

# アンケート 結果報告書

---

行政のデジタル化に関するアンケート調査

---

調査期間: 2025年7月30日 ~ 9月17日  
調査方法: kintoneによるウェブアンケート

## アンケート概要

# 行政のデジタル化に 関するアンケート調査



調査期間: 2025年7月30日 ~9月17日

調査方法: kintoneによるウェブアンケート

回答者数: 303人

目的: 茅ヶ崎市デジタル化推進方針の改定に向け

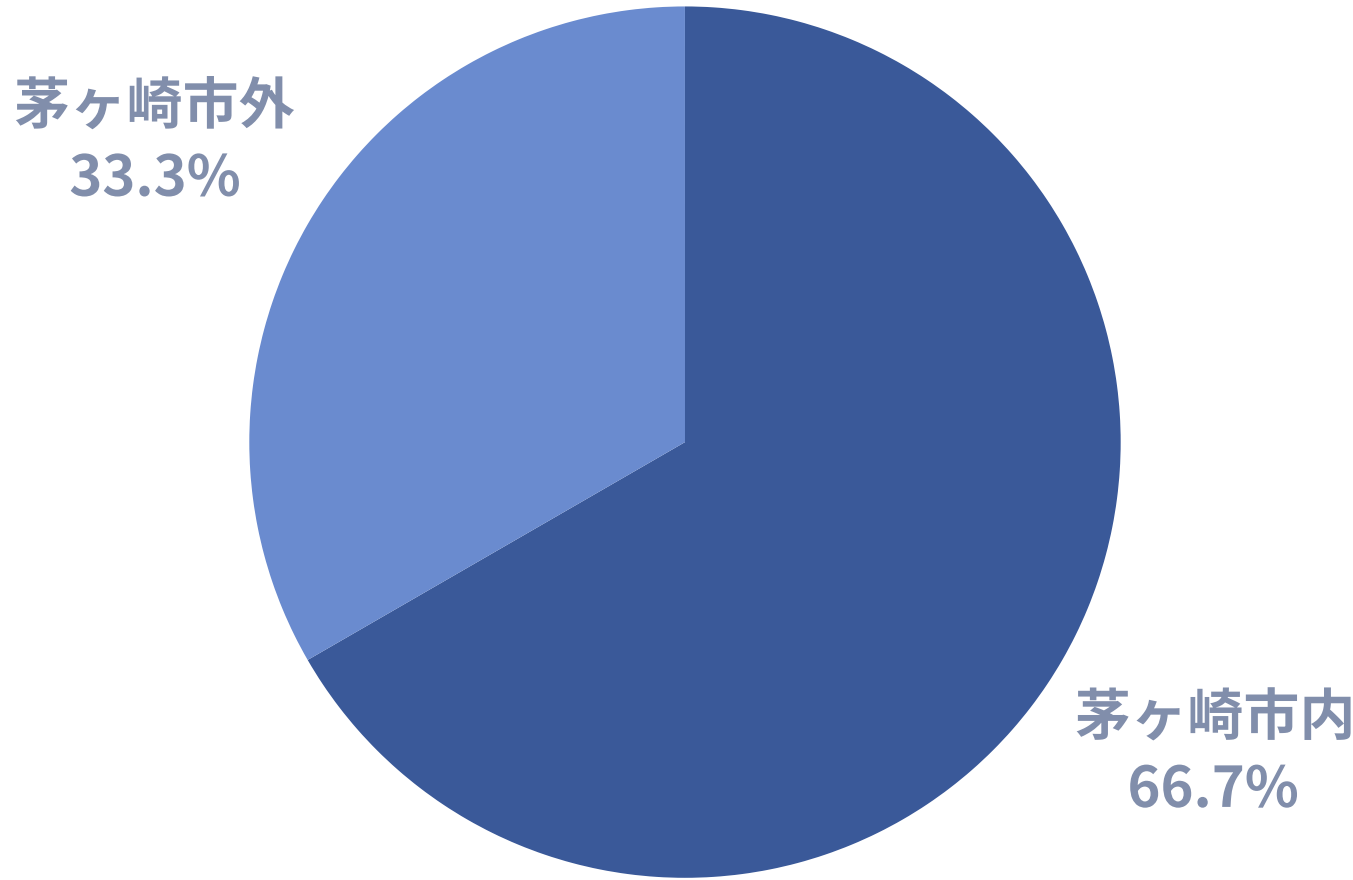
これからの茅ヶ崎市のデジタル化について

広く意見をいただくことを目的に、インター

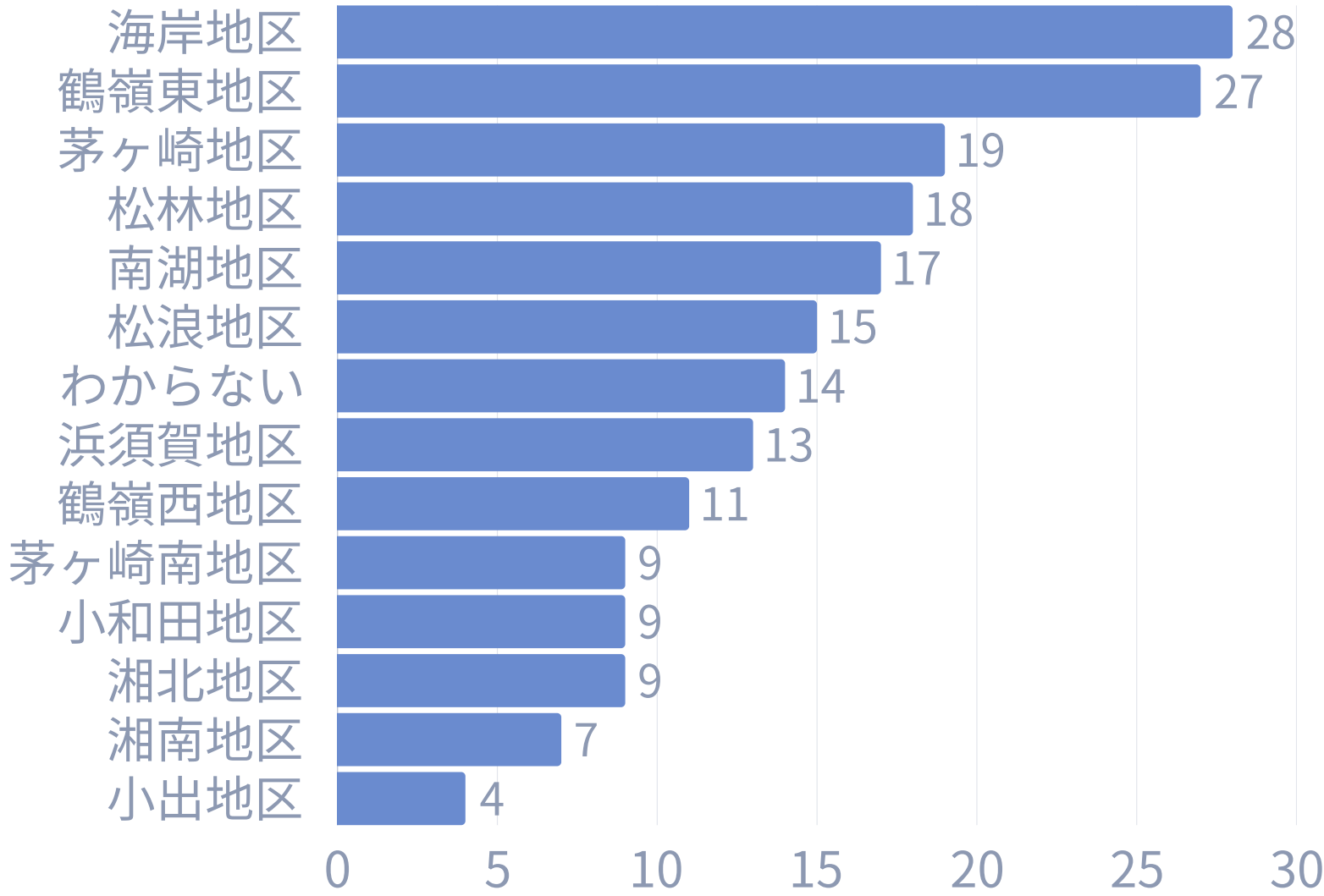
ネットによる電子アンケートを実施

(属性情報)

(居住地)

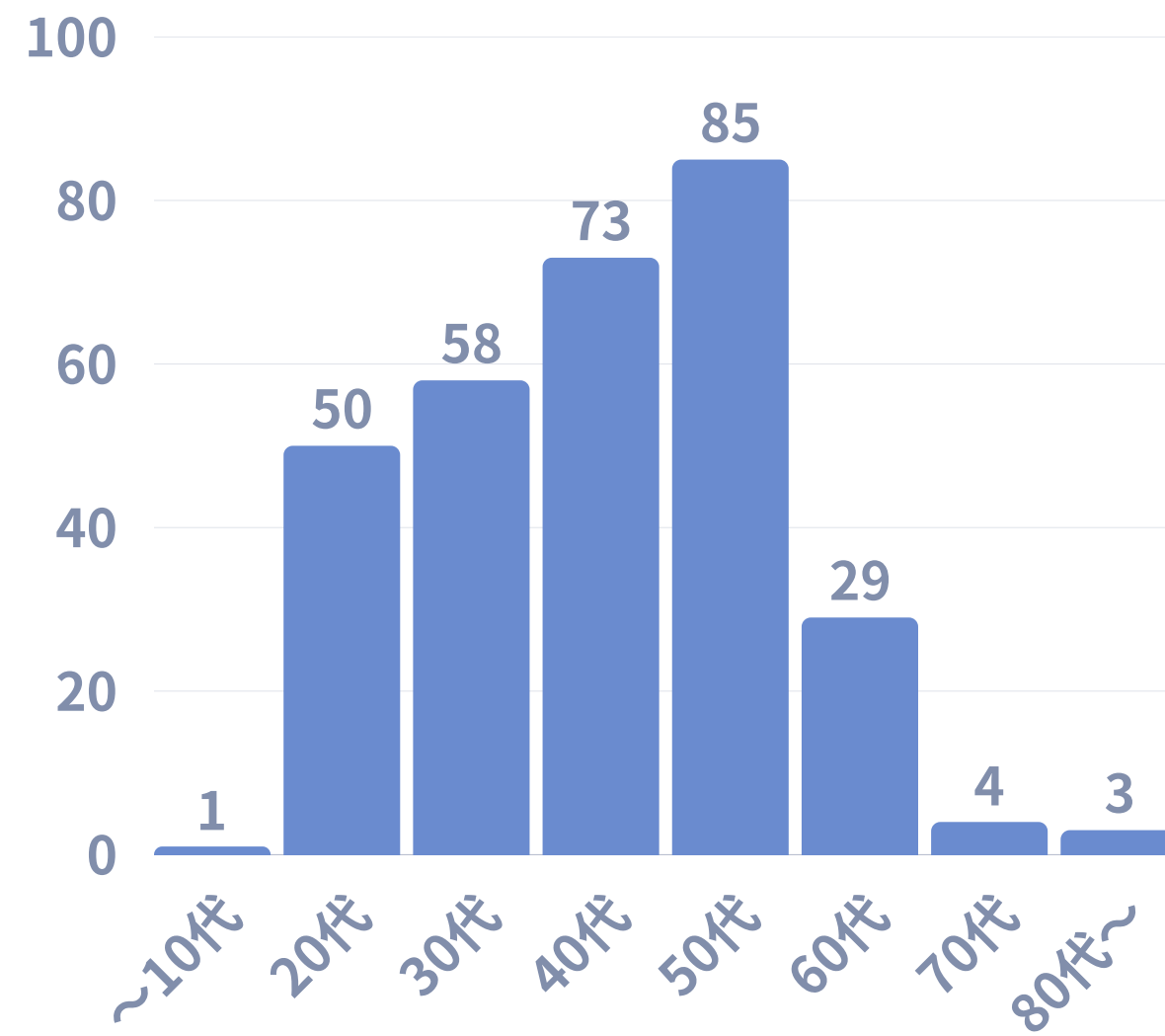


(居住地詳細)

