

あわら市のデジタル化に関する 市民アンケート調査結果

あわら市創造戦略部政策広報課DX・情報発信戦略室

アンケートの目的

市では、令和3年に「DX推進基本計画」を策定し、高齢者向けのスマホ・タブレットよろず相談所やキャッシュレス決済の推進、電子申請の拡充など、デジタル化に関する取り組みを進めてきました。今後、さらなるデジタル化による市民の皆様の利便性向上のため、デジタル化に関する現状や要望などを把握することを目的にアンケートを実施しました。

アンケートの概要

実施期間 … 令和6年2月5日から3月25日まで

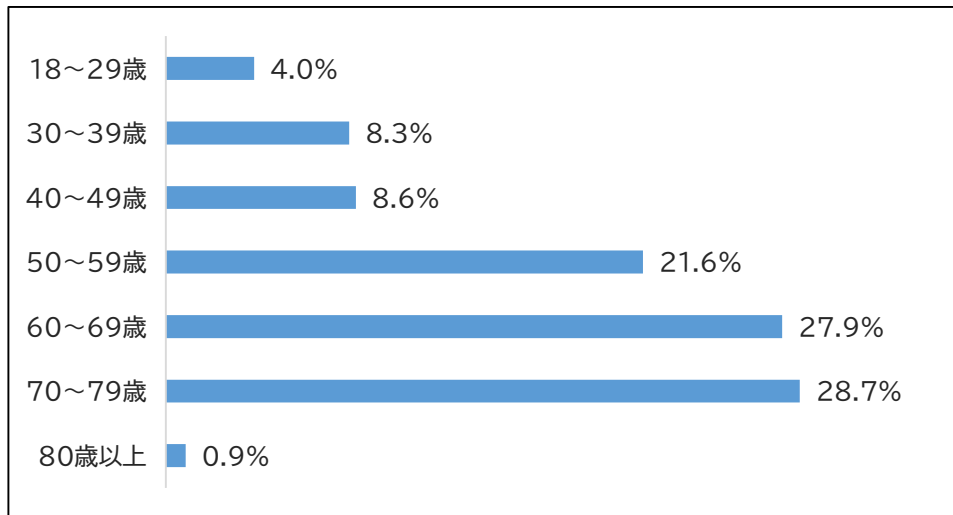
実施方法 … 18歳以上の市民1,000人を無作為抽出し、アンケートを送付

回答数 … 348件(電子申請:174件、紙:174件)



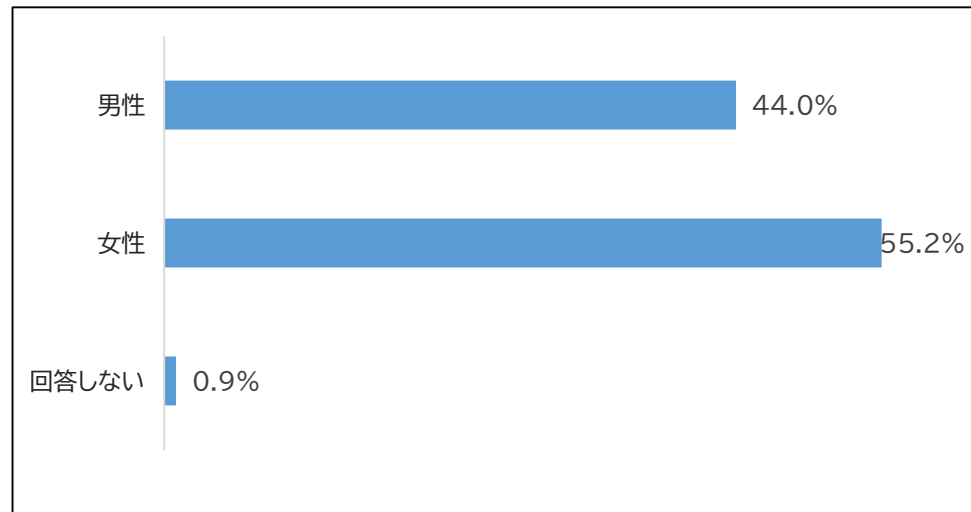
問1 回答者の年齢

項目	回答数	割合
18～29歳	14	4.0%
30～39歳	29	8.3%
40～49歳	30	8.6%
50～59歳	75	21.6%
60～69歳	97	27.9%
70～79歳	100	28.7%
80歳以上	3	0.9%
計	348	100%



