

群馬県 御中

分析レポート

行政手続きの「こうなったらいいな」
を募集しています！

PoliPoli Gov

2024年11月8日



目次

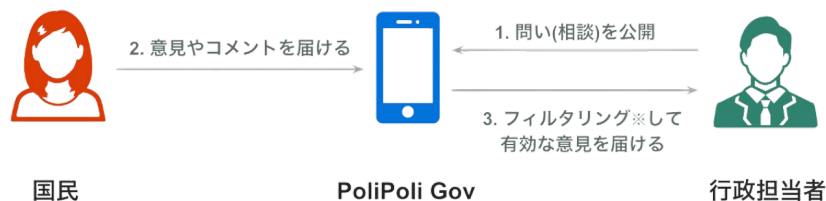
01.意見募集の概要・実施結果	P.3
02.カテゴリごとの分析	P.8
03.クロス分析と考察	P.10
04.コメントピックアップ	P.15



意見募集の概要・実施結果

- **実施内容**：行政DXに関する意見募集を行った。
- **調査方法**：デジタルツール「PoliPoli Gov」を用いたインターネットリサーチ
- **意見募集のテーマ**
 - 行政手続きの「こうなったらいいな」を募集しています！
- **調査期間**：2024/08/8～2024/09/30（54日間）
- **調査地域**：全国オンライン
- **ページ閲覧数**：1,588PV
- **総コメントユーザー数**：98人（*ユーザーIDの重複を削除した値より、ユニークユーザー(UU)数を算出）
- **総コメント投稿数**：127件（*コメント公開基準に抵触する非公開コメントを除外した値を算出）
- **回答者の属性（必須回答）**：
 - **年齢**：10代以下,20代,30代,40代,50代,60代,70代以上,非回答
 - **群馬県との関わり**：群馬に居住・通勤・通学している,過去、群馬に居住・通勤/通学した,観光などで群馬を訪れた,群馬を訪れたことはない,非回答
 - **あなたの職業**：学生,会社員・公務員,自営業・役員,無職

