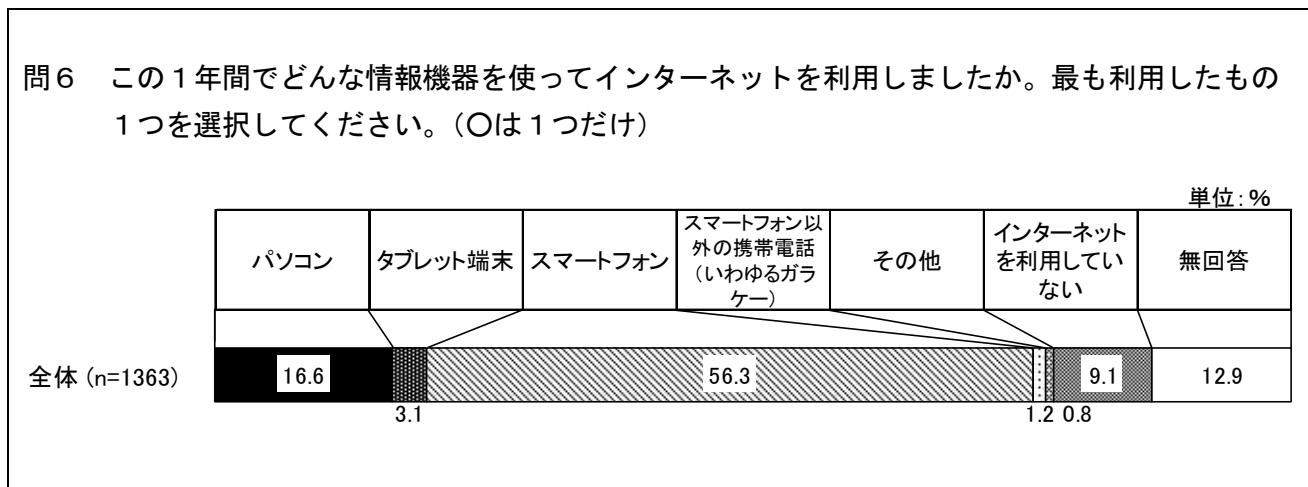


### 3. デジタル化の推進

#### (1) インターネット利用に使用した情報機器

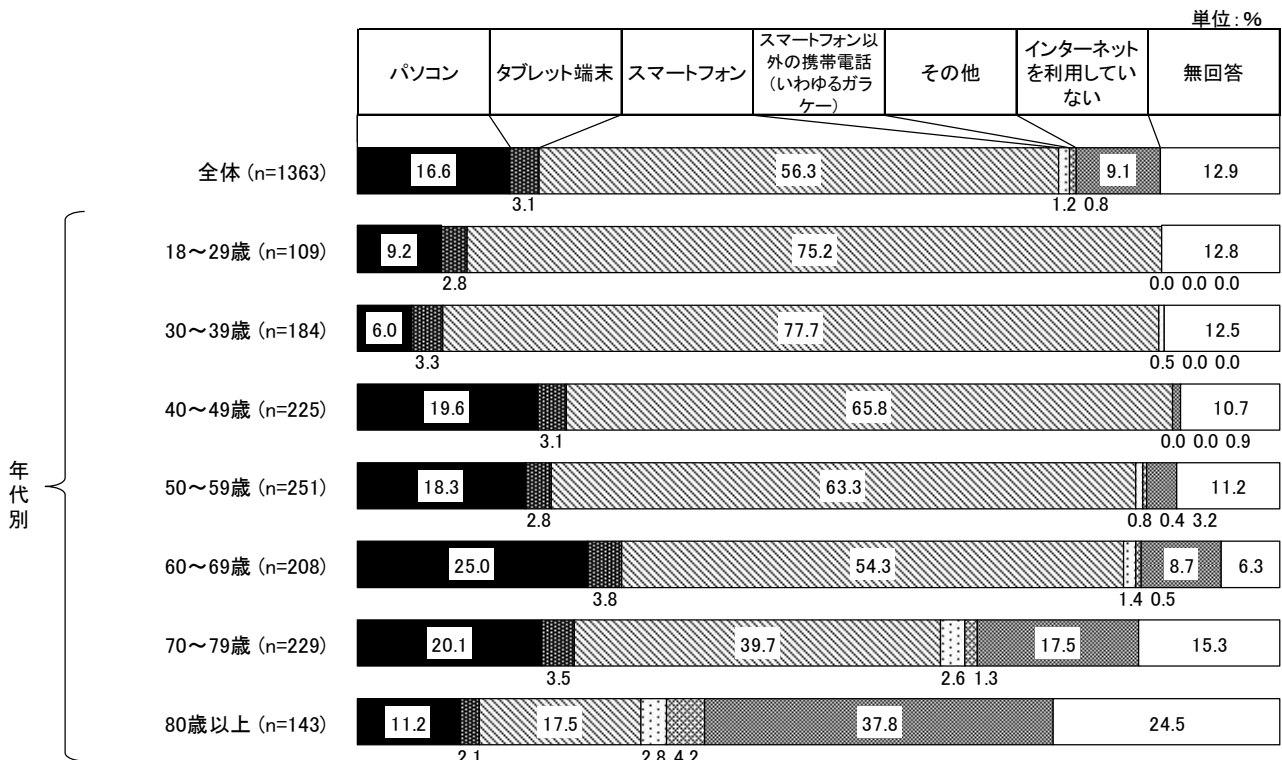
◇「スマートフォン」が5割半ばを超え



インターネット利用に使用した情報機器について聞いたところ、「スマートフォン」(56.3%)が5割半ばを超え最も高く、次いで「パソコン」(16.6%)、「インターネットを利用していない」(9.1%)と続いている。

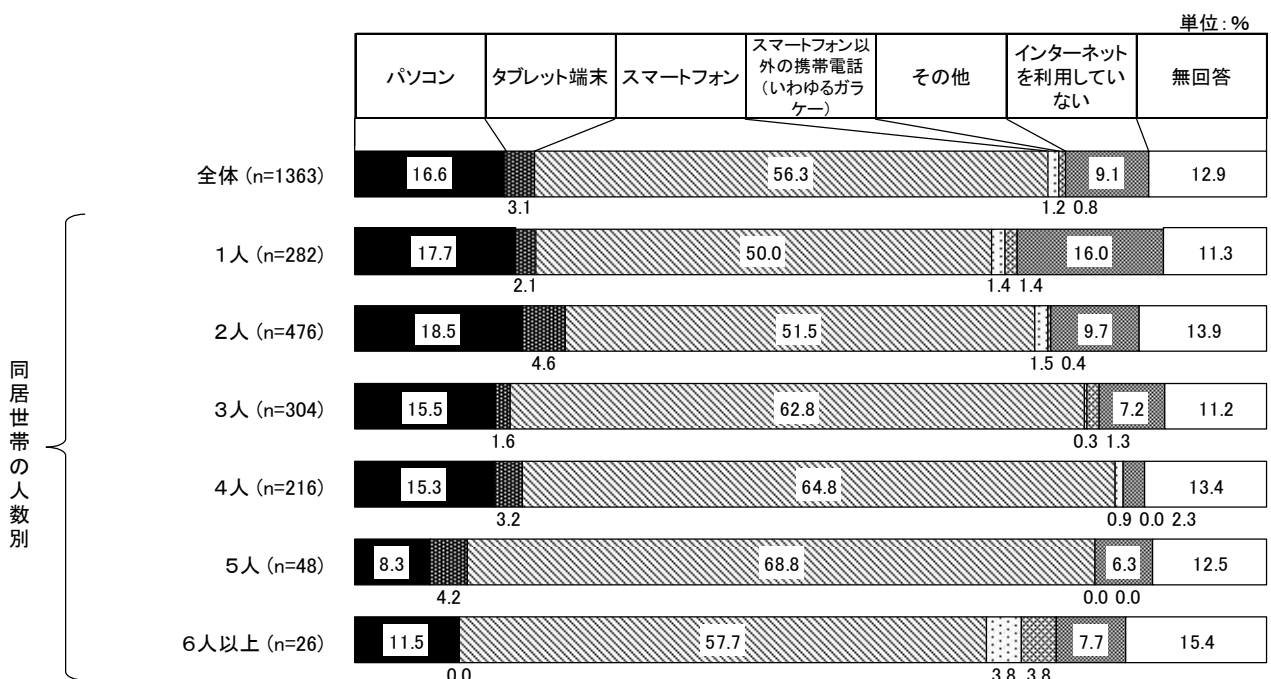
年代別でみると、「スマートフォン」は年齢層が高いほどおおむね割合が低くなり、「インターネットを利用していない」は年齢層が高いほど割合が高くなっている。

