

令和4年度デジタル化に関する市民アンケート集計結果

■ 概要

市民のデジタル化の現状を把握するために、インターネットの利用状況や今後デジタル化に特に力を入れて欲しいと思う分野などを調査することにより、今後の施策の方向性を検討するための基礎資料とすることを目的として、アンケート調査を実施した。

■ 調査対象

主に、御前崎市に在住する方

■ 調査・回答方法

- ・インターネットでの回答
- ・デジタル応援キャンペーンブースなどでのアンケート用紙の受取・回答など

■ 回答期間

- ・インターネットでの回答期間：令和4年9月5日（月）から令和4年10月2日（日）まで
- ・アンケート用紙での回答期間：令和4年9月5日（月）から令和4年11月30日（水）まで

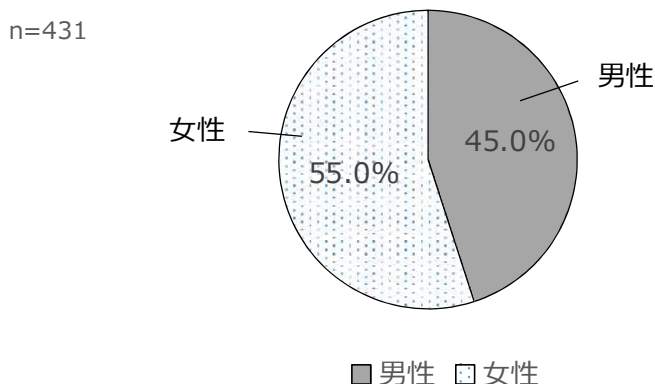
■ 回答者数

431件 ※インターネットでの回答：309件（71.7%）、アンケート用紙での回答122件（28.3%）

問1 あなたの性別を教えてください。（1つのみ回答）

- 男性（194件） ● 女性（237件） ● その他（0件）

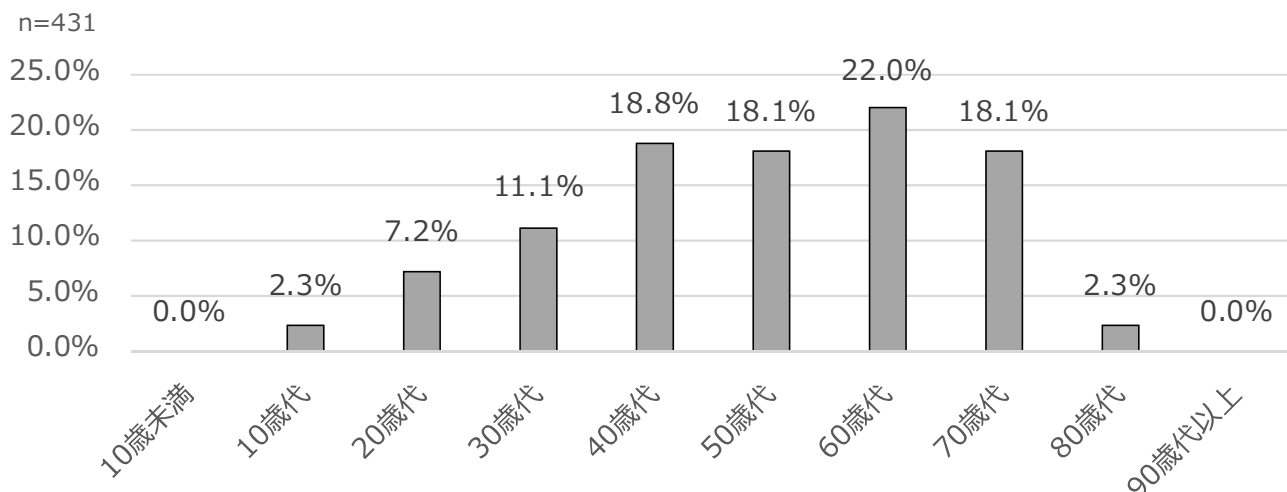
「男性」（45.0%）よりも「女性」（55.0%）がやや高い割合を占めている。



問2 あなたの年代を教えてください。（1つのみ回答）

- 10歳未満（0件） ● 10歳代（10件） ● 20歳代（31件） ● 30歳代（48件）
- 40歳代（81件） ● 50歳代（78件） ● 60歳代（95件） ● 70歳代（78件）
- 80歳代（10件） ● 90歳代以上（0件）

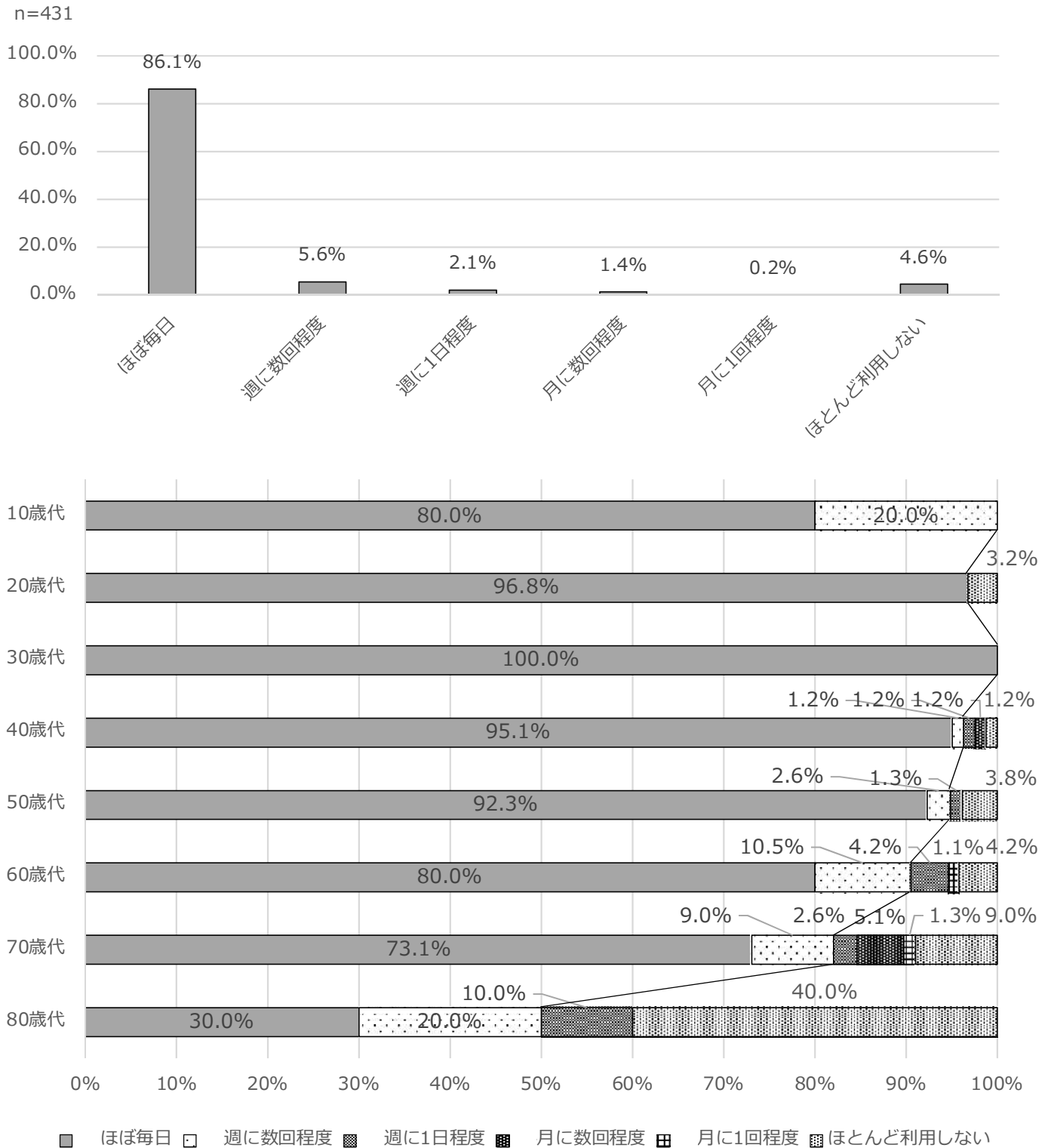
「40歳代」から「70歳代」までが18.1%から22.0%と高い割合を占めている。



