

令和3年度（2021年度） 区民意識意向調査報告書

＜概要版＞

練馬区では、区政課題に対する区民意識や意向を統計的に捉え、今後の区政運営の基礎資料とすることを目的として、区民意識意向調査を毎年実施しています。

この冊子は、令和3年度に実施した調査結果の概要をお知らせするものです。

さらに詳しい調査結果については、区ホームページや区立図書館などで、調査報告書本編をご覧ください。

【調査の概要】

- ①調査対象…………… 区内在住の満20歳以上の男女3,000名
対象者は住民基本台帳から層化二段無作為抽出
- ②調査方法…………… 郵送法（郵送配布・郵送回収）
- ③調査期間…………… 令和3年8月2日（月）～8月25日（水）
- ④回収状況…………… 有効回収数 1,188 回収率 39.6%
- ⑤調査テーマ…………… 1 区の施策および評価について
2 新型コロナウイルス感染症について
3 デジタル化の取り組みについて

■ 数字の表示について

- （1）図表中「n」とは、その質問への回答者総数のことです。
- （2）回答は、回答者総数を100%として算出し、小数点第2位を四捨五入してあります。
このため、回答率の合計が100%にならない場合があります。
- （3）複数回答の質問では、回答率の合計が100%を超える場合があります。

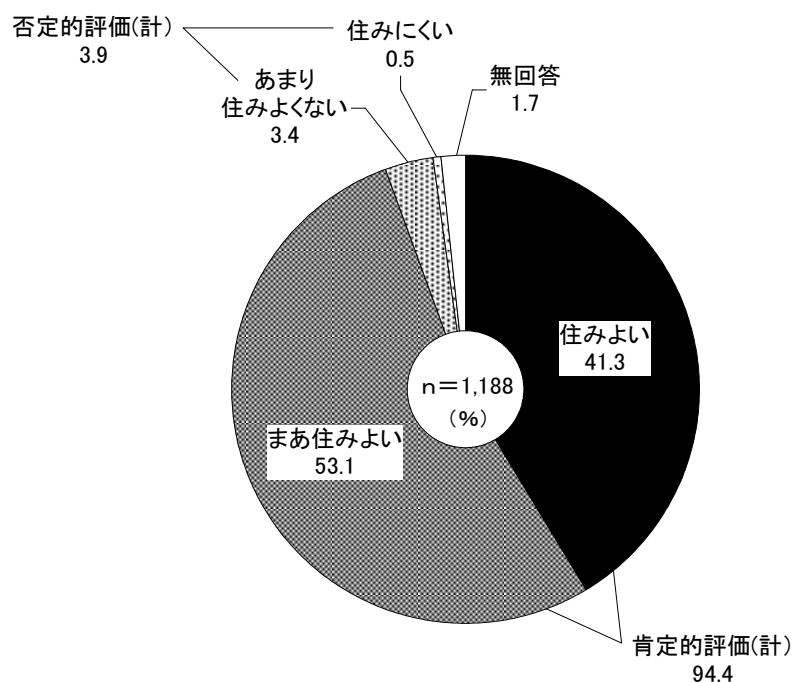
令和3年（2021年）12月
発行 練馬区 区長室 広聴広報課
〒176-8501 練馬区豊玉北6丁目12番1号
電話 03-5984-4501 （ダイヤルイン）

1 区の施策および評価について

(1) 練馬区の住みごころ

◇『肯定的評価』が9割半ば

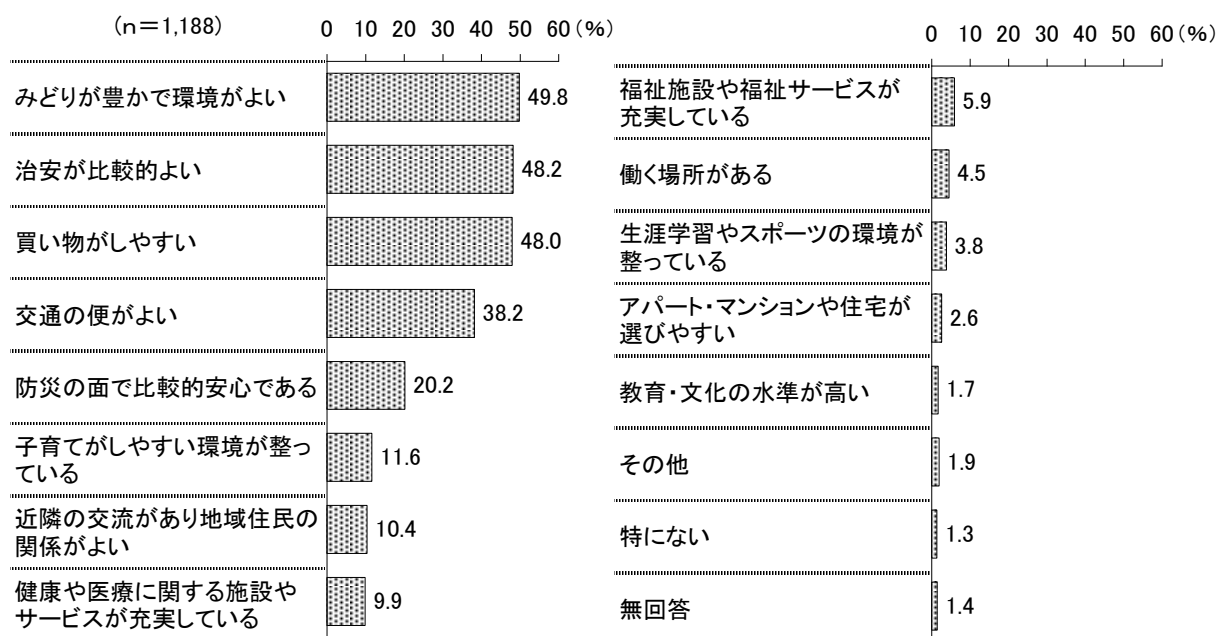
「住みよい」、「まあ住みよい」を合わせた『肯定的評価』が9割半ば(94.4%)を占める一方、「住みにくい」、「あまり住みよくない」を合わせた『否定的評価』は1割未満(3.9%)であった。



(2) 住みよいと感じるところ

◇半数が「みどりが豊かで環境がよい」と回答

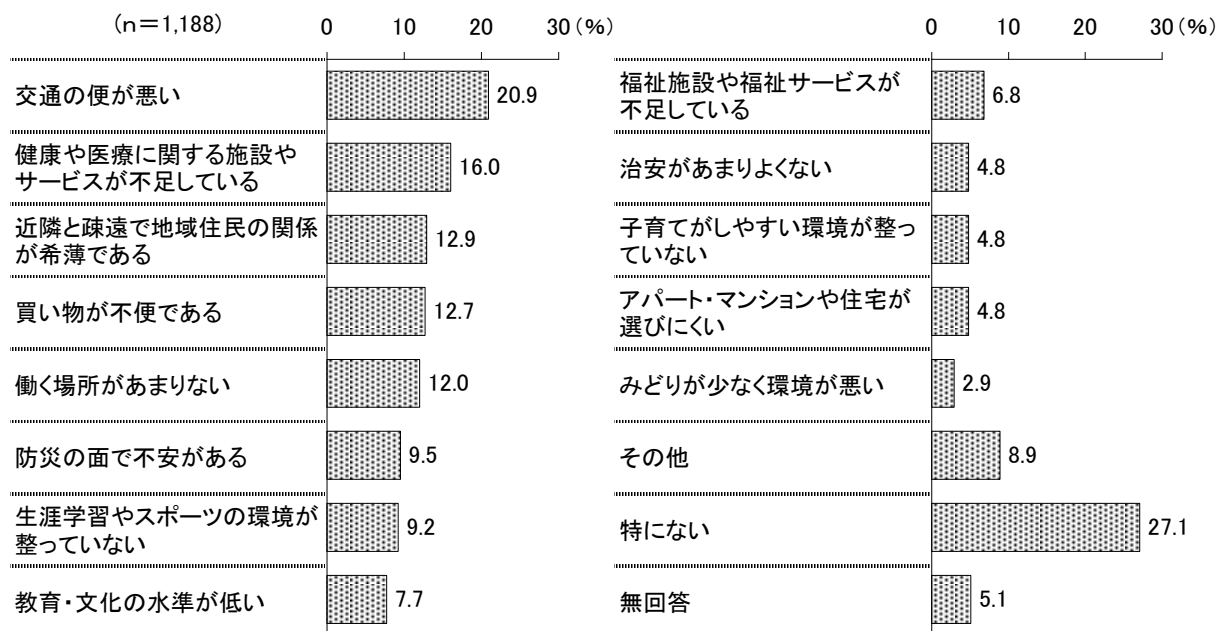
下図の選択肢から、住みよいと感じる点を3つまで伺ったところ、調査対象者の半数が「みどりが豊かで環境がよい」(49.8%)と回答した。次いで「治安が比較的よい」(48.2%)、「買い物がしやすい」(48.0%)、「交通の便がよい」(38.2%)、「防災の面で比較的安心である」(20.2%)の順となった。



(3) 住みにくいと感じるところ

◇ 2割の人が「交通の便が悪い」を選択

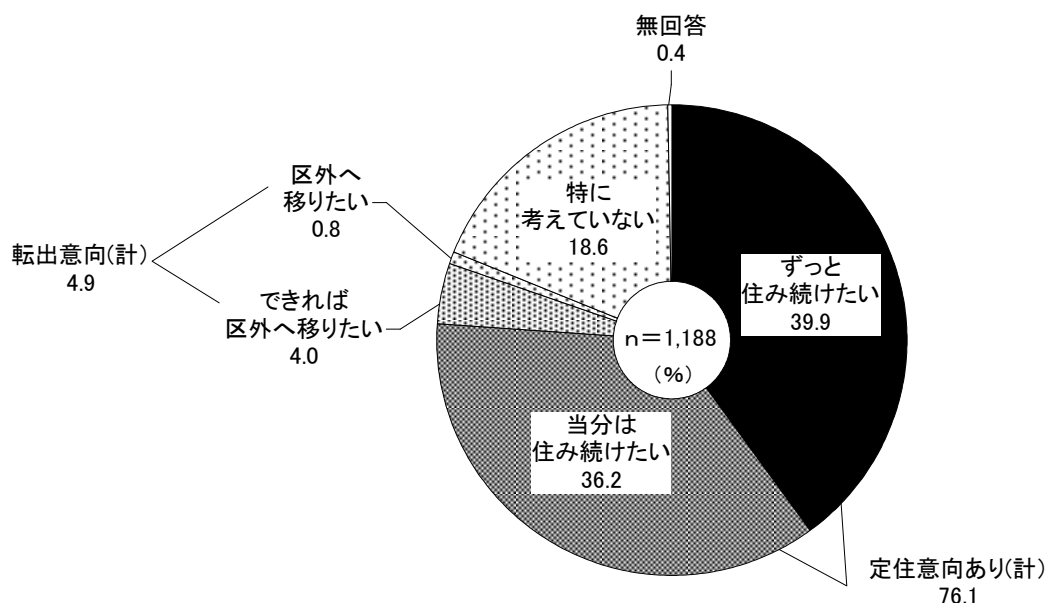
下図の選択肢から、住みにくいと感じる点を3つまで伺ったところ、「特にない」(27.1%)の回答が最も多く、次いで「交通の便が悪い」(20.9%)、「健康や医療に関する施設やサービスが不足している」(16.0%)、「近隣と疎遠で地域住民の関係が希薄である」(12.9%)、「買い物が不便である」(12.7%)、「働く場所があまりない」(12.0%)の順となった。



