

行政サービス・手続デジタル化等に関する都民意識調査（2023年度）

Q1 行政サービス・手続がデジタル化で便利になったという実感はありますか。

1. ある
2. ない

Q2 行政サービス・手続がデジタル化で便利になったという実感について、【Q1の選択内容】と回答した理由を具体的に教えてください。

(自由記述) (Q2FA)

Q3 行政サービス・手続に関する情報を得る媒体についてお伺いします。普段の生活の中で、意識的に情報を取得しようとせず、自然と目に入る・耳に入るといった状況があった場合、どの媒体から情報を受け取ることが多いですか。当てはまるものをすべてお選びください。

1. テレビ
2. ラジオ
3. 新聞・雑誌
4. 行政の掲示物・配布物（チラシ・ポスター、広報紙、通知等）
5. ソーシャルネットワーキングサービス（SNS）
6. ポータルサイトやソーシャルメディアによるニュース配信
7. まとめサイト、キュレーションメディア（例：グノシー、SmartNews等）
8. 専門情報サイト（各分野において専門的な情報提供を事業としているサイト）
9. 動画投稿・共有サイト（YouTube等）
10. ブログ等その他のサイト
11. その他【FA】（Q3_11FA）
12. そのような経験はない

Q4 利用したい行政サービス・手続について調べるとき、最初にどのような手段で情報収集をしていますか。最も当てはまるものを一つお選びください。

1. 新聞・雑誌で探す
2. ソーシャルネットワーキングサービス（SNS）で検索する
3. まとめサイト、キュレーションメディア（例：グノシー、SmartNews 等）で検索する
4. 専門情報サイト（各分野において専門的な情報提供を事業としているサイト）で検索する
5. ポータルサイトやニュースアプリで検索する
6. 動画投稿・共有サイトで検索する
7. 検索エンジンで検索する
8. 知人・友人など身近な人に聞く
9. 行政機関のホームページで検索する
10. 行政機関が提供するアプリで検索する
11. 行政機関に電話や窓口で問い合わせる
12. 行政の掲示物・配布物（チラシ・ポスター、広報紙、通知等）から探す
13. その他【FA】（Q4_13FA）
14. どこで調べればいいかわからない
15. 情報収集していない

Q5 行政サービス・手続に関する情報を得る媒体について伺います。自分から積極的に情報を取得しようとする場合、主にどのような情報通信機器や媒体を用いていますか。最も当てはまるものを一つお選びください。

1. 紙媒体（広報紙・新聞等）
2. スマートフォン
3. 携帯電話（スマートフォンを除く）
4. タブレット端末
5. パソコン
6. 知人・友人など身近な人
7. その他【FA】（Q5_7FA）
8. 情報収集していない

Q6 直近3年間で利用した行政サービス・手続で、不便と感じたことはありますか。

1. ある

2. ない

Q7 【ある】と回答した方にお伺いします。直近3年間で利用した行政サービス・手続で、不便と感じた点について、当てはまるものをすべてお答えください。また、最も当てはまるものを一つお答えください。

当てはまるもの（いくつでも）（Q7S1）

1. サービスを探すのに時間がかかった
2. 自分がサービスの対象なのかわかりづらかった
3. 手続が複雑でわかりづらかった
4. 窓口に行かないといけなかった
5. 手書きで記入する必要があり面倒だった
6. 紙書類を用意・郵送する必要があり面倒だった
7. 同じ情報を何度も提出させられた
8. 複数の窓口に行く必要があった
9. 手続が一日で終わらなかった
10. 手続がどこまで進んでいるのかわかりづらかった
11. 行政側から結果やサービスを受け取るまで時間がかかった
12. 問合せする方法が電話しかなかった
13. その他（Q7S1_13FA）
14. 不便と感じたものはない

