

中井町デジタル化に関するアンケート調査
調査報告書

令和4年3月

中 井 町

目次

1	アンケート調査の概要	1
1.1	調査の目的	1
1.2	調査の内容	1
1.3	調査設計	1
1.4	回収結果	1
1.5	報告書内の記述の留意点	2
2	調査項目一覧（設問項目）	3
3	属性項目	4
4	情報通信機器の利用状況について	6
5	インターネットの利用状況について	7
6	町からの行政情報などの入手手段について.....	14
7	町のデジタル化推進について	20

別紙1 アンケート調査票

別紙2 集計表

別紙3 自由回答一覧

1 アンケート調査の概要

1.1 調査の目的

中井町では、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を契機とした急激な社会情勢の変化への対応と、デジタル技術の活用による町民サービスの向上を目指して「中井町 DX※1 推進計画（仮称）」の策定を進めています。

本調査は、町民のデジタル化に関するご意見や、パソコンやスマートフォン※2 といった情報通信機器の利用状況などについて把握し、今後の町のデジタル化施策の基礎資料とすることを目的として実施しました。

1.2 調査の内容

- 情報通信機器の利用状況について
- インターネットの利用状況について
- 町からの行政情報などの入手手段について
- 町のデジタル化推進について

1.3 調査設計

項目	内容
調査地域	中井町全域
調査対象	満 16 歳以上の男女 1,000 人
抽出方法	町民基本台帳から無作為抽出
調査方法	郵送調査、およびインターネット調査の併用
調査期間	令和 4 年 1 月 19 日～2 月 11 日
調査機関	中井町

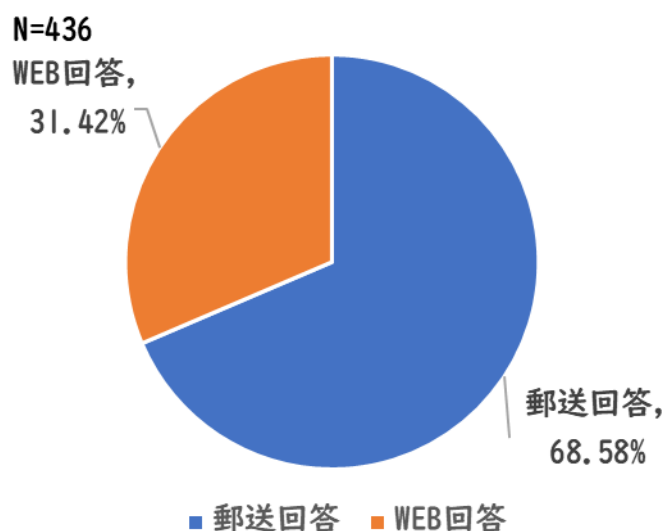
1.4 回収結果

調査対象 1,000 人

有効回収数 436 人（43.6%）

なお、本調査は郵送調査、およびインターネット調査を併用しましたが、それぞれの割合は以下の通りです。

回答方式	郵送回答	WEB 回答
回答者数	299	137
構成比	68.58%	31.42%



1.5 報告書内の記述の留意点

- 比率はすべて百分率で表し、小数点第3位以下を四捨五入して算出しました。そのため、比率の合計が100%にならないことがあります。
- 基数とすべき実数は、図表中に「N」として記載しました。比率はこの基数を100%として算出しています。
- 質問の選択肢から複数回答を認めている場合、比率の合計は通常100%を超えます。
- 図表中の回答選択肢が長文の場合、報告書の見やすさを優先し、文言を省略している箇所があります。
- 本編には、各設問に対する代表的なグラフを記載しています。記述内容の詳細は「別紙2 集計表」から分かる場合があります。
- 本調査は標本調査であり、母集団（中井町内に住む満16歳以上の男女）との間に誤差（標本誤差）があります。一般的に国などの公的機関が行うアンケート調査では95%の信頼度（誤差率5%以内）を用いることが多くなっています。信頼度95%とは100回同じ調査を行えば、95回はその誤差の範囲内に収まるということを意味します。本調査は、誤差率4.56未満であり、誤差率の基準である5%未満となっています。

2 調査項目一覧（設問項目）

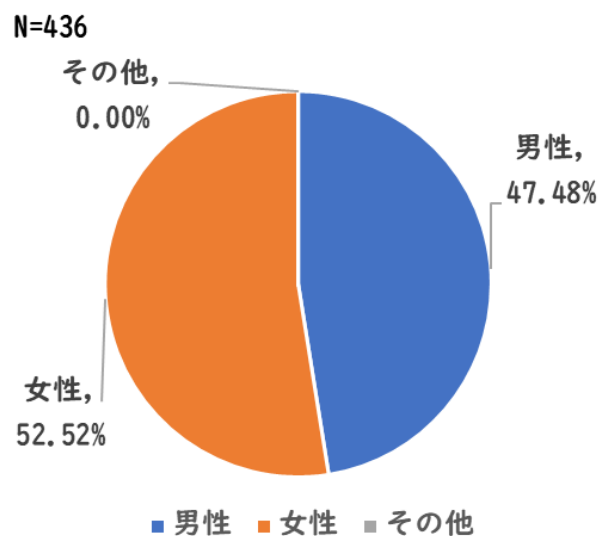
- 問 1. 属性別回収状況（全員）
- 問 2. 情報通信機器の利用状況（全員）
- 問 3-1. インターネットの利用の有無（全員）
- 問 3-2①. インターネットを利用している機器と利用頻度（問 3－1 で「1」を選んだ方）
- 問 3-2②. インターネットの利用場所（問 3－1 で「1」を選んだ方）
- 問 3-2③. 自宅でのインターネット通信環境（問 3－1 で「1」を選んだ方）
- 問 3-2④. インターネットの利用目的（問 3－1 で「1」か「2」を選んだ方）
- 問 3-3①. インターネットを利用していない理由（問 3－1 で「2」か「3」を選んだ方）
- 問 3-3②. インターネット利用時に必要な支援（問 3－1 で「2」か「3」を選んだ方）
- 問 4-1. 町からの情報入手手段（全員）
- 問 4-2. 町のホームページや町の SNS※3 閲覧状況（全員）
- 問 4-3①. 利用している SNS（全員）
- 問 4-3②. 町の SNS 閲覧状況（問 4－2 で「1」を選んだ方）
- 問 4-3③. 町のホームページや町の SNS を利用しない理由（問 4－2 で「2」を選んだ方）
- 問 4-4. 町からの情報提供内容に関する満足度（全員）
- 問 5-1. 情報通信機器の利用に必要なとなる知識や技能の習得方法（全員）
- 問 5-2. 参加してみたい講習会（全員）
- 問 5-3①. マイナンバーカードの取得状況（全員）
- 問 5-3②. マイナンバーカードの利用（取得）目的（問 5－3① で「1」か「2」を選んだ方）
- 問 5-3③. マイナンバーカードの利用で期待する内容（問 5－3① で「1」か「2」を選んだ方）
- 問 5-4①. 町のデジタル化が進むことを期待する分野（全員）
- 問 5-4②. 町のデジタル化が進むことを期待するサービス（全員）
- 問 5-4③. デジタル化の進展によって生じる影響（全員）
- 問 6. 町のデジタル化についてのご意見（全員（任意：自由意見））

3 属性項目

【問1 あなたご自身のことについて、当てはまる数字に○をつけてください。】

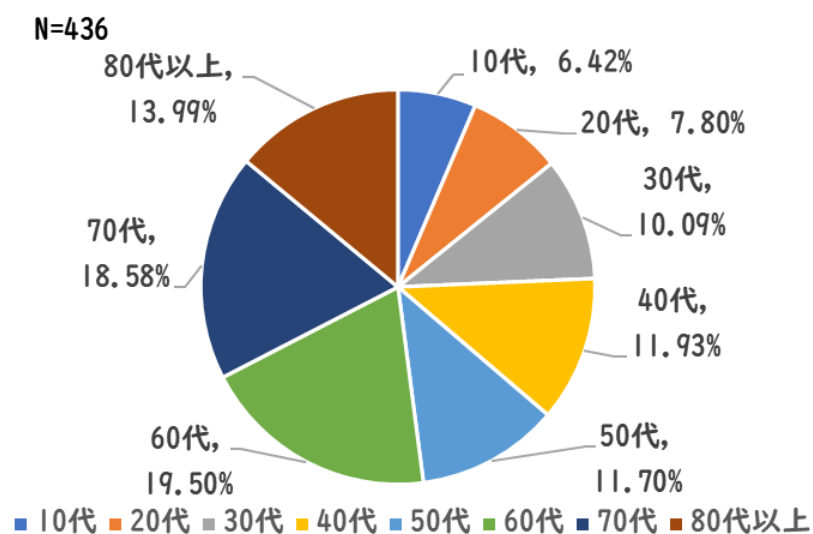
(問1—1) あなたの性別をお答えください。(○は1つ)(回答対象全員)

性別	男性	女性	その他
回答者数	207	229	0
構成比	47.48%	52.52%	0.00%



(問1—2) あなたの年齢をお答えください。(○は1つ)(回答対象全員)

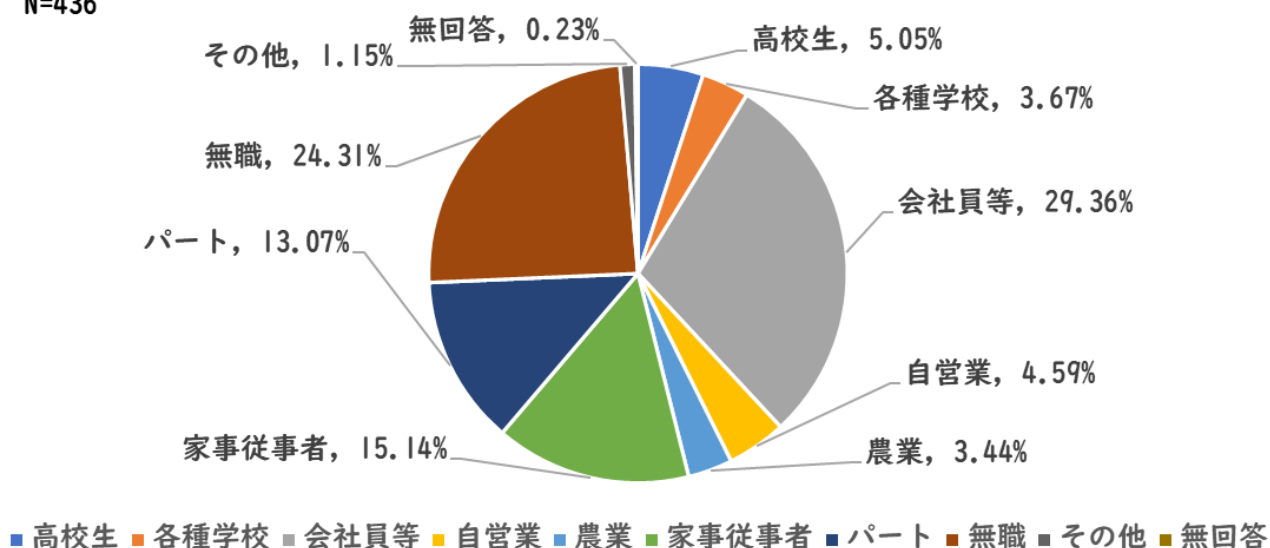
年代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上
回答者数	28	34	44	52	51	85	81	61
構成比	6.42%	7.80%	10.09%	11.93%	11.70%	19.50%	18.58%	13.99%



(問 1—3) あなたのお仕事をお答えください。(○は1つ)(回答対象全員)

職業	高校生	各種学校	会社員等	自営業	農業	家事従事者	パート	無職	その他	無回答
回答者数	22	16	128	20	15	66	57	106	5	1
構成比	5.05%	3.67%	29.36%	4.59%	3.44%	15.14%	13.07%	24.31%	1.15%	0.23%

N=436



4 情報通信機器の利用状況について

【問 2. 情報通信機器の利用状況について】（○はいくつでも）（回答対象全員）

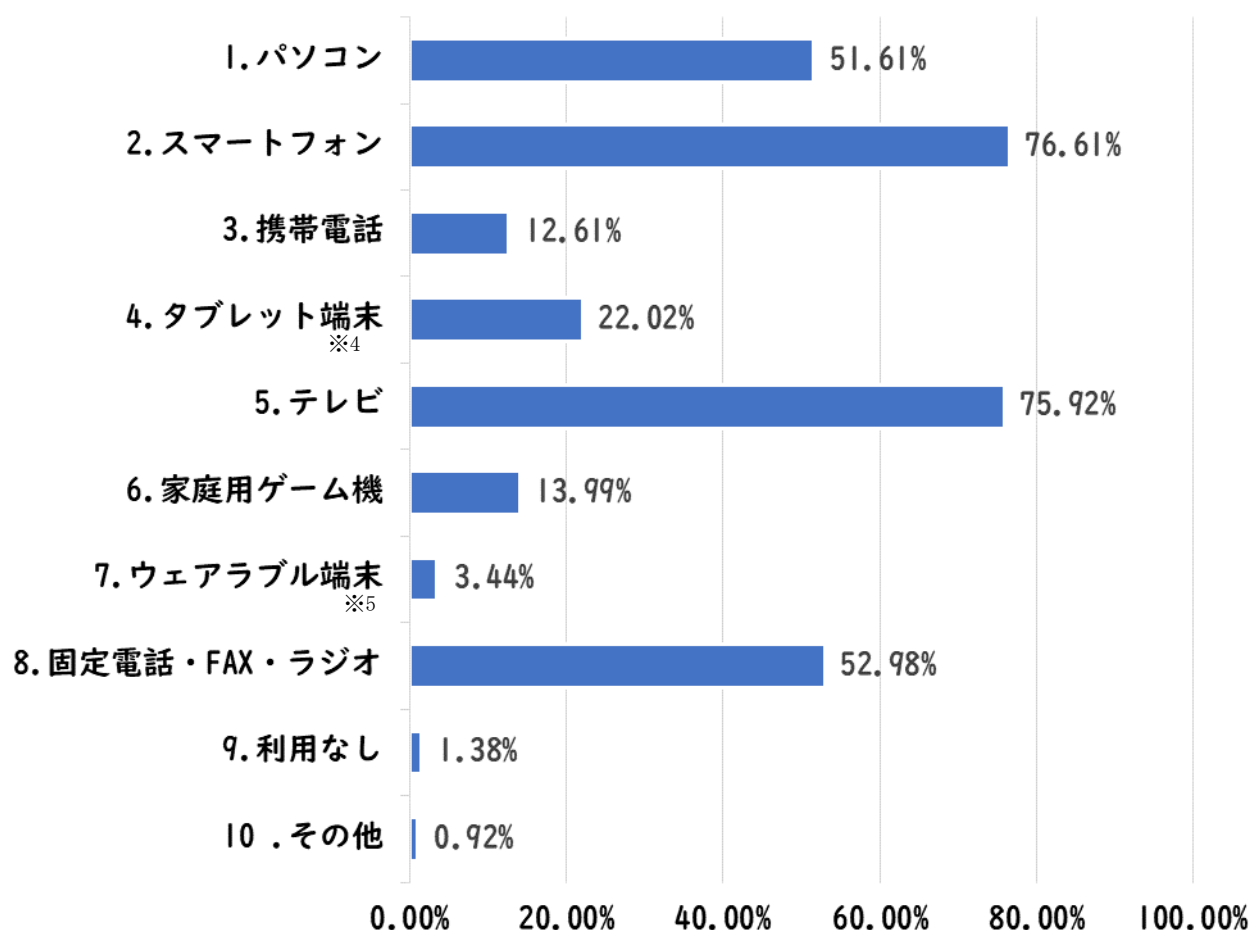
- 全体的な傾向として、スマートフォン(76.61%)とテレビ(75.92%)が多い傾向でした。

