

2021.10

～2022.2

enquête

2021年10月～2022年2月
アンケート実施

デジタル活用支援センター
(回答数 12,117名)

アンケート実施

- ・実施期間 : 令和3年10月1日 ~ 令和4年2月28日
- ・アンケート名 : デジタル活用支援事業受講者アンケート
- ・アンケート回答数 : 受講者約1万2千人
- ・アンケート用紙 : 40頁参照

アンケートの入力方法

講習会の終了後、講師より以下のQRコードを受講者に示し、各自のスマートフォンよりアクセスし、回答。



アンケートの回答結果

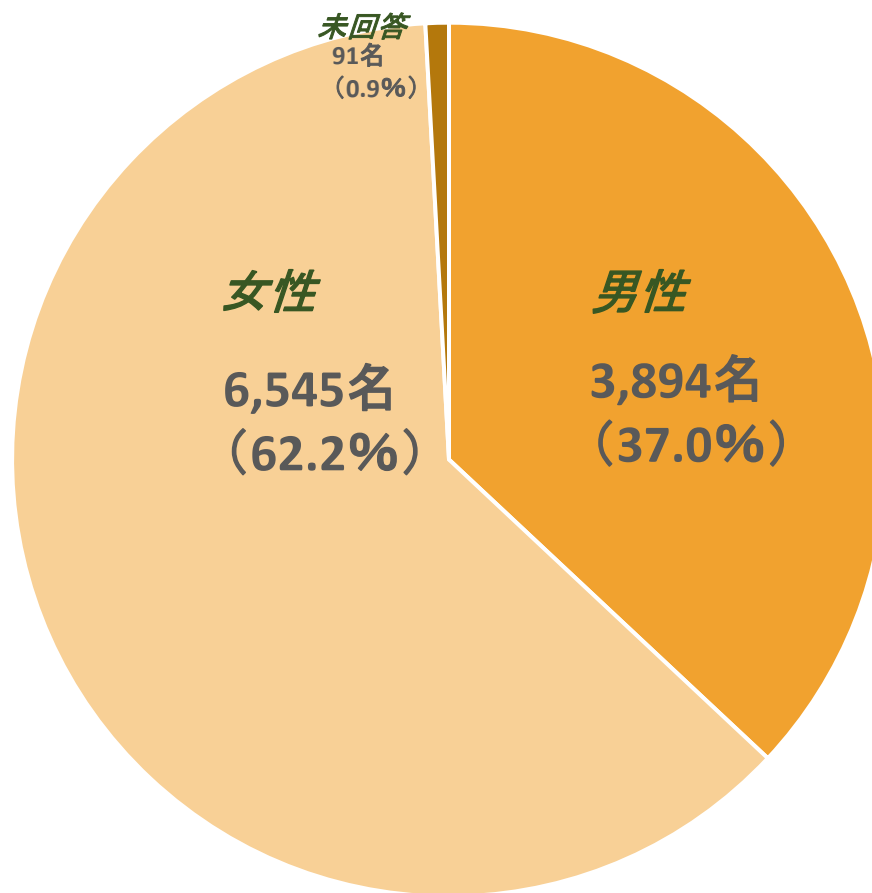
講習会の満足度 約7割

改善点の指摘 約1割程度 教材・時間配分が上位

マイナンバーカードの申請率 4割（10月）から6割強（2月）に上昇

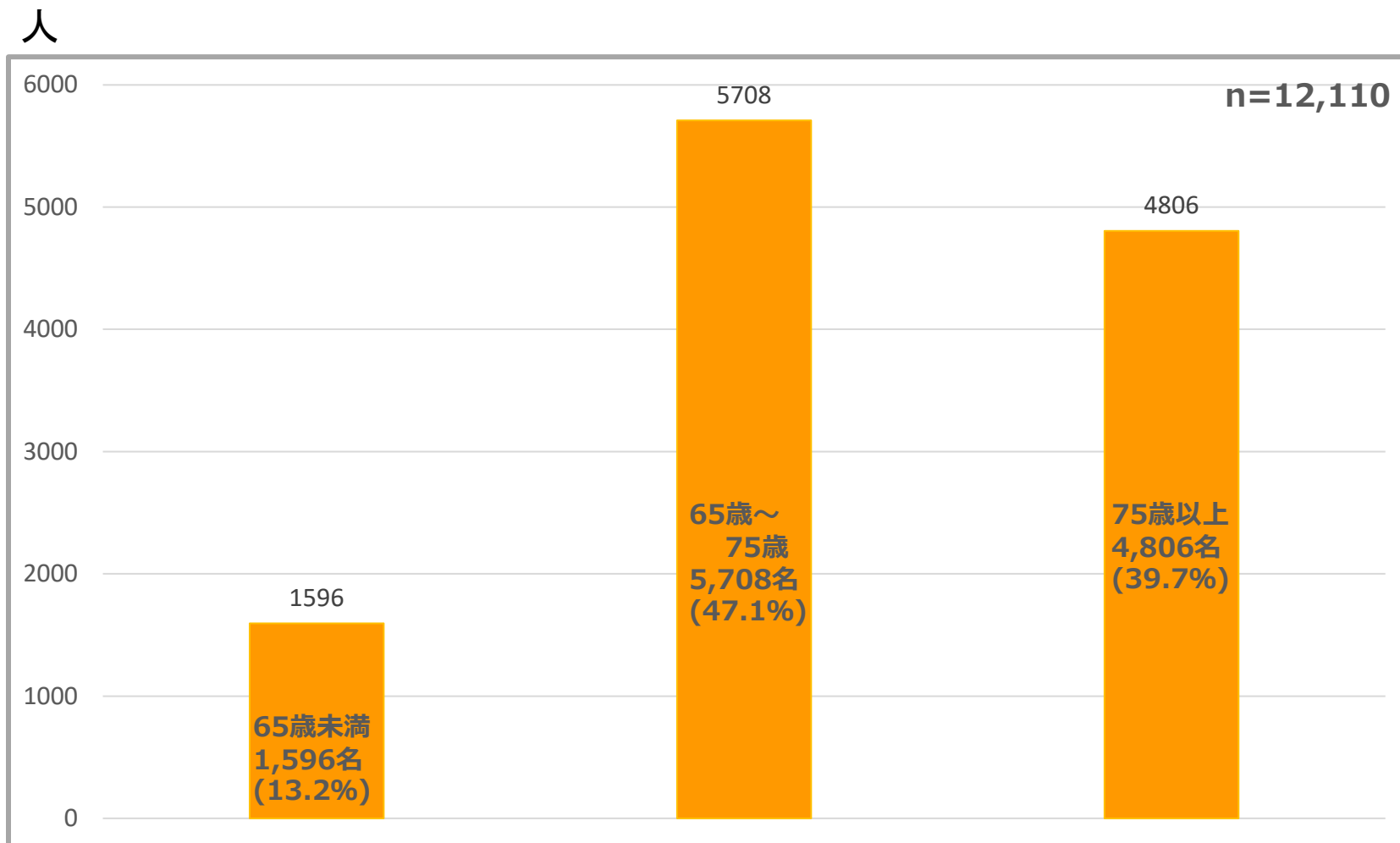
友人・知人に勧める割合 5割強 NPSスコア 31.1(10月～2月平均)

