

# 次期茅ヶ崎市地域情報化計画 策定に向けたアンケート結果

# アンケート概要

アンケート名 ちがさきをもっと便利に！茅ヶ崎市デジタル化アンケート

調査対象 茅ヶ崎市在住・在学・在勤の市民

調査方法 インターネット（e-kanagawa電子申請）を活用した電子アンケート

調査期間 令和4年5月27日(金)～令和4年7月15日(金)

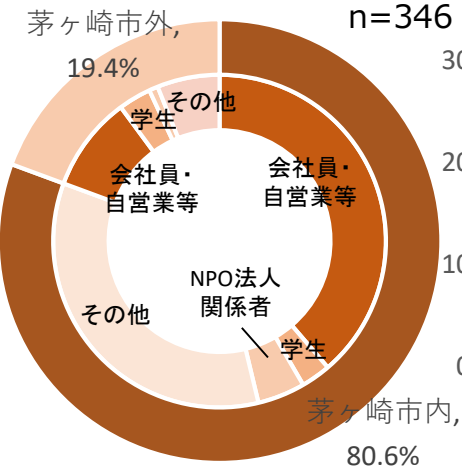
回答数 347

## 回答者の属性

- 回答者の年代の分布は、茅ヶ崎市人口の年代分布と似ているが、低年齢及び高年齢において回答者数が比較的少ないことと、10代以下の回答が無かったことにおいて若干の偏りがある。
- 職業別ではほぼ半数が「会社員・自営業」、約4割が「その他」であり、「学生」「NPO法人関係者」は1割に届いていないことにも注意が必要である。
- 職業「学生」の回答者の全てが年代を「20代」と回答している。

