

## 2. 現状（As-Is）分析

### 2.3 市民の税情報ニーズと行動分析

# Contents

---

2.3	市民の税情報ニーズと行動分析	P3
-----	----------------	----

## 2.3 市民の税情報ニーズと行動分析

# 分析目的とアプローチ

- 税金の問い合わせに至る市民の動機・行動、問い合わせ手段へのニーズを明らかにするべく神戸市ネットモニターへアンケート調査を実施

テーマ	税金の問い合わせに至る行動・ニーズ調査
調査期間	2025年8月18日（月曜）～ 8月31日（日曜）
設問数	全6問（分岐設問除く）
対象モニター数	9,385名
回答モニター数	5,181名（55.2%）

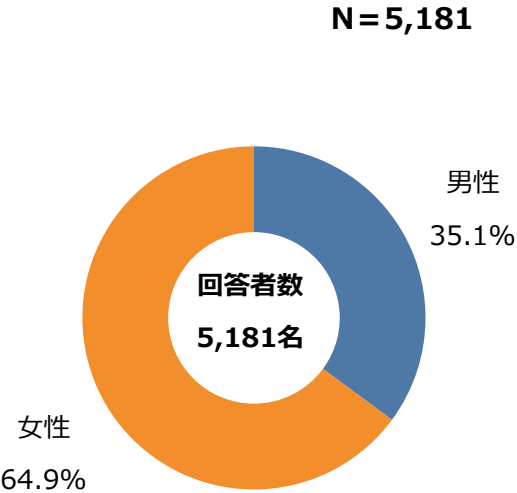
【設問】

問 1	市の税金について、疑問やわからないことがある場合、最初にどのような方法で調べますか。
問 2 - 1	問 1 で回答した方法で調べる理由として、当てはまるものをお選びください。
問 2 - 2	問 1 で回答した方法で調べたとき、知りたい情報は見つかりましたか。
問 3	問1で回答した方法で疑問が解決しない場合、どのようにして疑問を解決しましたか。
問 3 - 1	問 3 で回答した方法で疑問を解決しようとした理由を教えてください。
問 4	市の税金について「理想的な問合わせ方法」があるとしたら、特に重視することは何ですか。
問 5	今後、市の税金の仕組みや手続きについて、もっと分かりやすくなるために、どのような工夫や仕組みがあると良いと思いますか。
問 6	市の税金に関する情報提供や問合わせ方法について、ご意見・ご要望があれば自由にお聞かせください。

