

神戸市ネットモニターアンケート調査結果

テーマ	区役所手続きの DX 化について
調査期間	2025 年 8 月 7 日（木曜）～ 8 月 20 日（水曜）
設問数	全 5 問（分岐設問除く）
対象モニター数	9,372 名
回答モニター数	5,246 名（56.0%）

【調査概要】

神戸市では、区役所での手続きをもっと便利にするため、デジタル技術を活用した「DX 化（デジタル・トランスフォーメーション）」を進めています。今回のアンケートでは、すでに導入している DX サービスについて、みなさまから意見をいただき、今後の改善に活かすことを目的として実施しました。

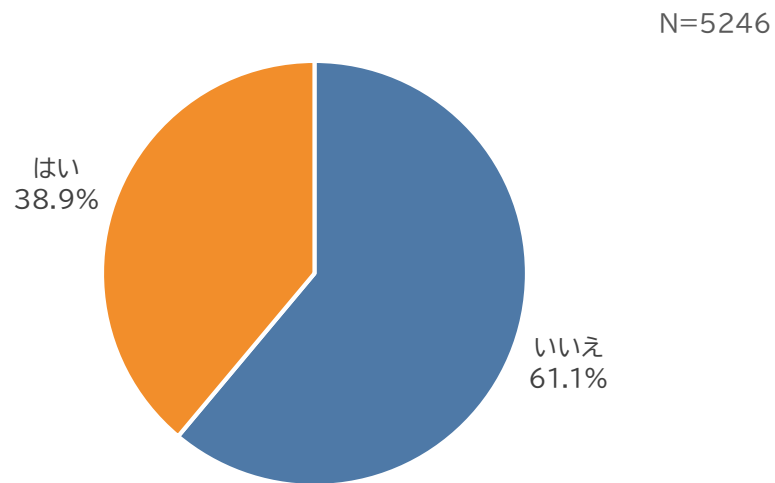
- ・「[e-KOBE:神戸市スマート申請システム](#)」でオンライン申請を利用したことがある方は 38.9%で、そのうち「使いやすい・特に不満はない」と回答した方が 51.7%と多数を占めました。一方で、「申請したい手続きが見つけない」「操作画面が分かりにくい」といった操作性の不満を指摘する意見も一定数ありました。また、利用したことがない理由としては、「手続きする用事がない」の 63.6%に次いで、「e-KOBE を知らない」が 23.1%となっており、認知度の向上が今後の課題となりました。
- ・一部の区役所で導入している「[窓口事前予約](#)」については、認知度は 30.4%と低いものの、実際に利用した方（4.6%）のうち 71.6%が「使いやすい」と回答しました。ただし、「当日予約ができない」「どの手続きが予約できるのかわかりづらい」といった声もあり、改善を図りながら導入を拡大できるよう努めてまいります。
- ・マイナンバーカードの所持率は 91.7%、電子証明書をつけている方は 74.3%と高い水準にあり、マイナポータルで行政手続きをしたことがある方は 61.3%と、オンライン手続きの利用が進んでいることが伺えました。
- ・「[証明書コンビニ交付サービス](#)」は 60.8%の方が利用しており、窓口に行かなくても取得できる（86.3%）、窓口より 150 円安い（79.1%）といったメリットが評価された一方で、「操作がわからず窓口へ行った」「窓口の方が安心できる」といった声も寄せられました。
- ・自由意見では「窓口予約を全区役所で可能にしてほしい」「市民に分かりやすい広報に力を入れて欲しい」「お年寄りをはじめ誰もが使いやすくなってはじめて意味がある」といった意見が寄せられました。

【総評】

全体的に DX 化による利便性向上への期待が多く寄せられました。一方で、「設定や操作方法が難しかったので、苦手意識がついてしまった」といった声や、操作に困った際の相談窓口の充実、セキュリティ面の強化、高齢者や障害者への配慮を求める意見もありました。