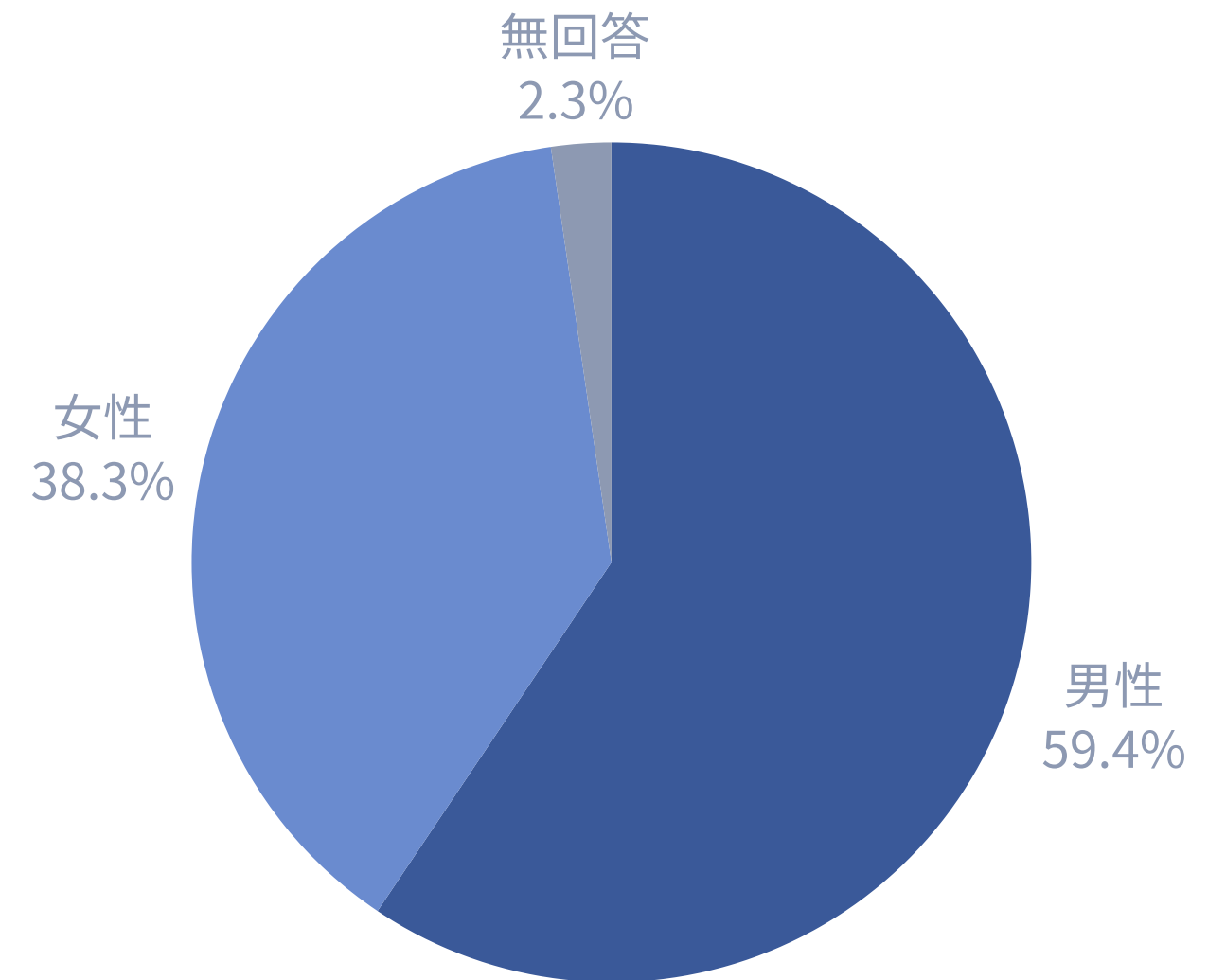


## (属性情報)

### (年齢)

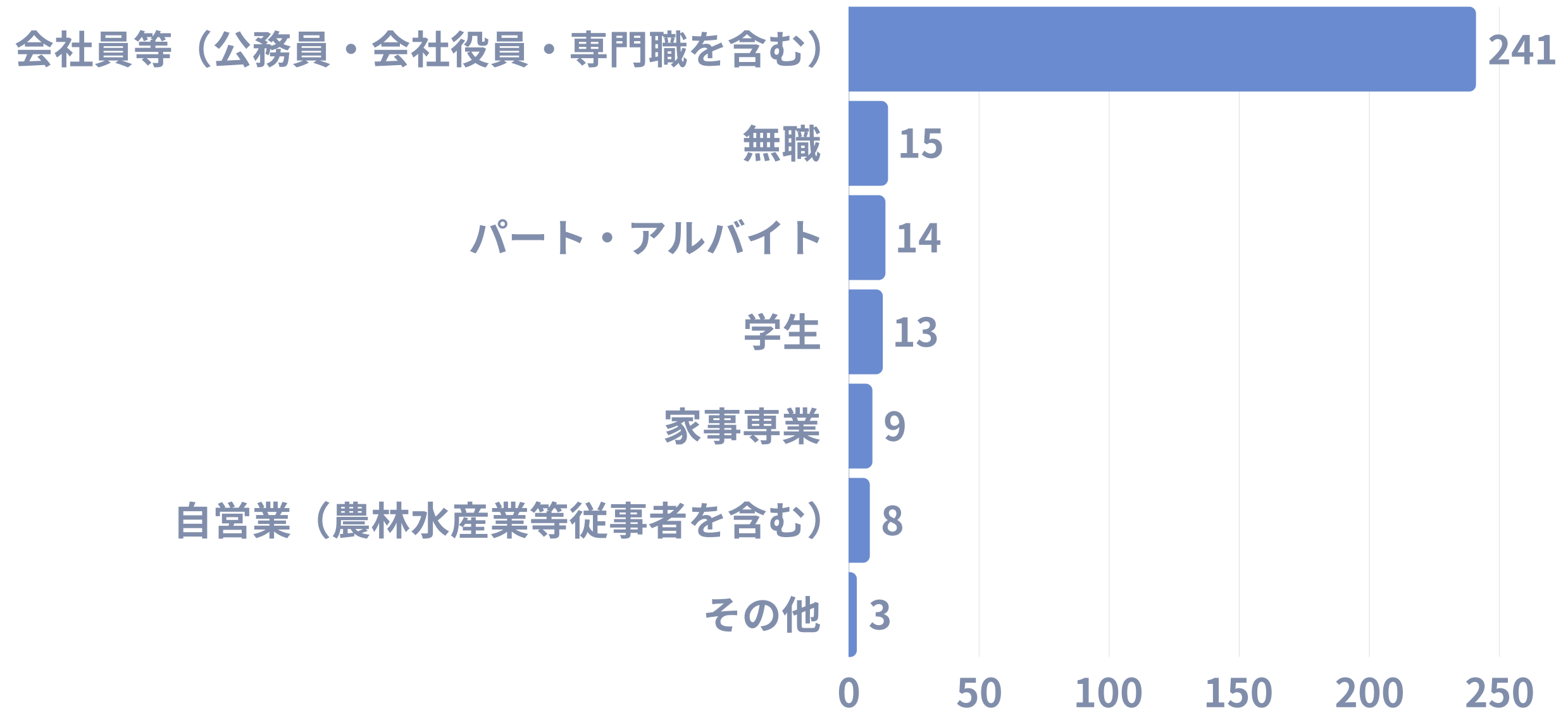


### (性別)



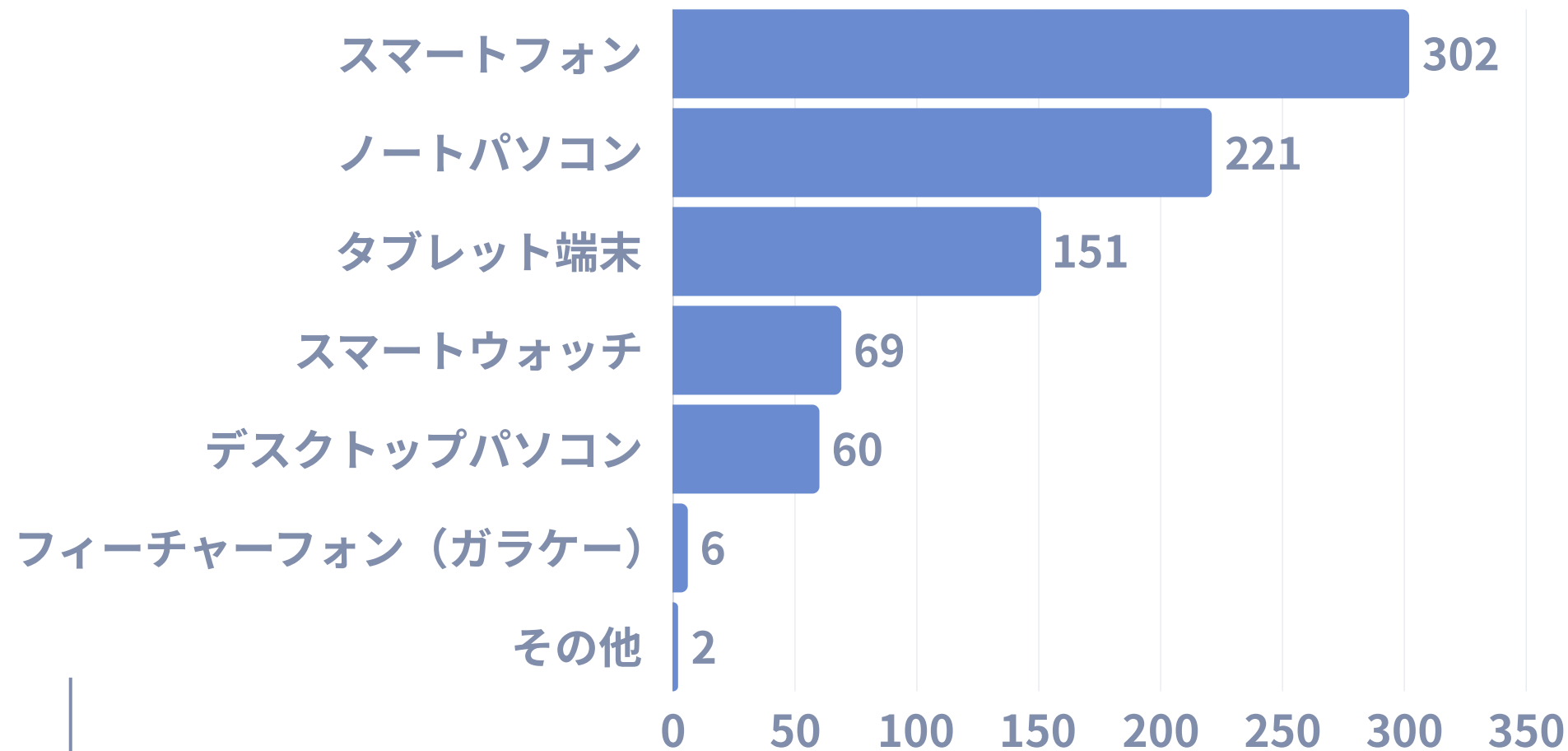
(属性情報)

(職業)



## (情報機器の活用状況)

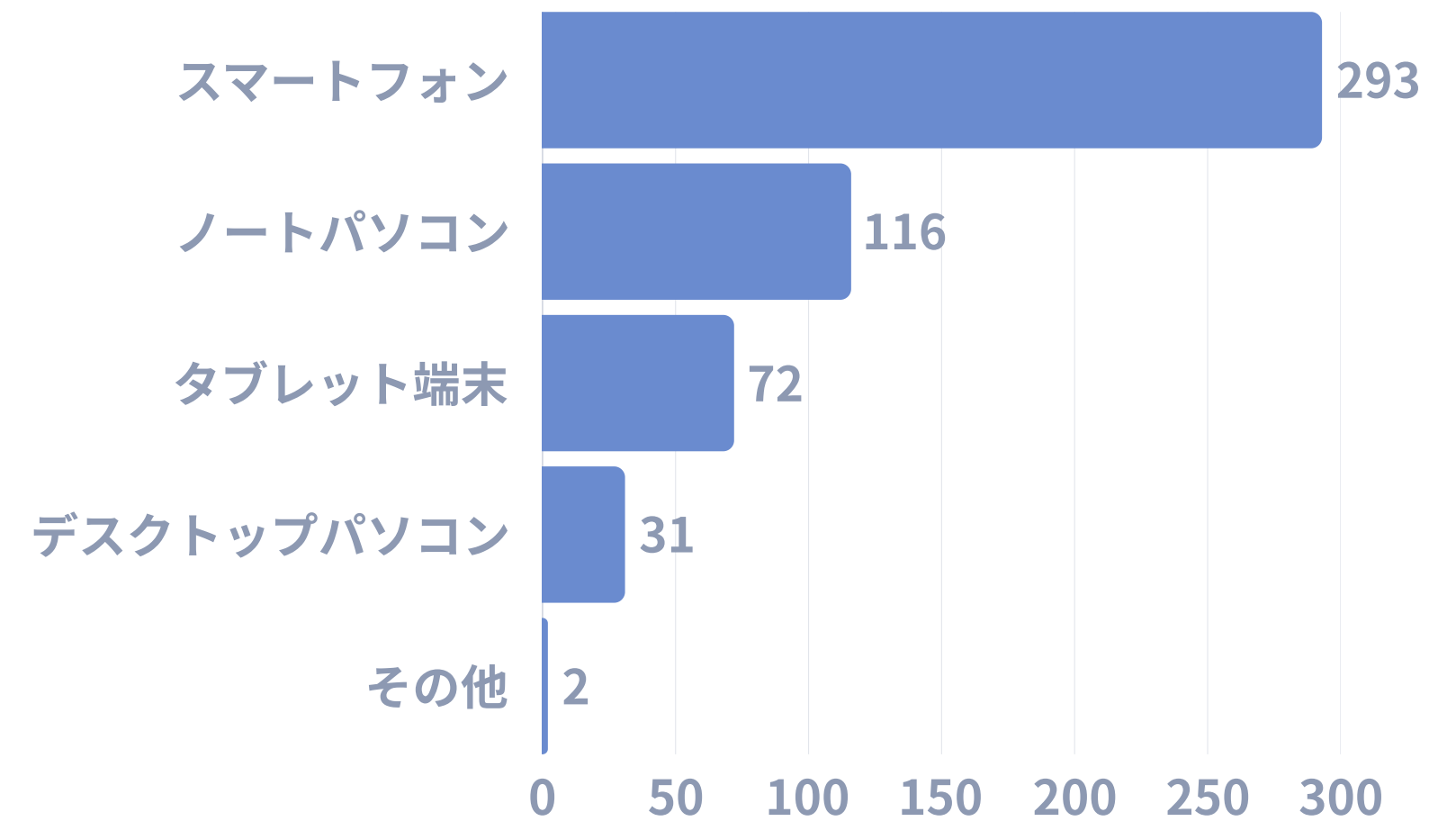
### (現在お持ちの情報機器)



