

中野区DXに関する区民意識調査報告書（概要版）

1. 調査の目的

区民の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、18歳以上の区民を対象としたアンケート調査を実施した。

2. 調査の設計

- （1）調査地域：中野区全域
- （2）調査対象：18歳以上の中野区民
- （3）調査標本数：2,000人
- （4）抽出方法：無作為抽出
- （5）調査方法：郵送配布・回収（インターネット回答併用）
- （6）調査期間：令和7年6月3日（火）～6月24日（火）
- （7）調査機関：株式会社アイアールエス

3. 回収結果

標本数	有効回収数	回収率
2,000	811	40.6%

4. 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。なお、単数回答形式の場合、四捨五入の関係で合計が100%にならない場合がある。
- 複数回答形式の場合、回答比率の合計は通常100%を超える。
- アンケート選択肢の語句が長い場合、本文や表・グラフ中では省略した表現を用いていることがある。
- グラフ中の「n」とは、その質問への回答者数を表す。
- クロス集計の表の中で、上段の数値は回答者数（単位：人）を、下段の数値は割合（単位：%）を表す。
- 分析軸に使用した属性項目は、無回答を除いてあるため、各属性の件数の合計が全体件数と一致しないことがある。
- クロス集計において、回答対象者の属性毎のサンプル数が30を下回る場合は、参考値とみなし該当属性に対するコメントは控え、比較対象としない。

■調査対象者の属性

		n	一人暮らし世帯	夫婦のみ世帯	親と子の世帯	親子と孫の同居する世帯	その他	無回答
全体		811 100.0	216 26.6	202 24.9	334 41.2	27 3.3	28 3.5	4 0.5
年代別	20歳代以下	70 100.0	30 42.9	8 11.4	26 37.1	1 1.4	5 7.1	0 0.0
	30歳代	122 100.0	31 25.4	25 20.5	59 48.4	2 1.6	5 4.1	0 0.0
	40歳代	120 100.0	30 25.0	13 10.8	73 60.8	1 0.8	3 2.5	0 0.0
	50歳代	162 100.0	35 21.6	43 26.5	73 45.1	7 4.3	4 2.5	0 0.0
	60歳代	118 100.0	26 22.0	42 35.6	41 34.7	6 5.1	2 1.7	1 0.8
	70歳代	122 100.0	44 36.1	42 34.4	28 23.0	7 5.7	1 0.8	0 0.0
	80歳代以上	94 100.0	20 21.3	29 30.9	34 36.2	3 3.2	8 8.5	0 0.0

上段：人、下段：%

■調査結果の分析

1. 情報通信機器・インターネットの利用状況等について

(1) 利用している機器

単位：％

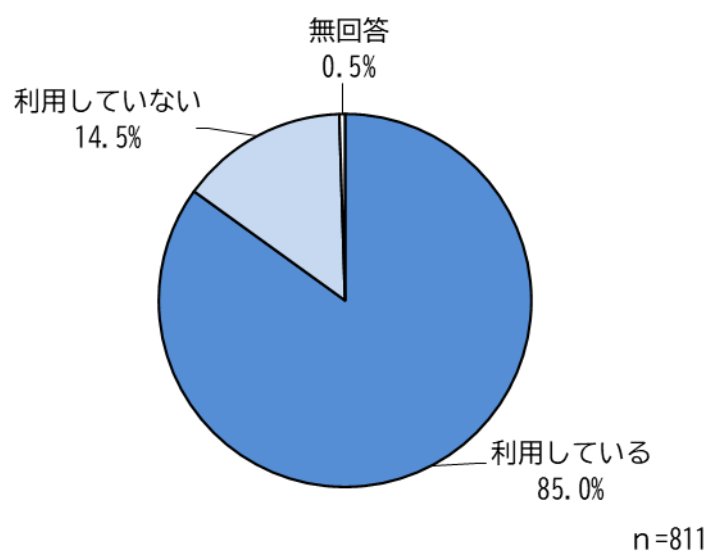
		スマートフォン	パソコン	固定電話	タブレット	ウェアラブル端末 (例：スマートウォッチ、スマートグラスなど)	携帯電話 (スマートフォン以外のもの)	その他	利用していない	無回答
全体(n=811)		89.3	59.4	48.1	35.1	13.9	9.0	0.1	0.2	0.4
年代別	20歳代以下(n=70)	100.0	68.6	20.0	31.4	10.0	1.4	1.4	0.0	0.0
	30歳代(n=122)	96.7	68.0	4.9	46.7	23.0	1.6	0.0	0.0	0.0
	40歳代(n=120)	96.7	70.8	20.0	47.5	18.3	7.5	0.0	0.0	0.0
	50歳代(n=162)	97.5	73.5	54.3	42.6	20.4	4.9	0.0	0.0	0.0
	60歳代(n=118)	92.4	64.4	80.5	33.1	8.5	10.2	0.0	0.8	0.0
	70歳代(n=122)	82.0	41.0	73.8	21.3	8.2	13.1	0.0	0.0	0.8
	80歳代以上(n=94)	55.3	21.3	77.7	14.9	3.2	26.6	0.0	1.1	0.0
家族構成別	一人暮らし世帯(n=216)	88.0	50.0	29.2	23.1	11.1	8.8	0.5	0.9	0.5
	夫婦のみ世帯(n=202)	88.6	65.3	60.9	36.6	13.4	8.9	0.0	0.0	0.0
	親と子の世帯(n=334)	91.6	64.1	51.8	42.8	16.2	8.7	0.0	0.0	0.0
	親子と孫の同居する世帯(n=27)	92.6	55.6	74.1	29.6	11.1	7.4	0.0	0.0	0.0
	その他(n=28)	78.6	42.9	35.7	32.1	17.9	17.9	0.0	0.0	0.0
ネット	利用している(n=689)	96.4	69.5	45.9	40.5	16.3	5.5	0.1	0.0	0.0
	利用していない(n=118)	49.2	2.5	62.7	3.4	0.0	29.7	0.0	1.7	0.8

利用している機器を聞いたところ、「スマートフォン」(89.3%)が最も高く、次いで「パソコン」(59.4%)、「固定電話」(48.1%)、「タブレット」(35.1%)、「ウェアラブル端末(例：スマートウォッチ、スマートグラスなど)」(13.9%)、「携帯電話(スマートフォン以外のもの)」(9.0%)となっている。