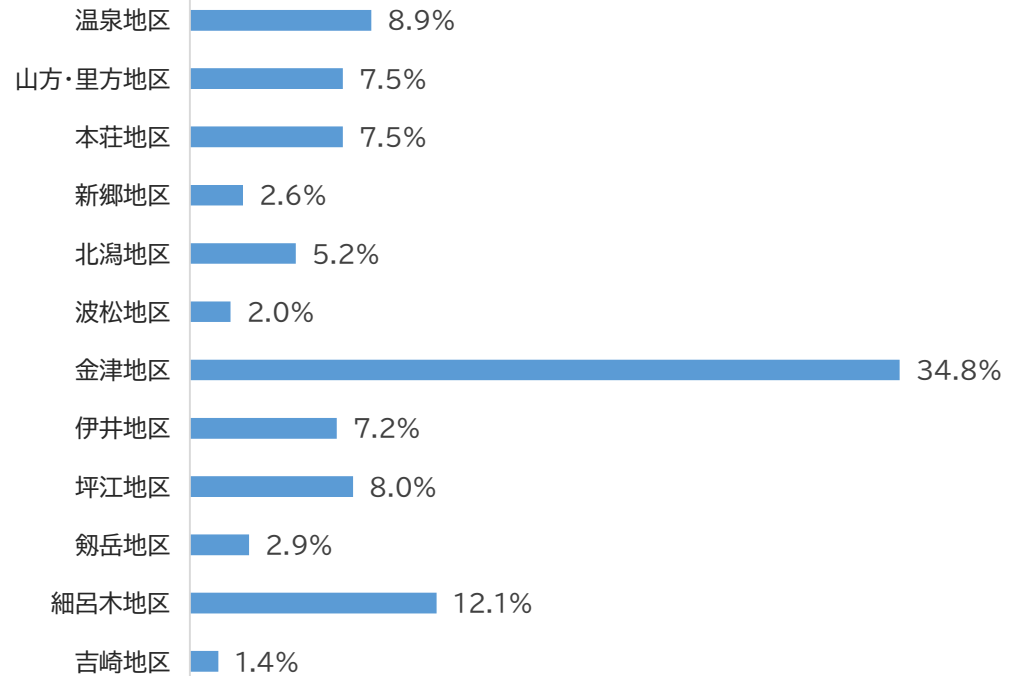
問2 性別

項目	回答数	割合
男性	153	44.0%
女性	192	55.2%
回答しない	3	0.9%
計	348	100%



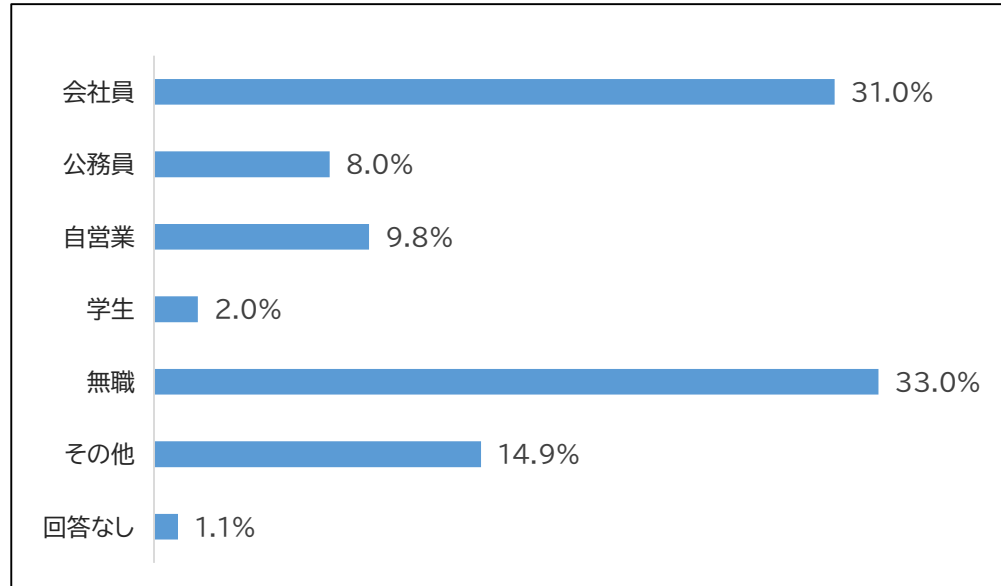
問3 居住地区

項目	回答数	割合
温泉地区	31	8.9%
山方・里方地区	26	7.5%
本荘地区	26	7.5%
新郷地区	9	2.6%
北潟地区	18	5.2%
波松地区	7	2.0%
金津地区	121	34.8%
伊井地区	25	7.2%
坪江地区	28	8.0%
劔岳地区	10	2.9%
細呂木地区	42	12.1%
吉崎地区	5	1.4%
計	348	100%



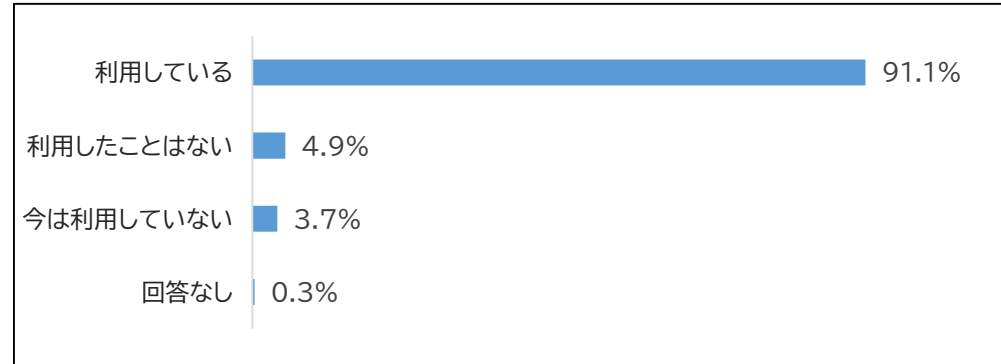
問4 職業

項目	回答数	割合
会社員	108	31.0%
公務員	28	8.0%
自営業	34	9.8%
学生	7	2.0%
無職	115	33.0%
その他	52	14.9%
回答なし	4	1.1%
計	348	100%



