

令和 8 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 8 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	3 5
-----------------------------------	-----

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7年6月から令和8年5月末までの回答結果の取りまとめ

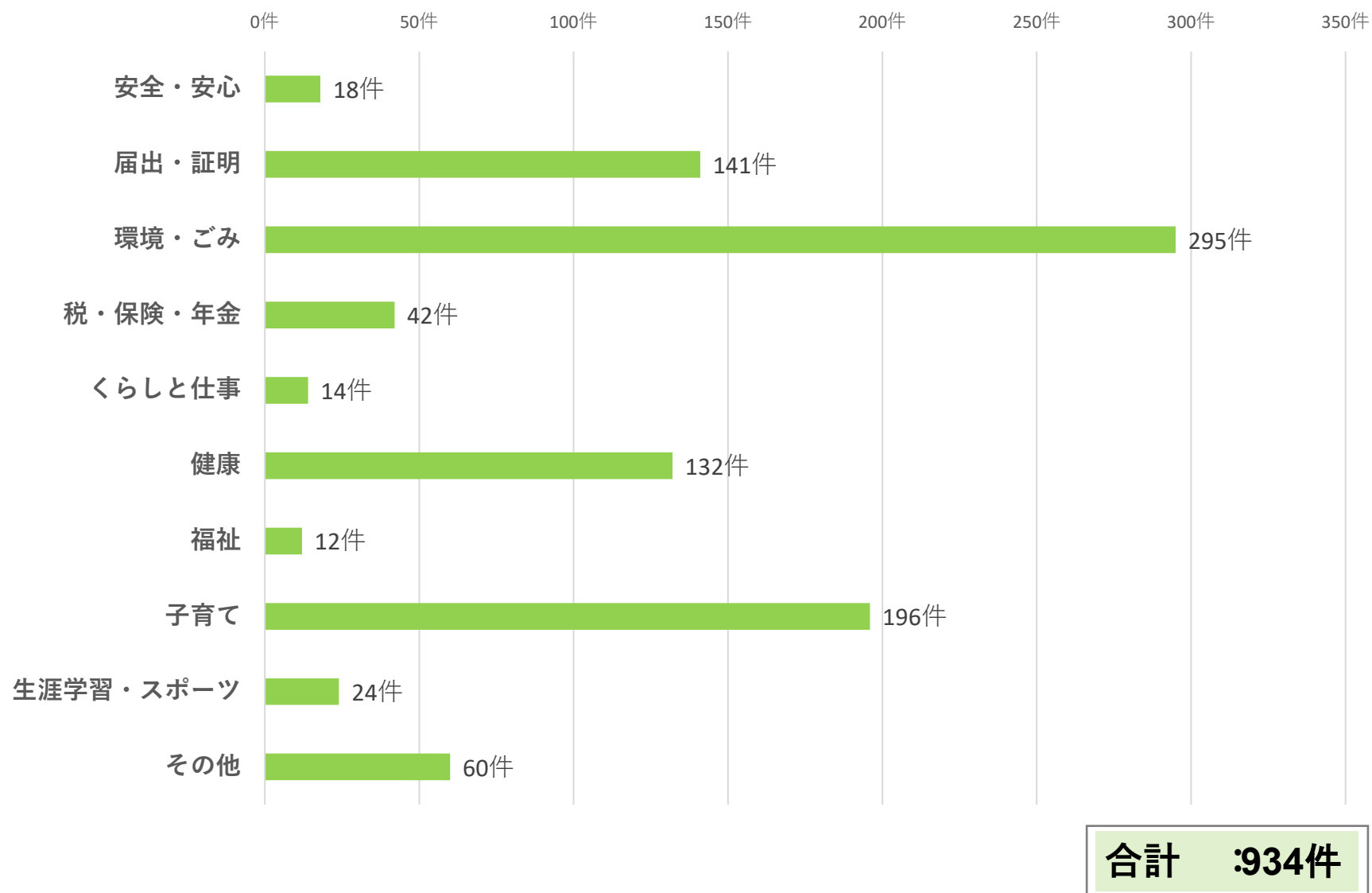
回答状況

回答数 731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

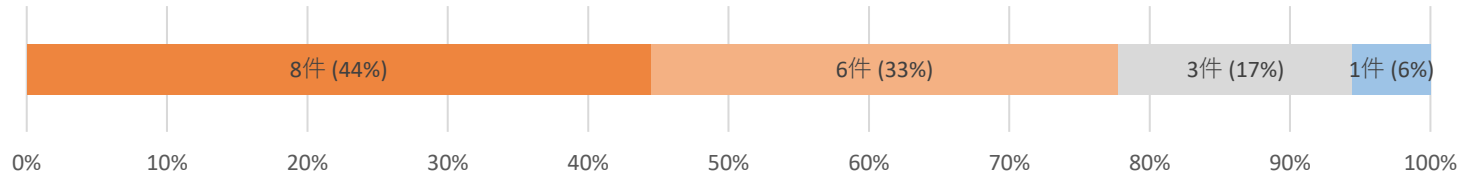


分野ごとの利用満足度

安全・安心

平均満足 4.2

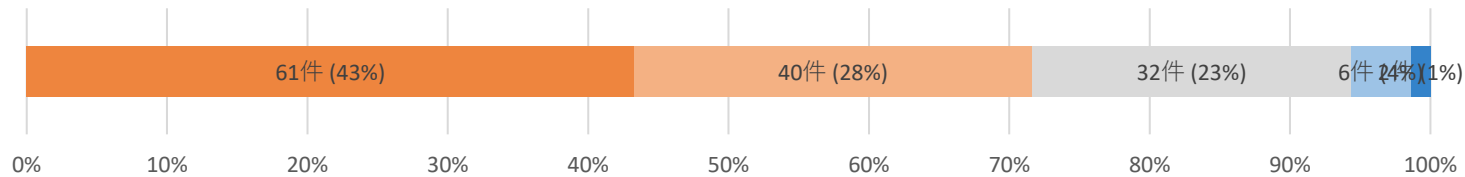
(前回 : 4.1
0.1ポイント増)



届出・証明

平均満足度 : 4.1

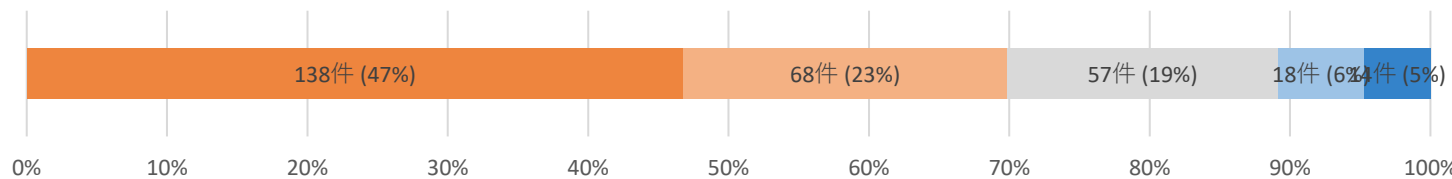
(前回 : 4.1
±0.0ポイント)



環境・ごみ

平均満足 4.0

(前回 : 4.0
±0.0ポイント)



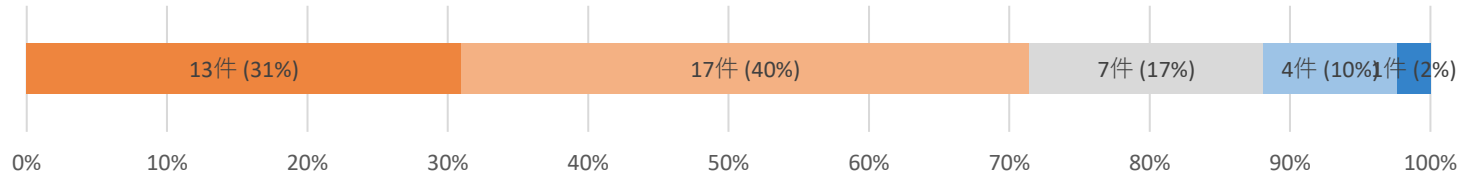
満足 5 4 3 2 1 不満

分野ごとの利用満足度

税・保険・年金

平均満足度 : 3.9

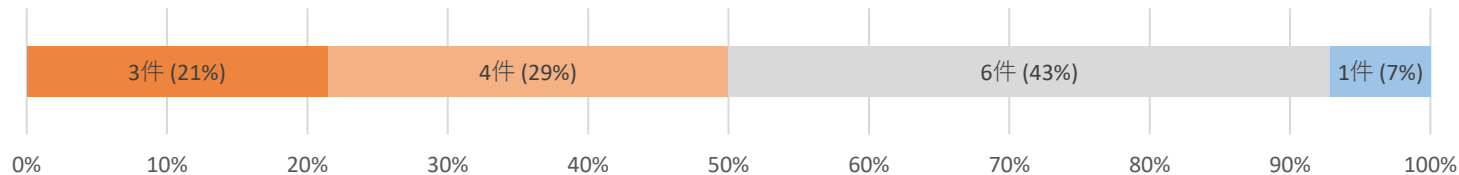
(前回 : 4.0
-0.1ポイント減)



くらしと仕事

平均満足 3.6

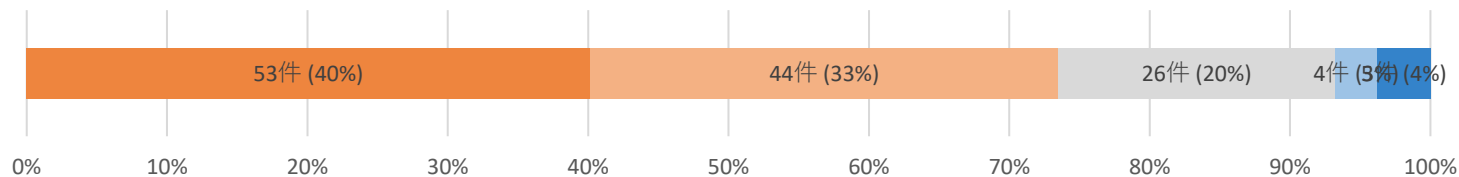
(前回 : 3.7
-0.1ポイント減)



健康

平均満足 4.0

(前回 : 4.0
±0.0ポイント)