(4) 定住意向

◇ 『定住意向あり』が7割半ば

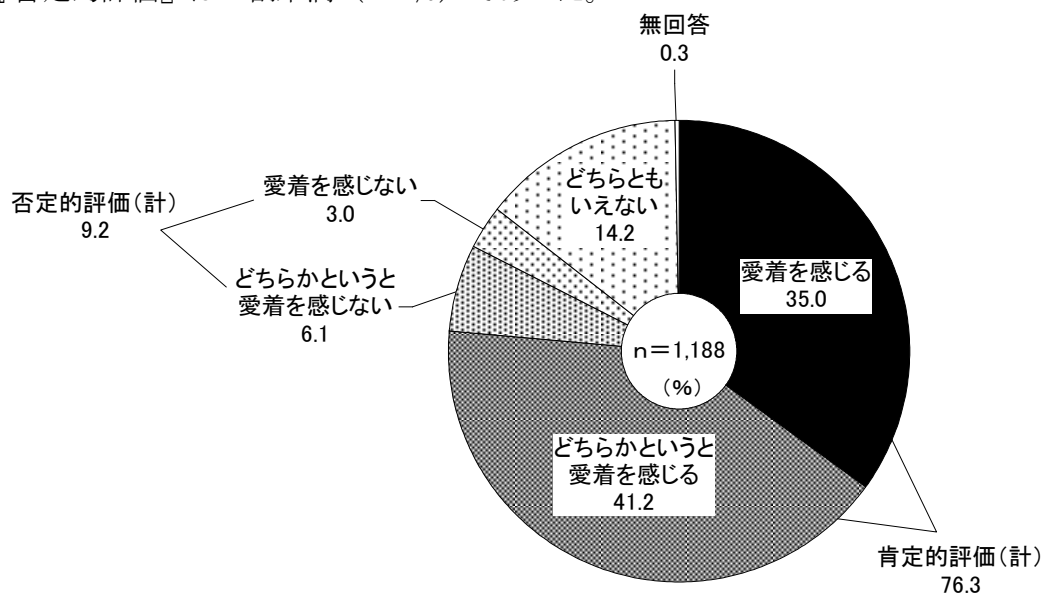
「ずっと住みたい」、「当分は住みたい」を合わせた『定住意向あり』が7割半ば(76.1%)を占める一方、「区外へ移りたい」、「できれば区外へ移りたい」を合わせた『転出意向』は1割未満(4.9%)であった。



(5) 練馬区への愛着

◇『肯定的評価』が7割半ば

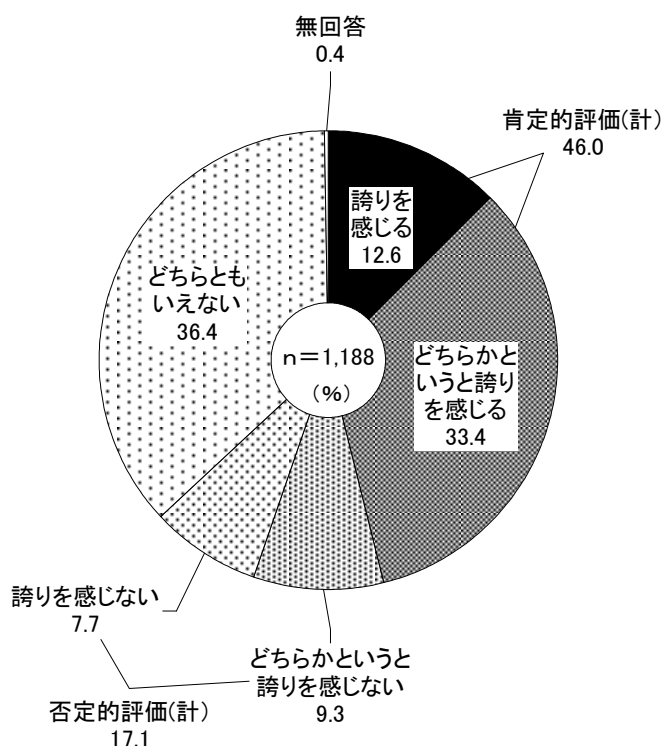
「愛着を感じる」、「どちらかというとき愛着を感じる」を合わせた『肯定的評価』が7割半ば（76.3%）を占める一方、「愛着を感じない」、「どちらかというとき愛着を感じない」を合わせた『否定的評価』は1割未満（9.2%）であった。



(6) 練馬区に対する誇り

◇『肯定的評価』が4割半ば

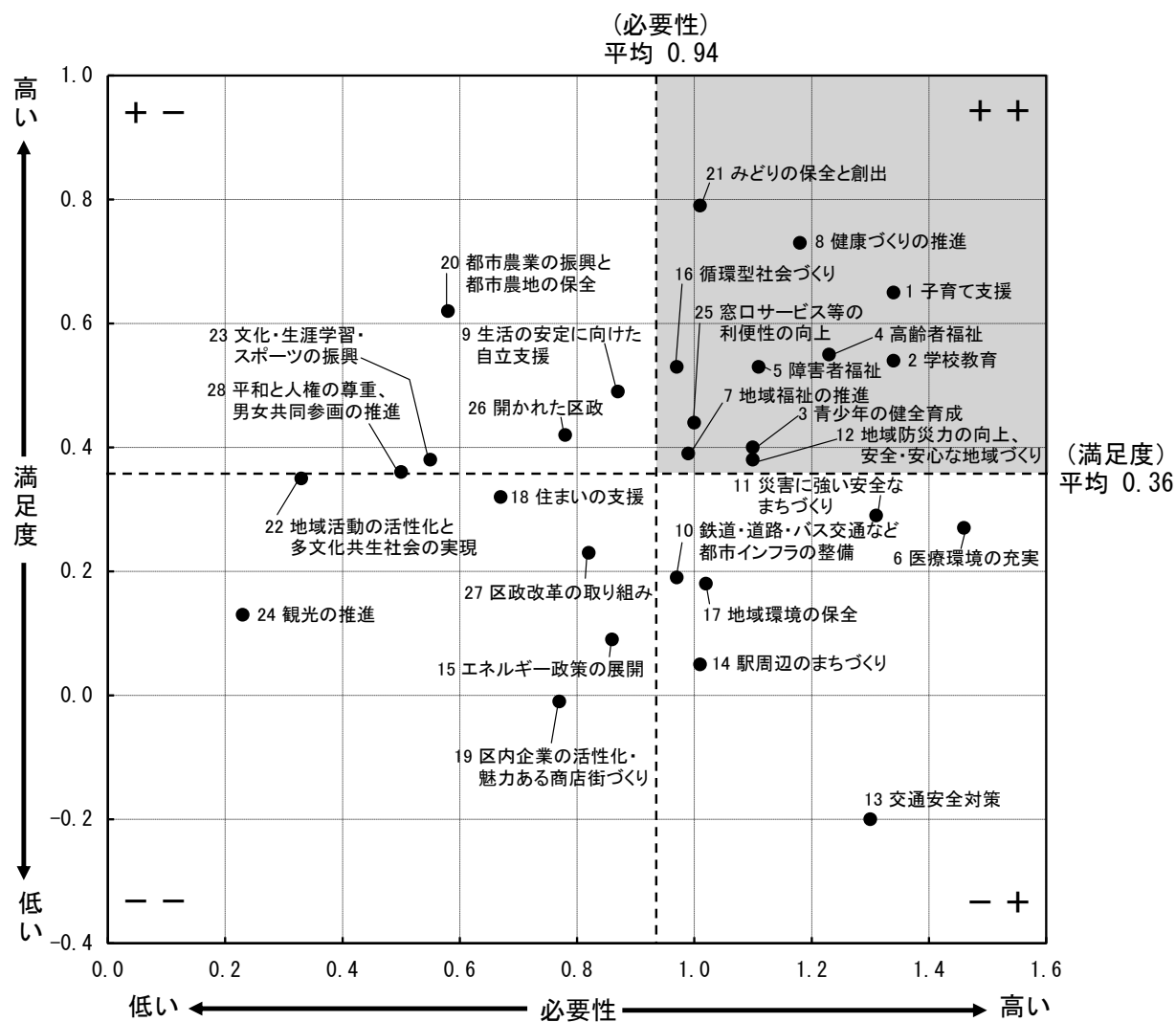
「誇りを感じる」、「どちらかというとき誇りを感じる」を合わせた『肯定的評価』が4割半ば（46.0%）を占める一方、「誇りを感じない」、「どちらかというとき誇りを感じない」を合わせた『否定的評価』は2割弱（17.1%）であった。



(7) 区施策に対する満足度と必要性

区の様々な施策に対する満足度と必要性を4段階で伺い、各施策に対する区民の満足度と必要性の相関関係を図に示した。相関図上の位置が上であるほど満足度が高く、位置が右であるほど必要性が高いことを示す。

選択肢	満足度	満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満
	必要性	とても必要	必要	どちらかという必要	あまり必要でない
評価段階		最上位	上位	下位	最下位
評価点		+ 2	+ 1	- 1	- 2



・ 相関図の点線は、満足度の平均（0.36点）および必要性の平均（0.94点）を示す。

◇「健康づくりの推進」、「子育て支援」、「高齢者福祉」、「学校教育」、「障害者福祉」の施策に対する満足度が高く、必要性も高い

満足度も必要性も評価の高い（++：網かけの領域）施策は、「健康づくりの推進」、「子育て支援」、「高齢者福祉」、「学校教育」、「障害者福祉」などである。満足度が低く必要性が高い（-+）施策は、「交通安全対策」、「医療環境の充実」、「駅周辺のまちづくり」などである。

