

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

令和3年4月
平塚市

はじめに

この冊子は、令和2年11月～12月に実施した「平塚市のデジタル化に関するアンケート調査」の結果を取りまとめたものです。

平塚市のデジタル化に関するアンケート調査は、今後のデジタル化施策の基礎資料として活用することを目的とし、市民の皆様の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などを調査しました。

この結果を、今後の本市のデジタル化施策の基礎資料として活用していきたいと考えています。また、市民の皆様を始め、各方面の皆様に御活用いただければ幸いです。

最後に、この調査に御協力をいただいた市民の皆様に御礼を申し上げます。

令和3年4月

平塚市長 落合 克宏

目次

第1章 調査の概要

1 目的	2
2 調査方法	2
3 標本数及び回収結果	2
4 結果利用上の注意	2
5 過去の調査概要	3

第2章 調査結果

1 回答のまとめ	
I ICTの利用環境について	6
II 平塚市のデジタル化推進について	26
2 結果の考察	
I 各設問についての考察	64
II 全体の考察	71

資料編

平塚市のデジタル化に関するアンケート調査 調査票	74
--------------------------	----

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 住民基本台帳から無作為抽出
- (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 令和2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) 図表中の「n」は、各設問の回答者数を示します。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 前回調査(2016年1月8日~1月22日実施)と比較可能な設問は考察に掲載した。
該当設問は問2、問3-1、問3-2、問3-3、問3-4、問7、問9。

5 過去の調査概要

平塚市の情報化に関するアンケート調査

- (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 住民基本台帳から無作為抽出
- (3) 調査期間 平成28年1月8日(金)～1月22日(金)
- (4) 有効回収率 51.9%

第 2 章 調査結果

1 回答のまとめ

I 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。

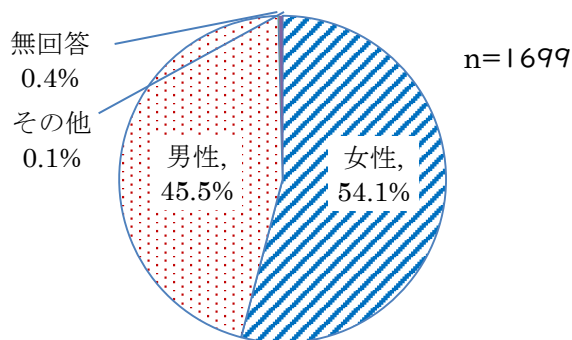
○回答者の属性

回答者の性別・年齢・職業等はそれぞれ、次のとおりとなりました。

問1-1【性別】

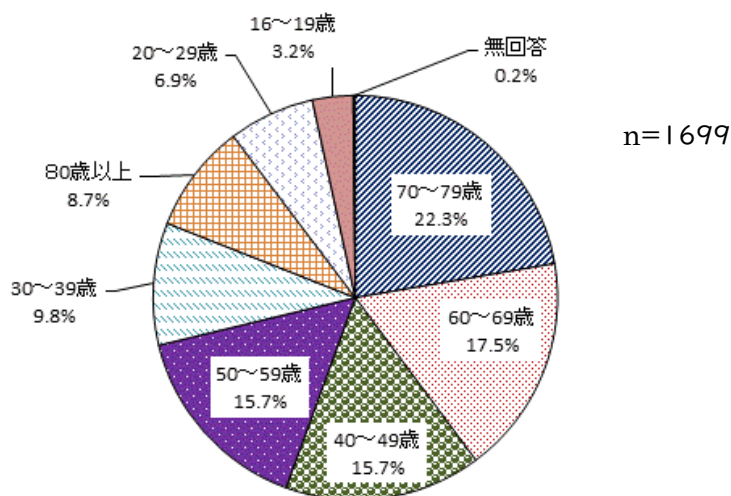
選択肢	回答数	割合
女性	919	54.1%
男性	773	45.5%
その他※	1	0.1%
無回答	6	0.4%

※「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



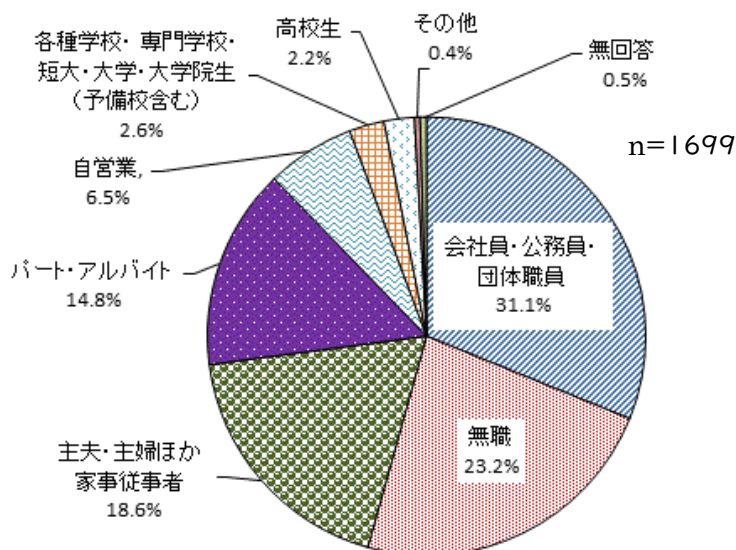
問1-2【年齢】

選択肢	回答数	割合
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%

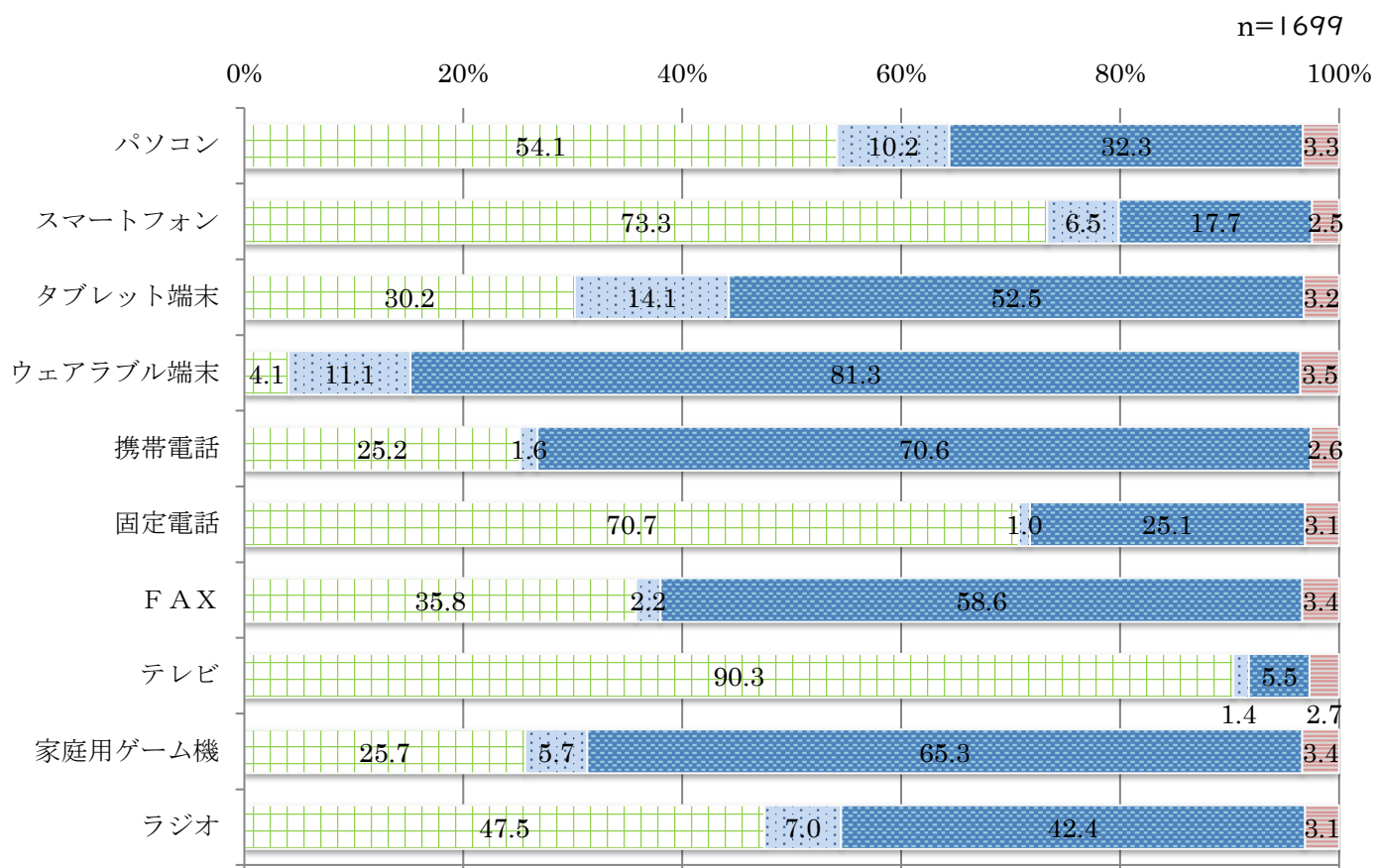


問1-3【職業等】

選択肢	回答数	割合
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%



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)



※その他 スマートスピーカー、ポケット Wi-Fi など

■ 利用している ■ 利用していないが今後は利用したい ■ 利用していないし今後も利用する予定はない ■ 無回答

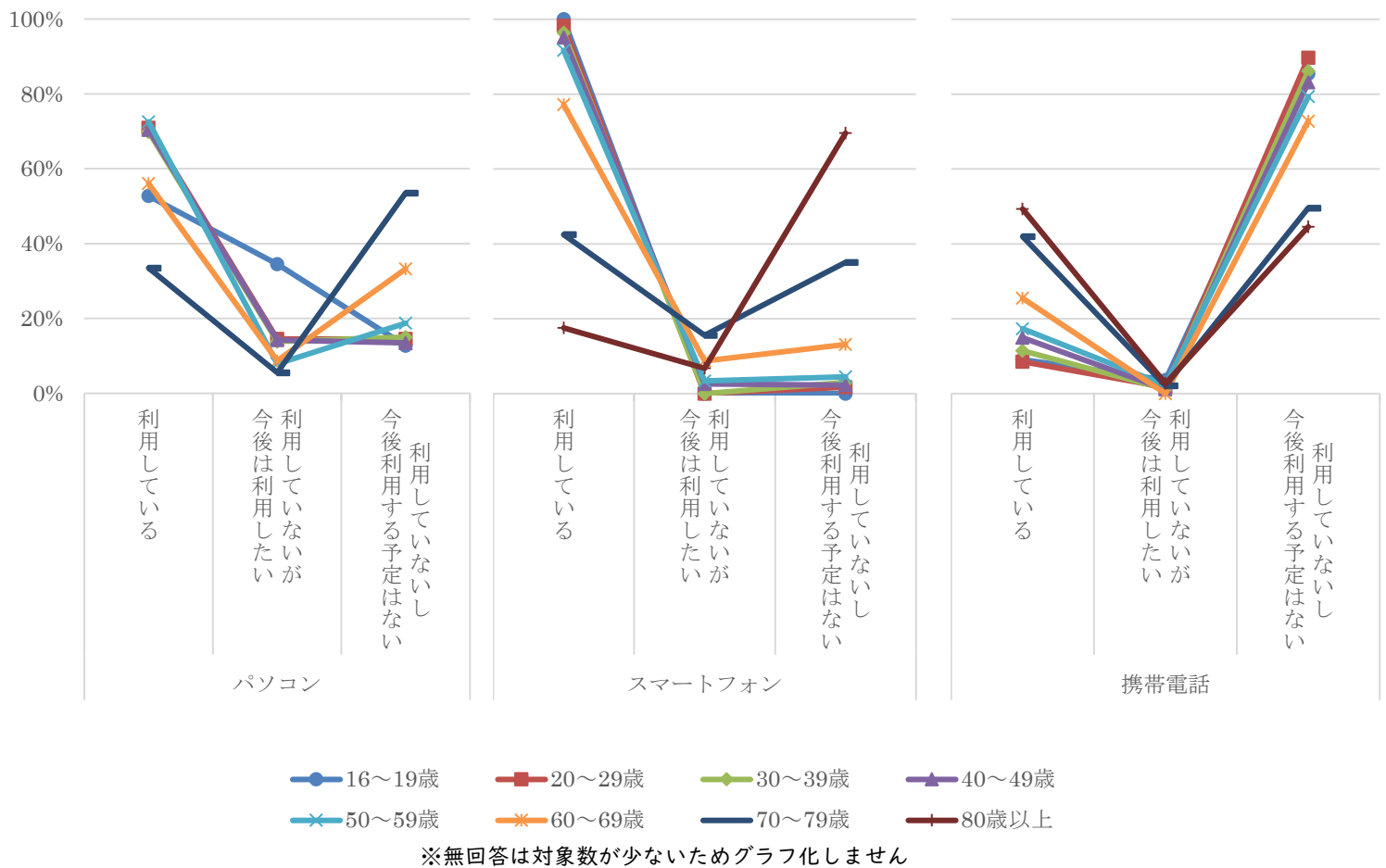
【傾向】

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%で割合が高く、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%と割合が高かった。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%と割合が高かった。

問2 年齢別集計 (抜粋)

(n=1699 単位：%)

年代	n	パソコン				スマートフォン				携帯電話			
		利用している	利用しているが 今後は利用しない	利用する予定はない 今後	無回答	利用している	利用しているが 今後は利用しない	利用する予定はない 今後	無回答	利用している	利用しているが 今後は利用しない	利用する予定はない 今後	無回答
16~19歳	55	52.7	34.5	12.7	0.0	100	0.0	0.0	0.0	9.1	3.6	85.5	1.8
20~29歳	117	70.9	14.5	14.5	0.0	98.3	0.0	1.7	0.0	8.5	1.7	89.7	0.0
30~39歳	166	69.9	13.9	15.1	1.2	96.4	0.0	3.0	0.6	11.4	1.2	86.1	1.2
40~49歳	267	70.4	14.2	13.5	1.9	95.1	2.6	2.2	0.0	15.0	1.1	83.1	0.7
50~59歳	266	72.6	7.9	18.8	0.8	91.7	3.4	4.5	0.4	17.3	2.3	79.3	1.1
60~69歳	298	56.0	8.7	33.2	2.0	77.2	8.7	13.1	1.0	25.5	0.0	72.8	1.7
70~79歳	379	33.5	5.5	53.6	7.4	42.5	15.6	35.1	6.9	42.0	2.1	49.6	6.3
80歳以上	148	11.5	6.1	75.0	7.4	17.6	6.8	69.6	6.1	49.3	2.7	44.6	3.4
無回答	3	0.0	0.0	33.3	66.7	33.3	0.0	0.0	66.7	0.0	0.0	33.3	66.7

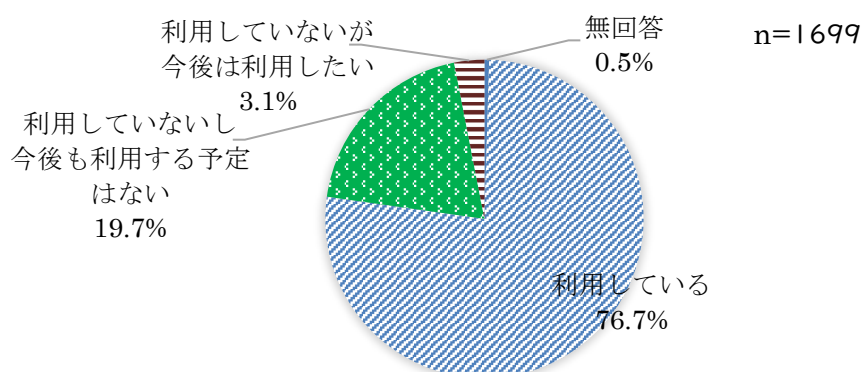


【傾向】

- ・パソコンについては、利用している人の割合が20～59歳で概ね7割、60～69歳でも5割以上となった。
- ・スマートフォンについては16～59歳まで90%超となった。逆に、70歳以上からは50%未満となった。また、70～79歳について、スマートフォンを利用していないが今後は利用したい方が15%超と、ほかの年代より高かった。一方、80歳以上では今後利用する予定はないという方の割合が約7割となった。
- ・携帯電話については、使用している方が70～79歳の方では4割を超え、80歳以上では5割近くとなった。

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。

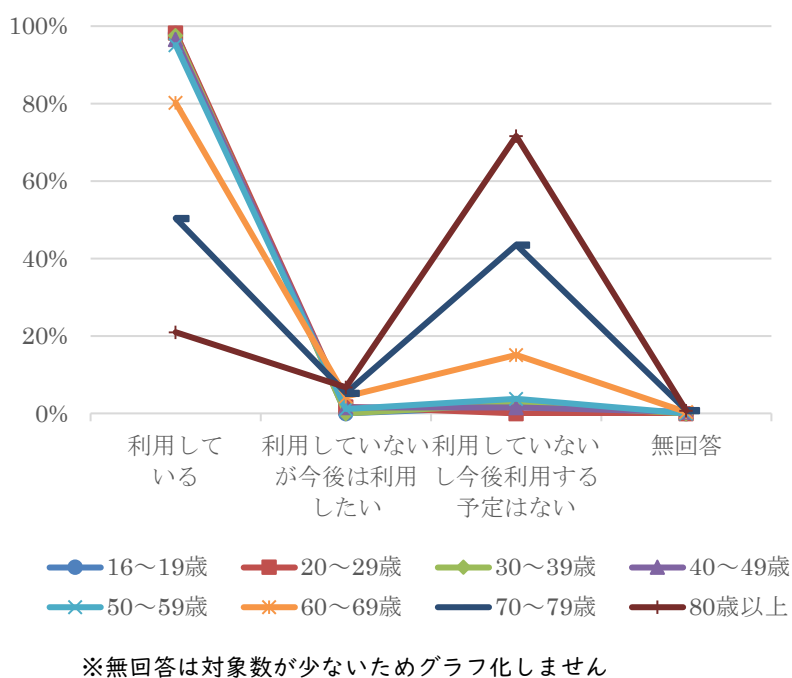
問3-1 インターネットの利用の有無についてお答えください。（一つだけ選択）



【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%と最も高く、「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。

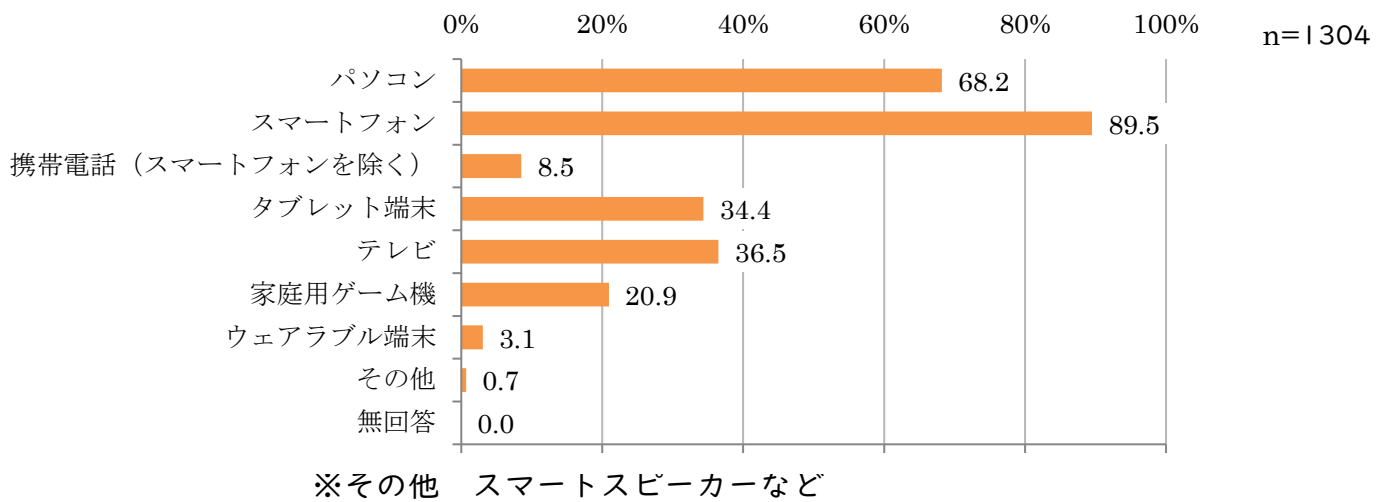
問3-1 年齢別集計 (n=1699 単位：%)

	n	利用している	今後は利用したいが	利用していないし今後	無回答
16～19歳	55	98.2	0.0	1.8	0.0
20～29歳	117	98.3	1.7	0.0	0.0
30～39歳	166	97.6	0.0	2.4	0.0
40～49歳	267	96.6	1.5	1.5	0.4
50～59歳	266	95.1	1.1	3.8	0.0
60～69歳	298	80.2	4.4	15.1	0.3
70～79歳	379	50.4	5.3	43.5	0.8
80歳以上	148	20.9	6.8	71.6	0.7
無回答	3	33.3	0.0	0.0	66.7



【傾向】
 ・16歳～59歳については95%以上がインターネットを利用している一方、60～69歳、70～79歳、80歳以上は順に利用率が大きく下がった。
 ・利用していないという回答のうちでは、「20～29歳」及び「40～49歳」以外は、「今後利用する予定がない」という回答が「今後利用したい」を上回った。

問3-2 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端末についてお答えください。(複数回答可)



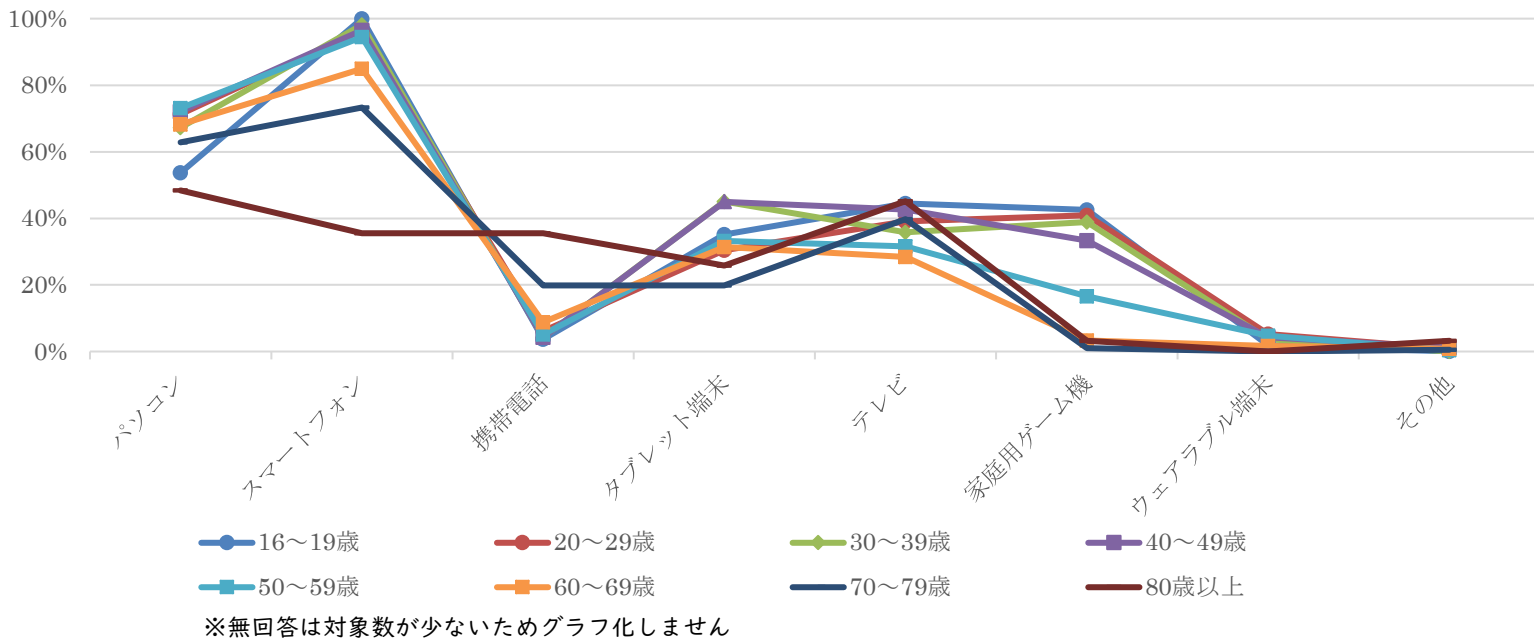
【注：複数回答可のため、合計は100%を超える】

【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の高かったのは、「スマートフォン」で89.5%、続いて「パソコン」が68.2%であった。

問3-2 年齢別集計 (n=1304 単位：%)

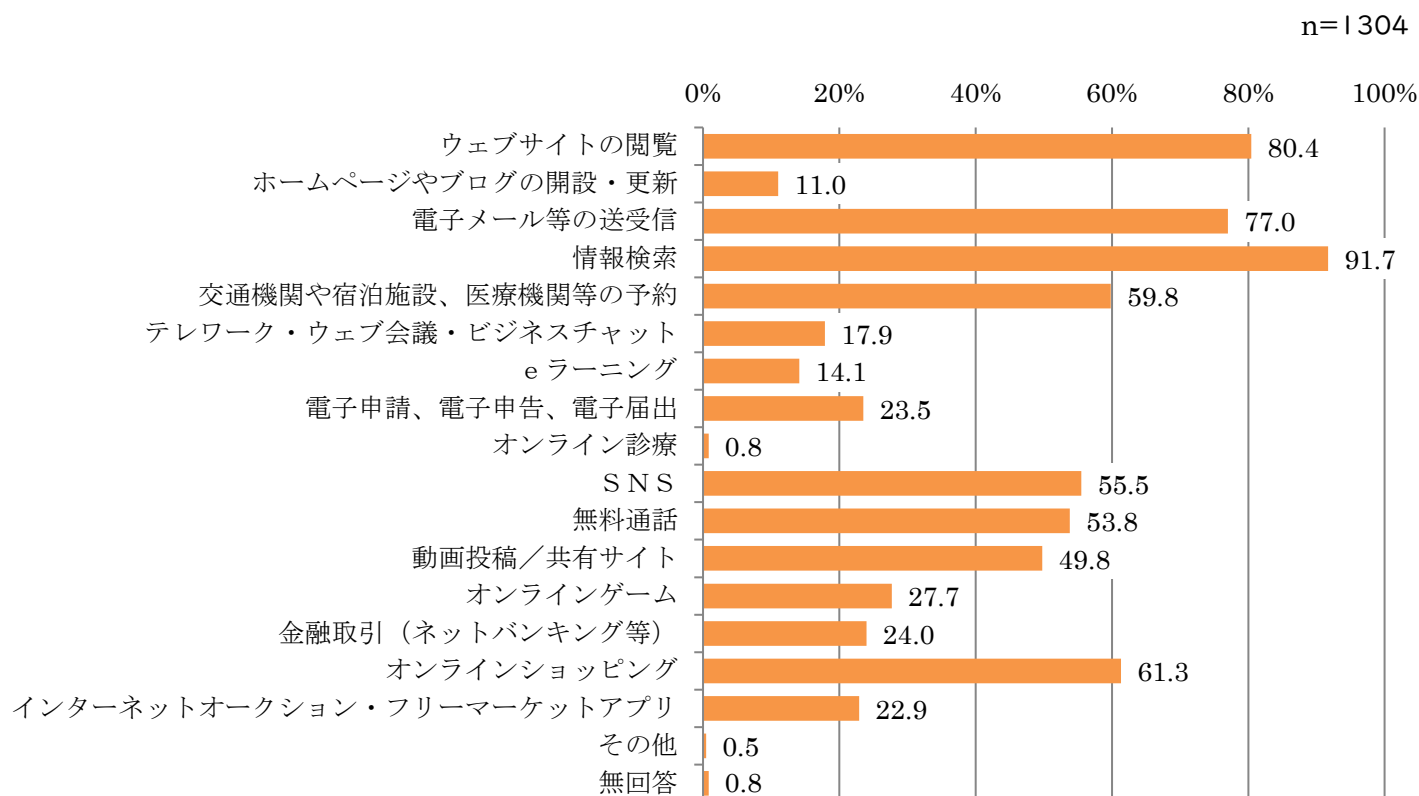
	n	パソコン	スマートフォン	携帯電話	タブレット端末	テレビ	家庭用ゲーム機	ウェアラブル端末	その他
16~19歳	54	53.7	100	3.7	35.2	44.4	42.6	1.9	0.0
20~29歳	115	71.3	96.5	6.1	30.4	39.1	40.9	5.2	0.9
30~39歳	162	67.3	98.1	4.3	45.1	35.8	38.9	3.7	0.0
40~49歳	258	72.1	96.5	4.3	45.0	42.6	33.3	4.3	1.2
50~59歳	253	73.1	94.5	5.1	33.2	31.6	16.6	4.7	0.4
60~69歳	239	68.2	84.9	8.8	31.4	28.5	3.3	1.7	0.8
70~79歳	191	62.8	73.3	19.9	19.9	39.8	1.0	0.0	0.5
80歳以上	31	48.4	35.5	35.5	25.8	45.2	3.2	0.0	3.2
無回答	1	0.0	100	0.0	0.0	100	100	0.0	0.0



【傾向】

16~59歳ではスマートフォンを利用している方が90%以上、20~69歳ではパソコンを利用している方が約70%と、割合が高くなった。

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)



※その他 読書、電子カルテなど

【注：複数回答可のため、合計は100%を超える】

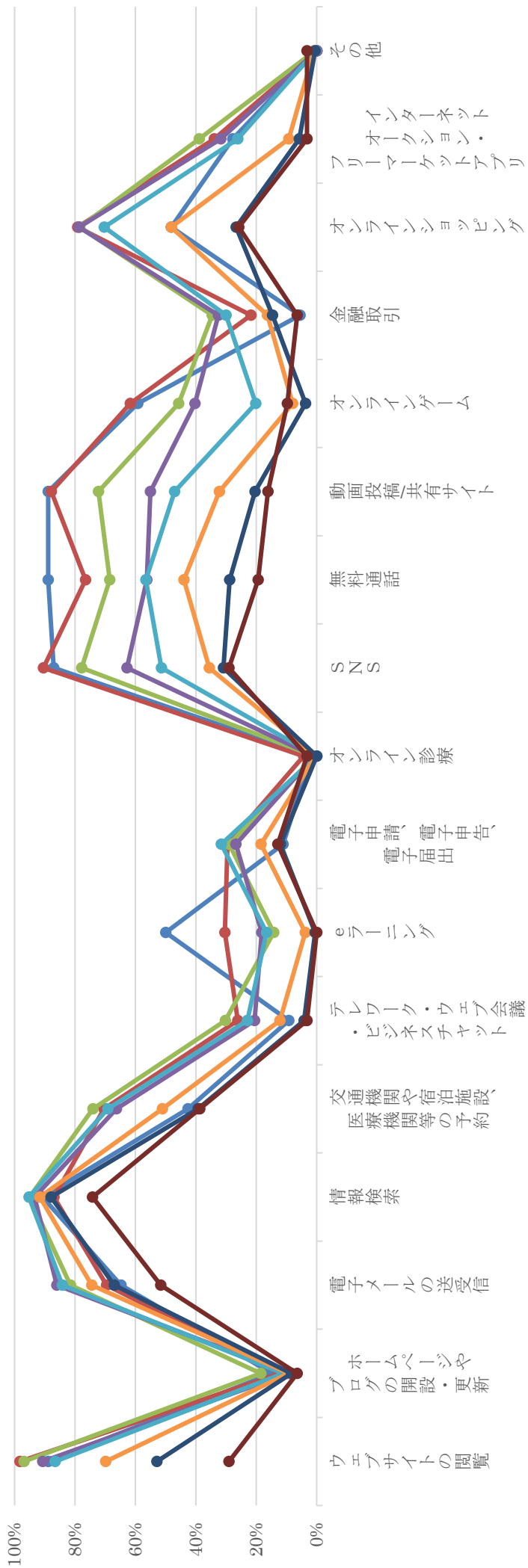
【傾向】

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、利用目的の割合が高かった項目は、「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。

問3-3 年齢別集計

(n=1304 単位: %)

	n	ウェブサイトの閲覧	ホームページやブログの開設・更新	電子メールの送受信	情報検索	交通機関や宿泊施設 医療機関等の予約施設	テレワーク・ウェブ会議 ・ビジネスチャット	eラーニング	電子申請 電子届出	オンライン診療	SNS	無料通話	動画投稿/共有サイト	オンラインゲーム	金融取引	オンラインショッピング	インターネットオークション・ フリーマーケットアプリ	その他
16~19歳	54	88.9	14.8	64.8	90.7	42.6	9.3	50.0	11.1	1.9	87.0	88.9	88.9	59.3	5.6	48.1	27.8	0
20~29歳	115	98.3	12.2	69.6	87.0	70.4	26.1	30.4	29.6	4.3	90.4	76.5	87.8	61.7	21.7	79.1	33.9	0
30~39歳	162	96.9	18.5	81.5	95.1	74.1	30.2	14.2	29.0	0.6	77.8	68.5	72.2	45.7	34.6	78.4	38.9	0.6
40~49歳	258	90.7	9.3	86.0	93.4	66.3	20.5	18.2	26.7	0.8	62.8	56.2	55.0	40.3	32.6	78.7	31.8	0.0
50~59歳	253	86.6	11.1	84.2	95.3	69.2	22.9	16.6	31.6	0.0	51.4	56.5	47.0	20.2	30.0	70.4	26.1	0.4
60~69歳	239	69.9	9.2	74.5	91.6	51.0	12.1	3.8	18.4	0.4	35.6	43.9	32.2	7.9	16.3	48.1	9.2	0.8
70~79歳	191	52.9	8.4	67.0	88.0	39.3	4.2	0.5	12.0	0.0	30.9	28.8	20.4	3.7	14.7	26.7	5.8	0.5
80歳以上	31	29.0	6.5	51.6	74.2	38.7	3.2	0.0	12.9	3.2	29.0	19.4	16.1	9.7	6.5	25.8	3.2	3.2
無回答	1	100	0.0	0.0	100	100	0.0	0.0	0.0	0.0	100	100	100	0.0	0.0	100	0.0	0



