

テーマ

調査期間

担当課

回答者数

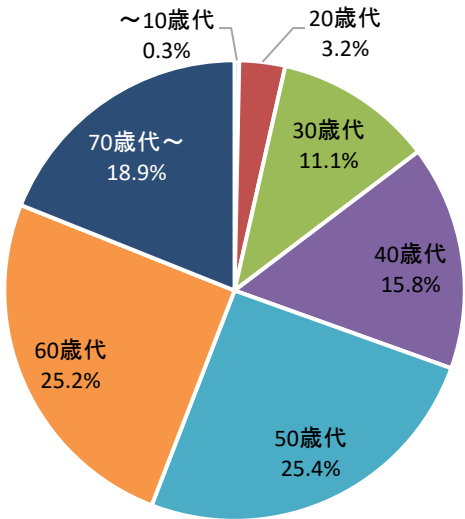
名古屋市電子申請サービスのアンケートについて

令和8年7月22日から令和8年8月18日

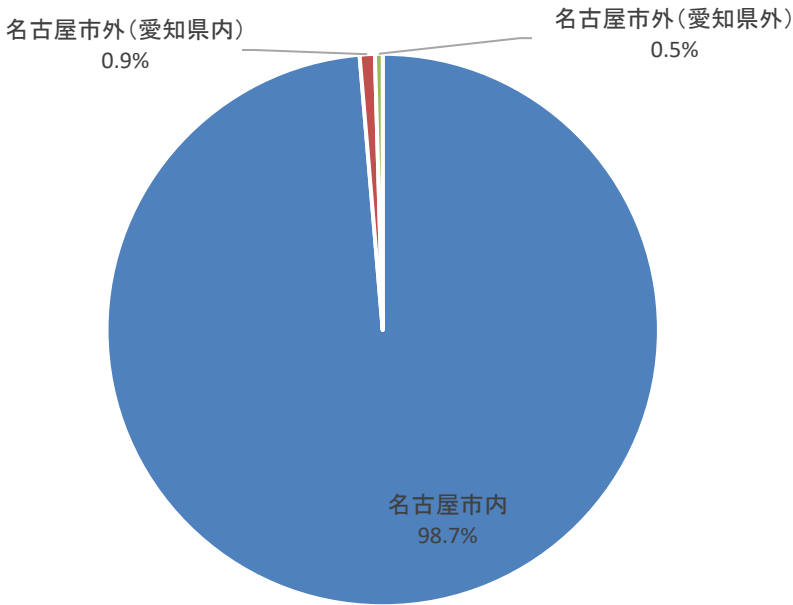
総務局デジタル改革推進課

4,629人

属性		
年齢	回答数	比率
～10歳代	15	0.3%
20歳代	149	3.2%
30歳代	516	11.1%
40歳代	731	15.8%
50歳代	1175	25.4%
60歳代	1166	25.2%
70歳代～	877	18.9%



