

デジタルデバイド対策に関する
アンケート調査 報告書

(令和4年度)

令和4年7月

株式会社日本アプライドリサーチ研究所

目 次

I. 調査の概要	1
1. 調査目的	1
2. 実施内容	1
II. アンケート調査結果.....	2
1. 回答者の基本属性	2
2. デジタル機器の利用状況について	5
3. 区役所での手続きなどについて.....	19
III. アンケート調査結果のまとめ.....	25
■ 巻末資料.....	27
1. アンケート単純集計.....	27
2. Q14 行政のデジタル化などについての意見等（事業・手続きによる集約表）	30
3. デジタルの利用等に関するアンケート調査票.....	38

I. 調査の概要

1. 調査目的

昨今の社会環境の変化を踏まえ、区として行政手続きのデジタル化を推進していく中で、区民からのニーズに応えるとともにデジタルデバイド（情報格差）対策を実施していく必要がある。

上記の目的実現のため、基礎資料として、区民が求める行政手続きのニーズや、デジタルデバイス対策に関するアンケート調査を実施し、データの収集と分析を行った。

2. 実施内容

調査は、以下の条件で千代田区在住区民を対象にしたアンケート調査を行った。その概要は、下記のとおり。

- (ア) 調査地域：千代田区全域
- (イ) 調査対象：千代田区在住の満18歳以上の男女
- (ウ) 標本数：4,000（層化無作為抽出法）
- (エ) 仕様言語：日本語、英語
- (オ) 調査方法：郵送配布／郵送回収・インターネット回収
- (カ) 調査期間：6月20日～7月8日
- (キ) 調査票回収数：1,499件
- (ク) 回収率：37.5%

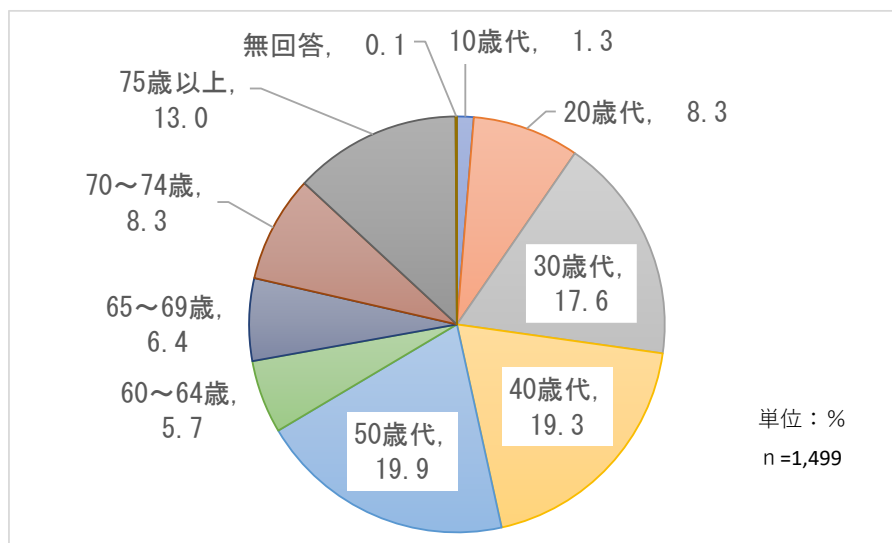
II. アンケート調査結果

1. 回答者の基本属性

(1) 年齢

回答者の年齢は、「50歳代」が19.9%で最も多く、「40歳代」が19.3%、「30歳代」が17.6%、「75歳以上」が13.0%などと続いている。

図表1 回答者の年齢

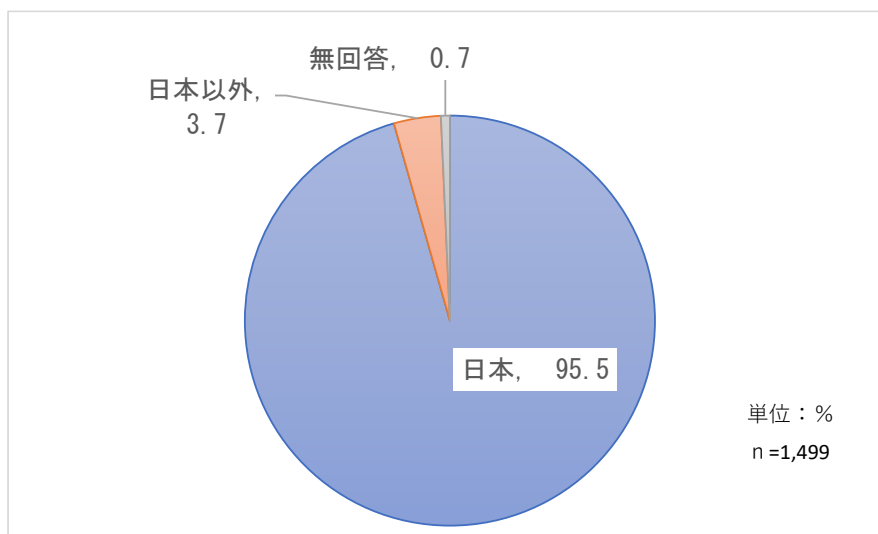


※ 少数第2位以下の四捨五入により、合計が100%にならないように表示されている。

(2) 回答者の国籍

回答者の国籍は、「日本」が95.5%、「日本以外」が3.7%となっている。

図表2 回答者の国籍

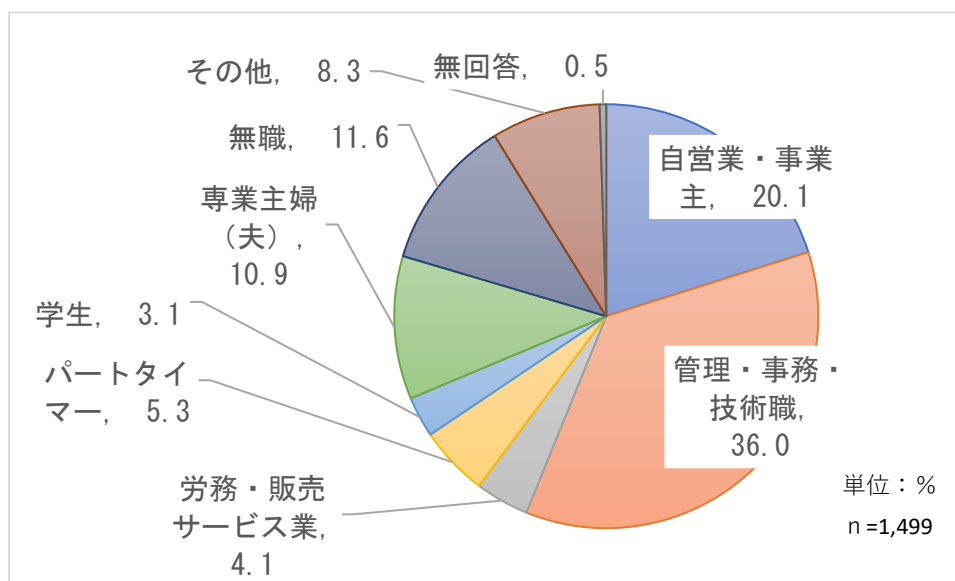


※ 少数第2位以下の四捨五入により、合計が100%にならないように表示されている。

(3) 回答者の職業

回答者の職業は、「管理・事務・技術職」が36.0%で最も多く、「自営業・事業主」が20.1%、「無職」が11.6%、「専業主婦（夫）」が10.9%などと続いている。

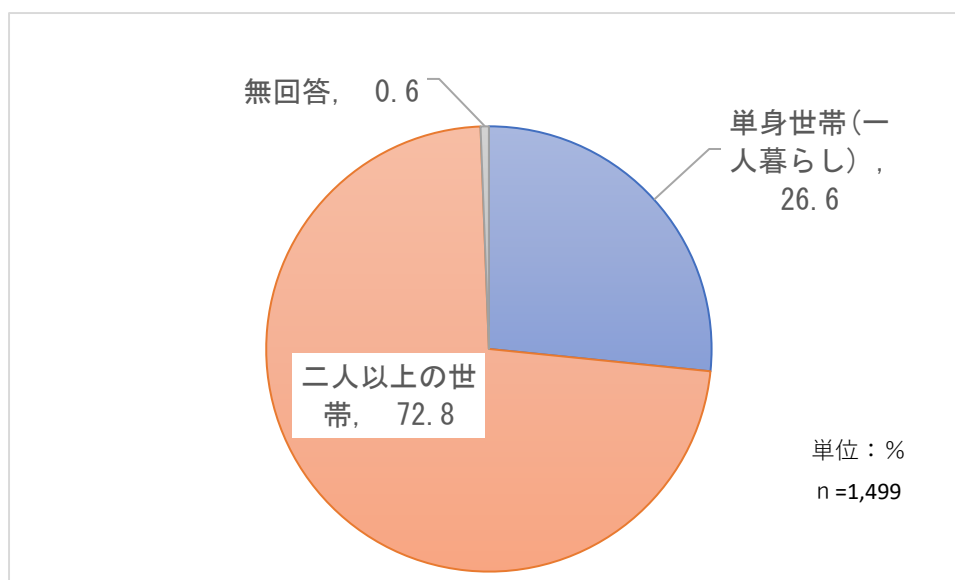
図表3 回答者の職業



(4) 回答者の世帯構成

回答者の世帯構成は、「単身世帯（一人暮らし）」が26.6%、「二人以上の世帯」が72.8%となっている。

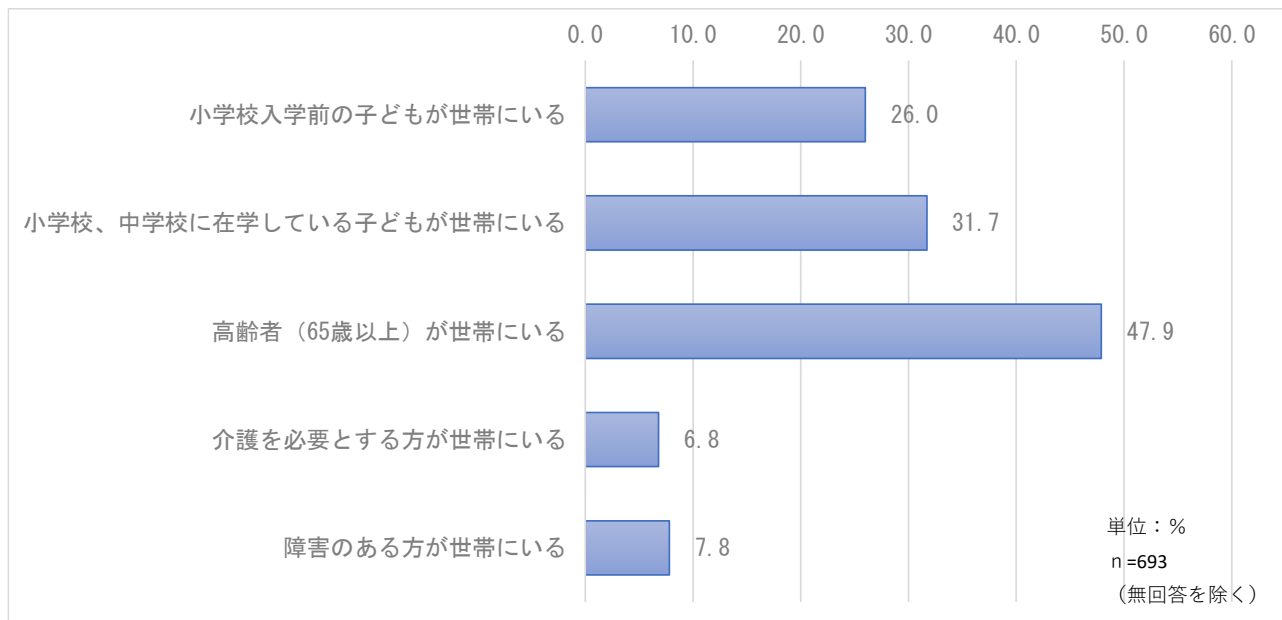
図表4 回答者の世帯構成



(5) 同居家族

世帯にはどのような方がいらっしゃるかについては、「高齢者（65歳以上）が世帯にいる」が47.9%で最も多く、「小学校、中学校に在学している子どもが世帯にいる」が31.7%、「小学校入学前の子どもが世帯にいる」が26.0%などと続いている。

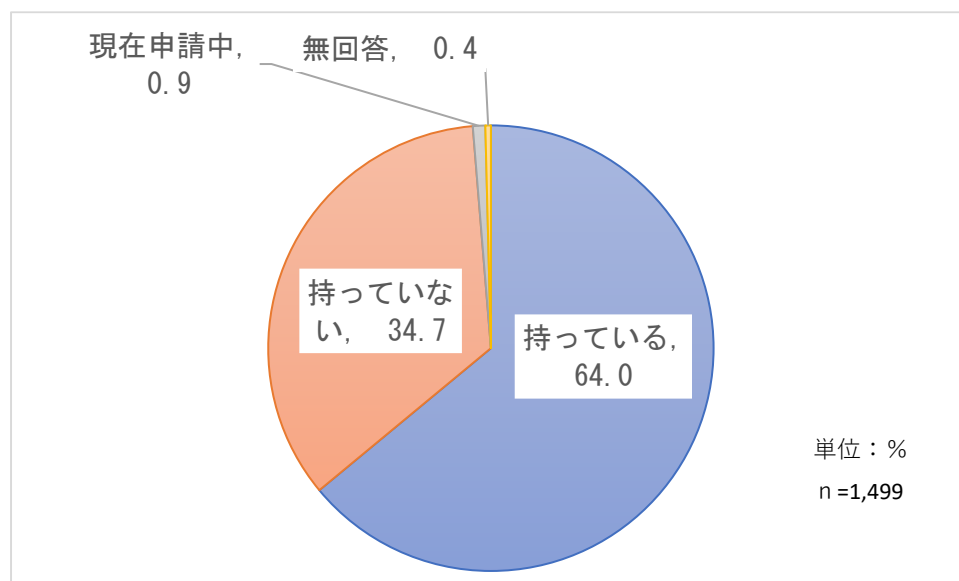
図表5 同居家族（複数回答）



(6) マイナンバーカードの保有状況

マイナンバーカードについて、「持っている」ひとが64.0%で、「持っていない」人は34.7%となっている。

図表6 マイナンバーカードの保有状況

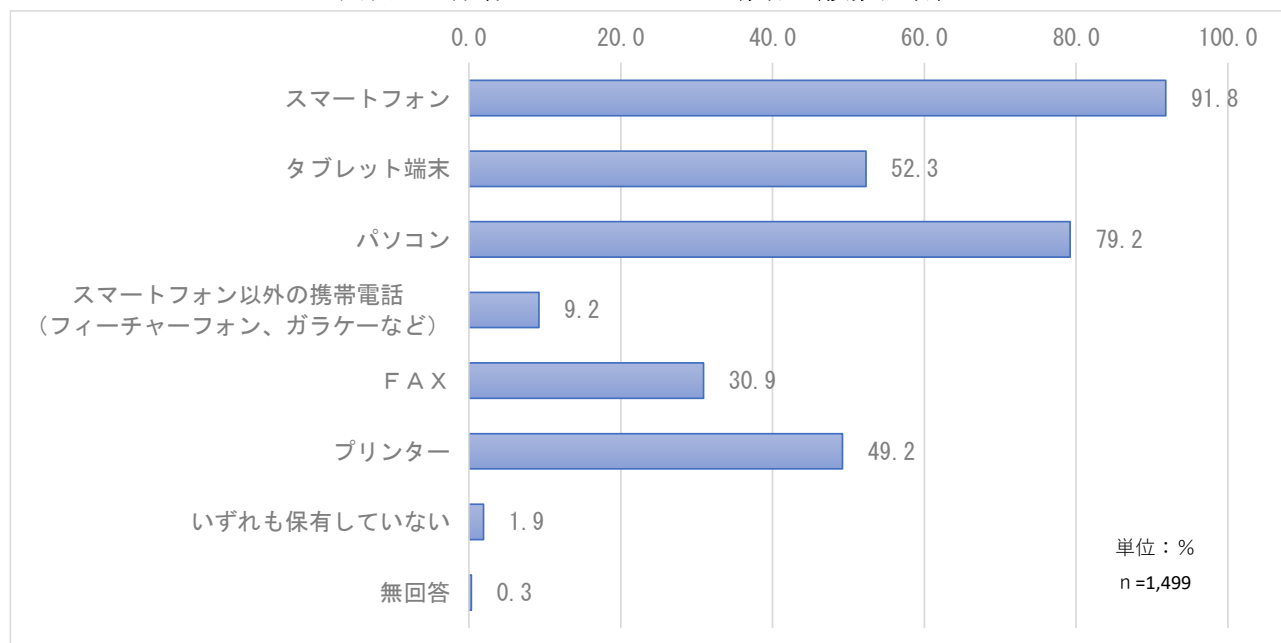


2. デジタル機器の利用状況について

(1) 保有しているデジタル機器

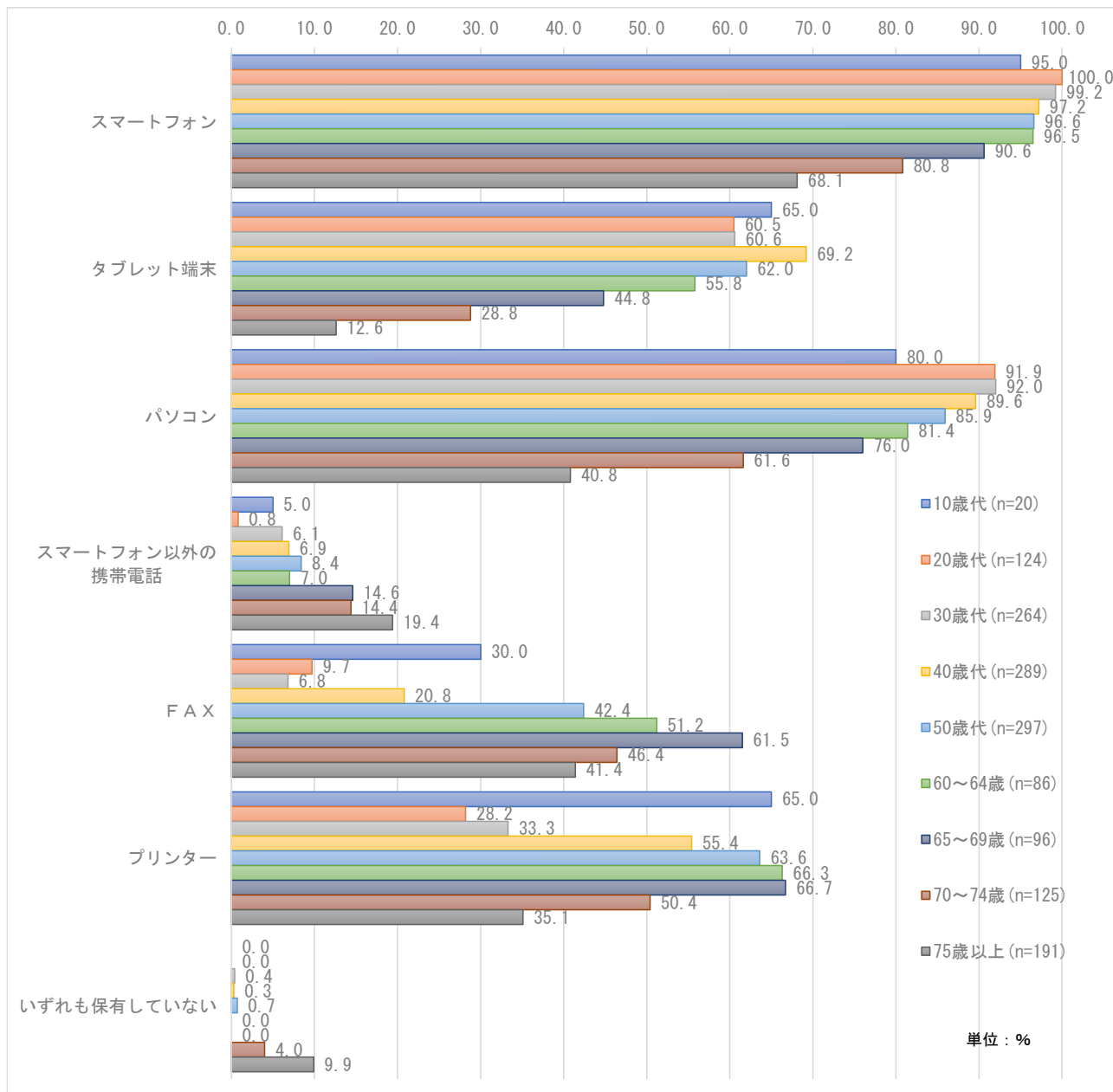
保有しているデジタル機器としては、「スマートフォン」は91.8%が保有しており、「パソコン」が79.2%、「タブレット端末」が52.3%、「プリンター」が49.2%などとなっており、「いずれも保有していない」人は、1.9%であった。

