

V 調査票

(レイアウトは web 画面上で設計)

1 インターネット利用に係る状況調査

Q1 通信機能を有する情報通信機器の使用状況についてお尋ねします。あなたの世帯で保有し、1年以内に使用した機器をすべて選択してください。(過去1年間に1度も使用していない機器は除く) [MA]

1. 固定電話
2. F A X
3. テレビ
4. ラジオ
5. 携帯電話 (P H Sを含む)
6. スマートフォン
7. タブレット端末 (iPad、Galaxy Tab など)
8. パソコン
9. ウェアラブル端末 (スマートウォッチ など)
10. インターネットに接続できるゲーム機
11. インターネットに接続できる携帯型音楽プレイヤー
12. インターネットに接続できる家電 ([自由記述])
13. その他 ([自由記述])
14. 使っているものはない[排他制御]

Q2 あなたの自宅でのような回線や機器でインターネットに接続していますか。当てはまるものをすべて選択してください。 [MA]

1. 固定系ブロードバンド回線 (ADSL、ケーブルテレビ、光回線 など)
2. モバイル Wi-Fi ルーター
3. 携帯電話 (3G、FOMA、LTE、4G、5G、Xi、WiMAX などがサービス名につくもの)
4. その他 (電話回線、ISDN など)
5. 契約していない
6. わからない

Q3 過去1年間のインターネットの利用の有無についてお尋ねします。

あなたは過去1年間に仕事やプライベートでインターネットを利用しましたか。利用したものをすべて選択してください。

	仕事で利用 [タテ MA]	プライベートで利用 [タテ MA]
a. ホームページ (ウェブ) ・ブログの閲覧	1	1
b. 情報の検索	2	2
c. 電子メールやメッセージの送受信	3	3
d. S N Sの利用	4	4
e. 無料通話アプリやボイスチャットの利用	5	5
f. 動画投稿・共有サイトの利用	6	6
g. オンラインショッピング	7	7
h. インターネットバンキング	8	8
i. ウェブ・ラーニングの受講	9	9

j. オンラインゲーム	10	10
k. リモートワークでのネット利用	11	—
l. その他（[自由記述]）	12	12
m. 利用していない[排他制御]	13	13

Q4 インターネット利用時の不安の有無について、お尋ねします。インターネットを利用する際に不安に思うことはありますか。当てはまるものをすべて選択してください。[MA]

1. 個人情報流出の恐れがあること
2. 詐欺等の被害により金品が奪われる恐れがあること
3. 誹謗中傷の被害に遭う恐れがあること
4. 子どもや家族がネット上で誹謗・中傷・いじめの被害に遭う恐れがあること
5. 子どもや家族がネット上で出会い系サイト等を通じて犯罪に巻き込まれる恐れがあること
6. 子どもや家族がネット上でアダルトサイト等の違法・有害情報を閲覧する恐れがあること
7. フェイクニュース等のデマに騙される恐れがあること
8. SNSやブログ、オンラインゲームに依存してしまう恐れがあること
9. コンピュータウイルスに感染する恐れがあること
10. その他（[自由記述]）
11. 特に不安に思うことはない[排他制御]

2 行政サービスに係る調査

Q5 -1 行政サービスに関する情報の収集方法について、お尋ねします。現在、行政サービスに関する情報を探したり利用したりする場合、どのような媒体を活用していますか。当てはまるものをすべて選択してください。[MA]

1. 紙媒体（広報誌等）
2. ポスター・掲示板
3. デジタルサイネージ（大型ディスプレイや電子看板等の屋外広告）
4. テレビ
5. ラジオ
6. 公式ホームページ
7. SNS
8. 行政が提供する独自媒体（アプリ等）
9. 電話・訪問等で行政機関に直接問合せ
10. その他（[自由記述]）
11. 特にない[排他制御]

Q5-2 今後、どのような媒体を活用して行政サービスの情報発信や行政サービス提供をしてほしいですか。当てはまるものをすべて選択してください。[MA]

1. 紙媒体（広報誌等）
2. ポスター・掲示板
3. デジタルサイネージ（大型ディスプレイや電子看板等の屋外広告）
4. ラジオ
5. テレビ
6. 公式ホームページ
7. SNS
8. 行政が提供する独自媒体（アプリ等）
9. 電話や窓口での対応
10. その他（[自由記述]）
11. 特にない[排他制御]

Q6 行政サービスに関する情報収集を電子媒体で行う場合、主にどの情報通信機器を使用していますか。当てはまるものをすべて選んでください。[MA]

1. スマートフォン
2. 携帯電話（PHSを含む）
3. タブレット端末（iPad、Galaxy Tab等）
4. パソコン
5. その他（[自由記述]）
6. 情報収集していない[排他制御]