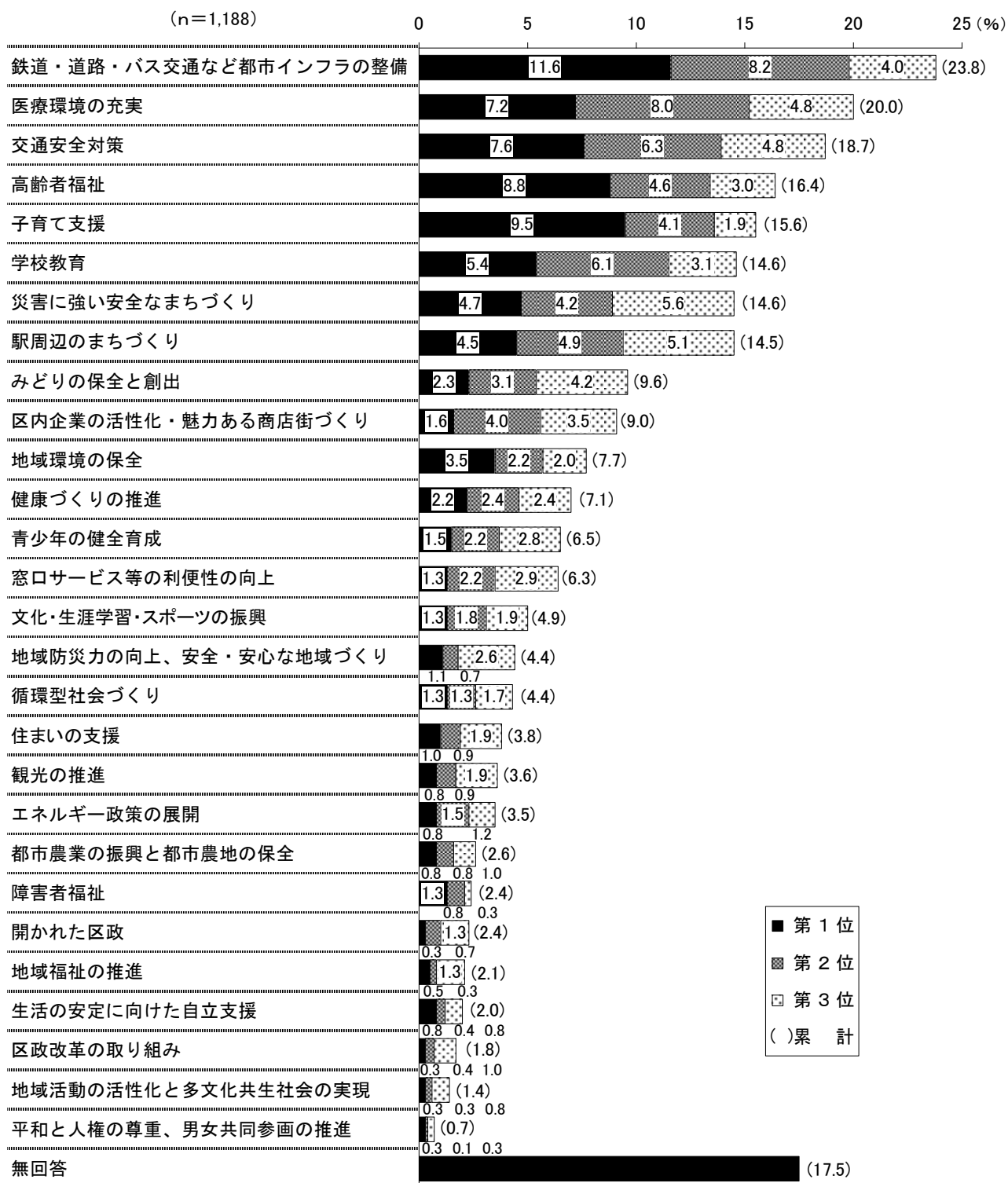
(8) 特に力を入れて欲しい施策

◇2割強が「鉄道・道路・バス交通など都市インフラの整備」と回答

下表の選択肢から特に力を入れてほしい施策を3つまで順位をつけて挙げてもらった。

1位～3位の順位を問わず回答の総数が最も多かったのは、「鉄道・道路・バス交通など都市インフラの整備」(23.8%)が最も多く、次いで「医療環境の充実」(20.0%)、「交通安全対策」(18.7%)、「高齢者福祉」(16.4%)、「子育て支援」(15.6%)の順であった。

第1位としての回答数で比較すると、「鉄道・道路・バス交通など都市インフラの整備」が最多で変わらないが、2位から5位までの順位が逆転する結果となっている。

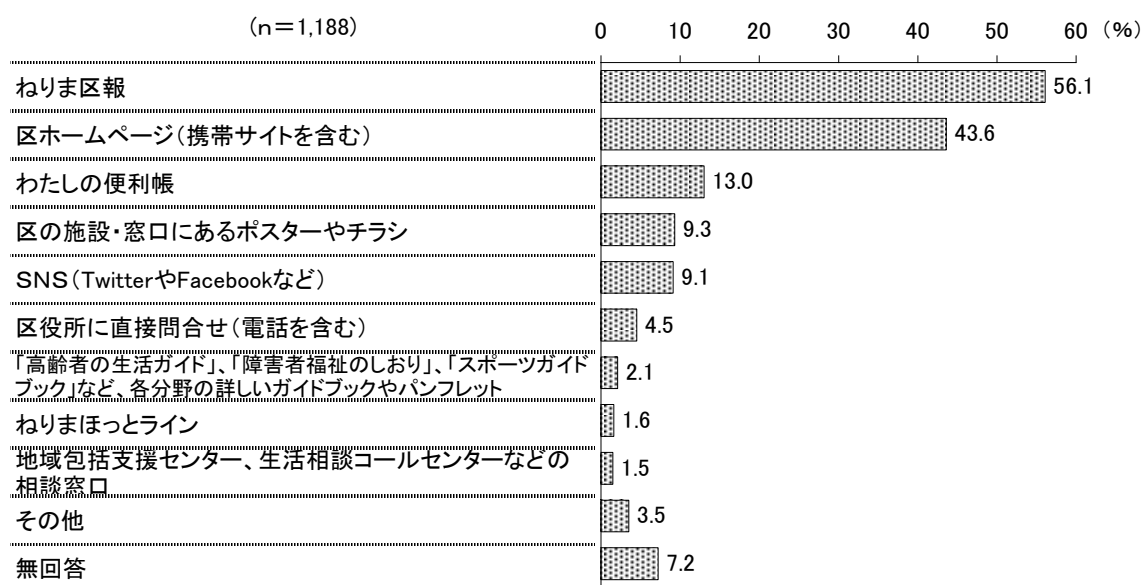


(9) 区政情報の入手先

◇区政情報をインターネットから入手する人が5割強

下図の選択肢から区政情報の入手先を2つまで伺ったところ、「ねりま区報」(56.1%)が最も多く、次いで「区ホームページ(携帯サイトを含む)」(43.6%)、「わたしの便利帳」(13.0%)、「区の施設・窓口にあるポスターやチラシ」(9.3%)の順となった。

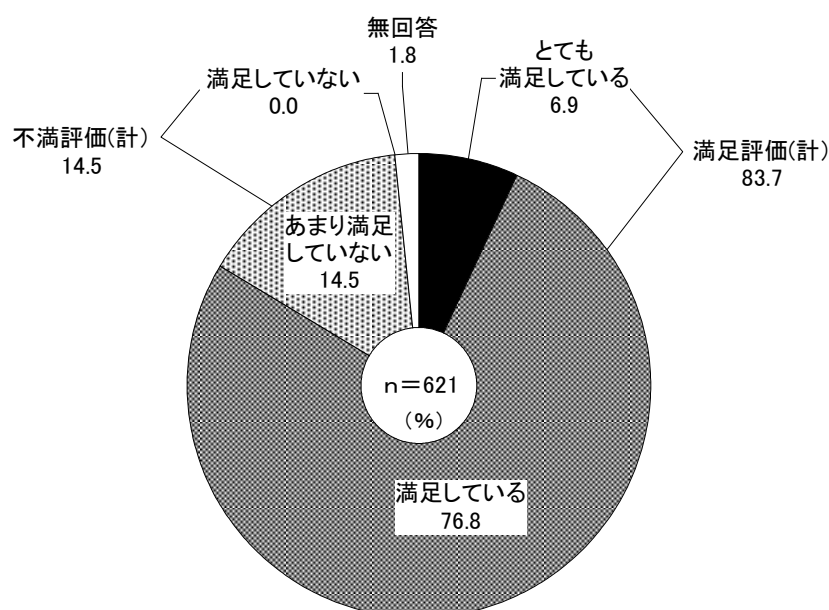
今回から追加した選択肢「SNS(TwitterやFacebookなど)」と「区ホームページ(携帯サイトを含む)」を合算すると『インターネット等』で情報を入手する回答が5割強(52.7%)となった。



(10) 『ねりま区報』の満足度

◇『満足評価』が8割強

『ねりま区報』を「詳しく読んでいる」、「必要な記事は読んでいる」と回答した方(621人)を対象として、満足度を伺ったところ、「とても満足している」、「満足している」を合わせた『満足評価』が8割強(83.7%)を占めた。



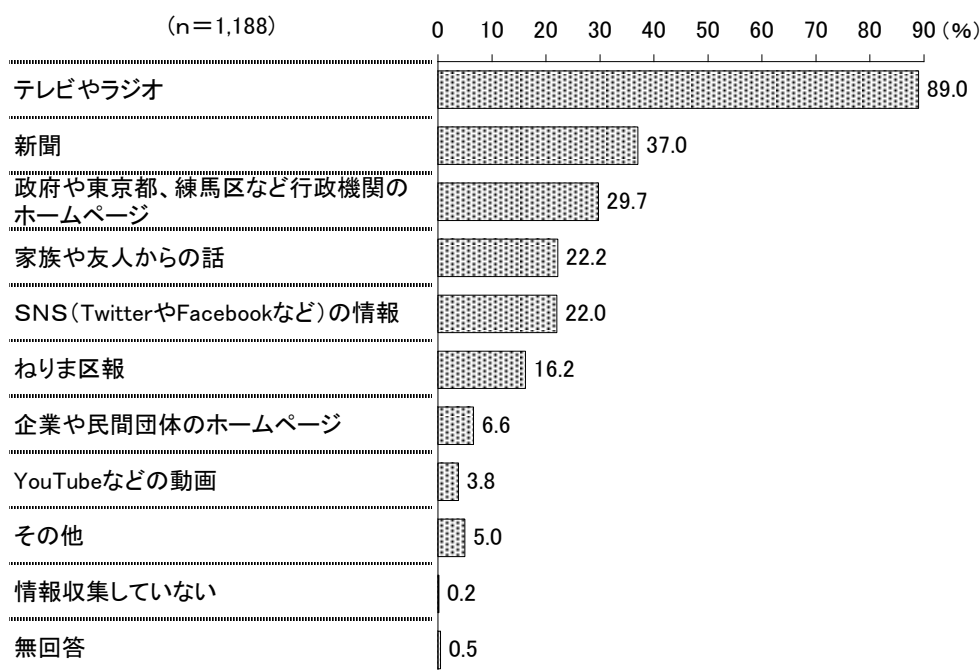
2 新型コロナウイルス感染症について

※この調査は令和3年8月2日から
8月25日に実施したものです。

(1) 新型コロナウイルス感染症に関する情報の入手経路

◇約9割が「テレビやラジオ」から情報を入手

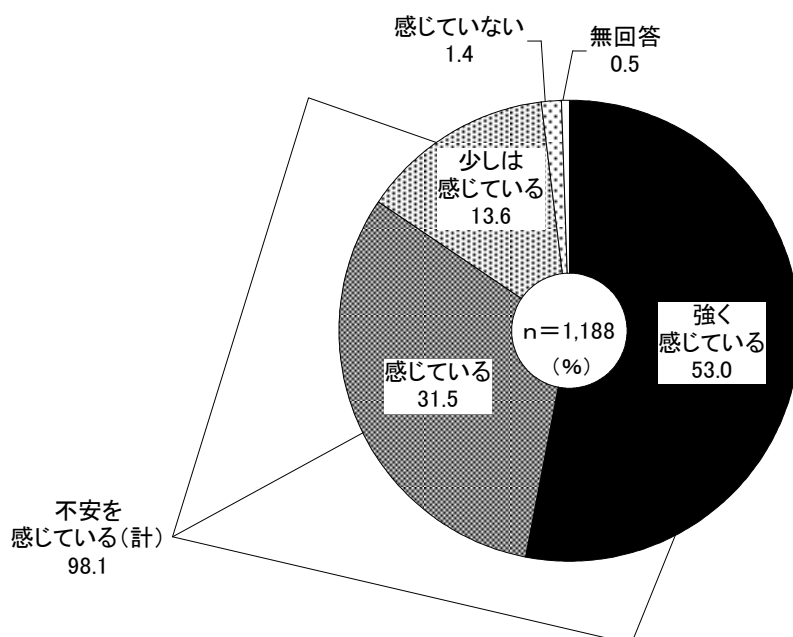
下図の選択肢から3つまで伺ったところ、「テレビやラジオ」(89.0%)が最も多く、次いで「新聞」(37.0%)、「政府や東京都、練馬区など行政機関のホームページ」(29.7%)、「家族や友人からの話」(22.2%)の順となった。