インターネット利用に使用した情報機器 年代別



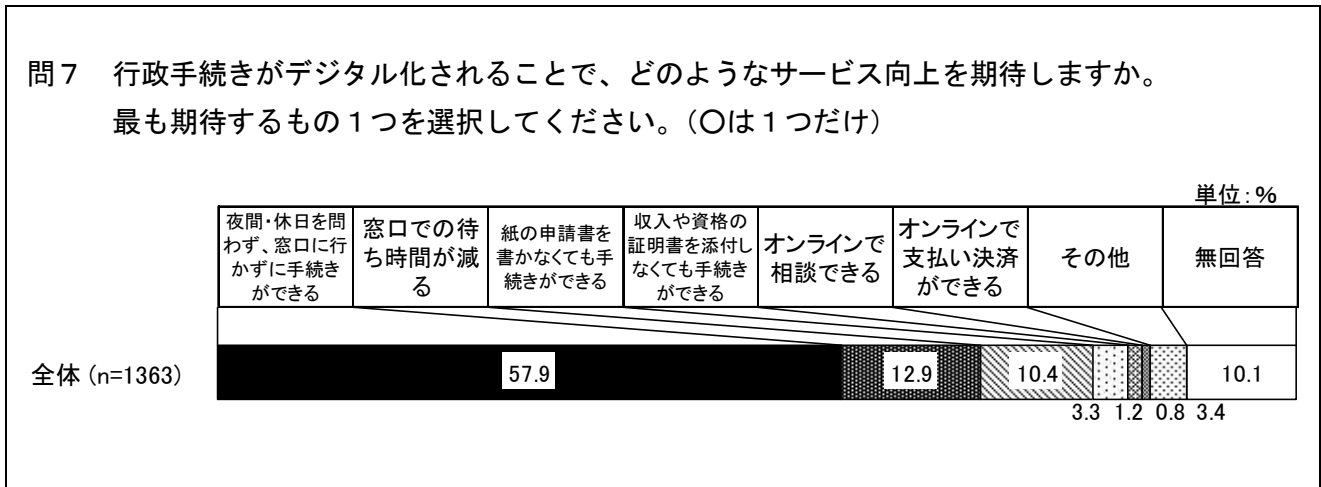
同居世帯の人数別でみると、「スマートフォン」は3～5人で6割を超えている。「インターネットを利用していない」では、1人(16.0%)が1割半ばを超え最も高くなっている。

インターネット利用に使用した情報機器 同居世帯の人数別



(2) 行政手続きのデジタル化でサービス向上を期待するもの

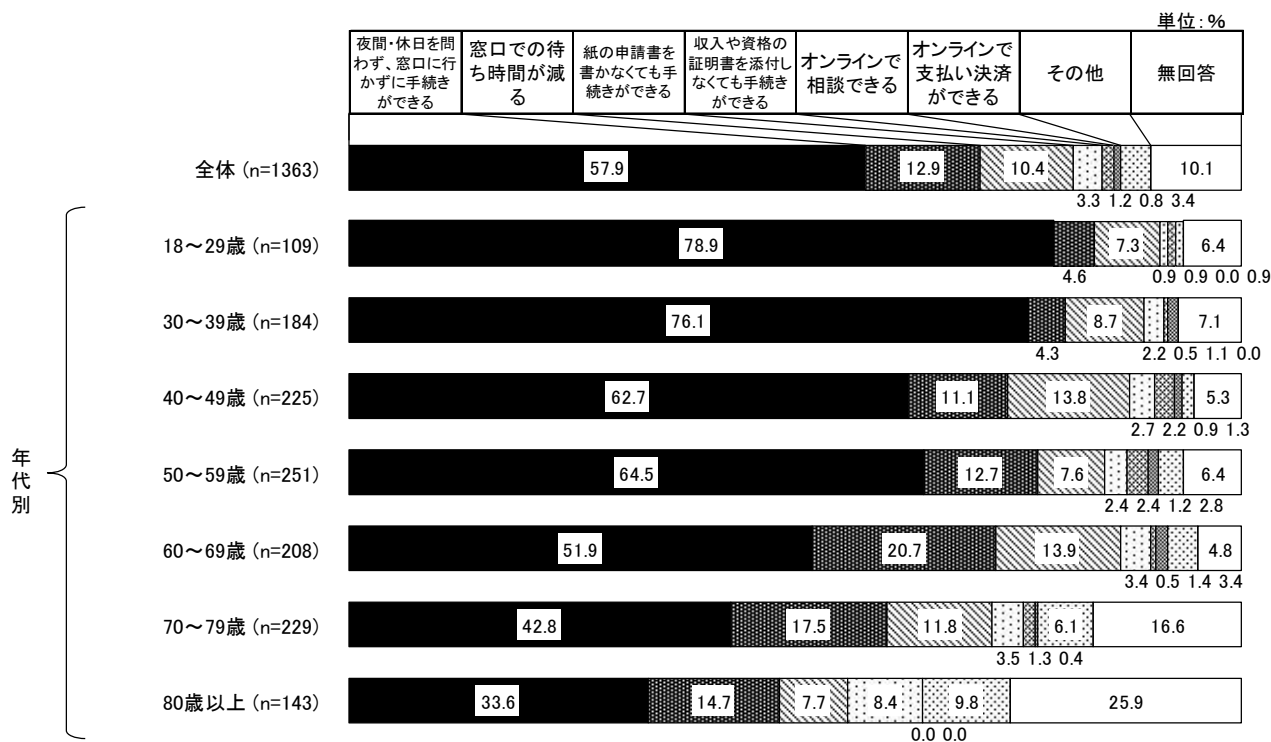
◇「夜間・休日を問わず、窓口に行かずに手続きができる」が5割半ばを超え



行政手続きのデジタル化でサービス向上を期待するものについて聞いたところ、「夜間・休日を問わず、窓口に行かずに手続きができる」(57.9%)が5割半ばを超え最も高く、次いで「窓口での待ち時間が減る」(12.9%)、「紙の申請書を書かなくても手続きができる」(10.4%)と続いている。