住居地	回答数	比率
名古屋市内	4567	98.7%
名古屋市外(愛知県内)	41	0.9%
名古屋市外(愛知県外)	21	0.5%

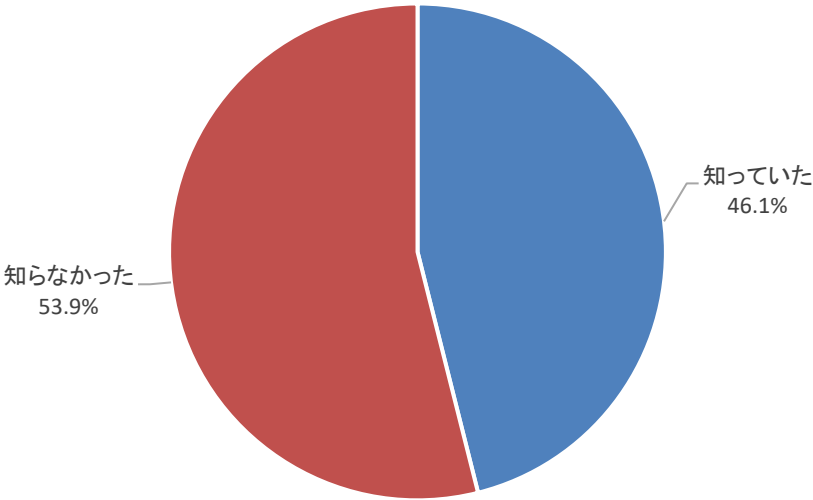


質問
単一回答

Q1.あなたは、「名古屋市電子申請サービス」を知っていましたか。

回答者数 4,629人

選択肢	人数	比率
知っていた	2133	46.1%
知らなかった	2496	53.9%

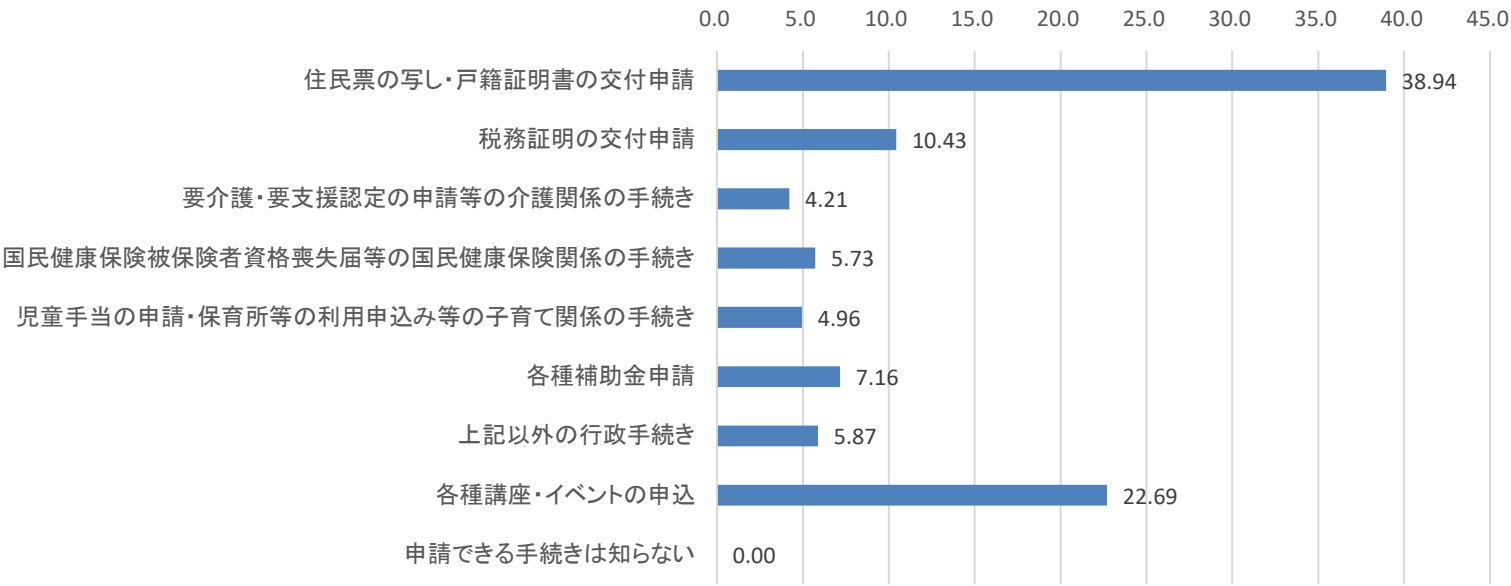


質問
複数回答

Q2.あなたが知っている「名古屋市電子申請サービス」から申請できる手続きを以下から選択してください。

回答者数 2,133人

選択肢	回答数	比率
住民票の写し・戸籍証明書の交付申請	1359	38.9%
税務証明の交付申請	364	10.4%
要介護・要支援認定の申請等の介護関係の手続き	147	4.2%
国民健康保険被保険者資格喪失届等の国民健康保険関係の手続き	200	5.7%
児童手当の申請・保育所等の利用申込み等の子育て関係の手続き	173	5.0%
各種補助金申請	250	7.2%
上記以外の行政手続き	205	5.9%
各種講座・イベントの申込	792	22.7%
申請できる手続きは知らない	0	0.0%

