

# 令和7年度 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7年2月15日から3月20日まで

実施方法 … ・市広報紙、HP等で案内  
・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 … 352件

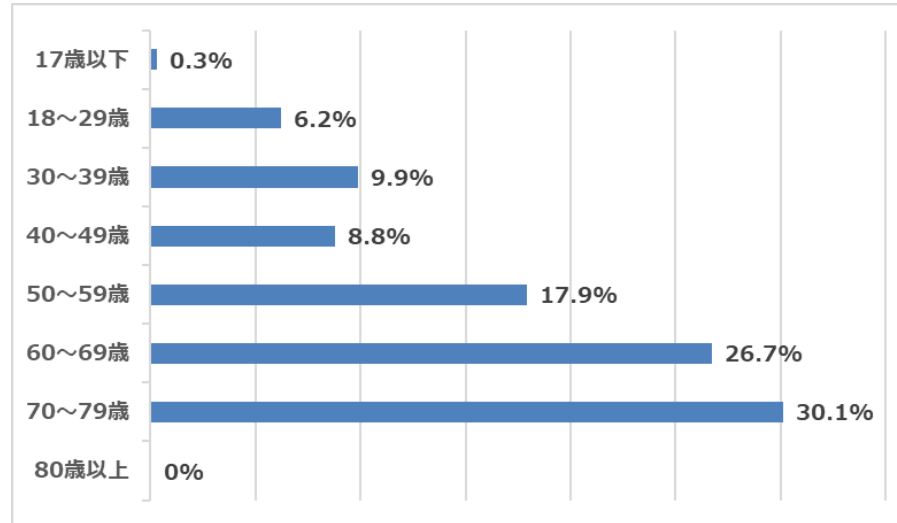
## その他注意事項

結果は百分率(%)で表示し、少数第二位を四捨五入して算出しました。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。



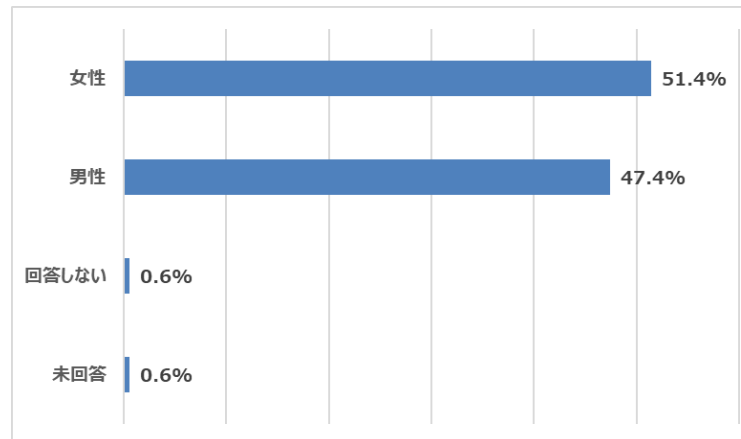
## 問1 回答者の年代

項目	件数	割合
17歳以下	1	0.3%
18~29歳	22	6.2%
30~39歳	35	9.9%
40~49歳	31	8.8%
50~59歳	63	17.9%
60~69歳	94	26.7%
70~79歳	106	30.1%
80歳以上	0	0%
計	352	100%