問3 あなたは、ご家庭でインターネット（ホームページの閲覧、電子メールの送受信、スマートフォンや携帯電話による利用も含む）をどの程度利用していますか。（1つのみ回答）

- ほぼ毎日（371件） ● 週に数回程度（24件） ● 週に1日程度（9件） ● 月に数回程度（6件）
- 月に1回程度（1件） ● ほとんど利用しない（20件）

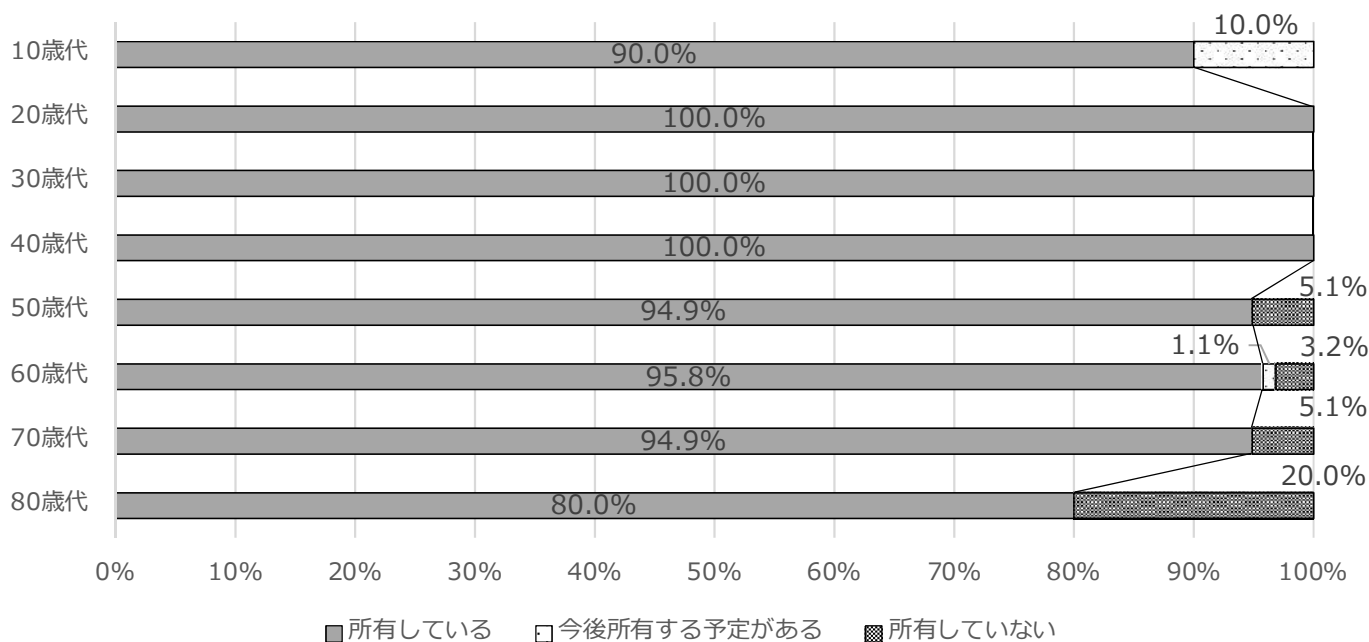
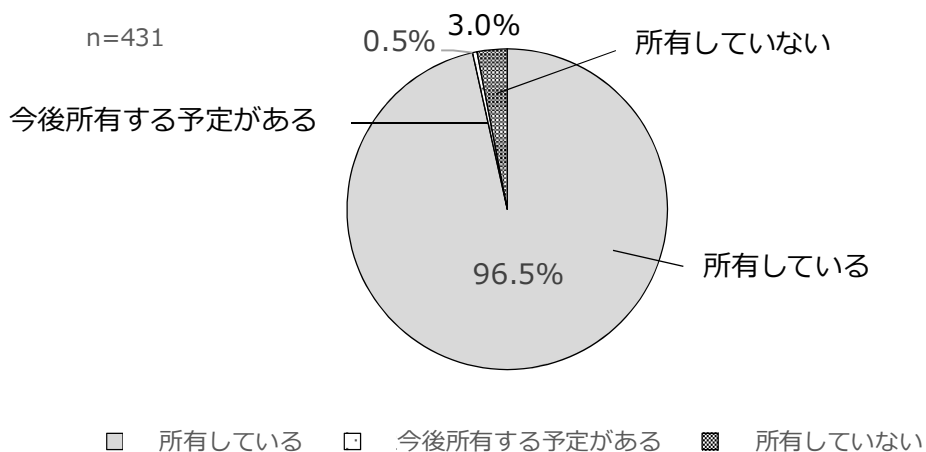
インターネットの利用が「ほぼ毎日」の人が86.1%と高く、市民に広く浸透していることがうかがえる。一方で、年齢別に見ると、「40歳代」以上は年齢が上がるにつれて、インターネットの利用頻度が減り、「70歳代」ではインターネットの利用が「ほぼ毎日」、「週に数回程度」の人が82.1%、「80歳代」では50%となっている。



問4 あなたは、ご自身専用のスマートフォンを所有していますか。(1つのみ回答)

- 所有している (416件)
- 今後所有する予定がある (2件)
- 所有していない (13件)

スマートフォンを「所有している」人は96.5%となっており、多くの市民が自分専用のスマートフォンを所有していることがうかがえる。一方で、年齢別に見ると、「50歳代」以上で、「所有していない」人が3.2%から20.0%となっている。



