

警察庁 御中

更新時講習（優良運転者講習及び一般運転者講習）のオンライン化に係る調査研究報告書

令和6年3月15日

日本電気株式会社

目次

| | |
|---------------------------------|----|
| 1. はじめに | 4 |
| 2. 運転免許証更新手続きの現状の課題 | 5 |
| 2.1 本事業の対象となる手続き及びシステムの範囲 | 5 |
| 2.2 現状 | 5 |
| 2.3 課題 | 5 |
| 3. 調査研究の概要 | 6 |
| 3.1 本事業の目的 | 6 |
| 3.2 調査研究方針 | 8 |
| (1) 受講状況分析及び考察 | 8 |
| (2) 推奨来場情報分析及び考察 | 8 |
| (3) アンケート分析及び考察 | 8 |
| (4) システム稼働状況分析及び考察 | 8 |
| 3.3 調査の進め方 | 9 |
| 3.4 調査方法 | 12 |
| (1) 受講者の属性情報の保持 | 12 |
| (2) システム試行期間におけるデータの蓄積 | 14 |
| (3) 対象データの収集と分析 | 14 |
| 3.5 対象データ | 15 |
| (1) 受講状況分析及び考察 | 15 |
| (2) 推奨来場情報分析及び考察 | 15 |
| (3) アンケート分析及び考察 | 16 |
| (4) システム稼働状況分析及び考察 | 16 |
| 3.6 データ分析方法 | 17 |
| (1) 受講状況分析及び考察 | 17 |
| (2) 推奨来場情報分析及び考察 | 18 |
| (3) アンケート分析及び考察 | 19 |
| (4) システム稼働状況分析及び考察 | 19 |
| 4. 調査研究の結果 | 20 |
| 4.1 受講状況分析及び考察 | 20 |
| (1) オンライン講習受講率分析 | 20 |
| (2) 曜日別利用状況分析 | 34 |
| (3) 時間帯別利用状況分析 | 38 |
| (4) 講習受講時間分析 | 41 |
| ア. 優良運転者 | 41 |
| イ. 一般運転者 | 42 |

| | | |
|-----|-------------------------------------|-----|
| (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 | 43 |
| (7) | 運転適性診断分析 | 47 |
| ア. | 運転適性診断実施率分析 | 47 |
| イ. | 運転適性診断結果回答分析 | 48 |
| ウ. | 運転適性診断設問回答時間分析 | 52 |
| エ. | 運転適性診断解説動画視聴率分析 | 54 |
| オ. | 運転適性診断アンケート分析 | 55 |
| (8) | 運転教育・広報動画視聴率分析 | 59 |
| (9) | 受講期間分析 | 63 |
| 4.2 | 推奨来場情報分析及び考察 | 66 |
| (1) | 来場場所分析 | 66 |
| (2) | 曜日別来場状況分析 及び (3) 時間帯別来場状況分析 | 70 |
| (4) | 受講後來場日数分析 | 79 |
| (5) | 来場期間分析 | 81 |
| 4.3 | アンケート分析及び考察 | 83 |
| (1) | オンラインアンケート結果分析 | 83 |
| ア. | 設問 1 | 83 |
| イ. | 設問 2 | 84 |
| ウ. | 設問 3 | 85 |
| エ. | 設問 4 | 87 |
| オ. | 設問 6 | 91 |
| カ. | 設問 8 | 101 |
| キ. | 設問 5、設問 7、設問 9 | 103 |
| ク. | 設問 10 | 110 |
| ケ. | 設問 11 | 112 |
| コ. | 設問 12 | 113 |
| サ. | 設問 13 | 114 |
| シ. | 設問 14 | 117 |
| ス. | 設問 15 | 120 |
| (2) | 来場アンケート結果分析 | 122 |
| ア. | 設問 1 | 123 |
| イ. | 設問 2 | 124 |
| ウ. | 設問 3 | 125 |
| エ. | 設問 4 | 126 |
| オ. | 設問 3、設問 5 | 128 |

| | |
|---------------------------|-----|
| 4.4 システム稼働状況分析及び考察..... | 134 |
| (1) 端末情報分析 | 134 |
| (2) システム利用動向分析 | 136 |
| (3) システムリソース状況分析..... | 140 |
| ア. CPU 使用率..... | 142 |
| イ. メモリ使用率 | 143 |
| ウ. ネットワーク転送量（受信／送信） | 144 |
| エ. ディスク使用率..... | 145 |
| 5. 調査研究のまとめ | 147 |
| 5.1 結論 | 147 |
| 5.2 成果 | 147 |
| 5.3 課題 | 148 |

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。

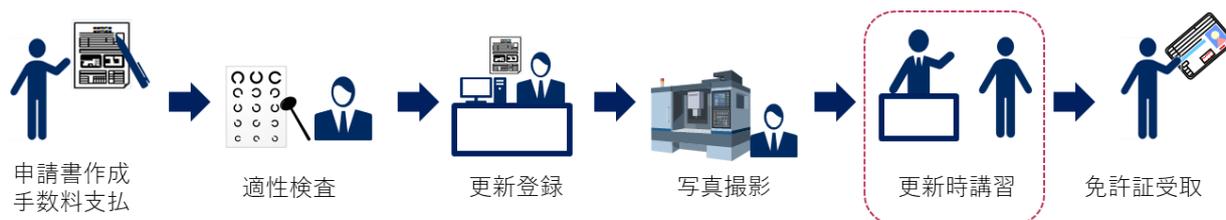


図 2.1-1 対象となる業務範囲

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、令和4年2月から指定道府県（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実施し調査研究を行っている。

本調査研究は、優良運転者講習と同様に実技を伴わない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。）をオンラインで行う上での課題を明確にするため、指定道府県において、令和5年度も引き続き優良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。）を改修した上で一般運転者講習についても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利用率向上が効果的であると考えます。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。

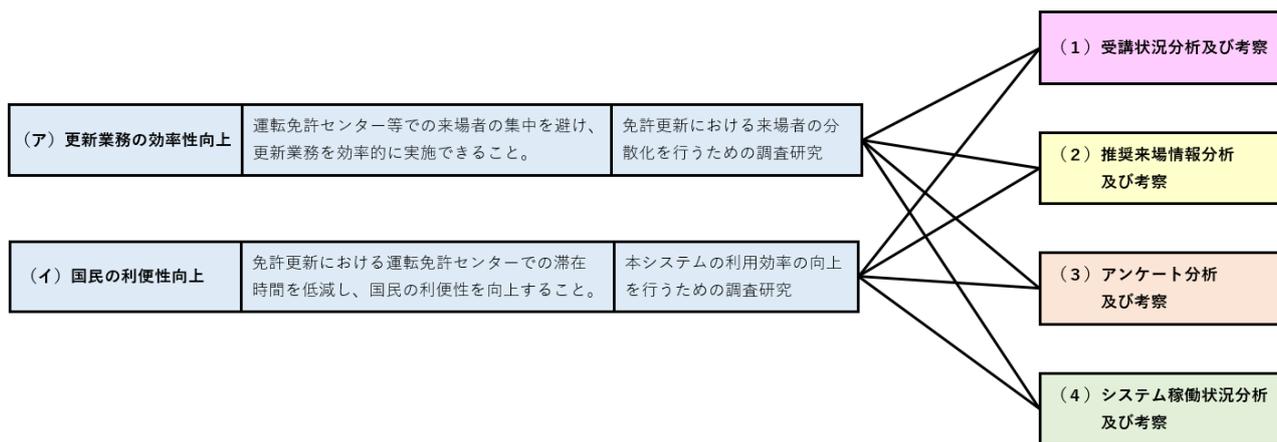


図 3.1-1 調査分析対応

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オンライン講習の受講率向上に対する検討や、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) 推奨来場情報分析及び考察

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来場者の分散化及び平準化のための推奨来場情報通知情報の作成方針決定に役立てます。

(3) アンケート分析及び考察

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方針の提案などを行い、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及び考察

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もとに、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。

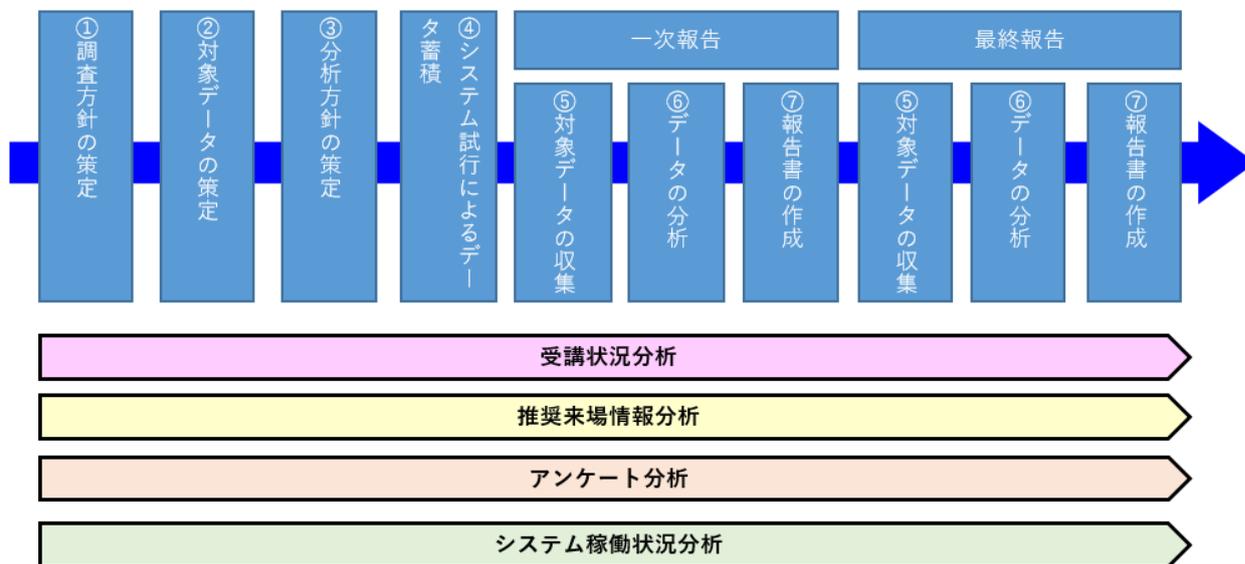


図 3.3-1 調査の進め方

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。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。

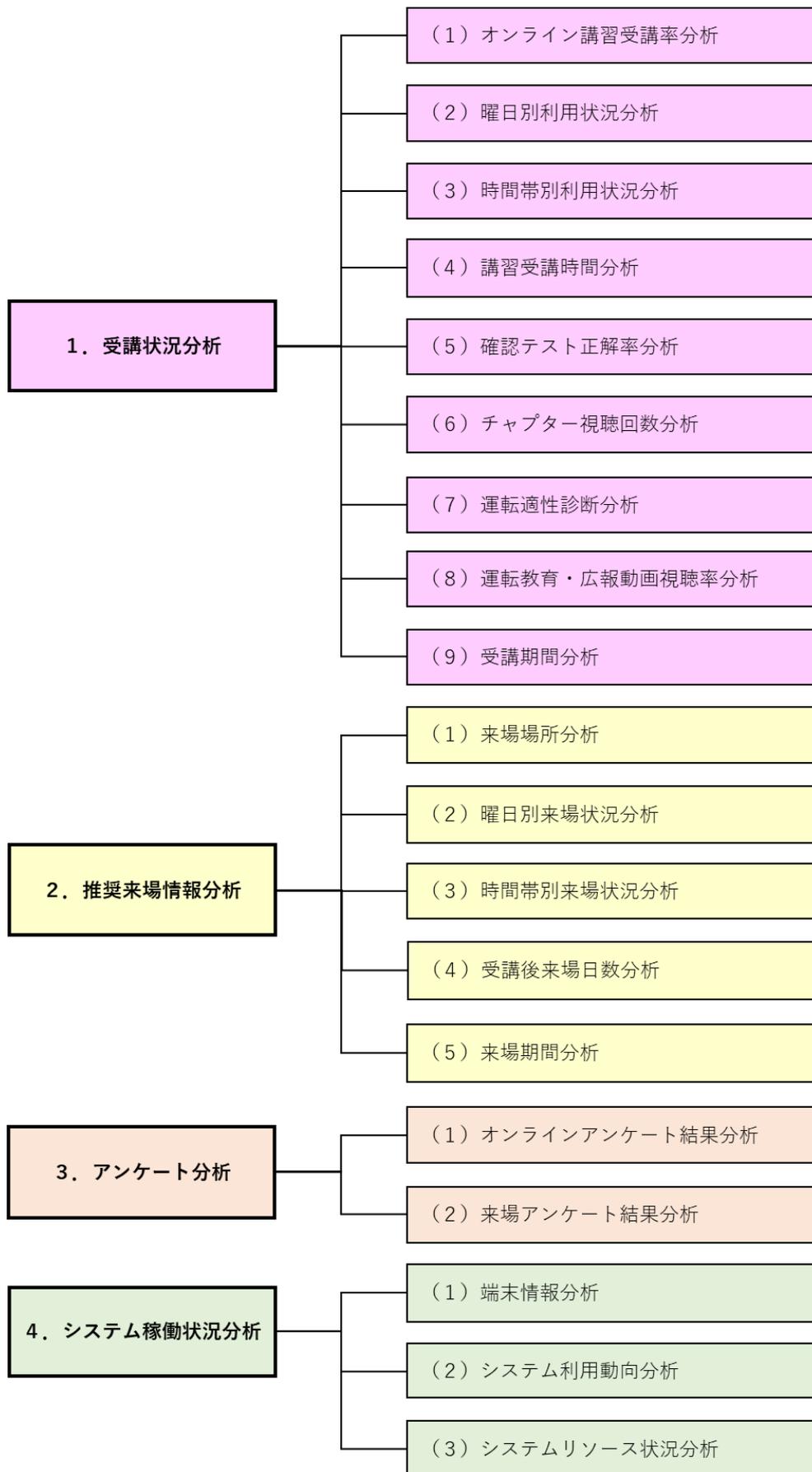


図 3.3-2 分析方針の策定

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。

2023年12月報告（一次報告）：対象期間 2022年2月1日～2023年11月30日（22か月間）

2024年3月報告（最終報告）：対象期間 2022年2月1日～2024年2月29日（25か月間）

なお、2022年2月1日から2023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、2023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。そのため、下記期間においては一般運転者のデータも含まれます。

2023年12月報告（一次報告）：対象期間 2023年10月2日～2023年11月30日（約2か月間）

2024年3月報告（最終報告）：対象期間 2023年10月2日～2024年2月29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、本報告書の作成を行います。

使用するデータについては、下記の方針で策定します。

4. 1（1）オンライン講習受講率分析については、全期間のデータを使用して分析を行います。

4. 4（3）システムリソース状況分析については、2023年4月1日以降のデータを使用して分析を行います。

上記以外のデータ分析については、一般運転者の追加に伴う講習区分の傾向を比較するため、2023年10月2日20時以降のデータに限定して分析を行います。

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）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 | 講習区分 | 受講者の講習区分。 システムに入力された免許証番号情報より、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、個人情報には保持しません。
 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 | エンドユーザ ID | × | ○ | 保持する。 | ○ | 保持する。 |
| 2 | バーカード | 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。 |
| | | | △ | 更新時誕生日（特定誕生日）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 | | 講習区分 | ○ | ○ | 保持する。 | ○ | 保持する。 |
| 8 | | 顔画像 | ○ | × | 保持しない。 | ○ | 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。

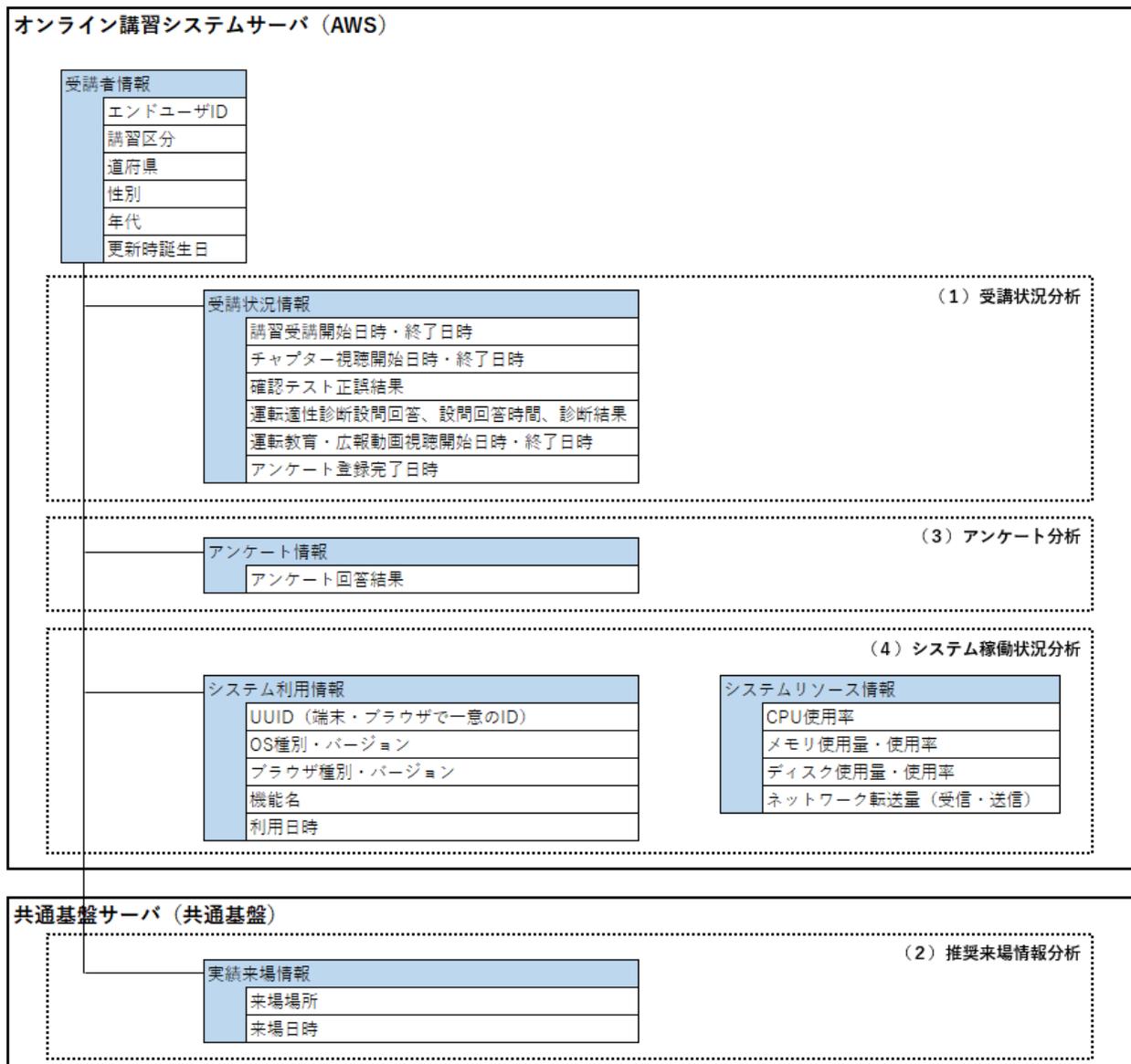


図 3.4-1 データの蓄積

(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、分析は受講者情報である「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。 |

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 | 来場日時 | 運転免許証の更新手続き場所に来場した日時。 |

| | | | | |
|---|--|--|------|--------------------|
| 8 | | | 来場場所 | 来場した運転免許証の更新手続き場所。 |
|---|--|--|------|--------------------|

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。 |
| 7 | | | : | : |
| 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 |

| No | 分析内容 | 分析方法 |
|----|----------------|---|
| | | 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 | CHAPTER視聴回数分析 | 各CHAPTERの視聴回数をもとに、受講者がどのCHAPTER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、どのあたりでの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。 |

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か月の免許証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（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

(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、「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 6 年 2 月 29 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 月又は 3 月の方及び令和 4 年 3 月から令和 6 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 月又は 11 月の方及び令和 5 年 11 月から令和 6 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 6 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 6 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 | 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% | |
| | | 合計 | | 722,714人 | 97,941人 | 13.6% | | 411,822人 | 23.8% |
| | 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% |
| | | | 合計 | | 35,661人 | 5,354人 | 15.0% | | 25,525人 |

表 4.1-1 オンライン講習受講率 (道府県別-北海道)

| 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% | |
| | | 合計 | | 887,094人 | 134,257人 | 15.1% | | 524,239人 | 25.6% |
| | 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% | |
| | | 合計 | | 46,145人 | 9,120人 | 19.8% | | 33,643人 | 27.1% |

表 4.1-2 オンライン講習受講率 (道府県別-千葉県)

| 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% | |
| | | 合計 | | 342,298人 | 37,330人 | 10.9% | | 198,185人 | 18.8% |
| | 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% | |
| | | 合計 | | 17,983人 | 2,666人 | 14.8% | | 12,738人 | 20.9% |

表 4.1-3 オンライン講習受講率 (道府県別-京都府)

| 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% | |
| | | 合計 | | 169,527人 | 30,874人 | 18.2% | | 105,180人 | 29.4% |
| | 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% |
| | | | 合計 | | 11,425人 | 3,840人 | 33.6% | | 8,752人 |

表 4.1-4 オンライン講習受講率 (道府県別-山口県)

| 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 (25カ月) | 北海道 | 722,714人 | 97,941人 | 13.6% | | 411,822人 | 23.8% |
| | 千葉県 | 887,094人 | 134,257人 | 15.1% | | 524,239人 | 25.6% |
| | 京都府 | 342,298人 | 37,330人 | 10.9% | | 198,185人 | 18.8% |
| | 山口県 | 169,527人 | 30,874人 | 18.2% | | 105,180人 | 29.4% |
| | 合計 | 2,121,633人 | 300,402人 | 14.2% | | 1,239,425人 | 24.2% |
| 一般運転者 (5カ月) | 北海道 | 35,661人 | 5,354人 | 15.0% | | 25,525人 | 21.0% |
| | 千葉県 | 46,145人 | 9,120人 | 19.8% | | 33,643人 | 27.1% |
| | 京都府 | 17,983人 | 2,666人 | 14.8% | | 12,738人 | 20.9% |
| | 山口県 | 11,425人 | 3,840人 | 33.6% | | 8,752人 | 43.9% |
| | 合計 | 111,214人 | 20,980人 | 18.9% | | 80,658人 | 26.0% |
| 合計 | | 2,232,847人 | 321,382人 | 14.4% | | 1,320,083人 | 24.3% |

表 4.1-5 オンライン講習受講率(道府県別-全体)

【結果】

- ・ オンライン講習の受講率(4道府県)は優良運転者が14.2%、一般運転者が18.9%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24.2%の受講者が、一般運転者は26.0%がオンライン講習を利用している(4道府県)。なお、令和6年2月時点では、29.2%(優良運転者及び一般運転者)がオンライン講習を利用している。

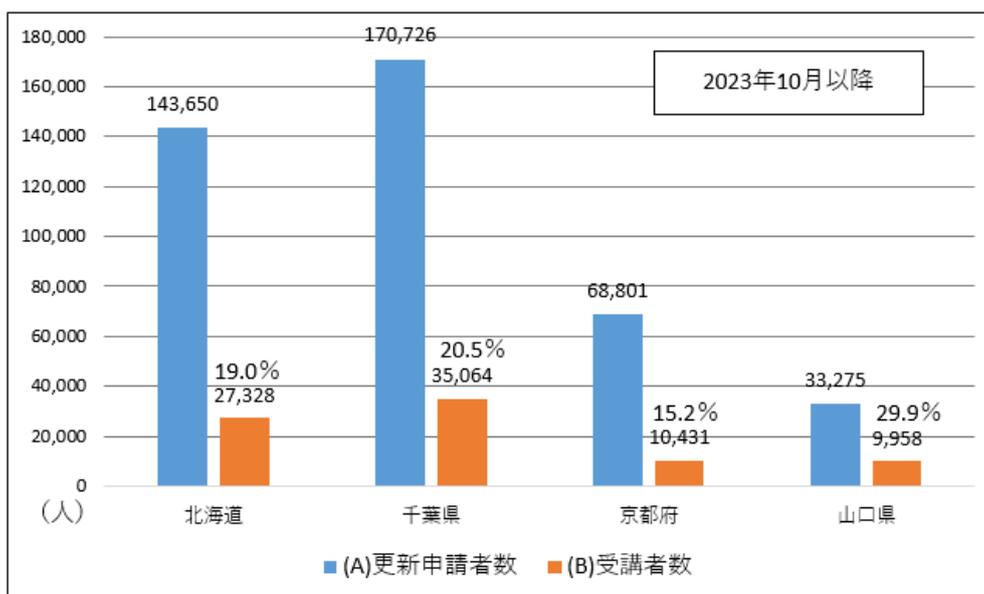


図 4.1-1 更新申請者数とオンライン講習受講者数（道府県別-優良運転者）

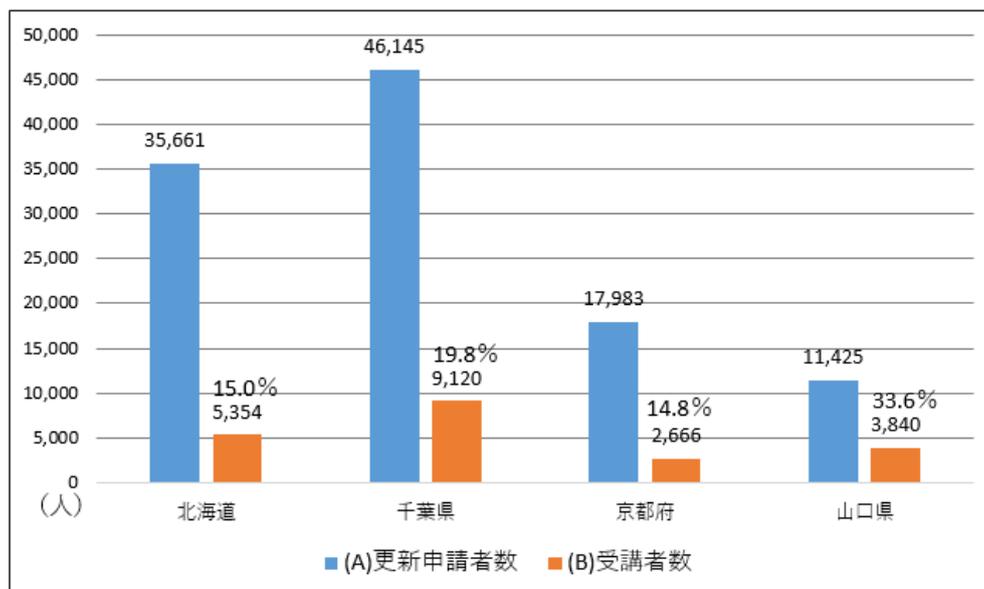


図 4.1-2 更新申請者数とオンライン講習受講者数（道府県別-一般運転者）

【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 29.9%と 1 番高く、京都府では 15.2%と低くなっている。
- ・ 一般運転者については山口県が 33.6%と 1 番高く、京都府では 14.8%と低くなっている。

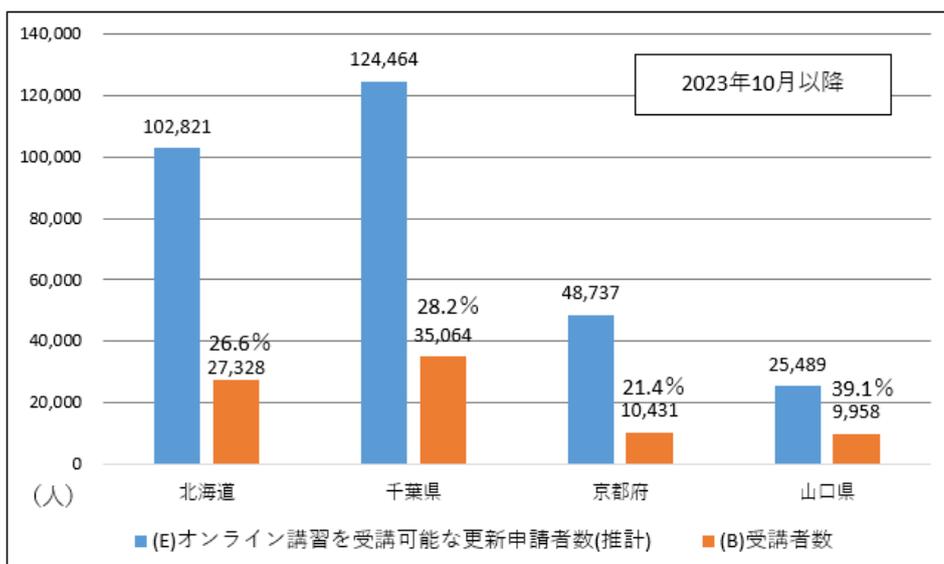


図 4.1-3 オンライン講習を受講可能な更新申請者の受講者数（推計）（道府県別-優良運転者）

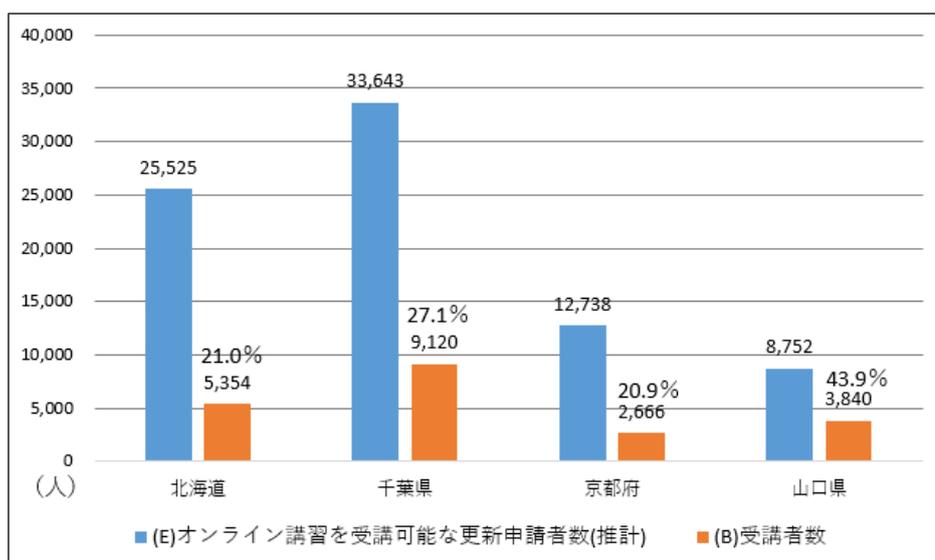


図 4.1-4 オンライン講習を受講可能な更新申請者の受講者数（推計）（道府県別-一般運転者）

【結果】

- ・ 優良運転者では山口県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 39.1%の方がオンライン講習を利用している。
- ・ 優良運転者で 1 番低い京都府では、推計値を使用するとマイナンバーカード保有者の 21.4%の方がオンライン講習を利用している。
- ・ 受講率が 1 番高いのが山口県の一般運転者で、推計値を使用するとマイナンバーカード保有者の 43.9%の方がオンライン講習を利用している。

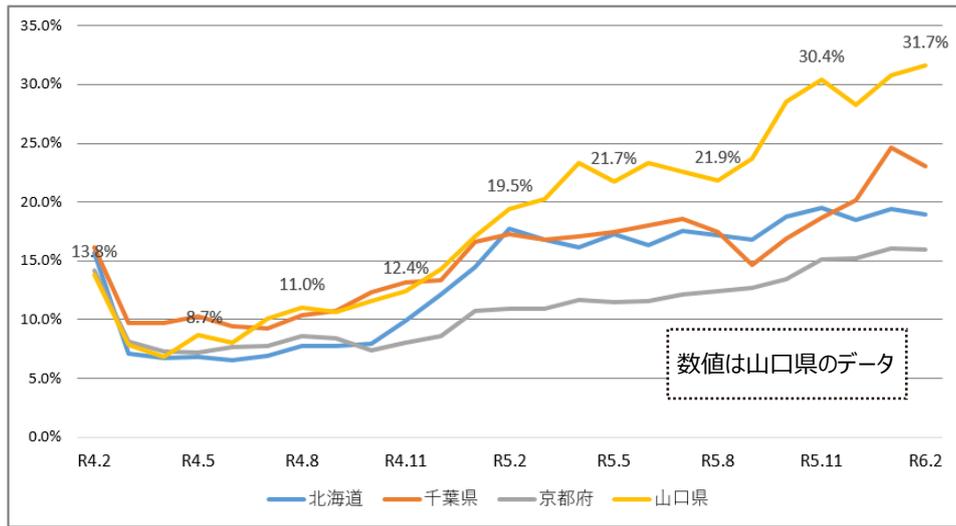


図 4.1-5 オンライン講習受講率推移（月別道府県別-優良運転者）

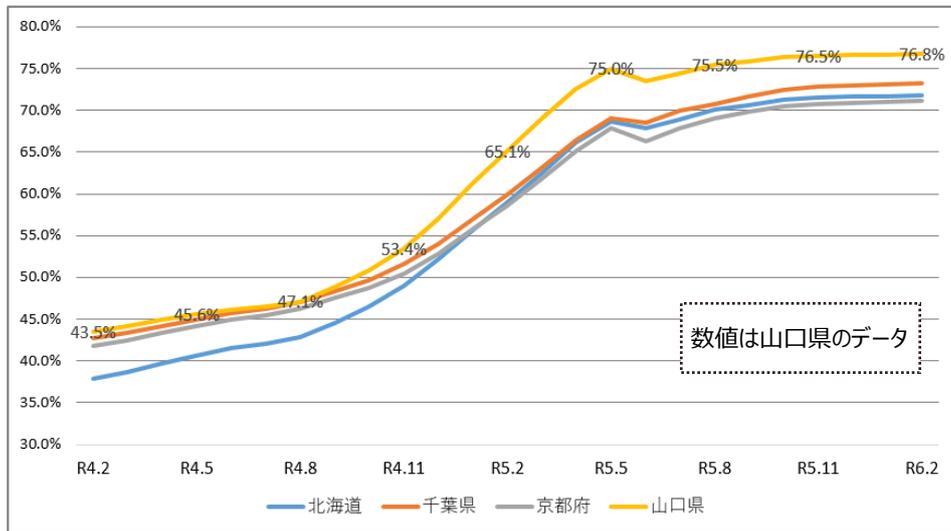


図 4.1-6 参考：マイナンバーカードの交付率推移（月別道府県別-優良運転者）

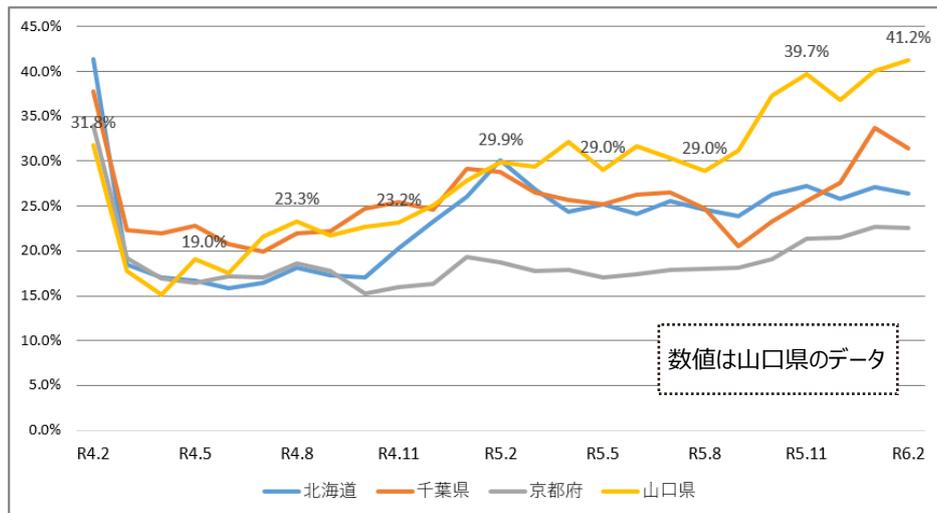


図 4.1-7 オンライン講習を受講可能な更新申請者の受講率推移（推計）（月別道府県別-優良運転者）

※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 5 年 10 月末時点で 1 番高い山口県で 76.8%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、全県を通して上昇している。
 - 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、山口県については上昇傾向がみられるが、北海道・千葉県・京都府については横ばいとなっている。
 - 山口県については、一般運転者のオンライン講習を受講可能な更新申請者の受講率（推計）も 41.2%と最も高くなっている。

【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。

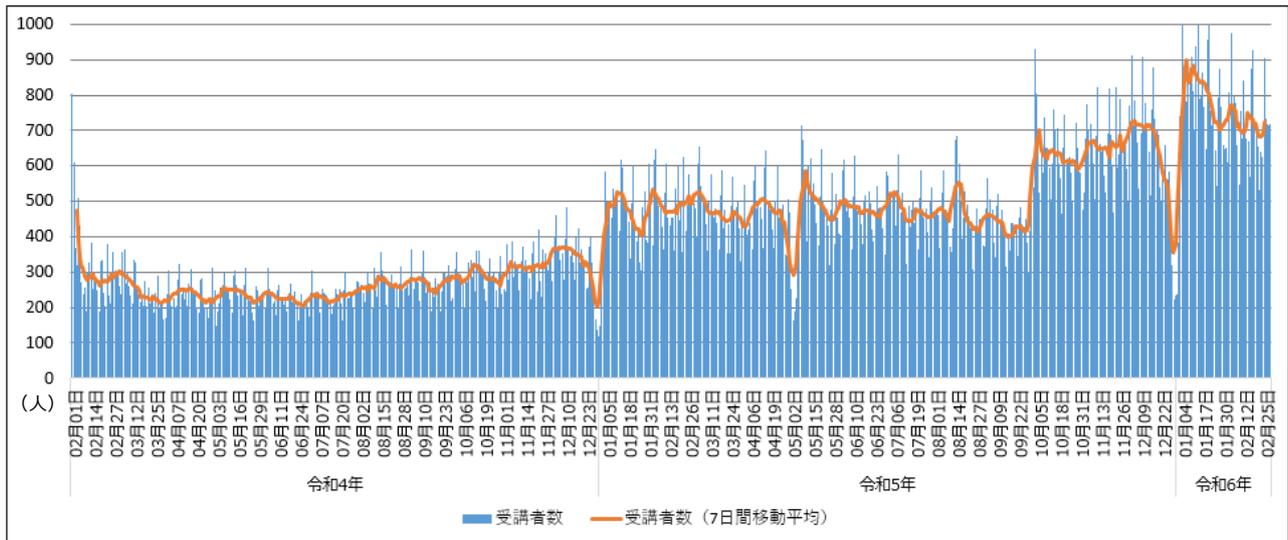


図 4.1-8 オンライン講習受講者数の日別推移（全体）

【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 4 年 8 月頃から受講者数は増加していたが、令和 4 年 12 月から令和 5 年 1 月にかけての受講者数の増加が顕著になっている。令和 4 年 2 月～12 月の受講者数の平均は 1 日当たり 270 人であったが、令和 5 年 1 月～9 月（一般運転者講習への拡大以前）の受講者数の平均は 1 日当たり 467 人となっている。
- ・ 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受講者数が増えており、受講者数の平均は 1 日当たり 684 人となっている。また、令和 6 年 1 月 4 日の受講者数が 1,187 件と最大になっている（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。

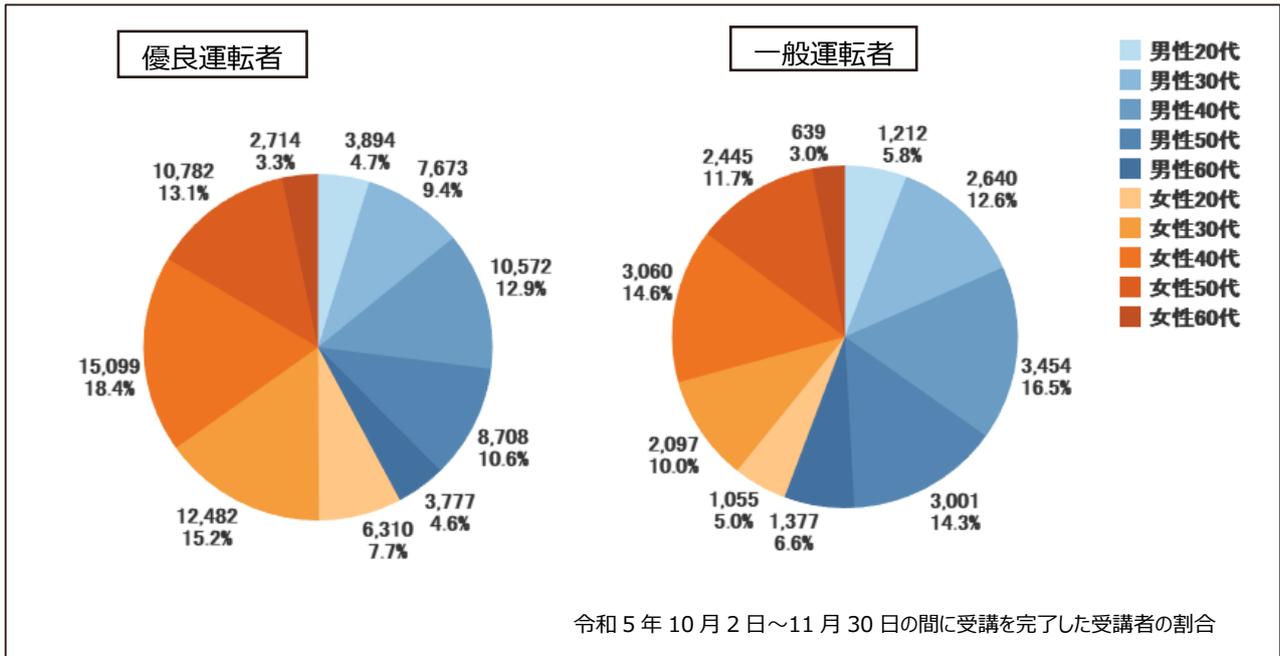
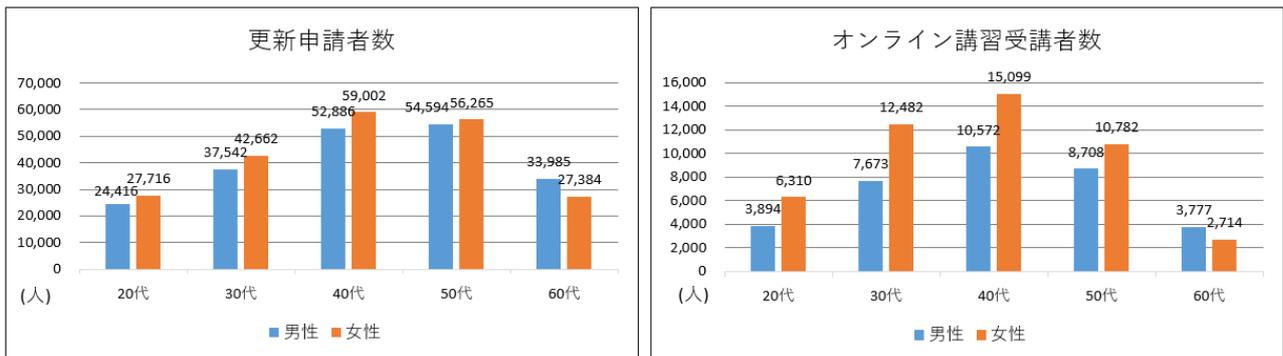


図 4.1-9 オンライン講習受講者割合

【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、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。
- ・ 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、特に 40 代、50 代男性の割合が高くなっている。



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

| | 北海道 | | 千葉県 | | 京都府 | | 山口県 | | 全体 | |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 男性 | 女性 |
| 20代 | 17.2% | 22.7% | 14.4% | 22.4% | 13.0% | 16.9% | 26.9% | 37.6% | 15.9% | 22.8% |
| 30代 | 20.2% | 27.6% | 20.5% | 31.5% | 16.6% | 22.7% | 29.0% | 39.1% | 20.4% | 29.3% |
| 40代 | 19.9% | 24.5% | 19.9% | 26.7% | 16.2% | 19.1% | 28.2% | 38.5% | 20.0% | 25.6% |
| 50代 | 15.9% | 18.1% | 16.0% | 20.2% | 11.5% | 13.2% | 25.9% | 32.4% | 16.0% | 19.2% |
| 60代 | 9.4% | 8.3% | 12.1% | 10.9% | 9.3% | 7.5% | 18.2% | 16.3% | 11.1% | 9.9% |

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

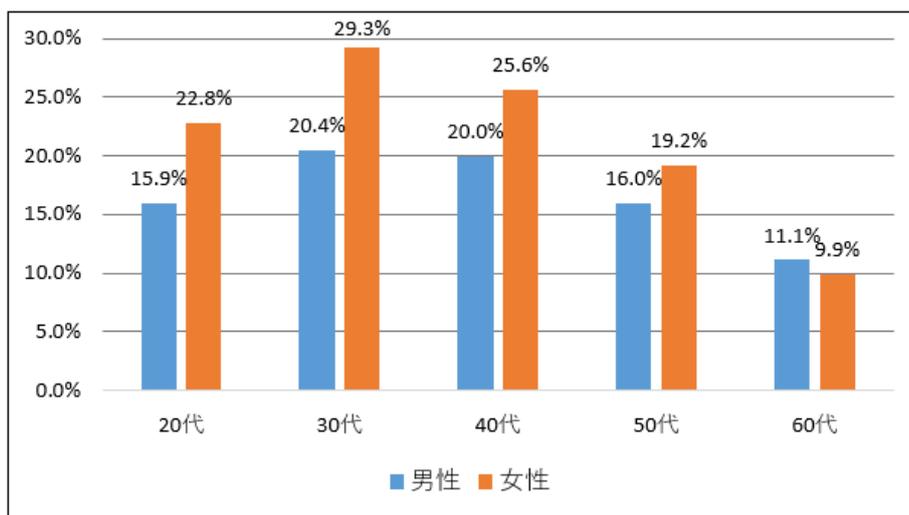


図 4.1-11 優良運転者の更新申請者数に対するオンライン講習受講率（年代別・性別）

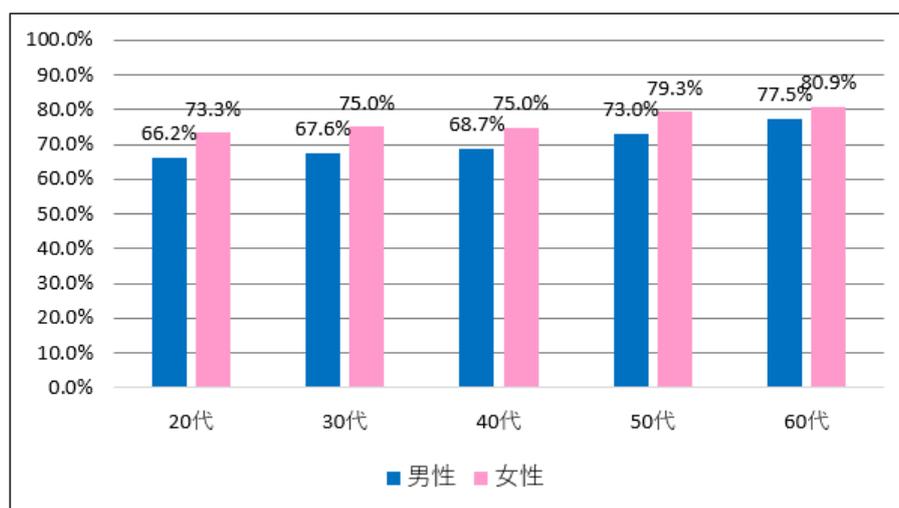


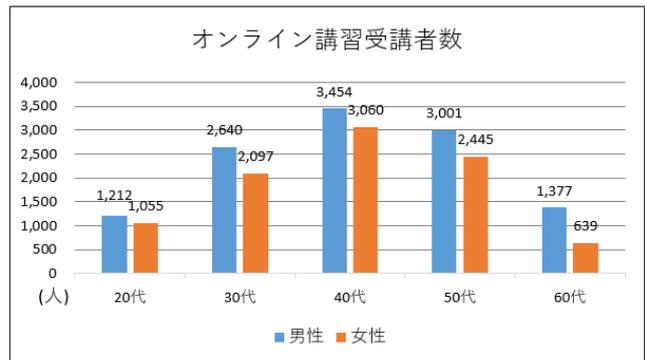
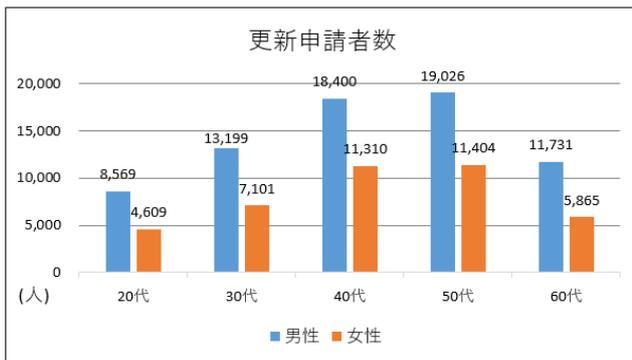
図 4.1-12 参考：マイナンバーカード保有率（全国）

【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。



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

| | 北海道 | | 千葉県 | | 京都府 | | 山口県 | | 全体 | |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 男性 | 女性 |
| 20代 | 12.6% | 18.6% | 14.6% | 23.1% | 9.6% | 17.1% | 24.3% | 38.3% | 14.1% | 22.9% |
| 30代 | 15.6% | 23.4% | 22.1% | 32.4% | 15.5% | 23.2% | 33.4% | 45.2% | 20.0% | 29.5% |
| 40代 | 15.7% | 21.1% | 19.7% | 28.1% | 15.5% | 22.1% | 31.1% | 46.4% | 18.8% | 27.1% |
| 50代 | 13.0% | 16.2% | 16.0% | 22.9% | 12.0% | 16.0% | 32.3% | 38.3% | 15.8% | 21.4% |
| 60代 | 8.1% | 7.9% | 12.9% | 9.9% | 9.9% | 10.1% | 22.1% | 22.0% | 11.7% | 10.9% |

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

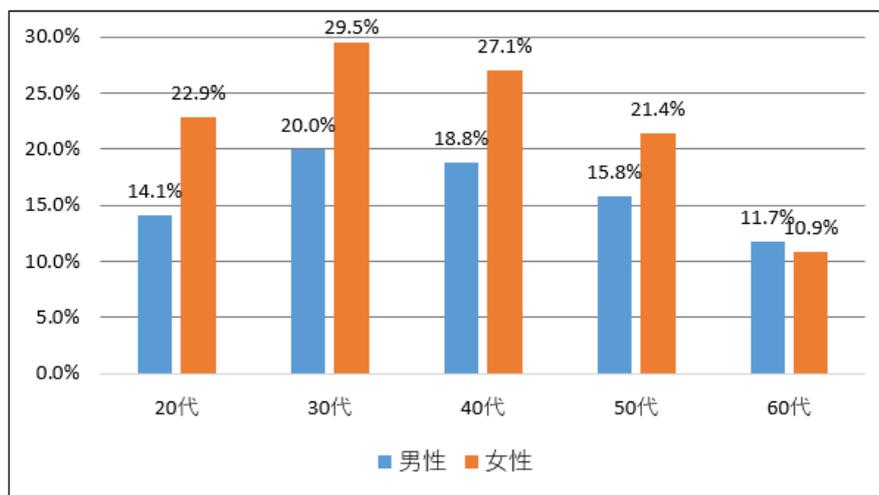


図 4.1-14 一般運転者の更新申請者数に対するオンライン講習受講率 (年代別・性別)