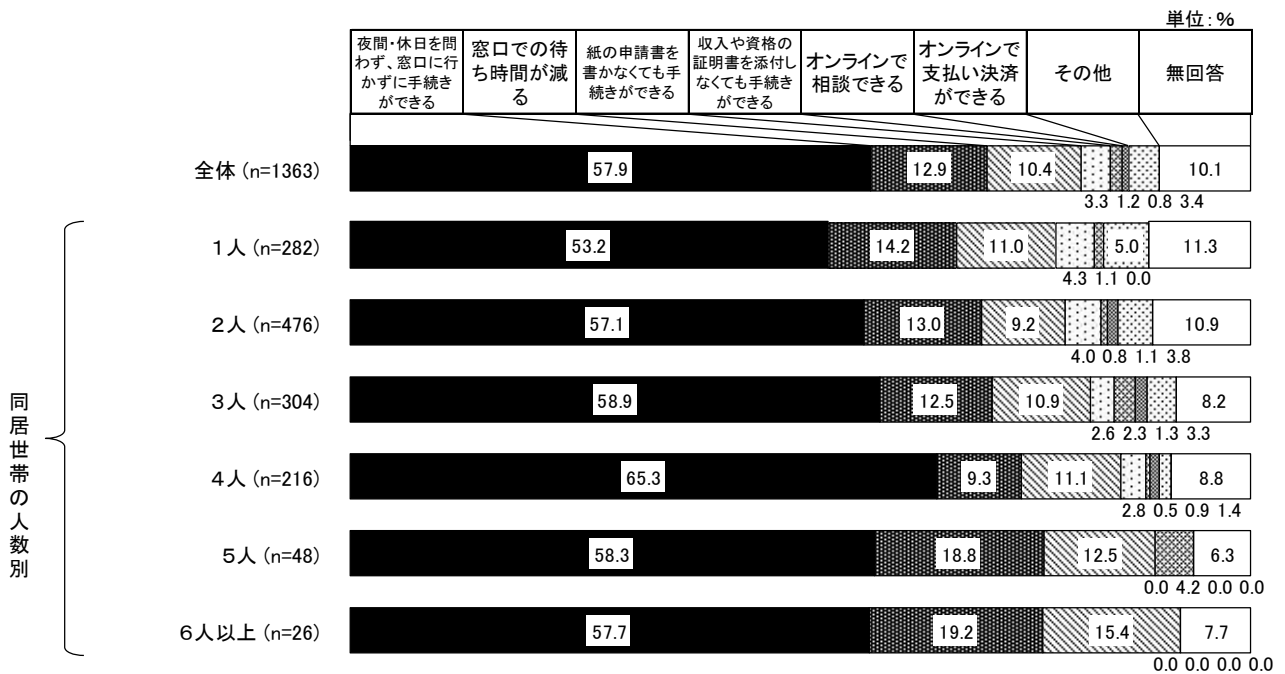
年代別でみると、「夜間・休日を問わず、窓口に行かずに手続きができる」は年齢層が高いほどおおむね割合が低くなっている。

### 行政手続きのデジタル化でサービス向上を期待するもの 年代別



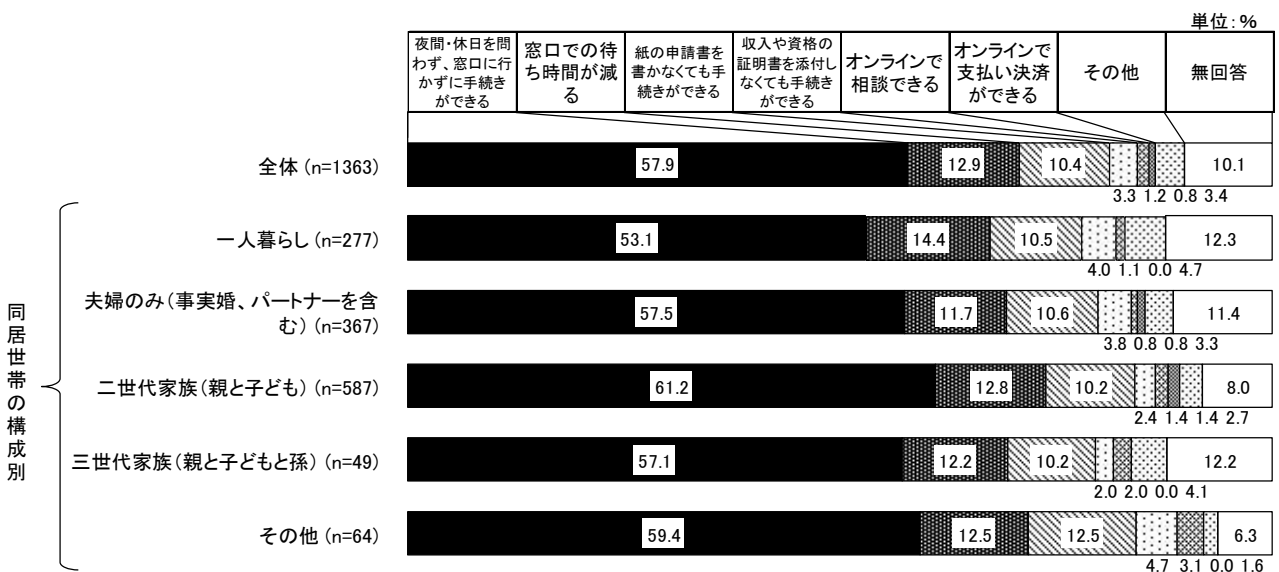
同居世帯の人数別でみると、「夜間・休日を問わず、窓口に行かずに手続きができる」は4人(65.3%)で6割半ばと最も高くなっている。「紙の申請書を書かなくても手続きができる」は、同居世帯の人数が増えるほどおおむね割合が高くなっている。

### 行政手続きのデジタル化でサービス向上を期待するもの 同居世帯の人数別



同居世帯の構成別でみると、「夜間・休日を問わず、窓口に行かずに手続きができる」は、二世世代家族(親と子ども)(61.2%)が6割強、「窓口での待ち時間が減る」は一人暮らし(14.4%)が1割半ば近くで、それぞれ最も高くなっている。