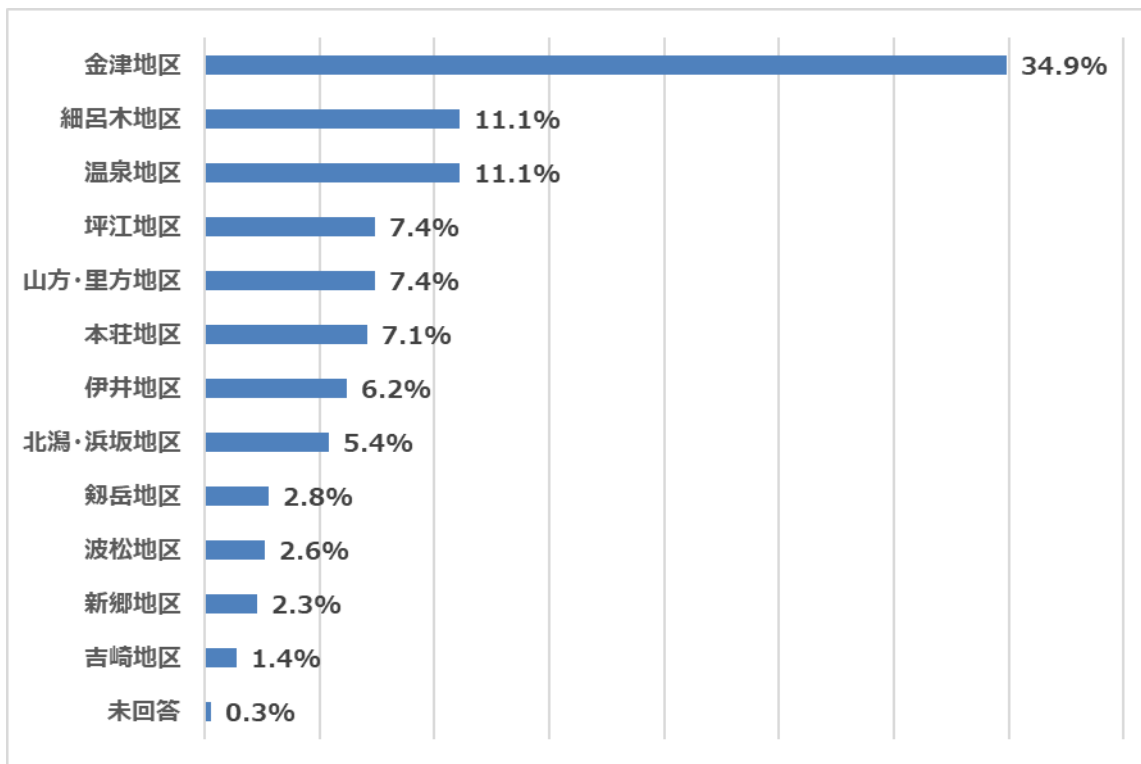
## 問2 性別

項目	件数	割合
女性	181	51.4%
男性	167	47.4%
回答しない	2	0.6%
未回答	2	0.6%
計	352	100%



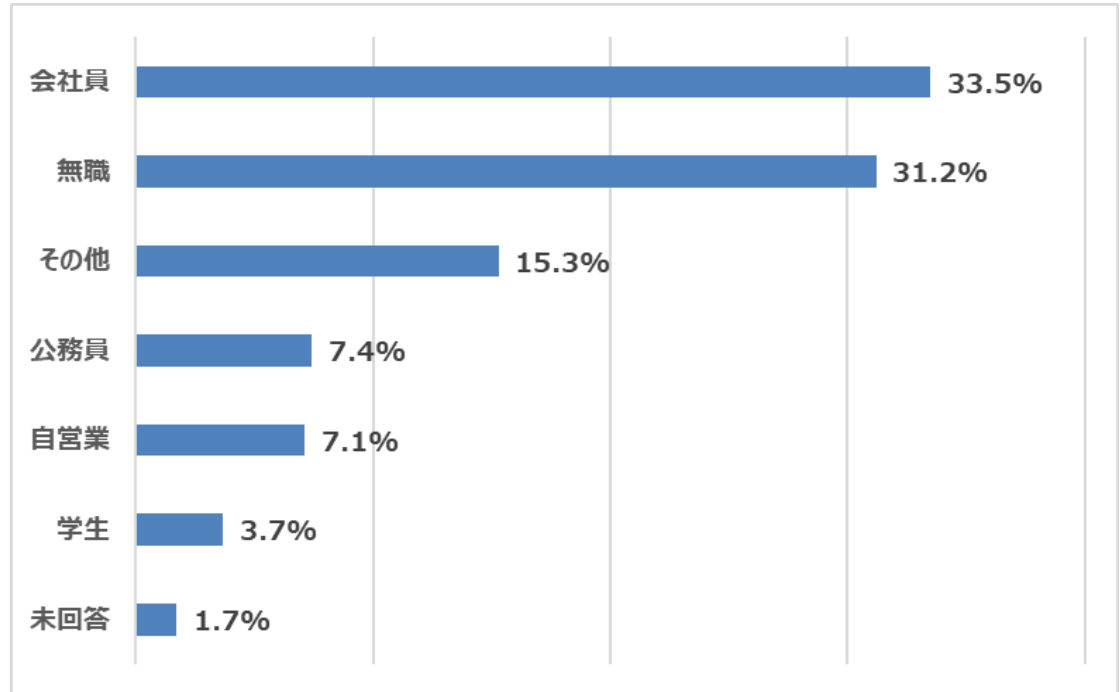
### 問3 居住地区

項目	件数	割合
金津地区	123	34.9%
細呂木地区	39	11.1%
温泉地区	39	11.1%
坪江地区	26	7.4%
山方・里方地区	26	7.4%
本荘地区	25	7.1%
伊井地区	22	6.2%
北潟・浜坂地区	19	5.4%
劔岳地区	10	2.8%
波松地区	9	2.6%
新郷地区	8	2.3%
吉崎地区	5	1.4%
未回答	1	0.3%
計	352	100%