＜集計表から分かること＞

- パソコンの利用者は男性の方がやや多い傾向でした。
- スマートフォンの利用は10～60代までの利用者が多く、70～80代は減少傾向でした。
- テレビの利用者は10～30代及び60代～80代が多い傾向でした。
- 20代はゲーム機の利用者が比較的多い傾向でした。
- 固定電話・FAX・ラジオの利用者は、60～80代が多い傾向でした。

＜まとめ＞

- これらを踏まえると、DX推進施策（インフラ整備や周知を含む）を検討する際に、ターゲットとする世代ごとに、行政サービスを提供するために用いる、主たる情報通信機器を検討することが必要であると考えられます。



5 インターネットの利用状況について

【問3. インターネットの利用状況について】

(問3-1) インターネットの利用の有無についてお答えください。(○は1つ) (回答対象全員)

- 多くの町民(72.94%)がインターネットを利用しているという結果でした。

なお、総務省の令和3年度版情報通信白書によれば、全国のインターネット利用率(個人)は83.4%(2020年)とされています(2010年以降は80%前後で推移)。その数値と比較すると、中井町のインターネット利用者の割合は、全国平均を下回っているということが出来ます。

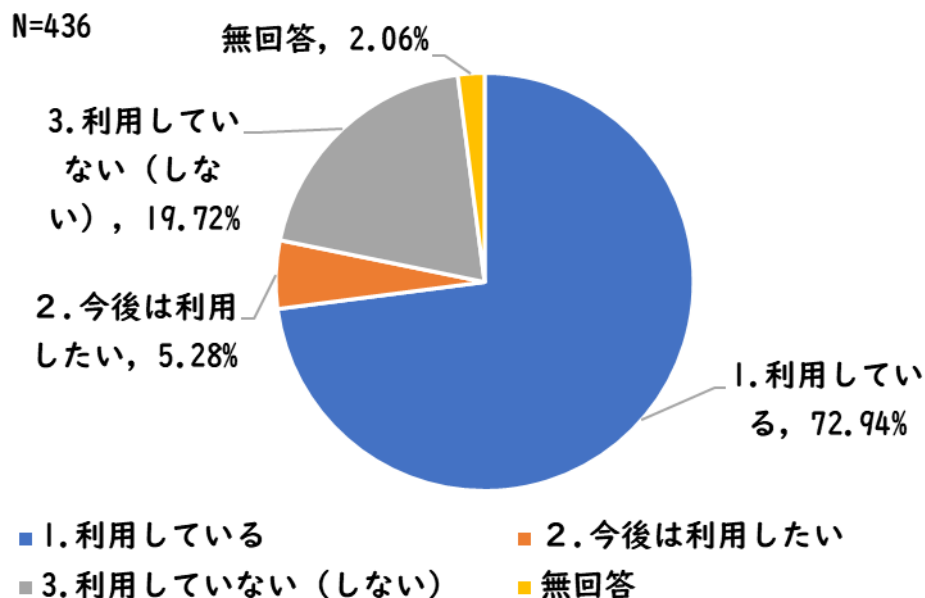
<集計表から分かること>

- 70～80代は、他の世代と比較してインターネットの利用者が少ない(70代は35.80%、80代以上は27.87%)傾向でした。

なお、総務省の令和3年度版情報通信白書によれば、全国のインターネット利用率(個人)のうち、70代は59.6%、80代以上は21.5%(ともに2020年)とされています。その数値と比較すると、中井町のインターネット利用者の割合は、70代では全国平均を下回り、80代以上では全国平均を上回っているということが出来ます。

<まとめ>

- 多くの町民がインターネットを利用していることを踏まえると、インターネットは行政サービスの提供に有効な手段といえます。一方、70～80代以上に対する行政サービスはインターネット以外の手法での提供も必要性が高いと考えられます。



(問3-2①) あなたがインターネットを利用している機器と利用頻度(近いもの)について、1～7の項目で、それぞれ当てはまる口を1つ選んで✓をつけてください。(回答対象 問3-1で「1」を選んだ方)

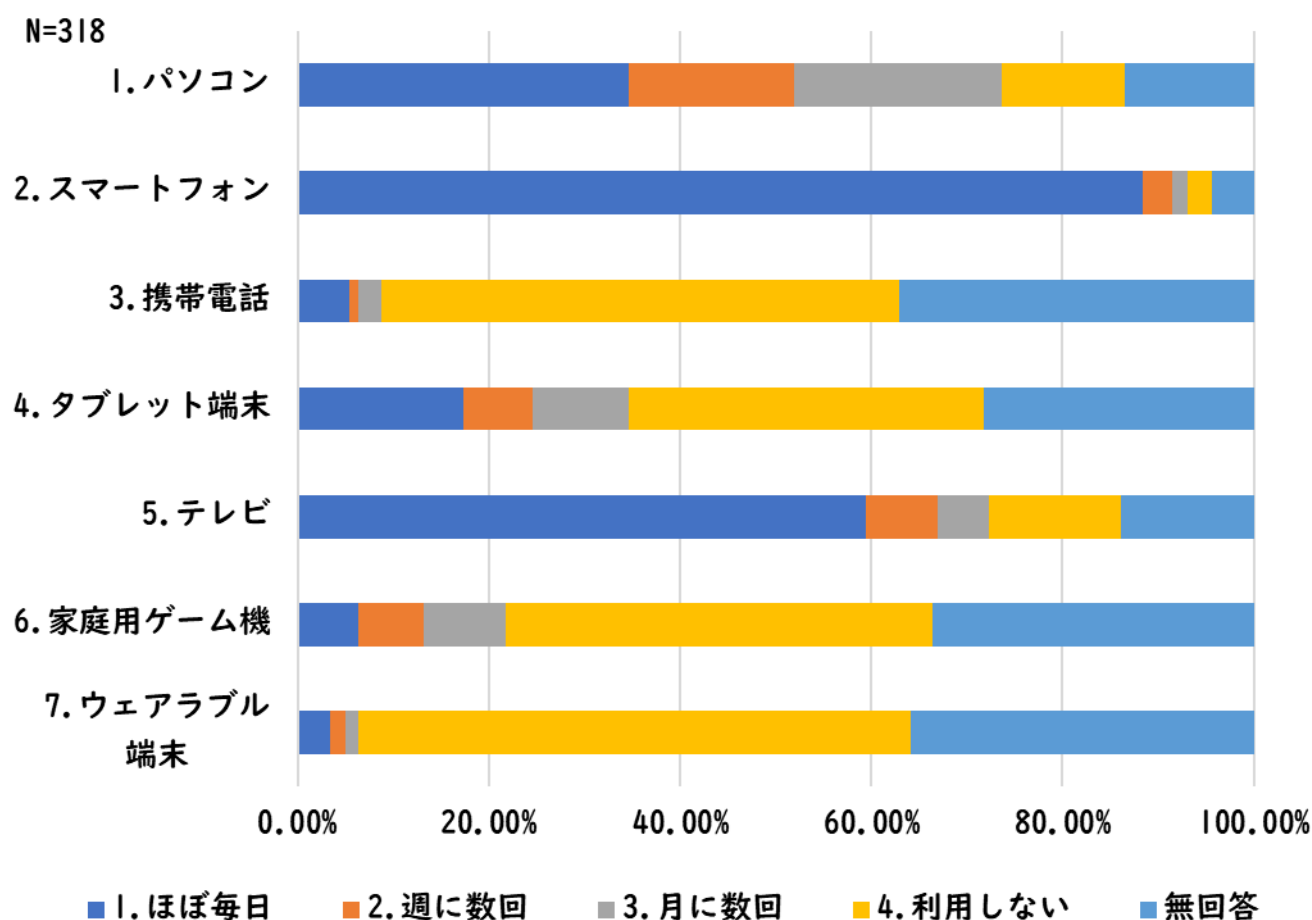
- スマートフォンをほぼ毎日利用する町民が非常に多い(88.36%)である傾向でした。
- テレビをほぼ毎日利用する町民が多い(59.43%)傾向でした。
- パソコンは、問2で利用者が比較的多い(51.61%)割に利用頻度が低い傾向でした。

<集計表から分かること>

- テレビをほぼ毎日利用する町民は、主たるインターネットの利用目的が「1. 興味のあるHPや動画の閲覧」であることが分かりました。

<まとめ>

- テレビのブラウザの操作性の低さ、最近のテレビはYouTube※6、Amazon Prime※7、Netflix※8等をボタン一つで視聴できることを踏まえると、その多くは動画の閲覧ではないかと考えられます。問3-2④の集計表と合わせて考えると、若年層ほど動画を閲覧していると推察されます。このことを踏まえると、スマートフォン、テレビを用いた行政サービス提供が有効であるといえます。さらに、テレビを用いた行政サービス提供は動画を中心とすることで高い効果が得られると考えられます。



(問3-2②) あなたはどのような場所でインターネットを利用しますか。(〇はいくつでも)

(回答対象 問3-1で「1」を選んだ方)

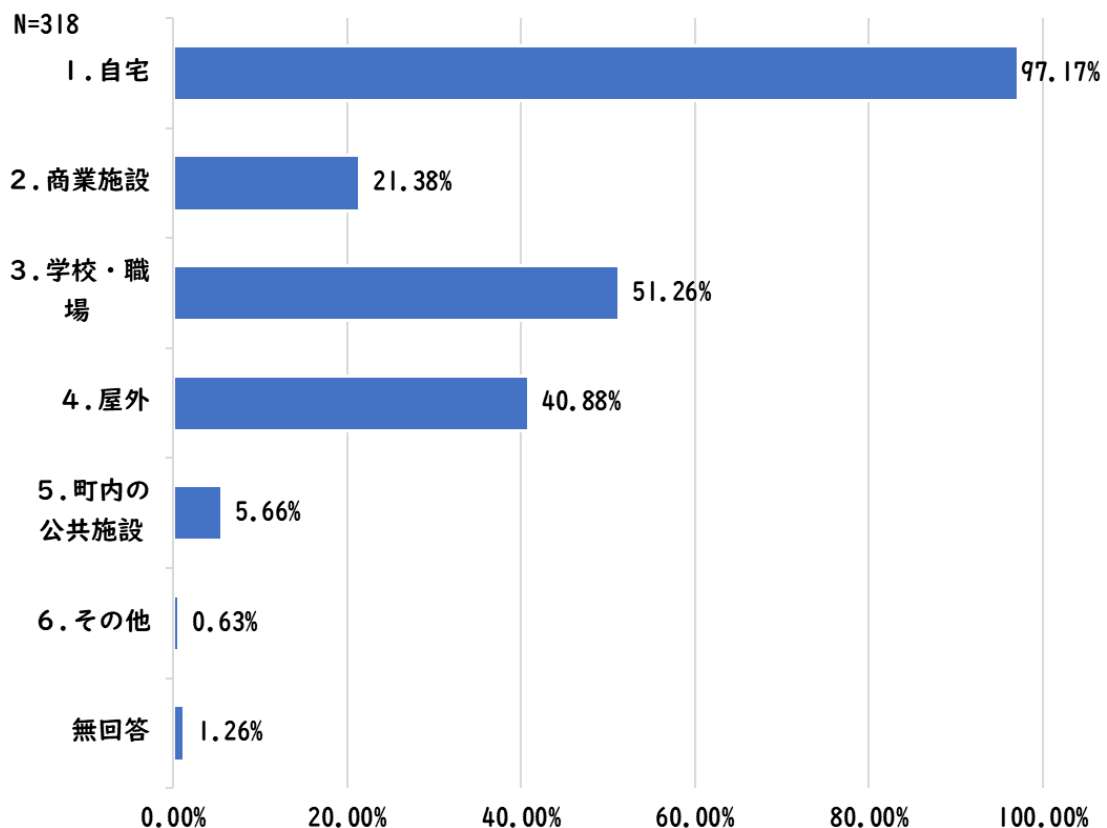
- 全世代において自宅で利用する町民が多い(97.17%)傾向でした。

<集計表から分かること>

- 10～20代は学校・職場での利用も多い(10代が82.14%、20代が90.91%)傾向でした。
- 30～40代も学校・職場での利用が比較的多い(30代が69.05%、40代が59.62%)傾向でした。
- 10～40代は屋外での利用も比較的多い(10代が53.57%、20代が45.45%、30代が50.00%、40代が51.92%)傾向でした。なお、60代も42.03%と比較的多くの町民が屋外で利用している傾向でした。

