

中野区DXに関する
関係事業者・団体等意識調査
報 告 書

2025 年（令和7年）8月
中 野 区

目 次

I 調査の概要	1
1. 調査の目的	1
2. 調査の内容	1
3. 調査の設計	1
4. 回収結果	1
5. 報告書の見方	1
II 調査結果の分析	2
1. 関係事業者・団体等が中野区へ行う手続きについて.....	2
2. 関係事業者・団体等が中野区と行う打ち合わせや会議について.....	4
3. 中野区への電話での問い合わせについて.....	6
4. 中野区のデジタル化推進について.....	8

I 調査の概要

1. 調査の目的

各部の業務に係る事業者・団体等（以下、「関係事業者・団体等」という。）のDX（デジタルトランスフォーメーション）に関する意識を把握し、「中野区DX推進計画」策定のための基礎資料とするため、アンケート調査を実施した。

2. 調査の内容

- （１）関係事業者・団体等が中野区へ行う手続きについて
- （２）関係事業者・団体等が中野区と行う打ち合わせや会議について
- （３）中野区への電話での問い合わせについて
- （４）中野区のデジタル化推進について

3. 調査の設計

- （１）調査地域：中野区全域
- （２）調査対象：関係事業者・団体等
- （３）調査標本数：87 団体
- （４）抽出方法：各部による選定
- （５）調査方法：LoGo フォームによる回答
- （６）調査期間：令和7年4月25日（金）～6月13日（金）

4. 回収結果

標本数	有効回収数	回収率
87	49	56.3%

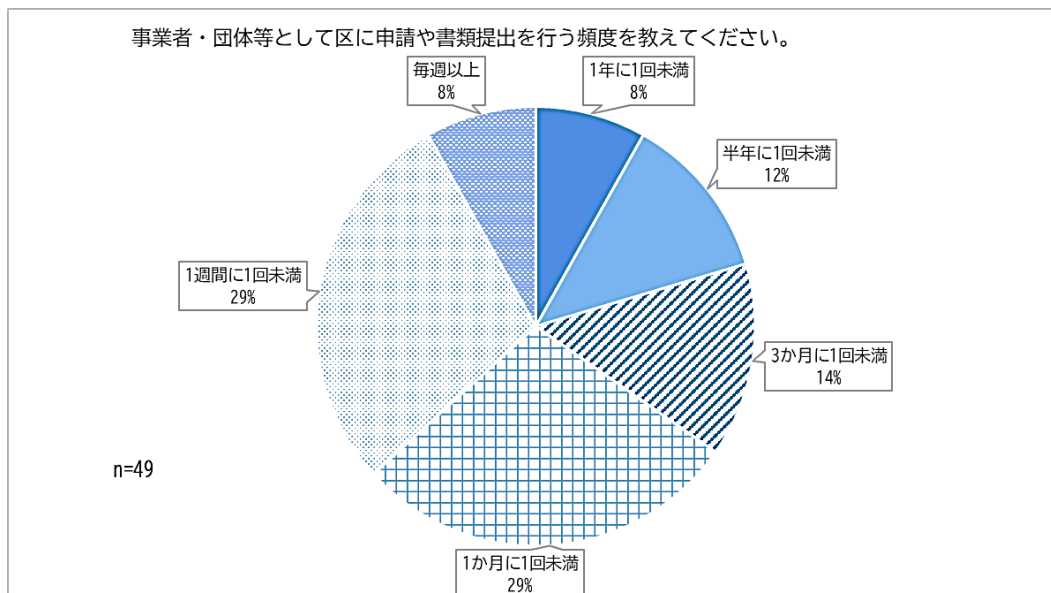
5. 報告書の見方

- 調査結果の比率は、その質問の回答者数を基数として、小数第2位を四捨五入して算出している。
- 複数回答形式の場合、回答比率の合計は通常 100%を超える。
- グラフ中の「n」とは、その質問への回答者数を表す。

