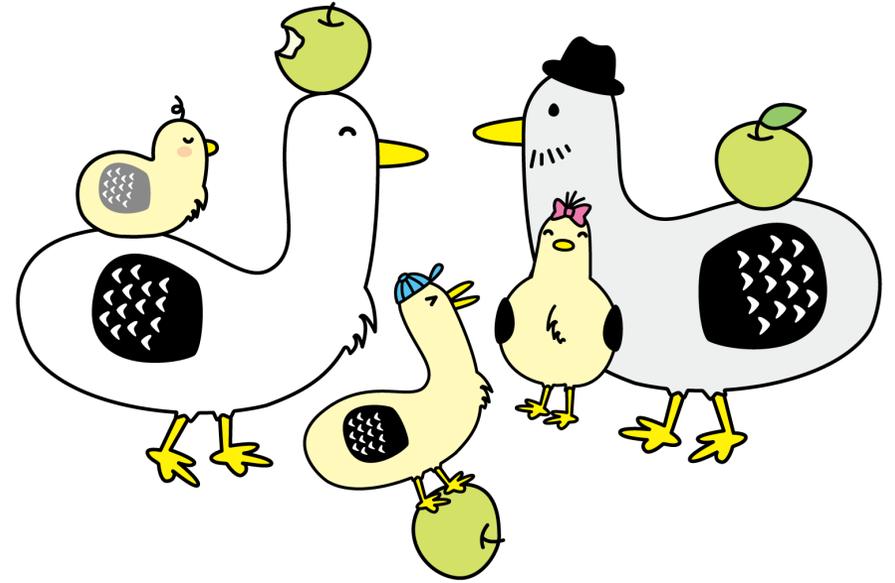


目次

- I. 児童給付担当室の電子申請状況…P1
- II. アンケート結果……………P4



～児童給付担当室の電子申請からみる～

子育て世帯における電子申請状況

【2024.3 子育て支援課 児童給付担当室】

I. 児童給付担当室の電子申請状況

児童給付担当室が電子申請窓口として主に使用している「ちば電子申請サービス」の申請状況です。

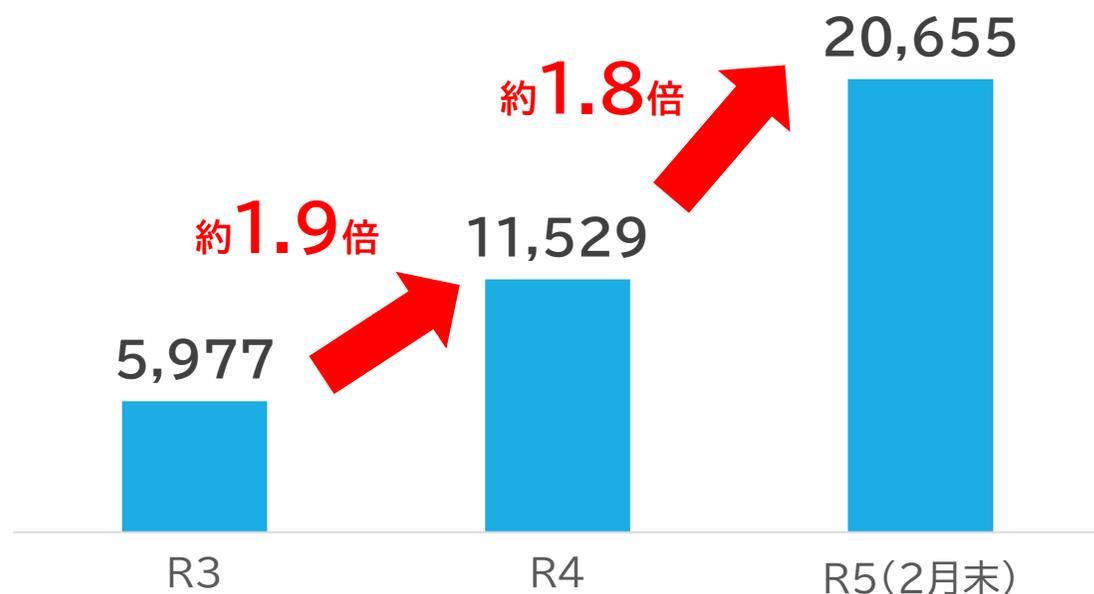
申請者は、児童給付担当室が担務している各種事業における子育て世帯における保護者になります。