年代別でみると、「スマートフォン」は80歳代以上を除く年代、「パソコン」は20歳代以下から60歳代、「固定電話」は60歳代以上でそれぞれ高くなっている。

(2) インターネットの利用状況

問4 あなたは現在、インターネットを利用していますか。(○は1つ)

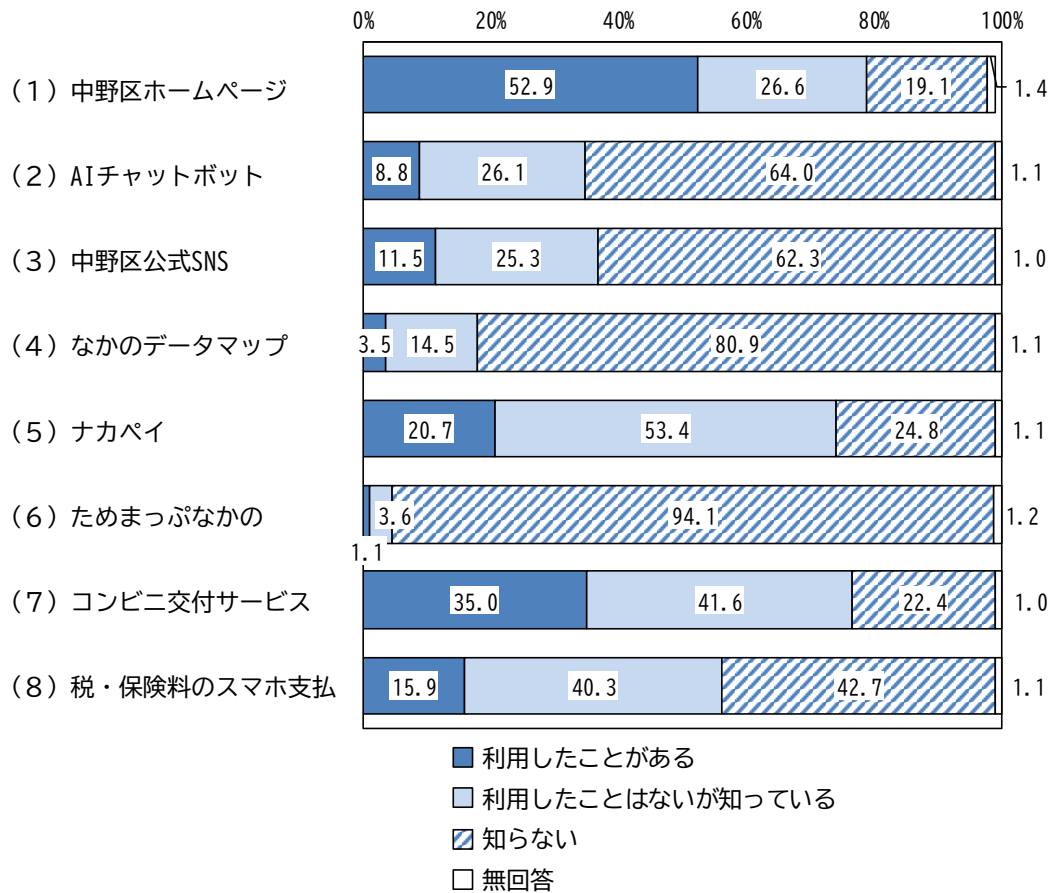


インターネットの利用状況を聞いたところ、「利用している」(85.0%)が「利用していない」(14.5%)を大きく上回る。

2. 中野区が提供するデジタルサービスの利用状況等について

(1) 利用状況

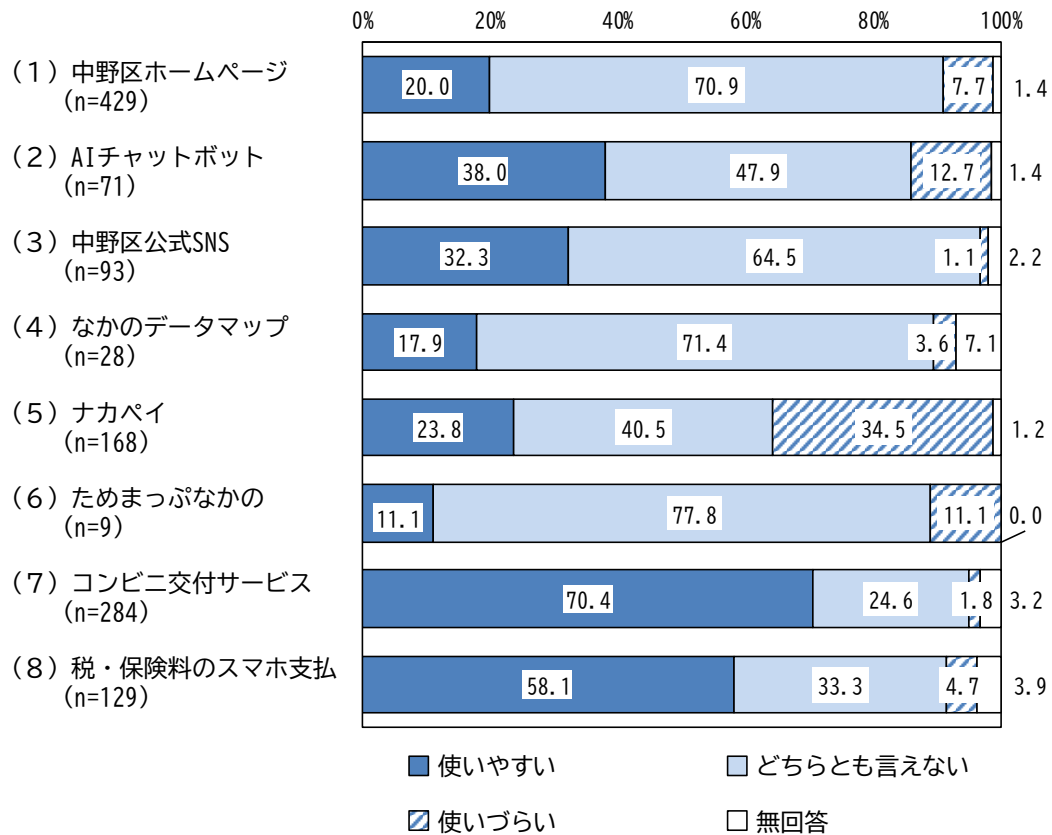
問5 中野区が提供する次の(1)～(8)の各デジタルサービスについて、あなたの利用状況をお答えください。(○は1つ)



