

警察庁 御中

「オンライン更新時講習（優良運転者講習及び一般運転者講習）の高度化に係る調査研究」
報告書

2025年（令和7年）3月21日

日本電気株式会社

目次

1.はじめに	5
2.運転免許証更新手続きの現状の課題	6
2.1 本事業の対象となる手続き及びシステムの範囲	6
2.2 現状	6
2.3 課題	6
3.調査研究の概要	7
3.1 本事業の目的	7
3.2 調査研究方針	9
(1) 受講状況分析及び考察	9
(2) 推奨来場情報分析及び考察	9
(3) アンケート分析及び考察	9
(4) システム稼働状況分析及び考察	9
3.3 調査研究の進め方	10
3.4 調査方法	13
(1) 受講者の属性情報の保持	13
(2) システム試行期間におけるデータの蓄積	15
(3) 対象データの収集と分析	15
3.5 対象データ	16
(1) 受講状況分析及び考察	16
(2) 推奨来場情報分析及び考察	17
(3) アンケート分析及び考察	17
(4) システム稼働状況分析及び考察	18
3.6 データ分析方法	19
(1) 受講状況分析及び考察	19
(2) 推奨来場情報分析及び考察	20
(3) アンケート分析及び考察	20
(4) システム稼働状況分析及び考察	21
4.調査研究の結果	22
4.1 受講状況分析及び考察	22
(1) オンライン講習受講率分析	22
(2) 曜日別利用状況分析	41
(3) 時間帯別利用状況分析	45
(4) 講習受講時間分析	48
ア. 優良運転者	48
イ. 一般運転者	49

(5) 確認テスト正解率分析 及び (6) チャプター視聴回数分析	50
(7) 運転適性診断分析	54
ア. 運転適性診断実施率分析	54
イ. 運転適性診断結果回答分析	55
ウ. 運転適性診断設問回答時間分析	59
エ. 運転適性診断解説動画視聴率分析	61
オ. 運転適性診断アンケート分析	62
(8) 運転教育・広報動画視聴率分析	66
(9) 受講期間分析	70
(10) 英語受講状況分析	73
ア. 英語受講率分析	73
イ. 英語受講者分析	75
ウ. 日本語受講者との比較	77
4.2 推奨来場情報分析及び考察	81
(1) 来場場所分析	81
(2) 曜日別来場状況分析 及び (3) 時間帯別来場状況分析	85
(4) 受講後来場日数分析	98
(5) 来場期間分析	100
4.3 アンケート分析及び考察	103
(1) オンラインアンケート結果分析	103
ア. 設問 1	103
イ. 設問 2	104
ウ. 設問 3	106
エ. 設問 4	108
オ. 設問 6	112
カ. 設問 8	124
キ. 設問 5、設問 7、設問 9	128
ク. 設問 10	137
ケ. 設問 11	139
コ. 設問 12	140
サ. 設問 13	141
シ. 設問 14	144
ス. 設問 15	147
セ. 英語設問 1	149
ソ. 英語設問 2	150

タ. 英語設問 3	151
チ. 英語設問 4	152
ツ. 英語設問 5.....	154
テ. 英語受講者の設問 5、設問 7、設問 9.....	154
(2) 来場アンケート結果分析	156
ア. 設問 1	156
イ. 設問 2	157
ウ. 設問 3	159
エ. 設問 4	160
オ. 設問 5	162
カ. 設問 4、設問 6	164
4.4 システム稼働状況分析及び考察	171
(1) 端末情報分析.....	171
(2) システム利用動向分析.....	173
(3) システムリソース状況分析	177
ア. CPU 使用率.....	178
イ. メモリ使用率	179
ウ. ネットワーク転送量（受信／送信）	180
エ. ディスク使用率.....	181
5. 調査研究のまとめ	183
5.1 成果	183
(1) 更新業務の効率性向上	183
(2) 国民の利便性向上.....	183
(3) 外国人にも受講しやすい講習の検証.....	184
(4) その他の成果	184
5.2 本事業での改善実績	185
(1) 運用面での施策	185
ア. 更新連絡書（はがき）、道府県警察ホームページの案内	185
イ. 広報.....	185
ウ. 講習動画	185
エ. 運転免許センター等の更新場所における受付業務の改善	185
(2) システム面での施策	186
ア. 動画に関する改善	186
イ. ユーザビリティに関する改善	186
ウ. 保守・問い合わせに関する改善	186

5.3 全国展開に向けて.....	188
(1) 運用面での施策	188
ア. 広報関係	188
イ. 更新手続関係	188
(2) システム面での施策	188
ア. 動画の全画面対応	188
イ. 動画の停止対策	188
ウ. マイナポータル動作環境に準拠した端末・ブラウザのサポート.....	188
エ. 本人確認方法の改善	188
オ. オンライン講習受講環境の事前確認	189
カ. 多言語対応	189
(3) その他.....	189

1. はじめに

従来の運転免許証の更新業務手続きにおきましては、運転免許証更新者が免許センター・警察署等の施設へ来場する必要があり、集合形式にて更新時講習を受講している状況です。そのため、講習開始時間までの待ち時間を含め、運転免許証更新者は現地で一定時間拘束されるという利便性に対する課題があり、また運転免許証更新業務については運転免許証の更新手続き場所での作業負担が大きいという課題があります。

本事業では優良運転者と一般運転者に対する更新時講習のオンライン化（オンライン講習）を図ることで、「更新業務の効率性向上」「国民の利便性向上」が期待できるかについて、オンライン講習受講状況分析、アンケート分析、来場情報分析、当日の手続き時における課題抽出等の観点から考察します。また、外国人の免許保有者に対する効果的なオンライン講習の手法について、英語での受講状況及びアンケート分析をもとに考察します。

最後に、本事業では、令和6年度末から開始される全国的なオンライン講習サービスの提供を見据えて、期待される効果や課題を明らかにし、これらについて報告します。

2. 運転免許証更新手続きの現状の課題

2.1 本事業の対象となる手続き及びシステムの範囲

運転免許証の更新手続きは、免許センターや警察署等へ申請者が来場して実施します。

本事業では、更新手続きにおける更新時講習において、優良運転者及び一般運転者を対象にオンラインで受講可能とすることで、事前に受講した優良運転者及び一般運転者は、免許センターや警察署等で行う更新手続きにて、当日の更新時講習を受講せずに手続きすることが可能となります。

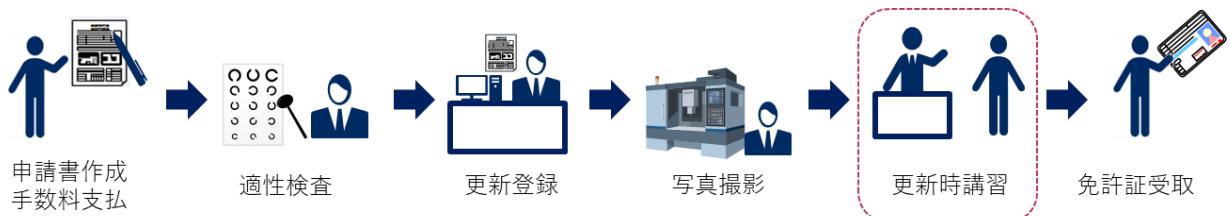


図 2.1-1 対象となる業務範囲

2.2 現状

本事業の対象となる更新時講習では、申請者が免許センターや警察署等の施設へ来場し、教室等の場所に集合して区別別に更新時講習を受講している状況です。

2.3 課題

申請者が施設へ来場し、教室等の場所に集合して受講する必要があり、更新時講習を実施している曜日・時間・場所に来場しなければなりません。また、講習開始までの待ち時間も合わせて、現地において運転免許証更新者である国民の時間が一定時間拘束されてしまうことも、利便性の観点から課題であると想定されます。

3. 調査研究の概要

3.1 本事業の目的

仕様書

1 概要

運転免許証の有効期間の更新（以下「免許証の更新」という。）に際しては、各都道府県警察の運転免許センター等で実施されている更新時講習を受講する必要があるところ、警察庁においては、更新業務の効率性及び国民の利便性の向上の観点から、令和6年度末までにこれをオンラインで受講できるようにする（以下「オンライン更新時講習」という。）ことを検討している。そこで、その実現に向けた課題を明確にするため、指定道府県（北海道、千葉県、京都府及び山口県をいう。以下同じ。）に住所を有する優良運転者に対する更新時講習（以下「優良運転者講習」という。）をオンラインで行うモデル事業を令和4年2月から開始しており、令和5年10月からは、受講対象者を一般運転者に拡大し、優良運転者講習と一般運転者に対する更新時講習（以下「一般運転者講習」という。）に関する調査研究を行っているところである。

本調査研究は、令和6年度末までに全国展開が予定されているオンライン更新時講習において、我が国の運転免許を取得している外国人（以下「外国人免許保有者」という。）が増加していることを踏まえて多言語対応することを想定しているところ、外国人免許保有者に対しても効果的なオンライン更新時講習を実施するための手法を検証する必要があることから、指定道府県において、令和6年度も引き続き優良運転者講習及び一般運転者講習をオンラインで行うモデル事業を継続するとともに、モデル事業のために構築したシステム（以下「モデル事業システム」という。）を外国人にも受講しやすい講習となるよう改修した上で、オンラインで行うモデル事業を新たに実施し調査研究を行うものである。

仕様書における本事業の概要より、本事業においての調査研究の目的は以下と考えます。

(ア) 更新業務の効率性向上

- ・ 目的：運転免許センター等での来場者の集中を避け、更新業務の効率性を向上すること。
- ・ 対応：更新業務を効率的に実施するためには、運転免許センター等での来場者の集中を避け、分散化及び平準化を行うことが必要であると考えます。このため、更新者の来場情報をもとに、どのような日に集中する傾向にあるかの調査研究を実施します。

(イ) 国民の利便性向上

- ・ 目的：免許証更新における運転免許センター等での滞在時間を低減し、国民の利便性を向上すること。
- ・ 対応：運転免許センター等での滞在時間を低減するための施策としては、オンライン講習での受講率向上が効果的であると考えます。本システムの受講率向上のため、受講者のシステム利用状況（利用が多い時間帯や、どこで利用を断念したか等）やアンケートの分析を行い、受講者に対する利便性向上のための調査研究を実施します。

(ウ) 外国人にも受講しやすい講習の検証

- ・ 目的：外国人の免許保有者に対しても効果的なオンライン講習を実施するための手法を検証すること。
- ・ 対応：今後予定されている全国展開時の多言語対応に向けて、英語受講者の割合や英語受講者へのアンケートの分析を行い、外国人の免許保有者が受講しやすい講習であることを検証するための調査研究を実施します。

調査研究の目的と、本事業で実施する調査分析の対応は以下となります。



図 3.1-1 調査分析対応

3.2 調査研究方針

本事業においては、以下の4つの分析による調査研究を実施します。

(1) 受講状況分析及び考察

オンラインでの受講の状況を調査分析します。具体的には、オンライン講習の受講率、受講の多い曜日や時間帯、受講の開始から終了までに要する時間、再視聴が多いチャプターの傾向を分析します。また、英語での受講の割合など、英語を選択した受講者に関しての分析も行います。

当分析で得られた情報を、今後の全国展開に向けたオンライン講習のサービス向上施策の検討に役立てます。

(2) 推奨来場情報分析及び考察

受講者がオンライン講習を完了した際に、免許証更新における運転免許センター等の混雑時間や推奨する来場の曜日を記した推奨来場情報の通知を行います。ここでは、実際の来場行動がどのような傾向にあるかを調査分析します。

当分析で得られた情報を、今後の全国展開に向けた来場者の分散化及び平準化のための推奨来場情報の作成方針決定に役立てます。

(3) アンケート分析及び考察

受講者がシステムを利用した際の感想、意見を収集し、システム利用に関しての見解や要望を調査分析します。また、受講者が運転免許センター等に来場した際に実施しているアンケート（紙面）データを利用し、免許証更新手続きにかかった時間が短縮されたかどうかなどの総合的な分析を行います。

当分析で得られた情報をもとに、今後の全国展開に向けたシステム構成や都道府県警察における運用面での施策提案などを行い、受講者の利便性向上に役立てます。

(4) システム稼働状況分析及び考察

誰が、どの端末・ブラウザを使用したか、どの機能を使用したかなどのシステムアクセス履歴情報を蓄積し、試行環境においてのシステム利用の状況を調査分析します。

また、システムのリソースの使用状況（CPUやメモリの使用率など）も採取し、システムの負荷が高い時間帯の調査分析を行います。

当分析で得られた情報を、今後の全国展開に向けたシステム稼働時間及びシステムメンテナンスにおけるシステム停止日時の方針決定に役立てます。

3.3 調査研究の進め方

本事業では、運転免許業務の知見を有するメンバーが調査対象として必要となるデータの選定及び調査分析の方針を策定し、システム試行により蓄積されたデータをもとに分析と報告書の作成を行います。

調査は以下の流れで進めます。

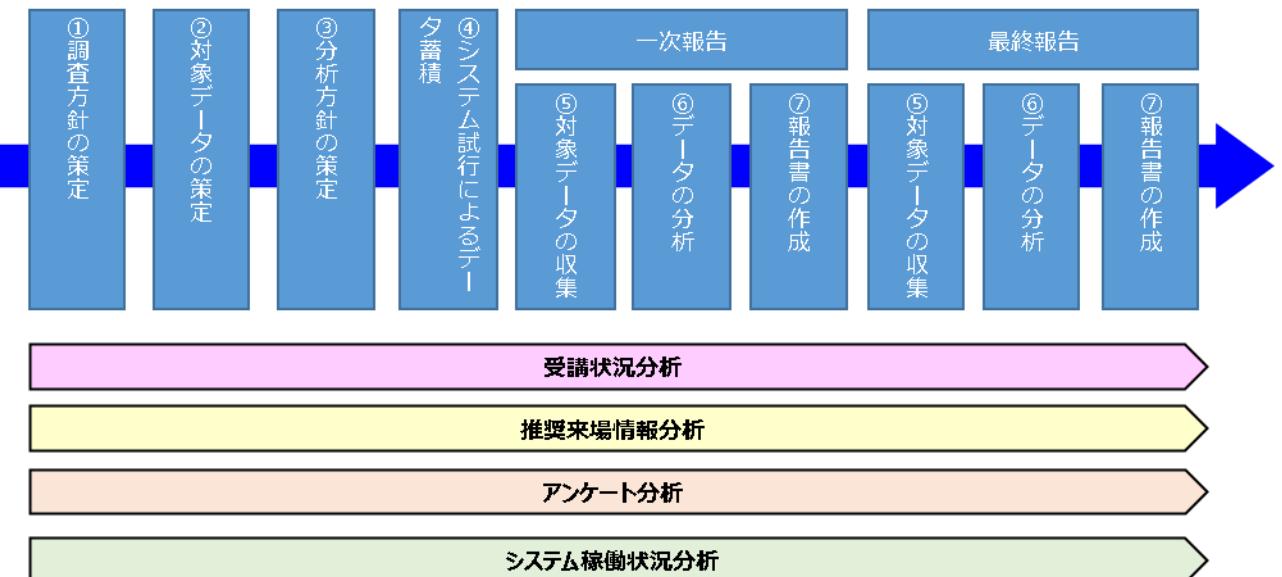


図 3.3-1 調査の進め方

①調査方針の策定

本事業で調査研究を行う 4 つの事項について、調査の目的と方針を策定します。なお、個人を特定する情報（免許証番号や名前など）は管理せず、受講者の講習区分、所在道府県、性別、年代の属性までの管理とし、これらをもとに受講者の属性による調査と分析を行います。

②対象データの策定

調査研究に必要となる対象データを策定します。データの項目や蓄積元（本事業のシステムによる蓄積、各道府県警での免許証更新時の来場者記録による蓄積）などを決定します。

③分析方針の策定

対象データをどのような観点で分析を行うか策定します。例えば、講習区分別、道府県別、性別、年代別などのデータ分析の切り口や、免許証更新対象者数とオンライン講習受講者数の比較によるオンライン講習受講率分析などの分析方法を決定します。

本事業で調査を行う 4 つの事項の分析方法は以下のとおりです。

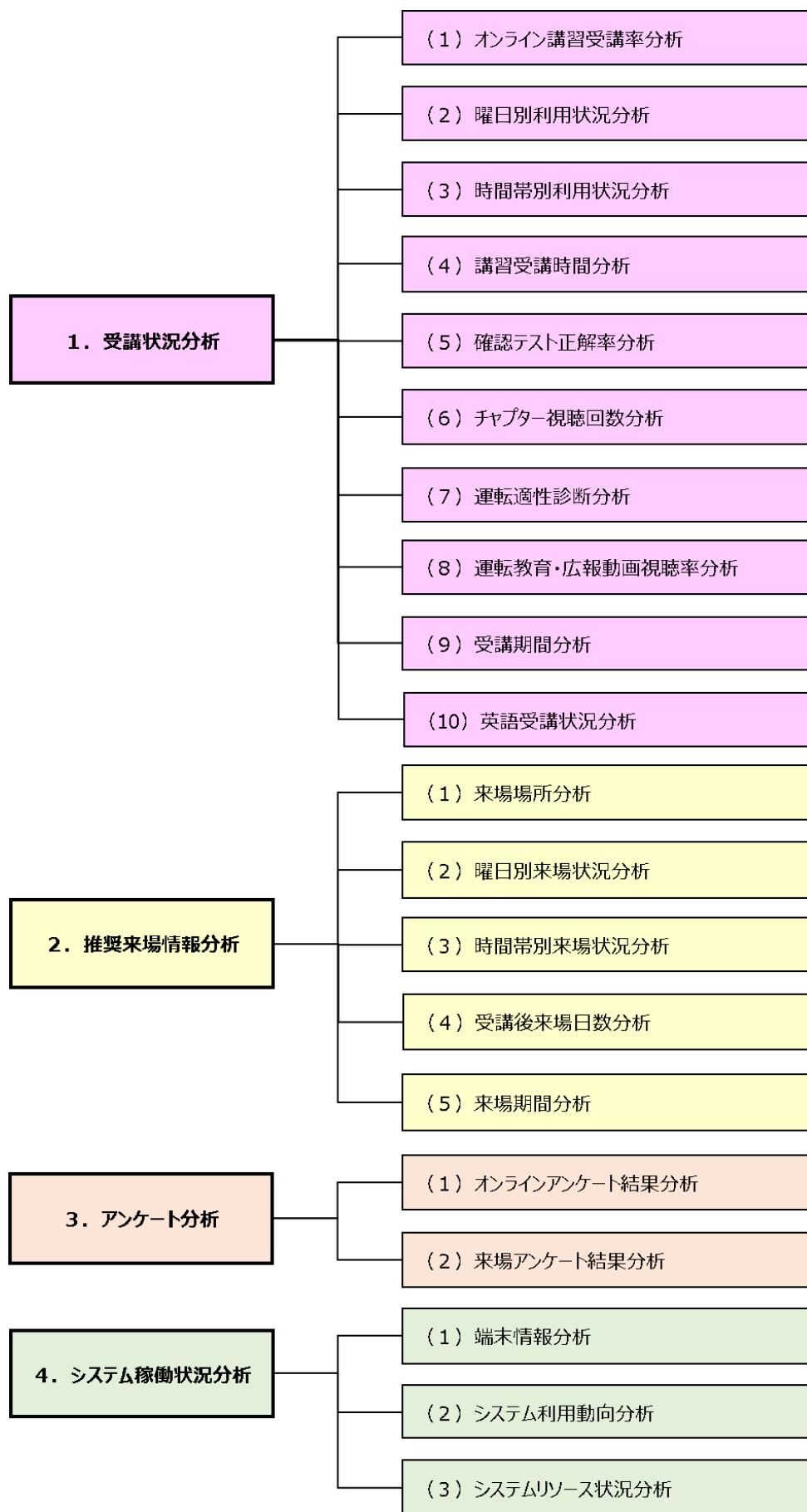


図 3.3-2 分析方針の策定

④システム試行によるデータ蓄積

対象となる下記のシステム試行期間により、分析対象データの蓄積を行います。

令和4年2月1日～令和7年2月28日（37か月間）

なお、令和5年10月1日までは優良運転者のみオンライン講習受講が可能でしたが、令和5年10月2日からは一般運転者もオンライン講習受講が可能となりました。下記期間においては一般運転者のデータも含まれます。

令和5年10月2日～令和7年2月28日（約17か月間）

また、令和6年9月30日までは日本語のみで受講が可能でしたが、令和6年10月1日からは英語を選択しての受講も可能となりました。下記期間においては英語を選択した受講者のデータも含まれます。

令和6年10月1日～令和7年2月28日（約5か月間）

⑤対象データの収集

分析に必要となる対象データを収集します。主なデータは本事業のシステムで蓄積されたデータです。

⑥データの分析

収集した対象データをもとに、「③分析方針の策定」で決定した方法でのデータ分析を実施します。データ分析は、集計や統計の分析専門知見を有するデータアナリスト要員にて行います。

⑦報告書の作成

上記のデータ分析の結果をもとに、令和6年度の「オンライン更新時講習（優良運転者講習及び一般運転者講習）の高度化に係る調査研究」報告書（以下、令和6年度報告書とする）を作成します。使用するデータの期間は下記です。

令和6年度報告書

4.1.(1)	オンライン講習受講率分析	令和4年2月1日～令和7年2月28日（37か月間）
4.3.(1)	オンラインアンケート分析結果 (キ.設問5、設問7、設問9のみ)	令和6年10月1日～令和7年11月30日（2か月間）
4.3.(2)	来場オンラインアンケート分析結果 (カ.設問4、設問6のみ)	令和6年10月1日～令和7年11月30日（2か月間）
4.4.(3)	システムリソース状況分析	令和6年4月1日～令和7年2月28日（11か月間）
4章全体	その他の分析	令和6年10月1日～令和7年2月28日（5か月間）

表 3.3-1 令和6年度報告書対象期間

なお、本報告書内では令和3年度の「更新時講習（優良運転者講習）のオンライン化に係る調査研究」報告書（以下、令和3年度報告書とする）、令和4年度の「更新時講習（優良運転者講習）のオンライン化に係る調査研究」報告書（以下、令和4年度報告書とする）で記載したデータとの比較を実施しています。それぞれの報告書で使用しているデータ期間は下記です。

令和3年度報告書

4章全体	分析対象期間	令和4年2月1日～令和4年2月28日（1か月間）
------	--------	--------------------------

令和4年度報告書

4章全体	分析対象期間	令和4年2月1日～令和5年2月28日（13か月間）
4.3.(1)	オンラインアンケート分析結果 (アンケート自由入力欄のみ)	令和4年2月1日～令和4年5月31日（4か月間）
4.3.(2)	来場オンラインアンケート分析結果 (アンケート自由入力欄のみ)	令和4年2月1日～令和4年5月31日（4か月間）

表 3.3-2 令和3年度・令和4年度報告書対象期間

3.4 調査方法

本事業では、以下の方法で調査を行います。

（1）受講者の属性情報の保持

分析においては個人の情報が必要となります。本事業のオンライン講習システムサーバ（AWS）では、マイナンバーカードから取得される住所、氏名、生年月日や、受講者が入力する免許証番号などの個人を特定する情報は保持せず、これらの情報から加工を行った「個人の属性情報」を保持して分析に利用します。

これらの個人の属性情報は、個人情報には当たらないものとします。

No	項目名	項目の意味
1	エンドユーザ ID	マイナンバーカード認証で発行される ID。 マイナンバーカードごとに一意の ID（再度読み込みを行っても同一の ID となる） であり、個人情報には該当しない。 システム試行期間において蓄積される各種分析対象データ（受講状況情報、アンケート情報など）は当エンドユーザ ID を紐づけて記録し、どの受講者の情報であるかの識別を行う。
2	講習区分	受講者の講習区分。 受講者から入力された免許証番号情報をもとに、優良運転者か一般運転者かの情報を取得する。
3	道府県	受講者の道府県。 マイナンバーカード認証で得られた住所より道府県を切り出して取得する。

4	性別	受講者の性別。 マイナンバーカード認証で得られた性別より取得する。
5	年代	受講者の年代。 マイナンバーカード認証で得られた生年月日より年齢を算出し、10 歳刻みの年代（20 代、30 代、…、60 代）に変換して取得する。 受講日によっては免許満了日の年齢よりも 1 年若い場合がある。
6	更新時誕生日 (特定誕生日)	受講者の免許証更新年の誕生日。免許満了日の一か月前となる。 マイナンバーカード認証で得られた生年月日より、年を今年に変換して取得する。

表 3.4-1 個人の属性情報

なお、内部サーバである共通基盤サーバでは、個人情報は保持します。

受講者側からの操作により入力される情報と、各サーバで保持する情報は以下となります。

No	入力元	項目名	画面表示	情報の保持		共通基盤（警察庁内部）
				AWS（外部クラウド）		
1	マイナンバーカード	エンドユーザ ID	×	<input type="radio"/> 保持する。		<input type="radio"/> 保持する。
2		住所	<input type="radio"/>	<input type="triangle"/> 道府県として保持する。		<input type="radio"/> 保持する。
3		氏名	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> 保持しない。		<input type="radio"/> 保持する。
4		性別	×	<input type="radio"/> 保持する。		<input checked="" type="radio"/> 保持しない。
5		生年月日	<input type="radio"/>	<input type="triangle"/> 年代として保持する。 <input type="triangle"/> 更新時誕生日（特定誕生日）として保持する。		<input type="radio"/> 保持する。
6	画面入力	免許証番号	<input type="radio"/>	<input type="triangle"/> ハッシュ値として保持する。		<input type="radio"/> 保持する。
7		講習区分	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> 保持する。		<input type="radio"/> 保持する。
8		顔画像	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> 保持しない。		<input type="radio"/> 3～4 枚保持する。

表 3.4-2 個人情報の入力元と保持先

(2) システム試行期間におけるデータの蓄積

システム試行期間において、データの蓄積を行います。

各サーバで蓄積する情報は以下となります。

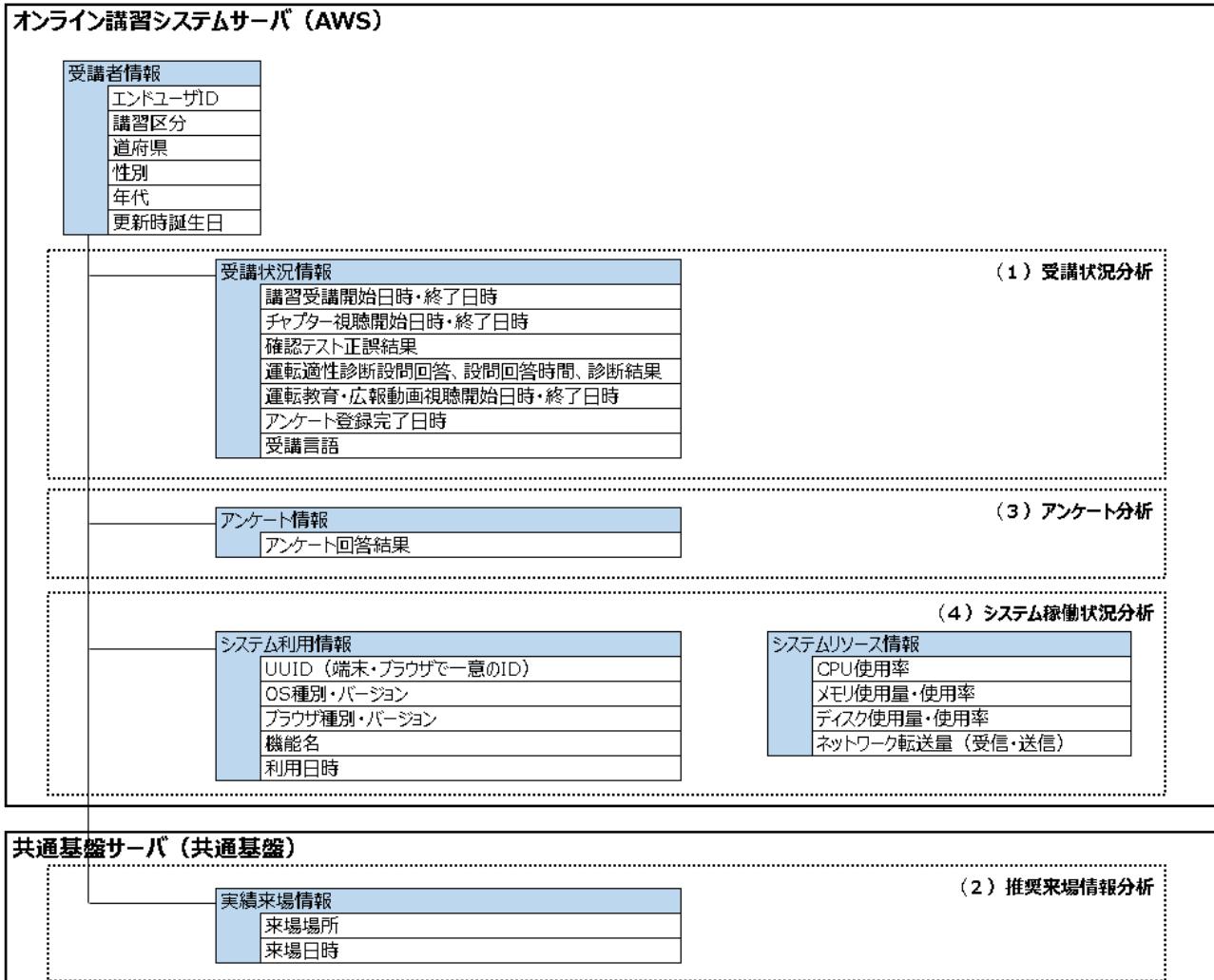


図 3.4-1 データの蓄積

(3) 対象データの収集と分析

各サーバから収集したデータをもとに、データの分析を行います。

なお、受講者情報である「講習区分」「道府県」「性別」「年代」をもとに深掘りを行い、属性ごとの傾向を分析します。

3.5 対象データ

各考察で使用する対象データは以下のとおりです。

(1) 受講状況分析及び考察

No	蓄積先	情報名	項目名	項目の意味
1	AWS	受講者情報	エンドユーザ ID	
2			講習区分	
3			道府県	
4			性別	
5			年代	
6			更新時誕生日（特定誕生日）	
7		受講状況情報	講習受講開始日時	講習受講を開始した日時。
8			講習受講終了日時	講習受講を終了した日時。
9			チャプター視聴開始日時	チャプターの視聴を開始した日時。
10			チャプター視聴終了日時	チャプターの視聴を終了した日時。
11			確認テスト正誤結果	確認テストの正誤結果。
12			運転適性診断設問回答	運転適性診断設問に対する回答。
13			運転適性診断設問回答時間	運転適性診断設問を回答するまでの時間。
14			運転適性診断結果	運転適性診断を実施した結果。
15			運転教育・広報動画視聴開始日時	運転教育・広報動画の視聴を開始した日時。
16			運転教育・広報動画視聴終了日時	運転教育・広報動画の視聴を終了した日時。
17			アンケート登録完了日時	アンケートの登録を完了した日時。
18			受講言語	選択していた言語（日本語／英語）。

表 3.5-1 受講状況分析での対象データ

(2) 推奨来場情報分析及び考察

No	蓄積先	情報名	項目名	項目の意味
1	AWS	受講者情報	エンドユーザ ID	
2			講習区分	
3			道府県	
4			性別	
5			年代	
6			更新時誕生日（特定誕生日）	
7	共通基盤	来場情報	来場場所	来場した運転免許証の更新手続き場所。
8			来場日時	運転免許証の更新手続き場所に来場した日時。

表 3.5-2 推奨来場情報分析での対象データ

(3) アンケート分析及び考察

No	蓄積先	情報名	項目名	項目の意味
1	AWS	受講者情報	エンドユーザ ID	
2			講習区分	
3			道府県	
4			性別	
5			年代	
6			アンケート回答結果（設問 1）	アンケート（設問 1）の回答結果。
7		アンケート情報	:	:
8			アンケート回答結果（設問 n）	アンケート（設問 n）の回答結果。

表 3.5-3 オンラインアンケート分析での対象データ

No	蓄積先	情報名	項目名	項目の意味
1	紙	アンケート情報	アンケート回答結果（設問 1）	アンケート（設問 1）の回答結果。
2			:	:
3			アンケート回答結果（設問 n）	アンケート（設問 n）の回答結果。

表 3.5-4 来場アンケート分析での対象データ

(4) システム稼働状況分析及び考察

No	蓄積先	情報名	項目名	項目の意味
1	AWS	受講者情報	エンドユーザ ID	マイナンバーカード認証前は未採取。
2			講習区分	免許証番号登録前は未採取。
3			道府県	マイナンバーカード認証前は未採取。
4			性別	マイナンバーカード認証前は未採取。
5			年代	マイナンバーカード認証前は未採取。
6	システム 利用情報	UUID (Universally Unique Identifier)		受講者の端末、及びブラウザごとに発行する一意の ID。 システム利用開始時（エンドユーザ ID 未採取時）からの受講者の識別に利用する。
7			OS 種別・バージョン	受講者の端末の OS 種別、及びバージョン。
8			ブラウザ種別・バージョン	受講者の端末のブラウザ種別、及びバージョン。
9			機能名	受講者がシステムで利用した機能名。 お知らせ表示、講習動画視聴、アンケート登録など。
10			利用日時	受講者がシステムを利用した日時。

表 3.5-5 システム稼働状況分析（システム利用情報）での対象データ

No	蓄積先	情報名	項目名	項目の意味
1	AWS	システムリソース情報	CPU 使用率	時間（1分）ごとのサーバの CPU の使用率。
2			メモリ使用量・使用率	時間（1分）ごとのサーバのメモリの使用量と使用率。
3			ディスク使用量・使用率	時間（1分）ごとのサーバ（ドライブごと）のディスクの使用量と使用率。
4			ネットワーク転送量（受信・送信）	時間（1分）ごとのサーバのネットワークのデータ転送量（受信・送信）。

表 3.5-6 システム稼働状況分析（システムリソース情報）での対象データ

3.6 データ分析方法

各事項でのデータ分析方法は以下のとおりです。

(1) 受講状況分析及び考察

No	分析内容	分析方法
1	オンライン講習受講率分析	免許証更新申請者数とオンライン講習受講者数をもとに、オンライン講習の受講率を、受講者の属性別（講習区分、道府県、性別、年代）に分析する。また、オンライン講習受講者数の推移についても分析する。
2	曜日別利用状況分析	受講が完了した日時（アンケート登録完了日時）をもとに、曜日別の利用状況を受講者の属性別（講習区分、道府県、性別、年代）に分析する。
3	時間帯別利用状況分析	受講が完了した日時（アンケート登録完了日時）をもとに、時間帯別の利用状況を受講者の属性別（講習区分、道府県、性別、年代）に分析する。
4	講習受講時間分析	講習の動画視聴において、開始から終了までに要している時間を、受講者の属性別（講習区分、道府県、性別、年代）に分析する。 なお、講習受講時間は、初回受講分での分析のみ行う（再受講分は対象外とする）。
5	確認テスト正解率分析	チャプターごとに出題される確認テストの正誤結果をもとに、確認テストの正解率を、受講者の属性別（講習区分、道府県、性別、年代）に分析する。 なお、正解率分析は、初回受講分での分析のみ行う（再受講分は対象外とする）。
6	チャプター視聴回数分析	各チャプターの視聴回数をもとに、受講者がどのチャプターを多く視聴する傾向にあるのかを、受講者の属性別（講習区分、道府県、性別、年代）に分析する。
7	運転適性診断分析	運転適性診断の設問回答状況、診断結果について、受講者の属性別（講習区分、道府県、性別、年代）に分析する。また、一般運転者は実施必須であるが、優良運転者は任意であるため、優良運転者における受講率を分析する。
8	運転教育・広報動画視聴率分析	講習（必須）の受講者数と運転教育・広報動画（任意）の視聴者数をもとに、運転教育・広報動画の視聴率を、受講者の属性別（講習区分、道府県、性別、年代）に分析する。
9	受講期間分析	受講者の更新時誕生日（特定誕生日）と受講日をもとに、免許証更新における2か月（誕生日を挟んだ前後それぞれ1か月間）の受講期間において、どのような受講傾向があるかを、受講者の属性別（講習区分、道府県、性別、年代）に分析する。

No	分析内容	分析方法
10	英語受講状況分析	選択していた言語（日本語／英語）をもとに、英語受講者にどのような傾向があるかを、受講者の属性別（講習区分、道府県、性別、年代）に分析する。

表 3.6-1 受講状況のデータ分析方法

(2) 推奨来場情報分析及び考察

No	分析内容	分析方法
1	来場場所分析	実績来場情報をもとに、受講者がどの場所に免許証更新に来たかを、受講者の属性別（講習区分、道府県、性別、年代）に分析する。
2	曜日別来場状況分析	実績来場情報をもとに、曜日別の来場状況を受講者の属性別（講習区分、道府県、性別、年代）に分析する。
3	時間帯別来場状況分析	実績来場情報をもとに、時間帯別の来場状況を受講者の属性別（講習区分、道府県、性別、年代）に分析する。
4	受講後来場日数分析	受講日と共に基盤での実績来場情報をもとに、オンライン講習受講後の何日後に免許証更新に来る傾向があるかを、受講者の属性別（講習区分、道府県、性別、年代）に分析する。
5	来場期間分析	受講者の更新時誕生日（特定誕生日）と来場日をもとに、誕生日前後1ヶ月の免許証更新可能期間において、どのような来場傾向があるかを、受講者の属性別（講習区分、道府県、性別、年代）に分析する。

表 3.6-2 推奨来場情報のデータ分析方法

(3) アンケート分析及び考察

No	分析内容	分析方法
1	オンラインアンケート結果分析	オンラインアンケートの結果をもとに、システムに対する受講者の意見を、受講者の属性別（講習区分、道府県、性別、年代）に分析する。
2	来場アンケート結果分析	受講者が更新手続き実施場所にて回答した紙アンケートをもとに、システムと運用に対する受講者の意見を、講習区分、道府県別に分析する。

表 3.6-3 アンケートのデータ分析方法

(4) システム稼働状況分析及び考察

No	分析内容	分析方法
1	端末情報分析	受講者が利用したシステム利用情報をもとに、どのような端末（OS 種別、ブラウザ種別）からの利用が多いかを、受講者の属性別（講習区分、道府県、性別、年代）に分析する。
2	システム利用動向分析	受講者が利用したシステム利用情報をもとに、受講完了までに至らなかった場合にどの機能での利用断念が多いかを、端末（OS 種別、ブラウザ種別）種類別に分析する。
3	システムリソース状況分析	システムリソース情報をもとに、システムの負荷が高くなる曜日や時間帯を分析する。

表 3.6-4 システム稼働状況のデータ分析方法

4. 調査研究の結果

データの分析は、「講習区分」「道府県」「性別」「年代」の 4 つの属性をもとに行います。各属性の定義は以下のとおりです。

- (ア) 講習区分：受講者の免許証番号データから得られた講習の区分。優良運転者と一般運転者がある。
 - (イ) 道府県：マイナンバーカード認証で得られた住所より道府県を切り出したもの。
 - (ウ) 性別：マイナンバーカード認証で得られた性別。
- (エ) 年代：マイナンバーカード認証で得られた生年月日より年齢を算出し、10 歳刻みの年代（20 代、30 代、…、60 代）に変換したもの。受講日によっては免許満了日の年齢よりも 1 年若い場合がある。

また、オンライン講習受講者の数は、令和 4 年 2 月 1 日から令和 7 年 2 月 28 日の間で受講が完了した方（アンケート登録完了日時が当期間内の方）でカウントしています。

※オンライン講習を受講可能な方は、優良運転者で令和 4 年 2 月 1 日以降に誕生日を迎える方、一般運転者で令和 5 年 10 月 1 日以降に誕生日を迎える方としています。

4.1 受講状況分析及び考察

(1) オンライン講習受講率分析

道府県別の運転免許証の更新申請者数をもとに、従来の更新時講習受講者数とオンライン講習受講者数との比較を行いました。

- (A) 更新申請者数：令和 4 年 2 月中に更新申請を行った優良運転者のうち、誕生日が 2 月または 3 月の方及び令和 4 年 3 月から令和 7 年 2 月に更新申請を行った優良運転者。
令和 5 年 10 月中に更新申請を行った一般運転者のうち、誕生日が 10 月または 11 月の方及び令和 5 年 11 月から令和 7 年 2 月に更新申請を行った一般運転者。
- (B) 受講者数：オンライン講習の受講者数
- (C) オンライン講習受講率：令和 4 年 2 月から令和 7 年 2 月にオンライン講習を受講された方が更新申請者数に占める割合【 $B \div A$ 】
- (D) マイナンバーカード交付率：令和 4 年 2 月から令和 7 年 2 月までの道府県別のマイナンバーカード交付率（※保有率）
(総務省-マイナンバーカード交付状況について https://www.soumu.go.jp/kojinbango_card/kofujokyo.html)
※令和 4 年 2 月から令和 5 年 5 月までは交付率、令和 5 年 6 月以降は保有率となる
- (E) オンライン講習を受講可能な更新申請者数（推計）：マイナンバーカードを保有している更新申請者数【 $A \times D$ 】
- (F) オンライン講習を受講可能な更新申請者の受講率（推計）：マイナンバーカードを保有しておりオンライン講習を受講可能な更新申請者の受講率【 $B \div E$ 】

道府県名 (講習区分)	受講年	受講月	(A)更新申請者数	(B)受講者数	(C)オンライン講習受講率	(D)マイナンバーカード交付率	(E)オンライン講習を受講可能な更新申請者数(推計)	(F)オンライン講習を受講可能な更新申請者の受講率(推計)
北海道 (優良)	令和4年	02月	19,811人	3,104人	15.7%	37.9%	7,508人	41.3%
		03月	34,654人	2,474人	7.1%	38.7%	13,411人	18.4%
		04月	31,073人	2,099人	6.8%	39.7%	12,336人	17.0%
		05月	29,243人	1,985人	6.8%	40.6%	11,873人	16.7%
		06月	28,368人	1,860人	6.6%	41.5%	11,773人	15.8%
		07月	28,221人	1,947人	6.9%	42.1%	11,881人	16.4%
		08月	29,500人	2,289人	7.8%	42.9%	12,656人	18.1%
		09月	28,184人	2,177人	7.7%	44.6%	12,570人	17.3%
		10月	29,520人	2,344人	7.9%	46.5%	13,727人	17.1%
		11月	28,243人	2,807人	9.9%	49.0%	13,839人	20.3%
		12月	27,244人	3,315人	12.2%	52.2%	14,221人	23.3%
	令和5年	01月	30,654人	4,435人	14.5%	55.7%	17,074人	26.0%
		02月	28,314人	5,023人	17.7%	58.9%	16,677人	30.1%
		03月	33,006人	5,532人	16.8%	62.5%	20,629人	26.8%
		04月	29,456人	4,748人	16.1%	66.1%	19,470人	24.4%
		05月	29,764人	5,144人	17.3%	68.7%	20,448人	25.2%
		06月	29,378人	4,799人	16.3%	67.8%	19,918人	24.1%
		07月	27,760人	4,883人	17.6%	68.9%	19,127人	25.5%
		08月	29,375人	5,057人	17.2%	70.1%	20,592人	24.6%
		09月	27,296人	4,591人	16.8%	70.6%	19,271人	23.8%
		10月	29,754人	5,578人	18.7%	71.3%	21,215人	26.3%
		11月	28,316人	5,523人	19.5%	71.5%	20,246人	27.3%
		12月	27,614人	5,099人	18.5%	71.6%	19,772人	25.8%
令和6年	令和6年	01月	30,350人	5,900人	19.4%	71.7%	21,761人	27.1%
		02月	27,616人	5,228人	18.9%	71.8%	19,828人	26.4%
		03月	30,149人	5,797人	19.2%	71.9%	21,677人	26.7%
		04月	30,594人	5,408人	17.7%	72.0%	22,028人	24.6%
		05月	30,218人	5,433人	18.0%	72.1%	21,787人	24.9%
		06月	30,758人	5,550人	18.0%	72.2%	22,207人	25.0%
		07月	34,049人	5,763人	16.9%	72.4%	24,651人	23.4%
		08月	32,141人	6,033人	18.8%	73.3%	23,559人	25.6%
		09月	31,179人	5,662人	18.2%	73.6%	22,948人	24.7%
		10月	34,018人	6,255人	18.4%	73.9%	25,139人	24.9%
		11月	31,315人	5,922人	18.9%	74.4%	23,298人	25.4%
		12月	30,944人	6,067人	19.6%	75.1%	23,239人	26.1%
令和7年	01月	34,593人	8,173人	23.6%	75.9%	26,256人	31.1%	
	02月	28,336人	4,093人	14.4%	76.4%	21,649人	18.9%	
合計			1,101,008人	168,097人	15.3%		690,261人	24.4%

道府県名 (講習区分)	受講年	受講月	(A)更新申請者数	(B)受講者数	(C)オンライン講習受講率	(D)マイナンバーカード交付率	(E)オンライン講習を受講可能な更新申請者数(推計)	(F)オンライン講習を受講可能な更新申請者の受講率(推計)
千葉県 (優良)	令和4年	02月	24,614人	3,977人	16.2%	42.7%	10,510人	37.8%
		03月	35,793人	3,465人	9.7%	43.4%	15,534人	22.3%
		04月	35,851人	3,478人	9.7%	44.2%	15,846人	21.9%
		05月	37,217人	3,808人	10.2%	44.9%	16,710人	22.8%
		06月	35,566人	3,368人	9.5%	45.7%	16,254人	20.7%
		07月	37,182人	3,427人	9.2%	46.3%	17,215人	19.9%
		08月	37,325人	3,856人	10.3%	47.0%	17,543人	22.0%
		09月	37,266人	3,989人	10.7%	48.3%	17,999人	22.2%
		10月	38,997人	4,794人	12.3%	49.7%	19,382人	24.7%
		11月	35,805人	4,707人	13.1%	51.6%	18,475人	25.5%
		12月	35,664人	4,748人	13.3%	54.0%	19,259人	24.7%
	令和5年	01月	39,938人	6,639人	16.6%	57.0%	22,765人	29.2%
		02月	34,726人	5,993人	17.3%	59.9%	20,801人	28.8%
		03月	36,085人	6,048人	16.8%	63.1%	22,770人	26.6%
		04月	36,599人	6,243人	17.1%	66.4%	24,302人	25.7%
		05月	35,339人	6,152人	17.4%	69.1%	24,419人	25.2%
		06月	35,414人	6,373人	18.0%	68.5%	24,259人	26.3%
		07月	36,493人	6,788人	18.6%	70.0%	25,545人	26.6%
		08月	35,864人	6,265人	17.5%	70.8%	25,392人	24.7%
		09月	34,630人	5,075人	14.7%	71.6%	24,795人	20.5%
		10月	38,827人	6,557人	16.9%	72.5%	28,150人	23.3%
		11月	33,834人	6,299人	18.6%	72.8%	24,631人	25.6%
		12月	32,689人	6,596人	20.2%	73.0%	23,863人	27.6%
	令和6年	01月	34,470人	8,492人	24.6%	73.1%	25,198人	33.7%
		02月	30,906人	7,120人	23.0%	73.2%	22,623人	31.5%
		03月	33,016人	7,526人	22.8%	73.4%	24,234人	31.1%
		04月	32,056人	7,602人	23.7%	73.8%	23,657人	32.1%
		05月	34,833人	7,965人	22.9%	74.0%	25,776人	30.9%
		06月	36,268人	8,431人	23.2%	74.2%	26,911人	31.3%
		07月	39,054人	8,516人	21.8%	74.4%	29,056人	29.3%
		08月	36,561人	8,622人	23.6%	74.6%	27,275人	31.6%
		09月	37,007人	8,548人	23.1%	74.9%	27,718人	30.8%
		10月	39,382人	9,075人	23.0%	75.2%	29,615人	30.6%
		11月	36,337人	8,662人	23.8%	75.7%	27,507人	31.5%
		12月	36,224人	8,027人	22.2%	76.4%	27,675人	29.0%
	令和7年	01月	35,427人	9,718人	27.4%	77.2%	27,350人	35.5%
		02月	31,883人	4,234人	13.3%	77.8%	24,805人	17.1%
	合計		1,315,142人	231,183人	17.6%		845,818人	27.3%

道府県名 (講習区分)	受講年	受講月	(A)更新申請者数	(B)受講者数	(C)オンライン講習受講率	(D)マイナンバーカード交付率	(E)オンライン講習を受講可能な更新申請者数(推計)	(F)オンライン講習を受講可能な更新申請者の受講率(推計)
京都府 (優良)	令和4年	02月	9,468人	1,342人	14.2%	41.8%	3,958人	33.9%
		03月	15,273人	1,243人	8.1%	42.5%	6,491人	19.1%
		04月	13,193人	967人	7.3%	43.4%	5,726人	16.9%
		05月	13,697人	991人	7.2%	44.1%	6,040人	16.4%
		06月	12,968人	998人	7.7%	44.9%	5,823人	17.1%
		07月	14,015人	1,088人	7.8%	45.5%	6,377人	17.1%
		08月	14,226人	1,222人	8.6%	46.2%	6,572人	18.6%
		09月	13,606人	1,144人	8.4%	47.5%	6,463人	17.7%
		10月	14,574人	1,080人	7.4%	48.7%	7,098人	15.2%
		11月	13,674人	1,104人	8.1%	50.4%	6,892人	16.0%
		12月	13,721人	1,184人	8.6%	52.8%	7,245人	16.3%
	令和5年	01月	14,925人	1,608人	10.8%	55.8%	8,328人	19.3%
		02月	13,399人	1,466人	10.9%	58.5%	7,838人	18.7%
		03月	14,609人	1,602人	11.0%	61.8%	9,028人	17.7%
		04月	13,573人	1,581人	11.6%	65.1%	8,836人	17.9%
		05月	13,555人	1,562人	11.5%	67.8%	9,190人	17.0%
		06月	13,353人	1,544人	11.6%	66.3%	8,853人	17.4%
		07月	14,161人	1,721人	12.2%	67.8%	9,601人	17.9%
		08月	13,882人	1,728人	12.4%	69.0%	9,579人	18.0%
		09月	13,625人	1,724人	12.7%	69.8%	9,510人	18.1%
		10月	14,393人	1,934人	13.4%	70.5%	10,147人	19.1%
		11月	13,195人	1,992人	15.1%	70.7%	9,329人	21.4%
		12月	13,255人	2,021人	15.2%	70.9%	9,398人	21.5%
	令和6年	01月	14,879人	2,391人	16.1%	71.0%	10,564人	22.6%
		02月	13,079人	2,093人	16.0%	71.1%	9,299人	22.5%
		03月	13,674人	2,175人	15.9%	71.2%	9,736人	22.3%
		04月	12,973人	1,939人	14.9%	71.4%	9,263人	20.9%
		05月	13,230人	2,075人	15.7%	71.6%	9,473人	21.9%
		06月	13,570人	2,207人	16.3%	71.7%	9,730人	22.7%
		07月	15,027人	2,348人	15.6%	71.9%	10,804人	21.7%
		08月	14,176人	2,482人	17.5%	72.4%	10,263人	24.2%
		09月	14,797人	2,286人	15.4%	72.7%	10,757人	21.3%
		10月	15,254人	2,243人	14.7%	73.0%	11,135人	20.1%
		11月	14,596人	2,240人	15.3%	73.5%	10,728人	20.9%
		12月	15,240人	2,237人	14.7%	74.1%	11,293人	19.8%
	令和7年	01月	17,281人	2,851人	16.5%	74.6%	12,892人	22.1%
		02月	14,089人	1,490人	10.6%	74.9%	10,553人	14.1%
	合計		516,205人	63,903人	12.4%		324,812人	19.7%

道府県名 (講習区分)	受講年	受講月	(A)更新申請者数	(B)受講者数	(C)オンライン講習受講率	(D)マイナンバーカード交付率	(E)オンライン講習を受講可能な更新申請者数(推計)	(F)オンライン講習を受講可能な更新申請者の受講率(推計)
山口県 (優良)	令和4年	02月	5,358人	742人	13.8%	43.5%	2,331人	31.8%
		03月	7,644人	598人	7.8%	44.1%	3,371人	17.7%
		04月	7,089人	483人	6.8%	44.9%	3,183人	15.2%
		05月	6,784人	589人	8.7%	45.6%	3,094人	19.0%
		06月	6,458人	520人	8.1%	46.1%	2,977人	17.5%
		07月	6,763人	679人	10.0%	46.5%	3,145人	21.6%
		08月	7,381人	810人	11.0%	47.1%	3,476人	23.3%
		09月	6,804人	721人	10.6%	48.9%	3,327人	21.7%
		10月	7,043人	812人	11.5%	50.8%	3,578人	22.7%
		11月	6,576人	815人	12.4%	53.4%	3,512人	23.2%
		12月	6,647人	952人	14.3%	57.0%	3,789人	25.1%
	令和5年	01月	7,510人	1,284人	17.1%	61.3%	4,604人	27.9%
		02月	7,100人	1,381人	19.5%	65.1%	4,622人	29.9%
		03月	7,297人	1,479人	20.3%	69.1%	5,042人	29.3%
		04月	6,731人	1,572人	23.4%	72.6%	4,887人	32.2%
		05月	6,567人	1,427人	21.7%	75.0%	4,925人	29.0%
		06月	6,381人	1,488人	23.3%	73.5%	4,690人	31.7%
		07月	6,945人	1,570人	22.6%	74.4%	5,167人	30.4%
		08月	6,927人	1,515人	21.9%	75.5%	5,230人	29.0%
		09月	6,247人	1,479人	23.7%	75.9%	4,741人	31.2%
		10月	6,809人	1,943人	28.5%	76.4%	5,202人	37.4%
		11月	6,065人	1,844人	30.4%	76.5%	4,640人	39.7%
		12月	6,404人	1,808人	28.2%	76.6%	4,905人	36.9%
	令和6年	01月	7,468人	2,296人	30.7%	76.7%	5,728人	40.1%
		02月	6,529人	2,067人	31.7%	76.8%	5,014人	41.2%
		03月	6,732人	2,243人	33.3%	76.8%	5,170人	43.4%
		04月	6,516人	2,106人	32.3%	76.8%	5,004人	42.1%
		05月	6,821人	2,261人	33.1%	77.0%	5,252人	43.0%
		06月	6,941人	2,224人	32.0%	77.1%	5,352人	41.6%
		07月	8,086人	2,234人	27.6%	77.2%	6,242人	35.8%
		08月	7,566人	2,233人	29.5%	78.3%	5,924人	37.7%
		09月	7,727人	2,065人	26.7%	78.5%	6,066人	34.0%
		10月	7,778人	2,085人	26.8%	78.7%	6,121人	34.1%
		11月	6,981人	2,032人	29.1%	79.2%	5,529人	36.8%
		12月	6,558人	1,912人	29.2%	79.8%	5,233人	36.5%
	令和7年	01月	7,704人	2,441人	31.7%	80.5%	6,202人	39.4%
		02月	6,203人	1,073人	17.3%	80.8%	5,012人	21.4%
合計		255,140人	55,783人	21.9%		172,288人	32.4%	

表 4.1-1 オンライン講習受講率（優良運転者-道府県別）

道府県名 (講習区分)	受講年	受講月	(A)更新申請者数	(B)受講者数	(C)オンライン講習受講率	(D)マイナンバーカード交付率	(E)オンライン講習を受講可能な更新申請者数(推計)	(F)オンライン講習を受講可能な更新申請者の受講率(推計)
北海道 (一般)	令和5年	10月	7,492人	882人	11.8%	71.3%	5,342人	16.5%
		11月	7,115人	963人	13.5%	71.5%	5,087人	18.9%
		12月	6,785人	944人	13.9%	71.6%	4,858人	19.4%
	令和6年	01月	7,503人	1,311人	17.5%	71.7%	5,380人	24.4%
		02月	6,766人	1,254人	18.5%	71.8%	4,858人	25.8%
		03月	7,372人	1,313人	17.8%	71.9%	5,300人	24.8%
		04月	7,484人	1,239人	16.6%	72.0%	5,388人	23.0%
		05月	7,097人	1,245人	17.5%	72.1%	5,117人	24.3%
		06月	6,847人	1,239人	18.1%	72.2%	4,944人	25.1%
		07月	7,345人	1,240人	16.9%	72.4%	5,318人	23.3%
		08月	6,908人	1,228人	17.8%	73.3%	5,064人	24.3%
		09月	6,725人	1,172人	17.4%	73.6%	4,950人	23.7%
		10月	7,346人	1,244人	16.9%	73.9%	5,429人	22.9%
		11月	6,542人	1,308人	20.0%	74.4%	4,867人	26.9%
		12月	6,455人	1,262人	19.6%	75.1%	4,848人	26.0%
	令和7年	01月	7,475人	1,839人	24.6%	75.9%	5,674人	32.4%
		02月	5,807人	1,050人	18.1%	76.4%	4,437人	23.7%
合計			119,064人	20,733人	17.4%		86,859人	23.9%
千葉県 (一般)	令和5年	10月	10,221人	1,594人	15.6%	72.5%	7,410人	21.5%
		11月	8,955人	1,565人	17.5%	72.8%	6,519人	24.0%
		12月	8,993人	1,840人	20.5%	73.0%	6,565人	28.0%
	令和6年	01月	9,648人	2,203人	22.8%	73.1%	7,053人	31.2%
		02月	8,328人	1,918人	23.0%	73.2%	6,096人	31.5%
		03月	8,487人	1,996人	23.5%	73.4%	6,229人	32.0%
		04月	8,624人	1,960人	22.7%	73.8%	6,365人	30.8%
		05月	9,092人	2,132人	23.4%	74.0%	6,728人	31.7%
		06月	9,095人	2,129人	23.4%	74.2%	6,748人	31.5%
		07月	9,755人	2,182人	22.4%	74.4%	7,258人	30.1%
		08月	9,216人	2,210人	24.0%	74.6%	6,875人	32.1%
		09月	9,238人	2,093人	22.7%	74.9%	6,919人	30.2%
		10月	9,560人	2,170人	22.7%	75.2%	7,189人	30.2%
		11月	8,857人	2,075人	23.4%	75.7%	6,705人	30.9%
		12月	8,754人	1,910人	21.8%	76.4%	6,688人	28.6%
	令和7年	01月	9,619人	2,262人	23.5%	77.2%	7,426人	30.5%
		02月	8,212人	1,104人	13.4%	77.8%	6,389人	17.3%
合計			154,654人	33,343人	21.6%		115,163人	29.0%

道府県名 (講習区分)	受講年	受講月	(A)更新申請者数	(B)受講者数	(C)オンライン講習受講率	(D)マイナンバーカード交付率	(E)オンライン講習を受講可能な更新申請者数(推計)	(F)オンライン講習を受講可能な更新申請者の受講率(推計)
京都府 (一般)	令和5年	10月	3,774人	487人	12.9%	70.5%	2,661人	18.3%
		11月	3,593人	540人	15.0%	70.7%	2,540人	21.3%
		12月	3,354人	513人	15.3%	70.9%	2,378人	21.6%
	令和6年	01月	3,892人	631人	16.2%	71.0%	2,763人	22.8%
		02月	3,370人	495人	14.7%	71.1%	2,396人	20.7%
		03月	3,408人	561人	16.5%	71.2%	2,426人	23.1%
		04月	3,528人	524人	14.9%	71.4%	2,519人	20.8%
		05月	3,411人	531人	15.6%	71.6%	2,442人	21.7%
		06月	3,458人	476人	13.8%	71.7%	2,479人	19.2%
		07月	3,636人	524人	14.4%	71.9%	2,614人	20.0%
		08月	3,482人	542人	15.6%	72.4%	2,521人	21.5%
		09月	3,500人	482人	13.8%	72.7%	2,545人	18.9%
		10月	3,709人	567人	15.3%	73.0%	2,708人	20.9%
		11月	3,480人	475人	13.6%	73.5%	2,558人	18.6%
		12月	3,621人	500人	13.8%	74.1%	2,683人	18.6%
	令和7年	01月	4,164人	732人	17.6%	74.6%	3,106人	23.6%
		02月	3,511人	429人	12.2%	74.9%	2,630人	16.3%
合計			60,891人	9,009人	14.8%		43,970人	20.5%
山口県 (一般)	令和5年	10月	2,368人	698人	29.5%	76.4%	1,809人	38.6%
		11月	2,050人	734人	35.8%	76.5%	1,568人	46.8%
		12月	2,234人	727人	32.5%	76.6%	1,711人	42.5%
	令和6年	01月	2,521人	907人	36.0%	76.7%	1,934人	46.9%
		02月	2,252人	774人	34.4%	76.8%	1,730人	44.8%
		03月	2,248人	841人	37.4%	76.8%	1,726人	48.7%
		04月	2,238人	777人	34.7%	76.8%	1,719人	45.2%
		05月	2,131人	818人	38.4%	77.0%	1,641人	49.9%
		06月	2,218人	784人	35.3%	77.1%	1,710人	45.8%
		07月	2,413人	765人	31.7%	77.2%	1,863人	41.1%
		08月	2,426人	812人	33.5%	78.3%	1,900人	42.7%
		09月	2,424人	769人	31.7%	78.5%	1,903人	40.4%
		10月	2,402人	695人	28.9%	78.7%	1,890人	36.8%
		11月	2,188人	678人	31.0%	79.2%	1,733人	39.1%
		12月	1,968人	683人	34.7%	79.8%	1,570人	43.5%
	令和7年	01月	2,388人	780人	32.7%	80.5%	1,922人	40.6%
		02月	1,889人	398人	21.1%	80.8%	1,526人	26.1%
合計			38,358人	12,640人	33.0%		29,856人	42.3%

表 4.1-2 オンライン講習受講率 (一般運転者-道府県別)

対象年 (期間)	道府県 名	講習 区分	(A) 更新申請 者数	(B) 受講者 数	(C) オンラ イン講習 受講率	(D) マ イナン バ ーカード 交付率	(E) オンライ ン講習を受講可 能な更新申請 者数(推計)	(F) オンライ ン講習を受 講可能な更新申 請者の受 講率(推 計)
令和4年 (2月-12月)	北海道	優良	314,061人	26,401人	8.4%		135,795人	19.4%
	千葉県	優良	391,280人	43,617人	11.1%		184,728人	23.6%
	京都府	優良	148,415人	12,363人	8.3%		68,683人	18.0%
	山口県	優良	74,547人	7,721人	10.4%		35,782人	21.6%
令和4年 合計			928,303人	90,102人	9.7%		424,988人	21.2%
令和5年 優良 (1月-12月) 一般 (10月-12月)	北海道	優良	350,687人	60,412人	17.2%		234,438人	25.8%
		一般	21,392人	2,789人	13.0%		15,287人	18.2%
		合計	372,079人	63,201人	17.0%		249,725人	25.3%
	千葉県	優良	430,438人	75,028人	17.4%		291,690人	25.7%
		一般	28,169人	4,999人	17.7%		20,494人	24.4%
		合計	458,607人	80,027人	17.5%		312,185人	25.6%
	京都府	優良	165,925人	20,483人	12.3%		109,638人	18.7%
		一般	10,721人	1,540人	14.4%		7,579人	20.3%
		合計	176,646人	22,023人	12.5%		117,217人	18.8%
	山口県	優良	80,983人	18,790人	23.2%		58,656人	32.0%
		一般	6,652人	2,159人	32.5%		5,089人	42.4%
		合計	87,635人	20,949人	23.9%		63,744人	32.9%
令和5年 合計			1,094,967人	186,200人	17.0%		742,871人	25.1%
令和6年 (1月-12月)	北海道	優良	373,331人	69,018人	18.5%		272,124人	25.4%
		一般	84,390人	15,055人	17.8%		61,462人	24.5%
		合計	457,721人	84,073人	18.4%		333,585人	25.2%
	千葉県	優良	426,114人	98,586人	23.1%		317,246人	31.1%
		一般	108,654人	24,978人	23.0%		80,853人	30.9%
		合計	534,768人	123,564人	23.1%		398,099人	31.0%
	京都府	優良	170,495人	26,716人	15.7%		123,046人	21.7%
		一般	42,495人	6,308人	14.8%		30,655人	20.6%
		合計	212,990人	33,024人	15.5%		153,701人	21.5%
	山口県	優良	85,703人	25,758人	30.1%		66,636人	38.7%
		一般	27,429人	9,303人	33.9%		21,318人	43.6%
		合計	113,132人	35,061人	31.0%		87,954人	39.9%
令和6年 合計			1,318,611人	275,722人	20.91%		973,339人	28.3%
令和7年 (1月-2月)	北海道	優良	62,929人	12,266人	19.5%		47,905人	25.6%
		一般	13,282人	2,889人	21.8%		10,110人	28.6%
		合計	76,211人	15,155人	19.9%		58,015人	26.1%
	千葉県	優良	67,310人	13,952人	20.7%		52,155人	26.8%
		一般	17,831人	3,366人	18.9%		13,815人	24.4%
		合計	85,141人	17,318人	20.3%		65,969人	26.3%
	京都府	優良	31,370人	4,341人	13.8%		23,444人	18.5%
		一般	7,675人	1,161人	15.1%		5,736人	20.2%
		合計	39,045人	5,502人	14.1%		29,180人	18.9%

対象年 (期間)	道府県 名	講習 区分	(A) 更新申請 者数	(B) 受講者 数	(C) オンラ イン講習 受講率	(D) マイ ナンバー カード 交付率	(E) オンライ ン講習を受講可 能な更新申請 者数(推計)	(F) オンラ イン講習を 受講可能 な更新申 請者の受 講率(推 計)	
山口県	山口県	優良	13,907人	3,514人	25.3%		11,214人	31.3%	
		一般	4,277人	1,178人	27.5%		3,449人	34.2%	
		合計	18,184人	4,692人	25.8%		14,662人	32.0%	
令和7年 合計			218,581人	42,667人	19.5%		167,827人	25.4%	
合計			3,560,462人	594,691人	16.7%		2,309,025人	25.8%	

表 4.1-3 オンライン講習受講率 (全体-年別-道府県別)

講習区分 (期間)	道府県名	(A)更新申請者 数	(B)受講者数	(C)オンライン講習受講 率	(D)マイ ナンバー カード交 付率	(E)オンライン講 習を受講可能な 更新申請者数 (推計)	(F)オンライン講習 を受講可能な 更新申請者の 受講率 (推計)
優良運転者 (37か月)	北海道	1,101,008人	168,097人	15.3%		690,261人	24.4%
	千葉県	1,315,142人	231,183人	17.6%		845,818人	27.3%
	京都府	516,205人	63,903人	12.4%		324,812人	19.7%
	山口県	255,140人	55,783人	21.9%		172,288人	32.4%
	合計	3,187,495人	518,966人	16.3%		2,033,178人	25.5%
一般運転者 (17か月)	北海道	119,064人	20,733人	17.4%		86,859人	23.9%
	千葉県	154,654人	33,343人	21.6%		115,163人	29.0%
	京都府	60,891人	9,009人	14.8%		43,970人	20.5%
	山口県	38,358人	12,640人	33.0%		29,856人	42.3%
	合計	372,967人	75,725人	20.3%		275,847人	27.5%
合計		3,560,462人	594,691人	16.7%		2,309,025人	25.8%

表 4.1-4 オンライン講習受講率 (全体-道府県別)

【結果】

- オンライン講習の受講率（4道府県）は優良運転者が16.3%、一般運転者が20.3%である。
- マイナンバーカード交付率からの推計値を使用すると、優良運転者についてはマイナンバーカード保有者の25.5%の受講者が、一般運転者は27.5%がオンライン講習を利用している（4道府県）。

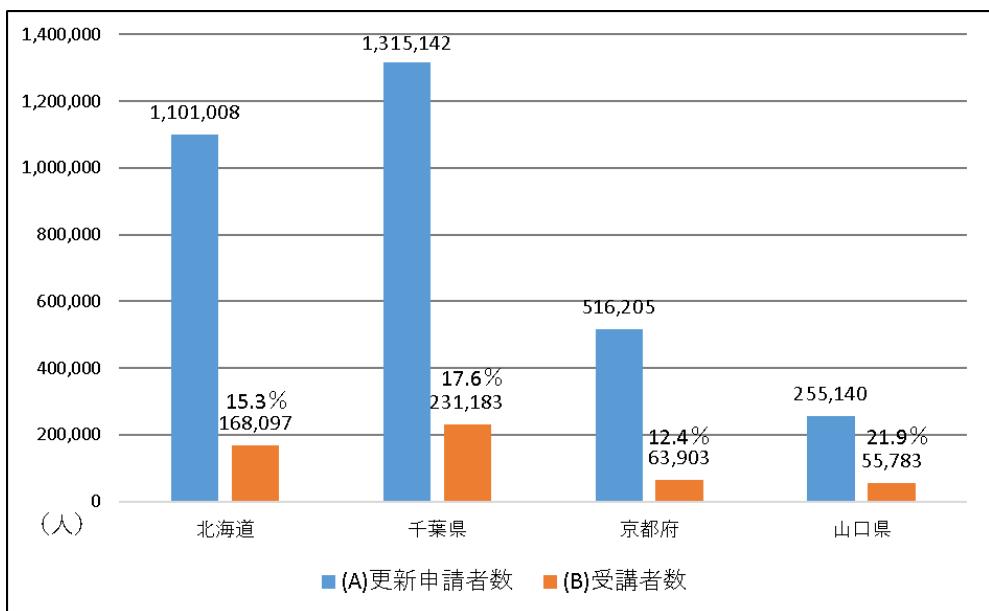


図 4.1-1 更新申請者数とオンライン講習受講者数（道府県別-優良運転者）

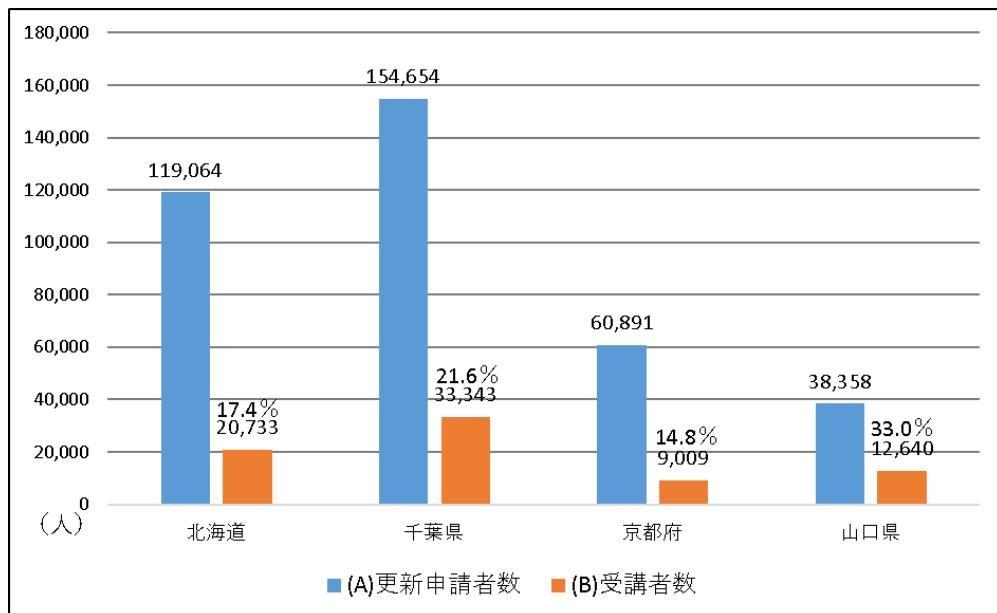


図 4.1-2 更新申請者数とオンライン講習受講者数（道府県別-一般運転者）

【結果】

- オンライン講習の受講率は道府県によって差があり、優良運転者では山口県が 21.9%と 1 番高く、京都府では 12.4%と低くなっている。
- 一般運転者についても山口県が 33.0%と 1 番高く、京都府では 14.8%と低くなっている。