意見募集の仕組み

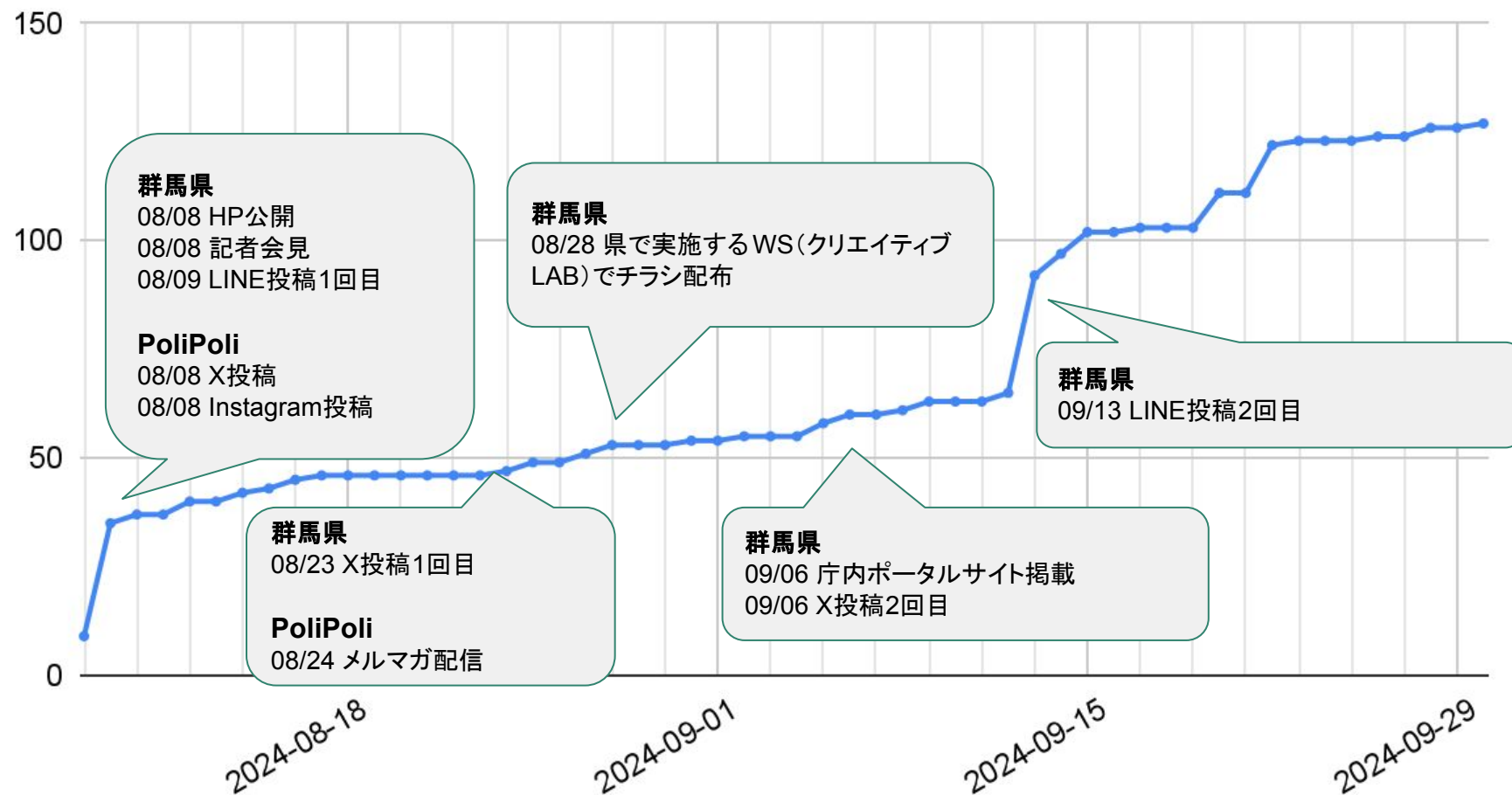


※プラットフォーム内のコミュニティを健全に保つため、投稿されたコメントが攻撃的な内容や広告目的と判断された場合に、運営側でコメントを非公開としています。



意見募集の概要・実施結果 | コメント数の日次推移

コメント数推移(日次)

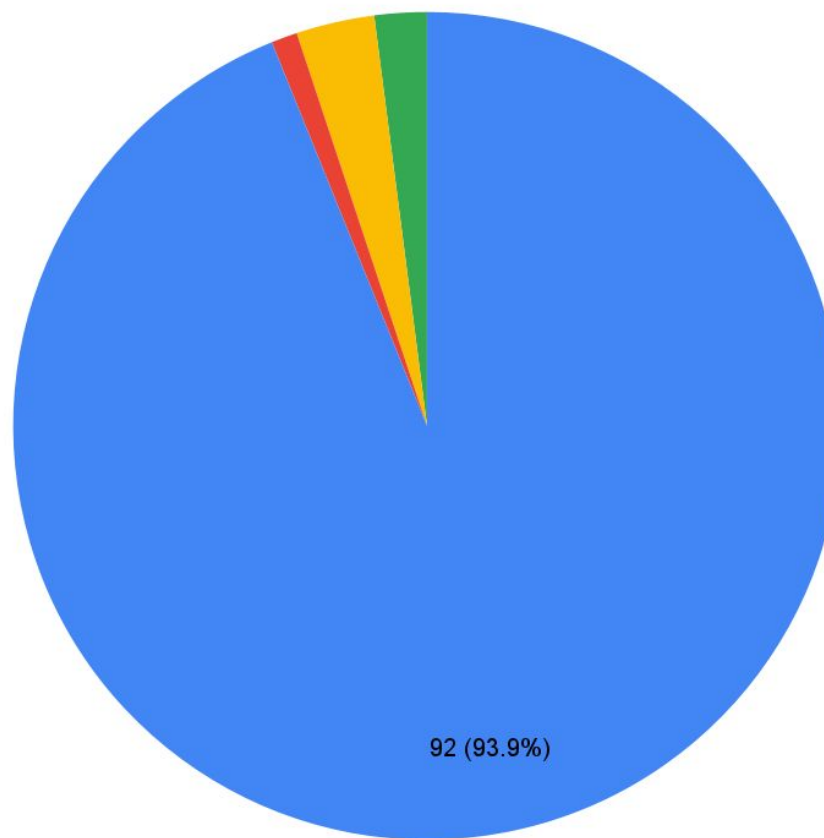


意見募集の概要・実施結果 | 全コメントにおけるユーザー属性

- あなたと群馬県の関わりについては、群馬に居住・通勤・通学しているユーザーが92名（93.9%）、その他が6名（6.1%）であった。

あなたと群馬県の関わり(UU 98人)