中野区が提供するデジタルサービスの利用状況を聞いたところ、「利用したことがある」は、＜(1)中野区ホームページ＞(52.9%)が最も高く、次いで＜(7)コンビニ交付サービス＞(35.0%)、＜(5)ナカペイ＞(20.7%)となっている。一方で、「知らない」は＜(6)ためまっぷなかの＞(94.1%)で9割半ばと他の項目を大きく上回る。

(2) 使い勝手の評価

問5 【利用状況】で「1 利用したことがある」と回答した方は、各デジタルサービスの使い勝手についてもお答えください。(○は1つ)



各デジタルサービスを利用したことがある人にその使い勝手を聞いたところ、「使いやすい」は、＜(7)コンビニ交付サービス＞(70.4%)が最も高く、次いで＜(8)税・保険料のスマホ支払＞(58.1%)で高くなっている。一方で、「使いづらい」は＜(5)ナカペイ＞(34.5%)で3割半ばと他の項目を上回る。

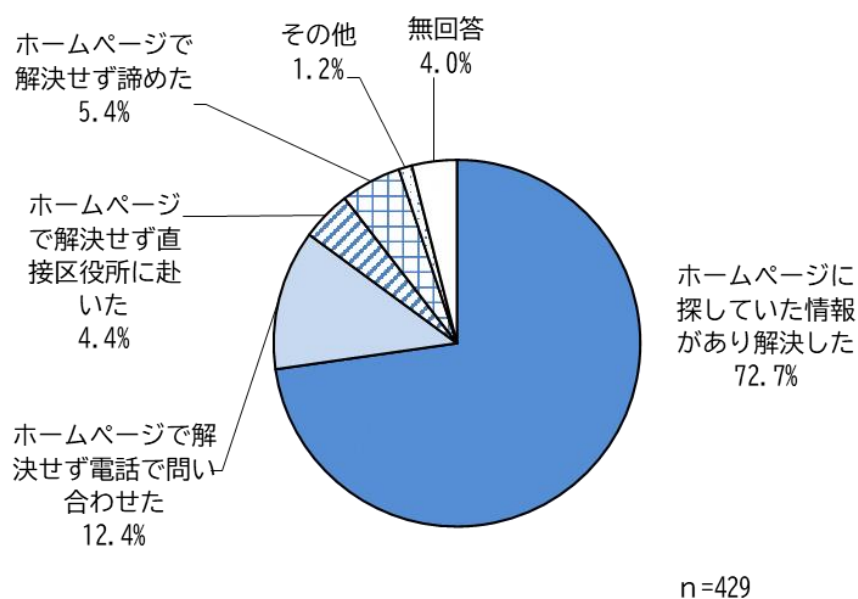
(3) 使いづらい理由

問5 【使い勝手の評価】で「3 使いづらい」と回答した方は、どのような点を改善すれば使いやすくなると思うか、ご自由にご記入ください

デジタルサービス	改善への意見
(1)中野区公式ホームページ	・アプリを導入してほしい。 ・リンクを減らす。 ・表紙部分に見出しとなるものが少なく探しづらいと感じる。 ・情報が文字の羅列な感じで疲れている時や焦っている時などは文字が滑ってしまう。知りたいことをくまなく調べられる機能があるといいなと思います。また漠然とした情報しか出ていないことが多い。 ・知りたい情報に中々辿り着かない。 ・検索してすぐに必要な情報が出てこない、的外れなものが出てくる。 ・ページが細かく分かれすぎていて知りたい情報に辿り着けない。 ・トップページの真ん中あたりに、「目的別」というのがあるが、これこそトップに表示されて欲しいです。すごくあっさり作ってありますけど、アイコンなんか要らないので、充実させて欲しい。
(2)AI チャットボット	・回答が正確ではない、質問と異なる回答。 ・回答が甘い。 ・時間がかかる。 ・求めている質問と答えが出てこなかった。
(3)中野区公式 SNS	・情報が一方通行。SNS 活用が、HP の延長仕様のため、声が拾えてないように感じます。
(4)なかのデータマップ	・わかりにくい部分がある。
(5)ナカペイ	・決済までの操作回数・手順が多い。(9 件) ・チャージしづらい、チャージ方法が限られる。(4 件) ・決済がわかりにくい。(2 件) ・セルフレジで使用できない。(2 件) ・支払い画面の構成がわかりづらい、PayPay に比べると何を選択していいのかわからない。 ・使えるお店の拡大、トップアップのタイミング改善、インセンティブの魅力増大。
(6)ためまっぷなかの	・地域活動をするために活動センターの空き情報を見るために利用している。万人へ向けたイベント情報と活動センターの空き情報が同列でわかりづらい。面倒なので利用する活動センターの HP からためまっぷを見えています。
(7)コンビニ交付サービス	・やり方がわからず店員さんにやってもらった。 ・そこまで辿り着くまでがわかりづらい、もっと簡単にしてほしい。 ・パスワードを忘れてログインが引っかけってしまったことがある。交付サービス自体はとても便利なので利用方法等がもっとわかりやすく周知されたいと思う。
(8)税・保険料のスマホ支払	・手数料があるのでクレカ払いしづらい。 ・確定申告で正しく処理、計算できているかかなり不安が残る中でクレジット決済して未だに不安です。確定されたら返信があればいいと思います。 ・原因はわからないがチャージして残はあるのに決済できなかった。チャージした分損した気分になり不快だった。

(4) 区のホームページを利用した際の結果

問5-1 区のホームページを利用した際の結果について、最もあてはまるものを選択してください。(○は1つ)

