

中野区DXに関する区民意識調査 報告書

2025 年（令和 7 年）8 月

中 野 区

はじめに

中野区では、国・都が進める法制度の整備やD X（デジタル・トランスフォーメーション）の推進と歩調を合わせながら区における情報化施策に取り組み、地域の活性化や区民サービスの向上、業務の効率化に資するD Xを計画的に推進しています。

本調査は、区民の皆さまの情報通信機器やインターネットの普及・活用状況を把握し、区政のデジタル化推進についてのご要望等を把握するとともに、新たに策定する「中野区D X推進計画」の基礎資料とすることを目的としております。

最後になりましたが、調査にご協力いただいた区民の皆様に厚くお礼申し上げます。

2025 年（令和 7 年）8 月

中野区 総務部D X推進室デジタル政策課

目 次

I 調査の概要	1
1. 調査の目的	3
2. 調査の内容	3
3. 調査の設計	3
4. 回収結果	3
5. 報告書の見方	3
II 調査対象者の属性	5
1. 年齢	7
2. 家族構成	8
III 調査結果の分析	9
1. 情報通信機器・インターネットの利用状況等について	11
（1）利用している機器	11
（2）インターネットの利用状況	13
（3）利用しているインターネットサービス	15
（4）インターネットを利用しない理由	17
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	19
（1）利用状況	19
（2）使い勝手の評価	28
（3）使いづらい理由	37
（4）区のホームページを利用した際の結果	40
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	42
（1）手続きのために区役所等に出かける頻度	42
（2）手続きのために区役所等に出かけることの負担感	44
（3）負担に感じる理由	46
（4）区のオンライン申請の利用経験	48
（5）区のオンライン申請を利用したことがない理由	50
（6）将来的なオンライン申請の利用意向	52
（7）将来的にもオンライン申請を利用しない理由	54
4. 区役所への問い合わせの状況や要望等について	56
（1）手続き等で区役所に電話をする頻度	56
（2）手続き等で区役所に電話をする要件	58
（3）区役所へ電話した際の対応の満足度	60
（4）区役所へ電話した際の対応に不満を感じた理由	62
（5）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	63

(6) 受付を行ってほしい日時	65
(7) 現状使えるもの以外で使いたい問い合わせ手段	68
5. 区政情報の入手や情報伝達方法について	70
(1) 区の情報を調べる・問い合わせるときに第一にすること	70
(2) オンラインによる通知・お知らせ等の利用意向	72
(3) オンラインによる通知・お知らせ等を利用しない理由	74
(4) ポータルサイトの利用意向	76
(5) ポータルサイトを利用しない理由	78
6. 中野区のデジタル化推進について	80
(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）	80
IV 調査票と単純集計	85

I 調査の概要

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. 調査の内容

- (1) 情報通信機器・インターネットの利用状況等について
- (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
- (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
- (4) 区役所への問い合わせの状況や要望等について
- (5) 区政情報の入手や情報伝達方法について
- (6) 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：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

4. 回収結果

標本数	有効回収数	回収率
2,000	811	40.6%

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。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。

Ⅱ 調査対象者の属性

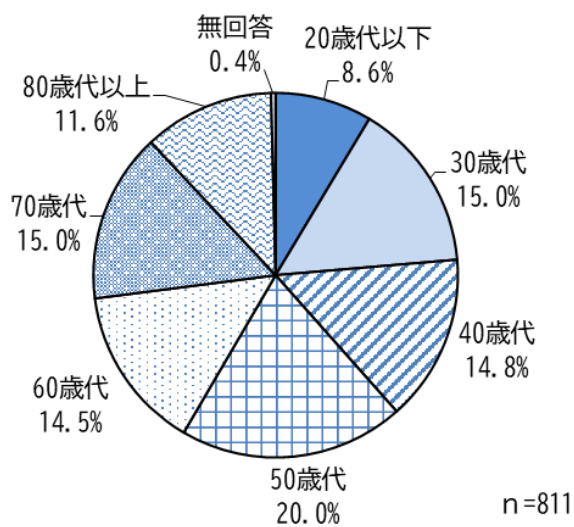
1. 年齢

問1 年齢

項目名	n	構成比(%)
18歳・19歳	4	0.5
20～29歳	66	8.1
30～39歳	122	15.0
40～49歳	120	14.8
50～59歳	162	20.0
60～69歳	118	14.5
70～79歳	122	15.0
80歳以上	94	11.6
無回答	3	0.4
全体	811	100.0

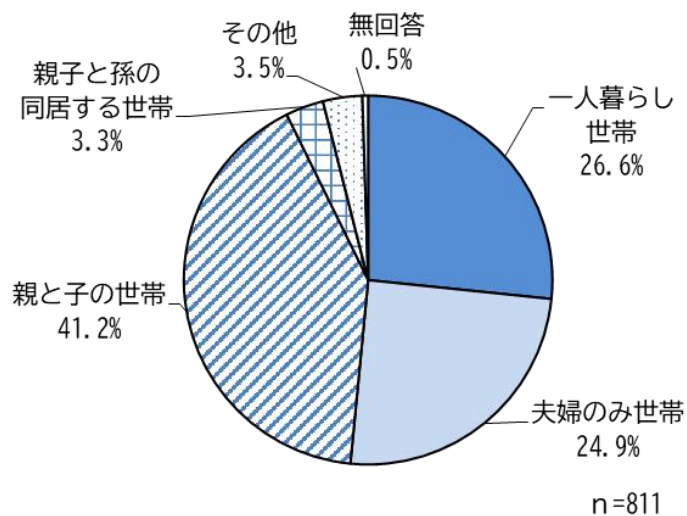
※以降に掲載する集計結果では、「18・19歳」と「20～29歳」をまとめ「20歳代以下」として扱うとともに、「30～39歳」を「30歳代」、「80歳以上」を「80歳代以上」と表記している。

問1 年代



2. 家族構成

問2 家族構成



■年代別

上段：人、下段：%

	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	216	202	334	27	28	4
	100.0	26.6	24.9	41.2	3.3	3.5	0.5
年代別	20歳代以下	70	30	8	26	1	5
	100.0	42.9	11.4	37.1	1.4	7.1	0.0
	30歳代	122	31	25	59	2	5
	100.0	25.4	20.5	48.4	1.6	4.1	0.0
	40歳代	120	30	13	73	1	3
	100.0	25.0	10.8	60.8	0.8	2.5	0.0
	50歳代	162	35	43	73	7	4
	100.0	21.6	26.5	45.1	4.3	2.5	0.0
	60歳代	118	26	42	41	6	2
	100.0	22.0	35.6	34.7	5.1	1.7	0.8
	70歳代	122	44	42	28	7	1
	100.0	36.1	34.4	23.0	5.7	0.8	0.0
	80歳代以上	94	20	29	34	3	8
	100.0	21.3	30.9	36.2	3.2	8.5	0.0

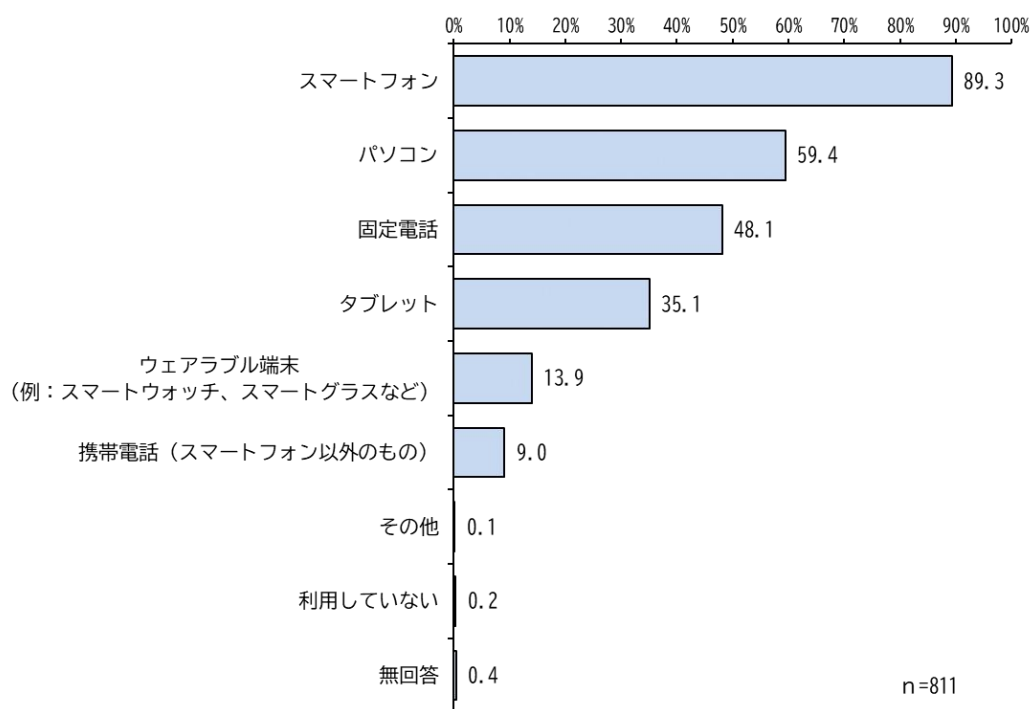
Ⅲ 調査結果の分析

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

「スマートフォン」を利用している人が約9割

問3 次の機器の中で、あなたが利用しているものをお答えください。(あてはまるもの全てに○)



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。

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

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。

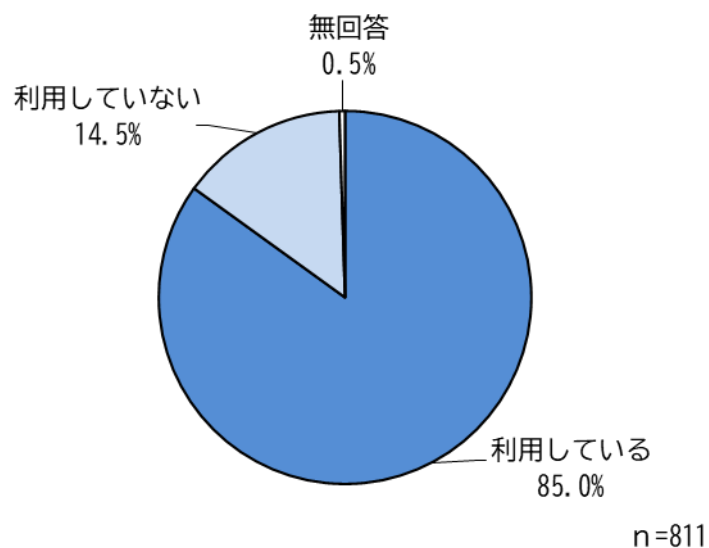
家族構成別でみると、「パソコン」は夫婦のみ世帯と親と子の世帯、「固定電話」は親子と孫の同居する世帯でそれぞれ高くなっている。

インターネットの利用状況でみると、インターネットを利用している人では「スマートフォン」「パソコン」「固定電話」「タブレット」、インターネットを利用していない人では「固定電話」「スマートフォン」「携帯電話（スマートフォン以外のもの）」の割合が高くなっている。

(2) インターネットの利用状況

「利用している」が8割半ば

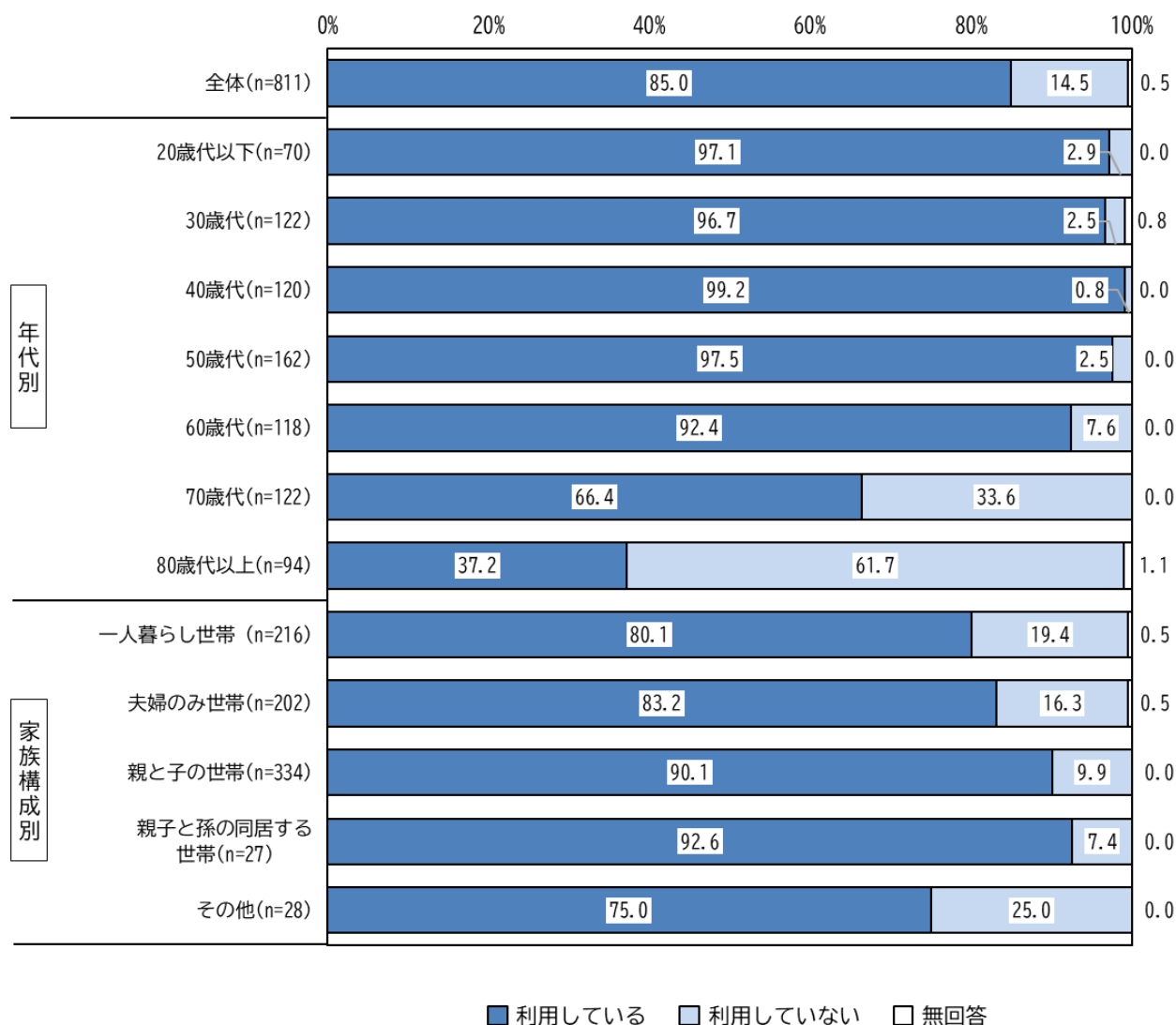
問4 あなたは現在、インターネットを利用していますか。(○は1つ)



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。

年代別でみると、「利用している」は20歳代以下から60歳代で9割を超え高くなっている。

家族構成別でみると、「利用している」は親と子の世帯と親子と孫の同居する世帯で9割を超え高くなっている。

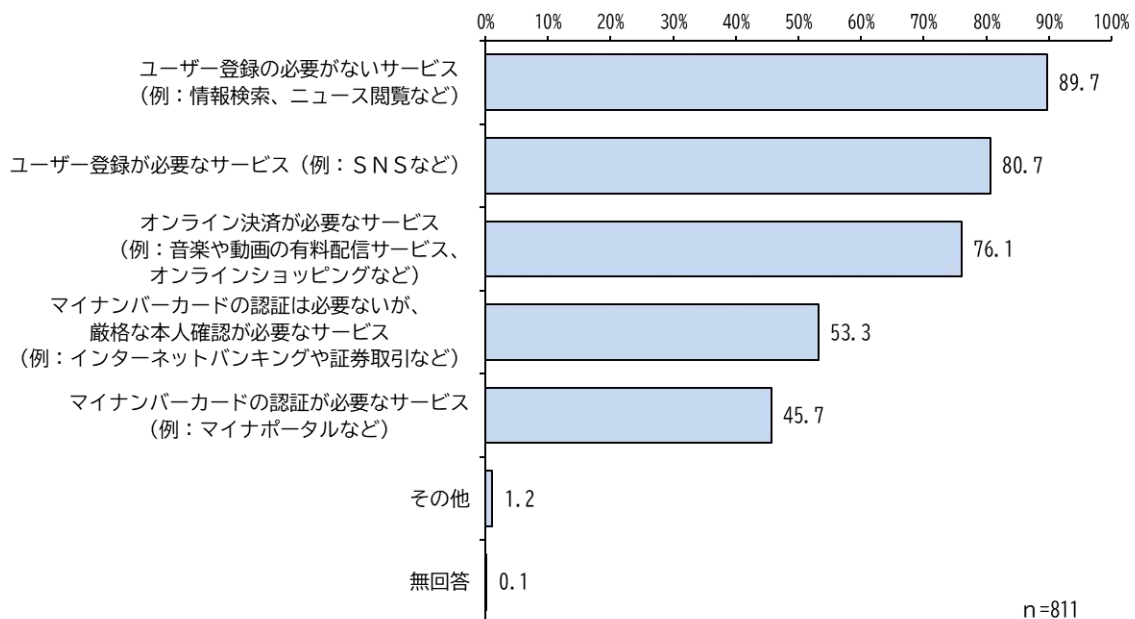


(3) 利用しているインターネットサービス

「ユーザー登録の必要がないサービス」が約9割で最も高い

【問4で「利用している」と回答した方にお伺いします】

問4-1 あなたが利用しているインターネットサービスについて、該当するものをお答えください。
(あてはまるもの全てに○)



インターネットを利用している人に利用しているインターネットサービスを聞いたところ、「ユーザー登録の必要がないサービス (例: 情報検索、ニュース閲覧など)」(89.7%)が最も高く、次いで「ユーザー登録が必要なサービス (例: SNSなど)」(80.7%)、「オンライン決済が必要なサービス (例: 音楽や動画の有料配信サービス、オンラインショッピングなど)」(76.1%)、「マイナンバーカードの認証は必要ないが、厳格な本人確認が必要なサービス (例: インターネットバンキングや証券取引など)」(53.3%)、「マイナンバーカードの認証が必要なサービス (例: マイナポータルなど)」(45.7%)となっている。

年代別でみると、「ユーザー登録の必要がないサービス」についてはいずれの年代も8割を超え高くなっている。「ユーザー登録が必要なサービス」では、20歳代以下～50歳代では8割を超えるのに対し、60歳代では7割前半、70歳代以上では4割半ばと低くなっている。「オンライン決済が必要なサービス」についても同様に、20歳代以下～50歳代では8割を超える一方で、60歳代では5割半ば、70歳代以上では4割代となっている。

家族構成別でみると、特徴的な差はみられない。

単位：％

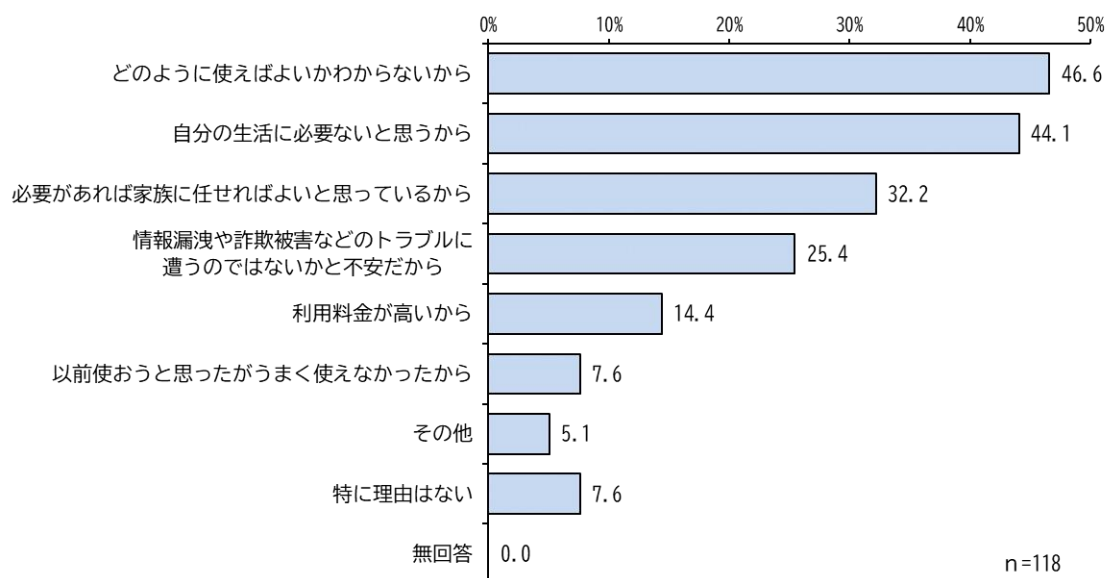
		ユーザー登録の必要がないサービス (例：情報検索、ニュース閲覧など)	ユーザー登録が必要なサービス (例：SNSなど)	オンライン決済が必要なサービス (例：音楽や動画の有料配信サービス、オンラインショッピングなど)	マイナンバーカードの認証は必要ないが、厳格な本人確認が必要なサービス (例：インターネットバンキングや証券取引など)	マイナンバーカードの認証が必要なサービス (例：マイナポータルなど)	その他	無回答
全体(n=689)		89.7	80.7	76.1	53.3	45.7	1.2	0.1
年代別	20歳代以下(n=68)	92.6	97.1	91.2	57.4	60.3	1.5	0.0
	30歳代(n=118)	95.8	97.5	92.4	69.5	62.7	0.0	0.0
	40歳代(n=119)	94.1	93.3	88.2	67.2	56.3	0.8	0.0
	50歳代(n=158)	92.4	82.9	84.2	55.1	52.5	0.6	0.0
	60歳代(n=109)	81.7	72.5	54.1	34.9	28.4	1.8	0.9
	70歳代(n=81)	80.2	45.7	49.4	42.0	17.3	2.5	0.0
	80歳代以上(n=35)	82.9	45.7	42.9	17.1	11.4	2.9	0.0
家族構成別	一人暮らし世帯(n=173)	87.3	85.0	79.2	56.1	49.1	1.2	0.0
	夫婦のみ世帯(n=168)	86.9	73.8	73.2	48.8	42.9	2.4	0.0
	親と子の世帯(n=301)	92.4	81.7	77.7	56.5	46.5	0.7	0.0
	親子と孫の同居する世帯(n=25)	88.0	76.0	48.0	36.0	32.0	0.0	4.0
	その他(n=21)	95.2	90.5	81.0	38.1	42.9	0.0	0.0
ネット	利用している(n=689)	89.7	80.7	76.1	53.3	45.7	1.2	0.1
	利用していない(n=0)	—	—	—	—	—	—	—

(4) インターネットを利用しない理由

「どのように使えばよいかわからないから」が4割半ばで最も高い

【問4で「利用していない」と回答した方にお伺いします】

問4-2 インターネットを利用しない理由をお答えください。(あてはまるもの全てに○)



インターネットを利用していない人にその理由を聞いたところ、「どのように使えばよいかわからないから」(46.6%)が最も高く、次いで「自分の生活に必要なと思うから」(44.1%)、「必要があれば家族に任せればよいと思っているから」(32.2%)、「情報漏洩や詐欺被害などのトラブルに遭うのではないかと不安だから」(25.4%)、「利用料金が高いから」(14.4%)、「以前使おうと思ったがうまく使えなかったから」(7.6%)となっている。

年代別でみると、70 歳代では「自分の生活に必要なと思うから」、80 歳代以上では「どのように使えばよいかわからないから」が最も多くあげられている。80 歳代以上では、「自分の生活に必要なと思うから」や「必要があれば家族に任せればよいと思っているから」も 4 割半ばと高くなっている。

家族構成別でみると、親と子の世帯で「どのように使えばよいかわからないから」が 6 割特前半、「必要があれば家族に任せればよいと思っているから」が 5 割半ばで高くなっている。

単位：％

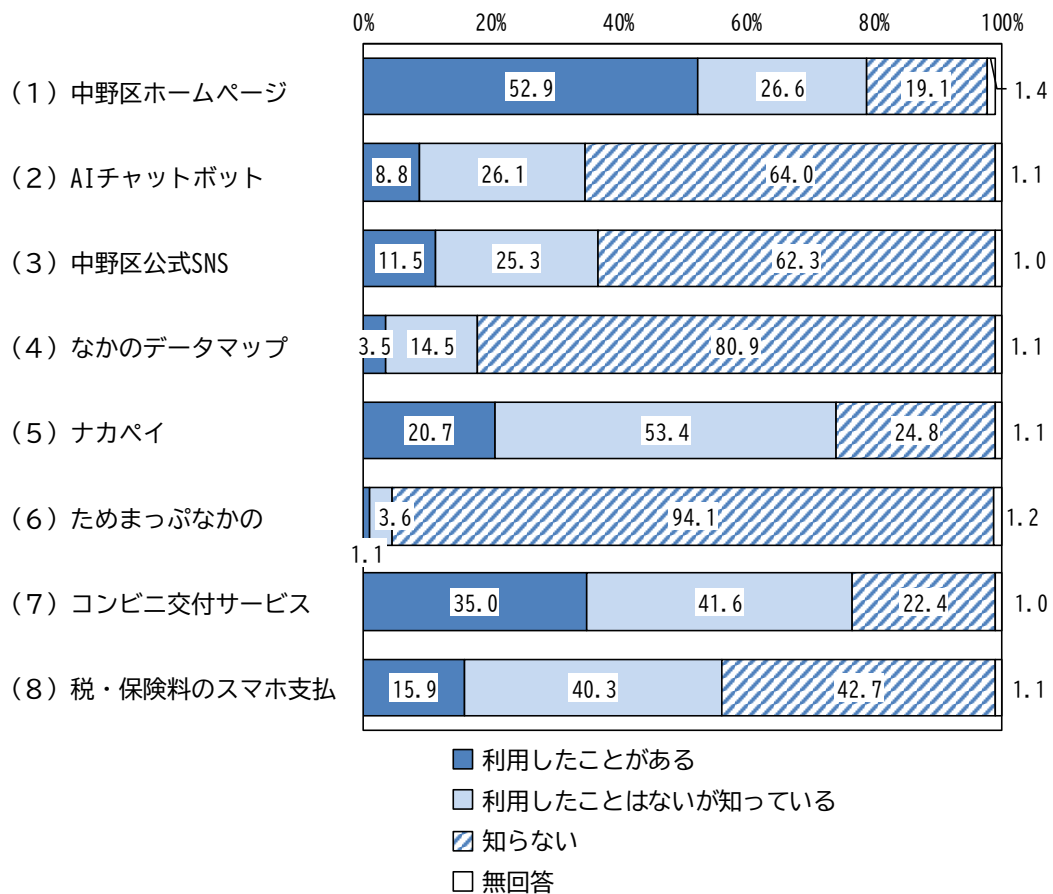
		どのように使えばよいかわからないから	自分の生活に必要なと思うから	必要があれば家族に任せればよいと思っているから	情報漏洩や詐欺被害などのトラブルに遭うのではないかと不安だから	利用料金が安いから	以前使おうと思ったがうまく使えなかったから	その他	特に理由はない	無回答
全体(n=118)		46.6	44.1	32.2	25.4	14.4	7.6	5.1	7.6	0.0
年代別	20歳代以下(n=2)	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	30歳代(n=3)	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	66.7	0.0
	40歳代(n=1)	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	50歳代(n=4)	25.0	100.0	0.0	25.0	50.0	25.0	0.0	0.0	0.0
	60歳代(n=9)	55.6	33.3	11.1	33.3	22.2	11.1	0.0	11.1	0.0
	70歳代(n=41)	39.0	43.9	24.4	34.1	17.1	9.8	9.8	4.9	0.0
	80歳代以上(n=58)	53.4	44.8	44.8	19.0	10.3	5.2	1.7	6.9	0.0
家族構成別	一人暮らし世帯 (n=42)	35.7	47.6	21.4	23.8	14.3	7.1	4.8	7.1	0.0
	夫婦のみ世帯(n=33)	48.5	42.4	27.3	33.3	12.1	12.1	9.1	6.1	0.0
	親と子の世帯(n=33)	63.6	42.4	54.5	18.2	15.2	3.0	3.0	9.1	0.0
	親子と孫の同居する世帯(n=2)	100.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	その他(n=7)	14.3	42.9	28.6	28.6	28.6	0.0	0.0	14.3	0.0
ネット	利用している(n=0)	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	利用していない(n=118)	46.6	44.1	32.2	25.4	14.4	7.6	5.1	7.6	0.0