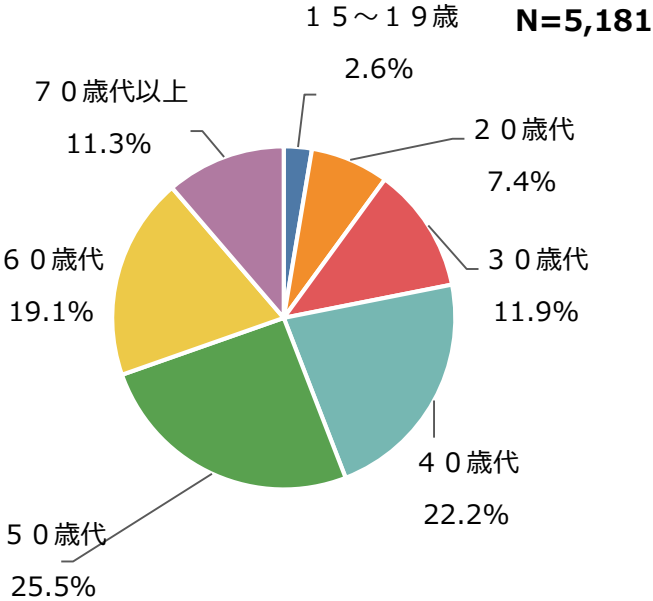
# アンケート回答者属性

- アンケートの回答者の属性は下図の通り

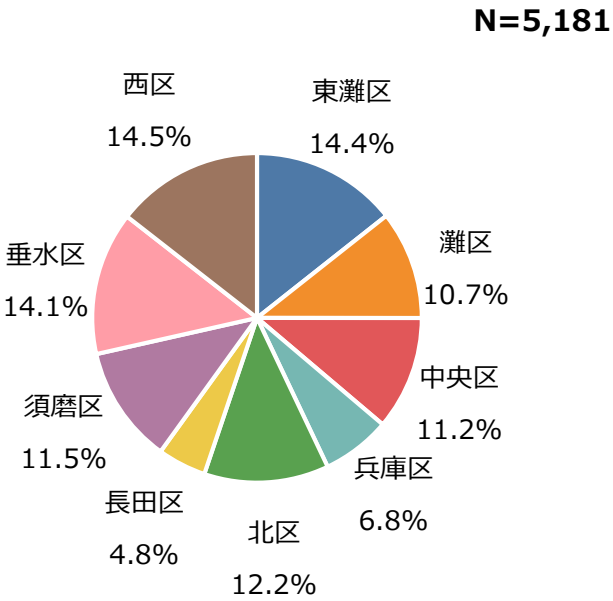
【性別】



【年代】



【区】



# 分析結果サマリ①\_情報取得手段

## ● 情報取得の現状

まずは「自分で調べる」が主流

主な情報収集手段

インターネット・市HP

60%

電話・窓口

13%

※電話・窓口は60代以上の利用率高

## HPでの発見率に課題

HPを見て「**すぐに見つかった**」回答は**2割強**にとどまる

## ● 手段の選択理由とその後

手軽さVS安心感

### ネット・HP

- 手軽に調べられる
- 時間を気にしなくて良い

### 電話・窓口

- 直接確認できて安心
- 個別の事情を話せる

## Q.解決しなかった時はどうする？

電話（30%）

離脱（24%）

その他（46%）

＊「離脱（調べるのを諦めた）」が約4分の1を占め、行政サービスの機会損失に

# 調査結果サマリ②\_問い合わせ手段のニーズ

## 理想の問い合わせ

即時解決（24時間対応）  
すぐに解決したい  
いつでも調べられる

簡単  
難しい行政用語でなく、  
普通の言葉で探したい

個別対応  
私の場合はどうなるを  
知りたい

ワンストップ対応  
たらい回しされず、一度の  
アクセスで完結したい

## ● 具体的な改善要望・不満の声 市民が求めているアクション

### デジタル・Web改善

市HPのわかりやすさ改善  
専門用語を減らし、優しい言葉と図  
解を

手続き診断ツール  
「自分は何をすべきか」がわかるナ  
ビゲーション

AIチャットボット・SNS  
活用への期待はあるが、現状は「探  
しにくい」との声も

### 手続き・対応改善

税手続きの簡素化  
制度が複雑で用語が難しい。問い合  
わせ先も不明瞭

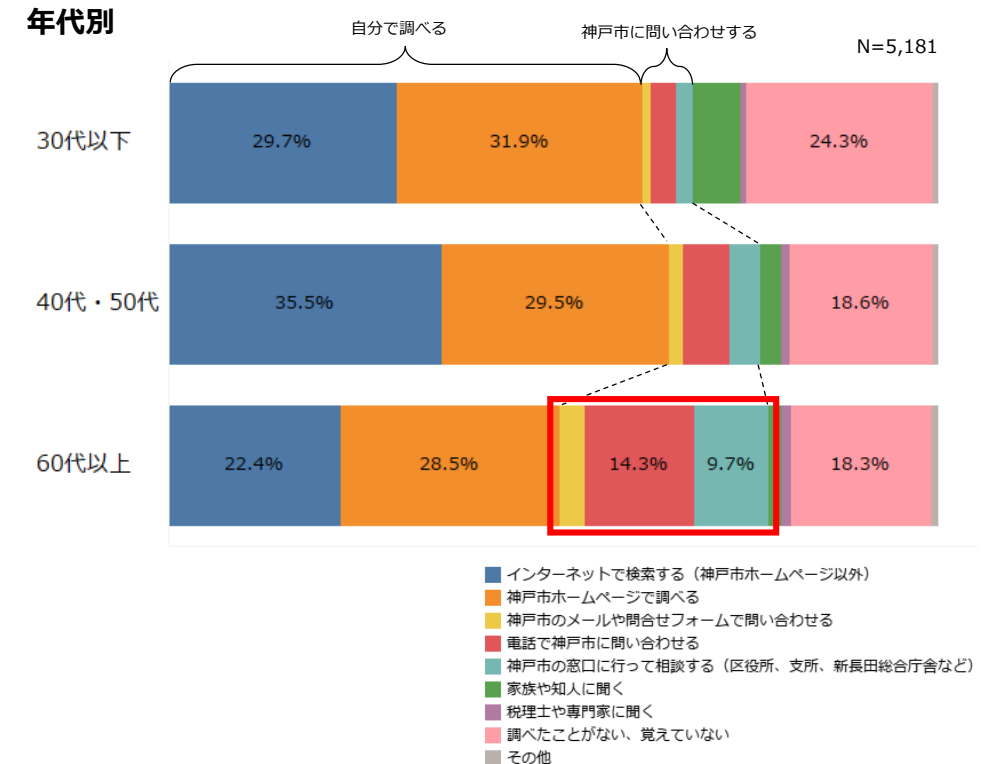
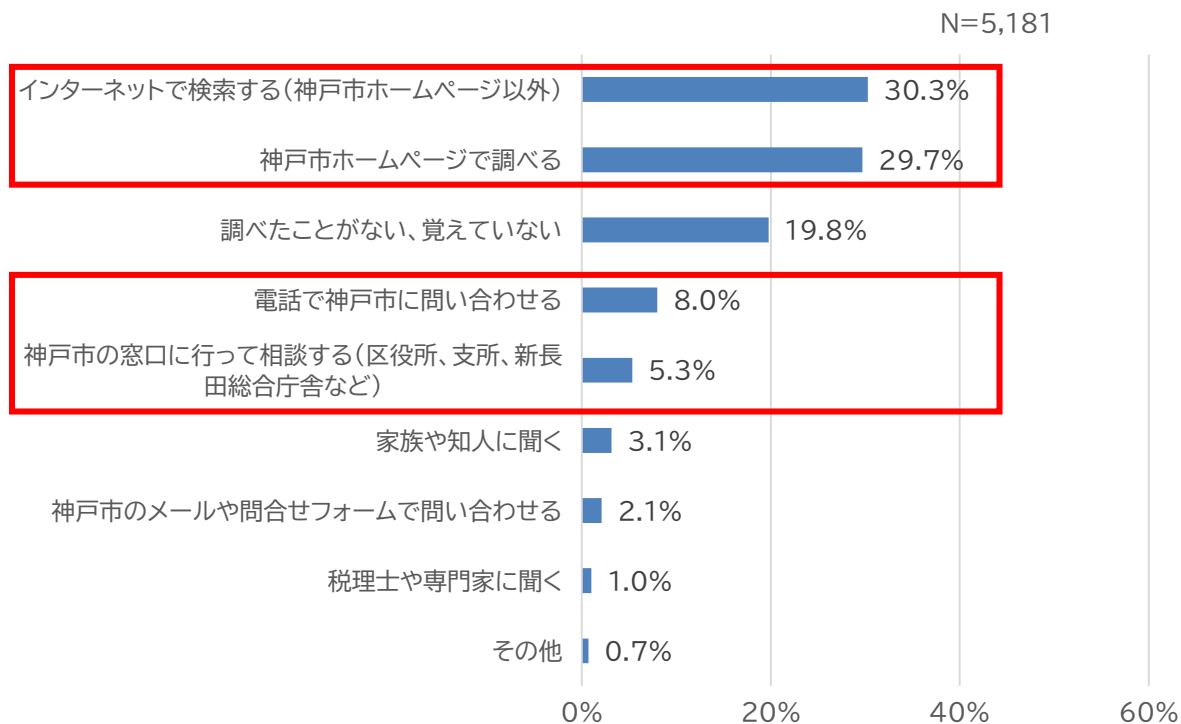
電話窓口の品質  
安心感はあるが一部、「たらい回  
し」「つながらない」の不満

# 問 1

- 市の税金に関して疑問や不明点がある場合、回答者全体の約60%が「まずインターネットや市のホームページで自分で調べる」と回答
- 「電話や窓口で市に問い合わせる」と回答した方は全体の13.3%にとどまる
- 年代別にみると、60代以上の層では電話や窓口での問い合わせが27.2%と、他の年代より割合が高い

