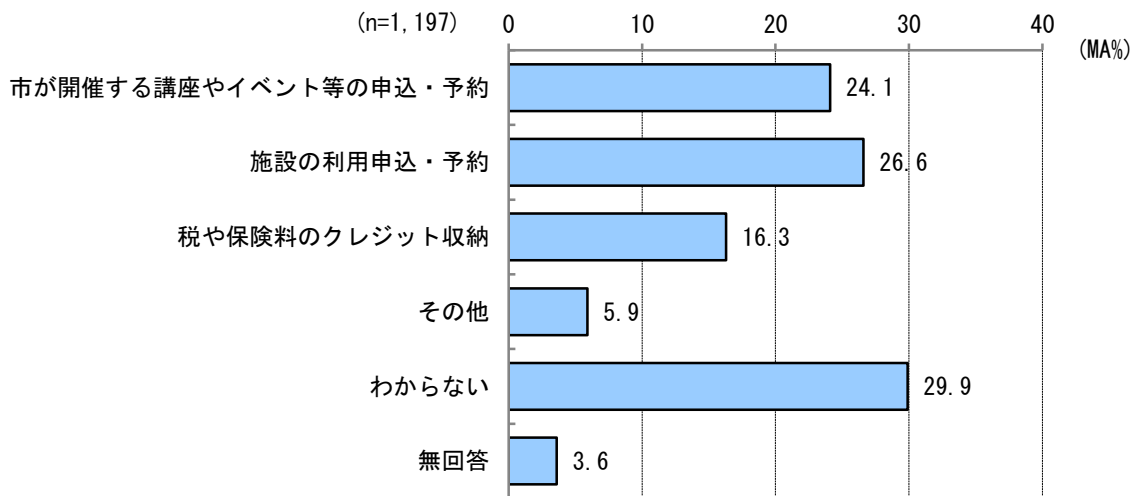


第3章 窓口等での手続きの効率化について

1. インターネットできるとよい手続き（問20）

インターネットできるとよいと思う手続きは、「施設の利用申込・予約」が26.6%で最も多く、次いで「市が開催する講座やイベント等の申込・予約」が24.1%となっている。一方、「わからない」が29.9%と高い。

図表3-1 インターネットできるとよい手続き（単純回答）



年齢別にみると、「施設の利用申込・予約」は「30歳未満」が45.5%で最も高くなっている。

居住地域別にみると、「市が開催する講座やイベント等の申込・予約」は「千里山・佐井寺地域」が30.8%で最も高く、「施設の利用申込・予約」は「豊津・江坂・南吹田地域」が30.5%で最も高くなっている。

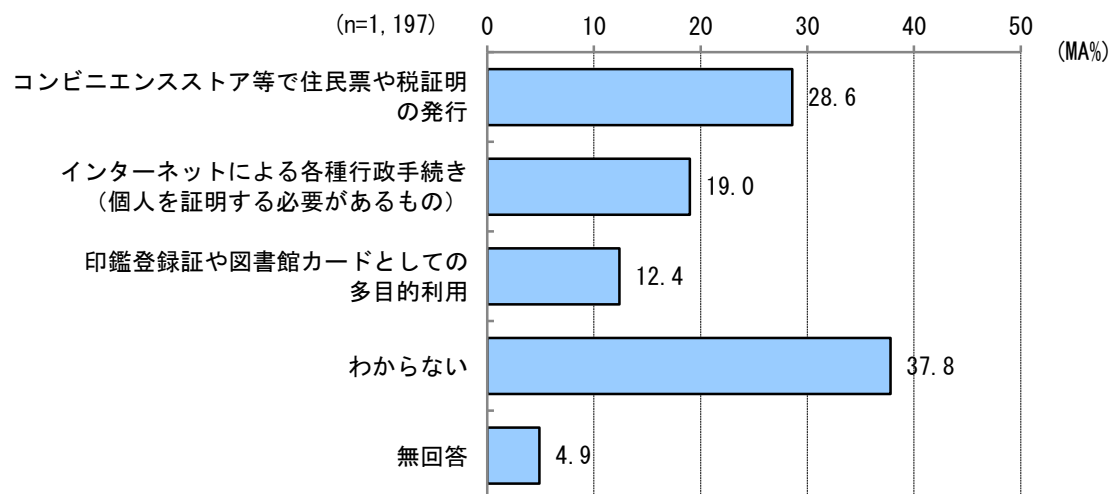
図表 3-2 インターネットできるとよい手続き（性別、年齢別、居住地域別、職業別）