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

「利用したことがある」は中野区ホームページが5割前半で最も高い

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。

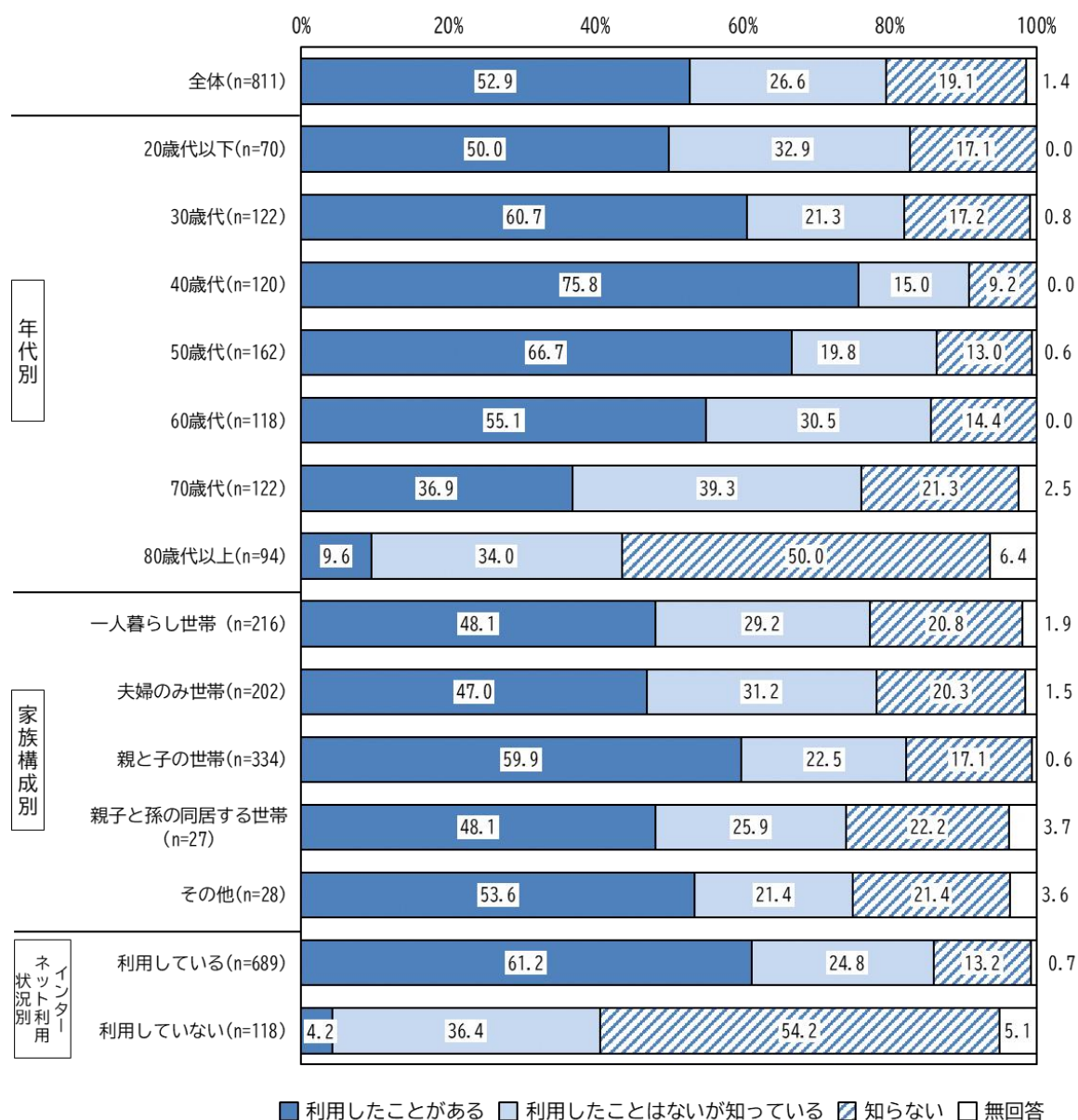
①中野区ホームページ

「利用したことがある」(52.9%)、「利用したことはないが知っている」(26.6%)、「知らない」(19.1%)の順となっている。

年代別でみると、「利用したことがある」は40歳代が7割半ばで最も高くなっている。

家族構成別でみると、「利用したことがある」は親と子の世帯が約6割で最も高い。

インターネットの利用状況別でみると、インターネットを利用していない人の5割半ばが「知らない」としている。



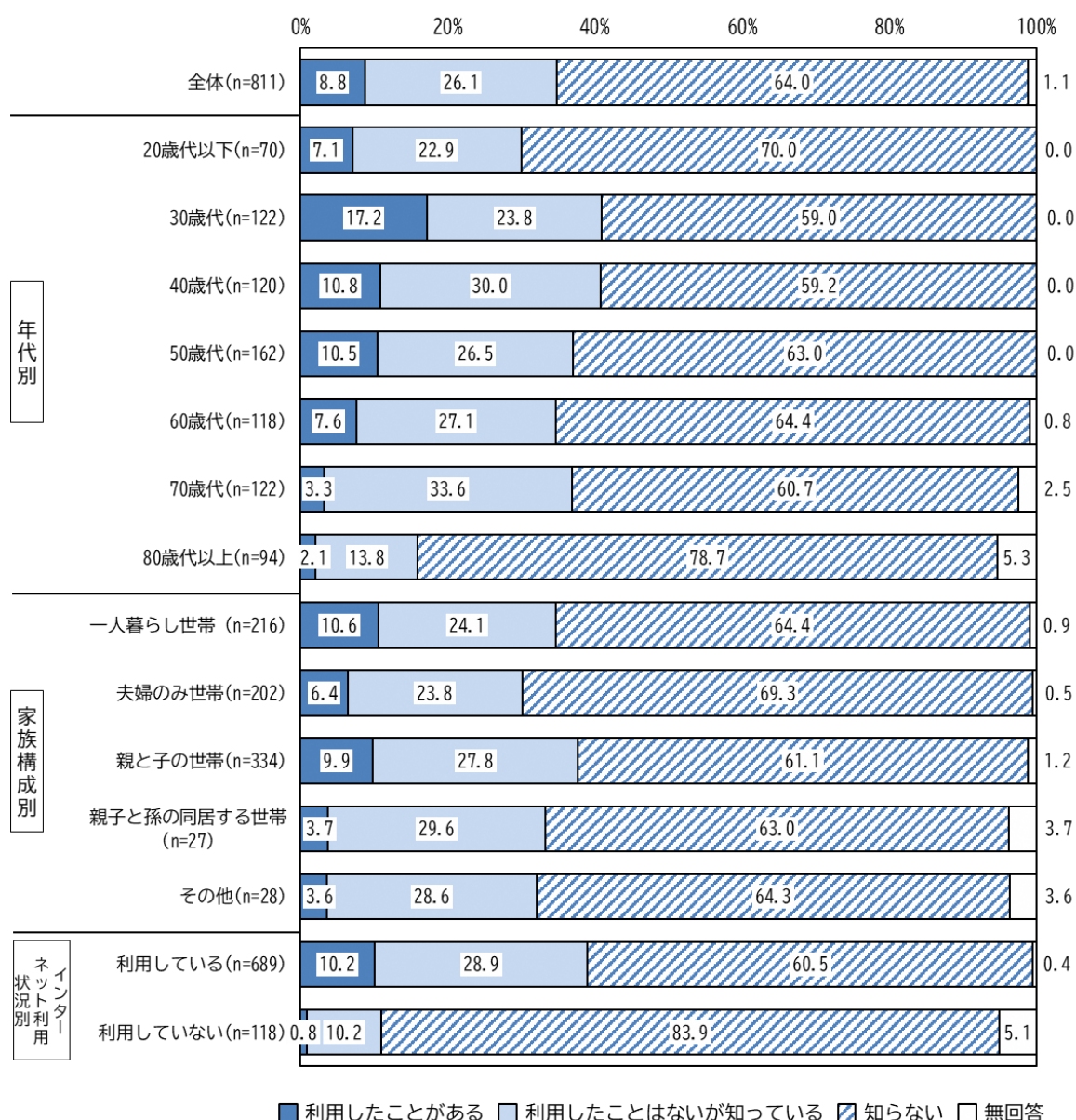
②AI チャットボット

「知らない」(64.0%)、「利用したことはないが知っている」(26.1%)、「利用したことがある」(8.8%)の順となっている。

年代別でみると、「利用したことがある」は30歳代の1割後半が最も高く、以降、年代が上がるほど低くなる傾向にある。

家族構成別でみると、「利用したことがある」は夫婦のみ世帯で他の世帯を下回っている。

インターネットの利用状況別でみると、インターネットを利用していない人の8割前半が「知らない」としている。



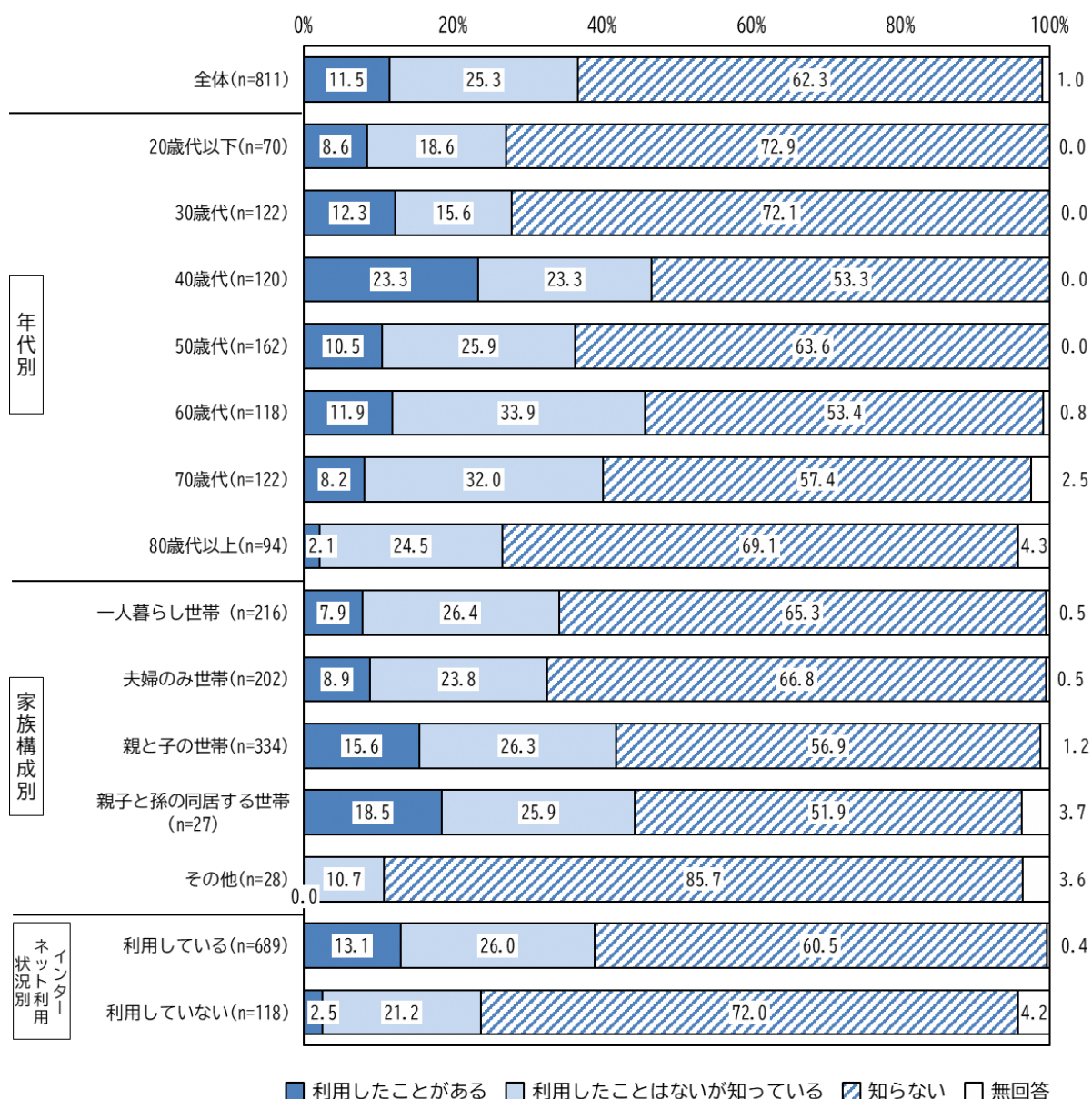
③中野区公式 SNS

「知らない」(62.3%)、「利用したことはないが知っている」(25.3%)、「利用したことがある」(11.5%)の順となっている。

年代別でみると、「利用したことがある」は40歳代の2割半ばが最も高くなっている。

家族構成別でみると、「利用したことがある」は親と子の世帯が1割半ばと他の世帯を上回る。

インターネットの利用状況別でみると、インターネットを利用していない人の7割前半が「知らない」としている。



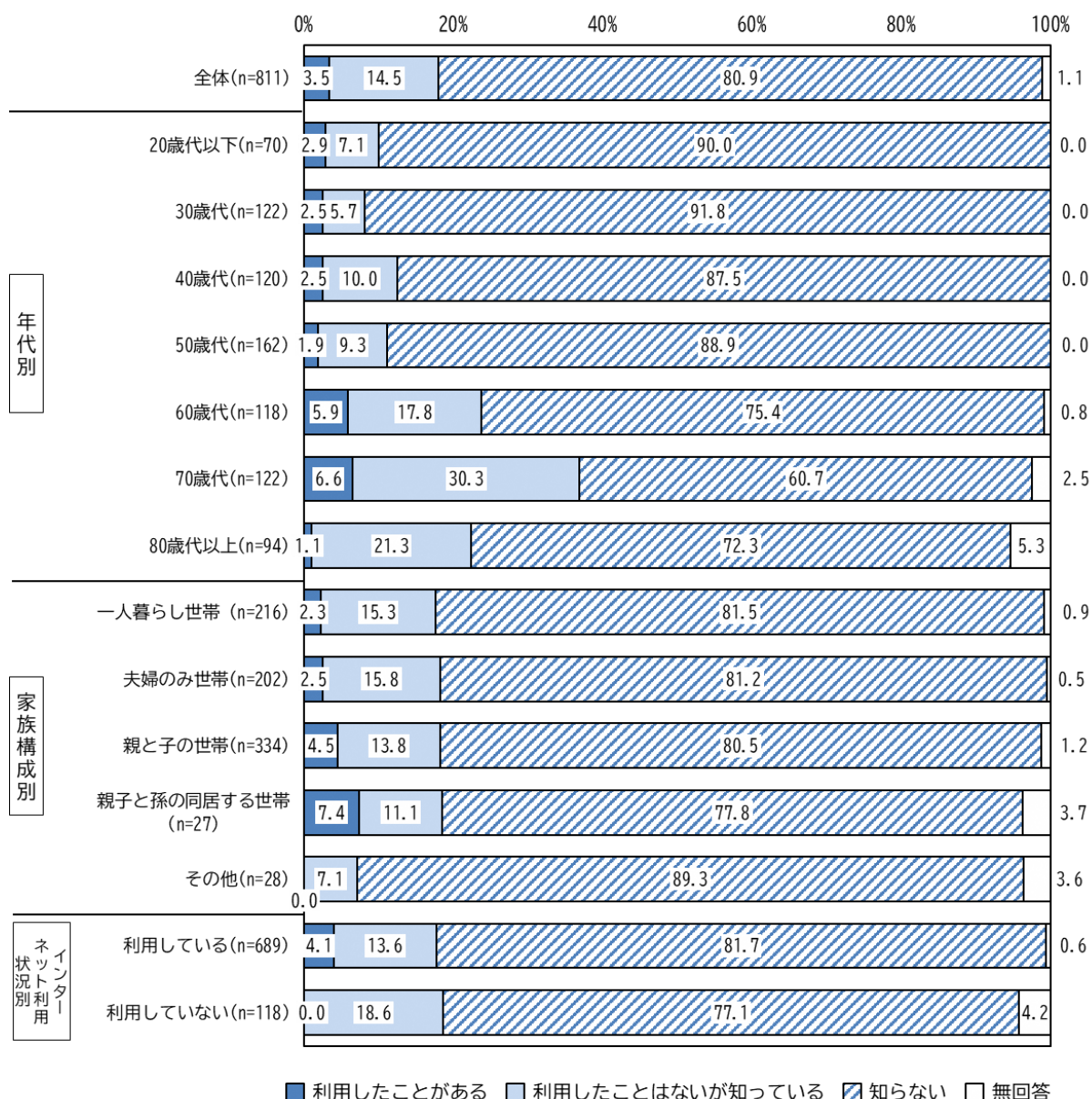
④なかのデータマップ

「知らない」(80.9%)、「利用したことはないが知っている」(14.5%)、「利用したことがある」(3.5%)の順となっている。

年代別でみると、いずれの年代も「知らない」が最も高くなっているが、「利用したことはないが知っている」は70歳代が約3割、80歳代が約2割など、高齢者層で高い傾向にある。

家族構成別でみると、特徴的な差はみられない。

インターネットの利用状況別でみると、インターネットを利用している人でも「利用したことがある」は4.1%にとどまり、特徴的な差はみられない。



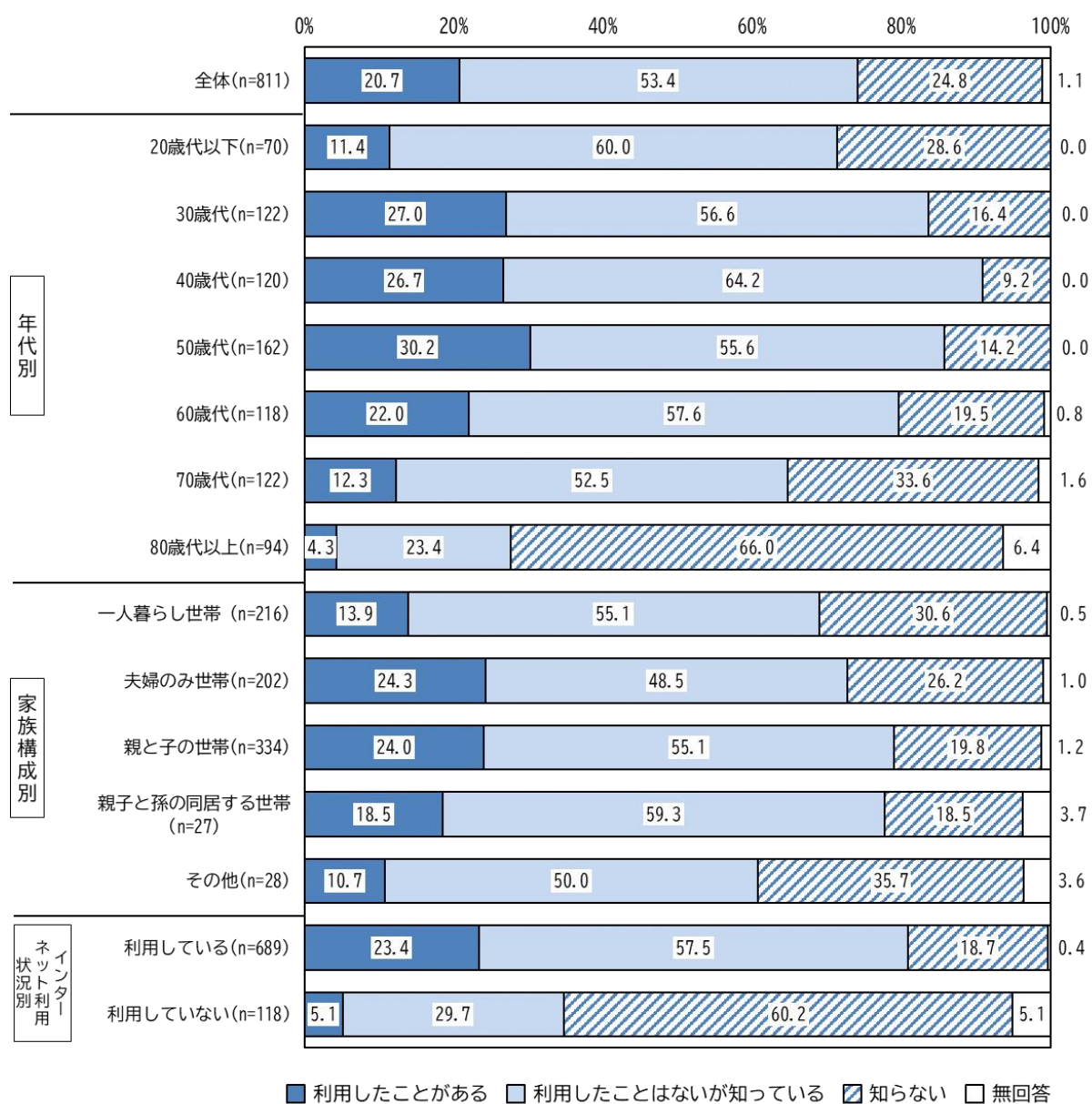
⑤ナカパイ

「利用したことはないが知っている」(53.4%)、「知らない」(24.8%)、「利用したことがある」(20.7%)の順となっている。

年代別でみると、80歳代以上を除きいずれの年代も「利用したことはないが知っている」が最も高くなっている。「利用したことがある」は50歳代が約3割、30～40歳代で2割後半となっている。