(2) 新型コロナウイルス感染症に対して不安を感じる程度

◇『不安を感じている』が10割弱

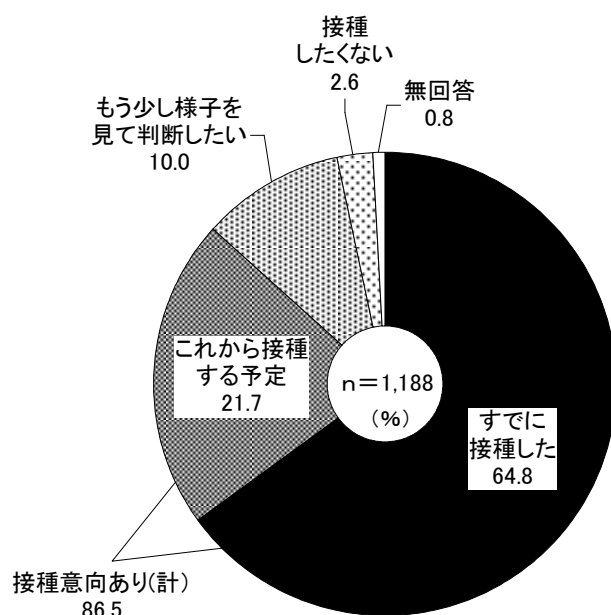
「強く感じている」(53.0%)、「感じている」(31.5%)、「少しは感じている」(13.6%)を合わせた『不安を感じている』が10割弱 (98.1%) を占めた。



(3) 新型コロナウイルスワクチンの接種状況・今後の接種意向

◇『接種意向あり』が9割弱

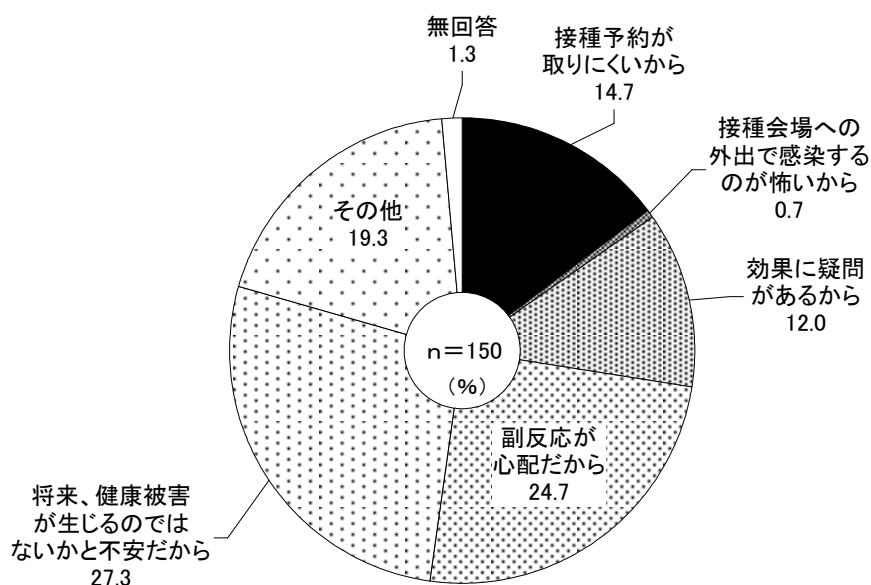
「すでに接種した」、「これから接種する予定」を合わせた『接種意向あり』が9割弱（86.5%）を占めた。



(4) 新型コロナウイルスワクチンを接種したいと思わない理由

◇「将来、健康被害が生じるのではないかと不安だから」が3割弱

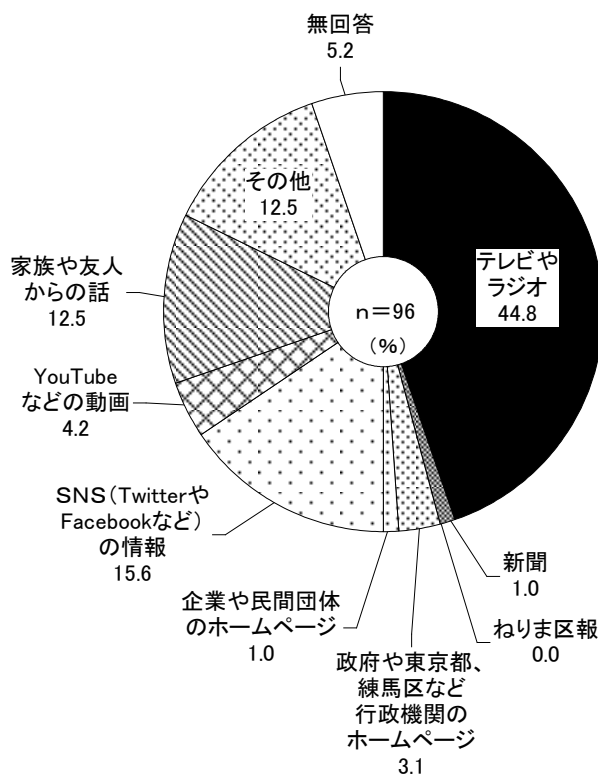
設問（3）で、「もう少し様子を見て判断したい」、「接種したくない」と回答した方（150人）を対象として、接種したいと思わない理由を聞いたところ、「将来、健康被害が生じるのではないかと不安だから」（27.3%）が最も多く、次いで「副反応が心配だから」（24.7%）、「接種予約が取りにくいから」（14.7%）、「効果に疑問があるから」（12.0%）の順となった。



(5) 新型コロナウイルスワクチン接種について疑問や不安を抱くようになった要因

◇4割半ばが「テレビやラジオ」と回答

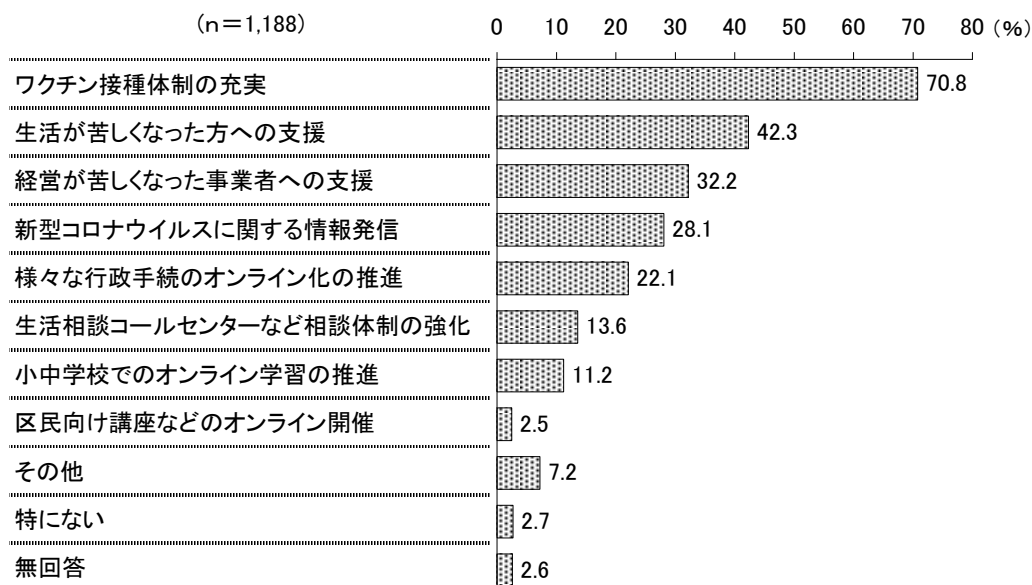
設問(4)で、「効果に疑問があるから」、「副反応が心配だから」、「将来、健康被害が生じるのではないかと不安だから」と回答した方(96人)を対象として、どのような情報に接して、疑問や不安を抱くようになったか聞いたところ、「テレビやラジオ」(44.8%)が最も多く、次いで「SNS(TwitterやFacebookなど)の情報」(15.6%)、「家族や友人からの話」(12.5%)の順となった。



(6) 新型コロナウイルス感染症に関連して区に望む取り組み

◇約7割が「ワクチン接種体制の充実」を望む

下図の選択肢から区に望む取り組みを3つまで伺ったところ、「ワクチン接種体制の充実」(70.8%)が最も多く、次いで「生活が苦しくなった方への支援」(42.3%)、「経営が苦しくなった事業者への支援」(32.2%)、「新型コロナウイルスに関する情報発信」(28.1%)、「様々な行政手続のオンライン化の推進」(22.1%)の順となった。