【電子申請状況期間】
令和2年4月1日(木)～
令和5年2月29日(木)

【電子申請件数】
総件数: 38,161件

令和2年度以降、児童給付担当室では、各種電子申請手続きを拡充して行った結果、電子申請件数は、令和3年度から約3.5倍に増加しています！

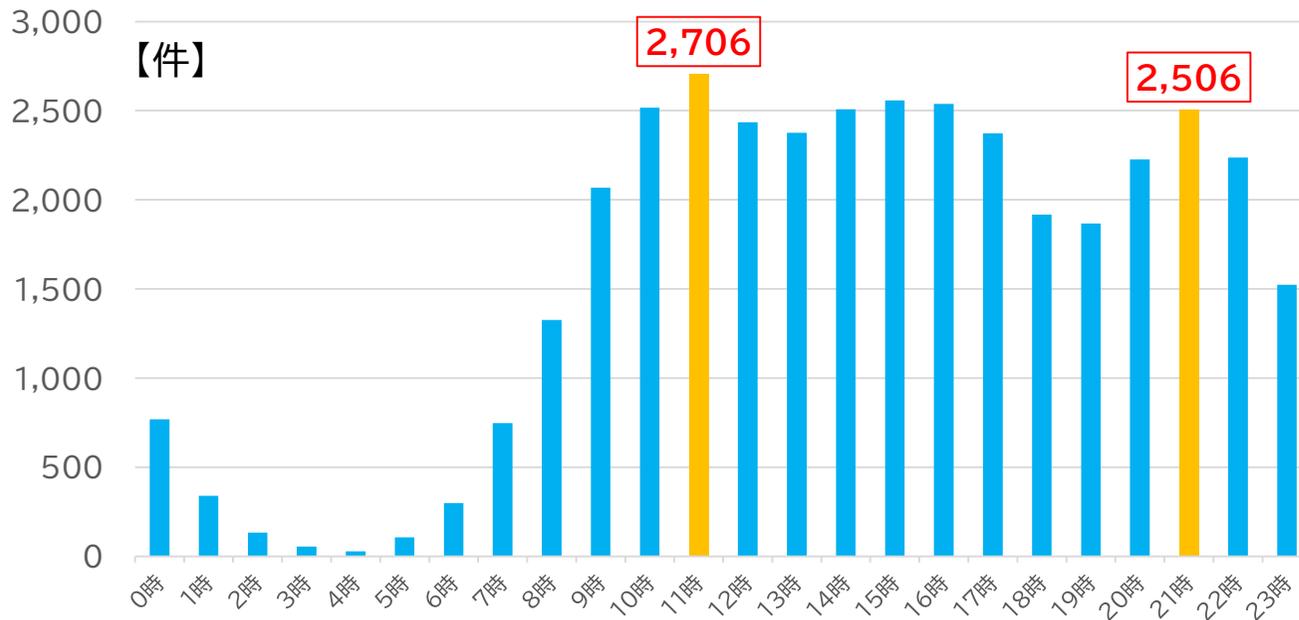
電子申請総件数



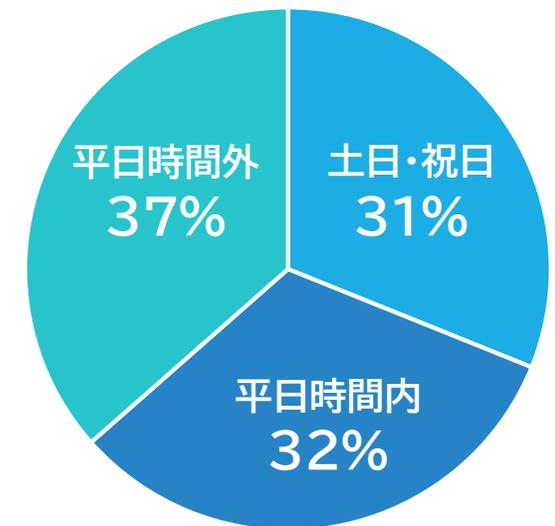
児童給付担当室の電子申請状況から分かる、電子申請の“24時間365日”の有効性！

