

12 付録 アンケート結果

12-1 パソコンを利用した映像対話型電子申請・交付システムに関するアンケート

実証実験期間 平成 15 年 11 月～平成 16 年 2 月
アンケート実施期間 平成 16 年 2 月 21 日～29 日
対象 自宅モニタ及び一般モニタ
有効回答数 80

12-1-1 回答者の属性

(1) 年齢

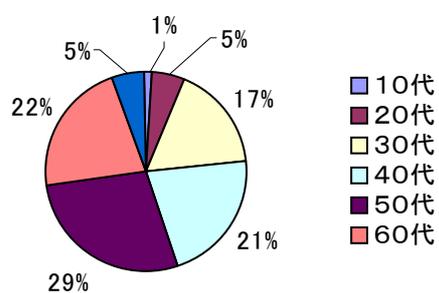


図 12-1-1 アンケート回答者の年齢

(2) 性別

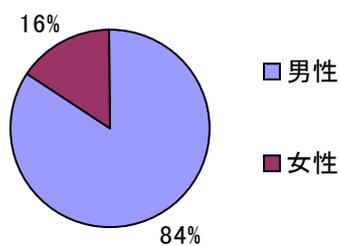


図 12-1-2 アンケート回答者の性別

(3) 職業

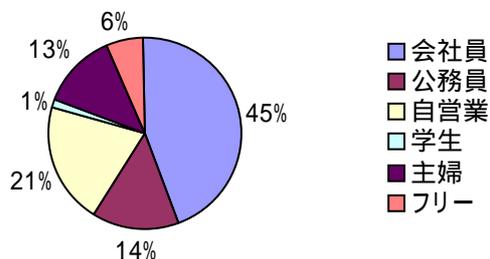


図 12-1-3 アンケート回答者の職業

(4) 自宅から市役所までの交通手段

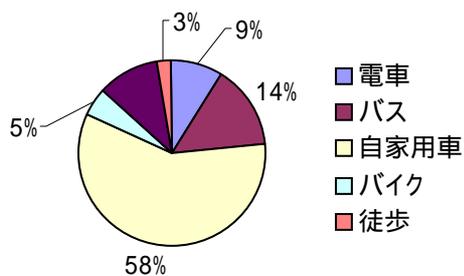


図 12-1-4 アンケート回答者の自宅から市役所までの交通手段

12-1-2 結果

- (1) 市役所に映像でつながなくても電子申請を行うことができるようになりましたが、これにより操作は簡単になりましたか？

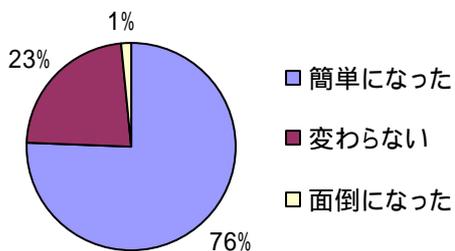


図 12-1-5 電子申請の操作について

- (2) 今年度の実験では、電子申請を行う際、自動的に住所や氏名等の欄が記入

されるようになりましたが、これによりセキュリティの不安を感じましたか？

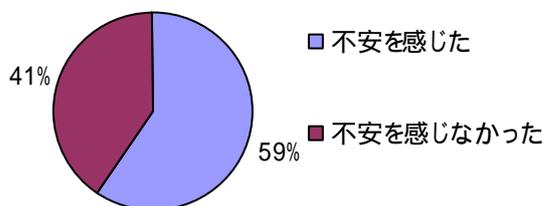


図 12-1-6 自動入力について

- (3) 今年度の実験では、行政相談を行う際、総合案内（市民の声室）を通さなくても直接、希望する担当課を呼び出すことができるようになりましたが、総合案内を通すことに比べて便利になったと思われませんか？