【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。
- ・ 山口県について受講率の割合が優良運転者よりもさらに高く、30代、40代の女性の45%以上となっている。また、山口県は図 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）でも令和5年10月以降受講者が多くなっている。

【見解】

- ・ 山口県の受講率の割合が高いのは、広報の仕方などが違うことも影響していると考えられる。

(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。

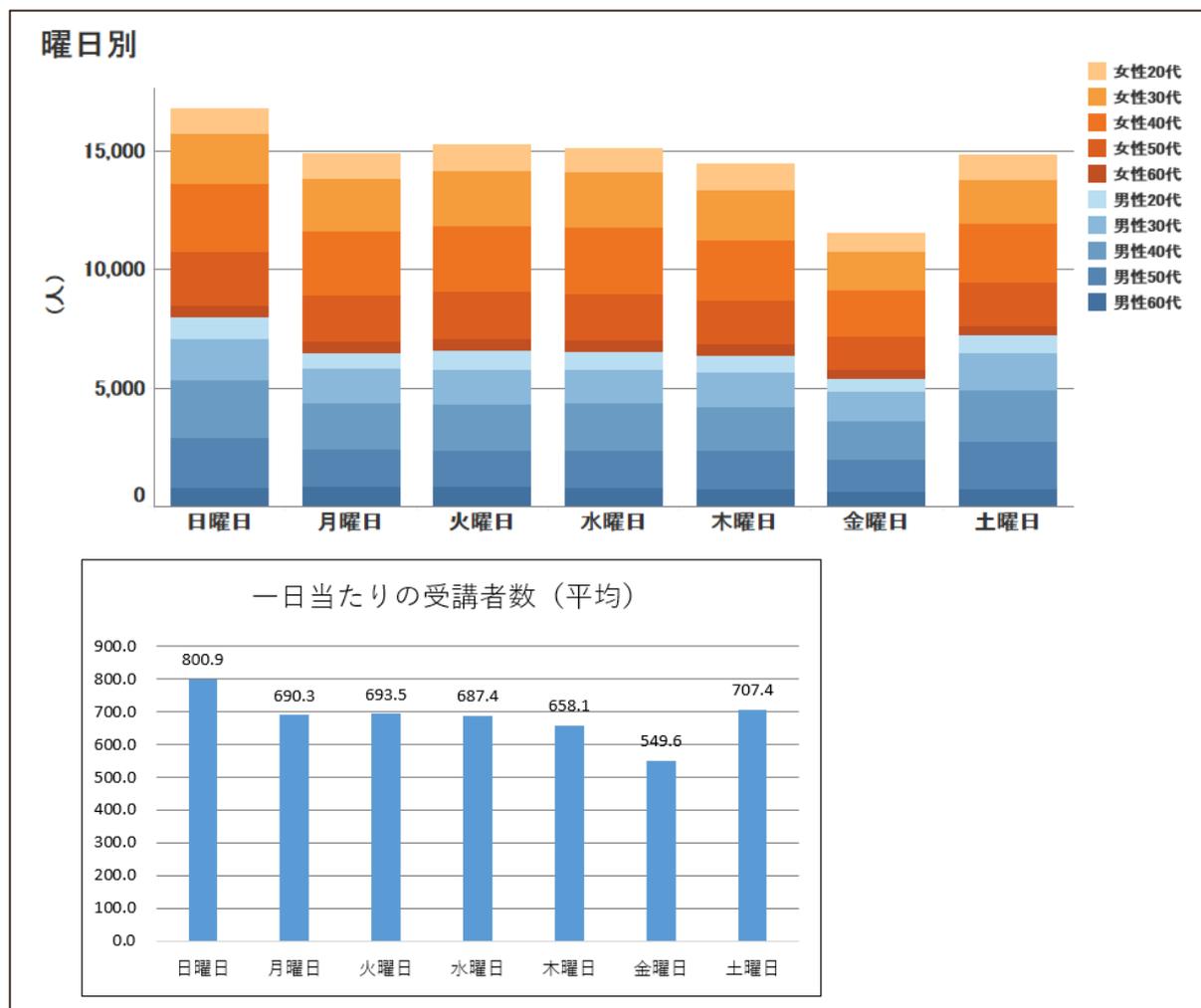


図 4.1-15 曜日別利用状況 (全体)

| | 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 | 16,819 人 | 21 日 | 800.9 人 |
| 月曜日 | 15,186 人 | 22 日 | 690.3 人 |
| 火曜日 | 15,256 人 | 22 日 | 693.5 人 |
| 水曜日 | 15,122 人 | 22 日 | 687.4 人 |
| 木曜日 | 14,478 人 | 22 日 | 658.1 人 |
| 金曜日 | 11,541 人 | 21 日 | 549.6 人 |
| 土曜日 | 14,856 人 | 21 日 | 707.4 人 |
| 合計 | 108,258 人 | 151 日 | 683.8 人 |

表 4.1-6 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 683.8 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 5 年 10 月から令和 6 年 2 月）は 544.9 人
 - 一般運転者の 1日当たりの受講者数の平均（令和 5 年 10 月から令和 6 年 2 月）は 138.9 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、金曜日の受講者数をもっとも少ない。

【見解】

- ・ 金曜日の受講者数が少ないのは、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。 ※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）受講後來場日数分析」参照）。

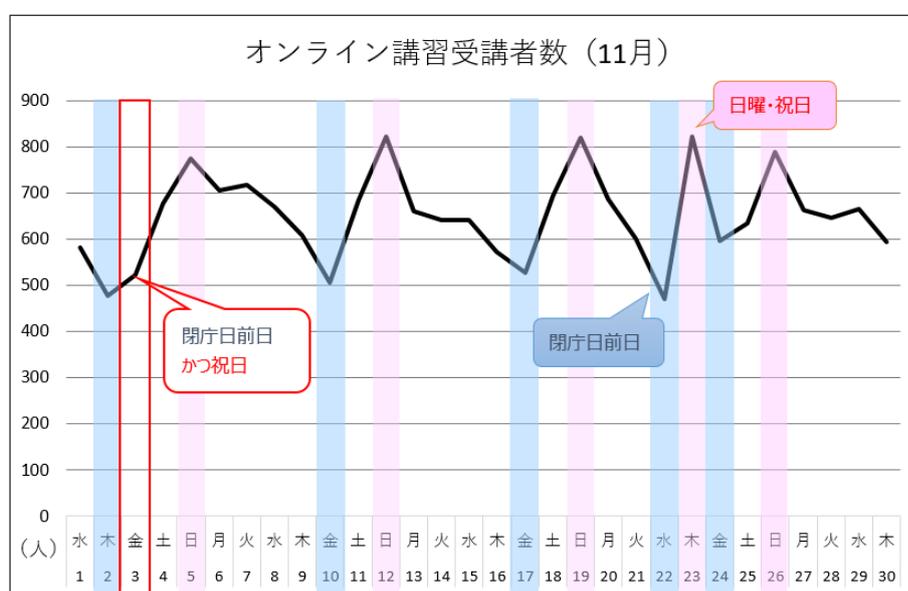


図 4.1-16 オンライン講習受講者数の日別推移（2023 年 11 月）

【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 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。

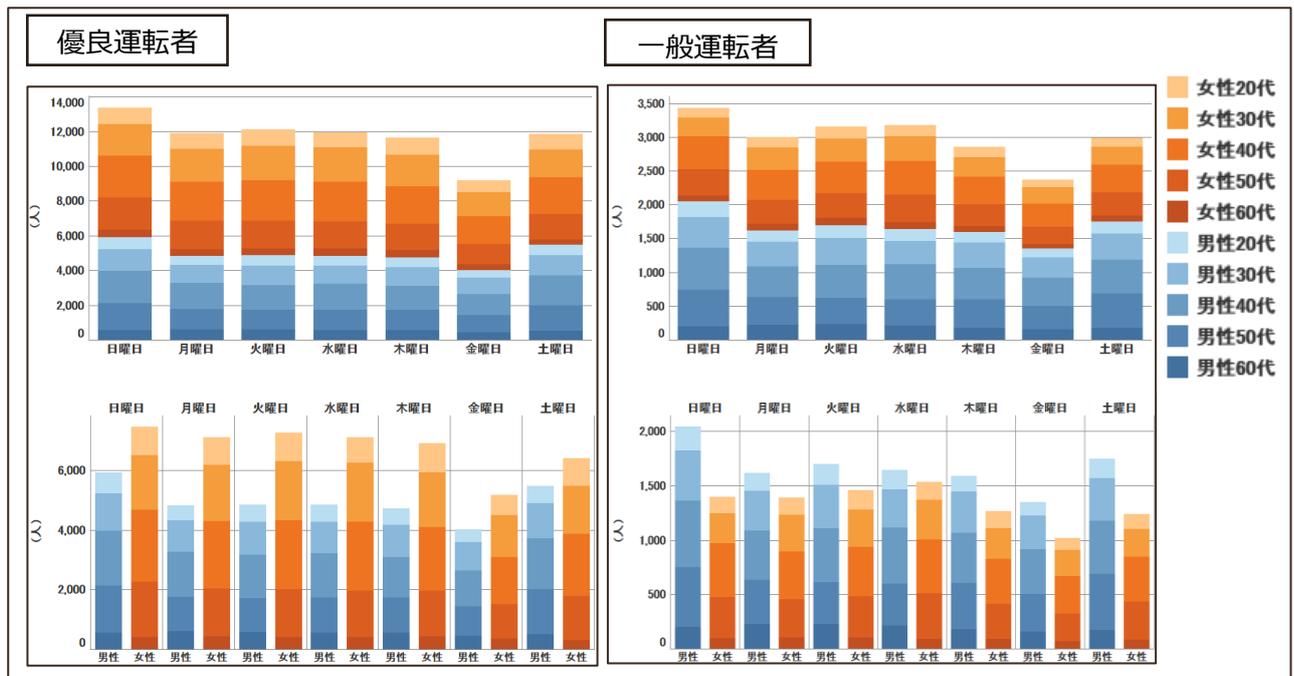


図 4.1-17 曜日別利用状況 (講習区分別)

【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、全体的な傾向は変わらない。

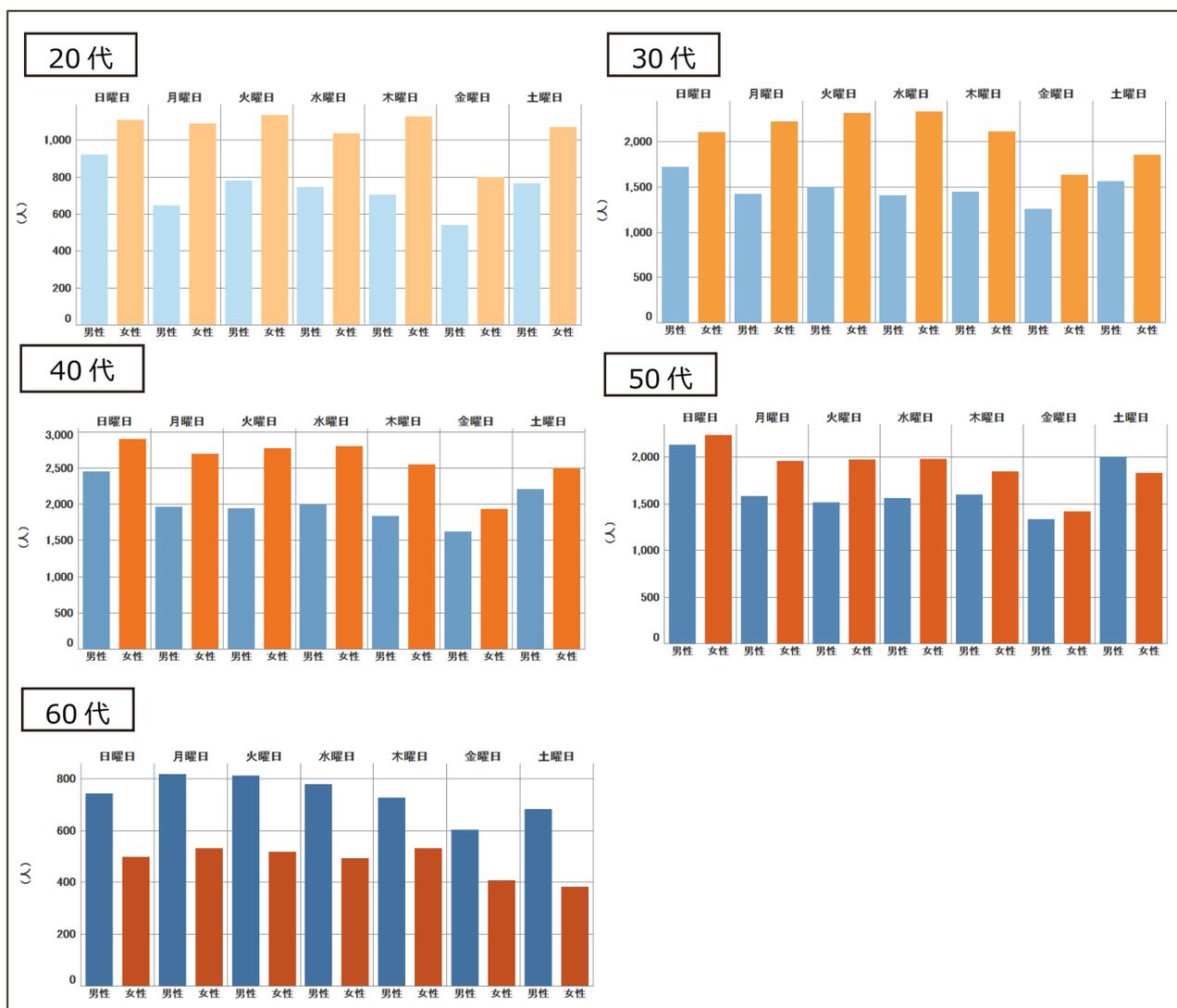


図 4.1-18 曜日別利用状況 (年代別)

【結果】

- ・ 男性は20代から50代までで、日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、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。

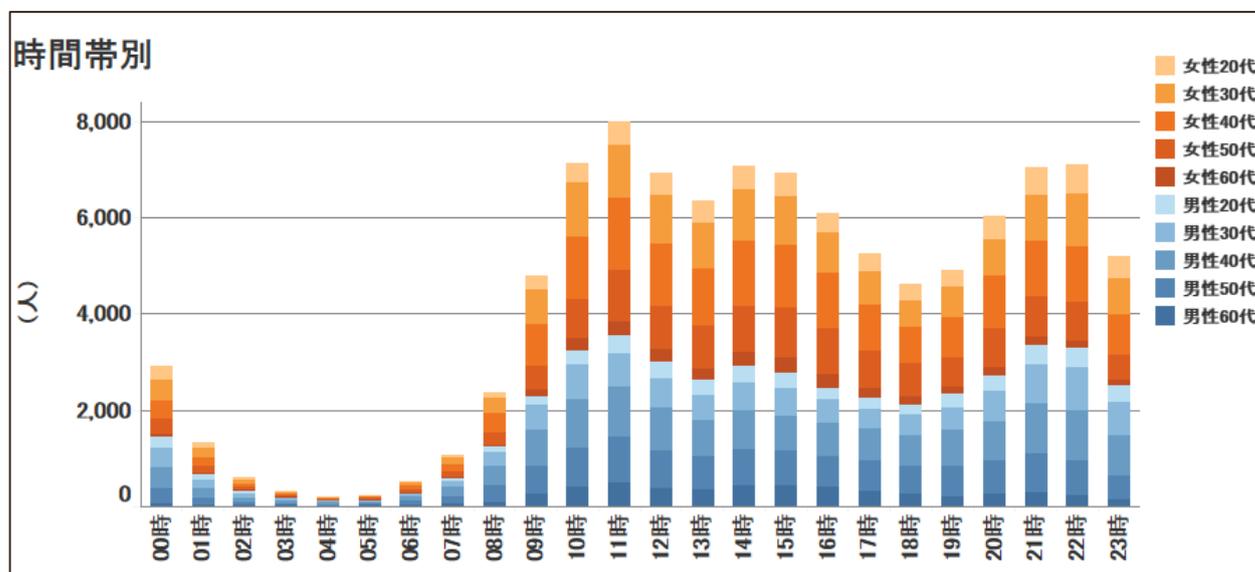


図 4.1-19 時間帯別利用状況 (全体)

【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。

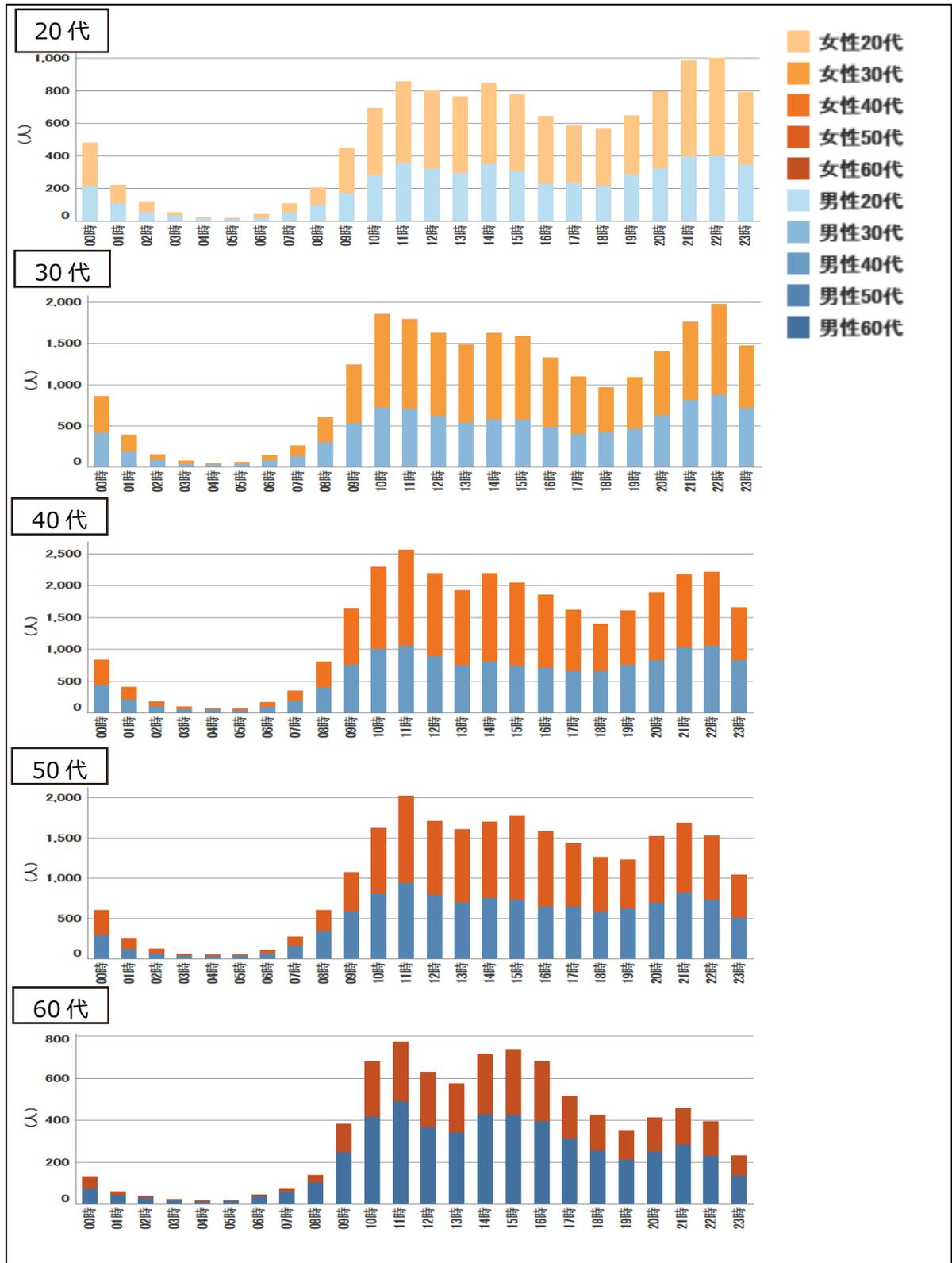


図 4.1-20 時間帯別利用状況（年代別）

【結果】

- ・ 年代が若いほど夜間帯（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）の利用率が高い傾向にある。

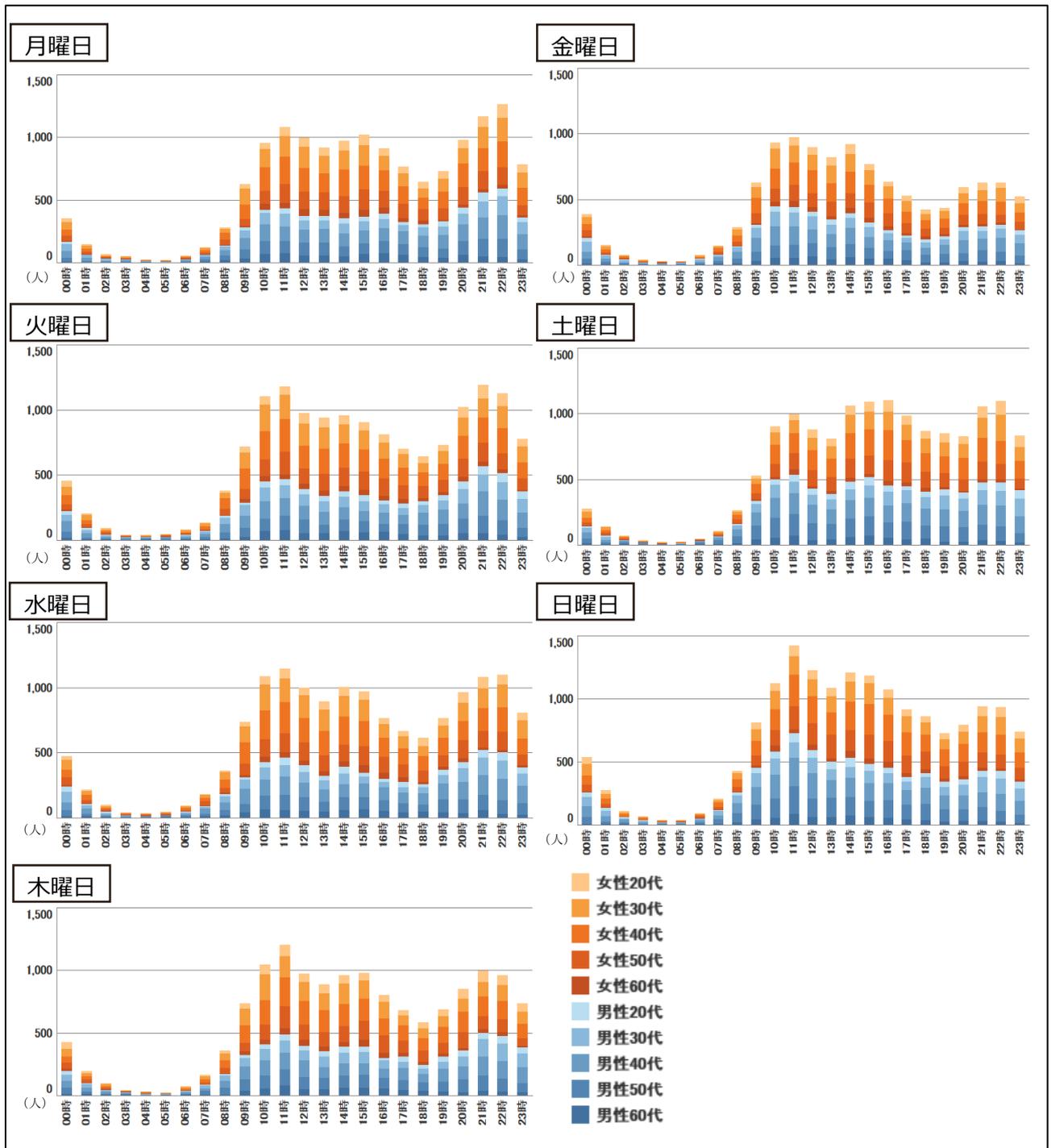


図 4.1-21 時間帯別利用状況（曜日別）

【結果】

- ・ 金曜日は夜間帯の利用が低く、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「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。

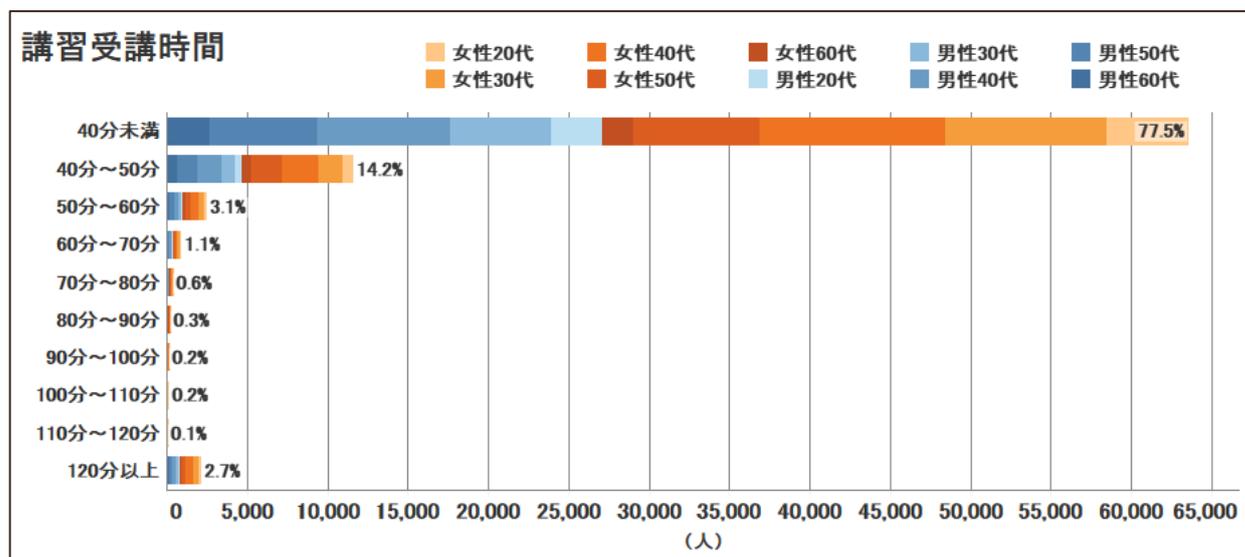


図 4.1-22 講習受講時間（優良運転者）

【結果】

- ・ 講習受講時間について 77.5%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 2.7%（2,207 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。

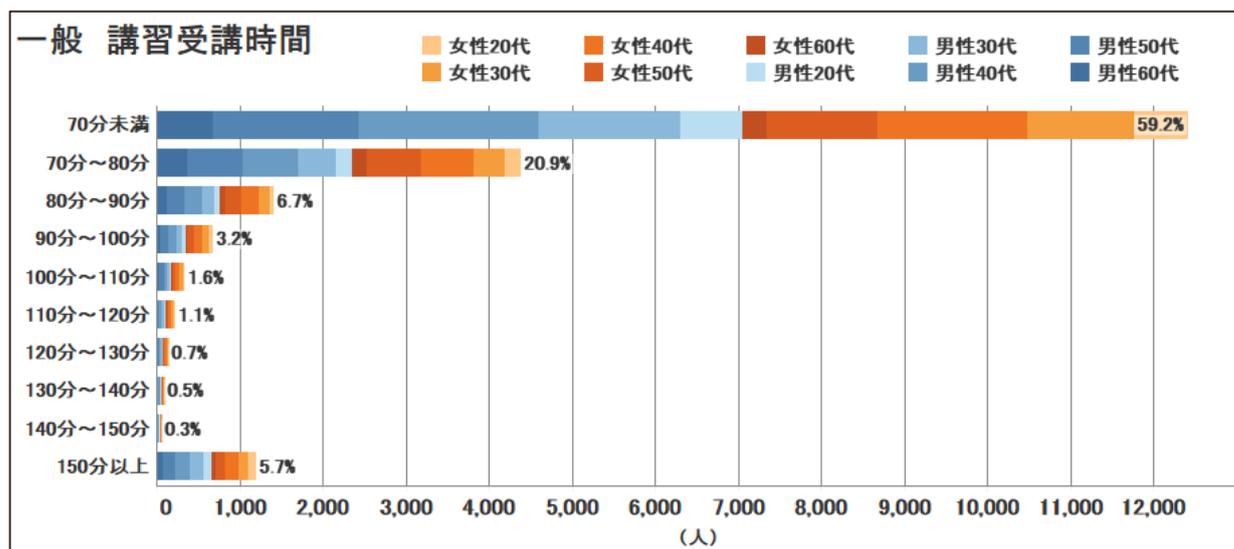


図 4.1-23 講習受講時間（一般運転者）

【結果】

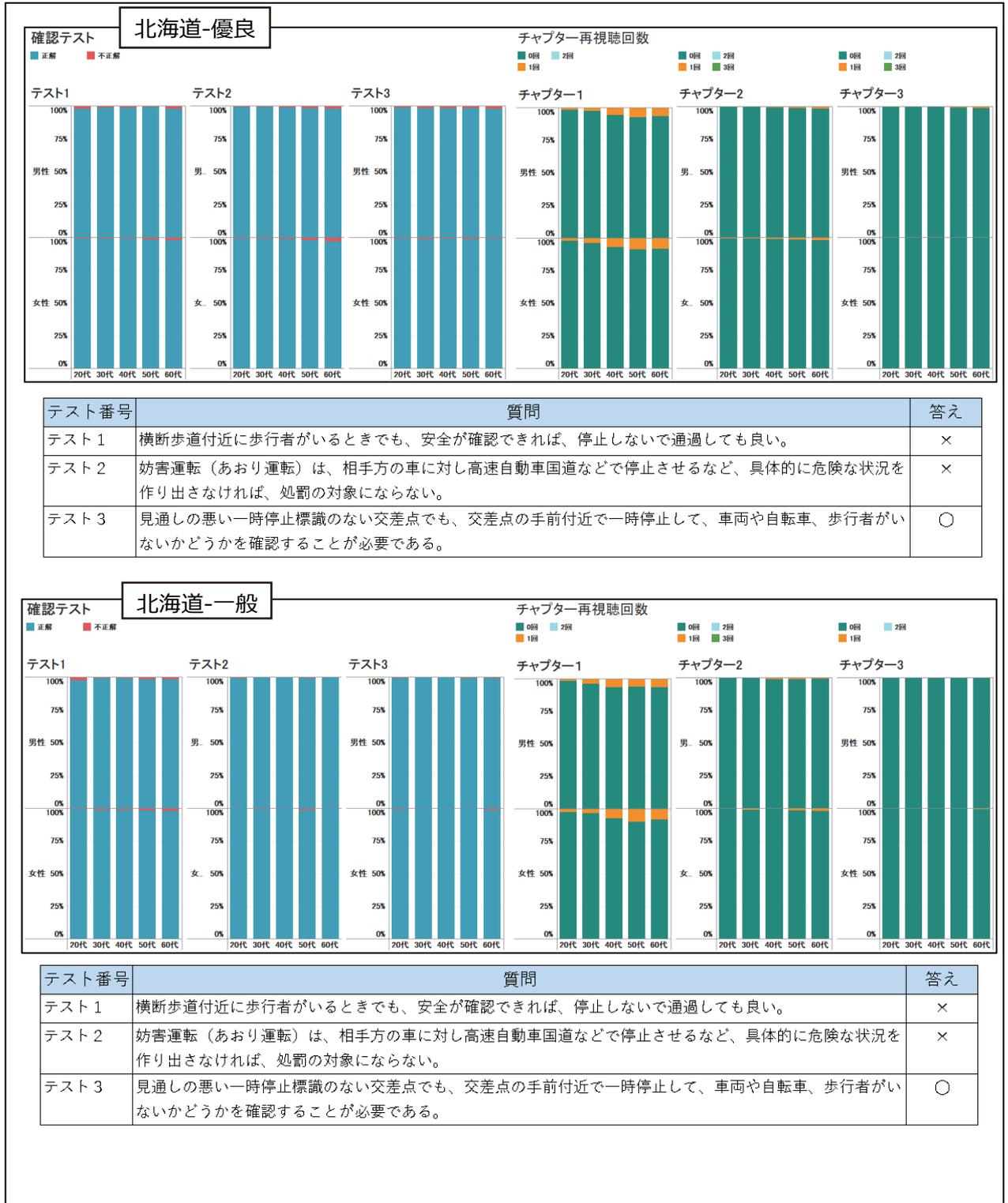
- ・講習受講時間について 59.2%の方が70分未満で受講が完了しており、連続した時間で受講している人が多いと言える。
- ・長時間の離席等で、講習受講時間が150分以上となっている方も5.7%（1,199名）存在している。

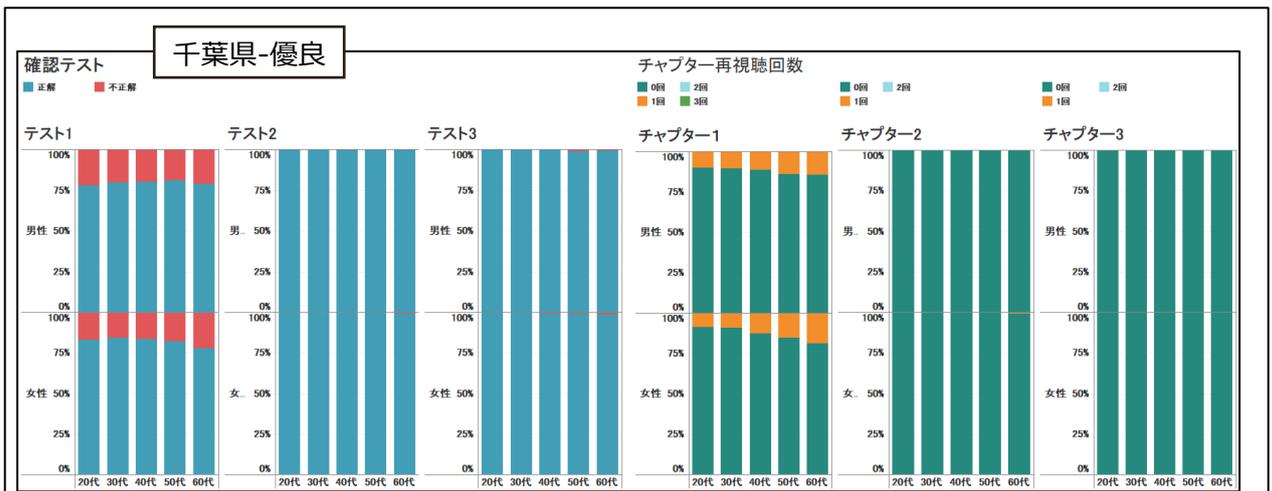
【見解】

- ・優良運転者に比べて一般運転者の方が連続した時間で受講している割合が低くなっている。一般運転者の講習動画視聴完了時点で連続受講している割合（50分未満で講習動画視聴を完了している割合）は72.9%であるため、運転適性診断の受講時に中断している、もしくは想定以上の時間をかけている受講者が多いと考えられる。

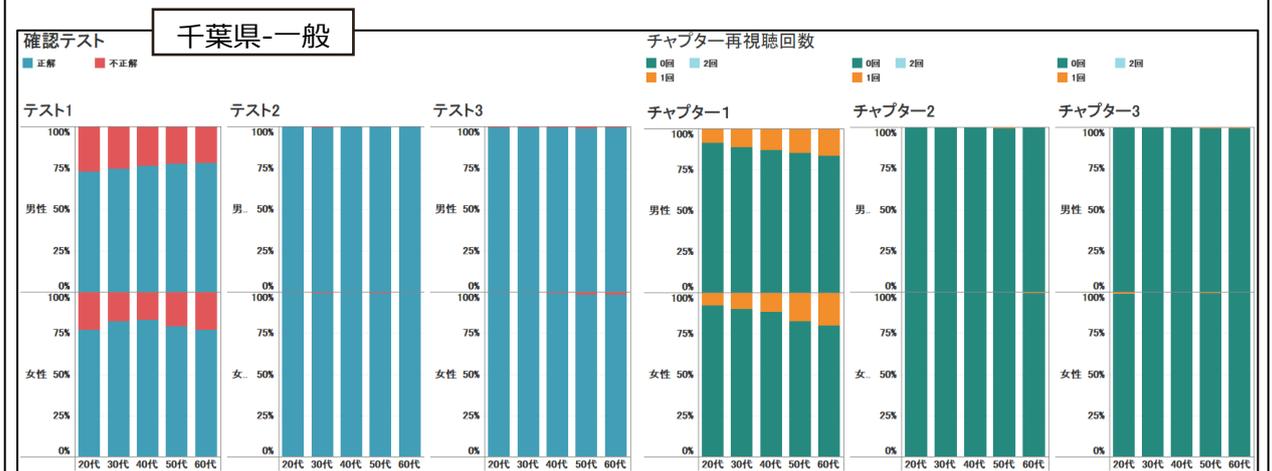
(5) 確認テスト正解率分析 及び (6) チャプター視聴回数分析

「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、及び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。

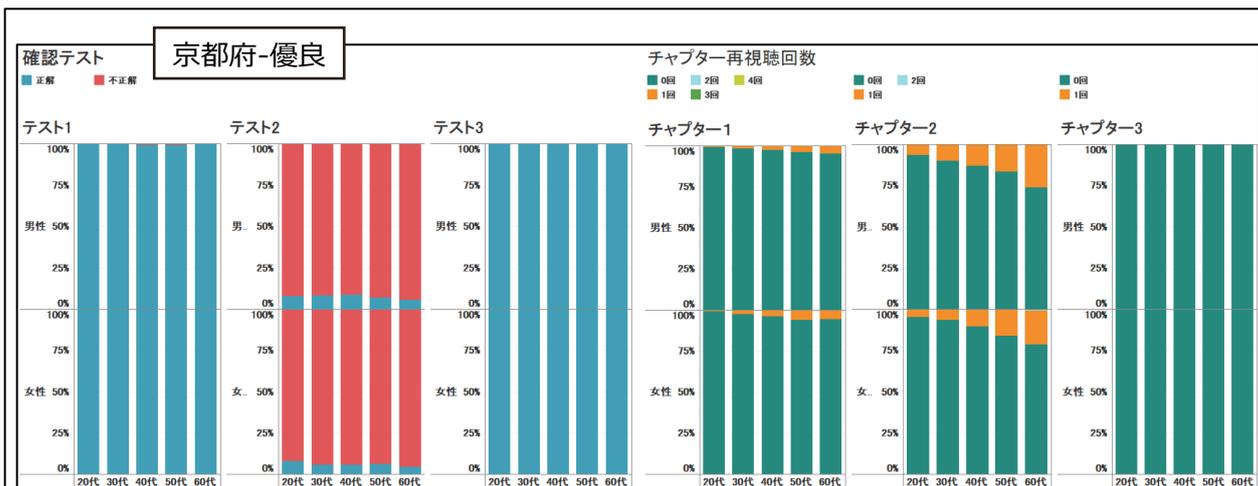




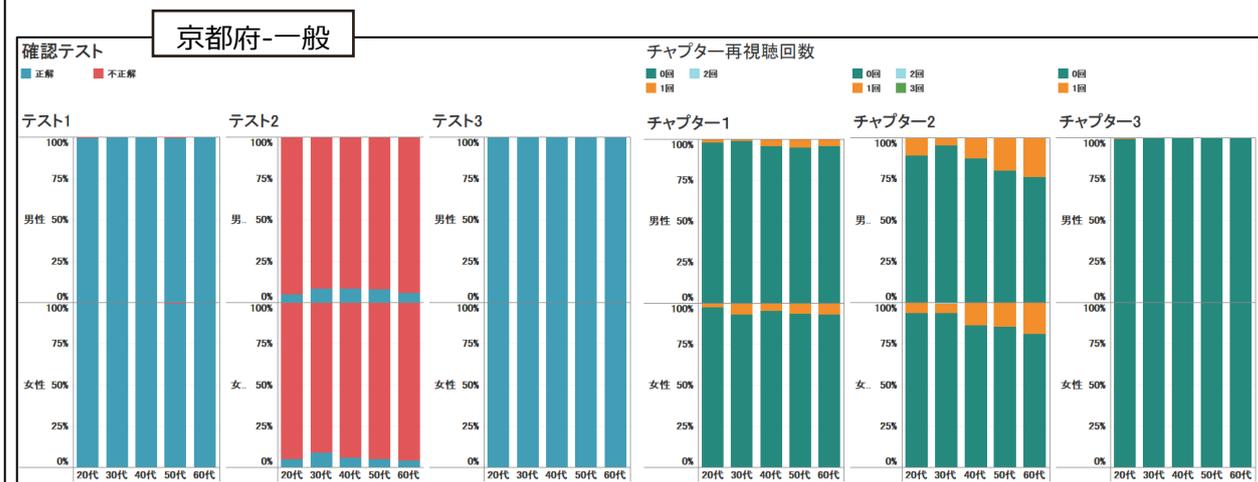
| テスト番号 | 質問 | 答え |
|-------|------------------------------------|----|
| テスト1 | 高齢者が被害者となる交通死亡事故では、自転車乗車中の事故が最も多い。 | × |
| テスト2 | 軽微な交通事故の場合は、警察に届出をする必要はない。 | × |
| テスト3 | 横断歩道付近で横断する歩行者がいたら、車は止まらなくて良い。 | × |



| テスト番号 | 質問 | 答え |
|-------|------------------------------------|----|
| テスト1 | 高齢者が被害者となる交通死亡事故では、自転車乗車中の事故が最も多い。 | × |
| テスト2 | 軽微な交通事故の場合は、警察に届出をする必要はない。 | × |
| テスト3 | 横断歩道付近で横断する歩行者がいたら、車は止まらなくて良い。 | × |



| 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 | 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。 | × |

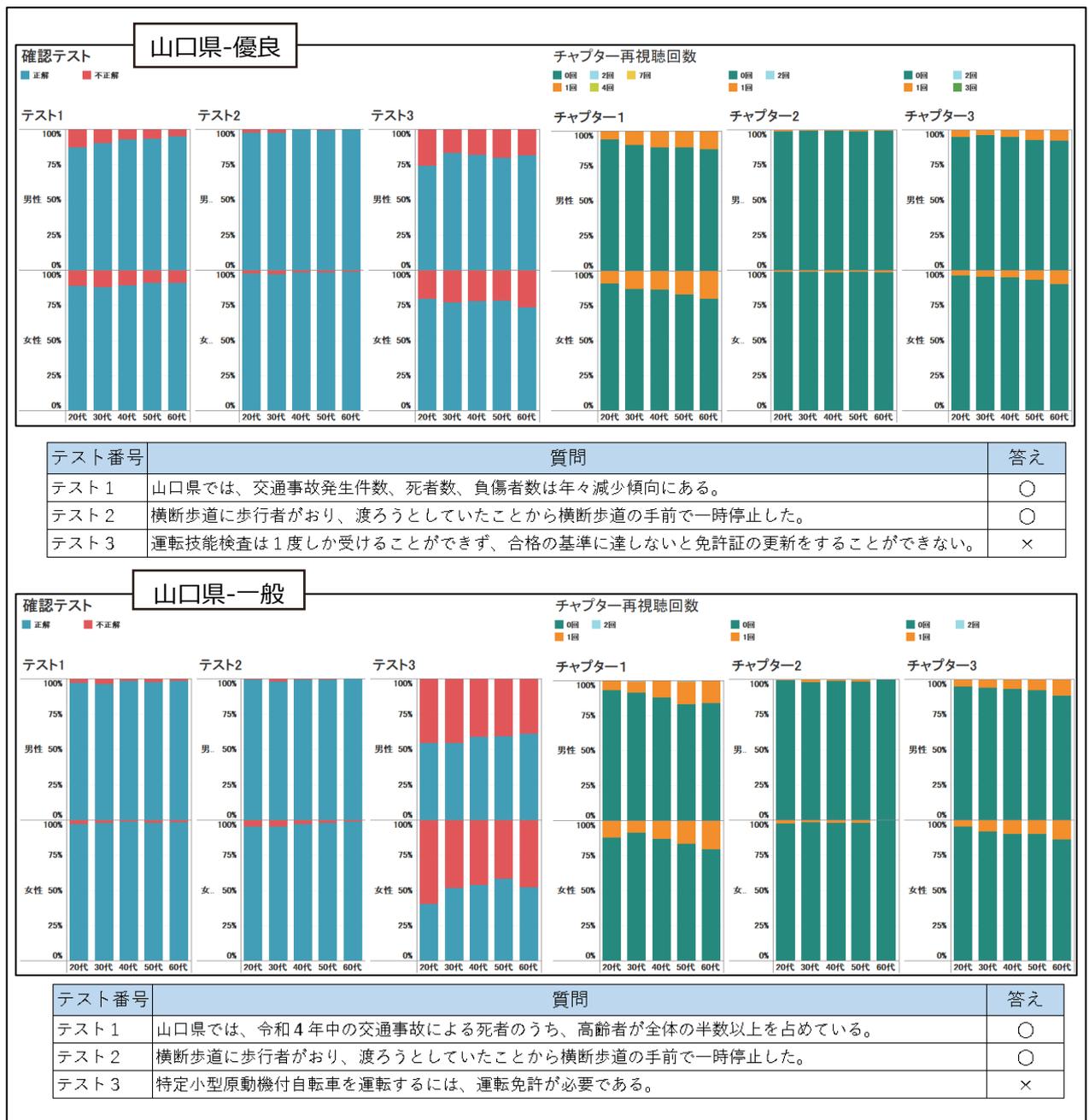


図 4.1-24 チャプター視聴回数・確認テスト正解率

【結果】

- ・チャプターの再視聴率は年代が高くなるにつれて高くなっている。
- ・優良運転者と一般運転者で同じ確認テストを実施した北海道、千葉県及び京都府では、正解率・再視聴率の傾向に大きな差はない。

【見解】

- ・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あり、確認テストで不正解が多いチャプターでは、再視聴回数が多くなっている傾向にある。

(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ったため、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。

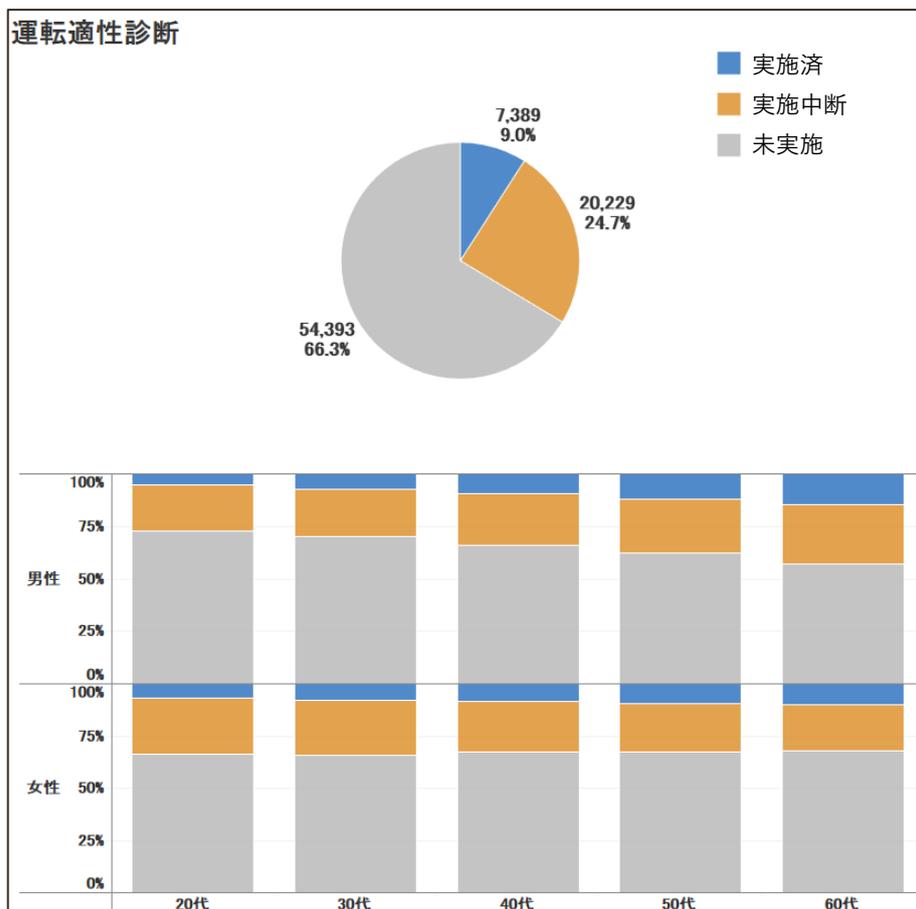


図 4.1-25 運転適性診断受講率（全体）

【結果】

- ・ 優良運転者全体の運転適性診断実施率は 9.0%であり、24.7%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。
 - ◇ 設問途中で中断した場合
 - ◇ 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（※）
- （※）Ⅰ. 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おり、20代男性の実施済みの割合は 5.4%であるのに対して、60代男性の割合は 14.9%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 | | | |
| 要素 1：運転技能への自信 | 33,328人 | 13,727人 | 71% | | | |
| 要素 2：他者へのいら立ち傾向 | 12,742人 | 34,313人 | 27% | | | |
| 要素 3：攻撃的運転傾向 | 287人 | 46,768人 | 1% | | | |
| 要素 4：運転中の社会的望ましさ傾向 | 50,564人 | 43,546人 | 54% | | | |
| 要素 5：ひやり・うっかり傾向 | 9,423人 | 37,632人 | 20% | | | |
| 要素 6：ながら運転傾向 | 16,894人 | 30,161人 | 36% | | | |
| 要素名 | 傾向が弱い | 傾向が弱くない | 傾向が弱い割合 | | | |
| 要素 7：他者への気づかい・慎重さ | 3,780人 | 43,275人 | 8% | | | |

| ■ 講習区分別 | | | | | | |
|--------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 要素名 | 優良 | | | 一般 | | |
| | 傾向が強い | 傾向が弱い | 傾向が強い割合 | 傾向が強い | 傾向が弱い | 傾向が強い割合 |
| 要素 1：運転技能への自信 | 17,768人 | 8,307人 | 68% | 15,560人 | 5,420人 | 74% |
| 要素 2：他者へのいら立ち傾向 | 6,199人 | 19,876人 | 24% | 6,543人 | 14,437人 | 31% |
| 要素 3：攻撃的運転傾向 | 143人 | 25,932人 | 1% | 144人 | 20,836人 | 1% |
| 要素 4：運転中の社会的望ましさ傾向 | 30,534人 | 21,616人 | 59% | 20,030人 | 21,930人 | 48% |
| 要素 5：ひやり・うっかり傾向 | 5,673人 | 20,402人 | 22% | 3,750人 | 17,230人 | 18% |
| 要素 6：ながら運転傾向 | 8,221人 | 17,854人 | 32% | 8,673人 | 12,307人 | 41% |
| 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 | 傾向が弱い割合 |
| 要素 7：他者への気づかい・慎重さ | 1,921人 | 24,154人 | 7% | 1,859人 | 19,121人 | 9% |

図 4.1-26 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 71%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 1%、8%となっている。

