

# 令和4年度 第11回 ネット・モニターアンケート

## 「名古屋市電子申請サービス」を利用した行政手続のオンライン化について

### ■アンケートの趣旨

名古屋市では、様々な行政手続を場所や時間を選ばず完結できるよう、オンラインで実施可能な手続の拡大を推進しています。

このアンケートは、「名古屋市電子申請サービス」を利用した行政手続のオンライン化について市民の皆さまの考え方やご意見をおたずねし、今後の名古屋市におけるDX（デジタル・トランスフォーメーション）のさらなる推進に役立てるものです。

### ■説明・前提条件

Q1：必須 ・選択数1つ	Q2：Q1の選択による ・選択数1つ	Q3：Q2の選択による ・選択数1つ	Q4：Q2の選択による ・選択制限なし
Q5：必須 ・選択数3つ	Q6：必須 ・選択制限なし	Q7：必須 ・選択数3つ	Q8：必須 ・選択数1つ
Q9：Q8の選択による ・選択制限なし	Q10：必須 ・選択数3つ	Q11：任意 ・自由記載	

- ▶ 年代・居住区・性別の属性は事前に登録されたモニターの属性から取得
- ▶ 比率はすべて、各質問の回答者数に対するパーセントで表し、小数点以下第2位を四捨五入して算出（このため、合計が100%にならないことがある）
- ▶ 複数回答が可能な質問については、各項目の比率の合計は通常100%を超える

### ■アンケート実施期間

令和5年2月3日（金） から 令和5年2月13日（月） まで

### ■モニター数・アンケート回答数

対象モニター数： 500人      回答数： 458人      有効回収率： 91.6%

### ■問い合わせ先

調査テーマに関すること  
総務局 デジタル改革推進課

電話：052-972-2261      F A X：052-972-4113  
E-Mail：a2261@somu.city.nagoya.lg.jp

調査概要に関すること  
スポーツ市民局 広聴課

電話：052-972-3139      F A X：052-972-3164  
E-Mail：net-moni01@sportsshimin.city.nagoya.lg.jp

## 回答集計 5

※各図表の「N」は、回答者数を表しています。

DX（デジタル・トランスフォーメーション）：制度や組織のあり方等をデジタル化に合わせて変革していくこと。

名古屋市では、スマートフォン・パソコンで手軽にオンラインでの各種申請・お申込みができる「名古屋市電子申請サービス」を提供しています。

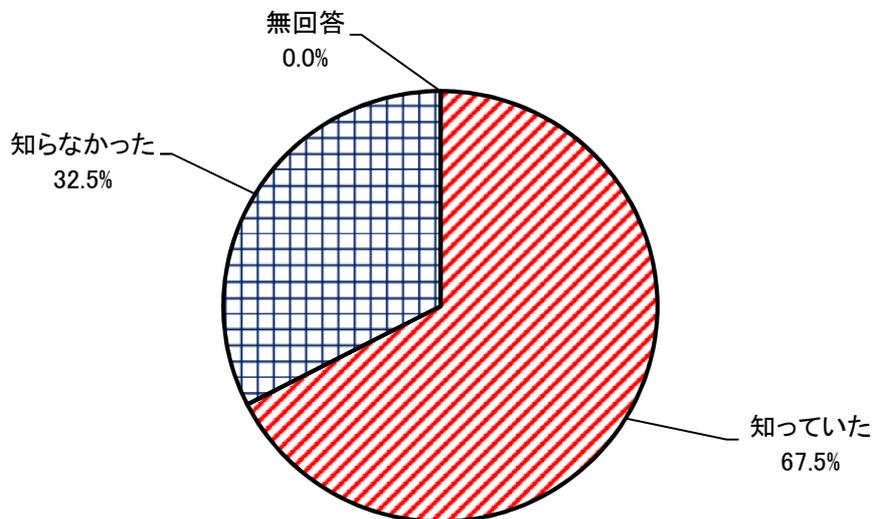
【参考資料】関連リンク：「名古屋市電子申請サービス」について

[https://www.city.nagoya.jp/kurashi/category/24-4-0-0-0-0-0-0.html](https://www.city.nagoya.jp/kurashi/category/24-4-0-0-0-0-0-0-0.html)