問5 前問で「所有していない」と回答した方に質問します。今後、ご自身専用のスマートフォンを所有したいと思いますか。(1つのみ回答)

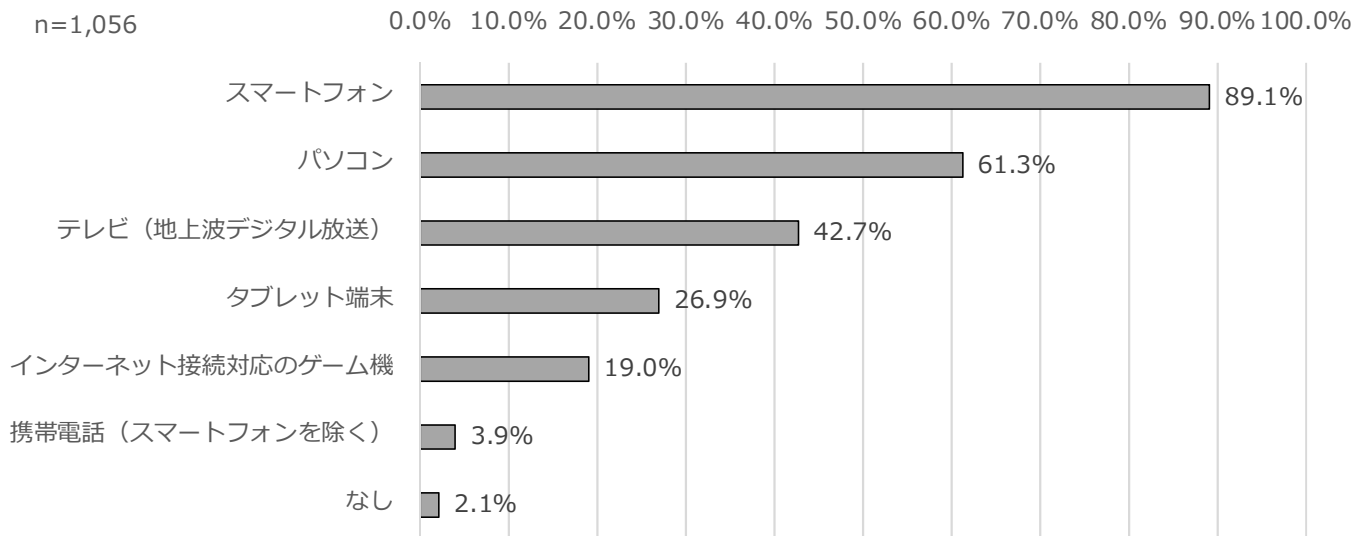
- 所有したい (6件)
- 所有したくない (2件)
- どちらでもない (5件)

ご自身専用のスマートフォンを「所有したい」人が13件中6件で約半数であることに比べて、「所有したくない」と回答した人が2件と少なかった。

問6 あなたが、ご家庭で、インターネットを利用している情報機器を教えてください。(複数回答可)

- パソコン (264件) ● スマートフォン (384件) ● 携帯電話(スマートフォンを除く) (17件)
- タブレット端末 (116件) ● テレビ(地上波デジタル放送) (184件)
- インターネット接続対応のゲーム機 (82件) ● なし (9件)

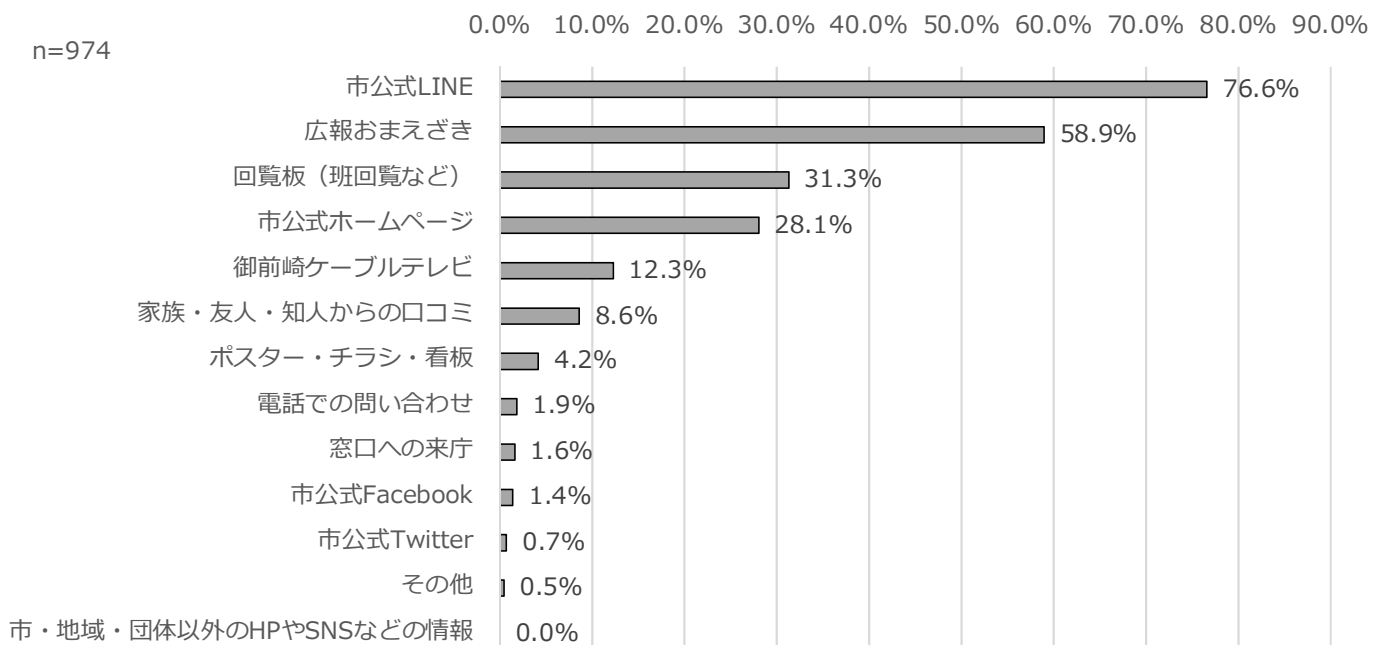
「スマートフォン」を利用している人が89.1%となり、広く浸透している。続いて「パソコン」を利用している人も61.3%となり、多いことがうかがえる。



問7 あなたは、普段どのような方法で、市が発信している情報を入手していますか。よく利用するものを選んでください。(最大3つまで選択)

- 広報おまえざき (254件) ● 市公式ホームページ (121件) ● 市公式LINE (330件)
- 市公式Facebook (6件) ● 市公式Twitter (3件) ● 電話での問い合わせ (8件)
- 窓口への来庁 (7件) ● 回覧板(班回覧など) (135件) ● 御前崎ケーブルテレビ (53件)
- ポスター・チラシ・看板 (18件)
- 市・地域・団体以外のホームページやソーシャルメディアなどの情報 (0件)
- 家族・友人・知人からの口コミ (37件) ● その他 (2件)

