

デジタルデバインド事業に関する利用者アンケート

令和5年6月
東久留米市

デジタルデバインド事業に関する利用者アンケートの概要

概要

市では、「お手間を取らせない市役所」の実現に向けて、市民の誰もがデジタルの恩恵を受けられるよう、マイナンバーカードの取得促進を促すとともに、デジタル活用に不安や負担を感じる方に対する支援として、高齢者のためのマイナンバーカード申請補助等事業とスマートフォン教室等事業を令和4年度に実施しました。その際に、参加者にご記入いただいたアンケート結果を公表します。

調査の方法

対象事業	(1) 高齢者のためのマイナンバーカード申請補助等事業 (2) スマートフォン教室等事業
対象者	対象事業の参加者
実施時期	令和4年8月から9月まで
調査方法	参加後のアンケート調査票への回答(紙面のみ)

回答状況

回答者数	(1) 58人 (2) 110人
------	---------------------

留意事項

- ・両事業は、マイナンバーカード取得促進のため、令和4年度のみ実施しております。

(1) 高齢者のためのマイナンバーカード申請補助等事業アンケート

回答者数 58人

設 問 内 容	回答数	選択率	備 考
設問① これまでマイナンバーカード交付の申請をしなかった最大の理由（1つのみ）			
スマートフォンやパソコンでの手続きが困難	32	55.2%	
手続きが面倒（時間や手間がかかりそう）	16	27.6%	
マイナンバーカードを持つメリットが感じられない	17	29.3%	
マイナンバーカードを持ちたくない	5	8.6%	
その他（①のコメント参照）	0	0.0%	
設問② 今回マイナンバーカード交付の申請をしようと思った最大の理由（1つのみ）			
交付申請を補助してもらえる	40	69.0%	
マイナポイント付与キャンペーンがある	15	25.9%	
クオカードがもらえる	3	5.2%	
市の委託事業である	8	13.8%	
たまたま時間があつた	3	5.2%	
その他（②のコメント参照）	2	3.4%	
設問③ 今回の補助は、申請を進めるうえで効果的だったか			
はい	56	96.6%	
いいえ	2	3.4%	
設問④ ③「いいえ」の理由（複数可）			
補助者の説明が分かりづらかった	0	0.0%	
待たされた時間が多かった	0	0.0%	
マイナンバーカードが申請できなかった	2	100.0%	
その他（③のコメント参照）	0	0.0%	
設問⑤ 現在利用中のスマホ機能等（複数可）			
電話	53	91.4%	
メール/ショートメール	46	79.3%	
写真撮影/動画撮影	42	72.4%	
インターネット検索	34	58.6%	
SNS（LINE）	21	36.2%	
SNS（Twitter）	3	5.2%	
SNS（facebook）	2	3.4%	
SNS（Instagram）	2	3.4%	
Youtube等動画サービス	10	17.2%	
電子マネー/キャッシュレス決済	7	12.1%	
クーポン	7	12.1%	
地図/GPS	26	44.8%	
設問⑥ これから活用したいスマホ機能等（複数可）			
電話	26	44.8%	
メール/ショートメール	28	48.3%	
写真撮影/動画撮影	20	34.5%	
インターネット検索	18	31.0%	
SNS（LINE）	14	24.1%	
SNS（Twitter）	0	0.0%	
SNS（facebook）	1	1.7%	
SNS（Instagram）	0	0.0%	
Youtube等動画サービス	5	8.6%	
電子マネー/キャッシュレス決済	18	31.0%	
クーポン	5	8.6%	
地図/GPS	16	27.6%	
設問⑦ マイナンバーカードを利用したサービスの拡充について、市に期待したい取り組み（複数可）			
オンライン申請手続きの拡充	20	34.5%	
窓口での混雑緩和	19	32.8%	
窓口の手続きの簡便化	41	70.7%	
その他（⑦のコメント参照）	0	0.0%	
設問⑧ 市政情報を主に何から得ているか（1つのみ）			
市の広報紙	55	94.8%	
市のホームページ	12	20.7%	
市のSNS（Twitter、Facebook）	0	0.0%	
得る方法が分からない、または得ていない	2	3.4%	
その他（⑧のコメント参照）	1	1.7%	