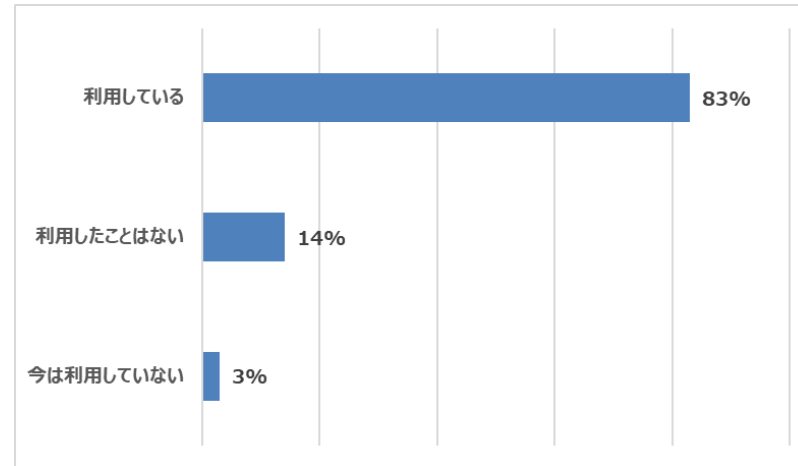
## 問4 職業

項目	件数	割合
会社員	118	33.5%
無職	110	31.2%
その他	54	15.3%
公務員	26	7.4%
自営業	25	7.1%
学生	13	3.7%
未回答	6	1.7%
計	352	100%



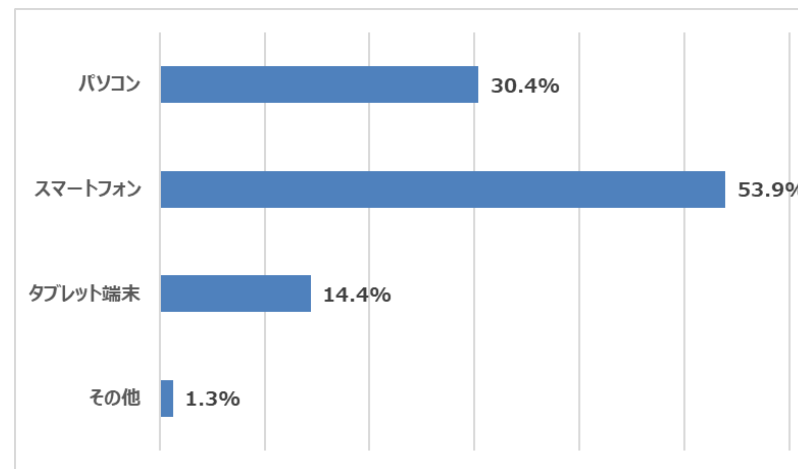
## 問5 パソコンやスマートフォンなどインターネットの利用状況

項目	件数	割合
利用している	292	83%
利用したことはない	50	14%
今は利用していない	10	3%
計	352	100%



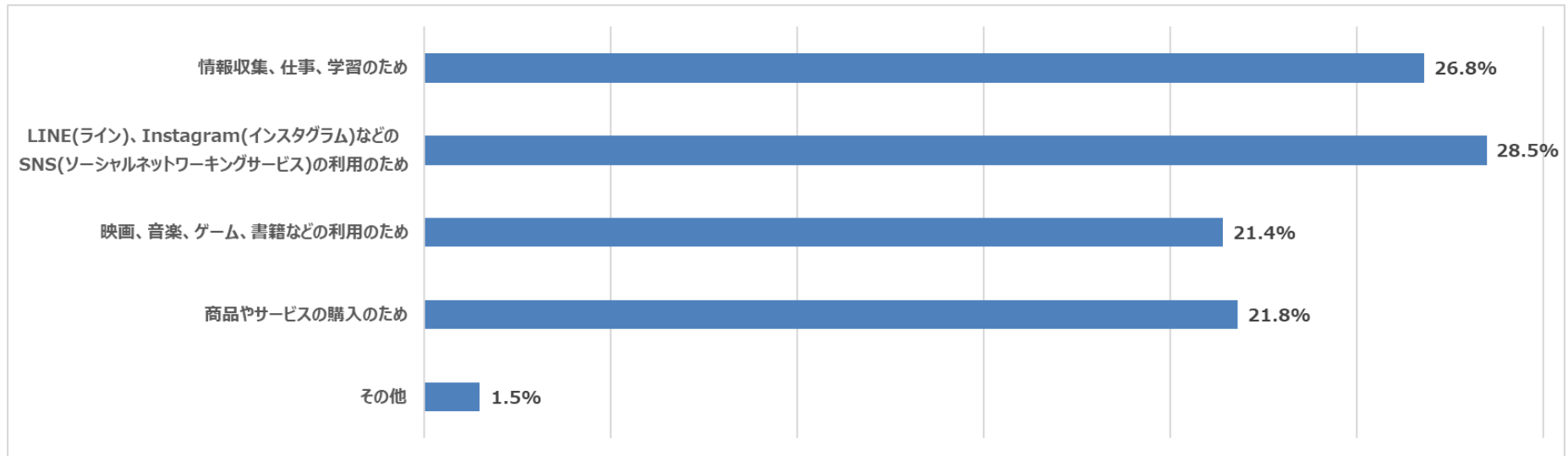
## 問6 インターネットで主に利用している機器(複数回答)