<まとめ>

- これらを踏まえると、インターネットを通じた行政サービスは、利用する場所が自宅であることを前提とする必要性が高いと考えられます。
- また、自宅以外のインターネットを利用する場所は、各世代のライフスタイルに依存している可能性が高く、DX推進施策(インフラ整備や周知を含む)を検討する際に、ターゲットとする世代によってインターネットを通じた行政サービスの提供場所の優先順位を検討する必要があると考えられます。



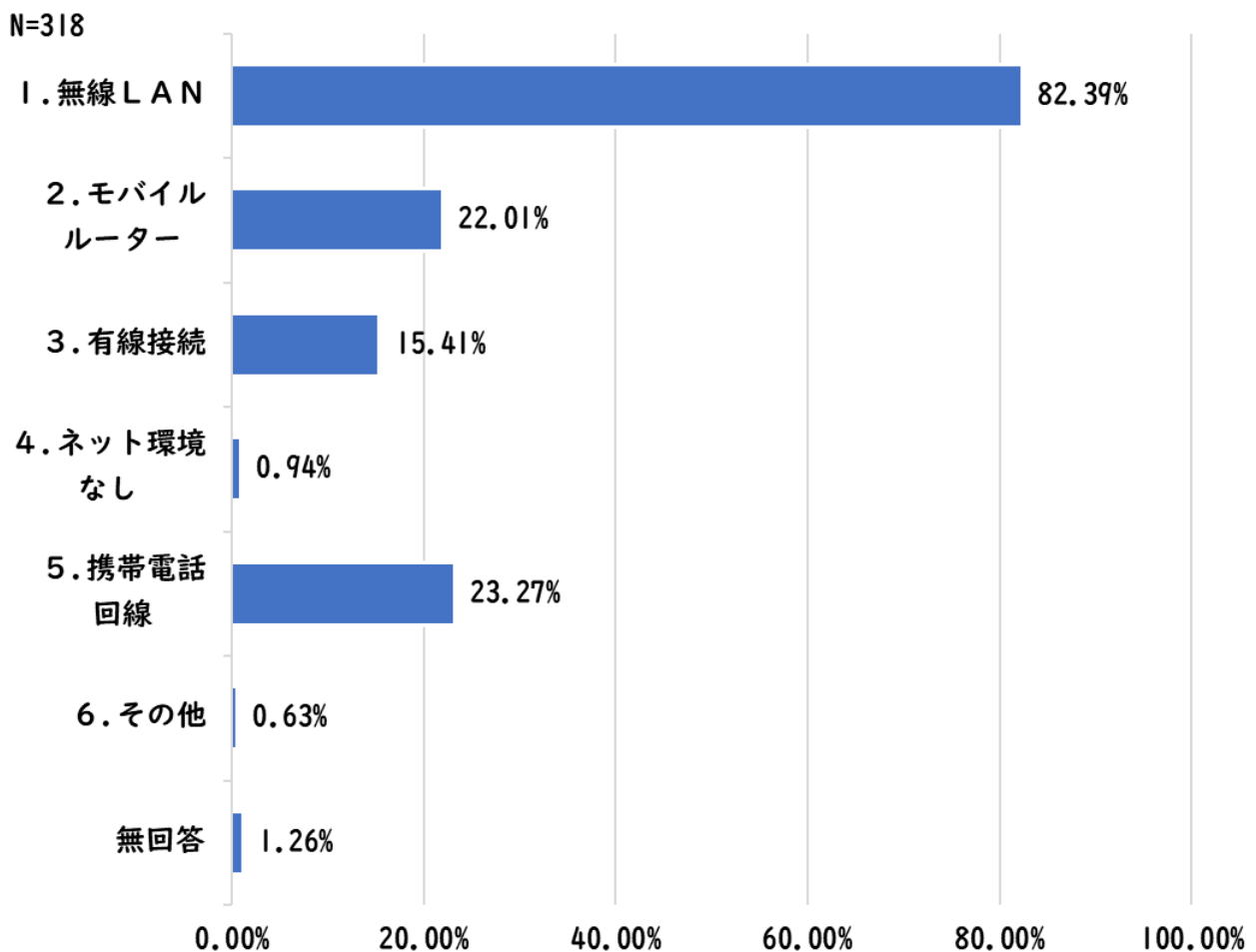
(問3-2③) ご自宅でのインターネット通信環境についてお答えください。(〇はいくつでも)

(回答対象 問3-1で「1」を選んだ方)

- 全世代において無線 LAN を利用する町民が多い(82.39%)傾向でした。
- モバイルルータ(22.01%)、携帯電話回線(23.27%)を利用する町民も一定の割合で存在するという結果でした。
- ネット環境無しの町民は1%未満であるという結果でした。

<まとめ>

- これらを踏まえると、現在インターネットを利用できる町民の多くは、自宅でのインターネット通信環境が整っていることを前提として、DX 推進施策を検討していくことができると考えられます。



(問 3-2④) インターネットの利用目的（今後利用したい場合も含む）についてお答えください。
(〇はいくつでも) (回答対象 問 3-1 で「1」か「2」を選んだ方)

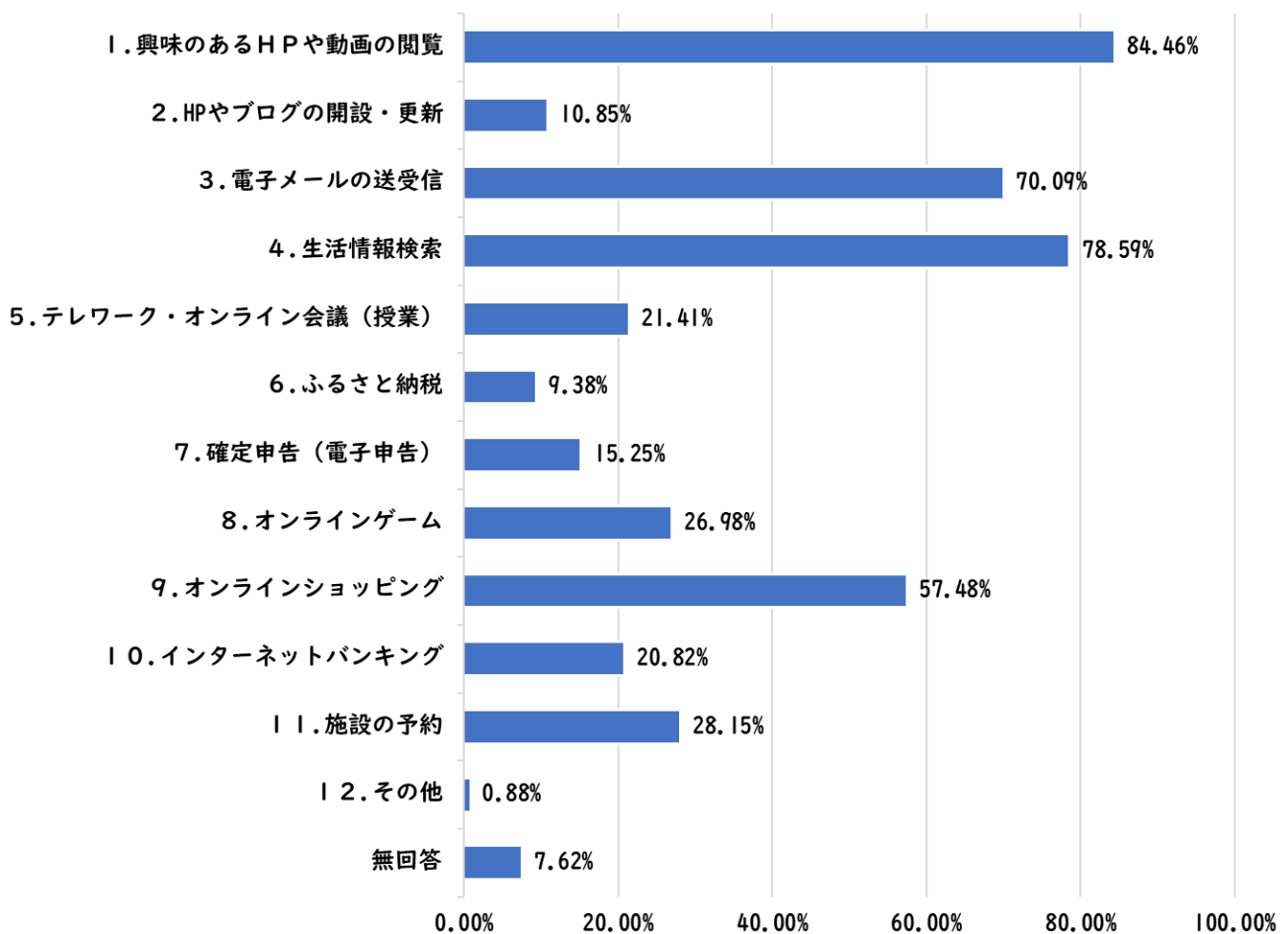
- 全世代において HP や動画の閲覧を行う町民が多い(84.46%) 傾向でした。

<集計表から分かること>

- 10～60 代において電子メールの送受信、生活情報検索、オンラインショッピング※9を行う町民が多い傾向でした。
- 10～30 代では、オンラインゲーム※10を行う町民が多い傾向でした。
- 30～50 代では、インターネットバンキング※11を利用する町民が多い傾向でした。
- 20～70 代では、施設の予約を利用する町民が多い傾向でした。

<まとめ>

- インターネットの様々な活用方法や利便性を町民へ周知することにより、インターネット活用意欲が高まり、DX 推進施策がより有効に機能する可能性があると考えられます。



(問3-3①) インターネットを利用していない理由についてお答えください。(〇はいくつでも)

(回答対象 問3-1で「2」か「3」を選んだ方)

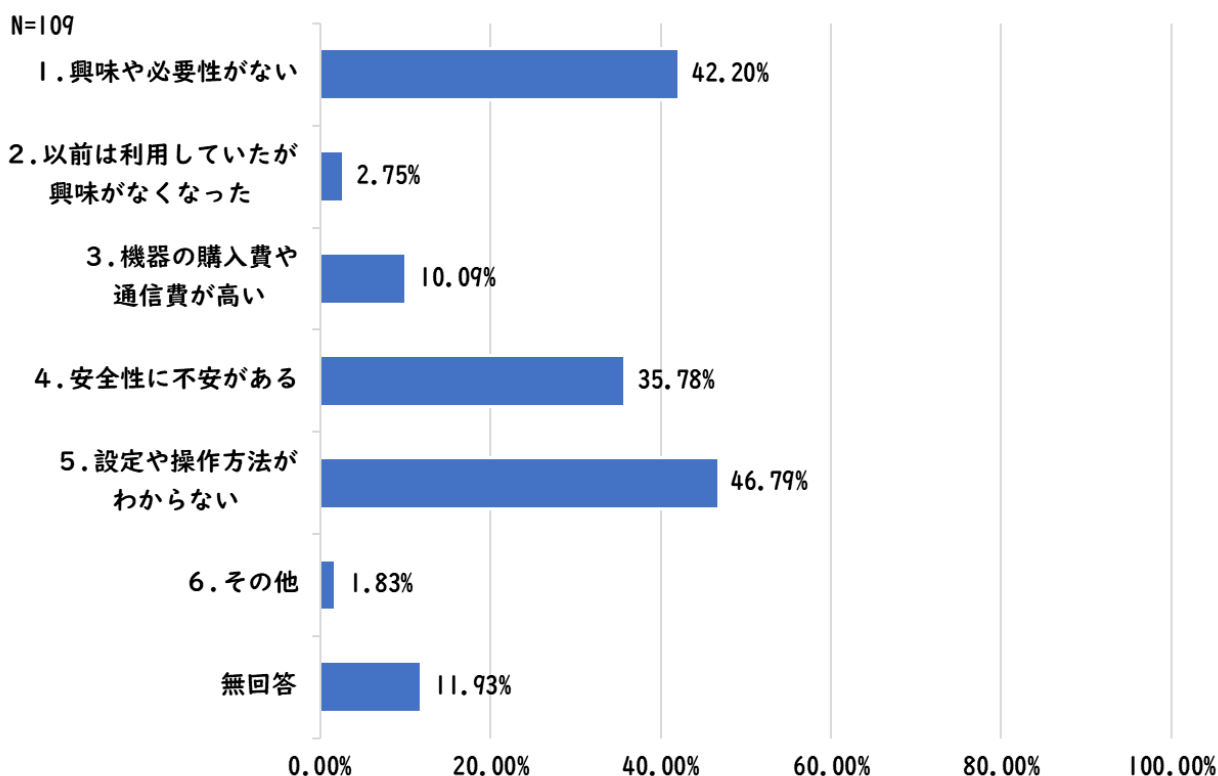
- インターネットを利用していない理由としては、設定や操作方法がわからない(46.79%)、興味や必要性がない(42.20%)、安全性に不安がある(35.78%)の順に割合が高いという結果でした。
また、以前は利用していたが興味がなくなった町民の割合は非常に少ない(2.75%)傾向でした。

<集計表から分かること>

- 興味や必要性がない町民の多くが利用していないし今後利用する予定はない方という結果でした(46人中44人)。
- インターネットを利用していないが今後は利用したい町民は、安全性に不安がある、設定や操作方法が分からないと回答している方が多い傾向でした。
- 不安がある、設定や操作方法が分からない町民の多くは60代以上の方であるという結果でした。

