

平塚市のデジタル化に関するアンケート調査  
結果報告書  
(速報版)

2021年1月  
平塚市

# 目次

## 第1章 調査の概要

1 目的	1
2 調査方法	1
3 標本数及び回収結果	1
4 結果利用上の注意	1

## 第2章 結果の概要

ICTの利用環境について	3
平塚市のデジタル化推進について	12

## 資料編

平塚市の情報化に関するアンケート調査 調査票	19
------------------------	----

# 第 1 章 調査の概要

## 1 目的

平塚市民のICTの利用環境や平塚市のデジタル化推進についての意見を調査し、今後のデジタル化施策の基礎資料とする。

## 2 調査方法

- (1) 調査対象 平塚市内に在住する満16歳以上の男女3,000人
- (2) 抽出方法 住民基本台帳より無作為抽出
- (3) 調査方法 郵送配布  
郵送回収(料金受取人払いの返信用封筒を添えて郵送)又はインターネット回答(e-kanagawa電子申請システムを使用)
- (4) 調査期間 2020年11月20日(金)~12月11日(金)
- (5) 調査票 本報告書の巻末を参照

## 3 標本数及び回収結果

- (1) 標本数  
発送 3,000件  
戻り 9件  
実質標本数 2,991件
- (2) 有効回収数 1,699件(うち郵送 1,360件 インターネット 339件)
- (3) 有効回収率 56.8%

区分	発送 A	戻り B	実質標本数 C=A-B	有効回収数 D		未回収数 C-D	有効回収率 D/C	
				うち郵送	うちインターネット			
計	3,000	9	2,991	1,699	1,360	339	1,292	56.8%

## 4 結果利用上の注意

- (1) 結果は百分率(%)で表示し、小数第二位を四捨五入して算出しました。従って、端数処理の関係上、個々の選択肢の百分率の合計が100%にならない場合があります。
- (2) 回答の比率(%)は、その質問の回答者数を基数(n)として算出しました。従って、複数回答の設問は、全ての比率を合計すると100%を超えることがあります。
- (3) 本文や図表中の選択肢等の標記は、語句を短縮・簡略化している場合があります。

## 第2章 結果の概要

# ICTの利用環境について

あなたのICT（情報通信技術）の利用環境について伺います。

(問1) あなたご自身のことについて、お答えください。

## 回答者の属性

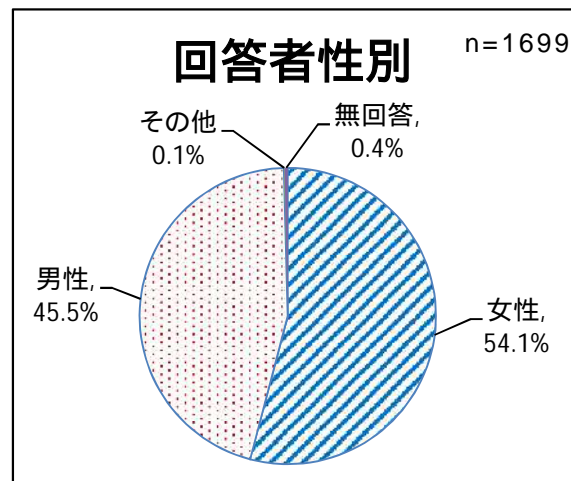
(問1-1) 性別

【傾向】

回答者1,699人を男女別にみると、女性は54.1%、男性は45.5%、その他は0.1%、無回答は0.4%であった。

設問	選択肢	総数	割合
性別	女性	919	54.1%
	男性	773	45.5%
	その他	1	0.1%
	無回答	6	0.4%
	計	1,699	100.0%

「その他」とは、セクシュアルマイノリティを考慮した選択肢

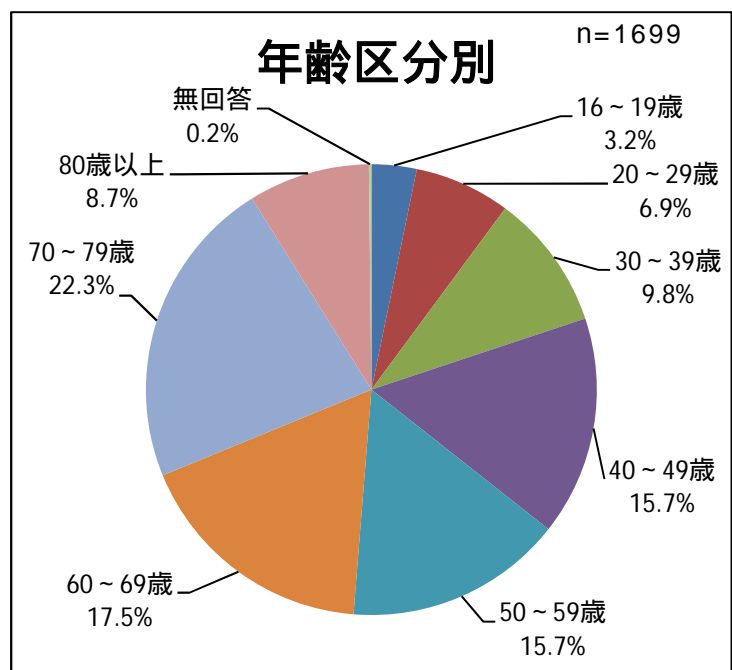


(問1-2) 年齢

【傾向】

年齢区分別にみると、「70～79歳」が22.3%でもっとも割合が多かった。続いて「60～69歳」が17.5%、「40～49歳」及び「50～59歳」が15.7%であった。

設問	選択肢	総数	割合
年齢	16～19歳	55	3.2%
	20～29歳	117	6.9%
	30～39歳	166	9.8%
	40～49歳	267	15.7%
	50～59歳	266	15.7%
	60～69歳	298	17.5%
	70～79歳	379	22.3%
	80歳以上	148	8.7%
	無回答	3	0.2%
	計	1,699	100%

