

令和4年度 市政モニターアンケート
「仙台市のデジタル化に関するアンケート調査」
調査結果報告書

令和5年1月

仙台市まちづくり政策局行政デジタル推進課

目次

I 調査の概要

1. 調査の目的
2. 調査の方法
3. 回収結果
4. 報告書の見方

II 調査結果

1. あなたご自身とお住まいについて
2. 本市におけるデジタル化について

I 調査の概要

1. 調査の目的

本市では、令和3年6月に「仙台市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」を策定し、「まちのデジタル化」・「行政のデジタル化」に取り組んでいる。

本件調査では、市民が感じる、現在の行政サービスやデジタル技術を活用した行政サービスに対するイメージを把握し、今後の市民生活の向上に向けて、より効果的な施策の推進するための基礎資料とする。

2. 調査の方法

- (1) 調査の対象 市政アンケートモニター 199名
- (2) 調査時期 令和4年9～10月
- (3) 調査の方法 郵送配布・回収及びインターネットによる無記名式調査

3. 回収結果

有効回答数 185名(回収率 93%)

4. 報告書の見方

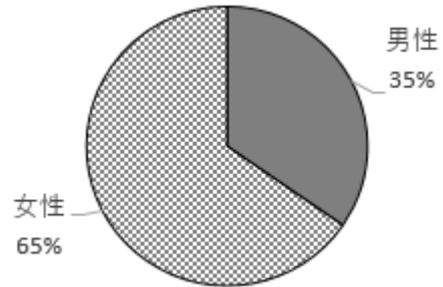
集計結果の数値を小数点第1位で四捨五入しているため、構成比の合計が100%にならないことがある。

Ⅱ 調査結果

1. あなたご自身とお住まいについて

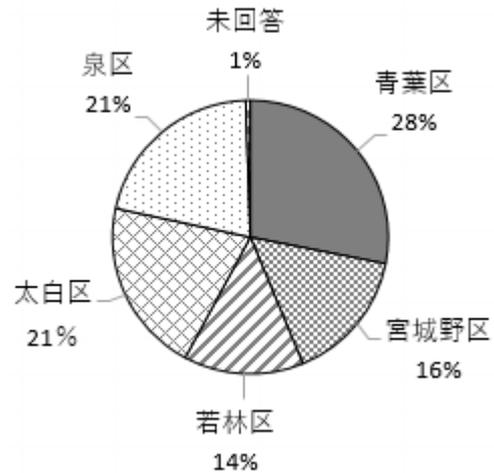
問1. あなたの性別について、該当する番号に1つだけチェックをしてください。(n=185)

選択肢	回答数	構成比
男性	64	35%
女性	121	65%
合計	185	



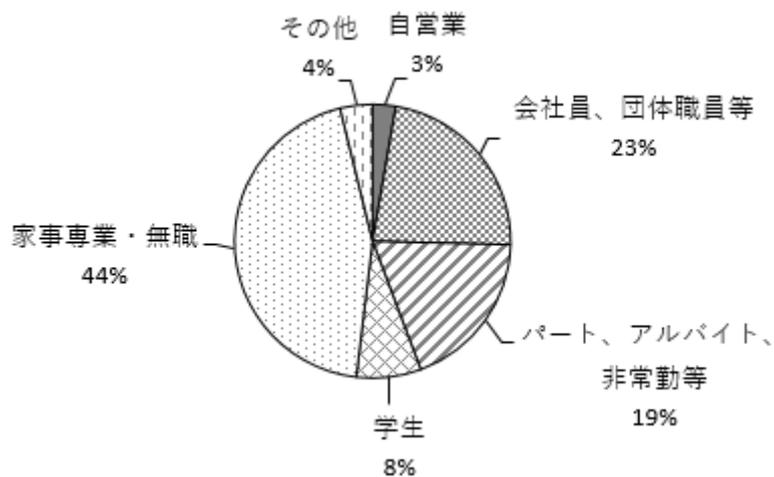
問2. あなたのお住まいを教えてください。(n=185)

選択肢	回答数	構成比
青葉区	52	28%
宮城野区	29	16%
若林区	26	14%
太白区	38	21%
泉区	39	21%
未回答	1	1%
合計	185	



