

警察庁 御中

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

令和5年3月17日

日本電気株式会社

目次

1. はじめに	3
2. 運転免許証更新手続きの現状の課題	4
2.1 本事業の対象となる手続き及びシステムの範囲	4
2.2 現状	4
2.3 課題	4
3. 調査研究の概要	5
3.1 本事業の目的	5
3.2 調査研究方針	7
(1) 受講状況分析	7
(2) 推奨来場情報分析	7
(3) アンケート分析	7
(4) システム稼働状況分析	7
3.3 調査の進め方	8
3.4 調査方法	11
(1) 受講者の属性情報の保持	11
(2) システム試行期間におけるデータの蓄積	12
(3) 対象データの収集と分析	13
3.5 対象データ	13
(1) 受講状況分析	13
(2) 推奨来場情報分析	13
(3) アンケート分析	14
(4) システム稼働状況分析	14
3.6 データ分析方法	15
(1) 受講状況分析	15
(2) 推奨来場情報分析	16
(3) アンケート分析	16
(4) システム稼働状況分析	17
4. 調査研究の結果	18
4.1 受講状況分析	18
(1) オンライン講習利用率分析	18
(2) 曜日別利用状況分析	26
(3) 時間帯別利用状況分析	30
(4) 講習受講時間分析	33
(5) 確認テスト正答率分析	36
(6) チャプター視聴回数分析	36
(7) 運転教育・広報動画受講率分析	39

(8) 受講期間分析	44
4.2 推奨来場情報分析	47
(1) 来場場所分析	47
(2) 曜日別来場状況分析	51
(3) 時間帯別来場状況分析	51
(4) 来場天候分析	61
(5) 受講後來場日数分析	63
(6) 来場期間分析	65
4.3 アンケート分析	68
(1) オンラインアンケート結果分析	68
ア. ポジティブ要素（プラス意見）	88
イ. 今後の運用改善・システム改善に関わる要望等（マイナス意見）	90
(2) 来場アンケート結果分析	96
ア. ポジティブ要素（プラス意見）	100
イ. 今後の運用改善・システム改善に関わる要望等（マイナス意見）	102
4.4 システム稼働状況分析	106
(1) 端末情報分析	106
(2) システム利用動向分析	108
(3) システムリソース状況分析	111
ア. CPU 使用率	112
イ. メモリ使用率	113
ウ. ネットワーク転送量（受信／送信）	114
エ. ディスク使用率	115
5. 調査研究のまとめ	117
5.1 結論	117
5.2 成果	117
5.3 課題	118

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申請者が密集することで新型コロナウイルス感染症の接触リスクが懸念されるという課題があります。また、現地において運転免許更新者が一定時間拘束されてしまうという利便性の観点からの課題も挙げられます。そこで、本事業では、優良運転者に対する更新時講習のオンライン化を図ることで、「国民の安心・安全」、「更新業務の停滞回避」、「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などから、考察することとします。次に、警察庁において別途開発している共通基盤上で、全国的にオンライン講習サービスの提供が行えるよう検討しているところ、本事業を効果的に行うために試行及び検証を行い、実現に向けた提案や課題の考察を行います。

最後に、本事業では、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手続きを実施されています。

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。

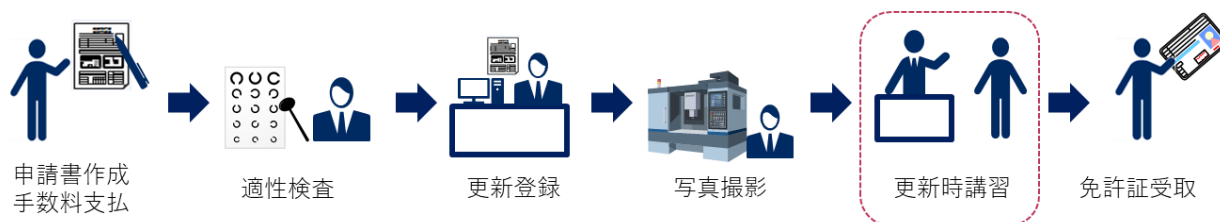


図 2.1-1 対象となる業務範囲

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、教室などの場所に集合形式で講習区分ごとに分かれて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、教室などの場所に集合して受講するため、新型コロナウイルス感染症の接触リスクがあると想定されます。集合形式での講習受講となり、講習開始まで待ち時間が発生するため、待ち時間においても待合室や教室で申請者が密集することで、同様の接触リスクがあると想定されます。また、現地において運転免許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の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

運転免許証の更新に際しては、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、オンライン講習を認めることで、更新業務の効率性と国民の利便性を向上させることが可能となる。

そのため、警察庁において別途開発している共通基盤上で、全国的にオンライン講習のサービスの提供が行えるよう検討しているところ、本事業を効果的に行うための試行及び検証を行い、実現に向けた課題を明確にする必要がある。そこで、令和 3 年度には、指定道府県（北海道、千葉県、京都府及び山口県）において優良運転者の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（以下「オンライン講習モデル事業システム」という。）を構築し、調査研究（モデル事業）を行った。

令和 4 年度も引き続き優良運転者の更新時講習をオンラインで実施し、調査研究を行う。

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

(ア) 国民の安心・安全

- ・ 目的：コロナ禍での感染リスクを低減し、国民が安全に運転免許証の更新を行えること。
- ・ 対応：コロナ禍での感染リスクを低減するためには、運転免許センター等での来場者の滞在時間を減らすことが必要であり、このための施策としてはオンライン講習での利用率向上が効果的であると考えます。このため、受講者の受講状況情報やアンケートの分析を行い、オンライン講習の利用率向上を行うための調査研究を実施します。

(イ) 更新業務の停滞回避

- ・ 目的：コロナ禍においても更新業務を停滞なく実施できること。
- ・ 対応：更新業務を停滞なく実施するためには、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。

(ウ) 国民の利便性向上

- ・ 目的：免許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：前述のとおり、運転免許センター等での滞在時間を低減するためには、オンライン講習での利用率向上が必要であると考えます。本システムの利用率向上のため、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。

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。

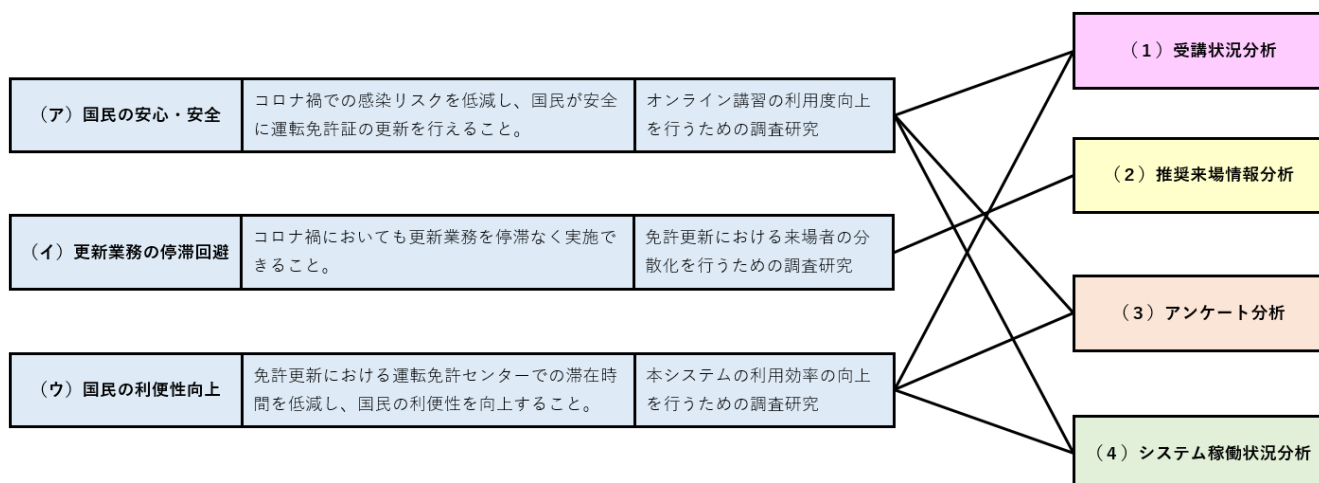


図 3.1-1 調査分析対応

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

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、オンライン受講の利用率、受講の多い曜日や時間帯、受講の開始から終了までにかかる時間、再視聴が多いチャプターの傾向を分析します。

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考察におけるオンライン講習の利用率向上に向けた検討や、動画へのチャプター付加などの方針決定に役立てます。

(2) 推奨来場情報分析

受講者がオンライン講習を完了した際に、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もとに、今後の全国展開に向けた考察における来場者の分散化及び平準化に向けた推奨来場情報通知情報の作成方針決定に役立てます。

(3) アンケート分析

利用者である受講者がシステムを利用した際の感想、意見を収集し、システム利用に関する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考察におけるシステム画面の構成や操作性の方針決定、道府県警での運用方針提案などを行い、利用者の利便性向上に役立てます。

(4) システム稼働状況分析

いつ、誰が、どの機能を使用したかのシステムアクセス履歴情報を蓄積し、試行環境における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もとに、今後の全国展開に向けた考察におけるシステム稼働時間、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を選定、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。

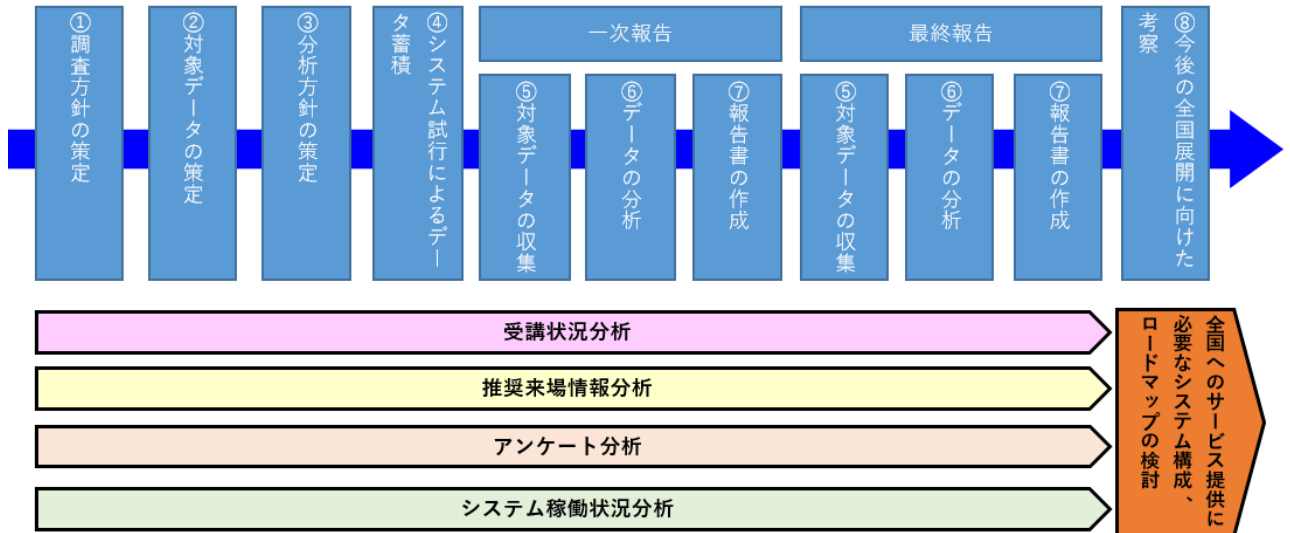


図 3.3-1 調査の進め方

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。対象データは、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、道府県別、性別、年代別などのデータ分析の切り口や、免許更新対象者数とオンライン受講者数の比較によるシステム利用率分析などの方法を決定します。

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。

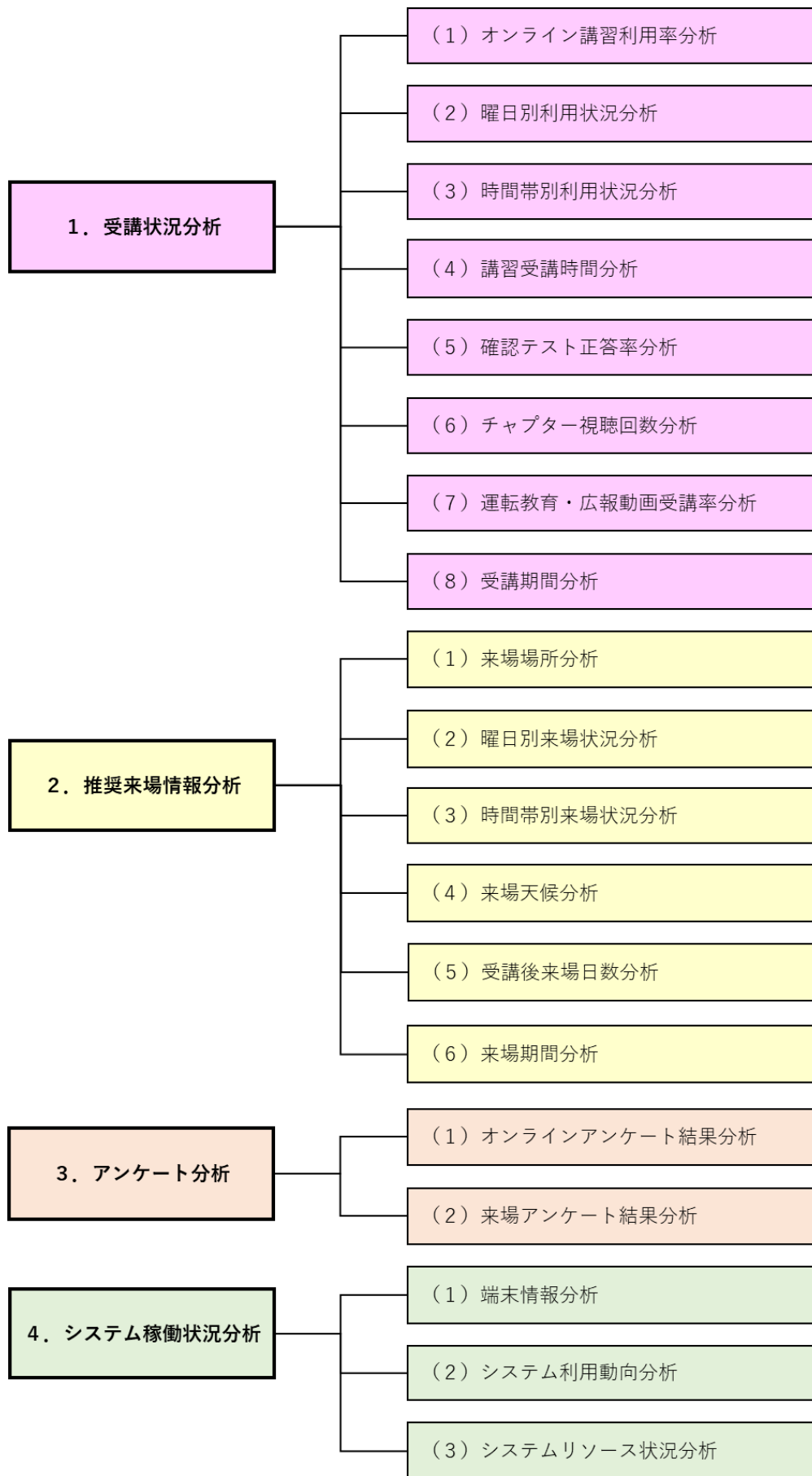


図 3.3-2 分析方針の策定

④システム試行によるデータ蓄積

対象となる13か月間のシステム試行により、分析対象データの蓄積を行います。

2022年9月報告（一次報告）：対象期間2022年2月1日～2022年8月31日（7か月間）

2023年3月報告（最終報告）：対象期間2022年2月1日～2023年2月28日（13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、本報告書の作成を行います。

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が、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情報には保持せず、これらから加工を行った「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毎に一意的 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）には当エンドユーザ 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	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。
3	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。
4	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。
5	更新時誕生日	受講者の免許更新年の誕生日。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			
				AWS（外部クラウド）	共通基盤（警察庁内部）		
1	マイナンバーカード	エンドユーザ ID	×	○	保持する。	○	保持する。
2		住所	○	△	道府県として保持する。	○	保持する。
3		氏名	○	×	保持しない。	○	保持する。
4		性別	×	○	保持する。	×	保持しない。
5		生年月日	○	△	年代として保持する。	○	保持する。

No	入力元	項目名	画面表示	情報の保持		
				AWS（外部クラウド）	共通基盤（警察庁内部）	
				△	更新時誕生日として保持する。	
6	画面入力	免許証番号	○	△	ハッシュ値として保持する。	○ 保持する。
7		顔画像	○	×	保持しない。	○ 3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。

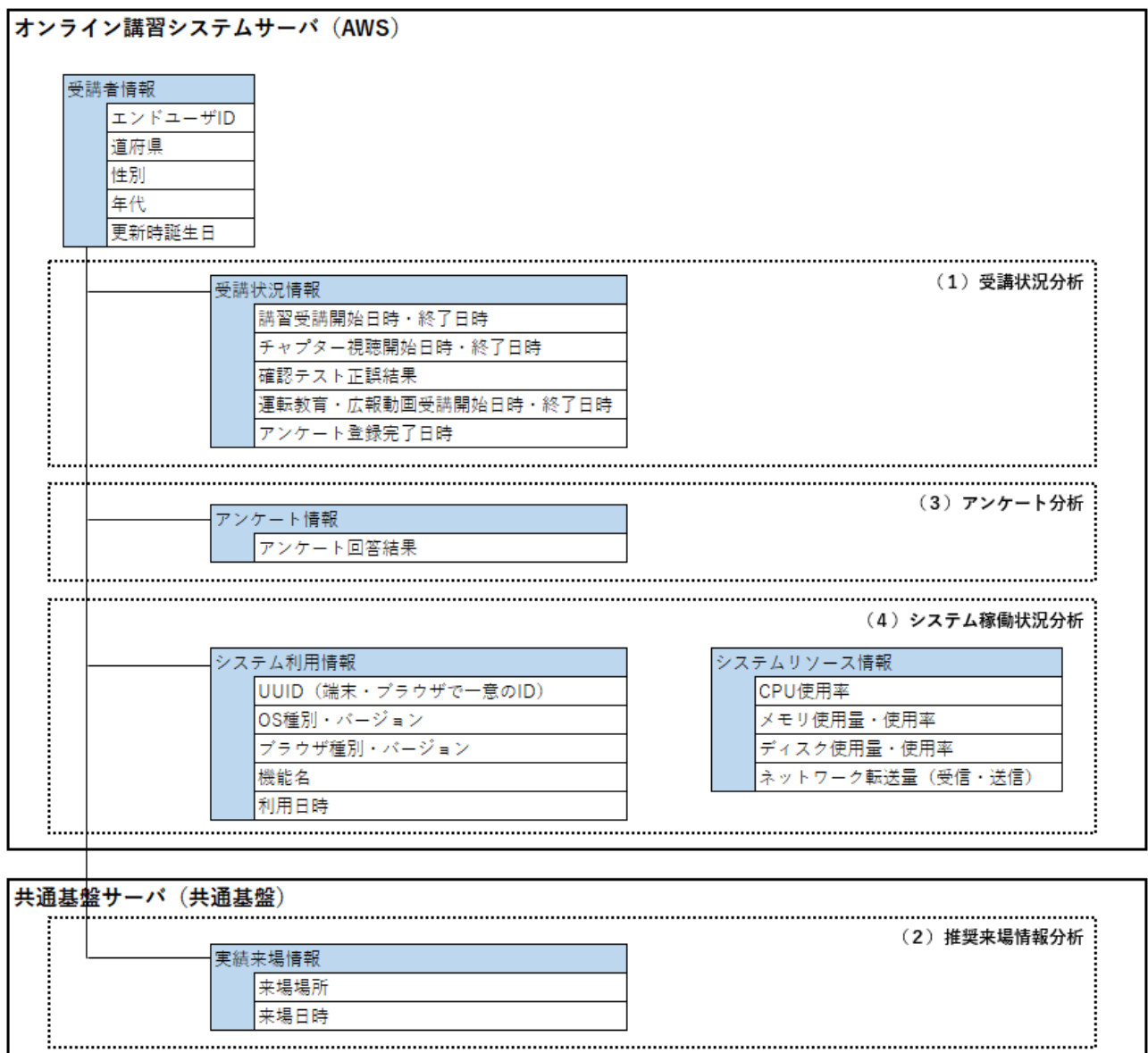


図 3.4-1 データの蓄積

(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、分析は受講者情報である「道府県」「性別」「年代」をもとに深掘りを行い、属性毎の傾向を分析します。

3.5 対象データ

各事項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

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			道府県	
3			性別	
4			年代	
5			更新時誕生日	
6		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。
7			講習受講終了日時	講習受講を終了した日時。
8			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。
9			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。
10			確認テスト正誤結果	確認テストの正誤結果。
11			運転教育・広報動画受講開始日時	運転教育・広報動画の受講を開始した日時。
12			運転教育・広報動画受講終了日時	運転教育・広報動画の受講を終了した日時。
13			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。

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

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			道府県	
3			性別	
4			年代	
5			更新時誕生日	
6	共通基盤	来場情報	来場日時	免許更新場所に来場した日時。
7			来場場所	来場した免許更新場所。
8	気象庁	気象情報	気温	1日の平均気温。
9			降水量	1日の降水量の合計。

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

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			道府県	
3			性別	
4			年代	
5		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。
6			:	:
7			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

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			道府県	マイナンバーカード認証前は未採取。
3			性別	マイナンバーカード認証前は未採取。
4			年代	マイナンバーカード認証前は未採取。
5		システム利用情報	UUID（Universally Unique Identifier）	受講者の端末、及びブラウザ毎に発行する一意の ID。 システム利用開始時（エンドユーザ ID 未採取時）からの利用者の識別に利用する。
6			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。
7			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。
8			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。
9			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）毎のサーバの CPU の使用率。
2			メモリ使用量・使用率	時間（1 分）毎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）毎のサーバ（ドライブ毎）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）毎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

No	分析内容	分析方法
1	オンライン講習利用率分析	免許更新申請者数とオンライン講習受講者数をもとに、オンライン講習の利用率を、受講者の属性別（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（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（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（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	確認テスト正答率分析	チャプター毎に出題される確認テストの正誤結果をもとに、確認テストの正答率を、受講者の道府県別に分析する。 なお、正答率分析は、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等を、受講者の属性別（道府県、性別、年代）に分析する。
7	運転教育・広報動画受講率分析	講習（必須）の受講者数と運転教育・広報動画（任意）の受講者数をもとに、運転教育・広報動画の受講率を、受講者の属性別

No	分析内容	分析方法
		(道府県、性別、年代) に分析する。
8	受講期間分析	受講者の更新時誕生日と受講日をもとに、免許更新における 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、どのあたりでの受講傾向があるかを、受講者の属性別（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

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更新に来たかを、受講者の属性別（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（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（道府県、性別、年代）に分析する。
4	来場天候分析	実績来場情報と気象庁アメダスの天候情報（気温、降水量）をもとに、来場者数と天候の関係性を、道府県別及び来場場所別に分析する。
5	受講後來場日数分析	受講日と共通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更新に来る傾向があるかを、受講者の属性別（道府県、性別、年代）に分析する。
6	来場期間分析	受講者の更新時誕生日と来場日をもとに、誕生日前後 1 か月の免許更新可能期間において、どのあたりで来場傾向があるかを、受講者の属性別（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

(3) アンケート分析

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（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、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

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（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、システムとして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、「道府県」「性別」「年代」の3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) 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。

(イ) 性別：マイナンバーカード認証で得られた性別。

(ウ) 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5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、令和4年2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

(1) オンライン講習利用率分析

道府県別の運転免許証の更新申請者数をもとに、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月又は3月の方及び令和4年3月から令和5年2月に更新申請を行った優良運転者。
- (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5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5年2月までの道府県別のマイナンバーカード交付率
(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)
- (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	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	令和4年	02月	19,811	3,104	15.7%	37.9%	7,508	41.3%
		03月	34,654	2,474	7.1%	38.7%	13,411	18.4%
		04月	31,073	2,099	6.8%	39.7%	12,336	17.0%
		05月	29,243	1,985	6.8%	40.6%	11,873	16.7%
		06月	28,368	1,860	6.6%	41.5%	11,773	15.8%
		07月	28,221	1,947	6.9%	42.1%	11,881	16.4%
		08月	29,500	2,289	7.8%	42.9%	12,656	18.1%
		09月	28,184	2,177	7.7%	44.6%	12,570	17.3%
		10月	29,520	2,344	7.9%	46.5%	13,727	17.1%
		11月	28,243	2,807	9.9%	49.0%	13,839	20.3%
		12月	27,244	3,315	12.2%	52.2%	14,221	23.3%
		令和5年	01月	30,654	4,435	14.5%	55.7%	17,074
	02月	28,314	5,023	17.7%	58.9%	16,677	30.1%	
合計		373,029	35,859	9.6%		169,546	21.2%	
千葉県	令和4年	02月	24,614	3,977	16.2%	42.7%	10,510	37.8%
		03月	35,793	3,465	9.7%	43.4%	15,534	22.3%
		04月	35,851	3,478	9.7%	44.2%	15,846	21.9%
		05月	37,217	3,808	10.2%	44.9%	16,710	22.8%
		06月	35,566	3,368	9.5%	45.7%	16,254	20.7%
		07月	37,182	3,427	9.2%	46.3%	17,215	19.9%
		08月	37,325	3,856	10.3%	47.0%	17,543	22.0%
		09月	37,266	3,989	10.7%	48.3%	17,999	22.2%
		10月	38,997	4,794	12.3%	49.7%	19,382	24.7%
		11月	35,805	4,707	13.1%	51.6%	18,475	25.5%
		12月	35,664	4,748	13.3%	54.0%	19,259	24.7%
		令和5年	01月	39,938	6,639	16.6%	57.0%	22,765
	02月	34,726	5,993	17.3%	59.9%	20,801	28.8%	
合計		465,944	56,249	12.1%		228,293	24.6%	
京都府	令和4年	02月	9,468	1,342	14.2%	41.8%	3,958	33.9%
		03月	15,273	1,243	8.1%	42.5%	6,491	19.1%
		04月	13,193	967	7.3%	43.4%	5,726	16.9%
		05月	13,697	991	7.2%	44.1%	6,040	16.4%
		06月	12,968	998	7.7%	44.9%	5,823	17.1%
		07月	14,015	1,088	7.8%	45.5%	6,377	17.1%

道府県名	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)
		08月	14,226	1,222	8.6%	46.2%	6,572	18.6%
		09月	13,606	1,144	8.4%	47.5%	6,463	17.7%
		10月	14,574	1,080	7.4%	48.7%	7,098	15.2%
		11月	13,674	1,104	8.1%	50.4%	6,892	16.0%
		12月	13,721	1,184	8.6%	52.8%	7,245	16.3%
	令和5年	01月	14,925	1,608	10.8%	55.8%	8,328	19.3%
		02月	13,399	1,466	10.9%	58.5%	7,838	18.7%
	合計			176,739	15,437	8.7%		84,850
山口県	令和4年	02月	5,358	742	13.8%	43.5%	2,331	31.8%
		03月	7,644	598	7.8%	44.1%	3,371	17.7%
		04月	7,089	483	6.8%	44.9%	3,183	15.2%
		05月	6,784	589	8.7%	45.6%	3,094	19.0%
		06月	6,458	520	8.1%	46.1%	2,977	17.5%
		07月	6,763	679	10.0%	46.5%	3,145	21.6%
		08月	7,381	810	11.0%	47.1%	3,476	23.3%
		09月	6,804	721	10.6%	48.9%	3,327	21.7%
		10月	7,043	812	11.5%	50.8%	3,578	22.7%
		11月	6,576	815	12.4%	53.4%	3,512	23.2%
		12月	6,647	952	14.3%	57.0%	3,789	25.1%
		令和5年	01月	7,510	1,284	17.1%	61.3%	4,604
	02月		7,100	1,381	19.5%	65.1%	4,622	29.9%
合計			89,157	10,386	11.6%		45,008	23.1%
合計			1,104,869	117,931	10.7%		527,697	22.3%

表 4.1-1 オンライン講習受講率（道府県別）

【見解】

- ・ オンライン講習の受講率（4道府県）は10.7%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、マイナンバーカード保有者の22.3%がオンライン講習を利用している（4道府県）。

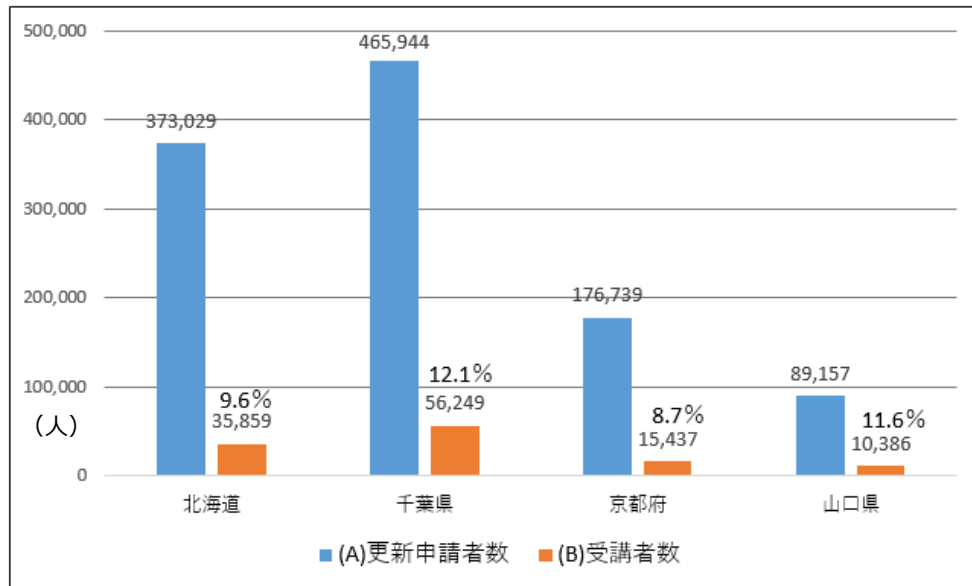


図 4.1-1 オンライン講習受講率（道府県別）

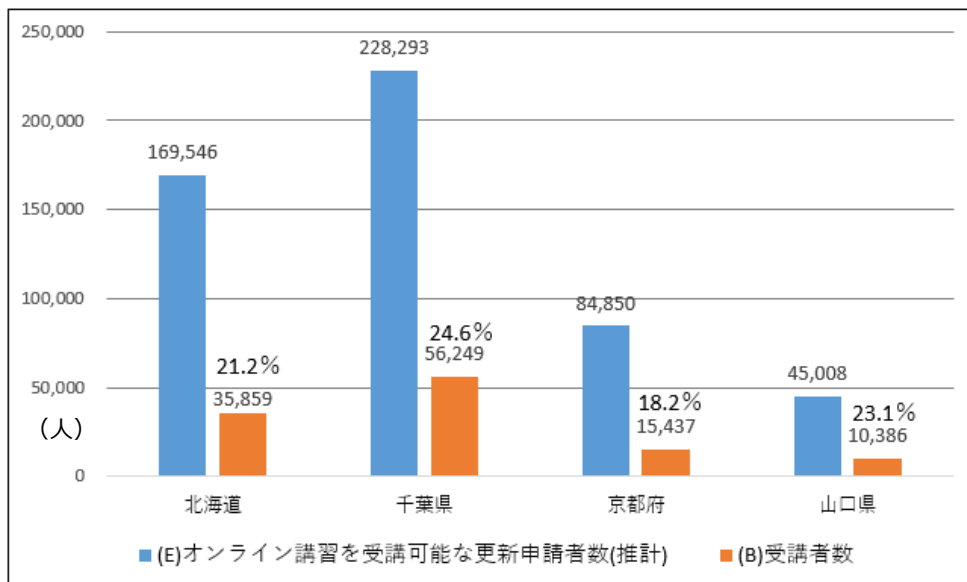


図 4.1-2 オンライン講習を受講可能な更新申請者の受講率（推計）（道府県別）

【見解】

- ・ 千葉県でのオンライン講習受講率が他道府県と比べると高くなっており、マイナンバーカード交付率の推計値を使用するとマイナンバーカード保有者の 24.6%の方がオンライン講習を利用している。
- ・ 一番低い京都府では、推計値を使用してマイナンバーカード保有者の 18.2%の方がオンライン講習を利用している。

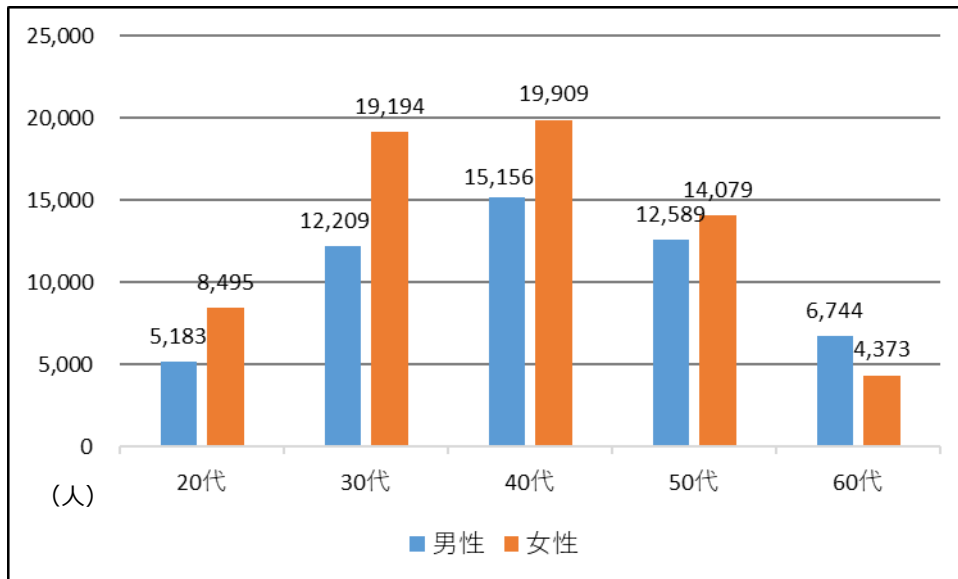


図 4.1-3 オンライン講習受講者数（年代別・性別別）

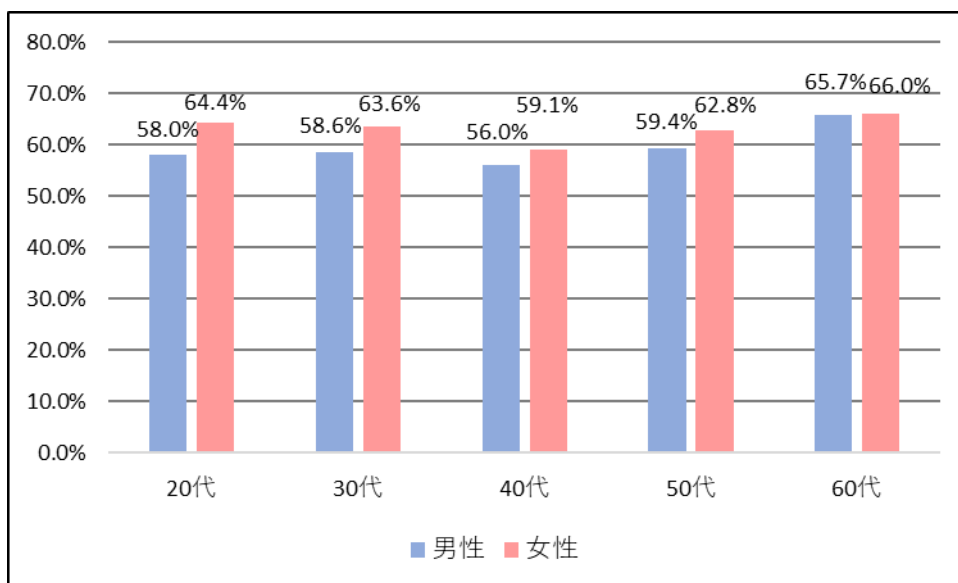


図 4.1-4 マイナンバーカード交付率（全国）

【見解】

- ・ 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多い。
- ・ 30代と40代の女性の受講数が多くなっている。
- ・ マイナンバーカード交付率の傾向では、全年代で男性よりも女性の方が交付率が高く、20代から50代でそれが顕著になっている。

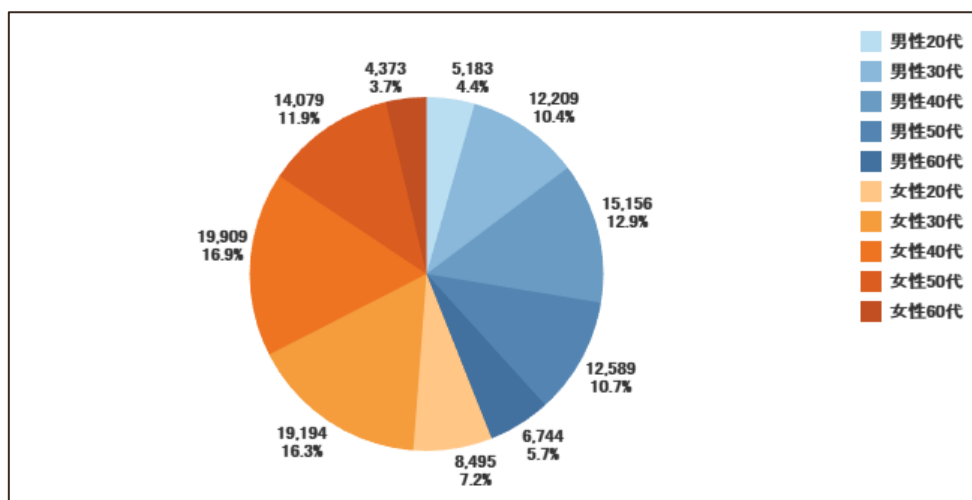


図 4.1-5 オンライン講習受講者割合（全体）

【見解】

- ・ オンライン講習の受講者に占める割合は男性よりも女性が多く、特に 30 代、40 代女性の割合が高くなっている。

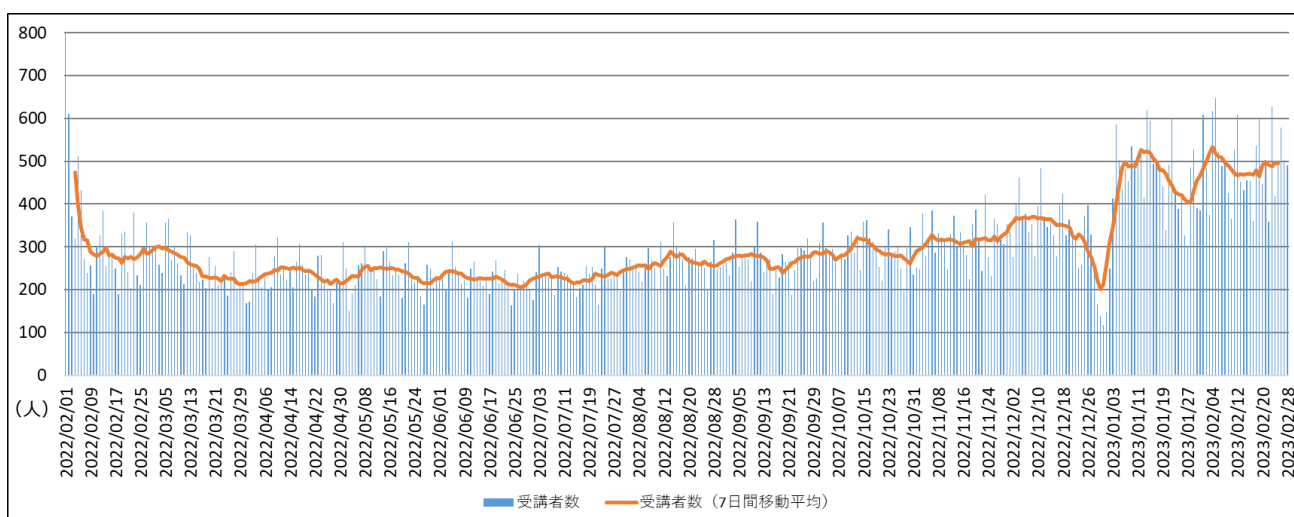


図 4.1-6 オンライン講習受講者数の日別推移（全体）

【見解】

- ・ 運用開始直後の 2 月 1 日からの 1 週間については、直後の期間と比べて利用者数が多くなっている。全国展開時の運用開始直後においても、同様のことが予測されるため、アクセス負荷対策が必要である。
- ・ 運用開始後、3 月上旬までは利用者数が多くなっていたが、7 月末ごろまでは横ばい傾向が続いており、8 月からは利用者数が増加傾向にある。特に令和 5 年に入ってから利用者数が多く、令和 5 年 2 月の一日当たりの利用者数の平均は 495.1 人／日となっており、令和 4 年 6 月の平均 224.9 人／日の 2 倍以上となっている。
- ・ 年末年始は利用者が少なく、令和 4 年 12 月の利用者数の平均 329.0 人／日に対して、12 月 31 日は 117 人、1 月 1 日は 147 人の利用者数となっている。