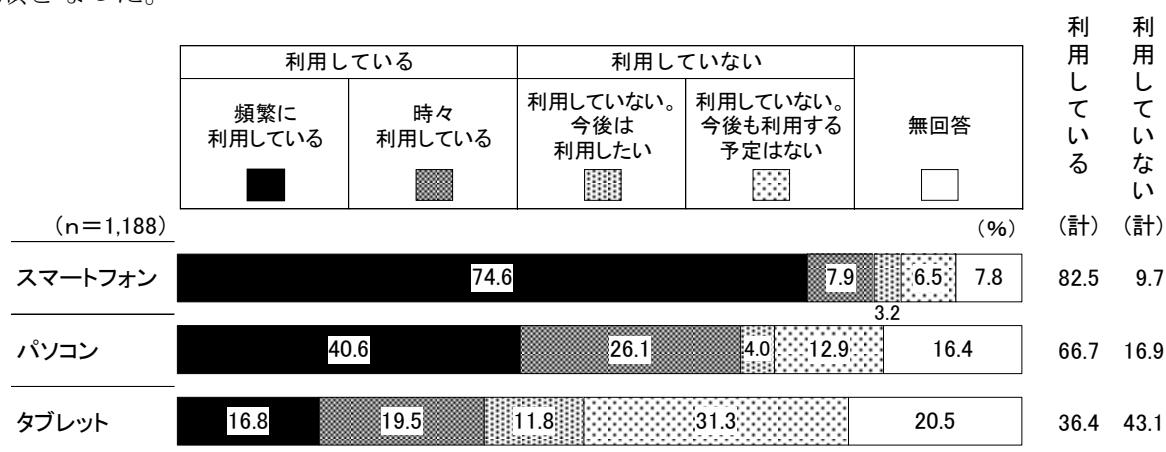
3 デジタル化の取り組みについて

(1) 情報通信機器の利用状況

◇ 8割強がスマートフォンを『利用している』と回答

パソコン、スマートフォン、タブレットの利用状況をそれぞれ質問した。

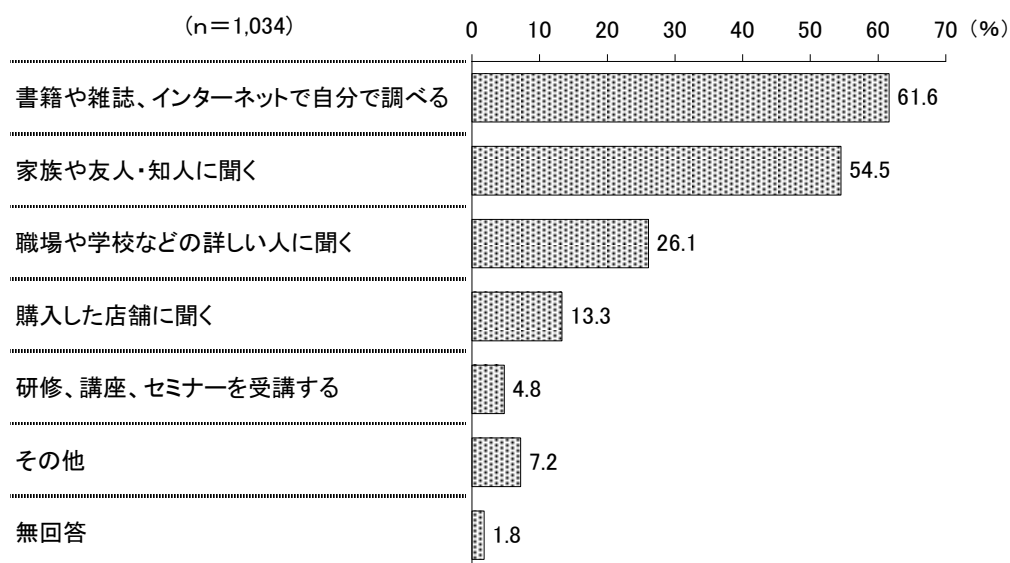
スマートフォンについては、「頻繁に利用している」、「時々利用している」を合わせた『利用している』が8割強（82.5%）を占めた。次いで“パソコン”（66.7%），“タブレット”（36.4%）の順となった。



(2) パソコン、スマートフォン、タブレットの知識の習得

◇ 6割強が「書籍や雑誌、インターネットで自分で調べる」と回答

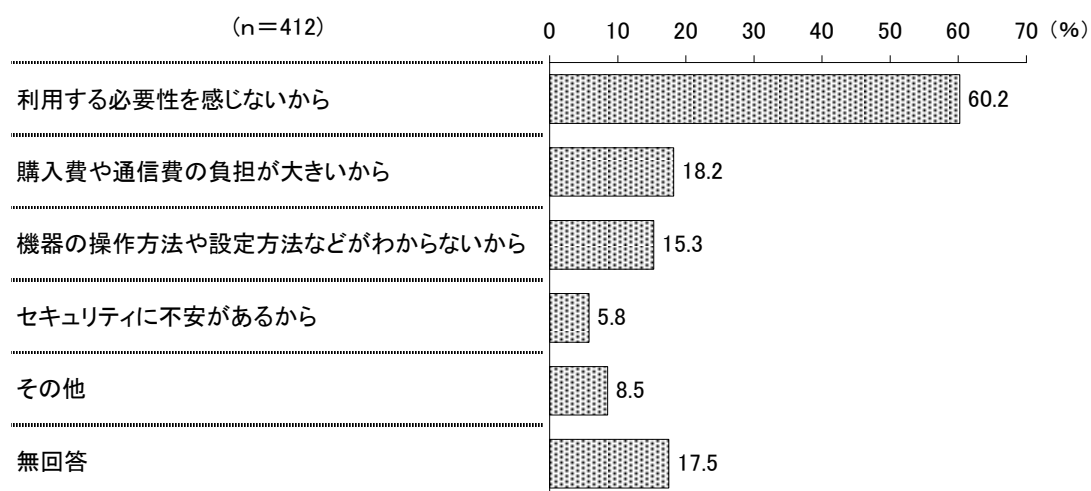
パソコン、スマートフォン、タブレットのいずれかを「頻繁に利用している」、「時々利用している」と回答した方（1,034人）を対象として、どのように知識を習得したか伺ったところ、「書籍や雑誌、インターネットで自分で調べる」（61.6%）が最も多く、次いで「家族や友人・知人に聞く」（54.5%）、「職場や学校などの詳しい人に聞く」（26.1%）、「購入した店舗に聞く」（13.3%）の順となった。



(3) パソコン、スマートフォン、タブレットを利用しない理由

◇6割が「利用する必要性を感じない」ことを理由に挙げる

パソコン、スマートフォン、タブレットのいずれかを「利用していない。今後も利用する予定はない」と回答した方(412人)を対象として、その理由を質問したところ、「利用する必要性を感じないから」(60.2%)が最も多く、次いで「購入費や通信費の負担が大きいから」(18.2%)、「機器の操作方法や設定方法などがわからないから」(15.3%)、「セキュリティに不安があるから」(5.8%)の順となった。

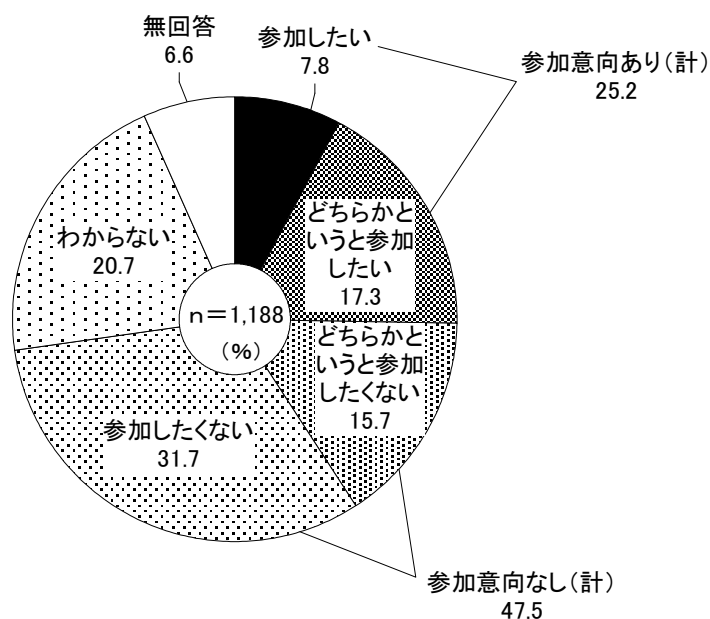


(4) インターネットの利用方法や情報モラル、セキュリティに関する講習会への参加意向

◇『参加意向あり』が2割半ば

「参加したい」、「どちらかというに参加したい」を合わせた『参加意向あり』は2割半ば(25.2%)にとどまった。一方、「どちらかというに参加したくない」、「参加したくない」を合わせた『参加意向なし』は5割弱(47.5%)を占める。

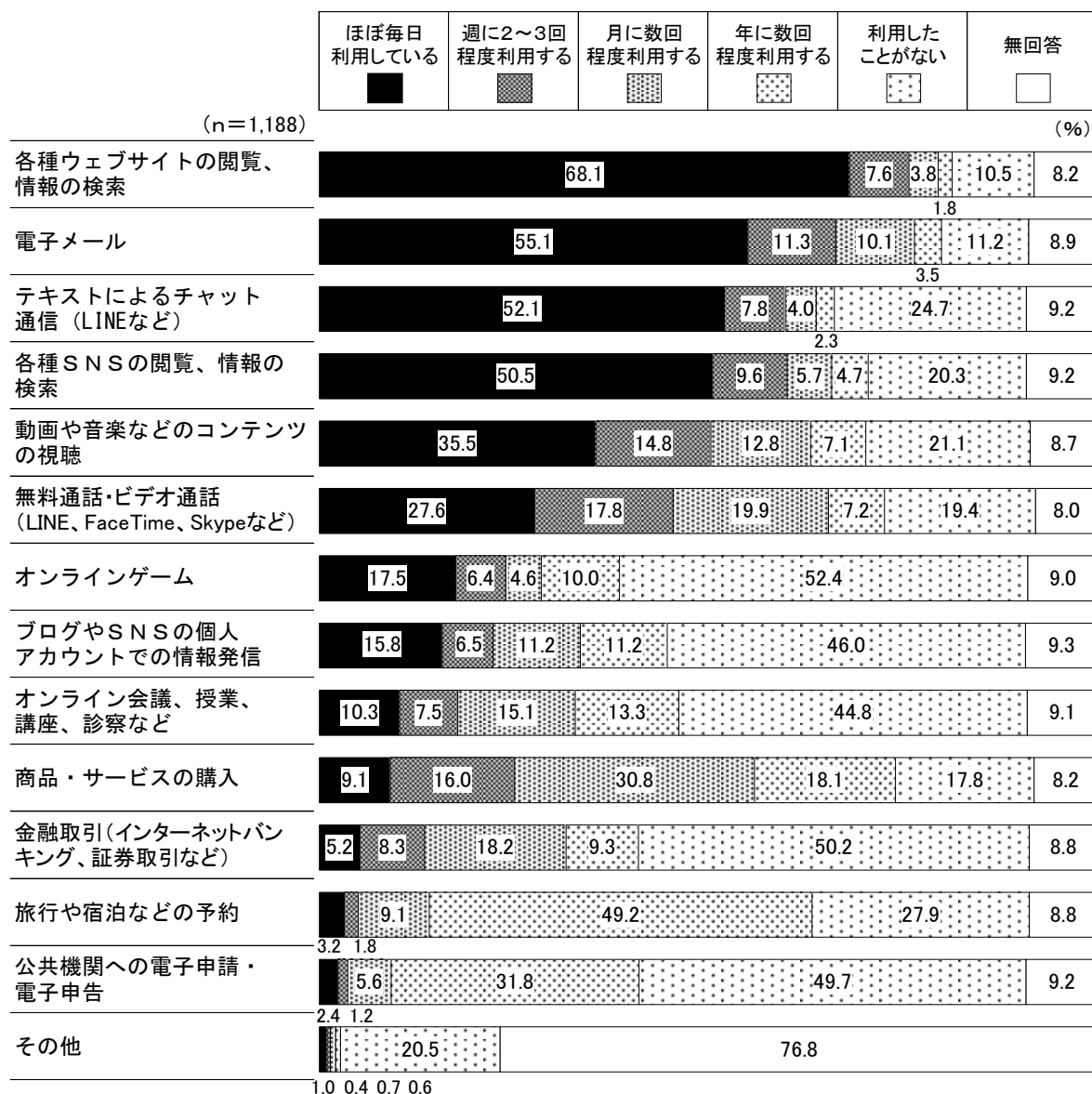
『参加意向あり』の割合を年齢別に分析すると、10歳代から40歳代までが約18%であるのに対し、50歳代で約26%、60歳代で約35%、70歳代で約32%となっており高齢者層のニーズが高い。