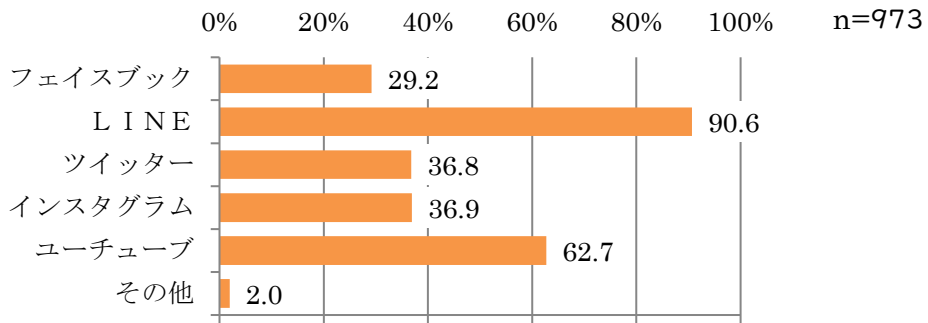
● 16~19歳 ● 20~29歳 ● 30~39歳 ● 40~49歳
● 50~59歳 ● 60~69歳 ● 70~79歳 ● 80歳以上

※無回答は対象数が少ないためグラフ化しません

【傾向】
 「SNS」「無料通話」及び「動画投稿/共有サイト」は、16~29歳の各年代で80~90%近くと割合が高く、年代が上がるにつれて低くなっていった。

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)



※その他 TikTok、WeChat など

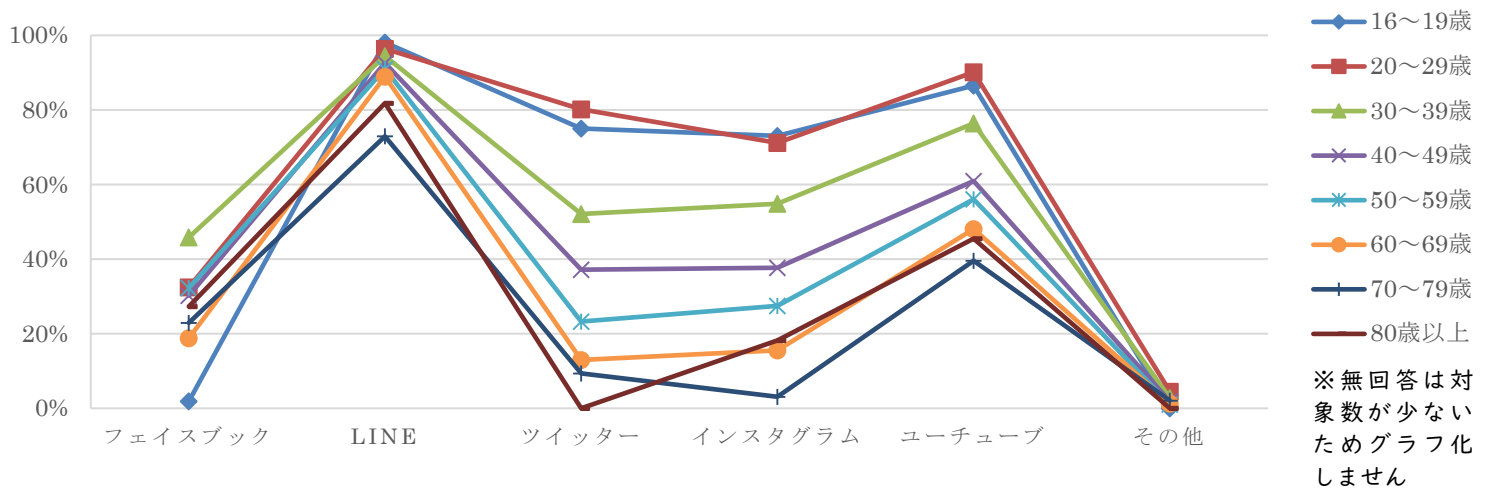
【注：複数回答可のため、合計は100%を超える】

【傾向】

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

問3-4 ア 年齢別集計 (n=973 単位：%)

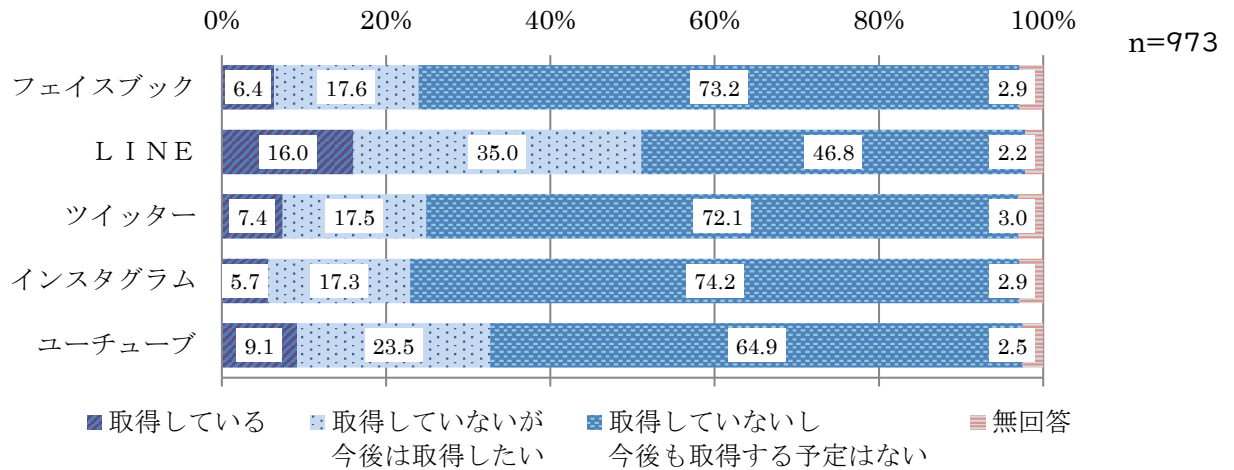
	n	フェイスブック	LINE	ツイッター	インスタグラム	ユーチューブ	その他
16~19歳	52	1.9	98.1	75.0	73.1	86.5	0.0
20~29歳	111	32.4	96.4	80.2	71.2	90.1	4.5
30~39歳	144	45.8	94.4	52.1	54.9	76.4	2.8
40~49歳	215	30.2	92.6	37.2	37.7	60.9	1.9
50~59歳	189	32.3	91.0	23.3	27.5	56.1	1.1
60~69歳	154	18.8	89.0	13.0	15.6	48.1	1.3
70~79歳	96	22.9	72.9	9.4	3.1	39.6	2.1
80歳以上	11	27.3	81.8	0.0	18.2	45.5	0.0
無回答	1	100	100	100	100	100	0.0



【傾向】

- ・全体に、年代が上がると利用率が下がる傾向がある中、LINEは全世代において割合が高かった。次いで、ユーチューブも比較的全世代で割合が高くなった。
- ・SNSの利用者でも、このほかのサービスを利用している方の割合は低かった。

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)



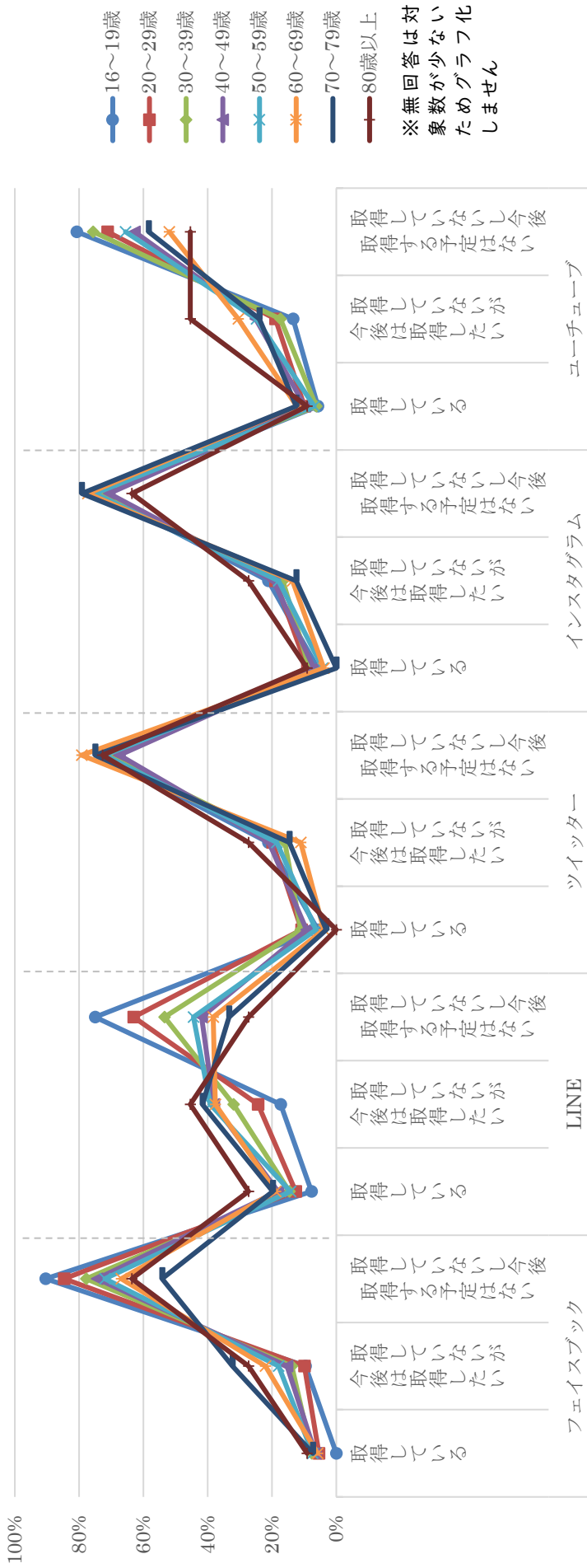
【傾向】

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高いのは「LINE」で、16%となった。そのほかの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」及び「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3-4 イ 年齢別集計

(n=973 単位：%)

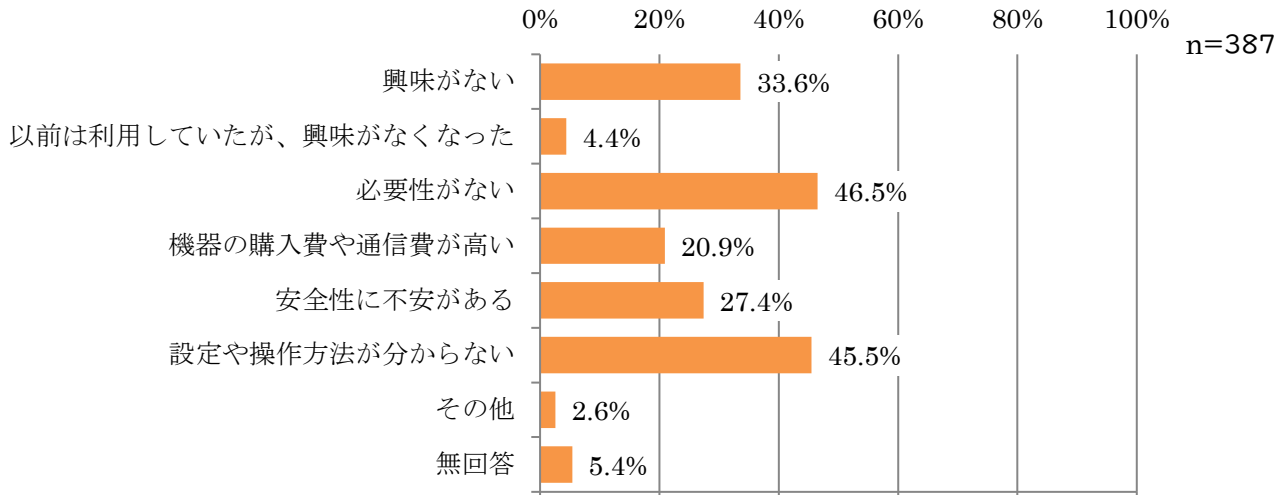
	n	フェイスブック			LINE			ツイッター			インスタグラム			ユーチューブ		
		取得している	今後取得しないが取得したい	取得しないし今後取得する予定はない	取得している	今後取得しないが取得したい	取得しないし今後取得する予定はない	取得している	今後取得しないが取得したい	取得しないし今後取得する予定はない	取得している	今後取得しないが取得したい	取得しないし今後取得する予定はない	取得している	今後取得しないが取得したい	取得しないし今後取得する予定はない
16~19歳	52	0.0	9.6	90.4	7.7	17.3	75.0	5.8	21.2	73.1	5.8	21.2	73.1	5.8	13.5	80.8
20~29歳	111	5.4	9.9	84.7	12.6	24.3	63.1	10.8	19.8	69.4	9.0	18.9	72.1	9.9	18.9	71.2
30~39歳	144	7.6	13.9	77.8	14.6	31.9	53.5	11.1	16.0	71.5	8.3	16.7	74.3	6.3	17.4	75.7
40~49歳	215	6.5	15.3	74.4	18.1	38.1	41.9	9.3	20.9	67.4	7.0	19.5	70.7	9.8	25.1	62.8
50~59歳	189	7.4	18.0	72.0	14.3	39.2	44.4	6.3	18.5	72.0	4.2	18.0	75.1	6.9	24.9	65.6
60~69歳	154	5.8	22.1	66.9	18.8	37.7	38.3	3.9	11.0	79.2	3.9	13.6	77.3	12.3	30.5	51.9
70~79歳	96	7.3	32.3	54.2	19.8	41.7	33.3	3.1	14.6	75.0	0.0	12.5	79.2	12.5	24.0	58.3
80歳以上	11	9.1	27.3	63.6	27.3	45.5	27.3	0.0	27.3	72.7	9.1	27.3	63.6	9.1	45.5	45.5
無回答	1	0.0	0.0	100	0.0	0.0	100	0.0	0.0	100	0.0	0.0	100	0.0	0.0	100



【傾向】

- ・全般的に、平塚市が SNS で発信している情報を取得している割合は数%から高くても20%程度となった。
- ・「取得していないが今後は取得したい」という回答の割合がもっとも高かったのは「LINE」となった。

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。インターネットを利用しない理由についてお答えください。(複数回答可)



※その他 視力、年齢によるなど

【注：複数回答可のため、合計は100%を超える】

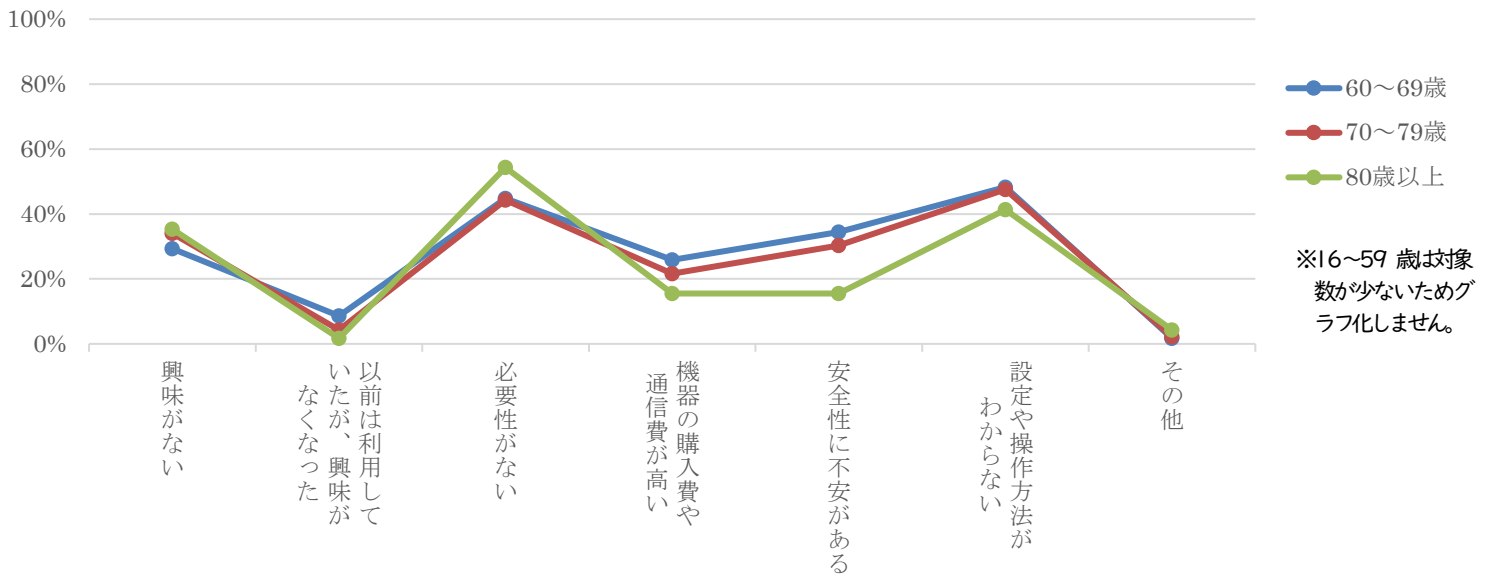
【傾向】

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%という割合が高かった。

問3-5 年齢別集計

(n=387 単位：%)

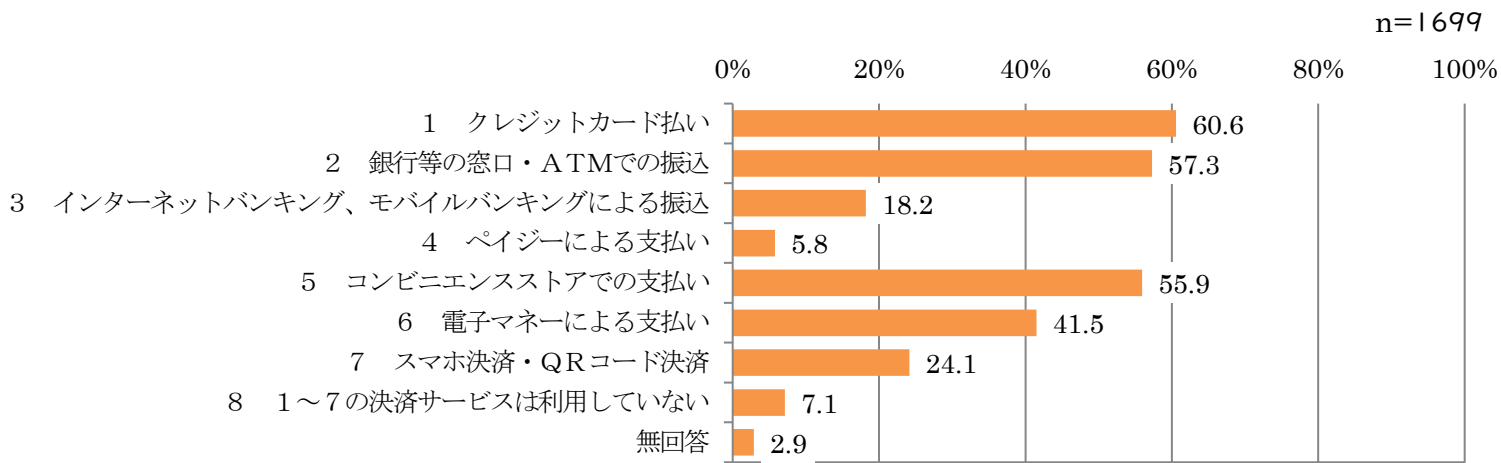
	n	興味がない	以前は利用していたが、 興味がなくなった	必要性がない	機器の購入費や通信費 が高い	安全性に不安がある	設定や操作方法が わからない	その他
16~19歳	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
20~29歳	2	50.0	50.0	50.0	0.0	50.0	50.0	0.0
30~39歳	4	25.0	25.0	75.0	25.0	25.0	25.0	0.0
40~49歳	8	37.5	0.0	25.0	37.5	12.5	50.0	0.0
50~59歳	13	30.8	0.0	23.1	30.8	61.5	46.2	0.0
60~69歳	58	29.3	8.6	44.8	25.9	34.5	48.3	1.7
70~79歳	185	34.1	4.3	44.3	21.6	30.3	47.6	2.2
80歳以上	116	35.3	1.7	54.3	15.5	15.5	41.4	4.3
無回答	0							



【傾向】
各年代ともおおむね同様の傾向が見受けられる。

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)



【注：複数回答可のため、合計は100%を超える】

【傾向】

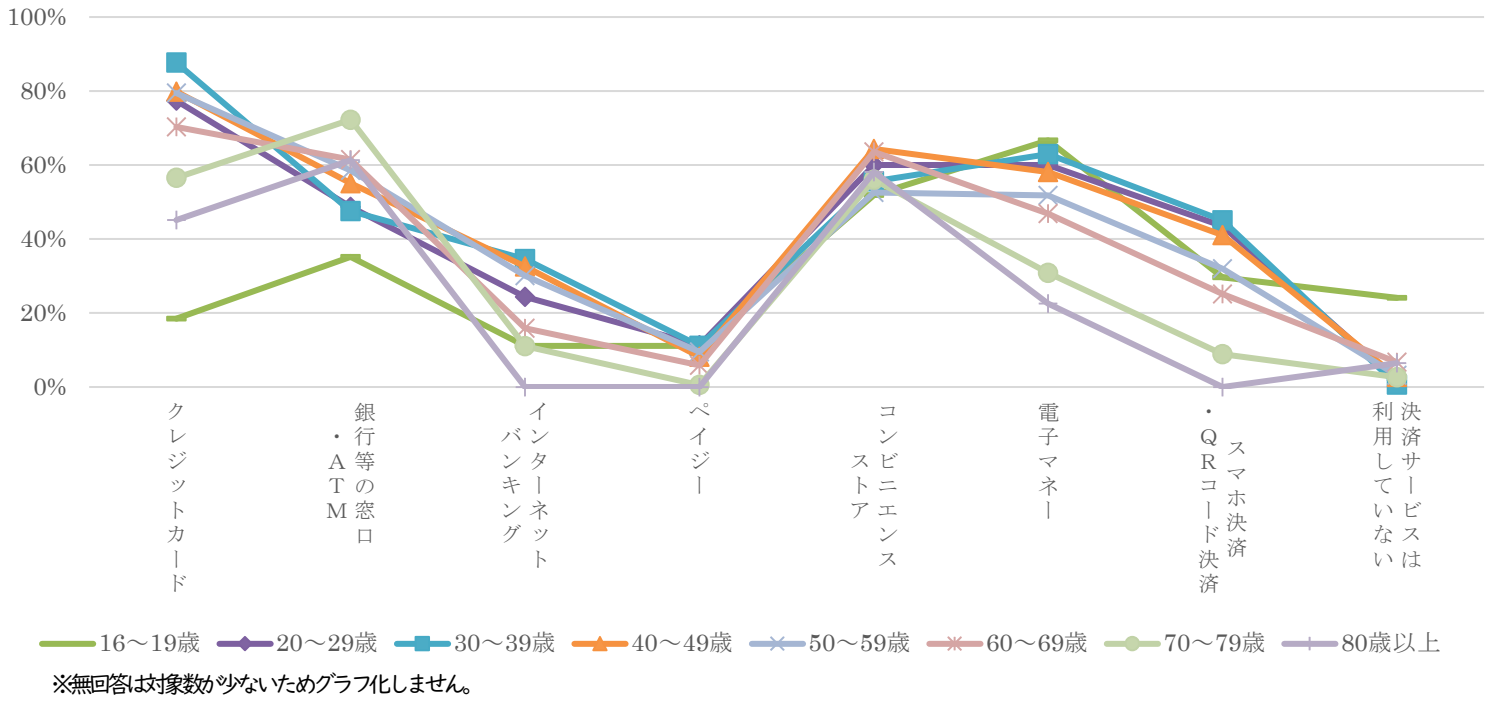
利用している割合が最も高い決済サービスは「クレジットカード払い」で、60.6%となった。続いて「銀行等の窓口・ATMでの振込」が57.3%、「コンビニエンスストアでの支払い」が55.9%であった。

問4-1 年齢別及びインターネットの利用有無別集計 (n=1691 単位：%)

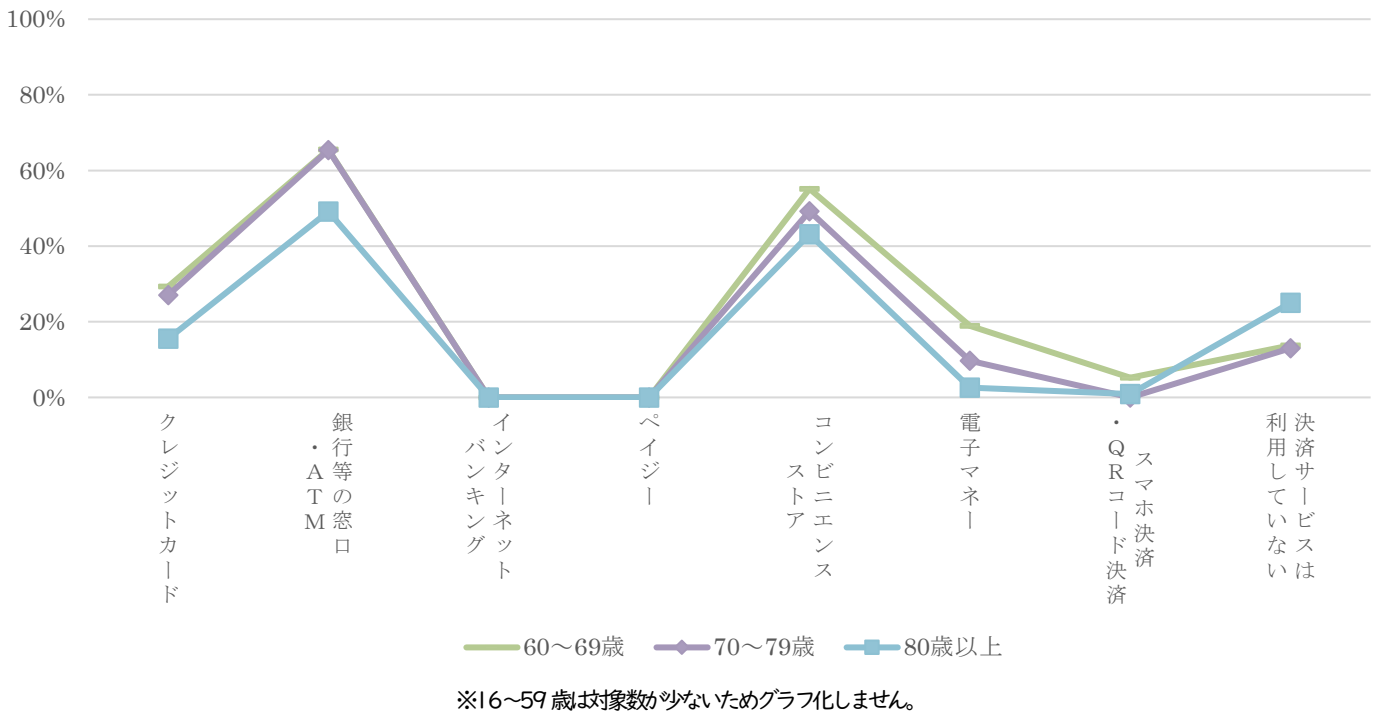
	年代	n	クレジットカード	銀行等の窓口・ATM	インターネットバンキング	ペイジー	コンビニエンスストア	電子マネー	スマホ決済・QRコード決済	決済サービスは利用していない
インターネット利用あり	16～19歳	54	18.5	35.2	11.1	11.1	51.9	66.7	29.6	24.1
	20～29歳	115	77.4	48.7	24.3	11.3	60.0	60.0	43.5	1.7
	30～39歳	162	87.7	47.5	34.6	11.1	55.6	63.0	45.1	0.6
	40～49歳	258	79.8	55.0	32.6	8.1	64.3	58.1	41.1	2.7
	50～59歳	253	79.4	58.5	30.0	9.5	52.6	51.8	32.0	3.2
	60～69歳	239	70.3	61.5	15.9	5.9	63.6	46.9	25.1	6.7
	70～79歳	191	56.5	72.3	11.0	0.5	56.0	30.9	8.9	2.6
	80歳以上	31	45.2	61.3	0.0	0.0	58.1	22.6	0.0	6.5
	無回答	1	100	0.0	0.0	0.0	0.0	100	100	0.0
インターネット利用なし	16～19歳	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100
	20～29歳	2	0.0	100	0.0	0.0	100	100	0.0	0.0
	30～39歳	4	25.0	0.0	0.0	0.0	25.0	25.0	25.0	25.0
	40～49歳	8	25.0	25.0	0.0	0.0	50.0	0.0	12.5	25.0
	50～59歳	13	15.4	53.8	0.0	7.7	46.2	23.1	0.0	15.4
	60～69歳	58	29.3	65.5	0.0	0.0	55.2	19.0	5.2	13.8
	70～79歳	185	27.0	65.4	0.0	0.0	49.2	9.7	0.0	13.0
	80歳以上	116	15.5	49.1	0.0	0.0	43.1	2.6	0.9	25.0
	無回答	0								

※インターネット利用にかかる回答なし 8件

(インターネット利用あり)



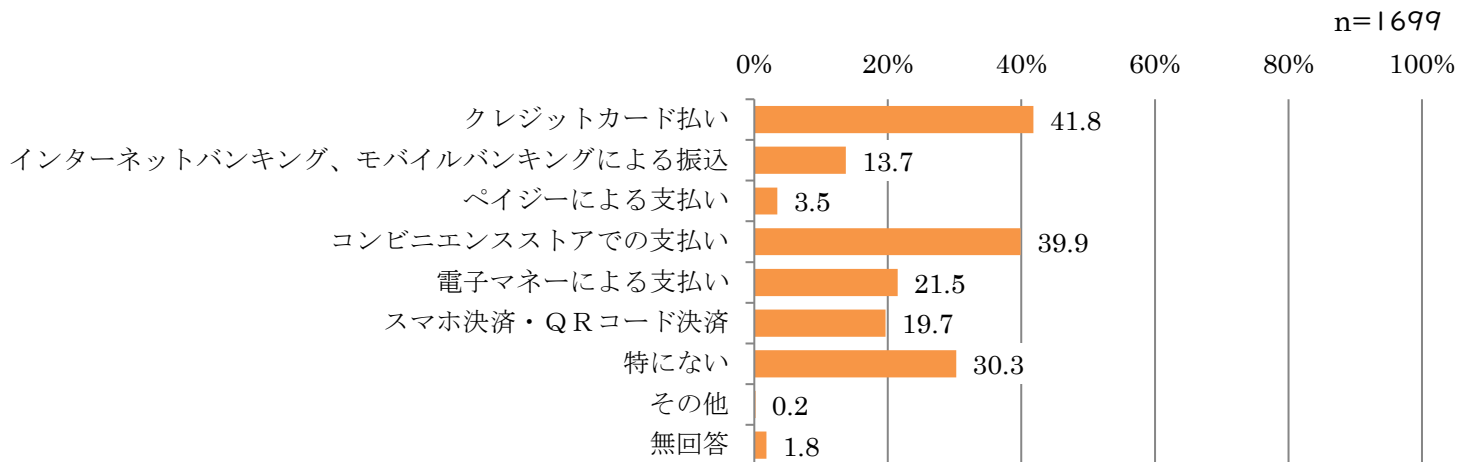
(インターネット利用なし)



【傾向】

- ・インターネット利用ありの場合、「電子マネー」は16~49歳で約6割、「スマホ決済・QRコード決済」は20~49歳で約4割の利用があった。
- ・インターネット利用なしの場合、「銀行等の窓口・ATMでの振込」や「コンビニエンスストアでの支払い」の割合が高かったが、「クレジットカード」の割合は低く、決済サービスを利用していない割合も高かった。

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)



※その他 PayPal、通信料金・プロバイダ利用料金への上乗せによる支払いなど

【注：複数回答可のため、合計は100%を超える】

【傾向】

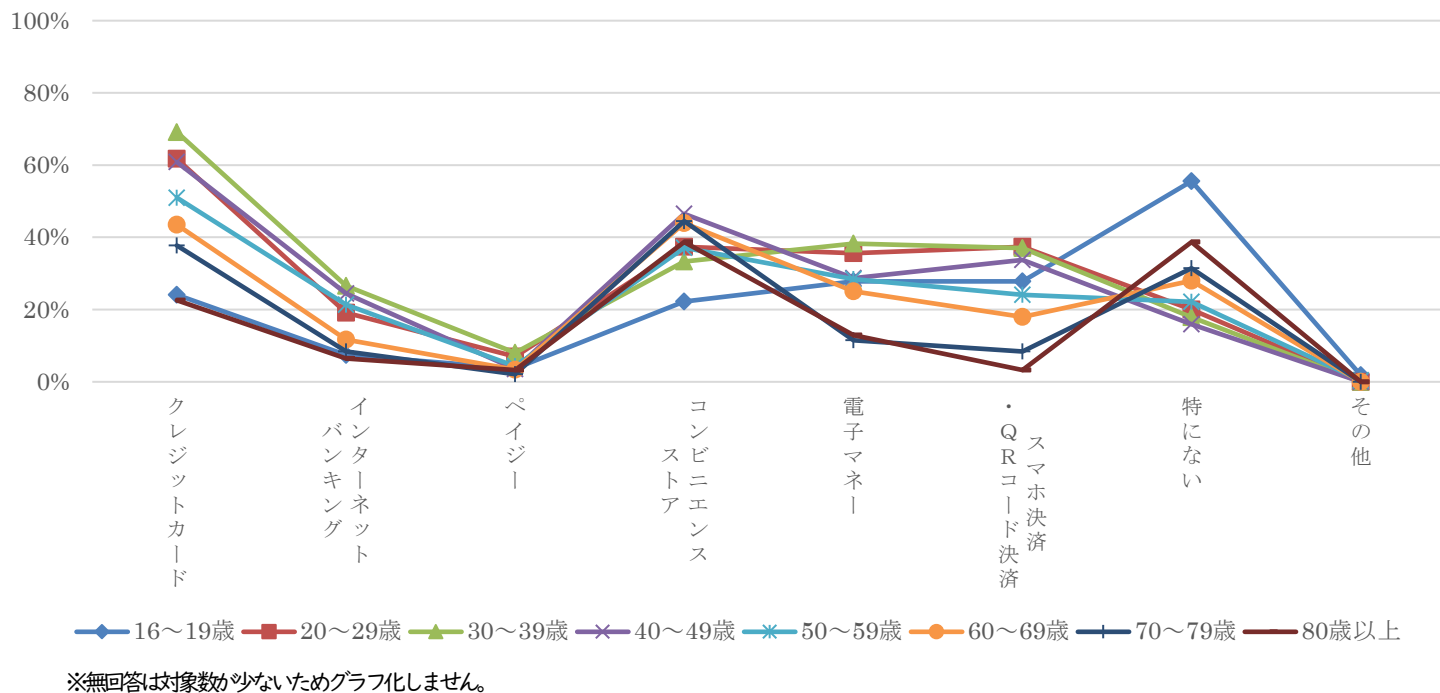
今後、市税や手数料など市への支払いで導入の希望が多いのは「クレジットカード払い」で、41.8%となった。続いて「コンビニエンスストアでの支払い」39.9%となった。