問5 インターネットの利用状況

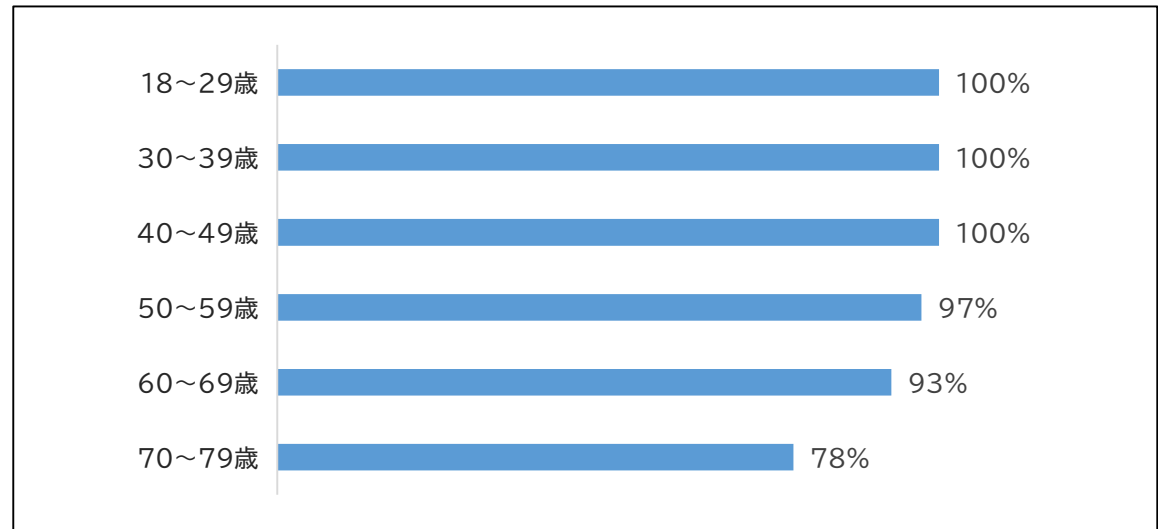
項目	回答数	割合
利用している	317	91.1%
利用したことはない	17	4.9%
今は利用していない	13	3.7%
回答なし	1	0.3%
計	348	100%



問5-2 インターネット利用状況(年代別)

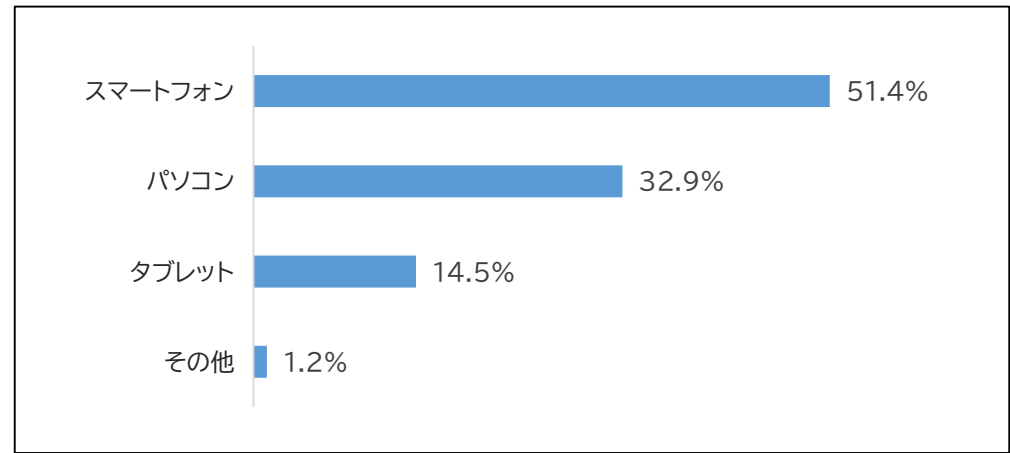
年齢	割合
18～29歳	100%
30～39歳	100%
40～49歳	100%
50～59歳	97%
60～69歳	93%
70～79歳	78%