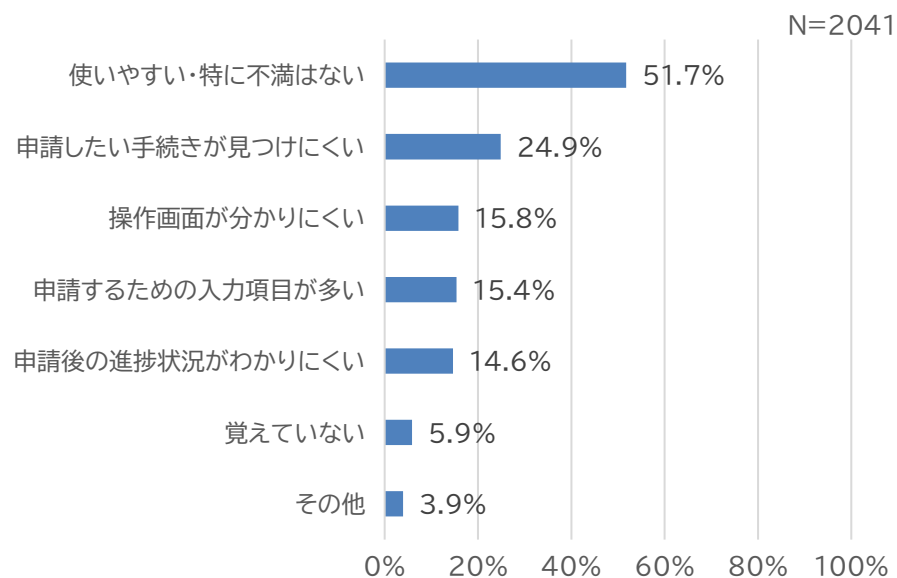
いただいたご意見をふまえ、誰もが安心して迷わずに利用できるサービスのあり方を検討し、広報の強化とあわせて、さらなる DX の推進に取り組んでまいります。

問1 「e-KOBE：神戸市スマート申請システム」を利用したことはありますか。



<「e-KOBE：神戸市スマート申請システム」を利用したことがある方>

問1－1 「e-KOBE：神戸市スマート申請システム」を使ってみて、どのように感じましたか。
(該当するものすべて)

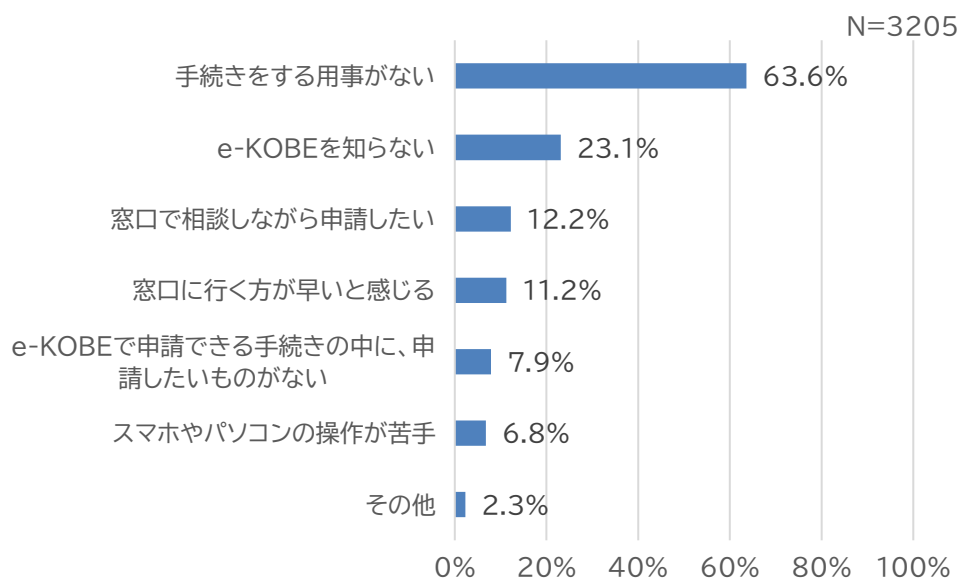


その他

- ・画面や導線が直感的でなく、目的の操作に迷いやすい。
- ・ログインのための二段階認証の手順が煩雑。
- ・ITに不慣れな層には難易度が高く、情報漏洩・手続きミスへの不安がある。

<「e-KOBE：神戸市スマート申請システム」を利用したことがない方>

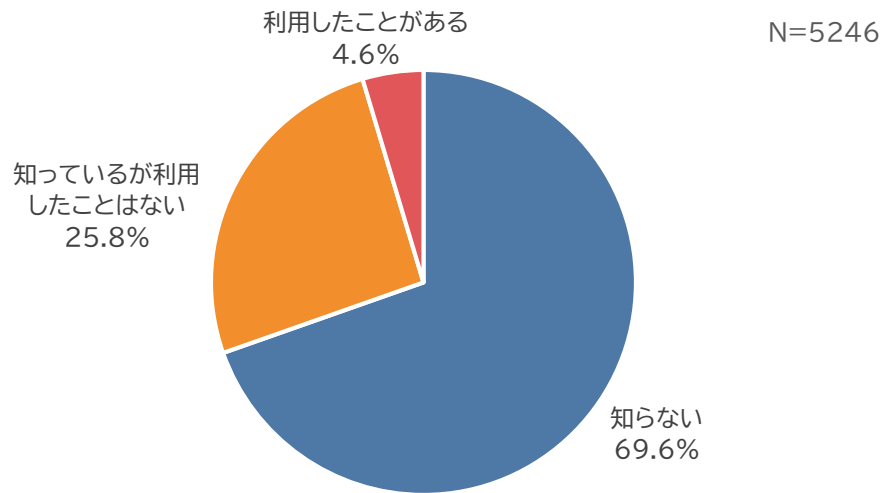
問1-2 「e-KOBE：神戸市スマート申請システム」を利用したことがない理由を教えてください。（該当するものすべて）