満足 5 4 3 2 1 不満

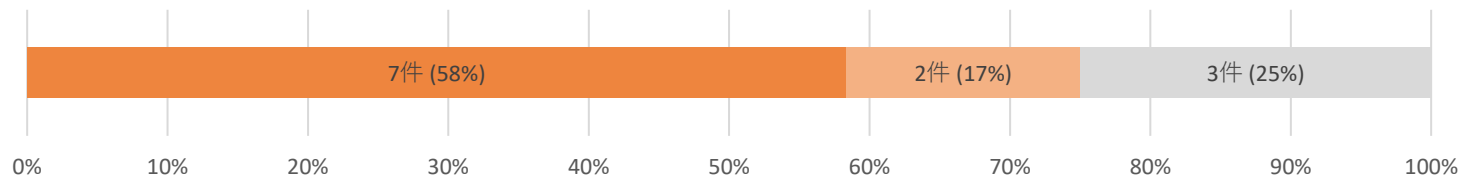
分野ごとの利用満足度

福祉

平均満足度 : 4.3

(前回 : 3.2

1.1ポイント増

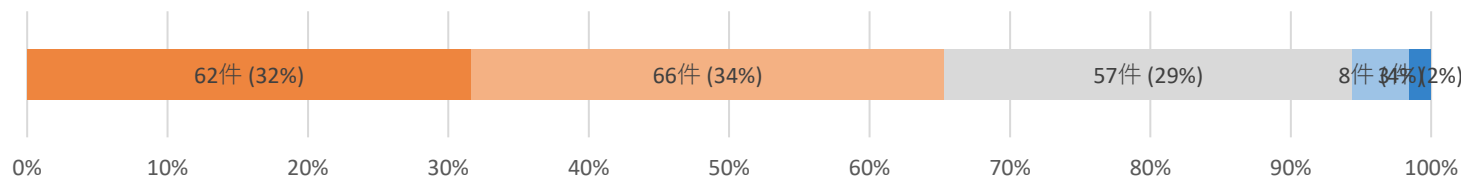


子育て

平均満足 3.9

(前回 : 3.8

0.1ポイント増

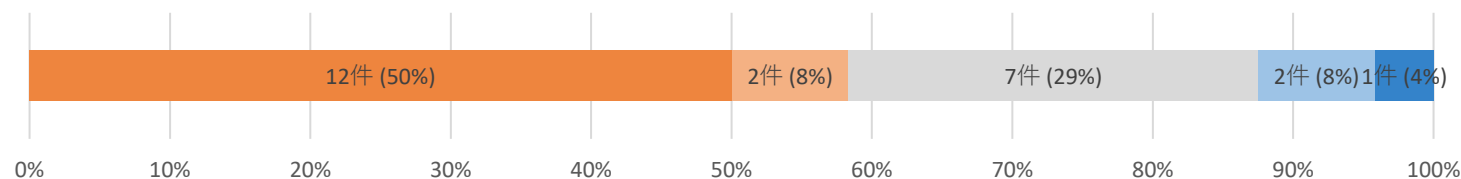


生涯学習・スポーツ

平均満足 3.9

(前回 : 3.6

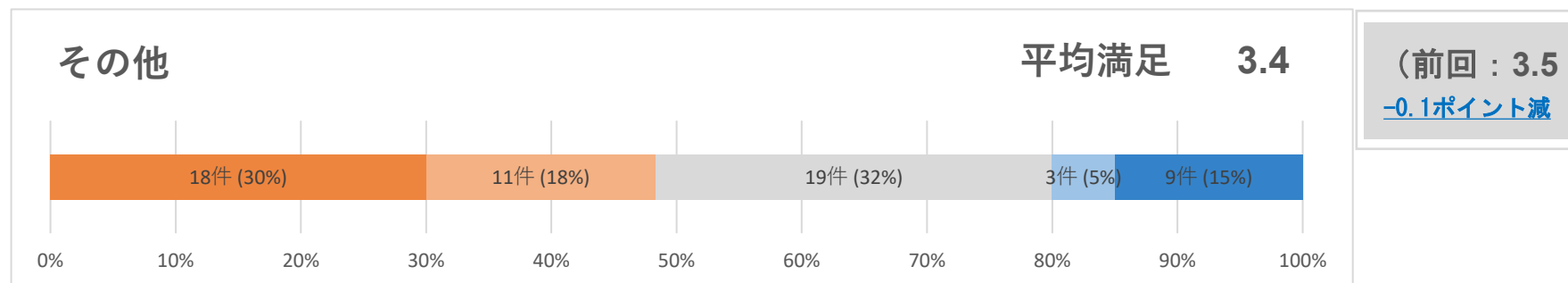
0.3ポイント増



満足 5 4 3 2 1 不満

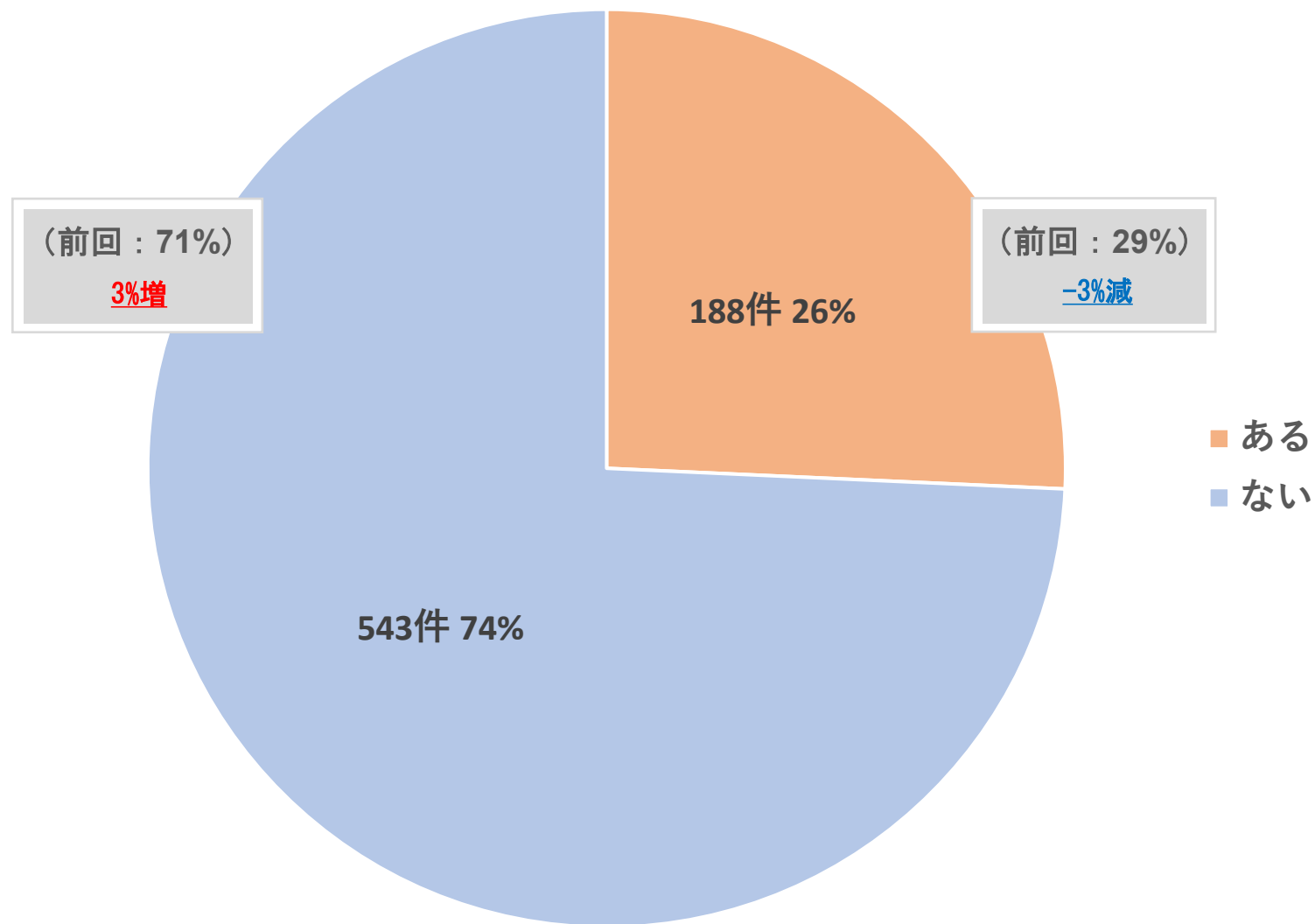


分野ごとの利用満足度

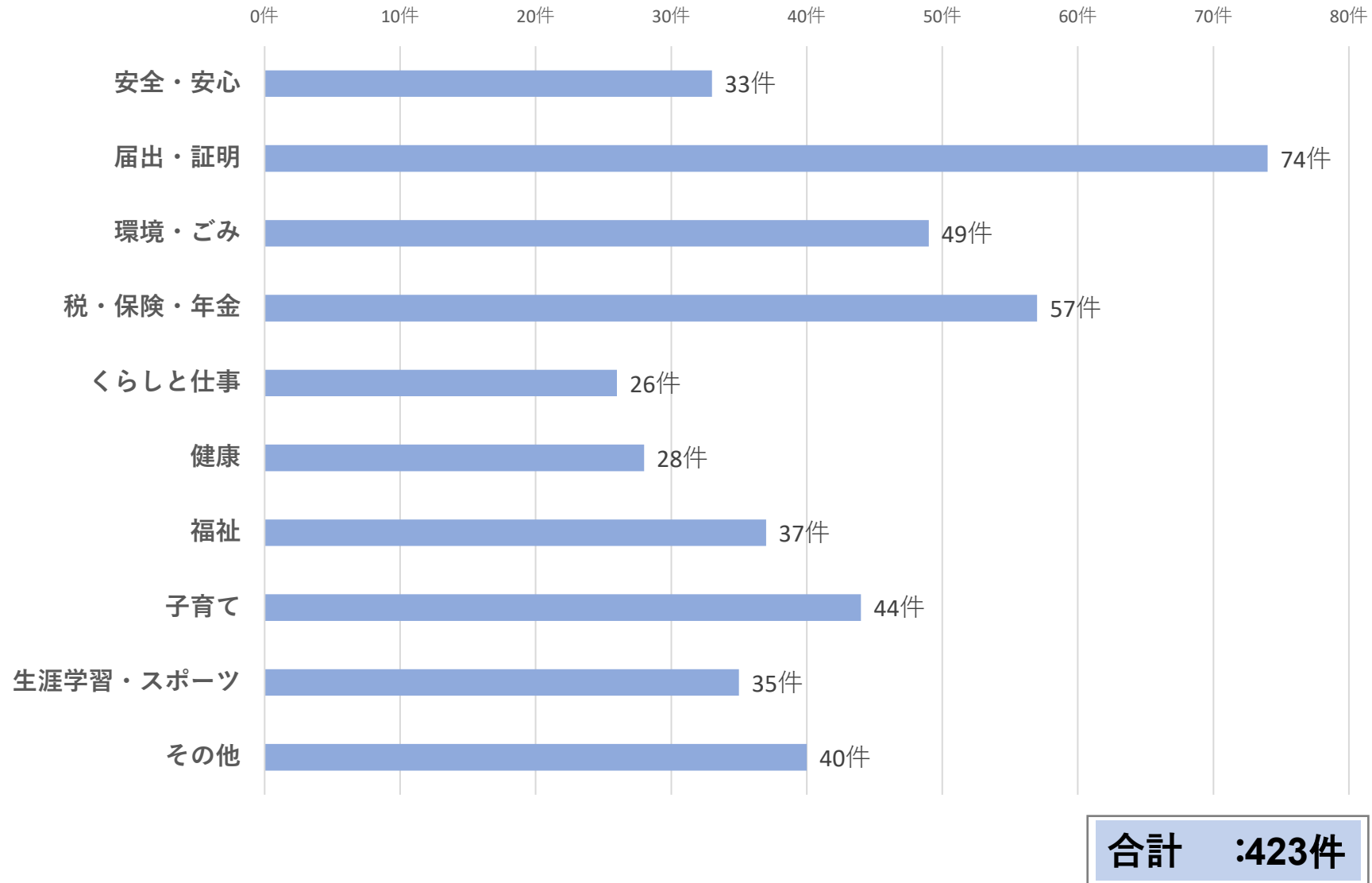


満足 5 4 3 2 1 不満

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



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
『くるぶー』	肝心なところが明確になっていない
①ハザードマップの確認、災害時の情報収集、②税金、保険、年金の透明性を強く望みます。	高齢者が見て読みやすい理解しやすいサービスの向上に期待しています。
LoGOフォーム	【重要】お支払い手続き完了のご案内-【東久留米市】粗大ごみ収集申込フォーム（オンライン決済専用）[受付番号:XXXXXXXXXX] 上記内容で、受付完了メールが届いたが、回収日が明記されず、申請状況確認URLでも回収日が確認出来ない為、不便です。
インフルエンザワクチン補助申請 粗大ごみ収集申請	迅速で便利だった
ウォーキング教室申し込み	具体的で良かった
クルブー	我が家の住所が違うと言われた。どこでそうなったんだか不明です。LINEは使いづらいと感じます。
クルブー	電話で予約したいが、lineで予約されてしまい、いつも予約が取れない(主人が全くパソコン、携帯電話を使用できないし、年齢が年齢なので、これから使用するとは思えない) そういう人たちこそ、市役所などの予約、確認が必要なのでは？
くるぶー	LINEでの利用登録の場合はHPの利用登録が不要なのを知らずどちらも登録してしまった。サービスの全体像がわかりにくい。
くるぶー	LINEでの利用予約のやり方が面倒すぎる。 分かりにくい。 もっと高齢者にわかりやすく作ってほしい。
くるぶー	ペルフェ滝山マタニティクリニックも、行き先に追加して欲しいです。
くるぶー	予約が取りにくい
くるぶー??	これから利用します
くるぶー申込	子育て関連の資料をネットで提出したものの、きちんと受理されているのか(不受理とならないか?)が心配になり、役所に電話で追加確認の問い合わせをしたので、その辺りのレスポンスがもらえると安心できるのかなと思いました。
くるぶー申込	操作がわかりやすかったです。
くるぶー登録	電話登録と迷ったがLINEからでも簡単だった
クルブー登録・申請	デジタルの申請、予約ができる事を知らなかった、クルブーを長い間利用してたのにデマンドバスがテストだった事も！
クルブー利用登録申請	市役所に行かなくても、申請出来るのが、良かったです
くるめっこナビアプリ	予防接種のカレンダーはとっても助かっています。 くるぶーもこちらのアプリで簡単に手配できたら嬉しいです。