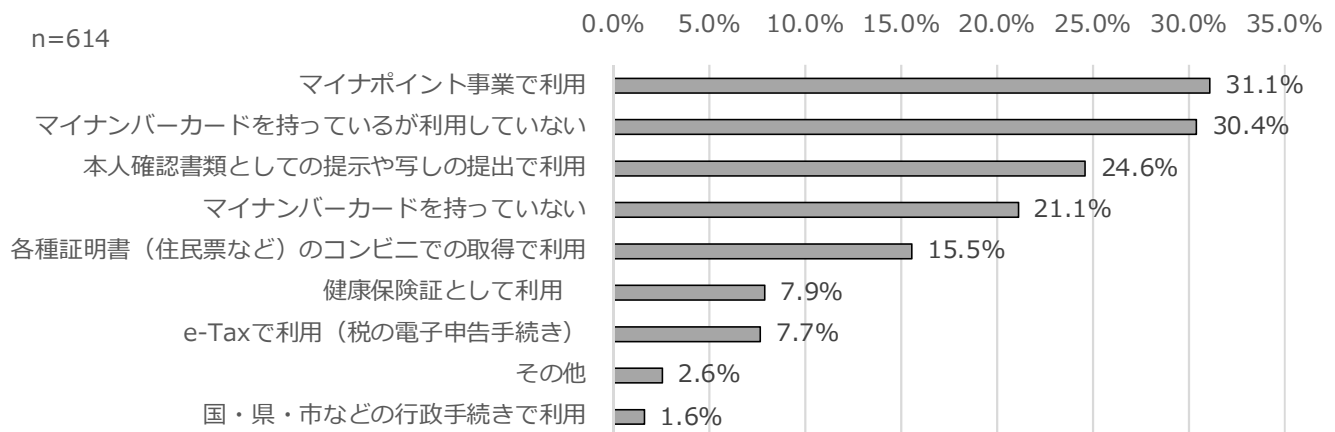
「市公式LINE」で情報取得される方が76.6%と最も多い。つづいて、「広報おまえざき」が58.9%、「回覧板」が31.3%、「市公式ホームページ」が28.1%となっている。



問 8 あなたは、マイナンバーカードを利用して、行政サービスを受けたことがありますか。(複数回答可)

- 本人確認書類としての提示や写しの提出で利用 (106 件)
- 健康保険証としての利用 (34 件)
- 各種証明書 (住民票など) のコンビニでの取得で利用 (67 件)
- マイナポイント事業で利用 (134 件)
- e-Tax で利用 (税の電子申告手続き) (33 件)
- 国・県・市などの行政手続きで利用 (7 件)
- マイナンバーカードを持っているが利用していない (131 件)
- マイナンバーカードを持っていない (91 件)
- その他 (11 件)

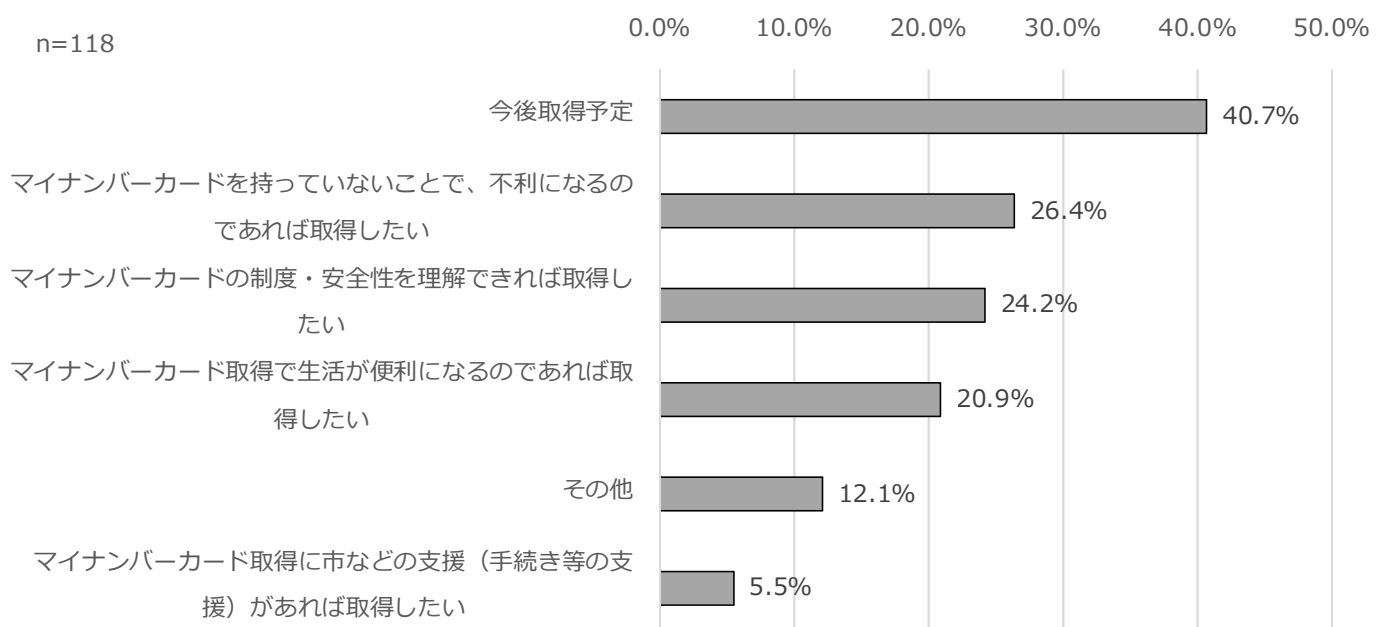
マイナンバーカードを「マイナポイント事業で利用」した人が 31.1%と高い割合を示している。つづいて、「マイナンバーカードを持っているが利用していない」人が 30.4%、「本人確認書類としての提示や写しの提出で利用」人が 24.6%となっている。



問 9 前問で「マイナンバーカードを持っていない」と回答した方に質問します。どのようになれば「マイナンバーカード」を取得したいと思いますか。(複数回答可)

- マイナンバーカードの制度・安全性を理解できれば取得したい (22 件)
- マイナンバーカード取得に市などの支援 (手続き等の支援) があれば取得したい (5 件)
- マイナンバーカード取得で生活が便利になるのであれば取得したい (19 件)
- マイナンバーカードを持っていないことで、不利になるのであれば取得したい (24 件)
- その他 (11 件)

