

令和3年度 第1回市政モニターアンケート

「電子申請」の集計結果からの考察

手軽な手続きを電子申請利用のきっかけとする

電子申請を利用したことがある人は、時間や場所を気にせずにとできると利便性を実感しており、利用拡大を望んでいる。

電子申請の利用をさらに促進するには、実際に体験することが効果的である。そのためのかげづくりとして、簡単なアンケートや人気投票など、手軽にできる手続きで電子申請を体験してもらう機会を提供していく。

利用拡大のためには、わかりやすい説明とセキュリティへの不安解消が求められる

電子申請を利用したことがある人も利用したことがない人も、個人情報の漏洩や流出など、セキュリティに不安を感じる意見がある。

セキュリティへの不安を解消するためには、個人情報の安全管理措置を富士宮市公式ホームページに掲載し、説明や周知に取り組むことが重要である。

また、高齢者やデジタル機器を扱うことに慣れていない人に対してはわかりやすい説明が必要であり、富士宮市公式ホームページに手順をまとめたページを作成予定である。

今後は、電子申請について、広報紙やホームページ、SNSを活用し、幅広い世代に周知していく。

いつでも、どこからでも、簡単に入力できる機能が求められている

今後、証明書や補助金の申請など、窓口でしか行えなかった手続きが電子申請できるようになることで、市役所に行く手間や待ち時間が省け、夜間休日にも申請ができるようになるなど、窓口申請に代わるものとして期待されている。

電子申請の入力画面では、マイナンバーの入力や2回目以降の利用で、住所などの必須項目が自動入力される機能を要望する意見があり、入力の簡便さが求められている。

さらに、申請方法が多様化する中では、電子申請でできること・できないことを整理し、周知することも必要である。