

## 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

### 別添 集計詳細情報

#### アンケート概要

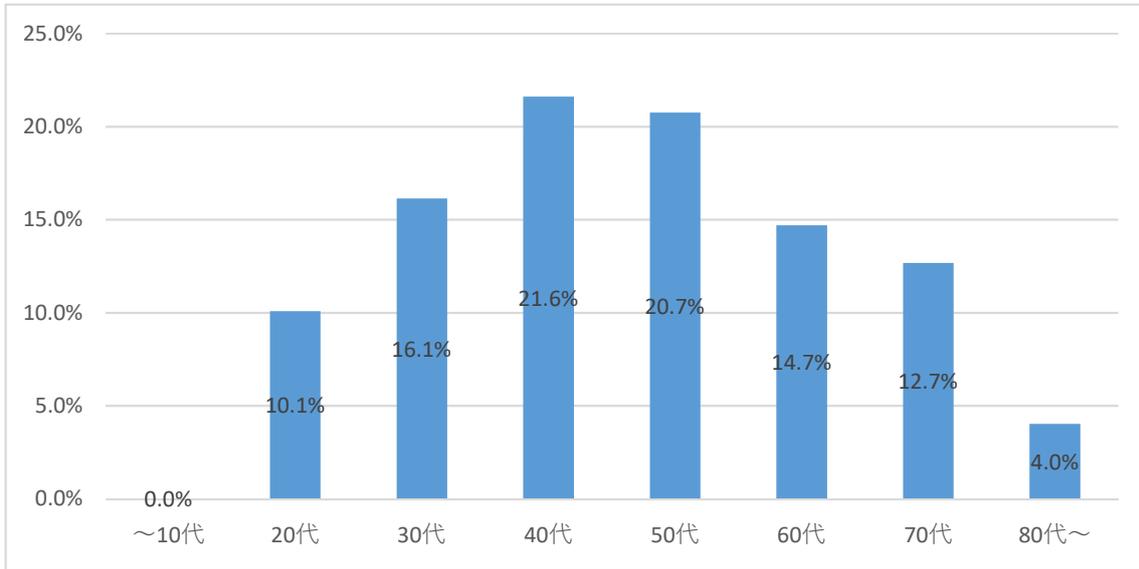
アンケート名： ちがさきをもっと便利に！茅ヶ崎市デジタル化アンケート  
調査対象： 茅ヶ崎市在住・在学・在勤の市民  
調査方法： インターネット(e-kanagawa電子申請)を活用した電子アンケート  
調査期間： 令和4年5月27日(金)～令和4年7月15日(金)  
回答数： 347

年代  
回答数 347

あなたの年齢を教えてください。

	～10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代～	計
回答数	0	35	56	75	72	51	44	14	347
回答割合	0.0%	10.1%	16.1%	21.6%	20.7%	14.7%	12.7%	4.0%	100.0%

%の数値の母数は本質問の回答数である



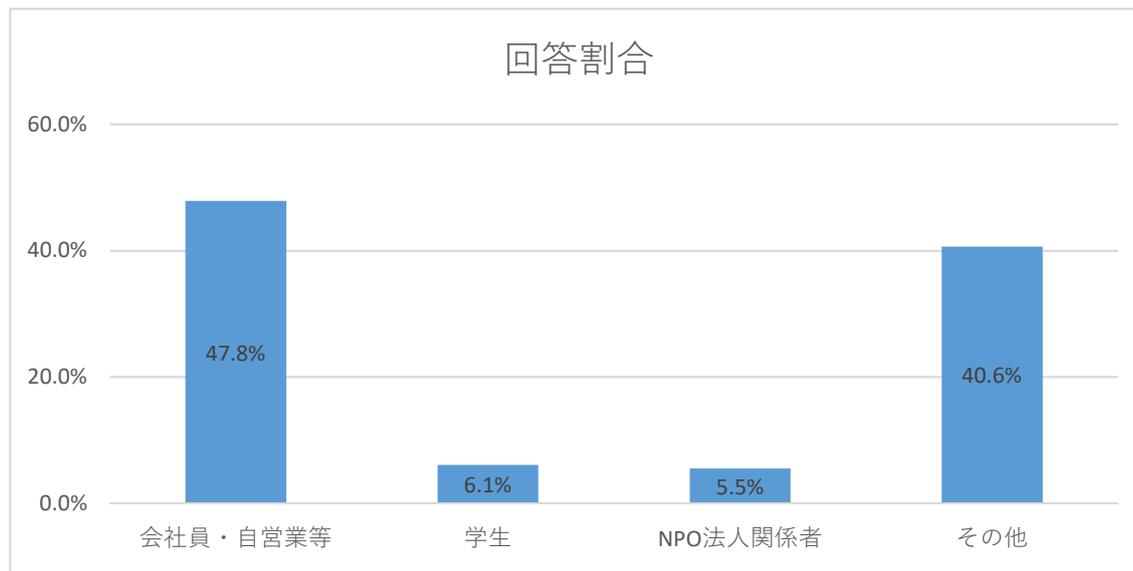
職業  
回答数

347

あなたの職業を教えてください。

	会社員・ 自営業等	学生	NPO法人関 係者	その他	計
回答数	166	21	19	141	347
回答割合	47.8%	6.1%	5.5%	40.6%	100.0%

%の数値の母数は本質問の回答数である



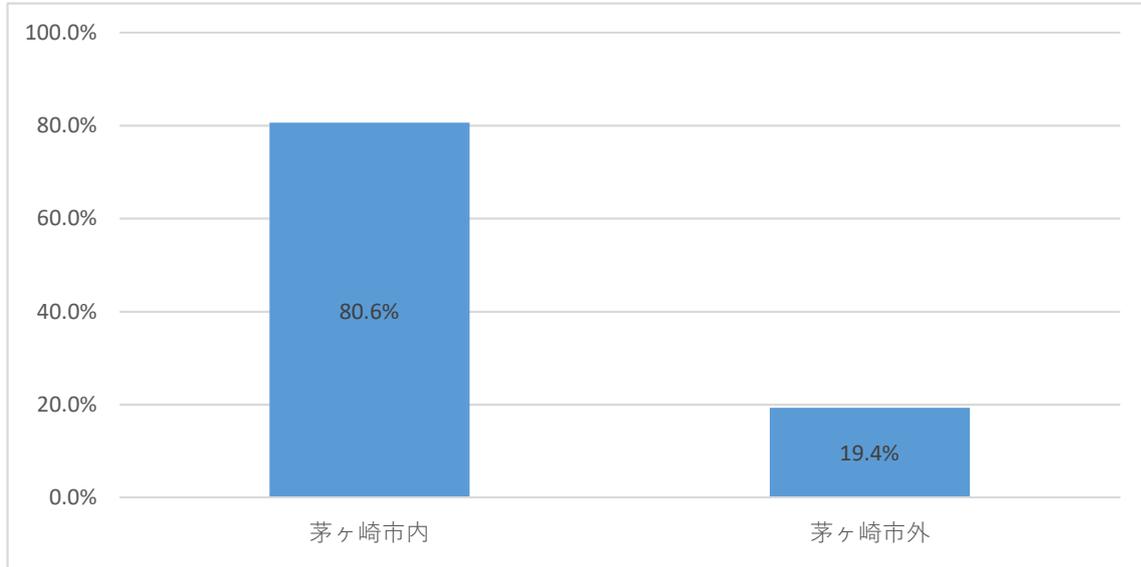
住所  
回答数

346

あなたの住所を教えてください。

	茅ヶ崎市内	茅ヶ崎市外	計
回答数	279	67	346
回答割合	80.6%	19.4%	100.0%

%の数値の母数は本質問の回答数である



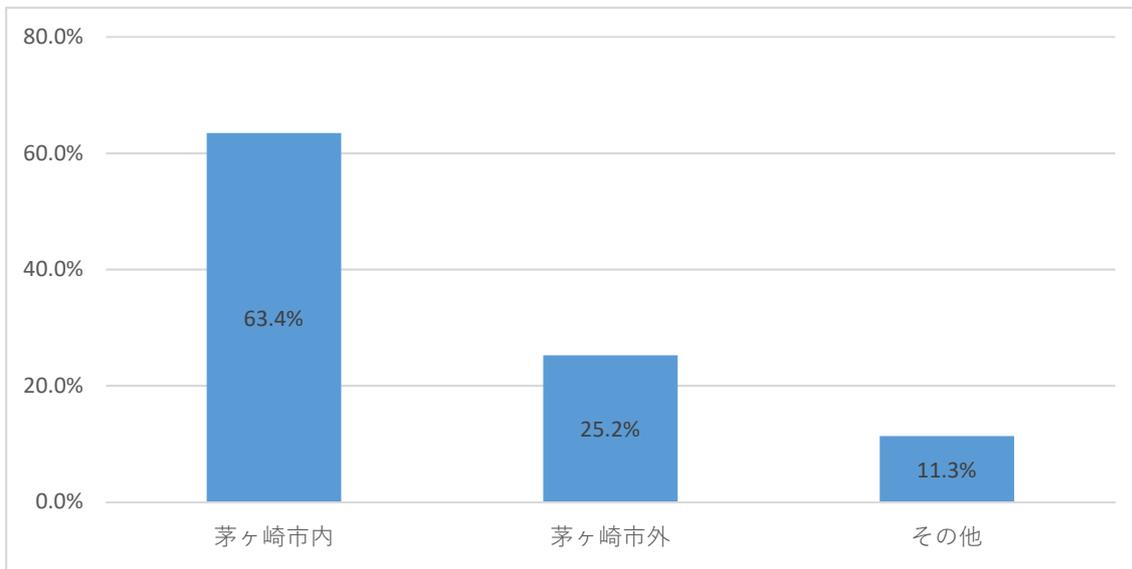
在学・在勤地  
回答数

309

あなたの在勤（在学）地を教えてください。

	茅ヶ崎市内	茅ヶ崎市外	その他	計
回答数	196	78	35	309
回答割合	63.4%	25.2%	11.3%	100.0%

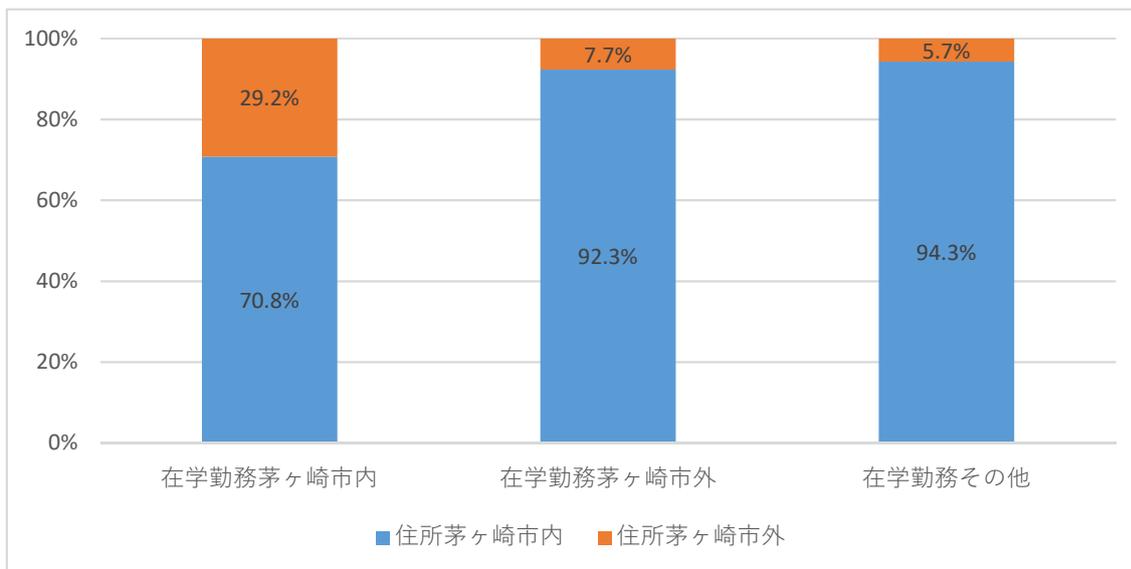
%の数値の母数は本質問の回答数である



各選択肢回答者の住所の構成

	在学勤務茅ヶ崎市内		在学勤務茅ヶ崎市外		その他	
住所茅ヶ崎市外	57	29.2%	6	7.7%	2	5.7%
住所茅ヶ崎市内	138	70.8%	72	92.3%	33	94.3%

%の数値の母数は本設問各選択肢の回答数である。



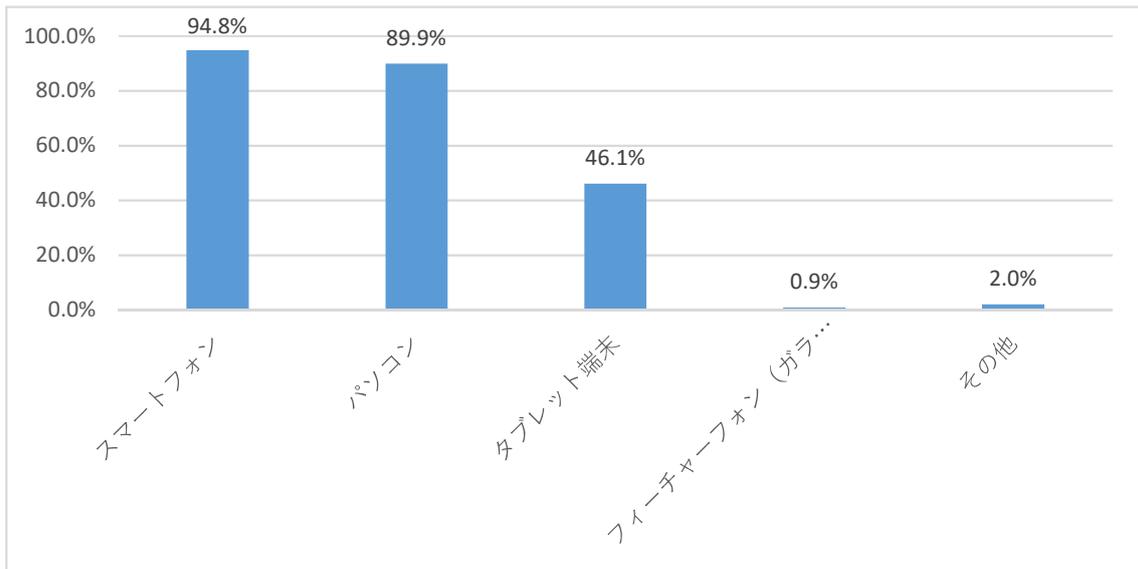
質問1 インターネット利用機器

回答数 347

インターネット利用の際に使用する機器はなんですか。複数ある場合は、複数選択してください。

	スマートフォン	パソコン	タブレット端末	フィーチャフォン (ガラケー)	その他	計
回答数	329	312	160	3	7	811
回答割合	94.8%	89.9%	46.1%	0.9%	2.0%	233.7%

%の数値の母数は本質問の回答数である



解説

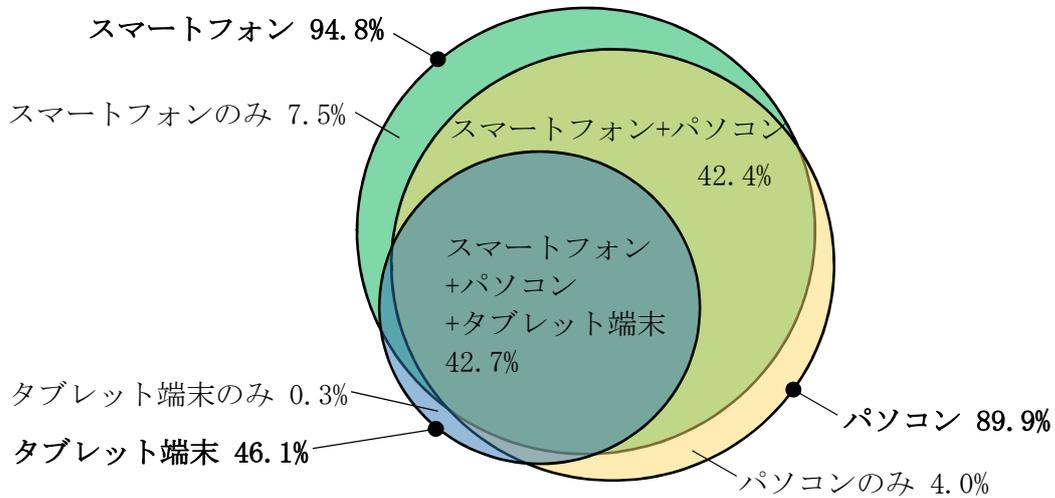
- ・回答者の多くがスマートフォン(94.8%)、パソコン(89.9%)を利用しており、次に半数がタブレット端末(46.1%)を利用している。
- ・フィーチャフォン、その他の機器を回答した方はそれぞれ0.9%、2.0%と少ない。
- ・総務省による、自治体DX・情報化推進概要(R3年度)によると、茅ヶ崎市では、デジタルデバインド対策として「スマホやタブレット等のデジタル機器やサービスの利用方法を教える講座等の開催」を実施しているが、全国の市区町村での実施率が28%であることと、本質問の結果から今後もこれに注力する必要はなさそうである。特にフィーチャフォンについて同様の取り組みをしている場合、利用者が少ないという結果から、不要と考えられる。

その他に記載された内容

テレビ  
 テレビ等  
 コンソールゲーム機 (PS4、PS5、スイッチ) 、テレビ  
 ゲーム機 (switch等)  
 TV  
 AppleTV  
 テレビでYoutube

## 質問1 インターネット利用機器（複数機種利用状況）

インターネット利用の際に使用する機器はなんですか。複数ある場合は、複数選択してください。  
利用されている上位3種の機器(スマートフォン、パソコン、タブレット端末)について  
どの様に複数利用されているのかを示す。



### 解説

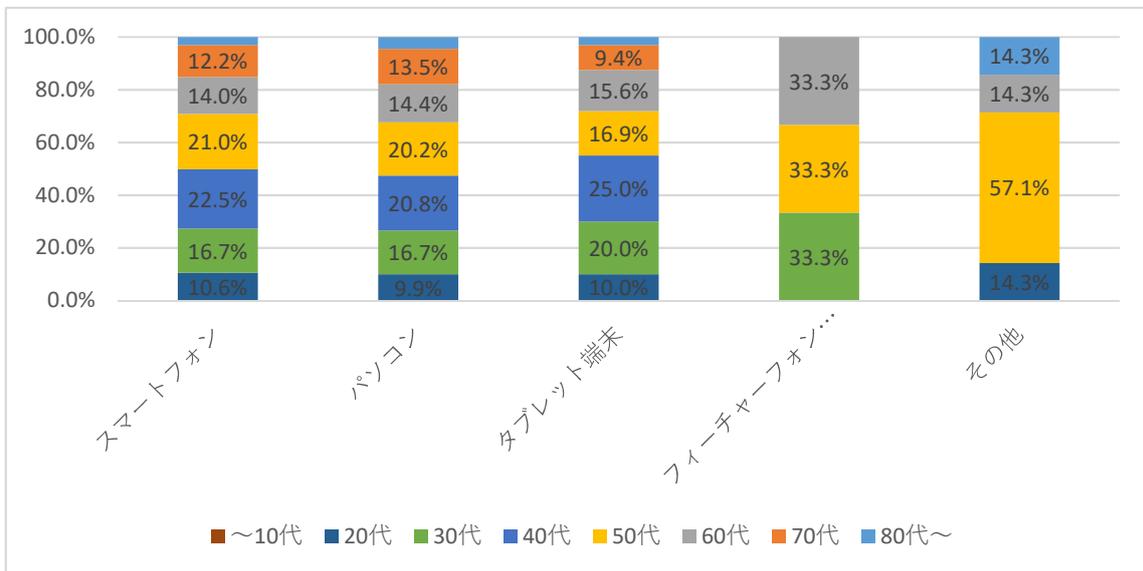
- ・単独種での利用は少なく、スマートフォンのみ7.5%、パソコンのみ4.0%、タブレット端末のみ0.3%であった。
- ・3種の機器ともに利用しているとの回答は42.7%で、2種の組み合わせでは、スマートフォンとパソコンの組み合わせが多く42.4%であった。
- ・以上より、状況や目的に応じ機器を使い分けているものと推定する。

質問1 インターネット利用機器（各選択肢の年代構成）

インターネット利用の際に使用する機器はなんですか。複数ある場合は、複数選択してください。  
各選択肢毎にその回答者の年代構成を示す。

	スマートフォン		パソコン		タブレット端末		フィーチャーフォン (ガラケー)		その他	
80代～	10	3.0%	14	4.5%	5	3.1%	0	0.0%	1	14.3%
70代	40	12.2%	42	13.5%	15	9.4%	0	0.0%	0	0.0%
60代	46	14.0%	45	14.4%	25	15.6%	1	33.3%	1	14.3%
50代	69	21.0%	63	20.2%	27	16.9%	1	33.3%	4	57.1%
40代	74	22.5%	65	20.8%	40	25.0%	0	0.0%	0	0.0%
30代	55	16.7%	52	16.7%	32	20.0%	1	33.3%	0	0.0%
20代	35	10.6%	31	9.9%	16	10.0%	0	0.0%	1	14.3%
～10代	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