問 1 市の税金（※）について、疑問やわからないことがある場合、最初にどのような方法で調べますか。

※ 市県民税（住民税）や軽自動車税・固定資産税・法人市民税等を指します。  
※ 複数ある場合は、一番当てはまる方法をお答えください。



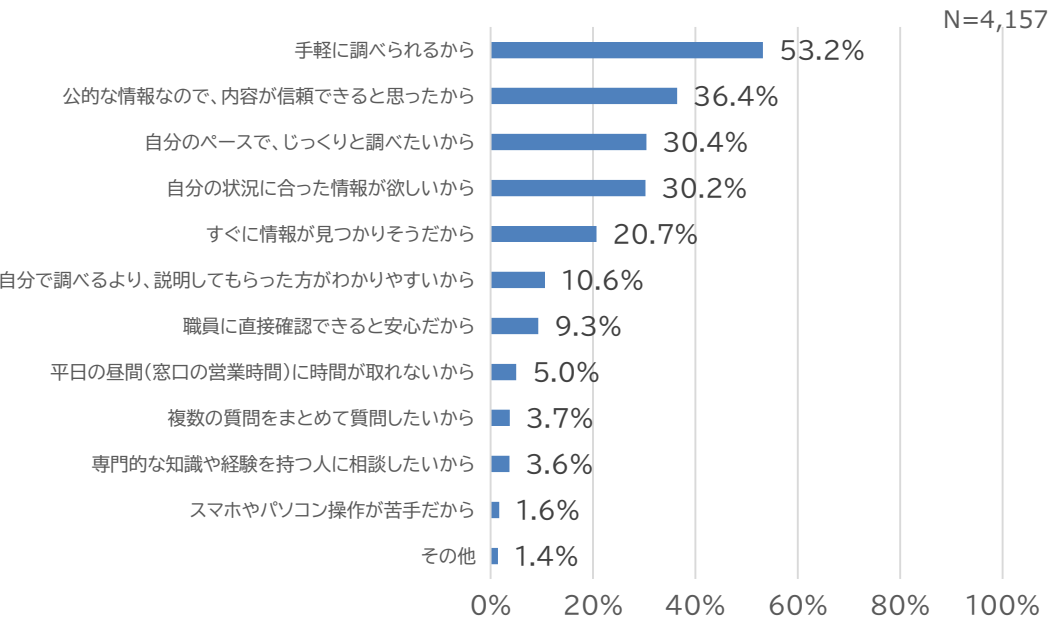


# 問 2 - 1

- 問1の回答理由を回答別にみると、インターネット検索を選んだ方は「手軽に調べられるから」が最多で、電話や窓口を選んだ方は「職員に直接確認できると安心だから」が最多となった

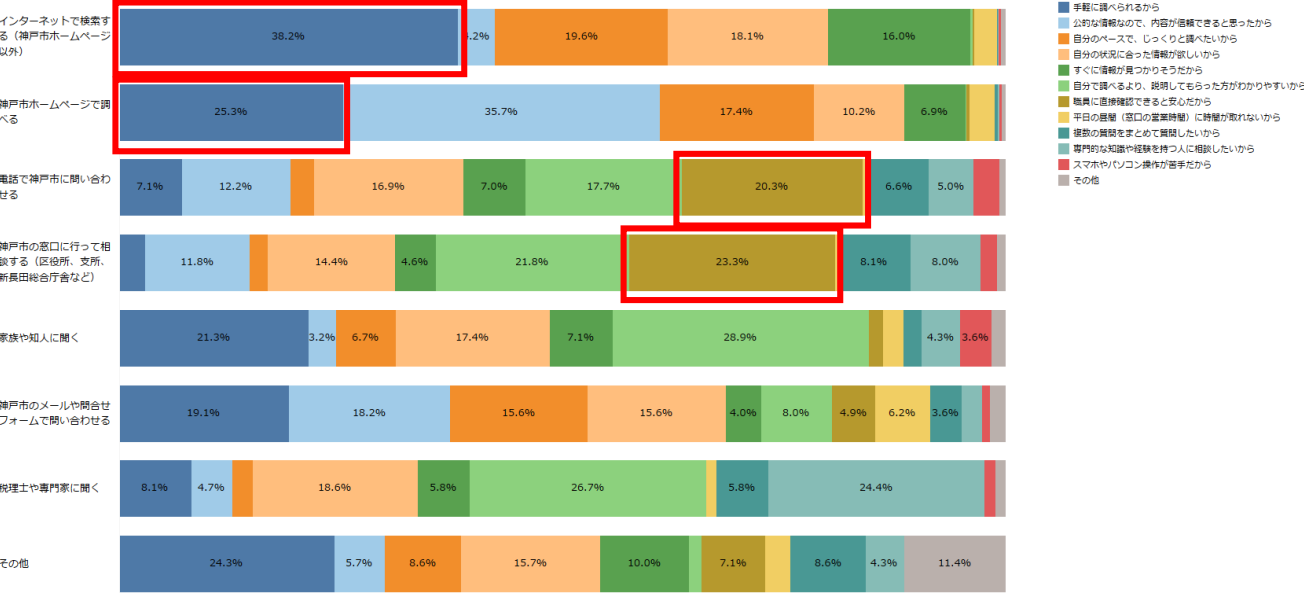
<市税について調べたことがある方>

問 2 - 1 問 1 で回答した方法で調べる理由として、当てはまるものをお選びください。  
(該当するものすべて)



## 問1の回答別

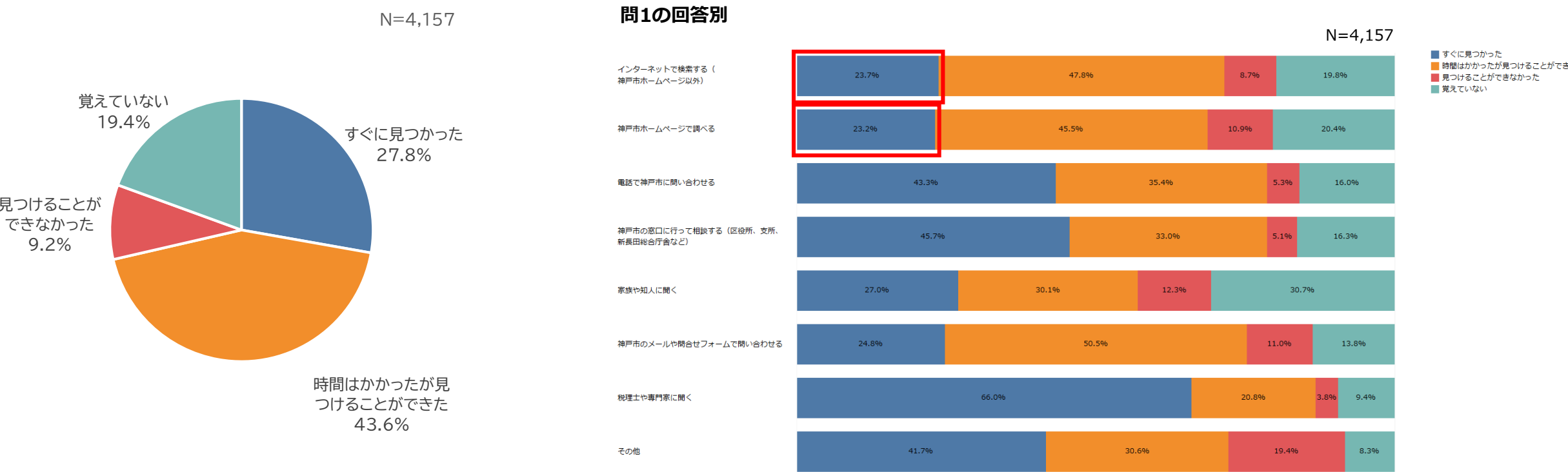
N=4,157



# 問 2 - 2

- 「知りたい情報はすぐに見つかったか」について、インターネットやホームページで調べた場合、「すぐに見つかった」との回答は2割強にとどまる。手軽に調べられる一方で、必要な情報にスムーズにたどり着けない状況がうかがえる

