

行政区のデジタル化に関するアンケート調査 結果報告書

第1章 調査の概要

1 目的

行政区長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、今後のデジタル化政策の基礎資料とするため。

2 調査方法

- (1) 調査対象 令和4年9月1日現在の市内の行政区長
- (2) 調査方法 令和4年9月1日の行政区長文書配達時に送付
インターネット回答 もしくは 調査票をファクシミリ・持参にて提出
- (3) 調査期間 令和4年9月1日(木)～令和4年9月15日(木)
- (4) 調査票 本報告書巻末を参照

3 標本数及び回収結果

- (1) 標本数 発送 93件
- (2) 有効回収数 68件 (うちインターネット24件 FAX20件 持参23件 郵送1件)
- (3) 有効回収率 73.1%

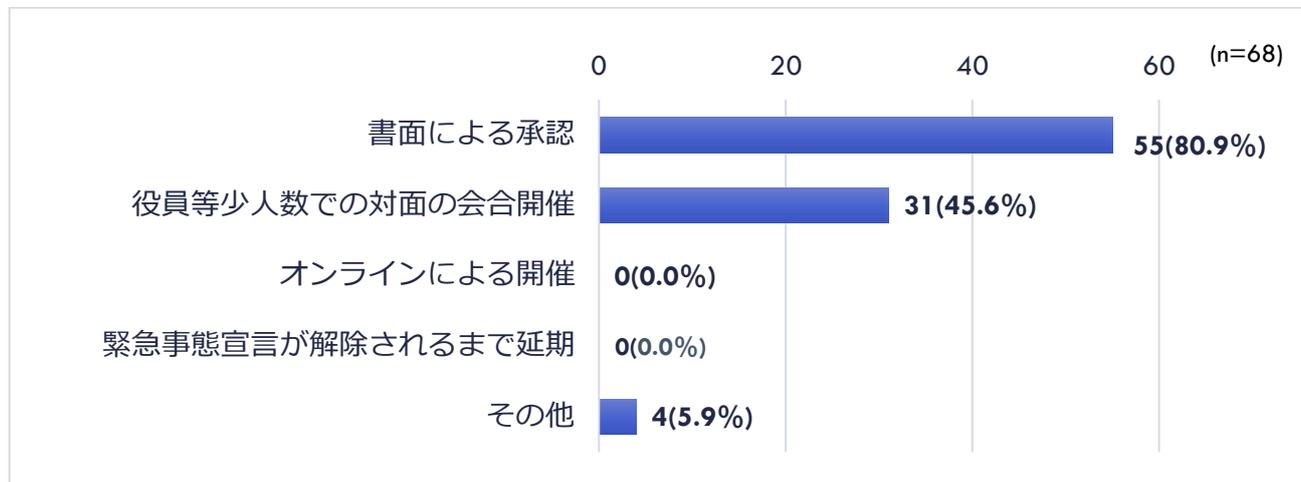
4 結果利用上の注意

- (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。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。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・省略可している場合があります。