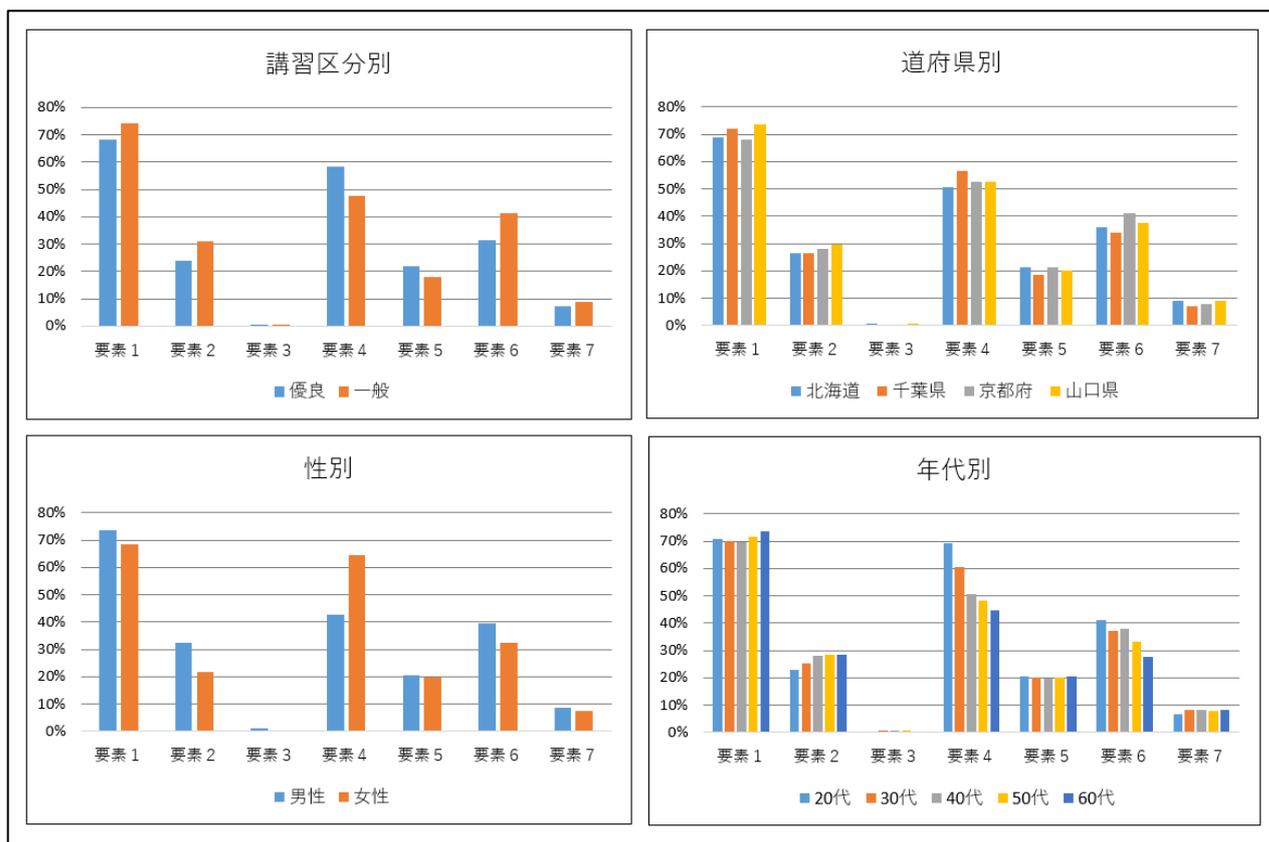


図 4.1-27 運転適性診断結果（各属性ごとの要素ごとの傾向が強い（要素7のみ傾向が弱い）割合）

【結果】

- 各要素に対する傾向が強い（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き傾向」「要素5：ひやり・うっかり傾向」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き傾向」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、ほかの属性に比べると全体的に差異は小さい。「要素6：ながら運転傾向」が1番差異が大きくなっており、京都府では傾向が強い割合が高く、千葉県は傾向が強い割合が低くなっている。
 - 年代別に見た場合、「要素2：他者へのいら立ち傾向」については年代が高くなるにつれて傾向が強い割合が高くなっており、「要素4：運転中の社会的望ましき傾向」「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。



図 4.1-28 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。
 - 道府県別にみると、県によってばらつきがあり、山口県が傾向が強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。
- ・「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・うっかり傾向」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。
- ・「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。
 - 道府県別にみると、京都府の傾向が強い割合が高くなっている。
 - 女性に比べて、男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。
 - 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。

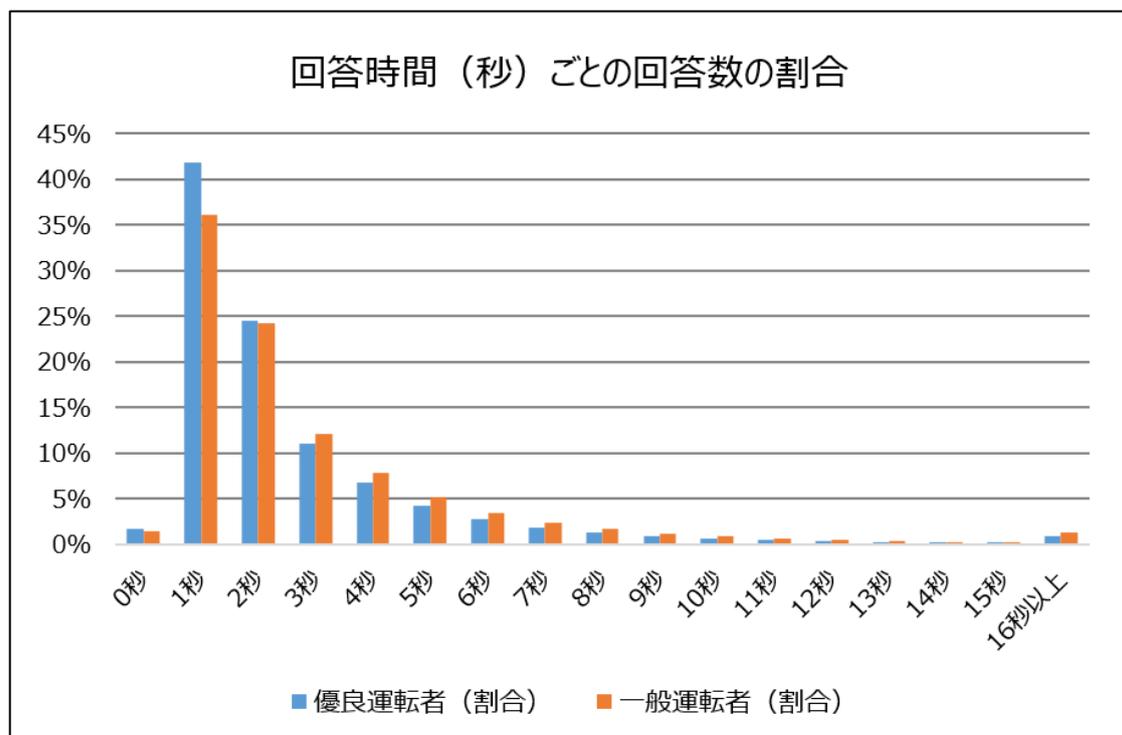


図 4.1-29 運転適性診断設問回答時間（講習区分ごと割合）

【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少ない時間で回答している割合が高くなっており、一般運転者の方が回答までに時間がかかっていることがわかる。
- ・ 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1.1%となっている。

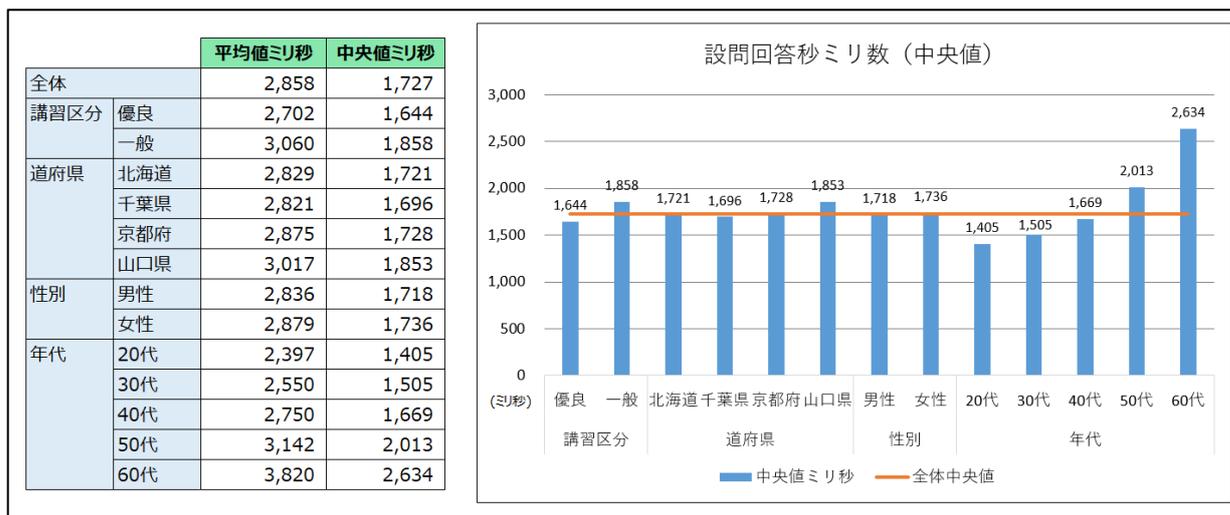


図 4.1-30 運転適性診断設問回答時間（各属性別の平均値、中央値）

【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ミリ秒が大きくなっ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（1,727 ミリ秒）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、山口県のみ回答時間が長い傾向になっている。
 - 性別にはほとんど違いはみられない。
 - 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になっている。

工. 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。

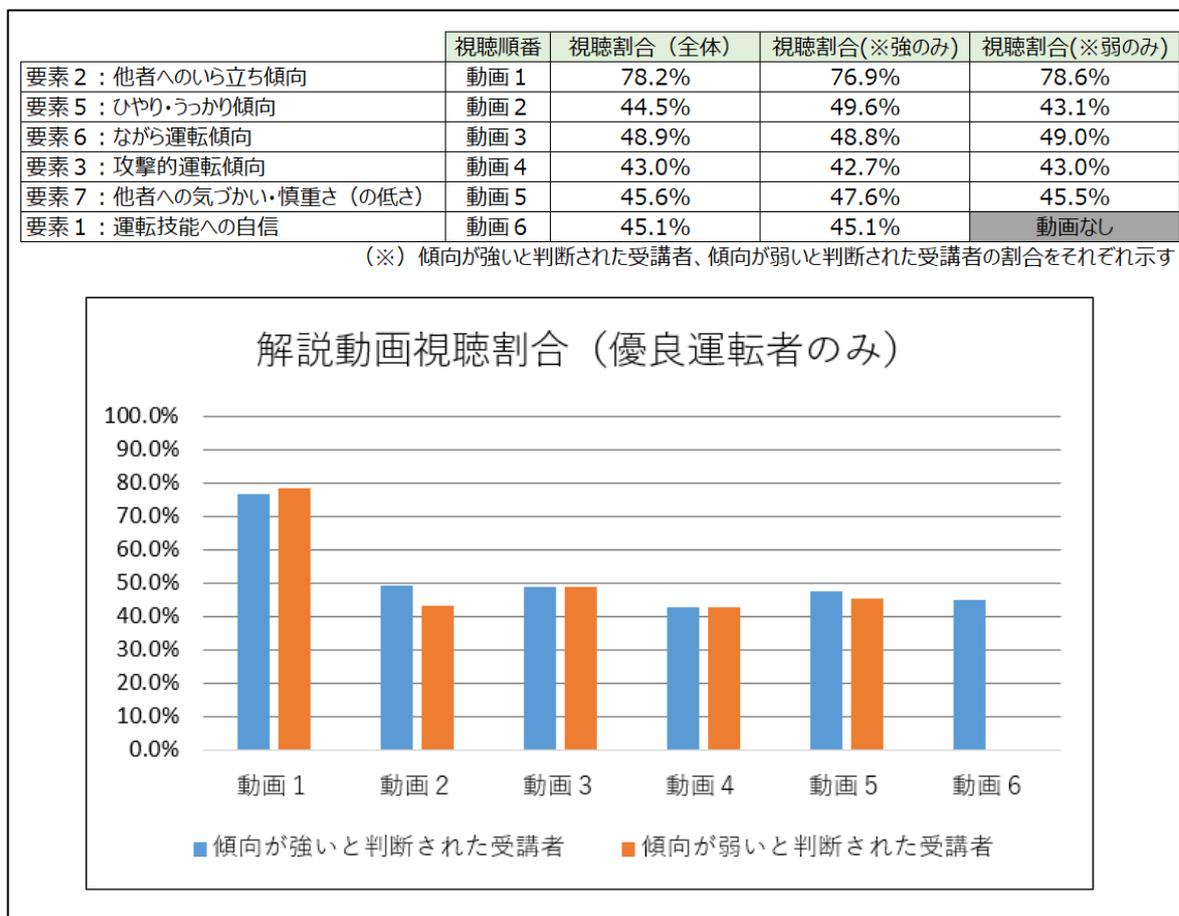


図 4.1-31 運転適性診断解説動画視聴割合（優良運転者）

【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 78.2%と高いが、2 本目以降の割合はすべて 40%台であり変化はない。
- ・ 動画視聴の割合は、「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はなく、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。

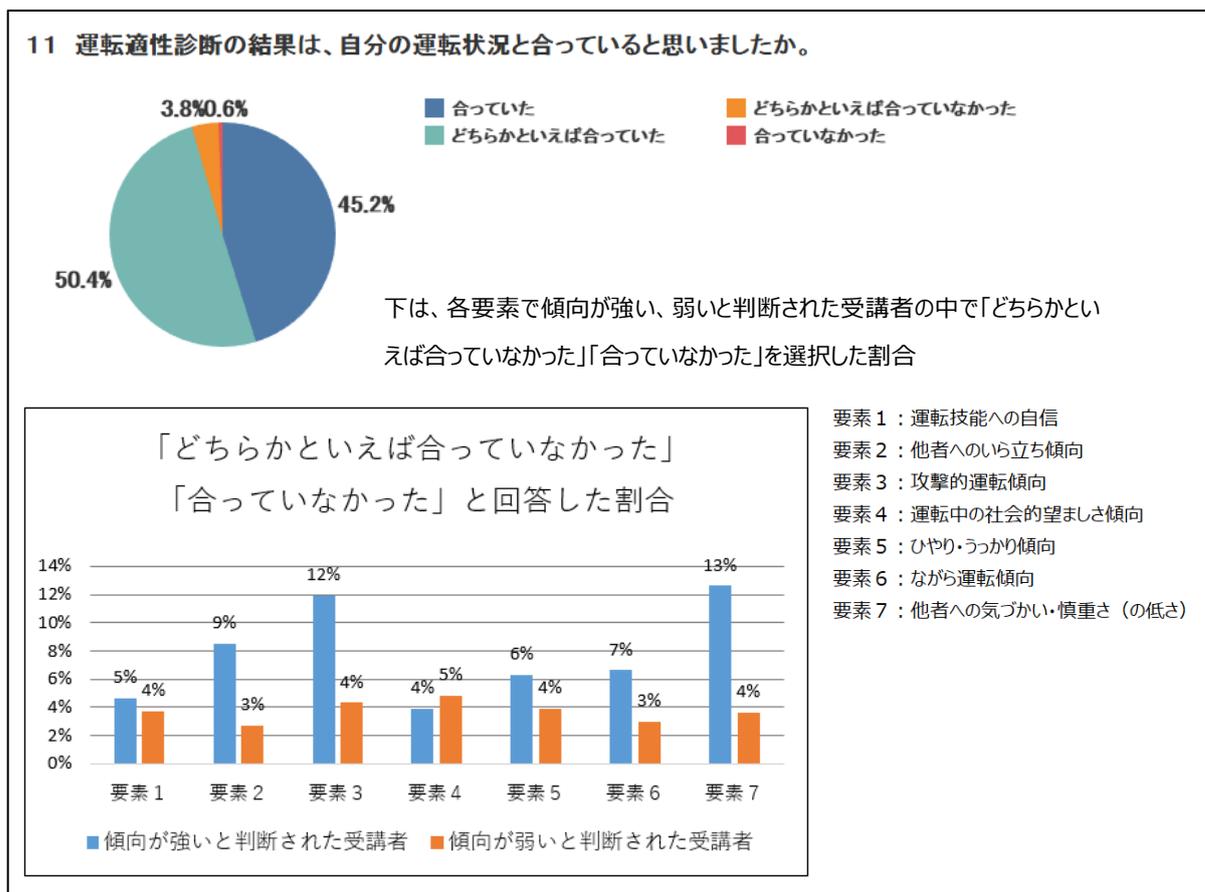
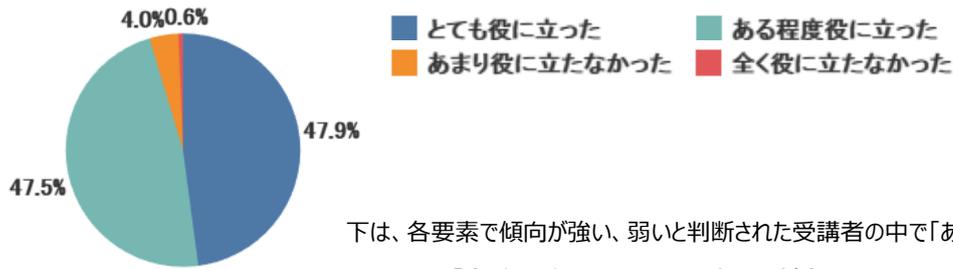


図 4.1-32 運転適性診断結果とアンケートの関連（設問11）

【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

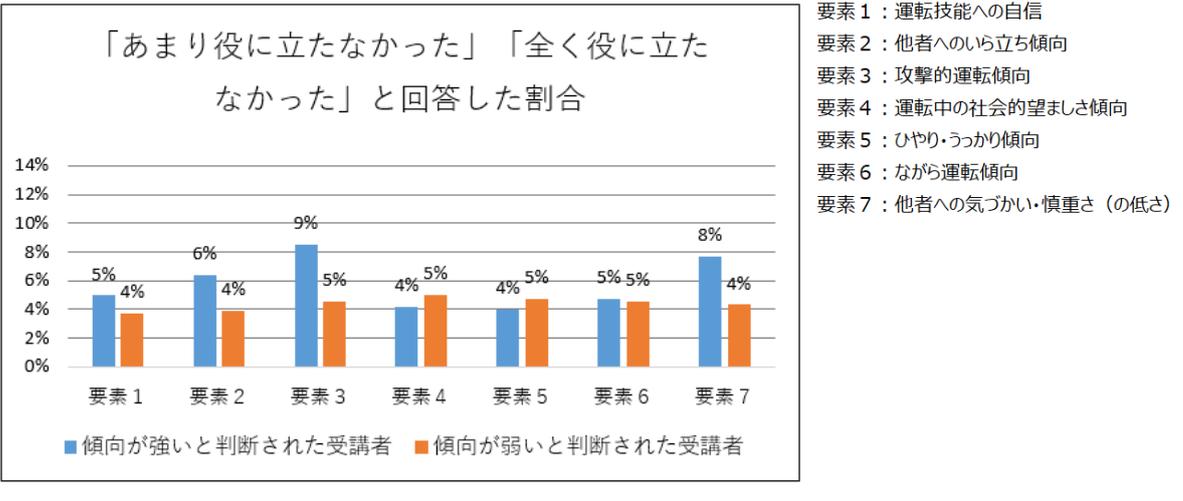
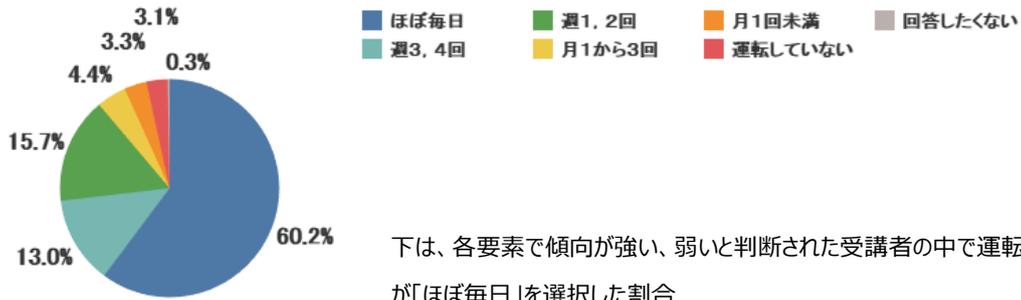


図 4.1-33 運転適性診断結果とアンケートの関連（設問 1 2）

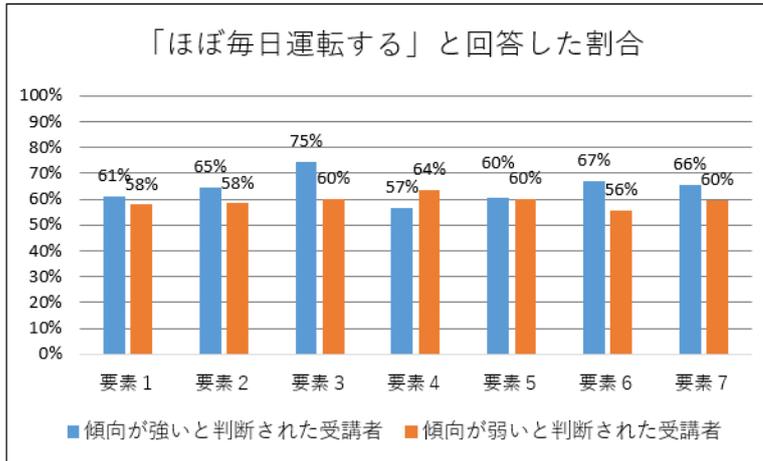
【結果】

- ・「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」「要素 6：ながら運転傾向」以外については、傾向が強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



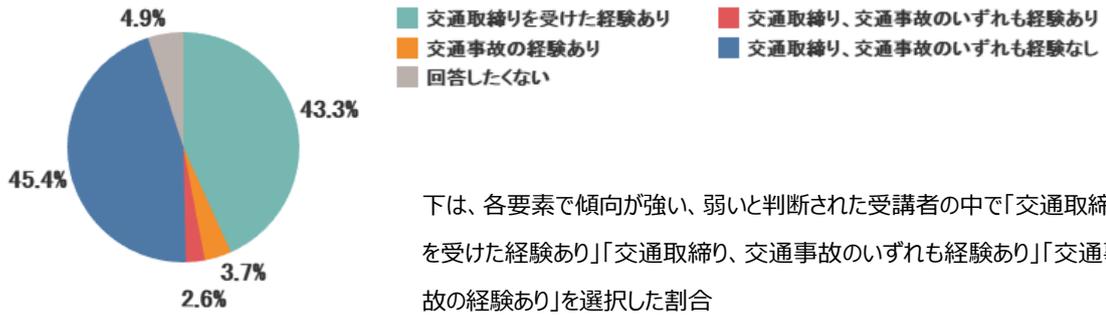
- 要素 1 : 運転技能への自信
- 要素 2 : 他者へのいら立ち傾向
- 要素 3 : 攻撃的運転傾向
- 要素 4 : 運転中の社会的望ましさ傾向
- 要素 5 : ひやり・うっかり傾向
- 要素 6 : ながら運転傾向
- 要素 7 : 他者への気づかい・慎重さ (の低さ)

図 4.1-34 運転適性診断結果とアンケートの関連 (設問 13)

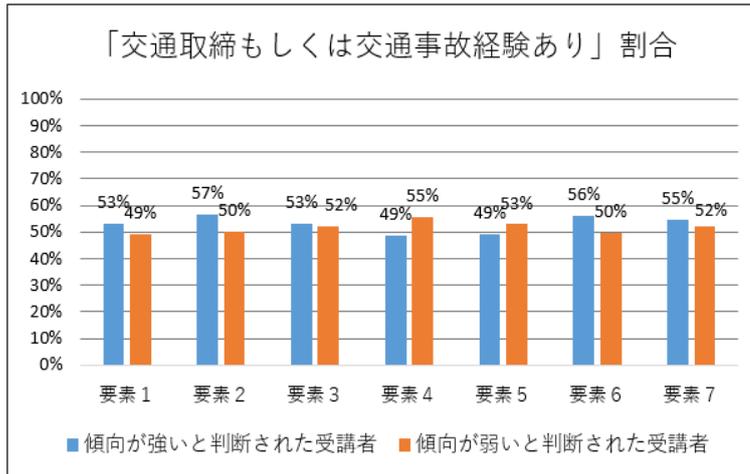
【結果】

- ・ 「要素 4 : 運転中の社会的望ましさ傾向」「要素 5 : ひやり・うっかり傾向」以外については、傾向が強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。



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「交通取締りを受けた経験あり」「交通取締り、交通事故のいずれも経験あり」「交通事故の経験あり」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 4.1-35 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」「要素 5 : ひやり・うっかり傾向」以外については、傾向が強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道府県全てにおいての性別、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。

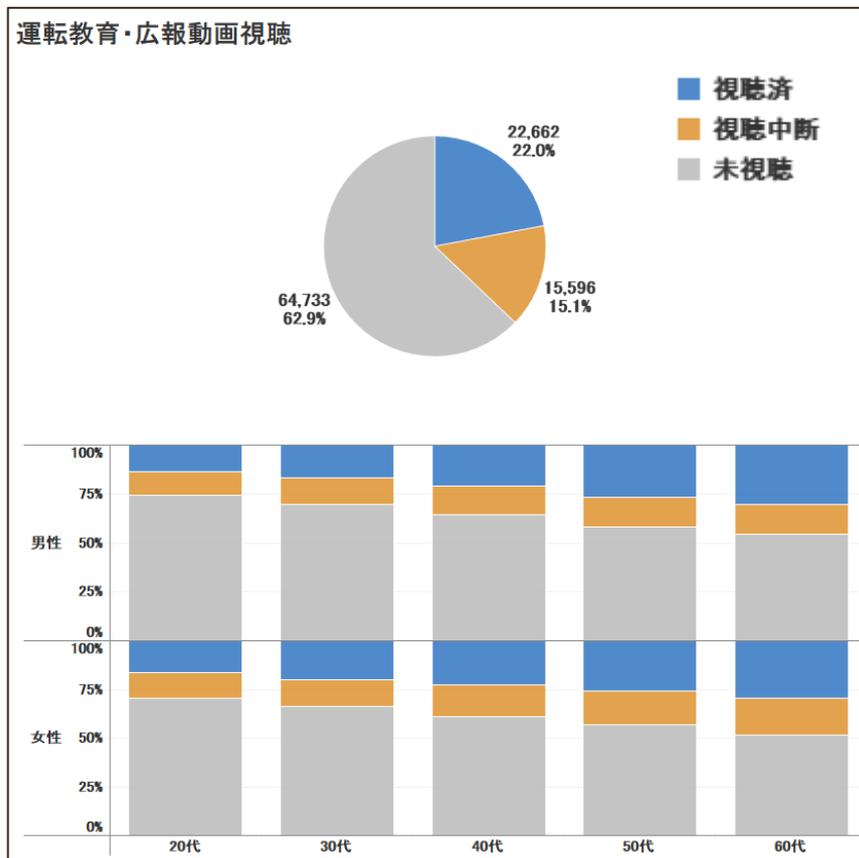


図 4.1-36 運転教育・広報動画視聴率 (全体)

【結果】

- ・ 運転教育・広報動画の全体の視聴率は 22.0%であり、15.1%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。

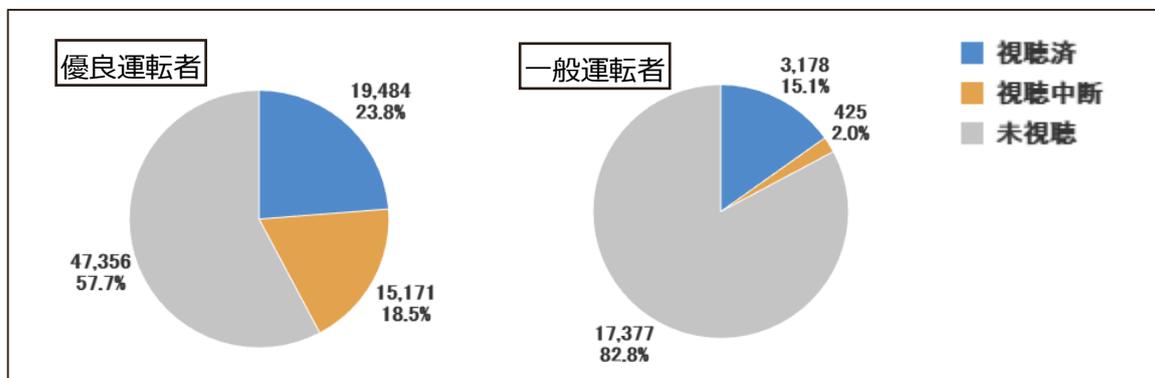


図 4.1-37 運転教育・広報動画視聴率 (講習区分別)

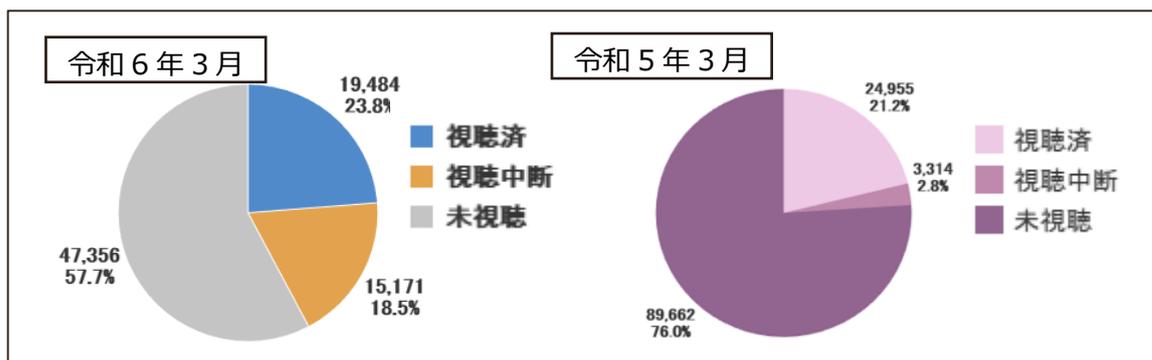


図 4.1-38 運転教育・広報動画視聴率の変化（優良運転者比較）

【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 23.8%の方が視聴済みであることに比べ、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 18.5%となっているが、一般運転者の視聴中断は 2.0%となっている。

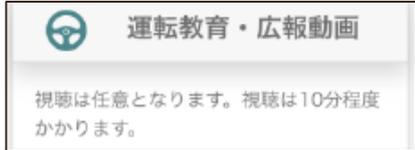
【見解】

- ・ 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 9.0%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。
 - 優良運転者については、令和 5 年 3 月の調査研究報告書の時と比べても、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られる。

令和5年9月以前

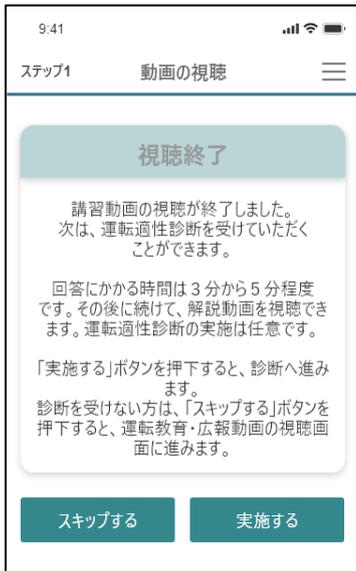


講習動画の視聴が完了した後、運転教育・広報動画を「スキップする」「視聴する」のボタンが表示されます。ここで「視聴する」ボタンを押下した場合、「視聴済」又は「視聴中断」となります。



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」又は「視聴中断」となります。

参考 4.1-39 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

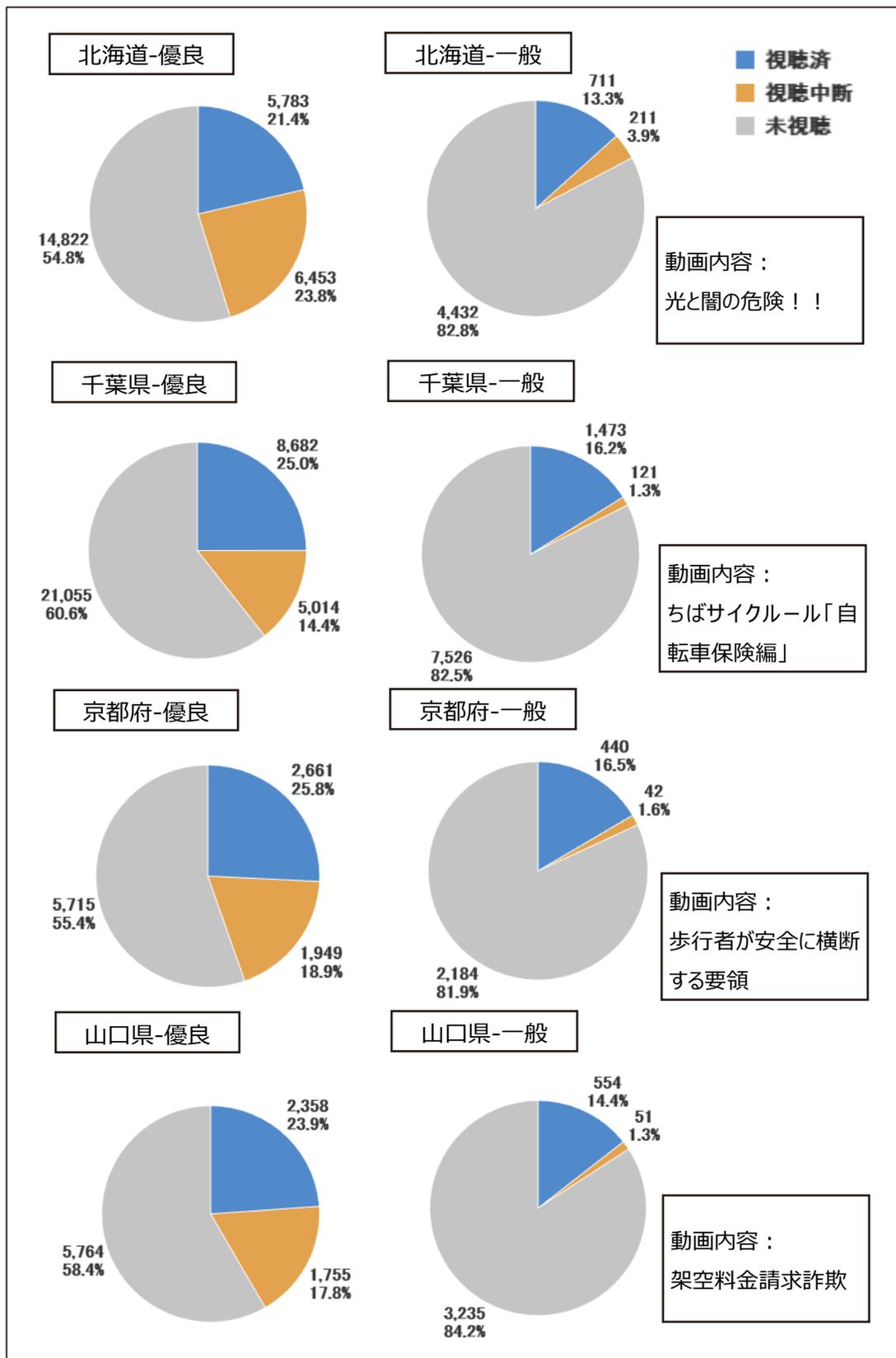


図 4.1-40 運転教育・広報動画視聴率（道府県別）

【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。

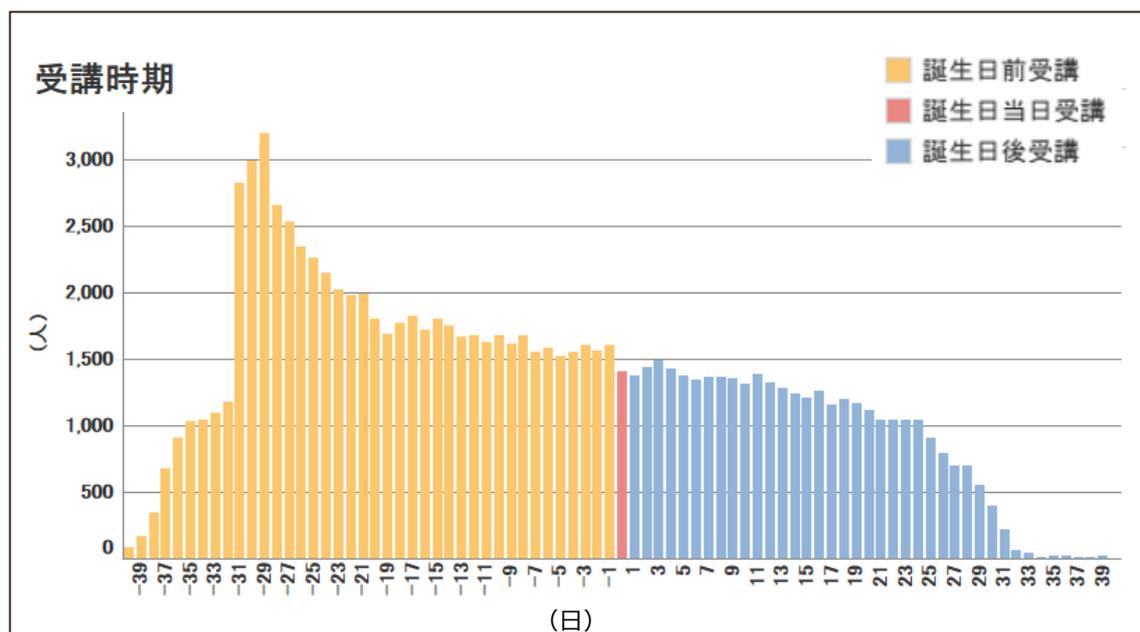


図 4.1-41 オンライン講習受講時期 (全体)

【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のほうが多い。
- ・ オンライン講習受講のピークは誕生日前 29 日である。

【見解】

- ・ オンライン講習受講のピークは誕生日前 29 日であり、更新連絡書（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。

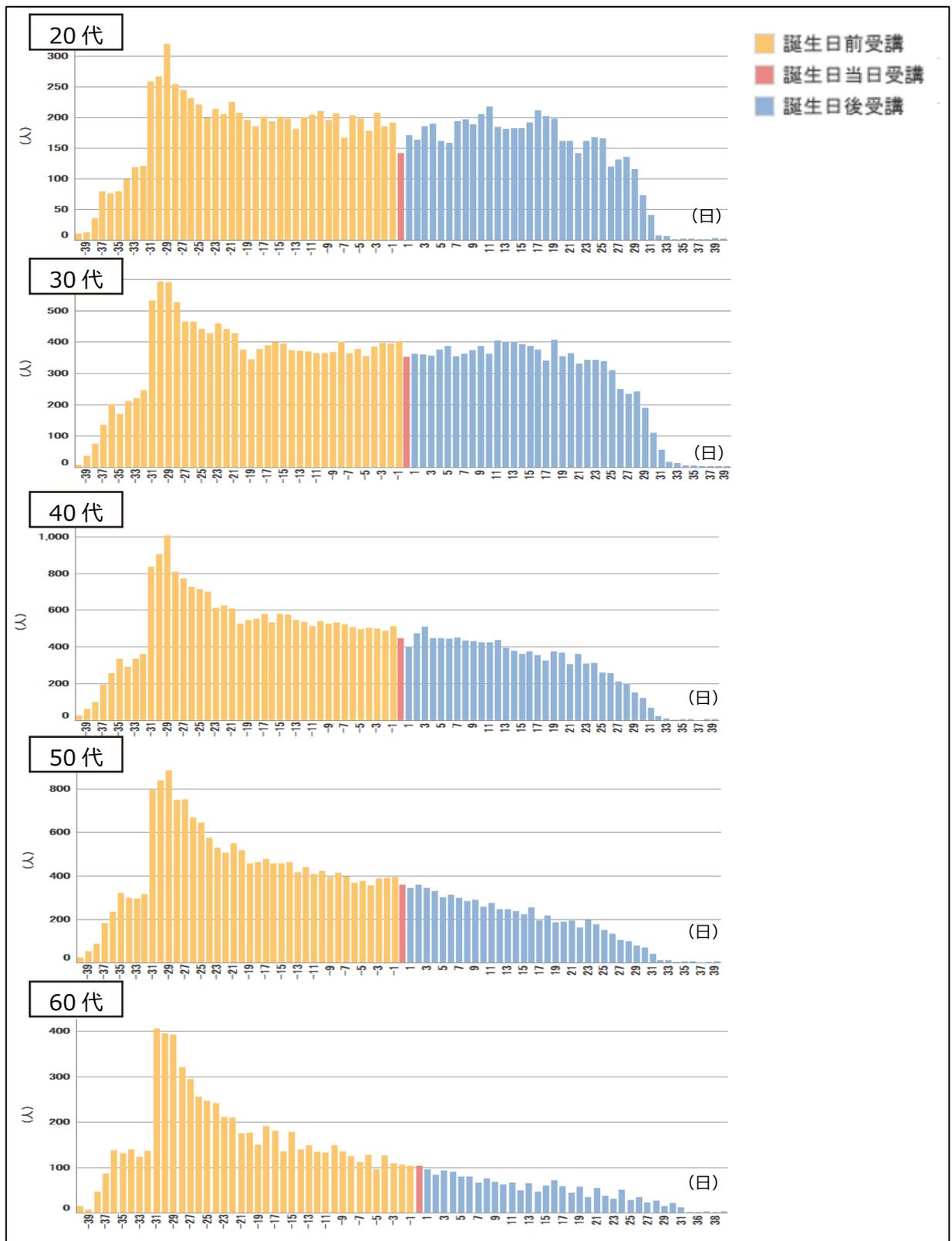


図 4.1-42 オンライン講習受講時期（年代別）

【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。

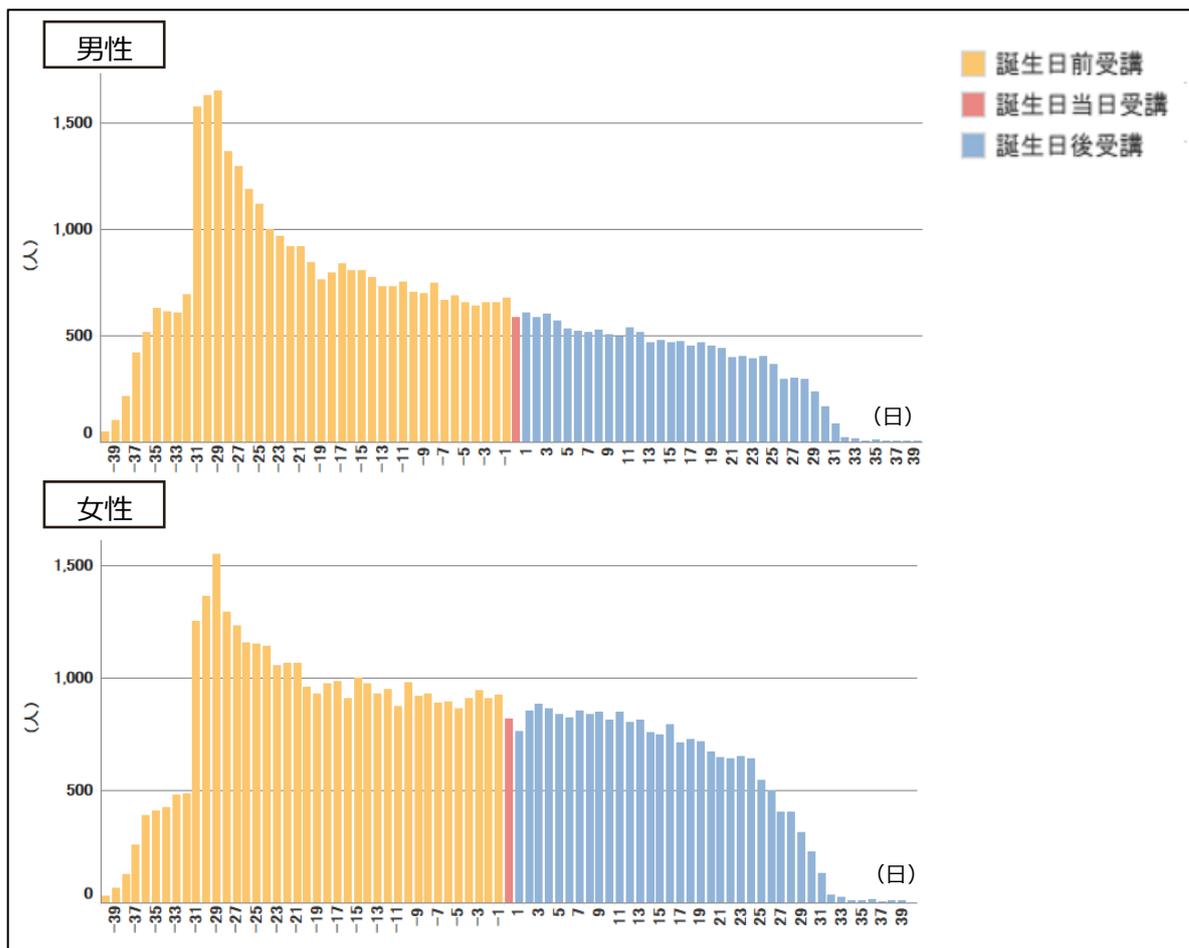


図 4.1-43 オンライン講習受講時期 (性別)

