

令和3年度 第4回

希望郷いわてモニターアンケート

課題名	岩手のデジタル化に関する意識調査
-----	------------------

令和3年10月

岩手県ふるさと振興部科学・情報政策室

※この質問票は控えとしてお持ちいただき、回答用紙に回答を御記入ください。

## 岩手のデジタル化に関する意識調査

日頃、本県の情報政策の推進につきまして、格別の御理解と御協力を賜り厚く御礼申し上げます。

県では、県内のデジタル化やデジタルトランスフォーメーションの実態把握及び今後の施策検討のため、県内在住の方に対し、デジタル化に関する調査を行うこととしましたので、御多忙のところ恐縮ですが、調査に御協力いただきたくお願いいたします。

### 記

#### ■調査趣旨

岩手県内にお住まいの方のデジタル化やデジタルトランスフォーメーションの実態を把握し、県や各業界団体等でデジタル化及びデジタルトランスフォーメーションに係る支援策等の検討の参考とするものです。

#### ■デジタル化とは

手書きからワープロソフト、紙資料から端末での資料閲覧などアナログデータや物理的システム等が、パソコンやネット上のものに置き換わること

#### ■デジタルトランスフォーメーションとは

デジタル技術（人工知能や画像認識等、デジタル化を行うための技術）の浸透によって、人々の生活が豊かになること

■回答者情報

質問項目	質問文	回答方法
1 年齢	あなたの年齢を教えてください。	以下から1つ選択 ①20代 ②30代 ③40代 ④50代 ⑤60代 ⑥70歳以上
2 性別	あなたの性別を教えてください。	以下から1つ選択 ①男性 ②女性 ③その他
3 お住まい	あなたのお住まいの地域を教えてください。	以下から1つ選択 ①県央圏域（盛岡市・八幡平市・滝沢市・雫石町・葛巻町・岩手町・紫波町・矢巾町） ②県南圏域（花巻市・北上市・奥州市・一関市・遠野市・金ヶ崎町・西和賀町・平泉町） ③沿岸圏域（宮古市・釜石市・大船渡市・陸前高田市・岩泉町・山田町・大槌町・住田町・田野畑村） ④県北圏域（久慈市・二戸市・洋野町・軽米町・一戸町・野田村・普代村・九戸村）
4 家族構成	同居している方を教えてください。	以下から1つ以上選択（複数回答可） ①単身 ②配偶者 ③子 ④孫 ⑤両親 ⑥祖父母 ⑦それ以外の親戚 ⑧その他（自由記載）

<p>5 使用設備</p>	<p>あなたが普段使用しているものを教えてください。</p> <p>※自宅でインターネット回線を契約し、無線 LAN を使用の方は、どちらも選択ください。</p>	<p>以下から 1 つ以上選択（複数回答可）</p> <p>①携帯電話（ガラケー） ②スマートフォン ③タブレット ④PC ⑤自宅の光等のインターネット回線 ⑥無線 LAN（wi-fi） ⑦IP 告知端末 ⑧スマートウォッチ ⑨スマートスピーカー ⑩モバイルルーター ⑪その他スマート家電（自由記載） ⑫この中にはない</p>
<p>6 職業</p>	<p>あなたの職業を教えてください。</p> <p>※複数に該当する場合は、今年度最も長時間従事しているものを選択してください。</p>	<p>以下から 1 つ選択</p> <p>①会社員・団体職員 ②教職員 ③自営業・自由業 ④パート・アルバイト ⑤専業主婦・主夫 ⑥学生 ⑦無職 ⑧その他（自由記載）</p>

■回答者のデジタルに関する意識

質問項目	質問文	回答方法
7 用語	次の言葉・単語を御存知ですか。 聞いたことがあるものをすべて選 択してください。	以下から1つ以上選択（複数回答可） <b>■用語・概念</b> ①e-sports ②SNS ③仮想通貨 ④QR コード決済 ⑤クラウド ⑥デジタルトランスフォーメーション (DX) ⑦テレワーク・リモートワーク ⑧ネットリテラシー ⑨ペーパーレス ⑩マイナポータル  <b>■デジタルサービス</b> ⑪ウーバーイーツ (Uber Eats) ⑫インスタグラム (Instagram) ⑬キンドル (kindle) ⑭ズーム (zoom) ⑮ネットフリックス (Netflix) ⑯ペイペイ (PayPay) ⑰メルカリ ⑱ユーチューブ (YouTube) ⑲ラジコ (radiko) ⑳ライン (LINE)  <b>■デジタル技術</b> ㉑アイオーティー (IoT) ㉒エーアール (AR、拡張現実) ㉓エーアイ (AI、人工知能) ㉔オーシーアール (OCR) ㉕顔認証 ㉖QR コード・二次元バーコード ㉗チャットボット ㉘ファイブジー (5G) ㉙ブイアール (VR、仮想現実) ㉚ブロックチェーン  ㉛全て聞いたことがない