項目	件数	割合
パソコン	160	30.4%
スマートフォン	284	53.9%
タブレット端末	76	14.4%
その他	7	1.3%
計	527	100%



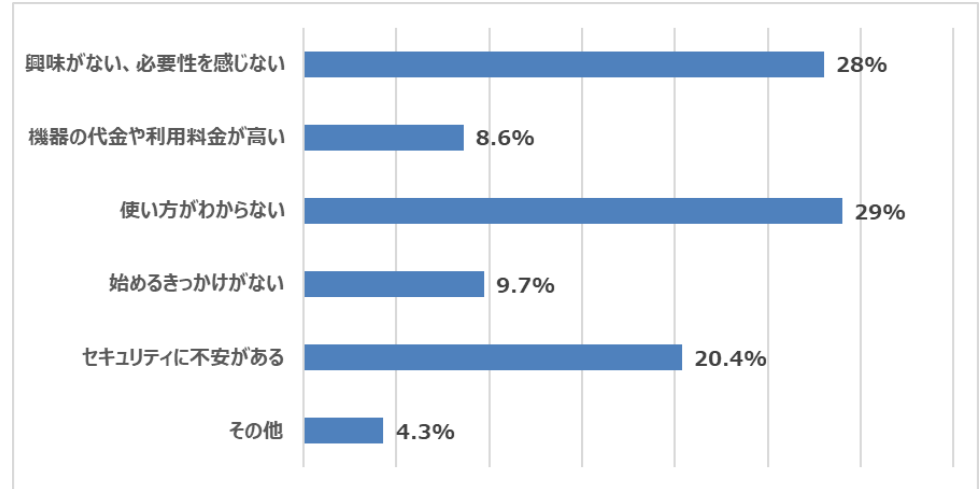
## 問7 インターネット利用目的(複数回答)

項目	件数	割合
情報収集、仕事、学習のため	240	26.8%
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	255	28.5%
映画、音楽、ゲーム、書籍などの利用のため	191	21.4%
商品やサービスの購入のため	195	21.8%
その他	13	1.5%
計	894	100%



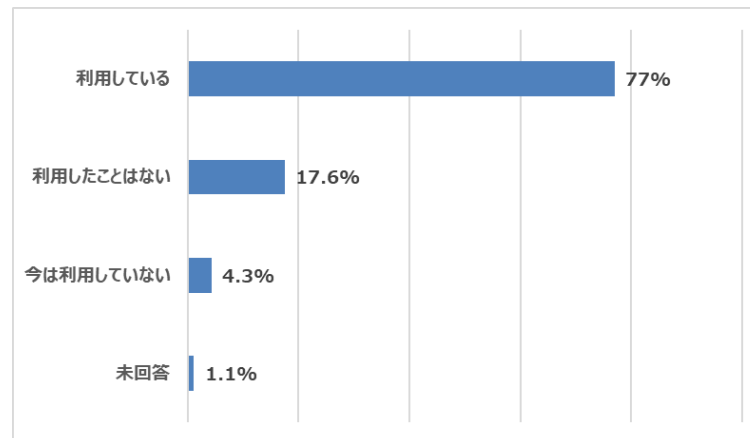
## 問8 利用していない理由(複数回答)

項目	件数	割合
興味がない、必要性を感じない	26	28%
機器の代金や利用料金が低い	8	8.6%
使い方がわからない	27	29%
始めるきっかけがない	9	9.7%
セキュリティに不安がある	19	20.4%
その他	4	4.3%
計	93	100%