Ⅱ 調査結果の分析

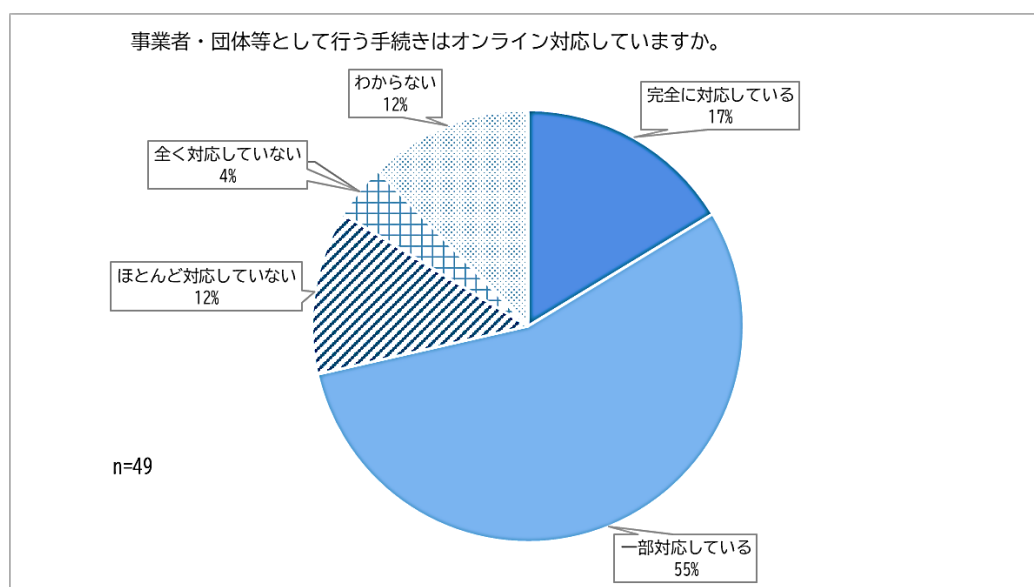
1. 関係事業者・団体等が中野区へ行う手続きについて

(1) 事業者・団体等として区に申請や書類提出を行う頻度を教えてください。



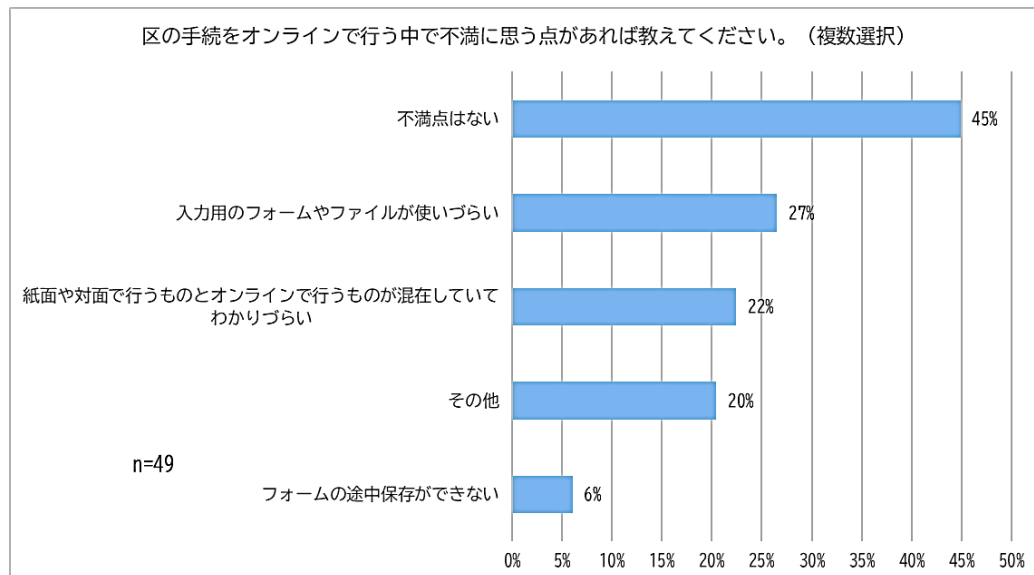
頻度を聞いたところ、「1 か月に 1 回未満」と「1 週間に 1 回未満」（ともに 29%）が最も高く、次いで「3 か月に 1 回未満」（14%）、「半年に 1 回未満」（12%）となっている。