問 2 - 2 問 1 で回答した方法で調べたとき、知りたい情報は見つかりましたか。



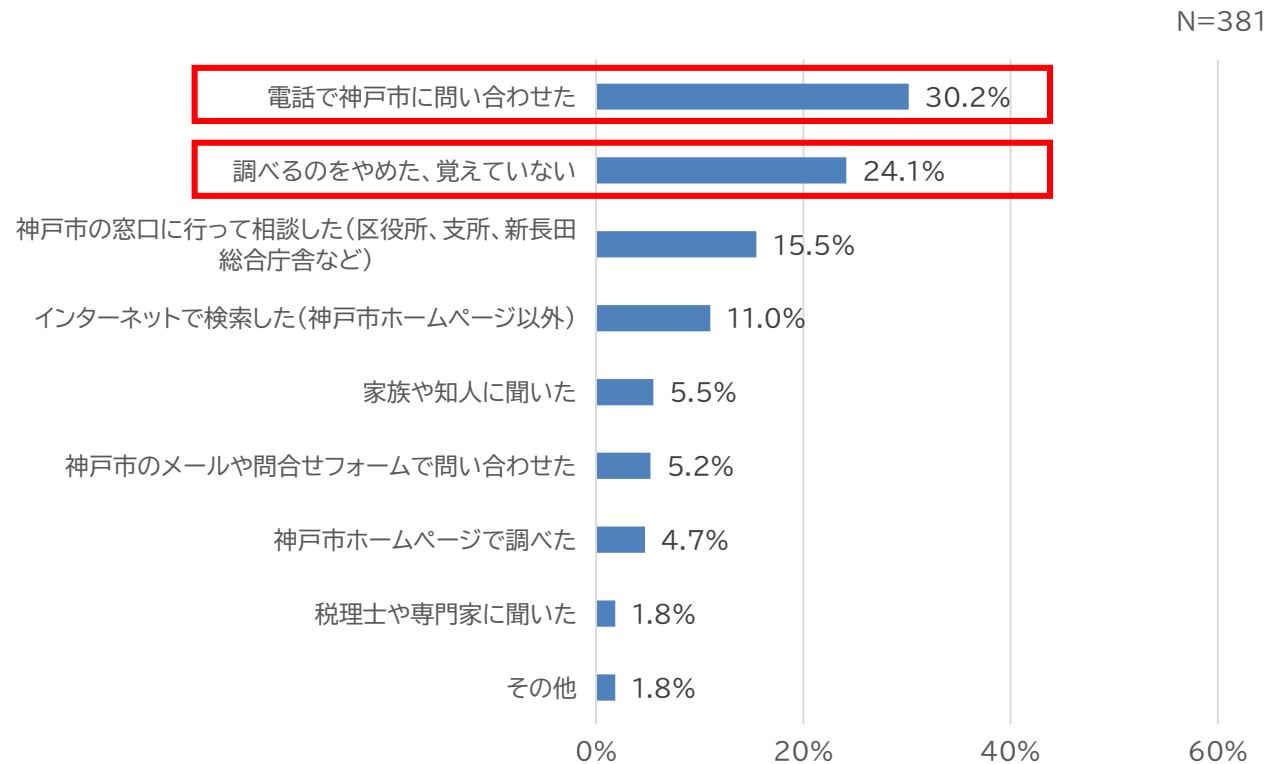
# 問3

- 問1で回答した手段で解決できなかった場合については回答者全体で最も多かったのは「電話で神戸市に問い合わせた」で30.2%となった
- 「調べるのをやめた・覚えていない」も24.1%あり、情報取得を断念するケースも見られた

