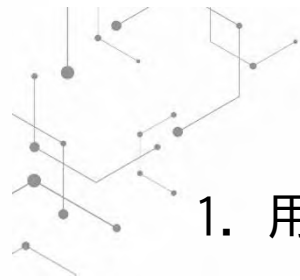
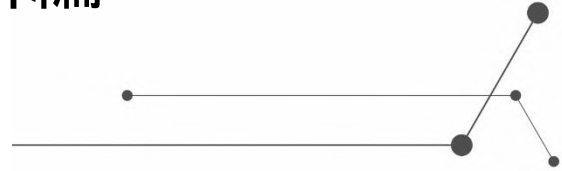
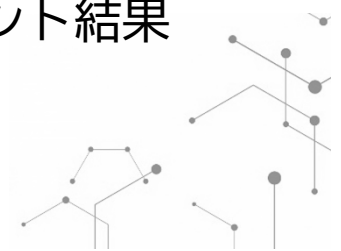


資料編



1. 用語解説
2. 情報化に関する
区民アンケート調査結果
3. パブリックコメント結果



1. 用語解説

本文中において注記を付した語句の解説一覧です（注記が付してある頁数を記載）。

	用語	解説	頁
英 数	AI (Artificial Intelligence)	言語や画像など大量のデータから、コンピュータが規則性やルールなどを学習し、将来を予測し、結果を判定するなどの機能を持つ技術。	3
	AI-OCR(Optical Character Reader)	印刷された文字等を読み取り、電子テキスト化する技術・装置 (OCR)に AI を活用したもの。AI に事前学習させることで、手書き文字でも従来の OCR より高精度で読み取ることができるなど、文字認識率が飛躍的に向上している。	48
	AI チャットボット	「チャット」と「ロボット」を組み合わせた造語で、人工知能を活用した「自動会話プログラム」のこと。	13
	API (Application Programming Interface)	ネットワークを通じて、Web サービス等の機能を外部から利用するための、アプリケーションやシステム間のインターフェース（異なる機器・装置を接続する入出力部分）。	50
	BPR (Business Process Re-engineering)	既存の組織や業務のあり方を根本的に見直し、組織構造、プロセス、情報基盤などを再設計・再構築する改革手法。	7
	CIO (Chief Information Officer：情報統括責任者)	行政機関や企業などにおいて、業務革新や情報技術の活用を推進する責任者。情報システム最適化に加えて、組織や部門を越えて組織全体を俯瞰した経営の変革を推進する主導的役割が求められる。	56
	EBPM (Evidence Based Policy Making)	官民データの活用により得られた統計や業務データなどの客観的な証拠に基づき、政策や施策の企画及び立案が行われること。	10
	EC サイト (Electronic Commerce Site)	インターネット上で商品やサービスを販売するサイトのこと。	44
	IaaS (Infrastructure as a Service)	自社でサーバーなどのハードウェアをもたずに、インターネット経由で必要な時に必要なだけサーバーやストレージ、ネットワークリソースを利用することができるサービス。	4

	用語	解説	頁
	ICT (Information and Communication Technology)	情報通信技術を意味し、情報や通信に関する様々な技術やサービスなどの総称。	2
	ICT-BCP	情報システムや ICT の側面において、災害や事故を受けても、重要業務をなるべく中断させず、中断してもできるだけ早急に復旧させるための計画。	4
	ICT リテラシー	情報通信技術 (ICT) を適切に活用する基礎的な知識や技能のこと。	14
	IoT (Internet of Things)	コンピュータやスマートフォンなどの情報通信機器のみならず、家電・自動車・建物や工場内の設備など、あらゆる物体 (モノ) に通信機能を持たせて、インターネット接続や相互に通信して情報収集する技術。	3
	LGWAN (Local Government Wide Area Network)	総合行政ネットワークの略称であり、地方公共団体の組織内ネットワーク (庁内 LAN) を相互に接続した行政専用のネットワーク。	59
	RPA (Robotic Process Automation)	人がコンピュータを操作して行う作業を、ソフトウェアが自動で代行するツールで、コンピュータ上で動作するロボット。	10
	Society5.0	「第 5 期科学技術基本計画」 (平成 28 年 1 月 22 日閣議決定) において我が国が目指すべき未来社会の姿として提唱された、狩猟社会 (Society1.0)、農耕社会 (Society2.0)、工業社会 (Society3.0)、情報社会 (Society4.0) に続く、サイバー空間 (仮想空間) とフィジカル空間 (現実空間) を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会を指す。	9
	5G (第 5 世代移動通信システム)	現在、スマートフォンなどの通信技術の主流である 4G (第 4 世代移動通信システム) に代わる次世代の技術で、「超高速通信」「超低遅延通信」「多数同時接続」といった特徴を有することを目指したもので、4G から大幅な技術的な進化が見込まれる。	44
あ 行	アプリケーション	表計算・文章作成・画像処理など作業目的に応じて使う専用プログラムやソフトウェア。	50

	用語	解説	頁
か 行	基幹系情報システム	企業や官公庁で使用・保有するシステムのうち、業務の中核となる重要なシステムのこと。自治体では、主に住民情報を扱う住民記録、税、国民健康保険などに関するシステムを指す。	2
	クラウドサービス	従来は手元のコンピュータで利用していたソフトウェア・データなどを、インターネットなどを通じて利用するサービスの形態。	4
	クラウド・バイ・デフォルト原則	クラウドサービスが有する、「効率性の向上」「セキュリティ水準の向上」「技術革新対応力の向上」などの優位性を考慮し、政府の情報システムはクラウドサービスの利用を第一候補として検討するという方針。	60
	コンビニ交付サービス	マイナンバーカードを利用して区市町村が発行する証明書（住民票の写し、印鑑登録証明書等）が全国のコンビニエンスストア等のキオスク端末（マルチコピー機）から取得できるサービス。	11
さ 行	三層の対策	個人番号利用事務系、LGWAN 接続系、インターネット接続系の各システム・ネットワークを分離して、相互に接続・通信ができないようにするセキュリティ対策。	58
	自治体戦略 2040 構 想研究会	我が国が今後、本格的な人口減少と高齢化を迎える中、多様な自治体行政の展開により社会構造の変化への強靱性を向上させる観点から、老年人口（65 歳以上）が最大となる 2040 年頃の自治体が抱える行政課題を整理し、対応策を検討することを目的に設置された研究会。	10
	情報アクセシビリ ティ	情報の受け取りやすさ・利用しやすさを意味し、多くの人々が不自由なく情報を得られるようにすること。	19
た 行	デジタル・ガバメント	デジタル技術の徹底活用と官民協働を軸として、全体最適を妨げる行政機関の縦割りや、国と地方、官民という枠を超えて行政サービスを見直し、行政の在り方そのものを変革していくこと。	9

	用語	解説	頁
	デジタル・ディバイド (Digital Divide)	情報通信技術の活用機会や活用能力の有無によって生じる格差のこと。情報格差ともいう。	19
	デジタル・トランスフォーメーション (DX: Digital Transformation)	「ICTの浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる」ものとして、ウメオ大学(スウェーデン)のエリック・ストルターマン教授が2004年に提唱した概念。	2
	東京都セキュリティクラウド	東京都及び都内の区市町村のインターネットを介した通信を集約し、メールやWeb閲覧を安全に行うために必要な機器や設備を統合したシステム。	58
は 行	ビッグデータ	様々な種類・形式が含まれるデータや、日々膨大に生成・記録される時系列性・リアルタイム性のあるような、従来の技術では記録や保管、解析が難しい巨大なデータ群を指す。自治体においては、保有する住民情報などを抽象化したビッグデータをAIなどの技術を用いて解析することで、政策立案への活用や行政サービスの高度化を目指す動きが始まっている。	40
	フィッシング詐欺	金融機関、ショッピングサイト等の実在する有名企業を騙るメールを送信し、偽のウェブサイト(フィッシングサイト)へ誘導することにより、銀行口座情報、クレジットカード情報、ID、パスワード、氏名等の重要な情報を詐取する詐欺。	54

2. 情報化に関する区民アンケート調査結果

区民アンケート調査の概要

台東区情報化推進計画の策定にあたって、区民の情報通信機器やインターネットの利活用状況及び区の情報化に関するニーズを把握するため、情報化に関する調査（郵送調査・Web調査・区政サポーターへのアンケート）を実施し、1,300名分の回答がありました。

実施した区民アンケート調査の概要

	郵送調査	Web 調査	区政サポーターアンケート
調査方法	郵送調査	Web 調査	電子メール又は郵送調査
調査対象	住民基本台帳から無作為に抽出した18歳以上の区民	Web 調査会社にモニター登録している区民	区政サポーター登録している区民
調査対象者数	1,500人	—	200人
調査時期	令和2年7月9日～ 令和2年7月31日	令和2年7月1日～ 令和2年7月3日	令和2年7月7日～ 令和2年7月20日
有効回答数	611件	500件	189件
有効回答率	40.7%	—	94.5%

区民アンケート調査項目

	質問項目	郵送調査	Web 調査	区政 サポーター
回答者の属性	性別	○	○	○
	年代	○	○	○
	職業	○	○	○
	家族構成	○	○	○
	居住地区	○	○	○
	居住年数	○	○	○
情報通信機器や インターネットの 利用状況	保有情報通信機器	○	○	○
	インターネットの利用	○	-	○
	インターネットを 利用しない理由	○	-	○
台東区の 行政サービス	区からの情報入手手段	○	○	○
	関心のある区の情報 の分野（現在・今後）	○	○	○
	電子申請の利用	○	○	○
	電子申請で行いたい 手続	○	○	○
	電子申請を 利用したくない理由	○	○	○
	オープンデータとして 公開・活用してほしい 情報	○	○	○
	アイデアソンへの 参加	○	○	○
	キャッシュレスの 利用	○	○	○
	キャッシュレスで 利用したい決済手段	○	○	○
	キャッシュレスを 利用したくない理由	○	○	○
	区が注力すべき 情報化	○	○	○
その他	自由意見	○	○	○