No.	①その他のコメント
-	なし

No.	②その他のコメント
10	国の方針が変わっていくのにマイナンバーを持っていないと不都合が出て来る可能性あり

No.	④その他のコメント
-	なし

No.	⑦その他のコメント
-	なし

No.	⑧その他のコメント
50	シルバー

※「その他」と回答した方でコメント未記入の方もいます。

(2)スマートフォン教室等事業 アンケート

回答者数 110人

設 問 内 容	回答数	選択率	備考
設問① スマートフォン教室を受講した最大の理由（1つのみ）			
スマホをもっと使えるようになりたい	86	78.2%	
無料で受講できる	36	32.7%	
マイナンバーカードを持ちたい	4	3.6%	
マイナポイントをもらいたい	17	15.5%	
市の事業である	12	10.9%	
たまたま時間が空いていた	1	0.9%	
その他（①のコメント参照）	6	5.5%	
設問② スマホへの苦手意識・不安は解消されましたか。			
はい	87	79.1%	
いいえ（→設問③へ）	19	17.3%	
設問③ 【いいえ】に該当する理由（複数可）			
講師の説明が分かりづらかった	5	4.5%	
教わった機能を自分は使わない	5	4.5%	
知ってることばかりだった	1	0.9%	
マイナンバーカードが申請できなかった	1	0.9%	
マイナポイントが申請できなかった	3	2.7%	
その他（③のコメント参照）	8	7.3%	
設問④ 受講をきっかけに、スマホのどんな機能を活用したいか（複数可）			
電話	38	34.5%	
メール/ショートメール	37	33.6%	
写真撮影/動画撮影	41	37.3%	
インターネット検索	39	35.5%	
SNS（LINE）	18	16.4%	
SNS（Twitter）	1	0.9%	
SNS（facebook）	1	0.9%	
SNS（Instagram）	0	0.0%	
Youtube等動画サービス	12	10.9%	
電子マネー/キャッシュレス決済	26	23.6%	
クーポン	12	10.9%	
地図/GPS	60	54.5%	
設問⑤ マイナンバーカードを利用したサービスの拡充について、市に期待したい取り組み（複数可）			
オンライン申請手続きの拡充	24	21.8%	
窓口での混雑緩和	29	26.4%	
窓口の手続きの簡便化	55	50.0%	
その他（⑤のコメント参照）	6	5.5%	

No.	①その他のコメント
17	長女から勧められて
23	来週、仕事の関係で、家族がスマートフォンを買わなければならなくなったので、家族が代わりに受講した。
50	5年前から持ってましたけど使いたい事がたくさんあります。地図の見方が知りたい。
60	使い方を我流で覚えてしまった。基本的なことを確認したかった。
72	家族で私1人LINEができない。
87	小中学生に教えて事故を無くす使い方を特に教えたい。

No.	③その他のコメント
5	高齢のため物覚えが悪い、すぐ忘れてしまう。
11	代表的なものを選択し、操作手順の詳しい資料が必要です。→自宅に帰り自習したい
21	メールの入力方法などやり方や新聞のデジタル版の見方などを教えてほしかった。 (マイクで呼びかけるだけでなく)
61	難しそうだが、練習して使いこなせるようにしたい。
86	LINEの方法を知りたかったため
92	少しずつ理解できると良いです。

No.	⑤その他のコメント
38	該当なし
60	安全性のカクリツ
90	マイナンバーカードが何故どのような経過で必要なかわからないので不明、不安だ。
92	よくわからない

※「その他」と回答した方でコメント未記入の方もいます。

デジタルデバイド事業に関する利用者アンケート
令和5年6月

発行 東久留米市
編集 東久留米市企画経営室行政経営課
住所 〒203-8555 東京都東久留米市本町3-3-1
電話 042-470-7777(代表)
FAX 042-470-7811
E-mail gyoseikeiei@city.higashikurume.lg.jp