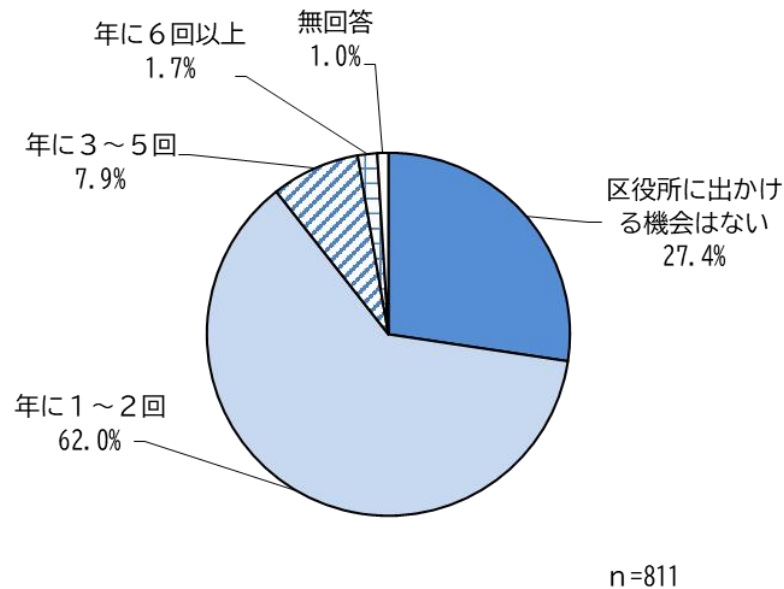


区のホームページを利用した際の結果を聞いたところ、「ホームページに探していた情報があり解決した」(72.7%)が最も高く、次いで「ホームページで解決せず電話で問い合わせた」(12.4%)となっている。

3. 区役所窓口、オンライン申請の利用状況・今後の利用意向等について

(1) 手続きのために区役所等に出かける頻度

問6 申請・届出などの手続きを行うために、1年にどれくらい区役所（地域事務所やすこやか福祉センターを含みます）に出かけますか。（○は1つ）

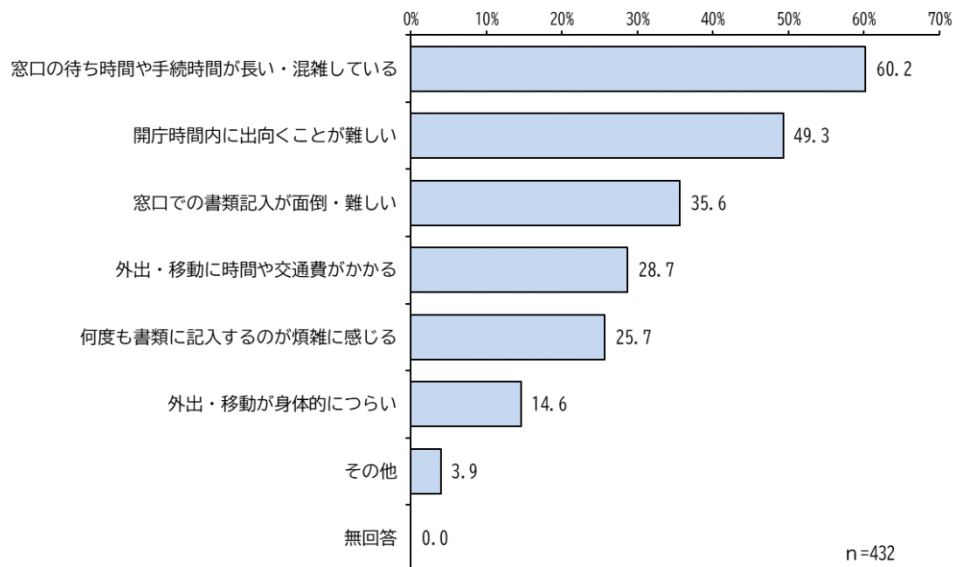


手続きのために区役所等に出かける頻度を聞いたところ、「年に1～2回」（62.0％）が最も高く、次いで「区役所に出かける機会はない」（27.4％）、「年に3～5回」（7.9％）、「年に6回以上」（1.7％）となっている。

(2) 手続きのために区役所等に出かけることを負担に感じる理由

【問7で「1 負担に感じる」と回答した方にお伺いします】

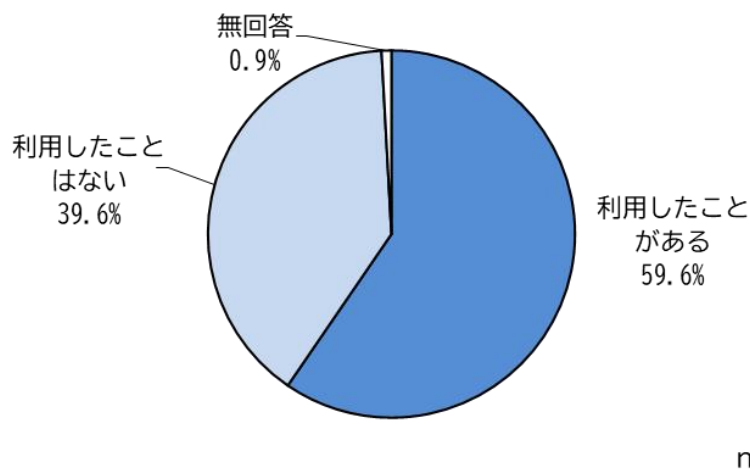
問7-1 負担に感じる理由は何ですか。(あてはまるもの全てに○)



負担に感じると回答した人にその理由を聞いたところ、「窓口の待ち時間や手続き時間が長い・混雑している」(60.2%)が最も高く、次いで「開庁時間内に出向くことが難しい」(49.3%)、「窓口での書類記入が面倒・難しい」(35.6%)、「外出・移動に時間や交通費がかかる」(28.7%)、「何度も書類に記入するのが煩雑に感じる」(25.7%)となっている。

(3) 区のオンライン申請の利用経験

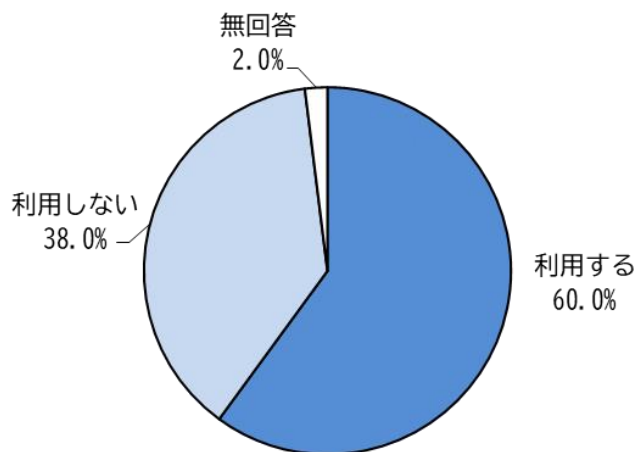
問8 あなたはこれまでに、区のオンライン申請（例：粗大ごみの申込や図書の貸出予約、施設の利用予約、各種証明書の発行予約、講座申込など）を利用したことがありますか。(○は1つ)