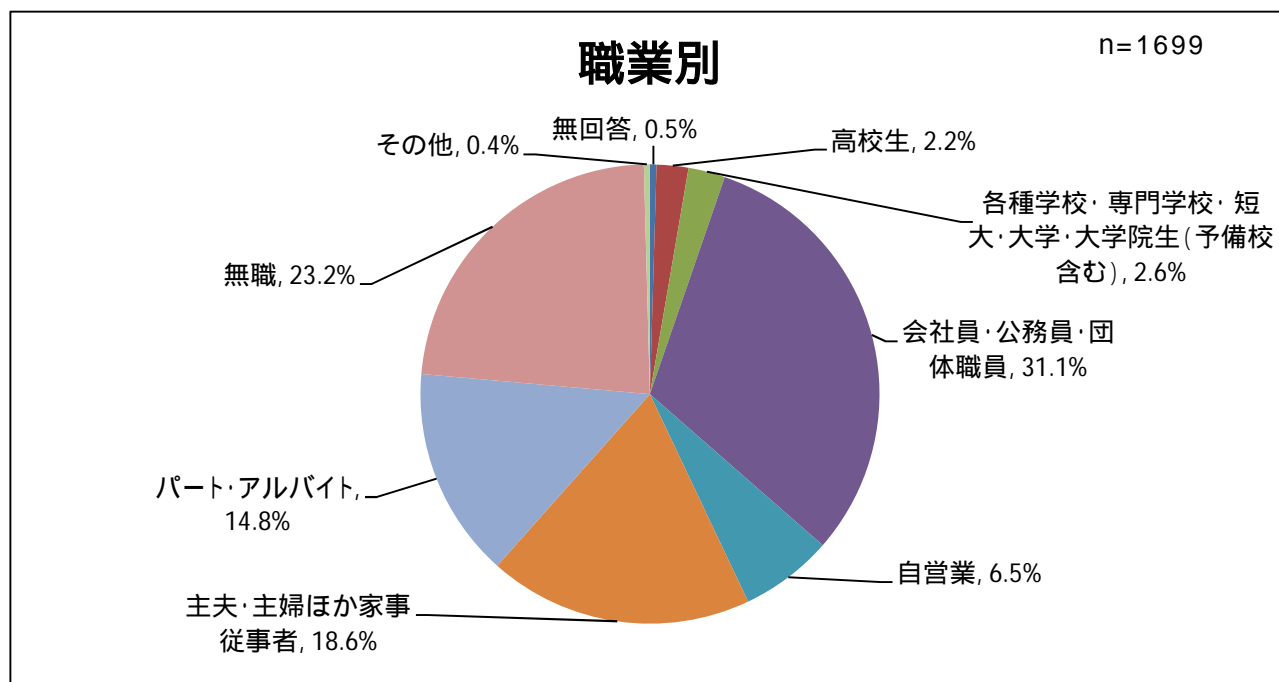


(問1-3) 職業等

【傾向】

職業別にみると、「会社員等」が31.1%でもっとも多い割合となった。続いて、「無職」が23.2%、「主夫・主婦ほか家事従事者」が18.6%であった。

設問	選択肢	総数	割合
職業	高校生	38	2.2%
	各種学校・専門学校・短大・大学・大学院生(予備校含む)	44	2.6%
	会社員・公務員・団体役員	529	31.1%
	自営業	111	6.5%
	主夫・主婦ほか家事従事者	316	18.6%
	パート・アルバイト	252	14.8%
	無職	394	23.2%
	その他	7	0.4%
	無回答	8	0.5%
	計	1,699	100%



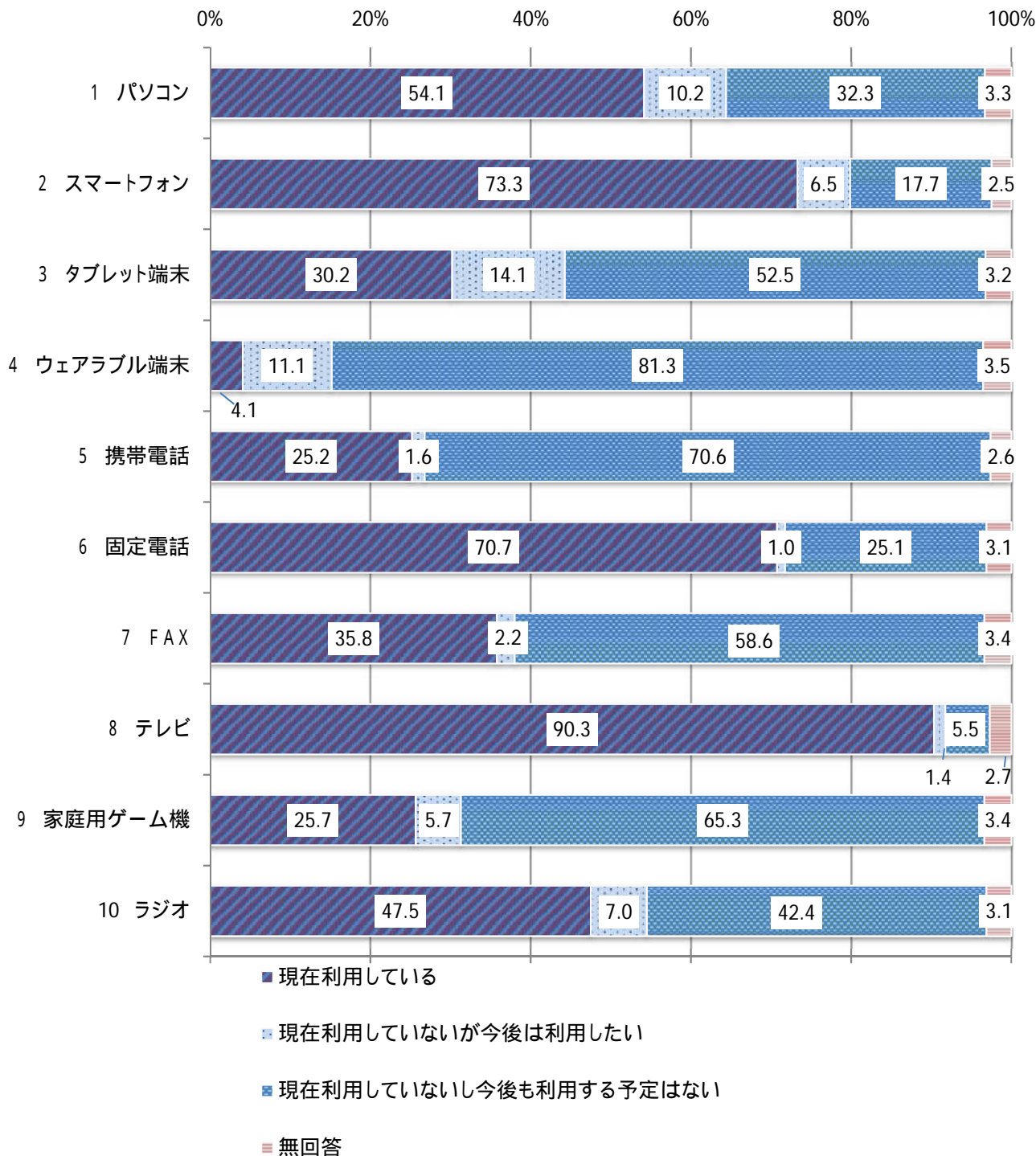
(問2) あなたが利用している情報通信機器の利用状況についてお答えください。  
(それぞれ一つだけ選択)

【傾向】

情報通信機器の利用状況については、現在利用している機器として「テレビ」が90.3%で割合が多く、続いて「スマートフォン」が73.3%となった。現在利用していないが今後利用したい機器としては、「タブレット端末」が14.1%と割合が多かった。現在利用していないし、今後も利用する予定がない機器としては、「ウェアラブル端末」が81.3%と割合が多かった。

### 情報通信機器の利用状況

n=1699

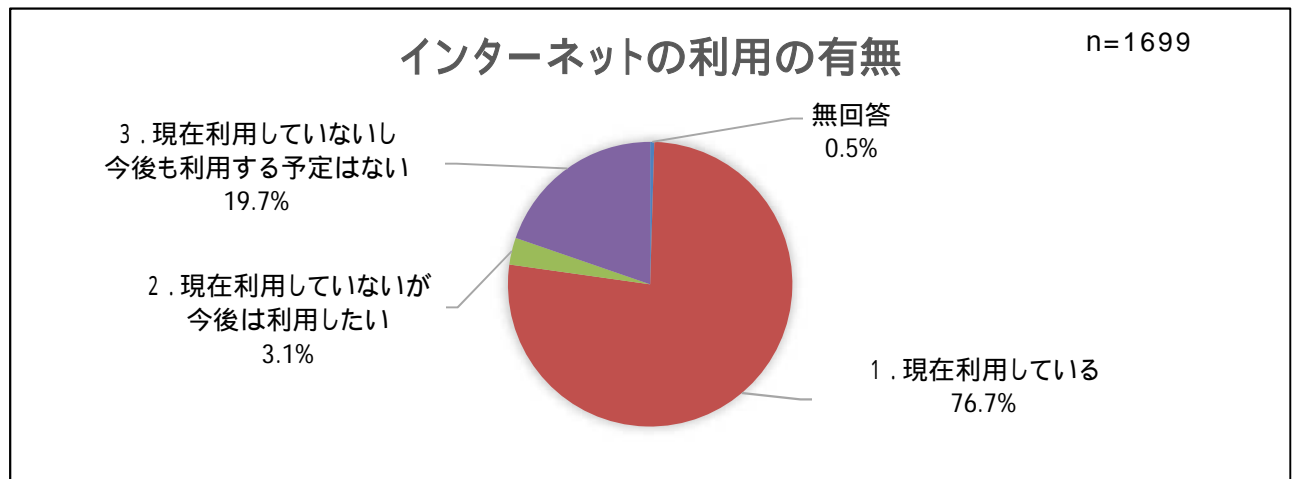




(問3) あなたのインターネット利用状況(パソコン・スマートフォン・タブレット 端末・携帯電話等を利用したウェブサイトの閲覧や電子メールの送受信、ゲーム機等でインターネットを利用したオンラインゲーム、チャットやビデオストリーミングなど)についてお答えください。