最も当てはまるもの（ひとつだけ）（Q7S2）

1. サービスを探すのに時間がかかった
2. 自分がサービスの対象なのかわかりづらかった
3. 手続が複雑でわかりづらかった
4. 窓口に行かないといけなかった
5. 手書きで記入する必要があり面倒だった
6. 紙書類を用意・郵送する必要があり面倒だった
7. 同じ情報を何度も提出させられた
8. 複数の窓口に行く必要があった
9. 手続が一日で終わらなかった
10. 手続がどこまで進んでいるのかわかりづらかった
11. 行政側から結果やサービスを受け取るまで時間がかかった
12. 問合せする方法が電話しかなかった

13. その他 (Q7S2_13FA)

14. 不便と感じたものはない

Q8 近年、行政サービス・手続が徐々にデジタル化されてきていることをご存じですか。(例：都民・事業者の方が行う都の行政手続の約6割がオンラインで可能となっています)

1. 知っていて、利用したことがある
2. 知っているが、利用したことがない
3. 知らない

Q9 【知っていて利用したことがある】と回答された方にお伺いします。デジタル化されている行政サービス・手続について、不便と感じたものはありますか。

1. ある
2. ない

Q10 【ある】と回答された方にお伺いします。不便だと感じたデジタル化されている行政サービス・手続について、どのような行政サービス・手続だったか教えてください。

(自由記述) (Q10FA)

Q11 不便だと感じる行政サービス・手続が【ある】と回答された方にお伺いします。デジタル化されている行政サービス・手続で、不便と感じた点について、当てはまるものをすべてお選びください。また、最も当てはまるものを一つお選びください。

当てはまるもの (いくつでも) (Q11S1)

1. スマートフォン・タブレットで手続できなかった
2. 手続の受付時間等が短かった
3. 本人確認方法が限定されていた
4. 代理申請方法が複雑だった
5. 手続に専用ソフトウェアが必要だった

6. わかりにくい画面設計で入力が煩雑だった
7. 対応していないブラウザがあった
8. 申請画面が多言語表示されなかった
9. 送信できるデータ容量が制限されていた
10. 対応していないデータ形式があった
11. 手続からサービスを受けるまでに時間がかかった
12. 繰り返し申請しなければならなかった
13. 申請書が PDF 形式など編集できない電子ファイルだった
14. 申請先ごとにそれぞれ手続が必要だった
15. 自動入力機能等がなく入力が手間だった
16. 申請画面での自動計算やチェック機能がなかった
17. 手続の処理・進捗状況が可視化されていなかった
18. 添付書類が多かった/添付書類に紙資料が必要だった
19. その他 (Q11S1_19FA)

最も当てはまるもの（ひとつだけ）（Q11S2）

1. スマートフォン・タブレットで手続できなかった
2. 手続の受付時間等が短かった
3. 本人確認方法が限定されていた
4. 代理申請方法が複雑だった
5. 手続に専用ソフトウェアが必要だった
6. わかりにくい画面設計で入力が煩雑だった
7. 対応していないブラウザがあった
8. 申請画面が多言語表示されなかった
9. 送信できるデータ容量が制限されていた
10. 対応していないデータ形式があった
11. 手続からサービスを受けるまでに時間がかかった
12. 繰り返し申請しなければならなかった
13. 申請書が PDF 形式など編集できない電子ファイルだった
14. 申請先ごとにそれぞれ手続が必要だった
15. 自動入力機能等がなく入力が手間だった
16. 申請画面での自動計算やチェック機能がなかった
17. 手続の処理・進捗状況が可視化されていなかった
18. 添付書類が多かった/添付書類に紙資料が必要だった
19. その他 (Q11S2_19FA)

Q12 行政サービス・手続を利用した後、不満な点や改善すべき点を行政側に伝えたことはありますか。（Web サイト上のユーザレビュー、アンケート、ご意見入力フォームなど）

1. ある
2. ない

Q13 【ない】と回答した方にお伺いします。行政側に伝えなかった理由について、最も当てはまるものを一つお選びください。

1. 伝える仕組みが導入されていなかった
2. 評価したいこと、伝えたいことが特になかった
3. 伝え方がわからなかった
4. 伝えるのが面倒だった
5. その他【FA】（Q13_5FA）

Q14 行政サービスに限らず、直近3年間で特に便利だと感じた、インターネットを通じて利用するサービスはありますか。（例：必要な情報を入手するための検索サイト、買い物等を行うECサイト、Web会議・オンライン授業サービス、オンライン銀行・決済サービス、各種オンライン予約ツール等）

1. ある
2. ない

Q15 【ある】と回答した方にお伺いします。便利だと感じたサービス名とその理由についてお答えください。

※複数ある場合は、便利だと感じたものを最大3つまでお答えください。

1.