問4-2 年齢別及びインターネットの利用有無別集計 (n=1691 単位：%)

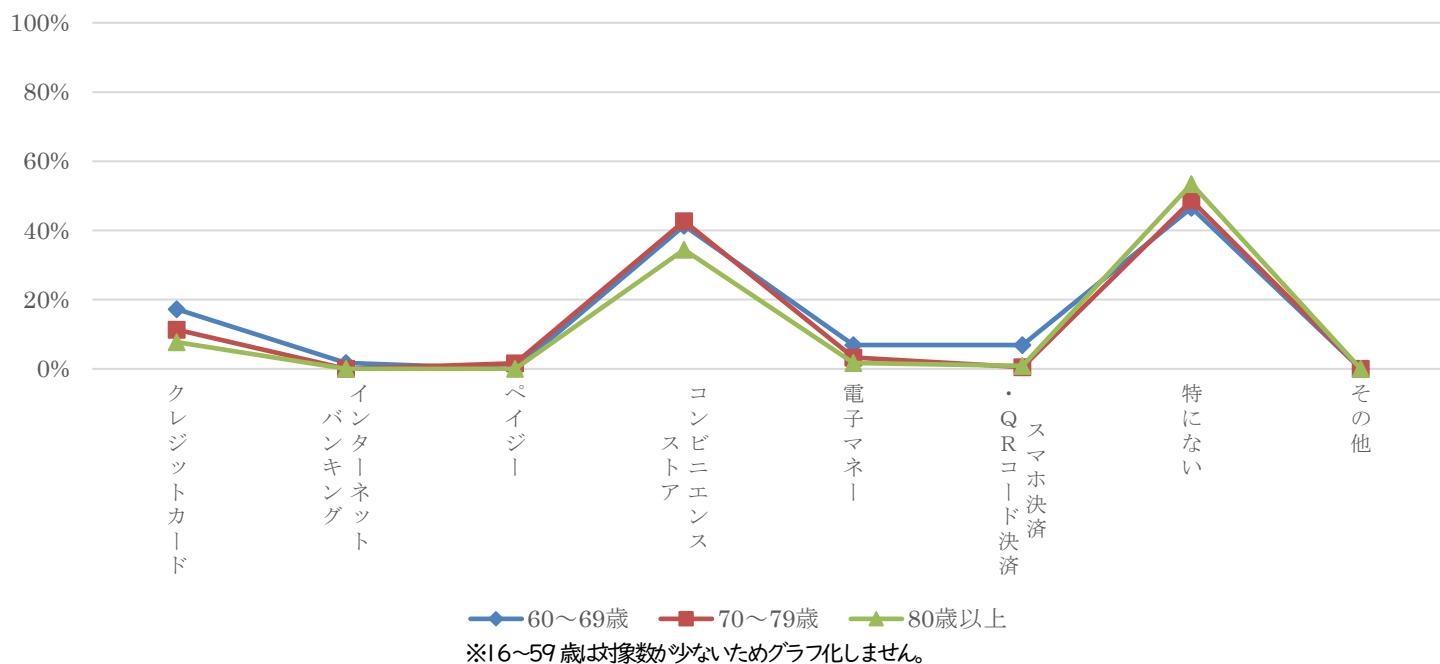
	年代	n	希望する決済サービス (%)							
			クレジットカード	インターネットバンキング	ペイジー	コンビニエンスストア	電子マネー	スマホ決済・QRコード決済	特にない	その他
インターネット利用あり	16~19歳	54	24.1	7.4	3.7	22.2	27.8	27.8	55.6	1.9
	20~29歳	115	61.7	19.1	7.0	37.4	35.7	37.4	20.0	0.0
	30~39歳	162	69.1	26.5	8.0	33.3	38.3	37.0	17.9	0.0
	40~49歳	258	60.9	24.4	3.5	46.5	28.7	33.7	15.9	0.0
	50~59歳	253	51.0	21.3	4.3	37.2	28.5	24.1	22.1	0.4
	60~69歳	239	43.5	11.7	3.3	43.9	25.1	18.0	28.0	0.0
	70~79歳	191	37.7	8.4	2.1	44.5	11.5	8.4	31.4	0.0
	80歳以上	31	22.6	6.5	3.2	38.7	12.9	3.2	38.7	0.0
	無回答	1	100	0	0	0	0	100	0	0
インターネット利用なし	16~19歳	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100	0.0
	20~29歳	2	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0
	30~39歳	4	25.0	0.0	0.0	25.0	0.0	25.0	50.0	0.0
	40~49歳	8	25.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	62.5	0.0
	50~59歳	13	7.7	0.0	0.0	38.5	15.4	0.0	61.5	0.0
	60~69歳	58	17.2	1.7	0.0	41.4	6.9	6.9	46.6	0.0
	70~79歳	185	11.4	0.0	1.6	42.7	3.2	0.5	48.6	0.0
	80歳以上	116	7.8	0.0	0.0	34.5	1.7	0.9	53.4	0.0
	無回答	0								

※インターネット利用にかかる回答なし 8件

(インターネット利用あり)



(インターネット利用なし)



【傾向】

- ・インターネット利用をしている20~59歳の年代については、「クレジットカード払い」の導入の希望は50%を超えた。
- ・「電子マネー」は20~59歳の年代でおおむね30%以上、「スマホ決済・QRコード決済」は20~49歳の年代で30%以上の導入の希望があった。
- ・「特にない（現状のままで十分）」の割合は、各世代で「インターネット利用なし」が「インターネット利用あり」を上回った。

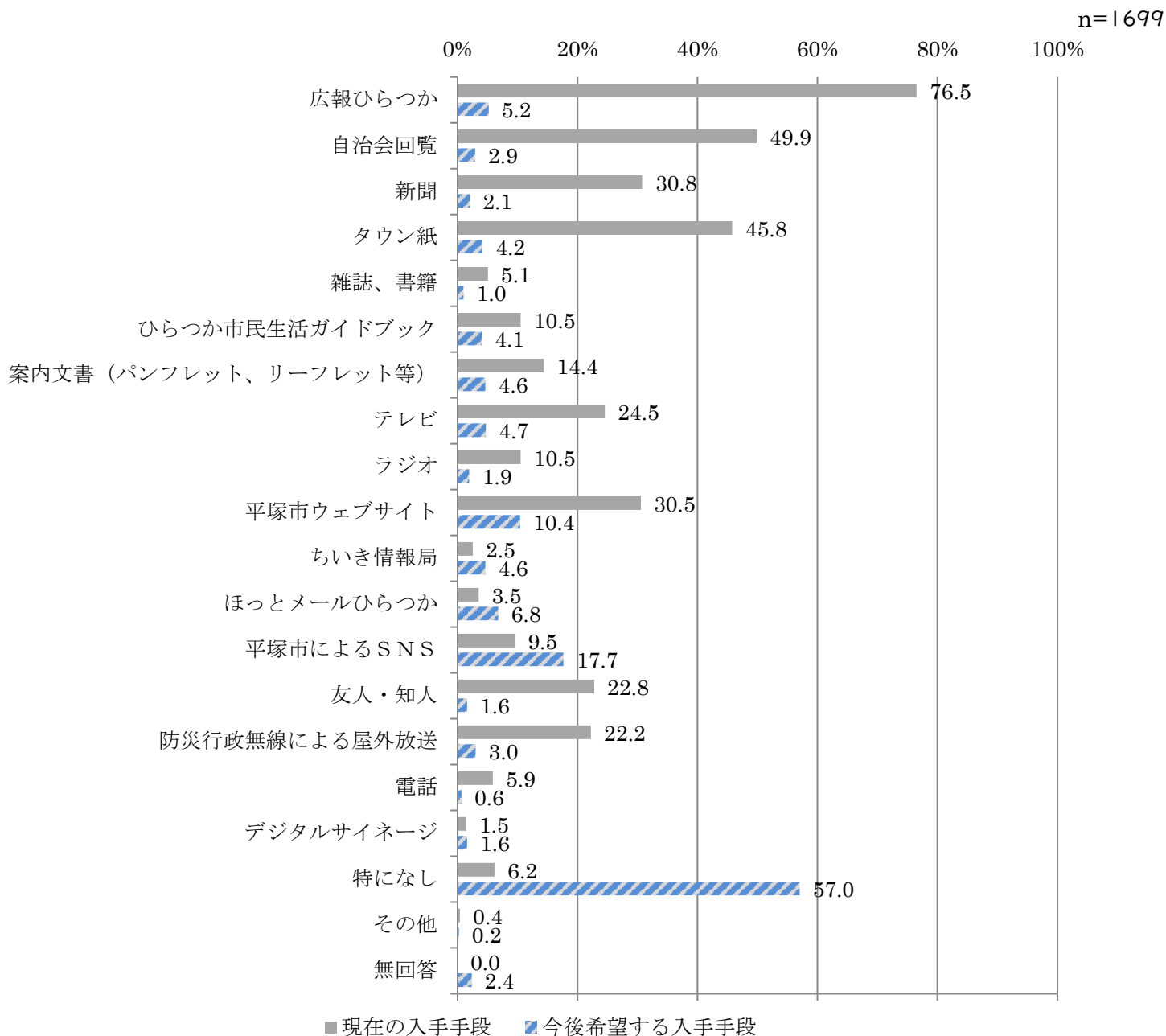
II 平塚市のデジタル化推進について

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)



※その他 5-1 公民館、掲示板、家族など
5-2 メール配信など

【注：複数回答可のため、合計は100%を超える】

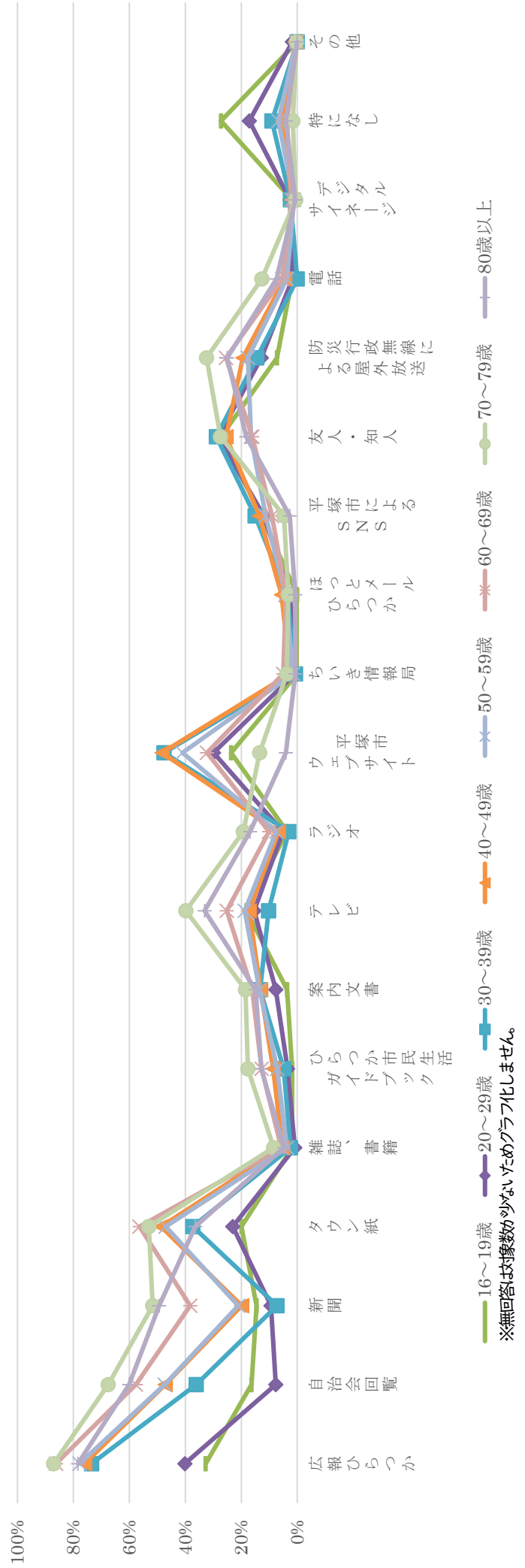
【傾向】

現在の入手手段としてもっとも割合が高いのは、「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高いのは「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。

問5-1 年齢別集計

(n=1699 単位：%)

年代	n	広報ひらつか	自治会回覧	新聞	タウン紙	雑誌、書籍	ガイドブック 市民生活	案内文書	テレビ	ラジオ	ウェブサイト	ちいき情報局	ほつとメール	SNSによる	友人・知人	防災行政無線に よる屋外放送	電話	デジタル サイネージ	特になし	その他
16~19歳	55	33.3	16.7	14.8	20.4	1.9	1.9	3.7	18.5	3.7	24.1	0.0	0.0	13.0	27.8	7.4	1.9	1.9	25.9	0.0
20~29歳	117	39.1	7.8	9.6	23.5	0.9	3.5	7.8	13.9	5.2	30.4	0.9	2.6	11.3	27.0	13.0	1.7	2.6	17.4	1.7
30~39歳	166	74.1	36.4	7.4	38.3	2.5	4.9	13.0	10.5	3.1	47.5	0.6	3.7	15.4	29.6	14.2	0.0	1.9	8.0	0.0
40~49歳	267	76.7	47.7	19.8	50.0	5.0	8.5	13.2	17.1	6.6	49.2	2.7	5.8	13.6	26.0	20.2	4.7	1.9	4.7	0.8
50~59歳	266	79.1	47.8	20.9	48.2	4.0	7.5	13.4	18.2	7.9	43.1	1.6	4.3	11.9	17.0	18.2	3.2	1.2	6.7	0.4
60~69歳	298	88.7	59.0	41.8	59.8	7.1	14.2	17.6	25.1	10.5	38.9	5.9	5.0	11.3	17.2	28.5	5.9	2.5	2.1	0.0
70~79歳	379	92.1	71.2	52.9	63.4	7.9	20.4	18.3	36.6	18.3	25.1	5.8	4.2	7.3	28.3	36.6	12.0	0.5	1.0	0.0
80歳以上	148	90.3	71.0	58.1	45.2	6.5	12.9	25.8	41.9	25.8	19.4	0.0	3.2	9.7	19.4	48.4	16.1	3.2	0.0	0.0
無回答	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100	0.0	100	0.0	0.0	100	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0



【傾向】

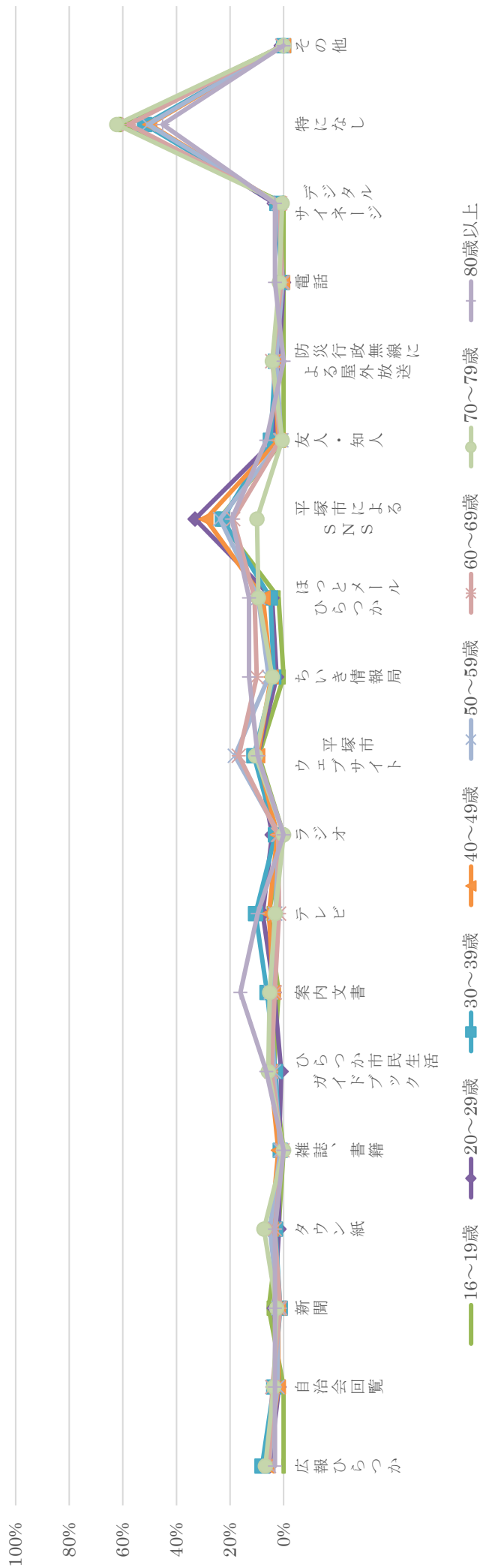
- ・16～29歳について、ほかの年代と比べ「広報ひらつか」や「自治会回覧」の割合が低かった。
- ・70歳以上の年代については、紙媒体やテレビ、ラジオ、防災行政無線などで情報を入手している割合がほかの年代と比べて高かった。

問5-2 年齢別及びインターネットの利用有無別集計

年代	n	(n=1691 単位：%)																			
		広報ひらつか	自治会回覧	新聞	タウン紙	雑誌、書籍	ガイドブック がひらつか 市民生活	案内文書	テレビ	ラジオ	ウェブ サイト	ちいき 情報局	ひらつか メール	SNS による	友人・知人	防災行政 無線に よる屋外 放送	電話	サイ ネー ジ	特 になし	その他	
インターネット利用あり																					
16～19歳	54	0.0	0.0	5.6	1.9	0.0	3.7	1.9	5.6	0.0	9.3	0.0	1.9	24.1	0.0	0.0	0.0	0.0	61.1	0.0	
20～29歳	115	5.2	1.7	3.5	1.7	1.7	0.9	3.5	7.8	4.3	9.6	2.6	4.3	33.0	1.7	0.0	0.0	3.5	50.4	0.9	
30～39歳	162	8.0	3.7	1.2	3.1	1.2	3.1	6.2	10.5	3.1	11.1	3.7	4.9	22.8	3.1	0.6	0.6	2.5	51.9	0.0	
40～49歳	258	6.2	1.9	1.9	4.7	1.9	5.0	3.9	5.4	2.3	9.7	4.7	7.8	29.1	3.5	0.4	0.4	1.9	50.0	0.0	
50～59歳	253	5.5	2.4	2.0	5.1	1.2	3.6	4.7	3.2	1.6	18.2	5.5	9.5	23.7	2.8	0.4	0.4	2.0	50.6	0.4	
60～69歳	239	5.4	4.2	1.3	3.3	0.4	4.6	3.3	1.7	2.1	16.7	10.0	10.9	18.8	4.2	0.8	0.8	1.3	57.7	0.4	
70～79歳	191	6.8	3.7	2.6	7.3	0.0	5.8	5.2	3.1	0.0	10.5	4.2	9.4	9.9	4.2	1.6	0.5	0.5	62.3	0.0	
80歳以上	31	3.2	3.2	3.2	3.2	0.0	6.5	16.1	9.7	0.0	9.7	12.9	12.9	19.4	0.0	3.2	6.5	3.2	45.2	0.0	
無回答	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100	0.0	
インターネット利用なし																					
16～19歳	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100	0.0	
20～29歳	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100	0.0	
30～39歳	4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	75.0	0.0	
40～49歳	8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12.5	0.0	25.0	0.0	0.0	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0	62.5	0.0	
50～59歳	13	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	15.4	0.0	7.7	0.0	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	69.2	0.0	
60～69歳	58	1.7	3.4	0.0	3.4	0.0	0.0	3.4	1.7	0.0	3.4	0.0	3.4	6.9	3.4	0.0	0.0	0.0	72.4	0.0	
70～79歳	185	3.2	1.6	2.7	7.0	1.1	5.4	2.7	3.2	3.2	2.2	2.7	2.7	0.5	2.2	1.1	0.5	2.2	68.1	0.5	
80歳以上	116	4.3	6.9	1.7	0.0	1.7	4.3	9.5	5.2	1.7	0.0	1.7	0.9	0.0	3.4	0.0	0.0	0.0	65.5	0.0	
無回答	0																				

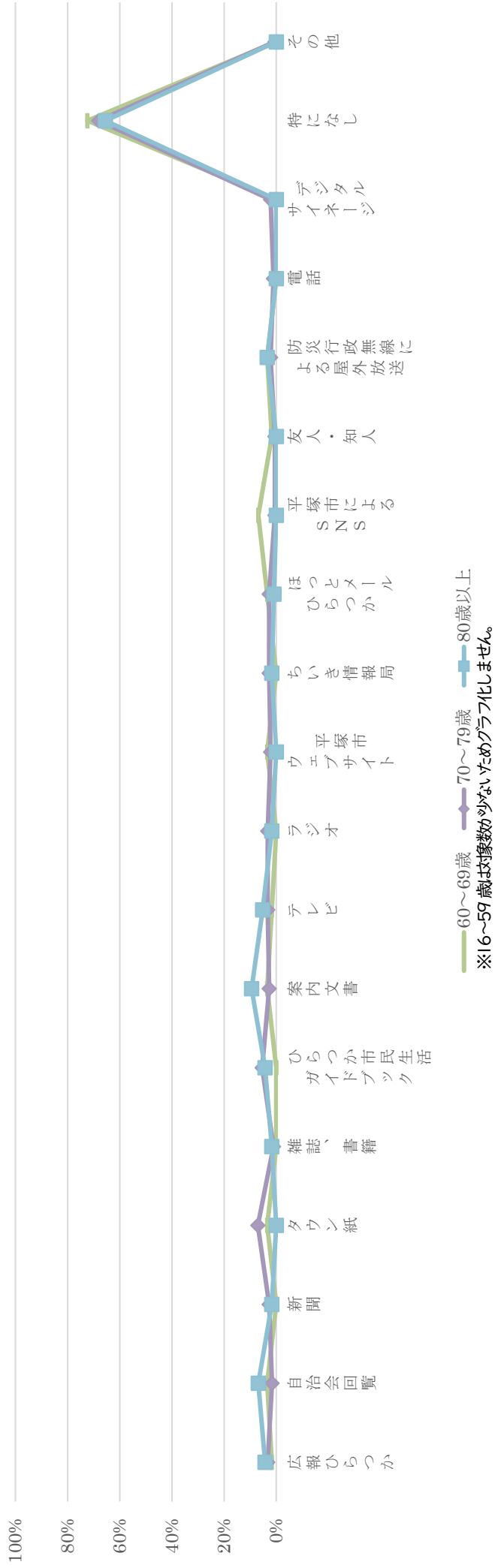
※インターネット利用にかかると回答なし 8件

(インターネット利用あり)



※無回答は数値が不明のためグラフ化しません。

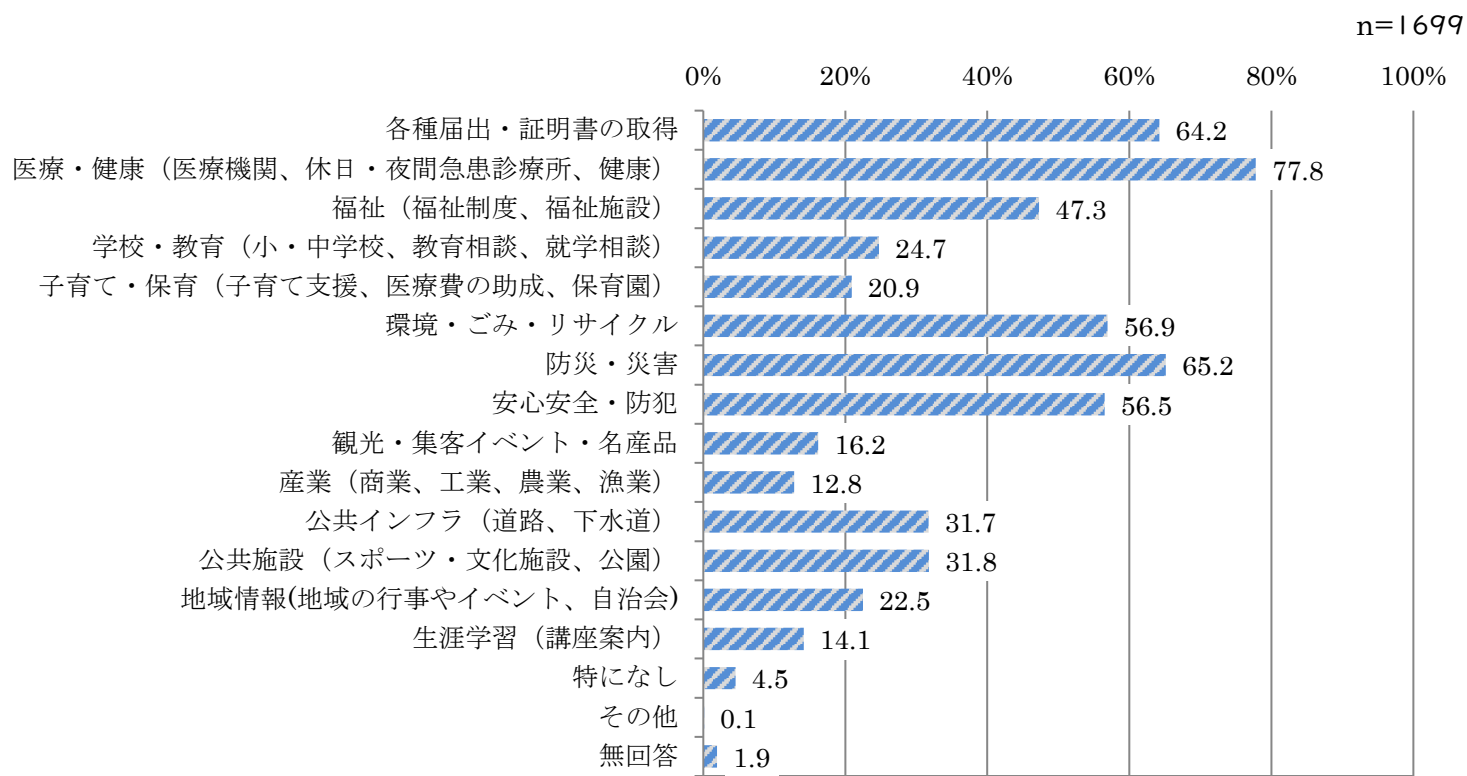
(インターネット利用なし)



【傾向】
 現在の取得手段以外で、今後行政情報の取得を希望する手段について、大半は「特になし」となったが、インターネットを利用している場合の「平塚市によるSNS」については、70~79歳以外の年代で2~3割が希望する結果となった。

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)



※その他 一人ひとりに適した、必要な行政情報の提供など

【注：複数回答可のため、合計は100%を超える】

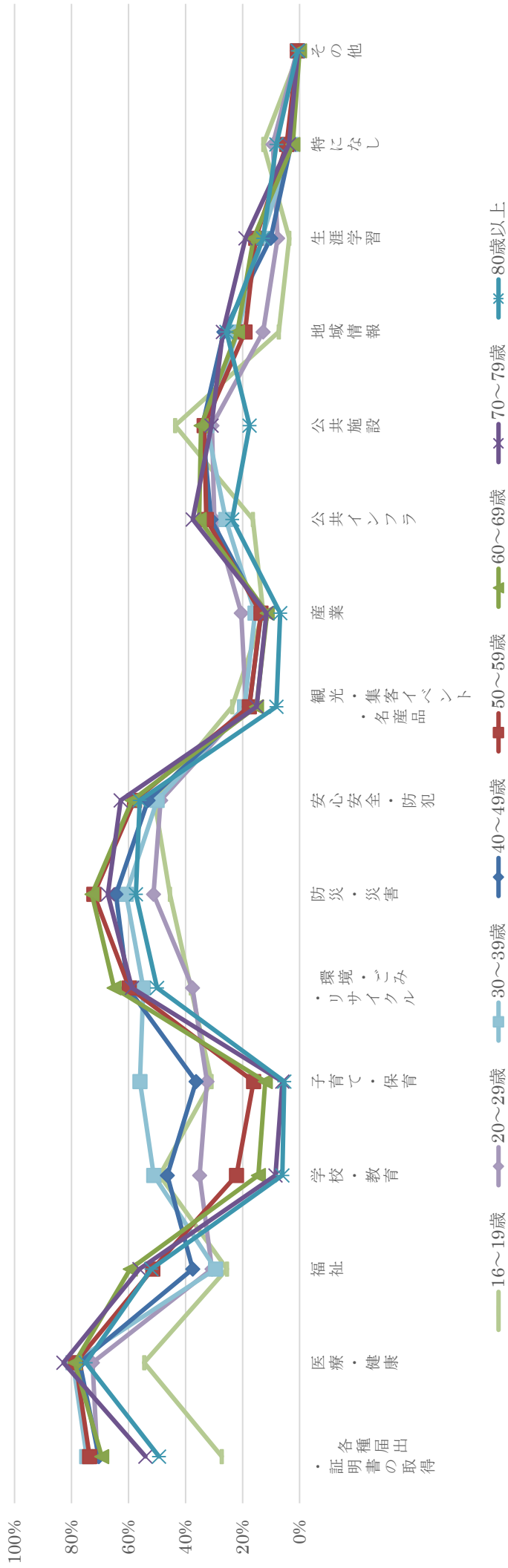
【傾向】

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。

問6-1 年齢別集計

(n=1699 単位：%)

年代	n	各種届出・証明書の取得	医療・健康	福祉	学校・教育	子育て・保育	環境・ごみ・リサイクル	防災・災害	安心安全・防犯	観光・集客イベント ・名産品	産業	公共インフラ	公共施設	地域情報	生涯学習	特になし	その他
16~19歳	55	27.3	54.5	25.5	49.1	30.9	38.2	45.5	50.9	23.6	12.7	16.4	43.6	7.3	3.6	12.7	0.0
20~29歳	117	70.9	72.6	30.8	35.0	32.5	37.6	51.3	48.7	18.8	20.5	29.9	30.8	12.8	7.7	9.4	0.9
30~39歳	166	74.7	79.5	29.5	51.2	56.0	54.8	60.8	50.0	19.3	15.7	25.9	32.5	21.7	13.3	3.0	0.6
40~49歳	267	70.4	77.2	37.5	46.4	36.3	60.3	64.4	53.2	17.6	13.5	31.1	34.1	26.6	10.1	3.0	0.4
50~59歳	266	73.7	78.6	51.5	22.2	16.2	59.8	72.2	57.9	17.7	13.5	32.7	33.5	19.2	15.4	4.5	0.8
60~69歳	298	69.5	78.9	59.4	14.4	12.1	65.1	72.8	58.7	15.1	11.4	35.2	34.6	21.8	16.1	2.3	0.0
70~79歳	379	54.1	82.8	56.2	8.4	6.1	58.8	67.3	62.8	15.0	11.6	37.5	30.9	26.9	19.0	3.7	0.5
80歳以上	148	49.3	75.0	52.0	6.1	5.4	50.0	57.4	56.1	8.1	6.8	23.6	17.6	25.7	12.8	8.1	0.7
無回答	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0

