

令和8年度 第6回
あまがさきWebアンケート
結果集計

【テーマ】

デジタル化やDXに関する意識やニーズについて

【実施期間】

9月1日午前9時 ～ 9月10日午後5時

目 的

尼崎市内に在住・在勤・在学の方々を対象にアンケート調査を実施することにより、市民の皆様のご意向やご意見を迅速に把握し、その結果を施策・事業の発案や見直しを検討する際の材料として活用することとしています。

回 答 者 属 性

回答者数	1,679人
------	--------

性別		
男	693	41.3%
女	944	56.2%
その他	10	0.6%
回答しない	32	1.9%

年代		
～19	10	0.6%
20代	32	1.9%
30代	123	7.3%
40代	266	15.9%
50代	534	31.8%
60代	454	27.0%
70代	232	13.8%
80～	28	1.7%

職業		
学生	12	0.7%
会社員	604	36.0%
自営業	89	5.3%
主婦・主夫	248	14.8%
公務員	91	5.4%
パートアルバイト	321	19.1%
無職	273	16.3%
その他	41	2.4%

居住地区		
中央地区	192	11.4%
小田地区	302	18.0%
大庄地区	149	8.9%
立花地区	517	30.8%
武庫地区	200	11.9%
園田地区	242	14.4%
その他	77	4.6%

令和8年度 第6回

Q1: 尼崎市役所のデジタル化をより推進すべきと思いますか

そう思う	704	42.0%
どちらかというと思う	682	40.6%
どちらかというと思わない	118	7.0%
そう思わない	29	1.7%
どちらともいえない	146	8.7%

※単一回答（※入力必須）

[n=1,679]

Q2: 尼崎市役所のデジタル行政サービスに満足していますか

満足している	85	5.1%
どちらかという満足している	596	35.5%
どちらかという満足していない	294	17.5%
満足していない	122	7.3%
どちらともいえない	582	34.7%

※単一回答（※入力必須）

[n=1,679]

Q3-1: Q2で満足している、どちらかという満足しているを回答した方にお聞きします
主な理由を選んでください（最大3つ）

インターネットでできる手続・サービスが充実している	275	40.4%
窓口や郵送に行かず、オンラインで完結できる	372	54.6%
利用したいサービスを見つけやすい	123	18.1%
手続方法や必要書類が分かりやすい	53	7.8%
操作が簡単で、スムーズに使える	47	6.9%
申請後の状況や結果が分かりやすい	35	5.1%
待ち時間がなく、手続が早く済む	217	31.9%
紙の書類を用意する手間が減った	105	15.4%
スマートフォンから手軽に利用できる	256	37.6%
その他	3	0.4%

※複数回答（※入力必須）

[n=681]

Q3-1: その他を選んだ方は具体的にご記載ください

このアンケートに回答する際の会員コード入力をDXしてほしい
役所に行く用事はそんなにないので、今のところは実感はない

※主な意見

Q3-2: Q2で満足していない、どちらかという満足していないを回答した方にお聞きします 主な理由を選んでください（最大3つ）

インターネットでできる手続・サービスが少ない	187	45.0%
インターネットだけでは完結せず、窓口や郵送等が必要になる	165	39.7%
利用したいデジタルサービスを見つけにくい	154	37.0%
手続方法や必要書類等が分かりにくい	100	24.0%
入力や操作が分かりにくい・手間がかかる	67	16.1%
ログインや本人確認が面倒	53	12.7%
申請後の状況や結果が分かりにくい	29	7.0%
問い合わせや相談をデジタルで行いにくい	57	13.7%
自分に必要な情報や案内を受け取りにくい	54	13.0%
市のデジタルサービスや取組について十分に知らない	77	18.5%
その他	14	3.4%

※複数回答（※入力必須）

[n=416]

Q3-2: その他を選んだ方は具体的にご記載ください

アプリが多すぎる
ホームページの構成が知識の少ない市民目線では知りたい情報が探せない
申請書など重複しての記載が多い
申請書の書類をダウンロードできるパソコンがない
市役所や支所に使い方を教える窓口があればいい