その他

- ・ e-KOBE の存在や中身を知らないため使っていない。
- ・ 窓口の方が確実・手戻りが少ない・相談できるという安心感がある。
- ・ スマホやパソコンでの手続きに不安があるため。

問2 一部の区役所では、来庁日時を WEB から事前に予約できる「窓口事前予約」があることを知っていますか。



【参考：窓口事前予約】

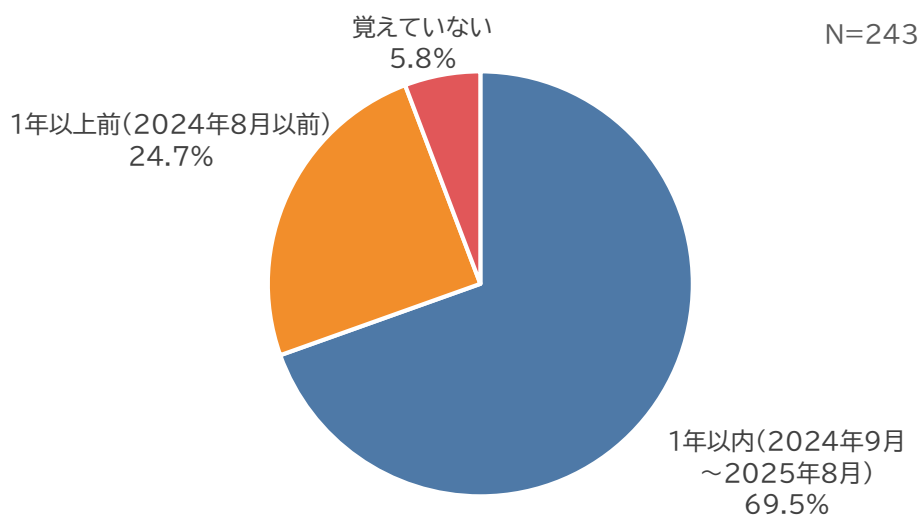
（例）中央区役所

<https://www.city.kobe.lg.jp/d49614/kuyakusho/chuoku/madoguchi/yoyaku.html>

※ 灘区、須磨区、垂水区では、現時点では窓口事前予約をご利用いただけません
（今後、窓口の機器更新に合わせて対応予定）

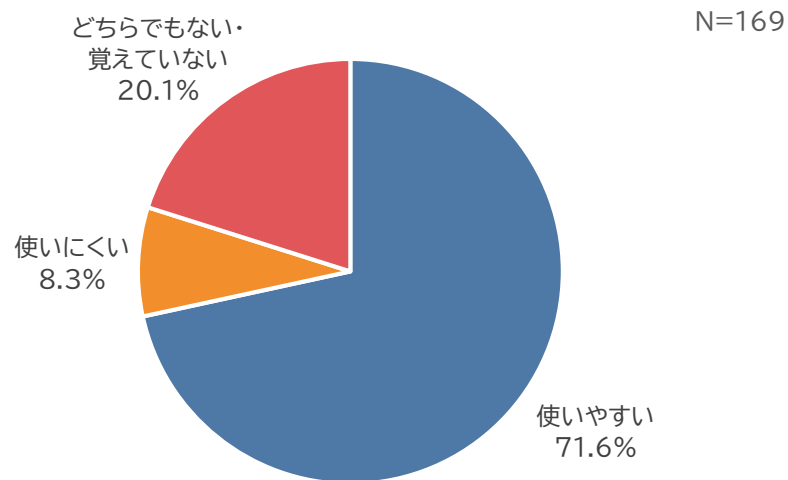