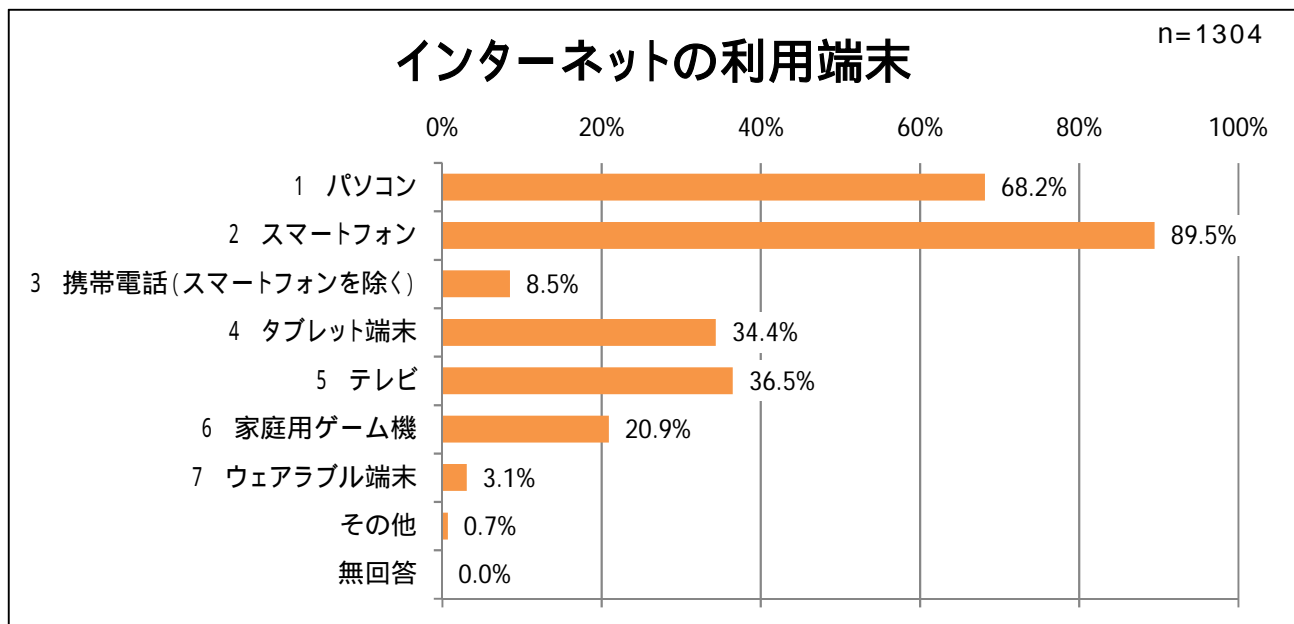
(問3-1) インターネットの利用の有無についてお答えください。(一つだけ選択)

【傾向】  
インターネットの利用の有無については、「現在利用している」と回答した割合が76.7%と最も多く、「現在利用していないが今後は利用したい」と回答した割合が3.1%、「現在利用していないが今後も利用する予定はない」と回答した割合が19.7%であった。



(問3-2) (問3-1)で「1. 現在利用している」と答えられた方、インターネットの利用端末についてお答えください。(複数回答可)

【傾向】  
現在インターネットを利用していると回答した方のうち、利用端末で一番割合が多かったのは、「スマートフォン」で89.5%、続いて「パソコン」が68.2%であった。

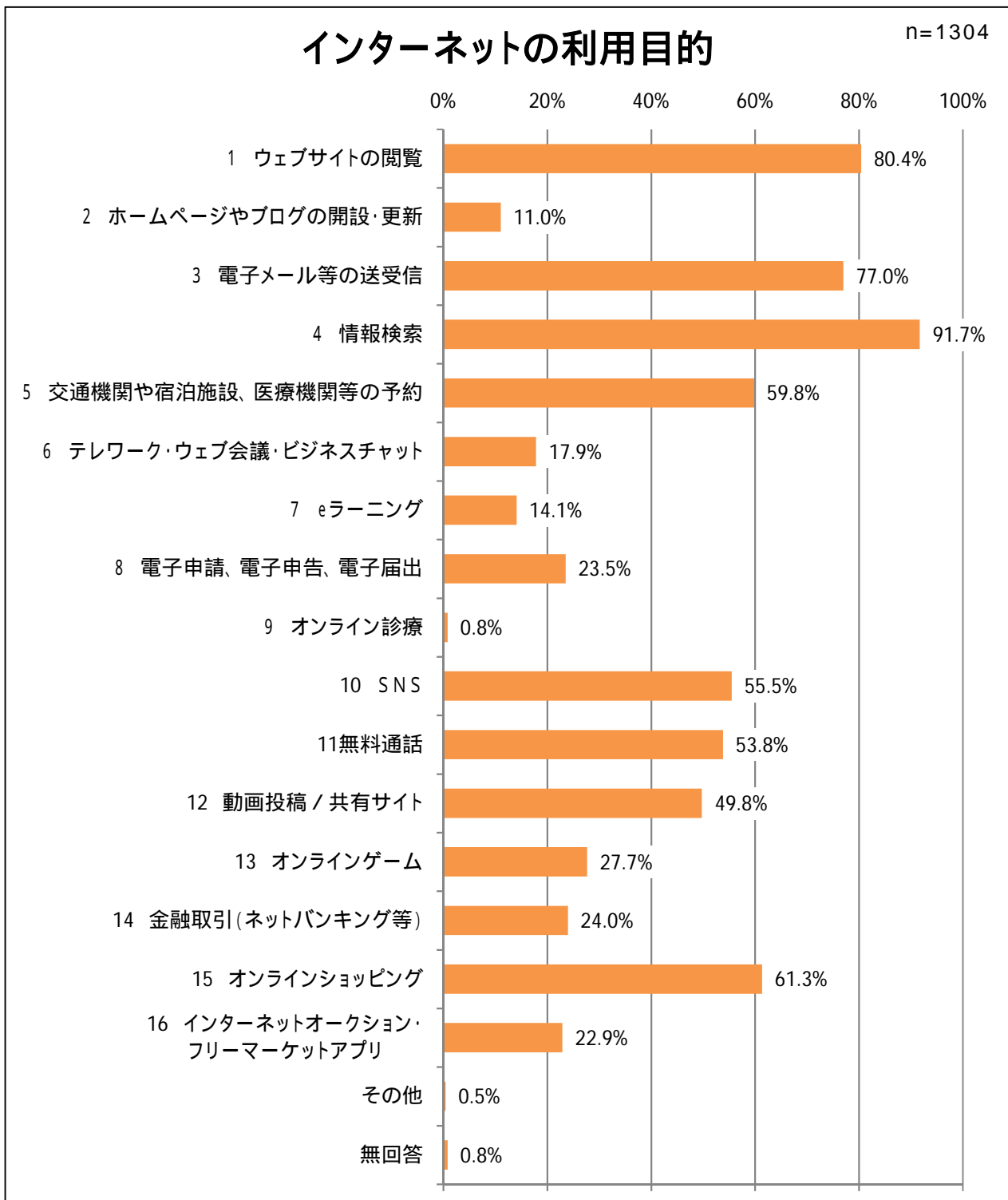


【注:複数回答可のため、合計は100%を超える】

(問3-3) (問3-1)で「1.現在利用している」と答えた方、インターネットの利用目的についてお答えください。  
(複数回答可)

【傾向】

現在インターネットを利用していると回答した方のうち、利用目的の割合が多かった項目は、「情報検索」で91.7%となり、続いて「ウェブサイトの閲覧」が80.4%、「電子メール等の送受信」が77.0%となった。