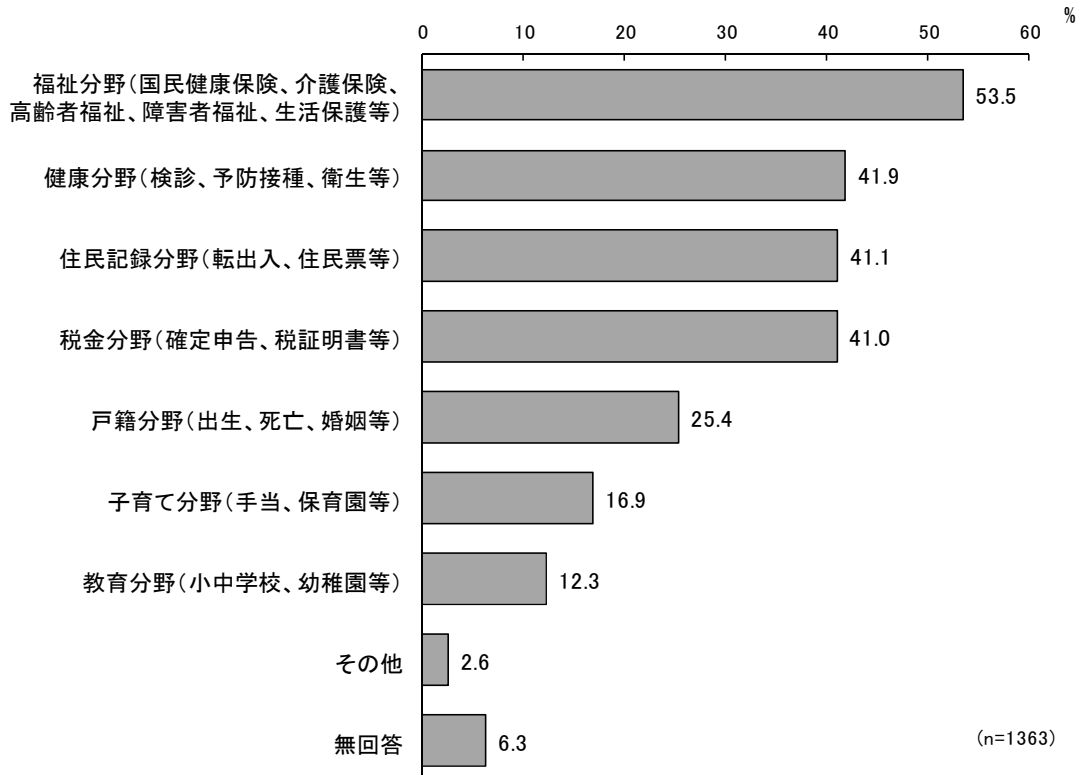
### 行政手続きのデジタル化でサービス向上を期待するもの 同居世帯の構成別



(3) サービス向上を期待する分野

◇「福祉分野（国民健康保険、介護保険、高齢者福祉、障害者福祉、生活保護等）」が5割半ば近く

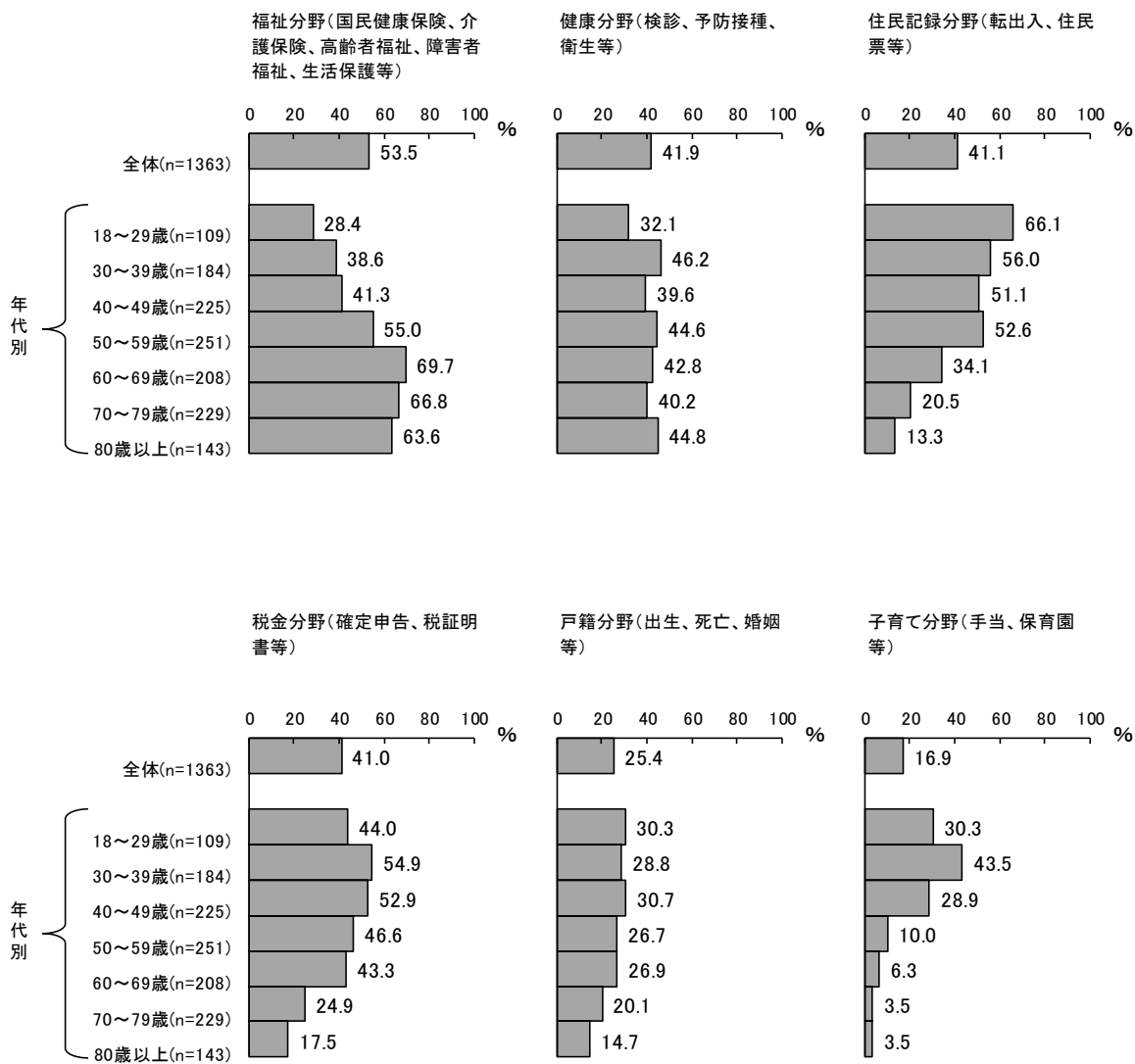
問8 問7で選択したサービス向上を期待するものについて、具体的にどのような分野のサービス向上を期待しますか。（〇はいくつでも）



サービス向上を期待する分野について聞いたところ、「福祉分野（国民健康保険、介護保険、高齢者福祉、障害者福祉、生活保護等）」（53.5%）が5割半ば近くで最も高く、次いで「健康分野（検診、予防接種、衛生等）」（41.9%）、「住民記録分野（転出入、住民票等）」（41.1%）、「税金分野（確定申告、税証明書等）」（41.0%）が4割強となっている。