<窓口事前予約を利用したことがある方>

問2-1 窓口事前予約をいつ利用しましたか。



<窓口事前予約を1年以内に利用された方>

問2-2 窓口事前予約の「事前予約専用WEBページ」の使い勝手はいかがでしたか。



【参考：事前予約専用WEBページ】

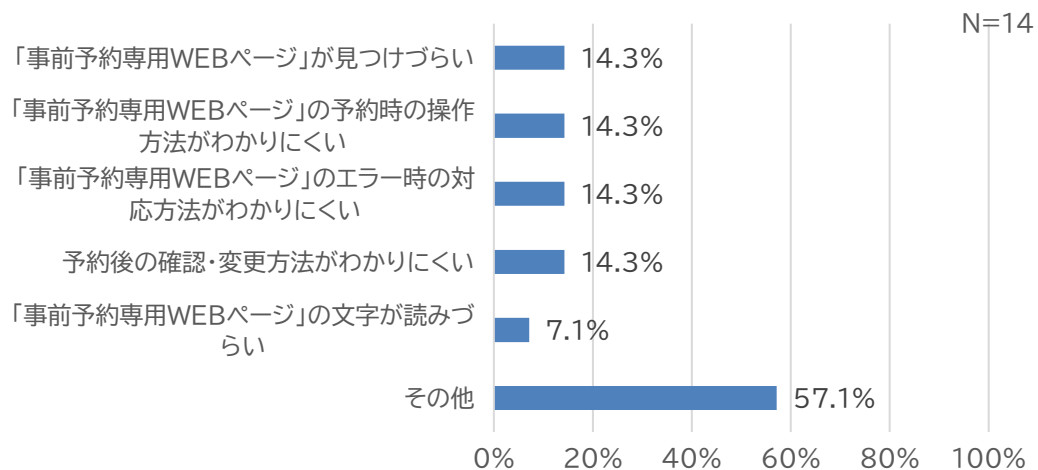
(例) 中央区役所

<https://booking.qsystem-info.info:8446/qmaticwebbooking/index.html#/>

<「事前予約専用WEBページ」が使いにくかった方>

問2-3 「事前予約専用WEBページ」について、あてはまるものをお選びください。

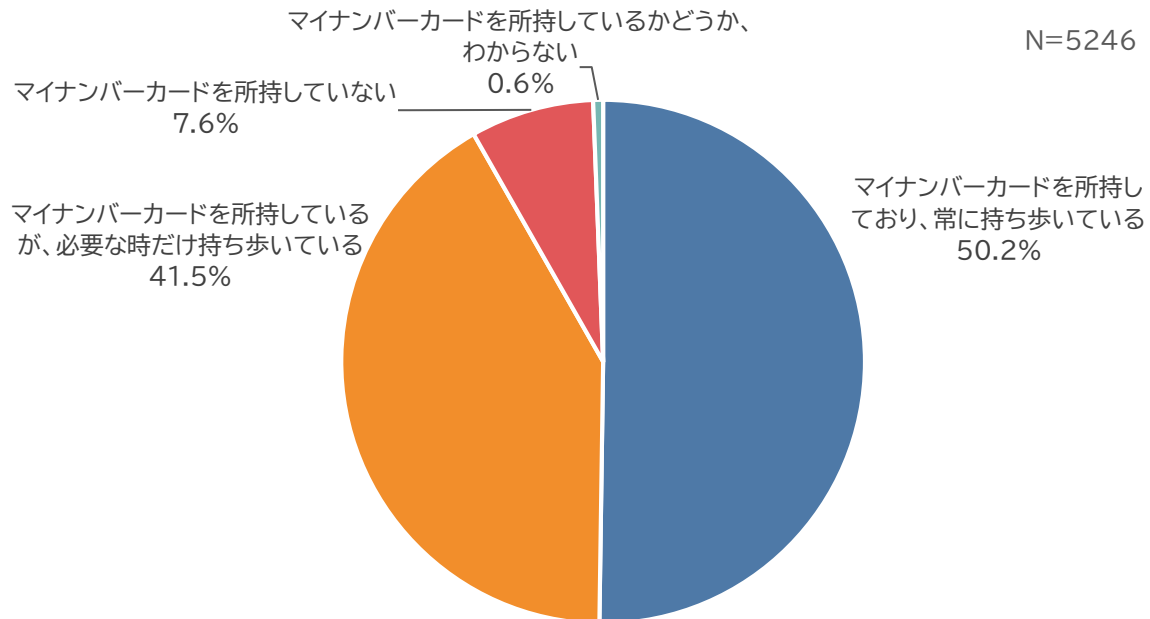
(該当するものすべて)