【参考資料】添付 1：「名古屋市電子申請サービス」（申請時）の遷移図

Q 1 【※必須】あなたは、「名古屋市電子申請サービス」があることを知っていましたか。  
（選択は1つ）

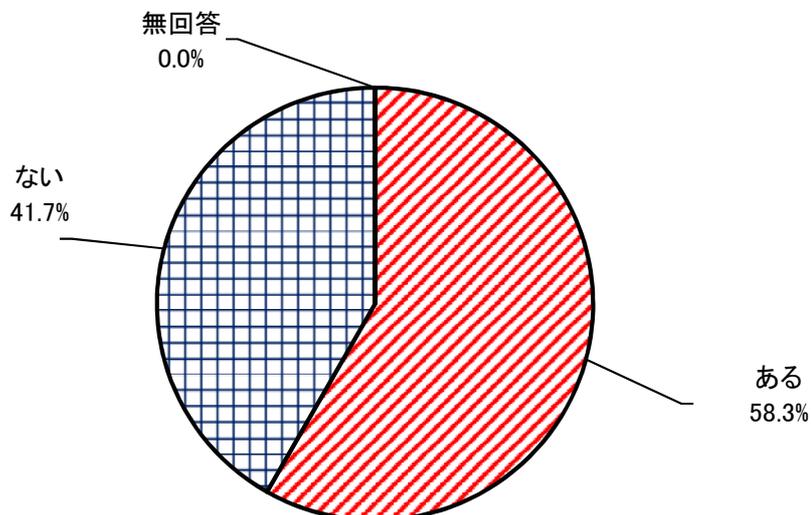
N = 458



【Q 2は、Q 1で「名古屋市電子申請サービス」があることを知っていたと答えた方（「知っていた」と回答した方）におたずねします。】

Q 2 あなたは、「名古屋市電子申請サービス」を利用したことがありますか。（選択は1つ）

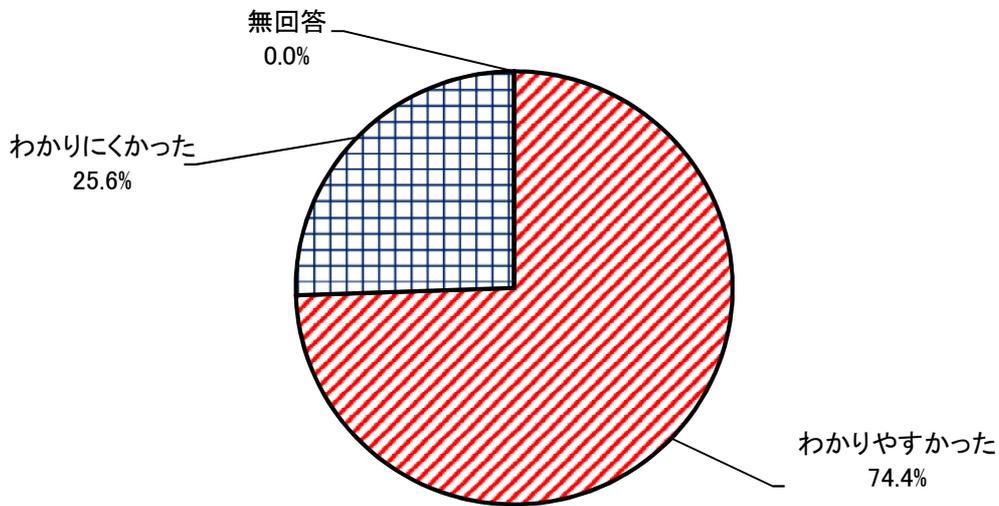
N = 309



【Q3～4は、Q2で「名古屋市電子申請サービス」を利用したことがあると答えた方（「ある」と回答した方）におたずねします。】

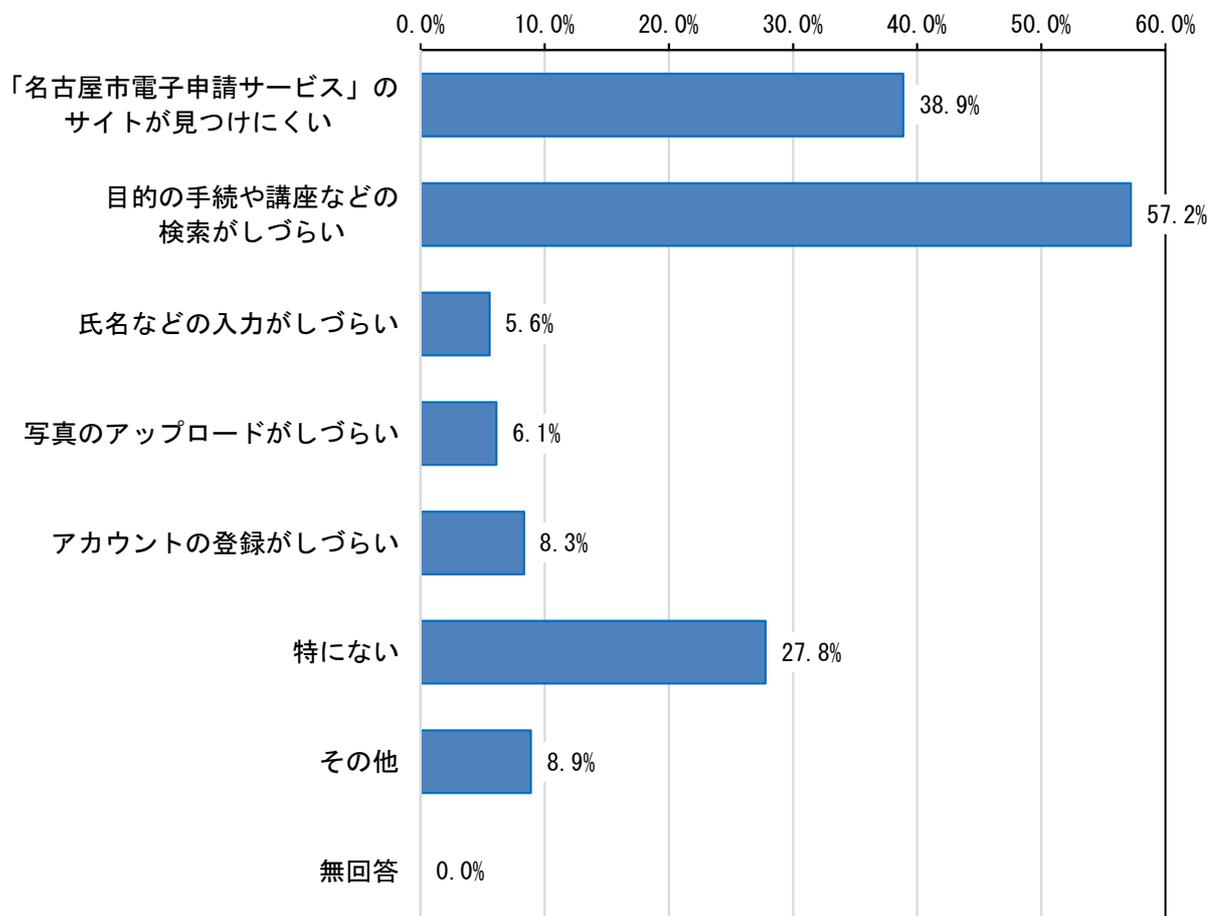
Q3 あなたが「名古屋市電子申請サービス」を利用したとき、操作方法はわかりやすかったですか。（選択は1つ）

