

令和5年度  
デジタルサービスに関する利用者モニタリング

令和5年6月  
東久留米市

# 目次

## 1 概要

1. デジタルサービスに関する利用者モニタリングの概要	1
-----------------------------	---

## 2 グラフ

1. 利用したことがあるデジタルサービスの分野	2
-------------------------	---

2. 分野ごとの利用満足度	3
---------------	---

3. 新たなデジタルサービス導入の要望	7
---------------------	---

4. 新たに導入してほしいデジタルサービスの分野	8
--------------------------	---

## 3 ご意見・ご要望

1. 利用したことがあるデジタルサービスについてのご意見・ご要望	9
----------------------------------	---

2. 新たに導入してほしいデジタルサービスについてのご意見・ご要望	18
-----------------------------------	----

## デジタルサービスに関する利用者モニタリングの概要

### 調査の目的

市では、「お手間を取らせない市役所」の実現に向けて、市民の皆さまが利用しやすいデジタルサービスの提供を目指しています。本モニタリングでは、デジタルサービスを利用された方から日々ご意見等を伺い、定期的に回答結果を取りまとめることにより、市のデジタルサービスの改善につなげていくことを目的としています。

### 調査の方法

調査対象	東久留米市のデジタルサービスを利用された方
調査方法	専用アンケートフォームへの回答（インターネット回答）
対象期間	令和5年3月下旬から令和5年5月末までの回答結果の取りまとめ