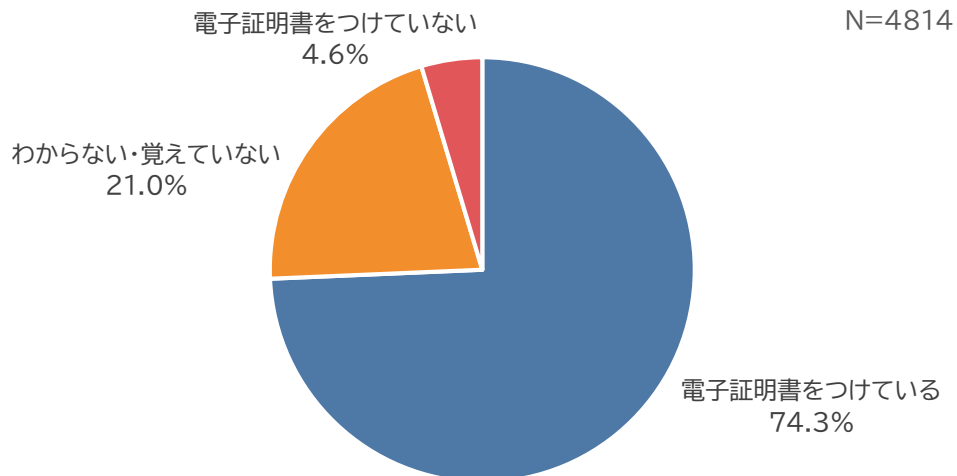
その他

- ・当日予約ができない。
- ・予約時間の設定が柔軟でなく、利用しづらい。
- ・事前予約に対応している業務かどうか分かりにくい。

問3 あなたのマイナンバーカードの所持および携帯状況について、最も当てはまるものを教えてください。



問3-1 あなたのマイナンバーカードには、電子証明書（※）をつけていますか。



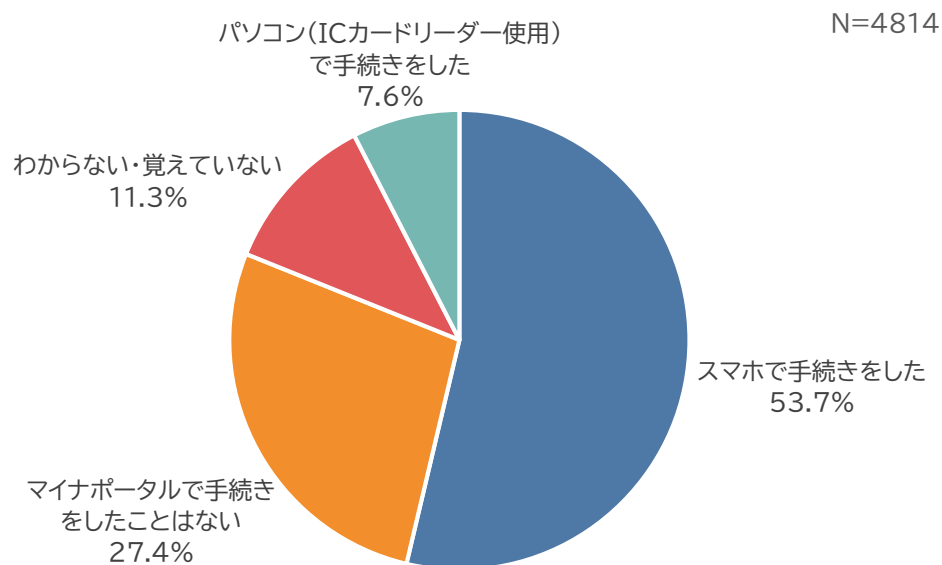
※ 電子証明書とは、マイナンバーカードの利用者が本人であることを証明するもので、インターネットを通じた確定申告時に使用する署名用電子証明書（暗証番号英数字 6～16 字）や、コンビニでの住民票発行時に使用する利用者証明用電子証明書（暗証番号数字 4 字）があります。

【神戸市：よくある質問と回答】

マイナンバーカードには電子証明書が必ずついているのですか。

https://faq.city.kobe.lg.jp/faq/show/1588?category_id=141&site_domain=default

問3-2 これまでに、ご自身のスマホやパソコンを使って、「マイナポータル（※）」で行政手続きをしたことはありますか。複数回ある場合は、直近の事例でご回答ください。