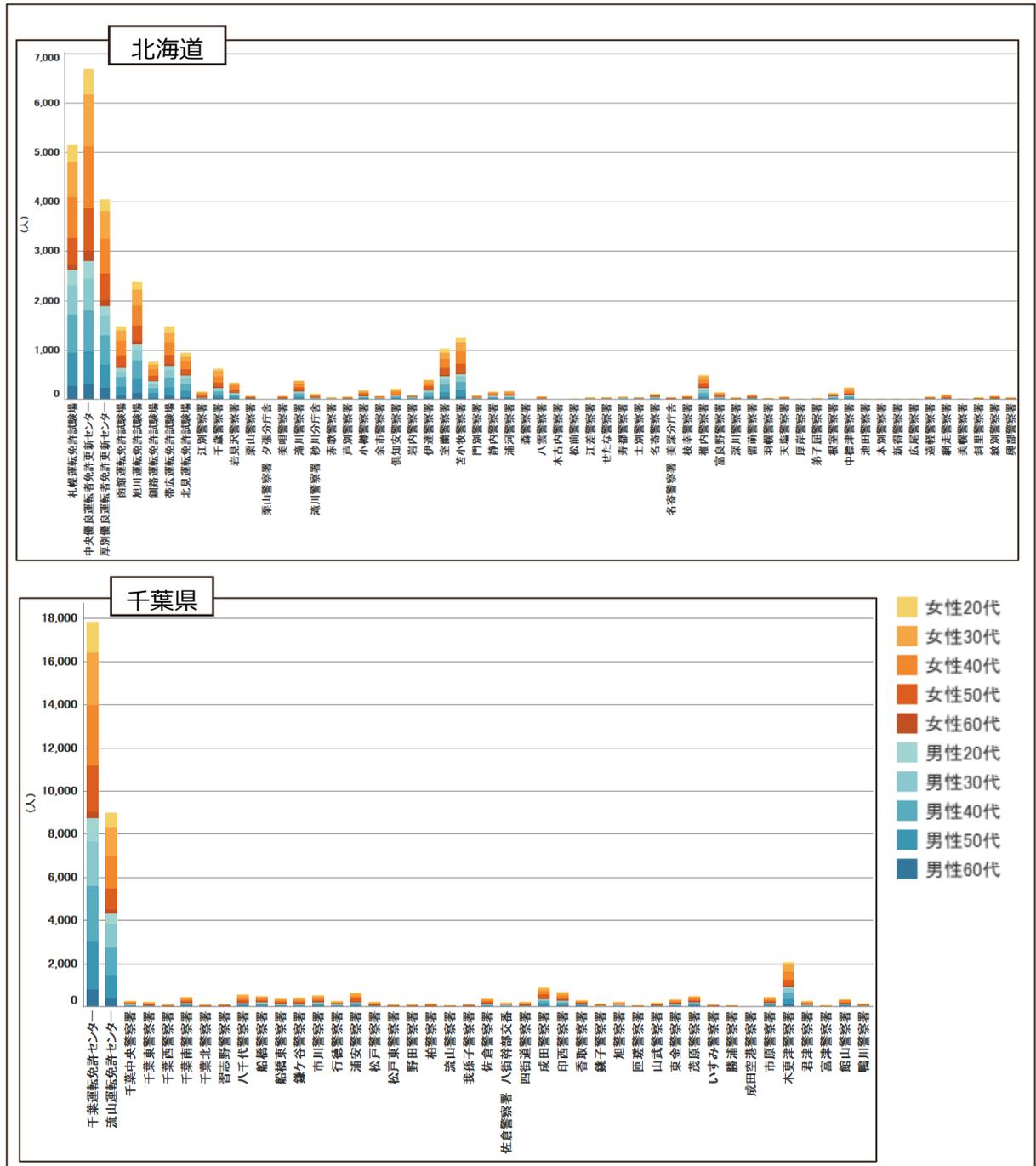
【結果】

- ・ 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。

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。



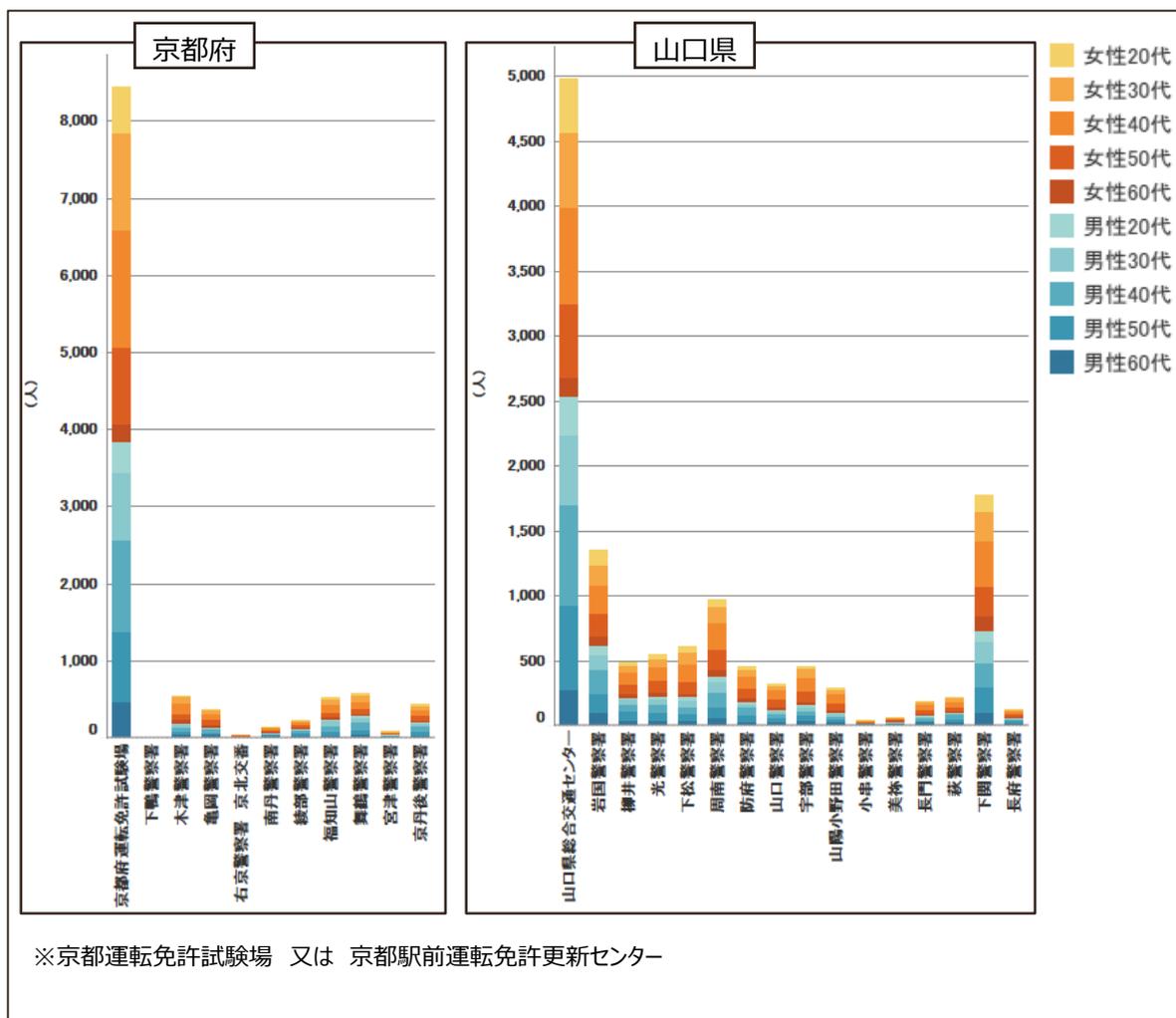


図 4.2-1 来場場所（道府県別）

【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の免許証更新者が比較的多い。

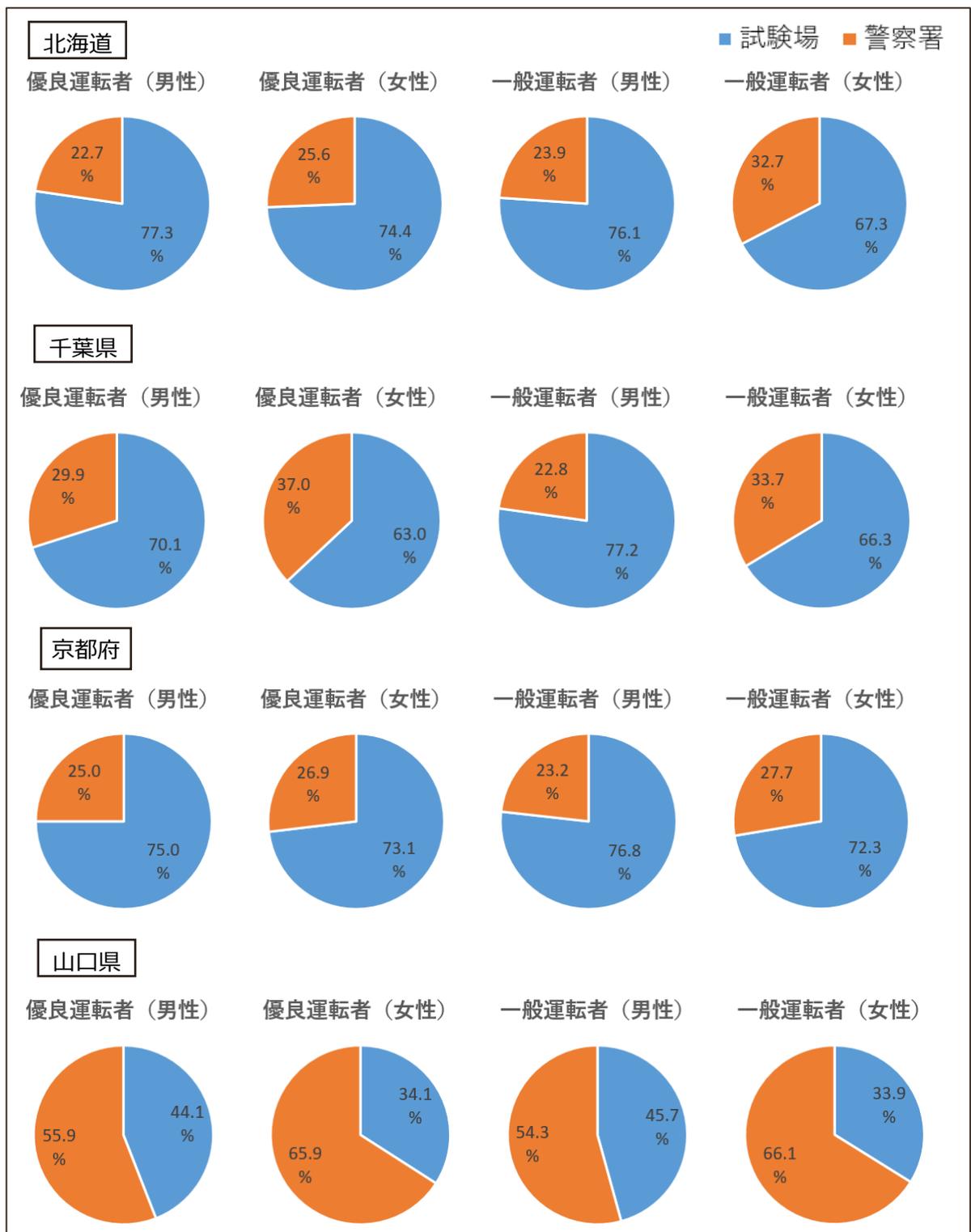


図 4.2-2 免許センター・試験場と警察署の来場割合（道府県別・講習区分別・性別）

【結果】

- ・ 優良運転者と一般運転者の差異は、道府県別、性別の差異に比べると小さい。
- ・ 全道府県で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く、特に女性の割合が高い。

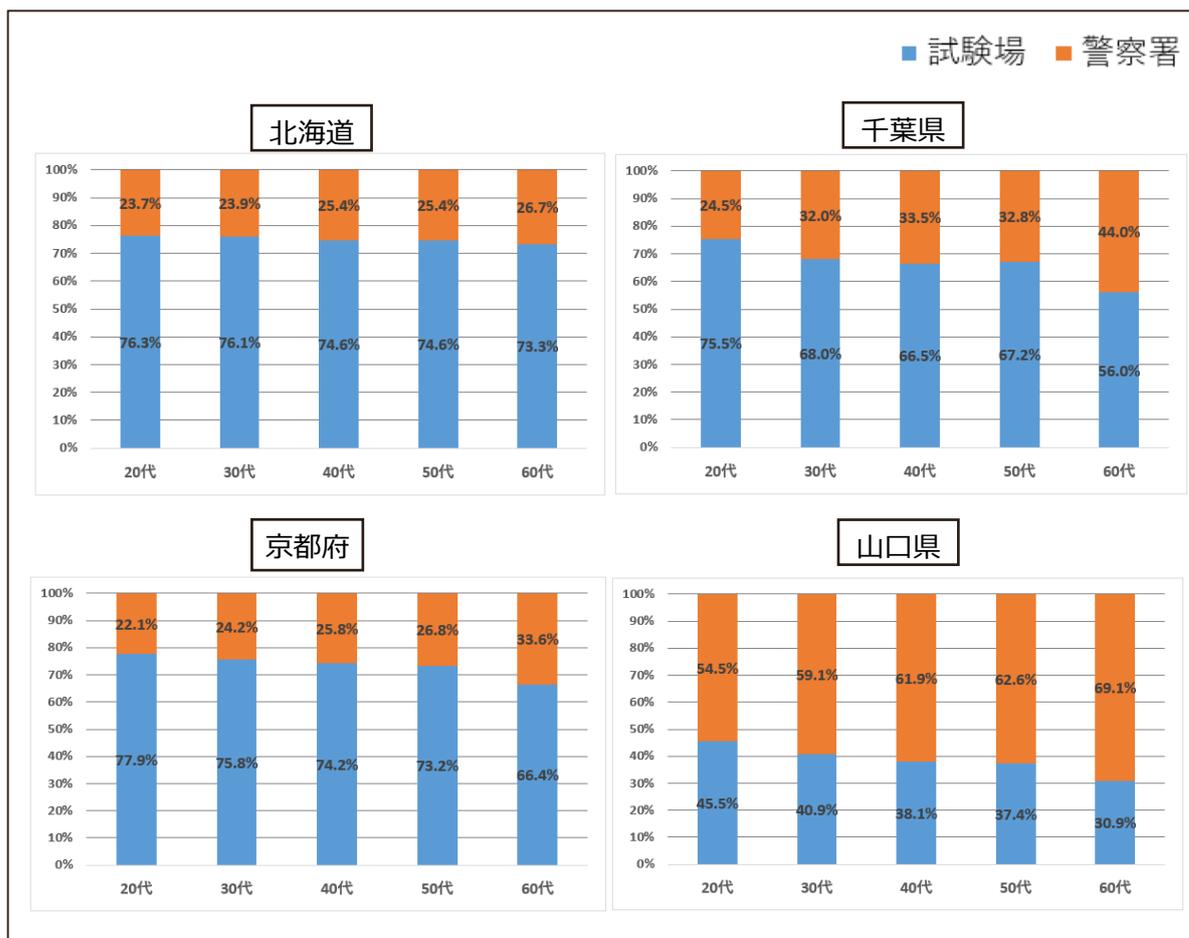


図 4.2-3 免許センター・試験場と警察署の来場割合（道府県別・年代別）

【結果】

- ・ 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、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。
- ・ 京都府については、60代の警察署に来場する割合がやや高くなっており、そのほかの年代は低くなっている。
- ・ 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、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。

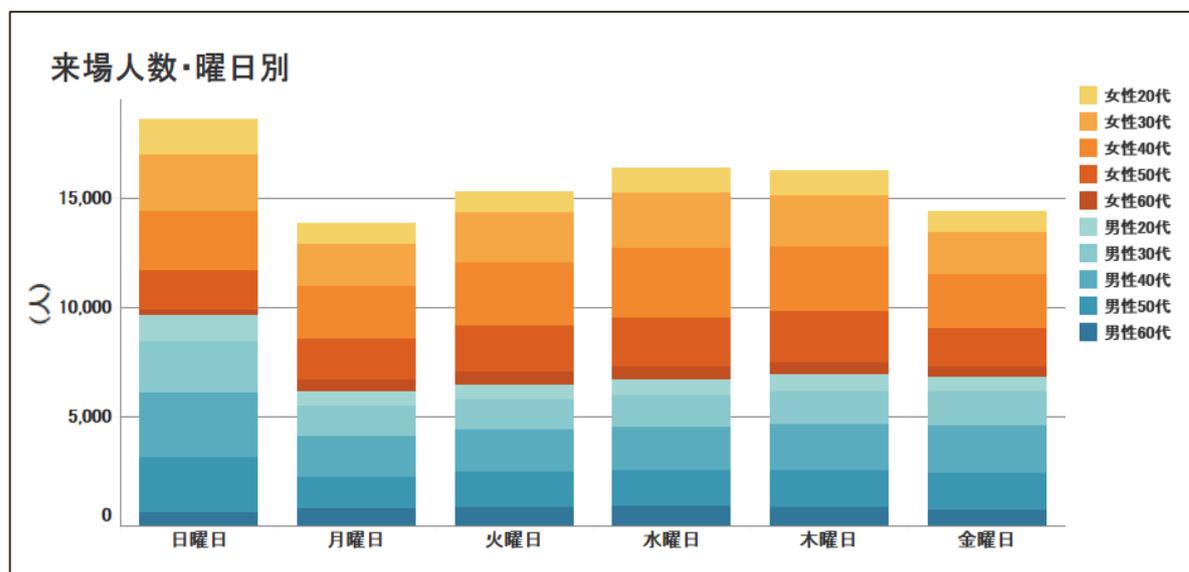


図 4.2-4 曜日別来場状況 (全体)

【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。
- ・ 講習区分別の傾向はみられない。

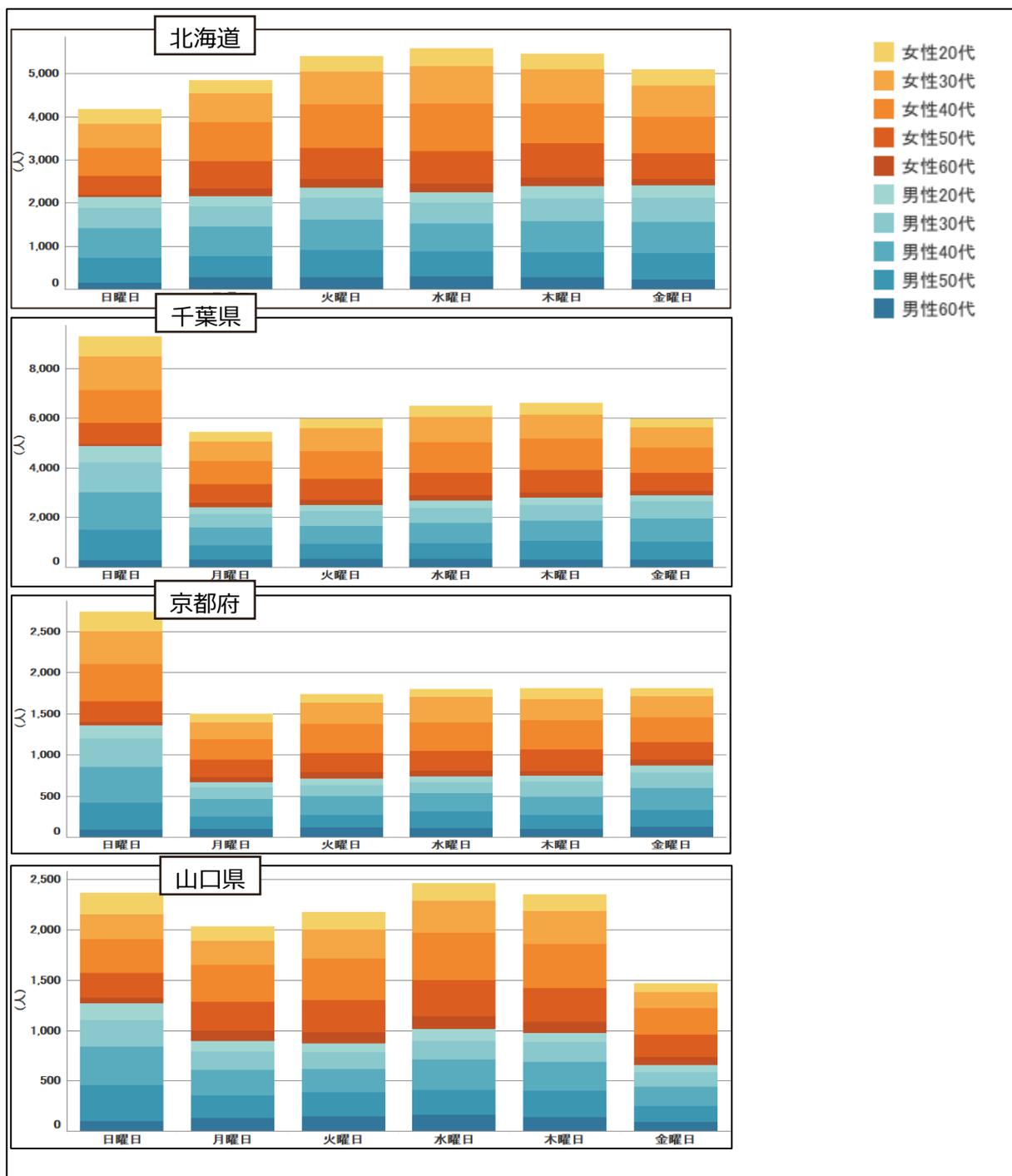


図 4.2-5 曜日別来場状況 (道府県別)

【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。

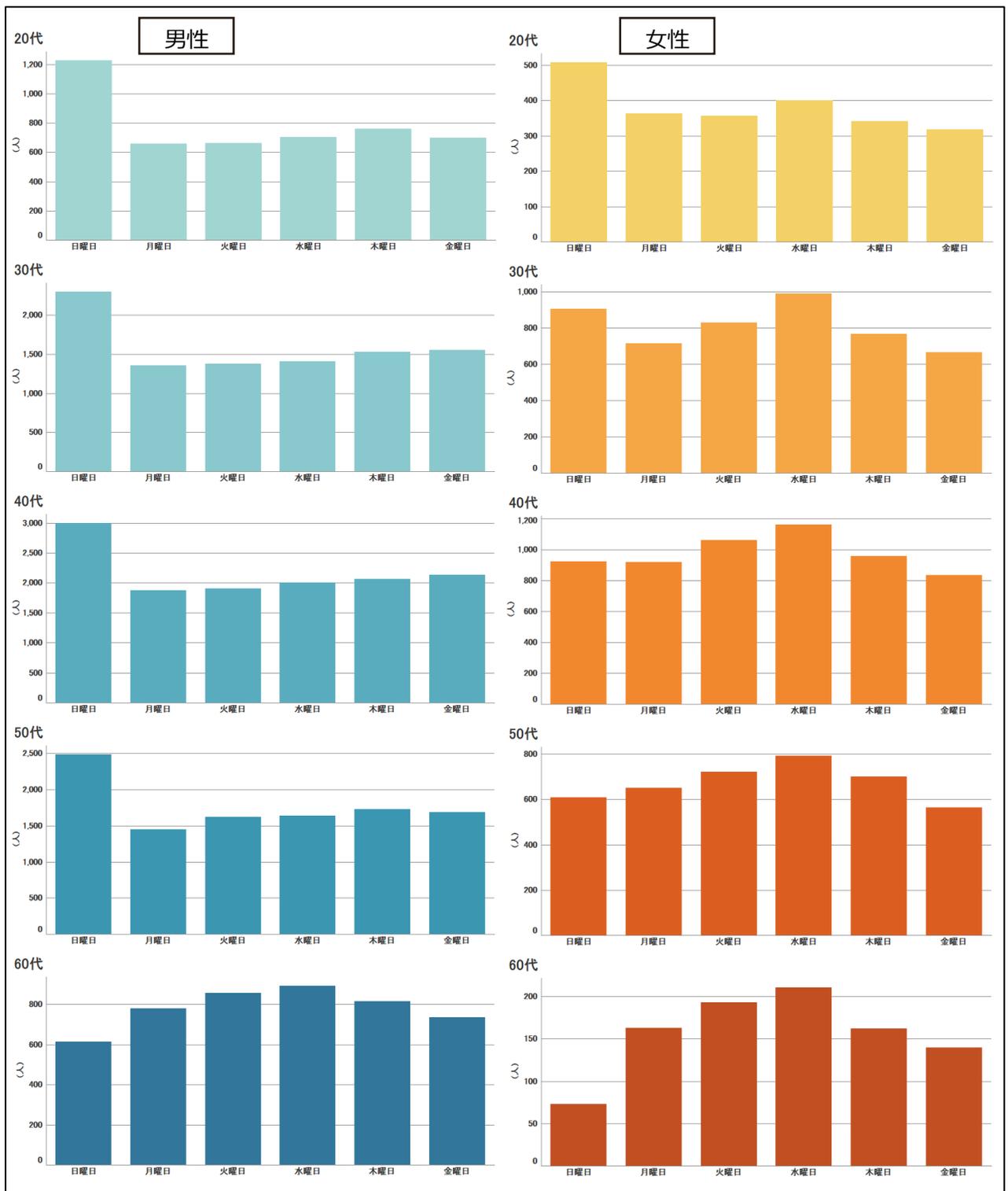


図 4.2-6 曜日別来場状況 (年代別・性別)

【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。

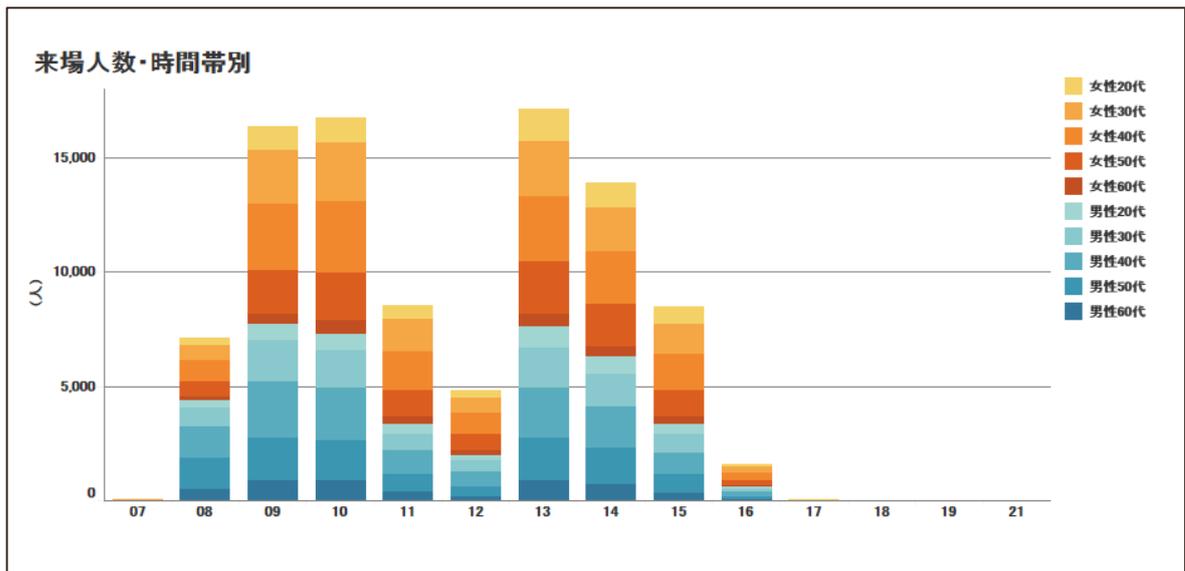


図 4.2-7 時間帯別来場状況（全体）

【結果】

- ・ 来場者のピークは9時、10時台、次いで13時台となっている。

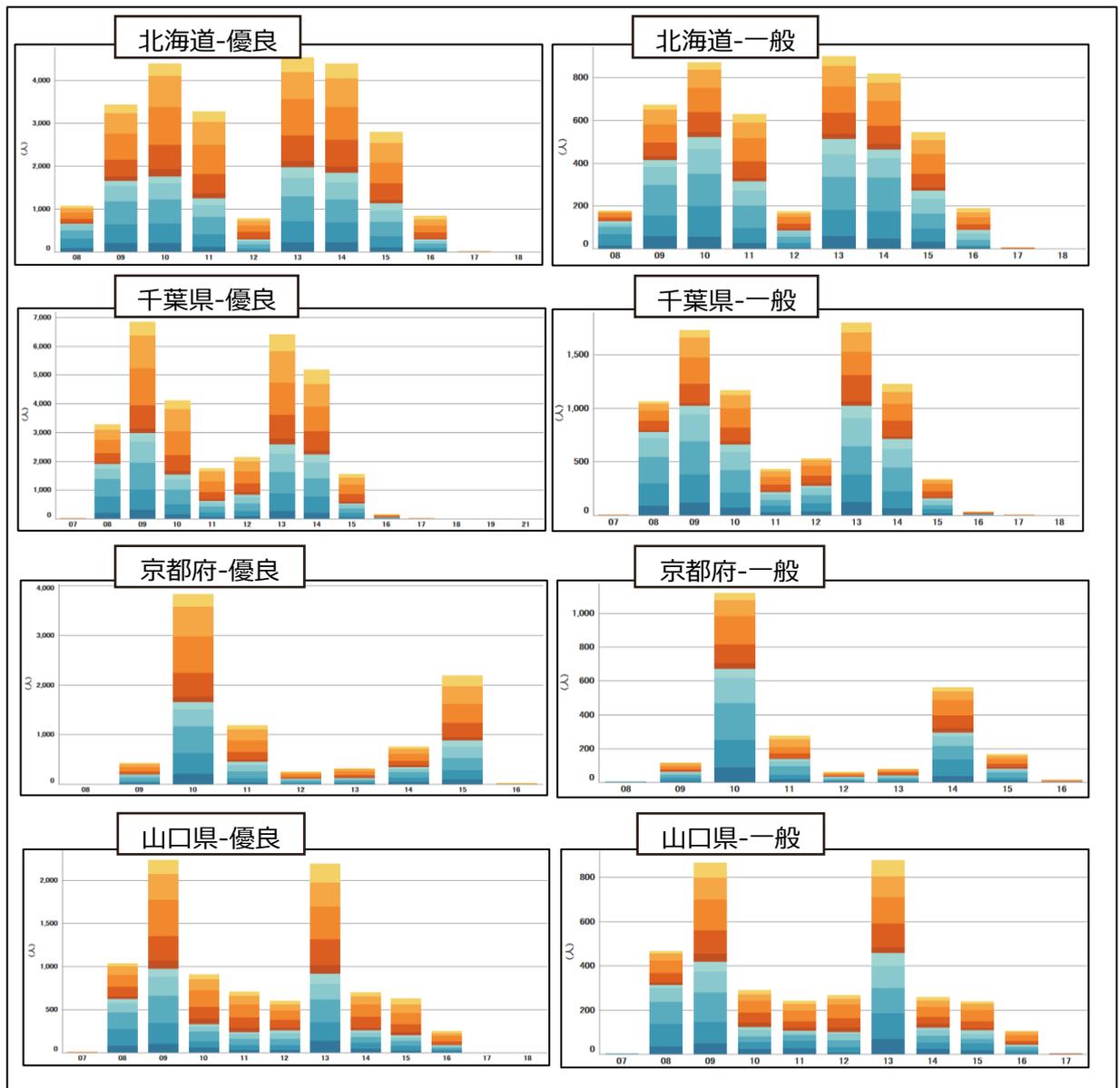


図 4.2-8 時間帯別来場状況（道府県別）

【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。

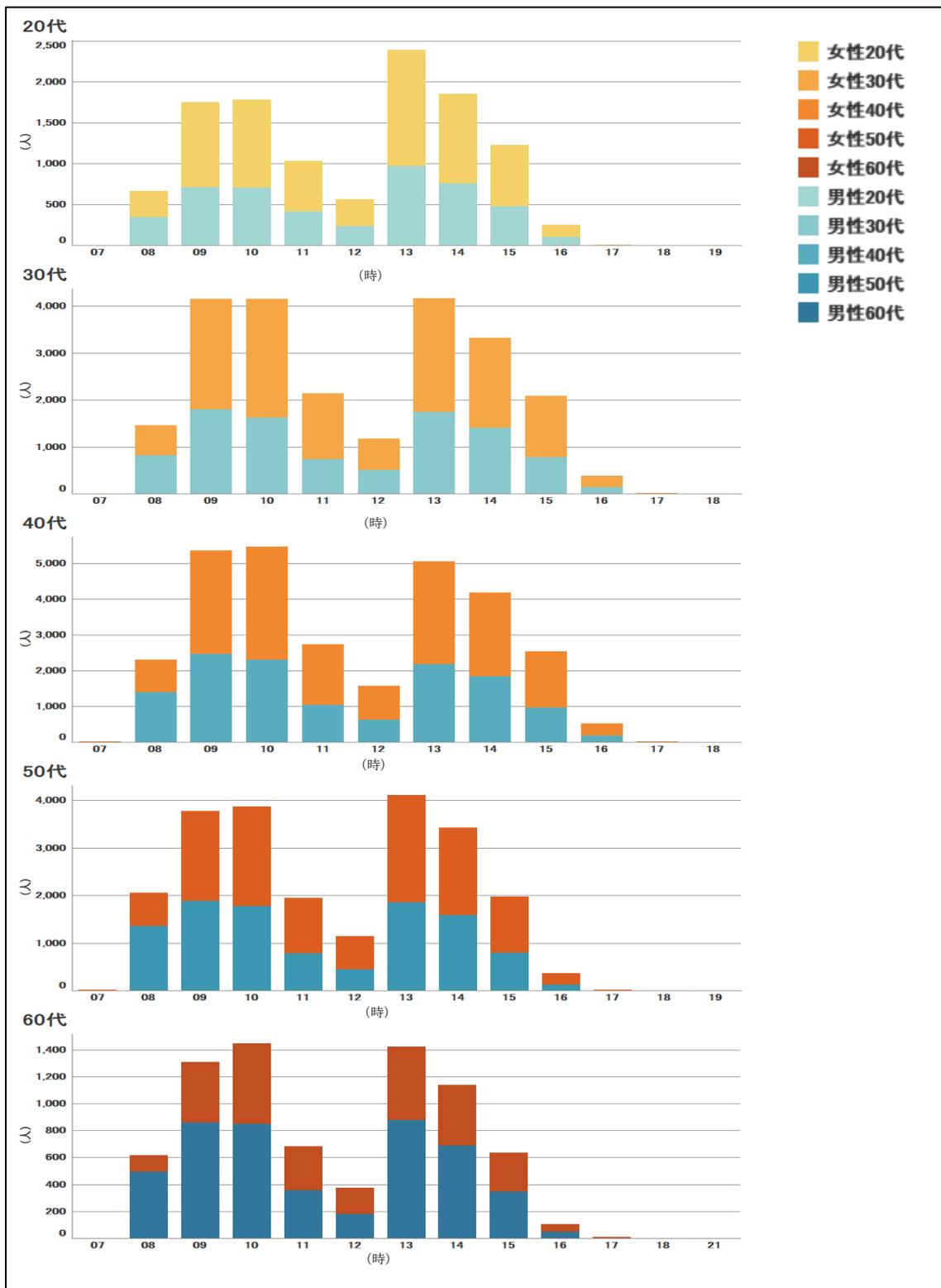


図 4.2-9 曜日別来場状況 (年代別)

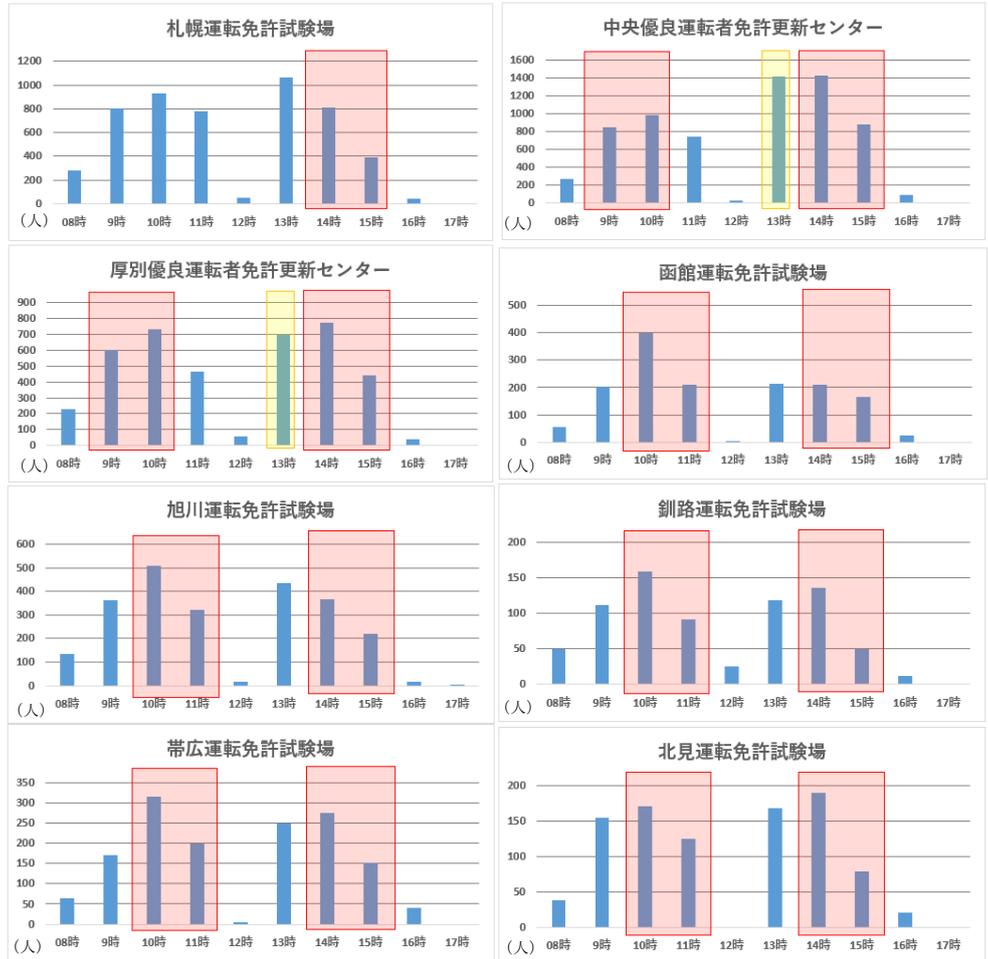
【結果】

- ・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】

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
- 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
14:00~16:00
- 帯広運転免許試験場
10:30~11:30
14:00~16:00
- 北見運転免許試験場
10:00~11:30
14:00~16:00



※赤枠が推奨している時間帯

※黄枠は混雑時間帯

図 4.2-10 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。
- ・中央・厚別優良運転者免許更新センターについては混雑時間帯を13時から14時と明記しているが、その時間帯の来場数は14時から15時の来場者数よりも少なく、推奨来場情報の内容を見て時間帯をずらした受講者が一定数いると考えられる。

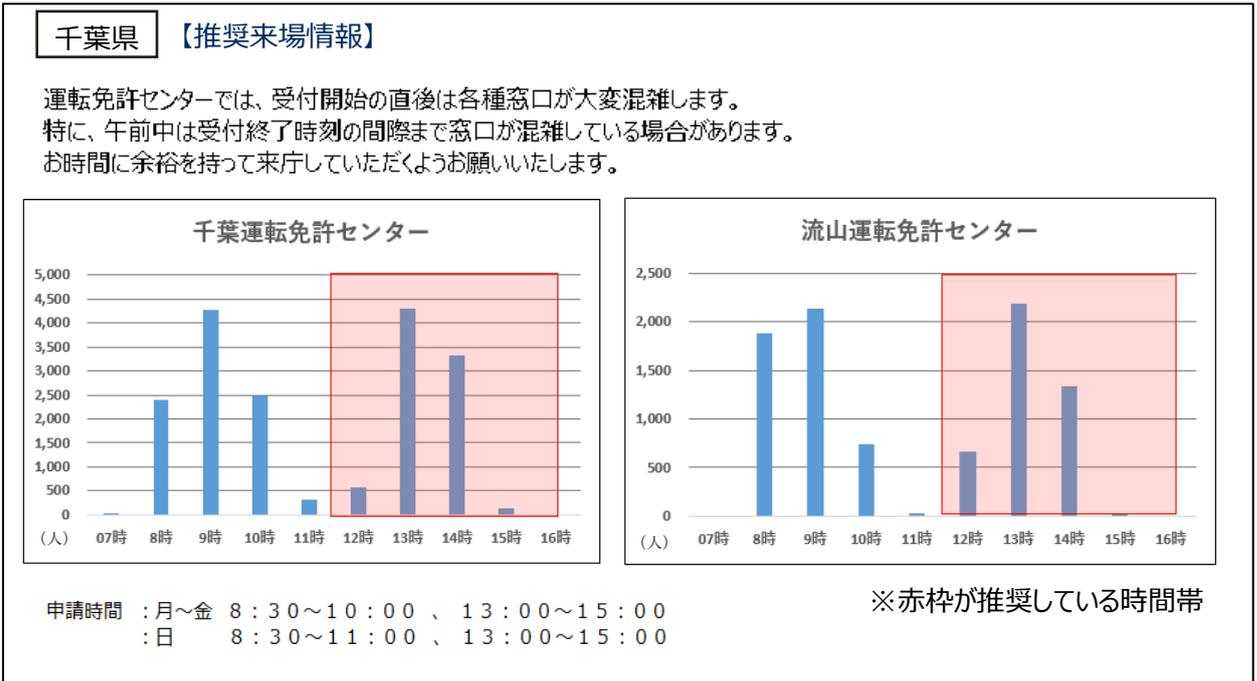


図 4.2-11 推奨来場情報と来場実績（千葉県）

【見解】

- 千葉県では運転免許センターの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。

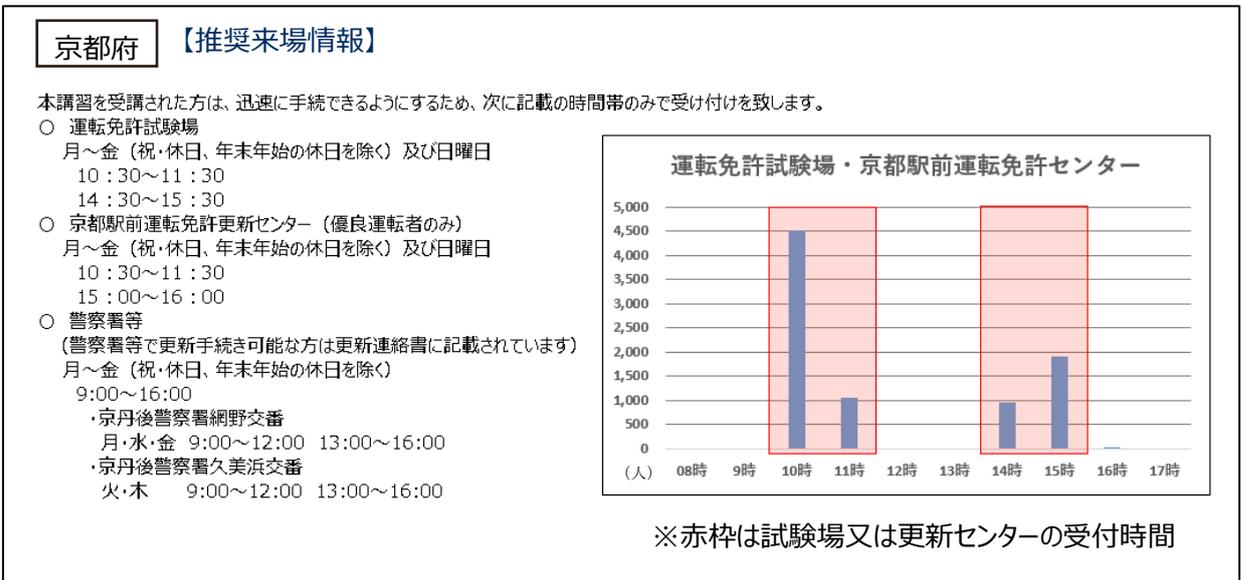


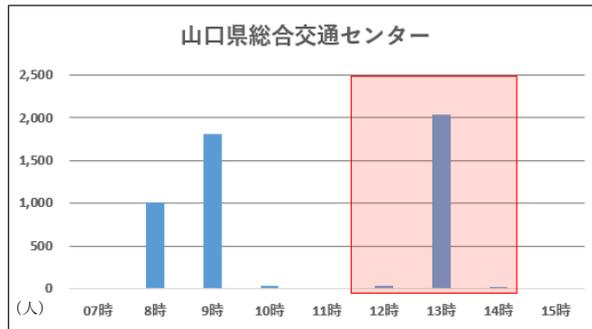
図 4.2-12 推奨来場情報と来場実績（京都府）

【結果】

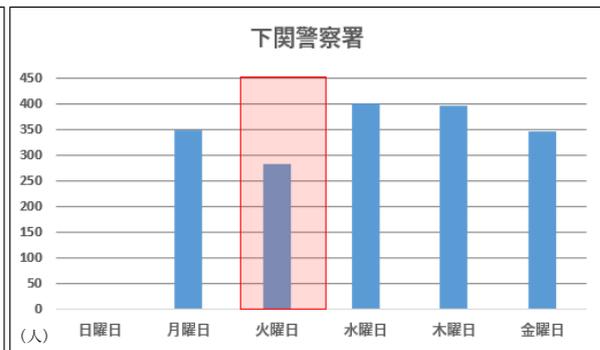
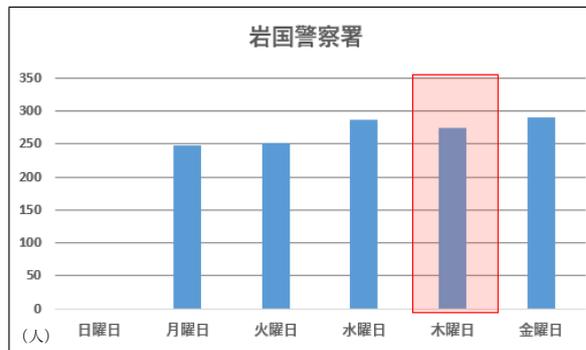
- 京都府ではオンライン講習受講者の受付窓口時間を制限しており、その時間帯で来場していることがわかる。

山口県 【推奨来場情報】

- 山口県総合交通センター
平日・日曜日ともに午前中の受付は、窓口が大変混雑します。
混雑の少ない午後の来場をお勧めします。
なお、金曜日は免許更新手続を行っていませんので、ご注意ください。
- 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 にお越してください。
- 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 にお越してください。



(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 4.2-13 推奨来場情報と来場実績（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 13 時になっている。
- ・ 下関警察署では火曜日が 1 番来場者数が少ない。

【見解】

- ・ 山口県総合交通センターでは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受講者の来場のピークは 13 時になっているため、混雑の時間帯を避けて来場している傾向がみられる。
- ・ 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、下関警察署では避けて来場している傾向がみられるが、岩国警察署では特に避けて来場している傾向は見られない。

(4) 受講後來場日数分析

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。

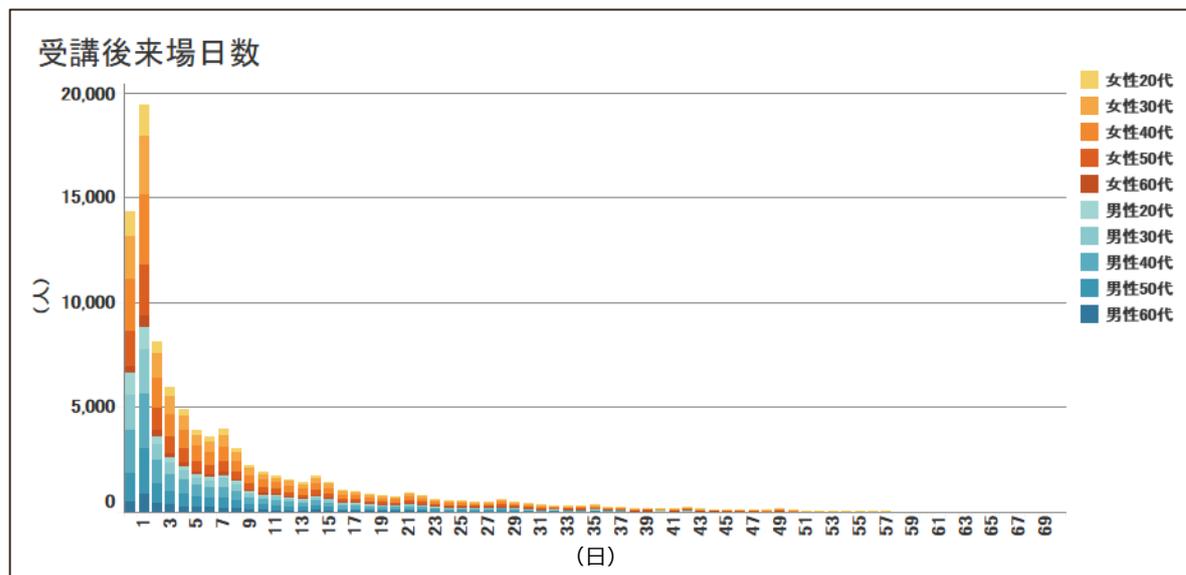


図 4.2-14 オンライン講習受講後の来場日差分（全体）

【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 20.5%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 15.2%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。

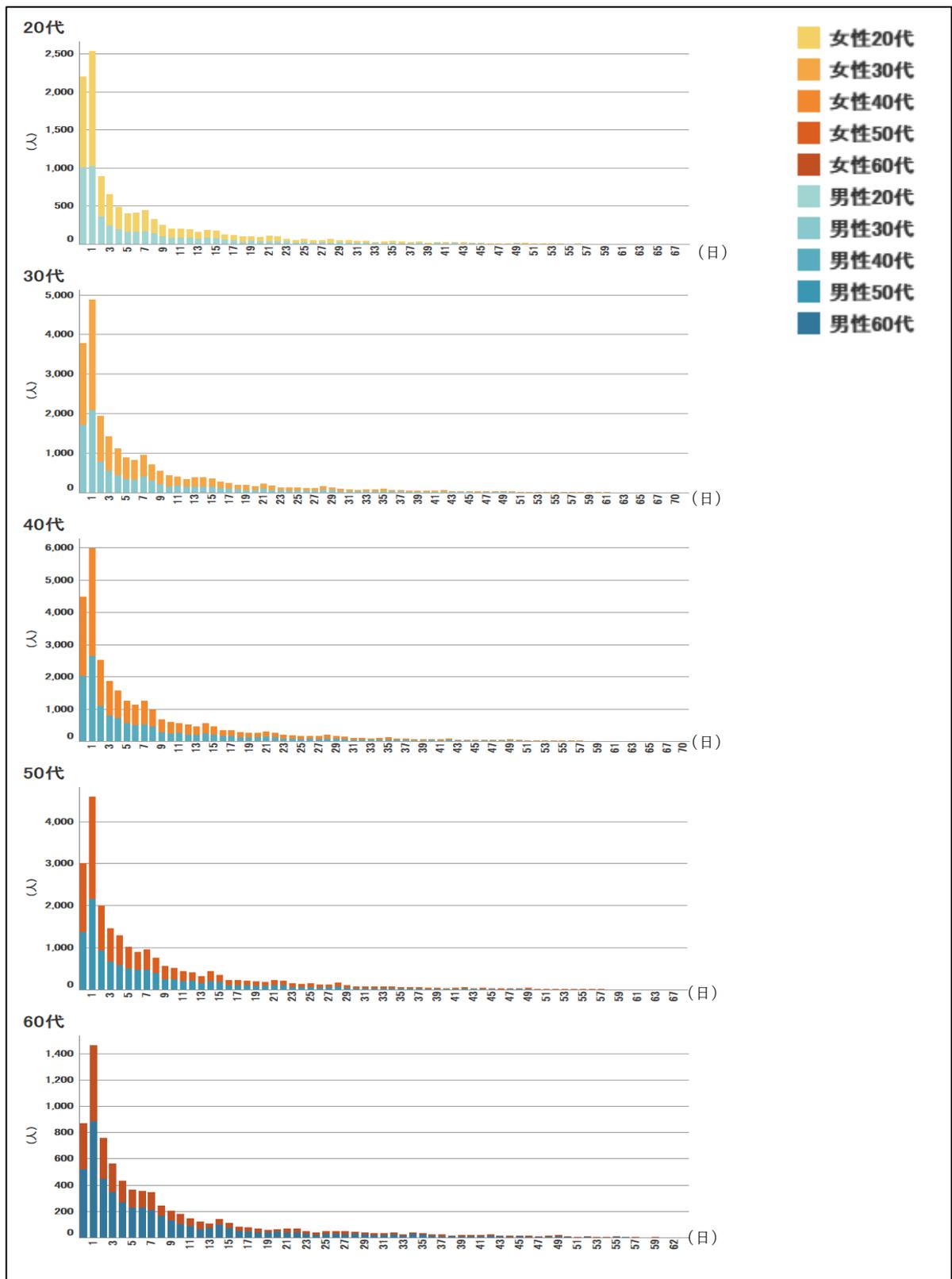


図 4.2-15 オンライン講習受講後の来場日差分 (年代別)

【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。

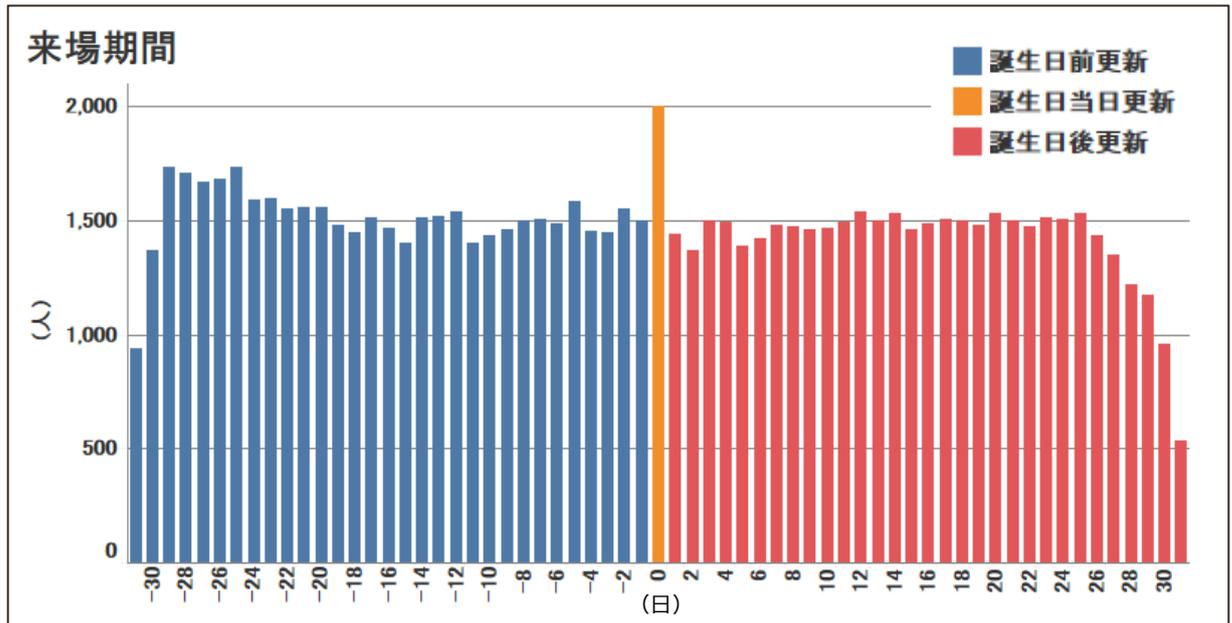


図 4.2-16 誕生日を基準とした来場日ごとの来場者数 (全体)