図表7 保有しているデジタル機器（複数回答）

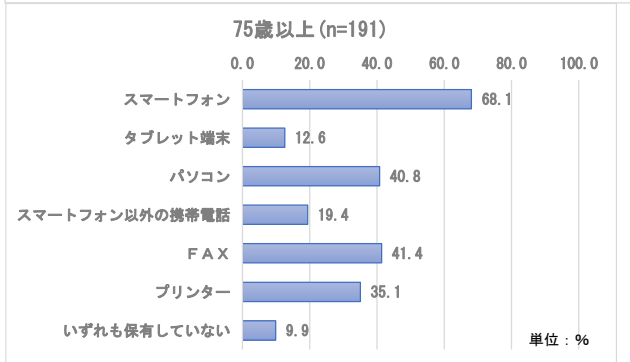
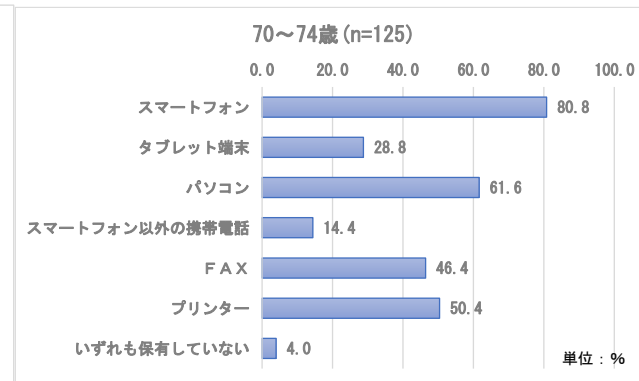
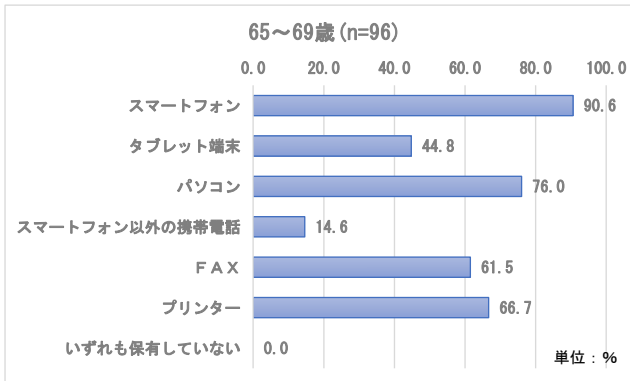
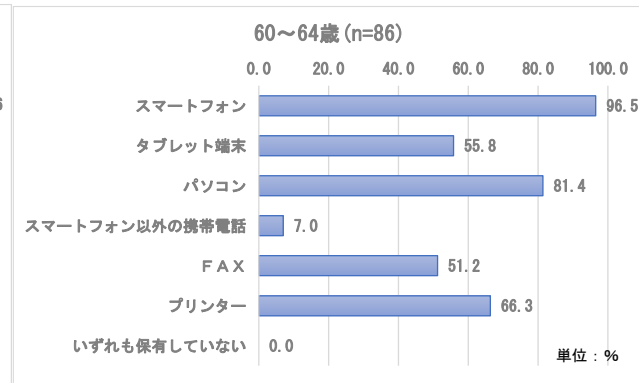
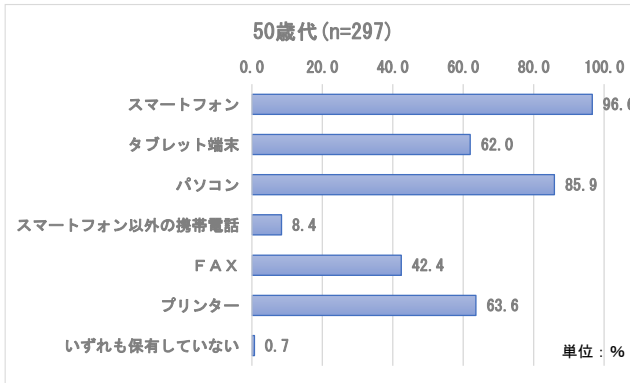
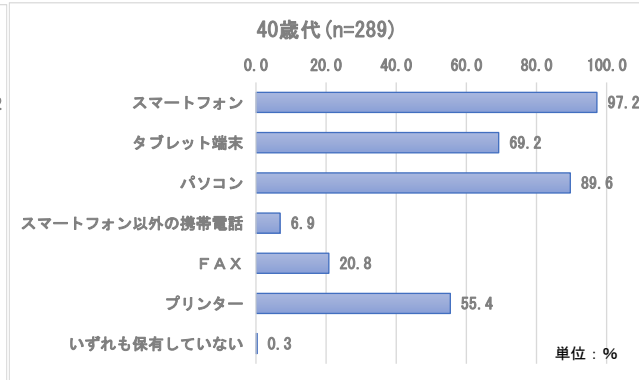
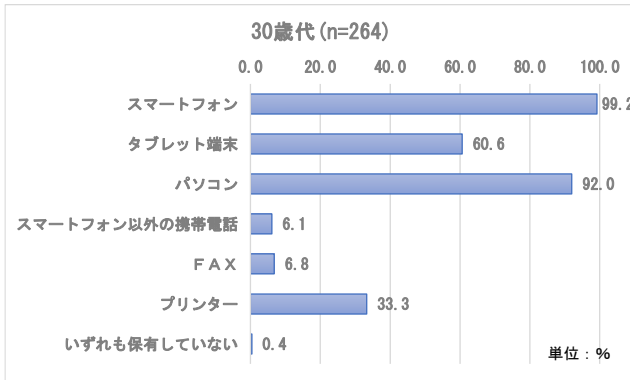
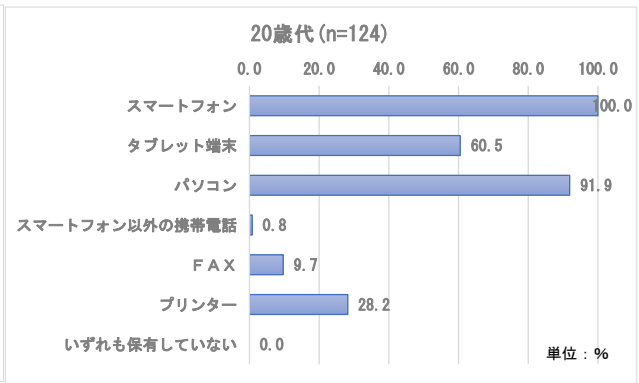
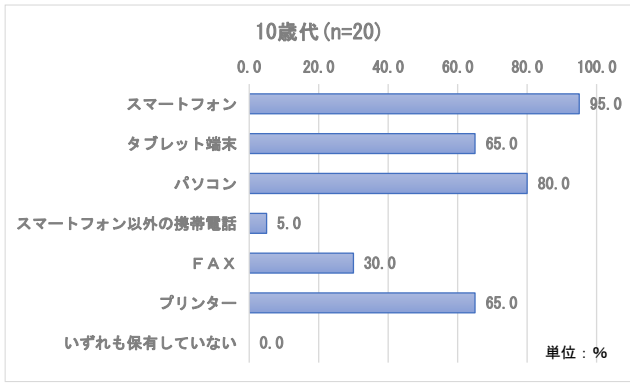


これを年代別に見てみると、「スマートフォン」や「パソコン」は若い世代ほど保有率が高いが、高齢世代でもある程度保有しており、「タブレット端末」は若い世代でも60%強の保有率で、年齢が高くなるほど低くなっている。「FAX」、「プリンター」は中年世代での保有率が高くなっており、「いずれも保有していない」のは「75歳以上」でも1割程度となっている。