- 群馬に居住・通勤・通学している
- 過去、群馬に居住・通勤/通学した
- 観光などで群馬を訪れた
- 群馬を訪れたことはない

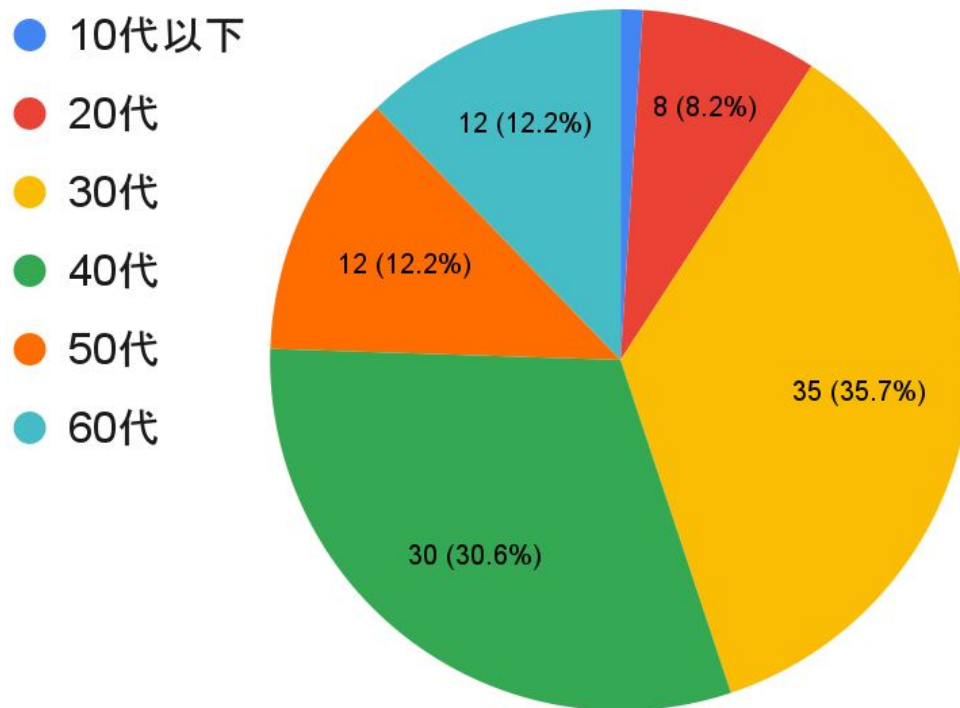


※UU=ユニークユーザー数。複数コメントした場合でも同一ユーザーとしてカウント

意見募集の概要・実施結果 | 全コメントにおけるユーザー属性

- 年代については30代が最も多く35名（35.7%）、次いで40代が30名（30.6%）、50代が12名（12.2%）となった。30代と40代の合計は65名（66.3%）で、半数以上の意見が30～40代から集まった。

あなたの年代(UU 98人)



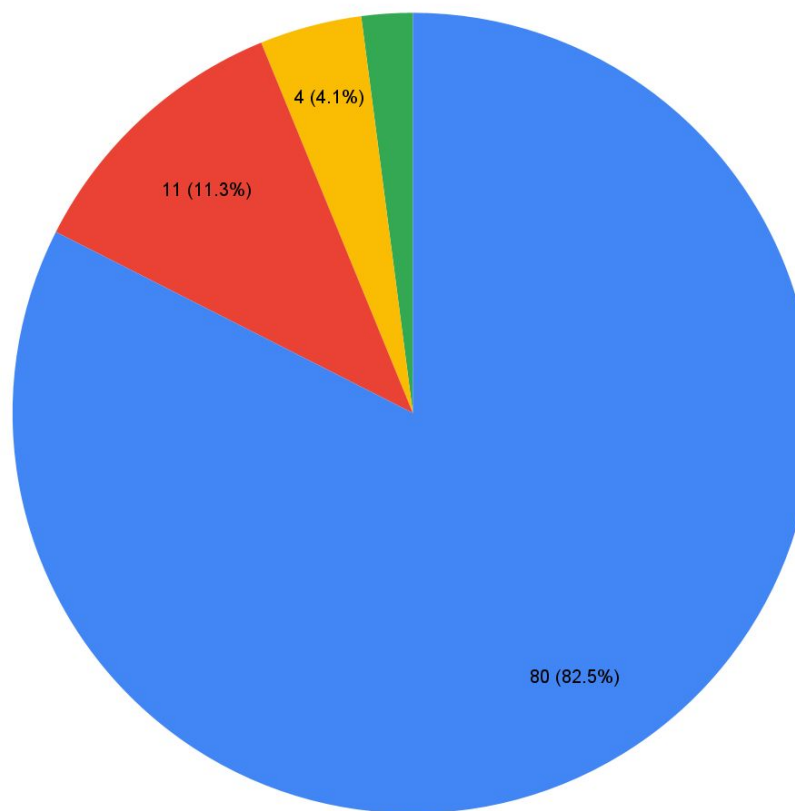
※UU=ユニークユーザー数。複数コメントした場合でも同一ユーザーとしてカウント

意見募集の概要・実施結果 | 全コメントにおけるユーザー属性

- 職業については、最も多いのが「会社員・公務員」ユーザーであり、80名（82.5%）であった。次いで「無職」11名（11.3%）、「自営業・役員」4名（4.1%）、「学生」2名（2.1%）となった。