※80代以上は回答者3名で100%であったが
サンプル数が少ないため非掲載



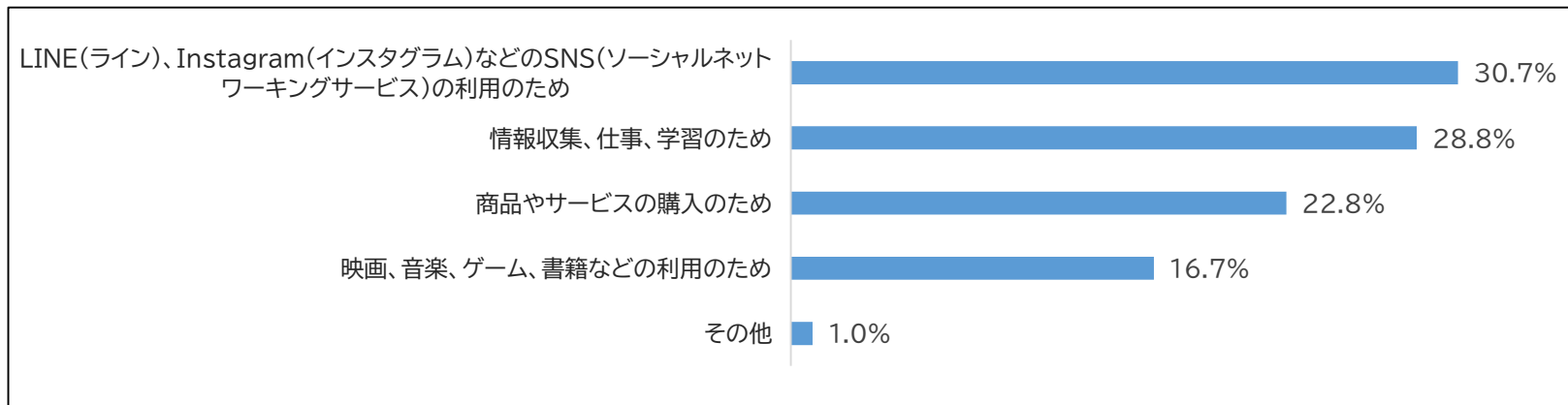
問6 インターネットで主に利用している機器(複数回答)

項目	回答数	割合
スマートフォン	291	51.4%
パソコン	186	32.9%
タブレット	82	14.5%
その他	7	1.2%
計	566	100%



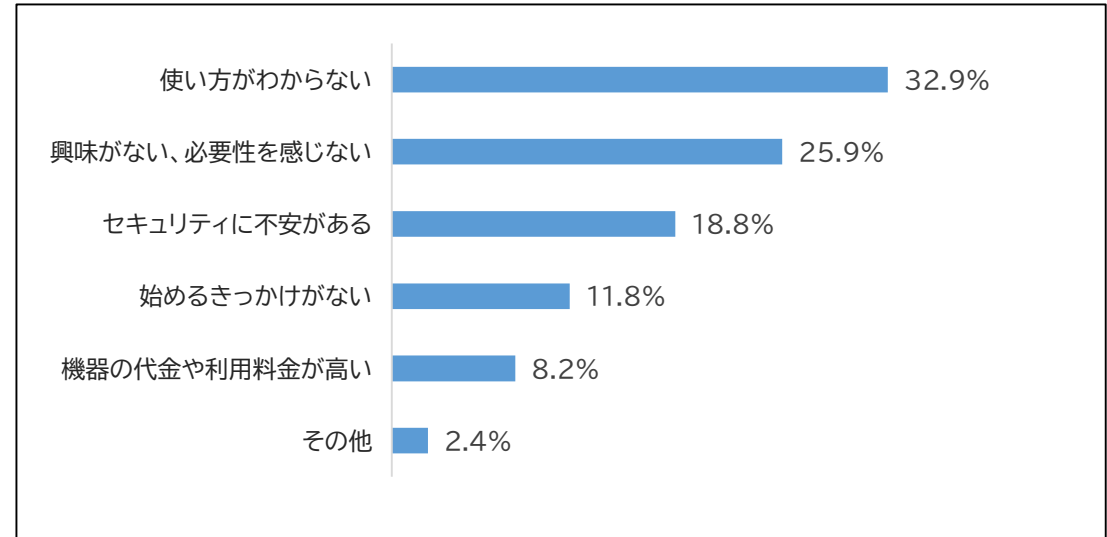
問7 インターネット利用目的(複数回答)

項目	回答数	割合
LINE(ライン)、Instagram(インスタグラム)などのSNS(ソーシャルネットワーキングサービス)の利用のため	265	30.7%
情報収集、仕事、学習のため	249	28.8%
商品やサービスの購入のため	197	22.8%
映画、音楽、ゲーム、書籍などの利用のため	144	16.7%
その他	9	1.0%
計	864	100%



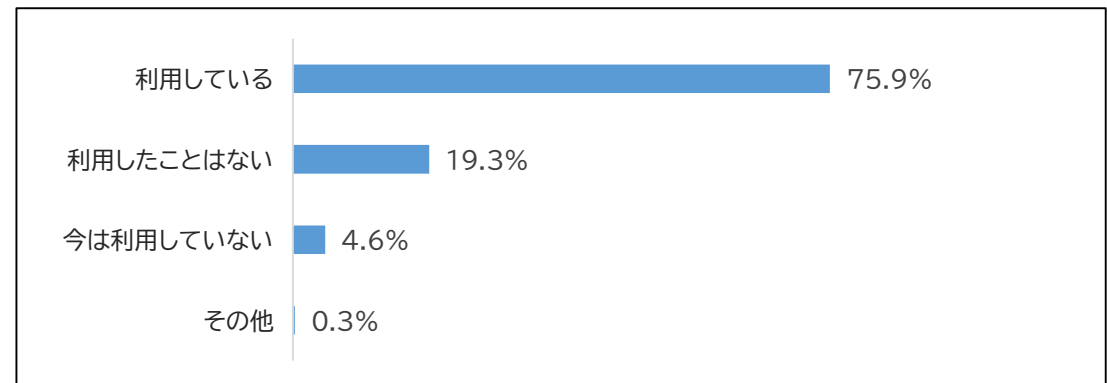
問8 利用していない理由(複数回答)

