

令和3年度 第4回

希望郷いわてモニターアンケート

岩手のデジタル化に関する意識調査 調査報告書

令和3年12月

岩手県ふるさと振興部科学・情報政策室

## 1 アンケート調査の概要

### (1) 課題名

岩手のデジタル化に関する意識調査

### (2) 調査目的

岩手県内に事業所を置く企業や一般県民のデジタル化・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。

### (3) 調査期間

令和3年10月12日(火)～同年10月26日(火)

### (4) 調査対象

令和2、3年度希望郷いわてモニター 201名

### (5) 調査方法

調査紙郵送及びインターネット

### (6) 回答者数

161名

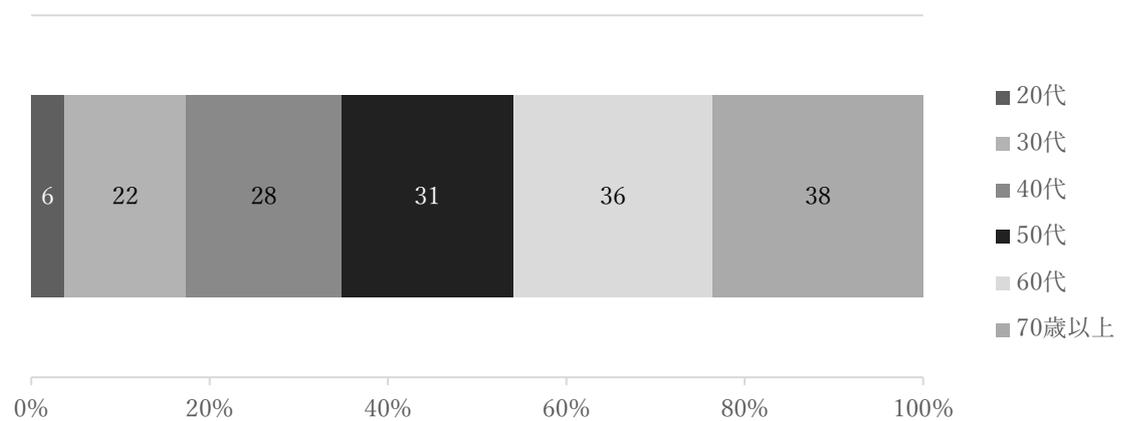
### (7) 回答率

80.1%

## 2 集計結果

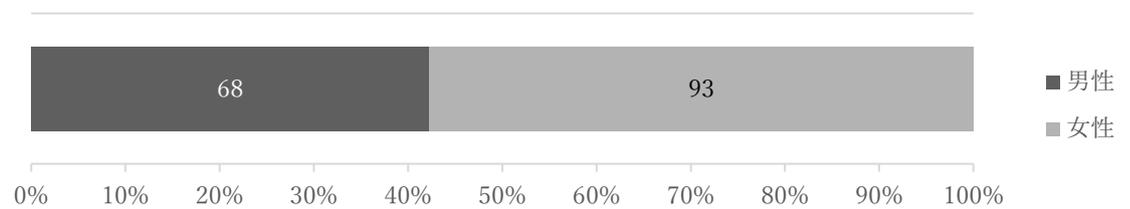
### ア 年代

年代	回答数
20代	6
30代	22
40代	28
50代	31
60代	36
70代以上	38
総計	161



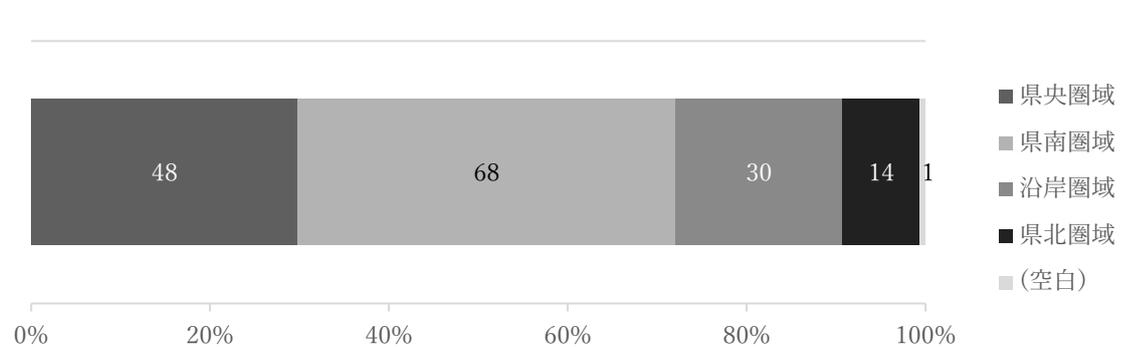
### イ 性別

性別	回答数
男性	68
女性	93
総計	161



### ウ お住まい

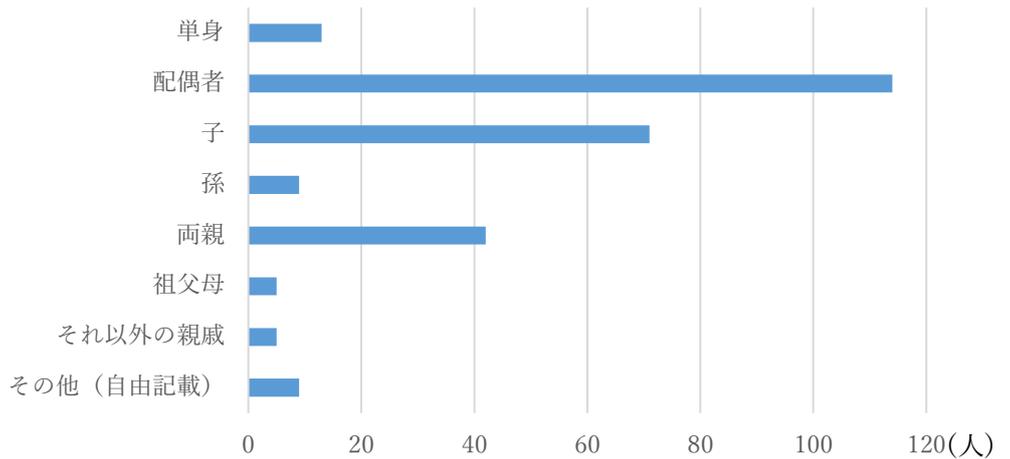
圏域	回答数
県央圏域	48
県南圏域	68
沿岸圏域	30
県北圏域	14
(空白)	1
総計	161