あなたの職業 (UU 98人)

- 会社員・公務員
- 無職
- 自営業・役員
- 学生



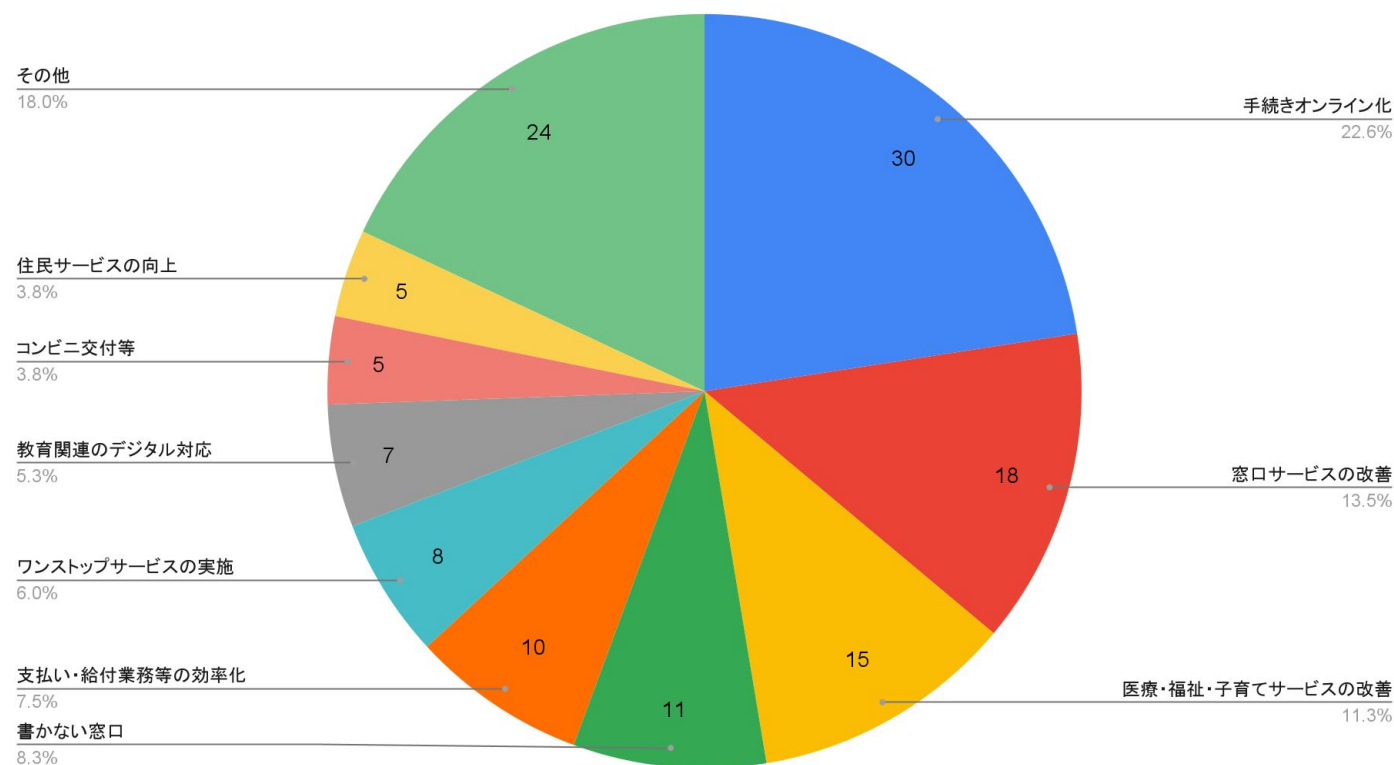
※UU=ユニークユーザー数。複数コメントした場合でも同一ユーザーとしてカウント

カテゴリごとの分析

カテゴリごとの分析 | 行政DX

- コメントカテゴライズを行ったところ、以下のグラフのとおりとなった。
 - 「手続きオンライン化」が最も多く30名（22.6%）。次いで「窓口サービスの改善」が18名（13.5%）、「医療・福祉・子育てサービスの改善」が15名（11.3%）となった。

コメントカテゴリ(n=133)