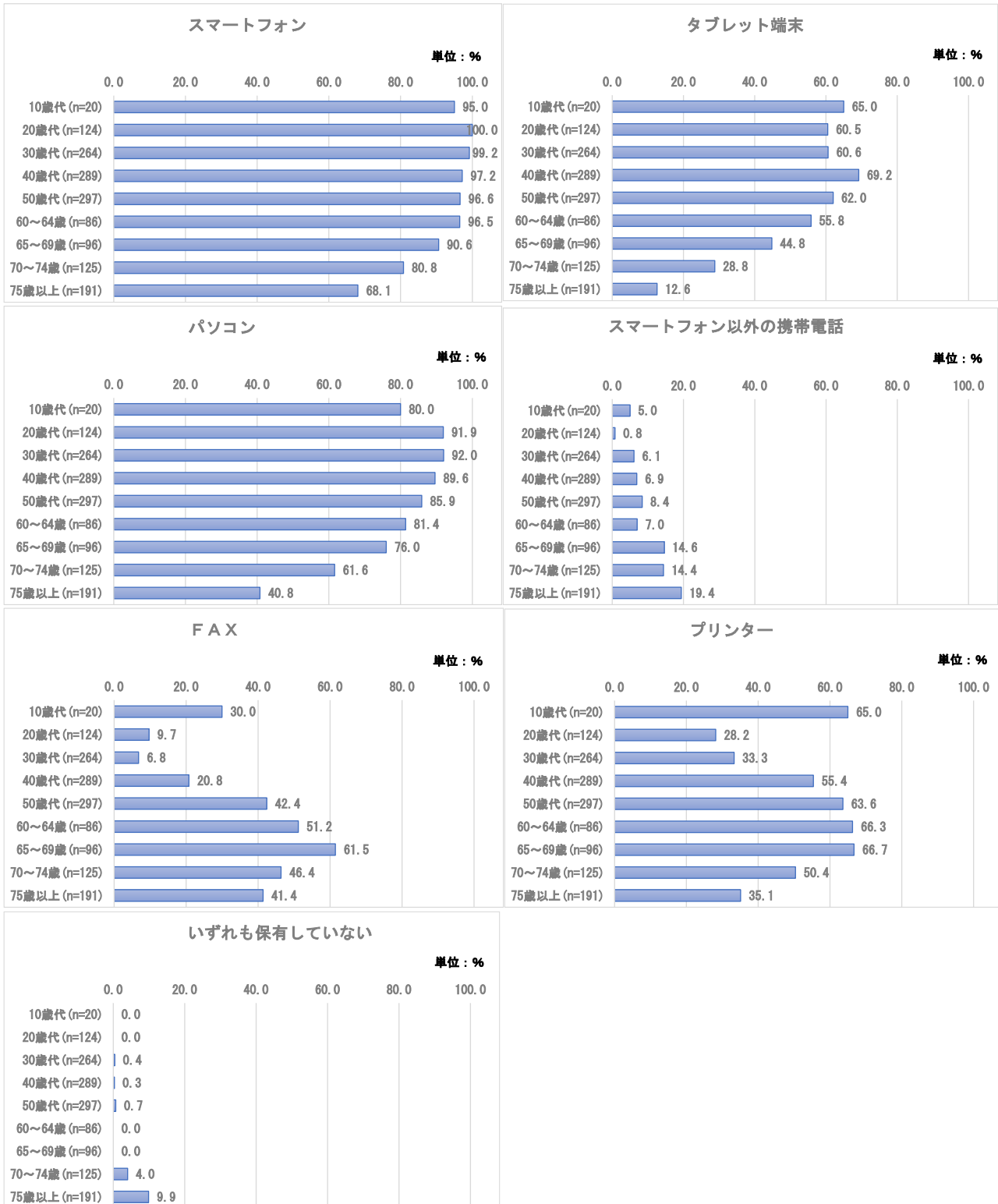
図表8 年代別保有しているデジタル機器①（複数回答）



【年代別保有デジタル機器②】

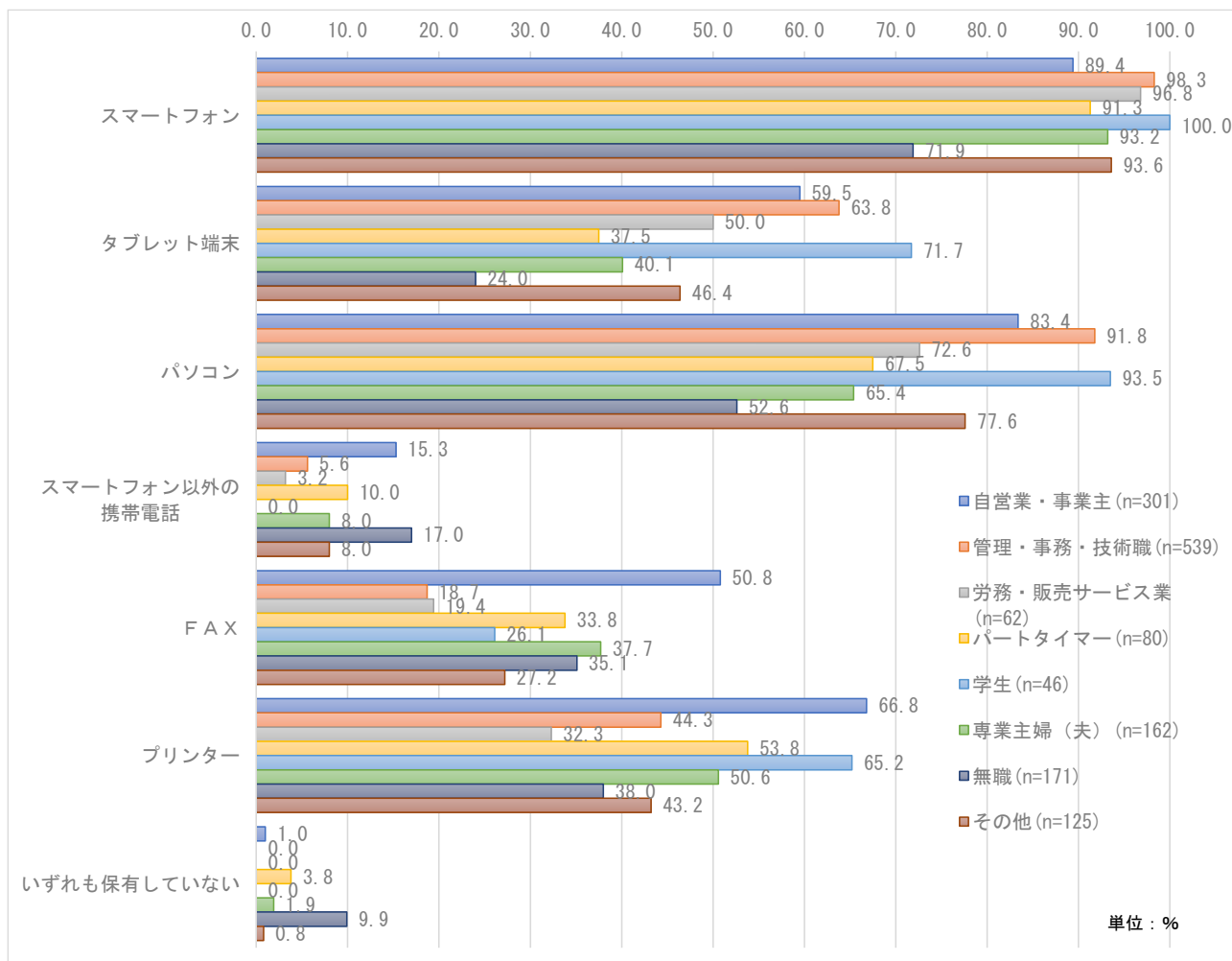


【年代別保有デジタル機器③】

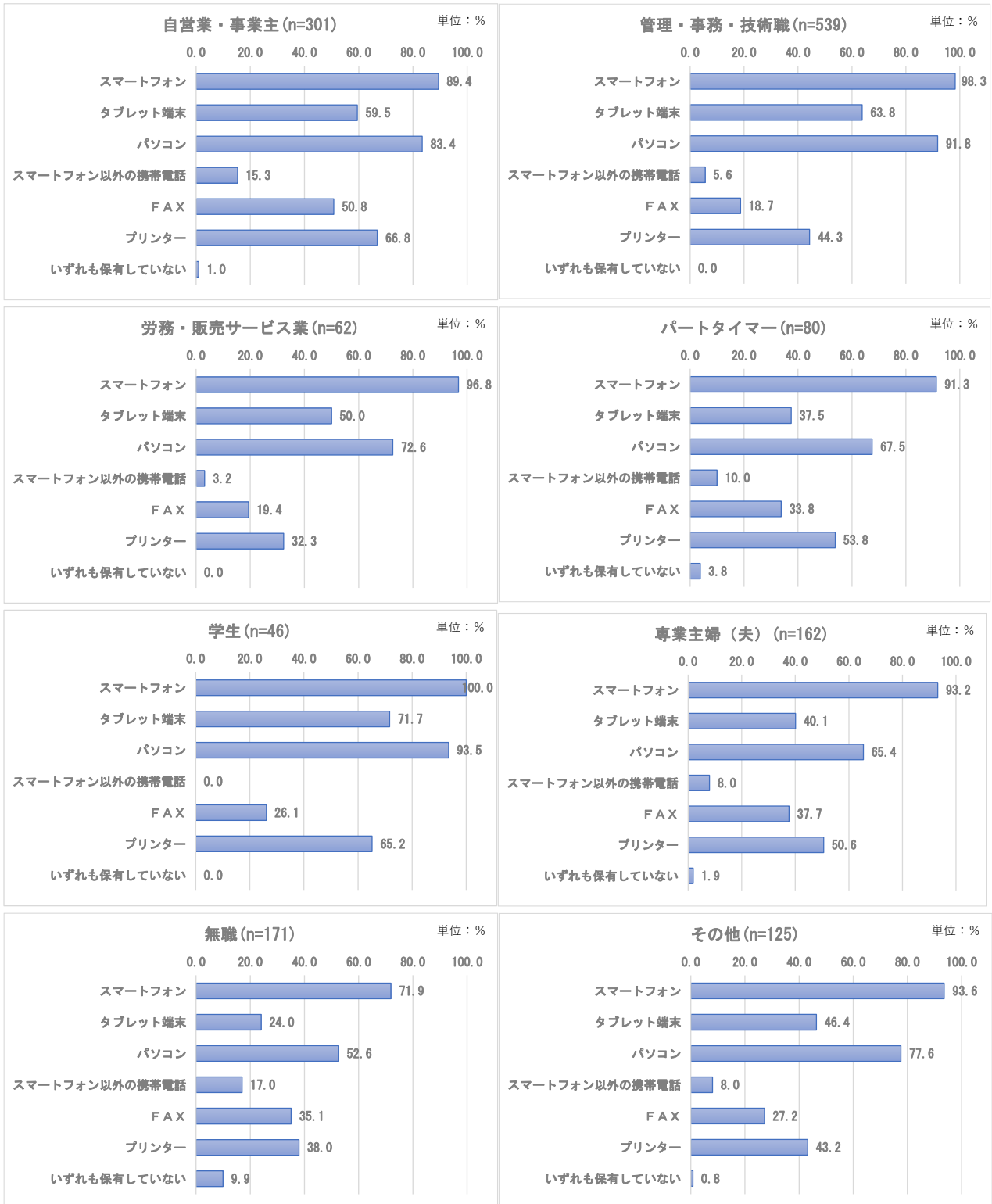


また、これを職業別に見ると、「スマートフォン」や「パソコン」は、職業による違いはあまり見受けられないが、「FAX」は「自営業」で保有率が高く、「プリンター」は「自営業」や「学生」で保有率が高くなっている。「いずれも保有していない」のは「無職」でも1割程度となっている。

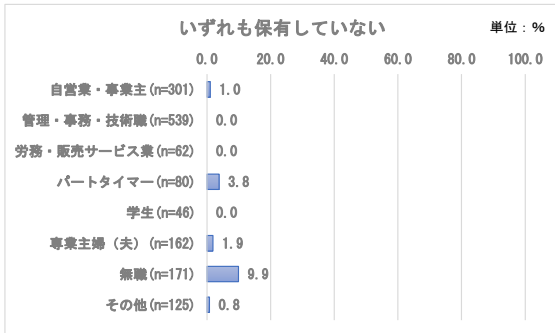
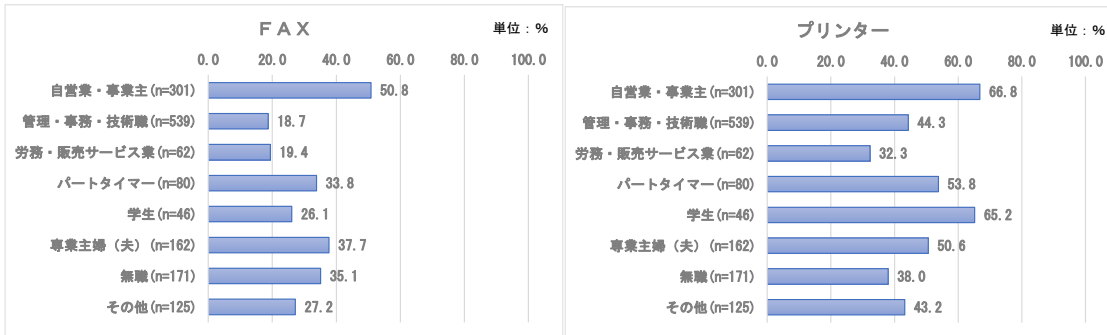
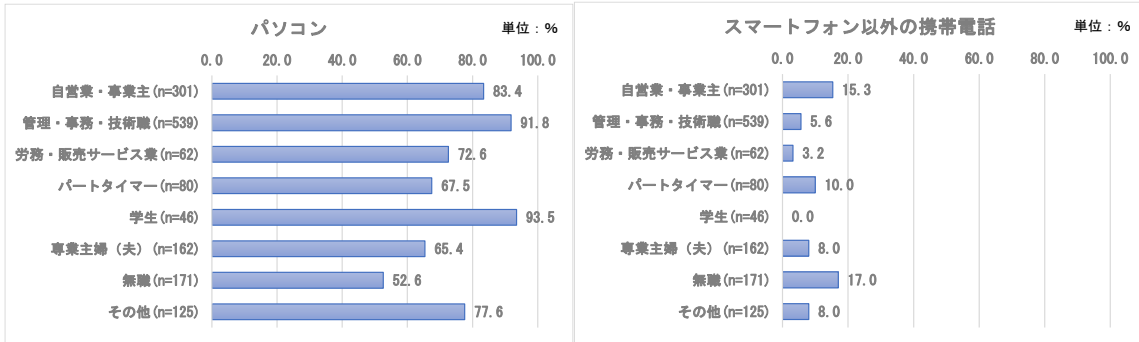
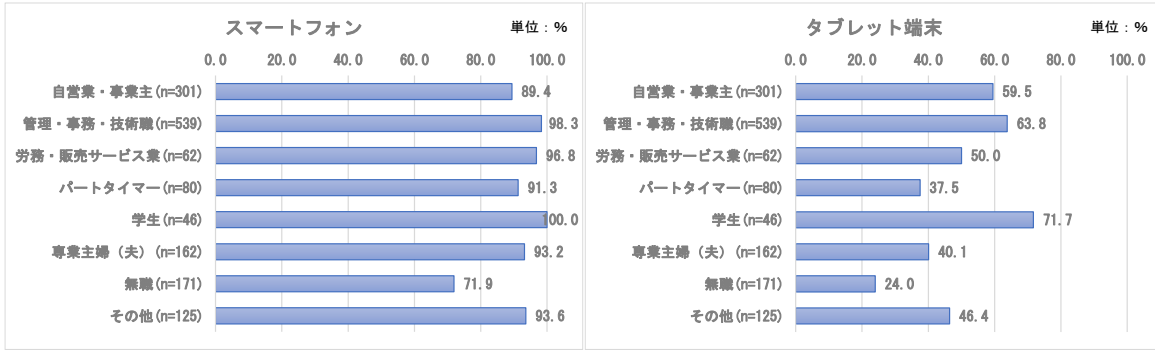
図表9 職業別保有しているデジタル機器①（複数回答）



【職業別保有デジタル機器②】

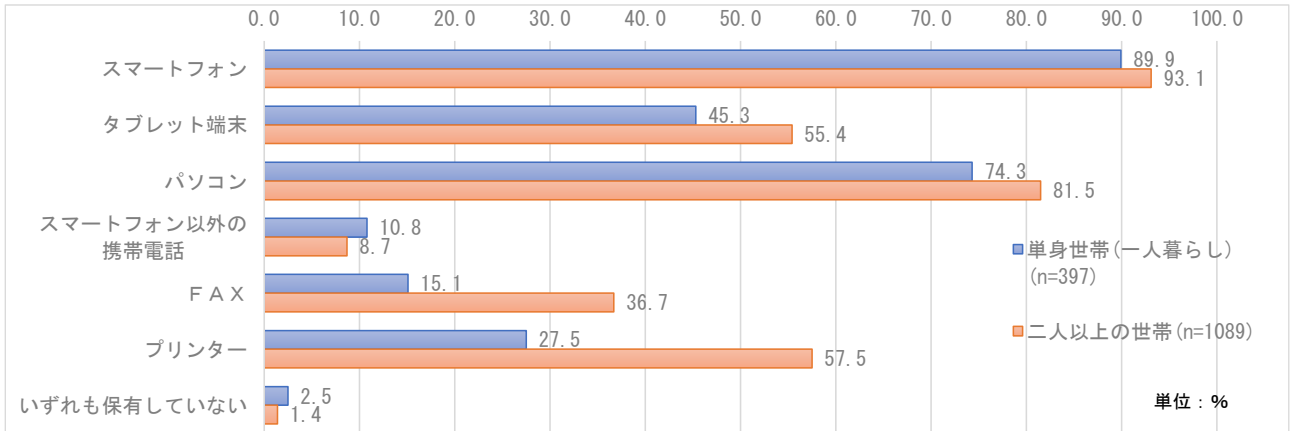


【職業別保有デジタル機器③】



また、これを世帯構成別に見ると、「スマートフォン」や「パソコン」では違いはあまり見受けられないが、「FAX」や「プリンター」は「二人以上の世帯」の方が保有率は高くなっている。

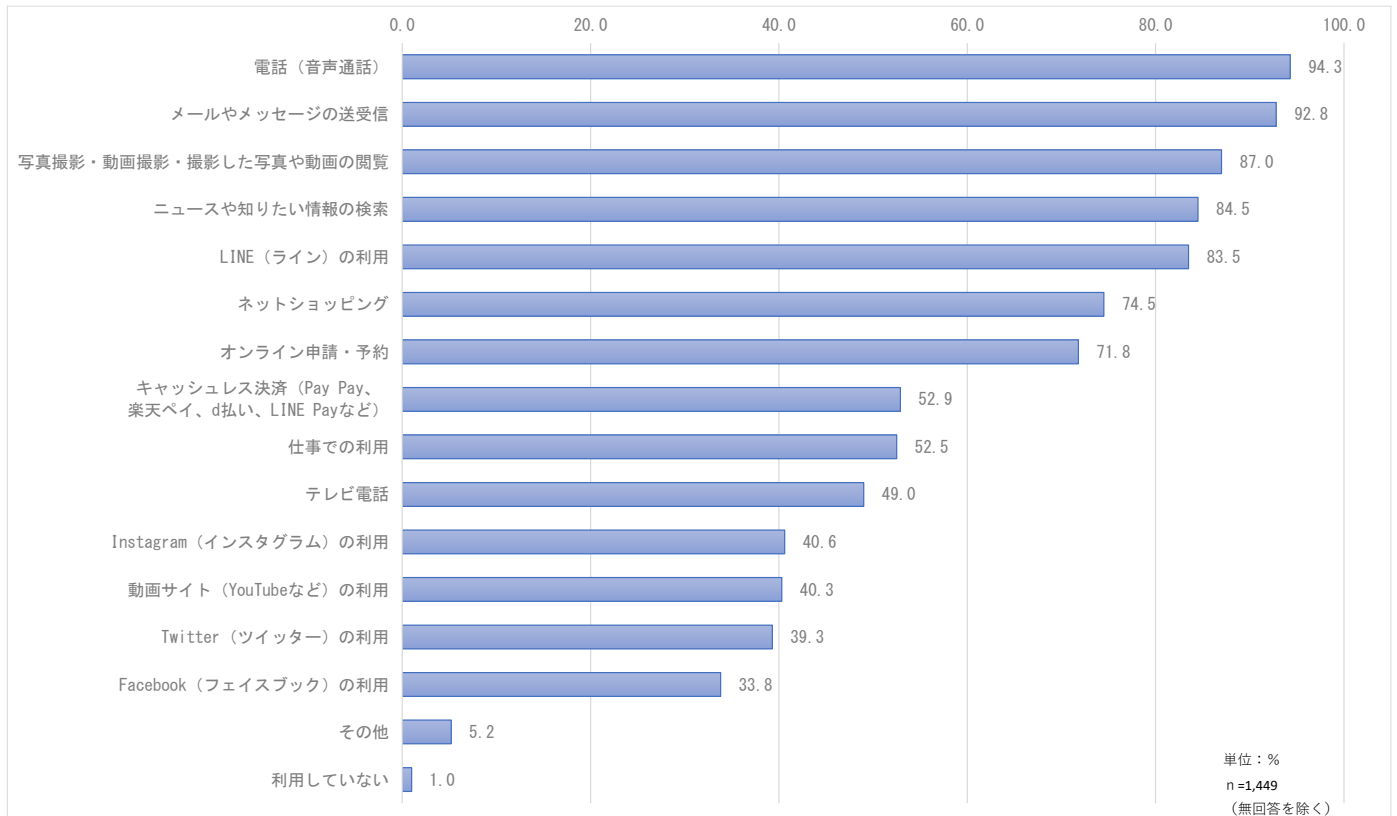
図表 10 世帯構成別保有しているデジタル機器①（複数回答）



(2) 「スマートフォン」「タブレット端末」「パソコン」「スマートフォン以外の携帯電話」の用途

「電話（音声通話）」が94.3%で最も多く、「メールやメッセージの送受信」92.8%、「写真撮影・動画撮影・撮影した写真や動画の閲覧」87.0%、「ニュースや知りたい情報の検索」84.5%、「LINE（ライン）の利用」83.5%、「ネットショッピング」74.5%、「オンライン申請・予約」71.8%などと続いている。