エ 家族構成

家族構成	回答数
単身	13
配偶者	114
子	71
孫	9
両親	42
祖父母	5
それ以外の親戚	5
その他（自由記載）	9

(複数回答可)

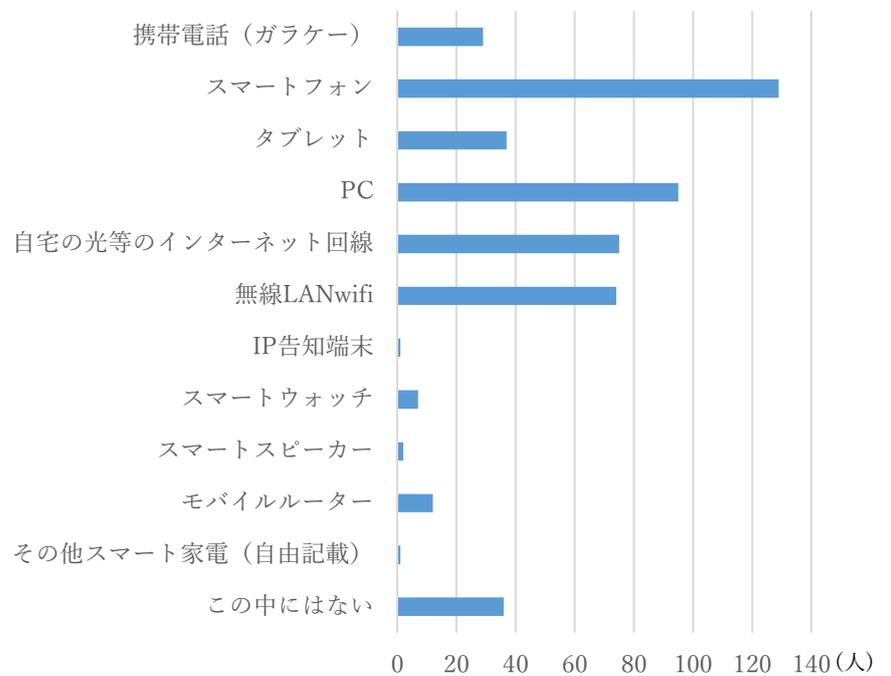


※その他の内訳：配偶者の両親、兄弟、ルームシェア等による親戚以外との同居 等

オ 使用設備

設備	回答数
携帯電話（ガラケー）	29
スマートフォン	129
タブレット	37
PC	95
自宅の光等のインターネット回線	75
無線LAN（wifi）	74
IP告知端末	1
スマートウォッチ	7
スマートスピーカー	2
モバイルルーター	12
その他スマート家電（自由記載）	1
この中にはない	36

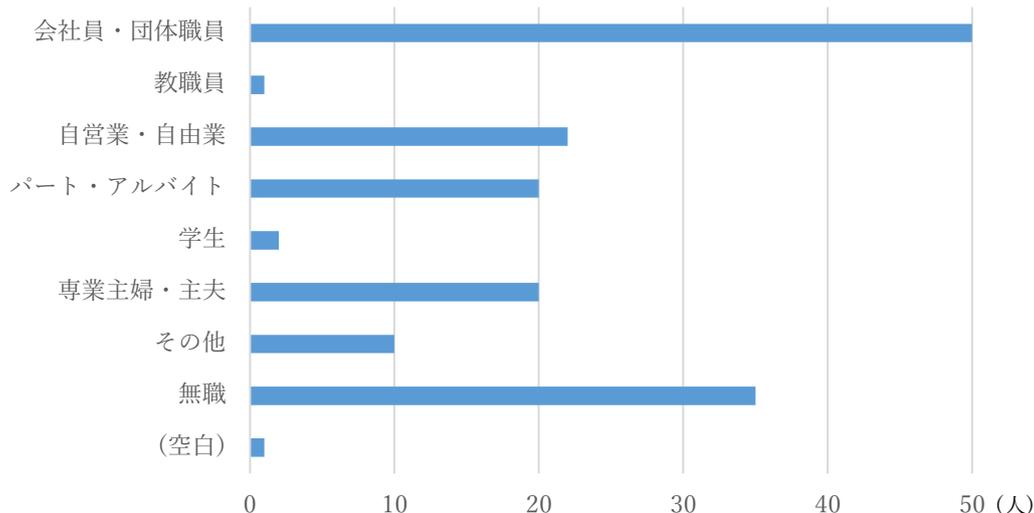
(複数回答可)



※その他の内訳：スマートホーム関連機器

カ 職業

職業	回答数
会社員・団体職員	50
教職員	1
自営業・自由業	22
パート・アルバイト	20
学生	2
専業主婦・主夫	20
その他	10
無職	35
(空白)	1
総計	161