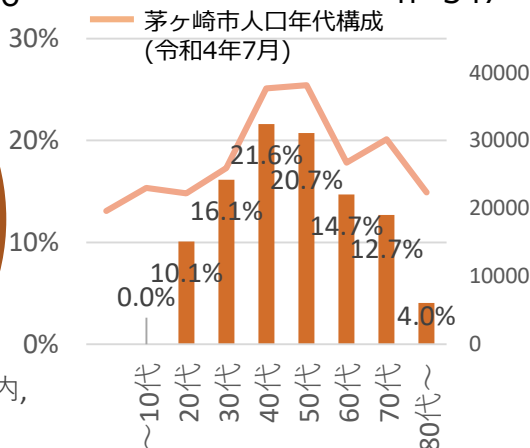
### 住所

n=346



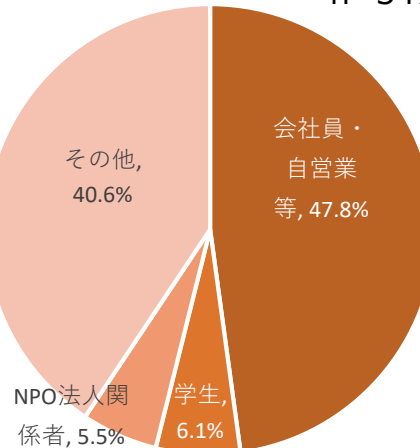
### 年代

n=347



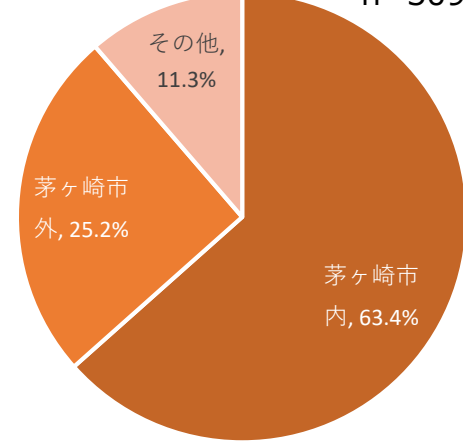
### 職業

n=347



### 勤務地(在学地)

n=309



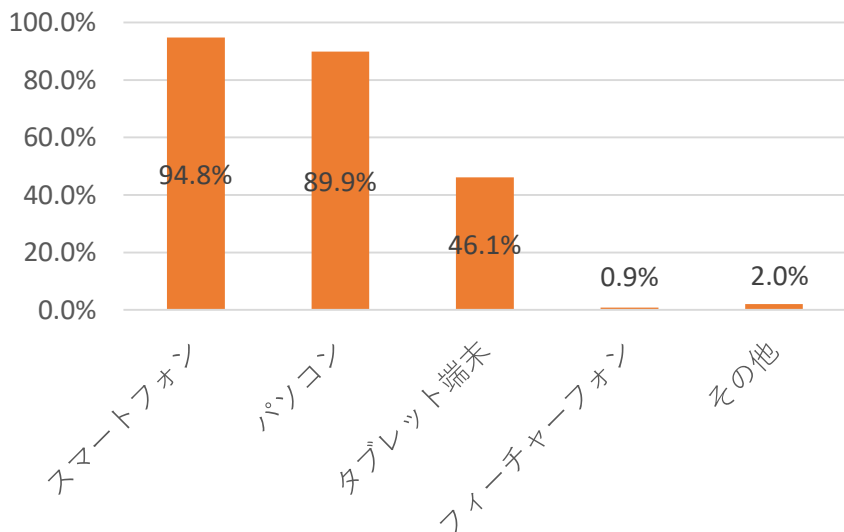
# インターネット利用機器

Q1 インターネット利用の際に使用する機器はなんですか。

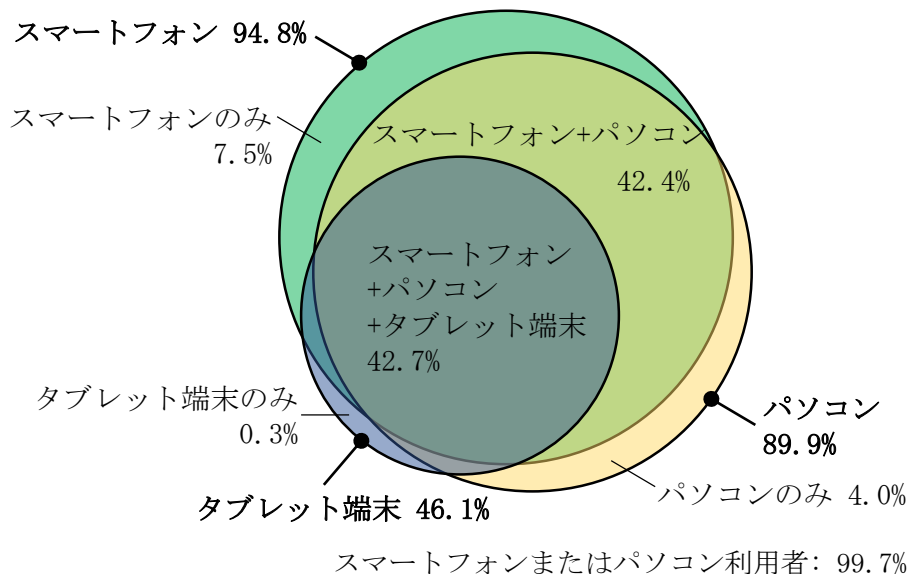
- 99.7%の回答者がスマートフォン、パソコンでインターネット利用をしている。
- スマートフォン利用者とパソコン利用者は多くが重なっており(全回答者の85.1%)、スマートフォンのみ、パソコンのみの利用者は少ない。
- タブレット端末利用者も、そのほとんどがスマートフォン利用者及びパソコン利用者と重なっている。

インターネット利用機器

n=347, 複数回答可



複数種機器(上位3種)の利用状況



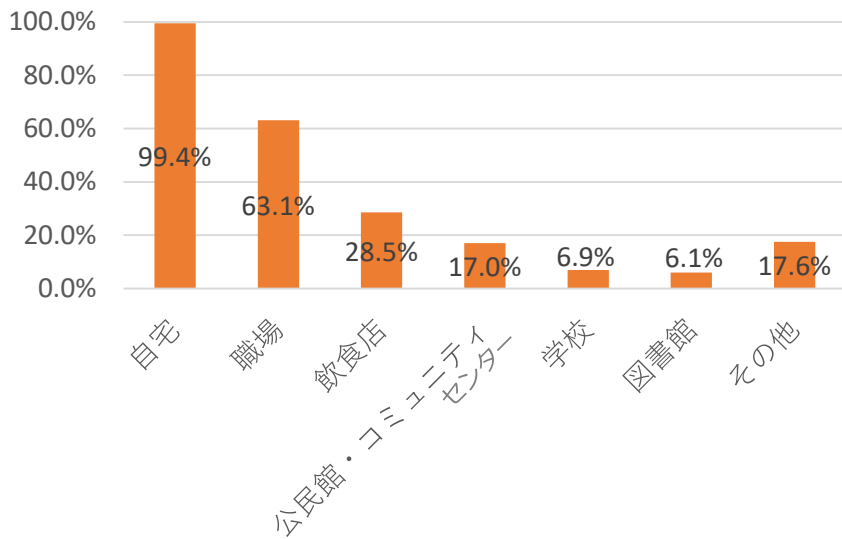
# インターネット利用場所

## Q2 インターネットを利用する場所はどこですか。

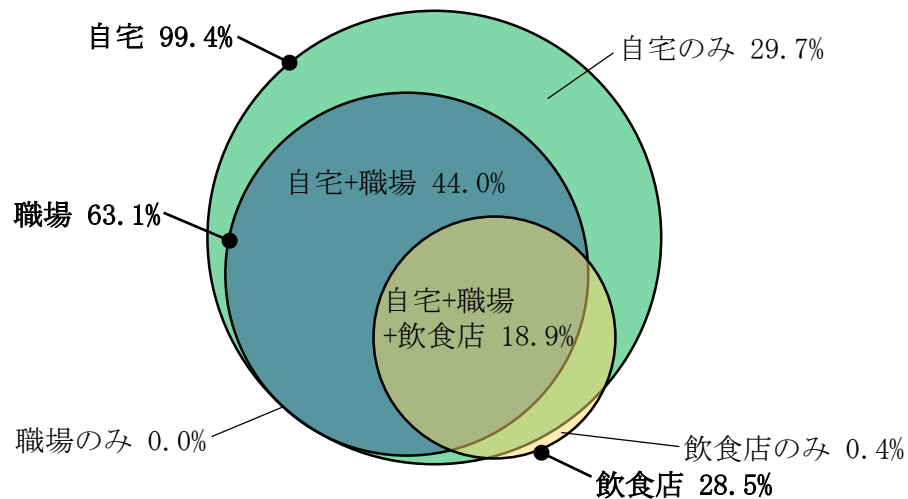
- ほぼ全ての回答者が自宅でインターネットを利用している。
- 学校でのインターネット利用6.9%は、回答者の内学生全員が該当する。
- 「その他」の回答では、通勤通学での移動中や、各種待ち時間などが多く、時間が取れるならばどのような場所でも利用していることがわかる。
- 自宅でスマートフォンを利用するパターンが大多数であるが、どのような場所でも利用されていることも念頭に置く必要がある。