項目	回答数	割合
使い方がわからない	28	32.9%
興味がない、必要性を感じない	22	25.9%
セキュリティに不安がある	16	18.8%
始めるきっかけがない	10	11.8%
機器の代金や利用料金が低い	7	8.2%
その他	2	2.4%
計	85	100%



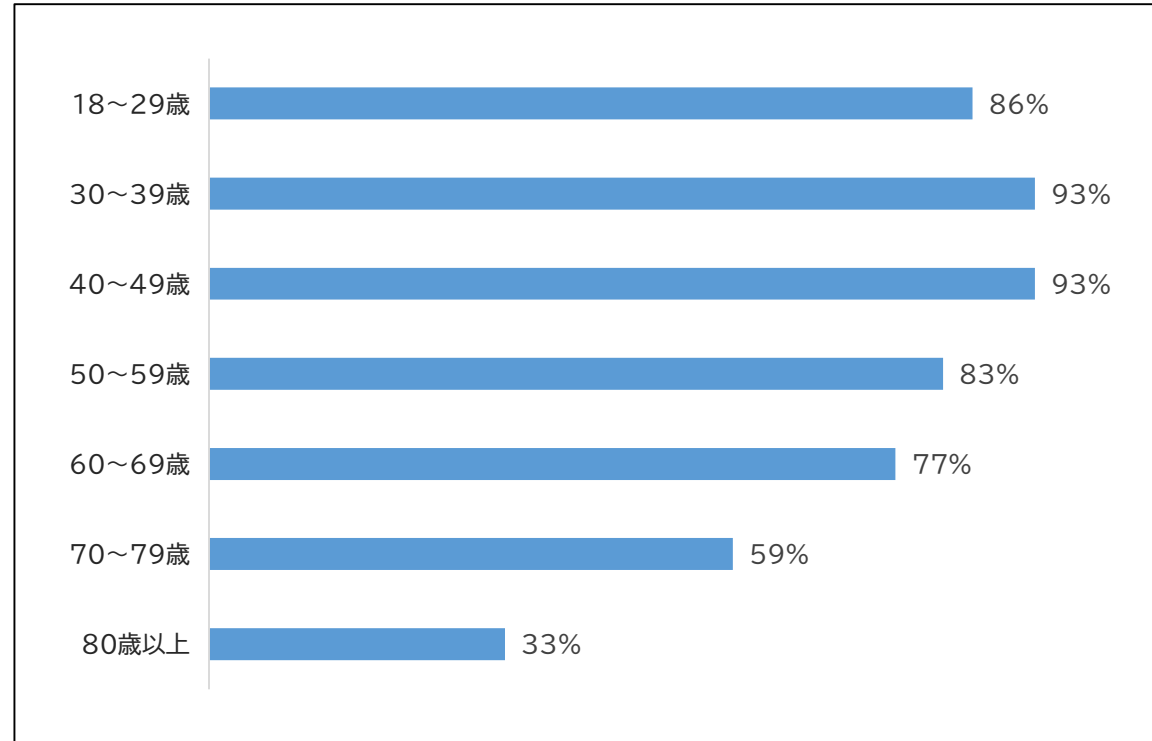
問9 キャッシュレス決済の利用状況

項目	回答数	割合
利用している	264	75.9%
利用したことはない	67	19.3%
今は利用していない	16	4.6%
その他	1	0.3%
計	348	100%



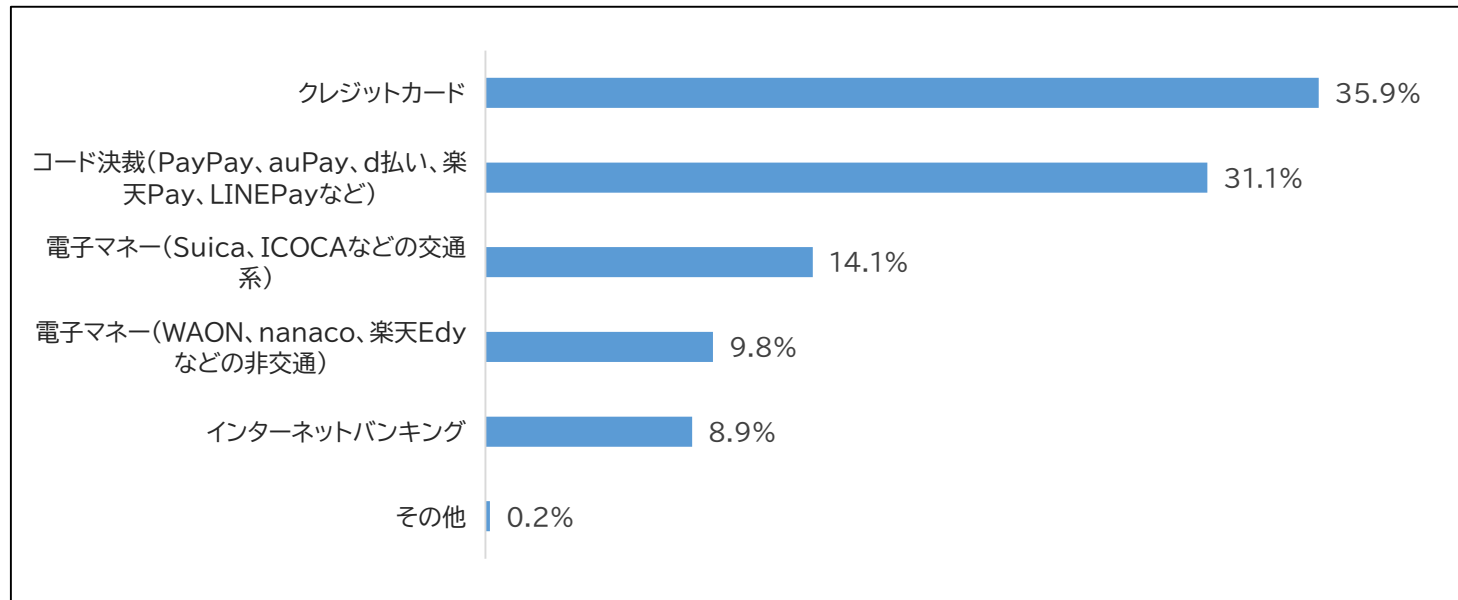
問9 キャッシュレス決済の利用状況(年代別)