【その他自由回答】

・オーディオプレイヤー関係

### (インターネットを利用する際に使用する機器)

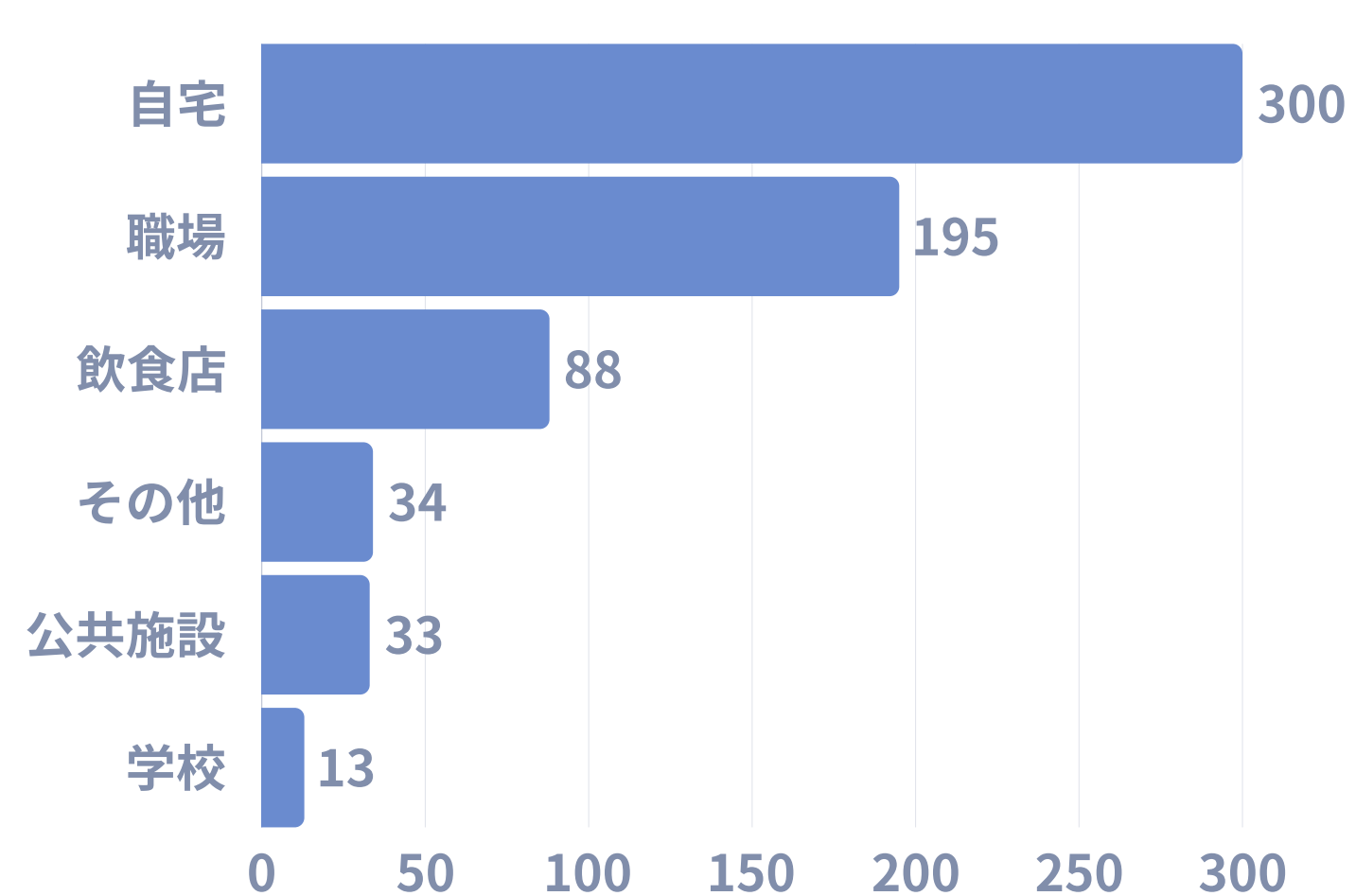


【その他自由回答】

・テレビ  
・ゲーム機

## (情報機器の活用状況)

### (インターネットを利用する場所)



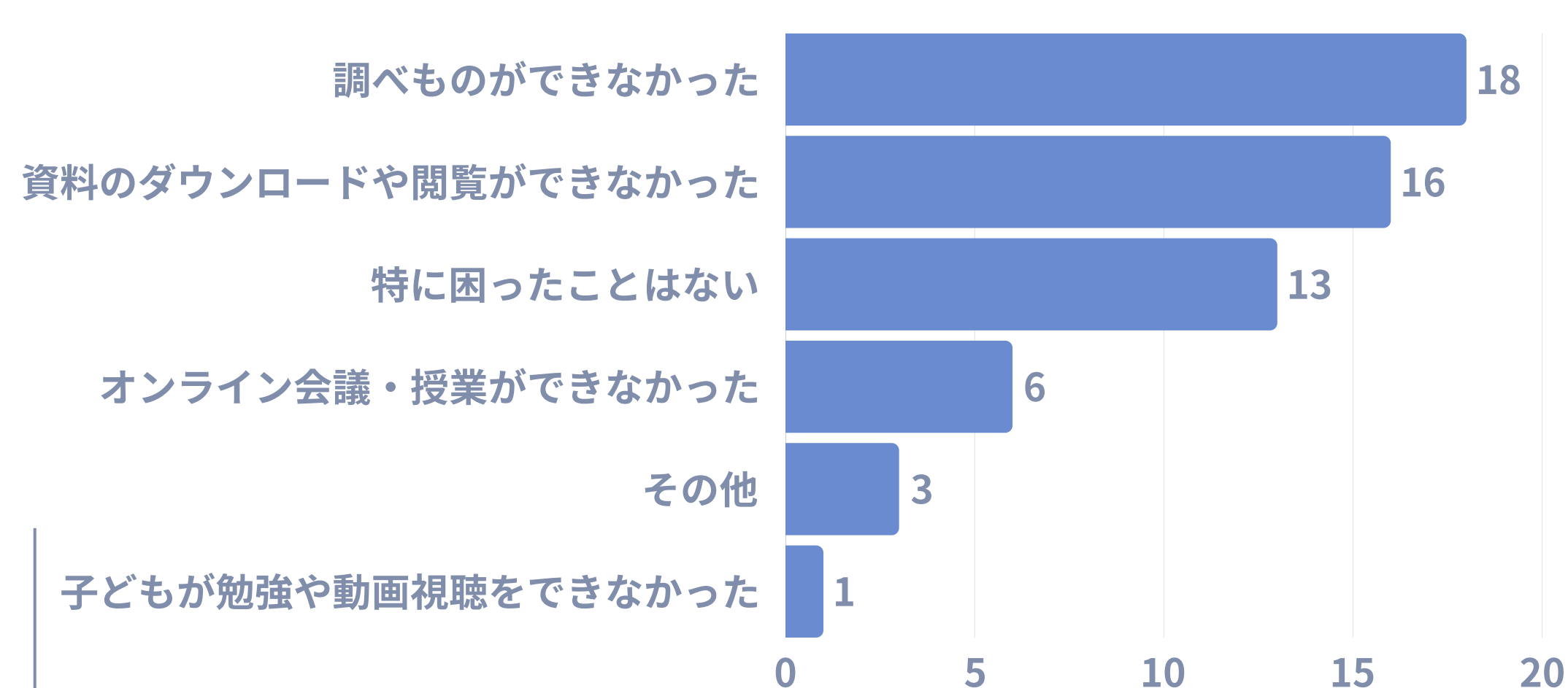
#### 【その他自由回答】

- ・公共交通機関（電車、バスなど）
- ・商業施設（ショッピングセンター、イベント施設など）
- ・スーパー
- ・外出先
- ・カラオケ
- ・路上
- ・公園
- ・病院
- ・特に場所は限られていない
- ・インターネットにアクセスできる全ての場所