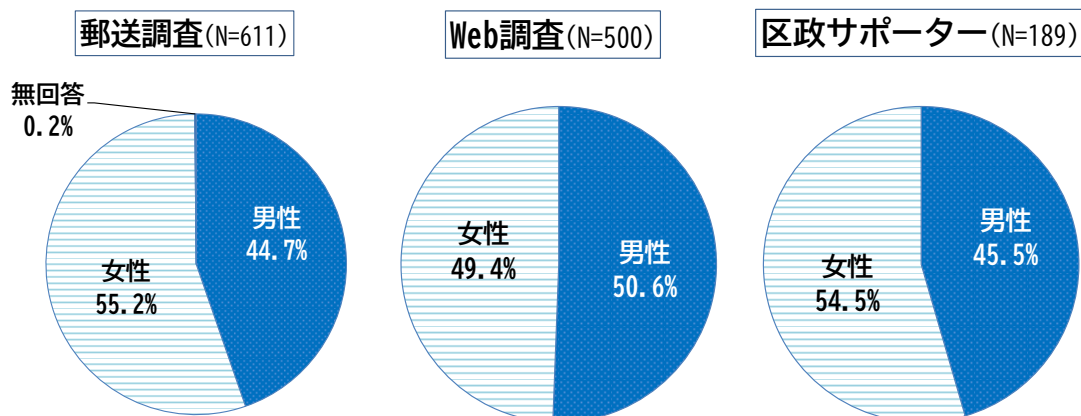
回答者の属性

(1)性別

性別をお答えください。

郵送調査と区政サポーターともに、女性の回答が多くなっています。Web 調査は男女比が約 1:1 となっています。

性別の割合

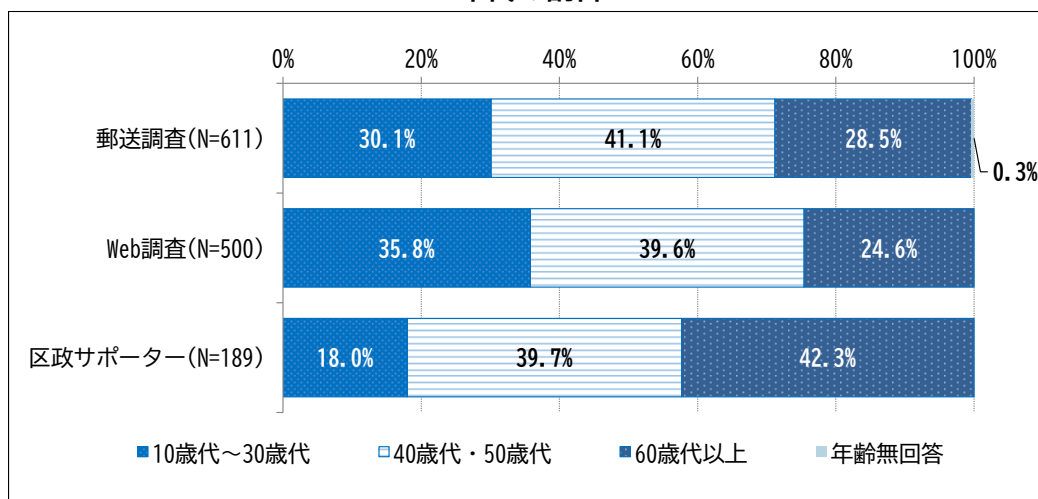


(2)年代

年代をお答えください。

郵送調査と Web 調査は各年齢層が幅広く分布しています。区政サポーターの回答者は、40 歳代・50 歳代、60 歳代以上が主要な年齢層となっています。

年代の割合

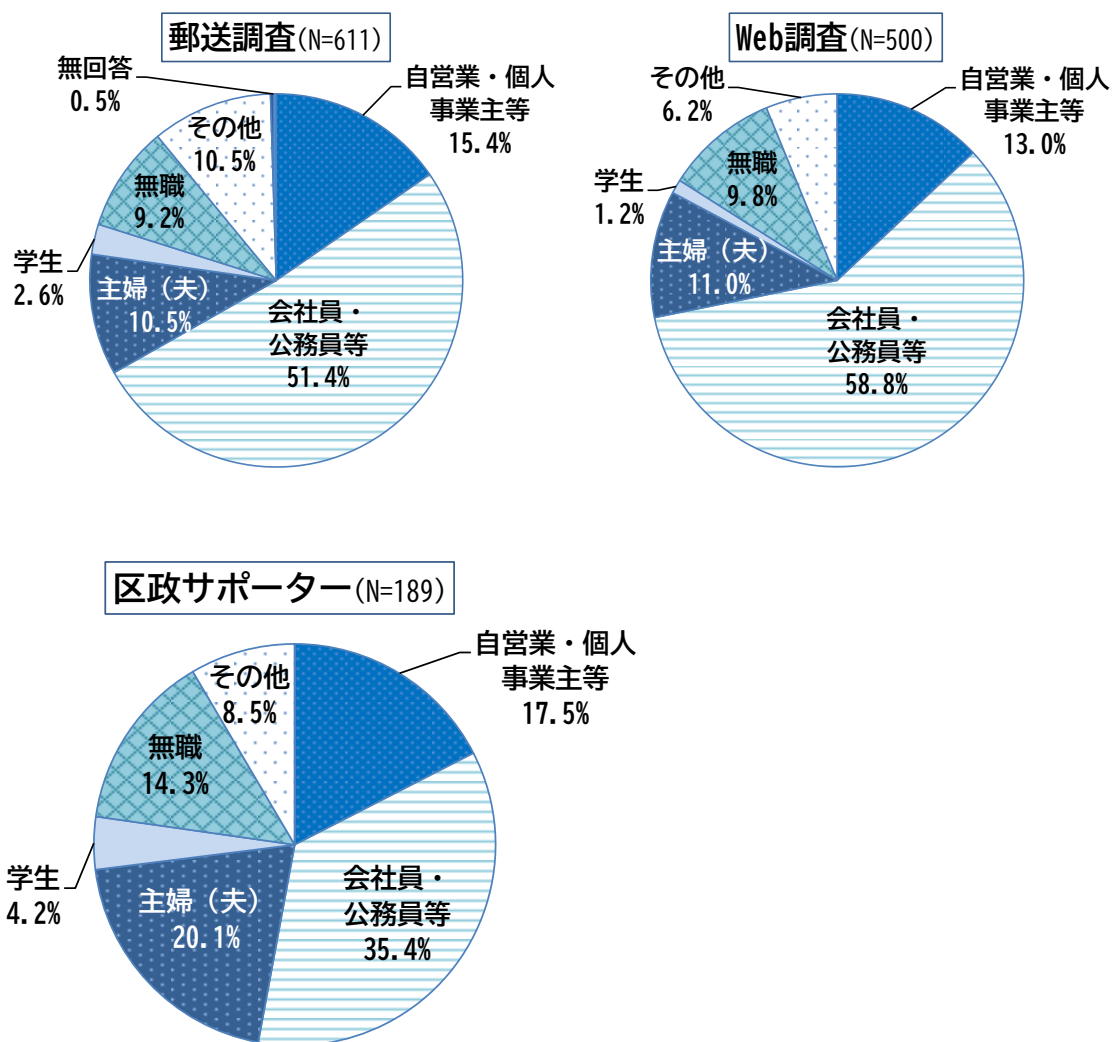


(3)職業

職業をお答えください。

職業は、自営業や会社員、主婦（夫）など幅広く分布しています。

職業の割合

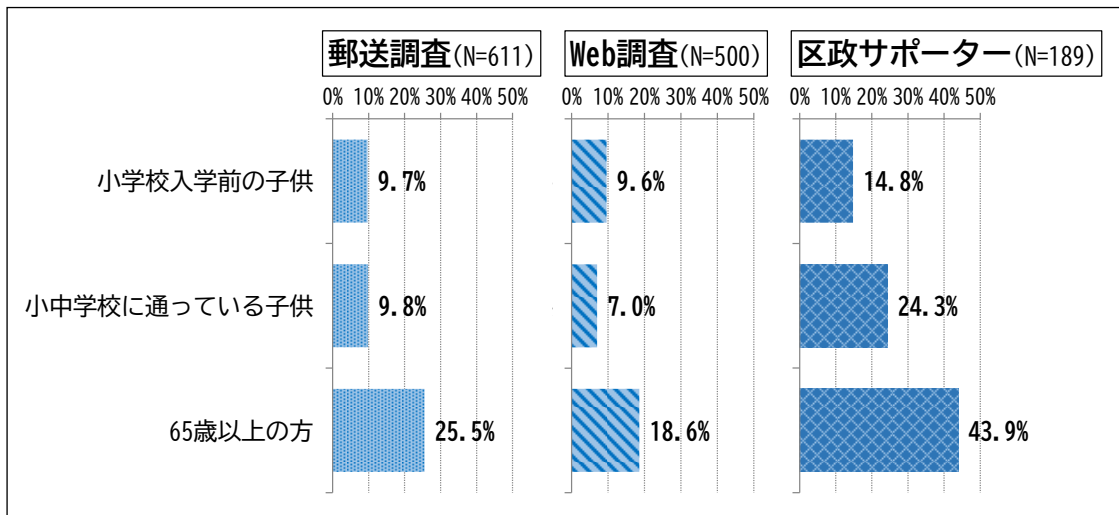


(4) 家族構成

あなた自身、または一緒にお住まいのご家族に次のような方はいらっしゃいますか。

郵送調査と Web 調査は、未就学児や小中学生のいる世帯が、それぞれ約 10%、65 歳以上の方がいる世帯が約 20%前後となっています。区政サポーターは、未就学児や小中学生のいる世帯が、それぞれ 14.8%、24.3%、65 歳以上の方がいる世帯が 43.9% となっています。

家族構成の割合



(5) 居住地区

お住まいの地域をお答えください。

回答者の居住地区は以下のとおりです。

居住地区の割合

郵送調査 (N=611)					
地区	割合	地区	割合	地区	割合
台東	10.1%	駒形	1.0%	今戸	2.1%
柳橋	0.8%	北上野	1.8%	東浅草	0.7%
浅草橋	4.3%	下谷	4.1%	橋場	2.6%
鳥越	1.5%	根岸	6.2%	清川	2.1%
蔵前	4.1%	入谷	3.1%	日本堤	1.6%
小島	1.5%	竜泉	5.4%	三ノ輪	1.6%
三筋	1.3%	松が谷	4.9%	池之端	3.3%
秋葉原	0.0%	西浅草	3.4%	上野公園	0.0%
上野	1.1%	雷門	2.1%	上野桜木	1.0%
東上野	4.3%	浅草	8.2%	谷中	3.9%
元浅草	2.9%	花川戸	0.8%	無回答	0.3%
寿	3.1%	千束	4.6%		

Web調査 (N=500)					
地区	割合	地区	割合	地区	割合
台東	27.6%	駒形	1.4%	今戸	1.8%
柳橋	2.0%	北上野	1.2%	東浅草	1.4%
浅草橋	4.0%	下谷	2.4%	橋場	1.6%
鳥越	1.0%	根岸	3.8%	清川	1.2%
蔵前	4.0%	入谷	2.0%	日本堤	2.2%
小島	0.8%	竜泉	2.4%	三ノ輪	2.6%
三筋	1.8%	松が谷	2.4%	池之端	1.2%
秋葉原	0.2%	西浅草	4.6%	上野公園	0.0%
上野	1.8%	雷門	1.4%	上野桜木	0.2%
東上野	2.6%	浅草	6.2%	谷中	2.8%
元浅草	4.6%	花川戸	1.0%	無回答	0.0%
寿	3.4%	千束	2.4%		

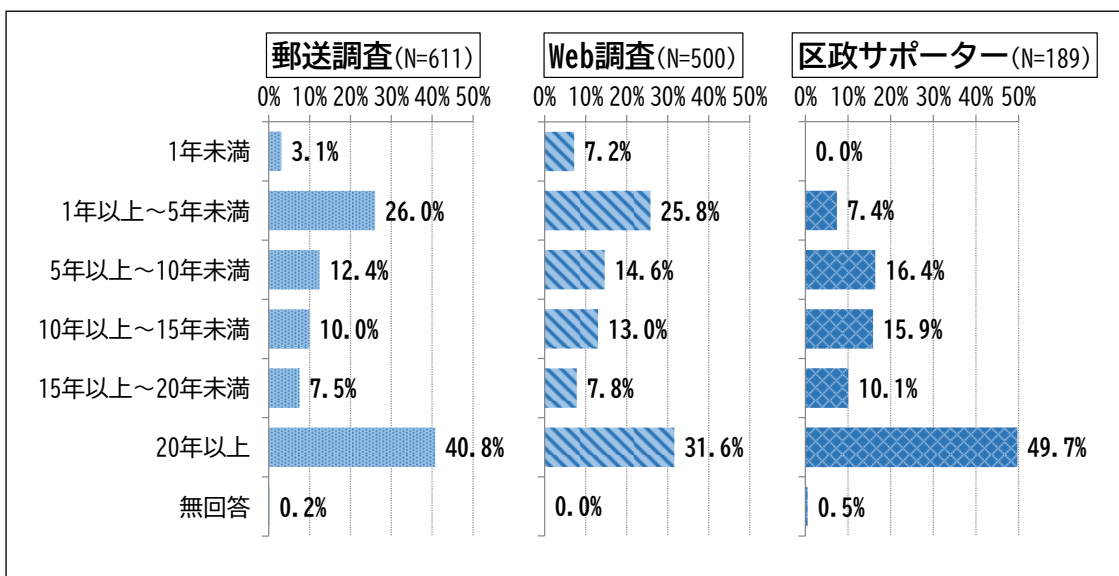
区政サポーター (N=189)	
地区	割合
竹町	4.2%
東上野	2.1%
上野	5.8%
入谷	13.8%
金杉	13.2%
谷中	5.3%
浅草橋	8.5%
浅草寿	12.7%
雷門	10.1%
馬道	14.8%
清川	9.5%

(6)居住年数

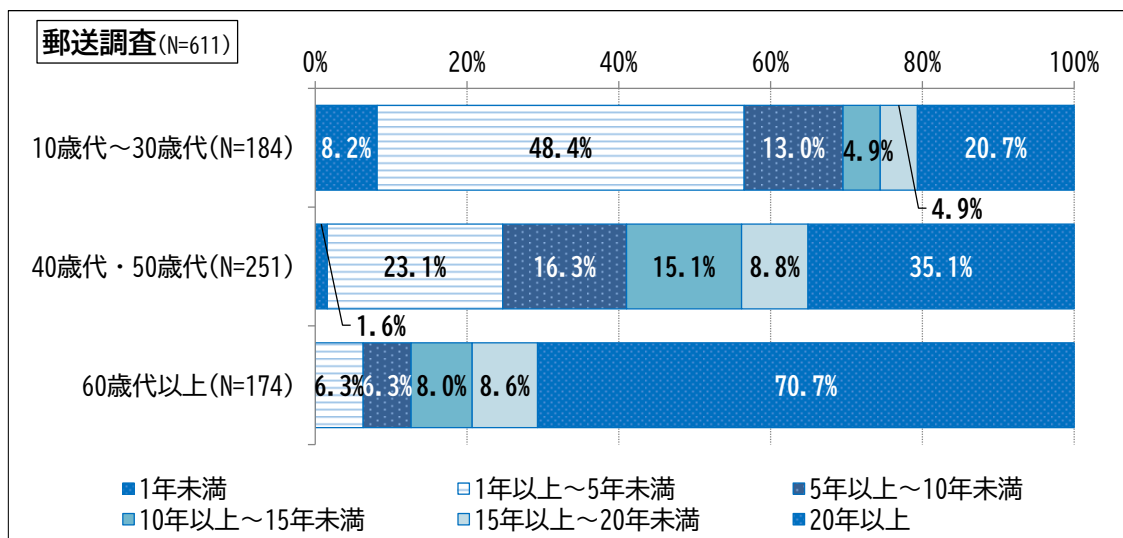
台東区内にはどのくらいの期間お住まいですか。

郵送調査とWeb調査において、20年以上の長期居住に次いで、5年未満の短期居住の割合が多くなっています。区政サポーターは、20年以上の長期居住が約50%となっています。郵送調査の年代別の結果では、比較的高い年代では長期にわたって台東区に居住している区民が多いですが、比較的青い世代では5年未満が多くなっています。