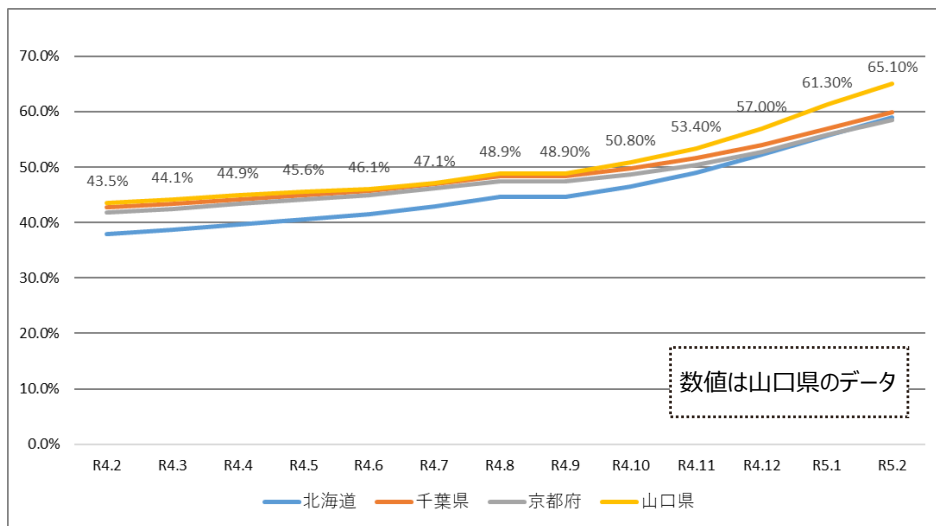


図 4.1-7 マイナンバーカードの交付率推移（月別道府県別）

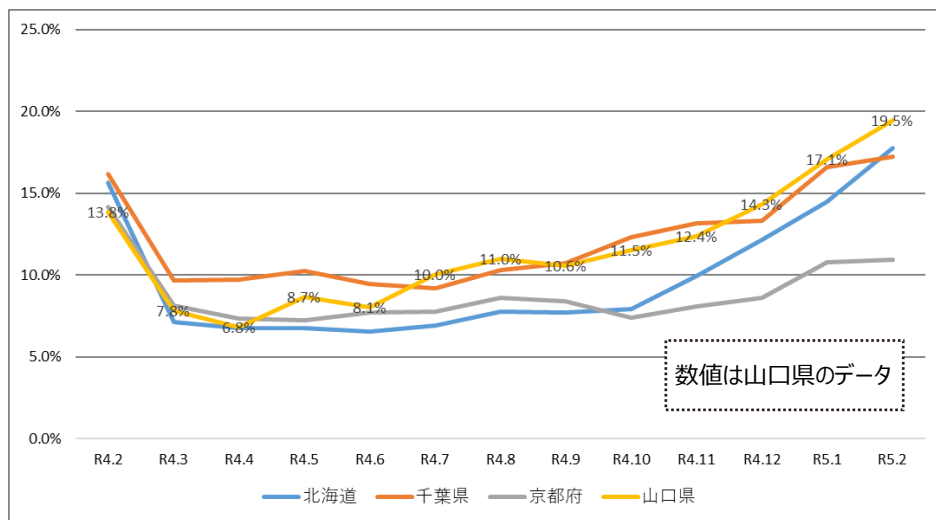


図 4.1-8 オンライン講習受講率推移（月別道府県別）

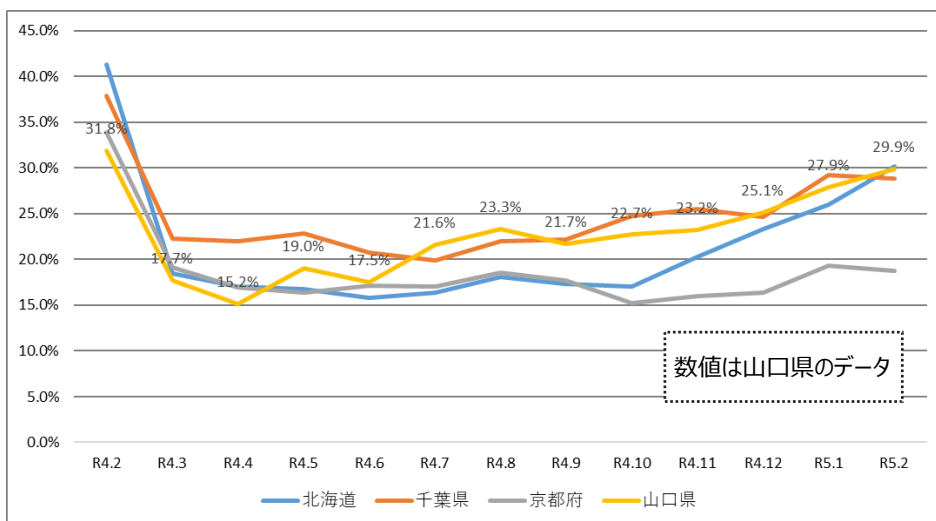


図 4.1-9 オンライン講習を受講可能な更新申請者の受講率推移（推計）（月別道府県別）

※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月から令和５年２月までは前月末時点データを使用。

【見解】

- ・ マイナンバーカード交付率は毎月上昇しており、一番交付率の高い山口県は、令和４年２月時点で４３．５％だったのに対し、令和５年１月末時点で６５．１％まで上昇している。
 - 令和４年６月３０日から「マイナポイント第二弾（マイナンバーカードの新規取得でポイントが獲得可能）」が行われており、ポイントの対象となるマイナンバーカードの申請期限は令和５年２月末となっているため、対象期間でのマイナンバーカードの交付率の上昇が顕著になっている。
- ・ オンライン講習受講率は令和４年９月頃までは横ばいで推移していたが、１０月頃から各道府県で上昇に転じている。上昇傾向については道府県ごとに異なり、下記のようになっている。
 - 一番上昇している北海道については令和４年１０月から令和５年２月の受講率が７．９％から１７．７％まで上昇。
 - 上昇傾向の少ない京都府では令和４年１０月から令和５年２月の受講率が７．４％から１０．９％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）でも、京都府以外の北海道・千葉県・山口県については上昇している。
 - 北海道・千葉県・山口県については、マイナンバーカード交付率の上昇以外の要因でも、オンライン講習の受講率が増えていると考えられる。
- ・ 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利用者が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。

(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見られませんでした。このため、4 道府県全てにおいての性別、及び年代別の属性による分析見解を記載します。

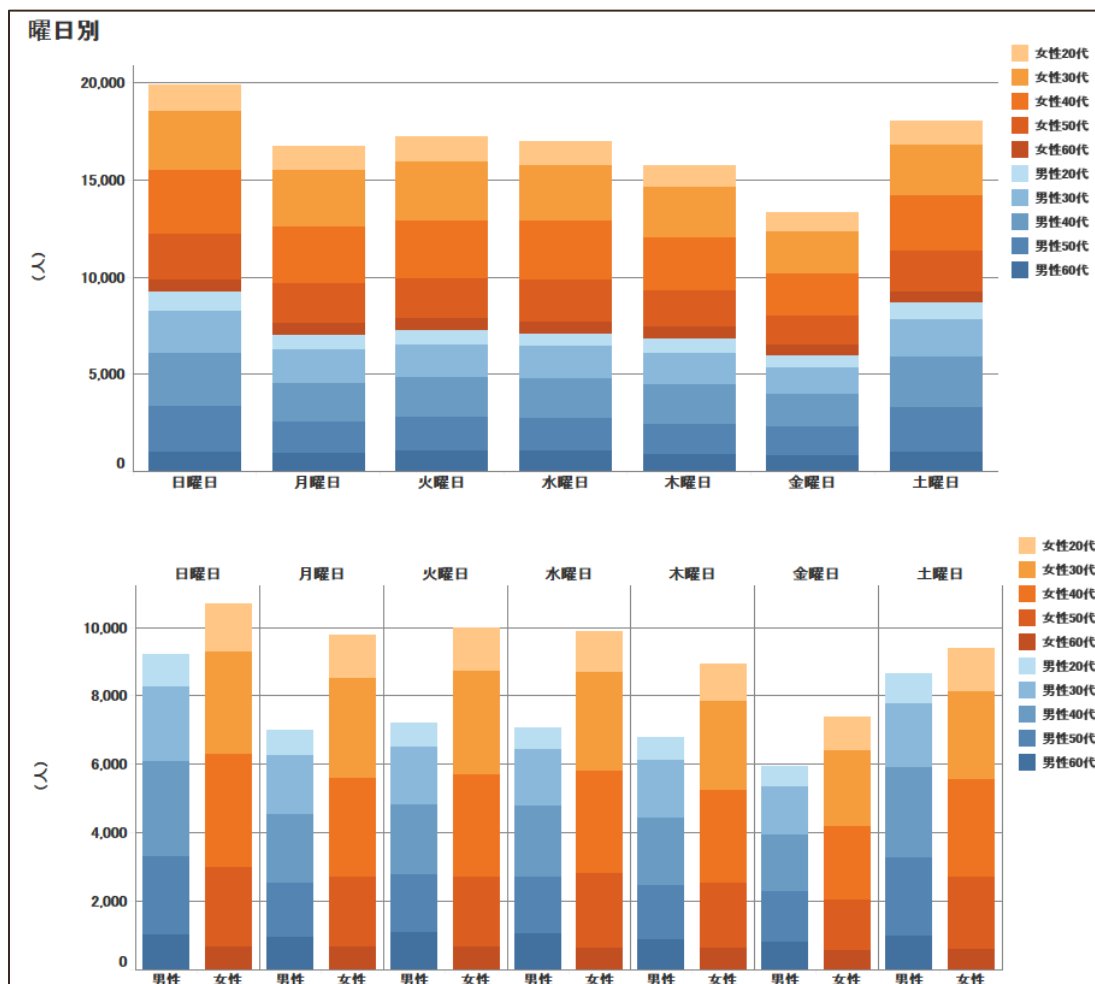


図 4.1-10 曜日別利用状況（全体）

	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)
月曜日	16,751	56	299.1
火曜日	17,205	57	301.8
水曜日	16,961	56	302.9
木曜日	15,743	56	281.1
金曜日	13,334	56	238.1
土曜日	18,055	56	322.4
日曜日	19,882	56	355.0
合計	117,931	393	300.1

表 4.1-2 曜日ごとの1日の平均受講者数

【見解】

- ・ 1日当たりの受講者の平均は 300.1 人
- ・ 土曜日、日曜日での利用率が高い。
- ・ 平日（月曜日から金曜日）の中でも金曜日の利用者数が少ない。これは翌日の土曜日が免許更新を行えないためであるとする。 ※オンライン講習の受講者は免許更新の前日に受講する方が一番多い（4.2 推奨来場情報分析「(5) 受講後来場日数分析」参照）。

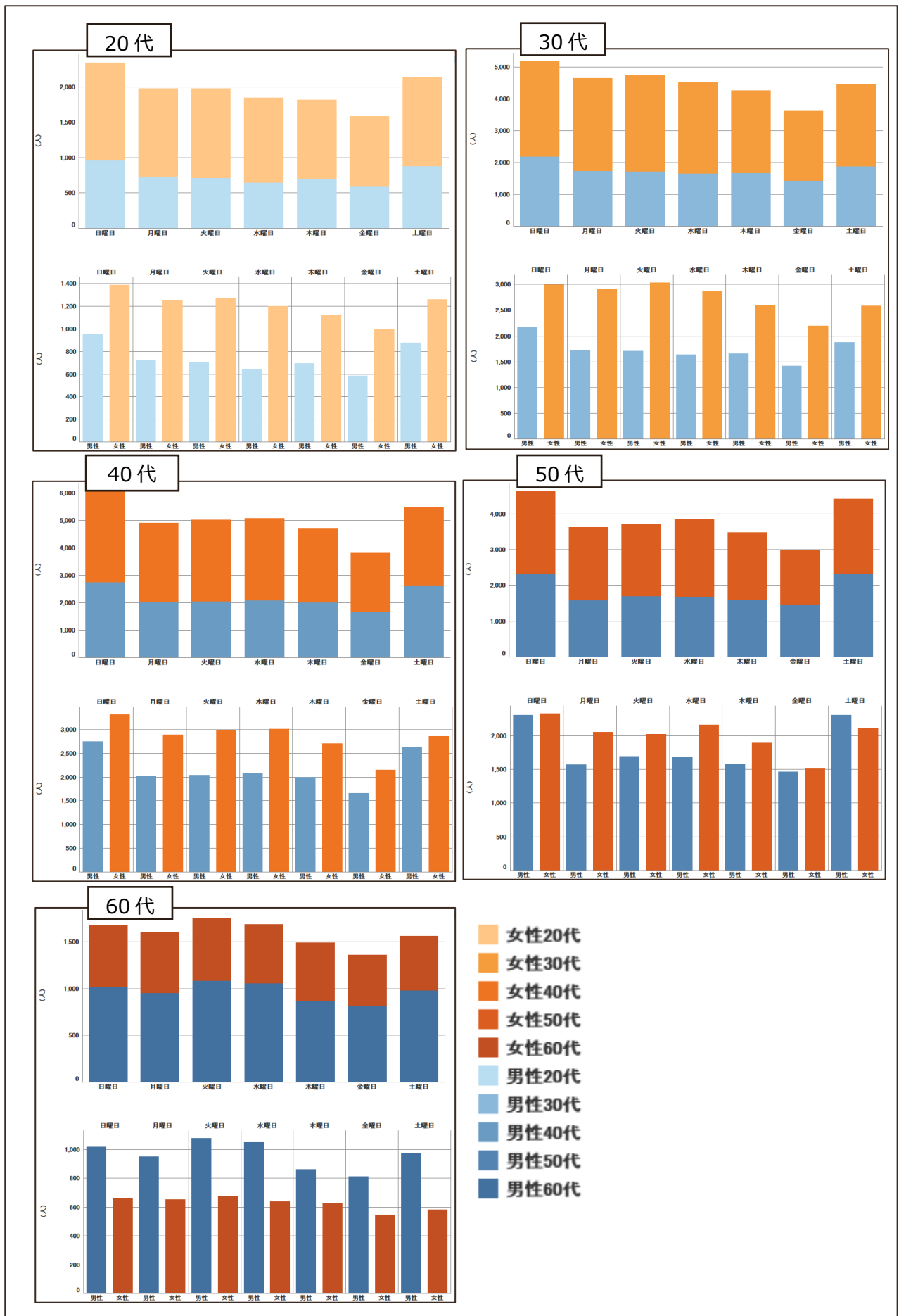


図 4.1-11 曜日別利用状況 (年代別)

【見解】

- ・ 男性は 20 代から 50 代までで、土曜日と日曜日の利用割合が高い。
- ・ 女性は男性に比べると、土曜日と日曜日の利用割合と平日（月曜日から金曜日）の利用割合の差が少ない。
- ・ 60 代では、男女ともに平日（月曜日から金曜日）の利用割合が高い。

(3) 時間帯別利用状況分析

時間帯別利用状況においては、道府県別、及び性別の顕著な差異は見られませんでした。このため、4 道府県全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。

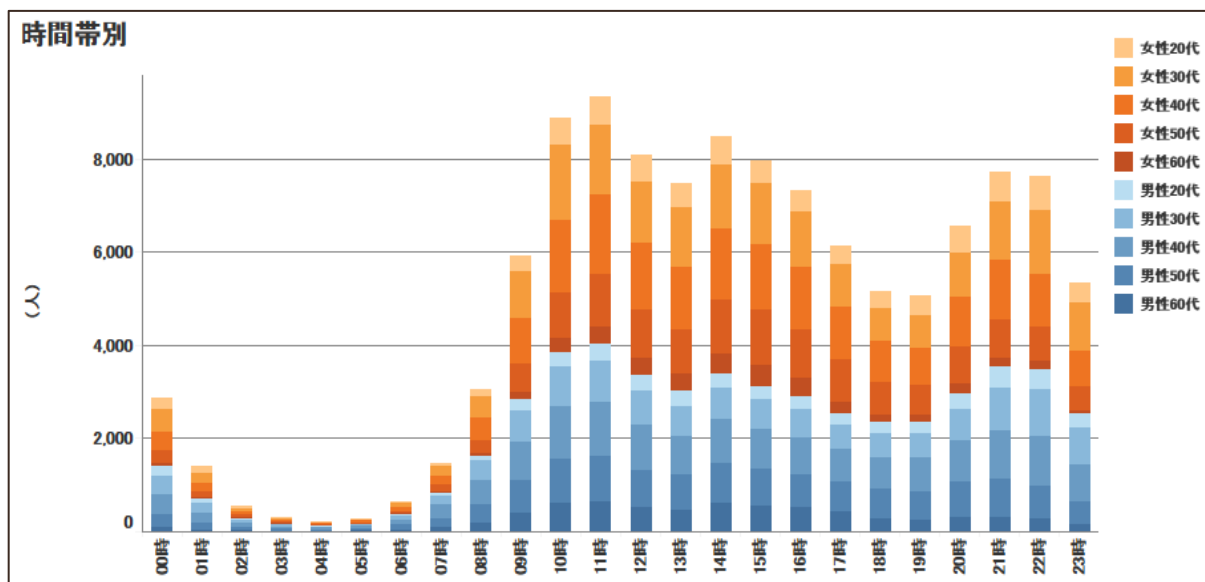


図 4.1-12 時間帯別利用状況（全体）

【見解】

- ・ 日中帯の9時から18時までの利用率が高い。
- ・ 20時から23時までの夜間帯にも利用率が高くなっている。
- ・ 利用者が一番少ない時間帯は深夜・早朝帯の2時から6時である。システムメンテナンスの実施については、当該時間帯を推奨する。

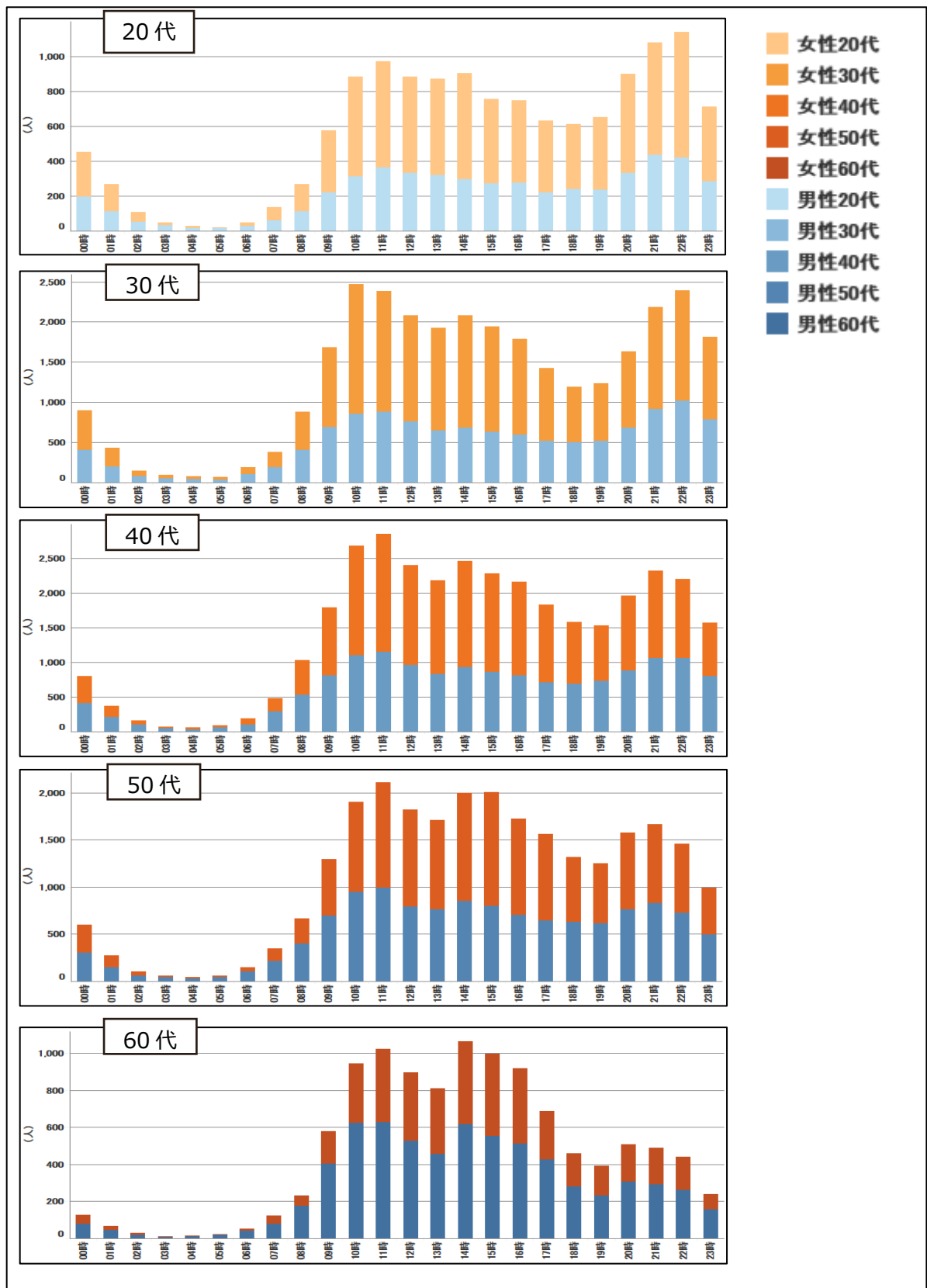


図 4.1-13 時間帯別利用状況 (年代別)

【見解】

- ・ 若年層は夜間帯の利用率が高く、高齢層は日中帯の利用率が高い傾向にある。

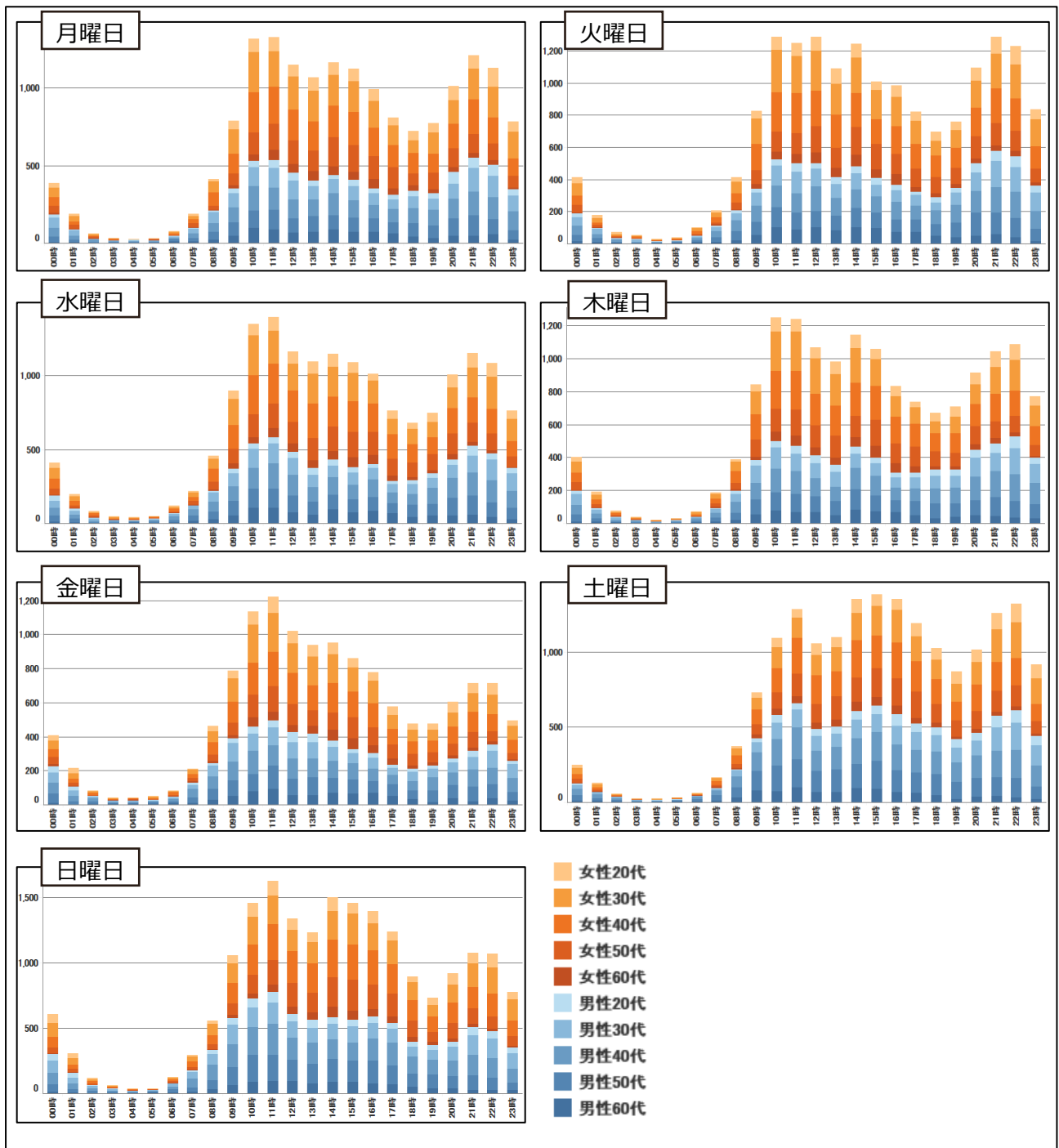


図 4.1-14 時間帯別利用状況（曜日別）

【見解】

- ・ 曜日別にみても、時間帯別利用状況の傾向は大きく変わらず、日中帯 9 時から 18 時までと夜間帯 20 時から 23 時が多くなっている。金曜日と日曜日とは他の曜日に比べると比較的、夜間帯の利用が少ない。
- ・ 利用者数から見るオンライン講習システムの利用のピークは日曜日の 11 時になっており、この 1 時間での利用者数は、4 道府県合計の累積で 1,622 人、平均で 29.0 人となっている。

(4) 講習受講時間分析

講習受講時間については、4 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。

講習受講時間は、「CHAPTER1 の視聴開始日時」から、「CHAPTER4 の視聴終了日時」までにかかった時間となります。講習動画（約 30 分）は早送りができないため、一度の動画の視聴時間は各受講者で同じとなりますが、講習受講時間には、CHAPTER 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します。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。

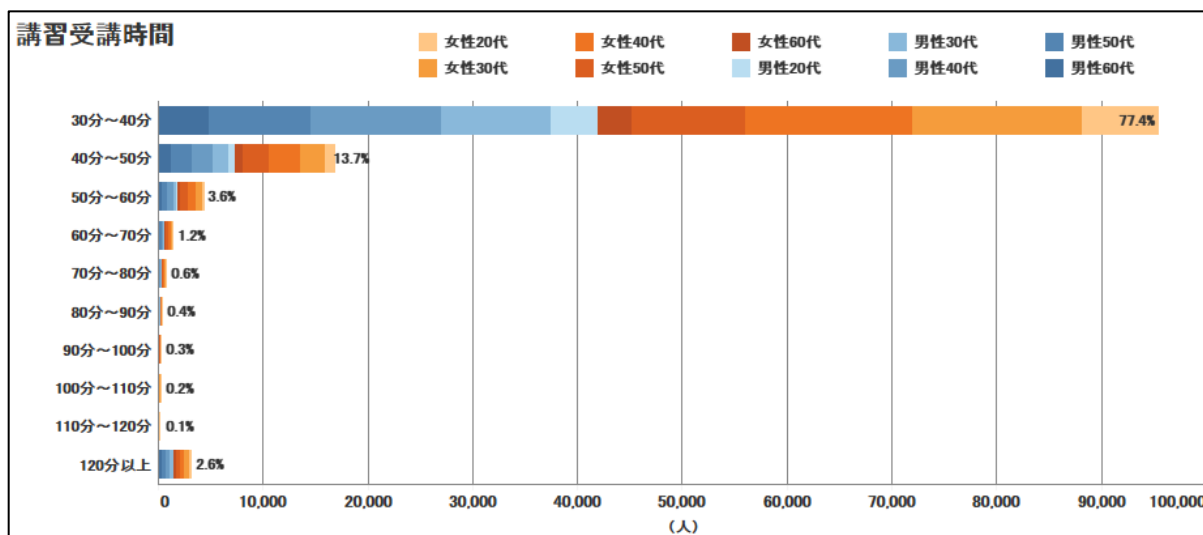


図 4.1-15 講習受講時間（全体）

【見解】

- ・ 講習受講時間については 77.4%の方が 30 分から 40 分で受講が完了していることから、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 2.6%（6,150 名）存在している。

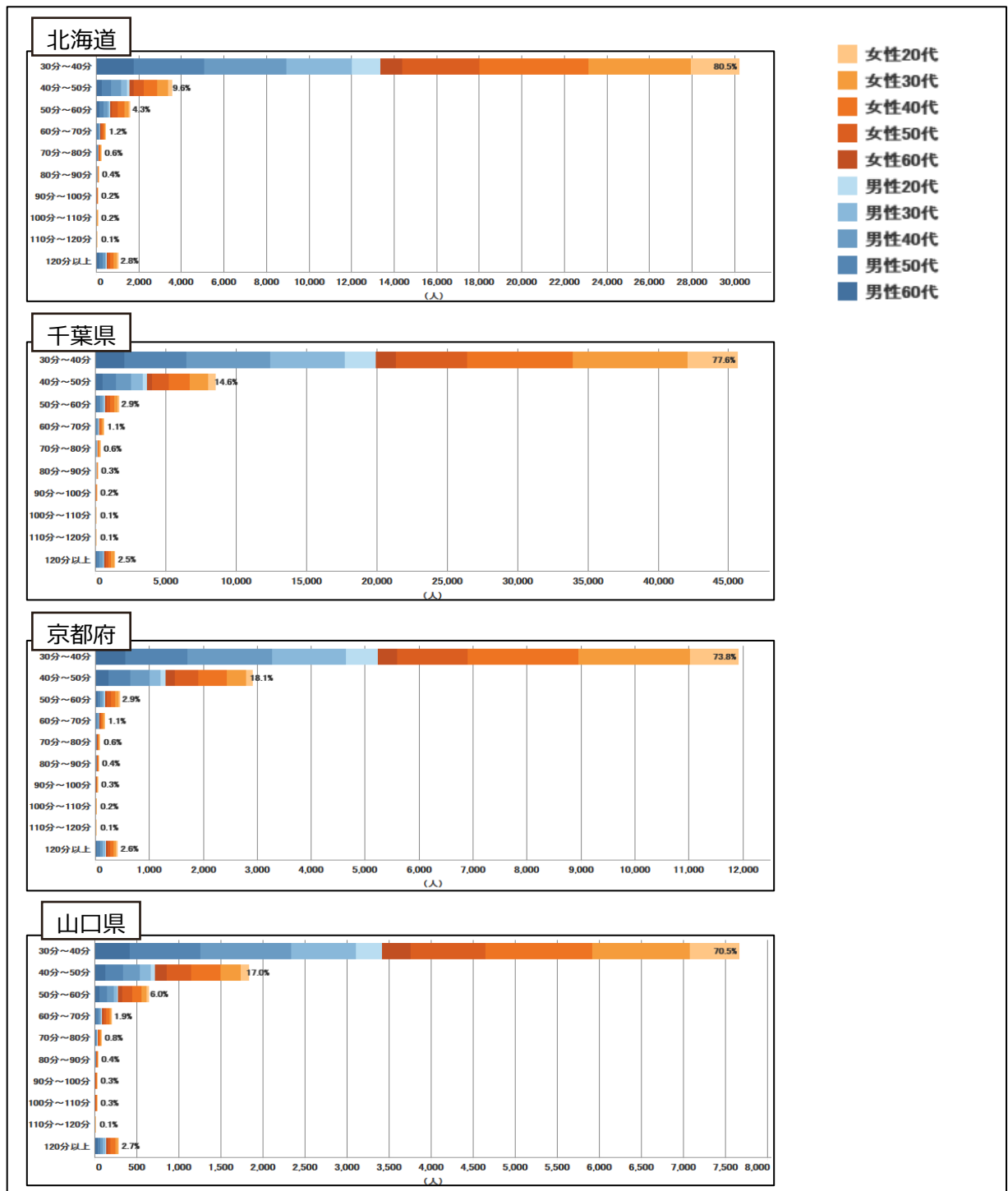


図 4.1-16 講習受講時間（道府県別）

【見解】

- ・ 受講している道府県によって講習受講時間にばらつきがみられる。
- ・ 講習受講時間が 40 分以内に完了している受講者が多い北海道ではチャプター再視聴回数の割合が低く、40 分以内に完了している受講者の割合が低い山口県では、チャプター再視聴回数の割合が高くなっている。再視聴を実施すれば講習受講時間は長くなるため、県ごとにばらつきが出ていると考える。（（6）チャプター視聴回数分析を参照）

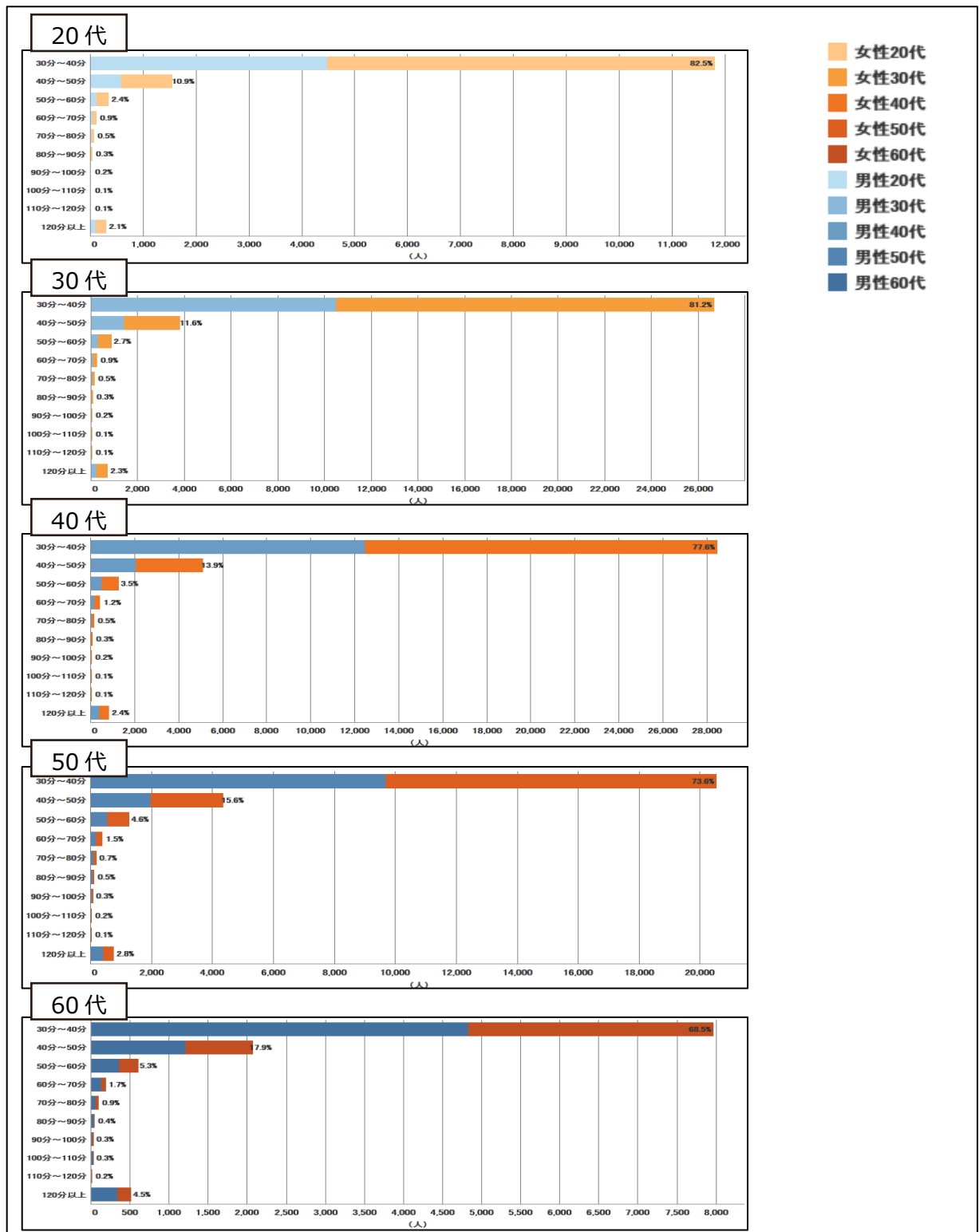


図 4.1-17 講習受講時間（年代別）

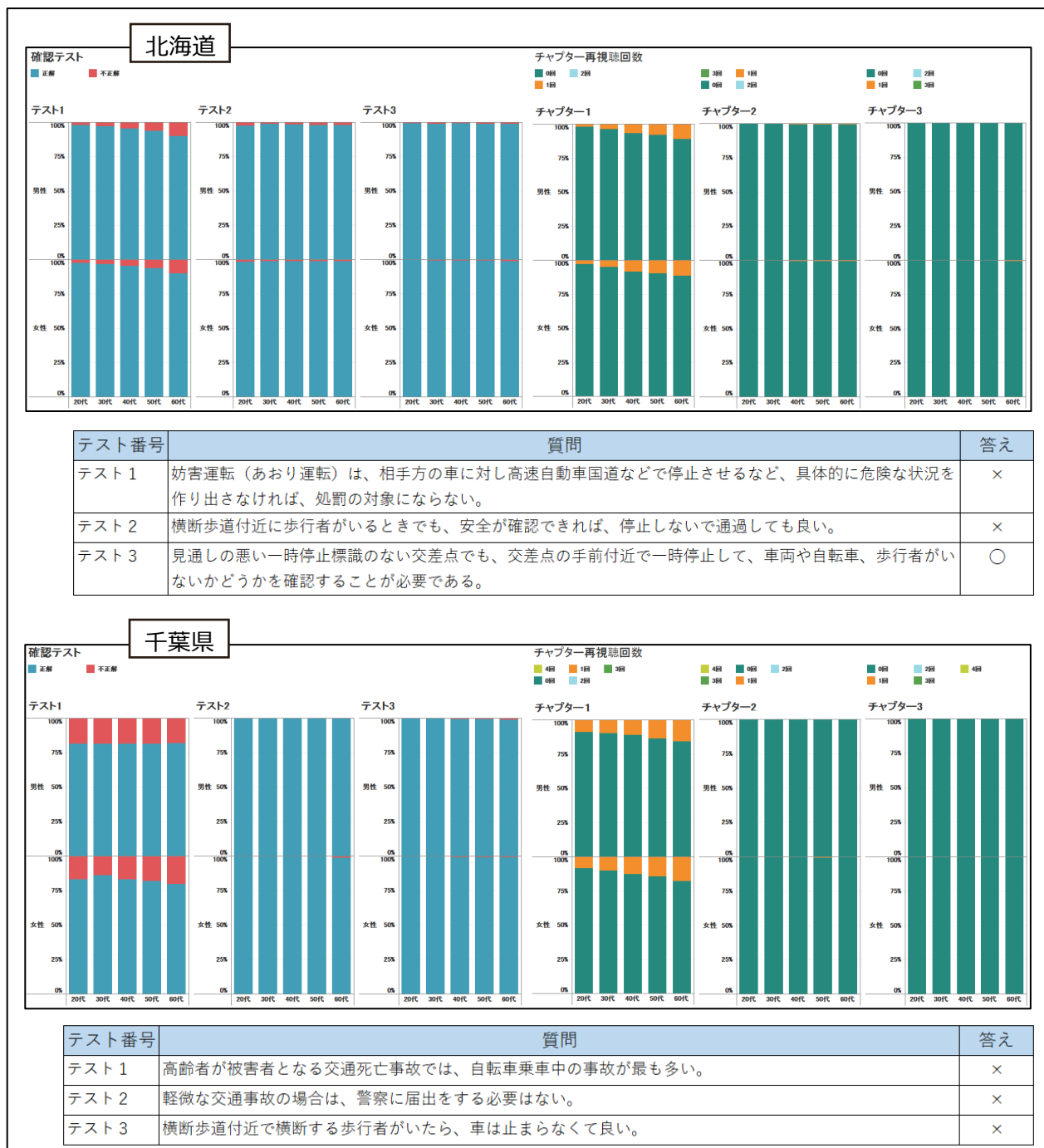
【見解】

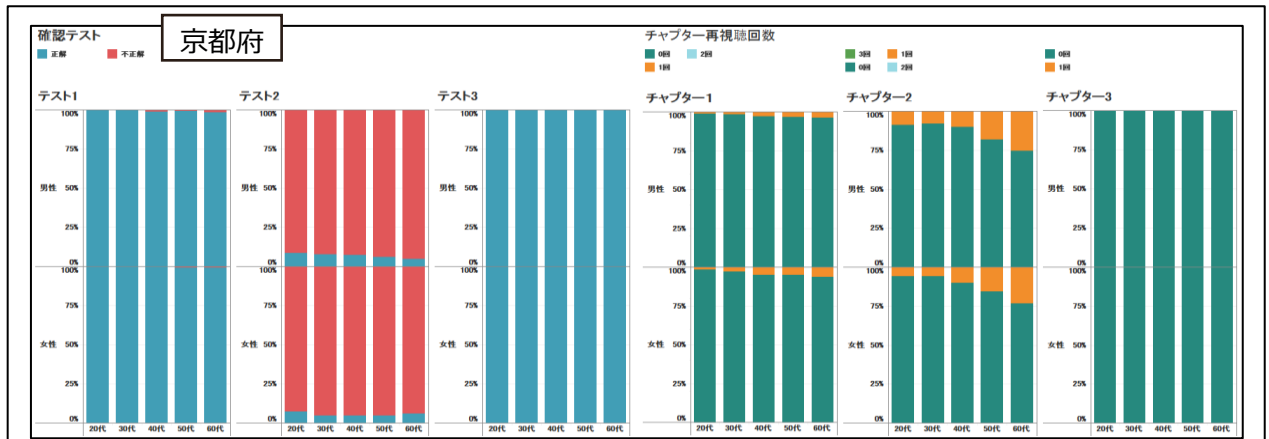
- ・ 年代が高くなるほど、講習受講時間が 40 分以内に完了している受講者の割合が低くなっている。
- ・ チャプターの視聴回数についても年代が高くなるほど再視聴する割合が高くなっているため、これに起因した傾向であると考え。（（6）チャプター視聴回数分析を参照）