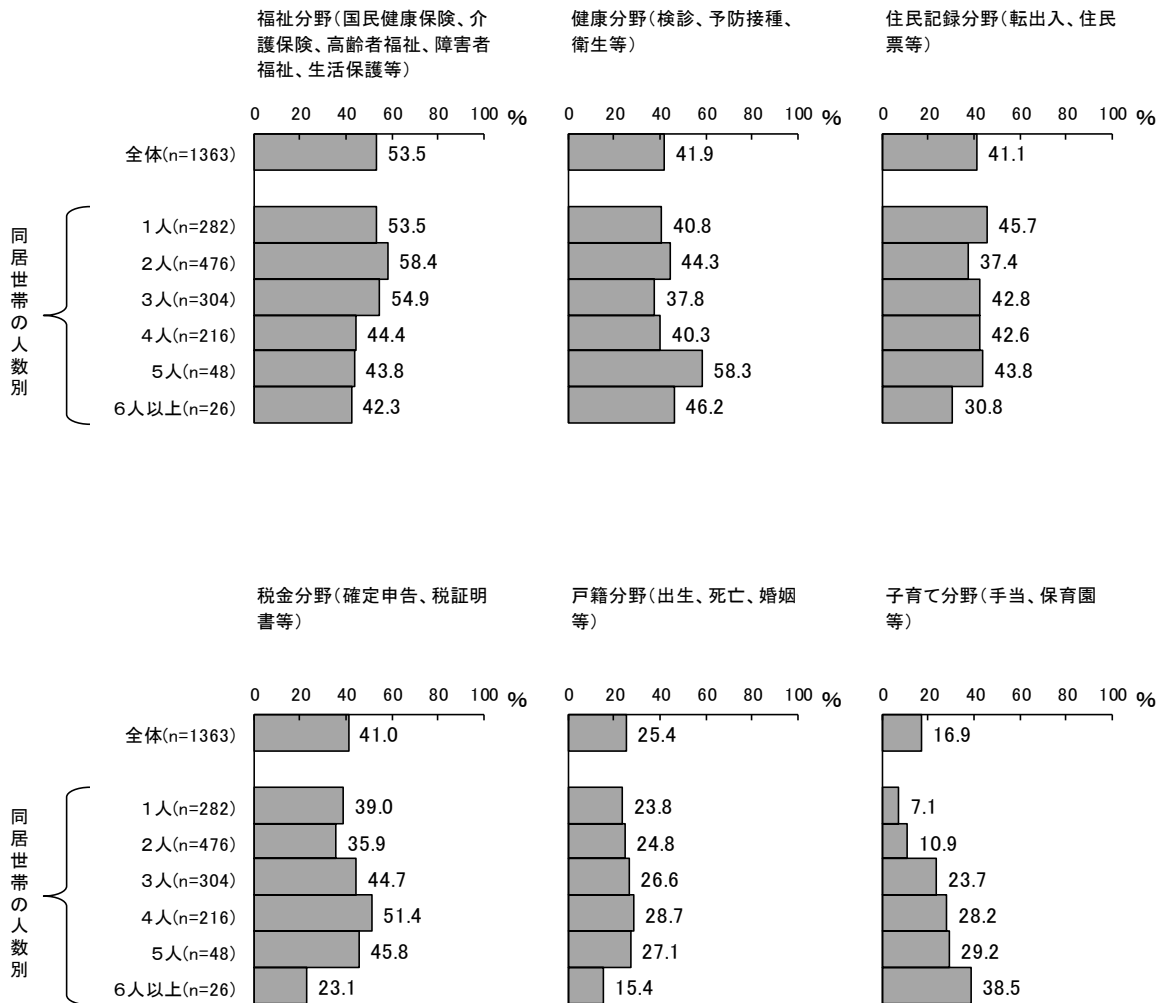
上位6項目を年代別で見ると、「福祉分野（国民健康保険、介護保険、高齢者福祉、障害者福祉、生活保護等）」は、60歳以上で6割以上と高くなっており、「住民記録分野（転出入、住民票等）」は、年齢層が高いほどおおむね割合が低くなっている。

### サービス向上を期待する分野（上位6項目） 年代別



上位6項目を同居世帯の人数別でみると、「福祉分野（国民健康保険、介護保険、高齢者福祉、障害者福祉、生活保護等）」は2人（58.4%）で6割近く、「健康分野（検診、予防接種、衛生等）」は5人（58.3%）が6割近く、「住民記録分野（転出入、住民票等）」は1人（45.7%）が4割半ばでそれぞれ最も高くなっている。