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 サービス名・手続き名	利用したことがあるデジタルサービスに対してのご意見・ご要望
ゴミの出し方	ゴミの出し方であるのと無いがあるので事細かく明記してほしい
ゴミの分別 健康診断 市内で起きている事件など	お知らせが届くのは有難いのですが 時間帯を毎日同じにして欲しいです。
ごみ袋減免の申請	ごみ処理課に行かなくても申請→宅配で受け取れたのが良かった。平日役所に行けないため助かる。
コロナワクチン 接種 予約	確認しながら、入力出来る事。
デマンド型交通	実際に利用したことがない
デマンド型交通くるぶ申込	市役所の方が丁寧にホームページからの入り方を説明してくださり、役所に行かなくても申し込み出来たのはありがたかった。
なし	デジタルサービスとは何か、デジタルサービスの内容も分からない。
パリュウム検査	電話で申し込みしたい
ふとんの粗大ゴミ	PayPay画面に変わらなくて不便。 ゴミの検索が不便
ふるさと納税のワンストップ申請、学童の入所申請	生年月日の入力やりづらかった（保護者の生年月日など何十年も前のカレンダーを選ばなければならないのは面倒）
マイナーカードによるコンビニ証明書発行。公共施設予約。固定資産税支払い。粗大ゴミ申し込み。	粗大ゴミオンライン申請がPayPay払い可能となり、シールを買いに行く手間が省けて助かっています。さいわい福祉センターの施設予約をオンラインにしてほしい。
マイナンバーカードの更新	予約をすれば待たされることがない 対応がとても早い
マイナンバーカードの申し込み（発行まで）	オンライン申請に対して、中途半端。 申請から結果（発行）までを何とかしてほしい。 どうしても認証の必要があるものに関しては、役所に取りに来いでも、良いと思います。
るるぶー	わかりやすくよかった。
ワクチン接種申し込み	返信メールに申し込んだ日程を記載して欲しい
胃がん健診予約	若い世代に特化したデジタル化を進めてほしい。
胃がん検診	24時間対応可能
胃がん検診	会社の健診でバリウムがオプションになって以来、利用しています。安くて助かってます。
胃がん検診	今回初めてなので実際に受診終了しないと実感できない。デジタルサービス送信した時点で日程だけは予約完了なのか？抽選なのか？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 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	今年の11月の検診が初めてです。
胃がん検診	入力中に意図しないところで画面が変わる
胃がん検診の申し込み	選択できる希望日時を増やしてほしい。大腸がん検診も実施してほしい
胃がん検診の申込み	住民票をコンビニで取得した。 待ち時間無しですぐ発行でき、かつ安価でした。
胃ガン検診申し込み	申し込みフォームが開くのに時間がかかる。 申し込みフォームを開いたまま、自分のメールアドレスをコピーして戻ったら、画面が真っ白で全てやり直しだった。 以上二点は改善してほしい。
胃がん検診申し込み	確認メールが折り返される場合、気の利いたところは「受信設定されている方はこのドメインを許可するよう設定してください」とドメインが記載されていますがこちらは無かったです 確認メール やはり届いてないです
胃がん検診申し込み	操作が簡単でよかった
胃がん市民検診 粗大ごみ	手軽に予約出来ることは良いのですが、少し不親切かと思います。 この度胃がん検診申し込みしたのですが、頂いたメールから詳細を確認しようとしたらパスを入れなければ確認できませんでした。パスを登録した覚えがないし、新規登録のリンクもなし。何か登録が必要ならそれを所々にしつこいくらいリンク貼っておいて頂けると助かります。 あと以前から感じていたことですが、粗大ごみを申し込みした後、届くメールに回収日が記載されていないのは驚きました。以前住んでいた地域何ヶ所はメールに回収日を入れて下さって安心出来ましたので、その辺りを改善して頂けたら大変助かります。 初めて申し込んだ方は回収日のページをスクショしないでメール見て驚くはずです。 「あれっ回収日無い！いつだったけ！？」って。私がそうでした。もしかしたらシステムを変更することは予算的な問題があるのかもしれませんが、どうか今後、前向きに検討して頂けると幸いです。 よろしくお願いいたします。
胃バリウム検査	迅速な対応をして頂き短時間で検診ができました。有難うございました。
胃癌健診申し込み、粗大ごみ回収申し込み、講座受講申し込み	粗大ごみ回収の申し込みは、回収手数料のシールを売っているお店の記載が無かった。胃癌健診申し込みは、葉書申し込みと、記載事項が異なり、混乱した。

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
印鑑証明をコンビニで。固定資産税支払いをPayPay	固定資産税は、自宅で支払えるので、助かりました。
援農ボランティア申し込み	このアンケートのQ2の星の選択がわかりにくい。たぶん??が多いほど満足度が高いということだとは思ったが、私のスマホでは満足が改行されていて、不満度の??にも見えてしまう。
課税証明書 納税証明書の発行申請	オンライン決済でよかったですが、課税証明書と納税証明書の発行元は異なっているので、フォームの入力は2回やらないといけないとなっています。まとめてもらえばいいと思いますが
課税証明書オンライン	現住所と違う地域の証明書がネットで頼めるのがよい
課税証明書の取得、粗大ゴミの申込、施設利用申請、ワクチン接種予約	施設利用は、年度ごとに登録しなければならないのが不便であったので、更新をやめてしまった。
課税証明書発行申込	マイナンバーカードと連携して本人確認ができて、オンラインで申請から証明書発行まで一貫で手続きができて、東久留米市は素晴らしい！（23区ではオンライン対応が遅れている地域があるので）
確定申告	わかりづらい 今回はわかりやすく、ストレスを感じなかった。
学校、学童欠席連絡、粗大ごみ申請、学童入所申請	学校、学童の欠席時、LINEからの申請ができるのは楽になった。カレンダー形式でいつ申請しているかをみられるようになったら便利だと思いました。 また、申請時のUPLOADの容量が少なすぎて添付できないことがあり封書で申請したことがあるので、できる限りオンラインで済ませられるようにUPLOAD容量を増やしてほしい
学校の情報、学童更新申込	ネット申込で市役所へ行かなくて良くて申請がしやすい！
学校欠席・学童欠席申請サービス	申請がスムーズな所は良いが、 学童欠席申請はきょうだい児を一斉に欠席申請できると更に良い。
学童クラブ申し込み	記入漏れ等あった時、そのページまで戻るのが大変だった。
学童の申し込み	アップロードしたファイルを確認できないませんでした。確認画面で表示できるようにしてほしいです。 スマホから申請
学童の申し込み	わかりにくい
学童の申し込み	家で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 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
学童の申し込みや確定申告など	必要書類を添付しないといけない項目に、リンクが欲しかった。 一旦保存して画面を切り替えて、ダウンロードして記載、再度ログインしてデータを引っ張ってこないといけなくて不便だった。必要書類もエクセルで入力するタイプだったので、わざわざダウンロードして書くより、web上で記入できる方式にしてもらいたい。 Macを使っていたり、エクセルを利用していなかったりで手間が多かった。
学童の申込	わざわざ平日時間作って市役所に行く手間が省けて助かりました。
学童の申請	PDFで送れるようになったのは良かった
学童の申請	はじめてオンライン申請を利用しました。 対面の方が受理されたと安心できるのですが、時間短縮のためこちらを利用しました。 申請が出来てるかは、不安はなぜかあるのですが、移動の手間がなくなりとても便利です。
学童の申請	フォームを開いてしばらく時間が経ってから記入し送信したところ、最後の最後にエラーになり送信できなかったため全部1から記入し直しました。「一定時間経過したため自動的にログアウトしました」等のアナウンスが最初に必要だと思います。
学童の申請	申請…20回くらい予期せぬエラーとかで、やり直しさせられました!? 便利では…ありますが…繋がりがやすい時間やメンテナンスを確認してほしい。
学童所利用申し込み	学童所はいつも親切でありがとう
学童申し込み	オンラインで解決できてかなりの時間と手間を省いた
学童申し込み	オンラインで手続き出来るのが良かった
学童申し込み	オンラインで申請ができるようになって良かった。
学童申し込み	オンライン申請ができることはよかったが、最後の確認画面に、質問事項が載っておらず、何に対しての回答かがわかりづらかったので、確認ページには質問事項も記載してもらいたい。
学童申し込み	ログインした後に過去のを編集できる画面に飛ばない、とんだとしても、以前入力したものを編集できる機能がない（役所の方からは以前のものを編集してください、と言われましたができない）PCで見ないと画面遷移がやりづらい
学童申し込み	一時保存した際にアカウント作成すれば途中から利用できると書いてあったのに、 一時保存を押して翌日開いたら入力した部分の一部が保存されていない。何日か日を開けてやってみたが同じだったので完全に保存できるようにしてほしい。
学童申し込み	一部手続きが来庁して届出を提出する必要があった為、デジタルで完結できると有難いです。
学童申し込み	確認画面から設問が分からないところがあった。修正したいページに戻るのが1ページずつなので不便。
学童申し込み	個人情報学童に提出することで、学童の先生に職業等の個人情報が渡ることにより少し抵抗があったため、オンライン申請はありがたいです。

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 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
学童申し込み	市役所にいかなくても申請できて便利だと思いました。また、申請を中断しても途中から再開できることに感動です。
学童申し込み	市役所に行かず申請できてよかった。
学童申し込み	自宅から申請できたところ。
学童申し込み	就労証明書はマイナンバー活用すればなくせないですか？そのために時間かかって1次に間に合わず2次の申請になりました
学童申し込み	添付ファイルを確認すると、入力画面が全部消えてしまうのが、少々困りごとでした。
学童申し込み	比較的にわかりやすかった。
学童申込	オンライン申請で簡単に申請できて負担が減った
学童申込	結局書類を書いて添付するので、紙での申し込みとそこまで変わらない印象でした
学童申込	自宅で申込できるのが良かった。 就労証明書に記載されている項目は入力しなくても良いのではないかと思った（勤務時間など）
学童申込	書類を提出しなくてよい、就労証明書もスマホで写真を取れば良い、入力がわかりやすい
学童申込	提出しに行かなくていいのは助かりました。
学童申込	入力例が示されていて分かりやすかった
学童申請	10分ではできなかった
学童申請	オンライン申請ができて良かった
学童申請	一度に兄弟分も申請できるのがよかった
学童申請	一度入力した 家族名を再度入力させるのは手間 誕生日入力が分かりづらい
学童申請	昨年も同じことを書いたと思うが、添付したファイルを確認するためにクリックしても、画面が変わらず内容が見れない。確認できないと不安なので来年の申請時には改善していて欲しい。
学童申請	手軽にできた。市役所に行く手間が省けた。
学童申請	就労証明書の添付があるのに同じ内容をまた入力するのが面倒。マイナンバーカードで簡単に申請できればと思った。
学童申請	電子データでオンライン申請できる点がとても便利で助かっています。今後AI-OCRなどでさらに入力負荷が軽減できれば嬉しいです。
学童申請 マイナンバーカード 粗大ごみ回収	子どものマイナンバーカードについて親の証明書や母子手帳などを持参すれば子の同席なしに発行してほしい。

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
学童申請申し込み	わかりやすい。 申請しやすい。 自分の空き時間に落ち着いて申請出来る。
学童入所の申請	就労の登録で、休憩時間の登録が何時間何分ではなく何時何分という表記で少し悩みました
学童入所申し込み、ゴミ袋減免申請	提出しに行っていた時より提出期限を忘れてしまう。 わざわざ市役所まで行かなくていいのは助かるが、内容等合ってるか不安。 申し込み完了した後に、もしかしたら抜けてる所(間違ってる所)があったかもと確認したかったが、どこで確認出来るのか分からなかった。 保育園の申請の時は[就労証明]の提出を後からでも受けてもらえたが、学童はなぜダメなのか疑問。
学童入所申込	オンラインでできたのは非常に楽だったが、添付資料中に記載のある項目にも関わらずわざわざ入力しなければならないのは手間だった。ファイルの内容を自動的に読み込み、反映される仕組みであればなおよいと感じた。
学童入所申請	オンライン申請ができて楽だったが、確認画面で、項目の設問内容の全てが見えるわけではないため、こういった設問だったか確認できないのが不便だった。重要な申請であるため、紙の方が、入力に不備がないか確認するには安心だと思った。
学童入所申請	自宅で申請手続きができるので助かった。
学童保育	窓口に行かずに申請できて、非常に便利
学童保育の申請	入力内容を一時保存でき、やり直しにならず済むのは良かったと思います。
学童保育所の申し込み	PDFの添付ができないので、わざわざ印刷して写真をとる必要があった。PDFデータも添付できるようにしてほしい。
学童保育所申し込み	就労時間開始・終了・休憩時間のプルダウンについて:時間を選んでも、別の部分を選択しないとプルダウンが消えず、少し入力しにくかったです。
学童保育所申し込み	初めて使ったが市役所まで行かなくてもわかりやすく申請出来てよかった。
学童保育所申込み	用紙を撮影して載せれば行く必要がないのはありがたいですが、意外と入力フォームが多いなと思いました。
学童保育所申請	市役所に行かなくても申請できるのでとても助かりました。
学童保育所入所申し込み	デジタルで申し込めるのは本当に楽です。ありがとうございます。一点、最後の確認画面で「設問が何なのか」がわかりにくかったのを改善していただけるとありがたいです。たとえば我が家は「該当しない」と回答する設問が多かったのですが、質問内容を「障害者手帳について」や「土日就労について」などと具体的にもらえるといいかと思います。
学童保育所入所申請	学童保育所や市役所の開いている時間に紙で提出しなくてはいけなかった以前と比べると、時間的な自由度が高く大変有難いと思いました。

