

**令和 6 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 6 年 7 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 | 56 |
|-----------------------------------|----|

## 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6月1日から令和6年5月31日までの回答結果の取りまとめ |

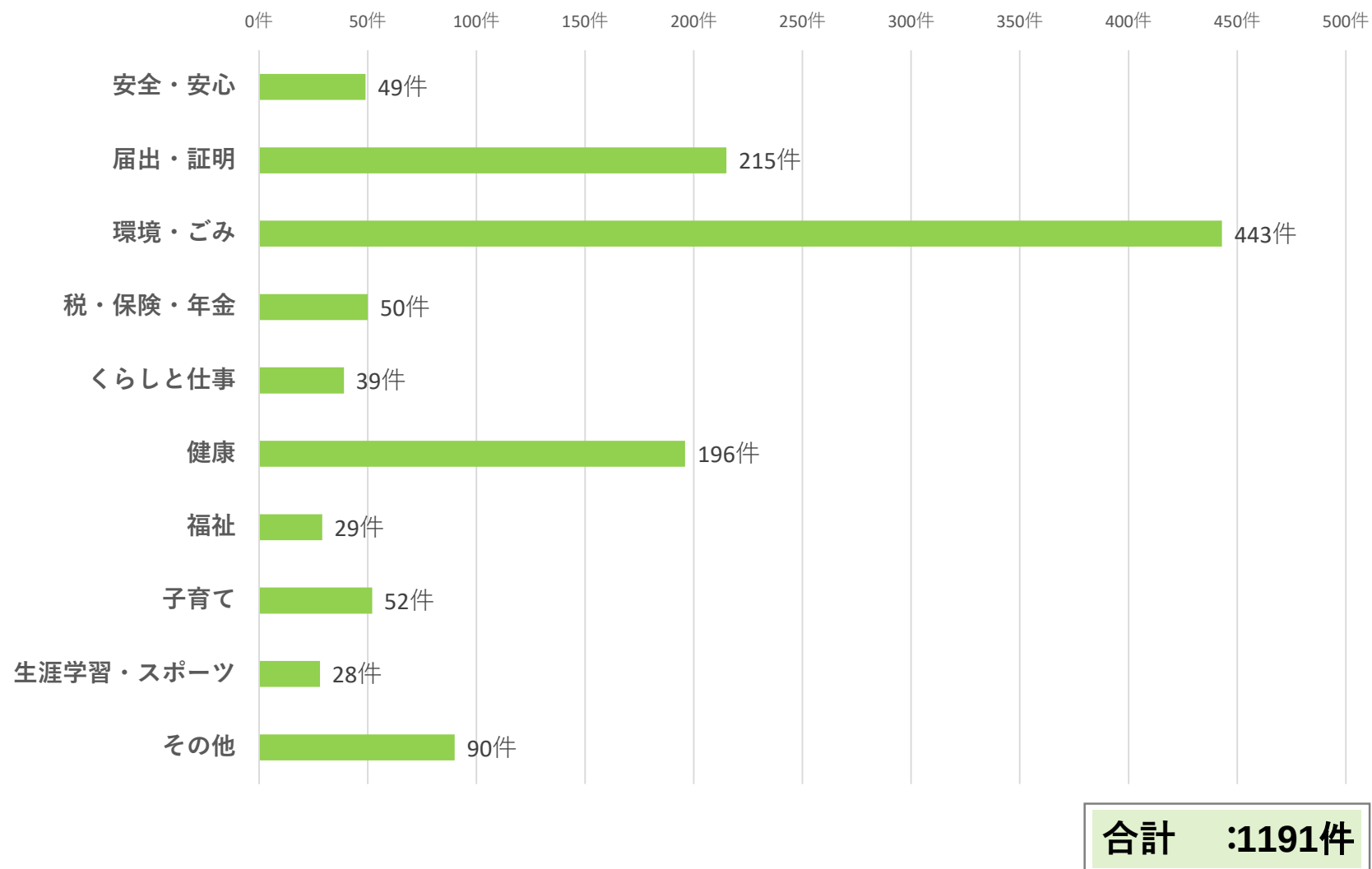
### 回答状況

回答数      991件

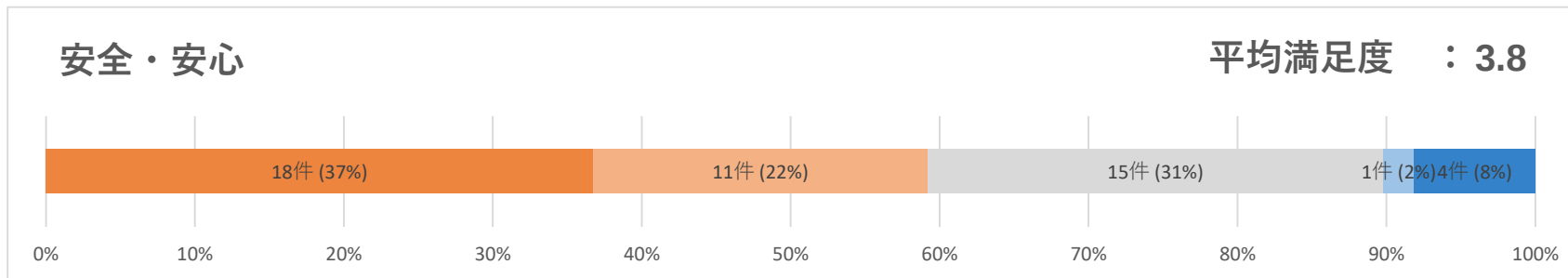
### 留意事項

- ・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。

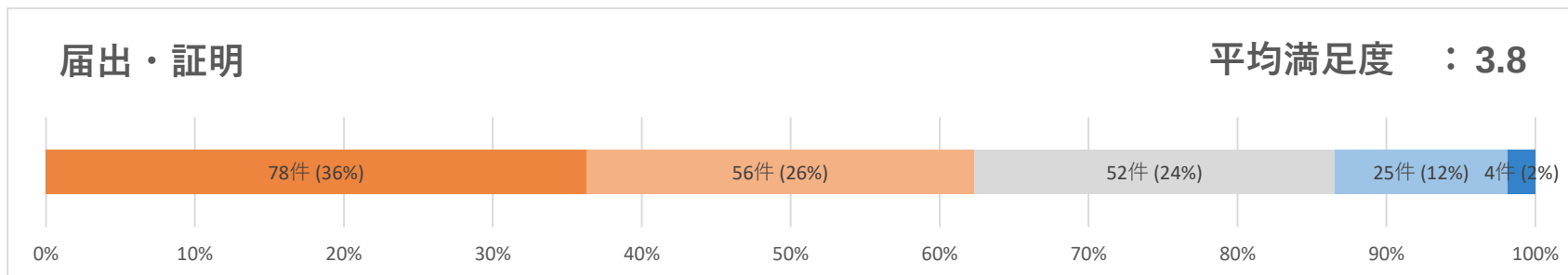
## 利用したことがあるデジタルサービスの分野



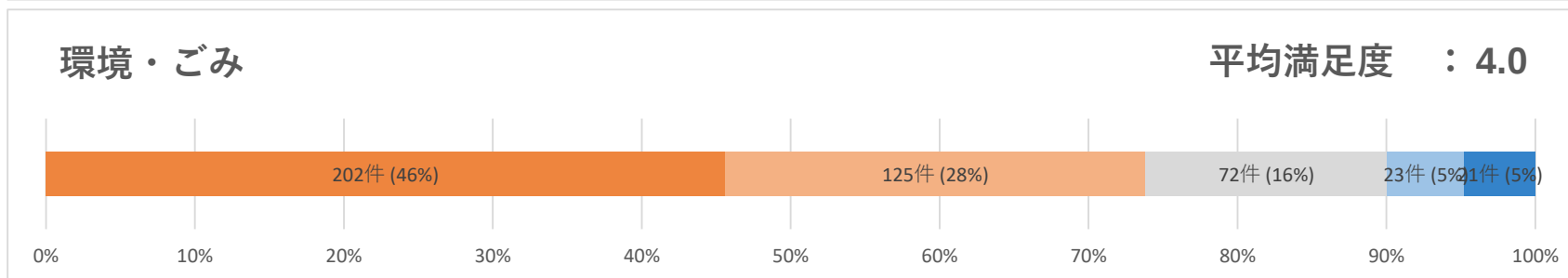
## 分野ごとの利用満足度



(前回 : 4.2)  
0.4ポイント減



(前回 : 3.9)  
0.1ポイント減



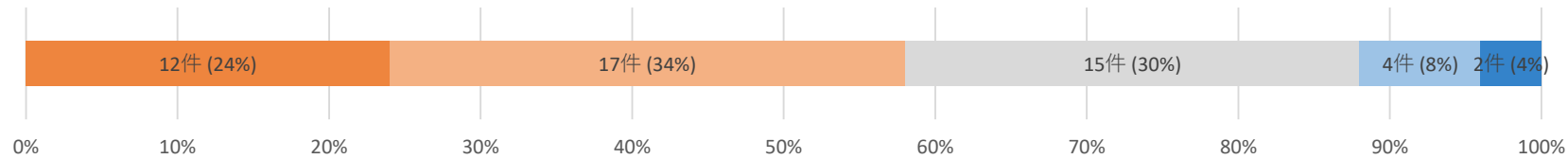
(前回 : 4.1)  
0.1ポイント減



## 分野ごとの利用満足度

### 税・保険・年金

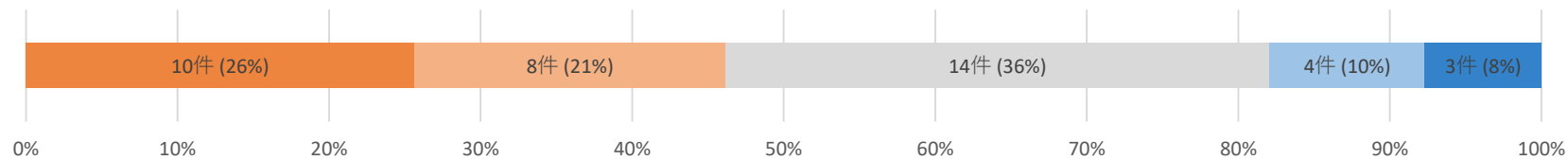
平均満足度 : 3.7



(前回 : 3.8)  
0.1ポイント減

### くらしと仕事

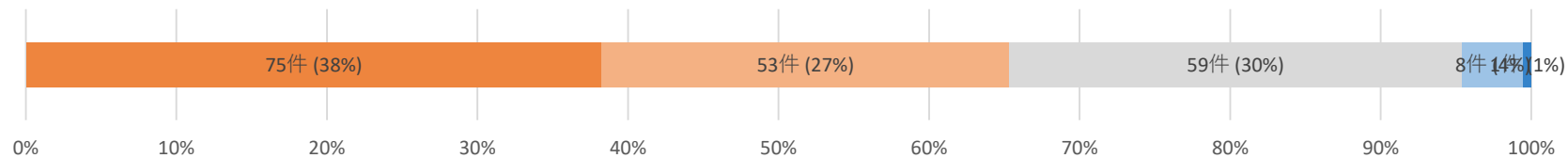
平均満足度 : 3.5



(前回 : 4.5)  
1.0ポイント減

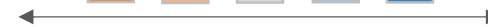
### 健康

平均満足度 : 4.0

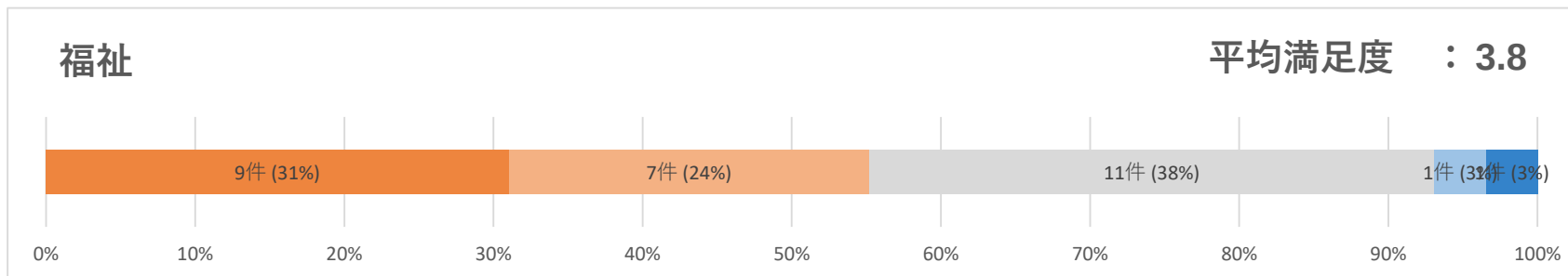


(前回 : 4.0)  
±0

満足 5 4 3 2 1 不満

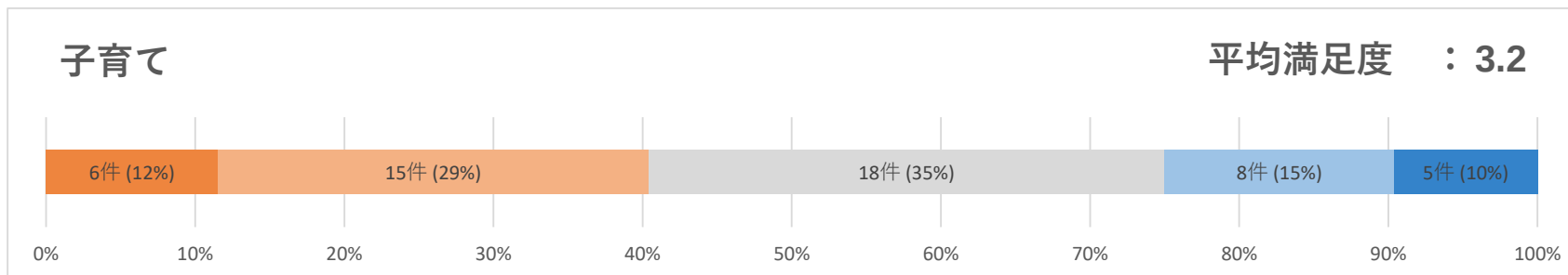


## 分野ごとの利用満足度



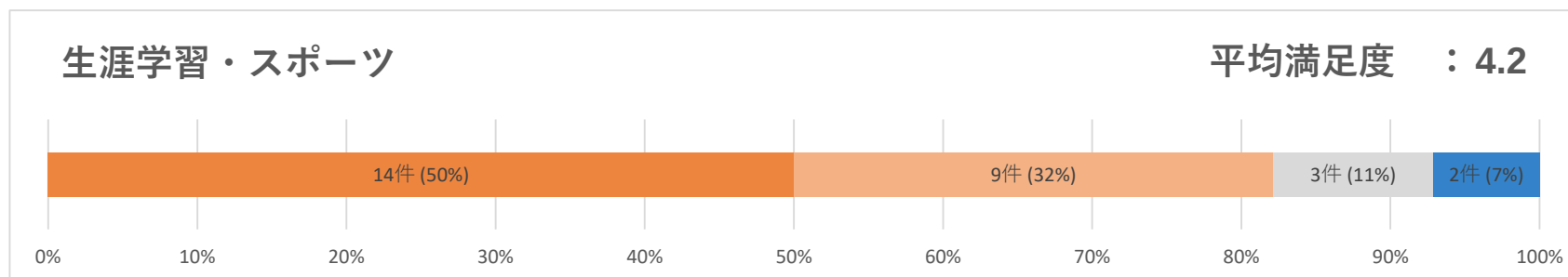
(前回 : 4.0)

0.2ポイント増



(前回 : 3.1)

0.1ポイント増

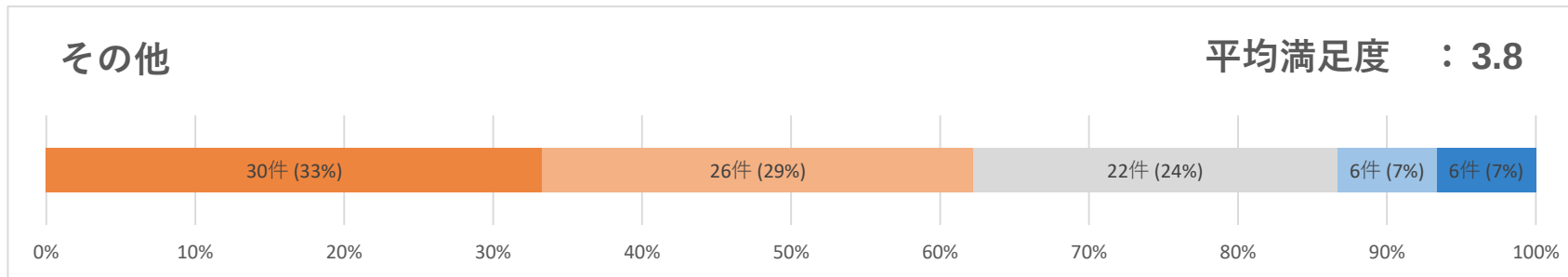


(前回 : 3.6)