※主な意見

Q3-3: Q2でどちらともいえないを回答した方にお聞きします 主な理由を選んでください（最大2つ）

デジタル行政サービスの存在は知っているが、利用したことがない	134	23.0%
どのようなデジタル行政サービスがあるのかよく知らない	414	71.1%
利用したことはあるが、利用回数が少なく判断できない	107	18.4%
利用したが、特に便利とも不便とも感じなかった	16	2.7%
AIサービスをもっと活用したい	13	2.2%
その他	13	2.2%

※複数回答（※入力必須）

[n=582]

Q3-3: その他を選んだ方は具体的にご記載ください

デジタルサービスが整っている感じはない
年配の方が利用しにくい
市役所に用事がない
つかいこなせない

※主な意見

Q4: あなたは、尼崎市役所のデジタル行政サービスをどの程度利用したことがありますか

よく利用している	37	2.2%
ときどき利用している	324	19.3%
1～2回程度利用したことがある	535	31.9%
サービスの存在は知っているが、利用したことはない	320	19.1%
どのようなサービスがあるのか知らない	463	27.6%

※単一回答（※入力必須）

[n=1,679]

Q5: 下記のWEBサービスのうち、知っているもの全てにチェックを付けてください

尼崎市オンライン申請ポータルサイト	555	33.1%
マイナポータル	1,138	67.8%
尼崎市大型ごみ・臨時ごみインターネット受付	766	45.6%
みんなの道路見守り制度「あまレポ」	91	5.4%
地図情報あまがさき	92	5.5%
尼崎市公共施設予約システム	223	13.3%
あまがさき電子図書館	277	16.5%
ごみ分別アプリ「さんあ〜る」	315	18.8%
尼崎のビジネスと雇用就労を促進するポータルサイト「アマポータル」	13	0.8%
尼崎市防災ネット	321	19.1%
あまっこすくすくアプリ(電子母子手帳アプリ)	62	3.7%
※複数回答（※入力必須）	[n=1,679]	

Q6: 尼崎市に今後重点的にデジタル化に取り組んでほしい行政サービスの分野はどれですか（最大3分野まで）

子育て	389	23.2%
福祉・介護	815	48.5%
教育・スポーツ	264	15.7%
防災	675	40.2%
消防	89	5.3%
産業(商業・工業等)・観光	215	12.8%
健康・衛生	651	38.8%
住宅・道路・公園	359	21.4%
環境	239	14.2%
文化振興・協働・地域自治	235	14.0%
※複数回答（※入力必須）	[n=1,679]	

Q7: 市への申請・届出について、可能なものはインターネットで手続きを完結できるようにする取組を、今後さらに進めるべきだと思いますか

そう思う	1,312	78.1%
そう思わない	76	4.5%
どちらともいえない	291	17.3%
※単一回答（※入力必須）	[n=1,679]	

Q8: 特にどの分野の申請・届出を、インターネットで完結できるようにしてほしいですか
(最大3分野)

子育て	363	21.6%
福祉・介護	746	44.4%
教育・スポーツ	161	9.6%
防災	206	12.3%
消防	28	1.7%
産業(商業・工業等)・観光	78	4.6%
健康・衛生	445	26.5%
住宅・道路・公園	144	8.6%
環境	82	4.9%
文化振興・協働・地域自治	96	5.7%
戸籍・住民票・印鑑登録等	779	46.4%
税・国民健康保険・年金	785	46.8%
特になし	123	7.3%
※複数回答 (※入力必須) [n=1,679]		

Q9: 市役所への相談や問い合わせについて、今後特に充実してほしいものを選んでください
(最大2つ)

窓口での相談日時をインターネットで予約できる	818	48.7%
電話相談の日時をインターネットで予約できる	224	13.3%
自宅等からビデオ通話で職員に相談できる	230	13.7%
チャットやメッセージで職員に相談できる	447	26.6%
相談前に相談内容や資料をオンラインで送ることができる	127	7.6%
自分の相談内容に合った相談先をオンラインで簡単に確認できる	580	34.5%
AIに相談できる	153	9.1%
現在の相談方法で十分	130	7.7%
その他	31	1.8%
※複数回答 (※入力必須) [n=1,679]		

