

# 令和5年度 熊谷市のDX推進に関する市民意識調査結果

令和6(2024)年3月  
熊谷市

## 目次

---

第1章 回答者の基本属性について	P3
第2章 日常生活の中で情報通信機器やサービスをどのように利用しているか	P8
第3章 デジタルについて感じていること・思っていること	P17
第4章 市民意識調査設問	P41

## 全体の概要

---

①調査目的:熊谷市DX推進計画策定に向けた市民意識の把握

②調査内容

- 回答者の基本属性について
- 日常生活の中で情報通信機器やサービスをどのように利用しているか
- デジタルについて感じていること・思っていること

③調査設計

- 調査主体:熊谷市
- 調査対象:住民基本台帳に登録された方の中から、無作為に抽出した3,000人  
※年齢や男女は(熊谷市の)人口比率とする
- 調査方法:郵送による調査票の配布、郵送またはWebによる回答
- 調査期間:令和5年8月29日 ~ 令和5年9月15日
- 調査機関:株式会社富士通総研

④回答数 :1019件(WEB:390件 郵送:629件)

⑤有効回答率:33.9%

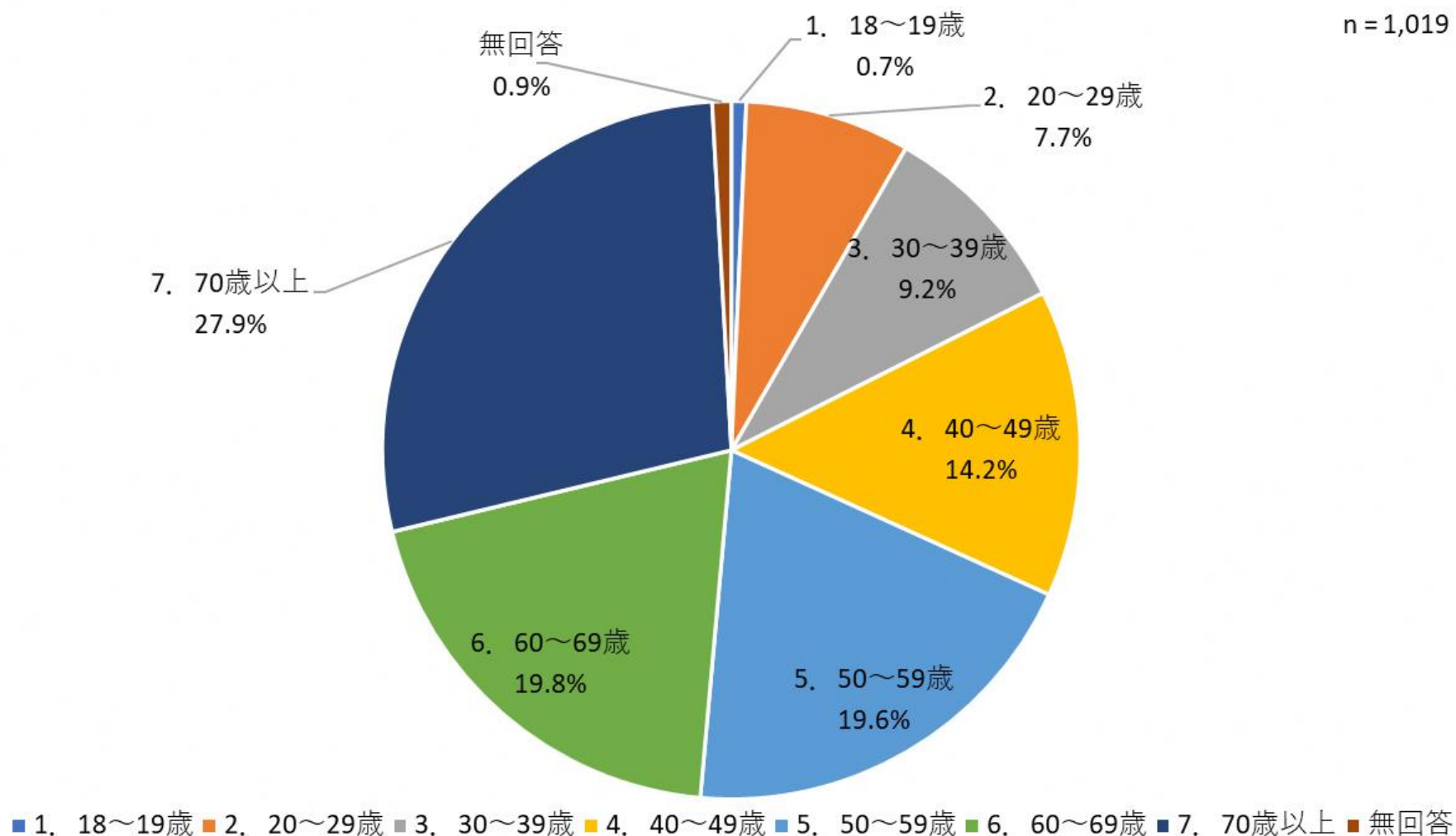
※報告書を見る際の注意事項

各回答の割合は、すべて小数点以下第2位を四捨五入した数値であるため、各回答の割合の合計が100%にならない場合があります。

# 第1章 回答者の基本属性について

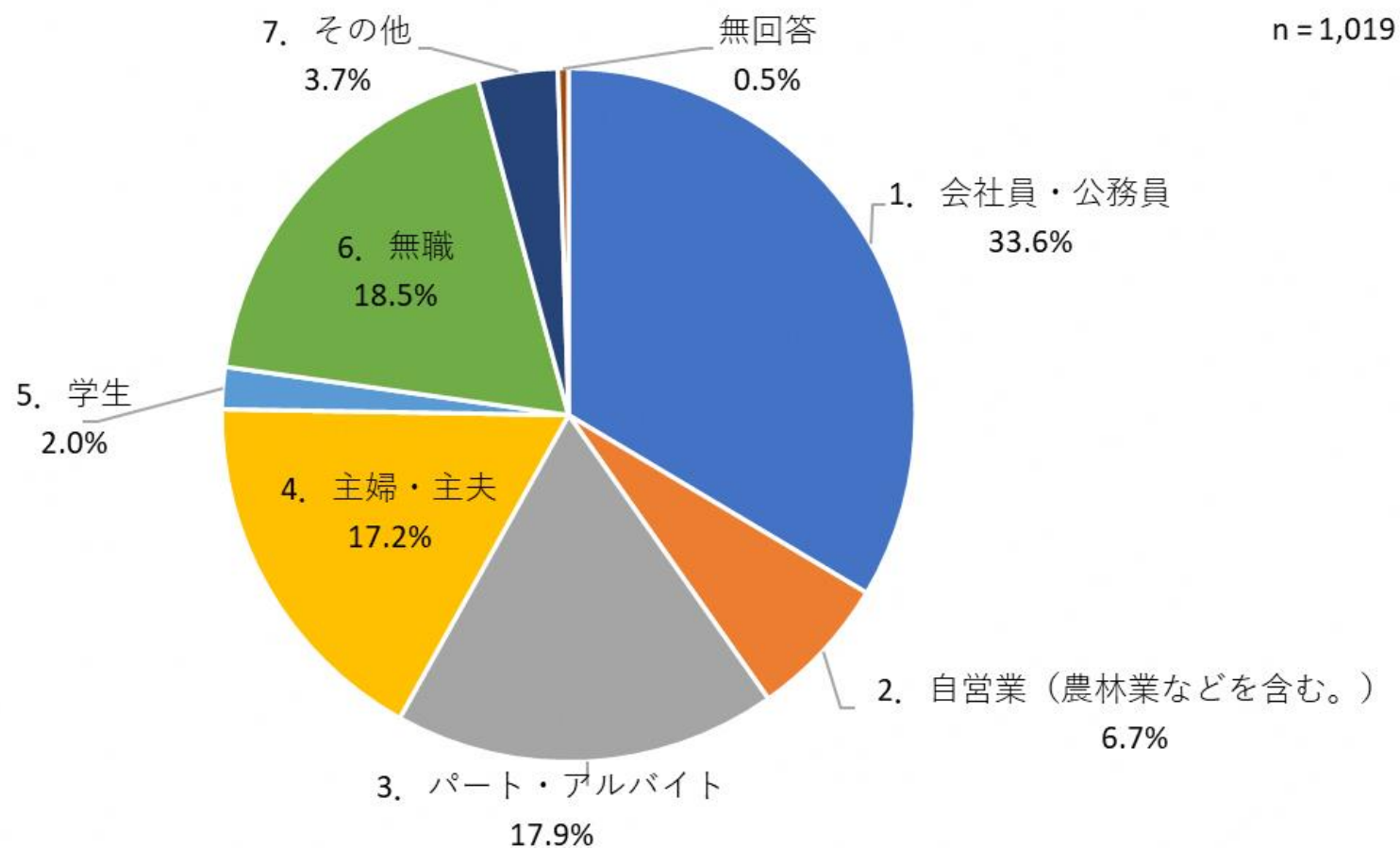
## 問1 あなたの年齢について、該当する番号に1つだけ○を付けてください。

- 回答者の年齢は「19歳以下」が0.7%、「20代」が7.7%、「30代」が9.2%、「40代」が14.2%、「50代」が19.6%、「60代」が19.8%、「70歳以上」が27.9%でした。



## 問2 あなたの職業について、該当する番号に1つだけ○を付けてください。

- 回答者の職業は「1. 会社員・公務員」が33.6%と最も多く、次いで「6. 無職」が18.5%「3. パート・アルバイト」が17.9%でした。

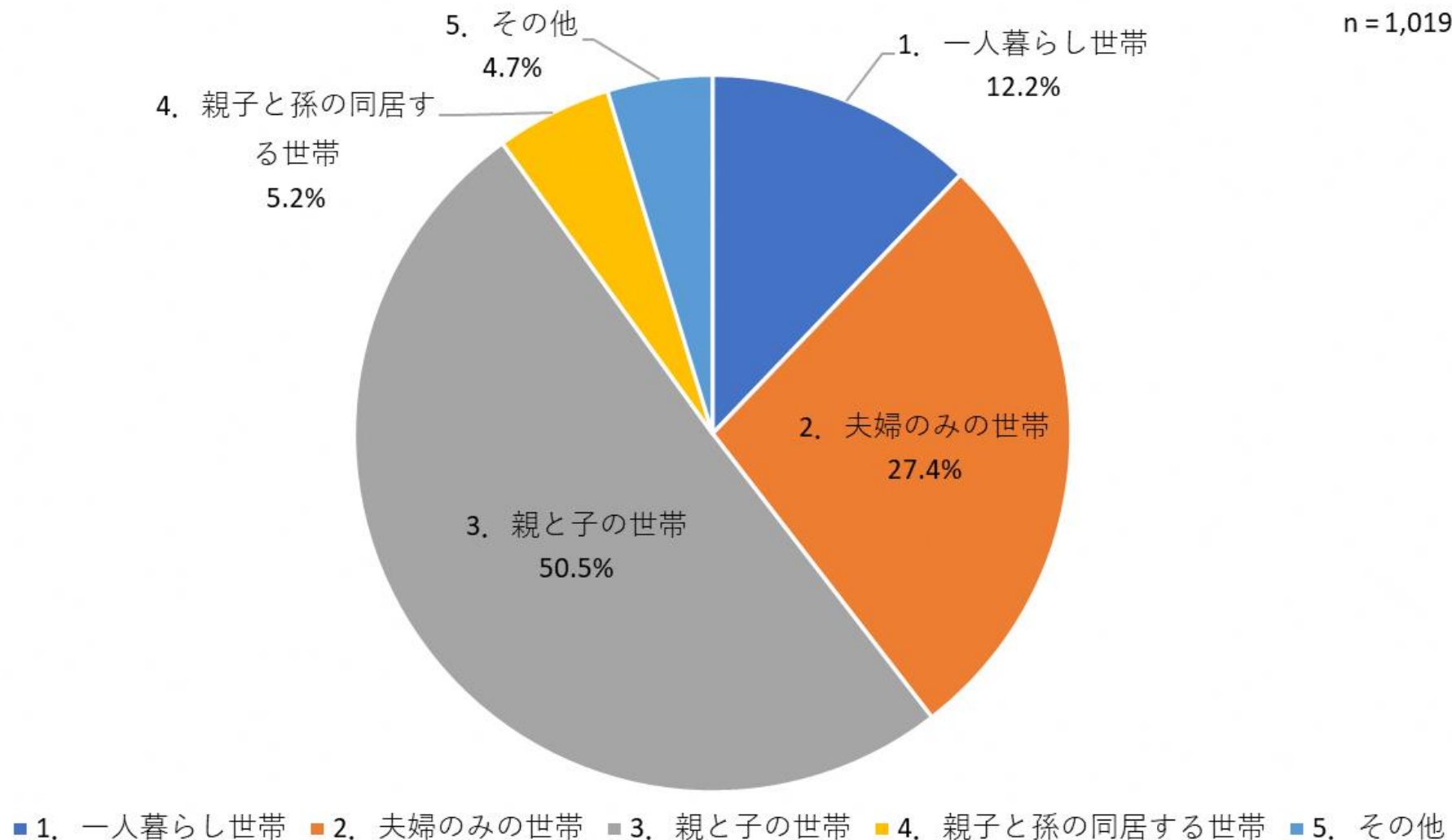


- 1. 会社員・公務員
- 4. 主婦・主夫
- 7. その他

- 2. 自営業 (農林業などを含む。)
- 5. 学生
- 無回答
- 3. パート・アルバイト
- 6. 無職

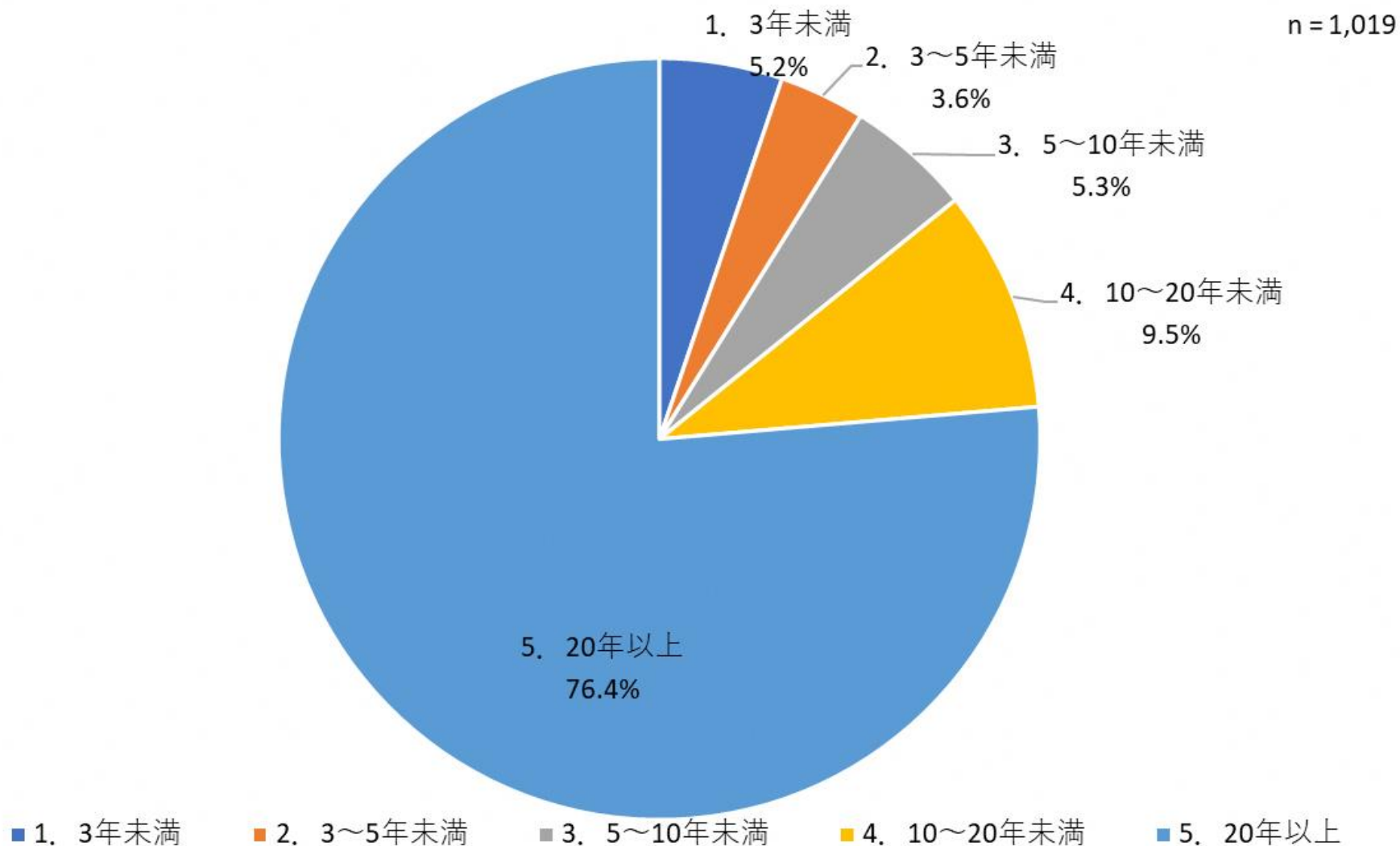
### 問3 あなたの家族構成について、該当する番号に1つだけ○を付けてください。