%の数値の母数は各選択肢の回答数である。



解説

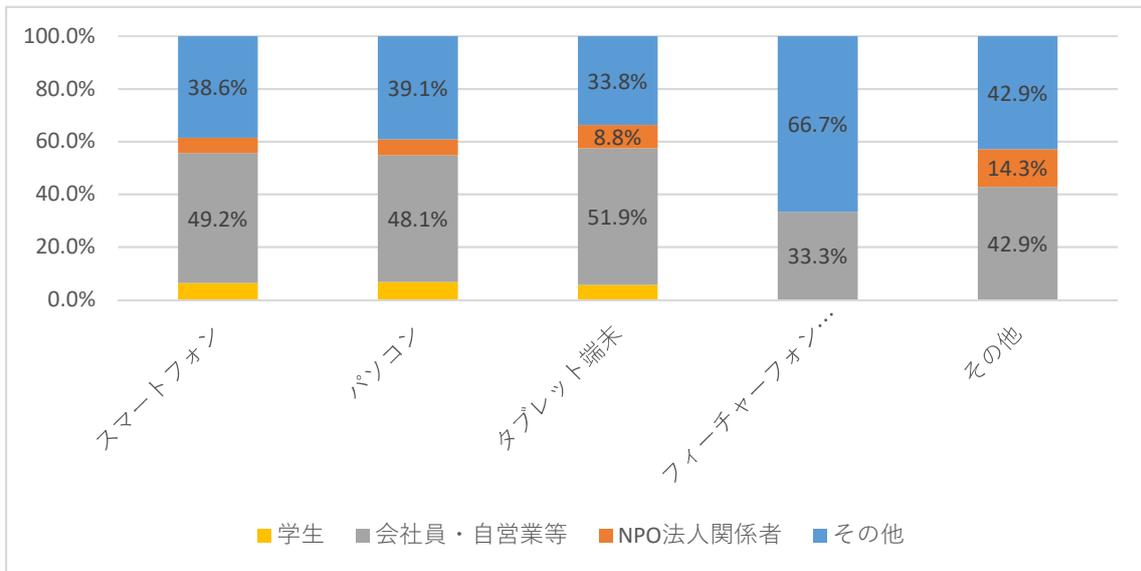
- 年代による使用機器の差はほとんど無く、70代以降はスマートフォンの利用割合がパソコンより小さくなっている傾向があるくらいである。

質問1 インターネット利用機器（各選択肢の職業構成）

インターネット利用の際に使用する機器はなんですか。複数ある場合は、複数選択してください。  
各選択肢毎にその回答者の職業構成を示す。

	スマートフォン		パソコン		タブレット端末		フィーチャーフォン (ガラケー)		その他	
その他	127	38.6%	122	39.1%	54	33.8%	2	66.7%	3	42.9%
NPO法人関係者	19	5.8%	19	6.1%	14	8.8%	0	0.0%	1	14.3%
会社員・自営業等	162	49.2%	150	48.1%	83	51.9%	1	33.3%	3	42.9%
学生	21	6.4%	21	6.7%	9	5.6%	0	0.0%	0	0.0%

%の数値の母数は各選択肢の回答数である



**解説**

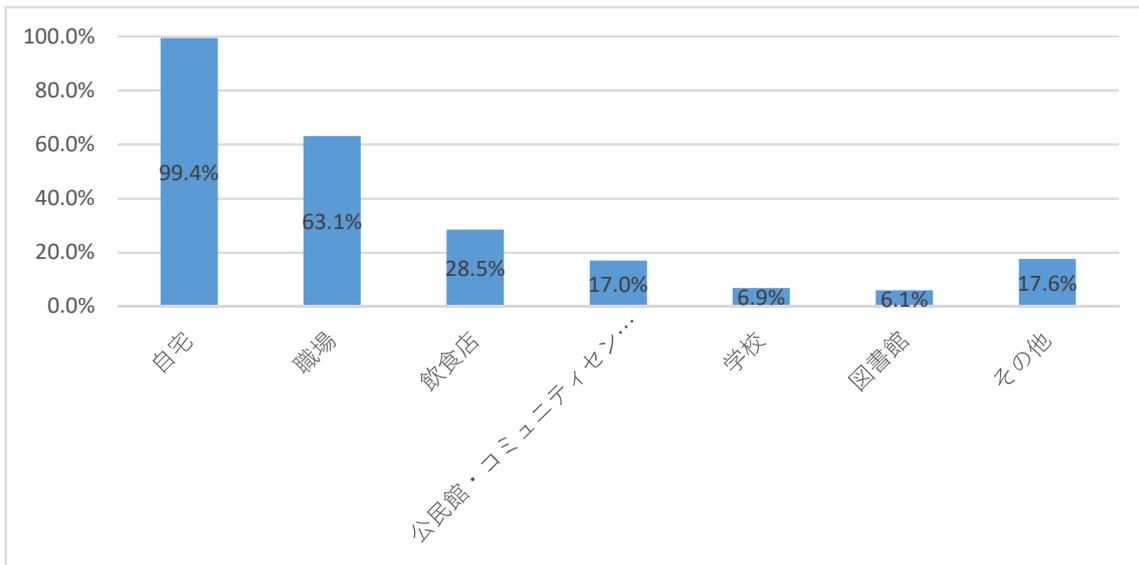
- ・それぞれの利用機器の職業別の構成は、概ね全回答者の職業別の構成に近い。
- ・NPO法人関係者は「タブレット端末」と「その他」の利用率が比較的高い。

質問2 インターネット利用場所  
回答数 347

インターネットを利用する場所はどこですか。複数ある場合は、複数選択してください。

	自宅	職場	飲食店	公民館・ コミュニ ティセン ター	学校	図書館	その他	計
回答数	345	219	99	59	24	21	61	828
回答割合	99.4%	63.1%	28.5%	17.0%	6.9%	6.1%	17.6%	238.6%

%の数値の母数は本質問の回答数である



### 解説

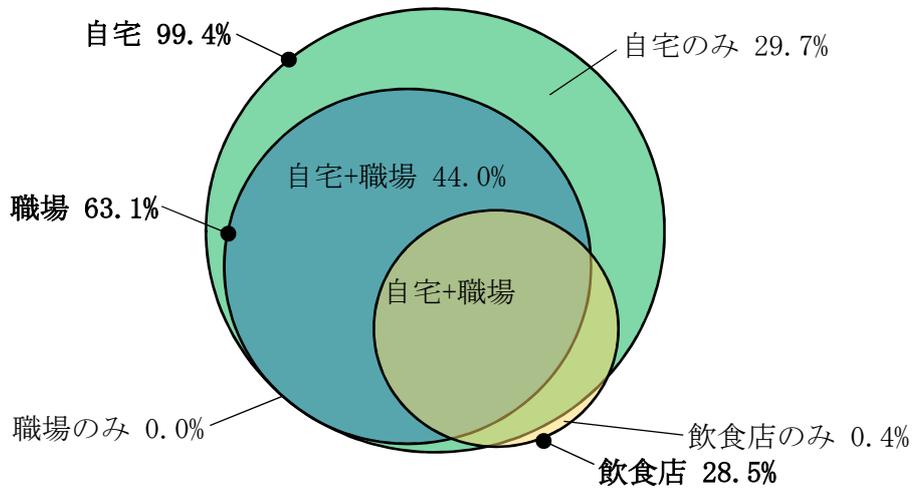
- ・回答者のほぼ全て99.4%の方が「自宅」で利用している。
- ・「その他」の回答は61件(17.6%)と比較的多く多様な回答がなされている。主にスマートフォンなどで、あらゆる場所でインターネットを利用していることがわかる。

### その他に記載された内容

娘の家 外出先 街中で 通勤中 外出中 移動中 車内 別宅 カフェ 移動中  
 神社 通勤時間 移動中 外出先 病院 病院 駅 随時 移動中 通勤電車  
 カフェなど 自動車内 勤労会館 電車移動中 通勤中の電車内 公共交通機関 外出先等  
 出張・旅行先 公共交通機関 街中移動中など 移動中にスマホ フリーWIFI  
 (通勤) 電車の中 通勤電車内 通勤電車内 商業施設他 移動中、外出中  
 電車の中、病院の待合 外出先や車の中 職場(アルバイト) 電車内など接続できるあらゆる場所  
 コワーキングスペース 外出先、電車、バス スマホはいつ、どこでも。  
 公共交通機関、小売店 公共交通機関利用中 友人、親類、他人宅  
 勤労会館、サポートセンター バス、電車など移動中。 ショッピングモール、電車の中  
 まちなか、目的地を探している時 駅、電車、バス、自家用車 勤労市民会館、サポートセンター  
 暇をつぶしたい場所(どこでも) 駅、大手スーパー、コンビニ、家電量販店  
 市庁舎会議室、文化会館、サポセン どこでもスマホでインターネットにつながる  
 遊びなどで出かけた先(観光地や、普段行きモバイルルーターを利用しているので、どこでも利用  
 必要な場合は、どこでも利用する。携帯電話の電波範囲なら可能なので。

## 質問2 インターネット利用場所（複数場所利用状況）

インターネットを利用する場所はどこですか。複数ある場合は、複数選択してください。  
利用されている上位3種の利用場所(自宅、職場、飲食店)について、どの様に複数利用されているのかを示す。



### 解説

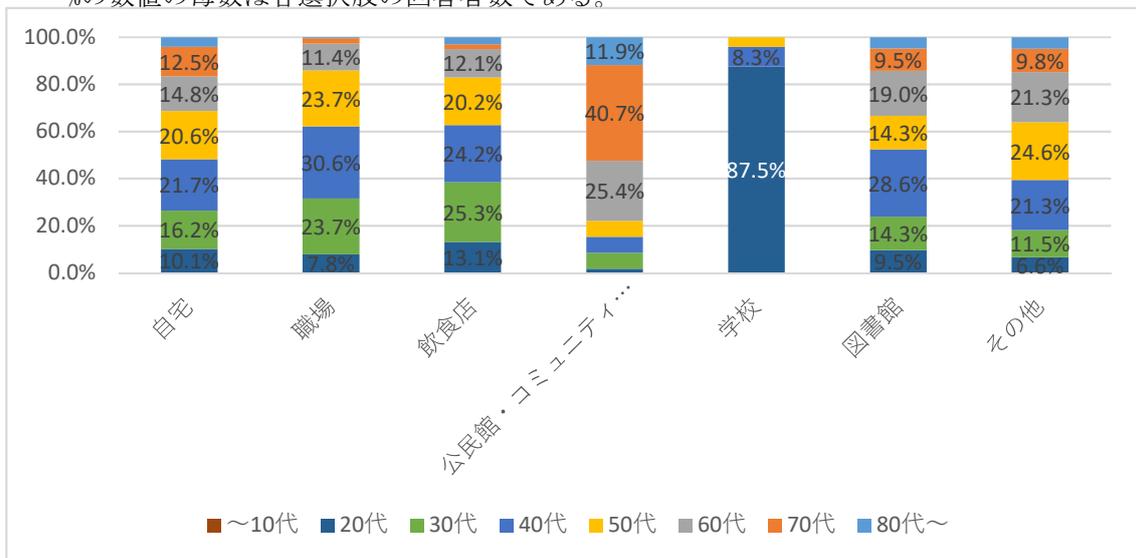
- 主な利用場所である「自宅」「職場」「飲食店」についてどの様に複数利用されているのかを示した。
- ほぼ全ての人が利用している「自宅」を除き「職場」「飲食店」での単独利用はほぼ無く、それぞれ 0.0%、0.4% であった。
- 「職場」での利用者のすべてが「自宅」での利用者に包含されており、そのうち概ね3割の方は「飲食店」でも利用している。

質問2 インターネット利用場所（各選択肢年代構成）

インターネットを利用する場所はどこですか。複数ある場合は、複数選択してください。  
各選択肢毎にその回答者の年代構成を示す。

	自宅		職場		飲食店		公民館・コミュニティセンター		学校		図書館		その他	
80代～	14	4.1%	1	0.5%	3	3.0%	7	11.9%	0	0.0%	1	4.8%	3	4.9%
70代	43	12.5%	5	2.3%	2	2.0%	24	40.7%	0	0.0%	2	9.5%	6	9.8%
60代	51	14.8%	25	11.4%	12	12.1%	15	25.4%	0	0.0%	4	19.0%	13	21.3%
50代	71	20.6%	52	23.7%	20	20.2%	4	6.8%	1	4.2%	3	14.3%	15	24.6%
40代	75	21.7%	67	30.6%	24	24.2%	4	6.8%	2	8.3%	6	28.6%	13	21.3%
30代	56	16.2%	52	23.7%	25	25.3%	4	6.8%	0	0.0%	3	14.3%	7	11.5%
20代	35	10.1%	17	7.8%	13	13.1%	1	1.7%	21	87.5%	2	9.5%	4	6.6%
～10代	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

%の数値の母数は各選択肢の回答者数である。



解説

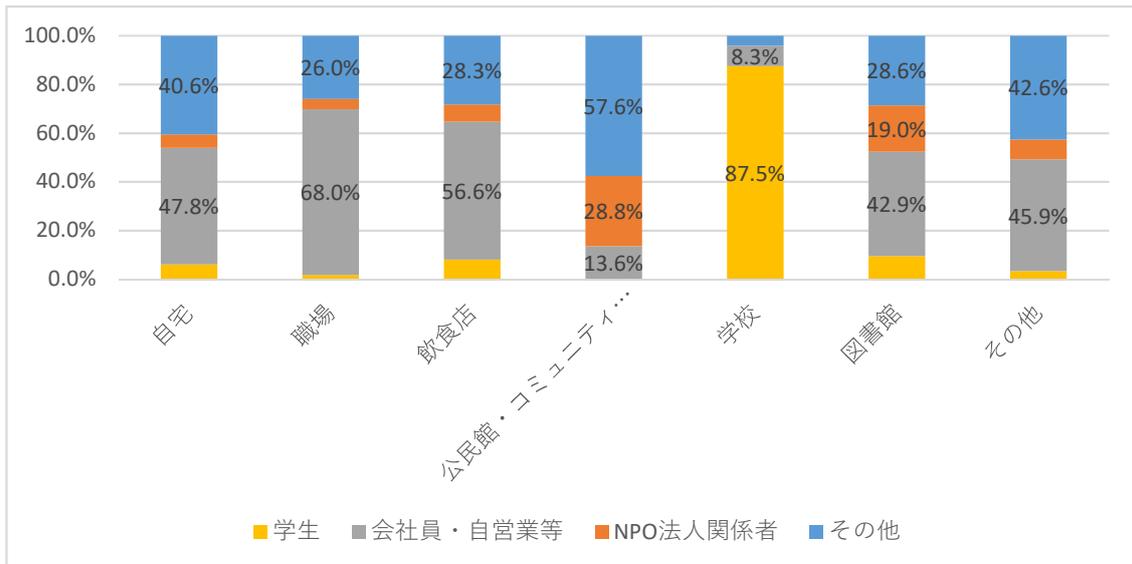
- ・20代で「学校」の回答数21は、職業で「学生」と回答した数と同じであり、回答者の内学生全員が学校で利用している。
- ・60代以降の「公民館・コミュニティセンター」での利用が比較的多い。

質問2 インターネット利用場所（各選択肢職業別構成）

インターネットを利用する場所はどこですか。複数ある場合は、複数選択してください。  
各選択肢毎にその回答者の職業構成を示す。

	自宅		職場		飲食店		公民館・コミュニティセンター		学校		図書館		その他	
その他	140	40.6%	57	26.0%	28	28.3%	34	57.6%	1	4.2%	6	28.6%	26	42.6%
NPO法人関係者	19	5.5%	9	4.1%	7	7.1%	17	28.8%	0	0.0%	4	19.0%	5	8.2%
会社員・自営業等	165	47.8%	149	68.0%	56	56.6%	8	13.6%	2	8.3%	9	42.9%	28	45.9%
学生	21	6.1%	4	1.8%	8	8.1%	0	0.0%	21	87.5%	2	9.5%	2	3.3%

％の数値の母数は各選択肢の回答者数である。



**解説**

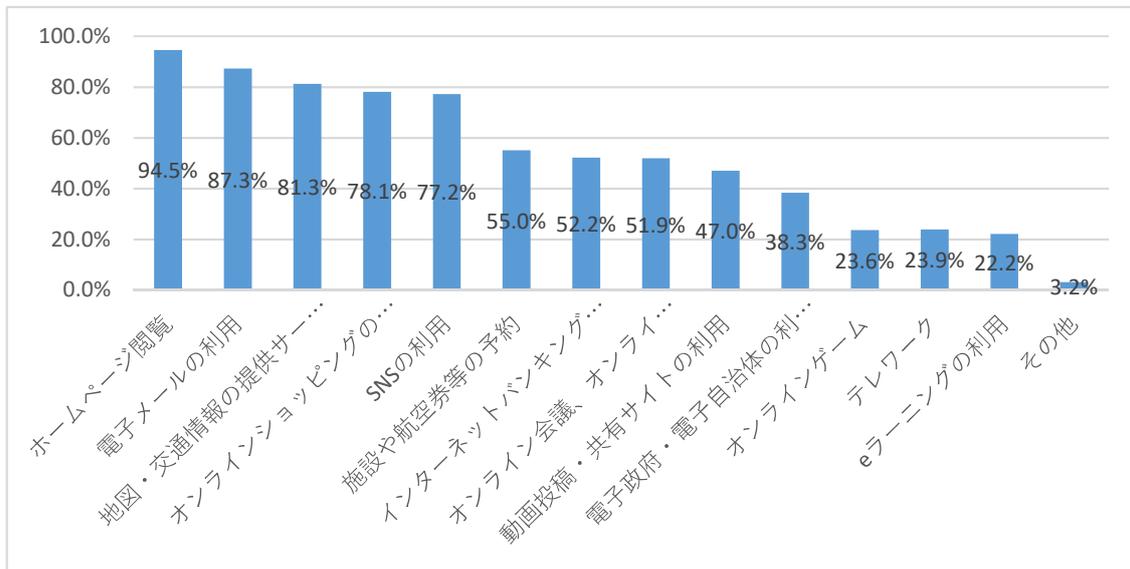
- ・「公民館・コミュニティセンター」の利用者は、「NPO法人関係者」「その他」の割合が比較的高い。

質問3 インターネット利用目的  
回答数 347

インターネットを利用する目的はなんですか。複数ある場合は、複数選択してください。

	ホームページ閲覧(情報収集)	電子メールの利用	地図・交通情報の提供サービスの利用	オンラインショッピングの利用	SNSの利用	施設や航空券等の予約	インターネットバンキングの利用	オンライン会議、オンライン授業	動画投稿・共有サイトの利用	電子政府・電子自治体の利用	オンラインゲーム	テレワーク	eラーニングの利用	その他	計
回答数	328	303	282	271	268	191	181	180	163	133	82	83	77	11	2553
回答割合	94.5%	87.3%	81.3%	78.1%	77.2%	55.0%	52.2%	51.9%	47.0%	38.3%	23.6%	23.9%	22.2%	3.2%	735.7%

%の数値の母数は本質問の全回答者数である



**解説**

- ・インターネット利用目的のうち最も多いものは「ホームページの閲覧」で94.5%であった。
- ・次に「電子メールの利用」87.3%、「地図・交通情報の提供サービスの利用」81.3%、「オンラインショッピングの利用」78.1%、「SNSの利用」77.2%が続きこれらは7割以上の回答者が利用している。
- ・次に多い目的は、「施設や航空券等の予約」55.6%、「インターネットバンキングの利用」53.9%、「オンライン会議、オンライン授業」51.9%、「動画投稿・共有サイトの利用」47.0%であり、回答者の概ね半数が目的としてあげている。
- ・「電子政府・電子自治体の利用」については、38.3%にとどまっている。

その他に記載された内容

- 証券取引
- 映画、音楽等視聴
- 電子書籍の閲覧
- 株や仮想通貨のオンライン取引
- 健康管理（万歩計などの記録管理）
- 天気予報
- 飲食店割引クーポン取得
- ニュースや天気アプリなど
- 飲食店予約

(意見) 区分けすることがおかしい。情報媒体なので、音声やテレビ電話も電話回線ではなくインターネットです。  
(意見) 色々なインターネットサービスの使い方がわからない。

質問3 インターネット利用目的（各選択肢の年代構成）

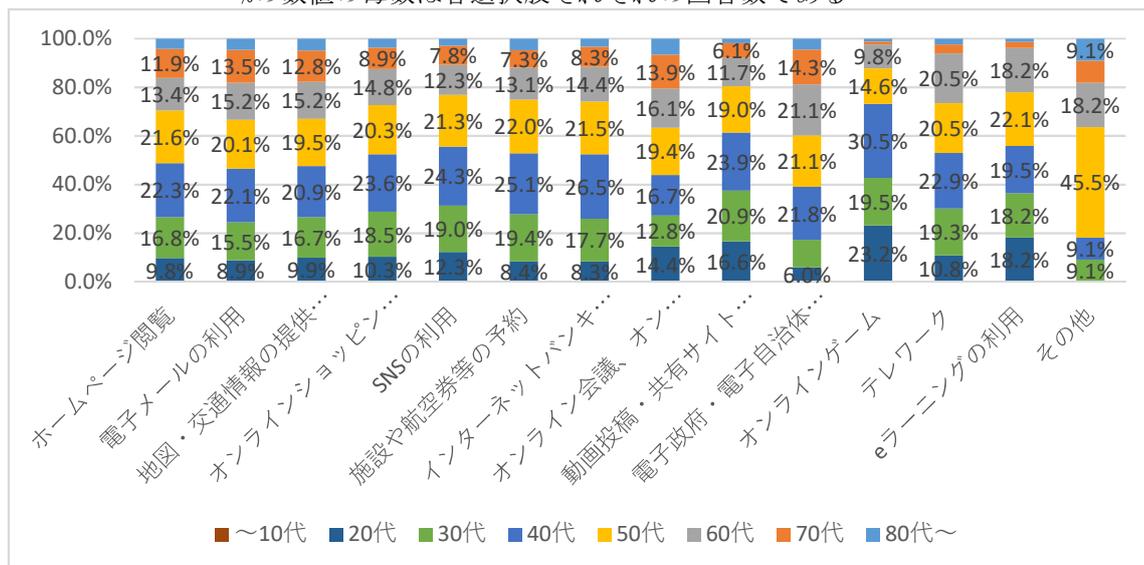
インターネットを利用する目的はなんですか。複数ある場合は、複数選択してください。  
各選択肢の回答者の年代構成を示す。

	ホームページ閲覧（情報収集）		電子メールの利用		地図・交通情報の提供サービスの利用		オンラインショッピングの利用		SNSの利用		施設や航空券等の予約		インターネットバンキングの利用	
80代～	14	4.3%	14	4.6%	14	5.0%	10	3.7%	8	3.0%	9	4.7%	6	3.3%
70代	39	11.9%	41	13.5%	36	12.8%	24	8.9%	21	7.8%	14	7.3%	15	8.3%
60代	44	13.4%	46	15.2%	43	15.2%	40	14.8%	33	12.3%	25	13.1%	26	14.4%
50代	71	21.6%	61	20.1%	55	19.5%	55	20.3%	57	21.3%	42	22.0%	39	21.5%
40代	73	22.3%	67	22.1%	59	20.9%	64	23.6%	65	24.3%	48	25.1%	48	26.5%
30代	55	16.8%	47	15.5%	47	16.7%	50	18.5%	51	19.0%	37	19.4%	32	17.7%
20代	32	9.8%	27	8.9%	28	9.9%	28	10.3%	33	12.3%	16	8.4%	15	8.3%
～10代	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