受講者の割合

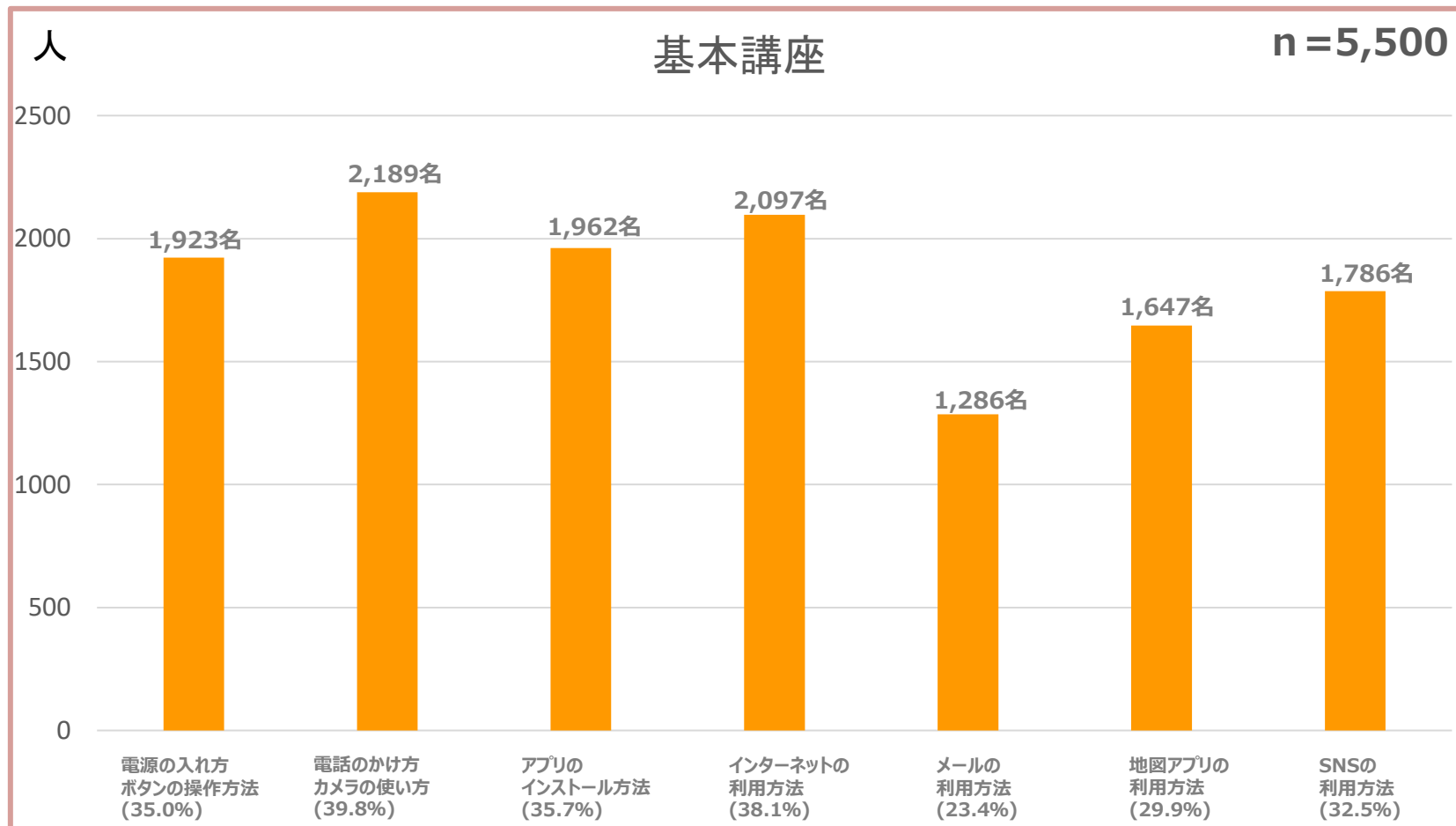


n=10,530

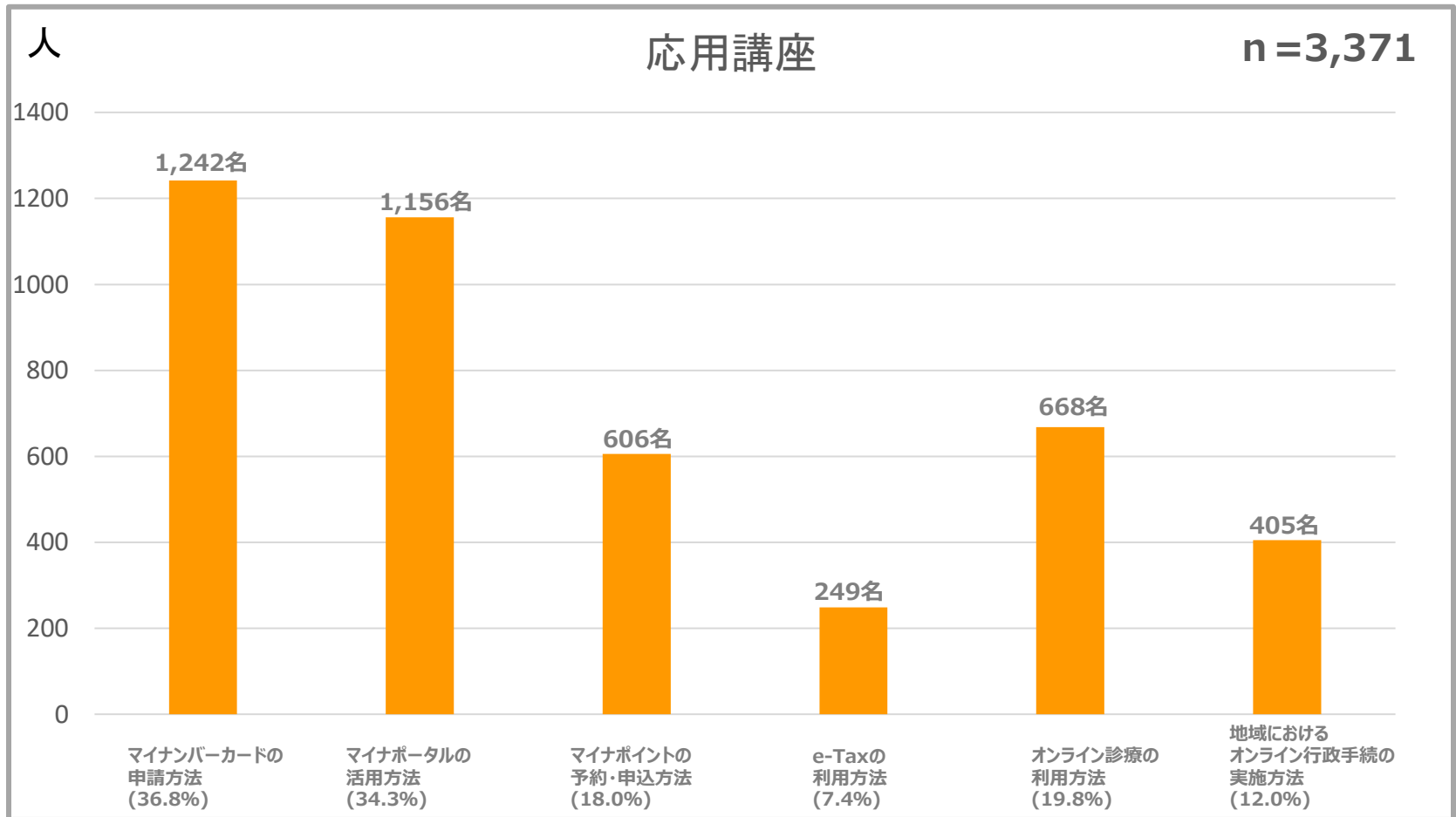
受講者の年齢



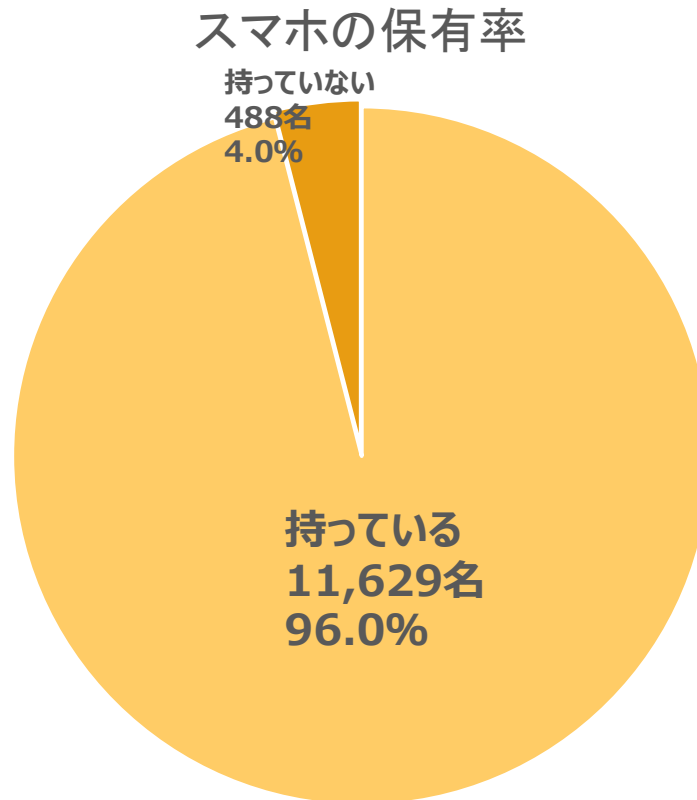
受講した講座①



受講した講座②

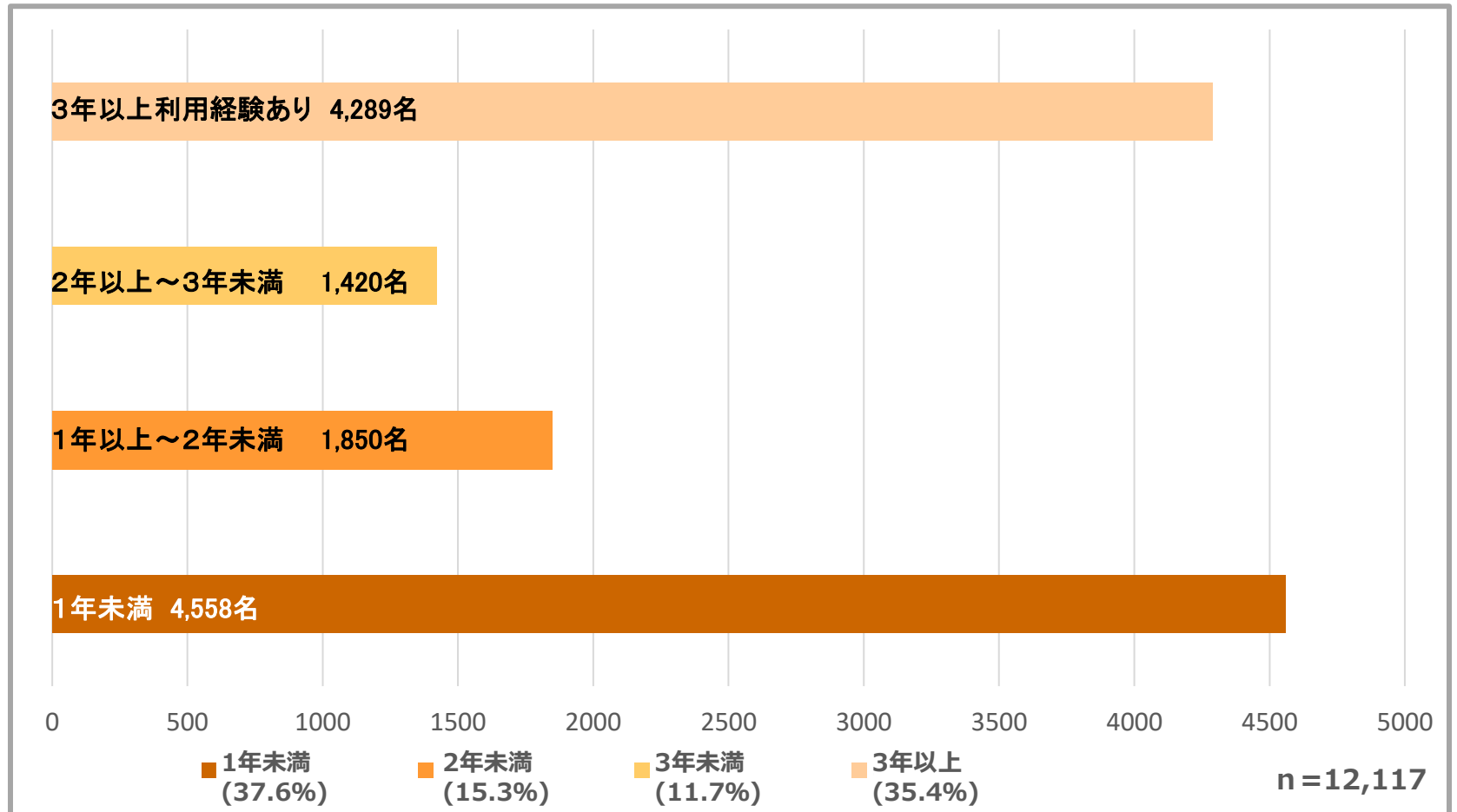


現在スマホを持っていますか？



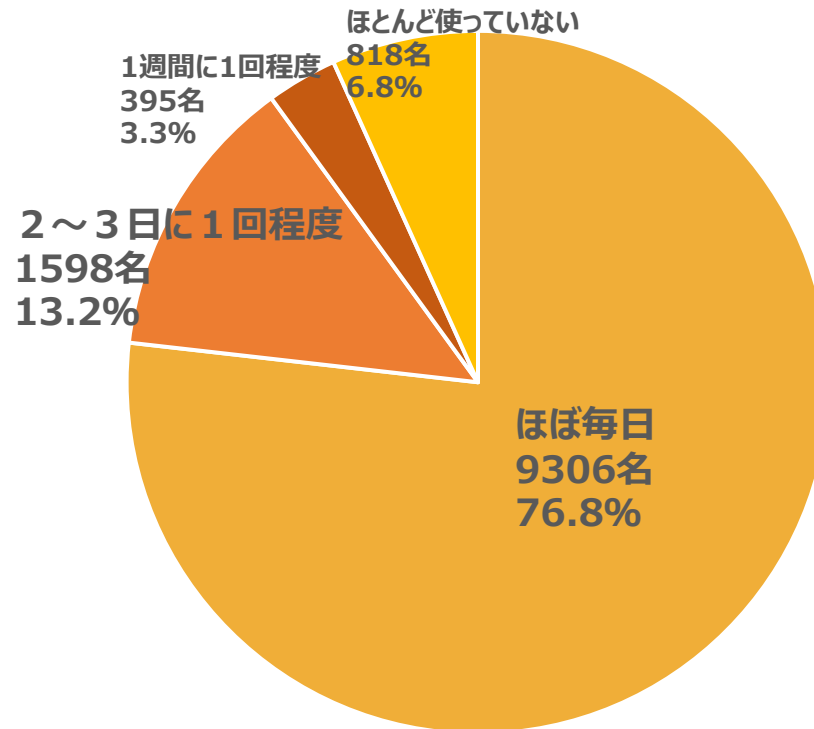