Q9: その他を選んだ方は具体的にご記載ください

一つの窓口で完結してほしい
アナログ部分も残してほしい
インターネットですべての手続きを完結してほしい
情報保障も必要

※主な意見

Q10: 窓口相談の予約やオンラインでの相談を、特に充実してほしい分野を選んでください
(最大3分野)

子育て	317	18.9%
福祉・介護	837	49.9%
教育・スポーツ	133	7.9%
防災	197	11.7%
消防	33	2.0%
産業(商業・工業等)・観光	55	3.3%
健康・衛生	424	25.3%
住宅・道路・公園	149	8.9%
環境	93	5.5%
文化振興・協働・地域自治	81	4.8%
戸籍・住民票・印鑑登録等	507	30.2%
税・国民健康保険・年金	781	46.5%
特になし	134	8.0%

※複数回答 (※入力必須)

[n=1,679]

Q11: 市のデジタル化の取組について、特に知りたい情報を選んでください (最大3つ)

新しくインターネットでできるようになった申請・手続	943	56.2%
市役所に行かずに利用できるデジタルサービス	1,145	68.2%
窓口や相談など、市役所の利用が便利になった取組	351	20.9%
デジタルサービスの利用方法・使い方	425	25.3%
今後導入を予定しているデジタルサービスやDXの取組	236	14.1%
デジタル化によって、市民にどのようなメリットがあったか	208	12.4%
業務時間や費用の削減など、デジタル化による市役所の業務改善効果	104	6.2%
個人情報保護や情報セキュリティに関する取組	170	10.1%
デジタル機器の利用が苦手な人への支援	299	17.8%
特に知りたい情報はなし	84	5.0%
その他	10	0.6%

※複数回答 (※入力必須)

[n=1,679]

Q11: その他を選んだ方は具体的にご記載ください

ごみ処理関係
ネットが使えない人への対策

※主な意見

Q12: あなたは市役所からの情報や通知をどの媒体で受け取りたいですか（最大3つ）

紙(市報・チラシ・郵送など)	1,076	64.1%
公式ホームページ	739	44.0%
SNS(X・YouTube など)	208	12.4%
メール	337	20.1%
SMS(携帯番号あてのショートメッセージ)	151	9.0%
LINE	415	24.7%
市の専用ページ・アプリ(インストール不要)	414	24.7%
職場からのお知らせ	19	1.1%
学校・保育園・幼稚園からのお知らせ	64	3.8%
市の窓口での案内	71	4.2%
お店・企業などからの案内(チラシ・店頭掲示など)	73	4.3%
自治会・地域団体などからのお知らせ	107	6.4%
※複数回答（※入力必須）	[n=1,679]	

Q13: あなたは社会全体のデジタル化に適応できていると感じますか

できている	187	11.1%
どちらかというときいている	832	49.6%
どちらかというときいていない	359	21.4%
できていない	111	6.6%
どちらともいえない	190	11.3%
※単一回答（※入力必須）	[n=1,679]	

Q14: デジタルで行政サービスや手続きを利用する際に、困ったことや不便に感じることはありますか（あてはまるものすべて）

デジタルサービスを使うメリットや必要性をあまり感じない	110	6.6%
詐欺や個人情報の漏えいなど、安全面が不安	917	54.6%
スマホやパソコン、通信環境(Wi-Fiなど)が十分に整っていない	187	11.1%
画面のタッチや文字入力など、機器の基本操作が難しい	89	5.3%
ID・パスワードの入力やマイナンバーカードでのログインが難しい	295	17.6%
手続きの入力や進め方など、操作の途中でつまづく	394	23.5%
目的の手続きやサービスが、どこにあるのか探しにくい	671	40.0%
困ったときに、相談できる人や場所が分からない	346	20.6%
※複数回答（※入力必須）	[n=1,679]	