- 回答者の家族構成は「3. 親と子の世帯」が50.5%と最も多く、次いで「2. 夫婦のみの世帯」が27.4%、「1. 一人暮らし世帯」が12.2%でした。



問4 あなたは熊谷市にどのくらいの期間住んでいますか。該当する番号に1つだけ○を付けてください。

- 回答者の居住歴は「5. 20年以上」が76.4%と最も多く、次いで「4. 10～20年未満」が9.5%、「3. 5～10年未満」が5.3%でした。



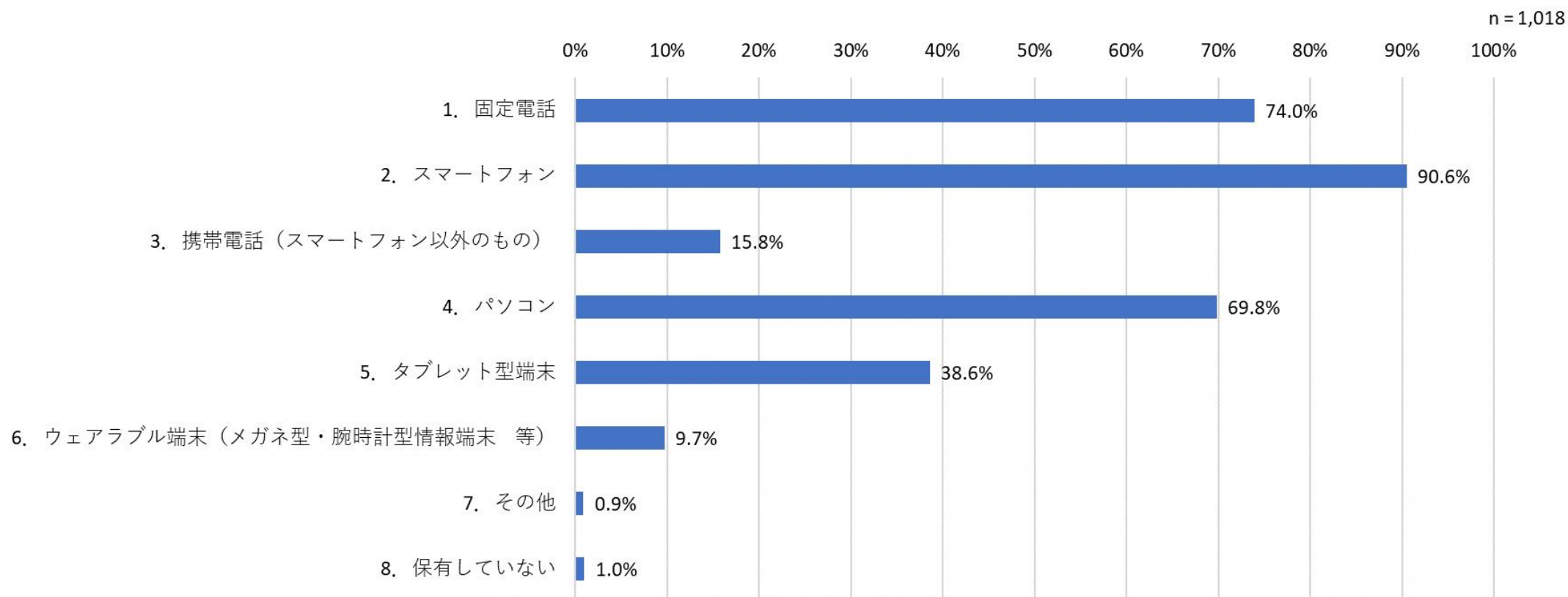


## 第2章

# 日常生活の中で情報通信機器やサービスをどのように利用しているか

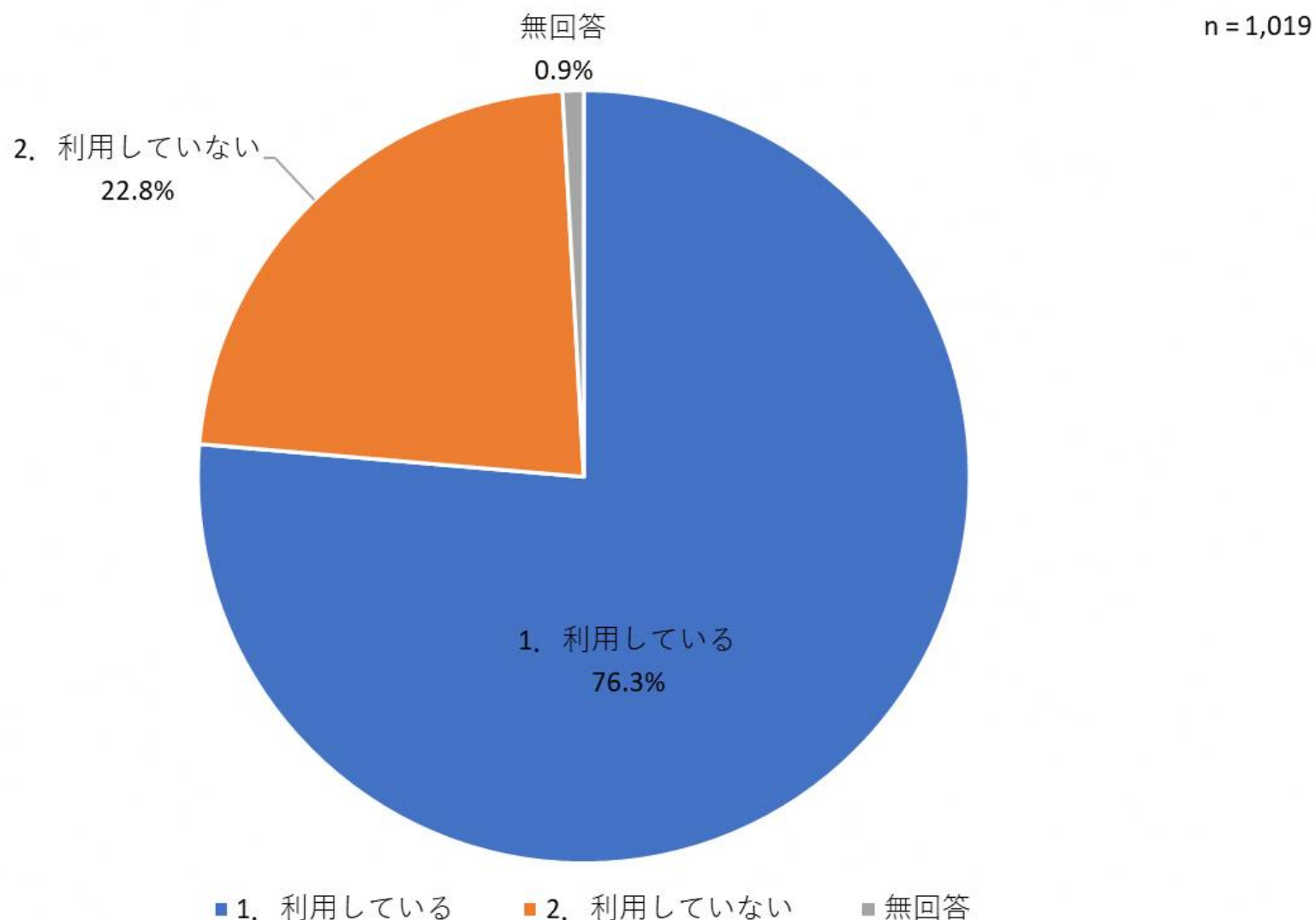
問5 次の機器の中で、あなたの世帯が持っているものについて、該当する番号全てに○を付けてください

- 機器保有数は「2. スマートフォン」が90.6%と最も多く、次いで「1. 固定電話」74.0%、「4. パソコン」が69.8%でした。



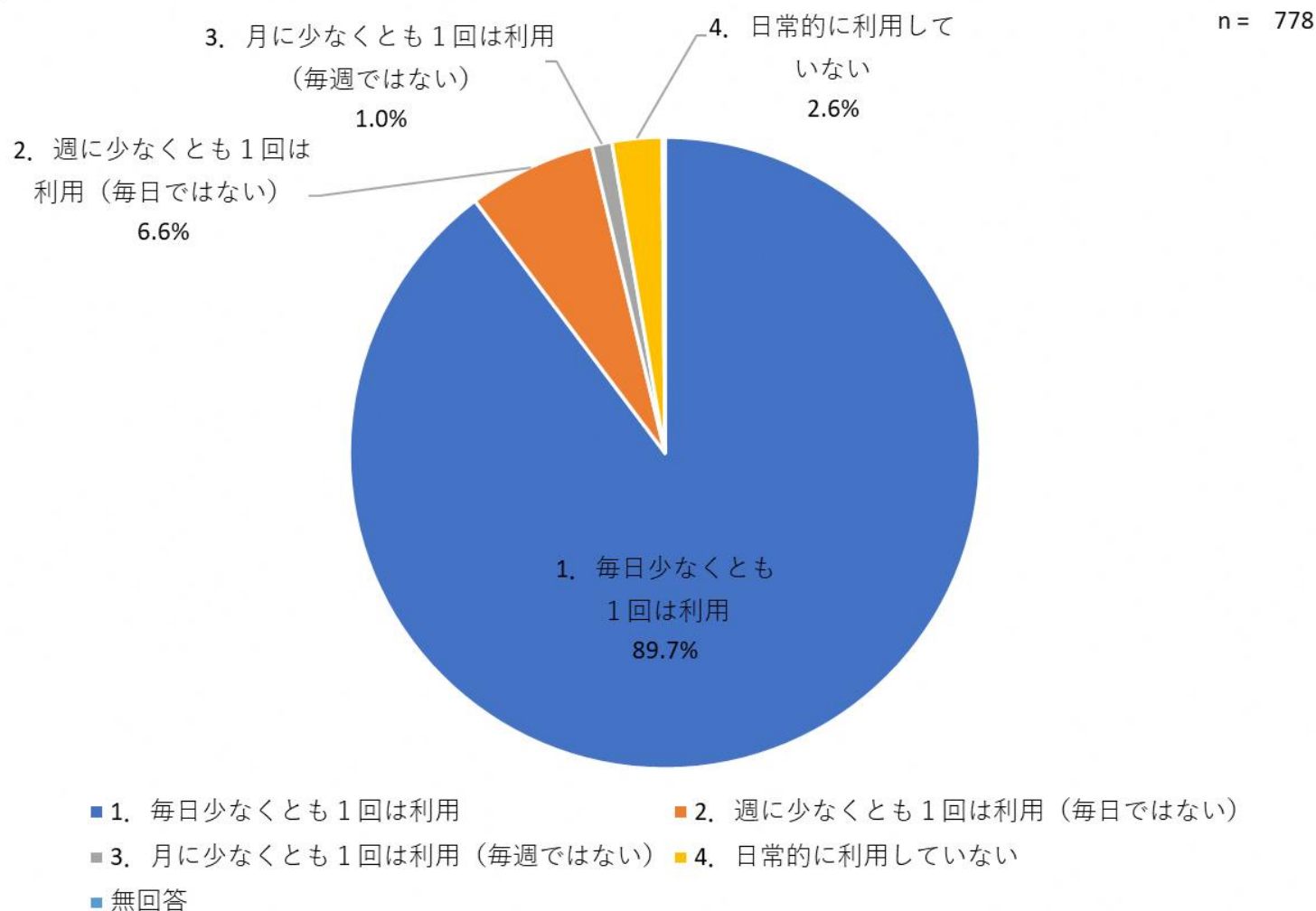
問6 あなたは、現在、インターネットを利用していますか。該当する番号に1つだけ○を付けてください。

- インターネットの利用は「1. 利用している」が76.3%と最も多く、次いで「2. 利用していない」が22.8%でした。



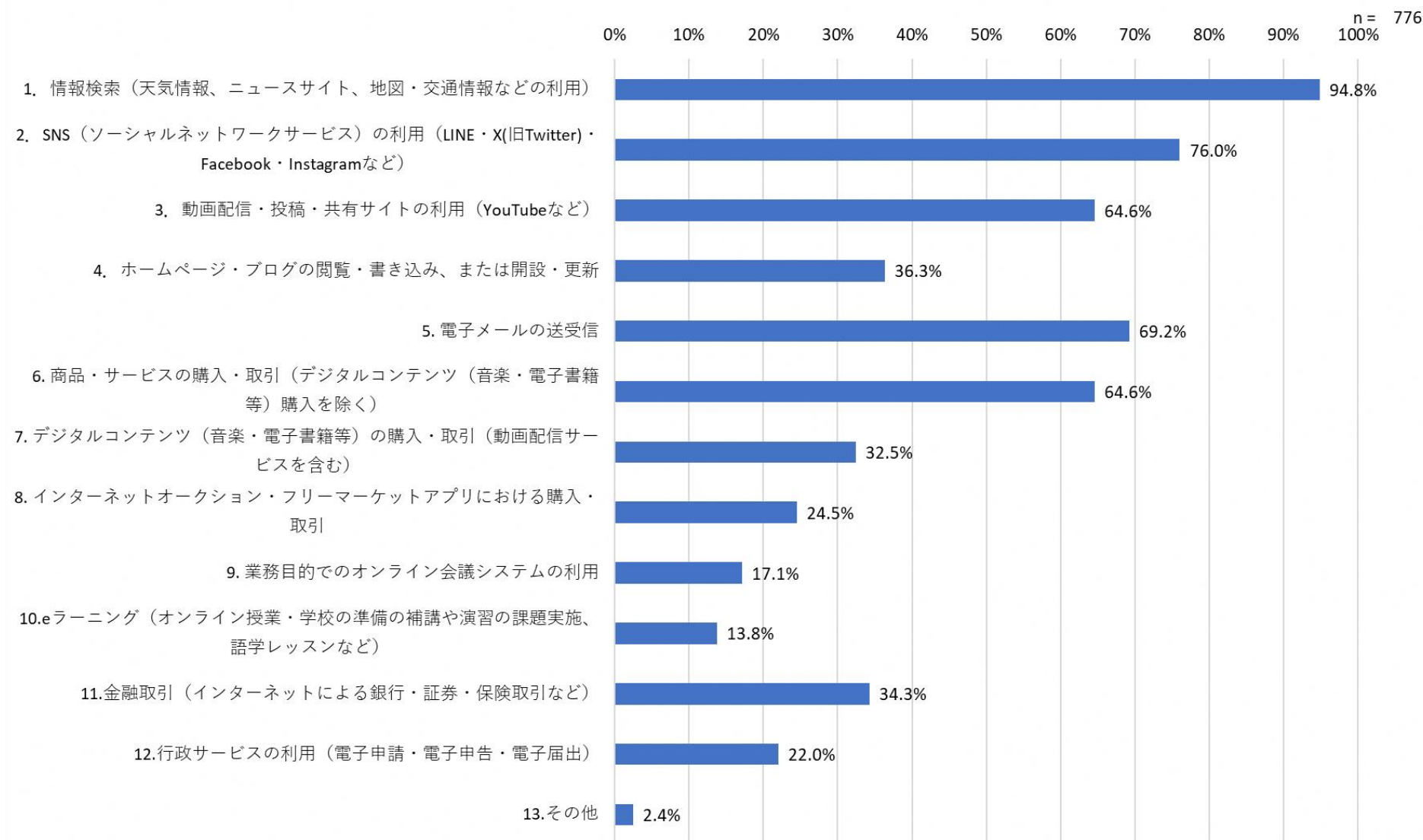
問6-1 問6で「インターネットを利用している」とお答えした方にお伺いします。  
あなたはどのくらいの頻度でインターネットを利用していますか。

- インターネットの利用頻度は「1. 毎日少なくとも1回は利用」が89.7%と最も多く、次いで「2. 週に少なくとも1回は利用(毎日ではない)」が6.6%、「4. 日常的に利用していない」が2.6%でした。



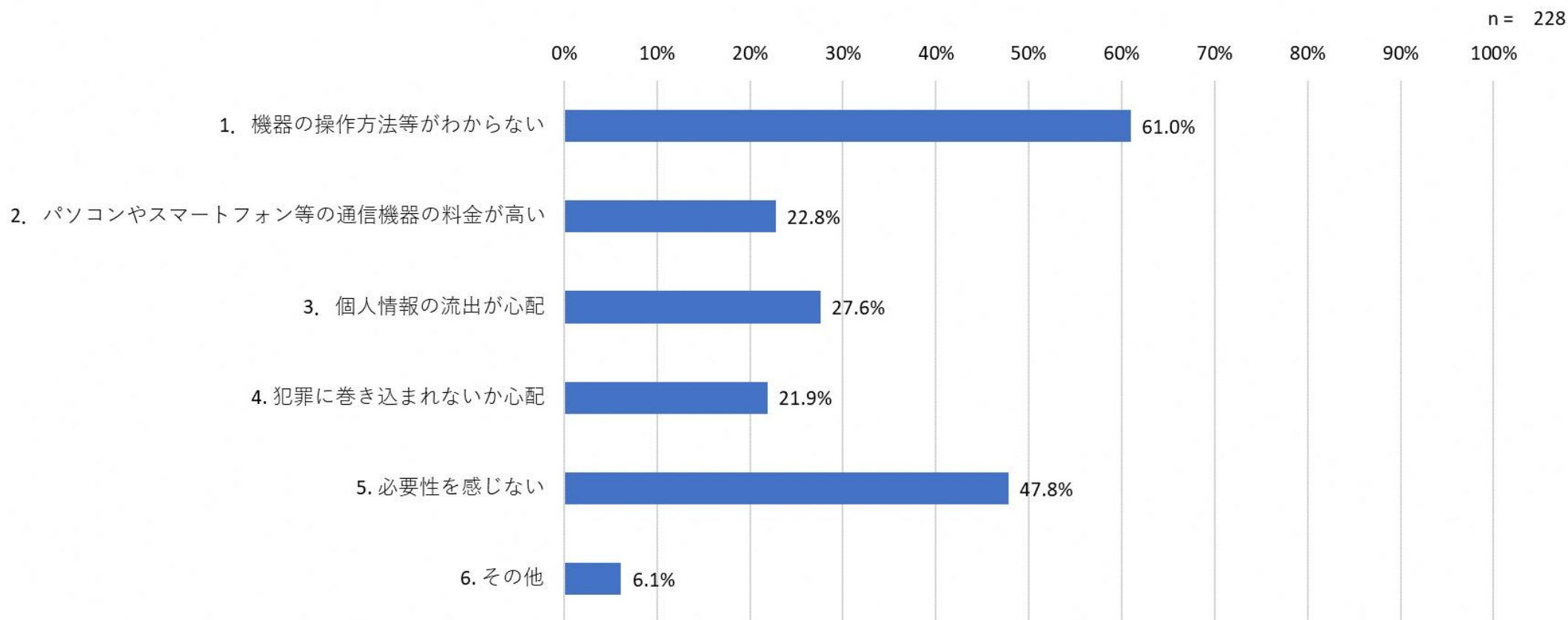
問6-2 問6で「インターネットを利用している」とお答えした方にお伺いします。  
あなたがインターネットを利用する目的について、該当する番号全てに○を付けてください。