0.6ポイント増

満足 5 4 3 2 1 不満

## 分野ごとの利用満足度

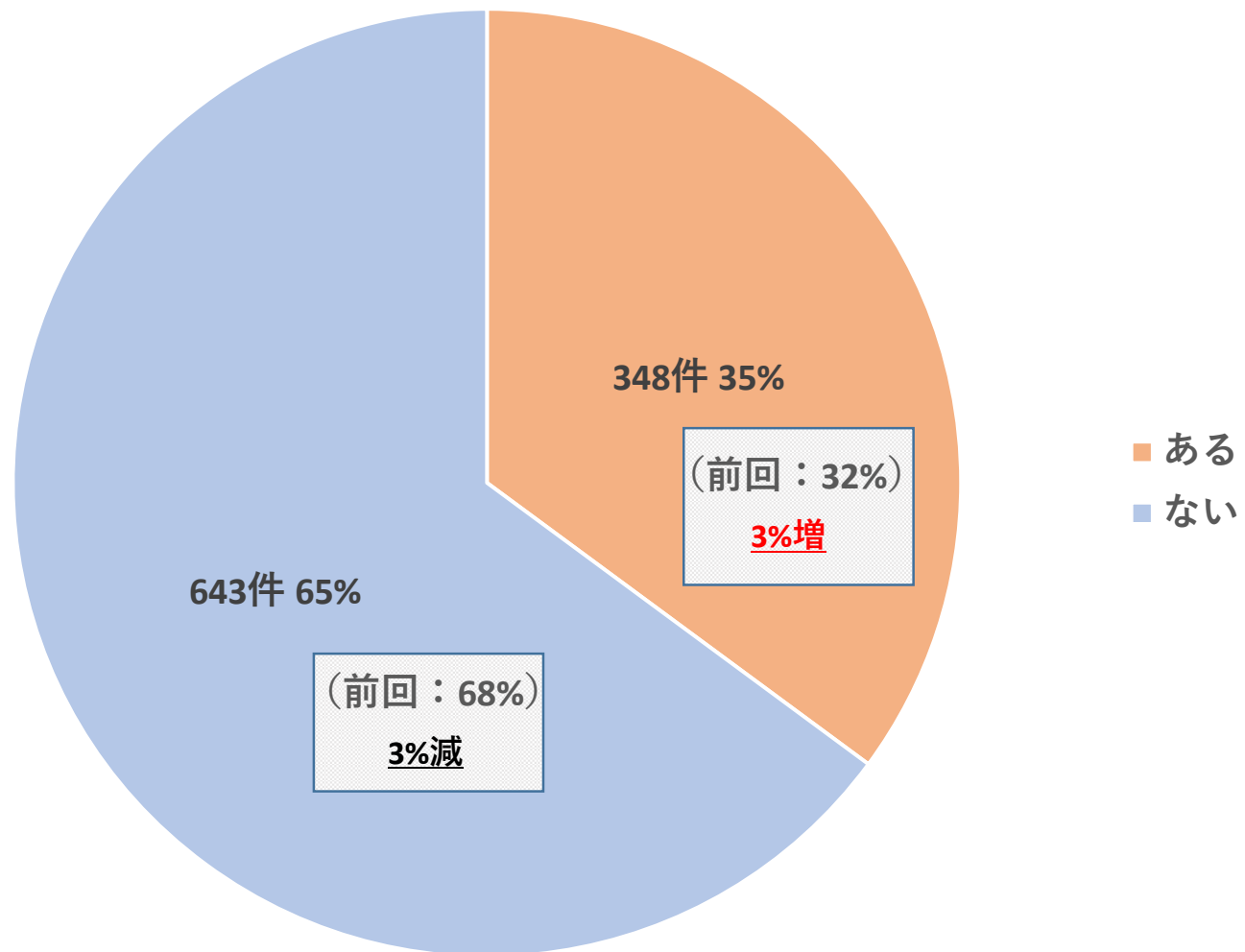


(前回 : 3.6)

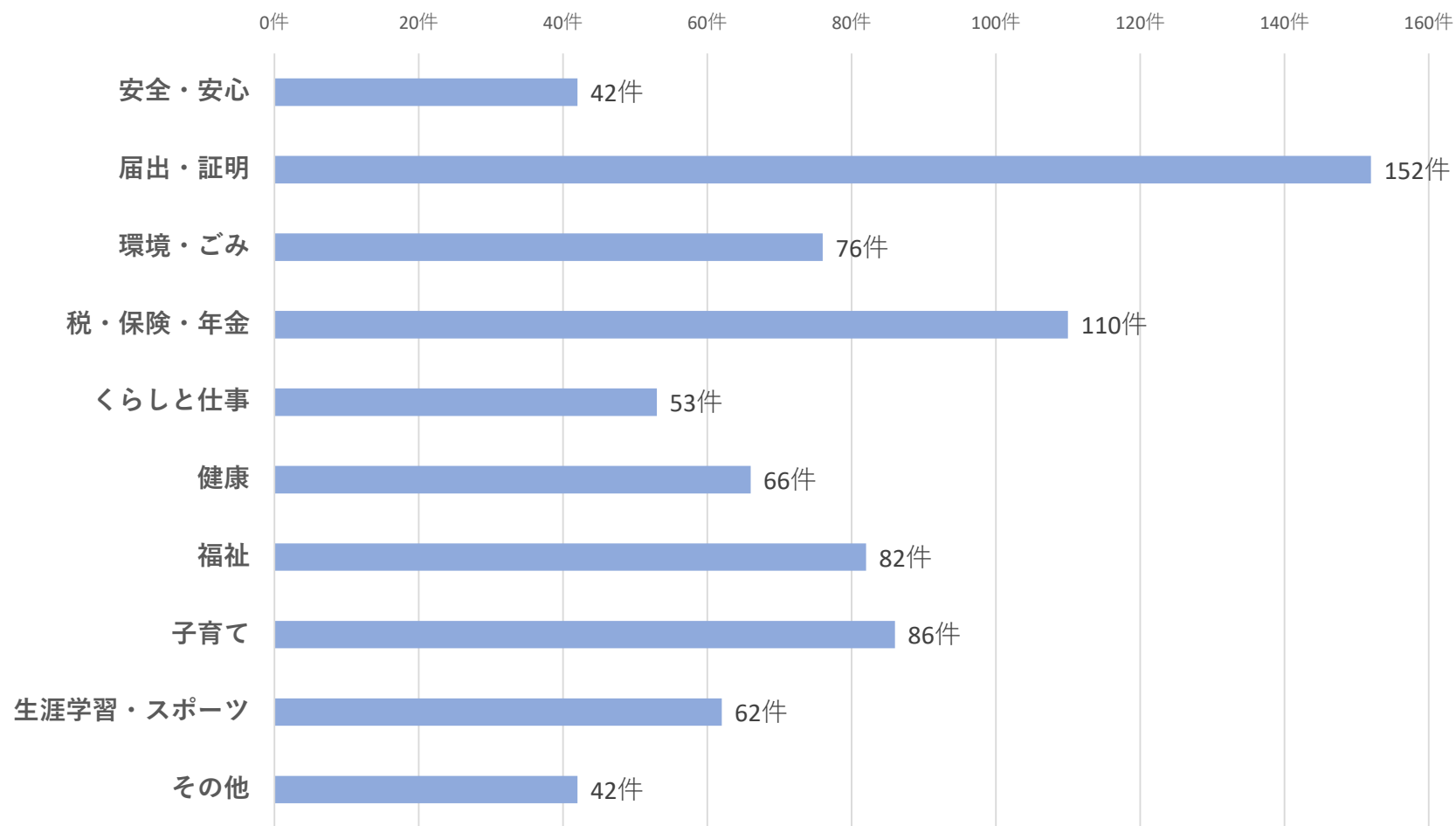
0.2ポイント増

満足 5 4 3 2 1 不満

## 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



合計 : 771件

## 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                                                                                                                                         |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 018サポート申請 ゼロエミ申請             | 画像をカメラ撮影すると始めの画面に戻ってしまうため時間がかかった。必要書類を明記の上、先にカメラ撮影したのち添付するとうまくいくのでそのあたりの指示がほしい<br>子供関係の手続きは母が行う事が多く、また父の名前で登録せねばならないので母のスマホから行くと不都合な事が多すぎる。                           |
| 018サポート申請のため住民票発行            | 受取のために足を運ばなければならない手間がある。<br>現金しか使えない点も時代にそぐわない。                                                                                                                       |
| eTax、子育て応援メール                | 気になる時期にほしい子育て情報をメールで送ってくれてよかった                                                                                                                                        |
| お悔み                          | 画像が必要なものは（会葬御礼のはがき、）葬儀代の領収証だけだった。<br>ほかの画像も用意していたので少し無駄になった気がします。                                                                                                     |
| お米の申し込み                      | 手軽に申し込みができて良かったと思う                                                                                                                                                    |
| がん検診                         | わかりやすく良かったです。<br>ただ持ち物をのせてほしい。<br>市報にも載っていなかったので。常識的に費用と保険証を持っでは行くが、記載してもらえると安心                                                                                       |
| ガン検診の申し込み                    | 全体的に分かりやすい構成で良いと思うが、生年月日を選ぶカレンダーがスクロール前の画面が2023年（例えば今年の場合）からスタートし、スクロール時間が結構長いので、1970年または1980年など、もっとユーザー年齢に近い西暦年からのスタート（ガン検診などは40才以上等なので）に改善してもらえると作業時間が短縮できて尚良いと思った。 |
| くるぶー                         | オンラインで利用登録をしたが0-3歳児をかかえての利用登録なのに「妊婦ですか」という質問が必須でありおかしいと思いました。                                                                                                         |
| くるぶー                         | くるぶーの新規申請のフォームが使いづらかった。保護者の情報も登録しなければならないのかと思い手間取った。                                                                                                                  |
| くるぶー                         | ネット登録時に2人以上入力画面が分かりにくかった。<br>(家族の分も登録しようとする全員、妊婦ですか？のチェック項目が出てしまう)                                                                                                    |
| くるぶー                         | ネット予約・ネットで空き状況の確認ができると非常にありがたいです。                                                                                                                                     |

## 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<br>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                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| くるぶー                             | 申し込みしたら即時使えるようにしてほしい                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| くるぶー                             | 大変助かる。                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| くるぶー                             | 同じ住所に住んでいる複数名を登録できるとあったが、保護者2名分を登録できなかった                                                                                                                                                                                                                                                             |
| くるぶーの利用登録申請                      | 対応をはやくしてほしい                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| くるぶーの利用登録申請                      | 入力が簡単なところが良かった。                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| くるぶーへの申し込み、確定申告                  | くるぶーの申し込みフォームがわかりにくいため改善してほしい。登録するのは子ども1人でいいのか、両親も登録しなければならないのか分からなかった。子どもだけ登録申し込みをした。                                                                                                                                                                                                               |
| くるぶー申し込み                         | <p>くるぶーに関して。</p> <p>①予約が電話なのが大変なのと、予約でいっぱいことが多い。web予約などもできるとありがたい。</p> <p>②利用できる台数が少ない。朝イチの9時などはもっと台数増やしてほしい。</p> <p>③18時以降や9時前につながる場所を作してほしい。（子供が急に熱を出してキャンセルしなくてはならない時がある）</p> <p>④妊娠中に上の子を保育園に送るのに利用したかったが、予約がいっぱいだったりしてなかなか利用できなかった。</p> <p>妊娠中に利用できるタクシーの助成券やチケットがあると臨月や妊娠後期にとってもたすかとおもいます。</p> |
| くるぶー申し込み                         | 早朝でも申し込みできたことがよかった                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| くるぶー申し込み                         | 利用申込がウェブで出来るのは良いが、利用証明書もカードではなく、スマートフォンで提示できる方がいい。出来れば代金支払いもペイペイを使いたい。                                                                                                                                                                                                                               |
| くるぶー申し込み                         | ウェブ上で申し込みができたことが良かった                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## 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<br>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                                         |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| くるぶー利用者申し込み                      | 大人が妊娠中にチェックを入れないと先に進めないようになっていた。                                      |
| くるぶー利用申し込み                       | こんな便利なサービスができて良かったです。高齢者で氷川台地区の坂道には苦勞しています。他地区のように市内巡回バスがないので有り難いです。  |
| くるぶー利用登録                         | わくわく健康プラザだけでなく、障害学習センターや図書館のスペースで母親学級が受けれるとありがたい。母親学級も動画で視聴できるとありがたい。 |
| くるべー                             | まだ利用ははじめてです。                                                          |
| ゴミさく                             | ゴミさくを利用していますが、もう少し詳細だとありがたいです。                                        |
| ゴミの出し方・回収曜日・シルバー人材センターの内容        | ゴミ対策の方は細かく丁寧な対応であった。                                                  |
| コロナワクチン 予約                       | 簡単に予約できたので良かった。                                                       |
| コロナワクチンの予約の時                     | 素早く対応できるのでいい。                                                         |
| コロナワクチン集団接種予約                    | ごみの種類を選択するプルダウンにもう少し工夫がほしいです。                                         |
| コロナワクチン申し込み                      | スムーズにできた                                                              |
| コロナワクチン申込                        | 比較的わかりやすい                                                             |
| コロナワクチン接種                        | スピードが速かった                                                             |
| コロナワクチン接種券交付                     | 他の市町村は医療従事者のワクチン接種券<br>速やかに、配布してますが、東久留米市だけ<br>配布してくれないです。困りました。      |

## 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<br>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申し込み                   | 担当者から説明があった                                                                                                                                                                                     |
| コロナワクチン接種券申し込み                   | 丁寧にゆっくり話して下さったのが良かった                                                                                                                                                                            |
| コロナワクチン接種券申請                     | スムーズに入力できました                                                                                                                                                                                    |
| コロナワクチン接種券申請                     | どこから申請していいのかわかりにくい。                                                                                                                                                                             |
| コロナワクチン接種申込                      | 少し見づらかった。                                                                                                                                                                                       |
| コロナワクチン接種予約、ヘルメット補助金申請           | 電子申請の場合は、届出が完了した時に送られてくる市役所側のメールアドレスを電子申請画面に必ず表示して欲しいです。<br>今回のヘルメット補助金申請の画面の中にも表示はされていなかったのも、手続き完了メールが迷惑メールに分類されてしまわないか不安になりました。                                                               |
| コロナワクチン予防接種券                     | まだなれてないので時間がかかった。                                                                                                                                                                               |
| コロナワクチン予約                        | 行き着くまでか分かりづらい                                                                                                                                                                                   |
| コロナ予防接種券の申し込み                    | 市のホームページですが分かりづらく申し込みが必要かどうか中々分からなかった。                                                                                                                                                          |
| スポーツセンターの利用申し込み                  | 手軽に申し込みが出来て便利だと感じました。                                                                                                                                                                           |
| スポーツ施設予約                         | 決済が全て現金、かつ、スポーツセンターに行かねばならない。<br>オンラインで申し込みをして抽選当選時に紙で連絡が来るのは東久留米ぐらいではないか？（東京都、厚木市、柳泉園など全てオンライン上で完結）。非常に非効率でコスト高。<br>オンラインで当日から遡って2日？の予約ができないのはおかしい。有休施設の有効活用ができていない。<br>当選などのメールがきちんと配信されていない。 |

## 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<br>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                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| テニスコートの申し込み                      | 対応が早かった                                                                                                                                                                                                                                        |
| テニスコート予約、住民票入手、マイナカードの保険証化       | コート予約をとるためわざわざ出向かないで済みよかった。今はわからないが料金の支払い払い戻しがWEB Siteからできず不便に感じた。                                                                                                                                                                             |
| テニスの申し込み                         | 家で申し込みできる事                                                                                                                                                                                                                                     |
| デマンド型交通                          | 簡単のところ                                                                                                                                                                                                                                         |
| デマンド型交通「くるぶー」利用登録申請              | 市内及び近隣市の病院を乗降場に追加して頂きたい。                                                                                                                                                                                                                       |
| デマンド型交通利用登録申請                    | 簡単に申請できたので良かった                                                                                                                                                                                                                                 |
| ネット粗大ゴミ                          | ネットで完結できるのは素晴らしい<br>利用頻度がそれなりにありますが、住所等の入力を毎回やらずに済むような仕組みがあるとよい。<br>最終ページあたりにPayPayのQRを表示させてゴミ処理券を買いに行かなくていいようにして欲しい。システム改修にコストはかかると思いますが、紙のゴミ処理券の作成、店舗への配布、店舗でのオペレーション、買いに行く手間など、税金の使用かどうかを問わず、さまざまなコストが別発生しているので、市民としてはそうした改善は検討いただきたいところです。 |
| ふるさと納税（さとふる）                     | ワンストップ特例申請については、早急にオンライン化していただきたい。こういった事務処理を未だにアナログでやっていること自体が、自治体の評価を下げてしまう。                                                                                                                                                                  |
| ペットの死亡届                          | いつでも出来て時間的に助かりました                                                                                                                                                                                                                              |
| ペットの死亡届                          | 窓口や電話だと時間が限られてしまうので、ネットで24時間好きなときに出来るのは大変ありがたいです。                                                                                                                                                                                              |
| ペットの死亡届                          | 平日に休みをとって役所に行くことなく、届出を出せるのはとても良いと思う。                                                                                                                                                                                                           |

## 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<br>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                                                                                                                                              |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ペット死亡届け                          | 家で手続きできて助かった                                                                                                                                                               |
| ヘルメット                            | 記入や写真添付の重複が多く大変だったが行かなくて良い手間が減って良いです。                                                                                                                                      |
| ヘルメット 電化製品 給付                    | 手続きが面倒くさい。<br>購入した所で簡単にできると良い                                                                                                                                              |
| ヘルメットの購入 生涯学習センターの申し込み           | 少し面倒なところがあるがもっと簡単にデジタルは導入して欲しい                                                                                                                                             |
| ヘルメット購入代金の助成、粗大ゴミ収集申し込み          | 粗大ゴミの種類がを見つけにくい。検索できるようにしてほしい                                                                                                                                              |
| ヘルメット購入費補助申請                     | 必要書類がわかりやすく、操作も簡単なところが良かった。<br>本人確認書類については申請者と使用者が異なる場合、2名分をアップロードする必要があるが、免許証の裏に住所変更の記載がある場合、3枚以上の添付が必要になることもあるため、そういったケースも想定いただけるとより使いやすくなるかと思います。（今回はその他の添付資料として提出しました） |
| ヘルメット購入補助                        | デジタルで申請する場合、証明書類など必要な画像が多くてフォーム入力途中でやり直しになってしまうことが多いですが、ヘルメット補助の申請は途中で一時保存できたのがとてもやりやすかったです。                                                                               |
| ヘルメット購入補助金                       | 従来のように記入、コピー(スキャン～印刷)、封緘という一連の面倒さがなくてとてもよかった。必要書類もスマホ写真で済んで気軽だった。                                                                                                          |
| ヘルメット購入補助金申請                     | スマートフォンでの申請に適した申請形式だったので、使いやすかった。                                                                                                                                          |
| ヘルメット購入補助金申請                     | 画像データとしてPDFファイルが登録できなかったので、受け入れてほしかった                                                                                                                                      |
| ヘルメット助成                          | やりづらい<br>めんどくさい                                                                                                                                                            |
| ヘルメット助成                          | 入力項目が多くて大変。マイナンバーカードと連携して欲しい。                                                                                                                                              |

## 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                                                           |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| ヘルメット助成、乳幼児歯科検診オンライン予約       | 乳幼児歯科検診のオンライン予約は便利だが、キャンセルは電話のみとなっているため、キャンセルもオンラインでできるとより使いやすと思います。                    |
| ヘルメット助成金                     | 途中ではじめからになった                                                                            |
| ヘルメット助成金                     | 東京都の申請より簡単で安心した                                                                         |
| ヘルメット助成金の申込                  | 短時間でできて良かった                                                                             |
| ヘルメット申請                      | 必要なものに補助が出るのがよかった。ネット申請は手軽だった。                                                          |
| ヘルメット補充金                     | 1ページの質問項目を少なくしないと、保存の機能の意味がない。                                                          |
| ヘルメット補助                      | 市報に書いてある受付開始期間になったため申請手続きをしようとしてアクセスしたが、申し込みフォームがまだ出来ていませんといった表示が出てきた。結局、だいぶタイムラグが発生した。 |
| ヘルメット補助金                     | 画像がすぐ確認できたので安心できました。                                                                    |
| ヘルメット補助金                     | 西9駐輪場のラック<br>経年劣化烈しくスムーズに動かない<br>早急に改善お願い致します                                           |
| ヘルメット補助金                     | 直接市役所へ行かずに申請できるのは良い                                                                     |
| ヘルメット補助金                     | 比較的簡単だった                                                                                |
| ヘルメット補助金                     | 明確。明瞭。わかりやすい。                                                                           |