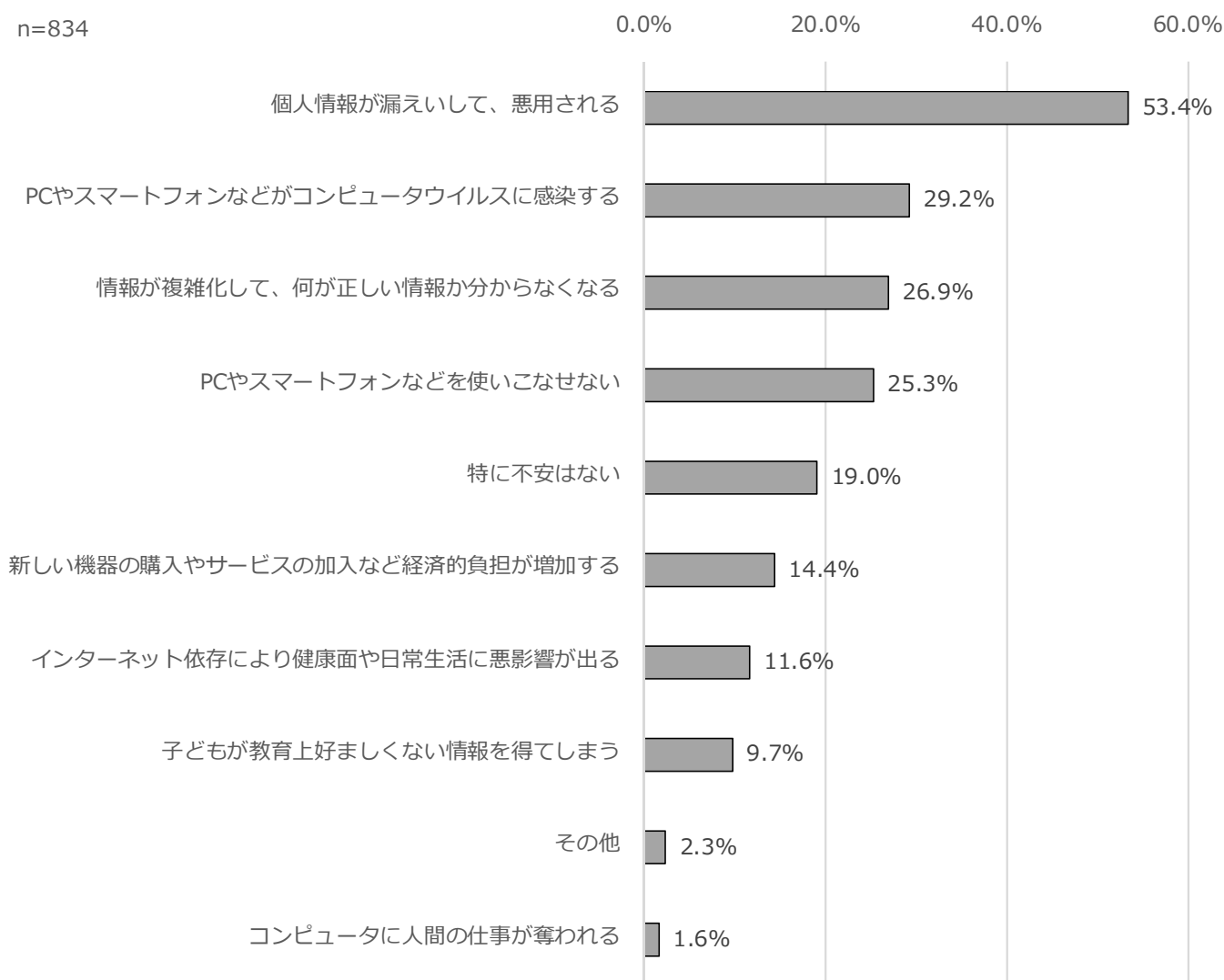
マイナンバーカードを「今後取得予定」の人は 40.7%となっている。一方で、「カードを持っていないことで、不利になるのであれば取得したい」人が 26.4%、「カードの制度・安全性を理解できれば取得したい」が 24.2%となっており、利便性や安全性の観点から取得されていない人も多いことがうかがえる。



問 10 あなたは、デジタル化が進むことに対して、どのようなことを不安に感じますか。特に不安と感じることを教えてください。(最大3つまで選択)

- PC やスマートフォンなどを使いこなせない (109 件)
- 個人情報漏えいして、悪用される (230 件)
- PC やスマートフォンなどがコンピュータウイルスに感染する (126 件)
- 子どもが教育上好ましくない情報を得てしまう (42 件)
- インターネット依存により健康面や日常生活に悪影響が出る (50 件)
- 情報が複雑化して、何が正しい情報か分からなくなる (116 件)
- 新しい機器の購入やサービスの加入など経済的負担が増加する (62 件)
- コンピュータに人間の仕事が奪われる (7 件)
- 特に不安はない (82 件)
- その他 (10 件)

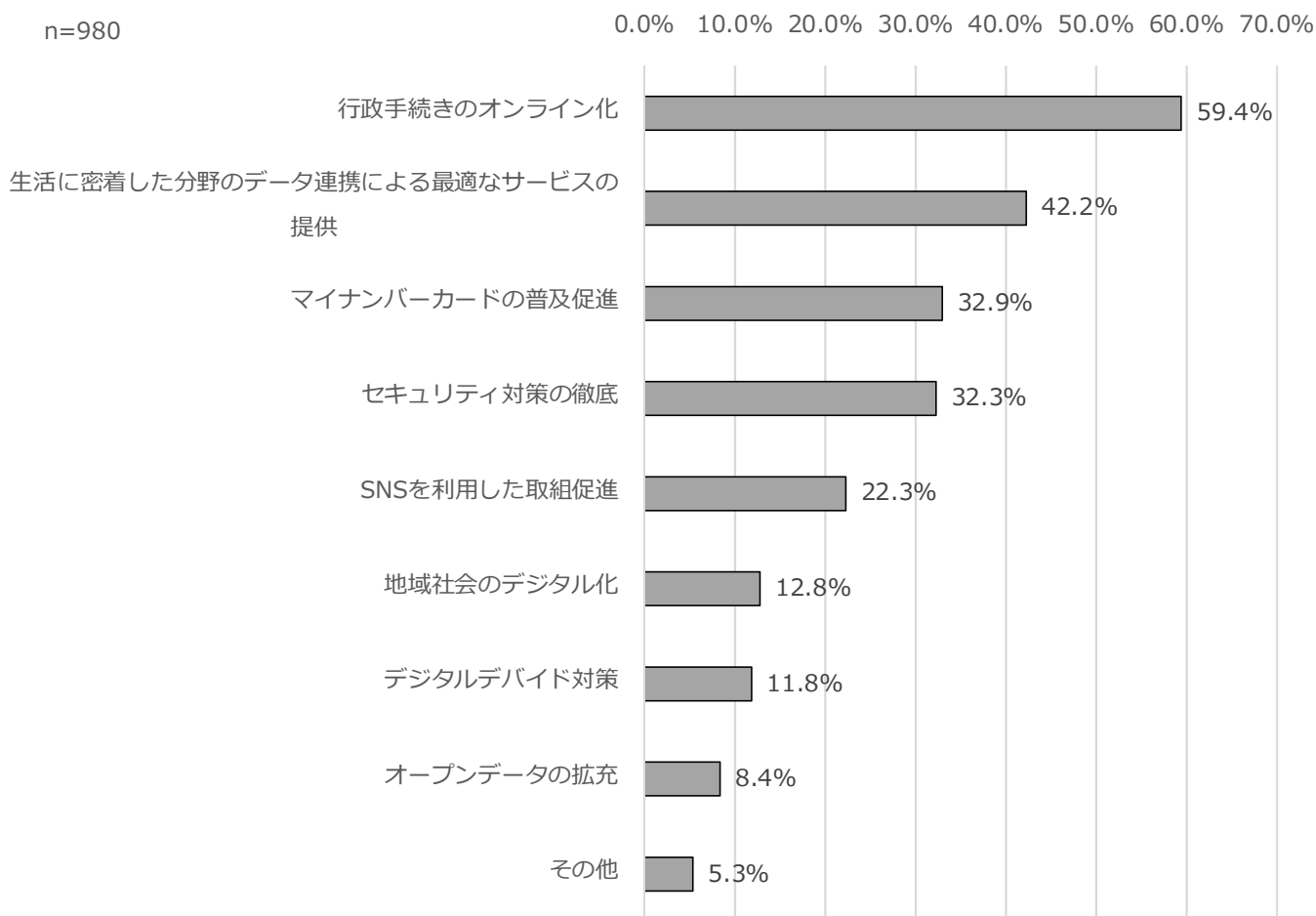
「個人情報漏えいして、悪用される」ことを不安に感じる人が 53.4%と高い割合を示している。つづいて、「PC やスマートフォンなどがコンピュータウイルスに感染する」ことを不安に感じる人が 29.2%、「情報が複雑化して、何が正しい情報か分からなくなる」ことを不安に感じる人が 26.9%となっている。デジタル化が進むにつれて、セキュリティ面で、個人情報の漏洩や悪用、ウイルス感染を不安に思う方が多いことがうかがえる。