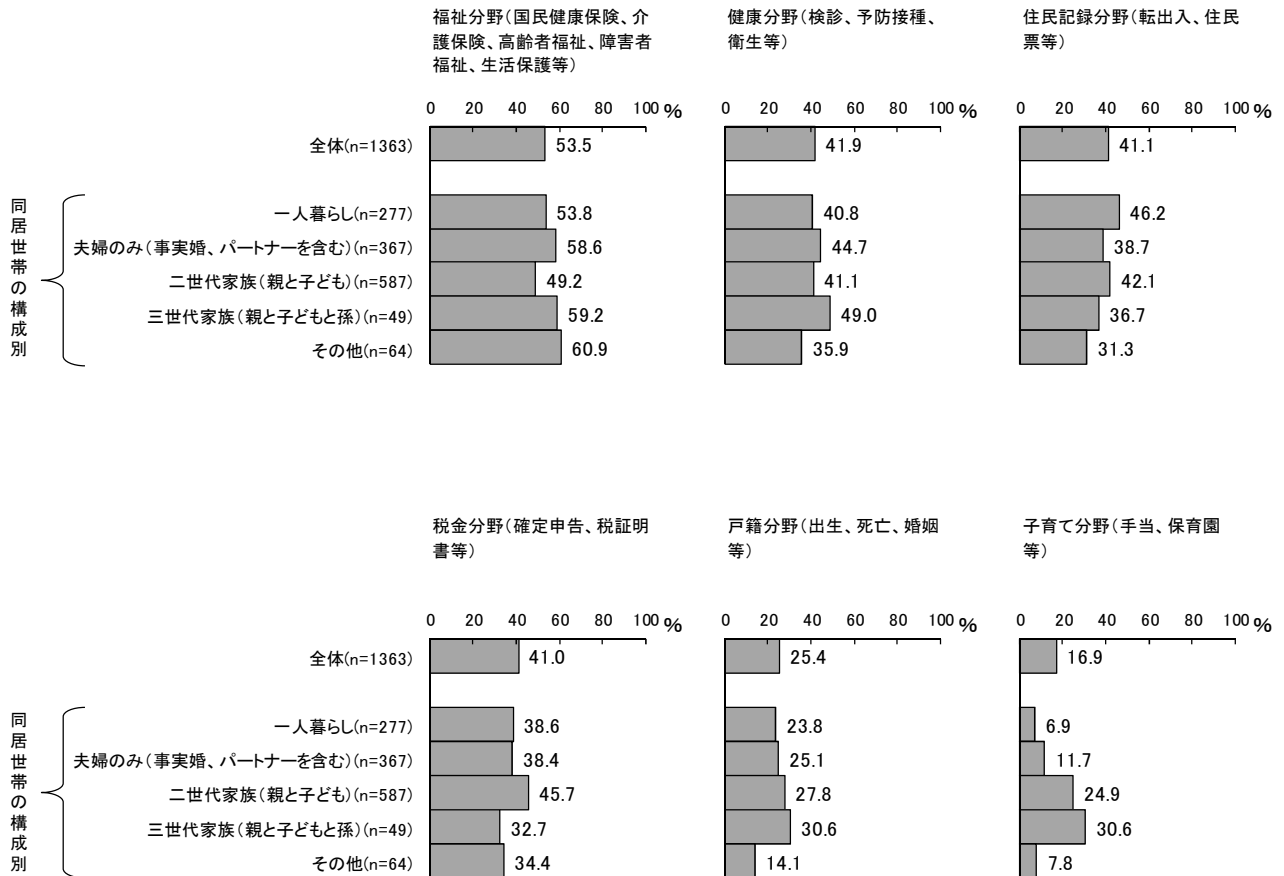
### サービス向上を期待する分野（上位6項目） 同居世帯の人数別





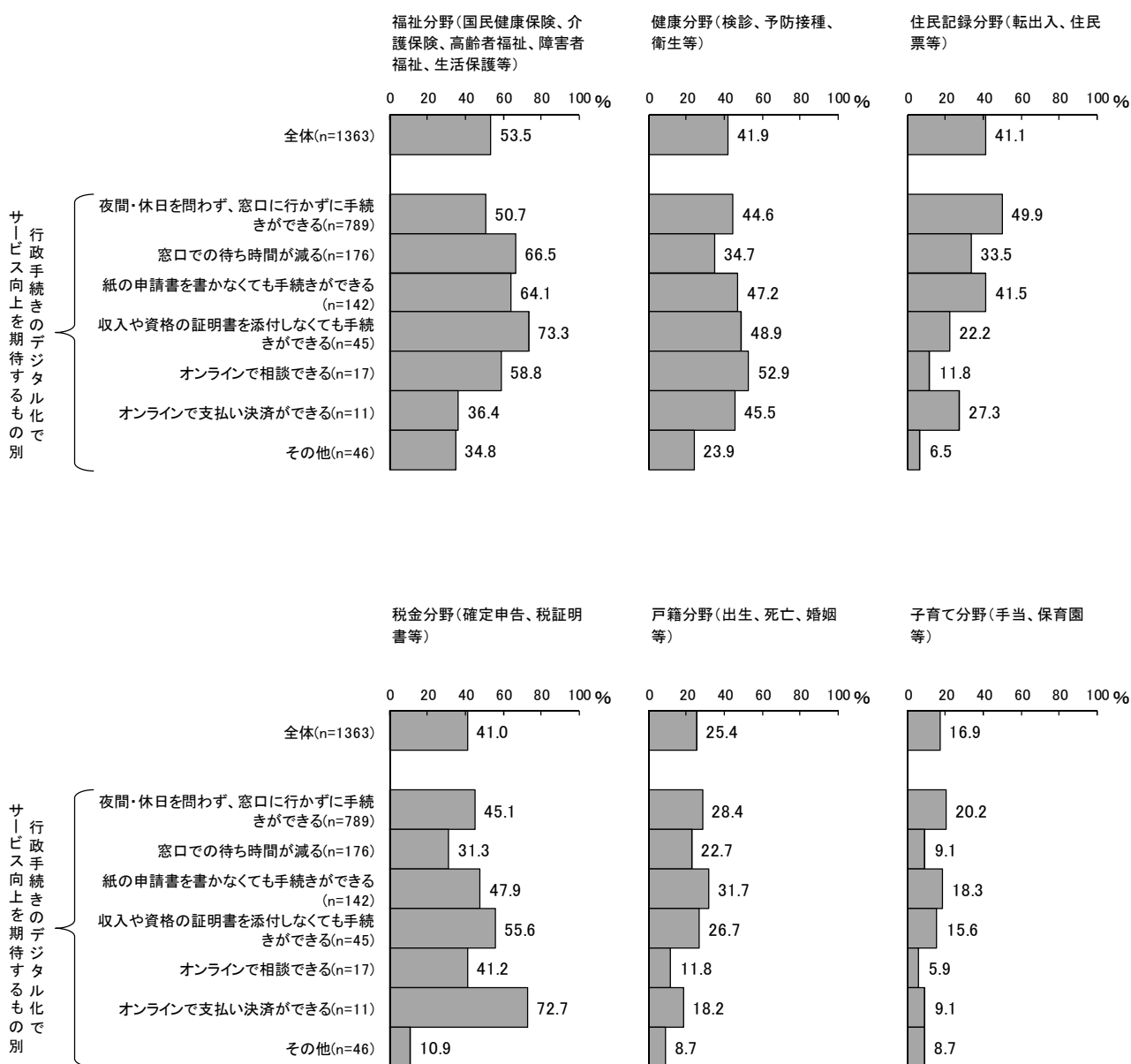
上位6項目を同居世帯の構成別でみると、「福祉分野（国民健康保険、介護保険、高齢者福祉、障害者福祉、生活保護等）」は、二世世代家族（親と子ども）以外の世帯構成で5割以上と高くなっている。また、「健康分野（検診、予防接種、衛生等）」は、三世世代家族（親と子どもと孫）（49.0%）が5割弱で最も高くなっている。

### サービス向上を期待する分野（上位6項目） 同居世帯の構成別



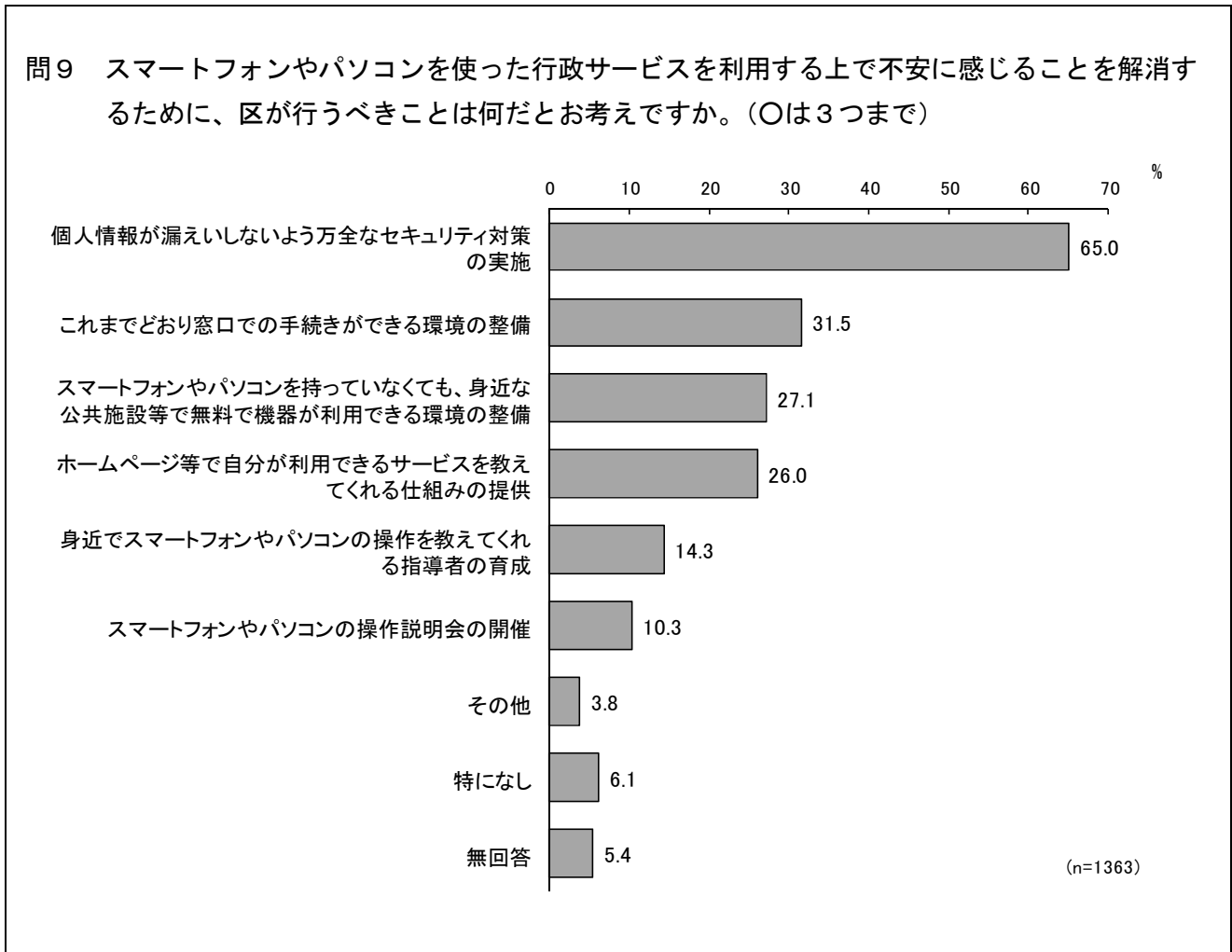
上位6項目を、行政手続きのデジタル化でサービス向上を期待するもの別でみると、「福祉分野（国民健康保険、介護保険、高齢者福祉、障害者福祉、生活保護等）」は、収入や資格の証明書を添付しなくても手続きができる（73.3%）が7割半ば近く、「住民記録分野（転出入、住民票等）」は、夜間・休日を問わず、窓口に行かずに手続きができる（49.9%）が5割弱でそれぞれ最も高くなっている。

