

**●マイナンバーカードの利用状況と
市役所へ来所せず行える各種行政サービスについて**

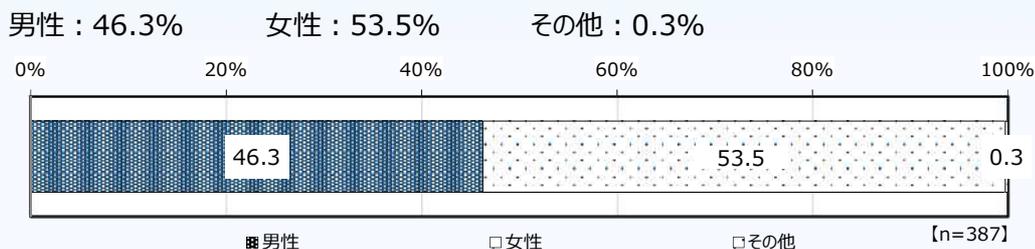
●家庭や地域における防災活動について

西宮市市政モニターの皆様を対象に2024年9月にマイナンバーカードの利用状況と市役所へ来所せず行える各種行政サービスについて／家庭や地域における防災活動について調査を実施し、ご意見をお聞きしました。ご回答して頂きましたモニターの皆様には、厚くお礼申し上げます。

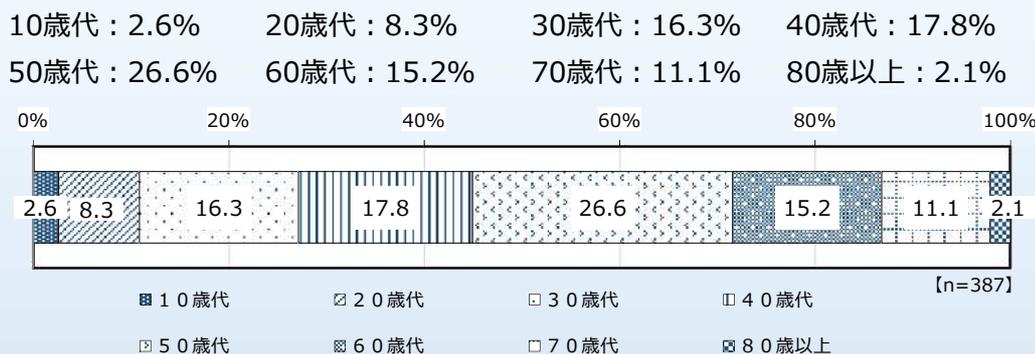
■有効回答率：76.0%（回答者数 387人／全モニター数 509人）

■有効回答者の構成割合について

・性別

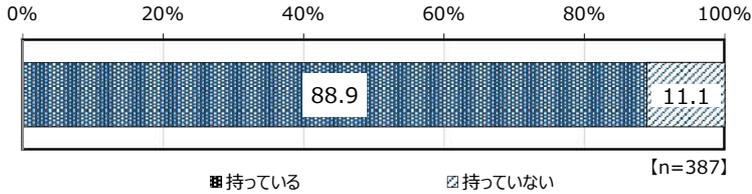


・年代別



マイナンバーカードの利用状況と市役所へ来所せず行える各種行政サービスについて

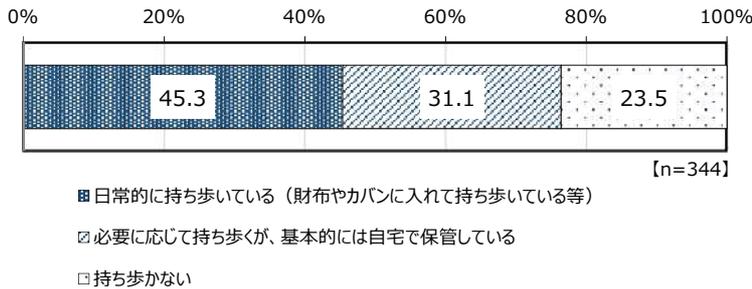
あなたはマイナンバーカードをお持ちですか。



マイナンバーカードの所有についてお尋ねしたところ、「持っている」が88.9%と半数を大きく超えており、「持っていない」が11.1%となっています。

※マイナンバーカードを「持っている」と回答した方にお尋ねします。

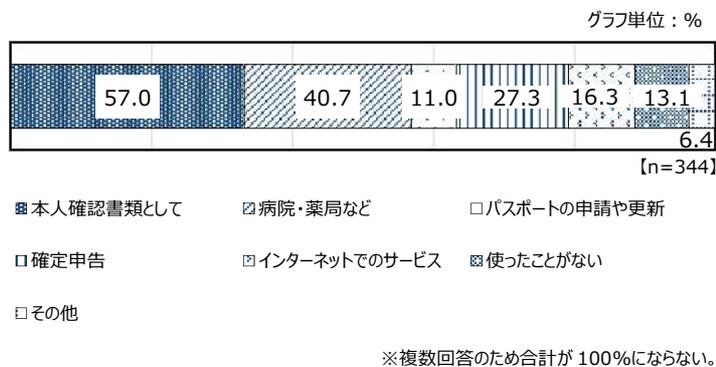
マイナンバーカードを持ち歩く頻度はどのくらいですか。