2. サービス名（自由記述）(Q15S3FA)

理由（自由記述）(Q15S4FA)

3. サービス名（自由記述）(Q15S5FA)

理由（自由記述）(Q15S6FA)

Q16 今後、あなたがデジタル化で便利になってほしいと思う行政サービス・手続の分野について、当てはまるものをすべて教えてください。また、最も当てはまるものを一つ教えてください。

当てはまるもの（いくつでも）（Q16S1）

1. 出産・育児に関する行政サービス・手続
2. 学校教育に関する行政サービス・手続
3. 高齢者福祉に関する行政サービス・手続
4. 健康・医療・福祉に関する行政サービス・手続
5. 就職・転職・退職に関する行政サービス・手続
6. 税金に関する行政サービス・手続
7. 転出・転入に関する行政サービス・手続
8. 政治参画や行政への意見提案（パブリックコメント等）に関する行政サービス・手続
9. 仕事を行う上での行政サービス・手続（起業、許認可・補助金等の申請など）
10. 環境に関する行政サービス・手続（ごみ処理、省エネ補助等の申請など）
11. 防災に関する行政サービス・手続（感染症対策、防災情報の発信など）
12. その他 (Q16S1_12FA)
13. 特にない

最も当てはまるもの（ひとつだけ）（Q16S2）

1. 出産・育児に関する行政サービス・手続
2. 学校教育に関する行政サービス・手続
3. 高齢者福祉に関する行政サービス・手続
4. 健康・医療・福祉に関する行政サービス・手続
5. 就職・転職・退職に関する行政サービス・手続
6. 税金に関する行政サービス・手続

7. 転出・転入に関する行政サービス・手続
8. 政治参画や行政への意見提案（パブリックコメント等）に関する行政サービス・手続
9. 仕事を行う上での行政サービス・手続（起業、許認可・補助金等の申請など）
10. 環境に関する行政サービス・手続（ごみ処理、省エネ補助等の申請など）
11. 防災に関する行政サービス・手続（感染症対策、防災情報の発信など）
12. その他（Q16S2_12FA）
13. 特にない

Q17 今後、あなたが、デジタル化で行政サービス・手続が便利になることとして、期待していることについて、当てはまるものをすべて教えてください。また、最も当てはまるものを一つ教えてください。

当てはまるもの（いくつでも）（Q17S1）

1. スマートフォン・タブレットから手続できるようになる
2. 手続の受付可能時間等が長くなる
3. 様々な方法で本人確認ができるようになる
4. 代理申請が容易になる
5. 手続に専用ソフトウェアが不要になる
6. 入力補助・わかりやすい画面設計で入力が簡易になる
7. 様々なブラウザから申請できるようになる
8. 申請画面等を多言語で表示できるようになる
9. 申請時に膨大なデータを送信できるようになる
10. 申請時に様々なデータ形式で送信できるようになる
11. 手続からサービスを受けるまでの時間が短くなる
12. 申請頻度が減る
13. 事前登録・来庁予約により待ち時間が短くなる
14. 申請書様式が編集可能な電子ファイルになる
15. 一度の手続で複数の手続ができるようになる
16. 自動入力機能等により入力が簡易になる
17. 申請画面での自動計算やチェック機能により誤入力が減る
18. 手続の処理・進捗状況が可視化される
19. 添付書類が省略・電子化される
20. その他（Q17S1_20FA）
21. 特にない