図表 11 「スマートフォン」「タブレット端末」「パソコン」「スマートフォン以外の携帯電話」の用途（複数回答）

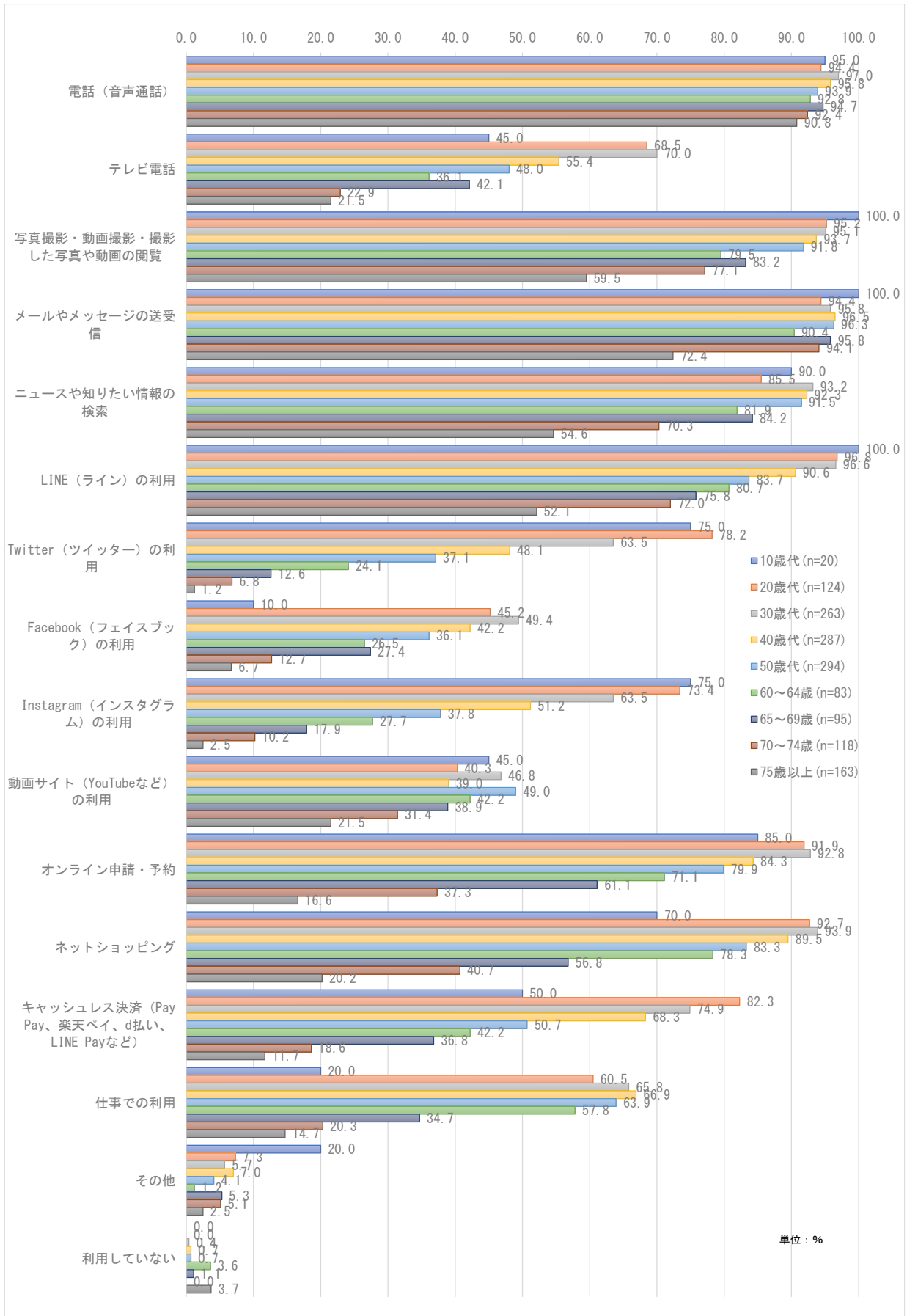


「その他」の用途としては、以下のような記述があった。

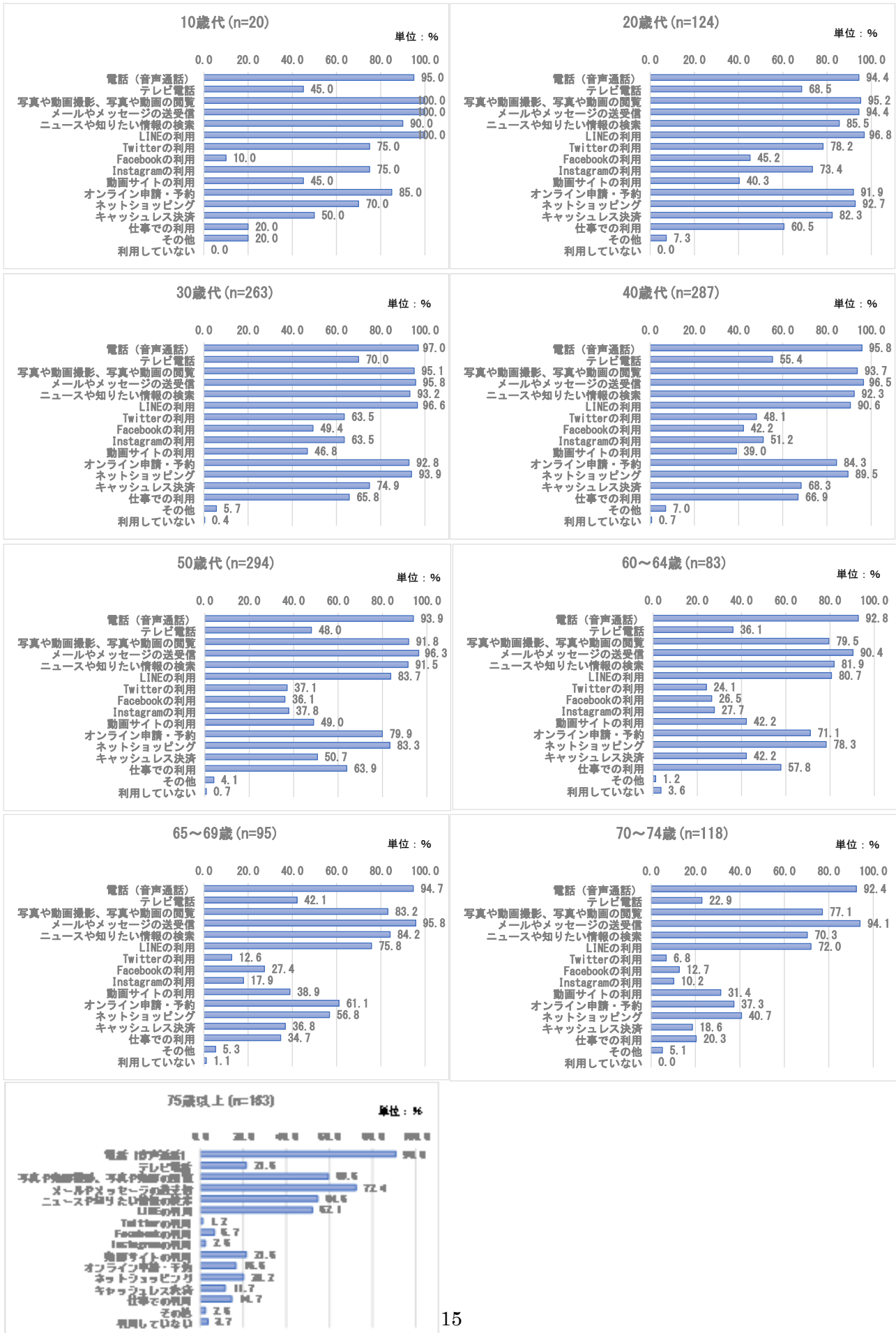
- ・ ヤフオク、メルカリ、目覚まし時計、気象時刻等
- ・ 学校、幼稚園の連絡アプリ、ポイントカードとして
- ・ 電子書籍、ゲーム、漫画
- ・ dヘルスケア歩数、健康医師に相談、dマガジン雑誌読み放題
- ・ 日常作業のタスク管理
- ・ 英会話の練習
- ・ 音楽配信、写真の記録・整理
- ・ プログラミング、動画編集、webサイト作成
- ・ クレジットカード、Suica
- ・ ネットバンキング、資産運用、納税手続き
- ・ オンラインミーティング、オンライン授業

「スマートフォン」「タブレット端末」「パソコン」「スマートフォン以外の携帯電話」の用途について、年代別に見ると、「電話（音声通話）」や「メールやメッセージの送受信」、「ニュースや知りたい情報の検索」などは、高齢者でもある程度利用しているが、「LINE（ライン）の利用」、「Twitter（ツイッター）の利用」、「Facebook（フェイスブック）の利用」、「Instagram（インスタグラム）の利用」などのSNSなどでは、年代が上がるにつれて利用率は低くなっている。

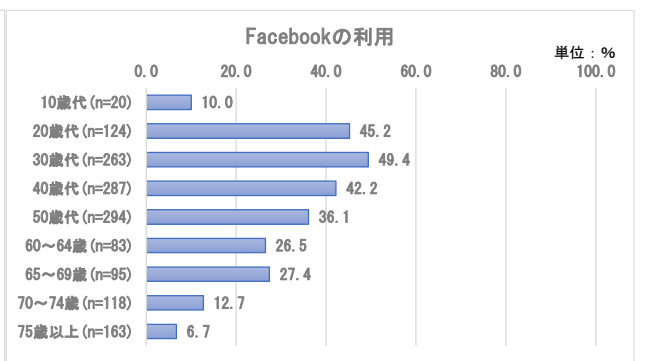
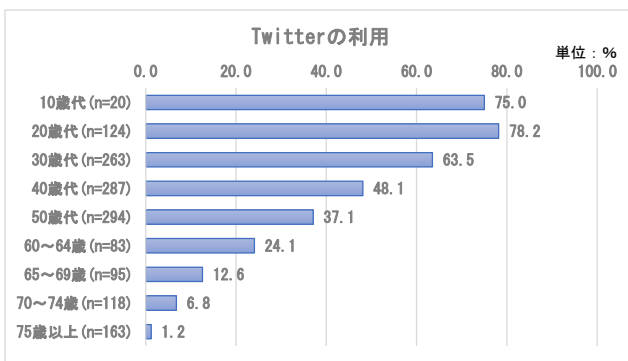
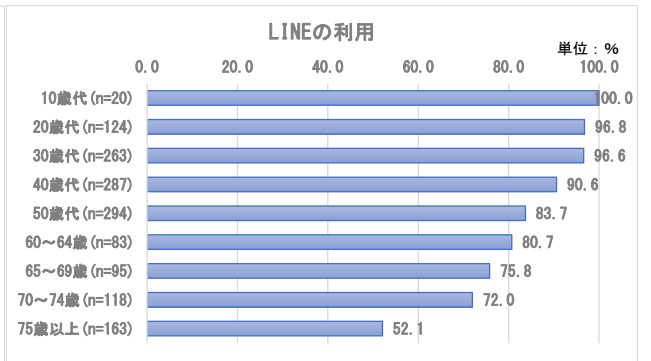
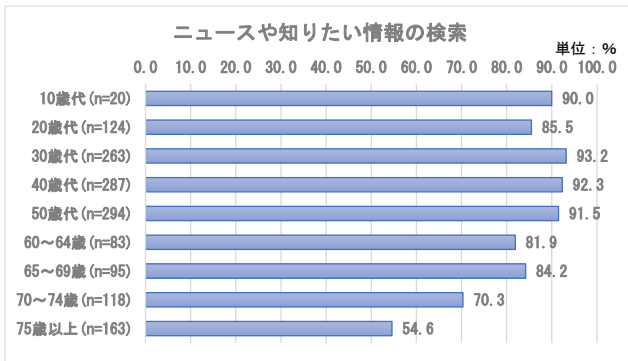
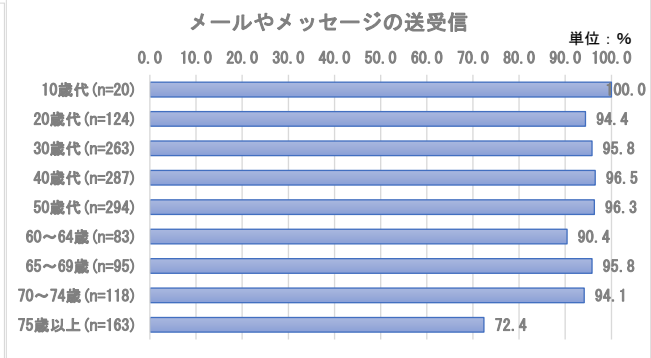
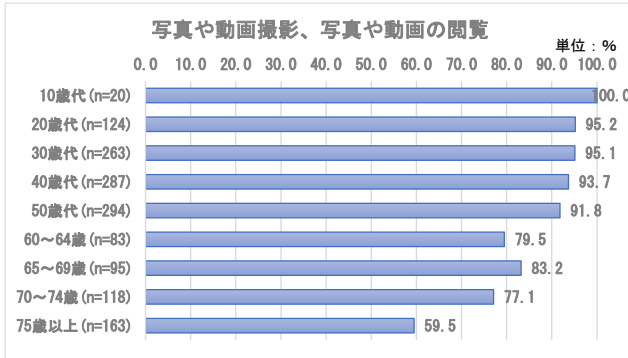
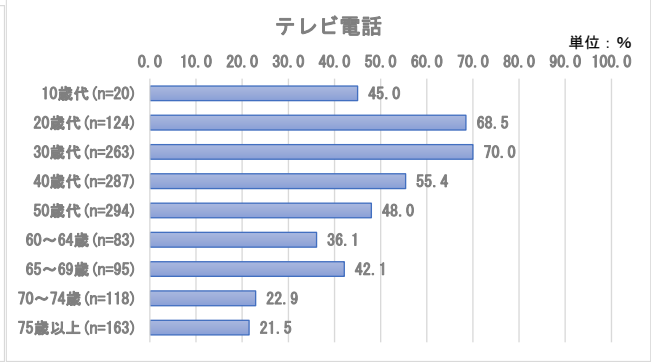
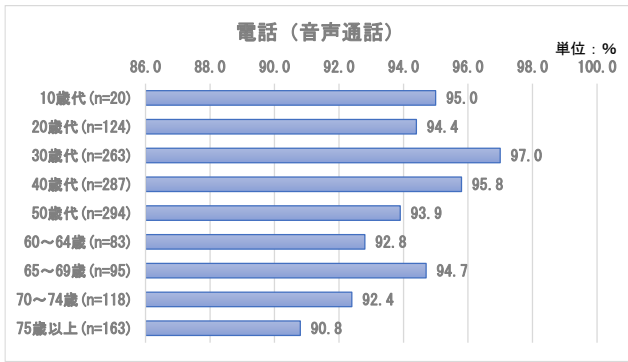
図表 12 年代別「スマートフォン」「タブレット端末」「パソコン」「スマートフォン以外の携帯電話」の用途①（複数回答）

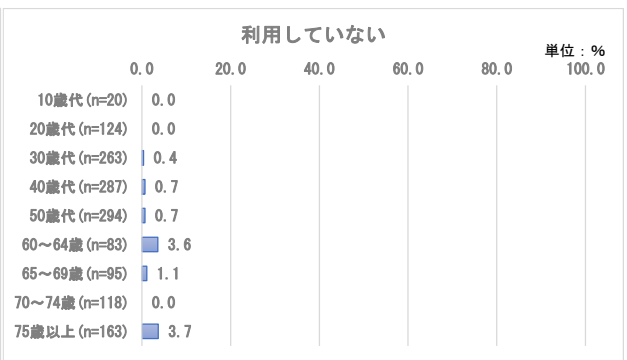
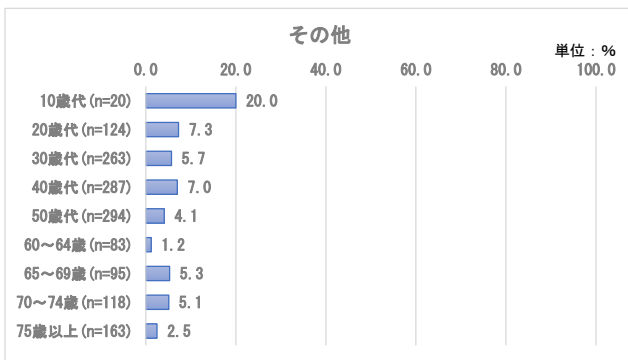
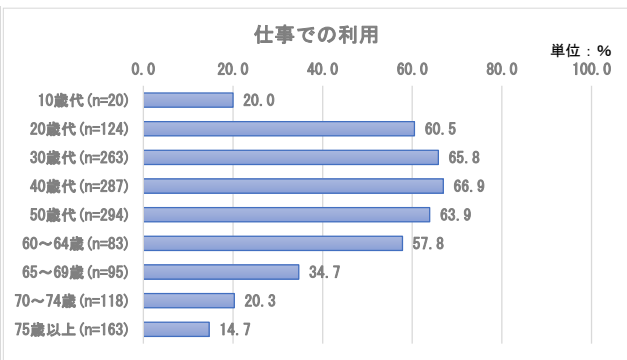
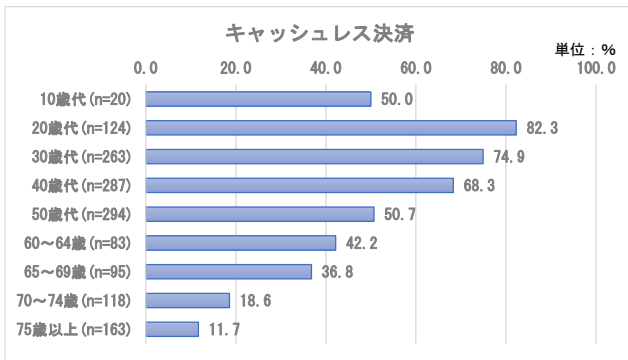
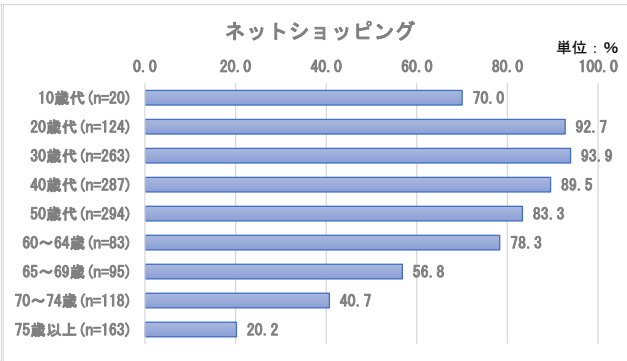
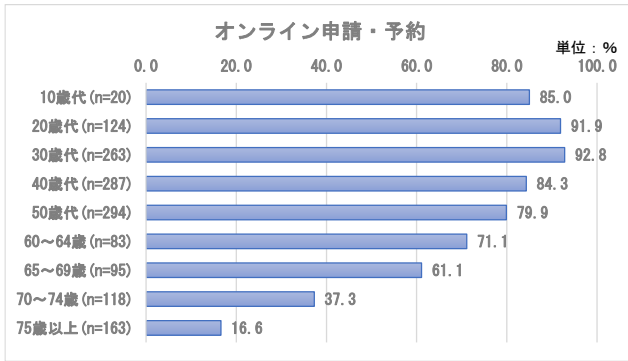
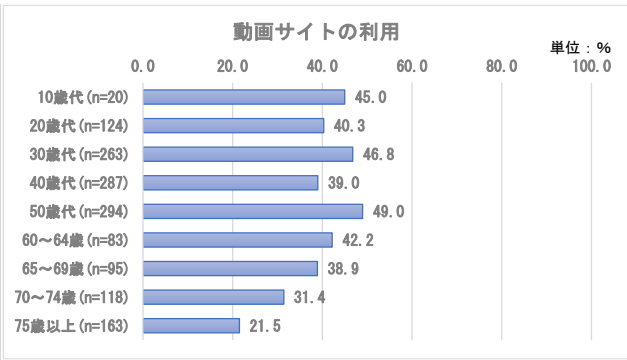
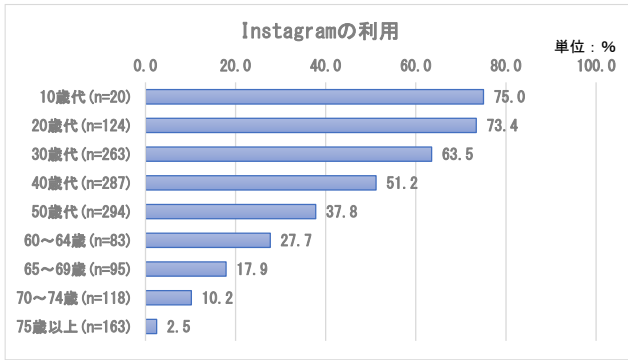


【年代別デジタル機器の用途②】



【年代別デジタル機器の用途③】





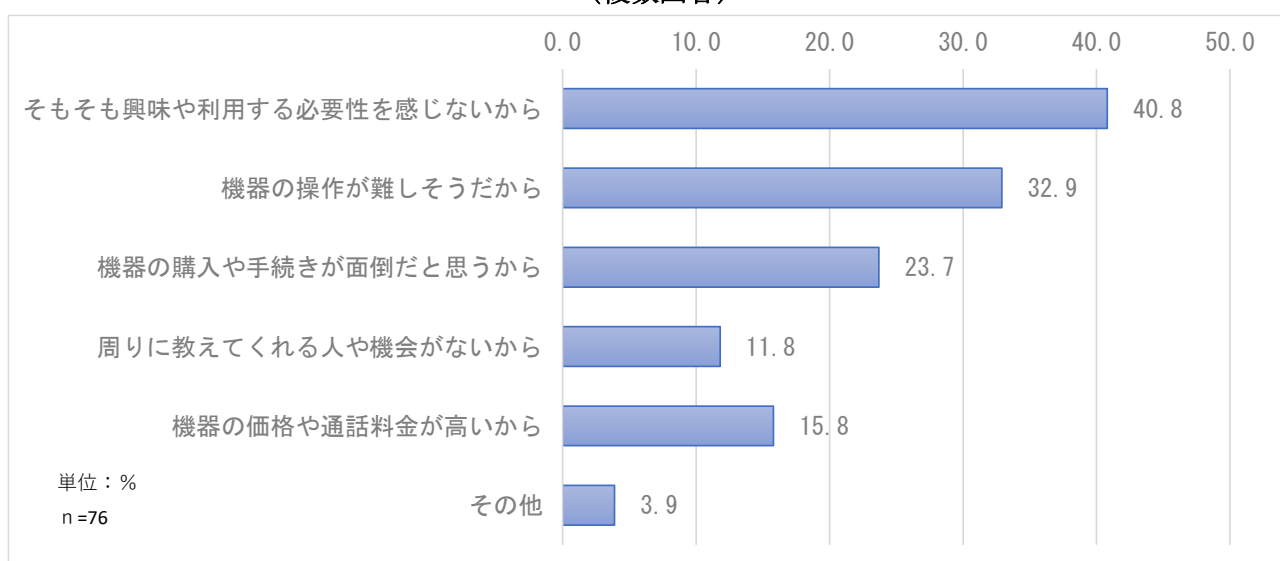
(3) 「スマートフォン」「タブレット端末」「パソコン」のいずれも保有していない理由