N=180



Q4 あなたが、「名古屋市電子申請サービス」を利用して改善した方がいいと思ったことは何ですか。（選択はいくつでも）

N=180

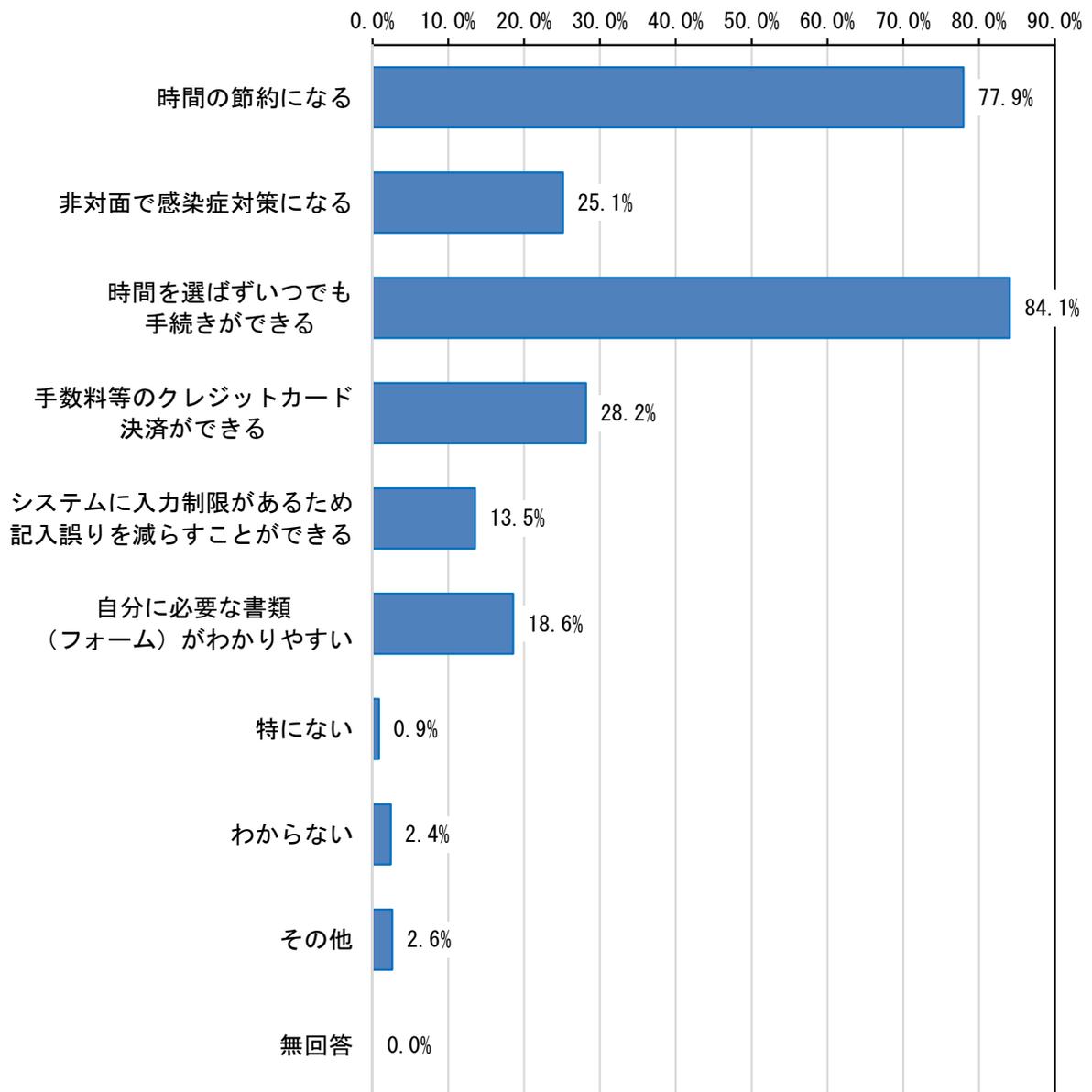


**【すべての方におたずねします。】**

「名古屋市電子申請サービス」では、行政手続のオンライン申請の他に、区役所・支所で実際に申請等の手続を行う際の参考としていただくため、スマートフォンやパソコン等から簡単な質問に答えていただくだけで、あなたに必要な手続や持ち物等が分かる名古屋市くらしの手続きガイドもあります。

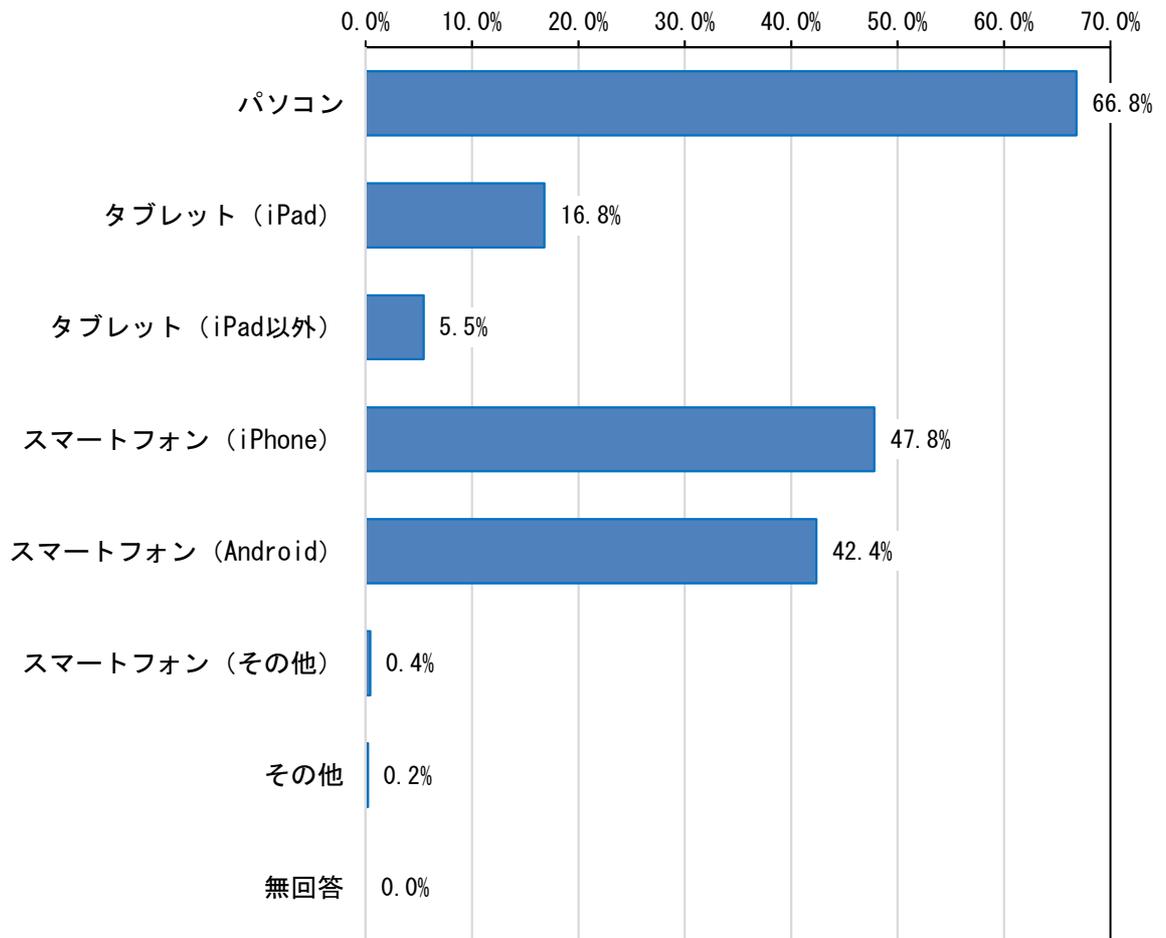
Q5【※必須】あなたは、「名古屋市電子申請サービス」を利用するとどのような良いところがあると思いますか。（選択は3つまで）

N=458



Q 6 【※必須】あなたが普段、インターネットを利用する際に用いる機器は何ですか。  
(選択はいくつでも)