問 11 あなたは、デジタル化が進むことに対して、どのようなことを期待しますか。特に期待することを教えてください。(最大3つまで選択)

- 行政手続きのオンライン化・・・電子申請の拡充やキャッシュレスの推進など (256 件)
- マイナンバーカードの普及促進・・・カードを活用した行政サービスの充実化など (142 件)
- オープンデータの拡充・・・市の所有するデータの有効活用の促進など (36 件)
- SNS を利用した取組促進・・・市公式 LINE などを活用した情報発信など (96 件)
- セキュリティ対策の徹底・・・サイバー攻撃や人的ミスへの未然対策など (139 件)
- 地域社会のデジタル化・・・デジタル技術を用いた観光振興や働く場の創出など (55 件)
- デジタルデバイド対策・・・情報技術が苦手な人への支援による格差の解消 (51 件)
- 生活に密着した分野のデータ連携による最適なサービスの提供・・・健康・医療・介護、教育、こども、防災、モビリティ、農業・水産業・食関連産業、港湾、インフラ (182 件)
- その他 (23 件)

「行政手続きのオンライン化」に期待する人が 59.4%となっている。つづいて、「生活に密着した分野のデータ連携による最適なサービスの提供」に期待する人が 42.2%、「マイナンバーカードの普及促進」に期待する人が 32.9%となっている。

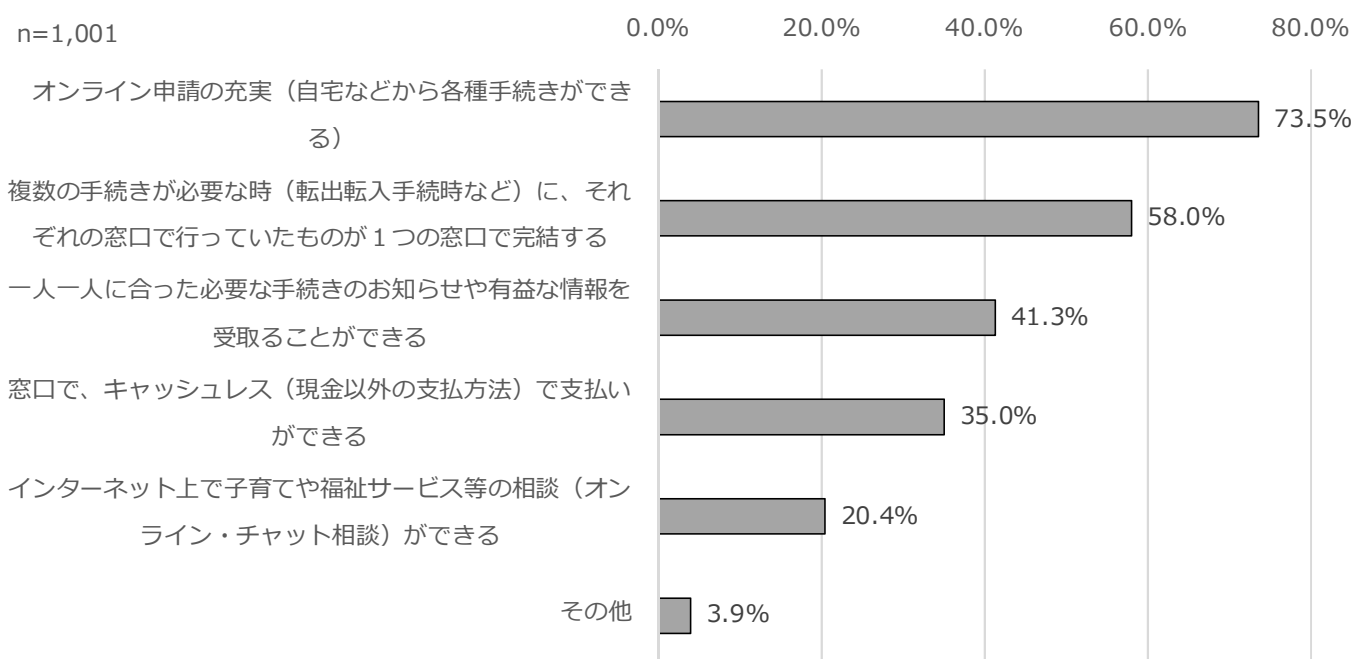


問 12 デジタル技術の活用により、市役所の窓口サービスへ期待することはどのようなことですか。

【複数選択可】【回答者数 431 件】

- オンライン申請の充実（自宅などから各種手続きができる）（317 件）
- 複数の手続きが必要な時（転出転入手続き時など）に、それぞれの窓口で行っていたものが 1 つの窓口で完結する（250 件）
- 窓口で、キャッシュレス（現金以外の支払方法）で支払いができる（151 件）
- インターネット上で子育てや福祉サービス等の相談（オンライン・チャット相談）ができる（88 件）
- 一人一人に合った必要な手続きのお知らせや有益な情報を受取ることができる（178 件）
- その他（17 件）