年代	割合
18～29歳	86%
30～39歳	93%
40～49歳	93%
50～59歳	83%
60～69歳	77%
70～79歳	59%
80歳以上	33%



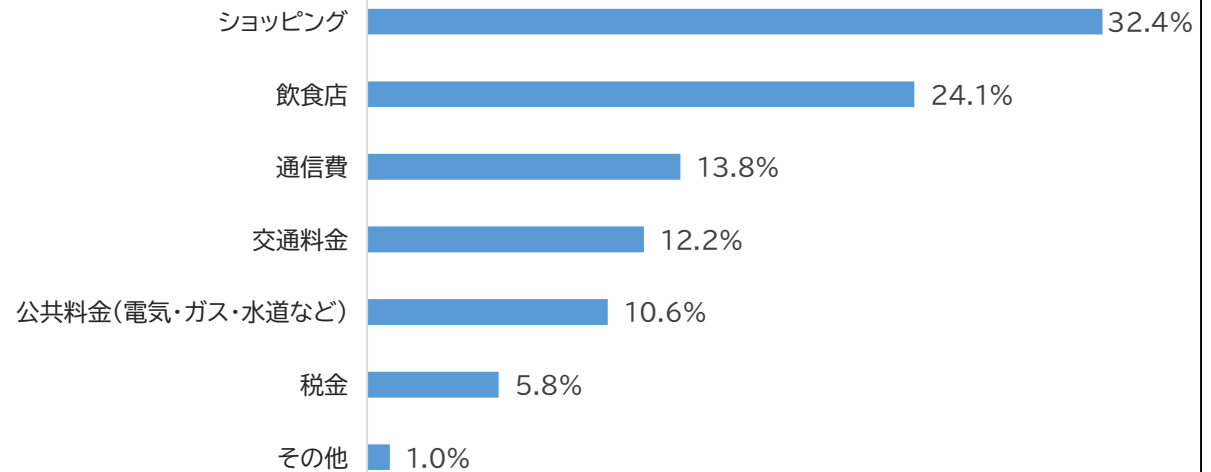
問10 キャッシュレス決済の利用方法(複数回答)

項目	回答数	割合
クレジットカード	221	35.9%
コード決済(PayPay、auPay、d払い、楽天Pay、LINEPayなど)	191	31.1%
電子マネー(Suica、ICOCAなどの交通系)	87	14.1%
電子マネー(WAON、nanaco、楽天Edyなどの非交通)	60	9.8%
インターネットバンキング	55	8.9%
その他	1	0.2%
計	615	100%