## 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<br>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                                                                                     |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ヘルメット補助金申し込み                     | 時間に関係なくできる所が良い。<br>申請に関して市内在住なら個人情報(保険証など)は市が知っていると思うから簡潔にして欲しい。                                                  |
| ヘルメット補助金申請                       | 画像添付が最高2しかできない？<br>添付に関する枠が少ない柔軟性がないと感じた                                                                          |
| ヘルメット補助金申請                       | 最初に本人確認書類、振り込み先等の必要がある事を明記して欲しかったです。<br>記入しながら、手を止め書類等を持って来る必要があり少し時間がかかりました。<br>デジタル申請は初めてでしたが、自宅でできるのはとても便利でした。 |
| ヘルメット補助金申請                       | 申請の写真添付などがやりやすかった。<br>写真が複数枚アップできるようになっているのが良かった。領収書をプリントアウトして一枚におさまるように写真に撮るなどの手間が出ずに良かった。                       |
| ヘルメット補助金申請                       | 窓口に行かずに手元の写真などで対応可能                                                                                               |
| ヘルメット補助金申請                       | 窓口等に行かずに、いつでも申請できる事が良い                                                                                            |
| ヘルメット補助金申請 東京都018サポート            | ヘルメット補助金申請は入力に必要な内容も分かりやすく、一時保存も出来て良かった                                                                           |
| ヘルメット補助申請                        | 同じ内容を重複して入力するのが面倒に感じた                                                                                             |
| マイナンバー、確定申告 など                   | 補助金の周知、知っていない人が多い気がする。ヘルメットも人に聞いたから。                                                                              |
| マイナンバーカード                        | 幼児のマイナンバーカードの受取を休日や夕方にももっと設けて欲しい。本人を連れて行かねばならず、平日に仕事も休みにして、保育園も遅刻させないと受取が出来なかった。とても不便。                            |
| マイナンバーカードの、もうしこみ                 | 一番初めの画面に戻ってしまうことがある                                                                                               |
| マイナンバーカードの更新                     | 改善要望：<br>(1) 購入日に申請当日3/16を入力したが × 表示だった。<br>(2) 住所に「東京都」を入力した欄が × 表示だった。                                          |

## 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                                                                                                                           |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| マイナンバーカードの受取申込等              | 予約で待ち時間が少なかったのは良かったが、やはり受取日等、平日の昼間が中心なので不便でした。                                                                                                          |
| マイナンバーカード申し込み                | 窓口に行く手間が省けてよかった。                                                                                                                                        |
| マイナンバーカード申請                  | はじめてだったので時間がかかった。しかし、家から申請できて良かったです。                                                                                                                    |
| マイナンバーの利用                    | お薬手帳の完全デジタル化<br>健康保険証の早期廃止                                                                                                                              |
| ワクチン接種                       | 簡単に申請出来てよかった                                                                                                                                            |
| ワクチン接種の申し込み、乳がん検診の申し込み       | 申し込みフォームを見つけるのが難しいケースがありました。80代の母がワクチン接種の予約をする際に、スマホの色々な画面を開きながら格闘した末、結局は諦めて電話で申し込もうとしておりました。他の画面を開かずにすぐにクリックで目的のフォームを開けるよう、リンクをわかりやすい場所に貼っていただければ幸いです。 |
| ワクチン接種や検診の申し込み等              | 比較的にわかりやすかった                                                                                                                                            |
| ワクチン接種依頼書請求                  | 電話受付もしてほしい。高齢者にはネットのみ依頼は厳しい                                                                                                                             |
| ワクチン接種券申請                    | 入力フォームは使いやすかったです。<br>接種券番号の入力が必要なのが入力時になって気がついて探したので、もし前に書いてあったらもう少し大きく書いてくれると嬉しいです                                                                     |
| ワクチン接種券発行依頼                  | エラーが出たとき、具体的に教えて頂けるともっとスムーズに入力出来ると思います！                                                                                                                 |
| ワクチン接種申し込み                   | 時間がかかりすぎる<br>わかりにくい                                                                                                                                     |
| 安心安全                         | 早くて対応が的確なところ                                                                                                                                            |

## 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<br>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                                           |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 胃がん検診                            | エラーの場合指摘が極めて分かりづらい??                                                    |
| 胃がん検診                            | 希望の日にちが自動的に出てきて、選びやすかった。                                                |
| 胃がん検診                            | 市報を見ないと分からなかった。締切が早い。                                                   |
| 胃がん検診                            | 早く検査が終わったので良かった。                                                        |
| 胃がん検診、QRコード                      | 予約日がすぐに確定する所が良かった。                                                      |
| 胃がん検診の申し込み                       | 思っていたよりも簡単に申し込みが出来た                                                     |
| 胃がん検診申し込み                        | シンプルでわかりやすかった                                                           |
| 胃ガン検診申し込み                        | 入力しやすい。<br>反応も早くて快適です。                                                  |
| 胃がん検診申し込み                        | 利用しやすかった。                                                               |
| 胃がん検診申込                          | 利用したい項目が分かりづらい<br>トップページからの階層(目的場所)に辿り着くのにかかってしまう。もっとビジュアルに分かり易くを希望します。 |
| 胃がん検診申込み                         | わかりやすかった。                                                               |
| 胃がん検診申込み等                        | 毎回申請手順に迷う。MACのSafariが使えない等                                              |
| 胃癌検診                             | 簡単のところ                                                                  |

## 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<br>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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 胃検診申し込み                                        | QRコードで読み込み、入力も簡単でした。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 印鑑証明                                           | 申請書がなくなったことが良い。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 印鑑証明。 マイナンバーカードマイナポイント。<br>健康保険証。粗大ゴミ集積。       | マイナポイントの時親身に対応してた。感じが良かった。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 課税証明書などのコンビニでの印刷                               | 市役所に行かずに家の近所に対応できた。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 確定申告（しようとしたができなかった）、コロ<br>ナワクチン接種の申し込み         | <p>利用しようとしたが、うまくいかず断念したことが何回もあります。</p> <p>再入力や画面の戻り先などに？となることが多く、不慣れなためもあると思いますが、時間ばかりかかったあげく、目的を達成できないことがよくあります。</p> <p>デジタルサービス提供側は必要な情報を得るのに時間を要しなくなり、必要な情報を欲しい形で得られますが、その分申し込む側では時間を使っていますから、情報を集める側の論理で作られているなど感じます。</p> <p>また、高齢者関係の相談業務をしていますので、スマホでの申し込みなどで困っている高齢者の対応をすることも増えました。デジタルサービスとともに、サービスを利用する方に寄り添った対人でのサービスの質の向上はが必要だと思います。</p> |
| 確定申告、粗大ゴミ                                      | <p>手軽に申請出来るのが良い</p> <p>粗大ゴミに関して、選択肢を増やしてほしい</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 確定申告書 健康診断申し込み                                 | 粗大ごみの申込の電話が繋がりにくかったので便利になった                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 確定申告書類の作成とネット提出、高校就学支援<br>金申請、住民票や印鑑証明をコンビニで取得 | 窓口で並ぶ必要もなく、24時間いつでもどこでも手続きが可能なのは便利だと思う。ただ、記入の仕方に困った時のAIチャットによる相談では、同じ質問&回答をループして、欲しい回答を得られないことがあるので、対面で行うようなきめの細かいサポートにさらに近づけるように、もう少し工夫をしてほしい。                                                                                                                                                                                                     |
| 健康ワクチン予約                                       | 何時でも予約できるところ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## 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                                       |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 検診の申込                        | 住民対象のサービスについては、住所について、東久留米市までは入力を省けると便利です。                          |
| 検診申し込み                       | デジタルサービスは時間外でもできるので便利だと思います。                                        |
| 検診申し込み                       | 以前までの郵便のみより簡単に申込みができ、検診を気軽に申込みができるようになった。                           |
| 犬の死亡届                        | 24時間、自宅で申請できるのでありがたい                                                |
| 犬の死亡届                        | フルタイムで仕事をしているため平日の訪問が難しい。WEBであれば場所や時間を選ばず手続きを完了することができ、とてもありがたい。    |
| 犬の死亡届                        | 自宅ですぐに完了できるところがよかったです。                                              |
| 犬の死亡届け                       | 役所に出向かなくても手続きができるのは助かります                                            |
| 犬の死亡届出                       | 愛犬の死亡届出だったので、自己完結で事務的に処理ができて気持ち的に楽だった。<br>また、わざわざ市役所まで出向かずに済んでよかった。 |
| 戸籍謄本、印鑑証明のコンビニ発行             | 印鑑証明がコンビニで取れなかった<br>市役所に行ったが原因がよくわからなかった                            |
| 後期高齢者 埋葬料申請                  | 申請者の預金口座は、マイナンバーで登録済⇒この口座を使って欲しい（入力ミス防止等のため）                        |
| 後期高齢者医療葬祭費支給                 | わかりやすい                                                              |
| 公共施設の予約サイト                   | 本予約をするには窓口を利用料金を納めに出向かなくてはならない。しかも現金払いで面倒です。                        |
| 高齢者医療保険葬祭費支給申請               | 入力項目案内が分かり易かったのでスムーズでした                                             |

## 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<br>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                                                                                                        |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 高齢者福祉 記念品贈呈申し込み                  | 初めてデジタルサービスを利用しました。母は、市内の介護施設に昨年より入所しています。家の管理のため、帰省はしていますが、こちらの希望日に対応して頂けるのは、とても有難いです。                                              |
| 国税調査調査員募集                        | 明確で適格な説明で理解しやすかった。                                                                                                                   |
| 国民年金の申込                          | 丁寧に教えて頂けて良かった                                                                                                                        |
| 骨粗鬆症健診申し込み                       | 簡単に使いやすかった                                                                                                                           |
| 今思いつきません                         | スムーズに出来て良かった。                                                                                                                        |
| 子育て応援サービス                        | 5万円ずつもらえるクーポンは嬉しいが、実際に使える様になるのが遅すぎて使えない。<br>妊娠期11月頃に申請した所、5月過ぎて案内が届く。半年もかかった。<br>産後すぐの高額な出費にあてたかったのに、使いたい時に使えないのは意味がない。              |
| 市のがん検診 乳癌検診申し込み                  | 往復ハガキを買わずに簡単に申し込めたので良かったです。                                                                                                          |
| 市内中学校の制服を刷新して下さい！！               | 基本的に市役所は何言っても動かないから諦めてます。何も期待していません。<br>将来引っ越しを検討しています。                                                                              |
| 市民税                              | 納税にアプリ以外にもクレジットカード払いができるといい                                                                                                          |
| 施設使用申込                           | 選択する項目になかなか行きつかなかったのでちょっと残念でした                                                                                                       |
| 施設予約                             | 現在3日前から空き状況が分からなくなっているが、実際、空きが無かった時間帯でも利用していないこともよく見かける。<br>空き状況を少なく共、1日前まで更新、確認出来るようにして欲しい。また、年間スケジュール（協会が優先して取っている枠）は年度初めに表示して欲しい。 |
| 施設予約・マイナポータル・確定申告・コンビニ<br>証明書    | 窓口よりもデジタル手数料をもっと安くすれば利用者が増加するのではないか                                                                                                  |

## 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                                                                                                                     |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 施設利用                         | 施設の予約が混んでいた。                                                                                                                                      |
| 死亡届、住民票、戸籍謄本、粗大ごみ申し込みなど      | 死亡届を提出しているのに横展開されないものがあった。市の管轄ではないが年金についても全て電話対応が必要だった。マイナンバーをもっと活かして更に効率よく改善して欲しい。                                                               |
| 飼い犬の死亡届                      | とても簡単に手続きができてよかったです。                                                                                                                              |
| 自治会変更届                       | 簡単どころがよかった                                                                                                                                        |
| 自治会役員変更届                     | 入力項目がわかりやすく、とても使いやすかった。                                                                                                                           |
| 自転車のヘルメット2000円の補助金           | 自転車のヘルメット2000円の補助金をもらうために一時間かかっていたのでは、タイムパフォーマンスが良くない。パソコンを使い慣れた、若者は苦ではないかも知れないが・・・結果として、手間が書面送付よりも煩雑、書類郵送のほうが楽だった。もっと簡略化してほしい。個人情報を送ること事態に抵抗がある。 |
| 自転車ヘルメット                     | 簡単に手続きができました                                                                                                                                      |
| 自転車ヘルメット                     | 市役所行かなきゃダメかって思っていたのに簡単に申請出来た。                                                                                                                     |
| 自転車ヘルメット                     | 役所に行かなくて申請が出来るのがとても良い。                                                                                                                            |
| 自転車ヘルメット購入支援金申請              | 簡単な所が良かった                                                                                                                                         |
| 自転車ヘルメット購入助成金申請              | 通帳の画像を送信するのは怖いです。画像の管理など大丈夫なのでしょう                                                                                                                 |
| 自転車ヘルメット購入補助金                | 書類の添付において、PDFで添付できるものもあったが、写真しか添付できないものがあり、しかもその項目が必須項目だったため不便だった。添付ファイルがJPEGだけでなくPDF他ファイルでも対応してほしい。改善希望です。                                       |

## 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<br>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                                                                                                                       |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 自転車ヘルメット助成                       | 再入力箇所が多くて手間がかかる                                                                                                                                     |
| 自転車ヘルメット補助金申請                    | 画像の容量が大きいとのことで一度同意画面に戻ってしまっていて入力した内容が全部消えた。画像が大きいなら画像のところだけでお知らせして欲しいし、途中保存できるボタンが1番下にあるので保存できることに気づきにくいです。                                         |
| 自転車ヘルメット補助金申請                    | 自宅で申請出来て楽で良い                                                                                                                                        |
| 自転車補助金                           | 市役所のHPに載っている自転車補助金の条件は、製品の安全規定や購入時期などが載っていた。しかしメーカーや型番などの情報を申込時に必要だとは思っておらず手間取った。<br>記載に必要な事はネットでも目立つように載せるか、フォームの記入例を予め載せておいて頂けたら記載時に慌てる必要が少ないと思う。 |
| 自転車補助金申込み                        | 入力が大変、写真の添付をするので、個人情報漏れないか心配                                                                                                                        |
| 自転車用ヘルメットの補助金                    | 今回が初めてです                                                                                                                                            |
| 自転車用ヘルメットの補助申請                   | 何が申請に必要なか予め告知してくれれば、一つずつ準備する事がなかった                                                                                                                  |
| 自転車用ヘルメットの補助申請                   | 簡単に手続きができた                                                                                                                                          |
| 自転車用ヘルメット購入費を補助                  | 必要書類さえ事前に整えれば、申請の仕方はシンプルでストレスフリーでした。                                                                                                                |
| 自転車用ヘルメット購入費補助金                  | 写真を撮影してアップロードする際に画面がフリーズしてしまい、最初から入力し直す必要があった                                                                                                       |
| 自転車用ヘルメット購入費補助金                  | 添付書類等のファイルの種類（PDFなど）を明記してもらえれば、分かり易い。特に指定が無いのであれば無いと。                                                                                               |
| 自転車用ヘルメット購入費補助金                  | 入力内容が印刷出来なかった。                                                                                                                                      |

## 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                                                                                                                    |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 自転車用ヘルメット購入費補助金               | 不正を防ぐためにやむを得ないことだとは思いますが、補助金額（2000円／件）に対して添付書類が多く手間がかかる（デジタル申請できるだけでしたと思う）                                                                       |
| 自転車用ヘルメット購入費補助金 交付申請書兼請求書フォーム | 申請人数が3人でしたが、各証憑書類の添付欄が2つしかなく、別途パソコンで画像を合成したり、写真を撮影しなおしたりする手間がありました。申請人数に応じて、動的に添付欄を増減できるようにしてもらえるとありがたいです。あるいは、複数人を同一写真に収めて撮影する旨注意書きがあるとよいと思います。 |
| 自転車用ヘルメット購入費補助金交付             | フォームでの申請は便利でした。複数名まとめて申請できることが東久留米HPに事前にわかりやすく記載されているとありがたかったです。                                                                                 |
| 自転車用ヘルメット購入費補助金申込             | 市役所に行かなくてもオンラインで申請できることがとても良いと思う<br>今後様々な申請が窓口ではなくオンラインで済むようになると助かります                                                                            |
| 自転車用ヘルメット購入費補助金申請             | よく出来ていると思います。<br>電子化は便利ですので是非推進をお願いいたします。                                                                                                        |
| 自転車用ヘルメット購入費補助事業              | オンラインで出来るのが有難かった。                                                                                                                                |
| 自転車用ヘルメット購入費補助事業              | 手軽に申し込みできる                                                                                                                                       |
| 自転車用ヘルメット購入費補助事業について          | すごく面倒。マイナンバーカードがあるのだから住所や口座は省略してほしい。                                                                                                             |
| 自転車用ヘルメット購入費補助申請              | マイナンバーカードの口座情報や住所などの情報で、申請時間の短縮をしてほしい。                                                                                                           |
| 自転車用ヘルメット購入費補助申請              | 申請途中で別の画面を開くと申請中の画面が消えてしまった。一時保存していなかったもので、最初からインプットし直した。<br>インプット項目は分かりやすく、インプットも簡単だった。                                                         |
| 自転車用ヘルメット助成金                  | まだ助成金は振り込まれていないが、できるだけ早く振り込んで頂けると嬉しいです。                                                                                                          |
| 自転車用ヘルメット助成金                  | 費用を頂けるので、ヘルメットをかぶる意欲につながった。ありがとうございます。                                                                                                           |