※その他の内訳：会社役員、農業 等

キ デジタル関連用語の知名度

区分	名称	回答数	回答割合	区分	名称	回答数	回答割合	区分	名称	回答数	回答割合
用 語 ・ 概 念	e-sports	99	61.5%	デ ジ タ ル サ イ ブ ス	Uber Eats	233	81.5%	デ ジ タ ル 技 術	IoT	39	24.2%
	SNS	155	96.3%		Instagram	265	92.7%		AR、拡張現実	44	27.3%
	仮想通貨	141	87.6%		Kindle	165	57.7%		AI	146	90.7%
	QRコード決済	135	83.9%		zoom	236	82.5%		OCR	42	26.1%
	クラウド	109	67.7%		Netflix	194	67.8%		顔認証	154	95.7%
	デジタルトランスフォーメーション(DX)	35	21.7%		PayPay	275	96.2%		QRコード・二次元バーコード	131	81.4%
	テレワーク・リモートワーク	146	90.7%		メルカリ	259	90.6%		チャットボット	28	17.4%
	ネットリテラシー	39	24.2%		YouTube	278	97.2%		5G	100	62.1%
	ペーパーレス	136	84.5%		Radiko	224	78.3%		VR	85	52.8%
	マイナポータル	52	32.3%		LINE	273	95.5%		ブロックチェーン	18	11.2%
								全て聞いたことがない	4	2.5%	

(複数回答可)

ク デジタル化の未来について（期待すること）

期待すること	回答数	回答割合
在宅や外出先で、仕事や買い物・学習等がしやすくなる	88	54.7%
仕事が効率化されたり、人手不足を補ってくれる	97	60.2%
現金・印鑑を持たずに生活できる	75	46.6%
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	71	44.1%
保険証や運転免許証等の様々な証明書を一元化できる	88	54.7%
高齢者や子どもの見守りが容易になる	59	36.6%
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	89	55.3%
情報の入手が今よりも容易になる	90	55.9%
仕事や家事などが自動化される	42	26.1%
自動で自分に合ったモノを選んでくれる	24	14.9%
その他（自由記載）	8	5.0%
特に期待するものはない	7	4.3%

（複数回答可）

※その他の主な内容

行政から届くお知らせや通知書などの大量の紙が削減される。
ノマド生活が可能になる。高等教育が自宅等で学べる。
障がい者が障害を感じることはない生活・仕事ができる

ケ デジタル化の未来について（懸念すること）

懸念すること	回答数	回答割合
高齢者やデジタル弱者が社会から取り残される	136	84.5%
自分の職が機械等に奪われる	28	17.4%
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	90	55.9%
サイバーテロや情報漏洩による詐欺等の犯罪が増える	116	72.0%
インターネット上での誹謗中傷が増える	103	64.0%
引きこもりやニートが増える	58	36.0%
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	59	36.6%
情報が多すぎて疲労感を感じる	80	49.7%
スマートフォンを必ず持っていなければいけなくなる	78	48.4%
その他（自由記載）	14	8.7%
特に悪影響はない	0	0.0%

（複数回答可）

※その他の主な内容

冷たくはないが、自分がとり残されてしまうようで淋しい
デジタル機器に人が使われるのではなく人が簡単に使えるソフトウェアがないとストレスとなる
ドライアイやストレートネックなど体に支障がありそう。

コ デジタル化が進まない理由

理由	回答数	回答割合
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	99	61.5%
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	106	65.8%
デジタルの利活用が不十分だから	50	31.1%
通信インフラが不十分だから	52	32.3%
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	75	46.6%
遠隔のコミュニケーションを好まない人が多いから	33	20.5%
デジタルによる生活や各種手続きが不便だから	37	23.0%
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	89	55.3%
今のままで十分だと思っている人が多いから	75	46.6%
身近に相談できる人がいないから	38	23.6%
その他（自由記載）	9	5.6%
わからない	4	2.5%

（複数回答可）

※その他の主な内容

小・中・高でトレーニングできていない（学校に教える人がいない、不足している）
停電時に使えない。
高齢化社会になって、ワープロとパソコン用語の違い、特に暗証番号とかパスワード、英語、高齢者には覚えるのが大変だと思う。

サ デジタル化推進に必要なもの

必要なもの	回答数	回答割合
高齢者やデジタル弱者向けの無料相談窓口や講習会	115	71.4%
職場やコミュニティの意識改革	48	29.8%
スマートフォン本体・通信料の値下げ	116	72.0%
セキュリティ技術の向上	101	62.7%
企業等の設備投資	30	18.6%
デジタル化・情報技術等の理解向上	71	44.1%
通信速度の更なる向上	36	22.4%
携帯電話のつながらない地域の解消	62	38.5%
その他（自由記載）	9	5.6%
わからない	6	3.7%

（複数回答可）

※その他の主な内容

数学教育、芸術教育、社会教育の不備
安価な機器、安い通信費
停電時の対応。

シ 行政に期待するもの

期待するもの	回答数	回答割合
高齢者やデジタル弱者向けの無料相談窓口や講習会	106	65.8%
各種手続きの押印廃止や、オンライン化・ワンストップ化	73	45.3%
スマートフォンの購入支援	72	44.7%
セキュリティ技術研究の支援	58	36.0%
企業等の設備投資支援	34	21.1%
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	76	47.2%
その他（自由記載）	9	5.6%
わからない	10	6.2%

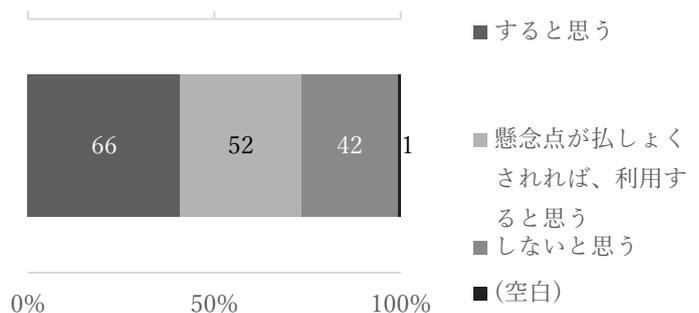
（複数回答可）

※その他の主な内容

通信料の補助もしくは通信料をもっと安くする働きかけ
システムエンジニアの雇用、セキュリティに対する教育や指導、情報の透明化（特に一次情報）
行政デジタル担当と、通信業者がもっと連携をとって、利用者が使いやすい環境を整えていただきたいです。