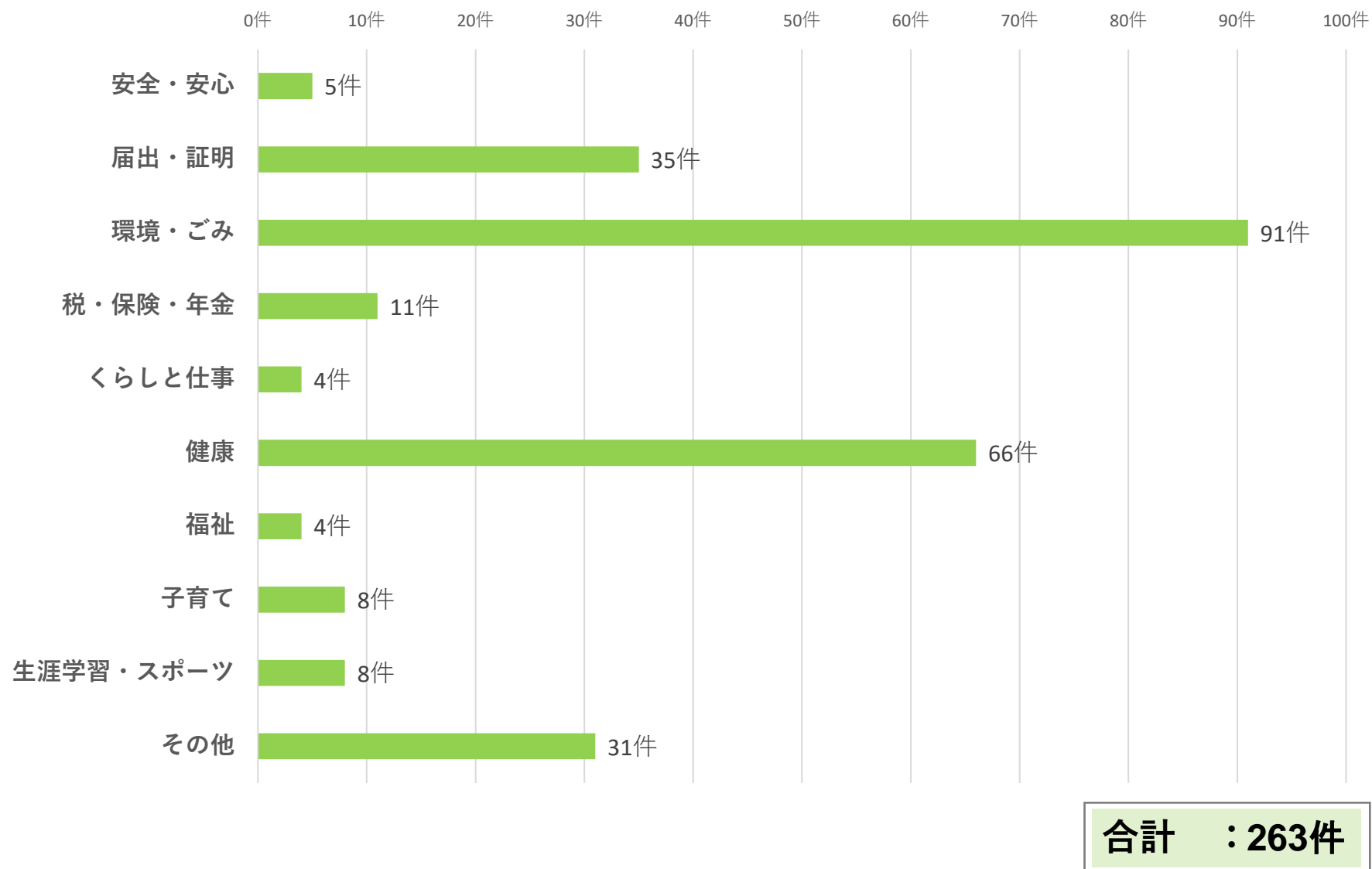
### 回答状況

回答数 224件

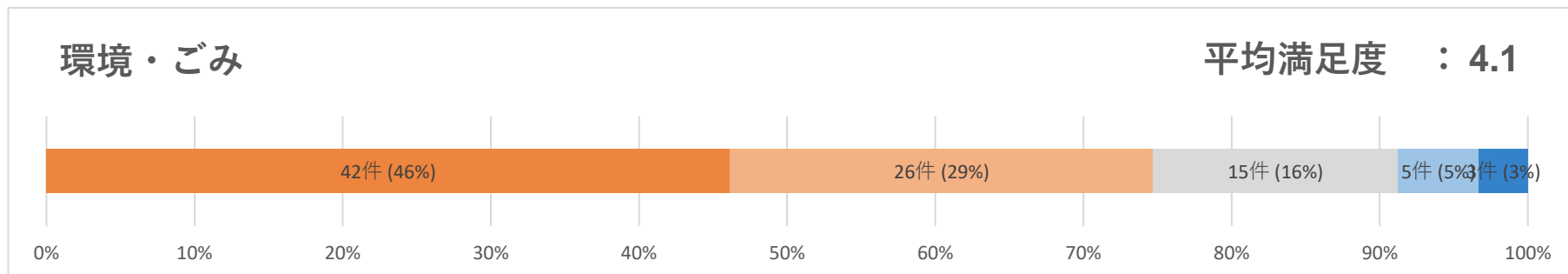
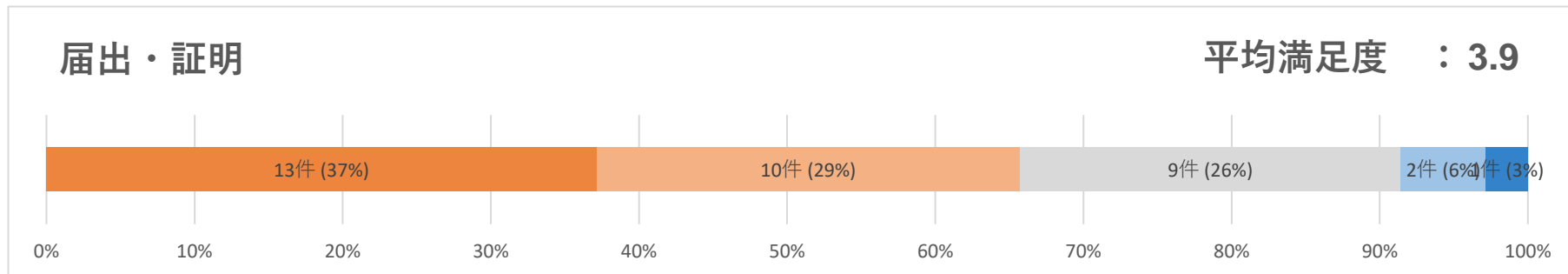
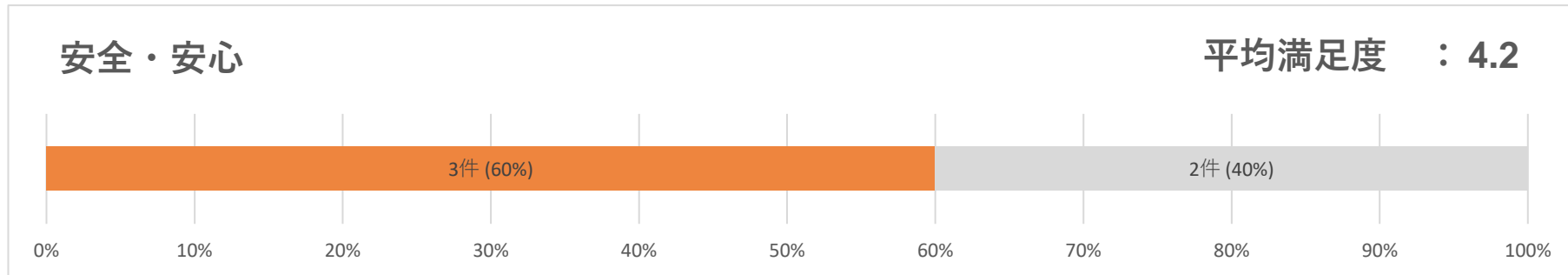
### 留意事項

- ・本調査は、同一の方が複数回答することが可能です。
- ・分野の選択は、回答者によって異なる場合があります。

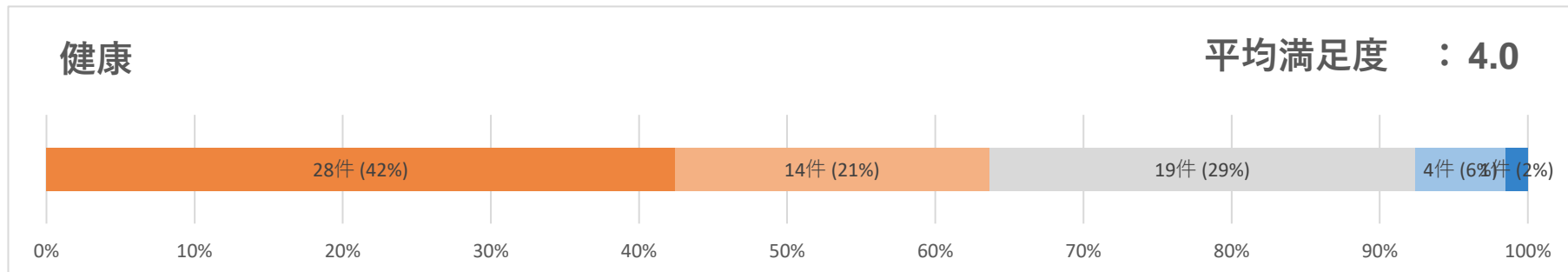
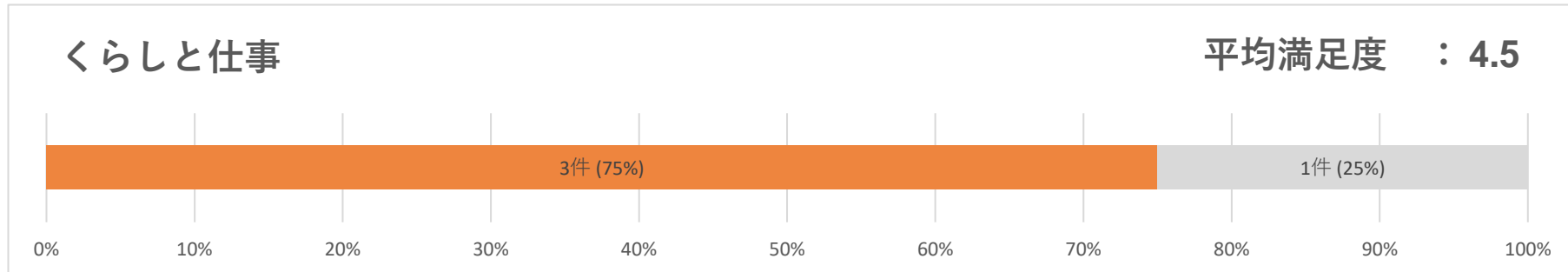
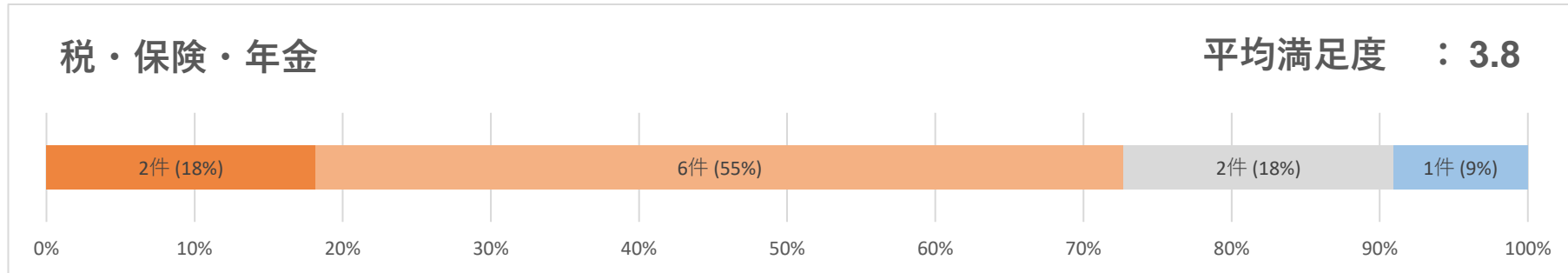
## 利用したことがあるデジタルサービスの分野