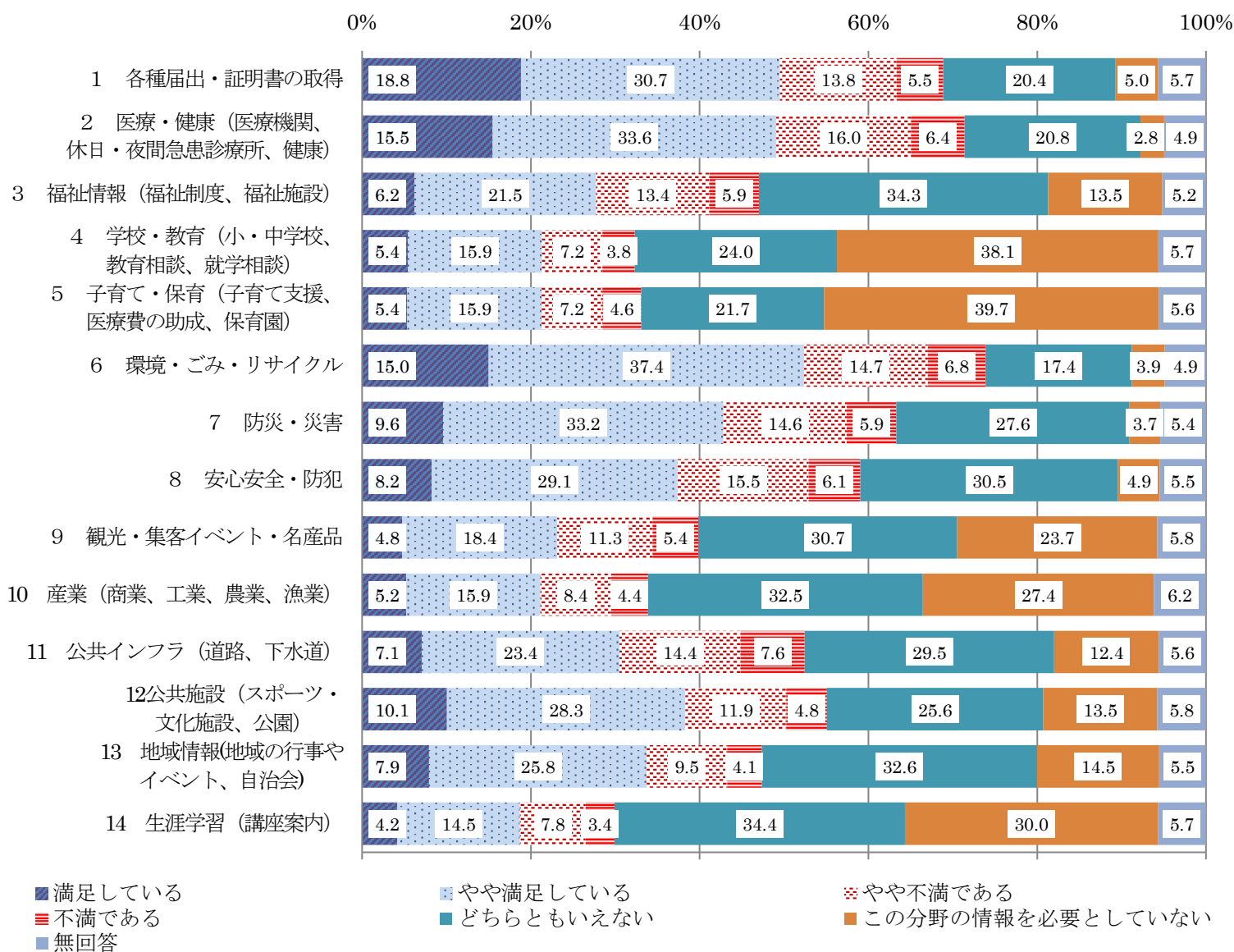


【傾向】

- ・16～19歳は、ほかの年代と比べ「医療・健康」の割合が約20%低かった。また、公共施設の割合が最も高かった。
- ・30～39歳は、ほかの年代と比べ「子育て・保育」が20%以上高かった。
- ・「医療・健康」は、20歳以上のすべての年代で7割以上となった。

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)

n=1699

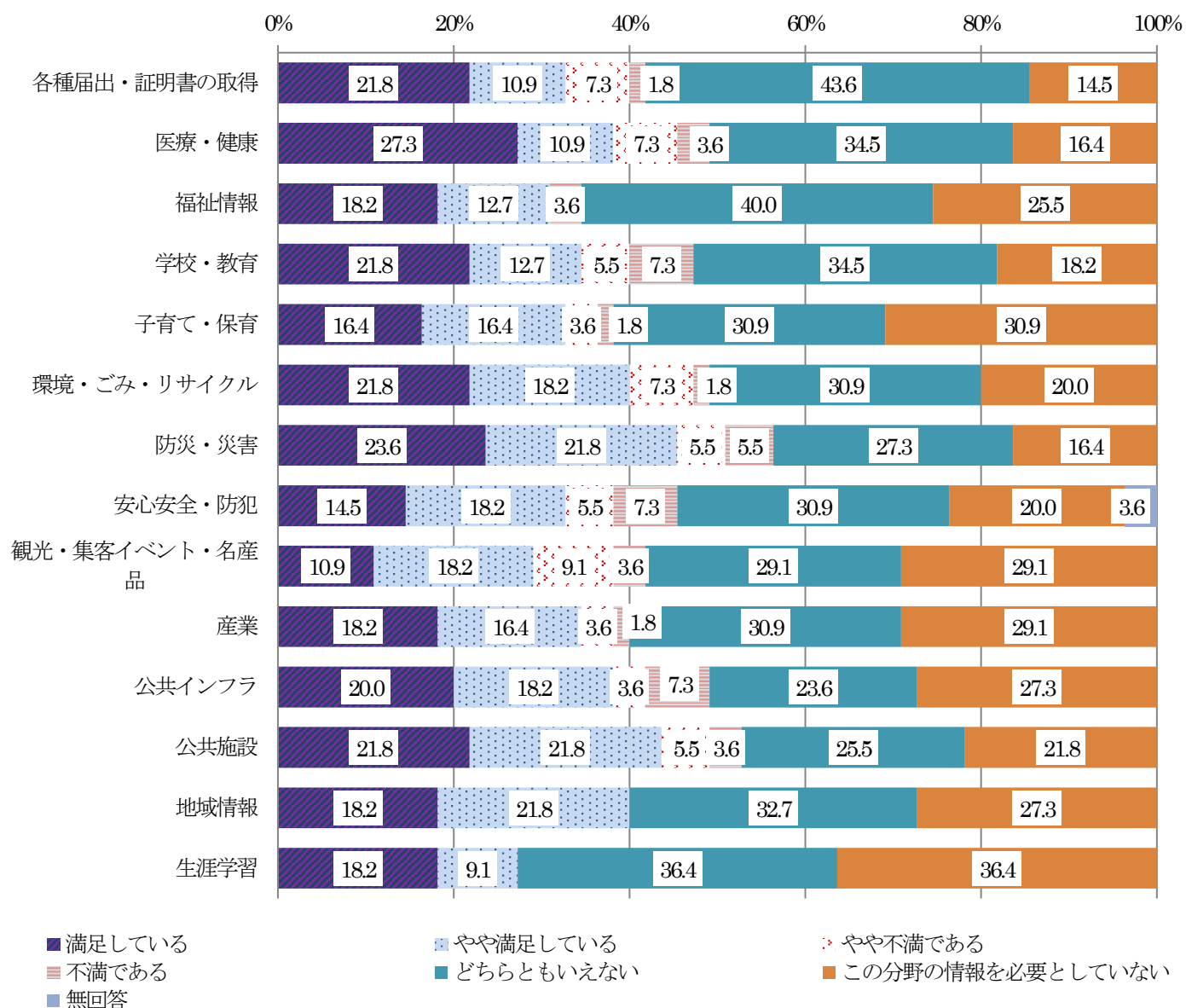


【傾向】
平塚市からの情報提供について満足、やや満足と回答した方の割合が高いのは「環境・ごみ・リサイクル」で52.4%、続いて「各種届出・証明書の取得」が49.5%であった。また、不満、やや不満があると回答した方の割合が高いのは「医療・健康」で22.4%、続いて「公共インフラ」で22.0%であった。

問6-2 年齢別集計

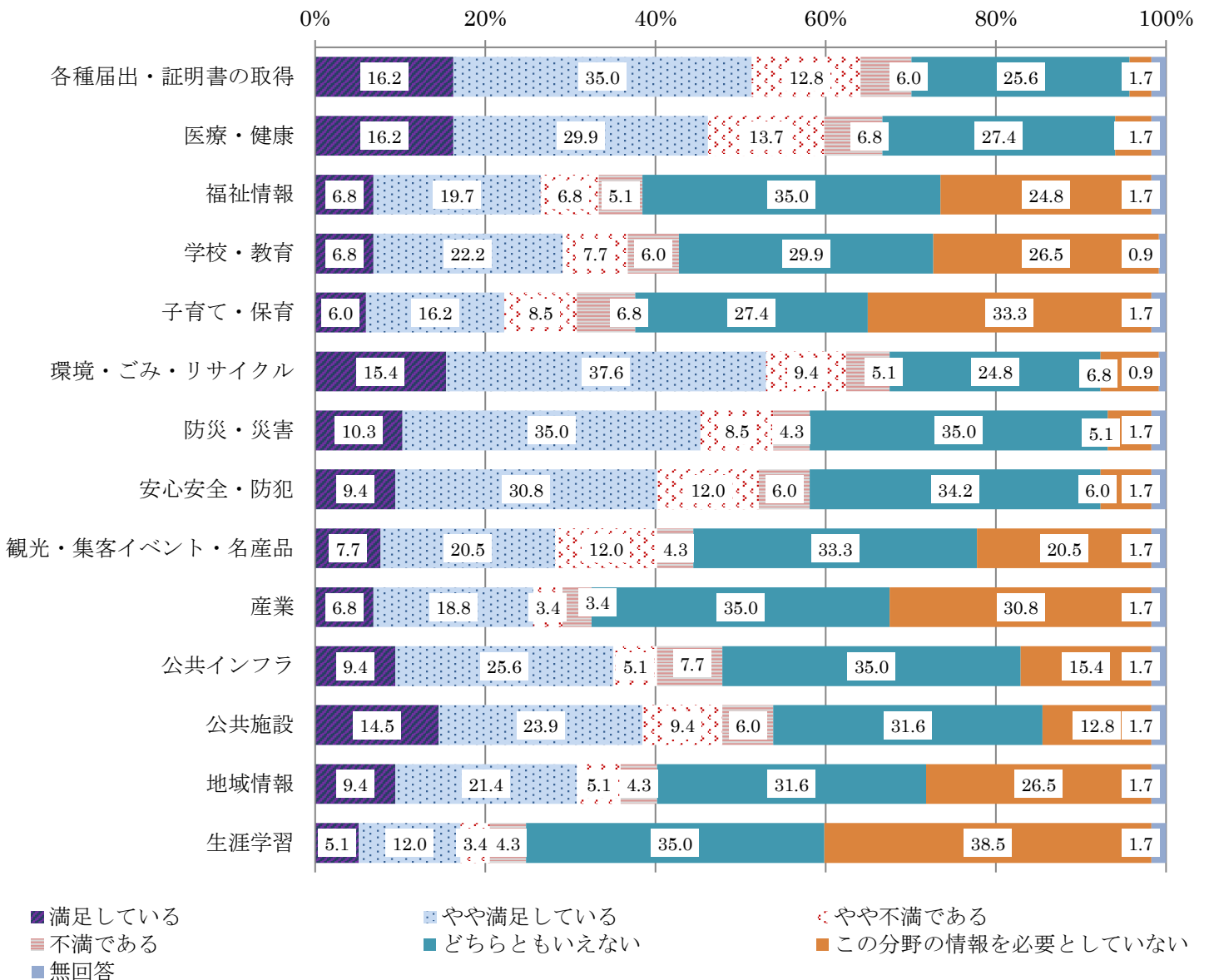
(単位：%)

16~19歳 n=55	満足している	やや満足している	やや不満である	不満である	どちらともいえない	この分野の情報が必要としていない	無回答
各種届出・証明書の取得	21.8	10.9	7.3	1.8	43.6	14.5	0.0
医療・健康	27.3	10.9	7.3	3.6	34.5	16.4	0.0
福祉情報	18.2	12.7	0.0	3.6	40.0	25.5	0.0
学校・教育	21.8	12.7	5.5	7.3	34.5	18.2	0.0
子育て・保育	16.4	16.4	3.6	1.8	30.9	30.9	0.0
環境・ごみ・リサイクル	21.8	18.2	7.3	1.8	30.9	20.0	0.0
防災・災害	23.6	21.8	5.5	5.5	27.3	16.4	0.0
安心安全・防犯	14.5	18.2	5.5	7.3	30.9	20.0	3.6
観光・集客イベント・名産品	10.9	18.2	9.1	3.6	29.1	29.1	0.0
産業	18.2	16.4	3.6	1.8	30.9	29.1	0.0
公共インフラ	20.0	18.2	3.6	7.3	23.6	27.3	0.0
公共施設	21.8	21.8	5.5	3.6	25.5	21.8	0.0
地域情報	18.2	21.8	0.0	0.0	32.7	27.3	0.0
生涯学習	18.2	9.1	0.0	0.0	36.4	36.4	0.0



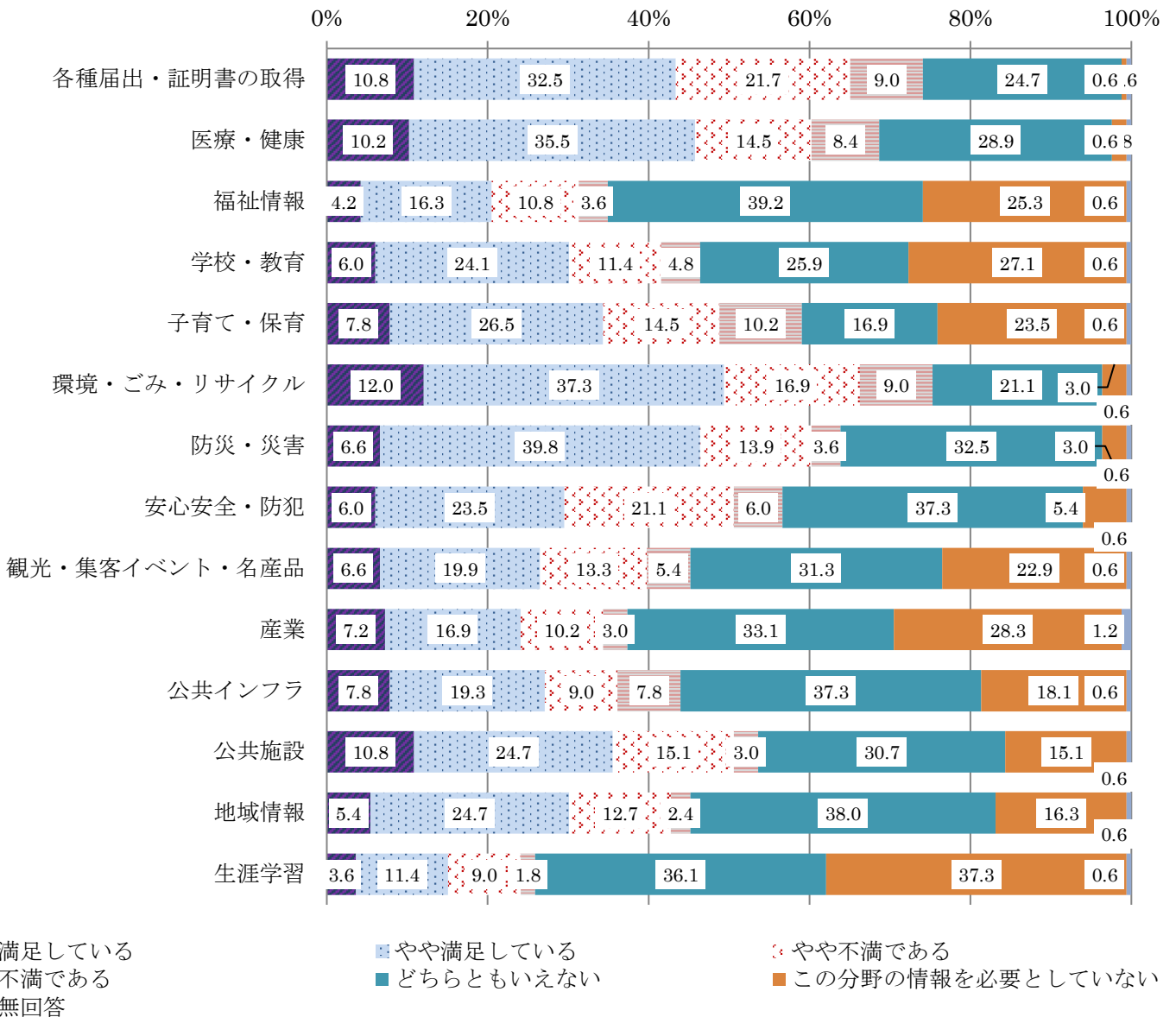
(単位：%)

20~29歳 n=117	満足している	やや満足している	やや不満である	不満である	どちらともいえない	この分野の情報が必要としない	無回答
各種届出・証明書の取得	16.2	35.0	12.8	6.0	25.6	2.6	1.7
医療・健康	16.2	29.9	13.7	6.8	27.4	4.3	1.7
福祉情報	6.8	19.7	6.8	5.1	35.0	24.8	1.7
学校・教育	6.8	22.2	7.7	6.0	29.9	26.5	0.9
子育て・保育	6.0	16.2	8.5	6.8	27.4	33.3	1.7
環境・ごみ・リサイクル	15.4	37.6	9.4	5.1	24.8	6.8	0.9
防災・災害	10.3	35.0	8.5	4.3	35.0	5.1	1.7
安心安全・防犯	9.4	30.8	12.0	6.0	34.2	6.0	1.7
観光・集客イベント・名産品	7.7	20.5	12.0	4.3	33.3	20.5	1.7
産業	6.8	18.8	3.4	3.4	35.0	30.8	1.7
公共インフラ	9.4	25.6	5.1	7.7	35.0	15.4	1.7
公共施設	14.5	23.9	9.4	6.0	31.6	12.8	1.7
地域情報	9.4	21.4	5.1	4.3	31.6	26.5	1.7
生涯学習	5.1	12.0	3.4	4.3	35.0	38.5	1.7



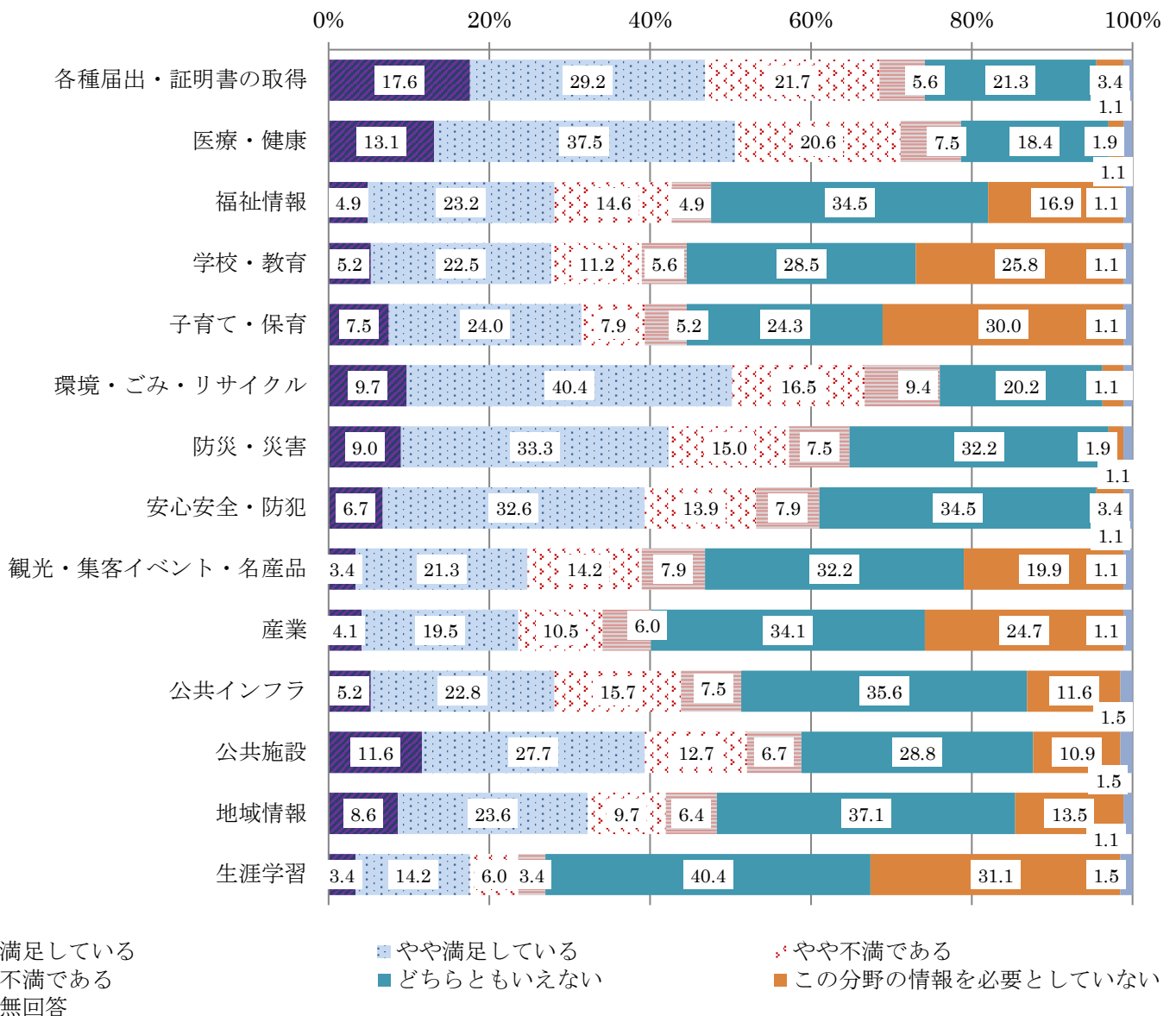
(単位：%)

30~39歳 n = 166	満足している	やや満足している	やや不満である	不満である	どちらとも いえない	この分野の 必要として いない	無回答
各種届出・証明書の取得	10.8	32.5	21.7	9.0	24.7	0.6	0.6
医療・健康	10.2	35.5	14.5	8.4	28.9	1.8	0.6
福祉情報	4.2	16.3	10.8	3.6	39.2	25.3	0.6
学校・教育	6.0	24.1	11.4	4.8	25.9	27.1	0.6
子育て・保育	7.8	26.5	14.5	10.2	16.9	23.5	0.6
環境・ごみ・リサイクル	12.0	37.3	16.9	9.0	21.1	3.0	0.6
防災・災害	6.6	39.8	13.9	3.6	32.5	3.0	0.6
安心安全・防犯	6.0	23.5	21.1	6.0	37.3	5.4	0.6
観光・集客イベント・名産品	6.6	19.9	13.3	5.4	31.3	22.9	0.6
産業	7.2	16.9	10.2	3.0	33.1	28.3	1.2
公共インフラ	7.8	19.3	9.0	7.8	37.3	18.1	0.6
公共施設	10.8	24.7	15.1	3.0	30.7	15.1	0.6
地域情報	5.4	24.7	12.7	2.4	38.0	16.3	0.6
生涯学習	3.6	11.4	9.0	1.8	36.1	37.3	0.6



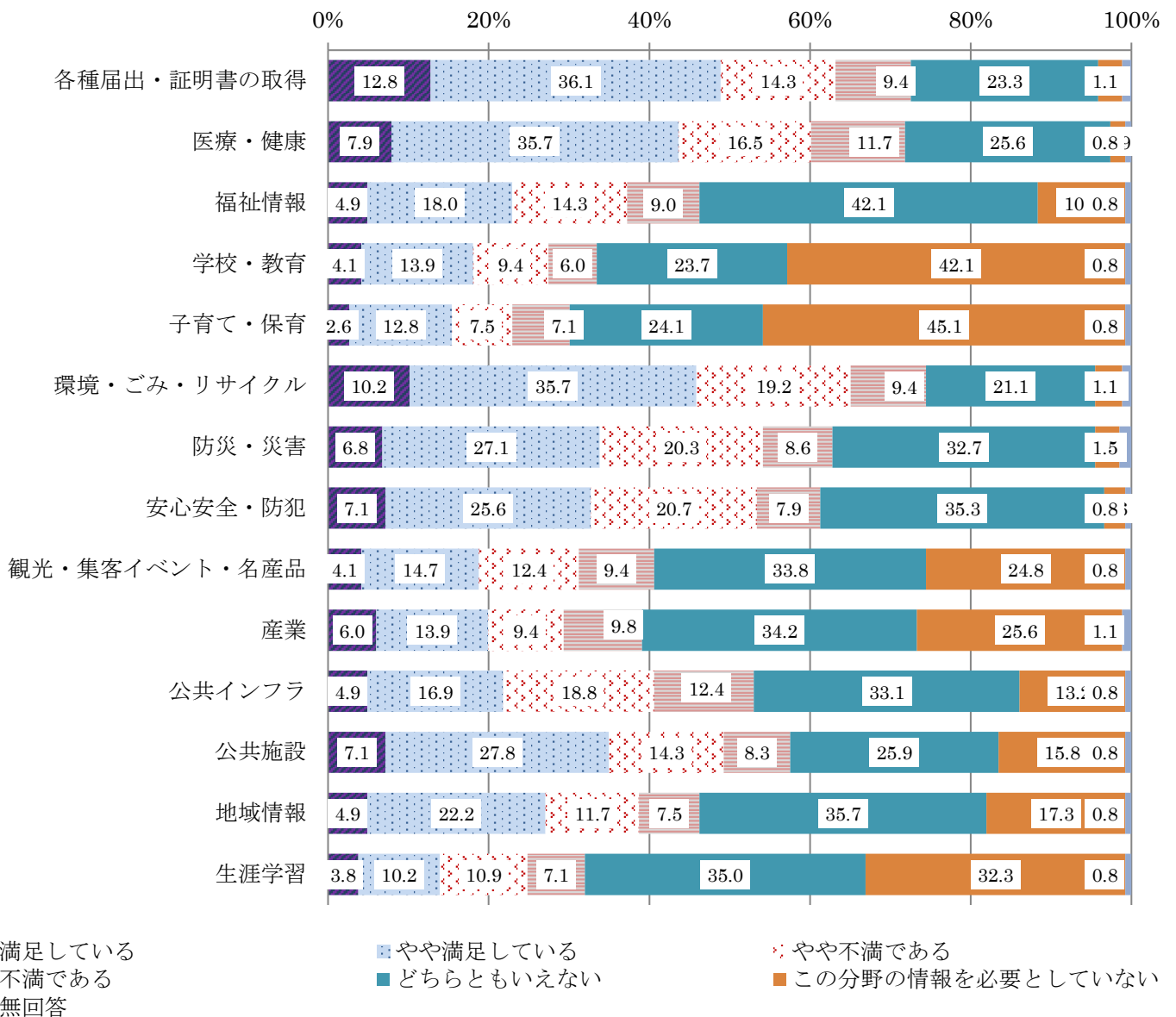
(単位：%)

40~49歳 n = 267	満足している	やや満足している	やや不満である	不満である	どちらとも いえない	この分野の 情報として 必要と していない	無回答
各種届出・証明書の取得	17.6	29.2	21.7	5.6	21.3	3.4	1.1
医療・健康	13.1	37.5	20.6	7.5	18.4	1.9	1.1
福祉情報	4.9	23.2	14.6	4.9	34.5	16.9	1.1
学校・教育	5.2	22.5	11.2	5.6	28.5	25.8	1.1
子育て・保育	7.5	24.0	7.9	5.2	24.3	30.0	1.1
環境・ごみ・リサイクル	9.7	40.4	16.5	9.4	20.2	2.6	1.1
防災・災害	9.0	33.3	15.0	7.5	32.2	1.9	1.1
安心安全・防犯	6.7	32.6	13.9	7.9	34.5	3.4	1.1
観光・集客イベント・名産品	3.4	21.3	14.2	7.9	32.2	19.9	1.1
産業	4.1	19.5	10.5	6.0	34.1	24.7	1.1
公共インフラ	5.2	22.8	15.7	7.5	35.6	11.6	1.5
公共施設	11.6	27.7	12.7	6.7	28.8	10.9	1.5
地域情報	8.6	23.6	9.7	6.4	37.1	13.5	1.1
生涯学習	3.4	14.2	6.0	3.4	40.4	31.1	1.5



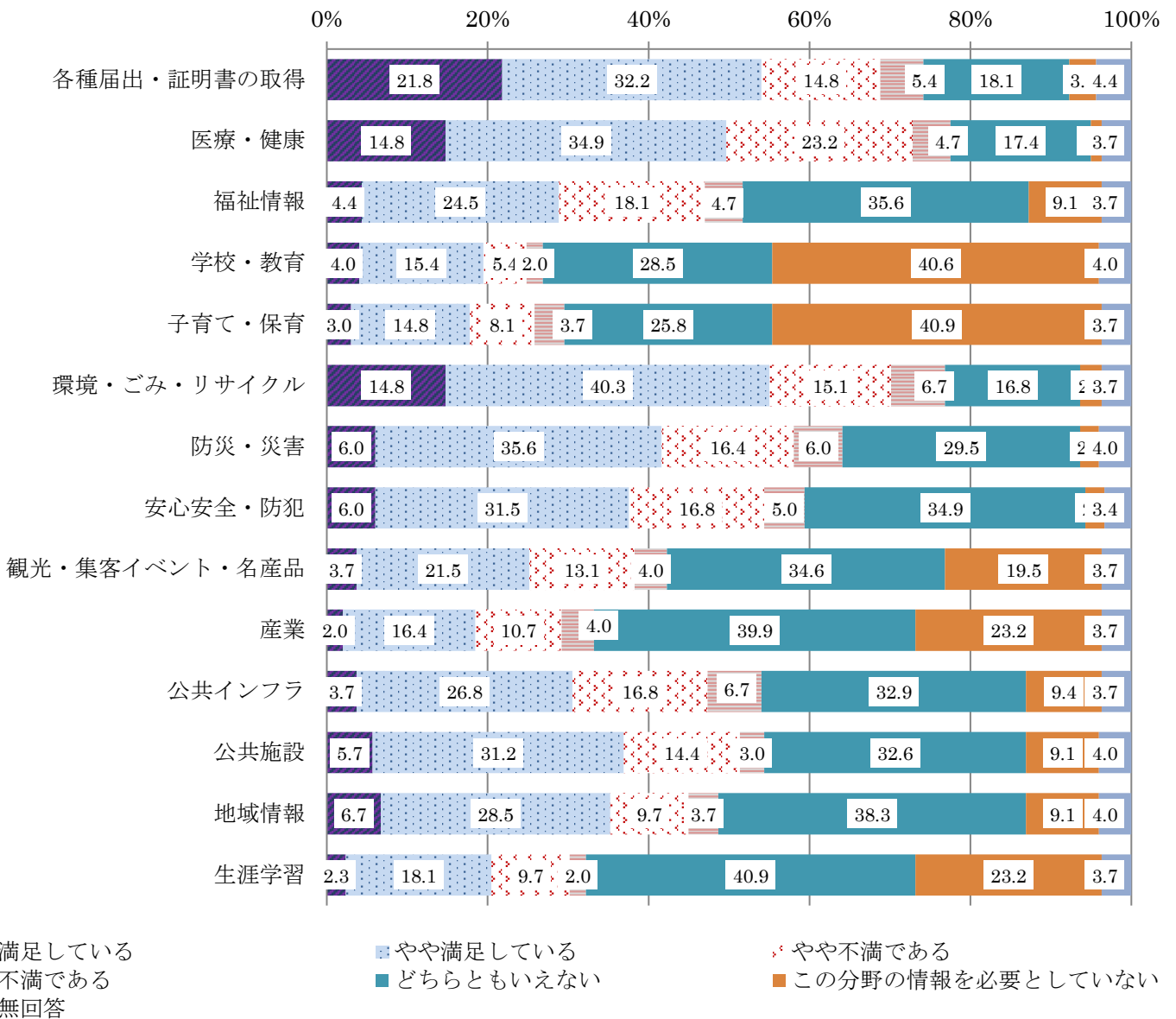
(単位：%)

50～59歳 n = 266	満足している	やや満足している	やや不満である	不満である	どちらとも いえない	この分野の 情報として 必要としない	無回答
各種届出・証明書の取得	12.8	36.1	14.3	9.4	23.3	3.0	1.1
医療・健康	7.9	35.7	16.5	11.7	25.6	1.9	0.8
福祉情報	4.9	18.0	14.3	9.0	42.1	10.9	0.8
学校・教育	4.1	13.9	9.4	6.0	23.7	42.1	0.8
子育て・保育	2.6	12.8	7.5	7.1	24.1	45.1	0.8
環境・ごみ・リサイクル	10.2	35.7	19.2	9.4	21.1	3.4	1.1
防災・災害	6.8	27.1	20.3	8.6	32.7	3.0	1.5
安心安全・防犯	7.1	25.6	20.7	7.9	35.3	2.6	0.8
観光・集客イベント・名産品	4.1	14.7	12.4	9.4	33.8	24.8	0.8
産業	6.0	13.9	9.4	9.8	34.2	25.6	1.1
公共インフラ	4.9	16.9	18.8	12.4	33.1	13.2	0.8
公共施設	7.1	27.8	14.3	8.3	25.9	15.8	0.8
地域情報	4.9	22.2	11.7	7.5	35.7	17.3	0.8
生涯学習	3.8	10.2	10.9	7.1	35.0	32.3	0.8