居住年数の割合



居住年数の割合（年代別）



情報通信機器やインターネットの利用状況

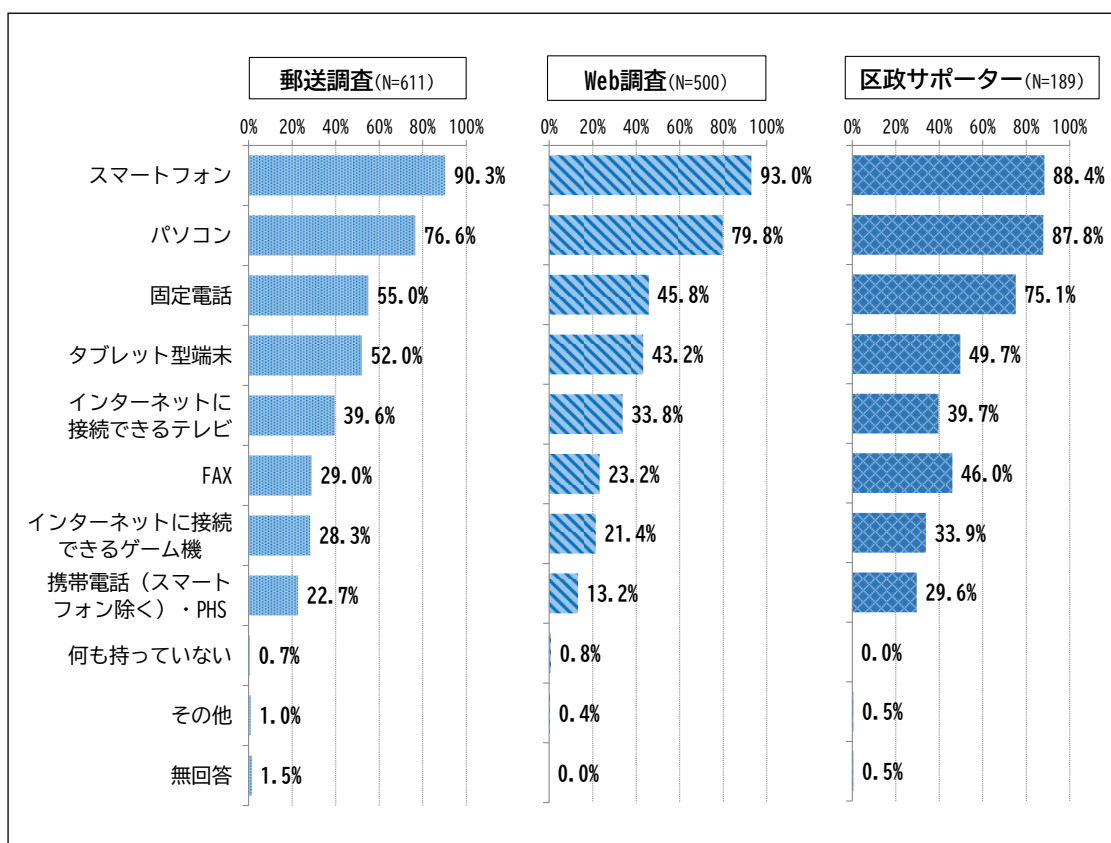
(1)保有情報通信機器

あなたのご家庭には、どのような情報通信機器がありますか。

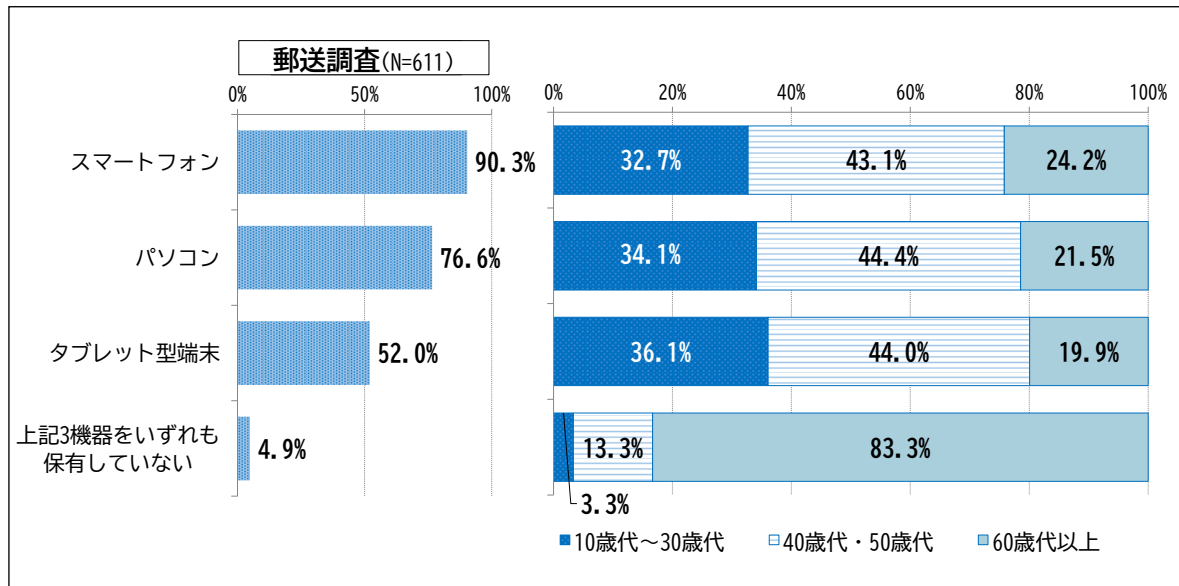
すべての調査において、スマートフォンの保有率が約90%となり、パソコンの保有率を上回っています。また、タブレット型端末も約40%~50%が保有しています。

郵送調査において、上記3機器をいずれも保有していない回答者は約5%ですが、その大半が60歳代以上の方となっています。

保有情報通信機器の割合



スマートフォン・パソコン・タブレット型端末の保有割合

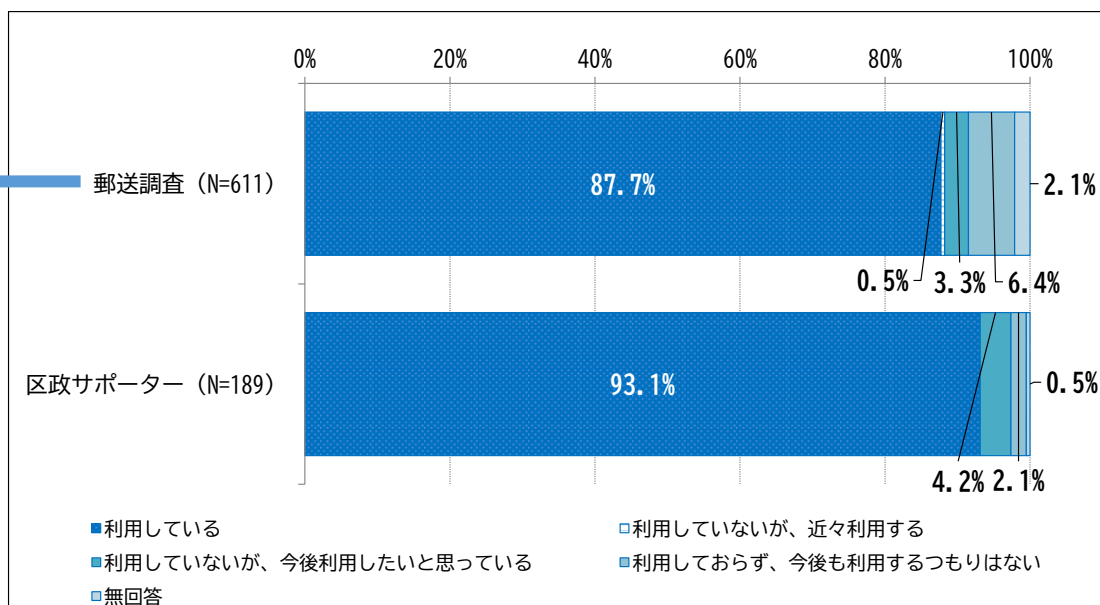


(2)インターネットの利用

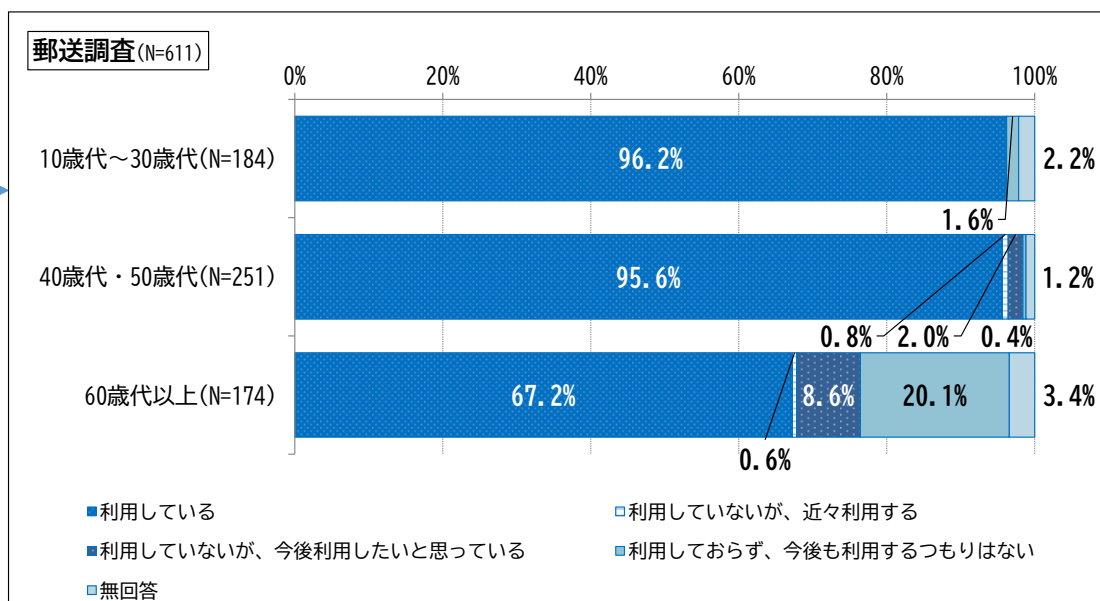
あなたは、パソコンや携帯電話、スマートフォンなどの機器でインターネットを利用していますか。

インターネット利用率は、郵送調査で 87.7%、区政サポーターで 93.1%となっています。また、郵送調査の結果を年代別にみると、10 歳代～30 歳代は 96.2%、40 歳代・50 歳代は 95.6%、60 歳代以上は 67.2%となっています。

インターネット利用の割合



インターネット利用の割合（年代別）

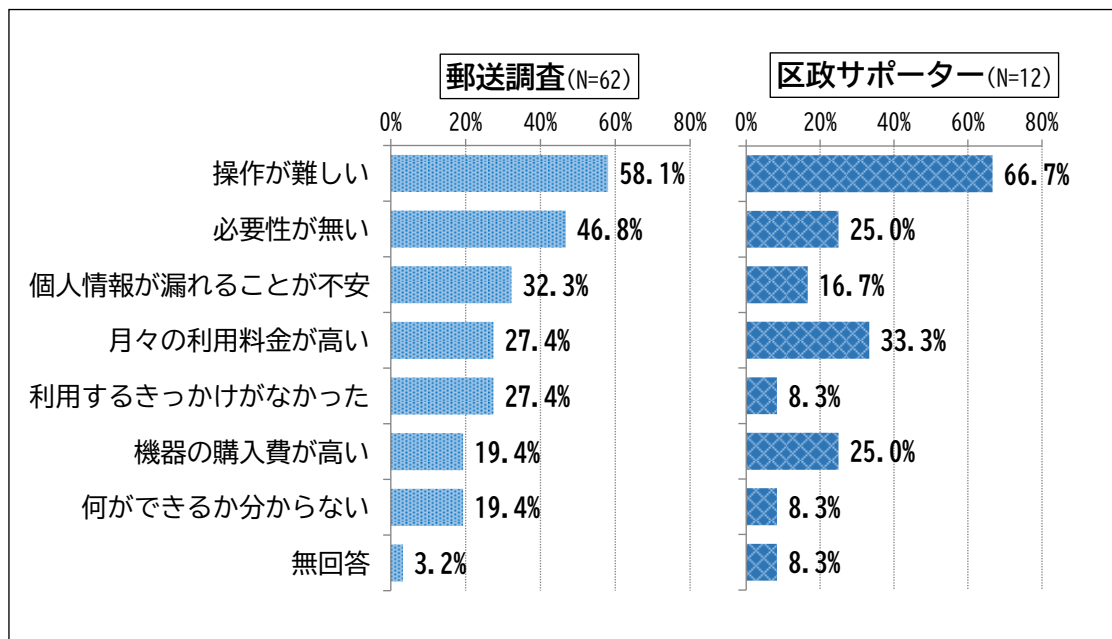


(3) インターネットを利用しない理由

あなたが、現在インターネットを利用していない理由は何ですか。

インターネットを利用しない理由として、「操作が難しい」「必要性がない」「個人情報が洩れることが不安」などという意見が多くなっています。

インターネットを利用しない理由の割合



台東区の行政サービス

(1)区からの情報入手手段

あなたは、現在、区からの情報をどのような手段で入手していますか。今後はどのような手段で区からの情報を入手したいと思いますか。

いずれの調査においても、「広報たいとう（配布された広報紙）」から情報を入手している割合が高く、続いて「区公式ホームページ（スマートフォン、タブレット）」「区公式ホームページ（パソコン）」「区議会だより」などから情報を入手している方が多くなっています。