			ベ市 ンが ト開 等催 のす 申込 講・ 座予 や約 イ	施 設の 利用 申込 ・予 約	ト税 収や 納保 険料 のク レジ ツ	そ の 他	わ か ら な い	無 回 答
		件数						(%)
全体		1,197	24.1	26.6	16.3	5.9	29.9	3.6
性別	女性	661	26.5	25.0	16.3	6.4	30.4	3.0
	男性	528	21.2	29.0	16.5	5.1	29.2	4.2
年齢別	30歳未満	112	17.0	45.5	22.3	2.7	23.2	0.9
	30歳代	166	25.9	30.1	28.9	2.4	14.5	1.8
	40歳代	242	31.4	30.6	23.1	5.0	17.4	2.9
	50歳代	184	27.2	33.7	20.1	4.3	21.2	2.7
	60歳代	231	25.5	22.9	6.9	6.9	38.5	3.0
	70歳以上	250	14.8	10.4	5.2	10.4	54.0	7.6
居住 地域別	J R以南地域	110	23.6	17.3	13.6	5.5	36.4	5.5
	片山・岸部地域	182	23.1	26.4	15.4	4.4	30.2	4.9
	豊津・江坂・南吹田地域	190	21.6	30.5	13.7	7.9	31.6	3.2
	千里山・佐井寺地域	201	30.8	29.4	20.9	4.0	24.9	3.0
	山田・千里丘地域	272	23.2	26.8	20.2	6.3	27.6	1.1
	千里NT・万博・阪大地域	231	22.1	26.0	11.7	6.9	32.0	5.6
職業別	常時雇用者	376	22.6	30.6	25.3	4.5	21.0	2.7
	臨時雇用者	201	29.9	29.4	16.9	2.0	24.9	4.0
	派遣社員	16	18.8	25.0	25.0	6.3	25.0	-
	内職	1	-	-	-	-	100.0	-
	自営業主、自由業者	52	17.3	36.5	17.3	7.7	26.9	3.8
	家族従業者	9	22.2	44.4	-	-	33.3	11.1
	経営者、重役、役員	24	33.3	25.0	8.3	20.8	16.7	4.2
	学生	50	14.0	50.0	22.0	4.0	20.0	-
	専業主婦・主夫	229	27.9	24.9	10.9	6.6	32.3	3.9
	無職	217	21.7	13.4	6.9	8.8	49.8	4.1

2. マイナンバーカードでできるとよい手続き（問21）

マイナンバーカードでできるとよい手続きは、「コンビニエンスストア等で住民票や税証明の発行」が28.6%で最も多く、次いで「インターネットによる各種行政手続き（個人を証明する必要があるもの）」が19.0%となっている。一方、「わからない」は37.8%と高い。