## (情報機器の活用状況)

### (公共施設でWi-Fiが使えずに困ったこと)

※「インターネットを利用する場所」の設問で公共施設を選択した方のみ回答



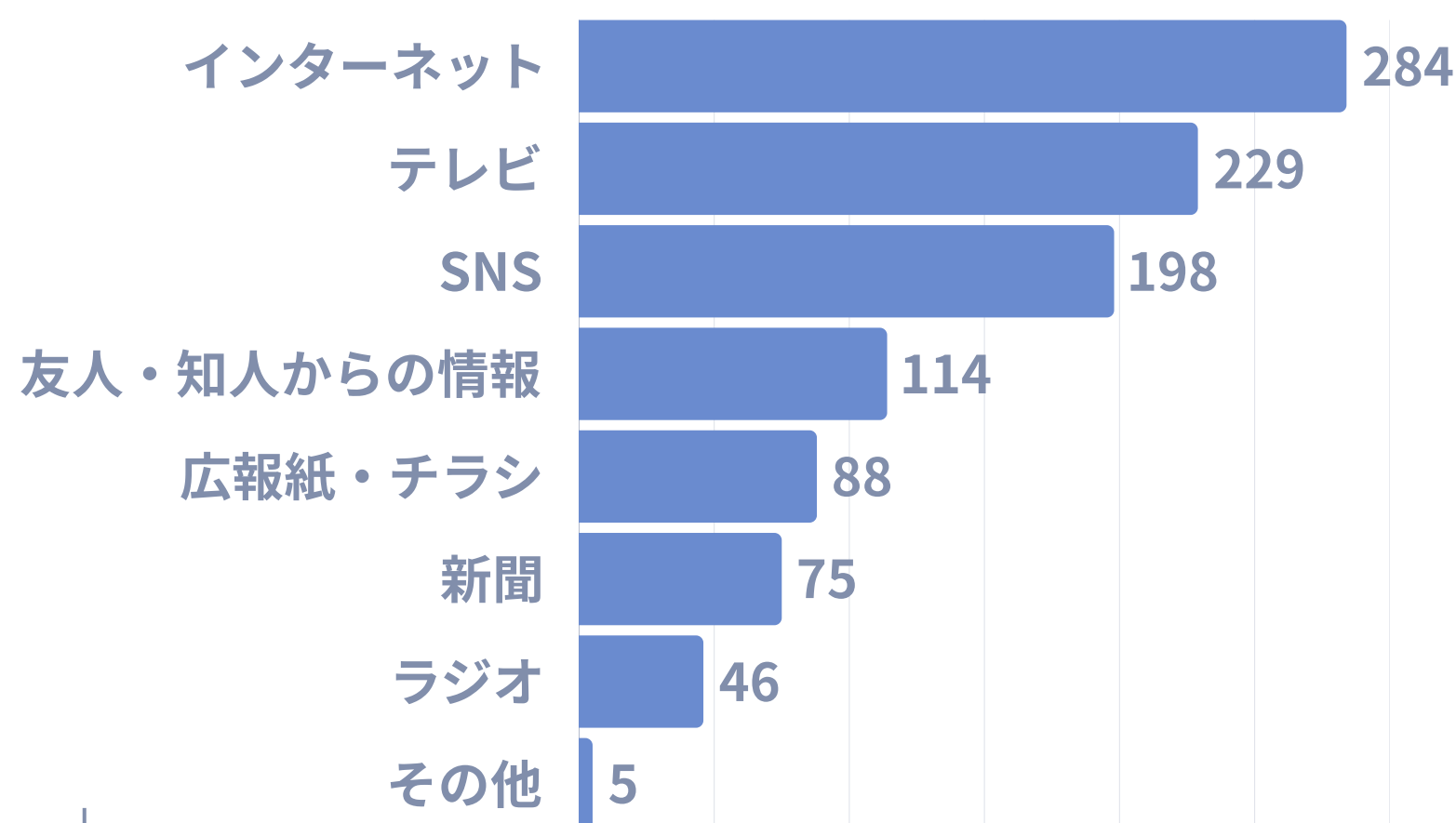
#### 【その他自由回答】

- ・市民グループ内での勉強会ができない
- ・本館図書館のWi-Fiが弱過ぎて使えない場所(本棚)が多い。
- ・電波状況が悪かった



## (情報収集・利用状況)

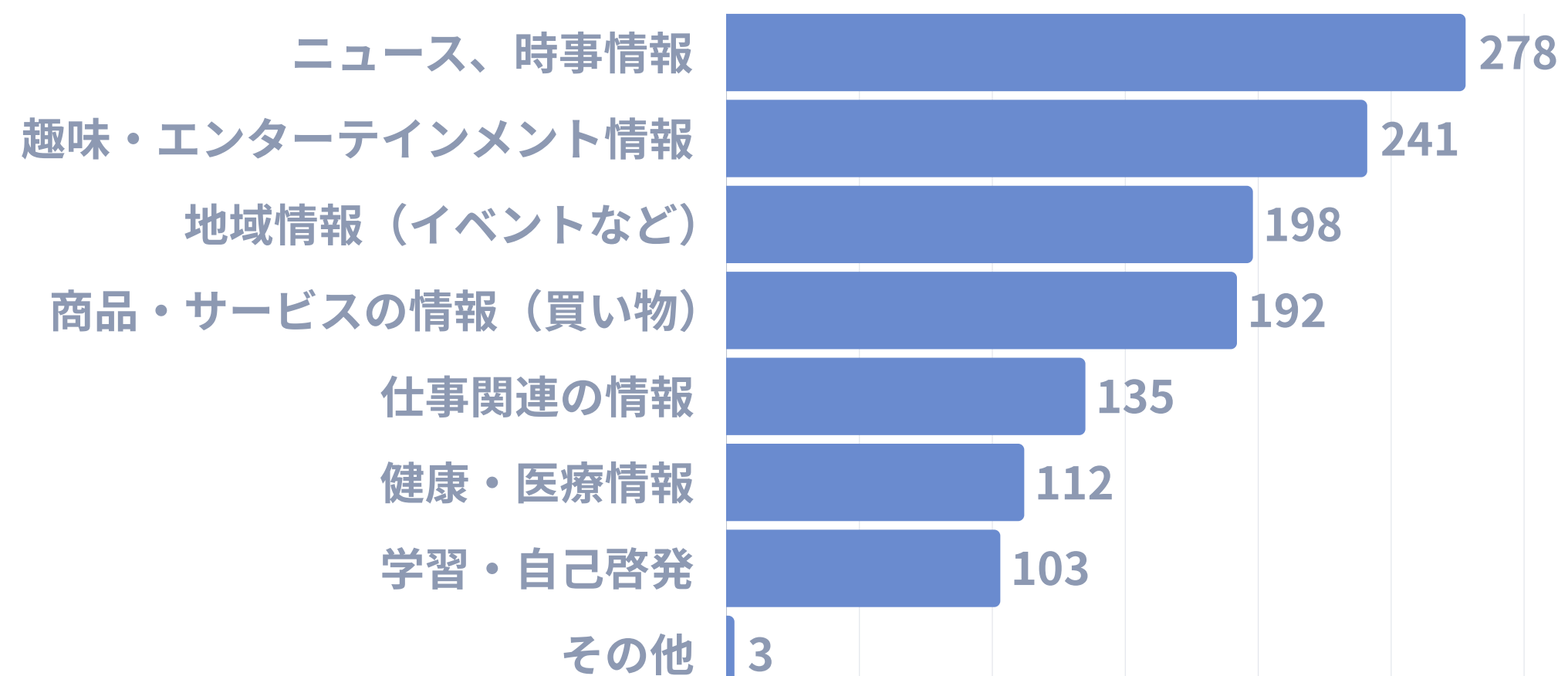
### (日常生活で情報を得る主な手段)