区のオンライン申請の利用経験を聞いたところ、「利用したことがある」(59.6%)が「利用したことはない」(39.6%)を上回る。

(4) 将来的なオンライン申請の利用意向

問9 現在は区役所（地域事務所やすこやか福祉センターを含みます）に出向く必要のある申請・届出を自分のパソコンやスマートフォンなどで済ませることができるようになったら、利用しますか。（○は1つ、「1 利用する」と回答した方は、申請・届出の具体的な内容をご記入ください）



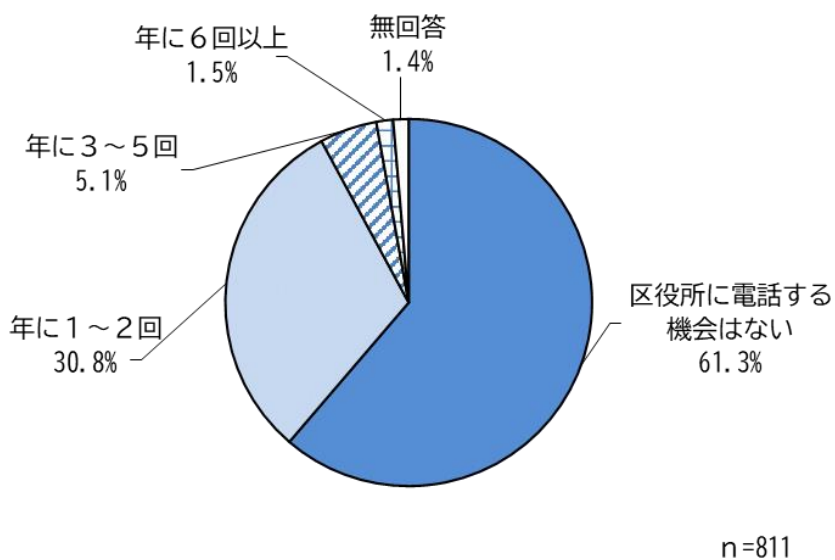
n=811

将来的なオンライン申請の利用意向を聞いたところ、「利用する」(60.0%)が「利用しない」(38.0%)を上回る。

4. 区役所への問い合わせの状況や要望等について

(1) 手続き等で区役所に電話をする頻度

問 10 手続きやお問い合わせのために、1年にどれくらい区役所（地域事務所やすこやか福祉センターを含みます）に電話しますか。（○は1つ）

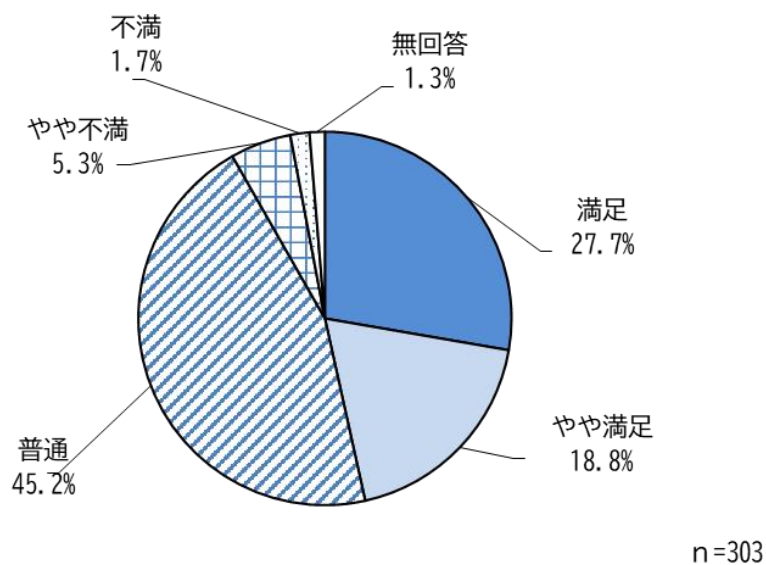


手続き等で区役所に電話をする頻度を聞いたところ、「区役所に電話する機会はない」（61.3%）が最も高く、次いで「年に1～2回」（30.8%）、「年に3～5回」（5.1%）、「年に6回以上」（1.5%）となっている。

(2) 区役所へ電話した際の対応の満足度

【問 10 で「年に 1 ～ 2 回」、「年に 3 ～ 5 回」、「年に 6 回以上」と回答した方にお伺いします】

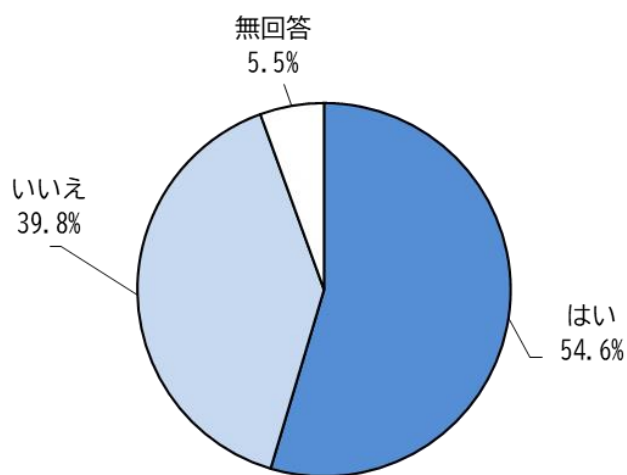
問 10-2 区役所へ電話した際の区の対応について、最もあてはまるものを選択してください。(○は 1 つ)



手続き等で区役所に電話をすることがある人にその際の対応の満足度を聞いたところ、「満足」(27.7%)と「やや満足」(18.8%)を合わせた《満足》(46.5%)は4割半ばとなっている。一方、「やや不満」(5.3%)と「不満」(1.7%)を合わせた《不満》(7.0%)は1割未満にとどまる。

(3) 電話での問い合わせに対する受付時間延長や休日受付の希望の有無

問 11 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、休日にも受け付けてくればよいと感じますか。(○は1つ)