窓口サービスへの「オンライン申請の充実」に期待する人が 73.5%、「複数の手続きが必要な時に、それぞれの窓口で行っていたものが 1 つの窓口で完結する」ことに期待する人が 58.0%と高い割合を占めており、「いつでも・どこでも・簡単に」利用できる行政サービスが期待されていることがうかがえる。つづいて、「一人一人に合った必要な手続きのお知らせや有益な情報を受取ることができる」ことに期待する人が 41.3%となっており、個人のニーズにあった市からの情報発信が求められていることがうかがえる。



問 13 市のデジタル化施策について、ご要望・ご意見などがありましたらご記入ください。

【セキュリティ関連】

【個人情報等の適正な取扱いに関する意見】

- ・ 個人情報がもれないようその辺が不安なところもある。
- ・ 情報漏洩や職員による、情報操作が心配。
- ・ とにかく情報漏えいや詐欺など利用者にとって不利益にならないようにしていただけたら良いかと思いません。

⇒【御前崎市 DX 推進計画 基本方針「3 DX にふさわしいセキュリティ対策への対応」より】

市では、DX の推進により、個人に紐づく情報が急速に増加するため、人的サービスやサイバー攻撃などの被害が発生しないよう法律・規則に則り、各業務の業務フローの作成やリスク点検を行い、個人情報などの電子データの適正な運用を行っていきます。

【セキュリティ対策に関する意見】

- ・ デジタルとかセルフとかに急ぎすぎ。トラブルになった時の対応も同時進行で考えたほうが良い。
- ・ 巷では USB メモリとかで持ち帰り途中で失くすってニュースがあるので絶対持ち出し厳禁。係員と確認者 1 人だけでなく、2～3 人でグループ責任にして頂きたいです。
- ・ くだらない人的ミスだけは無くして下さい。

⇒【御前崎市 DX 推進計画 基本方針「3 DX にふさわしいセキュリティ対策への対応」より】

市では、各施策を進めていく中で、適正なセキュリティが確保できるように、情報資産を細かく分類するな

ど、市のセキュリティポリシーを随時見直し、セキュリティ対策を徹底します。

【デジタルデバイス関連】

【情報格差に関する意見】

- ・高齢者向けに、スマホ、パソコン教室を市が補助金を出している福祉団体などを通して、実施する。
- ・高齢者、情報弱者に優しい市になって下さい。
- ・デジタル難民をつくらぬよう、システムを理解できない市民のフォローも大切だと思います。
- ・デジタル化施策には賛成ですが、デジタルが苦手な人も居ると思います。若くても出来ない人。高齢者でも出来る人。出来ない人をいかに減らすかだと思います。1回2回の講習会ではなく、年間をどうして講習出来る事とわからない人は市役所に来て下さいはダメだと思います。当人が必要ではないと思えば、市役所にはいかないでしょうから。ある程度は強制力をもって デジタル化推進を図るべきだと思います。
- ・誰にでも出来る事ではない。出来ない人のフォローを必ずやって欲しい。高齢者はこれからどうしていいの不安で仕方ないです。
- ・お年寄りなど、デジタル化に対応できない人が取り残されないように、デジタル化に対応出来ない人は個別対応をしてあげないといけないと思います。
- ・高齢者にもわかりやすい説明がほしいです。便利になることは歓迎します。
- ・高齢者はパソコン、スマホの操作は大変。いずれペーパーレスの時代が来るのであれば一日でも早く覚えたいです。
- ・お年寄りや子供など誰でも使えるようなタブレットやパソコンなどを各家庭に配布して利用できるようにする。
- ・タブレット端末の貸し出しがあると良い。

⇒【御前崎市 DX 推進計画 基本方針「4 デジタル化で地域社会をより活性化」より】

市では、市民がデジタル化のメリットを享受できるよう、継続的にスマートフォン教室や窓口支援をはじめとしたデジタル活用支援を行い、デジタル技術を利用できる人とできない人の格差の解消に努めていきます。

【その他の意見】

- ・高齢になってスマホを使うのがやっと、PCは開くことがない。デジタル化も必要なことだが対応できる人ばかりではない。高齢者の一人暮らしが増えている。
- ・若い世代の人達には利点しかないと思うけど、これから老いていく私達世代には全てがそうなると思うことが増えると思うので、そこを上手くやってほしいです。
- ・何でもかんでもインターネットで使いこなせ無いらすべてデジタル化になってしまったら困る。
- ・高齢者世代は使いこなせないことが考えられる。また、現在使用できても、加齢や疾病などにより使いこなせなくなる可能性がある。
- ・高齢者にあわせていたらデジタル化は出来ませんので、システムを先に入れて、出来ない人は役場で代わりにやってもらうくらいが良いかと思います。
- ・年寄りには難しすぎてわからないし、怖い。
- ・知識が薄い人でも簡単に出来るようなマニュアルが欲しいです。今有るのは知識の有る人用に思われ詰まらずに次に進めない事が多々ある。
- ・世の中の流れなので、仕方がないと思いますが、親世代ができないので、子供がやらなくてはならない。ワクチンの予約もそうだったように。
- ・高齢者には大変な世の中ですが自分なりに努力したいと思います。
- ・デジタル化に対応して、家庭での機器等は市で準備と配付してください。

【行政サービス向上】

【A I・R P Aに関する意見】

・問い合わせ方法がメールや電話だと少し不便に感じるので、LINEのようにチャット方式で問い合わせができれば楽だと思いました。人工知能を活用して効率化を図っても良いと思いますが、実際に人間に聞きたい！ということもあるので、そこを組み合わせたら最強なんじゃないかと思いました。素人意見なので、不可能なこともあるかもしれませんが、検討していただけたら幸いです。よろしくお願い致します。

⇒【御前崎市 DX 推進計画 基本方針「2 デジタル化による市役所業務の効率化」より】

市では、市民サービスの向上や業務の効率化、事務処理ミスの防止を実現するため、AIやRPA（ソフトウェアロボット）などのシステム活用に適した業務の洗い出しを行い、今後のA I・R P Aの導入を検討します。