％の数値の母数は各選択肢それぞれの回答数である

	オンライン会議、オンライン授業		動画投稿・共有サイトの利用		電子政府・電子自治体の利用（e-Tax等の電子申請・公共施設の予約等）		オンラインゲーム		テレワーク		eラーニングの利用		その他	
80代～	12	6.7%	3	1.8%	6	4.5%	1	1.2%	2	2.4%	1	1.3%	1	9.1%
70代	25	13.9%	10	6.1%	19	14.3%	1	1.2%	3	3.6%	2	2.6%	1	9.1%
60代	29	16.1%	19	11.7%	28	21.1%	8	9.8%	17	20.5%	14	18.2%	2	18.2%
50代	35	19.4%	31	19.0%	28	21.1%	12	14.6%	17	20.5%	17	22.1%	5	45.5%
40代	30	16.7%	39	23.9%	29	21.8%	25	30.5%	19	22.9%	15	19.5%	1	9.1%
30代	23	12.8%	34	20.9%	15	11.3%	16	19.5%	16	19.3%	14	18.2%	1	9.1%
20代	26	14.4%	27	16.6%	8	6.0%	19	23.2%	9	10.8%	14	18.2%	0	0.0%
～10代	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

％の数値の母数は各選択肢それぞれの回答数である



解説

- ・多くの利用目的について、世代に関係なく利用されていることがわかる。
- ・「電子政府・電子自治体の利用」と「テレワーク」に関しては若年層が少なく、「オンラインゲーム」に関しては高齢層が比較的少ない傾向にある。

質問3 インターネット利用目的（各選択肢の職業構成）

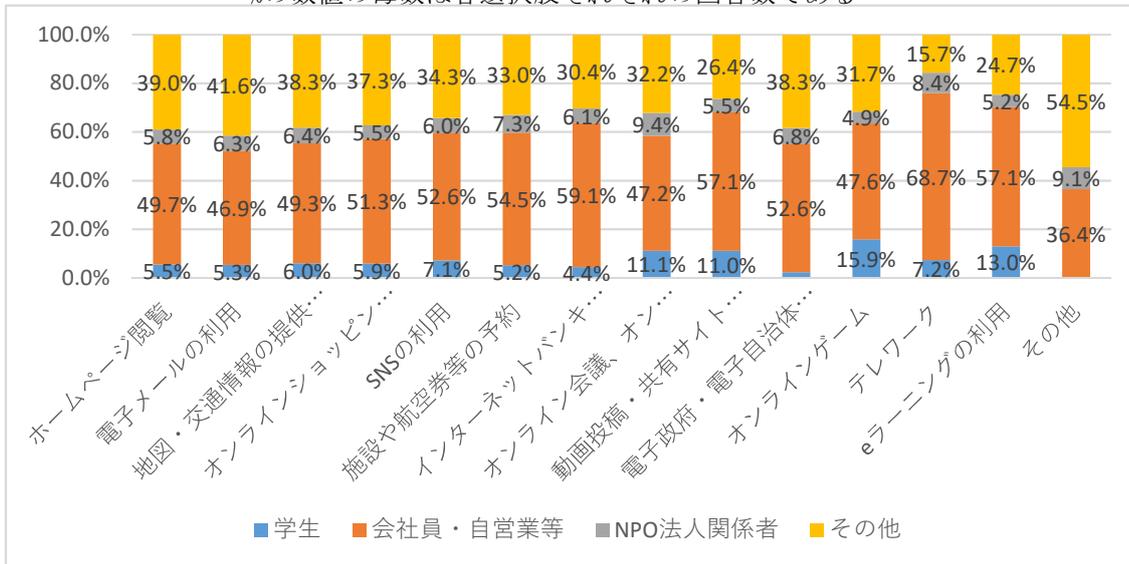
インターネットを利用する目的はなんですか。複数ある場合は、複数選択してください。  
各選択肢の回答者の職業別構成を示す。

	ホームページ閲覧（情報収集）		電子メールの利用		地図・交通情報の提供サービスの利用		オンラインショッピングの利用		SNSの利用		施設や航空券等の予約		インターネットバンキングの利用	
その他	128	39.0%	126	41.6%	108	38.3%	101	37.3%	92	34.3%	63	33.0%	55	30.4%
NPO法人関係者	19	5.8%	19	6.3%	18	6.4%	15	5.5%	16	6.0%	14	7.3%	11	6.1%
会社員・自営業等	163	49.7%	142	46.9%	139	49.3%	139	51.3%	141	52.6%	104	54.5%	107	59.1%
学生	18	5.5%	16	5.3%	17	6.0%	16	5.9%	19	7.1%	10	5.2%	8	4.4%

％の数値の母数は各選択肢それぞれの回答数である

	オンライン会議、オンライン授業		動画投稿・共有サイトの利用		電子政府・電子自治体の利用（e-Tax等の電子申請・公共施設の予約等）		オンラインゲーム		テレワーク		eラーニングの利用		その他	
その他	58	32.2%	43	26.4%	51	38.3%	26	31.7%	13	15.7%	19	24.7%	6	54.5%
NPO法人関係者	17	9.4%	9	5.5%	9	6.8%	4	4.9%	7	8.4%	4	5.2%	1	9.1%
会社員・自営業等	85	47.2%	93	57.1%	70	52.6%	39	47.6%	57	68.7%	44	57.1%	4	36.4%
学生	20	11.1%	18	11.0%	3	2.3%	13	15.9%	6	7.2%	10	13.0%	0	0.0%

％の数値の母数は各選択肢それぞれの回答数である



解説

- ・「電子政府・電子自治体の利用」と「テレワーク」について学生の回答が少ないことを除き、職業の違いによる際立った傾向は現れていない。

質問3 インターネット利用目的（年代毎）

インターネットを利用する目的はなんですか。複数ある場合は、複数選択してください。  
年代毎にインターネットをどの様な目的で利用しているのかを示した。

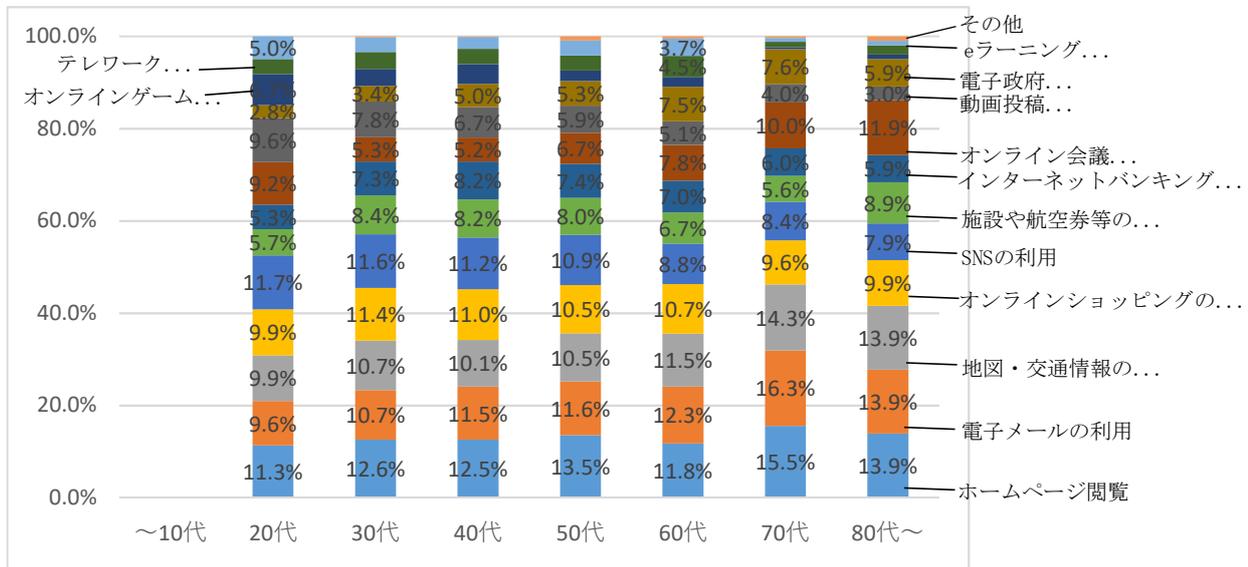
	～10代	各世代で最も多い利用目的				各世代で次に多い利用目的								
		20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代～						
その他	0	0.0%	1	0.2%	1	0.2%	5	1.0%	2	0.5%	1	0.4%	1	1.0%
eラーニングの利用	14	5.0%	14	3.2%	15	2.6%	17	3.2%	14	3.7%	2	0.8%	1	1.0%
テレワーク	9	3.2%	16	3.7%	19	3.3%	17	3.2%	17	4.5%	3	1.2%	2	2.0%
オンラインゲーム	19	6.7%	16	3.7%	25	4.3%	12	2.3%	8	2.1%	1	0.4%	1	1.0%
電子政府・電子…注1	8	2.8%	15	3.4%	29	5.0%	28	5.3%	28	7.5%	19	7.6%	6	5.9%
動画投稿・共有…注2	27	9.6%	34	7.8%	39	6.7%	31	5.9%	19	5.1%	10	4.0%	3	3.0%
オンライン会議…注3	26	9.2%	23	5.3%	30	5.2%	35	6.7%	29	7.8%	25	10.0%	12	11.9%
インターネットバ…注4	15	5.3%	32	7.3%	48	8.2%	39	7.4%	26	7.0%	15	6.0%	6	5.9%
施設や航空券等の予約	16	5.7%	37	8.4%	48	8.2%	42	8.0%	25	6.7%	14	5.6%	9	8.9%
SNSの利用	33	11.7%	51	11.6%	65	11.2%	57	10.9%	33	8.8%	21	8.4%	8	7.9%
オンラインショ…注5	28	9.9%	50	11.4%	64	11.0%	55	10.5%	40	10.7%	24	9.6%	10	9.9%
地図・交通情報…注6	28	9.9%	47	10.7%	59	10.1%	55	10.5%	43	11.5%	36	14.3%	14	13.9%
電子メールの利用	27	9.6%	47	10.7%	67	11.5%	61	11.6%	46	12.3%	41	16.3%	14	13.9%
ホームページ閲覧	32	11.3%	55	12.6%	73	12.5%	71	13.5%	44	11.8%	39	15.5%	14	13.9%

％の数値の母数は各世代それぞれの回答数である

- 注1： 電子政府・電子自治体の利用
- 注2： 動画投稿・共有サイトの利用
- 注3： オンライン会議、オンライン授業
- 注4： インターネットバンキングの利用
- 注5： オンラインショッピングの利用
- 注6： 地図・交通情報の提供サービスの利用

解説

- 上記表では世代毎の多い利用目的を、青色背景、緑色背景で示した。これによると、世代を問わず「ホームページの閲覧」が多いことがわかる。次に多いのは20代、30代では「SNSの利用」で、それより後の世代では「電子メールの利用」である。70代だけ僅差ではあるが「電子メールの利用」が最も多く、次が「ホームページの閲覧」となっている。



解説

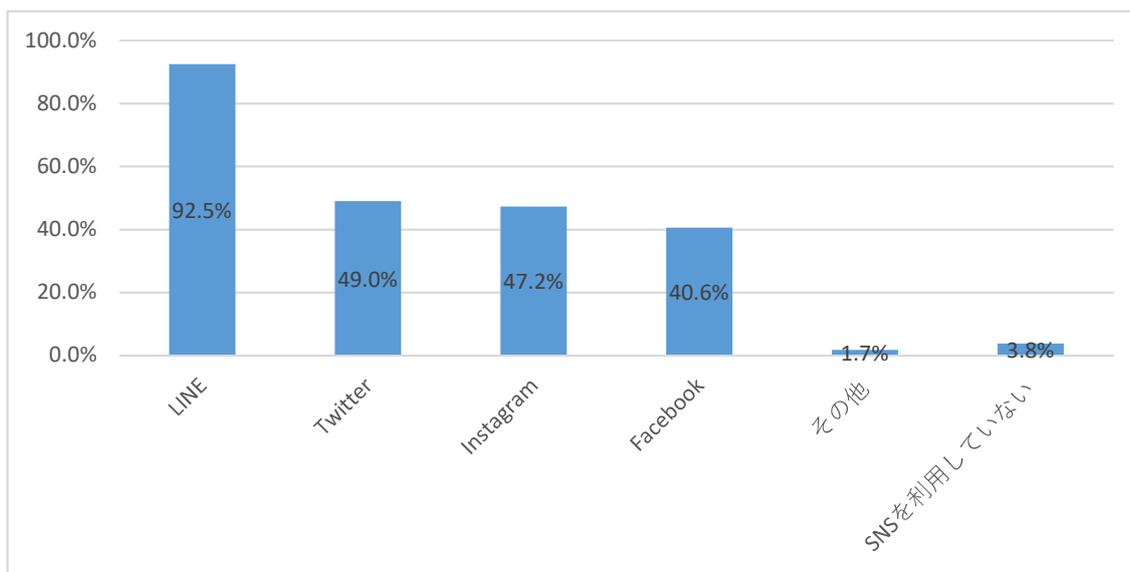
- 「電子政府・電子自治体の利用」は、年代を追って利用割合が増加(20代 2.8%、70代7.6%)しており、絶対数は少ないものの3倍近い開きがある。
- 「eラーニングの利用」は、年代を追って利用割合が減少(20代 5.0%、80代 1.0%)しており、これも絶対数は少ないが5倍の開きがある。
- 「動画投稿・共有サイトの利用」は 9.6%で 20代が多く、年代が進むと減る傾向がある(80代3.0%)。
- 「オンライン会議、オンライン授業」は、30代～50代が比較的少なく(5.3%～6.7%)、20代、60代～80代(9.2%～11.9%)が比較的多く、80代が最も多い(11.9%)。

質問 4 利用するSNS  
 回答数 345

利用しているSNSはなんですか。複数ある場合は、複数選択してください。

	LINE	Twitter	Instagram	Facebook	その他	SNSを利用していない	計
回答数	319	169	163	140	6	13	810
回答割合	92.5%	49.0%	47.2%	40.6%	1.7%	3.8%	234.8%

%の数値の母数は本質問の回答数である



**解説**

- ・LINE利用者が最も多くほとんどの回答者が利用している(92.5%)。
- ・SNSを利用していないとの回答が3.8%ある。

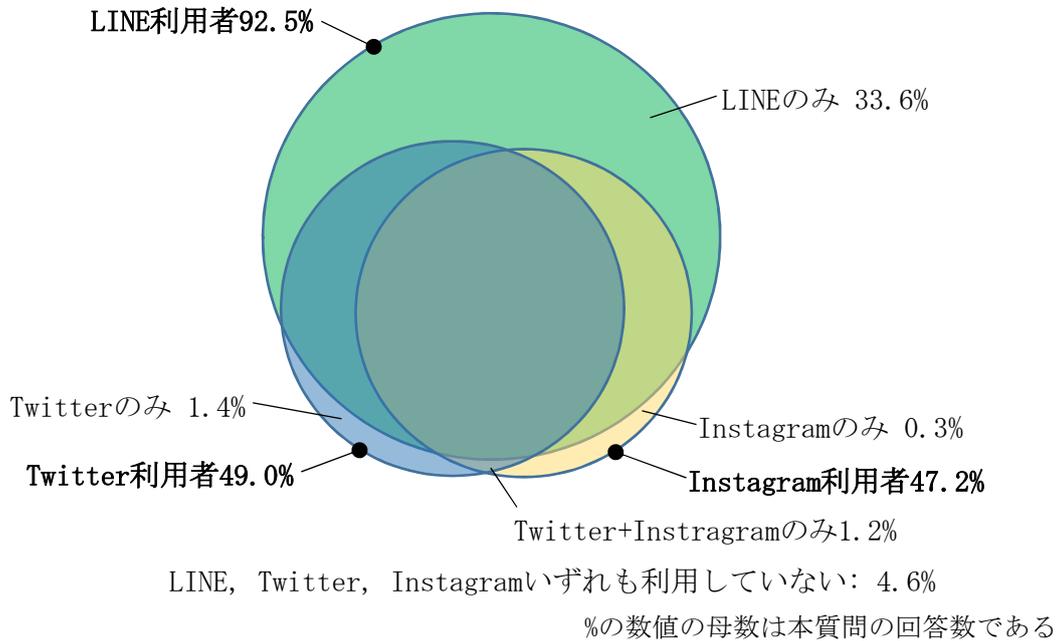
その他に記載された内容

mewe, Whatsup, Signai  
 LinkedIn, chatwork, what' s up  
 teams、  
 TikTok  
 mixi  
 Tiktok, youtubeなど

質問 4 利用するSNS（複数利用状況）

利用しているSNSはなんですか。複数ある場合は、複数選択してください。

利用されている上位3種のSNS (LINE、Twitter、Instagram) についてどの様に複数利用されているのかを示す。



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%

**解説**

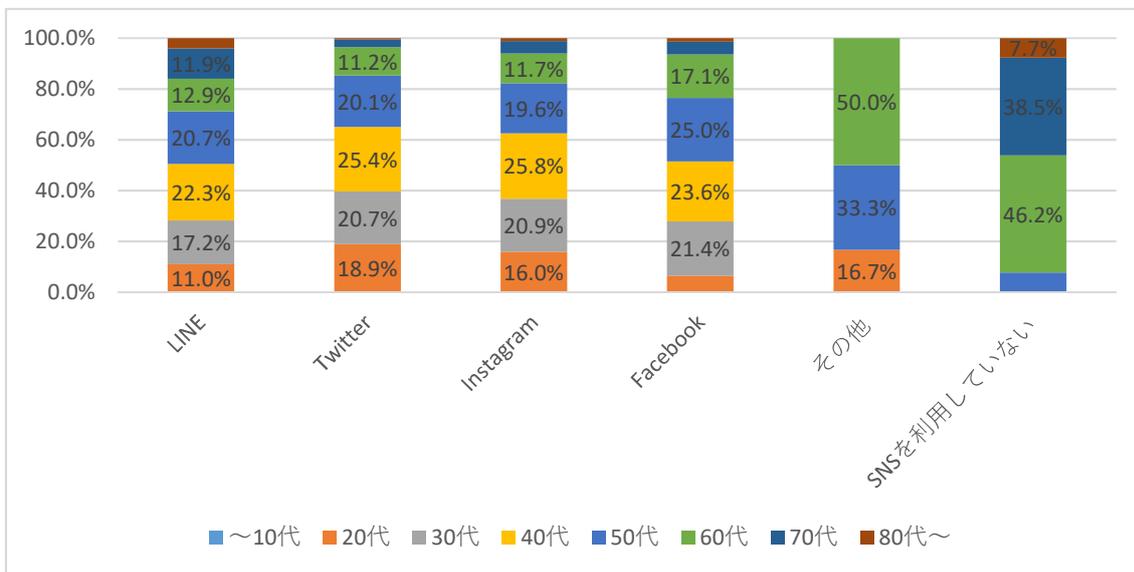
- Twitter、Instagramの単独での利用は少なく、Twitterのみ 1.4%、Instagramのみ 0.3% であり、Twitter、Instagramの利用者の多くはLINEも利用していることがわかる。
- LINEとTwitterによる回答者のカバー率は95.1%であるが、「SNSを利用していない」回答者が3.8%(SNS利用者は96.2%)であることから、LINEとTwitterで SNS利用者の99%をカバー出来ることがわかる。

質問 4 利用するSNS（各選択肢の年代構成）

利用しているSNSはなんですか。複数ある場合は、複数選択してください。  
各選択肢毎にそれを回答した年代構成を示す。

	LINE		Twitter		Instagram		Facebook		その他		SNSを利用していない	
80代～	13	4.1%	1	0.6%	2	1.2%	2	1.4%	0	0.0%	1	7.7%
70代	38	11.9%	5	3.0%	8	4.9%	7	5.0%	0	0.0%	5	38.5%
60代	41	12.9%	19	11.2%	19	11.7%	24	17.1%	3	50.0%	6	46.2%
50代	66	20.7%	34	20.1%	32	19.6%	35	25.0%	2	33.3%	1	7.7%
40代	71	22.3%	43	25.4%	42	25.8%	33	23.6%	0	0.0%	0	0.0%
30代	55	17.2%	35	20.7%	34	20.9%	30	21.4%	0	0.0%	0	0.0%
20代	35	11.0%	32	18.9%	26	16.0%	9	6.4%	1	16.7%	0	0.0%
～10代	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

%の数値の母数は各選択肢の回答数である



解説

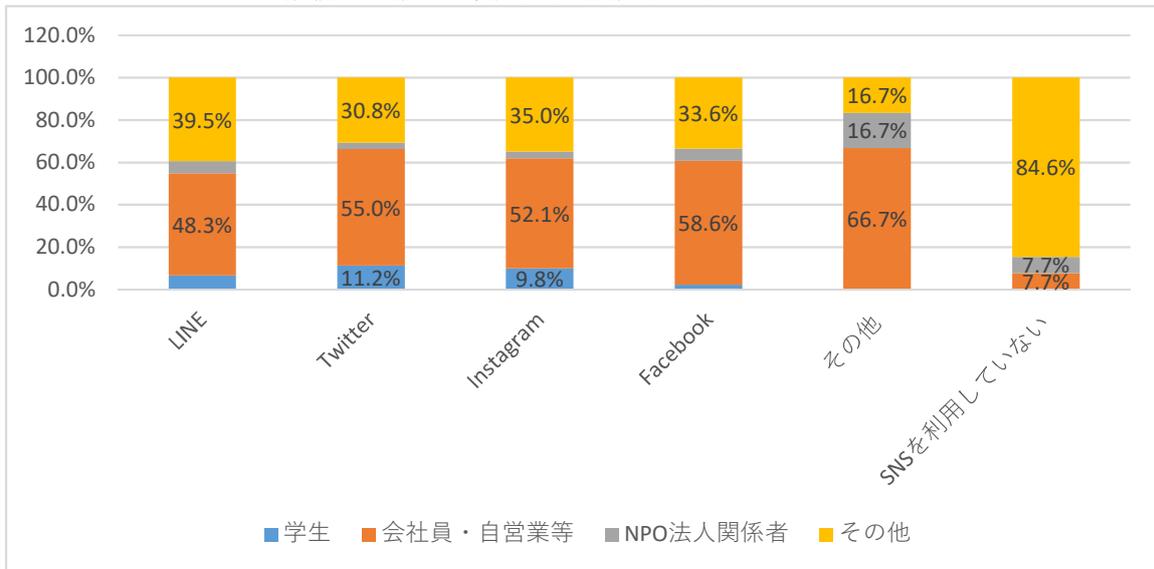
- ・「SNSを利用していない」の回答は50代以上だけであり、その内 92%が60代以上である。  
但し、50代以上のアンケート回答者数は181名であり、そのうち「SNSを利用していない」の回答は13名で50代以上の 7.2%である。