(5) インターネット上のデジタルサービスの利用状況

◇7割弱が「各種ウェブサイトの閲覧、情報の検索」を利用している

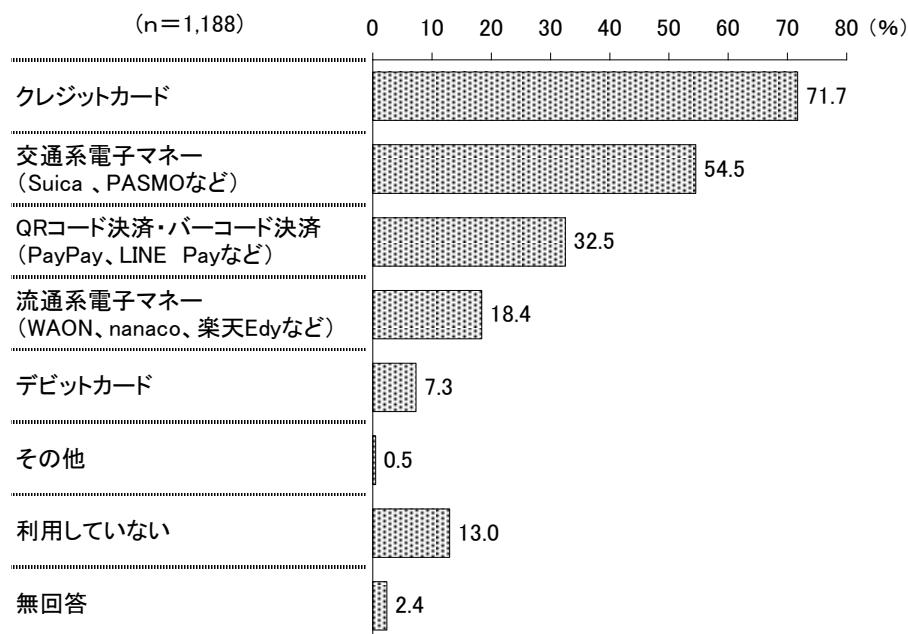
下図1～14のサービスを示して利用頻度を調査した。「ほぼ毎日利用している」サービスとして、最も多いのは「各種ウェブサイトの閲覧、情報の検索」(68.1%)、次に「電子メール」(55.1%)、「テキストによるチャット通信 (LINE など)」(52.1%)、「各種SNSの閲覧、情報の検索」(50.5%)の順となった。



(6) 利用しているキャッシュレス決済

◇7割強が「クレジットカード」を利用と回答

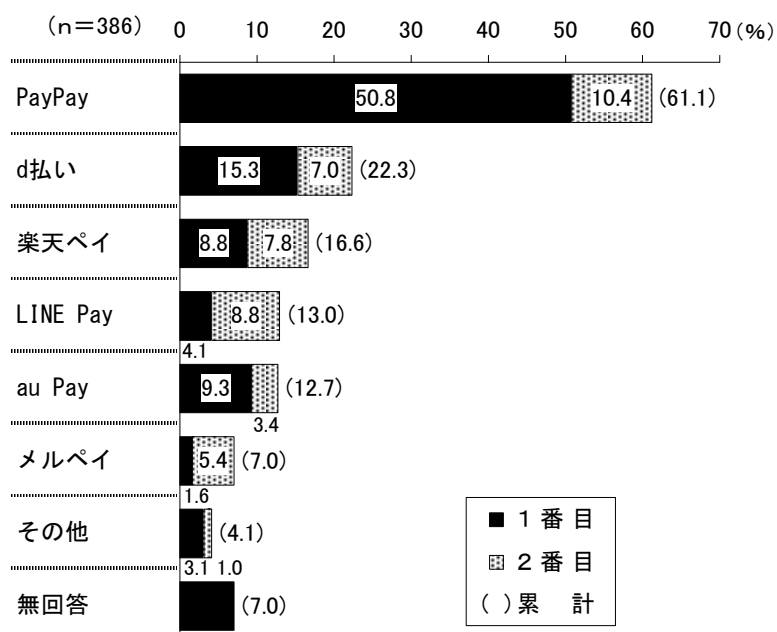
下図の選択肢から利用している決済手段を伺ったところ、「クレジットカード」(71.7%)が最も多く、次いで「交通系電子マネー (Suica、PASMO など)」(54.5%)、「QRコード決済・バーコード決済 (PayPay、LINE Pay など)」(32.5%)、「流通系電子マネー (WAON、nanaco、楽天Edy など)」(18.4%)の順となった。



(7) QRコード決済・バーコード決済で利用頻度が高いもの

◇「PayPay」が6割強

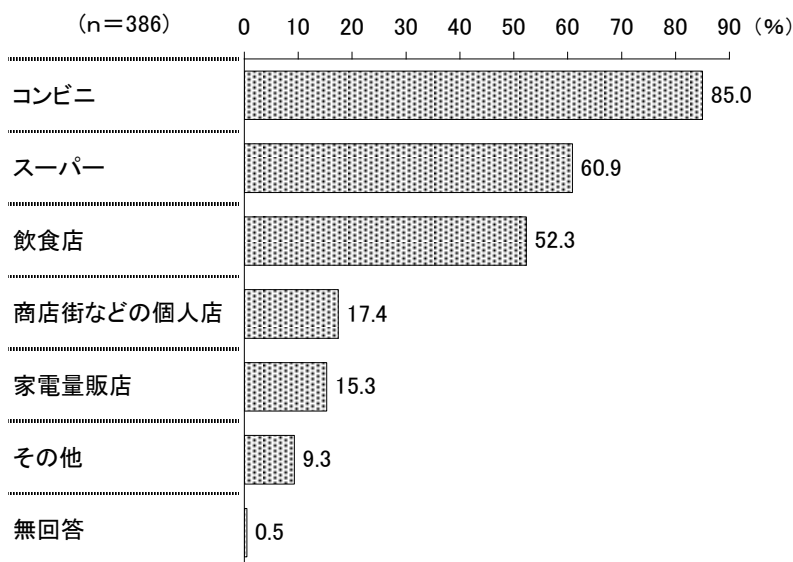
設問(6)で、「QRコード決済・バーコード決済」と回答した方(386人)を対象に、利用頻度1位と2位のQRコード決済・バーコード決済を伺った。1～2位の累計は「PayPay」(61.1%)が最も多く、次いで「d払い」(22.3%)、「楽天ペイ」(16.6%)、「LINE Pay」(13.0%)の順となった。



(8) QRコード決済・バーコード決済を利用する場所

◇8割半ばが「コンビニ」でQRコード決済を利用

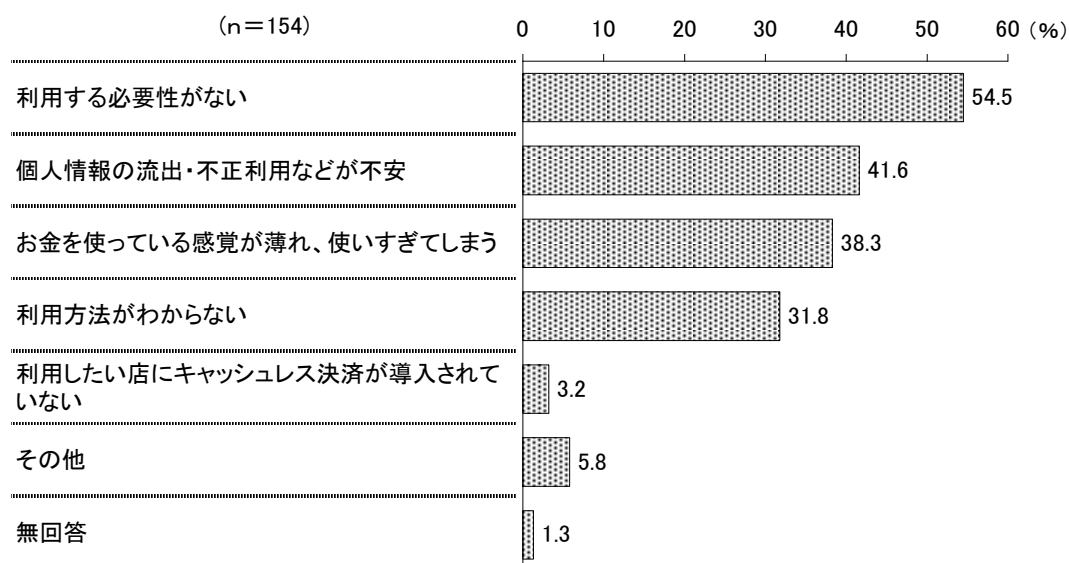
設問(6)で、「QRコード決済・バーコード決済」と回答した方(386人)に、下図の選択肢から普段利用している場所をすべて伺ったところ、「コンビニ」(85.0%)の回答が最も多く、次いで「スーパー」(60.9%)、「飲食店」(52.3%)、「商店街などの個人店」(17.4%)の順となった。



(9) キャッシュレス決済を利用していない理由

◇5割半ばの人が「利用する必要性がない」ことを理由に挙げる

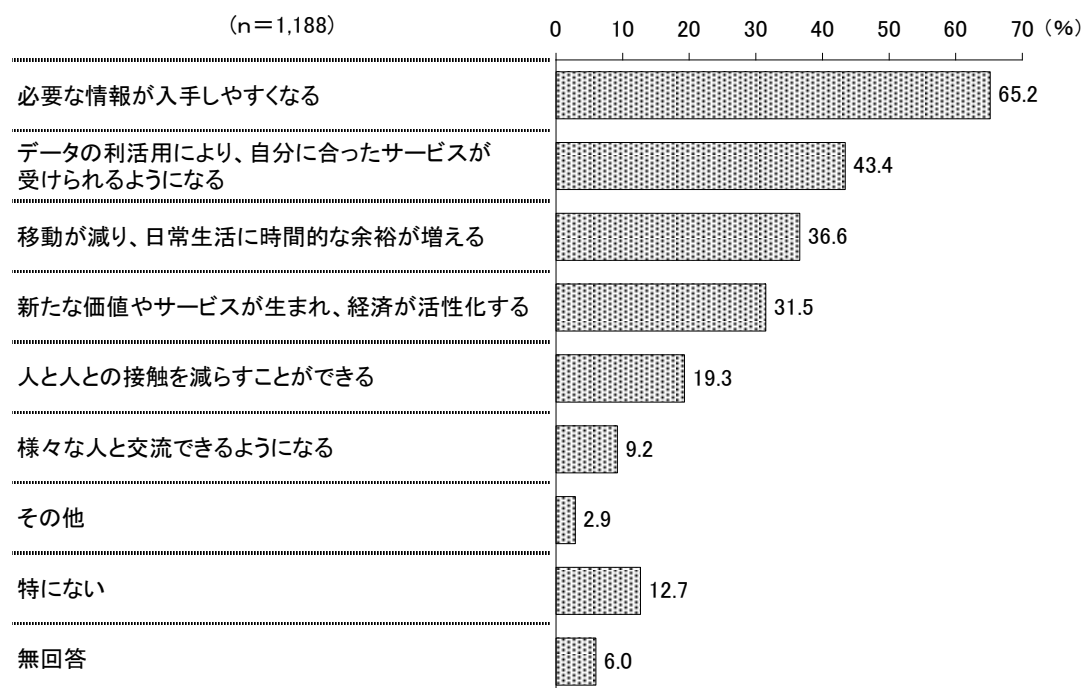
設問(6)で、キャッシュレス決済を「利用していない」と回答した方(154人)に、その理由を下図の選択肢からすべて伺ったところ、「利用する必要性がない」(54.5%)の回答が最も多く、次いで「個人情報の流出・不正利用などが不安」(41.6%)、「お金を使っている感覚が薄れ、使いすぎてしまう」(38.3%)、「利用方法がわからない」(31.8%)の順となった。