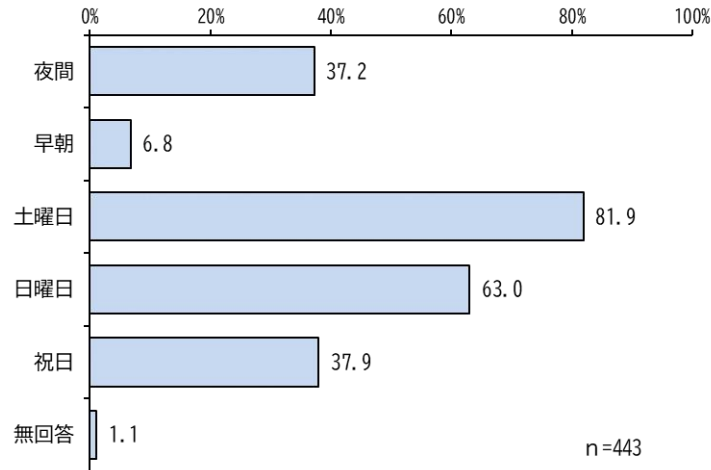
n=811

電話での問い合わせに対する受付時間延長や休日にも受け付けてくればよいと感じるかを聞いたところ、「はい」(54.6%)が「いいえ」(39.8%)を上回る。

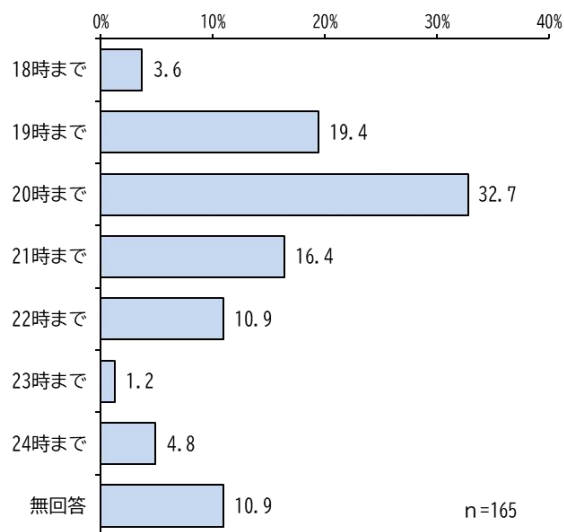
(4) 受付を行ってほしい日時

【問 11 で「1 はい」と回答した方にお伺いします】

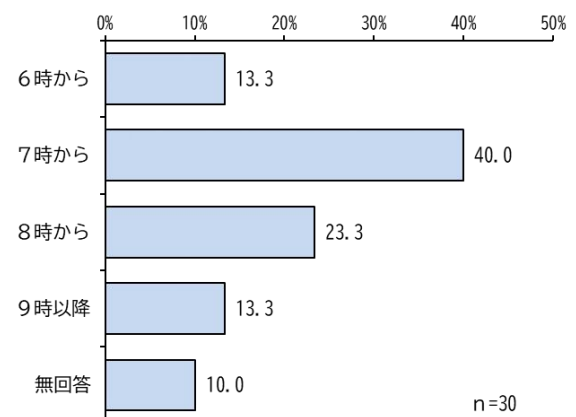
問 11-1 具体的に、あなたが受付を行ってほしい日時を教えてください。(あてはまるもの全てに○、「夜間」「早朝」を選択した方は、希望する時間をご記入ください)



■「夜間」で希望する時間



■「早朝」で希望する時間



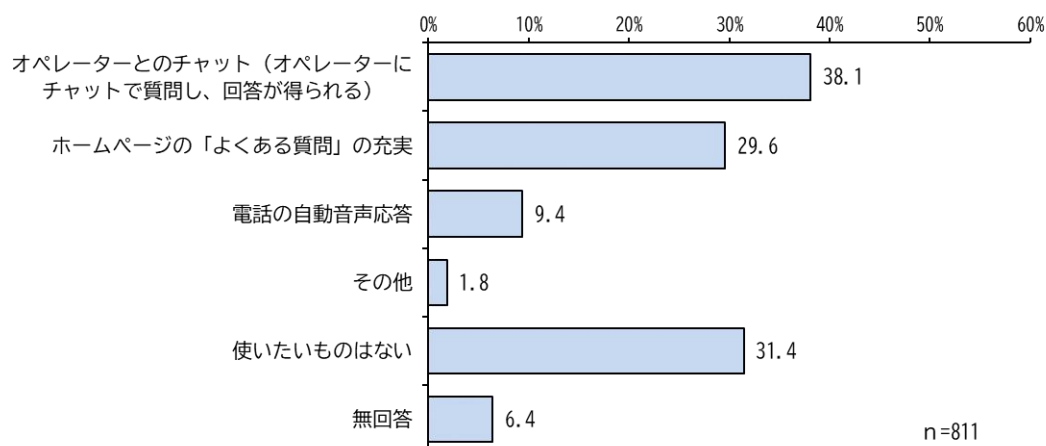
電話での問い合わせに対する受付時間延長や休日受付の希望がある人に、受付を行ってほしい日時を聞いたところ、「土曜日」(81.9%)が最も高く、次いで「日曜日」(63.0%)、「祝日」(37.9%)、「夜間」(37.2%)、「早朝」(6.8%)となっている。

夜間で希望する時間は、「20 時まで」(32.7%)が最も高く、次いで「19 時まで」(19.4%)、「21 時まで」(16.4%)、「22 時まで」(10.9%)、「24 時まで」(4.8%)、「18 時まで」(3.6%)となっている。

早朝で希望する時間は、「7 時から」(40.0%)が最も高く、次いで「8 時から」(23.3%)、「6 時から」(13.3%)となっている。

(5) 現状使えるもの以外で使用したい問い合わせ手段

問 12 現状で使える問い合わせ手段（例：電話やメール、AIチャットボット）以外に、次のうち、どのような問い合わせ手段があれば使いたいですか。（あてはまるもの全てに○）