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
学童保育所入所申請	市役所に行かなくても、自分のタイミングで申請できるのが良かった。
学童保育所入所申請	手書きの手間が省けてよかった。一部申請で分かりにくいところがありましたが、市役所に電話にてお問い合わせをしたら丁寧に教えていただけて問題なく手続きが完了しました。
学童保育所入所申請	就労証明書を提出するのに、内容を全てこちらで入力するのは「お手間を取らせない市役所」ではないと思った。紙での申請事項のみの入力に改善してほしい。
学童保育所入所申請	書類作成をせずに、自分のタイミングでダイレクトに申請できるところが良い。
学童保育所入所申請	迷いなくできました。 最後に確認できるのも良かったです。ただ、「選択項目なし」のように表記されたものがあり、何について選択しなかったのか分かりにくかったです。
学童保育所入所申請	役所や学童保育所実際にいくことなく申請が完了する点が良かった。 Web申請前に学童保育所入所申請書を記入して準備していたが、フォームに回答することで同申請書の内容が完成する仕組みだったため事前の書類作成は不要だった。Web申請の際に事前に用意が必要な書類についてあらかじめ分かりやすく案内があると無駄な書類作成をしなくてもよくなるため、改善していただけると助かります。
学童保育所利用申請	電子申請できるのがよかった。紙に記入しなくてよいのが、よいです！
学童保育申し込み	回答項目もわかりやすく窓口まで行く必要がなく、とても助かりました。
学童保育申し込み	学童の先生方にはいつも丁寧に真摯に対応して頂き感謝の気持ちでいっぱいです。
学童保育申請	学童に書類を持って行く手間が省けて良かったです！
学童保育申請	自宅で申請できるのは助かりました。申請の質問が少しわかりづらいなと感じました。
学童保育申請	平日は仕事でなかなか出向けないため、ネットで申請できる事は非常に時短だと感じた。
学童保育利用申請	電子申請できるようになってよかった。
学童利用申請、保育園現況届、粗大ごみ	現況届の際に、「PDFか〇〇」とあったがPDFは何度試してもダメだった・・・PNGで提出したが、できなかった理由が不明で困った。 学童利用申請の際に、就労証明を保育園を再利用できたのが良かった。あとは学童の延長申請も電子提出したかった
狂犬病	スムーズに手続きできました
狂犬病ワクチン接種済み申請、免除申請	平日は仕事で行く事ができないため、窓口に行かずに済む事ができ助かった。

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
狂犬病予防接種済申請	とても便利だと思った。 すべてのサービスを窓口に行かないで済むようにしてほしい。 狂犬病予防接種については、オンライン申請をほとんどの人が知らず、動物病院の先生も知らなかったのも、どんどんPRしてほしいと思いました。
狂犬病予防注射済票交付申請	簡単で良かった
狂犬病予防注射済票交付申請	出向かなくて良いこと
健康診断申し込み	検診に手軽に申し込めて良かったですが時間指定区分が2段階欲しいです
健康診断申込み、病院の予約	病院の予約については、わかりやすく見やすい画面で予約も取りやすかった。
健康票発行、ワクチン申し込みなど	わかりやすかった
健診の申し込み	健診の受付等でしたが簡単に出来て良かった
健診申し込み	土曜日の健診を増やして欲しい。
健診申込み	土曜日が受診可能だと助かる。
健診申込み	乳がん、初めての胃がん検診を検診車でお世話になった事があります。 まず近所ということもあるのですが、 プラザ内、そして検診車の先生が何より優しく丁寧に 他を選ぶ選択肢はないです。 これからもお世話になりますが、 どうぞ宜しくお願いいたします。
検診・乳がん検診	・携帯でできたところが良かった (ハガキを使用しない) ・慣れないので時間がかかった
検診申込み	予約番号を後日郵送とのことだが メールで良いのでは？ 申込み自体は、わかりやすく良い。
犬の死亡届	登録番号を最初に入力できれば、既に登録している自分の住所などをわざわざ入力しなくても済むので、改善してほしい。
犬の死亡届	特にありません。 いろいろな手続きがネットで出来るようになるといいですね

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
犬死亡届	とても便利だと感じました
後期高齢者葬祭費申請	市役所まで行かなくても申請出来た点がよかった
講座受講申し込み	今のままで、十分に満足です。
高校の学校公開の申し込み、東京都の子供手当など	項目が多かった。
国民年金保険料	家から簡単にできるところが便利だった
骨粗しょう症検診	手続き中にメールアドレスを入力する項目があった。今回は当落の結果が郵送されるようだが、もし、メールで返信されるとしたら、多分、そのメールは迷惑メールの設定に引っかかって受け取れないのでは？ また、QRコードしかチラシに書かれていなかったのでPCから手続きが出来なかった。
骨粗しょう症検診 申し込み	手軽で簡単で良い
骨粗しょう症検診申し込み	途中で「ここまで保存」があり、保存できるところがとても良かった。何度も同じことを入力せずに済みました。
子育て支援給付金申請、くるぶー利用登録申請	・自宅から手軽に申請できるのは非常に便利で助かる。 ・誤字などがあった場合に直せるように指摘してもらえるとなお良い。 ・家族が増える場合のくるぶーの登録申請フォームを分かりやすくしてもらえると嬉しい。
子供手当、医療還付、年金確認	子供手当の018サポートやポイントで購入などももう少し簡素にできれば良いと思いました。 マイナーカードで年金の支払いや税の状況などすぐ確認できるのは良いです。 マイナーカードの読み取りがもっとスムーズになって、使い方も簡単になればありがたいです。 マイナーカード一つで子育て、医療、福祉全てができると助かります。 毎年医療還付をスマートフォンでやっていますが の一つ一つの入力が大変時間と手間がかかるので簡素化してもらいたいです。
市の健康診断等	今のところ問題はありません。
市の検診申し込み、コロナのワクチン接種予約など	手軽に予約が出来る点はいいが、粗大ゴミの申し込みなど該当するものが一覧のリストに見つからない場合に、相談出来ないところが不便である。
市税 乳がん検診申し込み	簡単だった
飼い犬の死亡とどけ	法律上仕方ないのかもしれませんが、飼い犬の死亡届が「環境、ごみ」のジャンルにあるのはとても悲しいし、探しづらいです。
児童手当用所得証明書	簡単に迅速に手続きできてよかったです

利用したことがあるデジタルサービスについてのご意見・ご要望

利用したことがあるデジタルサービスのサービス名・手続き名	利用したことがあるデジタルサービスに対してのご意見・ご要望
自治会の変更届け。子供が通う小学校のLINEグループ	自治会の変更については、一部であるため結局市役所に行く必要があり、仕事をしていると有給が必要となる。 補助金の親戚に関してはオンライン、またはポスト投函、西部地域センター等での申請がOKとなると、土日での申請作業も行えるため、スピーディに作業を進められて助かります。ご一考を頂きますと幸いです。 小学校のLINEに関しては、第九小学校は毎日給食の様子などLINEで流して頂いていますので、楽しく拝見させて頂いています。
自治会関連	任期満了時と満了後の変更届けで、自治会人事変更手続きにおいて、前会長が行うのか、次期新会長がすべきなのか、最初の自治会名及び会長名の項目は任期満了後の手続きにおいて、前会長名を記すべきなのか、わかりにくい。誰もがわかるように注釈を記すべき。
自治会長の登録変更届	市役所へ出向かなくても届を提出できる
自治会長変更、粗大ごみ回収申し込み、住民票、印鑑証明	他の自治体に戸籍がある場合も証明がコンビニでとれると便利だと思います。
収入証明	即日対応してくれてよかった
秋の胃がん検診、申し込み	使いやすい
住所変更、マイナンバーカード	このままのサービスが、これからも続くことを願います。
住民票のコンビニでの印刷、オンライン学童申請	オンライン学童申請はありがたいですが入力内容が多く携帯ですとやりにくいです。
住民票取得サービス	コンビニで取得できるところが便利だった
住民票申請、補助金申請	全体的によくできていると思う。住民票の受け取り時間を、21:30と決め打ちせずに、21:00～22:00のように幅が持たせられれば安心です。
出生届、粗大ゴミの申し込み、など	分かりやすく教えてくれた
春の胃がん健診	分かりやすい
小学校への休み連絡、学童への休み連絡	電話しなくて良くなったので、通勤中にラインで申請が可能になり助かっている。 先生への負担がなければ、返信ももらえるようにしたい。（次の日の持ち物や時間割、宿題を聞きたい）
証明書の請求	スムーズでよかった。 ウェブサイトの閲覧にGoogleChrome以外のアプリを使っているのですが、最初閲覧できなくてサイバー攻撃にでもあっているのかとおもいました。「お探しのページを表示できません」と出るので、せめて「GoogleChromeで閲覧ください」とかメッセージを工夫いただけると助かります
証明書交付	請求者は、本人は等はわかりにくい表現であると感じる場面があり、記入例もあればなおよい
申込	オンラインでいつでも出来るのは便利

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
図書館貸出し予約	ネットで予約した借り出しは便利で有り難い。一方図書館内コンピュータで検索した場合、目的の本の所在が分かり難い。借りたい本の所在を記した紙がプリントアウトされるが、そこに書かれている「注文番号」とは何なのか不明。別に注文した訳ではなくどの棚にあるかを知りたいだけなので。
税金	はやいところが良い
税金	簡単などが良かった
粗大ゴミ	PayPay払いが便利で良かった
粗大ゴミ	いつもたまたま利用するだけなので、もっとデジタルサービスで使えることをアピールしてほしい。
粗大ゴミ	こちらの不備なのか、PayPayが利用できなかったことが、残念だった。
粗大ゴミ	ゴミの種別に苦労する
粗大ゴミ	ゴミ回収券を店で買う必要がなくなったところが良かった。
粗大ゴミ	とにかくややこしいのを改善してほしい ゴミ券どこで買えるのかわからない
粗大ゴミ	簡単に手続きができて、費用もクレジットカードで支払えてとても楽でした
粗大ゴミ	決済完了してるのか、何で決済したのかわかるようにしてほしい
粗大ゴミ	使用しにくい。 項目がこちらの思ってるものと違うとどうやって探して良いか分からない。 いちいち別なサイトに誘導されるのも面倒。 とにかく使い勝手が悪い。
粗大ゴミ	申し込みも決済もオンラインになりとても便利です。今回、paypayでの支払いができませんでした。ポップアップのブロックも確認しましたが、1からやり直してもできずクレジットにするしかありませんでした。こちらの設定かもしれませんが出来ない場合の対処法が欲しいです。
粗大ゴミ	申込照会のパスワードが難しすぎる
粗大ゴミ	申請が簡単で良い
粗大ゴミ	申請した内容が確認できない 日付、粗大ゴミの内容、金額、確認のためにゴミ対策課に電話をした。 これなら、電話でお願いして方が手間ではないと思う
粗大ゴミ	粗大ゴミのシールを買いに行かなくて楽だった