## 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                                                                                        |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 自転車用ヘルメット補助金                 | 申請は追っていけばわかりやすくてできたけれどその前説明が分かりづらい                                                                                   |
| 自転車用ヘルメット補助金申請               | 自転車用ヘルメット補助金申請で、領収書のファイルを添付したが、ちゃんと添付できているかわかりにくかった。本人確認等の他の画像は全部見えていたが、領収書はファイル名があるのみで、クリックすると画面が消えてしまい、3回くらいやり直した。 |
| 秋の胃がん検診                      | QRコードで分かり安かった                                                                                                        |
| 秋の胃がん検診の申し込み                 | 郵送等の煩わしさが無く自身の都合にあわせて申し込みが出来るので良い                                                                                    |
| 秋の胃がん検診申し込み                  | 普通に親切な対応で特に嫌な思いをしなかった                                                                                                |
| 住所変更、粗大ゴミ申し込み                | 市役所の方は皆さん大変親切でした。<br>ゴミの収集に関しても、いつも本当にありがたく利用させていただいています。                                                            |
| 住民票                          | コンビニで住民票が入手できるのは助かります。                                                                                               |
| 住民票                          | プリントして出てきた時に裏で取れてないと思ってしまった。                                                                                         |
| 住民票                          | 楽だった                                                                                                                 |
| 住民票                          | 簡単に申請できるのがよかった                                                                                                       |
| 住民票                          | 受け取り日時は、7日以内となっているが、時間を指定するのは、なぜか？<br>時間外の場所を記載して欲しい。                                                                |
| 住民票                          | 待ち時間が無くて楽                                                                                                            |

## 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                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 住民票、粗大ゴミ申し込み                    | ゴミの一覧表がわかりやすい                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 住民票および印鑑証明書の発行                  | <p>1. コンビニで住民票発行申請しようと操作したら、申請できず、画面に「市区町村に問い合わせてください」と表示される。東久留米市役所に問い合わせたところ、コンビニシステム障害のため急ぎなら直接役所出先に来ていただきたい、とのこと。精神的にぐったり。。</p> <p>2. 戸籍謄本申請登録を行ったところ「5営業日以内に登録する」と表示される。デジタル処理による業務効率の向上を標榜しているにしては、遅い！精神的にこれまたぐったり。。</p> <p>3. 証明書発行のための申請書記載の手間が省けるのは良い。</p>                                |
| 住民票の写し                          | ネットで申し込みできて非常に便利です                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 住民票の取得、粗大ゴミ回収                   | 直接の東久留米市のサービスではないが、コンビニで休みの日や時間帯に関係なく住民票や戸籍が取得できるのは素晴らしい。粗大ゴミの申し込み等も時代の変化に伴い、人件費削減も睨み、デジタル化をどんどん進めてほしい。                                                                                                                                                                                            |
| 住民票をコンビニで出力                     | 平日に、簡単に出力出来た                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 住民票取得                           | 仕組みが変わったことを正面玄関に表示しておいて欲しい。それと別に空いている朝一番にたまたま行ったから良かったが、混雑時は1番目の番号札取得の列が分からなかったりしてこのシステムだと混乱するのでは無いと思う。                                                                                                                                                                                            |
| 住民票取得や粗大ゴミの申し込み、子供のマイナンバーカードの取得 | <p>デジタル化したことで、待ち時間が減ったことはすごくよかったと思います。また、証明書の取得の際、待ち人数が確認できるのも良かったです。粗大ゴミのインターネット申し込みはとても便利なのですが</p> <p>品物を選ぶ際のスクロール画面が小さいことが残念です。また、子供のマイナンバーカード取得の際、事前に申し込み(時刻指定)をしていたにも関わらず、役所に行ったら「申し込みがされていません。」と言われ、(インターネットで申し込んだスマホ画面を見せても断られました。)再び別日に休暇を取っていくことになりました。デジタル化と連携が取れていたかったことは、とても残念でした。</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                                                                    |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 住民票申請                         | 役所は平日5時まで！<br>仕事休まなきゃ行けない…<br>と思ってましたが、まさかのネット申し込みで、しかも超簡単。時間外でも受け取れる。<br>サイコーです！                |
| 住民票登録(転入、転出、マイナンバー)           | 要件を伝えたところ柔軟な対応をして頂きました。大変助かりました。                                                                 |
| 春の胃がん検診                       | 簡単で便利                                                                                            |
| 春の胃がん検診                       | 予約日を変更する場合についての記述が無いため、キャンセル後にまた申し込めるか不安があった。                                                    |
| 書類申請、確定申告、各種納税など              | 粗大ごみ処理費用もweb上で決済ができればよかったと思います。                                                                  |
| 助成金の申請                        | 窓口業務時間外でも申請できるところが助かりました。                                                                        |
| 証明書取得サービス、粗大ゴミ申し込み、ワクチン接種申し込み | logoフォームの入力方が使いづらい                                                                               |
| 新型コロナウイルスワクチン春夏接種券申請受付        | 令和5年春開始接種の対象者で上記1以外の方(60歳から64歳で基礎疾患をお持ちの方など)は、接種券の交付依頼が必要です。←市のホームページを見るまで知らず、送付されてくるものと思っていました。 |
| 新型コロナウイルスワクチン接種券申請            | 簡単で分かりやすかった。                                                                                     |
| 新型コロナウイルスワクチン接種申し込み           | 入力文字スペースが広く使いやすいです。                                                                              |
| 新型コロナワクチン接種                   | 改善点：印刷が前画面分のみ印刷される                                                                               |
| 新型コロナワクチン接種券                  | 途中少し分かりにくい箇所あった。<br>webでの発行、医療従事者へ入るところ。                                                         |

## 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                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 新型コロナワクチン接種申請申込              | 入力した内容を最後に印刷することができる画面が表示されます。<br>スマホ又はタブレットで操作している場合を想定していただき、PDFで保存ができるようにしていただけますと親切ですね。                                                                                                                                                                            |
| 申し込み                         | 画面上分かりやすくして欲しい。高齢者にわかりにく箇所があるように感じる                                                                                                                                                                                                                                    |
| 申込                           | 入力画面を一時保存にできたところ                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 申込み                          | 簡単で良かった                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 粗大ゴミ                         | 23区から転居したため、ゴミの分別がわからないことがあり、ゴミの分別辞典の項目をもう少し充実してほしい                                                                                                                                                                                                                    |
| 粗大ゴミ                         | 24時間受付可能なので時間を気にせず、いつでも申し込めるので大変便利です。                                                                                                                                                                                                                                  |
| 粗大ゴミ                         | 2回連続で粗大ゴミが回収されずポストにゴミが出ていなかったとメッセージが投函されていたが排出場所の記載を具体的に詳しく記してありましたが確認をすることなくこちらが出し忘れたかのようなメッセージが2回も入っていたので、どんなにインターネットを利用した使いやすいサービスを提供してもインターネット利用者から実際に作業に係る作業員さんにまでメッセージが届いていないようなサービスであればせっかくの利便性が活かされないと思います。<br>利用者から作業員さんまで全てがインターネットを利用したインフラ整備を目指して欲しいと思います。 |
| 粗大ゴミ                         | いつでも申し込みができること                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 粗大ごみ                         | インターネットでいつでも申し込めるようになって、大変便利になった。                                                                                                                                                                                                                                      |
| 粗大ゴミ                         | インターネットで受付出来るようになり便利になった。電話受付は繋がらなかったり、対応者によっては対応が良くないこともあったため。                                                                                                                                                                                                        |
| 粗大ゴミ                         | インターネットで申し込みが出来る所が良い。<br>返信メールに申し込んだゴミの種類、シールの金額を確認の為、記載して欲しい                                                                                                                                                                                                          |

## 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<br>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                                                                               |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 粗大ゴミ                             | インターネットで申し込み出来て、時間を気にせず申し込み出来て便利でした。                                                                        |
| 粗大ゴミ                             | インターネット予約できることは良い                                                                                           |
| 粗大ゴミ                             | オンライン申請できるのが良かったです。<br>しかしながら、いつ粗大ゴミ収集を依頼したのか履歴が残っておらず不便です。収集日カレンダーなども検索してもヒットせず、せめてメールに記載するなどして欲しい。        |
| 粗大ごみ                             | ゴミの品目を一覧から選べるのは出していいかを確認する意味も含めてよかった。<br>一覧にあるものがない場合（例：スキー板のみでストックは出さない）に、自由記載欄があればその情報も伝えることができるといいと思います。 |
| 粗大ごみ                             | ゴミ種別分類が細かく当てはまって選択が容易だった                                                                                    |
| 粗大ゴミ                             | ゴミ分別辞典は知りたい品名が載っていないことが多く、全く使えない。粗大ゴミの値段もわかれば便利                                                             |
| 粗大ゴミ                             | できれば回収日の枠をもう少し増やしてほしい。思い立った時に速やかに出したいため。                                                                    |
| 粗大ごみ                             | デジタルサービスだと聞き間違いがなく相手に失礼なく確認が出来て良かったです。                                                                      |
| 粗大ゴミ                             | とにかく使いにくい<br>申請した後に申請内容をweb上で確認できない                                                                         |
| 粗大ゴミ                             | ネットで出来るようになったのは良かった。粗大ゴミ券もネットで支払い出来るとなお良い。品目を探すのが面倒。                                                        |
| 粗大ゴミ                             | ネットで申し込みできるのはとても便利です。                                                                                       |
| 粗大ごみ                             | ネットで申し込むのは本当に助かります。                                                                                         |

## 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<br>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                                      |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 粗大ゴミ                             | ネットで申し込めるのは助かります。                                                  |
| 粗大ゴミ                             | もっと細かくゴミの内容を記載して欲しい。                                               |
| 粗大ゴミ                             | わかりやすい                                                             |
| 粗大ごみ                             | 以前よりとても便利になり、ありがとうございます。<br>品目選択に時間がかかるので、カテゴリー→詳細選択のように選べると助かります。 |
| 粗大ごみ                             | 印刷の確認は古い<br>番号等を返信してほしい                                            |
| 粗大ゴミ                             | 回収日を週2回に増やしてください。                                                  |
| 粗大ごみ                             | 確認出来る内容が受付か取消かのみしか無く、回収の日時や値段の確認が出来ないので意味がない。                      |
| 粗大ゴミ                             | 簡単でラク                                                              |
| 粗大ゴミ                             | 簡単で良かった<br>品目を増やして欲しい                                              |
| 粗大ゴミ                             | 休日、時間外にも申し込めて良かった。<br>フルタイムで仕事をしているためなかなか電話出来ず出しそびれていた。            |
| 粗大ゴミ                             | 携帯からできて便利                                                          |
| 粗大ゴミ                             | 携帯が上手く使えないと電話の方が安心に思うけど都合の良いときに利用できる所が良いです。                        |
| 粗大ゴミ                             | 見にくい、操作しづらい、検索できない                                                 |

## 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                         | 今のところは特にないが、インターネットでの申し込みの復旧は仕事を休まずにできるので、あらゆることでできるようになると良いです                                                                                           |
| 粗大ゴミ                         | 時間を気にせずに申し込み出来る事がとても良いと思います。                                                                                                                             |
| 粗大ごみ                         | 時間を気にせず申し込めるのは良かったです。排出品目がもっと増えると便利だと思います。                                                                                                               |
| 粗大ゴミ                         | 自分が利用したい時に申し込める(今までは、電話で予約していましたが、市役所がやっている時間しか申し込めなかった)                                                                                                 |
| 粗大ゴミ                         | 手続きが簡単で、24H申請できるのでよかった                                                                                                                                   |
| 粗大ごみ                         | 受付完了メールと共に、日時も明記していただけると助かります。<br>先の話なので、いつ出す事になっていたか忘れてしまうので、日時が書いているといちいち問い合わせなくて済みます。                                                                 |
| 粗大ごみ                         | 収集していただける全てのゴミについて、インターネットで申込みができるようにしてほしい                                                                                                               |
| 粗大ゴミ                         | 申し込みはスムーズでわかりやすく満足。<br>ただ、申し込んだ内容の保存がうまくいかずもとに情報がのこらなく不安。印刷しろというが、出来ない状況の方が多い。<br>メールからパスワードをいれてサイトにいっても、内容はわからず、取り消すかだけの質問で非常に不親切。<br>回収日くらいメールで明記して下さい |
| 粗大ゴミ                         | 申し込み確認をネットでする際、品目や金額を確認出来ないのは不便。                                                                                                                         |
| 粗大ゴミ                         | 申し込み照会画面が取消しか対応していない。申込内容を見られるようにしてほしい。                                                                                                                  |
| 粗大ゴミ                         | 申し込み内容をメールでも送信して欲しい。                                                                                                                                     |
| 粗大ごみ                         | 申込み後の受信メールに収集日等の情報が無いため、確認ができない                                                                                                                          |

## 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                                                                                                                     |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 粗大ゴミ                         | 粗大ゴミでインターネットをよく使いますが、種類が少ないので意味が無いです(電話しないといけなくなる)<br>根本的に粗大ゴミの種別が少なく(他地域と比べ)調べるのも載ってない物が多いです。                                                    |
| 粗大ゴミ                         | 粗大ゴミ申込後にメールアドレスを入力しているなら、確認メールを送って欲しい                                                                                                             |
| 粗大ごみ                         | 粗大込みについて、「雨の場合は〇〇に置いてある」や、「物は段ボールに包んである」など、細かいことを書く欄を設けてほしい                                                                                       |
| 粗大ゴミ                         | 操作が簡素なところが良かった                                                                                                                                    |
| 粗大ごみ                         | 早朝や夜でも申し込める。 通話中で待ち時間が必要ない。電話代がかからない。<br>変更やキャンセルもネットから出来たらもっと良い。                                                                                 |
| 粗大ゴミ                         | 電話するより手軽                                                                                                                                          |
| 粗大ゴミ                         | 電話より簡単                                                                                                                                            |
| 粗大ゴミ                         | 入力がしにくい                                                                                                                                           |
| 粗大ごみ                         | 入力が少し分かりづらい。簡単に出来る方法があると思うな。                                                                                                                      |
| 粗大ゴミ                         | 入力ホームの品目を探すのが手間が掛かる。検索機能があると便利だと思います。<br>また東久留米市民の申し込みしか出来ないのに住所入力が都道府県から毎回入力しないといけないのはなぜでしょうか？<br><br>郵便番号を入力した時点で町まで自動入力され、丁目を選択、残りを手動入力にしてほしい。 |
| 粗大ごみ                         | 入力中に戻るをタップすると市のホームページに戻ってしまい使いづらい。                                                                                                                |
| 粗大ごみ                         | 費目が探しにくいわかりにくい                                                                                                                                    |

## 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<br>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                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 粗大ゴミ                                                            | 品目選択の画面がスマホだと選択しにくい。<br>電話するのが面倒な時にwebからの申し込みは非常に便利。マイページ機能(登録者orゲストで選択可能)があると毎回住所を入力する手間が省けて良い。                                                                                                                                                   |
| 粗大ゴミ                                                            | 分かりやすかった。                                                                                                                                                                                                                                          |
| 粗大ゴミ                                                            | 門の扉を開けっぱなしで返ったので防犯のためきちんと閉めてほしい。<br>しばらく不在にしているため事後でも構わないので対応するように業者に市場して欲しい。                                                                                                                                                                      |
| 粗大ゴミ ネットで申し込み                                                   | 初めてネットで申し込み。<br>電話は、なかなか繋がらないから<br>ネット申し込みは、いいと思う。                                                                                                                                                                                                 |
| 粗大ゴミ ネット申し込み                                                    | ネットなので、役所の開いてる時間に電話申し込みしなくて良いのが助かります                                                                                                                                                                                                               |
| 粗大ごみ ワクチン 申し込み                                                  | ワクチンは1人ずつしか申し込めなかったのが家族いっしょに行けるように2人とか3人とか申し込みできるといいと思います                                                                                                                                                                                          |
| 粗大ごみ 申し込み                                                       | ワンストップにできるように、料金の払い込みもオンライン決済できるとさらによいと思う。                                                                                                                                                                                                         |
| 粗大ごみ（そもそも粗大ごみ手続きをネットで行った後に取りられているアンケートなので、粗大ごみはデフォルトで設定されているべき） | インターネットで申し込みができるのはよいが、UI的にスマホでもできるようにしていると思われるが、確認メールに必要事項が記載されず、情報を保存することが促される。<br>確認が電話でしかできないことがわかっていながら改善されていない点。<br>石材などの廃棄方法が案内されていない。捨てられません、だけではどうにもならない。石などを産廃として処理しようとする<br>と、1個でも巨額になってしまい現実的ではなく、重量換算でもいいので市でまとめて粗大ごみとして処理できるようにしてほしい。 |
| 粗大ごみ、ヘルメット助成金                                                   | 昼夜問わず申請できるのがありがたい。                                                                                                                                                                                                                                 |
| 粗大ごみ、ワクチン接種、図書館                                                 | 粗大ごみの分類のビデオデッキという表記は古いのではと思います。                                                                                                                                                                                                                    |

## 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<br>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                                                                                                                                         |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 粗大ゴミ、検診                          | 確認メールに、日時の記載があるといい                                                                                                                                                    |
| 粗大ゴミ、転出届                         | 届出など役所に出向いて窓口で対応していただいたサービスは電子化されており、とても便利に感じました。粗大ゴミのインターネット申込みも便利ですが申し込んだ後の確認が、不便に思いました（申し込んだ内容詳細を見れるといいと思いました）                                                     |
| 粗大ごみ[インターネット]申込                  | ネットで粗大ごみの申請ができるのは便利だが、サイトが使いにくいと感じた。<br>また、申し込んだ内容（収集日や金額）についての確認がネットからできないのも不便で、ネットを活用する意味があまりないように思う。                                                               |
| 粗大ごみ[インターネット]申込                  | 申込み状況照会にアクセスした際に「収集する日時」「申込みの内容」が出ないため非常に不便で不親切ですので改善してください                                                                                                           |
| 粗大ごみ・医療費控除                       | 自分の都合のいい時間で手続きできる                                                                                                                                                     |
| 粗大ごみWeb 申し込み                     | 粗大ごみの申し込みがWebでできるようになって、とても便利になった。<br>金額を調べるのが、もっと楽になったら良いと思う。                                                                                                        |
| 粗大ごみインターネットサービス                  | ゴミの検索出来る品物が少ない。<br>粗大ごみをインターネットで申し込む際に<br>何を選択して良いのか悩む<br>ゴミの検索種類を増やして欲しい                                                                                             |
| 粗大ゴミインターネット受付                    | 24時間いつでも申込みができ、申込み内容が印刷できるのでメモを取る必要もありません。最高のサービスです。                                                                                                                  |
| 粗大ゴミインターネット受付                    | WEBで申込みできるようになったのはとても評価しますが、申込状況照会画面が状態確認とキャンセル受付のみとはお粗末すぎます。電話による問合せでないと内容確認できないなどせっかくのWEB申込が本末転倒ではないでしょうか。申込時にその場にプリンターがあるとも限らないので、品目や金額・収集日時がひと目で確認できる画面に改善してください。 |
| 粗大ごみインターネット受付                    | カタカナだと品目が出ないのに平仮名だと品目が出たりする。品目の登録が少ない。<br>だけどインターネットで粗大ゴミの申込みが出来るのは働く人には便利でありがたい。                                                                                     |
| 粗大ゴミインターネット受付                    | ネットで申し込みできる所は良い<br>申し込み後に送られてくるメールに申し込み内容(品目、回収日時など)を記載してほしい                                                                                                          |