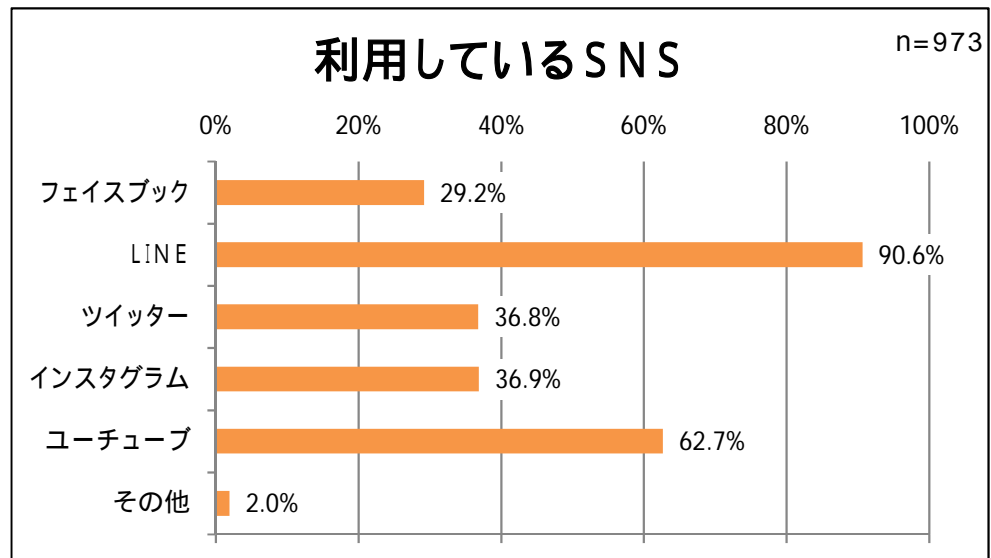
【注:複数回答可のため、合計は100%を超える】

(問3-4) (問3-3)で「10.SNS」「11.無料通話」「12.動画投稿/共有サイト」と答えた方、SNSについてお答えください。

(問3-4 ア) 利用しているSNSは何ですか。(複数回答可)

【傾向】

SNS、無料通話、動画投稿/共有サイトの利用者のうち、利用者の割合が多かったものは、「LINE」で90.6%となり、続いて「ユーチューブ」が62.7%となった。

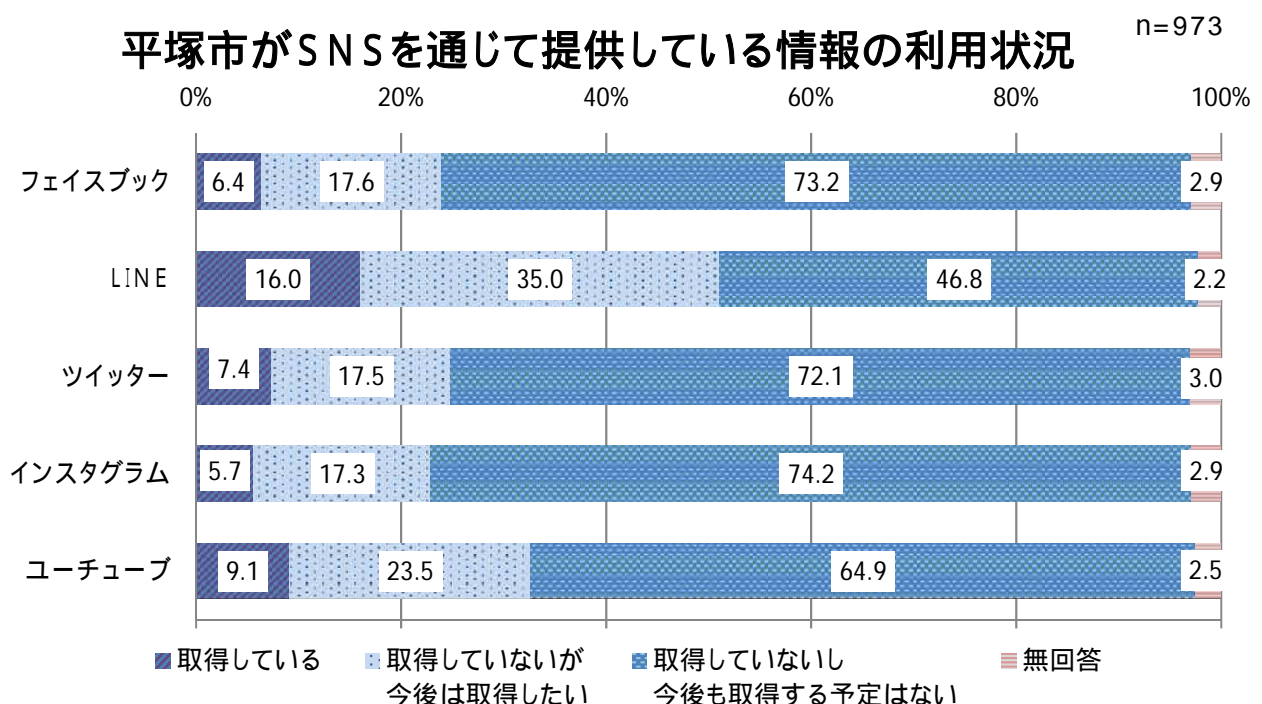


【注:複数回答可のため、合計は100%を超える】

(問3-4 イ) 平塚市がSNS等で発信している情報を取得もしくは取得する予定はありますか。(それぞれ一つだけ選択)

【傾向】

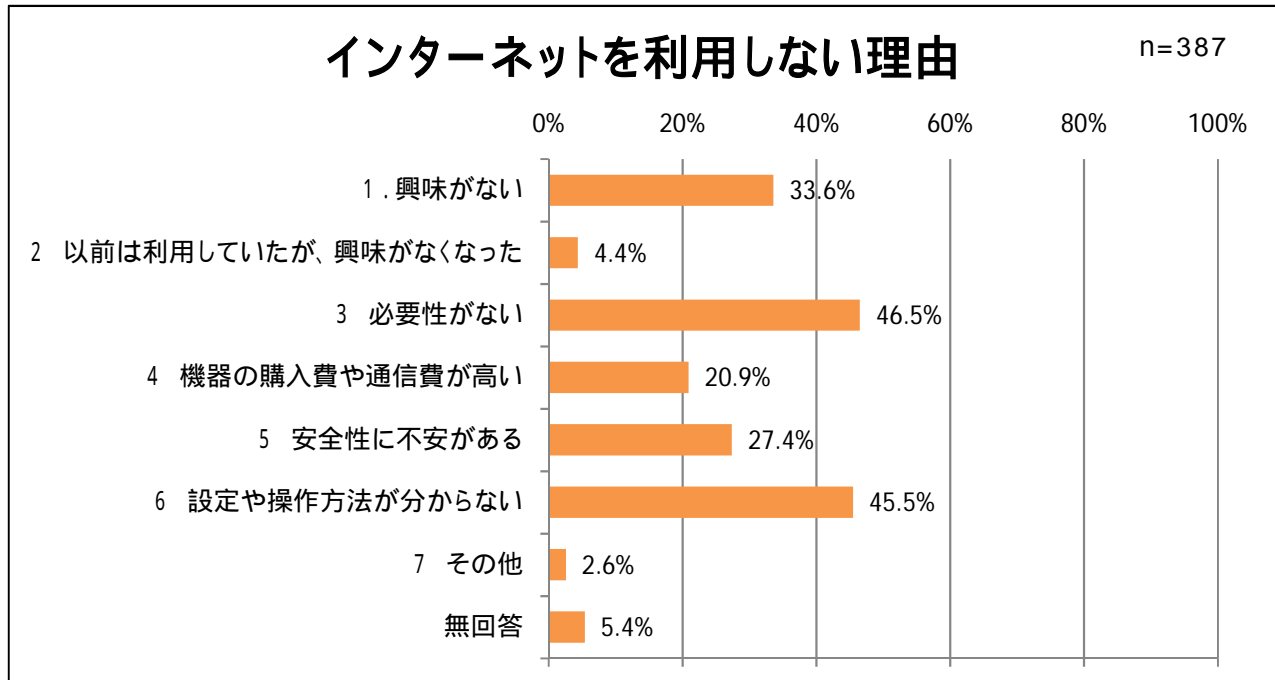
平塚市がSNSで発信している情報を取得している割合が最も多いのは「LINE」で、16.0%となった。その他のSNSの取得の割合については10%を下回った。また、「LINE」については、「取得している」「取得していないが今後は取得したい」という割合が50%を上回った。