N = 458

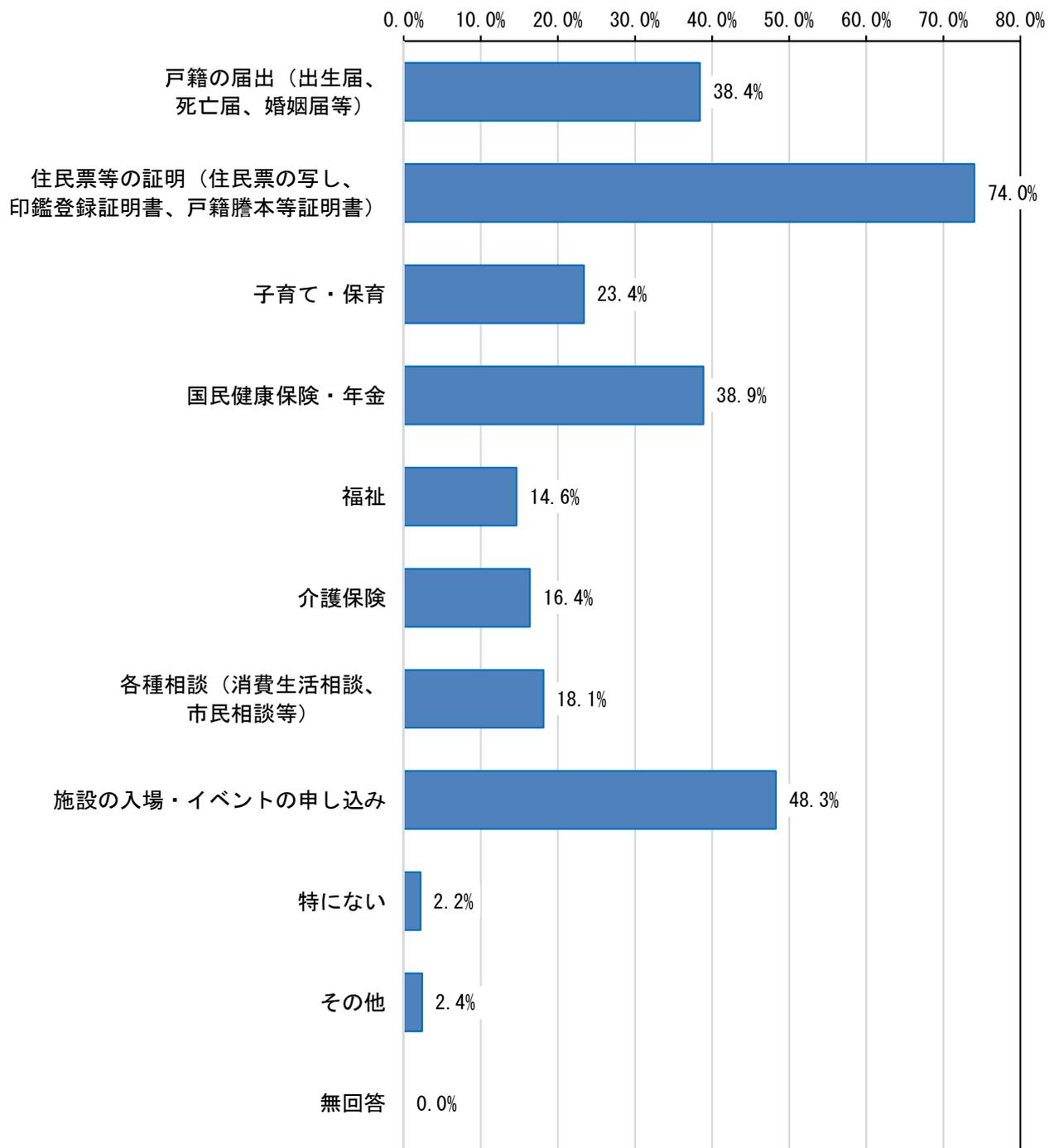


名古屋市では、現在、施設の使用申込や粗大ごみ収集の申込、保育所等の利用申込、職員採用試験、水道の使用・中止申込などの行政手続のオンライン化を実施しています。

【参考資料】添付2：「行政手続のオンライン化状況の公表について」（抜粋）

Q7【※必須】あなたは、行政手続のうち何に関する手続がオンラインでできたら良いと思いますか。（選択は3つまで）

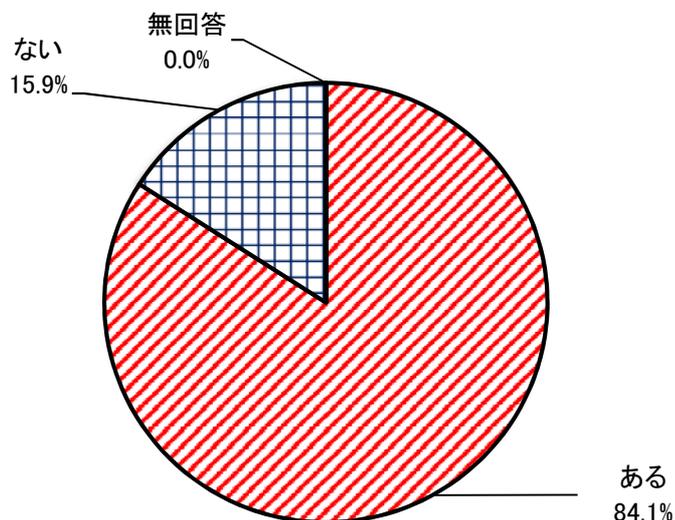
N=458



電子決済とは、商品またはサービスの代金の決済を、硬貨や紙幣などの通貨（現金）で支払うのではなく、通貨と同じ価値を持つデータの送受（電子マネー等）によって行う仕組みです。名古屋市では、「名古屋市電子申請サービス」を始め、手数料等の支払時に電子決済を利用できるサービスの更なる促進や、電子決済手段の拡大を検討しています。