家族構成別でみると、一人暮らし世帯で「利用したことがある」が1割後半と他の世帯に比べ低くなっている。

インターネットの利用状況別でみると、インターネットを利用している人で「利用したことがある」が2割前半となっている。



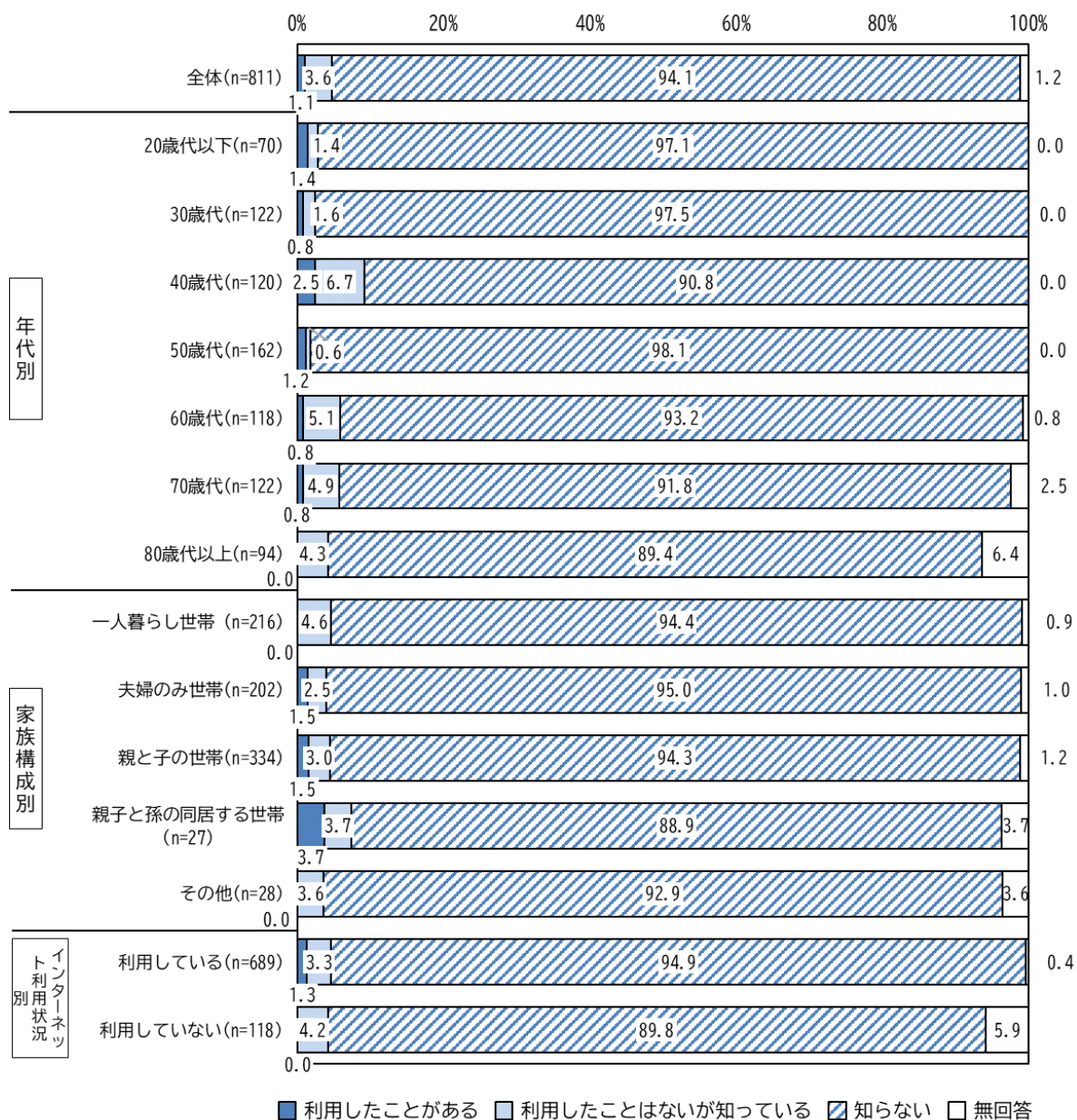
⑥ためまっぷなかの

「知らない」(94.1%)、「利用したことはないが知っている」(3.6%)、「利用したことがある」(1.1%)の順となっている。

年代別でみると、いずれの年代も「知らない」が最も高くなっている。

家族構成別でみると、特徴的な差はみられない。

インターネットの利用状況別でみると、特徴的な差はみられない。



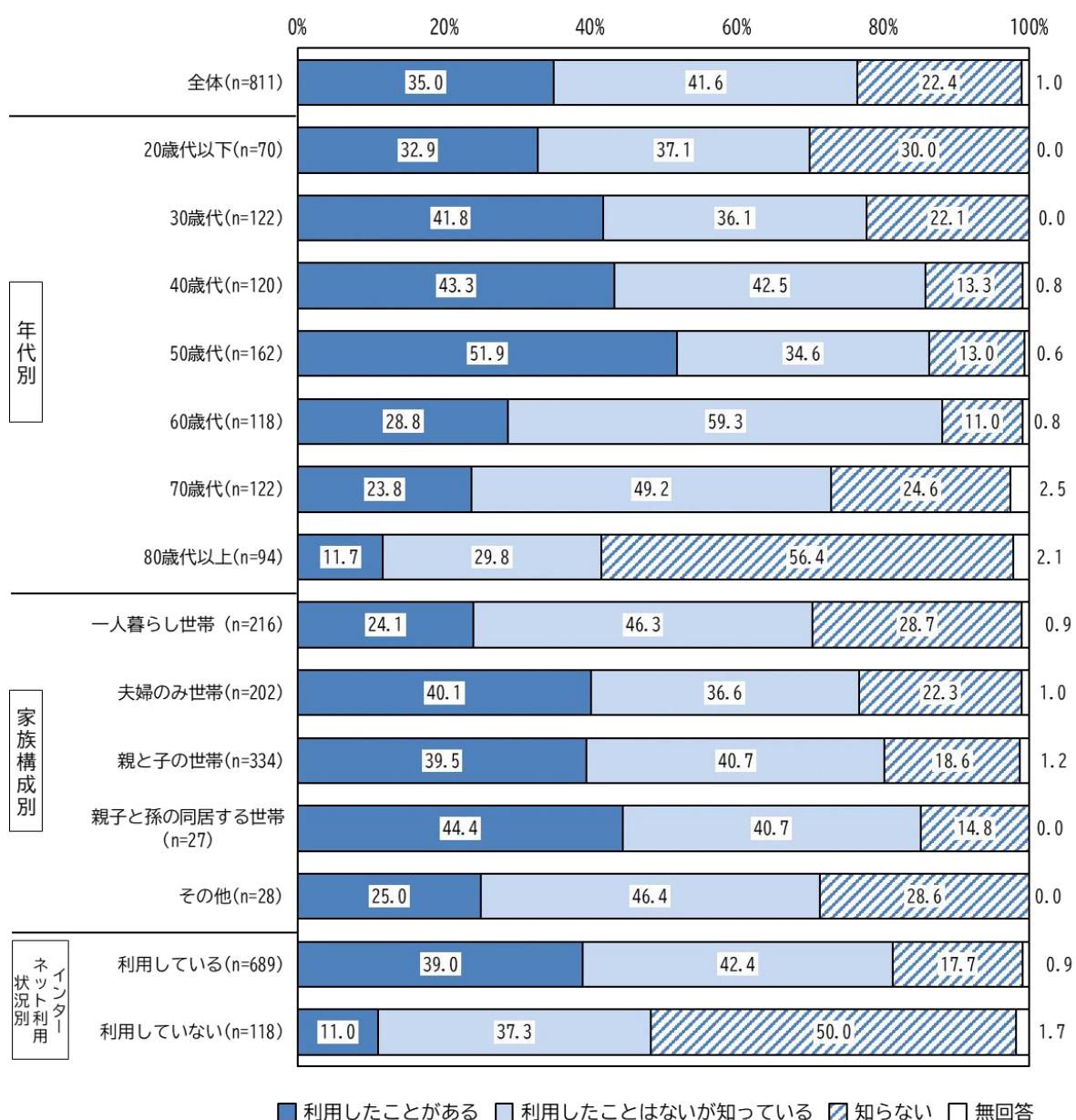
⑦コンビニ交付サービス

「利用したことはないが知っている」(41.6%)、「利用したことがある」(35.0%)、「知らない」(22.4%)の順となっている。

年代別でみると、「利用したことがある」は50歳代が約5割、40歳代が4割前半、30歳代が約4割となっている。

家族構成別でみると、一人暮らし世帯で「利用したことがある」が2割半ばと他の世帯に比べ低くなっている。

インターネットの利用状況別でみると、インターネットを利用している人で「利用したことがある」が約4割となっている。



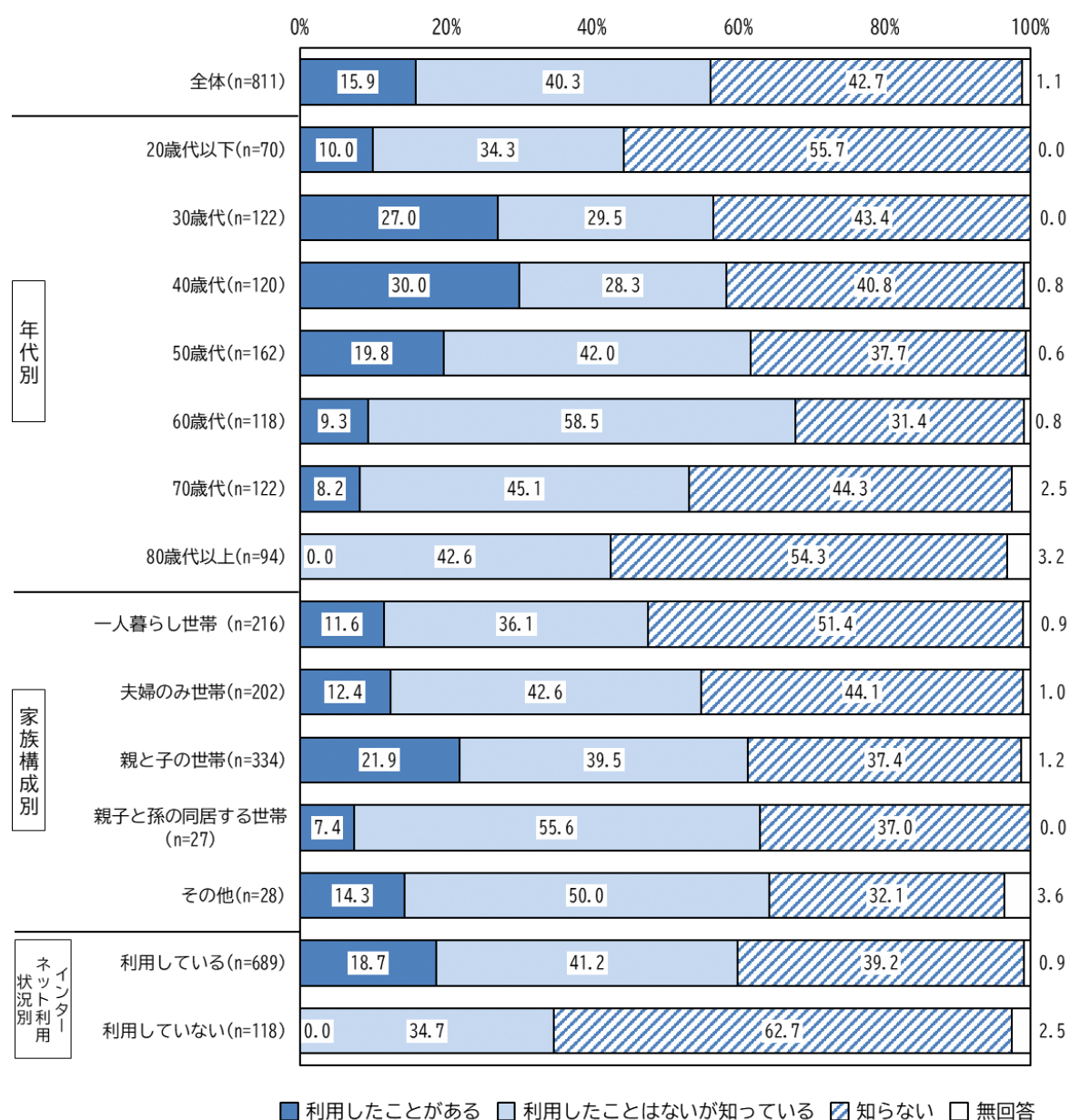
⑧税・保険料のスマホ支払

「知らない」(42.7%)、「利用したことはないが知っている」(40.3%)、「利用したことがある」(15.9%)の順となっている。

年代別でみると、「利用したことがある」は40歳代が約3割、30歳代が2割後半となっている。

家族構成別でみると、親と子の世帯で「利用したことがある」が約2割と他の世帯に比べ高くなっている。

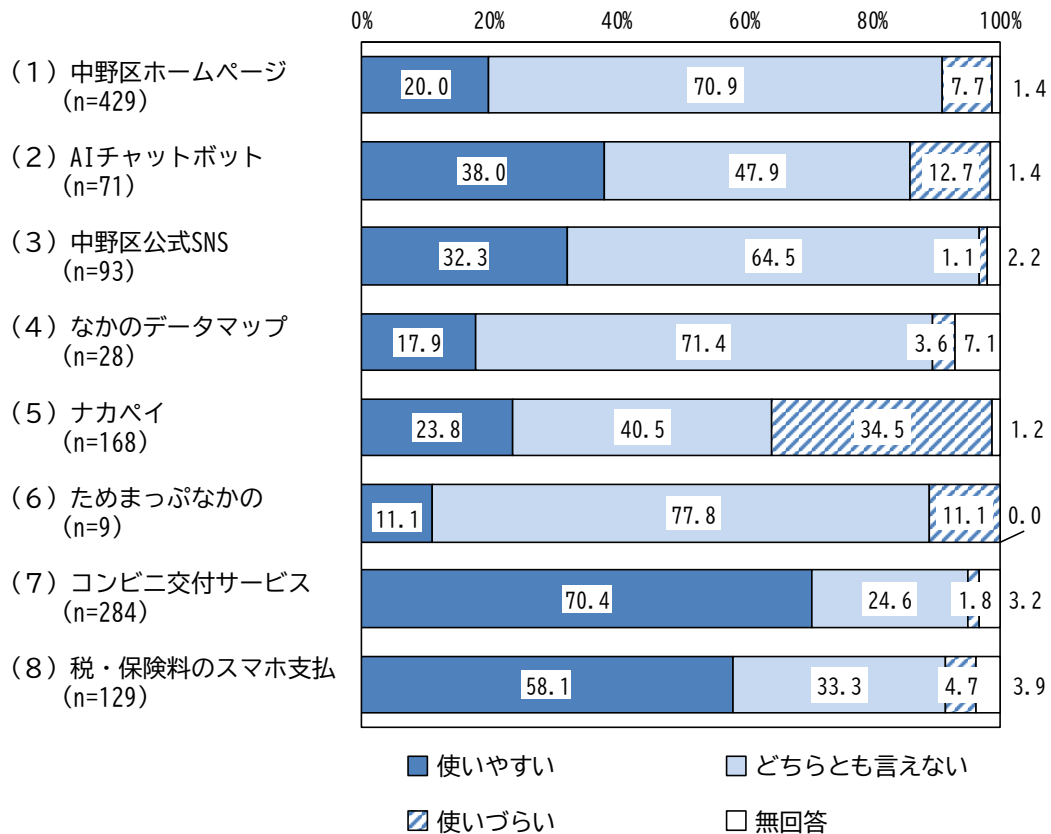
インターネットの利用状況別でみると、インターネットを利用している人で「利用したことがある」が1割後半となっている。



(2) 使い勝手の評価

「使いやすい」はコンビニ交付サービスが約7割で最も高い

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。

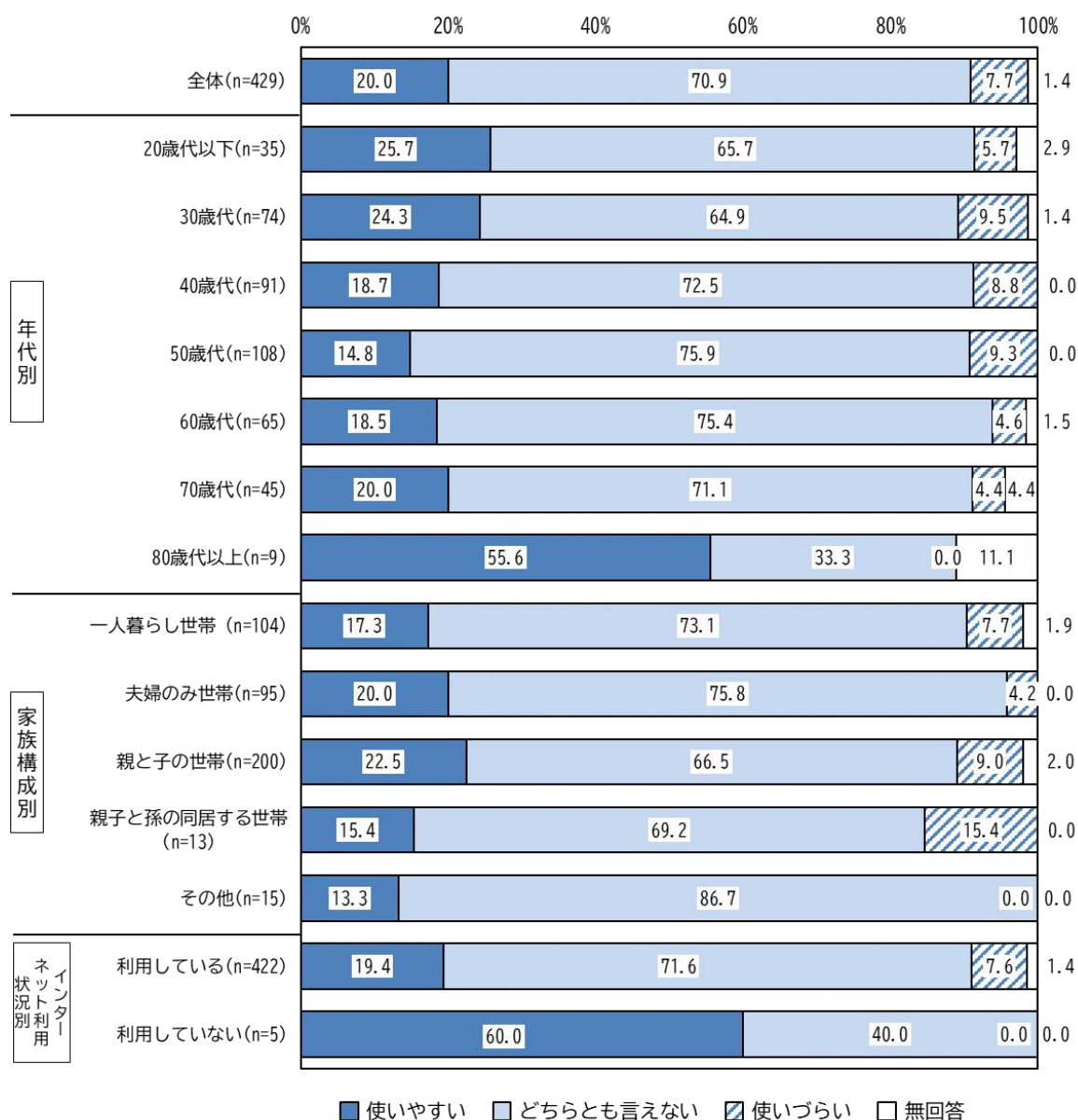
①中野区ホームページ

「どちらとも言えない」(70.9%)、「使いやすい」(20.0%)、「使いづらい」(7.7%)の順となっている。

年代別でみると、いずれの年代も「どちらとも言えない」が最も高くなっている。

家族構成別でみると、いずれの世帯も「どちらとも言えない」が最も高いが、親と子の世帯で「使いやすい」が2割前半と他の世帯に比べ高くなっている。

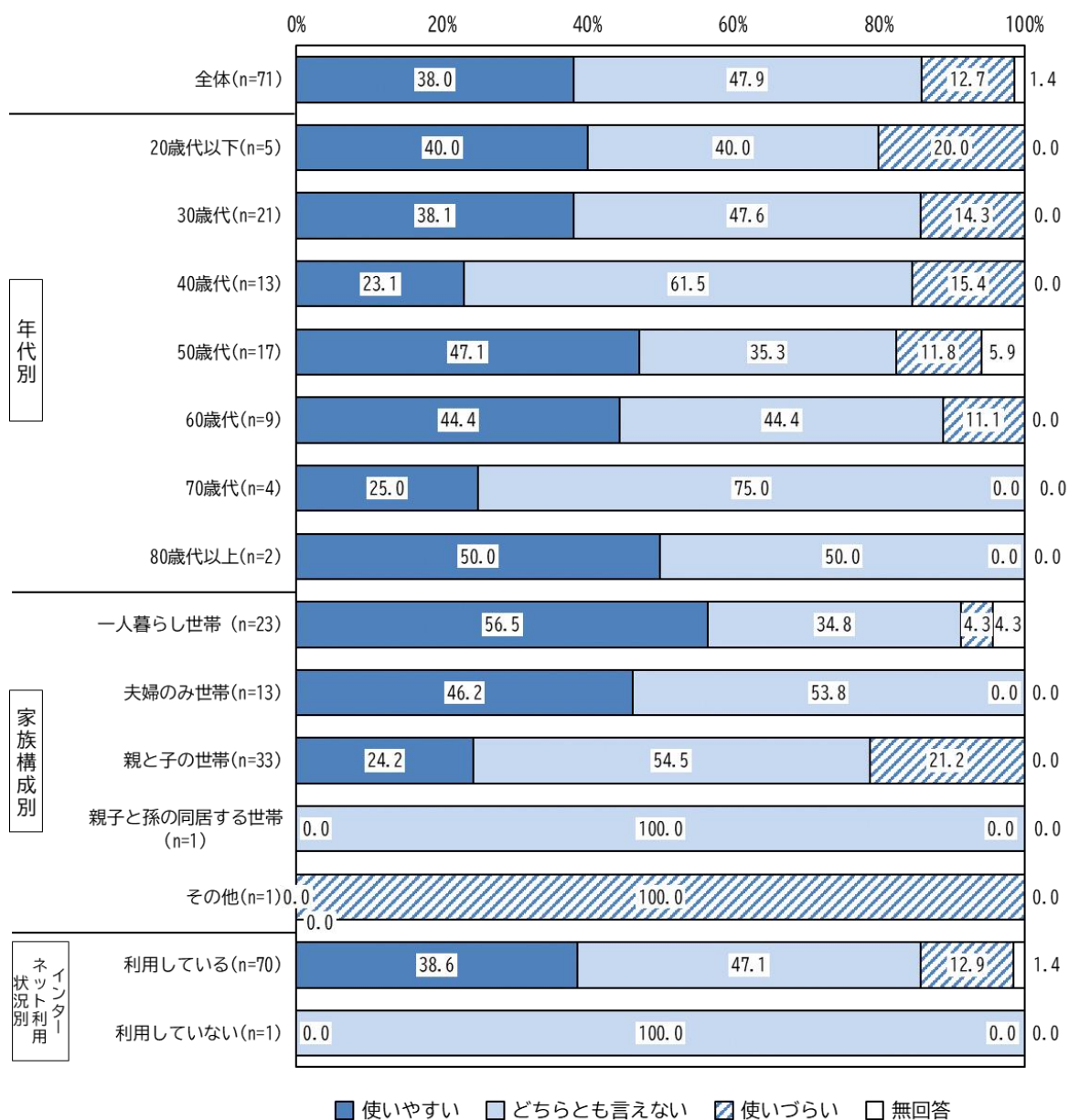
インターネットの利用状況別でみると、全体の傾向と比較し特徴的な差はみられない。



②AI チャットボット

「どちらとも言えない」(47.9%)、「使いやすい」(38.0%)、「使いづらい」(12.7%)の順となっている。(年代別、家族構成別については参考値)

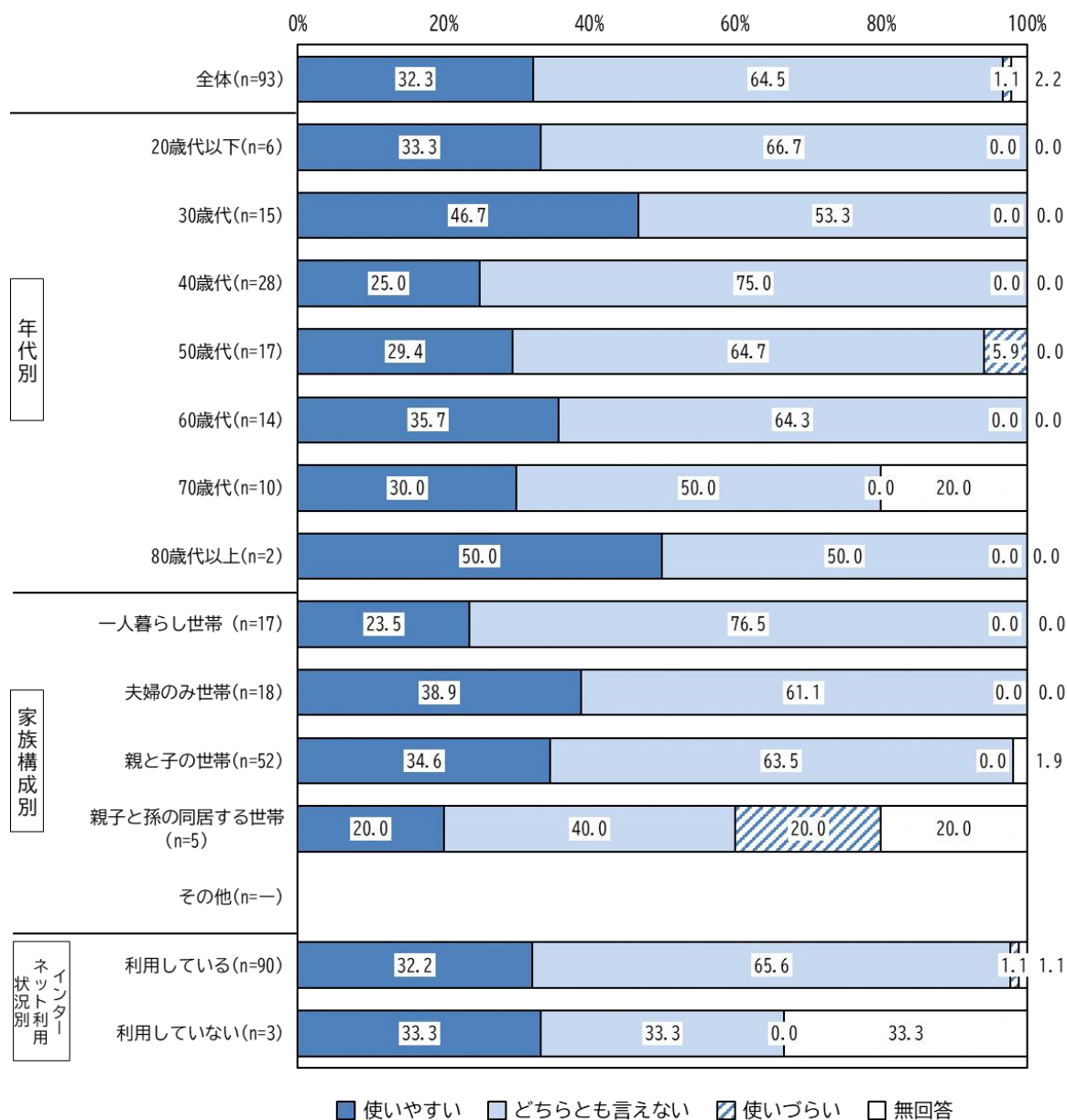
インターネットの利用状況別でみると、全体の傾向と比較し特徴的な差はみられない。



③中野区公式 SNS

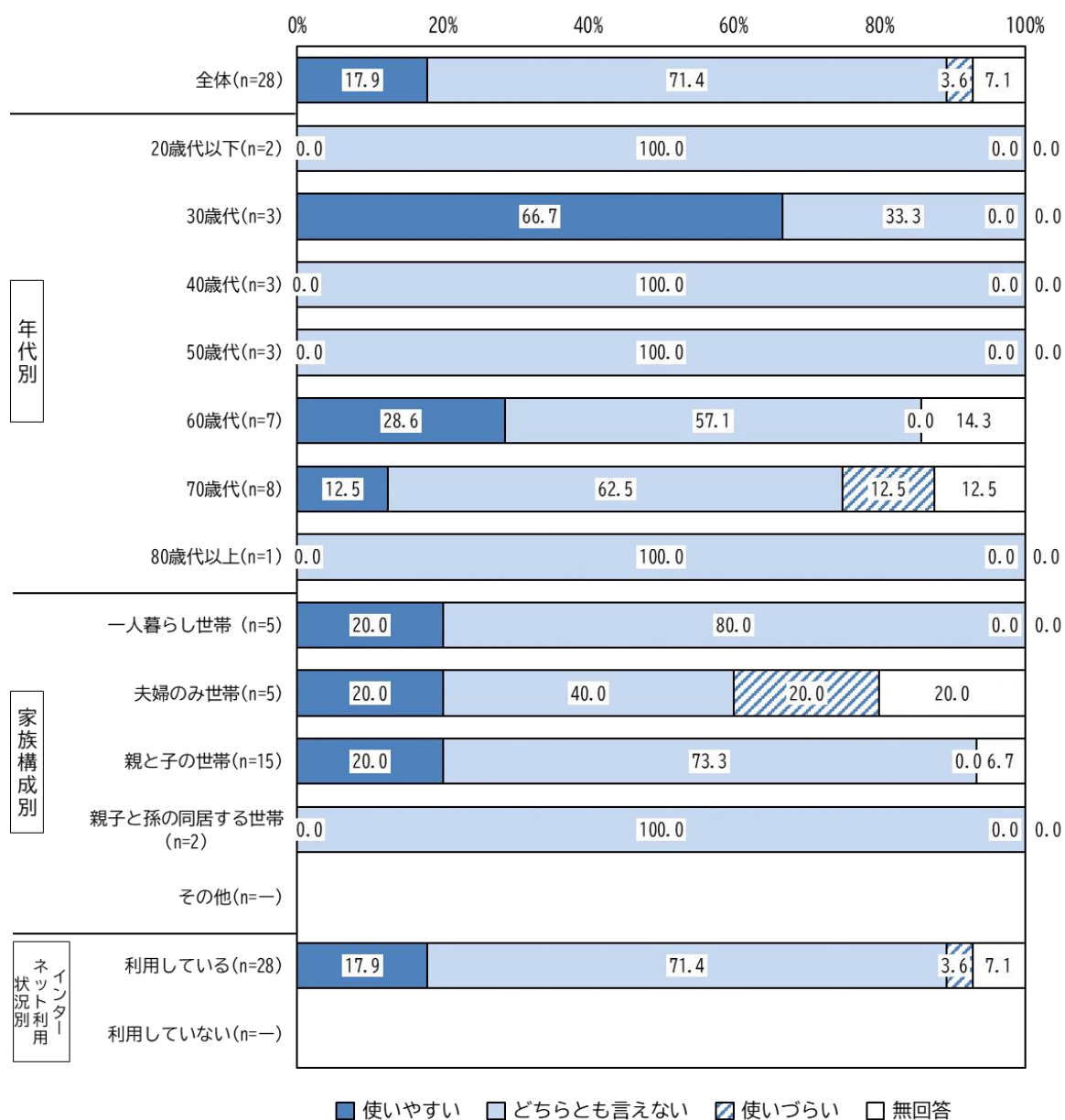
「どちらとも言えない」(64.5%)、「使いやすい」(32.3%)、「使いづらい」(1.1%)の順となっている。(年代別、家族構成別については参考値)

インターネットの利用状況別でみると、全体の傾向と比較し特徴的な差はみられない。



④なかのデータマップ

「どちらとも言えない」(71.4%)、「使いやすい」(17.9%)、「使いづらい」(3.6%)の順となっている。(年代別、家族構成別、インターネットの利用状況別については参考値。)