質問4 利用するSNS（各選択肢の職業構成）

利用しているSNSはなんですか。複数ある場合は、複数選択してください。  
各選択肢毎にそれを回答した職業構成を示す。

	LINE		Twitter		Instagram		Facebook		その他		SNSを利用していない	
その他	126	39.5%	52	30.8%	57	35.0%	47	33.6%	1	16.7%	11	84.6%
NPO法人関係者	18	5.6%	5	3.0%	5	3.1%	8	5.7%	1	16.7%	1	7.7%
会社員・自営業等	154	48.3%	93	55.0%	85	52.1%	82	58.6%	4	66.7%	1	7.7%
学生	21	6.6%	19	11.2%	16	9.8%	3	2.1%	0	0.0%	0	0.0%

%の数値の母数は本質問の回答数である



解説

- ・ 学生は全員がSNSを利用しており、「SNSを利用していない」と回答した84.6%が「その他」（無職）である。

質問4 利用するSNS（年代毎）

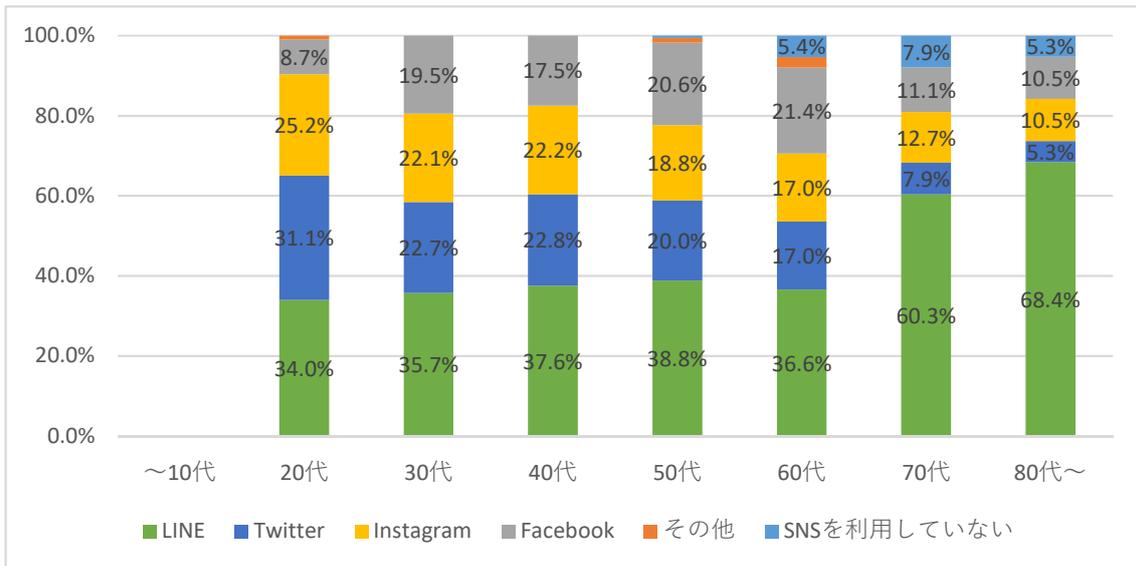
利用しているSNSはなんですか。複数ある場合は、複数選択してください。  
年代毎にそれぞれ利用しているSNSの種類について示した。

SNS	~10代	各世代で最も多い利用SNS				各世代で次に多い利用SNS								
		20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代~						
SNSを利用していない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.6%	6	5.4%	5	7.9%	1	5.3%
その他	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.2%	3	2.7%	0	0.0%	0	0.0%
Facebook	9	8.7%	30	19.5%	33	17.5%	35	20.6%	24	21.4%	7	11.1%	2	10.5%
Instagram	26	25.2%	34	22.1%	42	22.2%	32	18.8%	19	17.0%	8	12.7%	2	10.5%
Twitter	32	31.1%	35	22.7%	43	22.8%	34	20.0%	19	17.0%	5	7.9%	1	5.3%
LINE	35	34.0%	55	35.7%	71	37.6%	66	38.8%	41	36.6%	38	60.3%	13	68.4%

%の数値の母数は各世代それぞれの回答数である

解説

- 上記表では世代毎に多く利用されているSNSを、青色背景、緑色背景で示した。これによると、全世代で「LINE」利用者が多いことがわかる。



解説

- 年代毎の「LINE」の利用割合は、70代、80代が高くそれぞれ 60.3%、68.4%であるのに対し、20代~60代は概ね3, 4割(34.0%~38.8%)であり、複数のSNSが概ね均等に使われている。

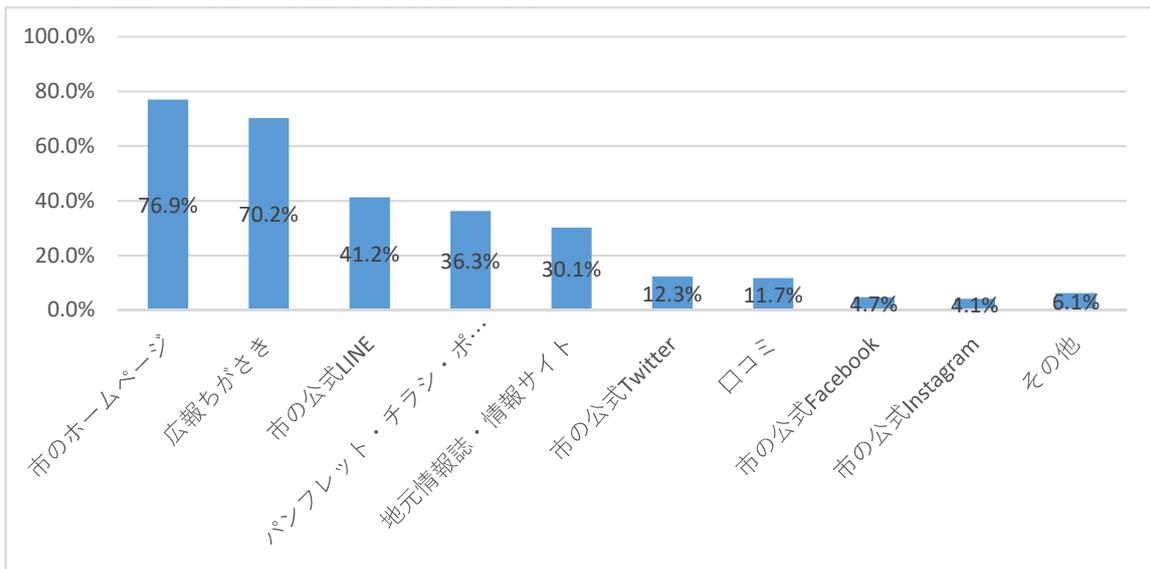
質問5 情報入手手段

回答数 342

茅ヶ崎市の受付やイベント等の情報を入手する手段はなんですか。

	市のホームページ	広報ちがさき	市の公式LINE	パンフレット・チラシ・ポスター	地元情報誌・情報サイト	市の公式Twitter	口コミ	市の公式Facebook	市の公式Instagram	その他	計
回答数	263	240	141	124	103	42	40	16	14	21	1004
回答割合	76.9%	70.2%	41.2%	36.3%	30.1%	12.3%	11.7%	4.7%	4.1%	6.1%	293.6%

%の数値の母数は本質問の回答数である



解説

- ・市の公式の Facebook、Twitter、Instagramについてはあまり活用されているとは言えない状況にある。
- ・主要な情報入手手段は「市のホームページ」76.9%、「広報ちがさき」70.2%である。
- ・次に使われているものは「市の公式LINE」41.2%、「パンフレット・チラシ・ポスター」36.3%、「地元情報誌・情報サイト」30.1%である。

その他に記載された内容

- 市のメール配信サービス (12件)
- タウン紙
- タウンニュース、Yahooリアルタイム検索
- 茅ヶ崎メール配信
- 公式以外のSNSから知ることが多いではない
- 直接行く
- 友人・知人よりのメール連絡
- タウンニュース
- 市の設置した掲示板

質問5 情報入手手段（各選択肢の年代構成）

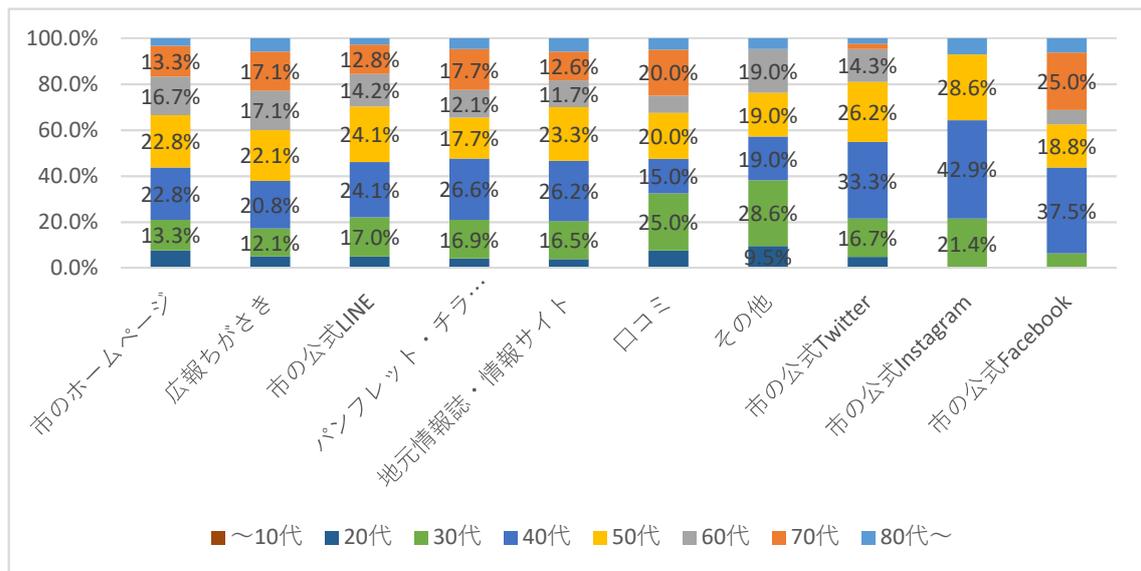
茅ヶ崎市の手続やイベント等の情報を入手する手段はなんですか。  
各選択肢毎にそれを回答した年代構成を示す。

	市のホームページ		広報ちがさき		市の公式LINE		パンフレット・チラシ・ポスター		地元情報誌・情報サイト		口コミ		その他		
	全回答数														
80代～	14	9	3.4%	14	5.8%	4	2.8%	6	4.8%	6	5.8%	2	5.0%	1	4.8%
70代	44	35	13.3%	41	17.1%	18	12.8%	22	17.7%	13	12.6%	8	20.0%	0	0.0%
60代	51	44	16.7%	41	17.1%	20	14.2%	15	12.1%	12	11.7%	3	7.5%	4	19.0%
50代	72	60	22.8%	53	22.1%	34	24.1%	22	17.7%	24	23.3%	8	20.0%	4	19.0%
40代	75	60	22.8%	50	20.8%	34	24.1%	33	26.6%	27	26.2%	6	15.0%	4	19.0%
30代	56	35	13.3%	29	12.1%	24	17.0%	21	16.9%	17	16.5%	10	25.0%	6	28.6%
20代	35	20	7.6%	12	5.0%	7	5.0%	5	4.0%	4	3.9%	3	7.5%	2	9.5%
～10代	0	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

%の数値の母数は各選択肢の回答数である

	市の公式Twitter		市の公式Instagram		市の公式Facebook		
	全回答数						
80代～	14	1	2.4%	1	7.1%	1	6.3%
70代	44	1	2.4%	0	0.0%	4	25.0%
60代	51	6	14.3%	0	0.0%	1	6.3%
50代	72	11	26.2%	4	28.6%	3	18.8%
40代	75	14	33.3%	6	42.9%	6	37.5%
30代	56	7	16.7%	3	21.4%	1	6.3%
20代	35	2	4.8%	0	0.0%	0	0.0%
～10代	0	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

%の数値の母数は各選択肢の回答数である



質問5 情報入手手段（各選択肢の職業構成）

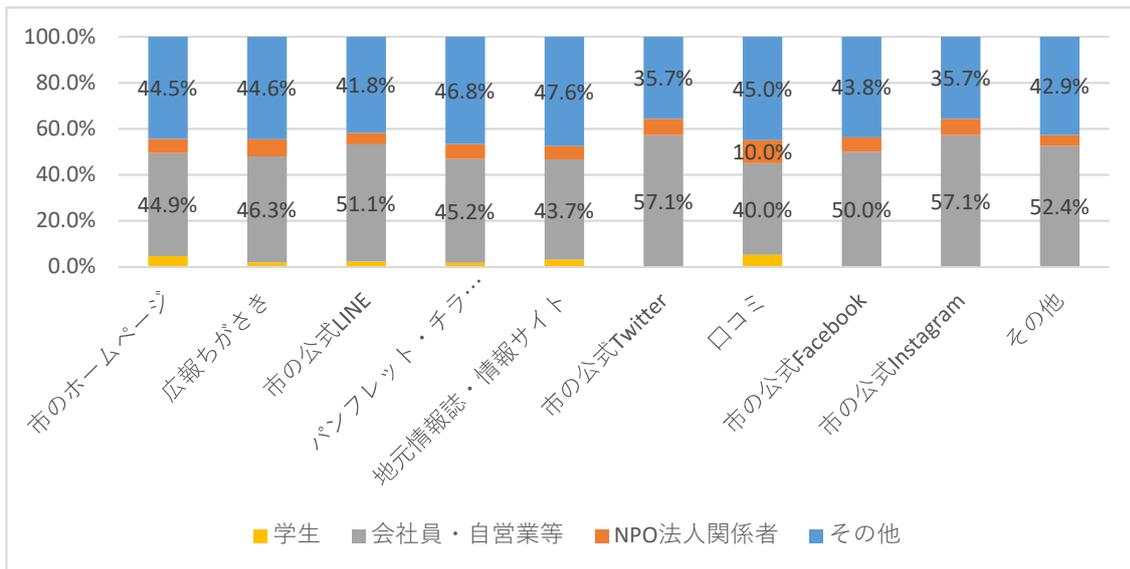
茅ヶ崎市の手続やイベント等の情報を入手する手段はなんですか。  
各選択肢毎にそれを回答した職業構成を示す。

	市のホームページ		広報ちがさき		市の公式LINE		パンフレット・チラシ・ポスター		地元情報誌・情報サイト		口コミ		その他	
その他	117	44.5%	107	44.6%	59	41.8%	58	46.8%	49	47.6%	18	45.0%	9	42.9%
NPO法人関係者	16	6.1%	18	7.5%	7	5.0%	8	6.5%	6	5.8%	4	10.0%	1	4.8%
会社員・自営業等	118	44.9%	111	46.3%	72	51.1%	56	45.2%	45	43.7%	16	40.0%	11	52.4%
学生	12	4.6%	4	1.7%	3	2.1%	2	1.6%	3	2.9%	2	5.0%	0	0.0%

％の数値の母数は各選択肢の回答数である

	市の公式Twitter		市の公式Facebook		市の公式Instagram	
その他	15	35.7%	7	43.8%	5	35.7%
NPO法人関係者	3	7.1%	1	6.3%	1	7.1%
会社員・自営業等	24	57.1%	8	50.0%	8	57.1%
学生	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

％の数値の母数は各選択肢の回答数である



質問5 情報入手手段（年代毎）

茅ヶ崎市の手続やイベント等の情報を入手する手段はなんですか。  
年代毎にどの情報入手手段が多く利用されているのかを示した。

	回答無し	各世代で最も多い手段				各世代で次に多い手段									
		~10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代~						
その他		2	3.6%	6	3.9%	4	1.7%	4	1.8%	4	2.7%	0	0.0%	1	2.2%
市の公式Instagram		0	0.0%	3	2.0%	6	2.5%	4	1.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%
市の公式Facebook		0	0.0%	1	0.7%	6	2.5%	3	1.3%	1	0.7%	4	2.8%	1	2.2%
口コミ		3	5.5%	10	6.5%	6	2.5%	8	3.6%	3	2.1%	8	5.6%	2	4.4%
市の公式Twitter		2	3.6%	7	4.6%	14	5.8%	11	4.9%	6	4.1%	1	0.7%	1	2.2%
地元情報誌・情…注1		4	7.3%	17	11.1%	27	11.3%	24	10.8%	12	8.2%	13	9.2%	6	13.3%
パンフレット・…注2		5	9.1%	21	13.7%	33	13.8%	22	9.9%	15	10.3%	22	15.5%	6	13.3%
市の公式LINE		7	12.7%	24	15.7%	34	14.2%	34	15.2%	20	13.7%	18	12.7%	4	8.9%
広報ちがさき		12	21.8%	29	19.0%	50	20.8%	53	23.8%	41	28.1%	41	28.9%	14	31.1%
市のホームページ		20	36.4%	35	22.9%	60	25.0%	60	26.9%	44	30.1%	35	24.6%	9	20.0%

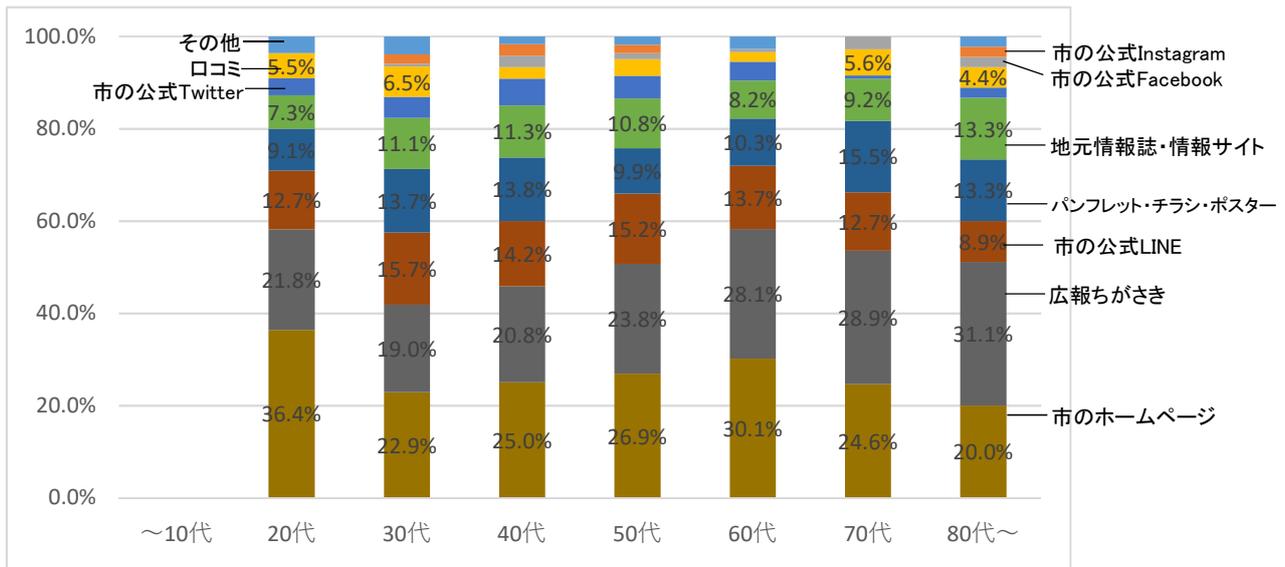
%の数値の母数は各世代それぞれの回答数である

注1: 地元情報誌・情報サイト

注2: パンフレット・チラシ・ポスター

解説

- 上記表では年代毎に多く利用されている情報入手手段を、青色背景、緑色背景で示した。これによる各世代とも「市のホームページ」と「広報ちがさき」が多い。最も多い手段は20代~60代が「市のホームページ」で70代、80代は「広報ちがさき」と高齢層で入れ替わっている。



解説

- ほとんどの回答者がLINE利用者であることは質問4で確認できているが、各世代とも情報入手手段としての利用は15%程度にとどまっており、「広報ちがさき」がその数倍は利用されている。
- 年代を追っての変化として、「市のホームページ」と「市の公式LINE」がわずかに減少し、「広報ちがさき」と「地元情報誌・情報サイト」がわずかに増加している。

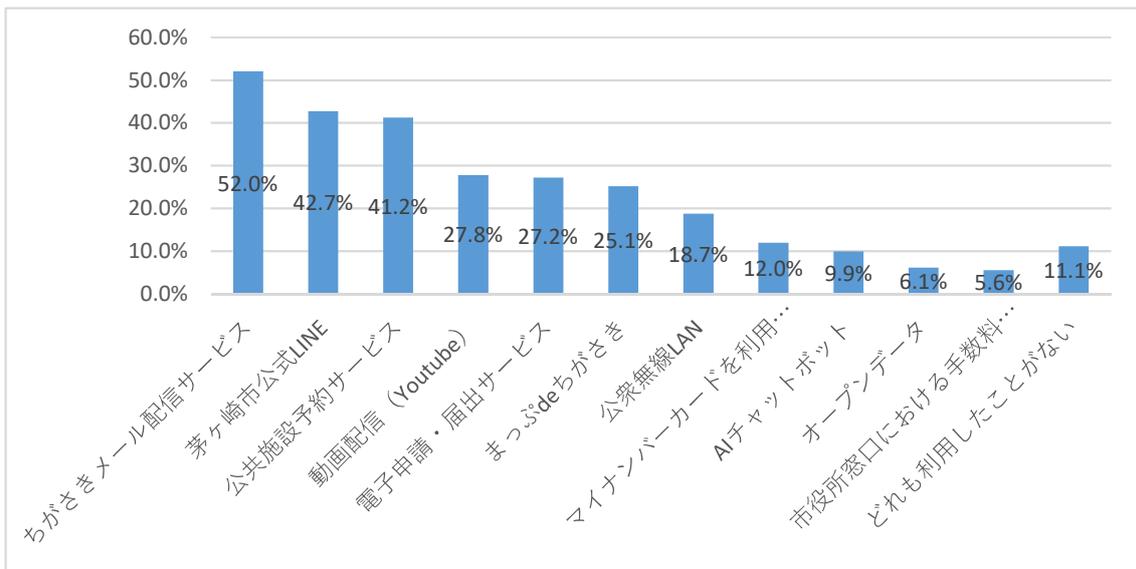
質問6 使ったことがあるサービス

回答数 342

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

	ちがさきメール配信サービス	茅ヶ崎市公式LINE	公共施設予約サービス	動画配信 (Youtube)	電子申請・届サービス	まっぷdeちがさき	公衆無線LAN	マイナンバーカードを利用したコンビニ交付サービス	AIチャットボット	オープンデータ	市役所窓口における手数料のキャッシュレス決済	どれも利用したことがない	計
回答数	178	146	141	95	93	86	64	41	34	21	19	38	956
回答割合	52.0%	42.7%	41.2%	27.8%	27.2%	25.1%	18.7%	12.0%	9.9%	6.1%	5.6%	11.1%	279.5%