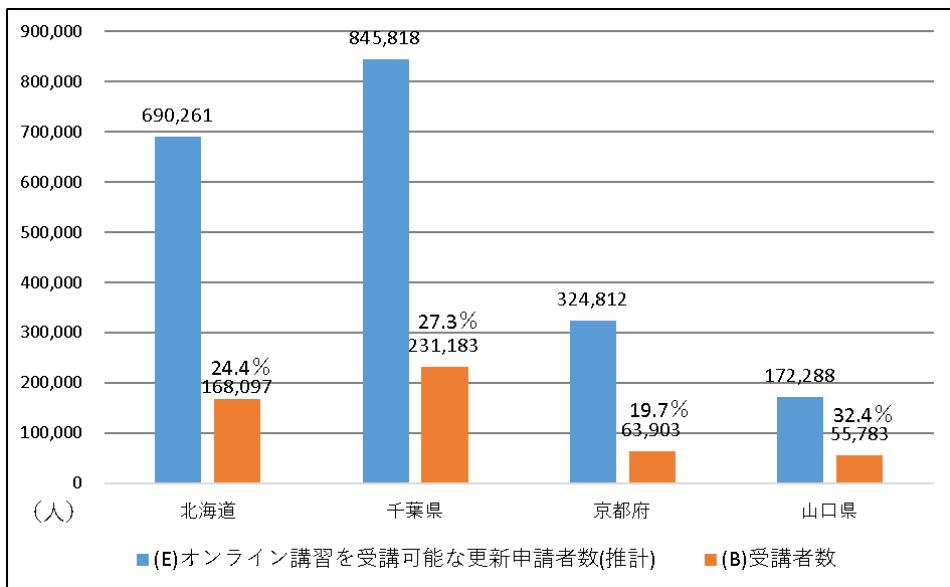


図 4.1-3 オンライン講習を受講可能な更新申請者の受講者数（推計）（道府県別-優良運転者）

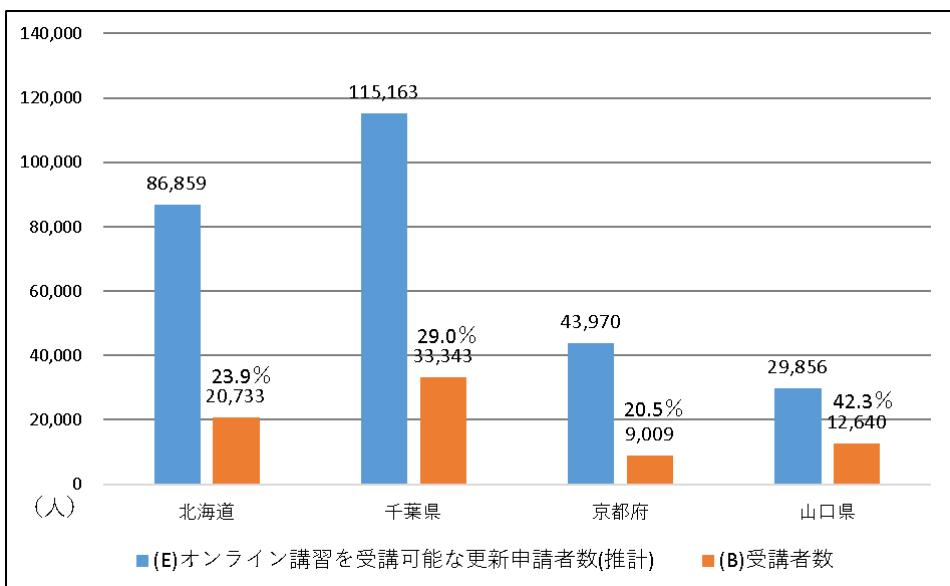


図 4.1-4 オンライン講習を受講可能な更新申請者の受講者数（推計）（道府県別-一般運転者）

【結果】

- マイナンバーカード交付率の推計値を使用したオンライン講習を受講可能な更新申請者の割合でも、優良運転者・一般運転者ともに山口県が一番高くなっている。

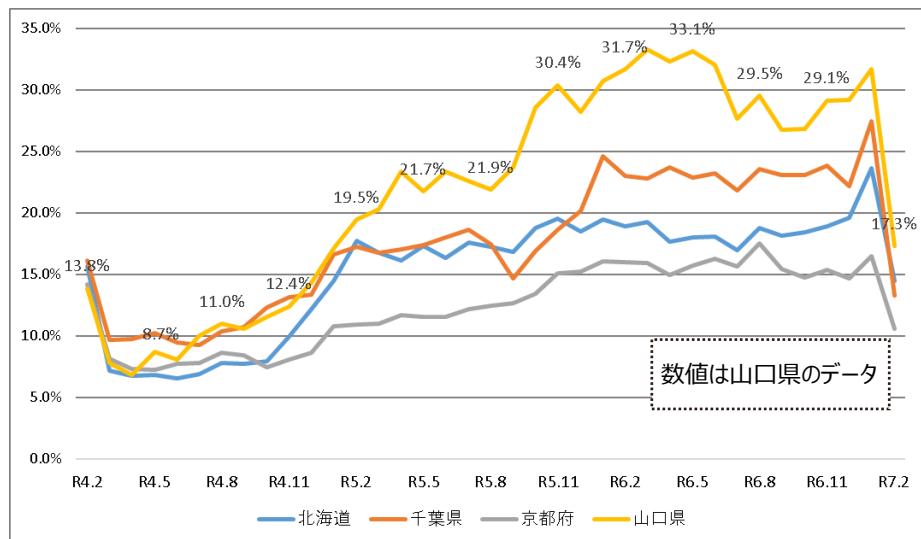


図 4.1-5 オンライン講習受講率推移（月別道府県別-優良運転者）

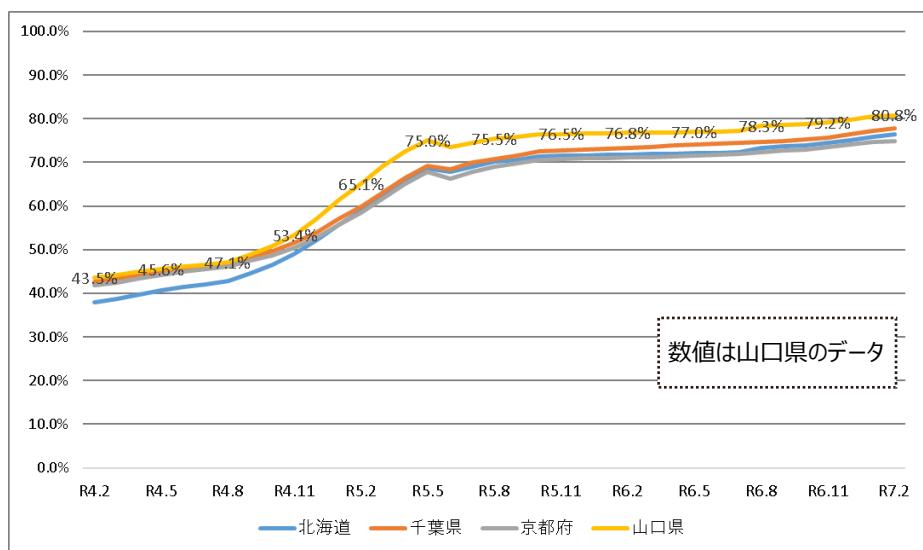


図 4.1-6 参考：マイナンバーカードの交付率推移（月別道府県別-優良運転者）

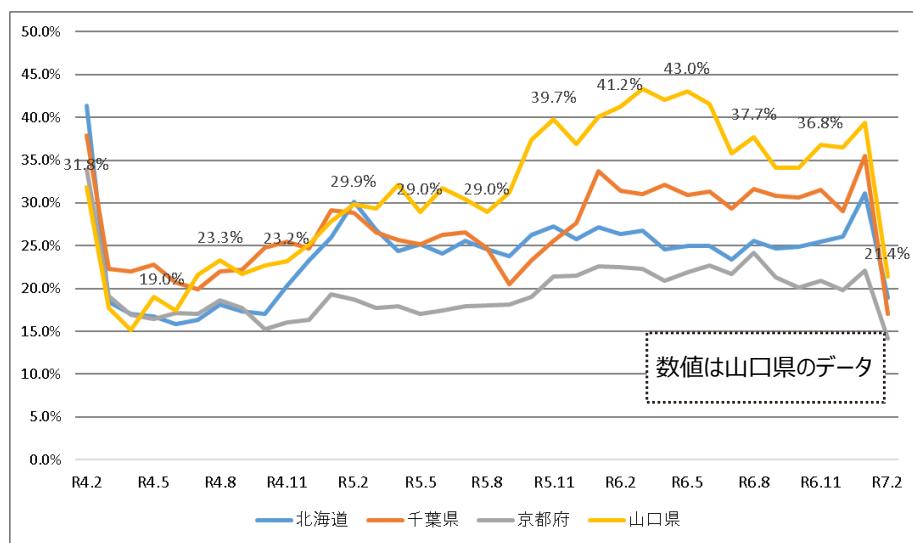


図 4.1-7 オンライン講習を受講可能な更新申請者の受講率推移（推計）（月別道府県別-優良運転者）

※マイナンバーカードの交付率（月別）は、令和4年2月から令和4年6月までは1日時点、令和4年7月以降は前月末時点データを使用。また、令和4年2月から令和5年5月まではマイナンバーカード交付率、令和5年6月以降はマイナンバーカード保有率のデータとなっている。

【結果】

- ・マイナンバーカードの保有率は令和7年2月末時点で1番高い山口県で80.8%になっており、オンライン講習サービスの提供を開始した令和4年2月時点の交付率43.5%から大きく増加している。そのため、より多くの免許証更新者がオンライン講習を受講可能になっている。
- ・オンライン講習受講率は、4道府県すべてで上昇している。
 - 令和4年10月頃から令和5年2月頃まで、マイナンバーカードの交付率の増加に伴い、オンライン講習の受講率も上昇している（1番受講率の高い山口県では、11.5%から19.5%まで上昇）。
 - 令和5年10月に一般運転者もオンライン講習受講が可能となっており、そのタイミングで優良運転者の受講率も上昇している（1番受講率の高い山口県では、令和5年9月に23.7%であったが、令和6年2月時点で31.7%まで上昇）。
- ・マイナンバーカード交付率の上昇を加味したオンライン講習を受講可能な更新申請者の受講率（推計）については、オンライン講習受講率ほどの上昇はみられない。
 - 山口県については、令和6年3月にオンライン講習を受講可能な更新申請者の受講率（推計）が43.4%と最大となっているが、それ以降は数値を落としている。
 - 千葉県、京都府については上昇傾向がみられるが、北海道については令和5年2月以降、横ばいで推移している。

【見解】

- ・マイナンバーカードの保有率の上昇に伴い、オンライン講習サービスの提供を開始した令和4年2月時点と比べて、より多くの免許証更新者がオンライン講習を受講可能になっている。
- ・令和4年2月の受講率が顕著に高くなっているが、本来は1月に受講可能である受講者が2月の運用開始を待って受講していることも影響していると考える。

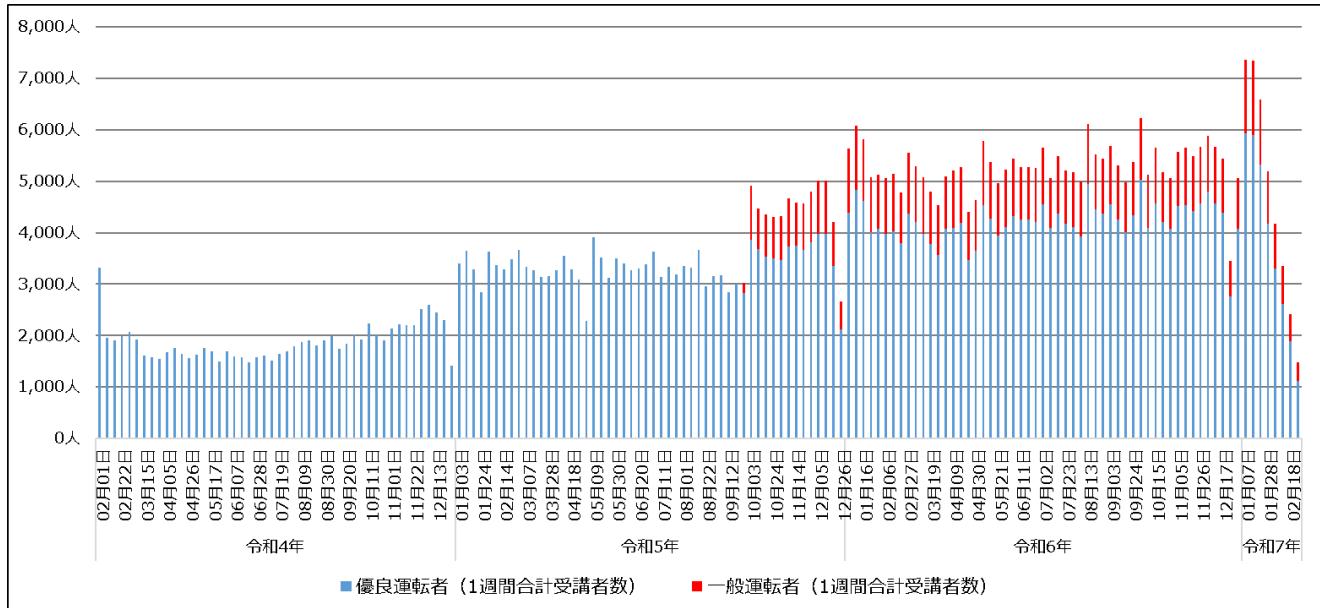


図 4.1-8 オンライン講習受講者 1週間合計数の推移

【結果】

- 運用開始直後の令和4年2月1日や一般運転者講習追加直後の令和5年10月3日は、直後の期間と比べて受講者数が多くなっている。
- 令和5年10月2日に一般運転者講習のサービス提供を開始してから、一般運転者の受講者が増えているが、優良運転者の受講者についても受講者が増加している。
- 受講者数は増加傾向にあり、令和4年の受講者数の平均は1週間当たり1,885人であったが、令和5年には3,578人、令和6年は5,288人となっている。最も多くなっているのは令和7年1月1週目であり、1週間の受講者は7,366人となっている（優良運転者、一般運転者の合計）。

【見解】

- 運用開始直後に受講者数が多くなっているため、全国展開時の運用開始直後などにおいても、受講者の増加に対応したアクセス負荷対策を講じる必要があると考えられる。
- 年末年始や5月のゴールデンウィーク期間中など、運転免許証更新ができない期間についてはオンライン講習受講者も減少する傾向にある。

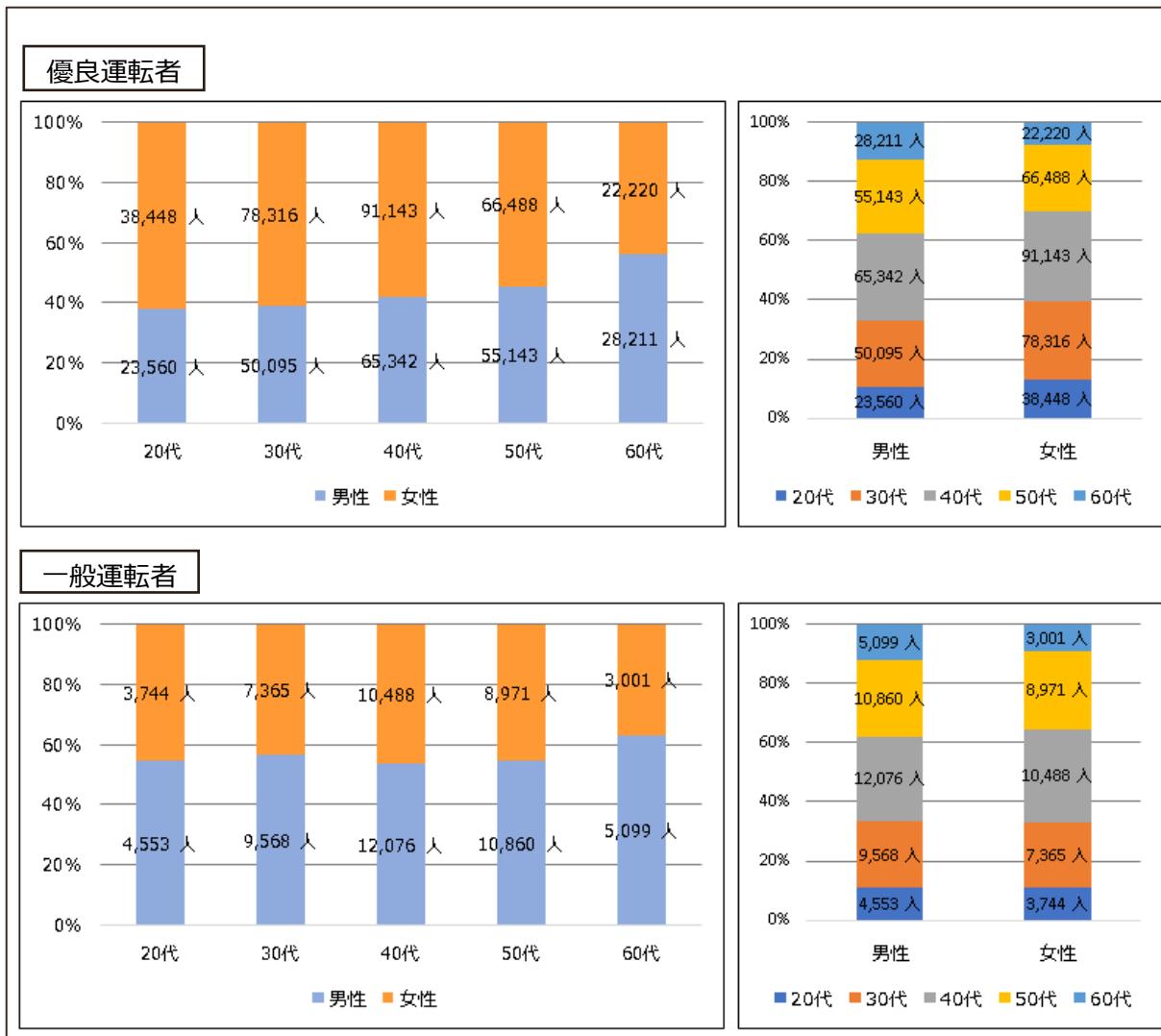


図 4.1-9 オンライン講習受講者割合

【結果】

- ・ 優良運転者におけるオンライン講習の受講者に占める割合は、60 代を除いて男性よりも女性が多く、年代は 30 代から 50 代の割合が高くなっている。
- ・ 一般運転者におけるオンライン講習の受講者に占める割合は、女性よりも男性が多く、年代は 30 代から 50 代の割合が高くなっている。

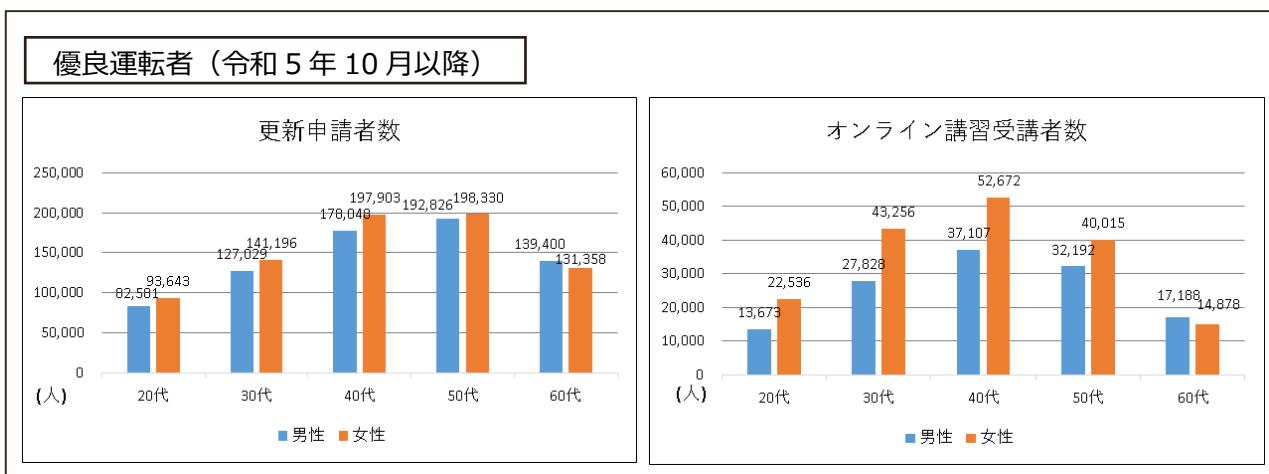


図 4.1-10 優良運転者の更新申請者数とオンライン講習受講者数

優良運転者の更新申請者数に対するオンライン講習受講率（令和5年10月以降）

	北海道		千葉県		京都府		山口県		全体	
	男性	女性								
20代	17.0%	23.8%	15.7%	24.3%	13.6%	18.0%	25.7%	37.2%	16.6%	24.1%
30代	21.2%	28.5%	22.6%	33.4%	17.3%	23.6%	30.1%	40.6%	21.9%	30.6%
40代	20.0%	24.7%	21.6%	29.2%	16.5%	19.7%	28.7%	37.7%	20.8%	26.6%
50代	16.0%	18.0%	17.4%	22.6%	12.1%	14.0%	25.6%	32.2%	16.7%	20.2%
60代	10.5%	8.5%	14.1%	14.6%	9.1%	7.6%	19.4%	17.7%	12.3%	11.3%

表 4.1-5 優良運転者の更新申請者数に対するオンライン講習受講率（道府県別）

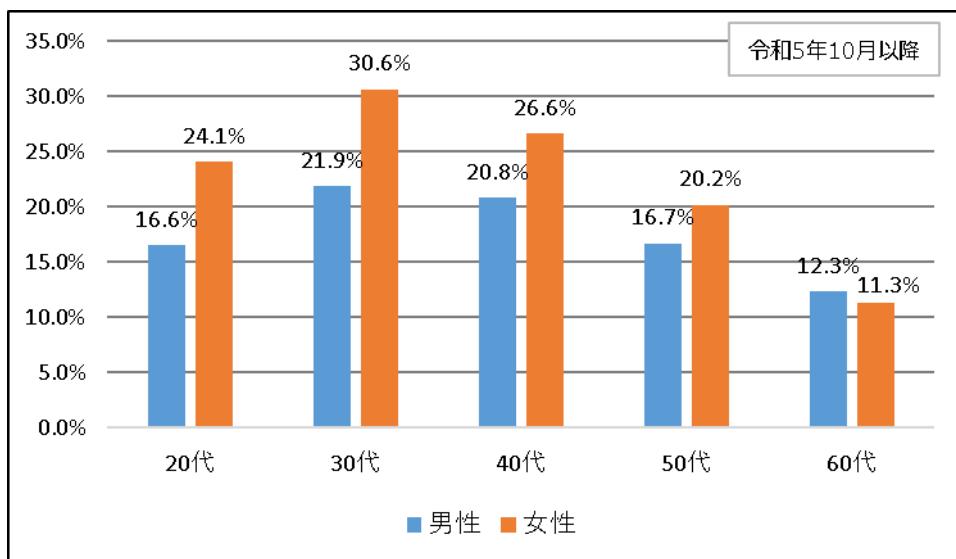


図 4.1-11 優良運転者の更新申請者数に対するオンライン講習受講率（年代別・性別）

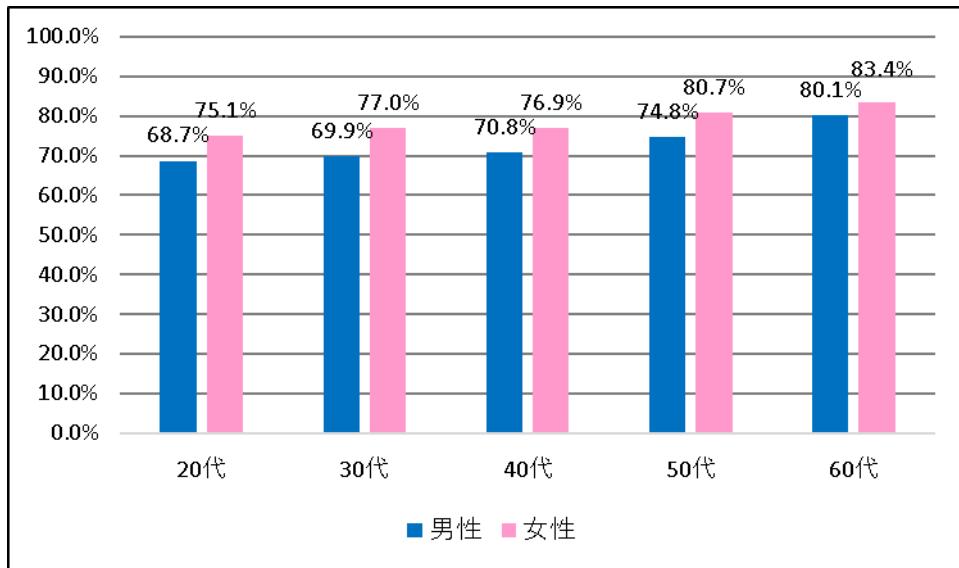


図 4.1-12 参考：性別・年代別マイナンバーカード保有率（令和6年9月末時点）

【結果】

- オンライン講習の受講者数は20代から50代で男性よりも女性の受講者数が多く、60代は男性の受講者数の方がが多い。更新申請者数を加味したオンライン講習の受講率でも、同様の傾向がみられる。
- 60代はマイナンバーカードの保有率は1番高いにもかかわらず、オンライン講習の受講率が他年代と比べてかなり低い。
- また道府県による差異も大きく、山口県については男性・女性ともにオンライン講習の受講率が高く、60代の受講率も他道府県に比べて高い。

【見解】

- マイナンバーカードの保有率では全年代を通して女性の割合が高く、オンライン講習の受講者数が多い要因の1つと考えられる。
- オンライン講習の受講率を上げるためにも、年代の高い方でも利用しやすいプロセス・システムを整備する必要があると考える。

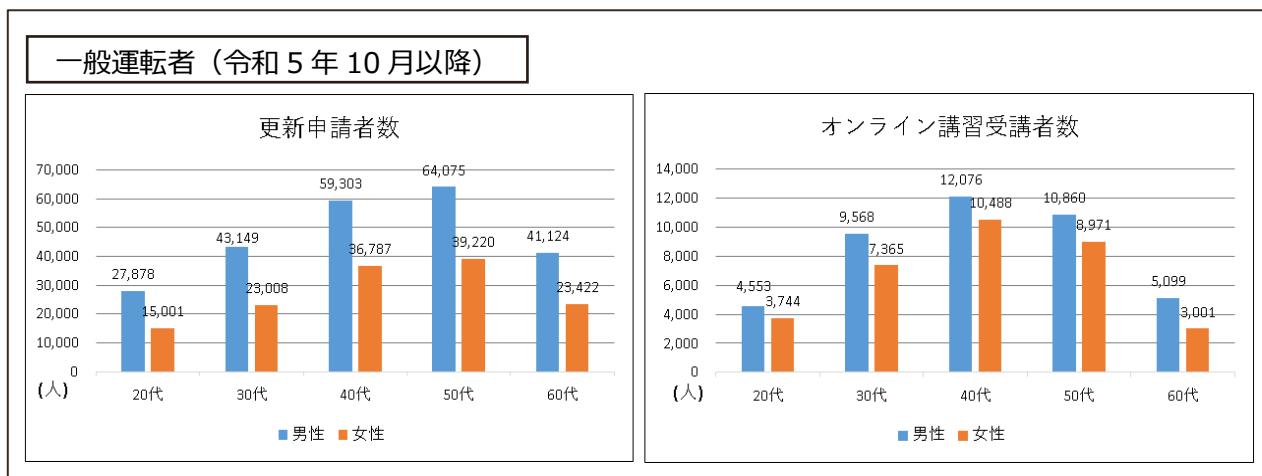


図 4.1-13 一般運転者の更新申請者数とオンライン講習受講者数

一般運転者の更新申請者数に対するオンライン講習受講率（令和5年10月以降）

	北海道		千葉県		京都府		山口県		全体	
	男性	女性								
20代	14.8%	22.4%	17.6%	25.4%	10.3%	16.5%	25.3%	38.4%	16.3%	25.0%
30代	19.8%	27.3%	24.2%	34.3%	15.6%	25.4%	32.2%	45.9%	22.2%	32.0%
40代	18.5%	24.3%	21.9%	29.7%	14.8%	22.5%	30.2%	44.7%	20.4%	28.5%
50代	14.9%	18.5%	17.7%	24.2%	11.8%	16.5%	30.6%	39.1%	16.9%	22.9%
60代	9.2%	8.8%	13.8%	14.2%	9.5%	9.7%	22.5%	22.1%	12.4%	12.8%

表 4.1-6 一般運転者の更新申請者数に対するオンライン講習受講率（道府県別）

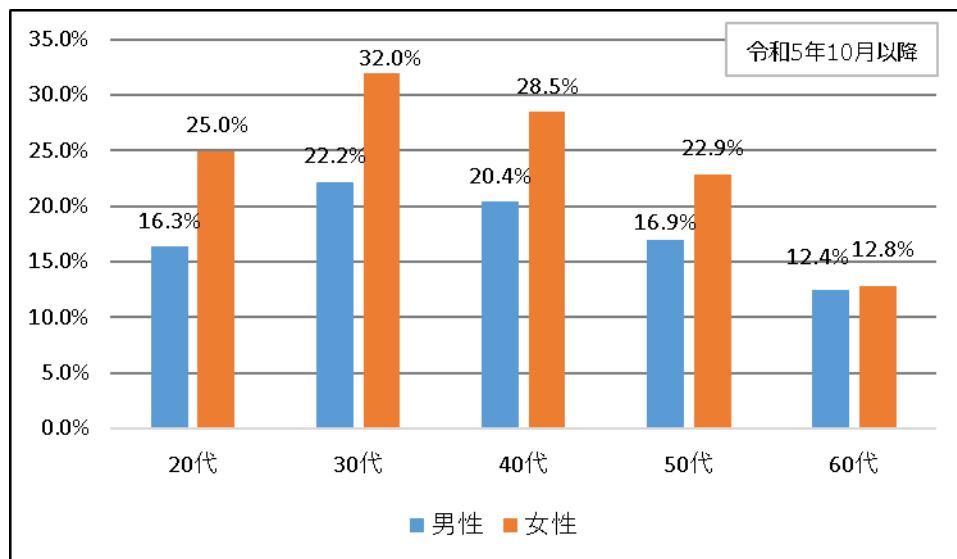


図 4.1-14 一般運転者の更新申請者数に対するオンライン講習受講率（年代別・性別）

【結果】

- オンライン講習の受講者数は全年代で女性よりも男性の方がが多いが、更新申請者数を加味したオンライン講習の割合は、優良運転者と同じで女性の方が高い。

【見解】

- ・ 山口県は他の道府県より受講率が高くなっている。他の道府県と比較して、積極的にテレビや YouTube 等を活用した広報を行っていることや、対面講習の受講を予定している更新手続者に対して、オンライン講習を紹介していることも影響しているものと考えられる。

(2) 曜日別利用状況分析

曜日別利用状況においては、道府県別の顕著な差異はみられませんでした。このため、4 道府県すべてにおいての性別、及び年代別の属性による分析見解を記載します。

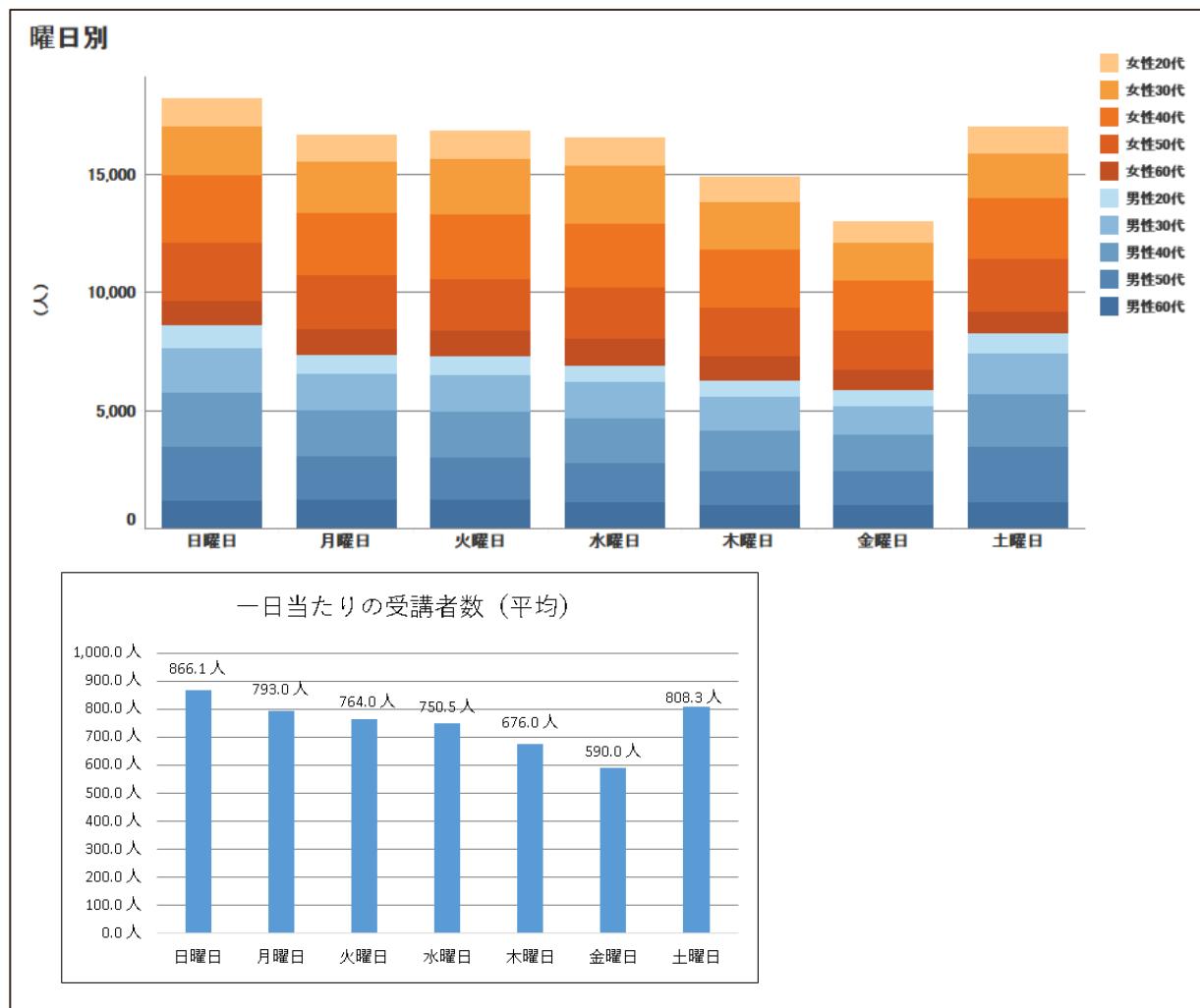


図 4.1-15 曜日別利用状況（全体）

	曜日合計 (分析期間中の合計)	曜日日数 (分析期間中の日数)	曜日平均（1日当たりの受講者数）
日曜日	18,188 人	21 日	866.1 人
月曜日	16,654 人	21 日	793.0 人
火曜日	16,809 人	22 日	764.0 人
水曜日	16,512 人	22 日	750.5 人
木曜日	14,873 人	22 日	676.0 人
金曜日	12,981 人	22 日	590.0 人
土曜日	16,974 人	21 日	808.3 人
合計	112,991 人	151 日	748.3 人

表 4.1-7 曜日ごとの1日の平均受講者数

【結果】

- ・ 1日当たりの受講者の平均は 748.3 人である。
 - 優良運転者の 1日当たりの受講者数の平均（令和 6 年 10 月から令和 7 年 2 月）は 601.5 人
 - 一般運転者の 1日当たりの受講者数の平均（令和 6 年 10 月から令和 7 年 2 月）は 146.8 人
- ・ 1日当たり受講者数の曜日平均では、日曜日の利用が 1 番多く、金曜日の受講者数がもっとも少ない。

【見解】

- ・ 金曜日の受講者数が少ないので、翌日の土曜日が免許証更新を行えないためであると考える。※オンライン講習の受講者は免許証更新の前日に受講する方が 1 番多い（4.2 推奨来場情報分析「(4) 受講後来場日数分析」参照）。

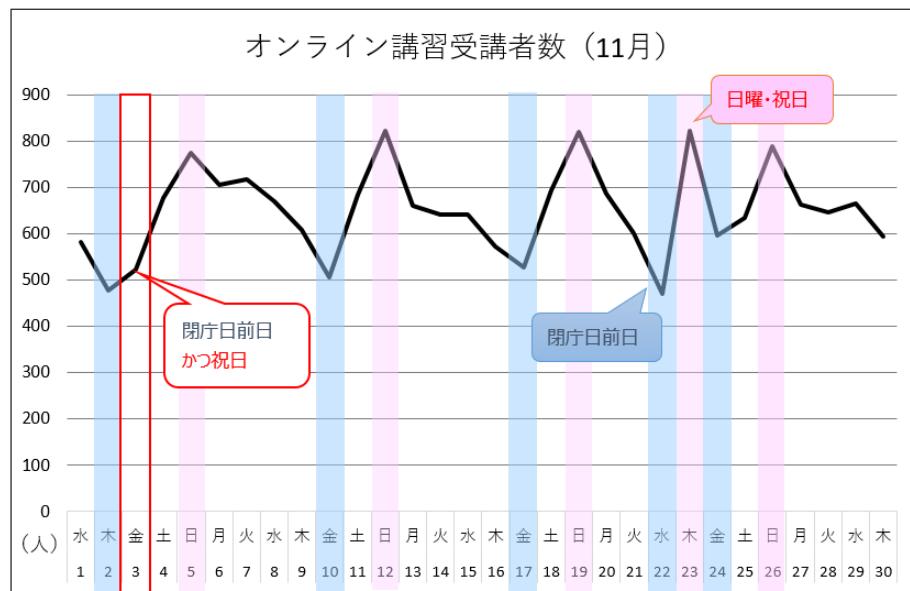


図 4.1-16 オンライン講習受講者数の日別推移（令和 5 年 11 月）

【結果】

- ・ オンライン講習の受講者数を日ごとにみた場合、閉庁日前日（金曜日や祝日の前日）に少なくなり、日曜日や祝日（11 月 23 日）に多くなる傾向がみられる。
- ・ ただし令和 5 年 11 月 3 日（金）は祝日となっているが、閉庁日の前日でもあり、受講者数は少なくなっている。

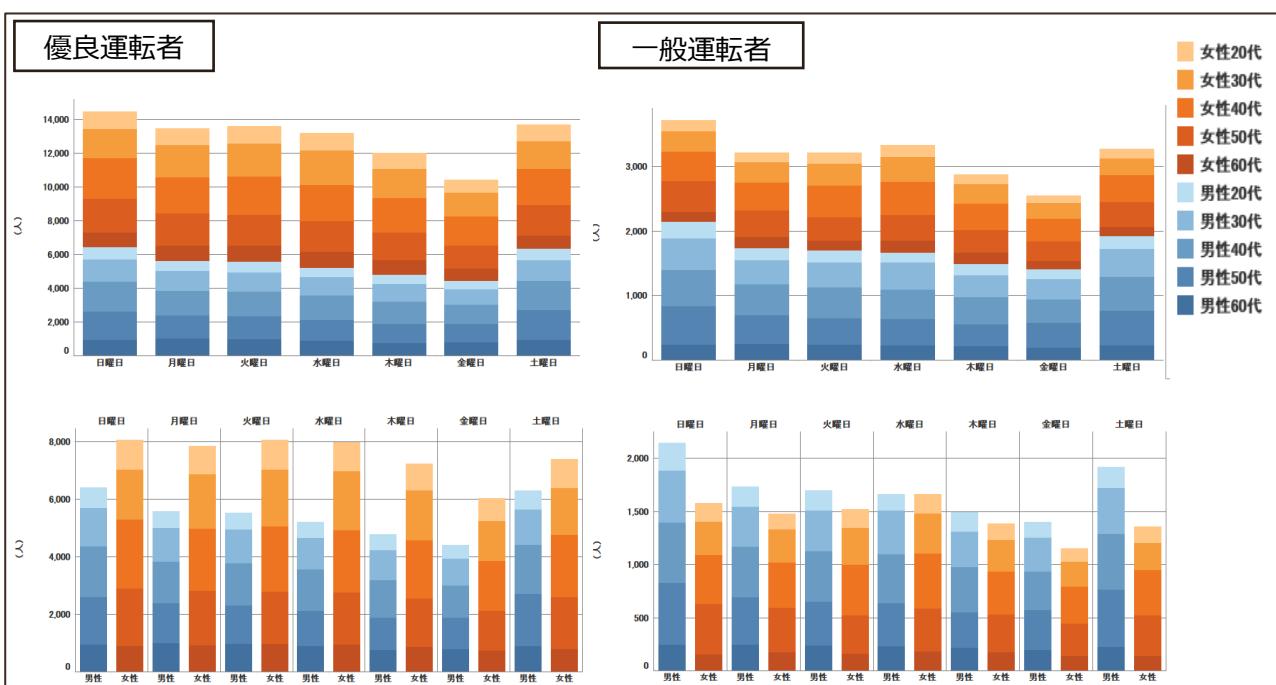


図 4.1-17 曜日別利用状況（講習区分別）

【結果】

- ・ 優良運転者と一般運転者では、もともと受講者の性別・年代の傾向が異なるため内部の分布は異なるが、全体的な曜日ごとの傾向は変わらない。

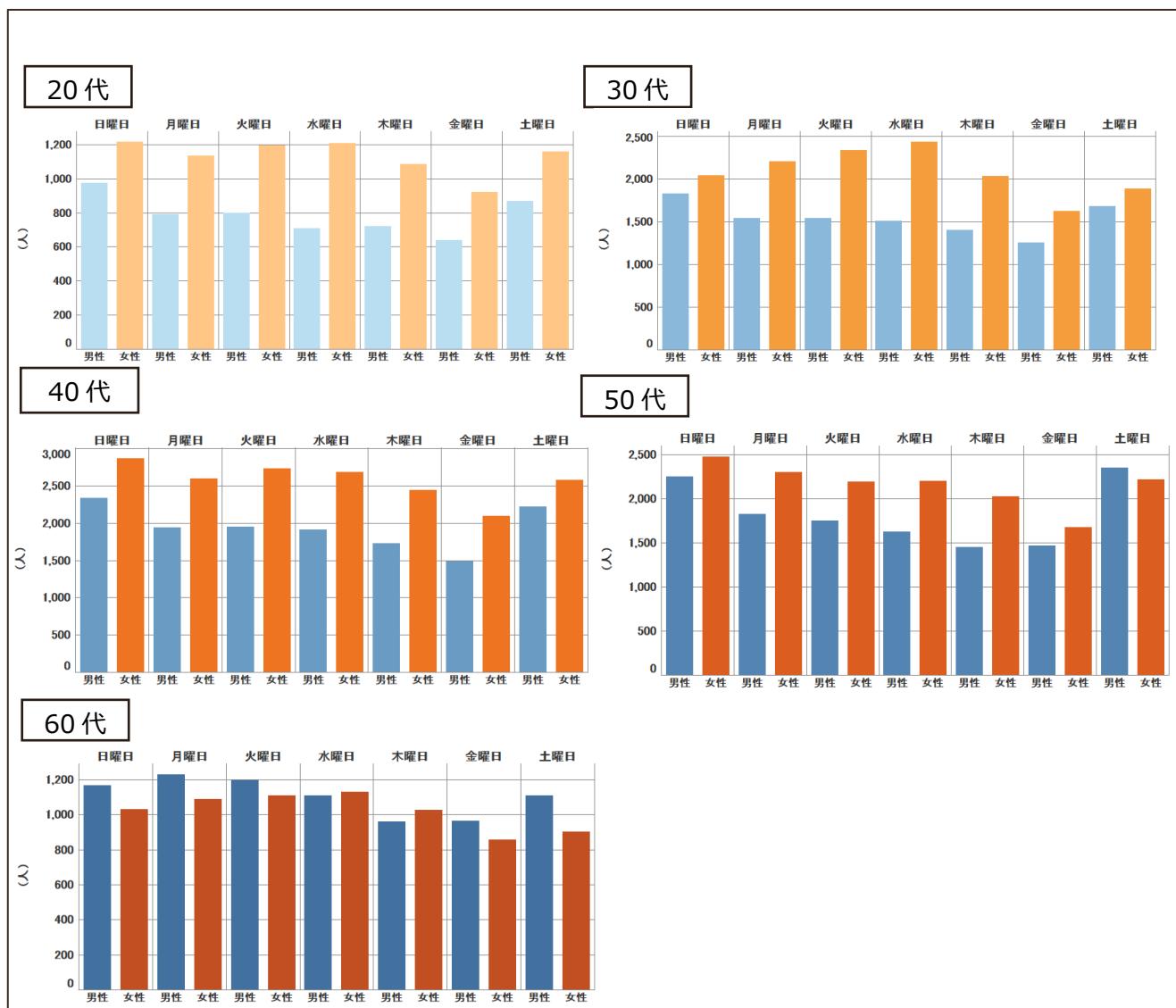


図 4.1-18 曜日別利用状況（年代別）

【結果】

- 女性よりも男性の方が、平日に比べて土曜日・日曜日の受講者数が多い傾向がみられる。
- 日曜日の受講者数が一番多くなっている年代が多いが、30代女性、50代男性、60代については日曜日以外の曜日の受講者数が一番多くなっている。

(3) 時間帯別利用状況分析

時間帯別利用状況においては、講習区分別、道府県別、及び性別の顕著な差異はみられませんでした。このため、4 道府県すべてにおいての年代別の属性による分析見解を記載します。また、時間帯別の利用状況について、曜日ごとに比較した分析見解も記載します。

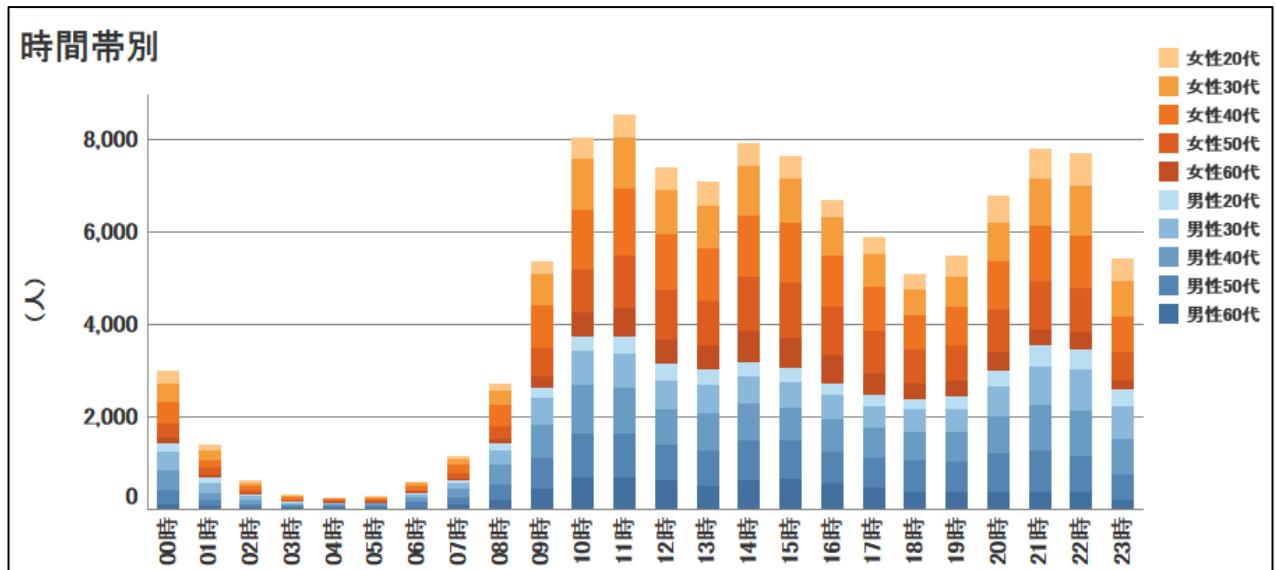


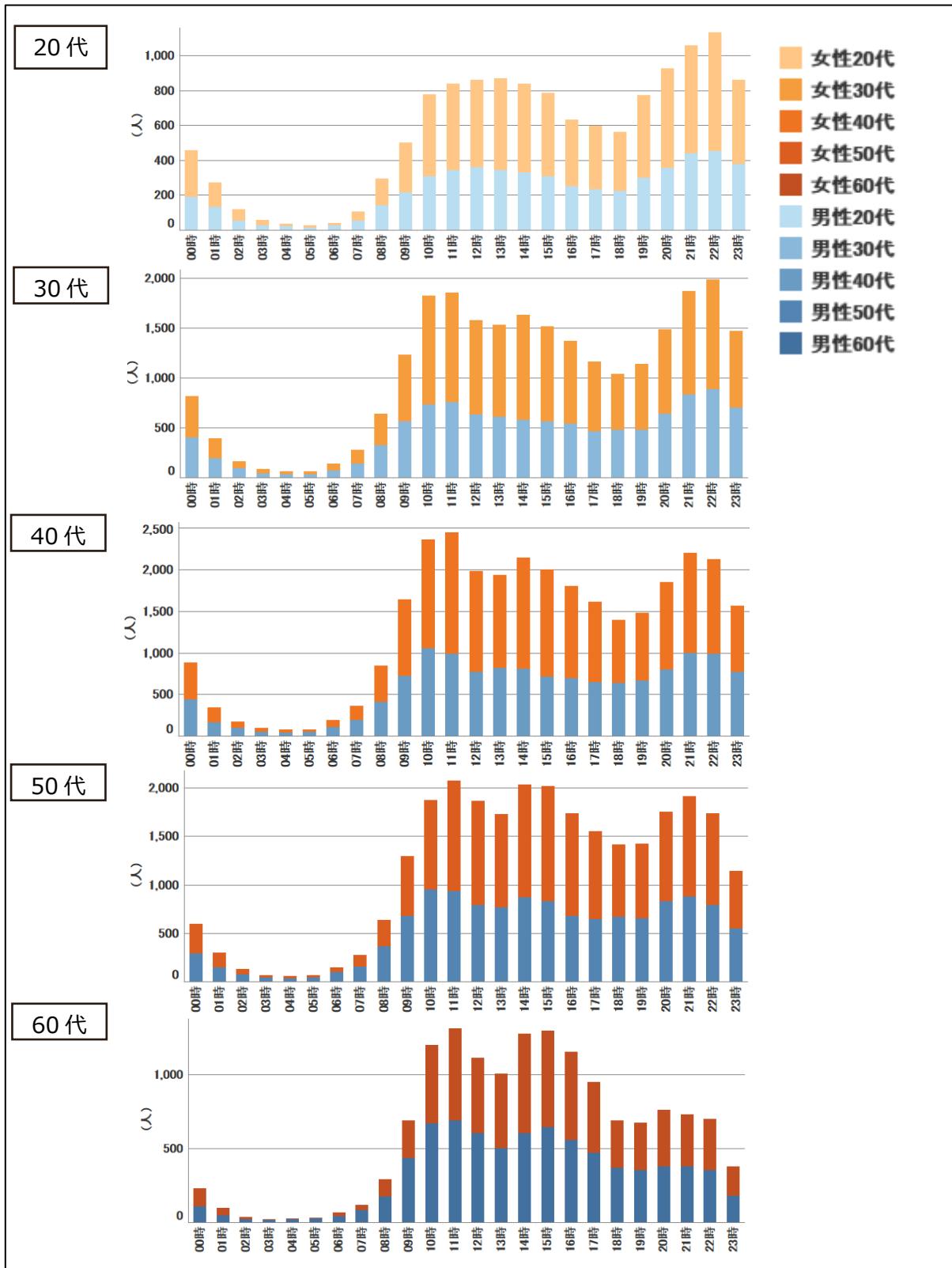
図 4.1-19 時間帯別利用状況（全体）

【結果】

- 10 時から 17 時まで、20 時から 23 時までの利用率が高い。
- 受講者が 1 番少ない時間帯は深夜・早朝帯の 3 時から 6 時である。

【見解】

- システムメンテナンスの実施については、受講者が 1 番少ない深夜・早朝帯の 3 時から 6 時を推奨する。



【結果】

- 年代が低いほど夜間帯（20時から23時）の利用率が高く、年代が高くなるにつれて日中帯（9時から17時）の利用率が増える傾向にある。

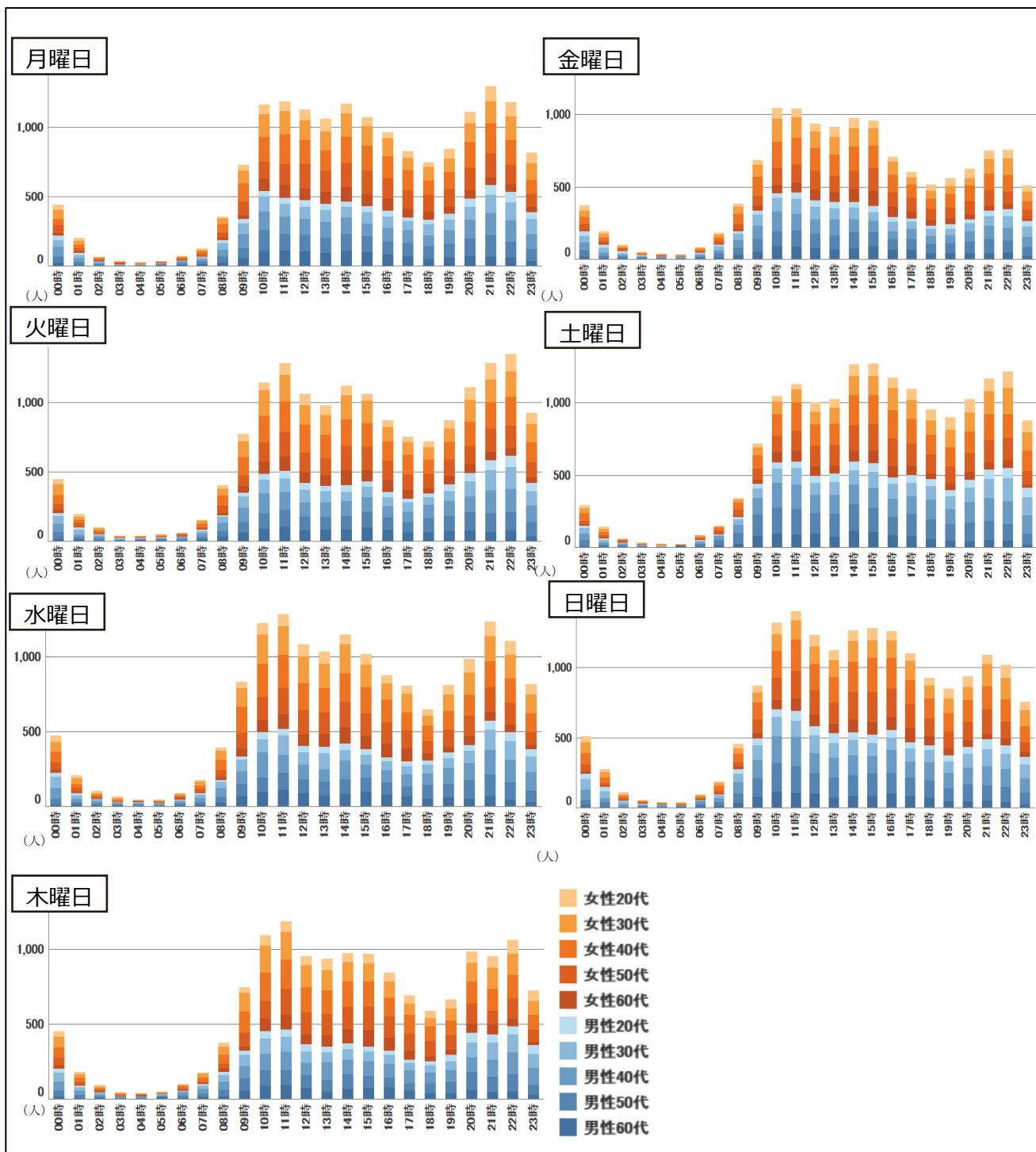


図 4.1-21 時間帯別利用状況（曜日別）

【結果】

- ・ 金曜日は夜間帯の利用が少なく、土曜日については午前よりも 14 時から 17 時と夜間帯の利用が多くなっている。

(4) 講習受講時間分析

講習受講時間については、道府県別、性別及び年代別に顕著な差異はみられませんでした。そのため講習区分ごとに分析見解を記載します。

ア. 優良運転者

優良運転者については、講習受講時間を講習動画の「チャプター1 の視聴開始日時」から、「チャプター4（終わりにこの動画）の視聴終了日時」までにかかった時間とします。動画（優良：約 30 分）は早送りができないため、動画の視聴時間は各受講者で同じとなります。講習受講時間には、チャプターを再視聴した場合の動画視聴時間、確認テスト、顔画像撮影にかかった時間を加算したものとなります。従って、視聴中に離席等を行った場合等は、講習受講時間が長くなります。

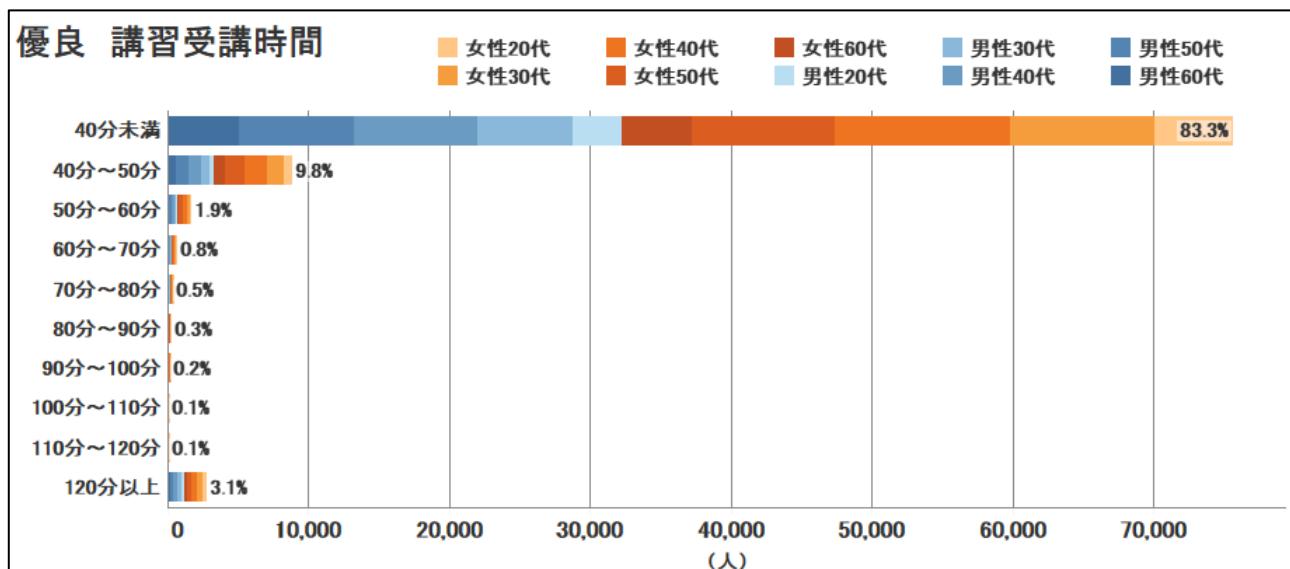


図 4.1-22 講習受講時間（優良運転者）

【結果】

- ・ 講習受講時間について 83.3%の方が 40 分未満で受講が完了しており、連続した時間で受講している人が多いと言える。
- ・ 長時間の離席等で、講習受講時間が 120 分以上となっている方も 3.1%（2,820 名）存在している。

イ. 一般運転者

一般運転者については、講習動画に加えて運転適性診断の受講が必須であるため、講習受講時間を講習動画の「チャプター1 の視聴開始日時」から、「運転適性診断の解説動画視聴完了」までにかかった時間とします。

講習動画時間は約 40 分（これに確認テスト、顔画像撮影にかかった時間を加算する）、運転適性診断の受講は設問回答と解説動画視聴時間で約 20 分程度かかるため、一般運転者の講習時間については 60 分以上を想定しています。

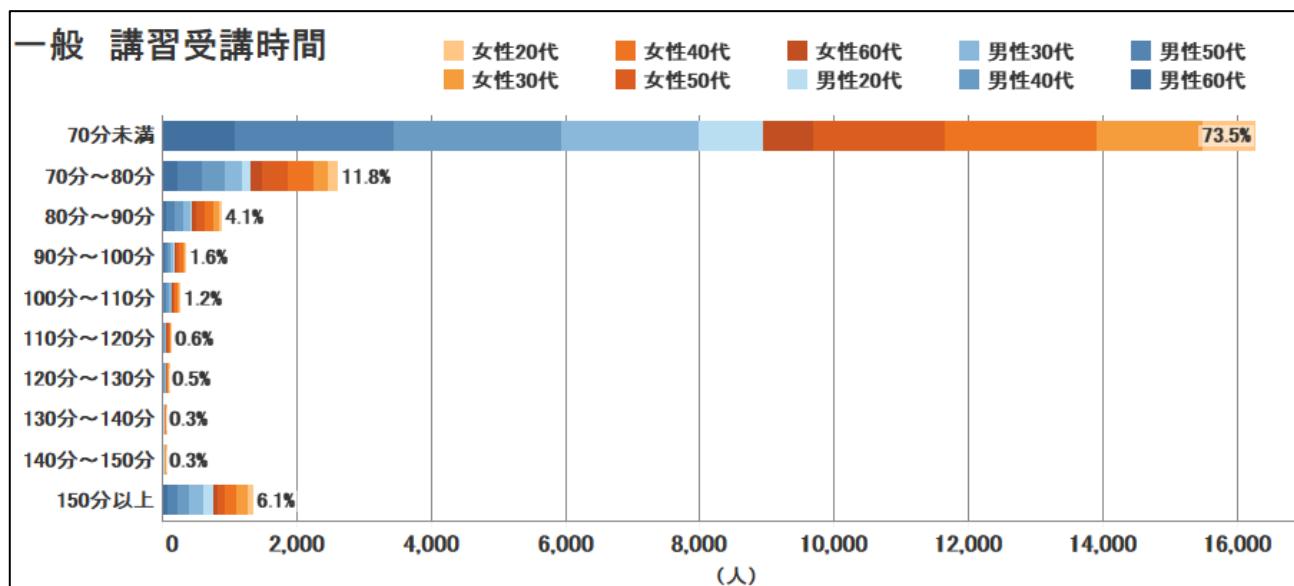


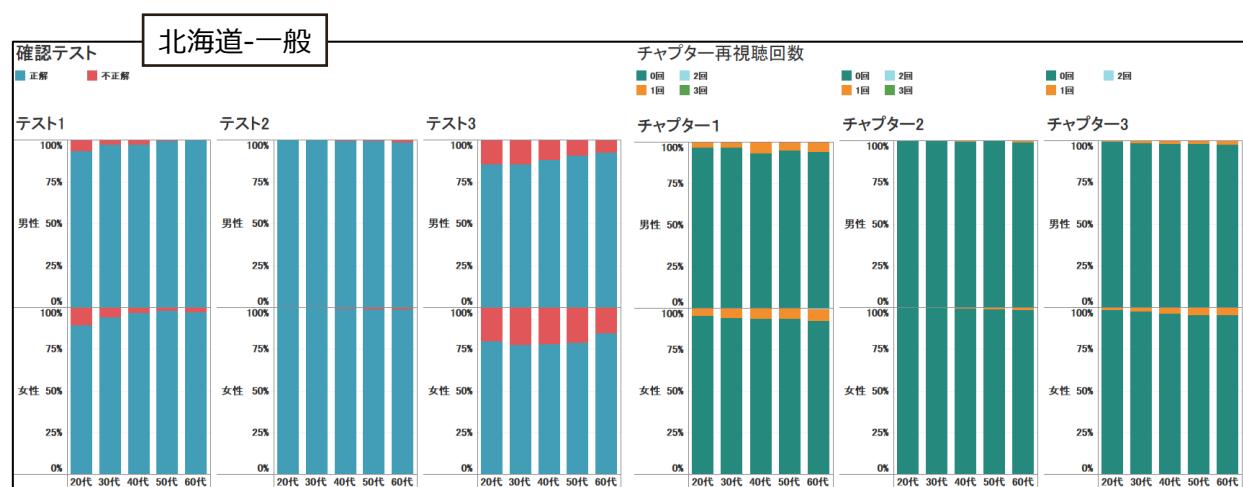
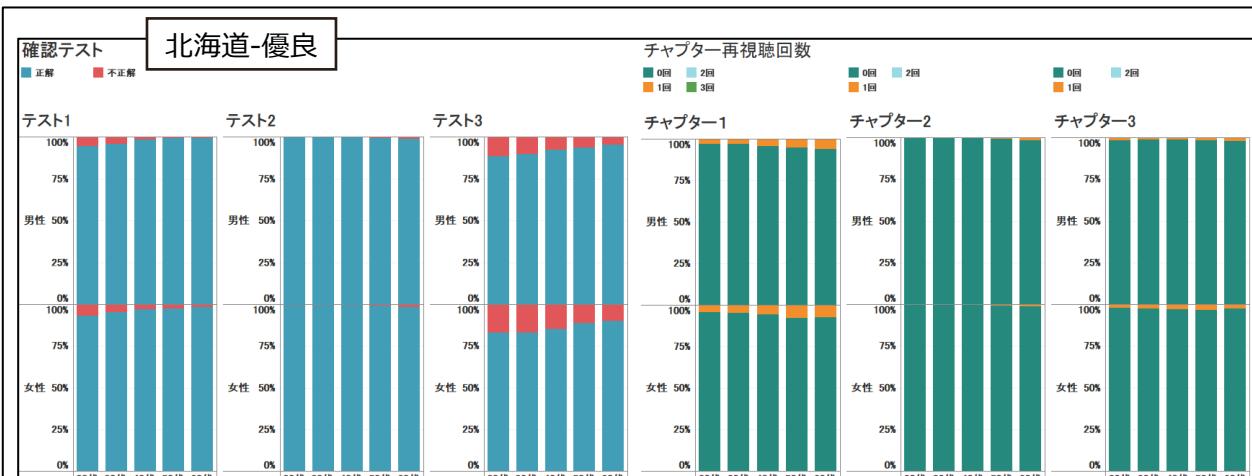
図 4.1-23 講習受講時間（一般運転者）

【結果】

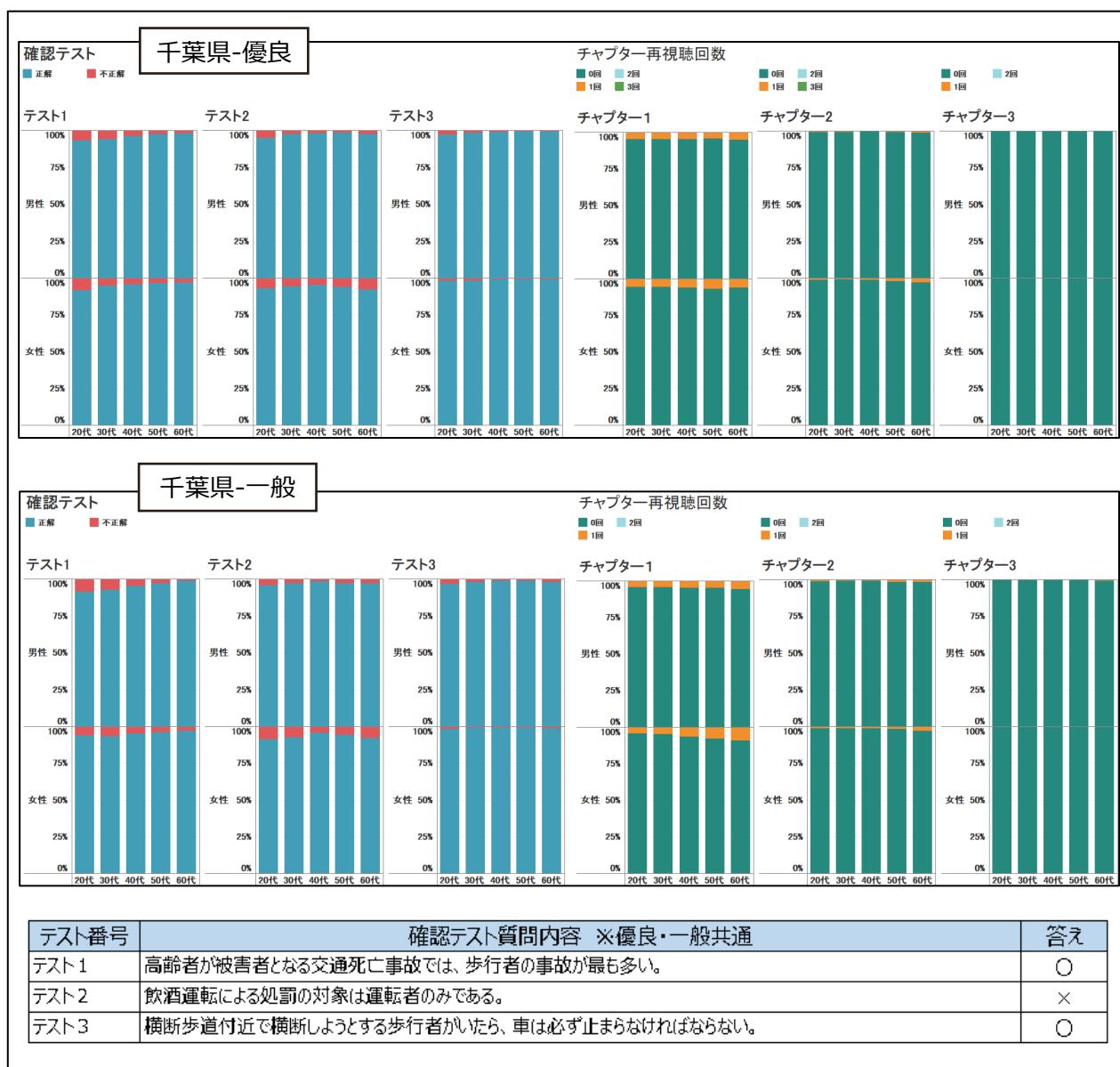
- ・ 講習受講時間について 73.5%の方が 70 分未満で受講が完了しており、連続した時間で受講している人が多いと言える。
- ・ 長時間の離席等で、講習受講時間が 150 分以上となっている方も 6.1%（1,360 名）存在している。

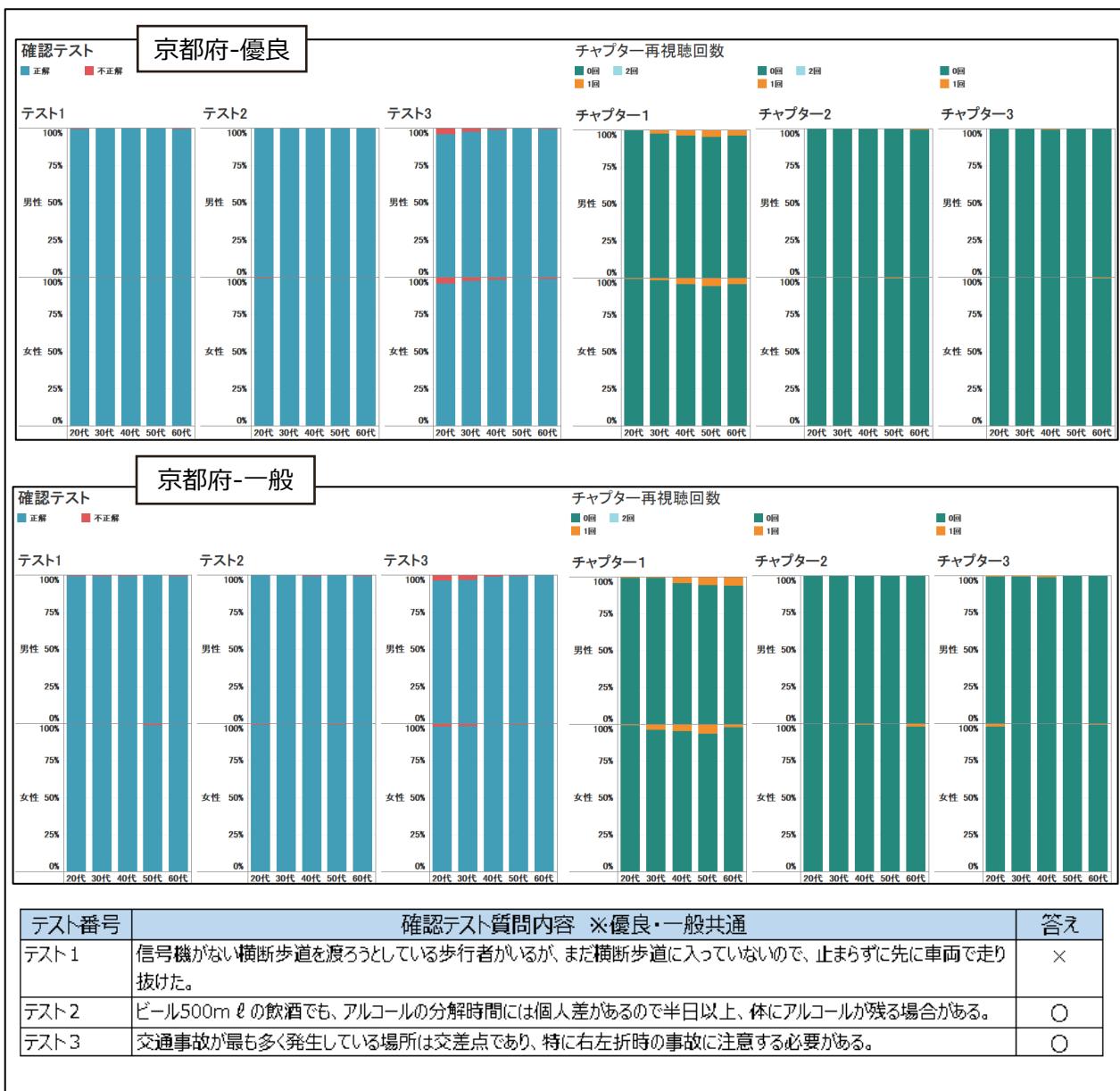
(5) 確認テスト正解率分析 及び (6) チャプター視聴回数分析

「確認テスト正解率」と「チャプター視聴回数」には関連性がみられたため、両分析の結果をまとめて記載します。確認テストは道府県ごと、チャプターの内容は講習区分ごと、道府県ごとに異なります。このため、講習区分別、4 道府県別の分析見解を記載します。



テスト番号	確認テスト質問内容 ※優良・一般共通	答え
テスト 1	北海道の交通事故の致死率（死傷者に対する死者の割合）が他の府県と比較して高い理由は、速度違反に起因する事故が多いことが一因と考えられている。	○
テスト 2	事故を起こし、負傷者がいる場合には救護措置が必要であるが、警察官への報告はしなくとも処罰の対象とはならない。	×
テスト 3	運転中に横断歩道を通過する際、その進路前方に横断しようとする歩行者がいたため、停止線の直前で停止した。	○





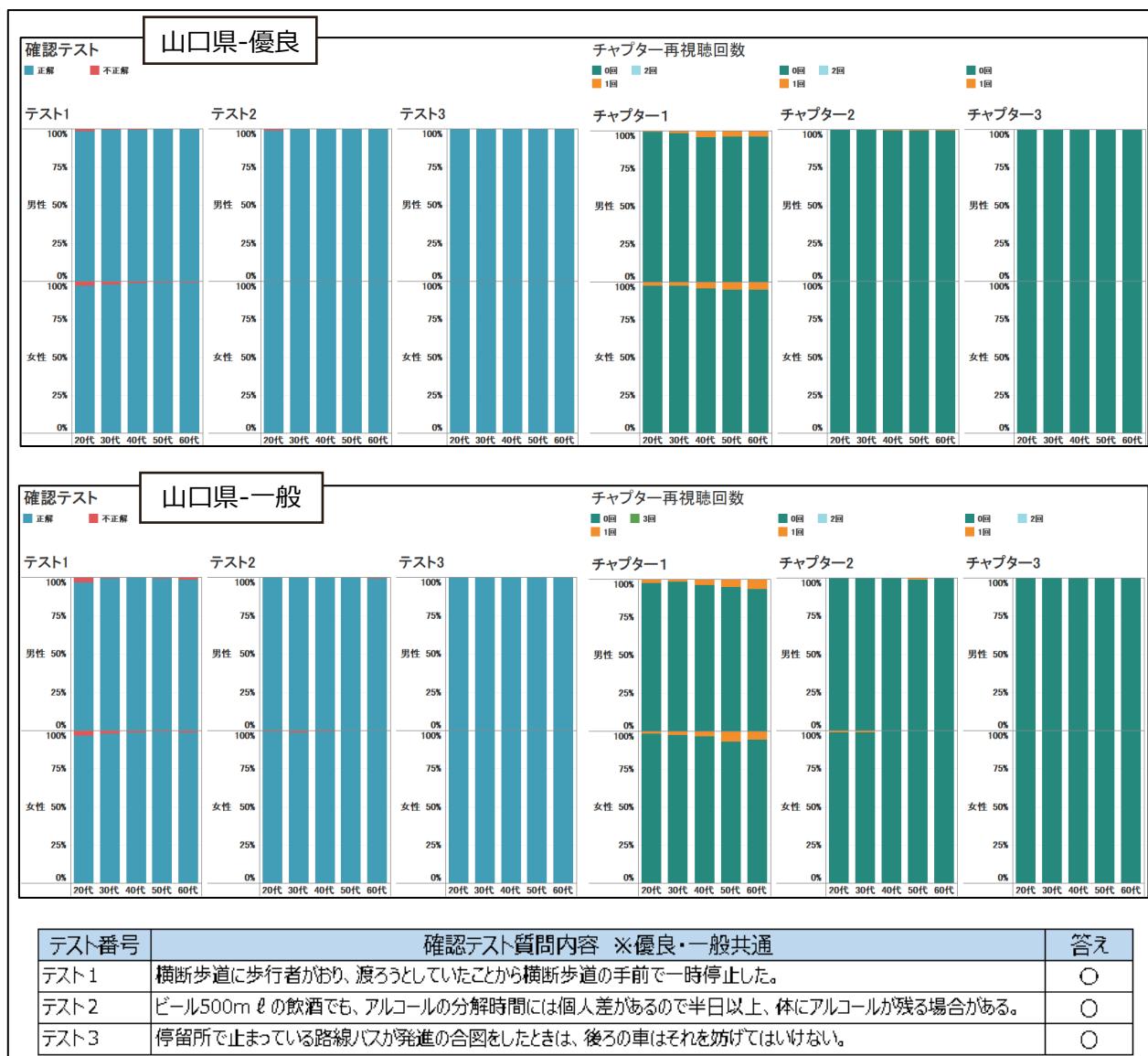


図 4.1-24 チャプター視聴回数・確認テスト正解率

【結果】

- 確認テストで不正解となっているのは、年代の若い方に多い傾向がみられる。
- 4 道府県すべてにおいて、再視聴している受講者が多いのはチャプター 1 となっている。
- 4 道府県すべて優良運転者と一般運転者で同じ確認テストを実施しているが、正解率・再視聴率の傾向に差はない。