<まとめ>

- インターネットの様々な活用方法や利便性を町民へ周知することにより、インターネット活用意欲が高まり、DX推進施策がより有効に機能する可能性があると考えられます。【再掲】
- インターネットを利用していない町民に対してインターネットの安全性に関する周知、60代以上の町民に向けた設定や操作方法の教育が、DX推進施策として有効であると考えられます。
- 以前は利用していたが興味がなくなった町民の割合が非常に少ないことから、一度インターネットを利用し始めれば、設定や操作方法の習熟度の低さ、興味や必要性のなさ、安全性への不安といったマイナス要因よりも利便性などのメリットが大きいものと推測されます。



(問3-3②) 今後、インターネットを利用することが必要となった場合、どのような支援が必要ですか。また、どのような支援があれば、利用しようと思いますか。(〇はいくつでも)(回答対象 問3-1で「2」か「3」を選んだ方)

- 全体的な傾向として、インターネットの使い方などの支援(36.70%)、機器の設定や操作方法などの支援(40.37%)が必要と考えている町民が多い傾向でした。

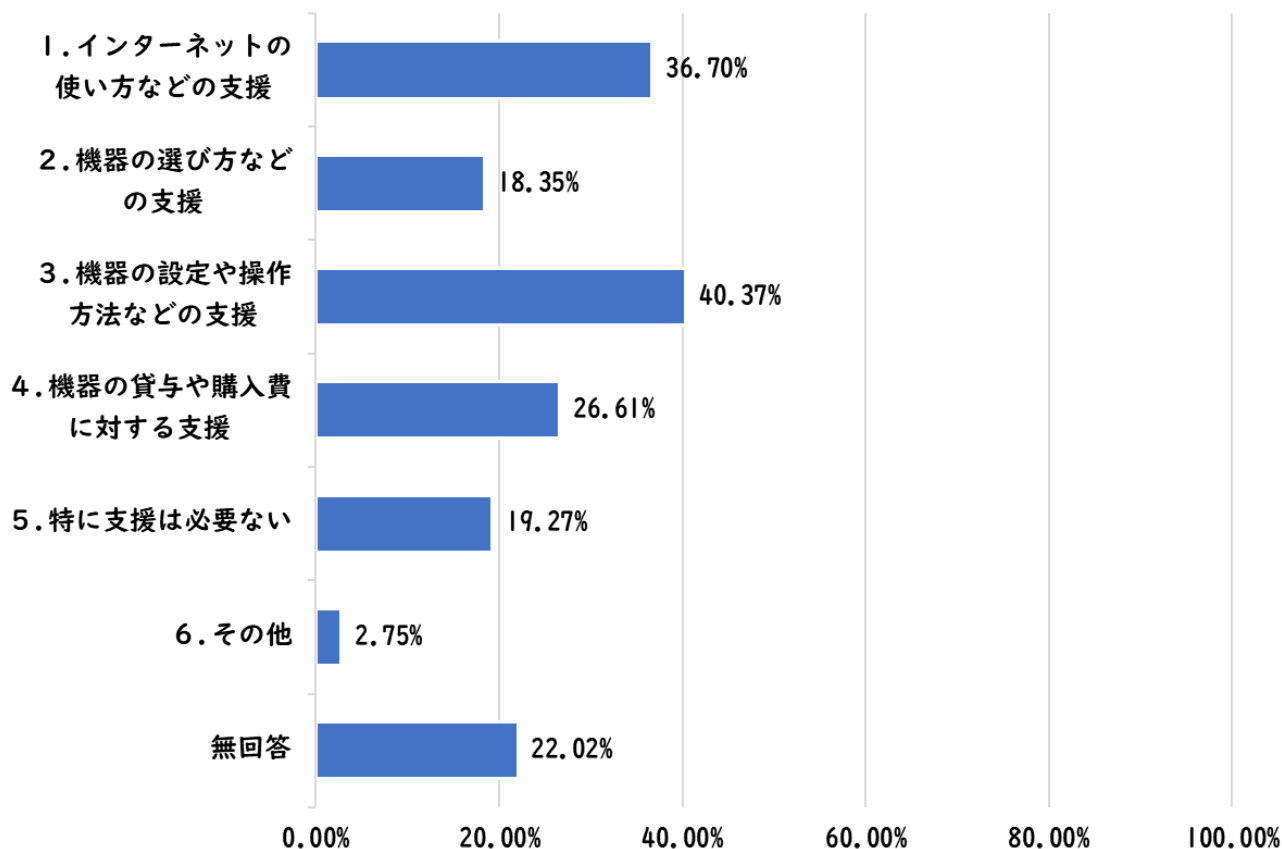
<集計表から分かること>

- 60代以上の町民は支援が必要と考えている割合が高い傾向でした。

<まとめ>

- インターネットの使い方などの支援、機器の設定や操作方法などの支援を、60代以上の町民向けに実施することが有効であると考えられます。

N=109



6 町からの行政情報などの入手手段について

【問 4．町からの行政情報などの入手手段について】

（問 4—1）現在、町からの情報をどのように入手しているかについてお答えください。（〇はいくつでも）（回答対象全員）

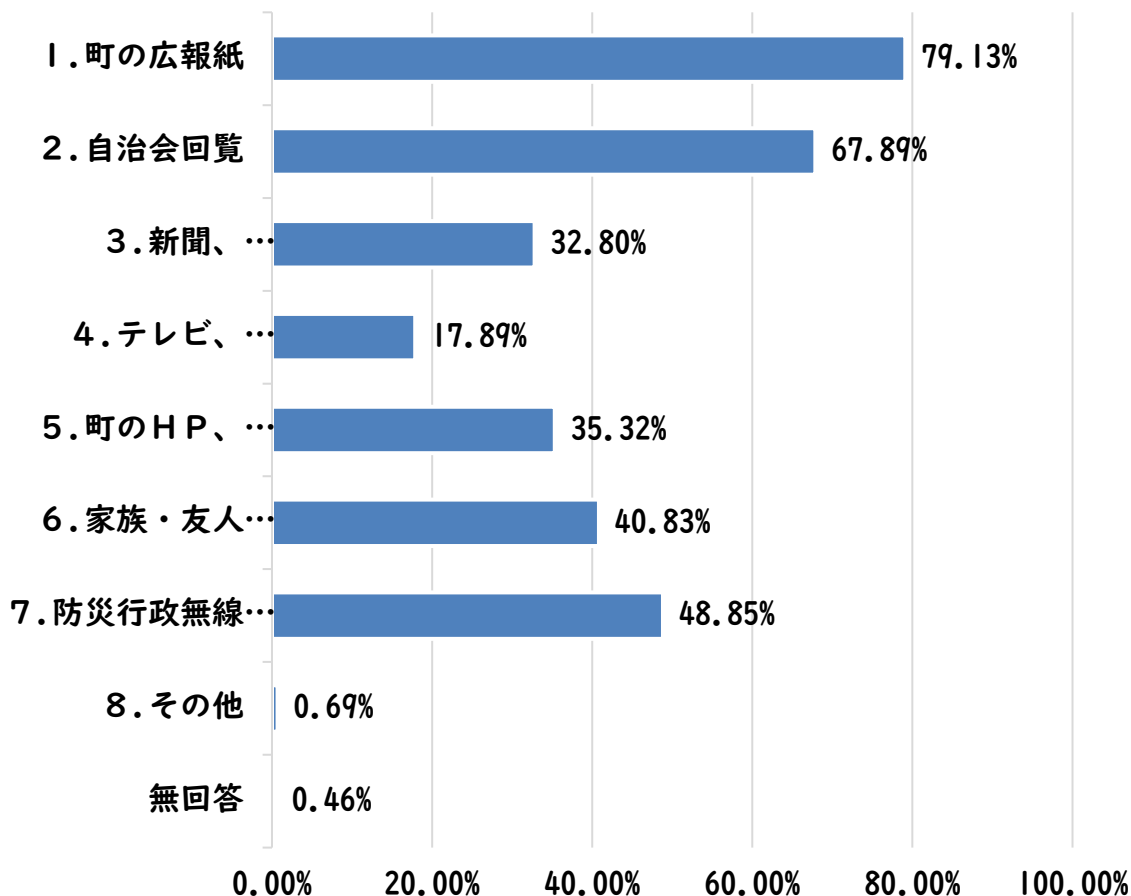
- 町からの情報は、町の広報紙(79.13%)、自治会回覧(67.89%)から入手している町民が多い傾向でした。

<集計表から分かること>

- 30～50 代では 50%を超える町民が町の HP、SNS から町からの情報を入手しているという結果でした。
- 10～30 代では 50%を超える町民が家族・友人・知人から町からの情報を入手しているという結果でした。
- 60～80 代以上の 50%を超える町民が防災行政無線による放送からも情報を入手しているという結果でした。

<まとめ>

- 町からの情報の入手方法は、各世代により異なるため、DX 推進施策（特に情報提供）を検討する際は、ターゲットとする世代ごとに情報発信方法の優先度を考慮することが必要と考えられます。



(問4－2) 町のホームページや町の SNS を見ているか (今後、見たいか) お答えください。

(ひとつだけ○) (回答対象全員)

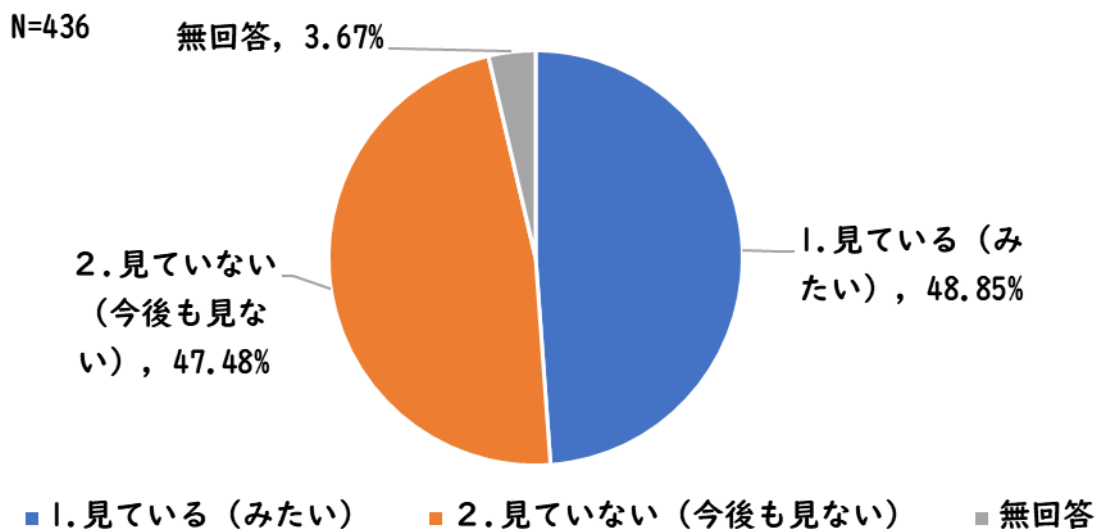
- 町のホームページや町の SNS を見ている町民と見ていない町民は、ほぼ均等に存在するという結果でした。

<集計表から分かること>

- 町のホームページや町の SNS を見ている町民は、30～60 代の割合が高い(50%以上) 傾向でした。一方、10～20 代、70～80 代以上の町民の多く(50%以上)は見ていないという結果でした。

<まとめ>

- 町のホームページや町の SNS を見ていない町民の割合が高い 10～20 代、70～80 代以上に対して、各世代の町民に役立つ行政サービスを提供するとともに、それら行政サービスの最新情報を町のホームページや町の SNS で発信していることを周知することで、町のホームページや町の SNS の有効性が高まっていくと考えられます。
- 問3－1、問3－3①の結果から、70～80 代以上の町民は、インターネットを利用している割合が非常に低く、その理由は設定や操作方法がわからないことであることを踏まえると、70～80 代以上に向けた情報発信は、設定や操作方法がわからないことに対応する施策を重視することが重要と考えられます。
- 問5－4①の結果から、10～20 代の町民は、一般的に行政サービスを意識していない割合が高いため、10～20 代の町民に向けた情報発信は、町の魅力や年代層に応じた必要性の高い情報を重視することが重要と考えられます。



(問4－3①) あなたが利用している SNS について、お答えください。(〇はいくつでも)(回答対象全員)

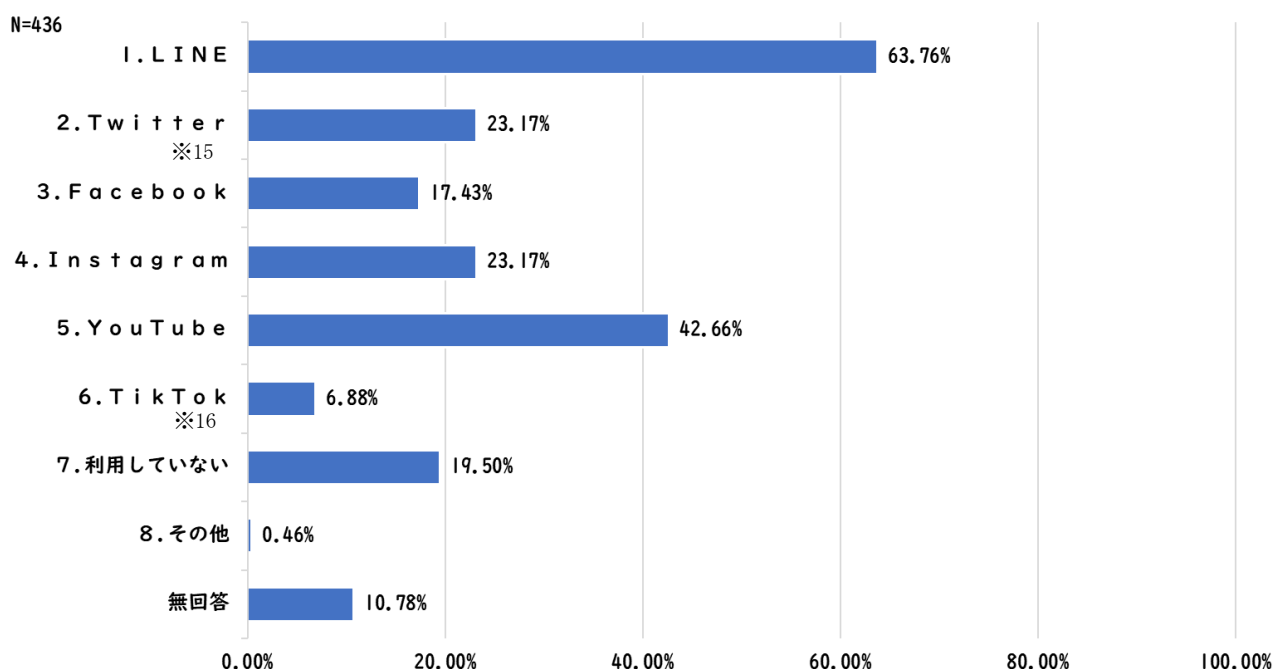
- 町民が利用している SNS は LINE※12 (63.76%)、YouTube (42.66%) が多い傾向でした。