%の数値の母数は本質問の回答数である



**解説**

- 最も多いのは「ちがさきメール配信サービス」52.0%で、「茅ヶ崎市公式LINE」42.7%、「公共施設予約サービス」41.2%が続き、以降の回答割合は3割に満たない。
- 比較的利用されていないものは「市役所窓口における手数料のキャッシュレス決済」5.6%、「オープンデータ」6.1%、「AIチャットボット」9.9%である。
- 「どれも利用したことがない」の11.1%は決して低いとは言えない。

質問6 使ったことがあるサービス（各選択肢の職業構成）

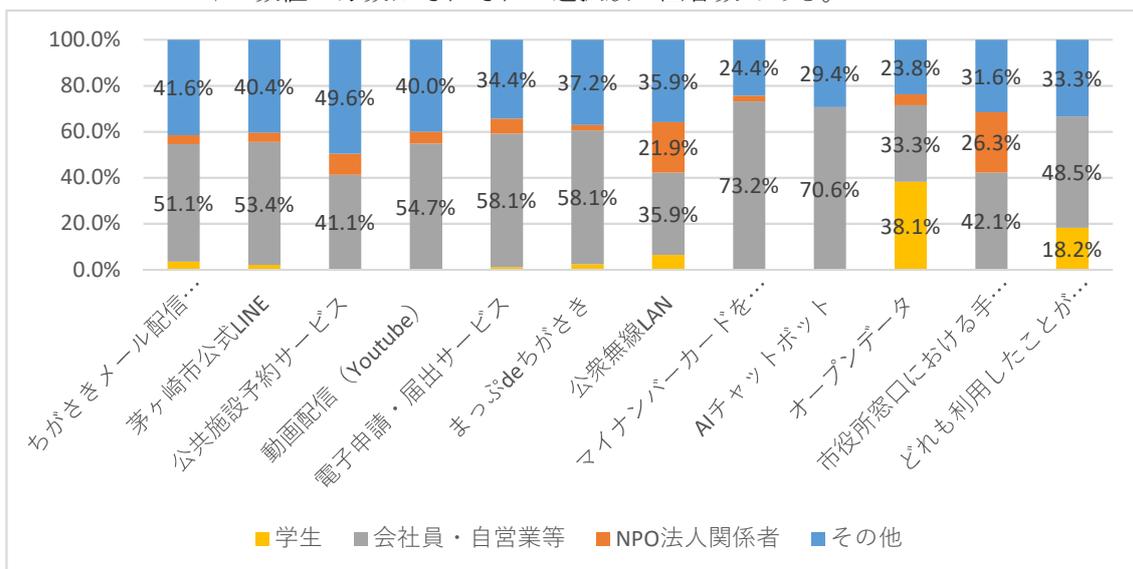
茅ヶ崎市が実施している次の情報化施策のうち、利用したことがあるものを選択してください  
各選択肢毎にそれを回答した職業構成を示す。

	ちがさきメール配信サービス		茅ヶ崎市公式LINE		公共施設予約サービス		動画配信 (Youtube)		電子申請・届出サービス		まっぷdeちがさき	
その他	74	41.6%	59	40.4%	70	49.6%	38	40.0%	32	34.4%	32	37.2%
NPO法人関係者	7	3.9%	6	4.1%	13	9.2%	5	5.3%	6	6.5%	2	2.3%
会社員・自営業等	91	51.1%	78	53.4%	58	41.1%	52	54.7%	54	58.1%	50	58.1%
学生	6	3.4%	3	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.1%	2	2.3%

％の数値の母数はそれぞれの選択肢の回答数である。

	公衆無線LAN		マイナンバーカードを利用したコンビニ交付サービス		AIチャットボット		オープンデータ		市役所窓口における手数料のキャッシュレス決済		どれも利用したことがない	
その他	23	35.9%	10	24.4%	10	29.4%	5	23.8%	6	31.6%	11	33.3%
NPO法人関係者	14	21.9%	1	2.4%	0	0.0%	1	4.8%	5	26.3%	0	0.0%
会社員・自営業等	23	35.9%	30	73.2%	24	70.6%	7	33.3%	8	42.1%	16	48.5%
学生	4	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	8	38.1%	0	0.0%	6	18.2%

％の数値の母数はそれぞれの選択肢の回答数である。



解説

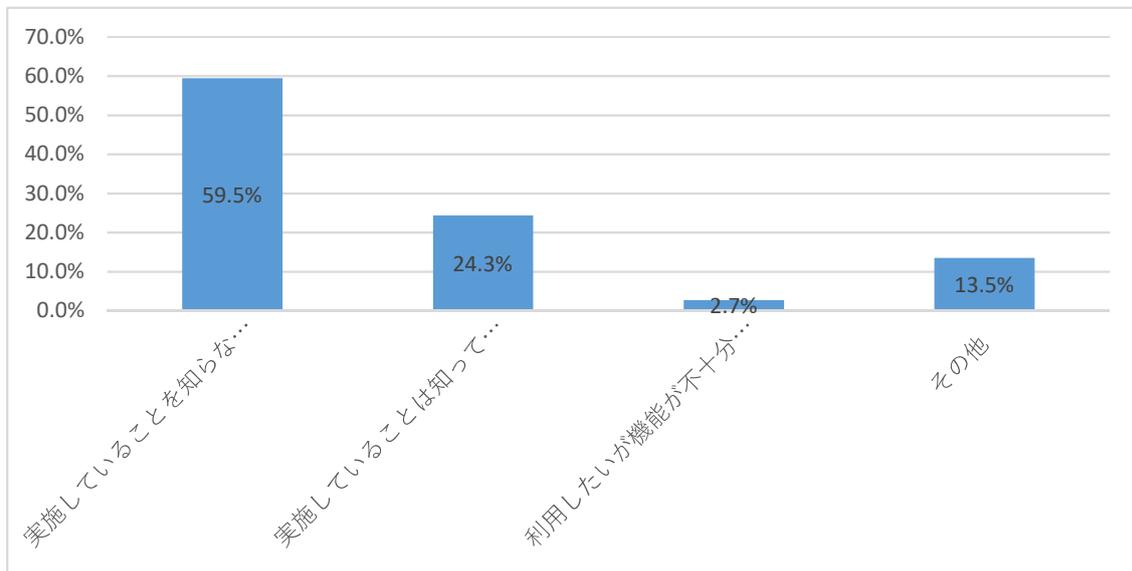
- どの施策についても「学生」の利用は少ないが「オープンデータ」だけ「学生」による利用割合が高い(38.1%)。
- 「公衆無線LAN」と「市役所窓口における手数料のキャッシュレス決済」について「NPO法人関係者」による利用割合が高い(それぞれ 22.6%、26.3%)。

質問7 利用しない理由  
 回答数 37

質問6で「どれも利用したことがない」を選択した方につきまして、利用しない理由で最も当てはまるものを選択してください。

	実施していることを知らなかった	実施していることは知っていたが、必要がなかった	利用したいが機能が不十分で使えなかった	その他	計
回答数	22	9	1	5	37
回答割合	59.5%	24.3%	2.7%	13.5%	100.0%

%の数値の母数は本質問の回答数である



**解説**

- ・回答者の半数以上59.5%が「実施していることを知らなかった」と回答している。

その他に記載された内容

必要ない

そのようなサービスの存在を教えてくれるところがない。

茅ヶ崎にはNPOの活動でいだけなので、茅ヶ崎市のものに限定されると利用していない。

利用の仕方がよくわからない。

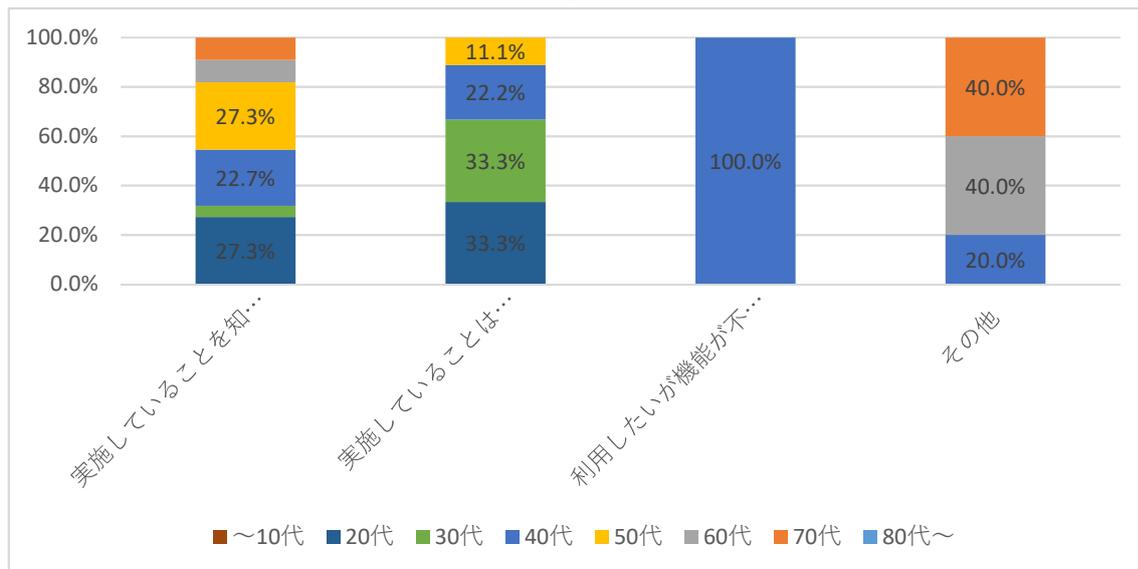
よくわからないので

質問7 利用しない理由（各選択肢の年代構成）

質問6で「どれも利用したことがない」を選択した方につきまして、利用しない理由で最も当てはまるものを選択してください。  
各選択肢毎にそれを回答した年代構成を示す。

	実施していることを知らなかった		実施していることは知っていたが、必要がなかった		利用したいが機能が不十分で使えなかった		その他	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
80代～	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
70代	2	9.1%	0	0.0%	0	0.0%	2	40.0%
60代	2	9.1%	0	0.0%	0	0.0%	2	40.0%
50代	6	27.3%	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%
40代	5	22.7%	2	22.2%	1	100.0%	1	20.0%
30代	1	4.5%	3	33.3%	0	0.0%	0	0.0%
20代	6	27.3%	3	33.3%	0	0.0%	0	0.0%
～10代	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

%の数値の母数は各選択肢の回答数である。



解説

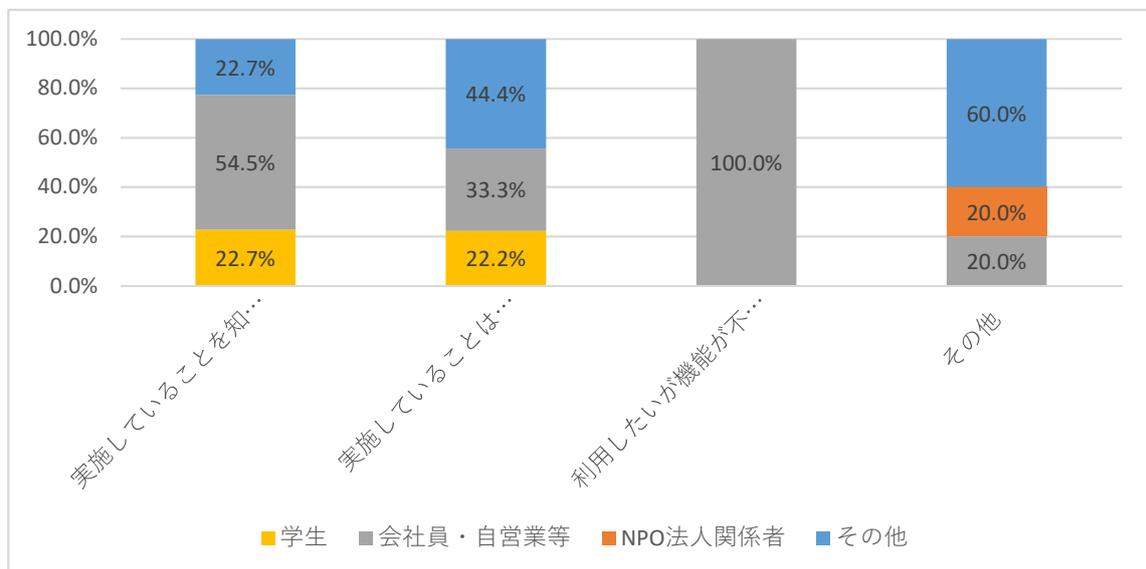
- ・「実施していることを知らなかった」の回答は50代、40代、20代が比較的多い。
- ・「実施していることは知っていたが、必要がなかった」の回答は20代、30代、40代に比較的多い。

質問7 利用しない理由（各選択肢の職業構成）

質問6で「どれも利用したことがない」を選択した方につきまして、利用しない理由で最も当てはまるものを選択してください。  
各選択肢毎にそれを回答した職業構成を示す。

	実施していることを知らなかった		実施していることは知っていたが、必要がなかった		利用したいが機能が不十分で使えなかった		その他	
その他	5	22.7%	4	44.4%	0	0.0%	3	60.0%
NPO法人関係者	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%
会社員・自営業等	12	54.5%	3	33.3%	1	100.0%	1	20.0%
学生	5	22.7%	2	22.2%	0	0.0%	0	0.0%

%の数値の母数は本質問の回答数である



解説

- ・「実施していることは知っていたが、必要がなかった」は職業「その他」の方による回答が比較的多い。

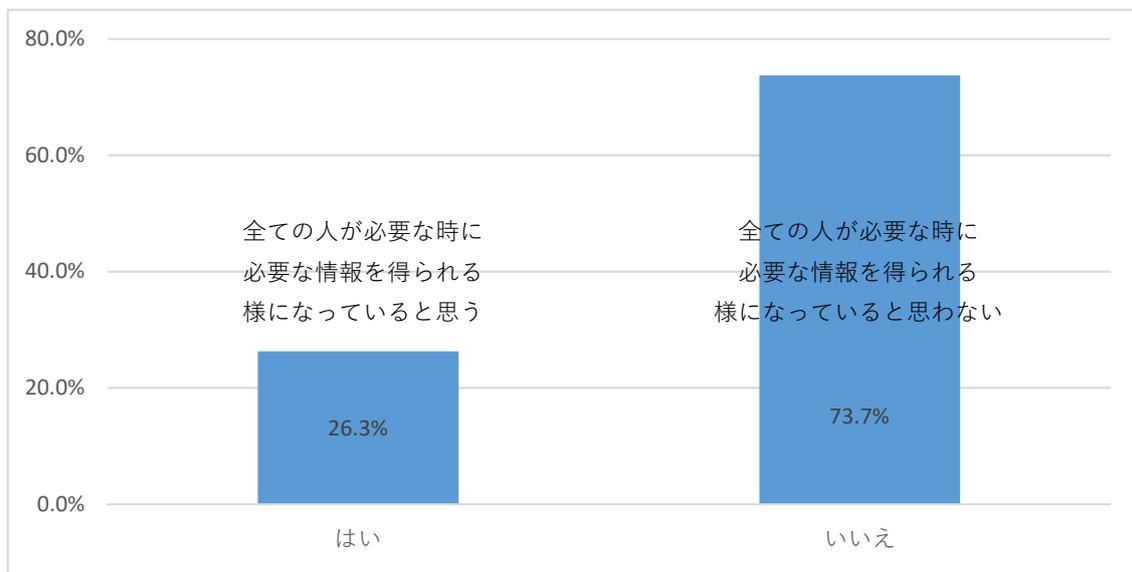
質問8 デジタルデバインド 1

回答数 346

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。

	はい	いいえ
回答数	91	255
回答割合	26.3%	73.7%

%の数値の母数は本質問の回答数である



**解説**

- ・「いいえ」の回答数は「はい」の回答数の2.8倍あり、多くの方が「情報を必要な時に得られるか」について懸念を持っている。

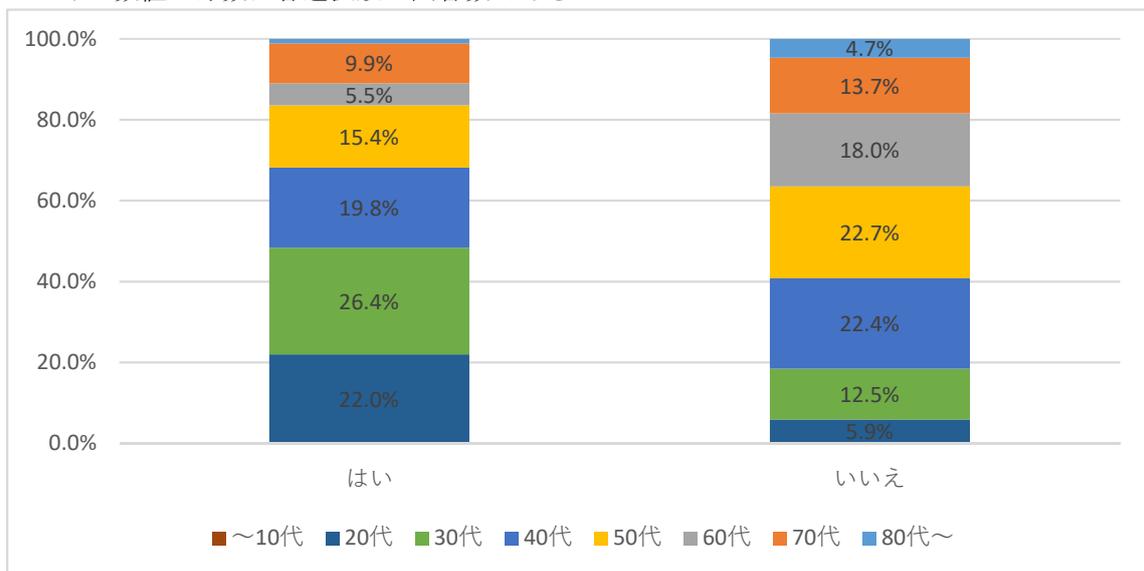
質問8 デジタルデバインド1（各選択肢の年代構成）

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いると思いますか。

各選択肢毎にそれを回答した年代構成を示す。

	はい		いいえ	
80代～	1	1.1%	12	4.7%
70代	9	9.9%	35	13.7%
60代	5	5.5%	46	18.0%
50代	14	15.4%	58	22.7%
40代	18	19.8%	57	22.4%
30代	24	26.4%	32	12.5%
20代	20	22.0%	15	5.9%
～10代	0	0.0%	0	0.0%

%の数値の母数は各選択肢の回答数である



**解説**

- ・20代、30代について「はい」の割合が高く「いいえ」の割合が低い傾向があり、若年層では「情報を必要なときに得られるか」についてあまり問題に考えていないと推定できる。

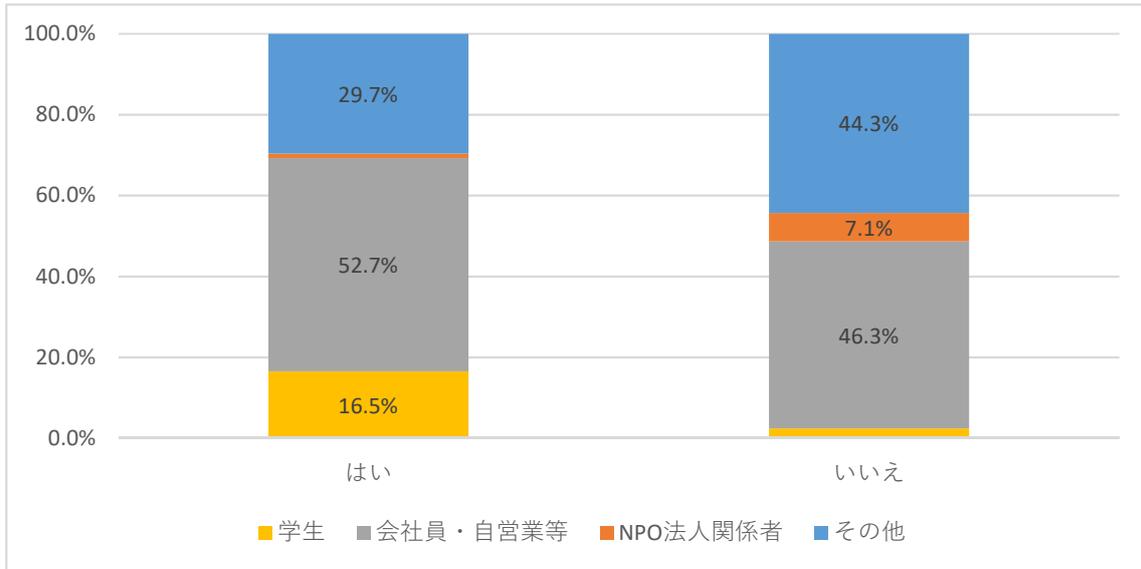
質問8 デジタルデバインド1（各選択肢の職業構成）

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いないと思いますか。

各選択肢毎にそれを回答した職業構成を示す。

	はい		いいえ	
	人数	割合	人数	割合
その他	27	29.7%	113	44.3%
NPO法人関係者	1	1.1%	18	7.1%
会社員・自営業等	48	52.7%	118	46.3%
学生	15	16.5%	6	2.4%