マイナンバーカードを持ち歩く頻度についてお尋ねしたところ、「日常的に持ち歩いている (財布やカバンに入れて持ち歩いている等)」が最も多く45.3%、次いで「必要に応じて持ち歩くが、基本的には自宅で保管している」が31.1%、「持ち歩かない」が23.5%の順となっています。

※マイナンバーカードを「持っている」と回答した方にお尋ねします。

今までどのような場面で、マイナンバーカードを使いましたか。(複数回答)

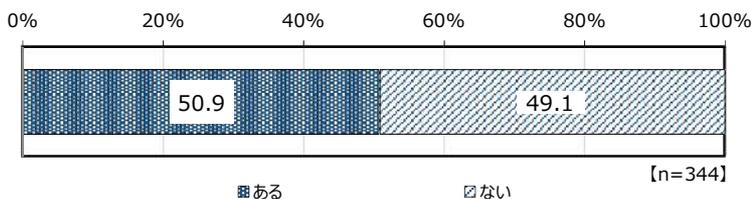


今までどのような場面で、マイナンバーカードを使用したかお尋ねしたところ、「本人確認書類として」が最も多く57.0%、次いで「病院・薬局など」が40.7%、「確定申告」が27.3%、「インターネットでのサービス」が16.3%、「使ったことがない」が13.1%、「パスポートの申請や更新」が11.1%、「その他」が6.4%の順となっています。

その他の意見は、「住民票の交付」「ふるさと納税」「コンビニでの各種書類の発行」などです。

※マイナンバーカードを「持っている」と回答した方にお尋ねします。

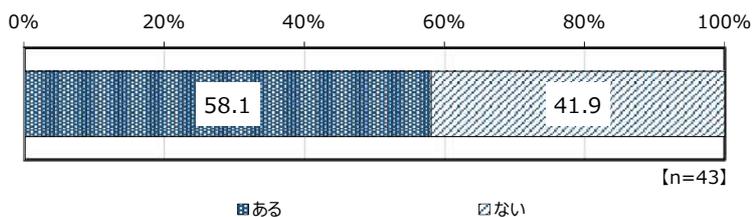
マイナンバーカードを取得されてから、市役所(支所、サービスセンターを含む)の窓口へ来庁されたことはありますか。



マイナンバーカードを取得されてから、市役所(支所、サービスセンターを含む)の窓口へ来庁したことがあるかお尋ねしたところ、「ある」が50.9%、「ない」が49.1%となっています。