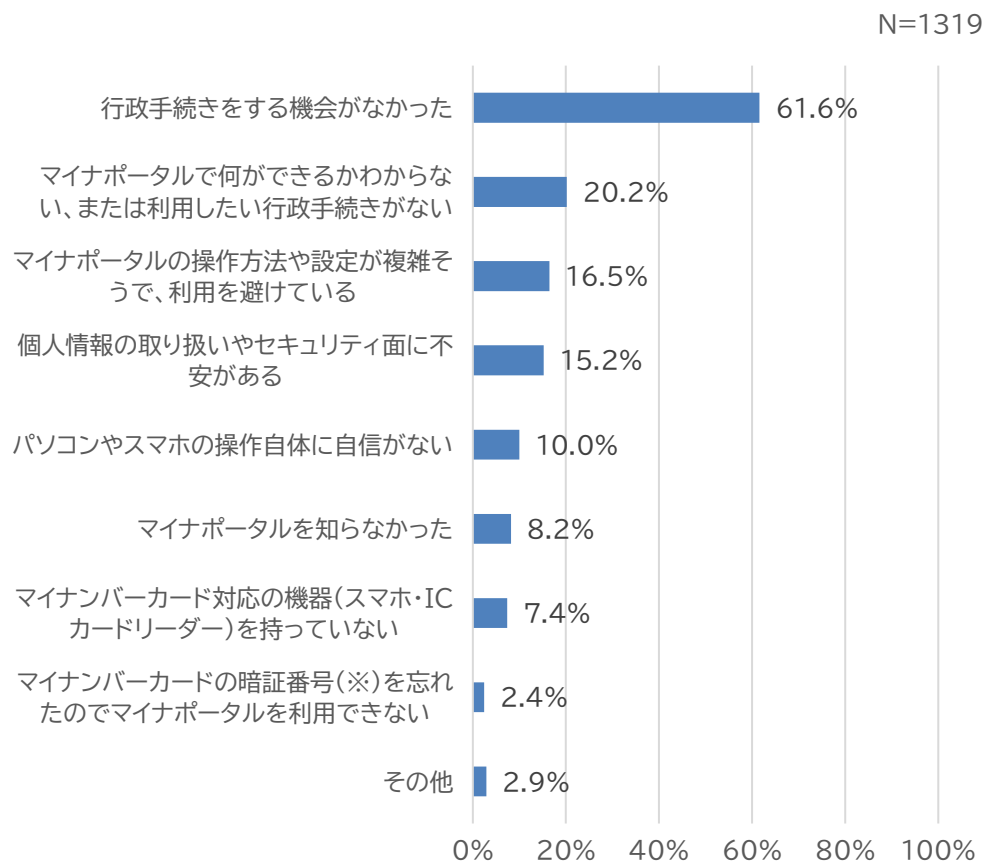
※ マイナポータルとは、健康保険証情報の確認、年金記録の確認、確定申告の事前準備などの行政手続きが行えるオンラインサービスです。

【デジタル庁】マイナポータル：<https://services.digital.go.jp/mynaportal/>

【デジタル庁】マイナポータルアプリ：<https://services.digital.go.jp/mynaportal-app/>

<マイナポータルで手続きをしたことがない方>

問3-3 マイナポータルで行政手続きをしたことがない理由として、当てはまるものを教えてください。（該当するものすべて）



※【神戸市：よくある質問と回答】

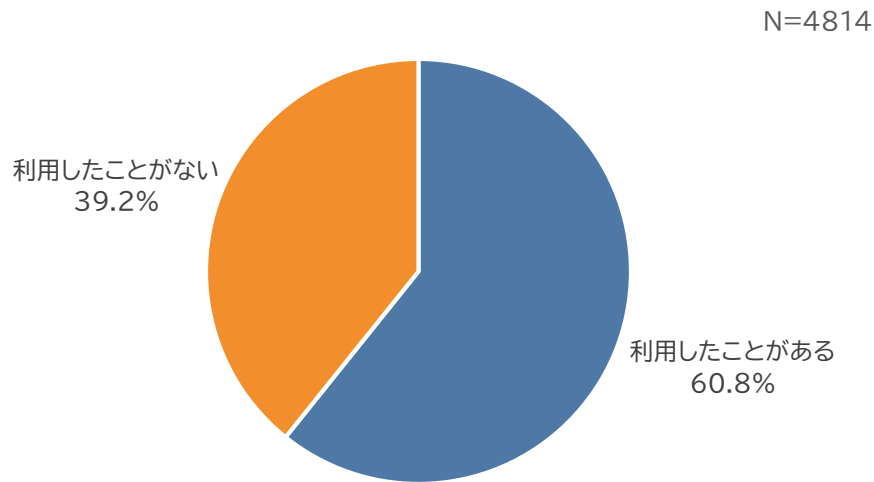
マイナンバーカードの暗証番号を忘れてしまった場合、ロックされた場合はどうすれば良いですか。

https://faq.city.kobe.lg.jp/faq/show/1592?site_domain=default

その他

- ・電子証明書が切れた。
- ・スマホの機種が古いのか、対応できない機種だった。
- ・パソコンやスマホの操作には自信があるが、マイナポイント取得でスマホ操作をした際に、設定や操作方法が正直当時は難しかったので、苦手意識がついてしまった。
- ・窓口対応での手続きに限るものばかりなのでマイナポータルは使用した事がない。
- ・来年の確定申告は、マイナポータルで手続きをする予定です。やり方を教えてもらえる機会があれば嬉しいです。