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
粗大ゴミ	電話だと期限が早いし、時間も限られていますが、ネットだと時間を気にせず日にちがギリでも受け付けてもらえるところが有り 難いです。 ただ今回、近くのコンビニに粗大ゴミの200円シールが品切れで、離れたコンビニまで行かなければならず不便でした。
粗大ゴミ	品目名が少なく、どれに該当するかわからない。
粗大ゴミ	品目名に「A」などといった表記があり、それが何を意味するのかわからず、品目選択がしづらい。
粗大ゴミ	返信に明細は必要かと思います。
粗大ごみ	オンライン決済までできるのはかなり便利
粗大ごみ	オンライン申請、支払いが完了出来てありがたい。 粗大ごみに貼り付ける紙に記載する受付番号と回収日を、申し込み完了のお知らせのメッセージ内に記載してくれると安心感がある と思います。
粗大ごみ	キャッシュレス決済ができると書いてあるが、具体的に何が使えるのか。最初に明示してほしい。例：paypay
粗大ごみ	ゴミ処理券を購入に行かなくてもいいところが良い しかし、私はPAYPAYを使用していないので、クレジットカードを使用したのが不安が有る。 他のPAY(私はauPAY) も使用できるようにしてほしい。
粗大ごみ	思っていたより簡単に粗大ごみの申し込みができて感動しました
粗大ごみ	取りに来てくださるので助かる お支払いがスマホ決済出来るところ。 助かります。
粗大ごみ	粗大ごみ券を買いに行く手間もなく、支払い決済できるのはとても楽です。
粗大ごみ	便利なのですが、学習センターの申し込みが分かりづらい。
粗大ゴミ	粗大ゴミの品名検索がもっと広範囲に拾ってもらえると便利だと感じました。 例: ふろのフタA だったら 風呂とか蓋とか 漢字でも検索対象で拾ってもらえるととか 漢字で検索ヒットしなかったのが 全リスト から調べる事になって不便と感じましたので。 市役所電話予約しなくても良くなったのは大変便利で嬉しく思います。引き続きデジタル申請の拡大をよろしくお願いします。
粗大ごみ 検診申し込み	いつでもできて便利
粗大ごみ オンライン申し込み	ひさしぶりに利用したら、Web決済もできるようになっていて、とても便利だった
粗大ゴミ、スポーツ施設の予約	ごみの出し方について、不明な点がまだまだあるので、もう少し詳しい情報があると嬉しい。電話で聞くのは手間をかけてしまう のではと、電話をすること自体はばかられるので、

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、マイナカード	粗大ゴミ申請に電話の時間を気にせず、シールを買いに行く手間が減り、とても効率的で嬉しいです。
粗大ゴミ、健診申し込み、図書館予約	時間短縮になってよかった
粗大ゴミ、西東京市の検診、コロナワクチン接種など。	面倒な粗大ゴミをネットで手軽に申し込めるところ。しかし、東久留米市の粗大ゴミ出しシステムは使いづらくて不便である。これまで私が住んでいた西東京市では、申し込んだ内容を一覧にし料金とともに表示したメールが送られてくる。 一方、東久留米市は。二段階認証だの手続きにこだわるあまり、自分が出した粗大ゴミの一覧に辿り着くまでが苦労である。金目のものを出すわけでもなく、無駄なところにコストをかけていないだろうか？ ネットの問題ではないが、ゴミ袋も東久留米市は西東京市に比べて高すぎる。隣の小平市も市の名称が刷られたゴミ袋を作っており、無駄ではないか。多摩地区で統一したゴミ袋を販売すればコストも抑えられ、住民からも喜ばれるのではないだろうか。
粗大ゴミ、保育園の相談予約など	知りたいことを教えてもらえた
粗大ごみインターネット申込	オンラインで申し込めるようになったのはとても便利ですし助かります 受付番号が発行された後に受付番号と収集日のフォームを用意してもらい、それをプリントアウトできるようになるとさらに便利になると思います
粗大ごみサービスです	住所や日程など、数分確認していたらすぐ画面が初期化しました。いろんなことをネット申し込みしていますが、こちらの粗大ごみサービスの画面は保存されず初期化されるのがかなり早いと思います。
粗大ゴミの回収	1月12日の粗大ゴミ回収に900円分申し込んでいた者です。受付番号はXXXXXXXXXXです。 品物が出ていないという紙がポストに入っていたので連絡いたしました。 市の粗大ゴミシールを貼っていたので別の業者が持ち去るはずはないと思っていましたが、持ち去られた可能性が高いです。 〇〇株式会社というところから無料回収のチラシが入っていました。回収は同日。 担当は〇〇という者です。連絡先はXXX-XXXX-XXXXです。 同じ日に回収、朝8時までという時間をズラした行為。悪徳な気がするのでもちゃんと調べた方が良いかと思います。 この件に関しての連絡等は要らないです。 ただこういうことがあったということ、もしかしたら他にも被害あった方がいるかもしれないということで知らせるためにこちらに書き込んだだけです。
粗大ごみの受付	十分満足です

利用したことがあるデジタルサービスについてのご意見・ご要望

利用したことがあるデジタルサービスの サービス名・手続き名	利用したことがあるデジタルサービスに対してのご意見・ご要望
粗大ごみの収集、学童保育所の申請	1) 学童保育所の申請 ・添付ファイルに就労証明書を添付しているが、会社が書に書いてもらうような「重要な書類」を携帯で写真撮ったものでよいのか判断をすごい迷った。 ・原本をどうすればいいのかがどこにも書いてなく、電話で問い合わせが必要となった。 ・入力項目がとても分かりにくい。紙の入力とは異なる部分もありHelp等が入力しながら確認できるようにしてほしい。 ・確認画面がわかりづらい。紙で入力したときに当てはめて確認できるようにしてほしい。（イメージ：確定申告の入力後にフォーマットで確認ができるようになっているもの） 2) 粗大ごみの申請 とても分かりやすく利用がしやすい。
粗大ごみの収集申請	細かい設定項目が欲しい。粗大ごみの収集名目において、カテゴライズして欲しい。
粗大ごみの処分	ゴミの処分日が表示されない
粗大ごみの処分申込	非常に便利で、有り難いです
粗大ゴミの申し込み	いつ申し込んだか忘れてしまいメールを確認したが日付が分からない メールに回収日も記載して欲しい
粗大ゴミの申し込み	デジタルで決済まで完了してとてもスムーズだった。 次回以降もログインすれば入力を省略できるし大変使いやすく満足です。 また、役所が閉まっている時間でも申し込みできて助かります。
粗大ゴミの申し込み	捨てたいものを、調べられる
粗大ゴミの申し込み	申し込み完了メールに必要金額も記載して欲しい
粗大ごみの申し込み	検索しにくい。または、検索してもでてこないものがある。
粗大ごみの申し込み、学校、学童への欠席連絡	すごく楽になって嬉しい
粗大ごみの申し込み。	粗大ごみの廃棄に関する手続きを始めて利用したが分かりやすく使い易かった。又今までは「処理券」を購入しに行った上で添付したが、この程カード決済が出来大変良かった。
粗大ごみの申し込み。乳がん検診の申し込み。	思いついた時に申請できるのが便利。 申し込みを忘れることがなくて良かった。
粗大ゴミの申込	引き取り日まで家に置いておかないとならないので早めに引き取ってもらえると助かる
粗大ゴミの申込	申込をしてから待つ日数がそれほど待たなくてよかった。

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 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
粗大ゴミの申込み	クレカ決済で申し込もうとしたのに、そのページに行けなかった。 粗大ゴミの料金が決まってから、クレカの選択ができると思ったのに出来なかった。 最初のクレカのボタンは、粗大ゴミ申込みの最初のページに飛んでしまったし、 分かりにくいです！ 改善してほしいです。
粗大ゴミの申込み	ゴミの種類の検索が新しくなっていた 名称のみの検索よりも、カテゴリー分けから入れる検索の方がわかりやすいと思う。
粗大ゴミの申込み	営業時間外でも気軽に申し込めるのはとても良かったです。 粗大ゴミの品名検索でヒットしなくて困ったのもっと細かく品名を分かりやすくして欲しい。
粗大ゴミの申込み	粗大ゴミに貼る用紙を印刷出来れば良いと思う
粗大ゴミの申込み	申込みは簡単にできますが品物の種類がまだ少ないと思います。 探すのが大変です。
粗大ゴミの申込み	品目名や種類が少なく判断に困る
粗大ゴミの申請	PayPayが使える点がとても良い。ゴミ処理券を買いにいく手間が省ける。 粗大ゴミの出し方、金額設定がわかりにくい。探しにくい。大きな家具は排出する解体後の大きさを指しているのか、もとの大きさをさしているのか不明確。
粗大ゴミの申請フォーム	わかりやすいサイトで簡単に申し込みができた。品名検索で該当するものが候補として出てくるのが分かりやすかった
粗大ゴミもうしこみ	いつでも申し込み出来て良かった
粗大ゴミをペイペイで支払い	追加で申し込みをしようとした時、何度やってもPayPayに繋がらず、2回目はゴミ券を買う事にした、 同じ日に追加はできないのか？
粗大ゴミ引き取り	両親が高齢者の為 粗大ゴミをマンションの指定の場所へ持って行くのが困難です 出来れば玄関まで取りに来て頂けるサービスがあると良いです（多少別料金を払っても） また市が指定や取り扱い許可している粗大ゴミや不用品回収を自宅に来て回収してくれる業者さんを紹介するサービスも希望します 小型家電もリサイクルセンターや市役所まで持ち運びが困難な人達の為に 定期的に回収車を出して頂けると助かります 今回は両親の代わりにデジタルサービスを利用しました スマホやパソコンを持っていない又は出来ない人達でもデジタルサービスが利用出来る代替品があると良いと思いました

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
粗大ゴミ回収	オンライン決済ができて、収集日が選べたのが良かった。
粗大ゴミ回収	ごみ処理券を購入する手間が無くなり良かったです。
粗大ゴミ回収	ネットでの申請時、品目が検索しにくい。わかりにくい表現もあるが、何度意見しても変わらない。
粗大ゴミ回収	わざわざ手数料シールを買いに行かなくて済み、大変楽です！ この決済方法を作ってくださいありがとうございます！
粗大ゴミ回収	電話申し込みの場合、繋がらないこともあるのでwebは良かったです
粗大ゴミ回収	オンラインで支払いが出来て、シールを買う手間がかからなくて便利
粗大ゴミ回収	今回初めて、ごみ収集の申し込みをオンラインでしたが、 受付完了メールに申し込みで入力した内容が載っていればもっとよかったと思う
粗大ゴミ回収	申込内容について確認するため、メールに貼られているロゴフォームのリンクからログインしたが、当該申請が表示されない。 (その後に申請した都税に関する証明の申請は表示されている。)
粗大ゴミ回収	電話しなくてもよくなったのは、とても良い
粗大ゴミ回収 インターネット	ネットの処理が分かりやすく、また、回収の方が丁寧に対応していただき、断捨離に助かりました。
粗大ゴミ回収、学童申請	書類を用意したり、郵送や届け出すことよりも、ウェブで申請できてとても良かったです。好きな時間に自分のペースでできるので、心労や肉体的な疲労が少なく良いと思いました。
粗大ゴミ回収、学童申請	入力フォームのバリデーションを見直した方が良い(電話番号入力フォームで全角入力できてしまう、など)
粗大ゴミ回収依頼	スマホで申し込めたので便利でした。個人情報を入力する前に、地域の入力のみで最短の回収日がわかるといいなとおもいます
粗大ゴミ回収申し込み	決済がすぐできて、券を買いに行かずにすむのはとても便利
粗大ゴミ回収申し込み	粗大ゴミ回収を申し込んで内容印刷したが回収日が印刷されない、改善を(自分は何日で申し込んだのだろう?)
粗大ゴミ回収申し込み	電話だと時間帯で受付時間が決まっているが、インターネットだと時間帯に関係なくゆっくり申請できるのが良い
粗大ゴミ回収申し込み	オンライン決済ができるようになって大変助かります
粗大ゴミ回収申し込み	回収してもらう物に貼るシールを、何処で買うのかが書かれていなかったの、ごみ対策課に電話しなければならず、2度手間になった。
粗大ゴミ回収申し込みサービス	粗大ゴミの品目を検索しやすいようにしてほしい
粗大ゴミ回収申込	いつでも申込が出来るのがいい。 氏名を入力する時、苗字と名前が分かれていて、両方必須となっているが、ミドルネームがある人や区切りがたくさんある名前の人は入力に困る。

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 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
粗大ごみ回収申込	粗大ごみ回収申込をインターネットで行いましたが、受付メールには受付番号しか記載されておらず、収集日も粗大ごみ券の金額も記載されていないため、間違いが起こりやすいと思いました。申込時に送信した内容は全て受付メールに記載してはどうでしょうか。
粗大ゴミ回収申込み	今回申し込んだ時に、デジタル決済(PayPay)が使えて非常に楽でした。これまでは粗大ゴミ用のシールを購入しに行かないといけなくて、お店によっては欠品していたこともあるので助かります。
粗大ゴミ回収申請	粗大ゴミ回収の申込みがオンラインで行えることは非常に便利です。此方の都合で申請が可能であることなど。 但し、今回はゴミ分別で検索し粗大ゴミ扱いと分かり回収申請を行いましたが、ゴミ分別検索で該当する物(検索名)が粗大ゴミ申請では該当無し。幾度か別名検索でも該当名がヒットしないため、入力フォームの選択が出来ず時間ばかり費やしネットで該当名を検索、それでも選択肢から選べず。総称でヒット。 そんな事は解りません。 分別検索で該当する名は、総称で選択するにしても該当名が分別と同様にして欲しい。（で、無いならば選択時に「総称で検索してください」など注釈を入れて欲しいものです）無駄を大分しました。