【その他自由回答】

- ・Youtube
- ・子どもの小学校のネットでの連絡
- ・仕事でのチャットツール

### (インターネットで主に収集する情報)

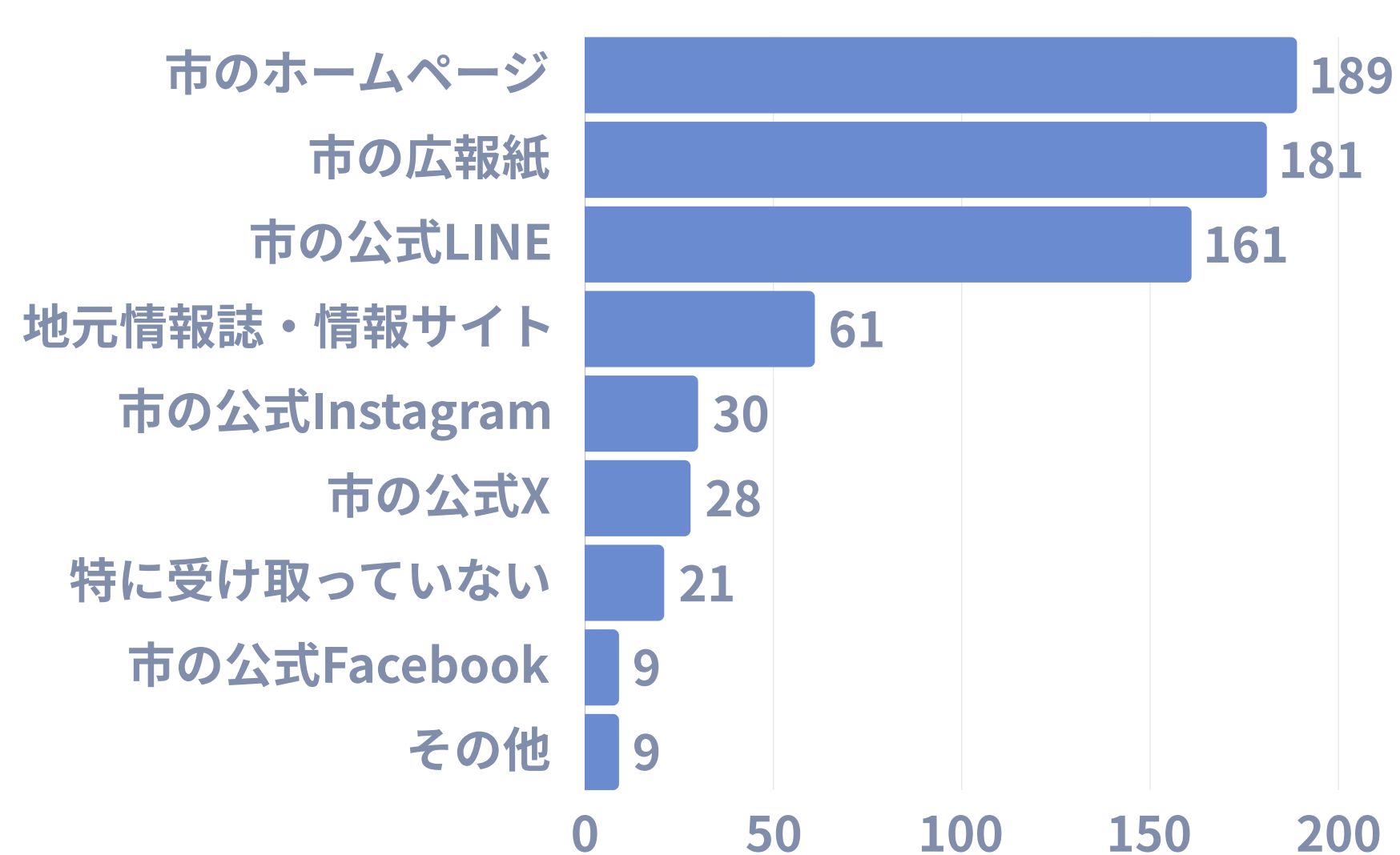


【その他自由回答】

- ・アウトドアなどの趣味について、子供について
- ・災害情報
- ・旅行

## (情報収集・利用状況)

### (行政からの情報の受取手段)

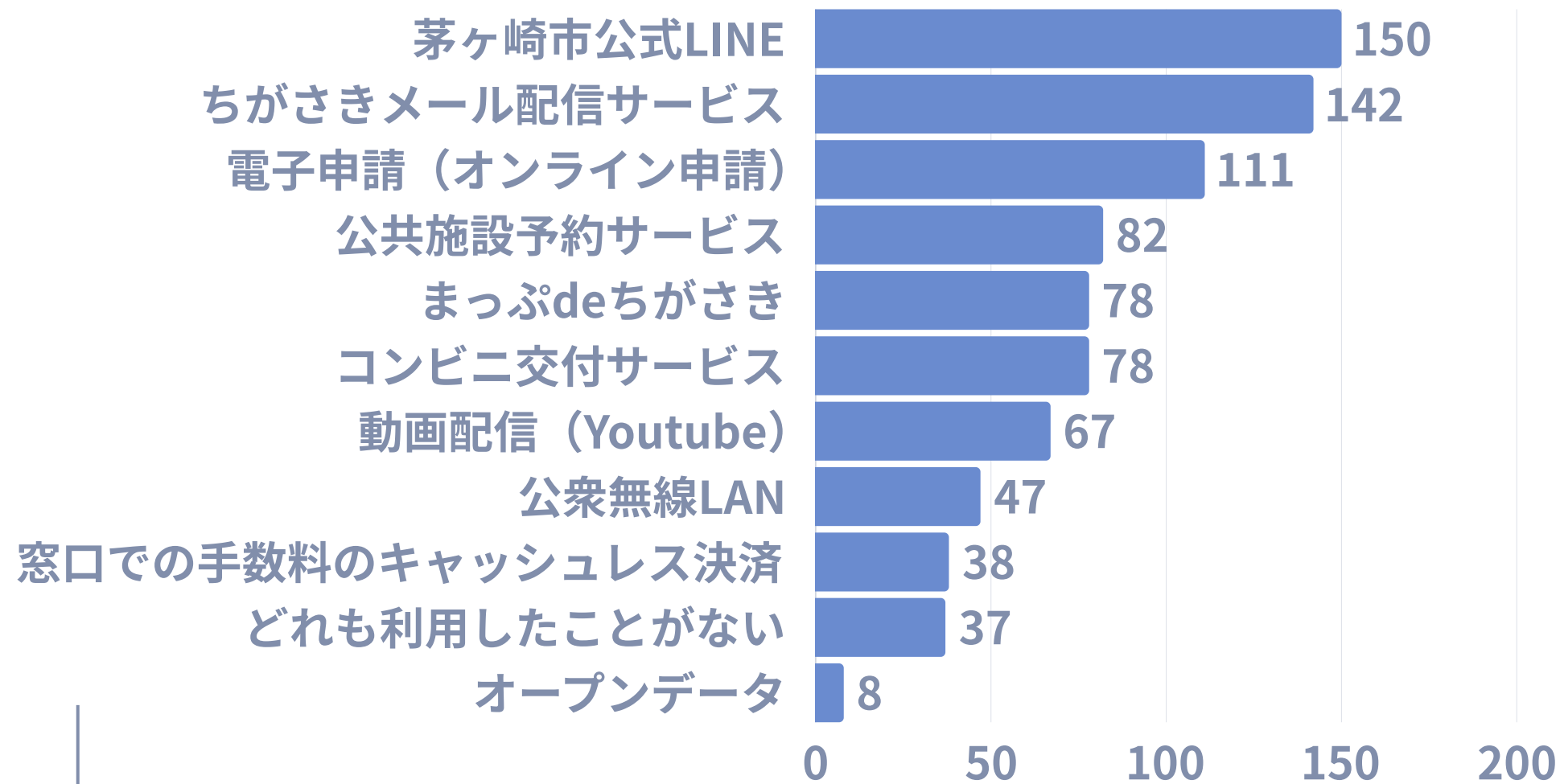


#### 【その他自由回答】

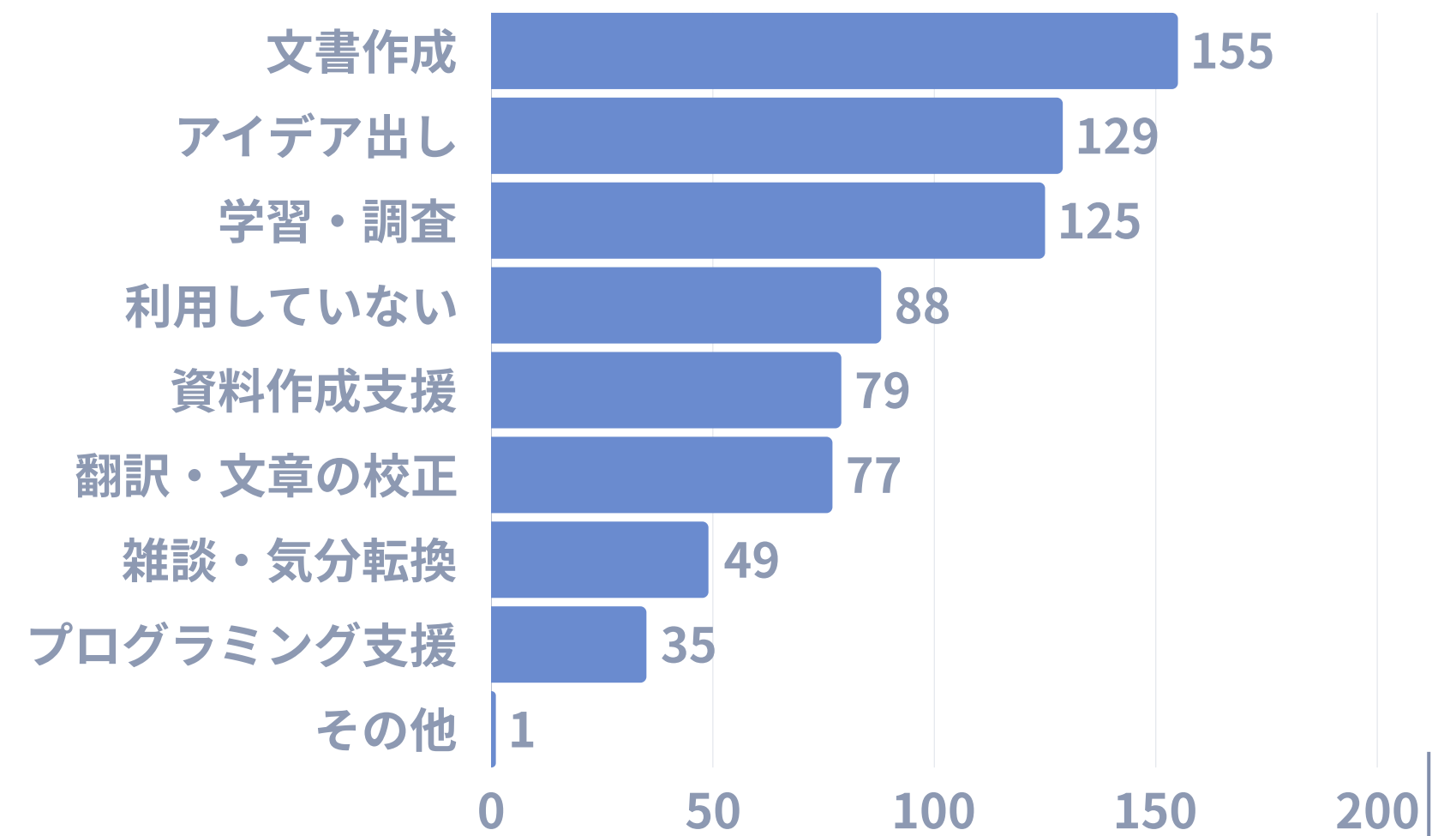
- ・メール配信サービス
- ・掲示板
- ・市からの通知
- ・人伝に
- ・職場で受け取ってる
- ・公民館の掲示、チラシなど

## (情報収集・利用状況)

### (市のデジタル化施策の利用経験)



### (生成A Iの利用状況)

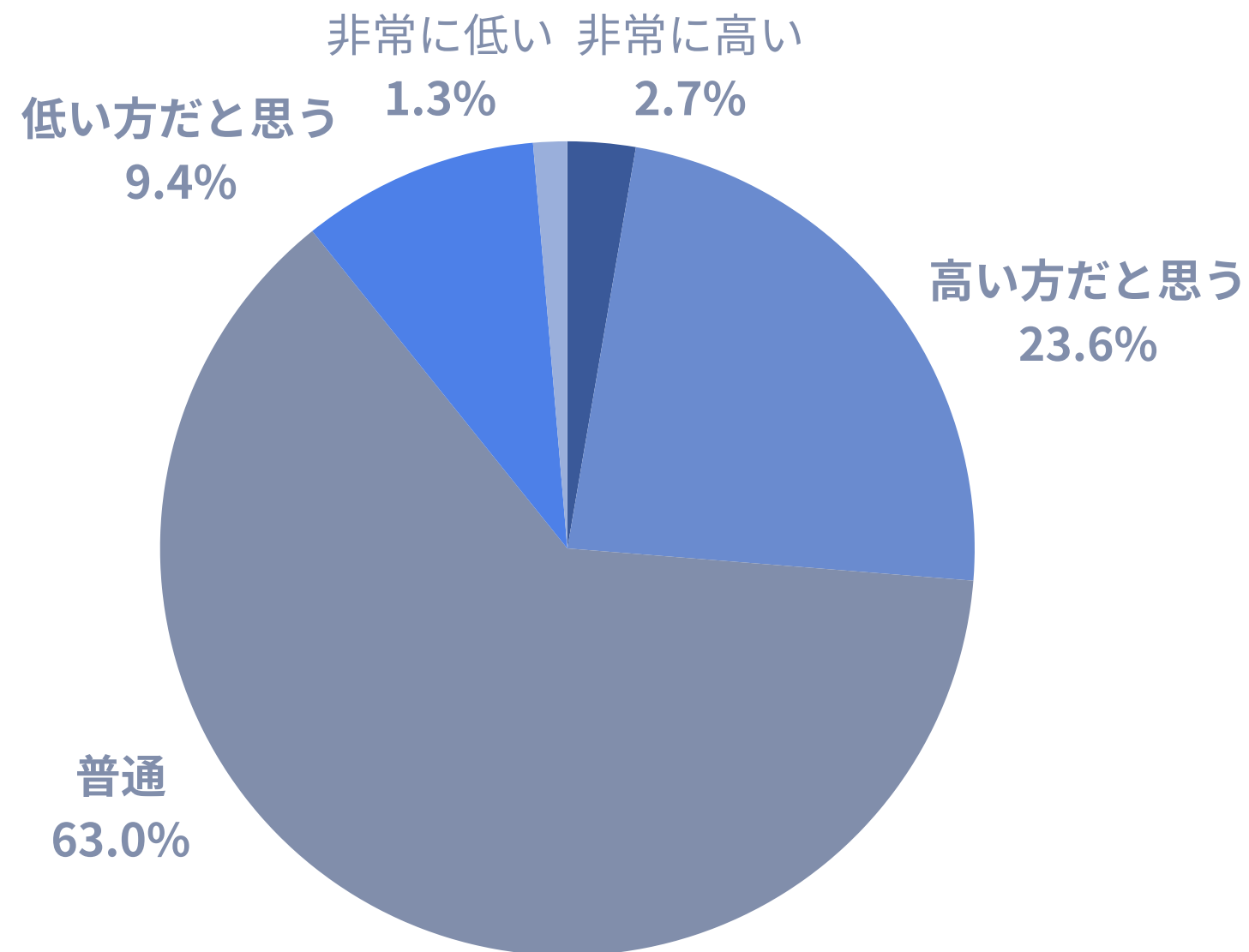


【その他自由回答】

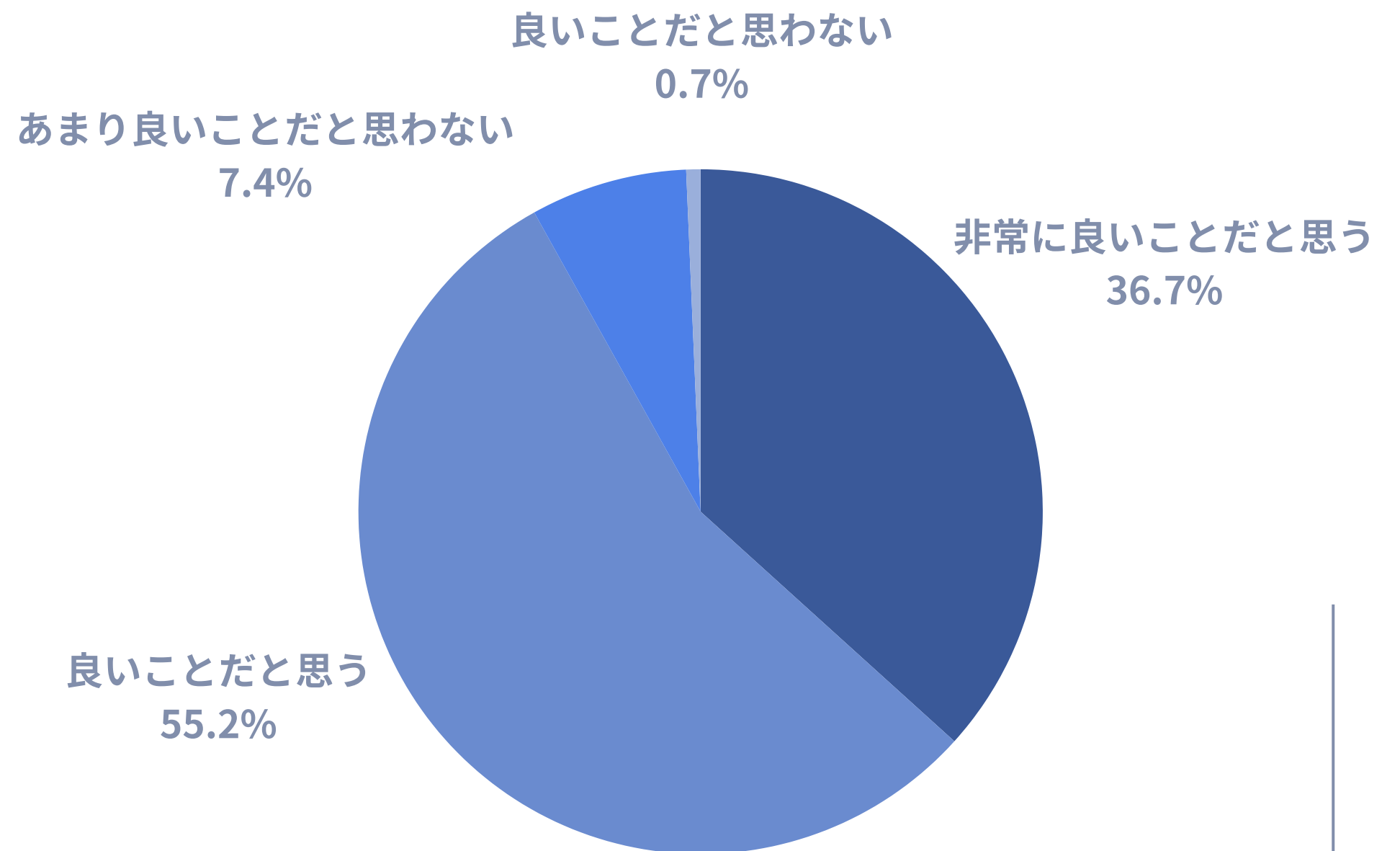
・相談

## (デジタル化への意識と課題)

(ご自身の情報リテラシー（情報を適切に理解し、活用する能力）について)