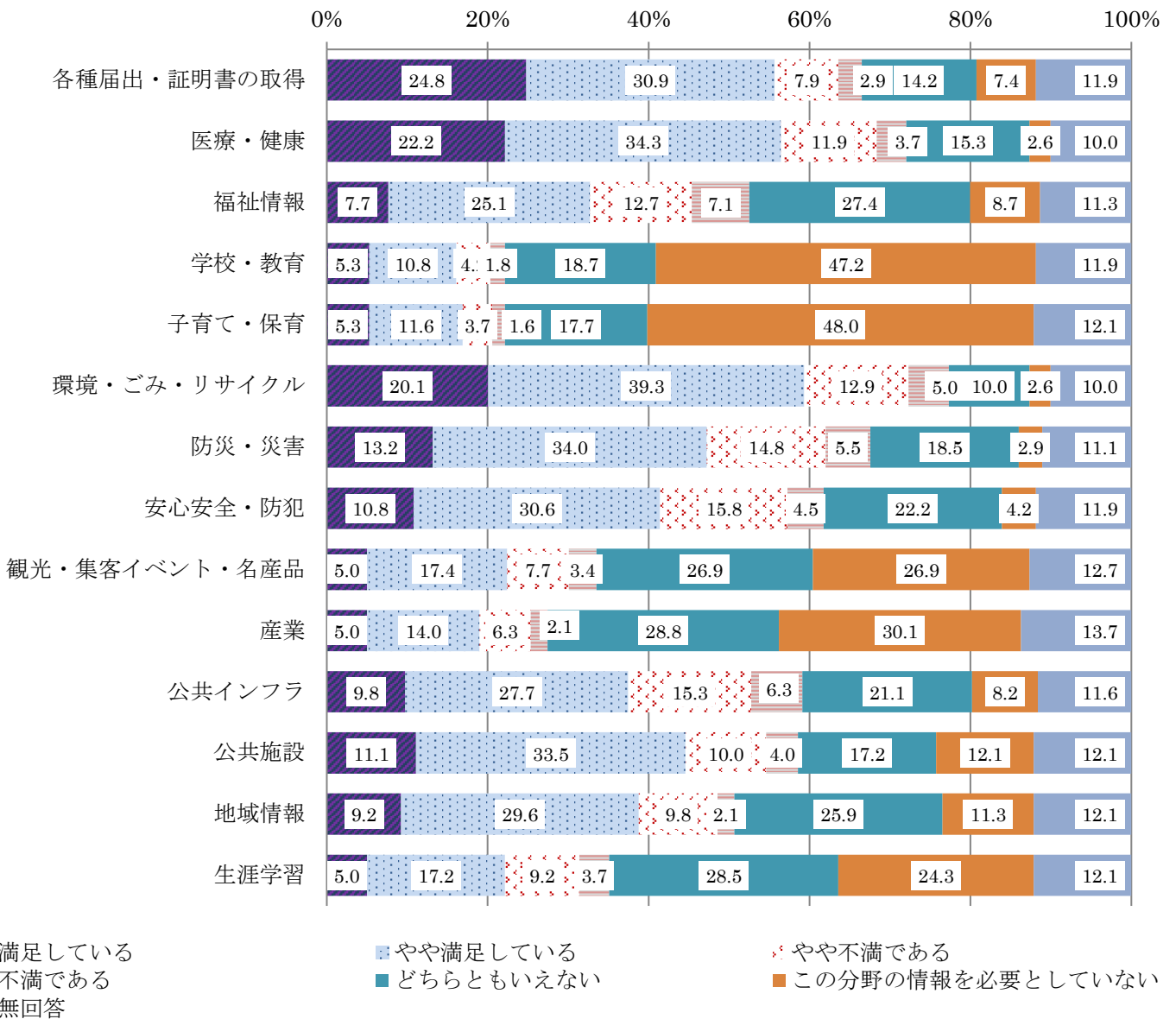
(単位：%)

60~69歳 n = 298	満足している	やや満足している	やや不満である	不満である	どちらともいえない	この分野の情報が必要としていない	無回答
各種届出・証明書の取得	21.8	32.2	14.8	5.4	18.1	3.4	4.4
医療・健康	14.8	34.9	23.2	4.7	17.4	1.3	3.7
福祉情報	4.4	24.5	18.1	4.7	35.6	9.1	3.7
学校・教育	4.0	15.4	5.4	2.0	28.5	40.6	4.0
子育て・保育	3.0	14.8	8.1	3.7	25.8	40.9	3.7
環境・ごみ・リサイクル	14.8	40.3	15.1	6.7	16.8	2.7	3.7
防災・災害	6.0	35.6	16.4	6.0	29.5	2.3	4.0
安心安全・防犯	6.0	31.5	16.8	5.0	34.9	2.3	3.4
観光・集客イベント・名産品	3.7	21.5	13.1	4.0	34.6	19.5	3.7
産業	2.0	16.4	10.7	4.0	39.9	23.2	3.7
公共インフラ	3.7	26.8	16.8	6.7	32.9	9.4	3.7
公共施設	5.7	31.2	14.4	3.0	32.6	9.1	4.0
地域情報	6.7	28.5	9.7	3.7	38.3	9.1	4.0
生涯学習	2.3	18.1	9.7	2.0	40.9	23.2	3.7



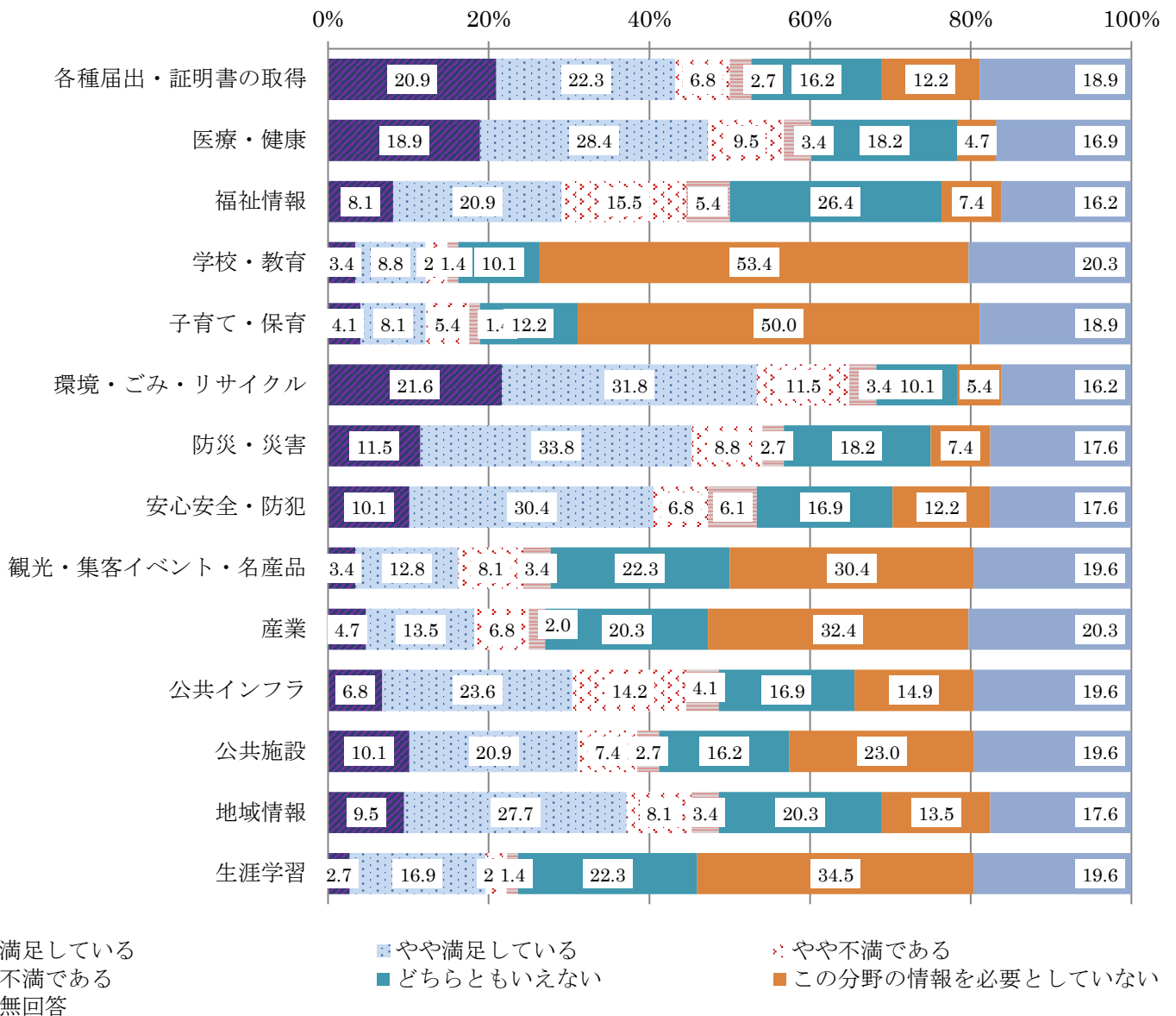
(単位：%)

70~79歳 n = 379	満足している	やや満足している	やや不満である	不満である	どちらとも いえない	この分野の 情報として 必要と していない	無回答
各種届出・証明書の取得	24.8	30.9	7.9	2.9	14.2	7.4	11.9
医療・健康	22.2	34.3	11.9	3.7	15.3	2.6	10.0
福祉情報	7.7	25.1	12.7	7.1	27.4	8.7	11.3
学校・教育	5.3	10.8	4.2	1.8	18.7	47.2	11.9
子育て・保育	5.3	11.6	3.7	1.6	17.7	48.0	12.1
環境・ごみ・リサイクル	20.1	39.3	12.9	5.0	10.0	2.6	10.0
防災・災害	13.2	34.0	14.8	5.5	18.5	2.9	11.1
安心安全・防犯	10.8	30.6	15.8	4.5	22.2	4.2	11.9
観光・集客イベント・名産品	5.0	17.4	7.7	3.4	26.9	26.9	12.7
産業	5.0	14.0	6.3	2.1	28.8	30.1	13.7
公共インフラ	9.8	27.7	15.3	6.3	21.1	8.2	11.6
公共施設	11.1	33.5	10.0	4.0	17.2	12.1	12.1
地域情報	9.2	29.6	9.8	2.1	25.9	11.3	12.1
生涯学習	5.0	17.2	9.2	3.7	28.5	24.3	12.1



(単位：%)

80歳以上 n = 148	満足している	やや満足している	やや不満である	不満である	どちらとも いえない	この分野の 情報として 必要としない	無回答
各種届出・証明書の取得	20.9	22.3	6.8	2.7	16.2	12.2	18.9
医療・健康	18.9	28.4	9.5	3.4	18.2	4.7	16.9
福祉情報	8.1	20.9	15.5	5.4	26.4	7.4	16.2
学校・教育	3.4	8.8	2.7	1.4	10.1	53.4	20.3
子育て・保育	4.1	8.1	5.4	1.4	12.2	50.0	18.9
環境・ごみ・リサイクル	21.6	31.8	11.5	3.4	10.1	5.4	16.2
防災・災害	11.5	33.8	8.8	2.7	18.2	7.4	17.6
安心安全・防犯	10.1	30.4	6.8	6.1	16.9	12.2	17.6
観光・集客イベント・名産品	3.4	12.8	8.1	3.4	22.3	30.4	19.6
産業	4.7	13.5	6.8	2.0	20.3	32.4	20.3
公共インフラ	6.8	23.6	14.2	4.1	16.9	14.9	19.6
公共施設	10.1	20.9	7.4	2.7	16.2	23.0	19.6
地域情報	9.5	27.7	8.1	3.4	20.3	13.5	17.6
生涯学習	2.7	16.9	2.7	1.4	22.3	34.5	19.6

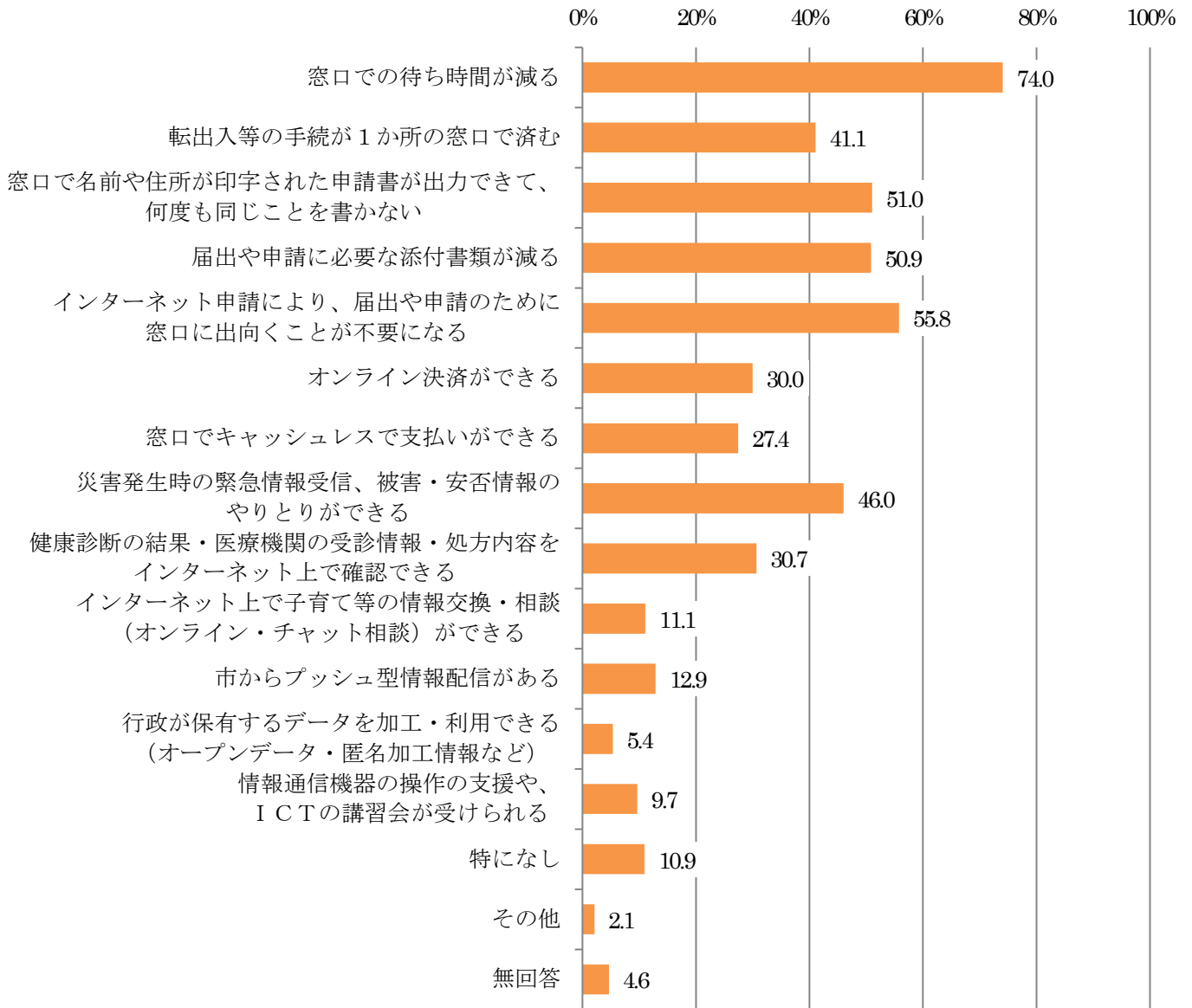


【傾向】

- ・「不満である」の割合が10%を超えたのは30～39歳の「子育て・保育」、50～59歳の「医療・健康」及び「公共インフラ」であった。
- ・「やや不満である」及び「不満である」の合計が30%を超えたのは30～39歳の「各種届出・証明書の取得」と50～59歳の「公共インフラ」であった。
- ・「やや不満である」及び「不満である」が最も多かったのは「医療・健康」であった。
- ・各年代で「やや不満である」及び「不満である」の合計が最も高かったのは
 - 16～19歳 「学校・教育」「安心安全・防犯」「観光・集客イベント・名産品」の12.8%
 - 20～29歳 「医療・健康」の20.5%
 - 30～39歳 「各種届出・証明書の取得」の30.7%
 - 40～49歳 「医療・健康」の28.1%
 - 50～59歳 「公共インフラ」の31.2%
 - 60～69歳 「医療・健康」の27.9%
 - 70～79歳 「公共インフラ」の21.6%
 - 80歳以上 「福祉情報」の20.9%

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)

n=1699



※その他 オンライン投票、フォーマットの簡便化、手続の簡便化、24時間手続ができる、セキュリティが改善する、災害時に詳細な情報のやりとりができる、コストダウンによる住民税の削減など

【注：複数回答可のため、合計は100%を超える】

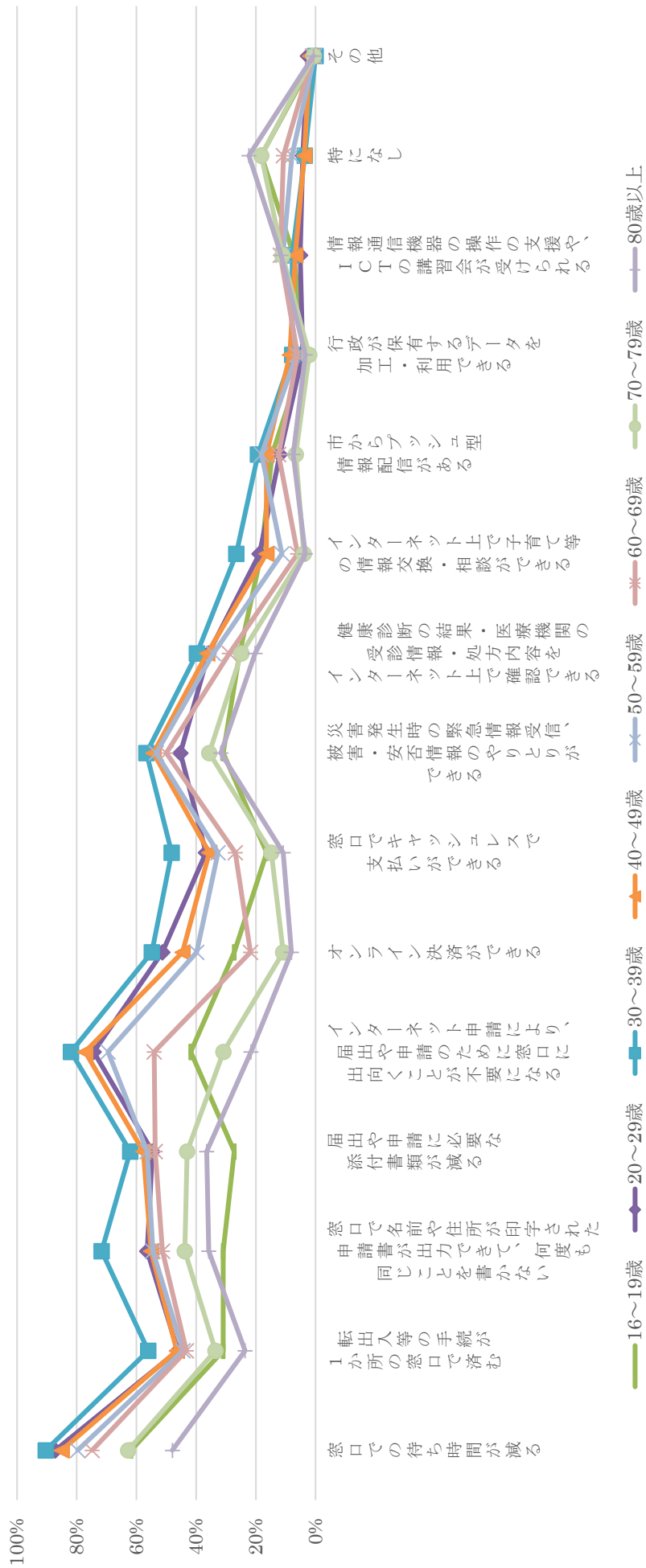
【傾向】

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高かったのは、「窓口での待ち時間が減る」で74.0%であった。続いて割合が高かったのは、「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。

問7 年齢別集計

(n=1699 単位：%)

年代	n	窓口での待ち時間が減る	済転出入等の手続が1か所の窓口で済む	同じことを書かない 申請書が出力できて、何度も 同じことを書かない	届出や申請に必要な添付書類が 減る	がや申請のために窓口に出向くこと が不要になる	オンライン決済ができる	で窓口でキャッシュレスで支払いが できる	で被害・安否情報のやりとりが 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	のインターネット上で子育て等 の情報交換・相談ができる	市からプッシュ型情報配信がある	行政が保有するデータを加工 ・利用できる	ICTの講習会が受けられるや、 情報通信機器の操作の支援や、	特になし	その他
16~19歳	55	61.8	30.9	30.9	27.3	41.8	27.3	16.4	30.9	25.5	18.2	14.5	3.6	7.3	18.2	0.0
20~29歳	117	87.2	46.2	56.4	54.7	74.4	51.3	36.8	45.3	35.9	18.8	12.0	4.3	5.1	4.3	2.6
30~39歳	166	90.4	56.0	71.7	62.0	81.9	54.8	48.2	56.6	39.8	26.5	19.3	7.8	7.8	3.6	0.0
40~49歳	267	85.0	46.4	55.1	57.7	77.2	44.6	35.6	54.3	36.3	16.5	16.5	8.6	6.7	3.7	1.9
50~59歳	266	79.7	44.4	54.5	56.4	69.5	39.8	32.7	53.4	34.2	11.3	18.0	6.4	10.9	7.9	0.4
60~69歳	298	74.8	43.3	51.3	53.7	54.0	21.8	26.8	50.0	28.9	6.0	12.4	6.0	11.7	10.7	1.0
70~79歳	379	62.8	33.5	43.8	43.0	30.9	10.8	14.8	35.6	24.8	4.0	6.6	2.1	11.1	18.2	0.5
80歳以上	148	48.0	23.6	35.8	36.5	21.6	8.1	10.8	31.8	20.3	3.4	7.4	3.4	11.5	22.3	0.7
無回答	3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0



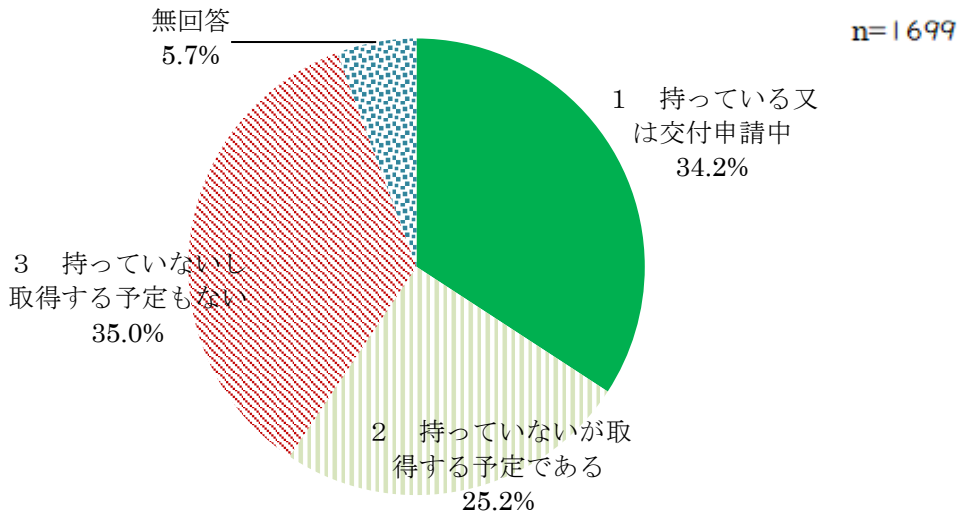
※無回答は対象数からグラフ化しません。

【傾向】

- ・20~49歳について、他の年代より高い割合となっており、デジタル化によるサービス向上への期待が見受けられる。
- ・50歳以上で、「情報通信機器の操作の支援や、ICTの講習会が受けられる」について50歳未満と比較すると割合が高くなっている。

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)

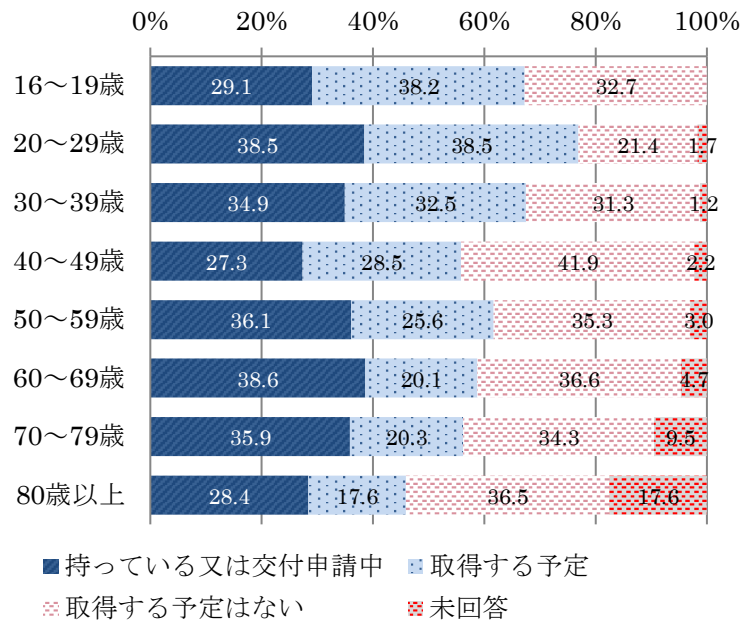


【傾向】

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8-1 年齢別集計 (n=1699 単位：%)

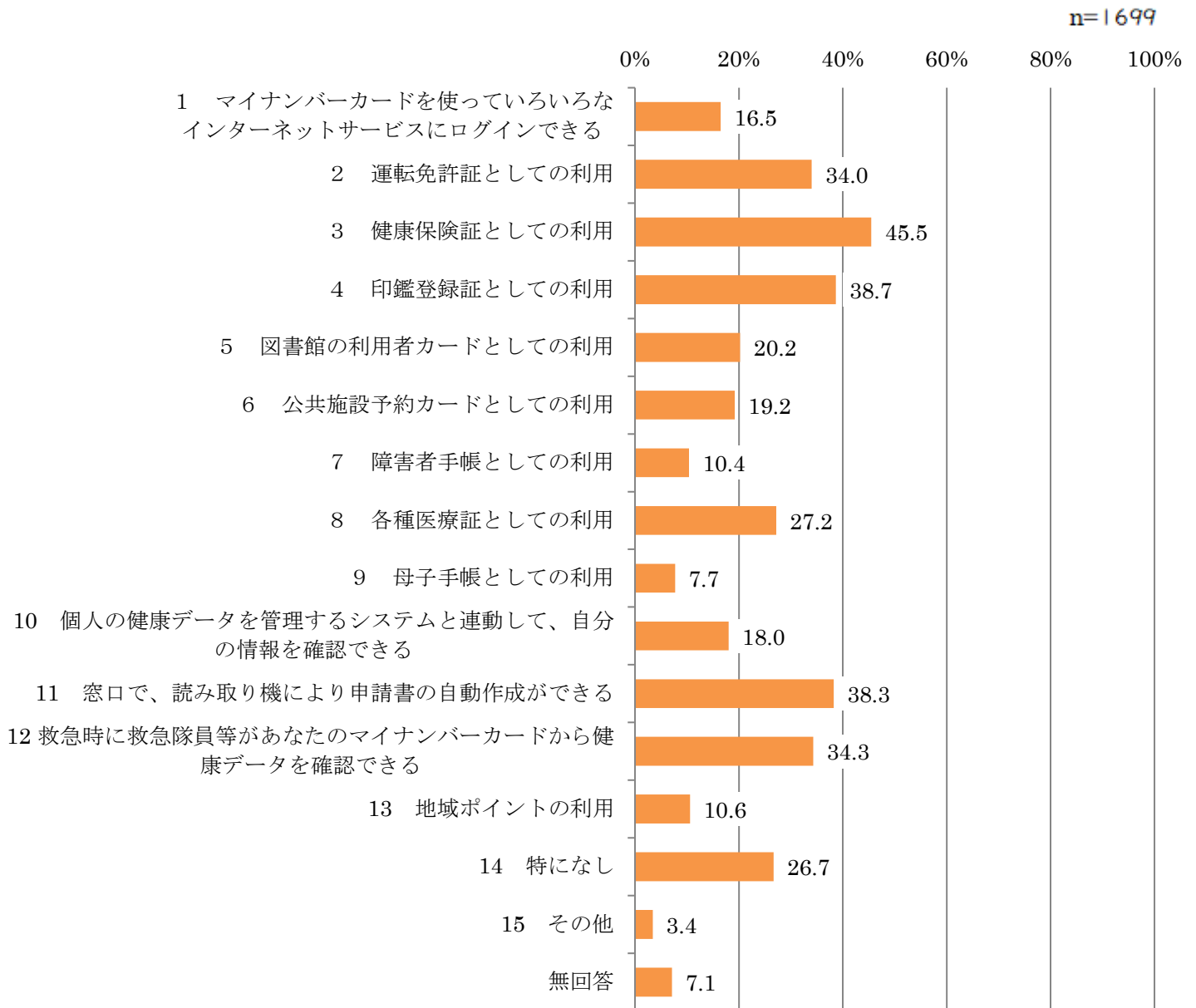
年代	n	交付申請中又は	取得する予定	取得する予定はない	未回答
16~19歳	55	29.1	38.2	32.7	0.0
20~29歳	117	38.5	38.5	21.4	1.7
30~39歳	166	34.9	32.5	31.3	1.2
40~49歳	267	27.3	28.5	41.9	2.2
50~59歳	266	36.1	25.6	35.3	3.0
60~69歳	298	38.6	20.1	36.6	4.7
70~79歳	379	35.9	20.3	34.3	9.5
80歳以上	148	28.4	17.6	36.5	17.6
無回答	3	0.0	33.3	0.0	66.7



【傾向】

マイナンバーカードを申請していない方のうち、16~39歳の年代では、「取得する予定」が「取得する予定はない」を上回ったが、40歳以上の年代では逆に「取得する予定はない」が上回った。

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)



※その他 信頼性・安全性・セキュリティの向上、災害時の本人確認や被災者住宅入居などセーフティネットとしての利用など。

【注：複数回答可のため、合計は100%を超える】

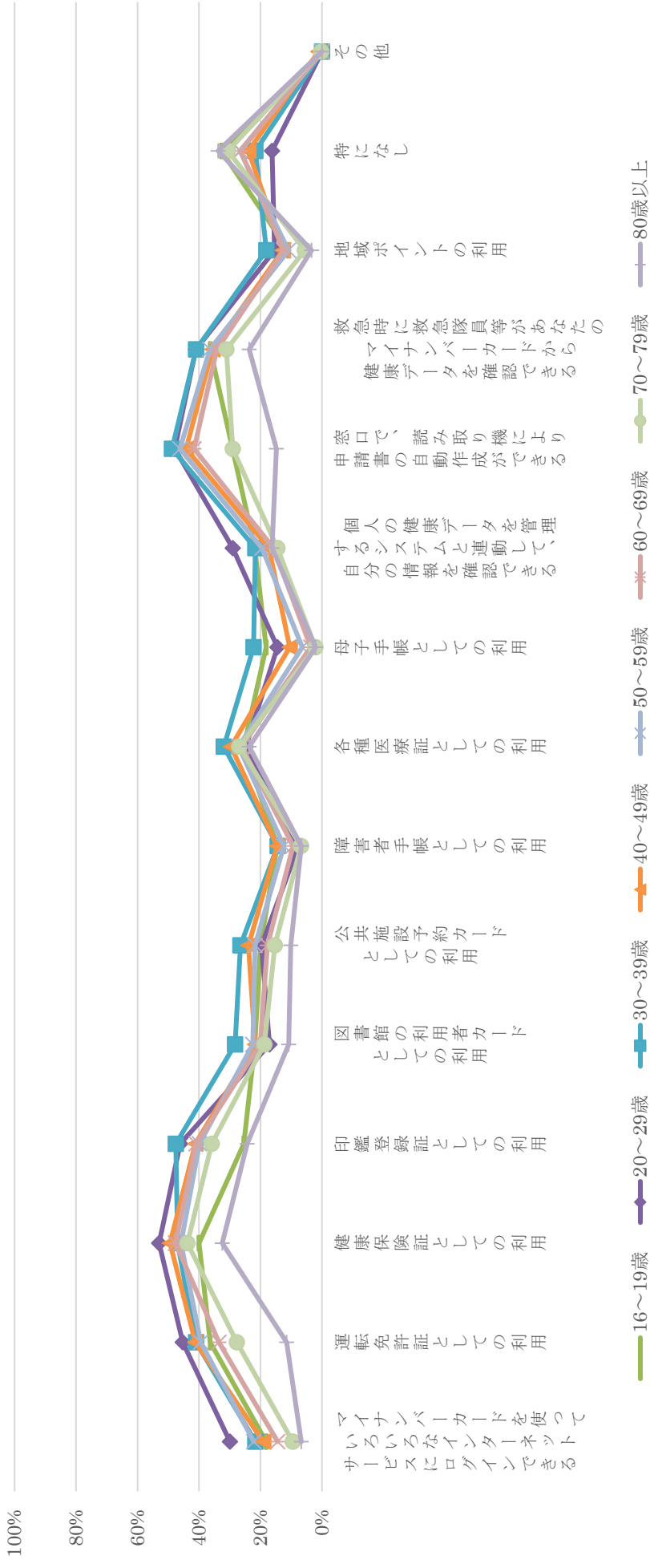
【傾向】

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高かったのは、「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。

年齢別集計

(n=1699 単位：%)