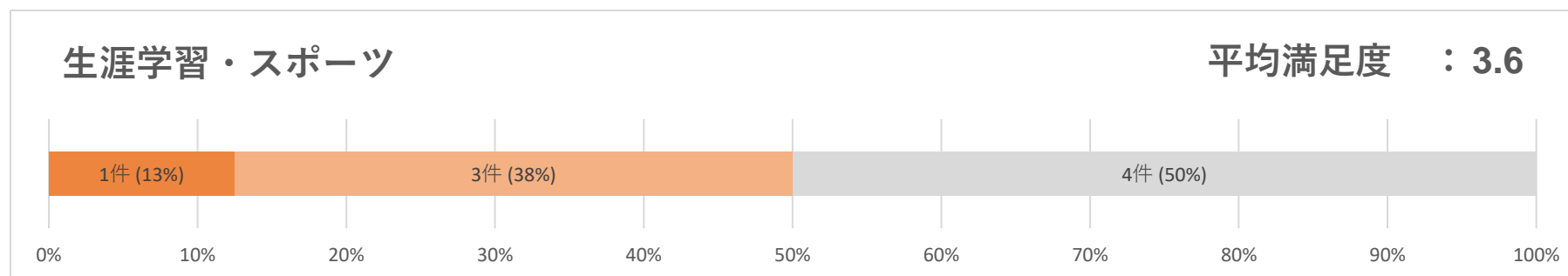
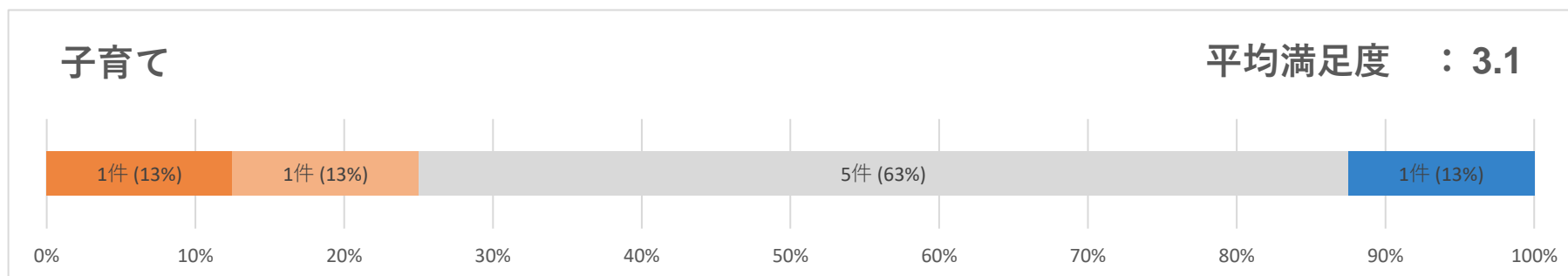
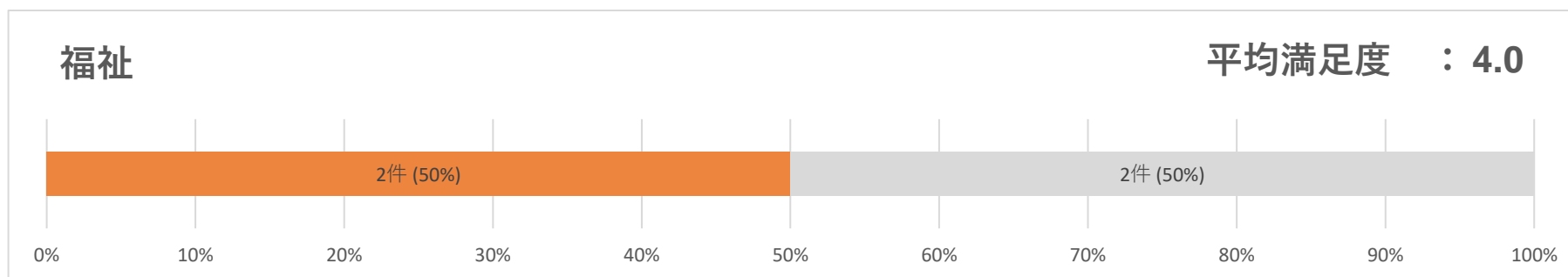
## 分野ごとの利用満足度



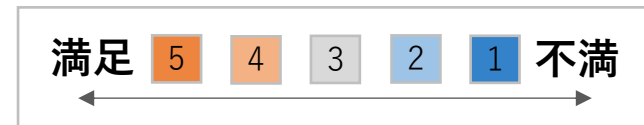
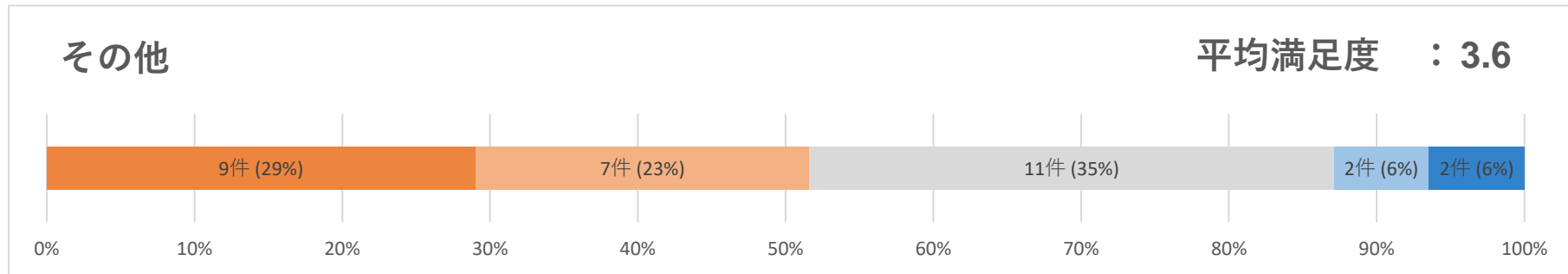
## 分野ごとの利用満足度