区からの情報入手手段の割合

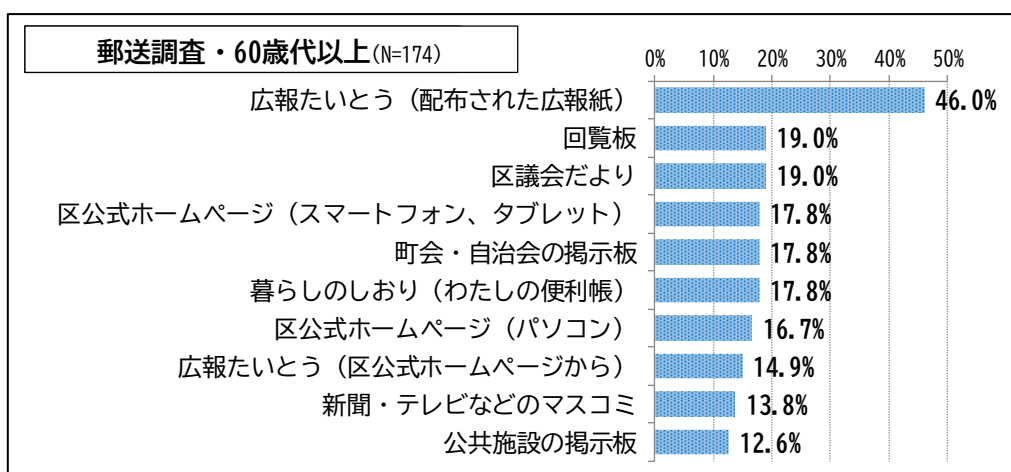
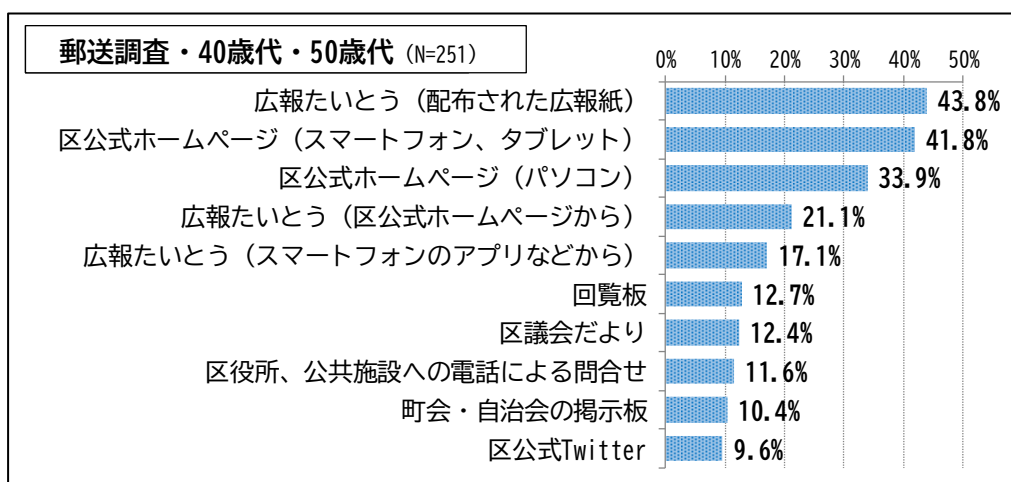
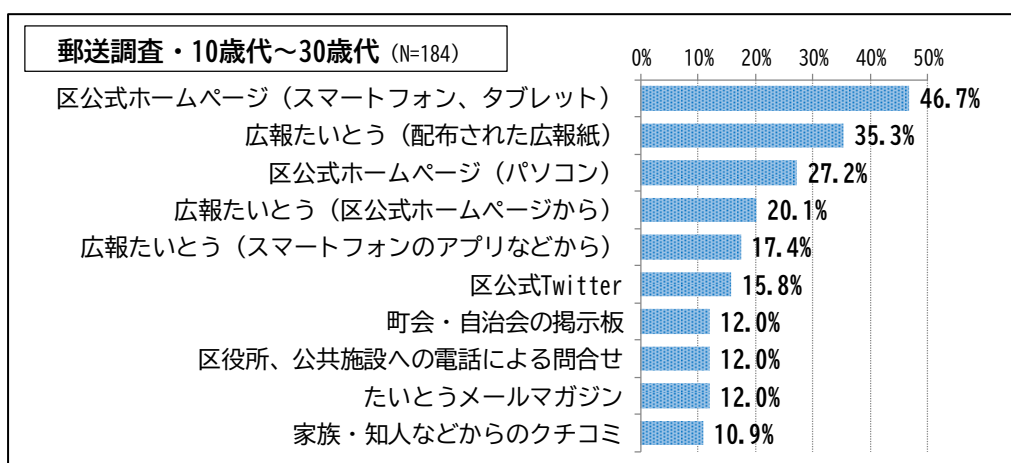
郵送調査(N=611)	現在		今後	
広報たいとう（配布された広報紙）	74.5%		41.7%	
区公式ホームページ（スマートフォン、タブレット）	38.5%		36.5%	
区公式ホームページ（パソコン）	30.0%		26.8%	
区議会だより	27.5%		12.8%	
回覧板	24.1%		11.9%	
町会・自治会の掲示版	21.8%		12.9%	
広報たいとう（区公式ホームページから）	19.3%		19.0%	
家族・知人などからのクチコミ	17.8%		9.2%	
公共施設の掲示版	16.9%		9.2%	
暮らしのしおり（わたしの便利帳）	15.7%		10.5%	
区役所、公共施設への電話による問合せ	14.7%		11.0%	
新聞・テレビなどのマスコミ	14.7%		9.5%	
区役所、公共施設にて窓口での問合せ	9.5%		7.0%	
広報たいとう（スマートフォンのアプリなどから）	8.3%		15.7%	
ケーブルテレビ（区民チャンネル）	7.0%		6.1%	
たいとうメールマガジン	4.1%		8.2%	
区公式Twitter	3.8%		9.7%	
説明会などの地域での集会	2.5%		2.3%	
区公式ホームページ（携帯電話※スマートフォン除く）	1.6%		3.1%	
個人のホームページ	1.5%		1.6%	
YouTube「台東区公式チャンネル」	0.8%		6.5%	
その他	2.0%		2.1%	
無回答	9.7%		26.0%	

Web調査(N=500)		現在	今後
広報たいとう（配布された広報紙）	80.6%		65.0%
区議会だより	26.4%		12.2%
区公式ホームページ（パソコン）	25.4%		28.0%
広報たいとう（区公式ホームページから）	23.8%		28.2%
区公式ホームページ（スマートフォン、タブレット）	22.0%		29.2%
回覧板	17.4%		9.0%
町会・自治会の掲示板	15.8%		9.8%
家族・知人などからのクチコミ	14.4%		9.8%
公共施設の掲示板	12.0%		7.2%
ケーブルテレビ（区民チャンネル）	10.4%		8.6%
新聞・テレビなどのマスコミ	9.4%		5.4%
広報たいとう（スマートフォンのアプリなどから）	9.0%		15.8%
暮らしのしおり（わたしの便利帳）	9.0%		6.6%
区役所、公共施設への電話による問合せ	5.8%		5.8%
たいとうメールマガジン	5.0%		10.6%
区役所、公共施設にて窓口での問合せ	4.6%		5.4%
区公式Twitter	4.2%		9.8%
YouTube「台東区公式チャンネル」	2.2%		7.0%
個人のホームページ	2.2%		1.6%
説明会などの地域での集会	1.8%		2.6%
区公式ホームページ（携帯電話※スマートフォン除く）	1.6%		3.0%
その他	2.6%		3.2%
無回答	0.0%		0.0%

区政サポーター(N=189)		現在	今後
広報たいとう（配布された広報紙）	91.5%		78.8%
区議会だより	47.1%		27.0%
区公式ホームページ（パソコン）	37.0%		37.0%
町会・自治会の掲示板	36.5%		27.0%
回覧板	36.0%		26.5%
広報たいとう（区公式ホームページから）	32.3%		25.9%
区公式ホームページ（スマートフォン、タブレット）	30.2%		29.6%
公共施設の掲示板	28.6%		23.8%
家族・知人などからのクチコミ	22.8%		9.0%
暮らしのしおり（わたしの便利帳）	21.7%		17.5%
ケーブルテレビ（区民チャンネル）	18.0%		13.2%
新聞・テレビなどのマスコミ	15.9%		9.0%
区役所、公共施設への電話による問合せ	13.8%		16.4%
広報たいとう（スマートフォンのアプリなどから）	11.1%		21.7%
区役所、公共施設にて窓口での問合せ	7.9%		10.6%
たいとうメールマガジン	7.9%		12.7%
区公式Twitter	3.7%		7.9%
説明会などの地域での集会	3.2%		3.7%
YouTube「台東区公式チャンネル」	3.2%		6.3%
区公式ホームページ（携帯電話※スマートフォン除く）	2.6%		3.2%
個人のホームページ	2.1%		1.6%
その他	1.1%		2.1%
無回答	2.1%		0.5%

「今後どのような手段で区の情報入手したいか」について、郵送調査では、年齢が上がるほど「広報たいとう（配布された広報誌）」が高くなる一方で、30歳代以下では、「区公式ホームページ（スマートフォン、タブレット）」が高くなっています。

今後活用したい、区からの情報入手手段の割合（年代別）※上位10項目



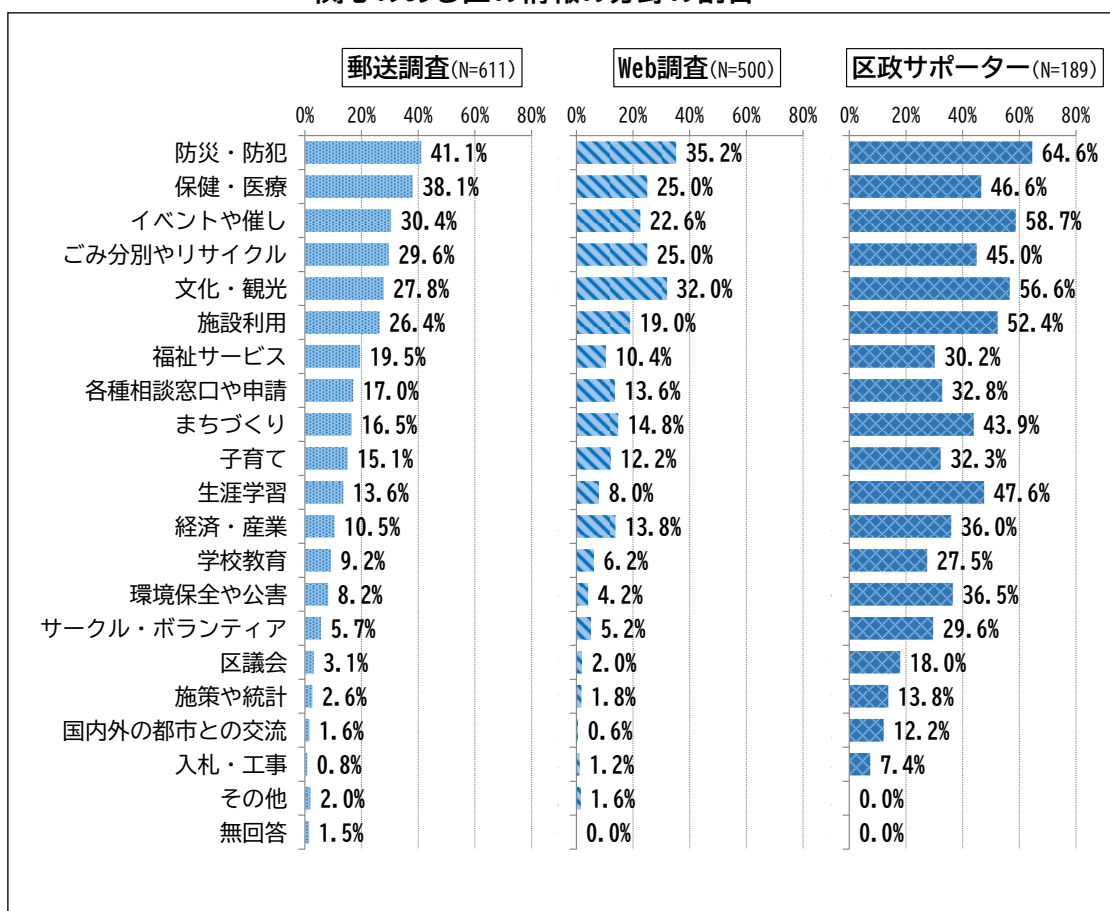
(2) 関心のある区の情報分野

あなたは、区に関する情報のうち、どのような分野の情報に関心がありますか。

いずれの調査においても、「防災・防犯」「保健・医療」「イベントや催し」「ごみ分別やリサイクル」「文化・観光」「施設利用」の情報への関心が高くなっています。

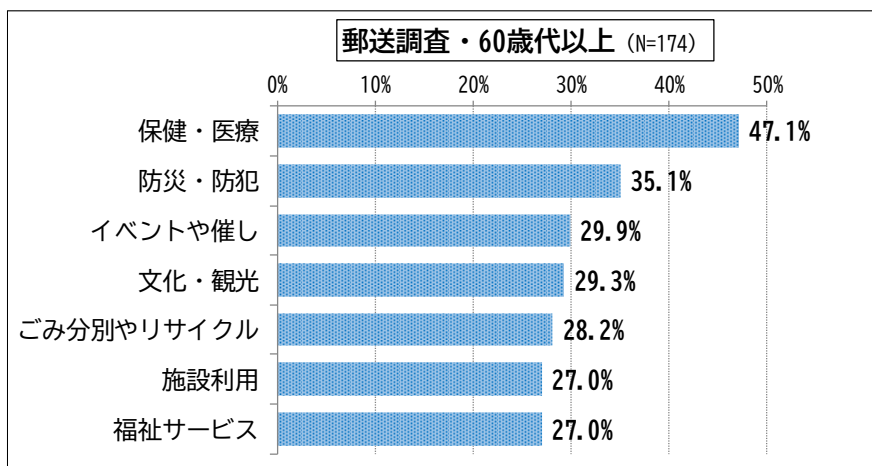
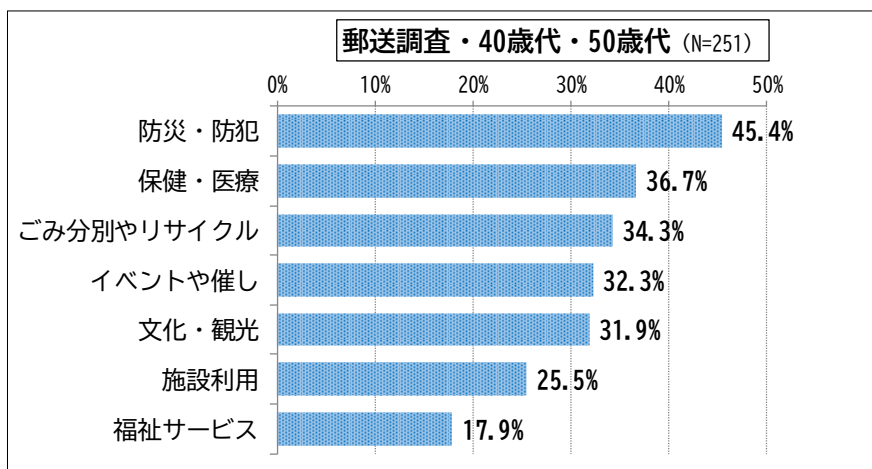
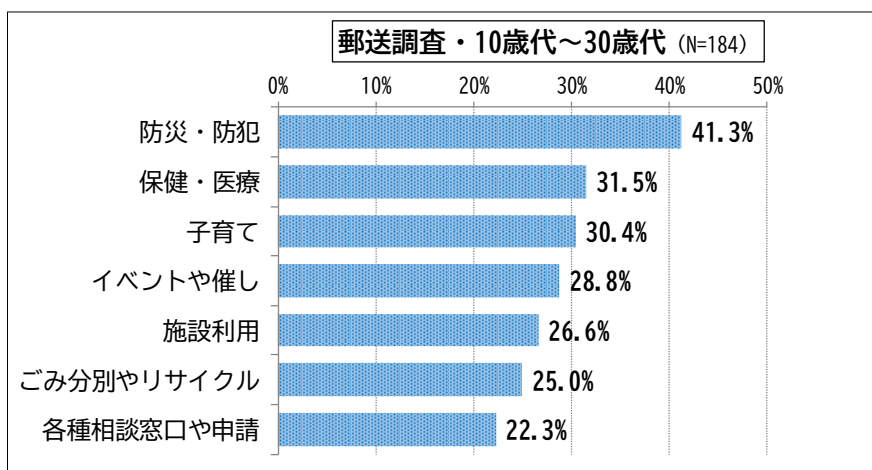
加えて、区政サポーターでは「まちづくり」「生涯学習」の情報に対する関心も高い傾向にあります。