【見解】

- アンケートの自由入力欄に「誤って再視聴ボタンを押してしまった。」という意見を記載した方が 36 名おり、チャプター 1 のみ再視聴している受講者が多いのは、次のチャプターに進む際に間違えて再視聴を行ってしまった可能性もある。
- 北海道ではテスト 3 で誤答率が比較的高いが、チャプター 3 の再視聴率もほかと比べると高くなっている。確認テストの正解率とチャプター視聴回数には関連性が認められる。

(7) 運転適性診断分析

ア. 運転適性診断実施率分析

運転適性診断の実施については、一般運転者は必須ですが、優良運転者については任意となっています。そのためここでは、優良運転者における運転適性診断の実施率について分析しています。道府県別の傾向はみられなかつたため、4 道府県すべてにおいての性別、及び年代別の属性による分析見解を記載します。

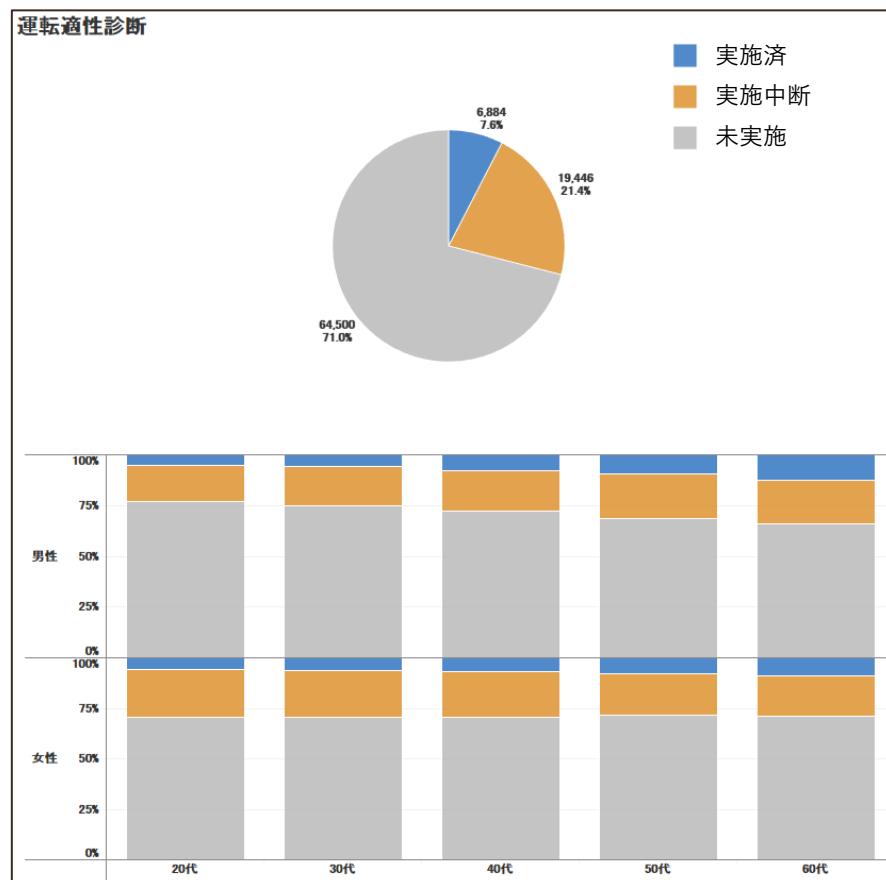


図 4.1-25 運転適性診断受講率（全体）

【結果】

- 優良運転者全体の運転適性診断実施率は 7.6%であり、21.4%の方は実施を途中で中断している。
 - 運転適性診断の中断は、下記の場合すべて含む。
 - ◊ 設問回答中に中断した場合（中断した 19,446 人のうち 1,682 人が該当）
 - ◊ 設問回答後の解説動画視聴中に中断した場合（※）
 - ◊ 設問回答後の解説動画を視聴中にスキップした場合（※）
(※) 工. 運転適性診断解説動画視聴率分析にて分析
- 年代が高くなるにつれて実施率が高くなっています。20 代男性の実施済みの割合は 5%であるのに対して、60 代男性の割合は 13%となっている。

イ. 運転適性診断結果回答分析

各要素について別途算出した平均値に基づき、各要素の傾向が強い人と強くない人を判断しました。要素1から要素6まで、いずれも点数が高いほどその傾向が強いことを意味します。要素7のみ、点数が低いほど注意を要することを意味します。運転適性診断の各要素ごとの結果について、講習区分別、道府県別、性別、年代別にそれぞれ分析した内容について、記載します。

■全体					
要素名	傾向が強い	傾向が弱い	傾向が強い割合	傾向が弱い	傾向が弱くない割合
要素1：運転技能への自信	31,394人	15,415人	67%		
要素2：他者へのいら立ち傾向	14,703人	32,106人	31%		
要素3：攻撃的運転傾向	1,843人	44,966人	4%		
要素4：運転中の社会的望ましさ傾向	47,124人	46,494人	50%		
要素5：ひやり・うっかり傾向	21,907人	24,902人	47%		
要素6：ながら運転傾向	22,353人	24,456人	48%		
要素名	傾向が弱い	傾向が弱くない	傾向が弱い割合	傾向が弱くない	傾向が弱くない割合
要素7：他者への気づかい・慎重さ	3,918人	42,891人	8%		

■講習区分別	優良			一般		
	要素名	傾向が強い	傾向が弱い	傾向が強い割合	傾向が弱い	傾向が弱くない割合
要素1：運転技能への自信	15,860人	8,788人	64%	15,534人	6,627人	70%
要素2：他者へのいら立ち傾向	7,092人	17,556人	29%	7,611人	14,550人	34%
要素3：攻撃的運転傾向	839人	23,809人	3%	1,004人	21,157人	5%
要素4：運転中の社会的望ましさ傾向	27,994人	21,302人	57%	19,130人	25,192人	43%
要素5：ひやり・うっかり傾向	11,366人	13,282人	46%	10,541人	11,620人	48%
要素6：ながら運転傾向	10,372人	14,276人	42%	11,981人	10,180人	54%
要素名	傾向が弱い	傾向が弱くない	傾向が弱い割合	傾向が弱い	傾向が弱くない	傾向が弱くない割合
要素7：他者への気づかい・慎重さ	1,785人	22,863人	7%	2,133人	20,028人	10%

表 4.1-8 運転適性診断結果（全体と講習区分別）

【結果】

- ・ 全体の傾向を見た際に、各要素の傾向が強い（要素7のみ傾向が弱い）割合はそれぞれ異なっている。
 - 「要素1：運転技能への自信」に関しては、実施者の67%が傾向が強いと判断されている。
 - 「要素3：攻撃的運転傾向」、「要素7：他者への気づかい・慎重さ」については、傾向が強い（要素7のみ傾向が弱い）と判断されている割合が低く、それぞれ4%、8%となっている。

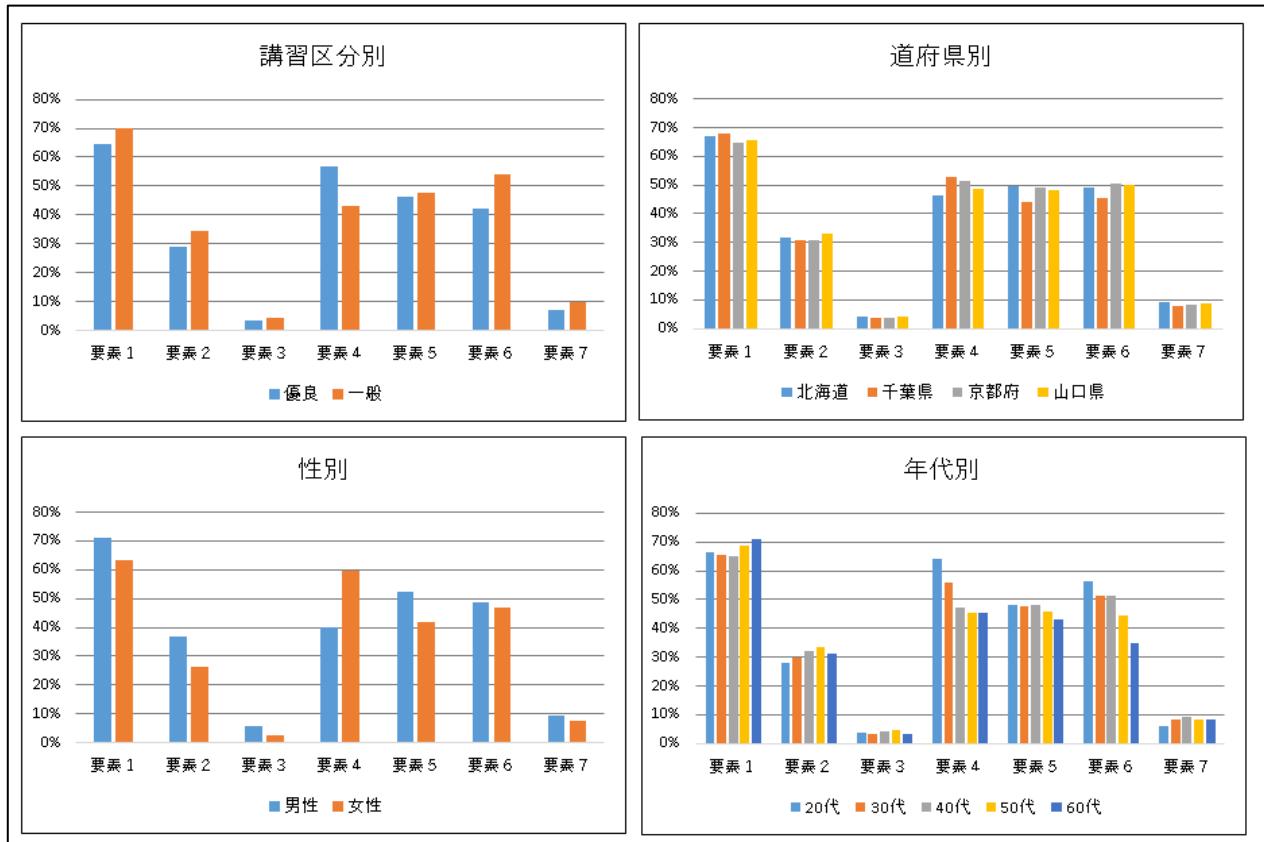


図 4.1-26 運転適性診断結果（各属性ごとの要素ごとの傾向が強い（要素 7 のみ傾向が弱い）割合）

【結果】

・ 各要素に対しての傾向が強い（要素 7 のみ傾向が弱い）割合を各属性で比較した結果は下記のとおり。

- 講習区分別に見た場合、優良運転者より一般運転者の方が「要素 1：運転技能への自信」「要素 2：他者へのいら立ち傾向」「要素 5：ひやり・うっかり傾向」「要素 6：ながら運転傾向」「要素 7：他者への気づかい・慎重さ」について、傾向が強い（要素 7 のみ傾向が弱い）割合が高くなっている。「要素 4：運転中の社会的望ましさ傾向」については優良運転者の方が傾向が強い割合が高い。
- 性別に見た場合、「要素 1：運転技能への自信」「要素 2：他者へのいら立ち傾向」「要素 3：攻撃的運転傾向」「要素 5：ひやり・うっかり傾向」「要素 6：ながら運転傾向」「要素 7：他者への気づかい・慎重さ」については男性の方が傾向が強い（要素 7 のみ傾向が弱い）割合が高く、「要素 4：運転中の社会的望ましさ傾向」については女性の方が傾向が強い割合が高い。
- 道府県別に見た場合、他の属性に比べると全体的に差異は小さい。
- 年代別に見た場合、「要素 4：運転中の社会的望ましさ傾向」「要素 6：ながら運転傾向」については年代が若い方が傾向が強い割合が高くなっている。「要素 1：運転技能への自信」については 40 代が一番傾向が強い割合が低くなっており、60 代は傾向が強い割合が高い。

傾向が強い割合

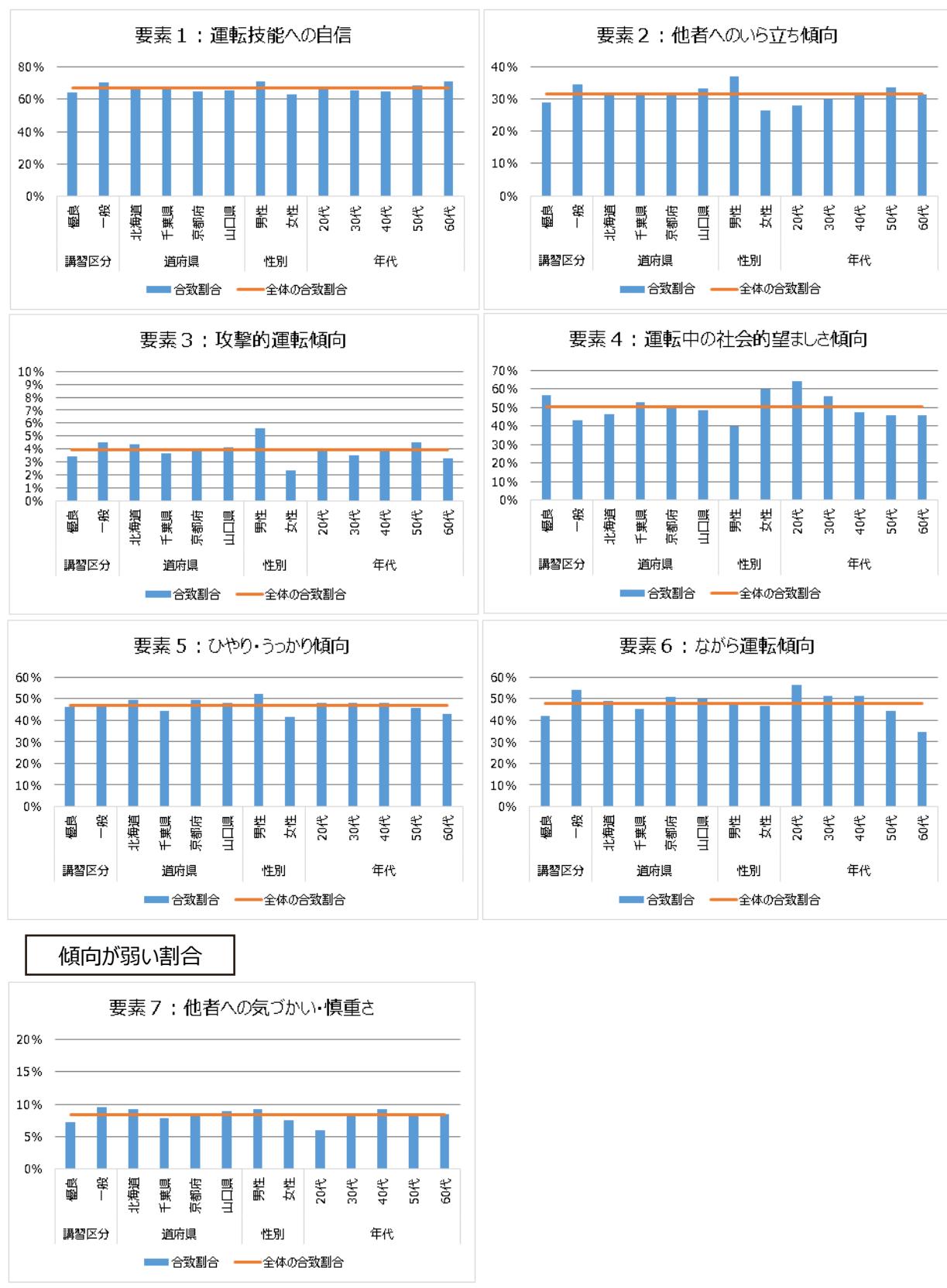


図 4.1-27 運転適性診断結果（各要素ごとの属性ごとの傾向が強い（要素 7 のみ傾向が弱い）割合）

【結果】

- ・「要素1：運転技能への自信」について、下記傾向がある。
 - 優良運転者に比べて、一般運転者について傾向が強い割合が高くなっている。
 - 道府県別にはあまり違いはみられない。
 - 女性に比べて、男性について傾向が強い割合が高くなっている。
 - 年代別にみると、60代で傾向が強い割合が高くなっている。
- ・「要素2：他者へのいら立ち傾向」について、下記傾向がある。
 - 属性別にみると、「要素1：運転技能への自信」に近い傾向となっているが、年代の傾向は要素1とは異なり、60代では傾向が強い割合が低くなっている。
- ・「要素3：攻撃的運転傾向」について、下記傾向がある。
 - 属性別にみると、「要素1：運転技能への自信」に近い傾向となっているが、年代の傾向は要素1とは異なり、60代では傾向が強い割合が低くなっている。
- ・「要素4：運転中の社会的望ましさ傾向」について、下記傾向がある。
 - 一般運転者に比べて、優良運転者の傾向が強い割合が高くなっている。
 - 男性に比べて、女性の傾向が強い割合が高くなっている。
 - 年代が低くなるにつれて、傾向が強い割合が高くなっている。
- ・「要素5：ひやり・うつかり傾向」について、下記傾向がある。
 - 女性に比べて、男性について傾向が強い割合が高くなっている
 - 60代では傾向が強い割合が低くなっている。
- ・「要素6：ながら運転傾向」について、下記傾向がある。
 - 優良運転者に比べて、一般運転者について傾向が強い割合が高くなっている。
 - 年代が低くなるにつれて、傾向が強い割合が高くなっている。
- ・「要素7：他者への気づかい・慎重さ（の低さ）」について、下記傾向がある。
 - 優良運転者に比べて、一般運転者について傾向が弱い割合が高くなっている。
 - 女性に比べて、男性について傾向が弱い割合が高くなっている。
 - 年代別にみると、20代の傾向が弱い割合が低くなっている。

ウ. 運転適性診断設問回答時間分析

運転適性診断で実施する設問における受講者の回答時間について講習区分別、道府県別、性別、年代別に分析します。ここで分析する回答時間は、運転適性診断の各設問画面が表示され回答できるようになってから実際に受講者が回答を選択するまでの時間になります。

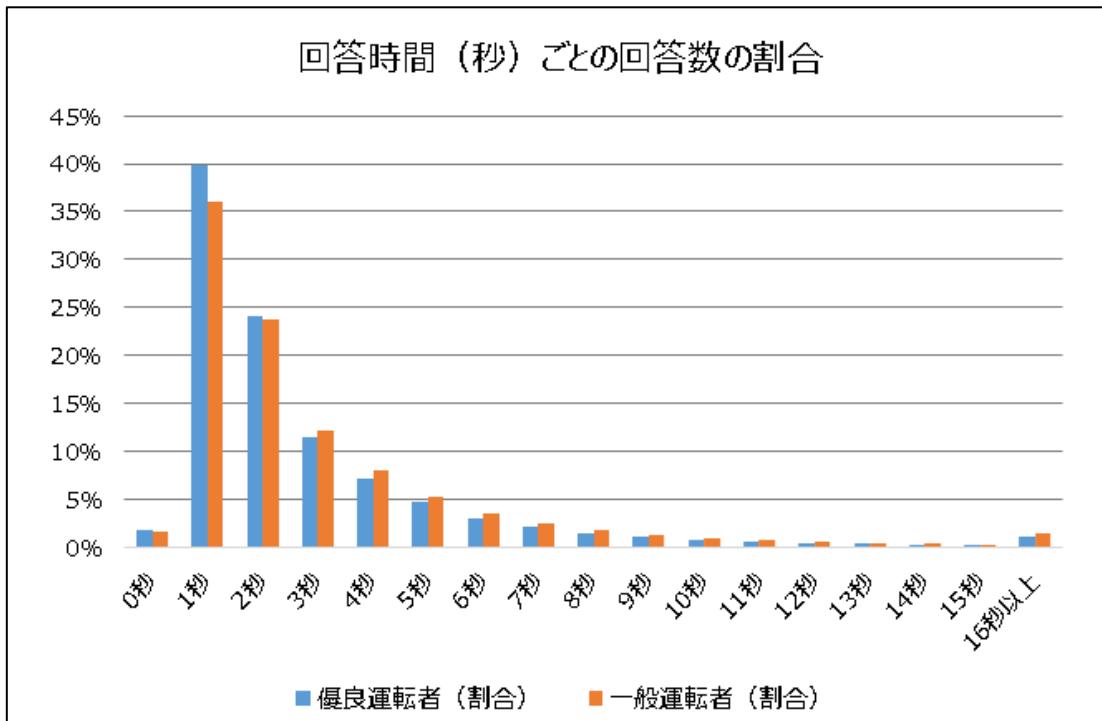


図 4.1-28 運転適性診断設問回答時間（講習区分ごと割合）

【結果】

- 設問ごとの回答時間は、回答可能になってから 1 秒程度で回答している受講者が 1 番多く、そこから秒数が経過するにつれて少なくなっている。
- 講習区分別に見た場合に、一般運転者より優良運転者の方が短い時間で回答している割合が高くなっている。
- 16 秒以上経過してから回答している割合については、全体の 1.2% となっている。

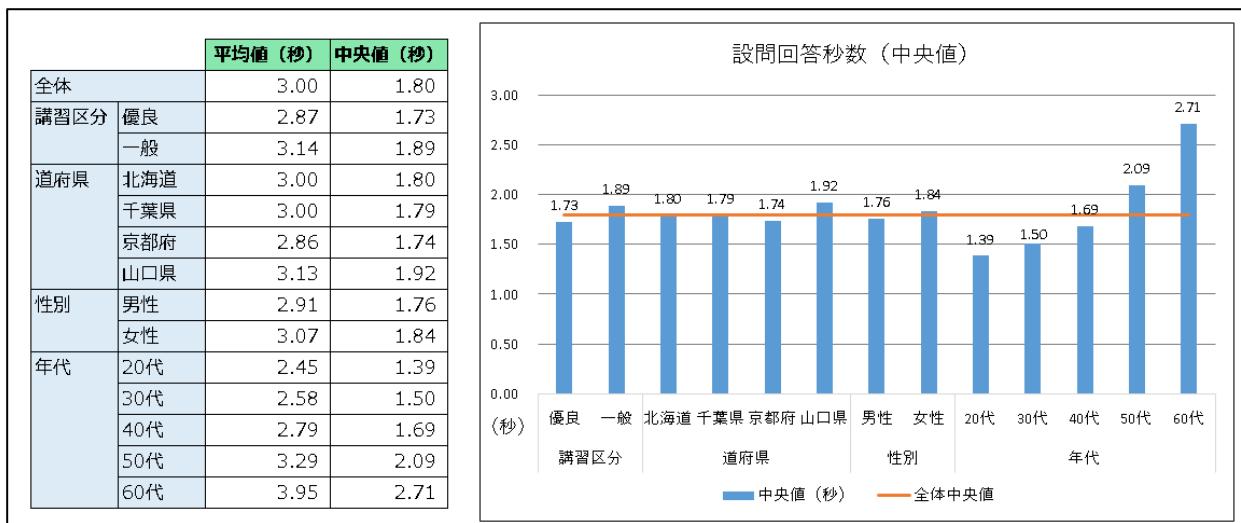


図 4.1-29 運転適性診断設問回答時間（各属性別の平均値、中央値）

【結果】

- ・ 全体と各属性ごとの平均値と中央値を取った場合、中央値の方が小さくなっている。各データの平均値を取得すると、放置するなどして回答秒数が大きくなつたデータの影響を受けるため、グラフではそれぞれの属性の中央値に関するデータを示している。
- ・ 全体の中央値（1.80秒）と各属性を比較した結果は以下のとおり。
 - 優良運転者よりも一般運転者の方が回答時間が長い傾向となっている。
 - 道府県別に見た場合、山口県の回答時間が長い傾向となっている。
 - 男性よりも女性の方が回答時間が長い傾向となっている。
 - 年代別にみると、年代が高くなるにつれて回答時間が長い傾向となっている。

I. 運転適性診断解説動画視聴率分析

運転適性診断では設問を回答した後、解説動画を視聴します。一般運転者の視聴は必須ですが、優良運転者については任意であるため、優良運転者について解説動画を視聴した割合を分析します。なお、解説動画を途中まで視聴してスキップした場合も未視聴となり、解説動画をすべて視聴した受講者のみ視聴完了となります。また要素4については視聴動画はなく、要素1については傾向が強い場合のみ動画を視聴します。

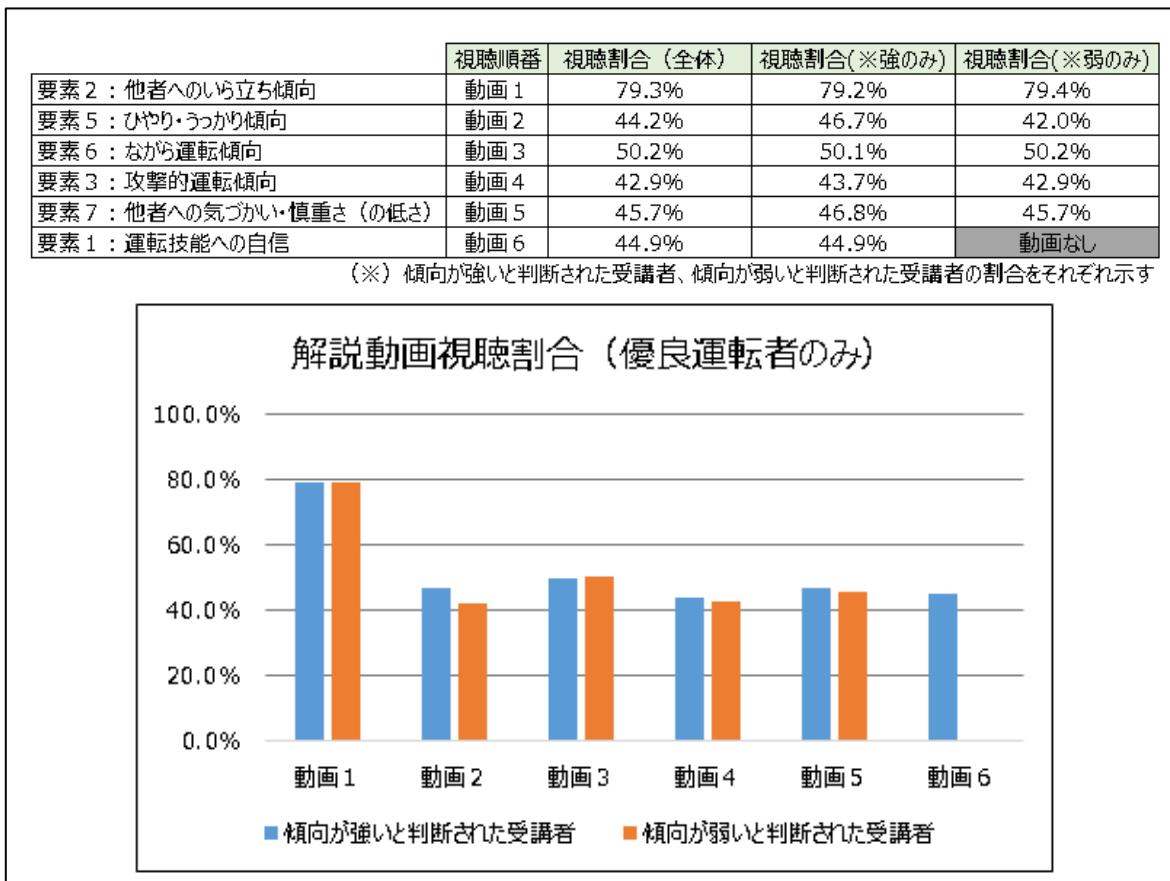


図 4.1-30 運転適性診断解説動画視聴割合（優良運転者）

【結果】

- 動画視聴の最初の1本目については最後まで視聴した割合が79.3%と高いが、2本目以降の割合は40%から50%とあまり変化はない。
- 動画視聴の割合は、「要素3：攻撃的運転傾向」「要素5：ひやり・うっかり傾向」「要素7：他者への気づかい・慎重さ（の低さ）」について傾向が強いと判断された受講者の方が、傾向が弱いと判断された受講者に対して高い傾向にある。

【見解】

- 解説動画の内容で視聴する割合が変わるのでなく、最初の1本を視聴した後に、以降の動画の視聴をスキップする傾向がある。

オ. 運転適性診断アンケート分析

運転適性診断の各要素ごとの結果と、運転適性診断に関するアンケート結果の関連について分析します。運転適性診断についてのアンケートは全部で6問ありますが、診断結果との因果が考えられない「設問10 運転適性診断は受けやすかったですか。」と、回答を複数選択する「設問14 自動車を運転する際の運転目的のうち、頻度が高いものを選んでください。」については、ここでは除外しています。

個々のアンケートの設問に対する分析については、「4.3 アンケート分析及び考察」にて詳細に記載しています。

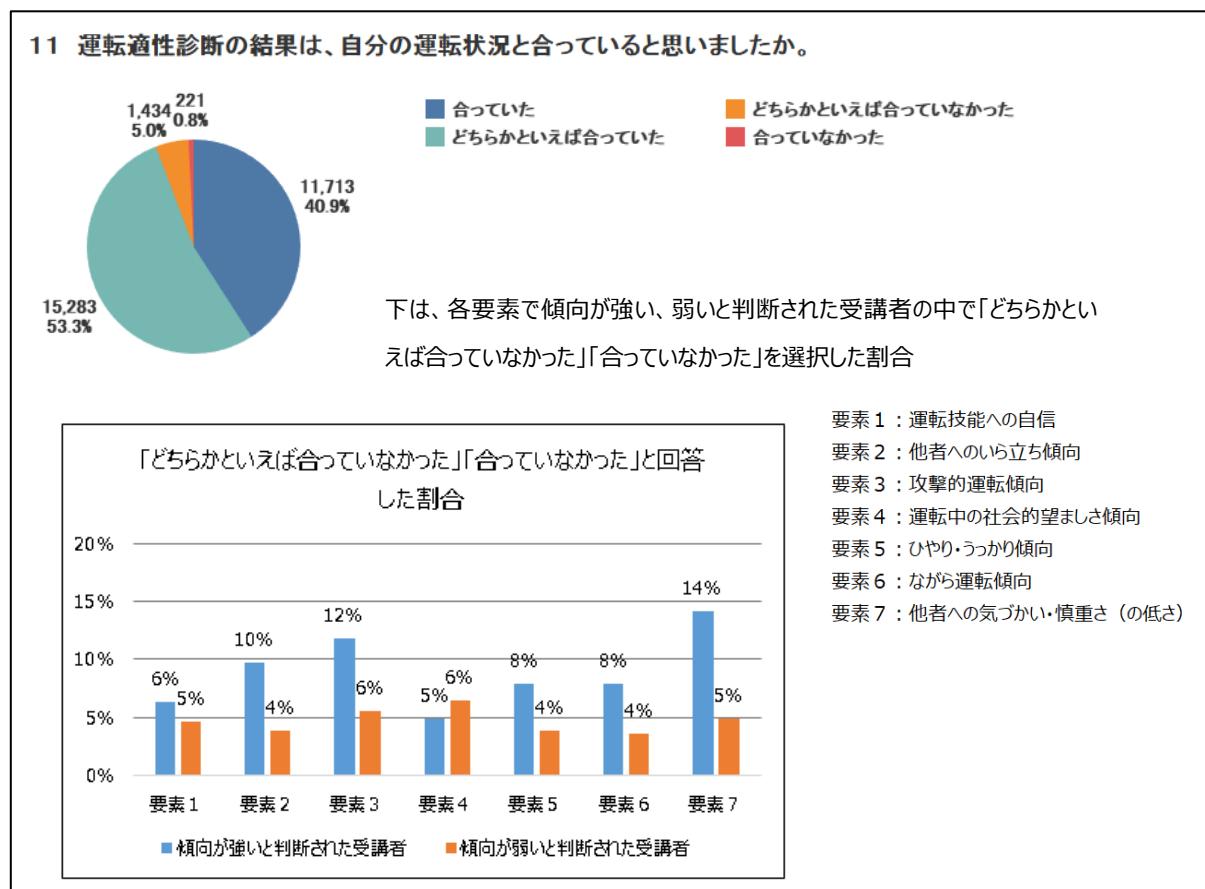
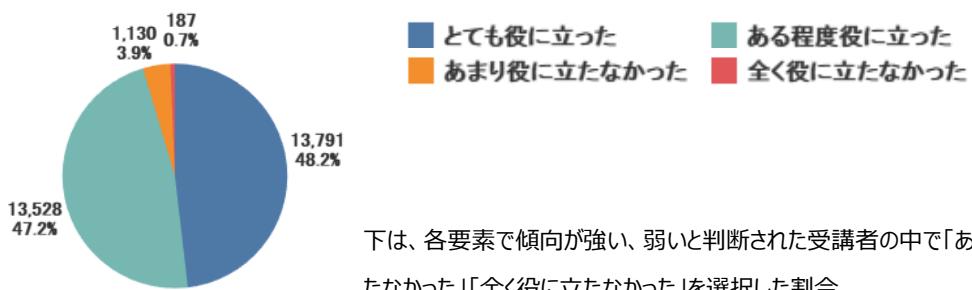


図 4.1-31 運転適性診断結果とアンケートの関連（設問11）

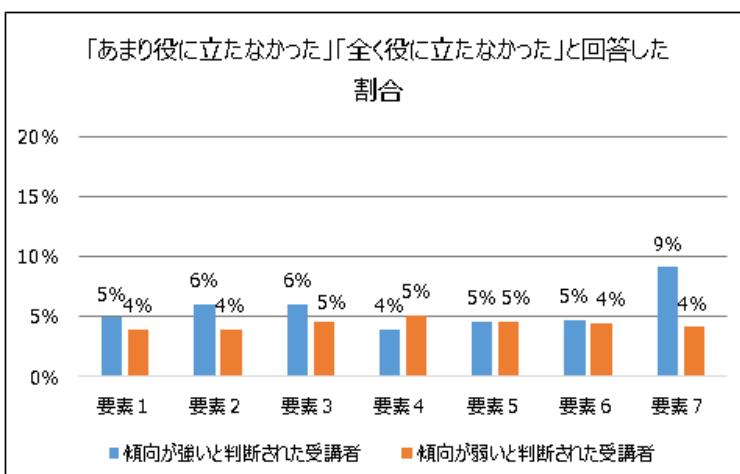
【結果】

- 「要素4：運転中の社会的望ましさ傾向」を除くすべての要素において、傾向が強い（要素7のみ傾向が弱い）と判断された受講者が「運転適性診断の結果が自分の運転状況と合っていない」と回答している割合が高くなっている。

12 運転適性診断結果の解説動画は役に立ちましたか。



下は、各要素で傾向が強い、弱いと判断された受講者の中で「あまり役に立たなかった」「全く役に立たなかった」を選択した割合



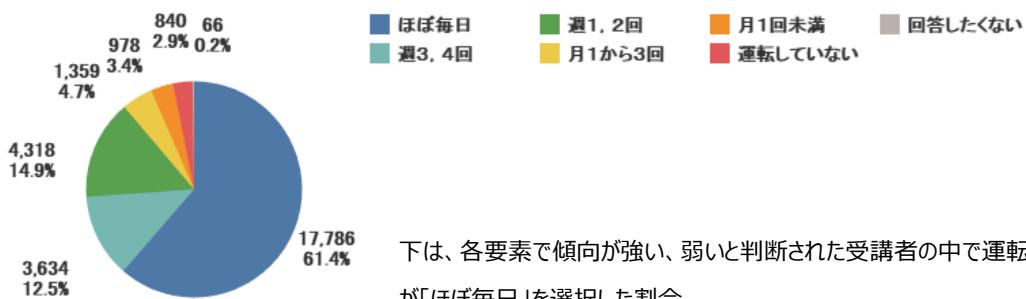
- 要素 1：運転技能への自信
- 要素 2：他者へのいら立ち傾向
- 要素 3：攻撃的運転傾向
- 要素 4：運転中の社会的望ましさ傾向
- 要素 5：ひやり・うっかり傾向
- 要素 6：ながら運転傾向
- 要素 7：他者への気づかい・慎重さ（の低さ）

図 4.1-32 運転適性診断結果とアンケートの関連（設問 12）

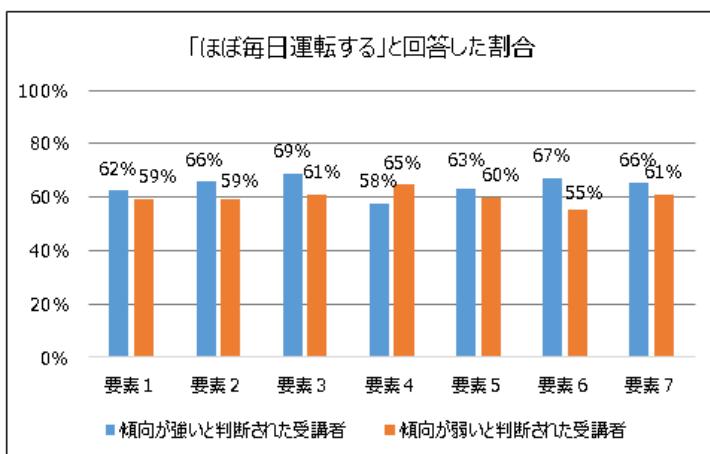
【結果】

- ・「要素4：運転中の社会的望ましさ傾向」「要素5：ひやり・うっかり傾向」以外について、傾向が強い（要素7のみ傾向が弱い）と判断された受講者が「運転適性診断の解説動画が役に立っていない」と回答している割合が高くなっている。

13 あなたの自動車の運転頻度を教えてください。(全ての車種の合計)



下は、各要素で傾向が強い、弱いと判断された受講者の中で運転頻度
が「ほぼ毎日」を選択した割合



- 要素 1 : 運転技能への自信
- 要素 2 : 他者へのいら立ち傾向
- 要素 3 : 攻撃的運転傾向
- 要素 4 : 運転中の社会的望ましさ傾向
- 要素 5 : ひやり・うっかり傾向
- 要素 6 : ながら運転傾向
- 要素 7 : 他者への気づかい・慎重さ（の低さ）

図 4.1-33 運転適性診断結果とアンケートの関連（設問 13）

【結果】

- ・「要素4：運転中の社会的望ましさ傾向」以外については、傾向が強い（要素7のみ傾向が弱い）と判断された受講者が「ほぼ毎日運転する」と回答している割合が高くなっている。

15 過去3年間に交通取締りを受けたり、交通事故の経験はありますか。

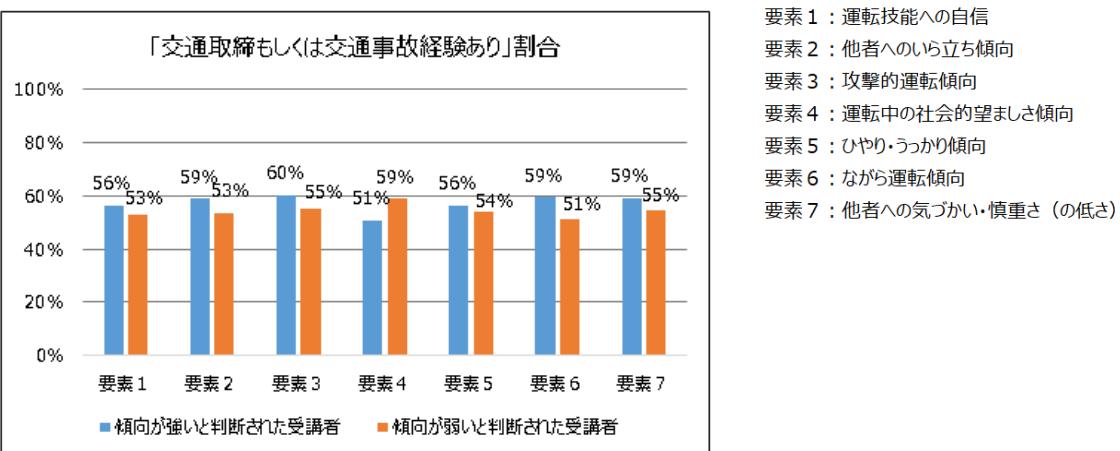
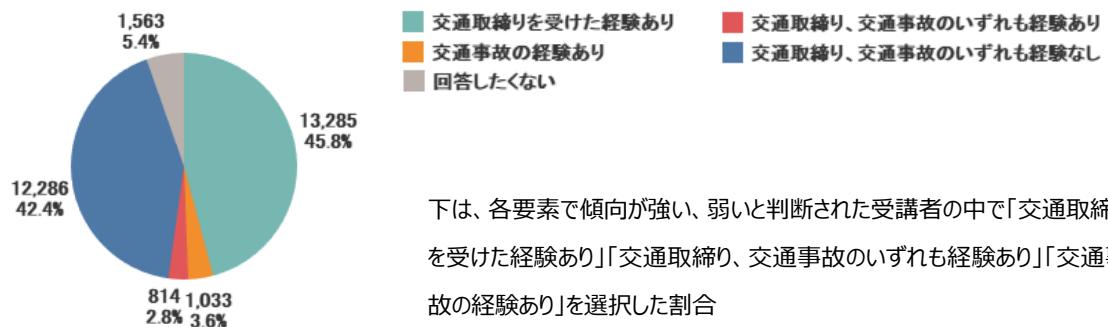


図 4.1-34 運転適性診断結果とアンケートの関連（設問 15）

【結果】

- 「要素 4 : 運転中の社会的望ましさ傾向」以外については、傾向が強い（要素 7 のみ傾向が弱い）と判断された受講者の方が、交通取締りや交通事故の経験がある割合が高いという結果になっている。

(8) 運転教育・広報動画視聴率分析

運転教育・広報動画については、内容が道府県ごとに異なるため、4道府県すべてにおいての性別、年代別、講習区分別、道府県別ごとに分析見解を記載します。

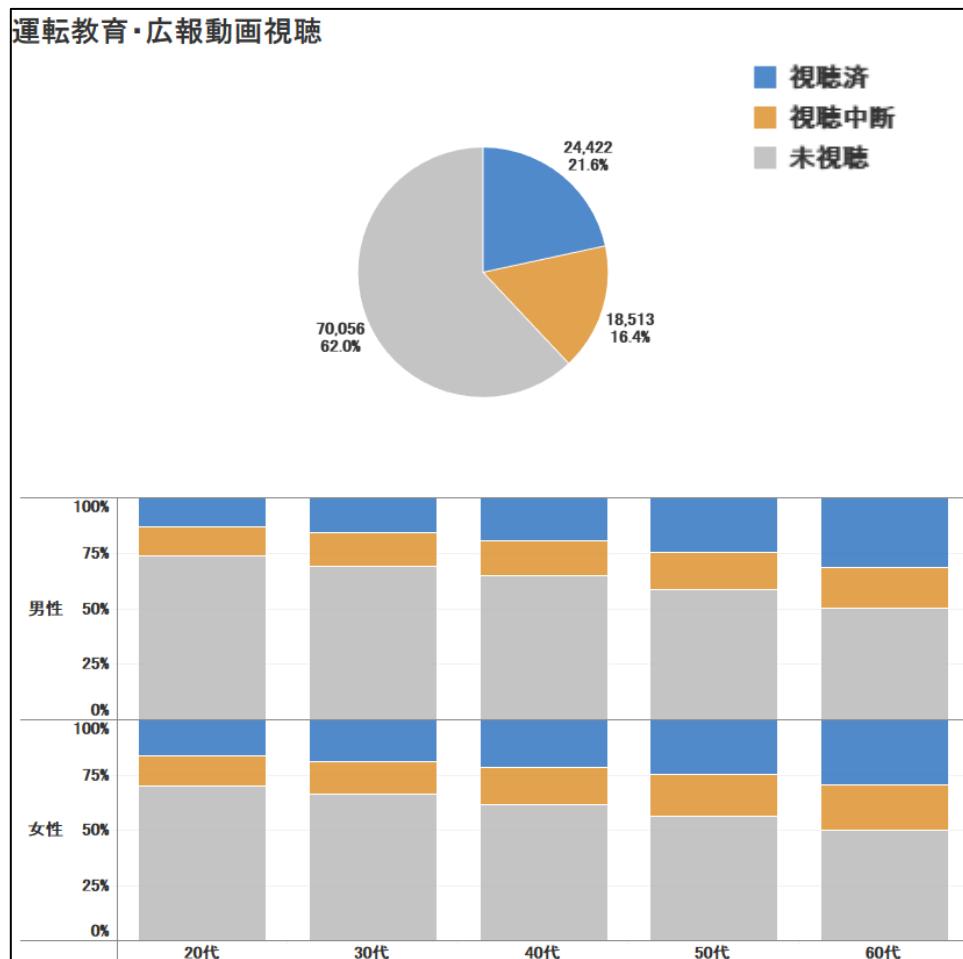


図 4.1-35 運転教育・広報動画視聴率（全体）

【結果】

- 運転教育・広報動画の全体の視聴率は 21.6% であり、16.4% の方は動画を途中で中断している。
- 年代が高くなるにつれて視聴率が高くなっている。

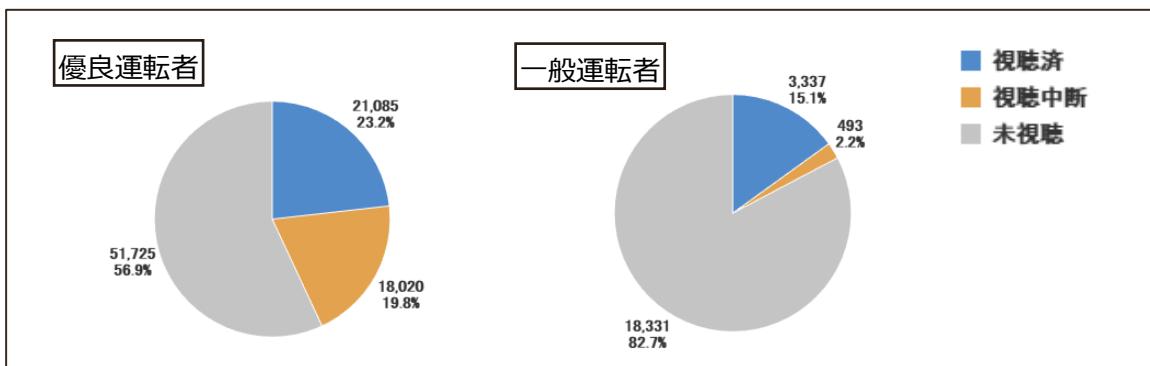


図 4.1-36 運転教育・広報動画視聴率（講習区分別）

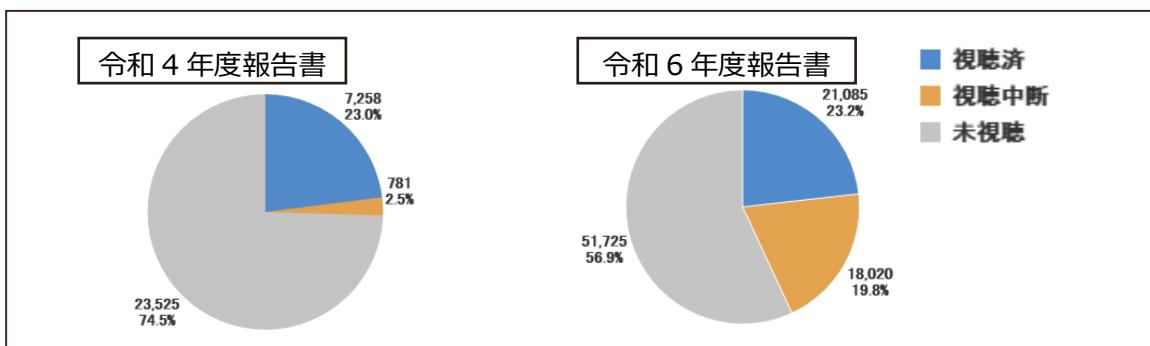


図 4.1-37 運転教育・広報動画視聴率の変化（優良運転者比較）

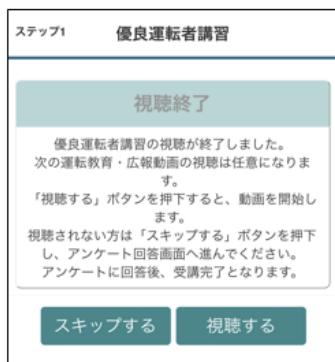
【結果】

- ・ 優良運転者と一般運転者の運転教育・広報動画視聴率は大きく異なっている。
 - 優良運転者は 23.2%の方が視聴済みであることと比べ、一般運転者の方の視聴は 15.1%にとどまる。
 - 優良運転者は視聴中断が 19.8%となっているが、一般運転者の視聴中断は 2.2%となっている。

【見解】

- ・ 優良運転者と一般運転者の視聴済割合について差異が出ているのは、優良運転者は直前に実施する運転適性診断が任意であり実施率が 7.6%であるのに対し、一般運転者の方は運転適性診断の受講が必須となっていることも関係していると考えられる。
 - 講習動画の視聴（40 分程度）と運転適性診断の設問回答、解説動画の視聴を行うことで、優良運転者よりもオンライン講習全体にかかる受講時間が長くなる傾向があり、任意の運転教育・広報動画の視聴をスキップしている傾向があると考えられる。
- ・ 優良運転者と一般運転者の視聴中断割合に差異が出ているのは、優良運転者が運転適性診断をスキップ可能であることから、画面の遷移が異なることが要因であると考えられる。
 - 運転適性診断開始前の令和 4 年度報告書と比べると、優良運転者で視聴中断の割合が大きくなっている。
 - 視聴済の割合はあまり変わっていないことから、任意の運転教育・広報動画についての視聴傾向に大きな変化はなく、運転適性診断が追加されたことによるシステムの導線の変化が要因であると考える。

令和 5 年 9 月以前

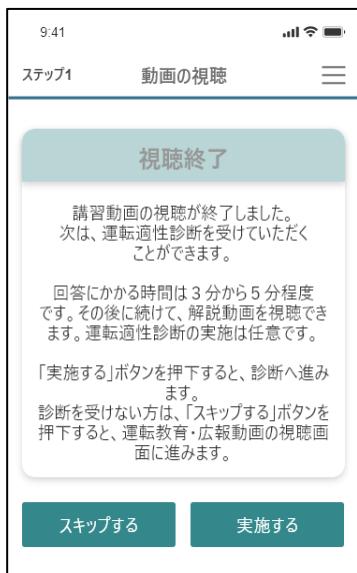


講習動画の視聴が完了した後、運転教育・広報動画を「スキップする」「視聴する」のボタンが表示されます。ここで「視聴する」ボタンを押下した場合、「視聴済」または「視聴中断」となります。



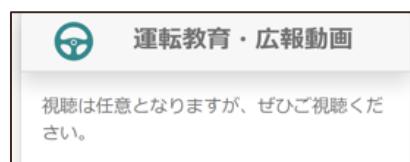
令和 5 年 10 月以降

【直前の画面（講習動画視聴後画面）】



講習動画の視聴が完了した後、運転適性診断を「スキップする」「視聴する」のボタンが表示されます。ここで「スキップする」ボタンを押下した場合、運転適性診断をスキップして、運転教育・広報動画の視聴画面に進みます。

また、講習手順画面の記載は下記のとおりです。



【直前の画面（運転適性診断実施後画面）】



運転適性診断を完了後、運転教育・広報動画を「スキップする」「視聴する」のボタンが表示されます。ここで「視聴する」ボタンを押下した場合、「視聴済」または「視聴中断」となります。

図 4.1-38 参考：一般運転者講習の追加に伴う運転教育広報動画の直前画面の変更

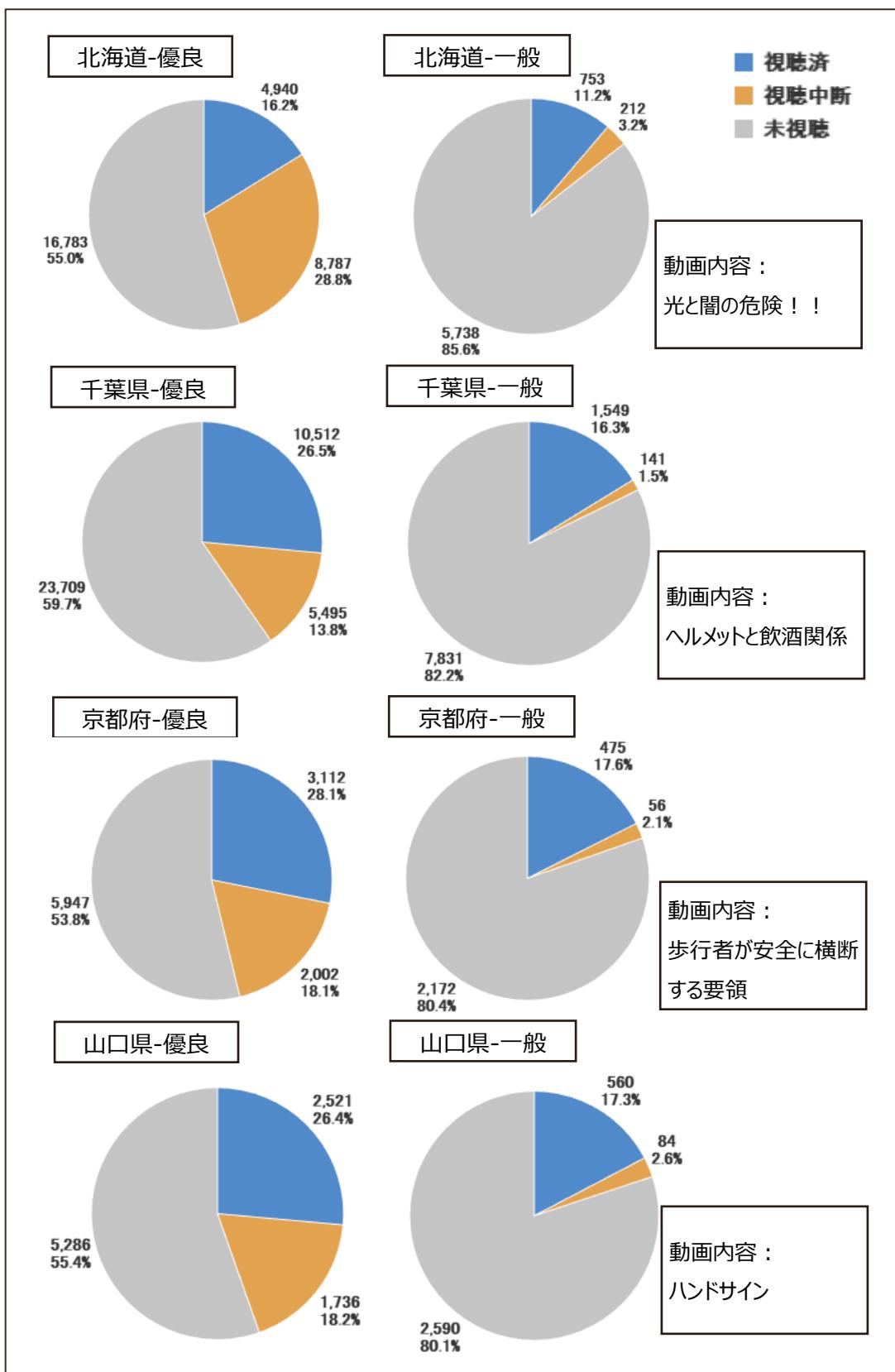


図 4.1-39 運転教育・広報動画視聴率（道府県別）

【結果】

- ・運転教育・広報動画の視聴率は、道府県ごとに若干のバラつきはあるが、大きな偏りはみられない。
- ・道府県ごとに見た時も、優良運転者の視聴済率、視聴中断が高い傾向は変わらない。
- ・北海道については、他県よりも視聴中断の割合が高く、視聴済の割合が低くなっている。

(9) 受講期間分析

受講期間においては、講習区分別、道府県別の顕著な差異はみられませんでした。このため、4 道府県すべてにおいての性別、及び年代別の属性による分析見解を記載します。

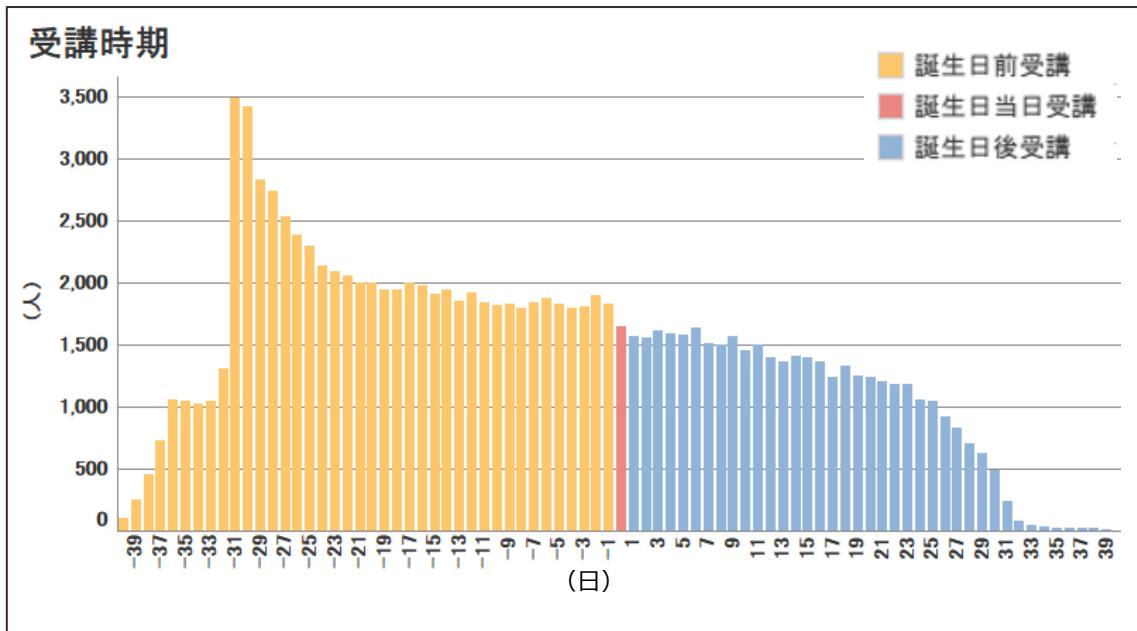


図 4.1-40 オンライン講習受講時期（全体）

【結果】

- ・オンライン講習の受講について、誕生日後より、誕生日前に受講する方が多い。
- ・オンライン講習受講のピークは誕生日前 31 日である。

【見解】

- ・オンライン講習受講のピークは誕生日前 31 日であり、更新連絡書（はがき）が届いてすぐ（更新期間外）に受講している方も存在している。

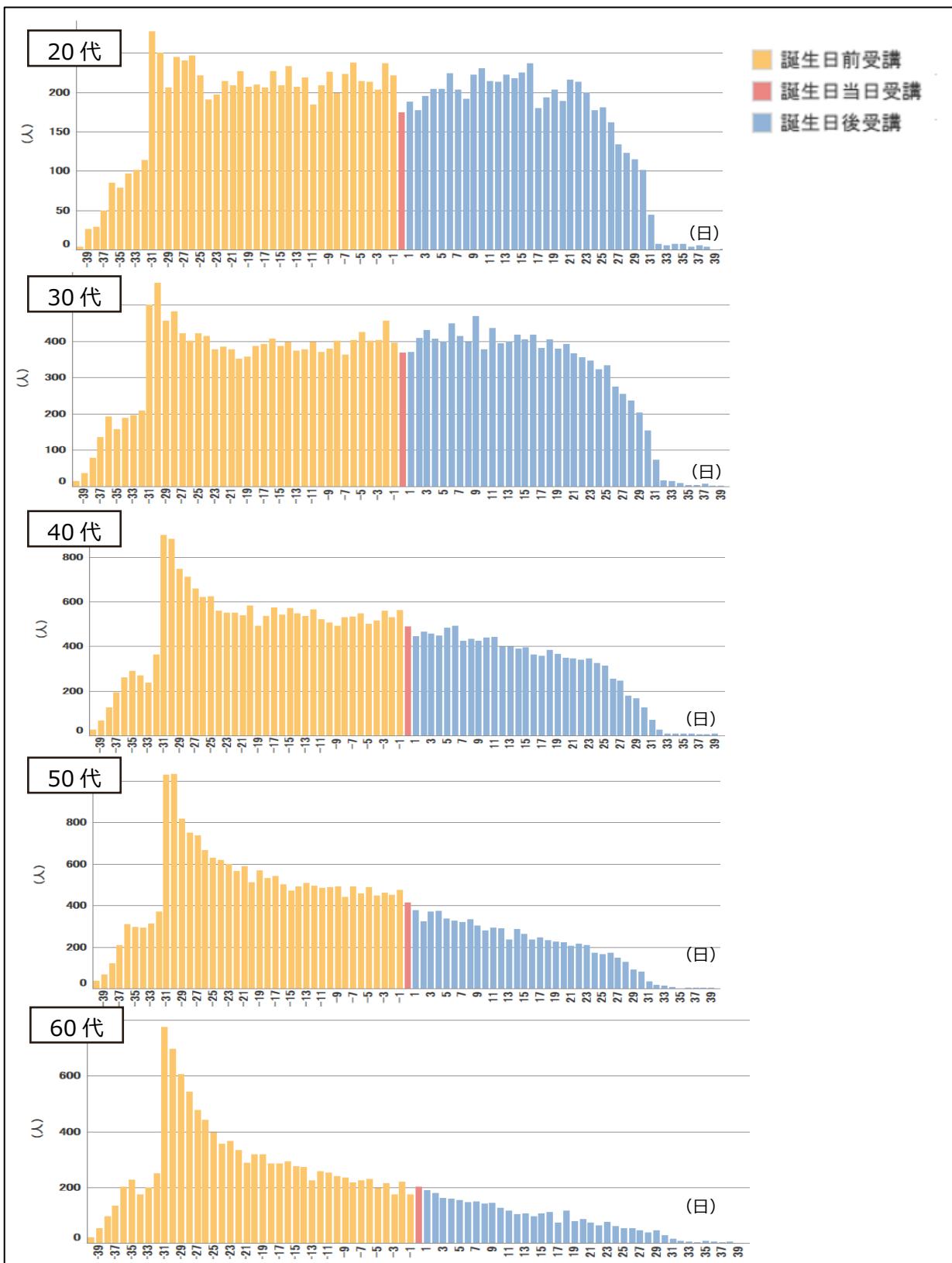


図 4.1-41 オンライン講習受講時期（年代別）

【結果】

- 年代が高くなるにつれて、免許更新期間の始めの方に受講している割合が高い。

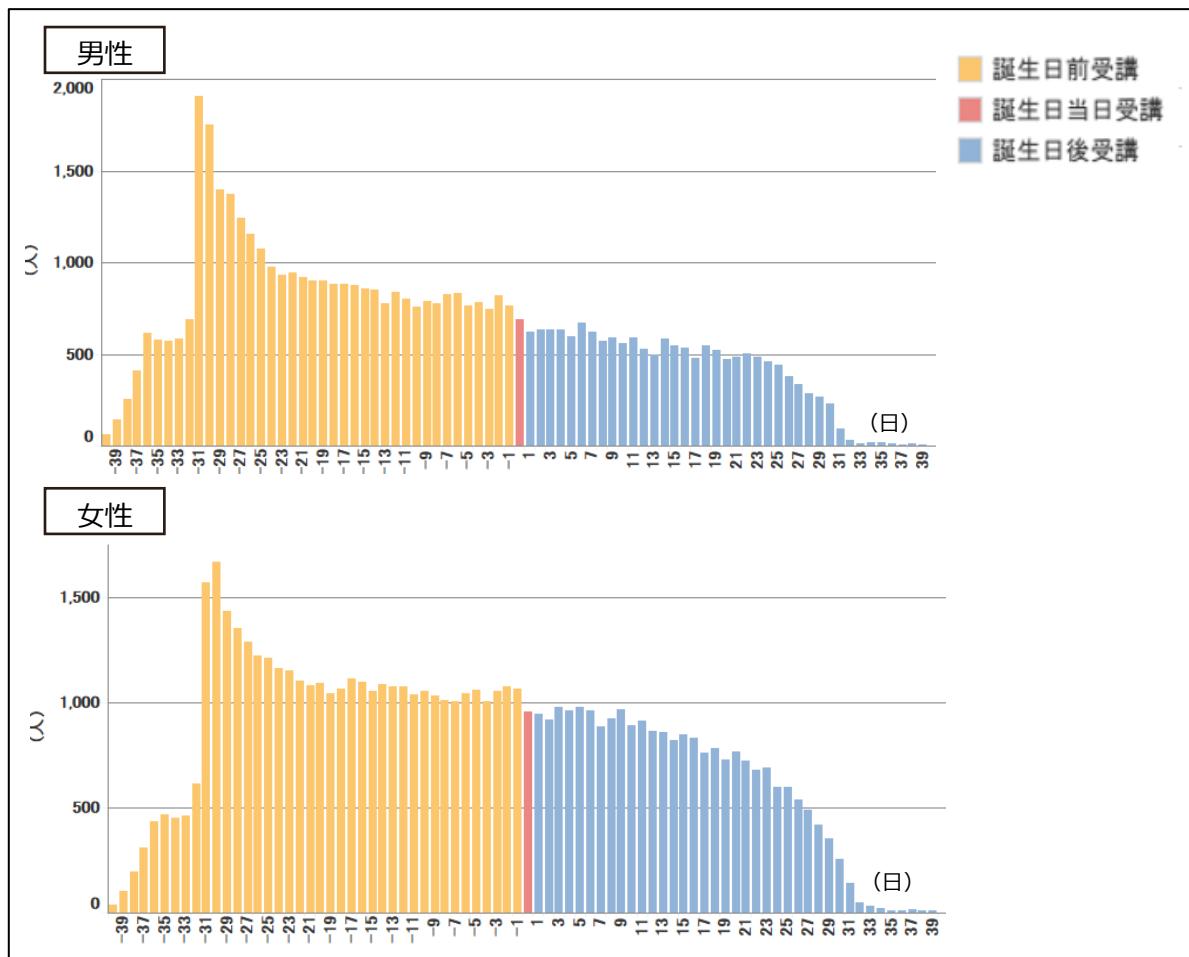


図 4.1-42 オンライン講習受講時期（性別）

【結果】

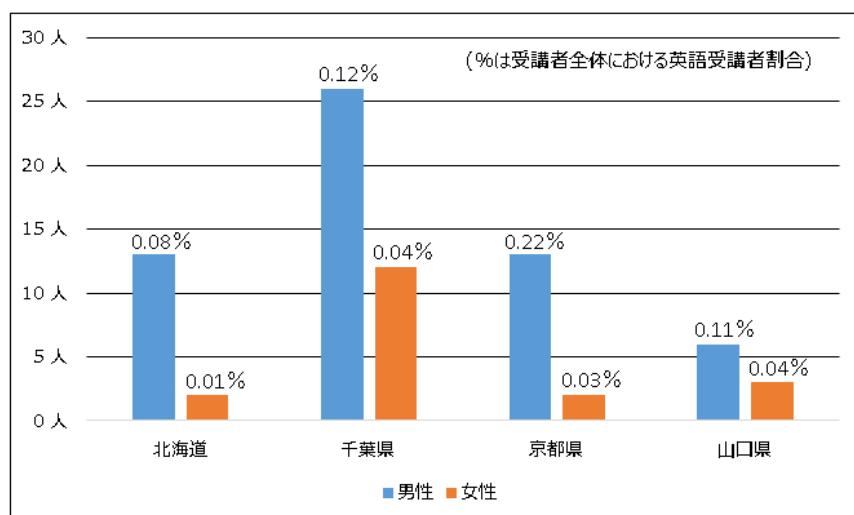
- 男性の方が女性より、免許更新期間の始めの方に受講している割合が高い。

(10) 英語受講状況分析

令和6年10月からオンライン講習の受講は、日本語に加えて英語も選択可能となりました。受講言語はトップ画面で選択できるほか、ホーム画面から変更することができます。ここでは英語を選択していた受講者について、英語受講者として定義します。

ア. 英語受講率分析

英語受講者について、オンライン講習を受講する受講者全体に対する割合についての分析見解を記載します。



	日本語			英語			英語受講割合		
	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	全体
北海道	16,565人	20,634人	37,199人	13人	2人	15人	0.08%	0.01%	0.04%
千葉県	22,176人	27,023人	49,199人	26人	12人	38人	0.12%	0.04%	0.08%
京都県	6,018人	7,731人	13,749人	13人	2人	15人	0.22%	0.03%	0.11%
山口県	5,453人	7,315人	12,768人	6人	3人	9人	0.11%	0.04%	0.07%
合計	50,212人	62,703人	112,915人	58人	19人	77人	0.12%	0.03%	0.07%

図 4.1-43 英語受講率（道府県別）

	日本人			外国人			外国人割合		
	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	全体
北海道	1,752,571人	1,495,357人	3,247,928人	9,740人	5,743人	15,483人	0.55%	0.38%	0.47%
千葉県	2,209,539人	1,782,611人	3,992,150人	41,395人	30,739人	72,134人	1.84%	1.70%	1.77%
京都県	817,537人	697,033人	1,514,570人	15,454人	10,838人	26,292人	1.86%	1.53%	1.71%
山口県	456,705人	417,294人	873,999人	3,952人	3,111人	7,063人	0.86%	0.74%	0.80%
合計	5,236,352人	4,392,295人	9,628,647人	70,541人	50,431人	120,972人	1.33%	1.14%	1.24%

表 4.1-9 参考：免許保有者の全体に対する外国人の割合（令和7年1月末時点）

【結果】

- 受講言語で英語を選択した受講者は 77 人であり、講習受講者全体の 0.07%にあたる。
- 英語受講割合について、道府県別にみると京都府が 0.11%と高くなっている。

【見解】

- 免許保有者に対する外国人の割合は 1.24%であり、オンライン講習の英語受講者の割合はそれと比べると低い。
 - 在留外国人の割合は英語圏以外の外国人が多い。
 - 在留外国人数の多い国は下記の通り

(出入国在留管理庁 https://www.moj.go.jp/isa/publications/press/13_00047.html)

(令和6年6月末時点) 在留外国人数 上位10か国				
	国籍・地域	公用語	人数	構成比
1	中国	中国語	844,187 人	25%
2	ベトナム	ベトナム語	600,348 人	18%
3	韓国	韓国語	411,043 人	12%
4	フィリピン	フィリピノ語・ <u>英語</u>	332,293 人	10%
5	ブラジル	ポルトガル語	212,325 人	6%
6	ネパール	ネパール語	206,898 人	6%
7	インドネシア	インドネシア語	173,813 人	5%
8	ミャンマー	ミャンマー語	110,306 人	3%
9	台湾	中国語	67,277 人	2%
10	アメリカ合衆国	<u>英語</u>	64,842 人	2%

表 4.1-10 参考：在留外国人数と公用語（上位 10 か国）

一方でオンライン講習の英語受講者については、母国語が英語であると回答したのは 77 人中 43 人（※）であり、英語圏の外国人の方が多いと推測される。母国語が英語ではない外国人については、オンライン講習を受講していても、日本語を選択し受講していた可能性がある。

（※）イ. 英語受講者分析にて分析

イ. 英語受講者分析

英語受講者について、講習区分による明確な差異はありませんでした。性別、及び年代別の属性による分析見解を記載します。また、英語受講者にのみ表示されるアンケートの回答から、英語受講者の国籍と英語が母国語かどうかについての分析見解を記載します。

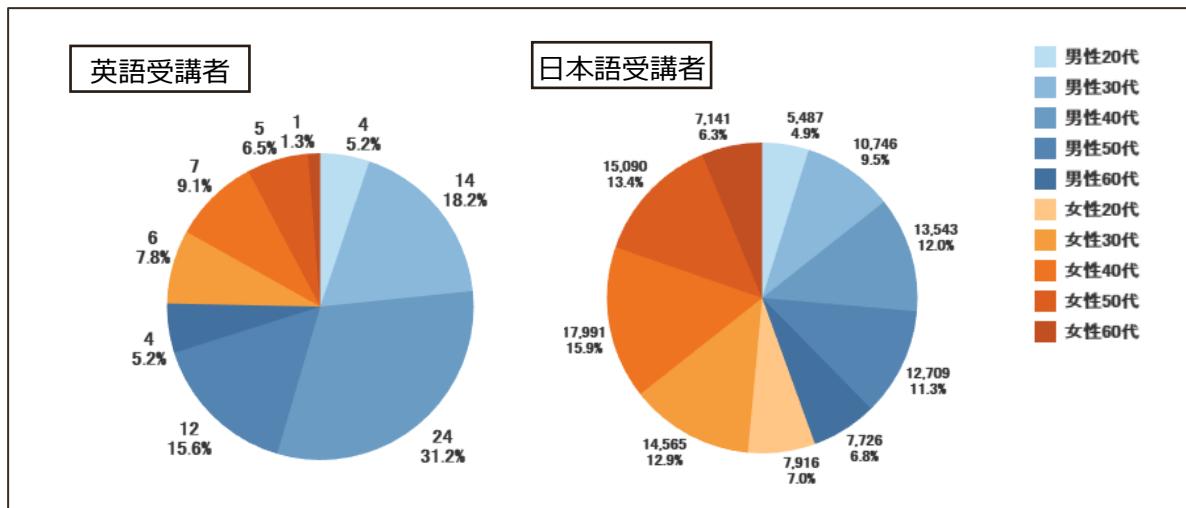


図 4.1-44 性別年代別受講者割合（選択言語別）

【結果】

- 英語受講者のうち男性が 58 人、女性が 19 人であり、男性の方が割合が高くなっている。
- 男性女性ともに 40 代の割合が一番高くなっている。

【見解】

- 表 4.1-9 参考：免許保有者の全体に対する外国人の割合によると、国籍が日本以外の方の割合に性別の偏りはないが、英語受講者の中では男性が多くなっている。オンライン講習全体の受講率は女性の方が高い傾向にあるため、日本語での受講者と傾向が異なる可能性がある。