【結果】

- ・ 誕生日当日の来場が1番多く、1,998人となっている。
- ・ 次に多いのは誕生日29日前と25日前の来場となっており、1,732人となっている。

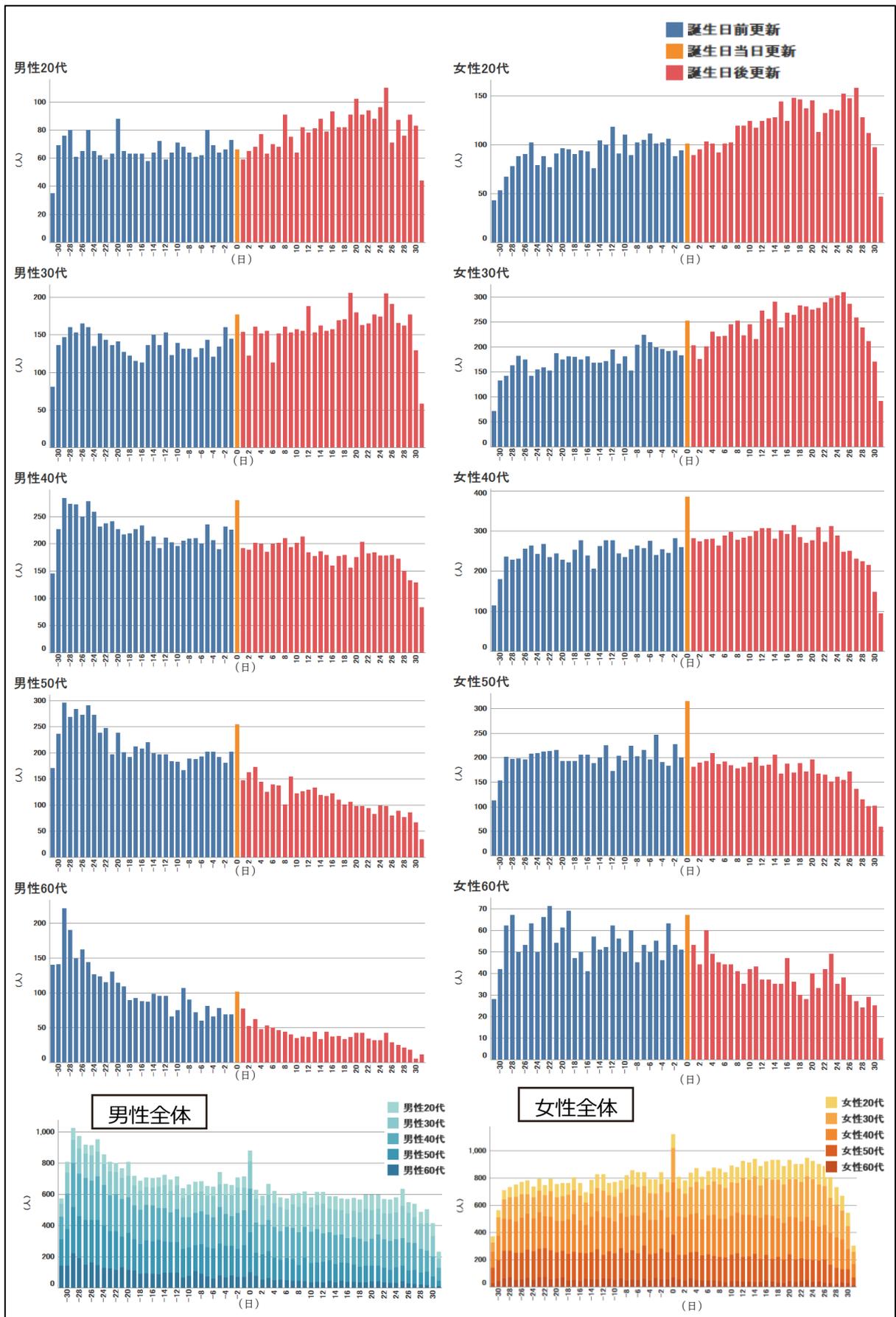


図 4.2-17 誕生日を基準とした来場日ごとの来場者数（年代別・性別）

【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。

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。

ア. 設問1

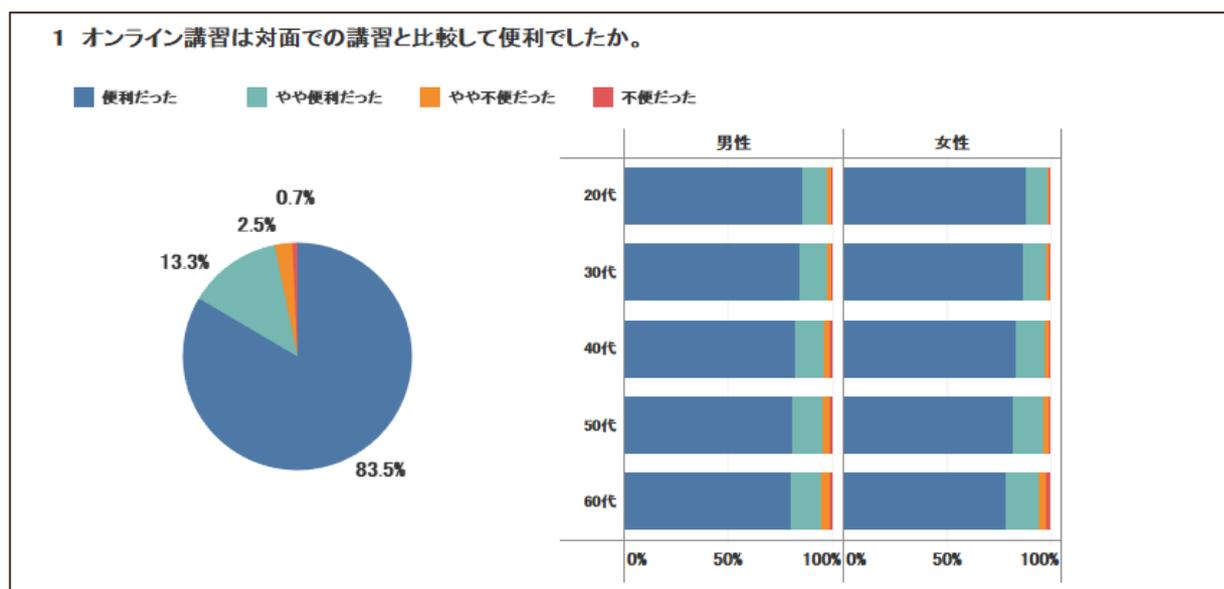


図 4.3-1 アンケート設問1（全体）

【結果】

- ・ オンラインでの講習受講については、96.8%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。

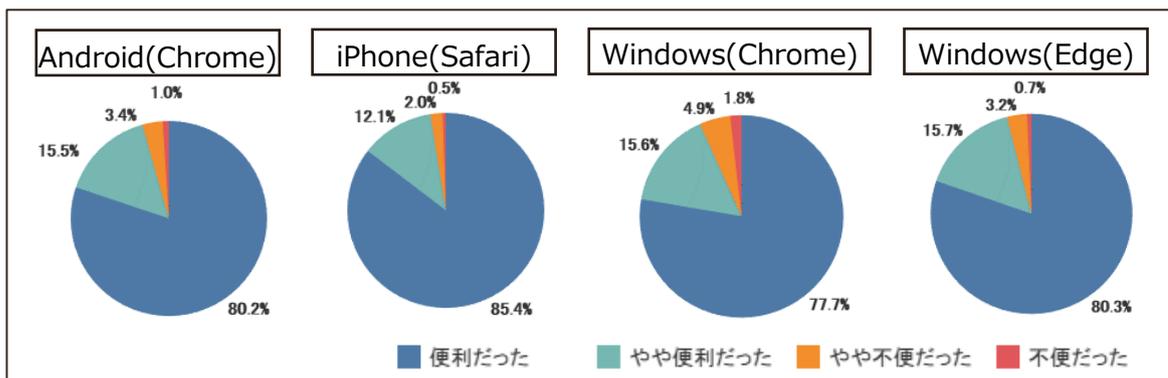


図 4.3-2 アンケート設問 1 (端末ブラウザ別)

【結果】

- ・ 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。
- ・ Windows(Chrome)を使用している方の「やや不便だった」「不便だった」の回答率が他の端末と比べて高い。

イ. 設問 2

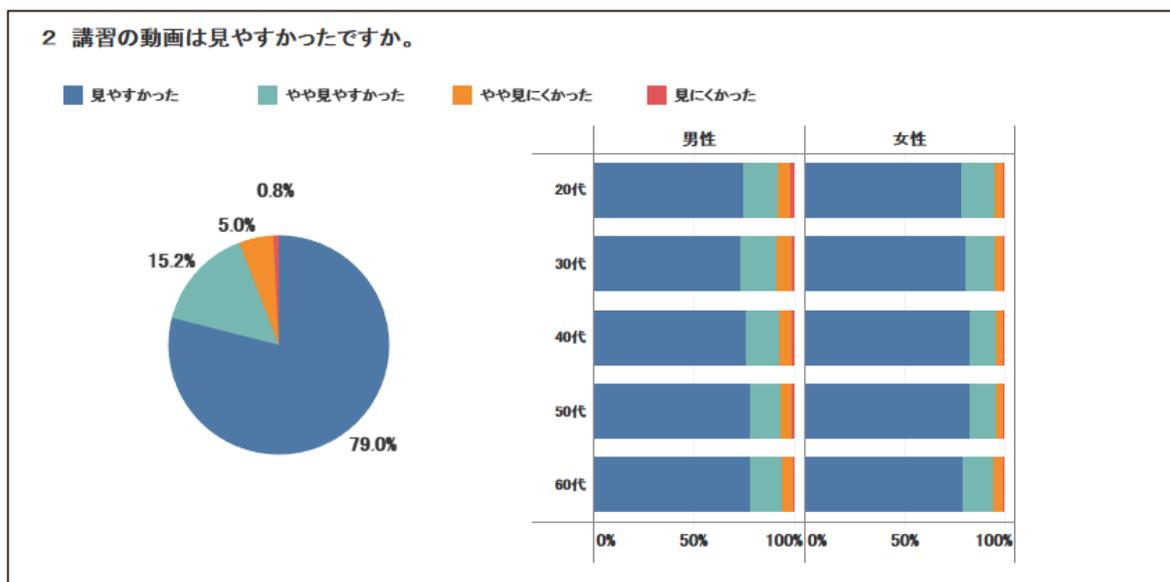


図 4.3-3 アンケート設問 2 (全体)

【結果】

- ・ 講習動画においては、94.2%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。

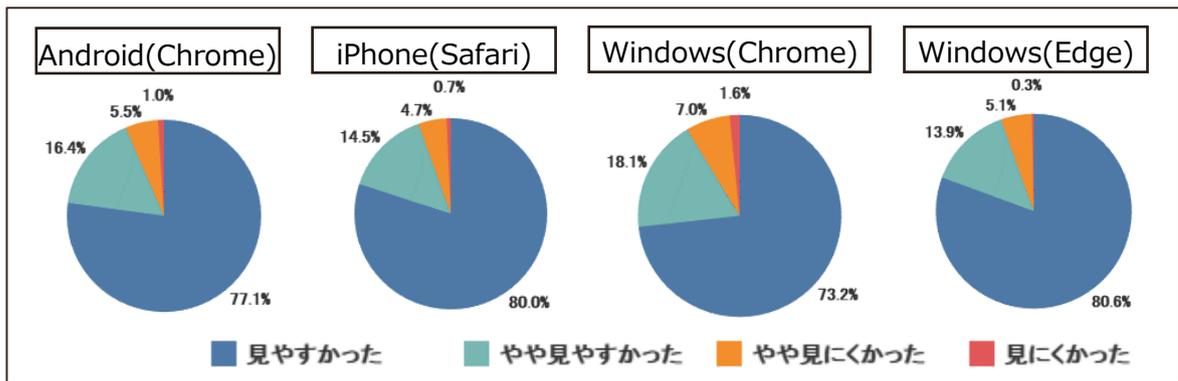


図 4.3-4 アンケート設問 2 (端末ブラウザ別)

【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。

ウ. 設問 3

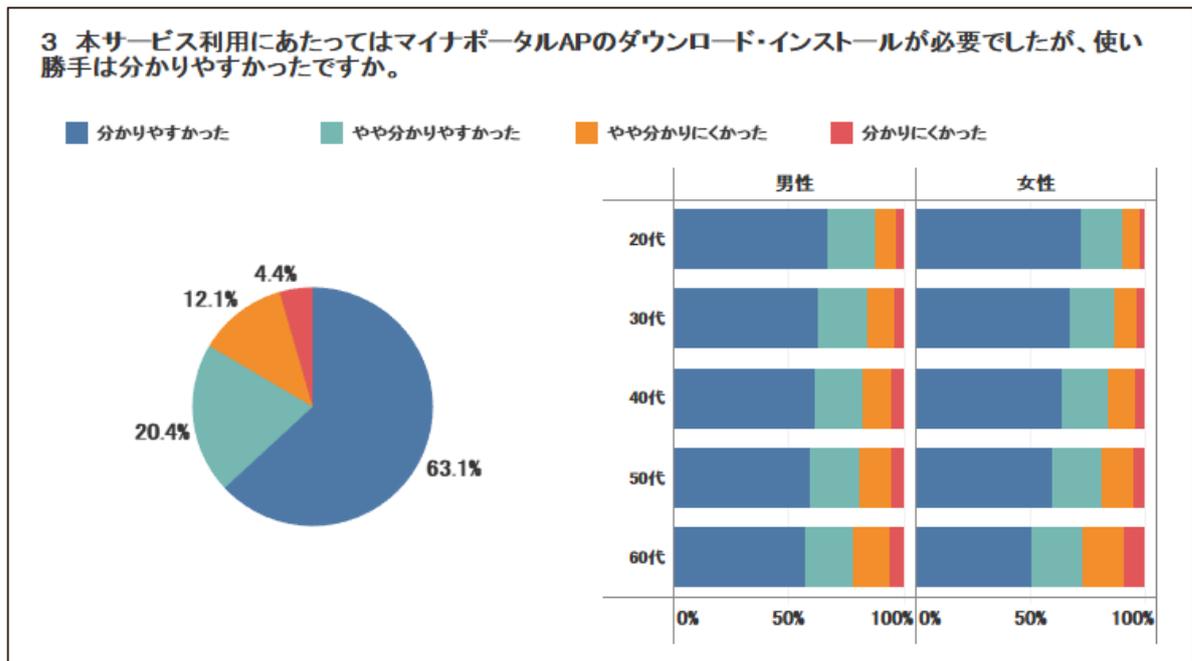


図 4.3-5 アンケート設問 3 (全体)

【結果】

- 講習区分別、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、83.5%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。

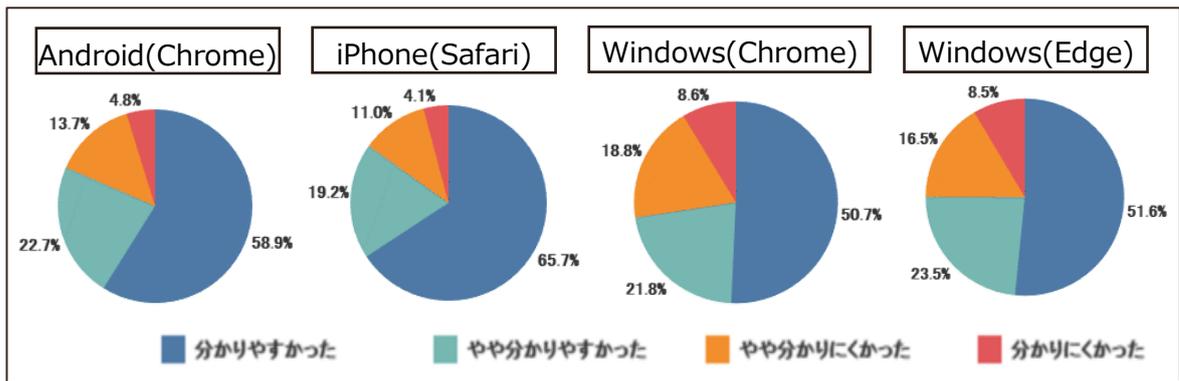


図 4.3-6 アンケート設問 3 (端末ブラウザ別)

【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。
- アンケート設問 1 ～ 3 まですべてネガティブな意見については Windows (Chrome) が他の端末ブラウザより割合が高くなっている。
 - Windows (Chrome) の利用者は 1,506 人で全体の 1.5%であり、Windows (Edge) の 1,207 人 (1.2%) とほぼ同様の利用率となっている (4.4(1)端末情報分析参照)。
 - Windows (Chrome) の利用者は 74.7%が男性であり、40 代、50 代の利用率が高い。年齢層が高いほどネガティブな回答が多くなっている傾向にあるため、Windows (Chrome) でネガティブな回答が多くなっているとも考えられる。

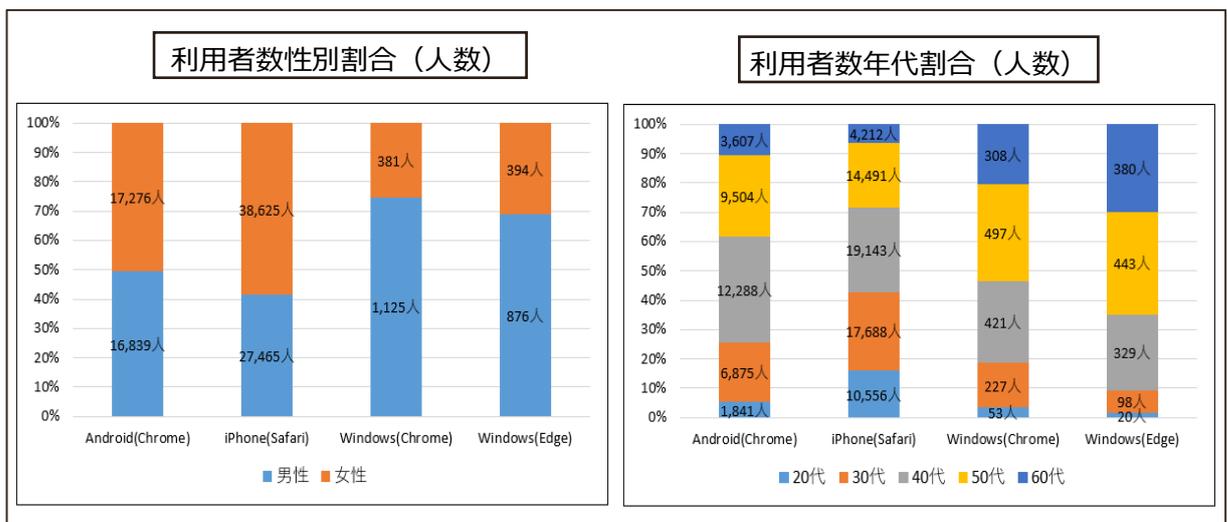


図 4.3-7 アンケート設問 3 (端末ブラウザごとの利用性別、年代割合)

工. 設問 4

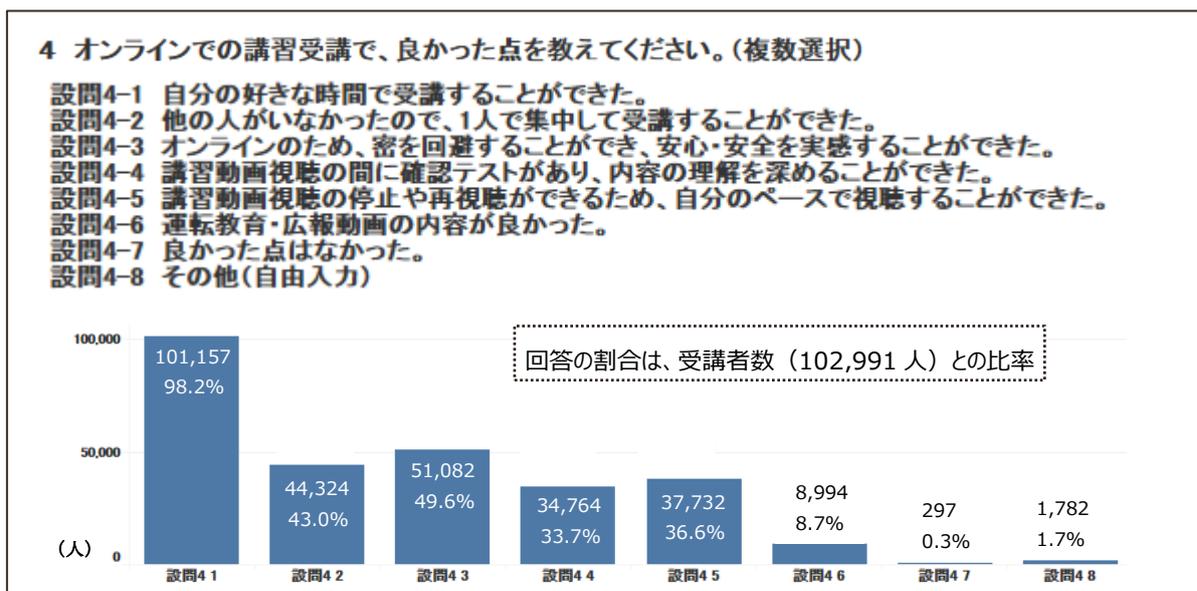


図 4.3-8 アンケート設問 4 (全体)

【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% (297 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】

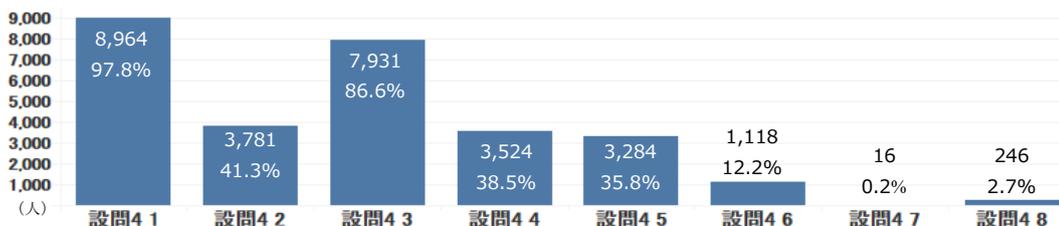
- ・ 全体の 99.7% (設問 4-7 の「良かった点はなかった」を選択していない受講者) がオンライン講習受講の良かった点を回答しており、多くの方にオンライン講習受講の効果を認識いただいていると考えられる。

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)

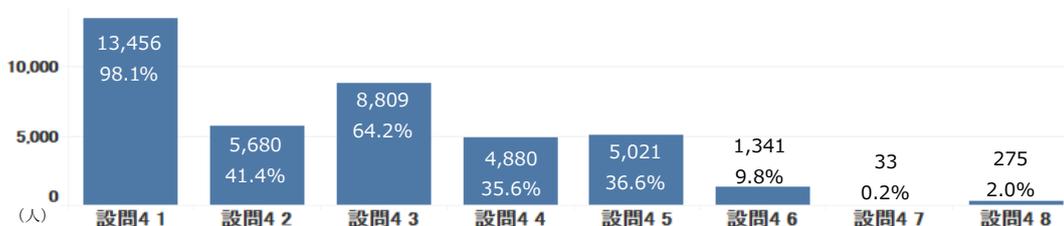
- 設問4-1 自分の好きな時間で受講することができた。
 設問4-2 他の人がいなかったため、1人で集中して受講することができた。
 設問4-3 オンラインのため、密を回避することができ、安心・安全を実感することができた。
 設問4-4 講習動画視聴の間に確認テストがあり、内容の理解を深めることができた。
 設問4-5 講習動画視聴の停止や再視聴ができるため、自分のペースで視聴することができた。
 設問4-6 運転教育・広報動画の内容が良かった。
 設問4-7 良かった点はなかった。
 設問4-8 その他(自由入力)

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)



令和6年2月(2月1日から2月29日)

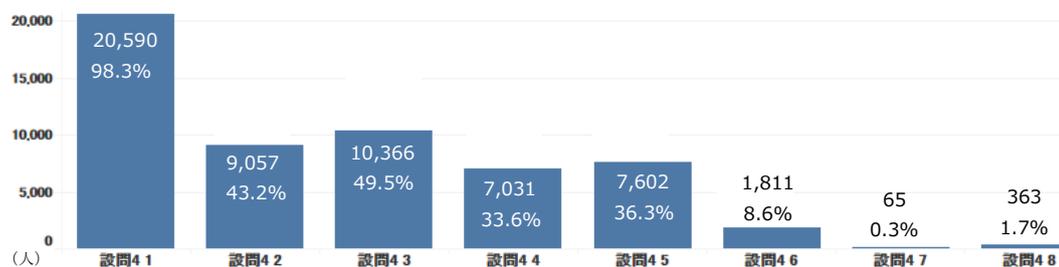


図 4.3-9 アンケート設問4(回答率の変化)

【結果】

- 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%、令和6年2月のデータでは49.5%と徐々に低くなっている。

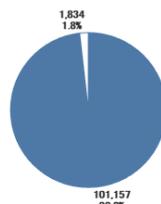
【見解】

- 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。

設問 4-1

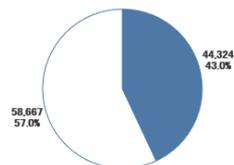
自分の好きな時間で受講することができた。

■ はい □ 未選択



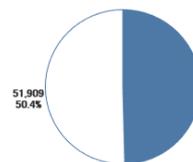
設問 4-2

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。



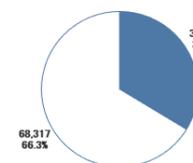
設問 4-3

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。



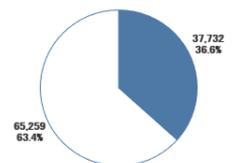
設問 4-4

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。

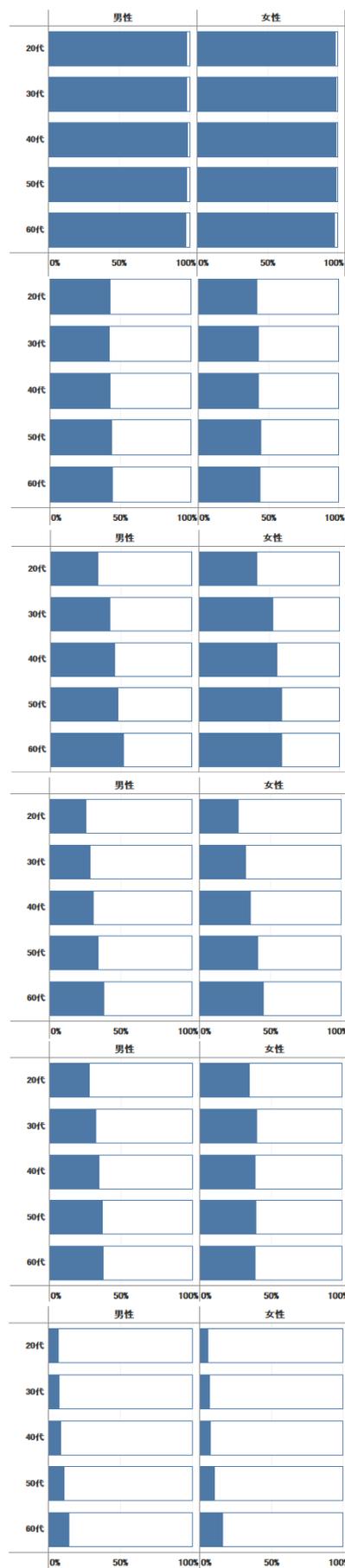
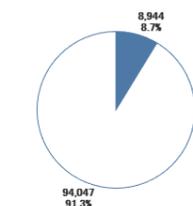


図 4.3-10 アンケート設問 4 (選択肢ごとの年代別・性別)

【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」

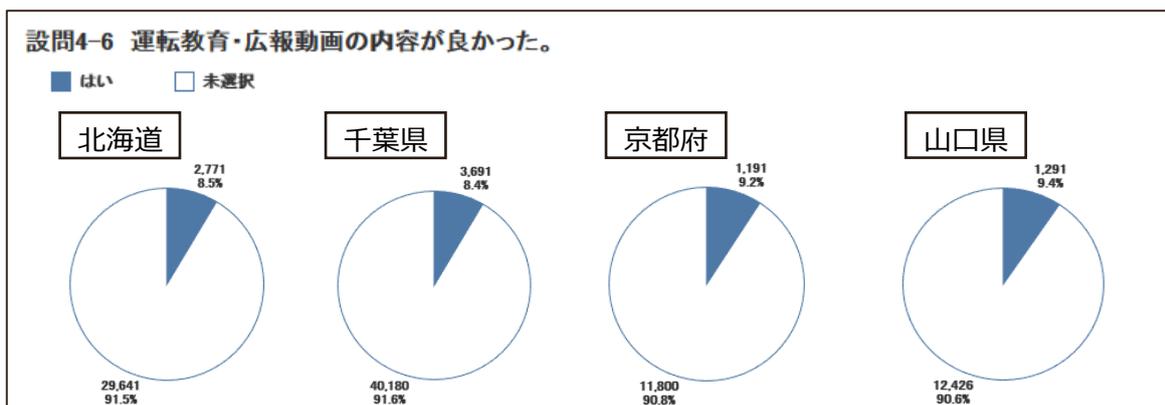


図 4.3-11 アンケート設問 4 (4-6 道府県別)

【結果】

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

オ. 設問 6

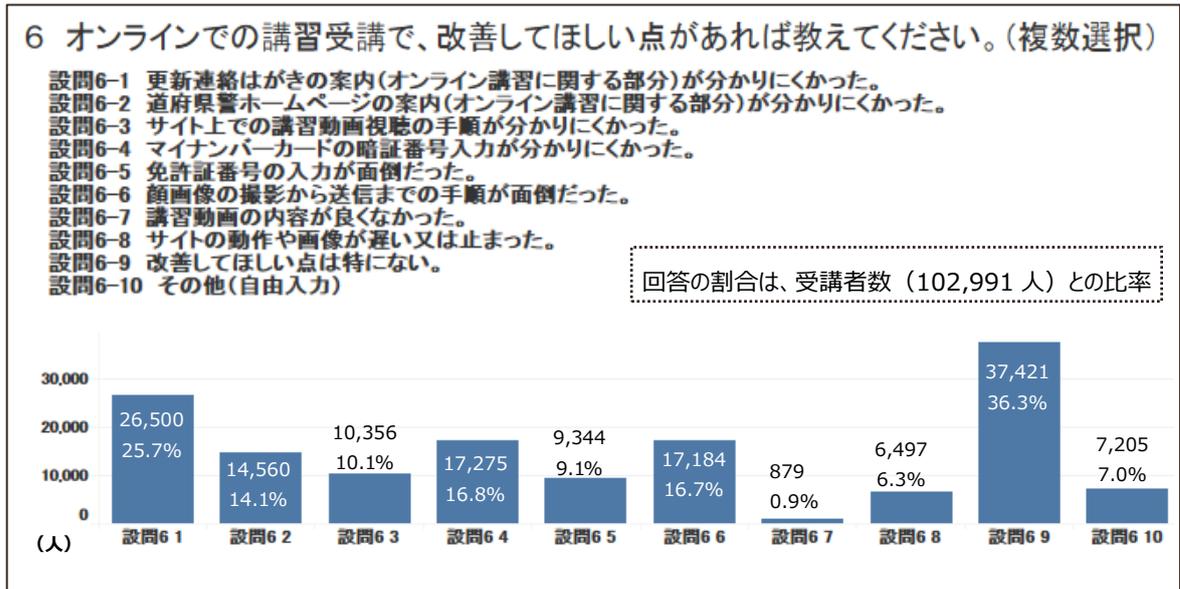


図 4.3-12 アンケート設問 6 (全体)

【結果】

- ・ 設問 6-9 の「改善してほしい点は特にない」の選択は 36.3%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。

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 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。
 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

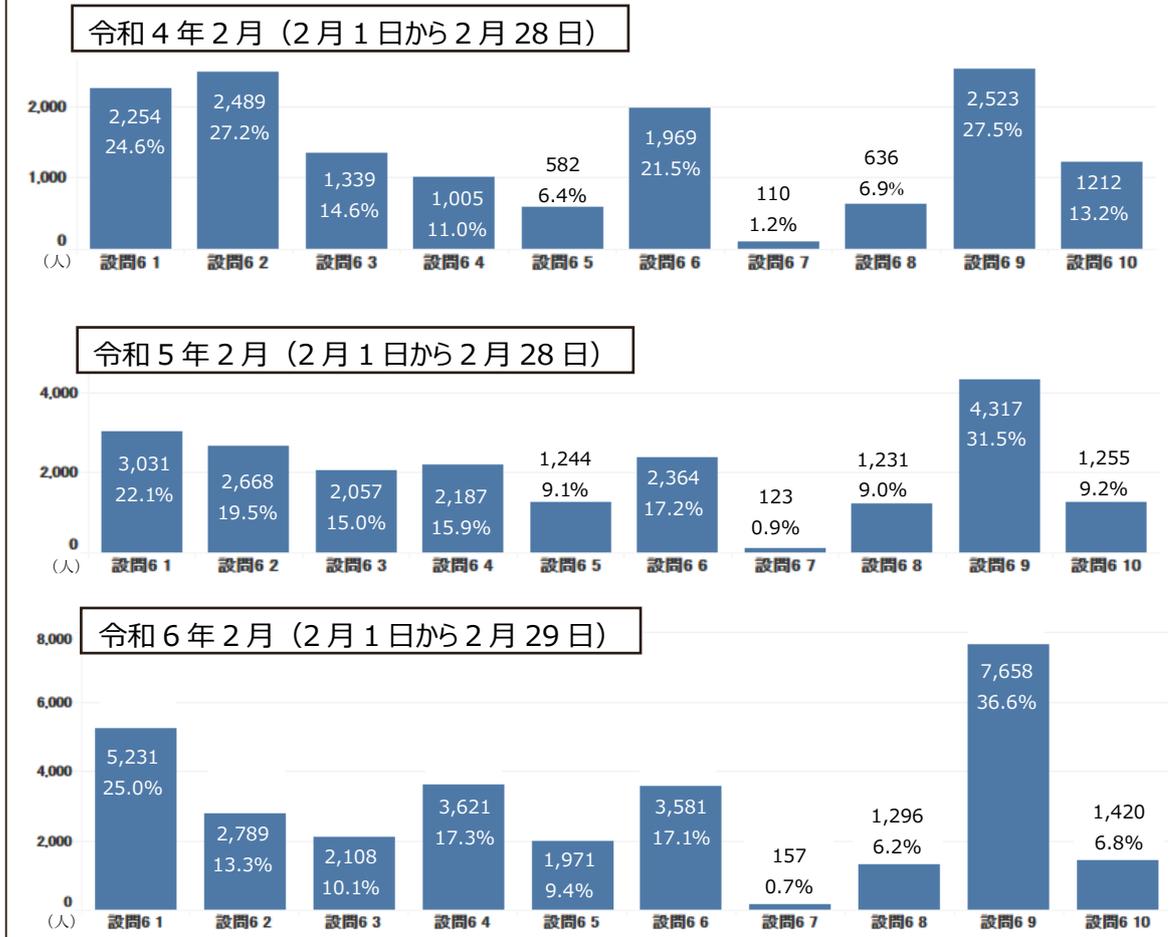


図 4.3-13 アンケート設問6 (運用直後と現時点での回答率の変化)

【結果】

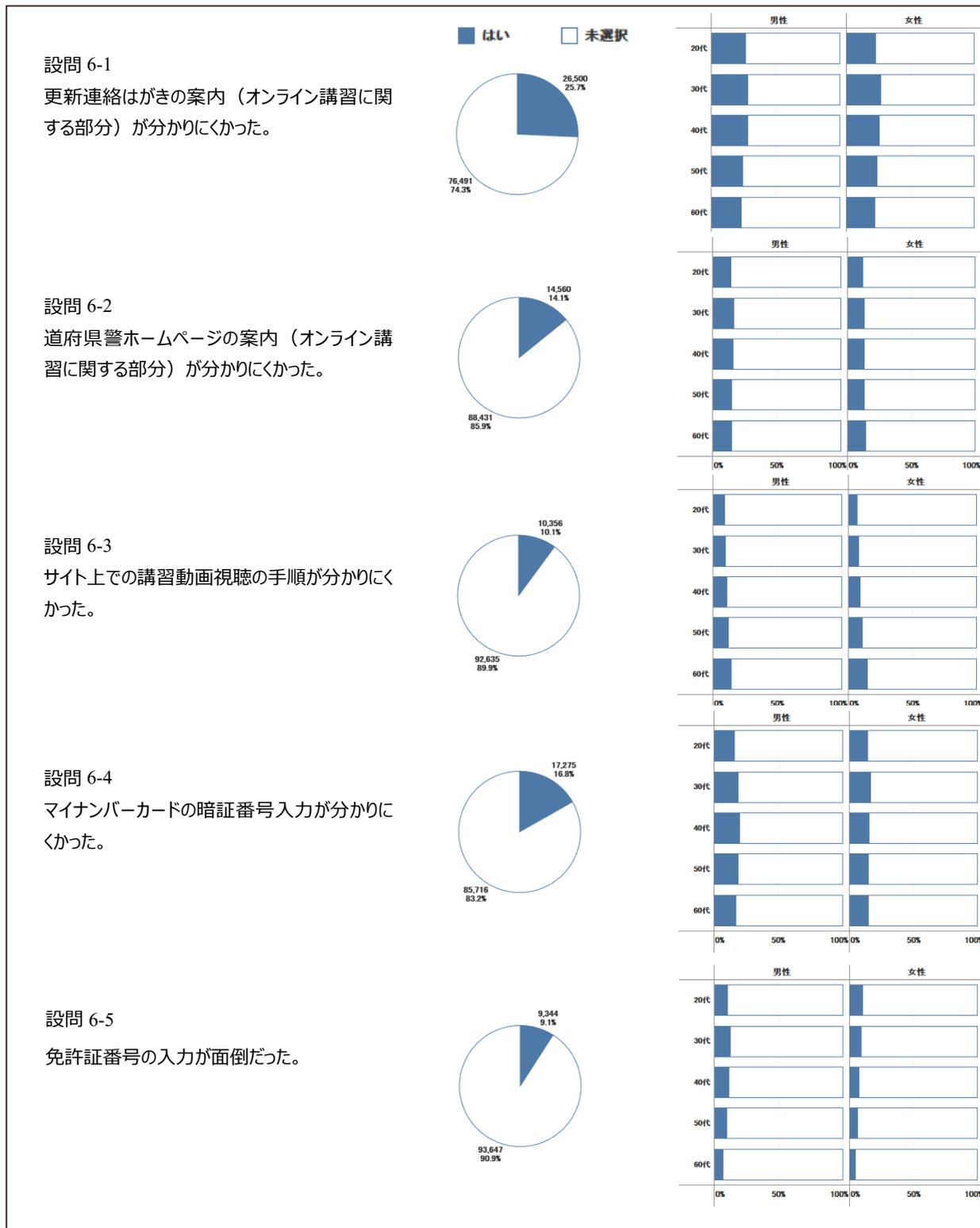
- ・ 設問 6-9 の「改善してほしい点はない」の回答は運用開始直後と比較して回答率が高くなっている。
- ・ 設問 6-2 の「道府県警ホームページの案内(オンライン講習に関する部分)が分かりにくかった」及び設問 6-3 の「サイト上での講習動画視聴の手順が分かりにくかった」、設問 6-6 の「顔画像の撮影から送信までの手順が面倒だった」は運用開始直後と比較して回答率が低くなっている。
- ・ 設問 6-4 の「マイナンバーカードの暗証番号入力 that 分かりにくかった」及び設問 6-5 の「免許証番号の入力が面倒だった」は運用開始後から回答率が高くなっている。

【見解】

- ・ 道府県警ホームページの案内やサイト上での講習動画や顔画像撮影の手順など、本システムやホームページなど

を改善した結果が表れていると考える。

- ・ 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。」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。



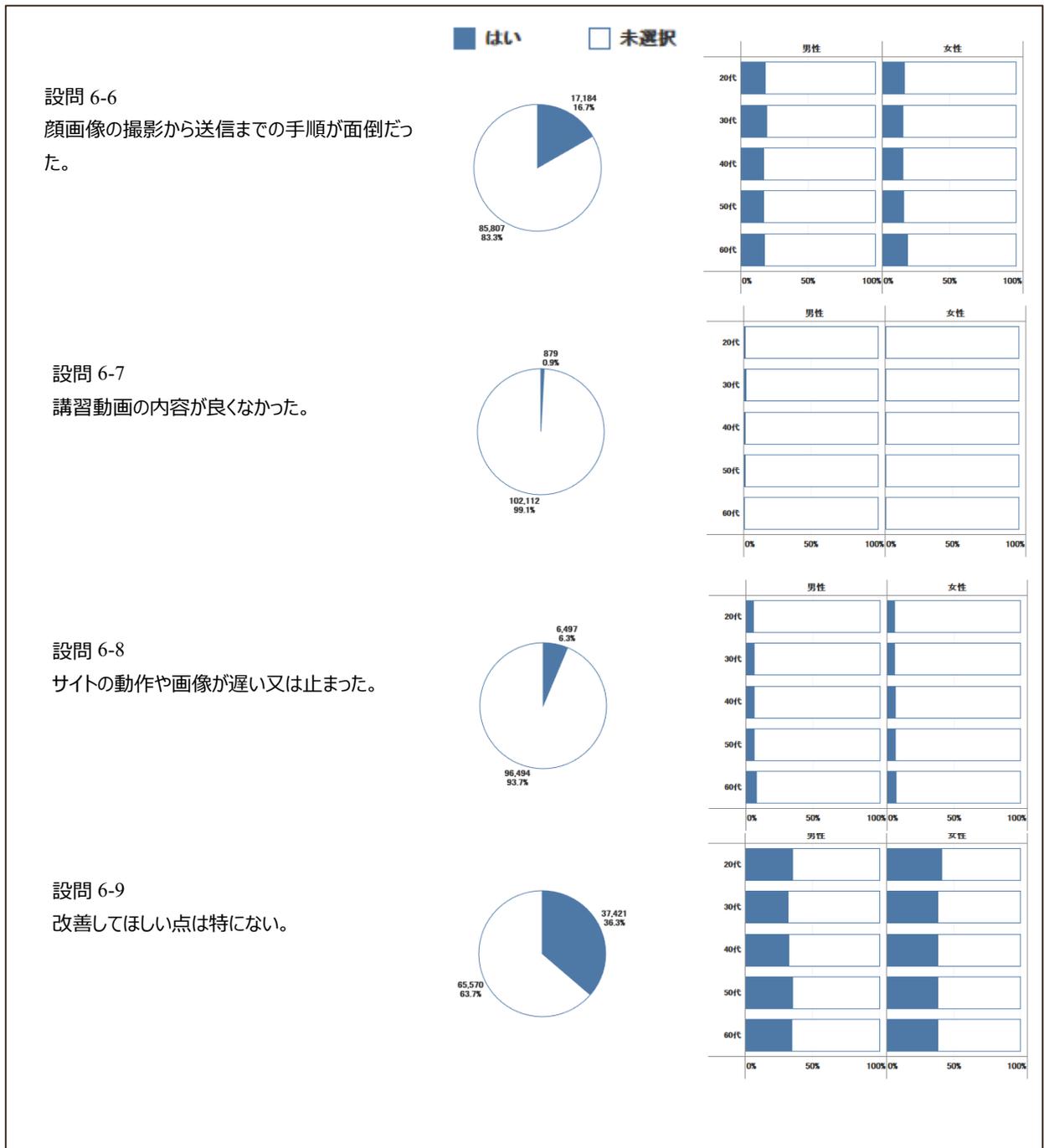


図 4.3-14 アンケート設問 6（選択肢ごとの年代別・性別）

【結果】

- ・ 性別、年代別にみて、顕著に傾向が異なる設問はない。

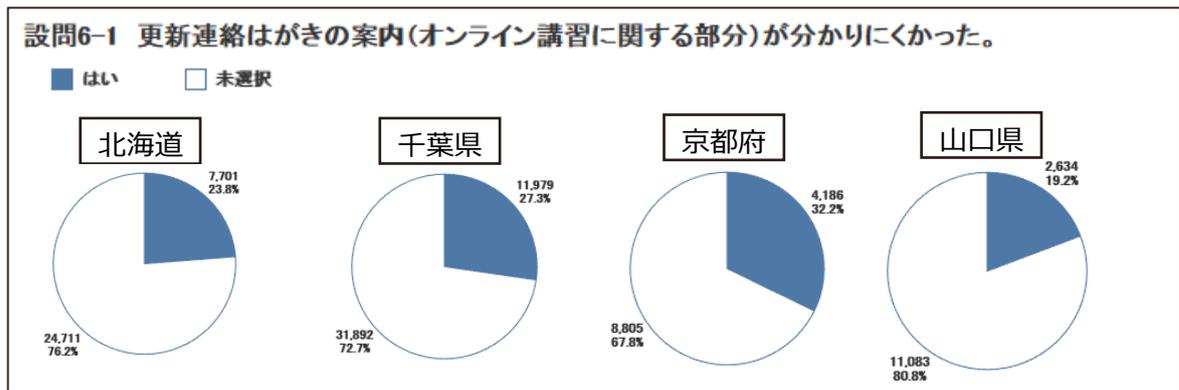


図 4.3-15 アンケート設問 4 (6-1 道府県別)

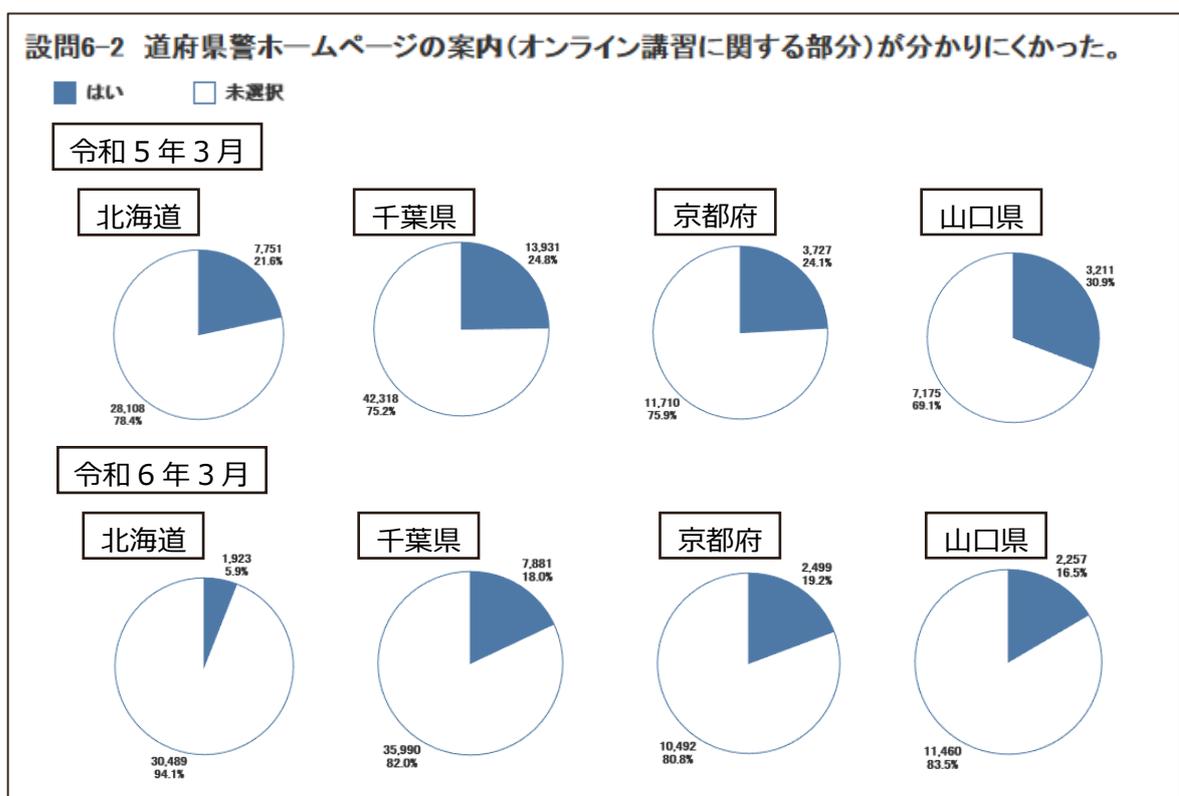


図 4.3-16 アンケート設問 4 (6-2 道府県別)

【結果】

- ・ 設問 6-1 については、道府県ごとにばらつきがある。京都府が「分かりにくかった」と回答した割合が最も高く（32.2%）、山口県が最も低い（19.2%）。
- ・ 設問 6-2 については、全ての道府県で改善がみられる。特に北海道が「分かりにくかった」と回答した割合が著しく低くなっている（5.9%）。

【見解】

- ・ 北海道が「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）上にオンライン講習受講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。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。」という意見は多くなっており（317 件／全体の 2.9%）、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。

北海道更新連絡書（はがき）（1～3 ページ）

料金後納郵便

□□□□□□□□

様

親展 運転免許更新連絡書

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
(運転科ヘルプデスク 011-859-8654)
(運転科ホームページ http://www.dofci.or.jp/tokkoku/ie_id/)
(奥書サイト) 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 (接続の滞)

配達不能時の返送先
〒

北海道警察からのお知らせ

★オンライン講習は6頁奥書、※(優良)のほか「一般」も可
※令和5年10月の試験日の交付期間が拡大となります。
警察署:9時～16時30分、札幌運転免許試験場、中央・厚別免許センター:8時45分～12時、13時～16時30分

←矢印方向にはがきをご覧ください。(三つ折り、6ページです)→

免許証の更新時期が近づきましたのでお知らせします。

| | | |
|-------------|--|-------|
| 免許証番号 | | |
| 更新手続きができる期間 | 上記期限の末日が、土曜日、日曜日、祝日、警察庁の指定した休日が前日の平日となります。 | |
| 申請手数料 | 更新手数料 | 講習手数料 |
| 更新手続きができる場所 | | |
| 講習区分等 | 講習区分 | 有効期限 |
| 経由更新可否 | 8ページを参照してください。 | |

【注意事項】

- 更新講習は義務化されています。受講しない場合は免許証の更新はできません(高齢講習、認知機能検査等は更新申請時に受けてください。更新後では、選択検査を行います。)
- 病状やけがで運転に支障が生じた方又は生じおそれがある方は事前にご連絡ください。
- 市町村合併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、更新申請と同時に変更をしてください。
- 前回の更新時に有効期限切れの手続(6か月以内)をして免許を再取得された方、やむを得ない理由で有効期限切れになった方は、当該理由がわかる書類の提出により、更新区分が「優良」になる場合があります。詳しくは、運転免許試験場または更新手続きされる警察署にお問い合わせください。
- 免許証の紛失による「再交付と同時に更新申請」をする方は、平日のみ取扱いとなります(各優良運転者更新センターでは手続できません。)
- 免許証の有効期限を過ぎた方は、更新申請はできません(運転した場合は無免許運転となります。)。有効期限を過ぎた場合は平日のみとなり、更新申請とは異なりますので、運転免許試験場または更新手続きされる警察署にお問い合わせください(優良運転者更新センターでは手続できません。)
- オンライン更新講習(優良・一般)を受講しておられますので、8ページをご確認ください。また、オンラインで受講された場合は、講習手数料は免除されます。

【更新手続に必要なもの】

- 運転免許証(停止中の方は停止処分書) この更新連絡書
- 申請手数料
- 写真等(能力検査等に不致のある方も含まれます。)
- IC免許証に希望する暗証番号

注 免許証の個人情報等を保護するため、暗証番号の設定が必要になります。希望する4桁の数字を2種類準備してください。
(上記のほかに必要なもの、※は、提出していたください)

- 下記に該当する方は、免許写真※
- 警察署で更新手続される方(中央警察署及び厚別警察署内の各優良運転者更新センターを除きます。)
- 持込みの写真で免許証の作成を希望される方
- 経由更新を申請される方
- 免許の効力が停止中の方
- 運転免許試験場で「再交付と同時に更新申請」される方

注 写真が基準(縦3cm、横2cm、3分厚、無縁、無背景で6か月以内に撮影した鮮明なもの)に合わないなど、免許証の作成に支障がある場合は、再提出をお願いします。詳しくは、北海道警察ホームページをご覧ください。