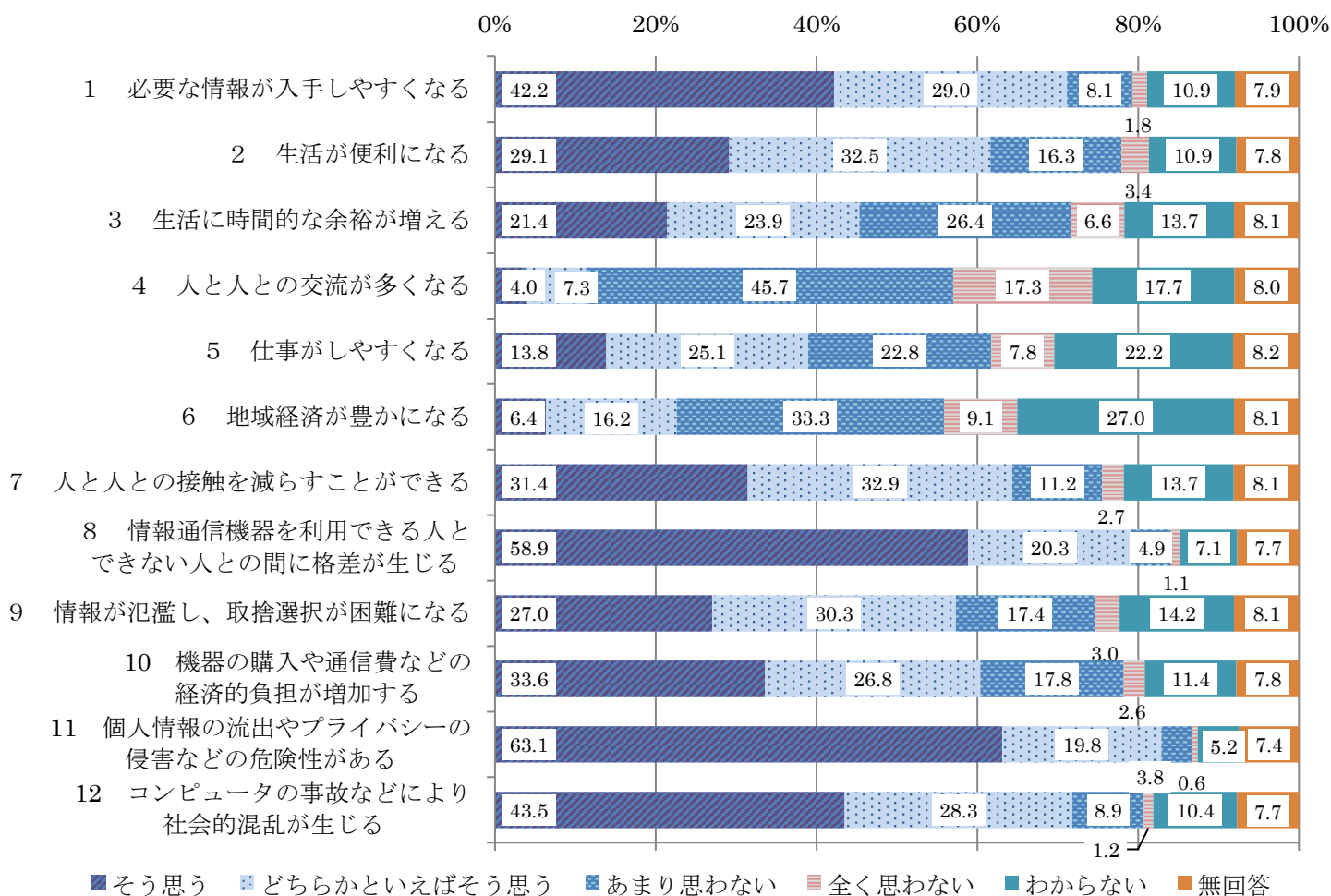
年代	n	いろいろなインターネットサービスにログインできる	運転免許証としての利用	健康保険証としての利用	印鑑登録証としての利用	図書館の利用者カードとしての利用	公共施設予約カードとしての利用	障害者手帳としての利用	各種医療証としての利用	母子手帳としての利用	個人健康データを管理するシステムと連動して、自分の情報を確認できる	申請書の自動作成ができる	健康マイナ番号カードからあなたの健康データを確認できる	地域ポイントの利用	特になし	その他
16~19歳	55	18.2	36.4	40.0	25.5	21.8	20.0	14.5	25.5	18.2	21.8	29.1	36.4	10.9	32.7	0.0
20~29歳	117	29.9	45.3	53.0	46.2	17.1	19.7	7.7	24.8	14.5	29.1	47.9	41.0	15.4	16.2	0.0
30~39歳	166	21.7	41.0	47.0	47.6	28.3	26.5	14.5	31.9	22.3	21.7	48.8	41.0	18.1	21.7	0.0
40~49歳	267	19.1	41.2	49.4	41.2	21.7	24.0	14.6	29.6	10.5	17.2	44.2	35.6	12.7	24.0	1.1
50~59歳	266	22.2	39.5	45.9	39.8	22.6	21.8	12.4	27.1	6.4	19.5	46.2	36.5	10.9	26.7	0.0
60~69歳	298	14.4	33.6	47.7	40.9	20.1	17.8	9.4	26.2	3.7	15.8	41.6	34.2	12.4	26.5	0.0
70~79歳	379	9.5	27.7	43.8	35.9	18.7	15.3	6.9	26.9	2.1	14.5	29.0	31.1	5.5	30.6	0.3
80歳以上	148	6.8	11.5	32.4	24.3	10.8	10.1	6.8	23.6	2.0	16.2	14.9	23.6	3.4	33.8	0.0
無回答	3	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0



【傾向】
 ・「健康保険証としての利用」については、80歳以上を除く年代で40~50%あった。
 ・窓口での申請書作成補助については20~69歳の各年代で40%以上あった。

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)

n=1699



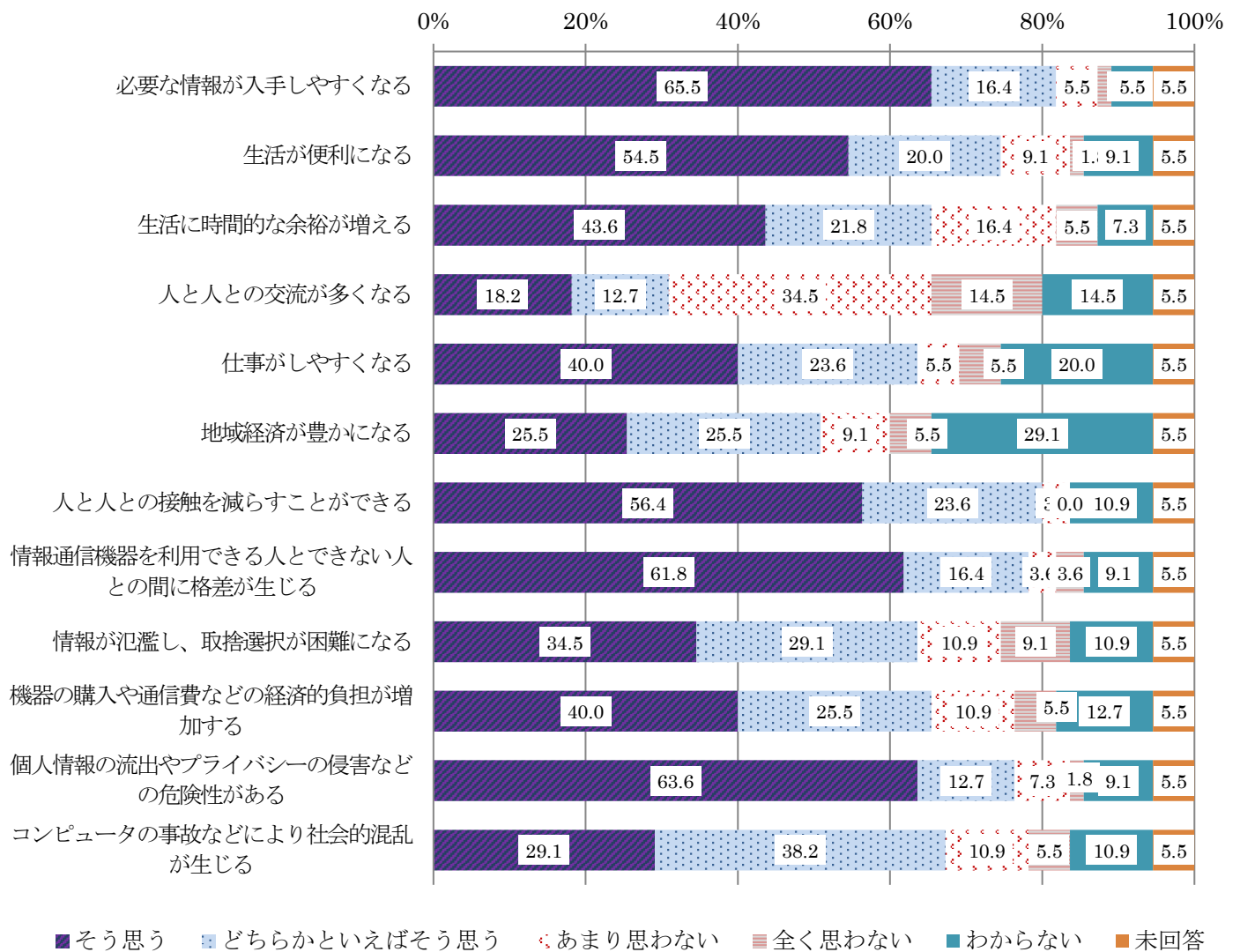
【傾向】

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高いのは「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。

問9 年齢別集計

(単位：%)

16歳～19歳 n=55	そう思う	どちらかといえばそう思う	あまり思わない	全く思わない	わからない	未回答
必要な情報が入手しやすくなる	65.5	16.4	5.5	1.8	5.5	5.5
生活が便利になる	54.5	20.0	9.1	1.8	9.1	5.5
生活に時間的な余裕が増える	43.6	21.8	16.4	5.5	7.3	5.5
人と人との交流が多くなる	18.2	12.7	34.5	14.5	14.5	5.5
仕事がしやすくなる	40.0	23.6	5.5	5.5	20.0	5.5
地域経済が豊かになる	25.5	25.5	9.1	5.5	29.1	5.5
人と人との接触を減らすことができる	56.4	23.6	3.6	0.0	10.9	5.5
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	61.8	16.4	3.6	3.6	9.1	5.5
情報が氾濫し、取捨選択が困難になる	34.5	29.1	10.9	9.1	10.9	5.5
機器の購入や通信費などの経済的負担が増加する	40.0	25.5	10.9	5.5	12.7	5.5
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	63.6	12.7	7.3	1.8	9.1	5.5
コンピュータの事故などにより社会的混乱が生じる	29.1	38.2	10.9	5.5	10.9	5.5

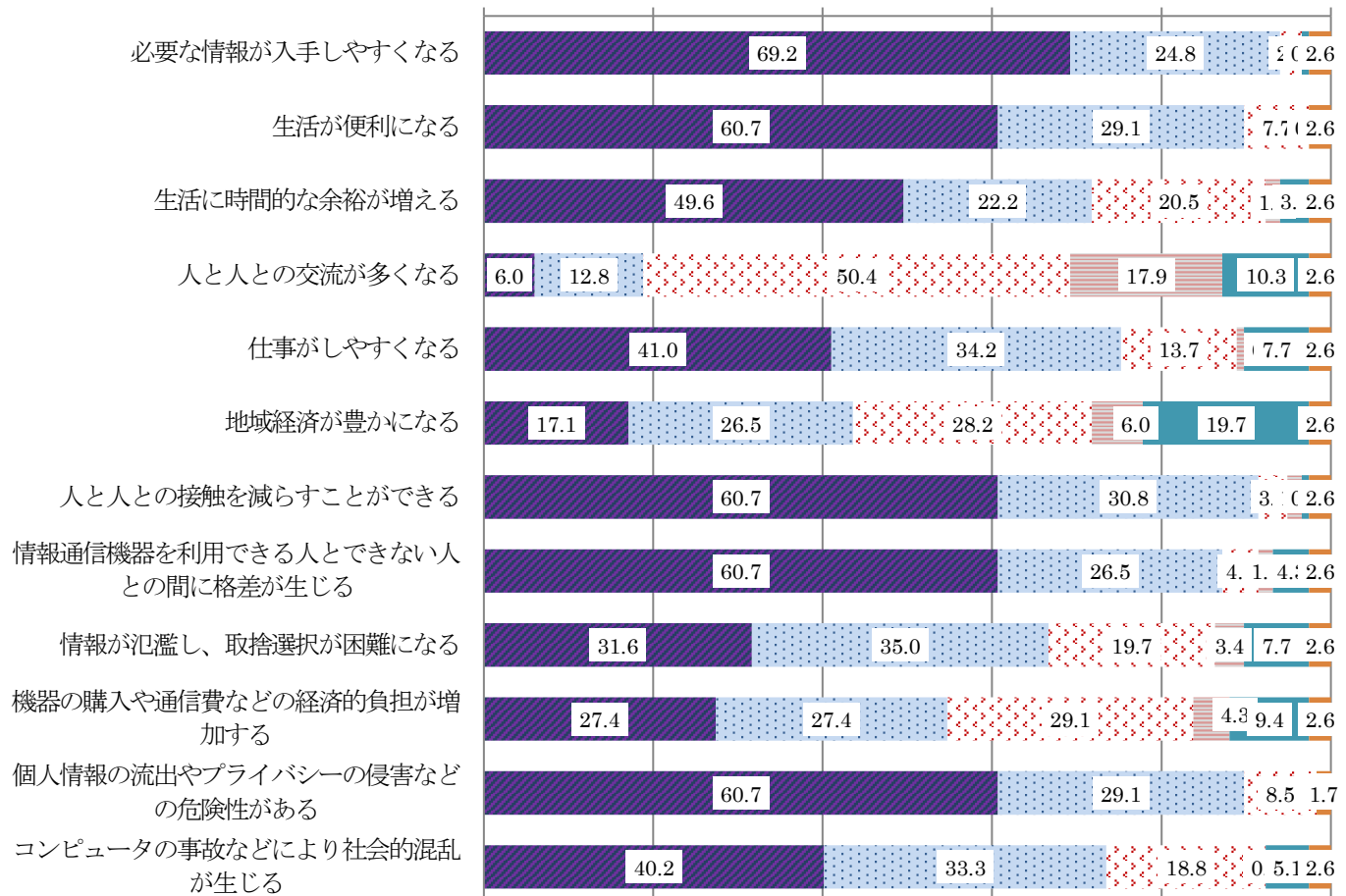


(単位：%)

20歳～29歳
n=117

	そう思う	どちらかといえばそう思う	あまり思わない	全く思わない	わからない	未回答
必要な情報が入手しやすくなる	69.2	24.8	2.6	0.0	0.9	2.6
生活が便利になる	60.7	29.1	7.7	0.0	0.0	2.6
生活に時間的な余裕が増える	49.6	22.2	20.5	1.7	3.4	2.6
人と人との交流が多くなる	6.0	12.8	50.4	17.9	10.3	2.6
仕事がしやすくなる	41.0	34.2	13.7	0.9	7.7	2.6
地域経済が豊かになる	17.1	26.5	28.2	6.0	19.7	2.6
人と人との接触を減らすことができる	60.7	30.8	3.4	1.7	0.9	2.6
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	60.7	26.5	4.3	1.7	4.3	2.6
情報が氾濫し、取捨選択が困難になる	31.6	35.0	19.7	3.4	7.7	2.6
機器の購入や通信費などの経済的負担が増加する	27.4	27.4	29.1	4.3	9.4	2.6
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	60.7	29.1	8.5	0.0	0.0	1.7
コンピュータの事故などにより社会的混乱が生じる	40.2	33.3	18.8	0.0	5.1	2.6

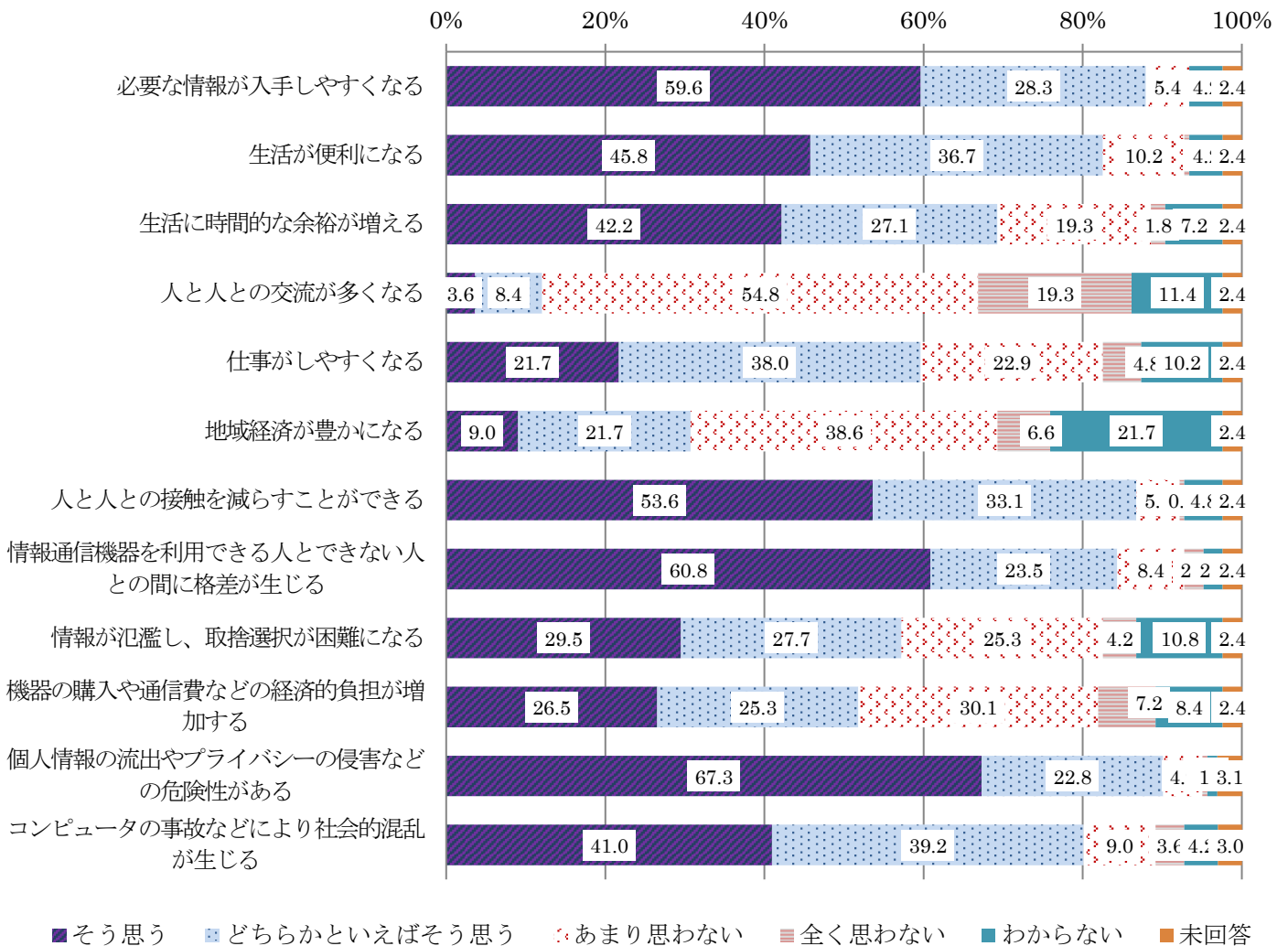
0% 20% 40% 60% 80% 100%



■ そう思う ■ どちらかといえばそう思う ■ あまり思わない ■ 全く思わない ■ わからない ■ 未回答

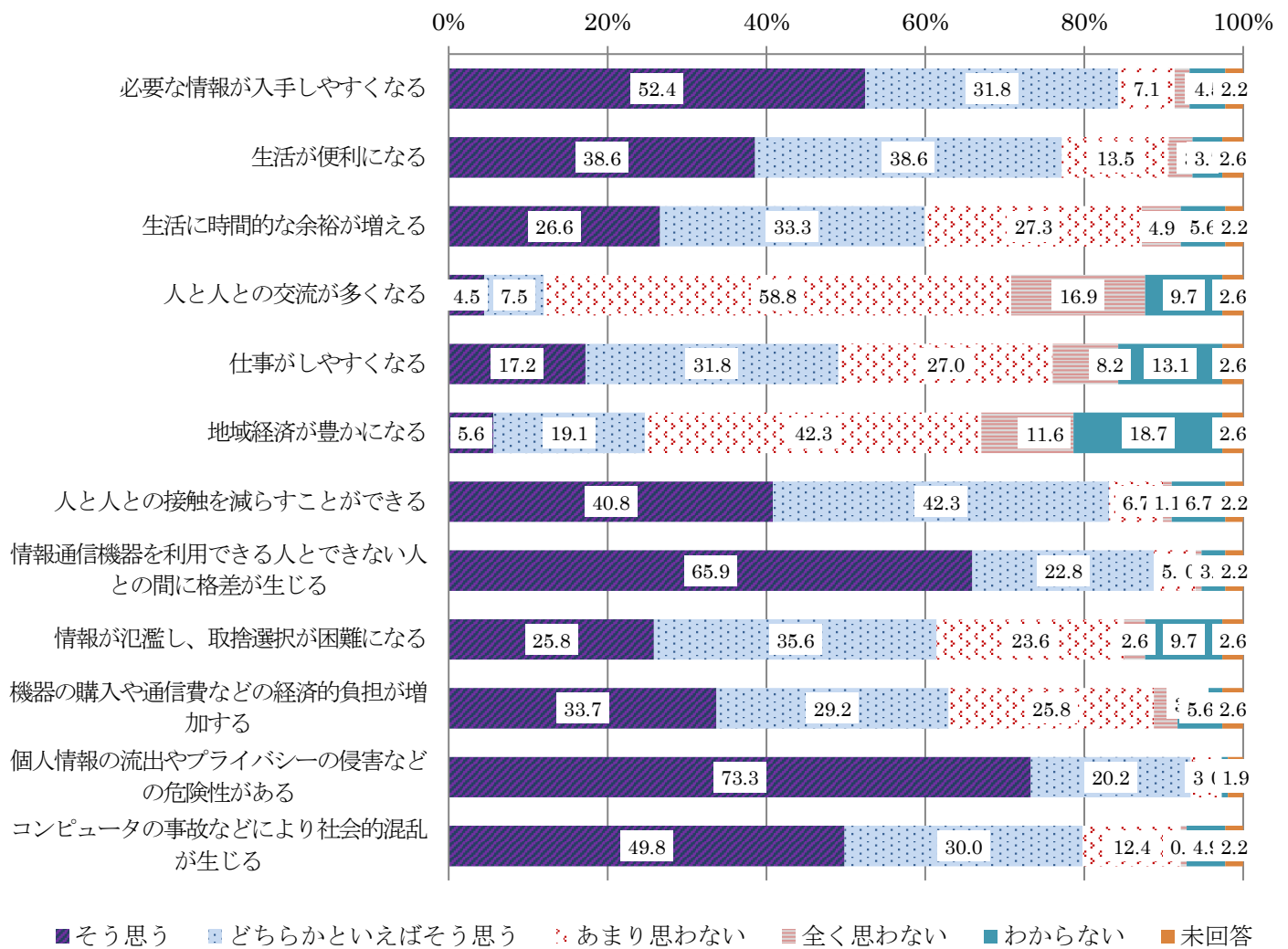
(単位：%)

30歳～39歳 n = 166	そう思う	どちらかといえば そう思う	あまり 思わない	全く 思わない	わからない	未 回答
必要な情報が入手しやすくなる	59.6	28.3	5.4	0.0	4.2	2.4
生活が便利になる	45.8	36.7	10.2	0.6	4.2	2.4
生活に時間的な余裕が増える	42.2	27.1	19.3	1.8	7.2	2.4
人と人との交流が多くなる	3.6	8.4	54.8	19.3	11.4	2.4
仕事がしやすくなる	21.7	38.0	22.9	4.8	10.2	2.4
地域経済が豊かになる	9.0	21.7	38.6	6.6	21.7	2.4
人と人との接触を減らすことができる	53.6	33.1	5.4	0.6	4.8	2.4
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	60.8	23.5	8.4	2.4	2.4	2.4
情報が氾濫し、取捨選択が困難になる	29.5	27.7	25.3	4.2	10.8	2.4
機器の購入や通信費などの経済的負担が増加する	26.5	25.3	30.1	7.2	8.4	2.4
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	67.3	22.8	4.9	0.6	1.2	3.1
コンピュータの事故などにより社会的混乱が生じる	41.0	39.2	9.0	3.6	4.2	3.0



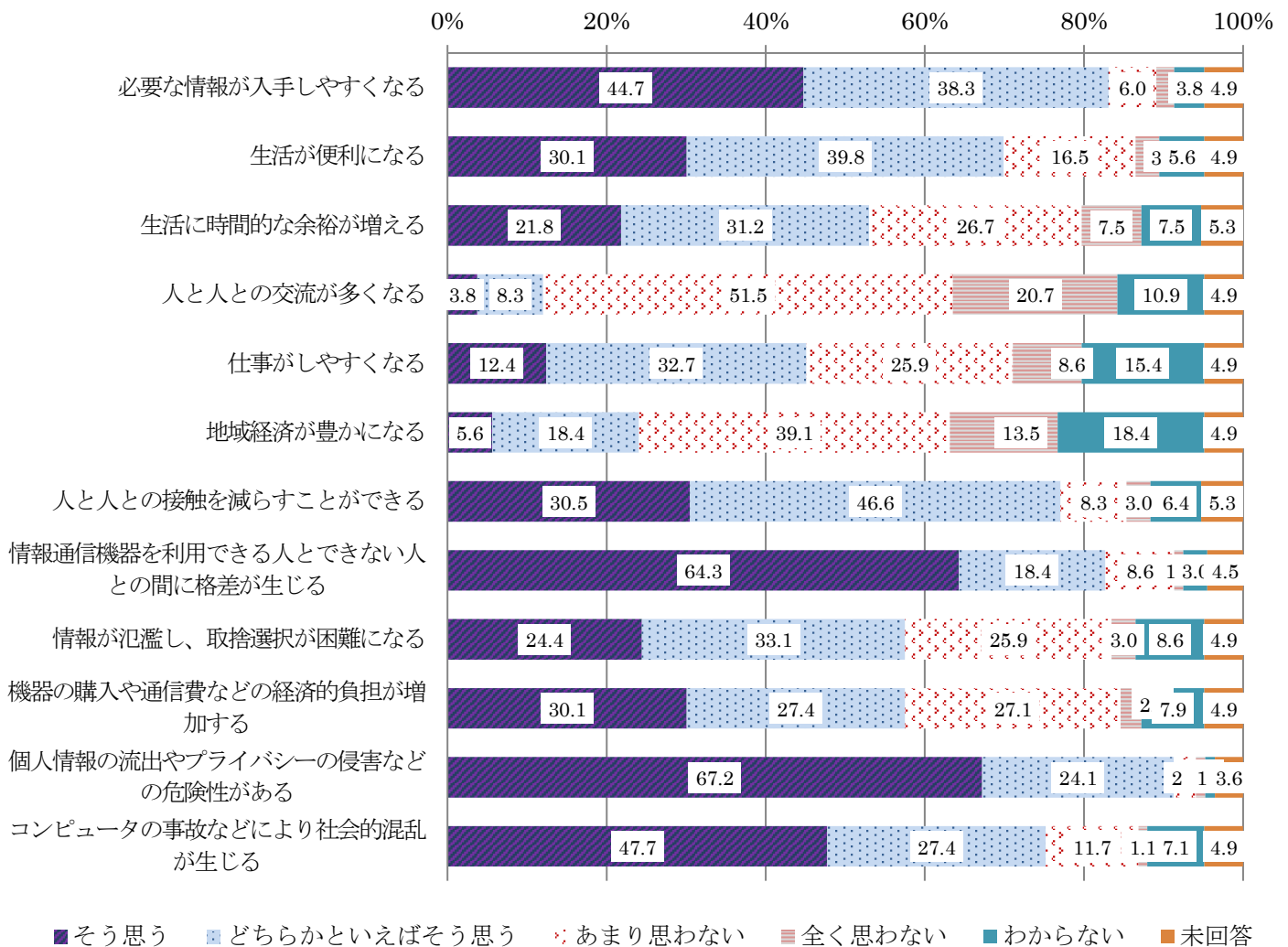
(単位：%)

40歳～49歳 n=267	そう思う	どちらかといえば そう思う	あまり 思わない	全く 思わない	わからない	未 回答
必要な情報が入手しやすくなる	52.4	31.8	7.1	1.9	4.5	2.2
生活が便利になる	38.6	38.6	13.5	3.0	3.7	2.6
生活に時間的な余裕が増える	26.6	33.3	27.3	4.9	5.6	2.2
人と人との交流が多くなる	4.5	7.5	58.8	16.9	9.7	2.6
仕事がしやすくなる	17.2	31.8	27.0	8.2	13.1	2.6
地域経済が豊かになる	5.6	19.1	42.3	11.6	18.7	2.6
人と人との接触を減らすことができる	40.8	42.3	6.7	1.1	6.7	2.2
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	65.9	22.8	5.2	0.7	3.0	2.2
情報が氾濫し、取捨選択が困難になる	25.8	35.6	23.6	2.6	9.7	2.6
機器の購入や通信費などの経済的負担が増加する	33.7	29.2	25.8	3.0	5.6	2.6
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	73.3	20.2	3.9	0.0	0.8	1.9
コンピュータの事故などにより社会的混乱が生じる	49.8	30.0	12.4	0.7	4.9	2.2



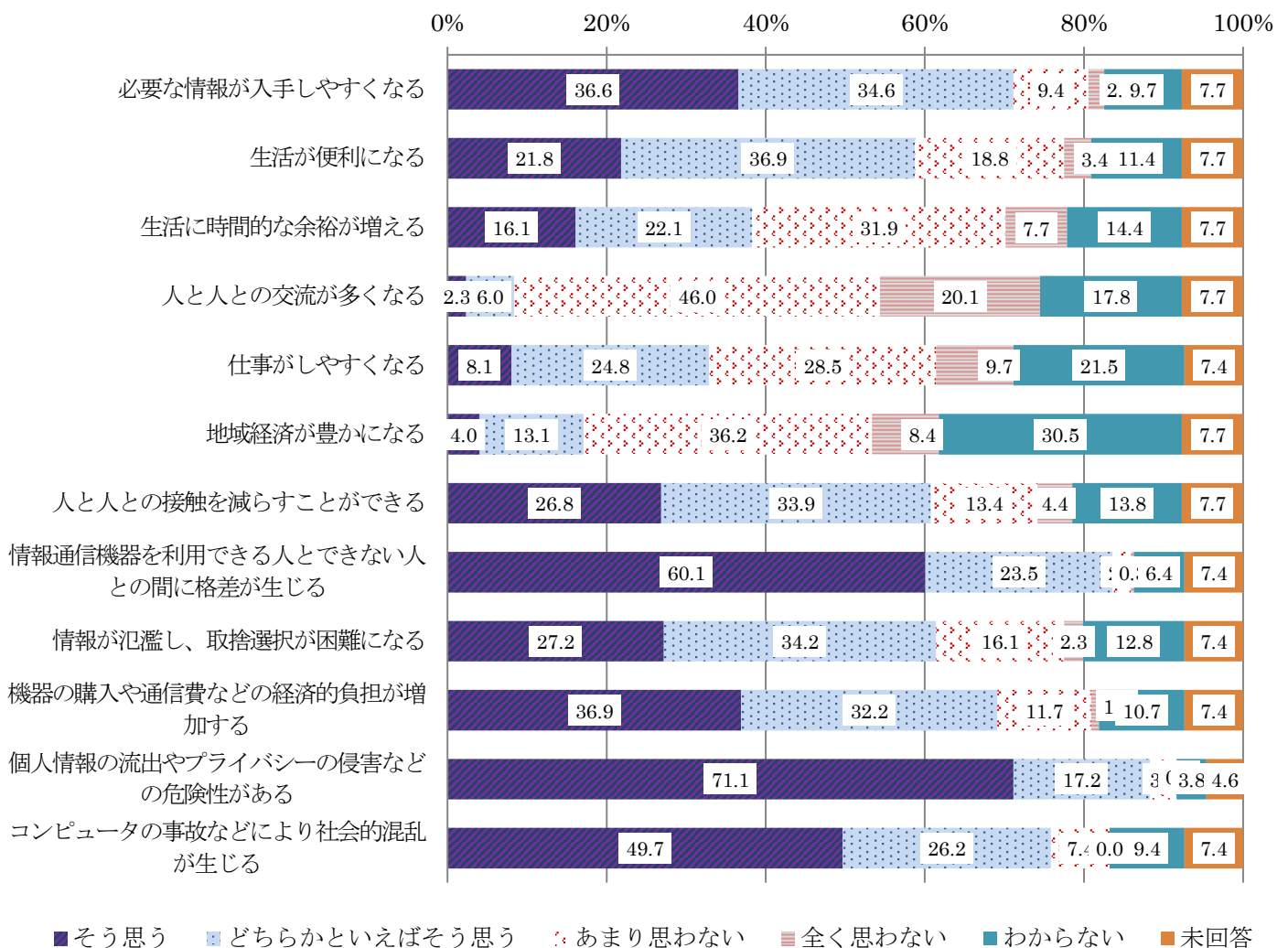
(単位：%)

50歳～59歳 n=266	そう思う	どちらかといえば そう思う	あまり 思わない	全く 思わない	わからない	未回答
必要な情報が入手しやすくなる	44.7	38.3	6.0	2.3	3.8	4.9
生活が便利になる	30.1	39.8	16.5	3.0	5.6	4.9
生活に時間的な余裕が増える	21.8	31.2	26.7	7.5	7.5	5.3
人と人との交流が多くなる	3.8	8.3	51.5	20.7	10.9	4.9
仕事がしやすくなる	12.4	32.7	25.9	8.6	15.4	4.9
地域経済が豊かになる	5.6	18.4	39.1	13.5	18.4	4.9
人と人との接触を減らすことができる	30.5	46.6	8.3	3.0	6.4	5.3
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	64.3	18.4	8.6	1.1	3.0	4.5
情報が氾濫し、取捨選択が困難になる	24.4	33.1	25.9	3.0	8.6	4.9
機器の購入や通信費などの経済的負担が増加する	30.1	27.4	27.1	2.6	7.9	4.9
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	67.2	24.1	2.8	1.2	1.2	3.6
コンピュータの事故などにより社会的混乱が生じる	47.7	27.4	11.7	1.1	7.1	4.9