関心のある区の情報分野の割合



郵送調査の年代別で比較すると、いずれの年代も「防災・防犯」「保健・医療」の情報が上位となるほか、10歳代～30歳代では「子育て」、40歳代・50歳代では「ごみ分別やりサイクル」、60歳代以上は「保健・医療」「福祉サービス」の情報について、他の年代よりも高い割合となっています。

関心のある区の情報の分野の割合（年代別）※上位7項目



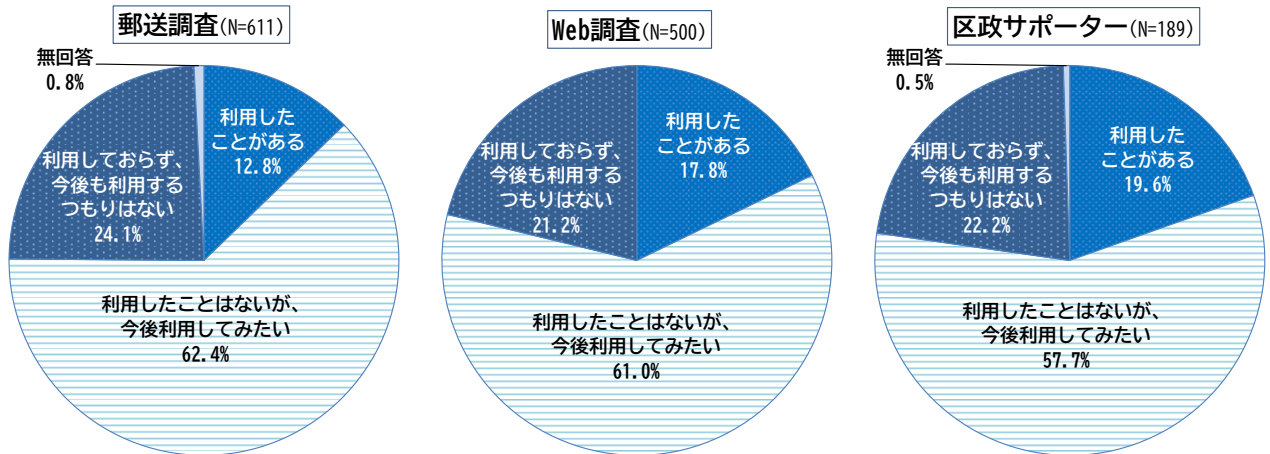
(3) 電子申請の利用

あなたはこれまでに電子申請を利用したことがありますか。

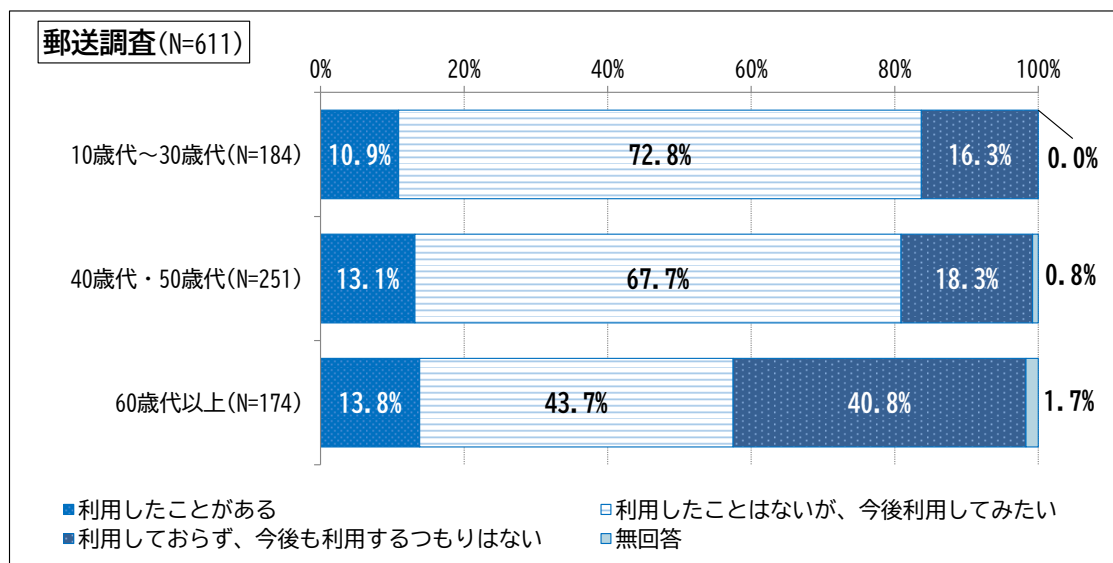
いずれの調査においても、「利用したことがある」と「利用したことはないが、今後利用してみたい」を合わせると、約 75%～80%の区民が電子申請を利用したい意向があり、行政手続のオンライン化への関心が高いことがわかります。

また、郵送調査の年代別の傾向においては、50 歳代以下で電子申請の利用意向が高い一方で、60 歳代以上は「利用しておらず、今後も利用するつもりはない」が 40.8% となっています。

電子申請の利用の割合



電子申請の利用の割合（年代別）

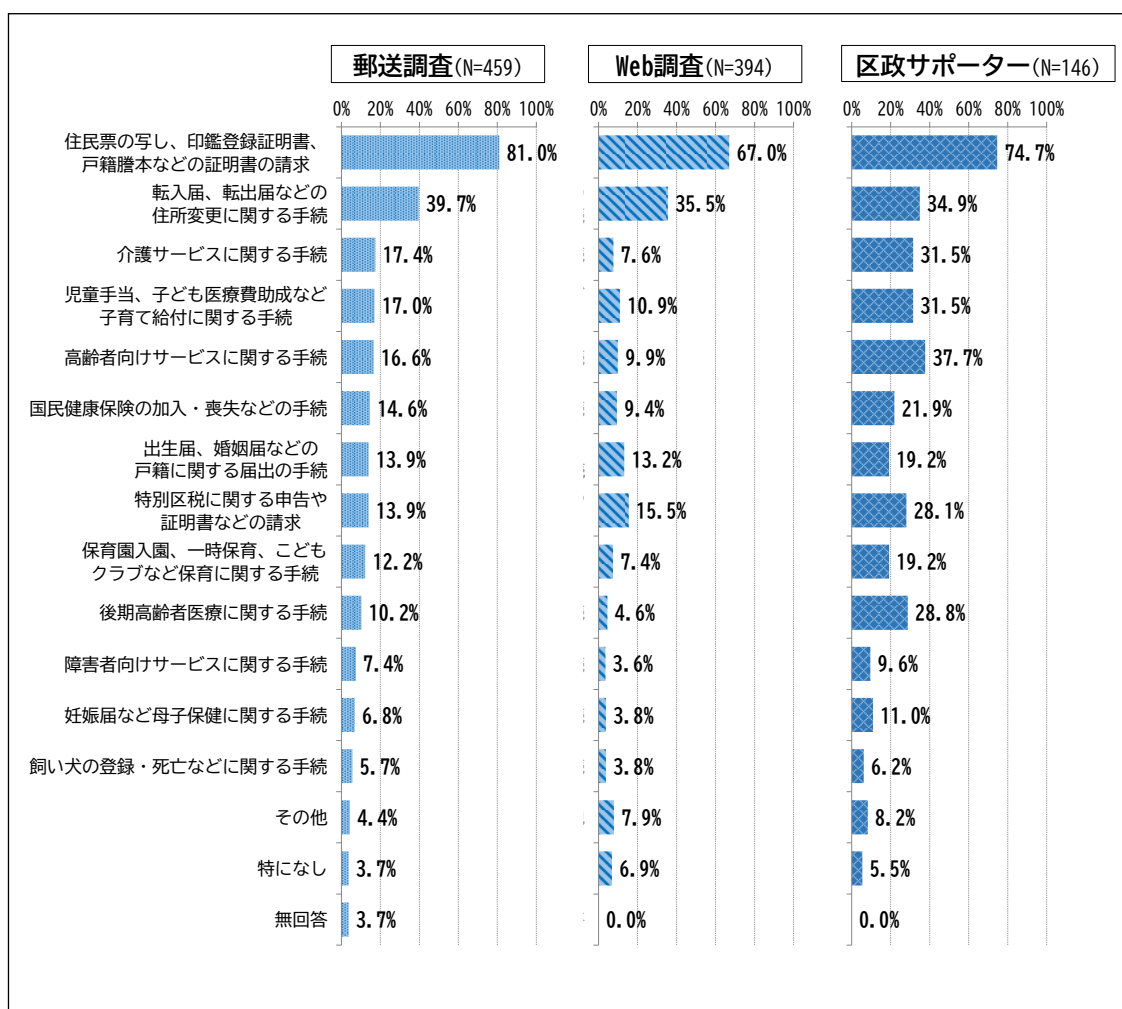


(4)電子申請で行いたい手続

あなたが区役所や保健所などの窓口でなく、自宅のパソコンやスマートフォンから行いたい手続は何ですか。

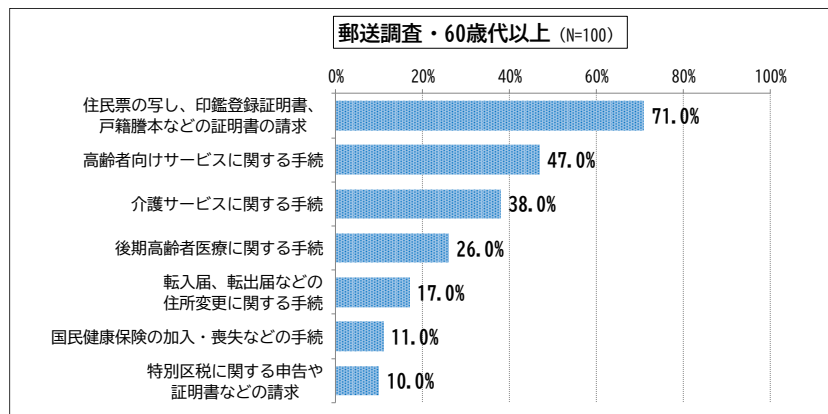
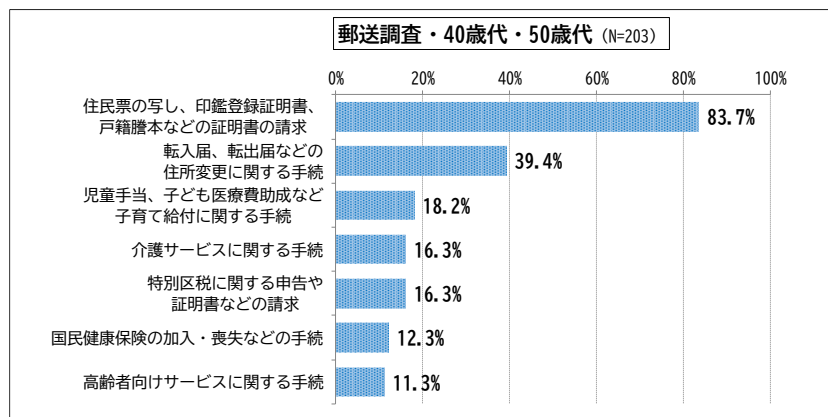
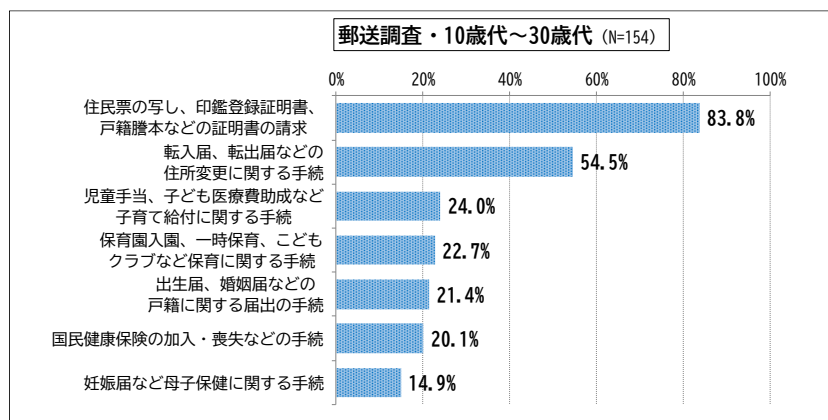
いずれの調査においても、「住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍謄本などの証明書の請求」や「転入届、転出届などの住所変更に関する手続」の電子申請を希望する割合が高いことがわかります。また、区政サポーターでは、「高齢者向けサービスに関する手続」「後期高齢者医療に関する手続」などが、他の調査と比較して高くなっています。