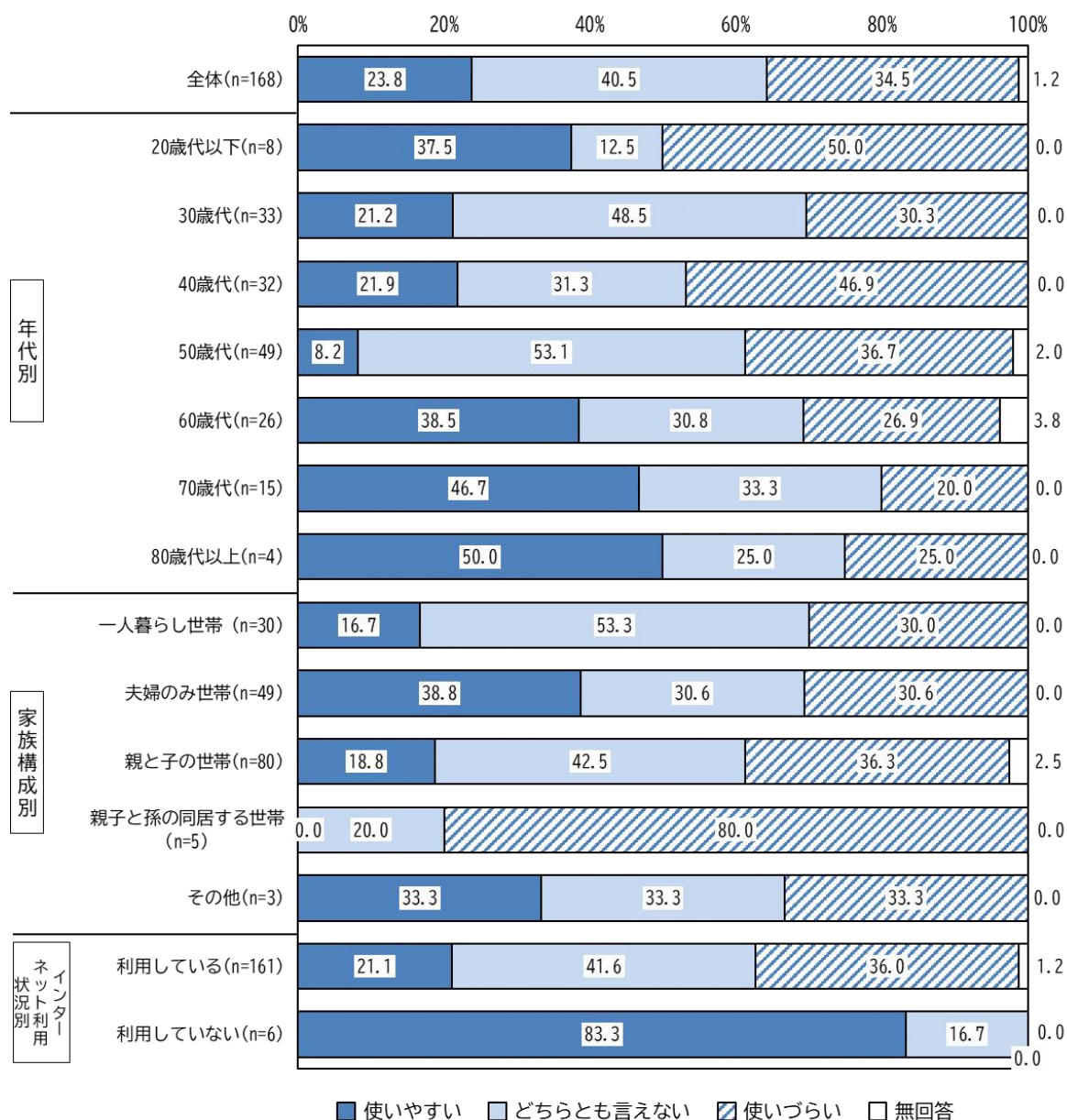
⑤ナカパイ

「どちらとも言えない」(40.5%)、「使いづらい」(34.5%)、「使いやすい」(23.8%)の順となっている。

年代別でみると、「使いづらい」は40歳代で4割半ばと他の年代を上回る。

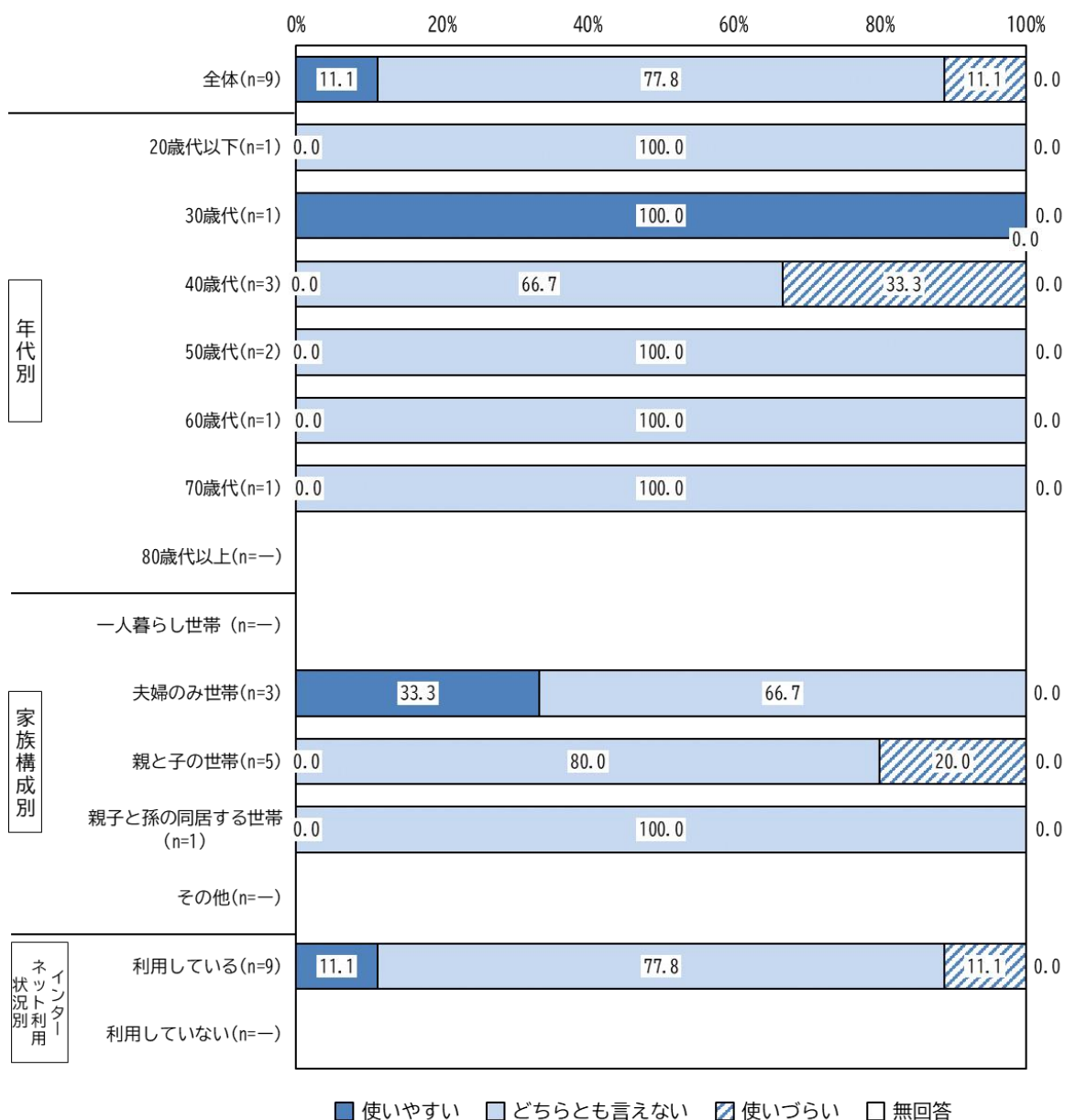
家族構成別でみると、「使いやすい」は夫婦のみ世帯で3割後半と他の世帯を上回る。

インターネットの利用状況別でみると、全体の傾向と比較し特徴的な差はみられない。



⑥ためまっぷなかの

利用経験のある人が少ないため、参考値として掲載。



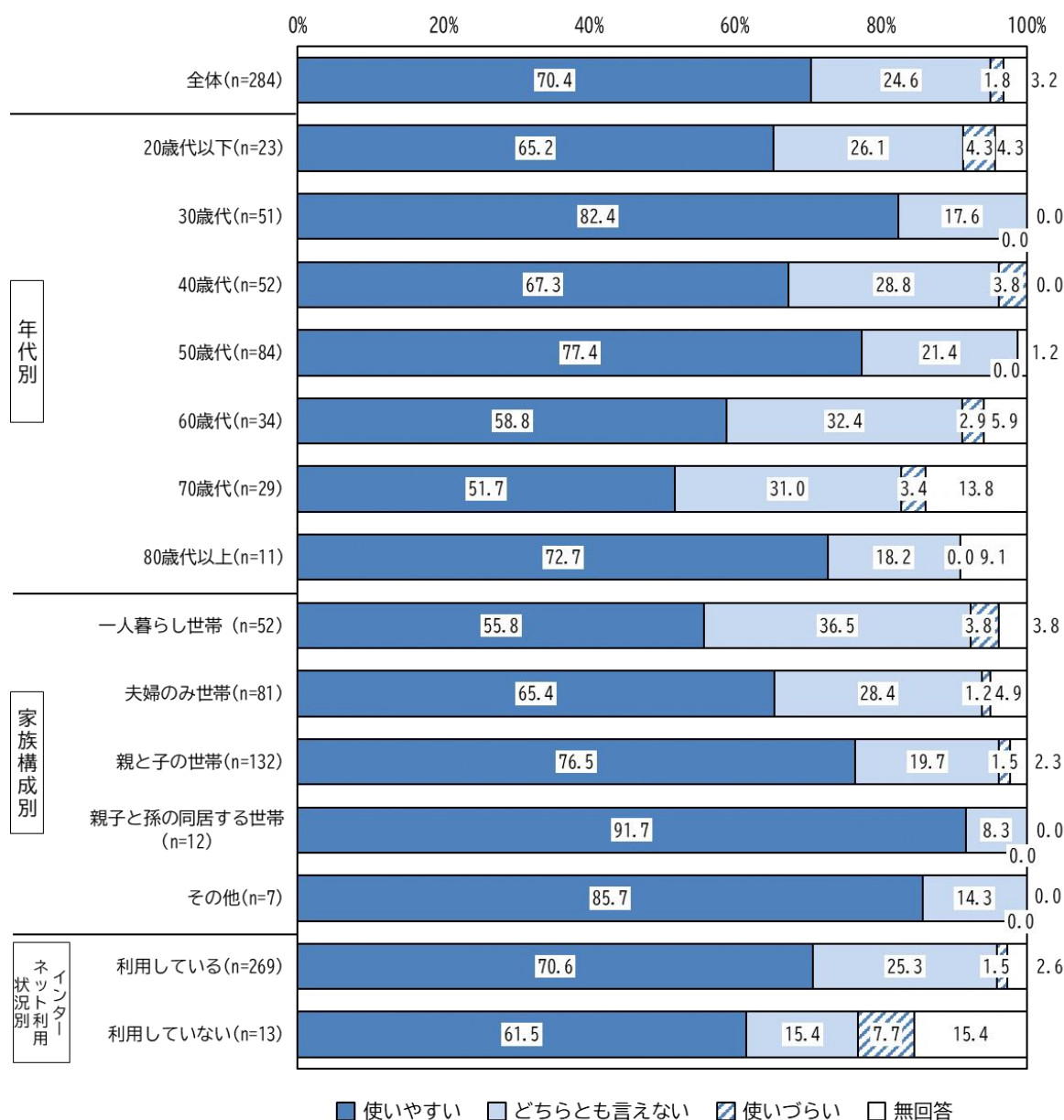
⑦コンビニ交付サービス

「使いやすい」(70.4%)、「どちらとも言えない」(24.6%)、「使いづらい」(1.8%)の順となっている。

年代別でみると、「使いやすい」は30歳代で8割前半、50歳代で7割後半とそれぞれ高くなっている。

家族構成別でみると、「使いやすい」は親と子の世帯で7割半ばと他の世帯を上回る。

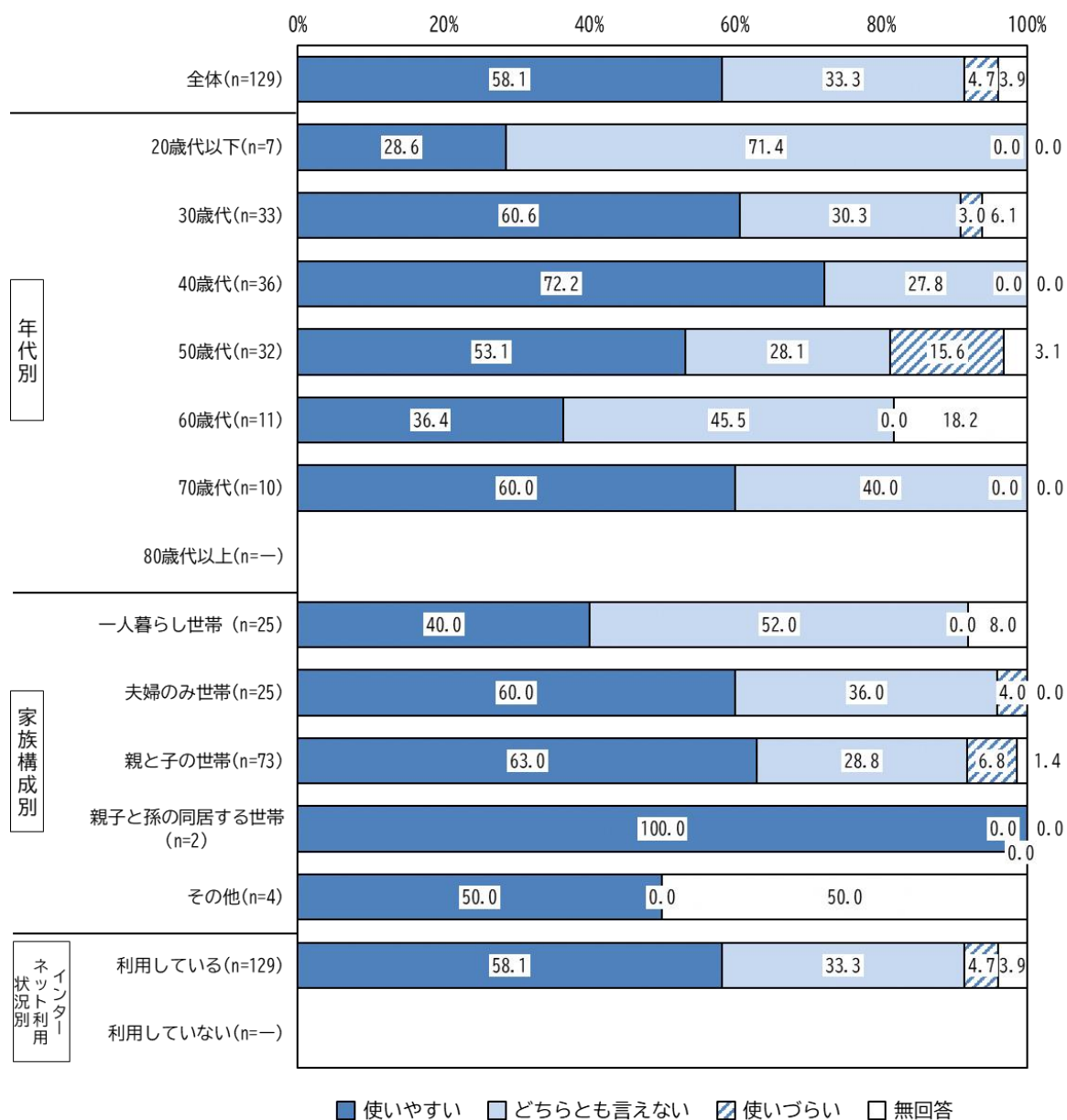
インターネットの利用状況別でみると、全体の傾向と比較し特徴的な差はみられない。



⑧税・保険料のスマホ支払

「使いやすい」(58.1%)、「どちらとも言えない」(33.3%)、「使いづらい」(4.7%)の順となっている。

年代別でみると、「使いやすい」は40歳代で7割前半、30歳代で約6割とそれぞれ高くなっている。(家族構成別、インターネットの利用状況別は参考値。)



(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。 ・粗大ゴミのサイトですが、該当品を探すのが大変です。 ・電子申請の設問の文章、電子申請をするための登録が使いづらいと思います。 ・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。 ・粗大ごみのインターネットが使いづらかった。検索しても出てこないことが多い。 ・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。 ・必要な情報にたどり着くのが容易でない。 ・文字が多い。読み疲れる。動画やイラスト、チャート図で、どの対象、自分がどの位置にいるか分かりやすくして欲しい。 ・Web サイトでなくアプリ的に使えると便利。 ・サイトマップのような、やりたいこと・目的に対して必要なページに飛べるような構成にしてほしい。例えば保育園の申請をしたい、とか ・pdf をただ貼ればいいという考え方を改善してください。 ・伝えようと思ったら、おのずとシステム構築が変わるはずです。 ・知りたい情報にたどり着きにくい。 ・欲しい情報が見つけれない事が多いので、検索の様な入力すると、それに近い物がいくつか表示されると見つけやすいと思う。 ・検索がちゃんと入力しないと引っかからなかった気がします。多少曖昧でも出してくれると助かります。 ・検索が弱く、目的のページに行きにくい。 ・ほしい情報が分散していて、探すのに時間がかかることがある。 ・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。 ・必要な事柄の優先順位が違うと思う。防災サイト・おひるね・まるっとなかののアイコンよりも上に欲しいです。 ・スマホ版の方がやや見やすいと思う。 ・明確な回答が書いてあるページになかなか行き着かない。サイトマップが欲しい。
(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。 ・質問の答えに辿り着くのが難しかった。 ・何を調べたかった時だったか忘れましたが、チャットボットでは答えられないと

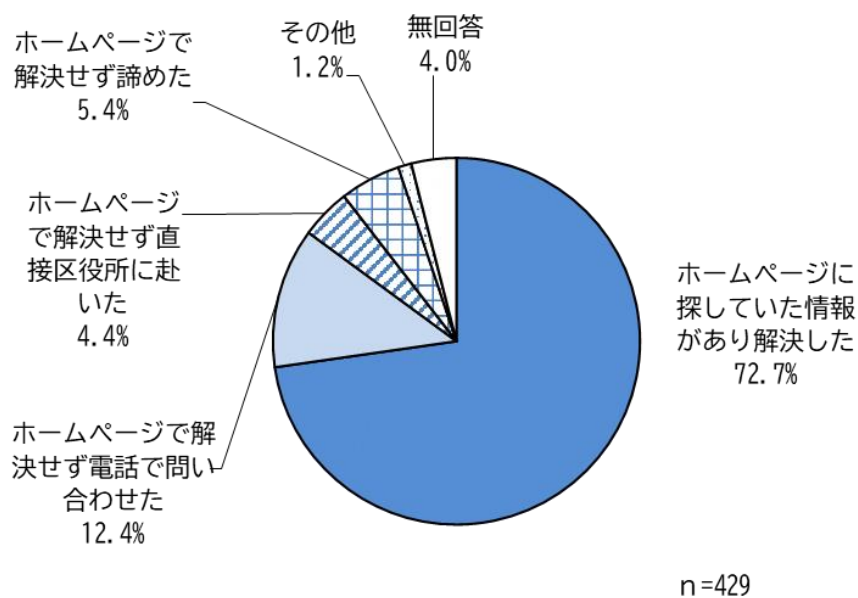
	言われた。チャットボットからできる範囲が増えたら嬉しいなと思う。 ・知りたい事の回答が得られない。 ・答えが見えにくい、どこに出ているか分かりづらい。 ・AI チャットボットでは対応しきれない事柄をはじめから提示して欲しい。
(3)中野区公式 SNS	・情報が一方通行。SNS 活用が、HP の延長仕様のため、声が拾えてないように感じます。
(4)なかのデータマップ	・わかりにくい部分がある。
(5)ナカペイ	・決済までの操作回数・手順が多い。(9 件) ・チャージしづらい、チャージ方法が限られる。(4 件) ・決済がわかりにくい。(2 件) ・セルフレジで使用できない。(2 件) ・支払い画面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。 ・PayPay みたいに使用方法が一緒だとよかった。レジ前で教えてもらった。 ・プレミアムとポイントがどちらがどちらなのか迷うし、使うときにもどちらからいくらと、とっさに判断できない。PayPay の UI を参考にすると良いと思う。 ・ホーム画面で決済できるような UI。(PayPay のような) ・入力内容を店員さんに確認いただく際、PayPay のように 180 度画面が回転すると使い易いと思います。 ・支払いが PayPay などと違い感覚でできない。併用？など。スーパーで焦ることがあります。 ・バーコード決済にして欲しい。 ・QR を読み取るだけでなく QR を表示して決済する機能がほしい。 ・送金(ナカペイユーザー等)の対応がほしい。 ・最上級のタブはタブにせず、トップページで表示させればいい。支払うときに併用を選択しないといけないのが使いづらい。併用の意図が不明。加盟店一覧でしか見れないので、一語ずつ表示できるようにしてほしい。 ・ナカペイ取扱店となっているが、取引があった場合入金のお知らせなどメールがほしい。 ・やり方の説明不足。 ・支払いの時にいつもどうやって払えばいいかわからなく、支払いに時間がかかる。 ・レジの受付へ行かないと処理できない。 ・タッチ回数を一つでも減らせるようにしてほしい。中野区からのお知らせやアンケートなどは全て不要、決済のみできるもの。 ・レジで QR コードを読み込まないといけない、かつその後の操作が多すぎるから時間かかる。 ・プレミアムの当選確認をするのも、煩雑でたいへんわかりにくかったです。 ・直感的に操作が分からないときがある。 ・他のペイとちがい、使う人も、店の人も大変そう。 ・チャージ方法や併用とか意味がわからない。 ・使用するチャージ金額のプール先を都度選択しなくてはならず、そこに手間を感じる。また、導入しているお店もまだまだ少ないと感じる。 ・支払いやプレミアムポイントの使い方が分かりにくかった。 ・チャージ、ポイント、プレミアムが分かりにくい。最初のページに全ての残額が出て欲しい。 ・使えるお店の拡大、トッパアップのタイミング改善、インセンティブの魅力増大。

	・キャッシュレス決済端末が使えない。 ・起動する度にいちいちログインが必要。ポイントとプレミアムが分かりづらいなどなど。 ・QR コードの読み取りが店舗や読み取り環境(照明や反射などでしょうか)により難しい場合があり、その時は他の決済サービスを利用してしまう。 ・QR 読み込みが面倒、使う時にプレミアムと何か併用？みたいな選択があって、一目で分かりにくかった。 ・支払いまでのスクロールする間を短めに。 ・UI が見にくいのと、決裁方法のプレミアムポイントの選択までが面倒。 ・スマホで手続きしたが、結局入手出来なかった！ ・近くのスーパーは『まいばすけっと』しか無いので『まいばすけっと』で使えないのは不便。仕方ないことかもしれないが『オーケー豊玉南店』も徒歩圏内なのに使えなくて残念。主に利用しているのがこの 2 店舗なのでこれらが使えたら本当に便利なのにと思っている。せめて中野区内の『まいばすけっと』での利用が可能になってほしい。 ・アプリ内の情報がわかりにくい。チャージが手軽にできない。 ・渋谷区のハチペイのように、使いやすくしてほしい。渋谷区のように、区民情報と紐づけて、いろいろなサービスが、受けられるようにしてほしい。中野区に住んでいるのに、ハチペイのほうが便利で利用頻度が高く、渋谷区民がうらやましいです。 ・大して中身はないのに、ポイント・プレミアム・マネーをタブでならべる意味が分からない。 ・店側の決済確認が出来ない。 ・フェイス ID が使えなかったこと。クーポンが全くないこと。
(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か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。 ・コンビニの印刷機器の反応が遅い。時間がかかる。
(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。確定されたと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。 ・確定申告がわかりにくい。 ・入力が多い。 ・支払い方法、特に PayPay が使いにくい。

(4) 区のホームページを利用した際の結果

「ホームページに探していた情報があり解決した」が7割前半で最も高い

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。

年代別でみると、いずれの年代も「ホームページに探していた情報があり解決した」が6割を超え、最も高くなっている。

家族構成別でみると、「ホームページで解決せず電話で問い合わせた」は親と子の世帯で1割半ば、「ホームページで解決せず諦めた」は、一人暮らし世帯で8.7%と他の世帯をやや上回る。

インターネットの利用状況別でみると、全体の傾向と比較し特徴的な差はみられない。

単位：％

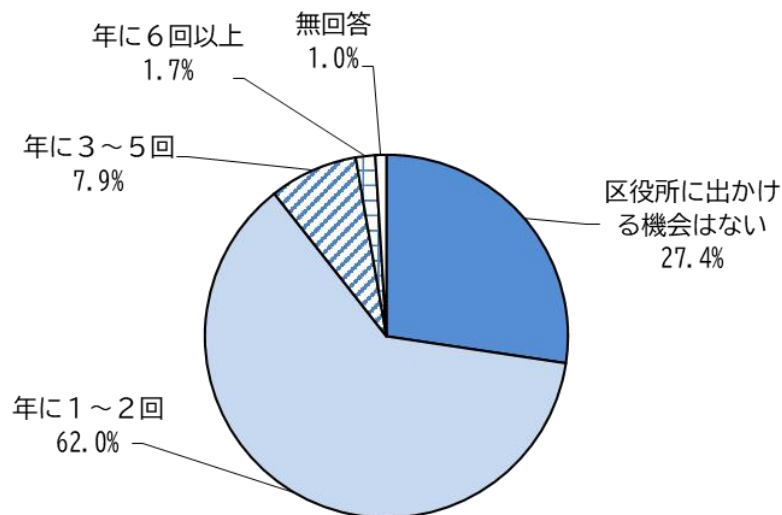
		ホームページに探していた情報があり解決した	ホームページで解決せず電話で問い合わせた	ホームページで解決せず直接区役所に赴いた	ホームページで解決せず諦めた	その他	無回答
全体(n=429)		72.7	12.4	4.4	5.4	1.2	4.0
年代別	20歳代以下(n=35)	68.6	8.6	2.9	8.6	0.0	11.4
	30歳代(n=74)	70.3	13.5	5.4	9.5	1.4	0.0
	40歳代(n=91)	73.6	16.5	3.3	2.2	2.2	2.2
	50歳代(n=108)	77.8	10.2	3.7	4.6	0.0	3.7
	60歳代(n=65)	75.4	9.2	7.7	4.6	0.0	3.1
	70歳代(n=45)	64.4	15.6	2.2	4.4	4.4	8.9
	80歳代以上(n=9)	66.7	11.1	11.1	0.0	0.0	11.1
家族構成別	一人暮らし世帯 (n=104)	74.0	9.6	2.9	8.7	1.0	3.8
	夫婦のみ世帯(n=95)	81.1	5.3	2.1	3.2	3.2	5.3
	親と子の世帯(n=200)	70.5	16.0	6.0	4.0	0.5	3.0
	親子と孫の同居する世帯(n=13)	61.5	23.1	7.7	7.7	0.0	0.0
	その他(n=15)	53.3	20.0	6.7	6.7	0.0	13.3
ネット別	利用している(n=422)	72.7	12.3	4.5	5.5	1.2	3.8
	利用していない(n=5)	60.0	20.0	0.0	0.0	0.0	20.0

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

「年に1～2回」が6割前半で最も高い

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）



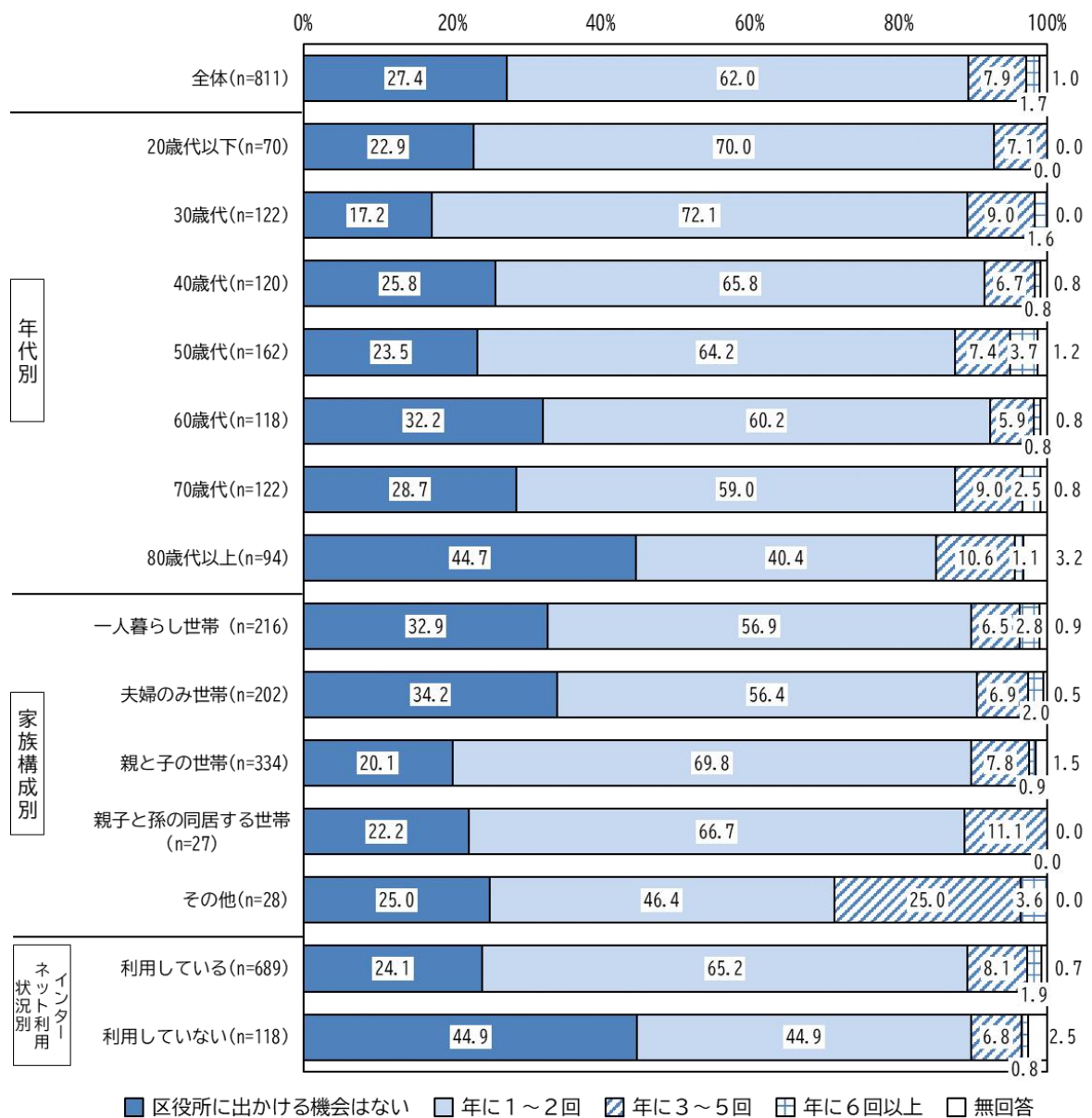
n=811

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。

年代別でみると、80 歳代以上で「区役所に出かける機会はない」、それ以外の年代では「年に1～2回」との回答が最も高くなっている。

家族構成別でみると、「区役所に出かける機会はない」は一人暮らし世帯で3割前半、夫婦のみ世帯で3割半ばと他の世帯を上回る。

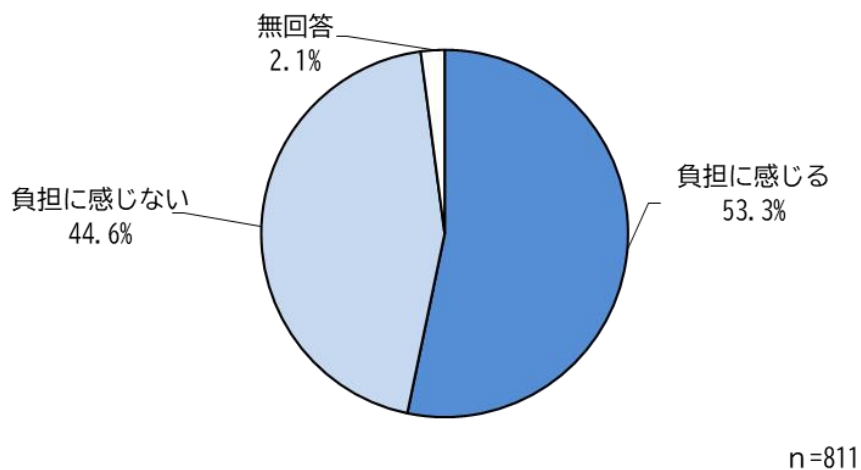
インターネットの利用状況別でみると、利用している人は「年に1～2回」が6割半ば、利用していない人は「区役所に出かける機会はない」「年に1～2回」がともに4割半ばとなっている。



(2) 手続きのために区役所等に出かけることの負担感

「負担を感じる」が5割前半

問7 申請・届出などの手続きを行うために、区役所（地域事務所やすこやか福祉センターを含みます）に出かけることは負担に感じますか。（○は1つ）

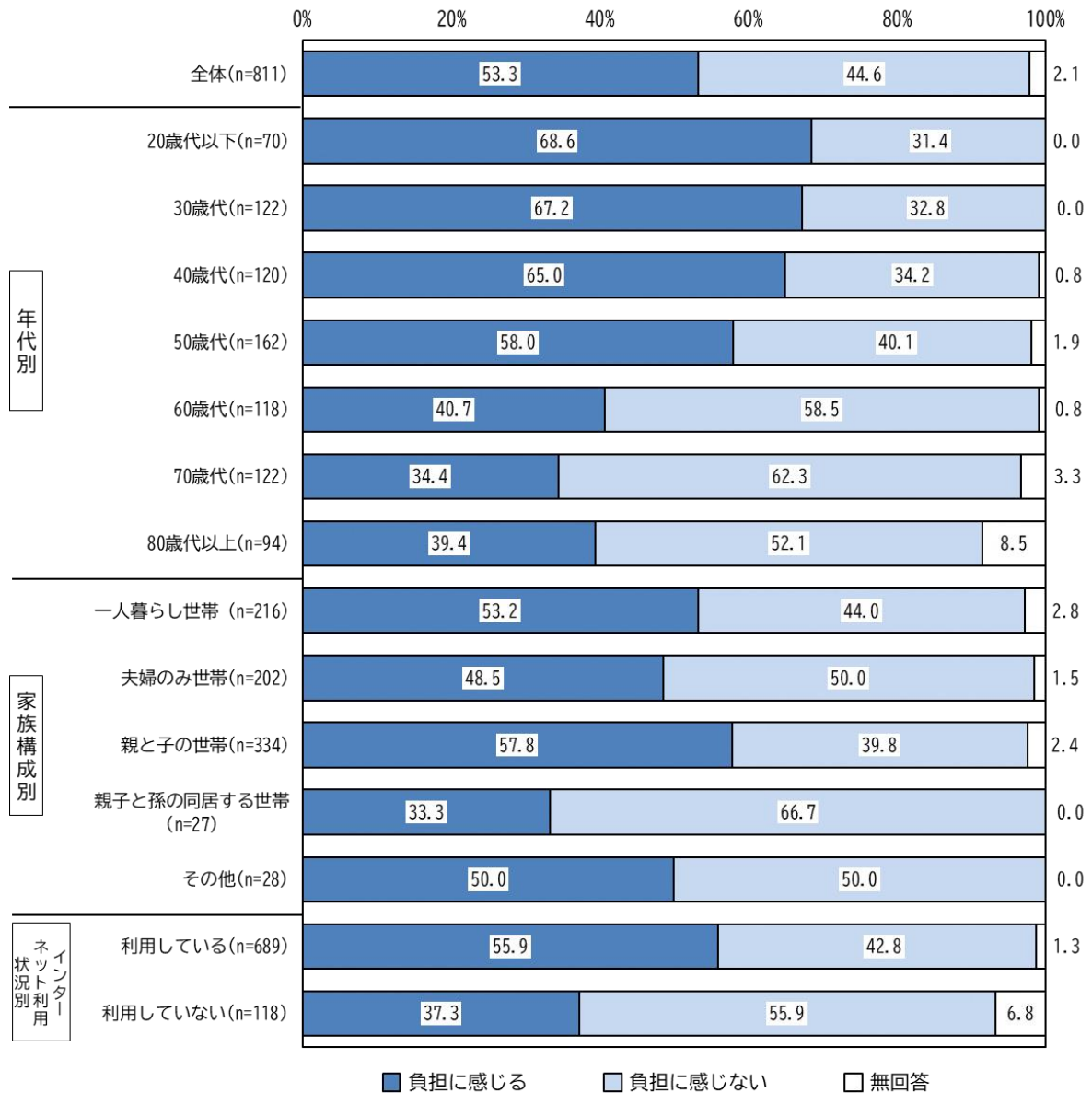


手続きのために区役所等に出かけることの負担感を聞いたところ、「負担を感じる」（53.3%）、「負担に感じない」（44.6%）となっている。

年代別でみると、「負担を感じる」は20歳代以下が6割後半で最も高いなど、若い世代ほど高い割合となっている。

家族構成別でみると、「負担を感じる」は親と子の世帯で5割後半、一人暮らし世帯で5割前半と他の世帯を上回る。

インターネットの利用状況別でみると、利用している人は「負担を感じる」、利用していない人は「負担に感じない」が最も高くなっている。

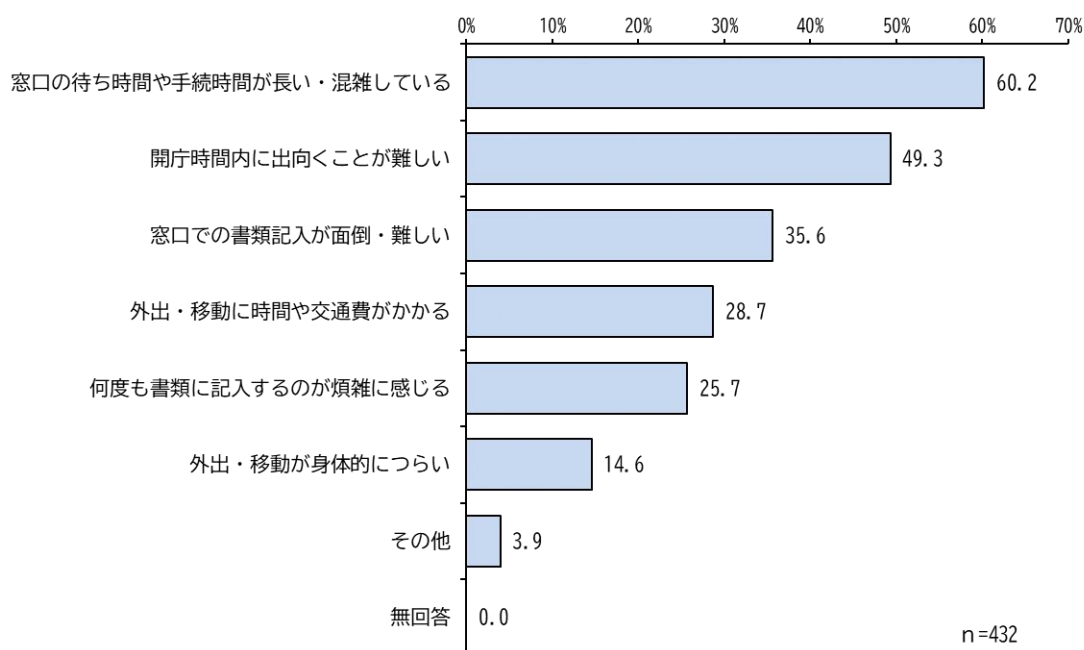


(3) 負担に感じる理由

「窓口の待ち時間や手続き時間が長い・混雑している」が約6割

【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。

年代別でみると、「窓口の待ち時間や手続き時間が長い・混雑している」は、30 歳代から 70 歳代まででは最も多くあげられており、特に 60 歳代と 70 歳代では約 7 割と高くなっている。「開庁時間内に出向くことが難しい」は 20 歳代以下で約 8 割であり、若い世代ほど割合が高い傾向にある。また、「外出・移動が身体的につらい」は、80 歳代以上のみ約 7 割と突出して高くなっている。