## 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                                                                                                                   |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 粗大ごみインターネット受付                | ネットで申請出来るのはとても有難いのですが、申込内容を念のため確認しようにもそのすが電話しかないというのはデジタルサービスと銘打っている物の確認方法としていかなものかと思いました。<br>照会フォームで確認出来るようにするか確認メールなどに申請内容を記載するなどの改善をお願い致します。 |
| 粗大ごみインターネット受付                | 勤務の都合で電話申込することが難しかったため、Web申込（またはメール申込）出来ると助かるのと思ってました。また、市役所の方はとてもお忙しいですから、電話するのが申し訳ないとも思っていました。                                                |
| 粗大ごみインターネット受付                | 詳細を入力する前に収集日がわかるのであれば、その方がありがたいです。                                                                                                              |
| 粗大ごみインターネット受付                | 申し込み後、「送信完了」のメールが来て内容が確認でき、安心しました。                                                                                                              |
| 粗大ごみインターネット受付                | 申請受付メールにもWebの申請状況照会フォームにも、申し込んだ対象物も回収日も表記がないため、内容を失念した場合に全く役に立たない。<br>何を照会するためのフォームなのか全く理解できなかった。改善して欲しい。                                       |
| 粗大ごみインターネット受付                | 粗大ごみインターネット受付を何度も利用しています。とても便利です。<br>インターネットでの手続きを色々な分野で導入してほしいです。                                                                              |
| 粗大ごみインターネット受付                | 粗大ごみの申し込みしたら、申し込み後メールにもメールに貼られてる「以下のURLで随時申請状況の照会ができます」とか言うところにも<br>何日に来るとかシールの価格とかの一番重要な申込内容が書いてないから、ブラウザ閉じたらもう何を申し込んだのか全く分からない                |
| 粗大ごみインターネット受付                | 平日・休日に関係なく、時間のある時に申込み可能で、とても助かりました。<br>今後とも、宜しくお願い致します。                                                                                         |
| 粗大ゴミインターネット申し込み              | 前は、電話が繋がらず申し込みに苦労したが、インターネット申し込みができるようになって良かった。                                                                                                 |
| 粗大ゴミインターネット申込                | 簡単かつシンプルな作りでとても便利でした。                                                                                                                           |
| 粗大ごみインターネット申込                | 粗大ごみの申し込みがインターネットで出来るのは便利。支払いもスマホ決済などができるとうい。                                                                                                   |

## 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<br>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                                                                         |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 粗大ごみインターネット申込                    | 入力方法が分かりやすい                                                                                           |
| 粗大ゴミサービス                         | 電話せずに、夜受付してもらえて助かりました                                                                                 |
| 粗大ゴミのインターネット申し込み                 | 品名選択のプルダウンが長いのでスクロールするのが大変。一度に表示される行を増やせば少しは見やすくなるかも？                                                 |
| 粗大ごみのインターネット申込                   | 粗大ごみの排出品目一覧が種別ごとに記載されていたため、目的の物品を探しやすくてとても助かった。<br>また、サイトのUIが明瞭で扱いやすい点良かった。<br>ストレスなく利用でき、非常に満足しています。 |
| 粗大ごみの依頼                          | 時間を気にせず依頼できるので良かった                                                                                    |
| 粗大ゴミの依頼                          | 悩むことなくスムーズに利用できました                                                                                    |
| 粗大ゴミの回収                          | サービスには満足しています。<br>しかし個人情報ばかり入力するのに外部のサイトにいくのが不安です。どうにかならないのでしょうか。                                     |
| 粗大ゴミの回収                          | ネットで申し込みができたのは良かったけど、確か回収の日にちが出てこなくて確認がしづらく、心配になった覚えがあります<br>(今は変わったのでしょうか？)                          |
| 粗大ゴミの回収                          | 粗大ゴミの回収は、電話がつながりづらい事が多かったので、ネットで手続きできるのは有り難い。                                                         |

## 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 粗大ごみの回収依頼                    | <p>「◇品目の追加：インターネットで申し込んだ内容については、品目の追加できません。品目の追加をする場合は、収集日の2日前（収集日が月曜日の場合は4日前）までに取消（全部キャンセル）をして再度お申し込みください。収集日の前日（収集日が月曜日の場合は3日前）に追加が発生した場合は、次の収集日に追加品目を別途お申し込みください。」</p> <p>↑追加できればいいのに。こういう「システム」は全国の市区町村でバラバラに導入しないで、複数の市区町村が集まって知恵を出しあって（←メリットデメリットを検討して）一つのシステム会社に依頼すればよいのではないのでしょうか。1市区町村が検討して発注して・・・と全部行うより、複数で検討すれば相当開発費が削れると思います。</p> <p>↑の追加できない、というのはデメリットですね。</p> |
| 粗大ごみの回収依頼                    | 粗大ごみ依頼の際の「品名、個数、金額」等がネットで確認できれば、事務側の問い合わせが減ってもっと良くなると思います。頑張ってください。                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 粗大ごみの回収依頼                    | それぞれの入力欄の右側に説明文を配したほうが見易いと思います。<br>入力に迷った際に、いちいち上にスクロールする必要があります。                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 粗大ごみの回収申し込み コロナワクチンの申し込み     | 粗大ごみに関してはサイズなどを確認しながら、時間を選ばずゆっくり申し込みができるので助かっています。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 粗大ごみの回収申し込み、Qupio Plus       | 粗大ごみの回収申し込みは、判りやすく良かった。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 粗大ゴミの回収申込み                   | わかりやすく良かった。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 粗大ゴミの回収申込み                   | 品目をプルダウンから選ぶのが大変。インターネット申込みの対象か否かは別表で分かっているので、申込みの画面では、あいうえお順の方が良いのでは？                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 粗大ごみの収集依頼                    | 申込みで待ち時間が無いこと、最短の希望日が指定できること、などが良かった                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 粗大ゴミの申し込み                    | 3日前でも申し込みできてよかった。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## 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<br>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                                                |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 粗大ゴミの申し込み                        | webで申し込みができるので、スムーズに行えた。                                                     |
| 粗大ゴミの申し込み                        | ゴミの例が分かりにくい                                                                  |
| 粗大ごみの申し込み                        | ゴミを捨てる日の日付などを確認したいときがネット上ではできず、電話しないといけないとなると照会の機能の意味はないようにも思いました。改善してほしいです。 |
| 粗大ゴミの申し込み                        | ネットで申し込み出来ない物を減らして欲しい。ゴミの出し方をもう少し詳しく知りたい。                                    |
| 粗大ゴミの申し込み                        | わかりやすかった                                                                     |
| 粗大ゴミの申し込み                        | 休日でも申し込みできるのが良い。                                                             |
| 粗大ごみの申し込み                        | 隙間時間ですぐ申し込めるのが良い                                                             |
| 粗大ごみの申し込み                        | 時間を気にしないで申し込みが出来るので便利。                                                       |
| 粗大ごみの申し込み                        | 申請の手順がよくなかった可能性があるが、対象物品をもっと検索しやすいと便利になると思う                                  |
| 粗大ごみの申し込み                        | 粗大ごみがキーワードで検索できるとよい。上から一つ一つ見ていくのが大変だった。                                      |
| 粗大ごみの申し込み                        | 粗大ゴミの取り扱いの品目を増やしてほしい。網戸                                                      |
| 粗大ごみの申し込み                        | 粗大ごみ回収をネットで申し込んだ際、その場で回収日を決められるのがよかった。                                       |

## 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                                                                                                                          |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 粗大ごみの申し込み                       | 電話でも的確に対応してもらえますのですが時々怖い感じの方が対応されることがあり申し込みを躊躇していました。サイトから申し込み出来ると知り気軽に申し込みが出来るようになった。<br>ただ申し込みに慣れないと初めはどうやればよいのかわからず時間がかかったので、私のような年配者は利用しないかもしれません。 |
| 粗大ごみの申し込み                       | 排出品目、個数、が分かりにくかった。時間外の申し込みができて良かった。                                                                                                                    |
| 粗大ゴミの申し込み、くるぶーの登録、育休中の税金の一括振り込み | くるぶーの登録だけではなく、予約もネットで行えるようになって欲しい。                                                                                                                     |
| 粗大ごみの申し込み、コロナワクチンの予約            | 自分の好きな時間に申し込みや予約ができるので助かります。                                                                                                                           |
| 粗大ごみの申し込み。マイナンバーカード申し込み         | 粗大ごみの申し込みは簡単にできるようになったのは良いのですが品目が当てはまらないものがあるので、細かな設定をお願いします。                                                                                          |
| 粗大ごみの申し込み・婚姻届けの提出と転入手続き         | 1. 粗大ごみの申し込みについて<br>ネットで申し込み手続きが完了するところがよかったです。日にちが選べて便利でした。                                                                                           |
| 粗大ゴミの申込                         | 時間にとらわれず手続きできる事はありがたい                                                                                                                                  |
| 粗大ゴミの申込み、自転車用ヘルメット購入補助          | 粗大ゴミの申込みについて、もっと簡単な入力ですませられると思います。                                                                                                                     |
| 粗大ごみの排出                         | 粗大ごみの種類を選ぶ選択肢が多くて探すのが手間なので、ゴミ辞典のように検索できると助かります。                                                                                                        |
| 粗大ごみを出す手続き                      | 自宅から電話をかけずに処理できるのは便利                                                                                                                                   |
| 粗大ごみ引き取り申し込み                    | 簡単で便利。                                                                                                                                                 |
| 粗大ごみ引き取り申し込み                    | 便利で良い                                                                                                                                                  |

## 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                                                                              |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 粗大ゴミ引取り申請                    | 照会画面で粗大ゴミの料金も分かると良いと思います、                                                                                  |
| 粗大ゴミ回収                       | webで手間なく申し込めるので良い。<br>東久留米市は他市に比べゴミ回収が厳しい。回収料金やゴミ袋料金など。ゴミに関して東久留米市は非常に生活しにくく感じている。                         |
| 粗大ゴミ回収                       | インターネット申請でき、さらに、収集日等住所から自動設定されるようになっており利用しやすかったです。                                                         |
| 粗大ゴミ回収                       | オンラインで完結出来て使いやすかった。<br>改善点（できれば）は①処分費用のオンライン決済、②品目の検索機能の高度化                                                |
| 粗大ゴミ回収                       | せっかくインターネット申し込みができるようになったので、<br>情報照会でweb上でも申込日や品目、粗大ゴミ券の価格の確認ができるようにしてほしい。                                 |
| 粗大ゴミ回収                       | ネット申し込みが良かった                                                                                               |
| 粗大ゴミ回収                       | メールから申請状況の確認ができるとあるが、<br>申し込んでるかいらないかと、申し込みの取り消ししかできないので確認の意味がない。<br>内容を「印刷して控えろ」とあったが、メールから確認できるようにしてほしい  |
| 粗大ゴミ回収                       | 回収品目の選択が不便でした。<br>・種別を選ぶ→種別の中から項目を選ぶ                                                                       |
| 粗大ゴミ回収                       | 回収予約後に回収日を確認する手段がない                                                                                        |
| 粗大ゴミ回収                       | 出すゴミが該当するのか、料金はいくらなのか、判断しづらい物もあり、結局は電話で申し込む場合もある。チャットボットでも良いので、ネットで相談できる機能があると嬉しい。                         |
| 粗大ゴミ回収                       | 粗大ゴミ回収の申し込みをインターネットでできるのは大変便利で、満足です。<br>しかし、粗大ゴミシールの料金が返金できないのであれば、料金を間違えないように測り方の例などを、写真や図を用いて説明が欲しかったです。 |
| 粗大ゴミ回収                       | 電話よりも手軽で良かった。                                                                                              |

## 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<br>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 申し込み                      | はじめは抵抗がありましたが、使用してみると快適に処理できました。                                                                                                                                                 |
| 粗大ごみ回収、申し込み                      | 時間に縛られないのが便利                                                                                                                                                                     |
| 粗大ゴミ回収サービス                       | サイトがとてもわかりやすかった                                                                                                                                                                  |
| 粗大ごみ回収の申し込み                      | 以前、シール粗大ごみ券と同じ?色の粗大ごみを出したら回収されなかった。ギリギリ燃やせないゴミ袋に入る大きさだったからなのか未だに未回収理由がわからない。                                                                                                     |
| 粗大ごみ回収の申し込み                      | 申請状況の確認のところで、受付は確認できたのですが、回収の内容を確認したので回収可能というような結果がわかるとさらに便利かと思っています。                                                                                                            |
| 粗大ごみ回収の申し込み                      | 粗大ごみの回収申し込みを電話で行っていた時は、平日の工作中に電話を架けなければならず間が見つからなくて申し込みが先延ばしになっていたのですが、インターネット申し込みによりスマホで移動時間などにも申し込みができて大変便利になりました。ありがとうございます。                                                  |
| 粗大ゴミ回収依頼                         | シンプルで早かった。いつでもどこでも申し込めるところが最高。                                                                                                                                                   |
| 粗大ごみ回収申し込み                       | 回収依頼品目の入力（ここでは選定）方法が非常に原始的（?）。一覧表から選べるように工夫してほしい。隅っこのボッチを押すなんて最初はわかりませんでした（´艸`）                                                                                                  |
| 粗大ゴミ回収申込                         | 電話申し込みでなく、いつでも申し込めるところがよかった。<br>申込もスムーズにできた。                                                                                                                                     |
| 粗大ごみ回収申込み                        | インターネットでの申込みができ、電話代かからず良かった                                                                                                                                                      |
| 粗大ゴミ回収申込み                        | 申請完了メールに回収を申し込んだ日付の記載がない。<br>申請履歴照会にすら記載がないのは致命的な欠陥だと思う。なんのための照会機能なのかさっぱりわからない。<br>これでは申し込んだ日付が分からなくなった人からの電話問い合わせの対応コストなど発生しそう。<br>もし仮にどこかに記載があるんだとしても分かりづらすぎる。<br>至急改修すべきだと思う。 |

## 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                                                                         |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 粗大ゴミ回収予約                     | 市役所の空いている時間に電話できないので、インターネット申し込みできてよかった。                                                              |
| 粗大ゴミ捨て                       | これを待ってた                                                                                               |
| 粗大ゴミ受付                       | ネットから申し込みできて便利です。                                                                                     |
| 粗大ゴミ受付                       | 以前は電話かファックスだったのが、パソコンでできるようになって便利になったと思います。余計な紙を出力する必要がないのも良いし、何より遅い時間（今深夜に近い時間です）に申し込みができるのがありがたいです。 |
| 粗大ごみ受付                       | 手数料の支払いまで電子化して欲しい                                                                                     |
| 粗大ごみ受付                       | 受付後に来るメールが改行無しで見にくいので改善してほしい                                                                          |
| 粗大ゴミ収集                       | インターネットを経由し便利である。                                                                                     |
| 粗大ごみ収集                       | サイトがいかにも古い。選択しにくい。                                                                                    |
| 粗大ゴミ収集                       | ネットで簡単に申し込めるし、シールは無記名で良いのでプライバシーに配慮があると感じた。                                                           |
| 粗大ごみ収集                       | 時間関係なく、都合のいい時にネット申し込みができてとても便利なサービス。ありがたい。                                                            |
| 粗大ゴミ収集                       | 手続きが簡単なところ                                                                                            |
| 粗大ごみ収集                       | 粗大ごみの収集が申込したのに回収されなかった。置いてあったので処理券が見えなかったのか?規定より寸法が小さくて不燃ゴミだったのか?収集しない理由を教えて欲しかった。                    |
| 粗大ごみ収集                       | 品目を選びにくいのでインターネット申し込み可能な品の一覧をまず確認したい。また、品目選択時は名称順か種類順いずれかを選択してソートできるようにしてほしい。                         |

## 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<br>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 申し込み                      | ネットの申し込みは簡単で良いのですが、粗大ごみの種類について内容の説明をもう少し詳しくしてほしい。清瀬市のゴミサクの方が細かく分別されていてわかりやすいようでした。                                                                                         |
| 粗大ごみ収集 乳がん検診                     | ごみ収集は簡単でよかった                                                                                                                                                               |
| 粗大ごみ収集、住民票受取                     | 家族の住民票を発行してもらいに行ったが、委任状も判子も書面への記入もなくかえって戸惑ったくらいです。そして発行も素早くとても良かったです。<br><br>粗大ごみ回収申し込みがインターネットになって申し込み安くなりました。申し込みサイトのURLが見つけにくかったです。                                     |
| 粗大ごみ収集の申し込み                      | 市役所の窓口が開いていない時間でも申し込める、市役所まで行かなくても申し込めるのが良かったです。                                                                                                                           |
| 粗大ゴミ収集の申込予約                      | ・日時を問わず予約が可能で利用者メリットが大。<br>・受付番号等の控え(印刷)をと事前の注意事項があった為、確認画面を印刷しました。その後のデータ送信後に受付番号表示と印刷メニューが表示され確認画面(受付番号の記載ナシ)の印刷が不要でした。<br>データ送信後に印刷メニューの表示があることを、どこかの段階で分かる様に表示して欲しかった。 |
| 粗大ごみ収集依頼                         | 手軽で対面せずに申し込むことができて助かった                                                                                                                                                     |
| 粗大ごみ収集依頼                         | 入力例の模範書式があると良い。                                                                                                                                                            |
| 粗大ゴミ収集申し込み                       | ネット申し込みのリンクをもう少し目立たせて欲しい。                                                                                                                                                  |
| 粗大ごみ収集申し込み                       | 今までFAXで利用していたが、インターネットサービスができて便利と思う。                                                                                                                                       |
| 粗大ゴミ収集申し込み、ヘルメット補助金申請            | こちらに引っ越してきた時にはまだ粗大ゴミ収集の申し込みが電話受付のみだったので、平日昼間に仕事をしている身としては利用しにくい部分があったけれど、ネット申し込みができるようになって今は大変助かっています！                                                                     |
| 粗大ゴミ収集申込                         | ゴミがどの項目に当たるのか、選んだ項目で合っているのか不安になった。<br>申し込み自体はすぐに出来て便利だと思いました。                                                                                                              |