問4 神戸市では、マイナンバーカードを利用して、コンビニのマルチコピー機で発行すると、窓口より 150 円お得に証明書が取得できます。この「証明書コンビニ交付サービス」を利用したことがありますか。



(参考)

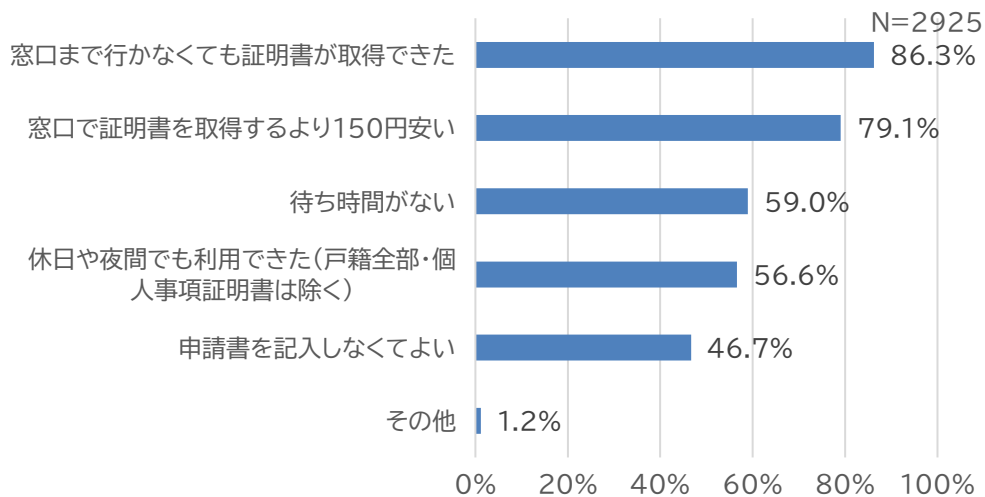
証明書コンビニ交付サービス

<https://www.city.kobe.lg.jp/a53715/kurashi/registration/shomeisho/konbinikofu.html>

<証明書コンビニ交付サービスを利用したことがある方>

問4-1 証明書コンビニ交付サービスを使用して感じたメリットを教えてください。

(該当するものすべて)



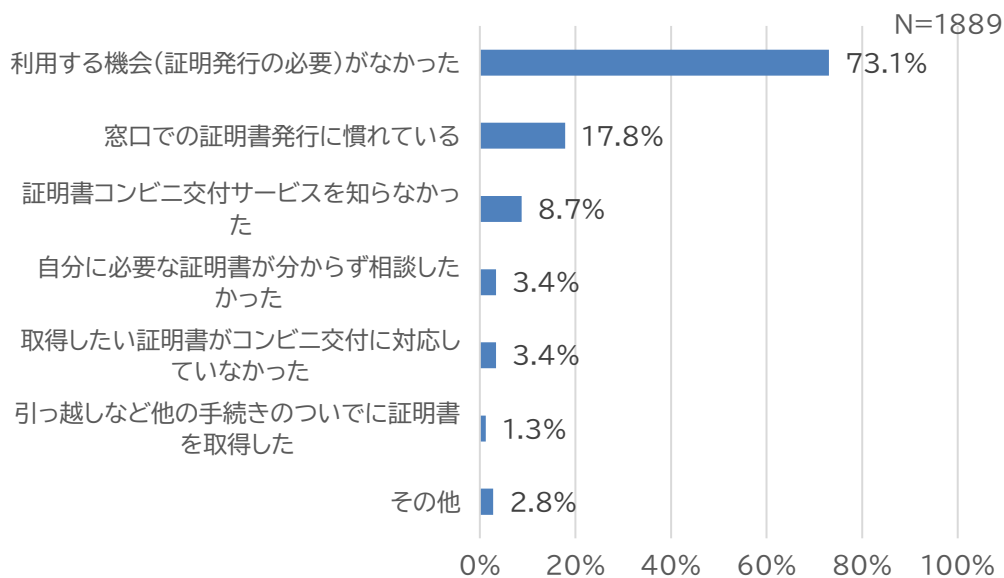
その他

- ・本籍地が神戸市でなくても近くのコンビニで手続きできる。
- ・対応して頂く方が必要ない分人件費がかからない。
- ・主人が急死した時たくさんの証明書が必要だったが、コンビニや近所のスーパーでも手続きできたのすごく助かりました。
- ・コピー機の操作方法がうまく行かず、店員さんに迷惑をかけた。

<証明書コンビニ交付サービスを利用したことがない方>

問4-2 証明書コンビニ交付サービスを利用したことがない理由を教えてください。

(該当するものすべて)