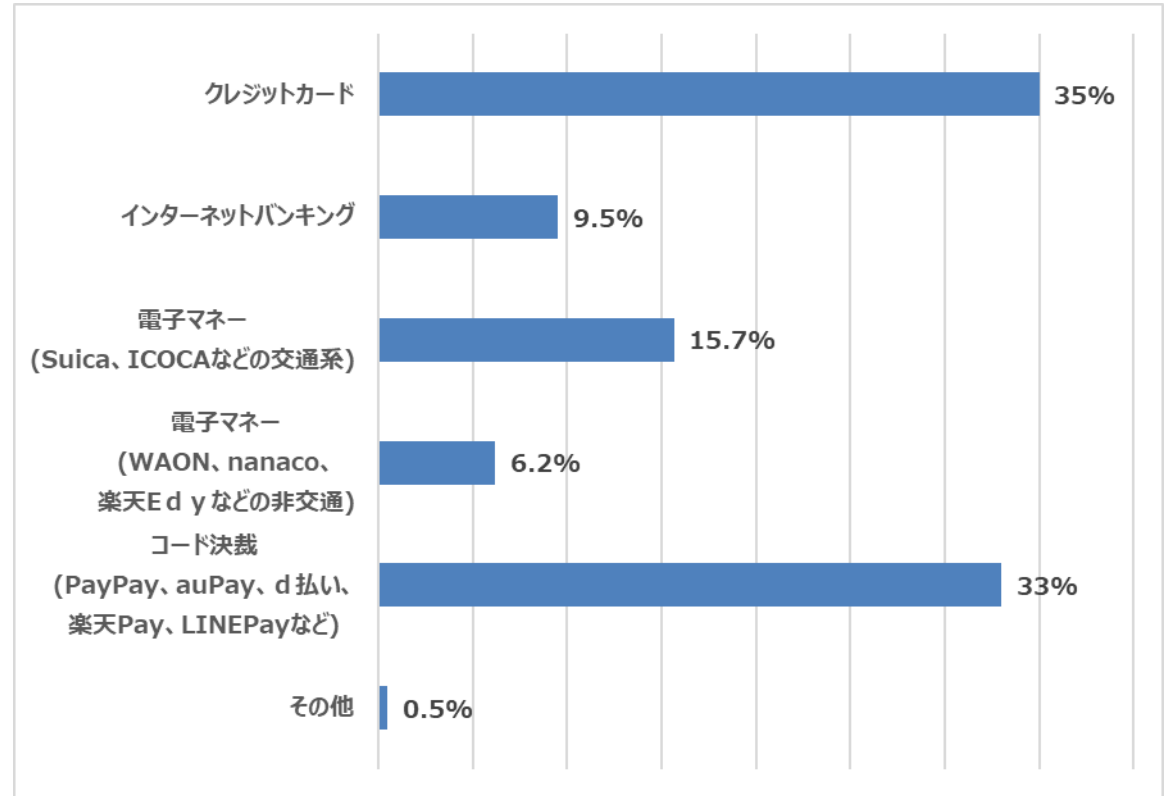
## 問9 キャッシュレス決済の利用状況

項目	件数	割合
利用している	271	77%
利用したことはない	62	17.6%
今は利用していない	15	4.3%
未回答	4	1.1%
計	352	100%



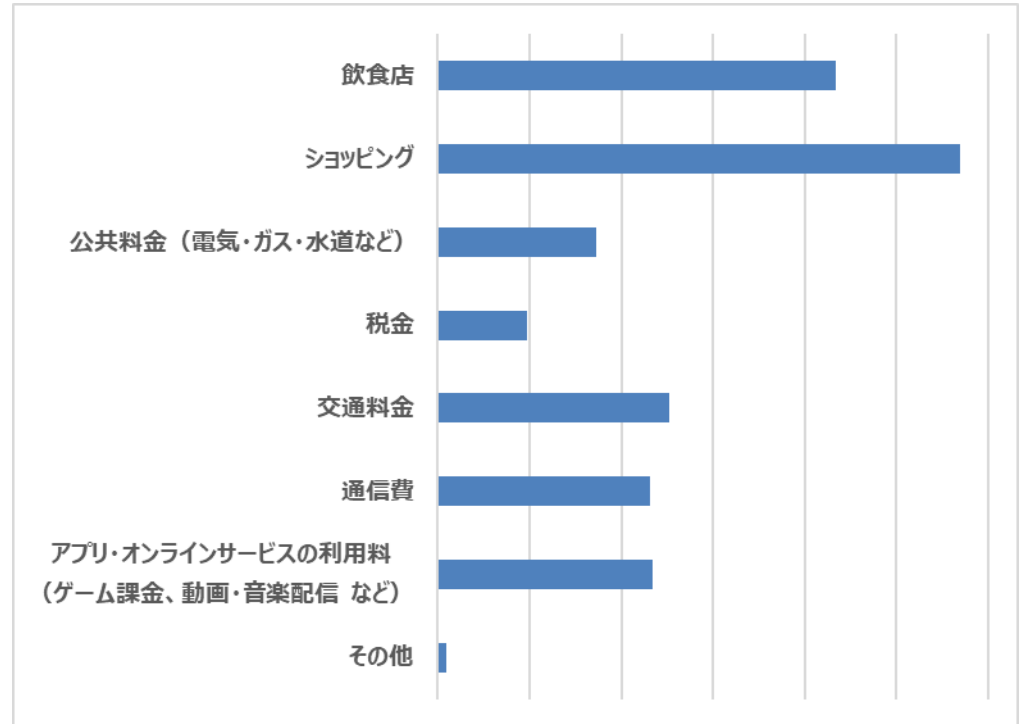
## 問10 キャッシュレス決済の利用方法(複数回答)