「スマートフォン」「タブレット端末」「パソコン」のいずれも保有していない理由としては、「そもそも興味や利用する必要性を感じないから」が40.8%で最も多く、「機器の操作が難しそうだから」が32.9%、「機器の購入や手続きが面倒だと思うから」が23.7%などと続いている。

「その他」の具体的な記述の主なものとしては、以下のようなものがあった。

- ・ 病気のため不安感がある
- ・ 視覚障害者
- ・ 購入審査に落ちた
- ・ 重い
- ・ 通話以外利用できない
- ・ 高齢でできなくなってしまいました。若い頃は利用していました。

図表 13 「スマートフォン」「タブレット端末」「パソコン」をいずれも保有していない理由
(複数回答)

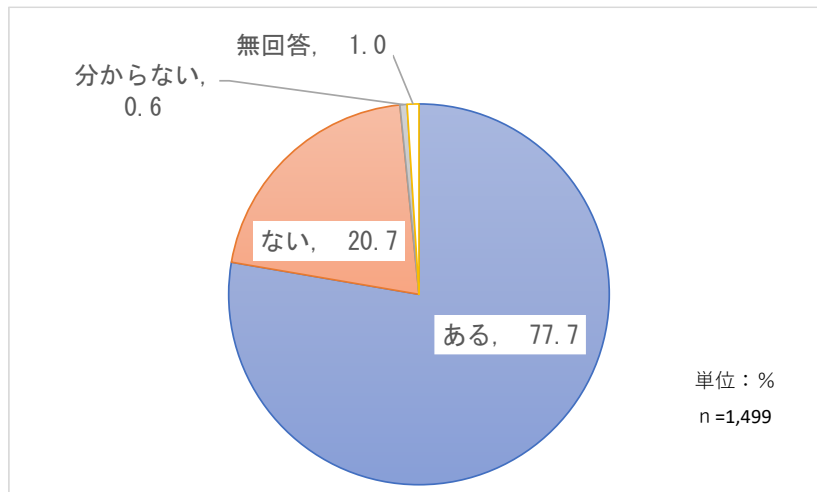


3. 区役所での手続きなどについて

(1) この1年間における区役所（保健所、出張所含む）への来庁経験

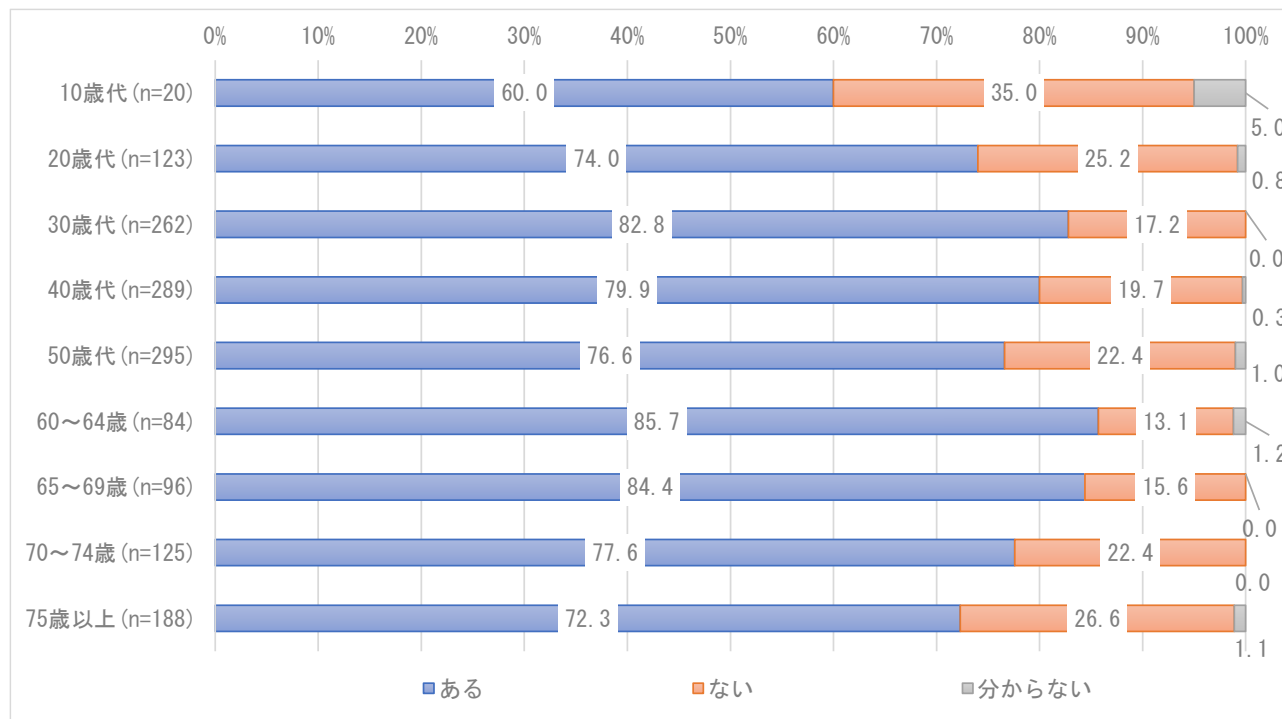
この1年間における区役所（保健所、出張所含む）への来庁経験については、「ある」が77.7%を占め、「ない」は20.7%となっている。

図表 14 この1年間における区役所（保健所、出張所含む）への来庁経験



これを年代別に見ると、あまり顕著な差異は認められないが、「10歳代」ではこの1年間においては「来庁経験がない」割合が比較的高くなっている。

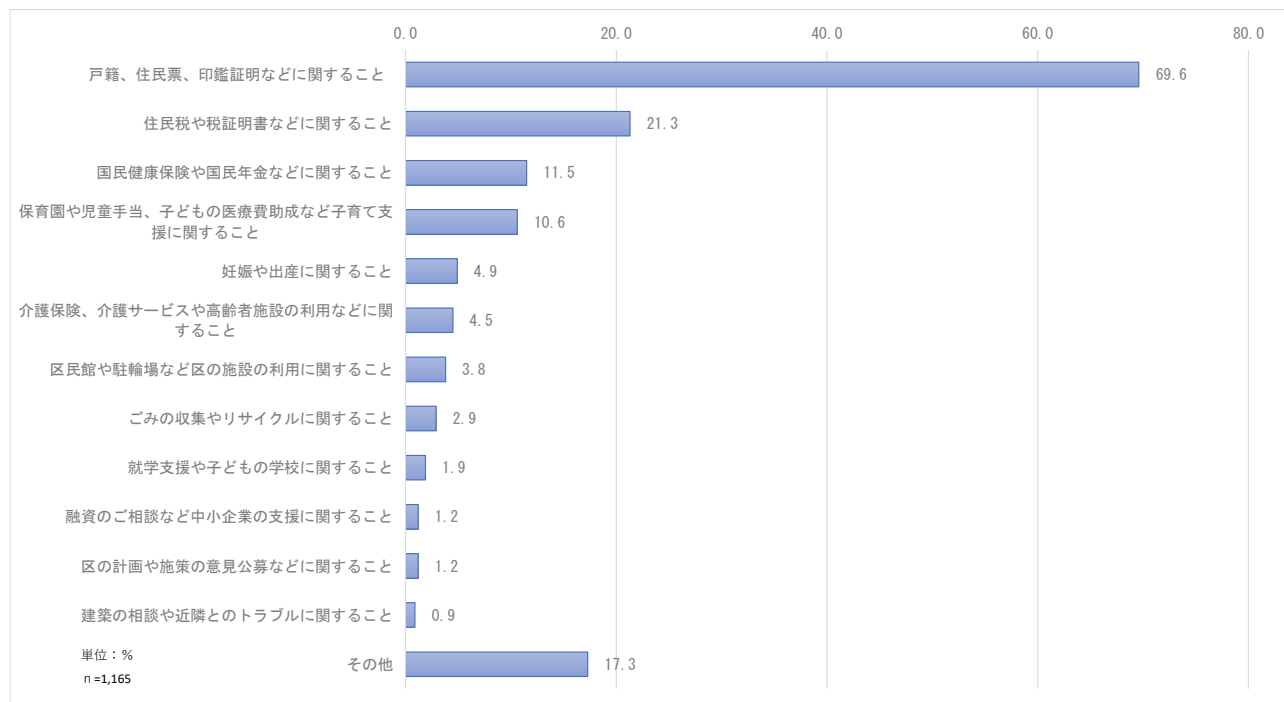
図表 15 年代別この1年間における区役所（保健所、出張所含む）への来庁経験



(2) この1年間における区役所（保健所、出張所含む）への来庁目的

この1年間における区役所（保健所、出張所含む）への来庁目的としては、「戸籍、住民票、印鑑証明などに関すること」が69.6%で顕著に多くなっており、「住民税や税証明書などに関すること」が21.3%、「国民健康保険や国民年金などに関すること」が11.5%、「保育園や児童手当、子どもの医療費助成など子育て支援に関すること」が10.6%などが続いている。

図表 16 この1年間における区役所（保健所、出張所含む）への来庁目的（複数回答）



「その他」の具体的な記述の主なものとしては、以下のようなものがあった。

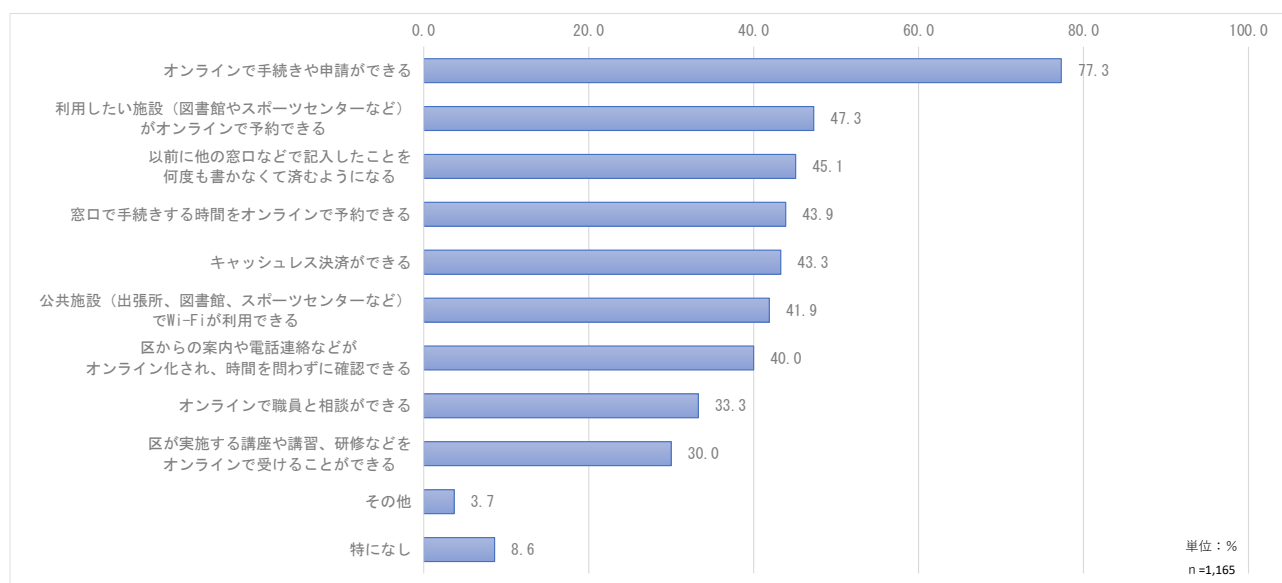
- ・ PCR検査
- ・ Residence card 在留カード交付
- ・ 一時預かり保育、税金の支払い
- ・ イベント参加
- ・ 運転経歴証明書交付
- ・ 営業時短協力金申請書類をもらう為、飲食店の検便の為
- ・ 会議、区報の配布変更の件
- ・ 風ぐるまの券購入等
- ・ 期日前投票
- ・ 狂犬病注射後の届け出
- ・ 税金の還付手続き、法律相談、行政書士相談
- ・ 区営住宅について相談
- ・ 子供の検診、障害者手帳の申請・更新手続き
- ・ 新型コロナウイルスワクチン接種
- ・ 歯科検診
- ・ 指定難病申告手続
- ・ 社協、長寿会、共助会など
- ・ 住居の騒音の件
- ・ 住宅助成申請

- ・ 情報収集
- ・ シルバーパス
- ・ 婚姻届、転入手続き等
- ・ 道路占用許可申請
- ・ 図書館の利用、ロビーの絵画見学
- ・ 土地のボーリング調査結果の閲覧
- ・ バウチャー制度申請
- ・ ボランティア
- ・ マイナンバーカード受取り

(3) デジタル技術の活用で区役所が便利になること

デジタル技術の活用で区役所が便利になることとしては、「オンラインで手続きや申請ができる」が77.3%で顕著に多くなっており、「利用したい施設（区民館など）がオンラインで予約できる」が47.3%、「以前に他の窓口などで記入したことを何度も書かなくて済むようになる」が45.1%、「窓口で手続きや相談をする時間をオンラインで予約できる」が43.9%、「キャッシュレス決済ができる」が43.3%などと続いている。

図表 17 デジタル技術の活用で区役所が便利になること（複数回答）



「その他」の具体的な記述の主なものとしては、以下のようなものがあつた。

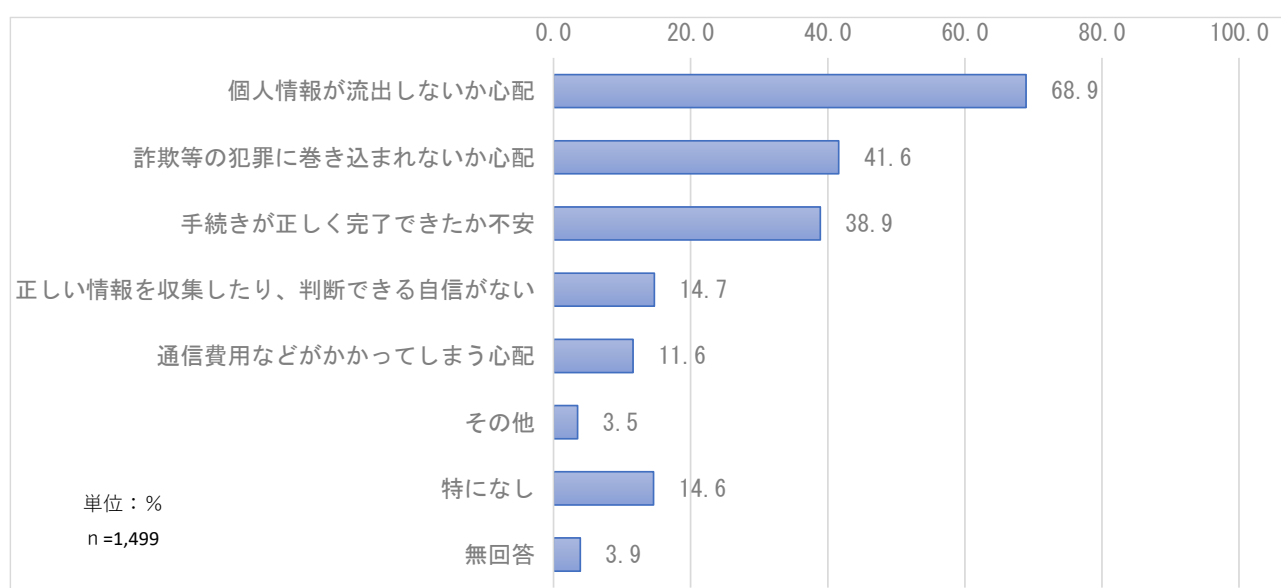
- ・ オンラインセミナーのアーカイブを見ることができる
- ・ オンラインですべての書面が手続きダウンロードできる
- ・ オンラインでの区民イベントや千代田区ならではのスタートアップ支援
- ・ 顔認証で個人を特定する
- ・ 区民への補助金施策案内等が広報誌ではなく、line で来る
- ・ コンビニで使えるカードで支払うとポイントが付く
- ・ 単にオンライン化するのではなく利便性の高い設計であること（クリック数や遷移が多すぎる）
- ・ ホームページで調べれば詳細な行政手続きなどがわかる。詳細はお電話でお問合せ下さいという記載をなくす。
- ・ マイナンバーカードにもっと様々な機能をつけて1枚で色々できるようにしてくれるとよい

- ・ 待ち時間の見える化
- ・ ややこしい文章を簡単に説明してくれるサイト、ハンコの省略、職員によっていうことが変わらなくなる
- ・ 子どもの予防接種の予診票をデジタル化してほしい。何枚も同じ事書くのが手間
- ・ 選挙で電子投票ができるようになる

(4) デジタル機器で手続きなどを利用する際に不安な点

デジタル機器で手続きなどを利用する際に不安な点としては、「個人情報が出しにくい心配」が68.9%で最も多く、「詐欺等の犯罪に巻き込まれないか心配」が41.6%、「手続きが正しく完了できたか不安」が38.9%、「正しい情報を収集したり、判断できる自信がない」が14.7%などと続いている。

図表 18 デジタル機器で手続きなどを利用する際に不安な点（複数回答）



「その他」の具体的な記述の主なものとしては、以下のようなものがあった。

- ・ なりすまし等で第三者が手続きで証明等を発行されるのではないかと不安。
- ・ 間違った手続きをしたにも関わらず、それに気が付いていなかったら怖い。
- ・ 通信がうまくいかず（タイムアウト等）イライラするのが嫌
- ・ コールセンターが設置されているか
- ・ デジタル機器が紛失したらなにもできなくなる
- ・ デジタル化によって電話や窓口の対応がなくなる又は極端に減ること
- ・ ID、PW管理が大変
- ・ 情報漏洩が心配
- ・ 使い方がわからない。専門用語がわからない、手順が煩雑で面倒
- ・ 窓口はなくさないで欲しい
- ・ ウイルス感染