最も当てはまるもの（ひとつだけ）（Q17S2）

1. スマートフォン・タブレットから手続きできるようになる
2. 手続きの受付可能時間等が長くなる
3. 様々な方法で本人確認ができるようになる
4. 代理申請が容易になる
5. 手続きに専用ソフトウェアが不要になる
6. 入力補助・わかりやすい画面設計で入力が簡易になる
7. 様々なブラウザから申請できるようになる
8. 申請画面等を多言語で表示できるようになる
9. 申請時に膨大なデータを送信できるようになる
10. 申請時に様々なデータ形式で送信できるようになる
11. 手続きからサービスを受けるまでの時間が短くなる
12. 申請頻度が減る
13. 事前登録・来庁予約により待ち時間が短くなる
14. 申請書様式が編集可能な電子ファイルになる
15. 一度の手続きで複数の手続きができるようになる
16. 自動入力機能等により入力が簡易になる
17. 申請画面での自動計算やチェック機能により誤入力が減る
18. 手続きの処理・進捗状況が可視化される
19. 添付書類が省略・電子化される
20. その他（Q17S2_20FA）
21. 特にない

Q18 給付金や補助金等、支給・配布型のサービスを利用できなかった、もしくは利用しなかった経験はありますか。

1. ある（利用できなかった/利用しなかった）
2. ない

Q19 【ある】と回答した方にお伺いします。給付金や補助金等、支給・配布型のサービスを利用できなかった、もしくは利用しなかった理由として当てはまるものを一つお選びください。

1. 後でサービスがあることを知った

2. 自分がサービスの対象かわからなかった
3. 利用方法・手続方法が複雑でわからなかった
4. 必要書類を用意することが難しかった
5. どの組織や部署で手続をすれば良いかわからなかった
6. 利用・手続のために窓口に行くことができなかった
7. 利用・手続のための Web サイト等にアクセスすることができなかった
8. 手続を済ませたつもりが何らかの理由で手続ができていなかった
9. 手続が面倒だった
10. サービスを受けたくなかった
11. その他【FA】（Q19_11FA）

Q20 公的なサービス・手続には、国、都道府県、区市町村そのほか一部民間団体が提供しているものがあります。次の行政サービス・手続のうち、東京都（東京都庁）が実施しているとあなたが思うものをすべてお選びください。

1. 住民票の交付
2. パスポートの発行
3. 保育施設入所の決定
4. 児童手当の支給
5. 018 サポート（18歳以下の子一人当たり5000円支給する支援制度）による給付
6. 介護等に係る住宅改修（バリアフリー化）費用の補助
7. シルバーパスの交付
8. 電気自動車の購入補助
9. 省エネ家電製品買換えへのポイント付与
10. 自動車税の課税・徴収
11. 粗大ごみの受付・収集
12. 水道料金の請求
13. 首都高速道路の通行料の収納
14. 実施していると思うものはない

Q21 行政サービスを利用するとき、手続先の部署や組織が複数あることで困った経験はありますか。

1. ある

2. ない

Q22 【ある】と回答した方にお伺いします。手続先の部署や組織が複数あることにより、どのような点で困りましたか。当てはまるものをすべてお選びください。

1. 同じ書類や情報を何度も提出する必要があった
2. 部署・組織ごとにそれぞれ手続する必要があった
3. 必要な手続をすべて行えているかわからなかった
4. 一元的に相談できる場所がなかった
5. その他【FA】（Q22_5FA）

Q23 給付金等の行政サービスの情報収集に関する意識をお伺いします。次の2つのうちあなたのタイプに近い方をお選びください。

1. お知らせなどで認知したら情報を探すようにしている
2. お知らせなどで認知しても情報を探すことは少ない

Q24 給付金等の手続の情報をどのような形で受け取りたいですか。最も当てはまるものをお選びください。

1. 紙媒体（郵送での通知等）で都度通知を受け取る
2. 紙媒体（広報紙等）で定期的にまとめて通知を受け取る
3. 情報通信機器（スマートフォン等）で都度通知を受け取る
4. 情報通信機器（スマートフォン等）で定期的にまとめて通知を受け取る
5. 情報通信機器（スマートフォン等）で特定のサイトにアクセスして通知を受け取る
6. 受取り自体を希望しない