- インターネットを利用する目的は「1. 情報検索」が94.8%と最も多く、次いで「2. SNS」が76.0%、「5. 電子メールの送受信」が69.2%でした。



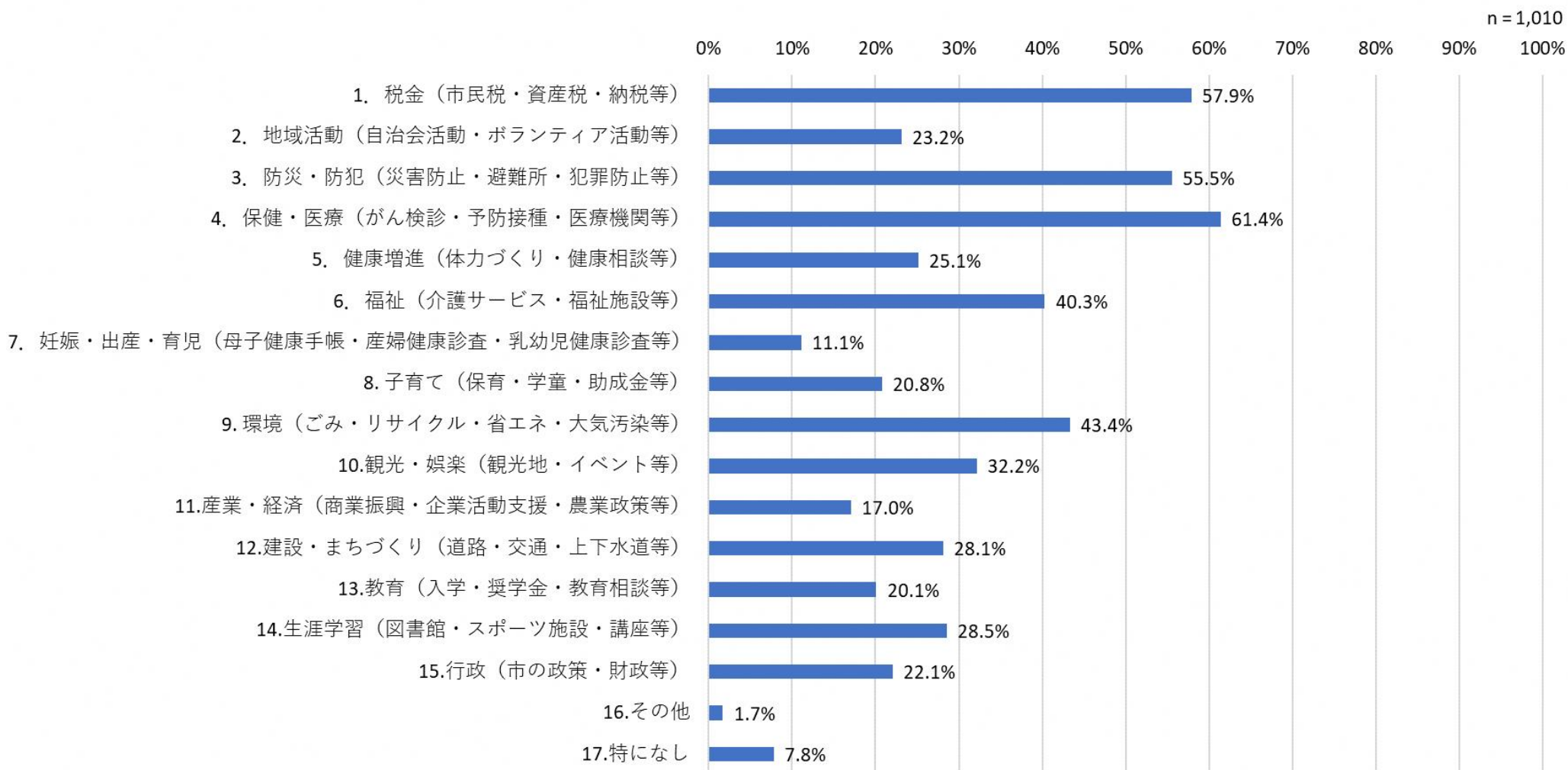
問6-3 問6で「インターネットを利用していない」とお答えした方にお伺いします。  
インターネットを利用しない理由について、該当する番号全てに○を付けてください。

- インターネットを利用しない理由は「1. 機器の操作方法等がわからない」が61.0%と最も多く、次いで「5. 必要性を感じない」が47.8%、「3. 個人情報の流出が心配」27.6%でした。



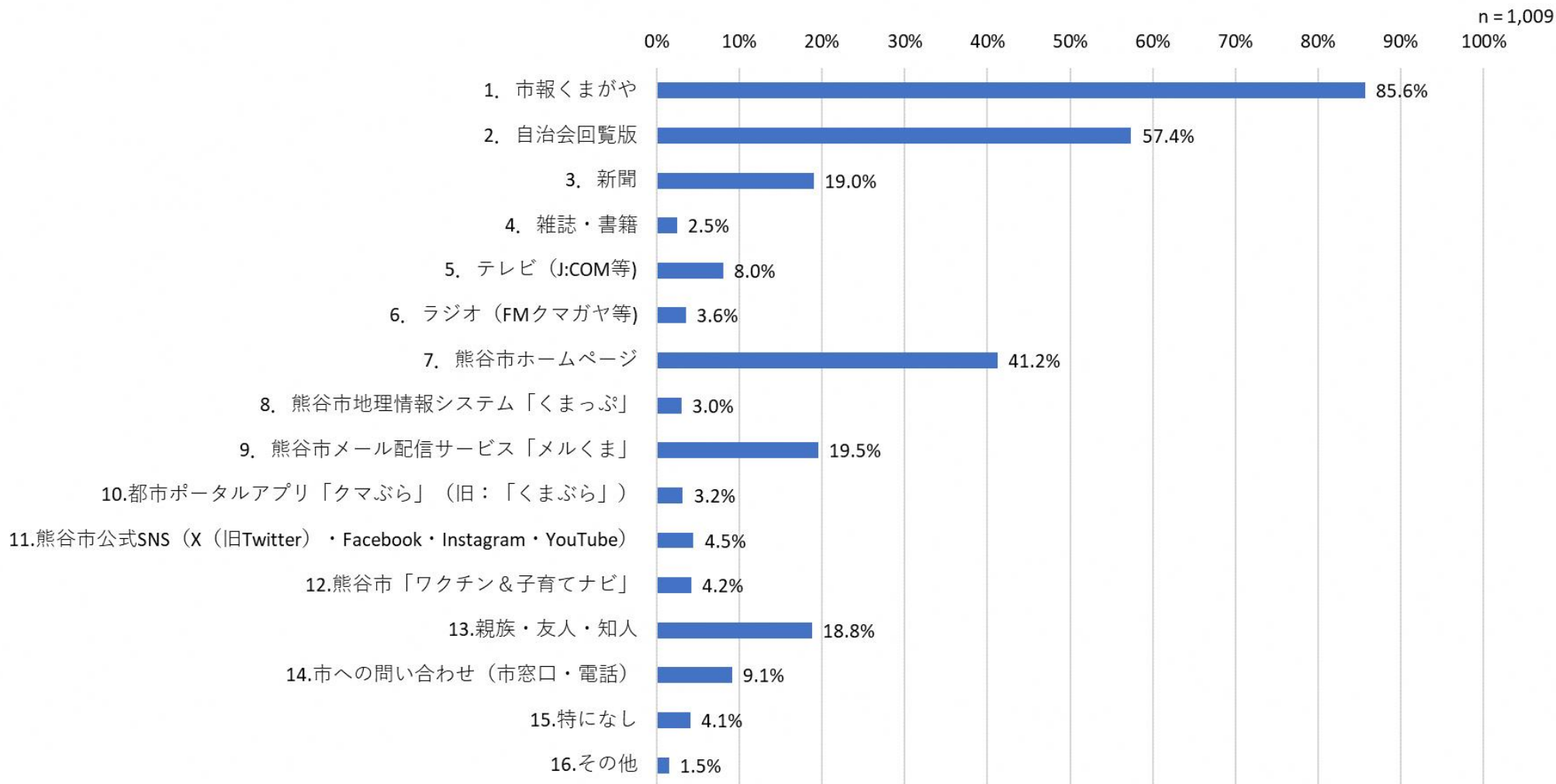
問7 あなたが関心のある熊谷市の行政情報をお答えください。該当する番号全てに○を付けてください。

- 関心のある行政情報は「4. 保健・医療」が61.4%と最も多く、次いで「1. 税金」57.9%、「3. 防災・防犯」が55.5%でした。



問8 あなたが現在、熊谷市の行政情報をどのような手段で入手しているかをお答えください。該当する番号全てに○を付けてください。

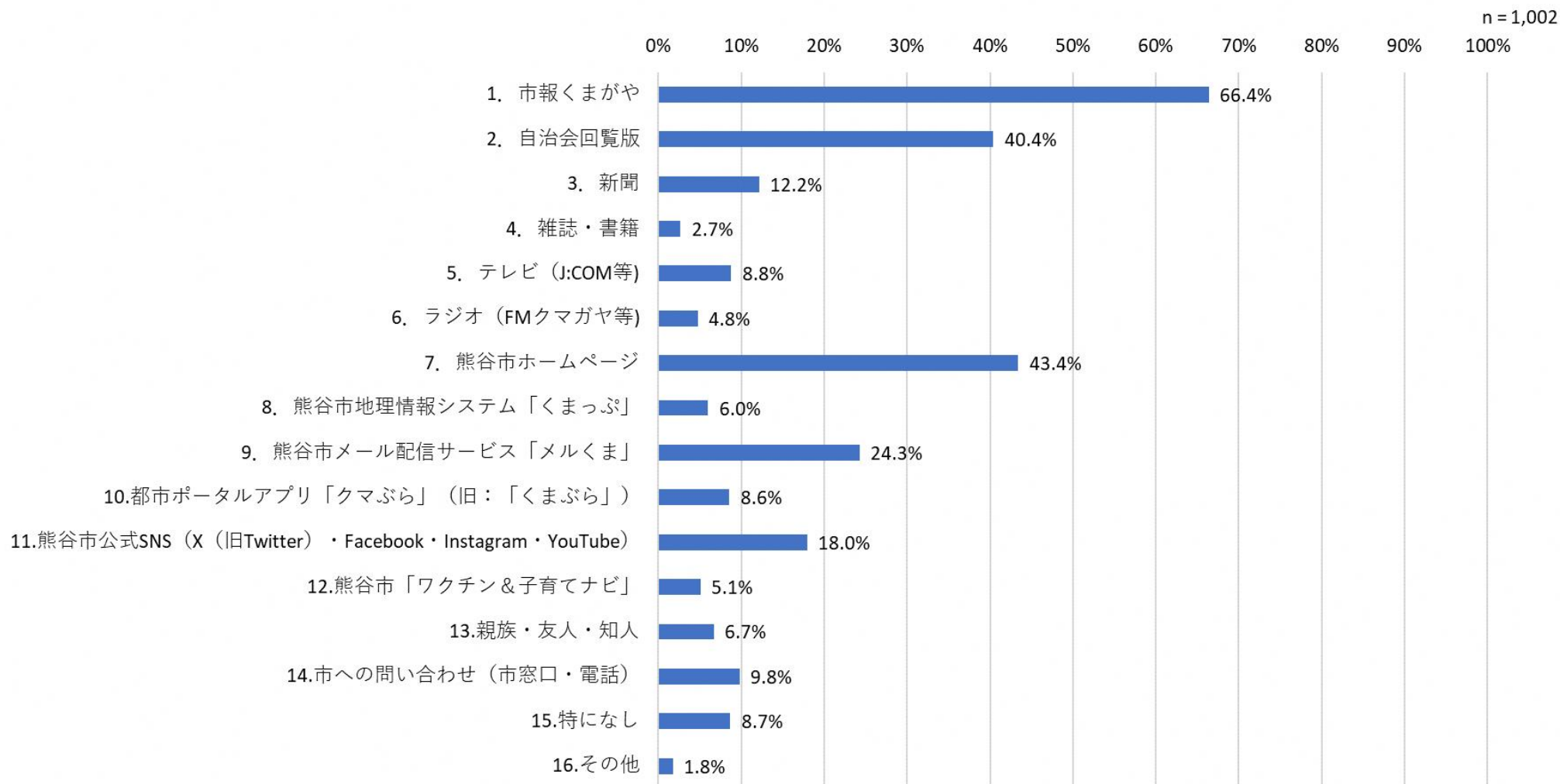
- 行政情報を入手している手段は「1. 市報くまがや」が85.6%と最も多く、次いで「2. 自治会回覧版」が57.4%、「7. 熊谷市ホームページ」が41.2%でした。





問9「あなたが今後、熊谷市の行政情報をどのような手段で手に入れられたら便利だと感じますか。該当する番号全てに○を付けてください。

- 行政情報を入手するために便利だと感じる手段は「1. 市報くまがや」が66.4%と最も多く、次いで「7. 熊谷市ホームページ」が43.4%、「2. 自治会回覧版」が40.4%でした。