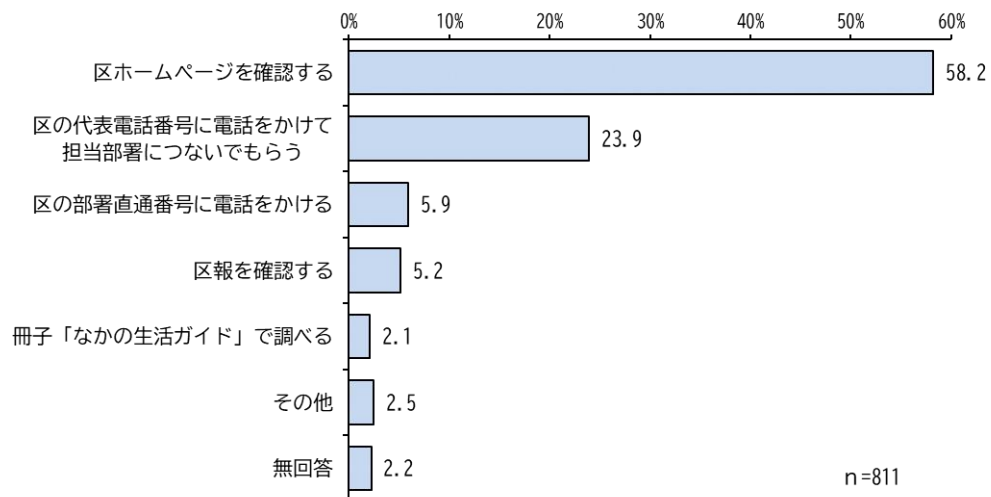


現状使えるもの以外で使用したい問い合わせ手段を聞いたところ、「オペレーターとのチャット（オペレーターにチャットで質問し、回答が得られる）」（38.1%）が最も高く、次いで「ホームページの『よくある質問』の充実」（29.6%）、「電話の自動音声応答」（9.4%）となっている。

5. 区政情報の入手や情報伝達方法について

(1) 区の情報調べる・問い合わせるときに第一にすること

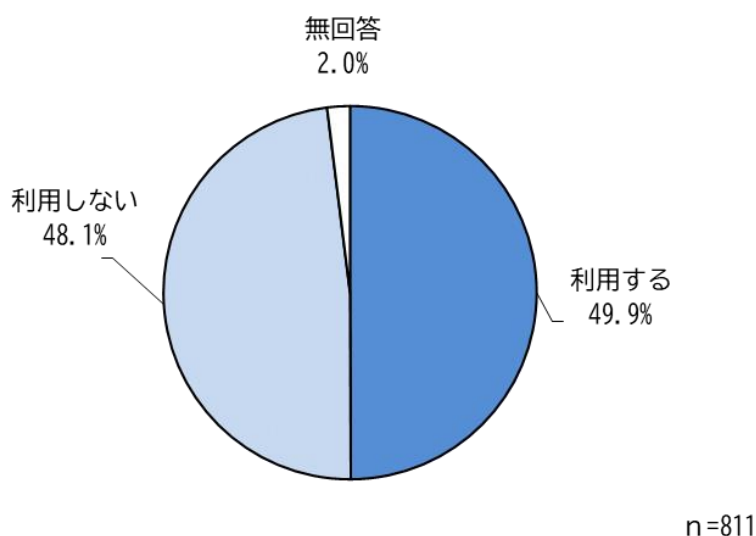
問 13 区の情報調べる時、あるいは区役所に問い合わせるときには、あなたはまず第一に何をしますか。(○は1つ)



区の情報調べる・問い合わせるときに第一にすることを聞いたところ、「区ホームページを確認する」(58.2%)が最も高く、次いで「区の代表電話番号に電話をかけて担当部署につないでもらう」(23.9%)、「区の部署直通番号に電話をかける」(5.9%)となっている。

(2) オンラインによる通知・お知らせ等の利用意向

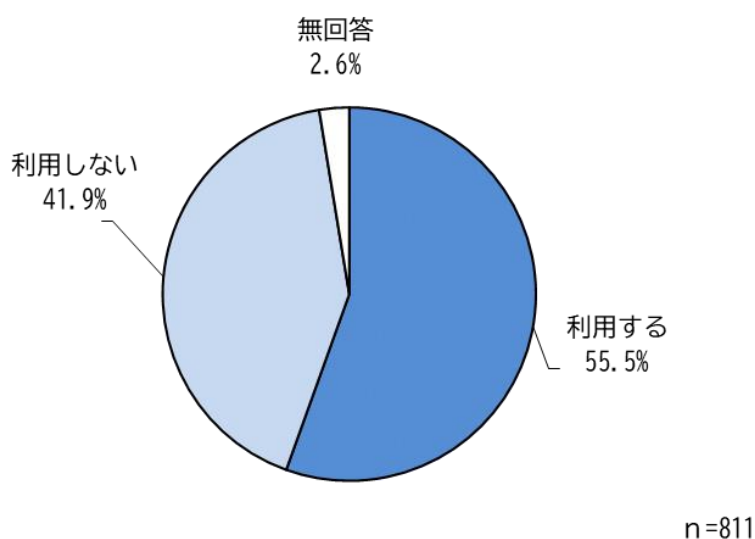
問 14 現在、区からの通知は原則郵便でお送りしています。ご自身で利用登録することで、郵便ではなくお持ちのスマートフォンなどにオンラインで通知やお知らせ等が届くようになれば、利用しますか。(○は1つ)



オンラインによる通知・お知らせ等の利用意向を聞いたところ、「利用する」(49.9%)が「利用しない」(48.1%)をわずかに上回る。

(3) ポータルサイトの利用意向

問 15 利用登録することで、あなたが過去に行った区への申請履歴や区からの通知、カスタマイズされたおすすめイベント情報などを確認することができるポータルサイトがあれば、利用しますか。(○は1つ)



ポータルサイトの利用意向を聞いたところ、「利用する」(55.5%)が「利用しない」(41.9%)を上回る。

6. 中野区のデジタル化推進について

(1) 区においてデジタル技術で出来そうだと思うこと（自由回答）

問 16 中野区でこんなことができればいいなと思うことで、デジタル技術で出来そうだとあなたが思うことを自由にお書きください。

中野区でできればいいと思うことやデジタル技術で出来そうだと思うことを自由に記入していただいたところ、215 人の方から回答があった。その中から代表的な意見を掲載する。