(5) 確認テスト正答率分析 及び (6) チャプター視聴回数分析

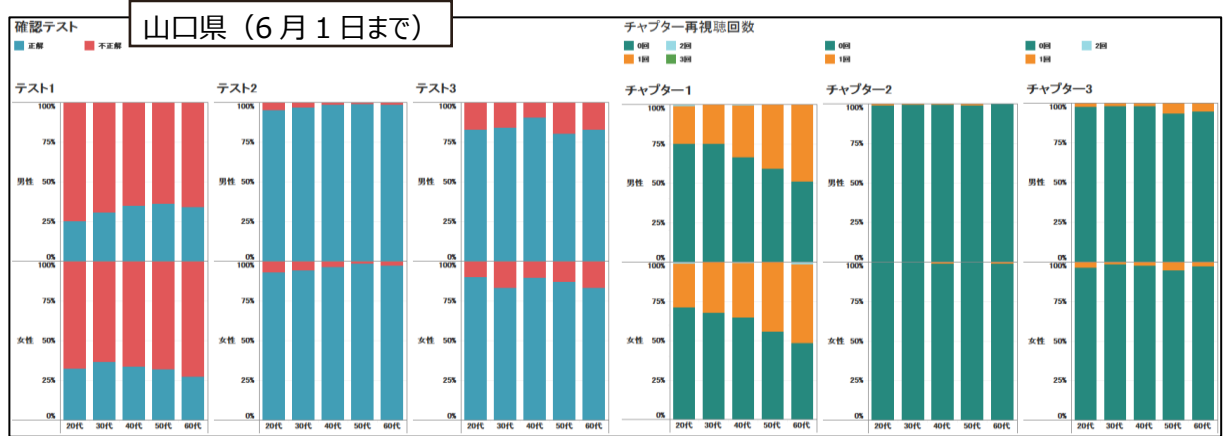
「確認テスト正答率」と「チャプター視聴回数」には関連性が見られたため、両分析の結果をまとめて記載します。確認テスト、及びチャプターの内容は各道府県毎に異なります。このため、4 道府県別の性別、及び年代別の属性による分析見解を記載します。

なお、6月2日に講習動画が4道府県ともに差し替えとなっており、9月26日に山口県の講習動画が変更となっています。また、山口県のみ6月2日に確認テスト1の内容が変更になっています。その結果、山口県では確認テスト1の正答率、及びチャプター1の視聴回数に大きな変化が見られたため、6月1日までと6月2日以降を分けた分析結果を記載します。それ以外の道府県ではチャプター視聴回数に変化は見られなかったため、全期間での分析結果を記載しています。

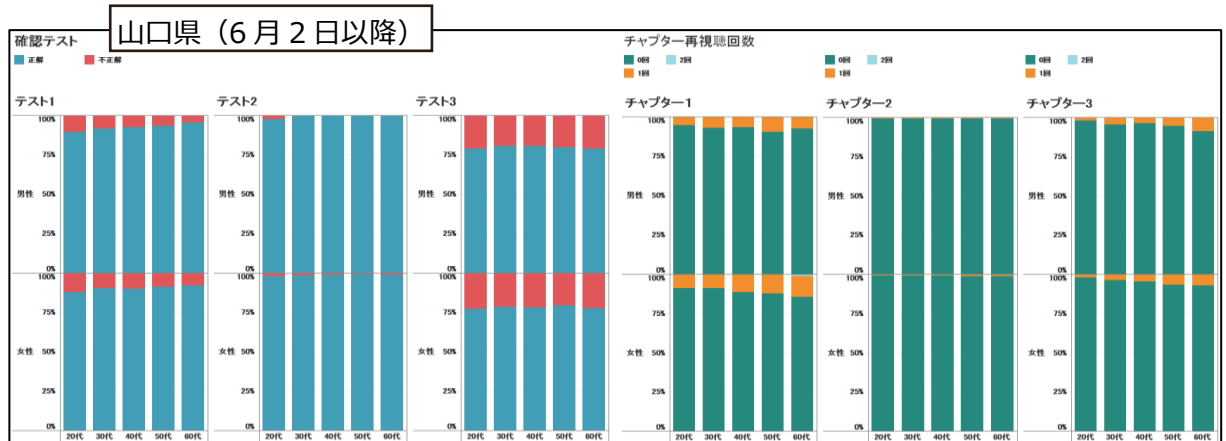




テスト番号	質問	答え
テスト1	信号機がない横断歩道を渡ろうとしている歩行者がいるが、まだ横断歩道に入っていないので、止まらずに先に車両で走り抜けた。	×
テスト2	他の車両等の通行を妨害する目的で、交通の危険を生じさせるおそれのある方法により車間距離不保持等の一定の違反をした場合、免許停止処分を受けることになる。	×
テスト3	缶ビールを2本ほど飲んだが、約3時間眠ったのでいつもどおり車両で出勤した。	×



テスト番号	質問	答え
テスト1	山口県では、令和2年中の交通事故による死者42人のうち、高齢者は全体の3分の1を占めている。	×
テスト2	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。	○
テスト3	妨害運転を行った場合、運転免許は1年の取消しとなる。	×



テスト番号	質問	答え
テスト1	山口県では、交通事故発生件数、死者数、負傷者数は年々減少傾向にある。	○
テスト2	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。	○
テスト3	運転技能検査は1度しか受けることができず、合格の基準に達しないと免許証の更新をすることができない。	×

図 4.1-18 チャプター視聴回数・確認テスト正答率

【見解】

- ・ 確認テストの正答率とチャプター視聴回数には関連性があり、確認テストで不正解が多いチャプターでは、再視聴が多くなっている。
- ・ チャプターの再視聴は年代が上がるにつれて高くなっている。
- ・ 山口県では 6 月 2 日から確認テスト問題が変更になっており、正答率やチャプター再視聴回数に変化がみられる。
- ・ 京都府の確認テスト 2 において、不正解率が非常に高くなっている。

(7) 運転教育・広報動画受講率分析

運転教育・広報動画受講率においては、道府県別での若干のバラつきが見られました。これは、運転教育・広報動画の内容が道府県毎に異なるためと考えられます。このため、4 道府県全てにお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。なお、6 月 2 日に北海道で、8 月 9 日に千葉県で運転教育・広報動画の内容が変更となっています。そのため、北海道と千葉県については動画差し替え前と差し替え後との比較についても記載します。

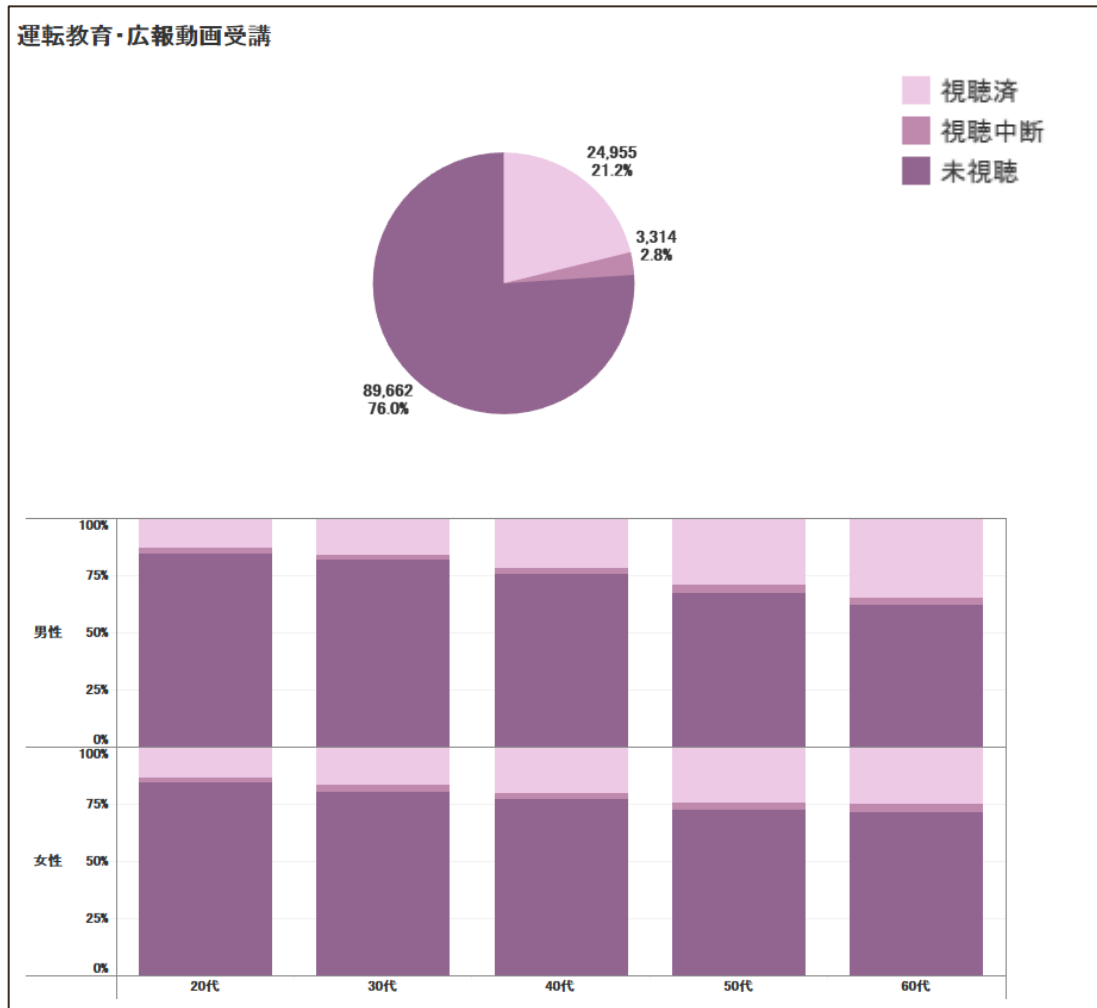


図 4.1-19 運転教育・広報動画受講率 (全体)

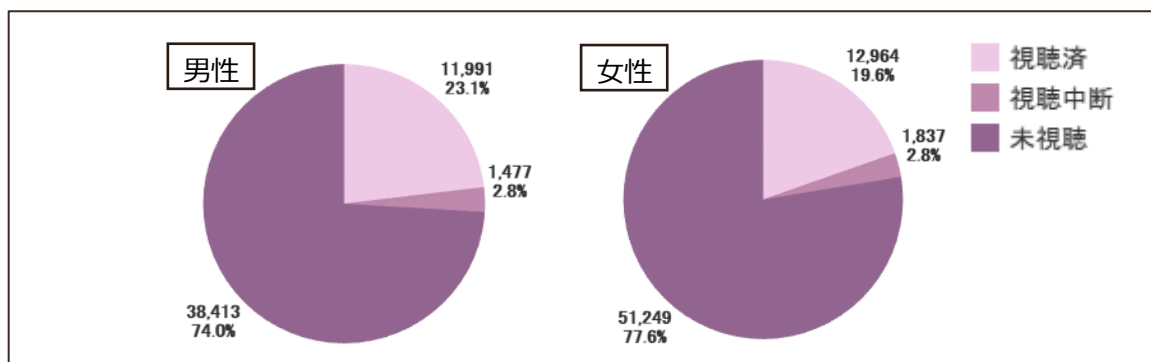
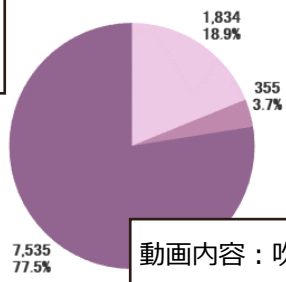


図 4.1-20 運転教育・広報動画受講率（性別別）

【見解】

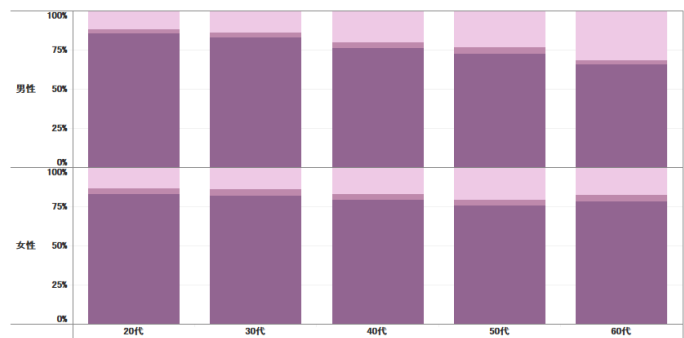
- ・ 運転教育・広報動画の全体の受講率は 21.2%であり、2.8%の方は動画を途中で中断している。
- ・ 年代が上がるにつれて受講率が高くなっており、男性と女性では男性の受講率が高くなっている。

北海道
(6月1日まで)

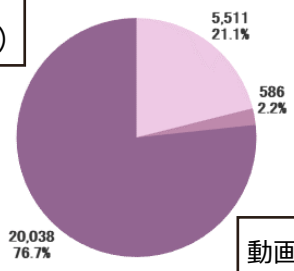


動画内容：吹雪など視界不良時における交通事故の実態

- 視聴済
- 視聴中断
- 未視聴



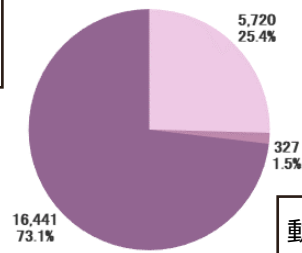
北海道
(6月2日以降)



動画内容：光と闇の危険！！



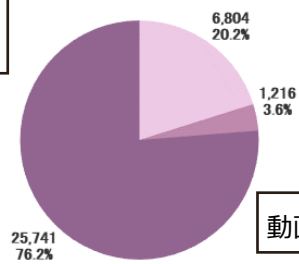
千葉県
(8月8日まで)



動画内容：飲酒運転



千葉県
(8月9日以降)



動画内容：ちばサイクルール「自転車保険編」



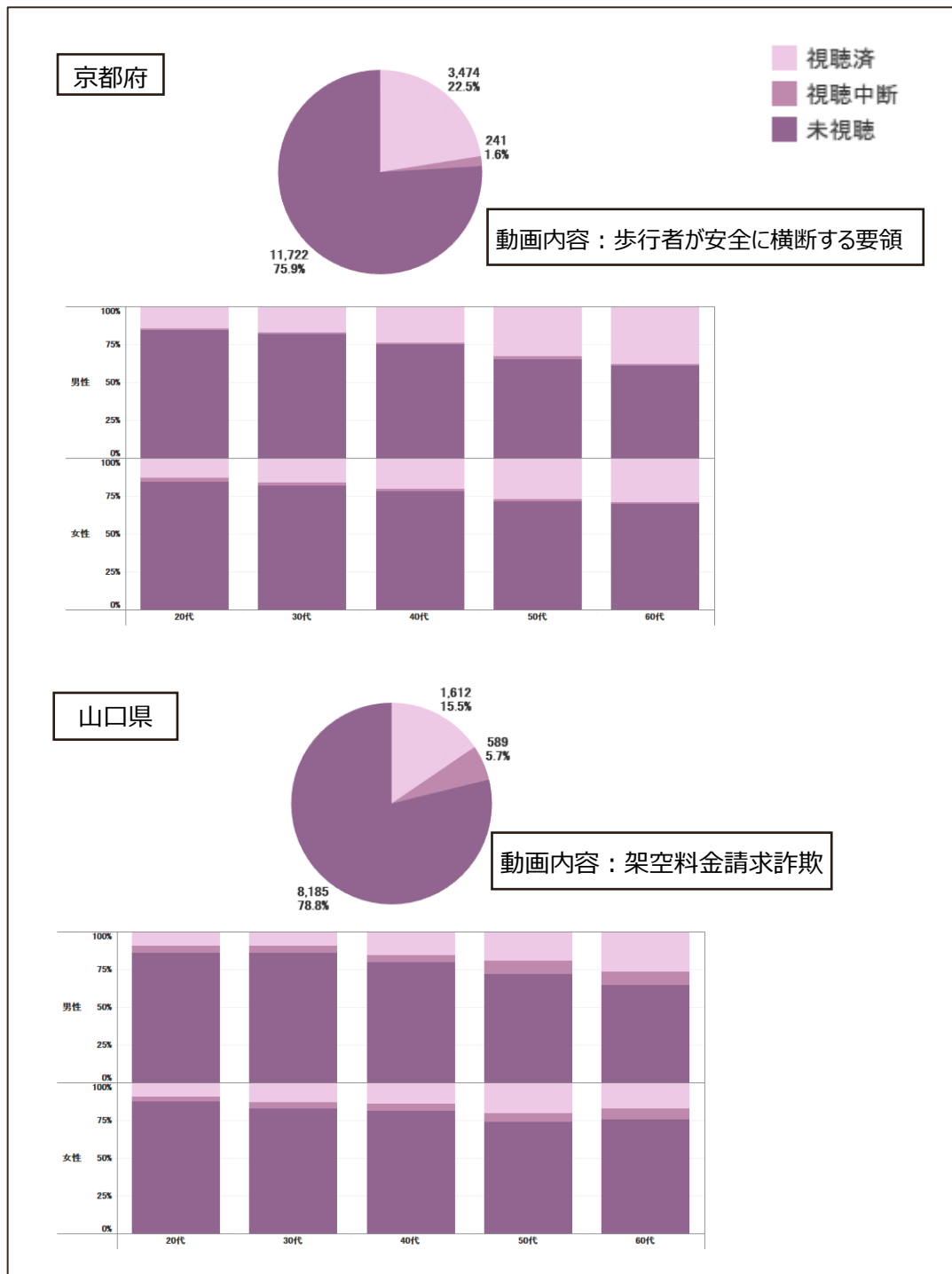


図 4.1-21 運転教育・広報動画受講率（道府県別）

【見解】

- ・ 運転教育・広報動画の受講率は、道府県毎に若干のバラつきはあるが、大きな偏りは見られない。
- ・ 北海道については、動画を変更した後に受講率が上がっており、視聴中断（途中で視聴を止めた）割合もやや低くなっており、千葉県については動画変更の前後で全く逆の傾向となっている。ただし、動画の内容は受講開始後にしかわからないため、受講率の上昇と動画の差し替えに関連はないと考えている。
- ・ 山口県において、視聴中断（途中で視聴を止めた）の割合がやや高くなっている。運転教育・広報動画の視聴は任意であることから、動画の内容が視聴の中断に影響していることが考えられる。

(8) 受講期間分析

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

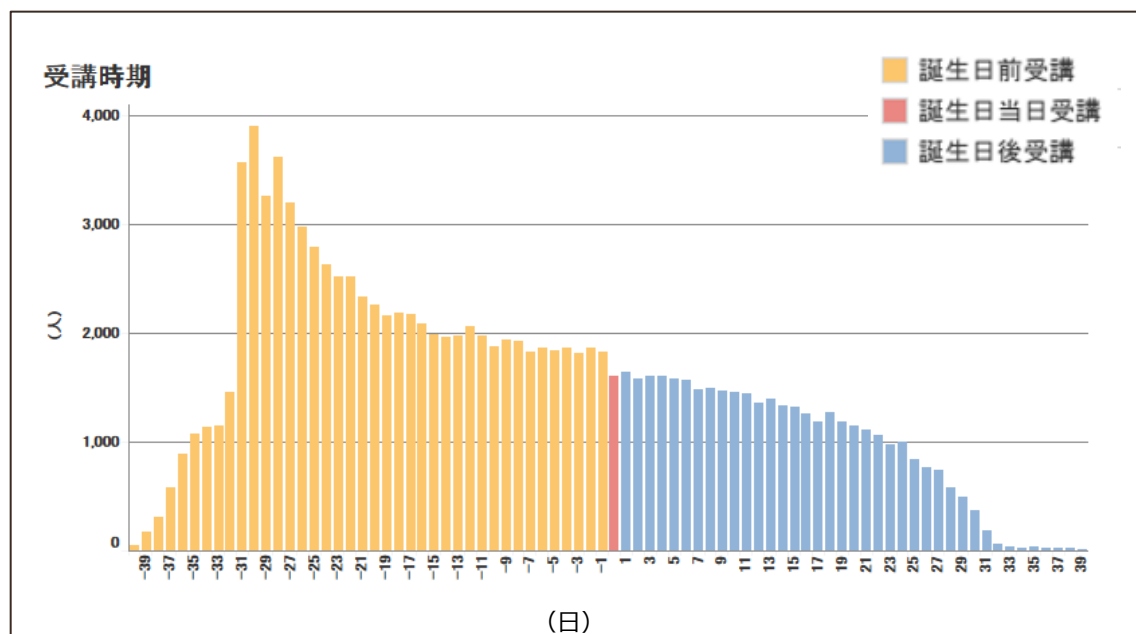


図 4.1-22 オンライン講習受講時期（全体）

【見解】

- ・ 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のほうが多い。
- ・ オンライン講習受講のピークは誕生日前 27 日から 30 日であり、更新はがきが届いてすぐに受講する方が多い傾向にある。
- ・ 更新期間は誕生日の前後 1 か月間となっているが、更新期間外にオンライン講習を受講している方も存在している。

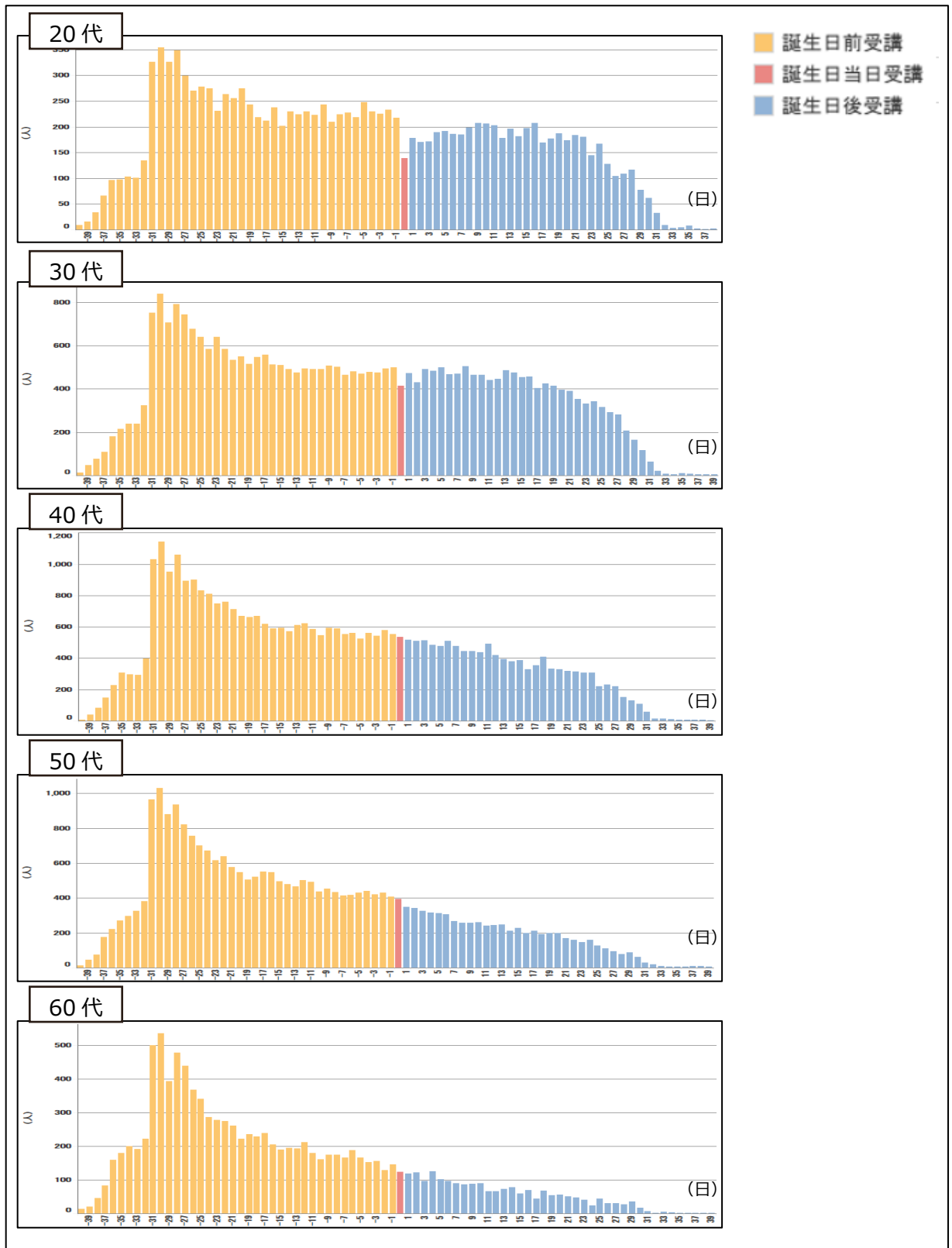


図 4.1-23 オンライン講習受講時期（年代別）

【見解】

- ・ 年代が上がるにつれて、手続き可能な期間の始めの方に受講している割合が高い。

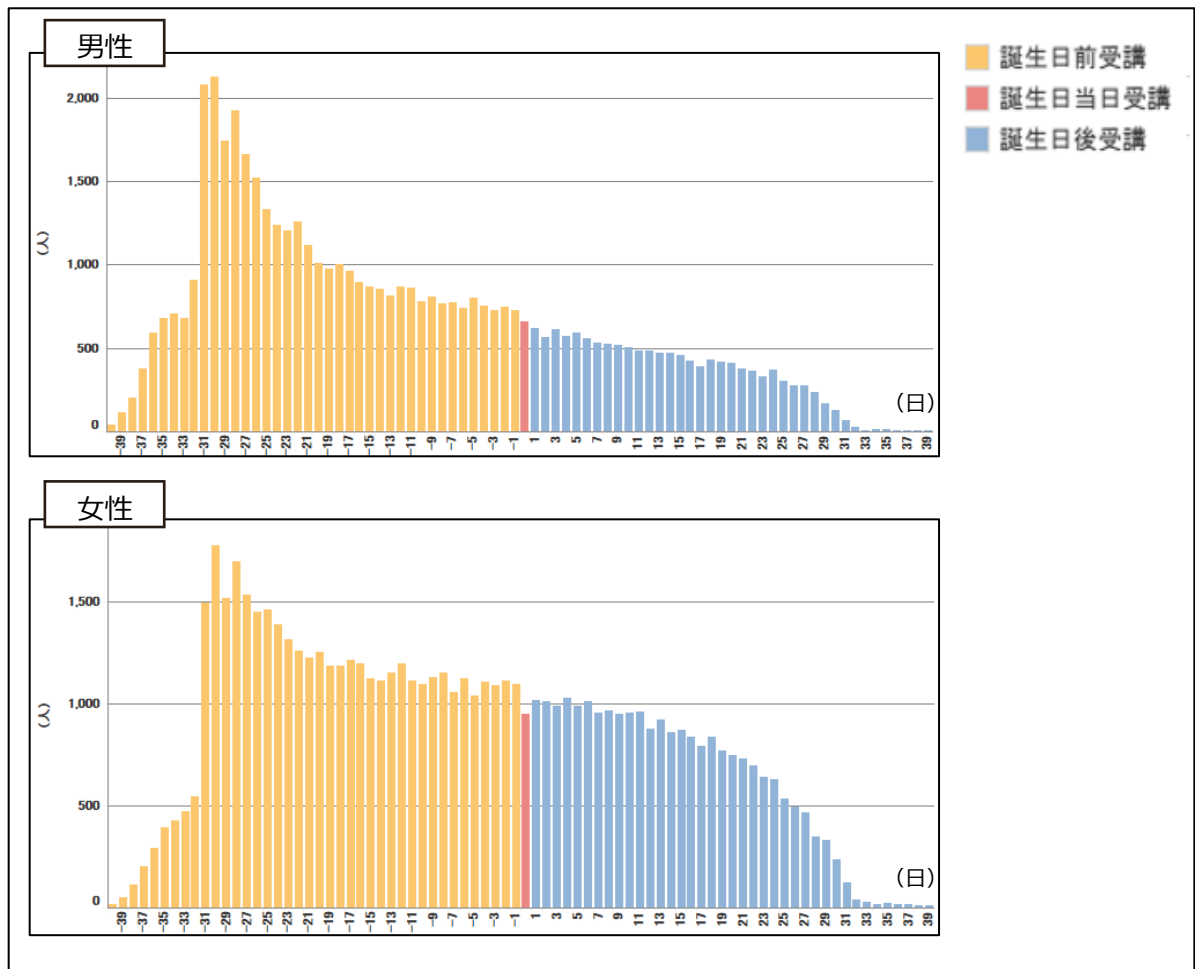


図 4.1-24 オンライン講習受講時期（性別別）

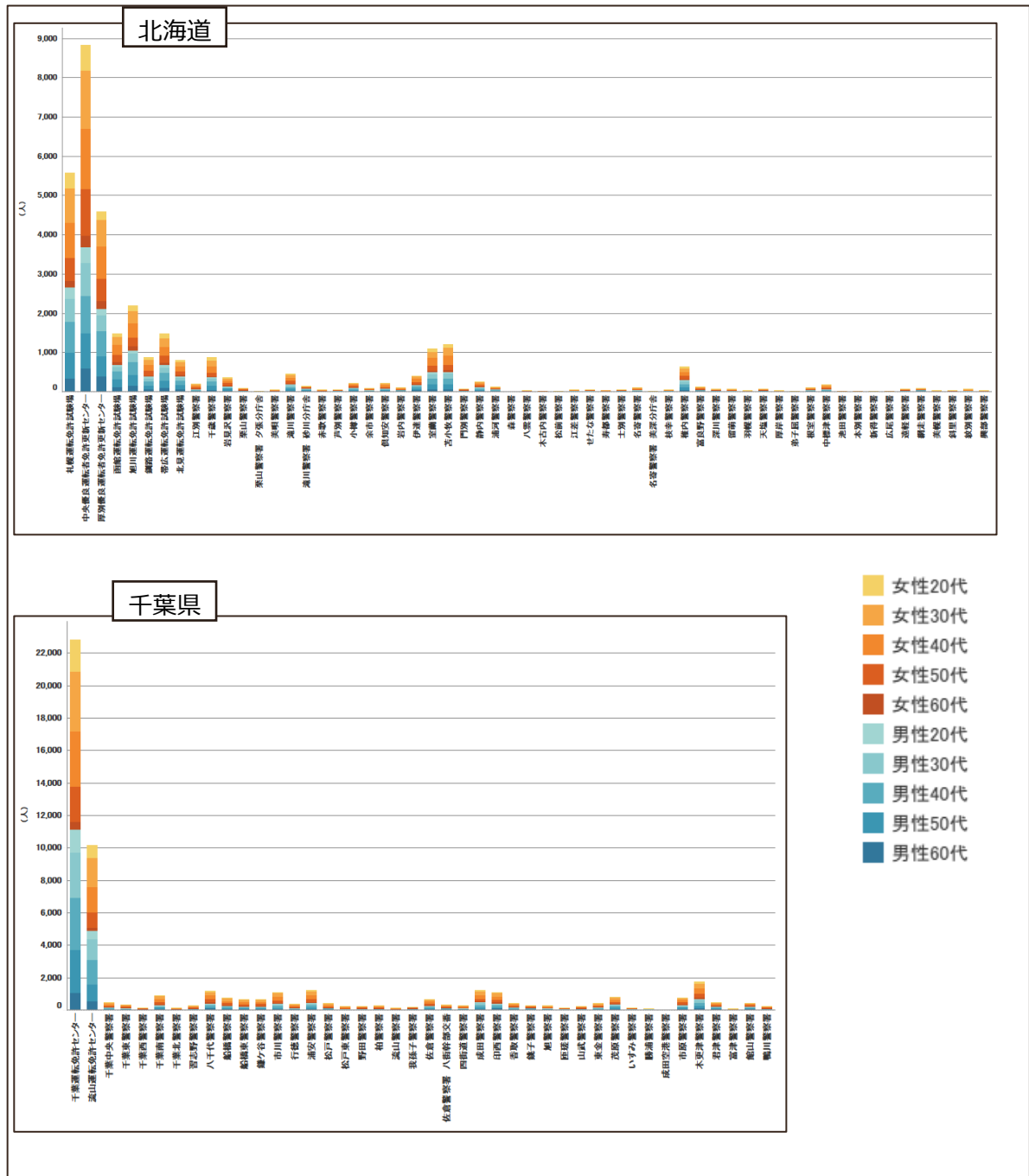
【見解】

- ・ 男性の方が女性より、手続き可能な期間の始めの方に受講している割合が高い。

4.2 推奨来場情報分析

(1) 来場場所分析

オンライン講習受講者がどの免許更新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、各道府県で免許センター・試験場と、各警察署に分類わけし、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。



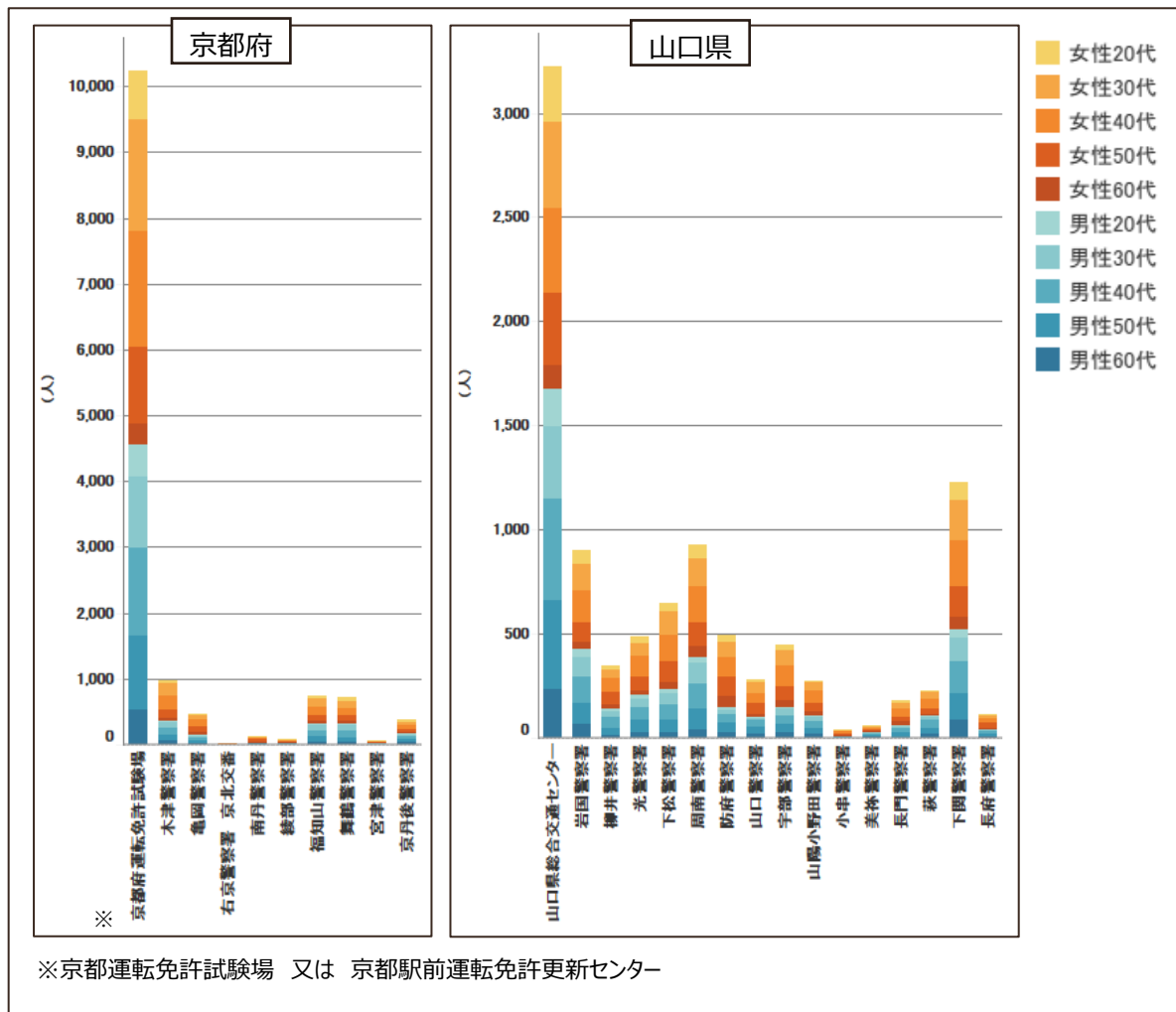


図 4.2-1 来場場所（道府県別）

【見解】

- ・ 各道府県ともに免許センター（免許試験場）での免許更新者が多い。
- ・ 山口県については、他道府県と比べると警察署での免許更新者が比較的多い。

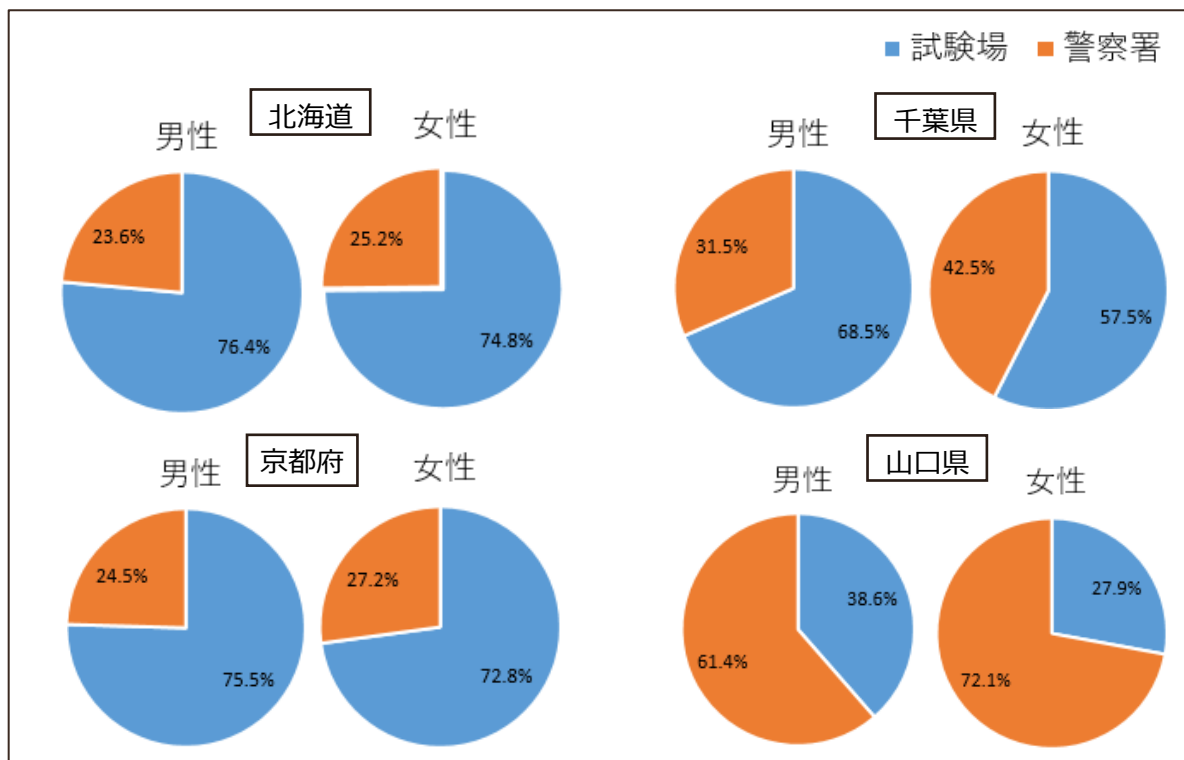


図 4.2-2 免許センター・試験場と警察署の来場割合（道府県別・性別別）

【見解】

- ・ 北海道、京都府については性別による免許センター・試験場、警察署への来場割合はほぼ変わらない。
- ・ 千葉県、山口県については、男性よりも女性の方が警察署に来場する割合が高い。

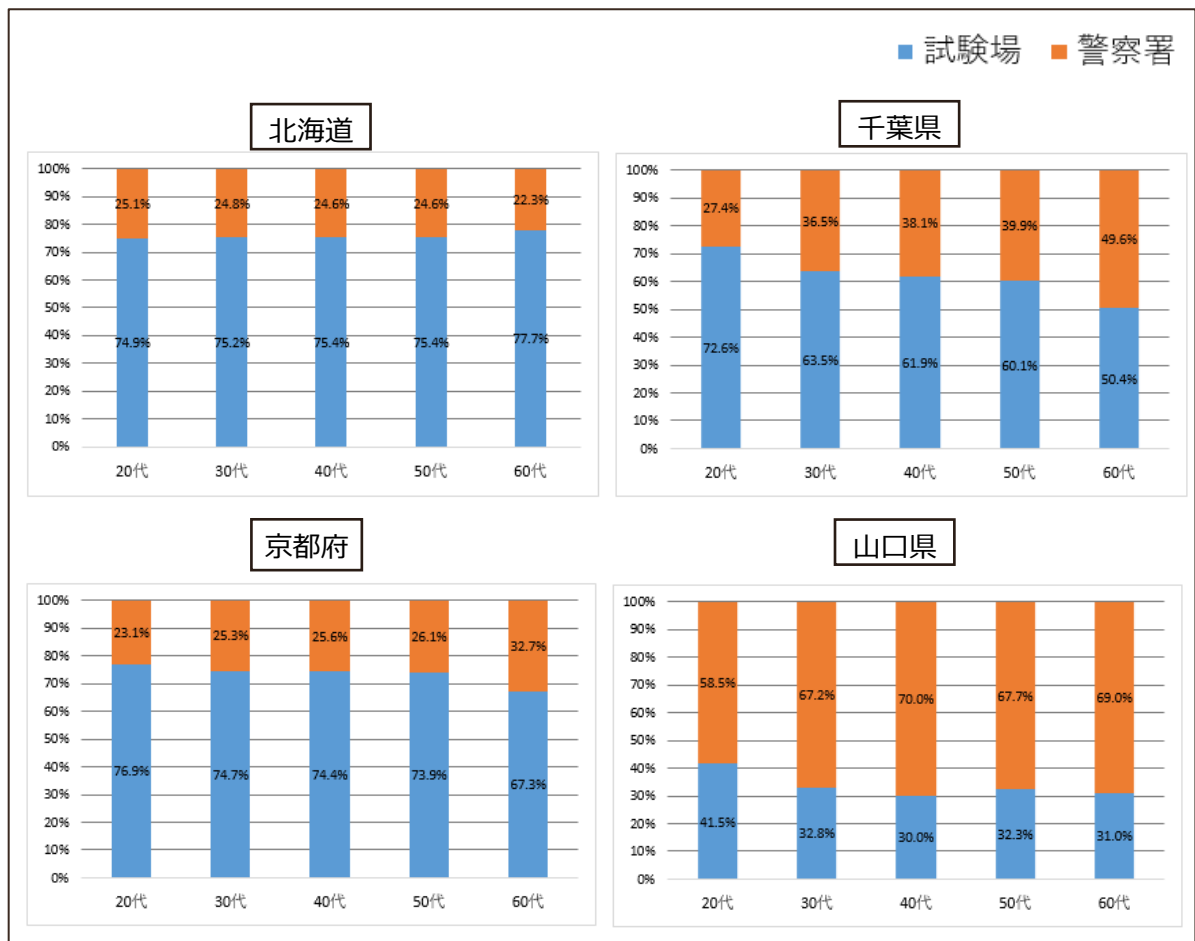


図 4.2-3 免許センター・試験場と警察署の来場割合（道府県別・年代別）

【見解】

- ・ 北海道については年代による来場割合の差異は小さい。
- ・ 千葉県については若い年代の方が免許センター・試験場に来場する割合が高い。
- ・ 京都府については若い年代の方が免許センター・試験場に来場する割合が比較的高い。
- ・ 山口県については全体的に警察署に来場する割合が高いが、年代が高くなるにつれてその傾向が高い。