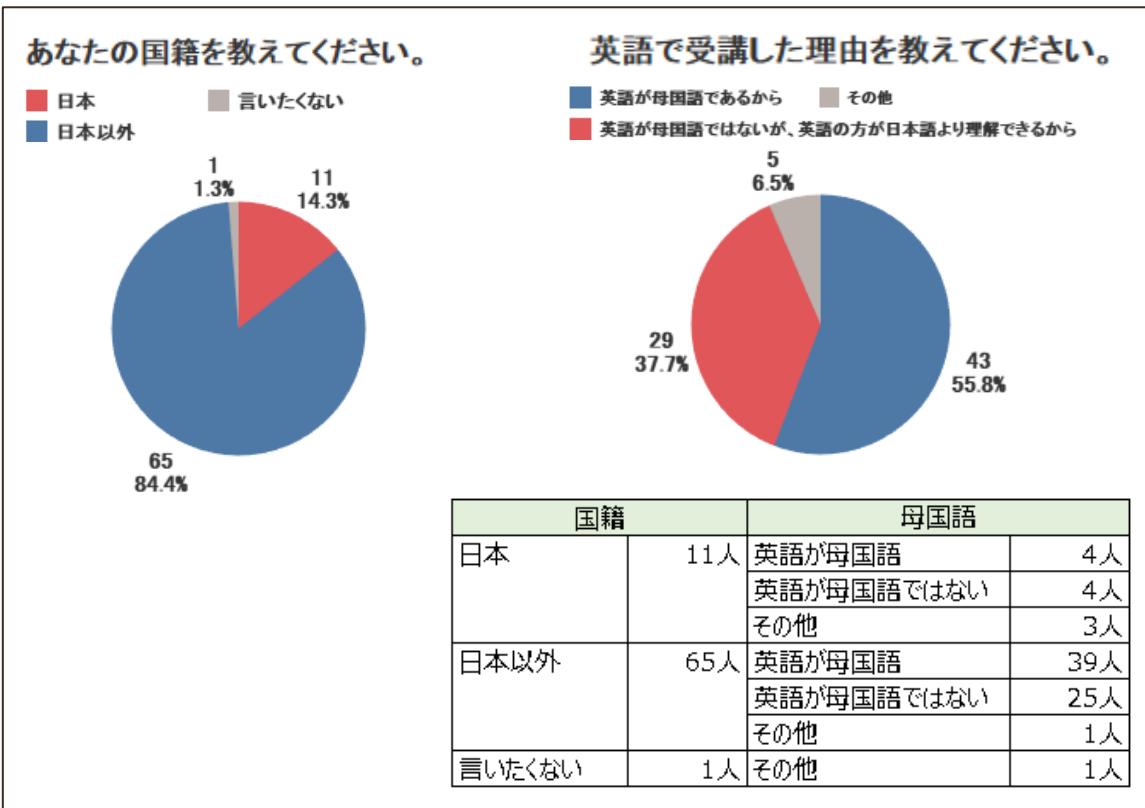


図 4.1-45 英語受講者の国籍・母国語（アンケート）

【結果】

- 「あなたの国籍を教えてください。（任意）」というアンケートに対し、英語受講者のうち国籍が日本と回答した方は 11 人、日本以外と回答した方は 65 人となっている。
- 「英語で受講した理由を教えてください。」というアンケートに対し、「英語が母国語であるから」と回答したのは 43 人、「英語が母国語ではないが、英語の方が日本語より理解できるから」と回答したのは 29 人となっている。

【見解】

- 国籍が日本以外と答えた英語受講者は、「英語が母国語であるから」と回答した割合が高くなっている。表 4.1-10 参考：在留外国人数と公用語（上位 10 か国）をみると、英語が公用語である在留外国人の割合は低く、他の外国人は英語ではなく日本語を選択した、もしくはオンライン講習を受講していないと考えられる。

ウ. 日本語受講者との比較

英語受講者について、運転教育広報動画の視聴率や確認テストの正答率、アンケート回答（設問4、設問6）の結果について日本語受講者との比較を実施し、見解を記載します。

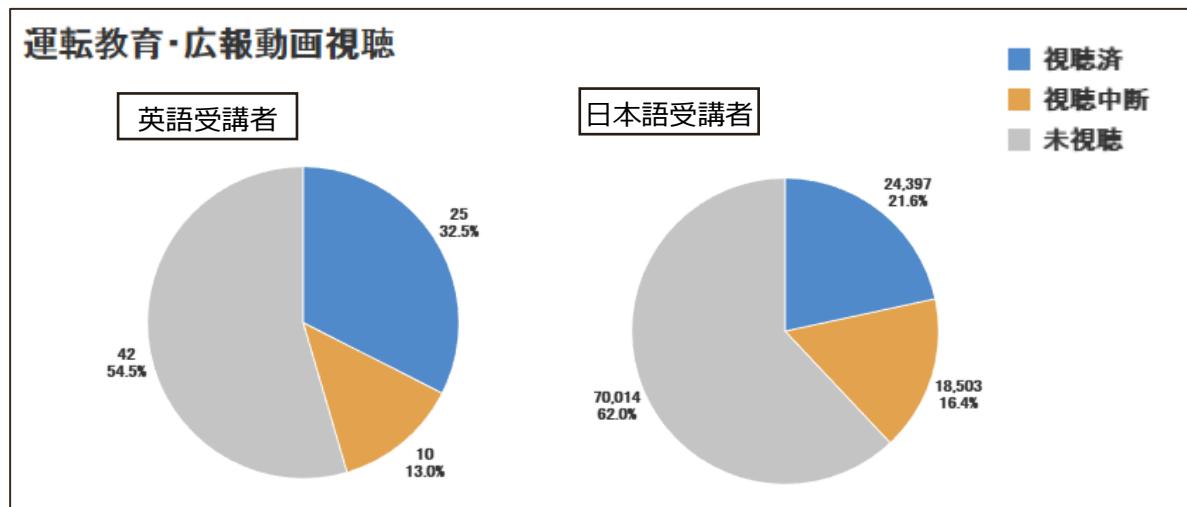


図 4.1-46 運転教育・広報動画視聴割合（選択言語別）

【結果】

- 英語受講者の方が、運転教育・広報動画の視聴済の割合が高くなっている。

【見解】

- 運転教育・広報動画については日本語のみとなっており、英語字幕での視聴はできないが、英語受講者の方が視聴済の割合が高くなっている。図 4.1-47 アンケート設問4（選択言語別）でも、運転教育・広報動画の内容が良かったという回答が日本語受講者より多くなっており、興味を持って視聴していただいていることが分かる。

北海道					
テスト番号	確認テスト質問内容 ※優良・一般共通	答え	英語正答率	日本語正答率	
テスト1	北海道の交通事故の致死率（死傷者に対する死者の割合）が他の府県と比較して高い理由は、速度違反に起因する事故が多いことが一因と考えられている。		○	100%	97%
テスト2	事故を起こし、負傷者がいる場合には救護措置が必要であるが、警察官への報告はしなくても处罚の対象とはならない。		×	100%	99%
テスト3	運転中に横断歩道を通過する際、その進路前方に横断しようとする歩行者がいたため、停止線の直前で停止した。		○	100%	88%

千葉県					
テスト番号	確認テスト質問内容 ※優良・一般共通	答え	英語正答率	日本語正答率	
テスト1	高齢者が被害者となる交通死亡事故では、歩行者の事故が最も多い。		○	92%	95%
テスト2	飲酒運転による处罚の対象は運転者のみである。		×	71%	96%
テスト3	横断歩道付近で横断しようとする歩行者がいたら、車は必ず止まらなければならない。		○	100%	99%

京都府					
テスト番号	確認テスト質問内容 ※優良・一般共通	答え	英語正答率	日本語正答率	
テスト1	信号機がない横断歩道を渡ろうとしている歩行者がいるが、まだ横断歩道に入っていないので、止まらずに先に車両で走り抜けた。		×	100%	100%
テスト2	ビール500mℓの飲酒でも、アルコールの分解時間には個人差があるので半日以上、体にアルコールが残る場合がある。		○	93%	100%
テスト3	交通事故が最も多く発生している場所は交差点であり、特に右左折時の事故に注意する必要がある。		○	100%	98%

山口県					
テスト番号	確認テスト質問内容 ※優良・一般共通	答え	英語正答率	日本語正答率	
テスト1	横断歩道に歩行者がおり、渡ろうとしていたことから横断歩道の手前で一時停止した。		○	100%	99%
テスト2	ビール500mℓの飲酒でも、アルコールの分解時間には個人差があるので半日以上、体にアルコールが残る場合がある。		○	100%	100%
テスト3	停留所で止まっている路線バスが発進の合図をしたときは、後ろの車はそれを妨げてはいけない。		○	100%	100%

表 4.1-11 確認テスト正答率（選択言語別）

【結果】

- ・ 日本語受講者と英語受講者で確認テスト正答率の差異は小さい。
- ・ 英語受講者について、千葉県の「テスト2：飲酒運転による处罚の対象は運転者のみである」という質問に対する正答率が一番低くなっている。
- ・ 北海道の「テスト3：運転中に横断歩道を通過する際、その進路前方に横断しようとする歩行者がいたため、停止線の直前で停止した」という質問について、日本語受講者の正答率は88%と低くなっているが、英語受講者は100%と全員が正解している。

4. オンラインでの講習受講で、良かった点を教えてください。（複数選択）

	英語受講者選択率	日本語受講者選択率
設問4-1 自分の好きな時間で受講することができた。	97.4%	98.2%
設問4-2 他の人がいなかったので、一人で集中して受講することができた。	53.2%	44.6%
設問4-3 オンラインのため、密を回避することができ、安心・安全を実感することができた。	53.2%	45.0%
設問4-4 講習動画視聴の間に確認テストがあり、内容の理解を深めることができた。	49.4%	34.3%
設問4-5 講習動画視聴の停止や再視聴ができるため、自分のペースで視聴することができた。	44.2%	35.6%
設問4-6 運転教育・広報動画の内容が良かった。	49.4%	10.1%
設問4-7 良かった点はなかった。	5.2%	0.3%
設問4-8 その他（自由入力）	5.2%	1.6%

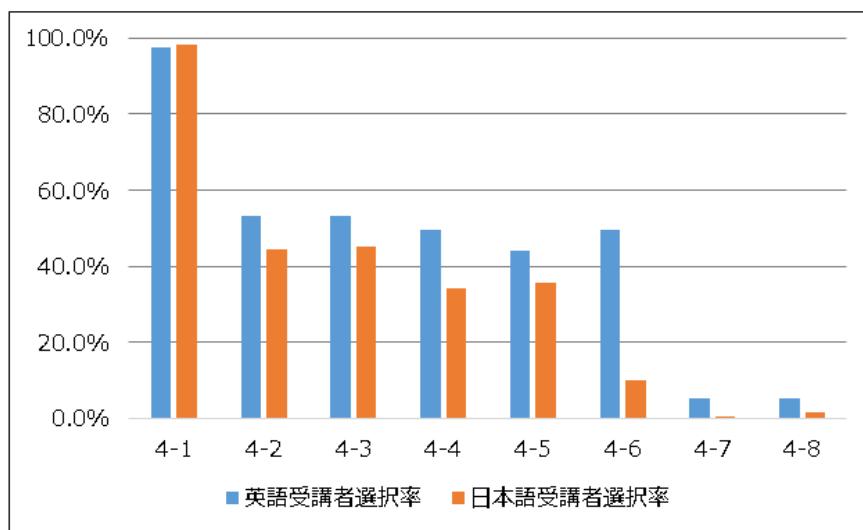


図 4.1-47 アンケート設問4（選択言語別）

【結果】

- 設問4-1の「自分の好きな時間で受講することができた」以外のすべての設問について、英語受講者の方が選択した割合が高くなっている。
- 特に設問4-6の「運転教育・広報動画の内容が良かった」については日本語受講者と比較して高い割合となっている。

【見解】

- 運転教育・広報動画については道府県ごとに内容が異なるが、4道府県すべてにおいて日本語受講者と比較して高い割合となっている。ただし、英語受講者の38人が設問4-6の「運転教育・広報動画の内容が良かった」と回答しているが、図4.1-46 運転教育・広報動画視聴割合（選択言語別）では視聴済みが25人、視聴中断が10人となっており、視聴していない方についても選択されていることが分かる。
- 設問4-7の「良かった点はなかった」を選択した割合も日本語受講者と比較して高くなっているが、選択した4人のうち3人は設問4-7以外の良かった点も選択している。

6. オンラインでの講習受講で、改善してほしい点があれば教えてください。

(複数選択)

	英語受講者選択率	日本語受講者選択率
設問6-1 更新連絡はがきの案内（オンライン講習に関する部分）が分かりにくかった。	11.7%	26.9%
設問6-2 道府県警ホームページの案内（オンライン講習に関する部分）が分かりにくかった。	9.1%	11.3%
設問6-3 サイト上の講習動画視聴の手順が分かりにくかった。	1.3%	8.7%
設問6-4 マイナンバーカードの暗証番号入力が分かりにくかった。	18.2%	16.4%
設問6-5 免許証番号の入力が面倒だった。	3.9%	9.4%
設問6-6 顔画像の撮影から送信までの手順が面倒だった。	3.9%	15.8%
設問6-7 講習動画の内容が良くなかった。	1.3%	0.7%
設問6-8 サイトの動作や画像が遅い又は止まった。	3.9%	5.7%
設問6-9 改善してほしい点は特にない。	57.1%	38.2%
設問6-10 その他（自由入力）	22.1%	6.3%

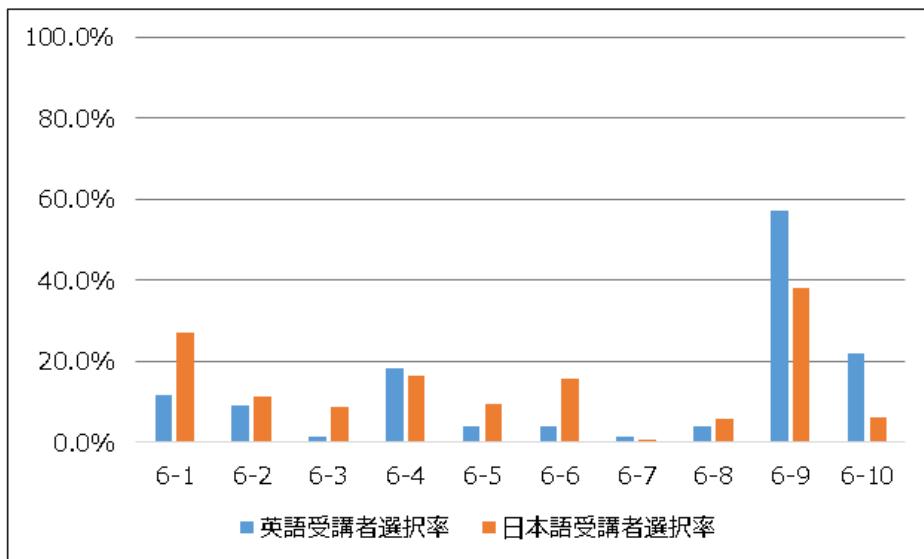


図 4.1-48 アンケート設問 6（選択言語別）

【結果】

- 設問 6-9 の「改善してほしい点は特にない」という回答が一番多くなっている。また日本語受講者の選択率が 38.2%であるのに対して英語受講者の選択率は 57.1%と非常に多くなっている。
- 改善点について言及した設問のうち、設問 6-4 の「マイナンバーカードの暗証番号入力が分かりにくかった」が一番選択率が高い。
- 設問 6-1 の「更新連絡はがきの案内（オンライン講習に関する部分）が分かりにくかった」という回答の選択率は、日本語受講者に比べて低くなっている。

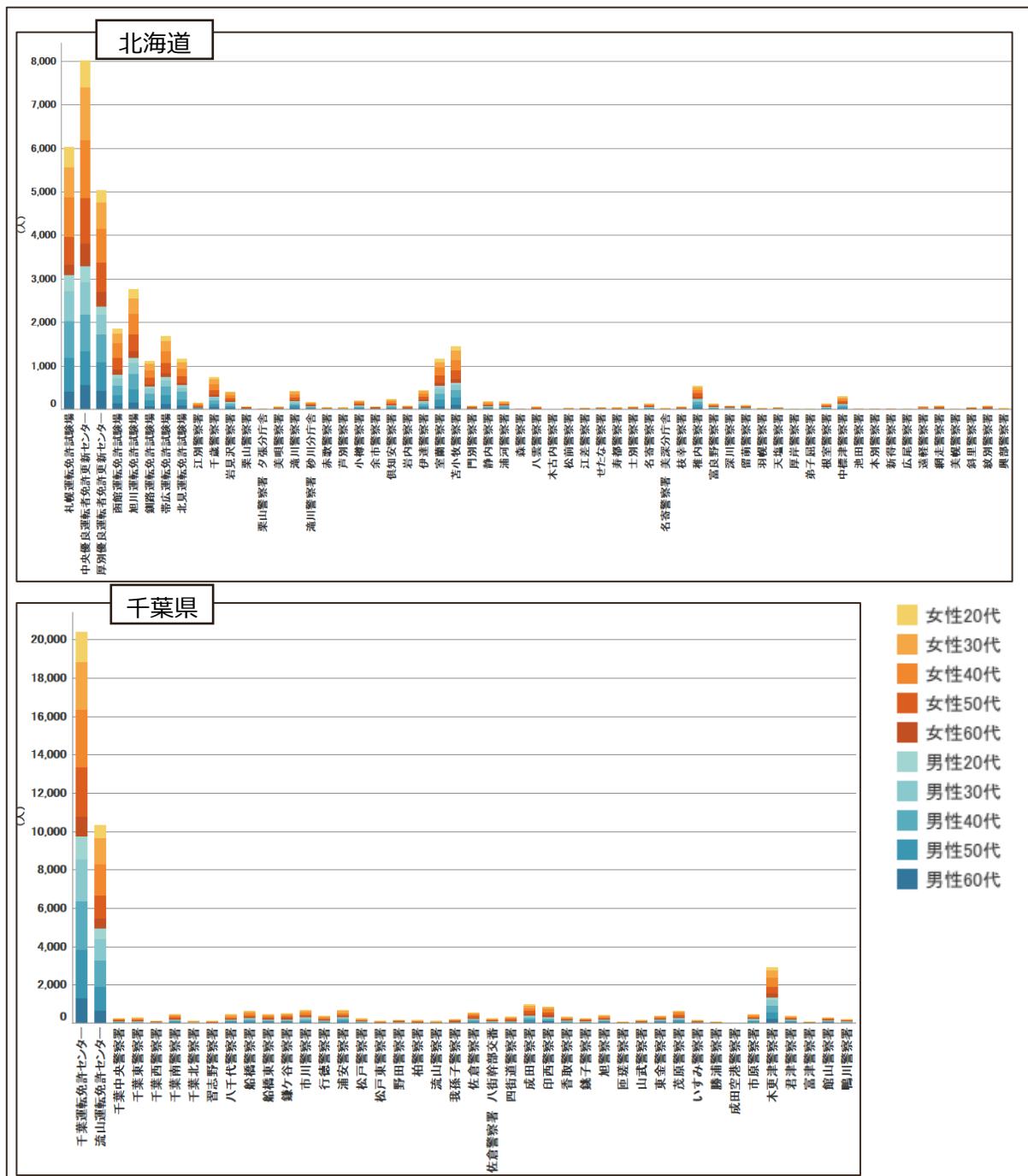
【見解】

- 英語受講者の 57.1%は改善してほしい点は特にないと回答しており、英語でのオンライン講習受講を問題なく実施できている方が多いと考える。

4.2 推奨来場情報分析及び考察

(1) 来場場所分析

オンライン講習受講者がどの運転免許証の更新手続き場所に来場しているかについて、道府県別の性別、及び年代別の属性による分析見解を記載します。また、各道府県で講習区分別に免許センター・試験場と、各警察署に分類し、来場する性別、年代別の属性による分析見解を記載します。



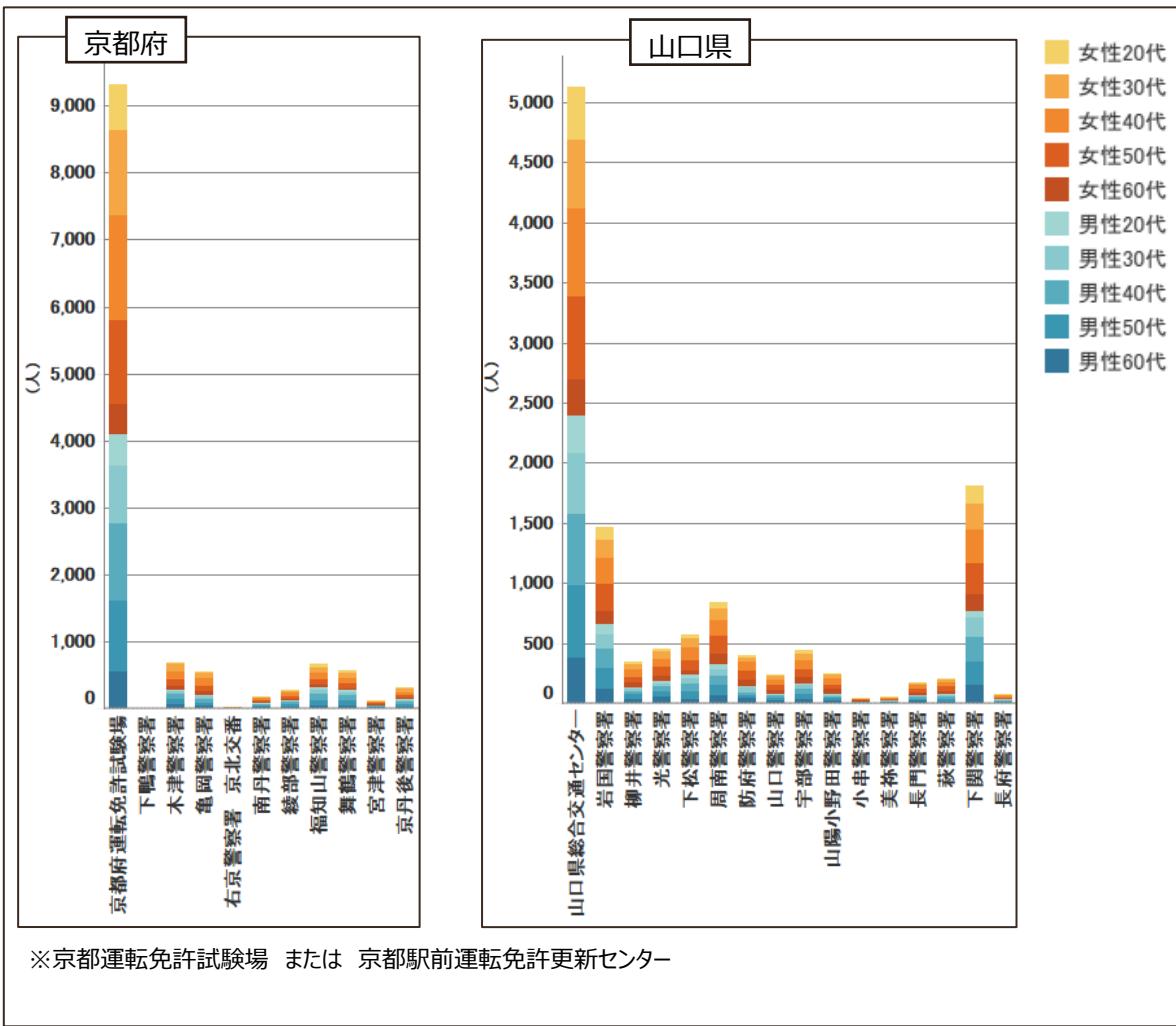


図 4.2-1 来場場所（道府県別）

【結果】

- 各道府県ともに免許センター（免許試験場）での免許証更新者が多い。
- 山口県については、他道府県と比べると警察署で免許証の更新をする者の割合が多い。

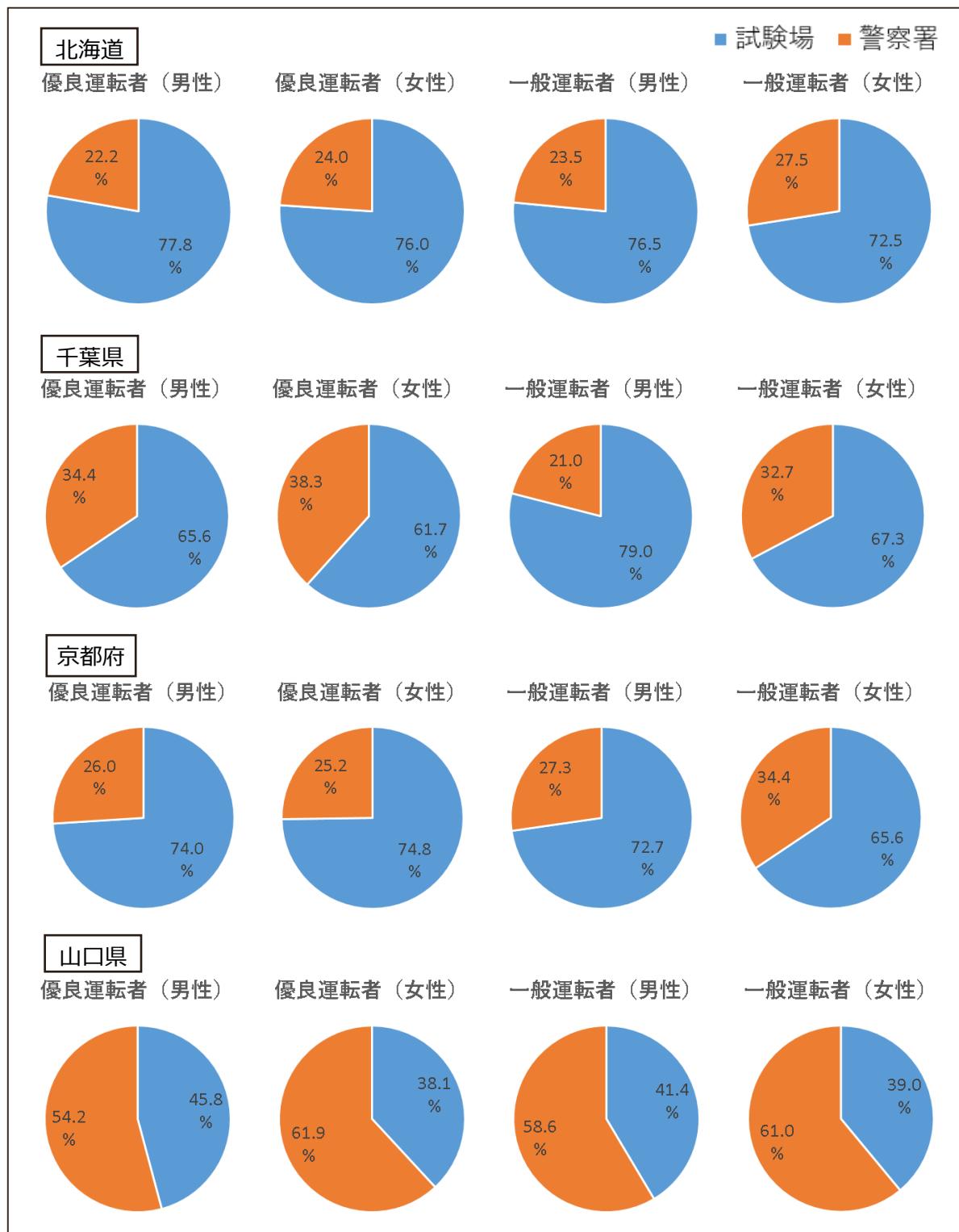


図 4.2-2 免許センター・試験場と警察署の来場割合（道府県別・講習区分別・性別）

【結果】

- 道府県によっては講習区分によって来場場所が異なる場合もあり、優良運転者と一般運転者で差異が出ていると考えられる。
- 警察署への来場割合は男性よりも女性の方が高い傾向がある。
- 山口県は全体的に警察署への来場割合が高い。

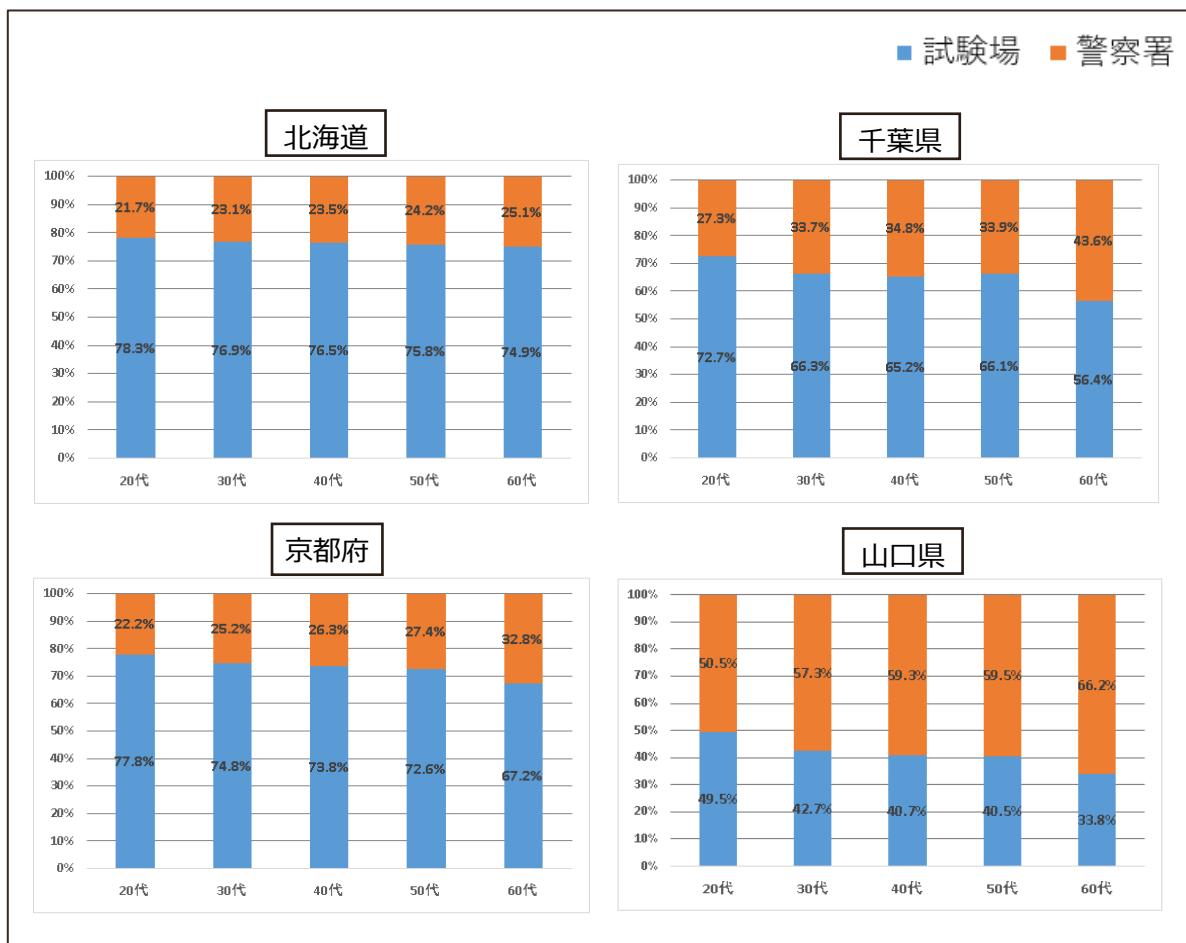


図 4.2-3 免許センター・試験場と警察署の来場割合（道府県別・年代別）

【結果】

- 4 道府県すべてにおいて、年代が高くなるにつれて警察署に来場する割合が高くなる。
- 北海道はどの年代も免許センター・試験場に来場する割合が高くなっている。
- 山口県はどの年代も警察署に来場する割合が高く、60 代では 66.2%の方が警察署に来場している。

(2) 曜日別来場状況分析 及び (3) 時間帯別来場状況分析

曜日別来場状況分析、時間帯別来場状況分析については道府県ごとに曜日の窓口時間などが異なるため、道府県別、性別、年代別の属性による分析見解を記載します。またオンライン講習中に表示される推奨来場情報がそれぞれ来場行動に影響を与えているかについても、4 道府県それぞれで見解を記載します。

なお、土曜日は窓口の閉庁日となっており、来場することはできません。

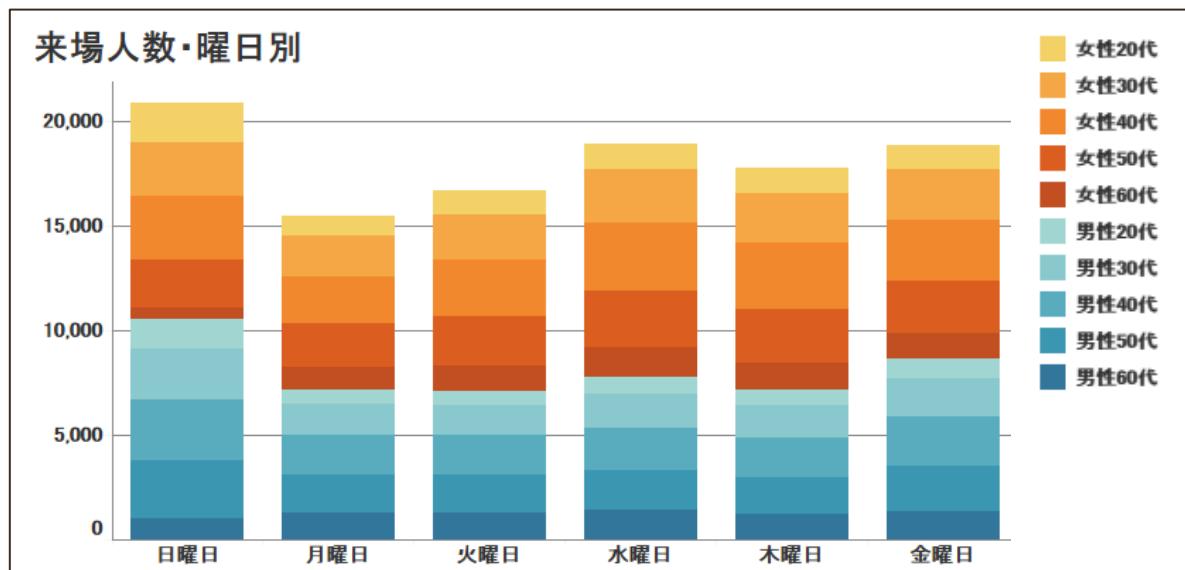


図 4.2-4 曜日別来場状況（全体）

【結果】

- オンライン講習を受講した方の運転免許証の更新手続き場所への来場者数は、日曜日が 1 番多くなっており、次いで水曜日となっている。

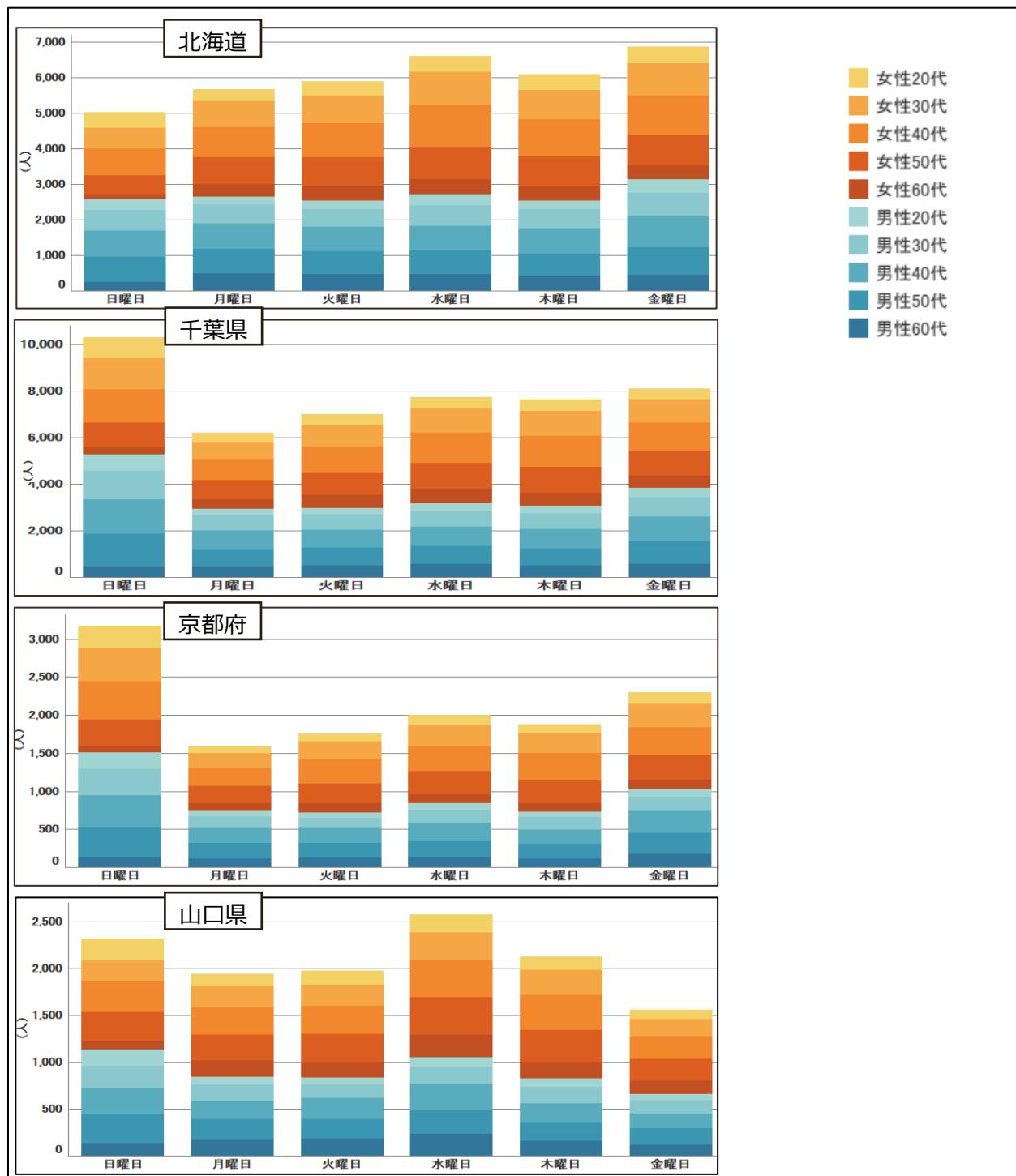


図 4.2-5 曜日別来場状況（道府県別）

【結果】

- 道府県によって来場数の多い曜日にはばらつきがある。
- 千葉県と京都府については日曜日の来場者が多くなっているが、北海道では少なくなっている。

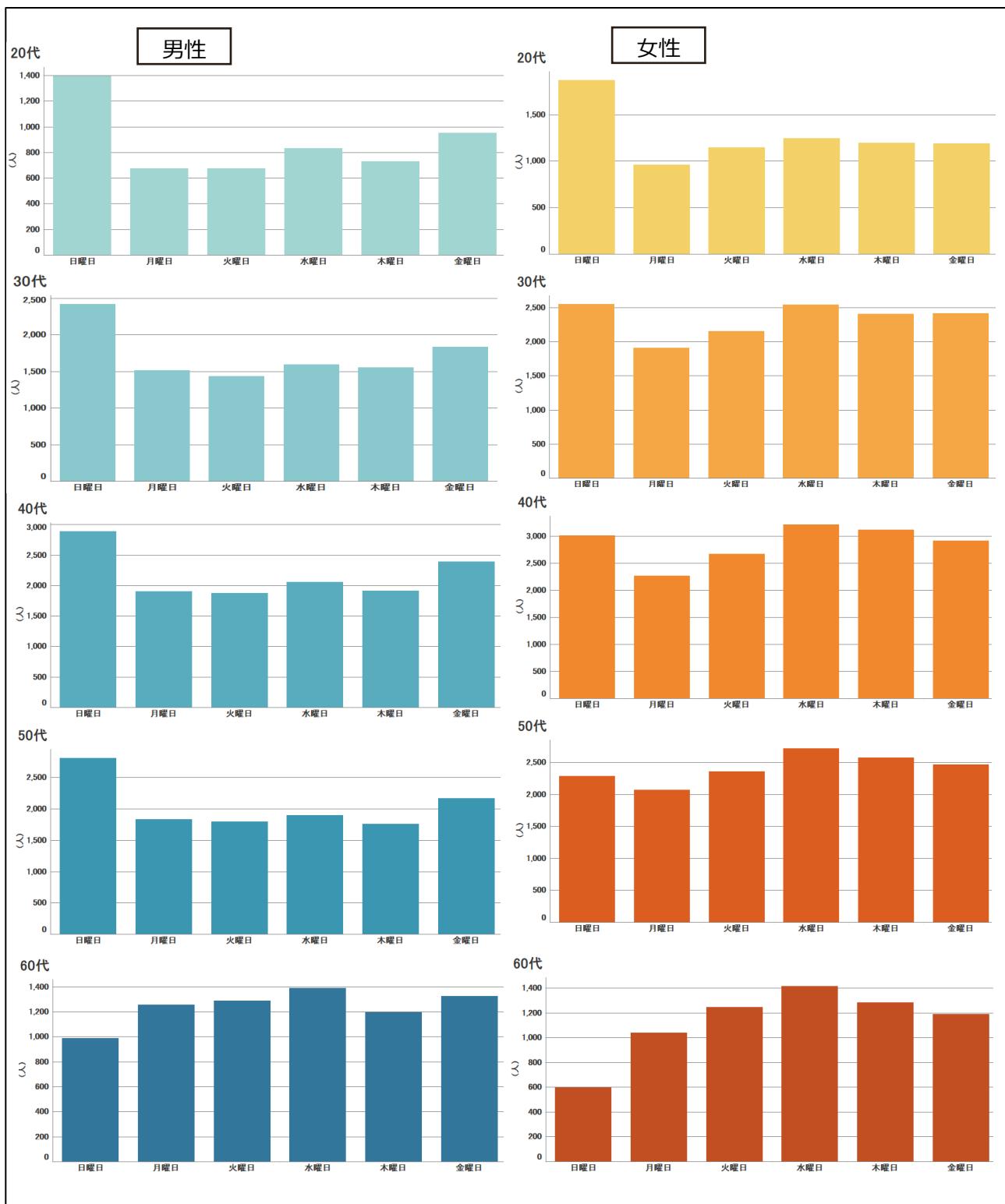


図 4.2-6 曜日別来場状況（年代別・性別）

【結果】

- 性別にみると、女性よりも男性の方が日曜日の来場割合が高くなっている。
- 年代が高くなるにつれて、日曜日の来場割合が低くなる傾向にある。

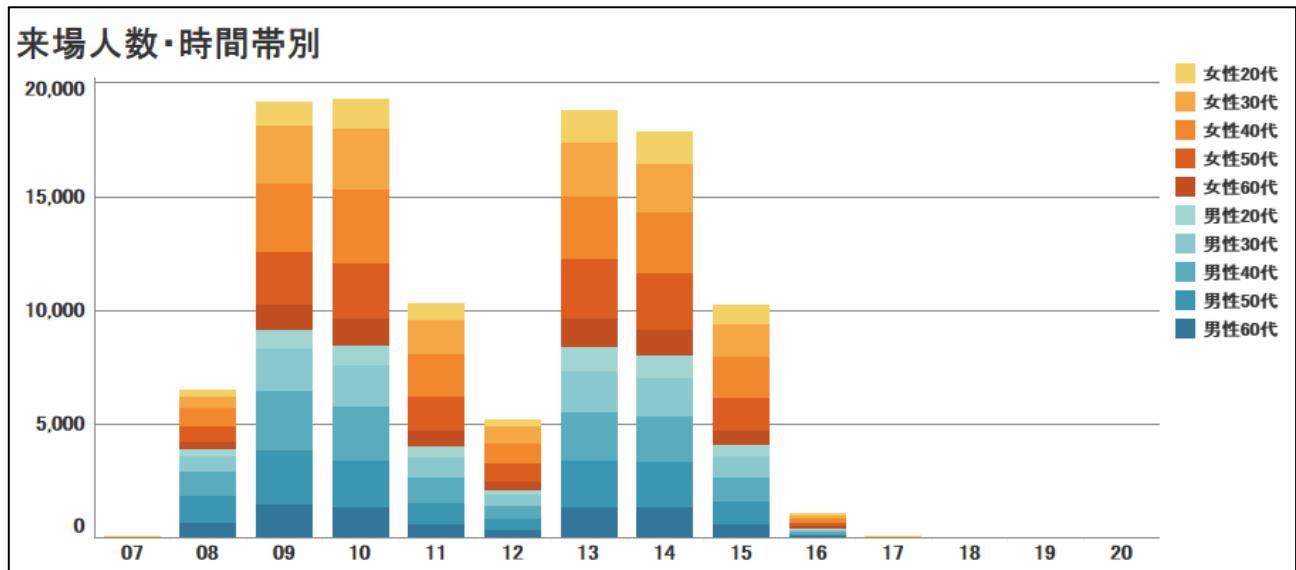


図 4.2-7 時間帯別来場状況（全体）

【結果】

- 来場者のピークは 10 時台、次いで 9 時台となっている。

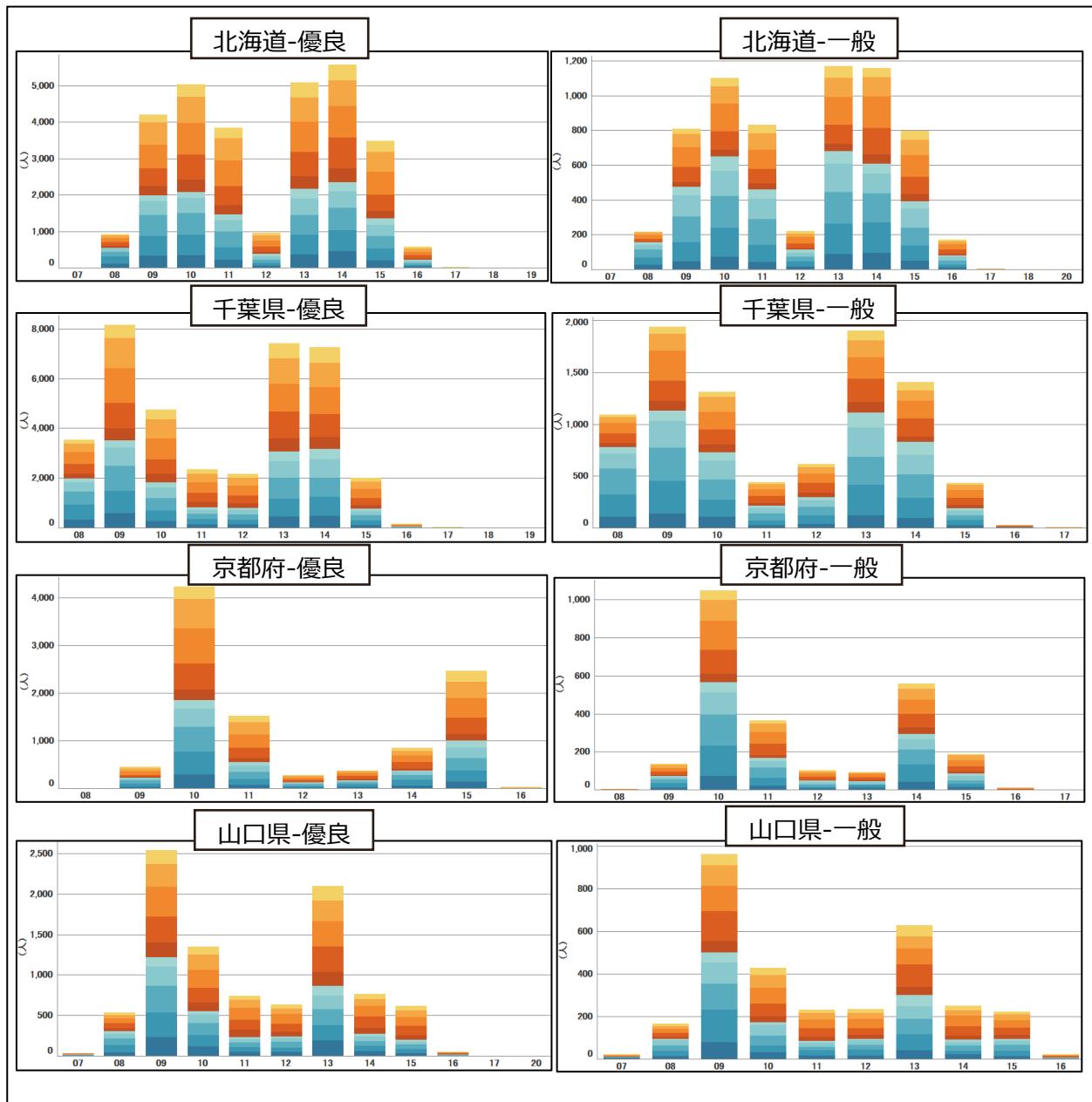


図 4.2-8 時間帯別来場状況（道府県別）

【結果】

- 道府県によるばらつきが大きく、道府県によっては講習区分ごとの違いも存在している。

【見解】

- 道府県によって窓口時間が異なったり、オンライン講習受講者の受付窓口の時間を限定している場合もあり、道府県によるばらつきが大きい。
- 講習区分ごとの違いは大きくないが、講習区分ごとに来場場所や受付時間が異なる場合もあり、講習区分ごとの違いも存在している。

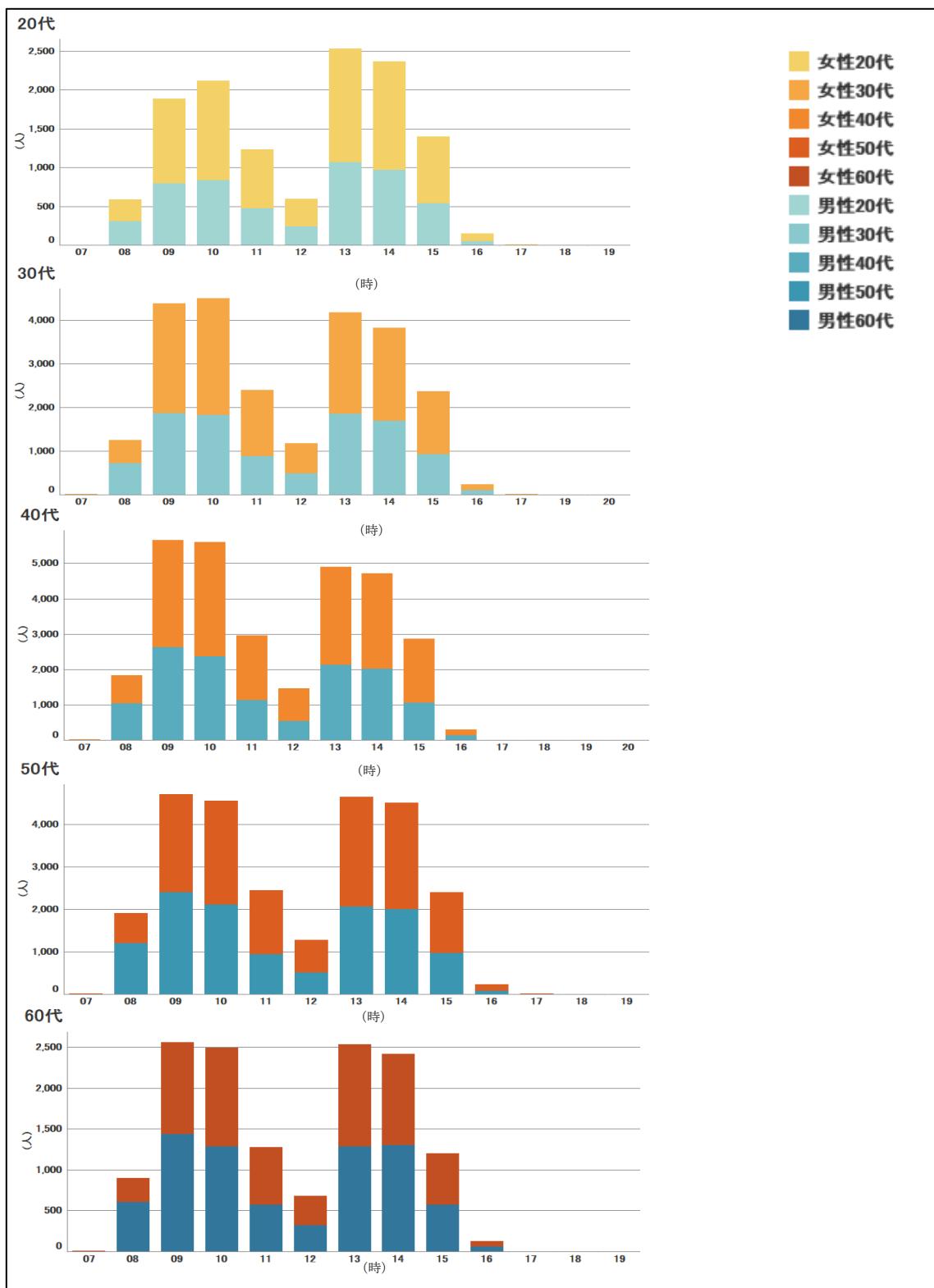


図 4.2-9 時間帯別来場状況（年代別）

【結果】

他の年代に比べ、20代の来場は午後が多くなっている。

北海道

【推奨来場情報】

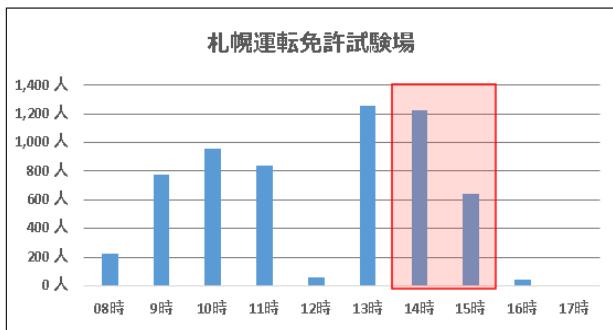
※赤枠が推奨している時間帯

※黄枠は混雑時間帯

下記の場所においては、混雑が少ない下記時間帯の来場をお勧めします。

○札幌運転免許試験場

14:00～16:00

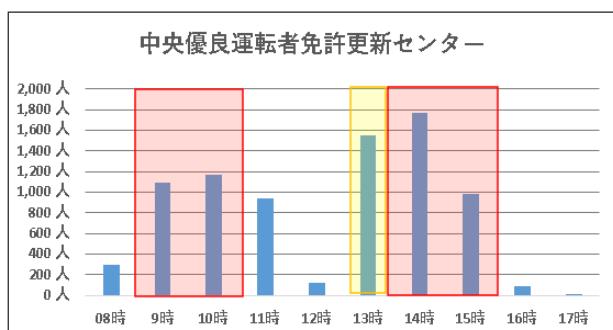


○中央・厚別優良運転者免許更新センター

9:30～10:30

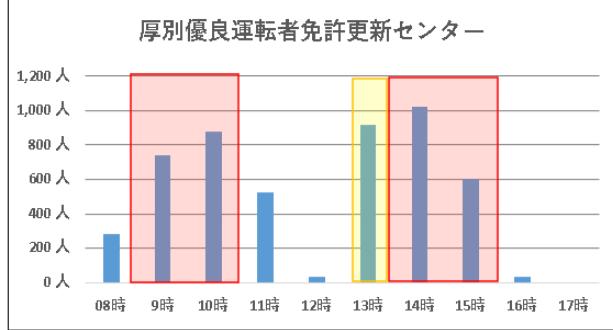
14:00～16:00

※混雑時間帯 13:00～14:00



来場アンケート設問3(推奨来場情報を参考にしたか)

札幌運転免許試験場



来場アンケート設問3(推奨来場情報を参考にしたか)

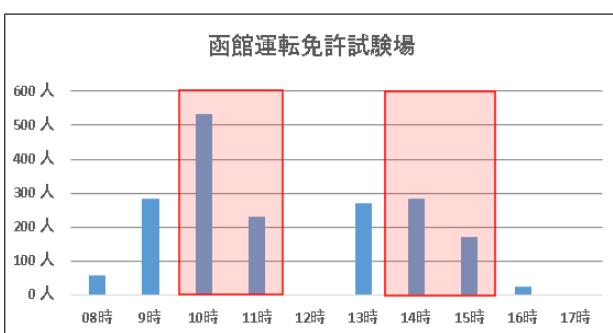
厚別優良運転者免許更新センター



○函館運転免許試験場

10:00～11:30

14:00～16:00



来場アンケート設問3(推奨来場情報を参考にしたか)

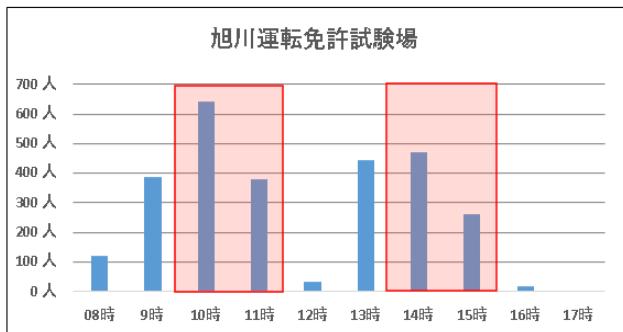
函館運転免許試験場



○旭川運転免許試験場

10:00~11:30

14:00~16:00



来場アンケート設問3(推奨来場情報を参考にしたか)

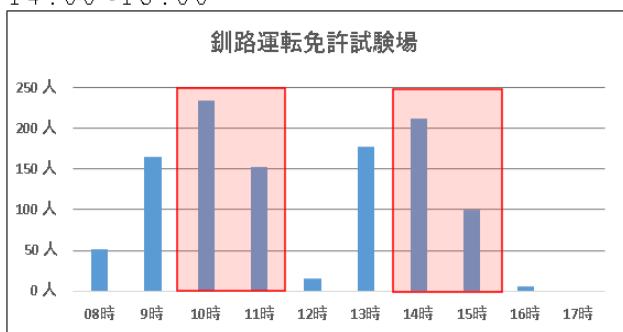
旭川運転免許試験場



○釧路運転免許試験場

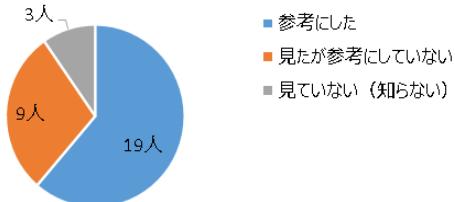
10:30~11:30

14:00~16:00



来場アンケート設問3(推奨来場情報を参考にしたか)

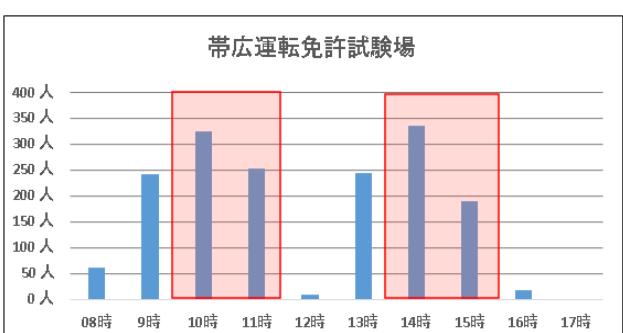
釧路運転免許試験場



○帯広運転免許試験場

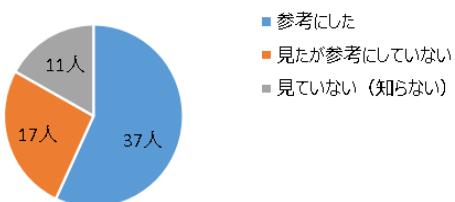
10:30~11:30

14:00~16:00



来場アンケート設問3(推奨来場情報を参考にしたか)

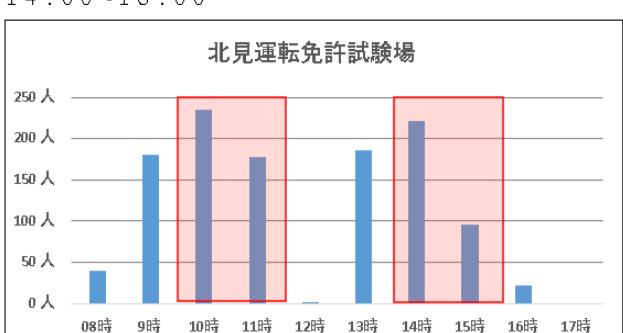
帯広運転免許試験場



○北見運転免許試験場

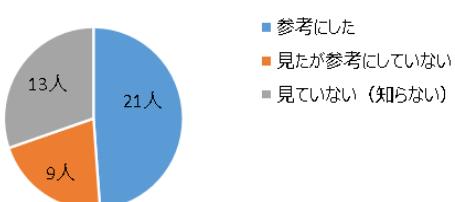
10:00~11:30

14:00~16:00



来場アンケート設問3(推奨来場情報を参考にしたか)

北見運転免許試験場



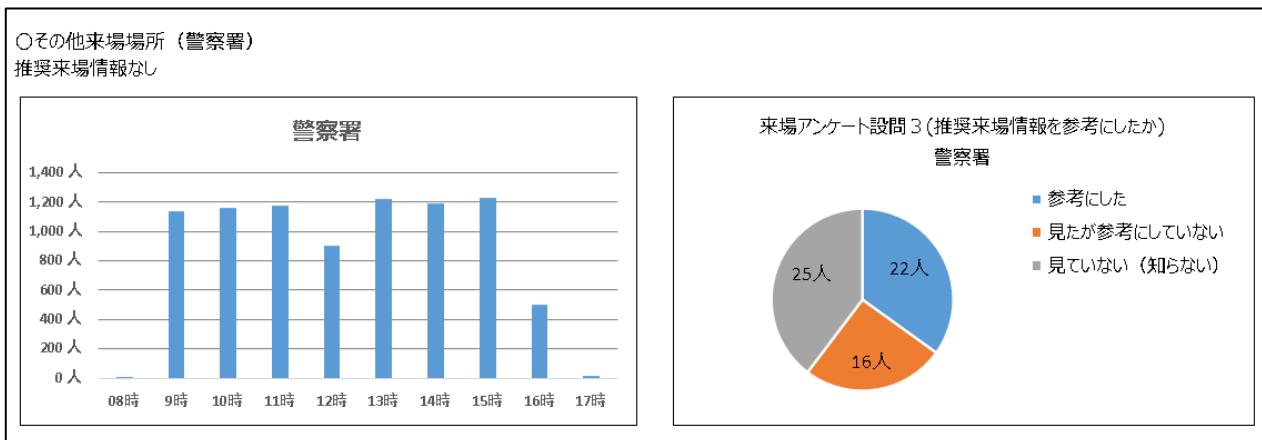


図 4.2-10 推奨来場情報と来場実績、アンケートとの関連（北海道）

【見解】

- ・ 北海道では免許試験場ごとに混雑の少ない時間帯の来場を勧めており、推奨来場情報に関する来場アンケートによると、およそ半数近くの方が推奨来場情報を参考にして来場したと回答している。実際に赤枠で囲んだ推奨時間帯での来場が多くなっている免許試験場は多くあり、推奨来場情報が来場者に与える影響はあると考えられる。
- ・ 中央・厚別優良運転者免許更新センターでは、推奨時間帯（14 時から 16 時）だけでなく混雑時間帯（13 時から 14 時）を明記しており、13 時台より 14 時台の来場が多くなっている。混雑時間帯を記載していない札幌運転免許試験場では 13 時台の来場が一番多くなっていることから、混雑する時間を記載することは来場者の分散に有用であると考える。

千葉県 【推奨来場情報】

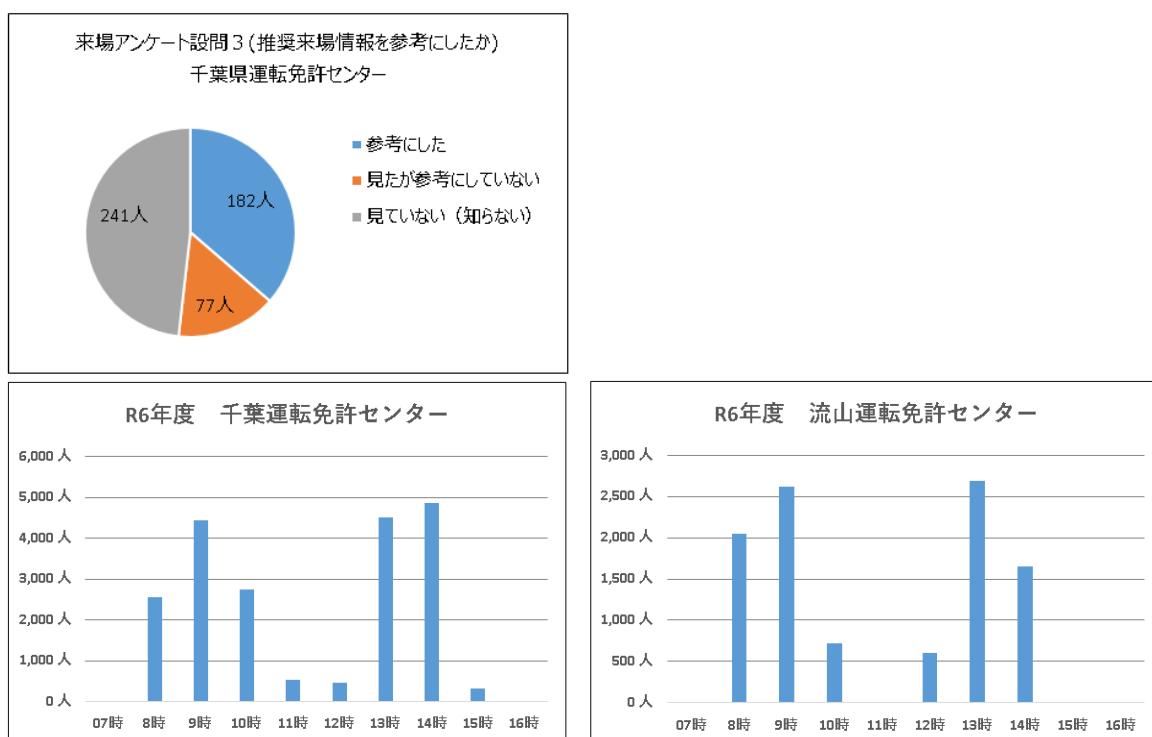
千葉運転免許センター、流山運転免許センター及び木更津警察署において運転免許の更新手続きをする場合は原則予約が必要となります。予約がないと手続き終了がかなり遅くなることが見込まれます。

予約が必要な場所

- 千葉運転免許センター
- 流山運転免許センター
- 木更津警察署（オンライン講習受講済の方で木更津市及び袖ヶ浦市に免許証の住所がある方のみ。）

*上記以外の警察署、幹部交番等で更新手続きをする方は予約不要です。

詳しくは千葉県警察本部ホームページをご覧ください。



【参考—令和5年度推奨来場情報】

運転免許センターでは、受付開始の直後は各種窓口が大変混雑します。

特に、午前中は受付終了時刻の間際まで窓口が混雑している場合があります。

お時間に余裕を持って来庁していただくようお願いいたします。

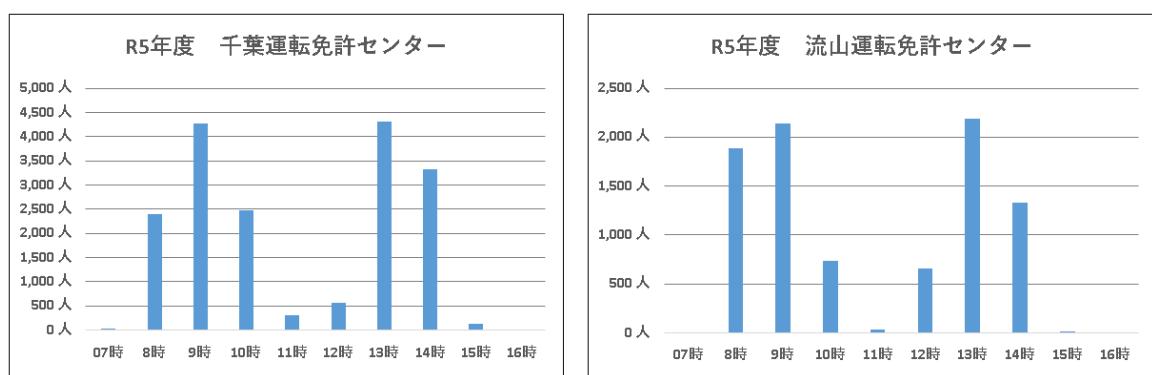


図 4.2-11 推奨来場情報と来場実績、アンケートとの関連（千葉県）

【見解】

- 千葉県では推奨来場情報に、予約が必要である旨の連絡を掲載している。来場アンケートでは推奨来場情報を「見ていない（知らない）」と回答した来場者が半数程度となっており、他道府県と比べて推奨来場情報であると認識していない可能性がある。
- 令和5年度までは、推奨来場情報に受付開始直後は窓口が混雑すると記載されていたが、令和6年度の来場実績では、来場予約を行っているため千葉運転免許センターでは14時台の来場も増え、来場者が分散されていることが分かる。
- 一方で、来場アンケートでは千葉県の回答として「来場の予約が取りづらく、予約枠を増やしてほしい」といった回答も見られたため、検討が必要であると考える。

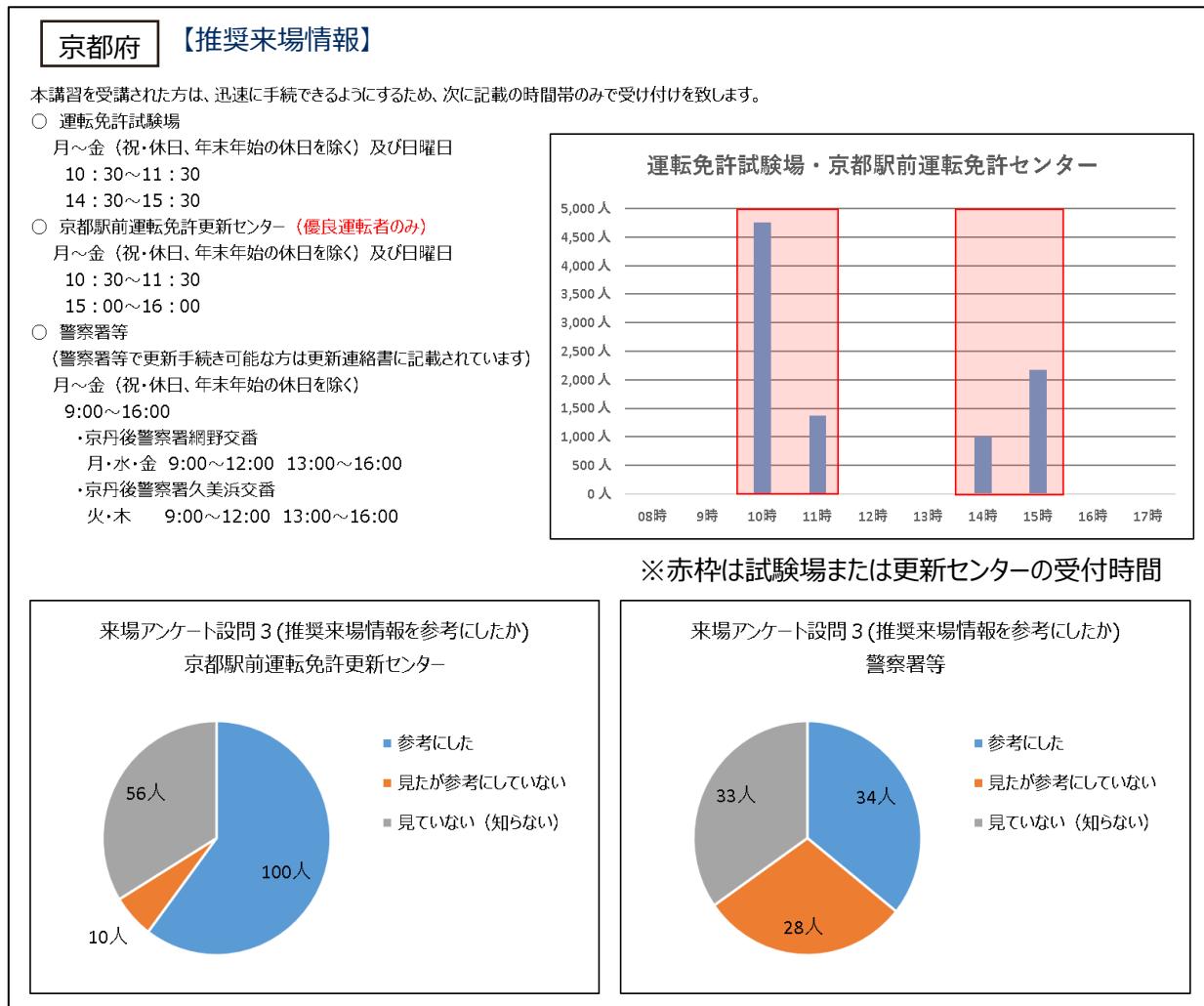


図 4.2-12 推奨来場情報と来場実績、アンケートとの関連（京都府）

【結果】

- 京都府ではオンライン講習受講者の受付窓口時間を制限しており、その時間帯で来場していることがわかる。
- 来場アンケートでは、京都駅前運転免許更新センターに来場した方で、推奨来場情報を参考にしたと回答した割合が高い。

【見解】

- 手続きを迅速に行うためにオンライン講習受講者の受付窓口時間を制限しているが、来場アンケートで京都府の回答として、「オンライン講習者の窓口の受付時間が限定され、不便だった」といった回答も見られたため、検討が必要であると考える。