(5) 行政のデジタル化などについての意見

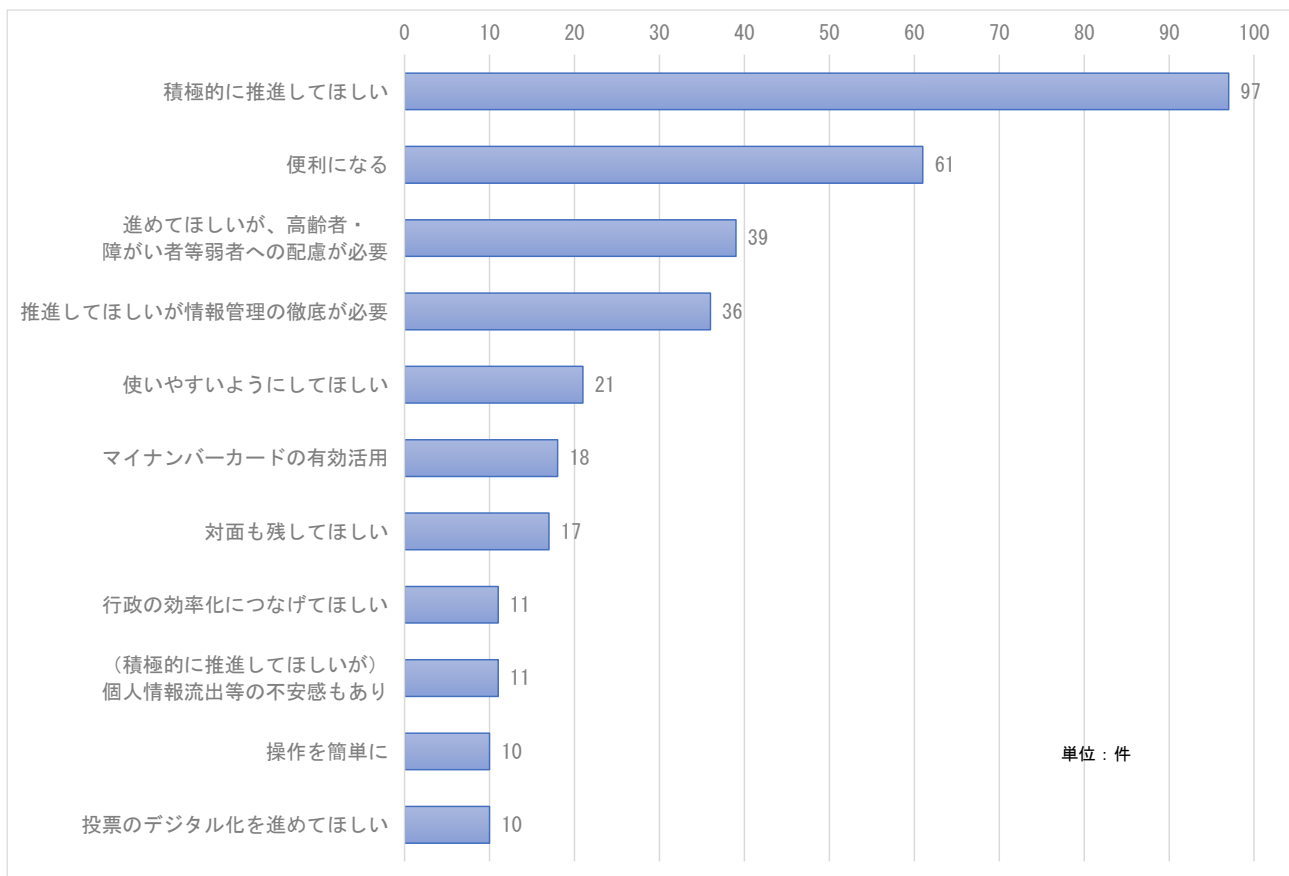
行政のデジタル化などについての意見等について、簡単な分類をして集計したところ、以下のような結果となった。

① 肯定的な意見

行政のデジタル化などについての意見は531件あり、そのうち肯定的な意見としては、「積極的に推進してほしい」が97件、「便利になる」が61件、「進めてほしいが、高齢者・障がい者等弱者への配慮が必要」が39件、「推進してほしいが、情報管理の徹底が必要」が36件、「(難しい操作などがなく)使いやすいように」が21件などと続いている。それらの具体的な内容をまとめると、以下のとおり。

- 肯定的な意見では、24時間利用できることやペーパーレスになること、同じことを何度も記入しなくて済む、休日や育児中には来庁することが難しいからデジタル化は助かる、手続き時間の短縮などの利便性の向上を指摘する意見が多い。また、他国と比べ遅れているから進めるべき、印鑑が不要になる、行政の効率化につながるなど、積極的な推進を求める意見が非常に多くなっている。
- 肯定的な意見でも、操作の簡素化、高齢者や障がい者・デジタル機器を使えない人など情報弱者でも使えるようにすることなどへの配慮を望むものが多く、情報の漏洩や詐欺被害への心配を挙げる意見など、懸念を示す意見も多い。また、視覚的・操作的に分かりやすくしてほしいとの意見や手続きの記入項目の簡素化を求める意見、対面窓口を残してほしい、といったものも見られる。
- また、キャッシュレス決済の導入店舗をもっと増やしてほしいという意見や専門的職員の配置を求める意見、などがある。

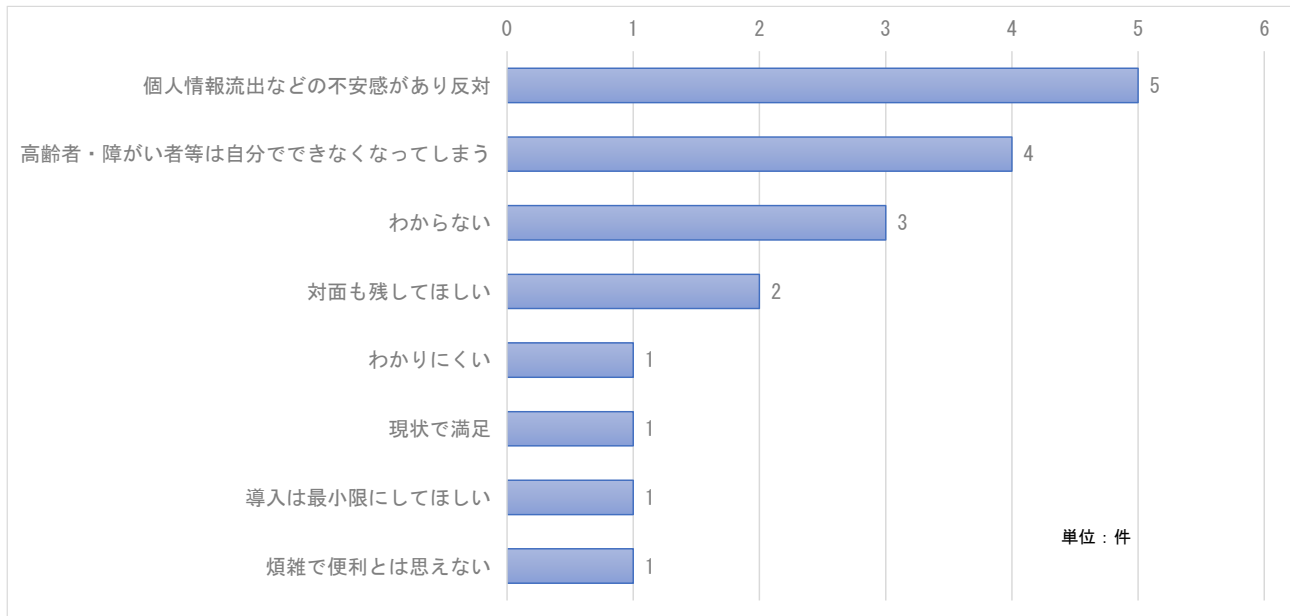
図表 19 肯定的な意見



② 否定的な意見

行政のデジタル化などについての意見のうち、否定的な意見としては「個人情報流出などの不安感もあり反対」が5件、「高齢者・障がい者等弱者は（手続き等が）自分でできなくなってしまう」が4件、「（機器の操作などが）わからない」が3件、「対面も残してほしい」が2件などとなっている。

図表 20 否定的な意見



具体的な意見は、巻末の参考資料参照。

III. アンケート調査結果のまとめ

以上のアンケート結果について主なものをまとめると、次のとおり。

① 保有しているデジタル機器

- 保有しているデジタル機器としては、「スマートフォン」は91.8%が保有しており、「パソコン」、「タブレット端末」、「プリンター」の順で、「いずれも保有していない」人は、1.9%にすぎない。
- 「スマートフォン」「タブレット端末」「パソコン」「スマートフォン以外の携帯電話」の用途としては、「電話（音声通話）」が94.3%で最も多く、続いて「メールやメッセージの送受信」、「写真撮影・動画撮影・撮影した写真や動画の閲覧」、「ニュースや知りたい情報の検索」、「LINE（ライン）の利用」、「ネットショッピング」、「オンライン申請・予約」の順。
- その他「写真撮影・動画撮影・撮影した写真や動画の閲覧」、「ニュースや知りたい情報の検索」、「オンライン申請・予約」、「ネットショッピング」などと続いている。

② 「スマートフォン」「タブレット端末」「パソコン」をいずれも保有していない理由

- いずれも保有していない理由としては、「そもそも興味や利用する必要性を感じないから」、「機器の操作が難しそうだから」、「機器の購入や手続きが面倒だと思うから」の順。その他、「病気のため不安感がある」、「通話以外利用できない」など。
- 「いずれも保有していない」人は、高齢者が多いことから起因している理由が多いことがうかがわれる。

③ この1年間における区役所（保健所、出張所含む）への来庁経験

- この1年間における区役所（保健所、出張所含む）への来庁経験については、「ある」が77.7%を占め、「ない」は20.7%。で、「10歳代」ではこの1年間においては「来庁経験がない」割合が比較的高い。
- 来庁目的としては、「戸籍、住民票、印鑑証明などに関する事」、「住民税や税証明書などに関する事」、「国民健康保険や国民年金などに関する事」、「保育園や児童手当、子どもの医療費助成など子育て支援に関する事」の順。
- その他、「マイナンバーカードの受取」やここ数年の新型コロナウイルス感染拡大の影響から、「PCR検査」や「新型コロナウイルスワクチン接種」が多く、外国人居住者の「Residence card 在留カード交付」などが挙げられている。

④ デジタル技術の活用で区役所が便利になること

- デジタル技術の活用で区役所が便利になることとしては、「オンラインで手続きや申請ができる」、「利用したい施設（区民館など）がオンラインで予約できる」、「以前に他の窓口などで記入したことを何度も書かなくて済むようになる」、「窓口で手続きや相談をする時間をオンラインで予約できる」、「キャッシュレス決済ができる」の順。
- 「その他」の具体的な記述としては、「オンラインでの区民イベントや千代田区ならではのスタートアップ支援」、「選挙での電子投票」、「待ち時間の見える化」などがあつた。

⑤ デジタル機器で手続きなどを利用する際に不安な点

- デジタル機器で手続きなどを利用する際に不安な点としては、「個人情報が出ないか心配」、「詐欺等の犯罪に巻き込まれないか心配」、「手続きが正しく完了できたか不安」、「正しい情報を収集したり、判断できる自信がない」の順。
- 「その他」の具体的な記述としては、「間違った手続きをしたにも関わらず、それに気が付いていなかったら怖い」、「デジタル機器が紛失したらなにもできなくなる」、「フェイク画面の判断が難しい」、「ID、PW管理が大変」、「ウイルス感染」などが挙げられていた。
- 否定的な意見は少ないものの、やはり「高齢者・障がい者等弱者への配慮」は求められている。

◆ 全体のまとめ

本アンケート調査結果全体を通じてまとめると、以下のようなことが考えられる。

- ✚ デジタル機器を「いずれも保有していない」人は、全体では1.9%となっており、千代田区民は幅広い年代でデジタル機器の保有率が高いと言えるが、「70～74歳」で4.0%、「75歳以上」では9.9%が「いずれも保有していない」となっている。
- ✚ 行政のデジタル化については、概ね肯定的な意見が多く、我が国は諸外国と比較してデジタル化が遅れていることや、実際に便利になるからといった理由から積極的に進めて欲しいという意見が多くなっているが、「75歳以上」の高齢者や単身世帯へのサポートを行うことや個人情報の管理に十分に留意して進める必要があると考えられる。

■ 巻末資料

1. アンケート単純集計

回答方法

(単数回答)

No.	選択肢	件数	構成比 (%)	無回答を除く (%)
1	調査票	969	64.6	64.6
2	Web	521	34.8	34.8
3	英語	9	0.6	0.6
	無回答	0	0.0	
	合計	1499	100	1499

Q 1 年代

(単数回答)

No.	選択肢	件数	構成比 (%)	無回答を除く (%)
1	10歳代	20	1.3	1.3
2	20歳代	124	8.3	8.3
3	30歳代	264	17.6	17.6
4	40歳代	289	19.3	19.3
5	50歳代	298	19.9	19.9
6	60～64歳	86	5.7	5.7
7	65～69歳	96	6.4	6.4
8	70～74歳	125	8.3	8.4
9	75歳以上	195	13.0	13.0
	無回答	2	0.1	
	N (% [^] -λ)	1499	100	1497

Q 2 国籍

(単数回答)

No.	選択肢	件数	構成比 (%)	無回答を除く (%)
1	日本	1432	95.5	96.2
2	日本以外	56	3.7	3.8
	無回答	11	0.7	
	N (% [^] -λ)	1499	100	1488

Q 3 職業

(単数回答)

No.	選択肢	件数	構成比 (%)	無回答を除く (%)
1	自営業・事業主	302	20.1	20.3
2	管理・事務・技術職	539	36.0	36.2
3	労務・販売サービス業	62	4.1	4.2
4	パートタイマー	80	5.3	5.4
5	学生	46	3.1	3.1
6	専業主婦(夫)	163	10.9	10.9
7	無職	174	11.6	11.7
8	その他	125	8.3	8.4
	無回答	8	0.5	
	N (% [^] -λ)	1499	100	1491

Q 4 世帯構成

(単数回答)

No.	選択肢	件数	構成比 (%)	無回答を除く (%)
1	単身世帯(一人暮らし)	398	26.6	26.7
2	二人以上の世帯	1092	72.8	73.3
	無回答	9	0.6	
	N (% [^] -λ)	1499	100	1490

Q 5 同居家族

(複数回答)

No.	選択肢	件数	構成比 (%)	無回答を除く (%)
1	小学校入学前の子どもが世帯にいる	180	16.5	26.0
2	小学校、中学校に在学している子どもが世帯にいる	220	20.1	31.7
3	高齢者(65歳以上)が世帯にいる	332	30.4	47.9
4	介護を必要とする方が世帯にいる	47	4.3	6.8
5	障害のある方が世帯にいる	54	4.9	7.8
	無回答	399	36.5	
	N (% [^] -λ)	1092	100	693

Q6 マイナンバーカードの保有状況

(単数回答)

No.	選択肢	件数	構成比 (%)	無回答を除く (%)
1	マイナンバーカードを持っている	960	64.0	64.3
2	マイナンバーカードを持っていない	520	34.7	34.8
3	現在申請中	13	0.9	0.9
	無回答	6	0.4	
	N (%ベース)	1499	100	1493

Q7 デジタル機器の保有状況

(複数回答)

No.	選択肢	件数	構成比 (%)	無回答を除く (%)
1	スマートフォン	1376	91.8	92.1
2	タブレット端末	784	52.3	52.5
3	パソコン	1187	79.2	79.5
4	スマートフォン以外の携帯電話 (フィーチャーフォン、ガラケーなど)	138	9.2	9.2
5	FAX	463	30.9	31.0
6	プリンター	737	49.2	49.3
7	いずれも保有していない	28	1.9	1.9
	無回答	5	0.3	
	N (%ベース)	1499	100	1494

Q8 機器の用途

(複数回答)

No.	選択肢	件数	構成比 (%)	無回答を除く (%)
1	電話 (音声通話)	1367	93.8	94.3
2	テレビ電話	710	48.7	49.0
3	写真撮影・動画撮影・撮影した写真や動画の閲覧	1261	86.5	87.0
4	メールやメッセージの送受信	1345	92.2	92.8
5	ニュースや知りたい情報の検索	1224	84.0	84.5
6	LINE (ライン) の利用	1210	83.0	83.5
7	Twitter (ツイッター) の利用	569	39.0	39.3
8	Facebook (フェイスブック) の利用	490	33.6	33.8
9	Instagram (インスタグラム) の利用	588	40.3	40.6
10	動画サイト (YouTubeなど) の利用	584	40.1	40.3
11	オンライン申請・予約	1040	71.3	71.8
12	ネットショッピング	1080	74.1	74.5
13	キャッシュレス決済 (Pay Pay、楽天ペイ、d払い、LINE Payなど)	766	52.5	52.9
14	仕事での利用	761	52.2	52.5
15	その他	76	5.2	5.2
16	利用していない	15	1.0	1.0
	無回答	9	0.6	
	N (%ベース)	1458	100	1449

Q9 スマートフォン、タブレット端末、パソコンを保有していない理由

(複数回答)

No.	選択肢	件数	構成比 (%)	無回答を除く (%)
1	そもそも興味や利用する必要性を感じないから	31	40.8	60.8
2	機器の操作が難しそうだから	25	32.9	49.0
3	機器の購入や手続きが面倒だと思うから	18	23.7	35.3
4	機器の価格や通話料金が安いから	9	11.8	17.6
5	周りに教えてくれる人や機会がないから	12	15.8	23.5
6	その他	3	3.9	5.9
	無回答	25	32.9	
	N (%ベース)	76	100	51

Q10 この1年間に区役所 (保健所、出張所含む。) に来庁したことの有無

(単数回答)

No.	選択肢	件数	構成比 (%)	無回答を除く (%)
1	ある	1165	77.7	78.5
2	ない	310	20.7	20.9
3	分からない	9	0.6	0.6
	無回答	15	1.0	
	N (%ベース)	1499	100	1484

Q11 来庁の目的

(複数回答)

No.	選択肢	件数	構成比(%)	無回答を除く(%)
1	戸籍、住民票、印鑑証明などに関すること	811	69.6	72.3
2	住民税や税証明書などに関すること	248	21.3	22.1
3	国民健康保険や国民年金などに関すること	134	11.5	12.0
4	介護保険、介護サービスや高齢者施設の利用などに関すること	52	4.5	4.6
5	妊娠や出産に関すること	57	4.9	5.1
6	保育園や児童手当、子どもの医療費助成など子育て支援に関すること	124	10.6	11.1
7	就学支援や子どもの学校に関すること	22	1.9	2.0
8	ごみの収集やリサイクルに関すること	34	2.9	3.0
9	建築の相談や近隣とのトラブルに関すること	10	0.9	0.9
10	区民館や駐輪場など区の施設の利用に関すること	44	3.8	3.9
11	融資のご相談など中小企業の支援に関すること	14	1.2	1.2
12	区の計画や施策の意見公募などに関すること	14	1.2	1.2
13	その他	201	17.3	17.9
	無回答	44	3.8	
	N (% [^] -s)	1165	100	1121