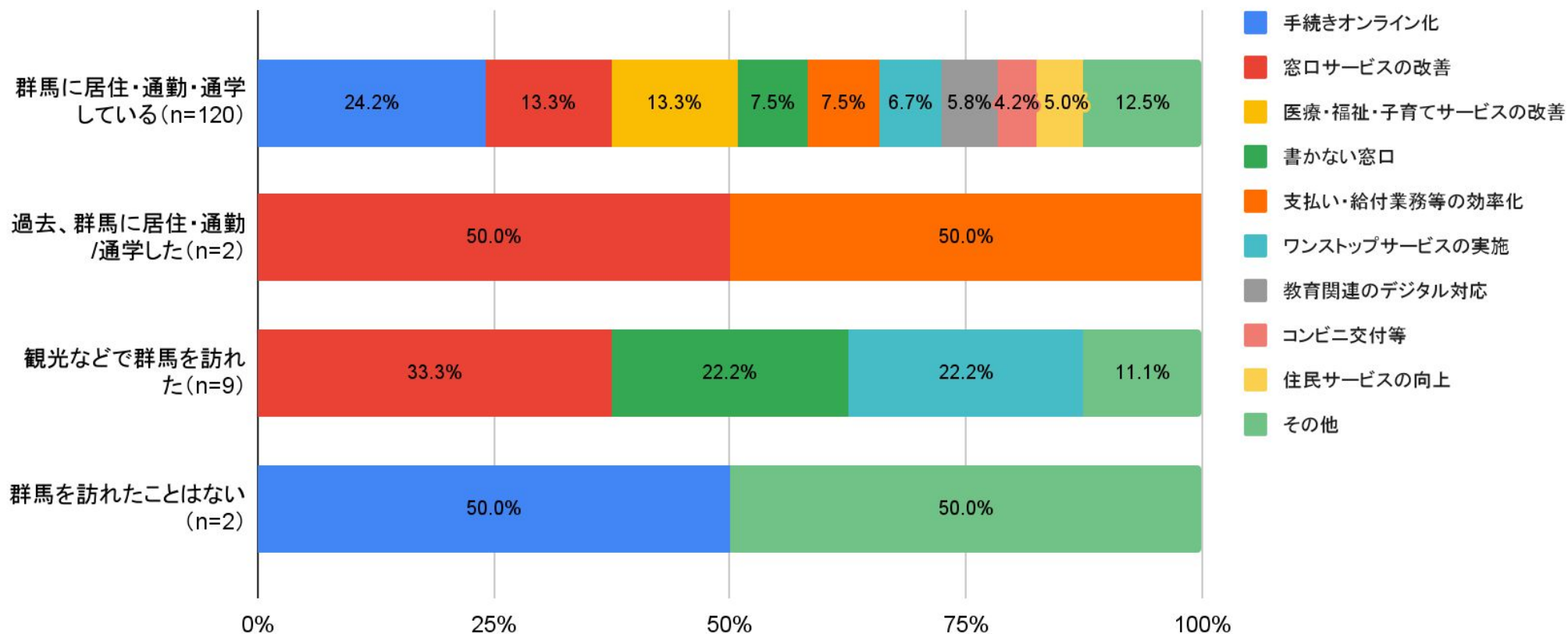
※n=133について
1つのコメントで複数カテゴライズしたものを含む。

クロス分析と考察

カテゴリごとの分析 | 群馬県との関わり×カテゴリのクロス分析

- コメントカテゴリズを行ったところ、以下のグラフのとおりとなった。

群馬県との関わり×カテゴリ (n=133)



※n=133について
1つのコメントで複数カテゴリズしたものを含む。

カテゴリごとの分析 | 年代×カテゴリのクロス分析

- コメントカテゴリズを行ったところ、以下のグラフのとおりとなった。

年代×カテゴリ (n=133)



カテゴリごとの分析 | 職業×カテゴリのクロス分析

- コメントカテゴリズを行ったところ、以下のグラフのとおりとなった。

職業×カテゴリ (n=133)



※n=133について
1つのコメントで複数カテゴリズしたものを含む。

クロス分析と考察

<群馬県との関わり×カテゴリのクロス分析>

- 「群馬県に居住・通勤・通学している」しているユーザーからは、全カテゴリにコメントが寄せられており、多岐に渡って行政DXに関心がある様子が伺える。
- 「群馬県に居住・通勤・通学している」ユーザーが言及の多かったカテゴリは「手続きオンライン化」（24.2%）、「窓口サービスの改善」（13.3%）、「医療・福祉・子育てサービスの改善」（13.3%）であった。約半数のユーザーが各種手続きやサービスのオンライン化・効率化に期待を寄せていると推察する。

<年代×カテゴリのクロス分析>

- 「10代以下」以外では全ての年代で、「手続きオンライン化」「窓口サービスの改善」「医療・福祉・子育てサービスの改善」カテゴリに言及している。多くの年代で、行政DXに関する共通の課題があることが予想される。
- 「30代」は全てのカテゴリについて言及されている。一般的なライフイベントの増加に伴い、行政手続きの回数も比例して増加し、課題感を感じる年代であると推察する。