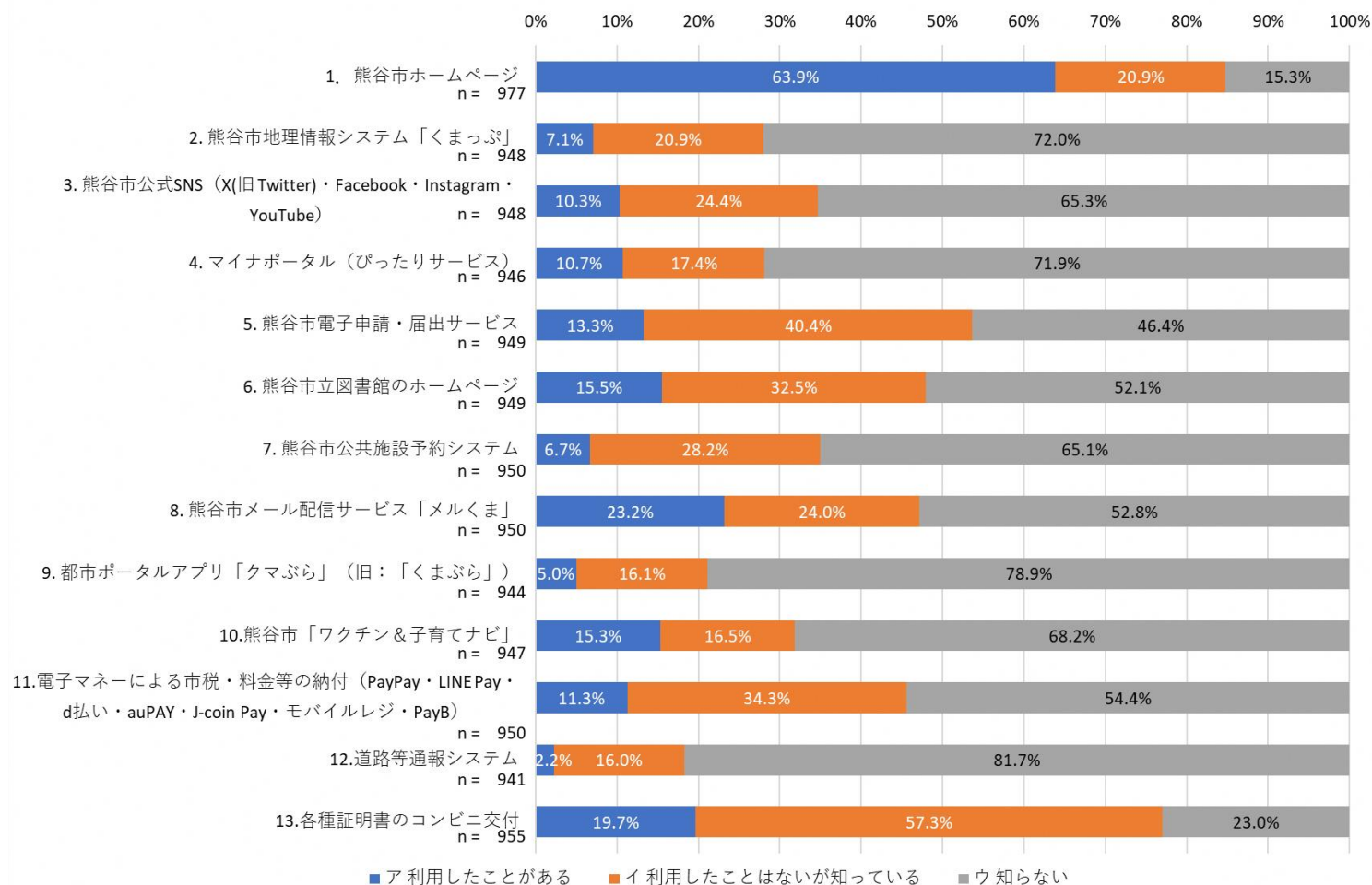


## 第3章

# デジタルについて感じていること・思っていること

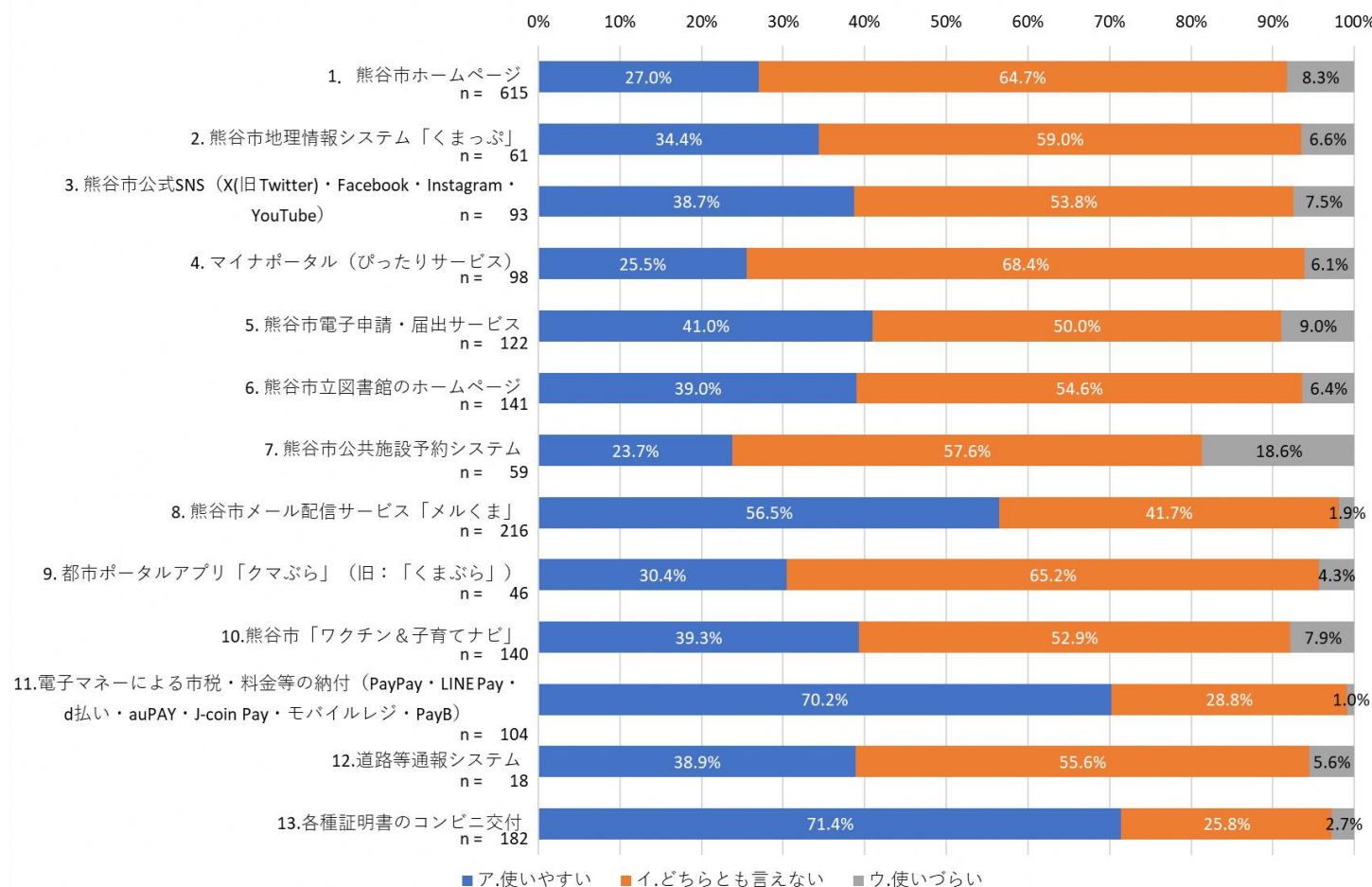
問10 熊谷市が提供するデジタルサービスで、あなたの利用状況を「ア 利用したことがある」、「イ 利用したことはないが知っている」、「ウ 知らない」の中から1つだけ○を付けてください。

- 利用したことがあるデジタルサービスは「1.熊谷市ホームページ」が63.9%と最も多く、次いで「8.熊谷市メール配信サービス「メルくま」」が23.2%でした。
- 利用したことはないが知っているサービスは「13.各種証明書のコンビニ交付」が最も多く57.3%でした。



問10-1 問10でいずれかのデジタルサービスで「利用したことがある」とお答えした方にお伺いします。あなたが利用した熊谷市が提供するデジタルサービスの使い勝手はいかがでしたか。1つだけ○を付けてください。「ウ.使いづらい」を選んだ場合は、その理由を記述してください。

- 使いやすいデジタルサービスは「13.各種証明書のコンビニ交付」が71.4%と最も多く、次いで「11.電子マネーによる市税・料金等の納付」が70.2%でした。
- 使いづらいサービスは「7.熊谷市公共施設予約システム」が最も多く18.6%でした。



問10-1 問10でいずれかのデジタルサービスで「利用したことがある」とお答えした方にお伺いします。あなたが利用した熊谷市が提供するデジタルサービスの使い勝手はいかがでしたか。1つだけ○を付けてください。「ウ.使いづらい」を選んだ場合は、その理由を記述してください。

(デジタルサービスごとに主なご意見を掲載しています。)

サービス名	「ウ.使いづらい」を選んだ理由
1. 熊谷市ホームページ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・HPで調べたい情報がどこにあるのかわかりづらい。AIチャットで質問できるようにしてほしい。</li> <li>・検索して目的の内容にたどり着けないことがあった。</li> <li>・もう少し調べやすいように目的別に 検索しやすいように工夫していただくと わかりやすく利用しやすいと思います。</li> </ul>
2. 熊谷市地理情報システム	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地図が見つらい。</li> <li>・細かいところまで拡大できない。</li> </ul>
3. 熊谷市公式SNS	<ul style="list-style-type: none"> <li>・LINEを取り入れていただきたいです。通知にも気づけるので。</li> <li>・必要な情報にたどり着かない。</li> </ul>
4. マイナポータル(ぴったりサービス)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・逐一入力するのがおっくう。</li> </ul>
5. 熊谷市電子申請・届出サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・キーワードを入力しても、見たい情報にたどりつけない。(ex:ウィークエンドサイエンスの申込時など)</li> <li>・インターフェースが分かり難く、情報が把握し難い。</li> </ul>
6. 熊谷市立図書館のホームページ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・初回ログインパスワードの説明がなく、図書館に問い合わせる手間があった。</li> <li>・必要な情報が探しづらい(知りたいページに辿り着かない)。</li> </ul>

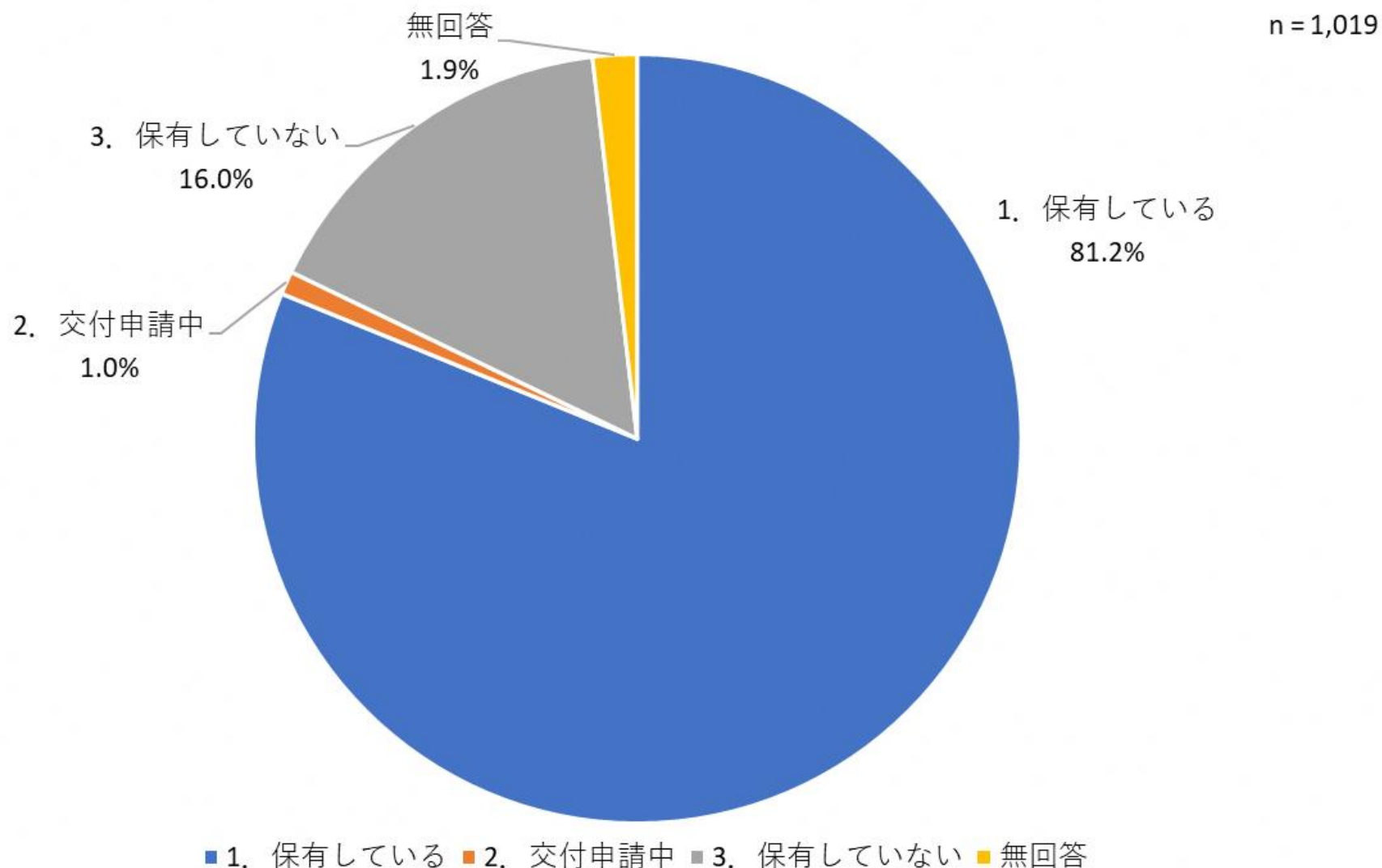
問10-1 問10でいずれかのデジタルサービスで「利用したことがある」とお答えした方にお伺いします。あなたが利用した熊谷市が提供するデジタルサービスの使い勝手はいかがでしたか。1つだけ○を付けてください。「ウ.使いづらい」を選んだ場合は、その理由を記述してください。

サービス名	「ウ.使いづらい」を選んだ理由
7. 熊谷市公共施設予約システム	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設追加を都度しなければならないのが、めんどくさい。</li> <li>・公民館も予約できるとよい。</li> </ul>
8. 熊谷市メール配信サービス「メルくま」	<ul style="list-style-type: none"> <li>・TwitterのメルくまURLをクリックしても、本文が見られない。</li> </ul>
9. 都市ポータルアプリ「くまぶら」(旧:「くまぶら」)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・使い方がよくわからない。</li> </ul>
10.熊谷市「ワクチン&子育てナビ」	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入力の勝手がわるい。見にくい。毎回メールが来てウザい。</li> <li>・インターフェースが分かり難く、情報が把握し難い。</li> </ul>
11.電子マネーによる市税・料金等の納付	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターフェースが分かり難く、情報が把握し難い。</li> </ul>
12.道路等通報システム	(記述無し)
13.各種証明書のコンビニ交付	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入力(手順)が分かりづらい。</li> </ul>

原則として原文のまま掲載しています。

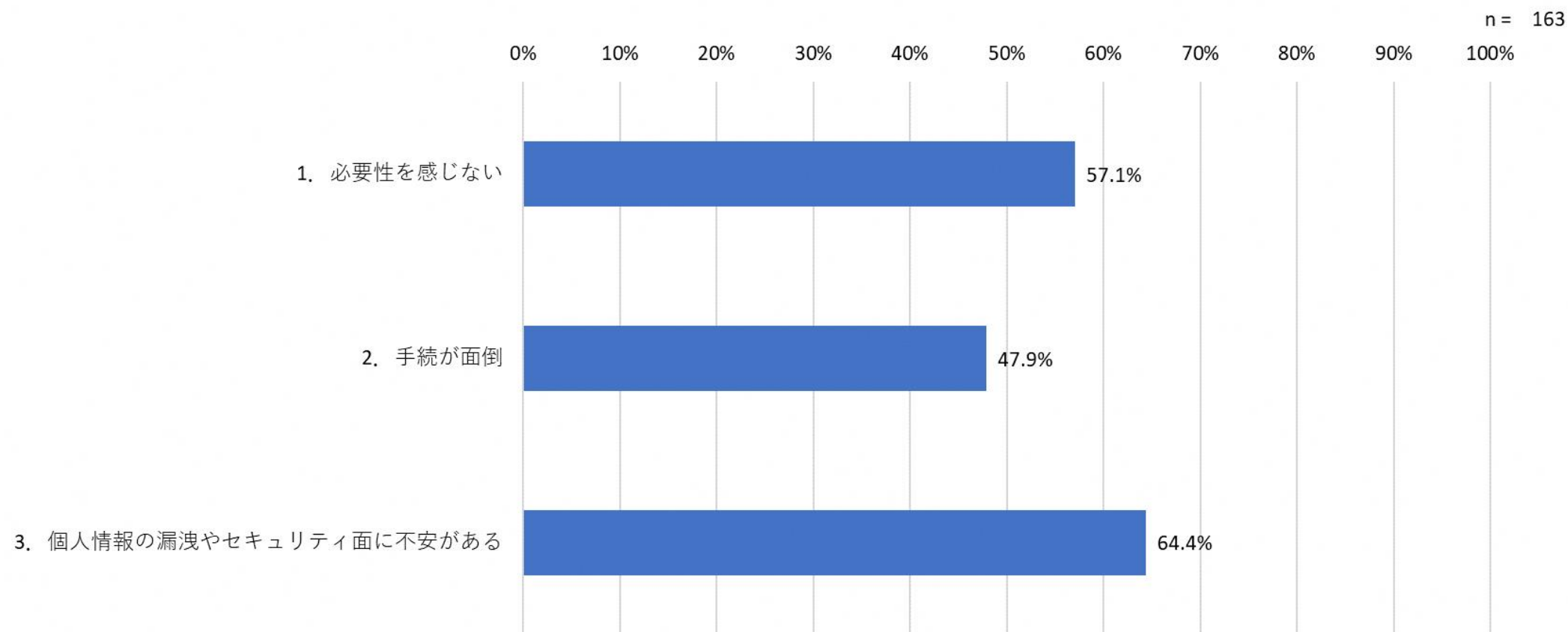
## 問11 マイナンバーカードは保有していますか。

- マイナンバーカードの保有状況は「1. 保有している」が81.2%と最も多く、次いで「3. 保有していない」が16.0%、「無回答」が1.9%でした。



問11-1 問11で「保有していない」とお答えした方にお伺いします。  
その理由は何ですか。該当する番号全てに○を付けてください。

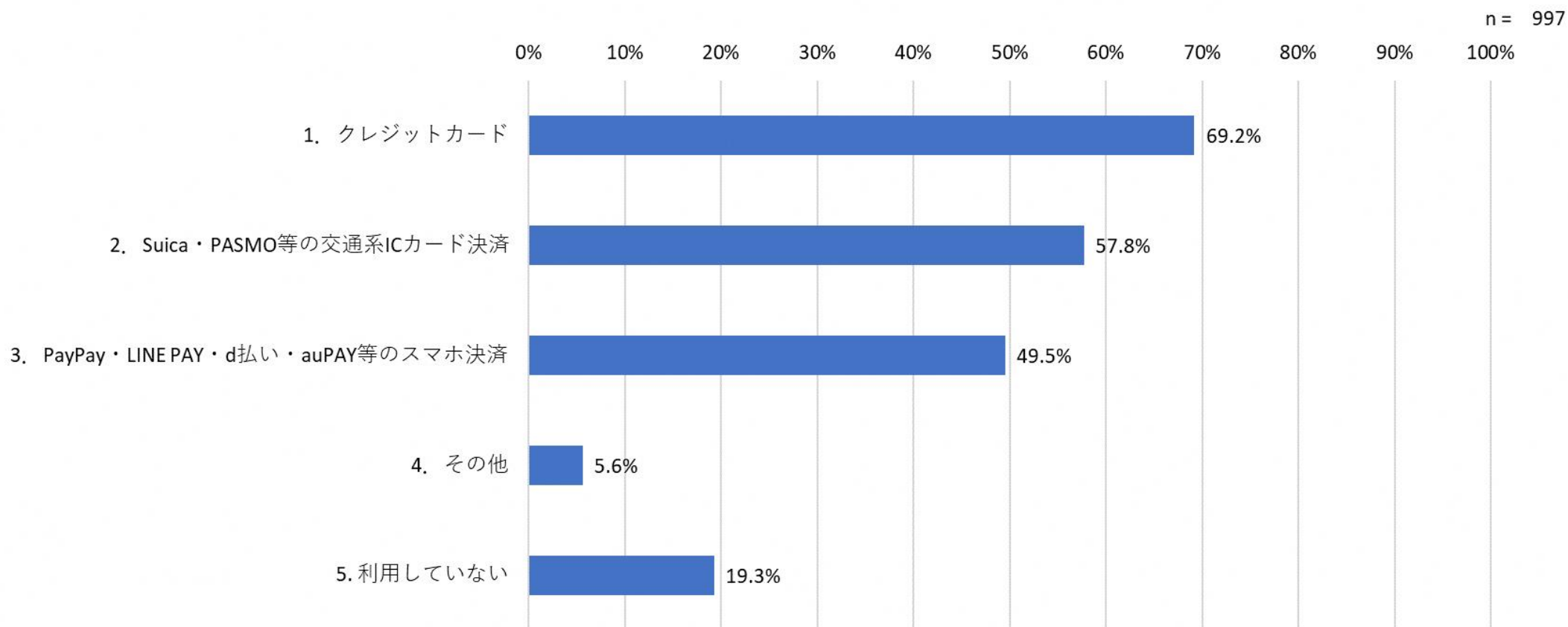
- マイナンバーカードを保有していない理由は「3. 個人情報の漏洩やセキュリティ面に不安がある」が64.4%と最も多く、次いで「1. 必要性を感じない」が57.1%、「2. 手続きが面倒」が47.9%でした。