### インターネット利用場所

n=347, 複数回答可



### 複数場所(上位3種)の利用状況



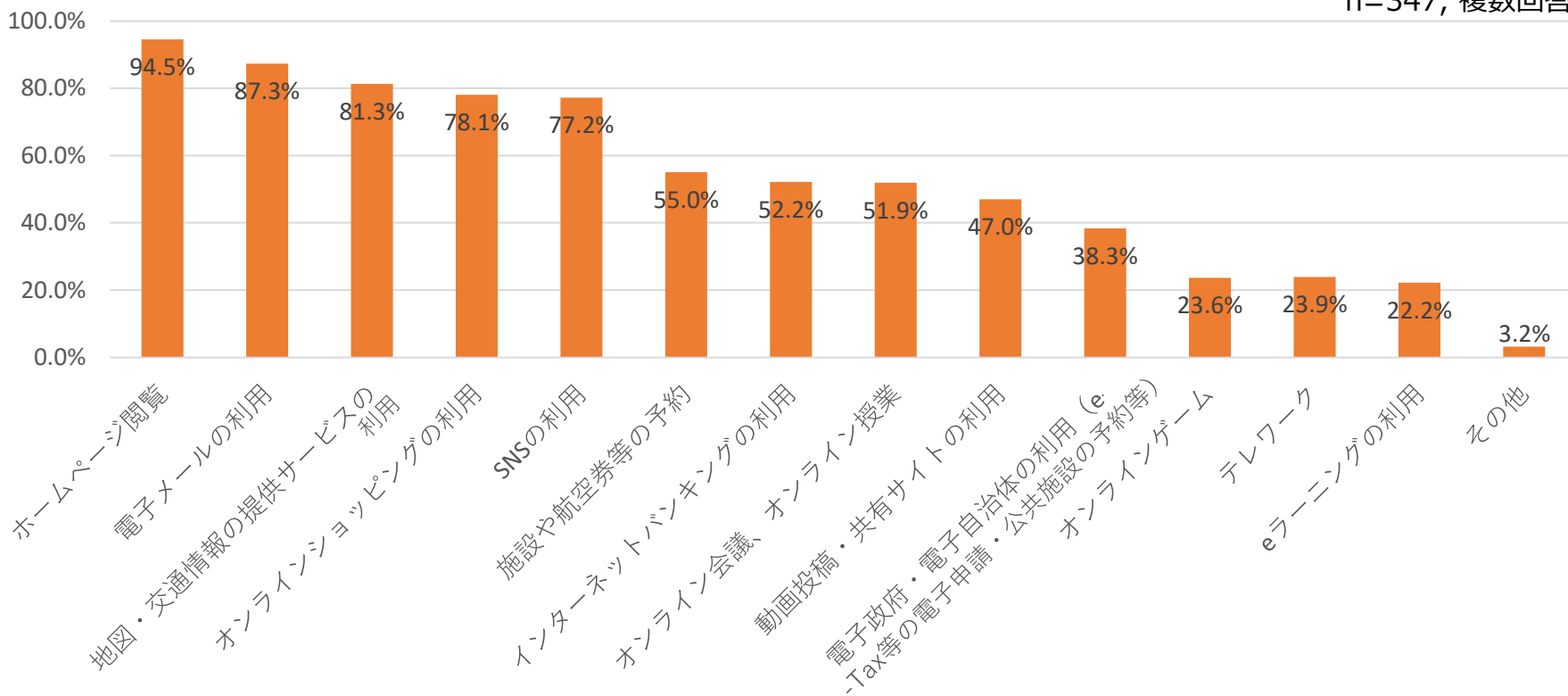
# インターネット利用目的

## Q3 インターネットを利用する目的はなんですか。

- ホームページ、電子メール、地図情報、SNS等利用目的の上位にあるものは、市の情報発信ツールとして活用しているものと概ね合致している。
- 一方「電子政府・電子自治体」の利用は4割にとどまっている。

### インターネット利用目的

n=347, 複数回答可

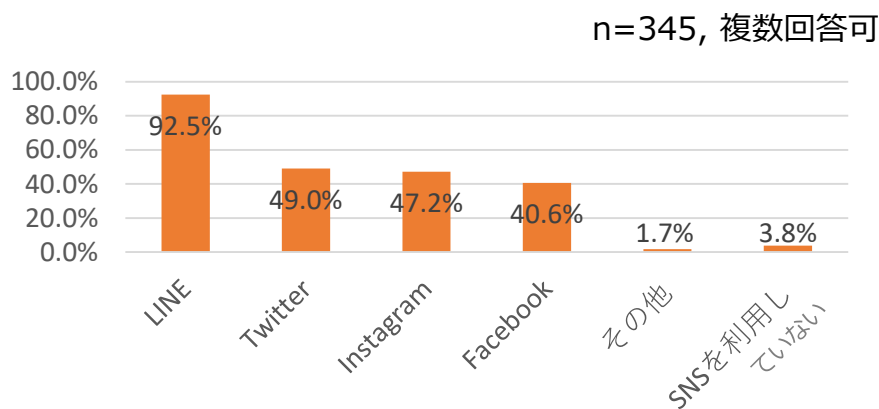


# 利用するSNS

## Q4 利用しているSNSはなんですか。

- 概ね9割の人がLINEを利用しており、Twitter、Instagram、Facebookは4~5割でほぼ同程度。
- 複数SNSの利用状況では、Twitter、Instagram利用者のほとんどはLINE利用者にかぶっていること等から、LINEのみを利用する人と複数のSNSを利用する人に大別できることがわかる。
- LINEとTwitterによる回答者のカバー率は95.1%であるが、3.8%が「SNSを利用していない」ことから、LINEとTwitterでSNS利用者の99%をカバーできることがわかる。
- LINE利用は92.5%であるが、Q3でのSNS利用は72.2%である。概ね2割のLINE利用者はLINEをSNS以外の目的で利用している。