%の数値の母数は各選択肢の回答数である



**解説**

- ・「学生」と「会社員・自営業等」について「はい」の割合が高く「いいえ」の割合が低い傾向がある。「NPO法人関係者」と「その他」は「いいえ」の割合が高い。

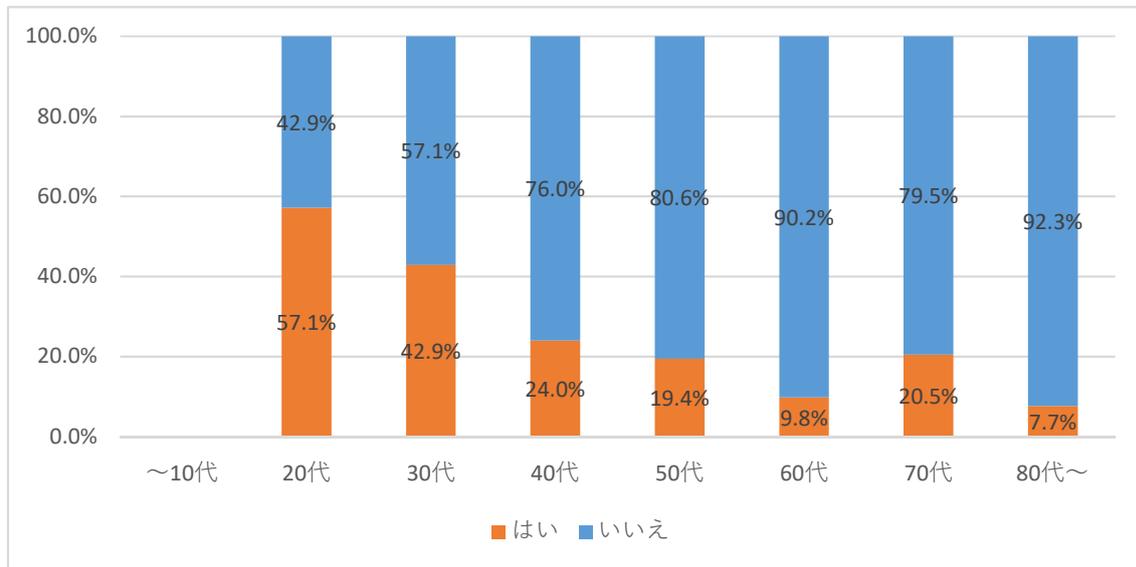
質問8 デジタルデバイド1（年代毎）

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。

年代毎に「はい」「いいえ」の回答割合を示した。

	～10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代～
いいえ	回答無し	15   42.9%	32   57.1%	57   76.0%	58   80.6%	46   90.2%	35   79.5%	12   92.3%
はい		20   57.1%	24   42.9%	18   24.0%	14   19.4%	5   9.8%	9   20.5%	1   7.7%

%の数値の母数は各世代それぞれの回答数である



**解説**

- ・20代で「はい」の回答は半数以上(57.1%)であるが、年代を追って減少し、80代以降では、7.7%まで下がる。

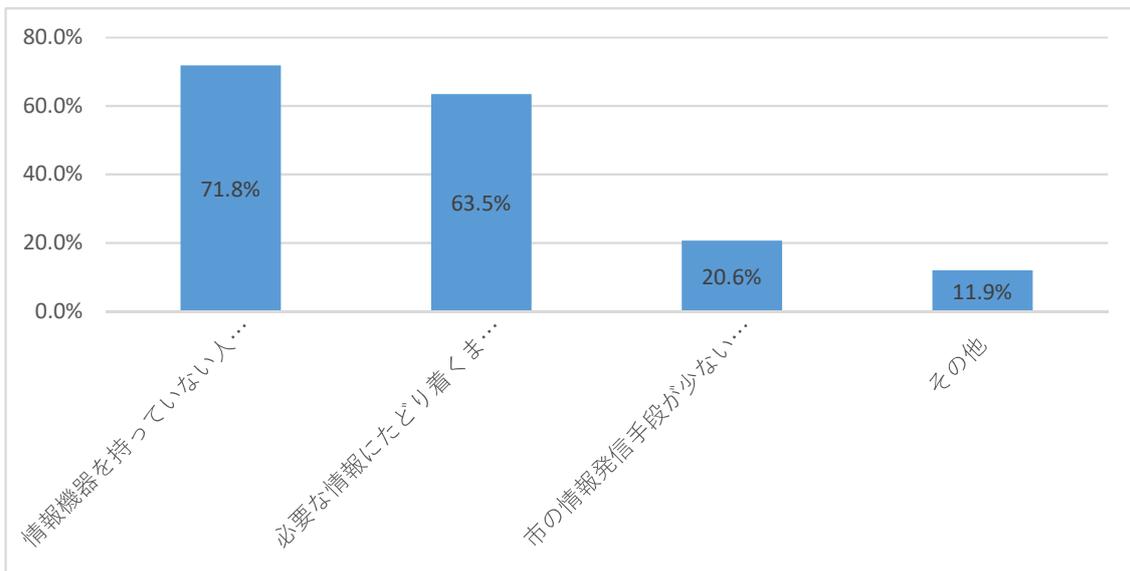
質問9 デジタルデバイス2

回答数 252

質問8で「いいえ」と思った理由を教えてください。複数ある場合は、複数選択してください。

	情報機器を持っていない人や使い方がわからない人がいるため	必要な情報にたどり着くまで時間がかかるため	市の情報発信手段が少ないため	その他	計
回答数	181	160	52	30	423
回答割合	71.8%	63.5%	20.6%	11.9%	167.9%

%の数値の母数は本質問の回答数である



解説

- ・「市の情報発信手段が少ないため」は20.6%で比較的少なかった。

その他に記載された内容（次ページに続く）

つかいかたを教えてください、質問に答えてくれる電話または案内場所がわからない
発信していることが分からない。使い方も知らない。
使い方がわからない。
情報が更新されていない場合が多々あるため。
IT化が
広報茅ヶ崎の、公民館とかの講座の欄が小さい。前にうみかぜ会館で面白そうな講座があったのに、広報に載ってなくて参加できなかった。
コンテンツに障害者、高齢者への配慮がされていない。市のHPすら、読み上げソフト対応が不完全。また、コンテンツ利用に対するフォローがされていない
平塚市の公式LINEの情報量の多です。1日に7?10通はトークが入ります。それに比べて茅ヶ崎市公式LINEは発信がとて少なく藤沢市を含めて3市の中では一番少なくいつも情報提供が少ないと残念に思っ
公民館等のWi-Fi フリースポット茅ヶ崎の通信速度が遅い。公民館のフリースペースで電源が使えない。

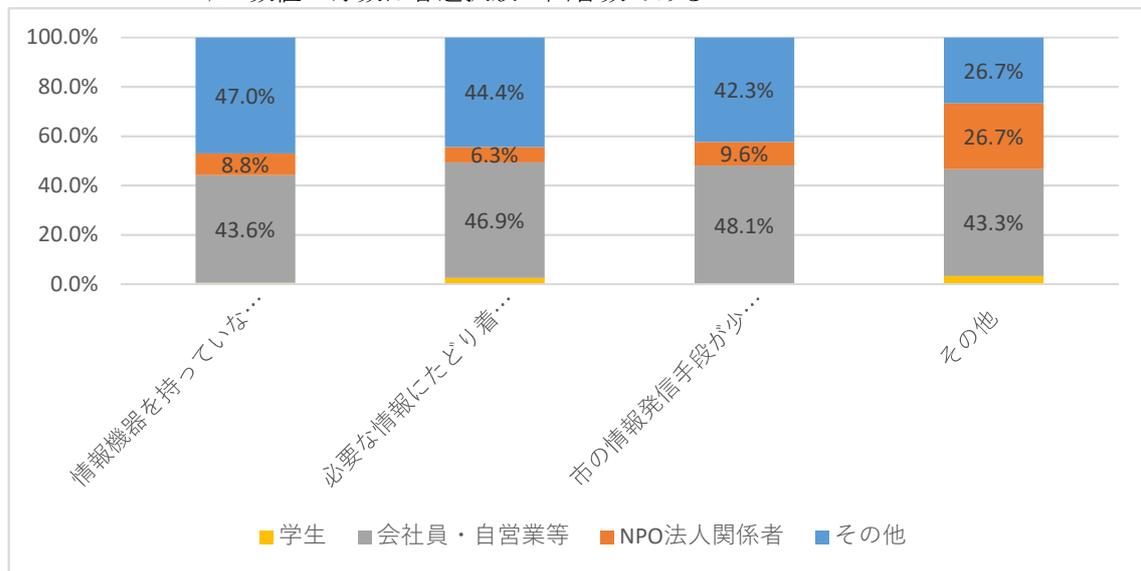
質問9 デジタルデバインド2（各選択肢の職業構成）

質問8で「いいえ」と思った理由を教えてください。複数ある場合は、複数選択してください。

各選択肢毎にそれを回答した職業構成を示す。

	情報機器を持っていない人や使い方がわからない人がいるため		必要な情報にたどり着くまで時間がかかるため		市の情報発信手段が少ないため		その他	
その他	85	47.0%	71	44.4%	22	42.3%	8	26.7%
NPO法人関係者	16	8.8%	10	6.3%	5	9.6%	8	26.7%
会社員・自営業等	79	43.6%	75	46.9%	25	48.1%	13	43.3%
学生	1	0.6%	4	2.5%	0	0.0%	1	3.3%

%の数値の母数は各選択肢の回答数である



解説

- ・職業別で際立った特徴は無いが、「その他」の回答(意見)を示した「NPO法人関係者」が比較的多い。

その他に記載された内容(続き)

しょうがい者に対する対応がほとんど見られない
広報ちがさがき月1回となり、かつデザイン重視で空白が多く情報量が少ないため
必要な情報が市にあると思わない。市から情報を得られるという発想にならないため
情報機器の利用の仕方がわからない方も多い。ごみアプリが更新されていない。
提供側と受ける側が、同時に全体的にデジタル化していないので、提供ばかりとか必要なものがデジタル化されていないとなる
メール配信、LINE配信など提供する内容によりサービスが異なるため。一つのサービスに一部の情報しか配信されない。
広報媒体によって情報発信している内容にばらつきがあり、分かりづらいため(例:LINE等でも全てのイベント開催情報を発信しているわけではないので、結局広報紙を見ないと市のイベントの開催情報が分からない。

質問9を解決するために、市にどのようなことを求めますか

意見の分類

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

上記分類の基準を以下に示す。

- ・ポジティブな意見 -- 質問9の要因を解決するための具体的な意見や要望を含むもの。
- ・ニュートラルな意見 -- 前向きな内容でも一般論的であったり具体性に乏しいもの。
- ・ネガティブな意見 -- 批判のみのもの。批判的内容でも具体的な要望が含まれている場合は、ポジティブな意見に分類している。
- ・無関係な意見 -- 質問に対する回答として無関係と考えられるもの。または入力ミス等で意図が理解できないもの。

ポジティブな意見はさらに次の基準で分類している。

- ・サービス関連 -- 市民に提供する物やサービス。
- ・教育関連 -- 講習会、説明会等に加え、相談やサポートを含む。
- ・環境関連 -- 情報システム等の設備に加え、市民が利用する設備を含む。
- ・その他 -- 上記に分類できないもの。

ポジティブな意見 -- サービス関連 89件

分かりやすく簡単にしてほしいです。
防災無線の広報活用
予算は必要だが紙媒体の併用
ライフステージにあった情報の通知
冊子を、各家庭に配布する
メールやアカウントがあることの継続的な発信と子どもがいる親への重点的な発信が必要だと考える。学校を通しての呼びかけなど。
より分かりやすいHPにする。文字などを短くしたり、デザインをもっと増やすなど。
AIチャットボットの進化
出張所の増加、土日の窓口開設、チャットボット(ちゃんと使えるやつ)
メール配信は便利だが、同じような情報をLINEでも受け取れるとだいぶ情報が伝わりやすくなると思う。また、高齢者世帯には、文字が大きく表現が簡潔な高齢者向け広報もあると良い。
市の窓口での手続きを、デジタル化すること。窓口電子予約システム化すること。
デジタルでの情報提供は利用できる人には便利だが、利用できない人にとっては無価値であるので、複数の情報提供手段を常に持つべき
広報紙の充実
高齢者には、紙ベースでの情報提供
広報誌の項目を簡単に見られるようにしてほしい。LINEで送られてくるキッチンカー情報などはわかりやすい。
街の掲示板もデジタル化すべき。
市のホームページの拡充をしてほしい。特に実際に市に寄せられた質問への回答などを全てネットに公開すればいいと思います。検索してわかるなら、同じ様な質問がなくなるので効率的になるのでは。
高齢者目線で、出来るだけ簡素化する。
高齢者などの情報弱者には従来通り窓口での丁寧な対応を行うしかない

市のLINEで、年代や性別、興味のある市政のジャンル等を登録することにより、必要な情報だけが配信されるようになると思います。
防災無線の幅広い活用（市政やイベント情報も）
高齢者世帯など、積極的に情報を得ようと考えてない方へのフォロー
必要な情報がすぐ取得できるよう分かり易いHPの作成を求める。申請手続き等も業務フロー図を必ず入れるなど視覚化を重視したHPが見やすい。
lineなどの活用で気軽に情報を得られるようにすること
機器を使えない人たちへの教育、折込チラシ等の紙媒体による周知（年齢等により電子機器がダメな方もいるので）
韓国がやったように、紙の申は全部やめて、すべてのアクセスをWEB経由にする。できない人に教える人をおく。銀行のATM方式
line詐欺などが発生した時、すぐに対応できるようなコーナーが必要です。以前は体験コーナーが担っていました
広報誌の全家庭への配布
公式LINEからの問い合わせに回答する
ホームページをもっと分かりやすくした方が良い。AIチャットBOTの精度が非常に低い。
HPの改善、SNSでの情報発信のPR
サイト内検索の充実
情報へのアクセスのしやすさ
情報機器を持っていない人や使い方がわからない人はどうしても一定数いるため、広報誌等を通じて情報提供していく必要が有る。
わかりやすく探しやすい情報発信
電子機器を使えない人のために、市の様々な情報を一元的に管理する情報窓口の設置等
問い合わせが多い情報を探しやすくする。
デジタル機器の使用方法等が分からない人の場合、電話が一番早く正確に情報を取得できるが、職員数が減らされている今、対応にあまり時間をかけることができない。市の一般的な手続き内容を担当部署を電話を回していくのではなく、コールセンターを設置してほしい。
市民が正式名（役所用語など）を知らず検索が困難になる。
情報収集の方法をターゲット別で発信すること
検索機能の強化
各部署ごとにアカウントを持つなど、積極的なTwitter、Lineの活用
誰にでもわかりやすい情報発信に努めて欲しい
プッシュ型で情報配信を定期的に多く送る。（必要なものに絞る設定を行ったうえで）
広報紙の紙面数を増やす。
あらゆる広報媒体で情報格差、発信のタイミングの相違がないようにする。情報をキャッチするどうかは、個人の意識によるため、その機会はなるべく偏りがないようにする。
SNS等を活用して、対象者の属性に応じたプッシュ型の情報発信
どの媒体でどのような内容を発信しているかあらかじめ示してあるといいかなと思います。
多様な種類の情報発信
情報機器の使用が難しい方には分かりやすく、見やすい広報誌の工夫を。茅ヶ崎市公式ラインやHPも観光だったり、イベント、講習、などのジャンルごとに分けた閲覧方法(クリックして直ぐに移れる)にすると、必要な情報が得られやすくなるのでは？
知りたいことがすぐにわかるようなサイトの作り。一つのことを調べるのに複数のページを移動しなくてはならない現状の改善。情報機器の扱い方を知らない方を支援するための手段の提供
情報機器の使い方、必要な情報の検索の仕方等指導する場の提供、まだ機器を保有していない人が試行してみたい場合に情報機器の一時無償貸し出しをするなどして普及を図る。
一日も早く体験コーナーを再開してほしい！市のホームページで必要なページにたどり着けない者はどうすればよいか
使い方の案内をしてくれるサービスが欲しい
使いやすいアプリの開発と普及。丁寧な教育普及活動の推進。
情報機器を持っていない人や使い方がわからない人に必要な情報を届ける手段を用意し、情報を届けること
わかりやすいホームページの作成
ネット以外でも同様の情報を入手できるようにする必要な情報がどこにあるか広く周知する

迅速に的確な情報を適度に流すこと
デジタルと紙情報の両立
茅ヶ崎市が提供する、デジタルで入手できる情報をまとめたページ
チラシやポスターなどを張る
積極的に発信する。
ホームページなどをわかりやすくしてほしい
テレビやラジオでも市の情報が簡単に手に入るとよい。
情報が分散しているので、多くの現代人が利用しているLINEを中心に情報収集できると嬉しいです。
アンケートの主旨に反するかもしれませんが、YouTube等に上げている広報したい動画を、公共施設や公園、駅前等にディスプレイを設置してエンドレスに再生するのがいいのではないのでしょうか。
地元TV放送(大勢の人が加入している)・新聞・SNS等で発信して下さい。市役所の掲示板にも情報を掲示して下さい。
検索のし易さ
茅ヶ崎市のHPを高齢者に分かりやすくしてもらいたい
誰にでもわかりやすいコンテンツの作成(文字を大きくする、説明を端的にする、手順等の写真やイラストを多用すなどの見た目の工夫が茅ヶ崎市はできていない)
情報のアクセス手段を多数用意する。出来ることを多方面から宣伝する。
一般に普及しているサービスに同じ情報を流す。ゴミ出しや市の催しものはメール、ワクチンやパン祭りにはLINE。なんでバラバラに配信するのか意味不明。
テレビのデータ放送に情報流せるようにする。
わかりやすく簡潔に発信する
市役所や地域窓口でタブレットによる申請ができるようにしてほしい。
市内各地で、もし出来るものなら電子掲示板のような物を設置したらどうか?
回覧又は防災無線の活用
わかりやすいホームページや冊子の作成
デジタル、情報関連を気軽に聞ける電話を設置して周知する。
広報ちがさきのページ数を増やす
LINE上で印鑑証明、住民票の発行、マイナンバー更新をWEB可能に
市のサイト構成が分かりにくい。どのような情報がどこにあるかの訴求。情報は更新の負担があるので集約した方が、間違えもないと思う。
紙媒体と電子媒体の併用、市のホームページはもっと分かりやすく、検索しやすくする必要があると思う。
ホームページをもっと見やすくする。
分かりやすいネット環境
市のホームページの情報整理が必要
チャットの機能、検索機能、オンラインでの相談等
検索機能の拡充と、メール配信サービスの充実

### ポジティブな意見 — 教育関連 50件

スマホの使い方教室の開催
操作説明会や研修を設けるようにしてほしい。
デジタルツールには興味はあるが使い方が分からない高齢者等向けに、出前講座などの無料講座の開催や開催回数を増やす
パソコン教室や講習会を増やして欲しいです。使い方が分からなかったら直ぐに聞ける場所があれば便利だと思います。
高齢者向けデジタル機器配布を含む操作支援
使いやすい端末を無償で貸し出して、地域で使い方の教育をしていく。
もっとスマホ パソコン教室を広げて欲しい
パソコンなど情報通信機器の操作や講習を受ける機会が多く有るとよいと思う。
以前市でパソコンの講習が受けられたのですが是非とも復活支援をお願いしたい。
高齢者はパソコンを使いこなしている人が少ないので、講習会を開いて大勢の方がデジタル化を身近に感じ使用できる様にするべきだと思います。
高齢者はスマホを持っていても操作方法が解らない為、市の施設で、頻りに講座を開くか、市役所内で質問出来る場所を希望

広く、地域の市民を対象に、パソコン教室や、スマホの活用方法など啓蒙活動をして、情報手段を広げていく。
市がパソコンやスマホを使えないような人を教育したり、案内所を作ったりしてもらいたい。
生活には必須となったデジタル化、分からないときに気軽に聞くことができる場所が、公共の施設（安心）などにあるといい。
手続きをいつでも、は情報機器ありきで成立するのは当たり前だと思いますし、それで良いと思います。しかし、情報機器は、年齢を重ねると使えていても使えなくなることも含めて高齢者にはハードルが高いです。また教えても教えても、メモを取ってもらっても毎日やることでは無いため、次にはできなくなっています。操作を簡単にすること、自宅などから近距離で教えてもらいながらできる場所（コミセンや公民館など）を増やすことなどが、市窓口の縮小に繋がると思います。
情報入手手段に関する教育継続
ITを学ぶ場をもっと増やしてほしい
市民がPC、スマホをつかえるよう、市が積極的に支援
情報機器の使い方の教育
パソコンの操作が判らないときがあるのでパソコンの基礎知識を教えてくださいと場所があればいいのですが設置を希望します
スマホの使い方、ダウンロードのやり方などを気軽に相談できる場所があるといいと思います。
インターネットやパソコンなどが苦手な方へのIT支援
益々広がる情報化社会へ近づくように、IT講習、PC体験コーナー等積極的に教育支援をお願いしたいと思います。
情報機器に触れたことが無い方への講習、手続きの簡素化
公民館などで情報機器の使い方講座を開催
「使い方教室」などの開催、情報弱者のカバー。積極的な発信（無線LANがあるなどは、このアンケートで初めて知りました）
利用講習などを増やすべき。アプリの更新をするべき。
スマホ等の使い方の講習会を開催する
利用者教育。発信情報の整理と適切なナビゲーション
デジタル機器についての講習の場を増やしてほしい。
困った時に、素早く相談できる場所と人の提供
わからないことを気軽に聞ける体制確立
以前の様に、気軽にPCを教える機会を設けて頂きたい。
低料金で教わることができる場の提供
もっと使い方の詳しい説明をするか、そのようなことを教えてくれるサービスがほしい。
情報機器の使い方を習得できる場を増やす。
デジタル弱者救済のため、ICT教育の機会と場所の提供
公民館などで利用講座をする。コンテンツのアクセシビリティ向上。
市民へのOA機器の説明・使い方指導
デバイスの使い方講習
勉強会実施など。
市民への端末機器無償貸与(期間限定で可)や学習会の開催
不馴れな人や高齢者向けに講習会を開く
インターネットなどの利用方法を教える場を設ける。
広報などでの案内や取説の発行
誰が見てもわかりやすい手順の公開。子供向けのレゴの組み立て説明書のような。
スマートフォン教室
シニアスマホ講習会 タブレットの貸与
高齢者へのサポート
講座等教わる機会の創出