※マイナンバーカードを「持っていない」と回答した方にお尋ねします。

最近1年以内で市役所（支所、サービスセンターを含む）の窓口へ来られたことがありますか。

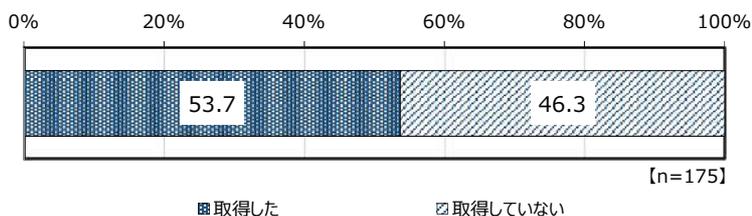


最近1年以内で市役所（支所、サービスセンターを含む）の窓口へ来られたことがあるかお尋ねしたところ、「ある」が58.1%、「ない」が41.9%となっています。

※マイナンバーカードを「持っている」と回答し、

マイナンバーカードを取得されてから、市役所（支所、サービスセンターを含む）の窓口へ来庁されたことが「ある」と回答した方にお尋ねします。

来庁された際に、窓口で住民票や課税証明書などの証明書を取得されましたか。

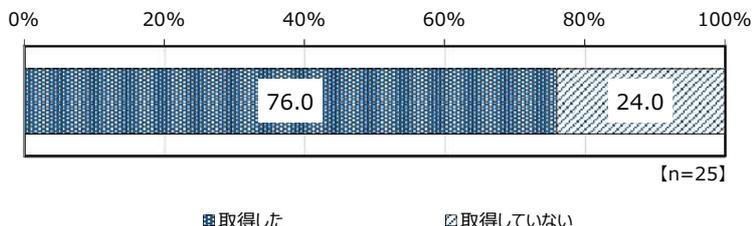


来庁された際に、窓口で住民票や課税証明書などの証明書を取得したかお尋ねしたところ、「取得した」が53.7%、「取得していない」が46.3%となっており、マイナンバーカードを持っていても半数の方が窓口で証明書を取得していることがわかります。

※マイナンバーカードを「持っていない」と回答し、

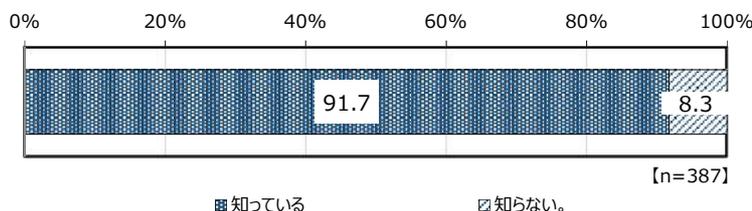
最近1年以内で市役所（支所、サービスセンターを含む）の窓口へ来られたことが「ある」と回答した方にお尋ねします。

来庁された際に、窓口で住民票や課税証明書などの証明書を取得されましたか。



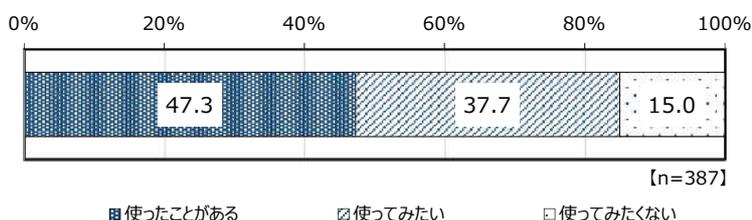
来庁された際に、窓口で住民票や課税証明書などの証明書を取得したかお尋ねしたところ、「取得した」が76.0%、「取得していない」が24.0%となっており、マイナンバーカードを持たない方の来庁理由は、証明書の取得であることがわかります。

住民票や課税証明書をコンビニで交付できるサービス（コンビニ交付）について知っていますか。



住民票や課税証明書をコンビニで交付できるサービス（コンビニ交付）についてお尋ねしたところ、91.7%とほとんどの方が「知っている」と回答しており、「知らない」は8.3%となっています。

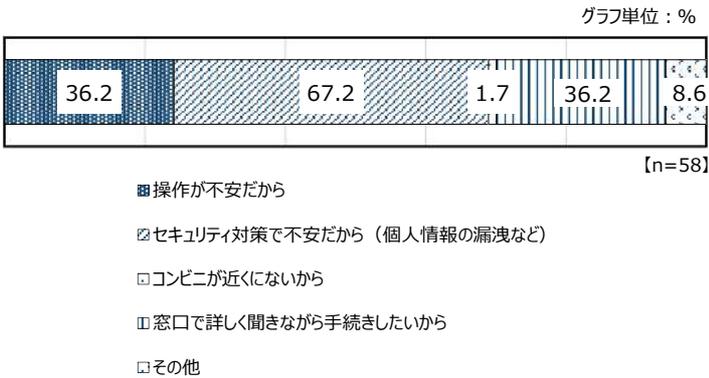
住民票や課税証明書などをコンビニで交付できるサービス（コンビニ交付）を使ってみたいと思いますか。



住民票や課税証明書などをコンビニで交付できるサービス（コンビニ交付）を使ってみたいと思うかお尋ねしたところ、「使ったことがある」が最も多く47.3%です。次いで「使ってみたい」が37.7%、「使ってみたくない」が15.0%となっています。