図表 3-3 マイナンバーカードでできるとよい手続き（単純回答）



年齢別にみると、「コンビニエンスストア等で住民票や税証明の発行」は若い年代ほど割合が高くなっている。

居住地域別にみると、「コンビニエンスストア等で住民票や税証明の発行」は「千里山・佐井寺地域」が34.8%で最も高くなっている。

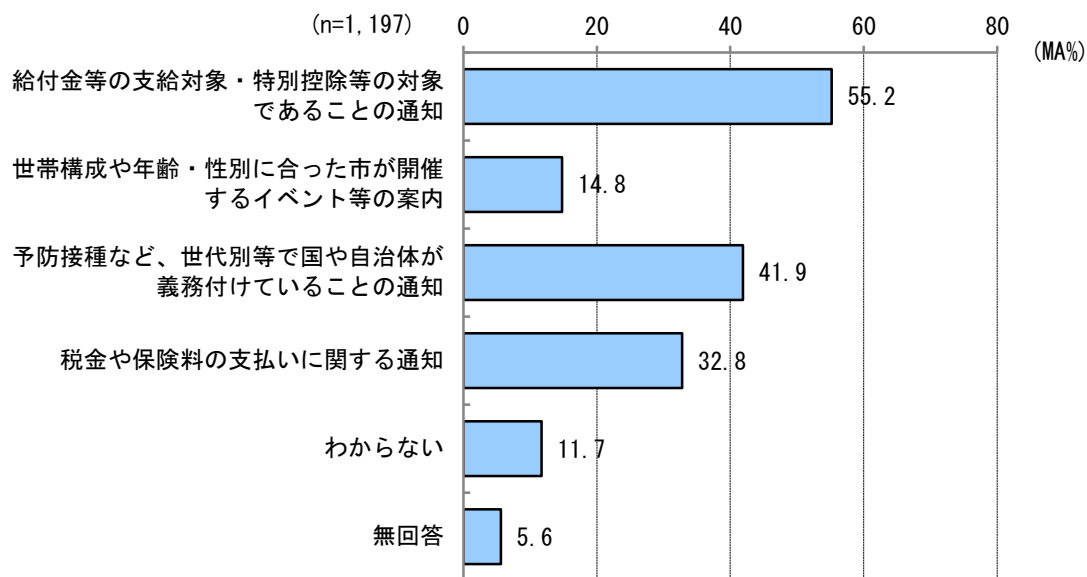
図表3-4 マイナンバーカードでできるとよい手続き（性別、年齢別、居住地域別、職業別）

			でコ 住 民 ビ 票 ニ エ ン ス ト ア 等	明種イ す行ン る政タ 必手続 要ネッ がきツ あへト る個に も人よ る証各	ド印 と鑑 し登 て録 の証 多や 目図 的書 利館 用カ ー	わ か ら な い	(MA%) 無 回 答
		件数					
全体		1,197	28.6	19.0	12.4	37.8	4.9
性別	女性	661	28.6	17.2	11.3	40.5	4.8
	男性	528	28.6	21.0	13.6	34.5	4.9
年齢別	30歳未満	112	36.6	21.4	18.8	27.7	0.9
	30歳代	166	35.5	25.3	10.2	26.5	3.0
	40歳代	242	30.2	26.0	8.3	32.6	5.0
	50歳代	184	29.9	30.4	12.0	31.0	1.6
	60歳代	231	26.4	10.8	12.6	48.1	4.8
	70歳以上	250	20.4	5.6	14.8	50.4	10.4
居住 地域別	J R以南地域	110	25.5	13.6	9.1	49.1	4.5
	片山・岸部地域	182	28.6	19.8	14.3	33.0	7.1
	豊津・江坂・南吹田地域	190	31.6	18.9	14.7	32.1	3.7
	千里山・佐井寺地域	201	34.8	15.4	12.4	34.8	5.0
	山田・千里丘地域	272	29.0	23.9	9.2	39.3	2.6
	千里NT・万博・阪大地域	231	20.8	18.6	14.7	41.1	7.4
職業別	常時雇用者	376	34.8	27.9	12.2	24.5	3.5
	臨時雇用者	201	27.4	18.9	9.5	41.3	4.0
	派遣社員	16	31.3	31.3	12.5	25.0	-
	内職	1	-	-	-	100.0	-
	自営業主、自由業者	52	26.9	21.2	21.2	40.4	1.9
	家族従業者	9	-	-	-	88.9	11.1
	経営者、重役、役員	24	33.3	29.2	4.2	25.0	8.3
	学生	50	30.0	22.0	20.0	32.0	-
	専業主婦・主夫	229	29.3	12.2	11.4	44.1	4.4
	無職	217	20.7	9.2	13.4	50.7	9.2