- 70歳以上の方
高齢者講習等のお知らせハガキを持参してください。
- 高齢者講習受講者
70歳以上
75歳以上
- 認知機能検査
75歳以上
- 運転技術検査
75歳以上
- 次の講習を、更新申請日前6か月以内に受講した方
- 更新講習等教育(更新講習等)終了証明書(講習区分が「優良講習」の方は免除されます。)
- 特定高齢者講習(特定高齢者講習(過去3か月)の終了証明書)
- 記載事項に変更がある方は、下記の書類
本籍、氏名、生年 簿籍または国籍の入った住民票※
月日を変更する方 簿籍または国籍の入った住民票※
住所を変更する方 住民票、保険証、戸口のある郵便物等

北海道更新連絡書（はがき）（4～6 ページ）

【中央及び厚別優良運転者更新センターでの手続】

中央優良運転者更新センター
所在地 札幌市中央区北1条西5丁目4(中央警察署内)

厚別優良運転者更新センター
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)

各優良運転者更新センターには、駐車場がございますので、公共交通機関をご利用ください。

※ 付近店舗等の無断駐車はしないようお願いします。

| 曜日 | 講習区分 | 講習時間 | 講習開始時間 | 講習終了時間 |
|-------------|------|------|--------|--------|
| 月～金曜日(平日のみ) | 優良 | 30分 | 9:45 | 12:00 |
| | 一般 | 30分 | 13:00 | 16:00 |
| 土曜日 | 優良 | 30分 | 9:45 | 12:00 |
| | 一般 | 30分 | 13:00 | 16:00 |

○ご希望される講習の開始時刻の約45分前までに余裕を持ってお越しください。ただし、遅延状況によりご希望の講習を受講できない場合があります。

○高齢講習を受講し、更新申請を行うこととなります。

○高齢講習及びオンライン更新講習(優良・一般)を受講済みの方の即日交付は、道場が緩和される午後2時～午後4時の時間帯をお勧めします。

○各優良運転者更新センターへの共同受付は、運転免許テレホンサービス(011-859-8654)にお申し込みください。

○後日の講習受講を希望される場合、受付時に選択検査(能力検査等)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。

○免許写真を持ち込まれた方の免許証は、交付までに20日程度かかります。

中央優良運転者更新センター(中央警察署内、平日のみ)

| 曜日 | 講習区分 | 講習時間 | 講習開始時間 | 講習終了時間 |
|-------|------|------|--------|--------|
| 月～金曜日 | 優良講習 | 30分 | 9:30 | 12:00 |
| | 一般講習 | 30分 | 12:00 | 15:45 |
| 土曜日 | 優良講習 | 30分 | 9:30 | 12:00 |
| | 一般講習 | 30分 | 12:00 | 14:45 |

厚別優良運転者更新センター(厚別警察署内、平日のみ)

| 曜日 | 講習区分 | 講習時間 | 講習開始時間 | 講習終了時間 |
|-------|------|------|--------|--------|
| 月～金曜日 | 優良講習 | 30分 | 9:30 | 12:00 |
| | 一般講習 | 30分 | 12:00 | 15:45 |
| 土曜日 | 優良講習 | 30分 | 9:30 | 12:00 |
| | 一般講習 | 30分 | 12:00 | 14:45 |

←矢印方向にはがきをご覧ください。(三つ折り、6ページです)→

【札幌運転免許試験場での手続】

札幌運転免許試験場
所在地 札幌市手稲区第5条4丁目1-

●交通手段
ジェイアール・北海道バス【手8】【手90】
JY手稲駅北口のバスから運転免許試験場行き(所要時間約5分)

| 曜日 | 講習区分 | 講習時間 | 講習開始時間 | 講習終了時間 |
|-----------|------|------|--------|--------|
| 月～金曜日(平日) | 優良講習 | 30分 | 9:45 | 12:00 |
| | 一般講習 | 30分 | 13:00 | 16:00 |
| 土曜日 | 優良講習 | 30分 | 9:45 | 12:00 |
| | 一般講習 | 30分 | 13:00 | 16:00 |

○日曜日は、更新講習(講習) 自主受納の手続を行っています。

○運転免許により講習開始時刻の能力検査等に1時間以上かかる場合がありますので、余裕を持ってお越しください。

○日曜日の午前中は混雑が大変激しいので、待ち時間が長くなることをあらかじめご承知ください。

○高齢講習及びオンライン更新講習(優良・一般)を受講済みの方の即日交付は午後4時までです。道場が緩和される午後2時～午後4時の時間帯をお勧めします。

○免許写真を持ち込まれた方の免許証の交付時間は、次の曜日の午後1時以降となります。

| 曜日 | 講習区分 | 講習時間 | 講習開始時間 | 講習終了時間 |
|-------|------|------|--------|--------|
| 月～金曜日 | 優良講習 | 30分 | 9:30 | 12:00 |
| | 一般講習 | 30分 | 12:10 | 14:30 |
| 土曜日 | 優良講習 | 30分 | 9:30 | 12:00 |
| | 一般講習 | 30分 | 12:10 | 14:30 |

【運転経歴証明書について】
有効期限内に免許を失効する方や過去5年以内に免許を失効した方は、「運転経歴証明書」の交付期間があります。詳しくは、運転免許試験場や管轄する警察署にお問い合わせください。

【札幌市外の警察署での手続】

| 曜日 | 講習区分 | 講習時間 | 講習開始時間 | 講習終了時間 |
|-----------|------|------|--------|--------|
| 月～金曜日(平日) | 優良講習 | 30分 | 9:45 | 12:00 |
| | 一般講習 | 30分 | 13:00 | 16:00 |
| 土曜日 | 優良講習 | 30分 | 9:45 | 12:00 |
| | 一般講習 | 30分 | 13:00 | 16:00 |

○運転免許更新の手続
更新申請書 → 講習区割り → 更新講習受講 → 免許証交付

○更新申請書から免許証交付まで40日程度かかります。

○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でご確認ください。

○更新申請書をもっ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申請を行うことができます。

○交通安全講習に参加を奨励(有料)することとなる時間帯や北海道入国後の乗降記録簿、警察署にお問い合わせください。

【オンライン更新講習(優良・一般)のご案内】

以下の条件を満たす方は、更新申請時にスマートフォンやパソコンからオンライン更新講習(優良・一般)を受講することができます。

- 講習区分が「優良」又は「一般」の方
- 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
- 親に北海道にお住まいの方、マイナンバーカードの住所も北海道の方

【経由更新について】
経由更新の可否の欄が「可」の方は、他の公安委員会を經由して更新申請を行うことができます。

更新申請書ができる期間 誕生日の1か月前から誕生日当日まで

| 申請手数料 | 更新手数料 | 経由・講習手数料 |
|--------------------------------------|---------|----------|
| 6,450円(内の北海道収入証 申請先にご運転を事前にご用意願います。) | 14,000円 | 14,000円 |

○更新申請については、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ページを参照してください。)

○再交付や運転経歴証明書の必要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、申請先の交通安全担当に郵送を依頼することができます。(有料)

千葉県更新連絡書（はがき）（優良運転者）

料金後納郵便

親展

運転免許証更新のお知らせ

運転免許証更新のご案内
(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。)

1 今回のあなたの更新手続き

| | | | |
|-----------|--|------|------|
| 手続きの期間 | 令和 5年11月 1日～令和 6年 1月 4日 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"> ・千葉運転免許センター（即日交付可） ・流山運転免許センター（即日交付可） ・千葉県内すべての警察署及び幹部交番（即日交付はできません） | | |
| 更新後の免許証の色 | ゴールド | 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 |

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

流山運転免許センターでは、オンライン講習を受講した一般講習の方の更新申請を日曜日も受け付けるようになりました。

詳しくは、千葉県警察ホームページをご確認ください。
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

このはがきには三つ折りで、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。
万一雨などで濡れている場合は、十分乾かしてから開いてください。

3 受付窓口等（12月10日から一部の対象者は予約が必要です）

| 申請場所 | 申請曜日及び時間 | 更新手続きの予約 | 免許証の交付 |
|-------------|---------------------------------------|------------------------------|------------------------------------|
| 千葉運転免許センター | ★月～金(平日) 8:30～10:00 13:00～15:00 | 優良講習 一般講習 初回講習 違反講習 | 必要 ※オンライン講習の受講が完了している方も予約が必要です。 |
| 流山運転免許センター | ★日 8:30～11:00 13:00～15:00 | 高齢者の方 | 必要なし |
| 大東津野警察署 | ★月～金(平日) 9:00～16:00 | オンライン講習の受講が完了している方 | 必要 ※本署専用講習の受講が完了している方のみ受付可 |
| 警察署 幹部交番 | ★月～金(平日) 9:00～16:00 | 必要なし | 必要なし |

※申請曜日及び時間については、12月10日以降も上記のとおりです。
※土曜、国民の祝日、振替休日、年末年始（12/29～1/3）は受付できません。
【重要】上記□の□のとおり、令和5年12月10日（日）以降に手続きをする場合、一部の対象者は予約が必要です。このはがきは再発行することができませんので、更新が完了するまで大切に保管してください。

【予約方法（WEB予約24時間受付）】
- 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」「区分コード」が必要です。右記二次元コードを読み込み、専用ページより予約してください。
- 千葉県警察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】→更新手続き→運転免許更新に関する予約手続から予約してください。
- 予約完了後、予約完了画面を印刷するか、スクリーンショットで保存して、更新申請時にご持参ください。（受付時に必要です）

千葉県更新連絡書（はがき）（一般運転者）

料金後納郵便

親展

運転免許証更新のお知らせ

運転免許証更新のご案内

1 今回のあなたの更新手続き (お持ちの免許証の有効期限は、誕生日の1ヵ月後までです。)

| | | | |
|-----------|-------------------------|------|------|
| 手続きの期間 | 令和 5年11月 1日～令和 6年 1月 4日 | | |
| 手続きの場所 | 免許センター又は住所地警察署 | | |
| 更新後の免許証の色 | ブルー | 有効年 | 講習区分 |
| 免許証番号 | | | 講習時間 |
| 最新の違反 | | | |
| 手数料 | 円(更新) | 円+講習 | 円) |
| 予約番号 | | 区 分 | コード |

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

流山運転免許センターでは、オンライン講習を受講した一般講習の方の更新申請を日曜日も受け付けるようになりました。

詳しくは、千葉県警察ホームページをご確認ください。
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

このはがきには三つ折りで、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。
万一雨などで濡れている場合は、十分乾かしてから開いてください。

3 受付窓口等（12月10日から一部の対象者は予約が必要です）

| 申請場所 | 申請曜日及び時間 | 更新手続きの予約 | 免許証の交付 |
|-------------|---------------------------------------|------------------------------|------------------------------------|
| 千葉運転免許センター | ★月～金(平日) 8:30～10:00 13:00～15:00 | 優良講習 一般講習 初回講習 違反講習 | 必要 ※オンライン講習の受講が完了している方も予約が必要です。 |
| 流山運転免許センター | ★日 8:30～11:00 13:00～15:00 | 高齢者の方 | 必要なし |
| 大東津野警察署 | ★月～金(平日) 9:00～16:00 | オンライン講習の受講が完了している方 | 必要 ※本署専用講習の受講が完了している方のみ受付可 |
| 警察署 幹部交番 | ★月～金(平日) 9:00～16:00 | 必要なし | 必要なし |

※申請曜日及び時間については、12月10日以降も上記のとおりです。
※土曜、国民の祝日、振替休日、年末年始（12/29～1/3）は受付できません。
【重要】上記□の□のとおり、令和5年12月10日（日）以降に手続きをする場合、一部の対象者は予約が必要です。このはがきは再発行することができませんので、更新が完了するまで大切に保管してください。

【予約方法（WEB予約24時間受付）】
- 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」「区分コード」が必要です。右記二次元コードを読み込み、専用ページより予約してください。
- 千葉県警察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】→更新手続き→運転免許更新に関する予約手続から予約してください。
- 予約完了後、予約完了画面を印刷するか、スクリーンショットで保存して、更新申請時にご持参ください。（受付時に必要です）

京都府更新連絡書（はがき）（優良運転者）

6 1 1 - 0 0

料金後納郵便

京都府

親展

様

227-2023010-22271101-1 0200 J

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、大型交番等での手続を除く。）※予約がなくても受付できます。

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。受付時間は更新連絡書記載の時間とは異なります。予約は不要です。）※①②とも詳しくは、京都府警察ホームページへ

京都府公安委員会
〒612-8486 京都市伏見区羽曳野市川町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)

①と②の2か所を、はがしてください。

◆◆◆ お知らせ ◆◆◆

| | | |
|---------|---|---|
| 運転免許証番号 | 第 | 号 |
|---------|---|---|

1.更新期間
令和 5年 9月22日 から 令和 5年11月22日 まで

2.あなたの更新できる手続場所・受付時間

○ 運転免許試験場（即日交付）
月～金及び日曜日（祝日、年末年始の休日を除く。）
8：30～9：30
13：00～14：00

○ 京都駅前運転免許更新センター（即日交付）
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。

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。

3.運転者区分・講習種別等

法定講習です。有効期間内に講習を受けないと更新できません。

| | |
|--------------|--------------|
| 運転者区分（有効期間） | 講習種別（受講時間） |
| 優良運転者（5年・金色） | 優良運転者講習（30分） |

※運転者区分と講習種別は誕生日の40日前から、過去5年間の運転内容や免許継続期間により決まります。

- 1 -

更新手続に必要なもの

① 運転免許証 ② 手数料 ③ この「はがき」

| | | |
|--------|---------|--------|
| 更新手数料 | 講習受講手数料 | 合 計 |
| 2,500円 | 500円 | 3,000円 |

④ メガネ(コンタクト)、補聴器:必要なら
適性検査(視力検査等)が不合格の場合、更新手続できません。
その場合、取納の手数料は返金できません。

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(コピー不可)。

※持参写真による更新免許証の作成を希望される方

◎ 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。

◎ 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当と認められる場合(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。

◎ 詳しくは、京都府警察ホームページ内「持ち込み写真の審査基準」をご覧ください。



2.4センチ
3.2センチ
6ヶ月以内に撮影のもの

免許証がない方(紛失・盗難など)優良運転者講習対象の方で理由により更新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注意ください。

- 2 -

京都府更新連絡書（はがき）（一般運転者）

6 0 1 -

料金後納郵便

京都市

親展

様

1271-20231018-12711898 2 0013 J

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、大型交番等での手続を除く。）※予約がなくても受付できます。

② 講習区分が「一般」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。受付時間は更新連絡書記載の時間とは異なります。予約は不要です。）※①②とも詳しくは、京都府警察ホームページへ

京都府公安委員会
〒612-8486 京都市伏見区羽曳野市川町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)

①と②の2か所を、はがしてください。

◆◆◆ お知らせ ◆◆◆

| | | |
|---------|---|---|
| 運転免許証番号 | 第 | 号 |
|---------|---|---|

1.更新期間
令和 5年10月27日 から 令和 5年12月27日 まで

2.あなたの更新できる手続場所・受付時間

○ 運転免許試験場（即日交付）
月～金及び日曜日（祝日、年末年始の休日を除く。）
8：30～9：30
13：00～14：00

※ 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。

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。

3.運転者区分・講習種別等

法定講習です。有効期間内に講習を受けないと更新できません。

| | |
|--------------|--------------|
| 運転者区分（有効期間） | 講習種別（受講時間） |
| 一般運転者（5年・青色） | 一般運転者講習（60分） |

※運転者区分と講習種別は誕生日の40日前から、過去5年間の運転内容や免許継続期間により決まります。

- 1 -

更新手続に必要なもの

① 運転免許証 ② 手数料 ③ この「はがき」

| | | |
|--------|---------|--------|
| 更新手数料 | 講習受講手数料 | 合 計 |
| 2,500円 | 800円 | 3,300円 |

④ メガネ(コンタクト)、補聴器:必要なら
適性検査(視力検査等)が不合格の場合、更新手続できません。
その場合、取納の手数料は返金できません。

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(コピー不可)。

※持参写真による更新免許証の作成を希望される方

◎ 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。

◎ 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当と認められる場合(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。

◎ 詳しくは、京都府警察ホームページ内「持ち込み写真の審査基準」をご覧ください。



2.4センチ
3.2センチ
6ヶ月以内に撮影のもの

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理由により更新を希望される方は、申請用の証明写真が必要となりますのでご注意ください。

- 2 -

山口県更新連絡書 (はがき)

741-0072

料金後納
郵便

親展

★重要★
この「はがき」に記載されている住所に()がついている方はご確認ください。
()内の情報を、免許証券面に記載を希望される方は、住民票など(このはがきの4更新手続に必要なもの(2)を参照)を更新手続の際に必ず持参してください。
注意：上記の手続を取らない方は()内のデータを削除します。

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、更新期間中に手続を行ってください。

山口県公安委員会

※このはがきが滞っている場合には、「籠かして」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) | 3年 |
| 講習区分 | 一般 |

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2) 更新後の有効年数や講習区分は、更新年の属日から40日目の日を「基準日」として、満55年度の満年齢の属する基準日より決定されます。
※ 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)

```

    graph TD
      A[「高齢」以外] --> B[更新手続]
      A --> C[更新特講習の受講]
      B --> D[運転免許証の交付]
      C --> D
      E[「高齢」①] --> F[高齢者講習の受講]
      E --> G[認知機能検査の受講]
      F --> H[更新手続]
      G --> H
      H --> D
      I[「高齢」②] --> J[高齢者講習の受講]
      I --> K[認知機能検査の受講]
      J --> L[更新手続]
      K --> L
      L --> D
      M[「高齢」③] --> N[認知機能検査の受講]
      M --> O[運転技能検査の受講]
      N --> P[更新手続]
      O --> P
      P --> D
    
```

3 更新手続受付場所等

必ず、時間内に受付を済ませてください。

| 受付場所 (講習区分) | 対象者 | 受付時間 | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 | 日 |
|----------------------------------|----------------|--------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| 山口県総合交通センター | 全ての更新予定者 | 8:30~9:30 13:00~14:00 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | × | ○ |
| 岩国警察署 | 「優良」「高齡」の方 | 8:30~16:30 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × |
| | 「一般」「違反」「初回」の方 | 8:30~16:30 | △ | △ | △ | △ | △ | × | × |
| 下関警察署 | 「優良」「高齡」の方 | 8:30~16:30 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × |
| | 「一般」「違反」「初回」の方 | 8:30~16:30 | △ | △ | △ | △ | △ | × | × |
| 上記以外の警察署及び郵便支店(山口県警本部・平土警察支店を除く) | 全ての更新予定者 | 8:30~16:30 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × |

(注3) 岩国署・下関署で即日交付を希望される方は、以下の受付時間内に受付を済ませてください。
講習区分が「一般」の方は、8:30~9:30、講習区分が「優良」「初回」の方は、13:00~14:00
※ ただし、講習券での受付を希望する方は、免許更新日の前3日までの受付となります。

○ 平日(月~金)であっても、祝日、振替休日、年末年始の休日は閉庁日となります。
○ 山口県総合交通センターでは、日曜日が祝日の場合(年末年始の休日は除く)は、更新手続を行っています。また、お帰りの際は、必ず帰りのバスを待たせていただきます。
○ 警察署・郵便支店における講習開始時間は、こちらQRコードの掲載が利用できない方は、従事する警察署等に直接お問い合わせください。
○ 郵送受取では、更新手続に必要な「山口県収入証紙」を郵送していない日がありますのでご注意ください。
○ 警察受取での「山口県収入証紙」の取扱いについては、各警察署等に確認ください。
○ 更新期間中に海外への赴任や旅行、入院などご不便な理由がある方は、事前に更新手続ができます。パスポートや診断書などの証明書が必要となりますので、事前にお問合せください。

参考 4.3-1 更新連絡書 (はがき) (設問 6-1)

カ. 設問 8

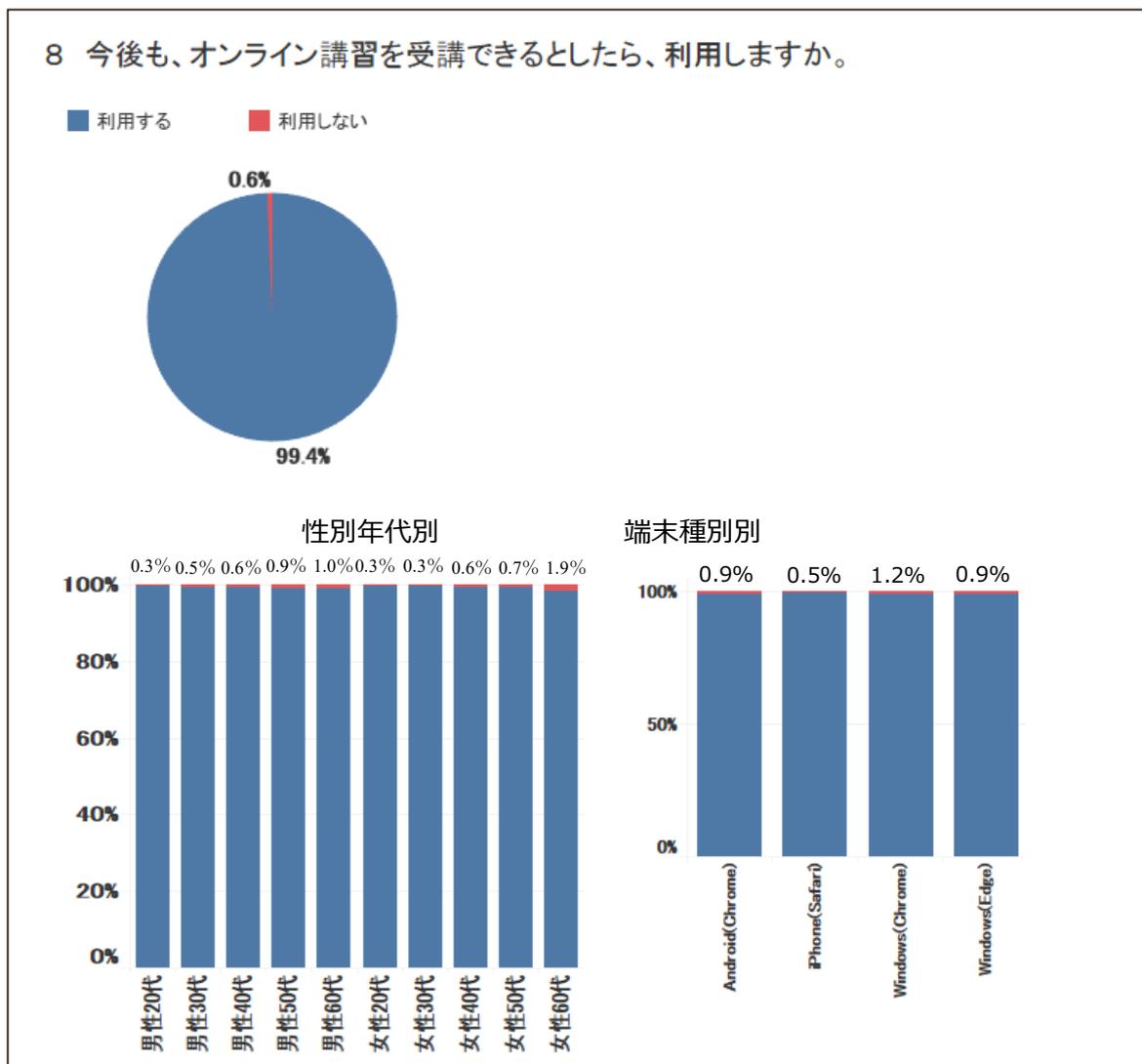


図 4.3-17 アンケート設問 8

【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%（102,341 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%（650 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、Windows（Chrome）で「利用しない」と回答した割合が高くなっている。
- ・ 講習区分別、道府県別に差異はみられなかった。

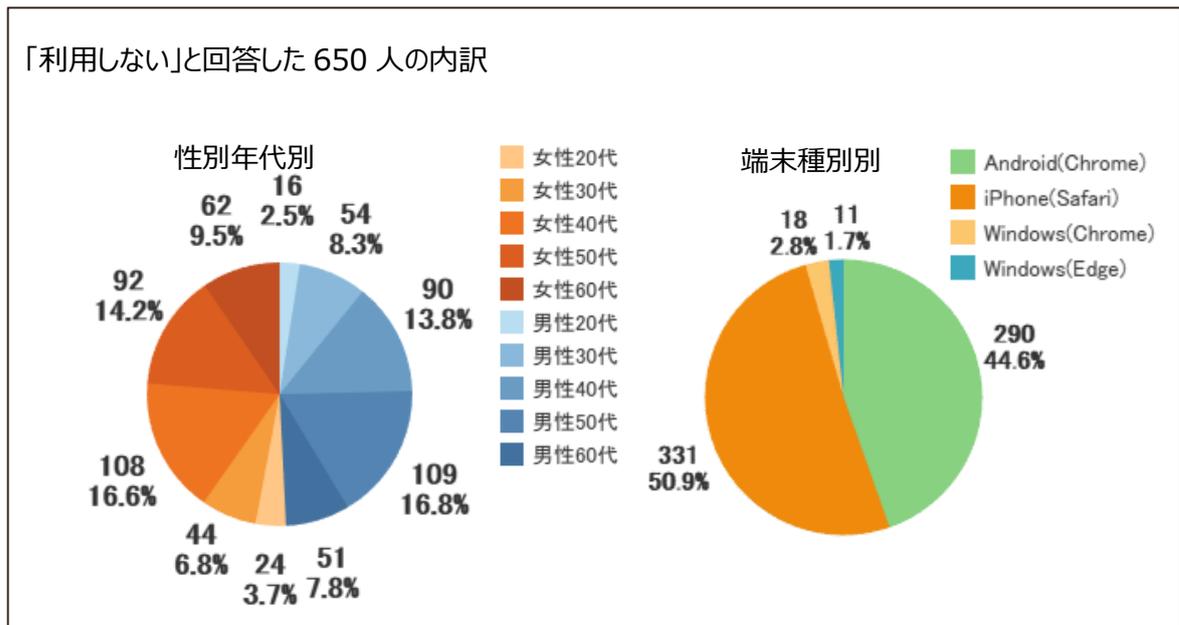


図 4.3-18 アンケート設問 8 (利用しないと回答した受講者の内訳)

【結果】

- ・「利用しない」と回答した 650 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 650 人のうち、311 人は自由入力欄に記載があり、内容としては下記が多くなっている。オンライン講習の受講率をあげるためにも、容易に環境設定などを行えるシステムや、迷わない手順を整備するなどして、ストレスなく受講できる方法を検討する必要がある。
 - オンライン講習の方が対面講習より時間がかかる（各種設定などの時間も含め）。
 - オンライン講習開始まで分かりづらい、システムが使いづらい。
 - 動画が重かったり写真撮影やマイナンバーカードの読み取りでエラーが出るなどして何度かやり直した。
 - 顔画像の撮影が不便、撮影が嫌だ。

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 5 年 10 月 2 日から令和 5 年 12 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。 | 231 |
| 集中して動画が視聴できて良かった。 | 520 |
| リラックスして受講できて良かった。 | 209 |
| とても良い取り組みだと思う、良い企画だった。 | 453 |
| 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。 | 538 |
| マイナンバーカードを活用できてよかった。 | 30 |
| 優良運転者で良かったと感じた。 | 23 |
| 企画に関するその他意見 | 87 |
| 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）。 | 2,706 |
| 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）。 | 277 |
| 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）。 | 538 |
| 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）。 | 1,303 |
| 時間削減ができて良かった（移動時間や待ち時間など）。 | 1,295 |
| 好きな場所で受講できて良かった。 | 857 |
| 免許センター・警察署に行かなくて済む。 | 323 |
| 利便性（時間・場所）に関するその他意見 | 147 |
| 3_利便性（その他） | |
| 便利だった、手間が省けて良かった。 | 370 |
| 手軽に出来て良かった、スムーズに受講できた。 | 147 |
| スマホで受講が出来て良かった。 | 39 |
| 利便性（その他）に関するその他意見 | 148 |
| 4_システム（講習動画） | |
| 動画の内容が良かった。 | 267 |
| （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。 | 65 |
| （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。 | 59 |
| 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。 | 107 |
| 動画の再視聴ができる。 | 92 |
| 動画の字幕があったのが良かった。 | 17 |
| 確認テストがあったので良かった。 | 136 |
| 家族（子供）などと一緒に視聴できた。 | 68 |
| 運転適性診断が良かった、役に立った。 | 144 |
| 講習動画に関するその他意見 | 90 |
| 5_システム（全般） | |
| 良いシステムだった、使いやすかった。 | 100 |
| 不正防止、なりすまし対応がされていてよかった。 | 22 |

| 意見 | 件数 |
|-------------------|----|
| システム（全般）に関するその他意見 | 72 |

表 4.3-1 アンケート設問自由入力分析（プラス意見）

【結果】

- ・ 令和 5 年 10 月 2 日から令和 5 年 12 月 31 日までの受講者数 57,911 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 11,480 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。

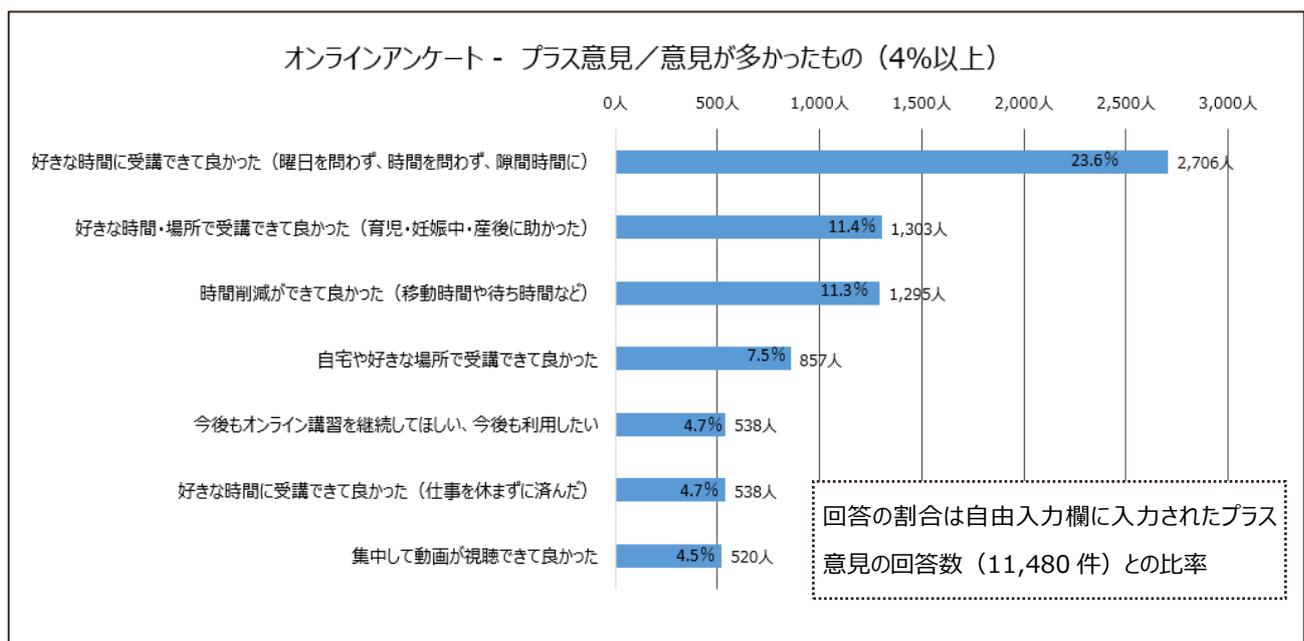


図 4.3-19 アンケート設問自由入力分析（プラス意見／上位 7 件）

【結果】

- ・ 「好きな時間に受講できて良かった（曜日・時間を問わず、隙間時間に）」という回答が 1 番多くなっており、全体の 23.6%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、全体の 60.8%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）、女性 30 代の「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）」という意見は 796 件（全体の 6.9%）となっており、ほかの意見に比べても非常に多い。

(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 | |
| 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。 | 141 |
| 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。 | 73 |
| 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かわからない。 | 13 |
| 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）。 | 19 |
| 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）。 | 57 |
| 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。 | 104 |
| 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。 | 116 |
| 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。 | 18 |
| 県警 HP に関しての意見。 | 30 |
| 更新連絡書（はがき） | |
| 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。 | 317 |
| 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。詳細な記載が欲しい。 | 258 |
| 受講後に更新申請するという順番を記載してほしい。 | 28 |
| 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。 | 194 |
| 更新連絡書（はがき）に関しての意見。 | 66 |
| 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、マイナンバーカード認証などがわかりづらい。 | 345 |
| 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。 | 149 |
| 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。 | 293 |
| 動画の内容・音声 | |
| 動画の画質が良くない。 | 60 |
| 動画に出てくる背景色や文字色、サイズなどが見づらい。 | 50 |
| 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）。 | 358 |
| 音声・音質が良くない、ノイズが入る、息遣いが気になる。 | 2 |
| 場面ごとに音量が変わり聞こえない。BGM の音大きい。 | 70 |
| 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。 | 56 |
| 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 | 171 |
| 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。 | 369 |
| 動画関連に関しての意見。 | 308 |
| 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。 | 88 |
| テストの設問についての意見（質問がわかりづらい、こうしたテストがいいなど）。 | 35 |
| 確認テスト・アンケートに関する意見。 | 47 |
| 窓口、免許センター等 | |

| 意見 | 件数 |
|---|-----|
| 警察署や免許センターでの案内・説明が不足している。 | 7 |
| 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。 | 124 |
| 即日交付できるようになってほしい。 | 36 |
| 窓口・免許センターに関しての意見。 | 66 |
| オンライン講習全般 | |
| 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。 | 92 |
| オンライン講習受講者は講習手数料を安くしてほしい。 | 31 |
| 問い合わせ窓口、質問窓口が欲しい、窓口が不明。 | 31 |
| 運用に関するご意見・その他。 | 169 |
| 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。 | 69 |
| 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欲しい。 | 65 |
| 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。 | 15 |
| 操作マニュアルがわかりづらい。 | 55 |
| 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。 | 72 |
| マニュアル、システム説明に関する意見。 | 82 |
| 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。 | 129 |
| 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。 | 206 |
| 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。 | 241 |
| セキュリティが不安。 | 34 |
| 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。 | 46 |
| 免許証更新手続き | |
| 免許証更新自体を一部、又はすべてオンライン化してほしい。 | 391 |
| 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）。 | 80 |
| 免許証更新手続きに関する意見。 | 36 |
| オンライン講習の拡充 | |
| 全国展開してほしい。 | 35 |
| 対象を拡大してほしい（高齢者・違反者講習など）。 | 15 |
| 対象の端末・ブラウザを増やしてほしい。 | 412 |
| オンライン講習の拡充についての意見。 | 10 |
| 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。 | 276 |
| 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。 | 57 |
| 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。 | 163 |

| 意見 | 件数 |
|--|-----|
| 進捗状況を分かりやすく表示してほしい。 | 33 |
| 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。 | 110 |
| カメラ等の動作確認を動画再生前に行うべき。 | 18 |
| 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。 | 666 |
| 動画再生のボタン、一時停止ボタンなどがわかりづらい | 74 |
| 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。 | 216 |
| 巻き戻しができるようにしてほしい。 | 122 |
| 誤って再視聴ボタンを押してしまった。 | 114 |
| 動画の残り時間がわかるといい。 | 31 |
| 動画を全画面表示するとボタンが押せない。 | 10 |
| 視聴と撮影の都度縦横画面を変更するのが面倒。 | 24 |
| 動画の画質・解像度を選択できるようにしたい。 | 8 |
| 動画画面表示・操作に関する意見。 | 177 |
| 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。 | 47 |
| 確認テスト・アンケートに関する意見。 | 36 |
| 顔画像撮影機能 | |
| PCではきちんと撮影していても顔認識がされない。 | 27 |
| 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。 | 88 |
| 顔画像の処理、写真の認証に時間がかかった。 | 40 |
| カメラ関連のトラブルがあった。 | 114 |
| 写真撮影が難しかった、手間取った。不具合があった。 | 164 |
| 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。 | 349 |
| 顔画像撮影機能に関する意見。 | 202 |
| 運転適性診断 | |
| 運転適性診断（設問回答）に関する意見。 | 19 |
| 運転適性診断（解説動画）に関する意見。 | 64 |
| 運転適性診断（その他）に関する意見。 | 37 |
| 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不具合があった。 | 191 |
| エラーや動画が停止するなど最初からやり直した。 | 465 |
| 性能・システム不具合に関する意見。 | 143 |
| 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。 | 54 |

表 4.3-2 アンケート設問自由入力分析（マイナス意見）

【結果】

- ・ 令和 5 年 10 月 2 日から令和 5 年 12 月 31 日までの受講者数 57,911 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 10,932 件となっている。

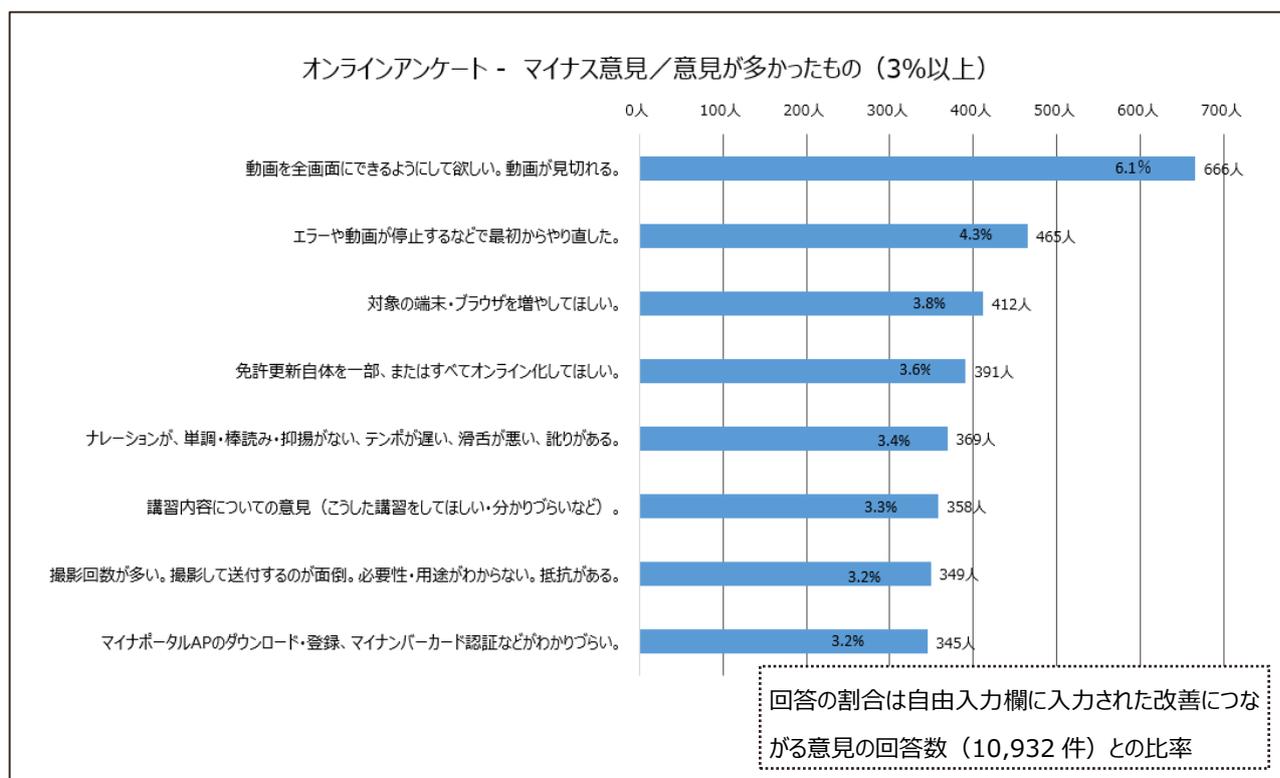


図 4.3-20 アンケート設問自由入力分析（マイナス意見／上位 8 件）

【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。
- ・ また、同じくシステム改善で「エラーや動画が停止するなど最初からやり直した」という回答が多くなっている。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あるほか、システムエラーや動画の再生ができないなど、システム側での調査が必要と思われる回答もあった。
- ・ 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。
- ・ 令和 4 年のアンケート結果では「音飛び、音割れがある」という意見が 3 番目に多かった（495 件／全体の 4.4%）が、令和 5 年度では 2 件となっている。

ク. 設問 10

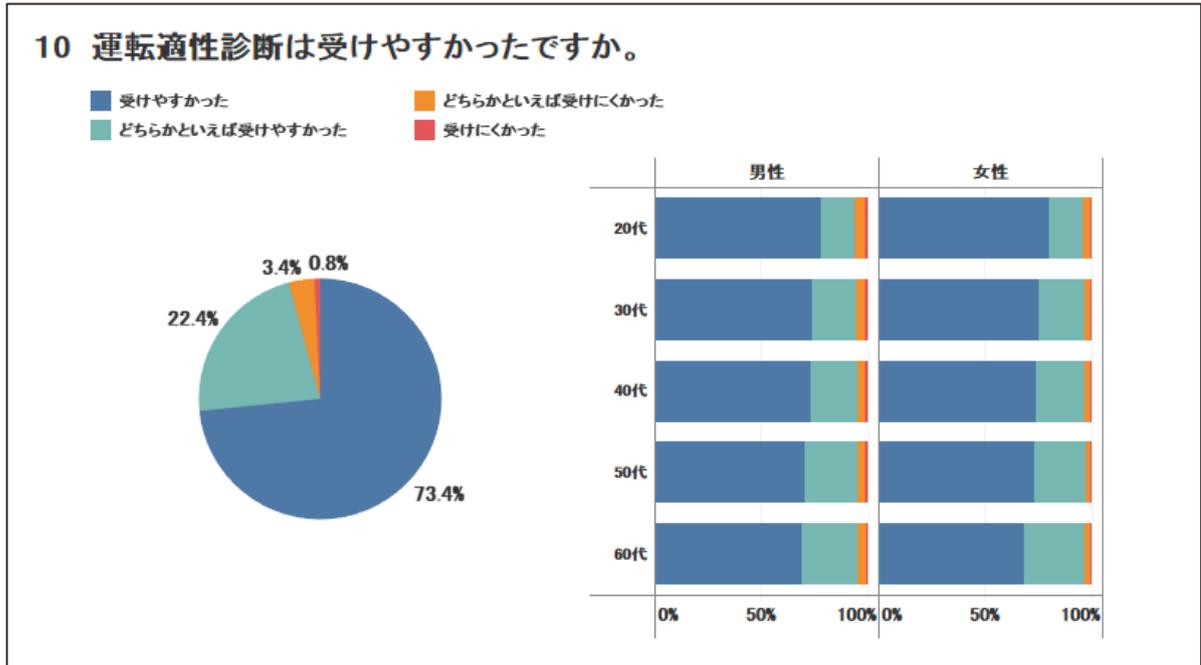


図 4.3-21 アンケート設問 10 (全体)

【結果】

- ・ 道府県別の傾向は特にみられなかった。
- ・ 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 95.8%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。

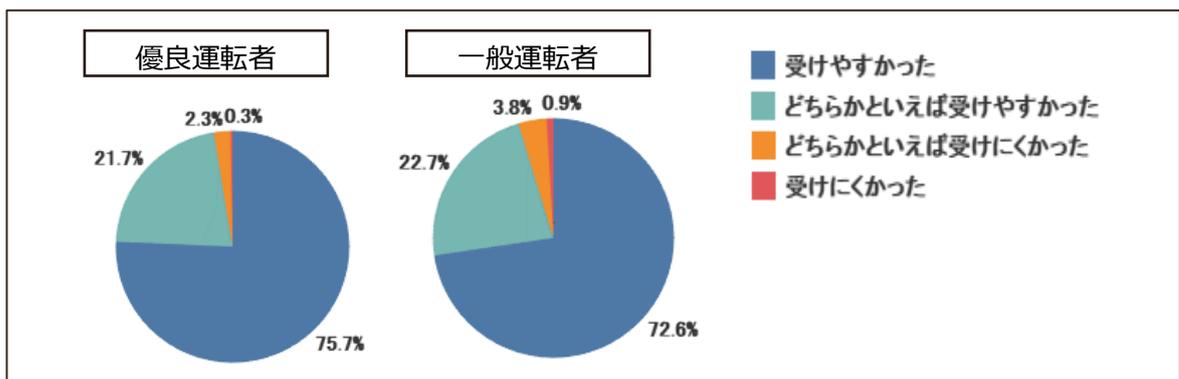


図 4.3-22 アンケート設問 10 (講習区分別)

【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、受けにくいと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）。

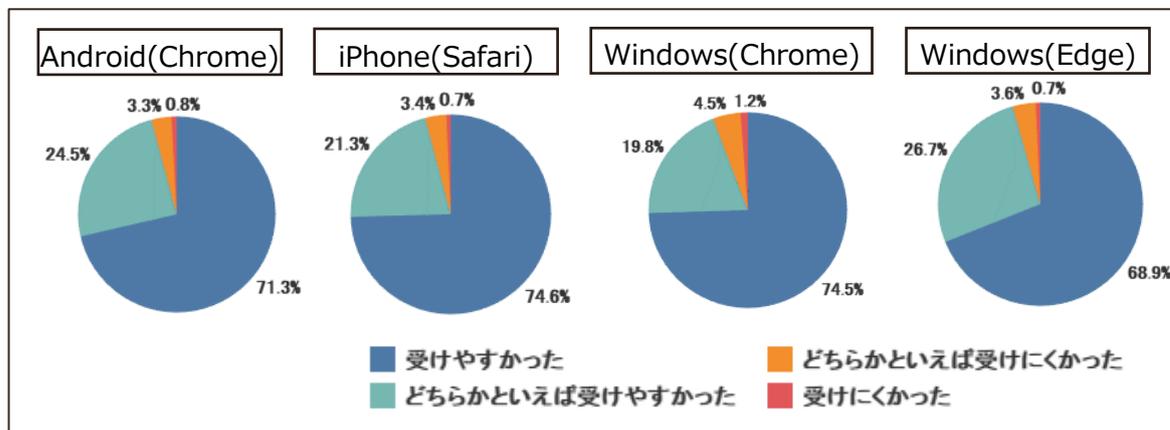


図 4.3-23 アンケート設問 10（端末ブラウザ別）

【結果】

- ・「どちらかといえば受けにくかった」「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

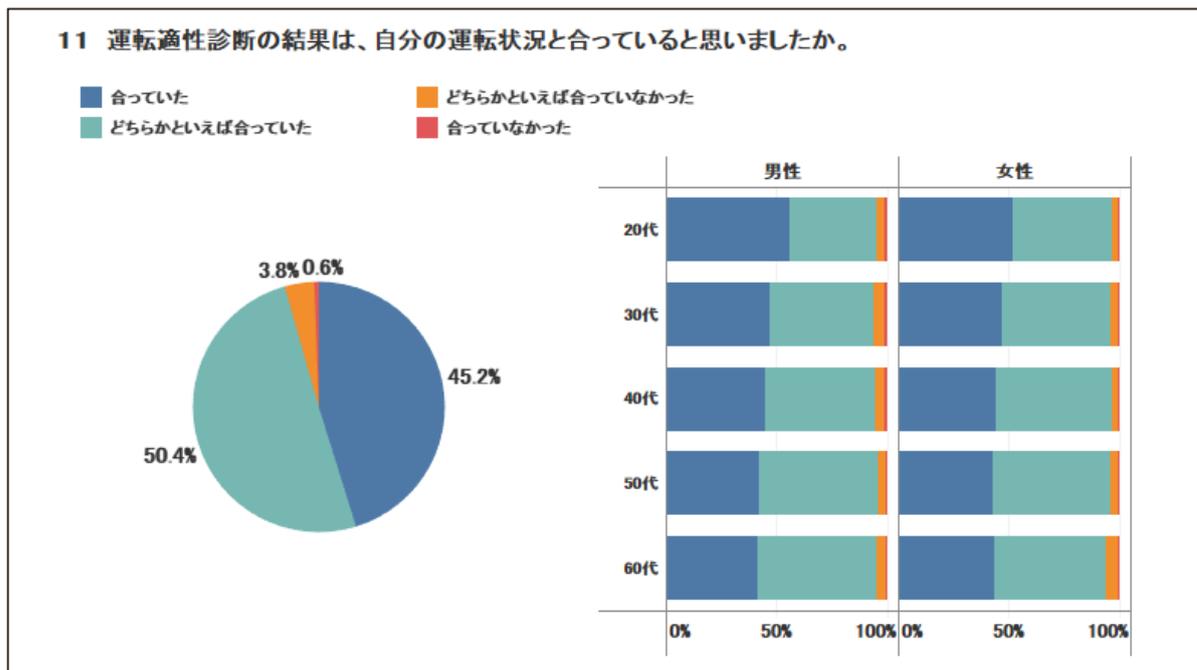


図 4.3-24 アンケート設問 11 (全体)

【結果】

- ・ 道府県別の傾向は特にみられなかった。
- ・ 運転適性診断を実施した 95.6%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。

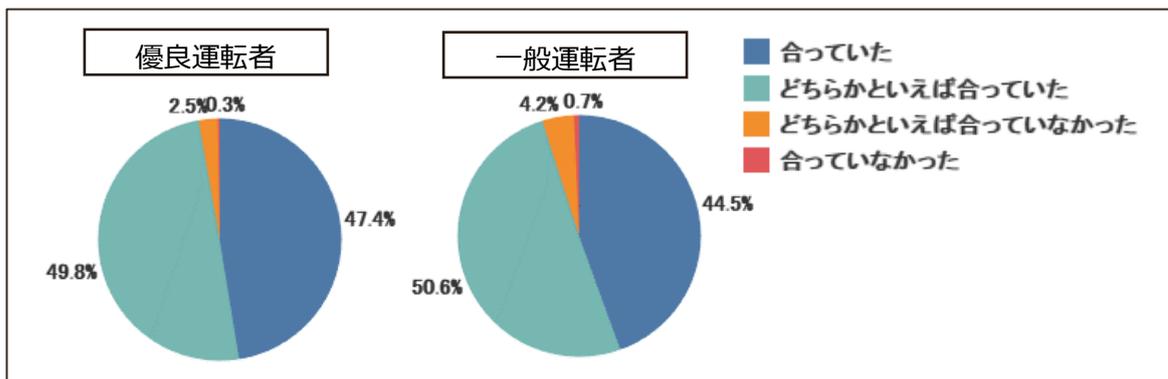


図 4.3-25 アンケート設問 11 (講習区分別)

【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いかった」「合っていないかった」と回答している割合が高くなっている。