## 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                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 粗大ゴミ収集申込                      | 受付メールの内容に収集日や内容を出力して欲しい。また、申請状況の照会画面にも申請内容を表示して欲しい。再確認する時、番号しか分からないのは不便。                                                                                                                                                        |
| 粗大ゴミ収集申込                      | 申込後に収集日と品目を確認出来ないのが不便。                                                                                                                                                                                                          |
| 粗大ごみ集荷依頼、くるぶ登録申込み、歯っぴーベイベー申込み | 粗大ごみ集荷依頼は電話対応の印象が悪いことがあったので、話さなくていいのはよかった。金額表もわかりやすいです。<br>くるぶは利用登録をデジタルでできて楽でしたが、利用する際も電話のみでなくデジタルで受付してくれれば嬉しいです。<br>子供のイベント関係も電話だとお昼寝中起きてしまったりすることがあるので、デジタルで受付のものは助かります。                                                     |
| 粗大ごみ集荷申込み                     | 以前電話で申込みをしたことがあるが、全く繋がらず、仕事をしていると昼休みしかかけられないため、かなり不便だった。繋がらないためFAXで申し込んだこともあるが、やりとりが面倒だった。今回スマホで申込みができ、さらに自分で集荷日を選択できるようになり、かなり便利になった。最後の画面をスクリーンショットで保存しようとしたら、全部保存する前に誤って消してしまい、申込み内容を確認できなくなってしまった。ネットで申込み内容の確認ができるとなおよいと思う。 |
| 粗大ゴミ出し                        | 粗大ゴミとして処分してもらえる品の数が多く助かった                                                                                                                                                                                                       |
| 粗大ゴミ処理                        | 粗大ゴミで出したい猫タワーが分類内になかった。                                                                                                                                                                                                         |
| 粗大ゴミ処理サービス                    | インターネットでの24時間いつでも粗大ゴミ申込が出来て良かった。<br>申込内容を照会画面にて確認しようとしたところ、受付番号とパスワードの入力を求められたが、申込時にパスワード入力は求められなかったので、照会処理ができなかったので改善してほしいし、申込のキャンセルもインターネットで処理可能にして欲しい。                                                                       |
| 粗大ゴミ申し込み                      | インターネット申込での粗大ゴミの品目が探づらい<br>品名検索が出来たらやりやすいと思います                                                                                                                                                                                  |
| 粗大ゴミ申し込み                      | 24時間、いつでも申し込めるところが良いと思う                                                                                                                                                                                                         |
| 粗大ごみ申し込み                      | いつでも申し込みできることは良かった 申し込み操作にも 設定も難しいながらよくできている<br>使い慣れれば大丈夫<br>X申し込み後 変更ができない（現行 キャンセルして 再申し込み）<br>X申込の際一言伝えたいことが書けない                                                                                                             |

## 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<br>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                                                                                |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 粗大ゴミ申し込み                         | インターネット申し込み記入時、種類別の欄が見にくい。<br>粗大ゴミ一覧と同じ配列にして欲しい。                                                             |
| 粗大ゴミ申し込み                         | ネットから簡単に申し込みができるのがよい。電話申し込みだと、仕事があって、なかなか掛けられなかったのだ。                                                         |
| 粗大ゴミ申し込み                         | ネットで申し込めるのは便利だが、粗大ゴミ有料券を販売している店舗が限られているので不便。ホームページに掲載ある店舗で有料券を購入しようとしたら取り扱っていなかったこともある。                      |
| 粗大ゴミ申し込み                         | プリンターが対応していなくて入力内容がプリントできなかったのだ、ファイルで保存できるようにしてほしい。                                                          |
| 粗大ゴミ申し込み                         | わかりやすい。                                                                                                      |
| 粗大ゴミ申し込み                         | 以前は平日の日中に電話しなければならなかったのだ、いつでも申し込みができるのは助かります。                                                                |
| 粗大ゴミ申し込み                         | 何時でも申し込み出来る事が良いと思います                                                                                         |
| 粗大ゴミ申し込み                         | 広報誌のQRコードからは粗大ゴミの出し方しかわからず、手続きはホームページでしか出来ないことがわかるまで、時間がかかった。ホームページからの手続きは早くできた。                             |
| 粗大ゴミ申し込み                         | 時間を気にせず、自分で申し込みできるところが良かった。逆に言うと、電話申し込みの担当者の話し方が冷たく、愛想が悪いのでなんとかして欲しい。                                        |
| 粗大ゴミ申し込み                         | 実家の片付けで、短期間に数回利用をしました。これまでの電話のみの時は繋がりにくいなどで、申し込み自体が大変な事もありましたが、ネット可になってからは、いつでも申し込みができるため、本当に便利になったと喜んでおります。 |

## 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<br>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                                                                                                       |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 粗大ゴミ申し込み                         | 受付完了メールに申し込み内容を表示して欲しい。今は番号だけで内容を確認する術がないので                                                                                         |
| 粗大ゴミ申し込み                         | 申し込みした収集日を確認したく、メールから照会したけど受付済みという事しか分からなかった。受付られていることはメールでわかっているのに意味あるのか疑問です。いっそキャンセル画面としたら良いのでは。                                  |
| 粗大ゴミ申し込み                         | 申し込みフォームに飛ぶリンク？が非常にわかりにくい。市のHPのトップに大きく表示しておいてほしい。<br>排出品目名も種類・名前それぞれで検索できるようにするべき。                                                  |
| 粗大ゴミ申し込み                         | 申し込み内容を参照できるようにしてほしい。番号だけ見えても意味ありません。                                                                                               |
| 粗大ゴミ申し込み                         | 申し込んだ日時と内容をメールにも載せてもらえた方が助かります。                                                                                                     |
| 粗大ゴミ申し込み                         | 申込時のメールに申し込んだ内容を記載するか、スクリーンショットを取れるように画面遷移してほしい。印刷できる環境がどの家庭にもある訳でない。                                                               |
| 粗大ゴミ申し込み                         | 申請内容を単純に印刷をすると切れてしまい、後でWebで確認できない点は改善してほしいです。                                                                                       |
| 粗大ゴミ申し込み                         | 粗大ゴミの申し込み内容の照会が電話でしか出来ないのは不便です。<br>平日しか対応していないのであればせめて内容照会はネットで出来るようにしてください。<br>唯一照会できる事が申し込みの有無しかないサイトなんて、ネットで依頼するような年代の人間には不必要では？ |
| 粗大ゴミ申し込み                         | 粗大ゴミの品目を選ぶときに、プルダウンから選択ではなく、検索して一致するものを選択できるようにしてほしい。                                                                               |
| 粗大ゴミ申し込み                         | 粗大ゴミの料金を探すのに時間がかかる。項目ごとインデックスを付ける、あいうえお順で検索できるようにするなどしてくれると嬉しいです。                                                                   |
| 粗大ゴミ申し込み                         | 粗大ゴミ料金をメールに表記する様にしたり照会ページに表示するようにすると間違い防止になると思います。                                                                                  |
| 粗大ゴミ申し込み                         | 早くて簡単、電話のように待ち時間がない                                                                                                                 |

## 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                                                                             |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 粗大ゴミ申し込み                     | 早めに回収していただき助かりましたが、粗大ゴミの種類の記述が分かり難かったのが残念でした。カッコ付で詳細を書くなどで改善してほしい                                         |
| 粗大ゴミ申し込み                     | 電話が繋がらない不便がない点、いつでも申し込める点は良い。<br>完了メールに申し込み内容の記載がないのは意味がないので、改善してほしい。                                     |
| 粗大ゴミ申し込み                     | 電話しなくて済むので助かる。                                                                                            |
| 粗大ゴミ申し込み                     | 電話などでなくネットで申し込めるのは便利。                                                                                     |
| 粗大ゴミ申し込み                     | 電話より申し込みしやすい。<br>仕事から帰ってからでも申し込める。<br>追加やキャンセルも期限以内なら手続きしやすい。                                             |
| 粗大ゴミ申し込み                     | 入力がわかりやすく簡単に出来て良かった。                                                                                      |
| 粗大ゴミ申し込み                     | 必要最低限の入力のみで良かった。                                                                                          |
| 粗大ゴミ申し込み コロナワクチン             | 分かりやすかった                                                                                                  |
| 粗大ゴミ申し込み、ワクチン接種の予約など         | 世代によってデジタル利用に馴染めない方がいるので、あらゆる申し込みなど、これまで通りの方法も可能であればいいと思います。                                              |
| 粗大ゴミ申し込み、健康診断申し込み            | 粗大ゴミ回収申し込みで日付け指定の案内が書いてないので探してしまいました、進むと指定日がわかりますと書いてあれば悩まなかった、初見でなくとも頻繁にしなければ忘れてしまいそうなので、園内は明記していただきたいです |
| 粗大ゴミ申し込み、自転車ヘルメット補助金申請       | 補助金申請に必要な書類を最初の画面で表示してほしい。そうすればあらかじめ画像を用意して、中断することなく入力できるのに。入力途中で必要書類が分かって中断して撮影してって、かなりイライラした。           |
| 粗大ゴミ申し込み、保育相談申し込み            | いつでもすぐにできる所がよかった。粗大ゴミは種類を探すのかスクロールなので時間がかかり、少し手間とを感じる。                                                    |
| 粗大ゴミ申し込みサービス                 | 記入した内容を一時的に記録・保存できるところがよかった。                                                                              |

## 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                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 粗大ごみ申し込みサービス、ワクチン接種          | <p>粗大ごみ申し込みサービスについて</p> <p>特別区職員だがFAXでしか申し込みできなかった時は市部のサービス提供は遅れていると感じていました。Logoフォームで申し込みができるようになり、申し込みをする際の心理的ハードルが大きく低下しました。</p> <p>※Logoフォームを様々な分野で積極的に使用されているようで、今後のすべての手続きをデジタル化を進める勢いで取り組むことを期待しています。（当区ではその勢いで進めています。）</p> <p>※ちなみにこのアンケートは年代は不要なのでしょうか？大きな要素のような気もしますが・・・</p> |
| 粗大ゴミ申込                       | 24Hいつでも申し込むことができ、料金も分かりやすいので、とてもよい                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 粗大ゴミ申込                       | いつでも申込出来るのが良かった                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 粗大ゴミ申込                       | ゴミサクからそのまま申込ができると楽                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 粗大ゴミ申込                       | ゴミの一覧を選択する時に検索機能があれば助かった。今は一覧の中からスクロールしながら探したので時間がかかった。                                                                                                                                                                                                                               |
| 粗大ゴミ申込                       | ページが、なかなか見つからなかった。このネット申込ができてから、手間をかけずに、相手側にも、手間をかけずに済むのは、とてもいいです。以前は、電話が通じず、何日もかかって大変でした。                                                                                                                                                                                            |
| 粗大ゴミ申込                       | 時間にしばられず申請できるのがよかった                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 粗大ゴミ申込                       | 時間に関係なく申込てよかった                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 粗大ゴミ申込                       | 時間外に申し込みができて、良かった                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 粗大ゴミ申込                       | 時間外に申込できるのが良かった                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## 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<br>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                           | 時間帯を気にせずに申し込めるのが、電話に比べて大変便利になったと思います。                                                             |
| 粗大ゴミ申込                           | 手続きもスムーズで、検索機能も追加され非常に満足しています。日にちも選択しやすく且つ最短で選べるようになっていてところも良いです。                                 |
| 粗大ゴミ申込                           | 申込が簡単、わかりやすい                                                                                      |
| 粗大ゴミ申込                           | 申込ではゴミ集積所の排出が可能なのに、電話では階段下のみとされ、収集がされずに何回か電話で再回収を依頼したことがあった。                                      |
| 粗大ごみ申込                           | 申込のサイトが探しにくい<br>照会画面に回収日・品目がないので表示してください<br>(回収日を忘れたとき検索できず電話で問い合わせた。インターネットの意味がない)               |
| 粗大ゴミ申込                           | 操作が簡単でした                                                                                          |
| 粗大ゴミ申込                           | 多少検索がわかりづらかった。                                                                                    |
| 粗大ごみ申込                           | 分かりやすかった                                                                                          |
| 粗大ゴミ申込                           | 便利で入力が簡単でした。使いやすく作っていただき、ありがとうございます。<br>品目のプルダウンで、分野を先に選択してその後に品目を選択する形だとさらに探しやすいので、ぜひご検討をお願いします。 |
| 粗大ゴミ申込み                          | インターネットで粗大ゴミが申し込めるのは大変ありがたいが、返信メールに、粗大ゴミを出すべき日にちも記載してほしい。以前の粗大ゴミを出すべき曜日と変更があり、わからなくなってしまうから。      |
| 粗大ゴミ申込み                          | ネットで申し込みができるようになって便利になった。                                                                         |
| 粗大ごみ申込み                          | 携帯で気軽に申込みできる                                                                                      |

## 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<br>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                                                                                                                     |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 粗大ゴミ申込み                          | 今まで<br>電話で申込みしていましたが、繋がらない事もよくあったので、webだとスムーズに出来て良かった                                                                                             |
| 粗大ゴミ申込み                          | 時間を気にせず申込みたので良かった                                                                                                                                 |
| 粗大ゴミ申込み                          | 申し込み完了のメールに申込み内容が記載されるようにして欲しい                                                                                                                    |
| 粗大ゴミ申込み                          | 申込みが簡単で<br>シールの購入先も多く<br>引取までの期間がとても早かったので助かりました。                                                                                                 |
| 粗大ゴミ申込み                          | 粗大ゴミの料金を調べるのに、言葉を入れて検索できないためとても時間がかかった。改善を希望します。                                                                                                  |
| 粗大ゴミ申込み                          | 入力内容の印刷が出来ると良い                                                                                                                                    |
| 粗大ゴミ申請                           | MMIも分かりやすく、重宝しています                                                                                                                                |
| 粗大ゴミ申請                           | 粗大ゴミをなるべく出さないようにしたいのですが、安く引き取りしていただけるのでありがたいです。                                                                                                   |
| 粗大ゴミ申請。代理人の用紙のダウンロード。            | 届け出手続きがペーパーレス化していて楽で驚いた。よそはまだ紙に記入式だったので東久留米すごい！と思った。                                                                                              |
| 粗大ごみ廃棄申し込み                       | 検索もできるし24時間利用できて非常に便利です。今後もどんどん利用したいと思ってます。断捨離にも拍車がかかります。将来、例えば実家の片づけなどで沢山の粗大ごみが出たとき、まとめて20品以上とか一気に申し込めるサービスがあると、便利なのではないかと思います。ポイント制にしてもらえたら嬉しい。 |
| 窓口遠隔手話通訳等サービス                    | 手話通訳できる職員が不在でも、通訳者とのビデオ通話で対応してもらえた。<br>接続が不安定なようで、途中でビデオ通話が途切れてしまった。                                                                              |
| 葬儀費申請                            | ウェブ申請はとても便利だと感じます<br>パソコンの問題かもしれませんが、途中で保存できませんでした                                                                                                |

## 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                                                                   |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 葬儀補助金                        | 初めて利用したが、とても入力しやすかった。<br>対象者と請求者が同一の場合は、同一にチェック等があると更に入力しやすいと思います。                              |
| 葬祭費支給申請                      | 記入すべき事柄が解りやすく記載されておりスムーズに申請できた                                                                  |
| 卒寿の記念品の申込み                   | 時間関係なく連絡できること                                                                                   |
| 中期市民大学                       | 市民大学中期コースは、親切で、内容が良く大変満足でした。                                                                    |
| 駐輪場申請                        | logoFormが使いづらい。一時保存を知らないと別のアプリをみながら入力する場合に入力が最初からやり直しになってしまう。一時保存の仕方を最初から示したほうがユーザーは使いやすいと思います。 |
| 東久留米市健診申込み                   | オンラインで申込んだ時は折り返し着信メール、内容についての不備指摘メールがほしい。                                                       |
| 東久留米市後期高齢者医療保険 葬祭費支給申請       | 横浜市在住の自分から見ても、良いサービスと感じた。<br>キーワード検索出来る点を、もう少し分かりやすく紹介すると良いと思う。                                 |
| 東久留米市後期高齢者医療保険 葬祭費支給申請       | 窓口に行かなくてもできること                                                                                  |
| 東久留米市自転車用ヘルメット購入費補助金申請       | ★事前にPDFで用意した添付ファイルがほとんど使えませんでした。使えるものも1つあったりで、設計思想がめっちゃめっちゃでおかしいと思います。                          |
| 東久留米市粗大ごみインターネット受付           | Webから申し込めるようになって非常に便利。                                                                          |
| 東久留米市粗大ごみインターネット受付           | インターネット予約ができなかった頃と比較して格段に便利になりました。<br>メール通知または予約確認画面から、収集依頼日と収集物（品目と個数、各金額）の再確認が取れると嬉しいです。      |
| 東久留米市粗大ごみインターネット受付           | ゴミの種類がリストで出てきて選択できる形式だとより便利ですな                                                                  |
| 東久留米市粗大ごみインターネット受付           | すべて基本的にデジタルサービスにし、電話などからサービスを利用する場合については、稼働費や施設料を利用者から徴収する形にして受益者負担にしてほしい。                      |

## 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                                                            |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 東久留米市粗大ごみインターネット受付           | 後でネットでメールのリンクから申込内容を確認しようとしたらできなかったので改善を希望します。（機能があるのに気付かなかったかと思いますが）                    |
| 東久留米市粗大ごみインターネット受付           | 電話受付時間に合わないことが多いので、インターネットで粗大ごみ回収の申込受付をすることができて、本当に助かりました。ありがとうございました。                   |
| 東久留米粗大ごみインターネット申込            | サジェスト検索がありがたいが、該当しないものがあつた際に少し悩みそうだった。ポップアップで、粗大ごみの検索画面を別ウインドウで表示するか一覧を表示するかするとより良いと思った。 |
| 東京都東久留米市公共施設予約・案内システム        | ログイン設定がすぐに解除される。キャンセル処理が一定期間で不可になる。                                                      |
| 乳がん検診                        | わかりやすかった                                                                                 |
| 乳がん検診                        | 待ち時間が少なくて助かった                                                                            |
| 乳がん検診                        | 電話申し込みは、時間が合わず<br>ハガキは購入が必要だったりしますので<br>デジタルサービス最高です！<br>粗大ゴミもとても申し込みしやすくなりました。          |
| 乳がん検診                        | 入力項目が簡潔でわかりやすかった。入力後に申し込みが確定して、早く予約できてよかった。                                              |
| 乳ガン検診                        | 分かりやすく、入力しやすかった                                                                          |
| 乳がん検診 申し込み                   | ハガキを用意しなくて良かった                                                                           |
| 乳がん検診 申し込み                   | 時間枠の空き情報が分かりにくかった                                                                        |
| 乳がん検診、子宮がん検診、粗大ゴミ申込          | 粗大ゴミの品目が少なすぎる。<br>結局、電話をかけて確認しないといけないことが多い。                                              |