(問3 - 5) (問3 - 1)で「2.現在利用していないが今後は利用したい」又は「3.現在利用していないし今後も利用する予定はない」と答えた方。インターネットの利用しない理由についてお答えください。(複数回答可)

【傾向】

現在インターネットを利用していない方の理由としては、「必要性がない」の46.5%、続いて「設定や操作方法が分からない」の45.5%という割合が多かった。



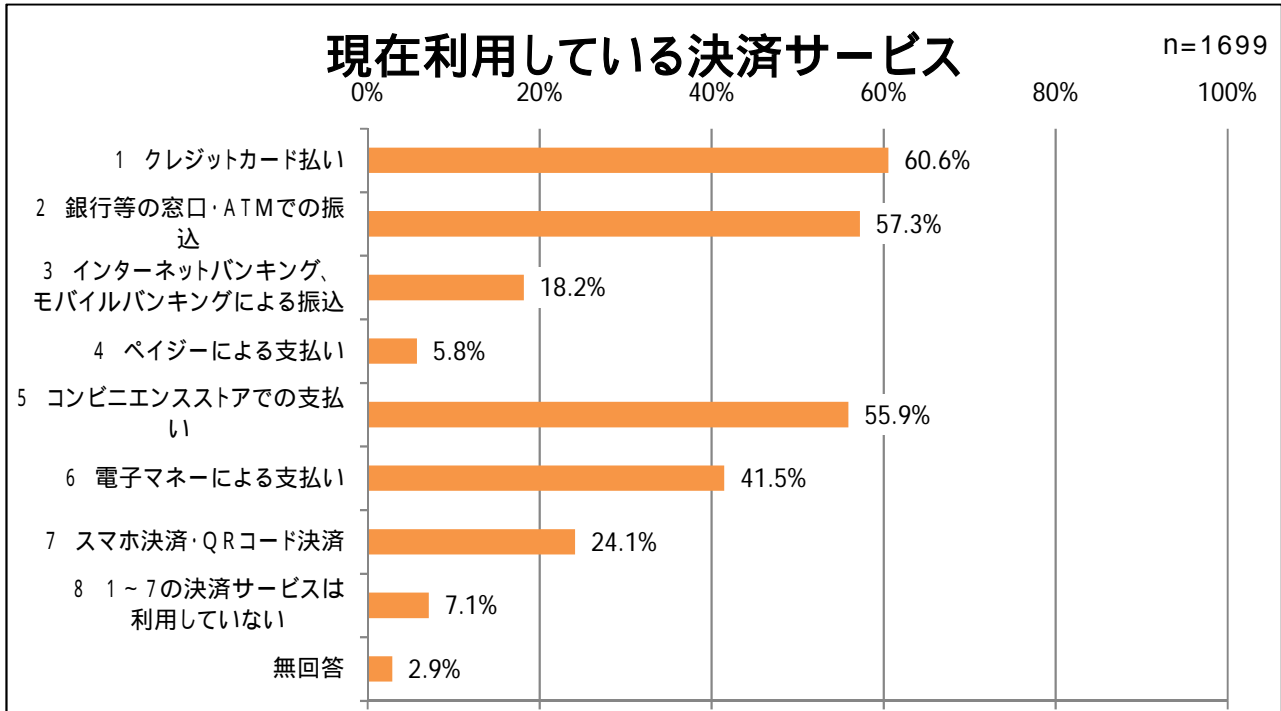
【注:複数回答可のため、合計は100%を超える】

(問4) あなたが現在利用している決済サービスと、今後市税や手数料などの支払いで利用したい決済サービスについてについてお答えください。

(問4-1) あなたが現在利用している決済サービスはどれですか。(複数回答可)

【傾向】

利用している割合が最も多い決済サービスは「クレジットカード払い」で、60.6%となった。続いて「銀行等の窓口・ATMでの振込」が57.3%、「コンビニエンスストアでの支払い」が55.9%であった。

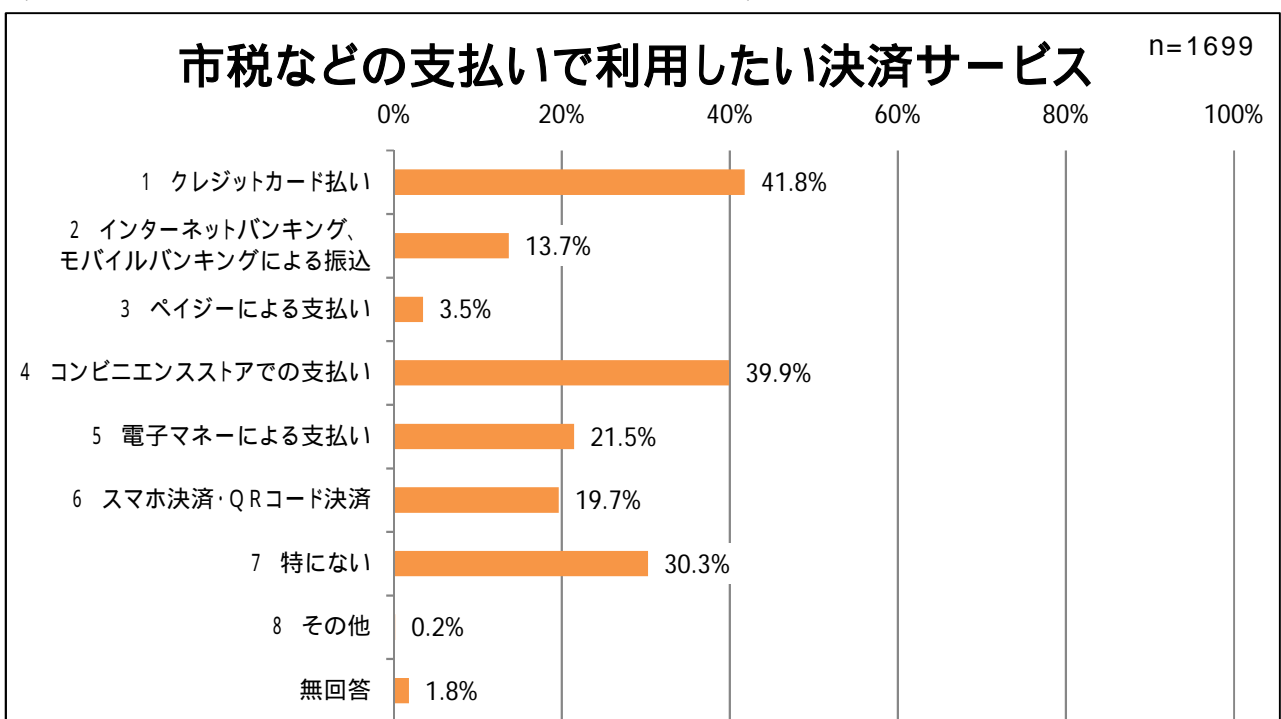


【注:複数回答可のため、合計は100%を超える】

(問4-2) 今後市税や手数料などの支払いで利用できるようにして欲しい決済サービスはどれですか。(複数回答可)

【傾向】

今後、市税や手数料など市への支払いで導入の希望が多いのは「クレジットカード払い」で、41.8%となった。続いて「コンビニエンスストアでの支払い」39.9%となった。