Q7 -1 行政が提供するデジタルサービスの利用状況についてお尋ねします。行政は公式ホームページ、SNSの公式アカウント、独自アプリ等を使って情報発信やサービス提供を行っています。それぞれの行政デジタルサービスの利用状況について当てはまるものを選択してください。Q7-2 利用経験のあるデジタルサービスの満足度について当てはまるものを選択してください。

[ヨコ SA]

	よく利用する	たまに利用する	知っているが利用したことはない	存在を知らない
a. 行政の公式ホームページ	1	2	3	4
b. 行政の独自アプリ	1	2	3	4
c. Facebook	1	2	3	4
d. Twitter	1	2	3	4
e. Instagram	1	2	3	4
f. YouTube	1	2	3	4
g. LINE	1	2	3	4
h. WhatsApp	1	2	3	4
i. Discord	注) 東京はこの項目なし			4
j. LinkedIn	1	2	3	4
k. note	1	2	3	4
l. その他 ([自由記述])	1	2	3	4

[利用経験者のみ表示、横 SA]

非常に満足	どちらかといえば満足	どちらでもない	どちらかといえば不満	非常に不満
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

Q8 今後、どのSNSの活用を行政に期待しますか。当てはまるものをすべて選択してください。[MA]

1. Facebook
2. Twitter
3. Instagram
4. TikTok
5. YouTube
6. WhatsApp
7. Facebook Messenger
8. LINE
9. note
10. Pinterest
11. LinkedIn
12. VIADEO
13. Discord
14. Telegram
15. その他 ([自由記述])
16. SNSの活用は期待していない[排他制御]

Q9 -1 あなたが災害時等有事の際に、情報収集のために利用したい媒体は何ですか。当てはまるものをすべて選択してください。 Q9-2 災害時等有事の際の情報伝達媒体に対する現在の満足度について、それぞれ当てはまるものを選択してください。

[タテ MA]		[ヨコ SA]					
	利用したい媒体	非常に満足	どちらかといえば満足	どちらともいえない	どちらかといえば不満	非常に不満	分からない
a. 紙媒体（広報誌等）	1	1	2	3	4	5	6
b. デジタルサイネージ（大型ディスプレイや電子看板等の屋外広告）	2	1	2	3	4	5	6
c. テレビ	3	1	2	3	4	5	6
d. ラジオ	4	1	2	3	4	5	6
e. 公式ホームページ	5	1	2	3	4	5	6
f. SNS	6	1	2	3	4	5	6
g. 行政が提供する独自媒体（アプリ等）	7	1	2	3	4	5	6
h. 電話や窓口の対応	8	1	2	3	4	5	6
i. その他（[自由記述]）	9	1	2	3	4	5	6
j. 特にない[排他制御]	10	1	2	3	4	5	6

3 行政手続のデジタル化に係る調査

Q10 -1 デジタル化されている行政手続について、お尋ねします。デジタル化されている行政手続を利用したことがあるものを選択してください。Q10-2 利用経験があるものについては使用した機器を選んでください。

[ヨコ SA] [Q10-1)で利用ありのみ回答可、MA]

	Q10-1			Q10-2			
	利用したことがある	たことがない 知っているが利用し	存在を知らない	使用した機器			
				スマートフォン	パソコン	タブレット	その他
a. 出産・育児に関する行政手続	1	2	3	1	2	3	4
b. 学校教育に関する行政手続	1	2	3	1	2	3	4
c. 就職・退職に関する行政手続	1	2	3	1	2	3	4
d. 税金に関する行政手続	1	2	3	1	2	3	4
e. 転出・転入に関する行政手続	1	2	3	1	2	3	4
f. 政治参画（パブコメ等）に関する行政手続	1	2	3	1	2	3	4
g. 仕事を行う上での行政手続 （起業、許認可・補助金等の申請など）	1	2	3	1	2	3	4
h. その他（[自由記述]）	1	2	3	1	2	3	4

Q10-3 利用経験があるデジタル行政手続きについての満足度 [Q10-1 で利用ありのみ表示、SA]

	非常に満足	どちらかといえ ば満足	どちらともい えない	どちらかとい えば不満	非常に不満	分からない
a. 出産・育児に関する行政手続	1	2	3	4	5	6
b. 学校教育に関する行政手続	1	2	3	4	5	6
c. 就職・退職に関する行政手続	1	2	3	4	5	6
d. 税金に関する行政手続	1	2	3	4	5	6
e. 転出・転入に関する行政手続	1	2	3	4	5	6
f. 政治参画（パブコメ等）に関する行政手続	1	2	3	4	5	6
g. 仕事を行う上での行政手続 （起業、許認可・補助金等の申請など）	1	2	3	4	5	6
h. その他（[自由記述]）	1	2	3	4	5	6