※住民票や課税証明書などをコンビニで交付できるサービス（コンビニ交付）を「使ってみたくない」と回答した方にお尋ねします。

「使ってみたくない」理由は何ですか。（複数回答）

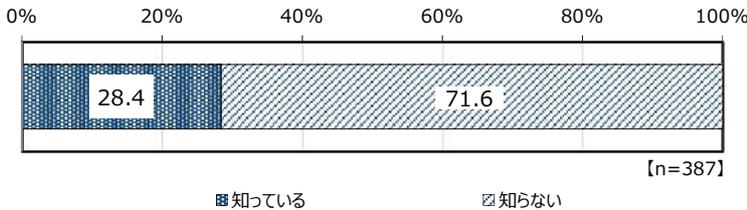


※複数回答のため合計が100%にならない。

住民票や課税証明書などをコンビニで交付できるサービス（コンビニ交付）を使ってみたくない理由についてお尋ねしたところ、「セキュリティ対策で不安だから（個人情報の漏洩など）」が最も多く67.2%、次いで「操作が不安だから」と「窓口で詳しく聞きながら手続きしたいから」が同率で36.2%、「その他」が8.6%、「コンビニが近くにないから」が1.7%の順になっています。

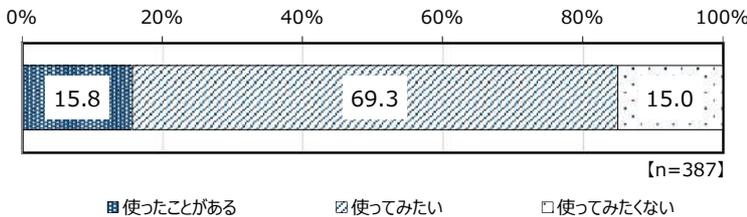
その他の意見は、「市役所・支所が近くにあるから」「窓口での手続きが慣れているから」などです。

にしのみやスマート申請について知っていますか。



にしのみやスマート申請についてお尋ねしたところ、「知らない」が71.6%、「知っている」は28.4%と、まだまだ多くの方が制度をご存じでは無いことがわかります。

にしのみやスマート申請を使ってみたいと思いますか。

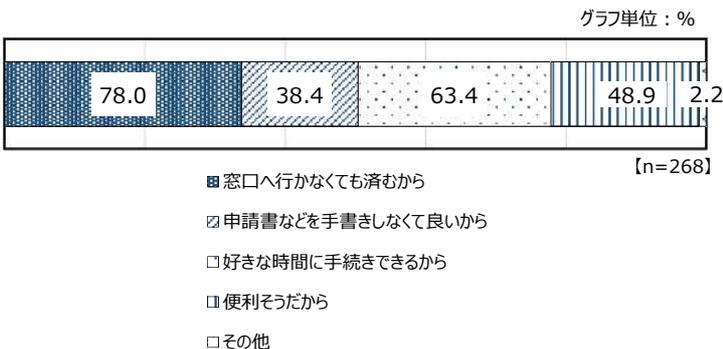


にしのみやスマート申請を使ってみたいと思うかお尋ねしたところ、「使ってみたい」が最も多く69.3%です。

次いで「使ったことがある」が15.8%、「使ってみたくない」が15.0%とほぼ同率となっています。

※にしのみやスマート申請を「使ってみたい」と回答した方にお尋ねします。

「使ってみたい」理由は何ですか。（複数回答）



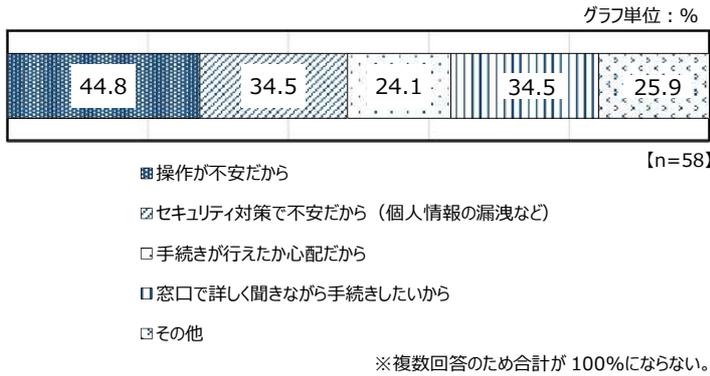
※複数回答のため合計が100%にならない。

にしのみやスマート申請を使ってみたい理由についてお尋ねしたところ、「窓口へ行かなくても済むから」が最も多く78.0%、次いで「好きな時間に手続きできるから」が63.4%、「便利そうだから」が48.9%、「申請書などを手書きしなくて良いから」が38.4%、「その他」が2.2%の順になっています。