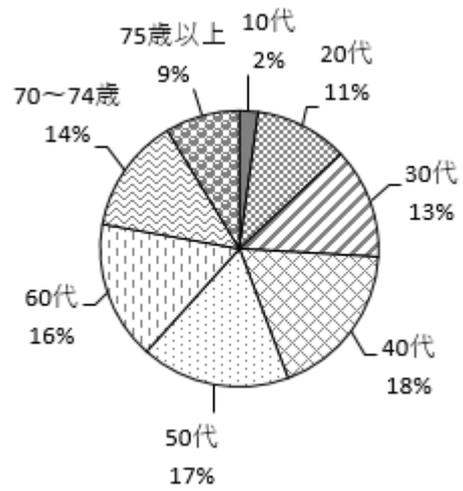
問3. あなたの職業について、該当する番号に1つだけチェックをしてください。(n=185)

選択肢	回答数	構成比
自営業（家族従業の方を含む）	5	3%
会社員、団体職員等	42	23%
パート、アルバイト、非常勤等	35	19%
学生	14	8%
家事専業・無職	82	44%
その他	7	4%
合計	185	



問4. あなたの該当する年齢に1つだけチェックをしてください。(n=185)

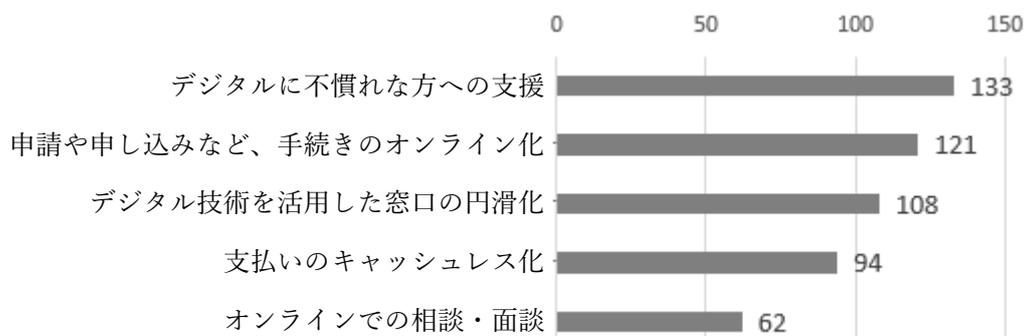
選択肢	回答数	構成比
10代	4	2%
20代	20	11%
30代	24	13%
40代	34	18%
50代	32	17%
60代	30	16%
70~74歳	25	14%
75歳以上	16	9%
合計	185	



2. 本市におけるデジタル化について

問 14. デジタル化の取り組みについて、仙台市が今後力を入れて取り組むべきと思うものは次のうちどれですか。(☑はいくつでも) (n=185)

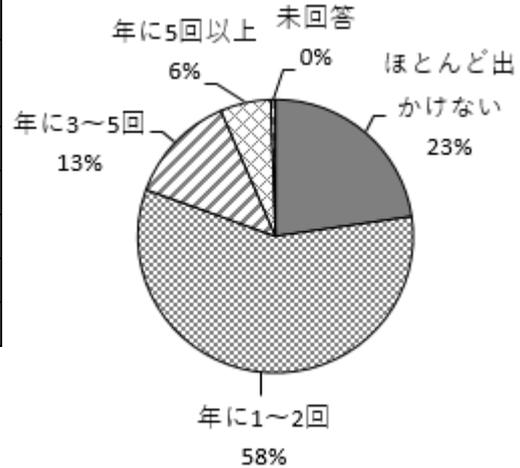
選択肢	回答数
デジタルに不慣れな方への支援	133
申請や申し込みなど、手続きのオンライン化	121
デジタル技術を活用した窓口の円滑化(事前予約・書かない窓口など)	108
施設等使用料・証明書発行手数料などの支払いのキャッシュレス化	94
オンラインでの相談・面談	62



○デジタル化の取り組みについて、仙台市が今後力を入れて取り組むべきと思うものは、「デジタルに不慣れな方への支援」(回答数 133) が最も多い。

問 15. あなたは、申請や届け出などの手続き等を行うために、一年にどれくらい市役所や区役所に出かけますか。(☑は1つ) (n = 185)