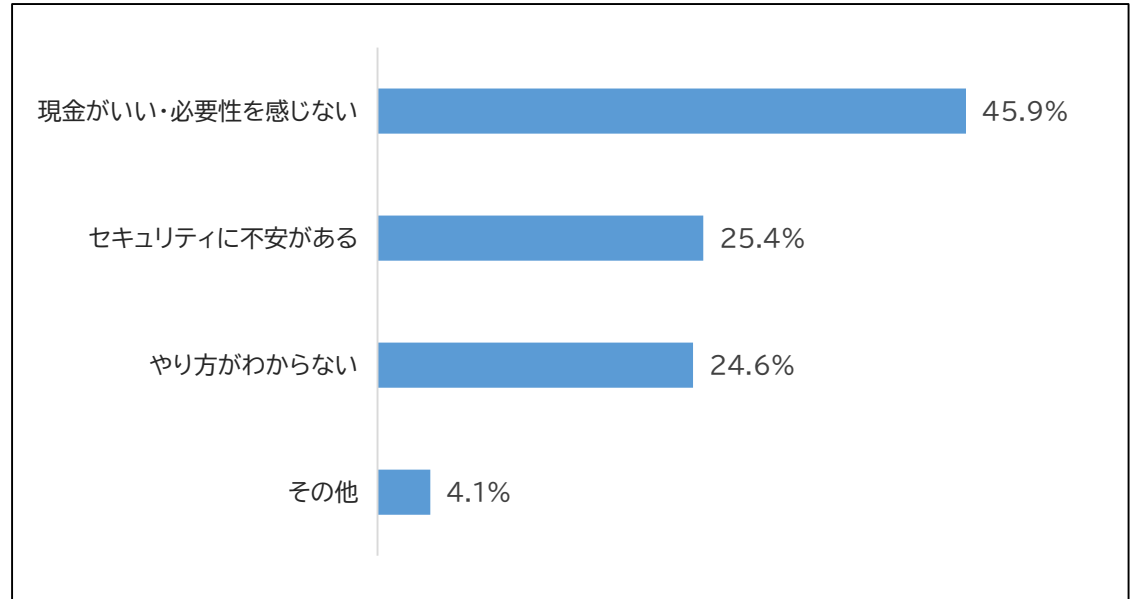
問11 キャッシュレス決済の利用内容(複数回答)

項目	回答数	割合
ショッピング	257	32.4%
飲食店	191	24.1%
通信費	109	13.8%
交通料金	97	12.2%
公共料金(電気・ガス・水道など)	84	10.6%
税金	46	5.8%
その他	8	1.0%
計	792	100%



問12 キャッシュレス決済を利用したことはない、今は利用していない理由(複数)

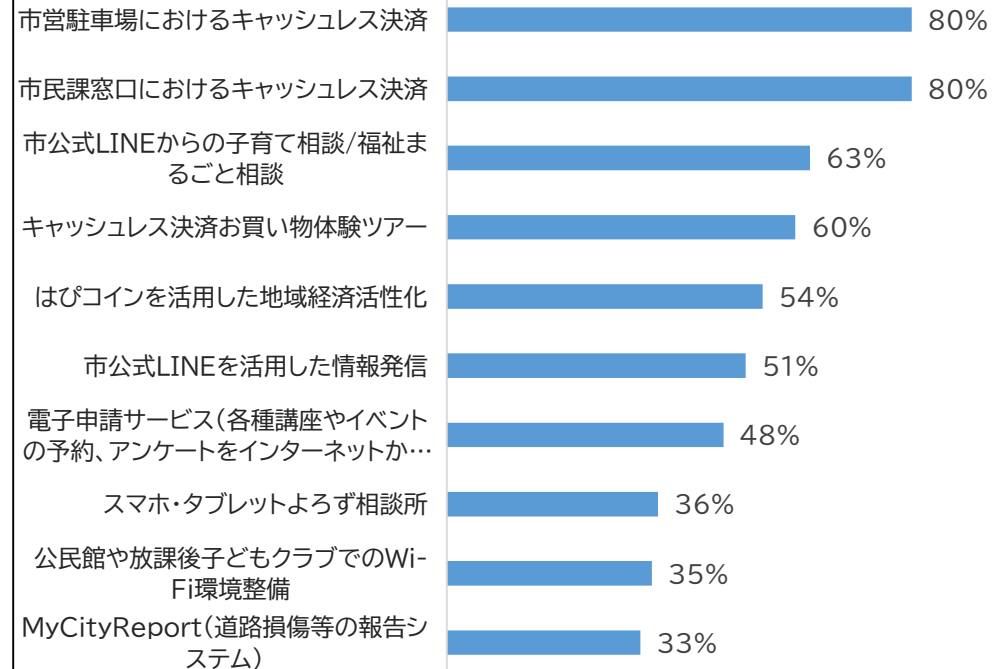
項目	回答数	割合
現金がいい・必要性を感じない	56	45.9%
セキュリティに不安がある	31	25.4%
やり方がわからない	30	24.6%
その他	5	4.1%
計	122	100%