(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。時間帯別来場状況分析については、年代別、性別の属性での顕著な違いは見られませんでした。そのため、4 道府県全体と道府県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。

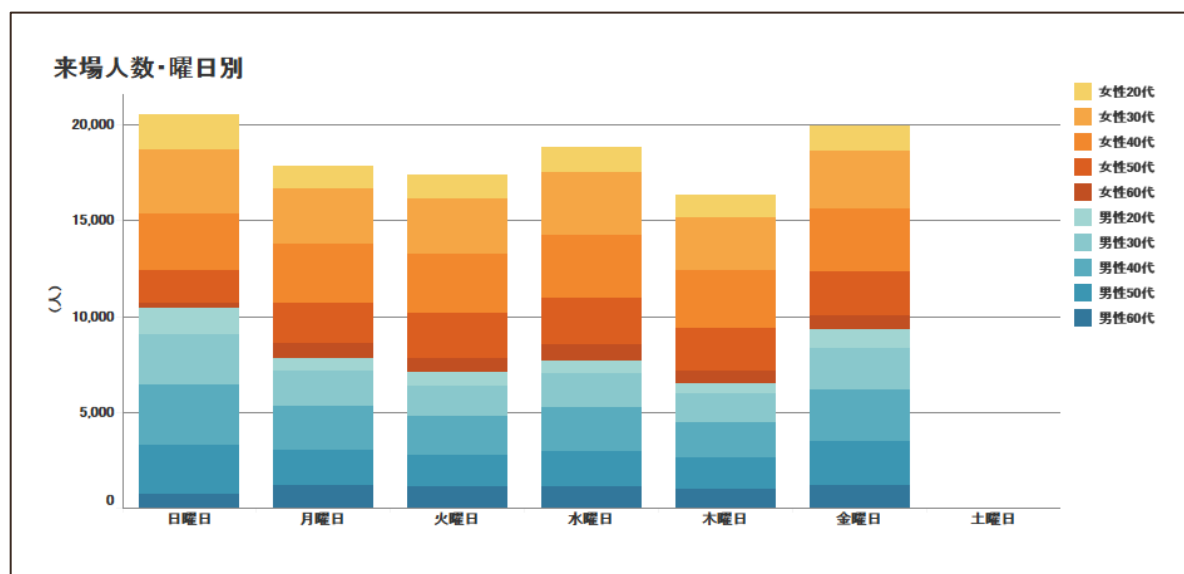


図 4.2-4 曜日別来場状況 (全体)

【見解】

- ・ オンライン講習を受講した方の免許更新場所への来場者数は、日曜日が一番多くなっており、次いで金曜日、水曜日となっている。

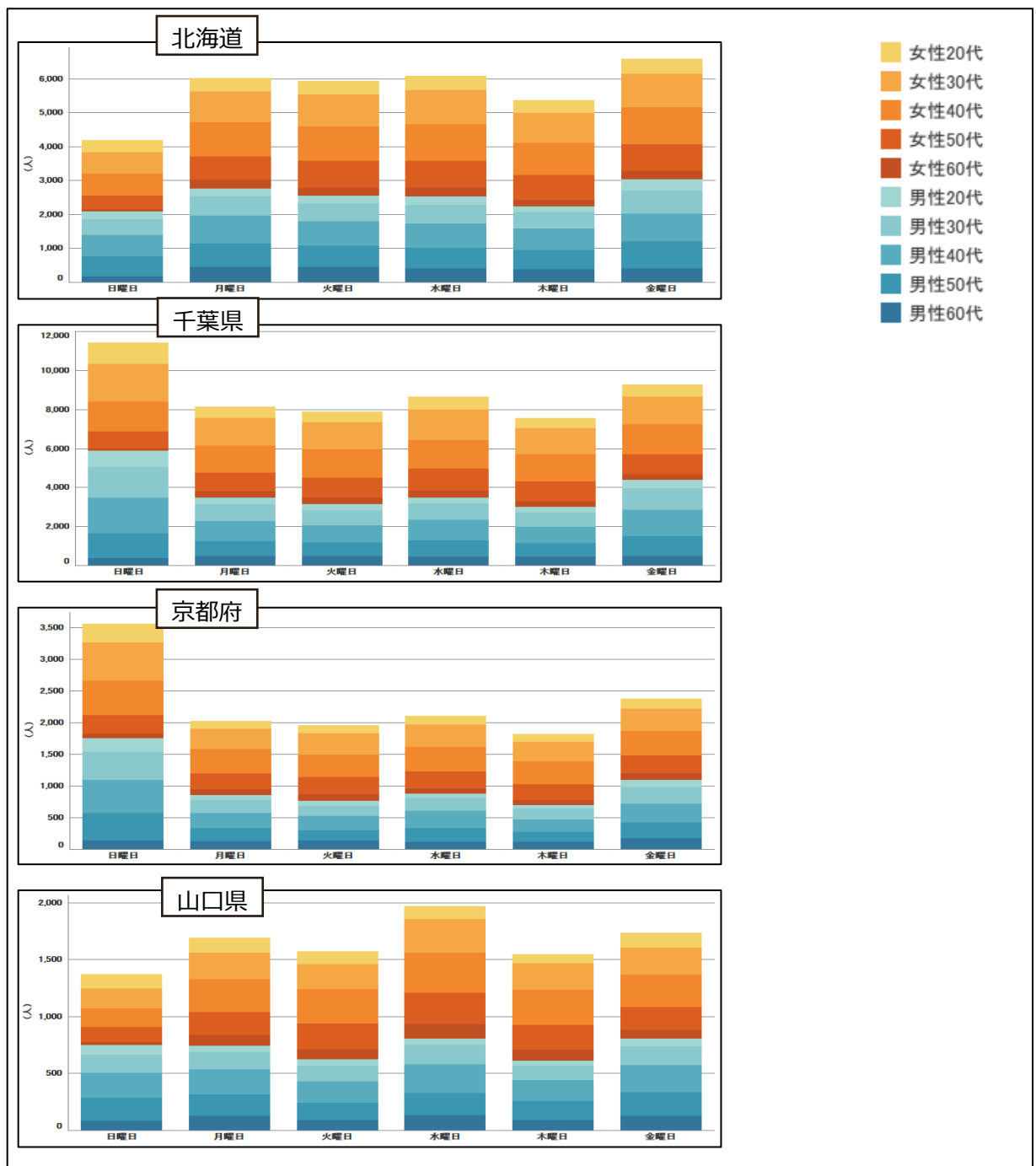


図 4.2-5 曜日別来場状況（道府県別）

【見解】

- ・ 道府県によって来場数の多い曜日にばらつきがある。
- ・ 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、北海道と山口県では少なくなっている。
- ・ 日曜日が多い千葉県と京都府については、日曜日に窓口を開けている免許センターでの来場者数が多く、日曜日が少ない北海道と山口県については、平日のみ実施している警察署での来場者数が多いという傾向がみられる（（1）来場場所分析参照）

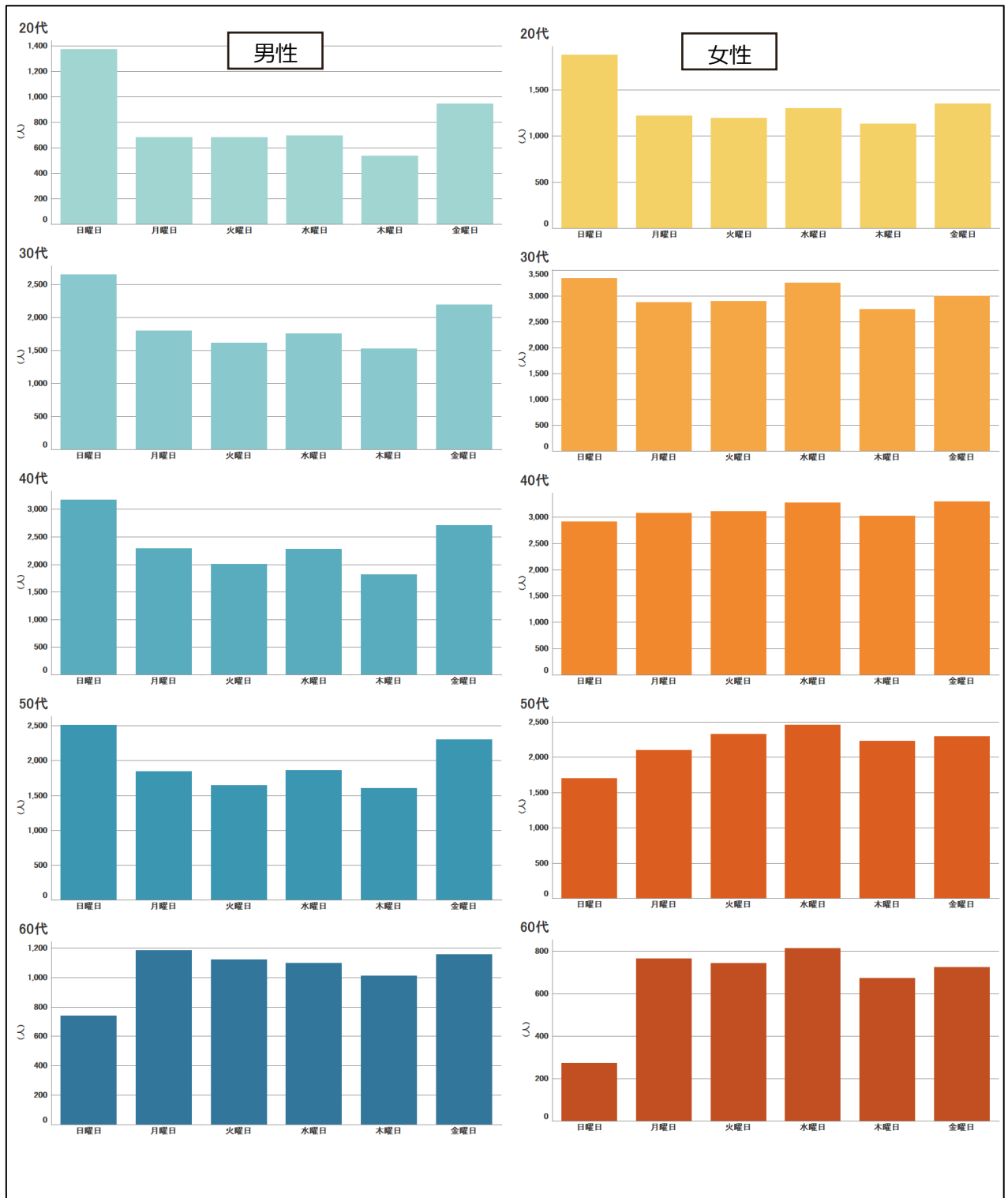


図 4.2-6 曜日別来場状況（年代別・性別別）

【見解】

- ・ 性別別にみると、男性のほうが女性よりも日曜日の来場割合が高く、曜日ごとの差異も大きい。
- ・ 年代が上がるにつれて、日曜日の来場割合が低くなる傾向にある。

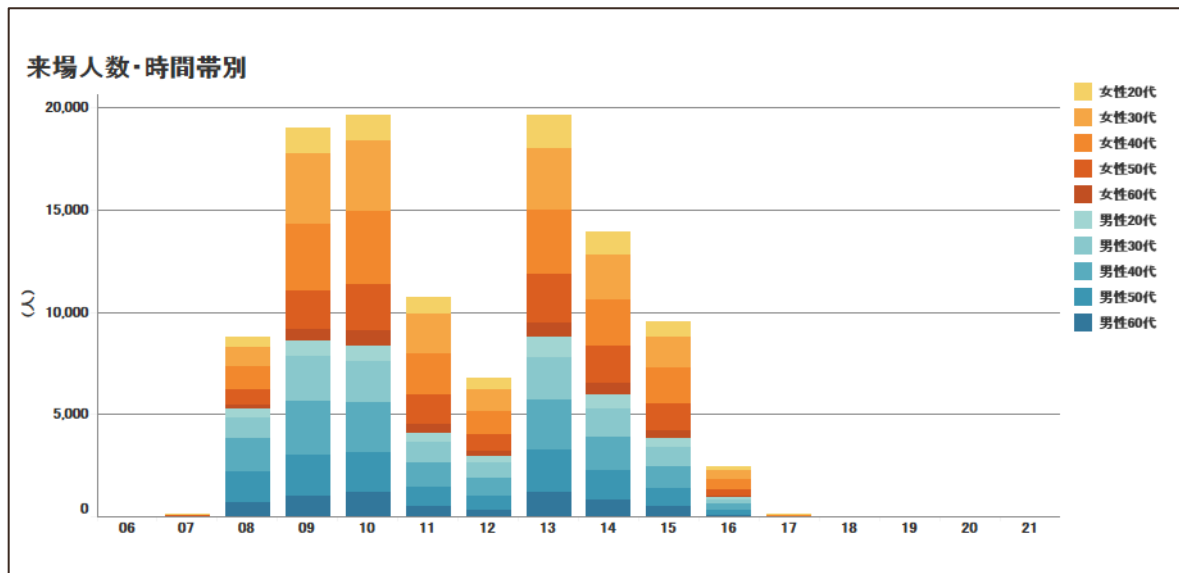


図 4.2-7 時間帯別来場状況 (全体)

【見解】

- ・ 来場者のピークは 13 時台、次いで 10 時台となっている。

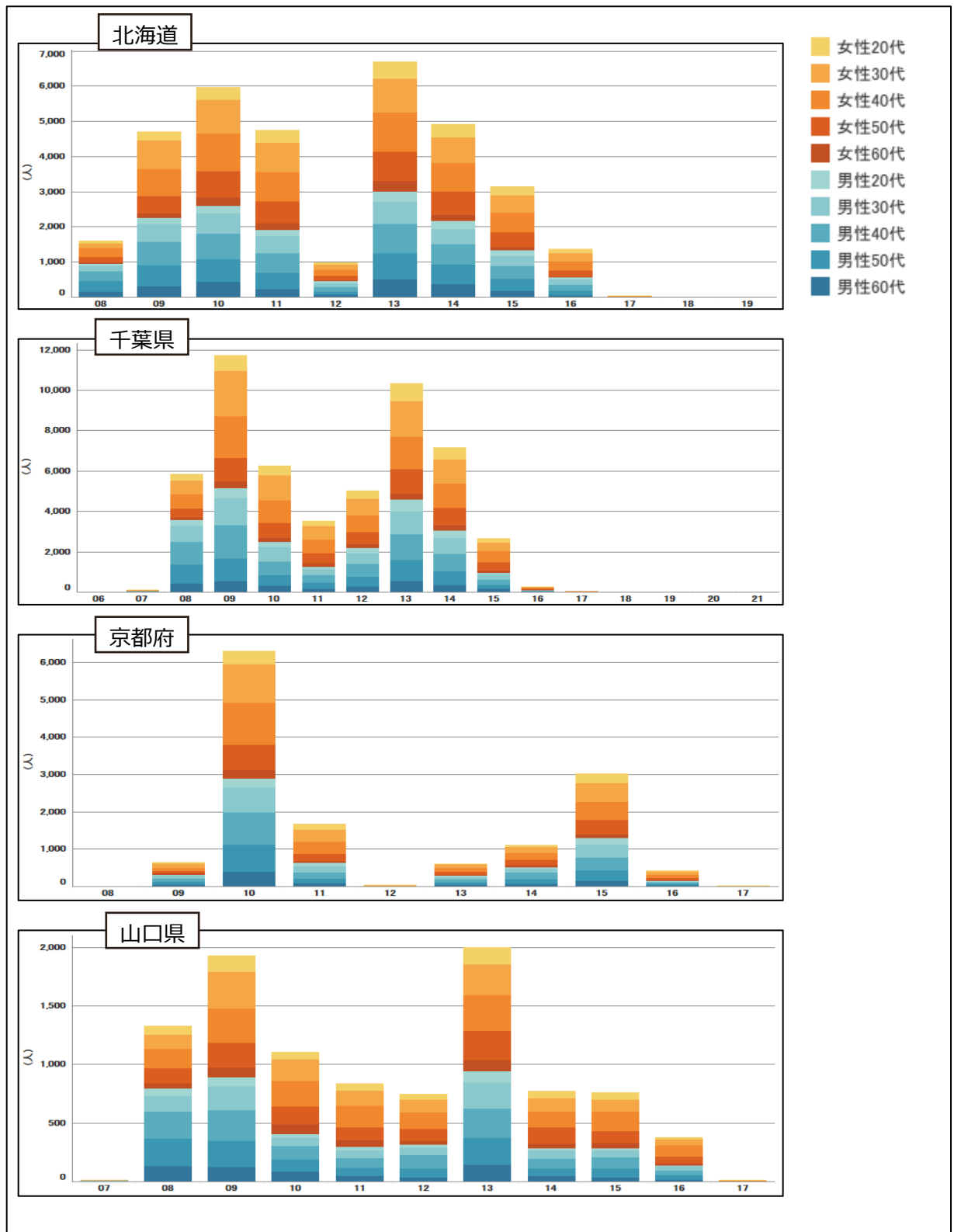


図 4.2-8 時間帯別来場状況 (道府県別)

【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。

北海道

【推奨来場情報】

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

13:30～16:00

中央・厚別優良運転者免許更新センター

14:00～16:00

函館運転免許試験場

10:00～11:30

14:00～16:00

旭川運転免許試験場

10:00～11:30

14:00～16:00

釧路運転免許試験場

10:30～11:30

14:30～16:30

※14:00～16:00

帯広運転免許試験場

10:30～11:30

14:30～16:30

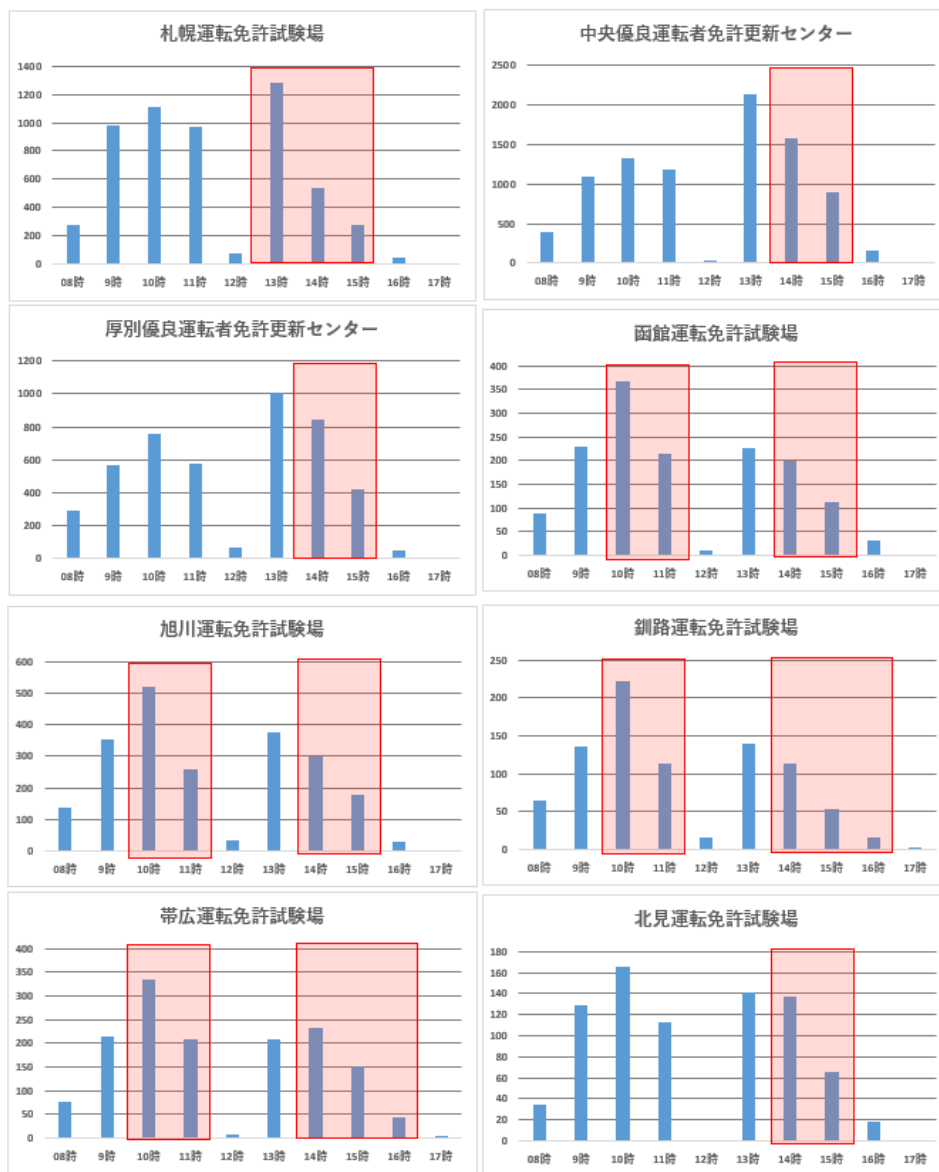
※14:00～16:00

北見運転免許試験場

14:00～16:00

※10/4以降

(推奨来場情報変更)



※赤枠が推奨している時間帯

図 4.2-9 推奨来場情報と来場実績（北海道）

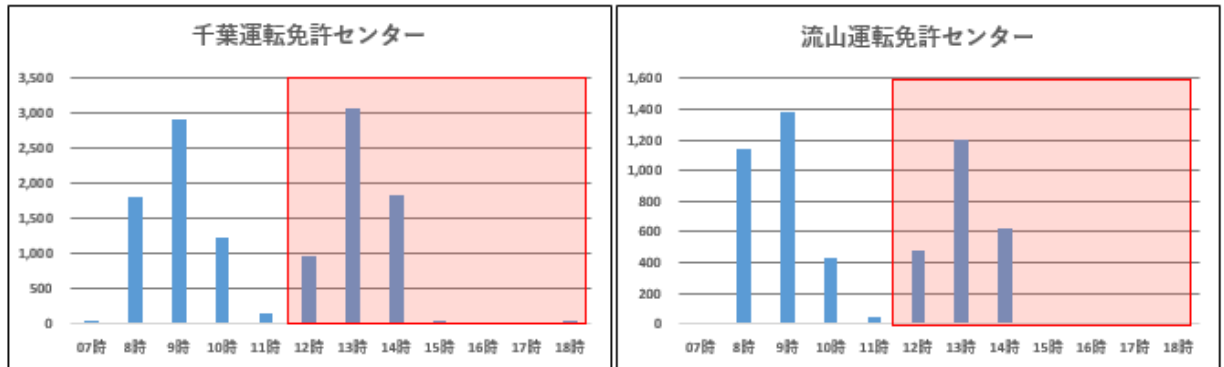
【見解】

- 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いるが、推奨来場情報がオンライン講習受講者の来場行動に影響を与えているかについては不明である。

千葉県

【推奨来場情報】

免許センターにおける運転免許証の更新手続きは、午前に比べ午後の方が手続に来る方が少ない傾向にあります。



※赤枠が推奨している時間帯

(10月4日以降 推奨来場情報が下記に変更)

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。

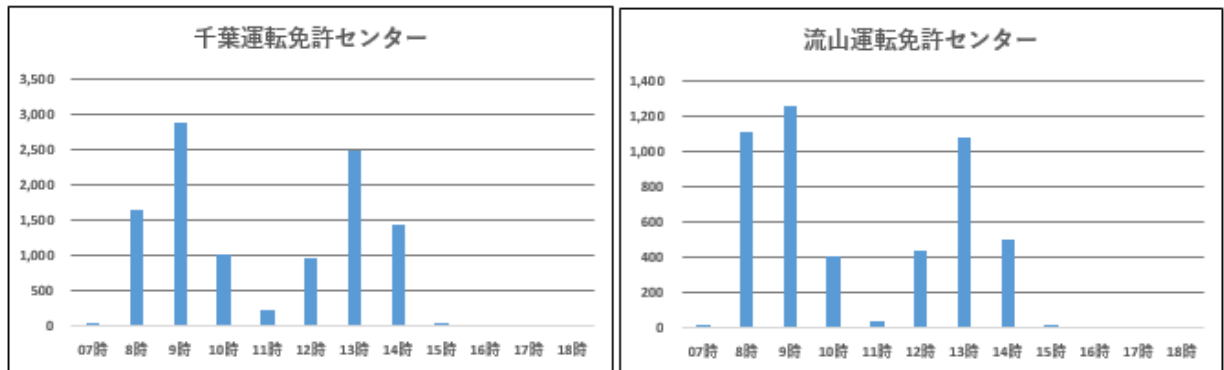


図 4.2-10 推奨来場情報と来場実績（千葉県）

【見解】

- 変更前、千葉県では午前より午後のほうが来場者数が少ない傾向にあると記載されているが、千葉運転免許センターに来場した割合では、午前の来場者数と午後の来場者数はほぼ等しくなっている。オンライン講習を受講した利用者のうち、推奨来場情報を確認して午後に来場した方も一定数存在すると考える。
- 変更後、千葉運転免許センターでは午後の来場者数がわずかに減少し、午前中に来場する割合が高くなっている。

京都府

【推奨来場情報】

本講習を受講された方は、迅速に手続できるようにするため、次に記載の時間帯のみで受け付け致します。

運転免許試験場

月～金（祝・休日、年末年始の休日を除く）及び日曜日

10：30～11：30

14：30～15：30

京都駅前運転免許更新センター

月～金（祝・休日、年末年始の休日を除く）及び日曜日

10：30～11：30

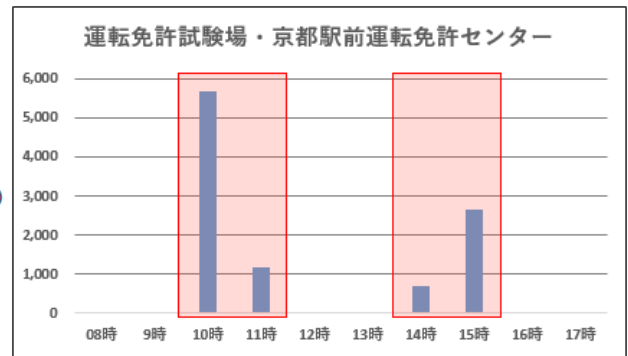
15：00～16：00

警察署等（下鴨・木津の一部地域、京北地域、亀岡以北に居住の方）
（警察署等で更新手続き可能な方は更新連絡書に記載されています）

月～金（祝・休日、年末年始の休日を除く）

9：00～12：00

13：00～17：00



※赤枠は試験場又は更新センターの受付時間

図 4.2-11 推奨来場情報と来場実績（京都府）

【見解】

- ・ 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。

山口県

【推奨来場情報】

山口県総合交通センター

例年4月下旬から5月上旬（ゴールデンウィーク期間中）は、混雑が予想されます。

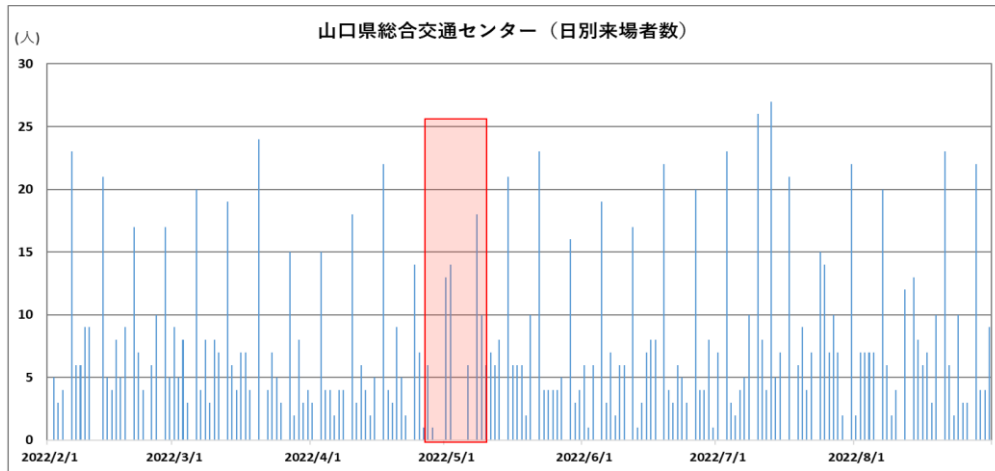
比較的混雑が少ない平日の午後の来場をお勧めします。

岩国警察署

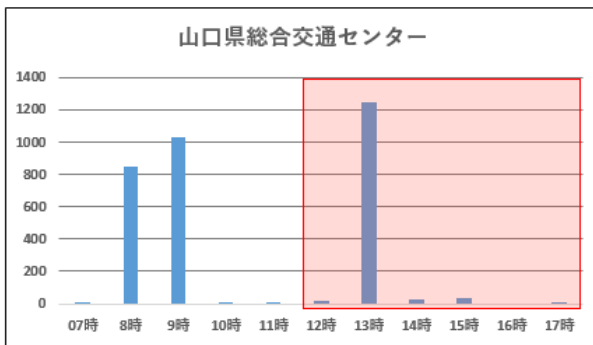
毎週木曜日は、更新時講習の実施日で大変混雑しますので、木曜日以外の平日にお越しください。

下関警察署

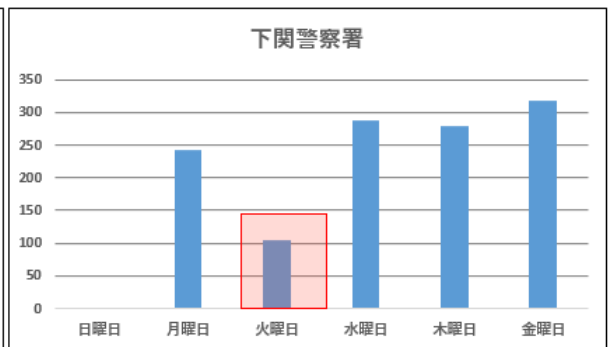
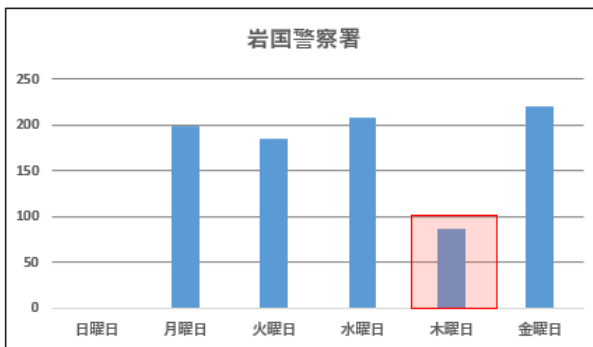
毎週火曜日は、更新時講習の実施日で大変混雑しますので、火曜日以外の平日にお越しください。



（上）※赤枠はゴールデンウィーク期間中



（左）※赤枠は午後の時間帯



※赤枠はそれぞれの警察署で避けた方が良いと推奨している曜日

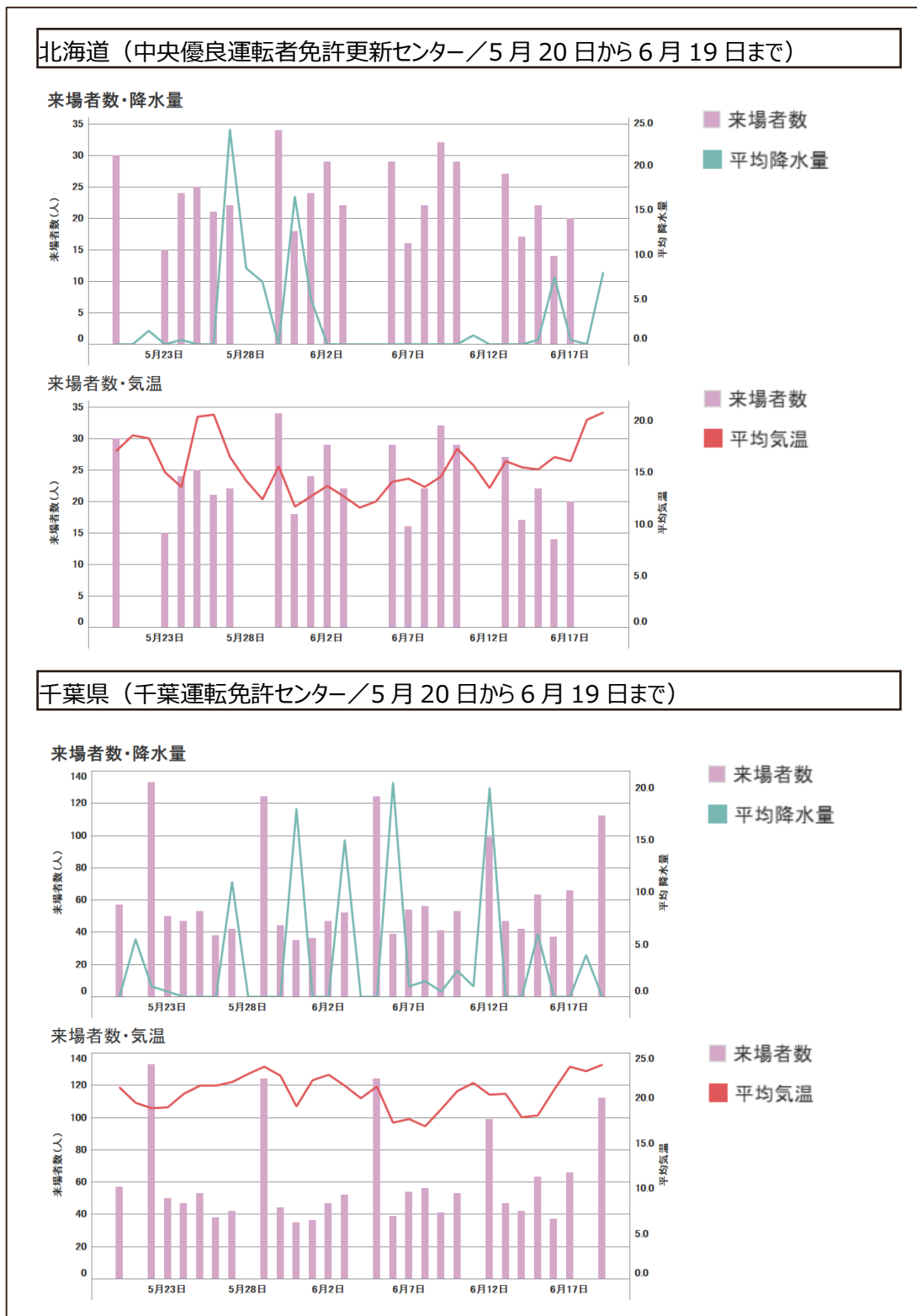
図 4.2-12 推奨来場情報と来場実績（山口県）

【見解】

- ・ 山口県総合交通センターではゴールデンウィーク期間中は混雑するため避けた方が良いと推奨しており、オンライン講習を受講した利用者の来場は、他の期間と変わらない来場数となっている。
- ・ 山口県総合交通センターでは平日の午後の来場を勧めており、実際にオンライン講習を受講した利用者の来場のピークは 13 時になっている。
- ・ 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岩国警察署と下関警察署の講習実施日は、避けて来場している傾向がみられる。

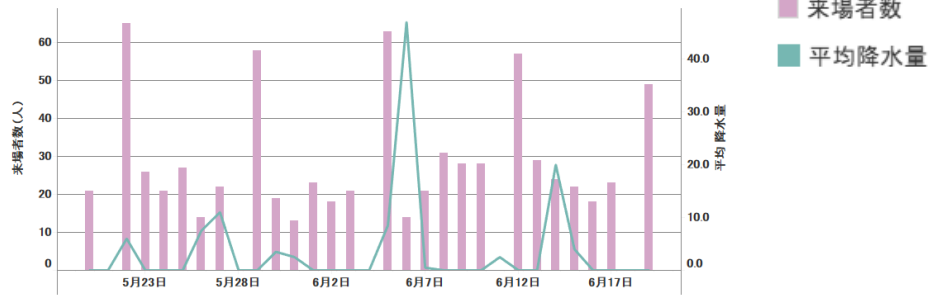
(4) 来場天候分析

天候条件（気温、降水量）が来場者数に影響を及ぼすのかどうか来場場所別に分析し、ここでは道府県別に来場実績が多い（一番来場者数が多い）更新場所についてそれぞれの分析見解を記載しています。期間は降水量が多かった日付を含む1か月間について掲載しています。

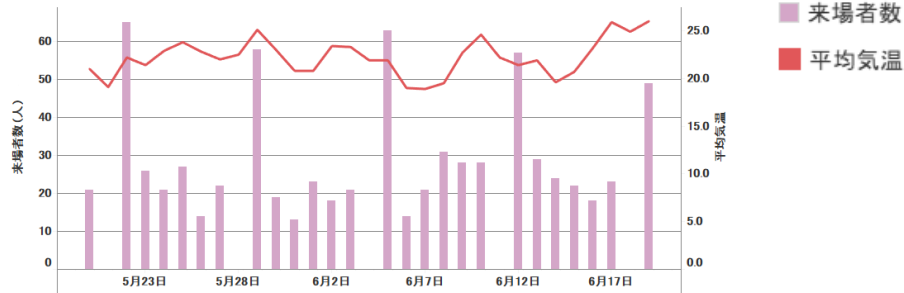


京都府（京都府運転免許試験場又は更新センター／5月20日から6月19日まで）

来場者数・降水量

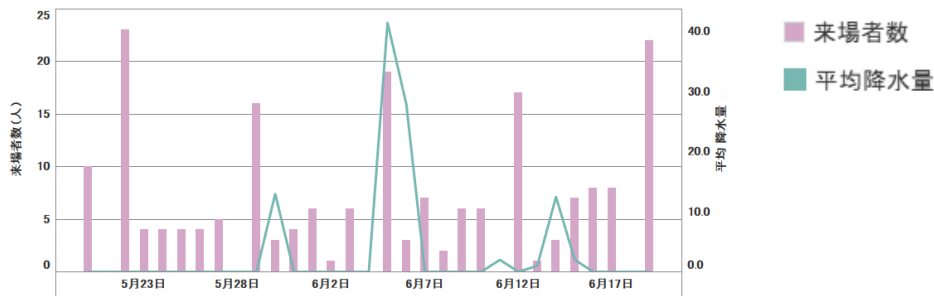


来場者数・気温



山口県（山口県総合交通センター／5月20日から6月19日まで）

来場者数・降水量



来場者数・気温

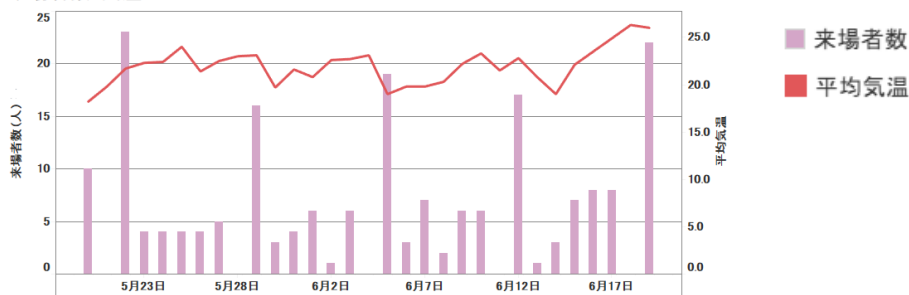


図 4.2-13 日ごとの来場者数と降水量・気温（道府県別）

【見解】

- ・ 気温の高低、降水の有無や降水量と、来場者数との関係は見られない。

(5) 受講後來場日数分析

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

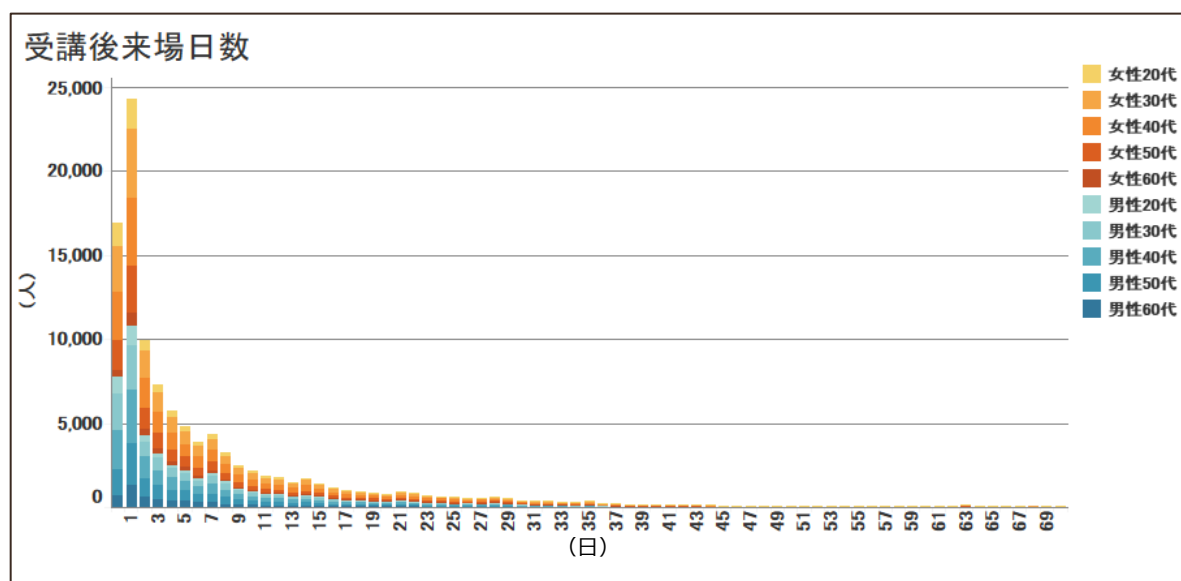


図 4.2-14 オンライン講習受講後の来場日差分 (全体)