n=12,117

スマホ利用経験



スマホ利用頻度

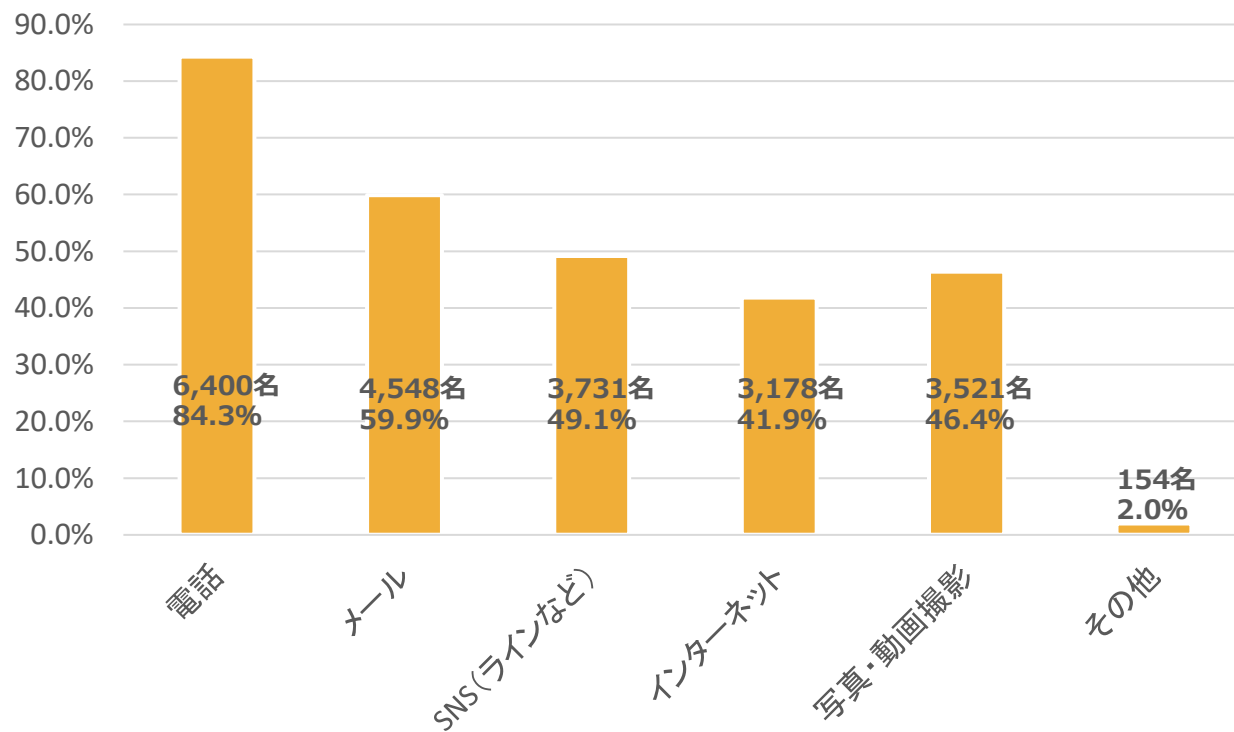
スマホの利用頻度を教えてください



n=12,117

スマホの使用状況

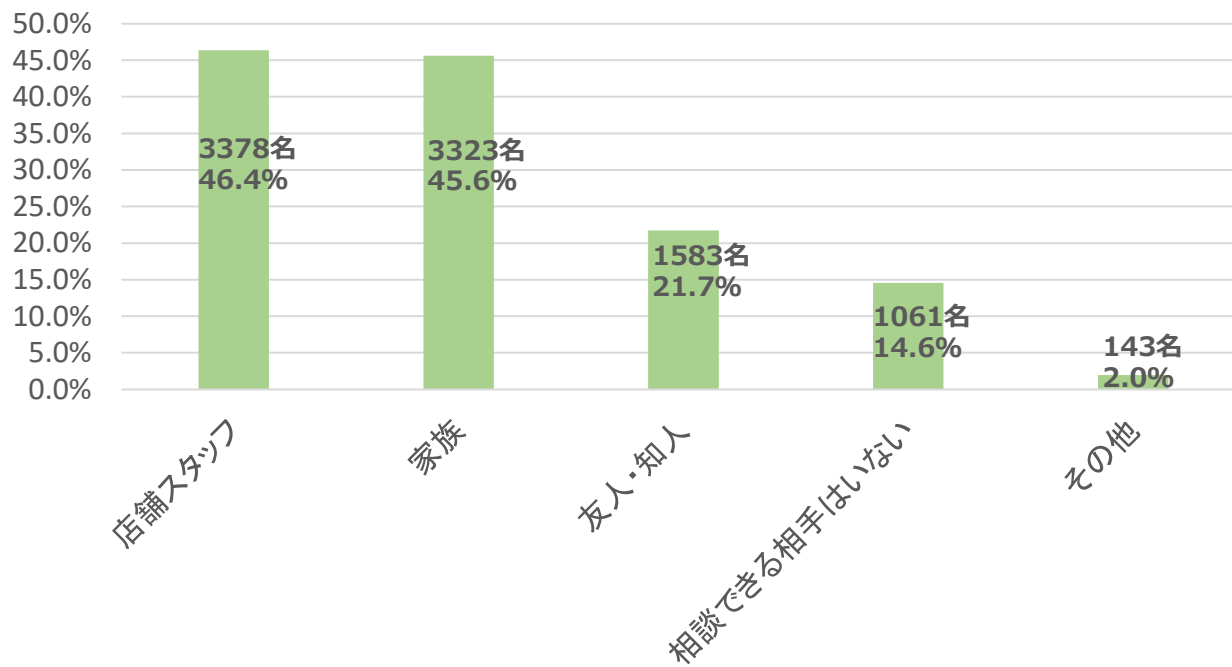
スマホの使用状況(複数回答)



n = 7,593

スマホの相談相手

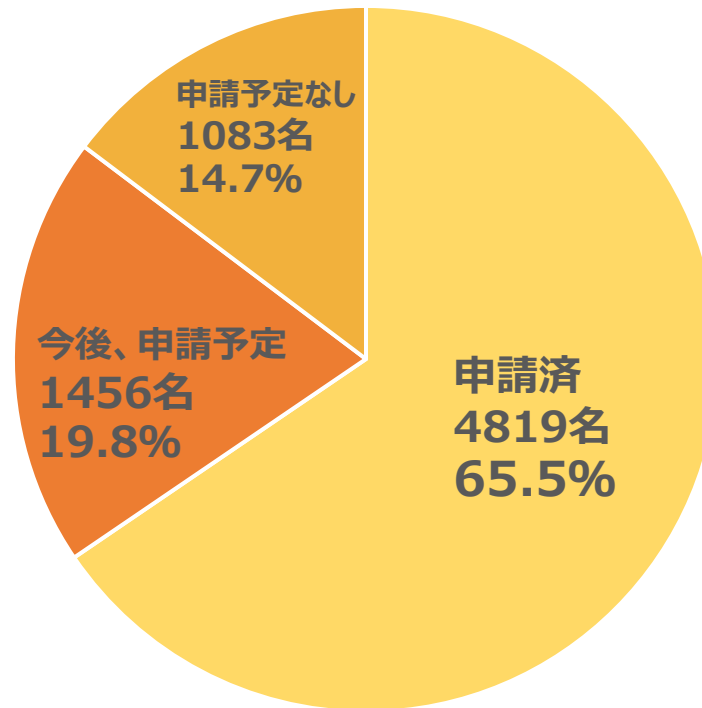
スマホについて困ったときに相談できる
相手はいますか？(複数回答)