Q25 現在、行政サービスの在り方を「プッシュ型」に変革する検討が進んでいます。「プッシュ型」とは、行政が、利用者本人の情報に基づき利用者の状況に適した行政サービスの情報をお知らせしたり、それに基づき利用者がスマートフォン等で申請するといった行政サービスの形式です。タイムリーに情報が届き、サービスの知りそびれやもらいそびれがなくなるなどのメリットが見込まれます。あなたは、この「プッシュ型」の行政サービスを利用

してみたいと思いますか。あなたの考えに近いものをお答えください。

1. 是非利用したいと思う
2. やや利用したいと思う
3. あまり利用したいと思わない
4. 全く利用したいと思わない
5. よくわからない

Q26 プッシュ型の行政サービスにより、あなたが受け取りたい情報として該当する分野について、当てはまるものをすべてお選びください。また、最も当てはまるものを一つお選びください。

当てはまるもの（いくつでも）（Q26S1）

1. 出産・育児に関する行政サービス・手続
2. 学校教育に関する行政サービス・手続
3. 高齢者福祉に関する行政サービス・手続
4. 健康・医療・福祉に関する行政サービス・手続
5. 就職・転職・退職に関する行政サービス・手続
6. 税金に関する行政サービス・手続
7. 転出・転入に関する行政サービス・手続
8. 政治参画や行政への意見提案（パブリックコメント等）に関する行政サービス・手続
9. 仕事を行う上での行政サービス・手続（起業、許認可・補助金等の申請など）
10. 環境に関する行政サービス・手続（ごみ処理、省エネ補助等の申請など）
11. 防災に関する行政サービス・手続（感染症対策、防災情報の発信など）
12. その他（Q26S1_12FA）
13. 特にない

最も当てはまるもの（ひとつだけ）（Q26S2）

1. 出産・育児に関する行政サービス・手続
2. 学校教育に関する行政サービス・手続
3. 高齢者福祉に関する行政サービス・手続
4. 健康・医療・福祉に関する行政サービス・手続
5. 就職・転職・退職に関する行政サービス・手続
6. 税金に関する行政サービス・手続
7. 転出・転入に関する行政サービス・手続

8. 政治参画や行政への意見提案（パブリックコメント等）に関する行政サービス・手続
9. 仕事を行う上での行政サービス・手続（起業、許認可・補助金等の申請など）
10. 環境に関する行政サービス・手続（ごみ処理、省エネ補助等の申請など）
11. 防災に関する行政サービス・手続（感染症対策、防災情報の発信など）
12. その他（Q26S2_12FA）
13. 特にない

Q27 プッシュ型の行政サービスにより、あなたが受け取りたい情報について、当てはまるものをすべてお選びください。

1. 地域別のサービス情報
2. 年齢別のサービス情報
3. 世帯構成別のサービス情報
4. 生活の節目・転機（引越、子の誕生、就学、就職・転職等）に応じたサービス情報
5. その他【FA】（Q27_5FA）
6. 特にない

Q28 あなたの暮らしの状況に応じて行政サービス・手続の情報をプッシュ型でお知らせするサービス（「プッシュ型」の行政サービス）があるとします。よりあなたの状況に適した情報をお届けするために、将来、あなたの個人情報を行政に提供いただくとした場合、どう感じますか。

あなたの考えに近いものをお答えください。

1. 今よりも便利になるなら自分の情報を提供したい
2. 今よりも画期的に便利になるなら自分の情報を提供したい
3. 今よりも便利になるとしても自分の情報を提供したくない

Q29 あなたの暮らしの状況に応じて行政サービス・手続の情報をプッシュ型でお知らせするサービス（「プッシュ型」の行政サービス）があるとします。よりあなたの状況に適した情報をお届けするために、将来、あなたの個人情報をご提供いただくとした場合、その活用範囲はどこまで許容できますか。