Q8 【※必須】 あなたは電子決済を利用したことがありますか。（選択は1つ）

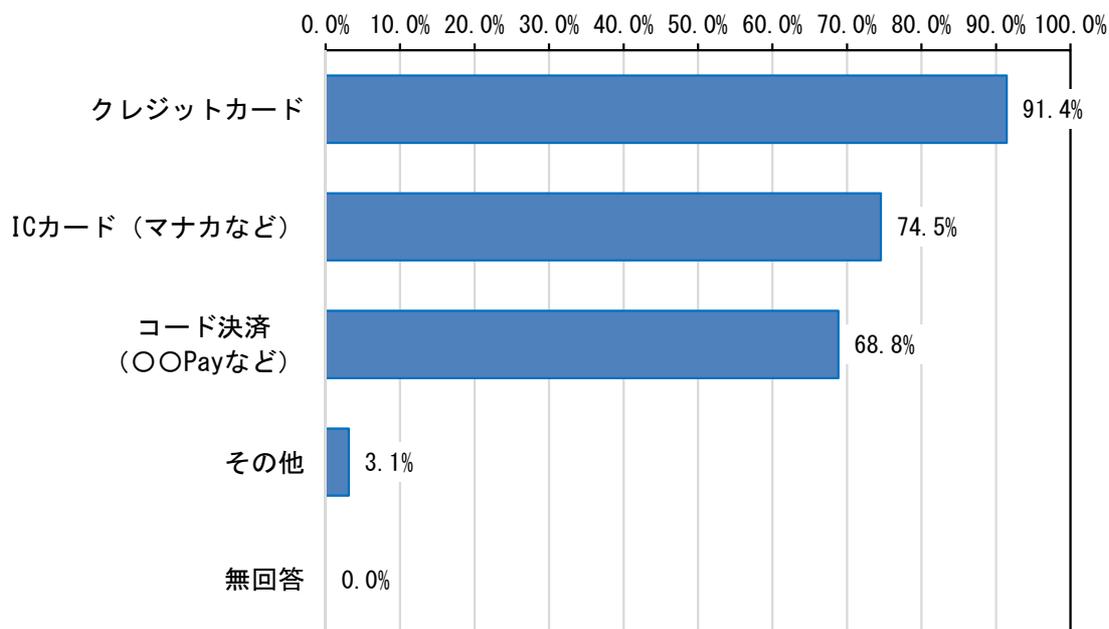
N = 458



【Q9は、Q8で電子決済を利用したことがあると答えた方（「ある」と回答した方）におたずねします。】

Q9 あなたが利用したことがある電子決済は何ですか。（選択はいくつでも）

N = 385



**【すべての方におたずねします。】**

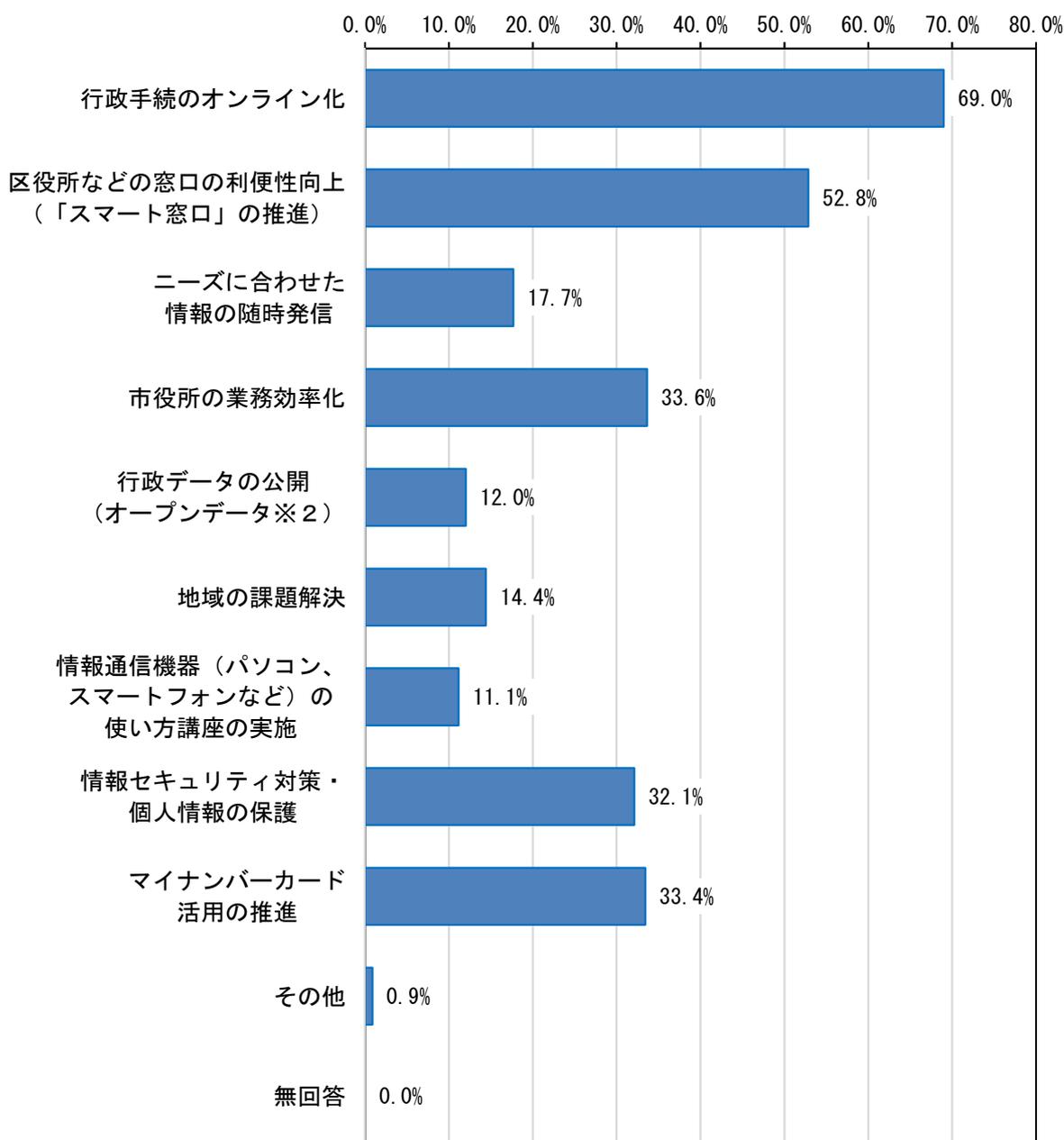
名古屋市では、デジタルの活用を前提にあらゆる市民サービスや市役所の業務を「変革」し、市民一人ひとりにより適した市民サービスの提供を目指すために、「名古屋市役所DX」を推進しています。

「名古屋市役所DX推進方針」では、主に「市民サービス」「働き方・業務」「情報システム」「組織・風土」の4つの領域で取り組んでおり、「市民サービス」では、様々な行政手続を場所や時間を選ばず、オンラインで完結できる環境を整備するとしています。

**【参考資料】添付3：「名古屋市役所DX推進方針」の策定について（抜粋）**

Q10【※必須】名古屋市のDXの取り組みについて、あなたが関心のある分野は何ですか。  
(選択は3つまで)

N=458



(※2) オープンデータ：広く開かれた利用が許可されているデータ

**【すべての方におたずねします。】**

Q11 名古屋市電子申請サービス及び行政手続のオンライン化を始めとするDXの推進に関して、ご意見があればご自由にご記入ください。

N=200

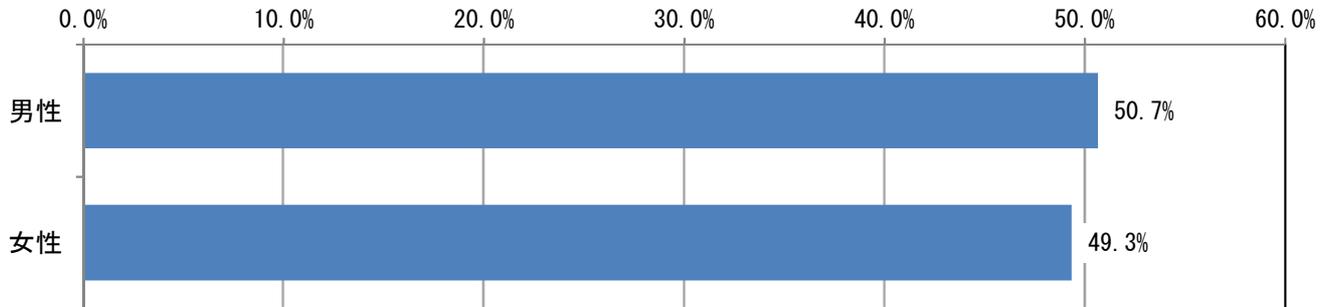
- ・ 行政手続等について、名古屋市はDX化が、全国的にも遅れているように感じます。窓口業務のDX化を更に進めていただきたいと思います。
- ・ オンライン化が進みもっと簡単に申請が出来るように期待します。行政用語ではなく分かりやすい言葉での説明をお願いします。
- ・ 役所はいつも混んでいるので自宅からいつでもネットで手続きの申請ができるのはとてもありがたいです。ただやはりデジタル化は個人情報漏洩が心配でもありそこは本当にしっかりと管理をお願いしたいです。
- ・ 普段、仕事をしているので、役所の開所している平日に伺う事が難しいので、いつでも使用できるオンライン化の推進をお願い致します。窓口だと、待ち時間がありますので、相談などオンラインで解決してもらえると嬉しいです。
- ・ マイナンバーカード取得により、多様な行政サービスがオンラインで受けられるのは非常に便利で効率的だと思います。高齢者などオンラインで手続きできない人たちへの対応が今後の課題だと思います。