<p>8</p> <p>デジタル化の未来について（1）</p>	<p>あなたは、社会のデジタル化及びデジタルトランスフォーメーションに、どのようなことを期待していますか。</p> <p>※デジタル化：手書きからワープロソフト、紙資料から端末での資料閲覧などアナログデータや物理的システム等が、パソコンやネット上のものに置き換わること</p> <p>※デジタル技術：人工知能や画像認識等、デジタル化を行うための技術</p> <p>※デジタルトランスフォーメーション：デジタル技術の浸透によって、人々の生活が豊かになること</p>	<p>以下から1つ以上選択（複数回答可）</p> <p>①在宅や外出先で、仕事や買い物・学習等がしやすくなる</p> <p>②仕事が効率化されたり、人手不足を補ってくれる</p> <p>③現金・印鑑を持たずに生活できる</p> <p>④手書きの書類が無くなり、どんな書類もPC・スマホ上で処理をする</p> <p>⑤保険証や運転免許証等の様々な証明書を一元化できる</p> <p>⑥高齢者や子どもの見守りが容易になる</p> <p>⑦都市部でも地方でも同じサービスが受けられたり、遠隔地の専門サービス（医療・教育等）が受けられる</p> <p>⑧情報の入手が今よりも容易になる</p> <p>⑨仕事や家事などが自動化される</p> <p>⑩自動で自分に合ったモノを選んでくれる</p> <p>⑪その他（自由記載）</p> <p>⑫特に期待するものはない</p>
<p>9</p> <p>デジタル化の未来について（2）</p>	<p>あなたは、社会のデジタル化及びデジタルトランスフォーメーションにより、どのようなことを懸念したり、不安に思いますか。</p>	<p>以下から1つ以上選択（複数回答可）</p> <p>①高齢者やデジタル弱者が社会から取り残される</p> <p>②自分の職が機械等に奪われる</p> <p>③コミュニケーションが希薄化する、社会が冷たくなったように感じる</p> <p>④サイバーテロや情報漏洩による詐欺等の犯罪が増える</p> <p>⑤インターネット上での誹謗中傷が増える</p> <p>⑥引きこもりやニートが増える</p> <p>⑦自分が機械に管理されていたり、監視や盗聴されている気分になる</p> <p>⑧情報が多すぎて疲労感を感じる</p> <p>⑨スマートフォンを必ず持っていなければいけなくなる</p> <p>⑩その他（自由記載）</p> <p>⑪特に悪影響はない</p>

<p>10 デジタル化が進まない理由</p>	<p>日本は「デジタル化が遅れている」と言われますが、その理由をあなたはどのように考えますか。</p>	<p>以下から1つ以上選択（複数回答可）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①情報セキュリティやプライバシー漏えいへの不安があるから</li> <li>②デジタルに対する能力が不足もしくは抵抗感を持つ人が多いから</li> <li>③デジタルの利活用が不十分だから</li> <li>④通信インフラが不十分だから</li> <li>⑤デジタルサービスを利用するための十分な機能を備えた情報端末が、一人一人に行きわたっていないから</li> <li>⑥遠隔のコミュニケーションを好まない人が多いから</li> <li>⑦デジタルによる生活や各種手続きが不便だから</li> <li>⑧インターネットやスマートフォンを利用するための費用が高い、わかりにくいから</li> <li>⑨今のままで十分だと思っている人が多いから</li> <li>⑩身近に相談できる人がいないから</li> <li>⑪その他（自由記載）</li> <li>⑫わからない</li> </ul>
<p>11 デジタル化推進に必要なもの</p>	<p>デジタル化を進めるために必要なものは何だと思えますか。</p>	<p>以下から1つ以上選択（複数回答可）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①高齢者やデジタル弱者向けの無料相談窓口や講習会</li> <li>②職場やコミュニティの意識改革</li> <li>③スマートフォン本体・通信料の値下げ</li> <li>④セキュリティ技術の向上</li> <li>⑤企業等の設備投資</li> <li>⑥デジタル化・情報技術等の理解向上</li> <li>⑦通信速度の更なる向上</li> <li>⑧携帯電話のつながらない地域の解消</li> <li>⑨その他（自由記載）</li> <li>⑩わからない</li> </ul>