- 電子申請の時間帯をみると、**午前中の11時台が一番多く**、次いで夜の21時台が多くなっており、真夜中の時間帯も利用されているのが分かります。
- 電子申請の申請日をみると、約7割が平日に利用しており、土日・祝日の利用は約3割となっています。また、**約7割は、市役所の閉庁時間帯に利用**しており、電子申請の効果が発揮されています。

申請の時間帯



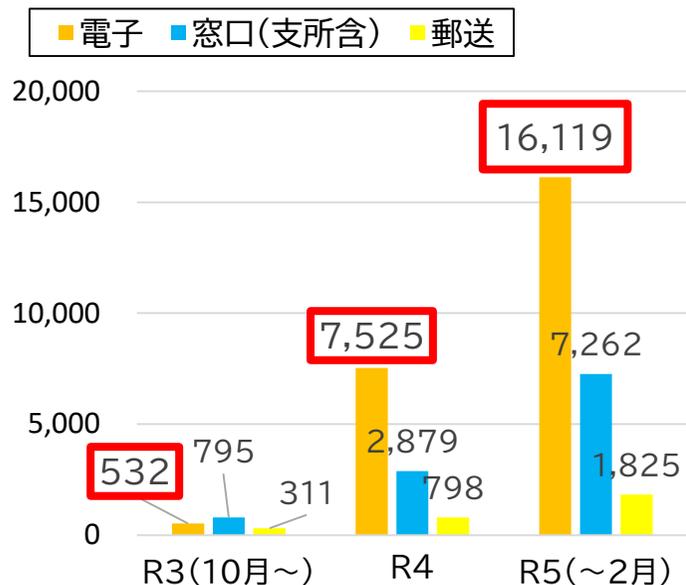
申請日



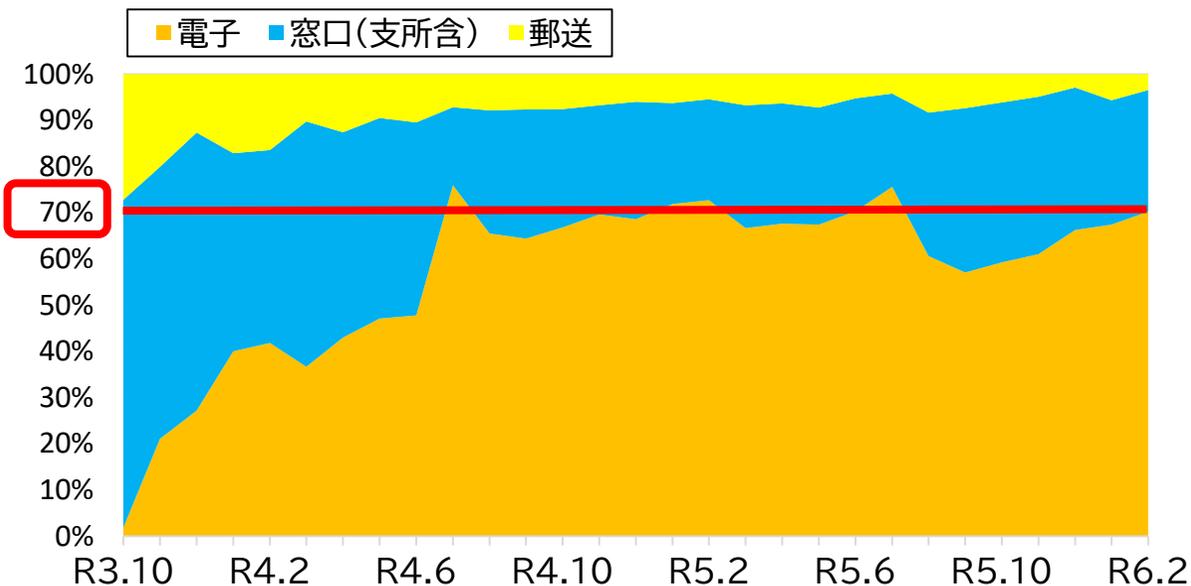
子ども医療費助成制度の償還(払い戻し)申請から分かる、電子申請の広がり！

- 令和3年10月から、子ども医療費助成の償還払いにおける電子申請の受付を開始したところ、電子の申請件数は増加傾向にあります。※令和4年7月から高校生等医療費助成開始。
- 申請方法別割合をみると、**令和3年10月に約7割だった窓口申請は、電子申請の受付を開始したことで、現在では約3割以下に下がり、電子申請が約7割を占める**ようになっています。