【注:複数回答可のため、合計は100%を超える】

## 平塚市のデジタル化推進について

平塚市のデジタル化施策の推進についてご意見などを伺います。

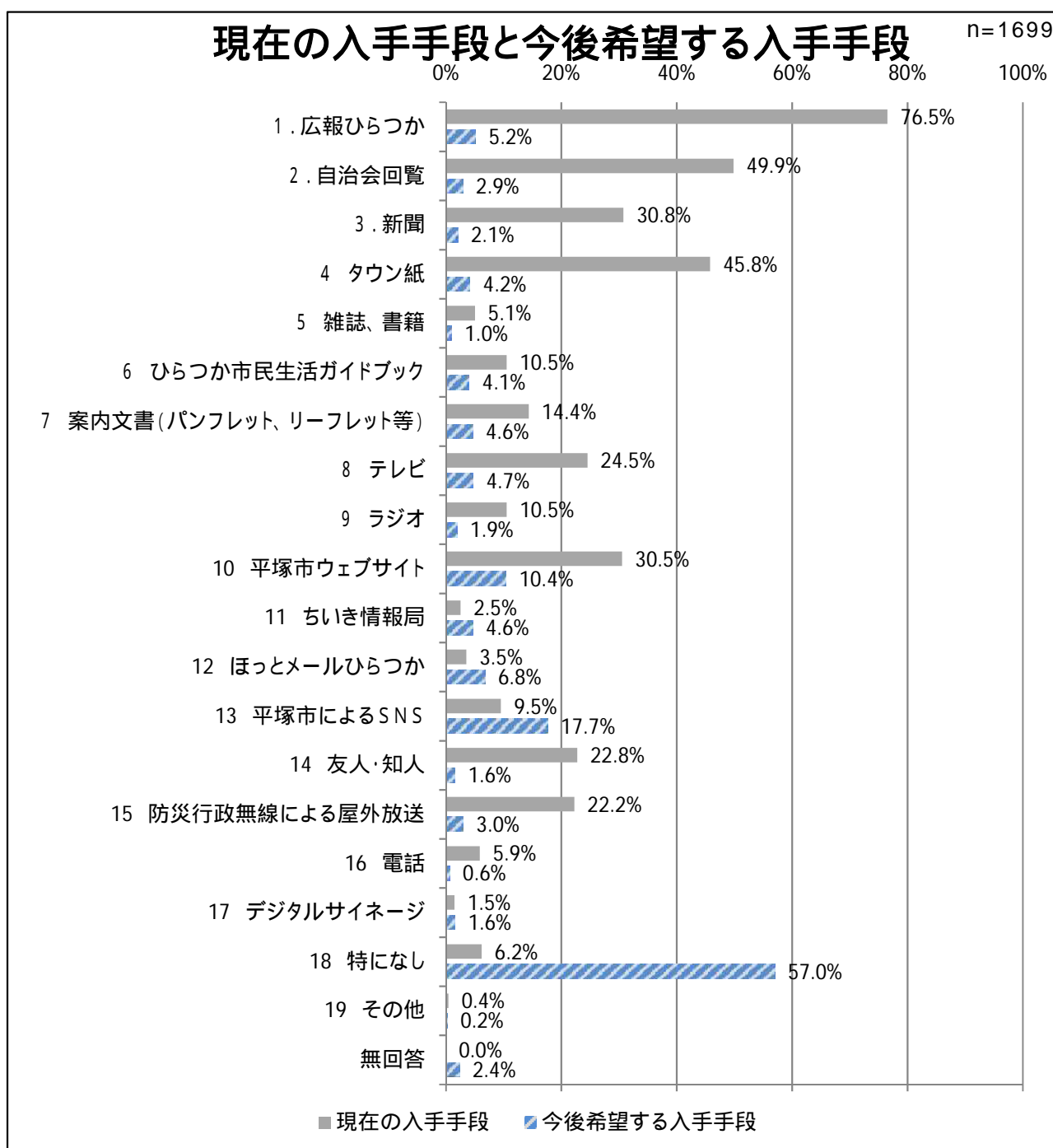
(問5) あなたは、現在、平塚市の行政情報をどのような手段で入手していますか。  
また、今後はどのような手段で入手したいですか。

(問5-1) 現在の入手手段についてお答えください。(複数回答可)

(問5-2) 現在の入手手段以外で、今後希望する入手手段についてお答えください。(複数回答可)

### 【傾向】

現在の入手手段としてもっとも割合が多いのは、「広報ひらつか」で76.5%、続いて「自治会回覧」の49.9%となった。また、現在の入手手段以外で、今後希望する入手手段として割合が多いのは「平塚市によるSNS」で17.7%、続いて「平塚市ウェブサイト」が10.4%となった。



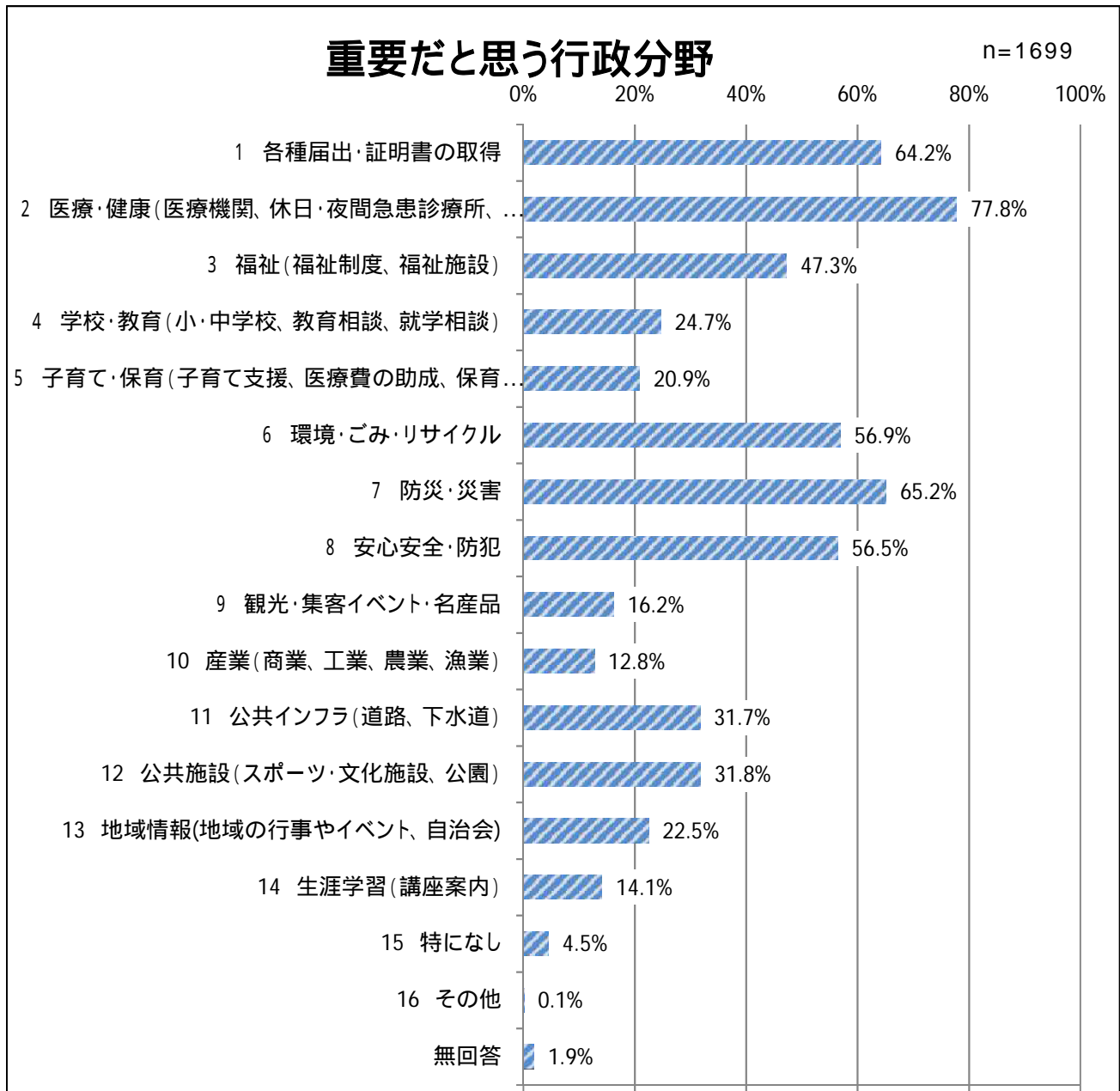
【注:複数回答可のため、合計は100%を超える】

(問6) あなたにとって重要な行政分野と、平塚市からの情報提供についてどう感じるかお答えください。

(問6-1) あなたにとって、次の行政分野のうち重要なものはどれですか。(複数回答可)