【見解】

- ・ 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）に来場する方が一番多く、受講者全体の割合の21.9%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15.3%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。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利用者が一定数存在すると考えられる。

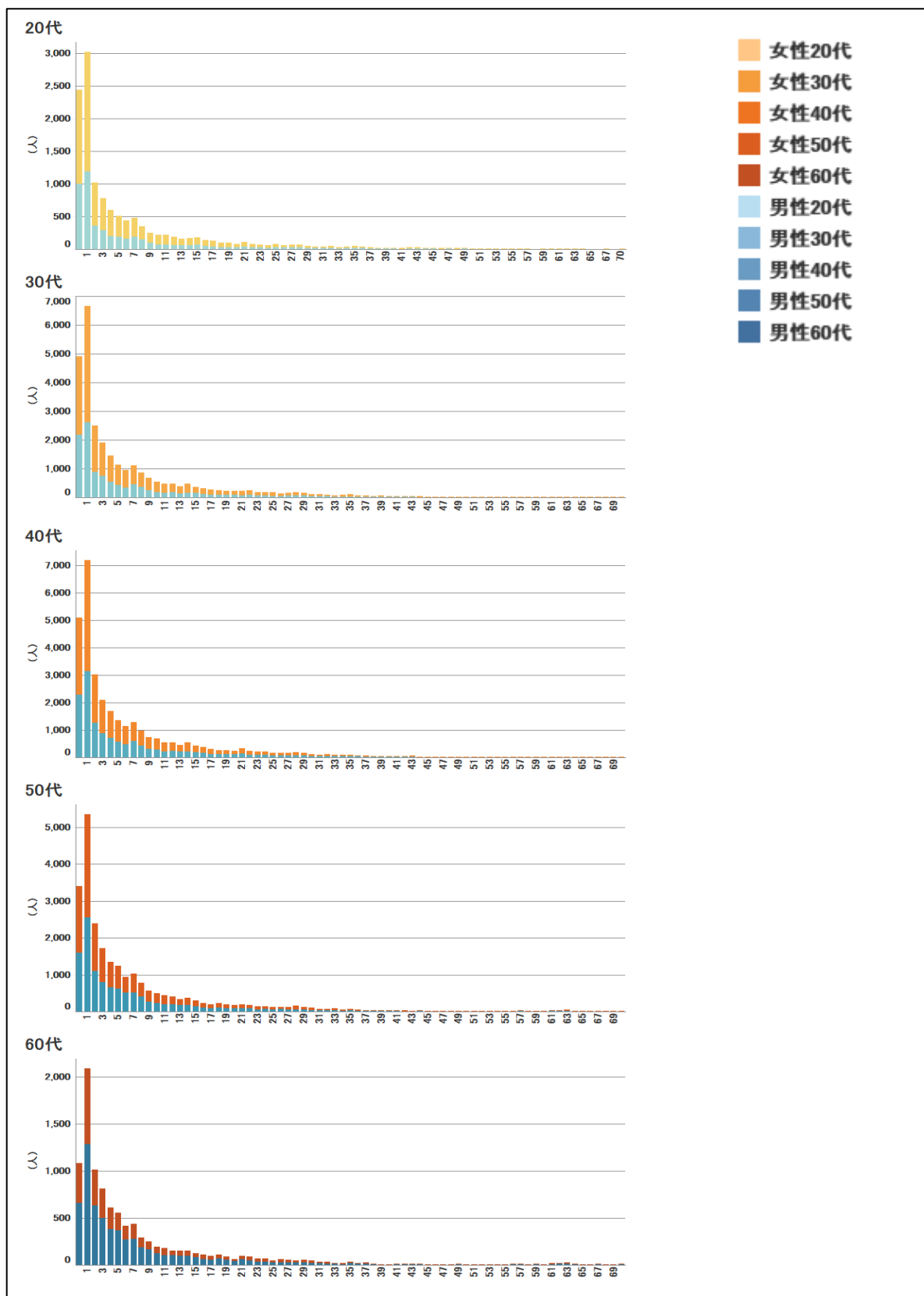


図 4.2-15 オンライン講習受講後の来場日差分（年代別）

【見解】

- ・ 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大きくなっている。

(6) 来場期間分析

免許更新可能期間のいつ頃に来場するかについては、道府県別の顕著な差異は見られませんでした。このため、4道府県全てにおいての性別、及び年代別の属性による分析見解を記載します。

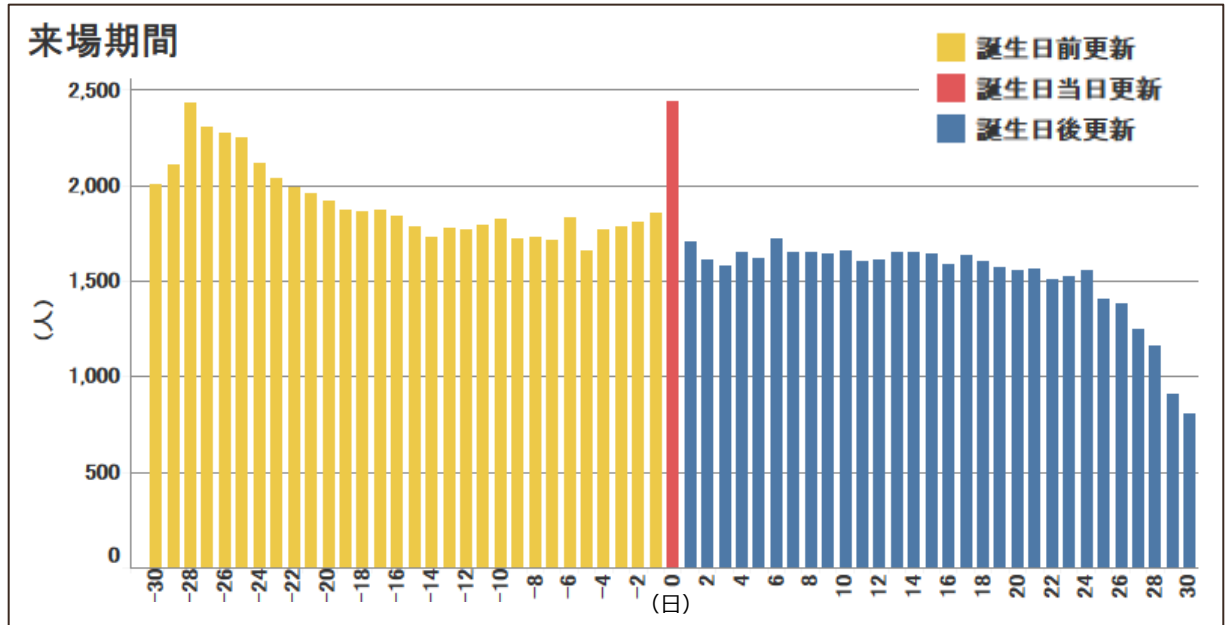


図 4.2-16 誕生日を基準とした来場日ごとの来場者数 (全体)

【見解】

- ・ 誕生日前に免許更新を行う方の方が、誕生日後に更新する方よりも多い傾向にある。
- ・ 誕生日当日の来場が一番多くなっている。

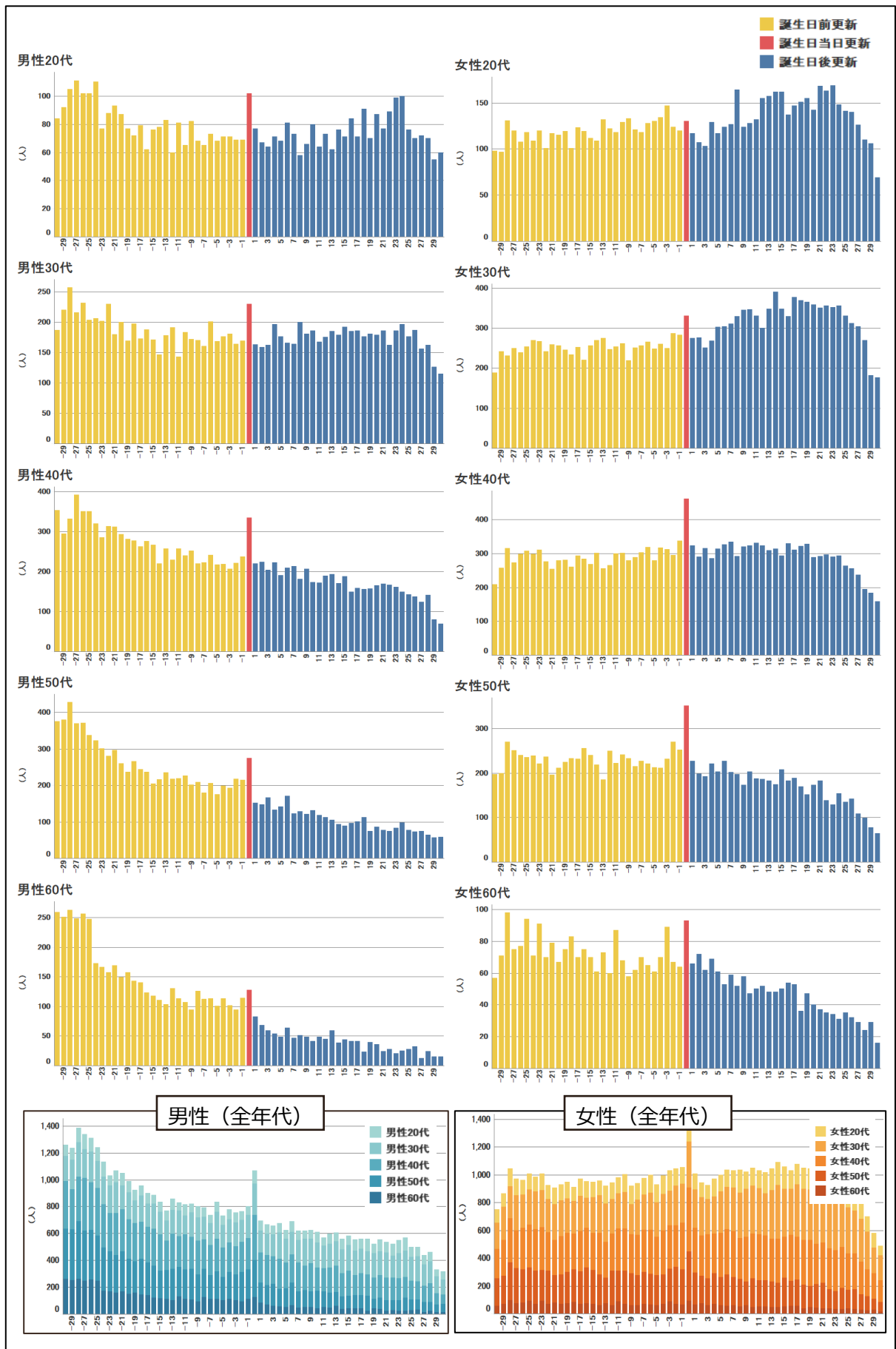


図 4.2-17 誕生日を基準とした来場日ごとの来場者数 (年代別・性別別)

【見解】

- ・ 男性は誕生日前後 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。また、年代が高くなるにつれてその傾向が強い。
- ・ 20 代、30 代の女性は誕生日後に来場する割合の方が高くなっている。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が、男性ほど顕著な傾向とはなっていない。

4.3 アンケート分析

(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（道府県別、年代別、性別別）の分析、端末ブラウザ別の分析見解について記載します。

■ 設問 1

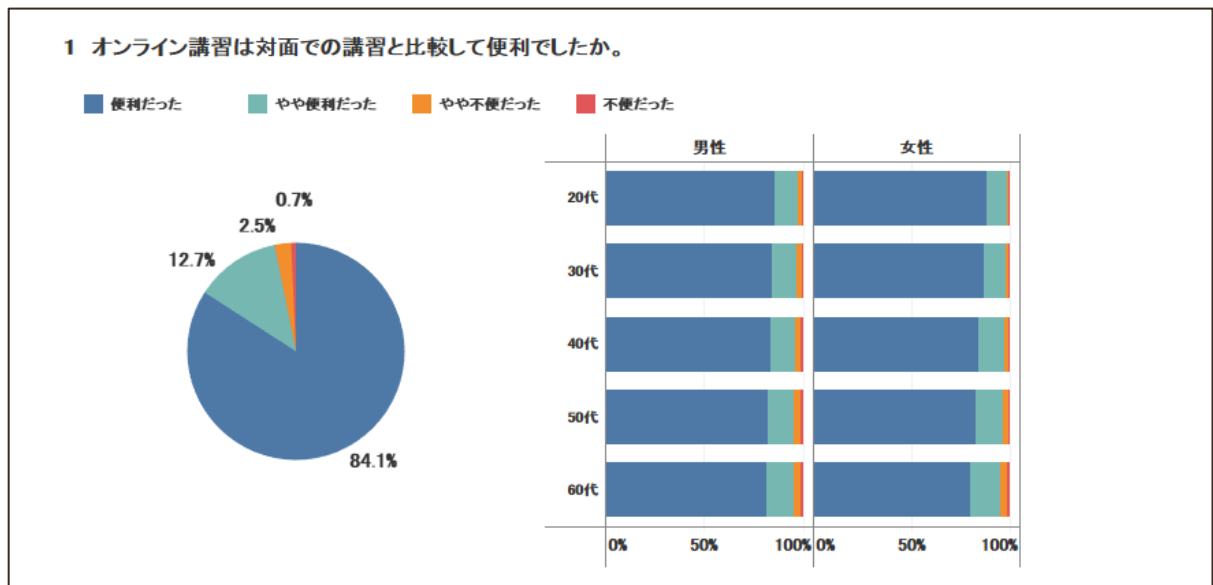


図 4.3-1 アンケート設問 1（全体）

【見解】

- ・ オンラインでの講習受講については、96.8%の方が「便利だった」「やや便利だった」を選択している。
- ・ 高齢層になるにつれて、「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。特に女性の傾向が高い。

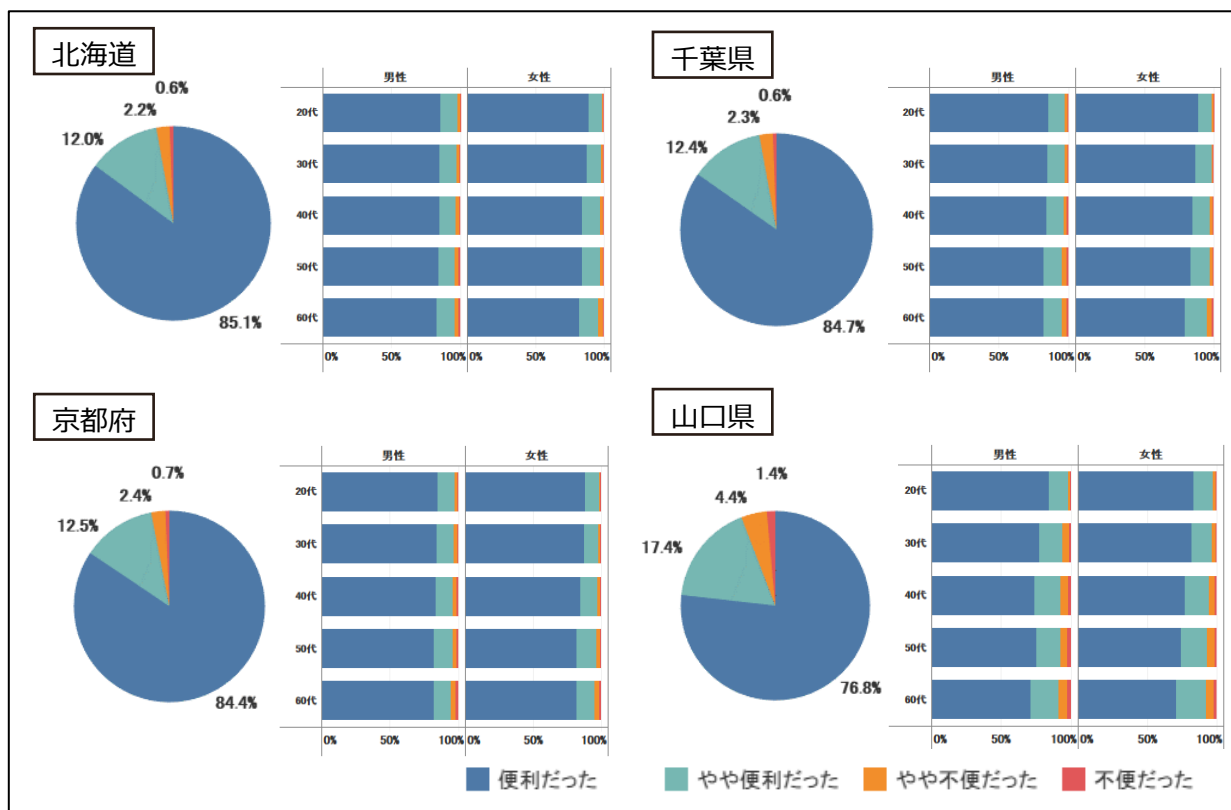


図 4.3-2 アンケート設問 1 (道府県別)

【見解】

- 北海道、千葉県、京都府においてはほぼ同様の傾向であったが、山口県のみ「やや不便だった」「不便だった」を選択した割合がわずかに高くなっている。山口県では「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。」という意見が他の道府県より高くなっており（図 4.3 15 アンケート設問 4（6-2 道府県別））、それが起因している可能性もあると考える。

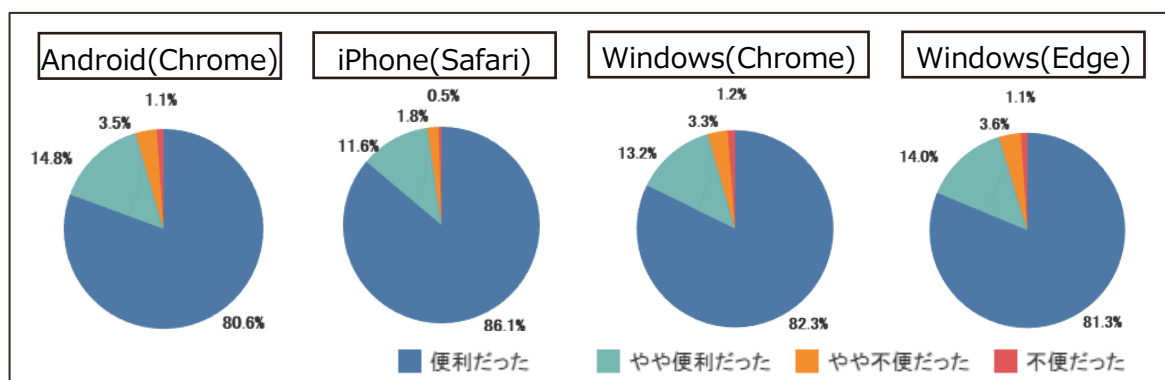


図 4.3-3 アンケート設問 1 (端末ブラウザ別)

【見解】

- iPhone を使用している方の「便利だった」「やや便利だった」の回答率が他の端末と比べて高い。

■ 設問 2

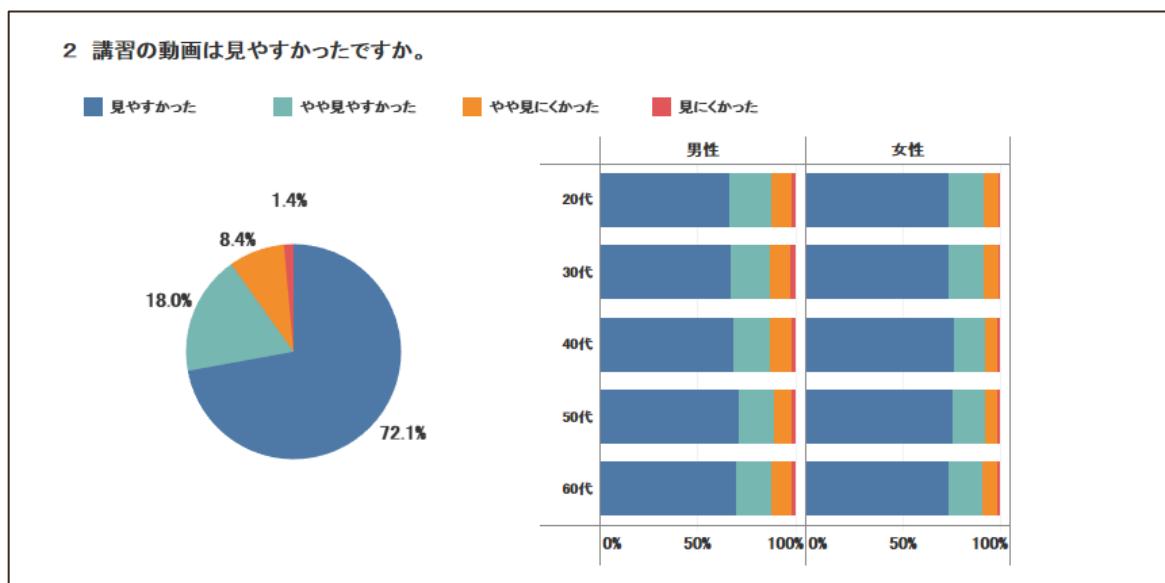


図 4.3-4 アンケート設問 2 (全体)

【見解】

- ・ 道府県別の傾向は特にみられなかった。
- ・ 講習動画においては、90.1%の方が「見やすかった」「やや見やすかった」を選択している。
- ・ 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。

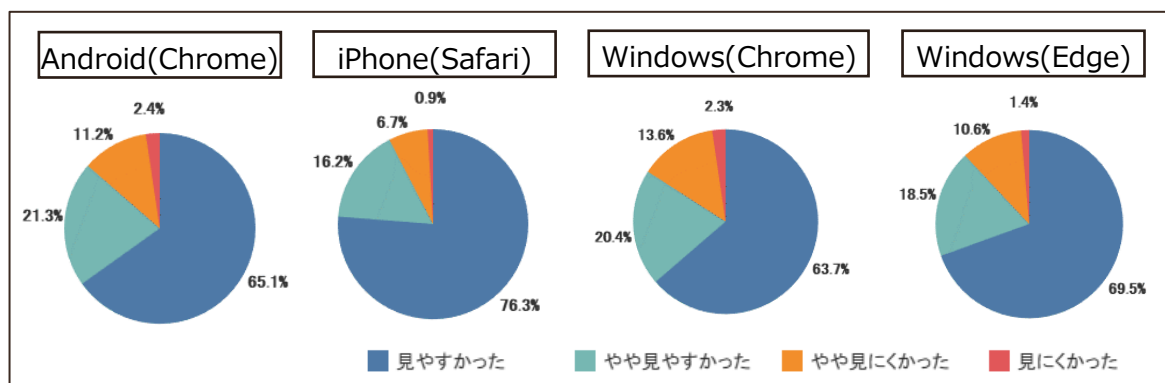


図 4.3-5 アンケート設問 2 (端末ブラウザ別)

【見解】

- ・ iPhone を使用している方の「見やすかった」「やや見やすかった」の回答率が他の端末と比べて高い。

■設問 3

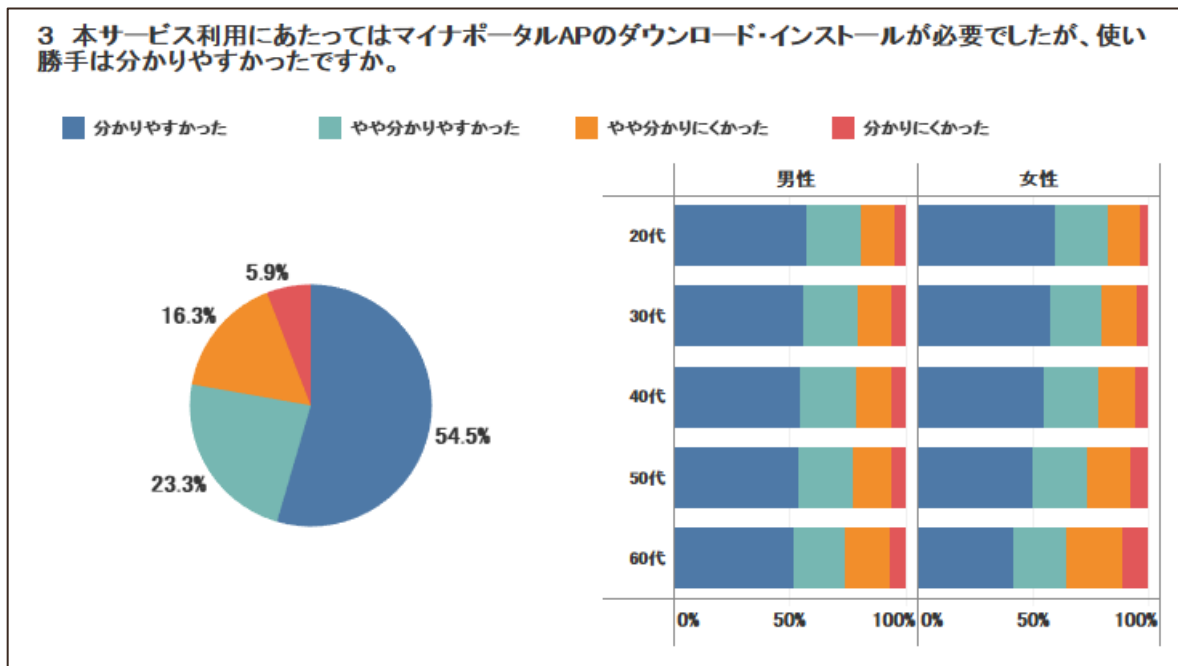


図 4.3-6 アンケート設問 3 (全体)

【見解】

- ・ 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、77.8%の方が「分かりやすかった」「やや分かりやすかった」を選択している。
- ・ 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、性別別にみると男性より女性の方が「分かりにくい」という意見が多くなっている。

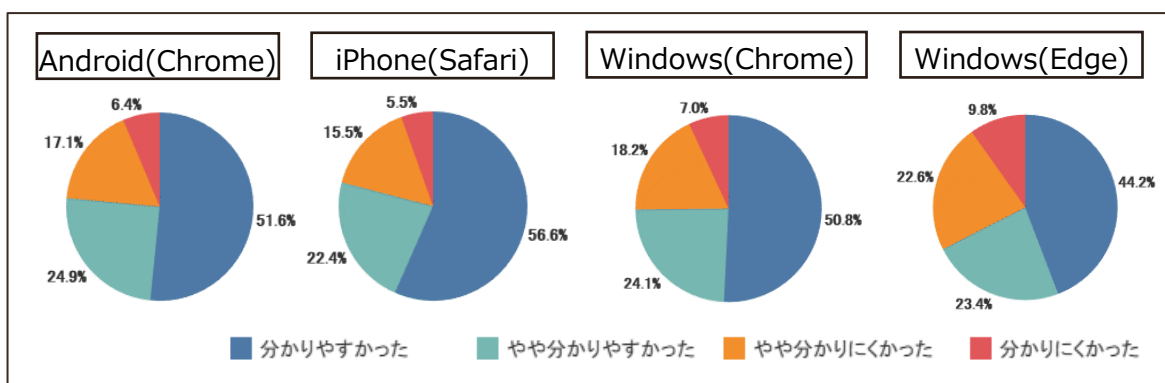


図 4.3-7 アンケート設問 3 (端末ブラウザ別)

【見解】

- ・ 「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 (Edge) を使用している方の回答率は低くなっている。

■ 設問 4

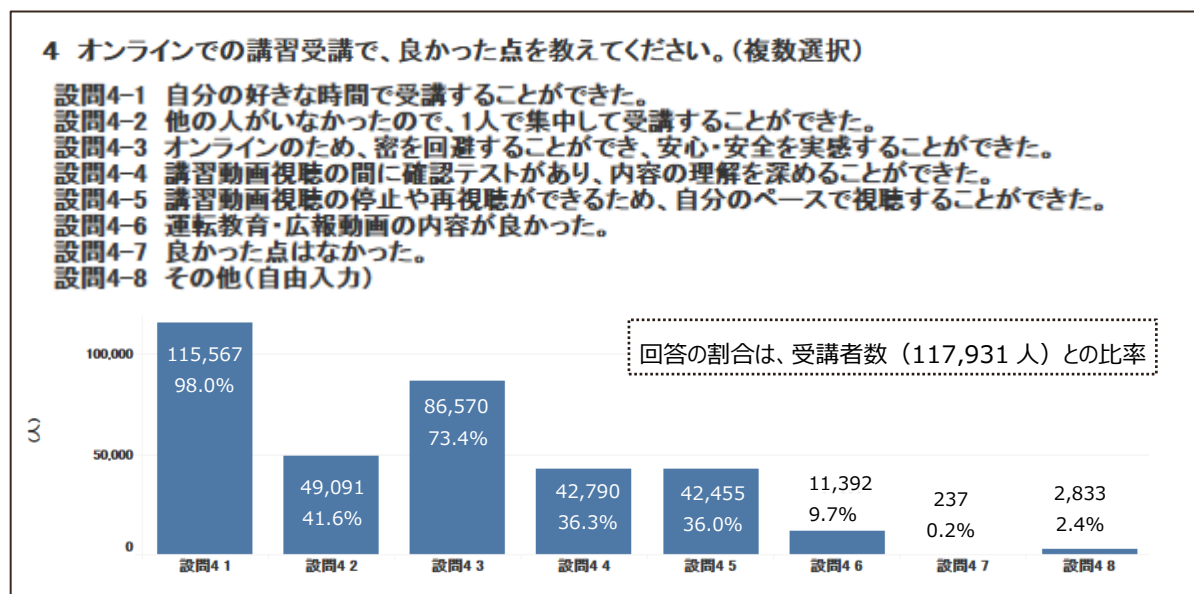


図 4.3-8 アンケート設問 4 (全体)

【見解】

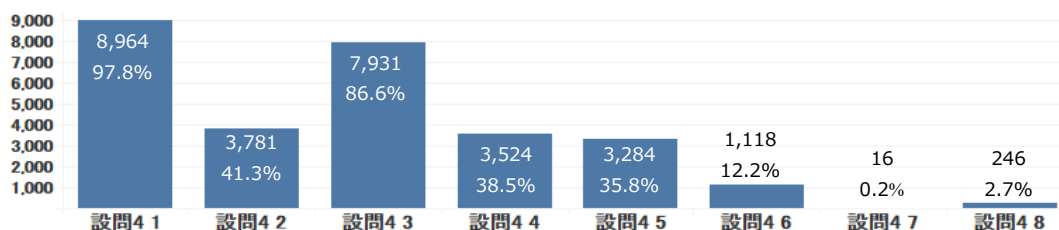
- ・ オンライン講習受講での良かった点については、設問 4-1 の「自分の好きな時間で受講することができた」、設問 4-3 の「オンラインのため、密を回避することができ、安心・安全を実感することができた」の回答が多い。
- ・ 設問 4-3 については、コロナ禍での密回避の事業効果があったと言える。
- ・ 設問 4-7 の「良かった点はなかった」を選択したのは全体の 0.2% (237 名) であり、多くの方にオンライン講習受講の効果を認識いただいていると考える。

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)

- 設問4-1 自分の好きな時間で受講することができた。
- 設問4-2 他の人がいなかったため、1人で集中して受講することができた。
- 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。
- 設問4-7 良かった点はなかった。
- 設問4-8 その他(自由入力)

回答の割合は、対象の期間の受講者数との比率

令和4年2月(2月1日から2月28日)



令和5年2月(2月1日から2月28日)

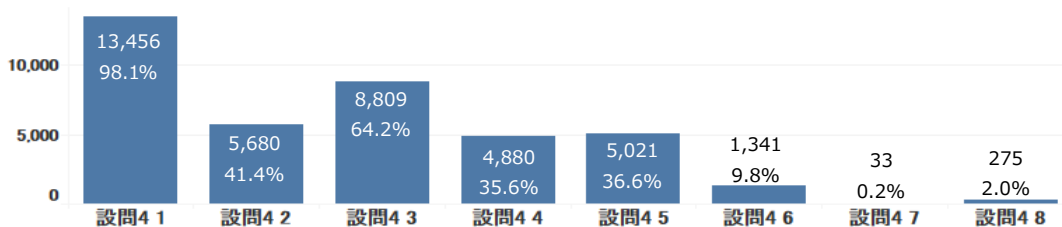


図 4.3-9 アンケート設問 4 (運用直後と現時点での回答率の変化)

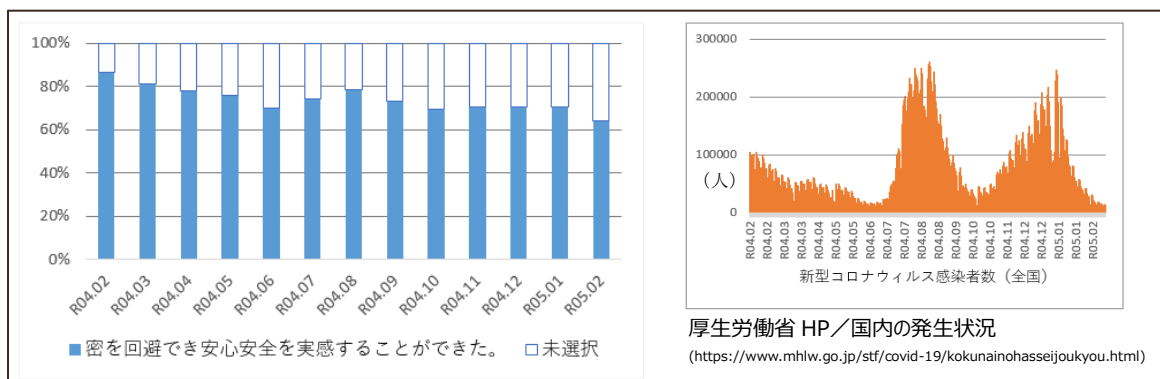


図 4.3-10 アンケート設問 4 (4-3 月ごとの回答率の変化と新型コロナウイルス感染者数)

【見解】

- ・ 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、令和 5 年 2 月のデータでは 64.2%と低くなっている。月別にみると、徐々に選択率が減少傾向にあるが、感染者数の多い時期(令和 4 年 8 月)にはわずかに回答の選択率が高い。
- ・ 設問 4-3 以外の選択肢については、運用開始後と直近での回答率はほとんど変わらない。

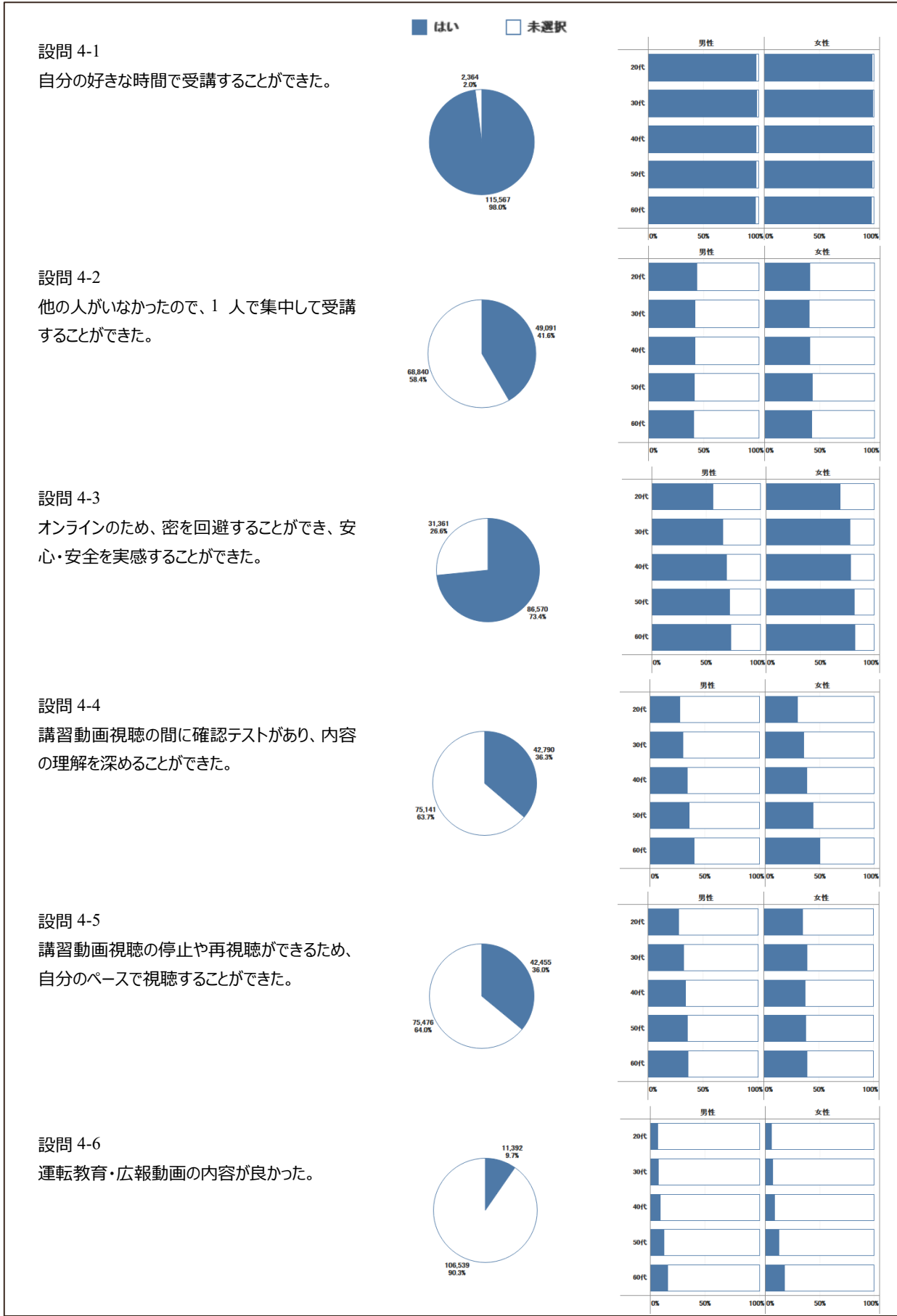


図 4.3-11 アンケート設問 4（選択肢ごとの年代別・性別別）

【見解】

- ・ 設問 4-1, 4-2 については、年代別・性別別に特に傾向はみられない。
- ・ 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」

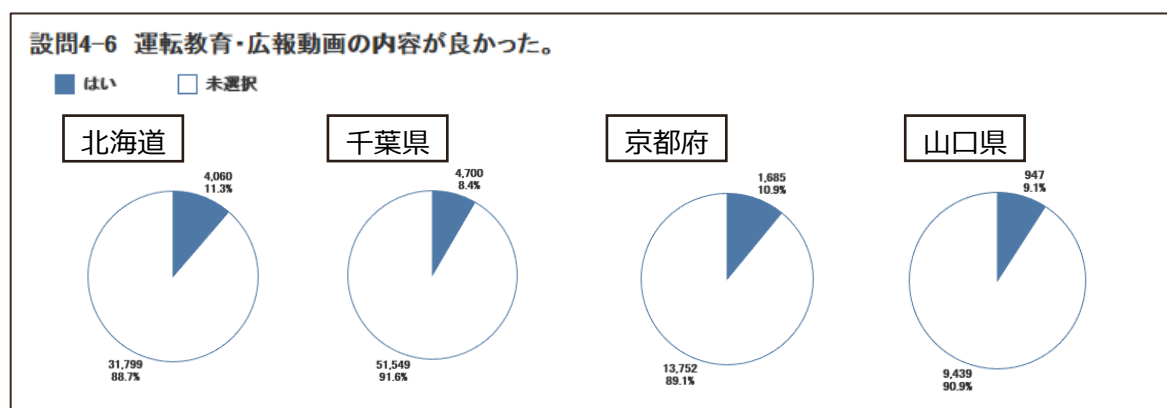


図 4.3-12 アンケート設問 4 (4-6 道府県別)