申請方法別件数



申請方法別割合



※電子申請件数は、1申請を1件としてカウント

II. アンケート結果

児童給付担当室の「ちば電子申請サービス」を活用して、将来に向けた情報伝達手段や窓口等における個人情報認証のあり方に関するアンケートを実施しました。

【実施期間】

令和2年4月1日(木)～
令和5年2月29日(木)

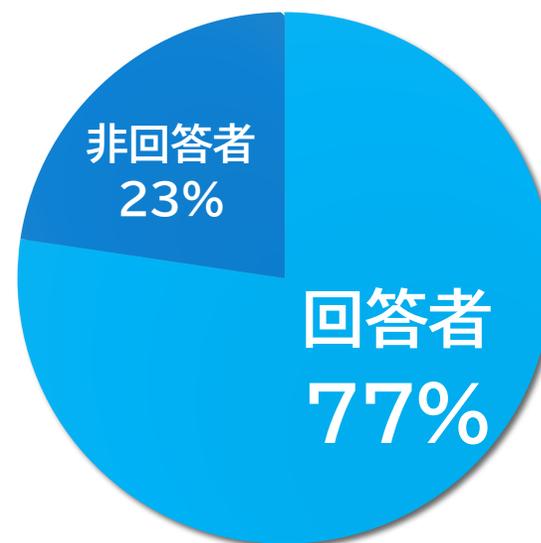
【対象者】

上記期間に児童給付担当室の主な電子申請手続き(18)を行った方

- 総申請件数:17,170件
- 実対象者:9,193人(連絡先相違)

本アンケートの回答率は、**約77%と高い回答率**となりました！

【アンケート回答率】



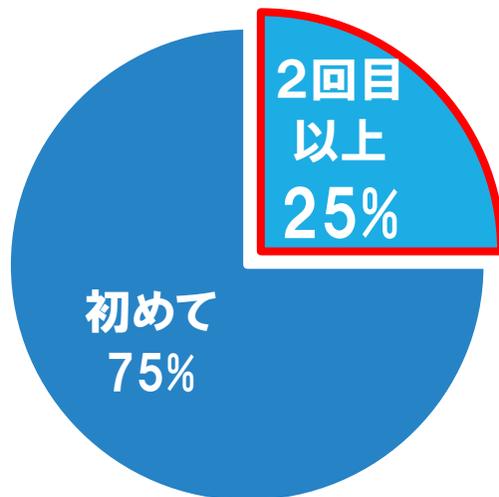
※回答者は、Q1を回答している方を集計

Q1. 本市の行政手続きにおいて、電子申請は初めてですか？、2回目ですか？

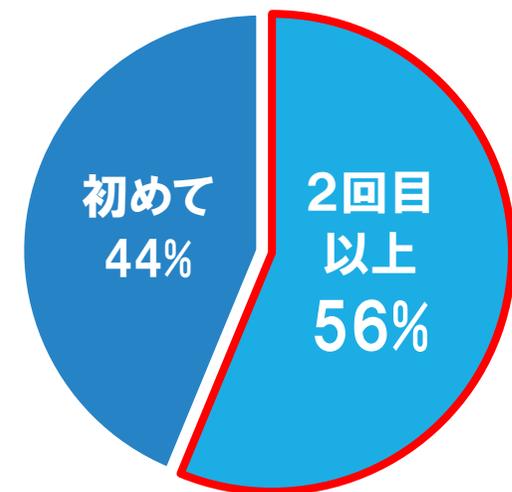
→本市における電子申請の普及状況を把握します。

- ・令和6年2月中に児童給付担当室の電子申請をした方(重複申請手続き除く)において、電子申請を行ったのが「初めて」と「2回目以上」の割合は、「2回目以上」の割合の方が多くなっています。
- ・令和4年1月アンケート調査と比較してみると、「**2回目以上**」の割合が**25%から56%に増加**しており、少しずつ電子申請が浸透してきているのが分かります。