<職業×カテゴリのクロス分析>

- 「会社員・公務員」のユーザーは、全てのカテゴリに言及し、日中行政手続きに足を運ぶ時間の確保が難しいと訴えており、手続きのオンライン化や、時間短縮のための効率化を求める傾向にある。
- 「無職」のユーザーは高齢者や日常生活に困難さを感じていることがあり、福祉サービスや市営団地等の手続き回数の多さから、簡略化やオンライン化への要望が高いと推察される。

コメント
ピックアップ

テーマ別 | 手続きオンライン化

<代表的なコメント>

- 住民票などを紙でもらう必要があるが、電子公印により、電子的に受領できるようにしてほしい。もちろん、申請もマイナンバーを使用した電子申請にしてほしい。（県内/30代/会社員・公務員）
- 障害があり外出の難易度が高いため、障害者支援にかかわる申請等の手続きをオンラインで簡便化していただけると助かります。（県内/30代/無職）
- 窓口に行かずに24時間いつでもオンラインで各種手続きができるようになると助かります。マイナンバーカードを活用して、可能な限りオンライン化してほしいです。（県内/30代/会社員・公務員）
- 保育園の入所申し込みの電子申請（県内/30代/会社員・公務員）

<ユニークなコメント>

- 普段電話で依頼している、道路での動物の死骸の依頼が、なかなか説明しづらい場所の時に、地図画像で後から送信できたらいいなと思います。（県内/50代/会社員・公務員）
- 群馬県では現在、口座振替の登録がWEBでできないため、WEBでの登録が可能になるようにしてほしいです。他の自治体でもWEBでの登録ができる場所とできない場所があり、その理由はシステム導入の初期費用やランニングコストが高いためと考えています。対策として、群馬県がシステム会社と金融機関と契約し、初期費用とランニングコストを負担することで、住民は一度群馬県のシステムに登録するだけで、県内の引越時にも口座振替の手続きが不要になります。各自治体は、群馬県のシステムを通じて情報を取得し、確認後に各自のシステムに登録可能となり、安心して利用できるようになります。（県内/30代/会社員・公務員、要約）

テーマ別 | ワンストップサービスの実施

<代表的なコメント>

- 免状や資格証明書類の交付を支所だけでなく県庁の担当部署で即時交付できる様にして欲しい。他の都道府県ではその様にしてワンストップで申請・登録が出来ています。（県内/60代/学生）
- マイナンバーカード利用による、ワンストップ窓口に尽きると思います。氏名住所等は、もう書かない、書かせないが技術的にはできるはず。同時に手続きすると、その都度似たような書類を書かされるのは、利用者からはうんざりだと思います。（県内/30代/会社員・公務員）
- 出生届を1枚提出したら全て完結するようにして欲しいです。（産後に福祉医療費受給資格者証、子ども手当等の申請をするのが大変です。（県内/30代/会社員・公務員）

<ユニークなコメント>

- 銀行と葬儀業者と役所が連携して「終活」をサポートしてほしいです。亡くなったあとの手続きがスムーズになれば、残された家族にも迷惑かけずに済むと思います。（観光などで群馬を訪れた/30代/会社員・公務員）
- 昨年、離婚手続きをした時に思ったこと。子どももいるので本籍の移動や入籍の手続き、児童扶養手当の申請等で何度も戸籍謄本が必要と言われ、当時子ども達の本籍が市外だった為何度も取り寄せました。また、手続きが一度では終わらず何度も市役所に足を運びました。更に子育て支援課が別地なのでとても面倒に感じました。何のためのマイナンバーカードなんだろう…と。必要な書類を一度提出したらすべて完結したらとても楽なのに…と何度も思いました。（県内/40代/会社員・公務員）

テーマ別 | 書かない窓口

<代表的なコメント>

- 先日、児童手当の手続きをしたのですが、証明書のコピーをとり、申請書を紙で記入して郵送しました。証明書はマイナンバーだったのですが、なぜマイナンバーそのものを使った電子申請ができないのか大変疑問に思いました（もちろん、やむを得ない理由があったのだらうとは思っています）。「やむを得ない理由」を解消していただき、是非電子化していただきたいです。（県内/40代/会社員・公務員）
- マイナンバーを作って、色々な手続きがスムーズに行くと思っていたが、結局は窓口で全ての書類を手書きをしなくてはならないのはなぜだろう？マイナンバーを作った意味とは？といつも思ってしまう。（県内/40代/会社員・公務員）
- 本人識別子は個人番号（マイナンバー）を利用するので、氏名はいいとして、住所などの記載させない。住所は記入毎に値（文字列）が異なり、これの照合に人の作業コストがかかっている。（県内/50代/自営業・役員）