Q11 現在の行政手続のデジタル化に対する総合的な満足度について、教えてください。 [SA]

1. 非常に満足
2. どちらかといえば満足
3. どちらでもない
4. どちらかといえば不満
5. 非常に不満

Q12 今後、デジタル化を進めてほしい行政サービスの分野について、当てはまるものをすべて選択してください。

[MA]

1. 教育
2. 医療・介護
3. 交通
4. エネルギー
5. 環境
6. 金融
7. 防災
8. 産業
9. 観光
10. 農業・水産業
11. その他（[自由記述]）
12. 特になし[排他制御]

Q13 （Q12 で教育を選択）教育分野で特にデジタル化を進めてほしい項目について、当てはまるものをすべて選択してください。 [MA]

1. 一人1台端末の整備
2. 自宅における学習環境の整備
3. 各種行政手続のオンライン化（入学手続き など）
4. 教育現場におけるデジタルツールの導入（デジタル教科書 など）
5. プログラミングなどIT分野に関する教育の強化
6. 教育現場におけるWi-Fi環境の整備
7. 教員のデジタルスキルの向上
8. オンラインやチャットボットによる相談
9. その他（自由記述）

Q14 （Q12 で医療・介護を選択）医療・介護分野で特にデジタル化を進めてほしい項目について、当てはまるものをすべて選択してください。 [MA]

1. ホームページやアプリを活用した行政側からの情報提供の充実
2. 各種行政手続のオンライン化
3. オンライン診療などの在宅での医療提供体制の整備
4. オンラインによる医療・福祉専門職への相談
5. チャットボットによる問い合わせ対応
6. 健康づくり・介護予防のためのデジタルツールの活用促進
7. その他（自由記述）

Q15 (Q12で防災を選択) 防災分野で特にデジタル化を進めてほしい項目について、当てはまるものをすべて選択してください。[MA]

1. 避難所、備蓄品など防災に関する日常的な情報提供
2. 災害発生時のリアルタイムな情報提供と多言語化
3. 各種行政手続のオンライン化(罹災証明 など)
4. 災害発生後のWi-Fiなど通信環境の提供
5. 災害発生時に安否確認に関するツールの提供
6. その他(自由記述)

4 キャッシュレスに係る状況調査

Q16 キャッシュレス決済ごとの利用頻度について、あてはまるものを選んでください。[SA]

	利用頻度					
	ほとんど毎日	週2〜3回程度	週1回程度	月1回程度	半年に1回程度	過去1年間で利用していない
a. クレジットカード	1	2	3	4	5	6
b. デビットカード	1	2	3	4	5	6
c. 交通系電子マネー（suica、pasmo など）	1	2	3	4	5	6
d. 交通系以外のプリペイド式電子マネー	1	2	3	4	5	6
e. QR/バーコード（PayPay、楽天ペイなど）	1	2	3	4	5	6
f. その他（[自由記述]）	1	2	3	4	5	6

Q17 （Q16で「過去1年間で利用していない」以外を選択）キャッシュレス決済をよく利用する場面をすべて選んでください。[MA]

1. デパートやショッピングセンターなどの大規模店、スーパー・コンビニエンスストアでの支払い
2. 個人商店など小規模店での支払い
3. インターネットショッピング利用時の支払い
4. 行政サービス利用時（税金、手数料、利用料など）
5. 電車・バスなどの公共交通機関利用時
6. 個人間への支払い・送金（割り勘など）
7. 家賃・保険料
8. 水道光熱費・携帯電話料金
9. その他（自由記述）

Q18 （Q16で「過去1年間で利用していない」以外を選択）あなたの日常生活におけるキャッシュレス決済・現金決済の利用について、最も近いものを選んでください。[SA]

1. 全てまたはほとんどキャッシュレスで支払っている。
2. どちらかという現金よりキャッシュレスの方が多い。
3. キャッシュレスと現金が概ね半々程度である。
4. どちらかという現金より現金の方が多い。
5. 全てまたはほとんど現金で支払っている。

Q19 （Q16で「過去1年間で利用していない」以外を選択）キャッシュレス決済を活用するようになったきっかけについてあてはまるものをすべて選択してください。[MA]

1. 現金決済よりも支払が簡単だから
2. 現金決済よりもポイントが貯まるから
3. ポイント還元等のキャンペーンが魅力的だったから

4. オンラインショッピングや現金が利用できない店舗で利用できるから
5. 現金を持ち歩きたくないから
6. 銀行やATM等で現金を引き落とすのが手間だから
7. 銀行やATM等で現金を引き落とすコストがもたないから
8. どこでいくら使ったかが可視化されるから
9. 後払い、分割払い、ボーナス払い等、様々な支払方法が利用できるから
10. 普段利用するお店がキャッシュレス決済に対応するようになったから
11. 家族や友人がキャッシュレス決済をしているから
12. コロナ対策で接触を避けるため
13. その他（[自由記述]）
14. 特に理由はない[排他制御]

