



デジタルを活用して市民アンケートを実施しました

本市では、各所属の業務に関する各種アンケートや市ホームページの問い合わせメールなどで、市民の皆様からの様々なご意見を広く受け付けて対応してきましたが、広報・広聴を抜本的に拡充し、政策決定に活かすため、本年度から新しい取組※を進めています。

※新しい広聴の取組

- ・タウンミーティング（5月に3回開催）
- ・いこま考座（7月26日から、部ごとに順次開催）
- ・デジタル市民アンケート（本件）
- ・デジタルききみみポスト（8月頃実装予定）

この度、新しい取組の一つとして、LoGo フォームを活用して市民アンケートを開始しました。今回は「行政手続き」に対するご意見を募集し、全世代から177件の回答を得ましたので、その概要をお知らせします。いただいたご意見・結果は、整理・分析して、行政手続きの見直しや改善につなげていきます。

■調査の概要

◇テーマ：「行政手続き」

◇調査期間：令和7年5月16日（金）～31日（土）

◇調査方法：LoGo フォーム（市HP、X（フォロワー約4,700人）、LINE（友だち約24,000人）から誘導）

◇調査内容：「戸籍・住民票・印鑑登録」「子育て・教育」「健康・医療」「高齢・介護」など、15のカテゴリーについて、フェーズ（手続きの前・中・後）ごとに、想定されるご意見を例示した中から選択していただきました。また、より具体的なお意見がある場合は自由記入欄に記入していただきました。

◇特色：これまで市民の声を聴くためのアンケートについては、各所属の業務に関して、計画策定や事業評価などのために各種実施しています。しかし、年齢や地域、業務にかかわらず全庁を横断的に網羅するような意見の聴取はされていませんでした。そのため、今回のアンケートでは、デジタルを活用してスピード感を持って広くご意見を聴取しました。

◇回答数：177件	<内訳>10代	1件(0.5%)
	20代	7件(4.0%)
	30代	23件(13.0%)
	40代	31件(17.5%)
	50代	40件(22.6%)
	60代	40件(22.6%)
	70歳以上	35件(19.8%)

■分析結果

◇15 のカテゴリーの中から、回答が多かった 4 つの手続きを重点分野として考察

		① 戸籍・住民票・ 印鑑登録	② 子育て・教育	③ 健康・医療	④ 高齢・介護
世代	10代	0	0	0	0
	20代	1	3	0	1
	30代	7	7	4	1
	40代	8	8	6	2
	50代	7	1	5	7
	60代	5	0	13	9
	70歳以上	6	0	6	13
全体					
手続き前	手続きや関係する制度のお知らせが不十分	5	3	13	19
	対応する手続きやその必要書類が分かりにくい	4	5	9	13
	手続きに行くのが面倒	18	3	19	13
	オンライン化が出来ていない、あるいは不十分	11	8	10	6
	手続きの必要性が分からない	2	2	5	2
手続き中	手続きの記入方法が分かりづらい	3	3	7	3
	同じ内容を何度も書く必要がある	9	5	7	7
	必要のない内容を書く必要がある	3	2	3	2
	案内が分かりにくい	6	5	4	7
	多言語対応が不十分	0	1	1	0
	高齢者や障がい者への対応が不十分	4	1	15	14
	LGBT等への対応が不十分	0	1	0	0
手続き後	手続き完了までに時間(日数)がかかる	11	3	13	16
	手続きが完了したか否か分かりにくい	4	3	6	6
	手続き結果の説明が不十分	2	1	3	6
	他手続きとの連携が不十分	7	2	8	3

- ① 戸籍・住民票・印鑑登録に関する申請では、30～50 代のオンライン化&簡素化&短時間化を求める声の特徴
- ② 子育て・教育に関する申請では、30～40 代がオンライン化に加えてその手続きの丁寧な案内を求める声の特徴
- ③ 健康・医療に関する申請では、60 代がオンライン化&短時間化と、制度そのもののお知らせと説明を求める声の特徴
- ④ 高齢・介護に関する申請では、50 代以上が制度そのもののお知らせと説明に加え、短時間化を求める声の特徴

⇒課題が浮き彫りになったため、詳細を分析し、必要な改善に取り組みます。

■今後の方向性

今後も、継続的にデジタル市民アンケートを実施し、施策に反映する他、タウンミーティングや、いこま考座、デジタルききみみポスト、各種フォーラム、ワークショップ等を通じて、本市の政策プロセスをさらに拡充していきます。

この件に関する報道関係からのお問い合わせ
生駒市広報広聴課（課長 古田） ☎0743-74-1111(内線 4200)