**【2】普段利用しているデジタル端末は何ですか（複数選択可）**

スマートフォン	165
ガラパゴスフォン（フューチャーフォン）	1
タブレット端末	47
パソコン	105

**【3】店舗で買い物をする時（オンラインショッピングは除く）の支払い方法は何ですか？**

現金	37
キャッシュレス決済	140
その他	5

**その他**

バーコード決済
場合によって使い分けている
クレジットカード
両方またはクレカ
現金とキャッシュレス決済両方

**【4】市役所の窓口で手数料や市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？**

現金	127
キャッシュレス決済	39
支払いしたことがない	13
その他	3

**その他**

覚えていない
その時々で異なる
現金とキャッシュレス両方

**【5】市役所の窓口で手数料や市公共施設の利用料の支払いに、どのような方法を希望しますか？**

現金	43
キャッシュレス決済	129
その他	10

**その他**

クレジットカード
----------

バーコード決済
現金でもキャッシュレスでもどちらでもよい
どちらでも
いろいろな支払い方法が選択できるとよい
どちらでもいい
クレジットカード
どちらでもできるといいと思う
現金払い、キャッシュレス払いの併用
どちらでもいいですがお年寄りには現金のほうが良いと思う

**【6】 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。**

キャッシュレス決済ができることを知らなかった	104
対象の手続きがキャッシュレス決済に対応していなかった	13
自分が利用しているキャッシュレス決済サービスに対応していなかった	10
普段キャッシュレス決済サービスを利用していない	9
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	6

**その他**

窓口で支払ったことがない
キャッシュレス決済で支払っている
金額が少額であるためわざわざキャッシュレス決済で支払う必要がないと考えているから
現金で支払える少額金額だから
電子マネーのカードを置き忘れたことがあり、大変だったから
決済の仕方がよく分からなく抵抗があるから

**【7】 オンラインショッピングや郵送された請求書に対して主に利用している支払い方法は何ですか？**

口座振込・振替	13
コンビニ支払い	38
オンライン決済	126
支払いしていない	2
その他	3

**その他**

クレジットカード
カード
オンラインショッピングはクレジットカード 郵送されたものは口座振替か振込

**【8】 自宅に届く市の公共料金の通知やオンライン申請時の手数料をどのような方法で支払っていますか？**

口座振込・振替	70
コンビニ支払い	43
オンライン決済	49
支払いしていない	17
その他	3

**その他**

該当する料金や手数料に何があるかわからない
カード
家族が支払っているので不明

【9】 自宅に届く市の公共料金の通知やオンライン申請時の手数料の支払いはどのような方法を希望しますか？

口座振込・振替	51
コンビニ支払い	30
オンライン決済	97
その他	4

その他

クレジットカード
クレジットカード
カード
手数料は払いたくない

【10】 豊田市は市税などの支払いにオンライン決済を導入しています。利用していない理由は何ですか？

オンライン決済に対応していることを知らなかった	62
対象の手続き・支払いがオンライン決済に対応していなかった	12
自分が利用しているオンライン決済サービスが対応していなかった	6
オンライン決済サービスを利用していない	6
個人情報の流出などセキュリティ面が不安だから	11
その他	10

その他

市税を払っていない
オンライン決済の場合手数料がかかりお得感がないから
銀行引落だから
口座振替以外の支払い機会がないため
手数料がかかる
手数料がかかるのと領収証がないのが心配
引き落としにしたいくない。固定資産税の支払い回数を自分で調整したい。
手数料がかかり、ポイントが付与されないと思っているから
決済の仕方がよく分からなく時間がかかりそうだから

【11】 豊田市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	46
ない	136

【12】 豊田市役所での手続きを来庁せず、オンラインで出来ることを希望しますか？

希望する	161
希望しない	21

【13】 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全てお選びください。

オンライン申請ができることを知らなかった	57
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	20
オンライン申請の手順・方法が分からなかった	17
申請する機会がなかった	50
その他	2

【14】 豊田市は窓口の利便性向上を検討中です。現在不便を感じていることは何ですか？

行かない（例：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）	118
待たない（例：審査などの待ち時間が長いのが不便である）	105
書かない（例：何度も申請書に氏名や住所を記入するのが面倒である）	97

迷わない（例：自分のしたい手続きの担当部署が分からない、ホームページを見ても知りたい情報が見つからない）	80
歩かない（例：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）	41
その他	9

#### その他

特に不便を感じていない
担当窓口で質問しているとこれは県のものとか国のものとか言われ十分に納得いかないまま終わる
情報収集の観点から、歩き回することは現段階では動けることから無縁であり問題なしです。歩行困難の状態になった時には、「行かない」で済む方法を考えます。
口座振替以外の支払い機会がないため
平日しか手続きできないこと
特に不便に感じていることはない
不便は感じていない
引っ越してきた時、繁忙期でも豊田市はそれほど待たなかった気がします。効率いい窓口だと思いました。並び方とか、番号札の出し方とか。
時間予約、休日に申請できること
対応が横柄

#### 【15】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

行かない（例：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）	118
待たない（例：審査などの待ち時間が長いのが不便である）	105
書かない（例：何度も申請書に氏名や住所を記入するのが面倒である）	97
迷わない（例：自分のしたい手続きの担当部署が分からない、担当部署がどこにあるかわからない、ホームページを見ても知りたい情報が見つからない）	80
歩かない（例：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）	41
その他	9

#### その他

オンライン申請でも手数料がかからない。
番号札を取ってから待ってる間にあらかじめ書類を書くものがあるなら買い手おきたいけどその書類を先に渡してくれる人を配置して欲しい。
それほど市役所の窓口に出向かないので、特に改善の必要を感じない。
ほどほどに、運動できる距離感が必要と考えるので、現状でも充分便利と感じています。
申請はオンラインで出来ても結局最後に用紙を市役所まで取りに行かないといけないというのは無くして欲しい。全てオンラインで完結して欲しい。マイナンバーの更新等もオンラインで全て出来るようにして欲しい
発行書類ならば何時以降、整理券の待ち番号がネットで見れるなどすれば、待っている間に他の場所に行けたり、車で待機出来るので良い。その場所にはいないといつ番号が呼び出されるのか分からないのがとても不便。特に小さい子がいる場合、ずっとその場にいるのはとても辛い時間。
マイナンバーカードがあれば個人情報の記入は不要
上郷などの拠点でサービスをうけたい
宅で事前にオンライン申請し、窓口ですぐに受け取れる。
キャッシュレス決済を余り使わないのは、スキミングやID、PWを晒したくない理由があります、その様なリスクが少なくなれば使います。
年齢があがると、視力や手の炎症などで力が入らなくなり字を書く事が困難な人がおりますので、代筆して下さる方が、おられると喜ばれると思います。
対応が丁寧になる