家族構成別でみると、一人暮らし世帯では「窓口の待ち時間や手続き時間が長い・混雑している」が 6 割半ば、「開庁時間内に出向くことが難しい」が 5 割半ばとそれぞれ高くなっている。

インターネットの利用状況別でみると、利用していない人で「外出・移動が身体的につらい」が 5 割前半と高くなっている。

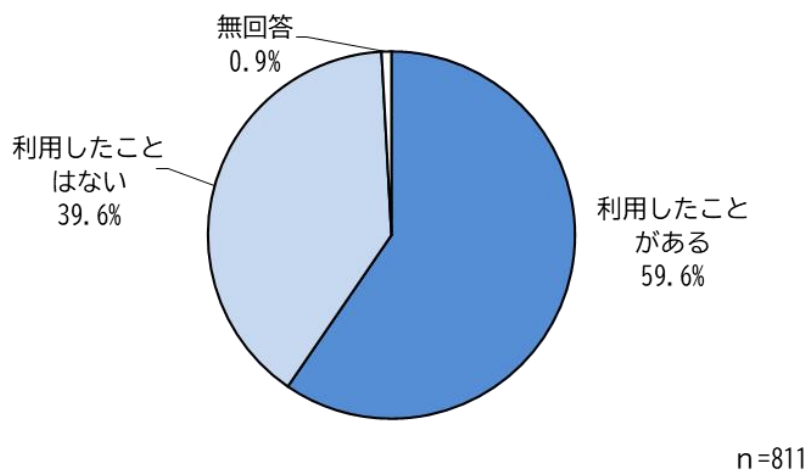
単位：％

		窓口の待ち時間や手続き時間が長い・混雑している	開庁時間内に出向くことが難しい	窓口での書類記入が面倒・難しい	外出・移動に時間や交通費がかかる	何度も書類に記入するのが煩雑に感じる	外出・移動が身体的につらい	その他	無回答
全体(n=432)		60.2	49.3	35.6	28.7	25.7	14.6	3.9	0.0
年代別	20歳代以下(n=48)	52.1	79.2	33.3	37.5	27.1	4.2	2.1	0.0
	30歳代(n=82)	62.2	61.0	30.5	34.1	20.7	7.3	4.9	0.0
	40歳代(n=78)	62.8	62.8	35.9	33.3	32.1	10.3	5.1	0.0
	50歳代(n=94)	63.8	54.3	38.3	20.2	23.4	2.1	1.1	0.0
	60歳代(n=48)	70.8	35.4	33.3	31.3	25.0	12.5	6.3	0.0
	70歳代(n=42)	69.0	7.1	42.9	26.2	21.4	28.6	4.8	0.0
	80歳代以上(n=37)	29.7	10.8	32.4	18.9	27.0	73.0	5.4	0.0
家族構成別	一人暮らし世帯 (n=115)	64.3	54.8	37.4	33.9	21.7	14.8	1.7	0.0
	夫婦のみ世帯(n=98)	53.1	40.8	29.6	27.6	28.6	14.3	4.1	0.0
	親と子の世帯(n=193)	62.7	48.7	37.8	29.0	24.9	14.5	5.7	0.0
	親子と孫の同居する世帯(n=9)	88.9	55.6	22.2	22.2	33.3	11.1	0.0	0.0
	その他(n=14)	28.6	71.4	28.6	0.0	28.6	21.4	0.0	0.0
ネット別	利用している(n=385)	62.3	53.5	35.3	29.1	25.2	10.1	3.9	0.0
	利用していない(n=44)	40.9	13.6	34.1	27.3	25.0	52.3	4.5	0.0

(4) 区のオンライン申請の利用経験

「利用したことがある」が約6割

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）

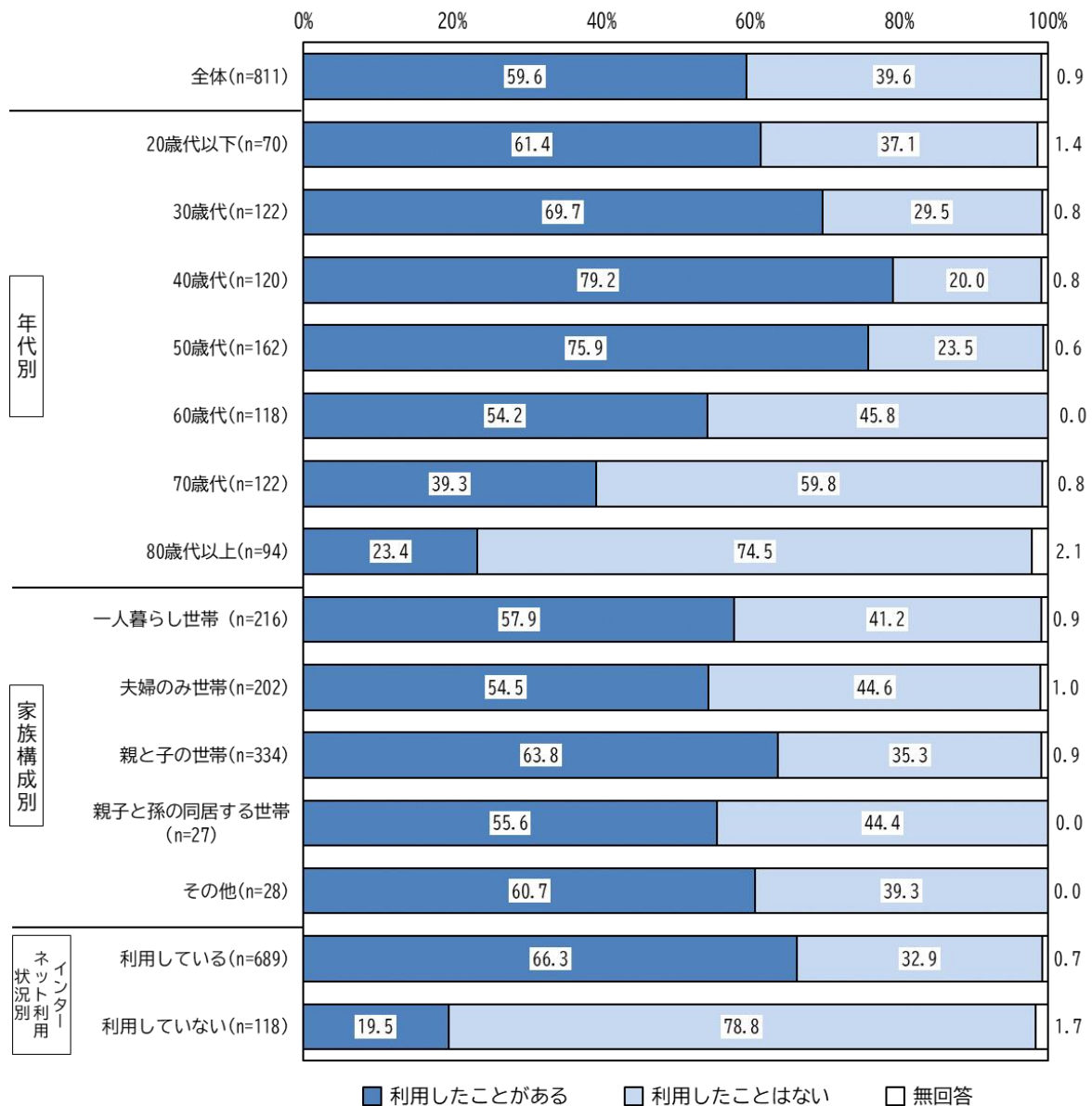


区のオンライン申請の利用経験を聞いたところ、「利用したことがある」(59.6%)が「利用したことはない」(39.6%)を上回る。

年代別でみると、「利用したことがある」は40歳代で約8割、50歳代が7割半ばでそれぞれ高くなっている。

家族構成別でみると、「利用したことがある」は親と子の世帯で6割前半と他の世帯を上回る。

インターネットの利用状況別でみると、利用している人は「利用したことがある」、利用していない人は「利用したことがない」が最も高くなっている。

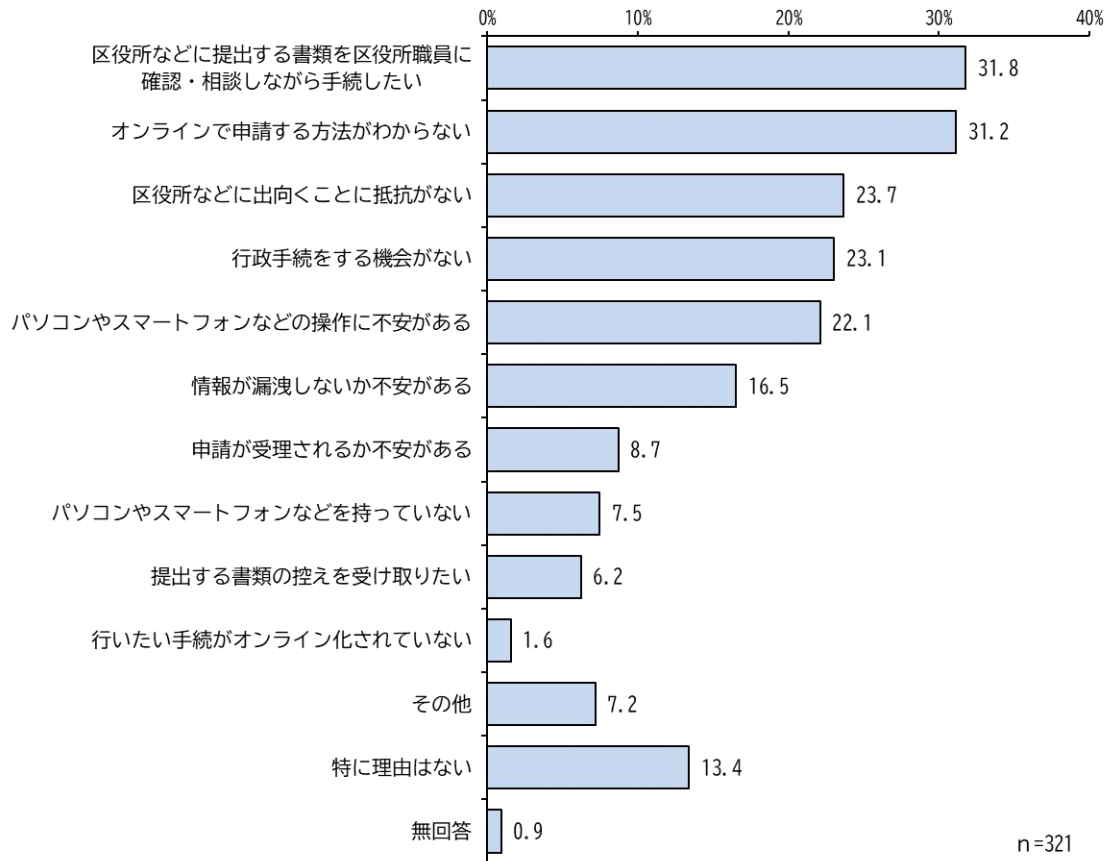


(5) 区のオンライン申請を利用したことがない理由

「区役所などに提出する書類を区役所職員に確認・相談しながら手続きしたい」が約3割

【問8で「2 利用したことはない」と回答した方にお伺いします】

問8-1 オンライン申請を利用したことがない理由は何ですか。(あてはまるもの全てに○、「10」を選択した方は、オンラインで行いたい手続きの具体的な内容をご記入ください)



区のオンライン申請を利用したことがない人にその理由を聞いたところ、「区役所などに提出する書類を区役所職員に確認・相談しながら手続きしたい」(31.8%)が最も高く、次いで「オンラインで申請する方法がわからない」(31.2%)、「区役所などに出向くことに抵抗がない」(23.7%)、「行政手続きをする機会がない」(23.1%)、「パソコンやスマートフォンなどの操作に不安がある」(22.1%)、「情報が漏洩しないか不安がある」(16.5%)となっている。

年代別でみると、「区役所などに提出する書類を区役所職員に確認・相談しながら手続きしたい」は50歳代で4割後半、70歳代で約4割、「オンラインで申請する方法がわからない」は80歳代以上で4割後半、「行政手続きをする機会がない」は20歳代以下で3割後半、「情報が漏洩しないか不安がある」は40歳代で3割前半とそれぞれ高くなっている。

家族構成別でみると、「区役所などに提出する書類を区役所職員に確認・相談しながら手続きしたい」は親と子の世帯で3割半ば、「区役所などに出向くことに抵抗がない」は夫婦のみ世帯で約3割と他の世帯を上回る。

インターネットの利用状況別でみると、利用していない人で「オンラインで申請する方法がわからない」が約5割と高くなっている。

単位：％

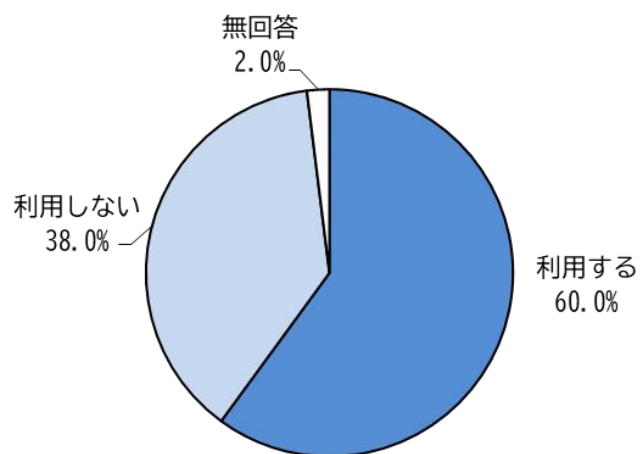
		区役所などに提出する書類を区役所職員に確認・相談しながら手続したい	オンラインで申請する方法がわからない	区役所などに出向くことに抵抗がない	行政手続をする機会がない	パソコンやスマートフォンなどの操作に不安がある	情報が漏洩しないか不安がある	申請が受理されるか不安がある	パソコンやスマートフォンなどを持っていない
全体 (n=321)		31.8	31.2	23.7	23.1	22.1	16.5	8.7	7.5
年代別	20歳代以下(n=26)	11.5	11.5	7.7	38.5	3.8	7.7	3.8	0.0
	30歳代(n=36)	22.2	30.6	16.7	33.3	0.0	5.6	5.6	0.0
	40歳代(n=24)	20.8	16.7	16.7	16.7	8.3	33.3	8.3	4.2
	50歳代(n=38)	47.4	21.1	21.1	31.6	15.8	10.5	13.2	2.6
	60歳代(n=54)	25.9	27.8	25.9	18.5	29.6	24.1	7.4	5.6
	70歳代(n=73)	41.1	34.2	31.5	21.9	37.0	24.7	11.0	8.2
	80歳代以上(n=70)	34.3	48.6	27.1	14.3	27.1	8.6	8.6	18.6
家族構成別	一人暮らし世帯 (n=89)	27.0	30.3	22.5	20.2	21.3	15.7	4.5	10.1
	夫婦のみ世帯(n=90)	32.2	28.9	28.9	26.7	17.8	20.0	3.3	4.4
	親と子の世帯(n=118)	35.6	33.1	22.0	24.6	23.7	16.9	16.1	9.3
	親子と孫の同居する世帯(n=12)	8.3	58.3	16.7	8.3	33.3	0.0	8.3	0.0
	その他(n=11)	45.5	9.1	18.2	18.2	27.3	0.0	9.1	0.0
ネット	利用している(n=227)	31.3	23.8	24.2	25.6	19.4	16.3	10.1	0.9
	利用していない(n=93)	32.3	49.5	22.6	17.2	28.0	17.2	5.4	23.7

		提出する書類の控えを受け取りたい	行いたい手続がオンライン化されていない	その他	特に理由はない	無回答
全体 (n=321)		6.2	1.6	7.2	13.4	0.9
年代別	20歳代以下(n=26)	3.8	3.8	7.7	30.8	0.0
	30歳代(n=36)	2.8	8.3	2.8	19.4	0.0
	40歳代(n=24)	4.2	4.2	12.5	20.8	0.0
	50歳代(n=38)	2.6	0.0	7.9	13.2	0.0
	60歳代(n=54)	9.3	0.0	9.3	11.1	0.0
	70歳代(n=73)	11.0	0.0	6.8	5.5	2.7
	80歳代以上(n=70)	4.3	0.0	5.7	11.4	1.4
家族構成別	一人暮らし世帯 (n=89)	4.5	4.5	6.7	20.2	0.0
	夫婦のみ世帯(n=90)	5.6	0.0	11.1	7.8	1.1
	親と子の世帯(n=118)	7.6	0.8	4.2	11.0	1.7
	親子と孫の同居する世帯(n=12)	8.3	0.0	8.3	25.0	0.0
	その他(n=11)	9.1	0.0	9.1	18.2	0.0
ネット	利用している(n=227)	6.6	2.2	7.5	16.7	0.4
	利用していない(n=93)	5.4	0.0	6.5	5.4	2.2

(6) 将来的なオンライン申請の利用意向

「利用する」が約6割

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）



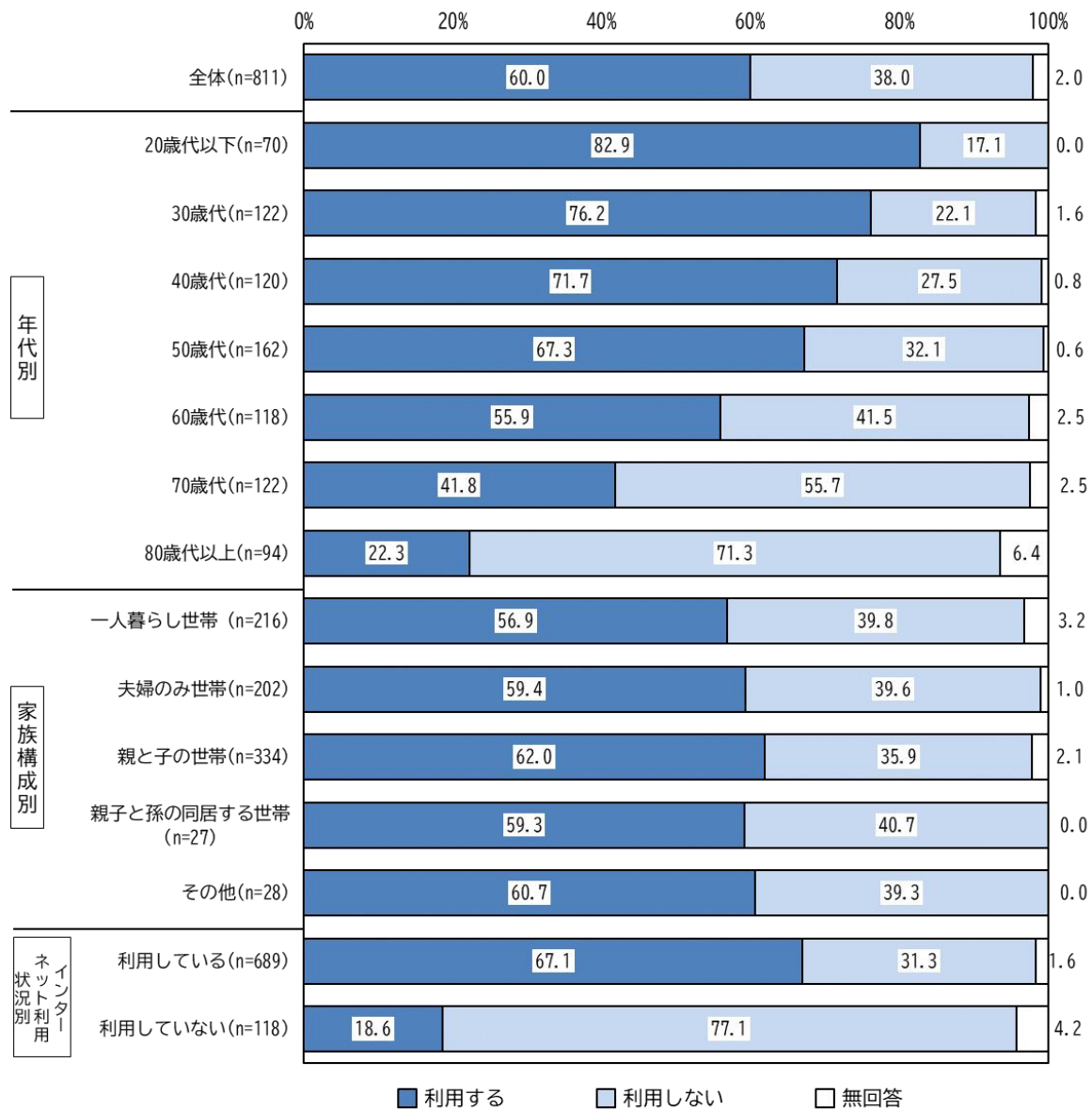
n=811

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。

年代別でみると、「利用する」は20歳代以下の8割前半が最も高く、若い世代ほど高い傾向にある。

家族構成別でみると、特徴的な差はみられない。

インターネットの利用状況別でみると、利用している人は「利用する」が6割後半、利用していない人は「利用しない」が7割後半と高くなっている。

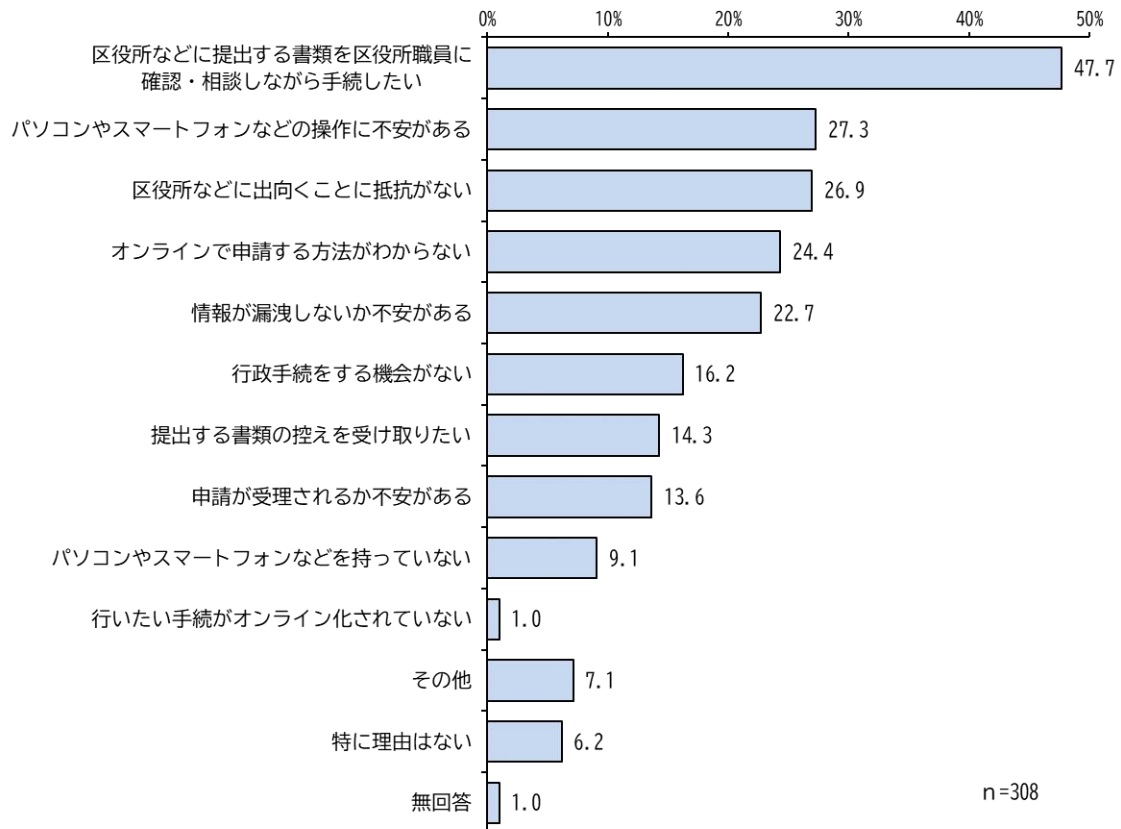


(7) 将来的にもオンライン申請を利用しない理由

「区役所などに提出する書類を区役所職員に確認・相談しながら手続きしたい」が4割後半

【問9で「2 利用しない」と回答した方にお伺いします】

問9-1 オンライン申請・届出を利用しない理由は何ですか。(あてはまるもの全てに○)



将来的にもオンライン申請を利用しないと回答した人にその理由を聞いたところ、「区役所などに提出する書類を区役所職員に確認・相談しながら手続きしたい」(47.7%)が最も高く、次いで「パソコンやスマートフォンなどの操作に不安がある」(27.3%)、「区役所などに出向くことに抵抗がない」(26.9%)、「オンラインで申請する方法がわからない」(24.4%)、「情報が漏洩しないか不安がある」(22.7%)となっている。

年代別でみると、「区役所などに提出する書類を区役所職員に確認・相談しながら手続きしたい」は70歳代で6割前半、50歳代と80歳代以上で約5割、「パソコンやスマートフォンなどの操作に不安がある」や「オンラインで申請する方法がわからない」は80歳代以上で4割前半、「行政手続きをする機会がない」は20歳代以下で4割前半とそれぞれ高くなっている。

家族構成別でみると、夫婦のみ世帯では「区役所などに提出する書類を区役所職員に確認・相談しながら手続きしたい」が5割前半、「区役所などに出向くことに抵抗がない」が3割半ばと他の世帯を上回る。

インターネットの利用状況別でみると、利用していない人で「オンラインで申請する方法がわからない」が4割後半、「パソコンやスマートフォンなどの操作に不安がある」が3割後半と高くなっている。

単位：％

		区役所などに提出する書類を区役所職員に確認・相談しながら手続したい	パソコンやスマートフォンなどの操作に不安がある	区役所などに出向くことに抵抗がない	オンラインで申請する方法がわからない	情報が漏洩しないか不安がある	行政手続をする機会がない	提出する書類の控えを受け取りたい	申請が受理されるか不安がある
全体(n=308)		47.7	27.3	26.9	24.4	22.7	16.2	14.3	13.6
年代別	20歳代以下(n=12)	41.7	8.3	0.0	8.3	0.0	41.7	8.3	16.7
	30歳代(n=27)	44.4	0.0	25.9	0.0	22.2	25.9	11.1	14.8
	40歳代(n=33)	21.2	15.2	18.2	9.1	21.2	15.2	12.1	9.1
	50歳代(n=52)	51.9	17.3	19.2	9.6	26.9	26.9	13.5	21.2
	60歳代(n=49)	40.8	34.7	36.7	28.6	32.7	14.3	24.5	18.4
	70歳代(n=68)	63.2	33.8	38.2	33.8	26.5	8.8	14.7	14.7
	80歳代以上(n=67)	49.3	43.3	23.9	43.3	13.4	9.0	10.4	4.5
家族構成別	一人暮らし世帯(n=86)	47.7	22.1	19.8	20.9	24.4	18.6	9.3	14.0
	夫婦のみ世帯(n=80)	52.5	31.3	36.3	30.0	23.8	16.3	17.5	11.3
	親と子の世帯(n=120)	41.7	28.3	25.8	24.2	22.5	17.5	15.8	16.7
	親子と孫の同居する世帯(n=11)	72.7	18.2	18.2	18.2	18.2	0.0	9.1	9.1
	その他(n=11)	54.5	36.4	36.4	18.2	9.1	0.0	18.2	0.0
ネット別	利用している(n=216)	46.3	23.1	28.7	14.8	25.5	18.1	16.2	15.7
	利用していない(n=91)	50.5	36.3	23.1	46.2	16.5	12.1	9.9	8.8