<知りたい情報が見つけることができなかった方>

問3 問1で回答した方法で疑問が解決しない場合、どのようにして疑問を解決しましたか。

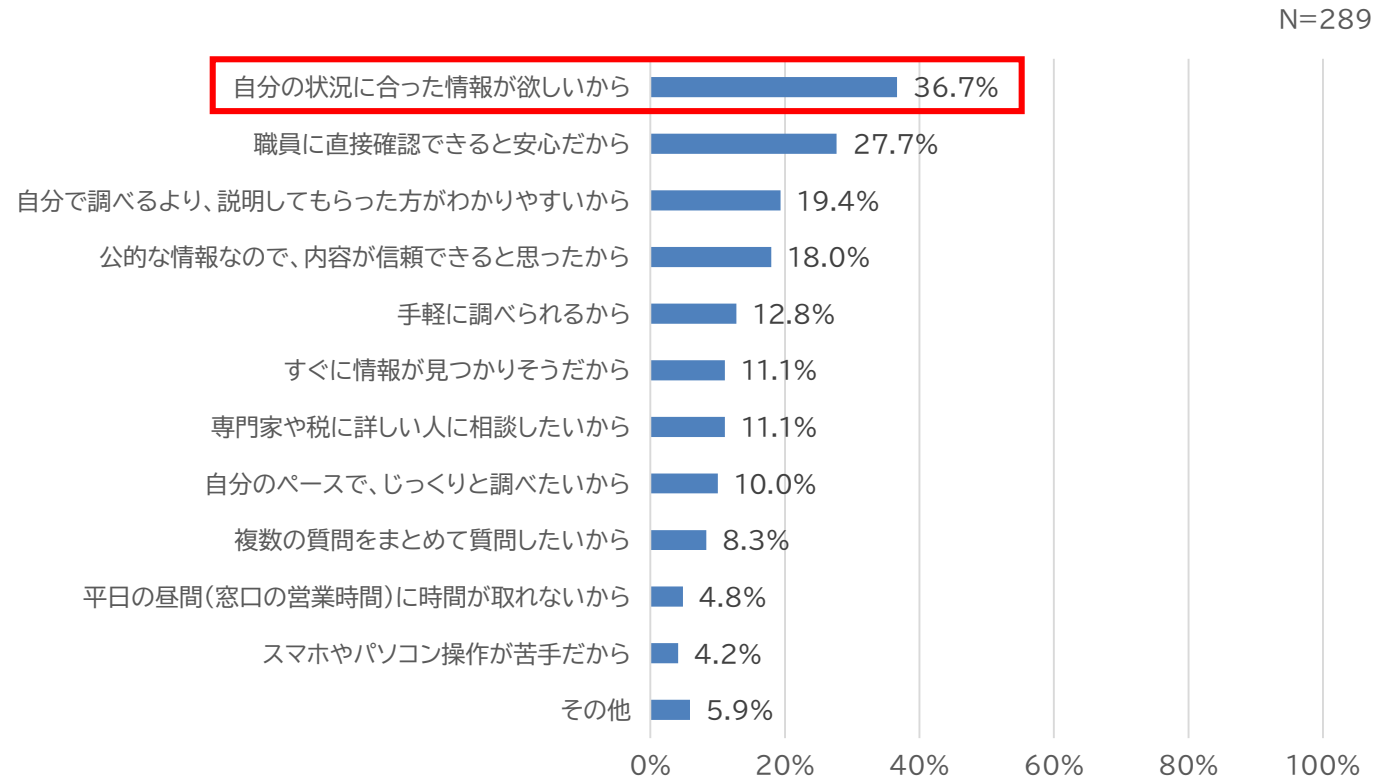
※ 複数ある場合は、一番当てはまる方法をお答えください。



# 問3-1

- 問1で回答した手段で解決できなかった場合の解決方法を選んだ理由で最も多かったのは「自分の状況に合った情報が欲しいから」で36.7%となった

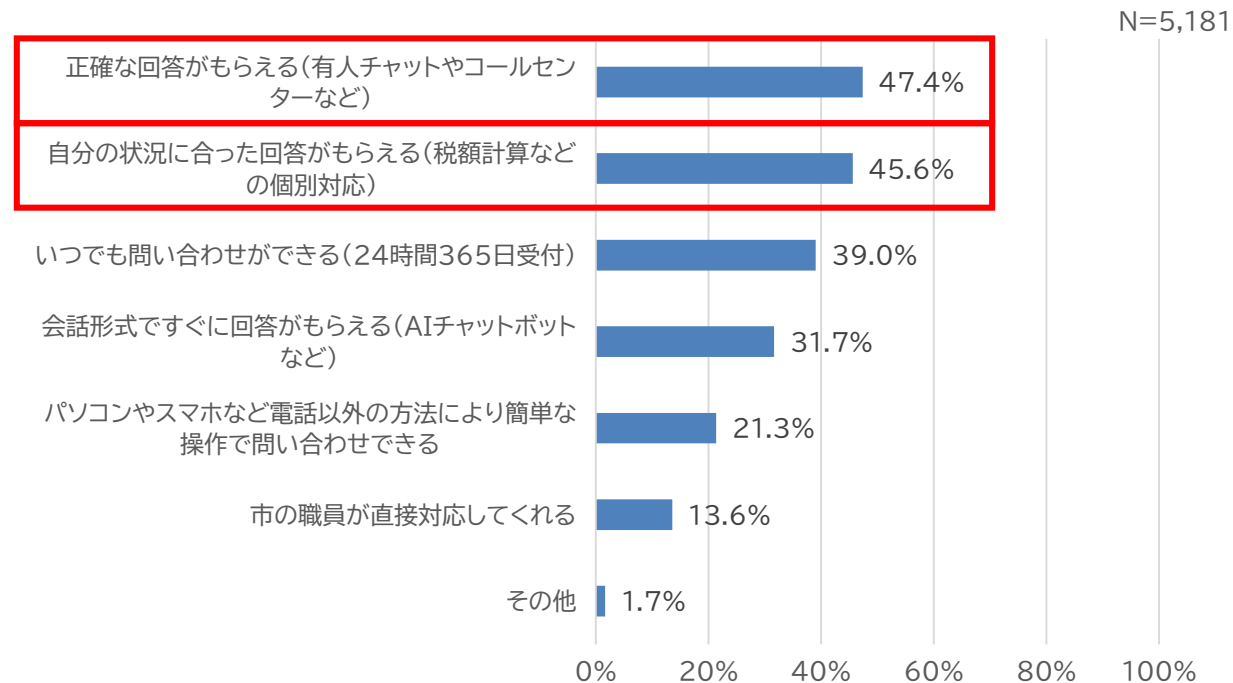
問3-1 問3で回答した方法で疑問を解決しようとした理由を教えてください。  
(該当するものすべて)



## 問 4

- 「理想的な問い合わせ方法」で特に重視される点は、回答者全体では以下の順となった
  1. 正確な回答がもらえる
  2. 状況にあった回答がもらえる

問 4 市の税金について「理想的な問い合わせ方法」があるとしたら、特に重視することは何ですか。（最大3つまで）

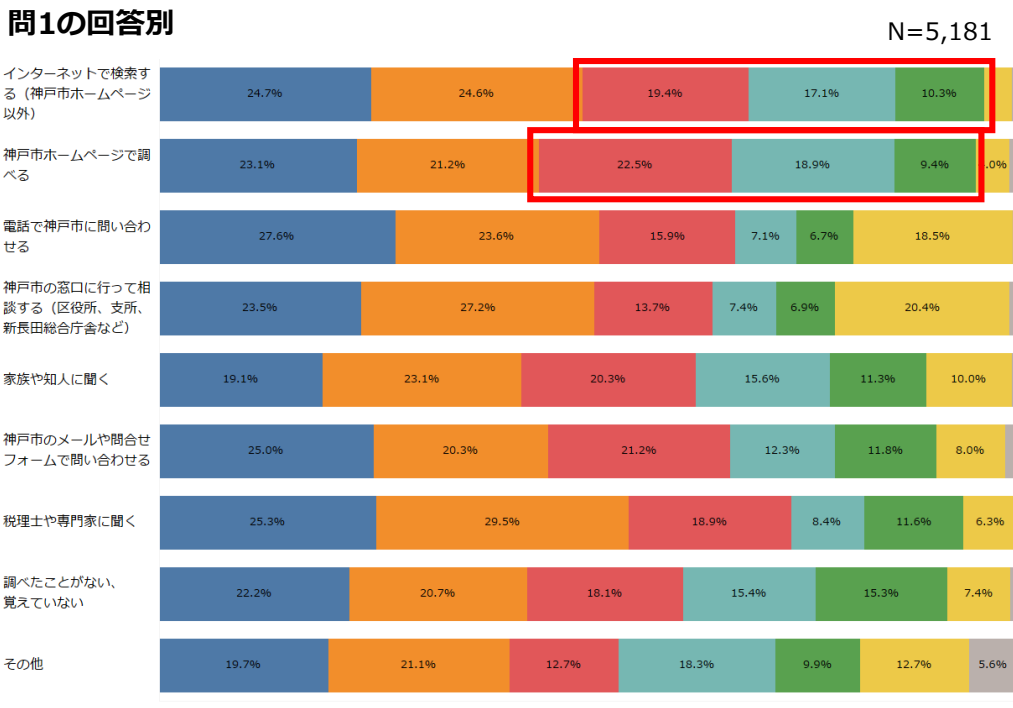


# 問4\_年代別・問1解決手段別比較

- 年代別にみると、若い層ほど下記の割合が高い傾向にある  
「いつでも問い合わせできる」「すぐに回答がもらえる」「電話以外の方法で問い合わせできる」
- 問1の回答別にみても、インターネットやホームページで自分で調べる層は、電話・窓口を選んだ層に比べ、上記項目の重視度が高くなっている