<集計表から分かること>

- 70～80 代以上の町民は、LINE を利用している割合が低い傾向でした。
- 10～20 代の町民は Instagram※13 の利用者も多い傾向でした。
- Facebook※14 の利用者は 30～40 代が比較的多い傾向でした。

<まとめ>

- 世代により利用している SNS が異なるため、DX 推進施策（特に情報提供）を検討する際は、ターゲットとする世代ごとに主たる情報発信方法を検討する必要性が高いと考えられます。



(問4－3②) 町の SNS を見ているか (見たいか) について、1～5の項目で、それぞれ当てはまる□を1つ選んで✓をつけてください。(回答対象 問4－2で「1」を選んだ方)

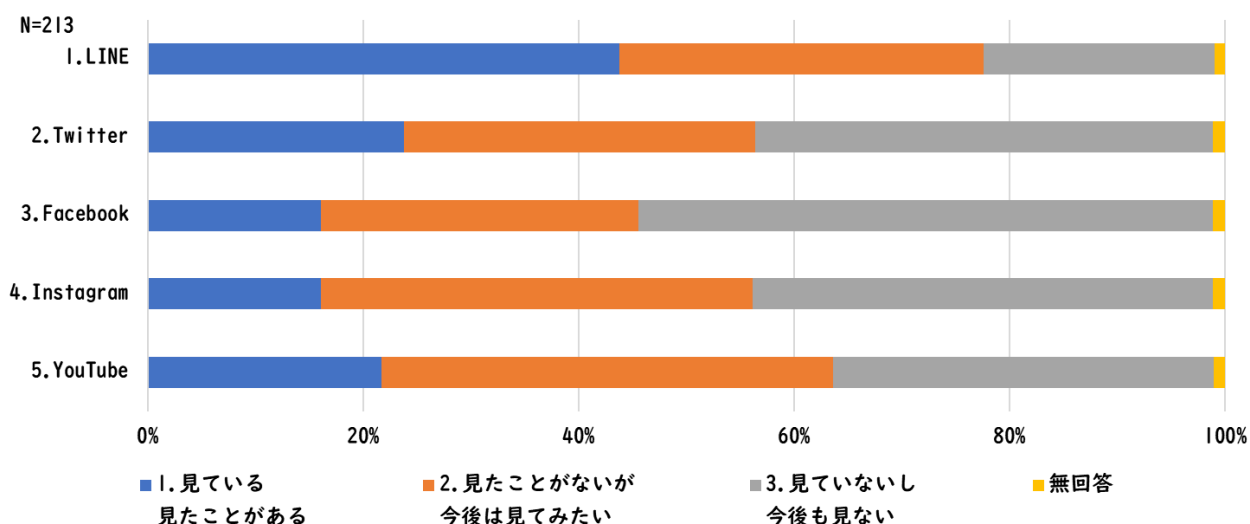
- 町の SNS のうち、LINE はすでに見ている町民が多く、かつ今後は見てみたい町民も多い(合わせて78.39%) 傾向でした。
- 見ている、または見たことがないが今後は見てみたい町の SNS として、YouTube(64.29%)、Twitter(56.98%)、Instagram(56.74%)を選んだ町民の割合も、比較的多い傾向でした。
- Facebook は見たこともないし今後も見ない町民が多い(53.93%) 傾向でした。

<集計表から分かること>

- 問4－2で町のホームページや町の SNS を見ていると回答した町民のうち、町の SNS の全てを見ていない町民 (町のホームページだけ見ている町民) が9.39%存在するという結果でした。
- 多くの町民が現在利用していて、今後見てみたいと考えている町の SNS は、LINE、YouTubeであるという結果でした。

<まとめ>

- 世代により利用している SNS が異なるため、DX 推進施策 (特に情報提供) を検討する際は、ターゲットとする世代ごとに主たる情報発信方法を検討する必要性が高いと考えられます。【再掲】
- SNS を通じた町の情報発信手段としては、LINE、YouTube の活用を強化することにより、高い効果が得られる可能性が高いと考えられます。
- 10%近くの町のホームページだけ見ている町民については、より最新の情報が得られる SNS へ誘導する必要性が高いと考えられます。



(問4－3③) 町のホームページ、町の SNS を利用しない理由について、当てはまるものをお答えください。(〇はいくつでも) (回答対象 問4－2で「2」を選んだ方)

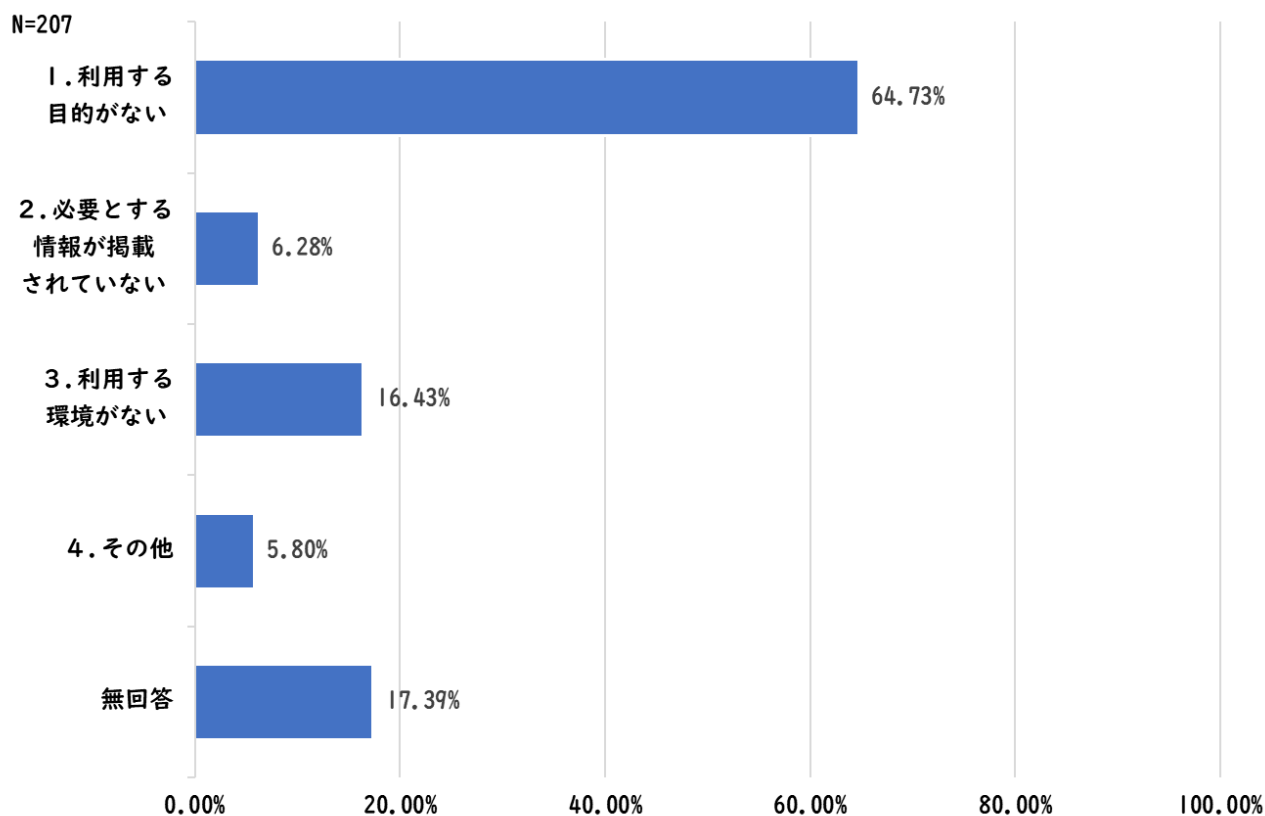
- 町民が町のホームページ、町の SNS を利用しない理由は、利用する目的がないからという結果でした。

<集計表から分かること>

- 70～80 代以上の町民のうち一定割合の町民は、利用する目的があるにもかかわらず、町のホームページ、町の SNS を利用していないという結果でした。

<まとめ>

- 10～50 代の町民に対する世代に応じた行政情報の提供、70～80 代以上の町民に対する SNS 利用方法の周知の必要性が高いと考えられます。



(問 4-4) あなたは町からの情報提供の内容についてどのように感じていますか。それぞれ当てはまる口を1つ選んでチェックをつけてください。(回答対象全員)

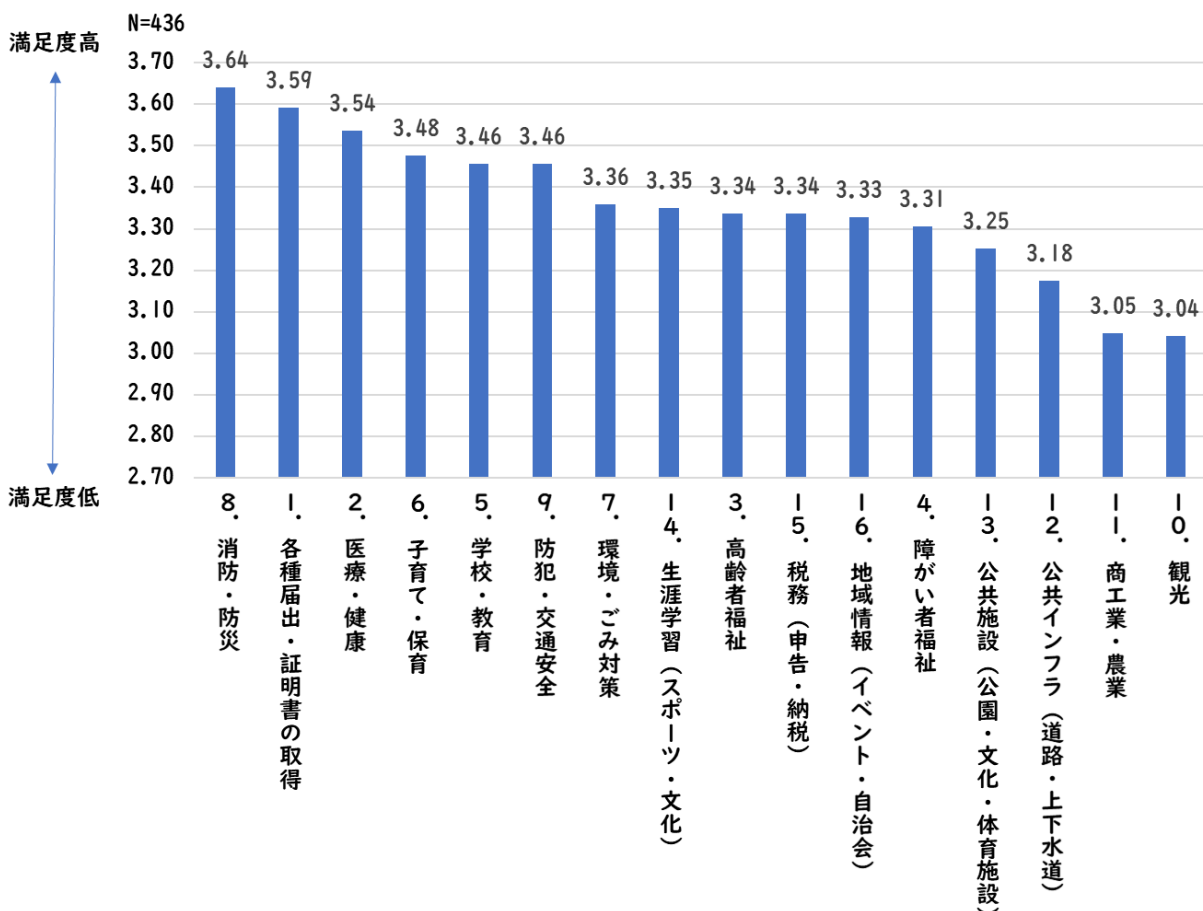
- 消防・防災、各種届出・証明書の取得、医療・健康などに関する情報提供は、町民の満足度が高いという結果でした。
- 観光、商工業・農業、公共インフラ（道路・上下水道）などに関する情報提供は、町民の満足度が低いという結果でした。

<集計表から分かること>

- 観光、商工業・農業、公共インフラ（道路・上下水道）に関する情報提供は、40代、60代、70代の町民の満足度が低いという結果でした。

<まとめ>

- 町民の満足度が低い、観光、商工業・農業、公共インフラ（道路・上下水道）などに関する情報提供を強化する必要性が高いと考えられます。
- 情報提供の手段としては、多くの町民が町の情報入手手段である、町の広報紙、自治会回覧を活用するとともに、40代の町民のうち50%以上が情報入手手段とし回答した町のHP、SNSの活用、60～80代の町民のうち50%以上が情報入手手段として回答した防災行政無線の活用も有効と考えられます。