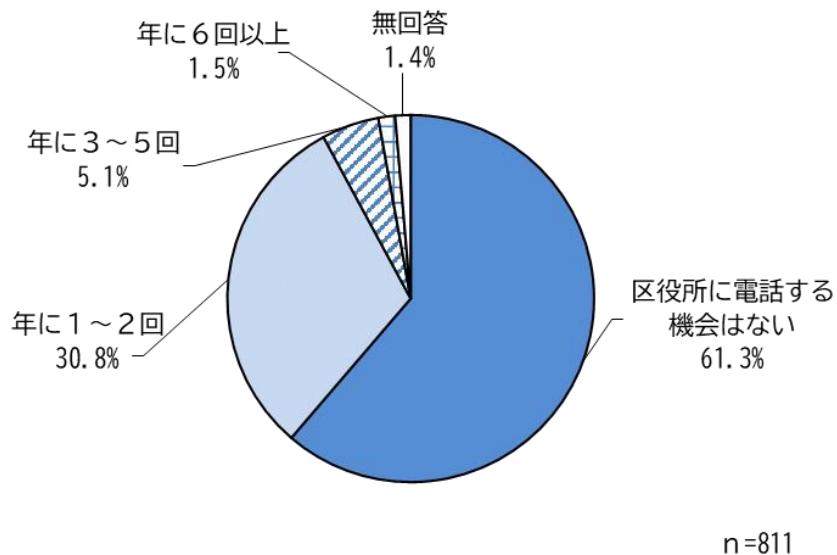
		パソコンやスマートフォンなどを持っている	行いたい手続がオンライン化されていない	その他	特に理由はない	無回答
全体(n=308)		9.1	1.0	7.1	6.2	1.0
年代別	20歳代以下(n=12)	0.0	0.0	0.0	8.3	0.0
	30歳代(n=27)	0.0	0.0	3.7	14.8	0.0
	40歳代(n=33)	3.0	3.0	15.2	9.1	0.0
	50歳代(n=52)	1.9	1.9	7.7	5.8	0.0
	60歳代(n=49)	6.1	0.0	6.1	0.0	2.0
	70歳代(n=68)	10.3	0.0	5.9	5.9	2.9
	80歳代以上(n=67)	23.9	1.5	7.5	6.0	0.0
家族構成別	一人暮らし世帯(n=86)	8.1	1.2	7.0	7.0	1.2
	夫婦のみ世帯(n=80)	8.8	0.0	5.0	5.0	1.3
	親と子の世帯(n=120)	10.8	1.7	8.3	6.7	0.8
	親子と孫の同居する世帯(n=11)	9.1	0.0	0.0	9.1	0.0
	その他(n=11)	0.0	0.0	18.2	0.0	0.0
ネット別	利用している(n=216)	0.5	0.9	7.4	6.9	1.4
	利用していない(n=91)	29.7	1.1	6.6	4.4	0.0

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

「区役所に電話する機会はない」が6割前半で最も高い

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）

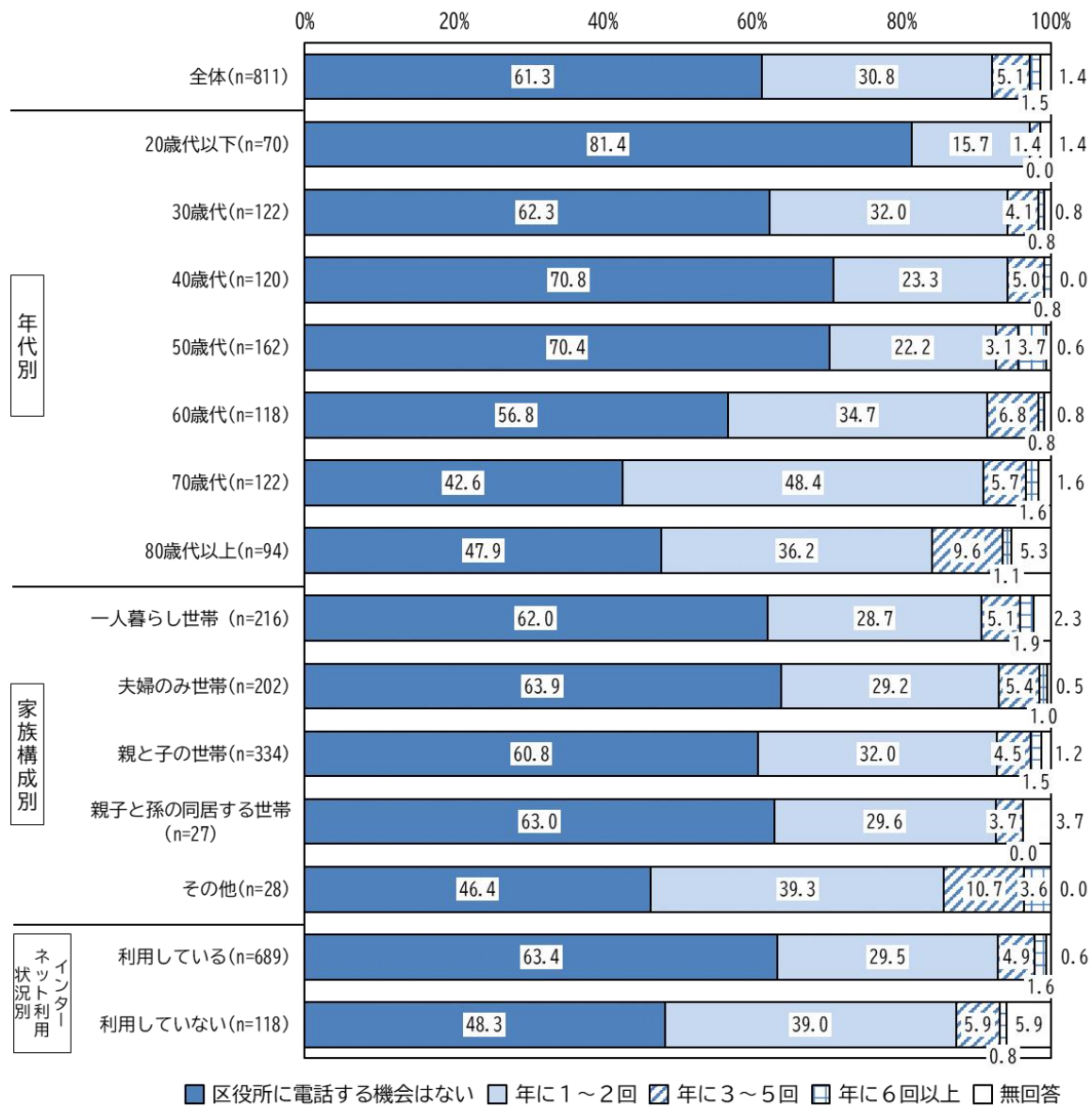


手続き等で区役所に電話をする頻度を聞いたところ、「区役所に電話する機会はない」（61.3%）が最も高く、次いで「年に1～2回」（30.8%）、「年に3～5回」（5.1%）、「年に6回以上」（1.5%）となっている。

年代別でみると、「区役所に電話する機会はない」は20歳代以下で8割前半、40歳代と50歳代でともに約7割と高くなっている。

家族構成別でみると、特徴的な差はみられない。

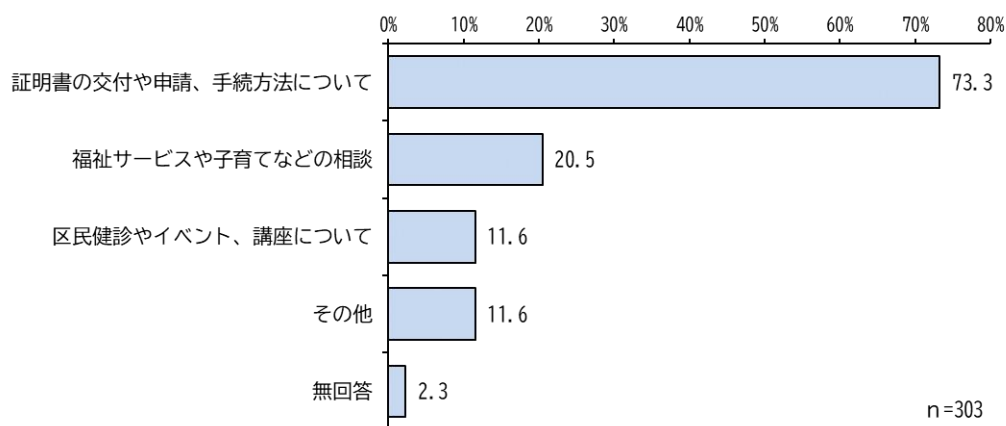
インターネットの利用状況別でみると、いずれも「区役所に電話する機会はない」が最も高いものの、利用している人で6割前半と利用していない人の4割後半を大きく上回る。



(2) 手続き等で区役所に電話をする要件

「証明書の交付や申請、手続方法について」が7割前半で最も高い

【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 10-1 区役所にはどのような要件で問い合わせをされましたか。(あてはまるもの全てに○)



手続き等で区役所に電話をすることがある人にその要件を聞いたところ、「証明書の交付や申請、手続方法について」(73.3%)が最も高く、次いで「福祉サービスや子育てなどの相談」(20.5%)、「区民健診やイベント、講座について」(11.6%)となっている。

年代別でみると、いずれの年代も「証明書の交付や申請、手続方法について」の割合が最も高くなっている。また、「福祉サービスや子育てなどの相談」は 40 歳代、「区民健診やイベント、講座について」は 70 歳代でそれぞれ高くなっている。

家族構成別でみると、「福祉サービスや子育てなどの相談」は親と子の世帯で 2 割後半と他の世帯を上回る。

インターネットの利用状況別でみると、特徴的な差はみられない。

単位：％

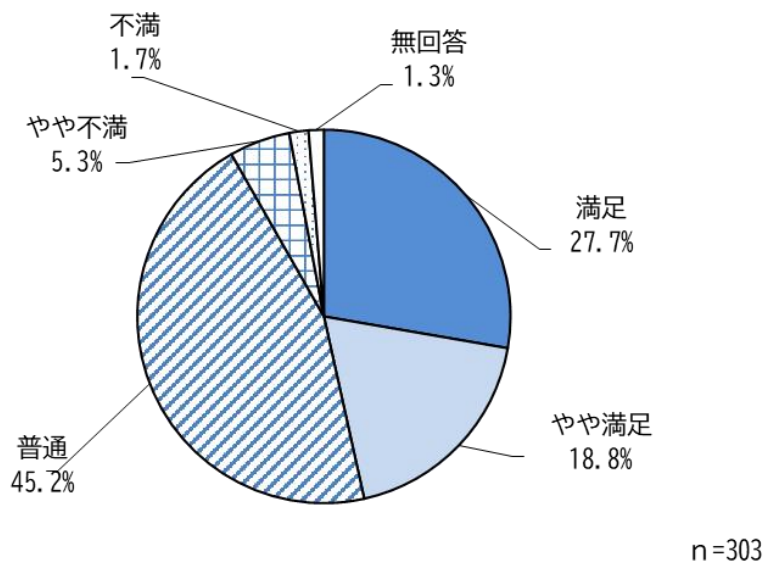
		証明書の交付や申請、 手続方法について	福祉サービスや子育て などの相談	区民健診やイベント、 講座について	その他	無回答
全体(n=303)		73.3	20.5	11.6	11.6	2.3
年代別	20歳代以下(n=12)	91.7	8.3	8.3	0.0	0.0
	30歳代(n=45)	66.7	26.7	6.7	8.9	4.4
	40歳代(n=35)	65.7	42.9	2.9	14.3	0.0
	50歳代(n=47)	72.3	17.0	4.3	19.1	2.1
	60歳代(n=50)	78.0	14.0	10.0	14.0	2.0
	70歳代(n=68)	72.1	13.2	22.1	7.4	4.4
	80歳代以上(n=44)	77.3	22.7	18.2	11.4	0.0
家族構成別	一人暮らし世帯 (n=77)	76.6	15.6	5.2	13.0	1.3
	夫婦のみ世帯(n=72)	77.8	11.1	16.7	15.3	2.8
	親と子の世帯(n=127)	68.5	28.3	11.0	10.2	3.1
	親子と孫の同居する世帯 (n=9)	66.7	22.2	55.6	11.1	0.0
	その他(n=15)	73.3	26.7	0.0	0.0	0.0
ネット別	利用している(n=248)	72.2	21.0	10.9	13.7	2.0
	利用していない(n=54)	77.8	18.5	14.8	1.9	3.7

(3) 区役所へ電話した際の対応の満足度

《満足》（「満足」と「やや満足」）が4割半ば

【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）

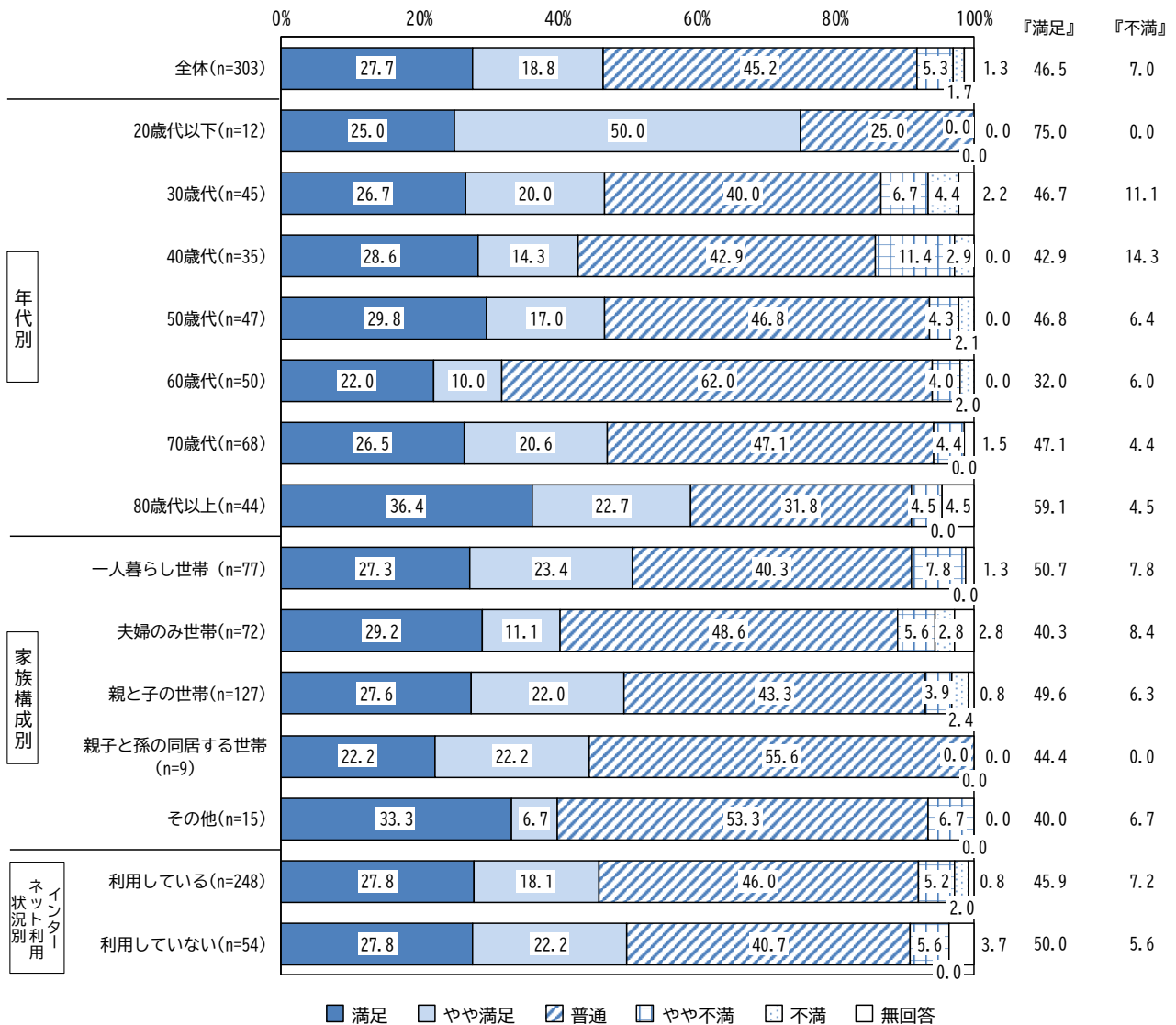


手続き等で区役所に電話をすることがある人にその際の対応の満足度を聞いたところ、「満足」(27.7%)と「やや満足」(18.8%)を合わせた《満足》(46.5%)は4割半ばとなっている。一方、「やや不満」(5.3%)と「不満」(1.7%)を合わせた《不満》(7.0%)は1割未満にとどまる。

年代別でみると、「満足」は80歳代以上が約6割で最も高くなっている。

家族構成別でみると、「満足」は一人暮らし世帯と親と子の世帯で約5割と他の世帯を上回る。

インターネットの利用状況別でみると、「満足」は利用していない人で5割と利用している人を上回る。

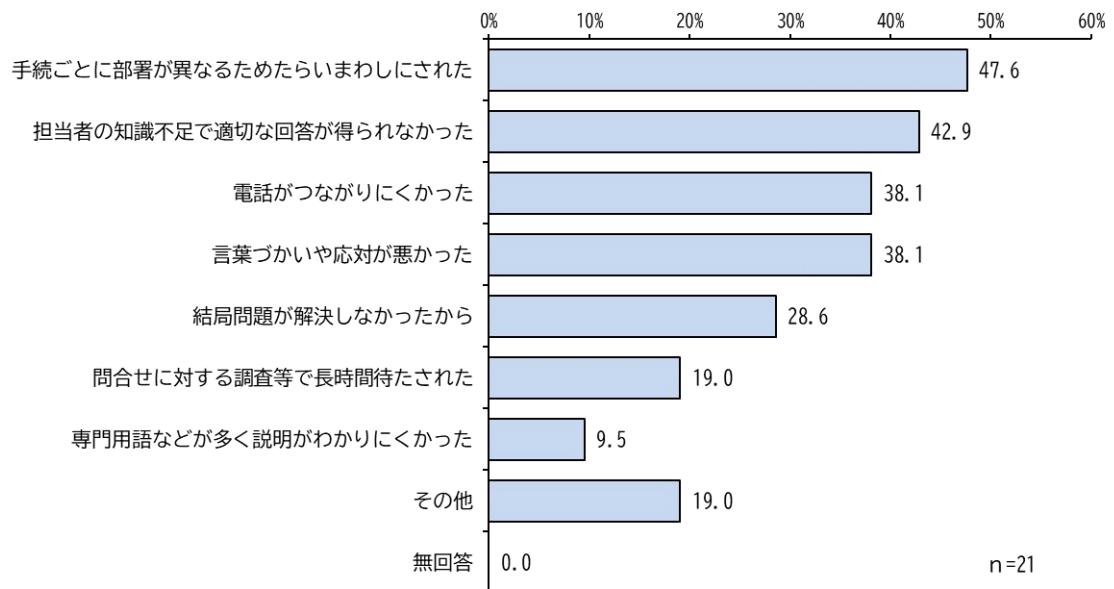


(4) 区役所へ電話した際の対応に不満を感じた理由

「手続きごとに部署が異なるためたらいまわしにされた」が4割後半で最も高い

【問 10-2 で「やや不満」または「不満」と回答した方にお伺いします】

問 10-3 不満を感じた理由は何ですか。(あてはまるもの全てに○)

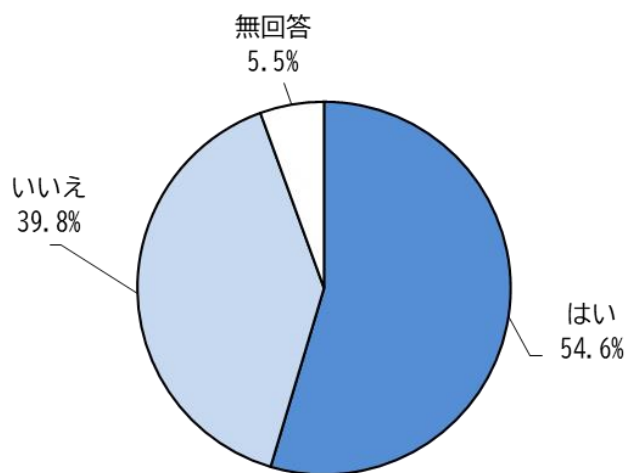


区役所へ電話した際の対応に不満を感じたと回答した人にその理由を聞いたところ、「手続きごとに部署が異なるためたらいまわしにされた」(47.6%)が最も高く、次いで「担当者の知識不足で適切な回答が得られなかった」(42.9%)、「電話がつながりにくかった」、「言葉づかいや対応が悪かった」(ともに 38.1%)、「結局問題が解決しなかったから」(28.6%)、「問合せに対する調査等で長時間待たされた」(19.0%)となっている。

(5) 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

「はい」が5割半ば

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)



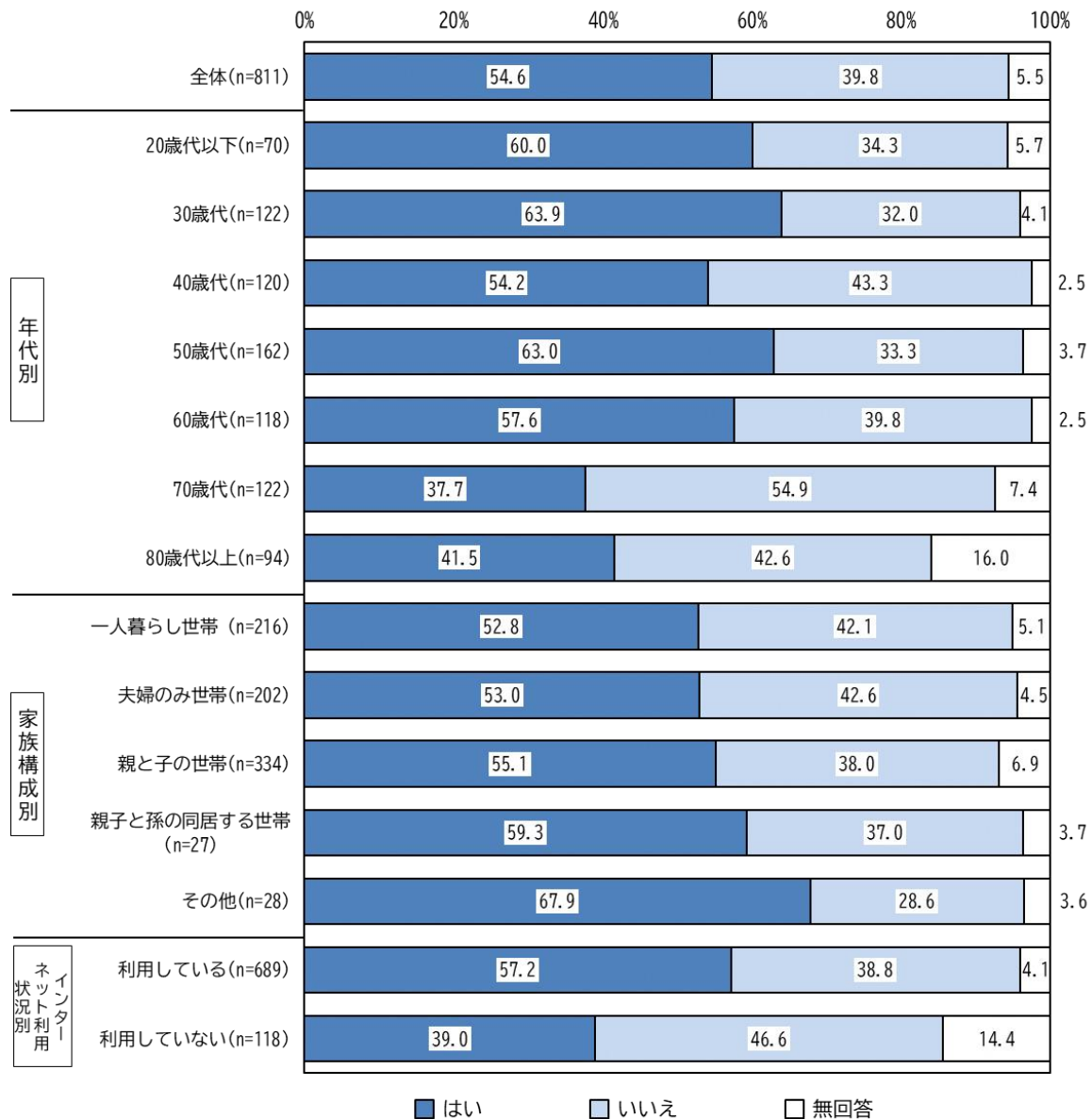
n=811

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。

年代別でみると、「はい」は20歳代以下で6割、30歳代と50歳代がともに6割前半と高くなっている。

家族構成別でみると、特徴的な差はみられない。

インターネットの利用状況別でみると、「はい」は利用している人で5割後半と利用していない人を上回る。

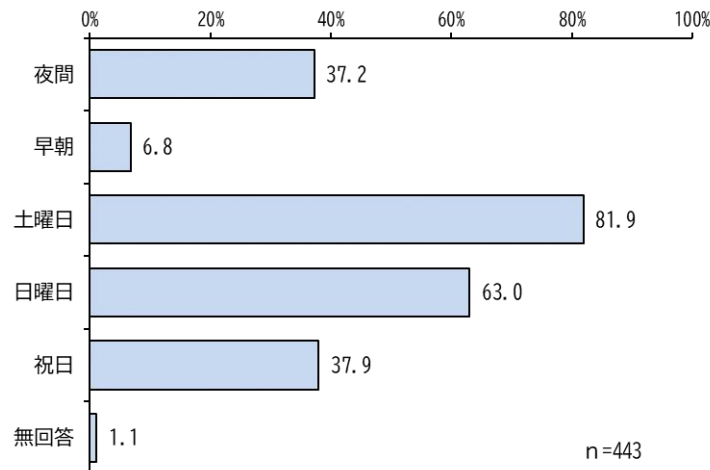


(6) 受付を行ってほしい日時

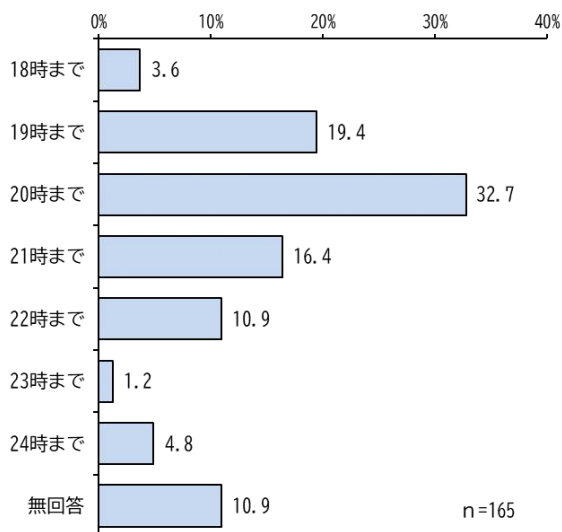
「土曜日」が約8割、「日曜日」が6割前半

【問 11 で「1 はい」と回答した方にお伺いします】

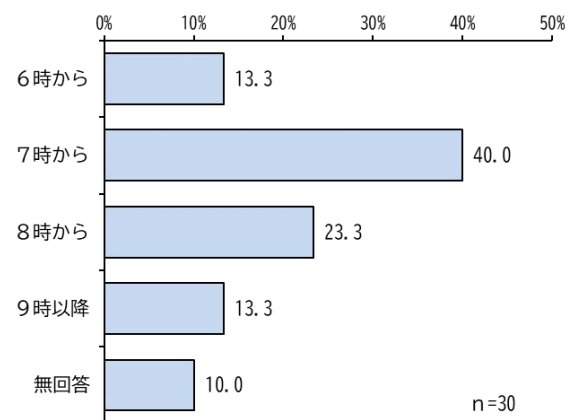
問 11-1 具体的に、あなたが受付を行ってほしい日時を教えてください。(あてはまるもの全てに○、「夜間」「早朝」を選択した方は、希望する時間をご記入ください)



■「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。

① 受付を行ってほしい日時

年代別でみると、いずれの年代も「土曜日」と「日曜日」が多くあげられている。「夜間」は20歳代と40歳代、50歳代、「祝日」は30歳代と40歳代で4割を超え高くなっている。

家族構成別でみると、「祝日」は一人暮らし世帯で4割前半と他の世帯を上回る。

インターネットの利用状況別でみると、利用している人では「土曜日」が8割前半、「夜間」は約4割とそれぞれ利用していない人を上回る。

単位：％

		夜間	早朝	土曜日	日曜日	祝日	無回答
全体(n=443)		37.2	6.8	81.9	63.0	37.9	1.1
年代別	20歳代以下(n=42)	45.2	4.8	76.2	54.8	35.7	0.0
	30歳代(n=78)	33.3	2.6	88.5	67.9	42.3	2.6
	40歳代(n=65)	46.2	7.7	81.5	64.6	43.1	0.0
	50歳代(n=102)	40.2	7.8	80.4	64.7	36.3	0.0
	60歳代(n=68)	33.8	8.8	86.8	64.7	38.2	1.5
	70歳代(n=46)	34.8	4.3	82.6	52.2	37.0	0.0
	80歳代以上(n=39)	23.1	12.8	71.8	61.5	25.6	5.1
家族構成別	一人暮らし世帯(n=114)	39.5	5.3	81.6	62.3	41.2	0.9
	夫婦のみ世帯(n=107)	33.6	7.5	84.1	64.5	33.6	0.9
	親と子の世帯(n=184)	40.2	7.1	82.6	64.1	38.0	0.5
	親子と孫の同居する世帯(n=16)	31.3	12.5	68.8	50.0	25.0	6.3
	その他(n=19)	21.1	5.3	78.9	52.6	47.4	5.3
ネット別	利用している(n=394)	39.6	6.1	83.0	62.7	38.3	1.0
	利用していない(n=46)	19.6	13.0	73.9	63.0	34.8	2.2