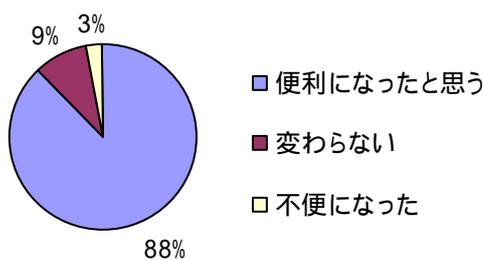


図 12-1-7 担当課の直接呼出について

- (4) 年度の実験では、電子申請・交付を行う際、操作を簡単にするために、パスワードの入力回数を減らしましたが、これによりセキュリティの不安を感じましたか？

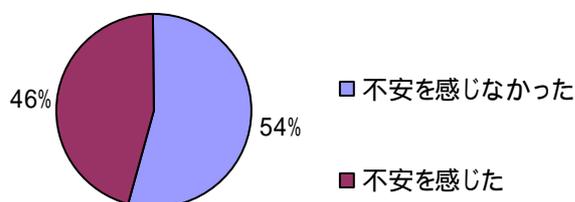


図 12-1-8パスワード入力回数について

- (5) 今年度の実験では、電子申請の受付時間を拡大しましたが、申請を 24 時

間行うことができることを便利だと思われませんか？



図 12-1-9 申請受付時間の拡大について

- (6) 今年度の実験では、2月8日(日)に休日実験を行いました。休日に証明書を受け取ることができることを便利だと思われませんか？

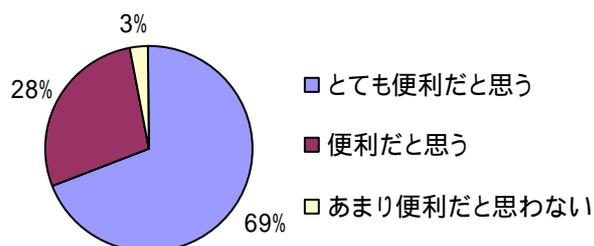


図 12-1-10 休日受付について

- (7) 実証実験では、映像を利用した電子申請等のサービスを提供しましたが、窓口へ行って市役所職員と対話(相談)することに比べ、カメラを通して映像で対話(相談)することに違和感を感じますか？

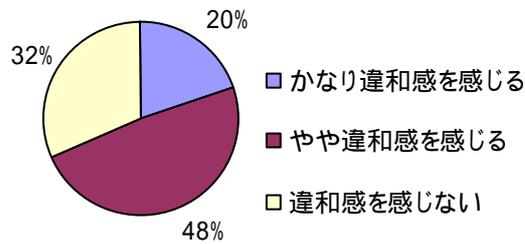


図 12-1-11 映像対話型のサービスについて

- (8) 従来の申請手続きのように市役所の窓口へ行くことに比べて、自宅または公民館等の端末から各種申請を行い、プリンタを利用して各種証明書が受け取れることを便利だと思われますか？

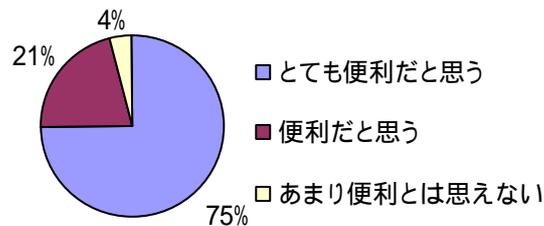


図 12-1-12 電子申請・交付について

- (9) 電子申請では、岡山市認証局の電子証明書による本人認証や、証明書の複製を防止する印刷技術等によりセキュリティ対策を行いましたが、安心して利用できましたか？