(2) 事業者・団体等として行う手続きはオンライン対応していますか。



オンライン対応を聞いたところ、「一部対応している」（55%）が最も高く、次いで「完全に対応している」（17%）、「ほとんど対応していない」、「わからない」（ともに 12%）となっている。

(3) 区の手続をオンラインで行う中で不満に思う点があれば教えてください。(複数選択)



不満に思う点を聞いたところ、「不満点はない」(45%)が最も高く、次いで「入力用のフォームやファイルが使いづらい」(27%)、「紙面や対面で行うものとオンラインで行うものが混在していてわかりづらい」(22%)となっている。

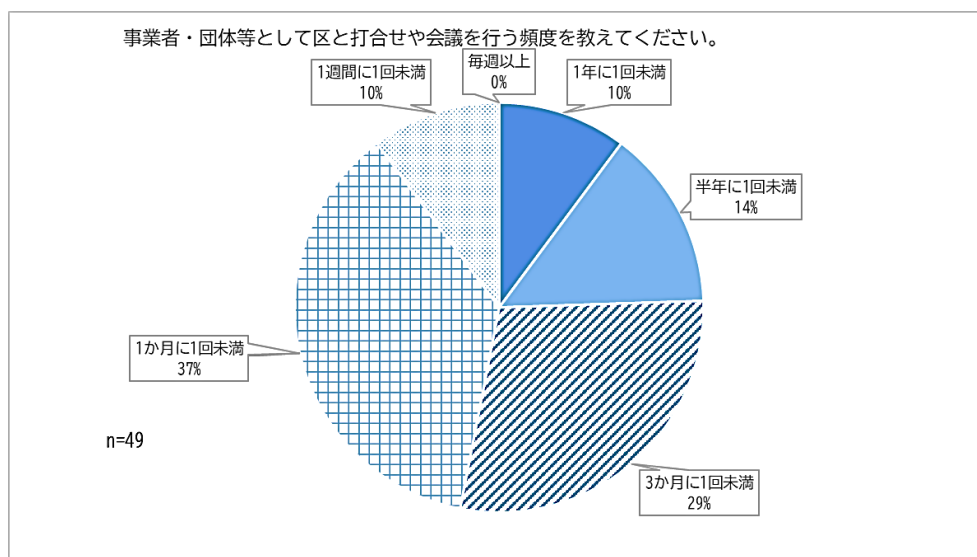
その他の意見としては、「初めて行うときにもう少しサポートして欲しい」や「オンライン形式での回答に変更されつつあるが、手順書の送付や説明が足りない」といった意見があった。

(4) オンライン対応されていない手続きで、オンライン化すればよいと思うものがあれば教えてください。

- ・都加算請求関連の書類手続き
- ・補助金、助成金の申請
- ・各種申請（補装具申請など）、医療費の還付手続き
- ・継続希望の手当の更新、区民活動センターやスマイルなかのなどの申し込み
- ・今は紙を印刷し、必要に応じて押印して提出していますが、電子決済になると紙の使用量も削減出来るのではないのでしょうか
- ・中野区からの契約金の振込明細をオンラインで確認できると便利です
- ・紙ベースで提出必須とされている資料をオンラインで提出できたら良いと思う。
- ・各種セミナーやイベントの欠席連絡
- ・お知らせ板の利用申請で、日程を選ぶ時に自動的に2週間以上は選べないようにしてほしい（開始日を入れたら14日後の終了日までしか選択できなくする、逆も然り）
- ・自署が必要なもの、印鑑が必要なものはあると思いますが、できるだけワードやエクセルで入力できると助かります。委任状や申請書、表紙など。
- ・介護認定申請、居宅介護支援事業届出、介護認定審査会資料の受領、生活援護課へのケアプラン届出など