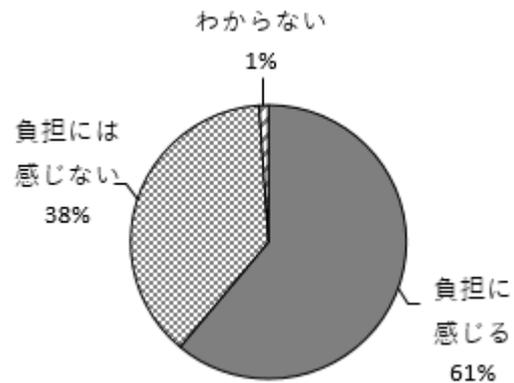
選択肢	回答数	構成比
ほとんど出かけない	42	23%
年に1~2回	107	58%
年に3~5回	24	13%
年に5回以上	11	6%
未回答	1	0%
合計	185	



○「年に1~2回」来訪している割合が58%と最も多い。

問 16-1. あなたにとって、手続き等を行うために市役所や区役所に出かけることは負担に感じますか?(☑は1つ) (n = 185)

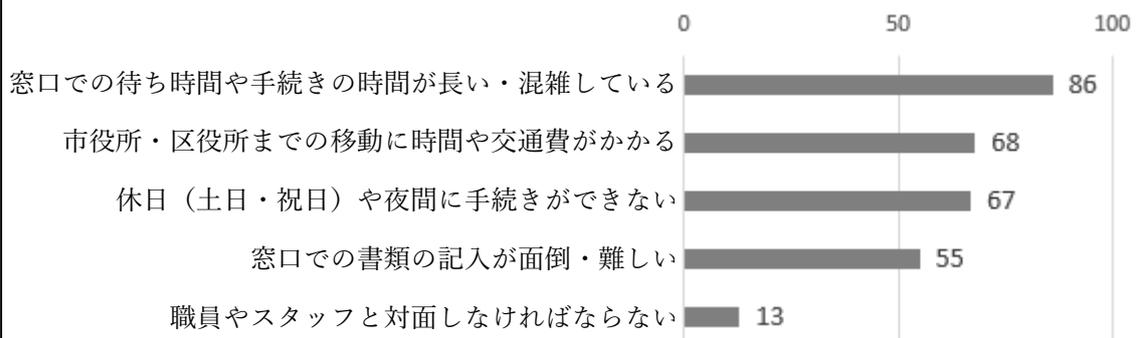
選択肢	回答数	構成比
負担に感じる	113	61%
負担には感じない	70	38%
わからない	2	1%
合計	185	



○手続き等を行うために市役所や区役所に出かけることについては、「負担に感じる」が61%と過半数を占めた。

問 16-2. 〈問 16-1 で「負担を感じる」と答えた方へお尋ねします。〉
 その理由に近いのは次のうちどれですか。(☑はいくつでも)
 (n = 113)

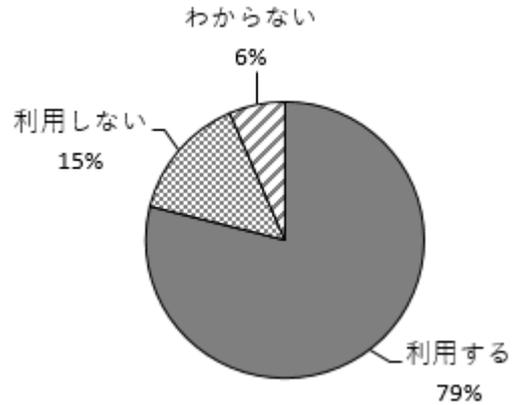
選択肢	回答数
窓口での待ち時間や手続きの時間が長い・混雑している	86
市役所・区役所までの移動に時間や交通費がかかる	68
休日(土日・祝日)や夜間に手続きができない	67
窓口での書類の記入が面倒・難しい	55
職員やスタッフと対面しなければならない	13



○負担を感じる理由について、「窓口での待ち時間や手続きの時間が長い・混雑している」(回答数 86)、「市役所・区役所までの移動に時間や交通費がかかる」(回答数 68) の、時間や交通費のコストに対して負担を感じている方が多い。