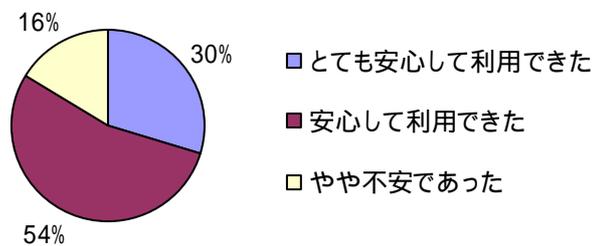


図 12-1-13 セキュリティについて

(10) 電子申請を行う際に、申請の記入方法が分からない場合には、市役所職員に代行して記入してもらえることを必要なサービスだと思いませんか？

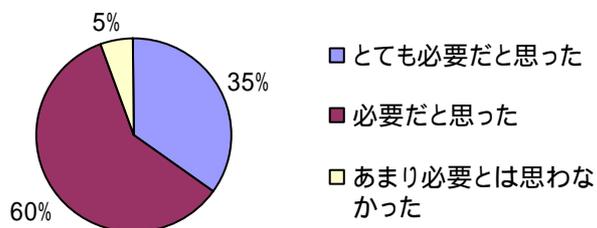


図 12-1-14 職員による代行記入について

(11) 実証実験として電子申請・交付等のサービスを提供してきましたが、今後も同様な内容で行政サービスとして提供される場合、利用されますか？

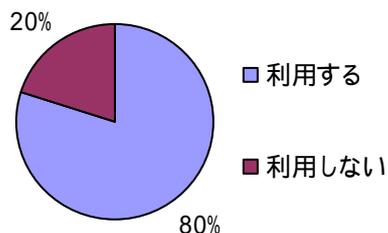


図 12-1-15 映像対話型総合案内

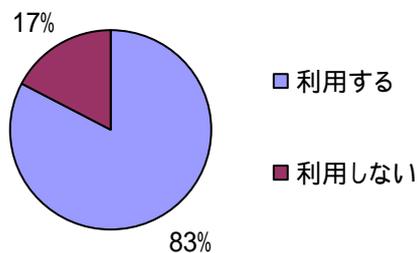


図 12-1-16 映像対話型電子申請・交付

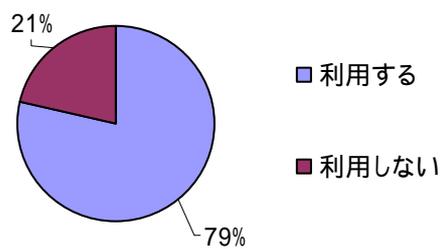


図 12-1-17 映像対話型行政相談

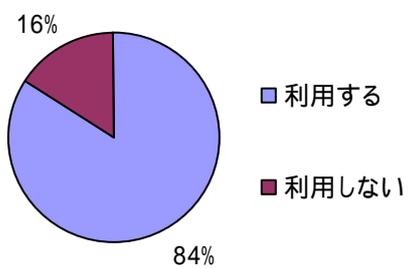


図 12-1-18 映像対話型ITヘルプ

12-2 テレビを利用した映像対話型電子申請・交付システムに関するアンケート

アンケート実施日 平成 16 年 3 月 1 日
対象 岡山市役所を訪れた一般市民
有効回答数 36

12-2-1 回答者の属性

(1) 年齢

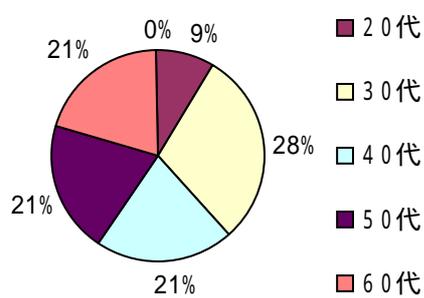


図 12-2-1 回答者の年齢

(2) 性別

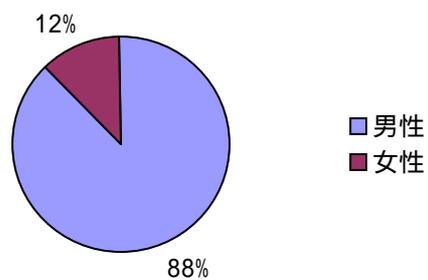


図 12-2-2 回答者の性別

(3) 職業

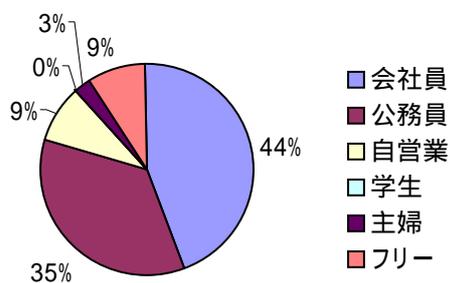