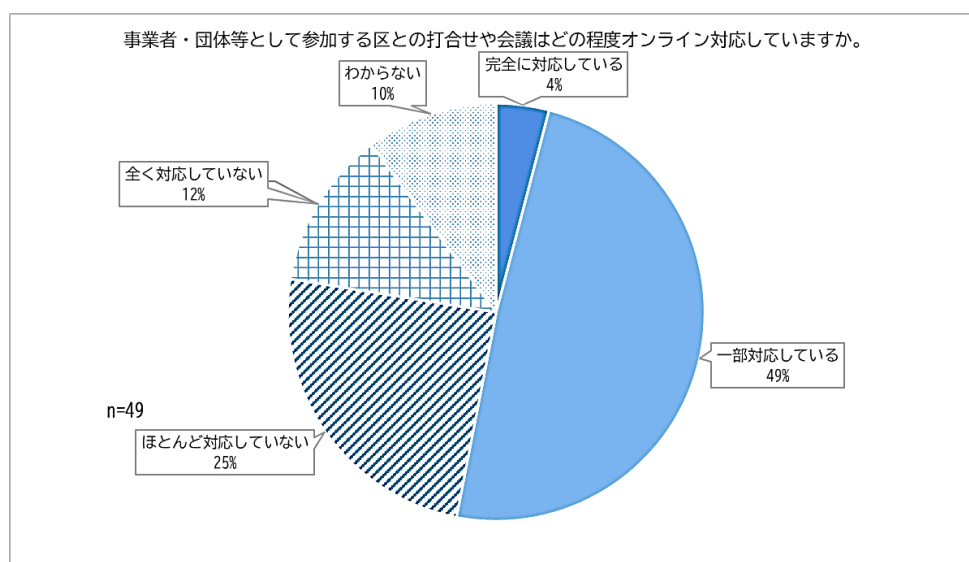
2. 関係事業者・団体等が中野区と行う打ち合わせや会議について

(1) 事業者・団体等として区と打ち合わせや会議を行う頻度を教えてください。



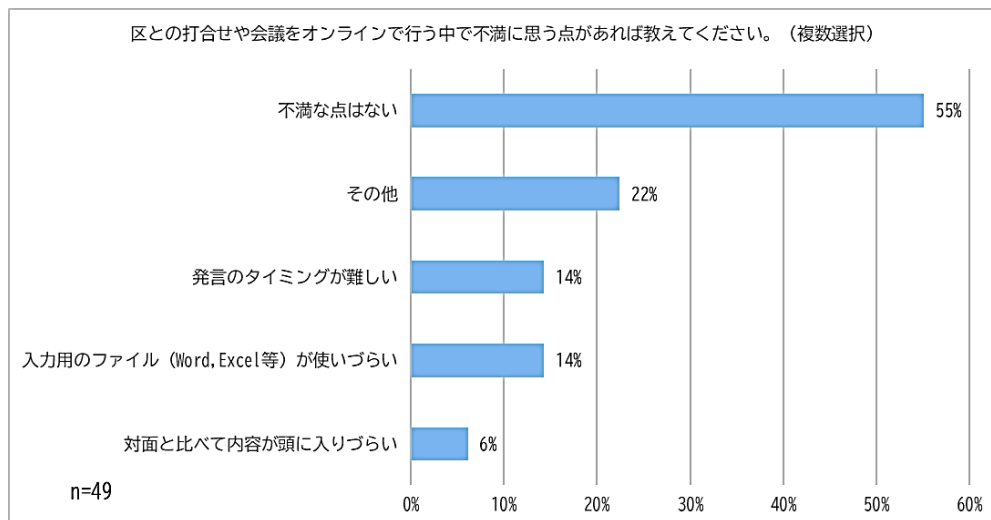
頻度を聞いたところ、「1 か月に 1 回未満」(37%) が最も高く、次いで「3 か月に 1 回未満」(29%)、「半年に 1 回未満」(14%) となっている。

(2) 事業者・団体等として参加する区との打ち合わせや会議はどの程度オンライン対応していますか。



オンライン対応を聞いたところ、「一部対応している」(49%) が最も高く、次いで「ほとんど対応していない」(25%)、「全く対応していない」(12%) となっている。