令和4年1月実施アンケート



令和6年2月実施アンケート

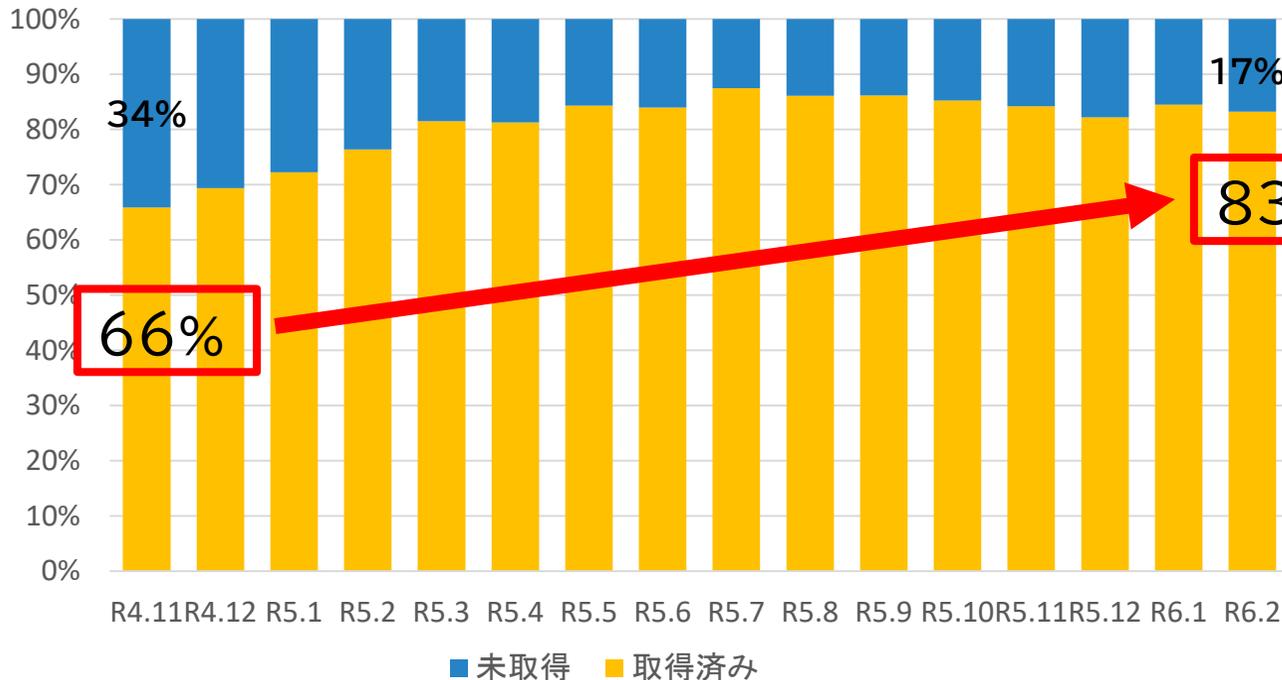


Q2. マイナンバーカードを取得していますか？

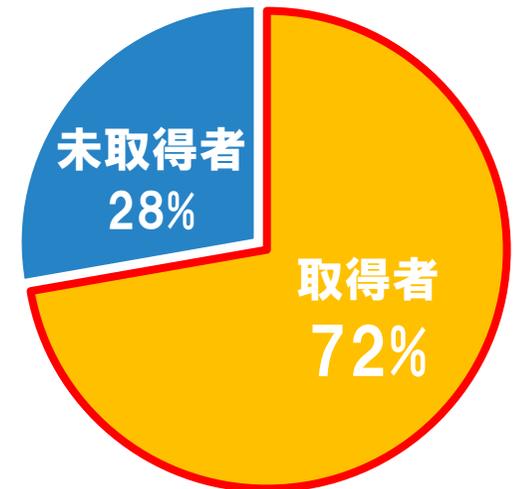
→電子申請を利用する方のマイナンバーカードの取得率を把握します。

- 各月の電子申請を利用した方の中で、マイナンバーカードの取得率の推移をみると、**増加傾向にあります**。また、令和6年2月の取得率は、「取得済み」の方は約83%、「未取得」の方は約17%であり、同年月の本市のマイナンバーカード交付状況と比較してみると、**取得割合が若干高い傾向**があります。