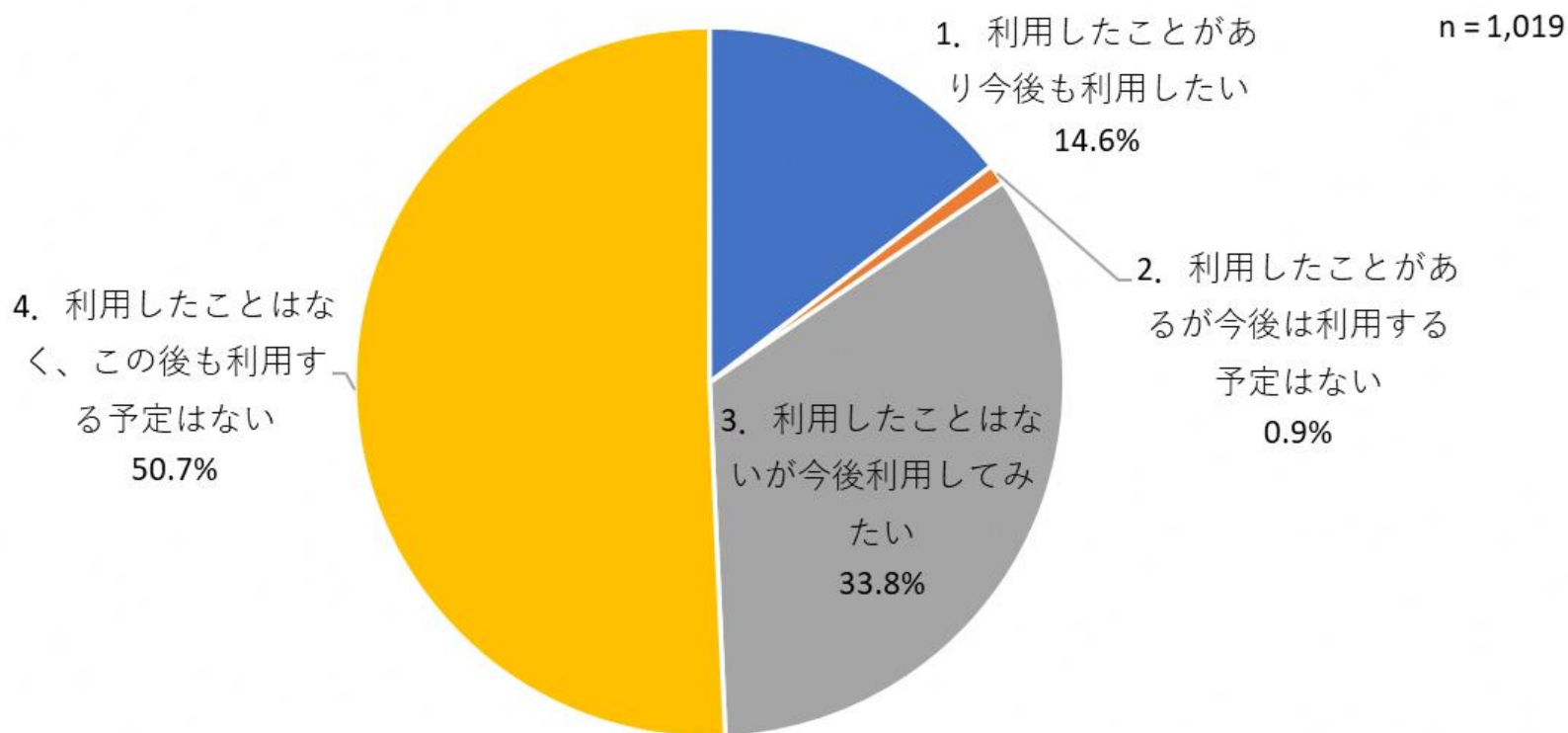
問12 利用しているキャッシュレス決済について、該当する番号全てに○を付けてください。

- キャッシュレス決済の利用状況は「1. クレジットカード」が69.2%と最も多く、次いで「2. Suica・PASMO等の交通系ICカード決済」が57.8%、「3. PayPay・LINE PAY・d払い・auPAY等のスマホ決済」が49.5%でした。



## 問13 市税の納付等でキャッシュレス決済を利用したことはありますか。

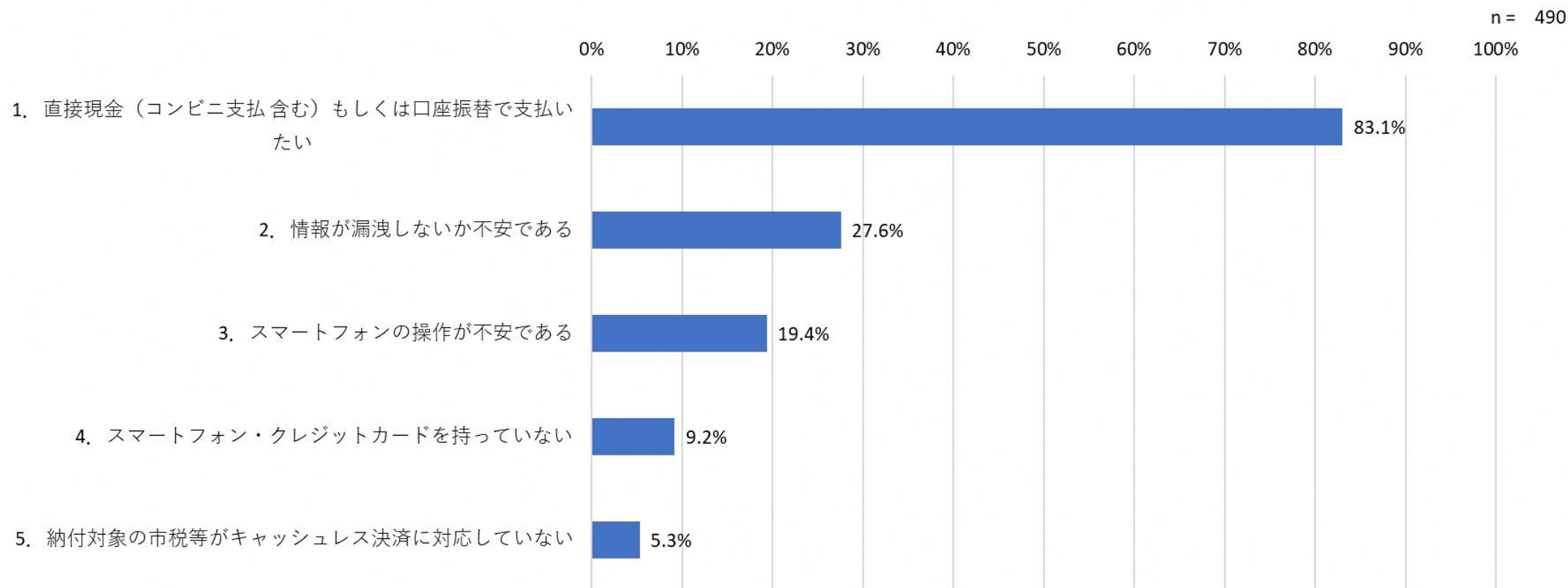
- 市税の納付等でのキャッシュレス決済の利用状況は「4. 利用したことはなく、この後も利用する予定はない」が50.7%と最も多く、次いで「3. 利用したことはないが今後利用してみたい」が33.8%、「1. 利用したことがあり今後も利用したい」が14.6%でした。



- 1. 利用したことがあり今後も利用したい
- 2. 利用したことがあるが今後は利用する予定はない
- 3. 利用したことはないが今後利用してみたい
- 4. 利用したことはなく、この後も利用する予定はない

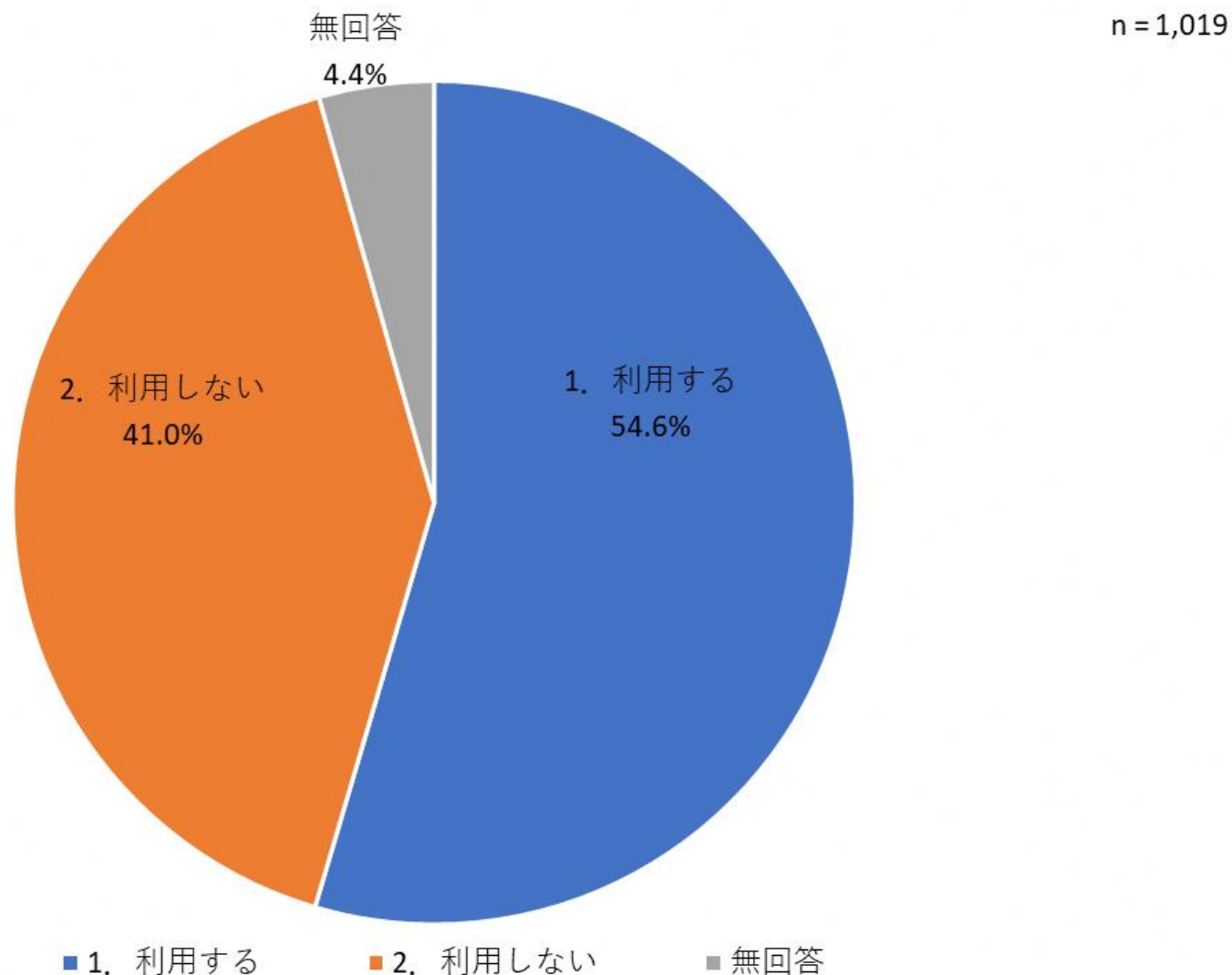
問13-1 問13で「利用したことがあるが今後は利用する予定はない」・「利用したことはなく、この後も利用する予定はない」とお答えした方にお伺いします。今後利用する予定がない理由は何ですか。該当する番号全てに○を付けてください。

- キャッシュレス決済を利用する予定がない理由は「1. 直接現金(コンビニ支払 含む)もしくは口座振替で支払いたい」が83.1%と最も多く、次いで「2. 情報が漏洩しないか不安である」が27.6%、「3. スマートフォンの操作が不安である」が19.4%でした。



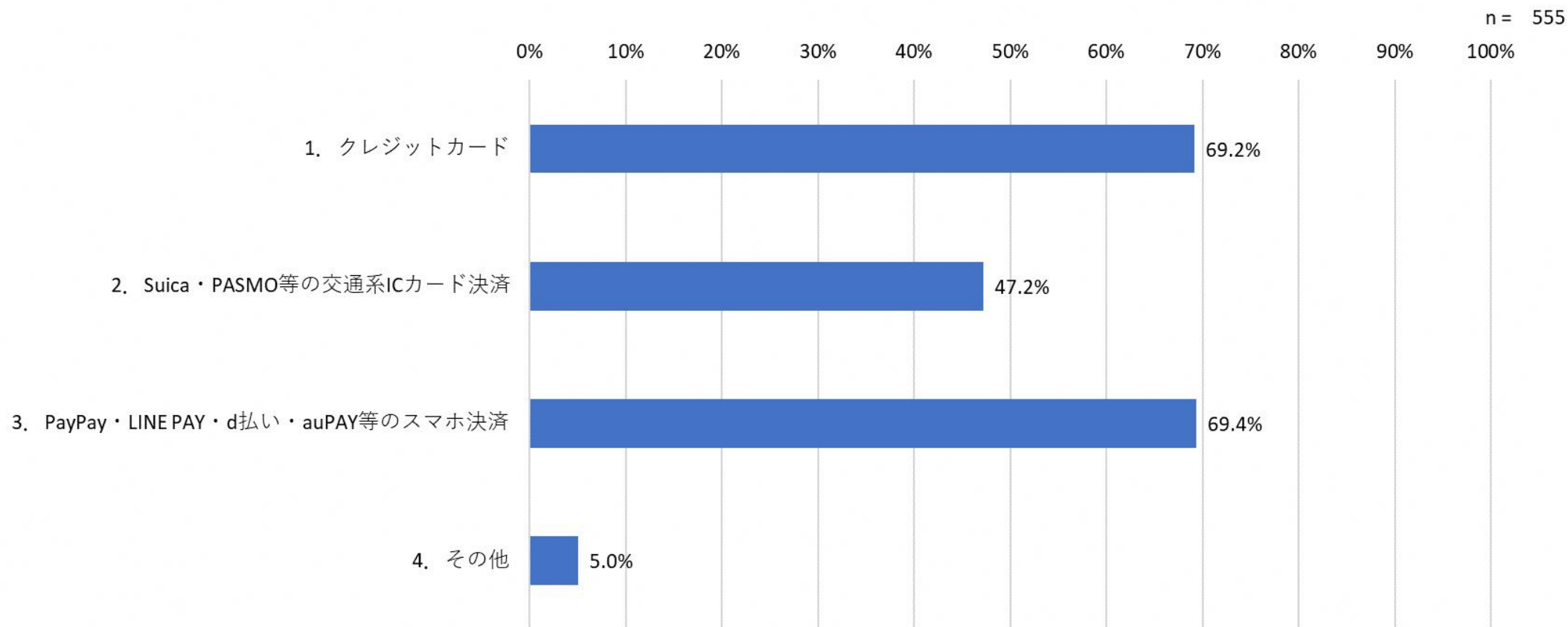
## 問14 市役所の窓口の手数料支払い・熊谷市の施設利用に関する手数料等のキャッシュレス決済が利用できたら、あなたは利用しますか。

- キャッシュレス決済が利用出来た場合の意向は「1. 利用する」が54.6%と最も多く、次いで「2. 利用しない」が41.0%、「無回答」が4.4%でした。



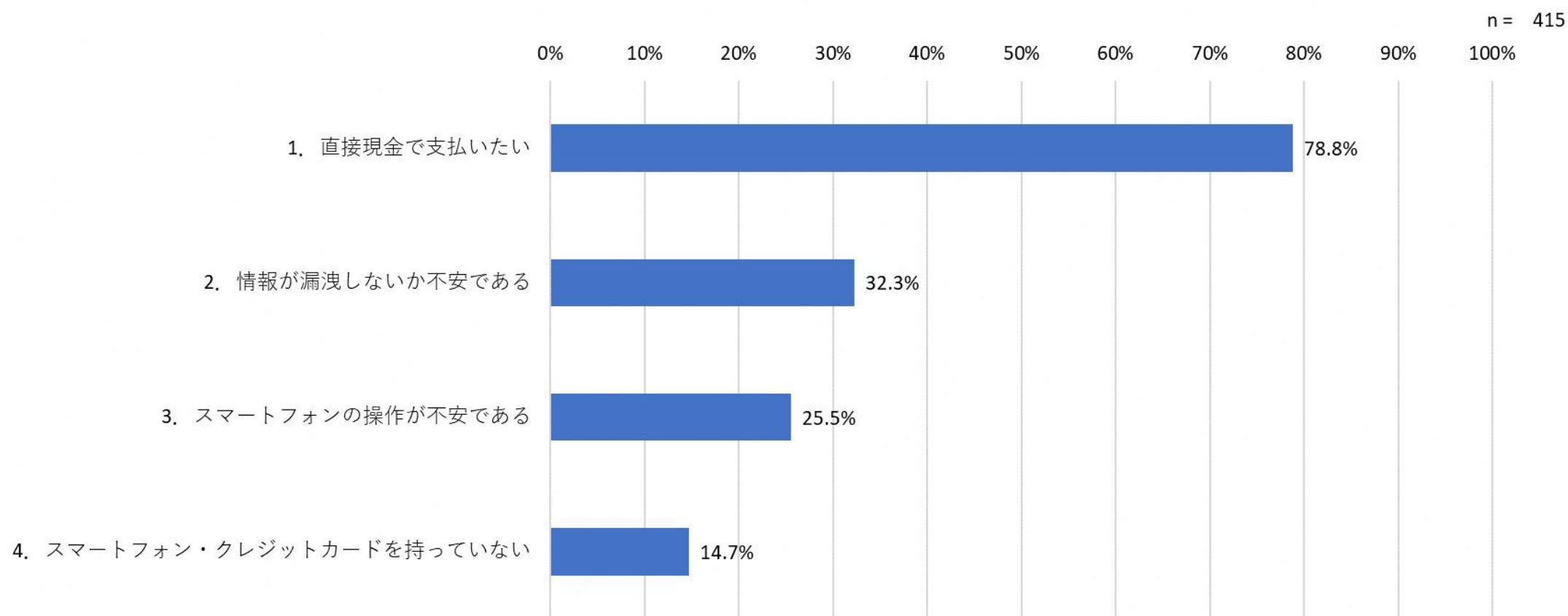
問14-1 問14で「利用する」とお答えした方にお伺いします。あなたが利用しているキャッシュレス決済の手法で、市役所の窓口の手数料支払い・熊谷市の施設利用に関する手数料等で利用したいキャッシュレス決済の手法はどれですか。該当する番号全てに○を付けてください。