(3) 区との打合せや会議をオンラインで行う中で不満に思う点があれば教えてください。
(複数選択)



不満に思う点を聞いたところ、「不満点はない」(55%) が最も高く、次いで「その他」(22%)、「発言のタイミングが難しい」、「入力用のファイル (Word, Excel 等) が使いづらい」(ともに14%) となっている。

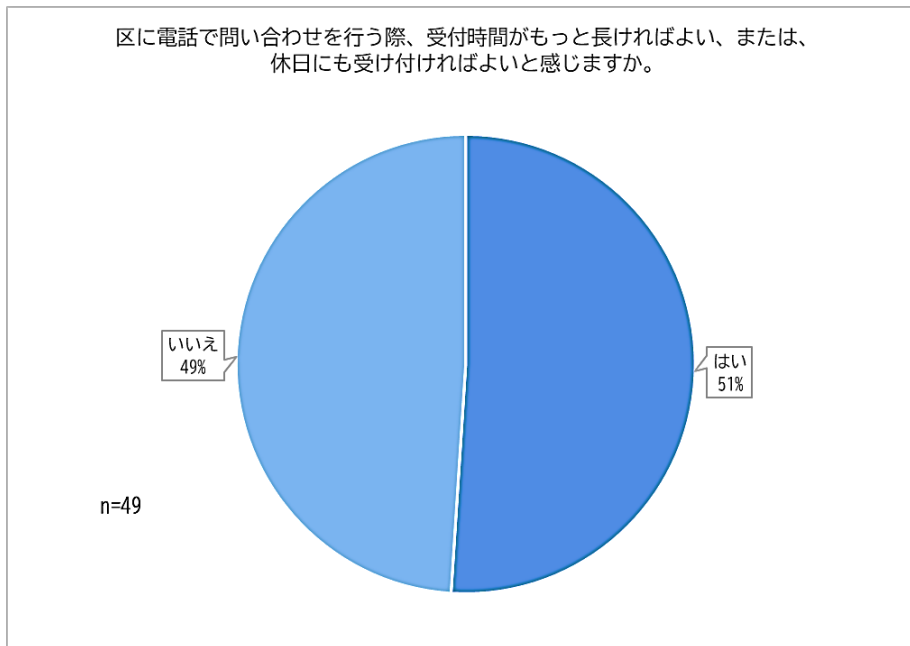
その他の意見としては、「会場参加者の発言が聞き取りにくい」や「面識の少ない方とだとやりにくい気がします」といった意見があった。

(4) オンライン対応されていない打合せや会議で、オンライン化すればよいと思うものがあれば教えてください。

- ・福祉課主催会議のなかでも医療的ケアに関するものについて、傍聴に関してオンラインハイブリットを常にできるような環境を整えていただけるとありがたいです。
- ・配布の資料を読み上げるだけの情報共有
- ・中野区バリアフリー基本構想改定協議会や自立支援協議会等、障害者とその家族が参加する会議。通所事業所の利用時間や本人の体調により現地参加が難しい場合が多いため、参加しづらい。
- ・自立支援協議会
- ・障害者やその家族を対象とする会議（例えば障害者相談員講習）は会場に出向くのが困難な人間がいることを考慮して可能な限りハイブリッド会議にすべき。
- ・担当者との打ち合わせは頻度が少ないので、対面で出来る方が良いです。
- ・会議や打ち合わせでのオンラインの使用はないが、研修会をオンラインで拝聴できたのは良かった。
- ・担当者会議や研修などできたらすべてに対応してほしい
- ・打ち合わせや会議はオンラインじゃなくていいと思う。助成金プレゼンなどはオンライン中継もあるといい
- ・出欠確認→未だに電話や FAX で対応している
- ・オンラインではなく、参加できない対象者に対する終了後の配信
- ・自殺対策の会議、要保護児童の会議等 日中に行う会議
- ・全て
- ・内容問わず、日中行われる会議は、現場を離れられないのでオンラインがあれば助かる。