【見解】

- ・ 「運転教育・広報動画の内容が良かった」という選択肢を選択した方が多いのは北海道、一番少ないのは千葉県となっている。

■設問 6

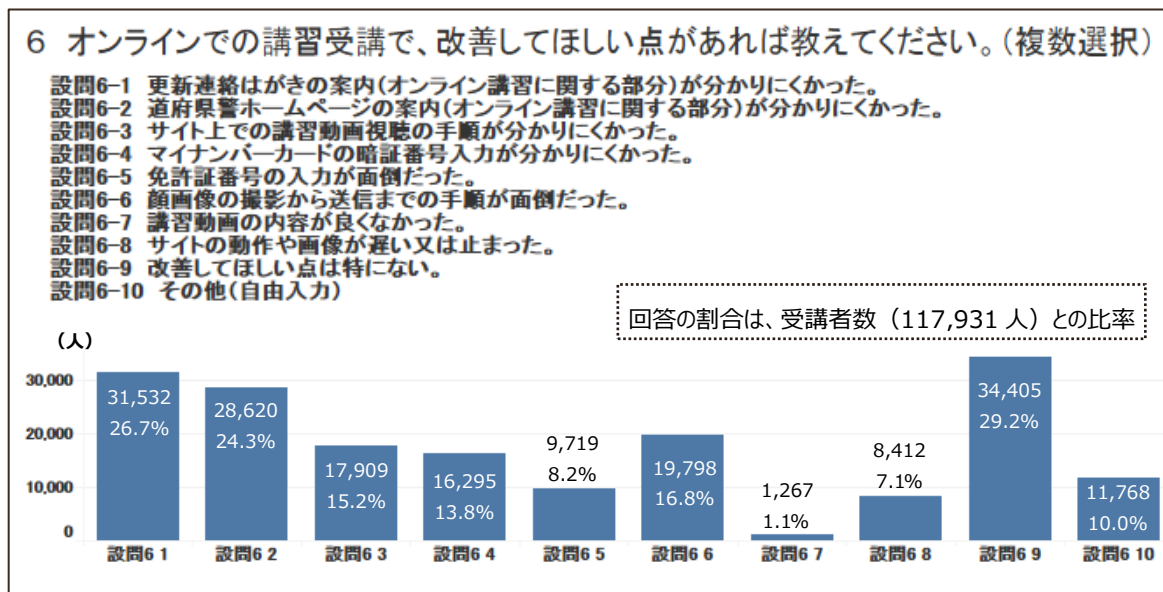


図 4.3-13 アンケート設問 6 (全体)

【見解】

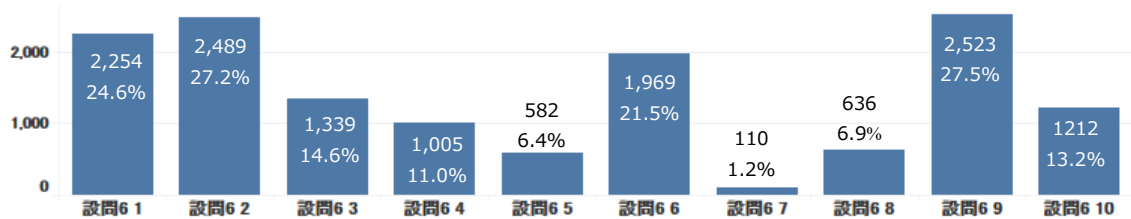
- ・ 設問 6-9 の「改善してほしい点は特にない」の意見は 29.2%で、一番多い結果となっている。
- ・ オンライン講習受講での改善してほしい点として、設問 6-1 の「更新連絡はがきの案内(オンライン講習に関する部分)が分かりにくかった」と設問 6-2 の「道府県警ホームページの案内(オンライン講習に関する部分)が分かりにくかった」の選択が多くなっており、本システム利用にあたっての国民向けのアナウンスや PR 活動の仕方について見直す等、本システム外において改善できる事項であると言える。
- ・ 次いで多かった改善してほしい点は、設問 6-6 の「顔画像の撮影から送信までの手順が面倒だった」であった。設問 6-6 についてはパソコンでの顔画像撮影がうまくいかないとの問い合わせも受けており、本システムにおいての今後の改善事項である。

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)

- 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 サイト上での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。
 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。
 設問6-7 講習動画の内容が良くなかった。
 設問6-8 サイトの動作や画像が遅い又は止まった。
 設問6-9 改善してほしい点は特にない。
 設問6-10 その他(自由入力)

回答の割合は、対象の期間の受講者数との比率

令和4年2月(2月1日から2月28日)



令和5年2月(2月1日から2月28日)

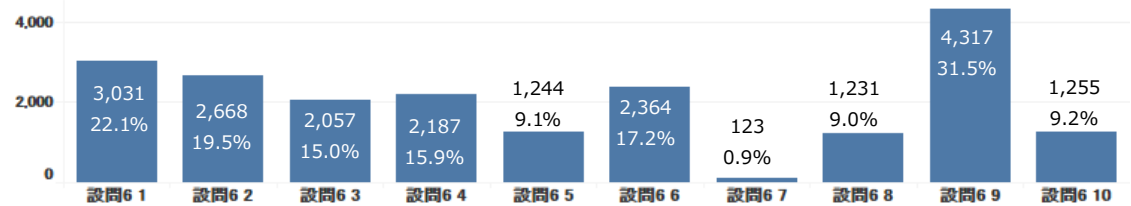


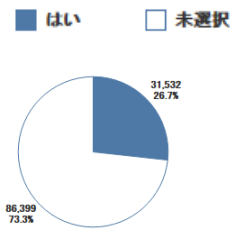
図 4.3-14 アンケート設問6(運用直後と現時点での回答率の変化)

【見解】

- ・ 設問6-9の「改善してほしい点は特にない」について、運用開始直後より現在の回答率の方が高くなっている。
- ・ 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6-2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」についてはどちらも回答率が低くなっており、改善された結果がアンケート回答にも反映していることがわかる。ただし、設問6-1については依然として改善してほしい点の中では一番回答率が高く、5人に1人以上が改善を望んでいる。
- ・ 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」について、運用開始直後のみでは21.5%の回答があったが、現在では17.2%とわずかに改善しており、運用開始後に行ったシステム改修の影響も考えられる。

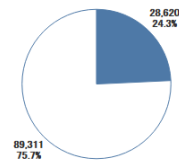
設問 6-1

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。



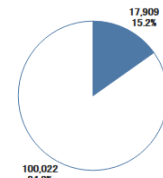
設問 6-2

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。



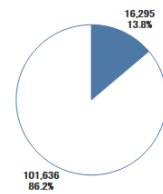
設問 6-3

サイト上での講習動画視聴の手順が分かりにくかった。



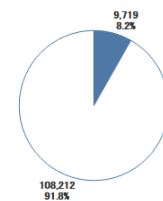
設問 6-4

マイナンバーカードの暗証番号入力 that 分かりにくかった。



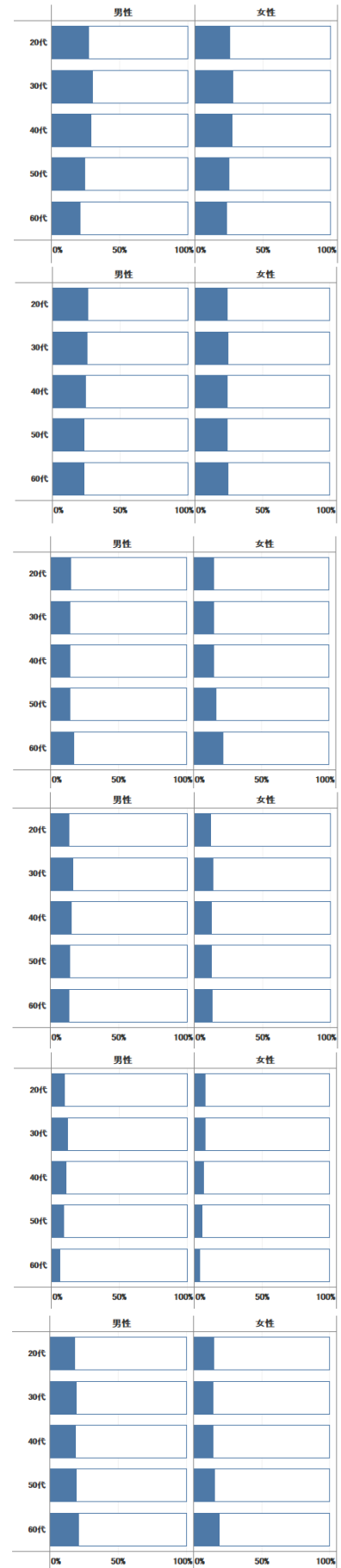
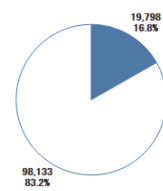
設問 6-5

免許証番号の入力が面倒だった。



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。



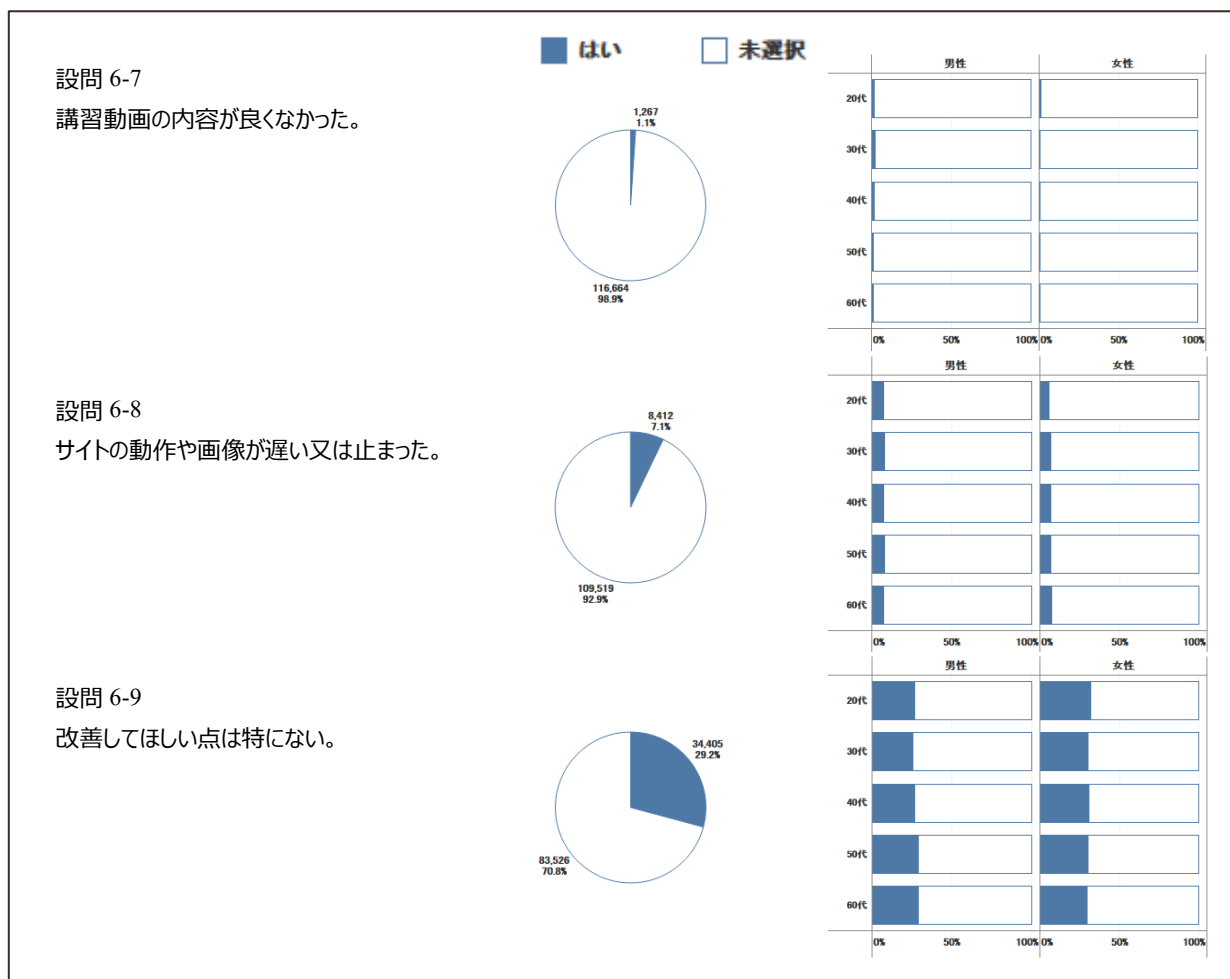


図 4.3-15 アンケート設問 6（選択肢ごとの年代別・性別別）

【見解】

- ・ 下記の設問については、年代の若い人の方が比較的「はい」の回答率が高くなっている。
 - 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 6-5「免許証番号の入力が面倒だった」
- ・ 下記の設問については、年代が高い人の方が比較的「はい」の回答率が高くなっている。
 - 設問 6-3「サイト上での講習動画視聴の手順が分かりにくかった」
 - 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」
- ・ その他の設問については、年代別・性別別に特に傾向はみられない。

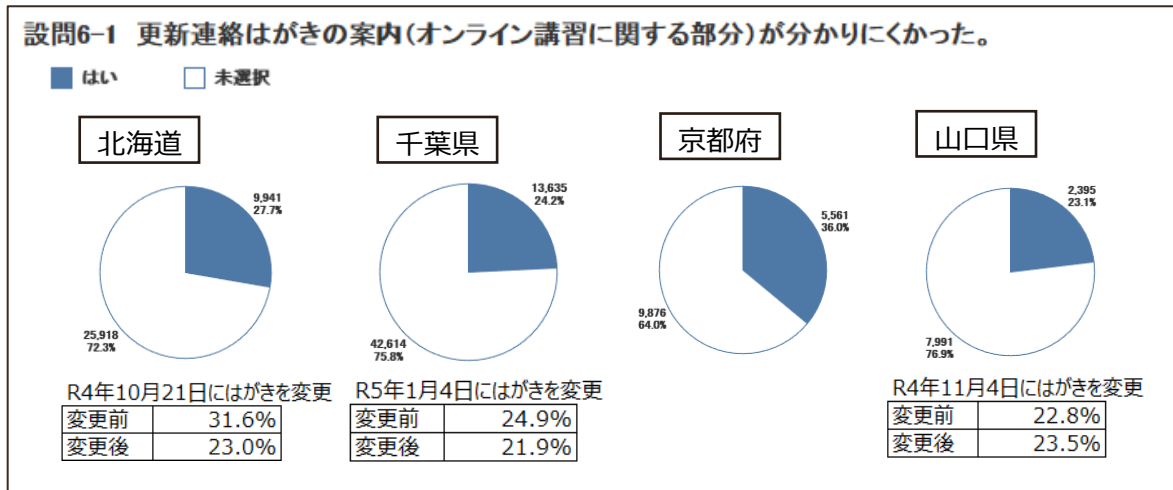


図 4.3-16 アンケート設問 4 (6-1 道府県別)

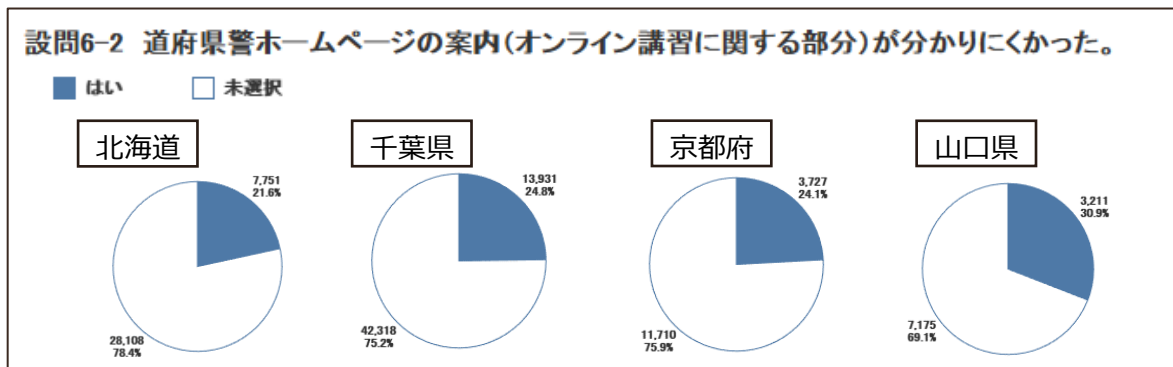


図 4.3-17 アンケート設問 4 (6-2 道府県別)

【見解】

- ・ 設問 6-1 については、道府県ごとにばらつきがある。全期間の回答率では京都府が「分かりにくかった」と回答した割合が最も高く（36.0%）、山口県が最も低い（23.1%）。
 - 北海道については令和 4 年 10 月 21 日から更新連絡はがきを新しくしており、変更前の期間での回答率が 31.6%だったのに対し、はがき変更後の回答率は 23.0%と改善している。
 - 千葉県については令和 5 年 1 月 4 日から更新連絡はがきを新しくしており、回答率が 24.9%から 21.9%に改善している。
 - 山口県については令和 4 年 11 月 4 日から更新連絡はがきを新しくしており、回答率が 22.8%から 23.5%に変化している。
- ・ 設問 6-2 については、道府県ごとにばらつきがある。山口県が「分かりにくかった」と回答した割合が最も高く（30.9%）、北海道が最も低い（21.6%）。

【変更前 10/20 まで】北海道更新連絡はがき（表）

料金後納 郵便

0040833

様

親展 運転免許証更新連絡書

手続には、この「更新連絡書」を持参してください。
北海道公安委員会
 札幌運転免許試験場
 (運転免許テレホンサービス 011-699-8654)

(講習ホームページ) <http://www.police.pref.hokkaido.lg.jp/>
 (携帯サイト) ①北海道(メニュー)等を選択 ②行政(サービス)等を選択
 ③北海道警察HPを選択 ④運転免許案内 (接続の例)

配達不能時の返送先 処理年月日:2022年06月10日 No.1991
 〒006-0835
 札幌市手稲区環5条4丁目1-1
 札幌運転免許試験場

北海道警察からのお知らせ
 講習区分が「優良」で、マイナンバーカード(有効な署名用電子証明書)をお持ちの方は、令和4年2月1日以降、免許証の更新に必要な講習をオンラインで受講できます。詳しくは北海道警察ホームページをご確認ください。

←矢印方向にはがきをご覧ください。(二つ折り、白ページです。)

【変更後 10/21 以降】北海道更新連絡はがき（表）（中）

料金後納 郵便

様

親展 運転免許証更新連絡書

手続には、この「更新連絡書」を持参してください。
北海道公安委員会
 札幌運転免許試験場
 (運転免許テレホンサービス 011-699-8654)

(講習ホームページ) <http://www.police.pref.hokkaido.lg.jp/>
 (携帯サイト) ①北海道(メニュー)等を選択 ②行政(サービス)等を選択
 ③北海道警察HPを選択 ④運転免許案内 (接続の例)

配達不能時の返送先 処理年月日:2022年10月07日 No.52
 〒006-0835
 札幌市手稲区環5条4丁目1-1
 札幌運転免許試験場

北海道警察からのお知らせ
 講習区分が「優良」で、マイナンバーカード(有効な署名用電子証明書)をお持ちの方は、令和4年2月1日以降、免許証の更新に必要な講習をオンラインで受講できます。詳しくは北海道警察ホームページをご確認ください。

←矢印方向にはがきをご覧ください。(二つ折り、白ページです。)

【札幌市外の警察署での手続】※札幌市外の警察署では手続できません。

曜日	受付時間
月～金曜日(平日)	8:45～17:00

- 運転免許証更新の手順
更新手続 → [講習日案内] → 更新時講習受講 → 免許証交付
- 更新手続から免許証交付まで約1程度かかります。
- 警察署で更新手続後、講習は各地方会場での受講となります。講習の日時や場所について、あらかじめ日程等をお知りになりたい方は、警察署ホームページ等でご確認ください。
- 更新手続をしても有効期限までに受講しなかった場合は、免許証が失効しますので余裕を持った更新手続を行ってください。
- 交通安全協会に郵送を依頼(有料)することができる期間や北海道収入証紙の販売期間は、警察署にお問い合わせください。

【オンライン優良講習のご案内】
 スマートフォンやパソコンからオンラインによる優良講習を受講することができます。対象の方は、
 講習区分が「優良」の方
 北海道内にお住まいの方で、住所が北海道内のマイナンバーカード(有効な署名用電子証明書)をお持ちの方
 です。更新手続前に受講してください。

【経由更新について】
 経由更新の可否の欄が「可」の方は、物の公安委員会を経由して更新手続を行うことができます。

更新手続ができる期間	更新手数料	経由・講習手数料
誕生日の1か月前から誕生日当日まで	2,550円(※の北海道収入証紙を事前にご利用願います。)	申請先にてご確認ください。

- 更新手続については、申請先の公安委員会(運転免許試験場等)にご確認ください。(必要なものは3ページをご確認ください。)
- 再交付や記載事項の変更を伴うなどの理由により、経由更新ができない場合があります。
- 免許証は、申請後3週間を経過した日以降に北海道公安委員会から交付となります。なお、申請先の交通安全協会に郵送を依頼することができます。(有料)

-6-

【変更前 1/3 まで】千葉県更新連絡はがき（表）（裏）

運転免許証更新のお知らせ

料金後納
郵便

親展

〇
〇
〇
〇

※更新手続きの際は、このハガキをお持ちください。
日曜日は混雑します。できるだけ平日をご利用ください。

講習区分が『優良』の方は、更新時講習を事前にオンラインで受講できます。詳しくは千葉県警HPをご確認ください。

宛名は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。

千葉県公安委員会
(千葉県警察本部交通部運転免許本部)
〒261-8560 千葉市美浜区浜田2丁目1番地

このハガキは三つ折りです。①②両側をそれぞれ矢印の方向に、ゆっくり開いてください。
万一雨などで濡っている場合は、十分乾かしてから開いてください。

6 オンライン優良運転者講習モデル事業について

講習区分が『優良』でマイナンバーカード（有効な署名用電子証明書）をお持ちの方を対象に、令和4年2月1日から、オンラインでの更新時講習のモデル事業を実施しています。詳しくは、千葉県警察ホームページをご確認ください。

《千葉県運転免許センター案内》

所在地 千葉市美浜区浜田2丁目1番地 電話 043-274-2000

JR総武線 幕張本郷駅 約10分 バス停 免許センター 約5分 JR京葉線 海浜幕張駅

京成幕張本郷駅 下車 京成電鉄

《流山運転免許センター案内》

所在地 流山市前ヶ崎217番地 電話 04-7147-2000

JR常磐線 西口 柏駅 「免許センター」行き 約20分 バス停 免許センター

東武アーバンパークライン 下車

注 JR南柏駅西口、JR北小金駅南口、JR南流山駅北口、つくばエクスプレス流山セントラルパーク駅西口、流鉄流山駅東口等からも流山運転免許センターに向かうバスが発着していますが、運行便数が少ないので、それぞれの交通機関にお問い合わせください。

- 電話のおかけ間違いにご注意ください。
- 公共交通機関のご利用をお勧めします。
- 上記所要時間は目安ですので、余裕を持ってお越しください。
- 駐車場には限りがあります。駐車場が混雑し、受付時間に間に合わない場合がありますので、十分ご注意ください。
- 運転免許センター及び警察署講習場所には、託児施設はありません。
- 千葉・流山運転免許センター内に銀行・ATMはありません。

【変更後 1/4 以降】千葉県更新連絡はがき（表）（裏）

運転免許証更新のお知らせ

料金後納
郵便

親展

〇
〇
〇
〇

※更新手続きの際は、このハガキをお持ちください。
日曜日は混雑します。できるだけ平日をご利用ください。

講習区分が『優良』の方は、更新時講習を事前にオンラインで受講できます。詳しくは千葉県警HPをご確認ください。
オンライン講習を受講した方は、更新申請書の受け取り時に係員へお申し出ください。

宛名は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。

千葉県公安委員会
(千葉県警察本部交通部運転免許本部)
〒261-8560 千葉市美浜区浜田2丁目1番地

このハガキは三つ折りです。①②両側をそれぞれ矢印の方向に、ゆっくり開いてください。
万一雨などで濡っている場合は、十分乾かしてから開いてください。

6 オンライン優良運転者講習モデル事業について

講習区分が『優良』でマイナンバーカード（有効な署名用電子証明書）をお持ちの方を対象に、オンラインで更新時講習を受講するモデル事業を実施しています。詳しくは、千葉県警察ホームページをご確認ください。

オンライン講習を受講した方は、更新の手続きにて申請書を受け取った際に、必ず窓口係員へお申し出ください。

《千葉県運転免許センター案内》

所在地 千葉市美浜区浜田2丁目1番地 電話 043-274-2000

JR総武線 幕張本郷駅 約10分 バス停 免許センター 約5分 JR京葉線 海浜幕張駅

京成幕張本郷駅 下車 京成電鉄

《流山運転免許センター案内》

所在地 流山市前ヶ崎217番地 電話 04-7147-2000

JR常磐線 西口 柏駅 「免許センター」行き 約20分 バス停 免許センター

東武アーバンパークライン 下車

注 JR南柏駅西口、JR北小金駅南口、JR南流山駅北口、つくばエクスプレス流山セントラルパーク駅西口、流鉄流山駅東口等からも流山運転免許センターに向かうバスが発着していますが、運行便数が少ないので、それぞれの交通機関にお問い合わせください。

- 電話のおかけ間違いにご注意ください。
- 公共交通機関のご利用をお勧めします。
- 上記所要時間は目安ですので、余裕を持ってお越しください。
- 駐車場には限りがあります。駐車場が混雑し、受付時間に間に合わない場合がありますので、十分ご注意ください。
- 運転免許センター及び警察署講習場所には、託児施設はありません。
- 千葉・流山運転免許センター内に銀行・ATMはありません。

【変更なし】 京都府更新連絡はがき（表）

料金後納
郵便

郵便

2043-20230118-0243A202-1 0003 K

運転免許証 更新連絡書

○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。

① 京都府警察ホームページから更新受付時間等を
事前予約できます。（警察署、大型免許等での手
続を除く。）※予約がなくても受付できますが、
予約優先です。予約が満席の場合は受付できません。

② 講習区分が「優良」で、マイナンバーカードを
お持ちの方は、事前にオンラインで講習を受講す
ることができます。（更新手続きのための来場は
必要です。受付時間は通常と異なります。）
※①②とも詳しくは、京都府警察ホームペー
ジへ

運転免許証に関するお問い合わせ先

京都府公安委員会
〒612-8486 京都市伏見区宇治橋5丁目6-47番地
（京都府警察自動車運転免許試験場）
電話 075(631)5181（代表）

② ①

①と②の2か所を、はがしてください。

【変更前 11/3まで】 山口県更新連絡はがき (表) (中)

料金後納
郵便

親展

他が郵便

オンライン講習の受講が可能です。
詳しくは山口県警察のホームページ
をご確認ください。

運転免許証更新連絡書

運転免許証の更新期間が近づいています。
この「はがき」をご持参の上、更新期間中
に手続きを行ってください。

山口県公安委員会

※このはがき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)	
免許証番号/生年月日	
更新・講習の手数料	
更新後の有効年数 (注2)	免許証の色
最後の違反内容(過去5年間)	

講習区分 「優良」の方はオンラインでの受講が可能です。
詳しくは山口県警察ホームページをご確認ください。

(注1) 更新期間の末日が土曜日、日曜日、祝日、振替休日、年末年始の休日
にあたるときは、その翌日以降の連日の平日まで更新手続ができます。
(注2) 更新後の有効年数や講習区分は、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。

※ 更新期間末日の年齢が「70歳以上の方」は、
更新手続前に「高齢者講習」の受講が必要です。

2 更新手続の流れ(更新期間末日の年齢)

【変更後 11/4以降】 山口県更新連絡はがき (中)

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)	〃 年 月 日から 〃 年 月 日
免許証番号/生年月日	〃 〃 〃 年 月 日生
更新・講習の手数料	総額 3,000円 (更新手数料 2,500円 / 講習手数料 500円)
更新後の有効年数 (注2)	5年 免許証の色 金色
最後の違反内容(過去5年間)	

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は、山口県警察
ホームページをご確認ください

(注1) 更新期間の末日が土曜日、日曜日、祝日、振替休日、年末年始の休日
にあたるときは、その翌日以降の連日の平日まで更新手続ができます。
(注2) 更新後の有効年数や講習区分は、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。

※ 更新期間末日の年齢が「70歳以上の方」は、
更新手続前に「高齢者講習」の受講が必要です。

2 更新手続の流れ(前記「講習区分」を参照)

参考 4.3-1 更新連絡はがき (設問 6-1)

■設問 8

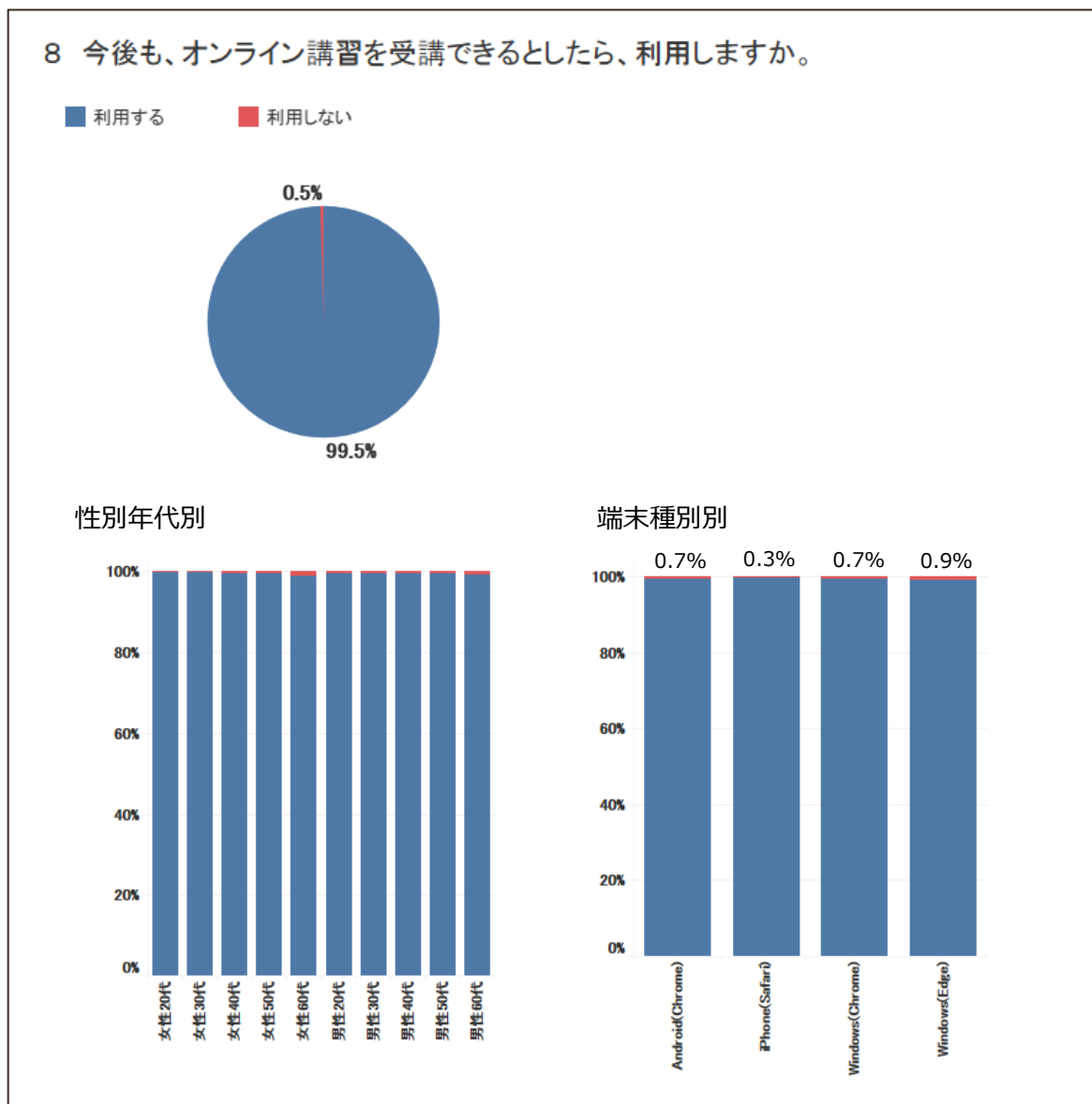


図 4.3-18 アンケート設問 8

【見解】

- ・ 「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、99.5%（117,368 人）の方が「利用する」と回答しており、本事業の成果があったといえる。
- ・ 「利用しない」と答えたのは 0.5%（563 人）である。
- ・ iPhone を使用している利用者の「利用しない」を選択した割合は 0.3%で一番少ない。

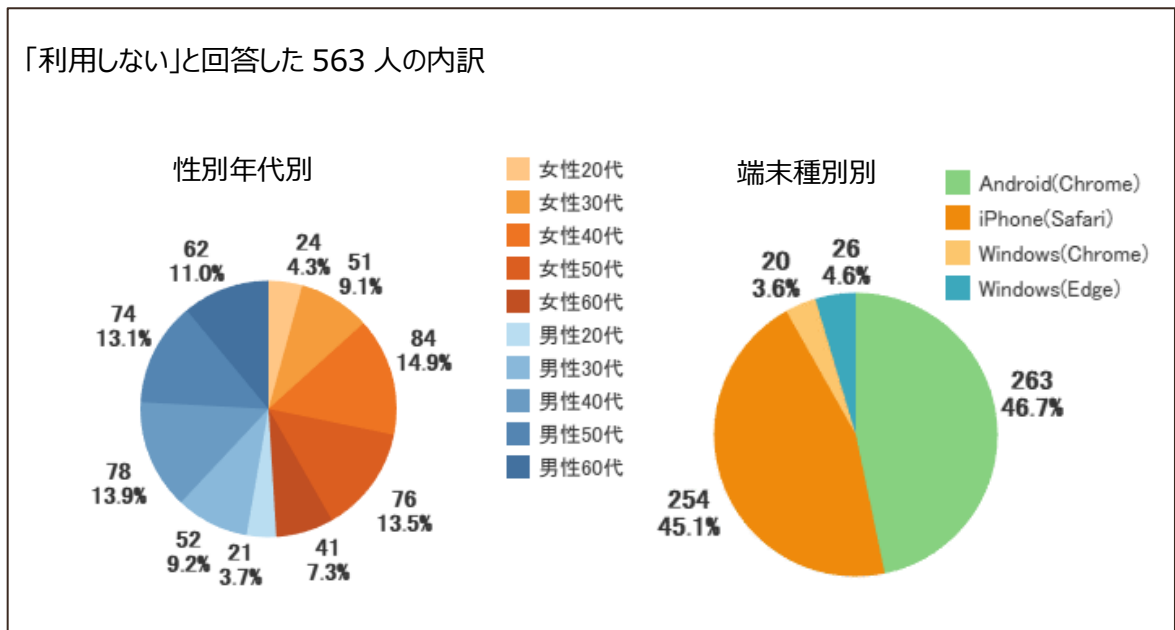


図 4.3-19 アンケート設問 8 (利用しないと回答した受講者の内訳)

【見解】

- ・「利用しない」と答えた 563 人の内訳では、性別別ではほぼ男女同数となっており、年代では男女ともに 40 代が一番多くなっている。

■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、改善して欲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、ポジティブ要素（プラス意見）と、今後の運用改善・システム改善に関わる要望等（マイナス意見）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 4 年 2 月 1 日から令和 4 年 5 月 31 日までのアンケート回答を使用して分析しています。

ア. ポジティブ要素（プラス意見）

意見	件数
1_企画	
感染症対策として、自宅で受講できて良かった。	1414
集中して動画が視聴できて良かった。	399
リラックスして受講できて良かった。	93
とても良い取り組みだと思う、良い企画だった。	429
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。	668
マイナンバーカードを活用できてよかった。	65
優良運転者で良かったと感じた。	40
企画に関するその他意見	122
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）。	2071
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）。	187
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）。	173
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
時間削減ができて良かった（移動時間や待ち時間など）。	919
好きな場所で受講できて良かった。	718
免許センター・警察署に行かなくて済む。	74
利便性（時間・場所）に関するその他意見	8
3_利便性（その他）	
便利だった、手間が省けて良かった。	362
手軽に出来て良かった、スムーズに受講できた。	150
スマホで受講が出来て良かった。	35
利便性（その他）に関するその他意見	15
4_システム（講習動画）	
動画の内容が良かった。	287
（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。	84
（集合教育でなく自分の端末で見られるので）音声聞き取りやすい、音量を調節できた。	105
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。	75
動画の再視聴ができる。	70
動画の字幕があったのが良かった。	27
確認テストがあったので良かった。	157
家族（子供）などと一緒に視聴できた。	48
講習動画に関するその他意見	21
5_システム（全般）	
良いシステムだった、使いやすかった。	74
不正防止、なりすまし対応がされていてよかった。	34
システム（全般）に関するその他意見	4

表 4.3-1 アンケート設問自由入力分析（プラス意見）

【見解】

- ・ 令和4年2月1日から令和4年5月31日までの受講者数 31,345 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 9914 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。

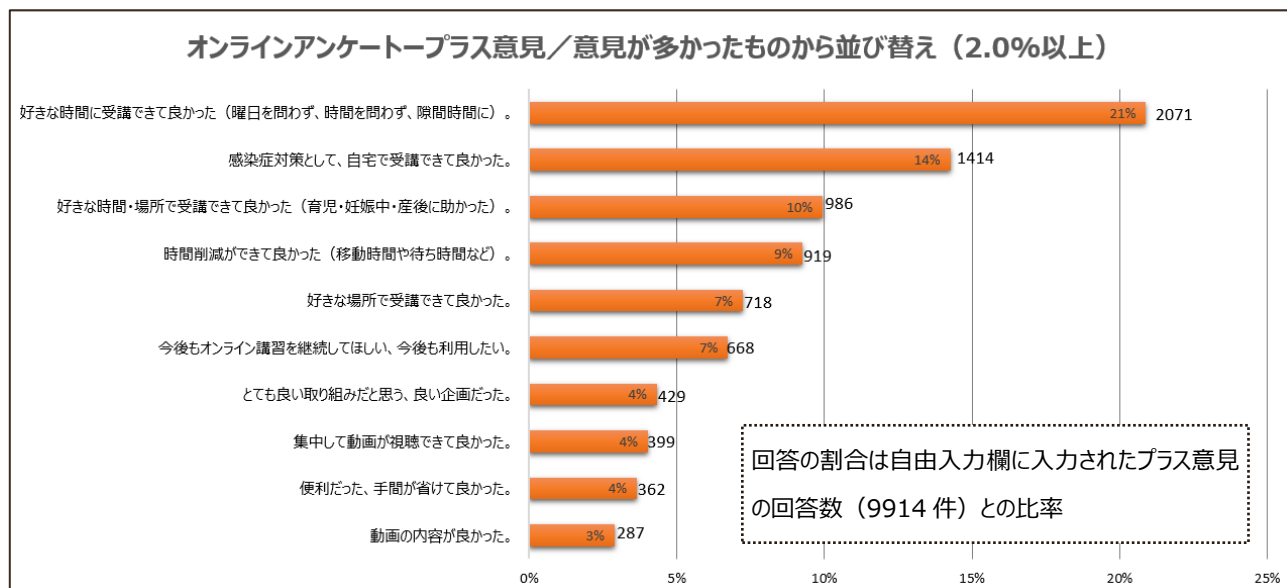


図 4.3-20 アンケート設問自由入力分析（プラス意見／上位 10 件）

【見解】

- ・ 「好きな時間に受講できて良かった」という回答が一番多くなっており、全体の 21%を占める。
- ・ 「好きな時間に受講できて良かった」「時間が削減ができた」「好きな場所で受講できた」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なっている。
- ・ 「感染症対策として、自宅で受講できて良かった」という意見も全体の 14%を占め、コロナ対策としても本事業を有効と感じていただいていることがわかる。

イ. 今後の運用改善・システム改善に関わる要望等（マイナス意見）

意見	件数
運用変更	
説明不足（全体）	
オンライン講習受講の説明がわかりにくい。	204
オンライン講習受講後の免許更新時間が短縮になるのかわからない。	85
オンライン講習開始までの手順がわかりづらい。動画やイラストなどがあれば良い。	89
オンライン講習受講後の免許更新手続きについてわかりづらい。	75
ハガキを受け取ってから、いつからオンライン講習受講可能なかわからない。	25
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）。	23
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）。	13
オンライン講習にかかる所要時間を記載してほしい。	6
説明不足（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わかりにくい。	340
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。	128
説明不足（はがき）	
ハガキに QR コードや URL を掲載してほしい。	506
更新葉書にあるオンライン講習の案内がわかりづらい。目立たせてほしい。	108
更新葉書にあるオンライン講習の案内をもっと詳細にしてほしい。詳しい手順を同封してほしい。	62
受講後に更新申請するという順番を記載してほしい。	45
オンライン受講の更新受付時間を葉書へ記載してほしい	10
説明不足（マイナンバーカード関連）	
マイナポータル AP のダウンロード、登録などがわかりづらい。	104
マイナンバーカードの読み取り手順がわからない、マイナポータルの使い方がわかりづらい。	77
マイナポータルのインストールが必須な事を事前にインフォメーションしてほしい。	37
マイナポータルでのログイン認証を、事前にすませておくことに気づきにくかった。	3
もともとマイナポータル AP をインストールしている場合の案内がない。	3
説明不足（警察署・窓口）	
警察署や免許センターで問い合わせたが説明がない、わかりづらい。	27
講習動画・広報動画（動画の内容）	
動画の画質が良くない。	256
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
講習内容についての意見（こうした講習をしてほしいなど）。	177
動画の内容（講習内容）が良くない、わかりづらい。	108
動画の時間を短くしてほしい。	8
手話通訳、英語字幕、ふりがななどをつけてほしい。	8
もっと細かく、チャプター分けしてほしい。	9
講習動画・広報動画（動画の音声）	