<p>12 行政に期待するもの</p>	<p>デジタル化を進めるために国や県、市町村に期待するもの何ですか。</p>	<p>以下から1つ以上選択（複数回答可）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①高齢者やデジタル弱者向けの無料相談窓口や講習会</li> <li>②各種手続きの押印廃止や、オンライン化・ワンストップ化</li> <li>③スマートフォンの購入支援</li> <li>④セキュリティ技術研究の支援</li> <li>⑤企業等の設備投資支援</li> <li>⑥通信事業者や携帯電話会社等への通信環境整備やスマートフォン教室開催等の働きかけ</li> <li>⑦その他（自由記載）</li> <li>⑧わからない</li> </ul>
<p>13-1 行政手続きのオンライン化について</p>	<p>あなたは、転居届や婚姻届、印鑑登録等の様々な行政手続きがオンライン化され、自宅などからPCやスマートフォンで手続きできるようになった場合、オンラインで手続きしようと思いますか。</p>	<p>以下から1つ選択</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①すると思う</li> <li>②懸念点が払しょくされれば、利用すると思う</li> <li>③しないと思う</li> </ul>
<p>13-2 懸念点が払しょくされれば利用すると回答した人にお伺いします。</p>	<p>あなたは懸念点がどのように払しょくされれば行政手続きをオンラインで行おうと思いますか。</p>	<p>自由回答</p>



■デジタル技術への対応について

質問項目	質問文	回答方法
14 オンラインショッピングの活用	あなたは Amazon や楽天市場等のオンラインショップを利用したことはありますか。	以下から1つ以上選択 ①ある ②ない
15-1 利用したことがある人にお伺いします。	なぜオンラインショップを利用しましたか。	以下から1つ以上選択（複数回答可） ①欲しい物が地元で売っていなかったから ②発売日に欲しかったから ③インターネット購入限定だったから ④家まで配達してくれるから ⑤クレジットカードや各種ポイント・キャッシュレス決済が使えるから ⑥外に出たくないから ⑦店頭より安い・ポイント付与率が高いなど、実店舗よりもお得だから ⑧その他（自由記載）
15-2 利用したことがない人にお伺いします。	オンラインショップを利用しない理由はなんですか。	以下から1つ以上選択（複数回答可） ①近所付き合いがあるから ②物を直接確認したいから ③保証等のアフターサービスが不安だから ④買い方が分からないから ⑤インターネット上にクレジットカード番号を入力・保存するのが怖いから ⑥詐欺にあうのが怖いから ⑦地元経済に寄与したいから ⑧特段不便を感じないから ⑨その他（自由記載）
16-1 今後のオンラインショッピング	あなたは、今後オンラインショップを利用したいと思いますか。	以下から1つ選択 ①利用する ②懸念点が払しょくできれば利用する ③利用しない
16-2 懸念点が払しょくできれば利用すると回答した人にお伺いします。	あなたは懸念点がどのように払しょくできればオンラインショップを利用しようと思いますか。	自由回答

17 キャッシュレス 決済の活用	あなたはクレジットカードや Suica、 PayPay 等のキャッシュレス決済を使 用したことがありますか。	以下から 1 つ以上選択 ①ある ②ない
18-1 キャッシュレス 決済を利用した ことがある人 にお伺いします。	なぜキャッシュレス決済を利用しま したか。	以下から 1 つ以上選択（複数回答可） ①各企業のポイント等が付与されるから ②財布を出すことや現金・小銭の管理が面 倒だから ③マイナポイントが付与されるから ④割引や追加サービスが適用されるから ⑤新型コロナで現金に触るのが怖いから ⑥ポイント還元キャンペーン等に惹かれた から ⑦その他（自由記載）
18-2 キャッシュレス 決済を使用し たことがない 人にお伺い します。	キャッシュレス決済を利用しない理 由はなんですか。	以下から 1 つ以上選択（複数回答可） ①設定の仕方や使い方が分からないから ②クレジットカードや IC カード、スマート フォンを持っていないから ③金銭の使い過ぎを防止できるから ④詐欺にあうのが怖いから ⑤停電や災害時に困るから ⑥特段不便を感じないから ⑦その他（自由記載）
19-1 今後のキャッシ ュレス決済	あなたは、今後キャッシュレス決済を 利用したいと思いますか。	以下から 1 つ選択 ①利用する ②懸念点が払しょくできれば利用する ③利用しない
19-2 懸念点が払しよ くできれば利用 すると回答した 人にお伺いま す。	あなたは懸念点がどのように払しよ くできればキャッシュレス決済を利用 しようと思いますか。	自由回答