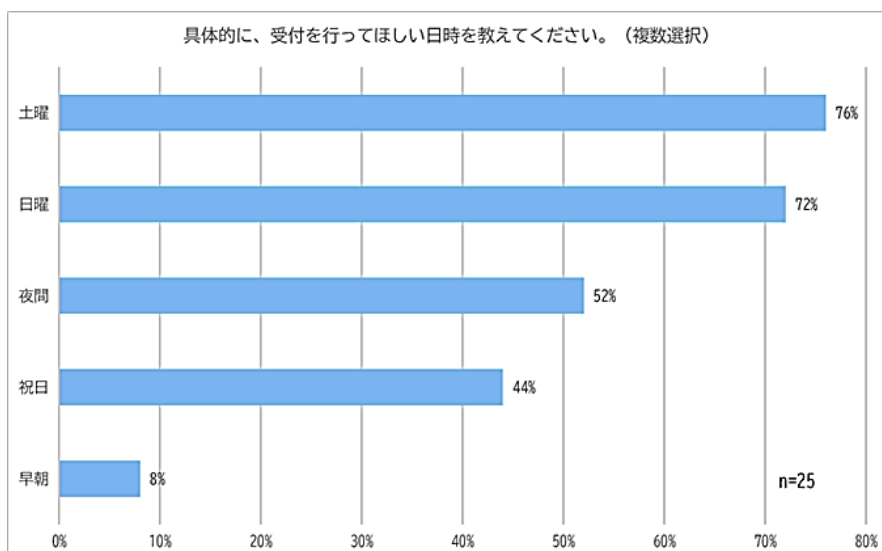
3. 中野区への電話での問い合わせについて

(1) 区に電話で問い合わせを行う際、受付時間がもっと長ければよい、または、休日にも受け付けられればよいと感じますか。



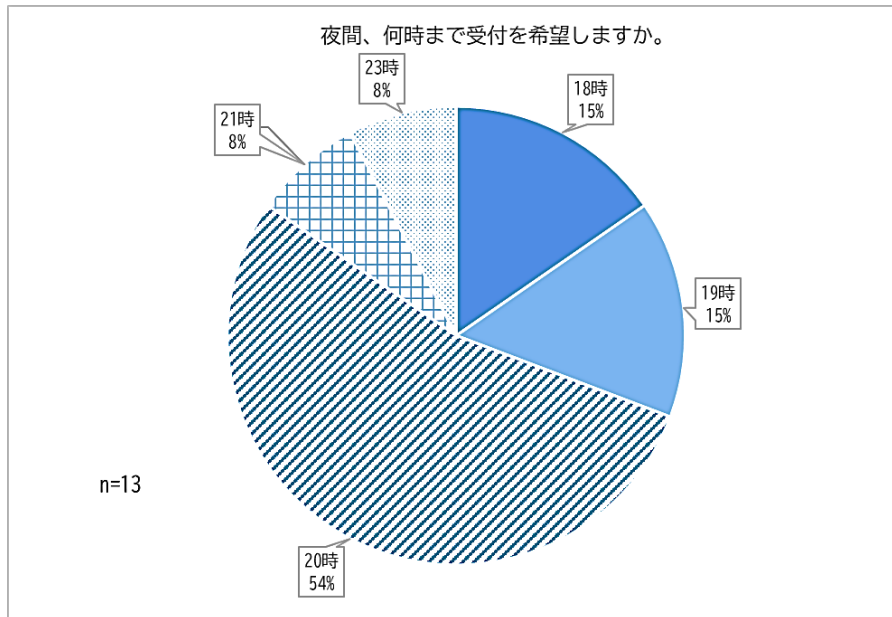
電話での受付を聞いたところ、「はい」(51%)と「いいえ」(49%)がほぼ同数となっている。

(2) 具体的に、受付を行ってほしい日時を教えてください。(複数選択)