n=7,287

現在マイナンバーカードを持っていますか？

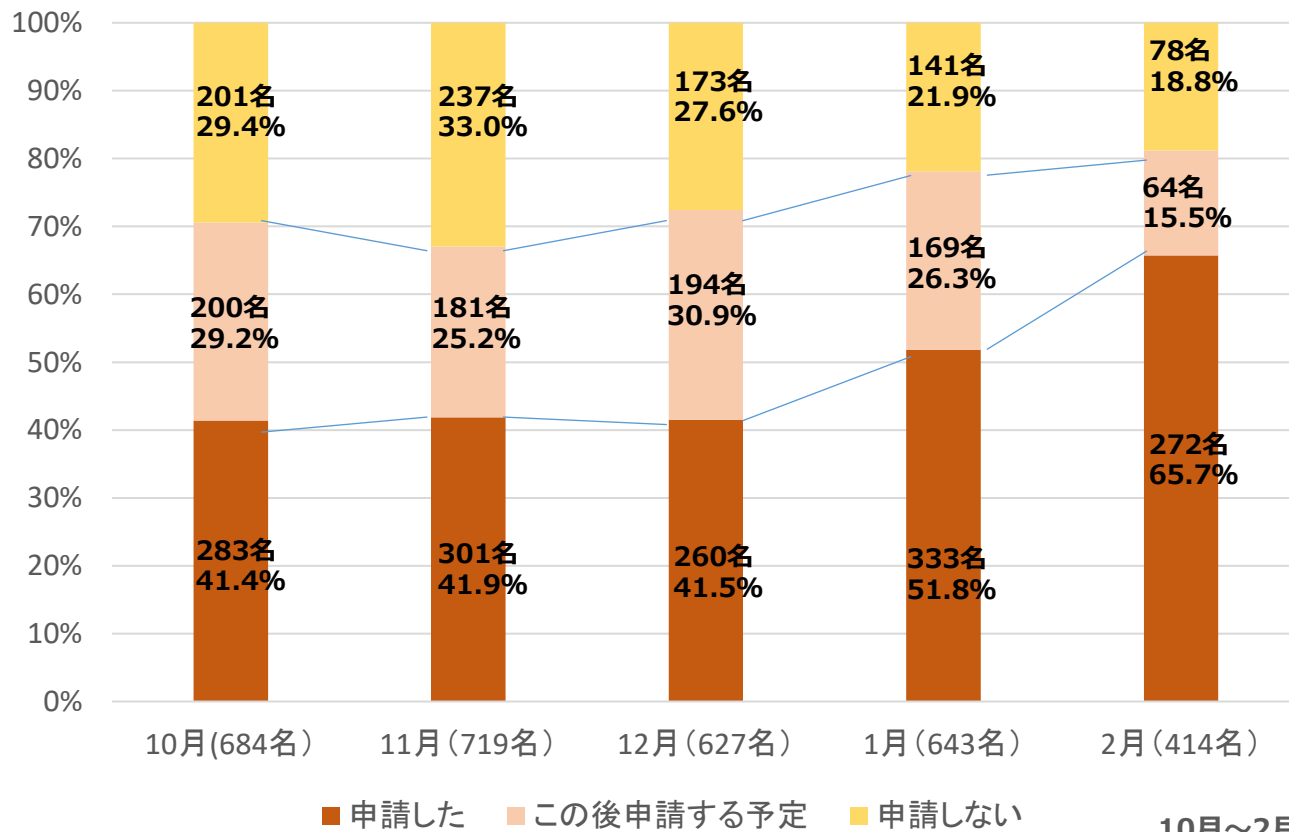
講習会受講前のマイナンバーカード申請率



n=7,358

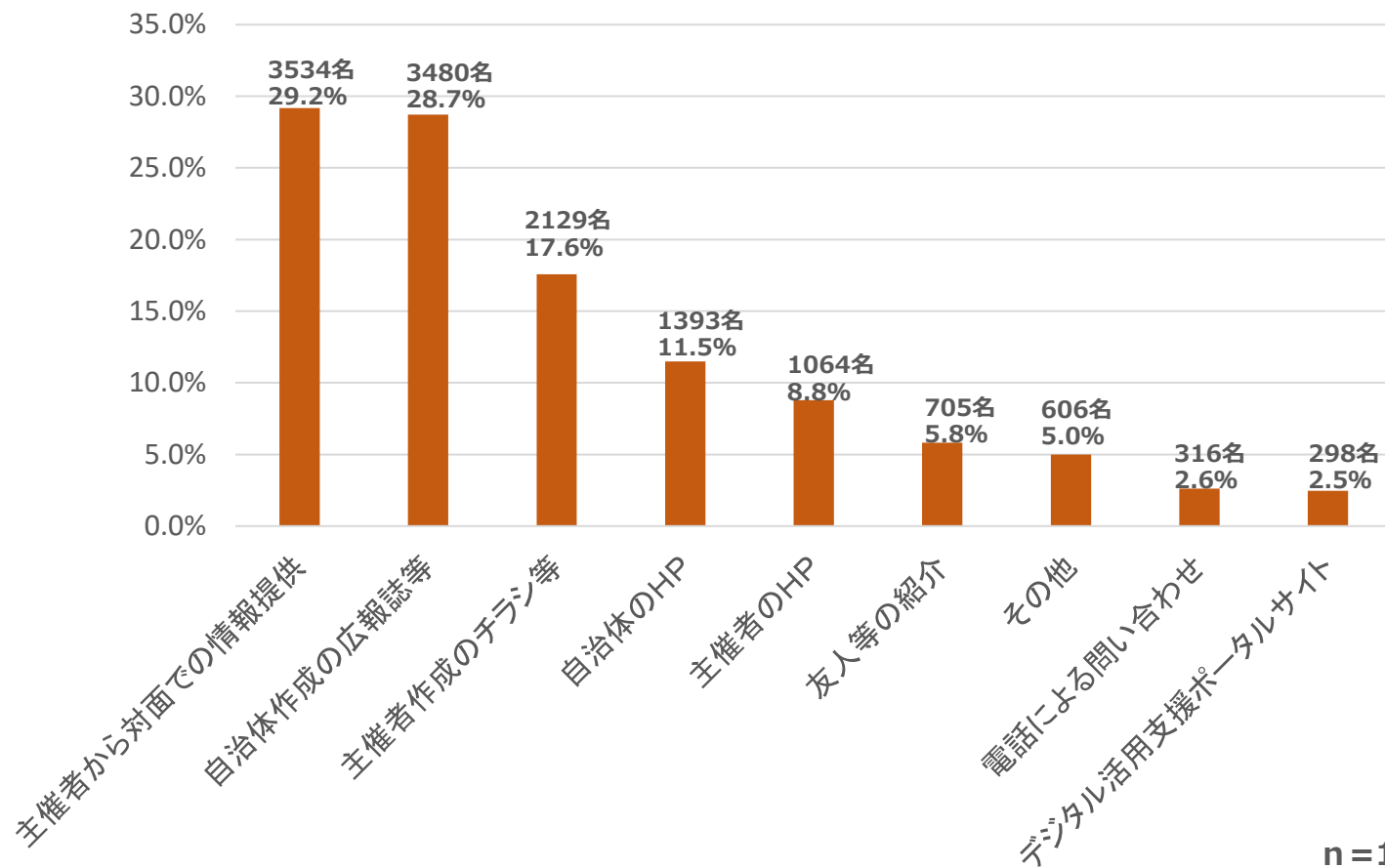
受講中、受講後の マイナンバーカード申請有無

講習会受講中、受講後のマイナンバーカード申請率



講習会情報の入手方法

講習会情報の入手方法(複数回答)



n=12,117

参加目的の達成度と あまり/ほとんど理解できなかった要因

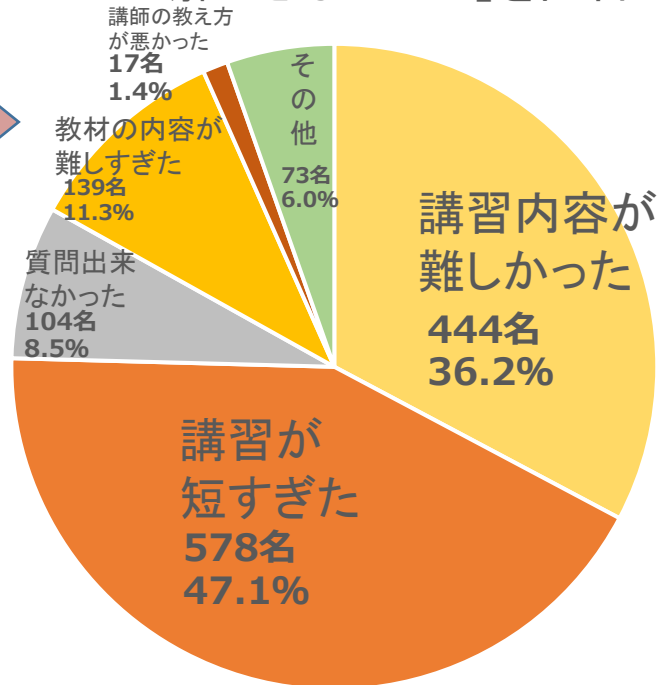