ほか

## ■属性集計

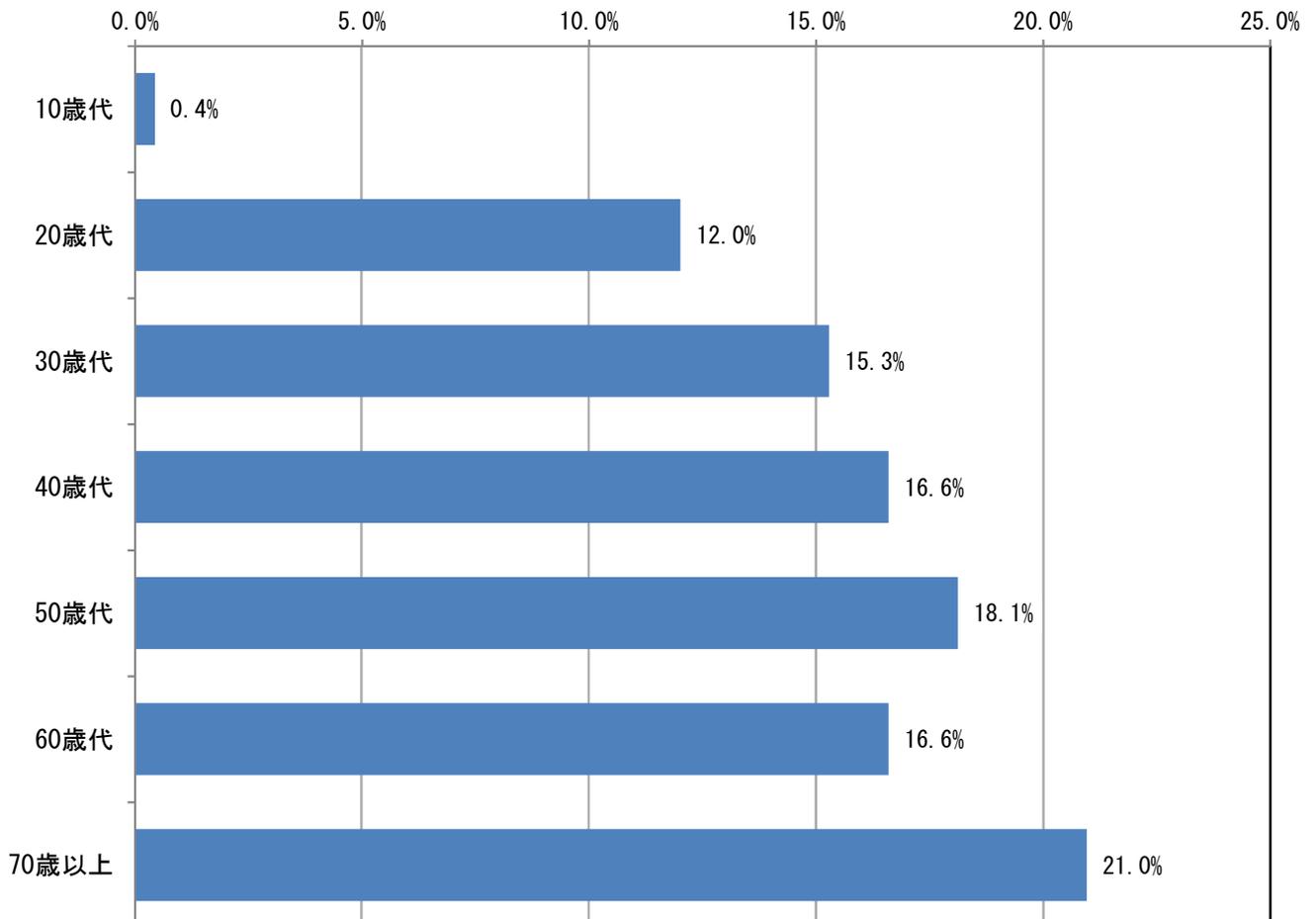
### 性別

	全体	男性	女性
%	100.0%	50.7%	49.3%
回答者数	458	232	226



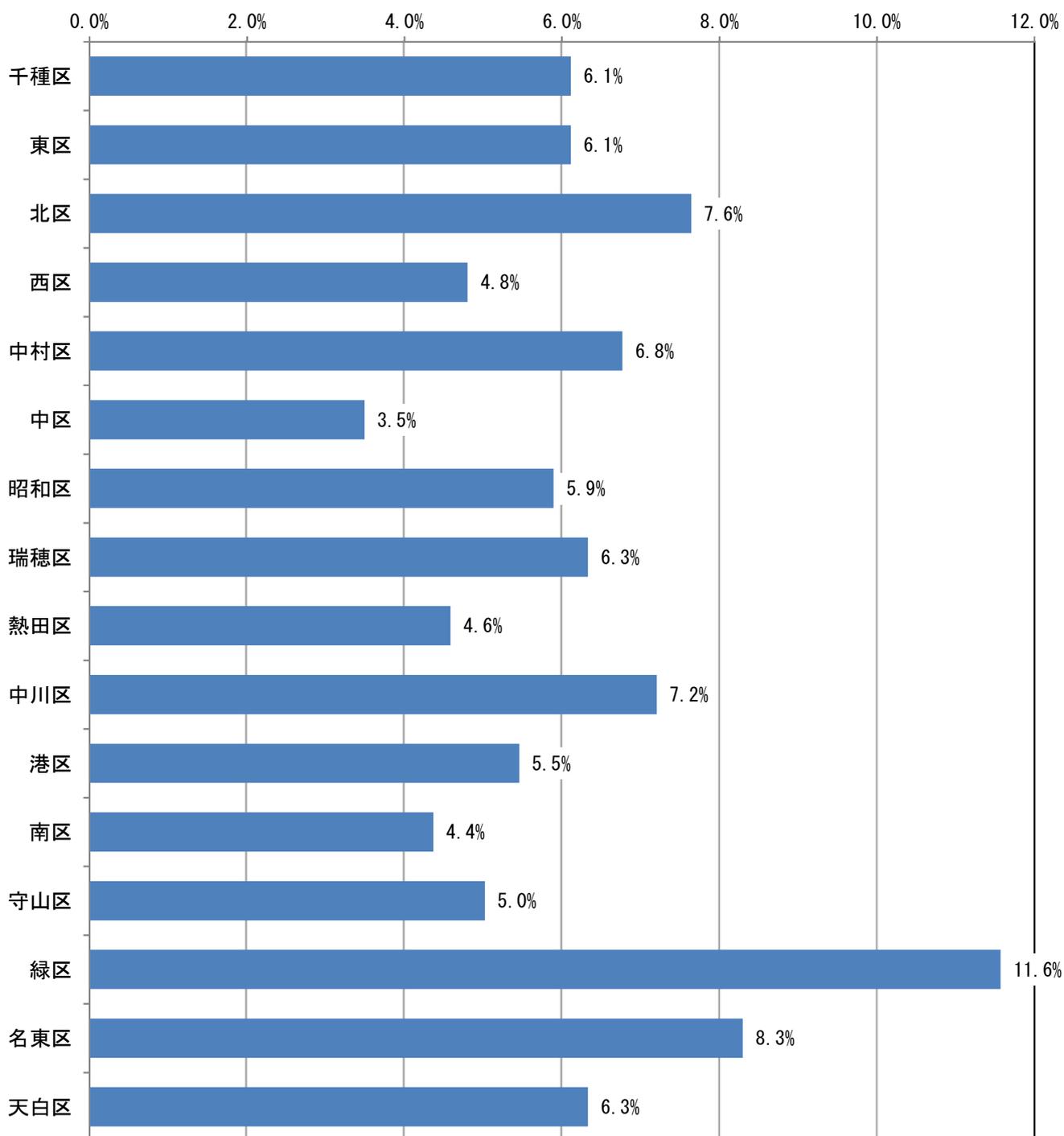
### 年代

	全体	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
%	100.0%	0.4%	12.0%	15.3%	16.6%	18.1%	16.6%	21.0%
回答者数	458	2	55	70	76	83	76	96



居住区

	全体	千種区	東区	北区	西区	中村区	中区
%	100.0%	6.1%	6.1%	7.6%	4.8%	6.8%	3.5%
回答者数	458	28	28	35	22	31	16
		昭和区	瑞穂区	熱田区	中川区	港区	南区
		5.9%	6.3%	4.6%	7.2%	5.5%	4.4%
		27	29	21	33	25	20
		守山区	緑区	名東区	天白区		
		5.0%	11.6%	8.3%	6.3%		
		23	53	38	29		



## 【参考資料】

添付 1 :

「名古屋市電子申請サービス」 (申請時) の遷移図

## ○電子申請の申込手順

1. 申請のトップページにある、「ログインして申請に進む」または「メール認証して申請に進む」を選択します。

〇〇のオンライン申請

東市の「〇〇のオンライン申請」のネット申請ページです。

〇〇のオンライン申請とは  
〇〇のオンライン申請を行うことができます。  
[制度詳細についてはこちら](#)

**ログインして申請に進む**

ログインしていただくと、申請の一時保存ができるようになります。

OR

**メールを認証して申請に進む**

- 2-1. 「ログインして申請に進む」場合は、Google でログイン、LINE でログイン、Graffer アカウントでログインする方法がございます。

		<a href="#">Grafferアカウントを作成する</a>
Gmailアドレスとパスワードで ログイン	スマートフォンで操作されている場合は、LINEアプリへ自動遷移して認証します ※認証後、通知用メールアドレスを別途設定してください	初めてご利用の場合、ログイン画面の <a href="#">Grafferアカウントを作成する</a> ボタンからアカウントを作成してください 2回目以降は、メールアドレス、パスワードでログイン

- 2-2. 「メール認証して申請に進む」場合は、メールアドレスを入力し、確認メールを送信します。  