<p>20 オンラインバン キングの活用</p>	<p>あなたは普段利用する金融機関のオンラインバンキングを利用していますか。</p>	<p>以下から1つ選択</p> <p>①スマートフォンアプリで使用している</p> <p>②スマートフォンでは使っていないが、PC等で使用している。</p> <p>③存在は知っているが使用したことはない</p> <p>④そのようなサービスがあることを知らない</p> <p>⑤自分の利用している金融機関ではそのようなサービスがない</p> <p>⑥金融機関を利用していない</p>
<p>21-1 オンラインバン キングを利用し たことがある人 にお伺います。</p>	<p>なぜオンラインバンキングを利用しましたか。</p>	<p>以下から1つ以上選択（複数回答可）</p> <p>①その場で残高確認や振込処理等ができるから</p> <p>②通帳を持ちたくないから</p> <p>③手数料の割引や追加のサービス等が受けられるから</p> <p>④その他（自由記載）</p>
<p>21-2 オンラインバン キングを利用し たことがない人 にお伺いしま す。</p>	<p>オンラインバンキングを使わない利用はなんですか。</p>	<p>以下から1つ以上選択（複数回答可）</p> <p>①使い方がわからないから</p> <p>②手元に通帳があると安心できるから</p> <p>③詐欺にあうのが怖いから</p> <p>④特段不便を感じないから</p> <p>⑤その他（自由記載）</p>
<p>22-1 今後のオンライ ンバンキング</p>	<p>あなたは、今後オンラインバンキングを利用したいと思いますか。</p>	<p>以下から1つ選択</p> <p>①利用する</p> <p>②懸念点が払しょくされれば利用する</p> <p>③利用しない</p>
<p>22-2 懸念点が払しょ くされれば利用 すると回答した 人にお伺いま す。</p>	<p>あなたは懸念点がどのように払しょくされればオンラインバンキングを利用しようと思いますか。</p>	<p>自由回答</p>

23 テレワークの対応	あなたは、仕事でテレワークをしたことがありますか。	以下から1つ選択 ①ある ②ない
24-1 テレワークをしたことがある人にお伺いします。	なぜテレワークをしましたか。	以下から1つ以上選択（複数回答可） ①会社等から指示（在宅勤務や出張等）があったから ②育児や介護等による在宅勤務を希望したから ③会社で仕事をするのが不便だったから ④業務環境を変えたかったから ⑤通勤時間を削減できるから ⑥どこでも仕事ができる業種だから ⑦その他（自由記載）
24-2 テレワークをしたことがない人にお伺いします。	テレワークをしない理由はなんですか。	以下から1つ以上選択（複数回答可） ①やり方がわからないから ②会社に制度がないから ③セキュリティやPCの盗難が不安だから ④直接顧客や同僚に会いたいから ⑤会社に行かないと書類の確認や押印できないから ⑥テレワークができる業種ではないから ⑦特段不便を感じないから ⑧その他（自由記載）
25-1 今後のテレワーク	あなたは、今後テレワークをしたいと思いますか。	以下から1つ選択 ①する ②懸念点が払しょくされればする ③しない
25-2 懸念点が払しょくされればすると回答した人にお伺いします。	あなたは懸念点がどのように払しょくされればテレワークをしようと思いますか。	自由回答