ス 行政手続きのオンライン化について

対応	回答数
すると思う	66
懸念点が払しょくされれば、利用すると思う	52
しないと思う	42
（空白）	1
総計	160

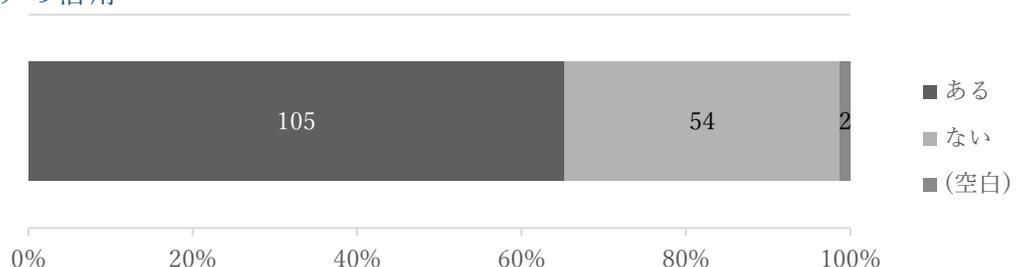


※懸念点の主な内容

個人のセキュリティが保護されれば安心していろんな手続きを行うと思う
mac に対応しない場合が多いのと、いざやろうと思うと手続きが複雑。もっと簡単に出来ると良い。
正しく手続きがされた旨のフィードバックがほしい
手続きをしていて、間違っただことに気づいた時の対処、対面で質問することができない

セ オンラインショッピングの活用

有無	回答数	回答割合
ある	105	65.2%
ない	54	33.5%
（空白）	2	1.2%
総計	161	100.0%



ソ オンラインショップを利用した理由

理由	回答数	回答割合
欲しい物が地元で売っていなかったから	77	73.3%
発売日に欲しかったから	10	9.5%
インターネット購入限定だったから	13	12.4%
家まで配達してくれるから	72	68.6%
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	43	41.0%
外に出たくないから	5	4.8%
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	59	56.2%
その他（自由記載）	15	14.3%

（複数回答可）

※その他の主な内容

探す必要がないから。また、購入前に他人の意見、内容の確認がしてから買えるから。
いつでも購入できる
いろいろな物、種類を簡単に見られるから、格安もある、価格も明示されている
身障者です。外出しての買い物が困難なので利用します。

タ オンラインショップを利用しない理由

理由	回答数	回答割合
近所付き合いがあるから	4	7.4%
物を直接確認したいから	34	63.0%
保証等のアフターサービスが不安だから	16	29.6%
買い方が分からないから	18	33.3%
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	24	44.4%
詐欺にあうのが怖いから	18	33.3%
地元経済に寄与したいから	12	22.2%
特段不便を感じないから	35	64.8%
その他（自由記載）	3	5.6%

（複数回答可）

※その他の主な内容

子どもがオンラインで利用してほしいものを買ってくれる、自分では買ったことがない。
ガラケーなのでできない

チ 今後のオンラインショッピングについて

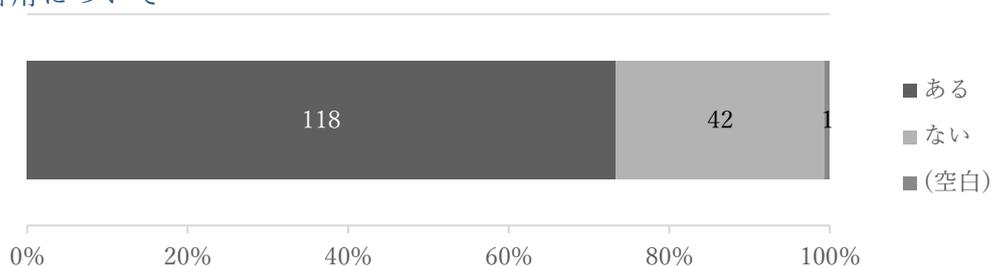
意向	回答数	回答割合
利用する	103	64.0%
懸念点が払しょくされれば利用する	20	12.4%
利用しない	35	21.7%
(空白)	3	1.9%
総計	161	100.0%

※懸念点の主な内容

操作がわかれば利用しようと思っているが返品やらクーリングオフができないかと思うと心配で挑戦出来ない
セキュリティと信頼度が高まること。
情報漏洩、詐欺等の心配
この先、高齢になり、外出して買物ができなくなればそれに頼るしかないのかなーと思う。

ツ キャッシュレス決済の活用について

活用	回答数	回答割合
ある	118	73.3%
ない	42	26.1%
(空白)	1	0.6%
総計	161	100.0%



テ キャッシュレス決済を利用した理由

理由	回答数	回答割合
各企業のポイント等が付与されるから	72	61.0%
財布を出すことや現金小銭の管理が面倒だから	56	47.5%
マイナポイントが付与されるから	21	17.8%
割引や追加サービスが適用されるから	49	41.5%
新型コロナで現金に触るのが怖いから	11	9.3%
ポイント還元キャンペーン等に惹かれたから	39	33.1%
その他（自由記載）	20	16.9%

(複数回答可)