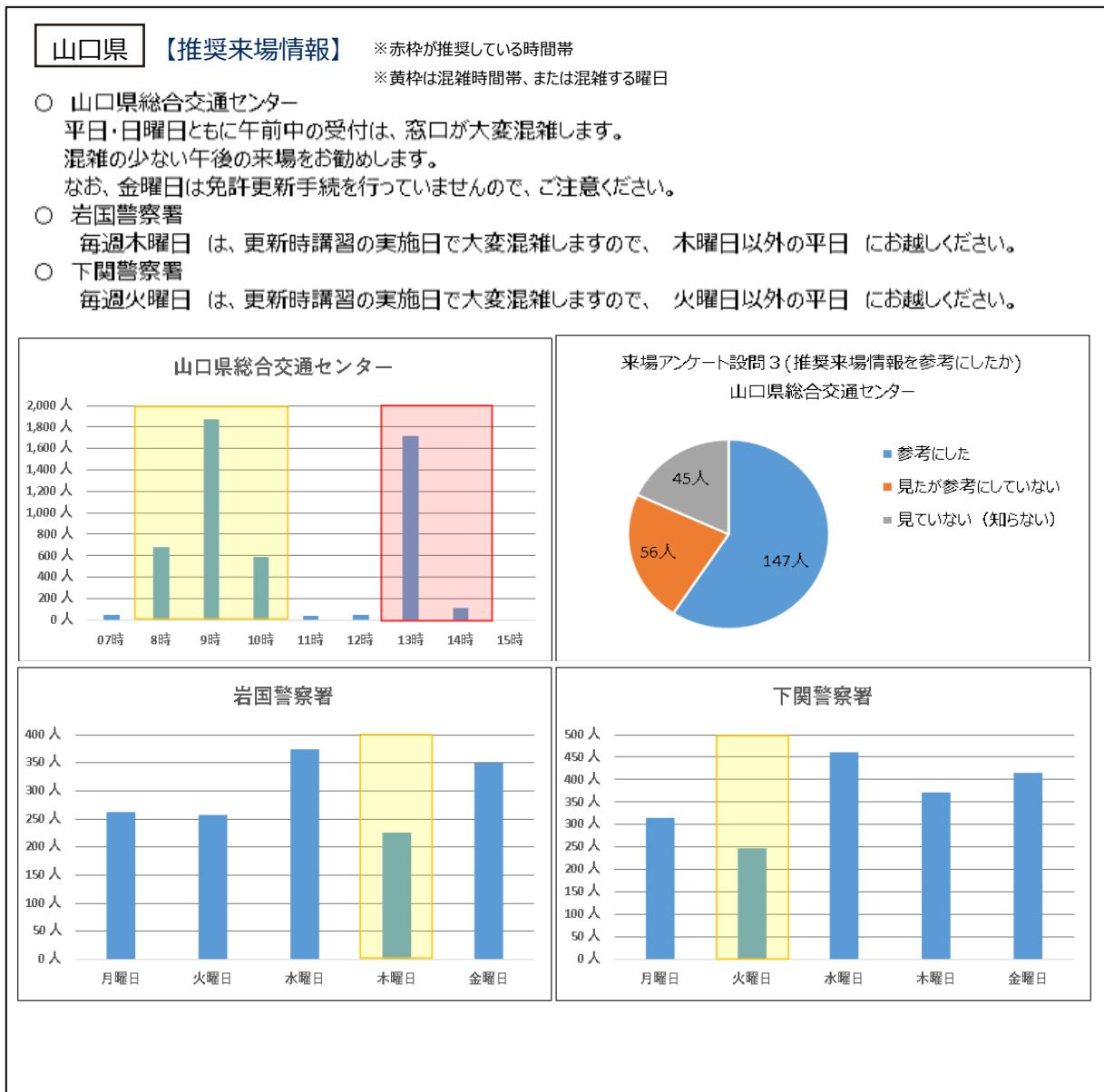


図 4.2-13 推奨来場情報と来場実績、アンケートとの関連（山口県）

【結果】

- 山口県総合交通センターへの来場のピークは 9 時になっている。
- 岩国警察署では木曜日、下関警察署では火曜日が 1 番来場者数が少なくなっている。

【見解】

- ・ 山口県総合交通センターでは午後の来場を勧めているが、オンライン講習を受講した受講者の来場のピークは 9 時、次いで 13 時になっている。来場アンケートでは半数以上の方が推奨来場情報を参考にしたと回答しており、一定数の方については、混雑の時間帯を避けて来場している可能性はある。
- ・ 山口県で推奨来場情報に避けた方が良いと記載されている講習実施日は、岩国警察署、下関警察署ともに避けて来場している傾向がみられる。

(4) 受講後来場日数分析

オンライン講習を受講して何日後に来場するかについては、講習区分別、道府県別の顕著な差異はみられませんでした。このため、4 道府県すべてにおいての性別、及び年代別の属性による分析見解を記載します。

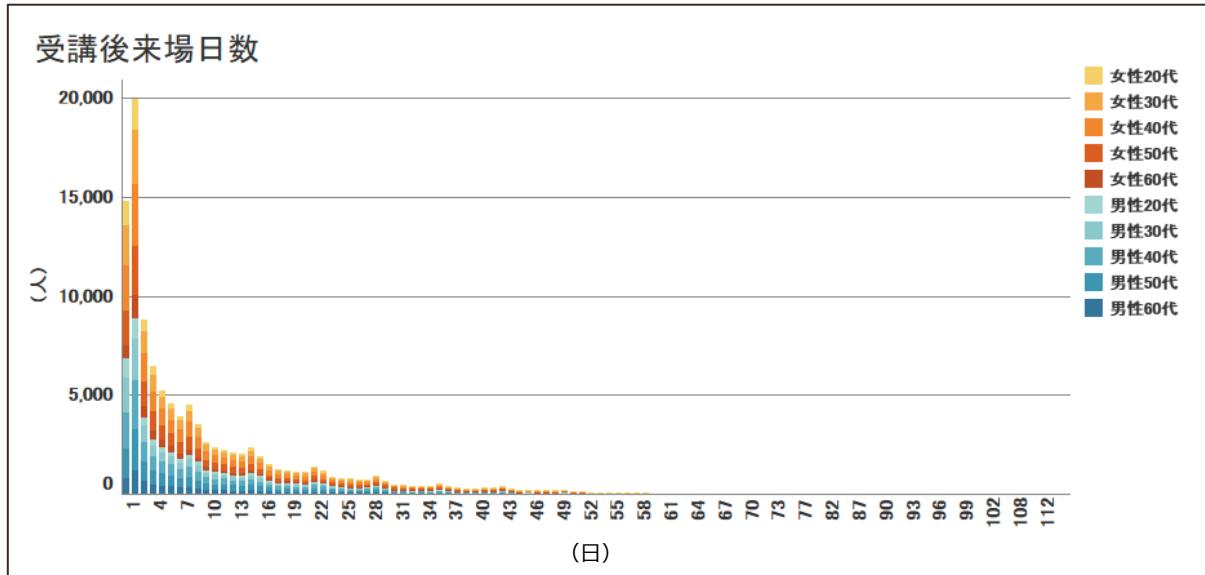


図 4.2-14 オンライン講習受講後の来場日差分（全体）

【結果】

- オンライン講習受講の翌日をピークに、受講日から近い日程で来場する方が多い傾向にある。
- オンライン講習受講翌日（1日後）に来場する方が1番多く、受講者全体の割合の18.4%となっている。次いで、オンライン講習受講当日（0日）に来場する方が多く、受講者全体の割合の13.6%となっている。
- 7日後、14日後、21日後、28日後が前後の日付と比べて高い。

【見解】

- 7日後、14日後、21日後、28日後が前後の日付と比べて高いのは、オンライン講習を受講する曜日と、来場する曜日が同じである受講者が一定数存在すると考えられる。

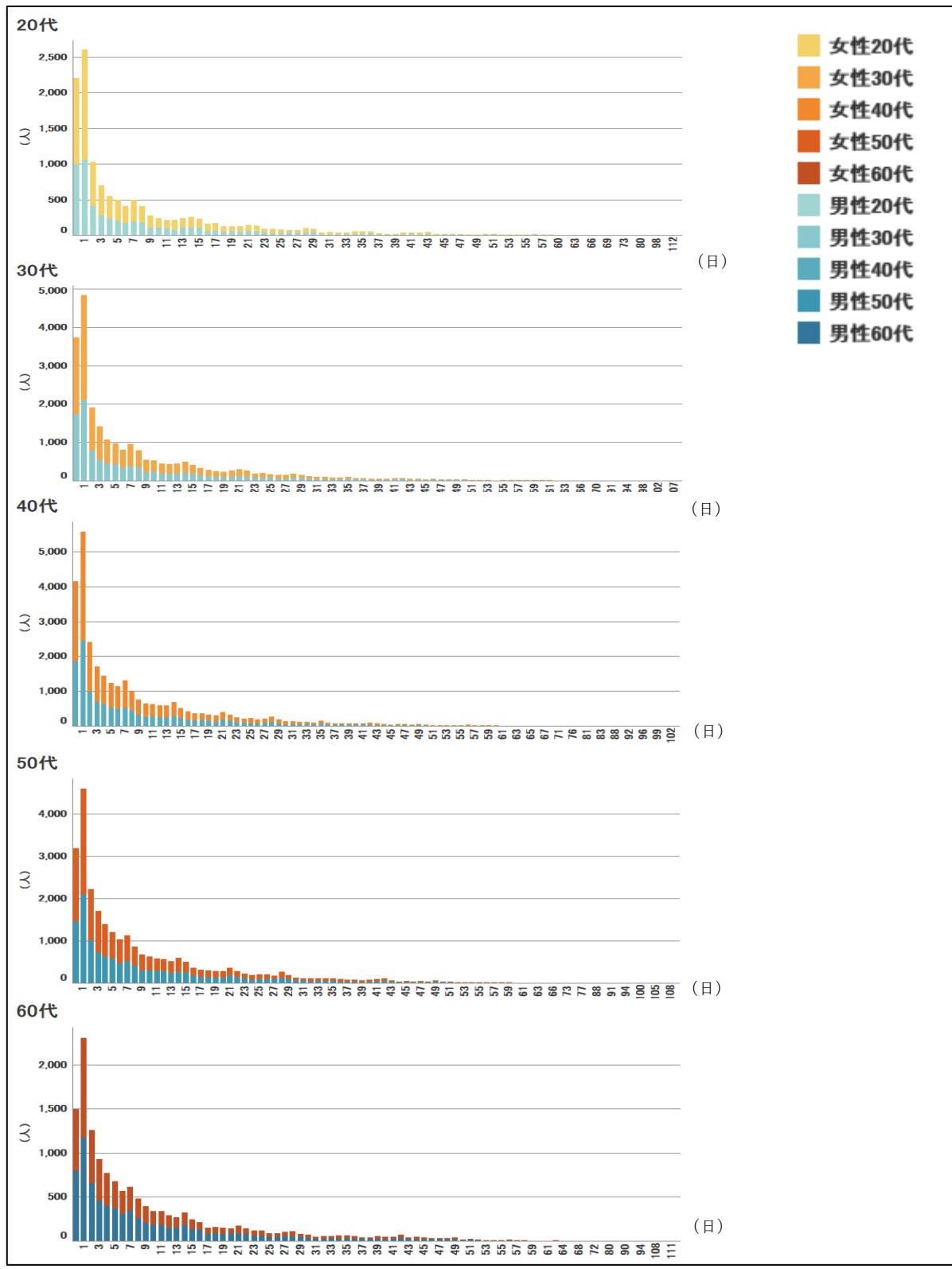


図 4.2-15 オンライン講習受講後の来場日差分（年代別）

【結果】

- どの年代も前日の受講が 1 番高くなっているが、年代が低いほどオンライン講習受講当日に来場する割合が高くなっている。

(5) 来場期間分析

免許証更新可能期間のいつ頃に来場するかについては、講習区分別、道府県別の顕著な差異はみられませんでした。4 道府県すべてにおいての性別、及び年代別の属性による分析見解を記載します。

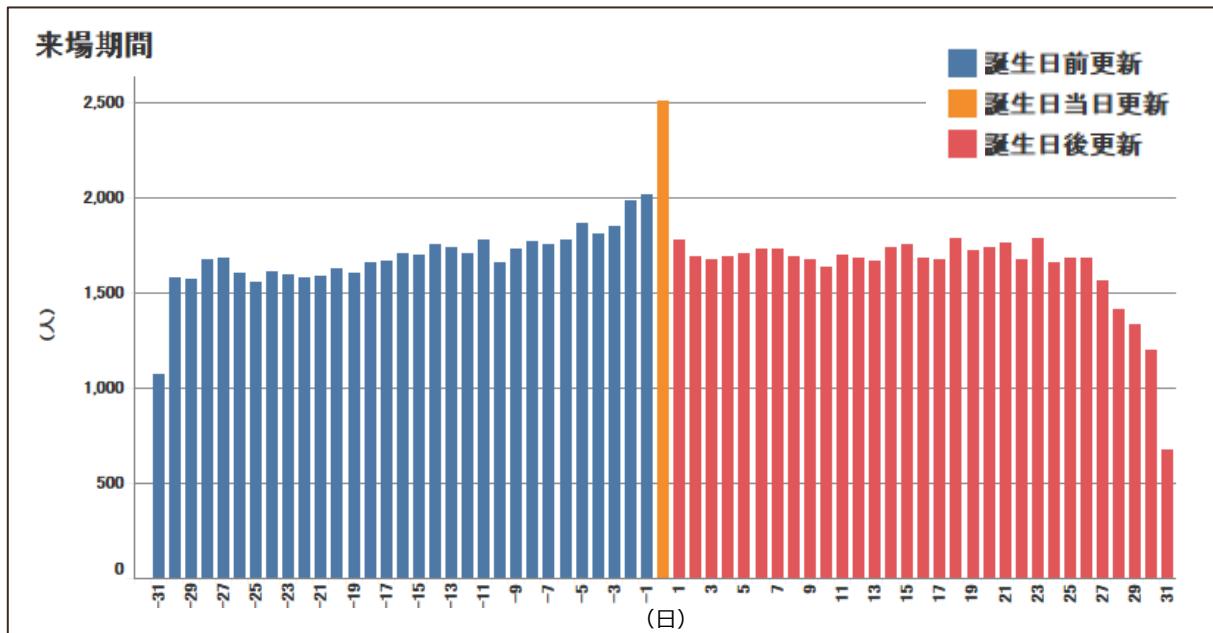


図 4.2-16 誕生日を基準とした来場日ごとの来場者数（全体）

【結果】

- 誕生日当日の来場が 1 番多く、2,512 人となっている。
- 次に多いのは誕生日 1 日前の来場となっており、2,021 人となっている。
- 誕生日後更新に比べ、誕生日前の更新の方が多くなっている。

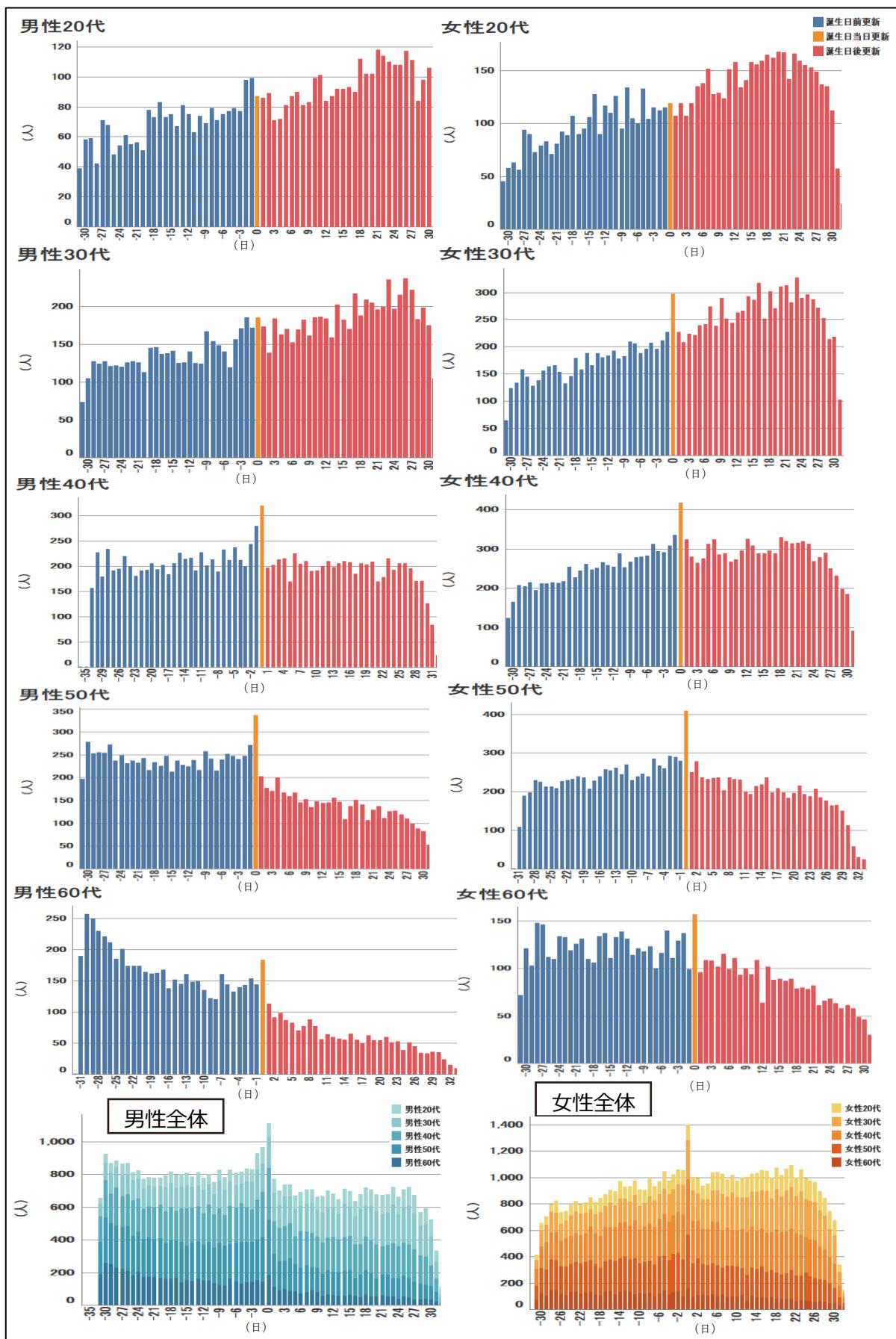


図 4.2-17 誕生日を基準とした来場日ごとの来場者数（年代別・性別）

【結果】

- ・ 女性に比べて男性の方が誕生日前後1か月の更新可能期間中で、始めの方に来場する割合が多くなっている。
- ・ 20代、30代は誕生日後に来場する割合が高くなっている。年代が高くなるにつれて、誕生日前に来場する割合が高くなっている。

4.3 アンケート分析及び考察

(1) オンラインアンケート結果分析

オンラインアンケートについて選択肢によって、属性別（講習区分別、道府県別、年代別、性別）の分析、端末ブラウザ別の分析見解について記載します。なお、設問 10 から設問 15 までは運転適性診断に関するものであり、運転適性診断を実施した受講者に対してのみ、表示されます。また、英語設問 1 から英語設問 4 までは、言語選択で英語を選択して講習受講を完了した受講者に対してのみ、表示されます。

ア. 設問 1

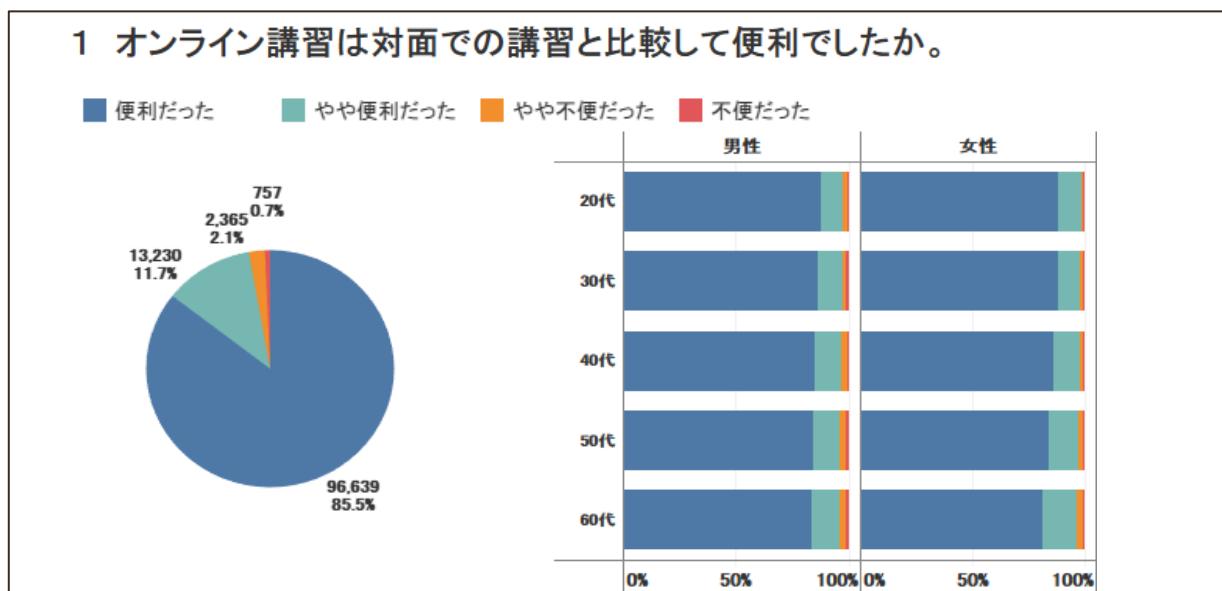


図 4.3-1 アンケート設問 1（全体）

【結果】

- オンラインでの講習受講については、97.2%の方が「便利だった」「やや便利だった」と回答した。
- 講習区分別、道府県別には傾向の違いは見られなかった。
- 年代が高くなるにつれて、「やや不便だった」「不便だった」の回答率が高くなる傾向にある。

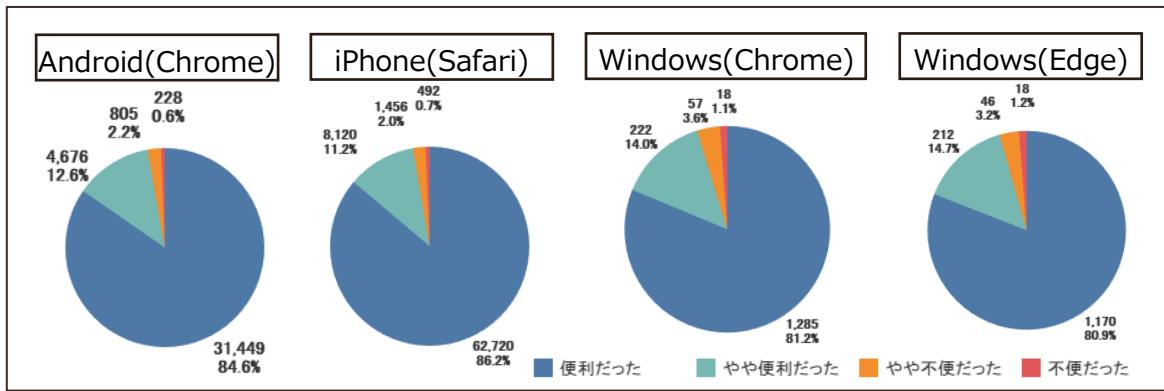


図 4.3-2 アンケート設問 1（端末ブラウザ別）

【結果】

- スマホ（Android、iPhone）を使用している方に比べて、Windows を使用している方の「やや不便だった」「不便だった」の回答率が高い。

イ. 設問 2

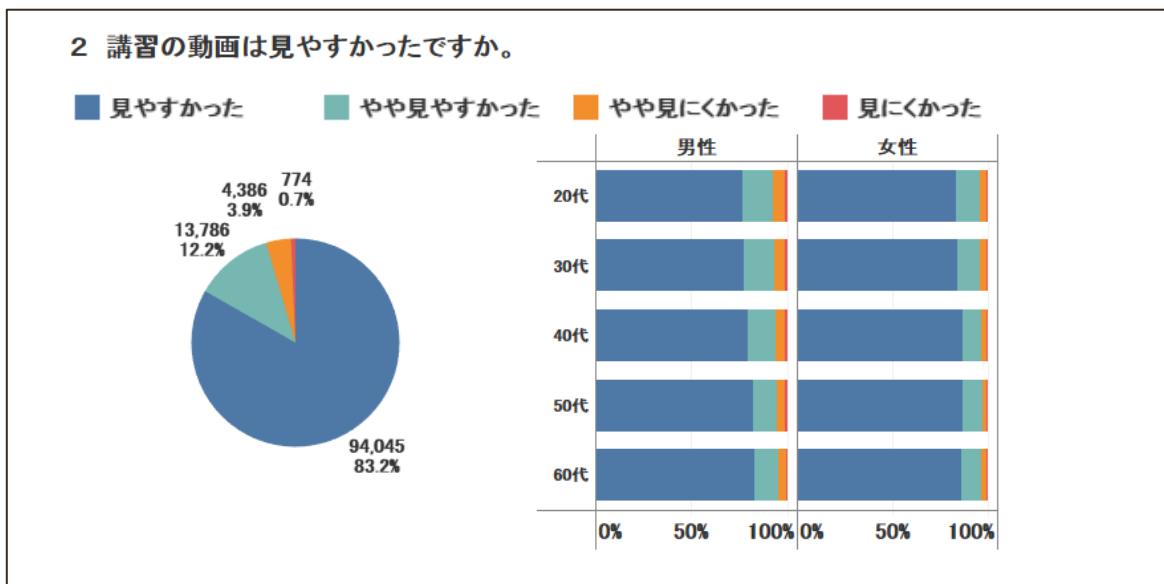


図 4.3-3 アンケート設問 2（全体）

【結果】

- 講習動画においては、95.4%の方が「見やすかった」「やや見やすかった」と回答した。
- 講習区分別、道府県別の傾向は特にみられなかった。
- 女性よりも男性の方が「やや見にくかった」「見にくかった」との回答率が高い傾向にある。

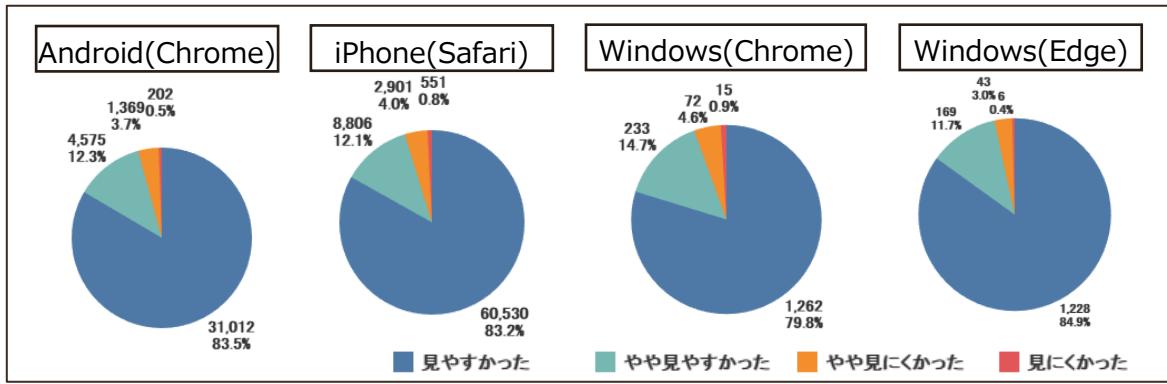


図 4.3-4 アンケート設問 2 (端末ブラウザ別)

【結果】

- Windows(Chrome)を使用している方の「やや見にくかった」「見にくかった」の回答率が他の端末と比べて高い。

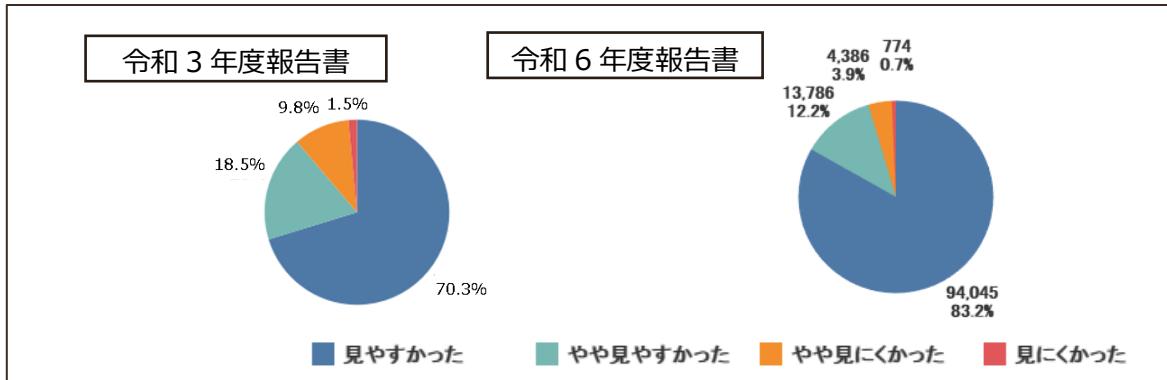


図 4.3-5 アンケート設問 2 (令和 3 年度報告書との比較)

【結果】

- オンライン講習システムを開始した直後の令和 3 年度報告書の結果と比較すると、見やすかったという回答が増えていることが分かる。

【見解】

- 令和 4 年度報告書のアンケート自由入力欄の集計では、「動画の画質や音質が良くない」「動画に出てくる背景色や文字色、サイズなどが見づらい」といった動画に関する意見が全部で 2,039 件（ネガティブ意見の 18.3%）となっていたが、令和 6 年度報告書のアンケートでは 250 件（ネガティブ意見の 3.4%）となっている。道府県が作成している講習動画は本事業中に更新されており、より受講しやすい動画になっていると考えられる。

ウ. 設問 3

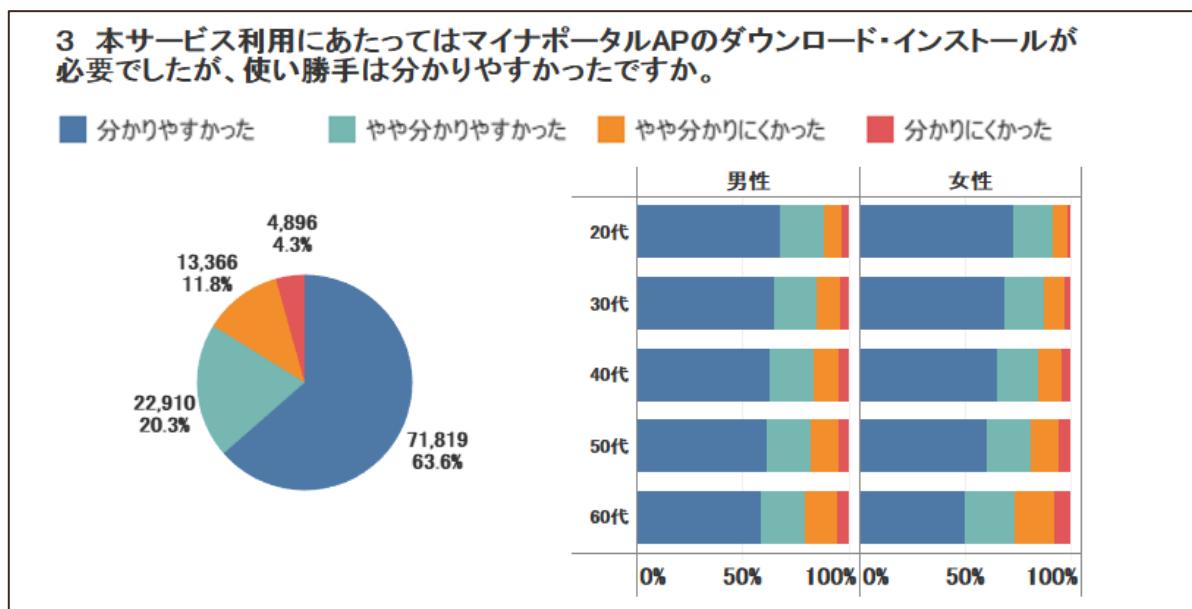


図 4.3-6 アンケート設問 3（全体）

【結果】

- 講習区別、道府県別の傾向は特にみられなかった。
- マイナポータル AP の利用においては、83.9%の方が「分かりやすかった」「やや分かりやすかった」と回答した。
- マイナポータル AP の利用においては、年代が高くなるにつれて「やや分かりにくかった」「分かりにくかった」の回答率が高くなっている。

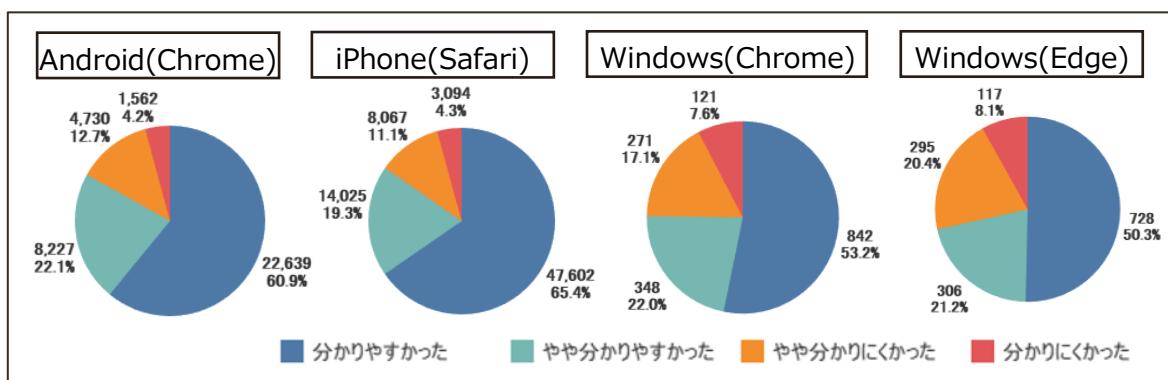


図 4.3-7 アンケート設問 3（端末ブラウザ別）

【結果】

- 「分かりやすかった」「やや分かりやすかった」について iPhone を使用している方の回答率が他と比べて高く、Windows (Chrome)、Windows (Edge) を使用している方の回答率は低くなっている。

【見解】

- Windows を使用した場合は、マイナンバーカード認証に IC カードリーダーが必要となるなど、スマホ利用時よりも不便であると考える受講者が多くなると考えられる。

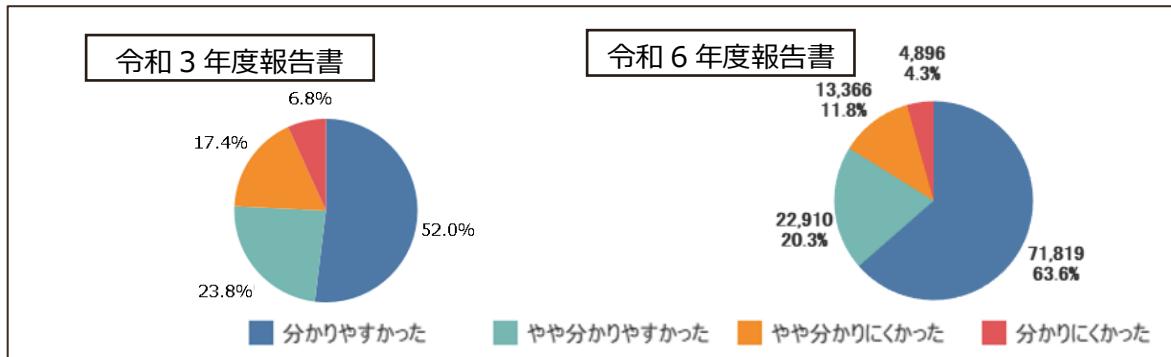


図 4.3-8 アンケート設問 3（令和 3 年度報告書との比較）

【結果】

- オンライン講習システムを開始した直後の令和 3 年度報告書の結果と比較すると、分かりやすかったという回答が増えていることが分かる。

【見解】

- 令和 3 年度の運用開始時点ではマイナンバーカードの保有率は 40% 程度であったが、現在ではマイナンバーカードの保有率も 70% を超える。多くの方がマイナンバーカードを保有している状況であり、マイナポータル AP についてもオンライン講習受講前に利用したことのある方が増えていると推察される。そのため、令和 3 年度報告書よりも分かりやすかったと回答した方が増えたのではないかと考える。

I. 設問 4

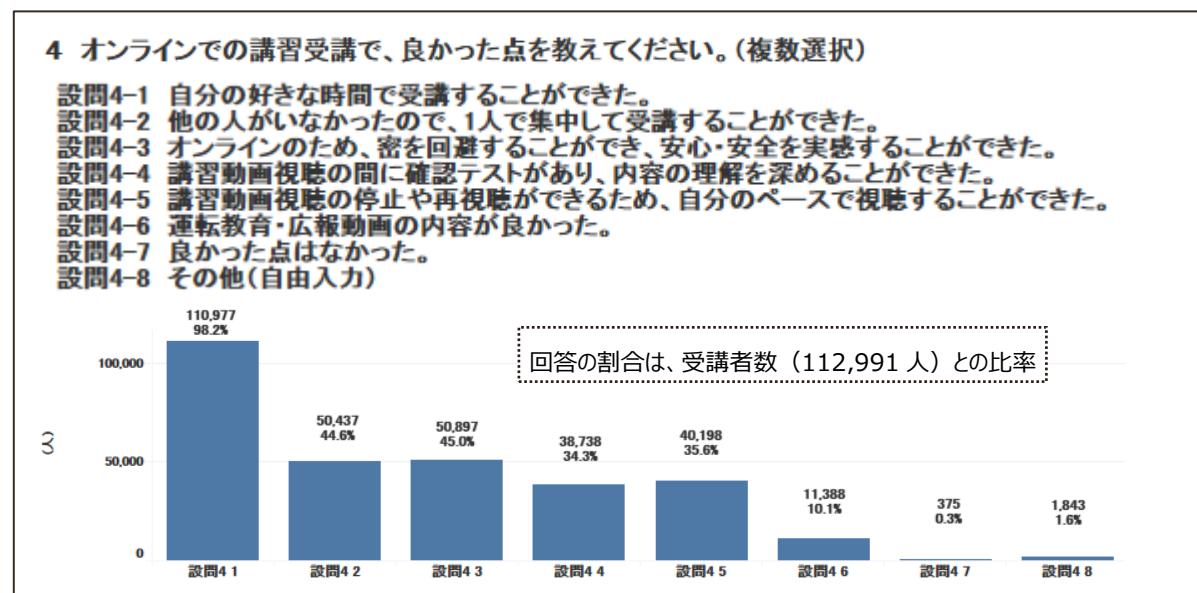


図 4.3-9 アンケート設問 4 (全体)

【結果】

- オンライン講習受講での良かった点については、設問 4-1 の「自分の好きな時間で受講することができた」の回答が多く、受講者の 98.2%が選択している。
- 設問 4-7 の「良かった点はなかった」を選択したのは全体の 0.3% (375 名) である。
- 講習区分別、道府県別では全体傾向に差異はみられなかった。

【見解】

- 全体の 99.7% (設問 4-7 の「良かった点はなかった」を選択していない受講者) がオンライン講習受講の良かった点を回答しており、多くの方にオンライン講習受講の効果を認識いただいていると考えられる。

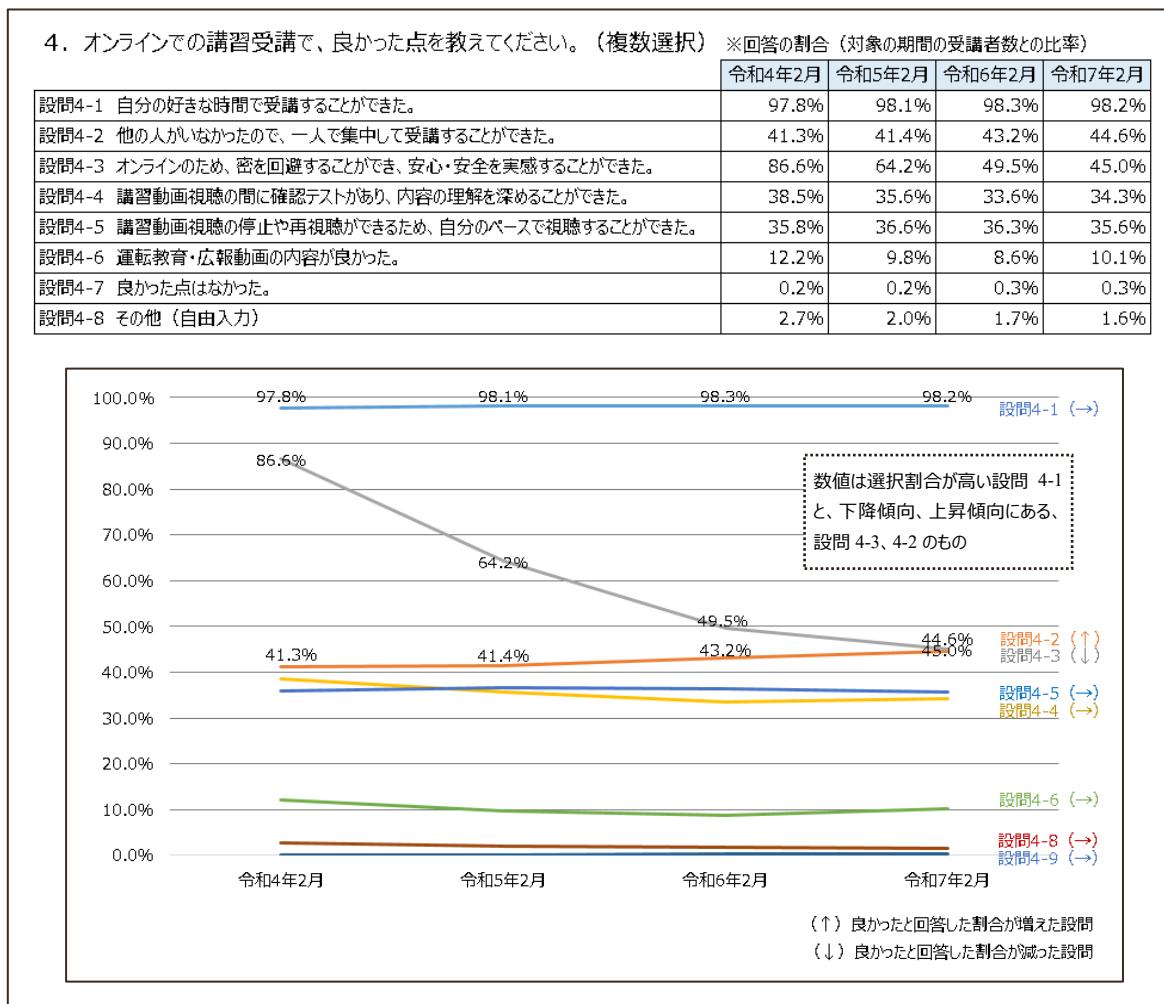


図 4.3-10 アンケート設問 4（回答率の変化）

【結果】

- 設問 4-2 の「他の人がいなかったため、一人で集中して受講することができた」については上昇傾向がみられる。
- 設問 4-3 の「オンラインのため、密を回避することができ、安心・安全を実感することができた」について、運用開始直後は 86.6% の選択率であったが徐々に低くなり、令和 7 年 2 月のデータでは 45.0% となっている。

【見解】

- 令和 4 年 2 月はコロナ第 6 波期間中のため選択率が高くなり、令和 5 年 2 月には 5 類感染症への移行方針の発表がされており、令和 5 年 5 月に 5 類感染症に移行したことが選択率減少の要因の 1 つであると考えられる。

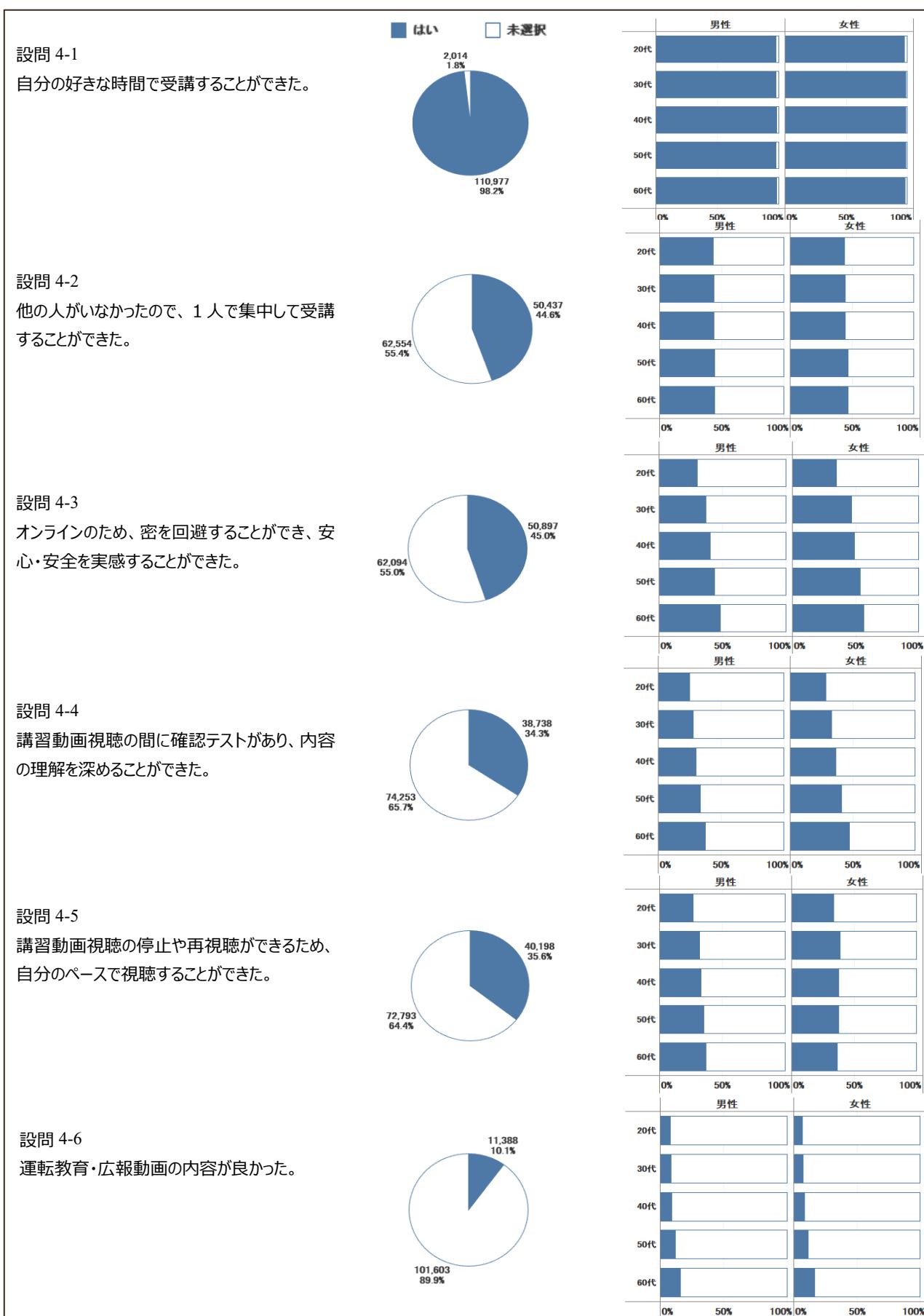


図 4.3-11 アンケート設問 4（選択肢ごとの年代別・性別）

【結果】

- 下記の設問は年代が高くなるにつれて「はい」の回答率が増え、男性よりも女性の方が割合が高い。
 - 設問 4-3「オンラインのため、密を回避することができ、安心・安全を実感することができた」
 - 設問 4-4「講習動画視聴の間に確認テストがあり、内容の理解を深めることができた」
 - 設問 4-5「講習動画視聴の停止や再視聴ができるため、自分のペースで視聴することができた」
 - 設問 4-6「運転教育・広報動画の内容が良かった」

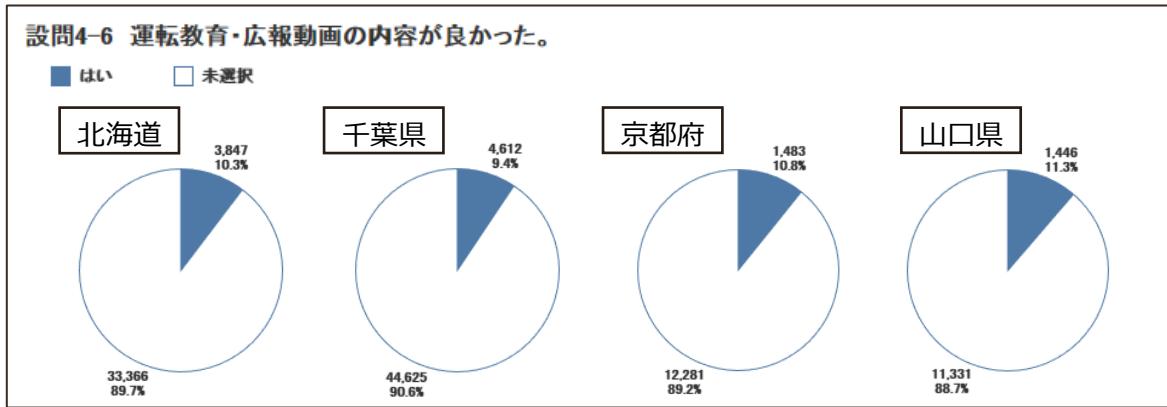


図 4.3-12 アンケート設問 4 (4-6 道府県別)

【結果】

- 「運転教育・広報動画の内容が良かった」の回答率は、道府県ごとで大きな差異はない。

オ. 設問 6

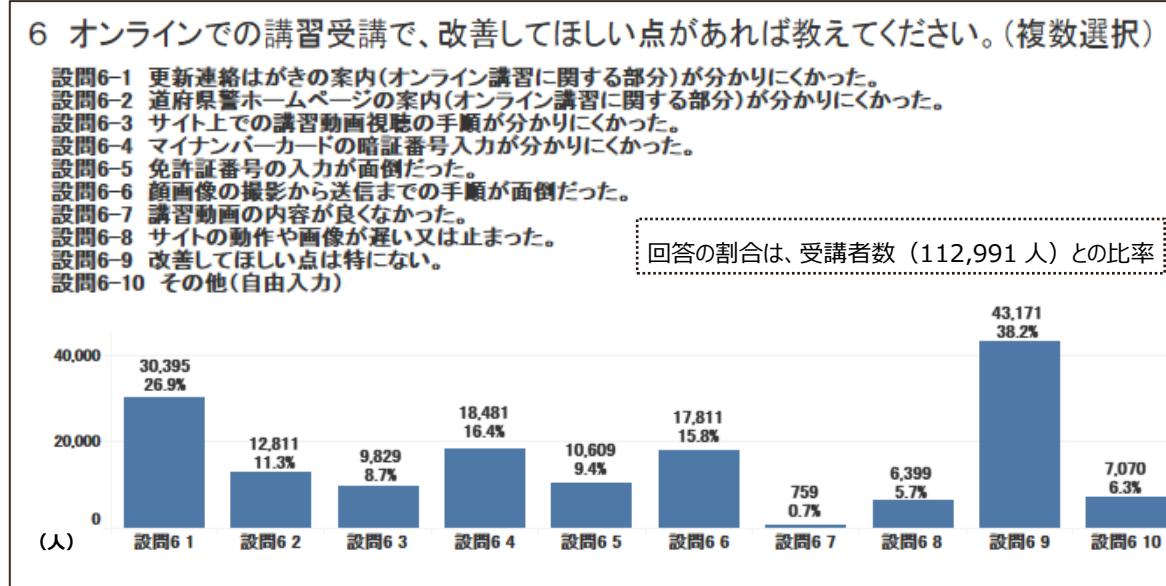


図 4.3-13 アンケート設問 6 (全体)

【結果】

- ・ 設問 6-9 の「改善してほしい点は特にない」の選択は 38.2% で、最も多い結果となっている。
- ・ オンライン講習受講での改善してほしい点として、設問 6-1 の「更新連絡はがきの案内 (オンライン講習に関する部分) が分かりにくかった。」の選択が最も多くなっている。
- ・ 講習区分別、道府県別では全体傾向に差異はみられなかった。

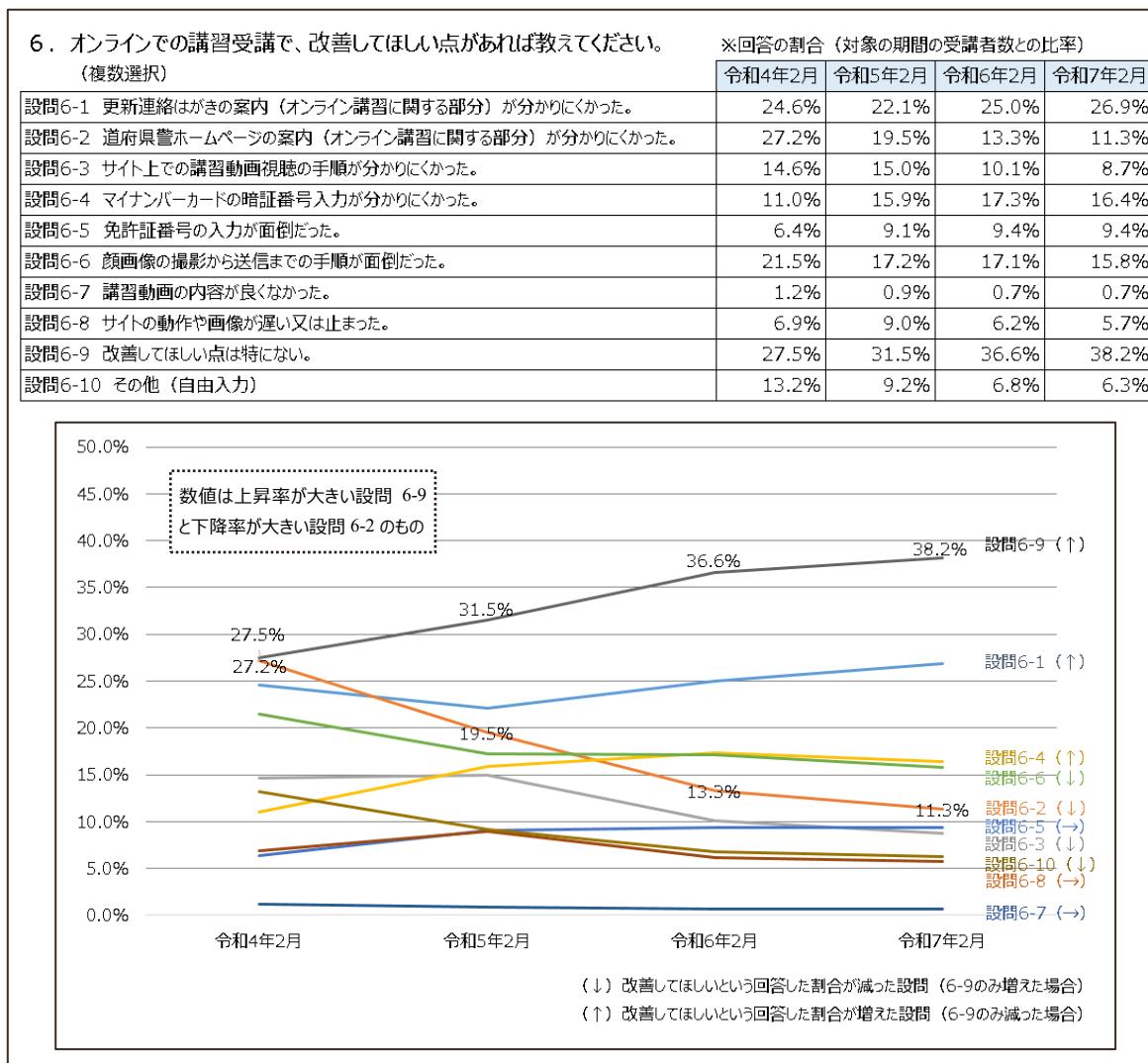


図 4.3-14 アンケート設問 6（運用直後と現時点での回答率の変化）

【結果】

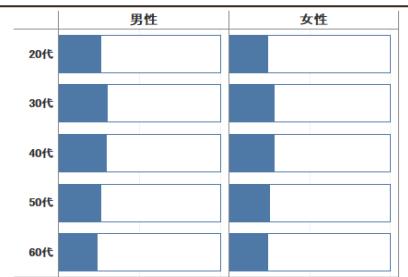
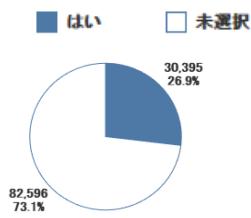
- 設問 6-9 の「改善してほしい点は特にない」の回答は徐々に回答率が高くなっている。
- 設問 6-2 の「道府県警ホームページの案内（オンライン講習に関する部分）が分かりにくかった」及び設問 6-3 の「サイト上で講習動画視聴の手順が分かりにくかった」、設問 6-6 の「顔画像の撮影から送信までの手順が面倒だった」は運用開始直後から徐々に回答率が低くなっている。
- 設問 6-1 の「更新連絡はがきの案内（オンライン講習に関する部分）が分かりにくかった」、設問 6-4 の「マイナンバーカードの暗証番号入力が分かりにくかった」は運用開始後から回答率が高くなっている。

【見解】

- 設問 6-1 の「更新連絡はがきの案内（オンライン講習に関する部分）が分かりにくかった」は運用開始直後から依然として高い回答率であり、4 人に 1 人以上が改善を望んでいる。

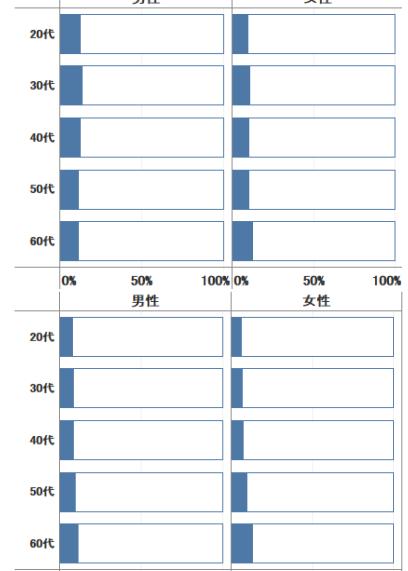
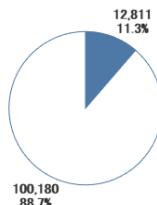
設問 6-1

更新連絡はがきの案内（オンライン講習に関する部分）が分かりにくかった。



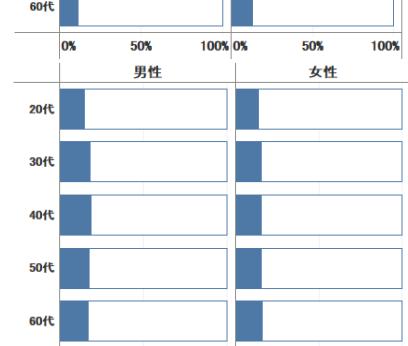
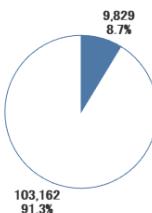
設問 6-2

道府県警ホームページの案内（オンライン講習に関する部分）が分かりにくかった。



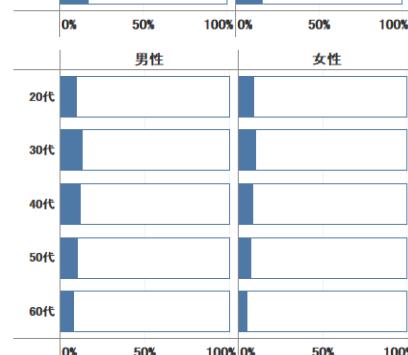
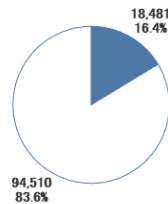
設問 6-3

サイト上で講習動画視聴の手順が分かりにくかった。



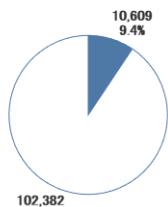
設問 6-4

マイナンバーカードの暗証番号入力が分かりにくかった。



設問 6-5

免許証番号の入力が面倒だった。



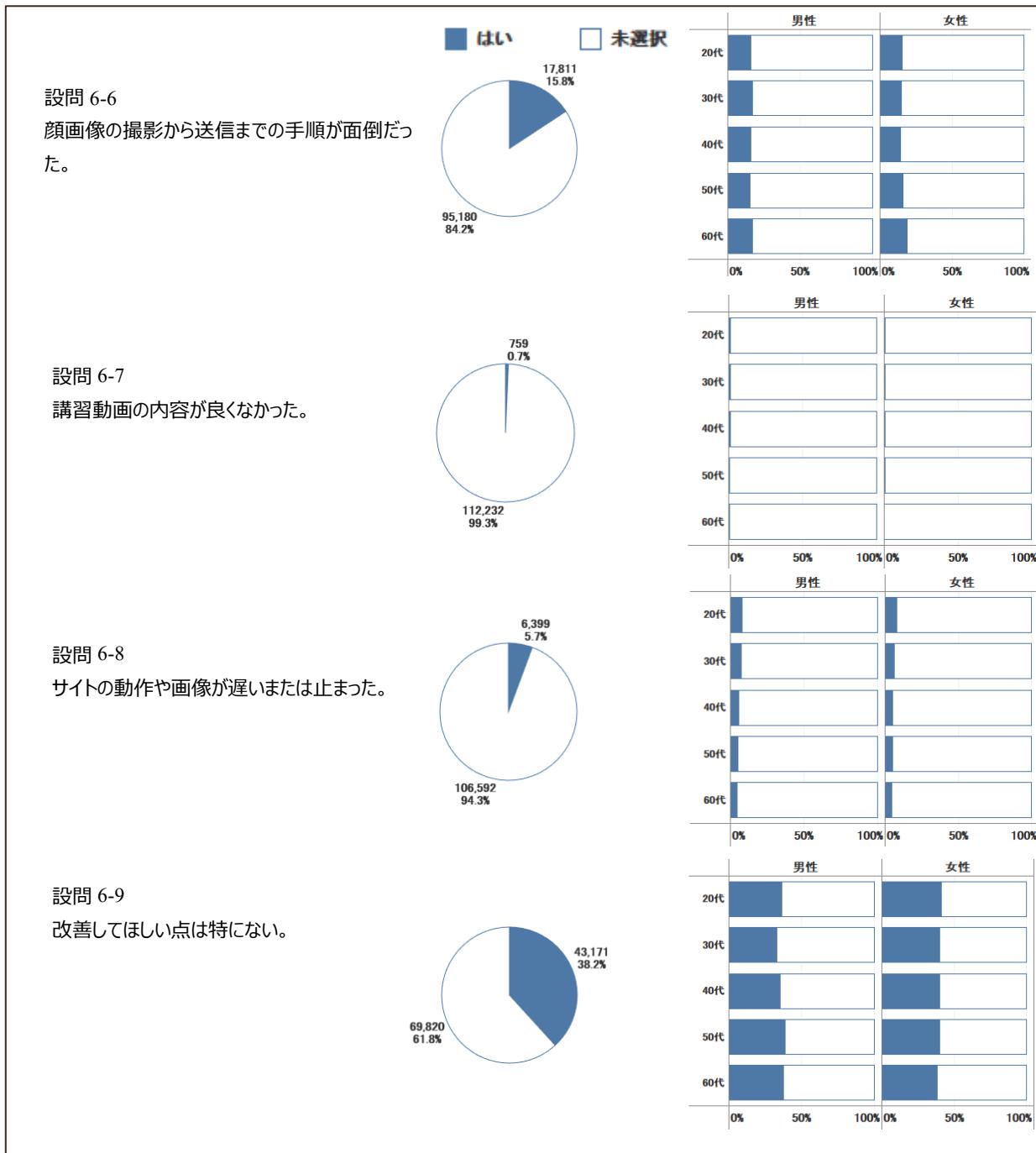


図 4.3-15 アンケート設問 6（選択肢ごとの年代別・性別）

【結果】

- 性別、年代別にみて、顕著に傾向が異なる設問はない。

設問6-1 更新連絡はがきの案内(オンライン講習に関する部分)が分かりにくかった。

■ はい □ 未選択

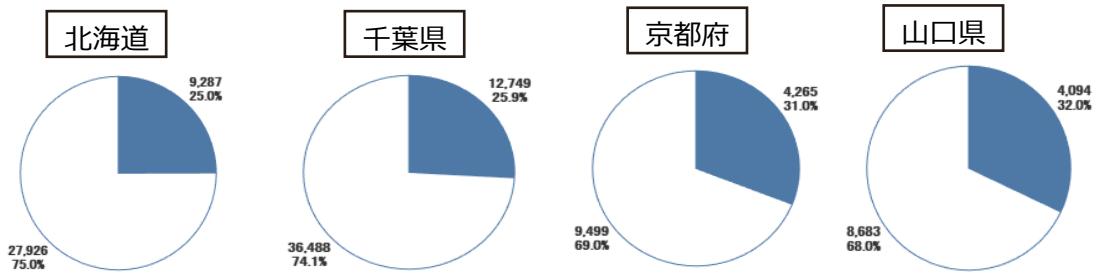
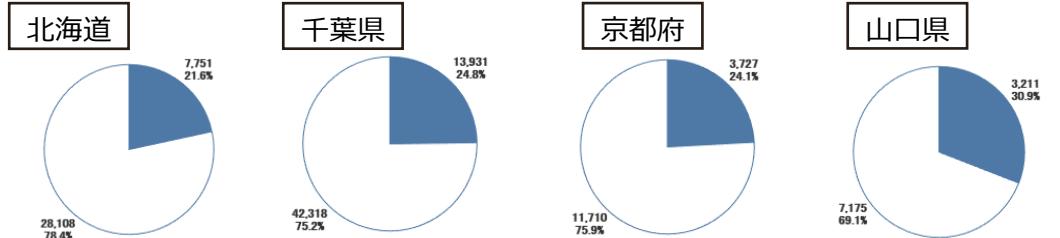


図 4.3-16 アンケート設問 4 (6-1 道府県別)

設問6-2 道府県警ホームページの案内(オンライン講習に関する部分)が分かりにくかった。

■ はい □ 未選択

令和4年度報告書



令和6年度報告書

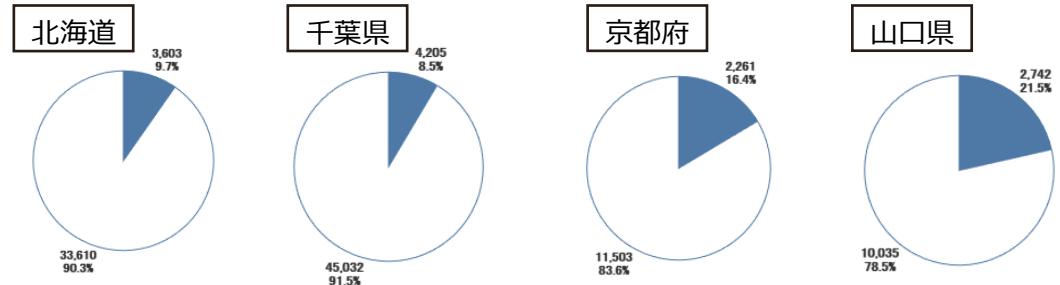


図 4.3-17 アンケート設問 4 (6-2 道府県別)

【結果】

- 設問 6-1 については、道府県ごとにはらつきがある。山口県が「分かりにくかった」と回答した割合が最も高く（32.0%）、北海道が最も低い（25.0%）。
- 設問 6-2 については、4 道府県すべてで改善がみられる。特に北海道と千葉県で「分かりにくかった」と回答した割合が低くなっている。

【見解】

- ・ 各道府県の更新連絡書（はがき）を比較すると、「分かりにくかった」と回答した割合が高い京都府が、一番オンライン講習に関する記載箇所が少なくなっている（参考 4.3-1 更新連絡書（はがき）（設問 6-1））。
- ・ 道府県警のホームページに関する案内で、北海道と千葉県の「分かりにくかった」と回答した割合が低くなっているのは、更新連絡書（はがき）上に道県警ホームページのオンライン講習ページへの二次元バーコードを記載した影響であることが考えられる。北海道と千葉県では、アンケートの自由入力欄に記載された今後の運用改善・システム改善に関わる要望等でも「更新連絡書（はがき）に二次元バーコードや URL を掲載してほしい」という意見が令和 4 年度報告書より大幅に減少しており、更新連絡書（はがき）にオンライン講習を受講するための二次元バーコードを記載することは有用だと考える。
 - 「更新連絡書（はがき）に二次元バーコードや URL を掲載してほしい」という意見について
北海道：令和 4 年度報告書は 147 件（北海道の改善につながる意見 3,410 件の中で 4.3%）
→ 令和 6 年度報告書は 19 件（北海道の改善につながる意見 2,201 件の中で 0.8%）
千葉県：令和 4 年度報告書は 289 件（千葉県の改善につながる意見 5,530 件の中で 5.2%）
→ 令和 6 年度報告書は 18 件（千葉県の改善につながる意見 3,503 件の中で 0.5%）

北海道更新連絡書（はがき）（1～3ページ）

 料金後納 郵便																									
免許証の更新時期が近づきましたのでお知らせします。																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="text-align: left; padding: 5px;">免 許 番 号</th> <td colspan="3" style="padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: left; padding: 5px;">更 新 手 続 が で き る 期 間</td> <td colspan="3" style="padding: 5px; text-align: center;">上記期間の末日が、土曜日、日曜日、祝日、振替休日の場合は、それらの日の翌日が更新の末日になります。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left; padding: 5px;">申 請 手 数 料</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">更新手数料</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">講習手数料</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">合 計</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left; padding: 5px;">更 新 手 続 が で き る 地 域</td> <td colspan="3" style="padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: left; padding: 5px;">講 習 区 分 等</td> <td colspan="3" style="padding: 5px; text-align: center;">講 習 区 分 有 效 期 限 色</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left; padding: 5px;">経由更新可否</td> <td colspan="3" style="padding: 5px; text-align: center;">おページを参照してください。</td> </tr> </table>		免 許 番 号				更 新 手 続 が で き る 期 間	上記期間の末日が、 土曜日、日曜日、祝日、振替休日 の場合は、それらの日の翌日が更新の末日になります。			申 請 手 数 料	更新手数料	講習手数料	合 計	更 新 手 続 が で き る 地 域				講 習 区 分 等	講 習 区 分 有 效 期 限 色			経由更新可否	おページを参照してください。		
免 許 番 号																									
更 新 手 続 が で き る 期 間	上記期間の末日が、 土曜日、日曜日、祝日、振替休日 の場合は、それらの日の翌日が更新の末日になります。																								
申 請 手 数 料	更新手数料	講習手数料	合 計																						
更 新 手 続 が で き る 地 域																									
講 習 区 分 等	講 習 区 分 有 效 期 限 色																								
経由更新可否	おページを参照してください。																								
[注意事項]																									
<p>① 更新期限は原則常識化されています。実施しない方は免許証の更新はできません（オンライン更新講習（優良一般）、運転者講習及び認知能性検査等は更新手続前に受け付けてください）。更新窓口では、運転検査等を行います。）</p>																									
<p>② 経由更新は受け付けていません。</p>																									
<p>③ 市町村住所等により本籍や住所が変更になった方で、記載事項の変更がお済みでない方は、更新手続と一緒に変更をしてください。</p>																									
<p>④ 前回の更新時に有効期限切れの車両（6ヶ月以内）をして免許を再取得され、その車、やむを得ない理由で登録できなかった場合は、当時の届け出かる車両の提出により、更新窓口では「車両」による適合が義務付けられます。詳しくは、運転免許証または更新申請書類に記載されています。</p>																									
<p>⑤ 免許証の発給場所による「交付同時に更新手続」をする方は、平日ののみの取扱いで各運転者講習会更新センターでは手続できません。）</p>																									
<p>⑥ 免許証の有効期限を超過した方には、更新手続できません（運転した場合は無免許運転になります）。有効期限を超過した後の最初の日は6月のとなり、更新手続とは異なりますので、運転免許証または更新手続される運転者に問い合わせください（各運転者講習会の名前と電話番号）で運転免許証を更新手続せねばなりません。</p>																									
<p>⑦ オンライン更新講習（優良一般）を受講してありますので、おページをご参照ください。（また、オンラインで更新手続の場合は、運転免許証は発給されません。）</p>																									
																									

北海道更新連絡書（はがき）（4～6ページ）

北海道更新連絡書（はがき）（令和6年11月22日以降）（1～3ページ）

北海道更新連絡書（はがき）（令和6年11月22日以降）（4～6ページ）

<p>【中央及び厚別区民運転者免許更新センターでの手続】</p> <p>中央優良運転者免許更新センター 所在地：札幌市中央区北1条西7丁目4（中央警察署内）</p> <p>厚別優良運転者免許更新センター 所在地：札幌市厚別区厚別中央2条4丁目5-20（厚別警察署内）</p> <p>● 交通手段 駐車場がございませんので、公共交通機関をご利用ください。</p> <p>* 付近店舗等への無断駐車はしないようお願いします。</p>	<p>【札幌運転免許試験場での手続】</p> <p>札幌運転免許試験場 所在地：札幌市手稲区藤5条4丁目1-1</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 交通手段 シティーアール・北海道バス【手80・手81・手90】（所要時間約15分） 手80手稲北口のりば→手90手稲駅前停留所→手81手稲駅前停留所→手90手稲駅前停留所 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">曜 日</th> <th style="width: 15%;">受 付</th> <th style="width: 15%;">時 間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>月～金曜日(平日)</td> <td>即日交付</td> <td>9:45～12:00 13:00～16:00</td> </tr> <tr> <td>日 署 日</td> <td style="background-color: #ffffcc;">オンライン</td> <td>4:45～12:00 13:00～16:00</td> </tr> </tbody> </table> <p>(上記時間は、午後1時以降に提出の方は午後2時以降となります)</p>	曜 日	受 付	時 間	月～金曜日(平日)	即日交付	9:45～12:00 13:00～16:00	日 署 日	オンライン	4:45～12:00 13:00～16:00	<p>【札幌市外での警察署での手続】 * 札幌市外の警察署では手紙できません。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">曜 日</th> <th style="width: 15%;">受 付</th> <th style="width: 15%;">時 間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>月～金曜日(平日)</td> <td></td> <td>9:00～16:30</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ○ 運転免許更新の手續（後日交付） 更新手続 → 「譲渡日記内」→「更新時講習請求」→ 免許証交付 更新手続から免許証交付まで約1ヶ月程度かかります。 譲渡書で更新手続。譲渡は地方警察署での受取になります。 講習の日時は、警察署ホームページ等でご確認ください。 更新手続として有効期限までに受けなしが場合は、免許証が失效しますので必ず更新手続を行ってください。 交通安全普及・迷惑料（有料）することができる時間や北海道収入紙の底面時間は、警察署に問い合わせください。 	曜 日	受 付	時 間	月～金曜日(平日)		9:00～16:30
曜 日	受 付	時 間															
月～金曜日(平日)	即日交付	9:45～12:00 13:00～16:00															
日 署 日	オンライン	4:45～12:00 13:00～16:00															
曜 日	受 付	時 間															
月～金曜日(平日)		9:00～16:30															
 <p>◆7/1月末をもって、対面一般講習が廃止となりますのでご注意ください。 オンライン一般講習を受けた方は、免許更新手続きができます。</p> <p>【中央優良運転者免許更新センター（中央警察署内、平日のみ）】</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">曜 日</th> <th style="width: 15%;">受 付</th> <th style="width: 15%;">時 間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>月～金曜日(平日)</td> <td>即日交付</td> <td>9:30～16:00</td> </tr> </tbody> </table> <p>【厚別優良運転者免許更新センター（厚別警察署内、平日のみ）】</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">曜 日</th> <th style="width: 15%;">受 付</th> <th style="width: 15%;">時 間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>月～金曜日(平日)</td> <td>即日交付</td> <td>9:30～16:00</td> </tr> </tbody> </table> <p>● ご希望される講習の開始割引の約分前までに余裕を持ってお越しください。</p> <p>● 高齢者講習及びオンライン更新時講習（優良・一般）を受講済みの方の即日交付は、混雑が緩和される後2週間～1ヶ月の間場をお勧めします。</p> <p>● お名前と年齢を記入して「更新手続（優良・一般）」を受講済みの方の即日交付は、混雑が緩和される後2週間～1ヶ月の間場をお勧めします。</p> <p>● 後日受講権を希望される方、愛車に付けて換装（搭載検査等）を行い、有効期限内に講習を受講された後に免許証が交付されます。</p> <p>● 免許用写真を持ち込まれた方の免許証は、交付までに約1ヶ月程度かかります。</p> <p style="text-align: right;">➡ 矢印方向にはがしてご覧ください。(三つ折り、ルページです。) ➡</p>			曜 日	受 付	時 間	月～金曜日(平日)	即日交付	9:30～16:00	曜 日	受 付	時 間	月～金曜日(平日)	即日交付	9:30～16:00			
曜 日	受 付	時 間															
月～金曜日(平日)	即日交付	9:30～16:00															
曜 日	受 付	時 間															
月～金曜日(平日)	即日交付	9:30～16:00															