「noreply@mail.graffer.jp」より届くメールの URL にアクセスすると、申請にお進み頂けます。

**メールを認証して申請に進む**

申請に利用するメールアドレスを入力してください 必須

example@example.com

**確認メールを送信**

### 3. 申請に必要な情報を入力する

ログインまたはメール認証が済みましたら、利用規約に同意いただき、申請内容の入力に進みます

#### 申請者の情報

名前と住所、生年月日などの基本情報を入力します。

〇〇のオンライン申請

#### 申請者の情報

申請者の種別

個人

法人

団体

名前

名前 (カナ)

郵便番号

住所を自動で入力

住所

4. 申請内容の確認をして、「この内容で申請する」を押したら完了です。  
登録いただいたメールアドレスに完了メールが送信されます。

## 【参考資料】

### 添付 2 :

行政手続のオンライン化状況の公表について（抜粋）

## 行政手続オンライン化状況等（抜粋）

本市においては、令和 4年 1月 1日に「名古屋市情報通信技術を活用した行政の推進に関する条例（以下「オンライン化条例」という。）」及び同条例施行細則を制定し、デジタルの活用により、市民一人ひとりにより適した市民サービスを提供するため、各種行政手続のオンライン化を進めています。

なお、本市が所管する行政手続のオンライン化の状況について、オンライン化条例第8条の規定により、本市公式ウェブサイト上に公表しています。

### 【令和3年度までにオンライン化済みの主な行政手続】

局区等名	手続名
市長室	市政出前トーク
総務局	経済センサス- 活動調査
財政局	給与支払報告書の提出
財政局	年金保険者による市町村に対する通知
スポーツ市民局	行政文書の公開請求
スポーツ市民局	施設の使用申込・使用許可
環境局	粗大ごみ収集申込
健康福祉局	営業許可・届出の申請
子ども青少年局	保育所等の利用申込
人事委員会事務局	職員採用試験
教育委員会事務局	図書等の個人貸出の予約の申請
教育委員会事務局	女性会館 使用の許可（申請、申請に基づく処分通知）
教育委員会事務局	教育サポーターネットワーク（ボランティア等の登録）
消防局	退団理由アンケート
上下水道局	水道の使用申込・中止申込
上下水道局	下水道の使用開始・休止・廃止・再開の届出
各局区等	イベント、講座、研修申込

※ 本市公式ウェブサイトの以下リンクに、行政手続のオンライン化状況（全体）を公表しています。

<https://www.city.nagoya.jp/somu/page/0000157514.html>

## 【参考資料】

添付 3 :