②夜間で希望する時間

年代別でみると、「19時まで」は40歳代、「20時まで」は50歳代でそれぞれ高くなっている。

家族構成別でみると、「19時まで」は親と子の世帯で、「22時まで」は一人暮らし世帯で他の世帯を上回る。

インターネットの利用状況別では、全体の傾向と比較し特徴的な差はみられない。

単位：％

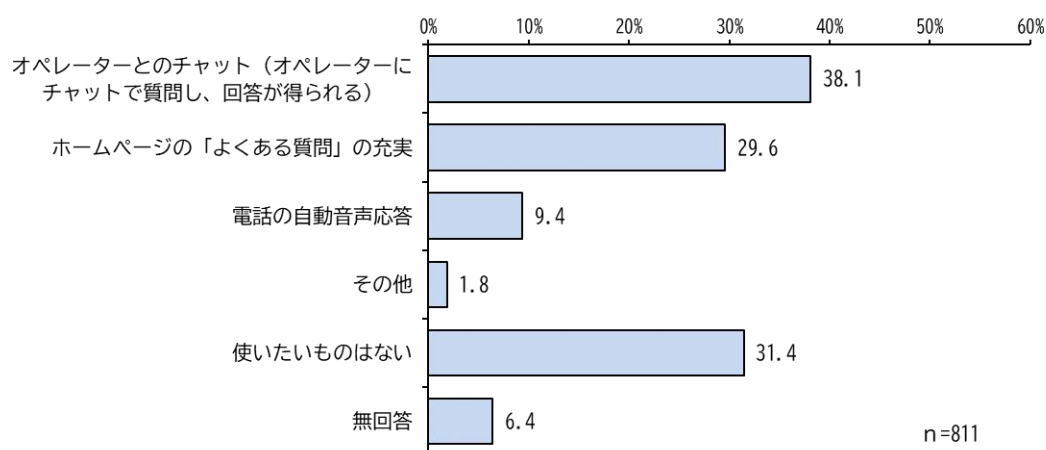
		18時まで	19時まで	20時まで	21時まで	22時まで	23時まで	24時まで	無回答
全体 (n=165)		3.6	19.4	32.7	16.4	10.9	1.2	4.8	10.9
年代別	20歳代以下 (n=19)	5.3	15.8	31.6	21.1	10.5	5.3	5.3	5.3
	30歳代 (n=26)	7.7	15.4	23.1	15.4	23.1	0.0	3.8	11.5
	40歳代 (n=30)	0.0	30.0	16.7	13.3	10.0	0.0	6.7	23.3
	50歳代 (n=41)	0.0	14.6	41.5	19.5	7.3	0.0	4.9	12.2
	60歳代 (n=23)	8.7	8.7	34.8	17.4	13.0	4.3	4.3	8.7
	70歳代 (n=16)	6.3	31.3	43.8	12.5	0.0	0.0	6.3	0.0
	80歳代以上 (n=9)	0.0	33.3	55.6	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0
家族構成別	一人暮らし世帯 (n=45)	4.4	8.9	31.1	13.3	15.6	2.2	4.4	20.0
	夫婦のみ世帯 (n=36)	0.0	19.4	33.3	16.7	11.1	2.8	2.8	13.9
	親と子の世帯 (n=74)	4.1	27.0	33.8	17.6	5.4	0.0	6.8	5.4
	親子と孫の同居する世帯 (n=5)	0.0	20.0	40.0	20.0	20.0	0.0	0.0	0.0
	その他 (n=4)	25.0	0.0	25.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0
ネット別	利用している (n=156)	3.8	19.9	31.4	16.0	10.9	1.3	5.1	11.5
	利用していない (n=9)	0.0	11.1	55.6	22.2	11.1	0.0	0.0	0.0

※早朝で希望する時間はサンプル数が少ないため非掲載。

(7) 現状使えるもの以外で使用したい問い合わせ手段

「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)」が3割後半

問 12 現状で使える問い合わせ手段（例：電話やメール、A I 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と思いますか。（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。

年代別でみると、「オペレーターとのチャット」は30歳代が約5割、20歳代以下と40～50歳代で4割半ば、「ホームページの『よくある質問』の充実」は20歳代以下が4割、30歳代で3割半ば、40歳代で3割後半とそれぞれ高くなっている。

家族構成別でみると、夫婦のみ世帯では「使いたいものはない」が3割半ばと他の世帯を上回る。

インターネットの利用状況別でみると、「オペレーターとのチャット」は利用している人で4割前半、「使いたいものはない」は利用していない人で4割半ばと高くなっている。

単位：％

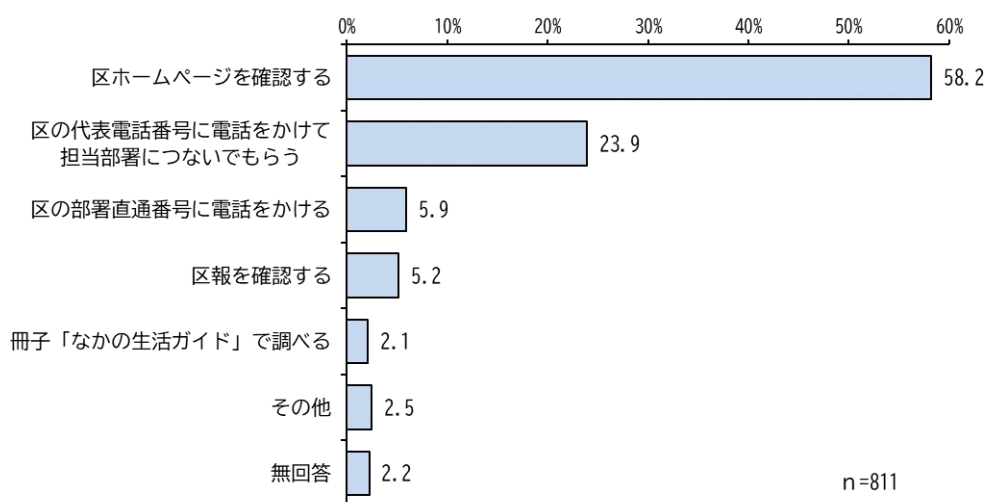
		オペレーターとのチャット (オペレーターにチャットで質問し、 回答が得られる)	ホームページの「よくある質問」 の充実	電話の自動音声応答	その他	使いたいものはない	無回答
全体(n=811)		38.1	29.6	9.4	1.8	31.4	6.4
年代別	20歳代以下(n=70)	45.7	40.0	10.0	0.0	22.9	4.3
	30歳代(n=122)	51.6	36.9	13.1	1.6	21.3	1.6
	40歳代(n=120)	46.7	38.3	6.7	0.8	25.0	0.8
	50歳代(n=162)	45.7	33.3	4.9	4.9	24.7	3.1
	60歳代(n=118)	36.4	26.3	11.0	2.5	39.0	4.2
	70歳代(n=122)	20.5	23.0	10.7	0.8	42.6	14.8
	80歳代以上(n=94)	16.0	6.4	11.7	0.0	46.8	19.1
家族構成別	一人暮らし世帯 (n=216)	35.6	32.4	11.1	1.4	30.1	6.9
	夫婦のみ世帯(n=202)	34.2	27.2	8.4	2.5	36.6	5.4
	親と子の世帯(n=334)	39.5	29.9	9.3	1.5	30.2	6.6
	親子と孫の同居する世帯 (n=27)	48.1	25.9	11.1	7.4	25.9	7.4
	その他(n=28)	57.1	21.4	3.6	0.0	25.0	7.1
ネット別	利用している(n=689)	42.2	33.4	8.3	2.0	29.0	4.5
	利用していない(n=118)	15.3	6.8	16.1	0.8	44.9	17.8

5. 区政情報の入手や情報伝達方法について

(1) 区の情報を探る・問い合わせるときに第一にすること

「区ホームページを確認する」が5割後半で最も高い

問 13 区の情報を探るとき、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)



区の情報を探る・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%)、「区報を確認する」(5.2%)、「冊子『なかの生活ガイド』で調べる」(2.1%)となっている。

年代別でみると、「区ホームページを確認する」は40歳代が8割半ば、20歳代以下が7割後半、30歳代が7割半ばで、「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」は80歳代以上が約6割とそれぞれ高くなっている。

家族構成別でみると、「区ホームページを確認する」は親と子の世帯で6割半ばと他の世帯を上回る。

インターネットの利用状況別でみると、「区ホームページを確認する」は利用している人で6割後半、「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」は利用していない人で5割半ばと高くなっている。

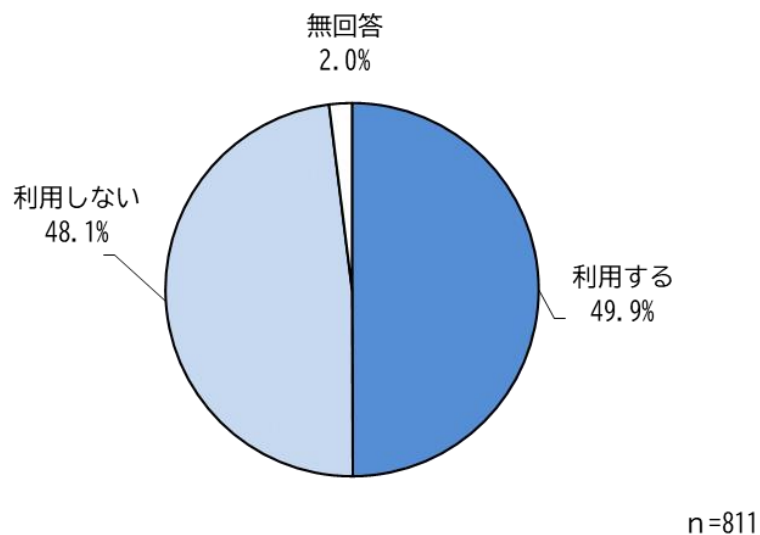
単位：％

		区ホームページを確認する	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	区の部署直通番号に電話をかける	区報を確認する	冊子「なかの生活ガイド」で調べる	その他	無回答
全体(n=811)		58.2	23.9	5.9	5.2	2.1	2.5	2.2
年代別	20歳代以下(n=70)	78.6	11.4	5.7	1.4	1.4	0.0	1.4
	30歳代(n=122)	76.2	13.9	4.9	2.5	0.8	0.8	0.8
	40歳代(n=120)	85.0	10.8	0.8	0.8	0.0	2.5	0.0
	50歳代(n=162)	67.9	15.4	5.6	5.6	1.9	3.1	0.6
	60歳代(n=118)	61.0	21.2	3.4	5.9	5.9	1.7	0.8
	70歳代(n=122)	27.0	39.3	13.1	8.2	3.3	2.5	6.6
	80歳代以上(n=94)	5.3	60.6	8.5	11.7	1.1	6.4	6.4
家族構成別	一人暮らし世帯 (n=216)	56.5	26.4	5.6	4.2	2.8	2.3	2.3
	夫婦のみ世帯(n=202)	52.0	25.2	7.4	9.4	1.5	2.0	2.5
	親と子の世帯(n=334)	65.6	19.8	5.1	2.7	1.8	2.7	2.4
	親と孫の同居する世帯(n=27)	37.0	40.7	3.7	14.8	3.7	0.0	0.0
	その他(n=28)	50.0	28.6	7.1	3.6	3.6	7.1	0.0
ネット別	利用している(n=689)	67.2	18.4	5.7	3.8	1.9	1.9	1.2
	利用していない(n=118)	5.9	55.9	7.6	12.7	3.4	5.9	8.5

(2) オンラインによる通知・お知らせ等の利用意向

「利用する」が約5割

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。(〇は1つ)

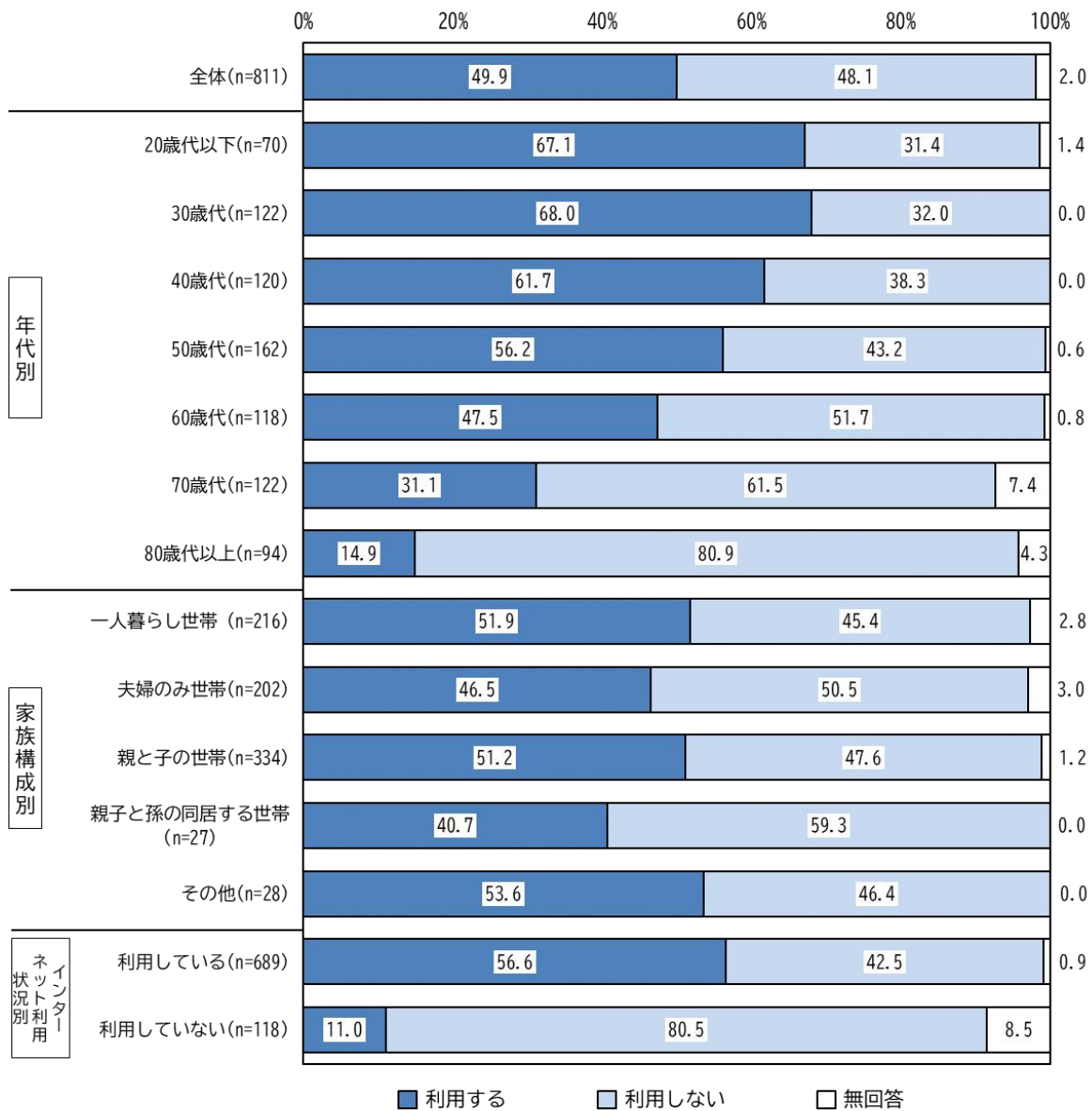


オンラインによる通知・お知らせ等の利用意向を聞いたところ、「利用する」(49.9%)が「利用しない」(48.1%)をわずかに上回る。

年代別でみると、「利用する」は30歳代以下が6割後半で高く、若い世代ほど高い傾向にある。

家族構成別でみると、特徴的な差はみられない。

インターネット利用状況別でみると、「利用する」はインターネットを利用している人では5割半ばとなっている。

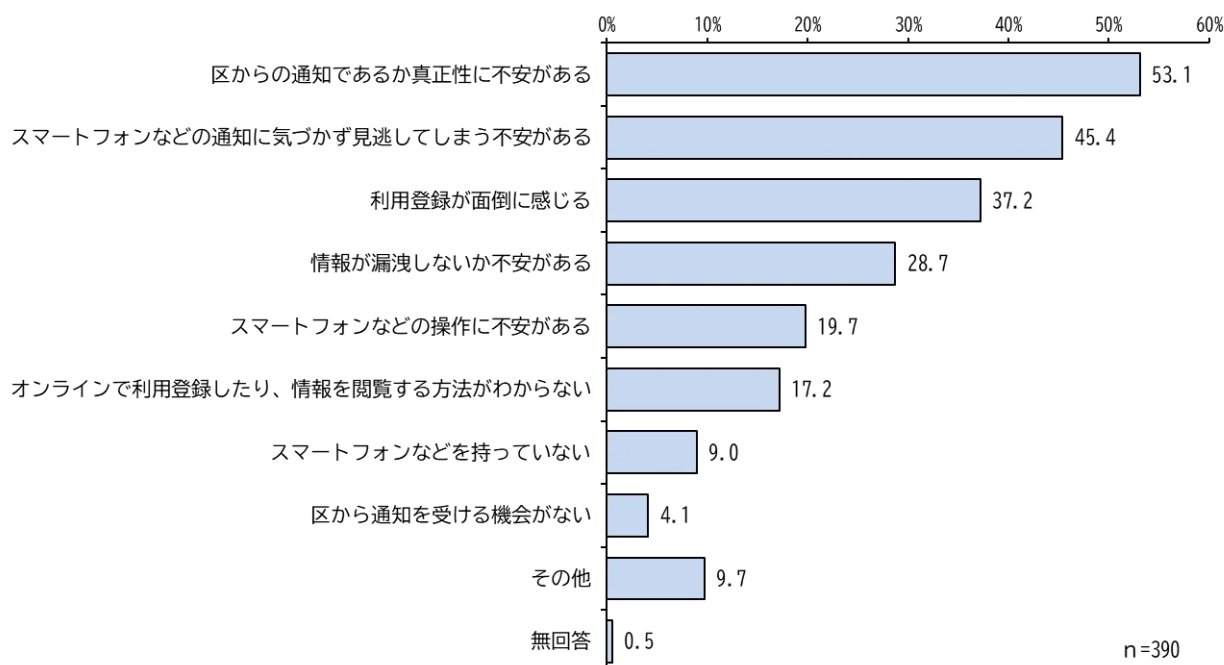


(3) オンラインによる通知・お知らせ等を利用しない理由

「区からの通知であるか真正性に不安がある」が5割前半で最も高い

【問 14 で「2 利用しない」と回答した方にお伺いします】

問 14-1 オンラインの通知やお知らせ等を利用しない理由は何ですか。(あてはまるもの全てに○)



オンラインによる通知・お知らせ等を利用しないと回答した人にその理由を聞いたところ、「区からの通知であるか真正性に不安がある」(53.1%)が最も高く、次いで「スマートフォンなどの通知に気づかず見逃してしまう不安がある」(45.4%)、「利用登録が面倒に感じる」(37.2%)、「情報が漏洩しないか不安がある」(28.7%)、「スマートフォンなどの操作に不安がある」(19.7%)、「オンラインで利用登録したり、情報を閲覧する方法がわからない」(17.2%)となっている。

年代別でみると、「区からの通知であるか真正性に不安がある」と「スマートフォンなどの通知に気づかず見逃してしまう不安がある」はともに50～60歳代で、「情報が漏洩しないか不安がある」は60歳代で、それぞれ高くなっている。また、「スマートフォンなどの操作に不安がある」と「オンラインで利用登録したり、情報を閲覧する方法がわからない」は60歳代以上で高齢の年代ほど高い傾向にある。

家族構成別でみると、特徴的な差はみられない。

インターネット利用状況別でみると、「区からの通知であるか真正性に不安がある」と「スマートフォンなどの通知に気づかず見逃してしまう不安がある」はインターネットを利用している人で、「スマートフォンなどの操作に不安がある」と「オンラインで利用登録したり、情報を閲覧する方法がわからない」「スマートフォンを持っていない」はインターネットを利用していない人でそれぞれ高くなっている。

単位：％

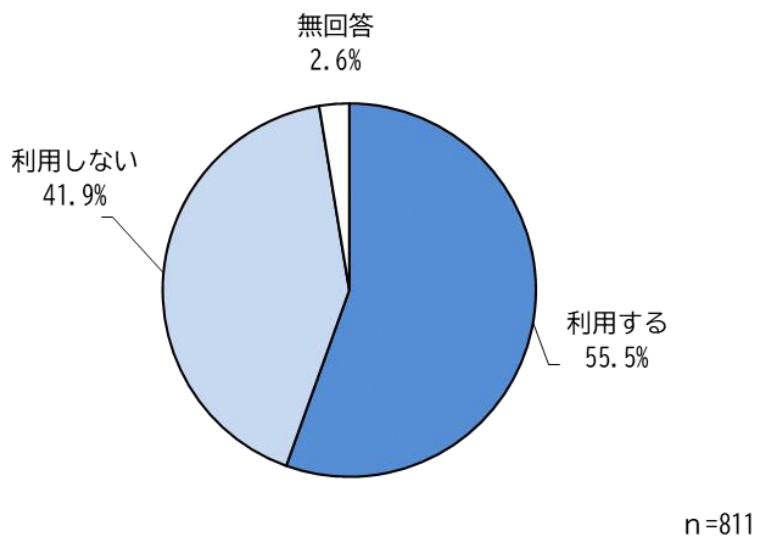
		区からの通知であるか 真正性に不安がある	スマートフォンなどの 通知に気づかず見逃 してしまう不安がある	利用登録が 面倒に感じる	情報が漏洩 しないか不安がある	スマートフォンなどの 操作に不安がある	オンライン で利用登録 したり、情 報を閲覧す る方法がわ からない
全体(n=390)		53.1	45.4	37.2	28.7	19.7	17.2
年代別	20歳代以下(n=22)	54.5	50.0	36.4	13.6	0.0	0.0
	30歳代(n=39)	28.2	51.3	43.6	23.1	2.6	2.6
	40歳代(n=46)	45.7	43.5	43.5	39.1	2.2	4.3
	50歳代(n=70)	65.7	57.1	38.6	27.1	8.6	10.0
	60歳代(n=61)	70.5	54.1	34.4	42.6	23.0	13.1
	70歳代(n=75)	57.3	40.0	41.3	30.7	30.7	30.7
	80歳代以上(n=76)	40.8	30.3	27.6	18.4	42.1	34.2
家族構成別	一人暮らし世帯 (n=98)	50.0	39.8	35.7	29.6	23.5	20.4
	夫婦のみ世帯(n=102)	55.9	42.2	40.2	27.5	20.6	16.7
	親と子の世帯(n=159)	55.3	49.7	38.4	30.8	16.4	15.7
	親子と孫の同居する 世帯(n=16)	43.8	62.5	25.0	12.5	25.0	18.8
	その他(n=13)	46.2	38.5	23.1	23.1	23.1	15.4
ネット別	利用している(n=293)	59.4	52.9	41.6	31.7	13.7	11.6
	利用していない(n=95)	34.7	22.1	23.2	20.0	37.9	34.7

		スマート フォンなど を持っていない	区から通知 を受ける機 会がない	その他	無回答
全体(n=390)		9.0	4.1	9.7	0.5
年代別	20歳代以下(n=22)	0.0	4.5	13.6	0.0
	30歳代(n=39)	0.0	12.8	7.7	2.6
	40歳代(n=46)	4.3	0.0	8.7	0.0
	50歳代(n=70)	1.4	4.3	11.4	0.0
	60歳代(n=61)	3.3	1.6	18.0	0.0
	70歳代(n=75)	12.0	2.7	6.7	0.0
	80歳代以上(n=76)	27.6	5.3	3.9	1.3
家族構成別	一人暮らし世帯 (n=98)	12.2	7.1	9.2	0.0
	夫婦のみ世帯(n=102)	4.9	2.0	9.8	1.0
	親と子の世帯(n=159)	10.1	3.8	8.8	0.6
	親子と孫の同居する世帯 (n=16)	6.3	6.3	6.3	0.0
	その他(n=13)	7.7	0.0	23.1	0.0
ネット別	利用している(n=293)	1.7	3.8	10.9	0.3
	利用していない(n=95)	31.6	5.3	5.3	1.1

(4) ポータルサイトの利用意向

「利用する」が5割半ば

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)

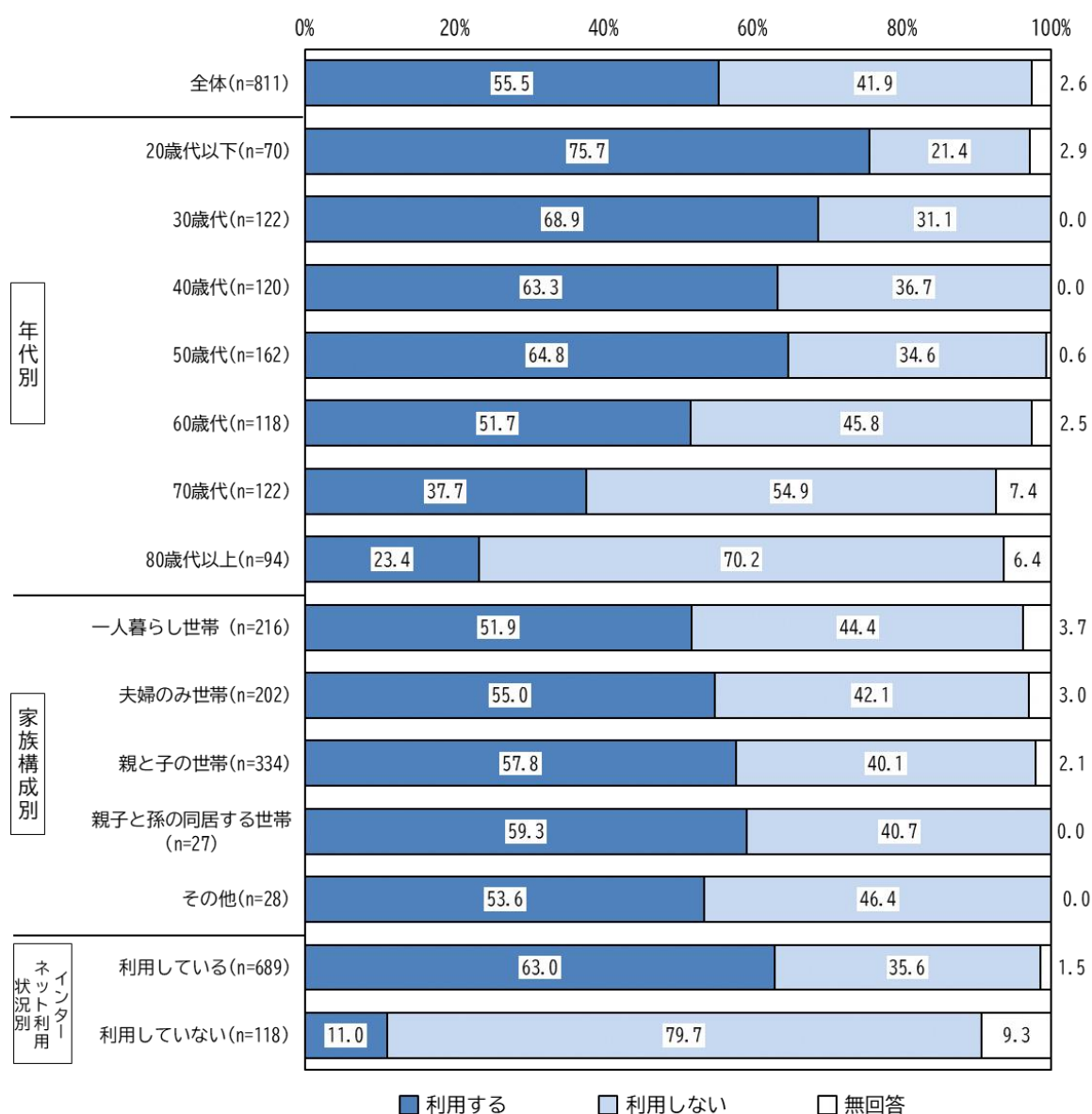


ポータルサイトの利用意向を聞いたところ、「利用する」(55.5%)が「利用しない」(41.9%)を上回る。

年代別でみると、「利用する」は20歳代以下が7割半ばで最も高く、若い世代ほど高い傾向にある。

家族構成別でみると、特徴的な差はみられない。

インターネット利用状況別でみると、「利用する」はインターネットを利用している人では6割前半となっている。

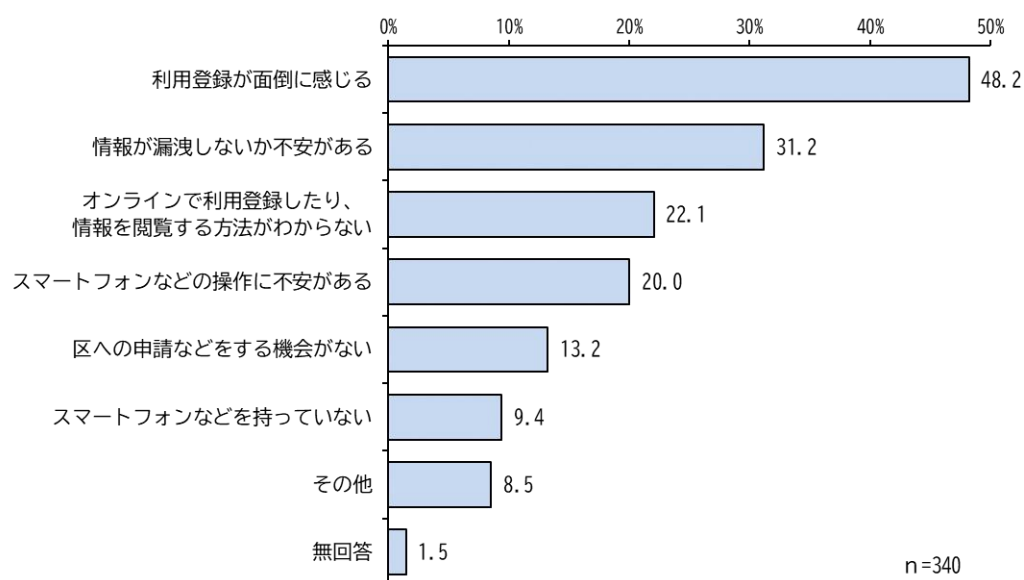


(5) ポータルサイトを利用しない理由

「利用登録が面倒に感じる」が4割後半で最も高い

【問 15 で「2 利用しない」と回答した方にお伺いします】

問 15-1 ポータルサイトを利用しない理由は何ですか。



ポータルサイトを利用しないと回答した人にその理由を聞いたところ、「利用登録が面倒に感じる」(48.2%)が最も高く、次いで「情報が漏洩しないか不安がある」(31.2%)、「オンラインで利用登録したり、情報を閲覧する方法がわからない」(22.1%)、「スマートフォンなどの操作に不安がある」(20.0%)、「区への申請などをする機会がない」(13.2%)となっている。