#### ポジティブな意見 ー 環境関連 12件

市民・事業者ともにデジタル弱者への支援、欲しい情報をすぐに取得出来るような情報発信
スマートフォンでの操作を前提にしてシステムやアプリを作った方がいい。
興味がでるような創意工夫が必要よりプッシュ型が、望ましい

以前開催されていたパソコン体験コーナーの再開。Wi-Fiフリースポット茅ヶ崎の高速化。公民館等のフリースペースで電源使用を可能にしたいです。
広報媒体を一定の課しか利用できないのではなく幅広く使わせる（特にLINE）、利用条件や制限が多すぎるため
誰も取り残さないように。誰もがアクセスできるような手段をいくつか用意してほしい。
デジタルを使えない人にデジタルにしかない情報を得られる環境を整備する（市政情報コーナーのような場所を公共施設に設置する等）
マイナンバーだけでデジタル情報が使えたり、デジタル端末の無料使用場所の設置
通信費は個人負担にして、説明付きで端末の貸し出しを行う
機器の貸与
デジタル弱者でも使える端末開発と支給
市内全域無料Wi-Fiにして、通信料きにせず、ネットに関わりやすくする

### ポジティブな意見 — その他 5件

今はデジタル化が進んでいますが、未だに新しい物に手が出ない人がいるのは確かなので、そういう人に寄り添う事が大切だと思います
マンパワーの活用
スキルのあるボランティア団体と民生・児童委員などの連携による個別対応（マイナンバーカード取得、マイナポイント獲得支援、かなペイ利用方法などの個別指導）など
ITメディア部門を設置すべき
市のテレビ局

### ニュートラルな意見 27件

あまたの行政情報を様々な媒体へ発信することへのトータル情報発信方法の構築
もっとシンプルに。このアンケートも記入までが複雑すぎる。
市民の意見をアンケート等で聞き、公民か選ばれた方によって、解決する時期を決めて取り組む
今しばらくはアナログな手段と併用することが必要だと思います。
情報を得たい本人ではなく、伝えることが出来る隣人が情報を得やすいよう整理を進める。
市は回覧板、掲示板、広報紙、LINEなど様々な情報発信をしていると思います。興味を持つ、持たないといった個人差があるのではないのでしょうか。
市民の意見収集
基本的に電子で分かりやすくできるようにしてほしい。
広報活動は必要だと思います
実情の調査、対策の検討です。
デジタル化はすべての情報の基盤なので、何かのデジタル化でなく、統合的にデジタル化を考えないと効率的に進められない
高齢者対応
常に改善を繰り返し、新たな技術開発等があった場合は、必要に応じて取り入れるなど、わかりやすい情報発信に努めること。
使い安さに心を砕いてください。
インターネットを利用した情報弱者に対するフォローアップがどのような方法で可能であるか検証してほしい
デジタルデバインドに対して市直営事業として税金を使うのではなく、民間企業のサービスや知見を活かした協働事業の締結を目指すこと
専任体制の下で行政、事業者、ボランティア、市民の総合力でしようがい者を支援する必要あり。最新のICT技術やアプリケーションソフトをフルに活用する必要あり。今般制定されたしようがい者情報格差解消法に対し至急検討を実施して具体的に推進する必要あり。このままではしようがい者に最も優しくない街！！茅ヶ崎市になります。
どの年代の方も情報提供が受けやすいやさしいデジタル政策を望みます。政府の方針もおおいに市政に取り入れてほしいと思います。
わからない人の目線でおねがいします。
そもそも市役所に行く用事が年に1回あるかないかなので特に緊急なほど困っていないというのが事実
使う人のたちばになって実際に使用して見るとか、評判の良い市のシステムを覗いて見る
IT推進

年寄りの意見より、10代、20代の新しい意見を積極的に取り入れる
公正な情報開示
ITにもっと予算をまわす
年配者・肢体的ハンデ・視聴覚弱者への配慮
市以外の国や県、民間も含めた多様な情報の整理と周知

### ネガティブな意見 12件

デジタルネイティブ世代が現役世代の大多数になるまでデジタルデバイドの解消は難しいと思う。
ゴミが有料化になったにも関わらず紙の広報誌を送られるのが困る。ネットで充分と考える人にはネットのみの手段で届けてほしい。届け方はLINE等のお知らせで十分です。
デジタル化による発信を利用する場合、まずデジタルの利用に困難を感じているひとが多い。このアンケートにしても非常に分かりづらい
とにかく、まず電話がすぐつながるようにしてほしい。なかなか電話交換手につながらない。直通にしてほしい。
HP等を設計している人が、使って不自由を感じて欲しい
スマホやパソコンをどれくらい活用しているのか？高い価格なのに使い切れていない解らないままにしてしまう。教えて頂く場所がなくなってしまうのは悲しいです。
HPの使い勝手がわかりにくい。サイトへの接続時間がかかる気がする
使い方がわからないのは本人の問題ですので市に何か求めることはございません。
もっと情報をこまめに出すべきだと思う。茅ヶ崎市のTwitterすらもまともな情報が流れてこない。最近地震情報を載せるようになったがそれ以前は地震、台風のときですら情報が遅かった
情報発信内容に温かみがない。
特別、出来る事は無いのでわ！！
特にない。個人が情報を得ようと努力することが必要だと考えます。

### 無関係な意見 4件

情報
SNSや
HPの検索で会議資料を含むか聞いてもらえるといいのかもしれませんが。
LINEo

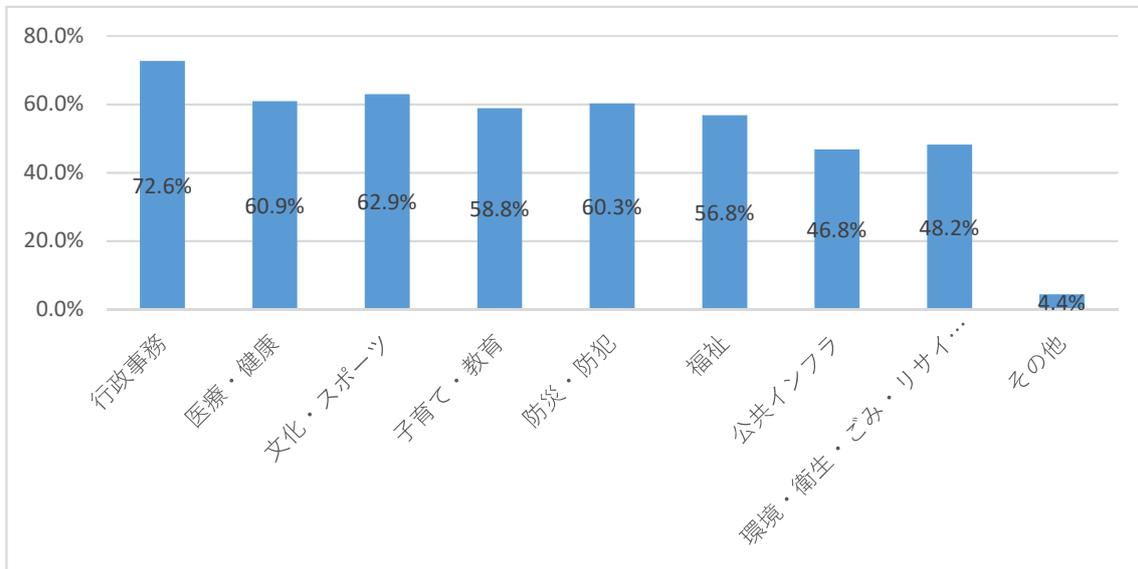
質問11 デジタル化により便利になる分野

回答数 340

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。

	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）	医療・健康	文化・スポーツ（公共施設・イベント申込等）	子育て・教育	防災・防犯	福祉（高齢者・障がい者福祉等）	公共インフラ	環境・衛生・ごみ・リサイクル	その他	計
回答数	247	207	214	200	205	193	159	164	15	1604
回答割合	72.6%	60.9%	62.9%	58.8%	60.3%	56.8%	46.8%	48.2%	4.4%	471.8%

%の数値の母数は本質問の回答数である



**解説**

- ・「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回答者が期待していることがわかる。

「その他」に記載された内容を次ページに示す

その他に記載された内容

施設予約のインターネット予約開始など
選挙
税金の支払いなど、スマホで支払えるようになり大変便利だと思いました。駐輪場の支払いが、SuicaやQRコード決済でできるようにしていただきたいと思います。
デジタル化で便利さを感じるのの一部の市民のみであり、高齢化社会では便利にはならない
毎年更新が必要な障害者福祉サービスをデジタル化するべき。また、窓口をネット予約可能にして、効率化を図って欲しい。
デジタル化も必要と思いますが、70～80代メカに弱い人にも、分かり易い対応が必要だと思います。
利用者が増えれば、公共サービスの利用拡大により市役所の省力化やサービスの向上が期待できる。
高齢者の生きがい、積極的に人と交わる様になり、自然体が活性化する
デジタル化は、情報流通の基盤なので、生活のすべてです。すべてが便利になります！！
HP
直接外に行かないでもいろいろなサービスが受けられるようになればうれしいです。
現在のシステムをそのまま移行するのではなく、スマホ利用ならではの時間や移動の制約をとっばらうことが必要。例：LINE利用の手数料納入など。
全てに於いて便利になる可能性は有るはず、やり方の成功・失敗に大きく左右される
何でもかんでも市役所に行かなければいけないことは時代遅れ。市役所の人仕事が進まなくても気兼ねなく有給休暇を取得できることをもっと認識すべき
確定申告

質問11 デジタル化でより便利になる分野（各選択肢の職業構成）

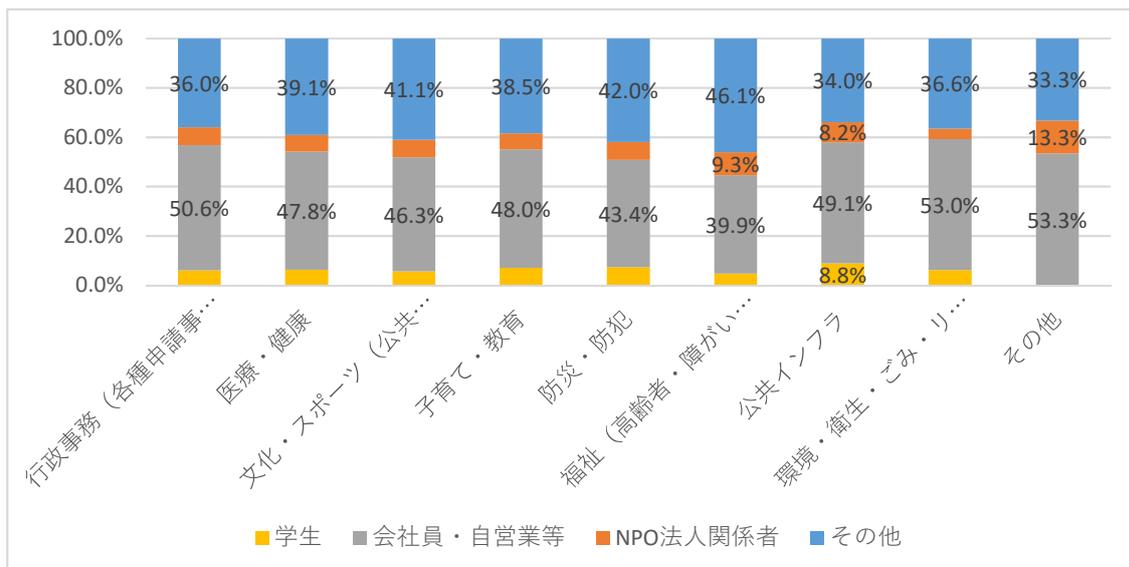
デジタル化によりもっと便利になると思う分野について選択してください。  
各選択肢毎にそれを回答した職業構成を示す。

	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)		医療・健康		文化・ス ポーツ (公共施 設・イベ ント申込 等)		子育て・ 教育		防災・防 犯	
その他	89	36.0%	81	39.1%	88	41.1%	77	38.5%	86	42.0%
NPO法人関係者	18	7.3%	14	6.8%	15	7.0%	13	6.5%	15	7.3%
会社員・自営業等	125	50.6%	99	47.8%	99	46.3%	96	48.0%	89	43.4%
学生	15	6.1%	13	6.3%	12	5.6%	14	7.0%	15	7.3%

％の数値の母数は各選択肢の回答数である

	福祉（高 齢者・障 がい者福 祉等）		公共イン フラ		環境・衛 生・ご み・リサ イクル		その他	
その他	89	46.1%	54	34.0%	60	36.6%	5	33.3%
NPO法人関係者	18	9.3%	13	8.2%	7	4.3%	2	13.3%
会社員・自営業等	77	39.9%	78	49.1%	87	53.0%	8	53.3%
学生	9	4.7%	14	8.8%	10	6.1%	0	0.0%

％の数値の母数は各選択肢の回答数である



解説

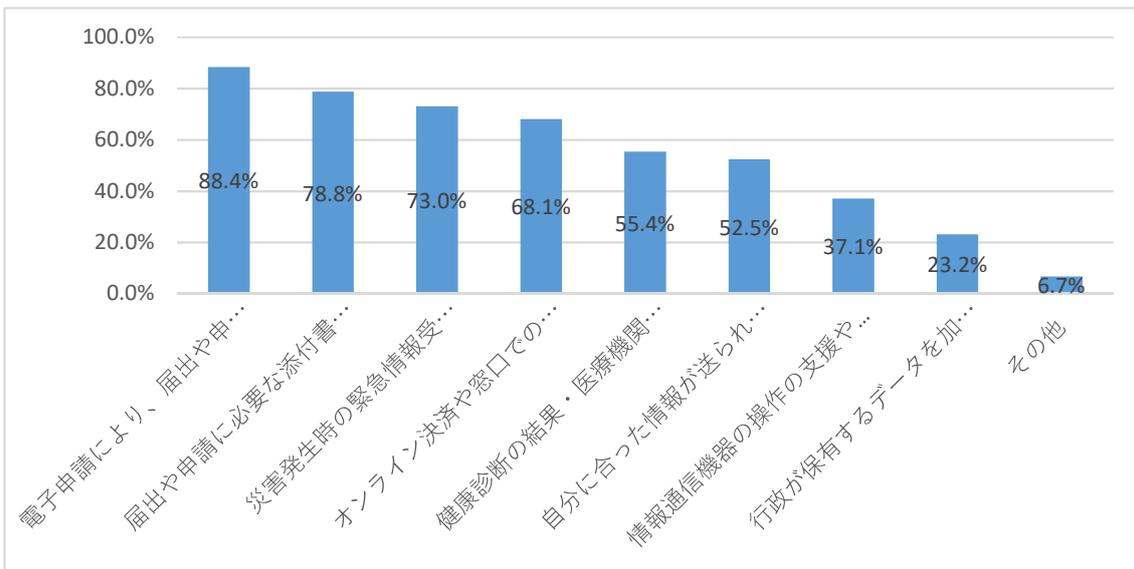
- ・「福祉（高齢者・障がい者福祉等）」は職業「その他」の方の回答が比較的多い。

質問12 デジタル化に期待すること  
 回答数 345

デジタル化で期待することは何ですか。複数ある場合は、複数選択してください。

	電子申請により、届出や申請のために窓口に行くことが不要になる	届出や申請に必要な添付書類が減る	災害発生時の緊急情報受信、被害情報や安否情報のやりがえる	オンライン決済や窓口でのキャッシュ決済ができる	健康診断の結果・医療機関の受診情報・処方内容をインターネット上で確認できる	自分に合った情報が送られてくる	情報通信機器の操作の支援やICTの講習会が受けられる	行政が保有するデータを加工・利用できる(オープンデータ・匿名加工情報等)	その他	計
回答数	305	272	252	235	191	181	128	80	23	1667
回答割合	88.4%	78.8%	73.0%	68.1%	55.4%	52.5%	37.1%	23.2%	6.7%	483.2%

%の数値の母数は本質問の回答数である



その他に記載された内容を次ページに示す。

**解説**

- ・上位3項目は7割以上の回答者が、上位4項目については6割以上の回答者が、上位6項目については5割以上の回答者が選択している。

その他に記載された内容を次ページに示す。

その他に記載された内容

市役所の1Fに座っている人を一掃して、他の業務に振り向ける。民間ではすでにやっていることで、遅れてます
すべてをデジタル化です。情報の持ち方なので、すべてが対象で、選択が瞬時にできるので、必要なものが必要な人に行きます
大型ごみ収集のオンライン予約、図書のオンライン予約&郵送貸出
役所内での共有。部署ごとに同じ情報を求められる。
市内の商店やクリニックの情報などを、自分の調べたい検索内容によって、一度に見て、詳細な点を比較できると観光や通院の際に便利だと思います。
しょうがい者にとってはデジタル化は生活・生きるための手段の確保です。生きる基本的な権利すら保障出来ない行政はその存在意味もありません。
自立支援医療受給者証や障害手帳の手続きに市役所に行くのが本当に大変。オンラインと郵送でなんとかしてほしい。障害手帳なんてなぜ、郵送じゃダメなのか、取りに行かねばならないのか、本当に辛い。なんとかしてほ
使い方の講習会などをもっと整備していただけるとありがたいです。
うまく使いこなせれば、たぶん市や公共施設の手間が減り、自分の生活もやりやすくなると思うが使い方をもっとわかりやすく案内するか教えるかしてほしい。
経費の削減と利便性
市の有益な情報が簡単に入手できる
特にございません。安上がりにしようとしているだけでしたら期待できないので。
行政事務の効率的効果的な運用と正確な運用
住人間のコミュニケーションを増やす。人のつながりがある茅ヶ崎

質問12 デジタル化に期待すること（各選択肢の職業構成）

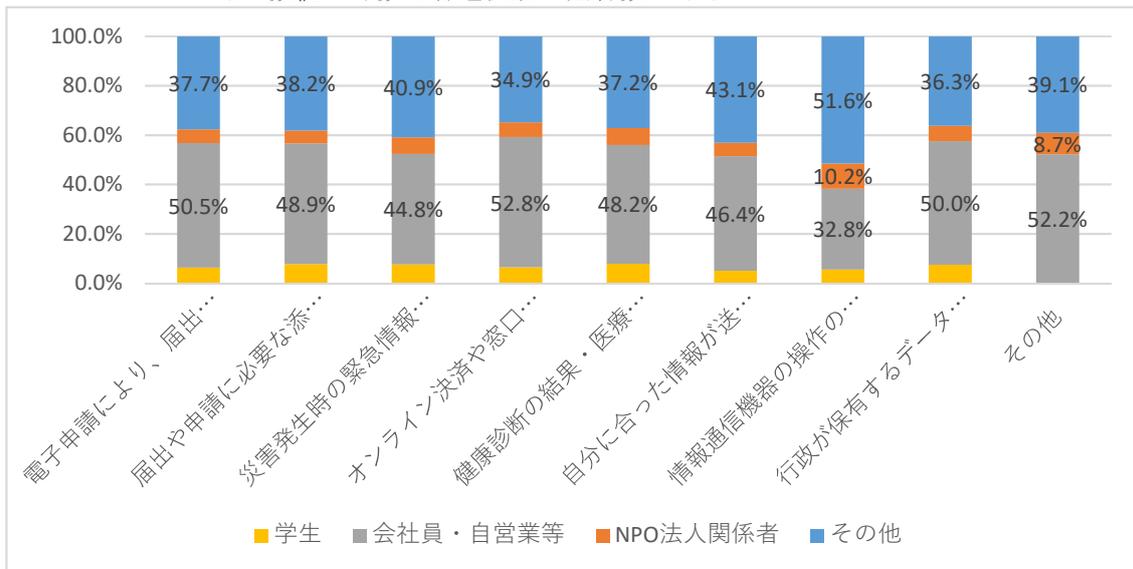
デジタル化で期待することは何ですか。複数ある場合は、複数選択してください。  
各選択肢毎にそれを回答した職業構成を示す。

	電子申請により、届出や申請のために窓口に出向くことが不要になる		届出や申請に必要な添付書類が減る		災害発生時の緊急情報受信、被害情報や安否情報のやりとりができる		オンライン決済や窓口でのキャッシュレス決済ができる		健康診断の結果・医療機関の受診情報・処方内容をインターネット上で確認できる	
その他	115	37.7%	104	38.2%	103	40.9%	82	34.9%	71	37.2%
NPO法人関係者	17	5.6%	14	5.1%	17	6.7%	14	6.0%	13	6.8%
会社員・自営業等	154	50.5%	133	48.9%	113	44.8%	124	52.8%	92	48.2%
学生	19	6.2%	21	7.7%	19	7.5%	15	6.4%	15	7.9%

%の数値の母数は各選択肢の回答数である

	自分に合った情報が送られてくる		情報通信機器の操作の支援やICTの講習会が受けられる		行政が保有するデータを加工・利用できる（オープンデータ・匿名加工情報等）		その他	
その他	78	43.1%	66	51.6%	29	36.3%	9	39.1%
NPO法人関係者	10	5.5%	13	10.2%	5	6.3%	2	8.7%
会社員・自営業等	84	46.4%	42	32.8%	40	50.0%	12	52.2%
学生	9	5.0%	7	5.5%	6	7.5%	0	0.0%