■ 正確な回答がもらえる (有人チャットやコールセンターなど)  
■ 自分の状況に合った回答がもらえる (税額計算などの個別対応)  
■ いつでも問い合わせができる (24時間365日受付)  
■ 会話形式ですぐに回答がもらえる (AIチャットロボットなど)  
■ パソコンやスマホなど電話以外の方法により簡単な操作で問い合わせできる  
■ 市の職員が直接対応してくれる  
■ その他



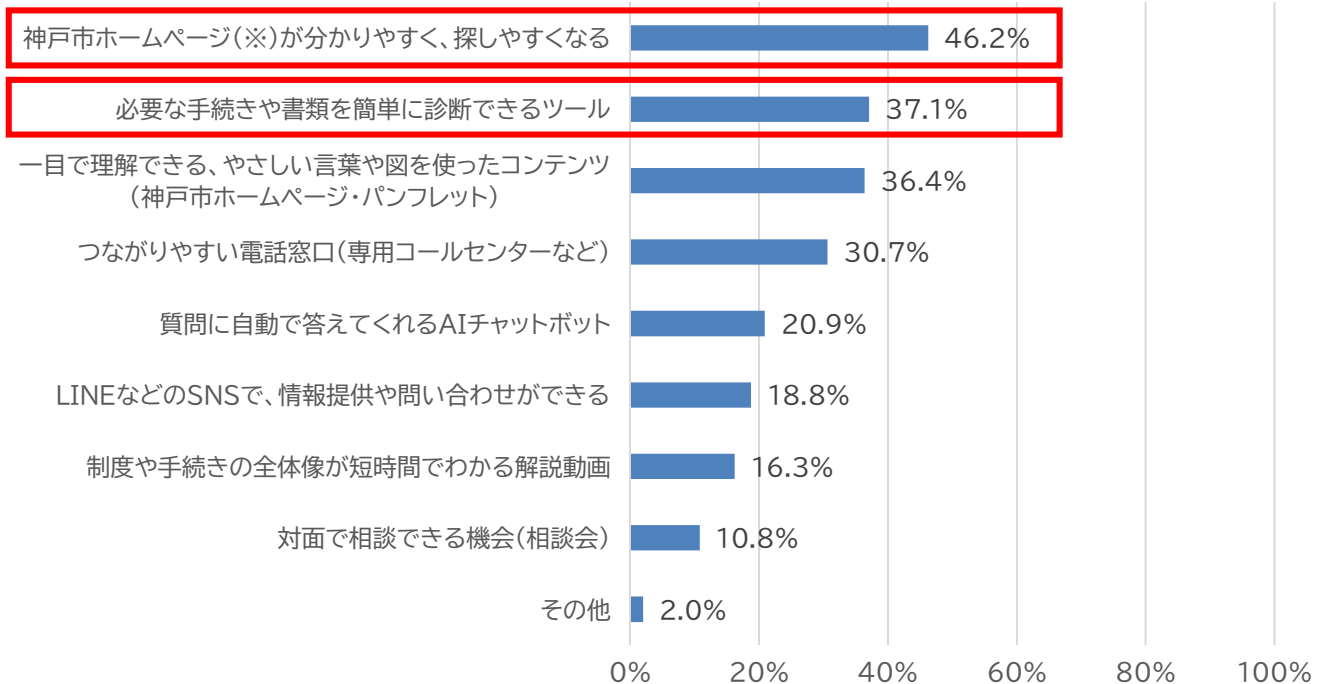
■ 正確な回答がもらえる (有人チャットやコールセンターなど)  
■ 自分の状況に合った回答がもらえる (税額計算などの個別対応)  
■ いつでも問い合わせができる (24時間365日受付)  
■ 会話形式ですぐに回答がもらえる (AIチャットロボットなど)  
■ パソコンやスマホなど電話以外の方法により簡単な操作で問い合わせできる  
■ 市の職員が直接対応してくれる  
■ その他

## 問5

- 「より分かりやすくなるための工夫・仕組み」については、回答者全体で以下が上位となった
  1. 「神戸市ホームページが分かりやすく、探しやすくなる」
  2. 「必要な手続きや書類を簡単に診断できるツール」