千葉県更新連絡書（はがき）（優良運転者）（1～3ページ）

 <p>運転免許証更新のお知らせ</p> <p>(道路交通法施行令に規定する基準により、優良運転者に該当します。)</p> <p>1 今回のあなたの更新手続き</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">手続きの期間</td> <td colspan="3">ただし、県外で更新申請をする場合は、誕生日の1か月前から誕生日までです。</td> </tr> <tr> <td>手続きの場所</td> <td colspan="3"> <ul style="list-style-type: none"> ・千葉県運転免許センター ・流山市運転免許センター ・千葉県内すべての警察署及び幹部交番 </td> </tr> <tr> <td>新規の免許証の色</td> <td style="text-align: center;">有効年</td> <td style="text-align: center;">講習区分</td> <td></td> </tr> <tr> <td>免許証番号</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">講習時間</td> </tr> <tr> <td>手数料</td> <td style="text-align: center;">円(更新)</td> <td style="text-align: center;">円+講習</td> <td style="text-align: center;">円)</td> </tr> <tr> <td>予約番号</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">区分コード</td> </tr> </table> <p>※更新手続きが終了するまで大切に保管してください。</p> <p>※本件はJIS規格文字を使用しているため、免許証の字体とは異なる場合があります。</p> <p>2 選択区分</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">選択区分</td> <td style="width: 85%;">講習時間 受講対象者</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="vertical-align: top;"> 県民登録情報 <input checked="" type="checkbox"/> 一般 <small>(~60歳未満登録情報)</small> </td> <td>30分 免許の有効期限が5年以内で、かつ過去5年内に3点以下の違反記録のない方</td> </tr> <tr> <td>1時間 免許の有効期限が5年以内で、かつ過去5年内に3点以下の違反記録のない方</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="vertical-align: top;"> 初回登録 <small>(60歳以上登録情報)</small> </td> <td>2時間 免許の有効期限が5年以内で、無事故・無違反又は事前受講が70歳以上の方</td> </tr> <tr> <td>2時間 上記以外の方</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="vertical-align: top;"> 高齢者登録 <small>(60歳以上登録情報)</small> </td> <td>2時間 免許の有効期限が5年以内で、無事故・無違反又は事前受講が70歳以上の方</td> </tr> <tr> <td>2時間 上記以外の方</td> </tr> </table> <p>注 過去5年とは、誕生日の40の日を起算日とした、過去5年間です。</p>	手続きの期間	ただし、県外で更新申請をする場合は、誕生日の1か月前から誕生日までです。			手続きの場所	<ul style="list-style-type: none"> ・千葉県運転免許センター ・流山市運転免許センター ・千葉県内すべての警察署及び幹部交番 			新規の免許証の色	有効年	講習区分		免許証番号	講習時間			手数料	円(更新)	円+講習	円)	予約番号	区分コード			選択区分	講習時間 受講対象者	県民登録情報 <input checked="" type="checkbox"/> 一般 <small>(~60歳未満登録情報)</small>	30分 免許の有効期限が5年以内で、かつ過去5年内に3点以下の違反記録のない方	1時間 免許の有効期限が5年以内で、かつ過去5年内に3点以下の違反記録のない方	初回登録 <small>(60歳以上登録情報)</small>	2時間 免許の有効期限が5年以内で、無事故・無違反又は事前受講が70歳以上の方	2時間 上記以外の方	高齢者登録 <small>(60歳以上登録情報)</small>	2時間 免許の有効期限が5年以内で、無事故・無違反又は事前受講が70歳以上の方	2時間 上記以外の方	<p>運転免許証更新のご案内</p> <p>(道路交通法施行令に規定する基準により、優良運転者に該当します。)</p> <p>3 受付窓口等</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">申込場所</td> <td style="width: 15%;">申請曜日及び時間</td> <td style="width: 15%;">更新手続料</td> <td style="width: 15%;">りめん封筒別</td> <td style="width: 15%;">免許証の交付</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="vertical-align: top;"> 千葉運転免許センター <small>(東京方面は東京運転免許センター)</small> </td> <td>・月～金(平日) 8:30～10:00 13:00～15:00</td> <td rowspan="2"> 備他講習 一般講習 初回講習 運送講習 高齢者講習 受講済の方 女性 お年寄りの方 </td> <td rowspan="2"> リオンオンライン講習 リオンオンライン講習の方 がんばる君 </td> <td style="background-color: #FFFFCC;">必要</td> </tr> <tr> <td>・月～金(平日) 8:30～11:00 13:00～15:00</td> <td style="background-color: #FFFFCC;">即日交付</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="vertical-align: top;"> 幹部交番 <small>(千葉県内すべての幹部交番)</small> </td> <td>・月～金(平日) 9:00～16:00</td> <td rowspan="2"> 不要 オンライン講習 木更津市・柏市・ 葦浦市に住む方 のあなた </td> <td rowspan="2"> 後日交付 <small>(受講済の方)</small> </td> <td style="background-color: #FFFFCC;">即日交付</td> </tr> <tr> <td>・月～金(平日) 9:00～16:00</td> <td style="background-color: #FFFFCC;">不要</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="vertical-align: top;"> 木更津警察署 </td> <td>・月～金(平日) 9:00～16:00</td> <td rowspan="2"> 高齢者講習 受講済の方 上記以外の方 </td> <td rowspan="2"> 不要 ※木更津市・柏市・ 葦浦市に住む方 のあなたの方 など、オンライン 講習又は高齢者講 習がんばる君の方 </td> <td style="background-color: #FFFFCC;">即日交付</td> </tr> <tr> <td>・月～金(平日) 9:00～16:00</td> <td style="background-color: #FFFFCC;">不要</td> </tr> </table> <p>※ 講習会場、ドライブ等での苦情等はお問い合わせください。</p> <p>○ 高齢者講習受講済の方は必ず持参ください。</p> <p>○ 土曜日・国民の休日・新年の日・年始の日(12/29～1/3)は受付できません。</p> <p>○ 更新時講習受講済の方が苦情等、幹部交番で受け取った場合、免許証を返却できないことがあります。(迷惑行為等が原因です)。</p> <p>予約方法(電話予約不可)</p> <p>・予約の際は、「1.今回のあなたの更新手続き」欄にある「予約番号」「区カード」が必須です。右記ご次元コードを読み取ってください。</p> <p>・ウェブ予約用QRコード</p> <p>・ウェブ予約用ホームページから予約することもできます。 [運転免許更新手続き]→運転免許の更新手続き予約をさがす!→から予約してください。</p> <p>・予約後、予約した画面を刷新か、スクринショットを保存して、更新申請書に添付して提出する際に使用してください。</p> <p>・運転免許カードに電子印字が表示されていない場合は、予約できません。前回の時刻を選択してください。</p> <p>ウェブ予約用サイト 二重丸マーク <small>(24時間受付)</small></p> <p>QRコード</p> <p>L00799-2</p>	申込場所	申請曜日及び時間	更新手続料	りめん封筒別	免許証の交付	千葉運転免許センター <small>(東京方面は東京運転免許センター)</small>	・月～金(平日) 8:30～10:00 13:00～15:00	備他講習 一般講習 初回講習 運送講習 高齢者講習 受講済の方 女性 お年寄りの方	リオンオンライン講習 リオンオンライン講習の方 がんばる君	必要	・月～金(平日) 8:30～11:00 13:00～15:00	即日交付	幹部交番 <small>(千葉県内すべての幹部交番)</small>	・月～金(平日) 9:00～16:00	不要 オンライン講習 木更津市・柏市・ 葦浦市に住む方 のあなた	後日交付 <small>(受講済の方)</small>	即日交付	・月～金(平日) 9:00～16:00	不要	木更津警察署	・月～金(平日) 9:00～16:00	高齢者講習 受講済の方 上記以外の方	不要 ※木更津市・柏市・ 葦浦市に住む方 のあなたの方 など、オンライン 講習又は高齢者講 習がんばる君の方	即日交付	・月～金(平日) 9:00～16:00	不要
手続きの期間	ただし、県外で更新申請をする場合は、誕生日の1か月前から誕生日までです。																																																													
手続きの場所	<ul style="list-style-type: none"> ・千葉県運転免許センター ・流山市運転免許センター ・千葉県内すべての警察署及び幹部交番 																																																													
新規の免許証の色	有効年	講習区分																																																												
免許証番号	講習時間																																																													
手数料	円(更新)	円+講習	円)																																																											
予約番号	区分コード																																																													
選択区分	講習時間 受講対象者																																																													
県民登録情報 <input checked="" type="checkbox"/> 一般 <small>(~60歳未満登録情報)</small>	30分 免許の有効期限が5年以内で、かつ過去5年内に3点以下の違反記録のない方																																																													
	1時間 免許の有効期限が5年以内で、かつ過去5年内に3点以下の違反記録のない方																																																													
初回登録 <small>(60歳以上登録情報)</small>	2時間 免許の有効期限が5年以内で、無事故・無違反又は事前受講が70歳以上の方																																																													
	2時間 上記以外の方																																																													
高齢者登録 <small>(60歳以上登録情報)</small>	2時間 免許の有効期限が5年以内で、無事故・無違反又は事前受講が70歳以上の方																																																													
	2時間 上記以外の方																																																													
申込場所	申請曜日及び時間	更新手続料	りめん封筒別	免許証の交付																																																										
千葉運転免許センター <small>(東京方面は東京運転免許センター)</small>	・月～金(平日) 8:30～10:00 13:00～15:00	備他講習 一般講習 初回講習 運送講習 高齢者講習 受講済の方 女性 お年寄りの方	リオンオンライン講習 リオンオンライン講習の方 がんばる君	必要																																																										
	・月～金(平日) 8:30～11:00 13:00～15:00			即日交付																																																										
幹部交番 <small>(千葉県内すべての幹部交番)</small>	・月～金(平日) 9:00～16:00	不要 オンライン講習 木更津市・柏市・ 葦浦市に住む方 のあなた	後日交付 <small>(受講済の方)</small>	即日交付																																																										
	・月～金(平日) 9:00～16:00			不要																																																										
木更津警察署	・月～金(平日) 9:00～16:00	高齢者講習 受講済の方 上記以外の方	不要 ※木更津市・柏市・ 葦浦市に住む方 のあなたの方 など、オンライン 講習又は高齢者講 習がんばる君の方	即日交付																																																										
	・月～金(平日) 9:00～16:00			不要																																																										

千葉県更新連絡書（はがき）（優良運転者）（4～6ページ）

京都府更新連絡書（はがき）（1～3ページ）

<p>料金後納郵便</p> <p>親展</p> <p>運転免許証 更新連絡書</p> <p>○運転免許試験場、京都駅前運転免許更新センターでの更新手続は予約優先です。</p> <p>① 京都府警察ホームページから更新受付時間の事前予約はできませんが、講習時間の予約はできます。（講習室、大型免許等での手続を除く。） ※予約方法はこちら。</p> <p>② 予約はオンラインで満額の講習可能ですが、イニシアチブカードが必要です。手続新手続きのため来場は必要です。受付時間は更新連絡書記載の時間と異なります。予約は不要です。（1月1日から英語版オンライン講習も受講可能です。） ※①②とも許可是、京都府警察ホームページへ</p> <p>京都府公安委員会 〒612-8486 京都府京田辺市北山田町647番地 (京都府警察自動車運転免許試験場) 電話 075(631)5181(代表)</p> <p>①と②の2か所を、はがしてください。</p>	<p style="text-align: center;">◆◆◆ お知らせ ◆◆◆</p> <p>運転免許證番号 第1 1号</p> <p>1. 更新期間 令和6年11月7日から令和7年1月7日まで</p> <p>2. あなたの更新できる手続場所・受付時間 <input checked="" type="radio"/> 運転免許試験場（毎日交付） 月～金及び日曜日（祝日、年末年始の休日を除く。） 8:30～9:30 <input checked="" type="radio"/> 京都駅前運転免許更新センター（毎日交付） 月～金及び日曜日（祝日、年末年始の休日を除く。） 8:30～10:30 13:00～15:00 ※上記の受付時間にお越しください。スマートフォン等で事前予約をした方は予約時間にお越しください。</p> <p>日曜日の免許更新は大変混雑しますので、手続きに時間がかかる場合があります。</p> <p>3. 運転者区分・講習種別等 法定講習です。有効期間内に更新手続を受けると更新手續料が免除されます。 運転免許更新手續料 (5年・金色) 運転免許更新手續料(受講時間) 優良運転者 (5年・金色) 優良運転者講習 (30分)</p> <p>*運転者区分と講習種別は誕生日の40日前から過去5年間の違反内容や免許継続期間によりまります。</p> <p>更新手続に必要なもの</p> <p>① 運転免許証 ② 手数料 ③ この「はがき」</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>更新手続料</th> <th>講習受講手續料</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2,500円</td> <td>500円</td> <td>3,000円</td> </tr> </tbody> </table> <p>④ メガネ(コンタクト)、補聴器: 必要な方 運転検査(視力検査等)が不能の場合、更新手続できません。 ⑤ 記載事項を変更する方 本籍地(国籍)・氏名を変更する方は、必ず本籍地(国籍)入りの住民票を提出してください。 住所変更のみの方は、住民票など、新住所確認可能な書類を持参してください(ビーナス)。</p> <p>※持参写真による更新免許証の作成を希望される方</p> <p>⑥ 更新手続に写真は不要ですが、持参写真による免許証の作成は可能です。 ⑦ 写真が右図の基準に満たないもの及び免許証明写真として不適と認められる場合(加工写真、前髪が目にかかるもの、顔の不鮮明なもの等)は使用できません。 ⑧ 詳しくは、京都府警警察ホームページ内「持参写真による審査基準」をご覧ください。 ※6ヶ月以内に撮影のもの</p> <p>免許証がない方(紛失・盗難など)または優良運転者講習対象の方で経由地を希望される方は、申請用の証明写真が必要となりますのでご用意ください。</p>	更新手続料	講習受講手續料	合計	2,500円	500円	3,000円
更新手続料	講習受講手續料	合計					
2,500円	500円	3,000円					

京都府更新連絡書（はがき）（4～6ページ）

<p>大切なお知らせです はがきを開いて内容をご確認ください</p> <p>※京都府内で住所変更のある方は、住所変更と同時に更新手続ができます。 ※他の都道府県に住所を変更した方は、この連絡書を持参して、新住所の公安委員会で更新してください。</p> <p>運転免許各種案内ホームページ https://www.pref.kyoto.jp/fukei/menkyo/index.html</p> <p>QRコード</p> <p>矢印の方向にていねいに開いて中をご覗ください。</p> <p>方向に、ゆっくり開いてください。 万一本などで違っている場合は、十分覗かせてから開いてください。</p>	<p>運転免許証を紛失した方へ 運転免許証紛失等による「交付と同時に更新手続」をされる方は平日のみの受け取りになります。 詳しくは、試験場免許申請書または、京都駅前運転免許更新センターへお問い合わせください。</p> <p>暗証番号について 更新手続の暗証番号の設定が必要になります。 暗証番号は14桁の数字)が2組)です。</p> <p>運転免許Q&A 更新手続に京都にいない、どうしたらいい? A 併用運転者登録する方は京都に地平とし、手紙があります。ただし、出張期間や滞在する方が通常の更新と異なりますので、ホームページ内に登録している方には、在留登録・在留期間登録の住民票、在留カード、到着者登録書のいずれかを持参してください。住民票の準備が困難な方は運転免許登録窓口にお尋ねください。</p> <p>外国语なのですが、記載事項変更が必要な資料は? A 外国籍の方で国籍・氏名を変更される方は、届出等で届出者登録記載の住民票、住所変更の方には、在留登録・在留期間登録の住民票、在留カード、到着者登録書のいずれかを持参してください。住民票の準備が困難な方は運転免許登録窓口にお尋ねください。</p> <p>自動車教習所・更新時講習同尋問課程を受けた方へ A 善徳(必ず)の運転者登録(更新時講習同尋問)の課程を終了した持丁証明書を持参してください。</p> <p>注意事項</p> <p>(1)土曜日・国民の祝日・振替休日及び年末年始(12/29～1/3)は手続を行っていません。(2)免許証の有効期間が切れた場合、更新手続出来ません。(3)免許停止の方は運転免許試験場にお問い合わせください。</p> <p>＊マスクは、どの手順画面で着用するか、ヘルメット着用しているか、更新申請時にご持参ください。(受付時に必要です)</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

山口県更新連絡書（はがき）（1～3ページ）

料金後納 郵便

親展

★★重 要★★
この「ハガキ」に記載されている住所に(1)がついている方はご確認ください。
この「ハガキ」をご持参の上、更新期間中に手続を行ってください。

山口県公安委員会
※このハガキが湿っている場合には、「乾かして」から、ていねいにはがしてください。

運転免許証更新連絡書
運転免許証の更新期限が近づいています。
この「ハガキ」をご持参の上、更新期間中に手続を行ってください。

運転免許証更新のご案内

次に記載している内容をご確認の上、更新手続を行ってください。

1 更新の内容・講習区分

更新期間 ^(注1)	免許番号/年生月日	
更新・講習の手数料		
更新後の有効年数 ^(注2)	免許の色	
更新までの提出の有効期限		
講習区分		
優 良 あなたはオンライン講習対象者です 受講方法等について、山口県警察ホームページをご確認ください		

注1 更新期間の末日が平日、曜日、祝日、振替休日、年末年始の休日に当たるときは、その翌日以降の直近の平日まで更新手続ができます。

注2 更新後の有効年数と講習区分は、更新年の誕生日から40日前の日を「基準日」として、過去5年間の違反、事故の経歴により決定されます。

※ 講習区分が「高齢」と記載されている方は、更新手続の前に「高齢者講習」の受講が必要です。

★ 更新手続受付場所等は、裏面のとおりです。
必ずご確認をお願いします。

※ このハガキは3枚に開きます

山口県更新連絡書 (はがき) (4~6ページ)

3 更新手続受付場所等

(1) 山口県総合交通センターで手続される方
○即日交付 ×閉庁日

曜日	全ての更新予定者	受付時間等
月	○	
火	○	
水	○	
木	○	
金	×	
土	×	
日	○	[午前] 9:00 ~ 9:30 [高齢者講習受講者] [オンライン講習受講者] → 10:00まで受付可 [午後] 13:00 ~ 14:00

○ 金曜日、土曜日の更新手続はできません。
○ 平日であっても、祝日、振替休日及び年末年始の休日は閉庁日となります。

～お知らせ～

総合交通センターでは、妊娠中、小さなお子様連れ、身体が不自由な方など、お手伝いが必要な方に「おもいやりレーン」を設けています。
ご来庁される方々につきましては、本取組へのご理解とご協力をお願いします。

① 受託発送者
〒754-0002 山口市小郡下郷3560-2 (株)ヒューマン・クリエイト

2 更新手続に必要なもの

- (1) 必ず必要なもの
 - 運転免許証(免許停止中の場合は停止処分書)
 - 運転免許証更新明細書(この「ハガキ」)
 - 手数料(前記「更新・講習の手数料」参照)
 - 70歳以上の方(前記「講習区分」参照)
 - 高齢①の方(→「高齢者講習」などの終了証明書)
 - 高齢②の方(→「高齢者講習」などの終了証明書)
 - ⑥「認知機能検査」などの結果報告書
 - 高齢③の方(→「高齢者講習」などの終了証明書)
 - ⑥「認知機能検査」などの結果報告書
 - C) 「運転技能検査」などの受験結果証明書
- (2) 場合によって必要なもの
 - 眼鏡、補聴器(必要なもののみ)
 - 運転免許証用写真(下記参照)
 - * 山口県総合交通センター: 不要
岩国警察署、下関警察署: 不要
 - * 上記以外の警察署、幹部交番: 1枚
 - 住民登録など(コピー不可)
 - ・ 本籍や氏名を変更する方(提出が必要)
 - ・ 本籍や氏名が変更された住民票
 - ・ 住所を変更する方(提出は不要)
 - ・ 住民票、健康保険証など

★運転免許証用写真★

[規格]

○ 身長6.5cm以内に撮影した無帽(宗教上又は医療上の理由により顔の輪郭を隠すことができる範囲内外頭部を右等で覆う場合を除く) 

○ 正面、上三分身、無背景 

○ 縦 3.0cm×横 2.4cm 空け8

[使用できない写真]

× 周囲に本人の識別ができるないもの

* 詳しくは、山口県警察ホームページをご確認ください。

[山口県以外の都道府県で行う更新手続]

優良運転者の方は、山口県以外の都道府県で運転免許証の更新手続を行うことができます(「経由更新」といいます)。

○ 更新期間: 誕生日の1月から誕生日までの間

○ 更新手続に必要なもの

- 運転免許証、運転免許証用写真1枚、更新手数料2,550円(山口県収入証紙)、高齢者講習終了証明書等(70歳以上の方)、この「ハガキ」、講習手数料など

* 内容により、経由更新手続ができない場合もありますので、事前に手続を行なう都道府県運転免許センター等に問い合わせください。

[運転免許証の更新期間が過ぎた場合]

運転免許証が失效するため、更新手続は別の手続が必要です。詳しくは、山口県総合交通センターにお問い合わせください。

* 運転免許証が失效したまま自動車等を運転すると「無免許運転」になります。

～お知らせ～

★安全運転相談窓口
高齢運転の方や一定の病気にはかかっている方、そのご家族の方が、運転免許に関して相談できる窓口を設けています。

◆ 安全運転相談ダイヤル # 8080

[お問い合わせ先]
受付時間 平日(月~金) 8:30~17:00
〒754-0002 山口市下郷3560-2 山口県総合交通センター内
(運転免許手帳に関するもの)
◆ 山口県警察本部交番部運転免許課 083-973-2900
(高齢者講習等に関するもの)
◆ 高齢者免許センター 083-975-3322

[受託発送者]
株式会社 ヒューマン・クリエイト

参考 4.3-1 更新連絡書（はがき）（設問 6-1）

力. 設問 8

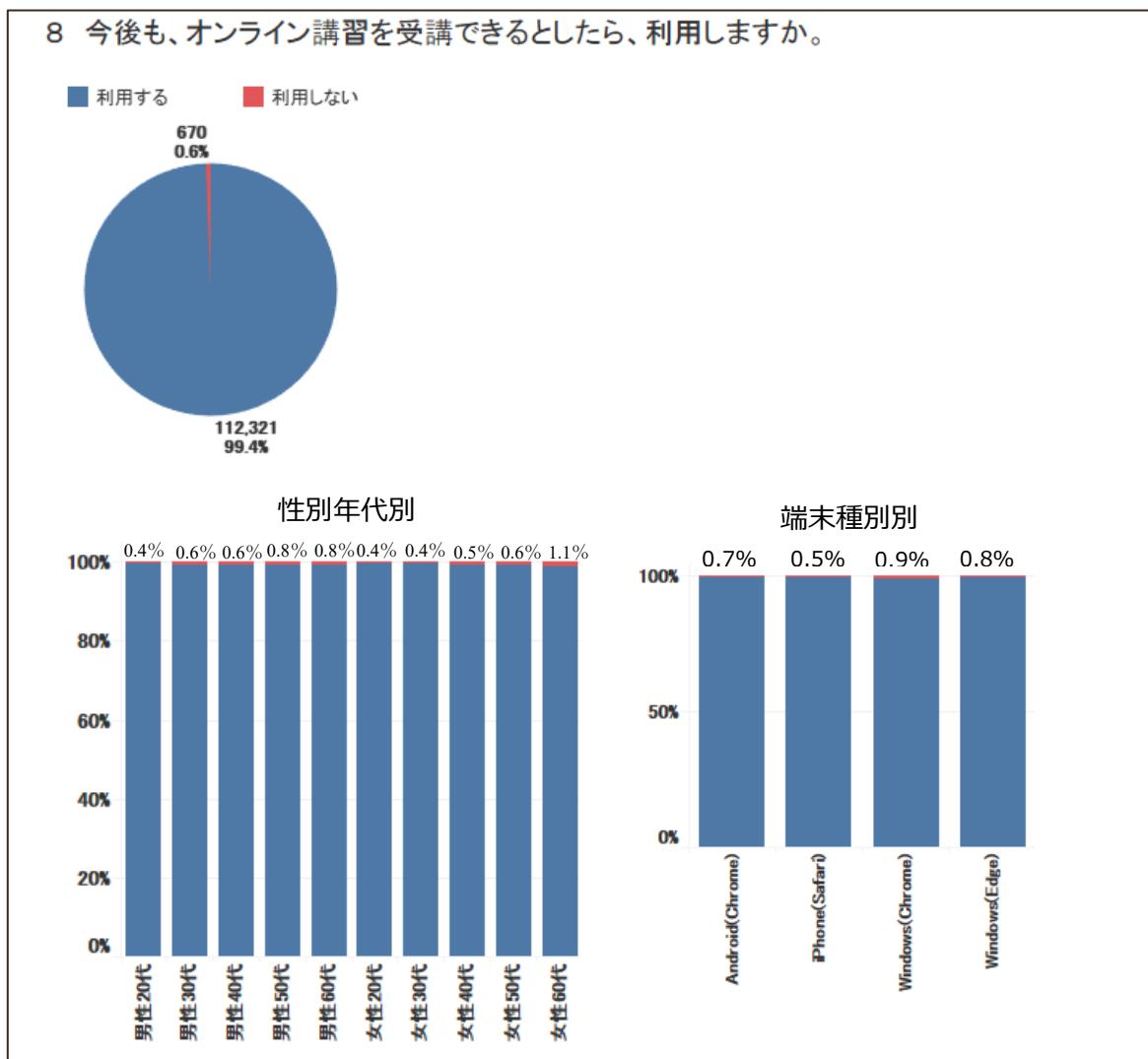


図 4.3-18 アンケート設問 8

【結果】

- 「今後も、オンライン講習を利用するか」という質問に対して、99.4%（112,321人）の方が「利用する」と回答した。
- 「利用しない」と回答したのは 0.6%（670人）である。
 - 男女ともに 60代で「利用しない」と回答した割合が高くなっている。
 - 端末種別別にみると、iPhone(Safari)で「利用しない」と回答した割合が低くなっている。
- 講習区分別、道府県別に差異はみられなかった。

「利用しない」と回答した 670 人の内訳

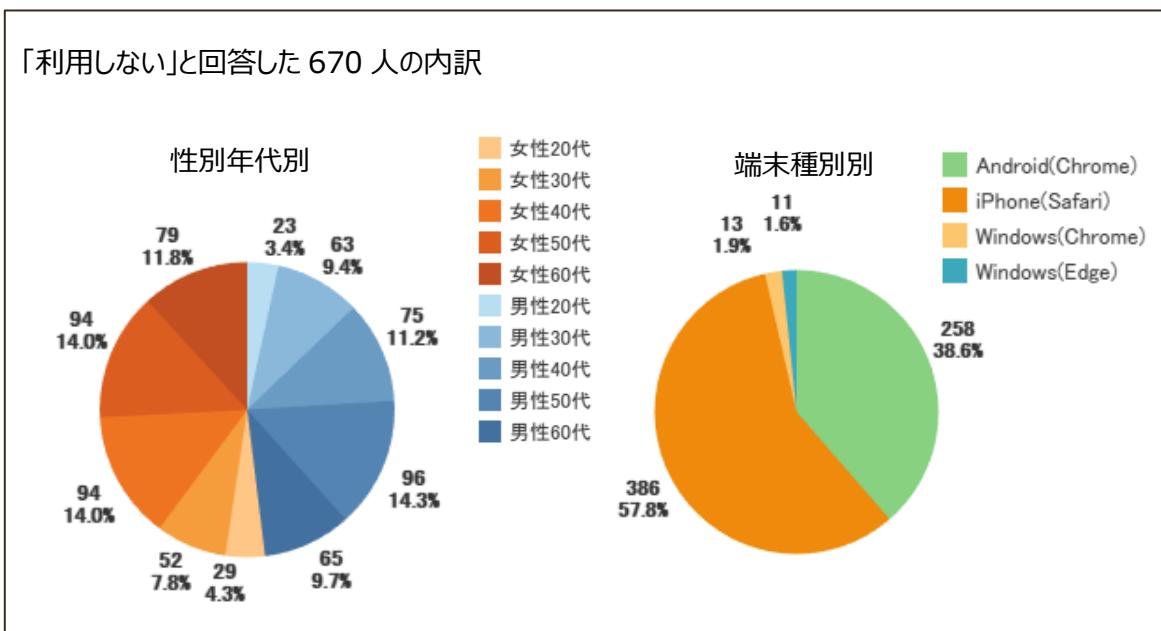


図 4.3-19 アンケート設問 8（利用しないと回答した受講者の内訳）

【結果】

- 「利用しない」と回答した 670 人の内訳では、性別ではほぼ男女同数となっており、年齢が高い層で「利用しない」と回答する割合が高かった。

【見解】

- ・「利用しない」と回答した 670 人のうち、247 人は自由入力欄に記載があり、記載が多いのは下記であった。
 - エラーや動画が停止するなどで最初からやり直した（76 人）
 - ✧ ネットワークの問題等で動画が停止したり、誤って他の画面を触って最初からになってしまったなど、講習動画視聴に想定以上の時間がかかったという意見が多くあった。
 - 操作方法が複雑、簡単な方法にしてほしい（34 人）
 - ✧ マイナンバーカードとの連携や必要な設定の変更などに手間がかかり、高齢者やスマホに不慣れな方などには難しいという意見が多くあった。講習動画視聴以外に必要な設定をなるべく少なくし、ストレスのないオンライン講習とすることが必要であると考える。
 - オンライン講習の方が集合型講習より時間や手間がかかる（27 人）
 - ✧ オンライン講習を受講するための各種設定などを考慮すると、実際に運転免許センター等に来場して講習を受講した方が時間や手間がかからない、という意見が多くあった。
 - うまく写真が取れなかつた、撮影に時間がかかつた、写真を撮ることに抵抗がある等（27 人）
 - ✧ 顔画像撮影時にエラーになったとの意見や、本人確認のために 3 回も撮影をする必要性が分からぬ、写真を撮ってアップロードすることに抵抗があるといった意見が多くあった。
 - マイナポータル AP との連携やマイナンバーカード認証がうまくいかなかつた（19 人）
 - ✧ マイナンバーカード認証がうまくいかなかつたという意見があがっている。これは更新連絡書（はがき）に記載された二次元バーコードをコードスキャナで読み取った際に、Cookie を許可していないことや対応していないブラウザが起動してしまうなどの問題が原因である可能性がある。
 - 従来の集合型研修の方が良い、集中できるなど（14 人）
 - ✧ 従来の集合型研修の方が分かりやすい、集中できるなど、オンラインでの講習受講よりも対面形式の方が良いという意見があがっている。一方でアンケートの設問 4 ではオンライン講習の方が集中できたという意見も多くあがっているため、個人ごとにより自分に合った講習を選択できる形にするのが良いと考える。
 - 免許更新自体をオンライン化してほしい（10 人）
 - ✧ 講習をオンラインで実現しても、結局運転免許センター等に来場する手間は変わらないためあまり効果はない、という意見があがっている。

令和4年度報告書

利用しないと答えた割合は0.5%で563人（自由入力欄の入力があったのは326人）

	意見数	比率※
1 エラーや動画が停止するなどで最初からやり直した	64件	11.4%
2 うまく写真が取れなかった、撮影に時間がかかった、写真を撮ることに抵抗がある等	54件	9.6%
3 操作方法が複雑、簡単な方法にしてほしい	53件	9.4%
4 オンライン講習の方が集合型講習より時間や手間がかかる	26件	4.6%
5 免許更新自体をオンライン化してほしい	21件	3.7%

※比率は利用しないと答えた受講者との比率

令和6年度報告書

利用しないと答えた割合は0.6%で670人（自由入力欄の入力があったのは247人）

	意見数	比率※
1 エラーや動画が停止するなどで最初からやり直した	76件	11.3%
2 操作方法が複雑、簡単な方法にしてほしい	34件	5.1%
3 オンライン講習の方が集合型講習より時間や手間がかかる	27件	4.0%
4 うまく写真が取れなかった、撮影に時間がかかった、写真を撮ることに抵抗がある等	27件	4.0%
5 マイナポータルAPとの連携やマイナンバーカード認証がうまくいかなかった	19件	2.8%

※比率は利用しないと答えた受講者との比率

表 4.3-1 利用しないと回答した受講者のアンケート内容（令和4年度報告書との差異）

【結果】

- 令和4年度報告書と比較して利用しないと答えた割合はほとんど変わっておらず、「エラーや動画が停止するなどで最初からやり直した」「操作方法が複雑、簡単な方法にしてほしい」といった意見が多いことも共通している。

キ. 設問 5、設問 7、設問 9

アンケートにおいては、以下の 3 つの設問において自由入力欄がありました。

- ・ 設問 5：オンライン講習での講習受講で、良かった点を教えてください。（自由入力）
- ・ 設問 7：オンライン講習での講習受講で、改善してほしい点があれば教えてください。（自由入力）
- ・ 設問 9：ご意見やご要望あれば入力してください。（自由入力）

これらの意見について、ポジティブ意見と、今後の運用改善・システム改善に関わる要望等（ネガティブ意見）とに分け、それぞれカテゴリ別に分類して分析を行いました。ここではカテゴリごとの件数と、それぞれ意見の多かった上位のカテゴリについて記載します。

※なお、ここでは令和 6 年 10 月 1 日から令和 6 年 11 月 30 日までのアンケート回答を使用して分析しています。

(ア) ポジティブ意見

意見	件数
1_企画	
今後もオンライン講習を継続してほしい、今後も利用したい。	452
とても良い取り組みだと思う、良い企画だった。	344
集中して動画が視聴できて良かった。	243
リラックスして受講できて良かった。	151
感染症対策として、自宅で受講できて良かった。	103
マイナンバーカードを活用できてよかったです。	12
優良運転者で良かったと感じた。	9
企画に関するその他意見	6
2_利便性（時間・場所）	
好きな時間に受講できて良かった（曜日を問わず、時間を問わず、隙間時間に）。	2,128
時間削減ができて良かった（移動時間や待ち時間など）。	878
好きな時間・場所で受講できて良かった（育児・妊娠中・産後に助かった）。	807
好きな場所で受講できて良かった。	520
好きな時間に受講できて良かった（仕事を休まずに済んだ）。	422
免許センター・警察署に行かなくて済む。	327
好きな時間に受講できて良かった（ゆっくり自分のペースで受講ができた）。	212
利便性（時間・場所）に関するその他意見	1
3_利便性（その他）	
便利だった、手間が省けて良かった。	249
手軽に出来て良かった、スムーズに受講できた。	67
スマホで受講が出来て良かった。	28
利便性（その他）に関するその他意見	1
4_システム（講習動画）	
動画の内容が良かった。	322
運転適性診断が良かった、役に立った。	150
確認テストがあったので良かった。	94
動画の一時停止ができる、中断しても続きから再開できる。	69
（集合教育でなく自分の端末で見られるので）音声が聞き取りやすい、音量を調節できた。	53
（集合教育でなく自分の端末で見られるので）画面が見やすかった。	51
動画の再視聴ができる。	38
家族（子供）などと一緒に視聴できた。	32
動画の字幕があったのが良かった。	12
講習動画に関するその他意見	7

意見	件数
5_システム（全般）	
良いシステムだった、使いやすかった。	101
不正防止、なりすまし対応がされていてよかった。	13
システム（全般）に関するその他意見	10

表 4.3-2 アンケート設問自由入力分析（ポジティブ意見）

【結果】

- 令和 6 年 10 月 1 日から令和 6 年 11 月 30 日までの受講者数 47,726 人に対して実施したアンケートの自由入力欄で、オンライン講習受講で良かった点を記載した意見数は 7,912 件となっている。
- 利便性（時間・場所）に関する意見が多くなっている。

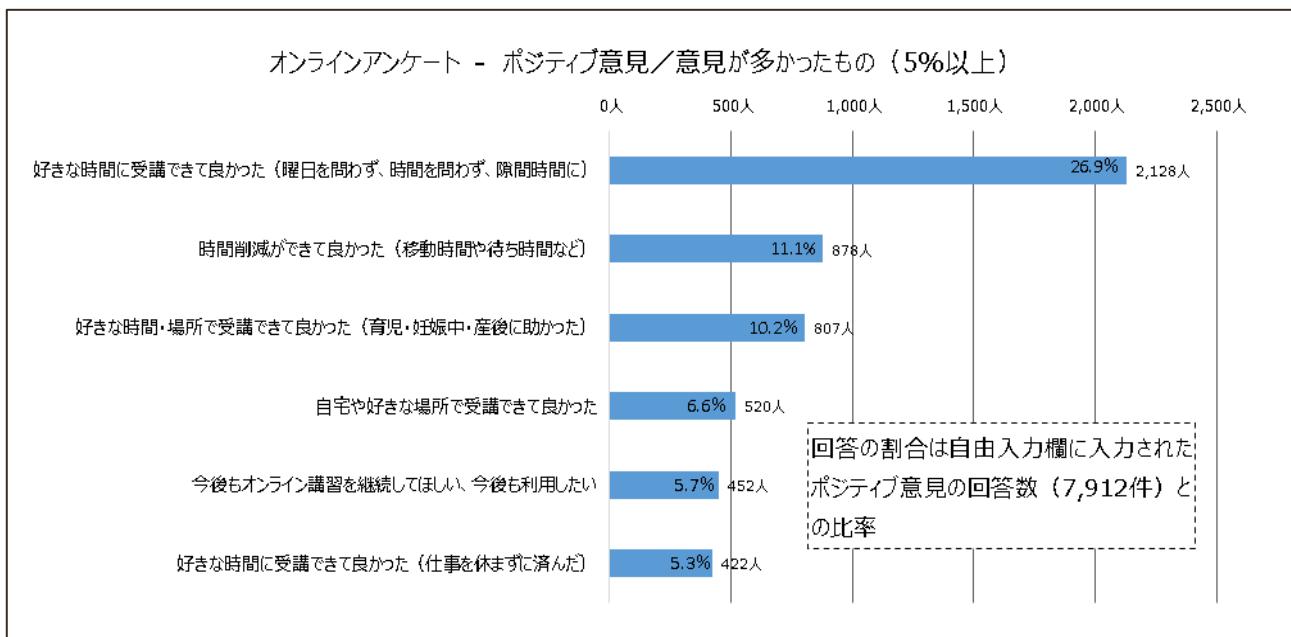


図 4.3-20 アンケート設問自由入力分析（ポジティブ意見／上位 6 件）

【結果】

- 「好きな時間に受講できて良かった」という回答が 1 番多くなっており、全体の 26.9% を占める。
- 「好きな時間に受講できて良かった」「時間削減ができるて良かった」「好きな時間・場所で受講できて良かった」といった時間場所を問わず受講できたという点をオンライン講習受講の利点として挙げた意見が多く、全体の 66.9% となっている。

【見解】

- オンライン講習の受講率は女性 30 代が最も高くなっているが（4.1.(1)オンライン講習受講率分析）、「好きな時間・場所で受講できて良かった（育児・妊娠中などで助かった）」という意見 807 件のうち女性 30 代の意見は 490 件（全体の 6.2%）となっており、他の意見に比べても非常に多い。

令和4年度報告書

	意見数	比率※
1 好きな時間に受講できて良かった（曜日を問わず、時間を問わず、隙間時間に）	2071件	21.0%
2 感染症対策として、自宅で受講できて良かった	1414件	14.0%
3 好きな時間・場所で受講できて良かった（育児・妊娠中・産後に助かった）	986件	10.0%
4 時間削減ができるて良かった（移動時間や待ち時間など）	919件	9.0%
5 自宅や好きな場所で受講できて良かった	718件	7.0%

※比率は自由入力欄に入力されたポジティブ意見の回答数（9,914件）との比率

令和6年度報告書

	意見数	比率※
1 好きな時間に受講できて良かった（曜日を問わず、時間を問わず、隙間時間に）	2128件	26.9%
2 時間削減ができるて良かった（移動時間や待ち時間など）	878件	11.1%
3 好きな時間・場所で受講できて良かった（育児・妊娠中・産後に助かった）	807件	10.2%
4 自宅や好きな場所で受講できて良かった	520件	6.6%
5 今後もオンライン講習を継続してほしい、今後も利用したい	452件	5.7%

※比率は自由入力欄に入力されたポジティブ意見の回答数（7,912件）との比率

 令和6年度と比べて比率が大きく下がった回答

表 4.3-3 アンケート設問自由入力分析（上位 5 件／令和 4 年度報告書との差異）

【結果】

- ・ 令和 4 年度報告書では「感染症対策として、自宅で受講できて良かった」との回答が多くなっている。
- ・ その他の意見についてはあまり差異は大きくなく、「好きな時間に受講できて良かった」「時間削減ができるて良かった」「好きな時間・場所で受講できて良かった」といった回答が多くなっている。

【見解】

- ・ 令和 4 年度時点では新型コロナウィルス感染症の影響が大きく「感染症対策として、自宅で受講できて良かった」との回答が多くあったが、令和 6 年度の回答は 103 件でありポジティブ意見の中の比率で 1.3% に下がっている。

(イ) 今後の運用改善・システム改善に関わる要望等（ネガティブ意見）

意見	件数
運用変更	
全体説明	
オンライン講習受講の説明・手順がわかりにくい。	174
オンライン講習受講後の免許証更新手続きについてわかりづらい。	56
受講サイト・入口がわかりにくい。二次元バーコード等で簡単に受講サイトへいけるように。	50
オンライン講習の受講メリットについて説明がほしい（時間が短縮されるなど）。	28
更新連絡書（はがき）を受け取ってから、いつからオンライン講習受講可能なのかわからない。	19
オンライン講習受講可能な時間帯がわからない（24時間受講可能と記載してほしい）。	17
県警 HP	
県警 HP からオンライン講習受講までの案内がわかりづらい。サイトへのリンクボタンが分かりにくい。	28
対応機種、対応ブラウザについての表記をわかりやすくしてほしい。	13
県警 HP に関しての意見。	12
更新連絡書（はがき）	
更新連絡書（はがき）にあるオンライン講習の案内がわかりづらい。詳細な記載がほしい。	184
更新連絡書（はがき）に二次元バーコードや URL を掲載してほしい。	182
更新連絡書（はがき）の二次元バーコードから入れない。進めない。マイナンバーカード認証エラーになる。	117
更新連絡書（はがき）に関しての意見。	106
受講後に更新申請するという順番を記載してほしい。	58
マイナンバーカード関連	
マイナポータル AP、マイナンバーカード認証にて不具合があった。	250
マイナポータル AP、マイナンバーカード認証に関しての意見。	236
マイナポータル AP のダウンロード・登録、マイナンバーカード認証などがわかりづらい。	183
動画の内容・音声	
動画の再生速度を選択したい、早回し可能としたい、動画のテンポが遅い。	245
講習内容についての意見（こうした講習をしてほしい・分かりづらいなど）。	221
ナレーションが、単調・棒読み・抑揚がない、テンポが遅い、滑舌が悪い、訛りがある	117
動画関連に関しての意見。	80
動画に出てくる背景色や文字色、サイズなどが見づらい。	53
音声・音質が良くない、ノイズが入る、息遣いが気になる。	29
場面ごとに音量が変わり聞こえない。BGM の音が大きい。	25
動画の画質が良くない。	18
動画の画像を大きくしてほしい、スマホで見ると画面が小さく見づらい。	5
音飛び、音割れがある。	3
確認問題・アンケート	
確認テストの難易度を上げるか、問題数を増やした方がいい。	49
確認テスト・アンケートに関する意見。	22
テストの設問についての意見（質問が分かりづらい、こうしたテストがいいなど）。	20
窓口、免許センター等	

意見	件数
窓口・免許センターに関する意見。	115
免許証更新できる場所、窓口の対応時間、対応曜日を増やしてほしい。	82
即日交付できるようになってほしい。	14
警察署や免許センターでの案内・説明が不足している。	13
オンライン講習全般	
運用に関するご意見・その他。	236
オンライン受講できることを積極的にお知らせしてほしい。	69
オンライン講習受講者は講習手数料を安くしてほしい。	20
問い合わせ窓口、質問窓口がほしい、窓口が不明。	11
運用・システム変更	
マニュアル・システム説明	
動画や写真撮影やテストの流れを最初に案内してほしい。	83
エラー対処、Q&A、トラブルシューティングのようなものがほしい。	48
操作マニュアルがわかりづらい。	45
講習を中断したい場合や、確認テストを間違えた場合の対応の記載がほしい。	31
受講確認について事前に説明がほしい、正常に登録されているか確認したい。	8
マニュアル、システム説明に関する意見。	8
環境・システムの改善	
オンライン講習までの環境の設定に時間・手間がかかった。	212
PCで受講したいがICカードリーダー、WEBカメラがない。認証をスマホでPCと連動してほしい。	198
視聴までの手順が複雑・多すぎる。もう少し簡素にしてほしい。	162
環境・システムの改善に関する意見。環境設定に関する意見、注意点。	43
セキュリティが不安。	17
免許証更新手続き	
免許証更新自体を一部、またはすべてオンライン化してほしい。	227
免許証更新手続きについての意見（オンライン受講で撮影した写真を免許証の写真に使いたいなど）。	56
免許証更新手続きに関する意見。	4
オンライン講習の拡充	
対象の端末・ブラウザを増やしてほしい。	299
全国展開してほしい。	49
対象を拡大してほしい（高齢者・違反者講習など）。	11
オンライン講習の拡充についての意見。	5
オンライン講習全般	
運用・システム変更に関するご意見・その他。	61
システム変更	
システム全体	
対応ブラウザや使用時の設定についての注意書き等を分かり易くしてほしい。	75
免許証番号を入力しやすくしてほしい、自動読み取りにしてほしい。	66
進捗状況を分かりやすく表示してほしい。	50

意見	件数
文字サイズを大きくしてほしい。	28
カメラ等の動作確認を動画再生前に行うべき。	20
動画画面表示・操作	
動画を全画面にできるようにしてほしい。動画が見切れる。	647
巻き戻しができるようにしてほしい。	123
中断箇所から再開できるようにしてほしい。既に見た部分は早送りできるようにしてほしい。	79
誤って再視聴ボタンを押してしまった。	36
動画画面表示・操作に関しての意見。	35
動画再生のボタン、一時停止ボタンなどがわかりづらい	31
視聴と撮影の都度縦横画面を変更するのが面倒。	22
動画の残り時間がわかるといい。	21
動画を全画面表示するとボタンが押せない。	4
動画の画質・解像度を選択できるようにしたい。	4
確認問題・アンケート	
○とラジオボタンの○がわかりづらい。選択箇所が小さく押しづらい。	11
確認テスト・アンケートに関する意見。	8
顔画像撮影機能	
撮影回数が多い。撮影して送付するのが面倒。必要性・用途がわからない。抵抗がある。	274
写真撮影が難しかった、手間取った。不具合があった。	119
顔画像撮影機能に関しての意見。	115
カメラ関連のトラブルがあった。	62
顔認証に関するエラーができる、エラー時の対処法がわからない。	53
顔画像の処理、写真の認証に時間がかかった。	34
PCではきちんと撮影していても顔認識がされない。	31
運転適性診断	
運転適性診断（その他）に関しての意見。	33
運転適性診断（解説動画）に関しての意見。	22
運転適性診断（設問回答）に関しての意見。	17
性能・不具合	
エラーや動画が停止するなどで最初からやり直した。	377
アクセス集中で先に進まない、エラーで停止したなど不具合があった。	98
性能・システム不具合に関しての意見。	66
オンライン講習全般	
システム変更に関してのご意見・その他。	51

表 4.3-4 アンケート設問自由入力分析（ネガティブ意見）

【結果】

- 令和6年10月1日から令和6年11月30日までの受講者数47,726人に対して実施したアンケートの自由入力欄で、オンライン講習で改善してほしい点を記載した意見数は7,339件となっている。

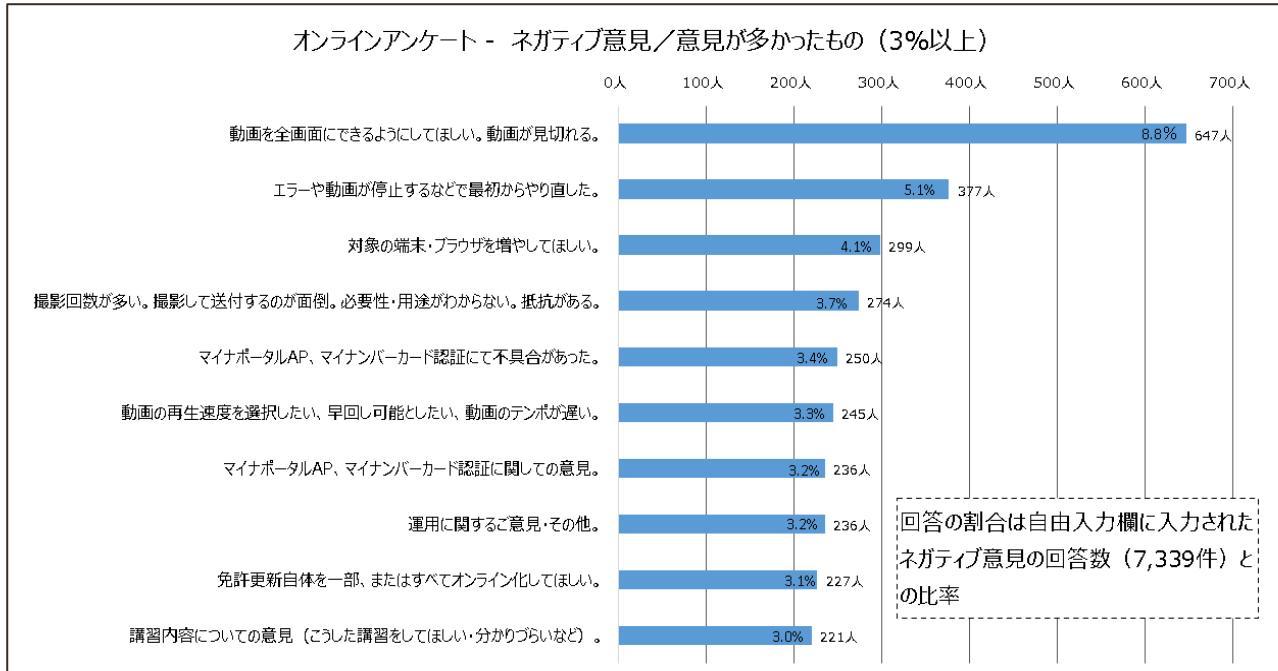


図 4.3-21 アンケート設問自由入力分析（ネガティブ意見／上位10件）

【結果】

- システム改善につながる意見として、「動画を全画面にできるようにしてほしい。動画が見切れる」という回答が1番多かった。
- システム改善で「エラーや動画が停止するなどで最初からやり直した」という回答が2番目に多くなっている。通信エラーなど受講者側の端末やネットワーク環境の問題と思われる回答も多いが、システム側でも何かしらの対策が必要であると考える。
- 「マイナポータル AP、マイナンバーカード認証にて不具合があった」「マイナポータル AP、マイナンバーカード認証に関しての意見」が多くなっている。
- 運用改善・システム改善につながる意見として「対象の端末・ブラウザを増やしてほしい」という意見や「免許更新自体を一部、またはすべてオンライン化してほしい」という回答が多くなっている。

【見解】

- マイナンバーカード認証の不具合については、サポート対象外のブラウザで接続した場合や、二次元バーコードをコードスキャナーで読み取った場合、Cookie を許可していない場合など端末側の環境の問題で発生することが分かっている。受講前にサポートしている環境や注意点などを分かりやすく表示する必要があると考える。

令和4年度報告書		意見数	比率※
1	動画を全画面に出来るようにしてほしい、動画が見切れる	782件	7.0%
2	更新連絡書（はがき）に二次元バーコードやURLを掲載してほしい	506件	4.5%
3	音飛び、音割れがある	495件	4.4%
4	免許更新自体をすべてオンライン化してほしい	474件	4.2%
5	アクセス集中で先に進まない、エラーで停止したなど	399件	3.6%
6	動画の音声が良くない、息遣いが気になる	346件	3.1%
7	県警HPからオンライン講習受講までの案内がわかりづらい。サイトへのリンクボタンが分かりにくい	340件	3.0%
8	視聴までの手順が複雑・多すぎるもう少し簡素にしてほしい	272件	2.4%
9	動画の画質が良くない	256件	2.3%
10	動画に出てくる背景色や文字色、サイズなどが見づらい	240件	2.1%

※比率は自由入力欄に入力されたネガティブ意見の回答数（11,169件）との比率

令和6年度報告書		意見数	比率※
1	動画を全画面に出来るようにしてほしい、動画が見切れる	647件	8.8%
2	エラーや動画が停止するなどで最初からやり直した	377件	5.1%
3	対象の端末・ブラウザを増やしてほしい	299件	4.1%
4	撮影回数が多い撮影して送付するのが面倒必要性・用途がわからない抵抗がある	274件	3.7%
5	マイナポータルAP、マイナンバーカード認証にて不具合があった	250件	3.4%
6	動画の再生速度を選択したい、早回し可能としたい、動画のテンポが遅い	245件	3.3%
7	マイナポータルAP、マイナンバーカード認証に関しての意見	236件	3.2%
8	運用に関するご意見・その他	236件	3.2%
9	免許更新自体を一部、またはすべてオンライン化してほしい	227件	3.1%
10	講習内容についての意見（こうした講習をしてほしい・分かりづらいなど）	221件	3.0%

※比率は自由入力欄に入力されたネガティブ意見の回答数（7,339件）との比率

令和6年度と比べて比率が大きく下がった（改善されたと考えられる）回答

令和4年度と比べて比率が大きく上がった回答

表 4.3-5 アンケート設問自由入力分析（上位 10 件／令和 4 年度との差異）

【結果】

- 「動画を全画面にできるようにしてほしい。動画が見切れる」については令和 4 年度、令和 6 年度報告書ともに一番意見数が多くなっている。
- 令和 4 年度報告書の上位 10 件のうち、7 件については令和 6 年度報告書ではネガティブ意見の中での比率が大きく減少しており、ネガティブ意見の上位回答については差異が大きくなっている。

【見解】

- 令和 4 年度報告書で上位に挙がっていた下記の項目について、本事業内で運用・システム改善を行うことでネガティブ意見の中での比率が大きく減っており、改善の効果が出ていることが分かる。
 - 更新連絡書（はがき）の改善（北海道、千葉県で二次元バーコードの記載など）
 - 道府県警ホームページの改善、マニュアル動画の掲載
 - 講習動画の改善（画質、背景色、音声の改善など）
 - システム変更（音飛びの改善）

ク. 設問 10

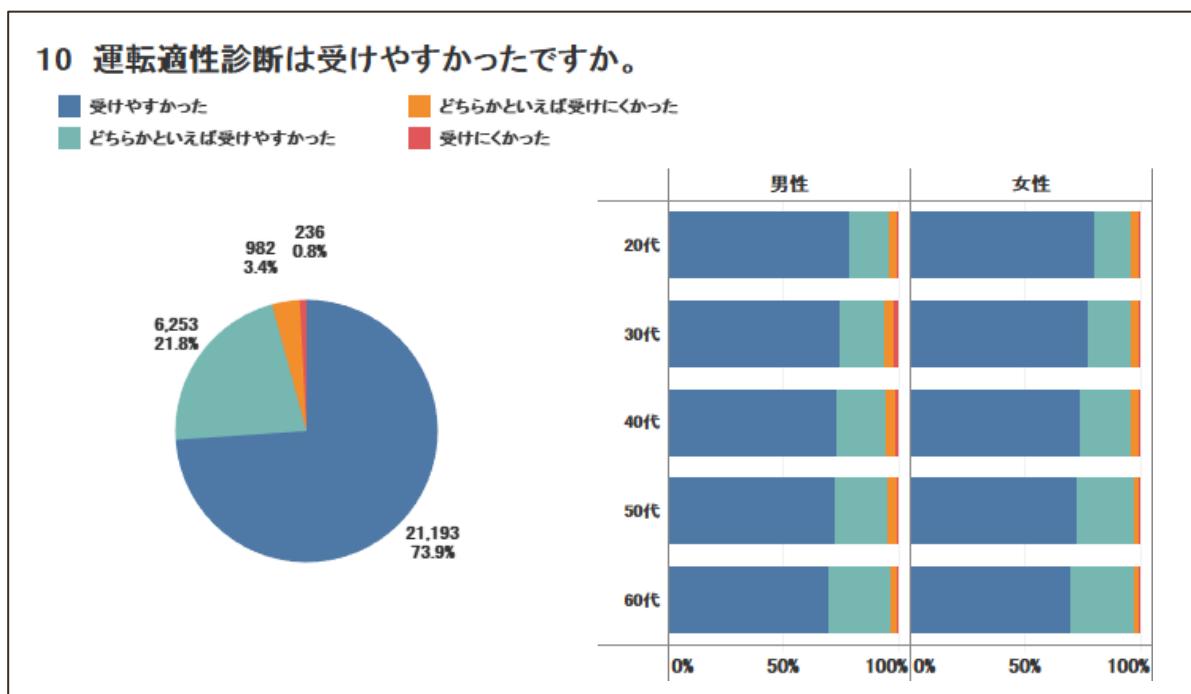


図 4.3-22 アンケート設問 10 (全体)

【結果】

- 設問 10 以降は運転適性診断を実施した受講者のみ回答する設問になっているが、回答した 95.7%の方が「受けやすかった」「どちらかといえば受けやすかった」と回答した。

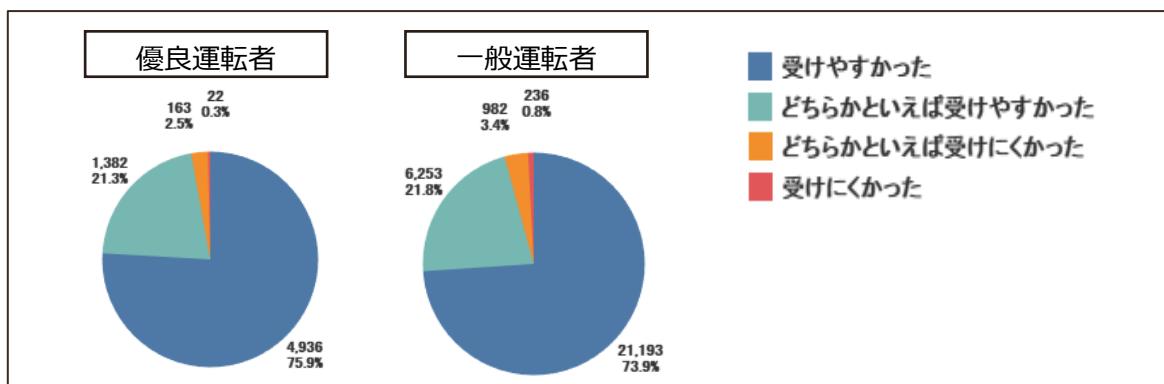


図 4.3-23 アンケート設問 10 (講習区分別)

【結果】

- 優良運転者に対して、一般運転者の方が「どちらかといえば受けにくかった」「受けにくかった」と回答している割合が高くなっている。

【見解】

- 一般運転者が必須での実施に対して、優良運転者の運転適性診断実施は任意であるため、受けにくく感じた受講者は運転適性診断を最後まで実施していないことが考えられる（運転適性診断を最後まで実施した受講者にのみアンケートが表示される）。

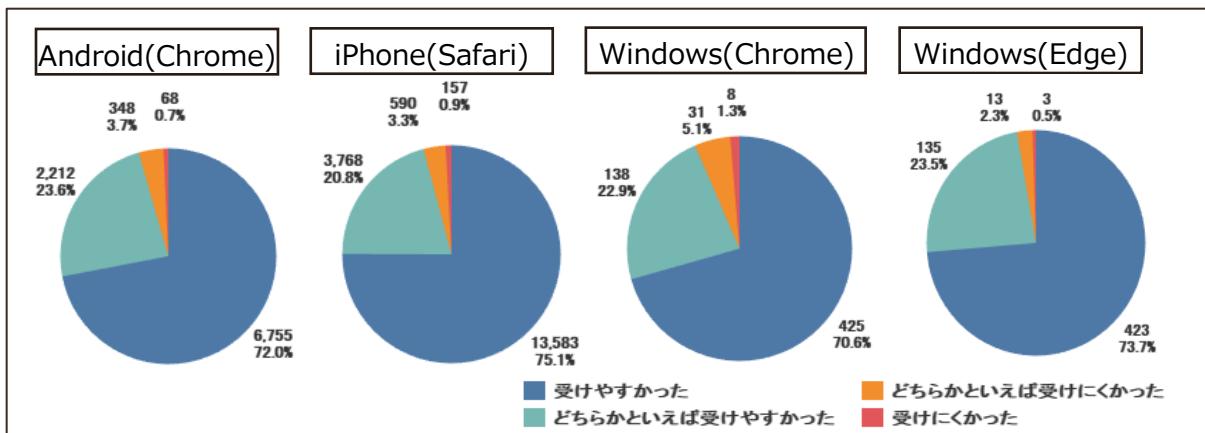


図 4.3-24 アンケート設問 10（端末ブラウザ別）

【結果】

- 「受けにくかった」について Windows (Chrome) を使用している方の回答率が他端末ブラウザと比べて高くなっている。

ケ. 設問 11

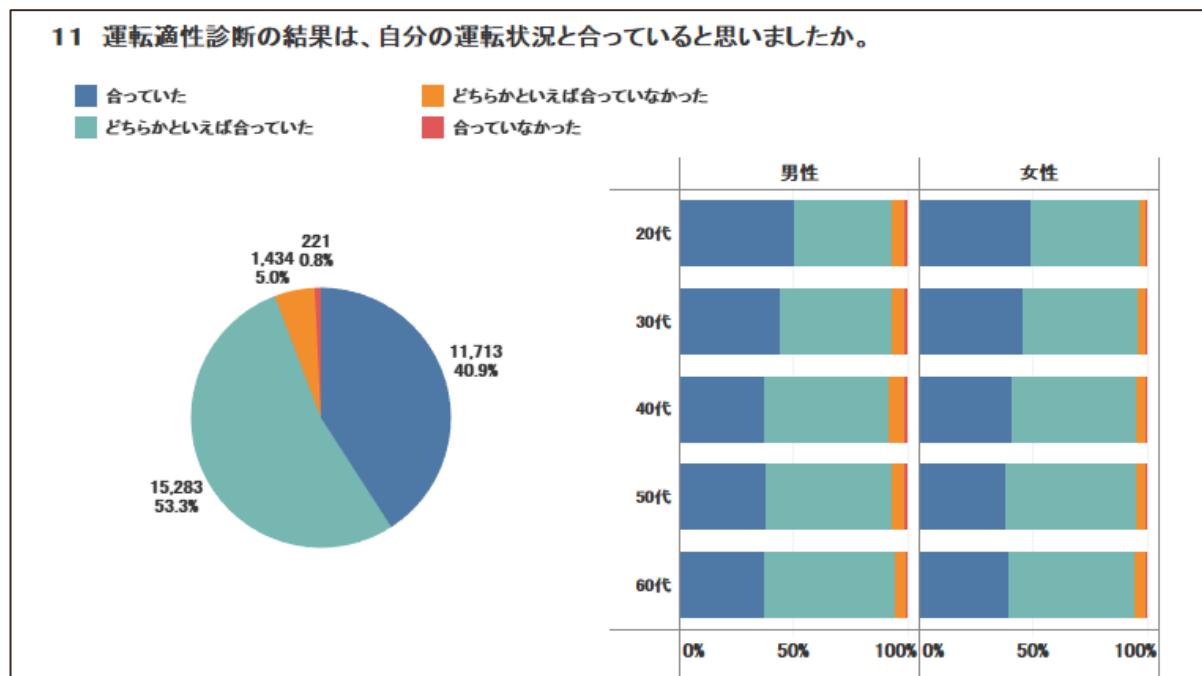


図 4.3-25 アンケート設問 11（全体）

【結果】

- 運転適性診断を実施した 94.2%の方が「合っていた」「どちらかといえば合っていた」と回答した。

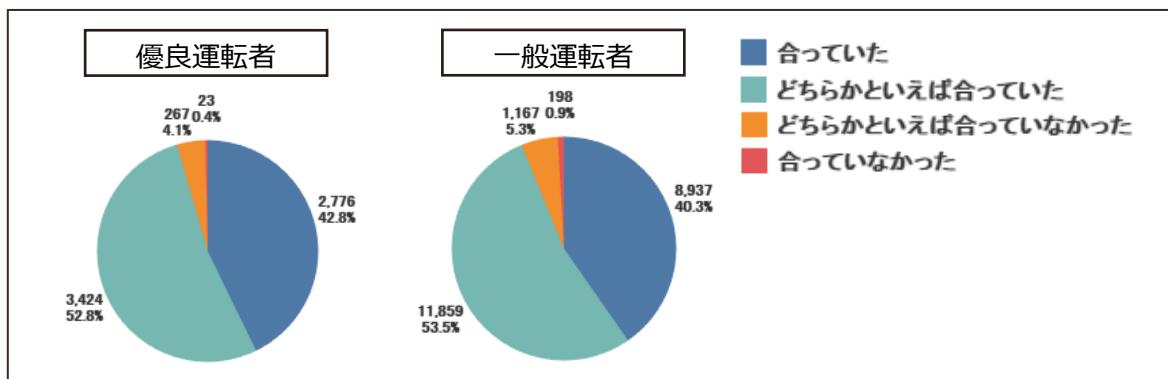


図 4.3-26 アンケート設問 11（講習区分別）

【結果】

- 優良運転者に対して、一般運転者の方が「どちらかといえば合っていなかった」「合っていなかった」と回答している割合が高くなっている。

コ. 設問 12

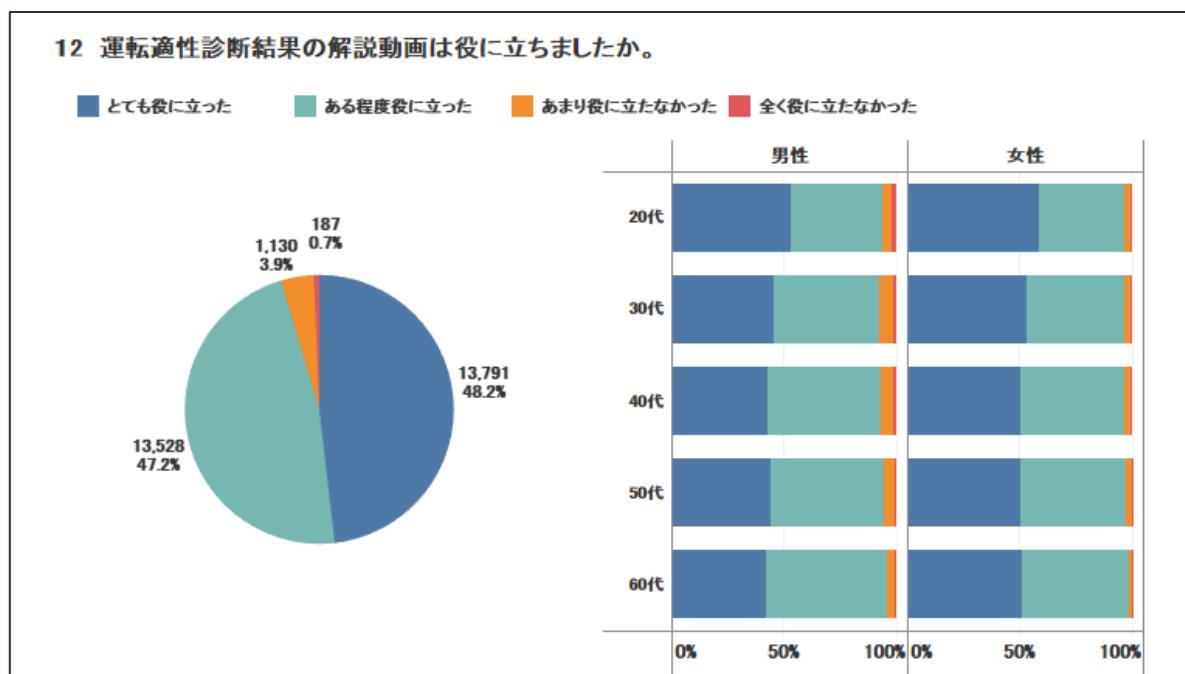


図 4.3-27 アンケート設問 12（全体）

【結果】

- 運転適性診断を実施した 95.4%の方が「とても役に立った」「ある程度役に立った」と回答した。

【見解】

- アンケートの自由入力欄でも「運転適性診断が良かった、役に立った」という意見は 150 件（ポジティブ要素全体の 1.9%）となっており、下記のような意見が多くあった。オンライン講習で受講者に合わせた解説動画を見ることができる点は、従来の集合型講習と差別化できる利点だと考える。
 - 結果に合わせた解説動画で、自分の運転傾向を再確認できて良かった。
 - 運転適性診断の解説動画が面白かった。傾向ごとに動画が整理されていて良かった。
 - より自分の運転について考えることができ、安全運転意識が高まった。

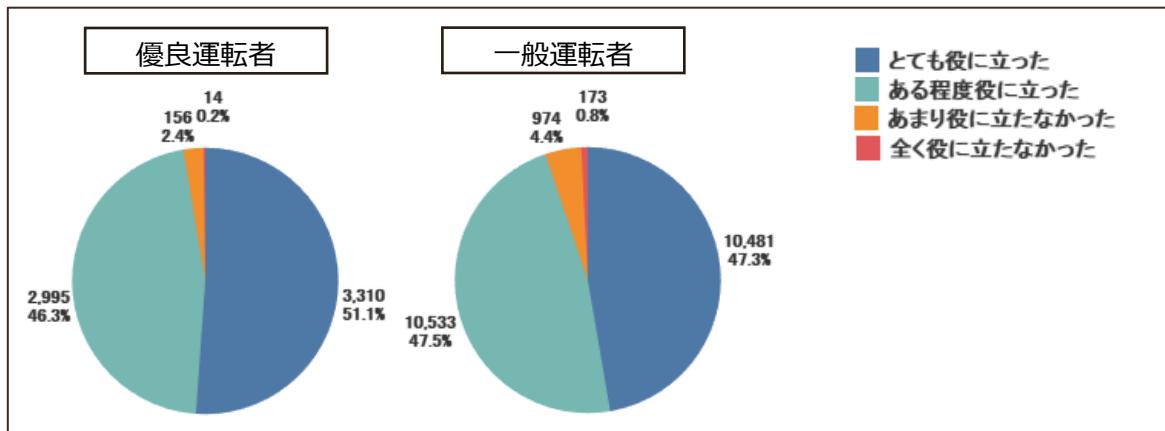


図 4.3-28 アンケート設問 12（講習区分別）

【結果】

- 優良運転者に対して、一般運転者の方が「あまり役に立たなかった」「全く役に立たなかった」と回答している割合が高くなっている。

【見解】

- 一般運転者は解説動画の視聴は必須であるが、優良運転者は任意となっている。アンケートを回答した優良運転者はスキップせずにすべて視聴した方のみであり、「役に立った」と回答する傾向が強いのではないかと考える。

サ. 設問 13

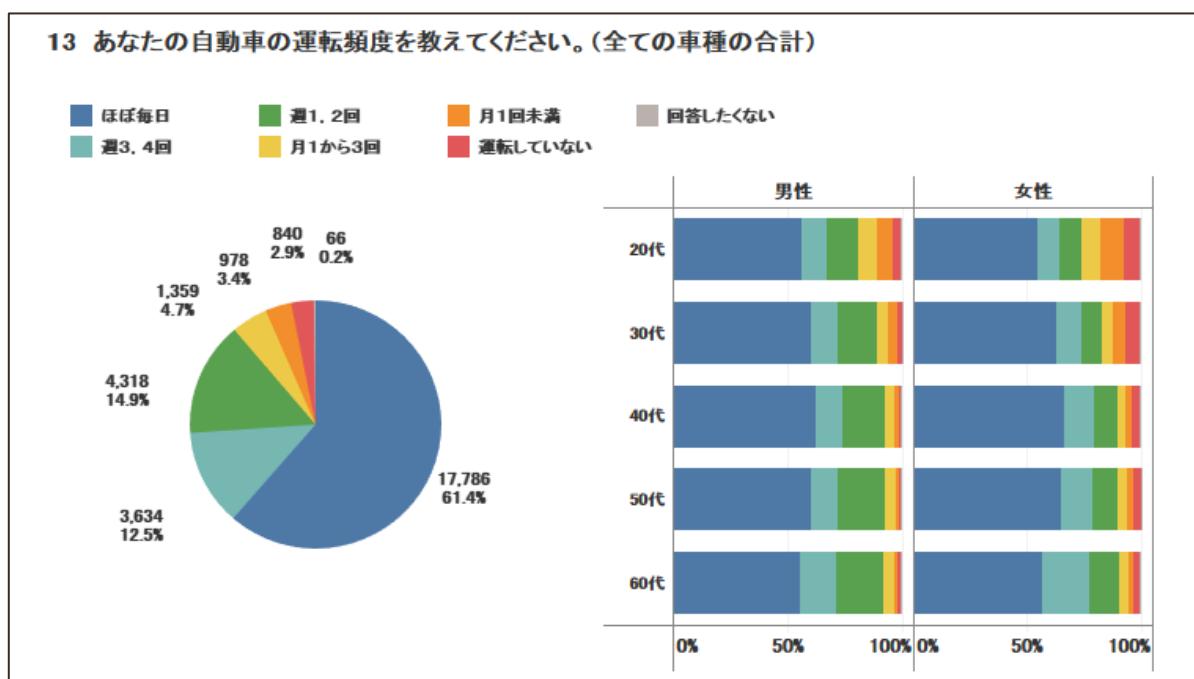


図 4.3-29 アンケート設問 13（全体）

【結果】

- 設問 13 の運転頻度を確認する設問では、61.4%の方が「ほぼ毎日」運転すると回答しており、1番回答数が多い頻度となっている。続いて「週 1, 2 回」「週 3, 4 回」という回答の順に多くなっており、週に 1 回以上運転している割合は全体の 88.8%となる。
- 一方で運転していない回答している割合は、全体の 2.9%となっている。
- 20 代の運転頻度が他の年代に比べて低くなっている、年代が高くなるにつれて運転頻度が高くなる傾向にある。
- 男性よりも女性の方が、「月 1 回未満」や「運転していない」と回答している割合が高くなっている。