【傾向】

市民にとって重要な行政分野は「医療・健康」で77.8%、続いて「防災・災害」が65.2%、「各種届出・証明書の取得」が64.2%であった。



【注:複数回答可のため、合計は100%を超える】



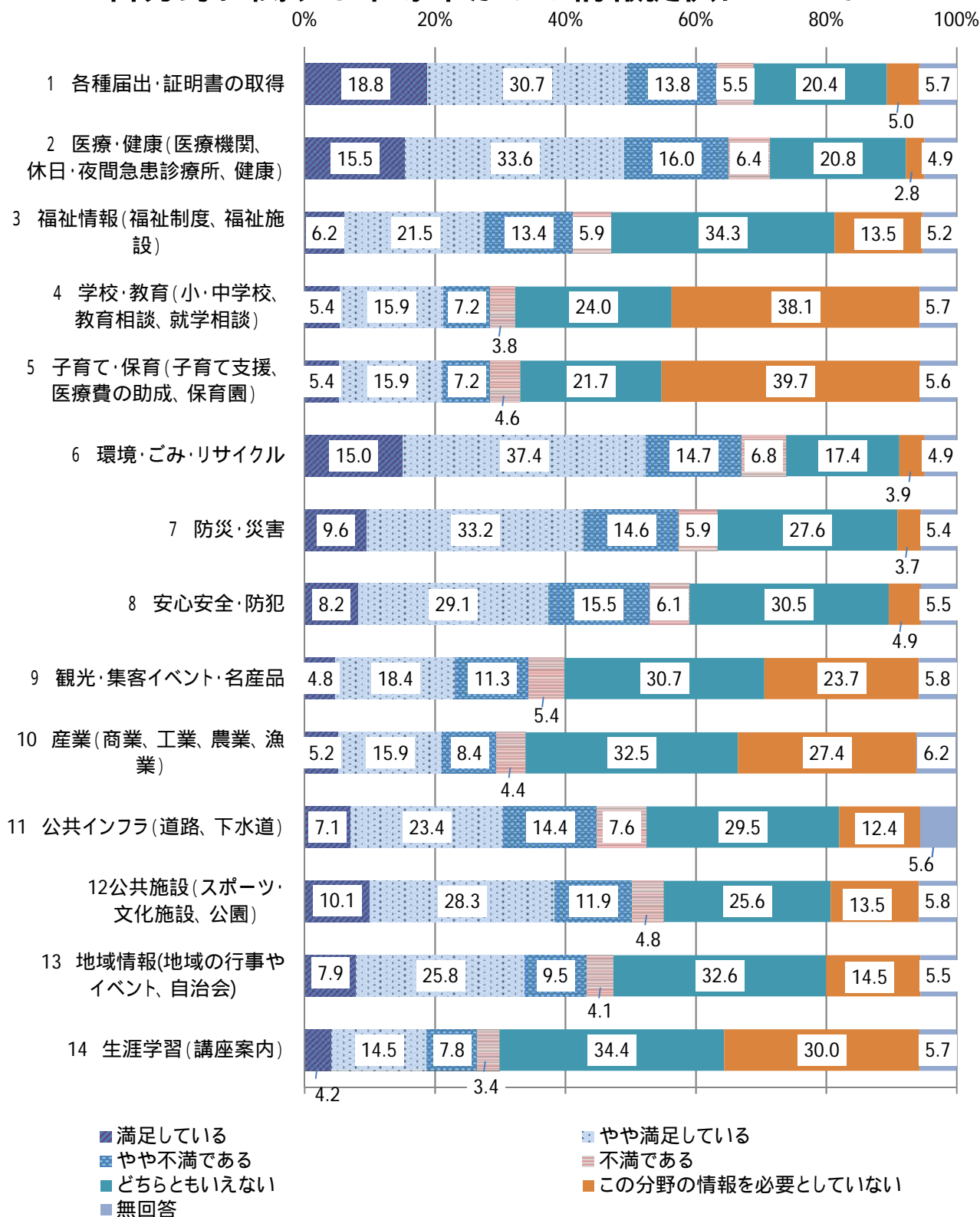
(問6-2) 次の行政分野に関する平塚市からの情報提供についてどのように感じていますか。  
(それぞれ一つだけ選択)

【傾向】

平塚市からの情報提供について満足、やや満足と回答した方の割合が多いのは「環境・ごみ・リサイクル」で52.4%、続いて「各種届出・証明書の取得」が49.5%であった。また、不満、やや不満があると回答した方の割合が多いのは「医療・健康」で22.4%、続いて「公共インフラ」で22.0%であった。

## 各分野に関する平塚市からの情報提供について

n=1699

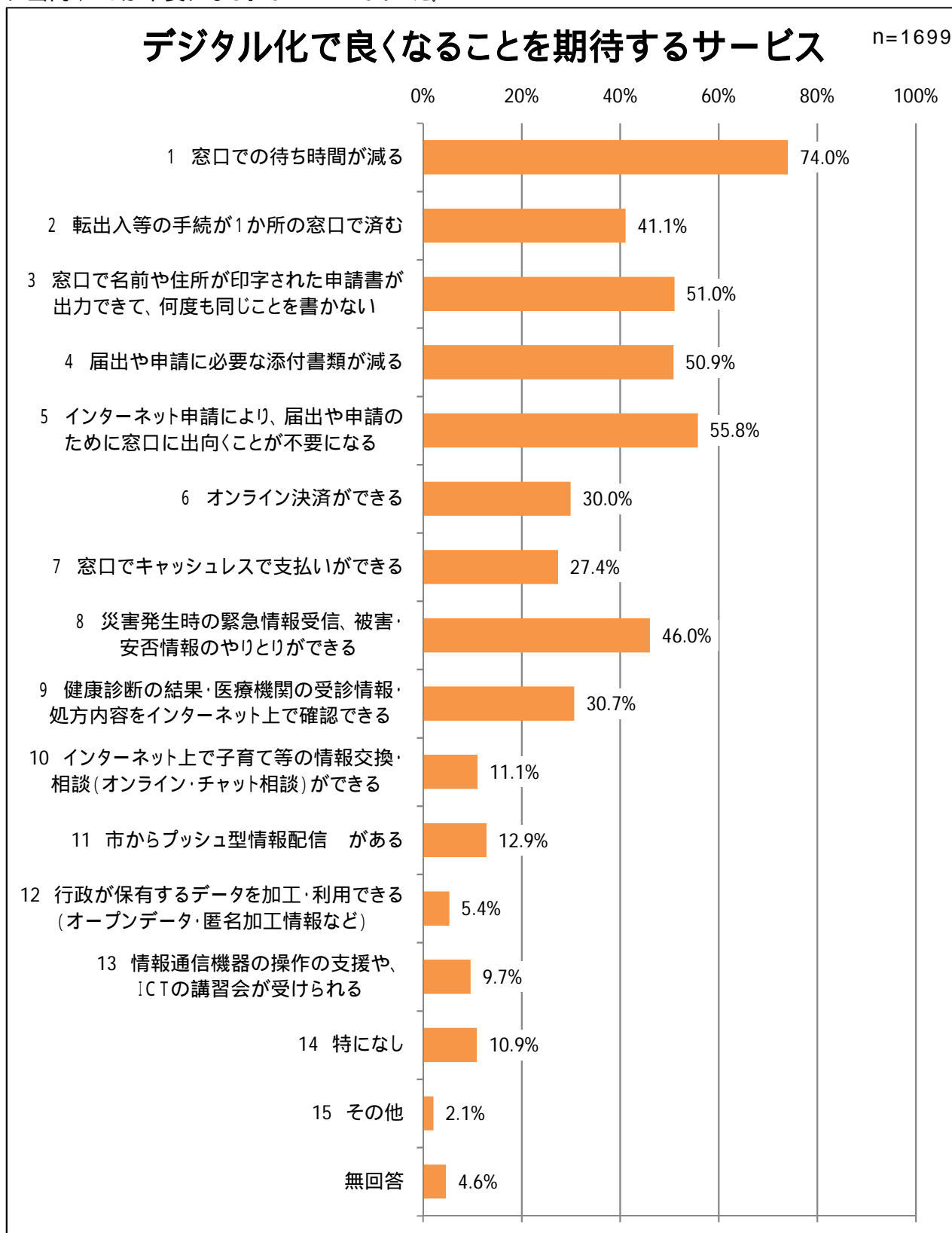




(問7) 今後行政手続や行政サービスがデジタル化されることで、サービスがどのように良くなることを期待しますか。(複数回答可)