問 17-1. 市役所や区役所の手続きが自分のパソコンやスマートフォンからオンラインで済ませることができたら、あなたは利用しますか。
 (☑は1つ) (n = 185)

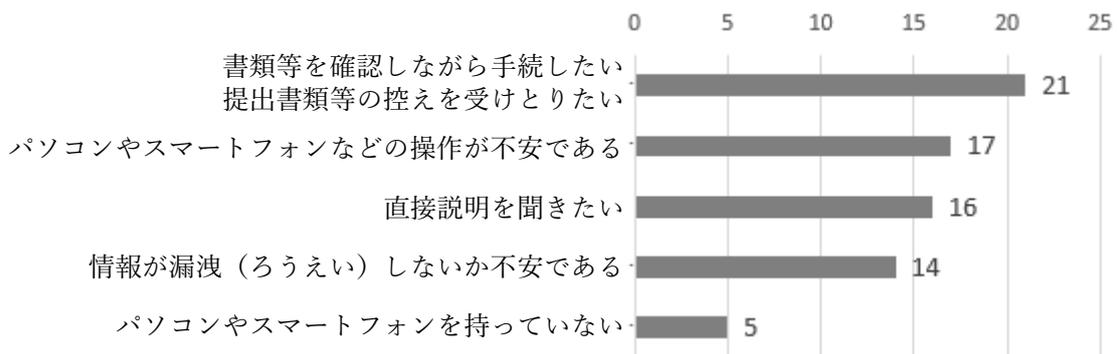
選択肢	回答数	構成比
利用する	146	79%
利用しない	27	15%
わからない	12	6%
合計	185	



○「利用する」と回答した割合が79%と大半を占めた。

問 17-2. <問 17-1 で「利用しない」と答えた方へお尋ねします。>
 その理由に近いのは次のうちどれですか。(☑はいくつでも) (n = 27)

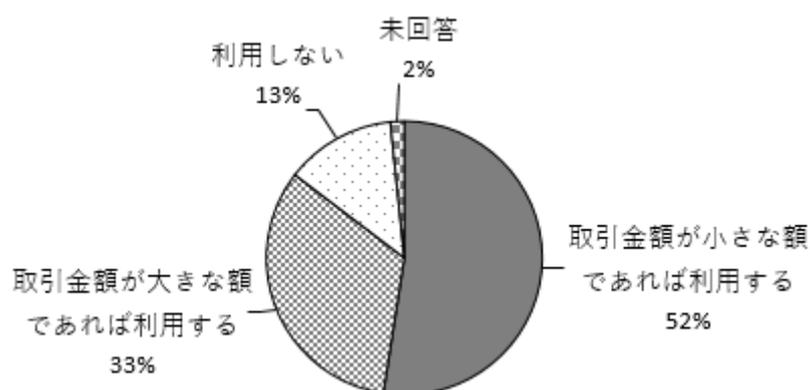
選択肢	回答数
書類等を確認しながら手続きしたい・提出書類等の控えを受け取りたい	21
パソコンやスマートフォンなどの操作が不安である	17
直接説明を聞きたい	16
情報が漏洩(ろうえい)しないか不安である	14
パソコンやスマートフォンを持っていない	5



○利用しない理由について、「書類等を確認しながら手続きしたい・提出書類等の控えを受け取りたい」(回答数21)が最も多い。

問 18-1. あなたは、普段の生活でキャッシュレス決済（デビットカード・クレジットカード、二次元コード、電子マネーなど）を利用しますか。
 (☑は1つ) (n=185)

選択肢	回答数	構成比
取引金額が小さな額であれば利用する	97	52%
取引金額が大きな額であれば利用する	61	33%
利用しない	24	13%
未回答	3	2%
合計	185	



○普段の生活でキャッシュレス決済を利用している割合は、「取引金額が小さな額であれば利用する」が 52%、「取引金額が大きな額であれば利用する」が 33%と、全体の 85%を占めている。

問 18-2. 〈問 18-1 で「取引金額が小さな額であれば利用する」または「取引金額が大きな額であれば利用する」と答えた方へお尋ねします。〉
 あなたが普段利用しているキャッシュレス決済手段は次のうちどれですか？ (☑はいくつでも) (n = 158)