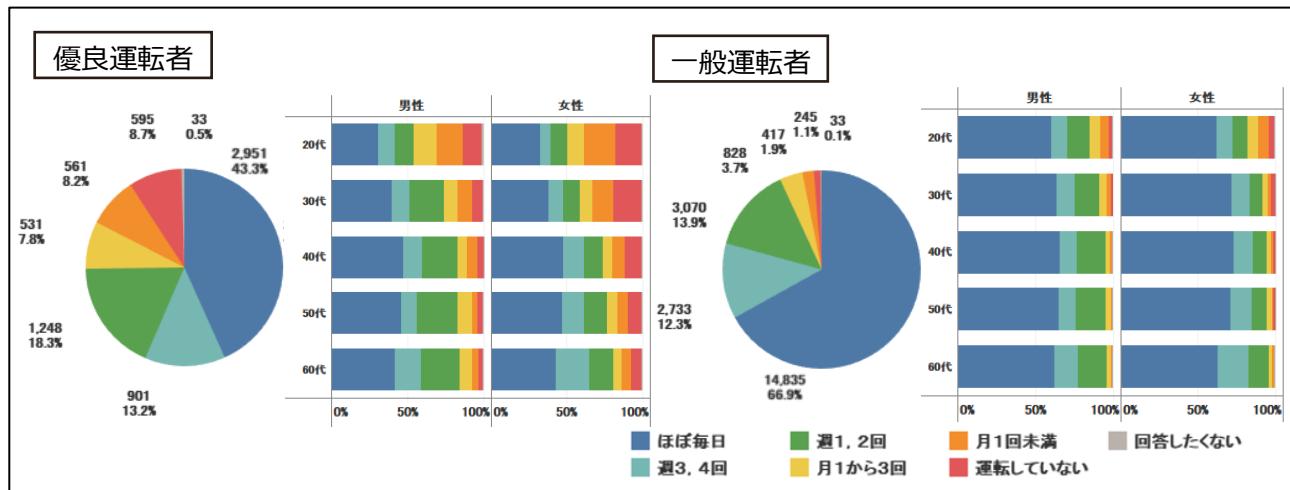


図 4.3-30 アンケート設問 13（講習区分別）

【結果】

- 優良運転者に対して、一般運転者の方が「ほぼ毎日」運転すると回答した割合が高くなっている。
- 優良運転者は「月 1 回未満」「運転していない」と回答している割合が 16.9%あるのに対し、一般運転者は 3.0%にとどまる。

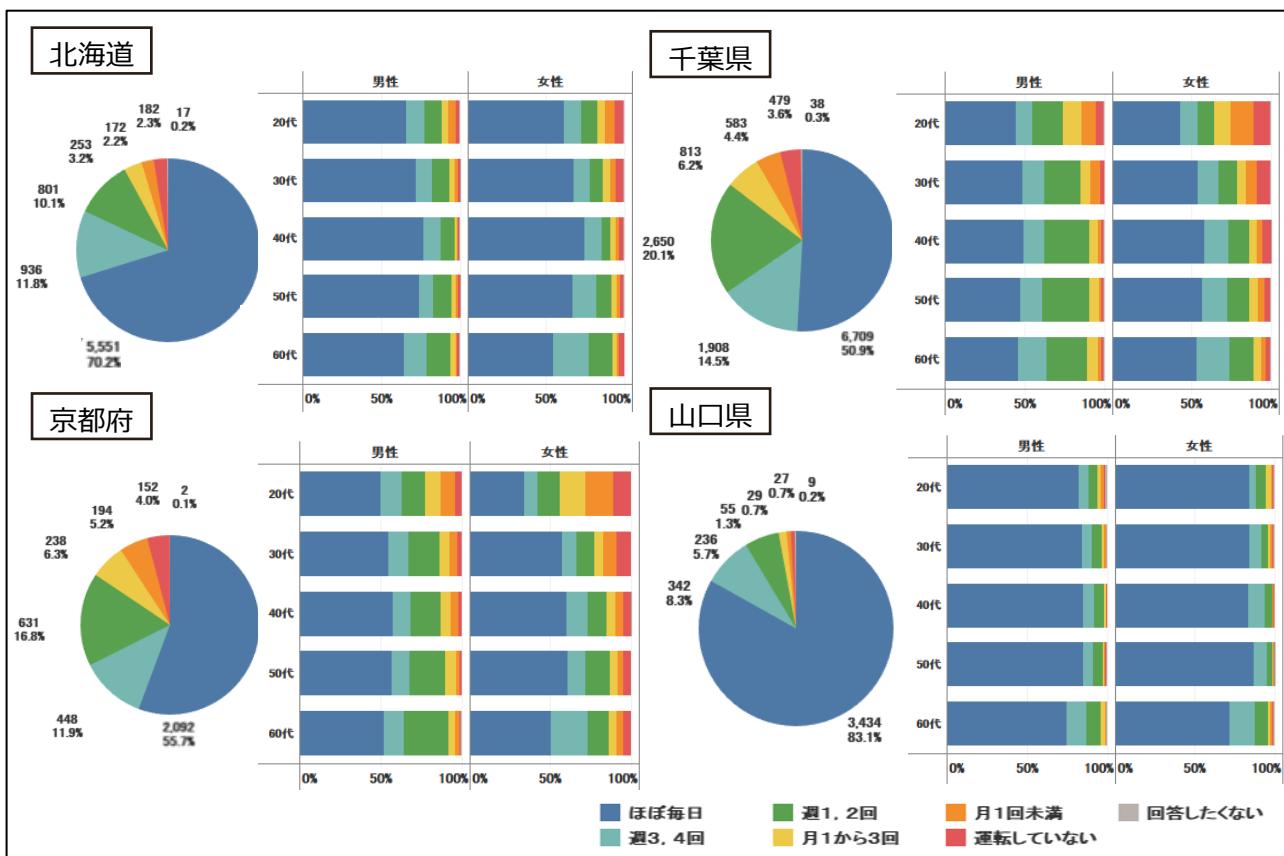


図 4.3-31 アンケート設問 13 (道府県別)

【結果】

- 道府県ごとでは回答割合のばらつきが大きくなっている。
 - 山口県の「ほぼ毎日」運転していると答えてる割合は非常に高く、83.1%となっている。また、どの性別、どの年代別に見ても週に1回以上運転している割合は等しく高い。
 - 千葉県、京都府では20代で「月1回未満」「運転していない」という回答の割合が高い。

シ. 設問 14

14 自動車を運転する際の運転目的のうち、頻度が高いものを選んでください。(複数選択)

- 設問14-1 業務(自動車の運転を主な職業とする場合)
設問14-2 業務(運転が主な職業ではないが、仕事で運転する必要がある場合)
設問14-3 通勤もしくは通学
設問14-4 買い物
設問14-5 送迎や訪問
設問14-6 レジャー・観光・趣味
設問14-7 食事
設問14-8 その他
設問14-9 回答したくない

回答の割合は、回答者数（29,045人）との比率

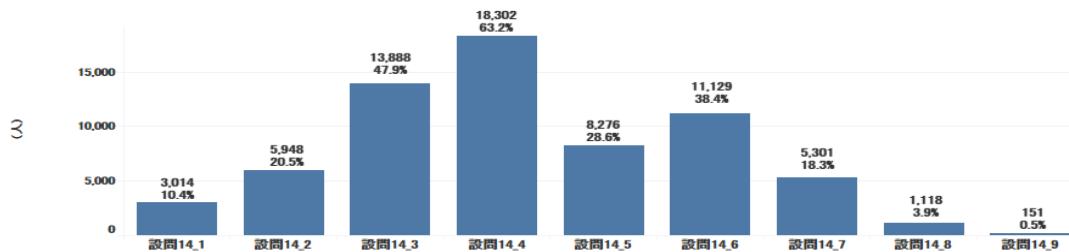


図 4.3-32 アンケート設問 14 (全体)

【結果】

- 自動車を運転する際の運転目的のうち、1番回答が多かったのは設問 14-4「買い物」となっており、次いで多い回答は設問 14-3「通勤もしくは通学」となっている。
- 道府県別に傾向を見た場合に大きく差はないが、設問 14-3「通勤もしくは通学」については回答に差異があったため、図 4.3-33 アンケート設問 14（設問 14-3 道府県別比較）に示す。

設問14-3 通勤もしくは通学

■ はい □ 未選択

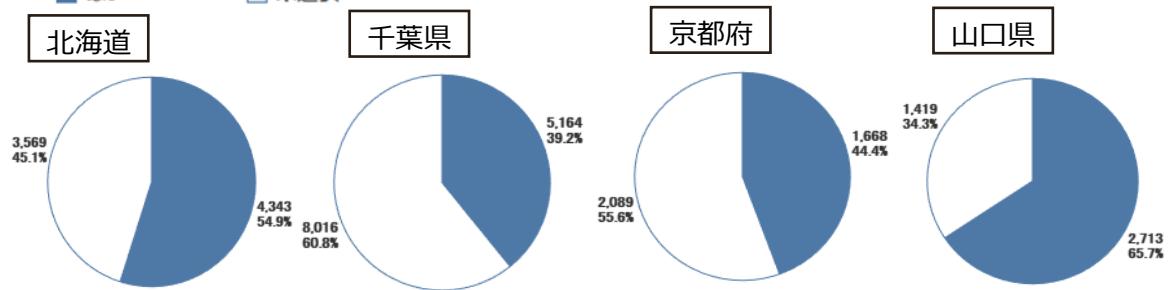


図 4.3-33 アンケート設問 14（設問 14-3 道府県別比較）

【結果】

- 道府県別にみると、山口県、北海道の通勤もしくは通学で使用する割合が大きくなっている。

14 自動車を運転する際の運転目的のうち、頻度が高いものを選んでください。(複数選択)

- 設問14-1 業務(自動車の運転を主な職業とする場合)
- 設問14-2 業務(運転が主な職業ではないが、仕事で運転する必要がある場合)
- 設問14-3 通勤もしくは通学
- 設問14-4 買い物
- 設問14-5 送迎や訪問
- 設問14-6 レジャー・観光・趣味
- 設問14-7 食事
- 設問14-8 その他
- 設問14-9 回答したくない

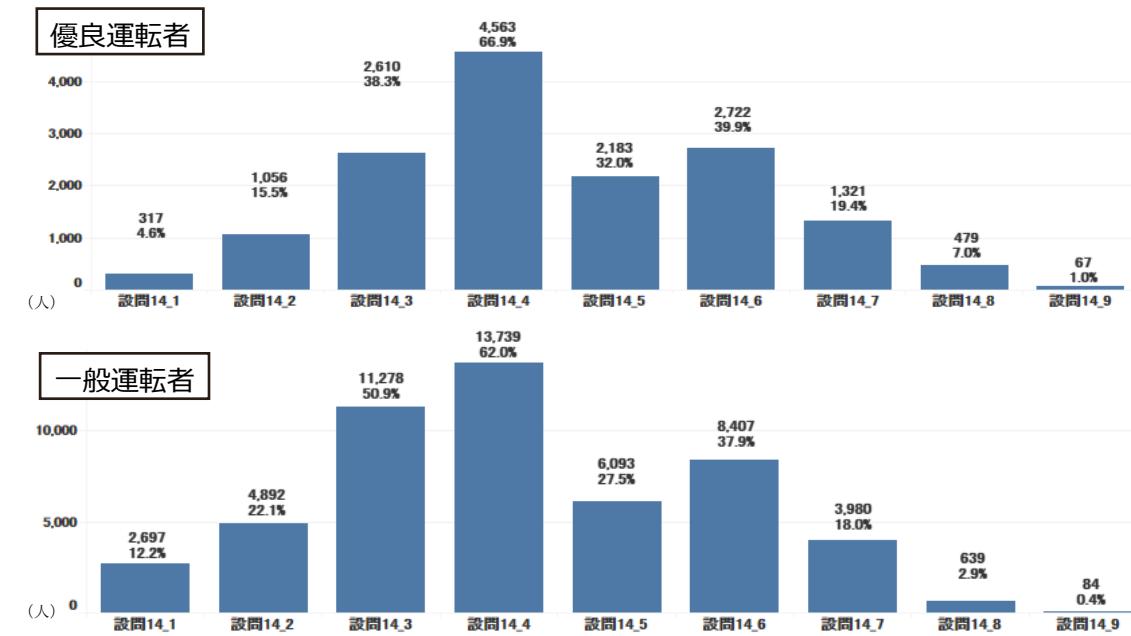


図 4.3-34 アンケート設問 14 (設問 14-3 講習区分比較)

【結果】

- ・ 優良運転者に対し、一般運転者は業務（設問 14-1,14-2）や通勤通学（設問 14-3）で使用すると回答した割合が高い。
- ・ 買い物や送迎など（設問 14-4,14-5）に使用すると回答した割合は、優良運転者の方が高い。

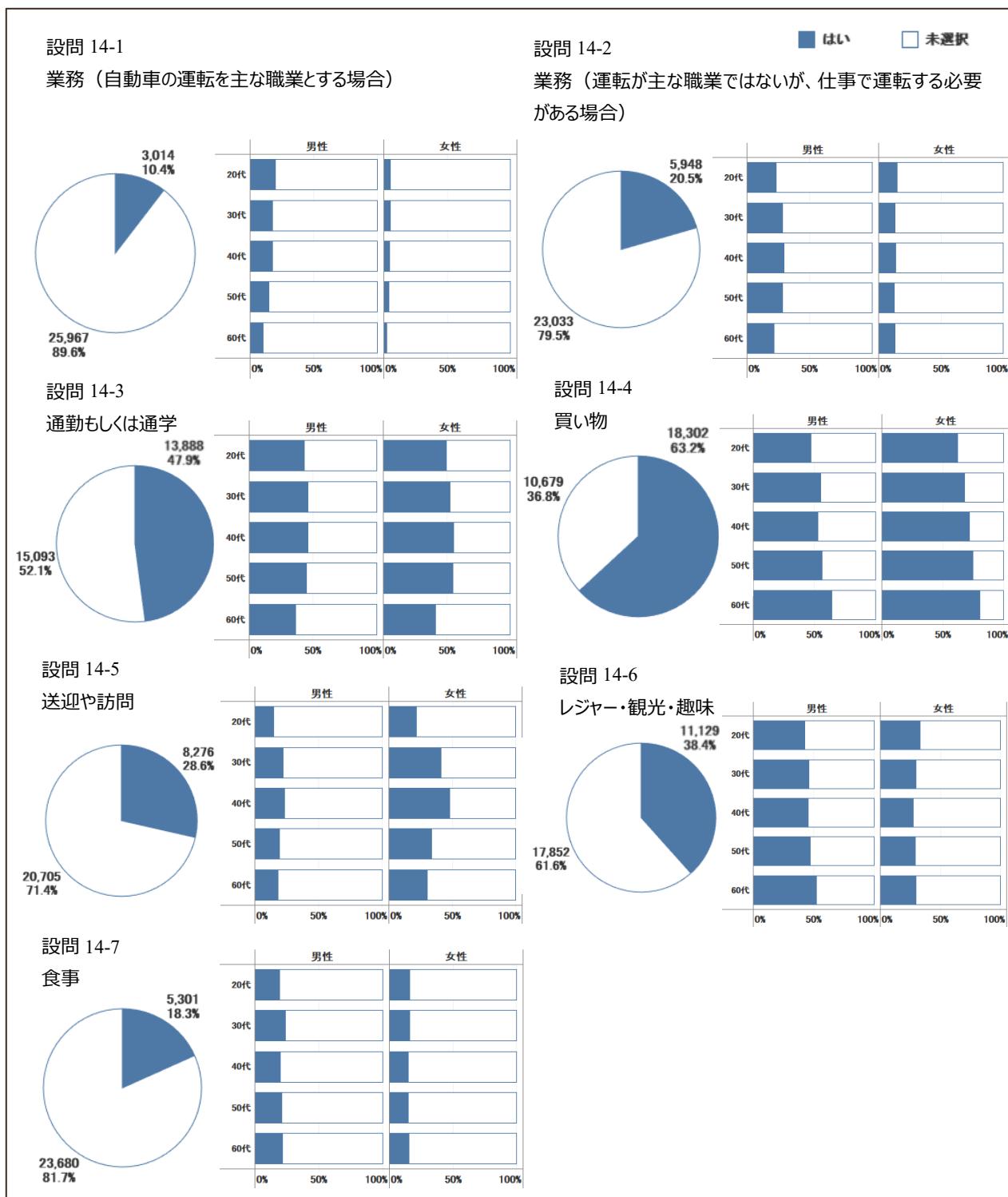


図 4.3-35 アンケート設問 14 (選択肢ごとの年代別・性別)

【結果】

- 業務で使用すると回答した割合は、女性よりも男性が多く、買い物や送迎などで使用すると回答した割合は男性よりも女性が多い。
- 買い物で使用すると回答した割合は、年代が高くなるにつれて高くなっている。

ス. 設問 15

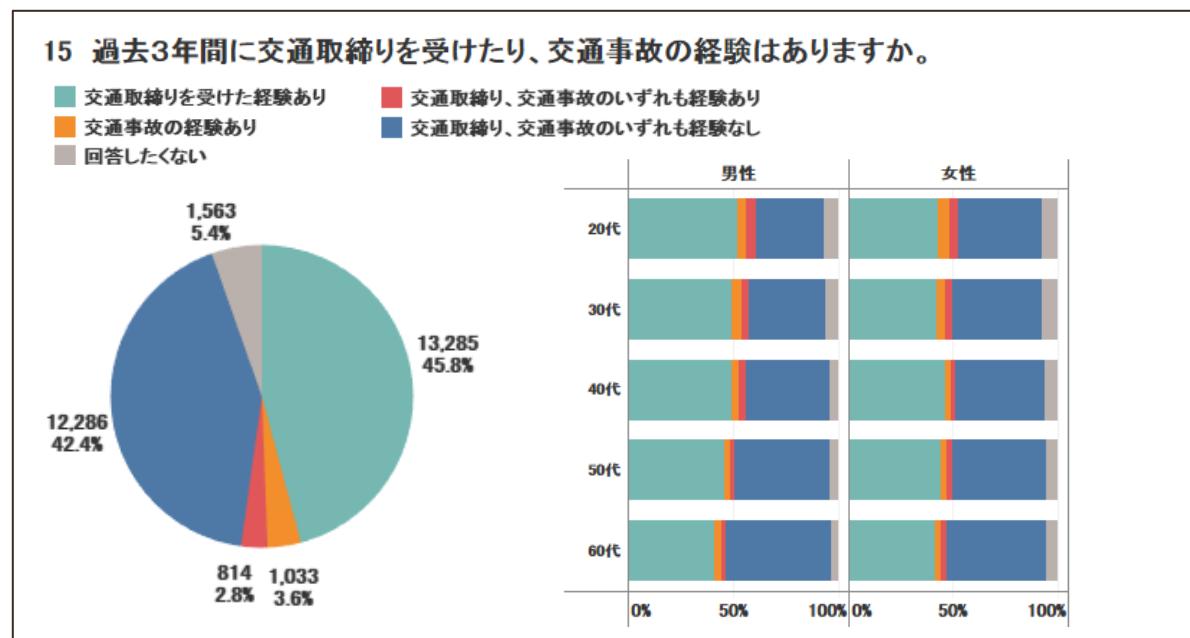


図 4.3-36 アンケート設問 15 (全体)

【結果】

- 過去 3 年間に「交通取締りを受けた経験」「交通事故の経験」のいずれかがいると回答しているのは、回答者全体の 52.2%となっており、いずれも経験なしと回答している回答者よりも多くなっている。
- 年代が若いほど、「交通取締りを受けた経験」「交通事故の経験」のいずれかがいると回答している割合が高い。

【見解】

- 運転適性診断の実施は優良運転者は任意であり、この設問は運転適性診断を実施した受講者のみ回答する設問となっている。そのためアンケートの回答者の 76%が一般運転者となっており、交通取締りを受けた経験ありと回答している回答者が多くなっていると考えられる。

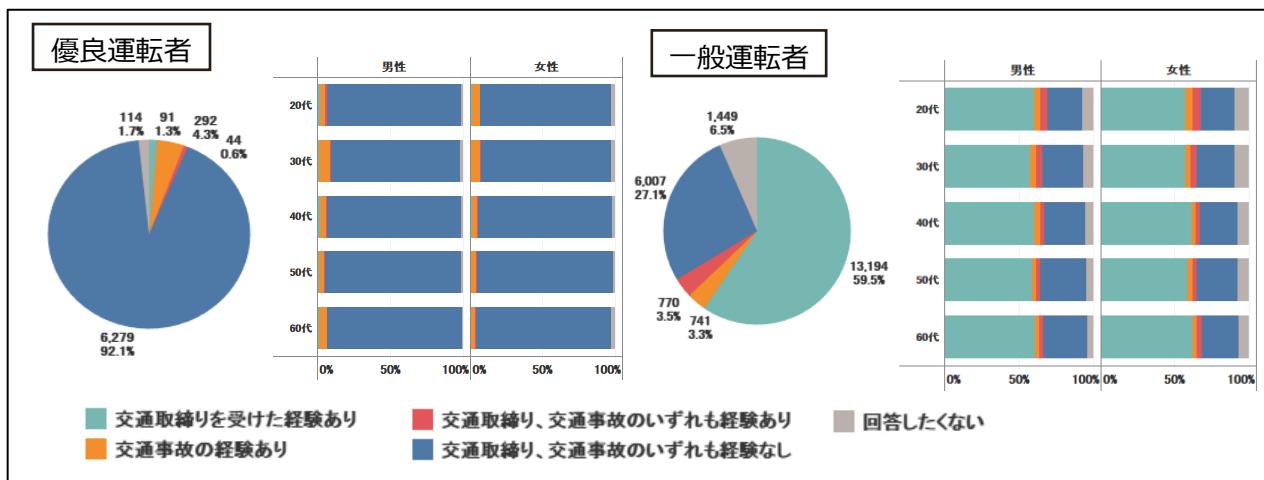


図 4.3-37 アンケート設問 15 (講習区分別)

【結果】

- ・優良運転者は大半が「交通取締り、交通事故のいずれも経験なし」となっている。
- ・一般運転者の59.5%が「交通取締りを受けた経験あり」と回答している

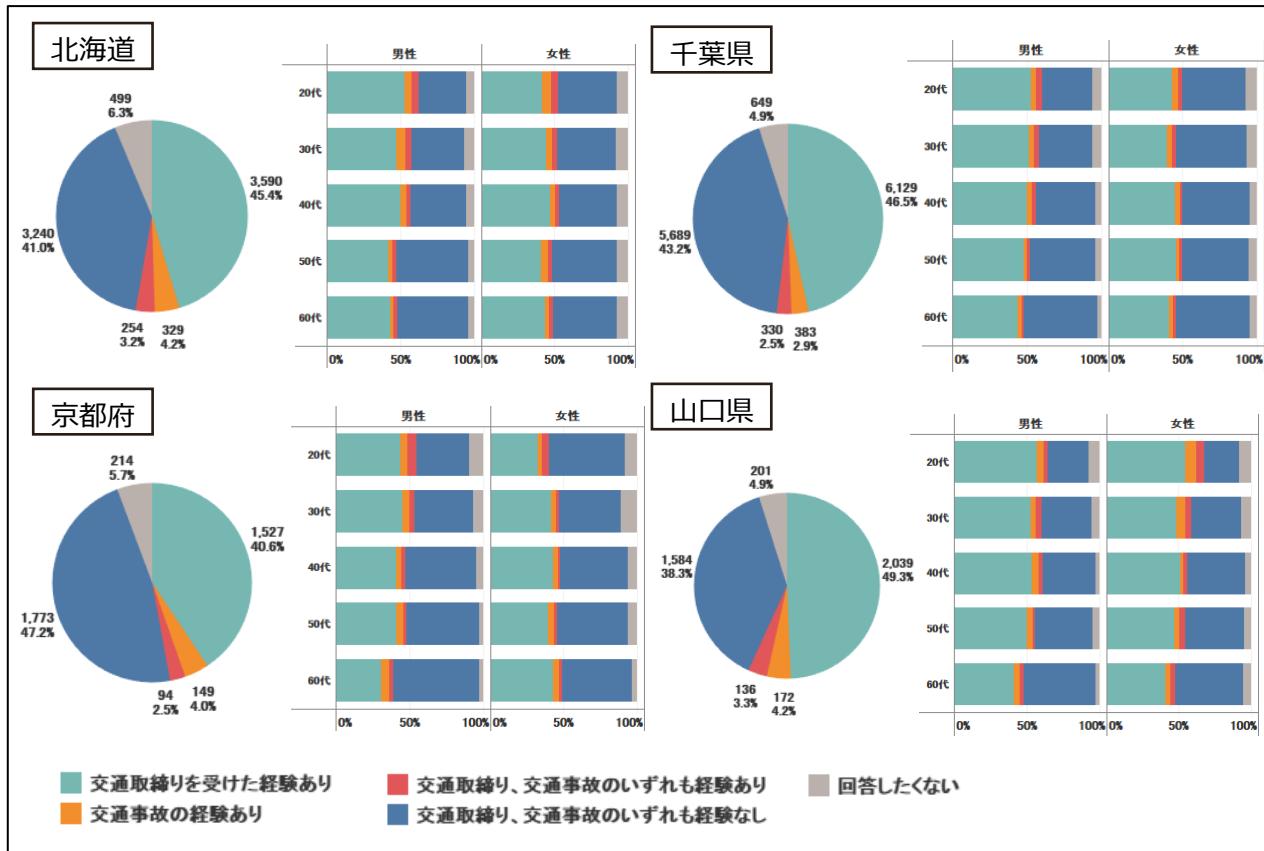


図 4.3-38 アンケート設問 15 (道府県別)

【結果】

- ・道府県ごとで回答割合のばらつきがあり、京都府については「交通取締り、交通事故のいずれも経験なし」と回答した割合が高く、山口県では「交通取締り、交通事故のいずれも経験なし」と回答した割合が低くなっている。

【見解】

- ・設問回答者全体における一般運転者の割合は下記となっており、道府県ごとの設問回答における優良運転者、一般運転者の割合も関係していると考える。

➤ 設問回答における一般運転者の割合

◆ 北海道：85%、千葉県：72%、京都府：72%、山口県：78%

セ. 英語設問 1

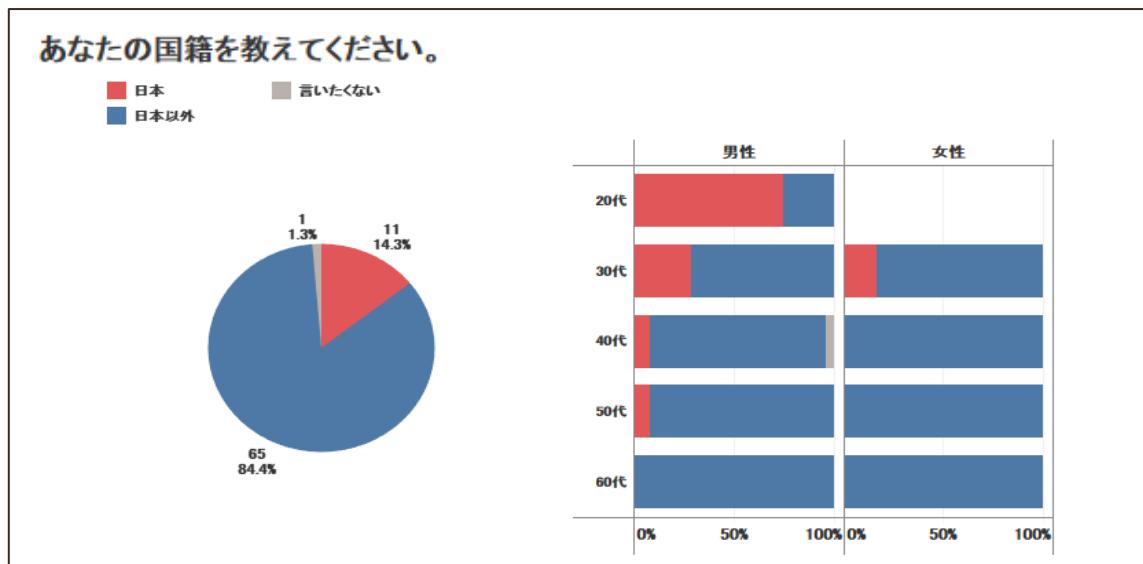


図 4.3-39 アンケート英語設問 1 (任意)

【結果】

- 「あなたの国籍を教えてください。（任意）」というアンケートに対し、英語受講者のうち国籍が日本と回答したのは 11 人、日本以外は 65 人となっている（言いたくないは 1 人）。

ソ. 英語設問 2

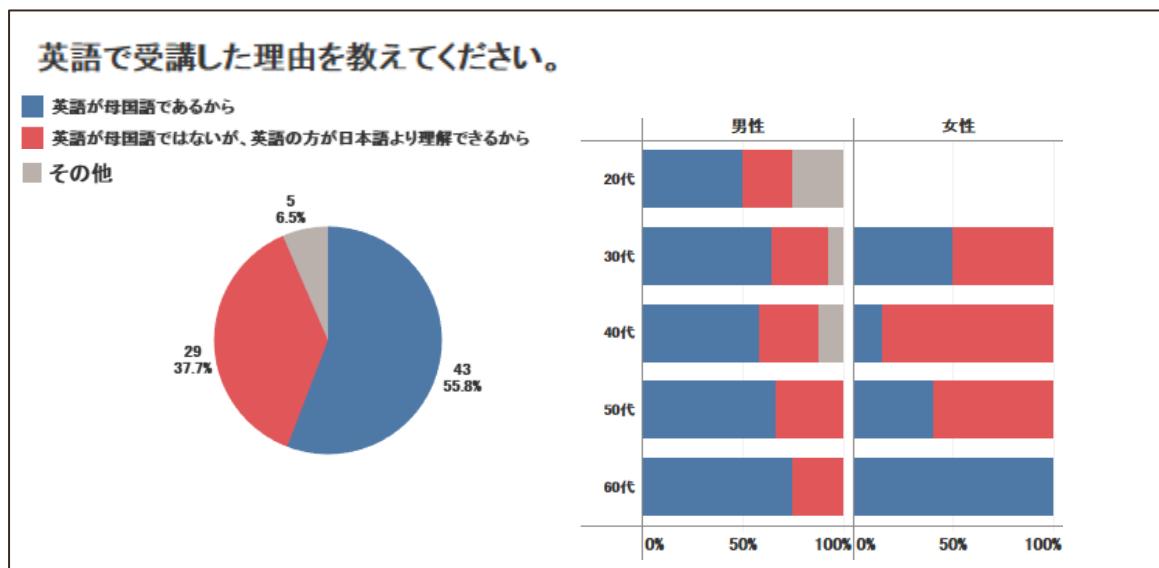


図 4.3-40 アンケート英語設問 2

【結果】

- 「英語で受講した理由を教えてください。」というアンケートに対し、「英語が母国語であるから」と回答したのは 43 人、「英語が母国語ではないが、英語の方が日本語より理解できるから」と回答したのは 29 人だった（その他は 5 人）。
- 女性の方が「英語が母国語ではないが、英語の方が日本語より理解できるから」と回答した割合が高い。

タ. 英語設問 3

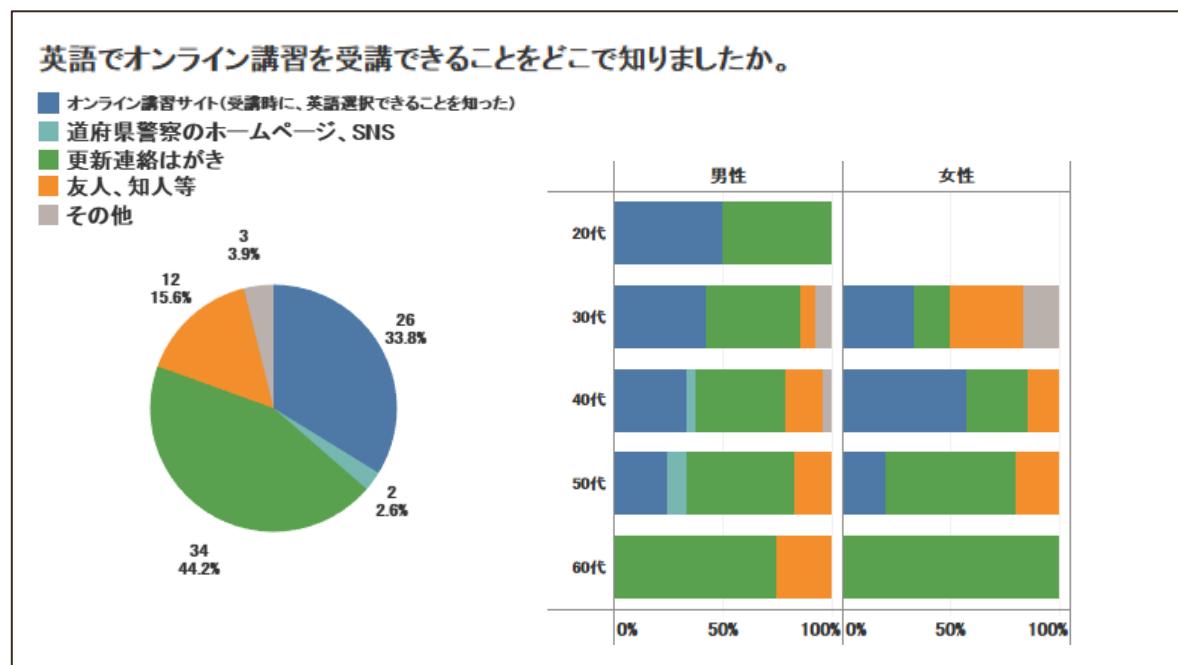


図 4.3-41 アンケート英語設問 3

【結果】

- 回答する選択肢は下記になっており、回答数は下記の通り。更新連絡はがきが一番多くなっている。
 - オンライン講習サイト（受講時に、英語選択できることを知った） 26 件
 - 道府県警のホームページ、SNS 2 件
 - 更新連絡はがき 34 件
 - 友人、知人等 12 件
 - その他 3 件

【見解】

- オンライン講習サイト（受講時に、英語選択できることを知った）の回答が 26 件と多くなっており、英語受講ができることに対して事前の周知が不足している可能性がある。

チ. 英語設問 4

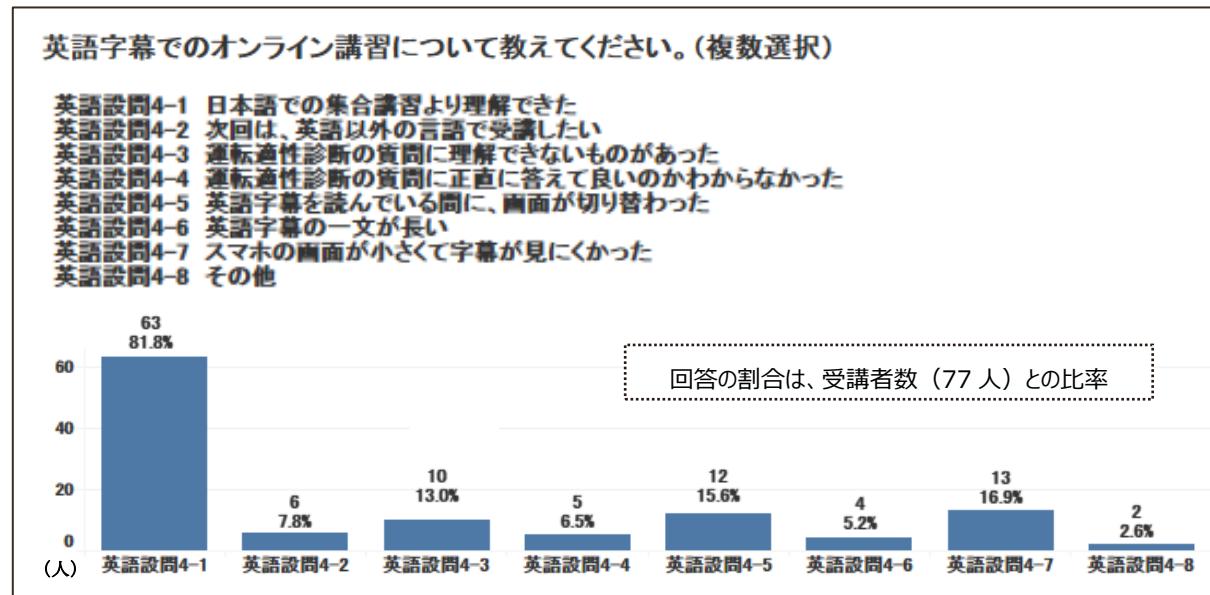


図 4.3-42 アンケート英語設問 4

【結果】

- 英語字幕でのオンライン講習については、英語設問 4-1 の「日本語での集合講習より理解できた」の回答が多く、受講者の 81.8% (63 名) が選択している。

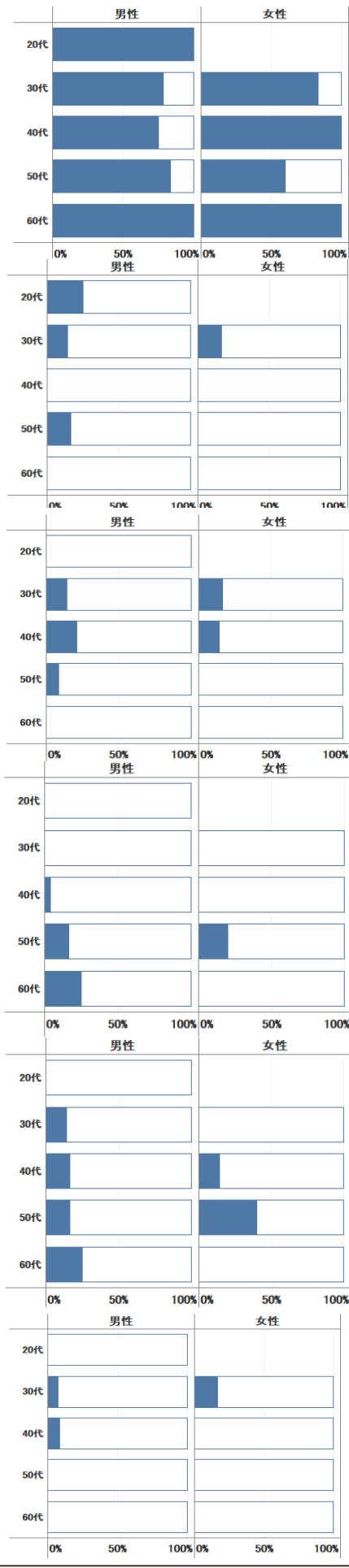
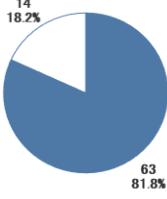
【見解】

- 英語設問 4-2 の「次回は、英語以外の言語で受講したい」を 6 名が選択しており、多言語化へのニーズがあると考える。
- 英語設問 4-5 の「英語字幕を読んでいる間に、画面が切り替わった」について 12 名、英語設問 4-7 の「スマホの画面が小さくて字幕が見にくかった」について 13 名の回答があり、英語字幕に関する改善検討が必要な点と考える。

英語設問 4-1

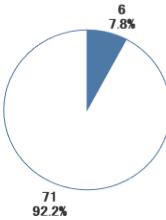
日本語での集合講習より理解できた。

■ はい □ 未選択



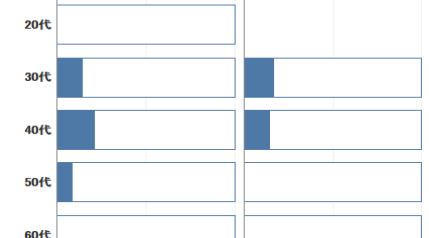
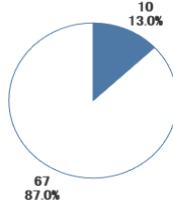
英語設問 4-2

次回は、英語以外の言語で受講したい。



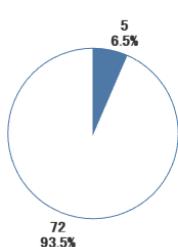
英語設問 4-3

運転適性診断の質問に理解できないものが
あつた。



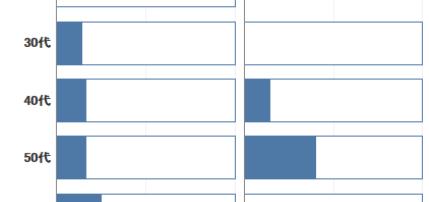
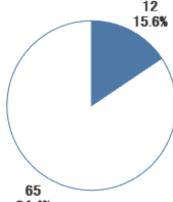
英語設問 4-4

運転適性診断の質問に正直に答えて良いの
かわからなかつた。



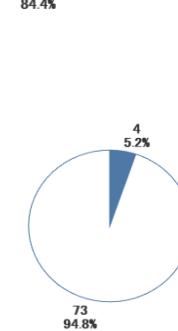
英語設問 4-5

英語字幕を読んでいる間に、画面が切り替
わつた。



英語設問 4-6

英語字幕の一文が長い。



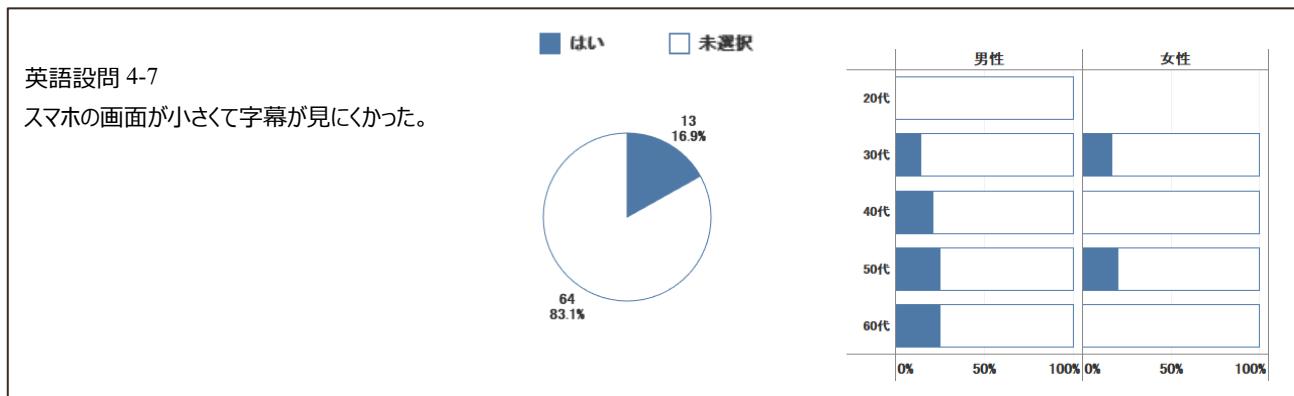


図 4.3-43 アンケート英語設問 4（選択肢ごとの年代別・性別）

【結果】

- 英語設問 4-1 「日本語での集合講習より理解できた」を選択しなかった性別・年代に偏りはみられない。

ツ. 英語設問 5

英語受講者のアンケートにおいては、以下の設問において自由入力欄がありました。

- 英語設問 5：日本の交通ルールと海外の交通ルールの違いや、日本で運転して困ったことを教えてください。

【結果】

- 英語受講者 77 名のうち回答に記載があったのは 11 名であり、内容は下記のようなものであった。

- 歩行者と車の信号が同時に代わるため、右折または左折をすると横断する歩行者がいる可能性があることに驚いた。交差点でのルールが異なるので注意を払いながら運転している。
- 自転車の数が多い。交差点に自転車が侵入する。自転車に乗っている人がヘルメットをかぶらず道路交通法に従っていない場面をみかける。
- 標識の意味が分からぬ場合がある。複数の段階がある信号機に混乱をする場合がある。
- 日本の運転技術と規律は他の国より優れていると思う。

テ. 英語受講者の設問 5、設問 7、設問 9

設問 5、設問 7、設問 9については日本語の受講者と同様の設問ですが、ここでは英語受講者が記載した内容のみ分析対象としています。英語受講者の 77 名のうち、自由入力欄に記載があったのは全 42 件となります。

- 設問 5：オンライン講習での講習受講で、良かった点を教えてください（17 件）
- 設問 7：オンライン講習での講習受講で、改善してほしい点があれば教えてください（20 件）
- 設問 9：ご意見やご要望あれば入力してください（5 件）

英語受講者の自由入力欄	件数
ポジティブ意見	
英語受講ができたおかげで内容が理解しやすかった。	7
好きな時間に受講できて良かった（曜日を問わず、時間を問わず、隙間時間に）。	4
時間削減ができる良かった（移動時間や待ち時間など）。	2
自宅や好きな場所で受講できて良かった。	1
受講のために免許センター・警察署に行かなくて済む。	1
手軽に出来て良かった、スムーズに受講できた。	1
今後もオンライン講習を継続してほしい、今後も利用したい。	1
ネガティブ意見	
英語翻訳の品質を改善してほしい。	7
英語字幕のフォントサイズ、色が見づらい。	3
動画を全画面にできるようにしてほしい。動画が見切れる。	3
英語以外の言語を追加してほしい。	2
対象の端末・ブラウザを増やしてほしい。	2
英語受講に関するその他の意見。	1
受講サイト・入口がわかりにくい。二次元バーコード等で簡単に受講サイトへいけるように。	1
更新連絡書（はがき）に二次元バーコードや URL を掲載してほしい。	1
動画関連に関しての意見。	1
窓口・免許センターに関しての意見。	1
運用・システム変更に関するご意見・その他。	1
巻き戻しができるようにしてほしい。	1
写真撮影が難しかった、手間取った。不具合があった。	1

表 4.3-6 アンケート設問自由入力分析（英語受講者）

【結果】

- 英語受講者も日本語受講者と同様に、好きな時間に受講できる、時間が削減ができるなどが良かった点としてあがっている。
- 英語受講者特有の内容として、英語受講ができたおかげで内容が理解しやすいという意見もあった。
- ネガティブ意見として、英語翻訳の品質を改善してほしいといった意見が一番多くなっている。
- 英語以外の言語を追加してほしいとして、タイ語やスペイン語があがっていた。

【見解】

- 英語翻訳の品質を改善してほしいという意見が多く出ており、今後の多言語化に向けた施策の中でも注意が必要な課題と考える。

(2) 来場アンケート結果分析

アンケートを実施した道府県ごとに特色が異なるため、それぞれの道府県ごとの分析見解を記載します。来場アンケートでは性別や年齢などのデータの採取は行っていないため、講習区分ごとの分析のみ行っています。なお、オンラインアンケートは受講者全員に実施しているのに対し、来場アンケートは全体の1.5%※（1,517人）となります。手書きのアンケートとなり、各設問の回答は任意であるため、設問ごとに回答人数は異なります。

※分析に使用する来場アンケートは令和6年10月から令和7年1月に実施されたものであり、対象期間のオンライン講習受講者に対する割合。

ア. 設問1

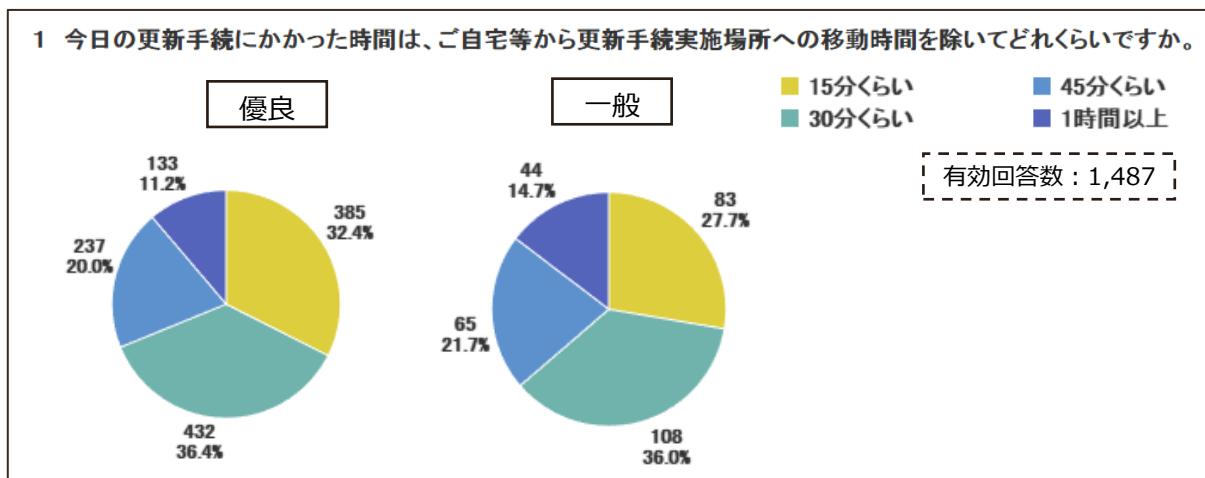


図 4.3-44 来場アンケート設問1（全体）

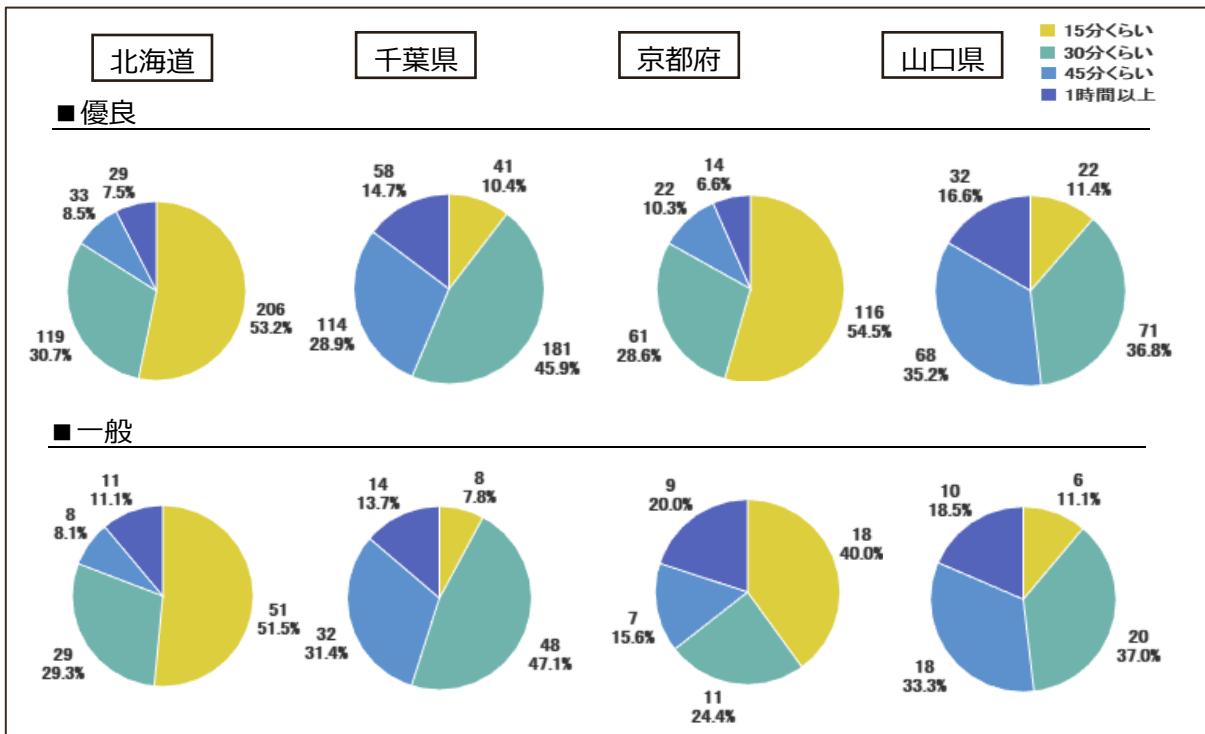


図 4.3-45 来場アンケート設問1（道府県別－講習区分別）

【結果】

- ・ 講習区分についての差異は大きくなく、道府県によってばらつきが大きい。
- ・ 北海道や京都府で「15分くらい」の回答が1番多いのに対し、山口県、千葉県は「30分くらい」「45分くらい」という回答が多い。

イ. 設問2

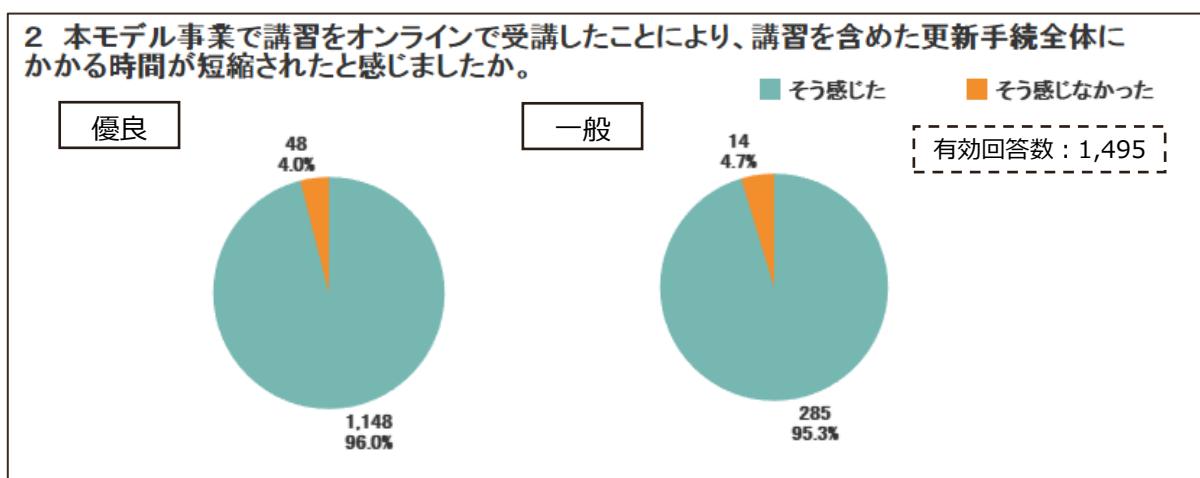


図 4.3-46 来場アンケート設問2（全体）

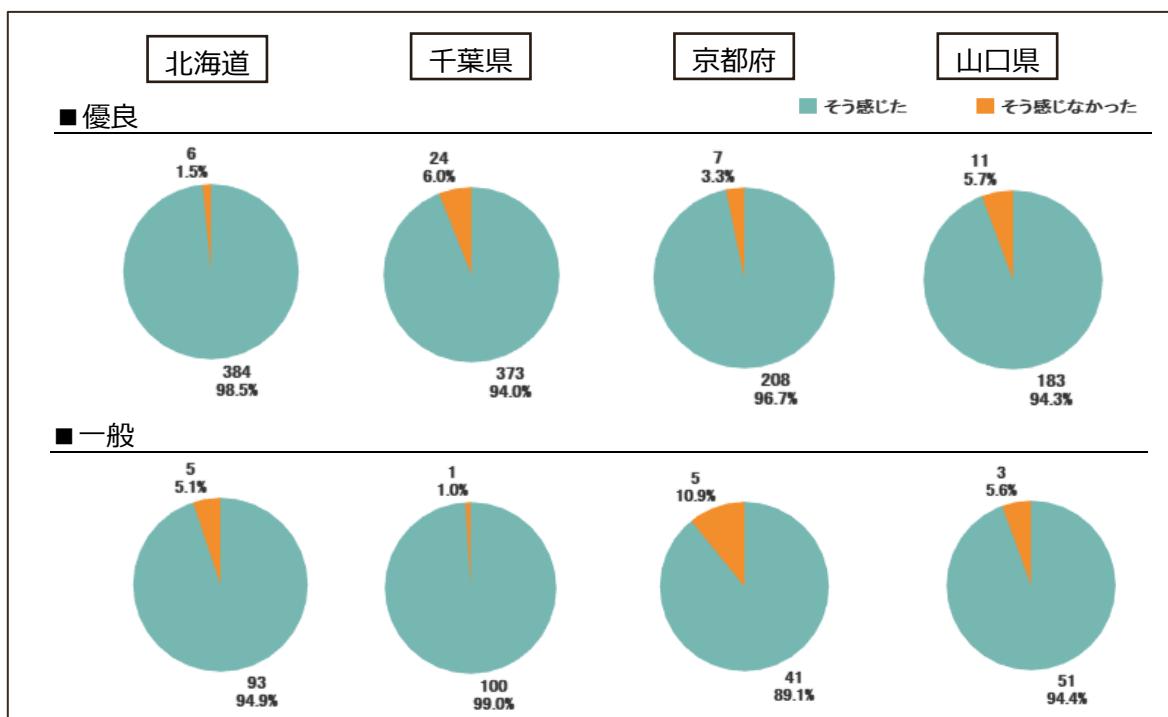


図 4.3-47 来場アンケート設問2（道府県別-講習区分別）

【結果】

- ・ 更新手続き全体にかかる時間が短縮されたと感じたと回答した割合は全体で 95.9%となっている。
- ・ 短縮されていないと回答した受講者の割合は、京都府の一般講習で一番多くなっている。

【見解】

- ・ 4 道府県すべてで更新手続き全体にかかる時間が短縮されたと感じたと回答した割合が圧倒的に多く、本事業の成果があったといえる。

ウ. 設問3

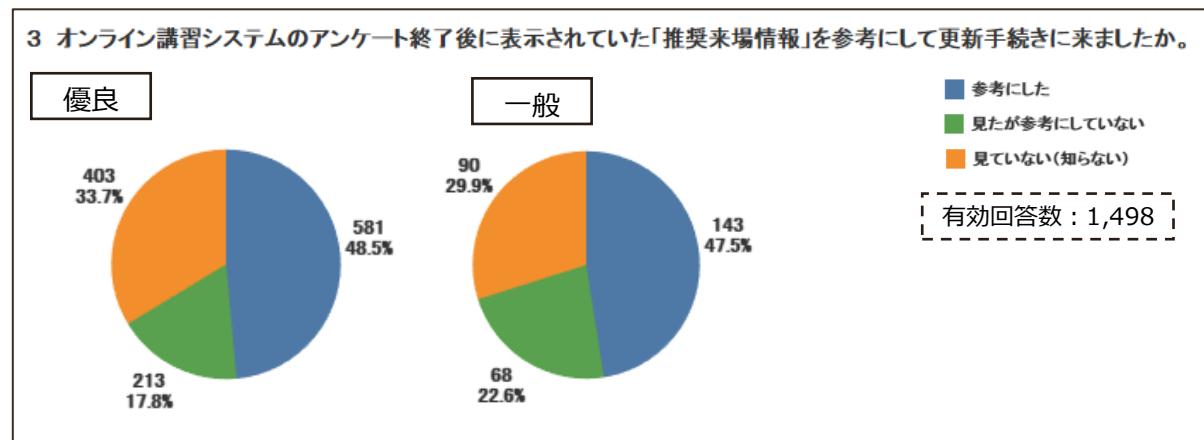


図 4.3-48 来場アンケート設問3（全体）

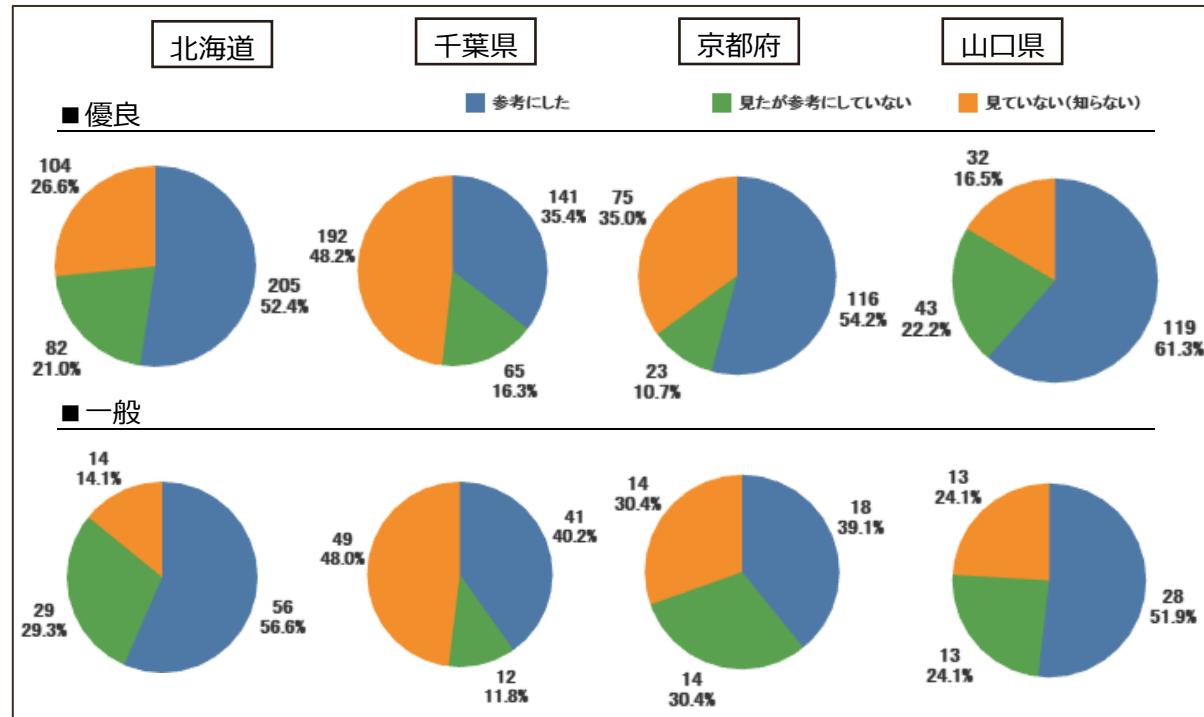


図 4.3-49 来場アンケート設問3（道府県別-講習区分別）

【結果】

- 推奨来場情報を参考にして更新手続きに来たと回答した割合は全体で 48.3%となっており、半数近くの来場者が参考にしたと回答している。
- 一方で見ていない（知らない）と回答した割合も 32.9%と多く、オンライン講習受講完了後に表示される推奨来場情報が、一定数の方から見逃されていることが分かる。
- 都道府県別にみると、千葉県の回答で見ていない（知らない）とした割合が多く、全体で 48.2%の方が回答している。

【見解】

- ・道府県ごとにばらつきはあるが、全体として半数近くの来場者が、推奨来場情報を参考にしていると回答している。オンライン講習の受講時に表示可能な推奨来場情報を使用することで、運転免許センター等での来場者の集中を避け、更新業務の効率性を向上させることができるとなるのではないかと考える。
- ・千葉県以外の推奨来場情報に記載されている内容は、混雑する時間帯や曜日、受付可能時間帯となっており、「推奨来場情報」として認識されやすい内容だと考える。一方で千葉県は更新手続きの予約について記載されており、「推奨来場情報」として認識されずに見ていない（知らない）と回答した割合が高くなつたのではないかと推察する。
 - 推奨来場情報の掲載内容については、「4.2 推奨来場情報分析及び考察の(2)曜日別来場状況分析及び(3)時間帯別来場状況分析」参照

工. 設問4

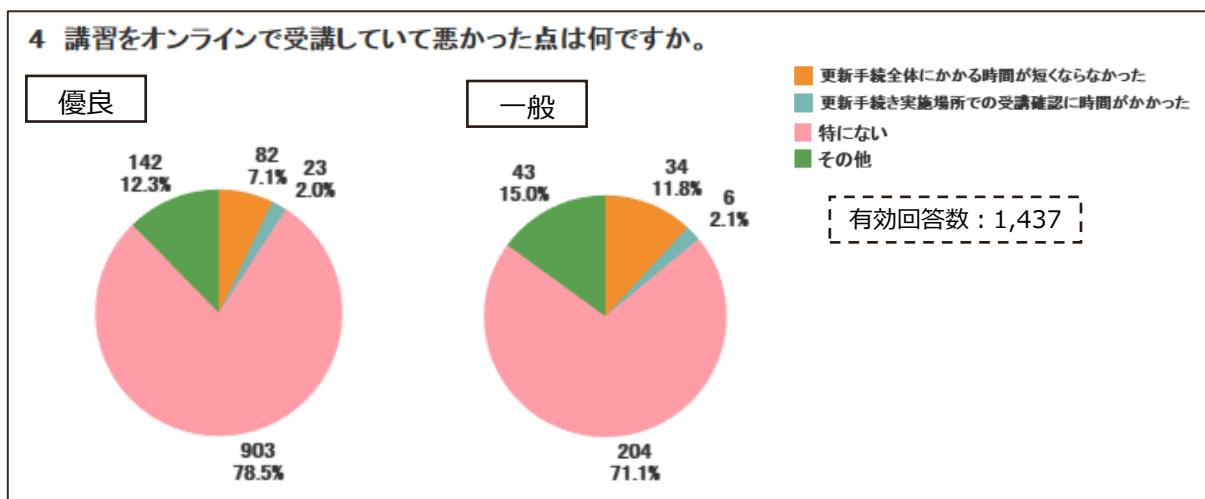


図 4.3-50 来場アンケート設問4（全体）

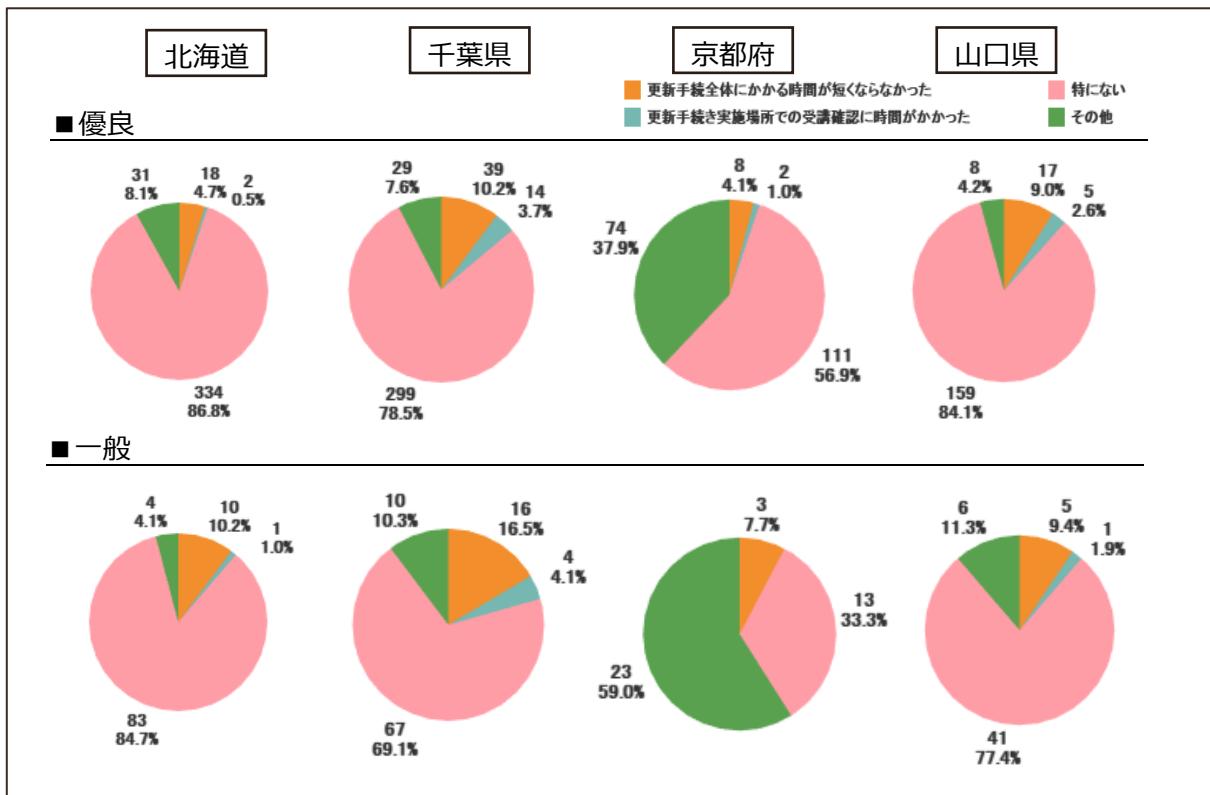


図 4.3-51 来場アンケート設問4（道府県別-講習区分別）

【結果】

- ・ 悪かった点について特になしと回答した割合は全体で 77.0%となっており、全体的に悪かった点がないと回答している割合が 1 番高い。
- ・ 更新手続き全体にかかる時間が短くならなかったと回答している割合は千葉県で 1 番高くなっている。優良運転者と一般運転者を合わせて 11.5% (55 名) となっている。
- ・ 更新手続き実施場所での受講確認に時間がかかったと回答している割合は全体で 2.0% (29 名) ほどにとどまっている。
- ・ 京都府においては、その他を回答した来場者が多い。その他については自由入力欄で内容を記載することとなっているが、記載されている主な内容は下記の通り。オンライン講習に関する改善要望が多くなっている。
 - オンライン講習システムに対する改善要望 48 件
 - オンライン講習受講まで（更新連絡書（はがき）やホームページ）に対する改善要望 38 件
 - オンライン講習受講者の窓口受付時間に対する改善要望 10 件

オ. 設問5

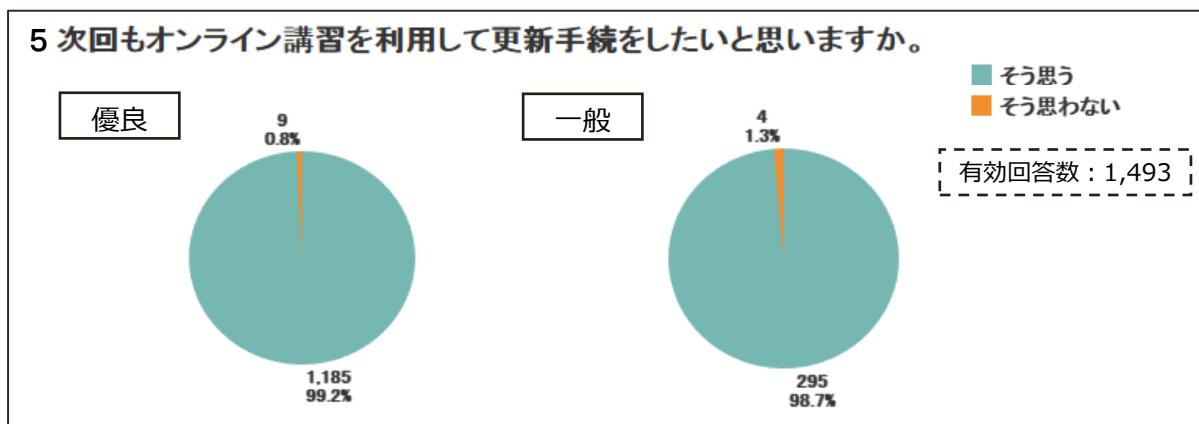


図 4.3-52 来場アンケート設問4（全体）

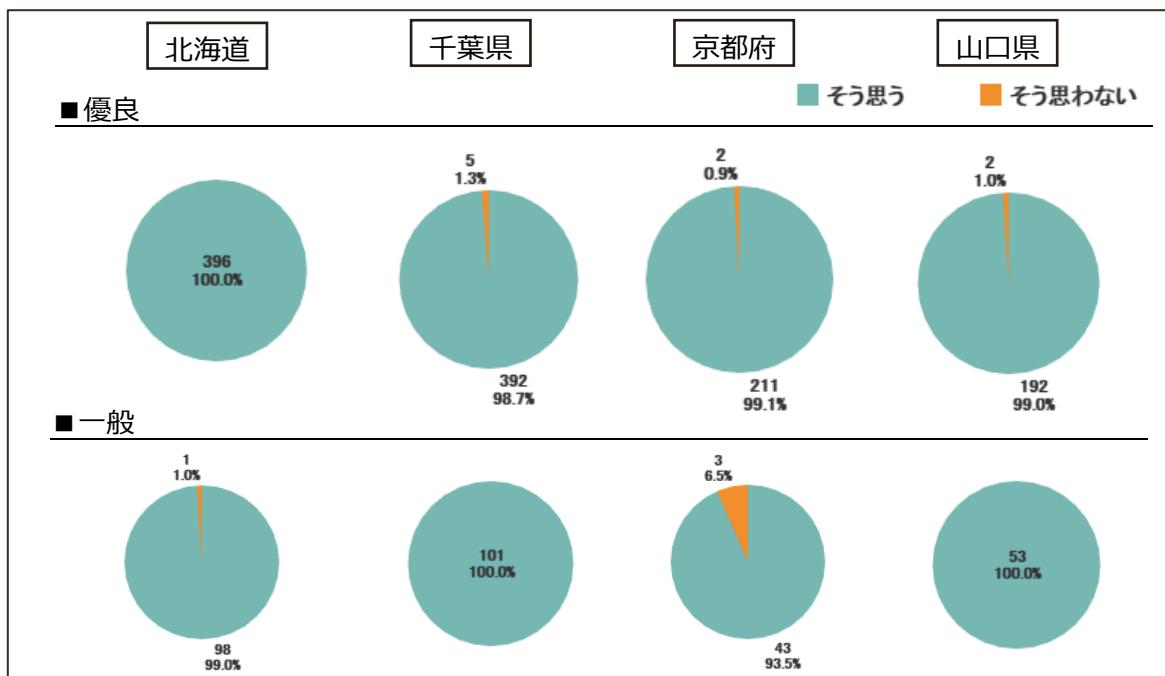


図 4.3-53 来場アンケート設問4（道府県別-講習区分別）

【結果】

- ・次回もオンライン講習を利用して更新手続きをしたいと回答した割合は全体で 99.1% となっている。
- ・「そう思わない」と回答している来場者は 13 名で、道府県や講習区分に偏りはない。

【見解】

- ・「そう思わない」と回答している来場者は 13 名のうち、8 名は自由入力欄に意見を記入しており、内容としては下記のようなものになる。
 - 現地での更新手続きが必要で、現地でも待ち時間ができてしまう等 4 名
 - オンライン講習の受講に手間や時間がかかる等 3 名

➤ その他 1名

- ・オンラインアンケートで次回もオンライン講習を利用したいと回答した受講者は99.4%であり、免許証の更新手続きを行った後に実施した来場アンケートでも、次回もオンライン講習を利用して更新手続きをしたいと回答した割合が高水準を維持している状況であった。オンライン講習の受講と免許証更新手続きの全体を通して効果を感じていただいた結果であり、国民の利便性向上という目標について、本事業の成果があったと考えている。

カ. 設問4、設問6

アンケートにおいては、以下の2つの設問において自由入力欄がありました。

- ・ 設問4：講習をオンラインで受講していて悪かった点は何ですか。（その他：自由記載）
- ・ 設問6：ご意見やご要望あれば記載してください。（自由記載）

これらの意見について、ポジティブ意見と、今後の運用改善・システム改善に関わる要望等（ネガティブ意見）とに分け、それぞれカテゴリ別に分類して分析を行いました。ここではカテゴリごとの件数と、それぞれ意見の多かった上位のカテゴリについて記載します。

（ア）ポジティブ意見

意見	件数
1_企画	
とても良い取り組みだと思う、良い企画だった。	42
今後もオンライン講習を継続してほしい、今後も利用したい。	39
感染症対策として、自宅で受講できて良かった。	2
集中して動画が視聴できて良かった。	1
リラックスして受講できて良かった。	1
優良運転者で良かったと感じた。	1
2_利便性（時間・場所）	
時間削減ができて良かった（移動時間や待ち時間など）。	69
好きな時間に受講できて良かった（曜日を問わず、時間を問わず、隙間時間に）。	14
好きな時間・場所で受講できて良かった（育児・妊娠中・産後に助かった）。	14
好きな時間に受講できて良かった（仕事を休まずに済んだ）。	6
免許センター・警察署に行かなくて済む。	4
好きな場所で受講できて良かった。	3
好きな時間に受講できて良かった（ゆっくり自分のペースで受講ができた）。	2
3_利便性（その他）	
便利だった、手間が省けて良かった。	16
手軽に出来て良かった、スムーズに受講できた。	14
4_システム（講習動画）	
動画の内容が良かった。	3
動画の一時停止ができる、中断しても続きから再開できる。	3
確認テストがあるので良かった。	3
（集合教育でなく自分の端末で見られるので）音声が聞き取りやすい、音量を調節できた。	2
運転適性診断が良かった、役に立った。	1
5_システム（全般）	
良いシステムだった、使いやすかった。	5
不正防止、なりすまし対応がされていてよかったです。	1