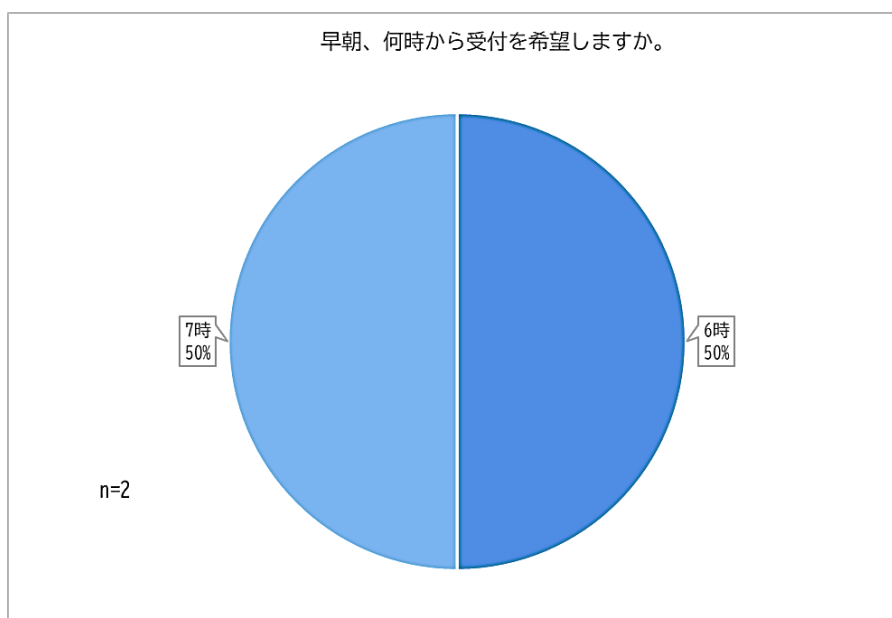
受付を行ってほしい日時を聞いたところ、「土曜」(76%)が最も高く、次いで「日曜」(72%)、「夜間」(52%)となっている。

(3) 夜間、何時まで受付を希望しますか。



上記3 (2) の設問で夜間と回答した方に対して夜間の希望受付時間を聞いたところ、「20 時」(54%) が最も高く、次いで「18 時」、「19 時」(ともに 15%) となっている。

(4) 早朝、何時から受付を希望しますか。



上記3 (2) の設問で早朝と回答した方に対して早朝の希望受付時間を聞いたところ、「6 時」と「7 時」がそれぞれ 1 件であった。(回答数が 2 件のため参考値)

4. 中野区のデジタル化推進について

（１）中野区でこんなことができればいいなと思うこと（改善してほしい点など）や、中野区と連携してこんなことをしたいなと思うこと（事業者・団体等で区民向けに行っている手続のオンライン化など）で、デジタル技術で出来そうだと思うことを自由にお書きください。

- ・押印が必要な書類は、押印不要またはデジタル押印として、PDF などのデータでやり取りができるようになると効率的で良いと思います。
- ・働きながら地域活動をしたり、子育てしながら色々な手続をしたりと、忙しくしている人が増えているので、オンラインでの手続きや、祝祭日でも色々な手続きができるようにして欲しい(住民票の移動、マイナンバーの更新など)
- ・予算要望書フォーマットの改善
- ・要望の進捗状況の「見える化」
- ・（改善して欲しい点）電話の待ち時間が長い。聞こえづらいときが度々ある。
会議室等の貸出手続きがオンラインで出来ると、区民の方は使いやすくなると思います。
- ・施設予約が縦割りすぎる。区民活動センター・産業振興センター・中野 ZERO・区役所ナカノバ等・広町みらい公園…など、貸し施設について用途別などで一覧化必須。その上で、予約のオンライン化・予約状況の見える化をしてほしい。区民団体の活動の場探し、部署たらいまわしになりハードルが高すぎる。
- ・町会用 LINE の連携、区からの補助
- ・月 1 回の打合せ会は基本的にはリアル会議であるべきと思うが、オンラインでも可としてほしい。

中野区DXに関する関係事業者・団体等意識調査
報 告 書

令和7年（2025年）8月
7中総デ第1585号

中野区総務部DX推進室デジタル政策課
〒164-8501 東京都中野区中野四丁目11番19号
電話 03-3228-8807
FAX 03-3228-5647
Eメール digitalseisaku@city.tokyo-nakano.lg.jp