電子申請で行いたい手続の割合



郵送調査の年代別で比較すると、10歳代～30歳代では「児童手当、子ども医療費助成など子育て給付に関する手続」「保育園入園、一時保育、こどもクラブなど保育に関する手続」「出生届、婚姻届などの戸籍に関する届出の手続」、40歳代・50歳代では「児童手当、子ども医療費助成など子育て給付に関する手続」「介護サービスに関する手続」、60歳代以上は「高齢者向けサービスに関する手続」「介護サービスに関する手続」「後期高齢者医療に関する手続」などが回答の上位にあがっています。

電子申請で行いたい手続の割合（年代別） ※上位7項目

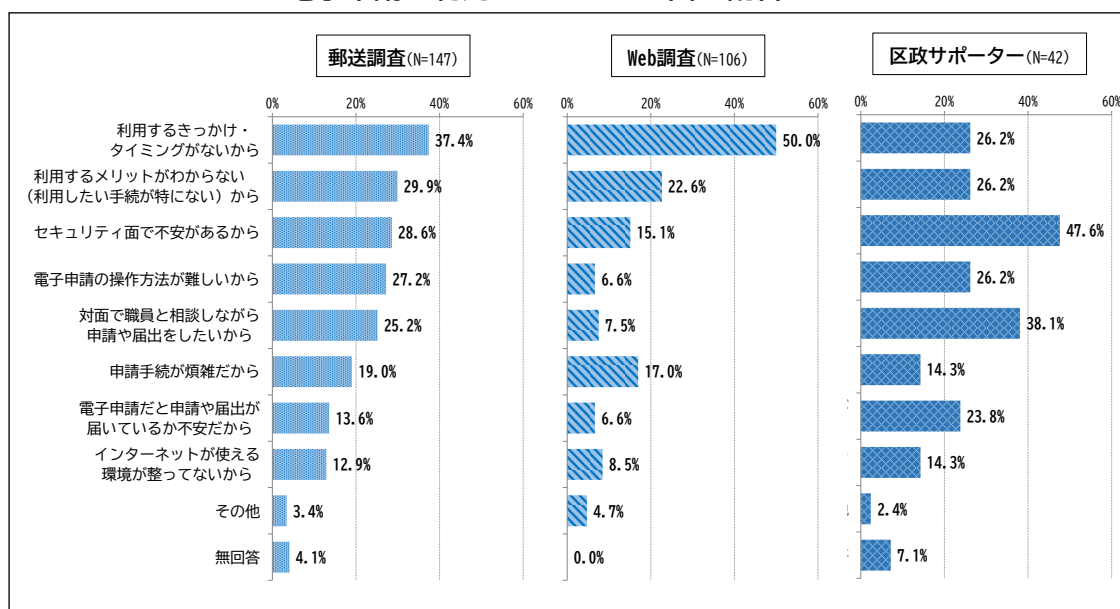


(5)電子申請を利用したくない理由

電子申請を利用したくない理由は何ですか。

電子申請を利用したくない理由として、「利用するきっかけ・タイミングがないから」「利用するメリットがわからない（利用したい手続きが特にない）から」「セキュリティ面で不安があるから」などの意見が多くなっています。また、Web 調査では「申請手続きが煩雑だから」が回答の上位にあがっており、区政サポーターでは「対面で職員と相談しながら申請や届出をしたいから」と「電子申請だと申請や届出が届いているか不安だから」が他の調査と比較して高くなっています。

電子申請を利用したくない理由の割合

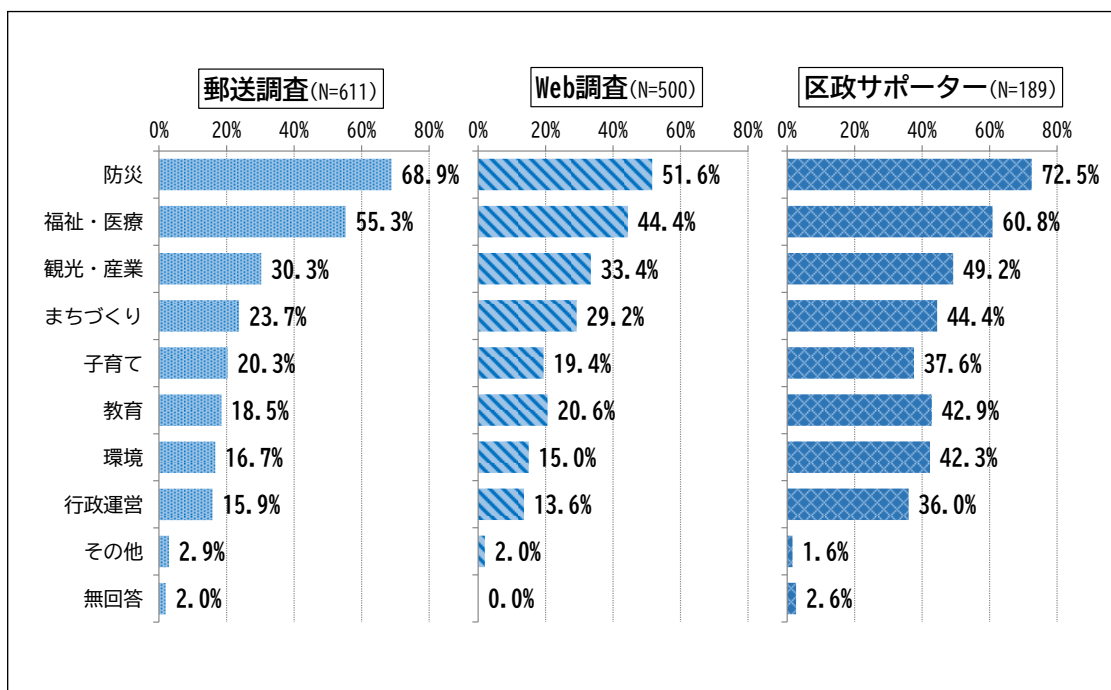


(6)オープンデータとして公開・活用してほしい情報

あなたは、どのような情報をオープンデータとして公開して活用を図って欲しいと思いますか。

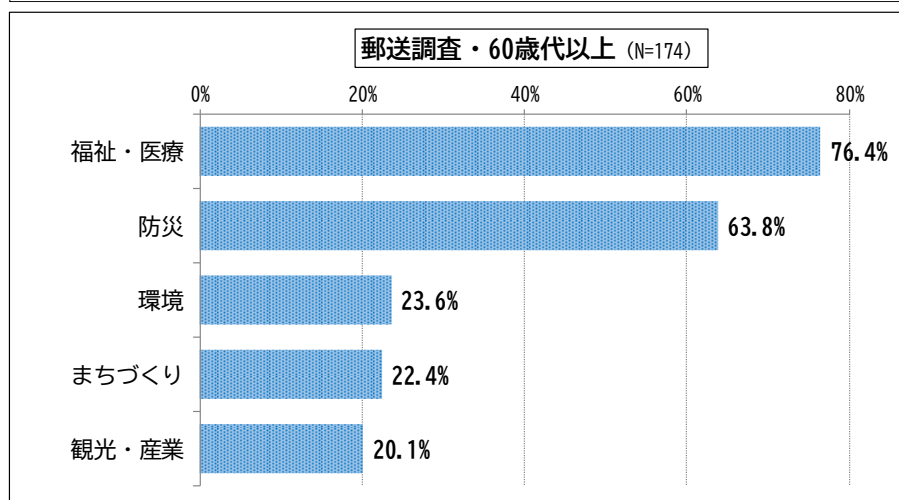
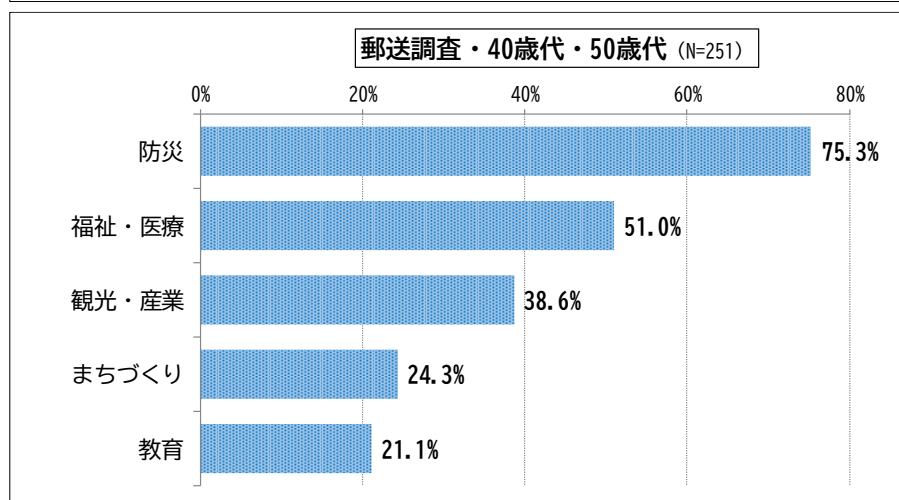
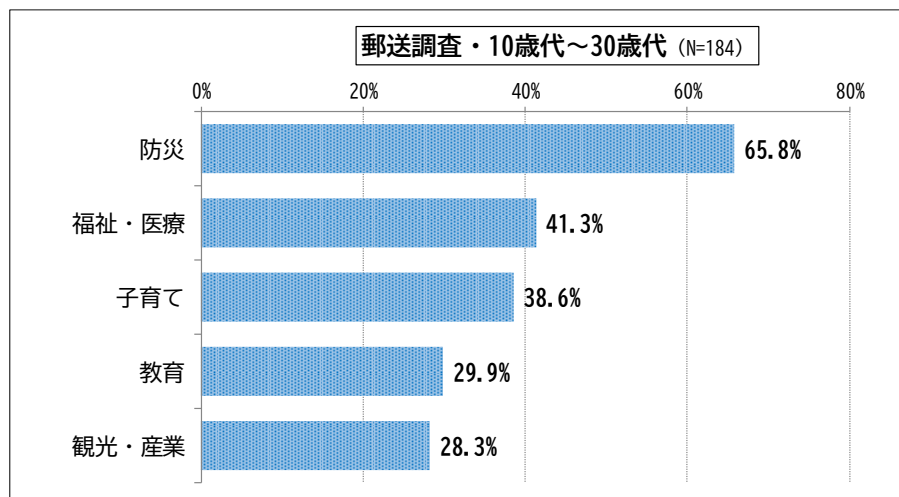
「防災」「福祉・医療」「観光・産業」「まちづくり」に関する情報について、オープンデータとしての公開・活用を希望する割合が高くなっています。また、区政サポーターでは「教育」「環境」などへの回答割合も高くなっています。

オープンデータとして公開・活用してほしい情報の割合



郵送調査の年代別で比較すると、いずれの年代でも「防災」「福祉・医療」の割合が高く、10歳代～30歳代で「子育て」「教育」、40歳代・50歳代では「観光・産業」「まちづくり」、60歳代以上は「環境」「まちづくり」などが回答の上位にあがっています。

オープンデータとして公開・活用してほしい情報の割合（年代別） ※上位5項目



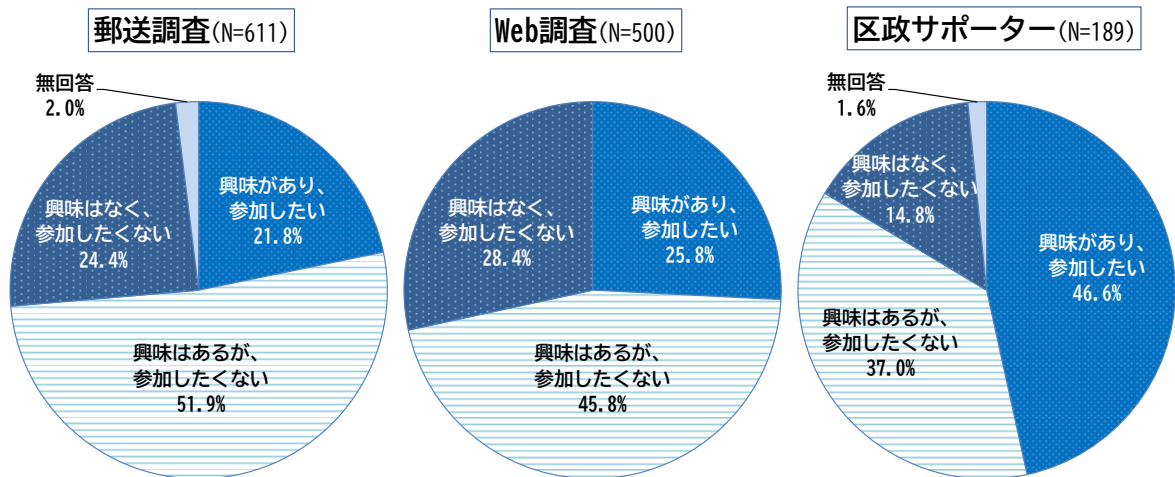
(7) アイデアソンへの参加

「アイデアソン」という取り組みに、課題を提起する「住民の立場」として参加したいと思いませんか。

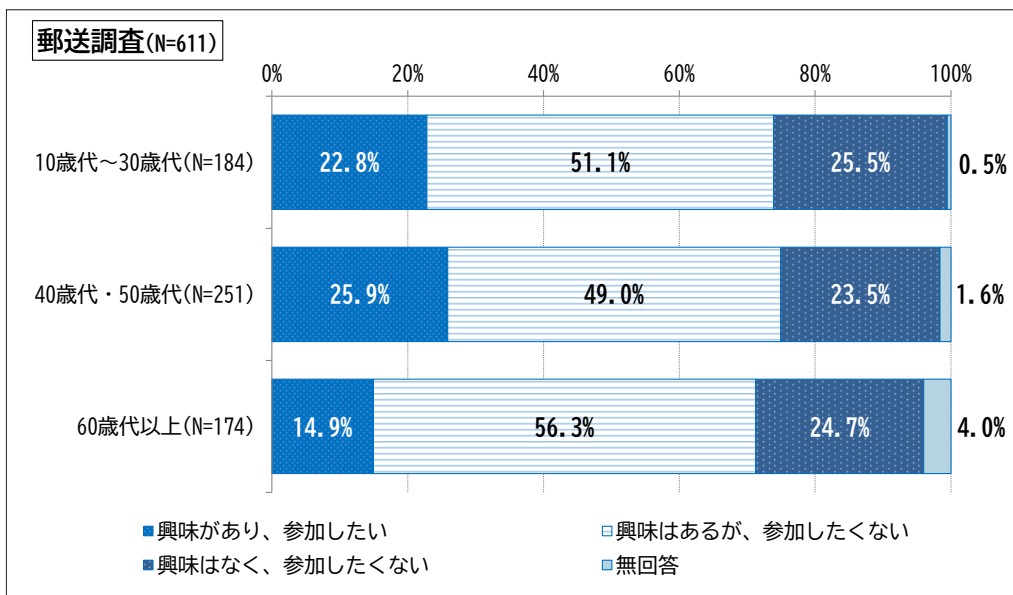
いずれの調査においても、「興味があり、参加したい」と「興味はあるが、参加したくない」を合わせると、約70%~80%の区民がアイデアソンに関心を持っていることがわかります。