Q12 活用により区役所はさらに便利になると思うデジタル技術

(複数回答)

No.	選択肢	件数	構成比(%)	無回答を除く(%)
1	オンラインで手続きや申請ができる	901	77.3	80.3
2	オンラインで職員と相談ができる	388	33.3	34.6
3	窓口で手続きする時間をオンラインで予約できる	511	43.9	45.5
4	利用したい施設(図書館やスポーツセンターなど)がオンラインで予約できる	551	47.3	49.1
5	区からの案内や電話連絡などがオンライン化され、時間を問わずに確認できる	466	40.0	41.5
6	キャッシュレス決済ができる	504	43.3	44.9
7	区が実施する講座や講習、研修などをオンラインで受けることができる	350	30.0	31.2
8	公共施設(出張所、図書館、スポーツセンターなど)でWi-Fiが利用できる	488	41.9	43.5
9	以前に他の窓口などで記入したことを何度も書かなくて済むようになる	525	45.1	46.8
10	その他	43	3.7	3.8
11	特になし	100	8.6	8.9
	無回答	43	3.7	
	N (% [^] -s)	1165	100	1122

Q13 デジタル機器で手続きなどを利用する際に不安な点

(複数回答)

No.	選択肢	件数	構成比(%)	無回答を除く(%)
1	個人情報流出しないか心配	1033	68.9	71.7
2	詐欺等の犯罪に巻き込まれないか心配	624	41.6	43.3
3	正しい情報を収集したり、判断できる自信がない	220	14.7	15.3
4	手続きが正しく完了できたか不安	583	38.9	40.5
5	通信費用などがかかってしまう心配	174	11.6	12.1
6	その他	52	3.5	3.6
7	特になし	219	14.6	15.2
	無回答	59	3.9	
	N (% [^] -s)	1499	100	1440

2. Q14 行政のデジタル化などについての意見等（事業・手続きによる集約表）

手続きと意見内容区分	手続きと意見内容区分 (補足)	Q14 行政のデジタル化などについての意見等
Wifiサービス		
Wifiサービス	区の施設内のWifi環境設置	IT化が進んだ方がメリットばかりなので進めて欲しい。区の施設内にもwifi完備してほしい。コンビニで住民票を取ろうとしたところ、最後の設問になって「おとり引きできません」（日曜日だったため）と表示されてイラっときた記憶がある。除外日であれば初めから取引できないような設計にして欲しい。コロナでテレワークが進み、zoom、Teams等のリモート会議がメインになってきた。こういった波に千代田区も乗って欲しい。
Wifiサービス	区民向けのフリーWifiサービス	区内に居る時に区民だけが無料で使えるWi-Fiがあるといい。FreeWi-Fiだと利用者が限られていてつながらないとき使いづらい
Wifiサービス	区内施設にWifi設置を	学校やPTAにWiFiを置いて欲しい
キャッシュレス納税		
キャッシュレス納税	キャッシュレス納税	税金の支払いを上限なくキャッシュレス対応にいただきたい。
キャッシュレス納税	キャッシュレス納税	税金の支払い等は全てネットでカード決済にして欲しい
キャッシュレス納税	キャッシュレス納税/手数料のキャッシュレス決済	税金など手数料無料でクレジットカード決済ができるようにしてほしい
キャッシュレス納税	キャッシュレス納税/設定が複雑	マイナンバーを筆頭にオンライン化は望ましいですが、申請のための申請が入り組む傾向があり、もったいないと感じることがあります。最近ではe-taxの設定が複雑に感じました。
キャッシュレス納税/e-tax	e-taxによる住民税のキャッシュレス納税	e-taxによる医療費控除、確定申告を10年間利用している。住民税についてもわかりやすく手続きができるとうよい。
おむつ・入院補助金申請		
おむつ・入院補助金申請	おむつ・入院補助金申請/オンライン化	おむつの補助金や入院補助金の申請もネットからも申請出来るといいと思う
確定申告/キャッシュレス納税		
確定申告/キャッシュレス納税	確定申告/キャッシュレス納税	確定申告がオンラインでできたのは便利でしたが、支払いでクレジットカードだと手数料が高いのは不満
課税証明書/キャッシュレス決済	課税証明書のオンライン申請/キャッシュレス決済	我が家は1~2年で引っ越しをしている転勤族のため、課税証明書を郵送で取り寄せることが多いのですが、この手続きがもっと簡単にならないのか…と思っております。取り寄せる際には、たいてい下記4点を郵送して申請するのですが、これがなかなか手間です。①必要事項を書いた用紙 ②定額小為替 ③切手を貼った返信用封筒 ④本人確認ができる書類のコピーいつか、①フォームに入力 ②クレジットカードやPayPay等で発行料金支払い ③切手代は②とともに支払い、返送先は入力 ④身分証の写真をアップロードで取り寄せができるようにならないかなと期待しています。
確定申告/キャッシュレス納税	確定申告/マイナポータル	マイナポータルというサイトから確定申告しようとしたのですが煩雑で途中でわからなくなり結局自分ではできませんでした。コロナワクチン接種予約時もシステムダウンしてしまい私にはそんなに便利な良いものとは思われません。
保育園・学童の手続き・連絡等		
保育園・学童の手続き	保育園・学童関連/デジタル化	保育園や学童の申請や、小学校に提出する書類も、できる範囲でデジタル化していただきたいです。なお、学校や学童の先生の負担を増やすのではなく、ウェブ申請に関しては、専門的な方をいれて対応してください。
小中学校の手続き	区立小中学校の手続きのオンライン化	様々な手続きをデジタル化していただくと便利だと思います。なお、私の子どもは既に成人ですが、区立小学校・区立中学校の様々な手続きこそデジタル化すべきではないでしょ

手続きと意見内容区分	手続きと意見内容区分 (補足)	Q14 行政のデジタル化などについての意見等
		うか。
小中学校・保育園の連絡	区立小中学校、保育園の連絡／アンケートのデジタル化	行政のデジタル化がある程度整い成功したら、それに伴い区立の小・中学校、幼稚園、保育園のデジタル化の整備も更に良く、便利にしていただければと思います。アンケートや意見をまとめたり等、まだまだ紙が配られることが多いです。‘すぐー’が導入されて出欠の連絡手段がだいぶ楽になりました。行政と学校運営に大差ができないよう区全体で盛り上げて更に住みよい街になったら素敵だなと思います。
区立学校との連絡	区立高校の欠席・遅刻連絡のオンライン化	子供が千代田区立の高校に通っています。病気などで欠席、遅刻の連絡を指定された時間に電話連絡していますが、すべての公立学校（幼稚園）がオンラインで欠席連絡ができれば便利だと思います。
区立学校との連絡	区立学校、学童、保育園への提出種類のデータの統一、手続きのデジタル化、オンライン化	我が家は3人の子供がいます。毎年4月になると（申請月も同様）学校、学童、保育園に提出する書類が1度に何枚もあり大変です。それぞれ同じような項目があるのに違う形式ですべて手続きだとかなり時間がかかっています。各家庭でコピー貼り付けが可能なデータがあれば変更箇所のみ変更、兄弟間でも同じデータを利用出来ると思います。ご検討宜しく願います。
未就学児の健診報告	未就学児の健診報告／デジタル化による簡便化（重複する内容の削減等）	Q12の「他の窓口など・・・」について、我が家には、未就学児の子がおり、健診等定期的に行政に提出する書類が多くあります。このような書類について、同時期に行政に提出する書類の中には、それぞれ記入（質問）内容が重複しているものも少なくないのではないかと考えられますので、可能な限り、書類を提出いたしました（そのうち1通は、A3用紙いっぱい印字された質問に対し、手書きで記入する必要がございました。）。それぞれ異なる健診項目用の書類ではございましたが、提出先が同じであるにもかかわらず、（記入する側からすると）少なくないと感じられる数の項目が重複しており、正直なところ、時間ももったいないと思いました。
幼稚園の助成申請	幼稚園の助成申請／デジタル化・簡素化	子供に関する手続きは提出書類も多く特に幼稚園の助成など毎回同じ内容なのに、手間がかかるし複雑だと感じる。変更がない場合はもう少し簡略化して、デジタル化してもらえると助かる。
学校・学童/PTA／オンライン手続き／キャッシュレス決済	学校・学童・PTAの提出書類のデジタル化、戸籍謄本のオンライン申請、キャッシュレス決済	マイナンバーがあるので、学校と学童、PTAなどへ提出する書類にいちいち同じ事を何度も手書きしないようにしたい。また、収入について副業も給与も投資所得も個人と紐づけて、適正に負担できるようにしてほしい（現状はサラリーマンが過剰に税と社会保険料を負担していると感じる）
区立学校との連絡	区立高校の欠席・遅刻連絡のオンライン化	子供が千代田区立の高校に通っています。病気などで欠席、遅刻の連絡を指定された時間に電話連絡していますが、すべての公立学校（幼稚園）がオンラインで欠席連絡ができれば便利だと思います。
小中学校の手続き	区立小中学校の手続きのオンライン化	様々な手続きをデジタル化していただくと便利だと思います。なお、私の子どもは既に成人ですが、区立小学校・区立中学校の様々な手続きこそデジタル化すべきではないでしょうか。
小中学校・保育園の連絡	区立小中学校、保育園の連絡／アンケートのデジタル化	行政のデジタル化がある程度整い成功したら、それに伴い区立の小・中学校、幼稚園、保育園のデジタル化の整備も更に良く、便利にしていただければと思います。アンケートや意見をまとめたり等、まだまだ紙が配られることが多いです。‘すぐー’が導入されて出欠の連絡手段がだいぶ楽になりました。行政と学校運営に大差ができないよう区全体で盛り上げて更に住みよい街になったら素敵だなと思います。
保育園・学童の手続き	保育園・学童関連／デジタル化	保育園や学童の申請や、小学校に提出する書類も、できる範囲でデジタル化していただきたいです。なお、学校や学童の先生の負担を増やすのではなく、ウェブ申請に関しては、専門的な方をいれて対応してください。

手続きと意見内容区分	手続きと意見内容区分 (補足)	Q14 行政のデジタル化などについての意見等
未就学児の健診報告	未就学児の健診報告／デジタル化による簡便化（重複する内容の削減等）	Q12の「他の窓口など・・・」について、我が家には、未就学児の子がおり、健診等定期的に行政に提出する書類が多くあります。このような書類について、同時期に行政に提出する書類の中には、それぞれ記入（質問）内容が重複しているものも少なくないのではないかと考えられますので、可能な限り、書類を提出いたしました（そのうち1通は、A3用紙いっばいに印字された質問に対し、手書きで記入する必要がございました。）。それぞれ異なる健診項目用の書類ではございましたが、提出先が同じであるにもかかわらず、（記入する側からすると）少なくないと感じられる数の項目が重複しており、正直なところ、時間ももったいないと思いました。
幼稚園の助成申請	幼稚園の助成申請／デジタル化・簡素化	子供に関する手続きは提出書類も多く特に幼稚園の助成など毎回同じ内容なのに、手間がかかるし複雑だと感じる。変更がない場合はもう少し簡略化して、デジタル化してもらえると助かる。
障害者対応		
障害者対応	障害者対応	健常者にとっての利便性だけを追求すると絶対に取り残される人が出るので、障害者（特に移動が困難で来庁できない人）目線での制度設計をお願いします。エレベーターのように結果として誰もが使いやすいインフラになることが望ましく最初から健常者向けに設計するのは好ましくありません。
障害者対応	デジタルデバインド対策／障害者対応	完全デジタル移行のような形になってしまうと、高齢者や知的に障害がある人がかえって不自由になってしまうことが予想されるので、バランスよくデジタル化してほしい。
障害者対応	障害者手帳・自立支援手帳の手続き	デジタル化が進むことに寄り、区役所まで行かなくて良くなる（もしくは、行く回数が減る）ことに期待します。障害者手帳や自立支援医療の更新手続きなど。
議会事務局		
議会事務局	議会事務局／行政DX推進	情報（個人情報）の管理を厳格にすること。スピード感をもって情報化、デジタル化を進めること。行政事務だけではなく、議会についてもデジタル化を進めて欲しい（例、議会の審議情報の問題）
議会事務局	議会情報／動画配信	デジタル化で公共事業の現況を逐一知ることができれば税金の無駄遣いを減らすことに繋げるのではないかと。議会で議論の様子を動画で流してほしい。議員さんの活動状況を知りたい。ちなみに番町地区でも高層ビル化が議論されているが、インターネットが繋がりにくくなればデジタル化の恩恵に預かれない
キャッシュレス納税		
キャッシュレス納税	キャッシュレス納税	税金の支払いを上限なくキャッシュレス対応にさせていただきたい。
キャッシュレス納税	キャッシュレス納税	税金の支払い等は全てネットでカード決済にして欲しい
キャッシュレス納税	キャッシュレス納税／手数料のキャッシュレス決済	税金など手数料無料でクレジットカード決済ができるようにしてほしい
キャッシュレス納税	キャッシュレス納税／設定が複雑	マイナンバーを筆頭にオンライン化は望ましいですが、申請のための申請が入り組む傾向があり、もったいないと感じることがあります。最近ではe-taxの設定が複雑に感じました。
キャッシュレス納税／e-tax	e-taxによる住民税のキャッシュレス納税	e-taxによる医療費控除、確定申告を10年間利用している。住民税についてもわかりやすく手続きができるとうよい。
区内イベント		
区内イベント	区内イベントでの参加登録のデジタル化	区内でのイベントで毎回名前と住所電話番号の記入を求められるのをデジタル化することで省くことができたらいいと思います。せめて名前だけの記入だと個人情報をいろいろ書く必要がないのでありがたいです。
健康保険証等		

手続きと意見内容区分	手続きと意見内容区分 (補足)	Q14 行政のデジタル化などについての意見等
健康保険証	健康保健証／マイナンバーカード	健康保険証デジタル化を進めてほしい。
健康保険証	健康保健証／マイナンバーカード	健康保険証がデジタル化するのはとても良いと思います。また今どき「お薬手帳」と必ずいわれませんが持ち歩きません。デジタル化した健康保険証を一体化して、検業できるようにお願いしたいです。併せてカルテもデジタル化して他の病院でまた最初からレントゲン血液検査などCT受けさせるのは、本人にも負担ですし国のお金も無駄だと思います。PETで全身撮影したのにまた全部そのクリニックでやらないと診断できないのはおかしくないですか？一事が万事で行政のやることは時間とお金の無駄が多いと思います。
健康保険証	健康保険証のデジタル化	保険証のデジタル化してほしい。
健康保険証・医療証	健康保険証・医療証／マイナンバーカードの利用	健康保険や医療証が一元化されていないので、手続きが一緒にできると良い
健康保険証・カルテ	健康保険証・カルテ／マイナンバーカードの有効利用	よく病院に行くのでカルテ情報や健康診断情報を一元的にマイナンバーカードなどに集約して欲しいです。
健康保険証・カルテ	健康保険証・カルテ／マイナンバーカードの有効利用	よく病院に行くのでカルテ情報や健康診断情報を一元的にマイナンバーカードなどに集約して欲しいです。
広報・情報発信		
広報・情報発信	広報	このアンケートや広報千代田などをメール送付にする等、すべてデジタル化できればいろいろなコストを減らせるのではないかと思います。
広報・情報発信	情報公開	デジタル化により個人情報の集積が進みます。「情報は必ず漏洩するもの」と考えその対策を講ずる必要があります。
広報・情報発信	広報・情報発信	デジタル化によって時間の短縮と効率化によって双方のメリットが享受されることを期待します。行政手続きは申請者側が不利の状況（知らないといけないことが多い）のためプッシュ通知等デジタル化による情報提供、開示を求めます。
広報・情報発信	行政DX推進／広報の双方化	スピードをあげて整備されると良い。郵便通信費を削減できる。区のアプリをダウンロードしているが、今は一方向のお知らせのみであるのも残念。
広報・情報発信	広報・情報提供のオンライン化／郵送通知の解消	保育園各園の入園最低点数など窓口で問い合わせれば教えてもらえる情報はホームページに掲載してほしい。通知のみを目的とした書面は紙の無駄なので、PDF等のメール等による送達で済ませてほしい。
広報・情報活用	行政情報のビッグデータ活用	海外と比べて圧倒的に遅れているので早く完全にデジタル化して欲しい。有用な行政データは民間でビッグデータとして民間で活用できるように、デジタル化の最初の時点で考慮されるべき。
広報・情報発信	広報・情報提供／情報更新	新システムを導入するだけでなく「より使いやすく、内容を充実させ続ける」方向でも頑張って頂きたいです。区配信のアプリ「わけちよ」にしても逐次の更新がされているようにお見受けしないので、大変残念に思っております。（区民から質問のあったゴミを新規に追加する程度のことも難しいでしょうか？）
広報・情報発信	広報・情報提供／SNSツール	千代田区のInstagram、および広報ちよだは、いつも参考になる情報があるため、楽しみに見えています。広報ちよだの情報は、ソーシャルメディアを用いて発信したほうが良いと思います。（楽しいイベントが多いが、情報が埋もれて届いていない感があります）
広報・情報発信	広報・情報提供／HPの高齢者向け配慮	なるべく操作（入力等）が簡単になるよう、また入力ページがわかりやすい表示となるようお願いしたい。とかくお役所のWEBページは使いにくいものが多い。