参加目的の達成度につきまして

あまり理解できなかった 1,062名 8.8%
ほとんど理解できなかった 140名 1.2%

概ね理解できた 5,472名 45.2%
良く理解できた 5,443名 44.9%

n = 12,117

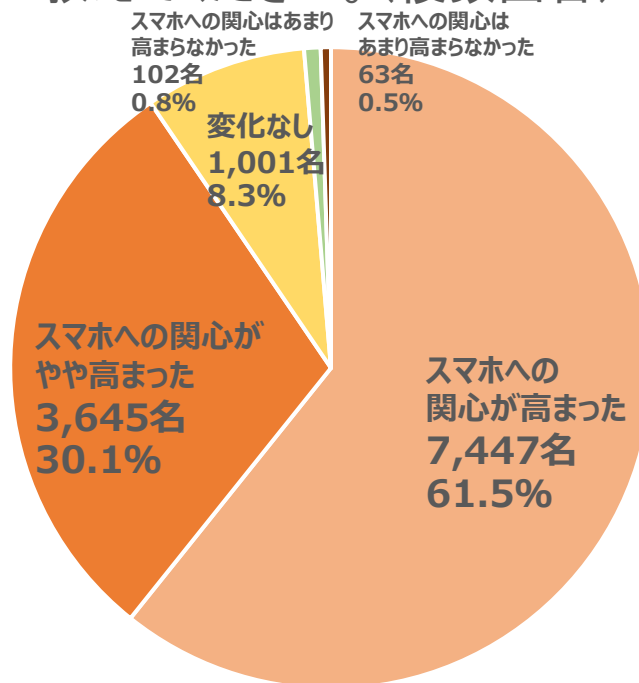
「あまり理解できなかった」又は 「ほとんど理解できなかった」を回答した方



n = 1,226

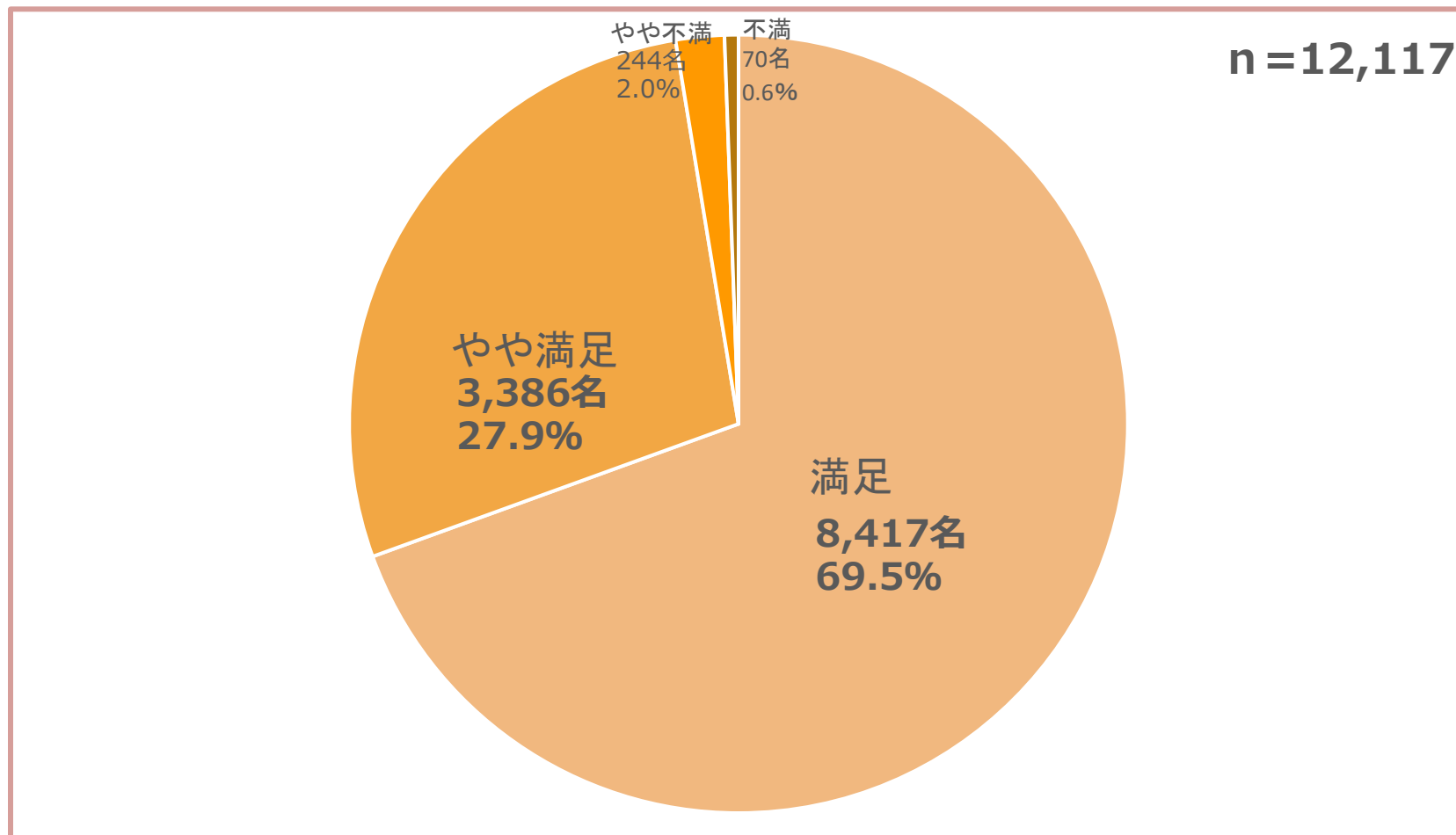
講習会受講前と比べた関心の変化

講習会受講前と比べた関心の変化について
教えてください。(複数回答)