※その他の主な内容

現金を持ちあわせていなかったの
海外の物を購入する場合もある
購入した物が高額だったため
電車などの切符の購入をしなくていいので

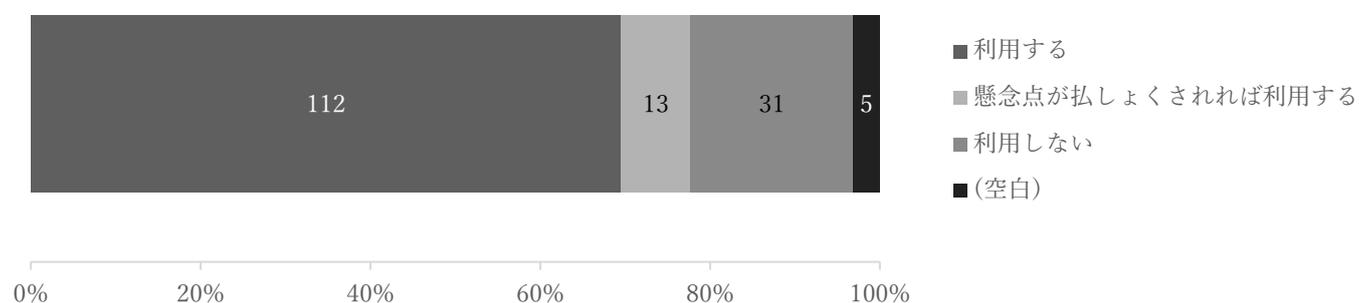
ト キャッシュレス決済を利用しない理由

理由	回答数	回答割合
設定の仕方や使い方が分からないから	25	59.5%
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	9	21.4%
金銭の使い過ぎを防止できるから	15	35.7%
詐欺にあうのが怖いから	12	28.6%
停電や災害時に困るから	4	9.5%
特段不便を感じないから	22	52.4%
その他（自由記載）	0	0.0%

（複数回答可）

ナ 今後のキャッシュレス決済の活用について

意向	回答数	回答割合
利用する	112	69.6%
懸念点が払しょくされれば利用する	13	8.1%
利用しない	31	19.3%
（空白）	5	3.1%
総計	161	100.0%

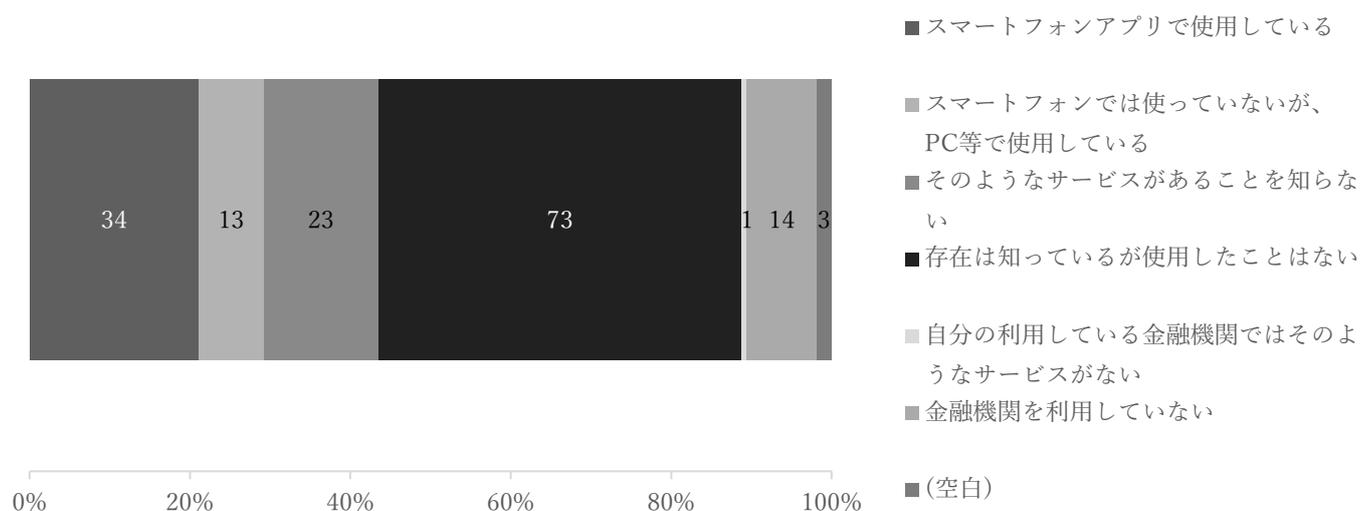


※懸念点の主な内容

年よりの私も中身が理解できれば利用したいと思います。怖さが先にきます。
使い方をおぼえる、注意点を知る
自身の問題だが、現金払いではないため、使い過ぎの傾向があり、それを自戒しなければならない。
海外で買物した場合、便利なので利用したが、できるだけ対面で、買物したい。お金の管理上、その日、その日で管理してるので私の生活に合わない

## ニ オンラインバンキングの活用について

活用	回答数	回答割合
スマートフォンアプリで使用している	34	21.1%
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	13	8.1%
そのようなサービスがあることを知らない	23	14.3%
存在は知っているが使用したことはない	73	45.3%
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	1	0.6%
金融機関を利用していない	14	8.7%
(空白)	3	1.9%
総計	161	100.0%



## ヌ オンラインバンクを利用した理由

理由	回答数	回答割合
その場で残高確認や振込処理等ができるから	43	91.5%
通帳を持ちたくないから	2	4.3%
手数料の割引や追加のサービス等が受けられるから	8	17.0%
その他（自由記載）	4	8.5%

(複数回答可)

※その他の主な内容

会社で導入したため
銀行へ行く時間がないから
振込処理はせず、残高確認のみにとどめている。

ネ オンラインバンクを利用しない理由

理由	回答数	回答割合
使い方がわからないから	40	36.0%
手元に通帳があると安心できるから	40	36.0%
詐欺にあうのが怖いから	32	28.8%
特段不便を感じないから	68	61.3%
その他（自由記載）	6	5.4%