問5 今後、市の税金の仕組みや手続きについて、もっと分かりやすくなるために、どのような工夫や仕組みがあると良いと思いますか。（最大3つまで）

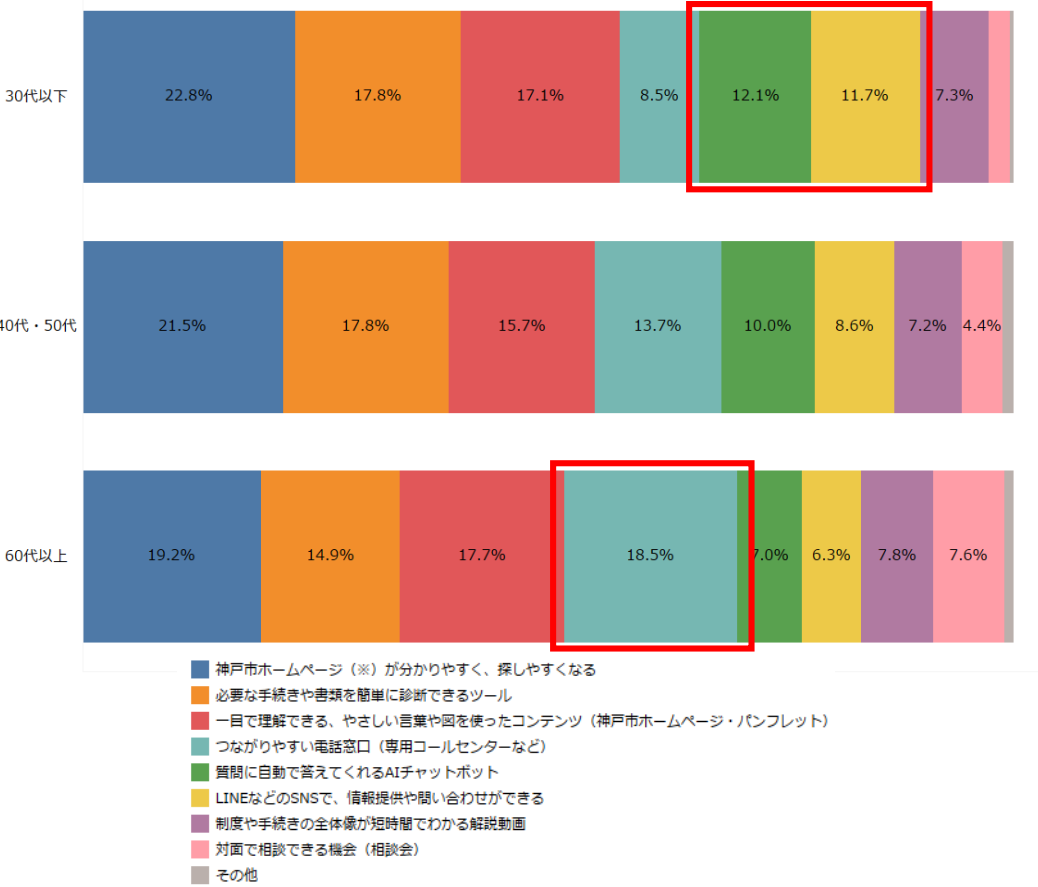
N=5,181



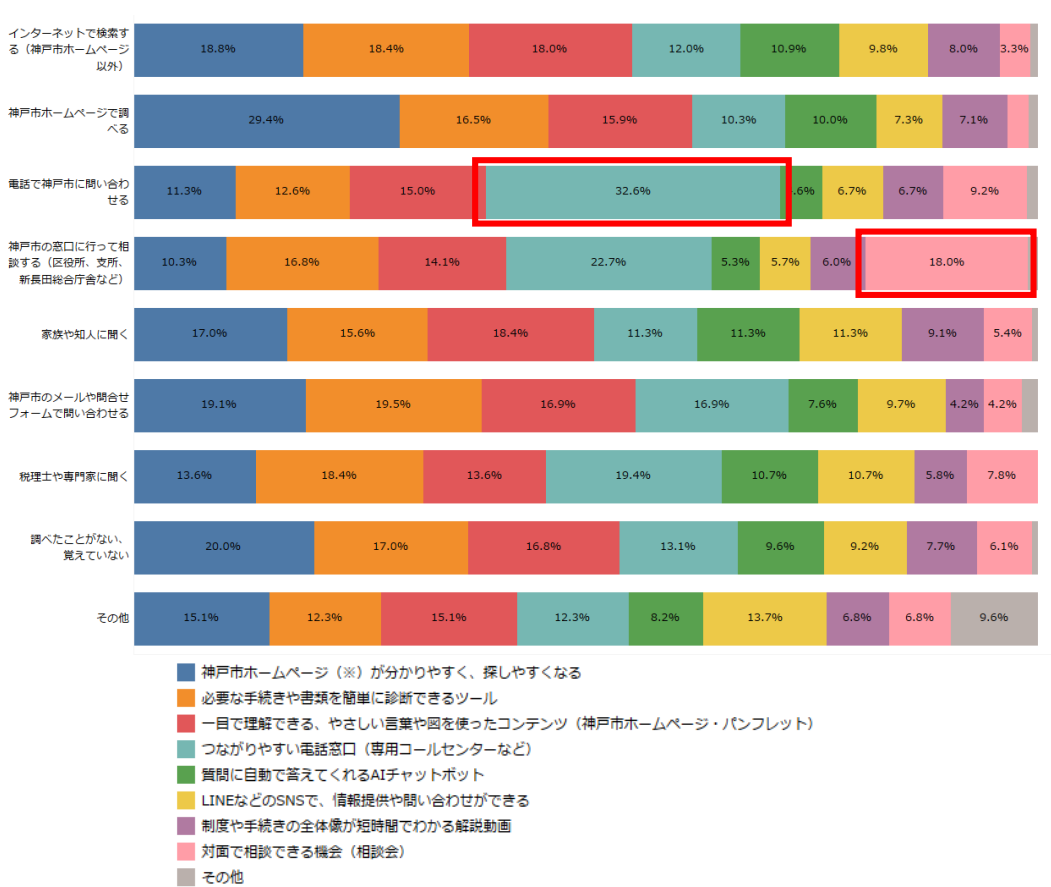
# 問5\_年代別・問1解決手段別比較

- 年代別にみると、60代以上は「つながりやすい窓口（納税コールセンターなど）」が多く、30代以下は「AIチャットボット」「LINEなどSNSでの情報提供や問い合わせ」が多い
- 問1の回答別にみると、電話で市に問い合わせる層では「つながりやすい窓口」を重視し、窓口で相談する層は「対面で相談できる機会」を重視している