<p>26 5G 対応スマートフォンへの対応</p>	<p>あなたは、5G に対応したスマートフォンを持っていますか。</p>	<p>以下から1つ選択</p> <p>①持っている</p> <p>②持っていないが、2022年までに購入する予定</p> <p>③持っていないが、2023年以降に購入したいと考えている。</p> <p>④持っていないし、今のところ購入する予定もない</p> <p>⑤持っているかどうかわからない</p>
<p>27 5G への期待</p>	<p>あなたは、5G が使えることで、どんなことを期待したいですか。</p>	<p>以下から1つ以上選択（複数回答可）</p> <p>①遠隔からの機械操作や診療・手術</p> <p>②遅延のない映像配信</p> <p>③映像・画像の高画質化</p> <p>④自動運転の実用化</p> <p>⑤無人店舗・自動決済の浸透</p> <p>⑥スマート家電の普及</p> <p>⑦その他（自由記載）</p> <p>⑧特に期待するものはない</p>
<p>28 マイナンバーカードについて</p>	<p>あなたはマイナンバーカードを持っていますか</p>	<p>以下から1つ選択</p> <p>①持っている</p> <p>②取得に向けて申請中</p> <p>③取得を検討中</p> <p>④持っておらず、取得も検討していない</p>
<p>29-1 マイナンバーカードを持っている人・申請中の人にお伺いします。</p>	<p>なぜマイナンバーカード取得（申請）しましたか。</p>	<p>以下から1つ以上選択（複数回答可）</p> <p>①コンビニで夜中でも住民票等が取得できるから</p> <p>②他に身分を証明できるものが無いから</p> <p>③マイナポイントがもらえるから</p> <p>④会社や友人等から勧められたから</p> <p>⑤保険証や運転免許証との統合が見込まれているから</p> <p>⑥その他（自由記載）</p>
<p>29-2 マイナンバーカードの取得を検討している人・持っていない人にお伺いします。</p>	<p>マイナンバーカードを持たない理由はなんですか。</p>	<p>以下から1つ以上選択（複数回答可）</p> <p>①使う場面が想像できないから</p> <p>②取得までの手続きが面倒だから</p> <p>③紛失が怖いから</p> <p>④詐欺にあうのが怖いから</p> <p>⑤特段不便を感じないから</p> <p>⑥その他（自由記載）</p>

<p>30-1 今後のマイナンバーカードについて</p>	<p>あなたは、今後マイナンバーカードを取得したいと思いますか。</p>	<p>以下から1つ選択 ①取得する・すでに取得している ②懸念点が払しょくされれば取得する ③新たなサービス等が追加されれば取得する ④取得しない</p>
<p>30-2 懸念点が払しょくされれば取得すると回答した人にお伺いします。</p>	<p>あなたは懸念点がどのように払しょくされればマイナンバーカードを取得しようと思いますか。</p>	<p>自由回答</p>
<p>30-3 新しいサービスが追加されれば取得すると回答した人にお伺いします。</p>	<p>あなたはどのようなサービスが追加されればマイナンバーカードを取得しようと思いますか。</p>	<p>自由回答</p>
<p>31 困ったときの対応</p>	<p>あなたがスマートフォン・PC の操作やインターネット等の関係で困ったときに、相談するのは誰ですか。</p>	<p>以下から1つ以上選択（複数回答可） ①配偶者 ②子 ③孫 ④両親 ⑤祖父母 ⑥それ以外の親戚 ⑦近隣住人 ⑧友人・知人 ⑨職場の同僚 ⑩SNS 上の友人・知人 ⑪インターネット掲示板 ⑫携帯電話会社やプロバイダの相談窓口 ⑬携帯電話ショップや家電量販店の店員 ⑭パソコン教室やスマホ教室の講師 ⑮相談せず自分で調べて解決する ⑯その他（自由記載） ⑰相談しない</p>

<p>32 困ったときの対応（2）</p>	<p>あなたがスマートフォン・PC の操作やインターネット等で困ったときに、相談が有料だとしたら、いくらまで支払いたいと思いますか。</p>	<p>以下から1つ以上選択（複数回答可）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 0円</li> <li>② 月額1円～100円</li> <li>③ 月額101円～500円</li> <li>④ 月額501円～1000円</li> <li>⑤ 月額1001円～5000円</li> <li>⑥ 月額5001円以上</li> <li>⑦ 1回1～10円</li> <li>⑧ 1回11円～100円</li> <li>⑨ 1回101円～500円</li> <li>⑩ 1回501円以上</li> <li>⑪ その他（自由記載）</li> <li>⑫ わからない</li> </ul>
<p>33 困ったときの対応（3）</p>	<p>あなたが家族や友人等からスマートフォン・PC の操作やインターネットについて相談を受けたらどうしますか。</p>	<p>以下から1つ以上選択（複数回答可）」お</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①（必要に応じて調べたり聞いたりして）教える</li> <li>② 詳しい人を紹介する</li> <li>③ 店舗に行くよう勧める</li> <li>④ その他（自由記載）</li> <li>⑤ わからない</li> </ul>
<p>34 その他</p>	<p>その他、あなたが生活や社会のデジタル化について、御意見等ございましたら、記入してください。</p>	<p>自由記載</p>