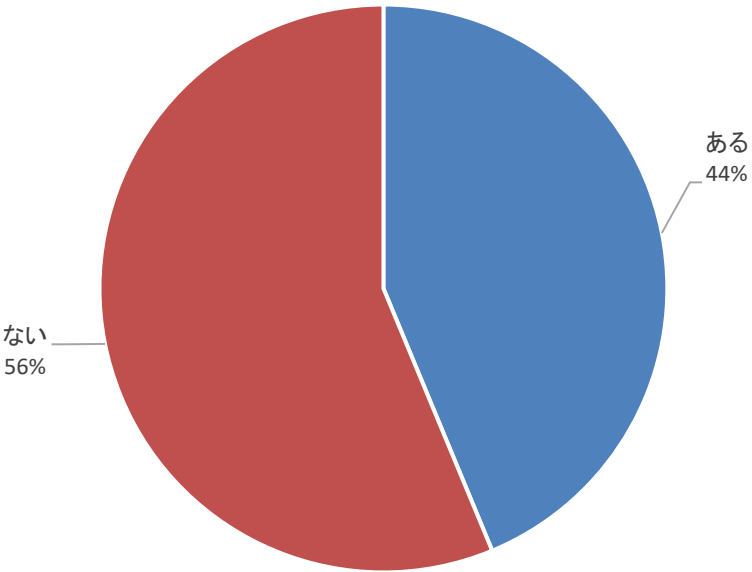


質問
単一回答

Q3.あなたは、「名古屋市電子申請サービス」を利用したことがありますか。

回答者数 2,133人

選択肢	回答数	比率
ある	933	43.7%
ない	1200	56.3%

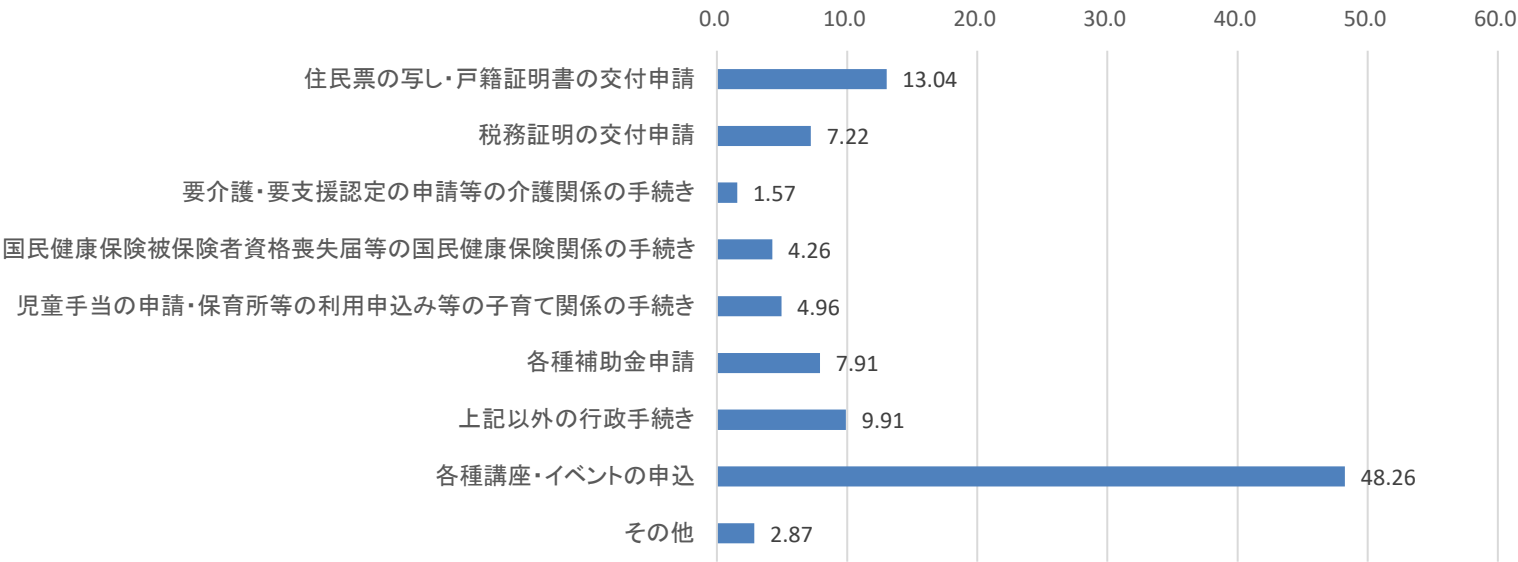


質問
複数回答

Q4.実際に利用されたことがある手続きはどのようなものでしたか。

回答者数 933人

選択肢	回答数	比率
住民票の写し・戸籍証明書の交付申請	150	13.0%
税務証明の交付申請	83	7.2%
要介護・要支援認定の申請等の介護関係の手続き	18	1.6%
国民健康保険被保険者資格喪失届等の国民健康保険関係の手続き	49	4.3%
児童手当の申請・保育所等の利用申込み等の子育て関係の手続き	57	5.0%
各種補助金申請	91	7.9%
上記以外の行政手続き	114	9.9%
各種講座・イベントの申込	555	48.3%
その他	33	2.9%



Q.その他(自由記載)