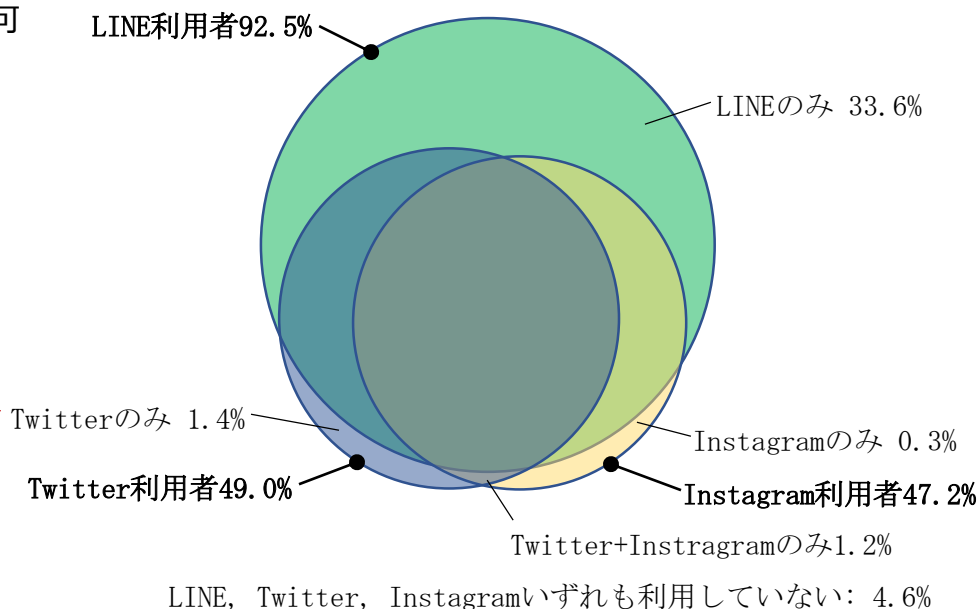
### 利用するSNS



### 上位3種のSNSの組み合わせによる全回答者のカバー率

LINE	92.5%
LINE+Twitter	95.1%
LINE+Instagram	93.9%
LINE+Twitter+Instagram	95.4%

### 複数SNS(上位3種)の利用状況

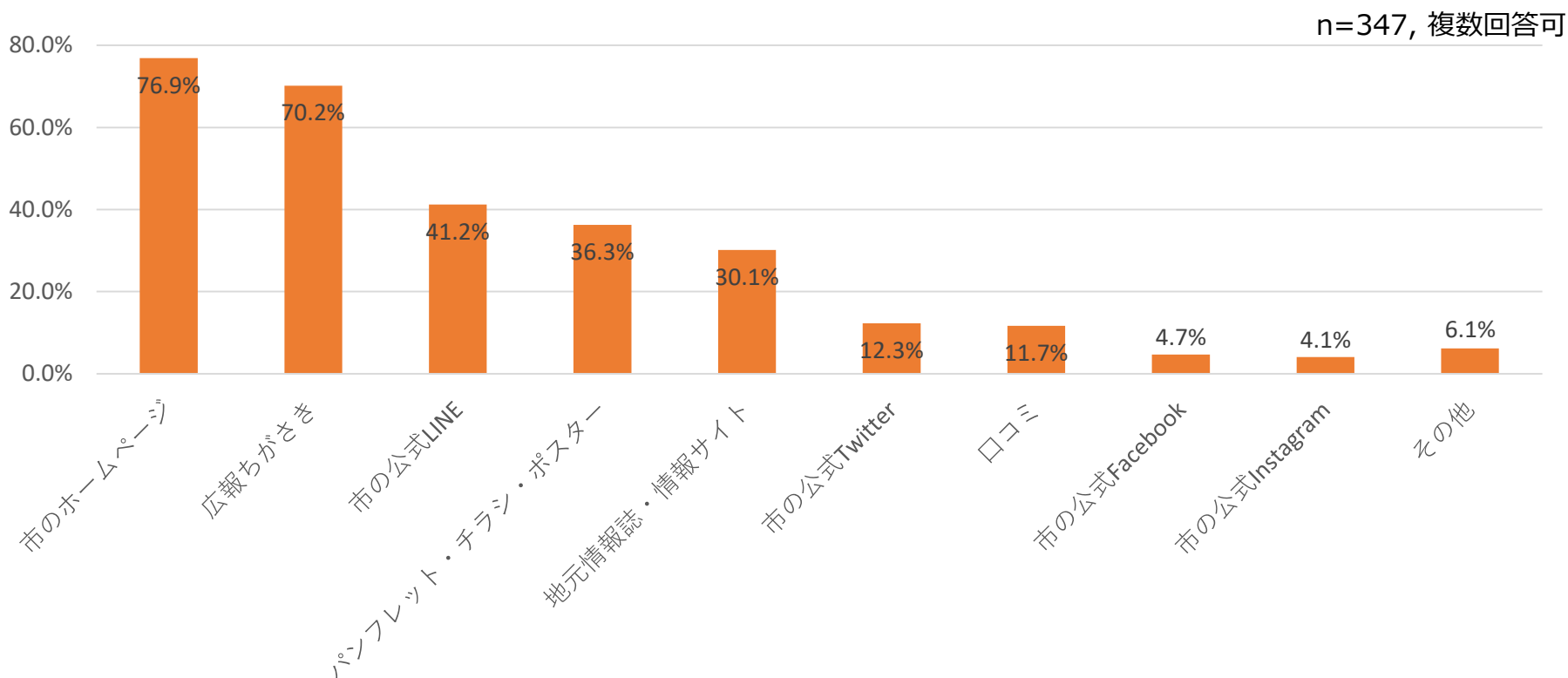


# 市関連情報入手手段

Q5 茅ヶ崎市の事務やイベント等の情報を入手する手段はなんですか。

- 7割以上の方が「市のホームページ」や「広報ちがさき」で情報を得ている。
- SNSでの情報入手としては回答者の約4割が「市の公式LINE」を利用しているが、「市の公式Twitter」「市の公式Facebook」「市の公式Instagram」の利用は比較的少ない。
- 情報入手手段としては、ネットワークも紙媒体も同程度に活用されていることがわかる。