なお、意見は明らかな誤字等の修正を除き、原文のまま掲載している。

デジタル化してほしい手続き・情報のアイデアについて 76 件

- 給付金や引越しなどの手続きに関してやることリストなどの該当や手順が分かるような仕組み。(20 歳代以下)
- ・簡単な質問に答えるだけで、自分が使える支援制度を提案してくれるサービス。／・ゴミの出し方、子育て支援、施設予約などを LINE 他で完結。／・区全体をデジタル上に再現し、建設計画や災害時の人流を事前に可視化。／・予算配分や地域課題に対する優先度をスマホで投票できる「中野デジタル予算参加制度」。(30 歳代)

デジタル化による手続きの利便性向上について 22 件

- 子育てに関する申請が、全て電子申請でできるようになる事。児童手当の切り替えの際に、不支給証明書を電子では送れないので郵送するように言われた。色々な申請が電子化している中で、児童手当の書類だけ電子申請できないのはおかしいと思った。(30 歳代)
- 申請した証明書等の準備が出来たかの確認がスマホで出来たら待ち時間の無駄がない。(60 歳代)

情報発信や広報・公聴について 15 件

- 中野区内の個人営業のお店についての情報をシェアすることができれば、地域の方々同士の交流も深まるのではと感じます。例えば、ひっそりとしたお魚屋さんや、犬や猫たちも入店できるご飯屋さん、まだ多くの人には知られていないのではないかと思います。素敵なお店がたくさんあると思います。新進気鋭で目を惹くものも華があると思いますが、地元の方々が無理をしないで済む、地元の隠れたお店の情報を、地域ごと、キーワードごとに検索できるようになればいいなと思います。(20 歳代以下)
- なかの区報をオンラインで配信してほしい。カラーであの頻度で発行は費用がかかりすぎている。(50 歳代)

アナログとの共存やわかりやすいデジタル化について 15 件

- 年代に関係無く、対面対応とほぼ同質で無機質に感じなくて済むデジタル対応や処理があれば良いと思います。(40 歳代)
- 平日は仕事で多忙、HP の充実やデジタルサービスの手続きがこれからも拡大することを望みます。しかし一方で自分も高齢になってどこまでデジタルサービスの発展についていけるか心配している。アナログも残してほしい。(60 歳代)

アプリやサイトの新設や充実について 15 件

- 中野区の全ての情報が一つのアプリに集められているといいなと思います。ナカペイも含めていくつものアプリを開いたり登録するのが面倒なので、どのアプリが何なのかわからなくなる。イント

ラみたいな感じで、一つで全て完結するようにしていただけると利用しやすい。(30 歳代)

- 住民税の支払い状況が確認できるサイトがあると嬉しいです。(30 歳代)
- ポータルサイトがあれば利用したい。ログインして自分の過去の利用履歴など参照できたり、書類の申請ができるサイト。(40 歳代)

D X 化への安全性への不安・懸念について 14 件

- デジタル化には反対です。小学校の宿題がデジタルで出されるようになりました。紙で出されるよりも倍以上の時間がかかっています。接続待ちの待機時間、タッチパネルの反応の悪さ、正解した時の派手派手しい仕組み、そしてデジタルの問題をわざわざ紙に書き直して紙で計算して入力という余計な手間が格段に増えています。エンターテインメント性が高いのも気になります。子どもにとって本当に大切なものは何でしょうか。学ぶとは一体何でしょうか。先日授業参観で 20 分もインターネットで調べ物をしていました。調べたことを発表するだけで考察もなく愕然としました。学校ではデジタル図書も推進されています。確かに読みたい本をすぐに読めるというメリットはあるかもしれませんが。でも図書室で本を探して借りたいものが見つからなければ予約して本が届くのをわくわく待つ体験、本の手触り、本の匂い、五感を刺激したり、待つという体験をしたり、大切なものを奪っているような気がしてなりません。本当に子どもにとって大切なことは何なのか、ぜひぜひご一考いただけたら幸いです。(40 歳代)

D X に関するサポート・学習機会について 11 件

- 高齢の 1 人住まいのケア、デジタル技術で出来そうなことがどういうことかわからない。説明とか質問を聞きにきてほしいと願っています。(70 歳代)
- デジタル技術は少しずつだけ身に付きつつあると思いますが、必要と思えば頻繁に使えば覚えるけど、同じことを月 1 回程度だと忘れてしまう。頻繁に使わせる方法や要件があれば身についていくかもしれない。(70 歳代)

デジタルデバイスへの対応について 11 件

- オンライン上でテレビ電話的なものができれば利用者はもっと安心できるかもしれません。特に年寄りには安心できると思います。(40 歳代)

ナカペイの充実・改善について 7 件

- ナカペイで中野区のイベントを広告宣伝できる機能があれば、活性化につながりそうだと感じます。(20 歳代以下)
- ナカペイもっと充実してほしいです。お店もかなり増えましたが、ブロードウェイの 2 F、3 F にあるような小売店でも使えるようになるといいなと思います。地域差もあるようなので中野区全体にもっと行き渡らせてほしいです。チャージ方法もイマイチです。(50 歳代)

マイナンバーについて 7 件

- マイナンバーカードのデジタル化、カードを持っていなくてもスマホがあれば済むように。(20 歳代以下)

D X 化への理解や対応について 7 件

- 今何が出来て何が出来ないのかわからない。(50 歳代)

区の方針・推進内容について

4 件

- 自分の勉強不足ではありますが、具体的に区がデジタル化推進として何をしているのか知りません。日々生活の中で知る機会もありません。こんなことできたらいいな、より、こんなことができるようになります、という提示をしてくれたものに賛同する発想しかないので、ビジョンをたくさん示してくれた方が助かります。大勢がそんな感じだと思います。(50 歳代)

その他の要望・応援や感謝について

20 件

- 区の境を超えて近所で手続きが出来たら負担にならない私と逆で、中野区役所の方が近い区外の方にも使ってもらえるようなサービスがあれば助かる人が多いと思う。(40 歳代)
- 中野区に限らず、国、地方自治体等の手続きがより統一性のあるものになってほしい。これまでの取組は行政単位、省庁単位でバラバラに感じます。(60 歳代)

中野区DXに関する意識調査
報告書（概要版）

発行日／令和7年（2025年）8月

印刷登録番号／7中総テ第1490号

発行／中野区総務部DX推進室デジタル政策課デジタル政策係
〒164-8501

東京都中野区中野 4-11-19

電話 03-3228-8807（直通）