- 利用したいキャッシュレス決済の手法は「3. PayPay・LINE PAY・d払い・auPAY等のスマホ決済」が69.4%と最も多く、次いで「1. クレジットカード」が69.2%、「2. Suica・PASMO等の交通系ICカード決済」が47.2%でした。



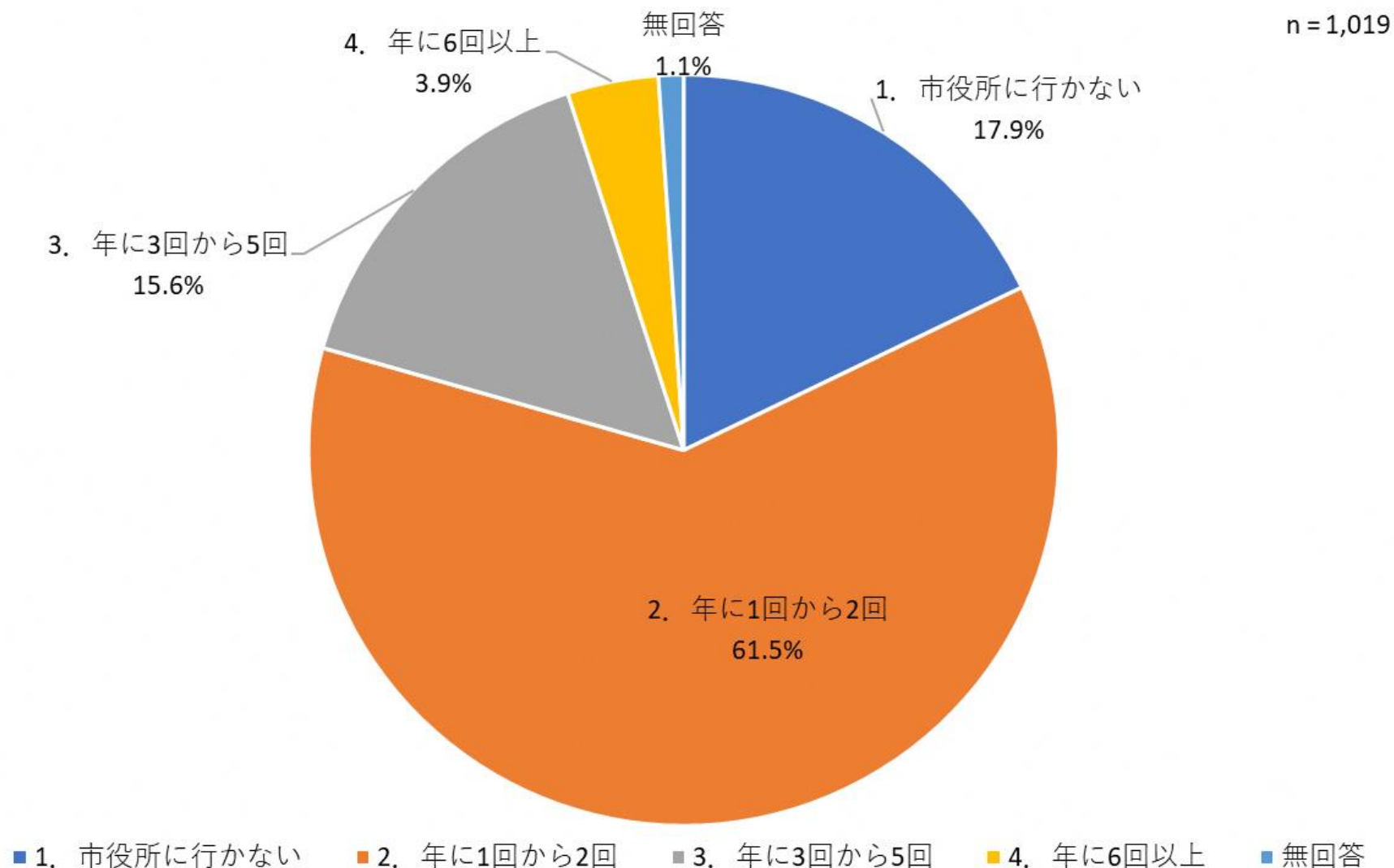
問14-2 問14で「利用しない」とお答えした方にお伺いします。  
その理由は何ですか。該当する番号全てに○を付けてください。

- キャッシュレス決済を利用しない理由は「1. 直接現金で支払いたい」が78.8%と最も多く、次いで「2. 情報が漏洩しないか不安である」が32.3%、「3. スマートフォンの操作が不安である」が25.5%でした。



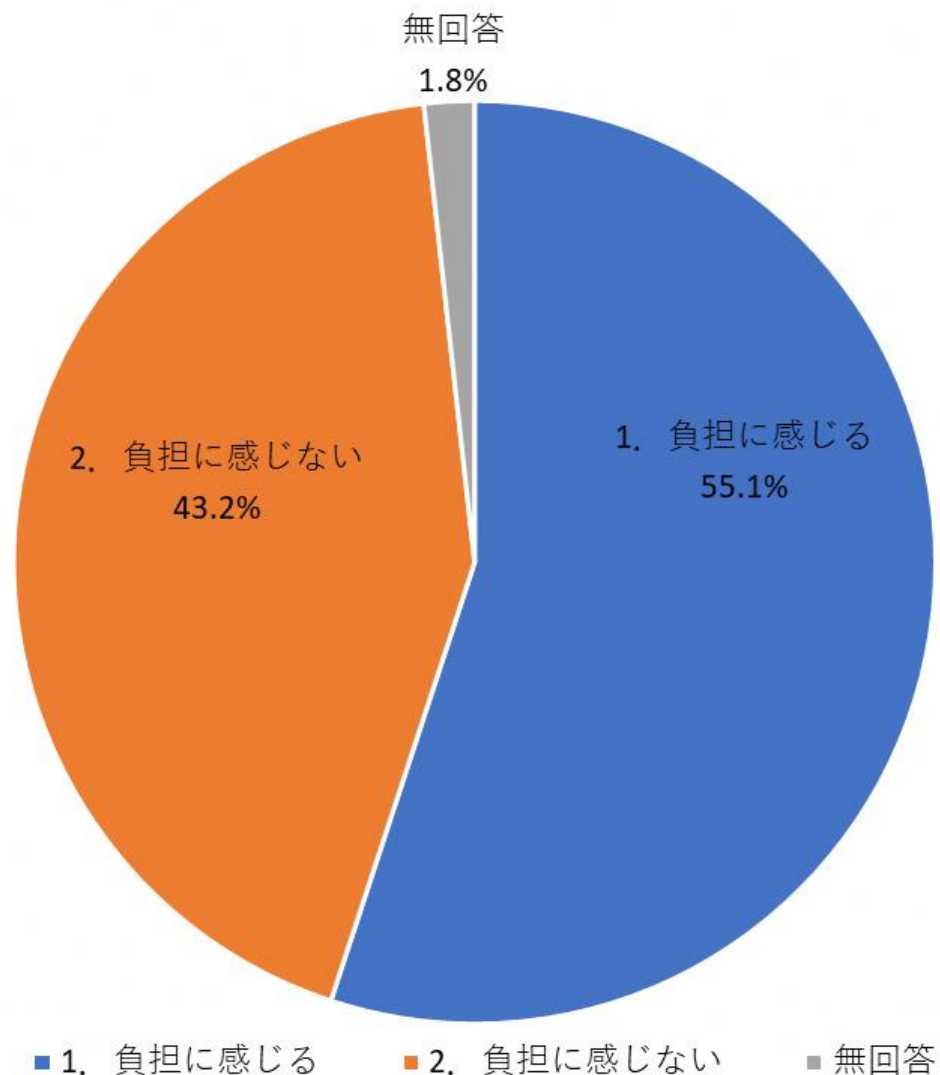
問15 申請・届出等の手続を行うために、1年にどれくらい市役所(各行政センター、出張所及び駅連絡所を含みます)に出かけますか。

- 市役所に出かける回数は「2. 年に1回から2回」が61.5%と最も多く、次いで「1. 市役所に行かない」が17.9%、「3. 年に3回から5回」が15.6%でした。



問16 申請・届出等の手続を行うために、市役所(各行政センター、出張所及び駅連絡所を含みます)に出かけることは負担に感じますか。

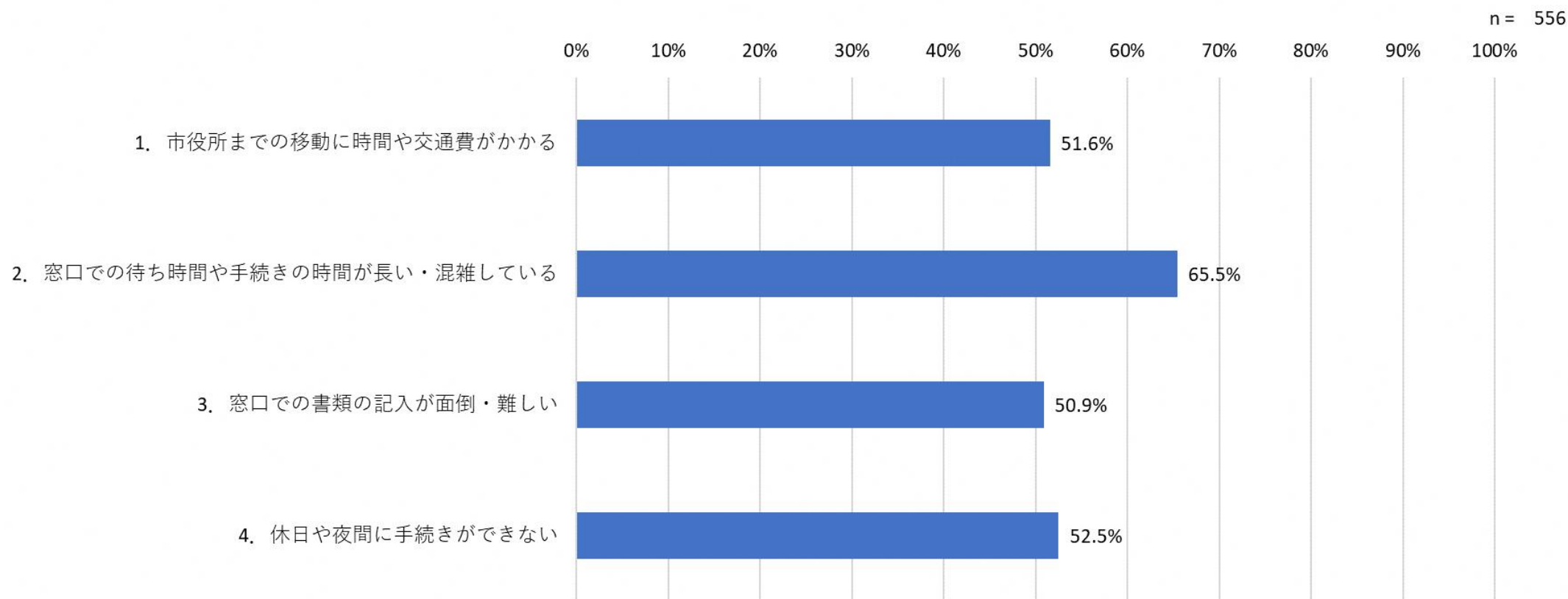
- 市役所に出かけることへ負担を感じるかどうかは「1. 負担を感じる」が55.1%と最も多く、次いで「2. 負担に感じない」が43.2%、「無回答」が1.5%でした。





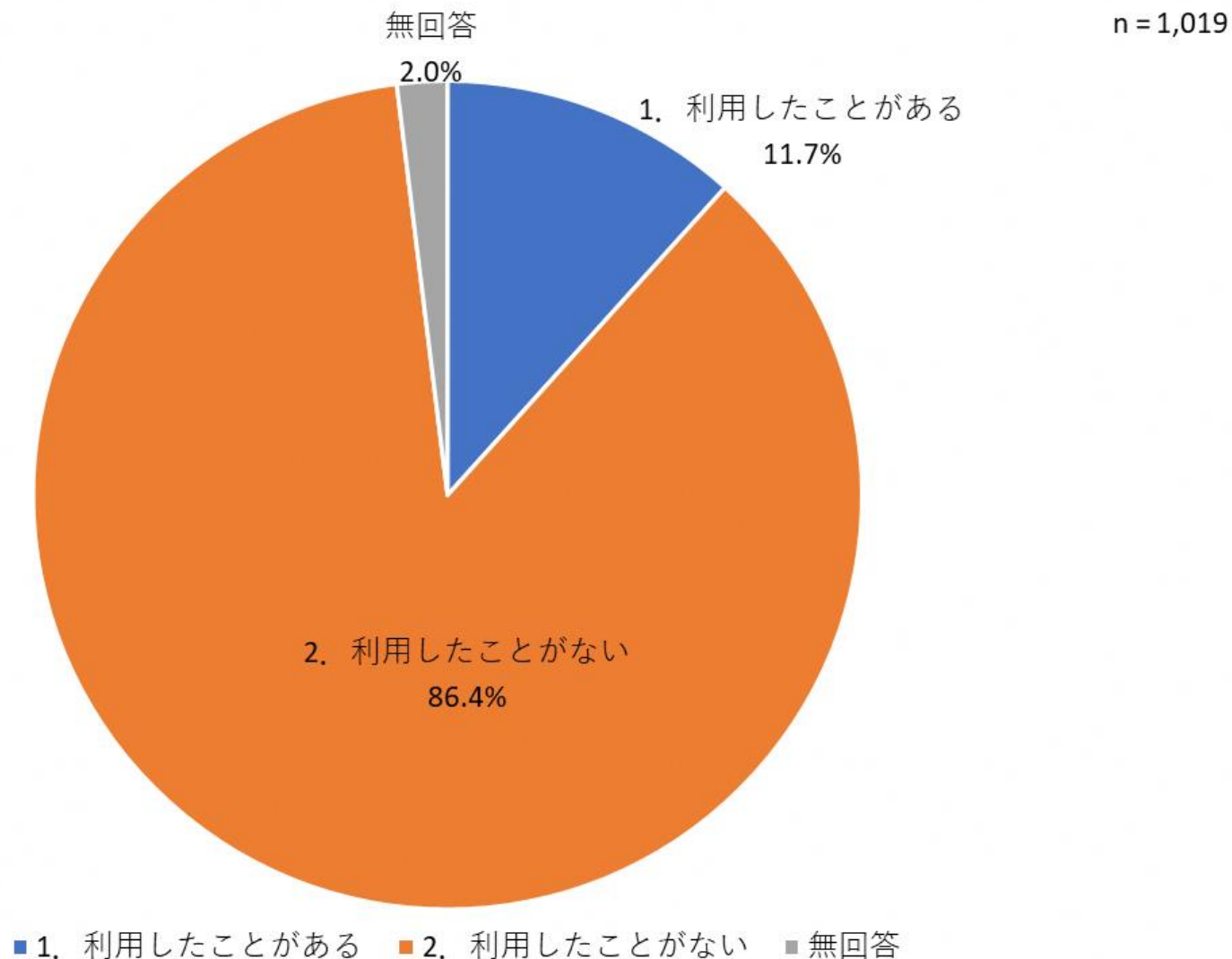
問16-1 問16で「負担を感じる」とお答えした方にお伺いします。その理由は何ですか。該当する番号全てに○を付けてください。

- 市役所に出かけることへ負担を感じる理由は「2. 窓口での待ち時間や手続きの時間が長い・混雑している」が65.5%と最も多く、次いで「4. 休日や夜間に手続きができない」が52.5%、「1. 市役所までの移動に時間や交通費がかかる」が51.6%でした。