電子申請利用者取得率の推移



マイナンバーカード交付状況

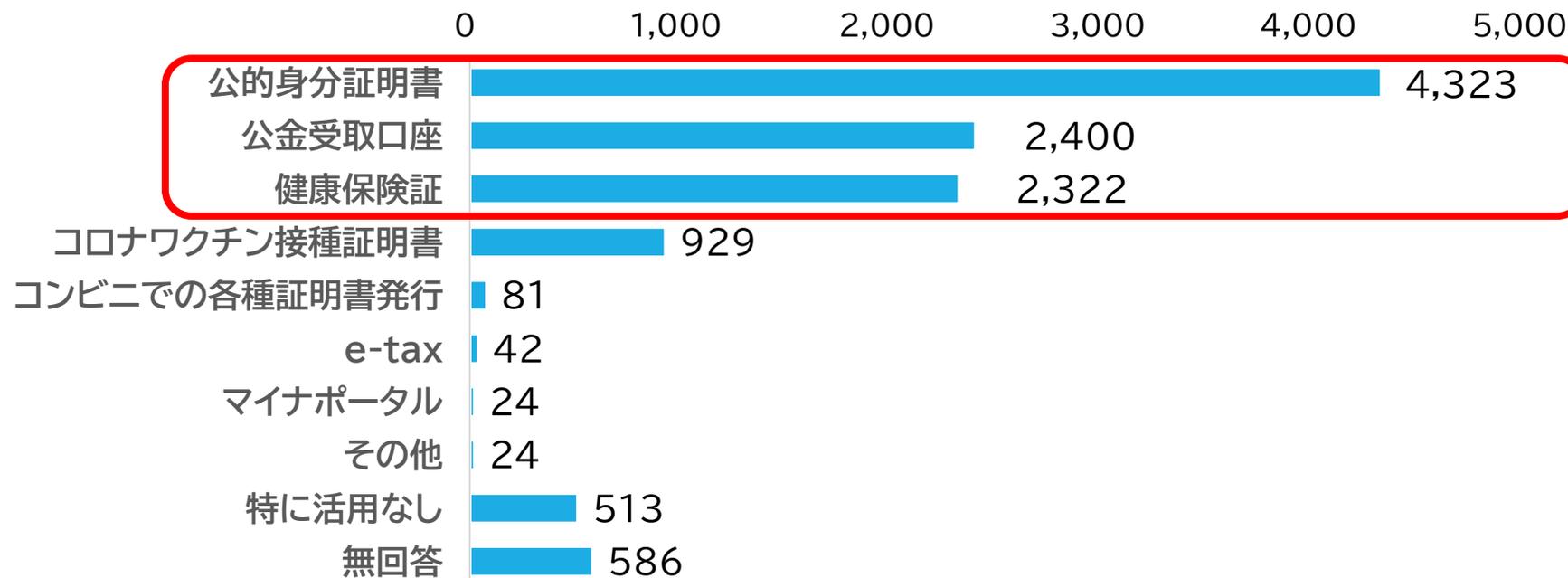


Q3. マイナンバーカードをどのように活用していますか？ ※複数選択可能

→取得者（6,622人）の電子申請時点における活用方法を把握します。

- ・**公的身分証明書**として活用されているのが一番多く、健康保険証の利用登録や公金受取口座の登録でも活用されています。
- ・その他では、マイナポイントの獲得やふるさと納税、**職場の入館証**等があげられています。

活用方法(人数)