## 分野ごとの利用満足度

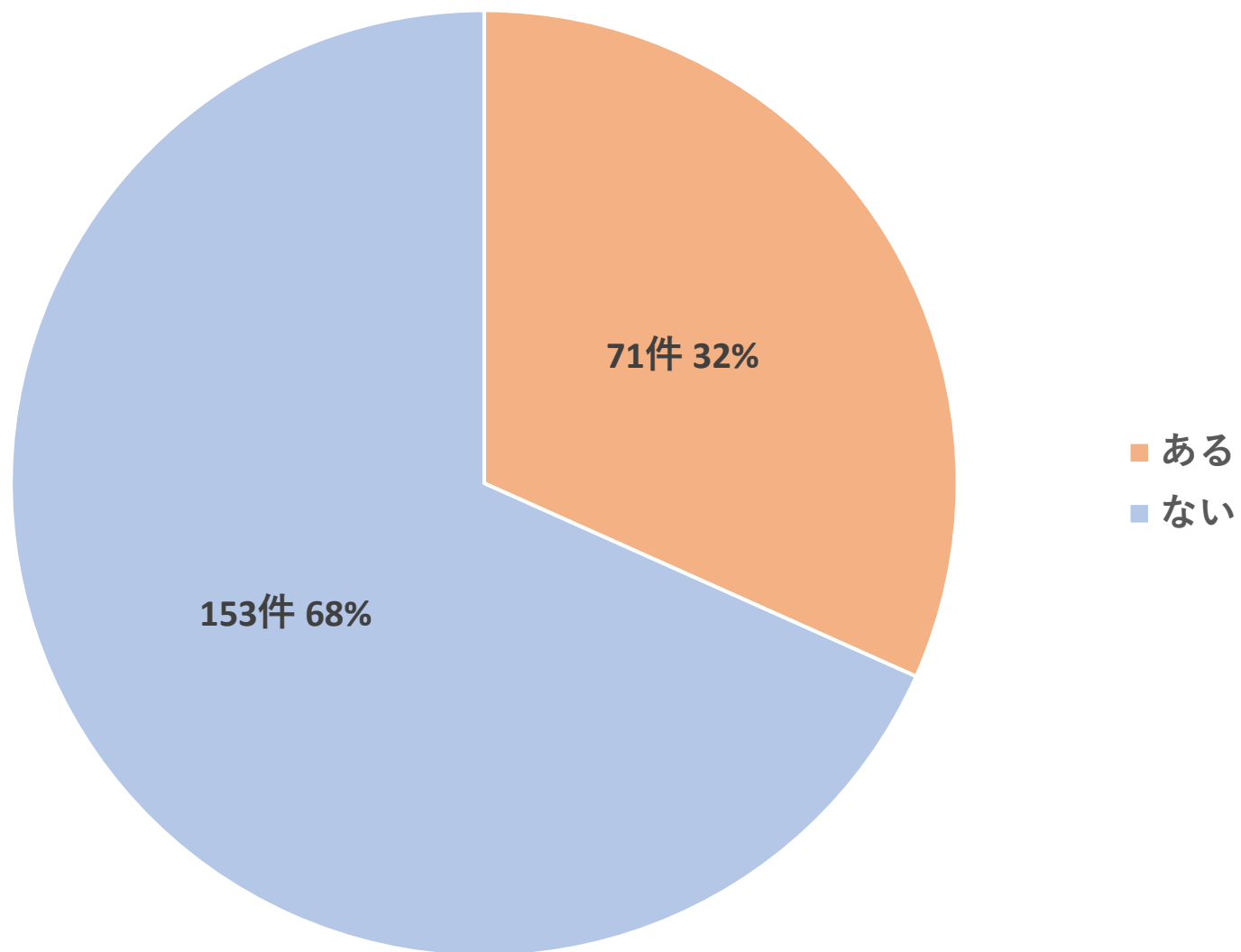


## 分野ごとの利用満足度

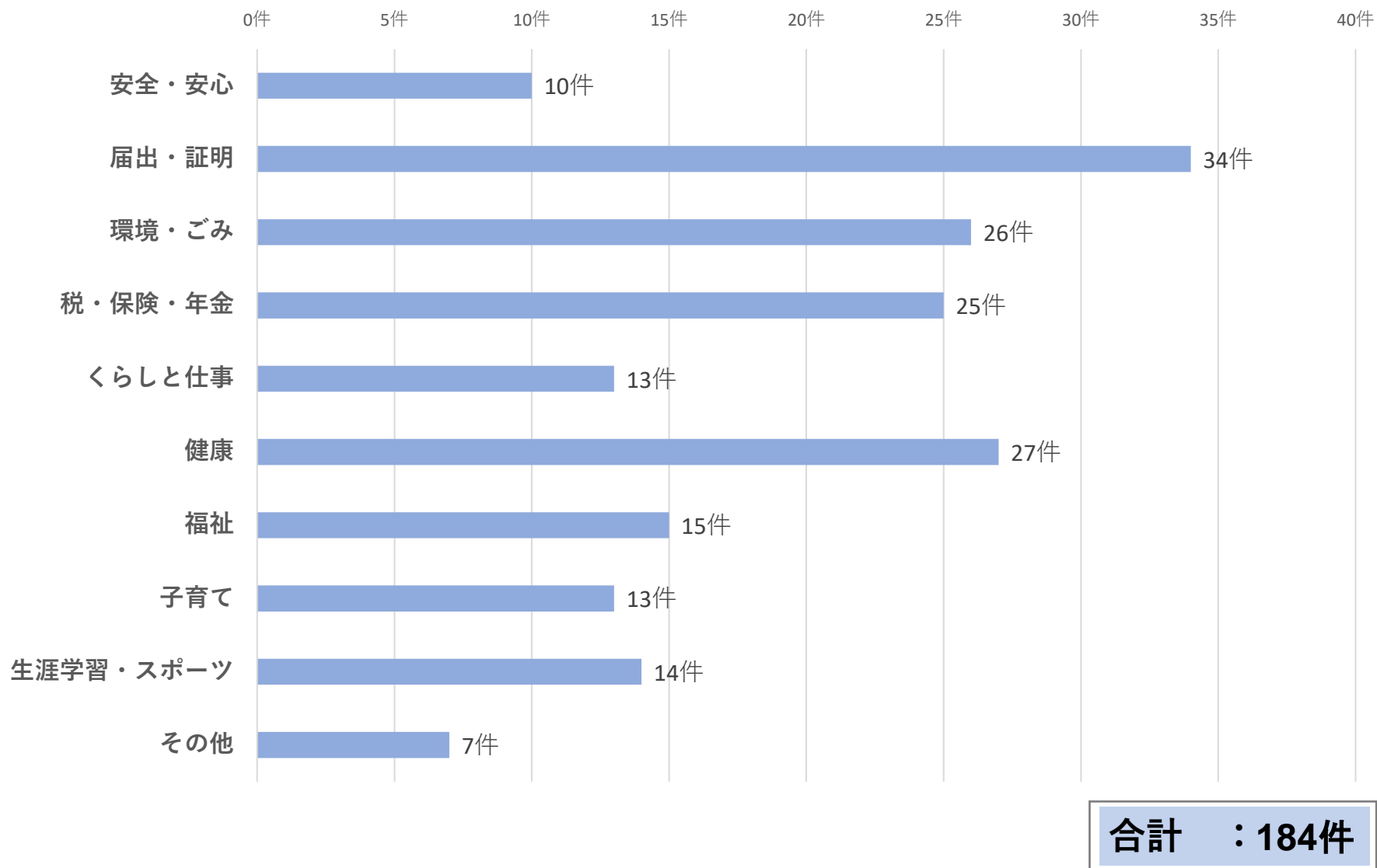




## 新たなデジタルサービス導入の要望



## 新たに導入してほしいデジタルサービスの分野



## 利用したことがあるデジタルサービスについてのご意見・ご要望

利用したことがあるデジタルサービスのサービス名・手続き名	利用したことがあるデジタルサービスに対してのご意見・ご要望
2023年春接種券申請	入力例をはっきりわかりやすくしてほしい
2023年新型コロナウイルスワクチン春夏接種券申請	まずは接種に関する事務の方々には大変ご尽力いただきありがとうございます。私は申請入力そのものは簡単でした。ただ私が4回目を昨年2022年の秋に打った時、まず東京都のサイトで基礎疾患有りを申告しないと接種券が送られず、今回も基礎疾患有りの記録が市役所さんには残っていないのか、自分で再度基礎疾患有りの申告をしなければ5回目の接種券が送られてこないようでしたので、自分で申告しないと毎回ダメなのかな？とってしまいました。同年代の他の市町村の友人はすでに5回目を昨年末に打っている人がほとんどで、この春には6回目を打たれる方ばかりなので、東久留米市サンはあくまで自己申告しないといけないのでしょうか？
がん検診申込	楽だけど慣れるのに大変
くるぶーの申し込み	同乗者の登録に、妊婦という選択肢しかなかったので、「同乗者」という項目も欲しかった。
くるめっこナビ	動作が遅い 必要性が不明
くるめっこナビ 固定資産税	東久留米の医療機関が調べられて便利 浅間町は医療機関が無いので、自宅現在地から近い近隣の市(西東京市や新座市)の医療機関も検索できたらもっと便利だと思います
ゴミの種類分け	表になっていてわかりやすかった

## 利用したことがあるデジタルサービスについてのご意見・ご要望

利用したことがあるデジタルサービスのサービス名・手続き名	利用したことがあるデジタルサービスに対してのご意見・ご要望
ゴミ収集	<p>・粗大ごみの申し込みを利用したが、webページ内の表現が誤解を生む表現が多い。</p> <p>例)  <a href="https://www.city.higashikurume.lg.jp/kurashi/kankyo/shigen/1018615.html">https://www.city.higashikurume.lg.jp/kurashi/kankyo/shigen/1018615.html</a>            3 粗大ごみ処理券を貼る            粗大ごみ処理券に「氏名と申込日」または「受付番号と申込日」を記入し、品目ごとに確認しやすいところに貼ってください。            ↓            文章内は「受付番号と申込日」とあるが画像の「粗大ごみ処理券」内では「収集日」を記載するようになっている。            フォーム内では申し込みを実施した日を「申込日」としており、処理券に「申込日」を記載するのか「収集日」を記載するのか不明。            同様の誤解を生む表現が、ゴミ収集だけでなくサイト内で多い。最低ラインの校正・校閲を入れた方がよいのでは。</p> <p>・必要ページにたどり着きにくく導線が考えられていないため時間ばかりかかる。</p> <p>・粗大ごみの申し込みフォームは、送信完了時のメール内に最低限「申込日」「受付番号」「収集日」「収集予約をした物品名と数」が必要では。            もしくは申請状況の確認をweb上でできるようにするべきかと。            webページで申し込みをしているのにその履歴を追えず「申し込んだ内容は自分でメモしてください」は意味が分からない。            DXを進めたいのはわかるが形だけ進めているようにしか見えず利便性が上がっていないのでは。</p>