### サービス向上を期待する分野（上位6項目） 行政手続きのデジタル化でサービス向上を期待するもの別



(4) 行政サービスを利用する上での不安解消のために区が行うべきこと

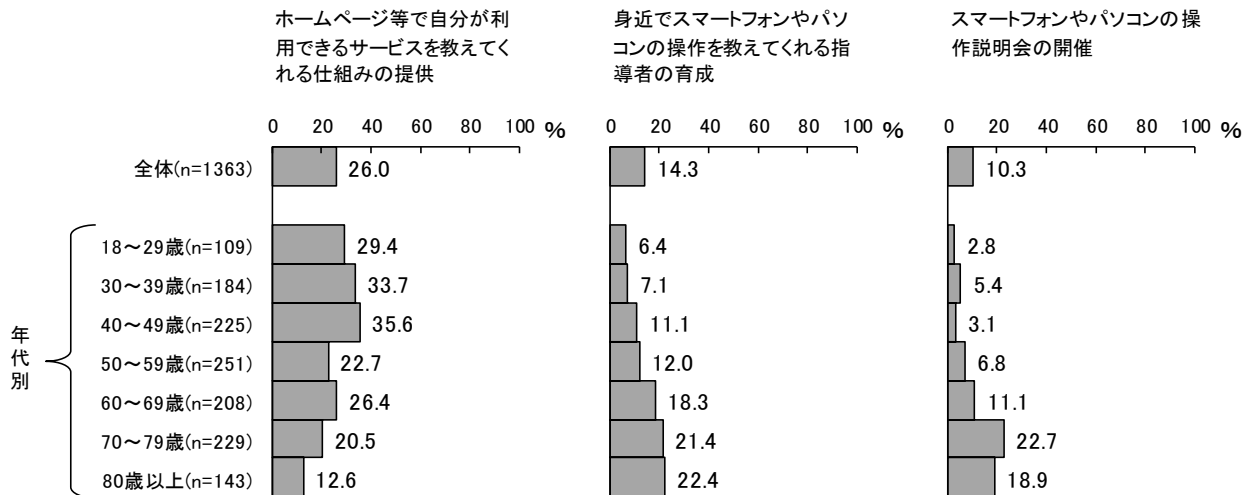
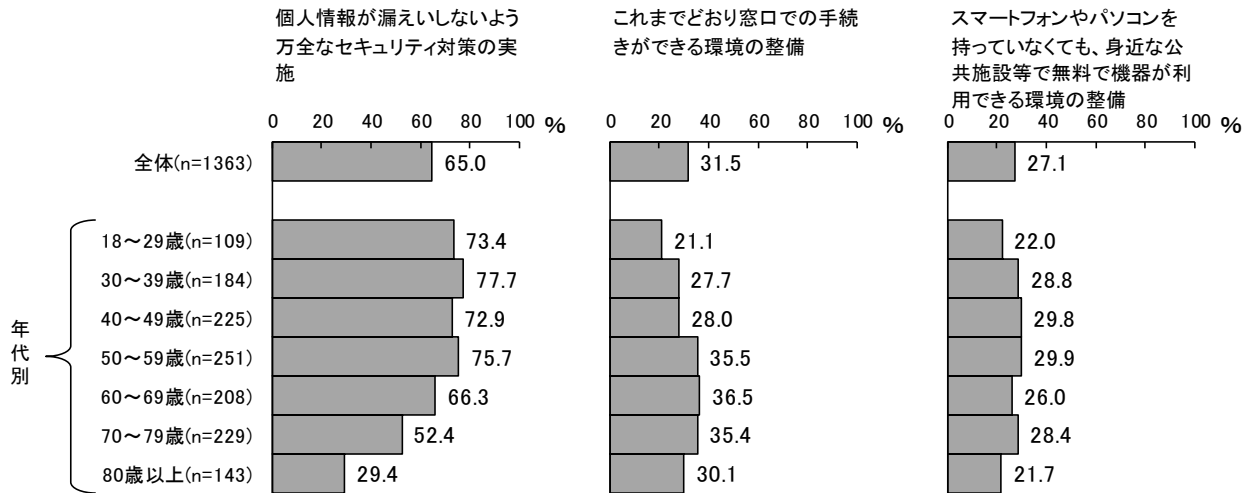
◇「個人情報情報が漏えいしないよう万全なセキュリティ対策の実施」が6割半ば



行政サービスを利用する上での不安解消のために区が行うべきことについて聞いたところ、「個人情報情報が漏えいしないよう万全なセキュリティ対策の実施」(65.0%)が6割半ばで最も高く、次いで「これまでどおり窓口での手続きができる環境の整備」(31.5%)が3割強となっている。

上位6項目を年代別で見ると、「個人情報が漏えいしないよう万全なセキュリティ対策の実施」は、18～59歳で7割台と高くなっている。「身近でスマートフォンやパソコンの操作を教えてくれる指導者の育成」は、年齢層が高いほど割合が高くなっている。