問13 あわら市のデジタル施策に関する満足度

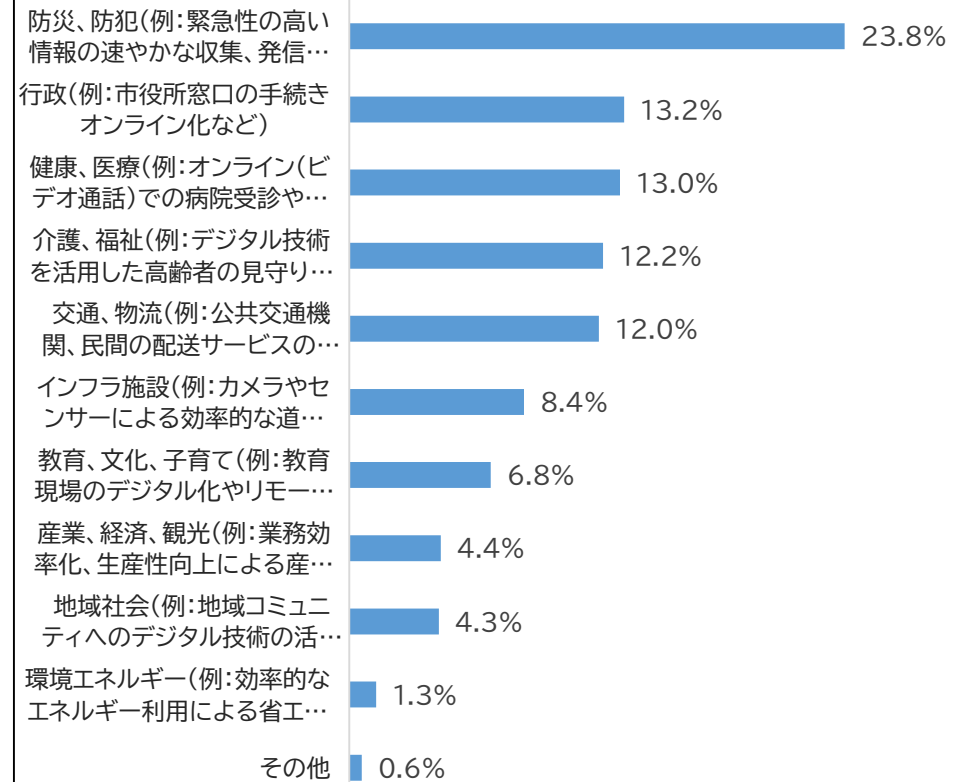
項目	満足度	利用者数
市営駐車場におけるキャッシュレス決済	80%	16
市民課窓口におけるキャッシュレス決済	80%	14
市公式LINEからの子育て相談/福祉まるごと相談	63%	14
キャッシュレス決済お買い物体験ツアー	60%	14
はぴコインを活用した地域経済活性化	54%	54
市公式LINEを活用した情報発信	51%	75
電子申請サービス(各種講座やイベントの予約、アンケートをインターネットから行う)	48%	71
スマホ・タブレットよろず相談所	36%	19
公民館や放課後子どもクラブでのWi-Fi環境整備	35%	24
MyCityReport(道路損傷等の報告システム)	33%	10

1～5の5段階評価 4.5の割合から算出



問14 あわら市のどの分野の行政サービスでデジタル化に取り組むことが重要だと思うか(複数回答)

項目	回答数	割合
防災、防犯(例:緊急性の高い情報の速やかな収集、発信など)	199	23.8%
行政(例:市役所窓口の手続きオンライン化など)	110	13.2%
健康、医療(例:オンライン(ビデオ通話)での病院受診や健康指導など)	109	13.0%
介護、福祉(例:デジタル技術を活用した高齢者の見守りなど)	102	12.2%
交通、物流(例:公共交通機関、民間の配送サービスの使いやすさ向上など)	100	12.0%
インフラ施設(例:カメラやセンサーによる効率的な道路・建物などの管理など)	70	8.4%
教育、文化、子育て(例:教育現場のデジタル化やリモートによる子育て相談など)	57	6.8%
産業、経済、観光(例:業務効率化、生産性向上による産業の競争力強化など)	37	4.4%
地域社会(例:地域コミュニティへのデジタル技術の活用など)	36	4.3%
環境エネルギー(例:効率的なエネルギー利用による省エネ化など)	11	1.3%
その他	5	0.6%
計	836	100%



問15 その他主な自由意見

- ・デジタル化だけ進みすぎて、それについていけないデジタル難民が多すぎて不公平感が強い。
- ・デジタル化が進むにつれ、詐欺などの犯罪に巻き込まれる可能性が多くなる。正しい知識をつけるのも大事。
- ・未だに回覧板を回す習慣があるが、早く廃止してデジタル化にしてほしい。あと、広報紙もかさばってゴミになるので見たい人だけが見れるデジタルにしてほしい。
- ・市民アンケートに全てデジタルで回答したアカウント向けに返送用封筒の郵送費相当のはぴコインがもらえる、などのデジタル回答者向けの特典がほしい。
- ・あわら市の公式LINEをこのアンケートで知りました。
- ・利用できない高齢者がまだまだ多くいると思います。諸手続き等デジタル化したときには今まで通りのやさしい方法をも残しておいてほしい。
- ・できるところはできるだけデジタル化すべきだと思います。書類申請等だとどうしても人件費がかかってしまいますし、デジタル化することによって紙資源の節約にもなりCO2削減にも繋がり環境もより豊かになる。
- ・私達の年代では、スマホの操作に自信がありません。便利なのはわかりますがスマホを持たない方も又上手く使えない人達は取り残されて行くような気がします。すべての方に対応できるように進めて頂きたいと思います。
- ・年配の方の意見より、若者や子どもの意見も聞く耳をもって、安心して安全な取り組みをしてほしい。
- ・このような市民の意見を徴集する事を増やしてほしい。
- ・紙の広報は希望者配布などにして、チラシ配りのように、ちゃんとバイトを使って配ったりするように変更してほしいです。
- ・使い方がわからない。習うにも、何度も同じ事を聞くのには…気持ち的にできない。だからデジタル化は必要かもしれないけど…ついていられない。
- ・既に検討されていると思いますが、デジタル化ありきではなく、メリットとデメリットを再確認して頂きたい。私のようにスマホを持たない人、高齢者、デジタル弱者へのフォローもお願いします。