ごみ対策課 粗大ごみ申込み	<p>これまで粗大ごみの予約申し込みは、電話での申し込みだったので、時間帯も制限され、また電話代がかかった。また、氏名を漢字で伝えるなど、とても面倒だったが、ネット申込であれば、こちらの都合で予約でき、また費用もかからず、時間もかからないためとてもよかった。</p>
コロナワクチン	ウェブ申し込み出来るところが良い
コロナワクチン	電話対応が丁寧で早かった。
コロナワクチン	日付の入力のときに、日付の出ている画面が下の方にあるとスマホの大きさによっては文字入力と被って操作しにくいことがある
コロナワクチン	入力項目が多い
コロナワクチン医療従事者用申請	結構簡単に悩まず入力しやすい画面設計だった

## 利用したことがあるデジタルサービスについてのご意見・ご要望

利用したことがあるデジタルサービスのサービス名・手続き名	利用したことがあるデジタルサービスに対してのご意見・ご要望
コロナワクチン接種券交付申請	わたしは、基礎疾患はないのですがある方のところに住所を記入することになり入力時戸惑いました。戸惑わずに入力できればよりよいと思います。
コロナワクチン接種券申請	入力が解りやすく良かった
コロナワクチン接種券発行	入力に手間がかかる
コロナワクチン接種申し込み	手数は必要だったが、スマートに申し込みできた。
コンビニでの住民票発行	マイナンバー記載の住民票を発行できないのが不便だった
コンビニで印鑑証明書と住民票を出力した	行政サービスのメニューが探せずに、キーワードで「印鑑」とうち、行政サービスのメニューにいきました。また1枚ずつしか印刷できずに、今回は3枚出力したかったのだが、キーワード検索、必要な書類の選択、印刷の手順を3回繰り返し、大変不便でした。 これは国が管理しているシステムかと思いますが、早急な改善をお願いしたいです。
マイナンバー・軽自動車の税金・年金・健康保険・弁護士相談・接種券	目的の物が探しづらい
マイナンバーカード発行申請、粗大ゴミ申込み	マイナンバーカードについては発行をもっと早くしていただきたいです。
マイナンバー申請	簡単だった
ワクチン申込み	説明が分かりやすくよかったと思う
ワクチン接種	高齢の親にはデジタルサービスは難しい。
ワクチン接種に関して	手元に必要な書類等が揃っていればスムーズに進めることができる。
ワクチン接種券の申請	スマホから簡単に申請依頼ができました
愛犬の死亡届	わざわざ行かなくてよかったです。
胃がん検診、粗大ゴミ、骨粗鬆症検診	申し込み期間をもう少し早くして欲しい。
胃がん検診申し込み	以前は往復はがきを購入して申し込みしていましたが便利になり有難く思います。
印鑑証明	コンビニで出来るので助かった。
火葬費用請求	直接行くのが大変なので良かった
確定申告 マイナポイント	書類の郵送でやり取りするのではなく、履歴が残るので、紙を減らせる。（地球環境にやさしい）
金額、手続きなど	ゴミ問題で、業者を紹介してくれましたが、料金が高すぎて驚きました。
撮影等施設利用申請	今後記入が増えていく際に改善点が出てくると予想されますが、現状は特にありません。 しいてあげると、車両や人数はどうしても誤差が出てきてしまうため、柔軟にご対応いただけますと助かります。