【抜粋】

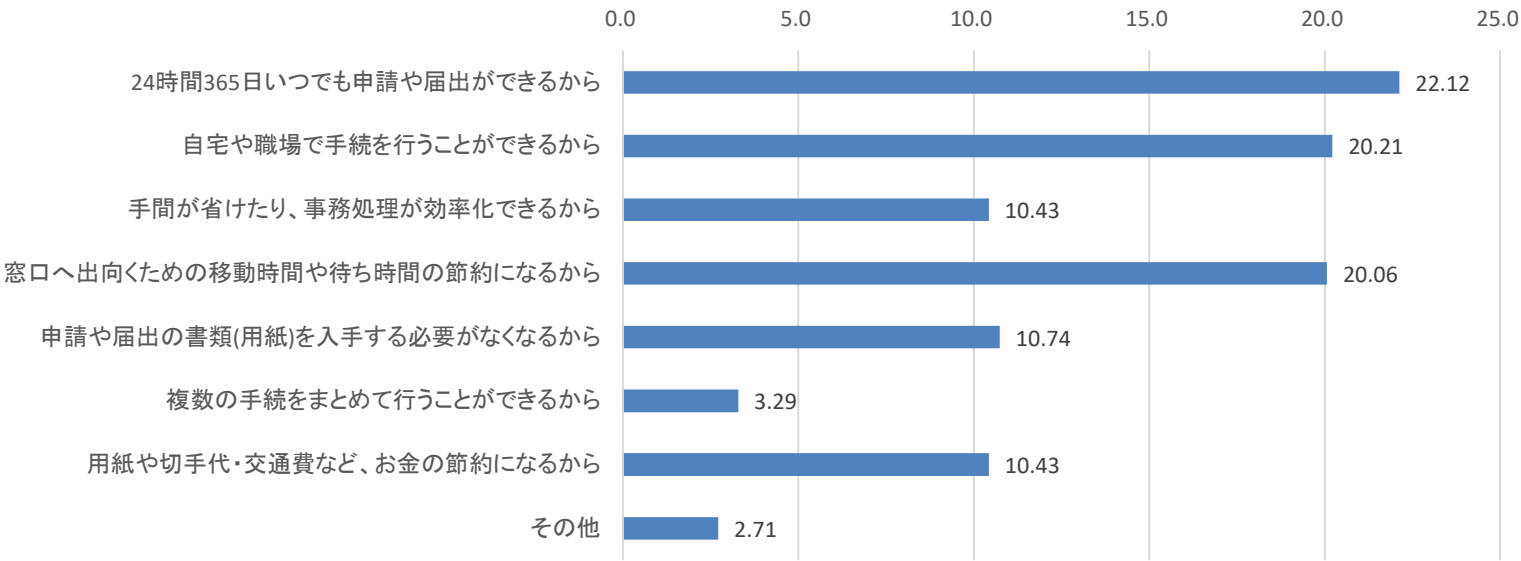
- ・会議室利用申込
 - ・採用試験の申込
- 等

質問
複数回答

Q5.「名古屋市電子申請サービス」をご利用になった理由は、次のどれですか。

回答者数 933人

選択肢	回答数	比率
24時間365日いつでも申請や届出ができるから	579	22.1%
自宅や職場で手続きを行うことができるから	529	20.2%
手間が省けたり、事務処理が効率化できるから	273	10.4%
窓口へ出向くための移動時間や待ち時間の節約になるから	525	20.1%
申請や届出の書類(用紙)を入手する必要があるから	281	10.7%
複数の手続きをまとめて行うことができるから	86	3.3%
用紙や切手代・交通費など、お金の節約になるから	273	10.4%
その他	71	2.7%



Q.その他(自由記載)