市関連情報入手手段



# 使ったことがあるサービス

Q6 茅ヶ崎市が実施している次の情報化施策のうち、利用したことがあるものを選択してください。

Q7 「どれも利用したことがない」理由で最も当てはまるものを選択してください。

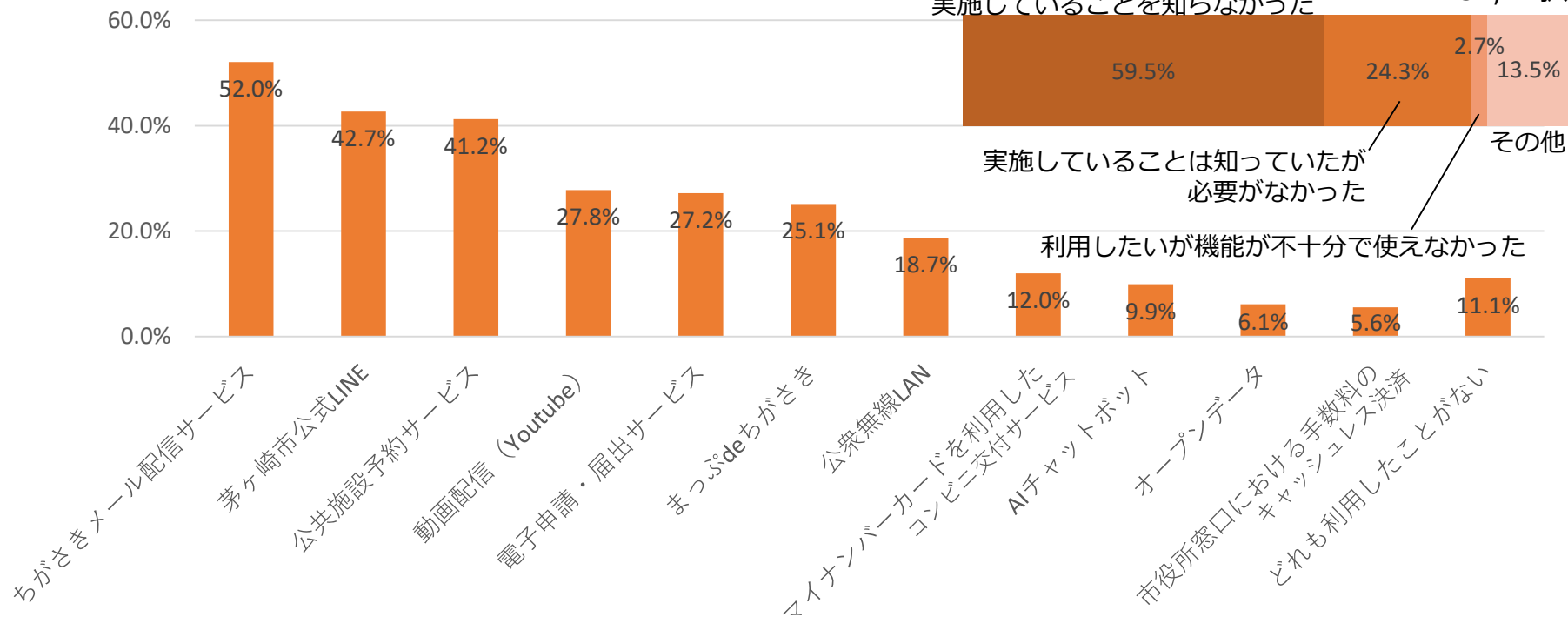
- 良く利用されているものは、メール配信サービス、公式LINE、公共施設予約サービスであるが、回答者の約半数にとどまっている。
- 「どれも利用したことがない」の回答者のうち、約6割が「実施していることを知らなかった」と回答。

## 使ったことがあるサービス

n=347, 複数回答可

## どれも利用したことがない理由

n=37, 一択



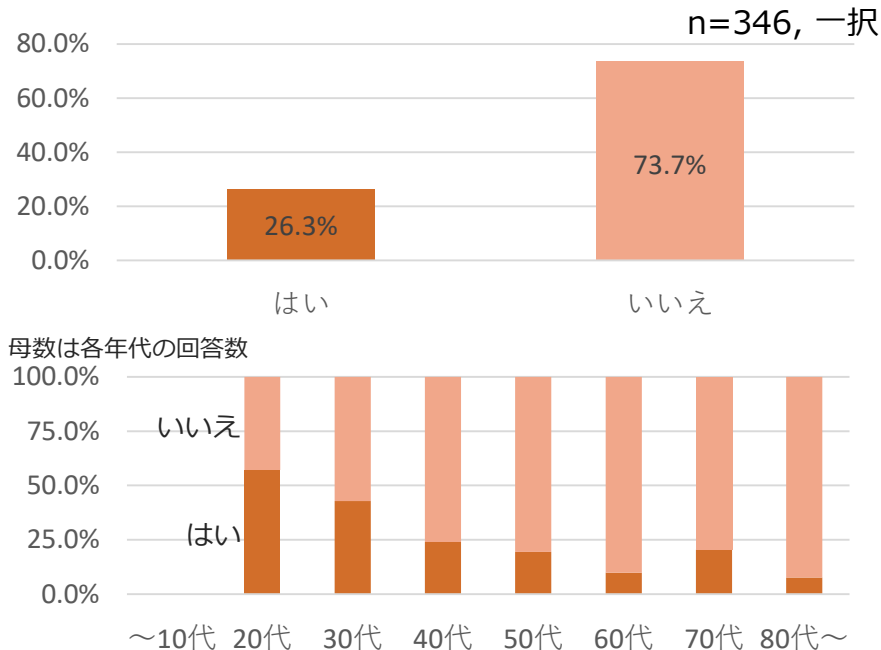


# デジタルデバイド

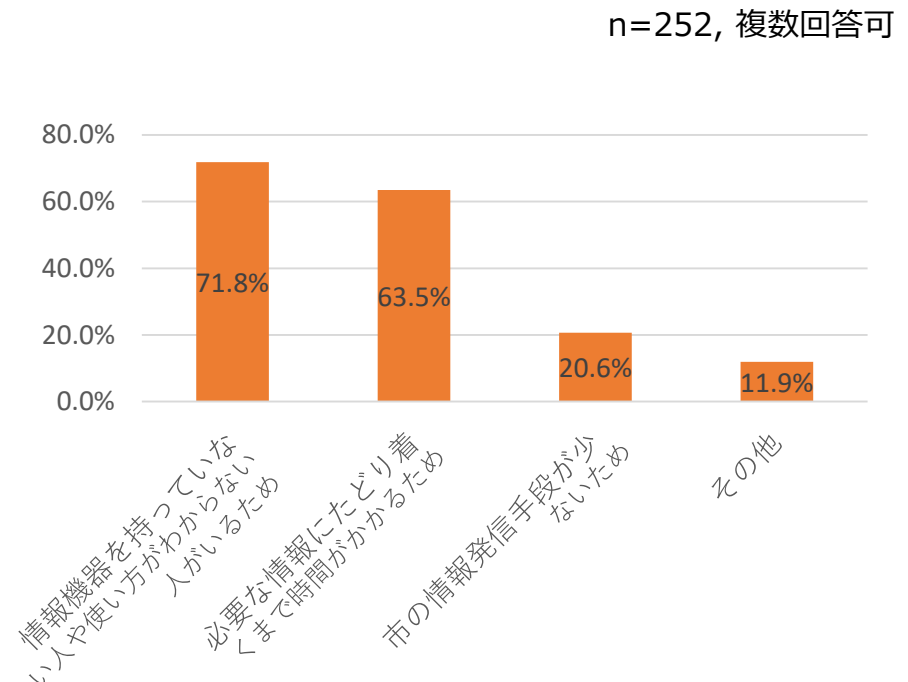
Q8 あなたは全ての人が必要な市の情報を必要なときに得ることができるようになってきていると思いますか。  
Q9 Q8で「いいえ」と思った理由を教えてください。

