

## 豊田市のDXに関する意向調査

実施期間：1月5日（月）～1月14日（水）

回答者数：190人

### 【1】 Q1 オンライン申請を利用したことがありますか

利用したことがある（⇒Q3へ）	59
利用したことがない（⇒Q2へ）	131

### 【2】 Q2 利用したことがないと回答した理由を教えてください（複数選択可）

オンライン申請があることを知らなかった	40
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	15
オンライン申請をしたかったがどこから出来るか分からなかった	5
オンライン申請の手順・方法が分からなかった	29
オンライン申請を利用せず紙で申請したい	23
その他	31

### 【3】 Q3 窓口等での手数料や利用料をどのような方法で支払っていますか

現金払い（⇒Q4へ）	83
キャッシュレス決済（⇒Q5へ）	73
手数料や利用料を払う機会がない	34

### 【4】 Q4 キャッシュレス決済を利用しない理由を教えてください（複数選択可）

キャッシュレス決済ができることを知らなかった	40
自分がする手続きにキャッシュレス決済が対応していなかった	8
自分が利用している電子決済手段がキャッシュレス決済に対応していなかった	2
普段からキャッシュレス決済を利用していない	16
個人情報の流出などセキュリティ面が不安だから	9
その他	13

### 【5】 Q5 キャッシュレス決済の導入により利便性が向上したと感じますか

便利になったと思う	63
どちらかといえば便利になったと思う	7
どちらでもない	3
どちらかといえば不便になったと思う	0
不便になったと思う	0

**【6】 Q6 オンライン申請の手数料等をどのような方法で支払っていますか**

口座振込・振替（⇒Q8へ）	1
現金払い（コンビニ・窓口等）（⇒Q8へ）	13
オンライン決済（⇒Q7へ）	30
手数料や利用料を払う機会がない	12

**【7】 Q7 オンライン決済の導入により利便性が向上したと感じますか**

便利になったと思う	27
どちらかといえば便利になったと思う	2
どちらでもない	1
どちらかといえば不便になったと思う	0
不便になったと思う	0

**【8】 Q8 オンライン決済を利用していない理由を教えてください**

オンライン決済に対応していることを知らなかった	8
自分が行う手続き・支払いがオンライン決済に対応していなかった	1
自分が利用している電子決済手段がオンライン決済に対応していなかった	0
オンライン決済を利用していない	1
個人情報の流出などセキュリティ面が不安だから	1
その他	1

※回答対象者のうち2名未回答者あり

**【9】 Q9 豊田市の窓口サービスで不便と感じることを教えてください（複数選択可）**

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	112
審査などの待ち時間が長いのが不便である	76
何度も申請書に氏名や住所を記入するのが面倒である	88
自分のしたい手続きの担当部署が分からない	50
担当部署の場所が分からない	32
ホームページを見ても知りたい情報が見つからない	40
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	59
特になし	20
その他	4

**【10】 Q10 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**

自宅からオンライン申請システムで手続きができる	138
運転免許証やマイナンバーを読取ることで申請書の記入が不要になる	112
窓口が予約できることで待ち時間が短くなる	76
窓口での待ち時間が長い場合、発行書類を後日郵送で受取ることができる	65
関連する手続きの窓口同士の距離が近く移動しやすい	29
どの窓口へ行けば対象の手続きができるか、わかりやすくなるとよい	70
その他	4