「名古屋市役所 DX 推進方針」概要版（抜粋）

# 名古屋 市役所DX の目指す姿

## デジタルの活用により 市民一人ひとりにより適した 市民サービスを提供します！

Case1 行政サービスはオンラインで完結！



いつでも どこでも  
スマートフォンや  
パソコンから手続

Case2 窓口での手続も簡単・スムーズ！



簡単な操作で手続  
操作が難しい方は  
個別にサポート

Case3 必要な情報をプッシュ型で配信！



市民一人ひとりの  
ニーズに合わせた  
情報を発信

Case4 先端技術で新たなサービスを展開！



AIなどを活用して  
サービスの利便性  
をさらに向上

職員だからこそ可能な  
サービス・業務に注力

市民サービスの変革とあわせて 市役所内部の変革も進めます

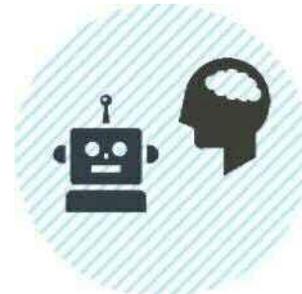
テレワークなどの  
柔軟な働き方



ペーパーレスなどの  
デジタルシフト



先端技術活用などの  
業務自動化・効率化



クラウドなどの  
最新のサービス利用

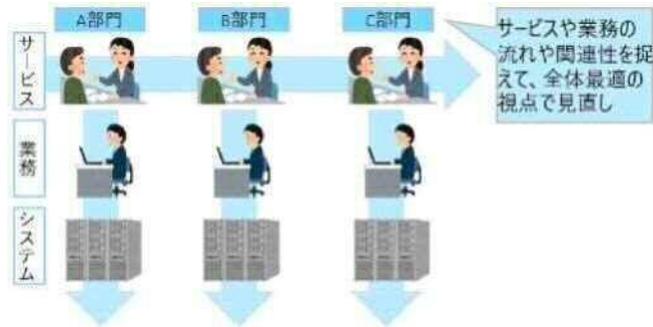


# 名古屋市役所DXの基本方針

市役所DXの目指す姿を実現するために、以下のとおり7つの「市役所DXの基本方針」を定めてDXを推進します

## 基本方針 1： 全体最適の視点による見直し

部門やシステム毎にサービス・業務を個別最適化するのではなく、全体最適の視点で一体で見直します。



## 基本方針 2： ユーザー視点によるサービスデザイン

サービスを利用する市民や業務を行う職員などのユーザー視点に立ち、初めて利用する人や情報技術に詳しくない人でも利用しやすいサービス・業務へと見直します。



## 基本方針 3： データ化・自動化によるデジタルでの完結

紙やデジタルによる処理が混在するのではなく、データの自動連携や業務の自動化により、サービス・業務を一貫してデジタルで完結させます。



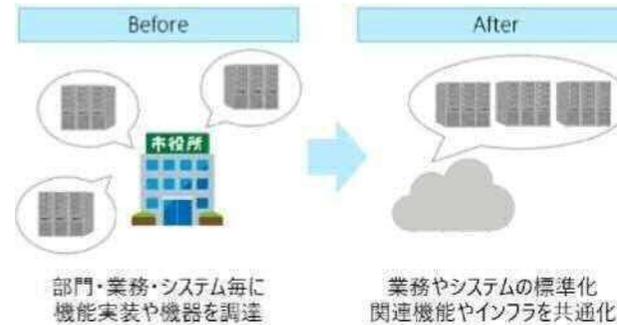
## 基本方針 4： 場所や手段を限定しないサービス提供・働き方

利用者のニーズや状況に応じて、サービスの利用場所や手段の選択が可能となるようにします。



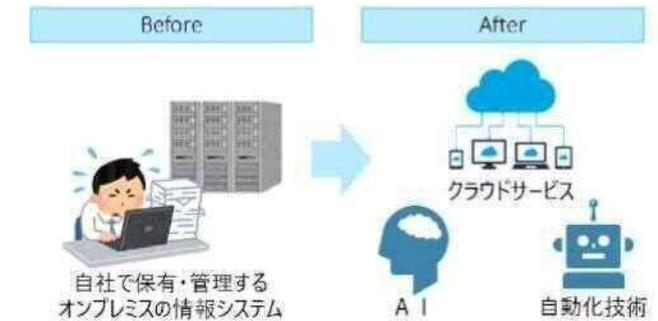
## 基本方針 5： 標準化・共通化によるサービス・業務の最適化

標準化・共通化により、業務や関連するシステム・インフラの統合的な整備など環境を最適化します。



## 基本方針 6： 最新技術の活用によるサービス・業務の高度化

常に最新技術が適用されるクラウドサービスやAI等の先端技術を活用し、サービスや業務の高度化を図ります。



## 基本方針 7：全組織、全職員一体でのDXへの取り組み

一部の組織・職員や部門ごとに取り組みを進めるのではなく、本方針にもとづいて全組織・全職員が同じ方向性を見据えて一体となり、全庁横断的に取り組みを進めます。



# 名古屋市役所DXの 主な施策・事業

「市役所DXの基本方針」にもとづき、「市民サービス」「働き方・業務」「情報システム」の領域で、10の施策と紐づく事業を展開します

## 領域①：市民サービス

### 施策1「スマホで市役所」の推進

主な事業：  
行政手続のオンライン化



様々な行政手続を場所や時間を選ばずオンラインで完結できる環境を整備して、オンライン実施手続を拡大する

### 施策2「スマート窓口」の推進

主な事業：  
書かなくてよい窓口の導入



申請書等の作成支援に取り組み、申請書作成の負担軽減等を図り、市民の利便性を向上させる

### 施策3「先端技術によるスマートサービス」の推進

主な事業：  
先端技術（AI等）の活用



様々な分野でのAI活用や先端技術社会実証支援等に取り組み、市民サービスを向上させる

## 領域②：働き方・業務

### 施策4「ペーパーレス市役所」の推進

主な事業：  
庁内LANの無線化整備



市3庁舎や区役所・支所の無線LAN環境を整備することで端末の持運びを可能にし、ペーパーレス化等を推進する

### 施策5「迅速かつ柔軟な職員の働き方」の推進

主な事業：  
コミュニケーション改革



Web会議やチャットの活用等に取り組み、職員のコミュニケーション改革を図る

### 施策6「行政事務のデジタル改革」の推進

主な事業：  
行政事務のデジタル改革



業務プロセスを繋ぐワークフロー基盤導入や主要システム刷新等に取り組み、デジタルで完結する事務へと刷新する

## 領域③：情報システム

### 施策7「クラウドファースト・クラウドネイティブ」の推進

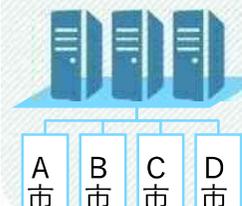
主な事業：  
クラウドサービスの利活用



システムのクラウドサービス利活用の推進に取り組み、サービスや業務の迅速かつ柔軟な見直しを可能とする

### 施策8「システム標準化」の推進

主な事業：  
基幹系情報システムの標準化



標準化対象の基幹系情報システムの移行等に取り組み、行政運営の効率化等を図る

### 施策9「柔軟かつ安定・安全なネットワーク基盤」の推進

主な事業：  
ネットワーク基盤の刷新



柔軟性・拡張性を有するネットワーク基盤へ刷新するなど、DXを支える通信基盤を構築する

### 施策10「データファースト」の推進

主な事業：  
庁内データの利活用環境の整備



庁内全体で連携を図るための基盤環境を整備し、全庁的な庁内データ連携や利活用を推進する