- 7割以上の回答者が「いいえ」としており、「全ての人が必要な市の情報を必要な時に得ることが出来様になっている」とは思っていない。
- 年代別に「はい」の回答を見ると、20代では約6割、80代では1割となっており、若年層は比較的肯定的であるのに対し、高齢層ほど否定的な傾向になっている。
- 「いいえ」の理由としては多くの方が、情報を得る側の環境やいわゆる「情報弱者」の問題、情報提供側の「情報提供のわかりにくさ」の問題をあげている。

全ての人が必要な市の情報を得ることができると思うか



「いいえ」と思う理由



# デジタルデバインド(続き)

Q10 Q9を解決するために、市にどのようなことを求めますか。

199件の回答があり、内容別に下記の様に分類した。

ポジティブな意見	サービス関連	89
	教育関連	50
	環境関連	12
	その他	5
	小計	156
ニュートラルな意見		27
ネガティブな意見		12
無関係な意見		4
合計		199

## 主な意見

### 市が提供するサービス関連

- ・ ホームページ等の情報発信を、もっとわかりやすく利用しやすくする。特に情報の探しやすさ、高齢者や障害者に対するケアが必要。
- ・ デジタル情報だけでなく、広報誌等紙媒体を併用し、デジタル媒体と紙媒体で同じ情報を提供する。

### 教育関連

- ・ スマホやPCの使い方に関する説明会や講習会の実施。
- ・ 気軽に使えるスマホやPCの使い方説明窓口の設置。

### 環境関連

- ・ パソコン体験コーナーの再開、端末の貸与等によるIT機器利用機会の提供。
- ・ デジタルでしか得られない情報を別の手段でも提供する。

### その他

- ・ デジタルデバインドとなる人に寄り添う姿勢。

回答の全文については別添を参照

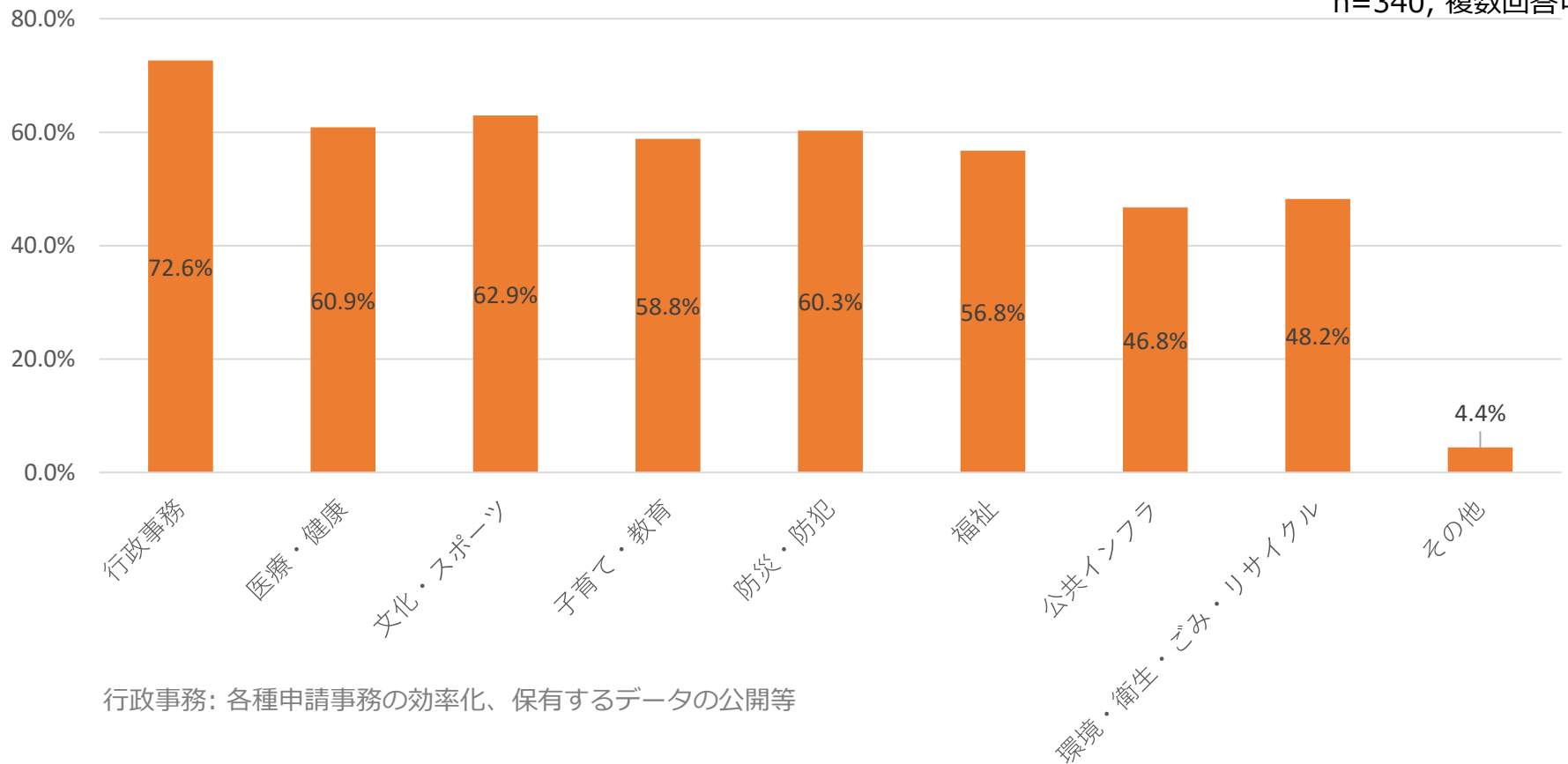
# デジタル化でより便利になる分野

Q11 デジタル化によりもっと便利になると思う分野について選択してください。

- 「その他」を除いた全ての選択肢を概ね半数以上(48.2%~72.6%)の回答者が選択しており、それぞれについて広くデジタル化の効果が期待されている。
- 「福祉（高齢者・障がい者福祉等）」の回答は、職業「その他」の割合が比較的高い(詳細は別添参照)。