その他の意見は、「窓口が開いている時間に行けない」「使う人が増えることによって、仕組みがより改善される動機付けになると思うから」などです。

※にしのみやスマート申請を「使ってみたくない」と回答した方にお尋ねします。

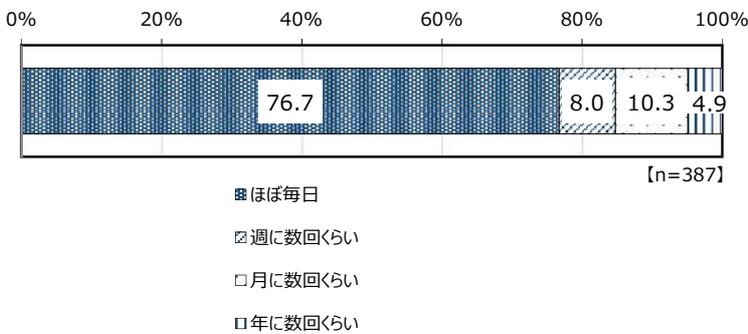
「使ってみたくない」理由は何ですか。（複数回答）



にしのみやスマート申請を使ってみたくない理由についてお尋ねしたところ、「操作が不安だから」が最も多く44.8%、次いで「セキュリティ対策で不安だから（個人情報の漏洩など）」と「窓口で詳しく聞きながら手続きしたいから」が同率で34.5%、「その他」が25.9%、「手続きが行えたか心配だから」が24.1%の順になっています。

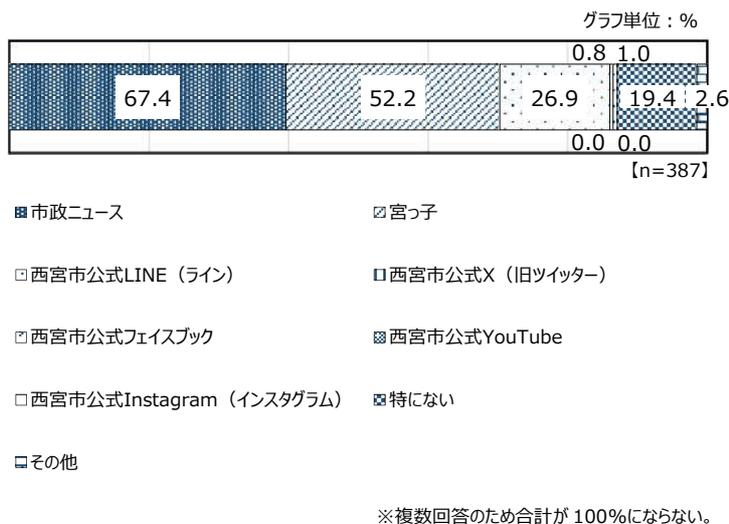
その他の意見は、「現状で不便を感じないから」「内容を知らない、わからないから」などです。

インターネット（サイトの閲覧、SNSの利用、ネットショッピングなど）の利用頻度はおよそどのくらいですか。



インターネット（サイトの閲覧、SNSの利用、ネットショッピングなど）の利用頻度についてお尋ねしたところ、「ほぼ毎日」が最も多く76.7%、次いで「月に数回くらい」が10.3%、「週に数回くらい」が8.0%、「年に数回くらい」が4.9%の順になっています。