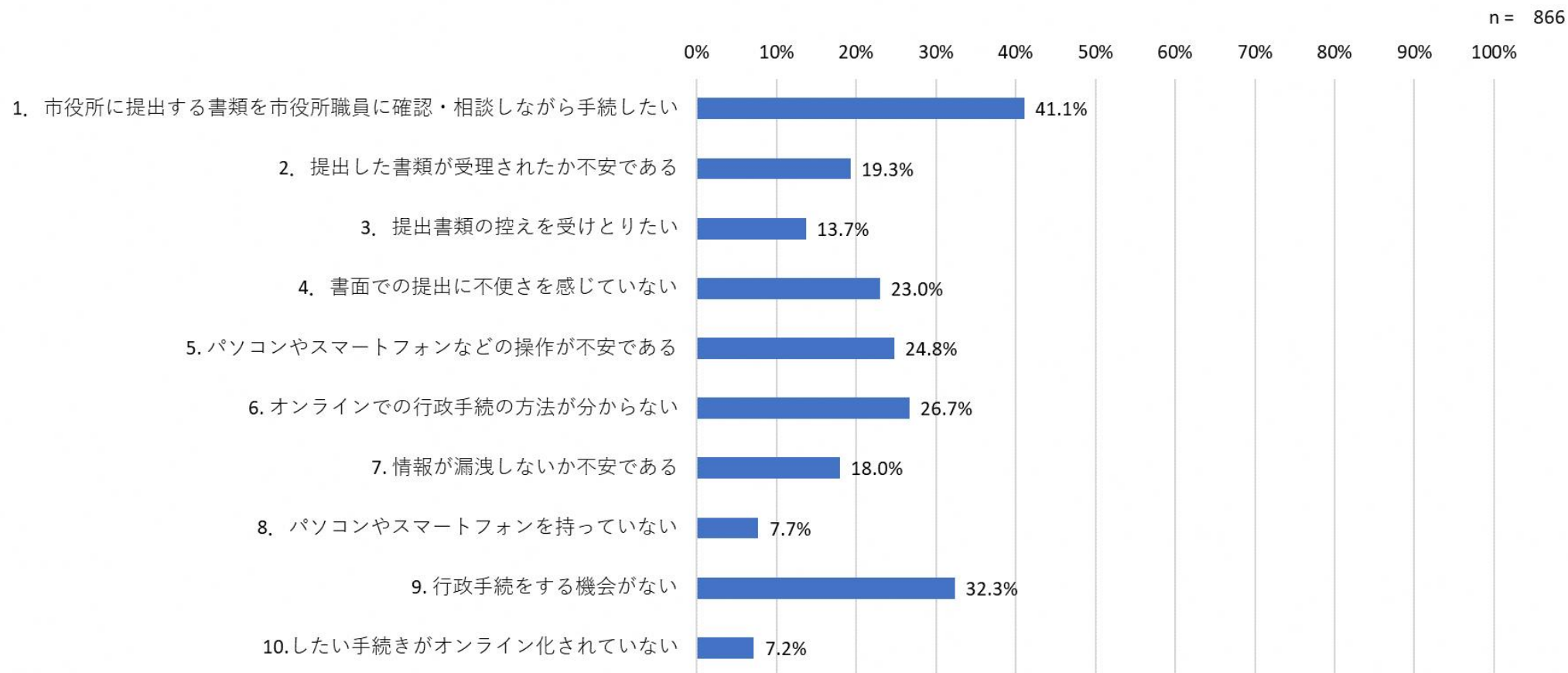
## 問17 熊谷市電子申請・届出サービス・マイナポータル(ぴったりサービス)を利用してオンラインで行政手続の申請をしたことがありますか。

- オンラインで行政手続の申請をしたことがあるかは「2. 利用したことがない」が86.4%と最も多く、次いで「1. 利用したことがある」が11.7%、「無回答」が2.0%でした。



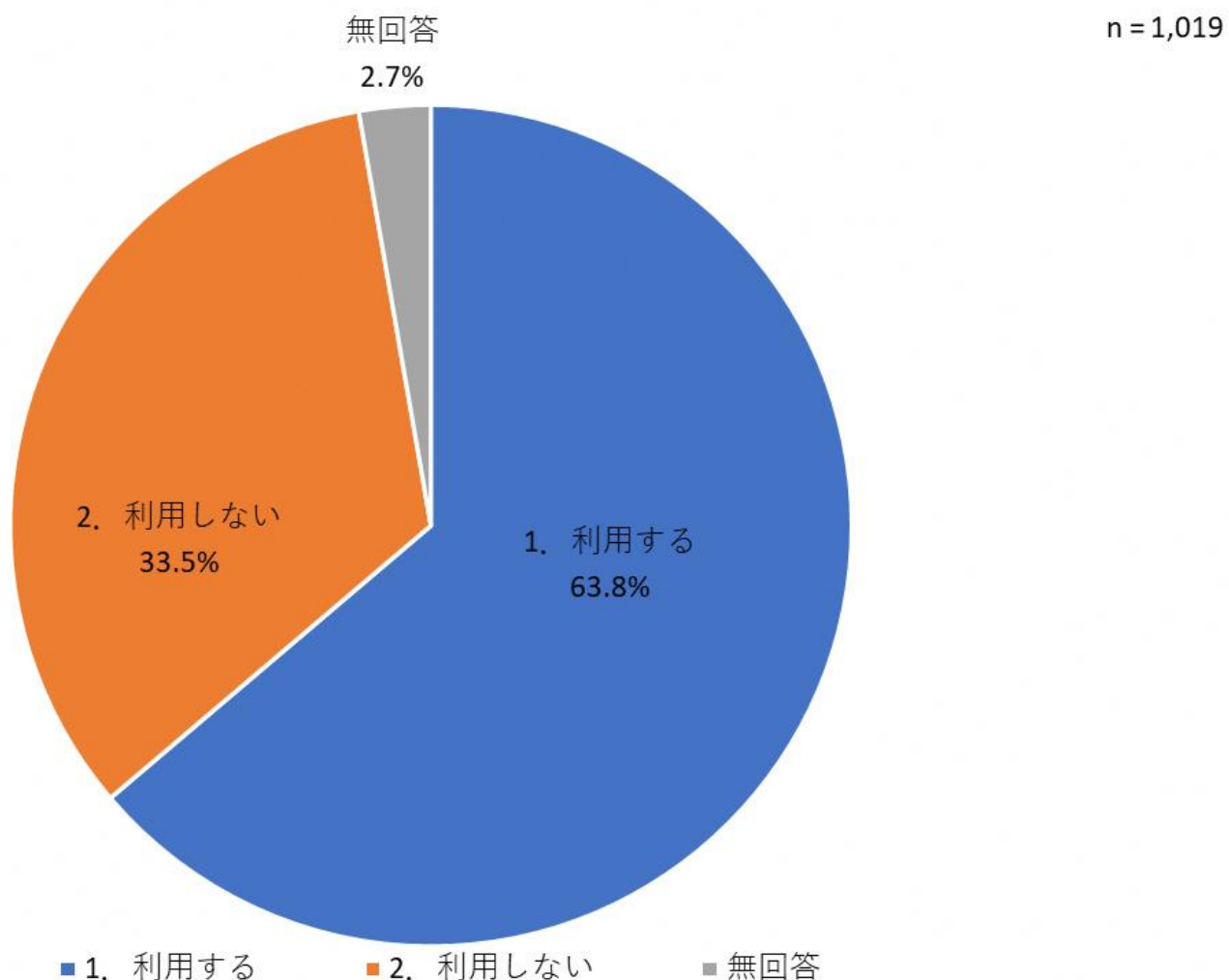
問17-1 問17で「利用したことがない」とお答えした方にお伺いします。その理由は何ですか。該当する番号全てに○を付けてください。

- オンラインで行政手続の申請をしたことがない理由は「1. 市役所に提出する書類を市役所職員に確認・相談しながら手続したい」が41.1%と最も多く、次いで「9. 行政手続をする機会がない」が32.3%、「6. オンラインでの行政手続の方法が分からない」が26.7%でした。



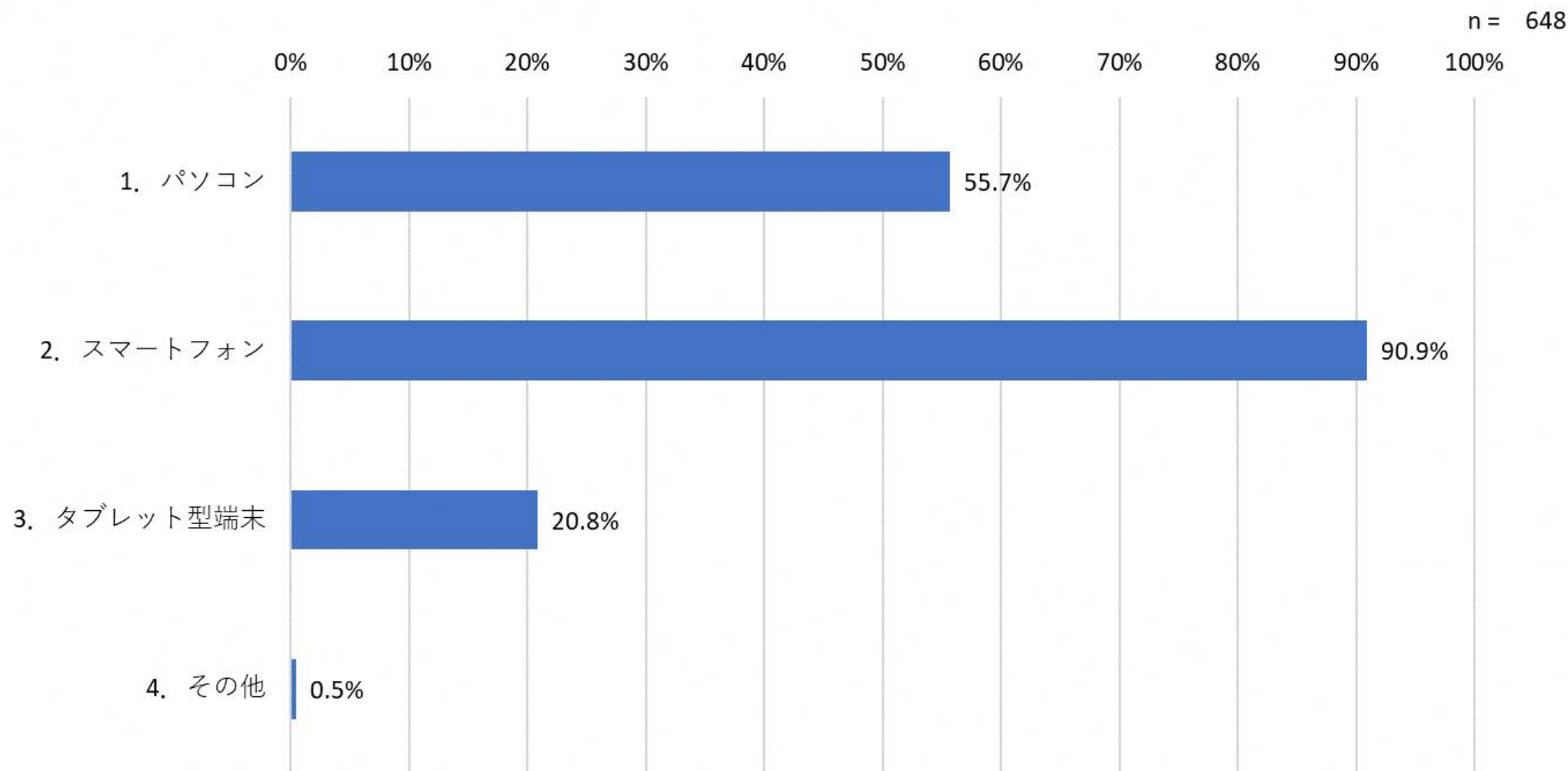
## 問18 市役所に出向く必要のある申請・届出が自分のパソコン・スマートフォンで済ませることができたら、利用しますか。

- 申請・届出が自分のパソコン・スマートフォンで済ませることができたら、利用するかどうかは「1. 利用する」が63.8%と最も多く、次いで「2. 利用しない」が33.5%、「無回答」が2.7%でした。



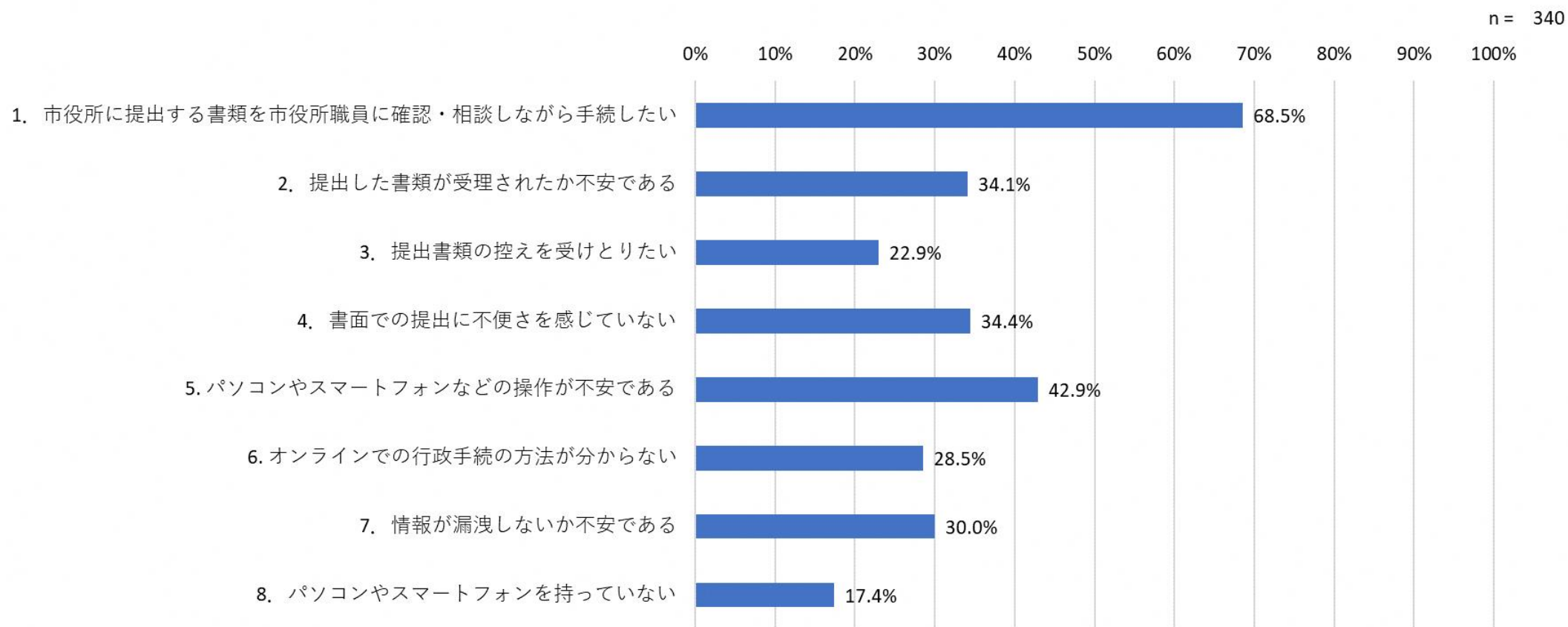
問18-1 問18で「利用する」とお答えした方にお伺いします。利用する機器をお答えください。該当する番号全てに○を付けてください。

- 申請・届出が自分のパソコン・スマートフォンで済ませることができたら利用する機器は「2. スマートフォン」が90.9%と最も多く、次いで「1. パソコン」が55.7%、「3. タブレット型端末」が20.8%でした。



問18-2 問18で「利用しない」とお答えした方にお伺いします。その理由は何ですか。該当する番号全てに○を付けてください。

- 申請・届出が自分のパソコン・スマートフォンで済ませることができても利用しない理由は「1. 市役所に提出する書類を市役所職員に確認・相談しながら手続きしたい」が68.5%と最も多く、次いで「5. パソコンやスマートフォンなどの操作が不安である」が42.9%、「4. 書面での提出に不便さを感じていない」が34.4%でした。



問19 熊谷市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。

(回答内容を分類し、主なご意見を掲載しています。)

#### 行政全般

- ・医療費にお金がかかりすぎているので健康促進がしたくなるようなアプリに登録して、使った分だけお得なポイントをあげる等したらいいと思います。(例 毎月歩いた分だけポイント付与するとか)。
- ・市で発行している商品券が電子になると便利だと思います。アプリを使っていないので内容が既に行っているものだとしたらスミマセン…。
- ・鉄壁なセキュリティ対策 データ流出の皆無 盤石なデータ入力と揺ぎ無い照合精度。
- ・現在、本庁、大里、妻沼、江南と4つに分かれているが担当課が分散しているため移動が非常に不便！せめて本庁に行けば全て用が済む様にして頂きたい。ネットワークを使うとかすれば不可能ではないはず。
- ・行政のことで解らないことがあったらすぐにメールで質問、回答が出来たらいいと思いました。

#### 窓口サービス

- ・スマホのアプリで市役所で行う申請・届出ができればいいなと思います。
- ・キャッシュレス決済、窓口でもキャッシュレスレス。
- ・市民税、固定資産税、国民健康保険料等のクレジットカード決算ができるようになることを願っています。
- ・戸籍謄本などをネットで取得出来たら良いと思う。
- ・届け出や証明発行の受付を用紙に記入ではなくデジタル機器でのタッチ入力やマイナンバーカードの読み込みで行う。

原則として原文のまま掲載しています。

問19 熊谷市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。

### 情報発信

- ・観光や行事のLIVE状況で分かるといい、今やっているお祭りやイベント情報など。
- ・紙媒体の広報誌等は出来るだけweb媒体にした方が環境配慮等に貢献できると思う。また、紙媒体だと各世帯に配布するのが大変である。
- ・道路工事で通行止めや規制の情報をリアルタイムで知ることができたら便利だと思います。

### 子育て・教育

- ・妊娠・出産・子育てに関係する申請をデジタル化していただけたら大変助かります。(妊娠中や子どもがいる状況で外出するのはかなり負担になるため)
- ・学校行事の案内と出欠連絡をデジタルで出来たら行事を忘れてたり出欠連絡を忘れる事が減るので助かります。
- ・保育園、小学校、中学校、高校で進級や進学する際の提出物(書類)は住所や家族構成、勤務先、緊急連絡先を毎年書いており、デジタル化して変更点のみ修正で終わる様にして欲しい。