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
粗大ゴミ持ちこみ、粗大ゴミインターネット受付	①粗大ゴミのインターネット受付、大変便利です！ただ、申請した粗大ゴミの変更が一括取り下げなので、1つ粗大ゴミを減らすだけをした時など、再入力が非常に面倒です。取り下げを1点、1点、変更出来るようにお願いします。 ②粗大ゴミ申込書フォームへ入る際の、認証コードですが、携帯のショートメールに届く様にも追加して欲しいです。わざわざメールソフトを開くのはかなり面倒です。 ③デジタルとは別の話ですが、市で回収出来ない粗大ゴミを東久留米市認定の業者さんをお願いしましたが、大生運輸さんは受け入れ非常に受け入れの体制が自社都合？のごとく決めつけられており、とても不便です。常識的な時間帯にも受け入れられるよう、拡大する検討をすべきです。また電話対応も事務的で非常に冷たく感じました。(捨てるのを困っている人に対して、寄り添う気持ちが欠けており事務的過ぎる) ④また、市で処理出来ない粗大ゴミを依頼できるのはありがたいことなのですが、ゴミの内容はともかく、ゴミを捨てるだけで4万5000円近く of 支払いを要しました。そんなに掛かるものなののでしょうか？市で処理する費用と比べると、値段は向こうの言いなりですし、価格基準も無さそうなので非常に不信感を感じます。困っているから電話しているので、断るわけもいかず、弱みにつけこんでいる様にも思え、業者の価格はいくらなんでも高過ぎます？個人の場合で高額な処理費用が発生するときは、市の契約指定の業者なのでから、補助金など出してもらいたいです。 ⑤また④に付随しますが、市で処理出来ない業者の選択肢が少なすぎます。困り果てて西東京市の五美清掃にも相談しましたが、東久留米市だからと断られました。これが市ごとの縦割りの仕組みだとすれば、せめて近隣の市の処理業者を使えるようにしてもらいたいです。
粗大ゴミ受付	受付完了メールに受付番号とパスワードの記載があるが、実際の粗大ゴミを捨てる日の表示がない。受付状況を確認するサイトも受付したかどうかだけの表示で、捨てる日の表示がない。
粗大ゴミ受付	粗大ゴミ申込は便利。過払金の戻しの手続きはセキュリティの安全性を不安を感じながら手続した。
粗大ゴミ収集	・今までコンビニで券を買っていましたが、珍しくてコンビニ店員もあたふたするし、こちらも粗大ゴミを出す時に氏名を書かなくてはいけないのが個人情報的に嫌だなと感じていました。今回調べていたらオンライン決済出来るようになっていたし、受付番号の記載でOK、とても便利で有難いなと感じました！お陰様でお布団を買い換えられます。 ・猫タワーの記載がないのでどれに当たるのか迷ってます。解体して出すので爪とぎ×5とかでいいのでしょうか…
粗大ゴミ収集	オンライン申込・決済が同時に出来るのが良い。
粗大ゴミ収集	電話だと中々繋がらない時もあり、職員の方とスムーズに受付出来ない時もあり、互いに工数削減につながり良いと思う。
粗大ゴミ収集	業者に頼むと5倍程度高いので、低コストで済んで良かった

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 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	検索品目にあてはまらないことがたびたびある。
粗大ゴミ収集	粗大ゴミのオンライン決済ができるようになったのがとても良かったです。いつもオンラインで申請した後にコンビニでシールを買いに行くのが手間だったのでとても助かります！このような時代の流れに柔軟に対応できるのは素晴らしいと思います。
粗大ごみ収集	いつもお世話になっております。 粗大ごみをネットで申込んだ時、メールをくださいますが、メールに詳細を記して頂けると助かります。 例えば、 受付番号 ○○○○○○○○ ゴミ収集券 200円×2 日付 ○月○日 等。 他の地区と比べたくないのですが、以前2回程別の地区に引越したのですがどちらもメールに詳細があり大変助かりました。 システム状の問題があるのかもしれませんが、今後の改善を期待しています。 ご検討の程よろしくお願いいたします。
粗大ごみ収集	システムにバグがある。確認手順の違いで、申請済み一覧に表示されない（バグの再現性あり）
粗大ごみ収集	申し込みは出来たが オンライン決済の仕方が分からず利用できなかった。
粗大ごみ収集、学童入所申請	オンラインでの申請に加え、キャッシュレス決済も可能となり、普段働いているのでとてもありがたいです。 学童の入所申請も直接出しに行かなくてよくなって便利ですが、手元に控えが残らないので、きちんと受理されているか、不備がないか不安です。
粗大ゴミ収集サービス	web申込＆決済できるようになったところがよかった・PayPay決済できなくカード決済のみだったのでセキュリティ面が気になった・paypayはGoogleアプリから決済しようとしたら画面遷移しなかった
粗大ゴミ収集サービス	スマホでいつでも申し込み、簡単なところ
粗大ごみ収集サービス	粗大ごみの名称をわかりやすくするために、例えば、写真など追加していただけるとありがたいです。
粗大ゴミ収集と戸籍謄本をコンビニで発行	市役所のやっている時間は、仕事で、休暇を取らなければいけない状況。コンビニで発行してくれることや、スマホだけで手続きが完了して助かります
粗大ごみ収集依頼、健診申込み、確定申告	思い立った時にいつでもできて、とても助かっています。

利用したことがあるデジタルサービスについてのご意見・ご要望

利用したことがあるデジタルサービスの サービス名・手続き名	利用したことがあるデジタルサービスに対してのご意見・ご要望
粗大ゴミ収集申し込み	分かりやすい画面だった。
粗大ゴミ収集申込	オンラインで申請できるのは便利でした。改善してほしいことが2点あります。1点目は、一時保存したデータへのアクセス方法です。東久留米市の粗大ゴミのページから、オンライン申請のページを開いてログインする流れだと、以前に一時保存したデータが確認できません。粗大ゴミ収集申込フォームに、一時保存したデータを確認できるボタンが欲しいです。2点目は、オンライン決済をする場合はリンクをクリックして、処理券の場合は次へをクリックするのは、分かりにくいです。オンライン決済か、処理券かは、選択肢で選ぶ方が、分かりやすいと思いました。
粗大ゴミ収集申込	粗大ゴミ収集申込が簡単にできるシステムになって素晴らしいと思った。しかもシールを買いに行かず、決済まで済むところが素晴らしい。しかし何回チャレンジしてもPayPay決済出来ず(PayPay選択後、画面が変わらない)クレジットカードで決済を行った。少し残念
粗大ゴミ収集申込	電話せずにできてよかった
粗大ゴミ収集申込	便利です！
粗大ゴミ収集申込フォーム	市役所に電話をせずに申し込めるのが、非常に有り難い
粗大ゴミ収集申込フォーム	粗大ゴミのシールを買いに行かずに申込みできたところが良かった。 座椅子を粗大ゴミとして出したいが、選択肢に「座椅子」がなく、どの項目を選んでよいか迷った。
粗大ゴミ収集申込み	便利に利用させていただいております。有り難うございます。
粗大ゴミ収集申請	以前は電話がなかなか繋がらず、不便だったが、オンラインで申請でき、ペイペイで支払えるようになっていてびっくりした。 シールを買いに行かなくてよいのはとても便利でよい。
粗大ゴミ収集申請、住民票写し	ゴミサクの検索項目がわかりにくく、自分が処分したいアイテムになかなかヒットしない。AI導入してください。
粗大ゴミ集荷の申し込み	粗大ゴミの申請フォームを使いました。スマホで操作しているのですが、対象物の名称が見つけにくいことがあります。申請者が入力するのではなく、アップロードした粗大ゴミの写真からカテゴリや品数、金額等を算出してくれると、申請時間短縮につながります。
粗大ゴミ処理	ログインが上手く行かない 前の申し込みを紙ベースで記録しておいたのに違うと？ 個人情報の管理は大丈夫ですか？
粗大ゴミ申し込み	paypayに繋がらず、何度もやったがダメでクレジットカード決済にした
粗大ゴミ申し込み	PayPay決済が画面が移行せずできなかった

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
粗大ゴミ申し込み	オンラインで支払いができ、ワンストップで完結できたので非常に良かった。 また、品目選択時のプルダウンも数文字打つだけで絞り込みができて楽だった。
粗大ゴミ申し込み	わかりやすく使いやすいところが良かった。 特にログインして使えるところは便利です。
粗大ゴミ申し込み	何個口かある時に紐でまとめたら一個口で出せるのかどうかを電話で問い合わせたので、そのことについて注意書きなどあれば良かったかなと思いました
粗大ゴミ申し込み	確認のメールに日にちが入っていない 確認のフォームにも書いていない
粗大ゴミ申し込み	簡単に選ぶことができた
粗大ゴミ申し込み	時間を気にせず申し込みでき、簡単でよかった。
粗大ゴミ申し込み	少しわかりづらい
粗大ゴミ申し込み	粗大ゴミの券をわざわざ買いに行かなくて良いところが凄く良いです。
粗大ゴミ申し込み	粗大ゴミの手続きを簡単に行えたので、とても助かった。
粗大ゴミ申し込み	入力が楽、支払いも楽で良かった
粗大ごみ申し込み	オンライン決済可能な点がすごく便利だった。
粗大ごみ申し込み	以前はペイペイ支払いができたと記憶しておりますが、現在、ペイペイ支払いはできないのでしょうか。ごみ券を買う手間を省きたいので、ペイペイ支払いを復活させてほしいです。
粗大ごみ申し込み	支払い方法で紙版とデジタル版があるらしいけど、紙版ならゴミ処理券を購入して受付番号を記入し、対象物に貼付けば明確ですが、デジタル版の場合、貼付ける物も無いと思うので、対象物かどうか？どうやって分かるんでしょうか？
粗大ごみ申し込み	受け付け時間外に申し込めるところが良かった。
粗大ごみ申し込み	申し込み内容の確認ができないのが不便 一般的なサイトのように、自分の申し込み内容がすべてみられないのがつかいづらい
粗大ごみ申し込み	粗大ごみ、何時でも申し込みが出来るので、便利。
粗大ごみ申し込み	対象物選択が少しわかりにくい
粗大ごみ申し込み	電話だと窓口が開いている時間に申請しないといけないのでハードルが高いのですがネット申し込みだとすぐ終われてよかったです。
粗大ごみ申し込み	電話での受付時間を気にすることなく、2日前まで申し込めて大変助かっています。先日PayPay払いが出来ることに気づき早速使ってみました。とても便利です。

利用したことがあるデジタルサービスについてのご意見・ご要望

利用したことがあるデジタルサービスの サービス名・手続き名	利用したことがあるデジタルサービスに対してのご意見・ご要望
粗大ごみ申し込み	廃棄する品目の選択肢がとても不親切で、文字の頭が五十音の後半ほど手間になるので、改善したほうが良いです
粗大ごみ申し込み 固定資産税、市民税、国民保険、高齢者医療保険などの納付	操作がわかりやすく、スムーズに作業ができました
粗大ゴミ申し込み スポーツセンター利用申し込み	粗大ゴミ申込の 申し込みたい物の入力の際、選択肢の中に目的の品目がなかった。
粗大ごみ申し込み、学校休み届け	ネットの方が早く引き取りに来てくれた。
粗大ゴミ申し込みと支払い	粗大ゴミの種類をキーワードから選ぶなど簡単に出来るように改善してほしい
粗大ゴミ申込	LINEの市役所のメニューから進んだら、PayPay決済画面にならず、何度もやり直しました（LINEから離れたらできました） あまりネットに詳しくないので、できないのであれば次に進まずにURLで案内してほしいです
粗大ゴミ申込	PayPayやクレジットカードで支払いができるのは大変便利であります。
粗大ゴミ申込	PayPay決済できなかった 粗大ゴミ券を購入しに行かなくてはならず不便だった
粗大ゴミ申込	キャンプの折りたたみ椅子を出したかったのですが選択の項目が無く困りました。もっと項目を増やして欲しいです。
粗大ゴミ申込	ネットでいつでも申し込める。シールの購入が不要なこと。
粗大ゴミ申込	ログインが面倒 オンライン決済機能は素晴らしいが、 最後の最後でPayPayが連携できずいつも終わり、結局粗大ゴミ券を購入しています
粗大ゴミ申込、学校へのお休み連絡	粗大ゴミの受付完了メールに収集日を入れてくれると後からでも収集日を確認できるので助かります。
粗大ゴミ申込、住民票写しのコンビニ交付	時間を問わず、思いついたときに申込みできるところが良いです。
粗大ゴミ申込み	インターネットでいつでもどこでも出来るので便利。
粗大ゴミ申込み	決済方法が分かりにくい。
粗大ゴミ申込み	前回までは市役所にゴミ券を購入しに出掛けてたので、ネットで申込み出来るのは大変助かります。ありがとうございましたm(_ _)m