年代別でみると、「利用登録が面倒に感じる」は30歳代以下で6割後半、「情報が漏洩しないか不安である」は40歳代のみ5割を超え、それぞれ他の世代を上回る。

家族構成別でみると、特徴的な差はみられない。

インターネット利用状況別でみると、「利用登録が面倒に感じる」はインターネットを利用している人で5割半ば、「オンラインで利用登録したり、情報を閲覧する方法がわからない」はインターネットを利用していない人で4割前半とそれぞれ高くなっている。

単位：％

		利用登録が面倒に感じる	情報が漏洩しないか不安がある	オンラインで利用登録したり、情報を閲覧する方法がわからない	スマートフォンなどの操作に不安がある	区への申請などをする機会がない	スマートフォンなどを持っていない	その他	無回答
全体(n=340)		48.2	31.2	22.1	20.0	13.2	9.4	8.5	1.5
年代別	20歳代以下(n=15)	66.7	26.7	0.0	0.0	13.3	0.0	13.3	0.0
	30歳代(n=38)	65.8	28.9	0.0	0.0	23.7	0.0	7.9	0.0
	40歳代(n=44)	50.0	52.3	6.8	2.3	11.4	2.3	13.6	0.0
	50歳代(n=56)	51.8	37.5	12.5	7.1	14.3	1.8	5.4	1.8
	60歳代(n=54)	55.6	38.9	20.4	20.4	13.0	5.6	7.4	0.0
	70歳代(n=67)	52.2	26.9	38.8	38.8	9.0	11.9	7.5	3.0
	80歳代以上(n=66)	19.7	12.1	42.4	39.4	12.1	28.8	9.1	3.0
家族構成別	一人暮らし世帯(n=96)	47.9	31.3	25.0	20.8	15.6	10.4	8.3	1.0
	夫婦のみ世帯(n=85)	49.4	27.1	20.0	18.8	12.9	9.4	11.8	2.4
	親と子の世帯(n=134)	48.5	35.1	19.4	20.1	12.7	9.0	7.5	0.7
	親子と孫の同居する世帯(n=11)	45.5	18.2	36.4	9.1	9.1	9.1	0.0	0.0
	その他(n=13)	38.5	30.8	30.8	30.8	7.7	7.7	7.7	7.7
ネット別	利用している(n=245)	56.7	36.7	13.5	11.4	14.7	1.2	9.0	1.6
	利用していない(n=94)	25.5	17.0	43.6	41.5	9.6	30.9	7.4	1.1

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)
- 子ども向けの科学教室のお知らせや各種イベントの情報を気軽に入手できるようにしてほしい。現状は広報誌や学校からの配布プリントのみで見落としやすく、いつの間にか期限が切れている。(30 歳代)
- カンガルー面接のオンライン化。／スマホでバスの現在地把握ができるようにする。／区議会議員の実績やメインテーマ等がまとまっていると良い。(40 歳代)
- 子育てや、年齢などに応じた手続きや申請が必要なモノや申請出来るモノなどが一覧になっていた、自分の申請履歴がわかるととても役に立つし楽になる。(40 歳代)
- 自治会の活動に区の力添えがあればもっと自治会も明るく活発なものになるはず。例えば、自治会費の集金の DX 化、自治会内防災活動のみえる化。(50 歳代)
- 苗木の配布など、葉書で申し込みはデジタルも併用して欲しい。／粗大ごみの支払いや貼付するチケットもデジタルでできたら便利。(50 歳代)
- 防災として、避難経路を示す矢印灯みたいな情報ツールを区内の設備に組み込めるといいですね。区内は道路が狭く、消防車が通れないような古い民家が密集しているところが多いので、火災がおきた時に延焼が早く被害が大きくなると思います。自分もいざという時にどこに避難すれば安全なのかかわからないので、確実に避難所に導いてくれるわかりやすい道しるべがほしいと思います。(60 歳代)
- 個人の予防接種の記録が明確な形で記録されているものがあるといいと思う。若い人にとっても自分が生まれた時からの情報は一生ついてくるものです。必要な時に自分で調べられる。家庭によっては記録していないこともある。それぞれの事情で。コロナウイルス、带状疱疹、肺炎球菌ワクチン等、年配者でも新しい記録は発生する。住民が変わっても医療機関が変わっても記録は必要だと思います。(70 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)
- 区役所に出向くことは苦ではないのですが、いつも人がいて待つことは凄く無駄な感じがある。オンライン予約があるとただ待つ時間がなくなるので嬉しいです。(40 歳代)

- 国保の手続きに行った時の待ち時間がとても長くその日に出来なかったところや一度外出したことがある。国保の手続きがデジタルで出来るのかわからないがどうにかなればいいと思う。待つ時に座る場所を確保するのも大変だった。同日3階にも用があり行くと空席ばかり。2階が改善されることを願っています。(50 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)
- 各種申請書類の受付方法をパソコンで行い、受け取りは期日の連絡をいただき窓口で引き取りできれば無駄な待ち時間が省けるのではないのでしょうか。(70 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と思います。(20 歳代以下)
- 区報等の情報配信。(30 歳代)
- メールや SNS での重要事項通知が可能になった場合、件名の頭を【中野区・保育園申請】など目立つようにして、他のメールに埋もれない、かつ検索しやすいようにしてほしいです。また、ネットでの申請後、自動配信などで受付完了のメールをいただくと安心します。(40 歳代)
- 区民ニーズの吸い上げ。オンライン掲示板、オンラインチャットによる区民の区政参加。区民の顔認証登録によるサービス向上、治安維持、向上。(50 歳代)
- 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)
- 中野区の観光案内。(60 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)
- 時代の流れでペーパーレスの時代であり、デジタル化がどんどん進んでいる。区報等を楽しみにしている高齢者もいる一方で、ポストに取りに行く時間さえも無駄、時間が勿体ない子育て時代はデジタル化を願うが、登録がすぐに出来るかと言われるとその作業さえも時間がないと思ってしまう。QR コードの活用も多く利用していただき高齢者でも誰でも手早く簡単に作業が出来るデジタル化を望みます。デジタル化推進でどんどんわかりやすいものに取り組んでほしいと願っています。(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)
- デジタルを理解できて使えれば OK です。わかりやすさが一番だと思います。(70 歳代)
- スマートフォンやパソコン等の器具で情報を待つより、職員の方と直接話してコミュニケーションをはかることで人との繋がりを大切にしたい。(80 歳代以上)

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くと利用しやすい。(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)
- 区のサービス専門のアプリを作り、そこにナカペイの機能を統合して一つのアプリで全てのサービスを提供する。(50 歳代)
- 車椅子やベビーカーその他身体的トラブルなどがある人に、目的地まで階段なしのルート選択などができるアプリ。(50 歳代)
- 地域アプリ（住民、来町者）の導入。地域アプリで「ココシル」という優れたアプリがある。住民サービスと来町者向けサービスを切り替えて両立する。中野区は住みやすきでも、来てほしい町でも中途半端である。無駄な広告代理店への支払いなどを中止して、有効な税金を使うべきである。(60 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ワクワク待つ体験、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)
- 高齢者にとっても人手不足はよく理解している。サービス等の利用方法がオンライン化された方がより良いこともよく理解しているつもり。しかし情報漏洩、不安な事項に対する対策がイマイチ。職員さんとの確認、相談を全く無くするのはより高齢者をパソコン利用から遠ざけてしまう気がする。ちゃんと住民の状況を把握した上で熟慮した上できちんと丁寧にオンライン化を進めてくれないと弱い者ばかりが置き去りにされているように思えてならない。マイナ保険の件からも不信がぬぐいきれない、今の状況をよく考慮していただきたい。(60 歳代)
- デジタル化推進は慎重にお願いしたい。人間味のあるコミュニティの良さを守ってほしい。人間が生きていく上で機械と話したり、人が登場しない応対があまりにも多くなり過ぎている。機械、コンピューターなどに頼ればいいという感性にならないよう、人間味のある行政を目指してほしい。(70 歳代)
- デジタル化は必要とは思いますが、私は少し知識があるのでやたら使われるカタカナ文字も理解できますが、高齢の人達はカタカナが多すぎてちんぷんかんぷんで嫌になる気がします。アプリとかチャットとかサステナブル、カテゴリーなど・ ・もちろん日本語化しているものもありますが、人件費や地球環境を考えるとわれれば紙の無駄など大切なことはわかります。銀行の通帳記帳に慣れている高齢者にとっては P C やスマホが万が一電波や妨害等で使用出来なくなったらどうなるか。P C の故障もこわいですし、絶対安全とは言えないと思うのは私だけでしょうか。(80 歳代以上)

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のは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)

- 最寄りの区民センター等でスマホの基礎操作だけでも教えてくれる教室などがあればいいなと思っている。(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、必要と思い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けていくかもしれない。(70 歳代)
- 不安な時は直接区役所へ行って説明を聞きます。職員の方が親切に説明してくれるので満足しています。(80 歳代以上)
- 高齢化社会の時代、どんな些細なことでも気軽に相談できる窓口があってもいいと思う。新庁舎の 1 F の広場あたりにあればいいと思う。(80 歳代以上)

デジタルデバイドへの対応について 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。特に老年寄りには安心できると思います。(40 歳代)
- 中野区に限らず、バグのないアプリ、使いやすいアプリ、間違っただけでもやり直し、または途中からやり直せるシステムがありがたいです。今回のアンケートは、間違っただけでも、途中から再開できたので、良いと感じました。若い人は、自分たちがそうだった様に柔軟ですが、新たなシステムまたはガジェットは操作に不慣れな人を前提に作られると、嬉しいですね。(50 歳代)
- 高齢者にも優しい技術を。弱者への配慮も。(60 歳代)
- 私はもう高齢なので特に希望はありません。今まで通りで大丈夫です。むしろ高齢者には紙に印刷しているものの方が読みやすく、使いやすいので。高齢世代が死ぬまではお手数でも紙にしていただけなら大変親切だと思われます。(70 歳代)
- この欄でお願いすることではないかもしれませんが、高齢者にとって機械相手の事務処理はとても難しいことです。出来れば郵便処理など前からの紙でお願いできたらと思います。電話が一番恐怖な機械です。固定電話も廃止しました。訪問も恐怖です。重要な手紙等は休暇時に処理をしてもらっています。お手数ばかりおかけする存在になり途方にくれるこの頃です。(80 歳代以上)

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)
- 渋谷区では、LINE から手軽に申請などが行え、他にも図書館の本の予約から利用者カードまで LINE 内に集約されていて便利。ハチペイは区民認証することで、区内の割引やポイント還元なども行っていて魅力的です。中野区のサービスはバラバラで使いづらいし、わかりづらいです。集約と連携を強化してほしいです。ナカペイの登場で期待してましたけど、抽選の案内ばかりでげんなり。プレミアムなんて当たらないし、ハチペイのように普段使いでも便利なペイを目指してほしいです。(40 歳代)
- ナカペイも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)
- 久々にマイナンバーカードの更新で区役所に伺ったところ、まだまだ紙の使用が多くエコではないと感じた。申請をデジタルにすべきだと思う。(40 歳代)
- マイナンバー等の仕組みを使って電子化を進めてほしい。区役所に出向く手続き、紙での手続きを

少なくとも区民の負担と行政コストの削減を目指してほしい。(50 歳代)

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)
- 英単語の意味が理解できない。(80 歳代以上)
- 高齢でデジタル化推進についていけません。(80 歳代以上)

区の方針・推進内容について 4 件

- 区のデジタル施策を本当の意味で進めるためには、まずは職員の皆様ご自身が I T の基本的な知識を学び、実施することが大切ではないかと感じます。例えば、パソコンの基本構成、データベースの基本、A I の本質、ウェブの仕組み、という基礎的な I T 知識を習得し、現場に即した課題意識をもって取り組んでいただきたいと思います。どれほど魅力的なデジタル施策であっても、土台となる基礎知識の理解がなければ実効性を持たせることは難しいと感じます。そのためまずは職員の皆様の I T リテラシー向上に向けた時間や費用を設けていただくことが非常に重要ではないでしょうか。職員一人一人の理解が深まれば結果として区全体のデジタル推進にも良い影響をもたらすと期待しています。(30 歳代)
- 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)
- デジタル技術のことではないのですが、申請書を何通か書く時にふりがながひらがなで書くものとカタカナで書くものと混在していてすごくストレスを感じます。統一出来ませんか？(50 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)

IV 調査票と単純集計

中野区DXに関する区民意識調査 ご協力をお願い

日頃から区政に対し、ご理解とご協力をいただきありがとうございます。

この度、中野区では、区民の皆さまの情報通信機器やインターネットの普及・活用状況を把握するとともに、区政のデジタル化推進についてのご要望等を調査し、「(仮称)中野区DX推進計画」策定に向けた基礎資料とするため、アンケート調査を実施します。

お忙しい中恐縮ではございますが、何とぞこの調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますよう、心からお願い申し上げます。

令和7年6月 中野区長 酒井 直人

【調査のご記入にあたってのお願い】

1. この調査は、あて名の方ご本人がお答えください。ご本人がお答えになれない場合は、ご家族や介護されている方が、ご本人の立場に立ってお答えください。
2. このアンケートは匿名です。名前・住所を書いていただく必要はありません。
3. ご記入は、必ず黒又は青のボールペン又は鉛筆でお願いします。
4. 質問番号に沿って、できるかぎり全部の質問にお答えください。
5. お答えは、あてはまる回答の番号に○印をつけてください。
6. 「その他 ()」に○印をつけられた方は、お手数ですが具体的にご記入ください。
7. 郵送で回答する場合、本調査票を三つ折りにした上で、同封した返信用封筒(切手不要)に入れて郵送してください。
8. インターネットで回答する場合、右のQRコードを読み取るか、URLを入力して、最初の画面でIDとパスワードを入力し、ログインしてください。

※QRコードを読み取ると、ID・パスワードが自動的に入力されます。

回答用 URL : <https://www.cz-wee.com/if/nakanodx.php>

回答期限(郵送・インターネット共通)

令和7年(2025年)6月24日(火曜日)

調査内容に関するお問い合わせ先

中野区総務部DX推進室デジタル政策課デジタル政策係

電話：03-3228-8807 受付時間：9時～17時(土日祝日を除く)

インターネット回答画面に関するお問い合わせ先

株式会社アイアールエス 「中野区DXに関する区民意識調査」担当

電話：03-3357-7181 受付時間：9時～17時(土日祝日を除く)

あなたご自身のことや情報通信機器・インターネットの利用状況等について

問1 あなたの年齢をお答えください。(○は1つ) (n=811) 無回答=0.4

1	18歳・19歳	0.5	2	20～29歳	8.1	3	30～39歳	15.0	4	40～49歳	14.8
5	50～59歳	20.0	6	60～69歳	14.5	7	70～79歳	15.0	8	80歳以上	11.6

問2 あなたの家族構成をお答えください。(○は1つ) (n=811) 無回答=0.5

1	一人暮らし世帯	26.6	2	夫婦のみ世帯	24.9	3	親と子の世帯	41.2
4	親子と孫の同居する世帯	3.3	5	その他()				3.5

問3 次の機器の中で、あなたが利用しているものをお答えください。(あてはまるもの全てに○)
(n=811) 無回答=0.4

1	固定電話	48.1	2	スマートフォン	89.3			
3	携帯電話(スマートフォン以外のもの)							9.0
4	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
5	パソコン	59.4	6	タブレット	35.1	7	その他()	0.1
8	利用していない	0.2						

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) (n=811) 無回答=0.5

1	利用している	85.0	2	利用していない	14.5
---	--------	------	---	---------	------

【問4で「利用している」と回答した方にお伺いします】

問4-1 あなたが利用しているインターネットサービスについて、該当するものをお答えください。(あてはまるもの全てに○) (n=689) 無回答=0.1

1	ユーザー登録の必要がないサービス(例：情報検索、ニュース閲覧など)	89.7
2	ユーザー登録が必要なサービス(例：SNSなど)	80.7
3	オンライン決済が必要なサービス (例：音楽や動画の有料配信サービス、オンラインショッピングなど)	76.1
4	マイナンバーカードの認証が必要なサービス(例：マイナポータルなど)	45.7
5	マイナンバーカードの認証は必要ないが、厳格な本人確認が必要なサービス (例：インターネットバンキングや証券取引など)	53.3
6	その他()	1.2

【問4で「利用していない」と回答した方にお伺いします】 (n=118) 無回答=0.0

問4-2 インターネットを利用しない理由をお答えください。(あてはまるもの全てに○)

1	自分の生活に必要なと思うから	44.1	2	どのように使えばよいかわからないから	46.6
3	必要があれば家族に任せればよいと思っているから				32.2
4	情報漏洩や詐欺被害などのトラブルに遭うのではないかと不安だから				25.4
5	利用料金が安いから	14.4	6	以前使おうと思ったがうまく使えなかったから	7.6
7	その他()				5.1
8	特に理由はない	7.6			

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

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。【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。また、【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。

(1) 中野区公式ホームページ

【利用状況(○は1つ)】 (n=811) 無回答=1.4

1 利用したことがある 52.9 2 利用したことはないが知っている 26.6 3 知らない 19.1

【使い勝手の評価(○は1つ)】 (n=429) 無回答=1.4

1 使いやすい 20.0 2 どちらとも言えない 70.9 3 使いづらい 7.7

【使いづらい場合、どのような点を改善すれば使いやすくなると思いますか。(自由記入)】

()

(2) AIチャットボット

【利用状況(○は1つ)】 (n=811) 無回答=1.1

1 利用したことがある 8.8 2 利用したことはないが知っている 26.1 3 知らない 64.0

【使い勝手の評価(○は1つ)】 (n=71) 無回答=1.4

1 使いやすい 38.0 2 どちらとも言えない 47.9 3 使いづらい 12.7

【使いづらい場合、どのような点を改善すれば使いやすくなると思いますか。(自由記入)】

()

(3) 中野区公式SNS(LINE、X、Instagram、Facebook、YouTube)

【利用状況(○は1つ)】 (n=811) 無回答=1.0

1 利用したことがある 11.5 2 利用したことはないが知っている 25.3 3 知らない 62.3

【使い勝手の評価(○は1つ)】 (n=93) 無回答=2.2

1 使いやすい 32.3 2 どちらとも言えない 64.5 3 使いづらい 1.1

【使いづらい場合、どのような点を改善すれば使いやすくなると思いますか。(自由記入)】

()

(4) なかのデータマップ

【利用状況 (○は1つ)】 (n=811) 無回答=1.1

1 利用したことがある 3.5 2 利用したことはないが知っている 14.5 3 知らない 80.9

【使い勝手の評価 (○は1つ)】 (n=28) 無回答=7.1

1 使いやすい 17.9 2 どちらとも言えない 71.4 3 使いづらい 3.6

【使いづらい場合、どのような点を改善すれば使いやすくなると思いますか。(自由記入)】

()

(5) ナカペイ

【利用状況 (○は1つ)】 (n=811) 無回答=1.1

1 利用したことがある 20.7 2 利用したことはないが知っている 53.4 3 知らない 24.8

【使い勝手の評価 (○は1つ)】 (n=168) 無回答=1.2

1 使いやすい 23.8 2 どちらとも言えない 40.5 3 使いづらい 34.5

【使いづらい場合、どのような点を改善すれば使いやすくなると思いますか。(自由記入)】

()

(6) ためまっぷなかの

【利用状況 (○は1つ)】 (n=811) 無回答=1.2

1 利用したことがある 1.1 2 利用したことはないが知っている 3.6 3 知らない 94.1

【使い勝手の評価 (○は1つ)】 (n=9) 無回答=0.0

1 使いやすい 11.1 2 どちらとも言えない 77.8 3 使いづらい 11.1

【使いづらい場合、どのような点を改善すれば使いやすくなると思いますか。(自由記入)】

()

(7) コンビニ交付サービス

【利用状況 (○は1つ)】 (n=811) 無回答=1.0

1 利用したことがある 35.0 2 利用したことはないが知っている 41.6 3 知らない 22.4

【使い勝手の評価 (○は1つ)】 (n=284) 無回答=3.2

1 使いやすい 70.4 2 どちらとも言えない 24.6 3 使いづらい 1.8

【使いづらい場合、どのような点を改善すれば使いやすくなると思いますか。(自由記入)】

()

(8) 税・保険料のスマホ支払

【利用状況 (○は1つ)】 (n=811) 無回答=1.1

1 利用したことがある 15.9 2 利用したことはないが知っている 40.3 3 知らない 42.7

【使い勝手の評価 (○は1つ)】 (n=129) 無回答=3.9

1 使いやすい 58.1 2 どちらとも言えない 33.3 3 使いづらい 4.7

【使いづらい場合、どのような点を改善すれば使いやすくなると思いますか。(自由記入)】

()

【問5で「中野区公式ホームページ」を「1 利用したことがある」と回答した方にお伺いします】

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) (n=429) 無回答=4.0

1	ホームページに探していた情報があり解決した	72.7
2	ホームページで解決せず電話で問い合わせた	12.4
3	ホームページで解決せず直接区役所に赴いた	4.4
4	ホームページで解決せず諦めた	5.4
5	その他 ()	1.2

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

問6 申請・届出などの手続を行うために、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）（n=811）無回答=1.0

1 区役所に出かける機会はない	27.4	2 年に1～2回	62.0	3 年に3～5回	7.9
4 年に6回以上	1.7				

問7 申請・届出などの手続を行うために、区役所（地域事務所やすこやか福祉センターを含みます）に出かけることは負担に感じますか。（○は1つ）（n=811）無回答=2.1

1 負担に感じる	53.3	2 負担に感じない	44.6
----------	------	-----------	------

【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○）（n=432）無回答=0.0

1 窓口の待ち時間や手続時間が長い・混雑している	60.2
2 窓口での書類記入が面倒・難しい	35.6
3 何度も書類に記入するのが煩雑に感じる	25.7
4 開庁時間内に出向くことが難しい	49.3
5 外出・移動が身体的につらい	14.6
6 外出・移動に時間や交通費がかかる	28.7
7 その他（ ）	3.9

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）（n=811）無回答=0.9

1 利用したことがある	59.6	2 利用したことはない	39.6
-------------	------	-------------	------

【問8で「2 利用したことはない」と回答した方にお伺いします】

問8-1 オンライン申請を利用したことがない理由は何ですか。（あてはまるもの全てに○、「10」を選択した方は、オンラインで行いたい手続の具体的な内容をご記入ください）（n=321）無回答=0.9

1 区役所などに提出する書類を区役所職員に確認・相談しながら手続したい	31.8
2 申請が受理されるか不安がある	8.7
3 提出する書類の控えを受け取りたい	6.2
4 区役所などに出向くことに抵抗がない	23.7
5 オンラインで申請する方法がわからない	31.2
6 パソコンやスマートフォンなどの操作に不安がある	22.1
7 パソコンやスマートフォンなどを持っていない	7.5
8 情報が漏洩しないか不安がある	16.5
9 行政手続をする機会がない	23.1
10 行いたい手続がオンライン化されていない（具体的に： ）	1.6
11 その他（ ）	7.2
12 特に理由はない	13.4

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）無回答=2.0

1 利用する（申請・届出を具体的に：	）	60.0
2 利用しない		38.0

【問9で「2 利用しない」と回答した方にお伺いします】

問9-1 オンライン申請・届出を利用しない理由は何ですか。（あてはまるもの全てに○）
（n=308）無回答=1.0

1	区役所などに提出する書類を区役所職員に確認・相談しながら手続きしたい	47.7
2	申請が受理されるか不安がある	13.6
3	提出する書類の控えを受け取りたい	14.3
4	区役所などに出向くことに抵抗がない	26.9
5	オンラインで申請する方法がわからない	24.4
6	パソコンやスマートフォンなどの操作に不安がある	27.3
7	パソコンやスマートフォンなどを持っていない	9.1
8	情報が漏洩しないか不安がある	22.7
9	行政手続きをする機会がない	16.2
10	行いたい手続きがオンライン化されていない（具体的に： ）	1.0
11	その他（	

区役所への問い合わせの状況や要望等について

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）（n=811）無回答=1.4

1 区役所に電話する機会はない	61.3	2 年に1～2回	30.8	3 年に3～5回	5.1
4 年に6回以上	1.5				

【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 10-1 区役所にはどのような要件で問い合わせをされましたか。（あてはまるもの全てに○）（n=303）無回答=2.3

1 証明書の交付や申請、手続方法について	73.3
2 福祉サービスや子育てなどの相談	20.5
3 区民健診やイベント、講座について	11.6
4 その他（ ）	11.6

【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）（n=303）無回答=1.3

1 満足	27.7	2 やや満足	18.8	3 普通	45.2
4 やや不満	5.3	5 不満	1.7		

【問 10-2 で「やや不満」または「不満」と回答した方にお伺いします】

問 10-3 不満と感じた理由は何ですか。（あてはまるもの全てに○）（n=21）無回答=0.0

1 電話がつながりにくかった	38.1
2 問合せに対する調査等で長時間待たされた	19.0
3 言葉づかいや対応が悪かった	38.1
4 結局問題が解決しなかったから	28.6
5 専門用語などが多く説明がわかりにくかった	9.5
6 手続ごとに部署が異なるためたらいまわしにされた	47.6
7 担当者の知識不足で適切な回答が得られなかった	42.9
8 その他（ ）	19.0

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ればよいと感じますか。（○は1つ）（n=811）無回答=5.5

1 はい	54.6	2 いいえ	39.8
------	------	-------	------

【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）（n=443）無回答=1.1

1 夜間（時まで）	37.2	2 早朝（時から）	6.8
3 土曜日	81.9	4 日曜日	63.0
		5 祝日	37.9

問 12 現状で使える問い合わせ手段（例：電話やメール、A I 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と思いますか。（あてはまるもの全てに○）

（n = 811）無回答 = 6.4

1	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
2	電話の自動音声応答	9.4
3	ホームページの「よくある質問」の充実	29.6
4	その他（ ）	1.8
5	使いたいものはない	31.4

区政情報の入手や情報伝達方法について

問 13 区の情報を調べるとき、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） （n = 811）無回答 = 2.2

1	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
2	区の部署直通番号に電話をかける	5.9
3	区ホームページを確認する	58.2
4	冊子「なかの生活ガイド」で調べる	2.1
5	区報を確認する	5.2
6	その他（ ）	2.5

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） （n = 811）無回答 = 2.0

1	利用する	49.9	2	利用しない	48.1
---	------	------	---	-------	------

【問 14 で「2 利用しない」と回答した方にお伺いします】

問 14-1 オンラインの通知やお知らせ等を利用しない理由は何ですか。（あてはまるもの全てに○）

（n = 390）無回答 = 0.5

1	区からの通知であるか真正性に不安がある	53.1
2	オンラインで利用登録したり、情報を閲覧する方法がわからない	17.2
3	利用登録が面倒に感じる	37.2
4	スマートフォンなどの操作に不安がある	19.7
5	スマートフォンなどの通知に気づかず見逃してしまう不安がある	45.4
6	スマートフォンなどを持っていない	9.0
7	情報が漏洩しないか不安がある	28.7
8	区から通知を受ける機会がない	4.1
9	その他（ ）	9.7

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) (n=811) 無回答=2.6

1 利用する	55.5	2 利用しない	41.9
--------	------	---------	------

【問 15 で「2 利用しない」と回答した方にお伺いします】

問 15-1 ポータルサイトを利用しない理由は何ですか。 (n=340) 無回答=1.5

1 オンラインで利用登録したり、情報を閲覧する方法がわからない	22.1
2 利用登録が面倒に感じる	48.2
3 スマートフォンなどの操作に不安がある	20.0
4 スマートフォンなどを持っていない	9.4
5 情報が漏洩しないか不安がある	31.2
6 区への申請などをする機会がない	13.2
7 その他 ()	8.5

中野区のデジタル化推進について

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。

ご協力ありがとうございました。
記入もれがないかご確認いただき、三つ折りにして
返信用封筒に入れ、ポストに投かんをお願いします。

中野区DXに関する区民意識調査
報告書

発行日／令和7年（2025年）8月

印刷登録番号／7中総デ第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）

編集分析／株式会社アイアールエス

〒160-0004

東京都新宿区四谷 3-1-3 第1 富澤ビル 7 F

電話 03-3357-7181（代表）