%の数値の母数は各選択肢の回答数である



解説

「報通信機器の操作の支援やICTの講習会が受けられる」は職業「その他」（無職）の方の回答割合が高い。

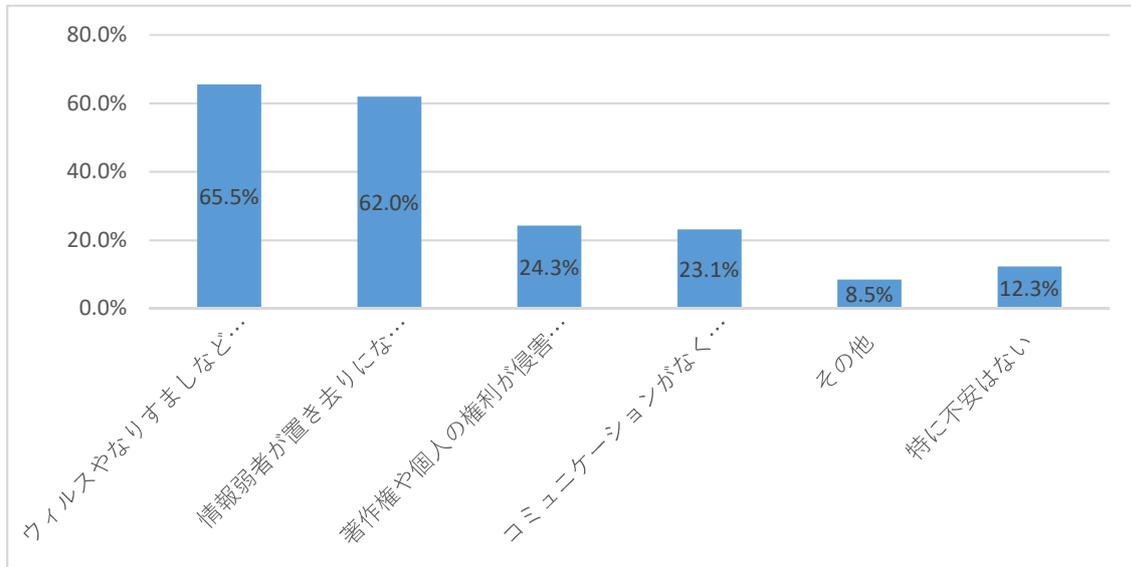
質問13 デジタル化の不安

回答数 342

デジタル化が進む中、不安なことはありますか。

	ウイルスやなりすましなどセキュリティ上の脅威や、情報漏洩が起きやすくなるのではないか	情報弱者が置き去りになり、情報格差が広がるのではないか	著作権や個人の権利が侵害されやすくなるのではないか	コミュニケーションがなくなり人とのつながりが希薄になるのではないか	その他	特に不安はない	計
回答数	224	212	83	79	29	42	669
回答割合	65.5%	62.0%	24.3%	23.1%	8.5%	12.3%	195.6%

%の数値の母数は本質問の回答数である



その他に記載された内容を次ページに示す。

**解説**

- ・「ウイルスやなりすまし…」 「情報弱者が置き去り…」が多く、それぞれ 65.5%、62.0%である。その他は多くても2割程度である。
- ・「その他」の回答は29件だけであるが、本問題の選択肢では収まらない多様な不安があることがわかる。

その他に記載された内容

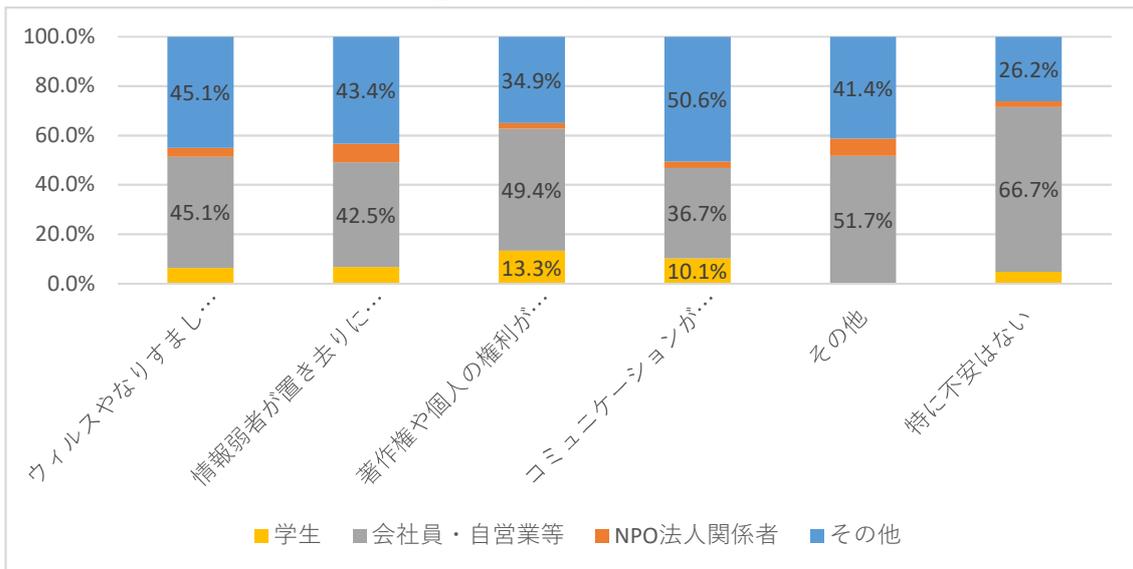
自分が付いていけなくなるかもしれないという不安がある。
個人データの保管方法、DXが進むことによるデータの極集中への懸念。ガバメントクラウドの信頼性
セキュリティーに疎い高齢者などには詐欺に引っ掛かりやすくなるのではないか
窓口の縮小(対面や紙は必要。選べる自由が欲しい)
災害など、停電や電波が届かないときの不安がある。
業者への丸投げ、サイバー攻撃による情報漏洩、システム破壊、市のデジタル関連システムの不具合多発
デジタルは災害時に情報収集できなくなるリスクがあるため、災害時必要な情報は紙媒体も必要。緊急情報は紙だと即時配布が難しいので不要。
コミュニケーションがなくなることの危惧は、感じないです。
いろいろなサービスが利用できそうなのにその使い方や、利用する道具への指導教育がおろそかになっており、このようなサービスが利用できない私のような者が阻害されている。
SNS等の閉じられたコミュニティの人としか交流しなくなる傾向がある。
アフリカの国より遅れていることを認識すべきです。問題は0にはなりません、他の国と同程度にしましょう
この不安要素は、デジタル化の問題でなく、情報に関することで、アナログのものでも不安なことです。)／特に不安はな
上記選択肢はあくまで「だからデジタル化をしない」というものではなく、デジタル化と同時に解決を図るものです。マイノリティを気にするあまり後ろ向きになり、住民福祉の最大化が図られなくなることが不安です。
情報格差は教育の遅れから始まる。市民が気軽に相談できる場所が必要です。
デジタル申請等を受ける側は業務負担が増している
数年先に個人データ等がガバメントクラウドへ移行されることによる地方自治体としてのデータ管理の在り方
情報弱者は置き去りになっても仕方ないと思うが、できるかぎり多くの人に理解がもらえるようきちんとポイントを押さえたマニュアル等を作れるよう職員側で研修等を受けるなどするのが必要と考えます。
ITリテラシーが低い人間による、デジタル化の課題の誇張表現によるネガティブなイメージの流布(これにより情報格差が一層進行する)
不安は解決すればいいだけです。
セキュリティーにどう対応したらよいか、デジタル機器のセキュリティー対応方法など
パソコンやスマホを使ったサービスができたらいいとは思いますが、使いこなしに不安がありサービスが整備されても使いこなせないことが心配です。どこかに行けば教えていただけるとようなサービスの整備が先決です。
個人情報扱いが不安。機械的誤作動、人的誤作動が当たり前で予想される
対応する職員のデジタルに対する能力
人とのつながりが減り、手を差し伸べて欲しい人に申請上の数字だけで判断されてしまうことは不安
マイナンバーカードのパスワード設定の画面を受付の人が見れる状態で実施していること自体、セキュリティーの認識が甘い
特定の会社や個人に税金が流れ、無駄な税金が使われる心配
不安というよりリスク管理方法の公開と効果的な運用が重大になる。市長や議員が行政のリスク管理を理解できるような仕組みが重要になる
公共側が、情報セキュリティーに詳しく無い、情室も詳しく無い、情報漏洩が凄くしんばい
振込み詐欺のパリエーションが増えること

質問13 デジタル化の不安（各選択肢の職業構成）

デジタル化が進む中、不安なことはありますか。

	ウイルスやなりすましなどセキュリティ上の脅威や、情報漏洩が起きやすくなるのではないか		情報弱者が置き去りになり、情報格差が広がるのではないか		著作権や個人の権利が侵害されやすくなるのではないかと		コミュニケーションがなくなり人とのつながりが希薄になるのではないかと		その他		特に不安はない	
その他	101	45.1%	92	43.4%	29	34.9%	40	50.6%	12	41.4%	11	26.2%
NPO法人関係者	8	3.6%	16	7.5%	2	2.4%	2	2.5%	2	6.9%	1	2.4%
会社員・自営業等	101	45.1%	90	42.5%	41	49.4%	29	36.7%	15	51.7%	28	66.7%
学生	14	6.3%	14	6.6%	11	13.3%	8	10.1%	0	0.0%	2	4.8%

%の数値の母数は各選択肢の回答数である



**解説**

- ・「特に不安はない」の回答は職業の「会社員・自営業等」の割合が高い。
- ・「コミュニケーションがなくなり人とのつながりが希薄になるのではないかと」の回答は職業の「その他」（無職）の割合が比較的高い。

質問14 (ご意見・ご要望)

回答数

99

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。

意見の分類

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

上記分類の基準を以下に示す。

- ・ポジティブな意見 -- 具体的な意見や要望を含むもの。不満を示す意見であってもそれが具体的内容であれば、その改善要望と考えポジティブな意見としている。
- ・ニュートラルな意見 -- 前向きでも一般論的であったり具体性に乏しいもの。
- ・ネガティブな意見 -- 批判のみのもの。批判的内容でも具体的な要望が含まれている場合は、ポジティブな意見に分類している。
- ・無関係な意見 -- 本質問に対する意見や要望が含まれていないもの。

ポジティブな意見はさらに次の基準で分類している。

- ・情報格差/教育関連 -- 情報格差に関する意見やその対策も含めた教育等。
- ・サービス関連 -- 市民に提供する物やサービス。
- ・情報セキュリティ -- 情報セキュリティ、情報に係る市民の安全に関する内容、
- ・その他 -- 上記に分類できないもの。

**ポジティブな意見 -- 情報格差/教育 32件**

パソコン、スマホを使用していますがまだ分からない事が多く教えて下さる先生の協力、受講できる場所の支援をお願いします
シンプルに。高齢者への使い方のサポート体制整備など。
使い方が分からない人たちを置いてきぼりにしないでほしいです。使いこなせるまで時間がかかるとは思います。
情報弱者に合わせていると、茅ヶ崎市の情報化は遅れるのではないかと思います。周りの70代の市民は、ワクチン接種予約のため、パソコンを使っていました。良い機会だったと感じました。
推進ありきではなく情報弱者を中心にした公平性の確保を第一にご検討願いたい
情報弱者が置き去りににならないような施策、必要な情報は、誰もが簡単に受けられるようになったらいいと思う。
デジタル化を図るにあたって、まず、デジタルを利用できるよう、基本的な指導機関が必要。例えば市役所の一部に
高齢者に優しい施策。
気軽にパソコンの講習が受けられたり質問する場を提供してほしい。
世の中がデジタル化しているのに高齢者は年だからを理由にやる気を出さないのがいけないと思います。時間はたっぷりあるので教えて下さる場を作り、頭も活性化させて認知症を防げたら良いと思います。
体験講座復活してほしい
いつでも、どこでも、自分に見合った相談、教育、訓練が受けられるようにしてほしい。本庁だけでなく、市内の公民館等を活用。
情報弱者を減らすために、無料セミナーやスマホ相談室をもっと増やすべき。藤沢市は継続してやっているし、NPOに助けを求めている
ホームページから知りたい情報が開きづらいので高齢者にも分かりやすくしてほしいです。

以前、パソコンボランティアによってpc支援を行っていて、助かっていましたがなくなってしまい残念です。再開を熱望します！
気軽に相談する場所があるといいですね。
パソコン(スマホ含む)体験コーナーをもっと充実させてほしい。公共施設へ、テレビ型の市の情報が見られるもの、自由に見られるタブレットなどを設置する。IT講習会の充実化とともに、受講者がそのまま終わるのではなく、さらに他人に教えることによるの拡がりを持たせる
実際所持しているデジタル端末によって、サービスレベル質の高さが変化してしまう恐れがあると思う。デジタル差別？が生じているように感じる。
パソコン体験コーナーの再開に向けて十分な予算の確保を要望します。
情報機器(含むソフト)の扱い方や安全(セキュリティ)に使うための技術をいわゆる情弱の方々(高齢者、障害者等)にほろめるために必要な施設の完備
使えない高齢者等ITに馴染めない人や、環境に無理がある人たちをどう手助けできるか、市で出来ることをしっかり考えて下さい。格差が広がる懸念があります。
市役所内、または、市内の施設内に情報機器の取り扱いや、情報の検索方法の相談や学習が気軽に出来る場を、市としてある目標の情報機器活用状況に達するまで考えるべきかと思えます。
便利そうなサービスがどんどんできているようなのに、それが使えないことで、世の中から疎外されるようになるようで、すごく不安です。
PCを勉強したいと思っているが、そういう人にも行き渡る様にサポートをお願いしたい。
インターネットを使った公共サービスを利用しやすくなるような環境整備(使い方の案内、指導)を期待している。
すべての茅ヶ崎市民がデジタルの恩恵を受けることができ情報格差が生じないような政策を望みます、特に情報弱者への細かな対応をお願いいたします。
使う器の改善だけでなく、利用者が使いこなせるようICT教育をセットにした「誰一人取り残されないデジタル推進」を切望します。
情報弱者(高齢者・障害者)がデジタル化に取り残されないように配慮をしてください。5月25日に「障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法」が施行されました。
デジタルに関して専門知識を持ち、全市民のレベルに合わせ質問に回答できる職員の24時間配置
現在情報弱者へのフォロー体制が出来てない
平等にわかりやすく情報が伝わるとよい。今までの複雑すぎる。何度も同じ処理手続きが面倒。もっとスムーズに処理を完了したいです。話がそれますが、もっと優遇されたり融通かきくと良いです。近くの町や市のように所得制限の撤廃等があると良いです。
新型コロナのワクチン接種予約を皮切りに、情報取得が出来る人とそうでない人の差がつかだしている気がします。丁寧な情報発信が望まれますが、一方でコストを考えるといつまでも情報弱者を保護し続けるのも無駄かなと思うところです。

### ポジティブな意見 — サービス関連 31件

行政事務のデジタル化を推進していただけるとありがたいです。
子育て世代にとって便利な施策をお願いしたい。基本的に平日は仕事しているので極力役所に足を運ぶことなく必要な手続きをすませることができれば。足を運んで申請書を紙で複数書いて提出しなければいけない点、市からの通知が郵送で送られてくる点は変えられるのではないかと？高齢者世代に合わせている？
選べる自由が欲しいです。紙や印鑑など、全てをデジタル化すると必ずしも便利にはならない点を理解した取り組みを行って頂けると幸いです。
家にいても不自由なくあらゆるサービスが受けられる体制を進めてほしい。ホームページももちろん必要な情報提供は小さなことでも積極的に行ってほしい。
これからデジタルネイティブが増えていくので、手続き関係のデジタル化を期待しています。
ホームページの検索がしやすい
情報は欲しいが、自分から取得しにくい時間も無いし、どこにアクセスすれば必要な情報が取れるのかわかりにくい。もっと身近なもので情報収集方法を提示してほしい。例えば、就学中の子どもがいる世帯は、学校からの情報には敏感です。お便りでもメールでも「学校から」となると確認しようとする意識が起きるので、その中に市の情報を入れてほしい。
ゴミが有料化になったにも関わらず紙の広報誌を送られるのが困る。ネットで充分と考える人にはネットのみの手段で届けてほしい。届け

市のHPで、課の事業を見る欄があるが、そこから事業関連ページ（申請・申込、公表データ等）へすぐにつながるようできないものか
広報や、学校からのお知らせが未だに紙媒体であることに疑問。資源の無駄と、自治会の負担（配布等）なので、早急にデジタル化希望。
市の施設に暗号化通信が可能なWi-Fiスポットを増やして欲しい。
まず、れっきとした情報ツールの電話にすぐに出てほしい。できないなら、内線がわかったら、自分でその部署につながるようにならないか。
来庁の頻度が減る、代理人を立てる必要がなくなるなど、いいことばかりだと思うので、高齢者向けや障がい者向けのサービスもどんどんデジタル化して欲しいです。デジタル化して浮いた人的リソースをいろいろな理由でデジタル化についてこられない方たちの対面サポートでしっかりサポートに使えばいいと思う。
市が実施しているSNS等の発信は柔軟性がなく、魅力がないと感じます。変にまじめすぎて見ていて飽きます。もっと職員が自由に発信できる様な組織を構築できれば、魅力発信にも繋がるのではないのでしょうか。
ライフステージの中でたまに起こること（冠婚葬祭等）のために市役所に行くことは、あまり負担に感じません。それよりも、ごみ出しなど日常の中で定期的だったり頻繁に起こることの電子化を進めていただけると助かります。
紙による申請手続等を可能な限り減らし、電子化により業務改善につながり得るシステムの導入等にあっては、予算がしっかりつくような運営がなされるとよいと思う。
茅ヶ崎市のホームページは私たち高齢者にわかりづらい。
推進している情報化施策が解らない
来庁せずに行けることを、どんどん増やしていった方がいいと思う。
公民館とかに、貸出用タブレットを置き、議会の分厚い冊子などを、そこで見れるようにし、無駄な紙を減らす。
今年60歳の方は、ウィンドウズ95が発売された頃、30代でした。このことを考えると、高齢者＝デジタル機器を使えない人ではもはやありません。是非、手続きなどはデジタルファーストで、
障害手帳や自立支援医療受給者証など市役所に行かずに手続きできるようにしてほしいと切に願う。本当になんとかしてほしい。
住民表など窓口で申請する書類をNETで自宅で印刷できる様にする
デジタル化は必要だと思うが、市役所の窓口対応も親切でないので、両方市民に寄り添ってほしい。
各情報入手経路（Web、電話、紙媒体、窓口）で、何ができるかをまとめたページ、冊子、電話案内窓口を整備するといいい。散らばりすぎている。
ゴミの分別・有料化・減らす工夫に関して判りやすい説明会を設定してほしい。
メール配信サービスは便利で、ゴミ出しメールは特に活用させてもらっています。この様なプッシュ型の配信サービスを充実して欲しいと思います。
申請、選挙など遠隔で済む全てのものを電子化してください。また、税金の支払いでは電子申請も増えましたが、クレジットカードで支払えるように対応をお願いします。
道路の損傷などがあつた際、他市ではLINEを使った通報システムを運用しているので、真似た方がよい
まだ申込書を書き、窓口を持っていき、待たされることが多い。NFTを使った高適書類発行等の先進的な取り組みを期待する。
ホームページの中身を検索しやすくする。いろいろなキーワードで検索できるようにする。

#### ポジティブな意見 ― 情報セキュリティ 8件

まずはハッカー対策が万全である事を期待する
電子化で怖いのはセキュリティ。それをどこまではかるか、かと思ひます。
サイバーセキュリティへの対応が、市レベルでは完全なものに出来るとは思えない。一方で、業者への丸投げは困る。市において、指導者レベルのデジタル人材の育成が先。
セキュリティー管理、サイバー攻撃に対する対応強化
個人データの対策は如何しますか？
個人情報の取得、蓄積による扱いに注意が必要

デジタルでできることは全部デジタルで済ませたいのでどんどん進めていってほしいです。ただ、一部の人はセキュリティの概念が薄いまま使っているように思うので、そのへんの教育もセットにする必要があると思います（セキュリティソフトをしっかりと入れる、パスワードの扱い方、SNSでの個人情報の扱い方など）。また、むやみやたらとデジタル化を怖がる一定層への啓蒙も要るとは思います。期待しています、がんばってください。

子どもにはネット利用制限や、トラブル回避指導徹底。高齢者にもおなじく。

### ポジティブな意見 — その他 8件

何かあった際に責任も取れない事業者への委託などにより、いたずらにコストを増大させること。

設備投資が少なすぎる。民間の投資を募集して端末を市民全員に渡すようすべき。

弱者に親切な市であってほしいと願います。

便利なサービスを作るだけでなく利用者が使いやすくなるような体制整備に力をかけていただきたい。

ひとりよがりやで推進するだけでなく、市民の立場に立って様々な方向から進めていくべき。

しょうがい者（高齢者も一部これに該当します）のことを最優先に施策を講じていただきたい。

高齢者・障害者など個人へ届く施策（民生・児童委員とITスキルのある人・団体などとの連携などで）

市からの緊急放送が上手く聞こえない時があります。スピーカーを増やす等の対策をお願いします。

### ニュートラルな意見 11件

茅ヶ崎市に限ったことではなく、市と個人が情報のやり取りをするなら、全国一律のプラットフォームが必要だと思うので、独自の情報化施策を構築するのは難しいと思いますが、頑張ってください。

DXの推進は時代の流れだと思いますが、政府が掲げている方針に何でもかんでも従う方向が全て市民のためになっているとは限らないとの振り返りを常に意識の中に持っていて欲しいです。

茅ヶ崎市だけではなく、全国的、広域的に取り組み、全体のレベルを向上する必要があります。

どんどん、新しいシステムを取り入れて、安全で快適な街にしていくべきだと思います。

情報化はお金がかかることだと思いますが、知恵を出し合って住みやすいまちを作りましょう！

自分達だけで考えるのではなく、民間企業でも他の自治体でも優秀なところを真似してください。安全にゆっくりやる方法は最悪です。どんどんやって失敗して経験を積むことが重要です

市など、行政の過去からの組織化や問題区分、解決方法、解決手順は、すべてデジタル化に向いていない。市のデジタル庁ですべてを統合的に推進する

現在はデジタル化に向かう過渡期であると思います。これからの世代はデジタルを当然のものと捉えるので、未来を見据えた施策を望みます。

情報化による市民の利便性を抜本的に向上するため、ソフト的な施策をもっと充実させていただきたい。

市民のニーズと批判に十分耐えること、情報の開示を原則として閉鎖的にならないことなど一般的な原則を5項目くらいに絞り十分な検討をしてもらいたい。他の市町村の動向も踏まえて毎年A4で30ページ程度の報告書を作成し市内外の専門家やユーザーからも意見を受け止めて常に施策を改善して欲しい。

情報化を進めて欲しい。

### ネガティブな意見 5件

情報施策を全て把握してないので発言できません。

PCが使いこなせない、スマホもあやふやで、頼るべきは市にはないのは、残念です。

住民が市を信頼しなければマイナンバーカードの普及が進まない。詐欺などの時（スマホ・PC）に警察は対応出来なかった

情報推進は、関連する市民全ての底上げが必要なのに茅ヶ崎市は何も対応していない！ 一度だけやればいいという程単純ナコトデハナイシ、デジタル世界も日進月歩なのでどうやって遅れないでついていけるかわからない。

慎重になり過ぎている。

### 無関係な意見 4件

がんばりましょう！！

なし

特にありません

今現在、特に有りません。