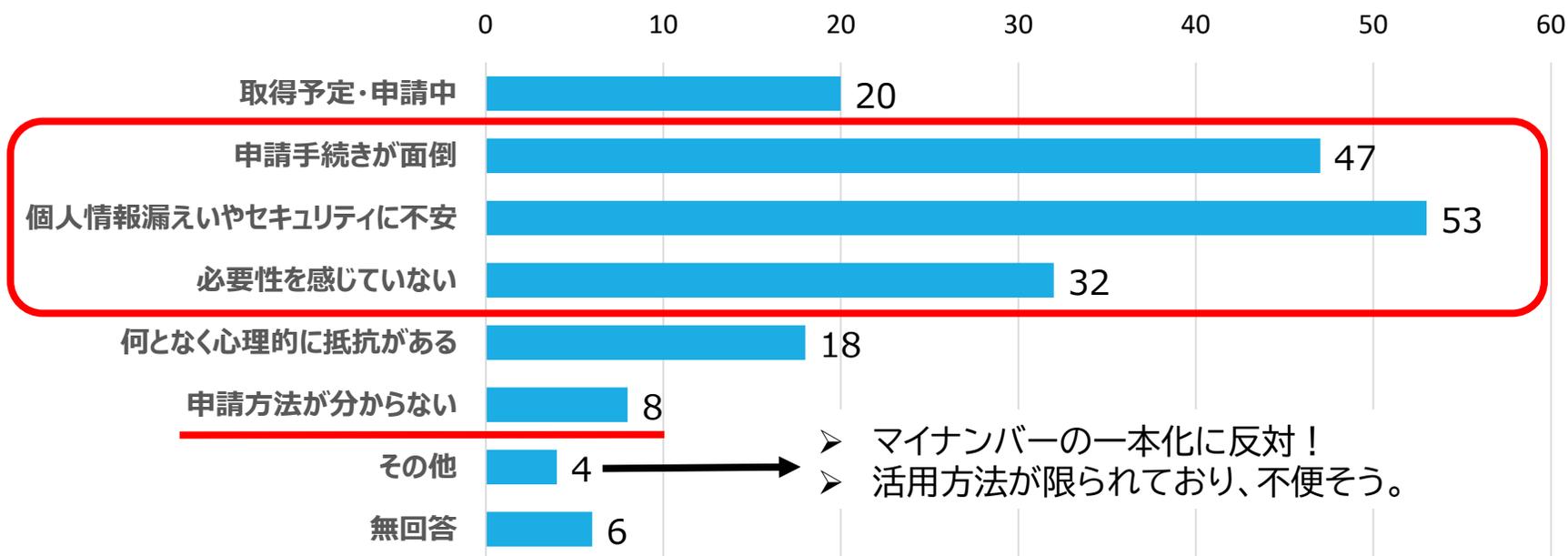


Q4. マイナンバーカードを取得していない方は、その主な理由を一つ教えてください。

→令和6年1月・2月の電子申請時点の未取得者(188人)の理由を把握します。

- 取得していない主な理由は、取得予定・申請中を除いて、**「申請手続きが面倒」・「個人情報漏えいやセキュリティに不安」・「必要性を感じていない」が上位**となっています。

取得しない主な理由(人数)