その他

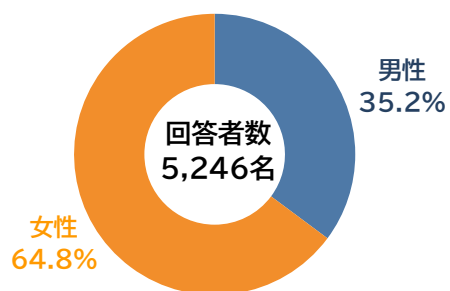
- ・コンビニ交付を利用しようとしたが、できなかったので結局窓口へ行った。
- ・区役所が近いため、コンビニを利用する気にはならなかった。
- ・戸籍謄本を取ろうとしたら、東京都だったので取れなかった。コンビニ交付なら、全都道府県のものが取れるようになれば便利だと思う。
- ・窓口の方が安心できる。
- ・個人情報コンビニで扱いたくない。
- ・コンビニにある機器の操作が苦手。
- ・印鑑証明だったので、万が一の情報漏洩が怖かったため、窓口で交付してもらった。
- ・利用したい時に、サーバーが混んでいて繋がらなかった。
- ・近くにコンビニがない。
- ・パスワードにロックがかかっており使用できなかった。
- ・暗証番号を忘れてしまっていたため。
- ・複数件の用があったため。

問5 区役所手続きのDX化について、ご意見ご感想がありましたら自由にお聞かせください。

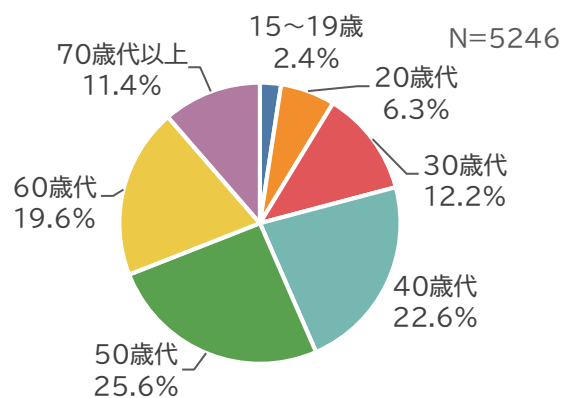
- ・フルタイムで働いていると窓口に行くのは大変なので、システム化できるところはしてもらえるのが助かります
- ・デジタル機器やネットを使えるので私は便利だが、高齢者や障害者のことが心配になる。やはり役所に向くようだ。優先窓口、相談窓口を充実させてあげてほしい。
- ・スマホ申請をしようとしてアプリを入れましたが何度もマイナカードなどを撮り直し、窓口へ行った方が早いと思い結局区役所へ行きました。初めての申請に今のアプリは使いにくいように思います。
- ・これからどんどん進めていっていただきたいです。ただし、不正利用や本人を恐喝して第三者が利用することが出来てしまうので、その部分は整備して欲しいです。
- ・市民に分かりやすい広報に力を入れて欲しい。便利で良いことだと思いますが具体的な内容、方法が周知されていないように感じます。
- ・あちこちたらい回しにされることなくデジタルで繋がって1ヵ所で簡潔に手続き出来ると良いなと思います。
- ・是非進めていただきたいが、操作がわからない場合の相談窓口を充実してほしいです。
- ・この国が超高齢化社会というのを忘れているのでは？ ネットで色々出来ますよ、と言われてもお年寄りにはさっぱり分からないだろう。その問題をまずどうしていくかが大事だと思う。言うまでもなく誰もが使いやすくなって初めて意味がある。
- ・自宅に対応できる手続きを増やして欲しい。また、手続き自体を減らす、簡略化するなど省力化も合わせて進めて欲しい。
- ・メリットは非常に大きいと思うので、セキュリティには十分配慮する事を前提としてどんどん進めてほしい
- ・役所と言えば待ち時間が長く、時間が読めないイメージが強いので、窓口予約は早急に全区役所で可能としてほしい
- ・デジタル化はどんどん進めて欲しい。来庁せずに済むようになれば公務員削減にもつながると思う。こうした未来的なことは、神戸市が率先して進めて行って欲しい。(県よりも先に動けると期待しています)
- ・私も妻も働いており、区役所に行く時間を作るのが難しい。DX化推進は助かります。
- ・区役所の待ち時間がいつも長く先日も手続き完了まで2時間以上かかりました。いろんな手続きがオンラインで出来るのはとても助かります。今後も出来る手続きの種類が増えていくことを願います。
- ・コンビニで住民票が取得できるのがとてもありがたいです。今後区役所に行く予定があれば窓口事前予約を利用してみようと思います。
- ・正しく入力できているかどうかは紙の方が確かめやすい。

全1,264件のご意見をいただきました。ありがとうございました。

回答者構成比
【性別】



【年代】



【区】