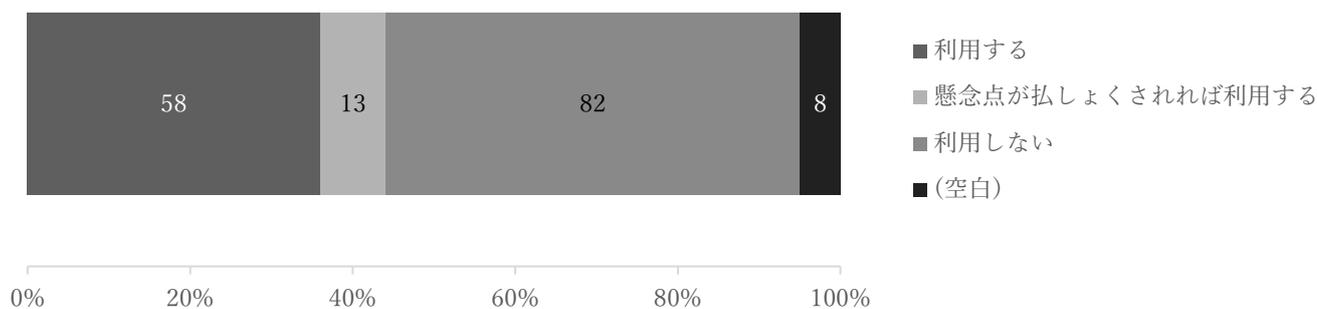
（複数回答可）

※その他の主な内容

今のところ不自由さを感じていないのと学習するのが面倒で避けている
窓口に行けば済む事なので
パソコンは持っているが、スマホを持っていないので不便かと思って

ノ 今後のオンラインバンキングの利用

意向	回答数	回答割合
利用する	58	36.0%
懸念点が払しょくされれば利用する	13	8.1%
利用しない	82	50.9%
（空白）	8	5.0%
総計	161	100.0%

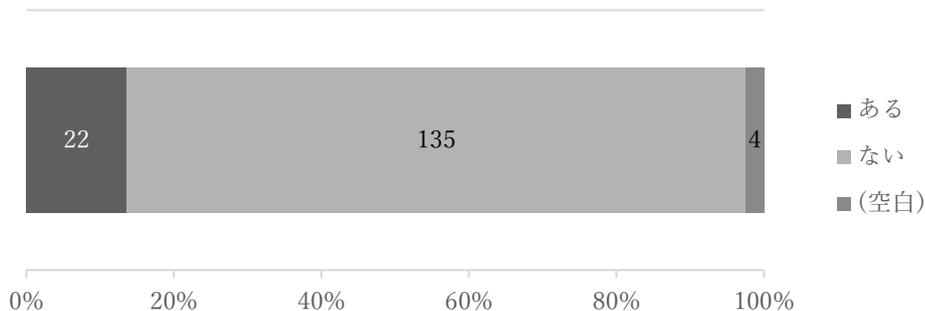


※懸念点の主な内容

不正ログインやパスワードの流出が怖い。
個人情報漏洩防止、諸々の手数料値下げ
手続きややり方を知れば便利だと思う
マイナンバーとのひもづけが行われそうだから
偽サイトなど、徹底的な安全管理が保証されれば利用します。

## ハ テレワークの対応

対応	回答数	回答割合
ある	22	13.7%
ない	135	83.9%
(空白)	4	2.5%
総計	161	100.0%



## ヒ テレワークをした理由

理由	回答数	回答割合
会社等から指示（在宅勤務や出張等）があったから	17	12.6%
育児や介護等による在宅勤務を希望したから	27	20.0%
会社で仕事をするのが不便だったから	2	1.5%
業務環境を変えたかったから	0	0.0%
通勤時間を削減できるから	7	5.2%
どこでも仕事ができる業種だから	62	45.9%
その他（自由記載）	17	12.6%

（複数回答可）

※その他の主な内容

震災時にガソリンが入手できず仕方なくテレワーク対応になった時期があった。

## フ テレワークをしない理由

理由	回答数	回答割合
やり方がわからないから	17	12.6%
会社に制度がないから	27	20.0%
セキュリティや PC の盗難が不安だから	2	1.5%
直接顧客や同僚に会いたいから	0	0.0%
会社に行かないと書類の確認や押印できないから	7	5.2%
テレワークができる業種ではないから	62	45.9%
その他（自由記載）	17	12.6%
特段不便を感じないから	33	24.4%

（複数回答可）

※その他の主な内容

無職、主婦・主夫だから

1次産業に従事しているために特にテレワークをする内容の仕事がないから

会社に制度はあるが、対象地域外だったから

へ 今後のテレワークの利用について

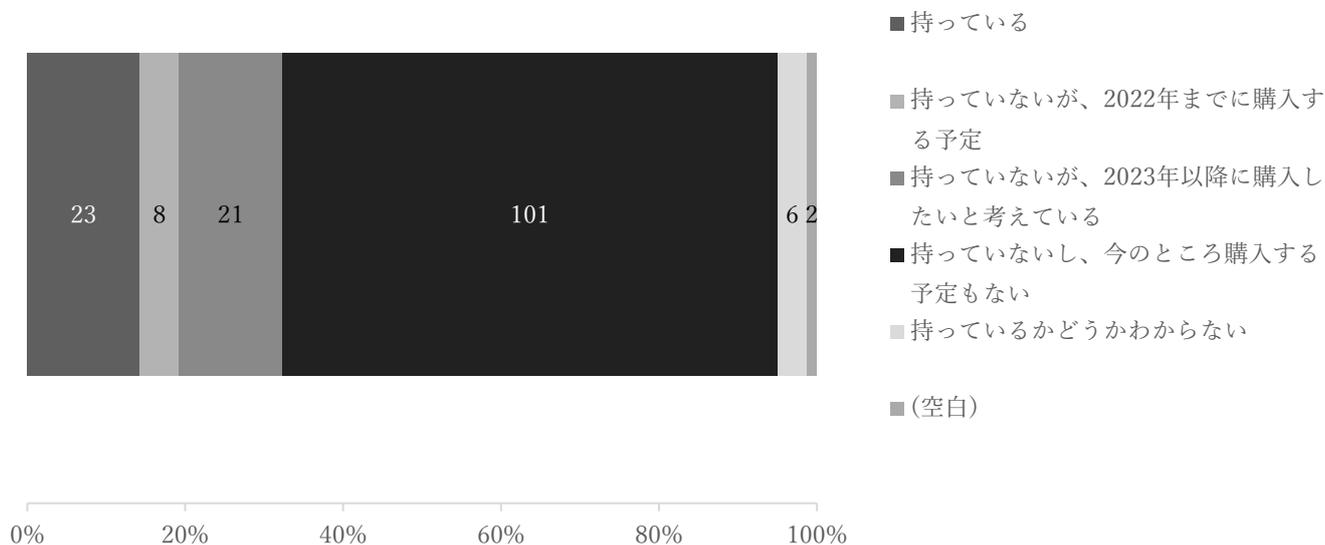
意向	回答数	回答割合
する	45	28.0%
懸念点が払しょくされればする	9	5.6%
しない	97	60.2%
(空白)	10	6.2%
総計	161	100.0%