コ. 設問 12

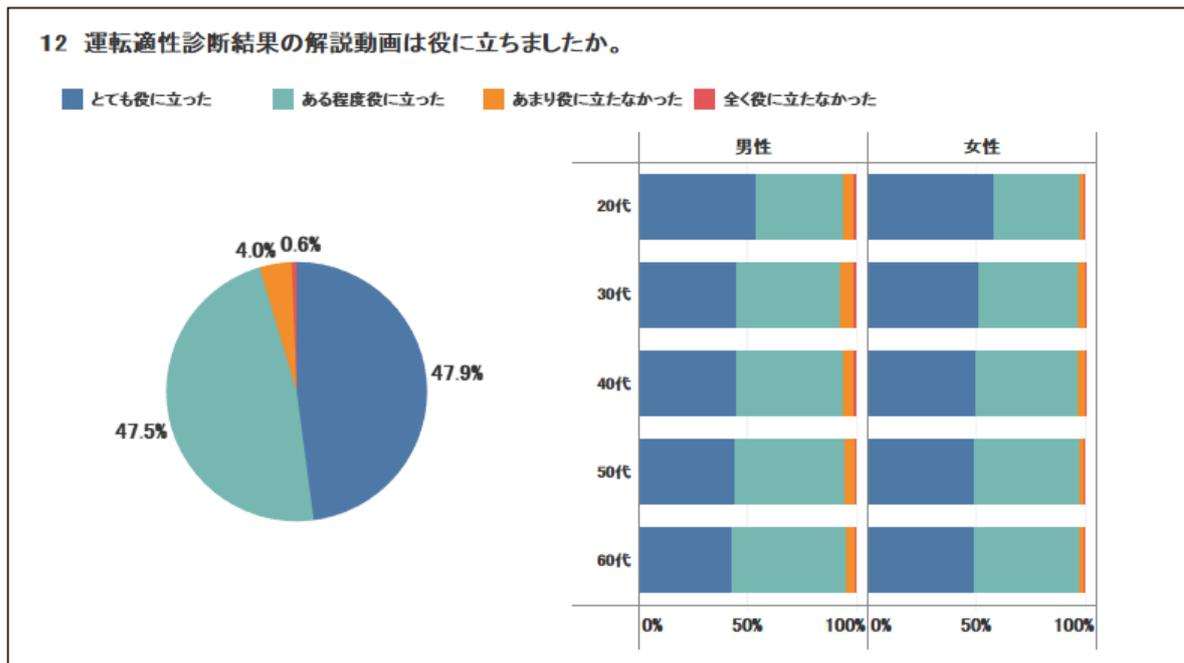


図 4.3-26 アンケート設問 12 (全体)

【結果】

- ・ 道府県別の傾向は特にみられなかった。
- ・ 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 141 件（ポジティブ要素全体の 1.2%）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が見られる点は、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。

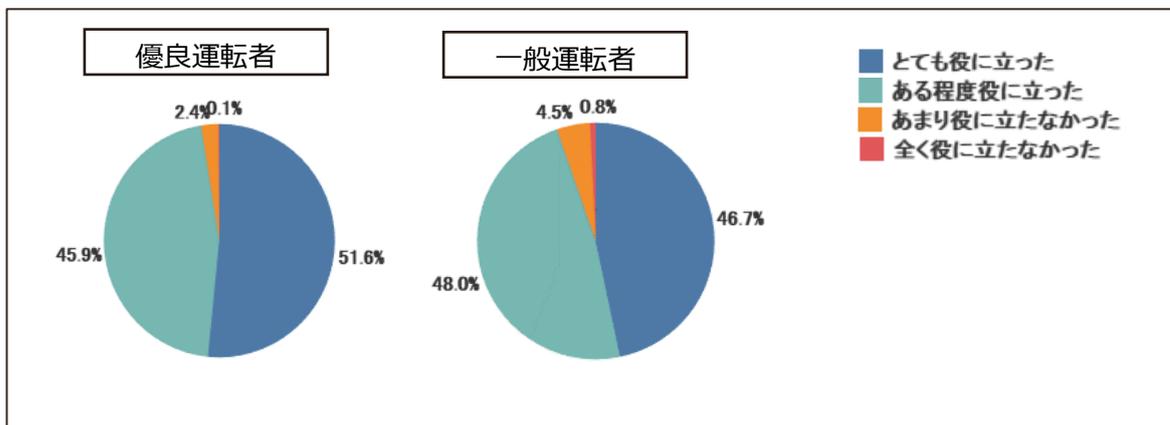


図 4.3-27 アンケート設問 12 (講習区分別)

【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

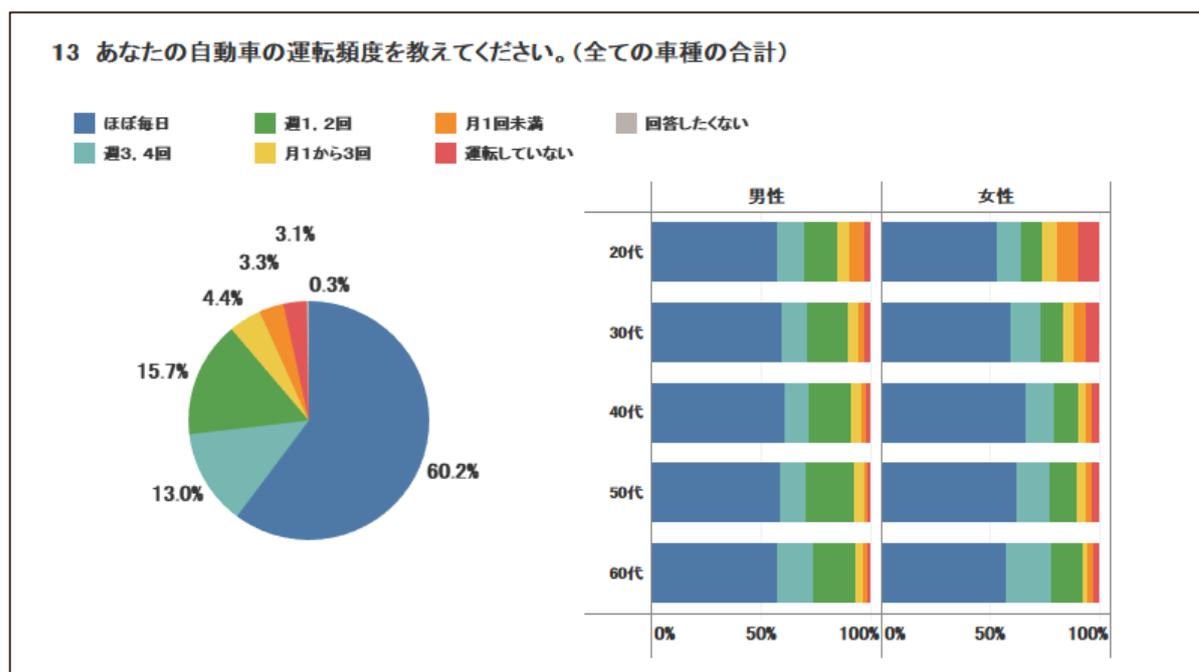


図 4.3-28 アンケート設問 13 (全体)

【結果】

- ・ 設問 13 の運転頻度を確認する設問では、60.2%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88.9%となる。
- ・ 一方で運転していないと回答している割合は、全体の3.1%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おり、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。

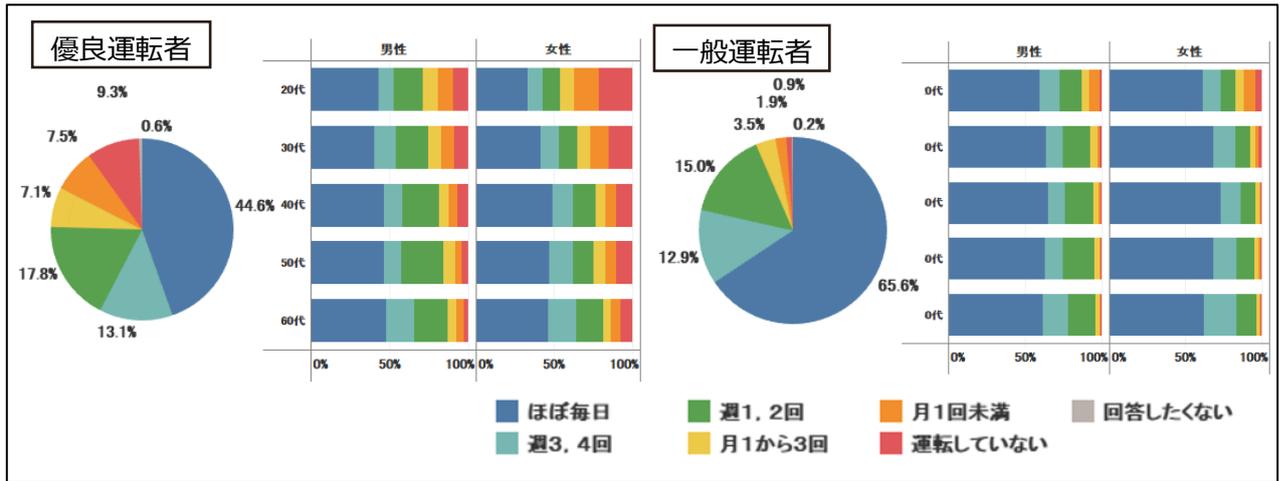


図 4.3-29 アンケート設問 13 (講習区分別)

【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 16.8%あるのに対し、一般運転者は 2.8%にとどまる。

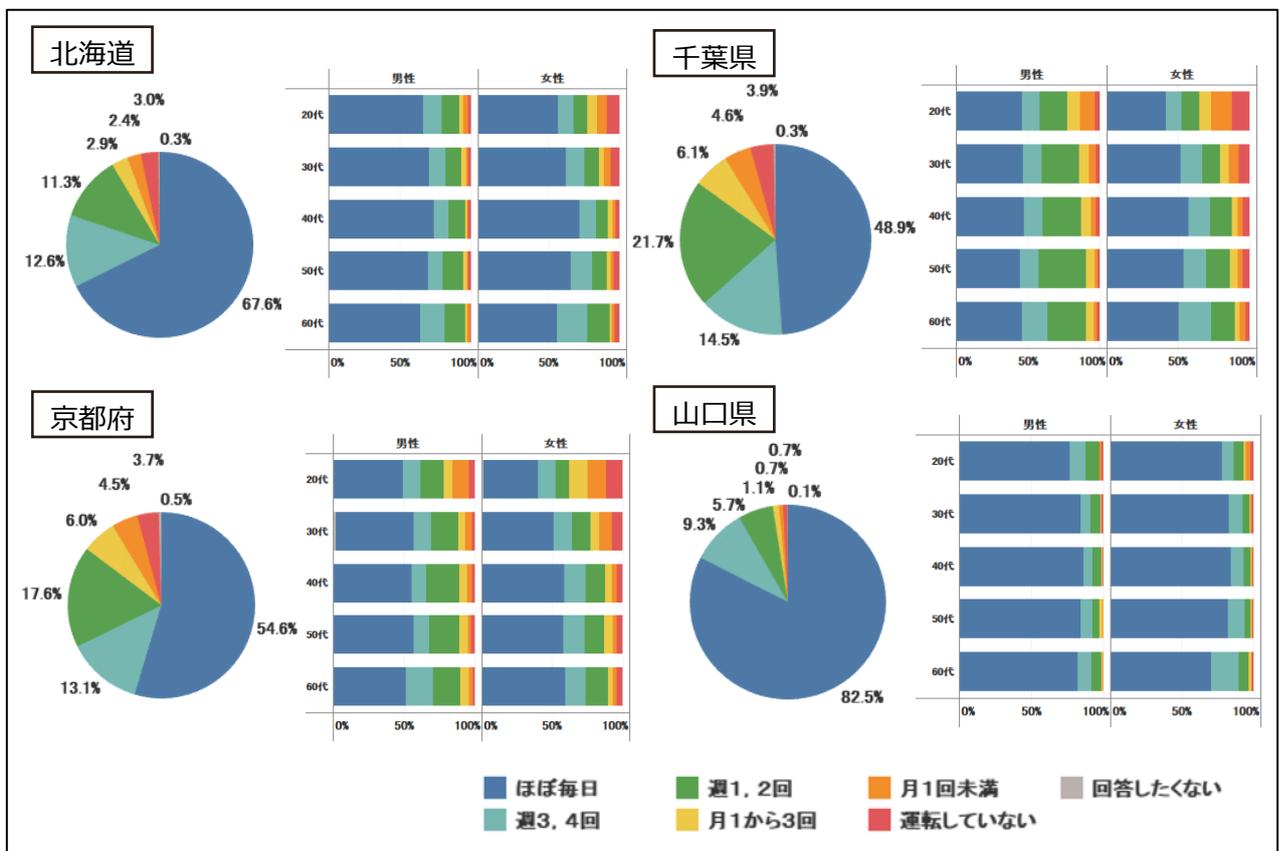


図 4.3-30 アンケート設問 13 (道府県別)

【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いる割合は非常に高く、82.5%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

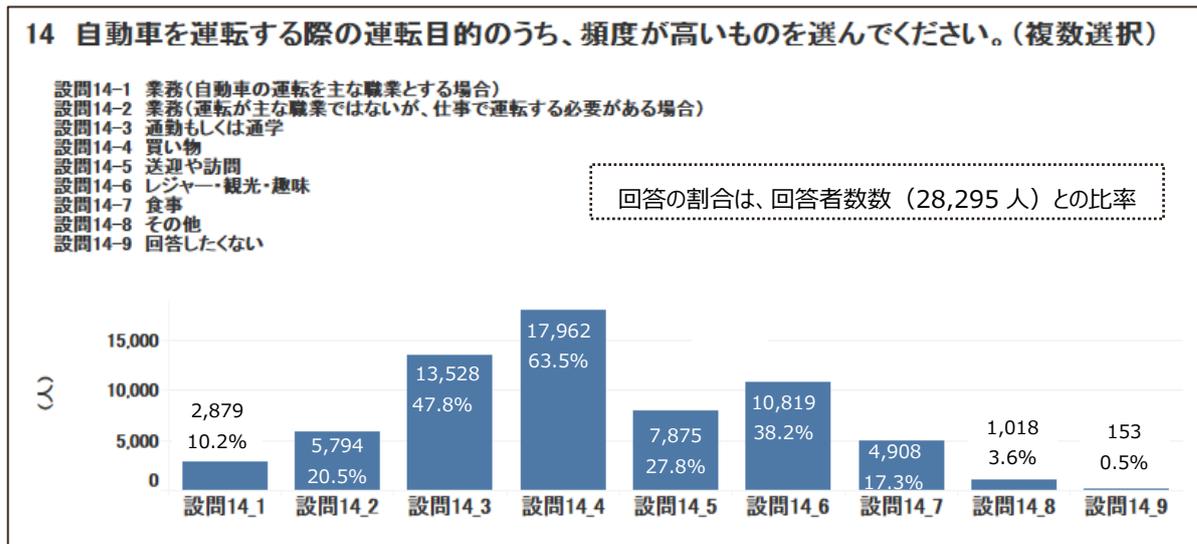


図 4.3-31 アンケート設問 14 (全体)

【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 道府県比較) に示す。

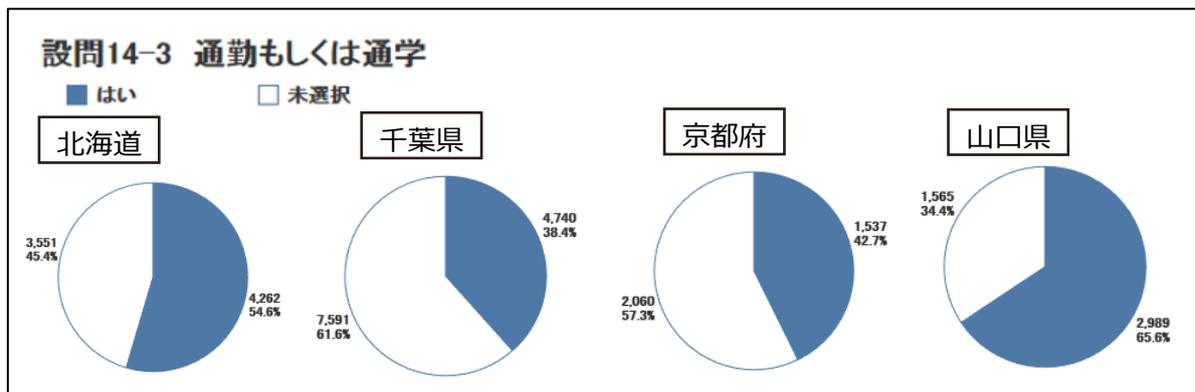


図 4.3-32 アンケート設問 14 (設問 14-3 道府県別比較)

【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。

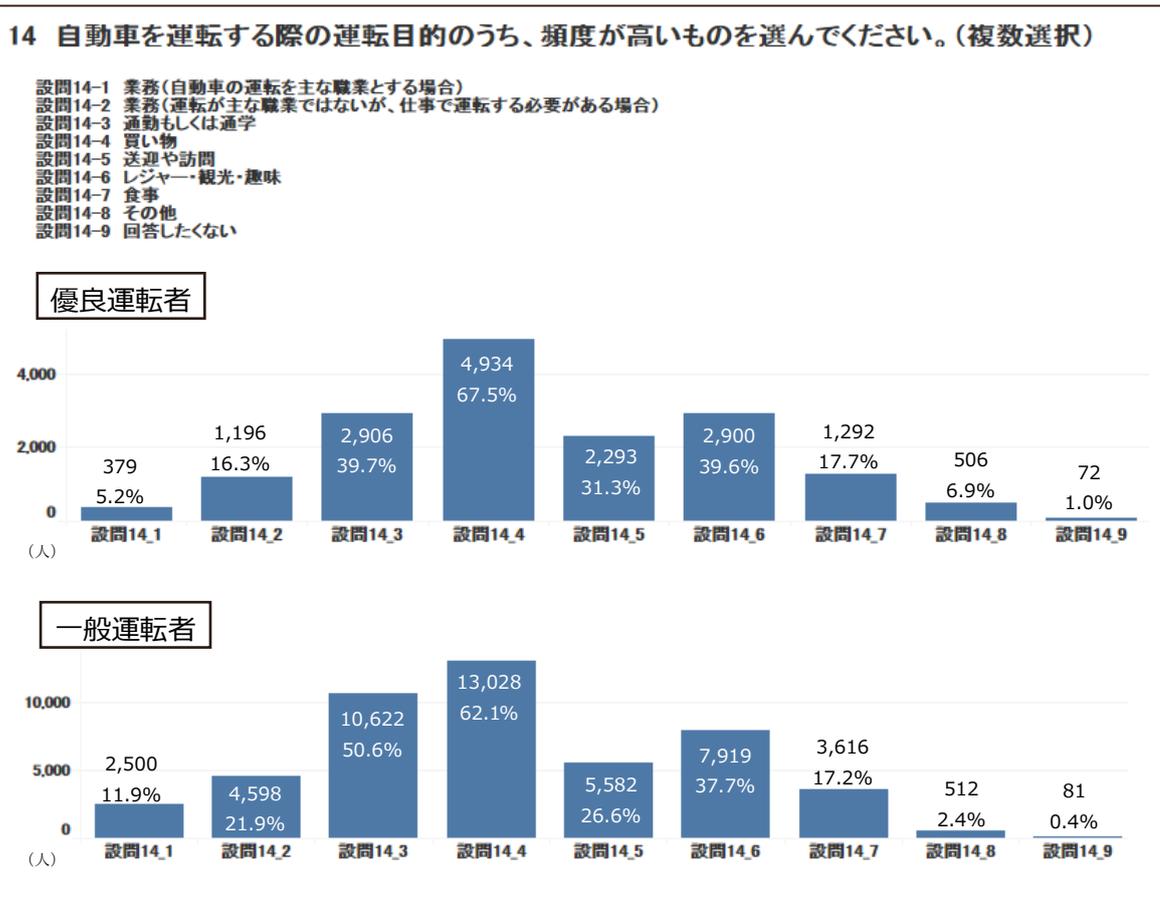


図 4.3-33 アンケート設問 14 (設問 14-3 講習区分比較)

【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。

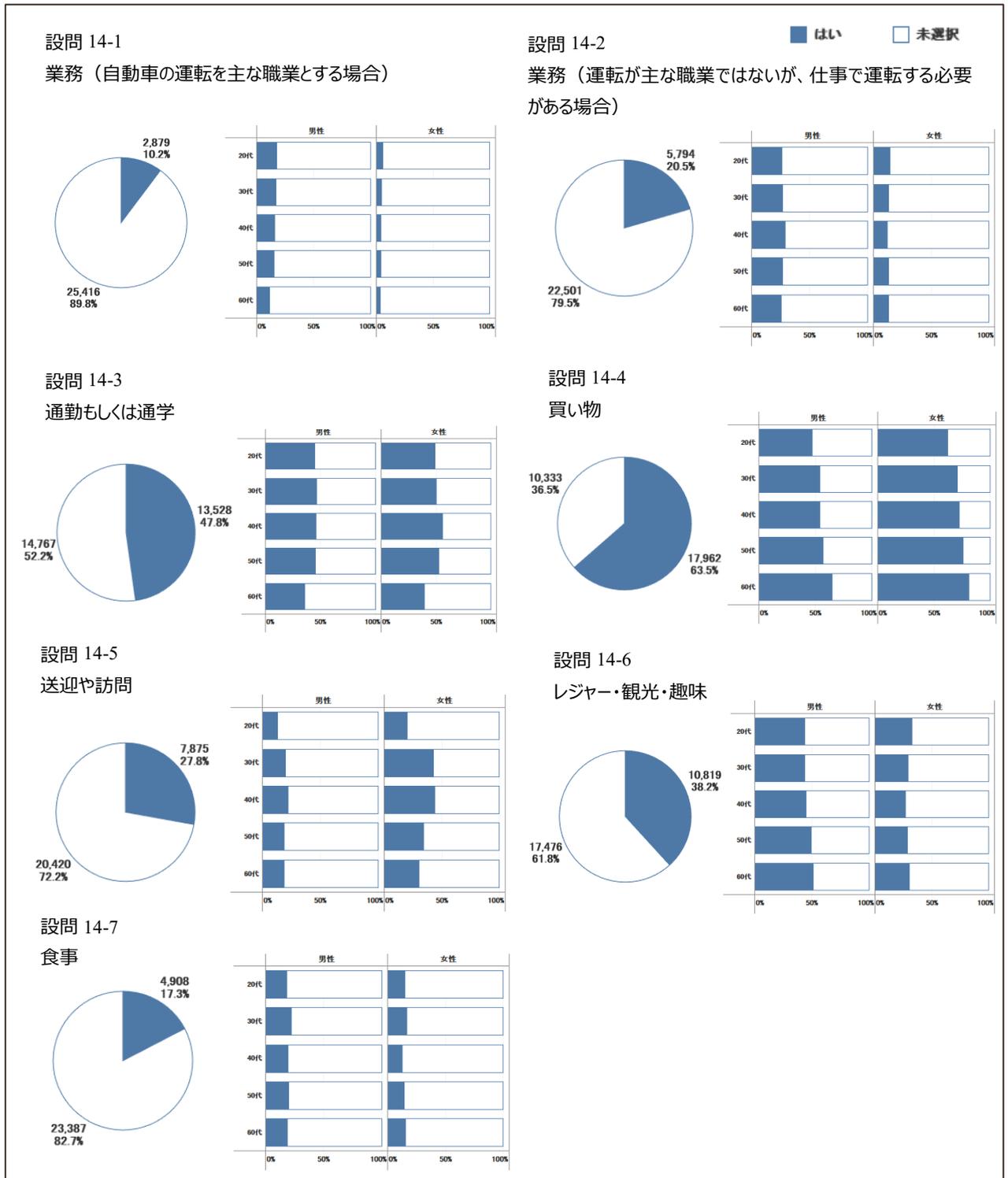


図 4.3-34 アンケート設問 14（選択肢ごとの年代別・性別）

【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

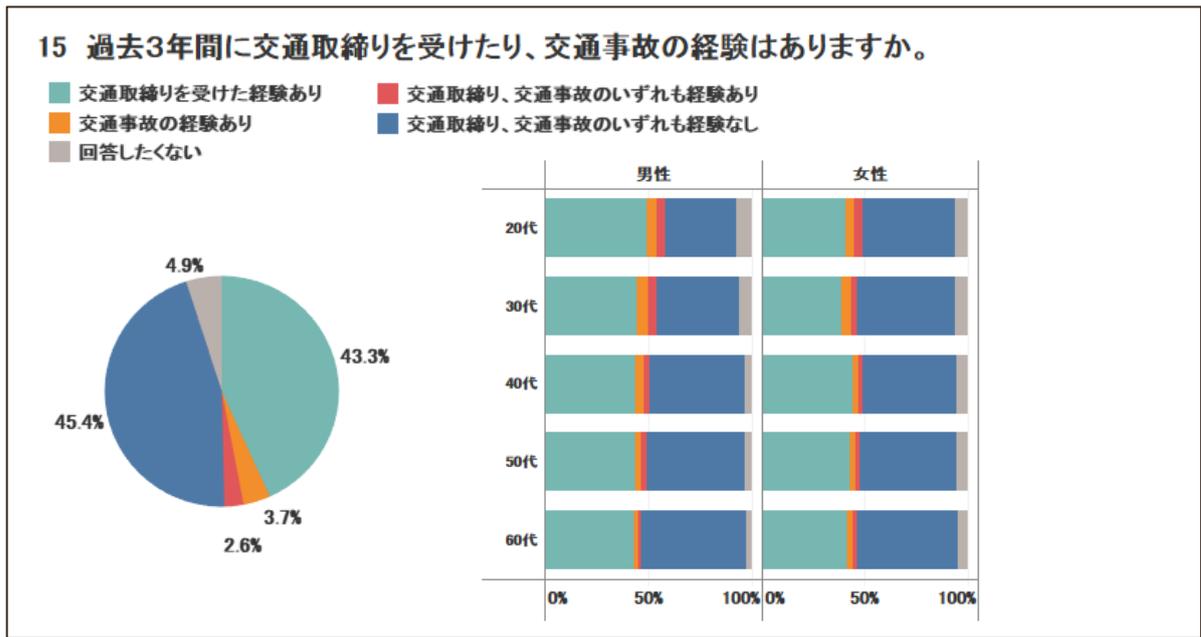


図 4.3-35 アンケート設問 15 (全体)

【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」のいずれかがありと回答しているのは、回答者全体の 49.6%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」のいずれかがあり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 74%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。

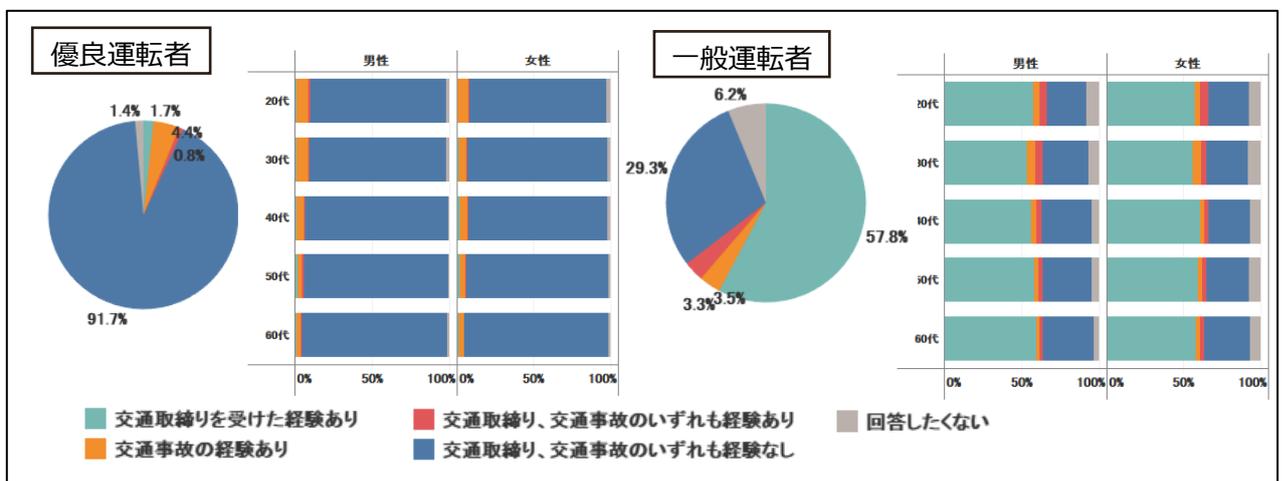


図 4.3-36 アンケート設問 15 (講習区分別)

【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 57.8%が「交通取締りを受けた経験あり」と回答している

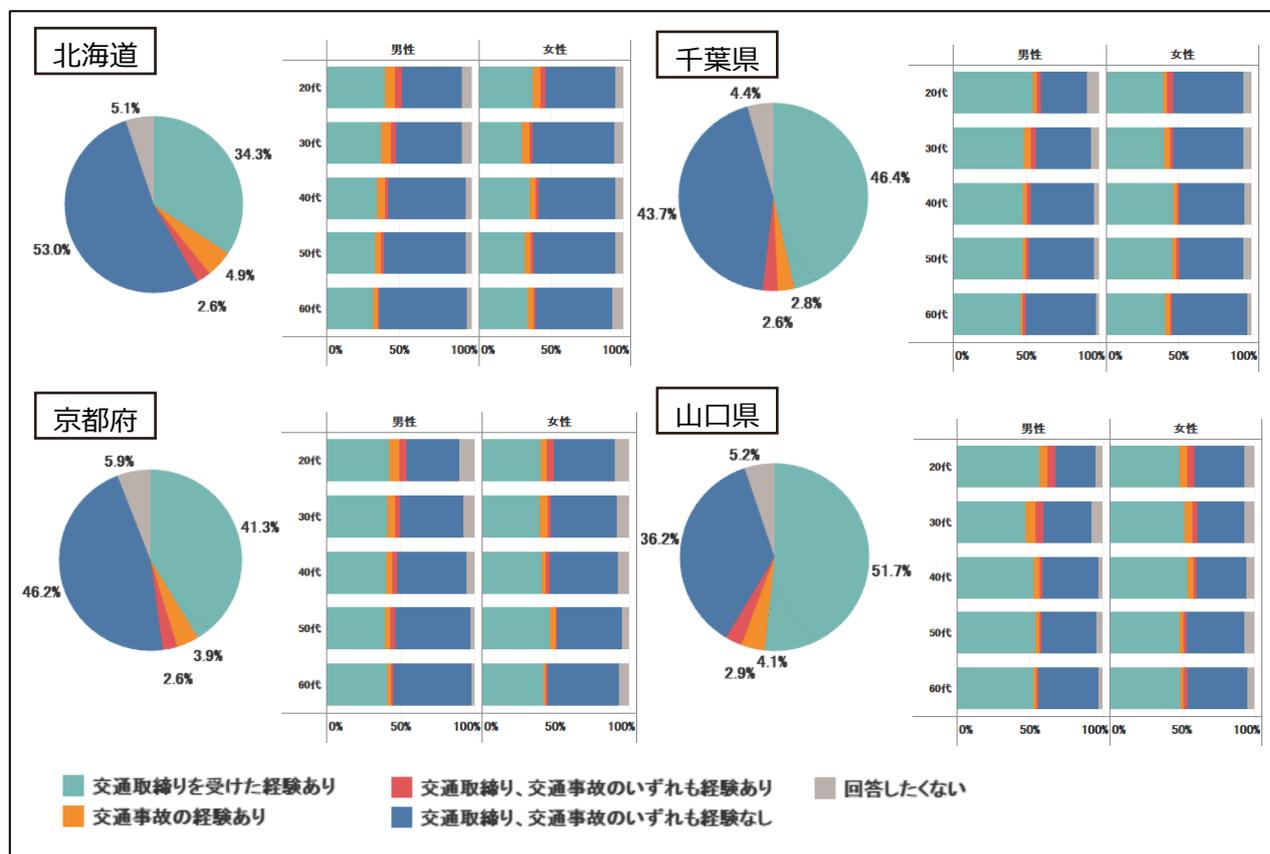


図 4.3-37 アンケート設問 15（道府県別）

【結果】

- ・ 道府県ごとで回答割合のばらつきが大きくなっており、北海道については「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「交通取締り経験」「交通事故経験」の差異というよりは、設問回答における優良運転者、一般運転者の割合が関係していると考えられる。
 - 設問回答における一般運転者の割合
 - ◇ 北海道：68%、千葉県：74%、京都府：74%、山口県：84%

(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2.8%※（1,617人）となります。

※分析に使用する来場アンケートは令和5年10月から令和5年12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

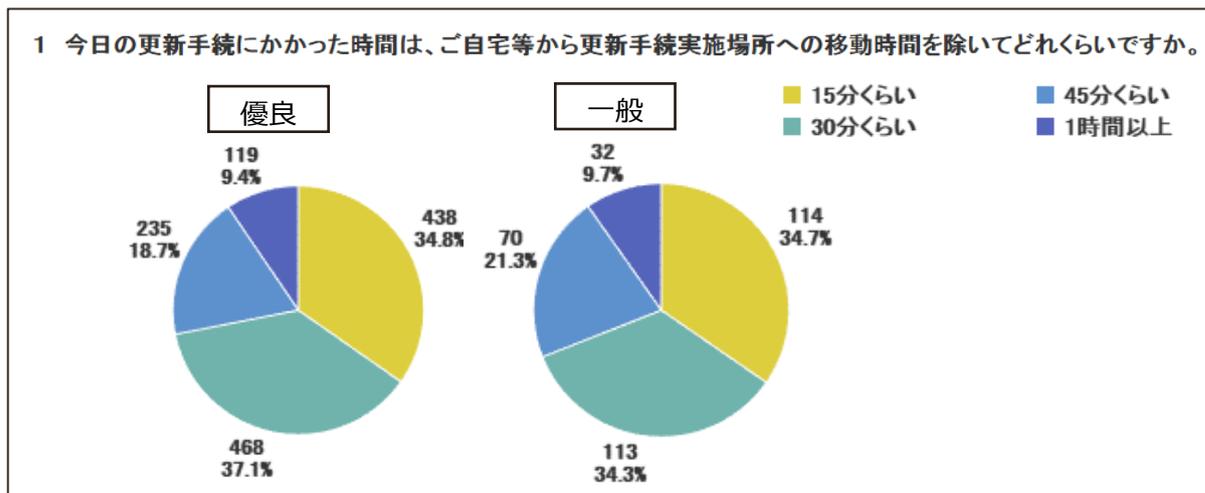


図 4.3-38 来場アンケート設問 1 (全体)

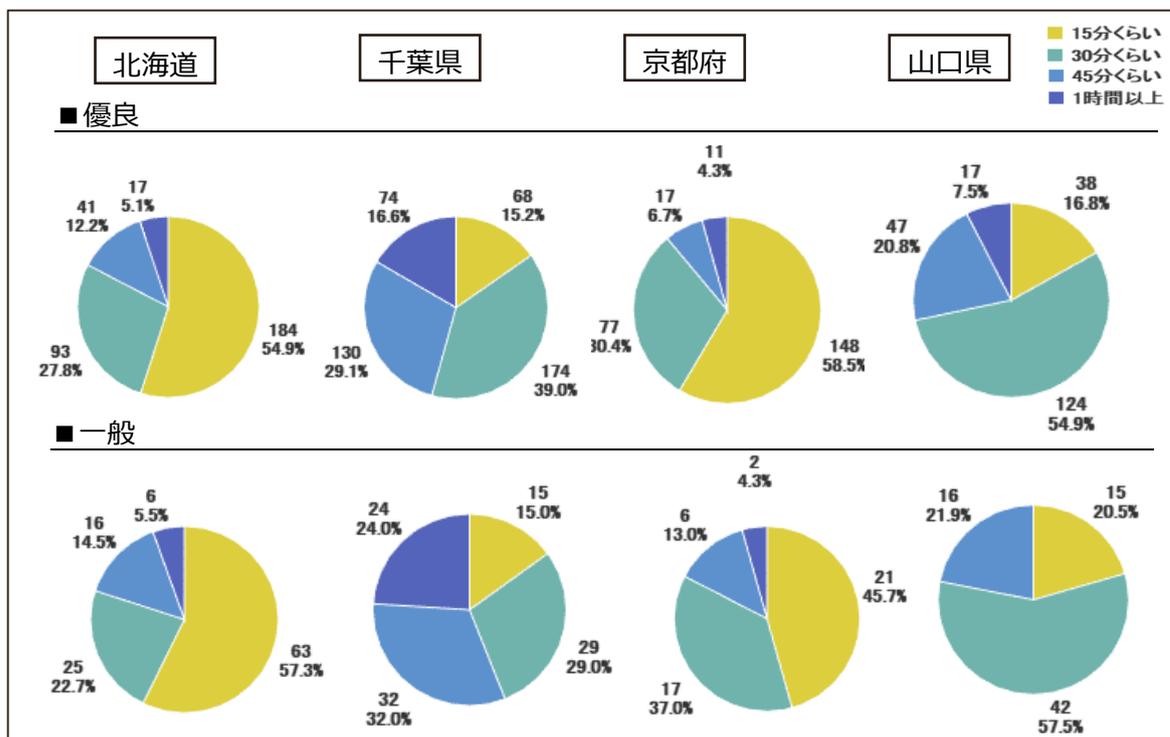


図 4.3-39 来場アンケート設問 1 (道府県別 - 講習区分別)

【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、山口県は「30分くらい」、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

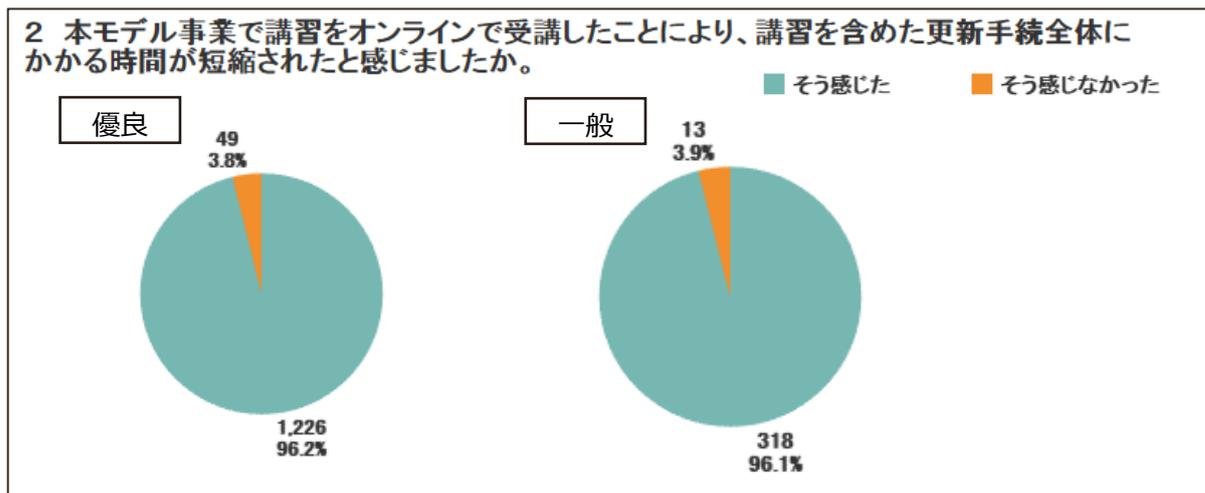


図 4.3-40 来場アンケート設問 2 (全体)

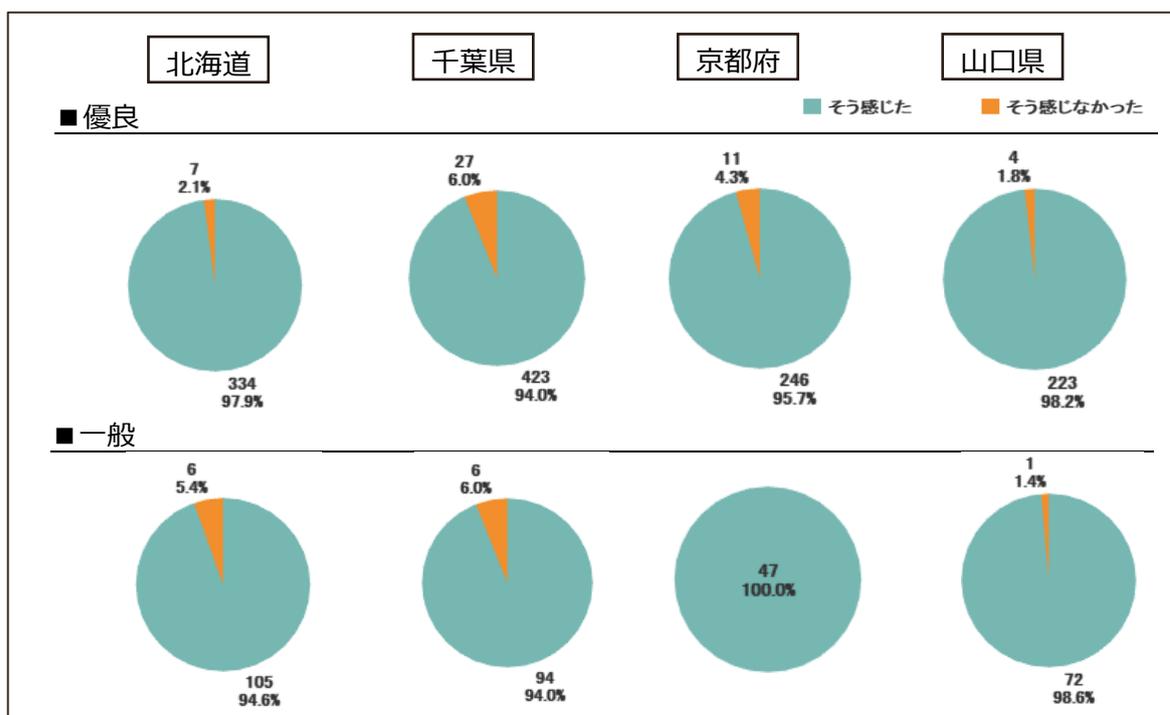


図 4.3-41 来場アンケート設問 2 (道府県別-講習区分別)

【結果】

- ・ 講習手続き全体にかかる時間が短縮されたと感じた割合は全体で 96.1%となっている。
- ・ 北海道は一般運転者の方が時間が短縮されていないと感じた割合は多くなっているが、京都府では優良運転者の方が時間が短縮されていないと感じた割合が多くなっている。

【見解】

- ・ 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

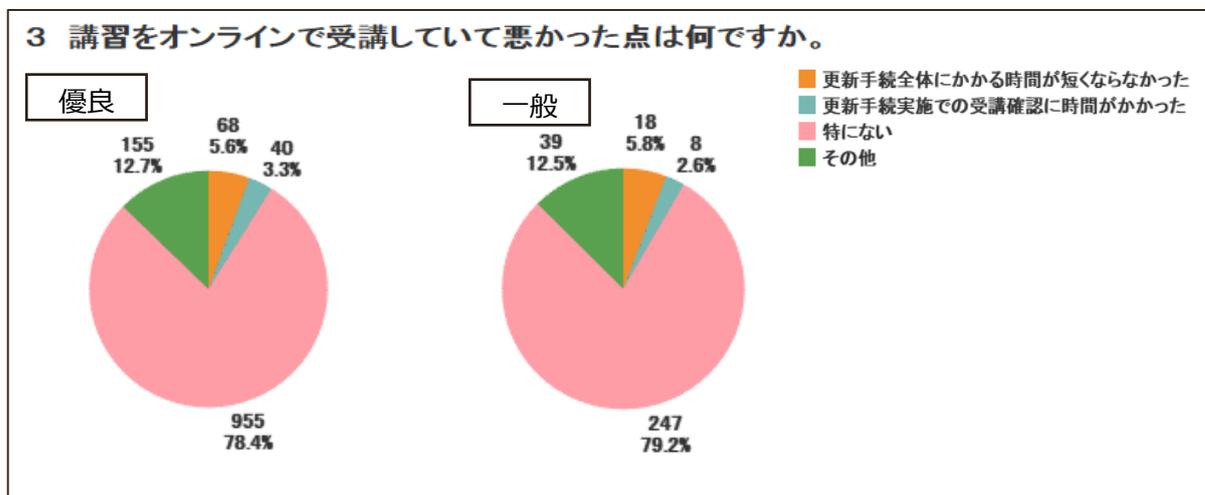


図 4.3-42 来場アンケート設問 3 (全体)

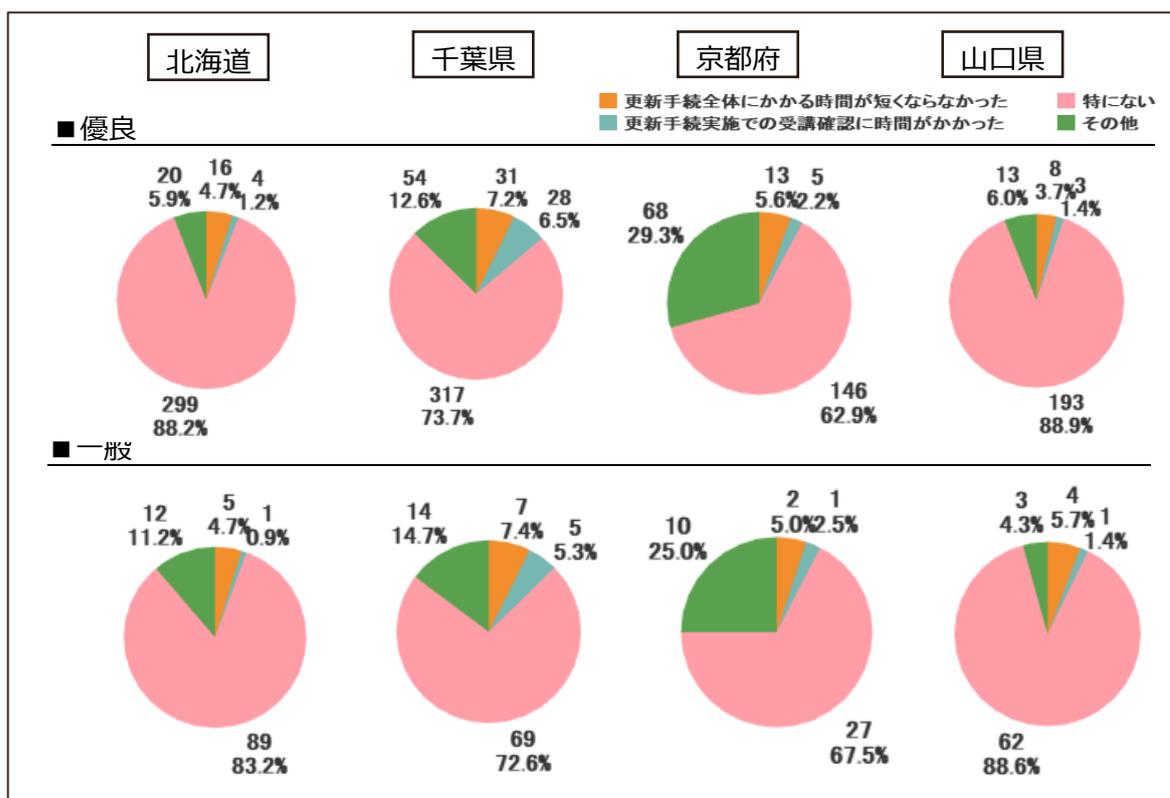


図 4.3-43 来場アンケート設問 3 (道府県別-講習区分別)

【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 78.5%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番高くなっており、優良運転者と一般運転者を合わせて7.2%（38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千葉県で1番高くなっており、優良運転者と一般運転者を合わせてで6.3%（33名）となっている。

工. 設問 4

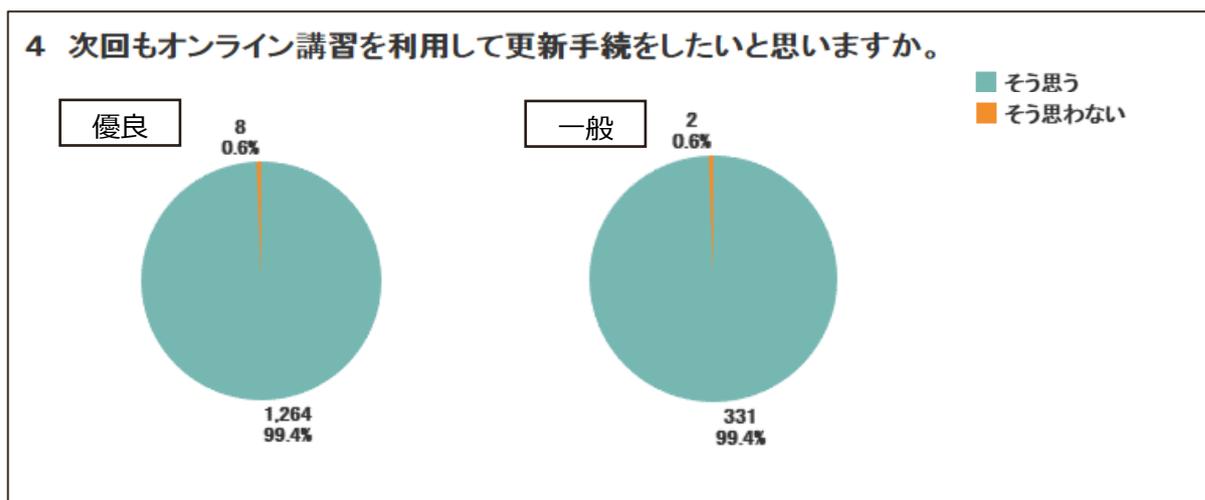


図 4.3-44 来場アンケート設問 4 (全体)

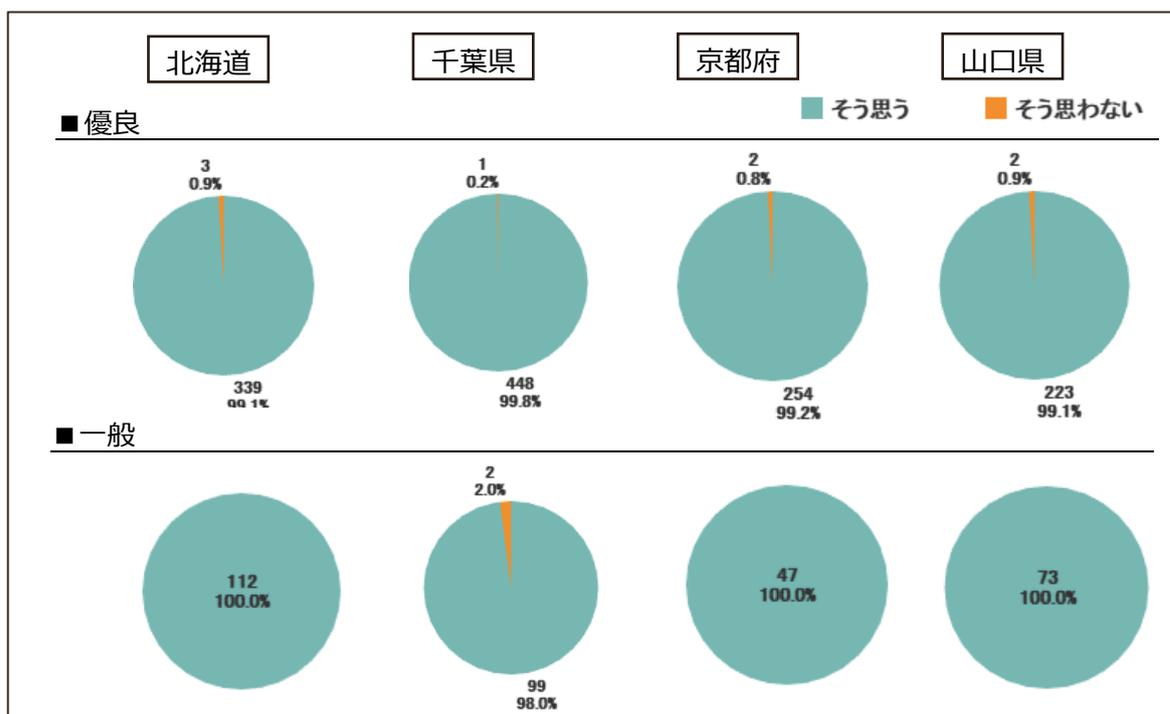


図 4.3-45 来場アンケート設問 4 (道府県別-講習区分別)