第2章 調査結果（回答のまとめ）

I 新型コロナウイルス感染症の影響・対応

問1-1 対面形式による総会等ができない際に、どのように決定や承認を行いましたか。（複数回答可）



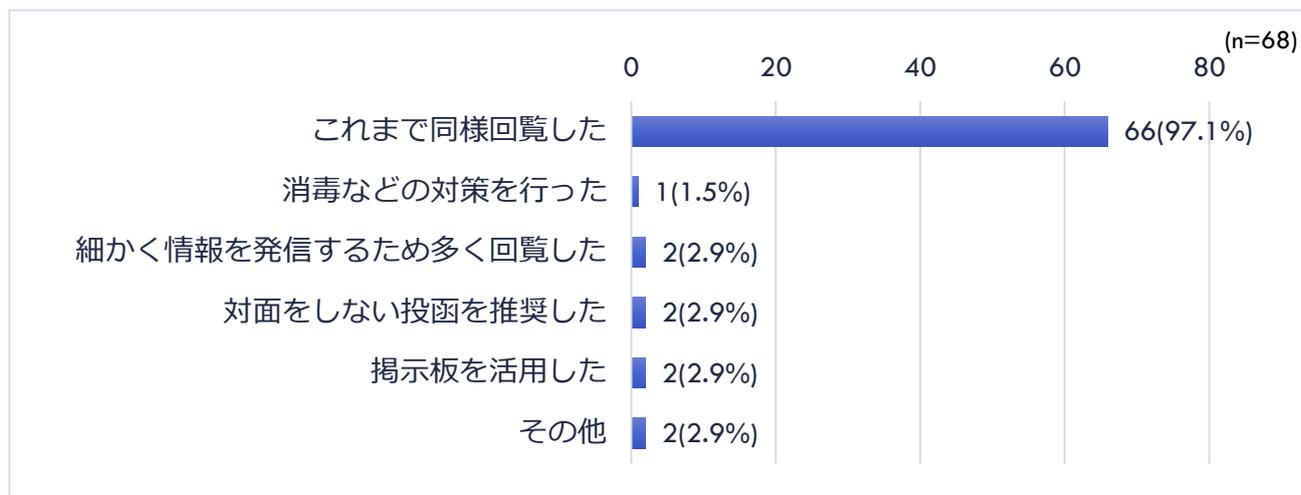
「その他」の主な回答

広い会場にて感染対策の上開催

出席数 15～16 名なので実施

スクール型式で総会のみとした。懇親会は中止。

問1-2 回覧板（紙媒体）の回覧はどのように対応しましたか。（複数回答可）



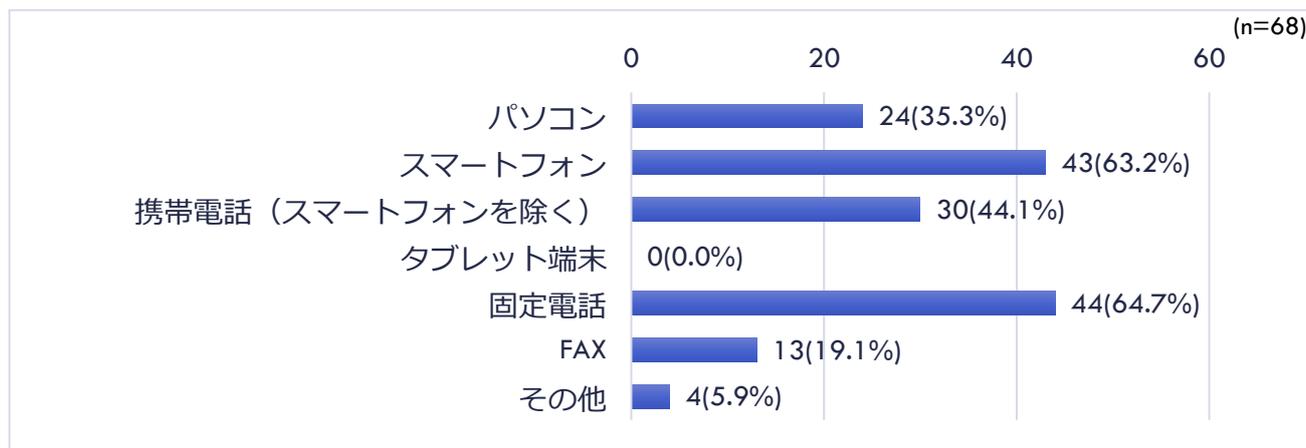
「その他」の回答