7 町のデジタル化推進について

(問 5－1) パソコンやスマートフォンなど情報通信機器の利用に必要となる知識や技能の習得方法をお答えください。(〇はいくつでも) (回答対象全員)

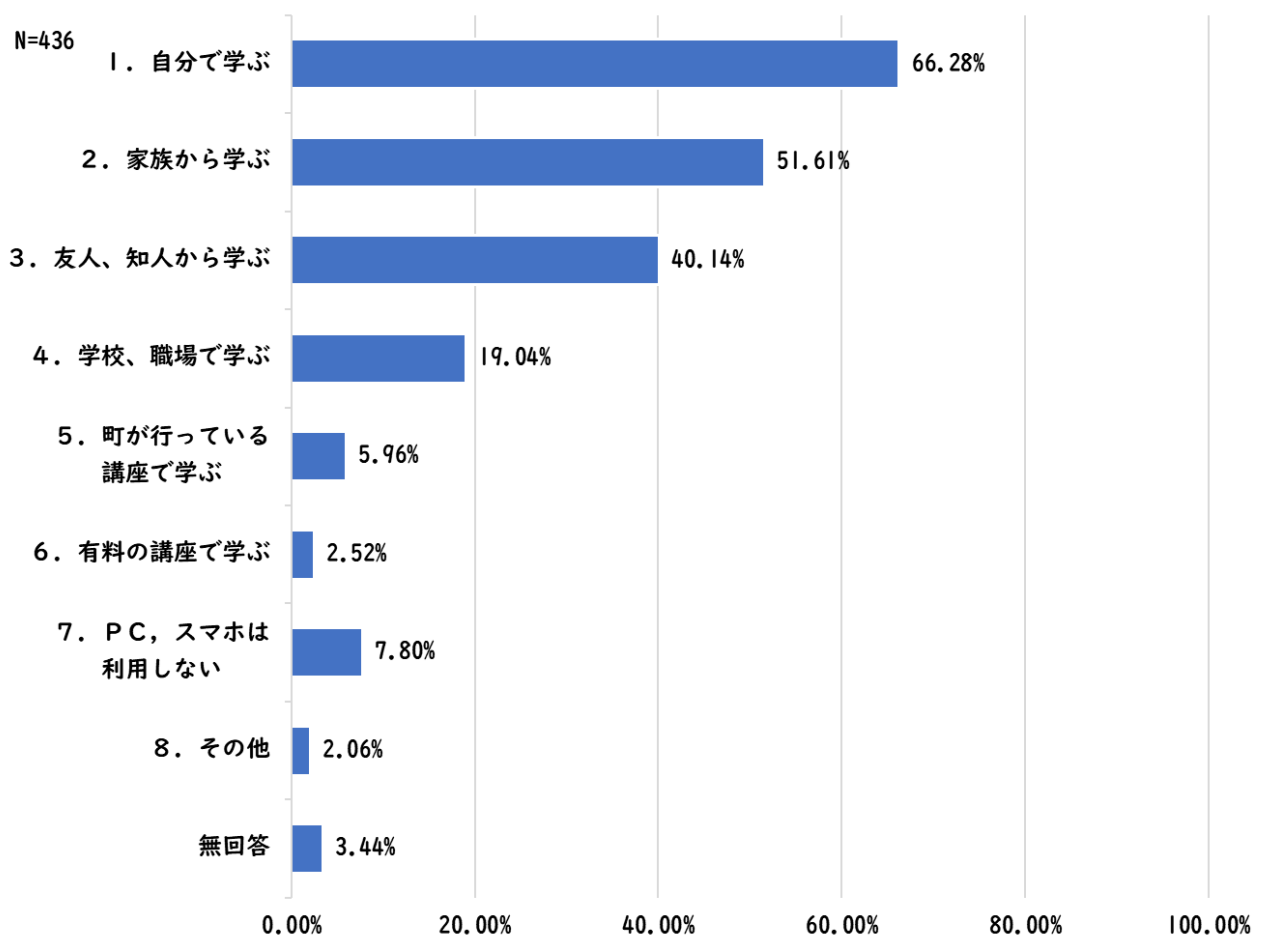
- 情報通信機器の利用に必要となる知識や技能の習得方法は、自分で学ぶ(66.28%)、家族から学ぶ(51.61%)、友人、知人から学ぶ(40.14%)町民が多い傾向でした。

<集計表から分かること>

- 70～80 代以上の町民は、他の世代と比較して、友人、知人から学ぶ機会が少ないという結果でした。
- 60～80 代以上の町民は、他の世代と比較して、学校、職場で学ぶ機会が少ないという結果でした。

<まとめ>

- 60～80 代以上の町民は、友人、知人、学校、職場といった日常生活の中で情報通信機器の利用に必要となる知識や技能を習得する機会が少ないため、そういった世代向けに情報通信機器の利用に必要となる知識や技能の習得を促す施策の必要性が高いと考えられます。



(問 5－2) 参加してみたい講習会をお答えください。(〇はいくつでも)(回答対象全員)

- PC・タブレット端末の利用方法、スマートフォンの利用方法、文書作成・表計算ソフトの使い方に関する講習会へのニーズが、比較的高い傾向でした。

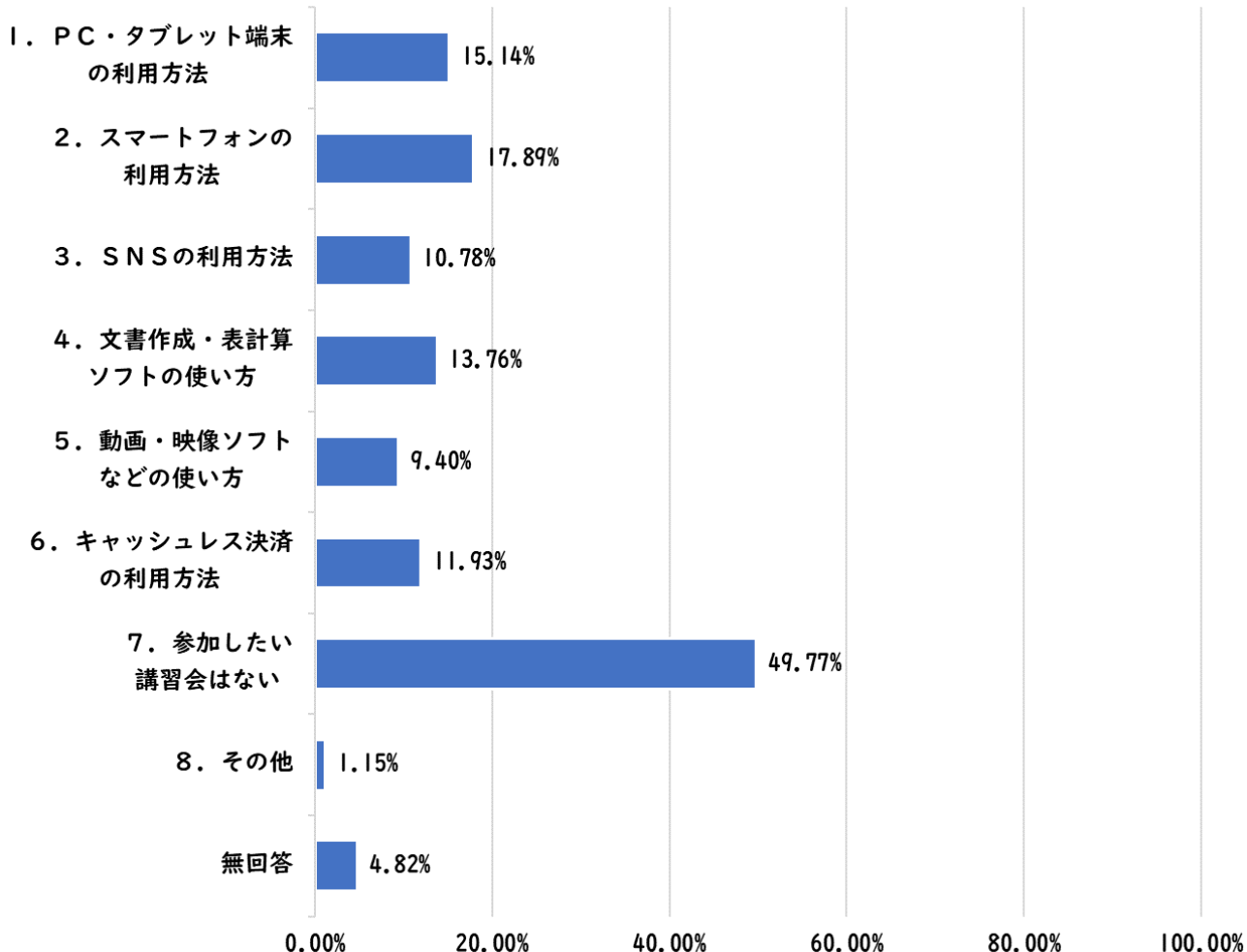
<集計表から分かること>

- PC・タブレット端末の利用方法、スマートフォンの利用方法は、60～80代以上のニーズが比較的高く、文書作成・表計算ソフトの使い方は10～30代からのニーズが比較的高い傾向でした。
- 問3－1とのクロス集計の結果から、インターネットを利用していない町民からは、スマートフォンの利用方法に関する講習会へのニーズが高い傾向でした。

<まとめ>

- 60～80代以上向けのPC・タブレット端末の利用方法、(特にインターネット利用の初心者向け)スマートフォンの利用方法に関する講習会、10～30代向けの文書作成・表計算ソフトの使い方に関する講習会を実施することの必要性が高いと考えられます。

N=436

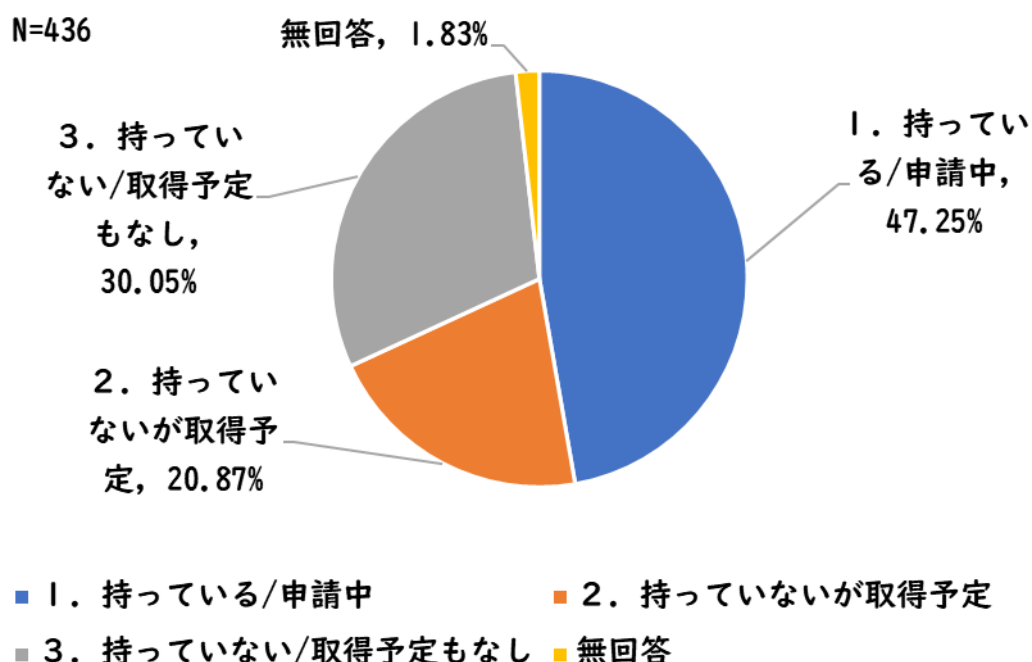


(問 5－3①) あなたはマイナンバーカードを持っていますか。(○は1つ)(回答対象全員)

- 町民の多くが、マイナンバーカードを持っているまたは交付申請中(47.25%)、持っていないが取得予定(20.87%)であるという結果でした。この数値は、総務省が公表しているマイナンバーカードの交付率 41.8% (2022 年 2 月 1 日時点) よりも高いことから、町民のマイナンバーカードへの期待が高いことが伺えます。

<まとめ>

- 町民のマイナンバーカードへの期待が高いことから、マイナンバーカードを活用した DX 推進施策が有効であると考えられます。
- 持っていないし取得する予定もない町民が 30.05%と一定レベルで存在するため、そういった町民への周知広報や町民が魅力に感じるマイナンバーカードを活用したサービス提供を推進することが重要と考えられます。



(問 5－3 ②) マイナンバーカードの主な利用（取得）目的についてお答えください。（○はいくつでも）
(回答対象 問 5－3 ①で「1」か「2」を選んだ方)

- マイナンバーカードの主な利用（取得）目的は、身分証明としての活用が主であるという結果でした。
- マイナポイント※17 の利用を目的とする町民も比較的多く、一過性のサービスのためにだけマイナンバーカードを取得した町民も一定割合存在する可能性が高いという結果でした。
- 取得したがあまり利用していない町民が 29.63%存在するという結果でした。