### デジタルデバイス 対策

- ・パソコン使用にやり方がわからないので。。。親切に教えてもらえると助かります。その際、専門用語ではなく、きちんとした日本語、又は、意味も解りやすく説明してもらえたら助かります。
- ・スマートフォン、パソコンの安価な貸出し等、できれば有難い。年金生活者には、購入することが、むずかしい。
- ・超高齢化社会を見据えて、役所の手続きは全てオンライン化して、セキュリティ対策を強化し、どんどん節税して欲しい。
- ・老人でも手軽にカンタンな操作で手続きができるシステムやアプリの開発又は音声で申請できるシステムなど普及を願う。
- ・すべてデジタル化するのはとても不安がある。職員も対応が大変と思うが、市民とのコミュニケーションを取る上では、とても大事。年を重ねると特に大事に思う。



問19 熊谷市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。

AI・RPA	<ul style="list-style-type: none"><li>・AIを活用した老朽化インフラ等の修理修繕。</li><li>・休日でもAIが相談を受け答えしてくれる 市役所へ出向く時にもAIが予約を取ってくれる。</li><li>・今は市役所に出向くのは難しくないですが、高齢になった時が心配です。アプリなどで安否確認や、簡単な問い合わせなどができたらいいなと思います。例えば初期の対応はAIで、必要に応じて関係機関と連携が取れたりとか？特に一人暮らしになった場合でも、安心して生活できたり社会と繋がっていただけるようなものが欲しいです。</li></ul>
データ活用	<ul style="list-style-type: none"><li>・くまペイと他のアプリを連携させて購入履歴を残すことで家計簿アプリのように使えるようにして欲しい。またレシートを廃止してすべて電子レシートに変えて欲しい。</li><li>・近隣市町村との比較、情報公開、施設利用状況、税金、など熊谷市の単体だけでは無く北部埼玉市町の比較データなど見れると便利。</li><li>・1度提供した情報(名前、住所、家族情報等)は、行政機関でデータ連携し、活用して欲しい。</li></ul>
交通	<ul style="list-style-type: none"><li>・自分が乗ろうとしているゆうゆうバスの位置情報がスマートフォンでわかるシステム。</li><li>・地域の高齢化が進んでいるので、スマホからタクシーを呼べたりできたらご年配の方の負担もへるかと思います。(ローカルバスの本数も少ないので) そういったサービスが無料でできれば祖父、祖母世代も喜ぶと思います！</li><li>・駅の駐輪場のキャッシュレス決済 市内循環バスのキャッシュレス決済。</li></ul>

原則として原文のまま掲載しています。

# 第4章 市民意識調査設問

問1 あなたの年齢について、該当する番号に**1つだけ**○を付けてください。

1. 18～19歳 2. 20～29歳 3. 30～39歳 4. 40～49歳 5. 50～59歳 6. 60～69歳 7. 70歳以上

問2 あなたの職業について、該当する番号に**1つだけ**○を付けてください。

- |                   |        |
|-------------------|--------|
| 1. 会社員・公務員        | 5. 学生  |
| 2. 自営業（農林業などを含む。） | 6. 無職  |
| 3. パート・アルバイト      | 7. その他 |
| 4. 主婦・主夫          |        |

問3 あなたの家族構成について、該当する番号に**1つだけ**○を付けてください。

- |            |                |
|------------|----------------|
| 1. 一人暮らし世帯 | 4. 親子と孫の同居する世帯 |
| 2. 夫婦のみの世帯 | 5. その他         |
| 3. 親と子の世帯  |                |

問4 あなたは熊谷市にどのくらいの期間住んでいますか。該当する番号に**1つだけ**○を付けてください。

1. 3年未満 2. 3～5年未満 3. 5～10年未満 4. 10～20年未満 5. 20年以上

問5 次の機器の中で、あなたの世帯が持っているものについて、該当する番号**全て**に○を付けてください。

1. 固定電話
2. スマートフォン
3. 携帯電話（スマートフォン以外のもの）
4. パソコン
5. タブレット型端末
6. ウェアラブル端末（メガネ型・腕時計型情報端末 等）
7. その他
8. 保有していない

問6 あなたは、現在、インターネットを利用していますか。該当する番号に**1つだけ**○を付けてください。

1. 利用している → 問6-1へ進んでください。  
2. 利用していない → 問6-3へ進んでください。

問6-1 問6で「インターネットを利用している」とお答えした方にお伺いします。あなたはどのくらいの頻度でインターネットを利用していますか。

1. 毎日少なくとも1回は利用
2. 週に少なくとも1回は利用（毎日ではない）
3. 月に少なくとも1回は利用（毎週ではない）
4. 日常的に利用していない

問6-2 問6で「インターネットを利用している」とお答えした方にお伺いします。あなたがインターネットを利用する目的について、該当する番号**全て**に○を付けてください。

1. 情報検索（天気情報、ニュースサイト、地図・交通情報などの利用）
2. SNS（ソーシャルネットワークサービス）の利用（LINE・X(旧 Twitter)・Facebook・Instagramなど）
3. 動画配信・投稿・共有サイトの利用（YouTubeなど）
4. ホームページ・ブログの閲覧・書き込み、または開設・更新
5. 電子メールの送受信
6. 商品・サービスの購入・取引（デジタルコンテンツ（音楽・電子書籍等）購入を除く）
7. デジタルコンテンツ（音楽・電子書籍等）の購入・取引（動画配信サービスを含む）
8. インターネットオークション・フリーマーケットアプリにおける購入・取引
9. 業務目的でのオンライン会議システムの利用
10. eラーニング（オンライン授業・学校の準備の補講や演習の課題実施、語学レッスンなど）
11. 金融取引（インターネットによる銀行・証券・保険取引など）
12. 行政サービスの利用（電子申請・電子申告・電子届出）
13. その他

問6-3 問6で「インターネットを利用していない」とお答えした方にお伺いします。インターネットを利用しない理由について、該当する番号**全て**に○を付けてください。

1. 機器の操作方法等がわからない
2. パソコンやスマートフォン等の通信機器の料金が高い
3. 個人情報の流出が心配
4. 犯罪に巻き込まれないか心配
5. 必要性を感じない
6. その他

問7 あなたが関心のある熊谷市の行政情報をお答えください。該当する番号**全て**に○を付けてください。

1. 税金（市民税・資産税・納税等）
2. 地域活動（自治会活動・ボランティア活動等）
3. 防災・防犯（災害防止・避難所・犯罪防止等）
4. 保健・医療（がん検診・予防接種・医療機関等）
5. 健康増進（体力づくり・健康相談等）
6. 福祉（介護サービス・福祉施設等）
7. 妊娠・出産・育児（母子健康手帳・産婦健康診査・乳幼児健康診査等）
8. 子育て（保育・学童・助成金等）
9. 環境（ごみ・リサイクル・省エネ・大気汚染等）
10. 観光・娯楽（観光地・イベント等）
11. 産業・経済（商業振興・企業活動支援・農業政策等）
12. 建設・まちづくり（道路・交通・上下水道等）
13. 教育（入学・奨学金・教育相談等）
14. 生涯学習（図書館・スポーツ施設・講座等）
15. 行政（市の政策・財政等）
16. その他
17. 特になし

問8 あなたが現在、熊谷市の行政情報をどのような手段で入手しているかをお答えください。該当する番号全てに○を付けてください。

- |                       |  |
|-----------------------|--|
| 1. 市報くまがや             | 10. 都市ポータルアプリ「クマぶら」(旧:「くまぶら」)                            |
| 2. 自治会回覧版             | 11. 熊谷市公式 SNS (X (旧 Twitter)・Facebook・Instagram・YouTube) |
| 3. 新聞                 | 12. 熊谷市「ワクチン&子育てナビ」                                      |
| 4. 雑誌・書籍              | 13. 親族・友人・知人   |
| 5. テレビ (J:COM 等)      | 14. 市への問い合わせ (市窓口・電話)                                    |
| 6. ラジオ (FM クマガヤ等)     | 15. 特になし   |
| 7. 熊谷市ホームページ          | 16. その他  |
| 8. 熊谷市地理情報システム「くまっぷ」  |  |
| 9. 熊谷市メール配信サービス「メルくま」 |  |

問9 「あなたが今後、熊谷市の行政情報をどのような手段で手に入れられたら便利だと感じますか。該当する番号全てに○を付けてください。

- |                       |  |
|-----------------------|--|
| 1. 市報くまがや             | 10. 都市ポータルアプリ「クマぶら」(旧:「くまぶら」)                            |
| 2. 自治会回覧版             | 11. 熊谷市公式 SNS (X (旧 Twitter)・Facebook・Instagram・YouTube) |
| 3. 新聞                 | 12. 熊谷市「ワクチン&子育てナビ」                                      |
| 4. 雑誌・書籍              | 13. 親族・友人・知人   |
| 5. テレビ (J:COM 等)      | 14. 市への問い合わせ (市窓口・電話)                                    |
| 6. ラジオ (FM クマガヤ等)     | 15. 特になし   |
| 7. 熊谷市ホームページ          | 16. その他  |
| 8. 熊谷市地理情報システム「くまっぷ」  |  |
| 9. 熊谷市メール配信サービス「メルくま」 |  |

問10 熊谷市が提供するデジタルサービスで、あなたの利用状況を「ア 利用したことがある」、「イ 利用したことはないが知っている」、「ウ 知らない」の中から1つだけ○を付けてください。

利用したデジタルサービス	回答
1. 熊谷市ホームページ	ア・イ・ウ
2. 熊谷市地理情報システム「くまっぷ」	ア・イ・ウ
3. 熊谷市公式 SNS (X(旧 Twitter)・Facebook・Instagram・YouTube)	ア・イ・ウ
4. マイナポータル (びったりサービス)	ア・イ・ウ
5. 熊谷市電子申請・届出サービス	ア・イ・ウ
6. 熊谷市立図書館のホームページ	ア・イ・ウ
7. 熊谷市公共施設予約システム	ア・イ・ウ
8. 熊谷市メール配信サービス「メルくま」	ア・イ・ウ
9. 都市ポータルアプリ「クマぶら」(旧:「くまぶら」)	ア・イ・ウ
10. 熊谷市「ワクチン&子育てナビ」	ア・イ・ウ
11. 電子マネーによる市税・料金等の納付 (PayPay・LINE Pay・d払い・auPAY・J-coin Pay・モバイルレジ・PayB)	ア・イ・ウ
12. 道路等通報システム	ア・イ・ウ
13. 各種証明書のコンビニ交付	ア・イ・ウ

問10-1 問10でいずれかのデジタルサービスで「利用したことがある」とお答えした方にお伺いします。あなたが利用した熊谷市が提供するデジタルサービスの使い勝手はいかがでしたか。利用したことのあるサービスごとに、「ア. 使いやすい」、「イ. どちらとも言えない」、「ウ. 使いづらい」の中から1つだけ○を付けてください。「ウ. 使いづらい」を選んだ場合は、その理由を記述してください。

利用したデジタルサービス	回答	記述欄 (「ウ. 使いづらい」を選んだ場合に記述してください)
1. 熊谷市ホームページ	ア・イ・ウ	
2. 熊谷市地理情報システム「くまっぷ」	ア・イ・ウ	
3. 熊谷市公式 SNS (X(旧 Twitter)・Facebook・Instagram・YouTube)	ア・イ・ウ	
4. マイナポータル (びったりサービス)	ア・イ・ウ	
5. 熊谷市電子申請・届出サービス	ア・イ・ウ	
6. 熊谷市立図書館のホームページ	ア・イ・ウ	
7. 熊谷市公共施設予約システム	ア・イ・ウ	
8. 熊谷市メール配信サービス「メルくま」	ア・イ・ウ	
9. 都市ポータルアプリ「クマぶら」(旧:「くまぶら」)	ア・イ・ウ	
10. 熊谷市「ワクチン&子育てナビ」	ア・イ・ウ	
11. 電子マネーによる市税・料金等の納付 (PayPay・LINE Pay・d払い・auPAY・J-coin Pay・モバイルレジ・PayB)	ア・イ・ウ	
12. 道路等通報システム	ア・イ・ウ	
13. 各種証明書のコンビニ交付	ア・イ・ウ	

問 1 1 マイナンバーカードは保有していますか。

1. 保有している → 問 1 2へ進んでください。
2. 交付申請中 → 問 1 2へ進んでください。
3. 保有していない → 問 1 1-1へ進んでください。

問 1 1-1 問 1 1で「保有していない」とお答えした方にお伺いします。その理由は何ですか。該当する番号全てに○を付けてください。

1. 必要性を感じない
2. 手続きが面倒
3. 個人情報の漏洩やセキュリティ面に不安がある

問 1 2 利用しているキャッシュレス決済について、該当する番号全てに○を付けてください。

1. クレジットカード
2. Suica・PASMO等の交通系ICカード決済
3. PayPay・LINE PAY・d払い・auPAY等のスマホ決済
4. その他
5. 利用していない

問 1 3 市税の納付等でキャッシュレス決済を利用したことはありますか。

1. 利用したことがあり今後も利用したい → 問 1 4へ進んでください。
2. 利用したことがあるが今後は利用する予定はない → 問 1 3-1へ進んでください。
3. 利用したことはないが今後利用してみたい → 問 1 4へ進んでください。
4. 利用したことはなく、この後も利用する予定はない → 問 1 3-1へ進んでください。

問 1 3-1 問 1 3で「利用したことがあるが今後は利用する予定はない」・「利用したことはなく、この後も利用する予定はない」とお答えした方にお伺いします。今後利用する予定がない理由は何ですか。該当する番号全てに○を付けてください。

1. 直接現金（コンビニ支払含む）もしくは口座振替で支払いたい
2. 情報が漏洩しないか不安である
3. スマートフォンの操作が不安である
4. スマートフォン・クレジットカードを持っていない
5. 納付対象の市税等がキャッシュレス決済に対応していない

問 1 4 市役所の窓口の手数料支払い・熊谷市の施設利用に関する手数料等のキャッシュレス決済が利用できたら、あなたは利用しますか。

1. 利用する → 問 1 4-1へ進んでください。
2. 利用しない → 問 1 4-2へ進んでください。

問 1 4-1 問 1 4で「利用する」とお答えした方にお伺いします。あなたが利用しているキャッシュレス決済の手法で、市役所の窓口の手数料支払い・熊谷市の施設利用に関する手数料等で利用したいキャッシュレス決済の手法はどれですか。該当する番号全てに○を付けてください。

1. クレジットカード
2. Suica・PASMO等の交通系ICカード決済
3. PayPay・LINE PAY・d払い・auPAY等のスマホ決済
4. その他

問 1 4-2 問 1 4で「利用しない」とお答えした方にお伺いします。その理由は何ですか。該当する番号全てに○を付けてください。

1. 直接現金で支払いたい
2. 情報が漏洩しないか不安である
3. スマートフォンの操作が不安である
4. スマートフォン・クレジットカードを持っていない

問 1 5 申請・届出等の手続きを行うために、1年にどれくらい市役所（各行政センター、出張所及び駅連絡所を含みます）に出かけますか。

1. 市役所に行かない
2. 年に1回から2回
3. 年に3回から5回
4. 年に6回以上

問 1 6 申請・届出等の手続きを行うために、市役所（各行政センター、出張所及び駅連絡所を含みます）に出かけることは負担に感じますか。

1. 負担に感じる → 問 1 6-1へ進んでください。
2. 負担に感じない → 問 1 7へ進んでください。

問 1 6-1 問 1 6で「負担に感じる」とお答えした方にお伺いします。その理由は何ですか。該当する番号全てに○を付けてください。

1. 市役所までの移動に時間や交通費がかかる
2. 窓口での待ち時間や手続きの時間が長い・混雑している
3. 窓口での書類の記入が面倒・難しい
4. 休日や夜間に手続きができない

問 1 7 熊谷市電子申請・届出サービス・マイナポータル（ぴったりサービス）を利用してオンラインで行政手続の申請をしたことがありますか。

1. 利用したことがある → 問 1 8へ進んでください。
2. 利用したことがない → 問 1 7-1へ進んでください。

問 1 7-1 問 1 7で「利用したことがない」とお答えした方にお伺いします。その理由は何ですか。該当する番号全てに○を付けてください。

1. 市役所に提出する書類を市役所職員に確認・相談しながら手続したい
2. 提出した書類が受理されたか不安である
3. 提出書類の控えを受け取りたい
4. 書面での提出に不便さを感じていない
5. パソコンやスマートフォンなどの操作が不安である
6. オンラインでの行政手続の方法が分からない
7. 情報が漏洩しないか不安である
8. パソコンやスマートフォンを持っていない
9. 行政手続をする機会がない
10. したい手続がオンライン化されていない

問18 市役所に向く必要のある申請・届出が自分のパソコン・スマートフォンで済ませることができたら、利用しますか。

- 1. 利用する → 問18-1へ進んでください。
- 2. 利用しない → 問18-2へ進んでください。

問18-1 問18で「利用する」とお答えした方にお伺いします。利用する機器をお答えください。該当する番号全てに○を付けてください。

- 1. パソコン
- 2. スマートフォン
- 3. タブレット型端末
- 4. その他

問18-2 問18で「利用しない」とお答えした方にお伺いします。その理由は何ですか。該当する番号全てに○を付けてください。

- 1. 市役所に提出する書類を市役所職員に確認・相談しながら手続きしたい
- 2. 提出した書類が受理されたか不安である
- 3. 提出書類の控えを受け取りたい
- 4. 書面での提出に不便さを感じていない
- 5. パソコンやスマートフォンなどの操作が不安である
- 6. オンラインでの行政手続の方法が分からない
- 7. 情報が漏洩しないか不安である
- 8. パソコンやスマートフォンを持っていない

問19 熊谷市でこんなことができればよいと思うことで、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。

質問は以上です。お忙しい中ご協力いただき、誠にありがとうございました。

令和5年度 熊谷市のDX推進に関する市民意識調査結果  
令和6(2024)年3月  
熊谷市  
総合政策部デジタル推進課