## 利用したことがあるデジタルサービスについてのご意見・ご要望

利用したことがあるデジタルサービスのサービス名・手続き名	利用したことがあるデジタルサービスに対してのご意見・ご要望
撮影等実績報告	月末まとめてではなく、その都度入力、修正が可能ですと助かります。
住民票	近所の南部地域センターで手続きできることが多くて助かる
新型コロナウイルス ワクチン接種券交付申込	直感的にスムーズに操作ができた点がよかった。
新型コロナウイルスワクチン6回目接種券交付申請	入力に特段手間はかからなかった
新型コロナウイルスワクチン春夏接種券申請受付 (基礎疾患等)	わかりやすく直ぐに申請できました。後、対応が早ければ、ありがたいです。
新型コロナウイルスワクチン接種券郵送依頼	新型コロナウイルスワクチン接種券の郵送依頼のみの利用ですが、迷う事なく出来ました。
新型コロナウイルスワクチン5年春開始接種の接種券交付	初めて利用して時間がかかった
新型コロナウイルスワクチン申し込み	分かりにくい
新型コロナウイルスワクチン接種券申請	今回PCで申請しました。わかりやすかったと思います。
新型コロナウイルスワクチン接種券申請	自分の物には不便を感じませんが両親は全くできないので代わりに行います
新型コロナウイルスワクチン接種券申請	市区町村により申請しなくとも必要な方へ新型コロナウイルスワクチン接種券が届くのに、東久留米市はなぜ申請の手間があるのでしょうか。また、検診についても、毎年全員対象に行っている市区町村があるのに対し東久留米市はなぜ全員ではないのでしょうか。多額な市民税を払っていると思っていますが、他の市区町村との格差を感じます。市民のことをどのように考えて対応しているのか不信感を抱きます。改善してください。
新型コロナウイルスワクチン予防接種申し込み	簡単に申し込みができて良かった
新型コロナウイルスワクチン予防接種申込	分かりやすく時間がかかからない。
申し込み	24時間利用できるのが良い
接種券	わかりやすい。
粗大ゴミ	<p>受付メールおよび確認サイトにログインしても申し込んだ品目が確認できず、どの項目で申し込んだのかわからないのが非常に不便です。</p> <p>また処理券を別途購入しなければならないのだが取り扱い点が少なすぎる上に西東京市などの境にあると近くにコンビニがあっても買えない方困るので、近隣の市とは相互に取り扱うか、共通化するなどにしてほしい。もしくはインターネットで支払いまでできる方が好ましいです。</p> <p>品目の選択ももう少し説明が無いとどんなものかわからないので、図や文を多くしてほしい。</p> <p>それでも電話などせずに夜でも申し込めるのは助かります。</p>

## 利用したことがあるデジタルサービスについてのご意見・ご要望

利用したことがあるデジタルサービスのサービス名・手続き名	利用したことがあるデジタルサービスに対してのご意見・ご要望
粗大ごみ	<p>申込み後の受付メールで内容の確認をしたら受付受理(番号)だけでした。あとは取消画面に行くだけ。日付や申込金額の表示もして欲しい。日付が不安で確認したのに、なんのための確認画面か不明です。</p>
粗大ゴミ	<p>粗大ゴミ回収申込みが、オンラインでできるようになり大変便利です。ありがとうございます。申込み内容が受付メール、またはWEB上で確認できるようになるとさらによいです。</p>
粗大ゴミ	<p>品物の選択画面が見づらい</p>
粗大ゴミ コロナワクチン申込み	<p>粗大ゴミいつでも申込みできて良かった。電話が繋がらずイライラしていた。</p>
粗大ゴミ 回収 申込み	<p>既にサービス利用の経験者の場合、氏名と郵便番号の入力のみで、その他の住所情報の入力は省略できると助かります。</p>
粗大ごみ 身体障害者に関する申請	<p>証明書に関することは電話で丁寧に教えて頂き、スムーズに手続きが行えました。ごみの分別や粗大ごみは詳細まではわからないこともあるので、例として挙げられている粗大ごみの種類を増やしていただくと助かります。</p>
粗大ゴミインターネット申し込み	<p>電話だと、収集まで時間がかかり、家の中にゴミを保管しておくのが大変でしたが、ネットで申し込むと最短で小見出しできるので、とても快適になりました。</p>
粗大ごみの回収申し込み、図書館の予約	<p>粗大ごみについて、品目の選択（検索）がもう少しスムーズになると嬉しいです</p>
粗大ゴミの申し込み	<p>1件目と2件目の境がわかりにくい。</p>
粗大ゴミの申し込み	<p>ゴミの種類を探すのに1つひとつ項目を読まないとならず、探すのが大変。</p>
粗大ごみの申し込み	<p>すべてを入力をしないと回収日がわかりにくいので、先に分かるようにしてほしい。最速がすぐ次の水曜になるのか、もう1週後の水曜になるのかによって変わることもあるので</p>
粗大ゴミの申し込み	<p>時間に縛られずに申し込みができるのがとてもよかった</p>
粗大ゴミの申し込み	<p>電話で申し込むと、繋がらない場合や、連絡可能時間に限りがあったが、ネットで申し込めるのはとても楽になった。プライバシーの観点から明記していない旨は理解したが、それでも申し込み内容をリプライして欲しいと思う。</p>
粗大ゴミの申請、手続き	<p>時間を気にする事なく、粗大ゴミの申請、手続きが出来るので便利だった。</p>
粗大ゴミ回収の申込	<p>手軽でよい</p>

## 利用したことがあるデジタルサービスについてのご意見・ご要望

利用したことがあるデジタルサービスのサービス名・手続き名	利用したことがあるデジタルサービスに対してのご意見・ご要望
粗大ごみ回収依頼	電話口では混雑して繋がらなかったためwebで簡単にできて良かった。
粗大ごみ回収申し込み	インターネット受付でありながら、申請内容の照会がネットでできないなんておかしい。23区に住んでいた頃はそんなことなかった。 これではきちんと申請できたか確認することができない。電話で照会するのは本末転倒では？インターネット受付の意味をよく考えてほしい。日中は仕事で電話する時間は中々取れません。色々な部分で23区と格差があってこれが多摩格差かと住んでみて実感しました。そもそも木曜日しか回収日指定できないのも不満。 ただ、すぐに予約を取れたのは良かった。
粗大ゴミ回収申し込み	ネットで粗大ゴミ回収依頼ができるのは時間と場所を選ばずに便利だが、全ての品が出来るわけではないのが残念。
粗大ゴミ回収申し込み	分別辞典に画像例があるとより安心して使えます。
粗大ごみ受付	24時間受付してもらえるところが良かった。最後の合計欄に何か入力が必要か迷った。迷わず進めるよう改善してほしい。
粗大ゴミ収集	以前電話で申し訳したが、待たされたので、ネットで申し込み出来て便利でした
粗大ゴミ収集	粗大ゴミの申し込みがインターネットフォームで簡単に出来る点がとても良いです。フォームもある程度自動入力なので間違えることもあまりなく、助かります。粗大ごみでに限らずですが、ゴミの検索機能なども分かりやすく、新しく越してきた者としてはありがたいです。 ゴミ分別の検索機能への希望としては、ヒットする単語の幅が増えると大変ありがたいです（例えば以前の自治体ではプラも全て可燃ゴミでしたので、引っ越してきた当初、ポテトチップスの袋はアルミ箔があるけどプラで問題ないか不安になりました。デジタルというよりはゴミ分別の話なので意図が違っていただけです。）