意見	件数
6_窓口	21

表 4.3-7 来場アンケート設問自由入力分析（ポジティブ意見）

【結果】

- 4 道府県で実施した 1,517 件の手書きアンケートの自由記載欄で、オンライン講習受講で良かった点を記載した意見数は 267 件となっている。
- 利便性（時間・場所）に関する意見が最も多く、全体の 42%（267 件中 112 件）となっている。

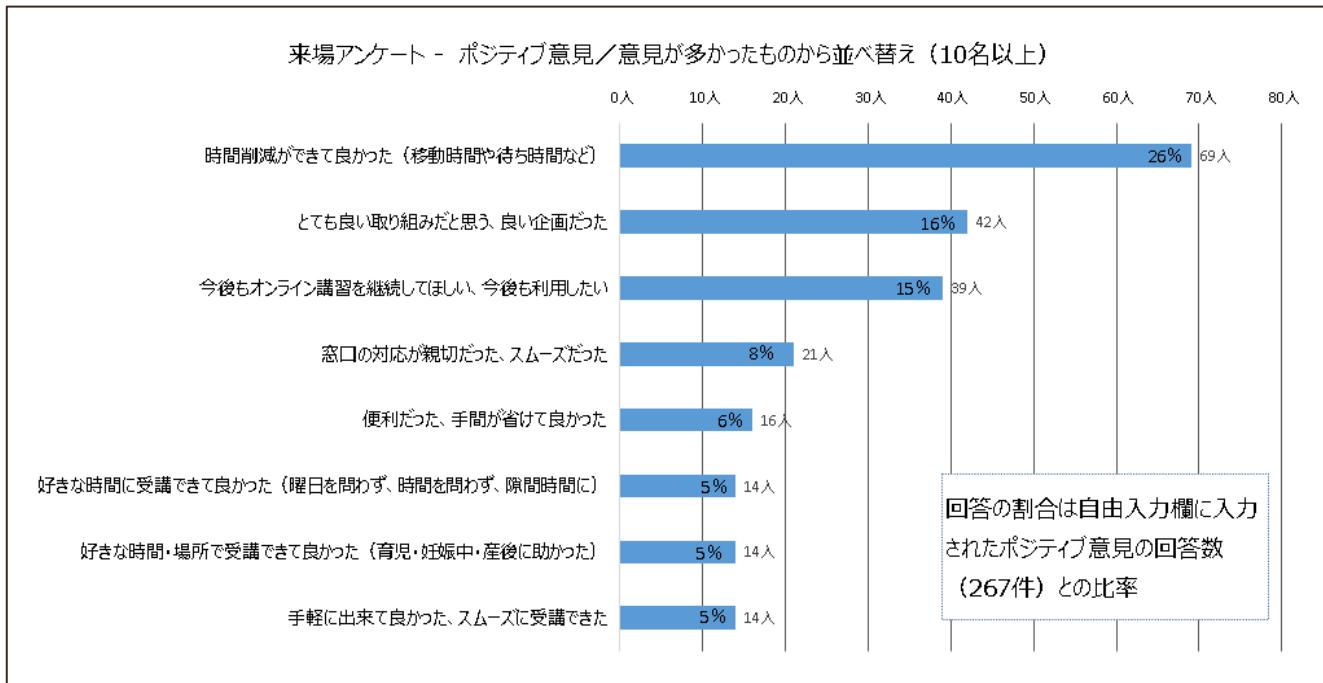


図 4.3-54 来場アンケート設問自由入力分析（ポジティブ意見／上位 8 件）

【結果】

- オンラインアンケートでは「好きな時間に受講できて良かった」という回答が 1 番多くなっていたが、来場でのアンケートでは「時間削減ができるて良かった」が 1 番多くなっており全体の 26%を占める。
- 「とても良い取り組みだと思う、良い企画だった」「今後もオンライン講習を継続してほしい、今後も利用したい」という本事業に関する好意的な意見が 2 番目、3 番目に多くなっている。
- 「窓口の対応が親切だった、スムーズだった」という回答は来場アンケート特有の意見になるが、全体で 21 件あった。そのうち 16 件は京都府でとったアンケート結果となっている。

令和4年度報告書

	意見数	比率※
1 時間削減ができて良かった（移動時間や待ち時間など）	42件	23.1%
2 今後もオンライン講習を継続してほしい、今後も利用したい	34件	18.7%
3 手軽にできてよかった、スムーズに受講できた	19件	10.4%
4 とても良い取り組みだと思う、良い企画だった	18件	9.9%
5 感染症対策として、自宅で受講できて良かった	13件	7.1%

※比率は自由入力欄に入力されたポジティブ意見の回答数（182件）との比率

令和6年度報告書

	意見数	比率※
1 時間削減ができて良かった（移動時間や待ち時間など）	69件	25.8%
2 とても良い取り組みだと思う、良い企画だった	42件	15.7%
3 今後もオンライン講習を継続してほしい、今後も利用したい	39件	14.6%
4 窓口の対応が親切だった、スムーズだった	21件	7.9%
5 便利だった、手間が省けて良かった	16件	6.0%

※比率は自由入力欄に入力されたポジティブ意見の回答数（267件）との比率

- 令和6年度と比べて比率が大きく下がった回答
- 令和4年度と比べて比率が大きく上がった回答

表 4.3-8 来場アンケート設問自由入力分析（上位 5 件／令和 4 年度との差異）

【結果】

- ・「時間削減ができて良かった」「今後もオンライン講習を継続してほしい、今後も利用したい」といった回答は令和4年度報告書から変わらず多くあがっている。
- ・令和4年度報告書に多くあった「感染症対策として、自宅で受講できて良かった」という回答は減っており、令和6年度報告書には「窓口の対応が親切だった、スムーズだった」といった回答が多くなっている。

(イ) 今後の運用改善・システム改善に関わる要望等（ネガティブ意見）

意見	件数
運用変更	
全体説明	
オンライン講習受講後の免許証更新手続きについてわかりづらい。	9
オンライン講習受講の説明がわかりにくい。	8
受講サイト・入口がわかりにくい。二次元バーコード等で簡単に受講サイトへいけるように。	7
更新連絡書（はがき）を受け取ってから、いつからオンライン講習受講可能なのかわからない。	2
オンライン講習の受講メリットについて説明がほしい（時間が短縮されるなど）。	2
オンライン講習受講可能な時間帯がわからない（24時間受講可能と記載してほしい）。	1
県警 HP	
県警 HP からオンライン講習受講までの案内がわかりづらい。サイトへのリンクボタンが分かりにくい。	6
県警 HP に関する意見。	1
更新連絡書（はがき）	
更新連絡書（はがき）にあるオンライン講習の案内がわかりづらい。詳細な記載がほしい。	18
更新連絡書（はがき）に関しての意見。	5
受講後に更新申請するという順番を記載してほしい。	4
更新連絡書（はがき）の二次元バーコードから入れない。進めない。マイナンバーカード認証エラーになる。	4
更新連絡書（はがき）に二次元バーコードや URL を掲載してほしい。	2
マイナンバーカード関連	
マイナポータル AP、マイナンバーカード認証に関しての意見。	11
マイナポータル AP のダウンロード・登録、マイナンバーカード認証などがわかりづらい。	8
マイナポータル AP、マイナンバーカード認証にて不具合があった。	8
動画の内容・音声	
講習内容についての意見（こうした講習をしてほしい・分かりづらいなど）。	9
動画の再生速度を選択したい、早回し可能としたい、動画のテンポが遅い。	3
ナレーションが、単調・棒読み・抑揚がない、テンポが遅い、滑舌が悪い、訛りがある	1
確認問題・アンケート	
確認テストの難易度を上げるか、問題数を増やした方がいい。	3
確認テスト・アンケートに関する意見。	1
窓口、免許センター等	
免許証更新できる場所、窓口の対応時間、対応曜日を増やしてほしい。	10
窓口・免許センターに関する意見。	8
即日交付できるようになってほしい。	4
オンライン講習全般	
運用に関するご意見・その他。	8
オンライン受講できることを積極的にお知らせしてほしい。	2
運用・システム変更	
マニュアル・システム説明	
受講確認について事前に説明がほしい、正常に登録されているか確認したい。	9

意見	件数
操作マニュアルがわかりづらい。	9
エラー対処、Q&A、トラブルシューティングのようなものがほしい。	5
動画や写真撮影やテストの流れを最初に案内してほしい。	1
環境・システムの改善	
PCで受講したいがICカードリーダー、WEBカメラがない。認証をスマホでPCと連動してほしい。	10
オンライン講習までの環境の設定に時間・手間がかかった。	9
視聴までの手順が複雑・多すぎる。もう少し簡素にしてほしい。	8
免許証更新手続き	
免許証更新自体を一部、またはすべてオンライン化してほしい。	39
免許証更新手続きについての意見（オンライン受講で撮影した写真を免許証の写真に使いたいなど）。	6
オンライン講習の拡充	
対象の端末・ブラウザを増やしてほしい。	15
全国展開してほしい。	6
オンライン講習の拡充についての意見。	1
オンライン講習全般	
運用・システム変更に関するご意見・その他。	2
システム変更	
システム全体	
文字サイズを大きくしてほしい。	2
免許証番号を入力しやすくしてほしい、自動読み取りにしてほしい。	1
動画面面表示・操作	
動画を全画面にできるようにしてほしい。動画が見切れる。	9
中断箇所から再開できるようにしてほしい。既に見た部分は早送りできるようにしてほしい。	2
巻き戻しができるようにしてほしい。	2
動画再生のボタン、一時停止ボタンなどがわかりづらい	1
誤って再視聴ボタンを押してしまった。	1
確認テスト・アンケート	
確認テスト・アンケートに関する意見。	1
顔画像撮影機能	
撮影回数が多い。撮影して送付するのが面倒。必要性・用途がわからない。抵抗がある。	16
写真撮影が難しかった、手間取った。不具合があった。	13
カメラ関連のトラブルがあった。	3
顔画像撮影機能に関する意見。	3
顔認証に関するエラーができる、エラー時の対処法がわからない。	2
運転適性診断	
運転適性診断（その他）に関する意見。	4
性能・不具合	
エラーや動画が停止するなどで最初からやり直した。	14
アクセス集中で先に進まない、エラーで停止したなど不具合があった。	13

意見	件数
性能・システム不具合に関する意見。	4
オンライン講習全般	
システム変更に関するご意見・その他。	4
窓口	
窓口、免許センター等	
オンライン講習者の窓口の受付時間が限定される。	18
来場の予約が取りづらい、予約制に関する意見。	15
視力検査や窓口、写真撮影などの待ち時間が長い。	13
オンライン講習受講者に対して、更新場所での案内が不足している。	10
オンライン講習受講者専用の並び列がほしい。	8
免許更新手続き	
オンライン講習受講確認の短縮化、機械化してほしい。	4

表 4.3-9 来場アンケート設問自由入力分析（ネガティブ意見）

【結果】

- 4道府県で実施した1,517件の手書きアンケートの自由記載欄で、オンライン講習で改善してほしい点を記載した意見数は428件となっている。
- カテゴリ別にみると、窓口の「窓口、免許センター等」に関する意見が1番多くなっており、全体の15%（428件中64件）となっている。

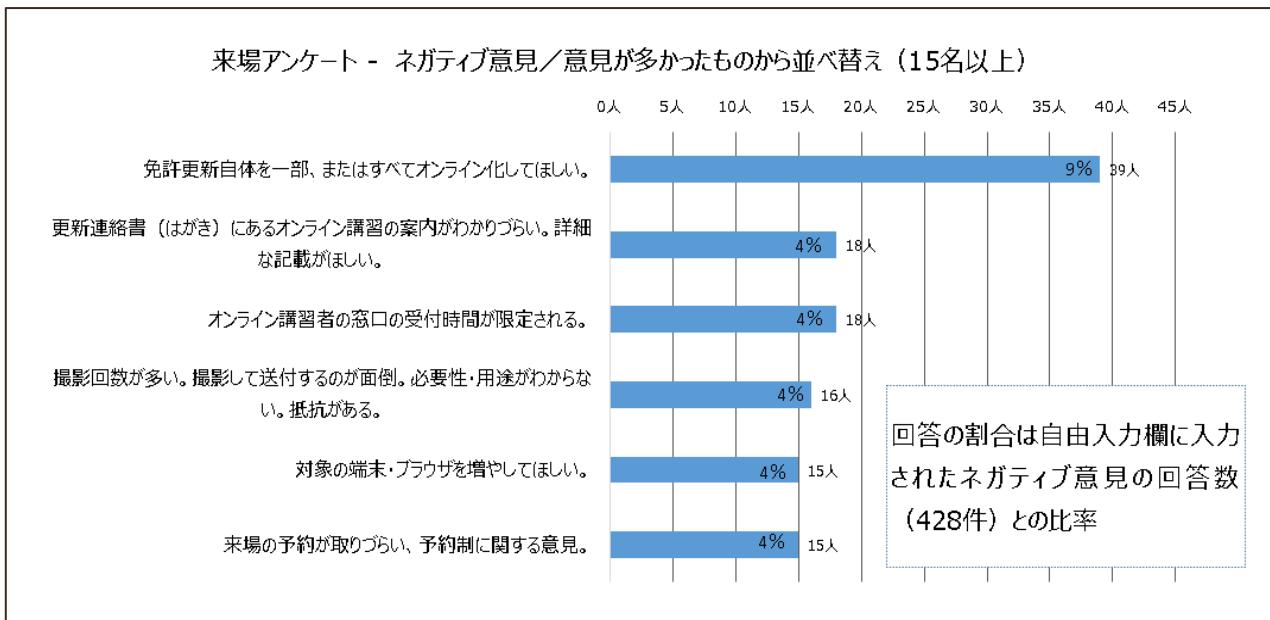


図 4.3-55 来場アンケート設問自由入力分析（ネガティブ意見／上位6件）

【結果】

- 「免許更新自体を一部、またはすべてオンライン化してほしい」という意見が1番多くなっており、全体の9%となっている。支払いや写真撮影をオンライン化してほしいとの意見があるほか、来場することなくすべての処理をオ

ンライン化したいという意見が出ている。

- ・「オンライン講習者の窓口の受付時間が限定される」という来場アンケート特有の意見について、回答している 18 件のうち 15 件は京都府の回答となっている。
- ・「来場の予約が取りづらい、予約制に関する意見」という来場アンケート特有の意見について、回答している 15 件中 13 件は千葉県の回答になっている。
- ・来場アンケート特有の意見以外は、オンラインアンケートでも多く回答されている意見となっている。

令和4年度報告書

	意見数	比率※
1 オンライン講習受講者に対して、更新場所での案内が不足している	49件	13.7%
2 免許更新自体を一部、またはすべてオンライン化してほしい	28件	7.8%
3 視力検査や窓口、写真撮影などの待ち時間が長い	27件	7.5%
4 オンライン講習受講後の更新場所での受付場所が分かりづらい	24件	6.7%
5 アクセス集中で先に進まない、エラーで停止したなど	21件	5.9%

※比率は自由入力欄に入力されたネガティブ意見の回答数（358件）との比率

令和6年度報告書

	意見数	比率※
1 免許更新自体を一部、またはすべてオンライン化してほしい	39件	9.1%
2 更新連絡書（はがき）にあるオンライン講習の案内がわかりづらい。詳細な記載がほしい	18件	4.2%
3 オンライン講習者の窓口の受付時間が限定される	18件	4.2%
4 撮影回数が多い。撮影して送付するのが面倒。必要性・用途がわからない。抵抗がある	16件	3.7%
5 対象の端末・ブラウザを増やしてほしい	15件	3.5%

※比率は自由入力欄に入力されたネガティブ意見の回答数（428件）との比率

- 令和6年度と比べて比率が大きく下がった（改善されたと考えられる）回答
■ 令和4年度と比べて比率が大きく上がった回答

表 4.3-10 来場アンケート設問自由入力分析（上位 5 件／令和 4 年度との差異）

【結果】

- ・令和 4 年度報告書では、「オンライン講習受講者に対して、更新場所での案内が不足している」といった意見が一番多くなっているが、令和 6 年度報告書は 10 件（2.3%）と低くなり上位に入っていない。また、令和 4 年度報告書で多くあがっていた「視力検査や窓口、写真撮影などの待ち時間が長い」、「オンライン講習受講後の更新場所での受付場所が分かりづらい」という意見についても、令和 6 年度報告書は少なくなっている。
- ・「免許更新自体を一部、またはすべてオンライン化してほしい」という意見は、令和 4 年度と令和 6 年度で共通して多くあがっている。

【見解】

- ・令和 4 年度報告書に更新場所での案内が不足しているなどの意見が多かったことから、4 道府県では運転免許センター内にオンライン講習受講者の案内表示等を掲示するなどの対策を行っている。令和 6 年度報告書では同様のネガティブ意見が大きく減っており、対策の成果が出たものと考える。

4.4 システム稼働状況分析及び考察

(1) 端末情報分析

端末情報においては、講習区分別、道府県別の顕著な差異はみられませんでした。このため、4 道府県すべてにおいての性別、及び年代別の属性による分析見解を記載します。

なお、本分析での端末別の利用人数の集計においては、アンケート結果登録時の端末で集計しています。このため、例えばパソコンでの顔画像撮影がうまくいかず利用を断念し、スマートフォンでの利用に切り替えてアンケート登録まで完了した場合、本集計では端末はスマートフォンとして集計されます。

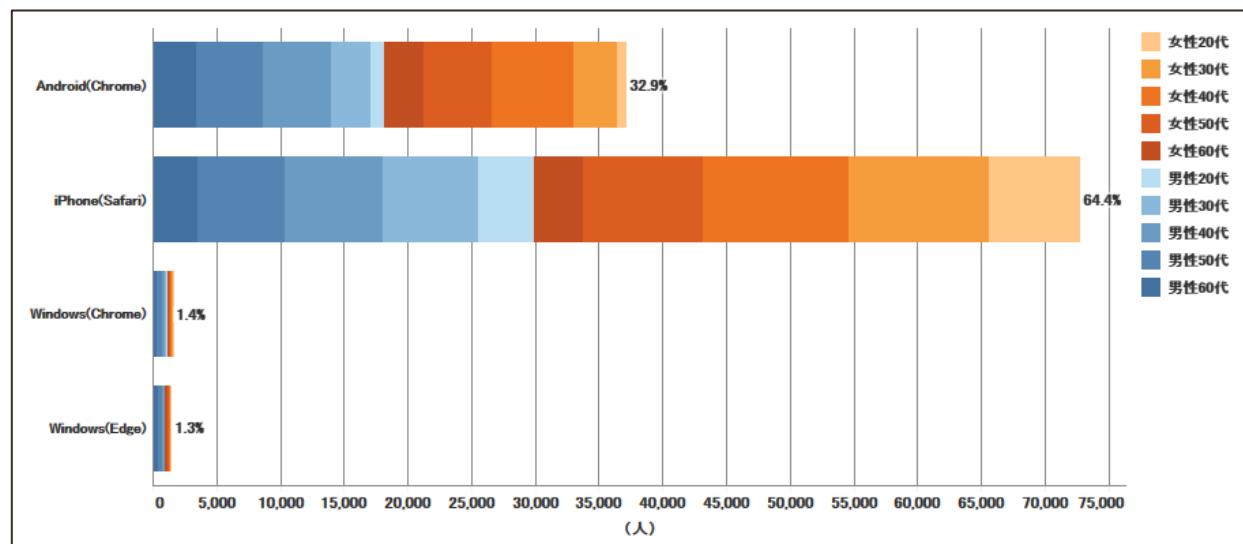


図 4.4-1 端末情報（全体）

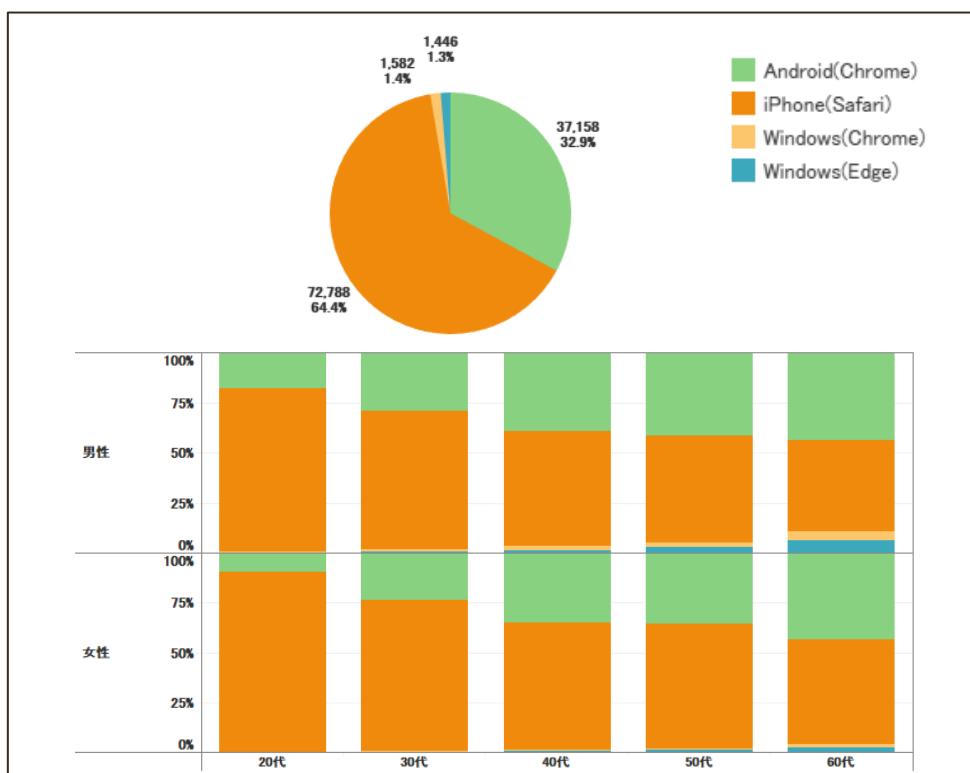


図 4.4-2 端末情報（年代別）

【結果】

- 利用端末は 97.3%がスマートフォン (iPhone,Android) であり、パソコン (Windows) の利用は約 2.7%である。
- スマートフォンでは、20 代、30 代では iPhone の利用率が圧倒的に高いが、年代が高くなるにつれて Android の利用率が上がっている。
- 年代が高くなるにつれてパソコンの利用率も上がっており、性別では男性の方が女性よりも利用率が高い。

(2) システム利用動向分析

システム利用動向分析においては、ブラウザでシステム利用を開始した際に一意の ID (UUID) を端末側で記録し、当該 ID をもとにどの画面まで進めたかのアクセス回数を計測しています。このため、以下の特性があります。

- ①同一の受講者（マイナンバーカードが同じ）であっても、端末やブラウザを変えた場合は「別の ID（別人）」としてカウントされます。
- ②同一の ID において、同一画面に複数アクセスした場合は 1 回としてカウントします。このため、確認テストや顔画像撮影は 3 回行われますが、本カウントとしては 1 回としてカウントしています。
- ③一意の ID の作成はトップ画面アクセス時に行います。このため、トップ画面においては正しいカウントが計測されません（アクセス 2 回目以降がカウントされます）。

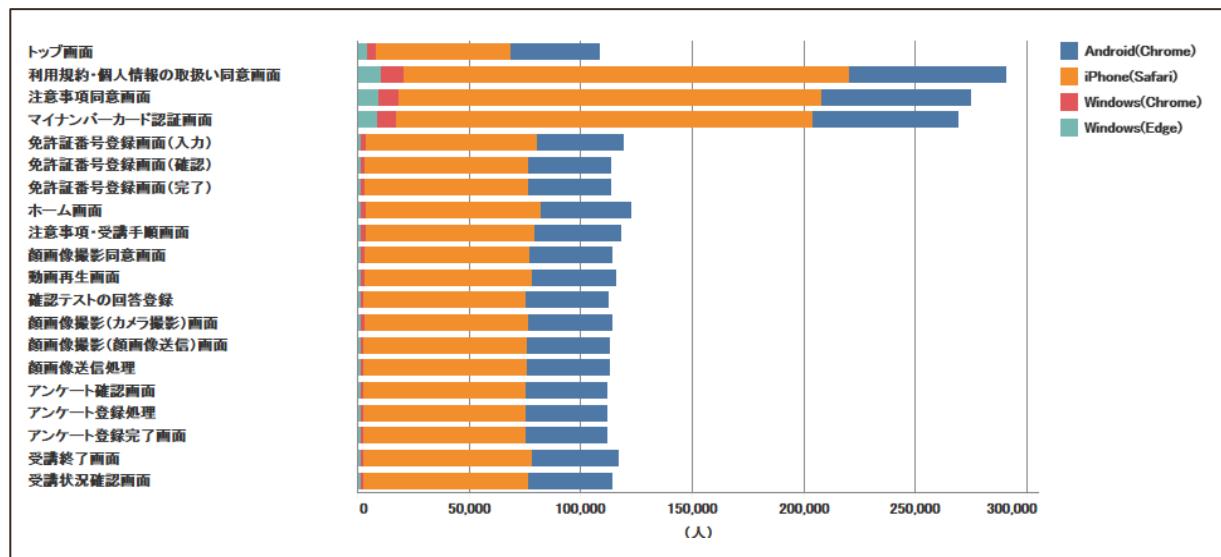


図 4.4-3 システム利用動向分析（全体）

【結果】

- ・マイナンバーカードでの認証を行う前までの「マイナンバーカード認証画面」までのアクセス回数は高いが、マイナンバーカードでの認証後の「免許証番号登録画面（入力）」からのアクセス回数が大幅に落ちている。
- ・「利用規約・個人情報の取扱い同意画面」と「注意事項同意画面」においても、次の画面に進む際にアクセス回数の減少がみられる。
- ・マイナンバーカード認証後の「免許証番号登録画面（入力）」以降は、アクセス回数が落ちることなく、そのままの数で受講を完了している。
- ・マイナンバーカード認証後の画面においても、にアクセス回数が増えている画面がある。

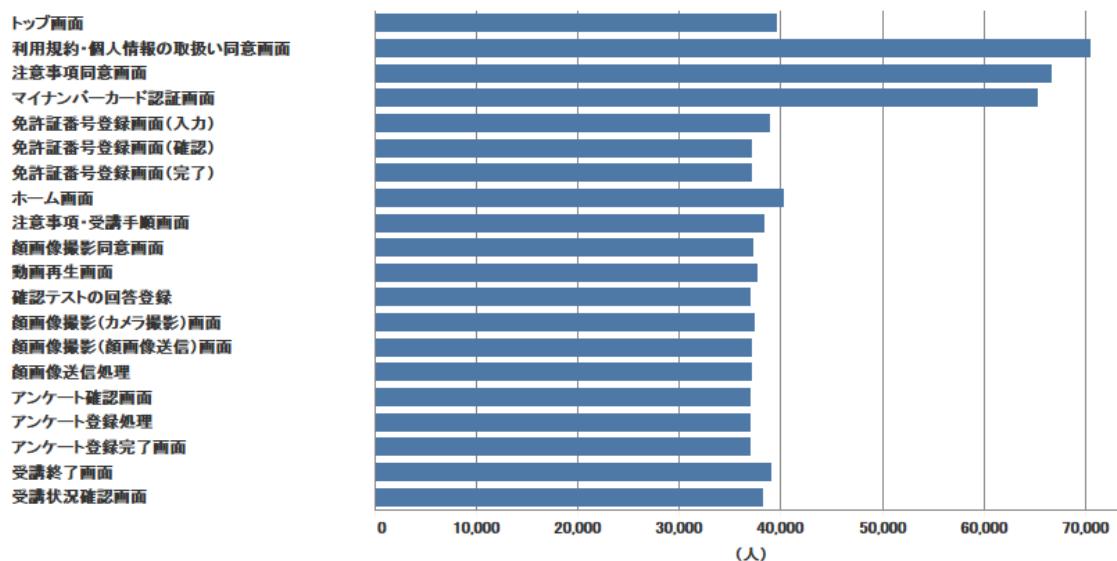
【見解】

- ・マイナンバーカードでの認証後の「免許証番号登録画面（入力）」からのアクセス回数が大幅に落ちている理由として以下などが考えられる。
 - 対象 4 道府県での更新対象者の方が利用を行おうとしたが、マイナンバーカードを所有していない、またはマイナンバーカード認証ができず受講を断念した。

- 対象 4 道府県以外の方がアクセスしたが、マイナンバーカードでの認証（対象道府県チェック含む）が通らずに受講を断念した。
- ・システム利用開始の「トップ画面」は最もアクセス回数が多いはずであるが、低いカウントとなっている。これは、前述のとおり、初回アクセス時にはトップ画面がカウントされないためである。
- ・「利用規約・個人情報の取扱い同意画面」と「注意事項同意画面」においても、次の画面に進む際にアクセス回数の減少がみられることから、一定数の受講者は同意をせずに進んでいないことがわかる。
- ・マイナンバーカード認証後の「免許証番号登録画面（入力）」以降は、アクセス回数が落ちることなく、そのままの数で受講を完了している。これは、マイナンバーカード認証が完了した人は、途中で中断することなく、最後まで受講完了できていると言える。
- ・マイナンバーカード認証後にアクセス回数が増えている原因として、下記を考えている。
 - 同一の受講者であっても、端末やブラウザを変えた場合には別々にカウントされる。
 - 同一の受講者で端末やブラウザを変えた場合、免許証番号の登録や受講の状況は引き継がれる。そのため、例えば受講完了している状態で端末を変えた場合、免許証番号登録や動画視聴はスキップされ、ホーム画面や受講終了画面を表示することができる。
 - 以下の画面について、実際のログ結果で複数端末でのカウントを確認している。
 - ❖ ホーム画面、注意事項・受講手順画面、受講終了画面、受講状況確認画面
 - Windows 端末で顔画像撮影機能がうまくいかず、何度も再試行しているログがあり、下記のログ結果で複数カウントを確認している。
 - ❖ ホーム画面、注意事項・受講手順画面、顔画像撮影（カメラ撮影）画面

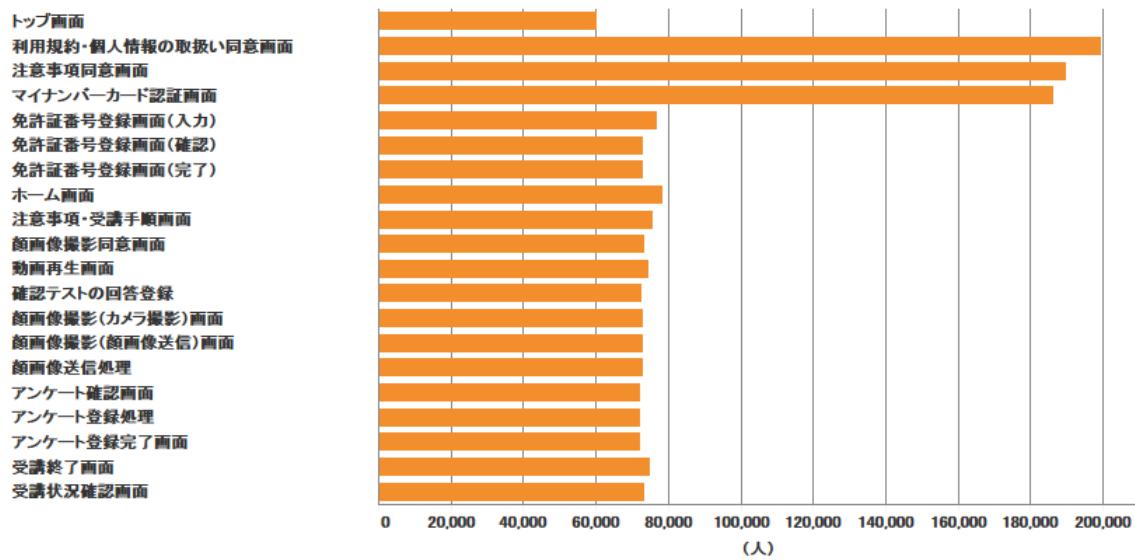
Android (Chrome)

利用規約・個人情報の取扱い同意画面のアクセス件数に対する、受講終了画面アクセス件数割合：55%



iPhone (Safari)

利用規約・個人情報の取扱い同意画面のアクセス件数に対する、受講終了画面アクセス件数割合：38%



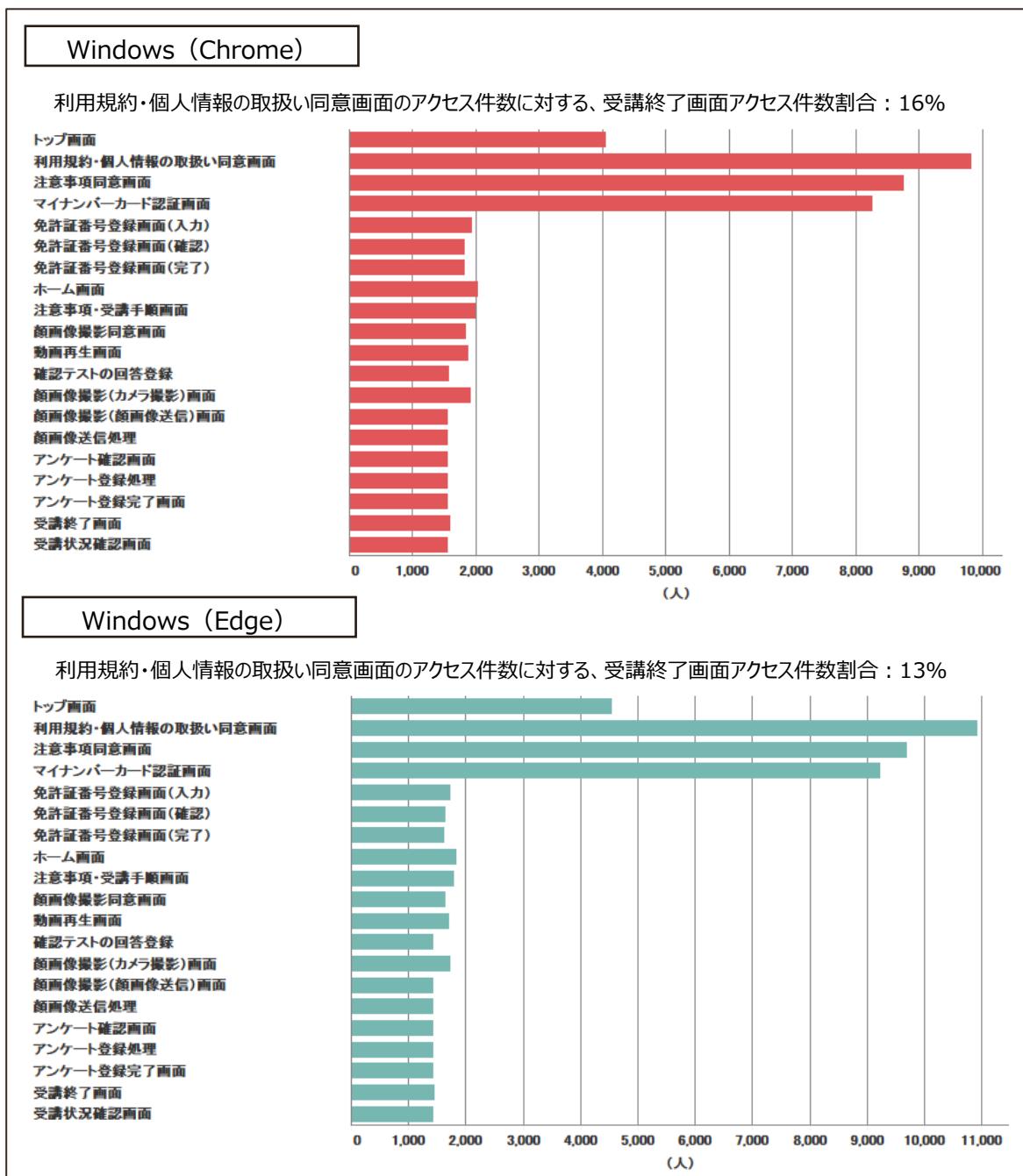


図 4.4-4 システム利用動向分析（端末別）

【結果】

- ・マイナンバーカードでの認証を行う前までの「マイナンバーカード認証画面」から、マイナンバーカードでの認証後の「免許証番号登録画面（入力）」の落ち込みが、スマートフォンよりもパソコンの方が大きい。
- ・パソコンにおいては、マイナンバーカードでの認証後のアクセス回数に比べ、顔画像撮影付近でアクセス数が落ち受講を断念する人がみられる傾向にある。

【見解】

- ・「マイナンバーカード認証画面」以後の画面でパソコンのアクセス数が落ちているのは、システムを利用しようとしたが、

パソコンではマイナンバーカードを読み取る IC カードリーダーがなく、受講を断念する人が多いためと考えられる。

- ・パソコンにおいて、顔画像撮影付近でアクセス数が落ちているのは、パソコンでの顔画像撮影がうまくできず、受講を断念する人（スマートフォンなどの他端末に変えた）が多いためと考えられる。

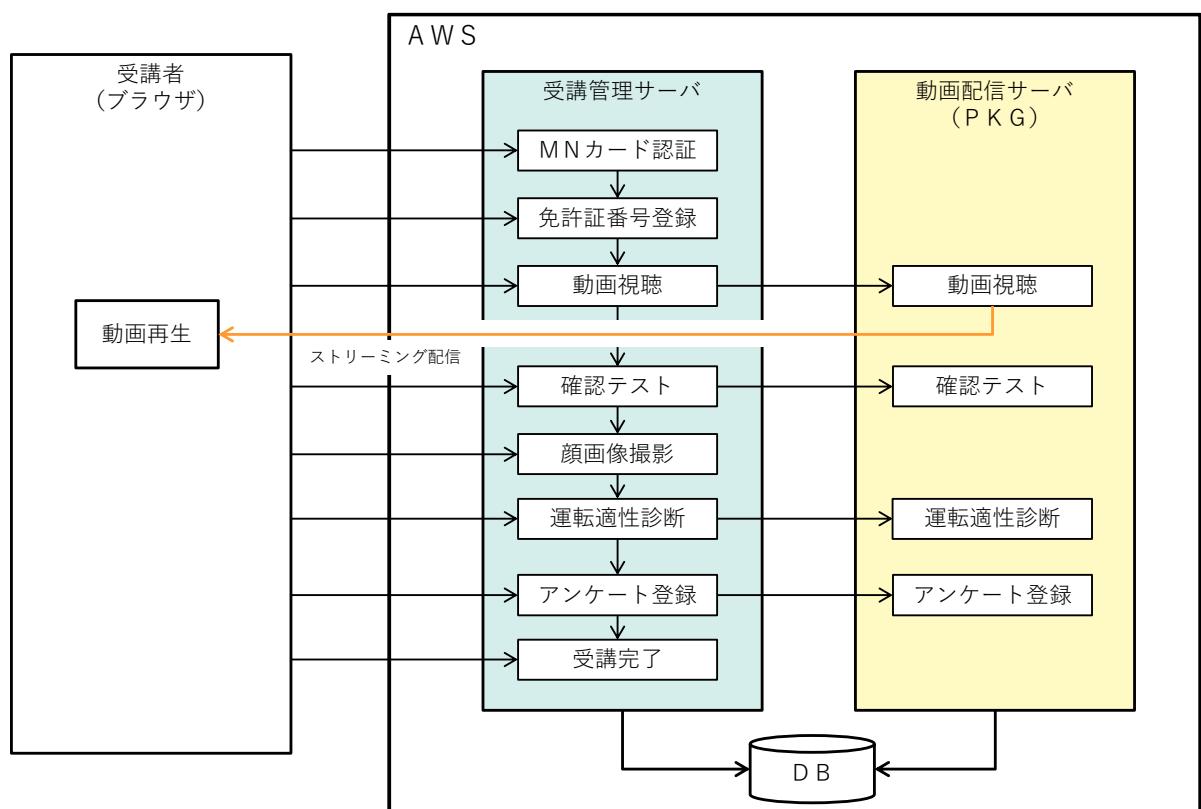
(3) システムリソース状況分析

システムリソース状況分析においては、本サービスを提供している AWS サーバ（受講管理サーバ、動画配信サーバ）の以下の情報を記載します。

項目番号	リソース名	内容
ア	CPU 使用率	時間（1 分）ごとのサーバの CPU の使用率を蓄積し、CPU 使用が高い時間帯の分析を行う。
イ	メモリ使用率	時間（1 分）ごとのサーバのメモリの使用率を蓄積し、メモリ使用が高い時間帯の分析を行う。
ウ	ネットワーク転送量（受信／送信）	時間（1 分）ごとのサーバのネットワークのデータ転送量を蓄積し、ネットワーク使用が高い時間帯の分析を行う。なお、ネットワークは受信（上り）と送信（下り）での分析を行う。
エ	ディスク使用率	時間（1 分）ごとのサーバのディスクの使用率を蓄積し、ディスク使用増加傾向の分析を行う。なお、ディスクはドライブごとの分析を行う。

表 4.4-1 システムリソース一覧

本分析で記載する「受講管理サーバ」と「動画配信サーバ」の構成は以下のとおりです。



ア. CPU 使用率

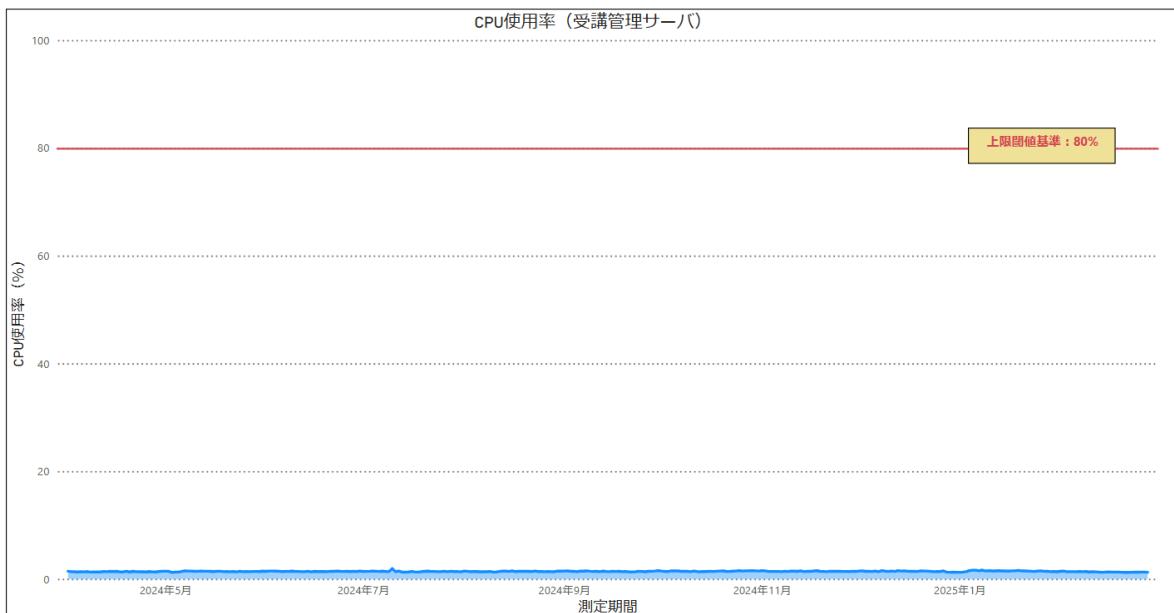


図 4.4-6 CPU 使用率（受講管理サーバ：2024 年 4 月 1 日～2025 年 2 月 28 日）

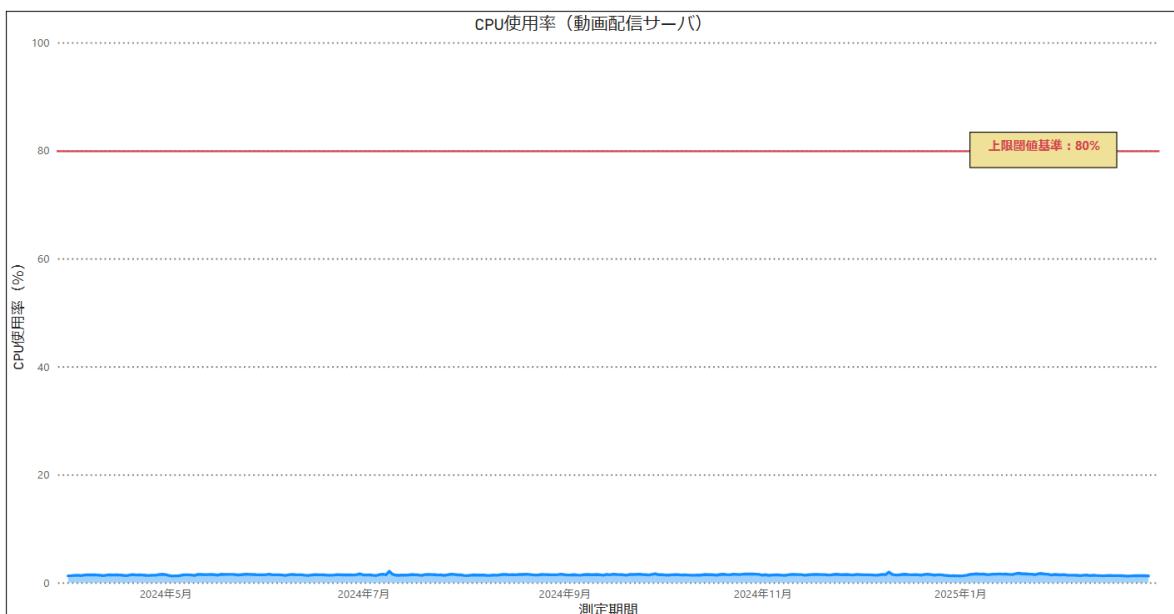


図 4.4-7 CPU 使用率（動画配信サーバ：2024 年 4 月 1 日～2025 年 2 月 28 日）

【見解】

- ・ CPU 使用率については、定常的に上限閾値基準 80%以下であり、リソースとしての問題はないと判断する。
- ・ 受講管理サーバの CPU 使用率は、約 1.3～1.9%となっている。動画配信サーバの CPU 使用率は、約 1.3～2.1%となっている。
- ・ 曜日別や時間帯別においては、特別な傾向はみられなかった。

イ. メモリ使用率



図 4.4-8 メモリ使用率（受講管理サーバ：2024年4月1日～2025年2月28日）

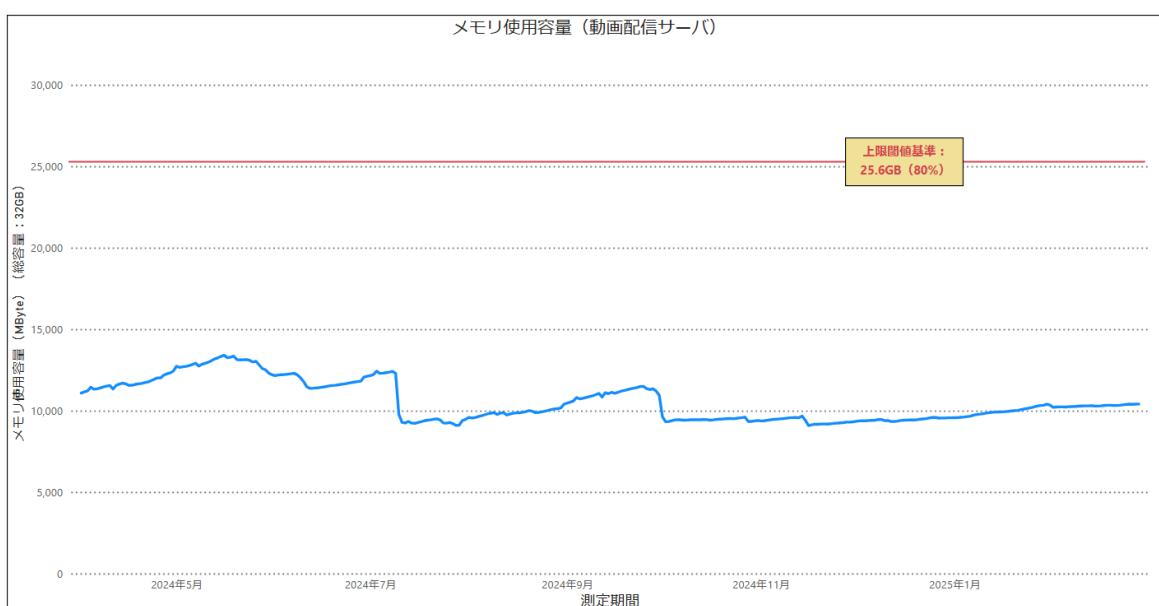


図 4.4-9 メモリ使用率（動画配信サーバ：2024年4月1日～2025年2月28日）

【見解】

- メモリ使用率については、メモリ使用容量が上限閾値基準 80% (25.6GB) を上回ることなく、リソースとしての問題はないと判断する。
- 受講管理サーバのメモリ使用容量は、約 5~7GB となっている。動画配信サーバのメモリ使用容量は、約 9~14GB となっている。
- 特定日（2024年7月10日、2024年10月1日）に、動画配信サーバのメモリ使用容量が下がっている理由は、リリース作業時に Web アプリケーションのサービスを再起動したためである。

- 曜日別や時間帯別においては、特別な傾向はみられなかった。

ウ. ネットワーク転送量（受信／送信）

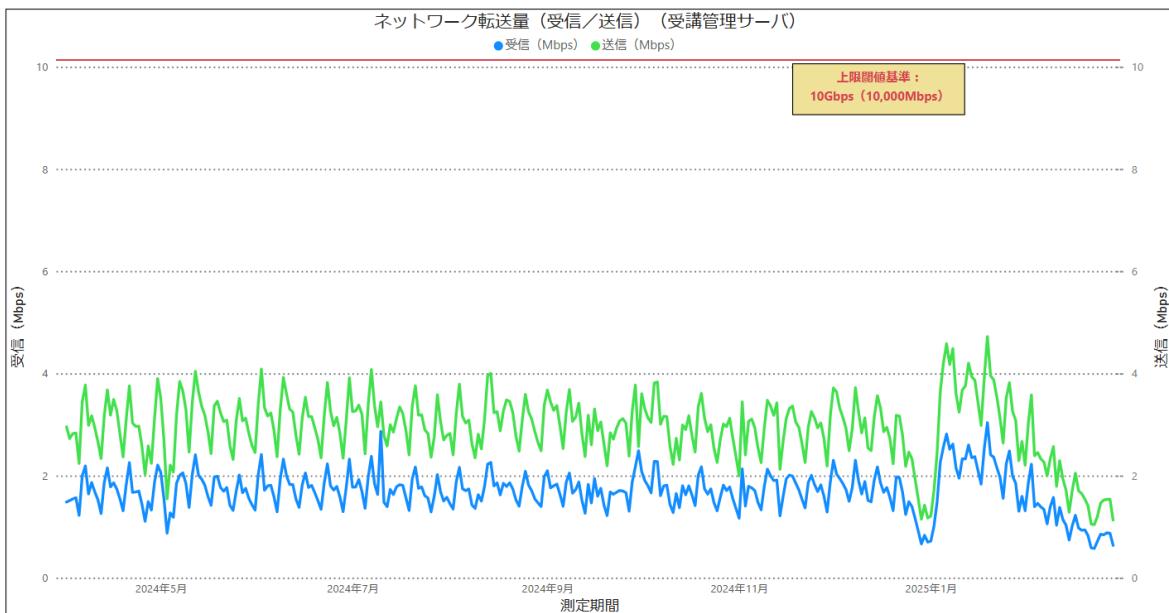
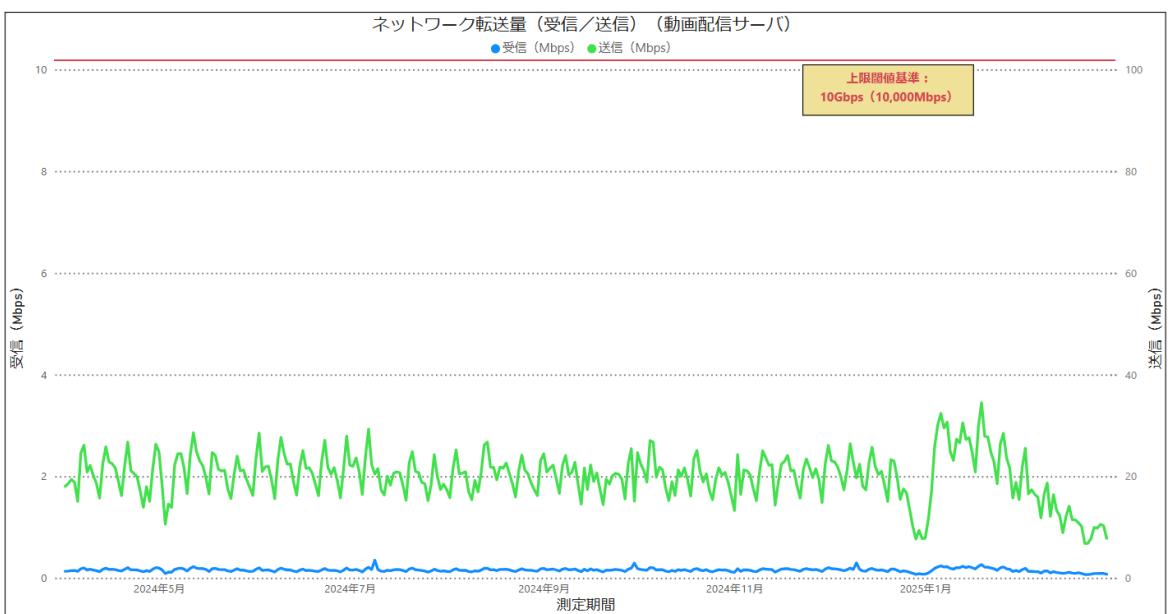


図 4.4-10 ネットワーク転送量（受講管理サーバ：2024 年 4 月 1 日～2025 年 2 月 28 日）



※送信のスケール（単位）は受信のスケールの 10 倍で表示しております。（左右の目盛を参照）

図 4.4-11 ネットワーク転送量（動画配信サーバ：2024 年 4 月 1 日～2025 年 2 月 28 日）

【見解】

- 定常的に上限閾値基準 10Gbps (10,000Mbps) 以下であり、リソースとしての問題はないと判断する。
- 全体的に日別推移においては、横ばいで、特別な傾向はみられなかった。
- 曜日別や時間帯別においては、受講者数「図 4.1-15 曜日別利用状況（全体）」「図 4.1-19 時間帯

別利用状況（全体）」と同様の傾向がみられた。

- ・サーバ別においては、受講管理サーバは主に画面操作を提供するため送信／受信ともにネットワーク転送量が発生しているが、動画配信サーバは主に講習動画コンテンツを配信するため送信のネットワーク転送量（※グラフ単位のスケールが10倍）が非常に大きい。
- ・特定期間（2024年12月28日～2025年1月3日）に、受講管理サーバと動画配信サーバともにネットワーク転送量が下がっている理由は、年末年始の免許更新窓口の閉庁により、システム利用者が減ったためである。
- ・特定期間（2025年1月4日～2025年2月28日）に、受講管理サーバと動画配信サーバともにネットワーク転送量が右肩下がりとなっている理由は、2025年2月28日のシステム運用停止に向けて、システム利用者が減っていったためである。

II. ディスク使用率

ディスク使用率の状況を以下に記載します。なお、各サーバのドライブ使用用途は以下のとおりです。

- ①受講管理サーバ：アプリケーション、及びログファイルをCドライブに格納。
- ②動画配信サーバ：アプリケーション、及びログファイルをDドライブに格納。リリース資材等をCドライブに格納。

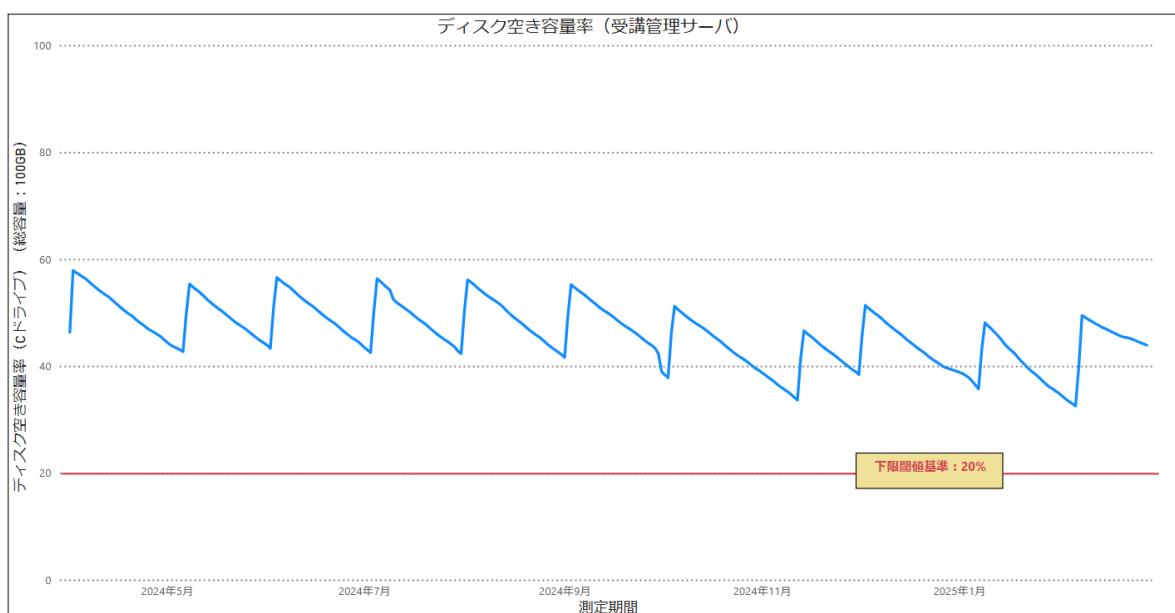


図 4.4-12 ディスク使用率（受講管理サーバ：2024年4月1日～2025年2月28日）

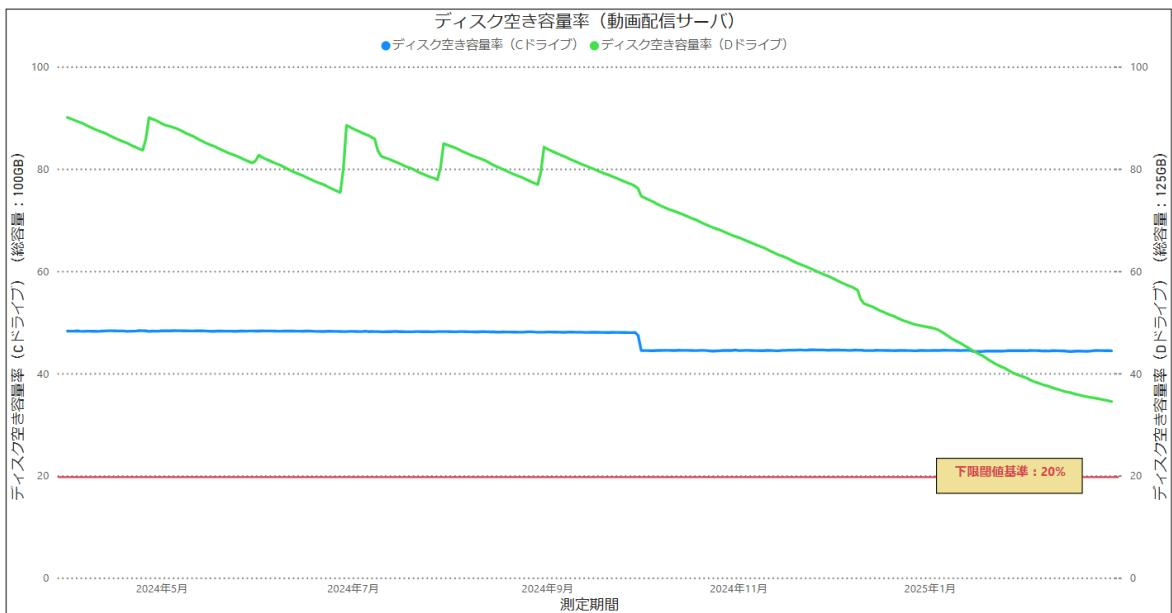


図 4.4-13 ディスク使用率（動画配信サーバ：2024年4月1日～2025年2月28日）

【見解】

- 受講者管理サーバの C ドライブ使用率は、右肩下がりの傾向にある。これは、システム稼働に合わせて、日々、ログファイル等が蓄積されているためである。なお、複数の特定日でディスク空き容量が増えている理由は、システム保守作業としてログの圧縮や退避を行ったためである。
- 動画配信サーバの C ドライブ使用率は、基本的には横ばいであるが、特定日（2024 年 10 月 1 日）に下がっている理由は、リリース資材（英語版講習動画）を格納したためである。
- 動画配信サーバの D ドライブ使用率は、右肩下がりの傾向にある。これは、システム稼働に合わせて、日々、ログファイル等が蓄積されているためである。なお、複数の特定日でディスク空き容量が増えている理由は、システム保守作業としてログの圧縮や退避を行ったためである。2024 年 9 月 1 日以降に右肩下がりになっている理由は、2025 年 2 月 28 日のシステム運用停止を踏まえ、ディスク空き容量枯渇は発生しないと判断し、システム保守作業としてログの圧縮や退避を省略したためである。

5. 調査研究のまとめ

令和3年度（令和4年2月1日）から令和6年度（令和7年2月28日）までの間、北海道、千葉県、京都府及び山口県において更新時講習を試行的にオンラインで実施するためのシステムを使用し、調査研究を行いました。

当初は、優良運転者講習のみを対象としていましたが、令和5年度からは、一般運転者講習を加え、さらに令和6年度には外国人免許保有者に対しても効果的なオンライン講習を実施する手法を検証するため2言語（日本語及び英語）対応を実施しました。

本章では、本事業の成果と課題をまとめます。

5.1 成果

本事業の目的である「更新業務の効率性向上」「国民の利便性向上」「外国人にも受講しやすい講習の検証」について、それぞれの成果を記載します。また、オンラインアンケート等から見えたオンライン講習に関するその他の成果についても記載します。

(1) 更新業務の効率性向上

運転免許証更新者は、日曜日の午前中などに集中して運転免許センター等に来場する傾向にあり、このため受講者に講習や適性検査等の待ち時間が生じていたほか、警察職員の業務が特定の時間に集中するという課題がありました。

本事業ではオンライン講習受講者に対して、推奨来場情報の広報により分散来場を勧めています。令和6年度の来場アンケートでは、推奨来場情報を参考にして更新手続きに来たと回答した来場者の割合は48.4%となっており、半数近くの来場者が混雑を避けて来場していることが分かります。また年々増加しているオンライン講習の受講者に対して、専用の窓口を設置するなど来場窓口の改善も行っています。これらにより、運転免許センター等での滞在時間の短縮、警察職員の業務の効率化が実現できたと考えます。

調査研究を実施する中で改善した点は

- ・ オンライン講習受講者専用のレーン、窓口及び待合室の設置
- ・ 免許センター内にオンライン講習受講者のための案内看板の設置
- ・ オンライン講習受講者の更新手続の流れについてホームページ等に掲載

などであり、結果として、「優良運転者の更新手続にかかった時間」について、令和4年度報告書の来場アンケートでは15分くらいが28.8%、30分くらいが38.8%であったところ、令和6年度は15分くらいが32.4%、30分くらいが36.4%となり、運転免許センター等での滞在時間が短縮されていることがわかります。

(2) 国民の利便性向上

システムを利用した国民からオンライン及び紙でアンケートを収集し、分析した結果、本事業を有効に感じている意見が大多数を占めています。

「今後も、オンライン講習を利用するか」という質問に対しては、令和3年度から令和6年度まで継続して99.4%以上の方が次回も利用したいと回答しており、令和6年度のアンケートではオンライン講習の良かった点として「自分の好きな時間で受講することができた」を選択した方は98.2%にのぼります。

また以下のようなポジティブ意見も多くありました。

【令和6年度のアンケート自由入力欄の上位回答】

- ・ 好きな時間・場所で受講できてよかった（育児・妊娠中・産後に助かった、仕事を休まずに済んだ等） ポジティブ意見の 66.9%
- ・ 今後もオンライン講習を継続してほしい、利用したい ポジティブ意見の 5.7%

加えて令和6年度のアンケートで、オンライン講習受講の良かった点として「講習動画視聴の間に確認テストがあり、内容の理解を深めることができた」を回答した方は 34.3%、「講習動画視聴の停止や再視聴ができるため、自分のペースで視聴することができた」を回答した方は 35.6%おり、これまでの対面講習よりも、より内容を理解しながら講習を進めることができたものと考えます。

その他、対面講習では実施していない、運転教育・広報動画の視聴も任意で可能となっているなど、オンライン講習によって、より講習効果が得られたものと考えます。

(3) 外国人にも受講しやすい講習の検証

英語受講者の 81.8%の方が「日本語での対面講習より理解できた」と回答しており、外国人の運転免許保有者は、英語でオンライン講習を受講することで、講習効果を高めることができたと考えます。

一方で、「英語字幕を読んでいる間に、画面が切り替わった」「英語字幕の一文が長い」「英語翻訳の品質に課題がある」など、英語での講習動画視聴ならではの課題を明確にできたと考えます。

(4) その他の成果

令和5年度からは、優良運転者講習に加え、一般運転者講習も実施してきました。

一般運転者講習では、オンラインで運転適性診断を行い、診断内容から受講者に合わせた解説動画を視聴できる仕組みを提供しました。

令和6年度のアンケートでは、解説動画について、一般運転者講習を受講した方の 94.8%がとても役に立った、ある程度役に立ったと回答しています。

また、対面講習では、運転適性診断を一般運転者に対してのみ実施しており、解説指導についても受講者に対して一律に行っています。オンライン講習では優良運転者でも任意で実施できることから、7.6%の方が実施しており、実施した方の 97.4%が解説動画の視聴は役に立ったと回答しています。

その他、アンケートの自由入力欄でも「自身の運転傾向に合わせて注意喚起をしてくれ、より安全運転への意識が高まった」といった意見が多く記載されており、運転免許証の更新時に自分の運転スタイルを振り返る良い機会となったものと考えます。

これらの結果から、本事業の目的である「更新業務の効率性向上」「国民の利便性向上」「外国人にも受講しやすい講習の検証」はそれぞれ達成されており、オンライン講習を全国でも実施していくべきであると考えます。

5.2 本事業での改善実績

本事業を継続する中で改善した、運用面での施策、システム面での施策等については以下のとおりです。

(1) 運用面での施策

ア. 更新連絡書（はがき）、道府県警察ホームページの案内

令和4年度報告書のアンケートの自由入力で「二次元バーコードやURLを掲載してほしい」という意見が506件（ネガティブ意見の4.5%で2番目に多い）であったところ、北海道では令和4年10月から、千葉県では令和6年8月から、

二次元バーコードを更新連絡書（はがき）に掲載

しています。その結果、北海道及び千葉県では、二次元バーコード等に関する意見について、

令和4年度 436件（北海道・千葉県のネガティブ意見の4.9%で3番目に多い）

令和6年度 37件（北海道・千葉県のネガティブ意見の0.6%で45番目に多い）

に減少しています。

イ. 広報

ホームページにおけるオンライン講習に関する内容を見直し、充実させたところ、「ホームページの案内が分かりにくかった」というアンケート回答について、令和3年度は27.2%でしたが、令和6年度には11.3%に減少しています。

また、山口県では、当初、オンライン講習の受講率が10%以下でしたが、

地元テレビ・ラジオ局でのオンライン講習についての紹介

受講方法が分からぬ方のために、HPにマニュアル動画を掲載

するなどの取り組みにより、令和6年度には受講率が30%以上と大幅に高くなったほか、他道府県では受講者の少ない60代でも多くの方がオンライン講習を受講しています。

ウ. 講習動画

令和4年度報告書では「動画の音声が良くない、息遣いが気になる」「動画の画質や音質が良くない」「動画に出てくる背景色や文字色、サイズなどが見づらい」といった動画に関する意見が全部で2,039件（ネガティブ意見の18.3%）となっていましたが、講習動画について毎年、

見やすい文字の大きさや色、聞きやすいナレーションに改善

するなどの取り組みにより、令和6年度のアンケートでは796件（ネガティブ意見の10.8%）となっています。

エ. 運転免許センター等の更新場所における受付業務の改善

来場アンケートにおいて、令和4年度報告書では「オンライン講習受講者に対して、更新場所での案内が不足している」といった回答が41件あるなど、運転免許センター等の窓口に対するネガティブな意見は100件（ネガティブ意見の40.5%）となっていましたが、

運転免許センター内にオンライン講習受講者の案内表示等を掲示

するなどの取り組みにより、令和6年度は窓口に対するネガティブな意見は68件（ネガティブ意見の15.9%）と減少しており、特に「オンライン講習受講者に対して、更新場所での案内が不足している」という回答については10件と大幅に減少しています。

(2) システム面での施策

ア. 動画に関する改善

(ア) 音飛び対策

令和4年度報告書ではアンケートの自由入力欄で「音飛び、音割れがある」と回答した方が495件（ネガティブ意見の中で3番目に多く、4.4%）となっていましたが、令和4年度に

音質システムの改善

を行ったところ、令和6年度には同様の意見が3件となっています。

(イ) 倍速再生対策

講習動画については、倍速再生及びスキップなどができるないようにシステム設計をしていましたが、令和5年度の調査研究にて、講習動画の倍速再生ができるなどを把握し、令和5年度に

倍速再生等を防止するためシステムを強化

しました。

イ. ユーザビリティに関する改善

(ア) 受講開始案内の改善

令和4年度報告書では、アンケートの自由入力欄で「講習を開始するボタン（ハンドルマークの画像）が分かりにくい」と回答した方が162件（ネガティブ意見の中で15番目に多く、1.5%）となっていました。令和5年度から、

講習開始時の画面に「開始する」ボタンを追加

したところ、変更後に同様の意見はありません。

(イ) 回答の表記の改善

令和4年度報告書では、アンケートの自由入力欄で「正しいの「○」とラジオボタンの「○」がわかりづらい。選択箇所が小さく押しづらい。」と回答した方が47件（ネガティブ意見の中で15番目に多く、1.5%）となっていました。令和6年度に

表示方法を変更（「○」を「○正しい」、「×」を「×間違い」）

したところ、令和6年度には同様の意見が11件（ネガティブ意見の0.1%）となっています。

ウ. 保守・問い合わせに関する改善

(ア) 操作マニュアルの改版

令和 4 年度報告書のアンケートの自由入力欄では「操作マニュアルが分かりづらい」と回答した方が 78 名（ネガティブ意見の 0.7%）いたため、

マニュアルを繰り返し改訂（令和 4 年 2 月の初版発行から令和 6 年 10 月までの間に 14 版）
しています。

(イ) エラー画面への問い合わせ番号の表示

運用開始時、受講者からシステムのエラーに関する問い合わせがあった際に、オンライン講習には個人情報を保持していないため個人の識別ができず、エラーの調査ができませんでした。そこで、令和 4 年度からは、

エラー画面に問い合わせ番号を表示

することでエラーが発生した受講者を識別できるようになり、調査が迅速に行えるようになりました。

(ウ) 顔画像撮影失敗時の問い合わせフォーム表示

運用開始時、顔画像撮影に失敗しても原因が特定できず、改善が困難でした。そこで、令和 4 年度から、

撮影を失敗した場合にカメラの種類や解像度などの情報を収集するフォームを表示

するようにし、収集した情報をもとに改善するようにしました。

5.3 全国展開に向けて

全国的にオンライン講習サービスを提供するに当たり、更なる国民の利便性向上等のためにも、以下の運用面、システム面の施策が必要と考えます。

(1) 運用面での施策

ア. 広報関係

- ・ 更新連絡書（はがき）に二次元バーコードを記載するなどオンライン講習へ誘導する広報
- ・ 都道府県警察ホームページ等にオンライン講習受講のメリット等を掲載するなど受講を促進する広報

イ. 更新手続関係

- ・ 運転免許センター等の更新施設におけるオンライン講習受講者の動線の検討
- ・ 運転免許センター等の更新施設における混雑回避のため、推奨来場情報の活用

(2) システム面での施策

ア. 動画の全画面対応

動画を全画面表示にした場合に見切れる箇所が生じてしまい、令和6年度のアンケートの自由入力欄でも、「動画を全画面にできるようにしてほしい。動画が見切れる」という回答が最も多くなっており（ネガティブ意見の8.8%）、全国展開時には、改善することでよりストレスの少ない講習受講が可能となると考えます。

イ. 動画の停止対策

令和6年度のアンケートの自由入力欄でも、「エラーや動画が停止するなどで最初からやり直した」という回答が2番目に多くなっていました（ネガティブ意見の5.1%）。受講者側のネットワーク環境に依存する可能性もあり、全国展開時には、ネットワーク状態に合わせてビットレートの異なる動画を再生するような対策が必要になると考えます。

ウ. マイナポータル動作環境に準拠した端末・ブラウザのサポート

令和6年度のアンケートの自由入力欄でも、「対象の端末・ブラウザを増やしてほしい」という回答は3番目に多くなっていました（ネガティブ意見の4.1%）。本事業のブラウザは、スマートフォンではSafari、Chrome、パソコンではEdge、Chromeの4種類ですが、全国展開時には、対象のブラウザを増やすことで、より多くの選択肢を受講者に与えることができるほか、対象の端末を保持していないことで受講ができなかった方も受講する機会が増え、オンライン講習受講率の向上につながると考えます。

エ. 本人確認方法の改善

令和6年度の自由入力欄でも「撮影回数が多い。撮影して送付するのが面倒」等という回答は4番目に多くなっています（ネガティブ意見の3.7%）。また、「写真撮影が難しかった、手間取った。不具合があった。」という回

答も 119 件（ネガティブ意見の 1.6%）となっており、全国展開時には、自動で本人の顔認証を行うことなどの対策が必要になると考えます。

オ. オンライン講習受講環境の事前確認

オンライン講習を受講するために必要な環境情報（端末・ブラウザのバージョン）を満たしていない場合や、カメラ撮影ができない場合などでは、ある程度受講が進んでからエラーになることがあります。受講者にとって負担になっています。

システム利用動向分析によると、PC（Windows 端末）を利用している方については、マイナンバーカード認証画面からアクセス数が大幅に落ち、顔画像撮影（カメラ撮影）画面でさらにアクセス数が落ちています。これは IC カードリーダーやカメラを準備していなかったり、カメラ撮影がうまくいかなかったためであると推察されます。

全国展開時には、講習受講前に環境の確認画面を設けることで、利用者自身で自己解決できるようするなどの対策が必要になると考えます。例えば、講習受講前に利用者自身の端末のどの条件（OS 種別、OS バージョン、ブラウザ種別、ブラウザバージョン、Cookie の利用設定等）が不適合で、サポート対象外エラーが発生するのかわかる様に表示するほか、カメラ撮影についても事前に確認を実施しておくことで、オンライン講習受講に適した環境であるかを判断でき、受講者の利便性が向上するものと考えられます。

カ. 多言語対応

本事業における英語での受講者数は 77 人ではあるものの、オンラインアンケートで「次回は英語以外の言語で取得したい」と回答したのは 6 名おり、「スペイン語で受講したい」「タイ語で受講したい」と答えた方がいるなど、英語以外の言語での受講を希望する方がいるものと推測されます。全国展開時には、多言語での受講環境の整備が必要になると考えます。

(3) その他

本事業を継続する中で改善した運用面での施策、システム面での施策等についても全国展開時には必要になると考えます。

以上