意見	件数
音飛び、音割れがある。	495
動画の音声が良くない、息遣いが気になる。	346
音質が良くない、ノイズが入る。	155
場面毎に音量が変わり聞こえない。BGMの音が大きい。	58
音量が小さい。	11
話すスピードが遅い、もしくは話すスピードが速い。	9
講習動画・広報動画（動画の画像）	
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。	108
講習動画・広報動画（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。	86
テストの設問についての意見（こうしたテストがいいなど）。	25
確認テストの質問内容がわかりにくい。	13
免許証・更新（窓口）	
免許更新できる場所を増やしてほしい。	46
窓口の対応時間、対応曜日を増やしてほしい。	44
即日交付できるようになってほしい。	26
オンライン講習受講者専用の並び列が欲しい。	3
免許証・更新（免許証）	
免許証／マイナンバーカード一体化してほしい。	72
免許証をオンライン化してほしい（スマホで表示認証など）。	13
広報（オンライン講習広報）	
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
マイナンバーカード保持者、優良運転者のメリットとして広報できる。	12
オンライン講習についての特設サイト等があると良い。	14
今後の運用への要望等（オンライン講習全般）	
オンライン講習受講者は講習手数料を安くしてほしい。または安くなる？	49
問い合わせ窓口、質問窓口が欲しい。	19
今後の運用への要望等（オンライン講習以外）	
今後の運用への要望等（オンライン講習以外）	96
運用・システム変更	
説明不足（事前説明・注意書き）	
動画や撮影やテストの流れを最初に案内してほしい。	53
写真撮影があることは事前に知りたかった。写真撮影の意味を説明してほしい。	22
写真撮影は運転免許証の写真とは関係ないことを明記してほしい。	22
途中でやめた場合の再開について記載してほしい。	20
確認テストがあることを事前に知らせてほしい。	17
受講確認について事前に説明が欲しい、正常に登録されているか確認したい。	16
確認テストを間違えた際にどうなるかの説明がない。	10

意見	件数
操作マニュアル	
操作マニュアルがわかりづらい。	78
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欲しい。	59
操作マニュアルをデバイス別にした方が分かり易い。	17
マイナンバーカード（マイナンバーカード）	
マイナンバーカードの認証方法を増やしてほしい（スマホで認証してPCで使用する、ナンバーの入力など）。	104
4ケタの暗証番号で良い、暗証番号を思い出すのに苦労した、暗証番号は不要。	63
マイナンバーカードの手続きを不要にしてほしい。	46
マイナンバーカード（マイナポータル AP）	
マイナポータルが分かりにくい、使いにくい。	125
マイナンバーカードがなかなか読み取れなかった。	123
マイナポータルアプリのインストール画面から次の画面に遷移が不具合となる。	41
マイナポータルのアプリからオンライン講習へリンクされると便利。	16
マイナンバーカードの読み取りが、機種によって違うのが、分かりにくい。	6
マイナポータルのアプリをインストールしなくても良くなるといい。	6
講習動画・広報動画（動画操作）	
動画を早回し可能、倍速視聴可能にして欲しい。	76
講習動画・広報動画（確認問題・アンケート）	
確認テストは不要。	13
顔画像撮影	
顔認証 3 回は多い。	239
顔写真の撮影を不要にしてほしい、写真以外の本人確認を検討してほしい。	55
画像精度を緩めてほしい。ノーメイクで本人確認してもらえるか不安。	21
写真を自動撮影にしてほしい。	14
免許証・更新	
免許更新自体をすべてオンライン化してほしい。	474
更新手続き、申請書類作成、視力検査、来場受付などもっとオンライン化を進めてほしい。	129
オンライン受講で撮影した写真を、更新手続き時、免許証の写真に使えると便利。	73
免許証に使う写真もスマホで撮影して使えるようにしてほしい。	29
デバイス・ブラウザ	
PC で受講したいが IC カードリーダ、WEB カメラがない。	97
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。	80
動画をテレビにキャストしたい。	9
今後の運用への要望等（システムの改善）	
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
動画を見ない人（試聴しないで受講）を抑止できないか。	38
セキュリティが不安。	30
再ログインする都度のマイナ認証が煩わしい。	23

意見	件数
警察署の HP で講習が完結するといい、専用のアプリで完結するといい。	13
オンラインでの講習は集中しづらい、頭に入らないなど。	4
今後の運用への要望等（オンライン講習の拡充）	
全国展開してほしい。	102
対象を優良者以外にも拡充してほしい。	53
対象を高齢者にも拡充してほしい。	21
優良者以外に拡充すべきではない。	14
今後の運用への要望等（その他）	
いつでも最新の動画を視聴できるようになるといい。	14
窓口にオンライン講習受講可能な端末の準備や、端末の貸し出しなどできないか。	7
教本や資料などを配信・DL できるようにしてほしい。	8
運転教育・広報動画の内容も必須にしてはどうか。	4
システム変更	
ユーザビリティ（デザイン・操作）	
サイトに入るハンドルマークの画像がわかりにくい。	162
文字サイズを大きくしてほしい。	16
文章での説明が多い、かなりスクロールしないとボタンが押せない。	7
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。	160
進捗状況を分かりやすく表示してほしい。	15
免許証番号登録に関する改善要望	
免許証番号も自動読み取りにほしい。	110
免許証番号を入力しやすくしてほしい。	4
動画視聴に関する改善要望（動画画面表示）	
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
画面の大きさを変えられるようにしたい。	61
iPhone で視聴する場合も横長で大きな画面で見られるとより良い。	49
視聴と撮影の都度縦横画面を変更するのが面倒。	34
動画の画質・解像度を選択できるようにしたい。	16
動画視聴に関する改善要望（動画操作）	
中断箇所から再開できるようにしてほしい。	152
既に見た部分は早送りできるようにしてほしい。	
巻き戻しができるようにしてほしい。	81
誤って再視聴ボタンを押してしまった。	70
一時停止ができるようにしてほしい、一時停止できることがわからなかった。	23
動画の残り時間がわかるといい。	15
動画を全画面表示するとボタンが押せない。	19
次へ進むボタンが押せない。	7
動画再生のボタン、一時停止ボタンなどがわかりづらい。	16

意見	件数
動画視聴に関する改善要望（確認問題・アンケート）	
○とラジオボタンの○がわかりづらい。	27
確認テストの○×の選択する箇所が小さく押しづらい。	24
顔画像撮影に関する改善要望（事前試験）	
カメラ等の動作確認を動画再生前に行うべき。	32
顔画像撮影に関する改善要望（撮影機能）	
PCではきちんと撮影していても顔認識がされない。	122
顔認証に関するエラーがでる、エラー時の対処法がわからない。	97
顔画像の処理、写真の認証に時間がかかった。	38
顔画像撮影に関する改善要望（カメラ撮影）	
顔を合わせにくかった（左右反転となる、枠に合わせる、押印ボタンを見ってしまうなど）。	140
カメラ関連のトラブルがあった。	75
写真撮影が難しかった、手間取った。	70
カメラのピント、光加減の調整などが難しい。	33
カメラ設定が難しかった。	16
写真を撮るタイミングが分かりにくい。	9
写真撮影の時にインカメラ以外を選択できるようにしてほしい。	3
性能・不具合	
アクセス集中で先に進まない、エラーで停止したなど。	399
誤字がある。	32
デバイス・ブラウザ	
対応機種を増やしてほしい。	218
対応ブラウザを増やしてほしい。	100
動作環境の条件を満たしているのに講習を受講できなかった。	39
今後の運用への要望等	
今後の運用への要望等。	11

表 4.3-2 アンケート設問自由入力分析（マイナス意見）

【見解】

- ・ 令和4年2月1日から令和4年5月31日までの受講者数 31,345 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 11,169 件となっている。
- ・ 運用変更に関する意見が一番多くなっており、中でも説明不足に関する意見、講習動画・広報動画に関する意見が多い。

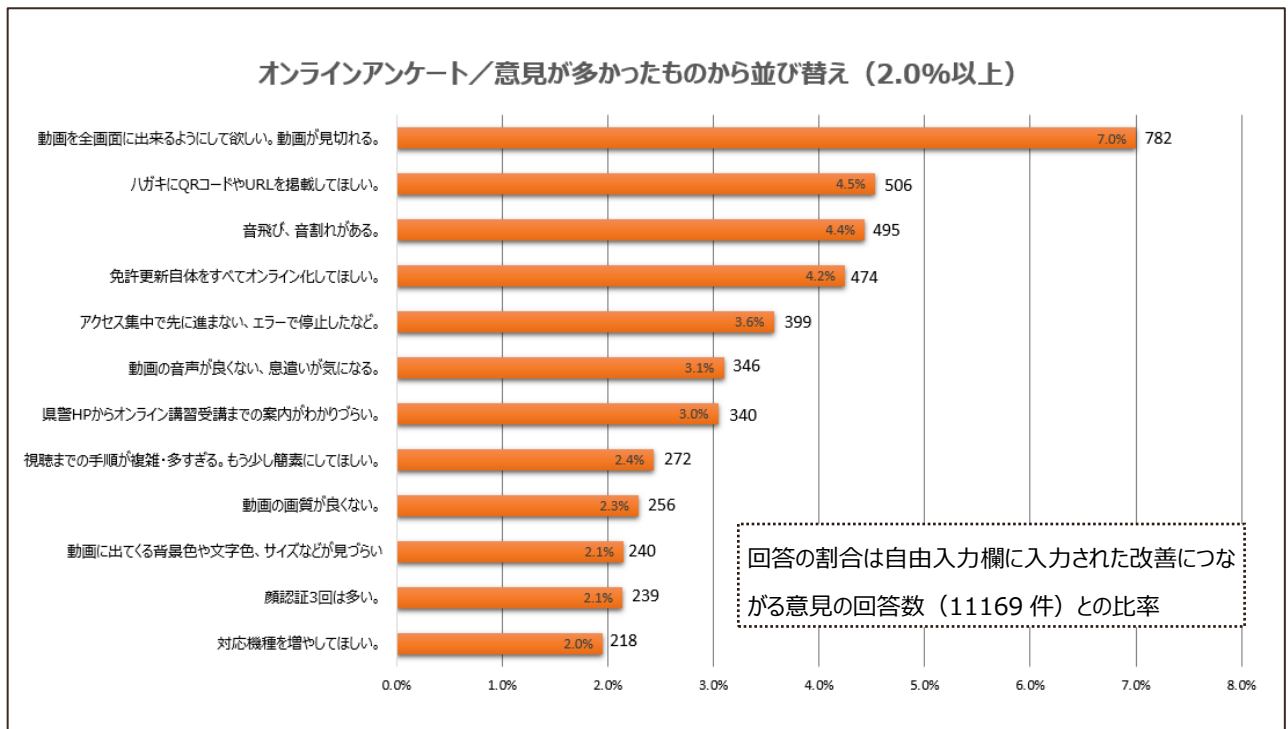


図 4.3-21 アンケート設問自由入力分析（マイナス意見／上位 12 件）

【見解】

- ・ 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」という回答が一番多かった。
- ・ 運用改善につながる意見として、「ハガキに QR コードや URL を掲載してほしい」「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」という回答も多くなっており、ここはアンケート設問 6 の選択肢の内容で挙げられていた意見とも共通する。
- ・ オンライン講習動画について「音飛び、音割れがある」「動画の画質が良くない」などの意見もあったほか、「免許更新自体をすべてオンライン化してほしい」「対応機種を増やしてほしい」といった要望も出ており、今後の運用改善・システム改善に向けた検討が必要だと考える。

(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、属性ごとの分析は行っていません。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 3.2%※（1017 人）程度であり、また道府県ごとに採取数も異なるため、結果については参考値となります。

※来場アンケートは令和 4 年 2 月から令和 4 年 5 月まで実施しており、対象期間のオンライン講習受講者に対する割合。

■設問 1

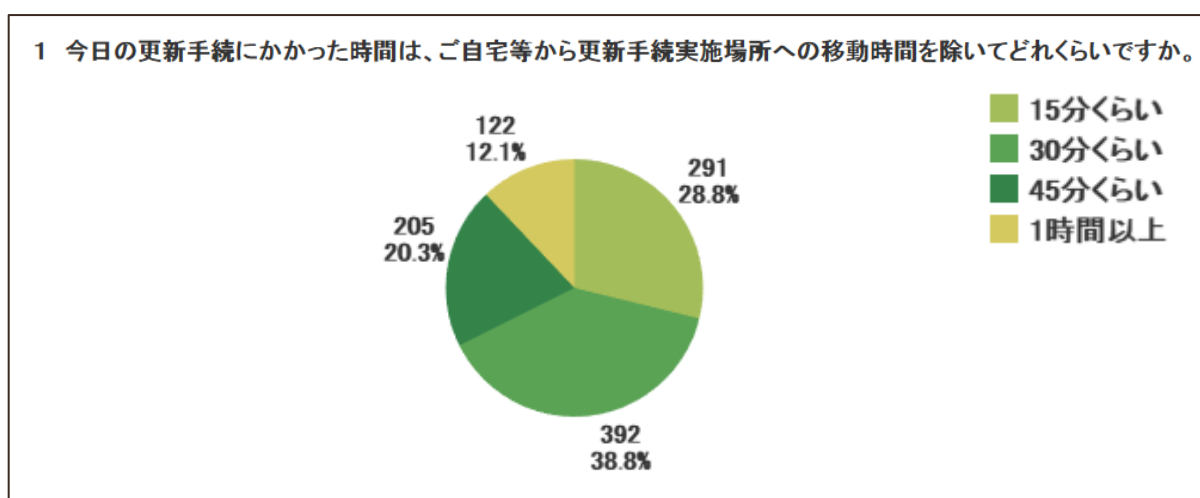


図 4.3-22 来場アンケート設問 1（全体）

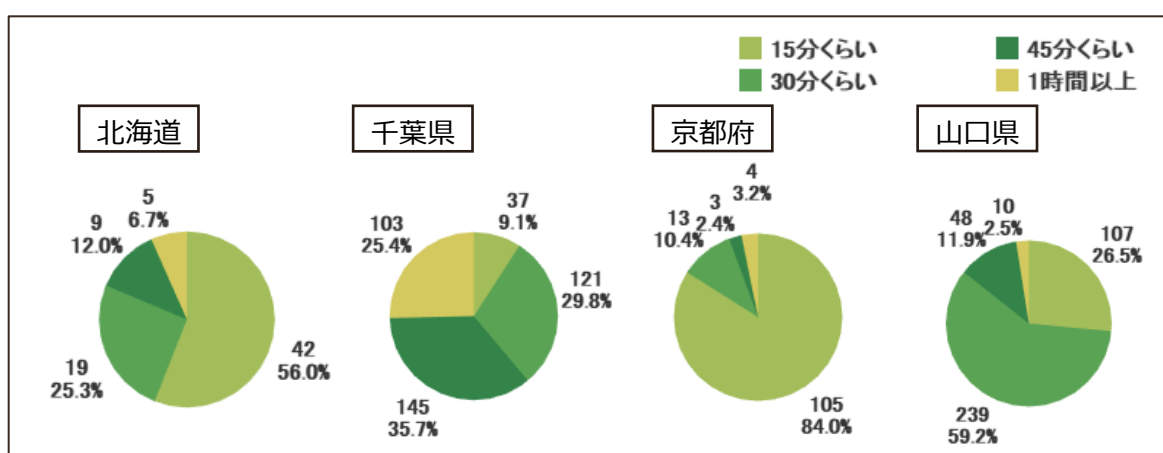


図 4.3-23 来場アンケート設問 1（道府県別）

【見解】

- ・ 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」の回答が一番多いのに対し、山口県は「30分くらい」、千葉県は「45分くらい」という回答が一番多い。

■設問 2

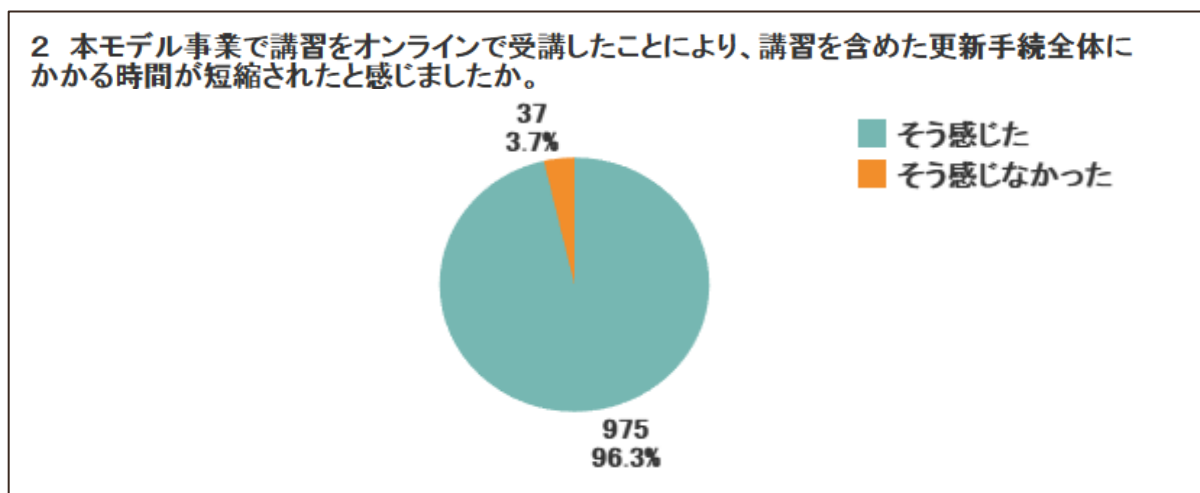


図 4.3-24 来場アンケート設問 2 (全体)

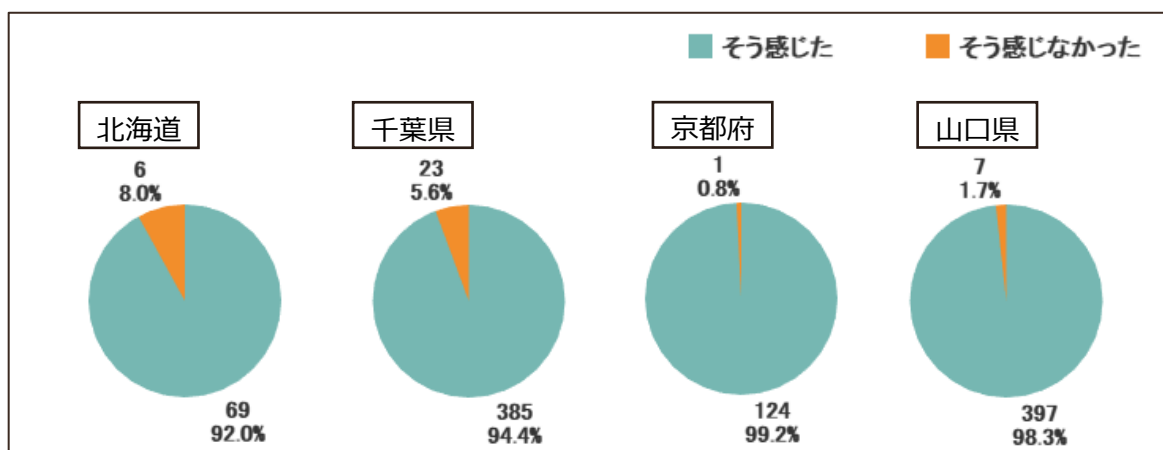


図 4.3-25 来場アンケート設問 2 (道府県別)

【見解】

- ・ 講習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 96.3%となっている。
- ・ 4 道府県全てで講習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。

■設問 3

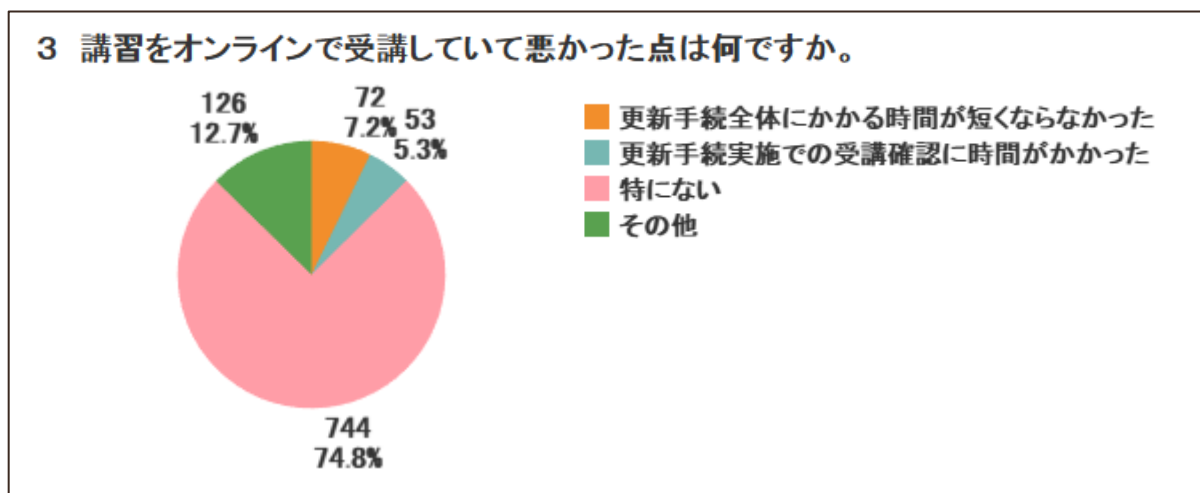


図 4.3-26 来場アンケート設問 3 (全体)

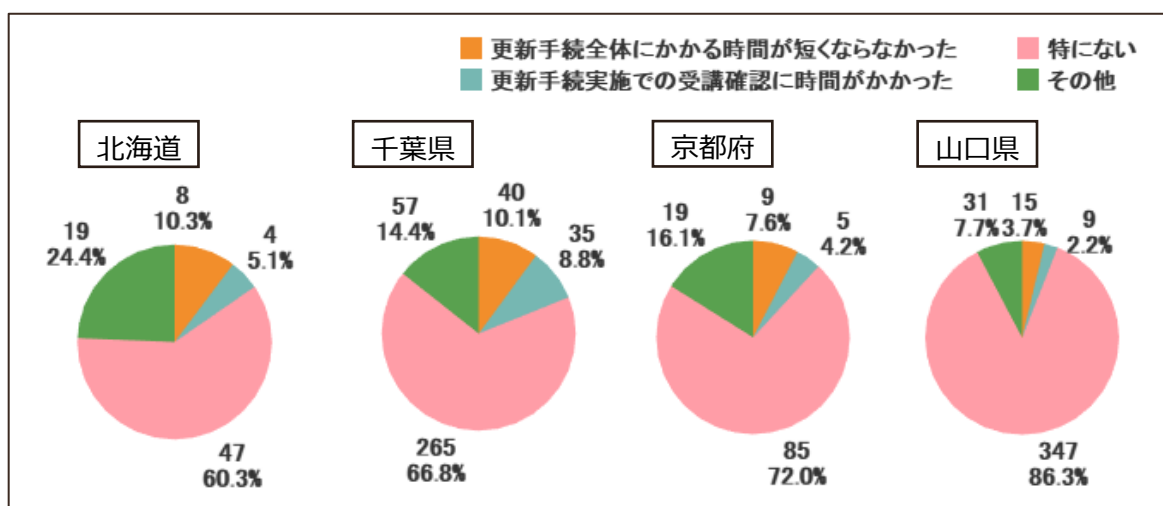


図 4.3-27 来場アンケート設問 3 (道府県別)

【見解】

- ・ 悪かった点について特になしと回答した割合は全体で 74.8%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一番高い。
- ・ 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北海道で一番高くなっており、10.3%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千葉県で一番高くなっており、8.8%となっている。

■設問 4

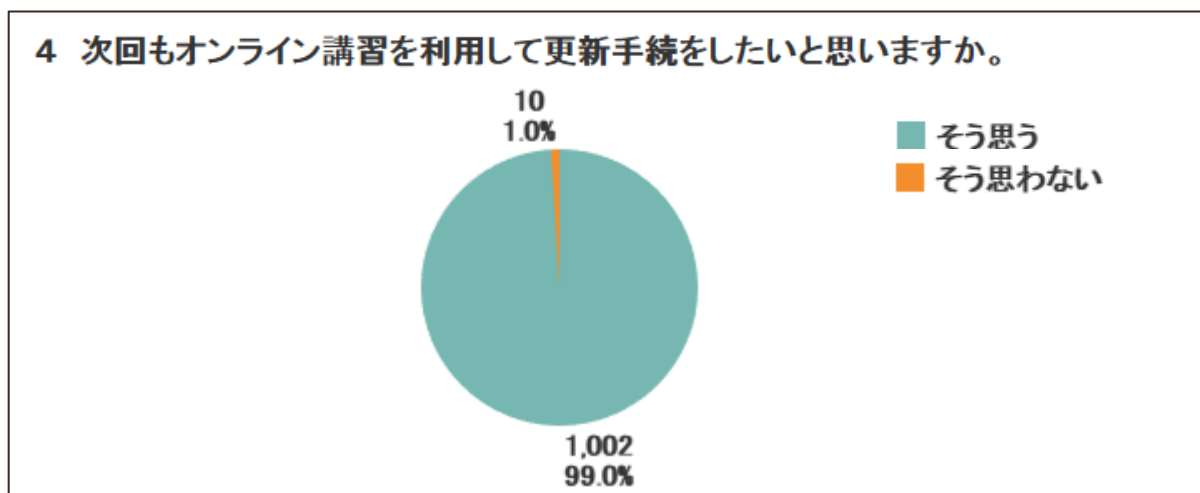


図 4.3-28 来場アンケート設問 4 (全体)

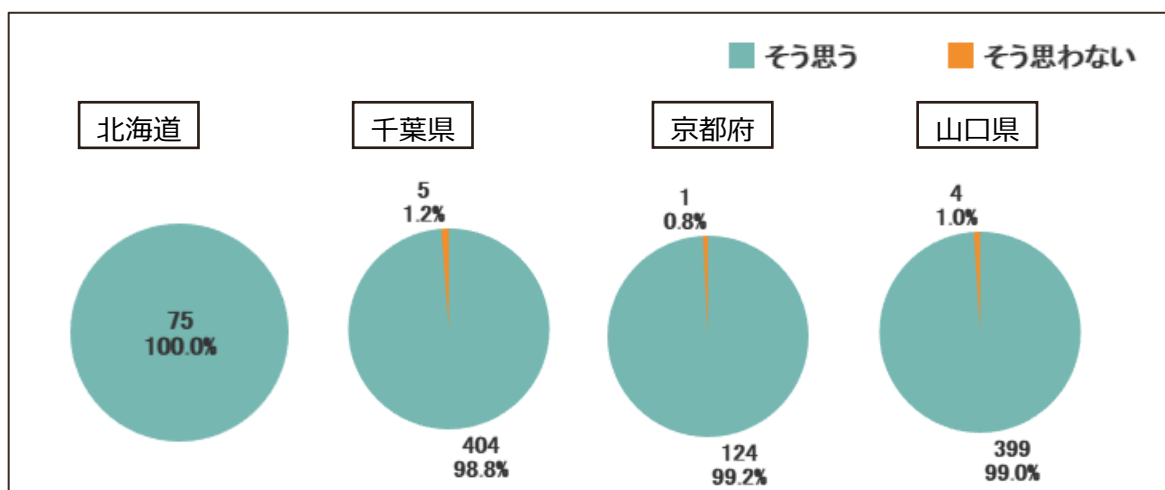


図 4.3-29 来場アンケート設問 4 (道府県別)

【見解】

- ・ 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%となっており、本事業の成果があったと考えている。
- ・ 設問 3 にて「更新手続き全体にかかる時間が短くならなかった」を選択した来場者も 72 人 (全体の 7%) いたにもかかわらず、「次回はオンライン講習を利用したくない」と回答した来場者は 10 人 (全体の 1%) にとどまる。オンライン講習を受講するメリットについて、時間短縮以外の要素 (感染症対策や好きな時間・場所で受講できること) を考えている来場者も多くいる結果だと考える。

■設問 3、設問 5

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 3：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 5：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、ポジティブ要素（プラス意見）と、今後の運用改善・システム改善に関わる要望等（マイナス意見）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. ポジティブ要素（プラス意見）

意見	件数
1_企画	
感染症対策として、自宅で受講できて良かった。	13
集中して動画が視聴できて良かった。	1
とても良い取り組みだと思う、良い企画だった。	18
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
マイナンバーカードを活用できてよかった。	2
優良運転者で良かったと感じた。	4
企画に関するその他意見	1
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）。	11
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
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）。	1
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）。	10
時間削減ができて良かった（移動時間や待ち時間など）。	42
好きな場所で受講できて良かった。	7
3_利便性（その他）	
便利だった、手間が省けて良かった。	6
手軽に出来て良かった、スムーズに受講できた。	19
4_システム（講習動画）	
（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。	1
（集合教育でなく自分の端末で見られるので）音声聞き取りやすい、音量を調節できた。	1
動画の再視聴ができる。	1
5_システム（全般）	
良いシステムだった、使いやすかった。	3
不正防止、なりすまし対応がされていてよかった。	1
6_窓口	
窓口の対応が良かった等	4

表 4.3-3 来場アンケート設問自由入力分析（プラス意見）

【見解】

- ・ 4 道府県で実施した 1,017 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 182 件となっている。
- ・ 企画と利便性（時間・場所）に関する意見がそれぞれ 73 件ずつと同数になっている。

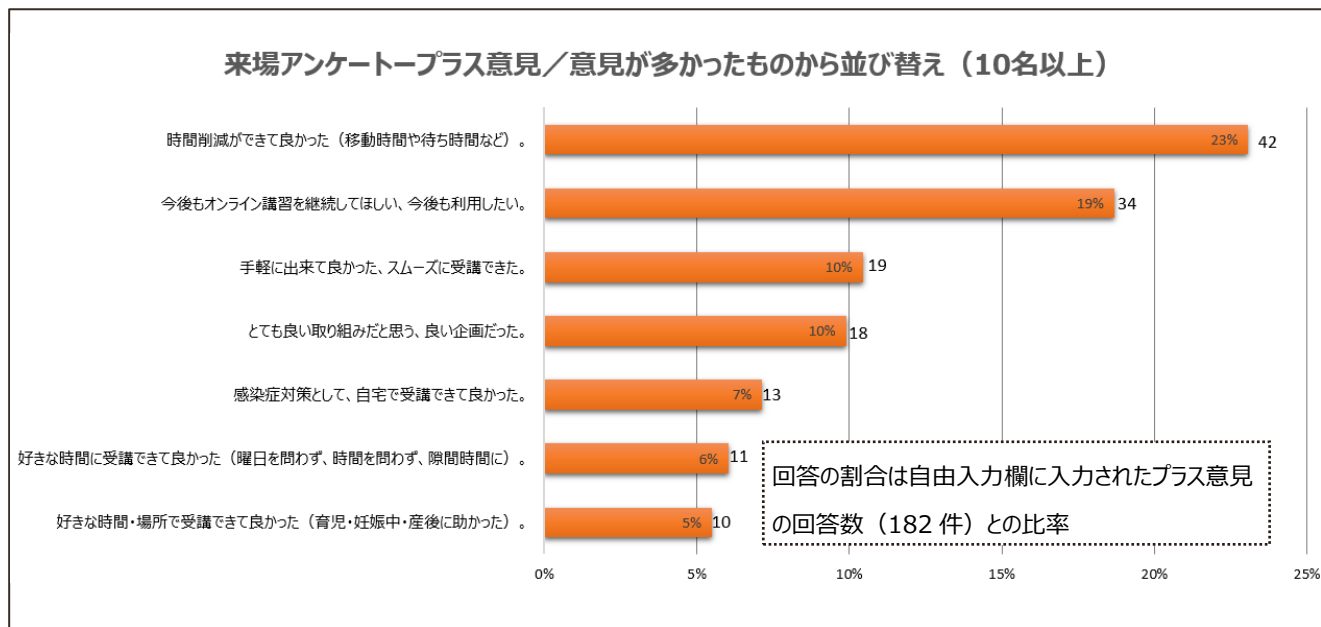


図 4.3-30 来場アンケート設問自由入力分析（プラス意見／上位 7 件）

【見解】

- ・ 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」という回答が一番多くなっていたが、来場でのアンケートでは「時間削減ができて良かった」が一番多くなっており全体の 23%を占める。
- ・ 来場アンケートでは「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」「とても良い取り組みだと思う、良い企画だった」という企画に対してのプラス意見が多くなっており、オンライン講習の受講と免許更新手続きの全体を通して、効果を感じていただいていることがわかる。
- ・ 「感染症対策として、自宅で受講できて良かった」という意見も全体の 13%を占め、コロナ対策としても本事業を有効と感じていただいていることがわかる。

イ. 今後の運用改善・システム改善に関わる要望等（マイナス意見）

意見	件数
運用変更	
説明不足（全体）	
オンライン講習受講の説明がわかりにくい。	14
オンライン講習受講後の免許更新手続きについてわかりづらい。	4
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）。	1
オンライン講習にかかる所要時間を記載してほしい。	2
説明不足（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わかりにくい。	13
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。	1
説明不足（はがき）	
ハガキに QR コードや URL を掲載してほしい。	2
更新葉書にあるオンライン講習の案内をもっと詳細にしてほしい。詳しい手順を同封してほしい。	2
オンライン受講の更新受付時間を葉書へ記載してほしい。	3
説明不足（マイナンバーカード関連）	
マイナポータル AP のダウンロード、登録などがわかりづらい。	5
マイナポータルのインストールが必須な事を事前にインフォメーションしてほしい。	1
説明不足（警察署・窓口）	
オンライン講習受講後の更新場所での受付場所がわかりづらい。	24
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
講習動画・広報動画（動画の内容）	
動画の画質が良くない。	2
講習内容についての意見（こうした講習をしてほしいなど）。	2
動画の内容（講習内容）が良くない、わかりづらい。	1
手話通訳、英語字幕、ふりがななどをつけてほしい。	1
講習動画・広報動画（動画の音声）	
音飛び、音割れがある。	2
講習動画・広報動画（動画の画像）	
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。	2
講習動画・広報動画（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。	1
免許証・更新（窓口）	
免許更新できる場所を増やしてほしい。	1
窓口の対応時間、対応曜日を増やしてほしい。	3
即日交付できるようになってほしい。	1
オンライン講習受講者専用の並び列が欲しい。	14
免許証・更新（免許証）	
免許証／マイナンバーカード一体化してほしい。	2

意見	件数
広報（オンライン講習広報）	
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。	6
マイナンバーカード保持者、優良運転者のメリットとして広報できる。	2
今後の運用への要望等（オンライン講習全般）	
オンライン講習受講者は講習手数料を安くしてほしい。または安くなる？	4
運用・システム変更	
説明不足（事前説明・注意書き）	
動画や撮影やテストの流れを最初に案内してほしい。	1
確認テストがあることを事前に知らせてほしい。	1
確認テストを間違えた際にどうなるかの説明がない。	1
操作マニュアルをデバイス別にした方が分かり易い。	1
マイナンバーカード（マイナンバーカード）	
4ケタの暗証番号で良い、暗証番号を思い出すのに苦労した、暗証番号は不要。	1
マイナンバーカードの手続きを不要にしてほしい。	2
マイナンバーカード（マイナポータル AP）	
マイナポータルが分かりにくい、使いにくい。	3
マイナンバーカードがなかなか読み取れなかった。	2
マイナポータルのアプリからオンライン講習へリンクされると便利。	1
講習動画・広報動画（確認問題・アンケート）	
確認テストは不要。	1
顔画像撮影	
顔認証 3 回は多い。	6
免許証・更新（更新手続き）	
免許更新自体をすべてオンライン化してほしい。	17
更新手続き、申請書類作成、視力検査、来場受付などもっとオンライン化を進めてほしい。	11
オンライン受講で撮影した写真を、更新手続き時、免許証の写真に使えると便利。	2
免許証に使う写真もスマホで撮影して使えるようにしてほしい。	1
免許証・更新（窓口）	
オンライン講習受講確認の短縮化、機械化してほしい。	7
視力検査や窓口、写真撮影などの待ち時間が長い。	27
今後オンライン受講者が増えれば混雑するのではと不安。	4
デバイス・ブラウザ	
PC で受講したいが IC カードリーダー、WEB カメラがない。	3
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。	8
今後の運用への要望等（システムの改善）	
視聴までの手順が複雑・多すぎるもう少し簡素にほしい。	10
動画を見ない人（試聴しないで受講）を抑止できないか。	1
再ログインする都度のマイナ認証が煩わしい。	1
オンラインでの講習は集中しづらい、頭に入らないなど。	3

意見	件数
今後の運用への要望等（オンライン講習の拡充）	
全国展開してほしい。	2
対象を優良者以外にも拡充してほしい。	2
対象を高齢者にも拡充してほしい。	1
システム変更	
ユーザビリティ（デザイン・操作）	
サイトに入るハンドルマークの画像がわかりにくい。	3
動画視聴に関する改善要望（動画画面表示）	
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。	5
iPhone で視聴する場合も横長で大きな画面で見られるとより良い。	1
動画視聴に関する改善要望（動画操作）	
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。	1
顔画像撮影に関する改善要望（撮影機能）	
PC ではきちんと撮影していても顔認識がされない。	1
顔認証に関するエラーがでる、エラー時の対処法がわからない。	2
顔画像撮影に関する改善要望（カメラ撮影）	
顔を合わせにくかった（左右反転となる、枠に合わせる、押印ボタンを見てしまうなど）。	2
写真撮影が難しかった、手間取った。	6
カメラ設定が難しかった。	1
性能・不具合	
アクセス集中で先に進まない、エラーで停止したなど。	21
デバイス・ブラウザ	
対応機種を増やしてほしい。	4
対応ブラウザを増やしてほしい。	1

表 4.3-4 来場アンケート設問自由入力分析（マイナス意見）

【見解】

- ・ 4 道府県で実施した 1,017 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 358 件となっている。
- ・ 運用変更に関する意見が一番多くなっており、中でも「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」など免許更新場所での説明不足に関する意見が多い。

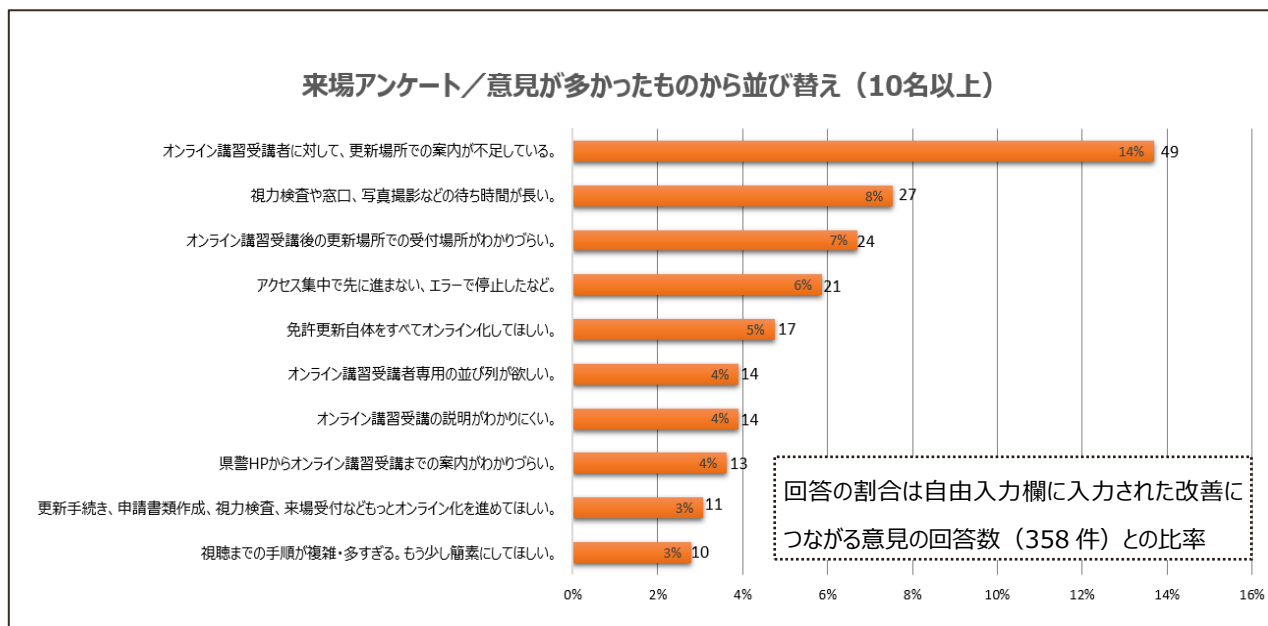


図 4.3-31 来場アンケート設問自由入力分析（マイナス意見／上位 10 件）

【見解】

- ・ 運用改善につながる意見として、「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」という回答が一番多かった（49 件のうち、千葉県が 47 件、京都府が 2 件）。
- ・ 「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わかりづらい」「オンライン講習受講者専用の並び列が欲しい」といった更新場所に対する改善要望も多くなっている。

4.4 システム稼働状況分析

(1) 端末情報分析

端末情報においては、道府県別の顕著な差異は見られませんでした。このため、4 道府県全てにおいての性別、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、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、本集計ではスマートフォンでの端末として集計されます。