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
粗大ゴミ申込み	粗大ゴミの申込みがネットで申込みできるようになったのを知らなかったのも、まだまだ東久留米を知る必要があると思いました。 仕事をしていると平日の昼間に連絡するのが難しいのでネットで申込みでき、さらにオンライン決済も選べるのもさらに便利で良いです。（出す日を忘れそうなのでシール購入にしましたが。。。）
粗大ごみ申込み	オンライン決済に行きたいのに毎回間違える オンラインか利用券かの選択があるとわかりやすい
粗大ごみ申込み	休日でも申し込みができてよかった
粗大ごみ申込み	粗大ごみのオンライン決済がすごく便利です！
粗大ごみ申込み、新型コロナワクチン接種予約	粗大ごみ申込みについて、二段階認証を選択したのは、いいが、Gmailアプリでは、二段階認証の通知がメールできても、もともとのログイン画面がメールのなかにあるため、二段階認証のパスワードを確認するために、ページを移行するとともとのログイン入力画面が消えて、認証コードの入力がそもそもできない。 こんな、クソなシステムありえません。 意味がない。 二段階認証のパスワードは、ショートメッセージでやるか、画面が消えないような仕組みにするとかしないとダメなのでは？ なぜ、このようなシステムにしたのか意味がわからない 改善を求めます。
粗大ゴミ申請	ゴミ検索出来るのが良かった。
粗大ごみ申請	簡単に申請できて良かった
粗大ごみ申請、胃の検診	いつでも申請出来て便利
粗大ごみ申請、犬の死亡届	粗大ごみの名称がざっくりすぎて選択肢に迷う時があった。（迷った名称同士、料金も違かったが引き取ってほしいので取りあえず金額の高い料金を選んでおいた）
粗大ごみ電子申し込みサービス	paypayによる電子決済を導入しており、従来の粗大ごみ搬出手続きと比較すると非常に便利であると感じた。
粗大ごみ廃棄	ネットで完結するので、利用しやすかった。 ログインするバナーが欲しかった。画面上で、相当探しました。

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
葬儀費	電子申請ができるところがよかった。 葬儀費の申請は国保と後期高齢者で申請ページが違うので、それぞれのページにリンクを貼ったほうが良いと感じた。
葬祭費の請求	同じ葬祭費の請求でも健康保険の入口と後期高齢者医療の入口が異なることに気付かなかったので、各葬祭費請求の画面で注意喚起してもらったらよかったかもしれません。
通訳士依頼のお知らせや、粗大ゴミの申込み	電話できないので、メールのやり取りがとても助かります。
転入手続き	待ち時間を短縮してほしい
都市計画区域確認、各条例確認。	都市計画区域の確認について、ネット確認したが、動作が遅い。使いづらい。結局窓口にて確認したが、自分で都市計画の本を引いてくれと言われ、無駄な時間がかかった。 条例手続き(宅地開発等条例)についても、事業者の方で市と都へ相談カードを提出する必要がある、とても手間がかかる。手続きは極力、市で一元化してほしい。
都市計画図の閲覧	都市計画情報等が、都市計画図からしか閲覧できない。
都市計画図の閲覧、埋蔵文化財包蔵地に照会、下水道台帳	照会フォームの場所が、分かりづらい
都市計画等不動産調査	担当窓口があちこち分かれているのが手間です。
東久留米市胃がん検診	とてもわかりやすくスムーズだった
東久留米市後期高齢者医療葬祭費支給申請書	電子申請できることが良かった
特に無し	スポーツ施設を増設かつ設備も増やして欲しいです
乳ガン検診	とても便利です
乳がん検診	プライバシーに配慮しているそうだが、健診日程は折り返しメールに記載して欲しい 控えてはいるが不安になるので。
乳がん検診	もう少し実施日を増やして頂きたいです。
乳がん検診	もつと簡単にできないでしょうか。
乳がん検診	慣れなくてまごついていると、わりときつくせかされてしまいよけいに緊張する。 声かけをやわらかくしてほしい。
乳がん検診	希望受診日を入力したが、午前午後のしるしを入れられなかった。 何度もやり直してから、希望受診日のずっと離れた場所に小さく×印が付いていたのに気づいたが、とても分かりづらい。 たぶん定員に達したので受診できないということだと思うが、わかりやすく改善してほしい。
乳がん検診	検診の申込をしたが、短時間で出来たので良かった

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 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	親切、丁寧でした。
乳がん検診 申込	申し込みが早く出来る
乳がん検診の申し込み	アルテミスウイメンズホスピタルへの健診の申し込みが煩雑な上、やっと進めたと思ったところ予約枠がいっぱいとのことでした。最初からわかっていれば個人データの入力や問診のような質問への回答はしませんでした。予約枠が埋まっている旨が最初のページでわかると助かります。
乳がん検診の申し込み	簡単で良かった。
乳がん検診の申し込み	満員で、選べない日にはチェックできない様になっていることを明記しておいた方がわかりやすい でも全体的にシンプルでわかりやすかった
乳がん検診申し込み	サービス自体に不満はないですが、 このアンケートの満足度の星の付け方が分かりづらいです。
乳がん検診申し込み	まだ良く分かりません
乳がん検診申し込み	るるめナビを利用しているが、東久留米市がアプリを通して市民の健康維持にウォーキングを勧めてくれているのが嬉しい。マップに産直も表示されていて、日々の買い物でがてらのウォーキングにもとても良いと思う。アイデアがいい！
乳がん検診申し込み	わかりやすい 入力が簡単で良い
乳がん検診申し込み	簡単にネットで申し込みできたのが良かった。電話でしゃべなくて申し込めるのがいい。あと、こちらから拾ってきたわけではなく、市のアプリからお知らせ！と届いたので、予約してみる気になりました。ありがとうございました。
乳がん検診申し込み	簡単に予約できるから良かった。
乳がん検診申し込み	送信完了の自動メールには受診日の記載がないので、スクショを取るようになってくれると親切かも。 自分はPDFで保存しました。
乳がん検診申し込み	入力できない日(満員になってしまった)がもう少し分かりやすいといい
乳がん検診申し込み	毎回複十字病院で検診しますが、とても良いです
乳がん検診申込	時間を気にせず申込ができる点がよい
年金確認（マイナポータル）、国税調査	見たい画面に行き着くまでが大変だった。 見つけてしまえば、閲覧はいつでもできるので、便利だと思う。 好きな時間に出来るところ。
年末調整	税務署に説明を聞きに行った
納税証明書	peypeyで支払いが出来なかった

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
納税証明書	ネットで依頼できるところがよい
納税証明書	入力画面が車検用と一般用わかりにくい、入力の場所もわかりにくい上に、下のチェック欄にも車検が選択できて混乱する
納税証明書交付	よかった。
病気などで狂犬病予防注射を受けられない場合の届出	粗大ゴミ収集依頼はシール購入不要でとても助かります
保育園、学童申請	学童申請がオンラインで対応可能な点が非常に良かったです。
保育園申請	マイナカードを使う申請よりもスムーズにできるようになった
母親学級の申し込み	送信後、自分が選んだクラスの日時や持ち物が確か確認できなかったのもので、自分が申し込んだ内容を確認できるマイページのようなものがあると嬉しいです。
訪問理美容助成事業	分かりやすく簡単に利用できて良かったです。いつでも利用できるところもありがたいです。
埋葬費請求	とても簡単で良かったです
埋葬料の申請	歳をとって字を書くのが大変だが、入力なら家族に教えてもらいながらできたのでよかった
埋蔵文化財照会	あのグーグルマップで直接調査地を指定するのは無理があります。せめて住所検索はさせてください。
埋蔵文化財包蔵地確認	電話でなら簡単な確認にフォーマット入力・資料添付等の手間が必要になり回答も遅い。現状このようなやり方を行っている自治体は瑞穂町くらい です。本庁と別の場所の組織の場合は本庁側で対応部署が代行を行って頂けると助かります。※立川市役所、国分寺市役所（本庁舎新築により集約されたため今は本庁舎のみで対応可能）、西東京市役所は都市計画課が代行しています。※ホームページが充実している自治体（23区等特定行政庁等）はホームページ上で確認できます。
埋蔵文化包蔵地紹介	地図番号を聞かれたが地図番号は昨今では航空地図をネットで取る会社もあり。番号など解らない会社も有ります。
予防接種を受けられない愛犬の届出	なかなか、平日に伺えないので、大変助かりました。
令和8年度学童保育所入所申請	兄弟分(3人分)について、一度に申請できる点が良かったです。 現在公開されている、令和8年度学童保育所入所申請のホームページで、「入所資格確認書類」のPDFファイルで、「就労証明書」をクリックすると、表示されるファイルが「理由書」になっているので、修正した方がいいと思います。

新たに導入してほしいデジタルサービスについてのご意見・ご要望

新たに導入してほしい デジタルサービスの分野	新たに導入してほしいデジタルサービスに対してのご意見・ご要望
くらしと仕事	・デジタルサービス…とまではいきませんが、市報にレンタルサイクルが始まったと書いてあって、画期的でわくわくしていましたが、東久留米市HPのトップページにバナーや記載が一切ないことを改善して欲しいです。(私がスマホで閲覧しているからかもしれませんが)
くらしと仕事、その他	・小さい町のお祭り情報 ・新しいお店情報 ・選挙ネット導入など ・アルバイト、パート情報
その他	・施設利用料支払い時のデジタル化。 ・窓口に行かなくても支払いができるPayPayなどの支払い
その他	なるべく多くの届出がデジタル化されて、市役所へ行かなくても済むようにしてほしい。
その他	ワンストップ特例申請をデジタル化（オンライン申請化）して欲しい。毎年、東久留米市だけ紙で提出するのが非常に面倒。
その他	学校関係のお金の徴収や施設利用の支払いについて、電子マネーでの送金もできると便利で助かります
その他	具体的なサービスはありませんがネット、オンラインで完了できることが増えることを希望します
その他	健康診断等の申し込みを電子化して欲しい。電話予約方式は30年前から変わらないので、ステークホルダーでのコスト意識がなさすぎる。
その他	原付のナンバーのオンライン申請
その他	公開授業後に学校から配布される、公開授業後のアンケートがあるのですが、そちらをオンラインでできるようなシステムに改善して欲しい。その方が回答率も上がると思うし、紙の削減にもつながると思います。
その他	今は殆どがネット対応しているので楽です
その他	市報で、もっとアピールすると良いと思います
その他	図書館カードのバーコードをスマホで表示できるようにして欲しい
その他	選挙の投票も導入してほしい
その他	全て電子で決済して欲しい
その他	都市計画情報の詳細化や道路や下水道図面のインターネットでの照会。

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	東久留米の観光マップアプリ 自然探索散歩マップアプリをつくってほしい 議会の紹介動画 市長さんや職員の方の取り組み紹介など もうありますか？
その他	道路の認定情報、および境界図の入手。 遠方から取得に来るのは大変な苦勞で、また、A0やA1サイズならば紙よりもデータの方が扱いやすいため。
その他	道路台帳の公開 都市計画情報システム
その他	道路台帳図の閲覧、基準法の道路種別の閲覧等
その他	特に何かというわけではないが、なるべく手書きの申し込み書類をなくしてウェブで完結させたい。 役所等が全て遠くて、行くことが難しい
その他	売買、賃貸の空き家紹介サービスが行政で紹介できるとかなり便利になるのでは
その他、届出・証明	マイナンバーの更新など、まだ平日の受付時間内に手続きしないといけなくて不便。このために仕事を数時間休むことになるので 半休をとることになる。
その他、届出・証明	飲食店営業許可
安全・安心	ゴミの分別のときに、項目になく何のゴミだか困ったことがあるので、品目を増やして欲しい。 粗大ごみの値段がわかるように調べられると良いと思う
安全・安心	喫煙禁止表示の状態
安全・安心	健康保険関係・人間ドック・民間ガンチェック等のデータを各診療施設で共有・閲覧できるようにしてほしい。人間ドック・民間 ガンチェック等の費用を 医療費控除で認めてほしい。
安全・安心	通学路上での問題点などを投稿して修繕などのつけられるサービス（例：電灯がきれかけている、車が増えてきているから角に ミラーを付けてほしいetc）
安全・安心、届出・証明、環境・ごみ、税・保 険・年金	住民票や税関係の申請?決済をオンラインで出来て、指定時間に取りに行く又は書留代を追加して郵送してもらおう、など。 もう既にあるのかも知れませんが。