【傾向】

デジタル化で良くなることを期待するサービスとして最も割合が多かったのは、「窓口での待ち時間が減る」で74.0%であった。続いて割合が多かったのは、「インターネット申請により、届出や申請のために窓口に出向くことが不要になる」で55.8%であった。

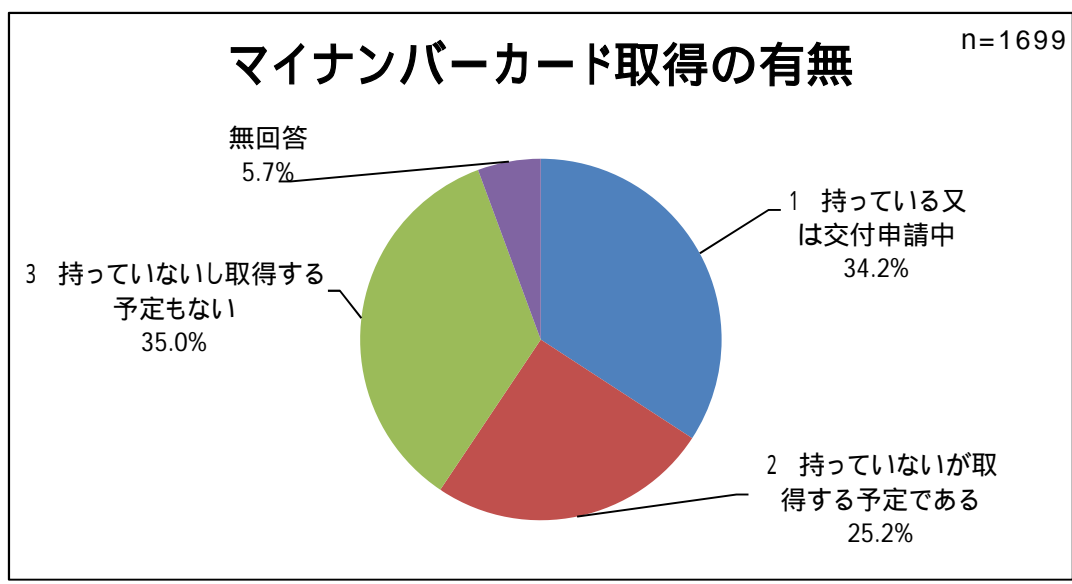


【注:複数回答可のため、合計は100%を超える】

(問8) マイナンバーカードの取得状況や、マイナンバーカードに期待することについてお答えください。

(問8-1) あなたは、マイナンバーカードを持っていますか。又は交付申請しましたか。(一つだけ選択)

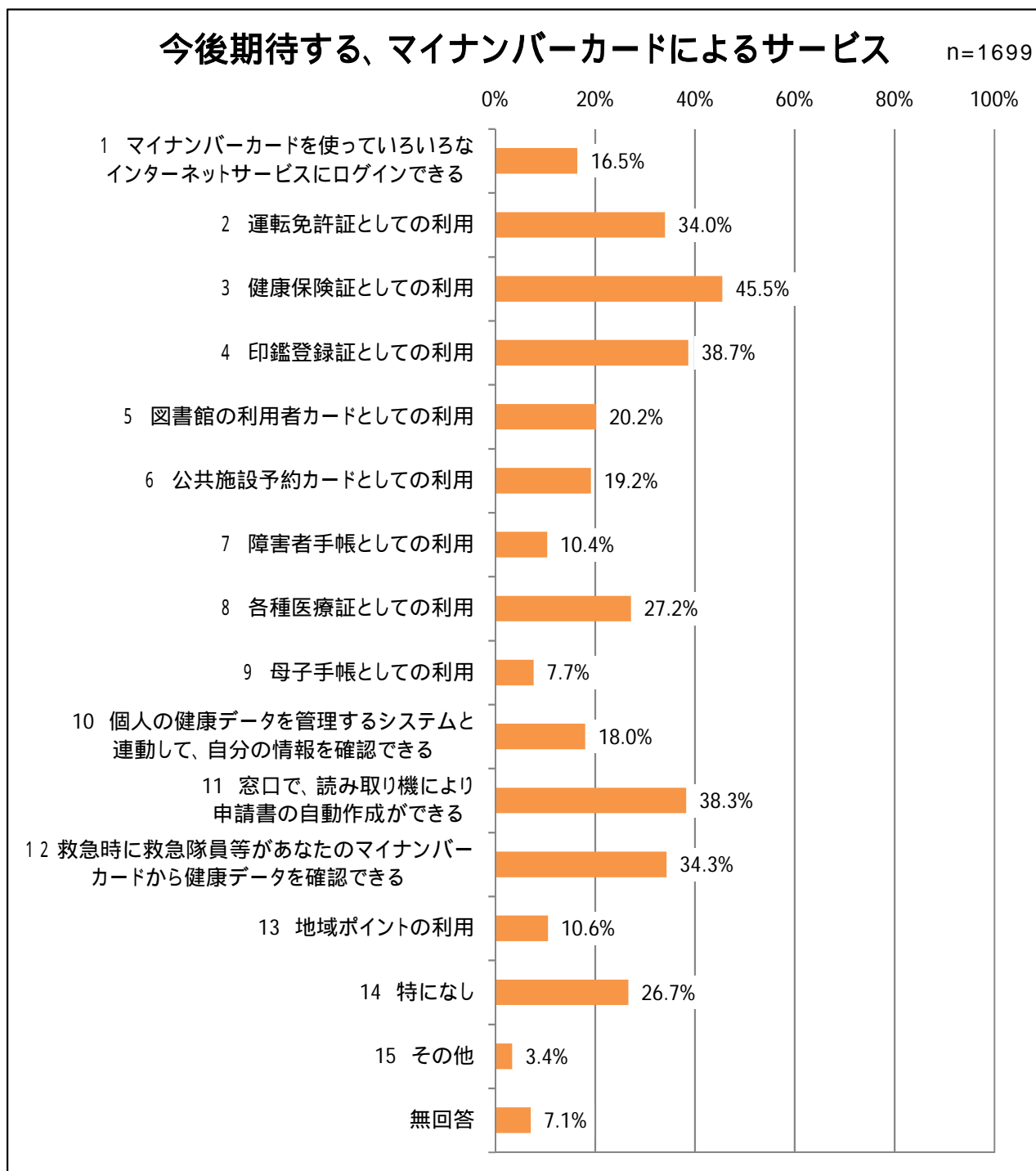
【傾向】  
マイナンバーカードの取得についての回答の割合は、「持っている又は交付申請中」が34.2%、「持っていないが取得する予定である」が25.2%、「持っていないし取得する予定もない」が35.0%となっている。



(問8-2) あなたは、マイナンバーカードで何ができることに期待しますか。(複数回答可)

【傾向】

今後期待するマイナンバーカードによるサービスで割合が多かったのは、「健康保険証としての利用」で45.5%であった。続いて「印鑑登録証としての利用」が38.7%、「窓口で、読み取り機により申請書の自動作成ができる」が38.3%であった。



【注：複数回答可のため、合計は100%を超える】

(問9) 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。  
(複数回答可)

【傾向】

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「そう思う」「どちらかといえばそう思う」と回答した方の割合が多いのは「個人情報の流出やプライバシーの侵害などの危険性がある」で、82.9%であった。続いて「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」が79.2%であった。

n=1699

## デジタル化による影響