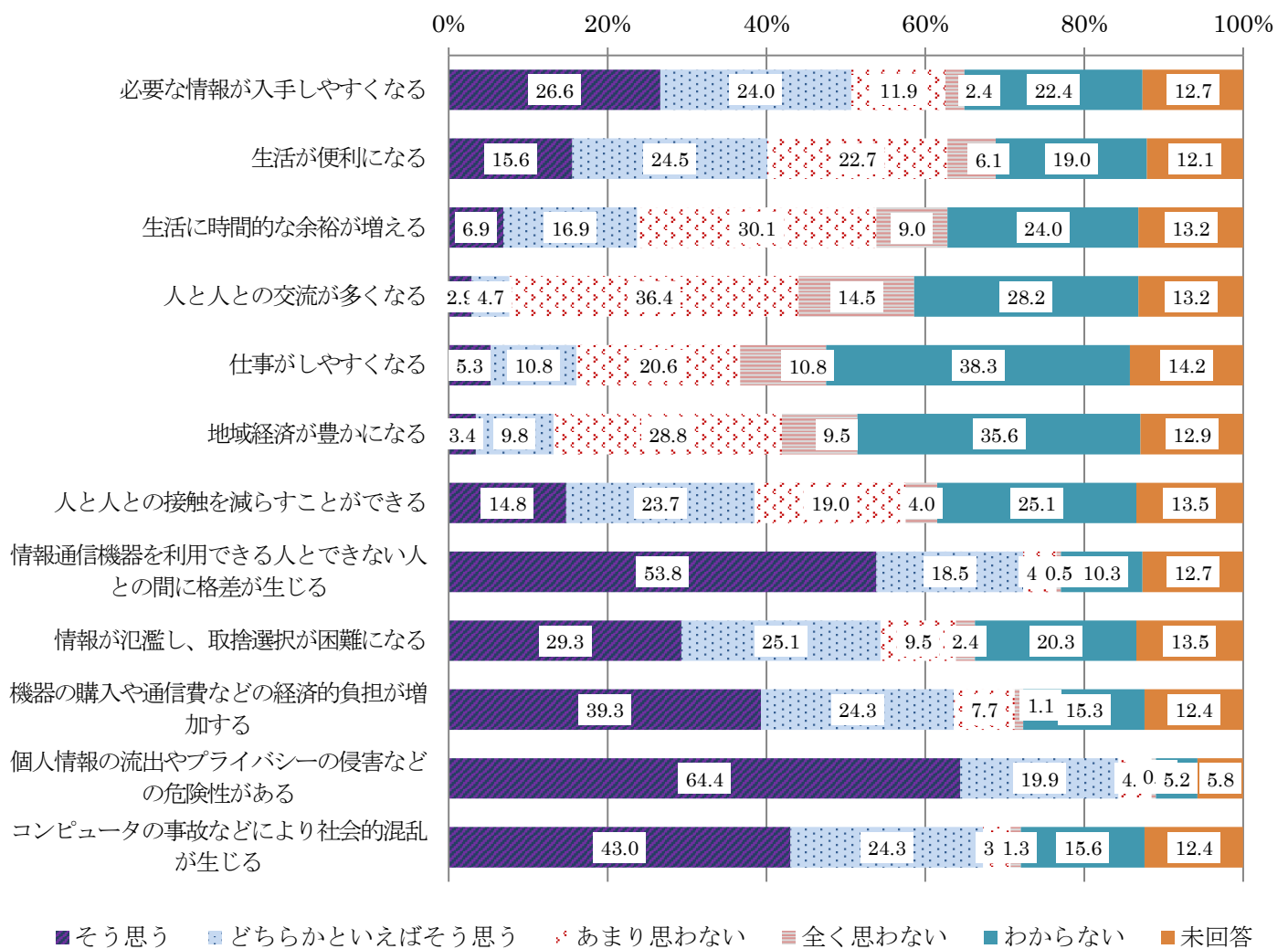
(単位：%)

60歳～69歳 n = 298	そう思う	どちらかといえばそう思う	あまり思わない	全く思わない	わからない	未回答
必要な情報が入手しやすくなる	36.6	34.6	9.4	2.0	9.7	7.7
生活が便利になる	21.8	36.9	18.8	3.4	11.4	7.7
生活に時間的な余裕が増える	16.1	22.1	31.9	7.7	14.4	7.7
人と人との交流が多くなる	2.3	6.0	46.0	20.1	17.8	7.7
仕事がしやすくなる	8.1	24.8	28.5	9.7	21.5	7.4
地域経済が豊かになる	4.0	13.1	36.2	8.4	30.5	7.7
人と人との接触を減らすことができる	26.8	33.9	13.4	4.4	13.8	7.7
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	60.1	23.5	2.3	0.3	6.4	7.4
情報が氾濫し、取捨選択が困難になる	27.2	34.2	16.1	2.3	12.8	7.4
機器の購入や通信費などの経済的負担が増加する	36.9	32.2	11.7	1.0	10.7	7.4
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	71.1	17.2	3.3	0.0	3.8	4.6
コンピュータの事故などにより社会的混乱が生じる	49.7	26.2	7.4	0.0	9.4	7.4



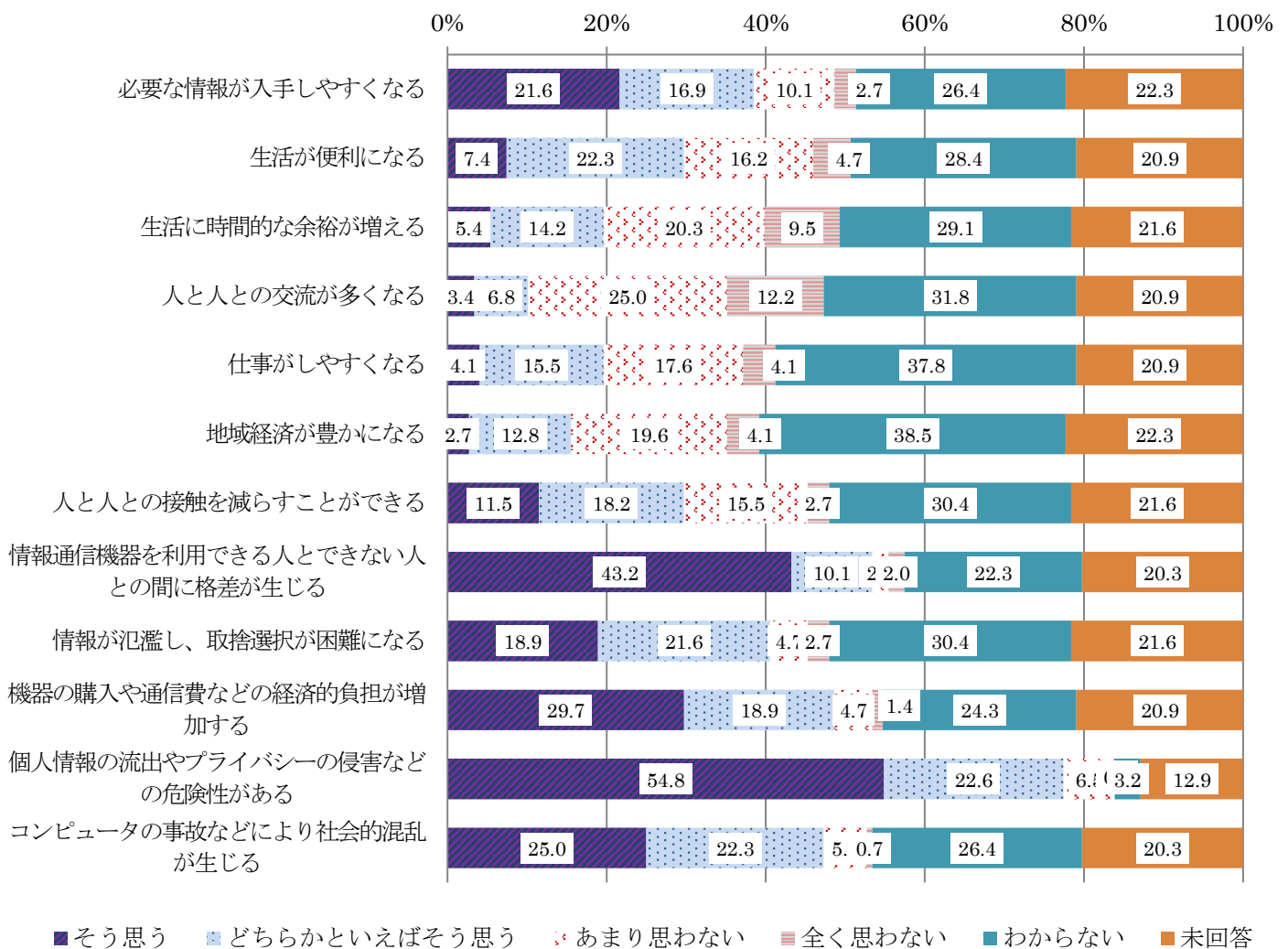
(単位：%)

70歳～79歳 n = 379	そう思う	どちらかといえばそう思う	あまり思わない	全く思わない	わからない	未回答
	必要な情報が入手しやすくなる	26.6	24.0	11.9	2.4	22.4
生活が便利になる	15.6	24.5	22.7	6.1	19.0	12.1
生活に時間的な余裕が増える	6.9	16.9	30.1	9.0	24.0	13.2
人と人との交流が多くなる	2.9	4.7	36.4	14.5	28.2	13.2
仕事がしやすくなる	5.3	10.8	20.6	10.8	38.3	14.2
地域経済が豊かになる	3.4	9.8	28.8	9.5	35.6	12.9
人と人との接触を減らすことができる	14.8	23.7	19.0	4.0	25.1	13.5
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	53.8	18.5	4.2	0.5	10.3	12.7
情報が氾濫し、取捨選択が困難になる	29.3	25.1	9.5	2.4	20.3	13.5
機器の購入や通信費などの経済的負担が増加する	39.3	24.3	7.7	1.1	15.3	12.4
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	64.4	19.9	4.2	0.5	5.2	5.8
コンピュータの事故などにより社会的混乱が生じる	43.0	24.3	3.4	1.3	15.6	12.4



(単位：%)

80歳以上 n = 148	そう思う	どちらかといえば そう思う	あまり 思わない	全く 思わない	わからない	未回答
必要な情報が入手しやすくなる	21.6	16.9	10.1	2.7	26.4	22.3
生活が便利になる	7.4	22.3	16.2	4.7	28.4	20.9
生活に時間的な余裕が増える	5.4	14.2	20.3	9.5	29.1	21.6
人と人との交流が多くなる	3.4	6.8	25.0	12.2	31.8	20.9
仕事がしやすくなる	4.1	15.5	17.6	4.1	37.8	20.9
地域経済が豊かになる	2.7	12.8	19.6	4.1	38.5	22.3
人と人との接触を減らすことができる	11.5	18.2	15.5	2.7	30.4	21.6
情報通信機器を利用できる人とできない人の間に格差が生じる	43.2	10.1	2.0	2.0	22.3	20.3
情報が氾濫し、取捨選択が困難になる	18.9	21.6	4.7	2.7	30.4	21.6
機器の購入や通信費などの経済的負担が増加する	29.7	18.9	4.7	1.4	24.3	20.9
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	54.8	22.6	6.5	0.0	3.2	12.9
コンピュータの事故などにより社会的混乱が生じる	25.0	22.3	5.4	0.7	26.4	20.3



【傾向】

年齢別集計から見ると、「生活が便利になる」「生活に時間的な余裕が増える」「仕事ができやすくなる」といった項目については16～39の年代で割合が高く、年代が上がると下がっていくのに対し、「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」「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」といった項目については全年代で高い結果となった。

問10 平塚市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。

問10 年齢別集計 (n=1699 単位：件)

年代	n	意見数
16~19歳	55	13
20~29歳	117	28
30~39歳	166	37
40~49歳	267	75
50~59歳	266	92
60~69歳	298	101
70~79歳	379	123
80歳以上	148	42
無回答	3	1

主な回答（回答内容を一部抜粋）

●デジタル化に肯定的

- ・平塚市のデジタル化を強く望みます。生まれ育った場所だからこそ進化していったと思っています。(16~19歳)
- ・ぜひとも行政のデジタル化を進め、クレジットカードや電子マネーを使えるようにしてください。(20~29歳)
- ・小さい子供が居ると外に出てわざわざ人の多い市役所に行き長時間待たされるよりは、デジタル化を増やして出向く時間を減らしコロナからも少しは守られ身心的な余裕と安心を与えられるとずっと安全に楽に生活ができると思うのでぜひデジタル化を実現させてほしい。(20~29歳)
- ・弊害もあるとは思いますが、デジタル化による恩恵の方が多いと確信していますので、次のステージへの移行を期待しております。(30~39歳)
- ・仕事している人にとっては平日に出向くことができない市役所での手続き等がデジタル化により、いつでも可能になることについてはできたらありがたい。(30~39歳)
- ・市役所で住民票1枚とるのに1時間かかりました。こういうのが改善されるといいなーと思います。(40~49歳)
- ・便利になることはありがたい。様々な手続きはわからないことも多いのでわかりやすくなると思う。(50~59歳)
- ・コストをかけずにデジタル化を行って欲しい。(50~59歳)
- ・デジタル化には同感です。しかしカタカナ用語、機種操作不慣れな弱者に対して万全なサポートをお願いします。(60~69歳)
- ・近隣自治体と比べて遅れていると感じます。積極的に推進して欲しいと思います。(70~79歳)

●デジタル化に否定的

- ・職員の方々が使いこなせるか疑問がある。逆にサービス悪化が考えられる。(30~39歳)・デジタル化になるのが便利な事だとは思わない。アナログの方が良かった事も多くあると思う。(40~49歳)
- ・デジタル化必要なし。アナログの方が良いと思っている。何でもデジタル化することで殺ばつとした社会になることを危惧している。お金のことはデジタルでやりたくない。現金の方がいい。(50~59歳)
- ・デジタル化はいろいろと利点があると思うが、安易に簡単になるからだけで進めてほしくない。よく考慮して取り残されていく人の無いよう、安全に使えるよう考えてほしい

と思います。(60~69歳)

- ・東日本大震災のとき勤め先のメインサーバが故障して2日分のデータが消失しました。自宅のパソコンが故障してメールやネットバンキングができず不便な思いをしました。ICTへの過度な依存は危険だと思います。(60~69歳)
- ・高齢者はデジタル化されると言われても良くわからないし費用もかかると思うのでその点をクリアーにしてもらえないと賛成できない。(70~79歳)
- ・デジタル化はあまり好きではありません。(80歳以上)

■デジタルについていけない

- ・個人情報が出しそうで恐いです。デジタル機器がどんどん新しくなりそれを覚えていく自信がありません。(50~59歳)
- ・学校でも、ひとりひとりがタブレットを利用できるようになってくると聞きました。(孫はサクサク操作していますが)私たちの世代になると新しいものを取り入れるとなると、時間もかかるし、機器も次々と新しくなっているし、市からの情報をスマホで見るくらいはいいと思いますが、いろいろな申請まで、家でできるようになるといいのか悪いのか、わかりません。(60~69歳)
- ・老人はスマートフォンの使い方もマスターしていないのに世の中についていけない事だらけです。デジタル化もいいけどアナログ派がけっこう多くいる事も忘れないでください。(70~79歳)
- ・高齢者にはあまり理解できず必要性を感じる事が少ない。(80歳以上)

■デジタル化する上で配慮してほしい

- ・デジタル化は時代にマッチしてるとは思いますが高齢化が進むなかたくさんの方がわかりやすいシステムでなければならないと思います。(16~19歳)
- ・平塚市の案内等は20代の私でもとにかく字が多く、仕組みを理解するのにややこしい説明が多いと感じる事が多いので、デジタル化をする際には誰にでも分かりやすく取り掛かりやすいような簡潔な表示形式を使う事が必要だと感じる。(20~29歳)
- ・高齢者などインターネットを活用していない人もいるということも前提としてデジタル化を進める必要があると思う。(30~39歳)
- ・現在は自分が40代なので、インターネット環境の整備など、なんとかついていっているが、70代前半の両親は、複雑化するネット環境についていけるか疑問です。自分もこれから年を重ねるにつれ、対応は厳しくなるのではないかと心配はあります。(40~49歳)
- ・利便性の向上、効率化のためのデジタル化は良いかと思いますがデジタル化ありき、一本化ではなく市民や職員が互いにメリットのあるモノの一つとしてとらえ、ご年配の方や私のように不得意のもののために書類書面なども残しつつ柔軟な対応を願います。(40~49歳)
- ・デジタル化は重要だが、本当に必要かきちんと見極めてやらないと悪用される危険もあるので気を付けて進めるべきだと思う。できれば高齢者も安心して利用できる様にして欲しい、デジタル化についていけない人もいるので、そういう人のことも考えながら進めてほしい。(50~59歳)
- ・家族構成が若い者と一緒なのである程度はついていけるが高齢者単身の者にはついていけないのではないかと感じる。(70~79歳)

■情報セキュリティの確保について

- ・マイナンバーは個人情報が流出しなければとてもいいと思います。(16~19歳)
- ・デジタル化が進み便利になる反面、システム障害が起きた場合は個人情報の流出などデメリットも感じていた。(30~39歳)
- ・問題が生じた時の責任の有無によっては、デジタル化にしても良いと思うが、自己責任

では、怖くて手が出せないのが現状です。損害を負うことにでもなったらと思い、電子マネーなども使っていません。(40~49歳)

- ・デジタル化は、色々と便利な人には良いのかもしれないと思いますが、不便な人にとっては、不安で個人情報悪用の点がぬぐいきれないと思うのです。(40~49歳)
- ・セキュリティ対策を最重要課題と位置づけて検討願いたい。(50~59歳)
- ・不安があるかぎり、マイナンバーカードを取得するつもりはありません(50~59歳)
- ・情報のトラブルがあったら、確認作業より、何があったのか、情報の漏洩があるのか、恐れがある時点で公表してほしい。(50~59歳)
- ・デジタル化することによる危険性について、考えられる項目をできるだけ多く抽出検討し、しっかりとした対策をしてから慎重に実施することが望ましいと思う(60~69歳)
- ・個人情報の流出が絶対にならない保障があればマイナンバーカードを申請する人は増えると思う。(70~79歳)
- ・個人情報の流出・悪用の防止機能の強化が大前提と考える。(80歳以上)

■そのほか

- ・電子図書館みたいなものはできませんでしょうか(30~39歳)
- ・アンケートを行うのであれば成果を市民に示すべき。(30~39歳)
- ・セミナーの開催など、ペーパーでの告知しかしていないものは、ぜひ、ネットに掲載してほしい。知っていたら参加したかったものなど、今までにあったので。広報などにも載っていないと、知らずに終わってしまう。(30~39歳)
- ・選挙をデジタル投票へお願いします。(30~39歳)
- ・民間を上手に活用してほしい。(40~49歳)
- ・小学校のオンライン授業をお願いします。(40~49歳)
- ・デジタル機器の購入などはしっかりプロの意見を聞く事をしてほしいです。(40~49歳)
- ・デジタルサイネージを色々な場所に設置してほしい(50~59歳)
- ・令和元年の台風の際、避難所に行ったので情報が欲しくて平塚市の防災情報のツイッターをフォローしましたが、あまり有効な情報は得られなかったように思います。(50~59歳)
- ・試験的に(ある地域や特定の人)実施してみてもどうですか(50~59歳)
- ・マイナンバーカード取得しても何の役にも立ってない(50~59歳)
- ・デジタル化も大事ですが、市の業務効率化も推進して頂きたいと思います。(高齢化により市財政も厳しくなると思うので)(60~69歳)

2 結果の考察

I 各設問についての考察

問1 回答者の属性

性別については「女性」が「男性」より8ポイント超多く回答しており、本市の総人口における男女比がほぼ50%なのに対してやや女性の回答が多いという結果となった。

年齢については、最も多かったのが70～79歳が22.3%（本市の総人口における割合は約15%）、次いで60～69歳が17.5%（本市の総人口における割合は14.5%）と高くなった。

職業については、学生、勤労世代、自営業者、家事従事者、無職などまんべんなく回答が得られた。

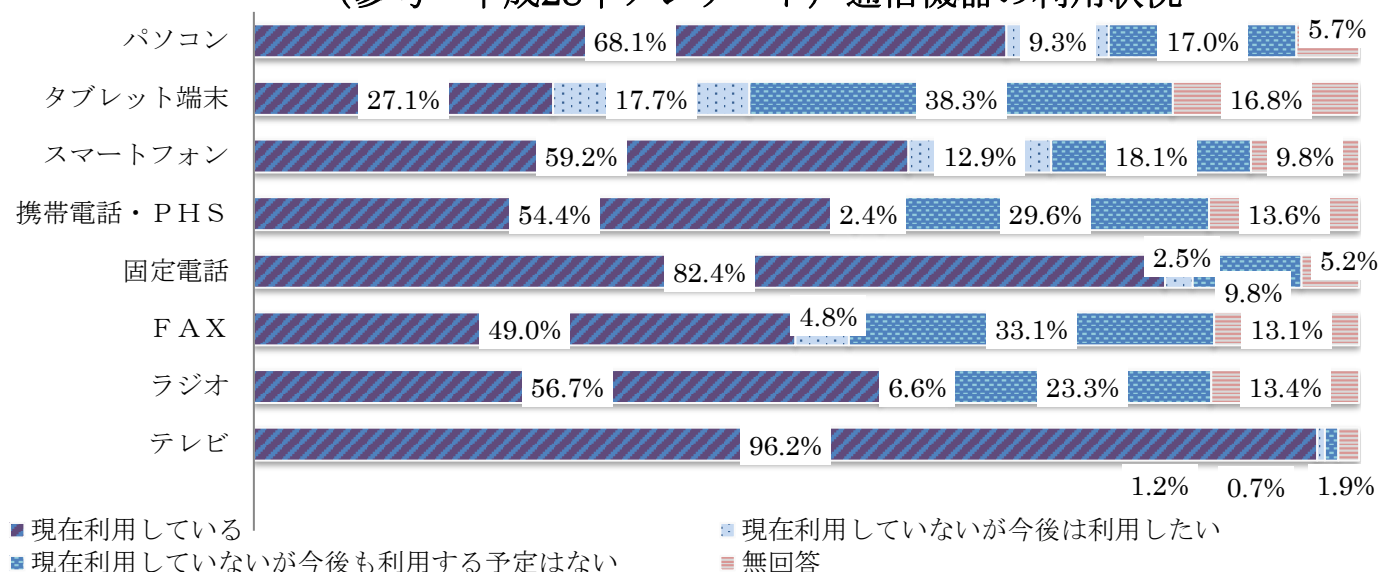
問2 情報通信機器の利用状況

【スマートフォン利用者が固定電話を上回る】
【70～79歳でスマートフォン利用の需要がある】

今回の選択肢のうち、最も利用が多いのはテレビ、次いでスマートフォン、固定電話の順となった。平成28年に実施したアンケートにおいては固定電話が2番目で、スマートフォンとは20ポイント以上の差があったが、逆転する結果となった。そのほか、前回アンケートと比べると、パソコンは14ポイント減少、固定電話は12ポイント減少、携帯電話は30ポイント近くの減少となった。

年齢別の集計を見ると、70～79歳におけるスマートフォンについて「利用していないが今後は利用したい」の割合が多く、二番目の60～69歳と比べても7ポイント近く高いことから、利用の需要があると考えられる。

(参考・平成28年アンケート) 通信機器の利用状況



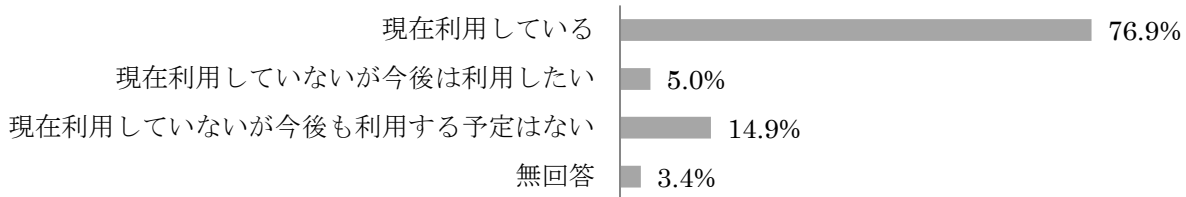
問3-1 インターネット利用の有無

【利用者の割合は前回調査から変動していない】

今回の調査結果で、「インターネットを利用している」という割合は平成28年と比べてほぼ変動はなかった。また、現在インターネット利用していない方について、「今後は利用したい」が減少し、「今後も利用する予定がない」が増加した。

年齢別集計においては、80歳以上では利用している割合が他の年代と比べ低かった。また、今後のインターネット利用について、60歳以上では約5%が利用したいという回答となった。

(参考・平成28年アンケート) インターネットの利用の有無



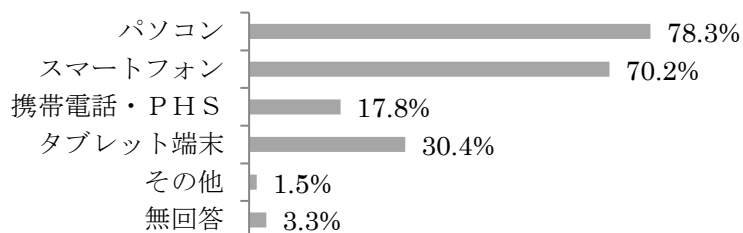
問3-2 インターネットの利用端末

【スマートフォン利用者の割合がパソコンを上回った】

スマートフォンを利用している割合については9割近くに上り、平成28年のアンケートから19ポイント増加した。逆にパソコンは10ポイント、携帯電話も約10ポイント下がった。

年齢別集計を見ると、80歳以上を除きパソコンよりスマートフォンを利用している割合が高かった。また、80歳以上において携帯電話がほかの年代と比べて割合が高かった。

(参考・平成28年アンケート) インターネットの利用端末



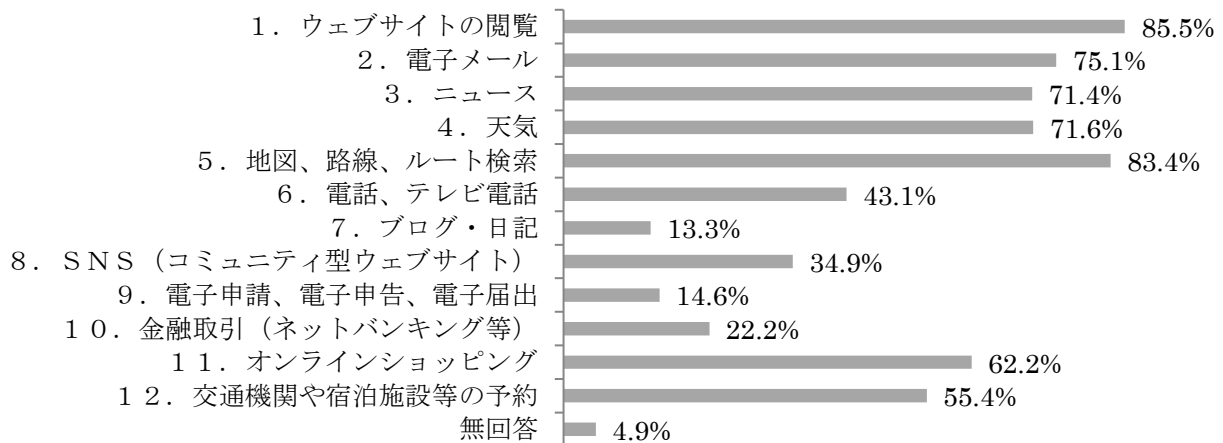
問3-3 インターネットの利用目的

【SNS利用者が大幅に増加】

利用目的について、今回と平成28年のアンケートを比較すると、変わっていない項目が多いが、大きく変わった項目として、SNSの利用が20ポイント以上増加し、50%を超えた。また、電子申請、電子申告、電子届出が9ポイント増加した。

年齢別集計を見ると、SNS、無料通話、動画投稿/共有サイト、オンラインゲーム、オンラインショッピングについて、各年代での差が大きかった。そのほか、eラーニングについては、16~19歳の割合が高く、学習に利用していることがうかがえた。

(参考・平成28年アンケート) インターネットの利用目的



問3-4 ア、イ SNSの利用状況

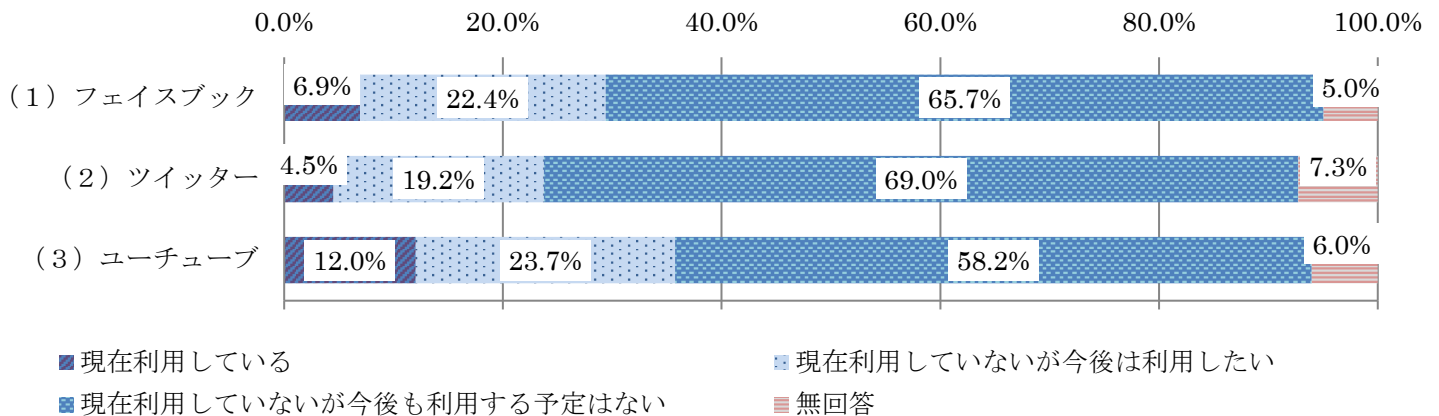
【全年代でLINEの利用が多い】

年齢別集計から利用サービスの種類を見ると、LINEは最も低いものでも70~79歳の約73%ということで、利用がかなり多かった。ユーチューブについては16~39歳で76%以上の利用があるが、そのほかの年代の割合はLINEには及ばなかった。ツイッター、インスタグラムは16~29歳では70%を超えるが、それより上では年代が上がるごとに減少した。フェイスブックは最高でも30~39歳の約46%で、比較的用户は少なかった。

平塚市からのSNSによる情報の取得については、取得している割合は最も高いものでもLINEの16%にとどまるため、発信内容の魅力を高める、周知を検討するといった工夫が必要である。また、平成28年のアンケートと比較すると、利用している割合はほとんど変化がない。※LINE、インスタグラムにかかる質問はない。

年齢別集計でみると、今は使っていないが今後は取得したいという回答は、フェイスブック、LINE、ユーチューブについて60歳以上では多い傾向が見受けられる。

(参考・平成28年アンケート) 平塚市がSNS (コミュニティ型ウェブサイト) を通じて提供している情報の利用状況



問3-5 インターネットを利用しない理由

【「設定や操作方法が分からない」が45%】

回答としては「必要性がない」が最も多く、次いで「設定や操作方法が分からない」「興味がない」となった。このうち、「設定や操作方法が分からない」については、50~79歳の年代において40%台後半の回答があり、デジタルデバイド対策として講習等の事業を検討すべき対象だと考えられる。

問4-1、問4-2 現在利用している決済サービスと、今後市税や手数料の支払いで利用したい決済サービス

【インターネットの利用の有無で、決済手段の利用状況に差がある】

年齢別及びインターネットの利用有無別集計で見ると、ほぼ全年代でインターネットを利用していない人は、各種の決済サービスの利用率が低いという結果となった。ただし、「コンビニエンスストア」での支払いについては、50%近い需要があった。また、今後市への支払いで利用したい決済サービスについても、同様の傾向となった。

インターネットを利用している人の場合、今後市への支払いで利用したい決済サービスについて需要が特に高いのは20~49歳の「クレジットカード」で、60~70%の希望があった。「コンビニエンスストア」は16~19歳を除き、30~50%の需要があった。一方、「ペイジー」はすべての年代で10%に届かなかった。

問5-1、問5-2 現在と今後の行政情報の入手手段

【16～29歳の年代では平塚市の行政情報を取得していない割合が高い】
【SNSで平塚市の行政情報を取得する需要が読み取れる】

現在の情報の入手手段のうち、16～29歳については、ほかの年代と比べて「特になし」が多い結果となった。今後、この世代が上がっていくときに、この傾向がどのように変化するかは注意する必要がある。また、電子媒体での市の情報入手手段としては、平塚市ウェブサイトが最も多く、30～69歳の年代でおおむね40～50%の利用がある。

現在の情報の入手手段以外で、今後取得を希望する手段については、全体に少ない数値となったが、その中でもインターネット利用がある人のうち、「平塚市によるSNS」の取得希望は、すでにSNSで取得されている方を含めると20～40%程度の需要が見込まれる。

問6-1 重要だと思う行政分野

【重要だと思う行政分野は、年代を問わないものと、年代によって変わるものがある】

年齢別集計を見ると、医療・健康は各年代で高い。一方、「学校・教育」「子育て・保育」は16～49歳までで高く、ほかの年代は比較的低い。また、「福祉」は50歳以上、「環境・ごみ・リサイクル」は30歳以上の年代で50%以上が重要だと考えているなど、年代ごとのライフステージにより、重要と思う情報が変わってくるのがうかがえた。逆に、「産業」「生涯学習」などは全年代で比較的割合が低い結果となり、市民にとっての関心の対象となっていないように見受けられる。

問6-2 各行政分野への平塚市の情報提供

【「医療・健康」は重要な行政情報だととらえられているが、情報提供への不満もある】

年齢別集計で見ると、「医療・健康」は20～29歳、40～49歳、60～69歳の三つの年代で最も「やや不満」もしくは「不満」とされている。これは、前の設問において重要な行政情報だととらえられているためでもあると思われるが、市民にとって情報提供が十分と感じられるよう、さらなる検討が必要である。そのほか、各世代で不満の割合が高かった情報について特に検討が必要と考えられる。