年代別 N=5,181



問1の回答別 N=5,181

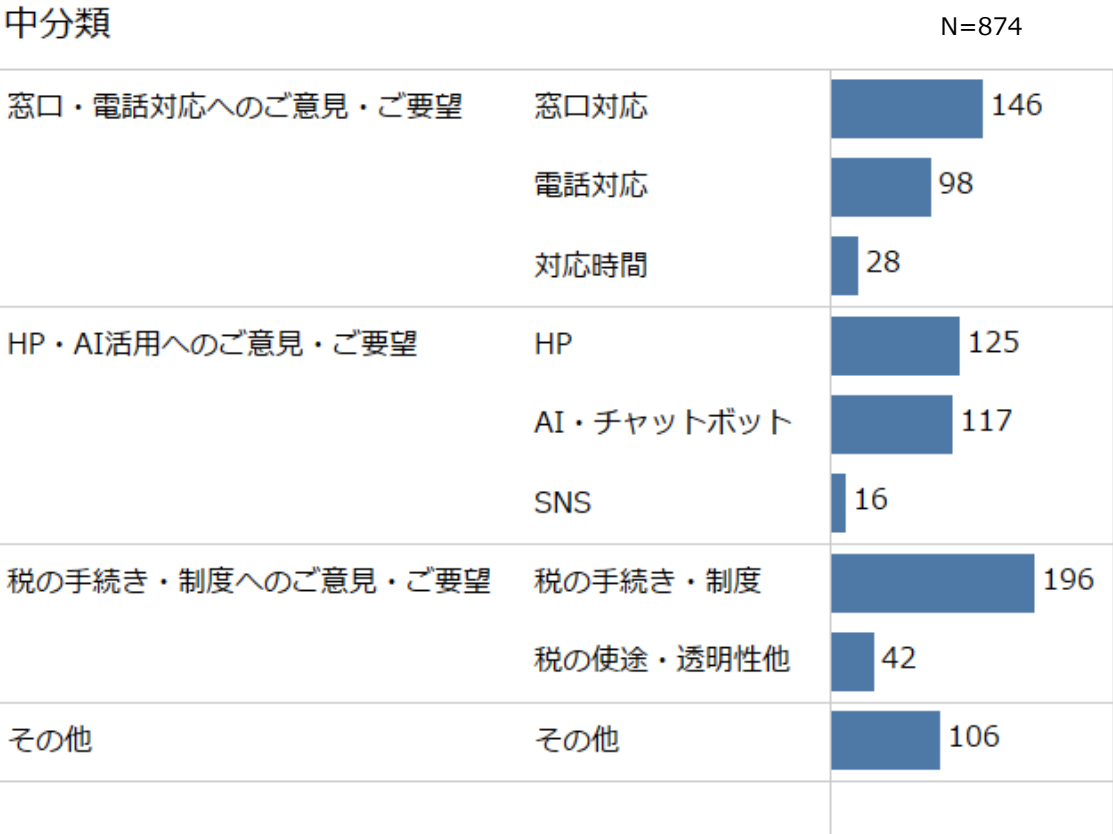
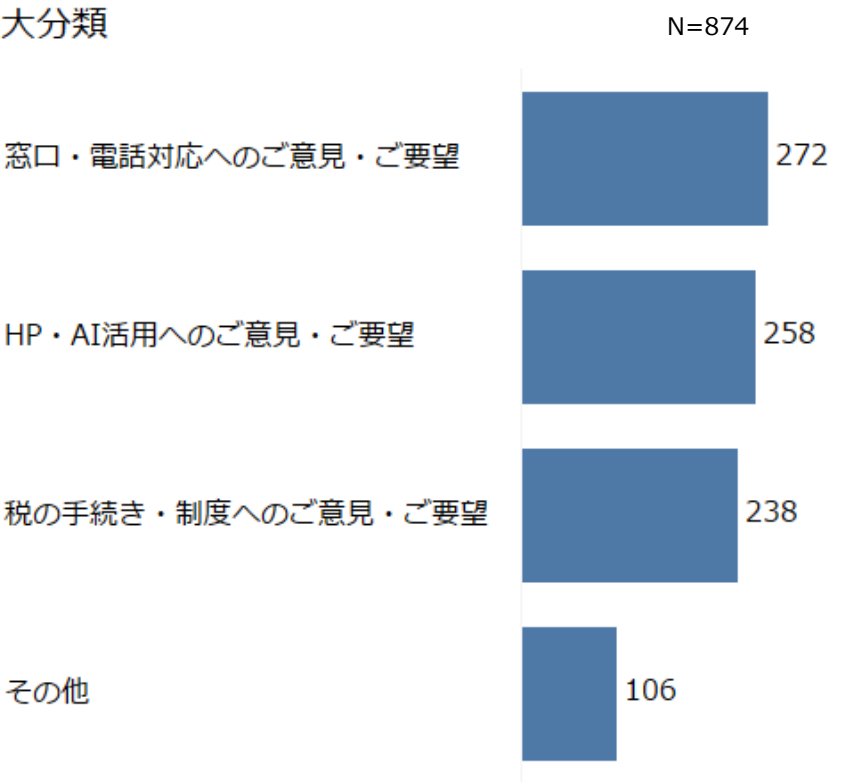




# 問 6

- 問6は自由記述形式で、多彩なご意見が寄せられた。内容は大きく3つに分類される

問 6 市の税金に関する情報提供やお問い合わせ方法について、ご意見・ご要望があれば自由にお聞かせください。（250文字以内）



## 問6\_分類結果

- 下表はカテゴライズ結果別の意見・要望の傾向である

(1) 窓口・電話対応	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 職員に直接相談できる安心感がある一方、以下の不満も見られた 電話がつながりにくい たらい回しにされる 担当者によって回答が異なる</li><li>・ また、受付時間の拡大（平日夜間・土日対応）を求める意見も見られた</li></ul>
(2) ホームページ・AI活用	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 「情報を探しやすく」「図解を交えて分かりやすくしてほしい」といった市ホームページの改善要望が多数</li><li>・ AIやチャットボットについては肯定的な意見と否定的な意見にわかれる</li><li>・ LINEなどのSNS活用を求める声もあった</li></ul>
(3) 税の手続き・制度	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 「税制度が複雑」「専門用語が多くてわかりにくい」との意見が非常に多く寄せられた</li><li>・ 「どこに何を聞けばよいか分からない」という声も少なくなかった</li></ul>

## 問6\_ご意見・要望の抜粋

---

- 24時間対応とまではいわないが、有人チャットボットやAIチャットを導入してほしい
- 土日も問い合わせができる窓口があると助かります
- AIチャットではまともな回答が得られないので、有人のチャットを導入してほしい
- FAQの内容を充実させてほしい
- ホームページで見てもなかなか答えが分からないし、普段使わない難しい言葉や専門用語を使っているので理解することが難しいため、誰にでも分かりやすく書いてほしい
- イラストや動画、図式化など、分かりやすい表記されると良いと思う
- フリーダイヤルで問い合わせをできるようにしてほしい
- 税金の仕組みがわかりにくいのでどうにかしてほしい
- そもそも税金の仕組みがややこしいので簡略化してもらいたい
- 税ごとに問い合わせ内容が違おうと思うので、窓口の形態や手厚さを変えても良いと思う
- 電話が繋がりにくいから改善してほしい
- ネットの問い合わせも必要だが予約制で対面相談会を開いたらどうか
- 区役所に税務署の職員の駐在員を設置いただくと便利であり、住民へのサービス向上に繋がると思う
- 計算方法が分かりにくいので計算シミュレーションツールなどがあると良い
- 市税の使い道を広報で広めてほしい
- 市役所まで出向かずとも解決できるよう、スマホやパソコンで操作できるツールがほしい
- 高齢者は予約制の直接窓口で相談できる環境があると良いと思う
- 用語が難しいので分かりやすくしてほしい
- ライフステージの変化によって生じる税についての名前と申請窓口をホームページなどで案内してほしい
- 税金を納める側にたったツールを作してほしい
- 在籍している職員の知識不足を解消してほしい
- LINEで問い合わせができると手軽でありがたい
- ホームページが見にくい、探しにくい、専門用語が使われていて理解できない
- 手続き方法の解説動画を提供してほしい