※懸念点の主な内容

テレワークをできる環境が整えばやる
自宅で製造業の仕事ができればいいが、正直無理があると感じている
身体不自由なので、テレワークでの仕事ができたら理想ですが、今までのところ全く機会はありません。私自身、スキルがないのも問題ではありますが、一般で言うテレワークは、私には程遠い存在です。もっと身近になればと思います。
やはり、情報の漏洩がこわいです。
勤め先に言われたらやるしかない。
飲食店ではどのようにテレワークをするのか理解できればしたいです。

ホ 5G 対応スマートフォン

5G 対応スマホ	回答数	回答割合
持っている	23	14.3%
持っていないが、2022 年までに購入する予定	8	5.0%
持っていないが、2023 年以降に購入したいと考えている	21	13.0%
持っていないし、今のところ購入する予定もない	101	62.7%
持っているかどうかわからない	6	3.7%
(空白)	2	1.2%
総計	161	100.0%



マ 5Gに期待するもの

期待するもの	回答数	回答割合
遠隔からの機械操作や診療手術	33	20.5%
遅延のない映像配信	53	32.9%
映像画像の高画質化	57	35.4%
自動運転の実用化	22	13.7%
無人店舗自動決済の浸透	26	16.1%
スマート家電の普及	25	15.5%
その他（自由記載）	11	6.8%
特に期待するものはない	55	34.2%

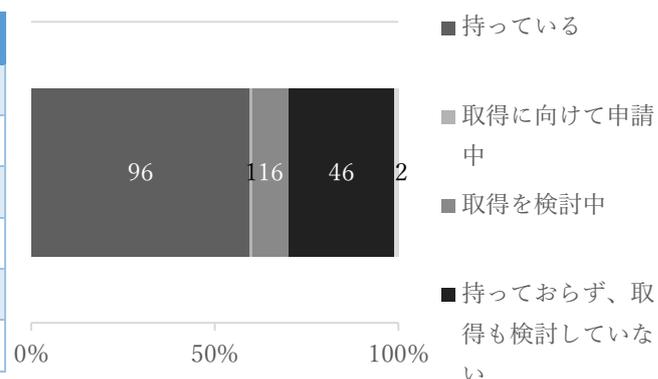
（複数回答可）

※その他の主な内容

5Gの意味が分からない
5Gが身体に良くないと聞いたことがある。

ミ マイナンバーカードの取得について

取得	回答数	回答割合
持っている	96	59.6%
取得に向けて申請中	1	0.6%
取得を検討中	16	9.9%
持っておらず、取得も検討していない	46	28.6%
（空白）	2	1.2%
総計	161	100.0%



ム マイナンバーカードを取得した理由

理由	回答数	回答割合
コンビニで夜中でも住民票等が取得できるから	26	26.8%
他に身分を証明できるものが無いから	11	11.3%
マイナポイントがもらえるから	42	43.3%
会社や友人等から勧められたから	15	15.5%
保険証や運転免許証との統合が見込まれているから	39	40.2%
その他（自由記載）	18	18.6%

（複数回答可）

※その他の主な内容

確定申告のため
国民として持つべきもので持っただけ
引っ越しの際に必要なだったから
家族の代理で様々な証明書をとる際に便利
身分証明書のひとつになるから

メ マイナンバーカードを取得しない理由

理由	回答数	回答割合
使う場面が想像できないから	21	33.9%
取得までの手続きが面倒だから	18	29.0%
紛失が怖いから	16	25.8%
詐欺にあうのが怖いから	15	24.2%
特段不便を感じないから	41	66.1%
その他（自由記載）	5	8.1%

（複数回答可）

※その他の主な内容

住基カードが満期までこれを使っていいと言われたので、住基カードがあるうちはこれを使います。
閲覧履歴がわかること（理由も含めて）・改ざんが疑われるときに、警報があること、問題が起きたときの保険保障、第三者機関での運用が望ましい
すべての情報が紐付けされるのは不安

モ 今後マイナンバーカードの取得予定

意向	回答数	回答割合
取得する・すでに取得している	92	57.1%
懸念点が払しょくされれば取得する	14	8.7%
新たなサービス等が追加されれば取得する	6	3.7%
取得しない	34	21.1%
（空白）	15	9.3%
総計	161	100.0%

※懸念点の主な内容

銀行口座の管理までされるのは反対である
個人情報をもれないか心配
マイナンバー本来の使われ方（一括管理）がされていないと感じるので、免許証・保険証の他、行政手続き（提出はさせられるが活用されていると感じない）にも的確な活用がされれば検討する。
紛失した時のリスクが大きい