## デジタル化でより便利になる分野

n=340, 複数回答可



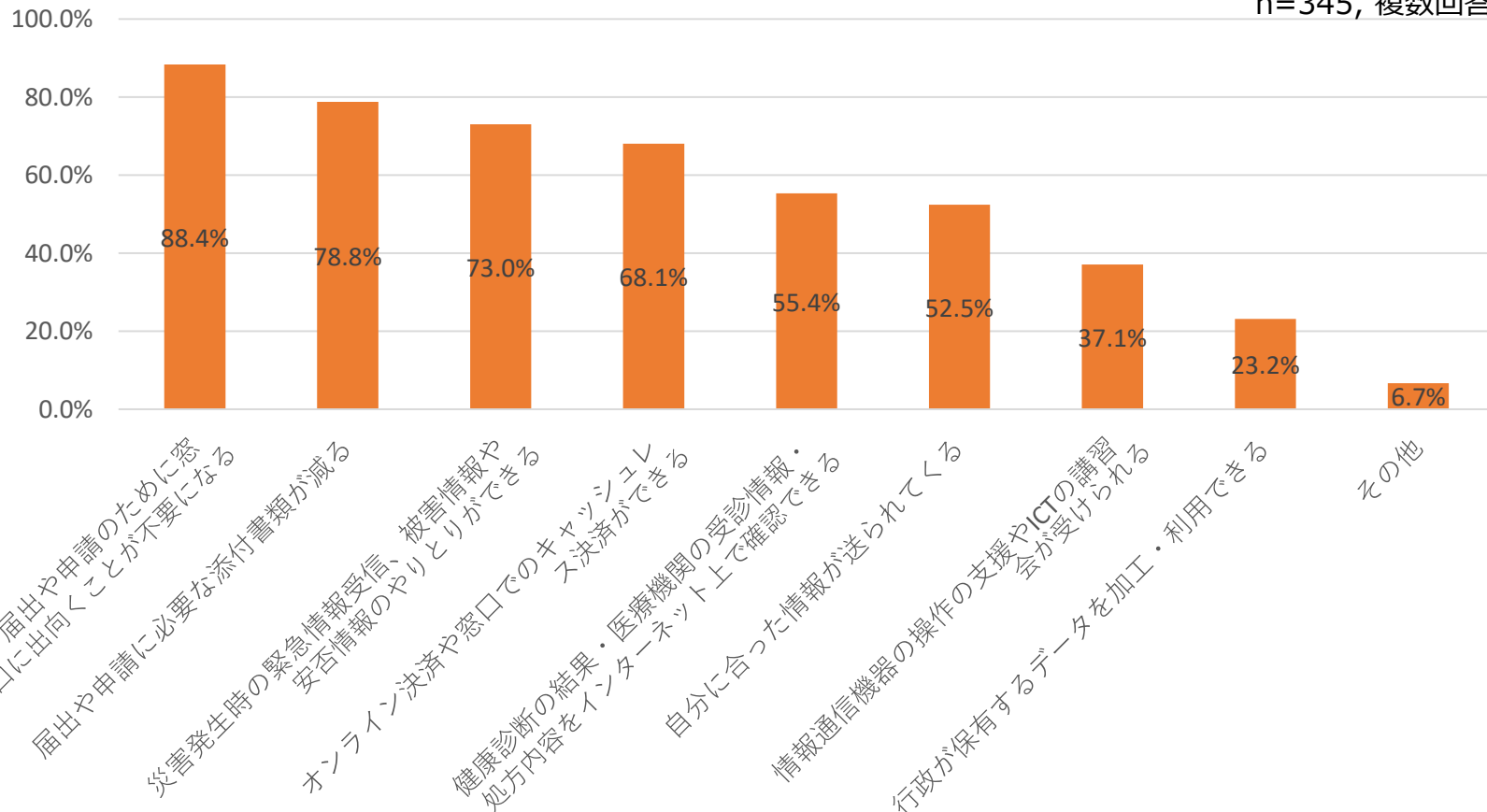
# デジタル化に期待すること

## Q12 デジタル化で期待することは何ですか。

- 上位6項目はそれぞれ回答者の半数以上(52.5%~88.4%)が選択しており、期待の高さがわかる。
- 「情報通信機器の操作の支援やICTの講習会が受けられる」の回答は、職業「その他」の割合が比較的高い(詳細は別添参照)。

### デジタル化に期待すること

n=345, 複数回答可



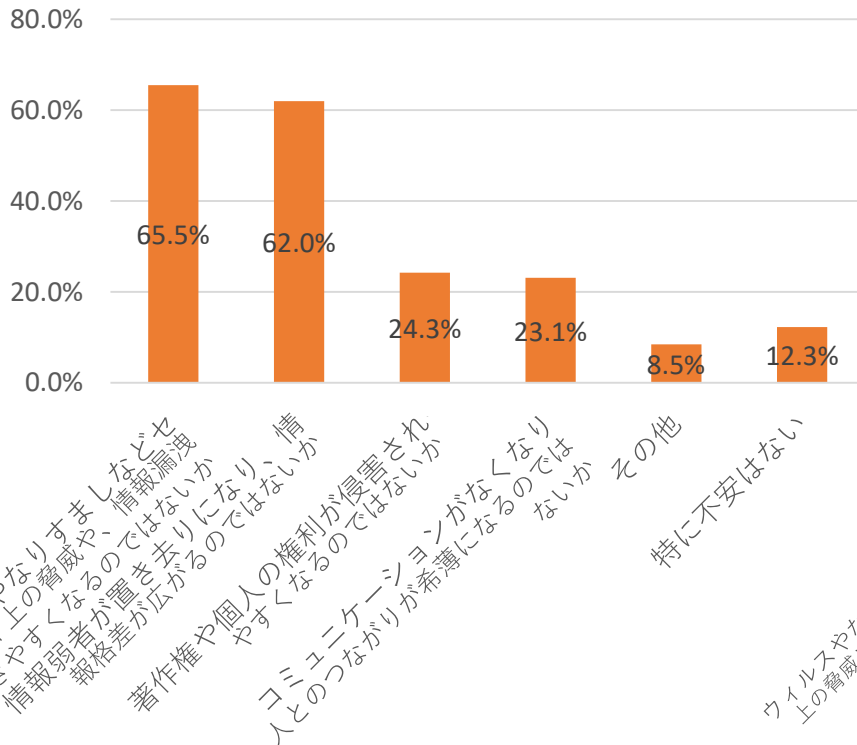
# デジタル化の不安

## Q13 デジタル化が進む中、不安なことはありますか。

- 上位2項目は、情報セキュリティ上の懸念とデジタルデバイドの懸念であり6割以上の方が回答している。
- 「特に不安はない」の回答の年代構成をみると、30代以下で半数を占めており、若い世代ほどこの件に関して楽観視する傾向がある。