【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 99.4%となっている。
- ・ 「そう思わない」と回答している来場者は 10 名で、道府県や講習区分に偏りは無い。

【見解】

- ・ 「そう思わない」と回答している来場者は 10 名のうち、7 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。
 - オンライン講習受講者の窓口の受付時間が指定される
 - 通信エラーや画面がフリーズするなどオンライン講習受講に時間がかかった
 - 講習動画視聴以外にも視聴までの設定やアンケート回答なども必要であり、全体の時間がオンライン講習の方がかかった
- ・ 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低くなっていない。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。

オ. 設問 3、設問 5

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 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。 | 4 |
| 集中して動画が視聴できて良かった。 | 8 |
| リラックスして受講できて良かった。 | 2 |
| とても良い取り組みだと思う、良い企画だった。 | 37 |
| 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。 | 28 |
| 2_利便性（時間・場所） | |
| 好きな時間に受講できて良かった（曜日に関わらず、時間を問わず、隙間時間に）。 | 24 |
| 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）。 | 2 |
| 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）。 | 25 |
| 時間削減ができて良かった（移動時間や待ち時間など）。 | 72 |
| 自宅や好きな場所で受講できて良かった。 | 7 |
| 受講のために免許センター・警察署に行かなくて済む。 | 2 |
| 利便性（時間・場所）に関するその他意見。 | 2 |
| 3_利便性（その他） | |
| 便利だった、手間が省けて良かった。 | 41 |
| 手軽に出来て良かった、スムーズに受講できた。 | 3 |
| 利便性（その他）に関するその他意見。 | 2 |
| 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 |
| 動画の再視聴ができる。 | 4 |
| 運転適性診断が良かった、役に立った。 | 1 |
| 5_システム（全般） | |
| システム（全般）に関するその他意見。 | 1 |
| 6_窓口 | |
| 窓口の対応が親切だった、スムーズだった。★来場アンケート用 | 23 |

表 4.3-3 来場アンケート設問自由入力分析（プラス意見）

【結果】

- ・ 4 道府県で実施した 1,618 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 291 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 47%（291 件中 136 件）となっている。

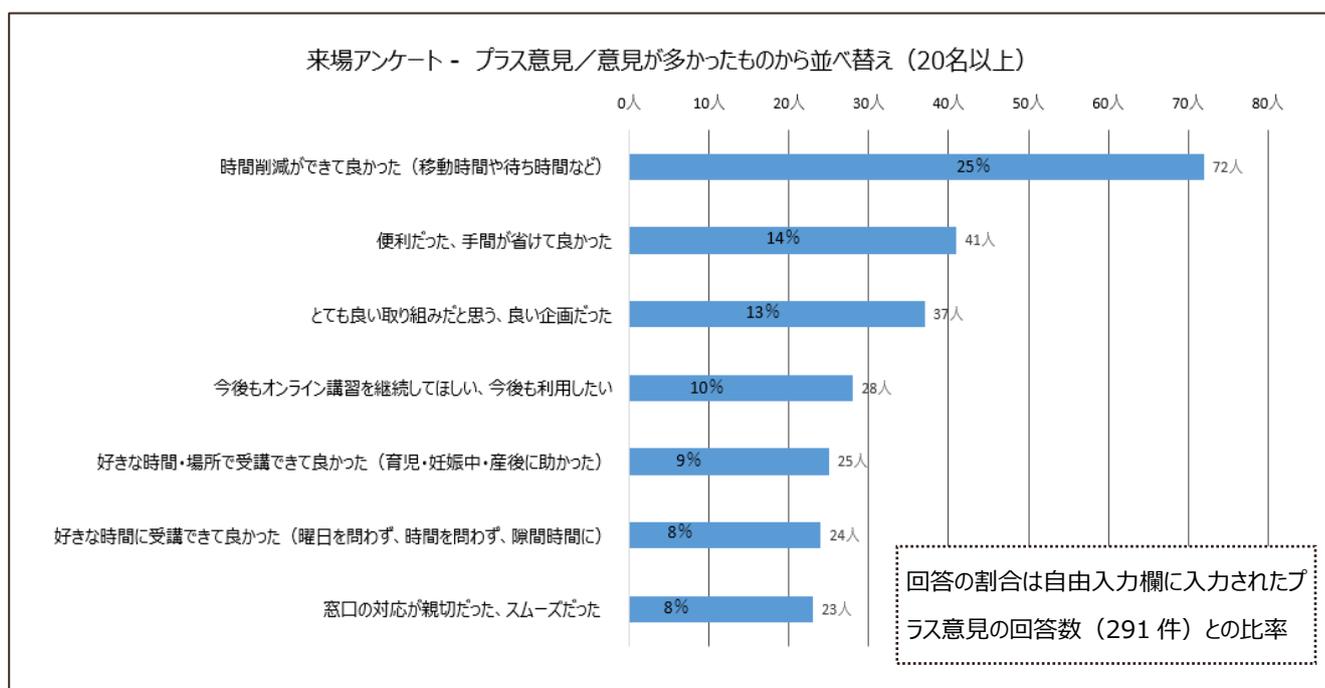


図 4.3-46 来場アンケート設問自由入力分析（プラス意見／上位 7 件）

【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「時間削減ができて良かった」が 1 番多くなっており全体の 25%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 3 番目、4 番目に多くなっている。
- ・ 「好きな時間・場所で受講できて良かった」という意見は全部で 60 件あったが、そのうち子育て中に助かったという意見が 25 件と多くなっている。

(イ) 今後の運用改善・システム改善に関わる要望等（マイナス意見）

| 意見 | 件数 |
|---|----|
| 運用変更 | |
| 全体説明 | |
| オンライン講習受講の説明がわかりにくい。 | 15 |
| 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。 | 8 |
| 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 |
| 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。 | 8 |
| 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。 | 3 |
| 県警 HP に関しての意見。 | 2 |
| 更新連絡書（はがき） | |
| 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。 | 4 |
| 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。詳細な記載が欲しい。 | 12 |
| 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。 | 1 |
| 更新連絡書（はがき）に関しての意見。 | 2 |
| 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、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。 | 1 |
| 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。 | 13 |
| 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）。 | 6 |
| 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 |
| 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 |
| 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。 | 4 |
| 動画関連に関しての意見（動画を早回し可能にしてほしいなど）。 | 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。 | 4 |
| 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。 | 13 |
| 即日交付できるようになってほしい。 | 2 |
| 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 ★来場アンケート用 | 37 |
| オンライン講習受講者専用の並び列が欲しい ★来場アンケート用 | 17 |
| 視力検査や窓口、写真撮影などの待ち時間が長い ★来場アンケート用 | 39 |
| オンライン講習者の窓口の受付時間が限定される ★来場アンケート用 | 28 |
| 窓口・免許センターに関しての意見。 | 50 |
| オンライン講習全般 | |
| 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。 | 4 |
| オンライン講習受講者は講習手数料を安くしてほしい。 | 6 |

| 意見 | 件数 |
|---|----|
| 運用に関するご意見・その他。 | 18 |
| 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。 | 3 |
| 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欲しい。 | 4 |
| 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。 | 2 |
| 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。 | 2 |
| マニュアル、システム説明に関する意見。 | 1 |
| 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。 | 10 |
| 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。 | 9 |
| 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。 | 3 |
| セキュリティが不安。 | 1 |
| 環境・システムの改善に関する意見。 | 1 |
| 免許証更新手続き | |
| 免許証更新自体を一部、又はすべてオンライン化してほしい。 | 27 |
| 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）。 | 8 |
| オンライン講習受講確認の短縮化、機械化してほしい ★来場アンケート用 | 11 |
| 免許証更新手続きに関する意見。 | 2 |
| オンライン講習の拡充 | |
| 全国展開してほしい。 | 1 |
| 対象の端末・ブラウザを増やしてほしい。 | 8 |
| 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。 | 17 |
| 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。 | 1 |
| 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。 | 4 |
| 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。 | 2 |
| 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。 | 5 |
| 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。 | 6 |
| 巻き戻しができるようにしてほしい。 | 4 |
| 顔画像撮影機能 | |
| 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。 | 3 |
| 顔画像の処理、写真の認証に時間がかかった。 | 2 |
| 写真撮影が難しかった、手間取った。 | 5 |

| 意見 | 件数 |
|--|----|
| 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。 | 8 |
| 顔画像撮影機能に関する意見。 | 3 |
| 運転適性診断 | |
| 運転適性診断（設問回答）に関する意見。 | 1 |
| 運転適性診断（解説動画）に関する意見。 | 1 |
| 運転適性診断（その他）に関する意見。 | 1 |
| 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不具合があった。 | 16 |
| エラーや動画が停止するなど最初からやり直した。 | 21 |
| 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 |

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）

【結果】

- ・ 4 道府県で実施した 1,618 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 516 件となっている。
- ・ 運用変更の窓口、免許センター等に関する意見が 1 番多くっており、全体の 36%（516 件中 186 件）となっている。

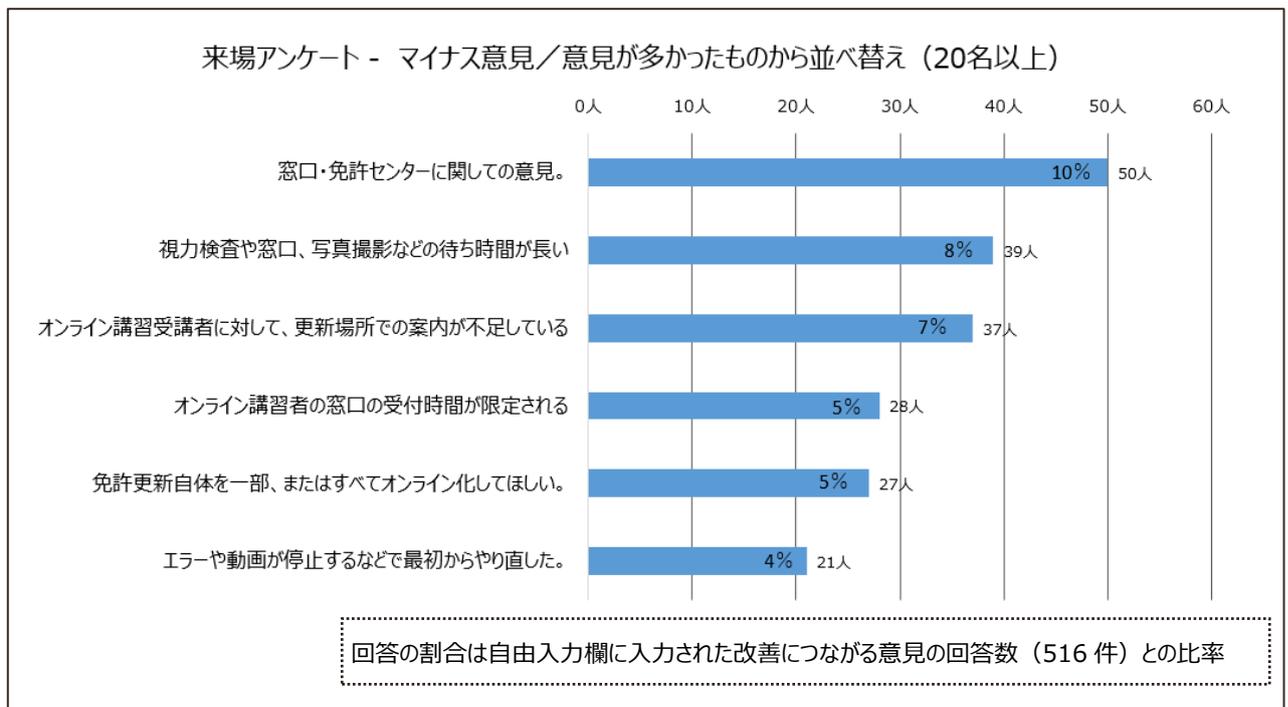


図 4.3-47 来場アンケート設問自由入力分析（マイナス意見／上位 6 件）

【結果】

- ・ 運用改善につながる意見として「窓口・免許センターに関しての意見」が 1 番多くなっており、「手続きについてペーパーレス化してほしい」「免許交付を郵送で行ってほしい」などより利便性を高めるための意見が出ていた。
- ・ 2 番目から 4 番目までは、運転免許センター等の更新場所に関する意見となっており、道府県別に傾向が異なる。「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者に対して、更新場所での案内が不足している」という意見は千葉県が最も多くなっており（76 件中 48 件は千葉県）、「オンライン講習者の窓口の受付時間が限定される」という意見は京都府が最も多くなっている（28 件中 27 件は京都府）。

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、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。

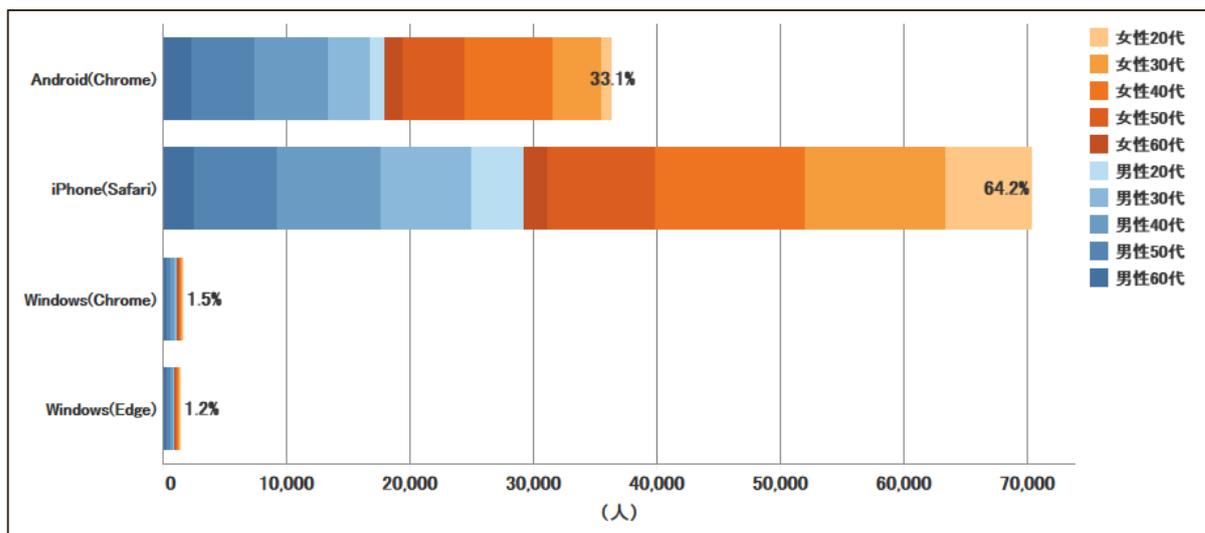


図 4.4-1 端末情報（全体）

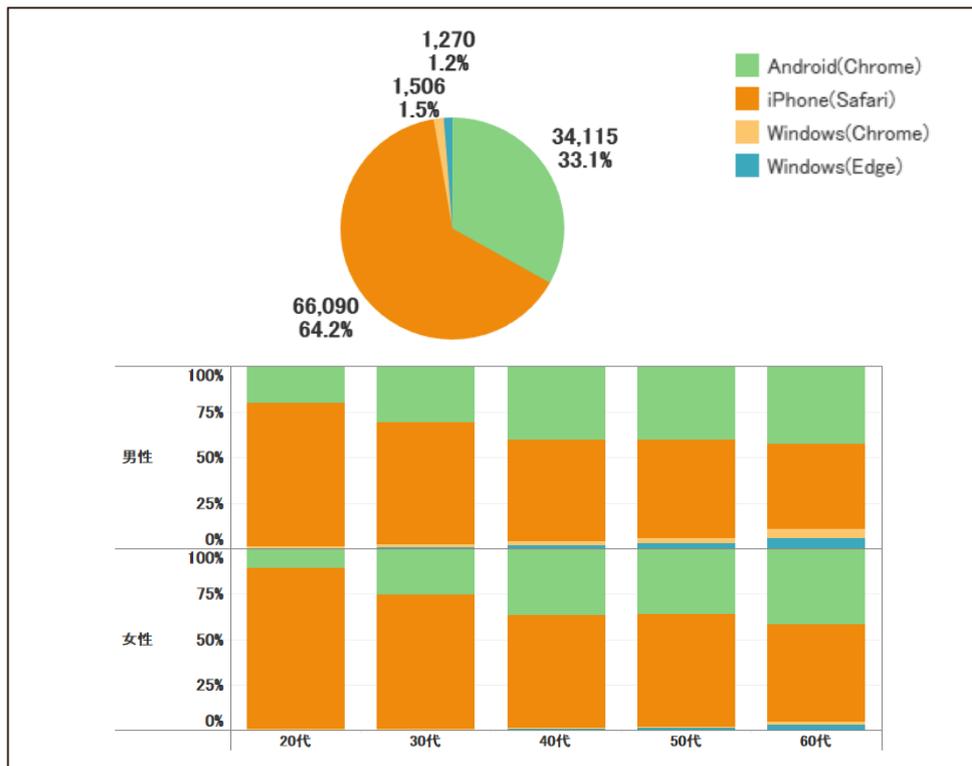


図 4.4-2 端末情報（年代別）

【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 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せん）。

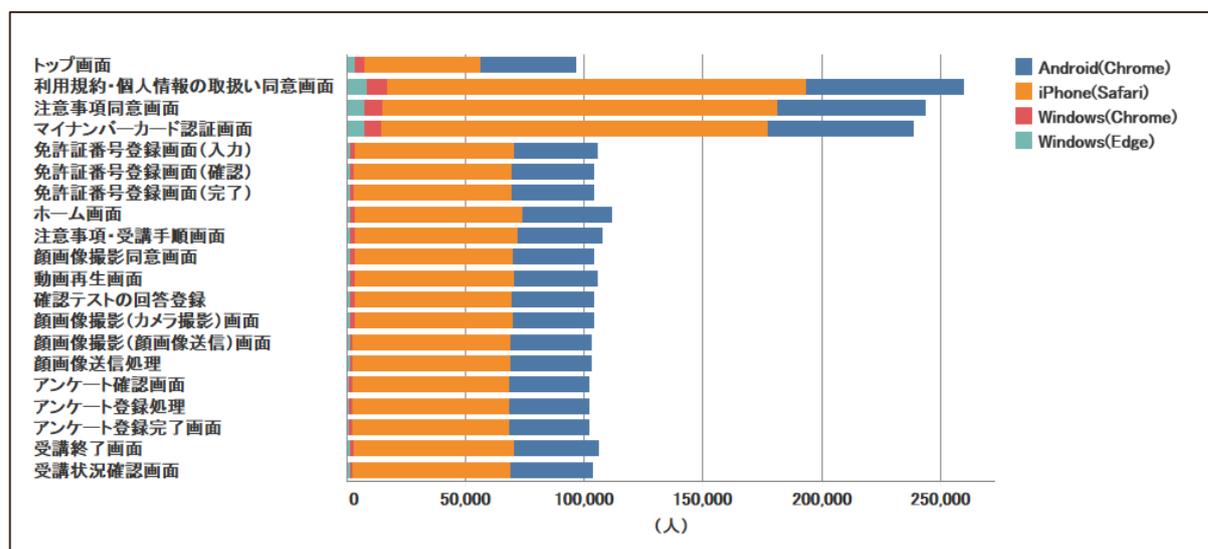


図 4.4-3 システム利用動向分析 (全体)

【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。

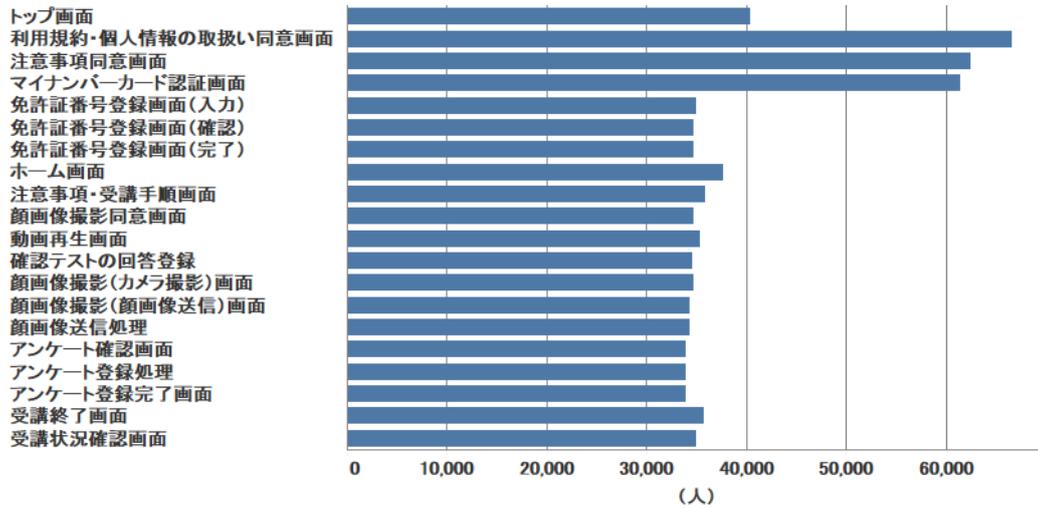
【見解】

- ・ 「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、そのままの回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

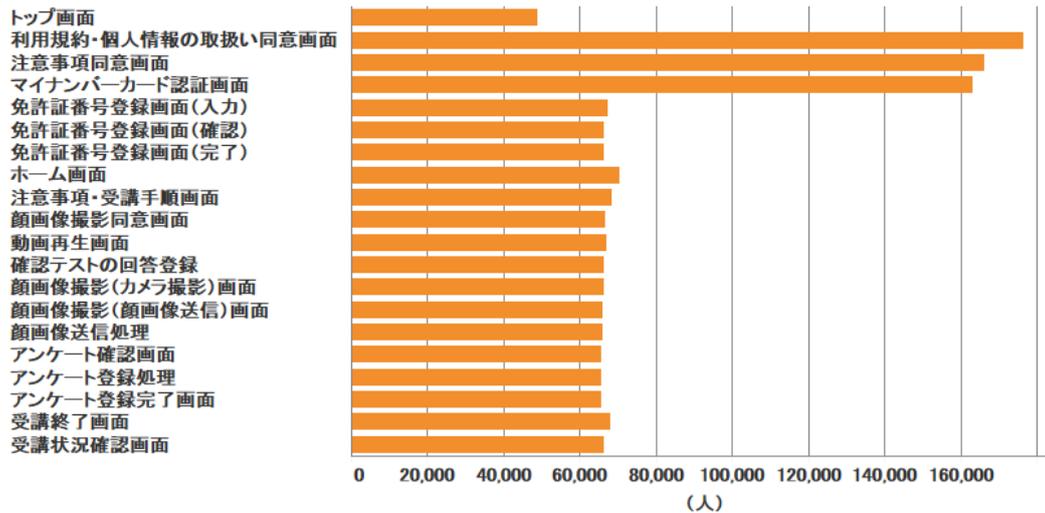
Android (Chrome)

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：54%



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%



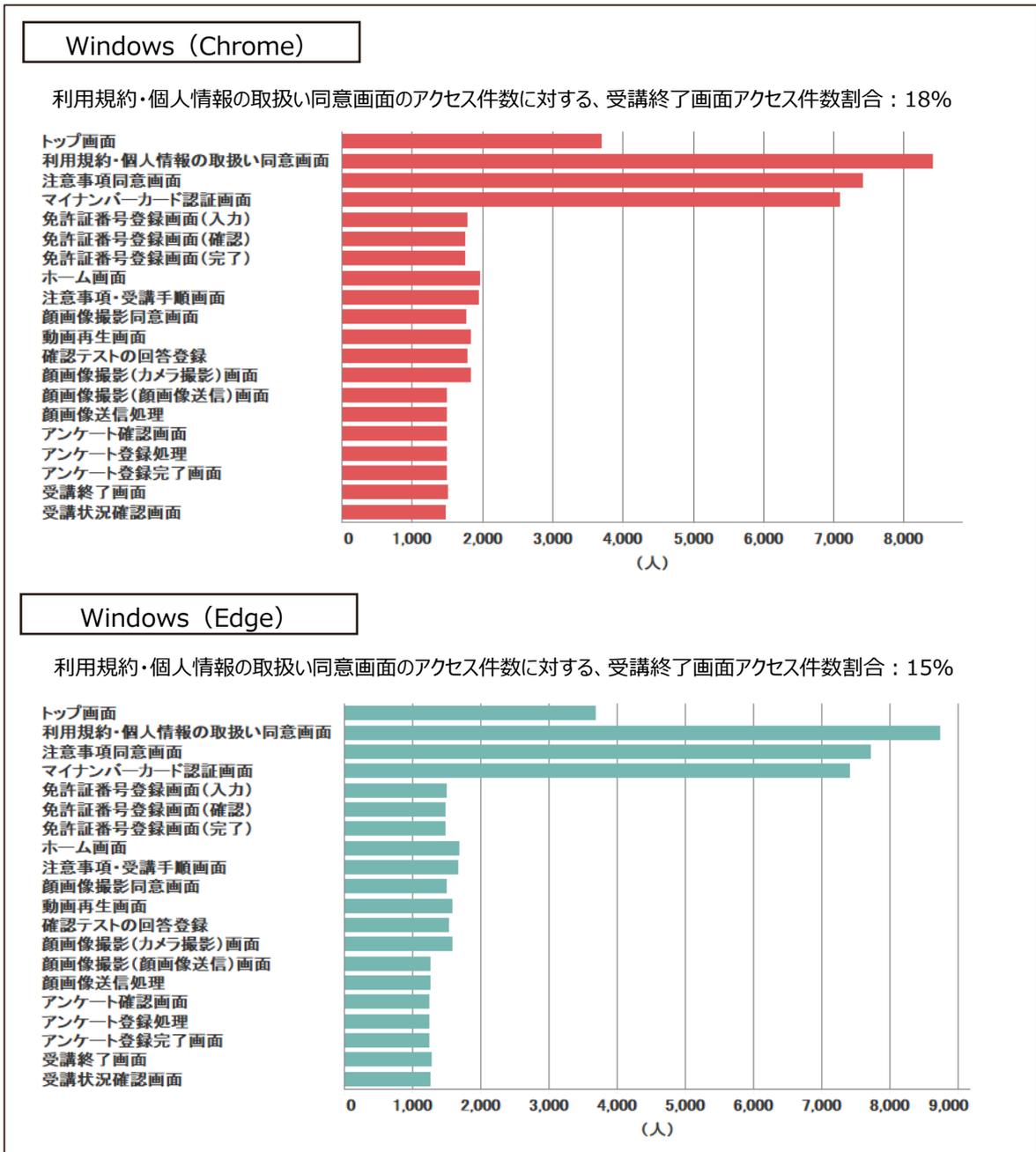


図 4.4-4 システム利用動向分析 (端末別)

【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。

| 項番 | 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。

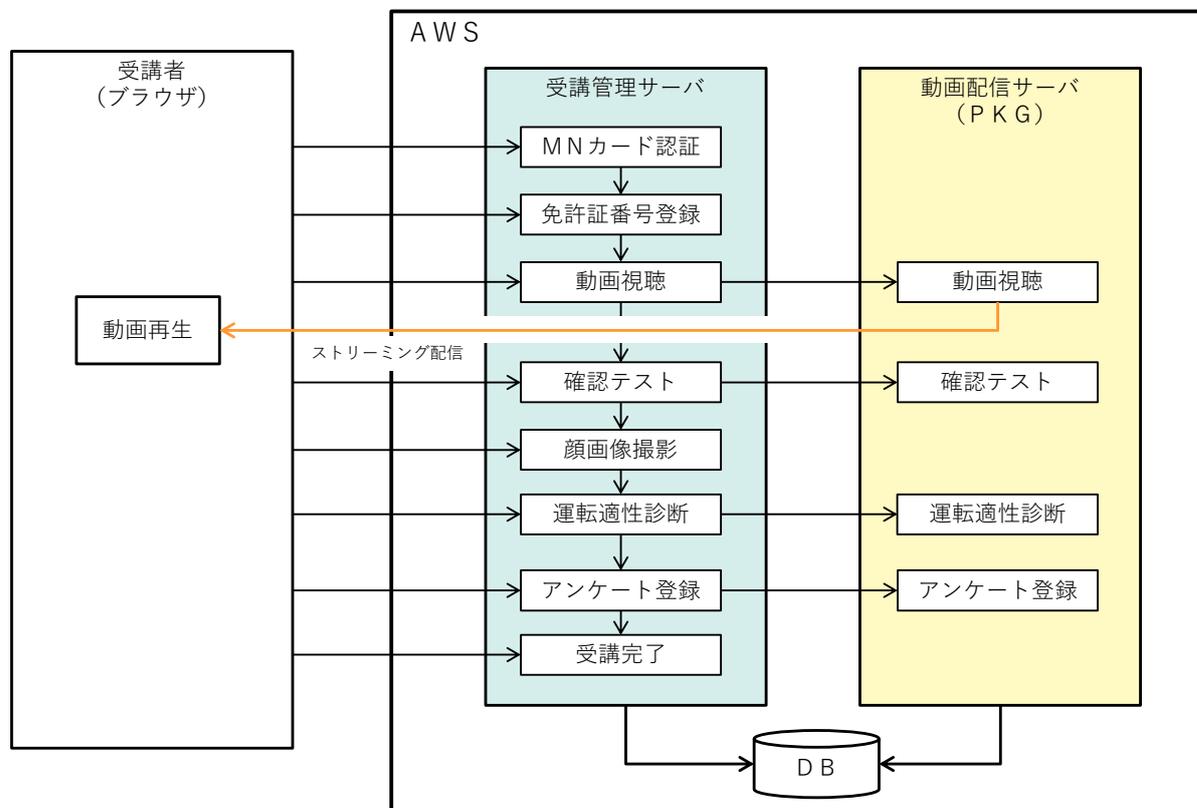


図 4.4-5 サーバ構成

「受講管理サーバ」と「動画配信サーバ」は、同じスペック（CPU、メモリ、ネットワークパフォーマンス）となっています。一般運転者講習のサービス提供開始に際して、2023年10月2日15:00～16:00の間に、「受講管理サーバ」および「動画配信サーバ」のEC2インスタンス（仮想サーバ）のスケールアップを実施しました。これに伴い、サーバのスペック（CPU、メモリ、ネットワークパフォーマンス）が向上しており、スケールアップ実施日（2023年10月2日）の前後で、後述のシステムリソース状況分析のグラフが変化しております。

AWSのEC2インスタンス（仮想サーバ）のインスタンスタイプは以下の通り。

スケールアップ前： t3.large

スケールアップ後： m5.2xlarge

| インスタンス | vCPU | CPU クレジット/時間 | メモリ (GiB) | ネットワークパフォーマンス (Gbps) | |
|------------|------|--------------|-----------|----------------------|-----------|
| t3.small | 2 | 24 | 2 | 最大 5 | |
| t3.medium | 4 | 24 | 4 | 最大 5 | |
| t3.large | 2 | 36 | 8 | 最大 5 | ※スケールアップ前 |
| t3.xlarge | 4 | 96 | 16 | 最大 5 | |
| t3.2xlarge | 8 | 192 | 32 | 最大 5 | |
| m5.large | 2 | | 8 | 最大 10 | |
| m5.xlarge | 4 | | 16 | 最大 10 | |
| m5.2xlarge | 8 | | 32 | 最大 10 | ※スケールアップ後 |
| m5.4xlarge | 16 | | 64 | 最大 10 | |

<https://aws.amazon.com/jp/ec2/instance-types/>

t3 CPU：最大 3.1 GHz の Intel Xeon スケーラブルプロセッサ

m5 CPU：最大 3.1 GHz の Intel Xeon Platinum プロセッサ

図 4.4-6 EC2 インスタンス（仮想サーバ）のスケールアップ

ア. CPU 使用率

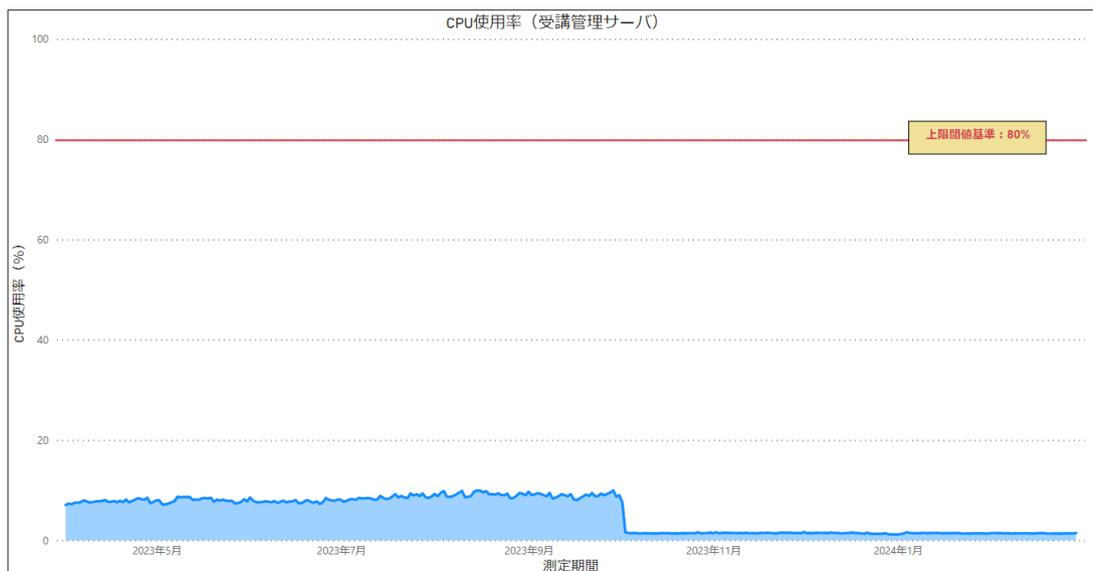


図 4.4-7 CPU 使用率 (受講管理サーバ : 2023 年 4 月 1 日～2024 年 2 月 29 日)

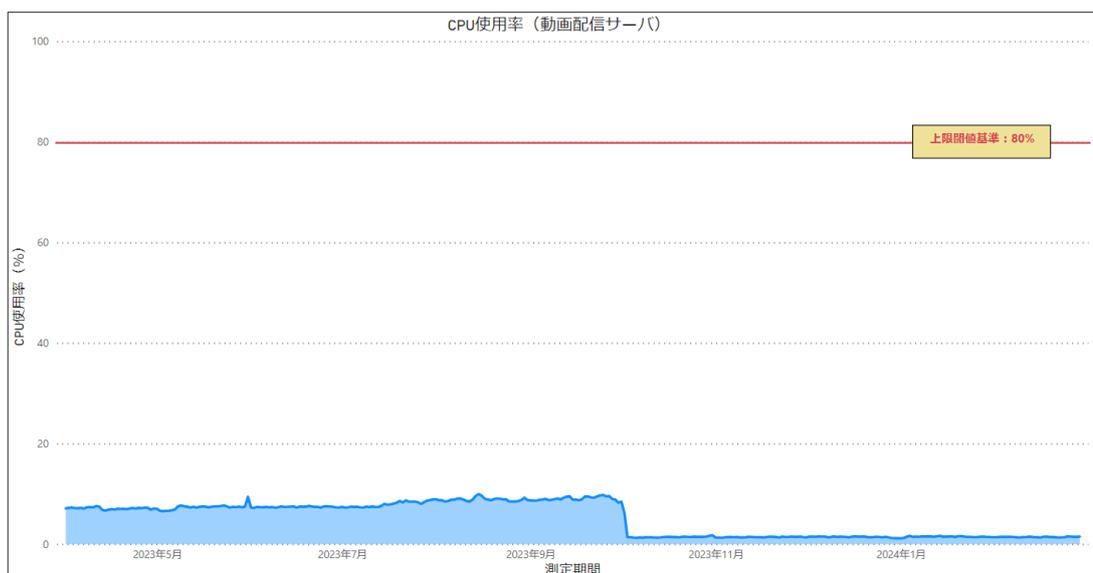


図 4.4-8 CPU 使用率 (動画配信サーバ : 2023 年 4 月 1 日～2024 年 2 月 29 日)

【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。
- ・ 特定日 (2023 年 5 月 31 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。
- ・ スケールアップ実施日 (2023 年 10 月 2 日) の前後で、CPU コア数が変化 (2 コア→8 コア) しており、スケールアップ後の CPU 使用率が下がっている。受講管理サーバと動画配信サーバともに、スケールアップ前は約 7~10%、スケールアップ後は約 1~2%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 4.4-9 メモリ使用率 (受講管理サーバ: 2023年4月1日~2024年2月29日)



図 4.4-10 メモリ使用率 (動画配信サーバ: 2023年4月1日~2024年2月29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% (スケールアップ前: 6.4GB、スケールアップ後: 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、スケールアップ前とスケールアップ後ともに約 5~7GB となっている。動画配信サーバのメモリ使用容量は、スケールアップ前は約 5~7GB、スケールアップ後は約 5GB~12GB となっている。
- ・一般運転者講習のサービス提供開始に際して、運転適性診断機能が追加となり、動画配信サーバのメモリ使用容量が 2023 年 10 月 3 日以降に右肩上がりになっている。
- ・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。

ウ. ネットワーク転送量（受信／送信）

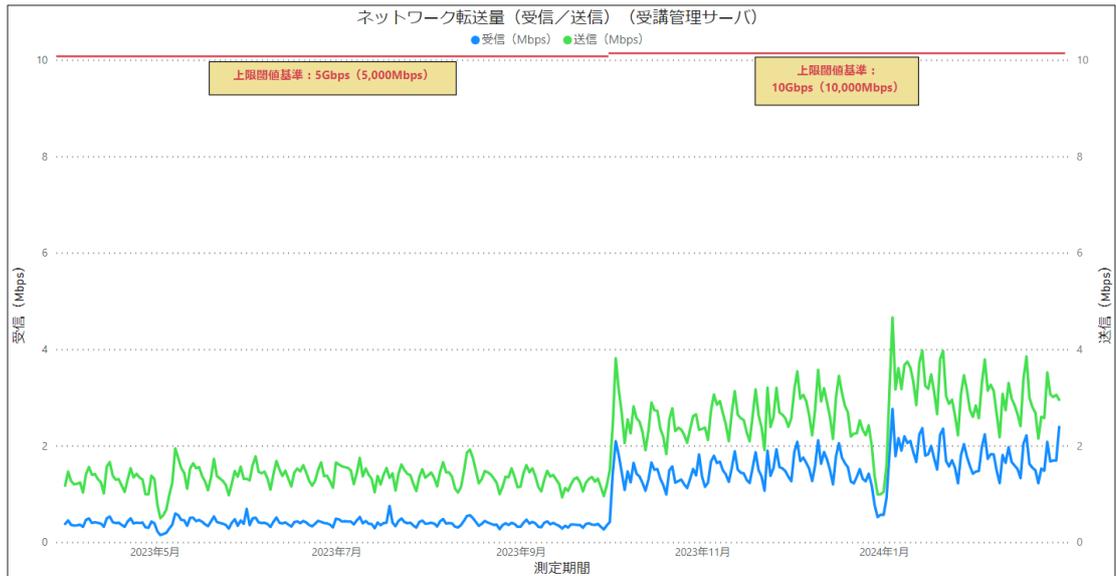
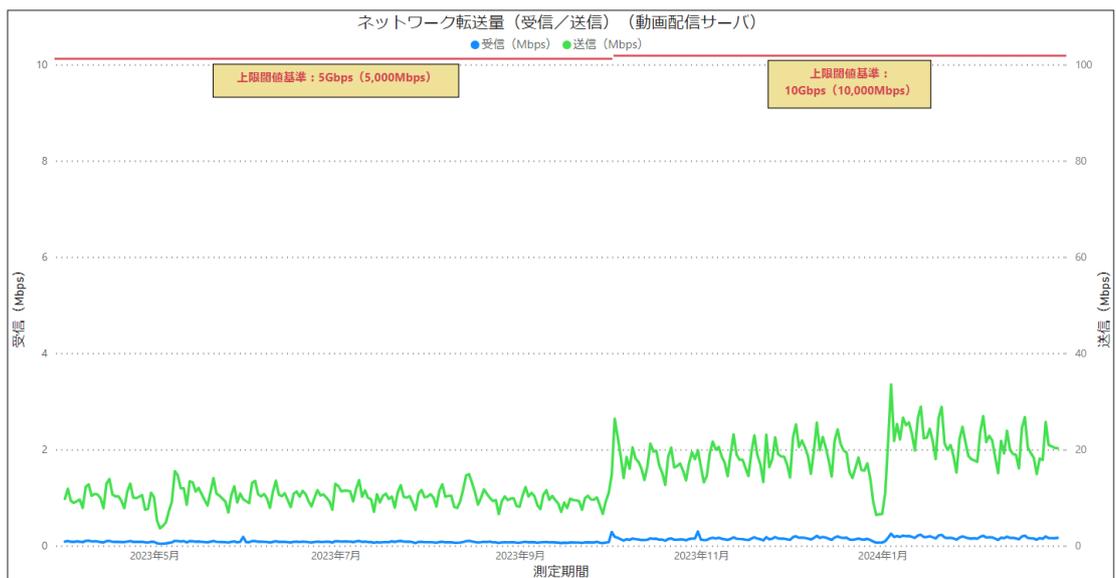


図 4.4-11 ネットワーク転送量（受講管理サーバ：2023年4月1日～2024年2月29日）



※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 4.4-12 ネットワーク転送量（動画配信サーバ：2023年4月1日～2024年2月29日）

【見解】

- ・ 定常的に上限閾値基準（スケールアップ前：5Gbps（5,000Mbps）、スケールアップ後：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。
- ・ 全体的に受講者数「図 4.1-8 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。
- ・ 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。

エ. 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。

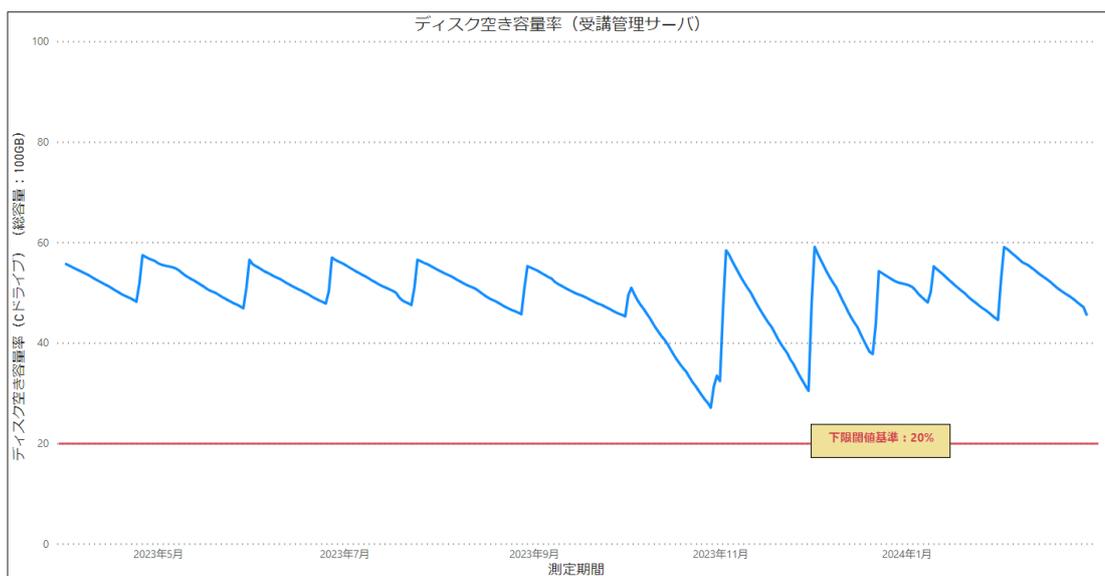


図 4.4-13 ディスク使用率 (受講管理サーバ: 2023 年 4 月 1 日~2024 年 2 月 29 日)

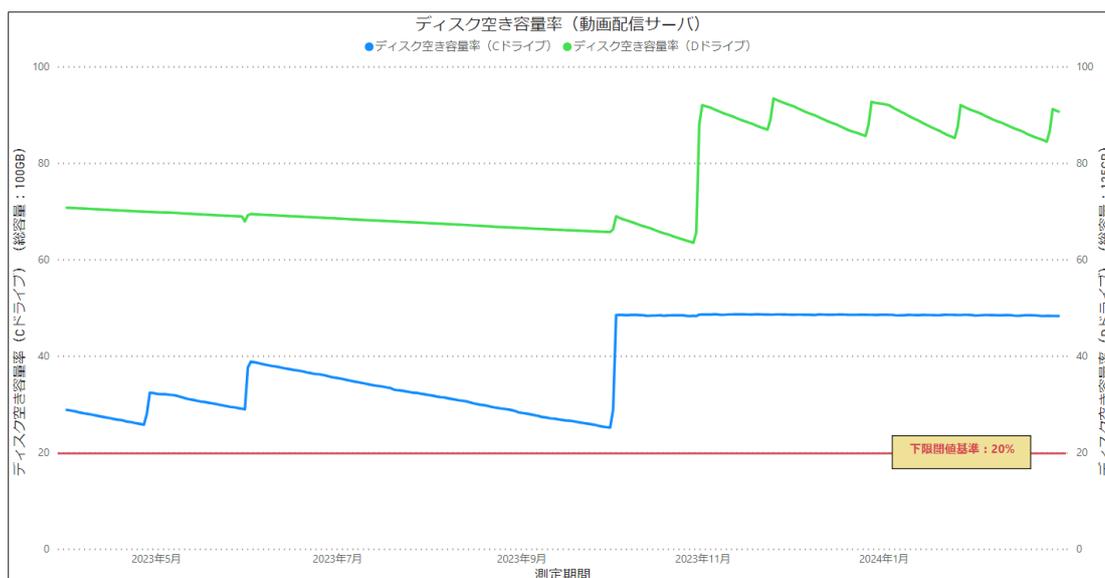


図 4.4-14 ディスク使用率 (動画配信サーバ: 2023 年 4 月 1 日~2024 年 2 月 29 日)

【見解】

- ・ Cドライブのディスク使用率は、受講管理サーバと動画配信サーバともに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。
- ・ 受講管理サーバについて、Cドライブのディスク空き容量が2023年10月3日以降に急激に下がっている理由は、運転適性診断の操作ログが増えたためである。システム運用の保守作業において定期的なログの圧縮や退避を行っているが、下限閾値基準20%に差し掛かってきていたため、2023年12月20日にログ出力対象を選定し不要なログを出力しないように対処し、以降のディスク空き容量の下落具合は緩やかになっている。
- ・ 動画配信サーバについて、Cドライブのディスク空き容量が2023年10月2日に急激に上がっている理由は、アプリケーションログやシステム保守作業ファイルの過去不要分を削除したためである。
- ・ 動画配信サーバについて、Dドライブのディスク空き容量が2023年10月31日に急激に上がっている理由は、システム保守作業ファイルの過去不要分を削除したためである。

5. 調査研究のまとめ

5.1 結論

従来の集合型とオンライン講習の分散により、更新業務の効率性向上が見られました。

運転免許証更新者においても、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、令和 5 年度は一般運転者に対する更新時講習を新たに実施し、複数の講習を実施するためのシステムや操作性の確認を行い、集合型では検査用紙で実施している運転適性診断のオンライン化を実現しました。講習区分による傾向の違いやアンケートの分析、運転適性診断に関する調査研究を通して、令和 6 年度末の全国的なオンライン講習サービスの提供に向けた課題を把握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、令和 3 年度、令和 4 年度に調査研究（モデル事業）を行いました。

そして、令和 5 年度に、オンライン講習モデル事業システムを改修し、優良運転者に加えて一般運転者に対する更新時講習についてもオンラインで行うモデル事業を新たに実施し、調査研究を行いました。

本事業を開始した令和 3 年度と比較すると、マイナンバーカードの保有率も大幅に増加し、また優良運転者に加えて一般運転者に対する更新時講習への対応も始めたことから、より多くの運転免許保有者に受講いただける環境になっています。実際にオンライン講習の受講者数は年々増加しているという結果になっており、運転免許センター等での更新業務の効率性向上につながっているものと考えています。

また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、分析した結果、「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%の方が利用したいと回答しており、また以下のようなプラス意見も多かったことから、本事業を有効に感じていただけたことが分かりました。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。

【アンケート上位回答】

- ・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）
- ・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

また、本事業を継続することで、運用に関する改善やシステムに関する改善、広報に関する改善などが進んでいることが、オンライン講習受講率の増加やアンケートの結果から考察できます。

山口県では、当初はオンライン講習の受講率が10%以下だったものが、令和5年度には30%以上と大幅に高くなっており、他道府県では受講者の少ない60代でも比較的多くの方がオンライン講習サービスを利用しています。

令和3年度と令和5年度のアンケート結果を比較すると、「オンライン講習受講で改善してほしい点は」という質問に対し、「ホームページの案内が分かりにくかった」という回答が27.2%から13.3%に減少していたり、「改善してほしい点は特にない」という回答が27.5%から36.6%に増加していたりと、ホームページやシステム等に関する改善が進んでいることが分かります。

さらに、令和5年度にはオンラインでの運転適性診断を実現し、診断内容から受講者に合わせた解説動画を視聴できる講習を提供しています。運転適性診断を実施した94.5%の方が解説動画の視聴は役に立ったと回答しており、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います。

これは従来の集合型研修では実現できない、個人に即した講習が可能であるというオンライン講習ならではの利点を活かすことのできた施策であると考えます。

これらの結果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活かすことのできる、意義のある成果であると考えます。

以上より、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」について、目的を満たす意義のある施策でありました。

5.3 課題

本事業を通して、更新時講習のオンライン化は、「更新業務の効率性向上」、「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、マイナンバーカードの保有率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（推計値）は、令和6年2月時点では29.2%となっています。

今後の全国的なオンライン講習サービスの提供を見据え、より多くの方にオンライン講習を利用いただくためにも、以下のシステム面、運用面を合わせた両面で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）による利用者数増加への、アクセス負荷対策
- 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、マイナポータル動作環境に全て準拠）

・ 運用面での施策

- 更新連絡書（はがき）の検討（オンライン講習の二次元バー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検討
- オンライン講習受講の利点に関する広報（24時間受講可能、運転適性診断の実施可能等）
- 運転免許センター等の更新場所における受付業務の検討（未受講者と窓口や時間帯を分ける等）

- 運転免許センター等の更新場所における混雑回避のため、推奨来場情報の活用（曜日や時間を詳細に記載する等）

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

オンライン講習モデル事業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アンケート回答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りますが、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、オンライン講習モデル事業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。

③ 動画が再生できない事象の改善要望

講習動画の再生時や次のチャプターに進む際にエラーが発生する、再生されないといったアンケート回答が多い結果となりました。

この傾向については、現在のシステムではエラーが通知されておらず、他の端末で同一の動画がダウンロードできていることから、端末固有の問題やネットワーク環境の問題だと考えていましたが、複数の受講者が同様の回答をしていることから、システム側でも対処の検討が必要な課題だと考えます。エラーを検知できるかの調査を行い、検知できる場合にはリトライ処理を行うなどの対策の検討が必要です。

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、「更新業務の効率性向上」、「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