【抜粋】

- ・土日を利用して申請できるから
- ・新しいことに関心があるから

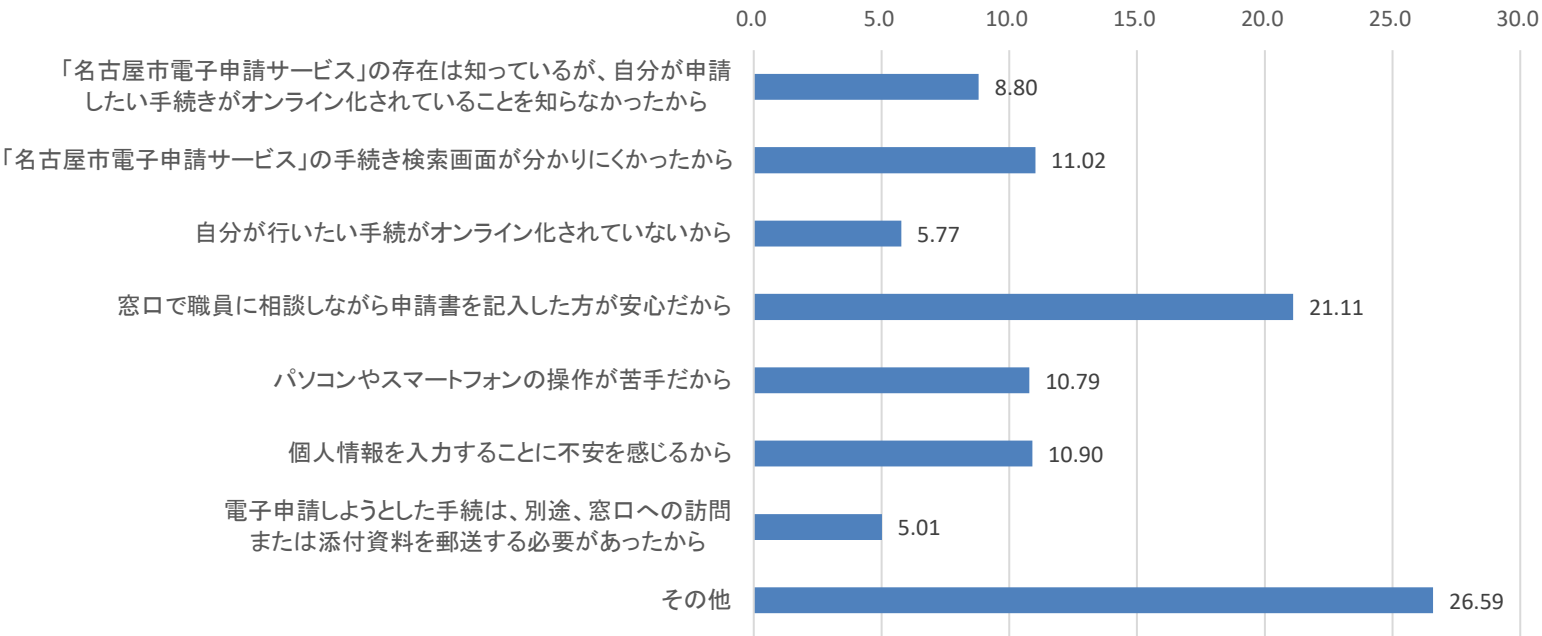
等

質問
複数回答

Q6.「名古屋市電子申請サービス」をご利用されない理由は、次のどれですか。

回答者数 1,200人

選択肢	回答数	比率
「名古屋市電子申請サービス」の存在は知っているが、自分が申請したい手続きがオンライン化されていることを知らなかったから	151	8.8%
「名古屋市電子申請サービス」の手続き検索画面が分かりにくかったから	189	11.0%
自分が行いたい手続きがオンライン化されていないから	99	5.8%
窓口で職員に相談しながら申請書を記入した方が安心だから	362	21.1%
パソコンやスマートフォンの操作が苦手だから	185	10.8%
個人情報を入力することに不安を感じるから	187	10.9%
電子申請しようとした手続きは、別途、窓口への訪問または添付資料を郵送する必要があったから	86	5.0%
その他	456	26.6%



質問

『Q6.「名古屋市電子申請サービス」をご利用されない理由は、次のどれですか。』で
『「名古屋市電子申請サービス」の存在は知っているが、自分が申請したい手続きが
オンライン化されていることを知らなかったから』と回答した方へ

Q.具体的には、どのような手続きだったでしょうか。(自由記載)

【抜粋】

- ・住民票の写しの交付申請
- ・税務証明交付申請

等

質問

『Q6.「名古屋市電子申請サービス」をご利用されない理由は、次のどれですか。』で
『自分が行いたい手続きがオンライン化されていないから』と回答した方へ

Q.具体的には、どのような手続きだったでしょうか。(自由記載)

【抜粋】

- ・印鑑証明

等

質問

『Q6.「名古屋市電子申請サービス」をご利用されない理由は、次のどれですか。』で
『電子申請しようとした手続きは、別途、窓口への訪問または添付資料を郵送する必要
があったから』と回答した方へ

Q.具体的には、どのような手続きだったでしょうか。(自由記載)

【抜粋】

- ・転入届(窓口へ行く必要がある)

等

質問

『Q6.「名古屋市電子申請サービス」をご利用されない理由は、次のどれですか。』で
『その他』と回答した方へ

Q.その他(自由記載)