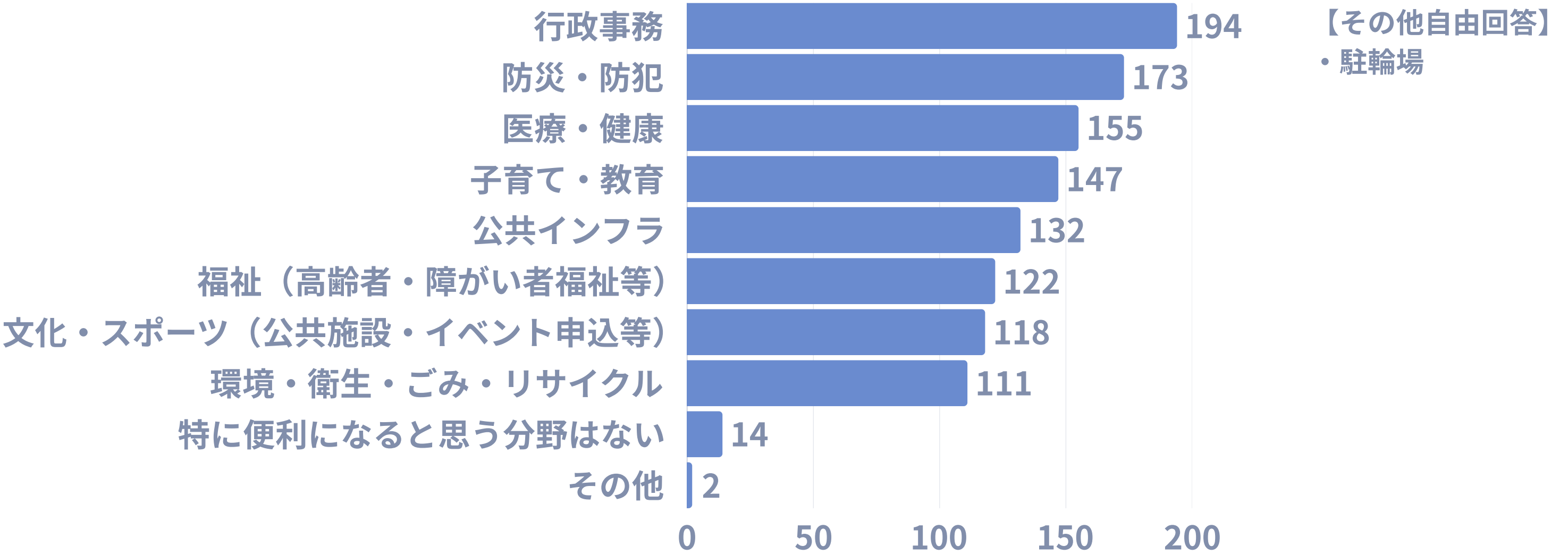


(デジタル化が進むことについて)



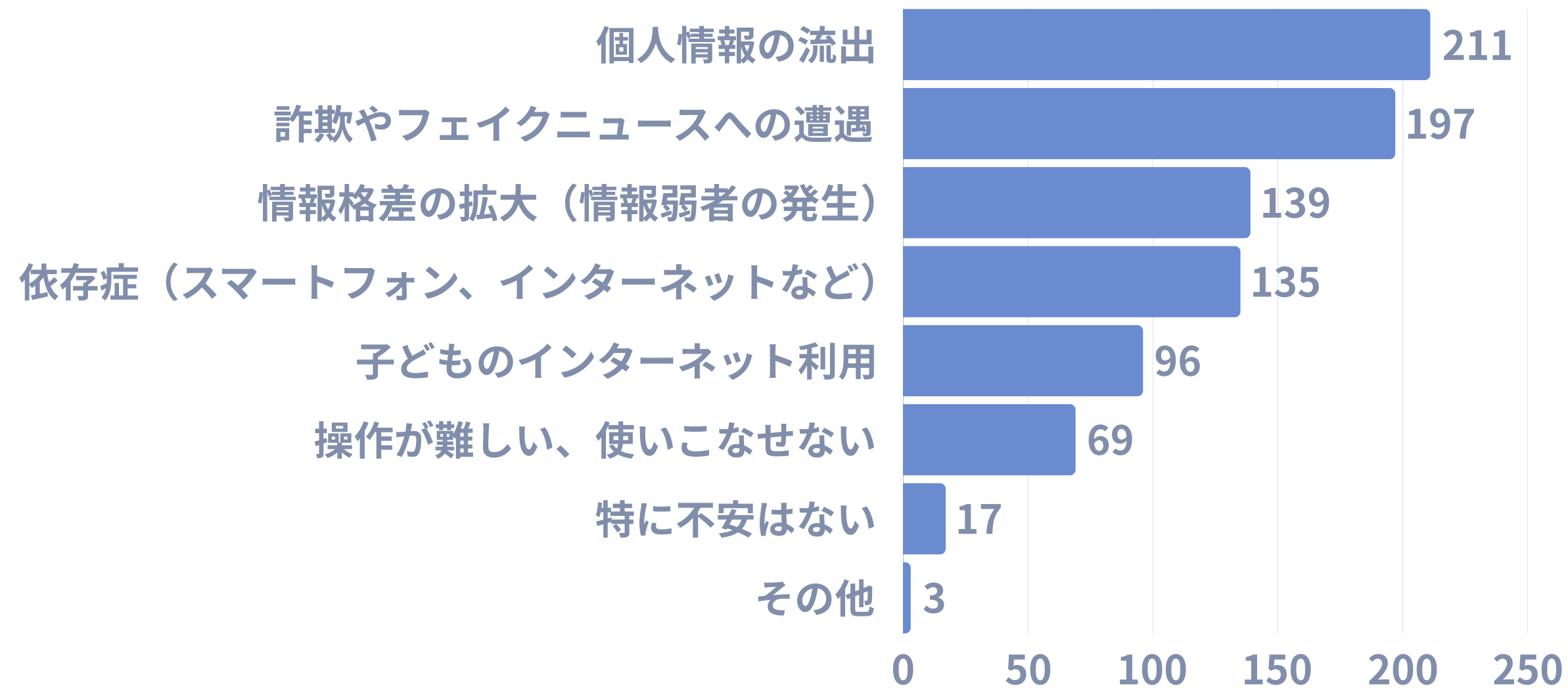
(デジタル化への意識と課題)

(デジタル化によりもっと便利になると思う分野)



## (デジタル化への意識と課題)

### (デジタル化に関して、不安に感じること)

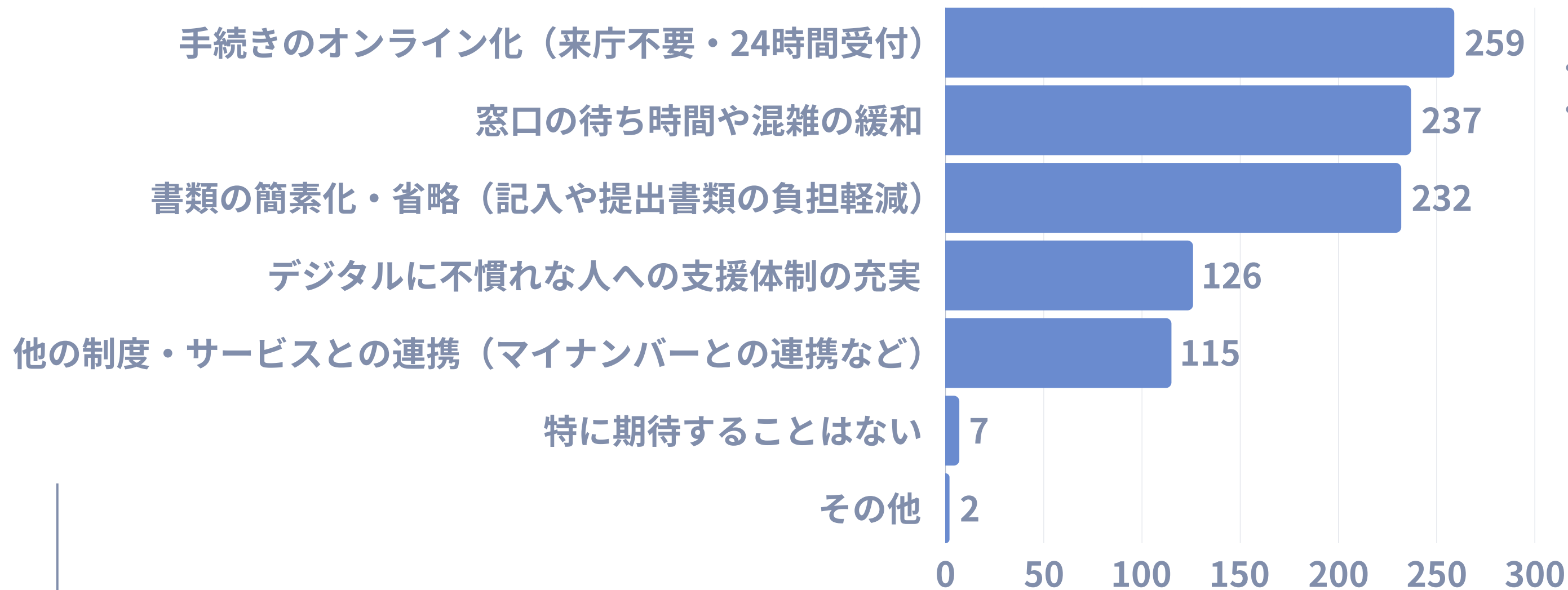


#### 【その他自由回答】

- ・画面を見続けることでの視力低下や姿勢が悪くなることでの腰痛等
- ・情報への過信（裏取りが必要）
- ・通信エラーなどネット環境そのもののトラブル時の対応

## (デジタル化への意識と課題)

### (行政のデジタル化に対して、期待すること)



#### 【その他自由回答】

- ・市民間の情報共有
- ・藤沢市から転入して一番驚いたのは、ゴミ関連アプリが無いこと！！

## (自由記述の整理)

(行政のデジタル化に関して、改善してほしい点、または今後導入してほしいサービス)  
(デジタル化に関するご意見・ご要望)

### ■ 行政手続のオンライン化・行政サービスの簡素化・窓口改革

- 戸籍謄本、課税証明がコンビニで取れるようになるとよいと思います。
- 先日引っ越しをした際に戸籍謄本が必要になりコンビニ交付を利用しに行きましたが、茅ヶ崎市では戸籍謄本がコンビニ交付で取ることができませんでした。他の自治体では戸籍謄本が取れるところもあるので、茅ヶ崎市でもぜひ対応していただきたい。
- 来庁不要な手続きは、可能な限り来庁不要で完結できるようにしてほしい。コンビニ交付の証明発行の種類を増やしてほしい。マイナンバーカードの更新を来庁不要としてほしい。難しいのであれば、待ち時間を減らせるように予約制としてほしい。
- 一律の電子申請において申請先によっては、不足情報などから電話連絡が多数来たり、申請のし直しは、手続きが簡素化したとは言えないと感じる。現状の手続きの中から、一つずつでも来庁や来館しなくても良くなることで、デジタル化が進むと感じてるので、一足飛びに見ただけオンライン化を進めなくても良いと思う。また、相続の手続きで、母と自分の戸籍をコンビニで取ろうとしたら、茅ヶ崎市の自分のは取れなかったことに驚きました。期間が短い相続で戸籍取得は必須である中、取得に数日を要することになり、不便でした。早めに戸籍もコンビニで取れるようにしてくださると大変ありがたいです。
- 確定申告や国民年金の手続きなどの行政手続きについて、電子申請を利用しており、自宅で完結できるので、便利だと感じています。ただ、申請画面に注意事項などが多かったり、様々なシステムと連携するため、様々な機関のサイトを行ったり来たりしたり、使いづらくわかりにくいです。申請のデジタル化を検討する際には、申請者の視点でデザインを検討してほしいと思います。
- 極力窓口に来なくていいようにすべき。国の制度であっても来ない形をとれるように運用する、要望するなどしてほしい。



- どうしても窓口に来ないといけないものは、オンライン来庁予約ができるとありがたいです。マイナンバーの電子証明書の更新手続きのご案内をいただきましたが、混雑状況が不明で仕事の休みの取り方が難しいです。
- 役所の待ち時間を減らして欲しい
- マイナンバーカードなどを活用して、戸籍などの書類の受取事前予約が出来ると嬉しい。庁舎へ来庁後、少ない待ち時間で書類の受取が出来、コスト精算はオンラインで済ませられるとよりスムーズになり、役所への嫌悪感も減ると思う。
- 申請忘れとならない用に、行政から申請するように促す方式となっていて欲しいです。
- ①小学校入学前の記入書類。②公費の予防接種の記入書類。①、②とも住所や氏名、電話番号など同じようなことを何度も記入しなくてはいけないため、あらかじめ記入してあると助かります。
- 市のがん検診申込をネットからできるようにして欲しい。
- 混雑している市役所などに極力行かなくて済む様なりモートでのオンラインの手続きやサービスを強化してほしい
- 行政（市町村等）が発行する書類等が電子データ化され、提出する先（行政機関に限らず企業も）もその電子データでの受付を行うことができるようになれば、わざわざ行政（市町村等）に来て待つことなく手続きを進めることができると思います。パスポート新規申請が「戸籍電子証明書提供用識別符号」を用いてマイナポータルを通じて手続きできるようになったことから、住民票や印鑑証明書なども電子データで取得できるようになればよいと思います。書類等を発行する側、受け取る側、申請者の三方良しな社会がデジタル化の推進によって到来したらよいのではないかと思います。
- 選挙の投票の際の本人確認が杜撰だと思うので、マイナンバーカードによる本人確認を実施してほしいです。
- 仕事をしていると電話できない時もあるので、予約などはすべてネットでできるとありがたいです。
- 全てをデジタルで完結するようにしてほしい。スマホの中がアプリだらけのため、LINEを活用したプラットフォームを構築してほしい。
- お悔やみからの死亡届けに始まり、法定相続人認定、遺産相続からの銀行口座残高移管、年金の遺族年金受給とかの一連の懇切なサポート。また、スマホの契約解除と名義人変更と、公共料金支払いの引き落とし口座の変更への念のための確認質問と各自で変化すべき事項の指摘と指導。
- 大型ゴミの予約をオンラインでできるようにして欲しいです。