項目	件数	割合
クレジットカード	225	35%
インターネットバンキング	61	9.5%
電子マネー (Suica、ICOCAなどの交通)	101	15.7%
電子マネー (WAON、nanaco、 楽天Edyなどの非交通)	40	6.2%
コード決済 (PayPay、auPay、d払い、 楽天Pay、LINEPayなど)	212	33%
その他	3	0.5%
計	642	100%



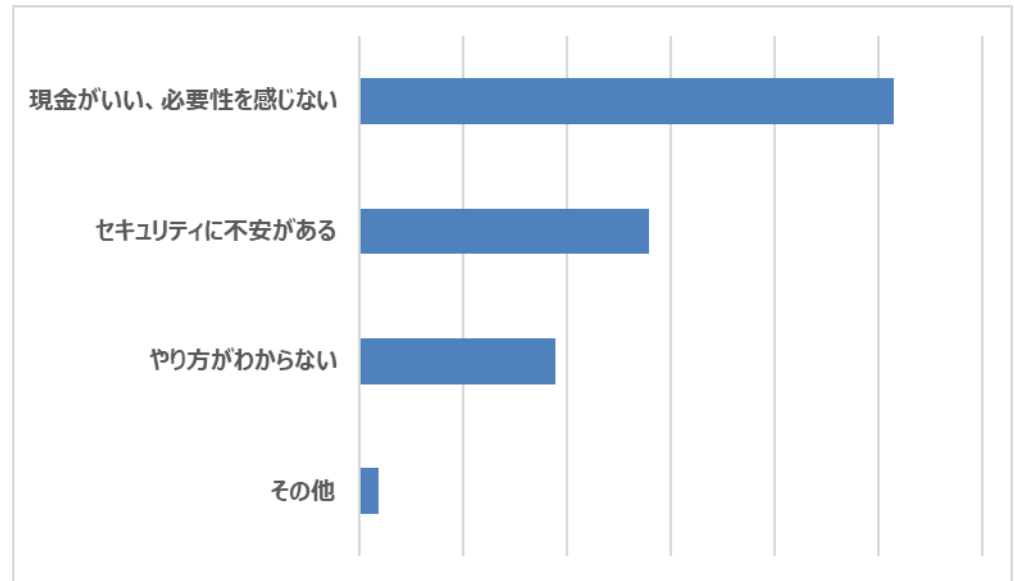
## 問11 キャッシュレス決済の利用内容(複数回答)

項目	件数	割合
飲食店	191	21.7%
ショッピング	251	28.5%
公共料金 (電気・ガス・水道など)	76	8.6%
税金	43	4.9%
交通料金	111	12.6%
通信費	102	11.6%
アプリ・オンラインサービスの利用料 (ゲーム課金、動画・音楽配信 など)	103	11.7%
その他	4	0.5%
計	881	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)