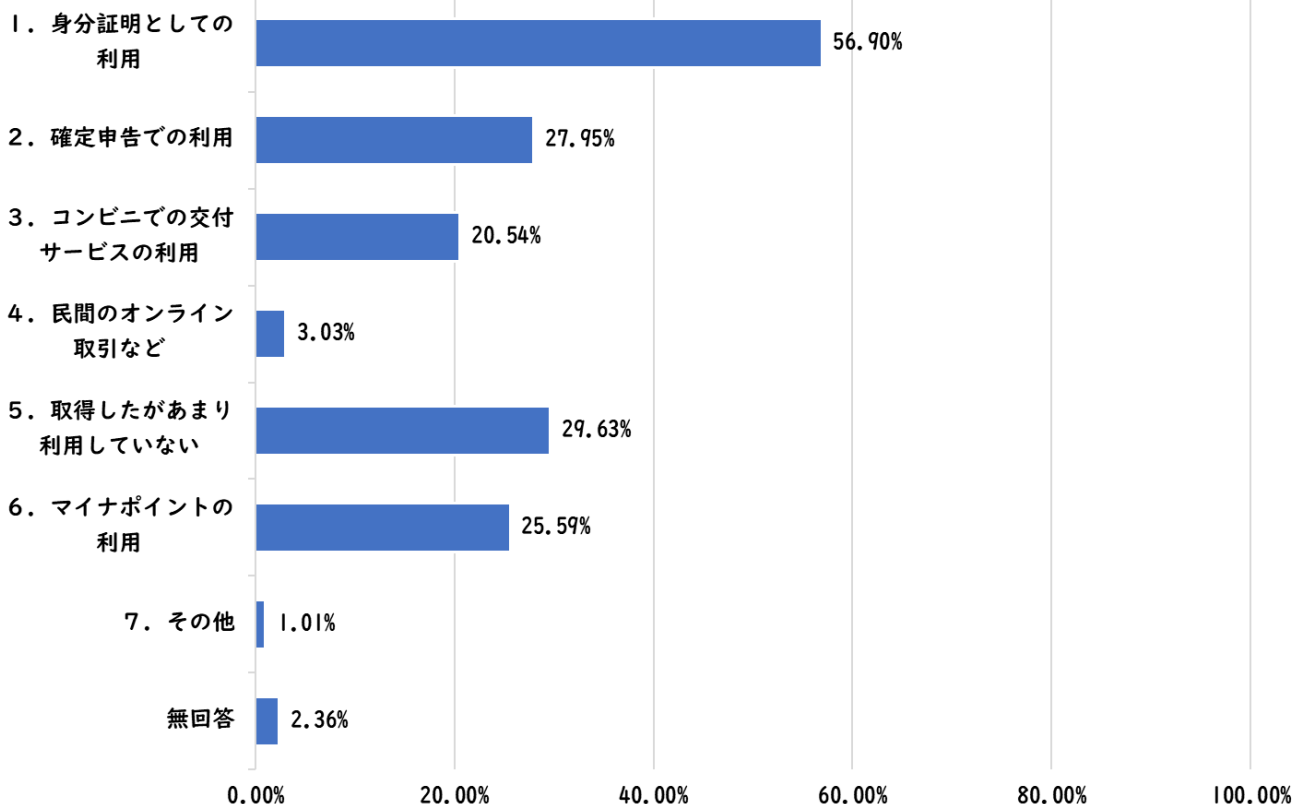
<集計表から分かること>

- マイナンバーカードを持っていないが取得する予定である町民は、身分証明としての利用（70.33%）、コンビニでの交付サービスの利用（40.66%）を目的としている割合が高い傾向でした。

<まとめ>

- 取得したがあまり利用していない町民のマイナンバーカード利用を促進するために、マイナンバーカード利用のメリットを町民に周知する必要性が高いと考えられます。
- 持っていないが取得する予定である町民のニーズから、コンビニでの交付サービスを拡充することが有効であると考えられます。

N=297



(問 5－3 ③) 今後のマイナンバーカードの利用で期待する内容についてお答えください。

(○はいくつでも) (回答対象 問 5－3 ①で「1」か「2」を選んだ方)

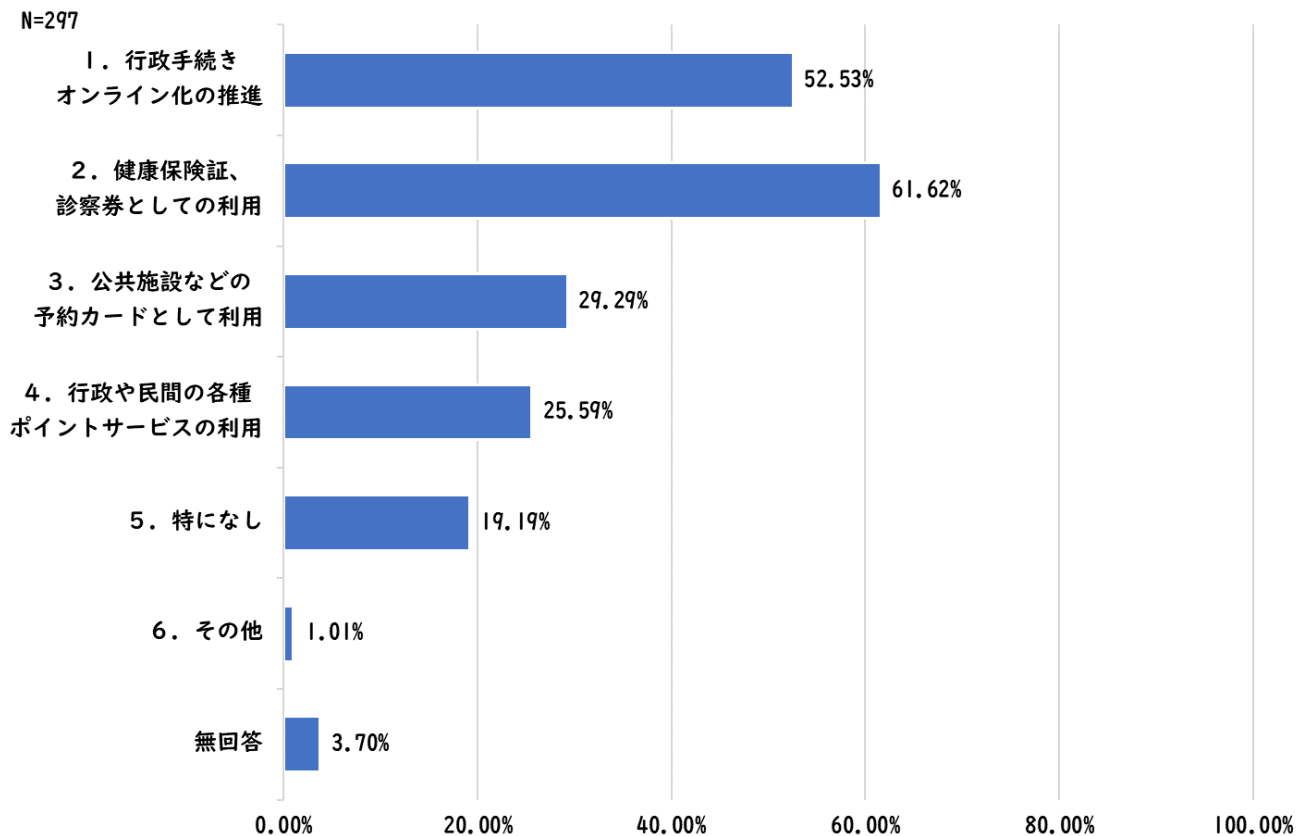
- 行政手続きオンライン化、健康保険証・診察券としての利用に対する町民のニーズが高い傾向でした。

<集計表から分かること>

- 特に 20 代の町民は、公共施設などの予約カードとしての利用、民間の各種ポイントサービスの利用に対するニーズが高いことが分かりました。逆に 10 代、50～80 代以上の町民からのニーズは低い傾向でした。

<まとめ>

- 行政手続きオンライン化、健康保険証・診察券としての利用については、多くの町民が認識している一方、公共施設などの予約カードとしての利用、行政や民間の各種ポイントサービスの利用については、認識していない町民も多いと考えられるため、マイナンバーカードの多目的利用のメリットを町民に周知する必要性が高いと考えられます。



(問 5-4 ①) あなたはどのような分野について、町のデジタル化が進むことを期待しますか。当てはまるものを選んで数字に○印をつけてください。(○はいくつでも)(回答対象全員)

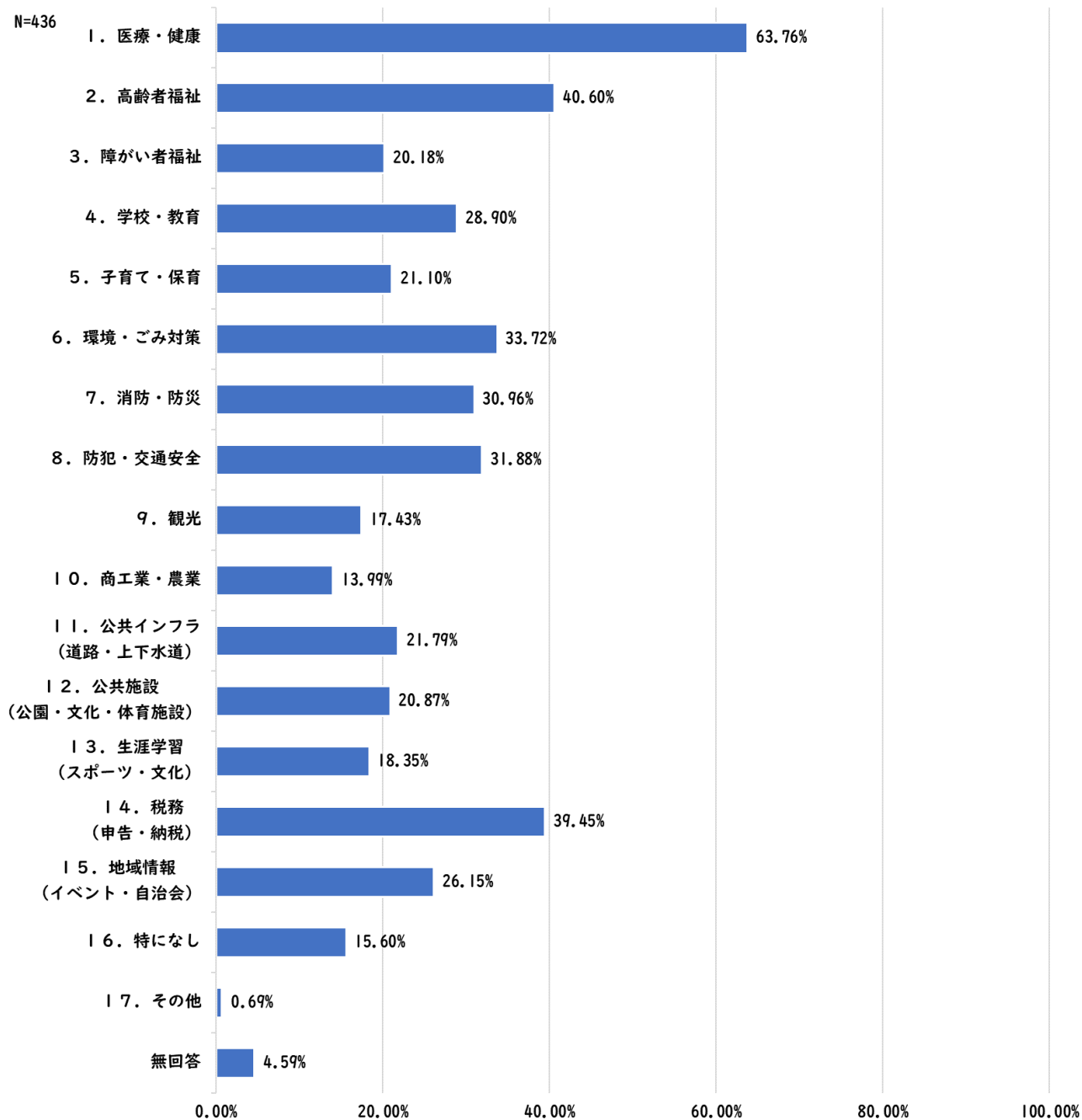
- 医療・健康、高齢者福祉、税務(申告・納税)などのデジタル化に対する町民ニーズが高い傾向でした。

＜集計表から分かること＞

- 10～20代の町民は、他の世代と比較して、特になしとした回答者が多い傾向でした。
- 20～30代の町民は、他の世代と比較して町のデジタル化を期待する分野が幅広い傾向でした。特に、以下の分野でこの世代のニーズが高いことが特徴的です。
学校・教育、子育て・保育、防犯・交通安全、公共インフラ(道路・上下水道)、公共施設(公園・文化・体育施設)
- 60～80代以上の町民は、他の世代と比較して高齢者福祉のデジタル化に対する期待が高い傾向でした。