【抜粋】

- ・利用機会がない
- ・料金が高くなる

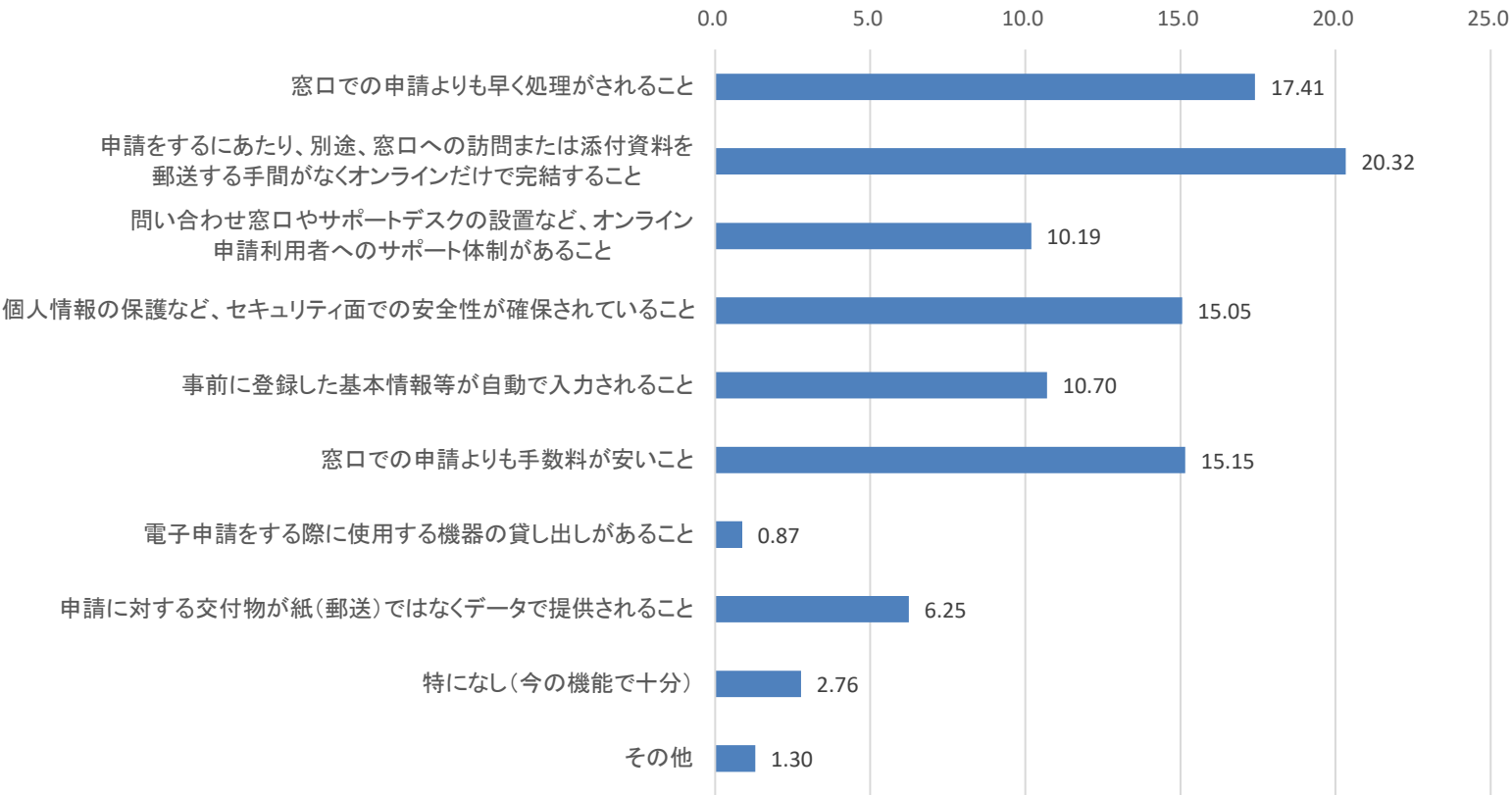
等

質問
複数回答

Q7.「これがあれば電子申請を利用したい/より利用する」と思う項目は、次のどれですか。

回答者数 4,629人

選択肢	回答数	比率
窓口での申請よりも早く処理がされること	1020	17.4%
申請をするにあたり、別途、窓口への訪問または添付資料を郵送する手間がなくオンラインだけで完結すること	1191	20.3%
問い合わせ窓口やサポートデスクの設置など、オンライン申請利用者へのサポート体制があること	597	10.2%
個人情報の保護など、セキュリティ面での安全性が確保されていること	882	15.1%
事前に登録した基本情報等が自動で入力されること	627	10.7%
窓口での申請よりも手数料が安いこと	888	15.2%
電子申請をする際に使用する機器の貸し出しがあること	51	0.9%
申請に対する交付物が紙(郵送)ではなくデータで提供されること	366	6.2%
特になし(今の機能で十分)	162	2.8%
その他	76	1.3%



Q.その他(自由記載)