## 利用したことがあるデジタルサービスについてのご意見・ご要望

利用したことがあるデジタルサービスのサービス名・手続き名	利用したことがあるデジタルサービスに対してのご意見・ご要望
粗大ごみ収集の申し込み	<p>・ウェブで申し込めるようになってとても良い！</p> <p>・品目の選択は使いにくい。自分が探しているものの名前と、「それがどのジャンルなのか」という情報を知っている前提のUIになっている。ジャンルごとにジャンプできるわけではないのでただのアイウエオ順のほうが探しやすい。</p> <p>・申込内容がウェブでもメールでも確認できないのが不便。届いたメールにもその先の照会画面にも知りたい情報がないので、何のためにメールアドレスを入力したのか疑問。個人情報流出対策とあるが、ユーザが自分で入力したメールアドレスに送るわけで、そこは利用者の責任。入力欄にメールアドレスがあれば、利用者は当然申し込んだ内容がメールに届くことを期待するので完了画面でいちいち印刷用の画面を出す人はいないと思う、だいたいスマホだし。個人情報は集めないことが最もリスクが低く、今の用途であればメールアドレスを収集しないほうが良いと感じる。</p> <p>webでできるのは助かるのもっと使いやすくなるとさらに良いです、よろしくお願いします。</p>
粗大ごみ収集申し込み	シールを貼って出すのが手間であると同時にシールはがしの悪戯が心配。別の方法で支払いができないか。
粗大ゴミ収集申込	住所が自動入力される、電話番号入力の時番号の打ちやすいキーボードになるのが特に良かったですが全体的にめっちゃくちゃ使いやすくて最高です
粗大ゴミ処理申し込み	ゴミ処理券には収集日を記入欄について、ホームページでは申込み日を記入するようになっており、不明瞭です。
粗大ごみ処理申込	粗大ごみの品目を選択する際、非常に見づらく分かりにくかった。もう少し改善してもらえると大変助かる。
粗大ゴミ申し込み	いつでも申し込みができるところがよかったです。
粗大ごみ申し込み	雨の日の粗大ごみの出し方、布団などの布類はぬらさないようにするのか
粗大ごみ申し込み	<p>最短の収集日で予定していたが、翌週になった。</p> <p>大きいものを出すために、二階から一階に下ろすなど前日から準備が必要なので、品目記入の前に収集日がわかるようにした方がよいのでは？</p> <p>あるいは、何月何日は一杯です、など。</p>
粗大ゴミ申し込み	電話しなくても申し込めるようになったことは良いが、品目がないものもあるので、結局電話しなくてはならなかった。品目を増やしてもらえともっと便利です。
粗大ごみ申し込み	電話と異なり時間を選ばず申し込めるので便利でした。
粗大ごみ申し込み、コロナワクチン申し込み	時間を気にせず、手続きができるところが良いと思います

## 利用したことがあるデジタルサービスについてのご意見・ご要望

利用したことがあるデジタルサービスの サービス名・手続き名	利用したことがあるデジタルサービスに対してのご意見・ご要望
粗大ごみ申込	<p>インターネット申し込みができるようになったのは助かるが、申込内容がメールで送信されず、また自動返信メールに記載されたURLにアクセスしても確認できない。板橋区、江東区でも同様のサービスを使用していたが、申し込み内容がメールもしくはオンライン上で確認できる。この手のサービスはオンライン/メールでの確認が可能であることが一般的なので、粗大ごみ回収申込後の画面はすぐに閉じてしまった。誤って閉じてしまう人もいるだろう。電話でのみ内容の確認ができるとなると、日中仕事をしている人はなかなか確認できないし、インターネットの利便性が生かされていない。個人情報を入力した誤ったメールアドレスに送信してしまうことによる個人情報漏洩は、他区では対策がとられていて問題がない（申込サイトでメールアドレスを入力すると粗大ごみ手続きURLの案内が届いてて手続きを進められるので、誤入力の心配がない）。申込内容を電話で確認する人・できる人は、オンライン上で確認したい人の一部だと思うので、問合せ数以上の需要があるかと思う。他の自治体から転入してきた人は特に不便に感じるでしょう。ご検討ください。</p> <p>また別件ですが、市役所HPにて土曜夜間開庁の時間を調べようとするとき、どこにあるかわからず毎度苦労します。もう少し直感的に操作できるウェブデザインにしていきたいです。</p>
粗大ゴミ申込	<p>自分の都合の良い時にできるので助かる。 電話になかなか出してもらえず待たされることもない。</p>
粗大ゴミ申込	粗大ゴミのインターネット申込ができるようになって良かったと思います。支払いもオンラインでできると、より便利でだと思います
粗大ゴミ申込み	以前は電話申込みしかなく、電話が繋がらないなどの不便さを感じていたが、今はネット申込みができるようになり、電話待ちがない上、夜間・休日でも申込みができるようになったため、とても便利になったと思う。市政のデジタル化は大変ありがたい。
粗大ゴミ申込み	休日に申請が可能で、収集日を選べるのが良かった。申請後に送られてくるメールに選択した収集日が記載されるようにしてほしい。
粗大ゴミ申込み	分かりやすくすぐできた
粗大ごみ申込み、マイナンバーカード関連	粗大ごみ申込みは手軽にできて、ありがたいです。
粗大ゴミ予約	予約日付けと内容をnoreplyメールに記載してください。
葬祭費支給	休日に自宅で出来て良かった。
葬祭費用	すまほで簡単にできるところが良かった。
大型ゴミ 申込	電話申込だと、待ち時間もあり、ネット上での、申込は良かったです

## 利用したことがあるデジタルサービスについてのご意見・ご要望

利用したことがあるデジタルサービスのサービス名・手続き名	利用したことがあるデジタルサービスに対してのご意見・ご要望
東久留米市デマンド型交通くるぶー利用手続き	<p>入力が簡易で良かったが、2人目以降に誤って情報を入力してしまった際（生年月日欄）に、0～3歳でも60歳でもないため妊婦ですか？のチェックが消えずにページを再読込したので、登録人数を変更した場合に反映されるように改善していただきたい。</p>
道路通報システム	<p>Googleマップを使い、損傷・異常箇所を簡単に市に連絡できる点はとてもよかったです。また、「自分がわざわざ市役所に電話したり、市役所に行くほどでもないが、安全のために報告しておきたい」という思いを実現していただきありがとうございます。</p> <p>一方、せっかく報告したので対応状況の確認をしたくても、市からの電話やメールが送られてくるのは躊躇してしまいます。対応状況がわかるURLを、希望者だけでなく一般に公開していただくのはいかがでしょうか。</p> <p>余談ですが、今回利用した道路通報システムは、Q1のどの分野に該当するのかわからなかったです。安全・安心？環境？くらし？わからなかったので複数選択したら、Q2にたくさん出てきてしまったので、一番上の安全・安心を選びました。違ったらすみません。</p>
納税	引き続きお願いします
必要ですか？その質問	なぜ他の区や市町村に劣っているのですか？もっと改善すべき
令和5年春夏新型コロナウイルスワクチン接種申	今回、初めて活用したがパソコンに不慣れでも一人で操作出来て良かった。