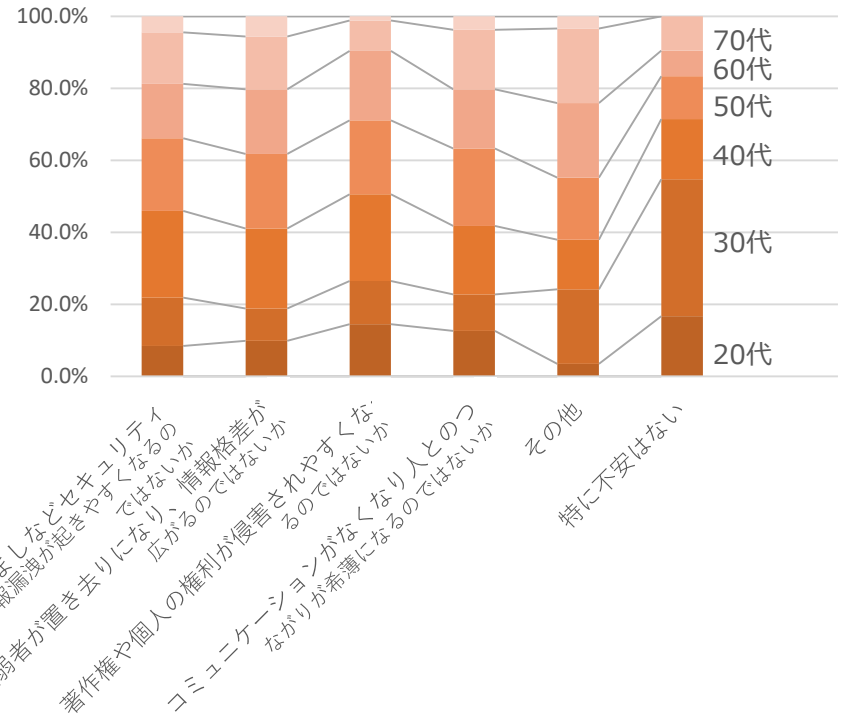
### デジタル化に対する不安

n=342, 複数回答可



### 各選択肢回答者の年代構成

母数は各選択肢の回答数



# ご意見・ご要望

Q14 茅ヶ崎市が推進する情報化施策について、ご意見・ご要望がございましたらお答えください。

99件の回答があり、内容別に下記の様に分類した。

ポジティブな意見	情報格差/教育	32
	サービス関連	31
	情報セキュリティ	8
	その他	8
	小計	79
ニュートラルな意見		11
ネガティブな意見		5
無関係な意見		4
合計		99

## 主な意見

### 情報格差/教育

- ・ Q10で「教育関連」に分類したものと同様の意見が多い。IT機器の使い方の講習や相談窓口等。
- ・ いわゆる「情報弱者」を置き去りにせずしっかりサポートして欲しい。

### サービス関連

- ・ ホームページの改善。わかりやすくし、目的情報に到達性しやすい様に。
- ・ 各種手続きを、市役所に行かなくてもできるようにして欲しい。

### 情報セキュリティ

- ・ 情報セキュリティ対応や個人情報を守ることに對するしっかりとした体制と施策。
- ・ 不必要に心配することが無いよう、啓蒙する。

### その他

- ・ 高齢者、障害者を優先的に見て欲しい。
- ・ 利用者視点で使いやすいサービスの提供。

# アンケート結果を踏まえた情報化計画検討案(1)

## アンケート結果の情報

インターネット利用機器としてスマートフォン(94.8%)、PC(89.9%)であり、このいずれかを利用している人で99.7%を占めている。

多くの回答者が LINEを使用しており、Twitterをあわせるとほとんどの回答者をカバー(回答者の95.1%、SNS利用者の99%)している。

市政情報の入手手段として「市のホームページ」(76.9%)と「広報ちがさき」(70.2%)は多し、「市の公式Twitter」(12.3%)「市の公式Facebook」(4.7%)「市の公式Instagram」(4.1%)は少ない。

利用したことのあるサービスでは「ちがさきメール配信サービス」(52.0%)等使用されており、「どれも利用したことが無い」という回答は11.1%と少ない。

「どのサービスも利用したことが無い」と回答している(11.1%)の内59.5%が理由として「実施していることを知らなかった」と回答している。

## 情報化計画策定時の考慮

時代に合わせたわかりやすい情報発信が必要

- ・媒体の特性に応じた情報発信
- ・市サービスの認知度向上

# アンケート結果を踏まえた情報化計画検討案(2)

## アンケート結果の情報

市の情報化施策お利用している人(88.9%)も含め73.7%の人が「全ての人が必要な市の情報を必要な時に入手できるようになっていない」と答えている。

その理由:「情報機器が無い、または使い方がわからない」が多い(「思っていない」の回答者の71.8%)。

その理由:「必要な情報にたどり着くまで時間がかかる」が多い(「思っていない」の回答者の63.5%)。

デジタル化で便利になること:「行政事務(各種申請事務の効率化、保有するデータの公開等)」が多い(72.6%)。

デジタル化に期待すること:「市役所窓口に出向くことが不要になる」(88.4%)、「届け出や申請に必要な添付書類が減る」(78.8%)が多い。

デジタル化の不安:「情報セキュリティ上の脅威」が多い(63.5%)。

デジタル化の不安:「情報弱者が置きざりにされる」が多い(62.0%)。

## 情報化計画策定時の考慮

「情報弱者」への対策が必要

わかりやすい情報発信が必要(再掲)

「行政事務の効率化」および「市役所窓口に出向かずに済む」ことを優先的な施策として検討  
・手続きのオンライン化 等

情報セキュリティを確保し、情報資産に対する脅威への対応が必要