あなたの考えに近いものを一つお答えください。

1. 自分が関係するすべての行政サービスに活用してよい
2. 自分が情報の活用を認めた行政サービスにのみ活用してよい
3. 活用してほしくない

Q30 行政機関に一度提出した情報は、二度提出しなくてもよいという考え方をワンスオンリーといいます。ワンスオンリーは、同一の行政機関内、あるいは異なる行政機関同士が情報を共有し、活用することで実現できます。このワンスオンリーのために、あなたの情報を行政機関が共有することについて、どう感じますか。あなたの考えに近いものをお答えください。

1. 今よりも便利になるなら自分の情報を共有してもよい
2. 今よりも画期的に便利になるなら自分の情報を共有してもよい
3. 今よりも便利になるとしても自分の情報を共有してほしくない

Q31 あなたの情報を提供してもよいとあなたが思う条件について、当てはまるものをすべてお選びください。

1. 特に提供するための条件はない
2. 提供したデータが行政サービスの利便性の向上に明確につながる
3. 提供したデータの流出の心配がない
4. 自分のプライバシーが保護される
5. 提供したデータの管理体制がわかりやすい
6. 提供したデータの第三者への提供の仕組みがわかりやすい
7. 提供したデータが誰に提供されるか明確である
8. 提供したデータが、どのように使われているか説明がある
9. 提供したデータの共有範囲について自身で管理できる
10. その他【FA】（Q31_10FA）
11. どのような条件でも提供したくない

Q32 前問で回答した条件が十分に満たされ、行政サービスの利便性が向上する場合、提供してもよいあなたの情報はどれですか。提供してもよいと思える範囲別に当てはまるものをすべてお選びください。

※項目2は項目1で選んだ情報からお選びください。

※項目 3 は項目 2 で選んだ情報からお選びください。

※項目 4 は項目 3 で選んだ情報からお選びください。

一つの行政機関内 (Q32S1)

1. 氏名
2. 住所
3. 連絡先 (メールアドレス、電話番号等)
4. 年代
5. 生年月日
6. マイナンバー
7. 所得・年収
8. 口座情報・クレジットカード番号
9. 身長・体重
10. 病歴・病状
11. 学歴・職歴
12. 勤務先名 (学生の場合は、学校名)
13. Web サイトへのアクセス履歴
14. 位置情報、行動履歴
15. いずれも提供したくない

複数の行政機関内 (例：区役所と都庁) (Q32S2)

1. 氏名
2. 住所
3. 連絡先 (メールアドレス、電話番号等)
4. 年代
5. 生年月日
6. マイナンバー
7. 所得・年収
8. 口座情報・クレジットカード番号
9. 身長・体重
10. 病歴・病状
11. 学歴・職歴
12. 勤務先名 (学生の場合は、学校名)
13. Web サイトへのアクセス履歴
14. 位置情報、行動履歴
15. いずれも提供したくない

公的団体まで（例：区役所と都庁と〇〇公社）（Q32S3）

1. 氏名
2. 住所
3. 連絡先（メールアドレス、電話番号等）
4. 年代
5. 生年月日
6. マイナンバー
7. 所得・年収
8. 口座情報・クレジットカード番号
9. 身長・体重
10. 病歴・病状
11. 学歴・職歴
12. 勤務先名（学生の場合は、学校名）
13. Web サイトへのアクセス履歴
14. 位置情報、行動履歴
15. いずれも提供したくない

行政サービスに関係する民間企業まで（例：区役所と都庁と〇〇公社と〇〇株式会社）（Q32S4）

1. 氏名
2. 住所
3. 連絡先（メールアドレス、電話番号等）
4. 年代
5. 生年月日
6. マイナンバー
7. 所得・年収
8. 口座情報・クレジットカード番号
9. 身長・体重
10. 病歴・病状
11. 学歴・職歴
12. 勤務先名（学生の場合は、学校名）
13. Web サイトへのアクセス履歴
14. 位置情報、行動履歴
15. いずれも提供したくない