図 12-2-3 回答者の職業

(4) 自宅から市役所までの交通手段

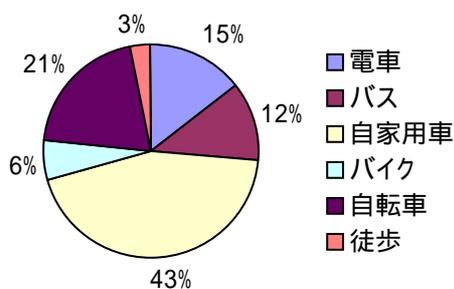


図 12-2-4 回答者の自宅から市役所までの交通手段

12-2-2 結果

- (1) テレビを使って相手の映像を表示しています。実際に対話した際の画質はをどのように感じましたか。

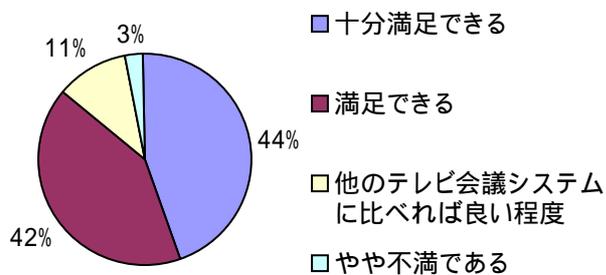


図 12-2-5 映像品質について

- (2) テレビに向かって市役所職員と映像で対話することは、通常の窓口で対話することに比べ違和感を覚えますか。

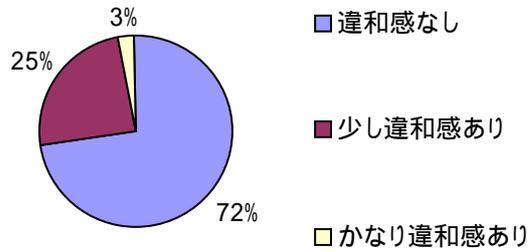


図 12-2-6 映像対話について

- (3) 電子申請を行う際に、申請の記入方法が分からない場合には、市役所職員側が申請を代行して記入してもらえることは必要だと感じますか。

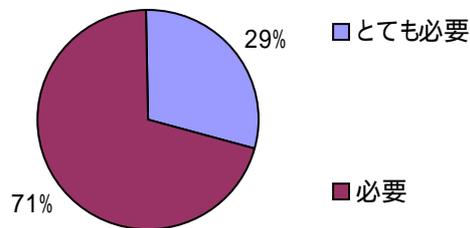


図 12-2-7 代行記入について

- (4) 各種証明書を市役所や自宅、公民館のほかに、こういった場所で受け取ることができたら便利だと感じますか。

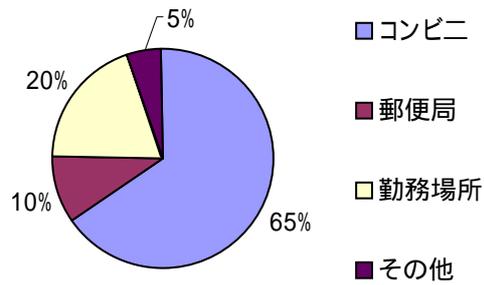


図 12-2-8 証明書交付について

- (5) 今年度の実証実験から、「Image Switch®」*1 という高度な偽造防止技術によってセキュリティを強化しました。このことについて、どのように感じましたか。

*1 Image Switch® : 独立行政法人国立印刷局の偽造防止技術の商標

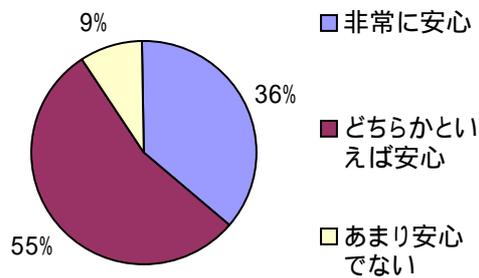


図 12-2-9 交付文書のセキュリティ強化について