## 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<br>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                                                                     |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 乳がん検診の申し込み                       | 乳がん検査が本当は自費の場合1万円なのに1,000円でやって頂けるので良かったです。                                                        |
| 乳がん検診の申込み                        | スピーディに申込みできてよかった                                                                                  |
| 乳がん検診申し込み                        | この申し込みフォームで医療機関の予約まで取れるシステムだと尚良いと思う                                                               |
| 乳ガン検診申し込み                        | とにかく早い返信が良い 説明もわかりやすい                                                                             |
| 乳がん検診申し込み                        | ハガキに記入して投函するより楽で良い                                                                                |
| 乳がん検診申し込み                        | わかりやすかったです。<br>検診日がいっぱいとチェックできないシステムでわかりやすいですが<br>不慣れな人はわかりにくいかなと。<br>空き状況がわかる表記だとなおわかりやすいかと思います。 |
| 乳がん検診申し込み                        | 簡単だった                                                                                             |
| 乳がん検診申し込み                        | 簡単にできて良い                                                                                          |
| 乳がん検診申し込み                        | 希望検診時間帯のチェックボックスにチェックを入れるのに時間がかかった。チェック入力不可の時間帯は×印等で予約不可をもっと分かりやすくした方が良くと思う。                      |
| 乳がん検診申し込み                        | 広報では受診希望日を第3希望まで書けとあるのに、このフォームでは第1希望しか書けずに焦ったが、そのまま予約できたようで良かったです。                                |
| 乳がん検診申し込み                        | 今年の申し込みは今までよりわかりやすくてよかった                                                                          |
| 乳がん検診申し込み                        | 時間帯を気にせず申し込みが出来て便利だと思いました。                                                                        |

## 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                                                                    |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 乳がん検診申し込み                    | 手続きが携帯から出来るので楽になった。                                                                              |
| 乳がん検診申し込み                    | 親切 無駄が無い                                                                                         |
| 乳がん検診申し込み                    | 日曜日の夜でしたが、気がついた時に、申し込み手続きができて良かったです。                                                             |
| 乳ガン検診申し込み                    | 乳ガン検診申し込みは空いている日時がその場でわかるので希望日を確実に確保できるのがよいと思いました                                                |
| 乳がん検診申し込み、税金の電子支払い           | いつでも携帯一つで手続きが出来、仕事を休んで市役所に足を運ばなくても済むのでとても助かります。                                                  |
| 乳がん検診申込み                     | 分かりやすかった                                                                                         |
| 乳がん検診予約                      | 操作がわかりやすかった                                                                                      |
| 乳がん検診予約フォーム                  | 広告が下に表示されて使用しづらい。間違えて広告ボタンを押してしまう。                                                               |
| 年金                           | 分かりにくい<br>時間がかかる<br>説明が、専門すぎてわからない                                                               |
| 不燃ゴミ回収                       | 開庁時間にとらわれず、インターネットにて回収を申し込めるのはひじょうに便利です。<br><br>申し込み内容をインターネットにて確認できないのはひじょうに不便です。いわば片手落ちだと思います。 |
| 保育園の入園申し込み                   | 保育園入園にあたり、電話にて対象のサービスや、加点となるため忘れて記入していたところなど、親身になって教えていただきました。ありがとうございました。                       |
| 保育園申請、粗大ゴミ申込                 | ごみ分別辞典はわかりやすかったです。<br>できれば粗大ゴミは料金も出ると嬉しいです。                                                      |

## 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<br>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                                     |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 保育園入園申し込み                        | 電子申請なのに、申請書を印刷して捺印し、それをPDF化して添付するよう求められた。全て電子化してほしい。              |
| 補助金の申請                           | 申請締切ギリギリでしたが、直接市役所に行かずに申請がすばやくできたので良かったです                         |
| 補助金交付申請フォーム                      | マイナンバーカードと情報連携ができると入力が省けると思います。                                   |
| 補助金申請                            | わかりやすく簡単だった                                                       |
| 補助金申請                            | 申請に必要な書類の添付が多い                                                    |
| 補助金申請                            | 添付のPDFが合っているのか、スマホでは確認が出来なかった。添付内容をプレビューで見えるようにしてほしい。             |
| 埋蔵文化財照会                          | 他の市町と比べ、デジタル化が進んでいると感じた。<br>埋蔵文化財照会は、東京都の地図情報提供システムで完結できると助かります。  |
| 予防接種申込み、市民大学申し込み                 | 申込みは経験が少なかったのでドキドキしながら申し込みました。<br>でもだんだん簡単になってハガキで出すよりぐんと経済的であった。 |
| 幼稚園の手続き、PTAの古紙回収                 | 親切でした                                                             |
| 理美容利用券                           | 年に6枚は欲しいところです                                                     |

## 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<br>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                                                                  |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| くらしと仕事                    | くるぶーの利用予約をインターネットからできるようにしてほしい。                                                                 |
| くらしと仕事                    | 求人情報や飲食店情報、補助金情報                                                                                |
| くらしと仕事                    | 図書館の電子書籍サービスを導入してほしい。                                                                           |
| その他                       | オンライン相談                                                                                         |
| その他                       | なんでも。市への利用料金の払い込みや税の払い込みもどんどんオンラインできるようにして欲しい。できるだけ役所には行かなくて済むように。                              |
| その他                       | マイナンバーカードの更新 ぜひお願いします                                                                           |
| その他                       | わかりやすいのであればすべてデジタルサービスにしてほしいが、最初から順に読んでいかないといけないので時間が掛かりすぎる。<br>トピック、ツリー形式にするなどもっと細分化&簡略化してほしい。 |
| その他                       | 何がデジタルサービスになっているかよくわからないので、一覧等で明示してほしいです。                                                       |
| その他                       | 会議室の貸出予約サービス<br>部屋の鍵もスマホと連携し、予約者が開錠施錠出来るようにしてほしい。<br>お互いの手間が省ける。                                |
| その他                       | 各種、問い合わせにメールやLINEのチャット機能で対人対応してもらえると、音声障害者なので助かります。                                             |
| その他                       | 基本的にはすべてオンライン化してほしい                                                                             |
| その他                       | 基本的に全てのサービスで窓口に行かなくて済むと嬉しいです。                                                                   |
| その他                       | 具体的に思いつかないですが、粗大ゴミの受付が便利なので、こういう地味でも便利なデジタル化が他にもあると思います。                                        |
| その他                       | 検索のみで、広い分野から細かな部分まで知りたい情報へ分かりやすくアクセスできるようになれば良いと思う。                                             |
| その他                       | 公共施設の予約サイトは、利用料金まですべてWEB上でできるようにもして欲しいです。                                                       |
| その他                       | 公民館、施設等の使用申請                                                                                    |
| その他                       | 広報ひがしくるめのメール配信                                                                                  |
| その他                       | 災害被害や緊急時のサービス導入                                                                                 |
| その他                       | 子供が居なくても受けれる補助                                                                                  |
| その他                       | 市報の簡略版のようなメルマガがあれば便利かと思いました。                                                                    |
| その他                       | 自治会に配布される印刷物+PDF化してデータ配信していただきたい。                                                               |
| その他                       | 諸々の選挙の際など、期日前も含め、混み合っている時間帯などがあらかじめ予測およびリアルタイムにわかると嬉しいです                                        |

## 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| その他                                                      | 図書館の貸出をスマホ対応してほしい                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| その他                                                      | 接種証明について<br>接種券番号を入力して発行できるようにできないでしょうか。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| その他                                                      | 相談や質問などを受け付けるチャットサービス                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| その他                                                      | 東久留米の公報新聞、こまめな情報をありがとうございます。メルマガ配信希望します。というか紙の新聞は不要です。<br>環境への配慮、費用削減、読み終わった新聞のゴミの手間も減るなどのメリットがあり、希望の方には紙を配布や、半期に一度は全世帯配布で対応するなどご検討お願いします。                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| その他、生涯学習・スポーツ、子育て、福祉、健康、くらしと仕事、環境・ごみ、安全・安心、届出・証明、税・保険・年金 | こういう時代なのだから、何を導入して欲しいかではなくて、全てのものにおいてデジタル化すべきじゃないでしょうか？まずは色々と23区に追いついてほしいです。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| その他、税・保険・年金                                              | <p>【マイナンバーカード】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーカードの有効期限によるIC証明書情報更新。スマホやパソコンでICリーダーライターとカメラがあれば、顔認証と組み合わせてデジタル化ができるのではないかと考えられる。</li> <li>・マイナンバーカードに紐づける様々なサービスのシステム（運用を含め）の改善。事件になった保険証との紐づきの仕組みなどは根本的に解決しておらず、サービス自体の信頼度がまったくない状態なので、急務かと思います。</li> </ul> <p>【税・保険・年金】</p> <p>マイナンバーカードの根本的な問題が解決されたとしたのち、税・保険・年金などをマイナンバーと紐づけ、一括で確認できるサービス。さらに、保険証との連携によって、お薬手帳に代わるデータ管理とその参照を薬局・病院および救急で行えるような整備。</p> |
| その他、税・保険・年金                                              | <p>東久留米市への要望ではないのですが、マイナンバーカードがきちんと全国的に整備されてくれば、日本人の税金・保険・年金の計算も簡単です。</p> <p>隠し事ができない世の中になります。ある意味平等です。マイナンバーカードを登録していない人に登録を促してほしい。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 安全・安心                                                    | 安心安全の事柄です。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 安全・安心                                                    | 高齢者特定検診の書類、胃検診の予約                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 安全・安心                                                    | 市内循環バス                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## 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<br>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                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 安全・安心、くらしと仕事、生涯学習・スポーツ、福祉、その他                            | 市ではこんなサービスがありますよと、紹介してくれる目録。                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 安全・安心、環境・ごみ、届出・証明、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     | 予防接種の予診票のデジタル化、保育園一時保育の利用料をバーコード決済できるように                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 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 | すべての分野でどんどん進めてください。                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 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 | 選挙投票を追加していただきたいと思います。<br>また現状、なにがデジタルサービスの対象になっているのか知りたいです。                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 環境・ごみ                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・自治会の資源ゴミ回収についての電子申請（紙の伝票などを廃止してほしい）</li> <li>・ボランティア袋の電子申請</li> <li>・自治会清掃時のゴミ回収の電子申請</li> </ul>                                                                                                                                                                        |
| 環境・ごみ                                                    | <p>デジタルで行える項目も一覧で見られるようが利用者は使いやすく便利です。</p> <p>また、災害や熱中症警戒アラートなど、地域に特化したお知らせをTwitterのみでなくアプリで通知した方が市民に伝わりやすいです。</p> <p>東久留米市の美味しい店の紹介や、手塚治虫氏のマンホール紹介、アプリ限定クーポンもあれば地域を応援する市として認識されるのではないのでしょうか。</p> <p>若い世代は紙の市報は読みません。自らHPにアクセスして市報を見る事もほぼ無いでしょう。</p> <p>若年層、そしてシニアの住みやすい街づくりを見据えて安心・便利な市として進まれることを応援しております。</p> |
| 環境・ごみ                                                    | いつも野火止用水の草刈りをお願いしてるのですが、電話だけでなくチャットなどで依頼できたら便利です                                                                                                                                                                                                                                                                |

## 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<br>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                                                    | ゴミの出し方がよくわからない。<br>何が一般ゴミなのか、粗大ごみなのか、できるだけ詳細に知りたい。                                                                                     |
| 環境・ごみ                                                    | ゴミの分別に不安がある時にデジタルサービスに問い合わせるシステムがあればいいと思います                                                                                            |
| 環境・ごみ                                                    | 旧ゴミ捨て場にゴミが捨てられることがあるので、その回収を連絡する手段が欲しい。本音を言うと、無条件で回収していただきたい                                                                           |
| 環境・ごみ                                                    | 市内（特に浅間町エリア）に道路ががたがたな場所や<br>標識が民家の植木などで隠れてしまっている場所が多すぎるので、<br>市民が画像と地図情報をアップしたら迅速に修繕、警告していただけるようなサービスを導入してほしい。<br>税金を適切な使い道に使用してもらいたい。 |
| 環境・ごみ                                                    | 新たにではないのですが、粗大ゴミのネット申し込みは選べる種類が少なく、結局電話で頼んでしまう事がある。<br>もう少し細分化して頂けると助かります。                                                             |
| 環境・ごみ                                                    | 声が届く窓口                                                                                                                                 |
| 環境・ごみ                                                    | 粗大ゴミチケット購入と貼り付けの仕組みを無くす。オンライン決済してたらそれで完了するようにして欲しい                                                                                     |
| 環境・ごみ                                                    | 粗大ゴミの受付（既にあったらすみません）                                                                                                                   |
| 環境・ごみ                                                    | 粗大ゴミの集荷申し込み。                                                                                                                           |
| 環境・ごみ                                                    | 粗大ゴミの申し込み                                                                                                                              |
| 環境・ごみ                                                    | 粗大ゴミの申込                                                                                                                                |
| 環境・ごみ                                                    | 粗大ごみの品目が増えてくれると嬉しいです                                                                                                                   |
| 環境・ごみ                                                    | 粗大ゴミ手数料券の電子購入が出来る様に改善して欲しい                                                                                                             |
| 環境・ごみ                                                    | 粗大ゴミ申し込み                                                                                                                               |
| 環境・ごみ                                                    | 粗大ゴミ申込み                                                                                                                                |
| 環境・ごみ                                                    | 電話でのやり取りが早いかもしれないが、24時間対応という点では助かる。                                                                                                    |
| 環境・ごみ                                                    | 分類ご分りづらいものがあつたりすると判断がむづかしいので分類をもっと増やしてほしい。                                                                                             |
| 環境・ごみ、安全・安心、届出・証明、税・保険・年金、福祉、健康、くらしと仕事、子育て、生涯学習・スポーツ、その他 | とにかく役所に行かなくても手続きできるようにしてほしい                                                                                                            |
| 環境・ごみ、税・保険・年金                                            | 軽自動車税のクレジット、QRコード決済などでの支払い                                                                                                             |

## 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<br>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、届出・証明、税・保険・年金、くらしと仕事、健康、福祉、子育て、安全・安心           | 予防注射の問診票？など手書きのものが多く（例えば、同時に5本の予防接種を受ける場合は複写式の問診票をほぼ同じ内容なのに5枚記入しなければなりません）、正直乳児を見ながらだとかかなり大変です。ネット上で登録ができると非常にありがたいで                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 環境・ごみ、福祉                                             | 粗大ゴミ申込                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 環境・ごみ、福祉、生涯学習・スポーツ、くらしと仕事、税・保険・年金                    | ホームページ等更新されておらず情報が古い                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 環境・ごみ、福祉、生涯学習・スポーツ、届出・証明、税・保険・年金、くらしと仕事、健康、その他、安全・安心 | <p>何らかの申し込み受付サービスだけでなく、様々な分野で市民からの要望や意見などを広く受け付けていただけるオンライン窓口があると嬉しいです。</p> <p>既にどんなサービスをなさっているか把握しておりませんので、導入済みでしたら失礼をお許しください。</p> <p>例えば、遊歩道や車道で不具合があった場合など、わざわざ市役所に電話をするのはハードルが高く感じられますが、写真添付などで現状報告を送信できるオンライン窓口が最初からあれば積極的に利用できると思います。</p> <p>すべての分野で他の自治体において東久留米市には導入されていないサービスがあるかと思いますが、市民が気付いたことや提案などをオンラインで伝えられるオープンな窓口があると、私たちが東久留米市に住んでいる喜びも増すのではないかと考えております。</p> <p>特に高齢者がオンラインサービスを利用しやすいように配慮された画面作りをお願いいたします。</p> |
| 健康                                                   | いろんな検診。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 健康                                                   | 検診の申込みスケジュール(〇〇検診の申込みが〇月にあります、など)が登録メールに送信されると検診意欲が高まったり、申込みを忘れてしまわないのでは?と思います。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 健康、環境・ごみ                                             | 環境と健康に関するサービスがあれば助かります                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 健康、福祉                                                | デジタルは苦手です。年配の人にもわかりやすいフォームをお願いします。年配の人の意見も聞いてくださるとなお嬉しいで                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 健康、福祉                                                | <p>自立支援医療の更新手続きがオンラインでできるといいのですが。</p> <p>書類をもらいに1回、提出に1回と複数回役所へ行かないとならないので。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 子育て                                                  | くるぶーのデジタル化を希望します。予約や時刻表をアプリ等で見られたら嬉しいです。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 子育て                                                  | <p>ファミサポの登録などをwebで気軽にできるようにしてほしい。</p> <p>土日にも申請ができたりする窓口としてweb窓口を使ってほしい。</p> <p>(回答が来るのは平日でも問題ない、とりあえず申し込みなどをするのは土日や夜の空いている時間にしたいので)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 子育て                                                  | <p>ファミサポ会員になるための講義をオンライン化してほしい。</p> <p>平日ばかりで日数も多いため、働いている人にとってはサポートしたくても難しい。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## 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<br>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                                                                                                     |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 子育て                       | わくわく健康プラザの母親学級などをWeb予約できるようになるとありがたいです。                                                                                            |
| 子育て                       | 英会話                                                                                                                                |
| 子育て                       | 学童の申込み                                                                                                                             |
| 子育て                       | 教育委員会にデジタル化を希望。子供の小学校の休みの連絡が電話しか手段がない。他の小学校などではメールやGoogleFormsなどを使っているところもあると聞くので、そこまでとは言わないが検討頂きたい。                               |
| 子育て                       | 子育て給付金の手続きをウェブで一括でできるようにしてほしい。                                                                                                     |
| 子育て                       | 小学校関連書類                                                                                                                            |
| 子育て                       | 扶養手当の現況調査。                                                                                                                         |
| 子育て                       | 保育園の申し込み。<br>一時保育、病児保育の申し込み。                                                                                                       |
| 子育て                       | 保育園入園の手続きに際し、毎度手書きで予防接種の記録を書くのが本当に辛い。娘のときは途中で認可外から認可保育園に転園したので、それを2回記入した。手書きの様式ではなく、マイナンバー等に記録するか、もしくは一度システムに入力したものを使いまわせるなどしてほしい。 |
| 子育て                       | 予防接種、乳幼児健診、などなど、忙しい子育て中の働き世代の間診票や手続きをすべてデジタル化してほしい。                                                                                |
| 子育て、その他                   | 子供の保育園入園、学童入所手続き、など                                                                                                                |
| 子育て、生涯学習・スポーツ             | 保育園や学童の申込                                                                                                                          |
| 子育て、税・保険・年金、健康、届出・証明      | 育児をしていると、時間に限りがありフットワークが思う様にいかない事ばかりなので、こういったオンラインでの手続きが出来るのは本当に有り難いです。                                                            |
| 子育て、届出・証明                 | 住民票など申請や申し込み、子供の医療証などの申請状況や受給資格があるかの確認ができると助かります。                                                                                  |
| 子育て、届出・証明、安全・安心           | 市民が申請して得のあるサービスについての情報をわかりやすく発信してほしい                                                                                               |
| 子育て、届出・証明、生涯学習・スポーツ       | 選挙をデジタル投票にしてほしい                                                                                                                    |