【抜粋】

- ・電子証明書等のパスワードのリセット
- ・マイナカード読みこみで基本情報が入力されること

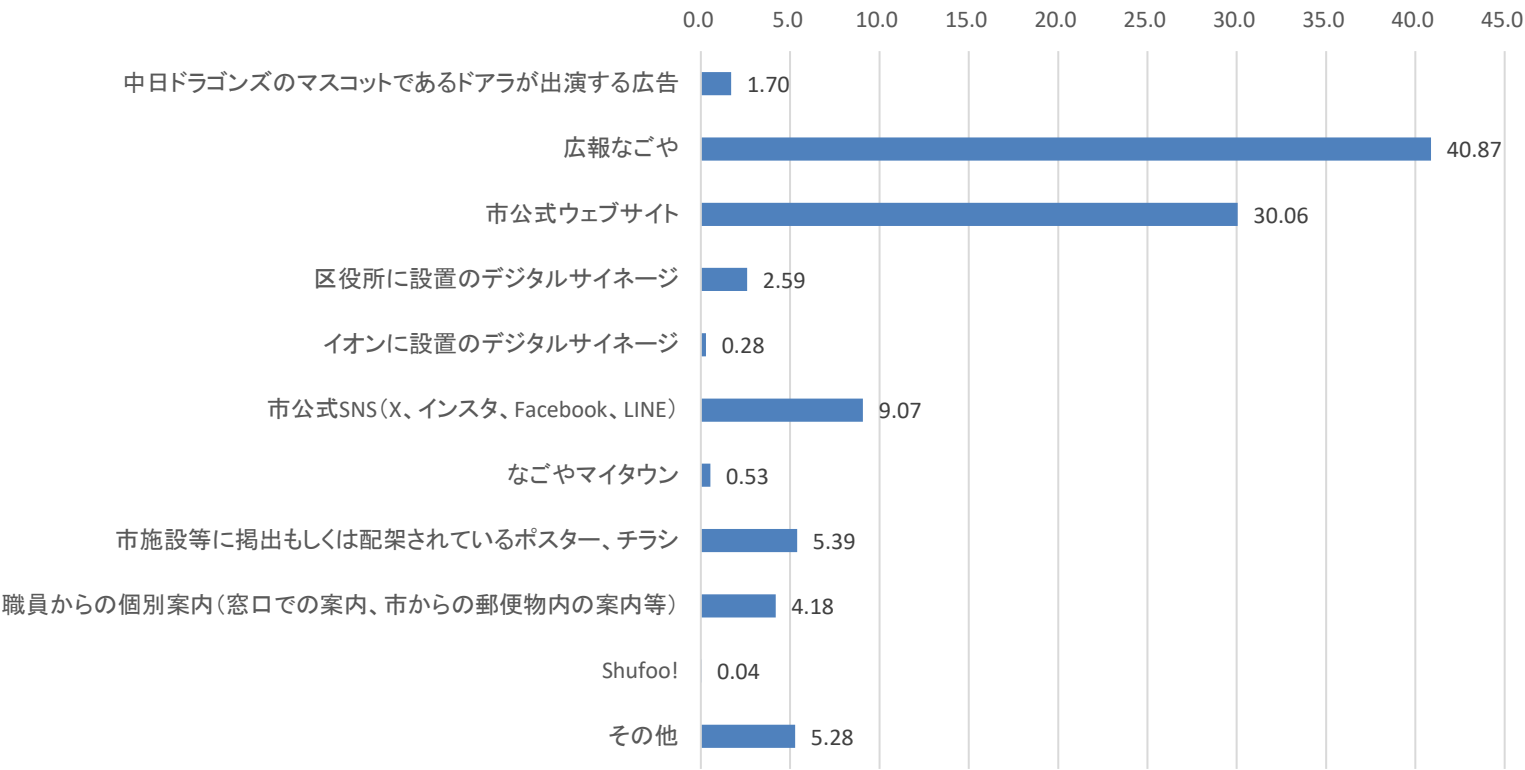
等

質問
複数回答

Q8.「名古屋市電子申請サービス」を何から知りましたか。

回答者数 2,133人

選択肢	回答数	比率
中日ドラゴンズのマスコットであるドアラが出演する広告	48	1.7%
広報なごや	1153	40.9%
市公式ウェブサイト	848	30.1%
区役所に設置のデジタルサイネージ	73	2.6%
イオンに設置のデジタルサイネージ	8	0.3%
市公式SNS(X、インスタ、Facebook、LINE)	256	9.1%
なごやマイタウン	15	0.5%
市施設等に掲出もしくは配架されているポスター、チラシ	152	5.4%
職員からの個別案内(窓口での案内、市からの郵便物内の案内等)	118	4.2%
Shufoo!	1	0.0%
その他	149	5.3%



Q.その他(自由記載)