- 受けられる支援の申請もれを減らすためにプッシュ型を進めていただきたいと思います。
- 子どもに関する申請や手続きをデジタル化すると利用者も増えると思うし、窓口対応件数も減ると思います。一時的にデジタル化が進んだ様に感じますが、今は落ち着いてしまって更にその先の一步を踏み込めていないと思います。職員の働き方改革も考慮すればもっとデジタル化を推進してもらいたいと思います。
- 情報弱者向けに紙媒体を残すことで、余計に行政の負担が増えていると思う。思い切ってデジタルのみの受付のものが増えてもいいのではと思う。
- 茅ヶ崎市のデジタル化は、進んでいる方だと思います。引き続き、GX化の推進をお願いいたします。
- ゴミ関連アプリを早急に導入してください。大型ゴミのネット予約は最早当たり前のサービスかと。対応する職員のコスト削減、時間削減になるのでは無いでしょうか。茅ヶ崎市はイメージ先行でデジタル化遅れていますね。ガッカリしました。
- 納税通知や国勢調査チラシをポスティングすることから、電子データへの移行。先行して移行する対象者ないし希望者へのインセンティブとして地域通貨や電子マネー等の提供があるとトライする市民も増えると思います。
- 市立病院の待ち時間対応に、上手く導入できないでしょうか？例えば、再診受け付けをスマホでもできる。血液検査などの結果が出た、診察の順番が近づいたなどのお知らせがあると、長い待ち時間を有効に使えるかと思います。患者や付き添いが高齢者の場合も多く、予約時間から大幅に遅れることの負担は大きいです。
- 双方向サービス バーチャル窓口(画面上に窓口が表示されて続きを確認しながら進める。公開講座のハイブリッド化と視覚に困難をお持ちの方向けの解説付きの副音声。議会の様子や流れを解説。教育現場にも導入して欲しい。窓口サービスごとの動画配信。選挙についての解説を小学生向けのものから中学生向けのもの。議会の様子をバーチャルで見る。更に何人傍聴しているかリアルタイムで議長、議員が確認できる。zoom会議の参加者のように表示されるもの。その表示がバーチャル傍聴している人にも同時に人数が表示される機能。
- コミセンの本予約までオンラインで完結できると助かります。申請書等のデジタル化推進。マイナンバーの活用（マイナンバーを入力すれば名前・住所・生年月日等は自動入力される。マイナンバーを入力すれば住民税や固定資産税などの税額や納付状況がわかるなど）。
- 義父が介護等で休みをとってケースワーカーさんと話をしていて大変そうに感じている。できない部分もあるとおもうが、一部でもデジタルで済ませることができればわざわざ休みを取らなくても済む場面があるんじゃないかを感じる

- 電子申請やAI相談等の普及により、「行かない市役所」を実現してほしいと思います。
- 電子申請手続きの拡充：押印廃止とマイナンバーカードの機能を活用し、多くの手続きがオンラインで完結できるようにしてほしいです。これにより、市民が市役所へ出向く必要が減り、利便性が大きく向上すると考えます。手続きの種類ごとに整理し、電子申請可能な手続きの一覧を分かりやすく公開していただくことを希望します。
- デジタルと言いながら、結局、アナログでは？となるようなものはやめてほしい。来庁予約などは助かる。利用したことは無いが、コンビニでの住民票の交付は良いと思う
- 行政に関するすべての手続きをデジタル化し、役所に出向かなくて済む統合行政サービスシステムの構築

## ■ 健康・医療

- デジタル化が進んでとても便利になってきたと思います。毎年送られてくる国民健康保険医療費通知書は10万以下はあまり必要ないのでデジタルでも良いかなと思います。また、国民健康保険料納入通知書&決定通知書は、A4ファイルの規格より少し大きいので保管に不便。私はデジタル化で充分です。
- デジタル化は便利になると思う。親が通院しているが、調剤薬局へデータを飛ばして、薬を受け取りに行くだけで済むようになるのを望む。
- 医療事務経験者として提案です。クリニックから市への予防接種後の請求をマイナンバー情報を元に完全オンライン化して欲しいです。2024年末時点では指定の用紙に手書きで記入し郵送でした。修正を市から求められた場合は修正液は使えず、新たな用紙に書き直しとなっていました。現段階でマイナンバーとの連携が難しくとも、オンライン申請に変更し、段階を追って機能向上を望みます。また、予防接種対象者には摂取時期をマイナポータル経由で案内して欲しいです。接種時期を逃して自費負担、または接種不可となるのを防止できると思います。合わせて、日本脳炎や子宮頸癌のワクチンなど特例期間措置が発生した場合にも、対象者にその内容を反映した案内が届けば、対象者と医療者の双方に有益だと思います。
- マイナンバー連携はどんどん進めてほしい。紙の保険証はなくしてほしい。



## ■ 高齢者・障がい者支援

- 高齢者へのデジタル化のケアが大切で手助けできるツールや電話での対応などの充実を図って欲しい
- 現在の高齢者にとって、難しい点が多いと思います。その点に関して、課題が多いと思います。
- デジタルに不慣れな人が取り残されることがないようにしてもらいたいです。
- 情報弱者に対する寄り添った支援
- デジタルに不慣れな層への体制は充実させてほしいです。
- 高齢者や障害者は、よりデジタルを活用することにより便利になると思うが、障害者にパソコンやスマホの使い方や専用ソフトの使い方を教えられるスキルを持つ人材が不足（居ない？）していて、自力で何とかする努力を強いられたり、おいてきぼりになっている感が強い。デジタル化を進めるにはデジタル弱者への配慮が不可欠。茅ヶ崎市には障害者情報センターが無いので、行政が責任を持ってやってほしい。音声版選挙公報リリース方法はのは視覚障害者の権利を奪っている。
- そもそもこのアンケートの情報収集方法では、情報弱者の意見はには届かない。このような方法で結果を集計されては情報弱者の意見は全く反映されない。それが言いたくてこのアンケートに回答しています。情報弱者がきちんと自分の意見を述べられるような方法を考えてください。
- 今のところは、あまり利用はしていませんが、市役所に行ったりしなくても、手続きが出来るのは良いと思います。ただ、それをやる為に、きちんとインターネットを使えるかどうか心配です。
- 利用する方も提供する方も弱者を作らないようにしてほしい。
- デジタルリテラシーの向上: 市民が新しいデジタルサービスをスムーズに利用できるようにするための教育やトレーニングを提供することが求められます。特に高齢者やデジタルに不慣れな人々へのサポートが重要です。
- 利便性を上げるデジタル化ではあるが、デジタル媒体に不慣れな方への配慮が大切で、公民館や市の施設のみならず日々利用するスーパーや病院や薬局の待合室等に分かりやすく周知できる紙の案内を配置すると良いと思う。
- とても進めて欲しい派なので大変ありがたいです。ただ、今までの時代の人にとっては不便だと思うので支援と理解の充実を願います。市役所でマイナンバー受付等でのアドバイス職員の皆様を拝見していて、いつも応援しています！

- 高齢者や操作に不慣れな方々の支援がどこまで充実できるか。
- 高齢者に優しく手解きできるような体制にしてくれば良いと思います。
- 市役所業務のデジタル化は、少子化に向かう日本には欠かせないものだと思います。ただ最終的には人は欠かせないものだと思います。妄信的なデジタル化は、むしろ情弱性が浮き彫りになり、安保経済にとってはマイナスになると思います。AIもITもう使い方次第。発想の転換も大切です。
- 格差の是正 端末機器の貸与。操作方法のレクチャー。
- 茅ヶ崎市も高齢者が増えています。その多くの茅ヶ崎市民を行政サービスから取りこぼさないようにしてください。
- 出来なかったことができるようになるなら良いと思う。しかし、効率化を重視しすぎて、今まで普通に出来ていたことが、デジタルでないと何も出来なくなるのはやり過ぎではないか。私事で恐縮ですが、身近なことでは文字を書く機会が減って、ちょっとした漢字を思い出すことが出来なくなったと自覚する日々。AIに頼ってももの自ら考える能力が劣化しないか心配。一方、身障者向けがデジタル化により健常者と同じ事ができるようになったりするなど進めるべきと思います。過ぎたるは及ばざるが如し。変えるべきことと残すべきことについて思慮が必要だと思います。
- デジタル化を受け入れられない人へのサービスの充実を忘れずにお願いしたい。
- 現状、デジタル申請は何とかできるが、今後、高齢になるに従って、できなくなった場合のデジタル弱者へのフォローも是非お願いしたいと思います。
- デジタル化が、全部良いとは言えません。悪いところもあると思います。実際に、顔を見てお話することが、人間の良いところだと思います。
- もっとわかりやすい使い方のデジタル化で。デジタル化と共に不慣れな方のための電話で、人と話して教えてくれるサービスが、あると嬉しい。
- 障害者にとっては、非常に有り難い。
- 歩行困難な障害者にとっては、非常に有り難い。また、記入が難しい者にとっては、は入力の方が

## ■ 情報発信・広報・周知

- 行政でどんな取り組みをしているのかを知らない。まずは、どんな取り組みがあるのかをもっと周知すべきだと思う。
- よく知らないことも多いので、デジタル化がされているサービスが既にあれば、その周知や広報にどんどん力を入れて欲しい。
- 市内の細かなイベント情報（公民館の講座や中央公園でのイベントなど）が一発で見られるところがあるとありがたいです。今はLINE配信の広報デジタル版を見たり、「中央公園 イベント」で検索したり、町の掲示板を見たりしています。土日に子どもを連れて行けるものを探しています。
- 市広報版の掲載チラシのデジタル化(チラシだけを一斉に見れる)
- 既にデジタル化されているものはどんなものがありますか？市民に伝わってないデジタル化されて便利なものがあるのではないかと思います。公式LINEはとても便利でいいと思うので、今後も積極的に情報配信してほしいです。鎌倉市で採用している「道路損傷等通報システム」のようなものがあるといいと思います。道路だけでなく、LINEのコメントでも意見等が出せるといいのではないかと思います。
- 今時の中学生は9割方スマホを所有しています。中学生向けの情報発信サイトがあるといいと思います。高校の情報や中学校給食、悩み相談など、それぞれサイトやSNSがありますが「ここを見れば欲しい情報が手に入る」ようなひとまとめになっているものがあるといいのではないかと思います。今後の茅ヶ崎市に期待しています。よろしくお願いいたします！

## ■ 子育て・教育

- 茅ヶ崎市はデジタル化を積極的に推進されていると思います、ありがとうございます。今後子育て関連でさらにデジタル化が進むと嬉しいです。
- 子育て関連手続き（保育園入園手続きなども含め）全般オンライン申請できるとありがたい。母子手帳の予防接種履歴なども紙ベースではなくアプリやマイナンバーカードなどで情報をまとめておけると便利だと思う
- 市内の保育園、幼稚園のデジタル化(連絡帳、お知らせのアプリ導入)にかかる補助金交付



## ■ ICTインフラ・災害・防災関連

- 公園やプールの混雑の見える化。夜間の防犯や、公園等で騒いでいる事態を把握する仕組みと、必要に応じて警察とのデータ連携
- 公共施設の無線LANの通信速度が遅いので、改善してほしい。
- 道路、インフラなど不具合点の市への連絡が可能な仕組みの構築とそのフィードバック
- 危険な箇所、修繕をお願いしたい場所、見回りしてほしい箇所など、市民が気軽に市へ知らせることが出来るLINEシステムがほしい。
- デジタル化とは離れますが、私は東日本大震災被災者です。被災地で一番役に立ったのは「ピンポイントの情報ソース」です。当日北関東に住んでおり発災と同時に地元のラジオ局が細かい情報を流し続けてくれました。FM茅ヶ崎ラジオ放送を災害時視覚障害者向けに市の情報を伝える情報ソースとして活用できるように整備して欲しいと思います。FM茅ヶ崎を災害時に災害情報を伝える基地として整備する事により、災害や自然災害発生時、気象庁や防衛省から避難指示が発令された場合において、確実に視覚障害者の情報を保障する。(防災庁等が整備されれば当該省庁)ラジオならば避難時も携帯が可能であり常時更新される情報を受け取ることが出来ます。テレビ放送等の配信が困難である場合、特に鉄道情報や道路の被害の状況(相模川に架かる橋が通行できるのか)、道路の状況(陥没、落石等で通行できるのか)等特に国道1号と国道134号の状況は、救助に向かう際、極めて重要な情報です。広くラジオ局から放送する事で、非常時市役所の負担を軽減できます。問い合わせの電話に「ラジオ局で情報が分かる」と返答すれば市民が公平に情報を受け取る事が可能だからです。市役所は、刻々と更新される茅ヶ崎を中心とした情報を一斉に発信出来るのは、茅ヶ崎として強みになると思います。市庁舎のすぐそばにラジオ局があるのは、茅ヶ崎の強みとしてもっと外部に広報してください。更に日常的にFM茅ヶ崎が「視覚障害者の情報保障」を補助する役目を担って欲しいと思います。
- 他の自治体が採用している生還関連アプリを積極的に導入して欲しいです。茅ヶ崎市は遅れていますよ。
- えぼし号にフリーWi-Fiを実装してほしい
- 防災に関わる道路、公園の改善希望の連絡をスムーズにする為デジタル媒体を使いやすくする。各情報元のQRコードをまとめた一覧と使い方明記したものを各家庭に配布して欲しい。
- 津波警報が出た時、どのようにデジタル機器を使ったかの調査ができると良いように思いました。いつもありがとうございます。
- 電気代、通信料の補助