## 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<br>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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 子育て、福祉                                             | <p>障害を抱える子供を預けられる保育サービス、または障害を抱える子供でも条件によっては受け入れ可能である一般の保育園などの空き状況などをリアルタイムに知れる様なサービスが欲しい。</p> <p>現在療育を行う施設の混雑状況は都内のどこであっても初診の診察予約でさえ最低でも3～6ヶ月待ちの状態。<br/>療育手帳をもらうためには受診が必要になるがそれを待つ以外には民間の児童発達支援施設などへの通所が必要と思われる。<br/>民間企業が運営している児童発達支援施設の検索サイトでは情報に偏りがある。<br/>障害を持つ子供の家族が東久留米市に引越して来た際家族が不安になることの無いよう転入から入園や通所が出来るようになるまでを全てネットで一貫サポート出来るようなサービスがあればとても理想的で利用者も多いと思われる。</p> |
| 子育て、福祉                                             | 保育園などの給食費もキャッシュレス対応してほしいです。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 子育て、福祉                                             | 保育園通園中の変動届の電子化もしくは園へ提出で対応可能にしてほしい。産休育休を取得するにあたって、何度も変動届や就労証明を提出するだけのために市役所まで出向くのは乳児連れには大変だと思う。                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 生涯学習・スポーツ                                          | スポーツセンターの場所予約                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 生涯学習・スポーツ                                          | スポーツ施設の予約はネット申し込みできるが、キャッシュレス決済を導入してネットで完結できるようにして欲しい。スポーツセンターまで利用料金の支払いに行かなければならないのはとても不便。                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 生涯学習・スポーツ                                          | テニスコート予約した際に代金を東久留米スポーツセンターまで支払いに行く必要があるので手間がかかります。オンライン決済希望です                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 生涯学習・スポーツ                                          | <p>施設の利用について（テニスコート）</p> <p>スポーツセンターが、時間外の場合であっても施設が使えるのか、使えないのかをインターネットから見えるようにしてください</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 生涯学習・スポーツ                                          | 東京都と同じもしくは同じレベルのオンラインの予約システム。特にスマホ対応をお願いしたい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 生涯学習・スポーツ                                          | 予約システムに改修                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 生涯学習・スポーツ、安全・安心、税・保険・年金、くらしと仕事、届出・証明、その他、子育て、福祉、健康 | <p>今回はゴミ収集予約でデジタルサービスを利用しましたが、他のデジタルサービスを利用していない為に何をどの様にと要望が解りません。</p> <p>例えば、臨時職員募集などでは、社会的に一般化しているエントリーシート(デジタル)での応募にするとか！ システム化が早急に無理であればデータ＆履歴書のファイル添付で応募可能の選択肢も必要かと。 面談とセットでは無い一次(書類)審査であれば、紙での郵送・市役所等への持参は制約があると思います。</p>                                                                                                                                              |

## 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<br>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                                                                                                                           |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 生涯学習・スポーツ、子育て、福祉、安全・安心、その他    | 災害                                                                                                                                                       |
| 税・保険・年金                       | すべてのオンライン化の推進                                                                                                                                            |
| 税・保険・年金                       | とにかく窓口で納入必須のものをすべてオンラインで出来るようにしてほしい！子供が発達障害で、わかき学園を利用しているが、毎月の保護者負担金の支払いは窓口のみだし、さいわい福祉センターの利用料も窓口のみ。以前メールで市役所に要望してみたが費用がかかるとのこと。多少費用がかかっても出来る選択肢を設けてほしい。 |
| 税・保険・年金                       | マイナンバーカードで年金や納税の手続きや必要書類の発行を自宅にしながらにできるようにしてほしい                                                                                                          |
| 税・保険・年金                       | 介護保険負担割合証は1年ごとでなく2~3年に一度でいい                                                                                                                              |
| 税・保険・年金                       | 会社に就職した時に国保税の戻しの手続きをしたが、マイナンバーで登録した公金口座にネットから申し込めるようにしてほしい                                                                                               |
| 税・保険・年金                       | 固定資産税などの銀行口座自動引落の申し込みも申込み書類を取り寄せて手続きしないといけないがデジタル化できるの                                                                                                   |
| 税・保険・年金                       | 簡潔に分かり易いフォームが良いです                                                                                                                                        |
| 税・保険・年金                       | 携帯から住民税や年金などを納められたり、即日再発行など、バーコードなど決算できるような仕組みがほしい。                                                                                                      |
| 税・保険・年金                       | 固定資産税などの口座振替設定をWeb上で出来るようにしてほしい。(ハガキと印鑑での申請に加えて)                                                                                                         |
| 税・保険・年金                       | 市に対しての要望が出来ると良い                                                                                                                                          |
| 税・保険・年金                       | 市民税の引き落としを利用してますが、いつくら引かれるのか分からない。結局休日払いに行ったことがあるのでLINE通知など検討してほしい。                                                                                      |
| 税・保険・年金                       | 住民税の申告等、オンラインで完結できたら便利だと思います。<br>それ以外にも、オンラインでできることが増えると、平日に仕事を休んで手続きをしなくても済むので大変ありがたいです。                                                                |
| 税・保険・年金                       | 税金計算などがインターネットでできると分かりやすくして良い                                                                                                                            |
| 税・保険・年金                       | 送付先変更届                                                                                                                                                   |
| 税・保険・年金、くらしと仕事                | 年配者にわかりやすく操作、対応を希望します。                                                                                                                                   |
| 税・保険・年金、環境・ごみ、子育て、福祉、健康、届出・証明 | 全ての手続き                                                                                                                                                   |
| 税・保険・年金、健康                    | 市役所の担当窓口に行かなくても対応できるシステムを導入してほしい。                                                                                                                        |
| 税・保険・年金、子育て                   | 学童、給食代もDXして下さい                                                                                                                                           |

## 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<br>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                                                                                                                |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 税・保険・年金、生涯学習・スポーツ         | スポセンに行かずともテニスコートの予約キャンセルが出来るようにしてください。<br>学校関連の支払いのオンライン化。<br>郵便局に振込む手数料がはがばかしい                                                               |
| 税・保険・年金、福祉                | 障害者なのでデジタルで手続きできるのはありがたいです。                                                                                                                   |
| 届出・証明                     | ①公立小学校の状況調査。毎年同じものを年度初めに提出してる。<br>②学童の就労証明の提出のデジタル化<br>会社からの資料はPDF等の提出が良い。<br>親が書く資料は毎年変わらないのでWeb入力フォームにして欲しい。これができるならマイナンバーカードの取得のメリットが理解できる |
| 届出・証明                     | いりょうの支払い明細をスマホから自宅で印刷したい                                                                                                                      |
| 届出・証明                     | さまざまな手続きがインターネットで出来れば良い。                                                                                                                      |
| 届出・証明                     | どのようなサービスが受けられるプッシュ型でお知らせしていただくと助かります。<br>公共サービスメッシュが目指す姿だったと思いますので是非よろしくお願いします。                                                              |
| 届出・証明                     | 各種申請手続きのオンライン化と本人確認プロセスの簡易化                                                                                                                   |
| 届出・証明                     | 各種届け出を市役所に行かずして済ませたい。                                                                                                                         |
| 届出・証明                     | 戸籍の変遷の証明を、その時点の居住地でまとめてとれるようになると良いと思っています。<br>また、戸籍の転入と転出の手続きについても、同様に思います。                                                                   |
| 届出・証明                     | 故人の全戸籍謄本情報を、最後の居住地で一括で取得出来るサービス。                                                                                                              |
| 届出・証明                     | 今回のように自宅でひと通り申請するのに必要な書類や情報を揃えてスマホひとつで手続きが済むのであれば、どんな手続きであつてもデジタル化してほしいです。                                                                    |
| 届出・証明                     | 市役所に赴かなければならない手続き全て。<br>国民年金や国民健康保険などに関する手続きなど。<br><br>マイナンバーに関して今いろいろと問題になっているが、いちいち過剰な反応をしてはデジタル後進が是正されないので、デジタル化をどんどん進めてほしい。               |
| 届出・証明                     | 住民票、印鑑証明、納税証明書を自宅のプリンターで出せる様になれば素晴らしい。                                                                                                        |
| 届出・証明                     | 住民票や印鑑証明の電子化                                                                                                                                  |

## 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<br>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                                        | 住民票等をキャッシュレス決済で家でも出力できるようにしてほしい                                                                                             |
| 届出・証明                                        | 出来ればマイナンバーの申請を携帯やパソコンだけで完了出来るようお願いします。                                                                                      |
| 届出・証明                                        | 他区登録の戸籍謄本取得                                                                                                                 |
| 届出・証明                                        | 転入・転出届、印鑑登録・廃止のデジタルサービスが導入されると助かります。                                                                                        |
| 届出・証明                                        | 転入届のオンライン申請                                                                                                                 |
| 届出・証明                                        | 電子証明書の更新。                                                                                                                   |
| 届出・証明                                        | 日中も住民票の取得など、予約できるサービスが欲しい。窓口に行く時間がかかりすぎる                                                                                    |
| 届出・証明                                        | 例えば「住民票」等がPCで受け取れればうれしい<br>もちろん個人情報の漏洩などの問題もあるけど・・・                                                                         |
| 届出・証明、くらしと仕事                                 | 平日は仕事で役所に伺う事が<br>難しいので助かる。                                                                                                  |
| 届出・証明、くらしと仕事、健康、生涯学習・スポーツ、福祉、環境・ごみ、安全・安心、税・保 | 各種証明書の申請と取得                                                                                                                 |
| 届出・証明、環境・ごみ、健康                               | 歯科検診や健康診断の申し込み<br>住民票や戸籍をインターネットで申し込み、PDFでの受け取り                                                                             |
| 届出・証明、環境・ごみ、税・保険・年金、くらしと仕事                   | ほとんどネットでできると便利です。                                                                                                           |
| 届出・証明、環境・ごみ、税・保険・年金、健康                       | 平日のやすみが取れないので、市役所での手続きがスマホでできると、市役所まで行かなくてすむ。                                                                               |
| 届出・証明、環境・ごみ、税・保険・年金、健康、福祉、生涯学習・スポーツ          | マイナンバーカードを使って、すべて家のPCから済ませることができるようしてほしい。                                                                                   |
| 届出・証明、健康                                     | 健康ページをマイページなどで一括で見られるようにしてほしい。家族がどの健診に申し込んだか、など、一つ一つ確認するのが大変。またマイページができれば過去の健診を受けたのかなど検索性もあがり、とても助かると思う。ぜひご一考いただけるとありがたいです。 |
| 届出・証明、子育て                                    | パパママ学級の申込をネットで出来るようにしてほしい<br>転入や転出をネットで出来るようにしてほしい                                                                          |

## 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<br>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、子育て                                 | <p>学校の書類等毎回手書きで同じことを何度も記入するので苦痛。IT化してほしい。なぜ年度が代わるごとに毎回過去のこと（出身保育園・入学した年・卒園した年等）を思い返して記載しなければならないのか分からない。提出した物がきちんと電子データで記録されているのか疑問だ。ワクチン接種に至っては出生時の体重や分娩時に異常があったのか等毎回同じことを手書きで記入しなければならない。</p> <p>苦痛でしかない。手書きで何度もという部分が苦痛。共働きで忙しいのに面倒くさいことをわざわざなぜやらないといけないのか？Webで送信出来たり、病院で情報共有出来ないのか不思議。市内だけでも電子データで送信出来たりWebで入力完了出来るシステムを導入してほしい。</p> |
| 届出・証明、子育て                                 | 保育園、学童の申請                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 届出・証明、子育て、健康、税・保険・年金                      | オンライン手続き。市役所に行かなくても顔を見ながら手続きができるサービス                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 届出・証明、生涯学習・スポーツ、子育て                       | 粗大ゴミシール設置店を増やして欲しい                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 届出・証明、税・保険・年金                             | むずかしいと利用できないのでできるだけ簡単にできるようにしてほしい                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 届出・証明、税・保険・年金                             | 市役所へ行かなくても、オンラインのビデオ通話機能で手続きができてほしい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 届出・証明、税・保険・年金                             | 時間外になってしまっただけで申請しにくいものなど対応していただけるとありがたいです。                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 届出・証明、税・保険・年金                             | 証明書などの郵送提出をデータでの受付もできるようにしてほしい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 届出・証明、税・保険・年金                             | 全ての事柄に対してデジタルサービス導入を希望します。頑張ってください。                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 届出・証明、税・保険・年金、くらしと仕事、福祉、生涯学習・スポーツ         | 休日、夜間に届出や証明書など行政サービスについて対応をして欲しい。マイナンバーカードで対応できているのがありますが、それ以外で。                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 届出・証明、税・保険・年金、福祉、健康、生涯学習・スポーツ、安全・安心、環境・ごみ | <p>役所に行かなくて済むような手続き手段を増やしてほしい</p> <p>土日や平日20時くらいまで開庁日が月一回でも設けてほしい</p>                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 届出・証明、福祉                                  | 介護保険申請                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 届出・証明、福祉                                  | 各種届出がデジタルで行えれば、わざわざ仕事を休んで市役所まで手続きに出向かなくても良いので助かります。                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 届出・証明、福祉、子育て、生涯学習・スポーツ                    | <p>障害福祉課での活用を3件希望します。</p> <p>1) 各種申込短縮。</p> <p>2) 各種手帳の度数から申込可能なサービスを項目で表示されたら便利。</p> <p>3) 窓口で待たないように事前予約。</p>                                                                                                                                                                                                                          |
| 福祉                                        | クルーズ配車の増設                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 福祉                                        | 音声障害者なので、急ぎの問合せに対して、電話やメールやFAXの他にLINEの様なチャット式の問合せを増やして欲しい。                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## 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<br>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                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 福祉                        | 介護保険の更新申請                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 福祉                        | 介護保険更新申請                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 福祉                        | 自立支援医療(精神通院)や障害者手帳の更新手続きなどの手書き作業が大変なので、「書かない窓口」に寄せてほしいです。小さい枠に書くのが少し大変です。                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 福祉                        | 手帳の申請や自立支援の申請など、体調が悪い人にとっては役所まで行くのが大変なので、ネットでできたら便利だと思います。                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 福祉                        | 手話通訳の派遣申請をオンライン化してほしい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 福祉                        | 心身障害者医療費等の助成申請。<br>窓口受付のタイミングによっては非常に時間がかかるため。<br>説明や案内が必要とする方に職員の方の時間を割いてほしい。                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 福祉                        | 身体障害者の装具等の給付申請手続き（現行年4回申請書提出）の導入を検討して頂きたい。<br>現行では郵送または福祉課への直接提出になっている為。                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 福祉、くらしと仕事                 | 東久留米市の駐輪場において、障害者割引や利用料免除が可能な駐輪場を増やしていただきたいです。現段階では、東久留米駅西口第1自転車駐車場のみが免除となっていますが、他の駐輪場でもこのようなサービスがあるとありがたいです。また、西口第1自転車駐車場についてですが、障害者手帳をスタッフの方や管理室で見せるのは少し大変です。例えば、デポジット料金が利用者負担だとしてもＩＣカードをゲートにタッチして利用できるとか、マイナカードの活用とか、機械に障害者利用のボタンをつけていただくなど、何か考えていただけないでしょうか？                                                                       |
| 福祉、くらしと仕事、健康              | 私も含めて当市も高齢化が進んでおりますので、生活面や健康維持など、高齢自身の生きていく上でのメンタル面も含めた相談体制が欲しいです。                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 福祉、その他、健康、安全・安心           | １．男女共同参画センターの「つながるカフェ」をオンラインでも開催していただきたいです。(体力に自信がなかったりするので、zoomなど使用して家からでも参加できるととてもありがたいです。)<br>２．スポーツセンターでVR機器やPC(動画)を各自使用して運動できるスペースを作っていただけないでしょうか？特にYouTubeには沢山エクササイズ動画があがっていますが、マンションだと運動がしづらいため、個人で使用できる時間もしくは場所がスポーツセンターにあれば、運動がもっと楽しめると感じています。また、スポーツセンターには既にレッスン形式のものはありますが、時間や種目が決まっていたりして参加しづらいです。<br>東久留米市のＤＸの推進、応援しています。 |
| 福祉、子育て                    | 市内に目安箱設置。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## 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<br>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                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 福祉、子育て                                               | 受験生チャレンジ支援金の申込、一人分の申請で何度も窓口を訪れる必要があり、その度に電話で予約が必要だった。できたらスケジュールから日付と時間を選べるようにしてほしい。web予約の枠が少なくてもいいから始めてみてほしい。<br>また必要書類も毎回こまごまとかわるので、リスト化してくれると大変助かる。本当に助かる。                                                              |
| 福祉、子育て、届出・証明                                         | 児童手当の収入確認のサービス、介護認定の申請サービス、                                                                                                                                                                                               |
| 福祉、届出・証明、その他、くらしと仕事                                  | コンビニではなく証明書のWEB発行システム。デジタルではないが、難病患者への障害者同等の様々な利用特典の増加、市営屋外プール施設（小平市や清瀬市はある）、ロクセン公園にドッグラン施設を設置（専用地域が無いと公園で犬の放し飼い問題が増加する）、市民祭りの駅前ロータリーの催しの際の音響設備が悪すぎる、あれだけ多数の出演者や観客がいるのに素人職員対応の会議で利用するようなボロ機材ではなく、音響プロのPAシステムを導入するべきではないか。 |
| 福祉、届出・証明、健康、子育て、生涯学習・スポーツ、安全・安心、環境・ごみ、税・保険・年金、くらしと仕事 | 今は何を導入して欲しいかとは思いつかないが、<br>今回のように区のサービスをハガキでお知らせきてQRコードで入ればすぐやってみようと思う。                                                                                                                                                    |
| 福祉、届出・証明、子育て、くらしと仕事、税・保険・年金                          | 委任状や申請、届出等含め、窓口または郵送でしかやり取りできないもの全般です。<br>平日遅くまで働いている立場からすると、手元に届くまで時間もかかり大変億劫です。<br>マイナンバー制度の機密性が高ければ、本人確認等諸々、全てWEB申請ではできないものではないでしょうか。                                                                                  |

令和 6 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 6 年 7 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)