3. プッシュ型で提供してほしい情報（問22）

プッシュ型で提供してほしい情報については、「給付金等の支給対象・特別控除等の対象であることの通知」が55.2%で最も多く、次いで「予防接種など、世代別等で国や自治体が義務付けていることの通知」が41.9%、「税金や保険料の支払いに関する通知」が32.8%となっている。

図表3-5 プッシュ型で提供してほしい情報（単純回答）



年齢別にみると、「給付金等の支給対象・特別控除等の対象であることの通知」は「40歳代」が最も高く、「世帯構成や年齢・性別に合った市が開催するイベント等の案内」と「予防接種など、世代別等で国や自治体が義務付けていることの通知」では「30歳代」が最も高くなっている。

家族構成別にみると、「給付金等の支給対象・特別控除等の対象であることの通知」と「予防接種など、世代別等で国や自治体が義務付けていることの通知」では「親子」が最も高くなっている。

図表 3-5 プッシュ型で提供してほしい情報（性別、年齢別、居住地域別、家族構成別、職業別）

		(2LA%)						
		件数	る特給 こ別付 との控 通除等 知の支 対給 象対 で象 あ・	イに世 ベ合帯 ントつ トた成 等市や のが年 案開齡 内催・ す性 る別	付等予 けて防 いる国 こと接 の自種 治な 体ど、 のが世 通義代 知務別	に税金 関や する保 通険 知料 の支 払い	わ から ない	無 回 答
全体		1,197	55.2	14.8	41.9	32.8	11.7	5.6
性別	女性	661	56.4	14.1	41.9	31.8	12.9	5.7
	男性	528	54.0	15.7	42.2	34.3	10.2	5.1
年齢別	30歳未満	112	53.6	12.5	43.8	34.8	17.0	0.9
	30歳代	166	61.4	19.3	59.0	22.9	5.4	2.4
	40歳代	242	67.4	16.1	44.2	33.1	8.3	3.3
	50歳代	184	60.3	12.0	41.8	39.7	8.2	3.8
	60歳代	231	52.8	16.0	35.1	34.6	13.9	6.1
	70歳以上	250	38.8	12.8	34.0	32.0	17.6	12.4
居住 地域別	J R以南地域	110	49.1	13.6	30.0	38.2	16.4	6.4
	片山・岸部地域	182	57.1	14.3	41.8	31.3	12.6	6.6
	豊津・江坂・南吹田地域	190	62.1	14.7	44.7	31.6	10.5	3.2
	千里山・佐井寺地域	201	52.2	15.4	44.8	29.9	12.4	5.0
	山田・千里丘地域	272	55.5	16.2	41.9	34.6	12.1	4.4
	千里NT・万博・阪大地域	231	51.9	13.9	44.2	31.6	9.1	8.2
家族 構成別	単身	164	48.2	11.0	33.5	34.1	15.2	8.5
	夫婦	340	54.1	13.8	40.9	34.4	10.9	7.9
	親子	602	58.5	16.6	46.7	31.1	10.5	2.8
	三世代以上	62	51.6	12.9	32.3	33.9	17.7	11.3
	その他	29	48.3	13.8	24.1	41.4	13.8	6.9
職業別	常時雇用者	376	60.6	16.0	46.3	34.6	8.8	2.4
	臨時雇用者	201	57.2	15.9	42.8	31.3	10.9	3.0
	派遣社員	16	56.3	18.8	31.3	37.5	12.5	-
	内職	1	-	-	-	-	100.0	-
	自営業主、自由業者	52	59.6	19.2	40.4	34.6	7.7	3.8
	家族従業者	9	66.7	11.1	55.6	11.1	-	11.1
	経営者、重役、役員	24	50.0	8.3	41.7	37.5	8.3	16.7
	学生	50	48.0	8.0	36.0	40.0	24.0	-
	専業主婦・主夫	229	53.7	17.0	45.4	27.5	10.9	7.4
無職	217	47.5	11.5	34.1	35.9	16.1	10.1	