<ユニークなコメント>

- マイナンバーに障害者手帳の機能を入れてもらいたい。マイナンバーに福祉医療費受給資格者証を内蔵させてもらいたい。（県内/40代/会社員・公務員）
- 特定医療費（指定難病）支給認定の更新申請手続きについて、年に一度ではあるが、手続き文書類が多く理解しにくい方も多いかと思う。記入見本と実際に記入する用紙が全く同じではないので戸惑う。見本には「市区町村」なのに「市・区」、「令和」とあるのに何も書いてない、「別紙の登録者症申請についてを」とあるのに同じ文言が見当たらない、「受給者」でずっとかいてあるのに、最後には「受診者」に変わっている…。また、更新時には毎年診断書、住民票などの費用がかかってしまう。あちこち歩き回らずに更新できたらありがたい。改善、期待しております。（県内/50代/会社員・公務員）

テーマ別 | 支払い・給付業務等の効率化

<代表的なコメント>

- 様々な補助金の申請様式、決定通知書の様式の統一とともに条例の整備。（県内/30代/会社員・公務員）
- 非課税世帯や子供に給付を前橋市としても行って欲しいです。前橋市は子供や非課税世帯に冷たい気がします。前橋市は子供にも子育て支援も今まで無い。他県他市町村はやってくれているのに。（県内/50代/無職）
- 支援金、控除金、給付金、祝い金は、申請しなくてもマイナンバー作成時に指定した口座へ自動入金してほしい。税金は勝手にとられるのに、いただけるお金は申請しないともらえないのはおかしい。（県内/40代/会社員・公務員）

<ユニークなコメント>

- 請求しないともらえない給付金や特別な年金などの内容や請求の仕方が複雑で難しいので、マイナポータルに「該当します」のお知らせ欲しい。また、請求がマイナポータルの中で済むとありがたいです。（県内/60代/会社員・公務員）
- 税金納入を一括納入できる振込用紙を入れてほしい。ATMで複数枚入金するのは時間もかかり手間です。（県内/50代/無職）
- 医療費控除をする際に明細書が必要ですが、それにQRコードがあってそれをよみこんでいけば簡単に医療費控除が出来るとかだとらく。（過去、群馬に居住・通勤/通学した/40代/会社員・公務員）

テーマ別 | 窓口サービスの改善

<代表的なコメント>

- 休日に行政サービス利用が当たり前になる。（観光などで群馬を訪れた/40代/会社員・公務員）
- 昼間は仕事なので、夜間でも書類が出せるようなシステムにして欲しいです。（県内/30代/会社員・公務員）
- 母子手帳の受け取りが土日でもできるようになって欲しい。もしくは平日遅くまでやっている日がほしい。（県内/30代/会社員・公務員）
- 未だに多いと聞いたら一回し。必要な書類を一度に指示されず何度も同じ課を行ったり来たりの無駄聞きますね。数年で移動するせいか業務の効率化が稽えられていないのではと疑いたくなります。（県内/40代/会社員・公務員）

<ユニークなコメント>

- 子供科の手続きも、イオンなどの行政センターで行えるようにしてほしい。仕事をしている母親は、簡単に平日休んで市役所に手続きに行けない。（県内/30代/会社員・公務員）
- 個人番号カード（マイナンバーカード）があるので、住民票を使った認証をやめる。（観光などで群馬を訪れた/50代/自営業・役員）
- 家の登記や相続の手続きが役場で出来ると教わりながらできるのでやってほしいです。その際、必要な書類が役場一箇所揃えられるようになってほしいと思います。現在、相談したい事がありますが、なかなか腰が上がらずになってしまっています。（県内/50代/会社員・公務員）

テーマ別 | 医療・福祉・子育てサービスの改善

<代表的なコメント>

- 以前シングルペアレントの方から児童扶養手当の申請が対面で面談あり、申請が手書きなど、ハードルが高くて申請を躊躇ってしまうと聞いたことがあります。不正受給を防ぐためなど、理由はあるかと思いますが、面談もスマホがあればリモートで行える時代なので、窓口に行かずに申請ができる体制をつくるべきと考えます。（県内/30代/会社員・公務員）
- 障害手帳の更新をスムーズにして欲しいです。各市町村の窓口で受付しか出来ない状態なので、各市町村の窓口での対応に変更して欲しいです。継続認定にならない人だけ通知を送るのではダメなのではないでしょうか？県がまとめて対応しているから、毎回遅くて不便です。2年に1度のことなので、柔軟に対応して欲しいです。（県内/40代/無職）
- 昨年、東京から移住してきた群馬出身の者で、30年ぶりに地元に戻ってきました。重度の知的障害を持つ家族がいるものの、移動支援がヘルパー不足で利用できず、休日はほとんど家族が対応しています。また、ショートステイも希望日に利用できず、月に1泊が限界です。親が対応できる今は良いですが、将来の緊急事態への不安が強く、早めに支援機関との関係を築きたいと考えています。東京の福祉サービスとの違いに戸惑い、行政に現状の改善を求めています。（県内/60代/無職、要約）