※新サービスの主な内容

ネットで可能な選挙権
所持しての店舗割引など

ヤ デジタル関連で困ったときの相談先

相談先	回答数	回答割合
配偶者	52	32.3%
子	63	39.1%
孫	4	2.5%
両親	3	1.9%
祖父母	0	0.0%
それ以外の親戚	7	4.3%
近隣住人	1	0.6%
友人・知人	42	26.1%
職場の同僚	28	17.4%
SNS 上の友人・知人	7	4.3%
インターネット掲示板	26	16.1%
携帯電話会社やプロバイダの相談窓口	41	25.5%
携帯電話ショップや家電量販店の店員	36	22.4%
パソコン教室やスマホ教室の講師	11	6.8%
相談せず自分で調べて解決する	44	27.3%
その他（自由記載）	6	3.7%
相談しない	4	2.5%

（複数回答可）

※その他の主な内容

パソコン修理店

ユ 相談が有料だった場合の希望金額

価格	回答数	回答割合
0円	49	30.4%
月額1円～100円	12	7.5%
月額101円～500円	20	12.4%
月額501円～1000円	20	12.4%
月額1001円～5000円	6	3.7%
月額5001円以上	1	0.6%
1回1～10円	1	0.6%
1回11円～100円	6	3.7%
1回101円～500円	17	10.6%
1回501円以上	5	3.1%
その他（自由記載）	9	5.6%
わからない	25	15.5%

（複数回答可）

※その他の主な内容

相談者が払ってくれるのであれば1回あたり2,000円～3,000円は取らないと割に合わない。

ヨ デジタル関連を相談された時の対応

対応	回答数	回答割合
(必要に応じて調べたり聞いたりして) 教える	86	53.4%
詳しい人を紹介する	37	23.0%
店舗に行くよう勧める	55	34.2%
その他 (自由記載)	11	6.8%
わからない	15	9.3%

(複数回答可)

※その他の主な内容

相談を受けることは無いと思う。

検索し解決しなければサポートセンターなどを紹介する。

## ラ その他主な御意見等

ワクチン接種の申しこみの時に思ったことは、受け入れる方の対策がまだ充分でないということでした。国民・県民が利用出来るシステムが早く確立されるといいなと思いました。

仕事上、請求書のデジタル化も進んでいるが、紙媒体で残しておくべきと自分は考える。全てがデジタル化で完結という流れには多少反対である。先日も大手キャリアの通信障害があったが、その様な際に非常にもろく感じる。オール電化でライフラインを1つにすることの危険性と同じで、全てをデジタル化するということの危険性も考えた方がよいと思う。

マイナンバーカードに保険証等が一元化されることを期待しているが、高齢になると紛失、保存忘れが心配。

豊かな社会生活をする上で、必要不可欠で、県や国のデータ作りには役立つと思う。

5Gの通信環境まで進化している一方で、まだまだデジタル弱者もたくさんいます。国はどの程度までデジタル化を進めようとしているかわかりませんが、便利と感じる人もいれば、そうでない人もいますので、システムを一元化するのは難しいと思う。まずは行政から優先的になど、人口減少による人手不足が予想される未来において仕組み作りは必要だと思います。高齢者でもデジタル化に対応できているし、若者でも対応できない人もいます。年齢問わず、誰もが安心して使えるようシステム開発と利用環境を整えてほしい。

外国製のデジタル機器には不安がある。セキュリティについて、非常に危機を感じている。が、使い方次第で便利なのでよりデジタルへ推進してほしい。

スマホ、PC、最近のTVのインターネット接続など、困ったときに業者を依頼するだけで出張料が3000円以上かかる。もっと身近に安価にすぐに対応してくれる人がいると助かる。

分からないことが多く、教室や説明会を作って、便利だという認識を他の方々と共有することでデジタル化が進むと思う。高齢者にとっては大変かなと思う。若い方々にとっては良いと思うが、他の方々と便利さを共有し、実感することで発展すると思う。

デジタル社会になるのはいいのですが、携帯会社も予約制の窓口対応になったり、電話対応しても音声ガイダンスで全くわからない（使いなれていない）人にとって、とても不便です。わからない前提で購入していますが、使いこなせていないのが現状です。即対応してくれる総合窓口的なのがあったら嬉しいです。

デジタル社会だからこそ哲学・数学が必要 もちろん倫理学も。オードリータンが進めている台湾の行政の有り方に賛同する。人主導、住民主導でデジタル化を進めるべき。やみくもなデジタル化は混乱を招くだけ。より良いプラットフォームを作って欲しい。

情報量が多く、解決方法を見つけるのに時間と労力がかかるため、相談内容別に最適なアドバイスがもらえる窓口（役所やネット上に）があると助かる。

生活していくうえでデジタル化が進んでいます。知らないと難しく思えますが、教えてもらおうと意外と簡単だったりします。関係する機関に指導員を配置すれば利用者也助かると思います。

特に学校教育におけるデジタル端末の活用について期待しています。現在は、まだ従来の学習に端末を取り入れているまでですが、もっと抜本的な改革が必要だと思います。一斉教育でなく個人個人の習熟度に合わせた学習が実現することを期待します。

在宅で療養生活です。ネット環境がなければ、日用品購入も不便です。セキュリティなど安全に使える体制がより整うことを希望します。

今の生活で困っているものはないが、デジタル化によっていろんなことが便利になるというなら、スマホやPCなどの無料配布などがあれば、お年寄りや低所得者にも浸透すると思う。私も夫もガラケーを使っているが、3Gが来年3月で終了なので、それまでに買い替えなければいけないが、金額(月々の)や手続き、使いこなせるか不安なので、金額の面でも解消されたら、少しはデジタル化の良さがわかるかもしれない。

スマホ料金がまだまだ高い。通話料より通信料を払っている感じがする。家庭にWi-Fiがないので、コンビニやドラッグストアを利用して、ギガをおさえている。スタンプラリーや何かに応募する際は、デジタルと葉書の両方を選べると良い。アナログとペーパーレスのバランスは常に必要だと思う。