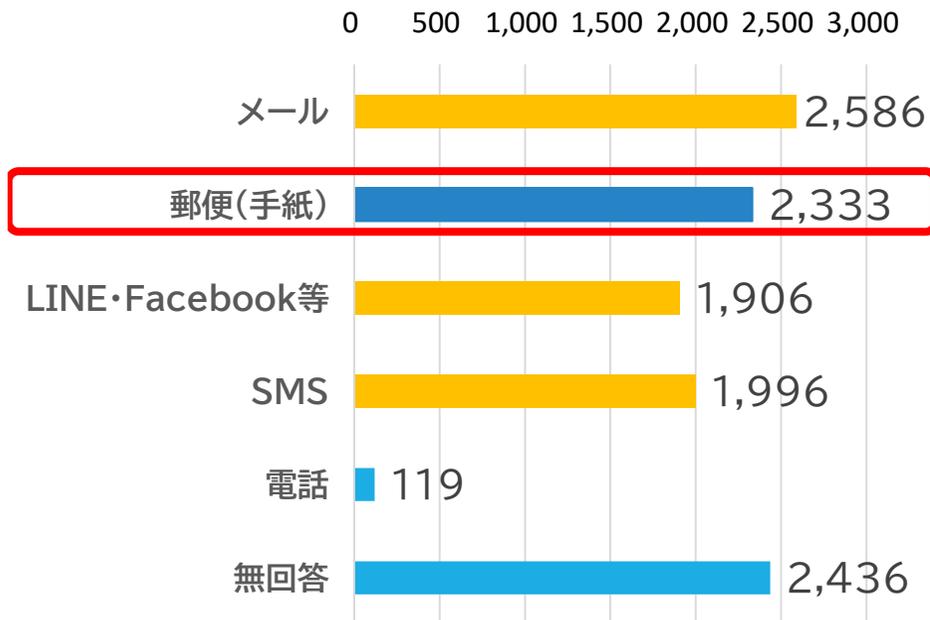


Q5. 本市からの通知方法として、一番良いと思う伝達方法を教えてください。

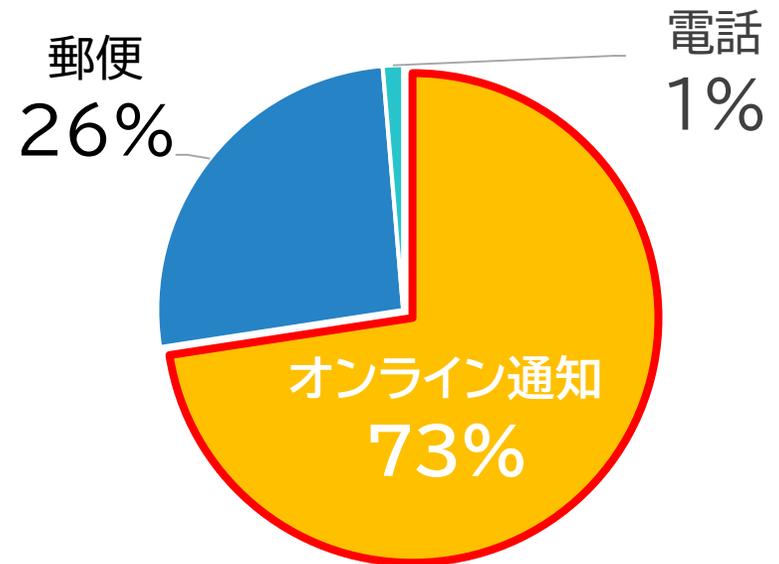
→各種オンライン通知が可能の中、郵送希望の割合を把握します。

- ・Eメール、Gメール、Webメール等のメール希望が一番多く、**郵便(手紙)希望は二番目**となっています。
- ・郵便(手紙)希望の割合が約26%なのに対して、メール、LINE・Facebook等、SMSの**オンライン通知希望の割合は、約73%**を占めています。

一番良いと思う伝達方法(人数)



一番良い伝達方法割合

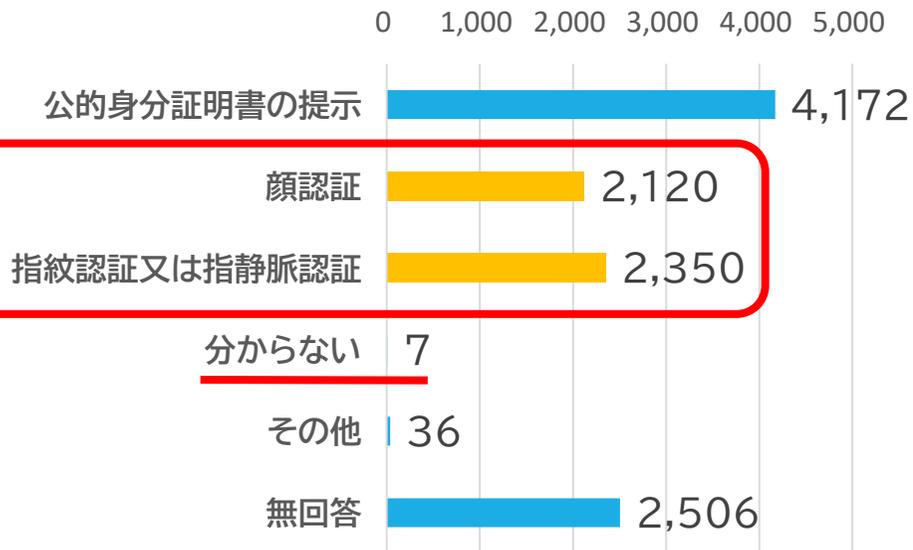


Q6. 窓口等における個人認証として、一番良いと思う認証方法を教えてください。

→様々なデジタル化が進む中、生体認証の受容性を把握します。

- 窓口等における個人認証方法として、現在と同様に、公的身分証明書(マイナンバーカード・運転免許書等)による認証希望が一番多いが、顔認証・指紋認証・指静脈認証を合計すると、「**生体認証**」希望は、**約4割**を占めています。
- 「その他」では、各種個人認証の複数組み合わせや虹彩認証、スマホ認証等があげられています。
- 個人認証が「生体認証」となることで、**市民の方が「手ぶらで来庁」**できる可能性があります。

一番良いと思う認証方法(人数)



一番良いと思う認証方法割合