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
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	すべてのサービスをオンライン化してください。失敗を恐れないで。
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	すべての分野について、デジタル化してほしい。そして、マイナンバーも、せっくなので活用してほしい。
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	セキュリティをしっかりとデジタルで全て申請出来るようにして欲しい、行政はコスト削減、市民はわざわざ行く手間が省けてとても良いと思います。
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	全てのサービスをオンラインでできたらいいですね
環境・ごみ	ゴミシールをキャッシュレス対応にしてほしい。手数料の問題などあるとは思いますが、頑張ってほしい。
環境・ごみ	先ほどの回答欄に記載した通りです。私は東久留米市を引っ越す立場ですが、たくさん税金を支払ってもきました。その割には、特に指定業者のサービスが非常に悪く感じましたので、是非、次に引っ越す人たちが、私が被ったような不便を感じないように、利用者目線でもっと決め細かな気遣い、サービスをお願いしたいです。宜しく願い申し上げます。 粗大ゴミの持ち込みも幾度となく柳泉園さんへ持ち込みましたが、いつも対応が非常によく、またゴミ処理場で働く方達無くしては、キレイなまちづくりなどあり得ないと痛感しました。柳泉園の皆様には本当に感謝です。これからはゴミを出さない努力、買った品物は最後まで使い続ける努力をしたいと強く感じました。
環境・ごみ	粗大ゴミの申し込み
環境・ごみ	粗大ごみの申し込みをした後のメールに回収日を入れていただきたいです。
環境・ごみ	粗大ゴミ券は、自宅で支払って、自宅のプリンターで印刷したものが使用できないのでしょうか？ わざわざ粗大ゴミ券を買いに行く必要がなくなる。
環境・ごみ	粗大ゴミ処理代のネット決済

新たに導入してほしいデジタルサービスについてのご意見・ご要望

新たに導入してほしい デジタルサービスの分野	新たに導入してほしいデジタルサービスに対してのご意見・ご要望
環境・ごみ	地域清掃により、土嚢袋などの回収をお願いする事になるのですが、平日にお電話をお願いをする必要があり、出来れば当日終わらせておきたいと思いました。 収集場所の住所(*具体的な場所)、回収をお願いしたいものの袋数、自治会長の名前、電話番号など、お伝えすべき内容は電話での確認と、オンライン申請による内容とさほど変わらないと感じましたので、オンラインになると会長に依存せずとも申請が行えます為、かなり助かります。 お手数をおかけいたしますが、ご一考の程よろしくをお願いいたします。
環境・ごみ	東久留米市の第12公園を毎日散歩で利用していますが、マナーが悪すぎます 犬の糞 お菓子の袋 缶 ペットボトルが散乱している 拾えるものはひろっていますが、公園の中に 注意喚起を新しく貼ってほしい 外側の壁には 貼ってありますが 誰も気にしていないようです 保育園の子供達も遊ぶ公園は、綺麗にしてもらいたい ボランティアのゴミ袋を公園に備えられませんか？
環境・ごみ	剪定枝の申し込み
環境・ごみ、安全・安心	市内の至急の安全情報やニュースを、アプリニュースで流してほしい。また、粗大ごみ費用をシール購入だけでなく、ネットからクレジットカードや○○Payで買えるようにしてほしい
環境・ごみ、安全・安心、届出・証明、くらしと仕事、生涯学習・スポーツ	地域のマップで情報が取得できるサービス（他自治体のホームページ等を参照してください（推奨自治体世田谷区、練馬区、府中市、八王子市）
環境・ごみ、安全・安心、福祉	車が使えない高齢者が使えるサービスを使いやすくしてほしい。予約など
環境・ごみ、生涯学習・スポーツ	公共の設備を使う際の料金をweb決済できるようになってほしい、または市役所やわくわく健康プラザなど、複数施設での支払いを可能にして欲しい（野外施設を使う際、東京ドームセンターまでいくのが大変です）
環境・ごみ、税・保険・年金	ゴミ券を購入する場所が限られているため面倒。web上で決済できるようにして欲しい。税金も
環境・ごみ、届出・証明	オンライン決済の仕方が全然わからなかった。
健康	市の健康診断の申し込みをWebで一括で出来るようにしてほしい。申し込みのスケジュールが各種バラバラでわかりにくいし、時期を逃しそう。
健康	大腸ガン検診の検査キットをわざわざ病院の診察時間に受け取りに行くのが時間的に難しい。ネットで申し込み、送ってもらえれば助かります。

新たに導入してほしいデジタルサービスについてのご意見・ご要望

新たに導入してほしい デジタルサービスの分野	新たに導入してほしいデジタルサービスに対してのご意見・ご要望
子育て	①学童の出欠確認(休日、長期の休み時)を紙で提出していますが、デジタル化して欲しい。 ②学校からの連絡について、連絡ノートの代わりに市から提供されたpcを毎日持ち帰り、pcを起動して確認している。pcは標準的な物より重く、毎日の持ち運びが大変負担になっている。 学校からの連絡を外部の端末から確認できるようにして頂き、pcの持ち帰りを無くして欲しい。
子育て	延長育成利用申請書をオンラインでできるようにしてほしい。
子育て	学校の保護者会の全体会や、進路説明会などの各種説明会などは、オンラインで配信してほしい
子育て	検診などの書類記入 面談予約
子育て	子ども関連の給付金を申請しなくても自動的に給付してほしい
子育て	子育てのオンラインでの面談などのLINE予約
子育て	乳児健診の問診・アンケート記入や新学期に記入する学校の書類をデジタルで行えるといいと思います。
子育て	入力内容に不安があるときに、それを備考などに記載できる、またはAIチャットボットなどで相談、そのやり取りが記録に残る、などがあると更に良くなると感じました。
子育て	保育園の入園申請や、保育園の受入可能人数などの状況がわかるように一覧化したり、リンク集などを作ってほしい。
子育て	毎年の現況届をマイナンバーを活用して入力箇所を減らして欲しい。マイナンバーをかざすにもかかわらず、本人含め家族全員の生年月日などを入力するのが手間。
子育て、生涯学習・スポーツ、安全・安心、環境・ごみ	市内循環バス (オンデマンド型交通は対象者が限られるので)
生涯学習・スポーツ	スポーツセンターで テニスコートの利用料金の直接支払いをやめて、この申込のようにネット上で支払いが完了するようにして欲しい。
生涯学習・スポーツ	スポーツセンターテニスコート利用の入金をデジタル化してほしい。
生涯学習・スポーツ	スポーツセンターでのテニスコート使用料金を支払いにいくのが、大変不便。こちらもPayPayやクレジットカードでの支払いができるように対応していただきたいです。
生涯学習・スポーツ	スポーツ施設のキャッシュレス決済。
生涯学習・スポーツ	スポセンの一般開放の支払いをチケット制だけでなく事前決済できるようにして欲しい。
生涯学習・スポーツ	音楽コンサートなど、申し込み出来ると楽で良い
生涯学習・スポーツ	生涯学習を、近隣の大学と密に連携してほしい。 聴講生制度の導入などが望ましい。

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 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、その他	市や地区センターで主催するイベントの申込みを、電話で先着順ではなく、デジタルで抽選にしてほしい
生涯学習・スポーツ、環境・ごみ	道路 信号 交通規則 標識 自転車マナー 取り締まり 意見したいこと山ほどあります
税・保険・年金	給付申請
税・保険・年金	固定資産税のクレジット決済
税・保険・年金	国民健康保険の脱退等の手続きをオンラインでできるようになってほしいです。他の自治体は導入しているところもあるので。
税・保険・年金	税金や年金の支払い方法変更をネット上でできるようにしてほしいです！
税・保険・年金	年末調整
税・保険・年金、安全・安心、その他	市内のイベント コンサート等 選挙(市長選) 道路標識や道路の陥没連絡 歩道の雑草除去 不審者通報及び警察へ情報連動
税・保険・年金、健康、福祉	今はすぐに思いつかないが、申請などなるべくオンラインで出来るとありがたいです。市役所まで行くのは大変です。
税・保険・年金、子育て	既存が把握できておらず一番関係しそうなものをチェックさせていただきました。 基本的に全てデジタルになると有難いです。 マイナンバーの情報が使えると楽だと思います。
税・保険・年金、届出・証明、子育て、生涯学習・スポーツ	各種公共施設の利用、イベントの申し込み。→電話・直接現地行つての申込が大変。
税・保険・年金、福祉	障害福祉サービスの手続き。
届出・証明	コンビニでのマイナンバー入り住民票印刷
届出・証明	マイナンバーカードの更新をWebで出来るようにしてほしいです。
届出・証明	マイナンバーカードの発行で子供を連れて行くため、市庁舎に出向く時間の確保が本当に大変でした。共稼ぎ世帯にも高齢者にも市庁舎に行かなくても手続きができる行政サービスを色々と考えていただけると助かります。
届出・証明	マイナンバーカード更新手続きもデジタルできるとよいです。
届出・証明	マイナ保険証のサービスを導入して欲しい。 現状はすぐわかりにくいし、そもそもマイナカードを未だ持っていない方もいると思います。 また、あらゆる認証にカードではなく、顔認証、指紋認証など、身体認証を導入していただきたい。 カード用のID、パスワードはよく失念するため、そのリスク低減にもつながると考えます。
届出・証明	自治会補助金の申請等
届出・証明	住民票取得時等のキャッシュレス決済を導入して欲しい。現金のみは不便。
届出・証明	他の自治体に戸籍がある場合もコンビニで証明とれると便利だと思います。

新たに導入してほしいデジタルサービスについてのご意見・ご要望

新たに導入してほしい デジタルサービスの分野	新たに導入してほしいデジタルサービスに対してのご意見・ご要望
届出・証明	転出後もコンビニで課税証明書が取得できるようにして欲しい。
届出・証明、環境・ごみ、安全・安心、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	選挙の投票
届出・証明、子育て、くらしと仕事、福祉	土日は市役所のお休みの為、申請や手続きがオンラインでできるようなサービスを導入して欲しい
届出・証明、生涯学習・スポーツ	支払証明書(学童など)を窓口へ行かなくても、電子書類で受け取りたいです。受け取りのため仕事を休む必要がなくそのまま会社へ提出し申請が可能になります。また、電子図書館が欲しいです。紙媒体ですと読みたい本は貸し出されていて読めないことが多いです。我慢して別の本を借りますが、子育て中の限られた中での読書なので、今、本当に読みたい本をすぐに読めるとうれしいです。
届出・証明、税・保険・年金	ほとんどのことを、いちいち平日に役所へ行かなくていいようにしてほしい。 ネットだけで受け付けるのもいい。できない人(老人とか)に教えるのに500円でもいいから手数料を取るべき。何であれサービスにはお金がかかるもの。 。甘えるんじゃない
届出・証明、税・保険・年金、福祉、健康	自宅からの外出が大変なので
届出・証明、福祉	介護保険分野は、全くといっていいほど電子化されていないので、本当に不便です。早く電子化されることを切に願います
届出・証明、福祉、安全・安心、環境・ごみ、税・保険・年金	「難病特定医療費受給者証」助成費受給更新申請に活用。
福祉	ガソリン助成申請が、パソコン申請できると助かります。
福祉	更新手続きなどを市役所に行かなくても出来るサービス。
福祉	車椅子や福祉用具のレンタル電子サービス(既に対応していましたらすみません)
福祉	小児慢性の更新手続き
福祉、環境・ごみ	イベントのお知らせ
福祉、届出・証明、安全・安心、環境・ごみ、その他	病院の予約がまだデジタル化していないところがある
福祉、届出・証明、環境・ごみ、税・保険・年金	年金の手続きやマイナンバーの更新

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
福祉、届出・証明、税・保険・年金	いろいろな手続きをするために役所に行く場合、どのくらい混んでいるか行くまで分からず時間が読めない。 あらかじめWEBで予約などできると便利だと思います。 その際、どのような用事かも入力しておけば職員の方の負担も減るかと。

令和 8 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 8 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