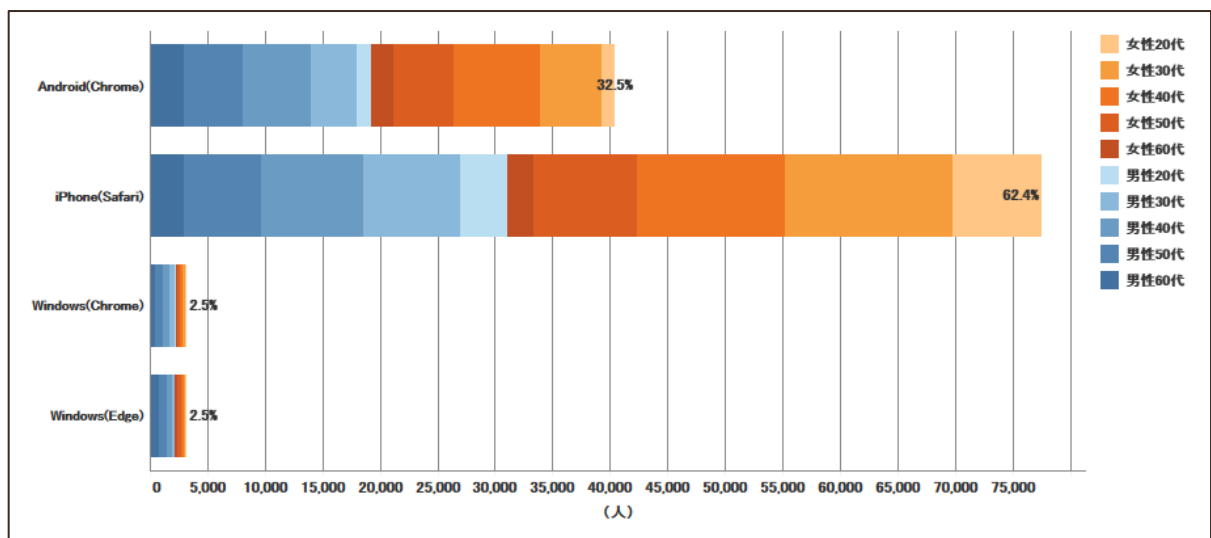


図 4.4-1 端末情報 (全体)

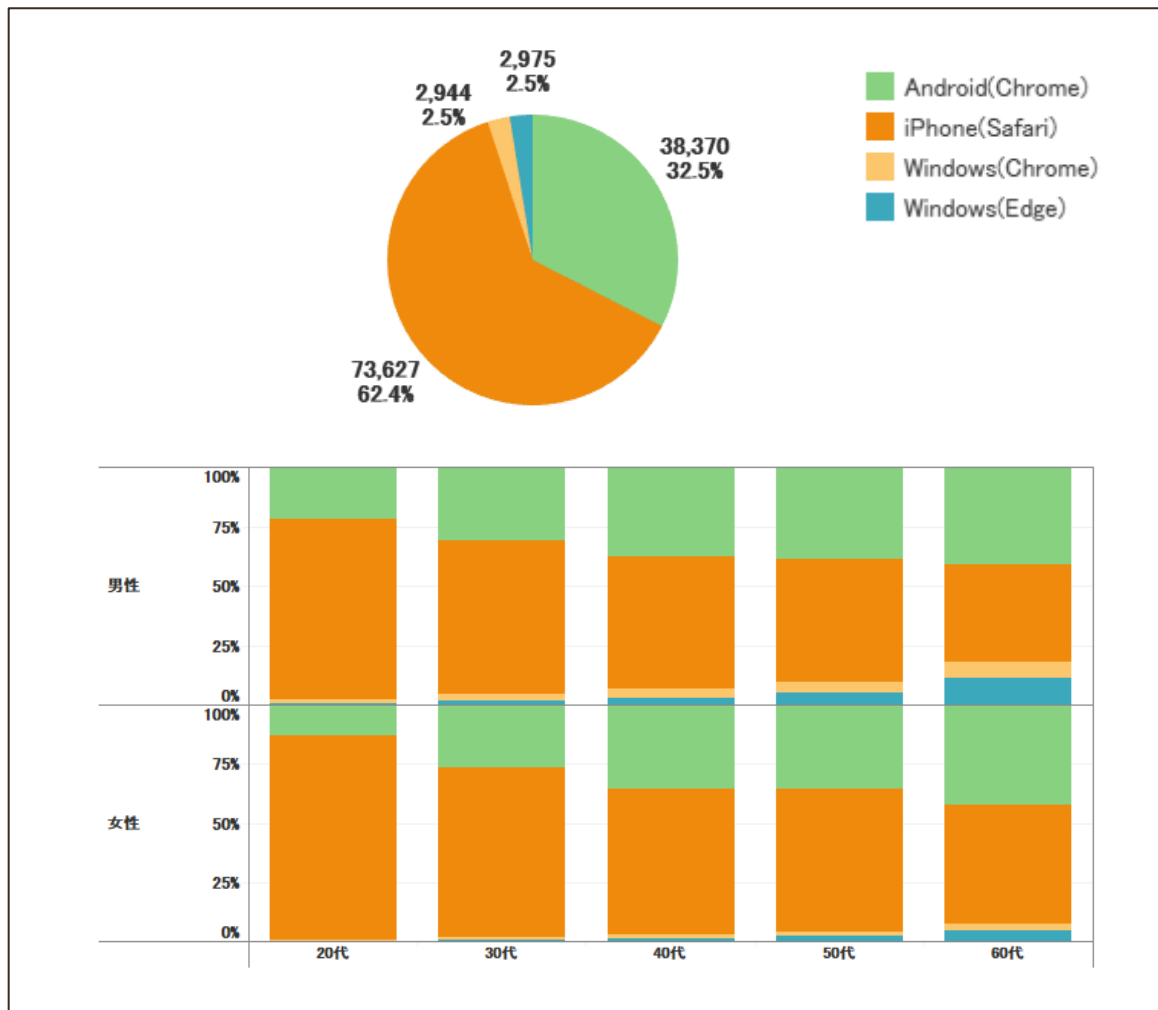


図 4.4-2 端末情報（年代別）

【見解】

- ・ 利用端末は 95.0%がスマートフォン（iPhone,Android）であり、パソコンの利用は 5.0%である。
- ・ スマートフォンでは、若年層では iPhone の利用率が圧倒的に高いが、年代が上がるにつれて Android の利用率が上がっている。
- ・ 高齢層に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同一の利用者（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 (別の人)」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 (UUID) 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）。

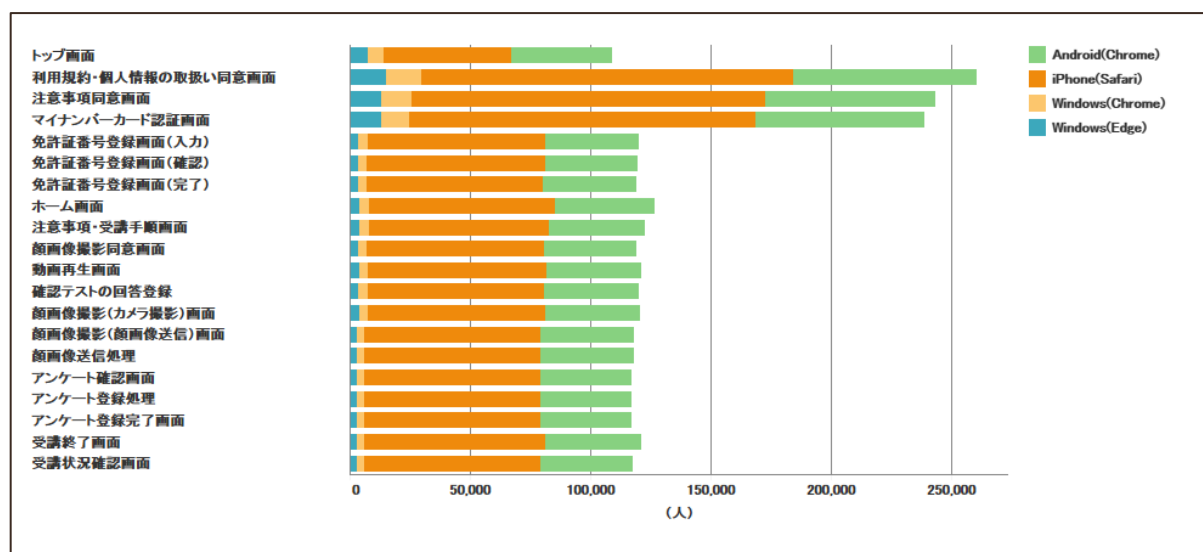


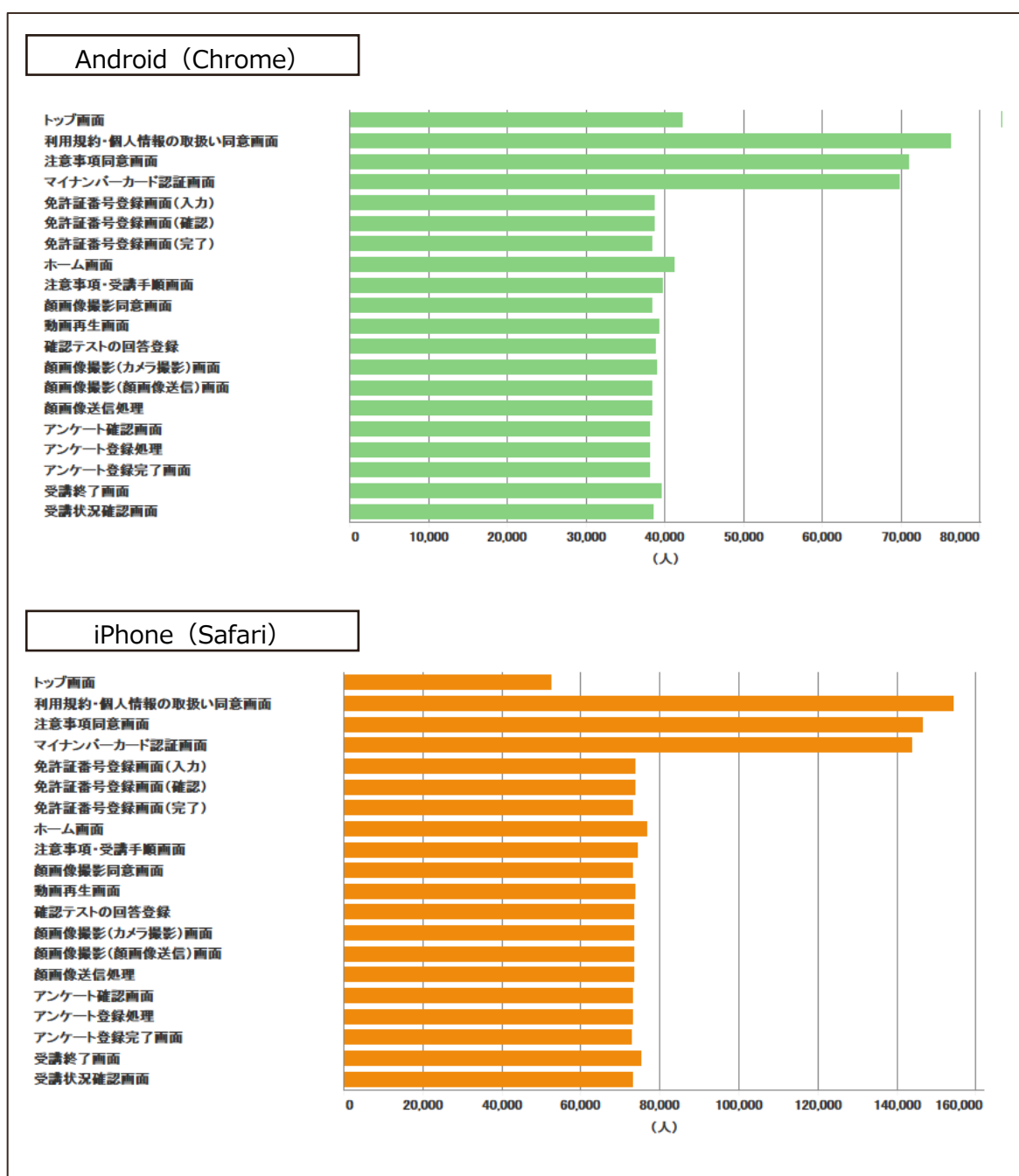
図 4.4-3 システム利用動向分析（全体）

【見解】

- ・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。この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おらず又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のカウントが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。一定数の利用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、そのままの数の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。
 - 同一の利用者であっても、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。
 - 同一の利用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に、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



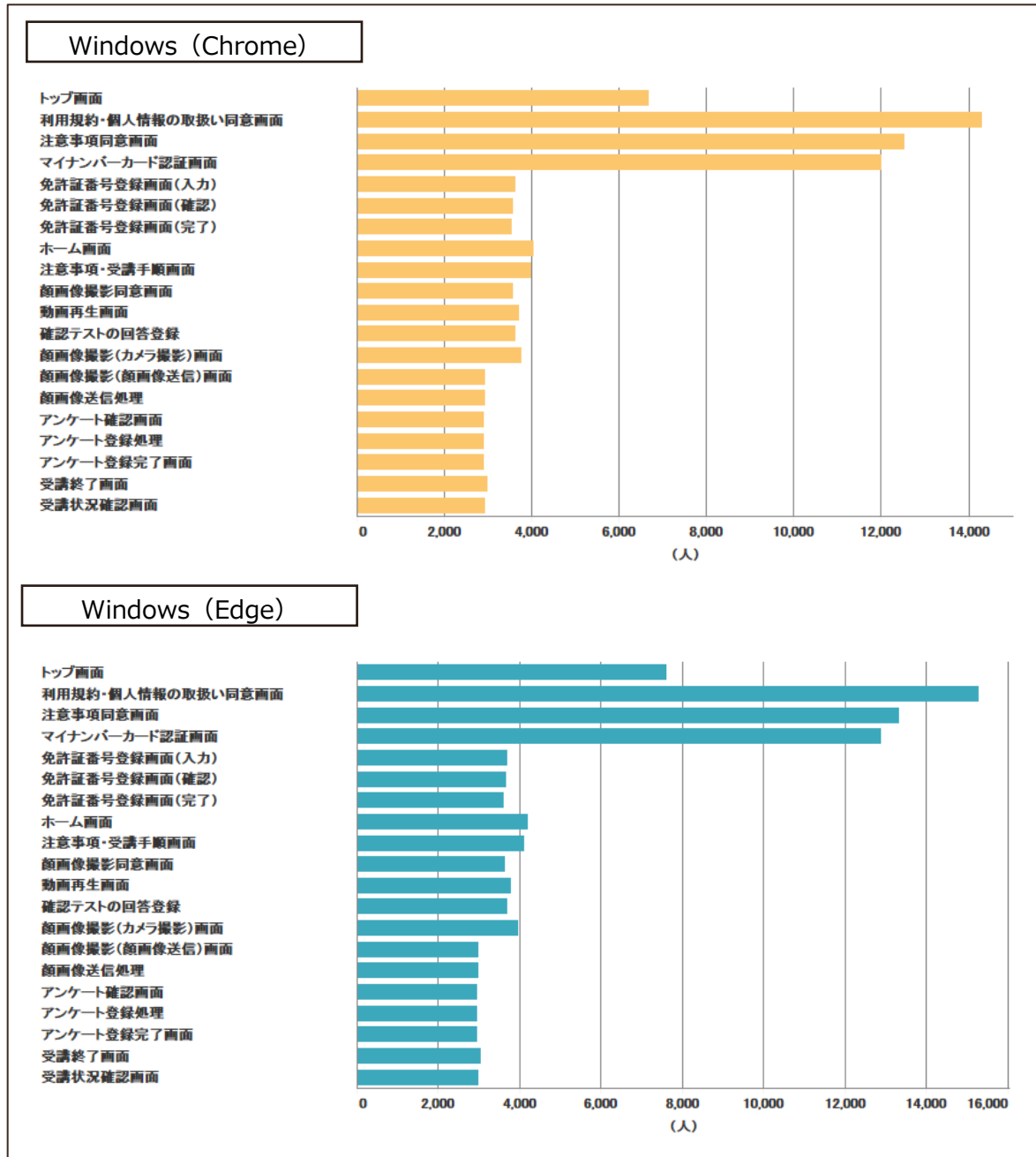


図 4.4-4 システム利用動向分析 (端末別)

【見解】

- ・ 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 (iPhone、Android) よりもパソコン (Windows) の方が大きい。これは、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 (Windows) 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見られる傾向にある。これは、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。

項番	リソース名	内容
ア	CPU 使用率	時間（1 分）毎のサーバの 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）毎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）毎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）毎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毎の分析を行う。

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。

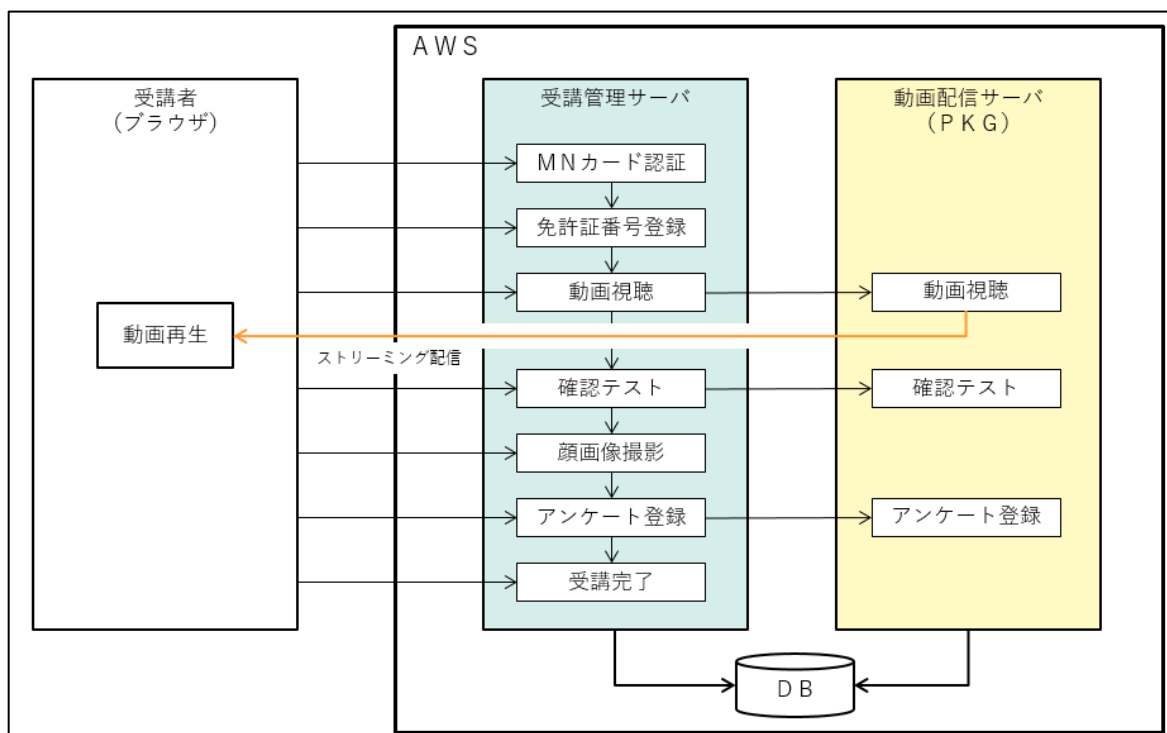


図 4.4-5 サーバ構成

ア. CPU 使用率

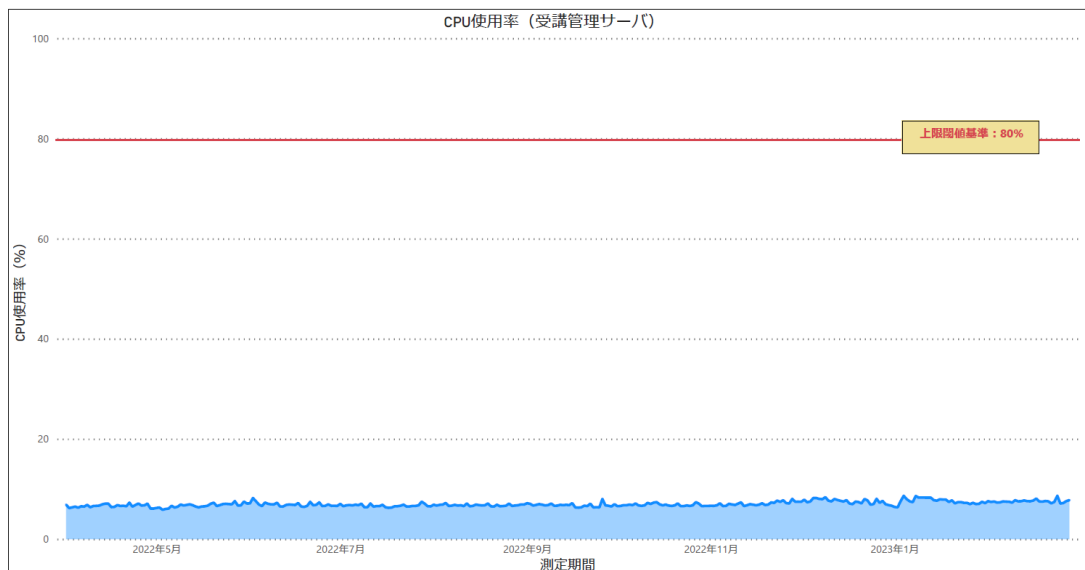


図 4.4-6 CPU 使用率（受講管理サーバ：2022年4月1日～2023年2月28日）

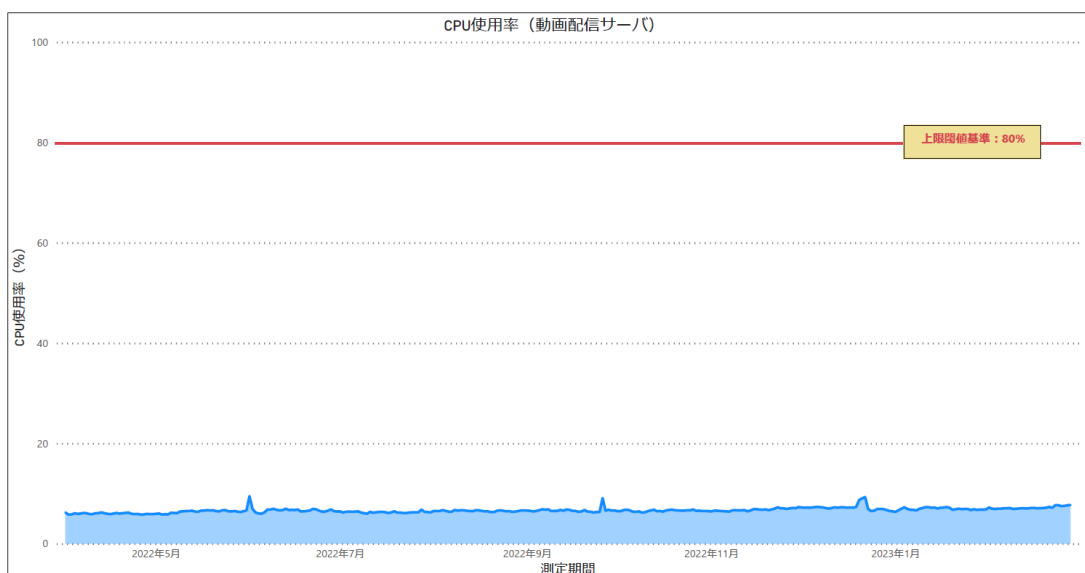


図 4.4-7 CPU 使用率（動画配信サーバ：2022年4月1日～2023年2月28日）

【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。
- ・ 6月、9月、12月の特定日において、動画配信サーバのCPU使用率が一時的に上がっている理由は、講習動画の差し替えリリース作業を行ったためであり、通常運用としては問題はない。
- ・ 曜日別や時間帯別においては、特別な傾向は見受けられなかった。

イ. メモリ使用率

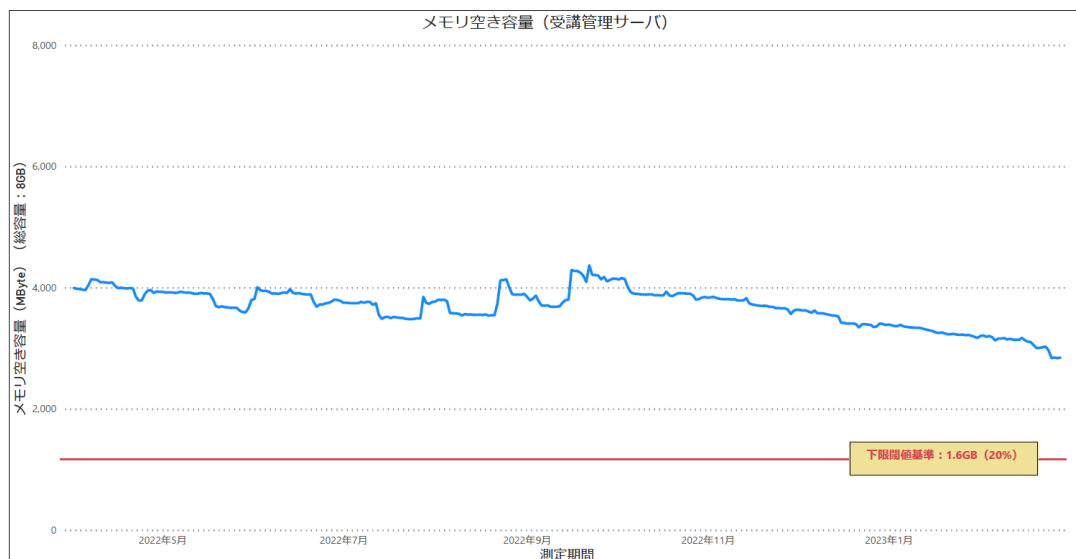


図 4.4-8 メモリ使用率 (受講管理サーバ: 2022年4月1日~2023年2月28日)

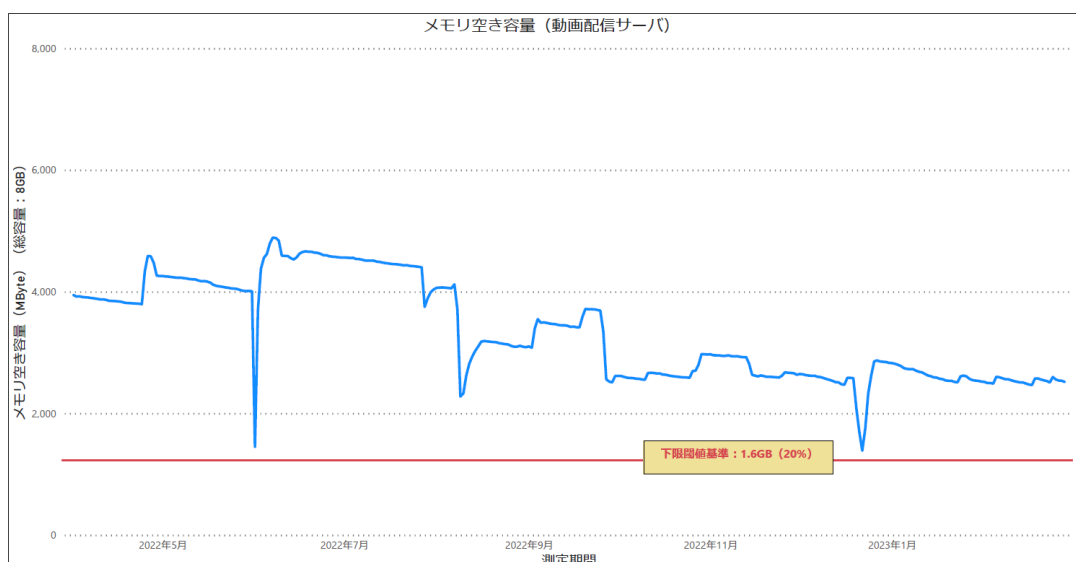


図 4.4-9 メモリ使用率 (動画配信サーバ: 2022年4月1日~2023年2月28日)

【見解】

- ・ メモリ使用率については、メモリ空き容量が下限閾値基準 1.60GB (20%) を下回ることなく、リソースとしての問題はないと判断する。
- ・ 6月、8月、9月、12月の特定日において、動画配信サーバのメモリ空き容量が一時的に下がっている理由は、講習動画の差し替えリリース作業を行ったためである。通常運用としては問題はないが、リリース作業時の特徴として捉え、全国展開時のシステム構成のリソース設計を行う必要がある。
- ・ 曜日別や時間帯別においては、特別な傾向は見受けられなかった。

ウ. ネットワーク転送量（受信／送信）

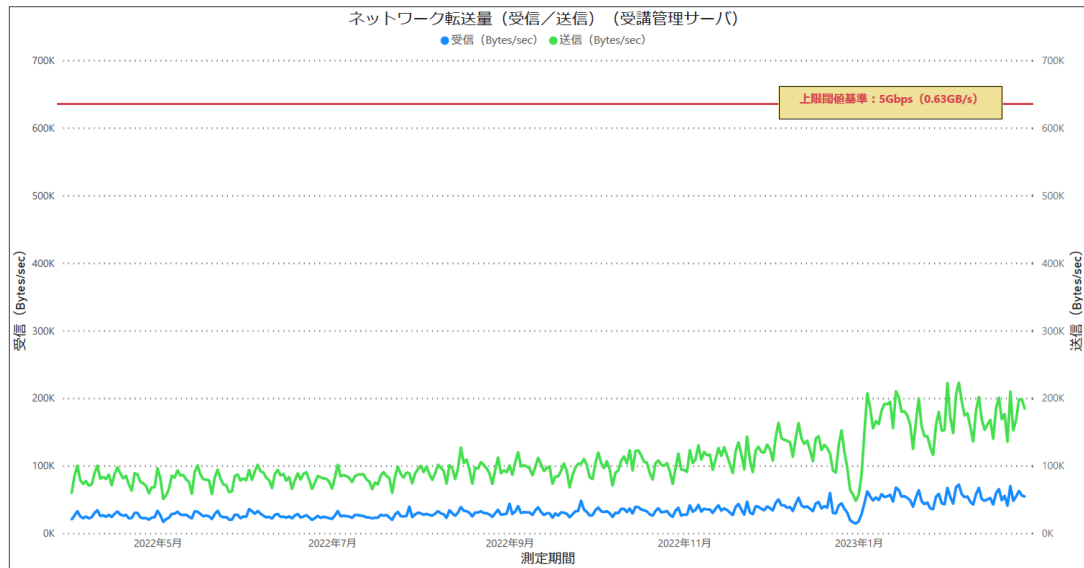
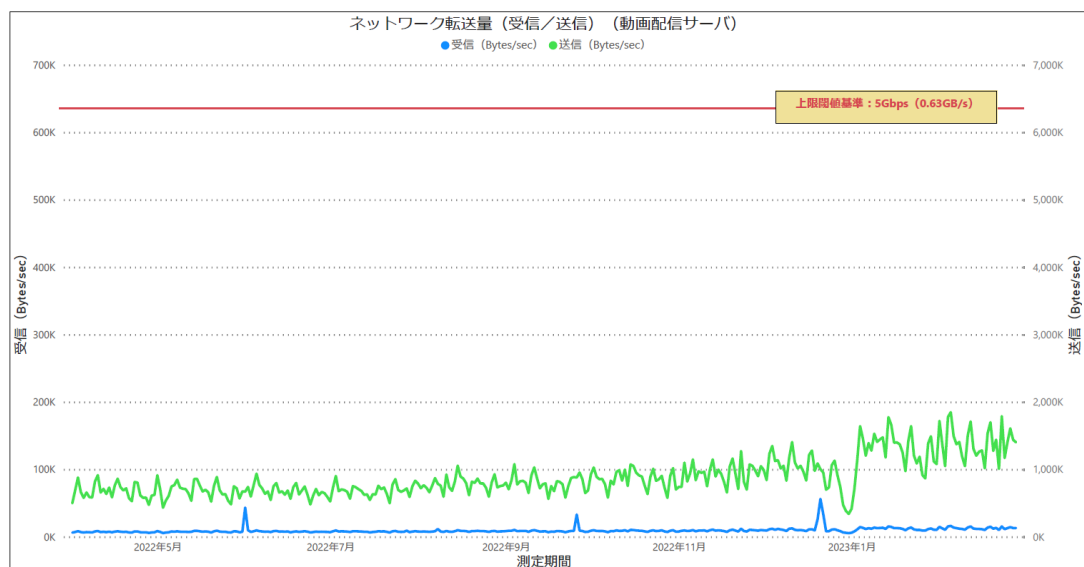


図 4.4-10 ネットワーク転送量（受講管理サーバ：2022年4月1日～2023年2月28日）



※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：2022年4月1日～2023年2月28日）

【見解】

- ・ 定常的に上限閾値基準 5Gbps (0.63GB/s) 以下であり、リソースとしての問題はないと判断する。
- ・ 全体的に受講者数「図 4.1-6 オンライン講習受講者数の日別推移（全体）」と比例の傾向にあり、今後、受講者数の増加や全国展開に伴い、ネットワーク帯域を設計する必要がある。
- ・ 6月、9月、12月の特定日において、動画配信サーバの受信が一時的に突出している理由は、講習動画の差し替えリリース作業を行ったためである。
- ・ 12月29日～1月1日において、動画配信サーバの送信が一時的に落ち込んでいる理由は、該当期間の受講者数が少なかったためである。

- ・ 曜日別や時間帯別においては、受講者数「図 4.1-10 曜日別利用状況（全体）」「図 4.1-12 時間帯別利用状況（全体）」と同様の傾向が見受けられた。
- ・ 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。

Ⅰ. 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：アプリケーションを D ドライブに格納。ログファイルを C ドライブに格納。

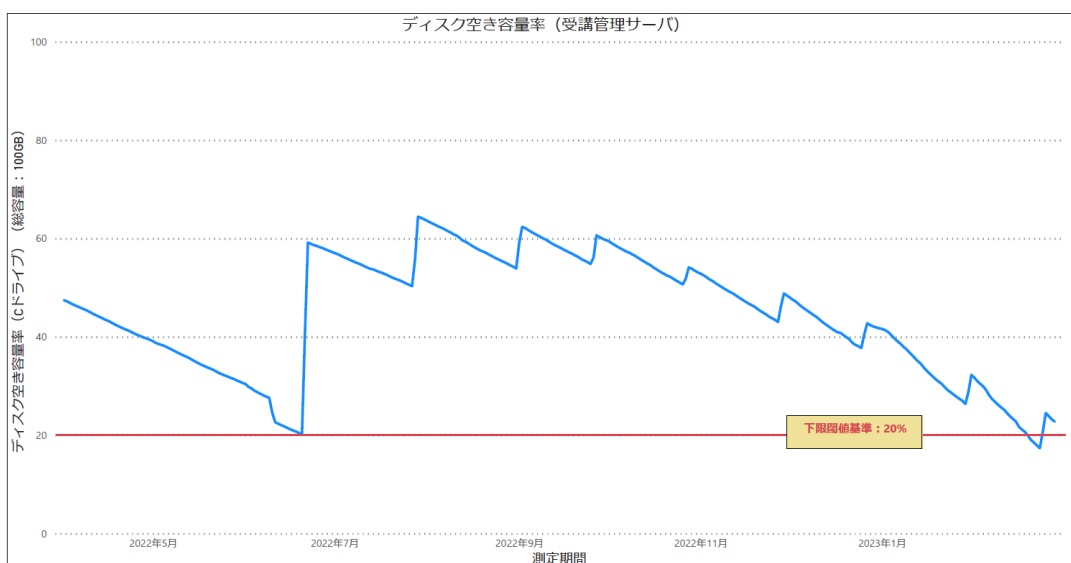


図 4.4-12 ディスク使用率 (受講管理サーバ：2022 年 4 月 1 日～2023 年 2 月 28 日)

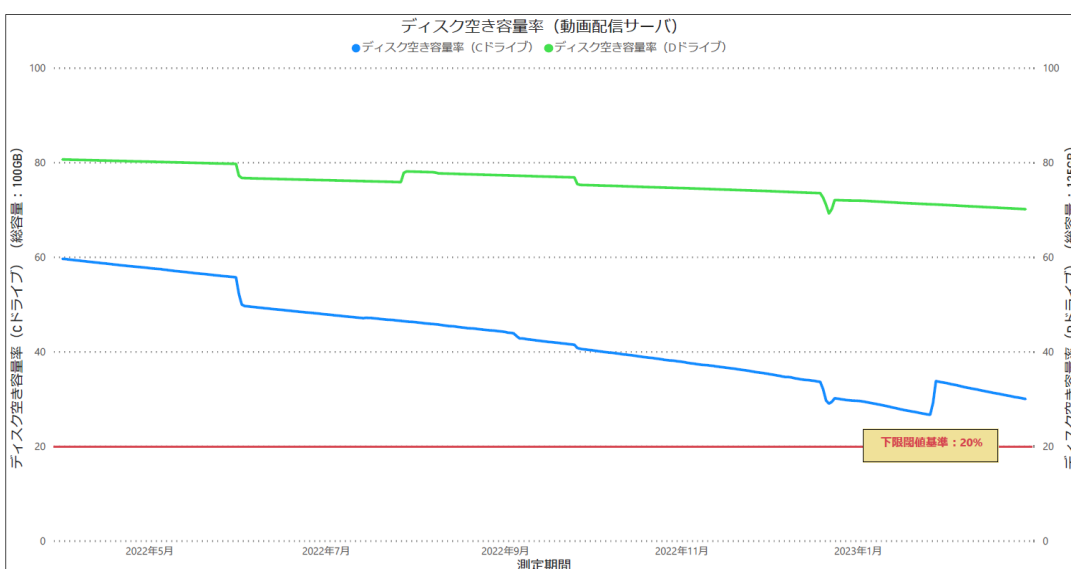


図 4.4-13 ディスク使用率 (動画配信サーバ：2022 年 4 月 1 日～2023 年 2 月 28 日)

【見解】

- ・ ディスク使用率は、両サーバともにCドライブのディスク空き容量率が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。
- ・ 受講管理サーバについて、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を行ったためである。
- ・ 動画配信サーバについて、6月、12月の特定日でCドライブ及びDドライブのディスク空き容量が急激に下がっている理由は、講習動画の差し替えリリース作業を行ったためである。
- ・ 動画配信サーバについて、7月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を行ったためである。
- ・ システム運用において定期的なログの圧縮を行っているが、下限閾値基準 20%に差し掛かってきているので、今後、一定期間経過後の過去ログについては削除を検討する必要がある。

5. 調査研究のまとめ

5.1 結論

従来の集合形式での更新時講習における課題の1つ、運転免許更新者が密集することによる新型コロナウイルス感染症の接触リスクに対しては更新時講習をオンライン化することで、運転免許センター等での来場者の滞在時間が減少し、コロナ禍での感染リスク懸念に対する安心・安全といった効果が得られました。

また、従来の集合型とオンライン講習の分散により、更新業務の停滞回避傾向が見られました。

運転免許更新者においても、各自の都合で好きな時間に受講できるため、利便性の向上が図られました。

更に、今後の全国的なオンライン講習サービスの提供に対し、利用率向上につながる方針、システム構成や操作性に関する方針の考察を行い、実現に向けた提案や課題を明確にすることができました。

以上より、将来的に、全国の運転免許保有者に対する更新時講習をオンラインで実施する場合に向けて、効果的に本事業を行うことができたと考えます。

5.2 成果

令和3年度に、指定道府県（北海道、千葉県、京都府及び山口県）において優良運転者の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（以下「オンライン講習モデル事業システム」という。）を構築し、調査研究（モデル事業）を行いました。

そして、令和4年度も引き続き優良運転者の更新時講習をオンラインで実施し、調査研究を行いました。

上記の「オンライン講習モデル事業システム」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、分析も実施しました。

その結果より、以下の様なプラス意見が多く、本事業を有効に感じていただけた事が分かりました。

例えば、様々なライフスタイルに応じるという観点からも、オンライン講習のサービス提供は、今後の全国的なオンライン講習サービスの提供に向けて需要のあるものと考えられます。

以上より、本事業の目的である「国民の安心・安全」、「更新業務の停滞回避」、「国民の利便性向上」について、目的を満たす意義のある施策でありました。

【アンケート上位回答】

- ・ 感染症対策として、自宅で受講できてよかった
- ・ 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）
- ・ 移動時間や待ち時間が削減できてよかった
- ・ 今後もオンライン講習を継続してほしい、利用したい

5.3 課題

本事業を通して、免許更新時講習のオンライン化は、「国民の安心・安全」、「更新業務の停滞回避」、「国民の利便性向上」が期待できることが分かりました。

一方で、システムの改善だけでなく、併せて運用面での改善も必要であると分かりました。

将来的に、期待効果の向上、及びオンライン講習の利用率向上にあたっては、以下の施策が必要と考えます。

・ システム面での施策

- 対象都道府県の追加（全国展開）による利用者数の向上
- 免許証区分の追加（優良運転者以外に一般運転者も追加）による利用者数の向上
- マイナンバーカード交付率の向上による利用率の向上
- 講習動画の全画面表示の改善（見切れないようにする等）
- 動作環境（対象 OS、ブラウザ）のサポート対象拡大（macOS や Windows11 など、マイナンバーカード動作環境に全て準拠。）
- QR コード対応による IC カードリーダーのデバイス不要化

・ 運用面での施策

- 更新連絡はがきの改善（オンライン講習の QR コードを掲載する等）
- 都道府県警察ホームページの案内の改善
- 運転免許センター等の更新場所での受付業務の改善（未受講者と窓口や時間帯を分ける等）

また、本事業での試行システム運用を通して、以下の傾向が見られました。

① サポート対象外エラー

システム運用における問い合わせについて、オンライン講習受講システムにアクセスする PC 端末やスマートフォン端末の動作環境が、サポート対象外である事によるエラー発生に関する問い合わせが多い結果となりました。

この傾向については、利用者自身で自己解決できる様に分かりやすいシステム画面構成へ改善する必要があると考えます。例えば、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等です。

② 本人確認のための顔画像撮影改善要望

講習動画の視聴途中で本人確認のため、カメラで顔画像撮影を実施する場面があるが、そこで初めてカメラ撮影が上手くいかないことが発覚し、端末やカメラ機種を変更して、オンライン講習受講システムに再度マイナンバーカード認証を実行のうえ、改めて操作が必要という利用者が多く存在していました。

この傾向については、システム利用の早い段階でカメラ撮影の動作確認ができる様にシステム改善が必要です。

以上の課題が解決されることにより、オンライン講習のサービス提供をとおして、「国民の安心・安全」、「更新業務の停滞回避」、「国民の利便性向上」の期待効果が向上し、サービスの利用率も上がると考えられます。

以上