Q20 （Q16で「過去1年間で利用していない」を選択）キャッシュレス決済を活用していない理由について当てはまるものをすべて選択してください。[MA]

1. 現金決済のほうが多くの場所で利用できるから
2. 現金決済のほうがその場で支払いが完了するから
3. 現金決済のほうがキャッシュレス決済よりも支払が簡単だから
4. スキミング被害等キャッシュレス決済の利用に不安があるから
5. 現金決済よりもキャッシュレス決済のほうが浪費してしまいそうだから
6. 普段利用するお店がキャッシュレス決済に対応していないから
7. 現金決済のほうが匿名性が高いから
8. 家族や友人が現金決済をしているから
9. キャッシュレスの登録が手間だから
10. その他（[自由記述]）
11. 特に理由はない[排他制御]

5 公衆無線 LAN(Wi-Fi)に係る状況調査

Q21 あなたが住む地域の公衆無線 LAN(Wi-Fi)についてお尋ねします。以下の施設における公衆無線 LAN(Wi-Fi)の利用可否について、当てはまるものを選択してください。[SA]

	利用できる	利用できない	分からない
a. 公共交通機関（駅・空港・道路等）	1	2	3
b. 教育機関（小学校・中学校・高校・大学等）	1	2	3
c. 公共施設（役所・美術館・図書館等）	1	2	3
d. 商業施設（百貨店・コンビニ・スーパー等）	1	2	3
e. 飲食店（レストラン・パブ・カフェ等）	1	2	3
f. その他（[自由記述]）	1	2	3

Q22 あなたが住む地域の公衆無線 LAN(Wi-Fi)の満足度についてお伺いします。以下の施設における公衆無線 LAN(Wi-Fi)の満足度について、当てはまるものを選択してください。[SA]

	非常に満足	どちらかといえば満足	どちらともいえない	どちらかといえば不満	非常に不満	分からない
a. 公共交通機関（駅・空港・道路等）	1	2	3	4	5	6
b. 教育機関（小学校・中学校・高校・大学等）	1	2	3	4	5	6
c. 公共施設（役所・美術館・図書館等）	1	2	3	4	5	6
d. 商業施設（百貨店・コンビニ・スーパー等）	1	2	3	4	5	6
e. 飲食店（レストラン・パブ・カフェ等）	1	2	3	4	5	6
f. その他（[自由記述]）	1	2	3	4	5	6

6 DXに係る意識調査

Q23 社会のデジタル化が進むことについて、どう感じますか。当てはまるものをすべて選択してください。[MA]

1. 生活や暮らしが豊かになる
2. 仕事・勉強がしやすくなる
3. 行政手続等、各種手続の不便さが解消される
4. 新たなビジネスや雇用機会が創出される
5. 個人情報流出の危険性が高まる
6. 技術の進歩についていけるか不安
7. 雇用を奪われてしまわないか不安
8. その他（[自由記述]）
9. 特に何も感じない[排他制御]

7 回答者属性に係る調査

F1 性別を選択してください。[SA]

1. 男
2. 女
3. その他
4. 回答しない

F2 年齢を数字で入力してください。

F3 あなたの職業についてお尋ねします。あなたの職業について、当てはまるものを選択してください。[SA]

1. 会社員・団体職員
2. 公務員
3. 自営業
4. 会社役員
5. 自由業
6. 専業主婦（夫）
7. 学生
8. パート・アルバイト
9. 無職

F4 （F3で会社員・自営業・会社役員・パート・アルバイトを選択した人を対象）あなたの勤務先・自社の従業員数（パート・アルバイトを含む）を教えてください。[SA]

1. 5人以下
2. 6～20人
3. 21～300人
4. 301人以上

F5 あなたの世帯年収（直近）について、該当する番号を選択してください。[SA]

1. 200万円未満
2. 200～400万円未満
3. 400～600万円未満
4. 600～800万円未満
5. 800～1000万円未満
6. 1000～1500万円未満
7. 1500～2000万円未満
8. 2000万円以上

F6 あなたご自身を含めた、同居家族の人数をお教えてください。[SA]

1. 1人暮らし（同居の家族はいない）
2. 2人

3. 3人
4. 4人
5. 5人以上

F7 本人又は同居家族にあてはまるものを全て選んでください。[MA]

1. 未就学児がいる
2. 義務教育を受けている子供がいる
3. 高校生・大学生の子供がいる
4. 65歳以上の高齢者がいる
5. 障害がある方がいる
6. 介護を必要とする方がいる
7. 該当なし