また、郵送調査の年代別で比較すると、各年代ともに約70%以上の方が関心を持っており、特に40歳代・50歳代の参加意欲が、他の年代と比較して高くなっています。

アイデアソンへの参加意欲の割合



アイデアソンへの参加意欲の割合（年代別）



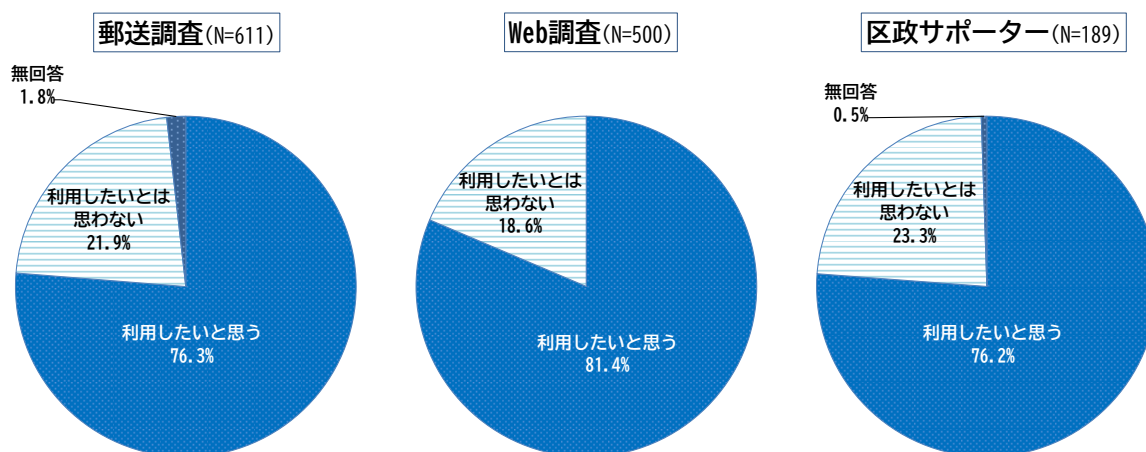
(8) キャッシュレスの利用

税金や保険料、各種証明書の発行手数料など公共料金の支払いについて、キャッシュレスで支払うことができる場合、利用したいと思いますか。

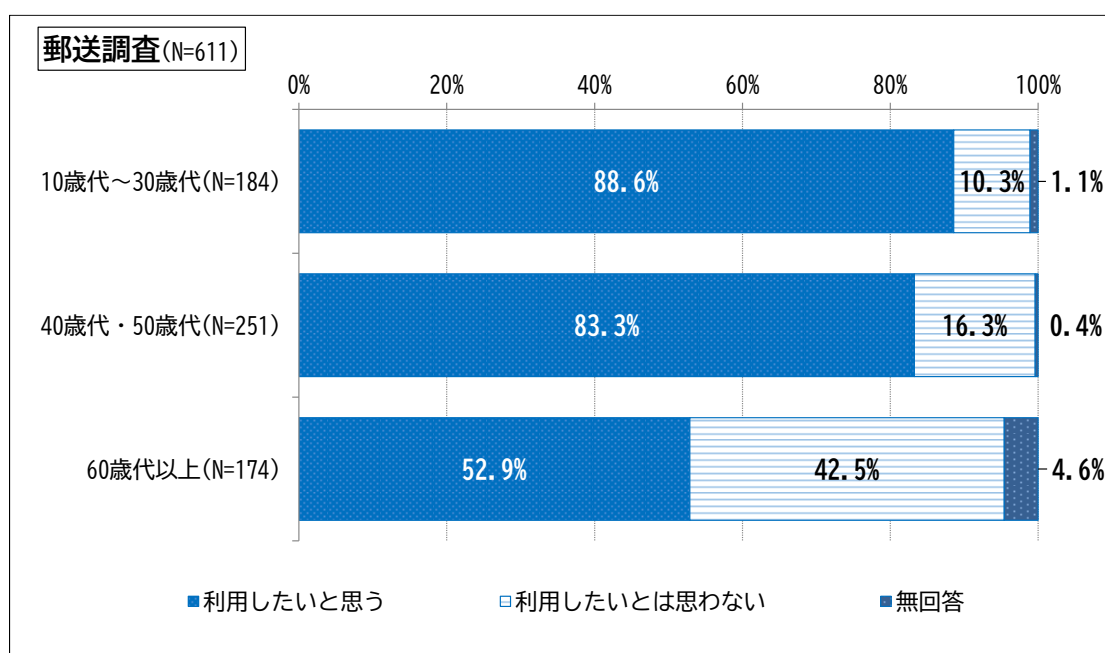
いずれの調査においても、「利用したいと思う」が約 80%であり、行政サービスにおけるキャッシュレス決済への関心が高いことがわかります。

また、郵送調査の年代別で比較すると、50 歳代以下はキャッシュレスの利用意向が高い一方で、60 歳代以上は「利用したいとは思わない」が 42.5%となっています。

キャッシュレスの利用意向の割合



キャッシュレスの利用意向の割合（年代別）

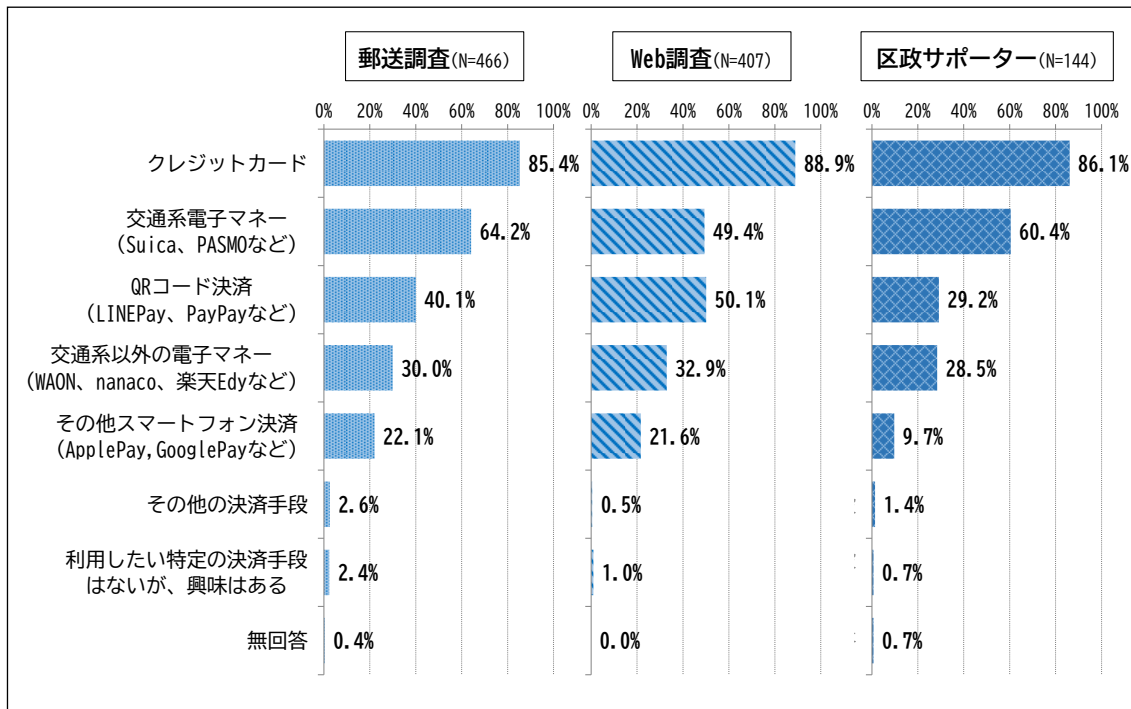


(9) キャッシュレスで利用したい決済手段

どの決済手段を利用したいと思いますか。

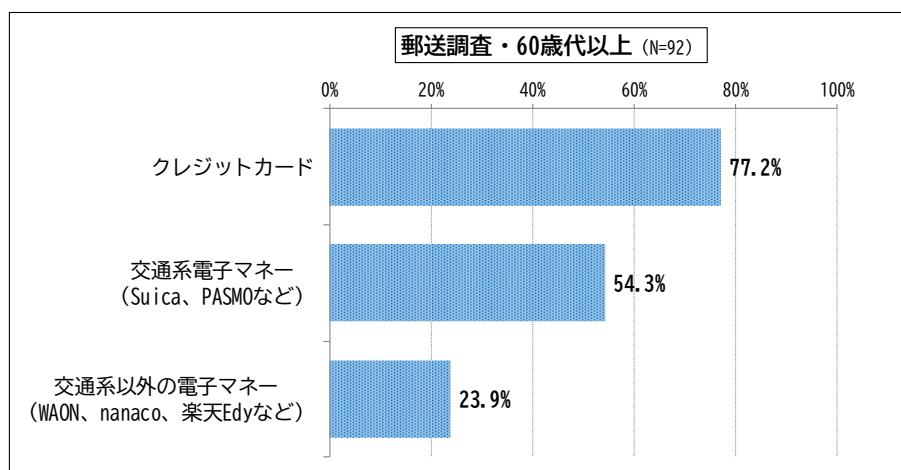
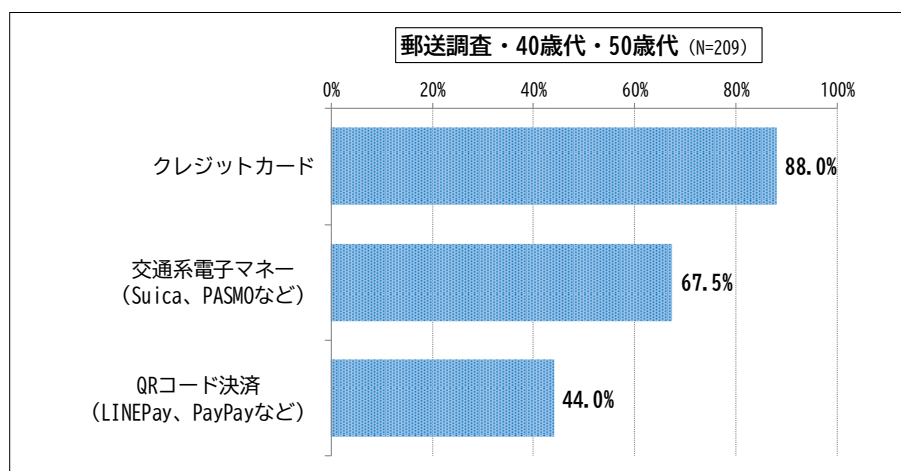
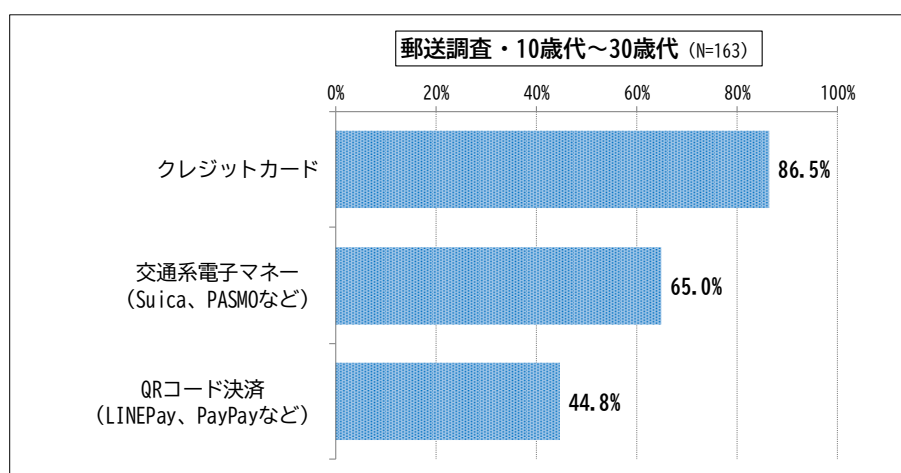
いずれの調査においても、「クレジットカード」「交通系電子マネー（Suica、PASMO など）」を希望する割合が高いことがわかります。また、Web 調査では、「QR コード決済（LINEPay、PayPay など）」が、他の調査と比較して高くなっています。

キャッシュレスで利用したい決済手段の割合



郵送調査の年代別で比較すると、10歳代～30歳代と40歳代・50歳代では「QRコード決済(LINEPay、PayPayなど)」が、60歳代以上では、「交通系以外の電子マネー(WAON、nanaco、楽天Edyなど)」が回答の上位にあがっています。