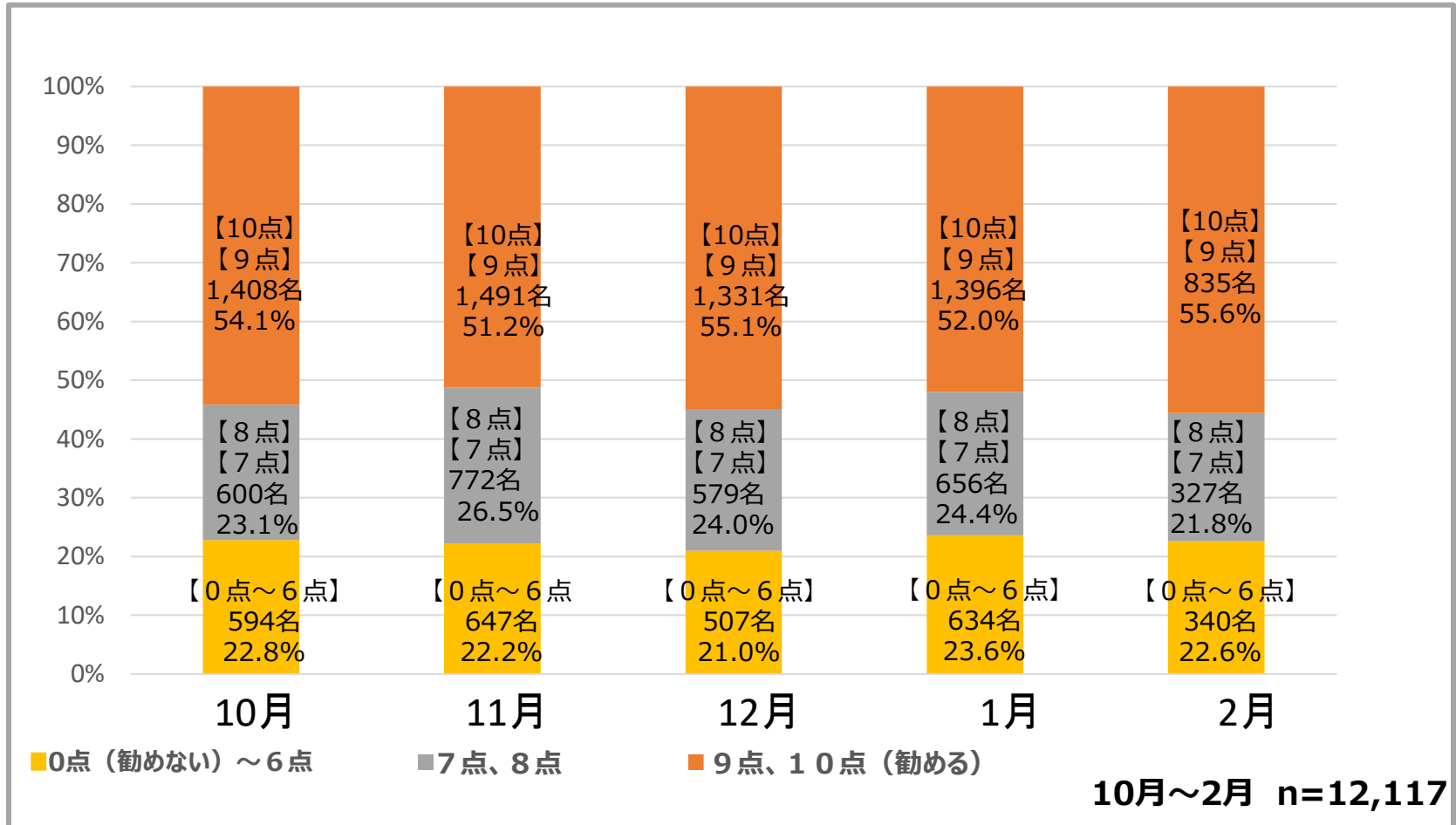
n = 12,117

講習会の満足度

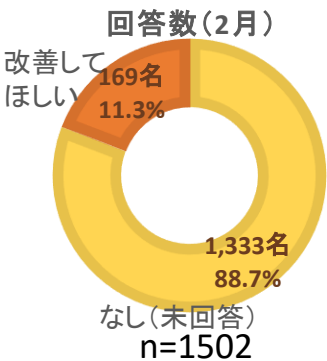
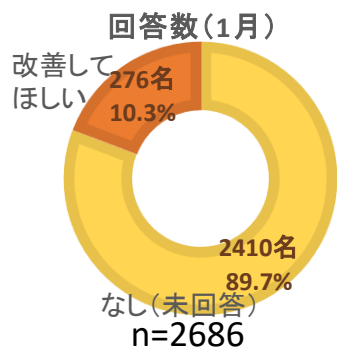
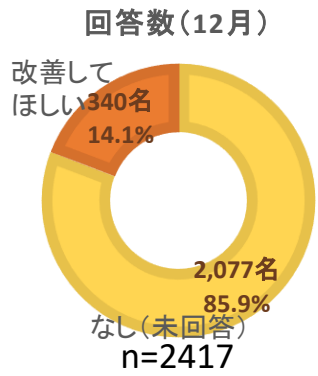
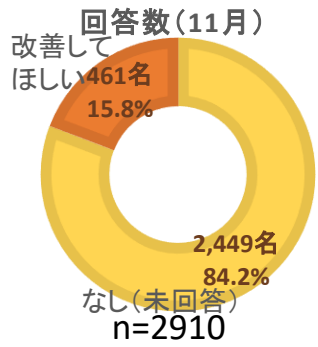
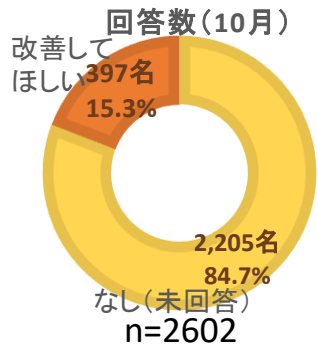


友人・知人に勧める (0～10点で点数化)

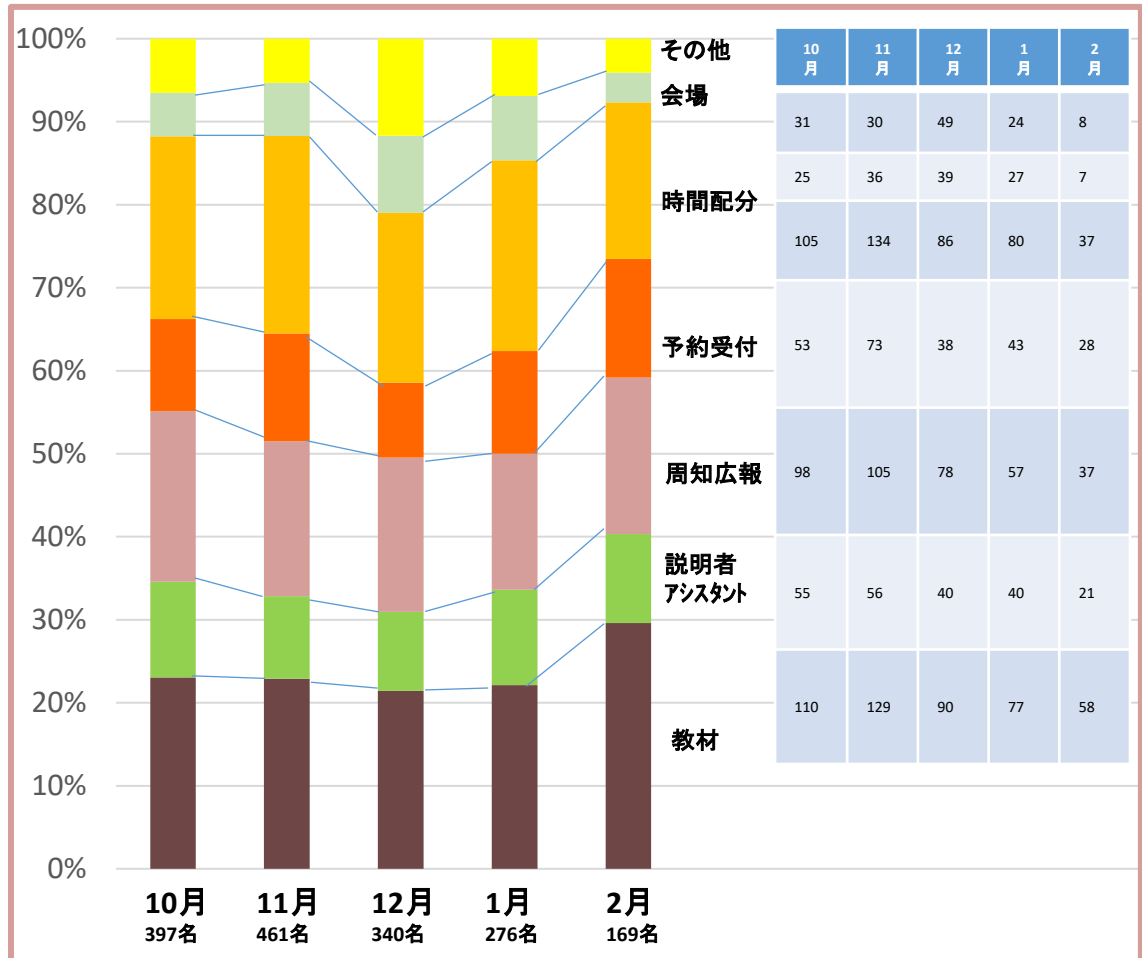
自分の友人・知人に勧める可能性はどれくらいありますか？
0～10点で点数をつけてください。