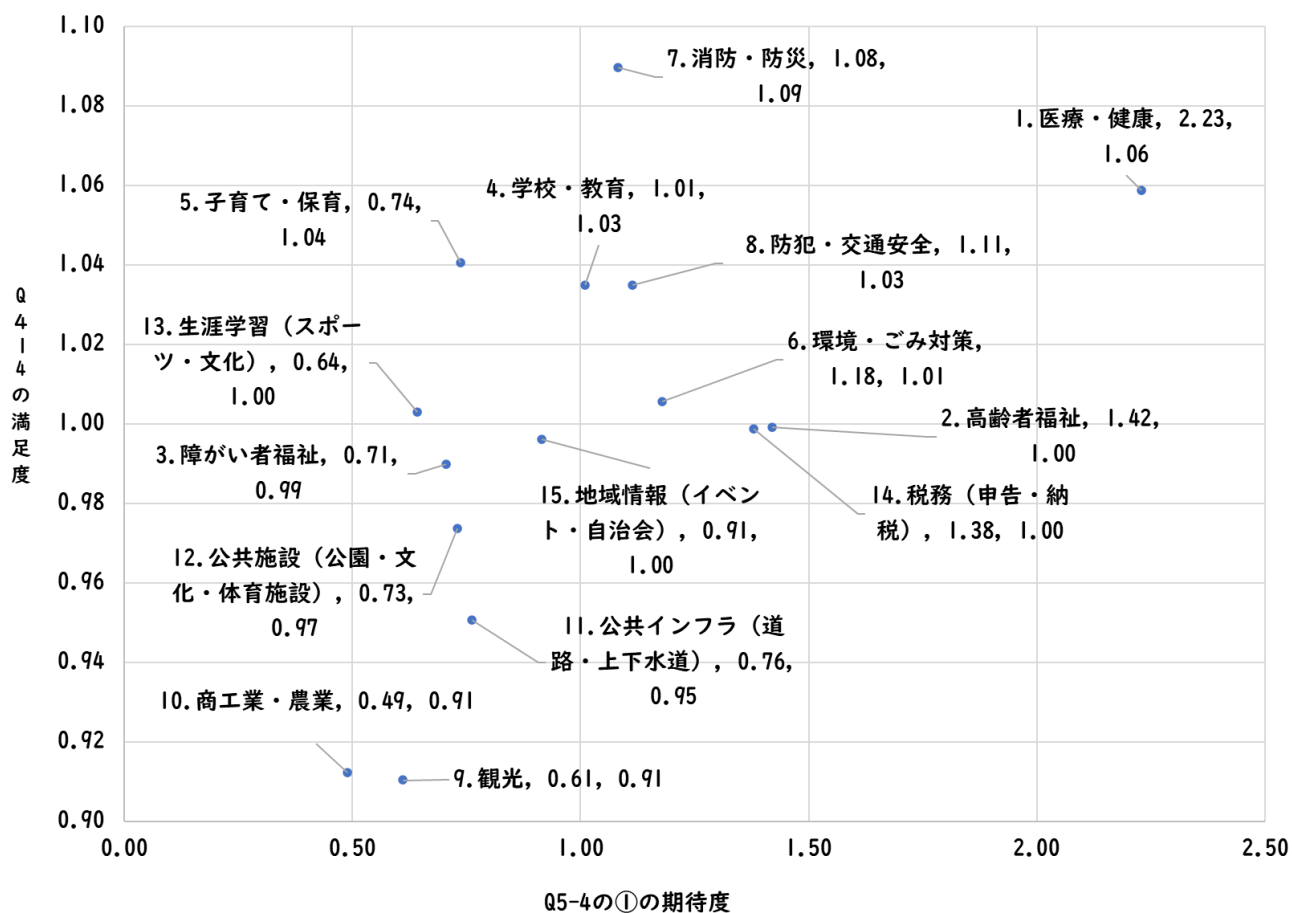
＜まとめ＞

- 10～20代の町民は、行政サービスを意識していない町民の割合が、他の世代と比較して高いと考えられるため、こういった世代の町民に対して町の魅力や年代層に応じた必要性の高い分野を重視することが重要と考えられます。
- 20～30代の町民は、他の世代と比較して幅広い分野の行政サービスのデジタル化を望んでいるため、こういった世代のニーズに応える分野での行政サービスのデジタル化を進める必要性が高いと考えられます。
- 60～80代以上の町民のニーズに応えるため、高齢者福祉のデジタル化を進める必要性が高いと考えられます。
- これらを踏まえると、町民の年代によって日常生活における行政サービスへの関心には濃淡があり、期待する分野もライフステージに応じて重視する分野が異なると考えられます。



- 問 4-4 における町からの情報提供に関する満足度と本設問から分かる町のデジタル化への期待の関係を図示すると以下ようになります。町のデジタル化への期待が高いにもかかわらず、満足度が比較的低い以下の分野については、特にデジタル化による情報提供を強化する必要性が高いと考えられます。

高齢者福祉、税務（申告・納税）、環境・ごみ対策



(問 5-4②) あなたは町のデジタル化が進むことで、どのようなサービスを期待しますか。当てはまるものを選んで数字に○印をつけてください。(○はいくつでも)(回答対象全員)

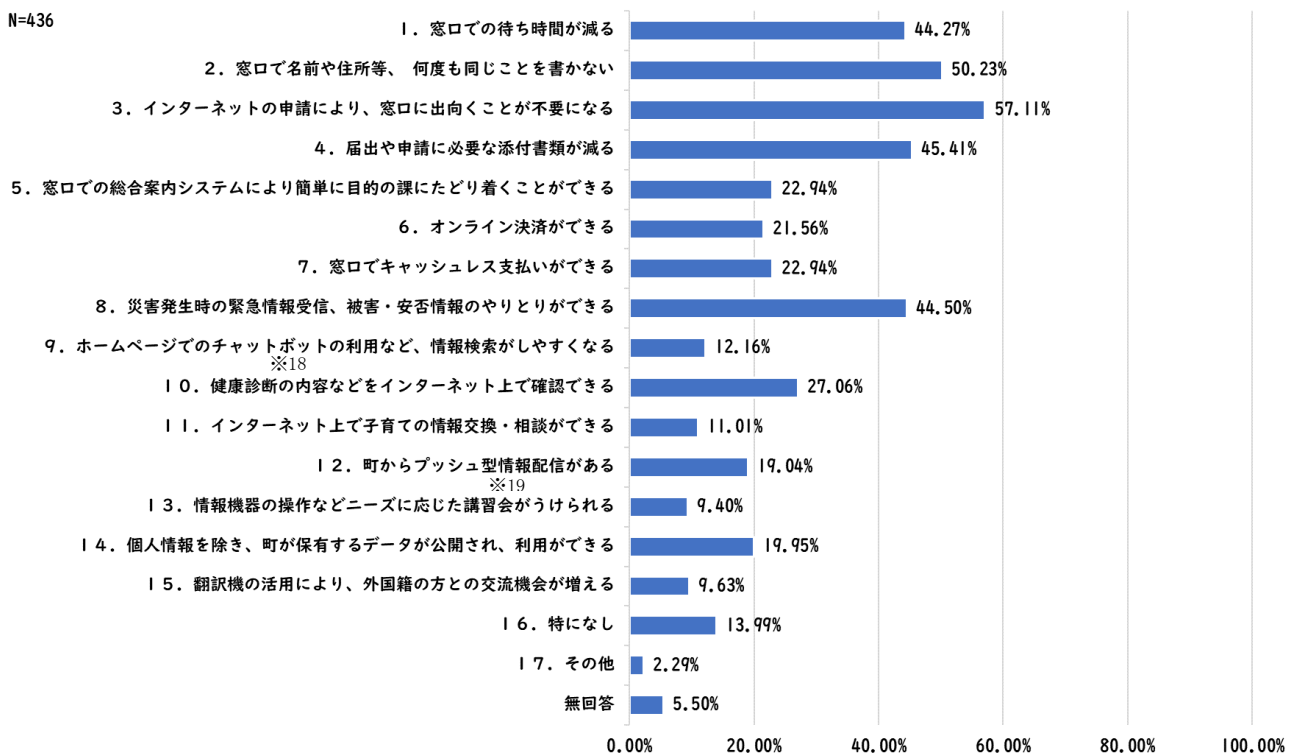
- 町のデジタル化が進むことで、以下のサービスへの期待高い傾向でした。
 - インターネットの申請により、窓口に出向くことが不要になる(57.11%)
 - 窓口で名前や住所等、何度も同じことを書かない(50.23%)
 - 届出や申請に必要な添付書類が減る(45.41%)
 - 災害発生時の緊急情報受信、被害・安否情報のやりとりができる(44.50%)
 - 窓口での待ち時間が減る(44.27%)

<集計表から分かること>

- 20代の町民は、他の世代と比較して、町のデジタル化が進むことで様々なサービスへの期待度が高い傾向でした。
- 10代、80代以上の町民は、町のデジタル化が進むことで期待するサービスは特になし考えている割合が比較的高い傾向でした。

<まとめ>

- 町民の年代によって日常生活における行政サービスへの関心には濃淡があり、期待するサービスもライフステージに応じて異なると考えられます。つまり、世代やライフステージごとのサービスへの期待を把握し、期待の高いサービスのデジタル化を優先して取り組むことの必要性が高いと考えられます。

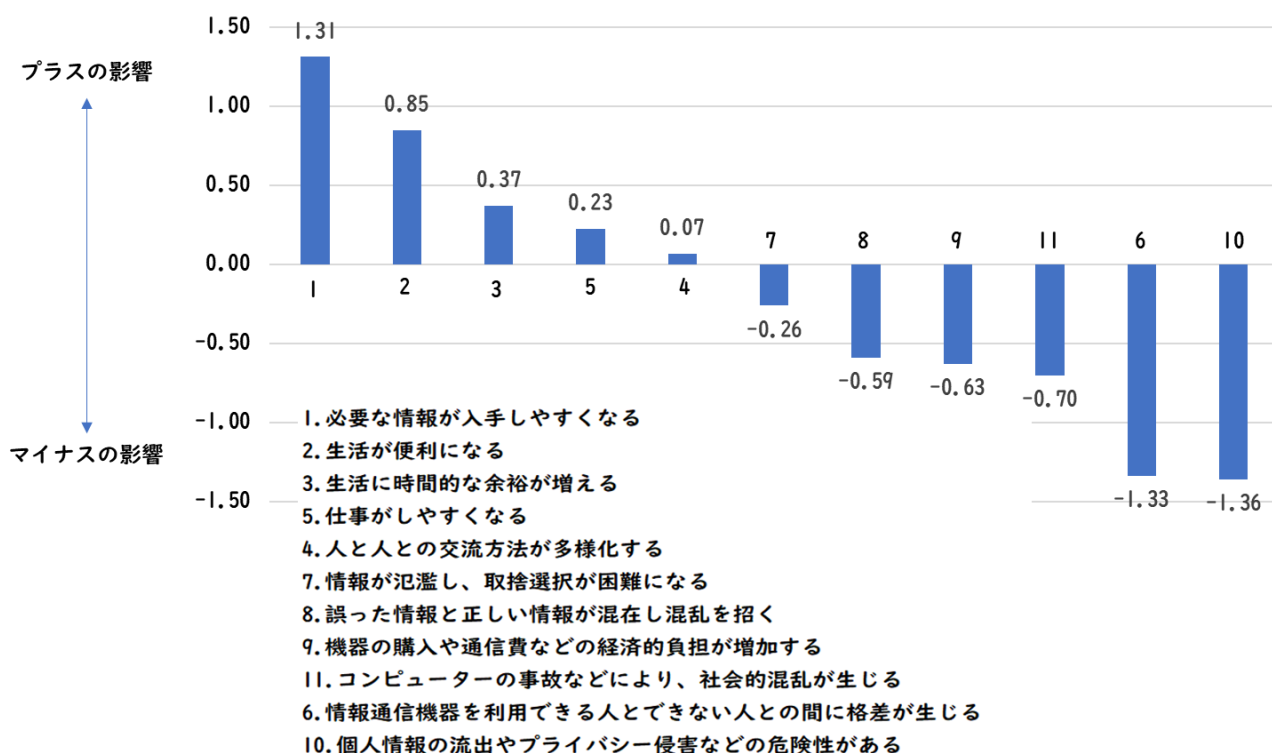


(問 5-4 ③) あなたはデジタル化が進展することによって生じる影響について、どのようにお考えですか、それぞれ当てはまる口を1つ選んでチェックをつけてください。(回答対象全員)

- デジタル化の進展による影響について、以下については町民がプラスの影響があると考えているという結果でした（上位3項目）。
 - 必要な情報が入手しやすくなる
 - 生活が便利になる
 - 生活に時間的な余裕が増える
- デジタル化の進展による影響について、以下については町民がマイナスの影響があると考えているという結果でした（下位3項目）。
 - 個人情報の流出やプライバシー侵害などの危険性がある
 - 情報通信機器を利用できる人とできない人との間に格差が生じる
 - コンピューターの事故などにより、社会的混乱が生じる

＜まとめ＞

- 町のデジタル化の施策を検討する際は、町民がプラスの影響があると考えていることを目標とするとともに、町民がマイナスの影響があると考えている事態が発生しないよう配慮することが必要と考えられます。
- 町のデジタル化のプラスの影響を多くの町民が享受し、かつマイナスの影響に対する町の対策を正しく理解して安心して町のサービスを受けることができるようにするため、町民のリテラシー向上やデジタルデバインド※20 解消のための施策も重要であると考えられます。



(問 6) 町のデジタル化についてご意見がありましたら、ご自由に記入してください。(任意)

本項目は「別紙3 自由回答一覧」をご覧ください。

【参考】本書で※マークが付いた用語についての説明

※番号	用語	説明
1	DX	デジタルトランスフォーメーションの略称 新たなデジタル技術を活用し、人々の生活を豊かなものへと変革させるという考え方
2	スマートフォン	インターネット通信など、パソコンに近い性質を持った多機能携帯電話
3	SNS	利用者同士が交流できるインターネット上のサービスの総称
4	タブレット端末	画面のタッチ操作により、インターネットの利用などができるスマートフォンより大きなサイズの多機能端末
5	ウェアラブル端末	時計型や眼鏡型など身体や衣服に付けて利用する携帯情報端末（スマートウォッチなど）
6	YouTube	テレビのように、さまざまな番組を利用者が投稿し、インターネット上で視聴できるサービス
7	Amazon Prime	インターネット環境で物品の購入や映画の視聴ができるサービス
8	Netflix	テレビやスマートフォンから映画の視聴ができるサービス
9	オンラインショッピング	インターネットで買い物をおこなうこと
10	オンラインゲーム	インターネットを利用したコンピューターゲームの総称
11	インターネットバンキング	インターネット上の金融機関口座で取引などをおこなうこと
12	LINE	個人・グループでメッセージ交換やテレビ電話ができるサービス
13	Instagram	利用者同士で写真や動画を共有して交流ができるサービス
14	Facebook	友達との間で近況報告やメッセージのやりとりができる、実名登録が原則の交流サービス
15	Twitter	「つぶやき」と呼ばれる短い記事を投稿することで情報の発信や拡散ができるサービス
16	TikTok	1分程度の短い動画を作成・投稿できる、動画共有サービス
17	マイナポイント	マイナンバーカードを作るともらえる、買い物などに使えるポイント
18	チャットボット	ホームページ上の内容について、質問すると聞きたいことを会話形式で答えてくれる自動応答プログラム
19	プッシュ型情報配信	地震速報や気象警報のように、スマートフォンなどに自動的に情報がおくられてくること
20	デジタルデバイド	インターネットやコンピューターを使える人と使えない人との間に生じる格差