(10) 社会のデジタル化に期待すること

◇6割半ばの人が「必要な情報が入手しやすくなる」と回答

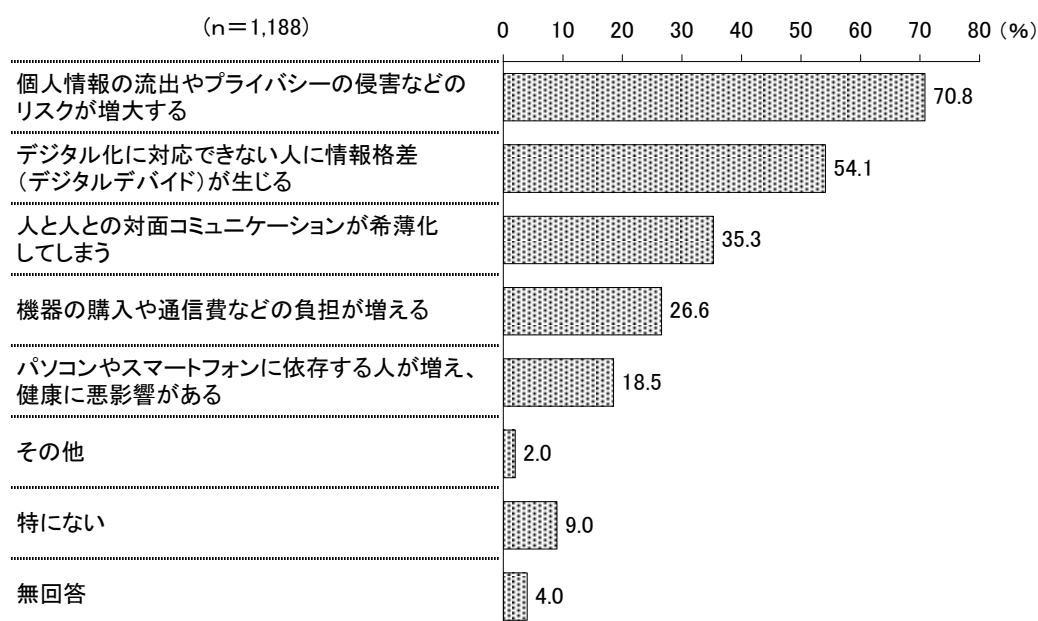
下図の選択肢から該当するものをすべて伺った。最も多い回答は「必要な情報が入手しやすくなる」(65.2%)、次いで「データの利活用により、自分に合ったサービスが受けられるようになる」(43.4%)、「移動が減り、日常生活に時間的な余裕が増える」(36.6%)、「新たな価値やサービスが生まれ、経済が活性化する」(31.5%)の順となった。



(11) 社会のデジタル化が進むことで不安に感じること

◇約7割が「個人情報の流出やプライバシーの侵害などのリスクが増大する」ことを不安に感じる

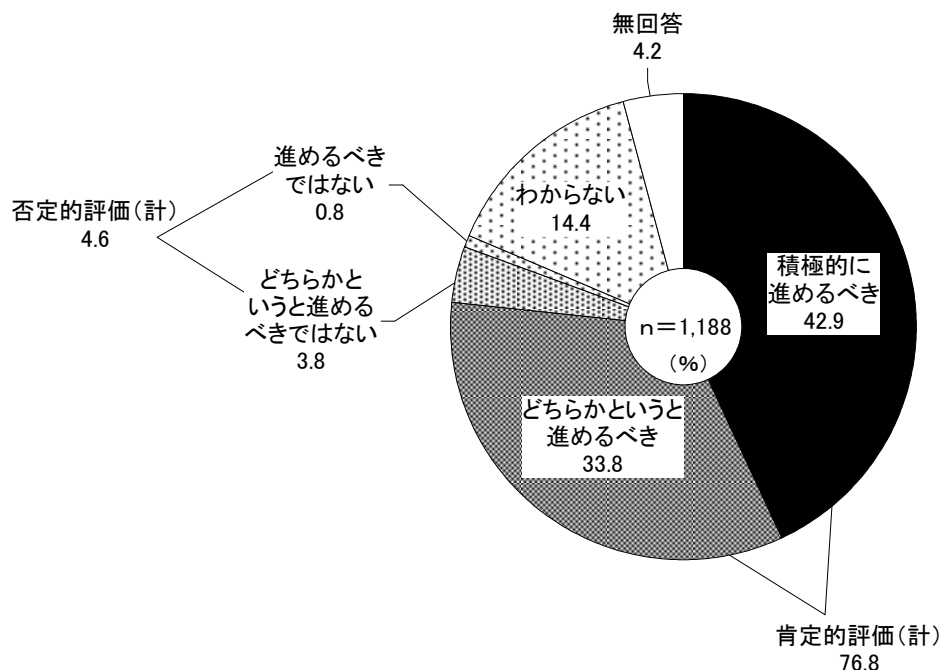
下図の選択肢から該当するものをすべて伺ったところ、「個人情報の流出やプライバシーの侵害などのリスクが増大する」(70.8%) ことを不安に感じる方が最も多かった。次いで「デジタル化に対応できない人に情報格差(デジタルデバйд)が生じる」(54.1%)、「人と人との対面コミュニケーションが希薄化してしまう」(35.3%)、「機器の購入や通信費などの負担が増える」(26.6%)の順となった。



(12) 企業や行政サービスのデジタル化に対する評価

◇『肯定的評価』が8割弱

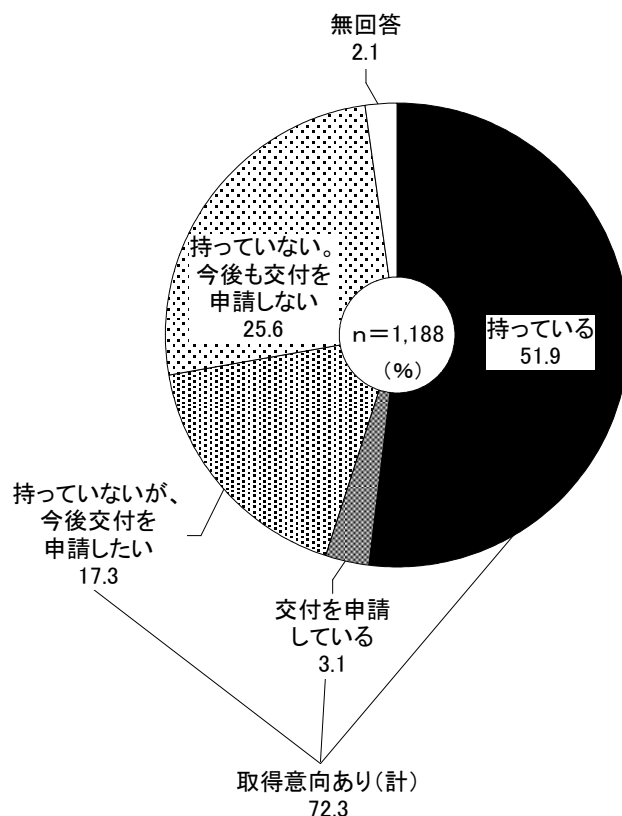
「積極的に進めるべき」、「どちらかというに進めるべき」を合わせた『肯定的評価』が8割弱（76.8%）を占める一方、「進めるべきではない」、「どちらかというに進めるべきではない」を合わせた『否定的評価』は1割未満（4.6%）であった。



(13) マイナンバーカードの所有（取得意向）状況

◇『取得意向あり』が7割強

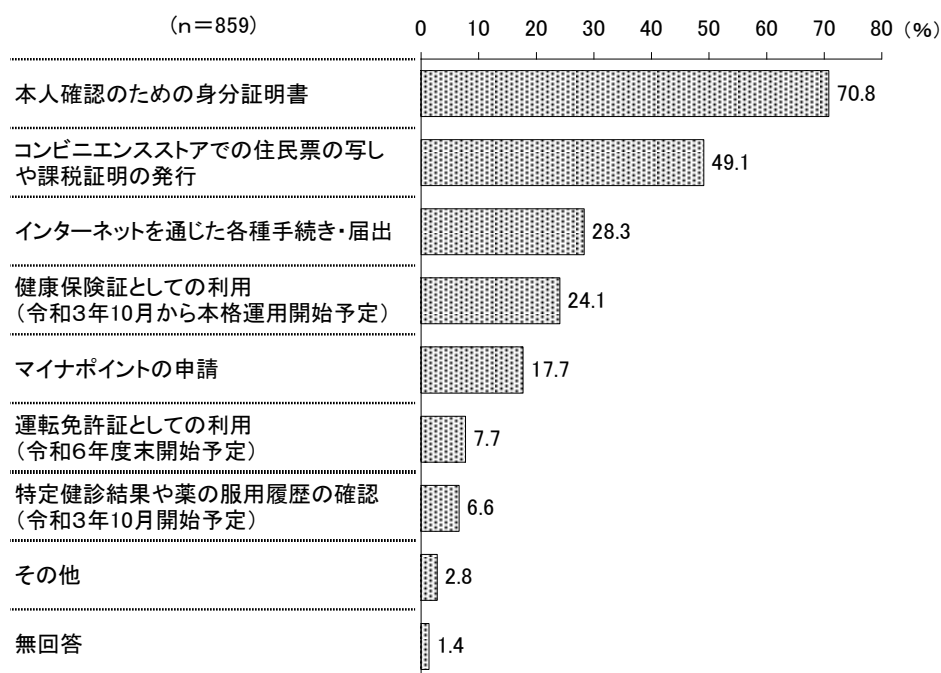
「持っている」、「交付を申請している」、「持っていないが今後交付を申請したい」を合わせた『取得意向あり』が7割強（72.3%）を占める一方で、「持っていない。今後も交付を申請しない」という意向の方も4分の1を占めている。