改善してほしい点

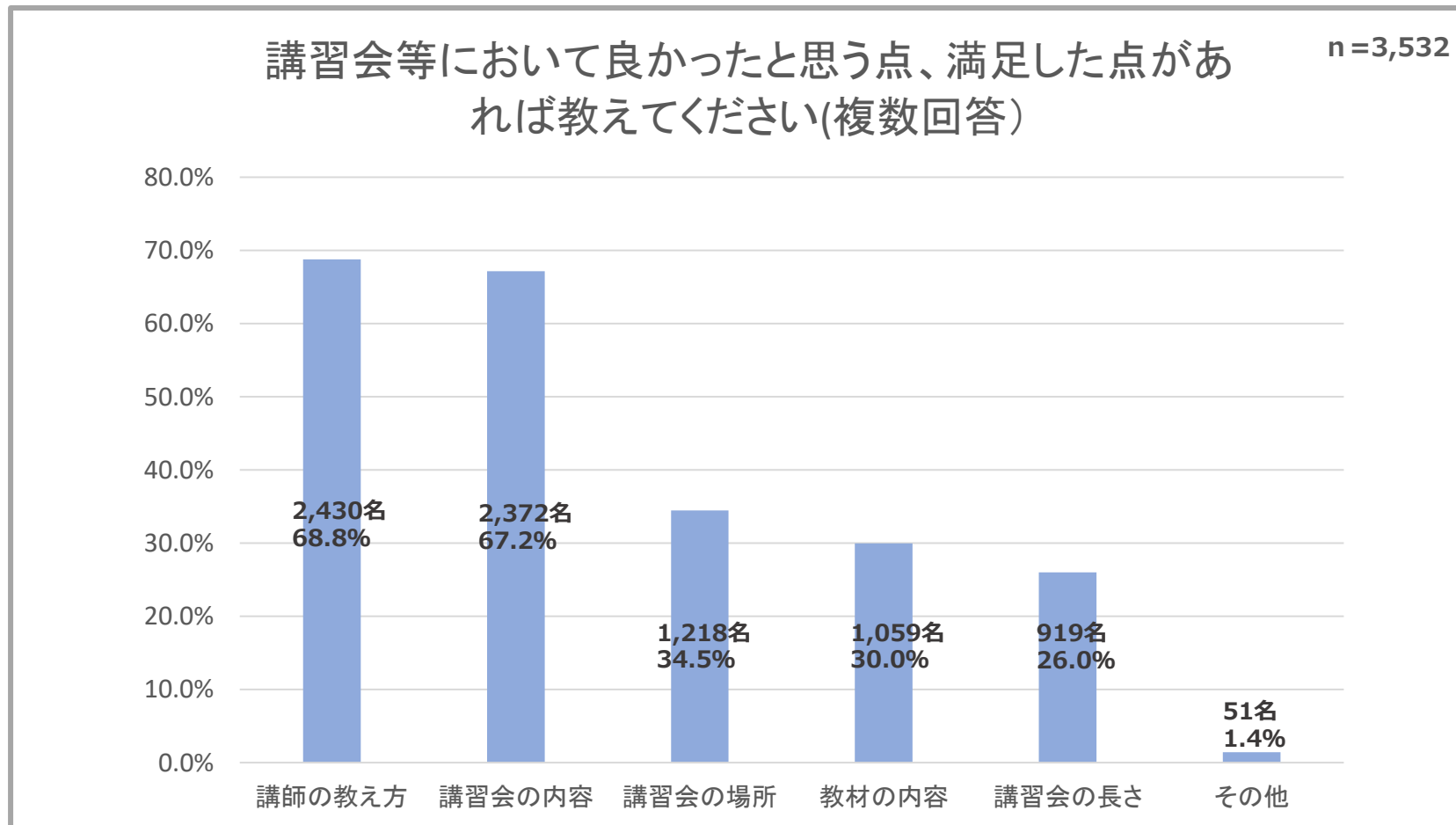


「改善してほしい点」の内訳(複数回答)