## ■ 地域コミュニティ・協働

- 自治会やまちぢから協議会やPTAなど、市にある各種団体間の連携。例えば各団体で個別に持っているノウハウを共有するだけでも、意義は大きい。AIの活用も出来るはず。市が主導して仕組みを整えて欲しい。
- 市広報、ゴミ収集関係等の紙での配布について、希望者のみとし、自治会費の電子マネー運用(PayPay利用等)等、高齢化する会員の負担や退会を防ぐ。
- 就労に関する情報配信（個別に希望するものが選択できると良い）や、ハローワーク面談など申し込みができれば嬉しい。また、出向くのが大変な人のために、オンラインで就労のためのさまざまな講座（パソコン、マナー、資格取得など）受けれたら助かる。
- 地域活動（自治会等）も、もっとデジタル化してほしいです。自治会のホームページや公式LINE作成のサポート、行政公式SNSからの情報収集方法の周知（LINEやInstagram）。ペーパーレス化推進の提言（紙がいいという高齢者多過ぎ）。パソコンやタブレット端末、スマホ等の貸与（子どものタブレット端末と同様の扱いにするなど）。
- 行政の範疇ではないかもしれませんが、自治会やPTAなど、地域の活動についてもデジタル化されたい。
- 自治会のデジタル化(回覧板、お知らせのアプリ)導入、会費のオンライン決済)にかかる補助金交付
- デジタル化が自治体や地域社会の架け橋になって伝統文化の継承などに寄与できれば良いのではないかと感じている。
- デジタル化は便利な反面、個人情報の管理や情報リテラシー等問題も多いと思います。とは言え避けて通れない課題であり、小学生からタブレット学習も始まっているので、子どもにはデジタル化の危険性やデメリット周知、高齢者には操作方法や詐欺サイトの見分け方等、世代に合ったサービス提供が必要だと思います。自治会等と協力しながら今後も積極的に推進していく市であることを希望します。

## ■ キャッシュレス

- 駐輪場の支払いをスマートフォンでできるように改善してほしい。定期の申請もスマートフォンでできると便利。
- キャッシュレス決裁の拡充
- 駐輪場の支払いをキャッシュレスにしてください。



## ■ UI/UX・システム改善・セキュリティ

- ユーザーインターフェースの改善: デジタルサービスのアプリケーションやウェブサイトの使いやすさを向上させることが重要です。直感的なデザイン、分かりやすいナビゲーション、モバイル対応を強化する必要があります。
- セキュリティとプライバシーの強化: 個人情報扱う際のセキュリティ対策を徹底し、プライバシーを保護するためのポリシーを明確にする必要があります。市民に対して信頼感を醸成することが大切です。
- システム間の連携: 異なる行政機関のシステム間のデータ連携を強化することで、情報の共有や効率的な業務運営を実現することができます。
- 透明性の向上: デジタルサービスの運営やデータの使用に関する透明性を確保し、市民への説明責任を果たすことが求められます。
- 予約システムがわかりにくい
- パスワード等の管理や入力が難しい場合に備えて指紋や紙の手書きサインを読み取る等で本人確認できるよう改善してほしい。
- ツールがバラバラで使いづらい。便利さを目的とするなら、各部署、各自治体で統一したものにすべき。
- 役所目線ではなく、市民目線、ユーザー目線でシステムを構築してほしい。
- スマホでの施設予約の際、スムーズに画面が変わらず何度もやり直すことが多いので、改善してほしい。
- UIがわかりにくいので、説明書を見なくても使えるシステムです作って欲しいです。
- すでにあっただすみません。マイナンバーカードがなくても、最初に登録した暗証番号などで簡単に24時間書類の交付や、来庁時間外の質問などをオープンチャットなどで簡単に答えてもらえたら嬉しいです。また折角のデジタルなのだから、例えば必須ワクチンを教えてくれるシステムとか、どこでこの病院で受けられるとかを教えてくれるとかあったらすごく助かる。
- 先日、高校生の医療証を申し込む為に、電子申請サービスを使って申し込んだが、相変わらず使いづらい。わかりにくい。割とパソコン慣れしている私でも、申し込み完了に辿り着くまで、何度もログインし直した。わざと分かりにくくして、申し込みしづらくしているのでは？と感じるくらいである。まず、医療証を申し込む為の画面がどこなのか、電子申請画面から検索しても出てこない。市のホームページから何度も検索して出てくる状況。入力方法もわかりづらい。本当にこの画面で正しいのかも分からない。この状況を放置してデジタル化を進めるならば、やめた方が良く。浸透せずに頓挫すると思う。

- 先のページで述べた通りである。デジタル化するなら、小学生でもわかりやすく進めるべき
- 市のホーム画面とか、わかりにくい。もっと簡単に書いてほしい。老人が、使いやすいものにしてほしい。
- これから人手不足がますます深刻化していくと思われますので、セキュリティには気を付けつつ、デジタル化を一層推進していくことが必要だと考えます。
- 市の手続きのデジタル化やマイナンバーをすすめるのはいいと思うが、今のセキュリティ対策（人的にもシステムのにも）を見ると自分自身は活用したくない
- 個人的にはマイナンバーとの連携は先の個人情報流出などがつついていたり、流出による詐欺や強盗などに利用されたり不安があるので、やめてほしい。
- デジタル化を進めるにあたって、アクセシビリティを考慮して進めてほしいです。
- デジタル化されても手順が多いと操作が難しかったり手間なので、なるべく手順が少なく済むようにしてほしい。また、操作が難しい時に電話で相談することになると考えられるが、担当者に繋がるまでの待ち時間が長い。それ以外に、一部企業では質疑応答をチャットで行っているが、相談内容が分類されて担当部署に繋がるまでの時間が長く、その後の相談内容の入力作業に手間がかかる。それらが改善されたうえでデジタル化されると良いと思う。

## ■ AI・先端技術活用

- まだまだ郵送が多く、ものによっては印鑑も必要とされている印象。クレーム対応を含め、長時間対応が必要になる人にはA Iに相手をさせる仕組みをつくれれば良いと思う。
- AIを活用した市民サービスの向上：市民サービスの質の向上のため、AIの積極的な活用を要望します。例えば、問い合わせ対応の自動化や、市民のニーズに合わせた情報提供など、AIが貢献できる分野は多岐にわたると思います。
- AIスキルの市役所職員への徹底：AIは特定の職員だけが使いこなすのではなく、全職員がその利点を理解し、活用できる状態を目指してほしいです。職員全体のAIスキルを向上させることで、業務効率化を図り、その結果として人件費を削減（または増加させない）しつつ、市民サービスのさらなる向上につなげていただきたいと思います。
- 市民からの質問に対して、AIを活用することで、回答の精度よりも対応スピードや利便性を向上するとともに、職員の負担を軽減し、他の行政の改善にリソースを振り分けていただけたら良いと思っています。

## ■ デジタル政策・戦略・組織

- 茅ヶ崎市のデジタル化には大きな進展が見られますが、今後は“地域課題を可視化・最適化する社会インフラ”としての役割が求められると感じています。例えば、介護や医療の現場では「ある事業者は人手不足で廃業寸前」「一方で他の事業者には受け入れ余裕がある」といった地域内でのリソースの偏在が課題です。これは事業者努力だけでは解決できず、行政が中立的な立場で実態情報を収集・可視化し、マッチングや調整の支援を行うことが、地域全体の持続可能性を高める鍵になると考えます。このような役割を果たすためには、次のような取り組みが有効です。
- 介護・医療・訪問看護等の受け入れ余力や人員体制に関する定期モニタリングと可視化
- 市内各事業者との連携による“地域資源マップ”の整備（リアルタイム更新含む）
- 行政主導のコーディネート機能（需給調整・危機介入）の設置。また、これを技術的・制度的に支えるためには以下の基盤整備も不可欠です。
- 外部IT専門人材（CIO補佐官等）によるDX戦略の一貫性確保
- 市民・事業者との共創によるサービス設計とKPIの見える化
- ベンダーロックインを避けた柔軟で継続的なシステム設計

茅ヶ崎市が「効率のためのDX」から一歩進み、「地域全体のいのちと暮らしを守る社会基盤としてのDX」へと進化することを期待します。

- [https://www.city.chigasaki.kanagawa.jp/\\_res/projects/default\\_project/\\_page\\_/001/009/523/digital.pdf](https://www.city.chigasaki.kanagawa.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/009/523/digital.pdf)  
[https://www.city.chigasaki.kanagawa.jp/\\_res/projects/default\\_project/\\_page\\_/001/009/523/R6hoshin\\_shintyoku.pdf](https://www.city.chigasaki.kanagawa.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/009/523/R6hoshin_shintyoku.pdf)  
上記を確認させて頂きました。現状の成果に対してさらに効果を高めるために住民アンケート連動、KPI設定、成果報告の可視化などが考えられるのではないのでしょうか。また持続可能で柔軟な制度設計も必要だと考えます。高齢者やITに不慣れな方向けの包括支援策の明文化も必要になってくると考えます。そのうえで、① デジタルサービスの個別最適から全体最適へ、② データ利活用の高度化、③ 民間・地域との協働による「共創型DX」、④ デジタル・インクルージョン（包摂性）の深化、⑤ 災害対応 × デジタルの高度化と言った事が考えられるのではないかと思います。
- 茅ヶ崎は他の自治体と比べてデジタル化が進んでいる印象があるので、今後も頑張っていただきたいと思います。



- 仕組みを整えるために、人材の登用など、結構な予算を振り分ける必要があると思います。またはデジタル化の取り組み自体に話題性を持たせるのも面白いと思います。
- 空き家や土地の所属のデータベース作って管理してほしい。必要な人ほど、市の情報に届かない課題を解決して欲しい。何らかのリテラシーの課題がある人には、その人に合わせた管理ができるように、まずはリテラシーある人の定常業務を徹底的にシステム化して、そこで空いた手を個別に介入が必要な人に回して欲しい。そして、そのような方針でやってることを市民にも伝え、同じ認識で参加してもらうことで、オンライン手続きを自分でやることが、他の市民への貢献になる意識が持てるような仕組みになるとよい。
- マイナンバーの利用拡大をはじめデジタル化を進めようとする、情報漏洩や情報格差を理由に反対する方が一定数いるかと思いますが、デジタル化による省力化等のメリットをよく周知して、デジタルファーストの行政を進めてほしいです。
- デジタル化によって削減される人的コスト等を有効に使っていただきたいです。
- デジタル化で事務手続きが簡素化され、市役所職員の方々が市民と直接向き合う時間が増えることを期待します。
- デジタル化という議論においてはしばしば、「誰一人取り残さない」という名目でアナログな領域を残す対応がよく見られます。しかしこれはアナログな領域はむしろアクセシビリティの観点では極めて悪いという視点が抜けて落ちてるように思います。デジタル領域における主な障壁はインターネット環境、デジタル機器、利用のための知識となりますが、インターネット環境が無い・デジタル機器が無いということはかなり稀ではないでしょうか。であれば単に知らない事を教える、サポートする仕組みさえあれば良いはずで。その一方でアナログ領域は社会の求める「普通」を満たさなければ物理的にアクセスが不可能で改善もできないことがほとんどです。誰一人取り残さないことは重要ですが、そのために必要なのは安易なアナログ領域の維持ではなく、どうやって全員をデジタル領域にアクセスさせるかという観点が最も重要かと思います。その上で必要な対策を行っていただくと思います。
- フィードバックの受け入れ: 市民からのフィードバックを積極的に受け入れ、サービス改善に反映させる仕組みを構築することも重要です。アンケートや意見募集の場を設けることが考えられます。