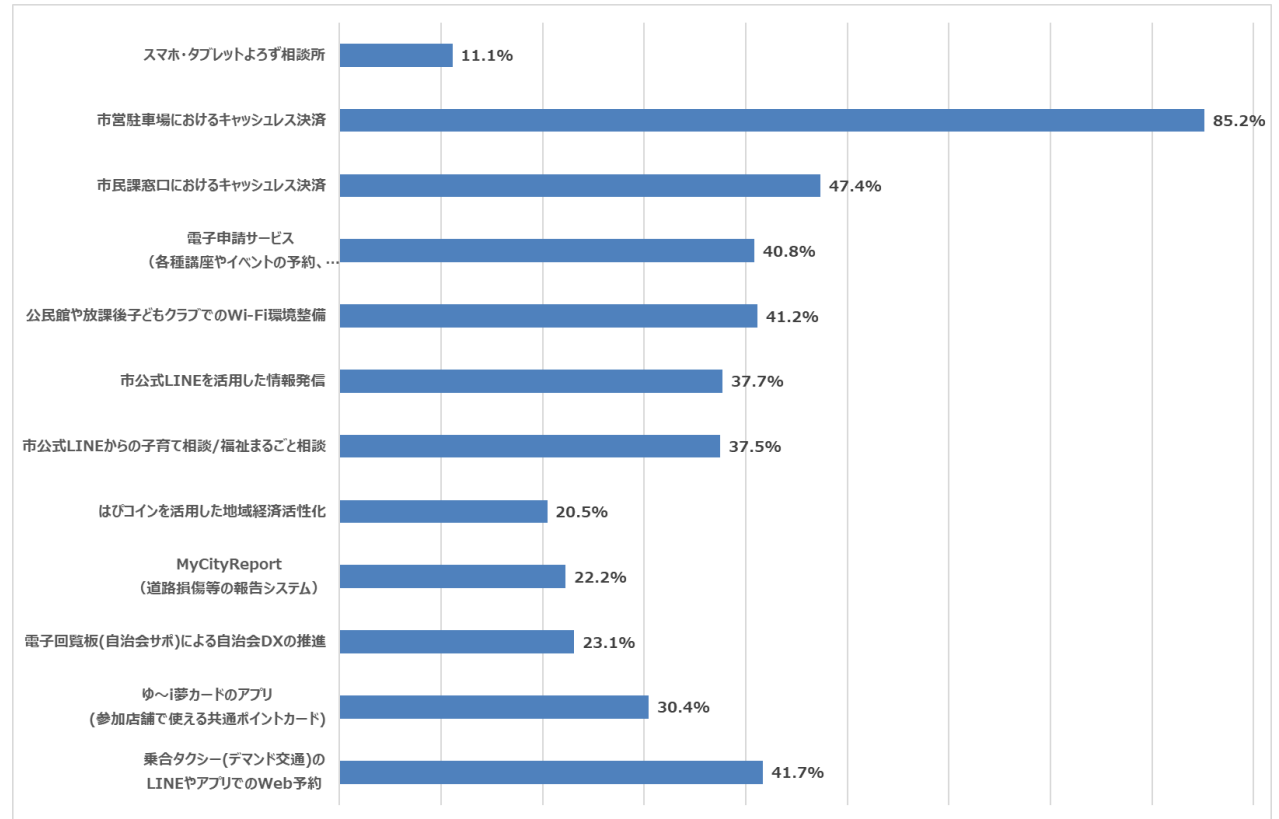
項目	件数	割合
現金がいい、必要性を感じない	57	51.4%
セキュリティに不安がある	31	27.9%
やり方がわからない	21	18.9%
その他	2	1.8%
計	111	100%