西宮市の情報媒体で、よくご覧になっているものはありますか。（複数回答）



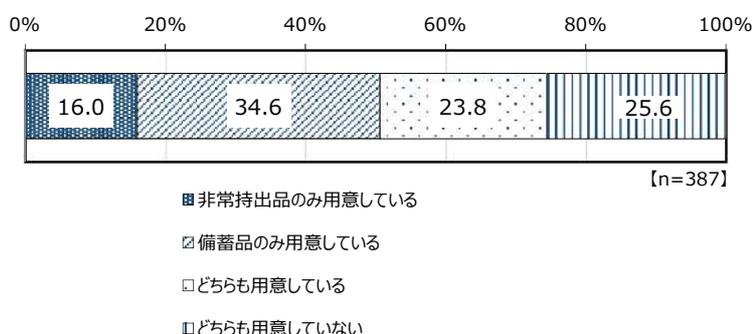
西宮市の情報媒体で、よくご覧になっているものについてお尋ねしたところ、「市政ニュース」が最も多く67.4%、次いで「宮っ子」が52.2%、「西宮市公式LINE（ライン）」が26.9%、「特にない」が19.4%、「その他」が2.6%、「西宮市公式Instagram（インスタグラム）」が1.0%、「西宮市公式フェイスブック」が0.8%の順となっています。

「西宮市公式X（旧ツイッター）」と「西宮市公式YouTube」は回答者がおらず0.0%となっています。

その他の意見は、「ゴミに関する情報」「公式ホームページ」「図書館のホームページ」などです。

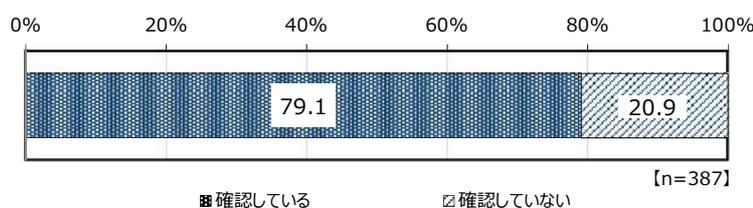
家庭や地域における防災活動について

あなたは災害に備えて、非常持出品（リュックサック等に入れた飲料水、非常食、貴重品、救急用品等）や備蓄品（最低3日分以上の食料、飲料水、生活用水等）を用意していますか。



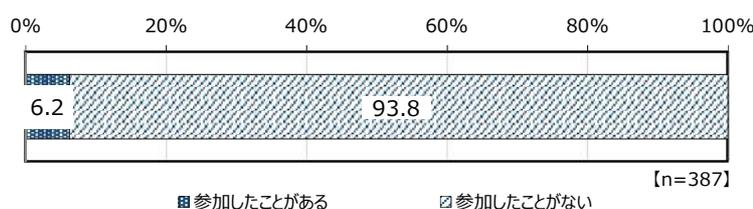
災害に備えて、非常持出品（リュックサック等に入れた飲料水、非常食、貴重品、救急用品等）や備蓄品（最低3日分以上の食料、飲料水、生活用水等）を用意しているかお尋ねしたところ、「備蓄品のみ用意している」が最も多く34.6%、次いで「どちらも用意していない」が25.6%、「どちらも用意している」が23.8%、「非常持出品のみ用意している」が16.0%の順になっています。

あなたは西宮市防災マップ（ハザードマップ）で自宅周辺で予測される災害を確認していますか。



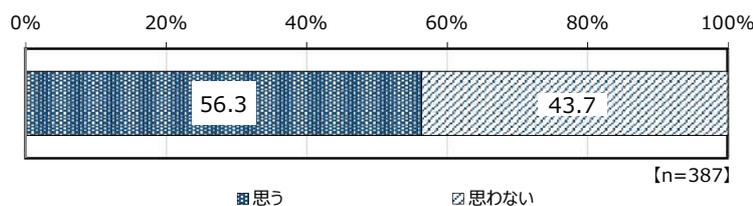
西宮市防災マップ（ハザードマップ）で自宅周辺で予測される災害を確認しているかお尋ねしたところ、「確認している」が79.1%、「確認していない」は20.9%と、多くの方が西宮市防災マップ（ハザードマップ）を確認されていることがわかります。

あなたはここ1年以内に地域の防災訓練に参加したことがありますか。



ここ1年以内に地域の防災訓練に参加したことがあるかお尋ねしたところ、93.7%とほとんどの方が「参加したことがない」と回答しており、「参加したことがある」は6.2%にとどまっています。

あなたは災害時に地域住民の方と互いに助け合いができる関係にあると思いますか。



災害時に地域住民の方と互いに助け合いができる関係にあると思うかお尋ねしたところ、「思う」が56.3%、「思わない」が43.7%と約半数の方は、災害時の地域住民による相互扶助が可能だと思っていることがわかります。