キャッシュレスで利用したい決済手段の割合（年代別）※上位3項目

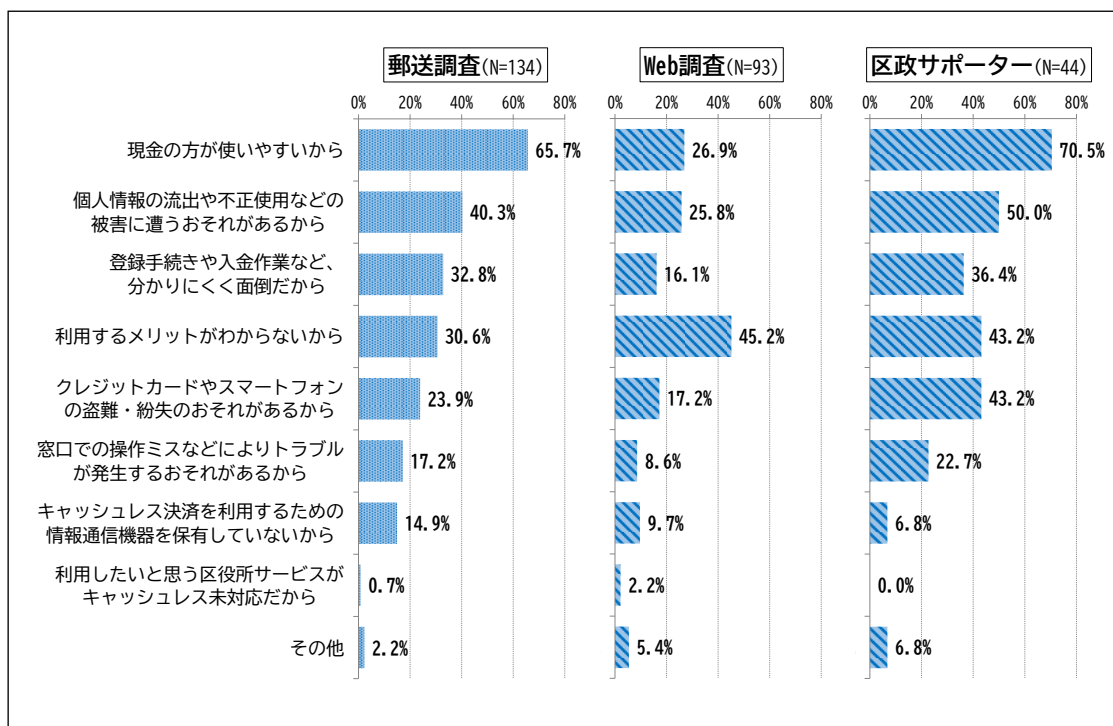


(10) キャッシュレスを利用したくない理由

「利用したいとは思わない」理由は何ですか。

キャッシュレス決済を利用したくない理由として、「現金の方が使いやすいから」「キャッシュレス決済を利用するための情報通信機器を保有していないから」「登録手続や入金作業など、分かりにくく面倒だから」「利用するメリットがわからないから」といった慣習・環境面の問題や、「個人情報の流出や不正使用などの被害に遭うおそれがあるから」「クレジットカードやスマートフォンの盗難・紛失のおそれがあるから」といったセキュリティ面を不安視する意見があります。

キャッシュレスを利用したくない理由の割合



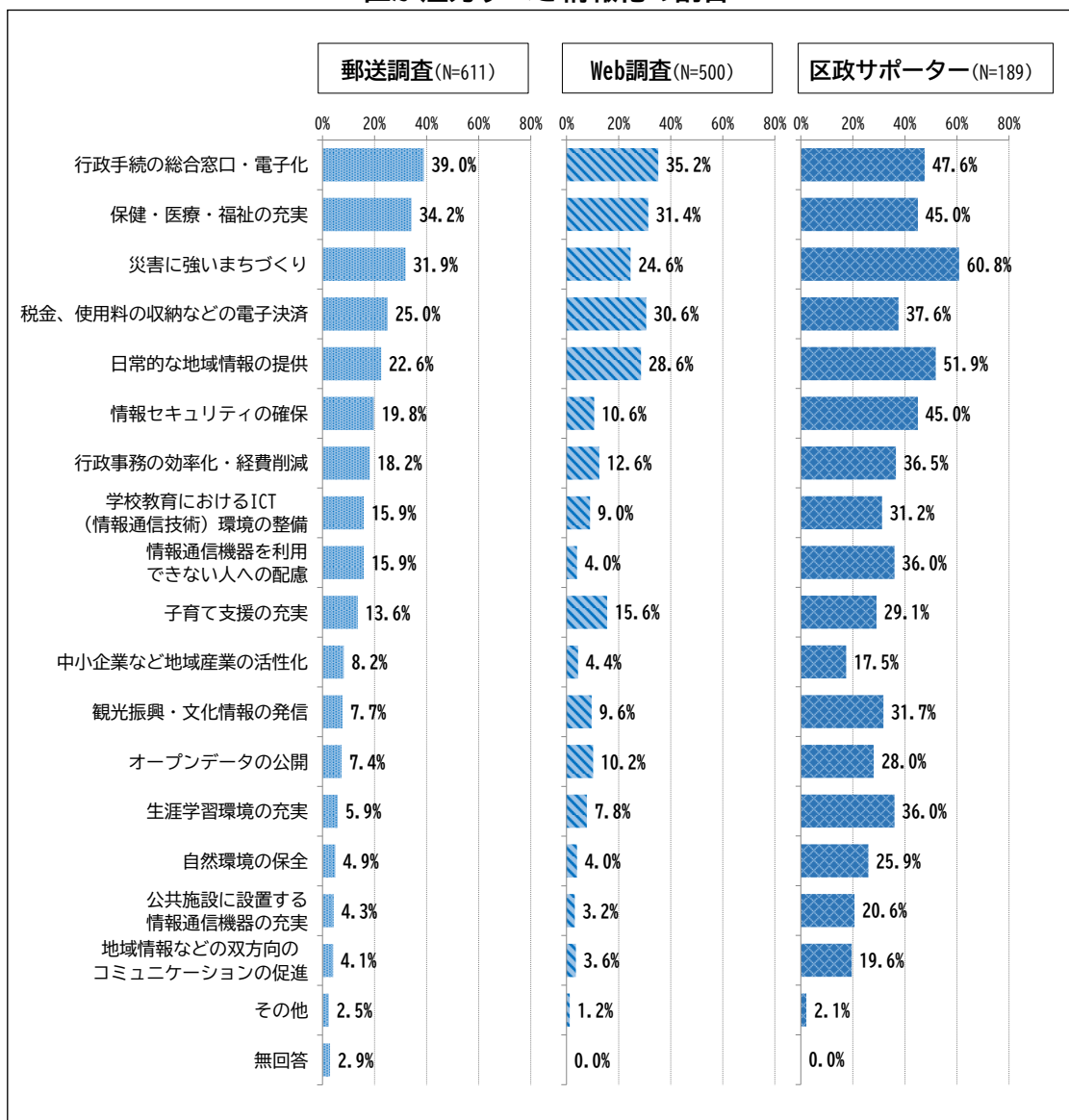
(11)区が注力すべき情報化

あなたは、区が情報化を通じ、どのようなことにより力を入れるべきだと思いますか。

いずれの調査も共通して、「行政手続の総合窓口・電子化」「保健・医療・福祉の充実」「災害に強いまちづくり」「税金、使用料の収納などの電子決済」「日常的な地域情報の提供」へ注力すべきという意見が上位を占めています。

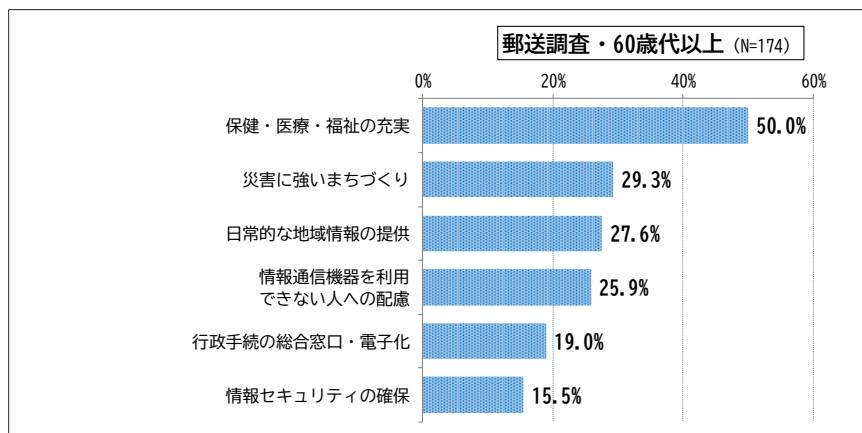
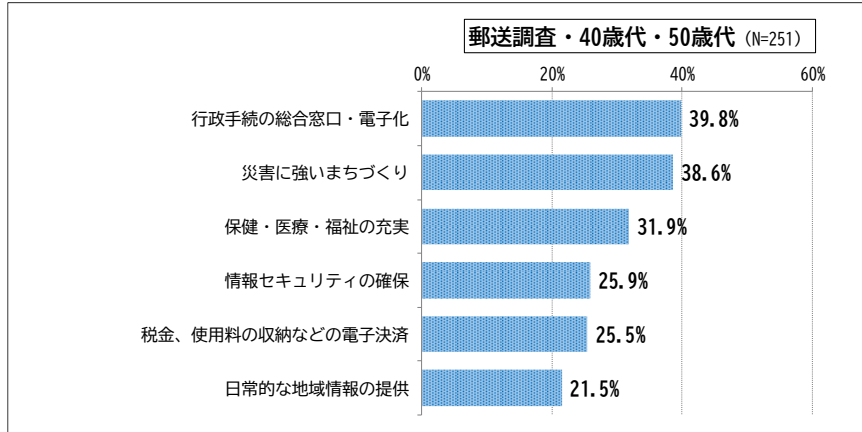
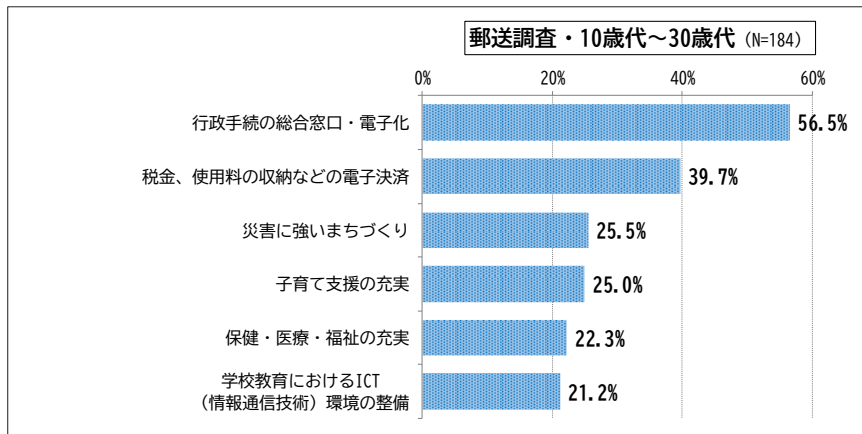
次いで、「情報セキュリティの確保」「行政事務の効率化・経費削減」の割合が高くなっています。

区が注力すべき情報化の割合



郵送調査の年代別で比較すると、10歳代～30歳代では「税金、使用料の収納などの電子決済」「子育て支援の充実」「学校教育におけるICT（情報通信技術）環境の整備」、40歳代・50歳代では「情報セキュリティの確保」が、60歳代以上は「日常的な地域情報の提供」「情報通信機器を利用できない人への配慮」について注力すべきという意見の割合が、他の年代よりも高くなっています。

区が注力すべき情報化の割合（年代別）※上位6項目



主な自由意見

区の情報化に関して、ご意見やご要望があれば、自由にご記入ください。

主要テーマを含めて、以下のとおり意見・要望がありました。

■ 行政手続の総合窓口・電子化に関する意見

- 情報セキュリティの確保や法令等で難しい点もあろうかと思うが、一つでも多くの行政手続の電子化を進めて欲しい。
- できるだけ窓口に出向くことなく完結するようにして欲しい。

■ 税金、使用料の収納などの電子決済に関する意見

- 電子化、電子決済化を加速して欲しい。高齢者や外国人にも使いやすい電子決済社会になり、来やすい住みやすい台東区になる事を望む。
- 税金の支払いを電子決済できるようにして欲しい。

■ 行政事務の効率化・経費削減に関する意見

- 情報化に関しては、セキュリティを確保できるかという心配はあるが、効率化につながるのであれば、積極的に取り入れて行って欲しい。
- ITによる業務の効率化、情報開示が必要だと思う。

■ 情報通信機器を利用できない人への配慮に関する意見

- 近所には高齢者の世帯が多く、ネット環境が無く、パソコンをうまく使える人も少ない。そういう方々をうまくすくって欲しい。
- 情報の機器や入手手段のツールを把握することも重要なが、それ以前に、特にこうした分野に疎い高齢者向け教育機会の充実こそ重要だと考える。

■ その他の意見

- 個人情報の流出などが無いように、セキュリティ面では万全を期した対応をして欲しい。
- なかなか最先端には追いつかないが、いつでも、どこでも、誰でも便利に情報が入手でき、かつ、利用できる環境構築を目指して欲しい。

3. パブリックコメント結果

実施したパブリックコメントの概要

意見受付期間	令和2年12月14日～令和3年1月6日
意見受付場所	区公式ホームページ上での受付のほか、各区民事務所・分室・地区センター、区政情報コーナー、生涯学習センターで中間のまとめ閲覧・意見受付
意見受付件数	7件 4名
提出方法の内訳	ホームページ 6件 3名 郵送 0件 0名 ファクシミリ 0件 0名 持参 1件 1名
意見内容	<ul style="list-style-type: none">・計画の基本理念について・戸籍謄本や住民票取得の際の手続きについて・転出届のWeb化について・妊娠中、出産後のセミナーなどの申込みについて・税、保険料支払いへのキャッシュレス決済の導入について・区立図書館の書籍電子化について・計画実施に必要な予算等について