## 問13 あわら市のデジタル施策に関する満足度

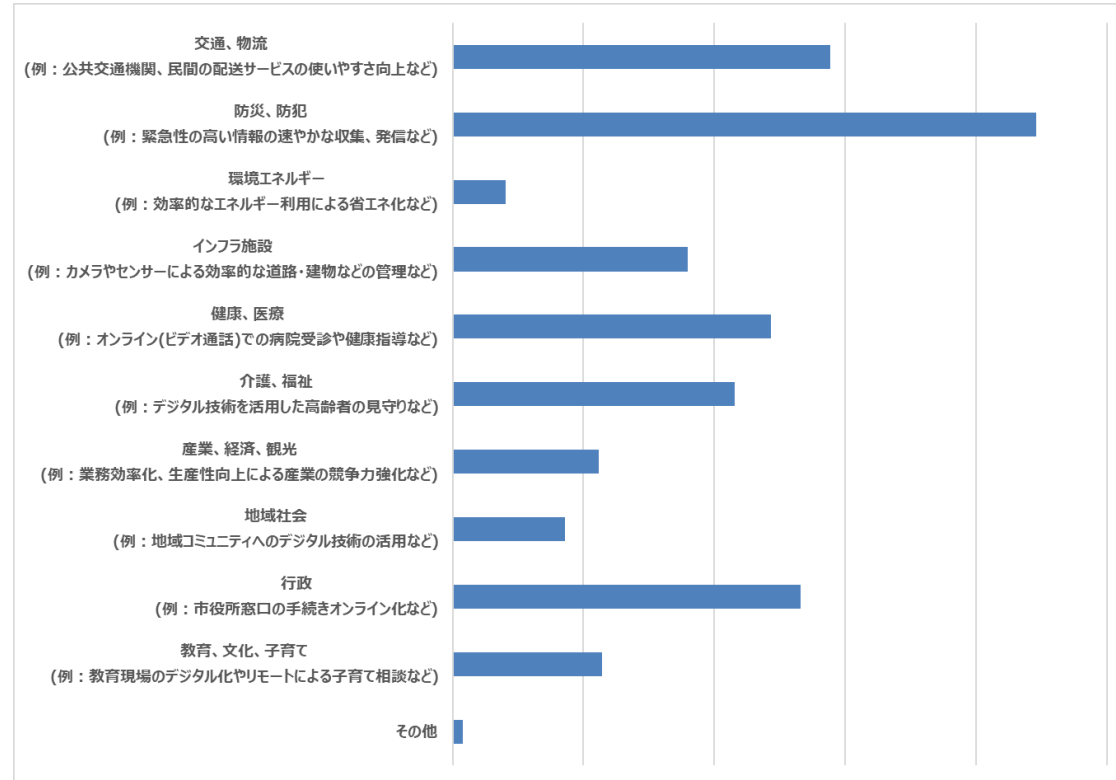
項目	満足度	利用有
スマホ・タブレットよらず相談所	11.1%	1
市営駐車場におけるキャッシュレス決済	85.2%	23
市民課窓口におけるキャッシュレス決済	47.4%	9
電子申請サービス (各種講座やイベントの予約、アンケートなどをインターネットから行う)	40.8%	29
公民館や放課後子どもクラブでのWi-Fi環境整備	41.2%	7
市公式LINEを活用した情報発信	37.7%	20
市公式LINEからの子育て相談/福祉まごこと相談	37.5%	3
はびコインを活用した地域経済活性化	20.5%	9
MyCityReport (道路損傷等の報告システム)	22.2%	2
電子回覧板(自治会サポ)による自治会DXの推進	23.1%	3
ゆ〜i夢カードのアプリ (参加店舗で使える共通ポイントカード)	30.4%	14
乗合タクシー(デマンド交通)のLINEやアプリでのWeb予約	41.7%	5
計		125

※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	件数	割合
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)	114	14.4%
防災、防犯 (例：緊急性の高い情報の速やかな収集、発信など)	176	22.3%
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)	16	2%
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)	71	9%
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)	96	12.2%
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)	85	10.8%
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)	44	5.6%
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)	34	4.3%
行政 (例：市役所窓口の手続きオンライン化など)	105	13.3%
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)	45	5.7%
その他	3	0.4%
計	789	100%



## 問15 その他主な自由意見

### 1. 高齢者配慮・デジタル格差/紙併用

デジタル化は必要だが、高齢者・非利用者が取り残される不安、紙や対面との併用・段階導入を求める意見が寄せられました。

◎市政業務全般のDX化、業務棚卸による効率化等による人員削減と経費圧縮は今後の市政の持続可能性を考えた際には間違いなく必要だと感じる。ただ現時点での町の高齢化率の高さを鑑みると、市がデジタル化を推進すれば間違いなく苦情に繋がる。結局、現時点では、特に何もせずある程度デジタルに慣れた世代が高齢化するまでは現状維持で良いのではないか。

◎デジタル化もいいが、高齢者が多く今しばらく文書と平行でお願いしたい。

### 2. 行政手続き・窓口のオンライン化/利便性

窓口手続きのオンライン化、土日対応、アンケート/申請の入力方式改善(PCで入力したい等)等の意見が寄せられました。

◎市役所窓口手続きのオンライン化と効率化を希望します。

◎交通災害共済もQRコードでの決済にして欲しい

### 3. その他

その他、通信インフラや情報発信・広報(LINE・SNS運用)、推進方針等について意見が寄せられました。

◎近い将来はほぼ全てがデジタル化になるのだらうと思います。でも今は、ネット環境のとぼしい方や慣れていない方はとりこぼされている気がします。ネットはコスト的にも時間的(製作時間や市民に届くまでの時間など)にも安くはやくでき利点がありますがそこにアクセスした人しか見れないので情報が届いていない人が一定数でてしまう不安があるのと、システムに不具合がでた時に何ひとつできなくなる不安があります。