## 新たに導入してほしいデジタルサービスについてのご意見・ご要望

新たに導入してほしい デジタルサービスの分野	新たに導入してほしいデジタルサービスに対してのご意見・ご要望
その他	市役所の各窓口での待ち時間(待ち人数)がリアルタイムでわかるサービス希望です(練馬区のような)。
その他	巡回バス
その他	選挙投票をデジタルで行いたい
安全・安心、税・保険・年金、環境・ごみ、届出・証明、福祉、生涯学習・スポーツ	住んでる地域に密接に関わっている物全て
安全・安心、届出・証明、環境・ごみ、くらしと仕事、健康、福祉、税・保険・年金、子育て、生涯学習・スポーツ、その他	頑張ってください。
安全・安心、届出・証明、環境・ごみ、税・保険・年金、くらしと仕事、健康、福祉、子育て、生涯学習・スポーツ、その他	まず自分で考えなさい
安全・安心、届出・証明、環境・ごみ、税・保険・年金、健康、くらしと仕事	新たなサービスの導入もさることながら、このデジタルサービスページが使いにくい。もっと見やすく使いやすいWebページに改良をお願いしたい。

## 新たに導入してほしいデジタルサービスについてのご意見・ご要望

新たに導入してほしいデジタルサービスの分野	新たに導入してほしいデジタルサービスに対してのご意見・ご要望
環境・ごみ	<p>・粗大ごみの申し込みを利用したが、webページ内の表現が誤解を生む表現が多い。</p> <p>例)  <a href="https://www.city.higashikurume.lg.jp/kurashi/kankyo/shigen/1018615.html">https://www.city.higashikurume.lg.jp/kurashi/kankyo/shigen/1018615.html</a>            3 粗大ごみ処理券を貼る            粗大ごみ処理券に「氏名と申込日」または「受付番号と申込日」を記入し、品目ごとに確認しやすいところに貼ってください。</p> <p>↓            文章内は「受付番号と申込日」とあるが画像の「粗大ごみ処理券」内では「収集日」を記載するようになっている。            フォーム内では申し込みを実施した日を「申込日」としており、処理券に「申込日」を記載するのか「収集日」を記載するのか不明。</p> <p>同様の誤解を生む表現が、ごみ収集だけでなくサイト内で多い。最低ラインの校正・校閲を入れた方がよいのでは。</p> <p>・必要ページにたどり着きにくく導線が考えられていないため時間ばかりかかる。</p> <p>・粗大ごみの申し込みフォームは、送信完了時のメール内に最低限「申込日」「受付番号」「収集日」「収集予約をした物品名と数」が必要では。            もしくは申請状況の確認をweb上でできるようにするべきかと。            webページで申し込みをしているのにその履歴を追えず「申し込んだ内容は自分でメモしてください」は意味が分からない。            DXを進めたいのはわかるが形だけ進めているようにしか見えず利便性が上がっていないのでは。</p>
環境・ごみ	粗大ごみの収集依頼を電子申請で出来ると便利ですね。不正な捨て方や廃棄料金をごまかすことが絶対に出来ないような厳重であり簡単な申請の仕組みができるといいですね。閉庁時間でも申請できると非常に便利だと思います。
環境・ごみ	粗大ゴミの申し込み 現在、電話対応も丁寧で不満は全くありませんが、ネットだと受付時間を気にせず出来るので、より便利になるかと思います。
環境・ごみ	粗大ゴミ収集の手続きしたい
環境・ごみ	粗大ゴミ申し込み
環境・ごみ	剪定枝の回収申込
健康	健康診断などの申し込み

## 新たに導入してほしいデジタルサービスについてのご意見・ご要望

新たに導入してほしいデジタルサービスの分野	新たに導入してほしいデジタルサービスに対してのご意見・ご要望
健康	来月65才、高齢者 活動、コミュニケーション 特に健康面
健康、福祉、届出・証明	障害者関係の手続きを導入してほしい
子育て	WEB相談
子育て	学校の欠席連絡ができる仕組みを導入していただきたいです。体調不良で欠席するのに、その子どもを家に一人で残して、お友達に連絡帳を手渡しして学校に届けてもらわないといけない今の状況は、とても困ります。
子育て	子供の医療費の払い戻し(かかりつけ医が埼玉県内のため)をデジタルの申請で出来るようにして欲しいと思います。 仕事をしていると、市役所の開庁日、時間にはなかなかいけずかなり先延ばしになります。
子育て	予防接種の用紙をオンラインで管理し、何度も予防接種の履歴の記入をもとめるのをへらしてほしいです。
生涯学習・スポーツ	公共施設の使用料(テニスコートなど)のキャッシュレス化が一向に進んでいません。施設予約はネットでできるものの、使用料の支払いはスポーツセンターに行かなければならないのは不便極まりないです。 キャッシュレス化を推進していただきたいです。
生涯学習・スポーツ	図書館サービスに於いて。 図書館にない本のリクエスト受付機能のオンライン化。リクエストが受理されたかどうか、オンラインでわかるといい。
税・保険・年金	ちょこっと共済
税・保険・年金	受けられるサービスを分かりやすく示して頂きたい。
届出・証明	インターネットで戸籍謄本などが、申し込めるようにしていただきたい。
届出・証明	住民票や印鑑証明書のネット申込、郵送サービスがあれば便利。
届出・証明、くらしと仕事、子育て	住民票の写し等、証明書はPDFでよい。 紙で必要な証明書はオンラインで請求、自宅に届く。 選挙はマイナンバーカードを活用しネット投票。 マル乳等医療証のデータ化、紙を持ち歩かない。
届出・証明、環境・ごみ	仕事をしているので市役所には行けない状況です。 デジタルで申請できると好きな時間にできるので助かります
届出・証明、環境・ごみ、健康、福祉	ワクチン、検診の予約の取り方 ホームページ、情報画面の更新
届出・証明、健康、子育て	選挙の電子化、市内の病院や予防接種をまとめた電子予約、就労証明書の廃止・電子管理 などを希望します。

## 新たに導入してほしいデジタルサービスについてのご意見・ご要望

新たに導入してほしい デジタルサービスの分野	新たに導入してほしいデジタルサービスに対してのご意見・ご要望
届出・証明、健康、福祉、生涯学習・スポーツ	申請方法の解説
届出・証明、税・保険・年金	年金相談
届出・証明、税・保険・年金、くらしと仕事、健	もっとわかりやすい簡単に
届出・証明、税・保険・年金、環境・ごみ、健康、福祉	<p>マル子医療証を電子化してほしい。</p> <p>自動車税や固定資産税の振り込み用紙もフォームで、証明書も電子化してほしい。</p> <p>すべて紙から電子化してほしい。</p>

令和5年度  
デジタルサービスに関する利用者モニタリング  
令和5年6月

発行 東久留米市  
編集 東久留米市企画経営室行政経営課  
住所 〒203-8555 東京都東久留米市本町3-3-1  
電話 042-470-7777（代表）  
FAX 042-470-7811  
E-mail [gyoseikeiei@city.higashikurume.lg.jp](mailto:gyoseikeiei@city.higashikurume.lg.jp)