【行政手続きのオンライン化・マイナンバーカード・B P Rの取組に関する意見】

- ・平日に市役所に行けないことは多い。基本的に申請はすべてオンラインも対応してほしい。
- ・誰にでもできる手続きにしていきたい。
- ・課を跨いだ手続き時に、紙であちこち行かされるのはとにかくやめてほしい。非効率！
- ・デジタル化することを目的とするのではなく、デジタル化して便利になるようにして欲しい。お役所は横の連携が取れていない印象なので、それぞれの部署でそれぞれに開発し、利用者が申請等を別々に行うのではなく、全ての部署の意見を取り入れた1つのものを作って欲しい。
- ・そもそもだけど、働いているのに市役所の開いている時間に間に合うわけがないのにほぼ全部の手続きやらが市役所でしかできないのが疑問。マイナンバーすら仕事終わりに間に合わない。マイナンバーがあるのにわざわざ市役所訪問するのも手間だし何のためなのかわからん。マイナンバーカードで出来る事は全部オンラインでやってほしい。
- ・書類、証明書、全てを窓口に行かなくても取得でき、水道代、各種税金など全ての納金も PayPay などスマホ決済を利用できるようにしてほしい。
- ・旧御前崎町から 本庁舎までいかなければならない手続きが特に不便に感じます。
- ・一時預かりの予約は予約フォームででき、空き状況もネットでリアルタイムにわかるようにして欲しい。連絡は LINE 的なアプリで取れるようにして欲しい。小さい子がいたり、運転中だったり電話は出られないし、折り返しても毎回担当者が誰？から始まって繋がるまで待たされる。担当者が不在でまた折り返すの繰り返しで非効率過ぎませんか？用事があっても、電話だと時間内しか連絡できない。夜中に要件は送っておくので、翌日時間内に返信してくれたらいいのですが…。企業だと何十年前から導入しているデジタル化です。
- ・オンラインで住民票等の交付申請をして、支払いはキャッシュレス、自宅に郵送してもらえれば双方にメリットがあると思います。
- ・ペーパーレス化の促進、窓口納付、学費の振替処理、今までの業務見直し、仕事を困ってる人の再教育。

⇒【御前崎市 DX 推進計画 基本方針「1 デジタル化による市民サービスの向上」「2 デジタル化による市役所業務の効率化」より】

市では、デジタル化3原則「デジタルファースト（手続きを一貫してデジタルで完結）」「ワンスオンリー（一度提出した書類は二度提出不要）」「コネクテッド・ワンストップ（複数の手続きをワンストップで実現）」を推進し、行政サービスのオンライン化を図るとともに、マイナンバーカードを活用したアプリの活用などにより、行政サービスの充実を図ります。また住民サービスの向上や、来庁不要・非接触な行政手続の実現に向けて、現状の業務フローの見直しや、書面・押印・対面の見直しに積極的に取り組みます。

【情報発信・収集・活用】

【SNSの活用に関する意見】

- ・デジタル化の推進は時代の変化に伴い必要なことであると思うが、市民にも分かりやすく情報発信をし、特に高齢者には更に分かりやすい説明が必要不可欠だと思う。発信の仕方、デジタル化推進に伴う変化等随時説明会などで伝え教えていくべきだと思う。
- ・市からの放送でお知らせをネットで確認できるようにして欲しい。放送が聞けなかったり、途中から聞いた時確認の手だてが無い 同報無線の内容は LINE に載せて欲しい。
- ・市の LINE の他に菊川市、掛川市を登録しているが、御前崎市からの情報配信が極端に少ないと感じる。素人目から見ても、御前崎市の運営は他市に比べて後進的な気がする。

⇒【御前崎市 DX 推進計画 基本方針「1 デジタル化による市民サービスの向上」より】

市では、市民・企業などが必要とする情報をタイムリーに取得できるようにするため、市 LINE 公式アカウントなどを活用し、市民それぞれが必要とする情報を発信していきます。

【オープンデータに関する意見】

- ・分かりやすく市のデータを公開してほしい。
- ・情報公開の徹底をしていただきたい。

⇒【御前崎市 DX 推進計画 基本方針「1 デジタル化による市民サービスの向上」より】

市では、所有する様々な公共データについて、有効活用を促進するため、「ふじのくにオープンデータカタログサイト」を活用して、利用者が二次利用しやすい形式でのデータの拡充を図ります。

【その他の意見】

- ・デジタル化に伴い、苦手な人や持っていない人への情報提供や手続きの困難な人への柔軟な対応がより細やかになる事を願います。
- ・市の広報などをメールや LINE 配信に今後して行ってもいいと思う。紙や印刷、配送料などを税金使っていると思うので簡素化して行けばいいと思う。
- ・高齢化、1人世帯、軽度認知症 身体障害これらが組み合わさった時どうやって情報を得、または発信するのか。
- ・希望する人だけでもいいので回覧を電子配信で受け取れるようにしてほしい。回覧板が回るのに時間がかかるため情報を知るのが遅くなる。
- ・ホームページの各種情報が古いので更新をもっと早くして欲しい。市が取り組んでいる事業の PDCA をわかり易く発信して欲しい。
- ・市の防災無線（個別受信機）でのお知らせや火災等の緊急放送、ケーブルの放送、まおまおの各種告知画面の情報等がインターネット経由でリアルタイムに入手できたら便利だと思います。また、ケーブルの放送による「お悔やみのお知らせ」も文字情報によりインターネット経由で入手できると便利だと思います。

【全体意見】

- ・「デジタル化」の目的は「利便性」だけでなく、窓口業務をはじめとする多くの部署(AI に置き換えが可能な部門)で人員削減し、逆にマンパワーが「必要な部署にソースを集中させる」ことが少子化への対応(対策ではない)そして生産性を高めることに繋がると思われます。ヒト、モノ、カネすべてにおいて無駄を徹底的に排除していつて頂きたいと切に願います。
- ・市民の生活が便利になり、市の職員さんの負担が減り、ウィンウィンの関係になることを期待します。
- ・他市に遅れを取らないよう、先進地として頂きたい。
- ・親切ていねいな説明を願う。
- ・お金をかけている割に、全然役に立つことをしていない。これなら窓口の人を増やしたほうがいい。
- ・簡単にできると良い。
- ・どんどん進めて欲しい。
- ・5G やさらにその先の拡張も見据えたインフラの整備。
- ・市まるごと WiFi。
- ・地区の組内の必要な要件も言い継ぎも LINE で行っています。セキュリティがしっかりしていればデジタル化に賛成です。
- ・デジタル化は今後必須だと感じます。御前崎から出るひとが多い。だからデジタル化は遅れるは更なる過疎かにつながると感じます。
- ・早々に対応すべきでは??待ち時間の時間ロスにも繋がると思います。
- ・時期がはやすぎる。市民の実態を十分把握しているとは思えない。
- ・時代に対応して進化をして行こうとする体制が見られて期待しています。
- ・高齢者が多い街ですが、これ以上若者を流出するとお店が減ります。どうか前向きにデジタル化を推進してください。
- ・他の町の真似もいいけど、御前崎独自のアイデアでデジタル化を推進してほしい。例えば、VR や、メタバースなどを使って御前崎の良いところを広めてほしい。
- ・企業に務めています。行政はものすごく遅れているので、もう少し、一般に追い付く様に期待しています。不要な紙、不要な時間、不要な経費を常に頭に入れて、進めて行けばいいと思います。
- ・わからない事への質問窓口の充実。問い合わせの多い様々な質問についての回答を見ることができたり、電話での問い合わせには、ファックスでのわかりやすい基本回答の説明の返信などにも対応していただけたらいいのでは。