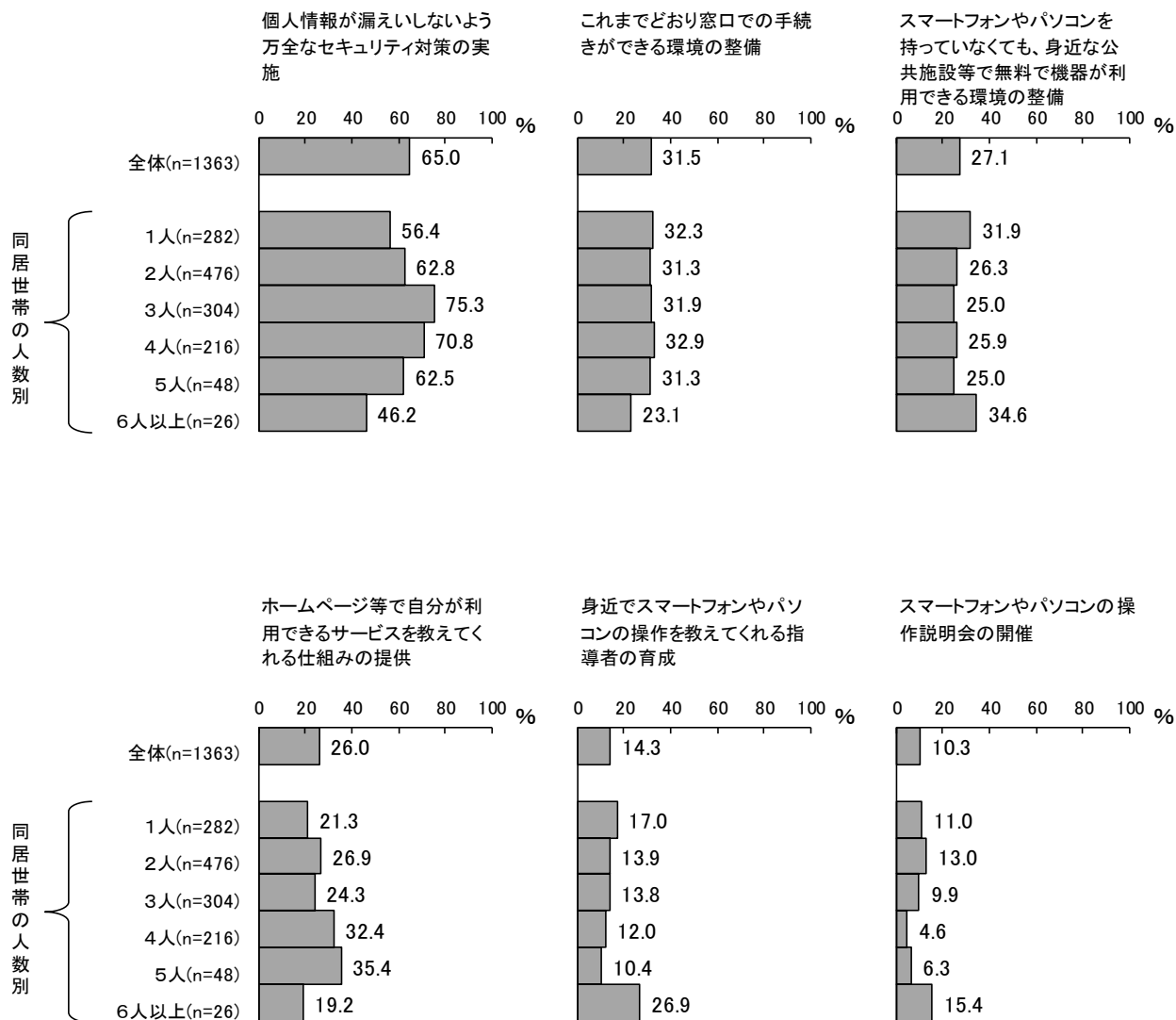
### 行政サービスを利用する上での不安解消のために区が行うべきこと（上位6項目） 年代別



上位6項目を同居世帯の人数別で見ると、「個人情報漏えいしないよう万全なセキュリティ対策の実施」は、3人(75.3%)と4人(70.8%)で7割台、「ホームページ等で自分が利用できるサービスを教えてくれる仕組みの提供」は、4人(32.4%)と5人(35.4%)で3割台と高くなっている。

### 行政サービスを利用する上での不安解消のために区が行うべきこと(上位6項目)

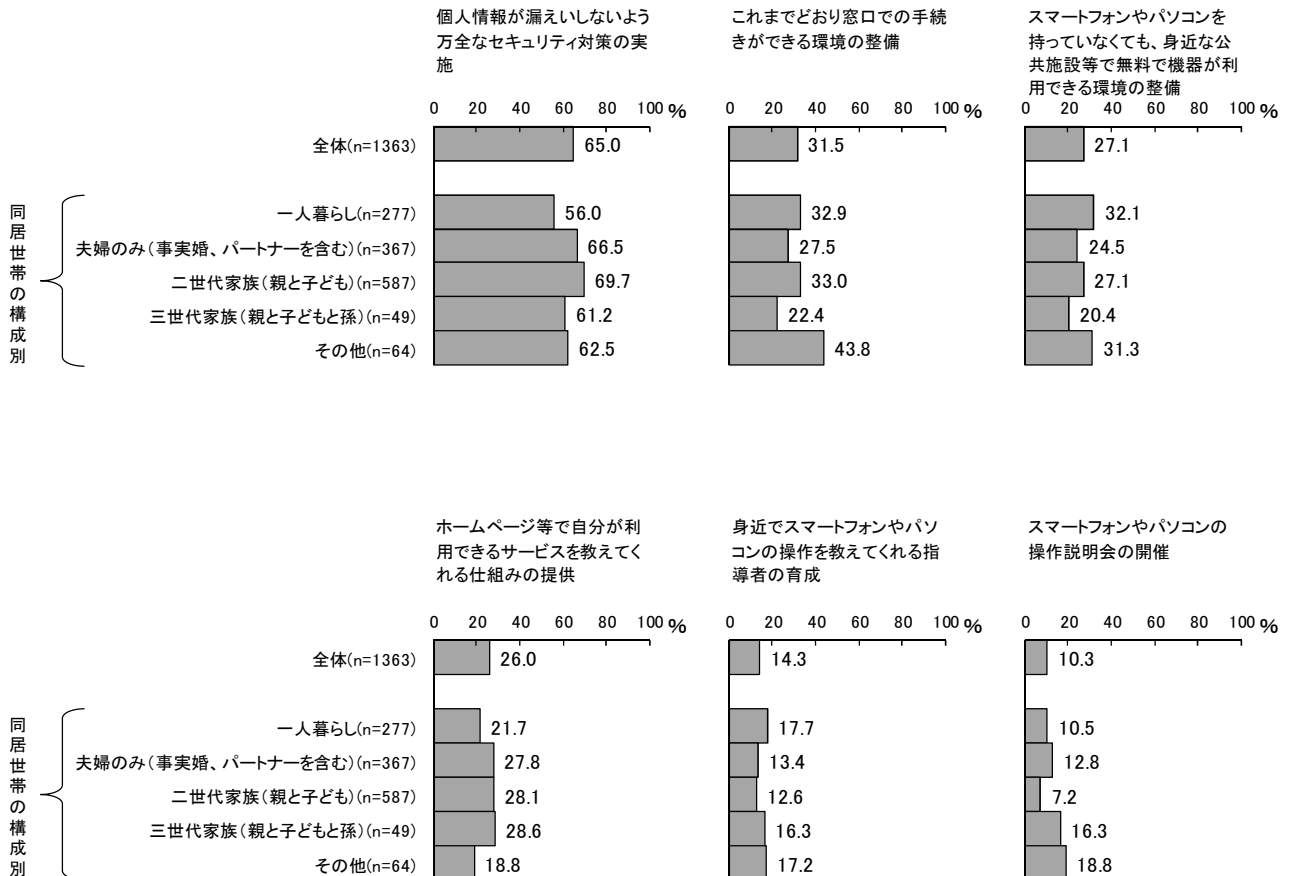
#### 同居世帯の人数別



上位6項目を同居世帯の構成別でみると、「個人情報情報が漏えいしないよう万全なセキュリティ対策の実施」では一人暮らし（56.0%）が5割半ば超えで最も低く、「スマートフォンやパソコンを持っていても、身近な公共施設等で無料で機器が利用できる環境の整備」では一人暮らし（32.1%）が3割強で最も高くなっている。

## 行政サービスを利用する上での不安解消のために区が行うべきこと（上位6項目）

### 同居世帯の構成別



上位6項目をインターネット利用に使用した情報機器別でみると、「個人情報漏えいしないよう万全なセキュリティ対策の実施」は、タブレット端末（73.8%）、スマートフォン（73.4%）がともに7割半ば近くと高くなっている。「これまでどおり窓口での手続きができる環境の整備」は、インターネットを利用していない（45.2%）が4割半ばで最も高くなっている。

### 行政サービスを利用する上での不安解消のために区が行うべきこと（上位6項目）

#### インターネット利用に使用した情報機器別