(14) 希望するマイナンバーカードの利用方法

◇約7割が「本人確認のための身分証明書」として利用を希望

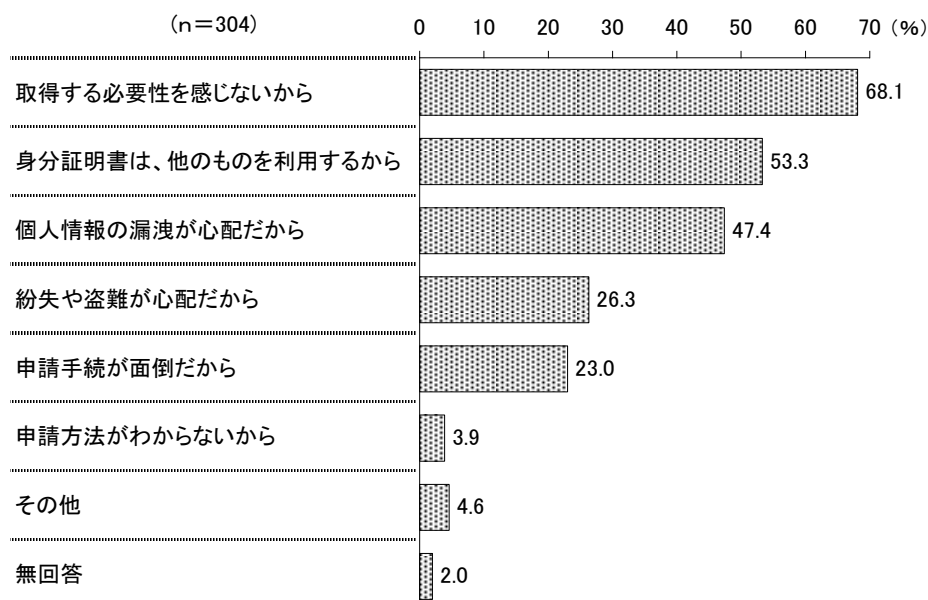
設問（13）で、「持っている」、「交付を申請している」、「持っていないが、今後交付を申請したい」と回答した方（859人）を対象として、下図の選択肢からマイナンバーカードの利用方法を3つまで伺った。「本人確認のための身分証明書」（70.8%）として利用する方が最も多く、次いで「コンビニエンスストアでの住民票の写しや課税証明の発行」（49.1%）、「インターネットを通じた各種手続き・届出」（28.3%）、「健康保険証としての利用（令和3年10月から本格運用開始予定）」（24.1%）の順となった。



(15) マイナンバーカードの交付を申請しない理由

◇7割弱の人が「取得する必要性を感じない」と回答

設問（13）で、「持っていない。今後も交付を申請しない」と回答した方（304人）を対象に、下図の選択肢からその理由を3つまで伺った。「取得する必要性を感じないから」（68.1%）とする方が最も多く、次いで「身分証明書は、他のものを利用するから」（53.3%）、「個人情報の漏洩が心配だから」（47.4%）、「紛失や盗難が心配だから」（26.3%）の順となった。

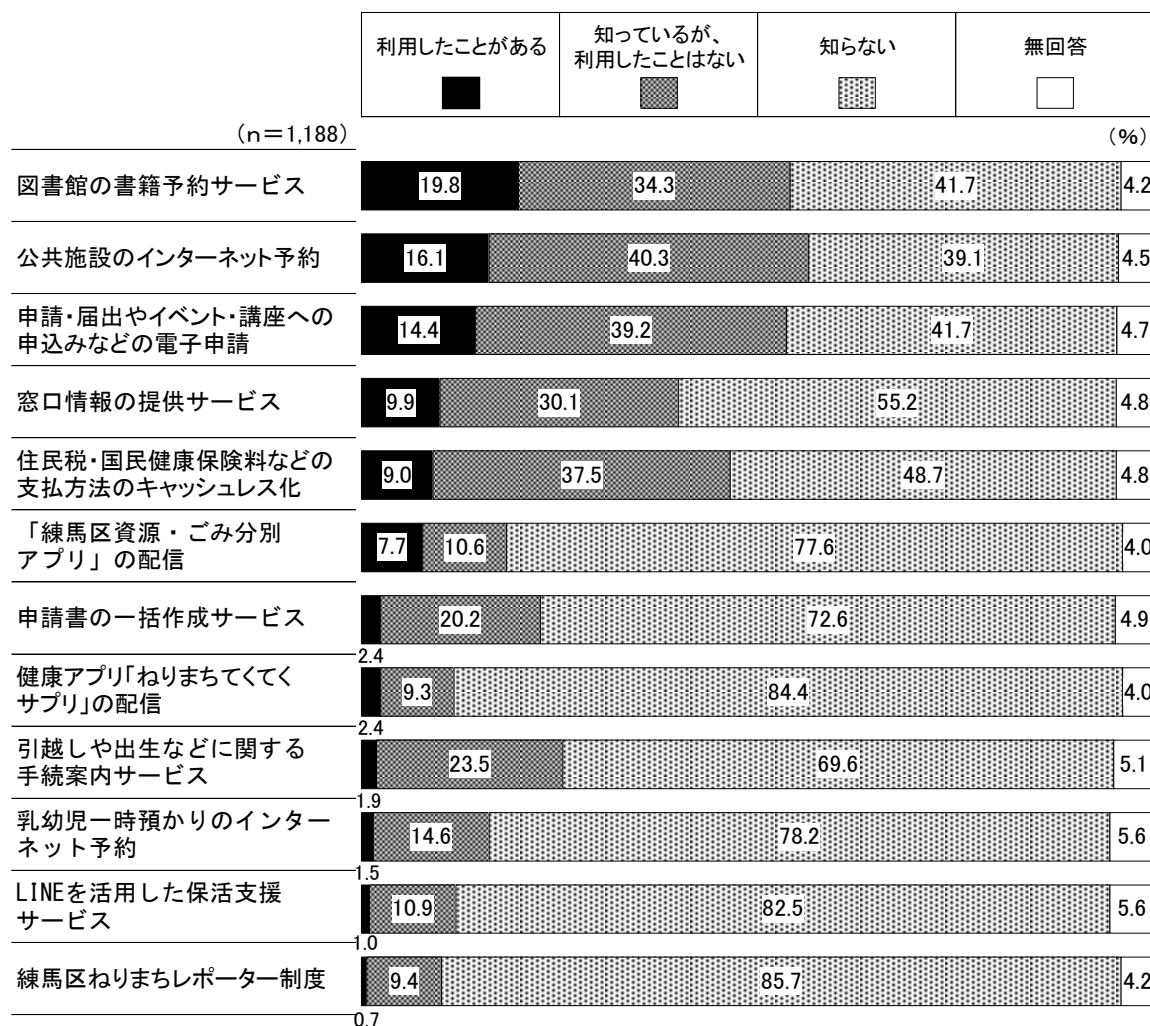


(16) 区が行っているデジタルサービスの利用状況

◇最も利用されているサービスは「図書館の書籍予約サービス」、2割の人が利用経験あり

下図の12の区のサービスについて、それぞれの利用状況を伺った。最も利用されているサービスは「図書館の書籍予約サービス」(19.8%)であり、次いで「公共施設のインターネット予約」(16.1%)、「申請・届出やイベント・講座への申込みなどの電子申請」(14.4%)の順であった。

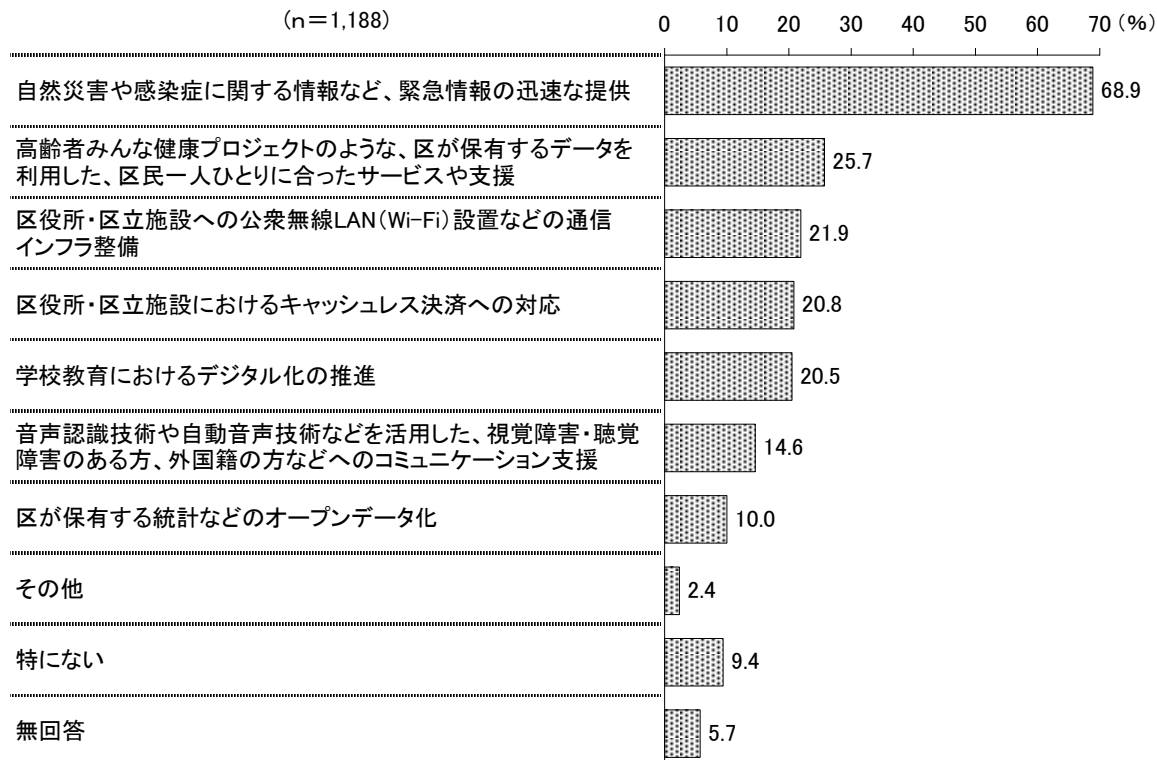
「利用したことがある」、「知っているが、利用したことはない」を合わせた『認知度』上位3つのサービスは、利用されているサービス上位3つと一致している。



(17) 区のデジタル化の取り組みで力を入れてほしい分野

◇ 7割弱が「自然災害や感染症に関する情報など、緊急情報の迅速な提供」と回答

下図の選択肢から該当するものを3つまで伺った。最も多く回答を集めたのは「自然災害や感染症に関する情報など、緊急情報の迅速な提供」(68.9%)であり、その回答数は、第2位の取り組みに対する回答数の約2.7倍に達した。



(18) 区の窓口でキャッシュレス決済が導入された場合に利用したいもの

◇ 5割半ばが「各種証明書を発行する際の手数料」の支払いと回答

下図の選択肢から該当するものを3つまで伺った。「各種証明書を発行する際の手数料」(54.7%)と回答する方が最も多く、次いで「税金や各種保険料」(42.4%)の順となった。