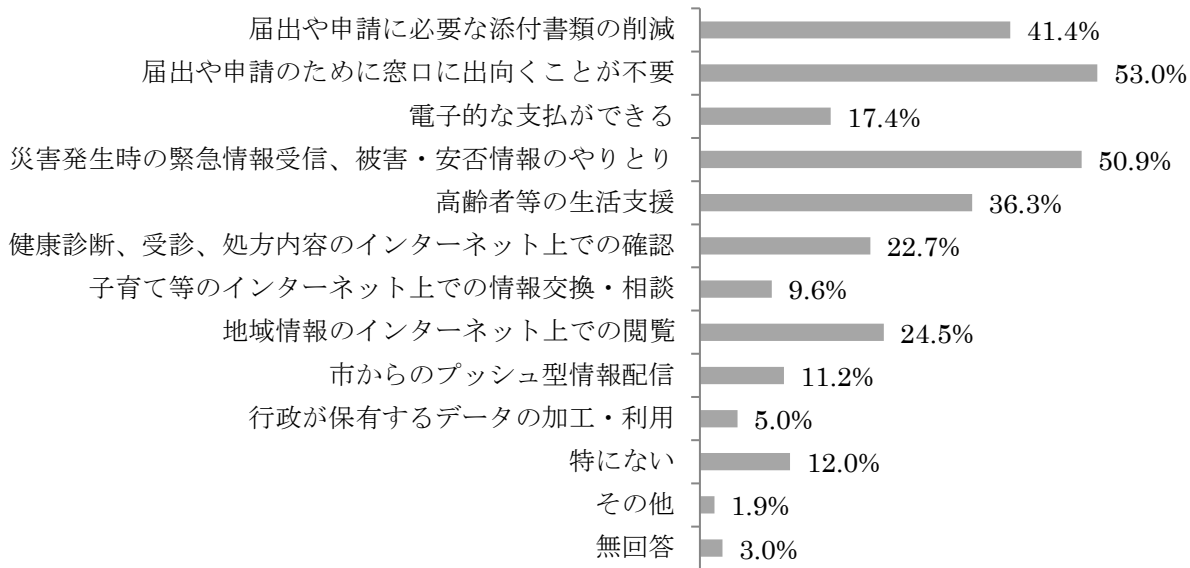
問7 デジタル化で向上を期待するサービス

【年代ごとに配慮したデジタル施策を行う】

今回と平成28年のアンケート結果を比較すると、大きく変わっていない項目が多い中で、オンライン決済やキャッシュレス決済については10～13ポイント増加している。また、添付書類の削減については10ポイント程度下がっている。ただし、インターネット申請については変わらず50%以上の希望があるため、さらに進めていく必要がある。

年齢別で見ると、60歳未満についてはデジタル化されたサービスを期待する割合が高い。また、50歳以上については操作の支援や講習会を希望する割合が上がっているため、それぞれを念頭に置いた、デジタル化の推進とデジタルデバйд対策の両輪が必要となる。

(参考・平成28年アンケート)今後期待する電子的な行政手続きや行政サービス



問8-1 マイナンバーカードの取得状況

【全市民のマイナンバーカード取得に向けて、施策が必要である】

年齢別集計を見ると、80歳以上を除く年代において、「持っている又は交付申請中」又は「取得する予定」が50%以上となっている。一方で、「取得する予定がない」という回答もあることから、取得促進のための取り組みが必要となる。

問8-2 マイナンバーカードに期待したいこと

【マイナンバーカードに期待が寄せられるよう、施策や周知が必要である】

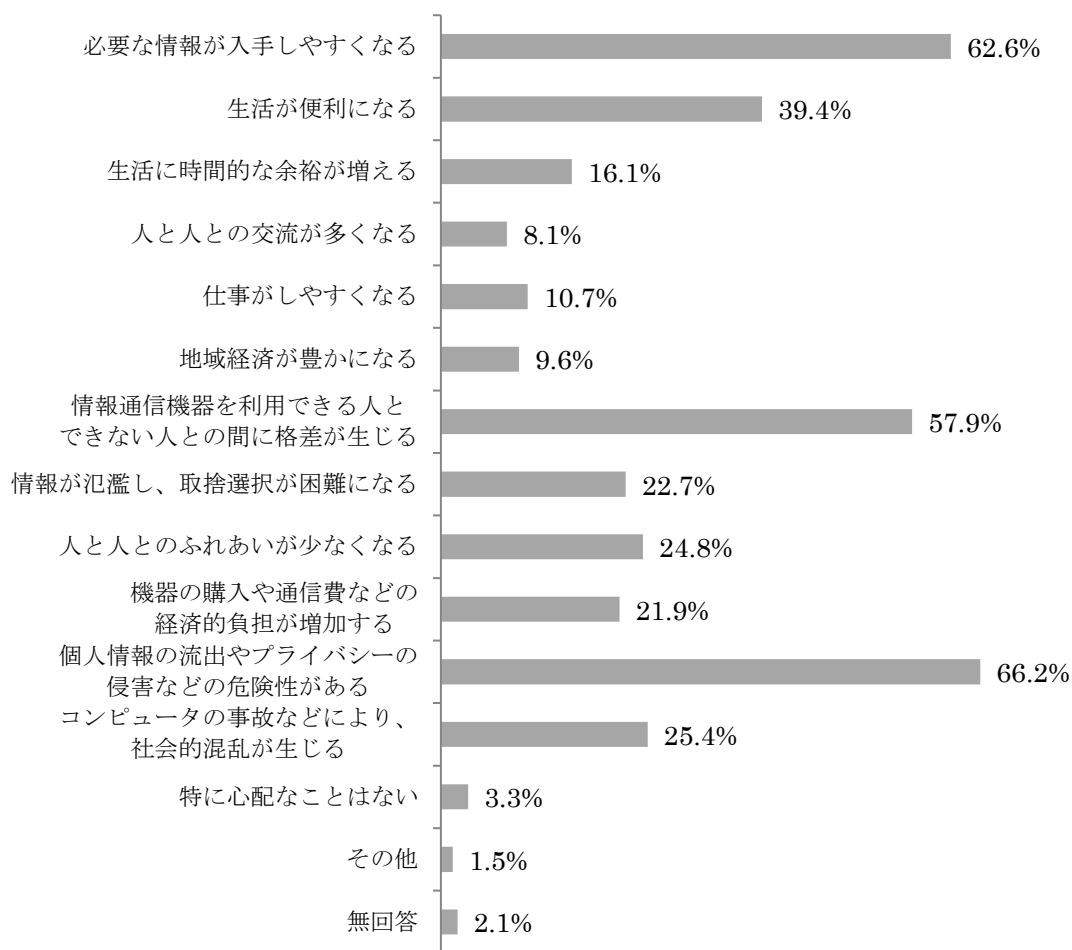
今回のアンケートでは、施策として実施が決まっている「健康保険証としての利用」ができること、という回答が一番多かったが、それでも約45%にとどまっている。そのため、マイナンバーカードの利用にかかる新たな施策の検討や、利用できるサービスの丁寧な説明が必要である。

問9 デジタル化で生じる影響

【デジタル化の進展への不安が大きいいため、施策が必要である】

今回の回答と、平成28年のアンケート結果を比較すると、回答方法を変えたため単純比較はできないが、各項目について「そう思う」「どちらかといえばそう思う」を合計して比較した場合、大半の項目が大きく増加した。特に「コンピュータの事故などにより社会的混乱が生じる」は46.4ポイント、「機器の購入や通信費などの経済的負担が増加する」は38.5ポイント、「情報が氾濫し、取捨選択が困難になる」は34.6ポイント増加し、それぞれ過半数となっている。これは、デジタル化がより身近になった影響も考えられるが、いずれにしても施策として十分な安全対策への取り組みや、対策を理解していただくための説明などの取り組みが必要となる。

(参考・平成28年アンケート) 情報化が進展することによる影響



II 全体の考察

本アンケートは、回答率 56.8%（平成 28 年は 51.9%）ということから、市民の皆様
の関心が高かったことがうかがえる。

また、平成 28 年と現在の状況を比較すると、インターネットの利用、特にスマートフ
ォンが広く普及し、これを踏まえたデジタル施策の推進が重要と考えられ、それを望む声
が多かった。一方で、デジタル化を進めることに対し、個人情報漏洩など情報セキュリ
ティに対する懸念や、デジタル機器を使えないによって不利益を受けたり、取り残されて
しまったりすることへの懸念の声も多かった。

そこで、本市のとるべき方向性としては

- ・デジタル化の推進施策は着実に進め、サービスの向上やコスト削減などを図る。
 - ・デジタル化についていけない人に向け、講習会や問合せ窓口などの取り組みを行い、デ
ジタルサービスを受けられるようにする。
 - ・デジタルを使えない方のため、窓口でのサービスを効率化しつつ維持する。
 - ・十分な情報セキュリティ対策とともに、安心・安全であることを丁寧に説明することで、
デジタルサービスを安心して使えるようにする。
- といった施策が求められていると考えられる。

資料編

平塚市のデジタル化に関するアンケート調査 (案)

日頃から市政にご理解とご協力をいただき、お礼申し上げます。

このたび、平塚市では「平塚市のデジタル化に関するアンケート調査」を実施することといたしました。この調査は、平塚市にお住まいの皆様の情報通信機器やインターネットの普及・活用状況等を把握し、今後のデジタル化施策の基礎資料とするために行うものです。ご多忙のところ誠に恐縮ではございますが、調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

令和2年11月

平塚市長 落合 克宏

○目的: この調査は、平塚市における情報通信機器やインターネットの普及・活用状況等を把握し、今後のデジタル化施策の基礎資料とするために実施します。

○調査対象: 令和2年11月1日現在で住民基本台帳に登録されている16歳以上の方から無作為に抽出した3,000人を対象としています。

○回答方法: 調査票に必要事項をご記入ください。(回答に住所及び氏名の記入は不要です)

○提出方法: 郵送かインターネットのいずれかにてご回答ください。

(1) 郵送での回答

同封した返信用封筒に調査票を入れて令和2年12月11日(金)までに郵便ポストへ投函してください。(切手を貼る必要はありません)

(2) インターネットでの回答

裏面の「インターネット回答利用ガイド」を参考にして回答用フォームにアクセスし、回答してください。

○調査結果: 後日、市のウェブサイト調査結果の概要を掲載いたします。

○その他: (1) 調査結果は、調査目的以外に使用することはありません。

(2) 提出された意見に対して、個別の回答はいたしません。

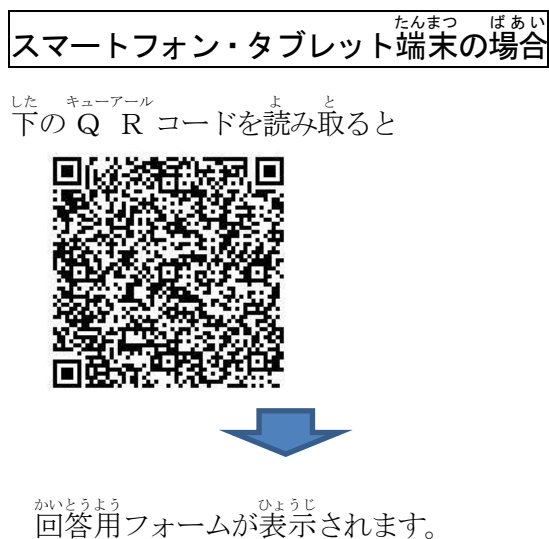
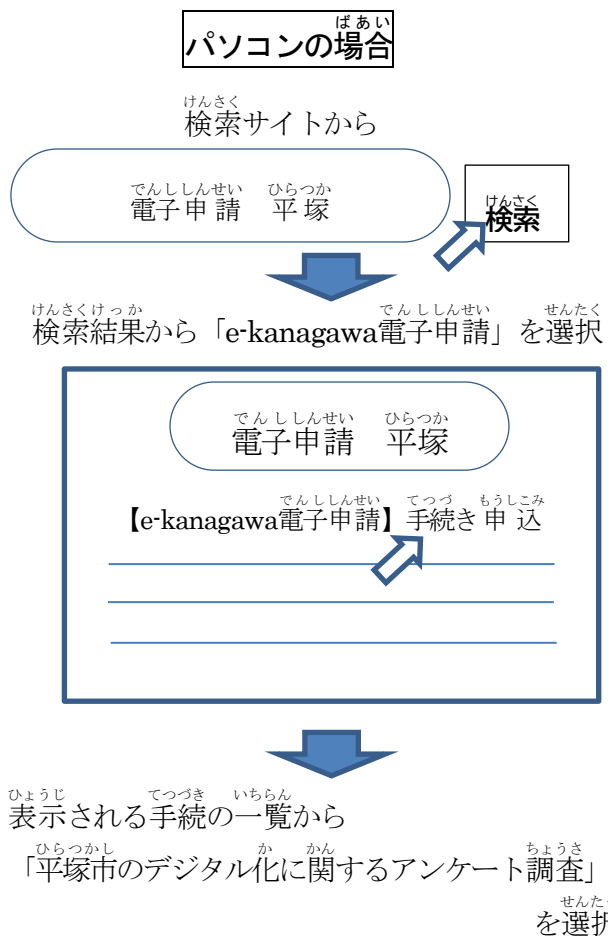
(3) 提出された意見は、個人情報を除き公開する場合があります。

○問合せ先: 平塚市 企画政策部 情報政策課 電話 0463-21-8792 (直通)

メールアドレス joho@city.hiratsuka.kanagawa.jp

インターネット回答利用ガイド

1 平塚市の電子申請システムの回答用フォームにアクセスする



手続き名 ▲▼

[平塚市のデジタル化に関するアンケート調査](#)

回答用フォームが表示されます。

※パソコン、スマートフォン等とも、直接、回答用フォームを開く場合のURLは次のとおりです。
https://dshinsei.e-kanagawa.lg.jp/142034-u/offer/offerList_detail.action?tempString=dx

2 インターネット回答用確認番号の入力

回答用フォームにインターネット回答用確認番号の入力欄がありますので、下の8桁の数字を入力してください。

インターネット回答用確認番号

インターネット回答用確認番号 99999999 (数字ランダム8桁ランダム)

以降はそれぞれの設問に回答してください。

ちょうさひょう
調査票

れいわ ねん がつ にちげんざい じょうきょう かいとう
令和2年11月1日現在の状況でご回答ください。

なお、調査票内の※印が付いている語句は、別紙で用語解説を添付しています。

I I C Tの利用環境について

あなたの I C T (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、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)

1. 女性 2. 男性 3. その他注

注 「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です。戸籍上の区分とは別に、ご自身の主観によりご記入ください。

問1-2へ

問1-2 あなたの年齢をお答えください。(○は1つ)

1. 16～19歳 4. 40～49歳 7. 70～79歳
2. 20～29歳 5. 50～59歳 8. 80歳以上
3. 30～39歳 6. 60～69歳

問1-3へ

問1-3 あなたのお仕事をお答えください。(○は1つ)

1. 高校生 5. 主夫・主婦ほか家事従事者
2. 各種学校・専門学校・短大・大学・ 6. パート・アルバイト
大学院生(予備校含む) 7. 無職
3. 会社員・公務員・団体職員 8. その他
4. 自営業 (具体的に)

問2へ

問2 あなたが利用している情報通信機器の利用状況に関して、1～11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。

項目	利用している	利用していないが 今後は利用したい	利用していないし 今後利用する予定はない
記載例1. パソコン	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
記載例2. スマートフォン※	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1. パソコン	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. スマートフォン※	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. タブレット端末※	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ウェアラブル端末※	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 携帯電話 (スマートフォンを除く)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 固定電話	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. FAX	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. テレビ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 家庭用ゲーム機	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. ラジオ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. その他(具体的に) ()	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問3へ

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、それぞれの設問で当てはまるものを選んで、数字に○印をつけてください。

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。(○は1つ)

- 利用している → **問3-2**へ
- 利用していないが今後は利用したい → **問3-5**へ
- 利用していないし今後も利用する予定はない → **問3-5**へ

問3-2

あなたが利用している情報通信機器のうち、インターネットを利用している端末について
お答えください。(〇はいくつでも)

- | | |
|----------------------|----------------------|
| 1. パソコン | 5. テレビ |
| 2. <u>スマートフォン</u> ※ | 6. 家庭用ゲーム機 |
| 3. 携帯電話 (スマートフォンを除く) | 7. <u>ウェアラブル端末</u> ※ |
| 4. <u>タブレット端末</u> ※ | 8. その他
(具体的に) |

問3-3へ

問3-3

インターネットの利用目的についてお答えください。(〇はいくつでも)

- | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. ウェブサイトの閲覧 | 1 1. <u>無料通話</u> ※ |
| 2. ホームページやブログの開設・更新 | ↳ 問3-4 もご回答ください |
| 3. 電子メールの送受信 | 1 2. 動画投稿/共有サイト(<u>ユーチューブ</u> ※など) |
| 4. 情報検索
(天気・ニュース・地図、路線、ルート検索等) | ↳ 問3-4 もご回答ください |
| 5. 交通機関や宿泊施設、医療機関等の予約 | 1 3. オンラインゲーム |
| 6. テレワーク・ウェブ会議・ビジネスチャット | 1 4. 金融取引 (ネットバンキング等) |
| 7. eラーニング (オンライン授業など) | 1 5. オンラインショッピング |
| 8. 電子申請、電子申告、電子届出 | 1 6. インターネットオークション・フリー
マーケットアプリ |
| 9. オンライン診療 | 1 7. その他 (具体例を一つご記載ください) |
| 1 0. <u>SNS (ソーシャルネットワーキングサービス)</u> ※ | () |
| ↳ 問3-4 もご回答ください | |

1 0～1 2に〇をつけた方は**問3-4**へ

つけなかった方は**問4**へ

問3-4 問3-3で、10 (SNS※)、11 (無料通話※)、12 (動画投稿/共有サイト) に○をつけた方に質問です。

あなたが現在利用しているSNSと、平塚市がSNS等を通じて提供している情報の利用状況について、それぞれの項目で当てはまるものを選んで、数字に○印をつけてください。

問3-4 ア あなたが利用しているSNSはどれですか。(○はいくつでも)

1. <u>フェイスブック</u> ※	3. <u>ツイッター</u> ※	5. <u>ユーチューブ</u> ※
2. <u>LINE</u> ※	4. <u>インスタグラム</u> ※	6. その他 (具体的に)
()		

問3-4 イ へ

問3-4 イ あなたは、現在、平塚市がSNS※等で発信している情報を取得していますか。また、今後取得する予定はありますか。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。

項目 (平塚市のアカウント)	取得している	取得していないが 今後は取得したい	取得していないし 今後は取得する予定はない
1. <u>フェイスブック</u> ※ (平塚市役所フェイスブックほか)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. <u>LINE</u> ※ (平塚市公式LINE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. <u>ツイッター</u> ※ (hiratsukagood ほか)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. <u>インスタグラム</u> ※ (hiratsukagood)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. <u>ユーチューブ</u> ※ (広報ひらつかほか)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問4 へ

問3-5

【問3-1】で2(利用していない)又は3(利用するつもりがない)に○をつけた方に質問です。

インターネットを利用しない理由についてお答えください。(○はいくつでも)

- | | |
|------------------------|------------------|
| 1. 興味が
ない | 5. 安全性に不安がある |
| 2. 以前は利用していたが、興味がなくなった | 6. 設定や操作方法がわからない |
| 3. 必要性がない | 7. その他 |
| 4. 機器の購入費や通信費が高い | (具体的に) |

問4へ

問4

キャッシュレス決済サービス(クレジットカードや電子マネー※、口座振替を利用して、現金を使わずに支払い・受け取りを行う決済方法)は、国が示す「新たな生活様式」で推奨されており、平塚市でも新たな決済サービスの実施を検討しています。

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、それぞれの項目で当てはまるものを選んで、数字に○印をつけてください。

問4-1

次のうち、あなたが現在利用している決済サービスはどれですか。(○はいくつでも)

- | | |
|--------------------------------|---|
| 1. クレジットカード払い | 6. 電子マネー※による支払い
(楽天Edy、Suicaなど) |
| 2. 銀行等の窓口・ATMでの振込 | 7. スマホ決済・QRコード決済※
(PayPay、LINE Pay、PayBなど) |
| 3. インターネットバンキング、モバイルバンキングによる振込 | 8. 1~7の決済サービスは利用していない |
| 4. ペイジー※による支払い | |
| 5. コンビニエンスストアでの支払い | |

問4-2へ

問4-2

次のうち、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。(○はいくつでも)

- | | |
|--------------------------------|---|
| 1. クレジットカード払い | 5. 電子マネー※による支払い
(楽天Edy、Suicaなど) |
| 2. インターネットバンキング、モバイルバンキングによる振込 | 6. スマホ決済・QRコード決済※
(PayPay、LINE Pay、PayBなど) |
| 3. ペイジー※による支払い | 7. 特にな |
| 4. コンビニエンスストアでの支払い | 8. その他(具体的に) |

問5へ

II ひらつかし かすいしん 平塚市のデジタル化推進について

ひらつかし かせさく すいしん いけん うかが
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 げんざい ひらつかし ぎょうせいじょうほう にゆうしゅしゅだん こんご しゅだん にゆうしゅ
現在の平塚市の行政情報の入手手段と、今後はどのような手段で入手したいかについて、
それぞれのせつもん あてはまるものを選んで、すうじ じるし
それぞれの設問で当てはまるものを選んで、数字に○印をつけてください。

問5-1 げんざい じょうほう にゆうしゅしゅだん こた
現在の情報の入手手段についてお答えください。(○はいくつでも)

- | | | |
|-----------------------|------------------------------|-----------------------|
| 1. 広報ひらつか | 7. 案内文書 (パンフレット、
リーフレット等) | 14. 友人・知人 |
| 2. 自治会回覧 | | 15. 防災行政無線による
屋外放送 |
| 3. 新聞 | 8. テレビ | |
| 4. タウン紙 | 9. ラジオ | 16. 電話 |
| 5. 雑誌、書籍 | 10. 平塚市ウェブサイト | 17. デジタルサイネージ※ |
| 6. ひらつか市民生活
ガイドブック | 11. <u>ちいき情報局</u> ※ | 18. 特になし |
| | 12. <u>ほっとメールひらつか</u> ※ | 19. その他 |
| | 13. 平塚市によるSNS※ <u>注</u> | (具体的に) |

注 ひらつかし エスエヌエス ひらつかしエスエヌエス
平塚市によるSNSとは、平塚市SNSアカウント (フェイスブック※、LINE※、ツイッター※、インスタグラム※、ユーチューブ※) を指します。

問5-2へ

問5-2 【5-1】で回答したもの以外で、今後利用したい情報の入手手段についてお答えください。
げんざい にゆうしゅしゅだん かか
(現在の入手手段に関わらない。○はいくつでも)

- | | | |
|-----------------------|------------------------------|-----------------------|
| 1. 広報ひらつか | 7. 案内文書 (パンフレット、
リーフレット等) | 14. 友人・知人 |
| 2. 自治会回覧 | | 15. 防災行政無線による
屋外放送 |
| 3. 新聞 | 8. テレビ | |
| 4. タウン紙 | 9. ラジオ | 16. 電話 |
| 5. 雑誌、書籍 | 10. 平塚市ウェブサイト | 17. デジタルサイネージ※ |
| 6. ひらつか市民生活
ガイドブック | 11. <u>ちいき情報局</u> ※ | 18. 特になし |
| | 12. <u>ほっとメールひらつか</u> ※ | 19. その他 |
| | 13. 平塚市によるSNS※ <u>注</u> | (具体的に) |

注 ひらつかし エスエヌエス ひらつかしエスエヌエス
平塚市によるSNSとは、平塚市SNSアカウント (フェイスブック※、LINE※、ツイッター※、インスタグラム※、ユーチューブ※) を指します。

問6へ

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について、それぞれの設問で当てはまるものを選んで、数字に○印をつけてください。

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。(○はいくつでも)

- | | |
|-----------------------------------|---------------------------|
| 1. 各種届出・証明書の取得 | 8. 安心安全・防犯 |
| 2. 医療・健康 (医療機関、休日・夜間急患
診療所、健康) | 9. 観光・集客イベント・名産品 |
| 3. 福祉 (福祉制度、福祉施設) | 10. 産業 (商業、工業、農業、漁業) |
| 4. 学校・教育 | 11. 公共インフラ (道路、下水道) |
| (小・中学校、教育相談、就学相談) | 12. 公共施設 (スポーツ・文化施設、公園) |
| 5. 子育て・保育 | 13. 地域情報 (地域の行事やイベント、自治会) |
| (子育て支援、医療費の助成、保育園) | 14. 生涯学習 (講座案内) |
| 6. 環境・ごみ・リサイクル | 15. 特になし |
| 7. 防災・災害 | 16. その他 |
| | (具体的に) |

問6-2へ

問6-2

あなたは、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。1～14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。

項目	満足している	やや満足している	やや不満である	不満である	どちらともいえない	この分野の情報を必要としていない
記載例1. 各種届出・証明書の取得	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
記載例2. 医療・健康	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1. 各種届出・証明書の取得	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 医療・健康 (医療機関、休日・夜間急患診療所、健康)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 福祉情報 (福祉制度、福祉施設)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 学校・教育 (小・中学校、教育相談、就学相談)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 子育て・保育 (子育て支援、医療費の助成、保育園)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 環境・ごみ・リサイクル	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 防災・災害	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 安心安全・防犯	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 観光・集客イベント・名産品	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 産業 (商業、工業、農業、漁業)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 公共インフラ (道路、下水道)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 公共施設 (スポーツ・文化施設、公園)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 地域情報 (地域の行事やイベント、自治会)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 生涯学習 (講座案内)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問7

あなたは、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。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)

- | | |
|---|---|
| 1. 窓口での待ち時間が減る | 9. 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 |
| 2. 転出入等の手続が1か所の窓口で済む | 10. インターネット上で子育て等の情報交換・相談(オンライン・チャット相談)ができる |
| 3. 窓口で名前や住所が印字された申請書が出力できて、何度も同じことを書かない | 11. 市からプッシュ型情報配信※がある |
| 4. 届出や申請に必要な添付書類が減る | 12. 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・匿名加工情報など) |
| 5. 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 | 13. 情報通信機器の操作の支援や、ICTの講習会が受けられる |
| 6. オンライン決済ができる | 14. 特になし |
| 7. 窓口でキャッシュレスで支払いができる | 15. その他(具体的に) |
| 8. 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 | |

問8へ

問8 今後のデジタル社会のパスポートとして、マイナンバーカードの活用がうたわれています。

マイナンバーカードの取得や、マイナンバーカードに期待することについて、それぞれの設問で当てはまるものを選んで、数字に○印をつけてください。

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。(○は1つ)

- | | | |
|---------------------|-------------------------|-------------------------|
| 1. 持っている
又は交付申請中 | 2. 持っていないが
取得する予定である | 3. 持っていないし
取得する予定もない |
|---------------------|-------------------------|-------------------------|

問8-2へ

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。(○はいくつでも)

- | | |
|--|--|
| 1. マイナンバーカードを使っていろいろなインターネットサービスにログインできる | 10. 個人の健康データを管理するシステムと連動して、自分の情報を確認できる |
| 2. 運転免許証としての利用 | 11. 窓口で、読み取り機により申請書の自動作成ができる |
| 3. 健康保険証としての利用 | 12. 救急時に救急隊員等があなたのマイナンバーカードから健康データを確認できる |
| 4. 印鑑登録証としての利用 | 13. <u>地域ポイント</u> ※の利用 |
| 5. 図書館の利用者カードとしての利用 | 14. 特になし |
| 6. 公共施設予約カードとしての利用 | 15. その他
(具体的に) |
| 7. 障害者手帳としての利用 | |
| 8. 各種医療証としての利用 | |
| 9. 母子手帳としての利用 | |

問9へ

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。

1～13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。

項目	そう思う	どちらかといえば そう思う	あまり思わない	全く思わない	わからない
記載例1. 必要な情報が入手しやすくなる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
記載例2. 生活が便利になる	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1. 必要な情報が入手しやすくなる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 生活が便利になる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 生活に時間的な余裕が増える	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 人と人との交流が多くなる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 仕事がしやすくなる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 地域経済が豊かになる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 人と人との接触を減らすことができる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 情報が氾濫し、取捨選択が困難になる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 機器の購入や通信費などの経済的負担が増加する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. コンピュータの事故などにより、社会的混乱が生じる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. その他 (具体的に)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問10へ

問10

ひらつかし 平塚市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。

きちょう いけん き
貴重なご意見をお聞かせいただきありがとうございました。

きょうしゆく きにゆう も たし うえ
恐縮ですが、ご記入漏れがないかお確かめの上、

どうふう へんしんようふうとう ちょうさひょう そうふ
同封の返信用封筒にてこの調査票をご送付ください。

きって は ゆうびん とうかん
切手を貼らずに、そのまま郵便ポストにご投函ください。

がつ にち きん とうかん ねが
12月11日（金）までにご投函をお願いします。

【参考】アンケート調査で使用している主な用語についての説明（50音順）

用語	説明
Instagram	主に利用者同士で写真や動画を共有してコミュニケーションする、ソーシャル・ネットワーキング・サービスのひとつです。 平塚市では、市内の風景やグルメスポットなど、シティプロモーションに関する内容を発信しています。
ウェアラブル端末	体や衣服に付けて利用する携帯情報端末のことで、眼鏡型、腕時計型、ヘッドバンド型などがあります。
EsEsEs SNS	ソーシャル・ネットワーキング・サービスの略称です。 コミュニティ型のウェブサイトで、インターネット技術を利用して社会的ネットワークを構築するサービスのことで、
スマートフォン	個人用の携帯コンピュータに携帯電話や通信機能などを併せ持った多機能携帯電話のことで、
スマホ決済 QRコード決済	レジにスマホをかざしたり、アプリでQRコードやバーコードを読み取るだけで支払いが完了する決済方法のことで、 なお、QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。
タブレット端末	画面をタッチして操作することができ、軽量で持ち運びができる多機能端末のことで、
ちいき情報局	平塚市と市内各地域とで運営している、地域向けの交流・情報提供を目的としたウェブサイトです。お住まいの地域の情報を入手できるほか、市内の各地域で行われている防犯、防災、子育て等の取り組み事例を調べることができます。
ちいき地域ポイント	市内などの一定のエリア内で発行され、利用される「地産地消」のポイントサービスです。加盟店での買い物、公共施設の利用、スポーツ活動への参加や地域スポーツチームの応援、各種ボランティアやエコ活動への参加等で付与されます。貯まったポイントは地域内で利用することで域内循環を促進させます。
ツイッター	利用者が「つぶやき」と呼ばれる短い記事を書き込んだり、読んだり、返信をしたりすることで利用者同士のコミュニケーションが生まれるソーシャル・ネットワーキング・サービスのひとつです。 平塚市では、災害時の緊急情報、防災に関する情報、産業や環境に関するイベント情報などを発信しています。

ようご 用語	せつめい 説明
デジタルサイネージ	<p>えき てんぽ しせつ 駅や店舗、施設、オフィスなどに、ディスプレイやプロジェクターなどの映像 ひょうじそうち せっち じょうほう ほっしん 表示装置を設置して情報を発信するシステムのことです。</p> <p>ひらつかし しちょうしゃほんかん かい せっち しない しょうぎょうしせつ 平塚市では、市庁舎本館1階に設置しているほか、市内の商業施設などに せっち じょうほう ほっしん 設置されているデジタルサイネージで情報を発信しています。</p>
でんし 電子マネー	<p>かね お金をデジタルデータに置き換え、データをやりとりしてモノを買ったりサー ビスを受けたりする仕組みのことです。</p>
フェイスブック	<p>おな しゅみ ひと こうりゆう ひと 同じ趣味の人や交流したい人などとのコミュニケーションを図ることを もくてき 目的としたソーシャル・ネットワーキング・サービスの一つです。</p> <p>ひらつかし し しんちやくじょうほう きしゃほっぴょう ないよう きせつ わだい 平塚市では、市ウェブサイトの新着情報や記者発表の内容、季節の話題 じょうほう ほっしん やメディア情報などを発信しています。</p>
プッシュ型配信 がたはいしん	<p>インターネットなどの情報配信の仕組みの一つで、受信者側からリクエ ストしなくても、発信者が能動的に情報を送る方式のことです。</p>
ページ	<p>ぜいきん こうきょうりょうきん かくしゆりょうきん せいきゆうしょ か ばんごう 税金や公共料金、各種料金などを、請求書に書かれている番号を にゆうりよく エーディーエム しほら 入力することで、パソコンやスマートフォン・ATMから支払うことがで きるサービスです。</p>
ほっとメールひらつか	<p>せいかつ みちか じょうほう きんきゆうじょうほうとう 生活に身近な情報や緊急情報等を、あらかじめ登録した携帯電話やパソ コンなどへ電子メールで配信する平塚市のサービスです。</p>
むりょうつうわ 無料通話	<p>スマートフォンなどにアプリケーションを入れ、インターネット回線を使っ て通話するサービスのことです。</p>
ユーチューブ	<p>りようしゃ とうこう どうが た りようしゃ えつらん どうが 利用者が投稿した動画データを他の利用者が閲覧できるようにする動画 きょうゆう 共有サービスのことです。</p> <p>ひらつかし えいぞう ひらつかしびじゅつかん てんらんかい み 平塚市では、シティプロモーション映像や平塚市美術館の展覧会の見どころ こうかい などを公開しています。</p>
ライン LINE	<p>こじん かん こうかん でんわ 個人やグループ間でメッセージ交換やテレビ電話などができる、ソーシャル・ ネットワーキング・サービスの一つです。</p> <p>ひらつかし しせいじょうほう ほっしん 平塚市では市政情報を発信しています。</p>

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

編集・発行 平塚市企画政策部デジタル推進課

〒254-8686 神奈川県平塚市浅間町9番1号

電話 0463-23-1111 (代表)

0463-21-8792 (ダイヤルイン)

FAX 0463-23-9467 (代表)

e-mail joho@city.hiratsuka.kanagawa.jp