<ユニークなコメント>

- 保育園継続など毎年出す書類や、第二子以降の新規の申し込みの書類について。①記載項目が多いので、祖父母情報等は変更があった場合のみにできないか。②第二子の場合は第一子と情報を紐付けて聴取事項を減らしてほしい。③保育園と市町村で情報共有やデータベース化をして、毎年の聴取事項を減らしてほしい。④予防接種歴も病院と市町村、保育園で共有してもらえると書類が減る（難しそうですが）。（県内/30代/会社員・公務員、一部要約）

テーマ別 | 教育関連のデジタル対応

<代表的なコメント>

- 小学校は教材費など引き落としなのに中学にあがると集金袋に変わります。同じく引き落としにして欲しいです。口座もせっかく小学校入学時に開設したのに使わなくなるのもったいないです。また、今の時代電子決済を利用することが多く、現金をぴったり用意するのが大変です。検討よろしくお願いします。（県内/30代/会社員・公務員）
- 子どもが3人おり、保育園から始まり小学校、中学校、県立高校と、毎年毎年何年間も4月に家庭状況の調査票を手書きで書き続けることに疲れます。学校から家までの地図も描かなくてははいけないし、予防接種の履歴や各診療科目ごとのかかりつけ医など書く項目が多く、子ども分同じ情報を何枚も一から手書きします。一度データベースが出来上がれば進学と同時に進学先に基本情報が引き継げるようなシステムを構築してほしいです。（県内/40代/会社員・公務員）

<ユニークなコメント>

- 小中学校で学校や担任が配布するプリントをLINEやダウンロード、閲覧形式にした方が紛失せず尚且つ整理しやすいと思います。（県内/40代/会社員・公務員）

テーマ別 | 住民サービスの向上

<代表的なコメント>

- 市営施設の利用時の手続きをオンライン化して欲しい。利用料の支払いを窓口で現金で持ち込まなければならない、交通事情で遅れそうだとっても定刻に1分も遅れたら翌営業日に再訪する必要あるなど社会的に無駄が大き過ぎる。(県内/60代/無職)
- 市立図書館で相互貸借を依頼するとき、必ず手書きで申請用紙を書かなければいけません。書字に障害があるので毎回とても苦勞します。OPACかカーリルで代用できるようにしてほしいです。図書館員さんは、その申請用紙を見てまず自館にその本があるかどうかを確認してから県内の図書館を調べます。事前にOPACで調べて、ないのがわかってるから依頼してるのに…。データベースは電子化していても作業は全部アナログで無駄が多いです。(県内/30代/会社員・公務員)

<ユニークなコメント>

- 集会所の利用予約ですが、現状、予約管理の方に電話連絡で行っています。HP、LINE等スマホから利用状況の確認や予約が出来るようになると嬉しいです。(県内/30代/会社員・公務員)

テーマ別 | コンビニ交付等

<代表的なコメント>

- 渋川市に住んでいますがマイナンバーカードを使用してコンビニ等で住民票などが取れません。早く取れるようにしてほしい。（県内/60代/会社員・公務員）
- 私は支援措置をしている世帯です。住民票等のコンビニ取得が出来ません。そういう世帯は役所に行く必要があります。それは仕方ありませんが、料金が高くて困っています。支援措置の方は、窓口支払いをコンビニ取得と同じにするか、無償化出来ませんか？（県内/50代/無職）

<ユニークなコメント>

- 役場、役所に行かなくても、住民票や戸籍謄本など必要最低限のものはネットでとることができて家のプリンターで印刷できるようにしてほしい。支払いはカードでいいので。（県内/50代/無職）

テーマ別 | その他

<ユニークなコメント>

- 各自治体が広報を紙で発行して、住民に配布しているが、群馬県全体で紙での配布を廃止することを検討してほしい。（県内/30代/会社員・公務員）
- 自治体から送付される回覧板について、紙でくるために足が不自由な住民も歩いて、配布している。自治体から全住民に周知可能なウェブサービスを導入し、回覧板を廃止してもらいたい。（県内/30代/会社員・公務員）
- バス停にバスが近づいてきた表示が欲しい。他県では30年以上前からあるのに、ボロボロのバス停ばかりでびっくりです。（県内/40代/会社員・公務員）
- 投票をデジタルで実施したい。マイナンバーカードなどを使って可能にしてください。（県内/40代/会社員・公務員）

PoliPoli Gov