手続きと意見内容区分	手続きと意見内容区分 (補足)	Q14 行政のデジタル化などについての意見等
広報・情報発信	広報・情報提供/HPの高 齢者向け配慮	行政システムのUI(ユーザーインターフェース)が非常にわかりづらく、使いたいと思えないため、以下の改善がされると、本当に使ってもらえるシステムになると思います。必要最低限の情報だけを表示する、細かい内容は別タブなどで手続き方法をすぐに理解できるようにする。ログイン情報なども役所にかかなくても取得できるようになる
広報・情報発信	広報・情報提供/HPの高 齢者向け配慮	デジタル化は賛成ですが、パスワード、ID等あまり複雑な手続きを強要されると結果的に利用しなくなる。パスワードID等のメモを残すことになるので決して安全ではない。
広報・情報発信	広報・情報発信/双方向 の質問対応	ワクチン接種予約時区のホームページ検索に苦労しました。メールなどを利用した質問回答のやり取りがスムーズにできればと考えます。
広報・情報発信	情報伝達時のトラブル対 応/不着の把握対応	行政からの情報が区民全員に届き、把握されているかを確認する手段を検討していただきたいです。郵便物による情報発信は受取人に届かない場合は差出人に返還されるので情報を得られていない個人を把握することが可能ですが、一方でデジタルでは発信のみが完了し受信ができていないトラブルもあります。そもそもトラブルが生じていないかの把握と、生じている場合はその個人の把握が必要になるかと思えます。よろしく願いいたします。
広報・情報発信	広報・情報発信/LINEの 利用	ラインで区のお知らせが来ますが、とても便利です。ワクチン接種の情報や天気の情報などとてもありがたいです。来庁できない高齢者が簡単に行政と繋がるといいですね。
広報・情報発信	広報・情報/風車の時刻 表は便利	最近のLINEのサービスは便利でいいと思いました。風車の時刻表が確認できるのは特にありがたい。これなら風車の利用できるかもと思いました。子育て中何度も利用したくて断念してしまいました。
広報・情報発信	広報・情報/問合せのデ ジタル化	なんでも聞きたいことがあったら電話ではなくチャットで聞けると助かります。
広報・情報発信	広報・情報発信/HPの 更新頻度	区のホームページがきちんと更新されていれば(されていると思うが)情報収集は非常に便利なので、これだけでもかなり有益と思う。例えばコロナワクチン接種に関する情報など。
広報・情報発信	広報・情報発信/LINEは 便利、MIWのセミナーの アーカイブ	区役所に伺う時は何かしらの書類提出が発生しますが、紙では住所氏名などの個人情報は何度も記入することになるため、可能な限りオンライン申請が出来る様にして欲しいです。いつも千代田区のLINE配信はとても便利だと感じて利用しています。また、MIWなど魅力的なセミナーを組んでくださっているのですがどうしても育児中ですと決まった時間に参加することが難しいことも多く、アーカイブを公開して頂けると嬉しく思います。
広報・情報発信	広報・情報発信/LINEは 便利、MIWのセミナーの アーカイブ	LINEの情報便利にみえます。いいバランスで進めていただけると助かります。
広報・情報発信	広報・情報/HPがわか りにくい	HPがわかりにくい。どこに何の情報があるかを探しきれない。
広報・情報発信	広報・情報/My City Reportを評価	都が開始した「My City Report」は利用者と行政が密接につながるいいサービスだと思います。現在外神田に在住していますが、ごみのポイ捨てや路上喫煙所などのマナーの悪さが目立っています。こうした状況に際して、見回りや通報などをすぐ行える同様のサービスがあると嬉しいです。
広報・情報発信	行政関連データのAPI提 供	行政関連データのAPIがあると便利と思います。
広報・情報発信	広報・情報/HPがわか りにくい	文京区のHPと比べて千代田区のHPは必要な情報にたどり着くまでは手間がかかる。
広報・情報発信	広報・情報/事業の進捗 なども情報発信	適宜、事務の進捗状況について細かいところまで広報してもらいたい

手続きと意見内容区分	手続きと意見内容区分 (補足)	Q14 行政のデジタル化などについての意見等
広報・情報発信	広報・情報／無線放送の内容をスマホやHPで提供	①無線で放送される内容のスマホへの通知、ホームページへのアップ等。いつも何を言っているのか、聞き取りにくい。 ②郵送、配布される書類等のデジタル化、ログインとパスワードで、マイページで閲覧できる。
広報・情報発信	広報・情報発信／LINE	LINEでの情報発信は重宝しています
戸籍謄本・住民票等		
戸籍謄本・住民票	戸籍・住民票のオンライン申請／キャッシュレス決済	戸籍、住民票etcを郵送申請（オンラインも含む）の場合未だに小為替を利用する他に方法がないのは利便性のみならず費用負担の面でも問題がある。早急に全国の市町村を通じてオンライン決済（済）ができるようにしてほしい。
戸籍謄本・住民票／保育園入園申請	住民票・戸籍・保育園の入園申請／オンライン申請／キャッシュレス決済	住民票や戸籍の取得などをオンラインでできるようにしてほしい（マイナンバーカードの利用で）保育園の入園申請もオンラインでできるようにしてほしい。一時預かり保育の料金がいまだに窓口での現金払いでしかないので、オンラインや振込で支払えるようにしてほしい。（出張所の水曜19時までの営業も早く復活させてほしい。ほんと不便です。）
戸籍謄本	戸籍謄本のオンライン申請	戸籍謄本を本籍以外の地域からデジタル申請化してほしい
住民票・納税証明	住民票・納税証明書のオンライン申請	オンラインで住民票や納税証明書を取得できるようにし、提出もオンラインでできるようにしてほしい
住民票	住民票／オンライン取得	住民票をネットで取得したい。国保手続きを取得したい
住民票	出張所で住民票の出力を夜間・休日にも	銀行のATMのような機械が出張所に置いてあり夜間、休日にも使えるようになる（住民票が印刷して出てくる）と便利だと思います。仕事をしていると平日なかなか行けないので助かります。
証明書の発行	証明書のコンビニ発行	先日初めてコンビニで証明証等を自動受付しました。便利でした。
接種証明書	コロナワクチン／接種証明書のデジタル化	コロナワクチン接種証明書がデジタル化されたら良い、申請だけでも
住民票・戸籍謄本	住民票・戸籍謄本のオンライン申請	本籍地のある自治体でしか受け取れない書類を自治体同士で連携して住民票のある自治体で受け取ることができるようにしてほしい。
住民票・戸籍謄本	住民票、戸籍謄本／コンビニ受取の課題	重要書類（住民票、謄本など）をコンビニで受け取れるのは便利だが、身元の知らない店員などで果たして情報が不正利用されないか不安で、結局区役所に行っている。また使い方も不安で、できない時は誰に聞くのか、店員は対応できそうに見えない（外人多くて、字読めるのか？）
住民票・印鑑証明	住民票・印鑑証明／オンライン申請・発行、アンケート調査のオンライン化	住民票や印鑑証明など来庁しないといけない手続きなどをオンラインでできるようになれば助かります。このようなアンケートをオンラインで良い
住民票・印鑑証明	住民票の取得／マイナンバーカードの活用	マイナンバーカードで簡易に住民票等を取得できるのは便利になったが、発行が有料のままなのはなぜでしょうか。
住民票・戸籍謄本	住民票・戸籍謄本のオンライン申請	本籍地のある自治体でしか受け取れない書類を自治体同士で連携して住民票のある自治体で受け取ることができるようにしてほしい。
住民票・戸籍謄本	住民票、戸籍謄本／コンビニ受取の課題	重要書類（住民票、謄本など）をコンビニで受け取れるのは便利だが、身元の知らない店員などで果たして情報が不正利用されないか不安で、結局区役所に行っている。また使い方も不安で、できない時は誰に聞くのか、店員は対応できそうに見えない（外人多くて、字読めるのか？）
住民票・印鑑証明	住民票・印鑑証明／オンライン申請・発行、アンケート調査のオンライン化	住民票や印鑑証明など来庁しないといけない手続きなどをオンラインでできるようになれば助かります。このようなアンケートをオンラインで良い
住民票・印鑑証明	住民票の取得／マイナンバーカードの活用	マイナンバーカードで簡易に住民票等を取得できるのは便利になったが、発行が有料のままなのはなぜでしょうか。

手続きと意見内容区分	手続きと意見内容区分 (補足)	Q14 行政のデジタル化などについての意見等
給付金申請		
給付金申請	給付金申請／デジタル化・効率化	給付金申請等がデジタル化されたら費用面、時間短縮等便利になると思います。
ゴミ分別		
ゴミ分別	ゴミ分別／HPがわかりにくい	1、ゴミの分別について電話で伺ったら丁寧に教えて頂き助かりました。ただ電話する前に千代田区のゴミ分別アプリやHPで確認しましたが非常にわかり辛い、改善して欲しいです。 2、FNNのYouTube企画「政治家を勝手に観察してみた」で千代田区議会で副議長が会議中に手紙を書いてことに対しての、言い訳が見苦しかったです。この方に限った話ではないですが、ネットでは言動一つ一つが永遠に残るものだと思っております、以後の言動に気をつけて頂きたいです。
災害情報		
災害情報	災害情報／アラート	災害の迅速なアラートは大変助かっております。
施設予約		
施設予約	施設利用予約	区の施設を利用するとき申請が必要なのでデジタル化してほしい。
施設予約	施設予約のオンライン化	千代田区はデジタル化が進んでいる方だと思います。便利に感じる事が多く、他の区に住んでいる人から羨ましがられます。各種予約のオンライン化やデジタルを活用した住民間の交流等、より一層の推進をしていただけると嬉しいです。
施設予約・申請	施設予約・申請手続きのオンライン申請	マイナンバーカードを申請した際、電話で予約して平日に受領に行かなければいけないのが面倒でした。各種予約や申請は是非ネットでもできるようにして、窓口や電話は主に高齢者向けにするなど業務の効率化をお願いしたいです。
施設予約・申請	施設利用費請求書／オンライン申請	現在第二子の育休中で時間的には余裕はあるのですが、2人の子供を連れて来庁するのは負担が大きくデジタル化が進むと大変助かります。施設など利用費請求書など紙に記入して提出する形ですが、家にプリンターがないのでオンラインで申請できればと考えています。
投票・選挙		
投票	選挙のデジタル化	選挙等に多額の無駄な費用をかけるのを一刻も早く廃止してデジタル化して欲しい。工夫すればセキュリティの問題も対応可能です。マイナンバー等にポイントと称して税金を不公平に分配するのは大変問題です。
投票	投票のデジタル化	投票をオンラインでできるようにしてほしい。土日祝が休みでなく投票場へ行くことが難しい場合が多いです。
投票	投票のデジタル化	マイナンバー登録により選挙投票ができるのを望ましい。
投票	投票のデジタル化	選挙をインターネットでできるようにして欲しいです。大学とかで東京にできたときに選挙にいけない若い人が多いと感じたため
投票	投票のデジタル化	選挙や行政のアンケートなどネットでできるようになると嬉しい。
投票	投票のデジタル化	便利ではあるけれど、それしか手段がないとなるときちんと利用しきれぬか不安
投票	投票のデジタル化	選挙の案内や投票をデジタル化してほしい。
投票	投票のデジタル化	例えば勤務先を介さない納税やデジタル選挙、議会とは別の住民投票に基づく政策の決定など、デジタル化を有効活用してほしい。
投票	投票のデジタル化	本日、参議院選挙が公示されたところですが、投票所でデジタルを活用した簡便な投票ができたり（タッチパネルで候補者を選ぶなど）、さらに進んでネットから投票できるようになるとバリアフリーやコロナ対策などの観点からも有用だと思います。地方自治体でできることは限界があると思いますが、できるところから変わって欲しいです。
投票	投票のデジタル化	オンライン投票を早期に実現して欲しい

手続きと意見内容区分	手続きと意見内容区分 (補足)	Q14 行政のデジタル化などについての意見等
投票	投票のデジタル化	積極的にデジタル化をしていただけると助かります。選挙投票もオンラインで出来るようになると嬉しいです。
図書館利用		
図書館利用	図書館利用者向けアプリ	図書館で本を借りる際に提示する利用者カードをスマホで提示できるようにして欲しい。また借りた履歴や返却期限を確認できるなどの内容があって欲しい。(神戸市や横浜市図書館のようなアプリ) また過去に発行した書類をつい何を発行したかをネットで確認出来るようにしてほしい。
図書館利用	図書館利用者向けアプリ	図書館でのサービスもさらにデジタル化されるとよいなと思います。(予約、どれぐらいあるか、いつ返却されるかなど)
納税講習		
納税	納税に関する情報提供	所得税など税に関する研修などしていただきたいです。また、二人暮らしの夫婦ですが、補助金などがあるか知りたいです。
手続き予約		
手続き予約	行政サービス予約のオンライン化	まずは各種のサービス予約をオンライン化できるとかなり便利になりそうな気がします。
外国人向け		
外国人向け	外国人向けデジタルデバイス対策	デジタル化等日本語での表記、説明がないと意味不明なことがありますので困ります。現在もカタカナ語辞典をいつも見ながらの生活です。オンラインというのも仕組みがよくわからないので不安です。
外国人向け	外国人向けデジタルデバイス対策	本アンケートもそうですが、日本人以外の為に多言語で市民の意見を集められる形になればいいと思います。

3. デジタルの利用等に関するアンケート調査票

1. はじめに、あなたご自身についておうかがいします。

問1. あなたの年代は次のどれに当てはまりますか。(○は1つ)

- | | | |
|---------|-----------|-----------|
| 1. 10歳代 | 4. 40歳代 | 7. 65～69歳 |
| 2. 20歳代 | 5. 50歳代 | 8. 70～74歳 |
| 3. 30歳代 | 6. 60～64歳 | 9. 75歳以上 |

問2. あなたの国籍はどちらですか。(○は1つ)

- | | |
|-------|---------|
| 1. 日本 | 2. 日本以外 |
|-------|---------|

問3. あなたはどのような職業についていますか。(○は1つ)

- | | |
|---------------|------------|
| 1. 自営業・事業主 | 5. 学生 |
| 2. 管理・事務・技術職 | 6. 専業主婦(夫) |
| 3. 労務・販売サービス業 | 7. 無職 |
| 4. パートタイマー | 8. その他 |

問4. あなたの世帯はどちらですか。(○は1つ)

- | | |
|----------------|------------|
| 1. 単身世帯(一人暮らし) | 2. 二人以上の世帯 |
|----------------|------------|

問5. あなたの世帯にはどのような方がいらっしゃいますか。(○はいくつでも)

- | | |
|----------------------------|---------------------|
| 1. 小学校入学前の子どもが世帯にいる | 3. 高齢者(65歳以上)が世帯にいる |
| 2. 小学校、中学校に在学している子どもが世帯にいる | 4. 介護を必要とする方が世帯にいる |
| | 5. 障害のある方が世帯にいる |

問6. あなたはマイナンバーカードを持っていますか。(○は1つ)

- | | | |
|----------|-----------|----------|
| 1. 持っている | 2. 持っていない | 3. 現在申請中 |
|----------|-----------|----------|

II. デジタル機器の利用状況についておうかがいします。

問7. あなたはどのデジタル機器を保有していますか。(○はいくつでも)

- | | |
|---|----------------|
| 1. スマートフォン | 5. FAX |
| 2. タブレット端末 | 6. プリンター |
| 3. パソコン | 7. いずれも保有していない |
| 4. スマートフォン以外の携帯電話
(フィーチャーフォン、ガラケーなど) | |

問8. 問7で「1、2、3、4」のいずれかに○をつけた方 (「スマートフォン」「タブレット端末」「パソコン」「スマートフォン以外の携帯電話」のいずれかを保有している方) におうかがいします。
あなたはそれらの機器をどのような用途で使用していますか。(○はいくつでも)

- | | |
|---------------------------|--|
| 1. 電話 (音声通話) | 9. Instagram (インスタグラム) の利用 |
| 2. テレビ電話 | 10. 動画サイト (YouTube など) の利用 |
| 3. 写真撮影・動画撮影・撮影した写真や動画の閲覧 | 11. オンライン申請・予約 |
| 4. メールやメッセージの送受信 | 12. ネットショッピング |
| 5. ニュースや知りたい情報の検索 | 13. キャッシュレス決済 (Pay Pay、楽天ペイ、d払い、LINE Pay など) |
| 6. LINE (ライン) の利用 | 14. 仕事で利用している |
| 7. Twitter (ツイッター) の利用 | 15. その他 |
| 8. Facebook (フェイスブック) の利用 | (具体的に :) |
| | 16. 利用していない |

問9. 問7で「1、2、3」のいずれにも○をつけなかった方 (「スマートフォン」「タブレット端末」「パソコン」のいずれも保有していない方) におうかがいします。
あなたがそれらの機器を保有していない理由はどれに当てはまりますか。
(○はいくつでも)

- | | |
|--------------------------|-----------------------|
| 1. そもそも興味や利用する必要性を感じないから | 4. 機器の価格や通話料金が高いから |
| 2. 機器の操作が難しそうだから | 5. 周りに教えてくれる人や機会がないから |
| 3. 機器の購入や手続きが面倒だと思うから | 6. その他 |
| | (具体的に :) |

Ⅲ. 区役所での手続きなどについておうかがいします。

問10. あなたはこの1年間に区役所（保健所、出張所含む。）に来庁したことがありますか。

（○は1つ）

1. ある	→	問 11 へ
2. ない	}
3. 分からない		

問11. 問10で「1. ある」と回答した方におうかがいします。あなたはどのような目的で来庁されましたか。（○はいくつでも）

1. 戸籍、住民票、印鑑証明などに関する事	8. ごみの収集やリサイクルに関する事
2. 住民税や税証明書などに関する事	9. 建築の相談や近隣とのトラブルに関する事
3. 国民健康保険や国民年金などに関する事	10. 区民館や駐輪場など区の施設の利用に関する事
4. 介護保険、介護サービスや高齢者施設の利用などに関する事	11. 融資のご相談など中小企業の支援に関する事
5. 妊娠や出産に関する事	12. 区の計画や施策の意見公募などに関する事
6. 保育園や児童手当、子どもの医療費助成など子育て支援に関する事	13. そ の 他 (具体的に：)
7. 就学支援や子どもの学校に関する事	

問12. どのようなデジタル技術の活用により、区役所はさらに便利になるとお考えですか。（○はいくつでも）

1. オンラインで手続きや申請ができる	7. 区が実施する講座や講習、研修などをオンラインで受けることができる
2. オンラインで職員と相談ができる	8. 公共施設（区民館など）でWi-Fiが利用できる
3. 窓口で手続きや相談をする時間をオンラインで予約できる	9. 他の窓口などで記入したことを何度も書かなくて済むようになる
4. 利用したい施設（区民館など）がオンラインで予約できる	10. そ の 他 (具体的に：)
5. 区からの案内や連絡などがオンライン化され、時間を問わずに確認できる	11. 特になし
6. キャッシュレス決済ができる	

問13. あなたがデジタル機器で手続きなどを利用する際に不安な点がありますか。

(〇はいくつでも)

- | | |
|---------------------------|----------------------|
| 1. 個人情報が出し過ぎないか心配 | 5. 通信費用などが高額にならないか心配 |
| 2. 詐欺等の犯罪に巻き込まれないか心配 | 6. その他 |
| 3. 正しい情報を収集したり、判断できる自信がない | (具体的に:) |
| 4. 手続きが正しく完了できたか不安 | 7. 特になし |

問14. 行政のデジタル化などについて、ご意見がございましたらご自由にお書きください。

以上でアンケート調査は終了です。ご協力、誠にありがとうございました。

同封の返信用封筒に入れ **令和4年7月8日(金)までに** ご投函ください。