10月~2月 n=12,117

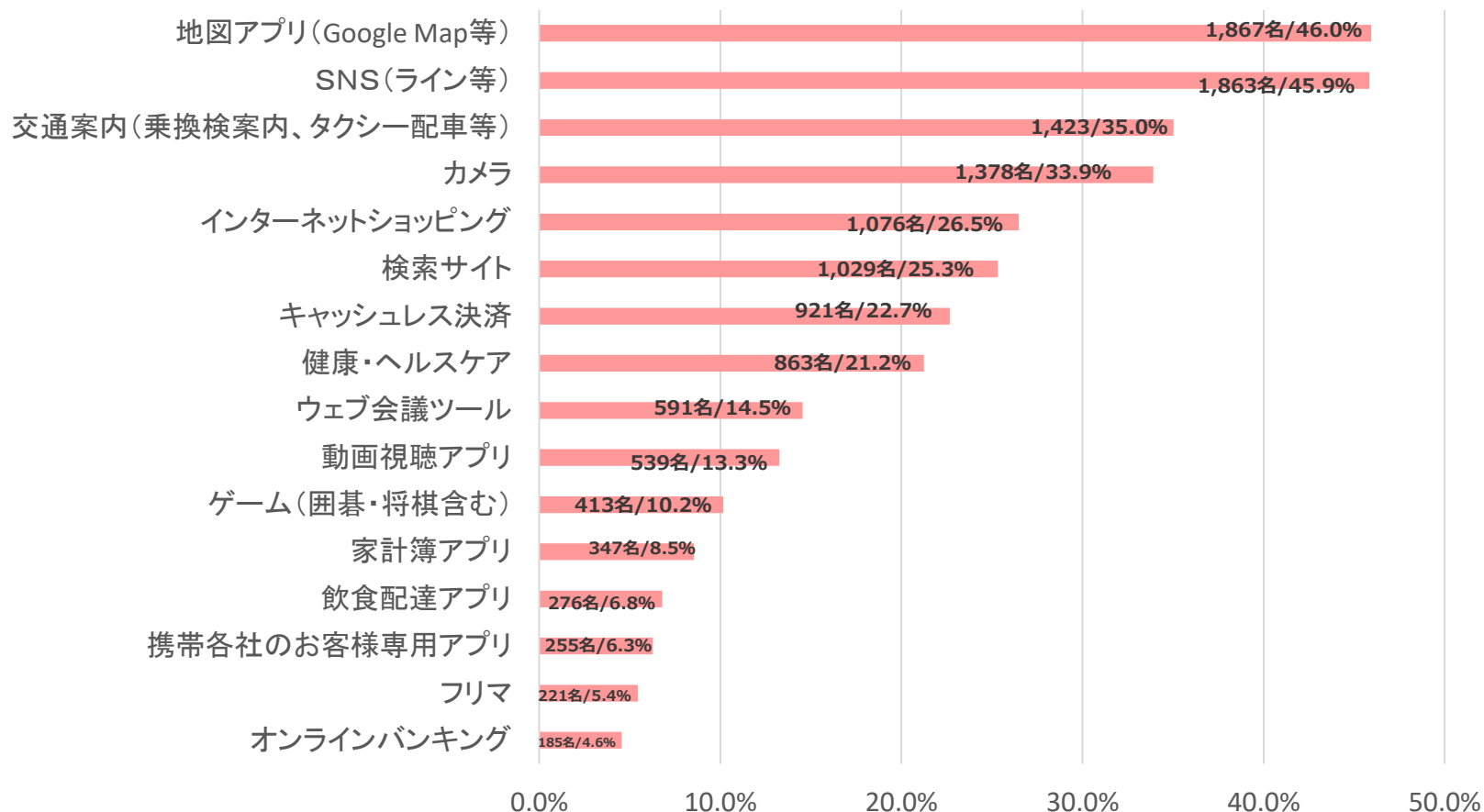
講習会等の良かったと思う点、満足した点があれば教えてください



今後スマホを使って やってみたいことにつままして

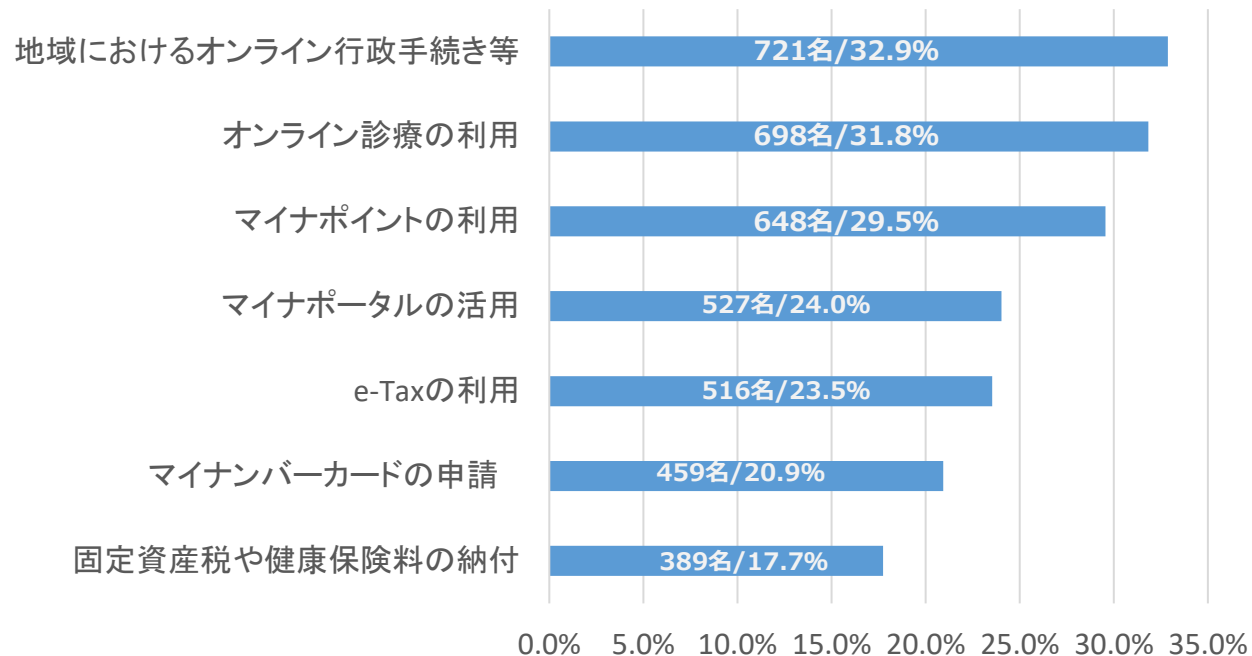
今後スマホを使ってやってみたいことにつままして

n=4,063



新たにオンライン行政手続きへの関心度

新たにオンライン行政手続き等に申し込みをしてみたい(複数回答)



n=2,193

受講者アンケート 1/5

受講者アンケート

講習会参加者の講習会に対する評価を集約し、検証することで、次年度以降の講習会の質の向上を図ることを目的とする。

あなたの性別を教えてください。 **任意**

男性

女性

答えたくない

あなたの年齢を教えてください **必須**

65歳未満

65～75歳未満

75歳以上

講習会や相談会を受講した場所は次のどちらでしょうか？ **必須**

携帯ショップ（ドコモ）

携帯ショップ（KDDI）

携帯ショップ（ソフトバンク）

携帯ショップ以外

（「携帯ショップ（ドコモ）」「携帯ショップ（KDDI）」「携帯ショップ（ソフトバンク）」を回答した方）講習会等を受講した店舗名を記入してください **任意**

（「携帯ショップ以外」を回答した方）講習会等を実施した団体名を記入してください **任意**

お住まいの地域を教えてください。 **必須**

選択してください

市区町村（直接入力） **必須**

〇〇市

本日受講した講座の内容を教えてください。（1）スマートフォンの基本操作等 **任意**

電源の入れ方、ボタン操作

電話のかけ方、カメラの使い方

アプリのインストール

インターネットの利用

メールの利用

受講者アンケート 2/5

地図アプリの利用

SNSの利用

(2) オンライン行政手続き等 **任意**

マイナンバーカードの申請

マイナポータルを活用

マイナポイントの予約・申込

e-Taxの利用

オンライン診療の利用

地域におけるオンライン行政手続き

現在スマホを持っていますか？ **必須**

持っている 持っていない

スマホの利用経験を教えてください **必須**

1年未満 2年未満

3年未満 3年以上

スマホの利用経験を教えてください **必須**

1年未満 2年未満

3年未満 3年以上

スマホの利用頻度を教えてください **必須**

ほぼ毎日 2～3日に1回程度

1週間に1回程度 ほとんど使っていない

スマホの使用状況を教えてください（複数回答可能です） **任意**

電話 メール

SNS（ラインなど） インターネット

写真・動画撮影 その他

スマホについて困ったときに相談できる相手はいいますか？（複数回答可能です。） **任意**

家族 友人・知人

店舗スタッフ 相談できる相手はいない

その他

受講者アンケート 3/5

現在マイナンバーカードを持っていますか？ **任意**

取得済 今後、取得予定

取得予定なし

（「マイナンバーカードの申請」を受講した方）講習会においてマイナンバーカードの申請を行いましたか？または、この後申請しようと思いませんか？
（一つお選びください。） **任意**

申請した 選この後申請する予定

申請しない

講習会情報の入手方法（あてはまるものを全てお選びください。） **必須**

主催者のHP

自治体のHP

デジタル活用支援ポータルサイト

主催者作成のチラシ等

自治体作成の広報誌等

電話による問い合わせ

友人等の紹介

主催者から対面で情報提供してもらった

その他

参加目的の達成度につきまして（各項目につき当てはまるもの一つずつお選びください。） **必須**

良く理解できた 概ね理解できた

あまり理解できなかった ほとんど理解できなかった

（「あまり理解できなかった」又は「ほとんど理解できなかった」を回答した方（複数回答可能です。） **任意**

講習内容が難しかった

講習が短すぎた

質問ができなかった

教材の内容が難しすぎた

講師の教え方が悪かった

その他

受講者アンケート 4/5

講習会受講前と比べて関心の変化について教えてください。 **必須**


- スマホへの関心が高まった
- スマホへの関心がやや高まった
- 変化なし
- スマホへの関心はあまり高まらなかった
- スマホへの関心は高まらなかった

講習会の満足度について教えてください（一つお選びください。） **必須**

- 満足
- やや満足
- やや不満
- 不満

上記の理由(自由記載) **任意**

この講習を自分の友人・知人に勧める可能性はどれくらいありますか？ 0～10点で点数をつけてください。 **必須**

選択してください 

改善すべき点あれば教えてください（複数回答可能です。）。 **任意**

- 教材
- 説明者・アシスタント
- 周知広報
- 予約受付
- 会場
- 時間配分
- その他

改善点(自由記載)

講習会で学んだアプリケーションにおいて、利用しにくい点はありましたか？ 利用しにくい点(自由記載) **任意**

講習会等において良かったと思う点、満足した点があれば教えてください（複数回答可能です。）。

任意

- 講習会の内容
- 講習会の長さ
- 教材の内容
- 講師の教え方
- 講習会の場所
- その他

その他(自由記載)

受講者アンケート 5/5

今後スマホを使ってやってみたいことにつきまして
(あてはまるものを全てお選びください。) **任意**

- SNS (ラインなど)
- 検索サイト
- ウェブ会議ツール (Zoomなど)
- 地図アプリ (Google Mapなど)
- 交通案内 (乗換検索案内、タクシー配車など)
- 携帯各社のお客様専用アプリ (My docomo、My au、My SoftBank、my Rakuten等)
- インターネットショッピング (Amazonなど)
- 動画視聴アプリ (YouTubeなど)
- 健康・ヘルスケア
- キャッシュレス決済 (PayPayなど)
- カメラ
- 飲食配達アプリ (Uber eatsなど)
- オンラインバンキング

- 家計簿アプリ
- フリマ
- ゲーム (囲碁・将棋含む)

新たにオンライン行政手続き等に申し込みをしてみたい (複数回答可能です。) **任意**

- マイナンバーカードの申請
- マイナポータルを活用
- マイナポイントの利用
- e-Taxの利用
- オンライン診療の利用
- 地域におけるオンライン行政手続き等
- 固定資産税や健康保険料の納付

他にスマホを使ってできるようになりたいことはありますか? **任意**

ご協力ありがとうございました。

回答する