【抜粋】

- ・各種手続きの案内
- ・利用している知人等からの紹介

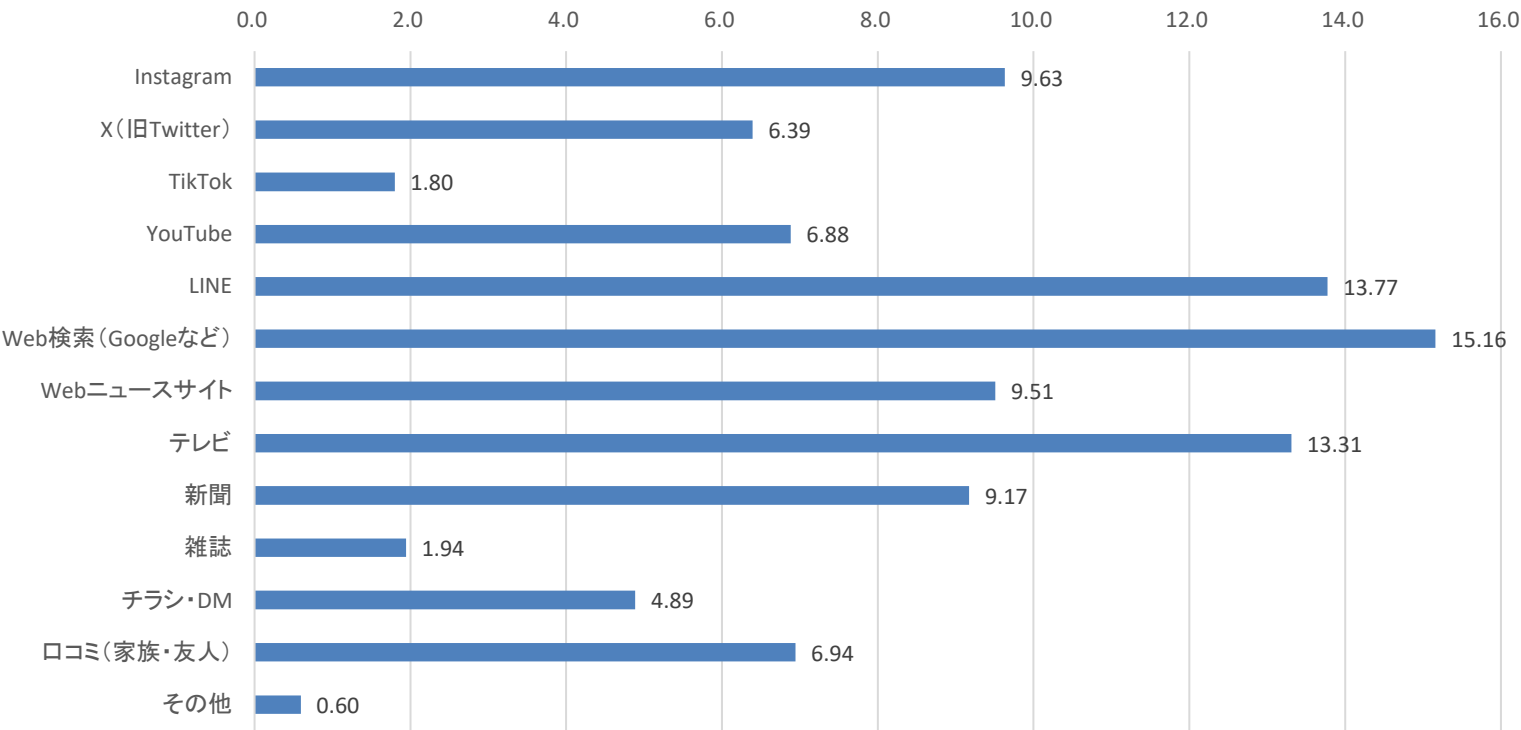
等

質問
複数回答

Q9. 普段、一般的な商品やサービスの情報をどちらから得ていますか？
（名古屋市電子申請サービスの情報に限らない）

回答者数 4,629人

選択肢	回答数	比率
Instagram	1472	9.6%
X(旧Twitter)	977	6.4%
TikTok	275	1.8%
YouTube	1052	6.9%
LINE	2105	13.8%
Web検索(Googleなど)	2317	15.2%
Webニュースサイト	1453	9.5%
テレビ	2034	13.3%
新聞	1402	9.2%
雑誌	297	1.9%
チラシ・DM	747	4.9%
口コミ(家族・友人)	1061	6.9%
その他	91	0.6%



Q.その他(自由記載)

【抜粋】

- ・公共交通機関
- ・生成AI

等

質問
自由回答

Q10.「名古屋市電子申請サービス」へのご意見がございましたらご記載ください。(自由記載)

【抜粋】

- ・誰に対してもわかりやすく短時間の操作でできるものを期待してます。
- ・マイナンバーカードと手続きがきちんとリンクしていない感じがします。
- ・自治体で働く職員の負担がかからないサービスにして欲しいと想います。
- ・地震や台風等災害時も使えるようにして欲しいと想います。
- ・検索も申請の手順もものすごく分かり辛いです。
- ・個人情報登録したのにまた次の申請に入力を求められて、登録した意味がわからない。
- ・情報をいろんな場面で提供してほしい
- ・何をどこまでできるのか、手数料はどうなっているのかを一覧にしてもっと宣伝してほしい
- ・聴覚障害者対応の連絡を設置してほしい
- ・区役所内等に電子申請の仕方を教えてくれるコーナーがほしい
- ・入力サンプル画面がほしい
- ・探したい手続きが検索してもなかなかヒットしない。もう少し探しやすくしてほしい。
- ・あまり知らない人の為に電子申請の説明や申請サイトへリンクするボタンがあると良いと思います
- ・窓口で職員の援助をもとにWeb申請すれば、今後のweb申請の利用が広がると思います

等