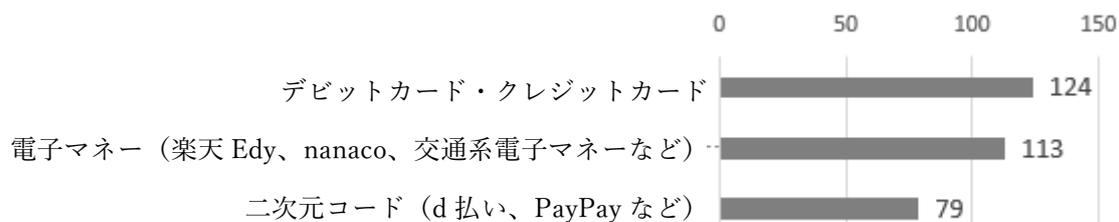
※「楽天 Edy (ラクテンエディ)」は、楽天グループのプリペイド型電子マネーサービスです。

※「nanaco」は、株式会社セブン・カードサービスの登録商標です。

※「d 払い」は、株式会社 NTT ドコモの登録商標です。

※「PayPay」は、PayPay 株式会社の登録商標です。

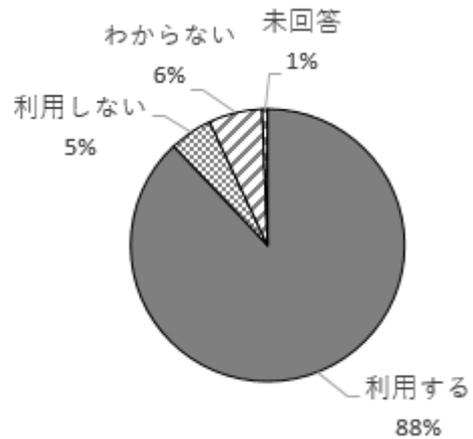
選択肢	回答数
デビットカード・クレジットカード	124
電子マネー (楽天 Edy、nanaco、交通系電子マネーなど)	113
二次元コード (d 払い、PayPay など)	79



○普段利用しているキャッシュレス決済手段は「デビットカード・クレジットカード」(回答数 124) が最も多い。

問 18-3. 〈問 18-1 で「取引金額が小さな額であれば利用する」または「取引金額が大きな額であれば利用する」と答えた方へお尋ねします。〉
市役所・区役所の窓口や仙台市の施設で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。(☑は1つ) (n = 158)

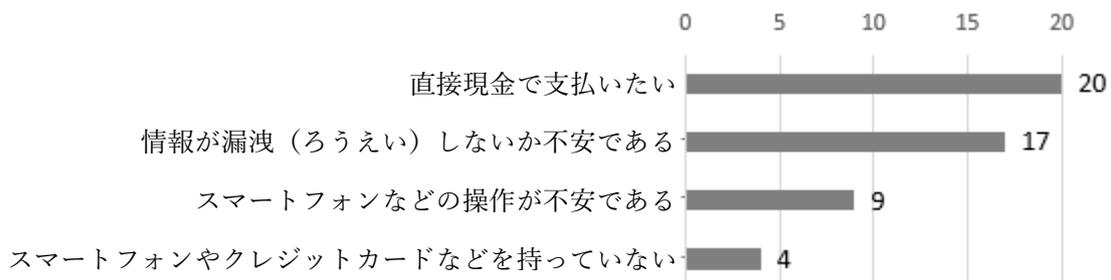
選択肢	回答数	構成比
利用する	139	88%
利用しない	8	5%
わからない	10	6%
未回答	1	1%
合計	158	



○市役所・区役所の窓口や仙台市の施設で手数料等のキャッシュレス決済が利用できたら「利用する」と回答した割合が 88% と大半を占めた。

問 18-4. 〈問 18-1 で「利用しない」と答えた方へお尋ねします。〉
その理由に近いのは次のうちどれですか。(☑はいくつでも) (n = 24)

選択肢	回答数
直接現金で支払いたい	20
情報が漏洩 (ろうえい) しないか不安である	17
スマートフォンなどの操作が不安である	9
スマートフォンやクレジットカードなどを持っていない	4



○普段の生活でキャッシュレス決済を利用しない理由については、「直接現金で払いたい」(回答数 20) が最も多かった。