重要と思われるものは回覧及びコピーし、掲示板を活用した。

感染の家は除く。個別に連絡。

Ⅱ 各行政区におけるデジタル化の現状

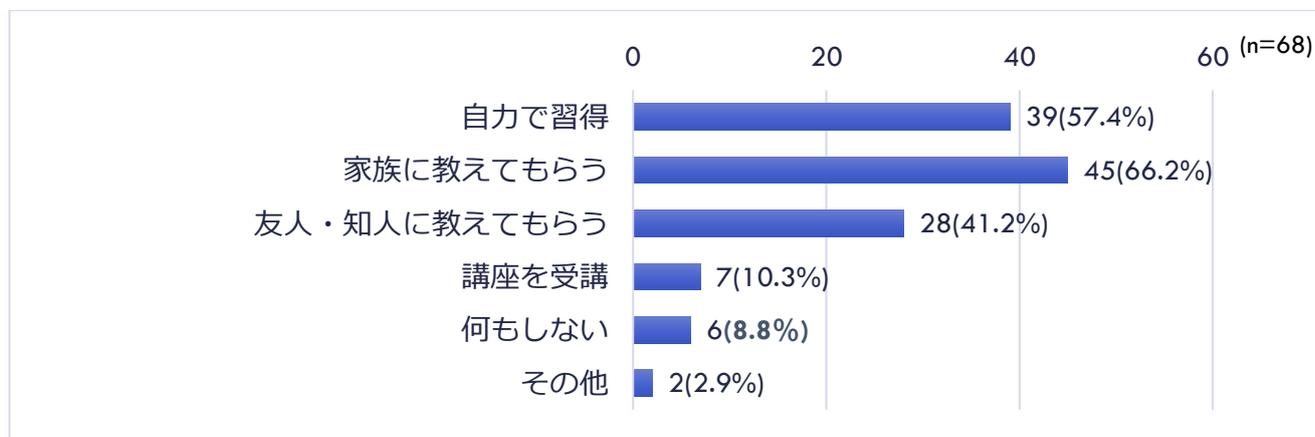
問2-1 行政区の情報収集・提供に使用しているデジタル機器はなんですか。(複数回答可)



「その他」の主な回答

情報収集はPC, 提供は紙ベース

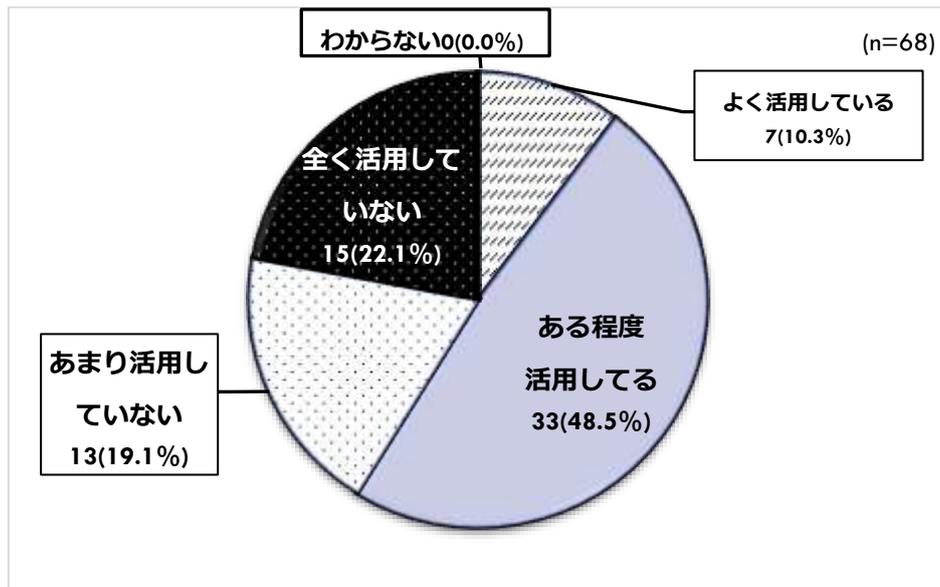
問2-2 あなたは、スマートフォンやパソコンなど、デジタル機器の利用について必要な知識をどのような手段で習得していますか。または習得しようとしていますか (複数回答可)



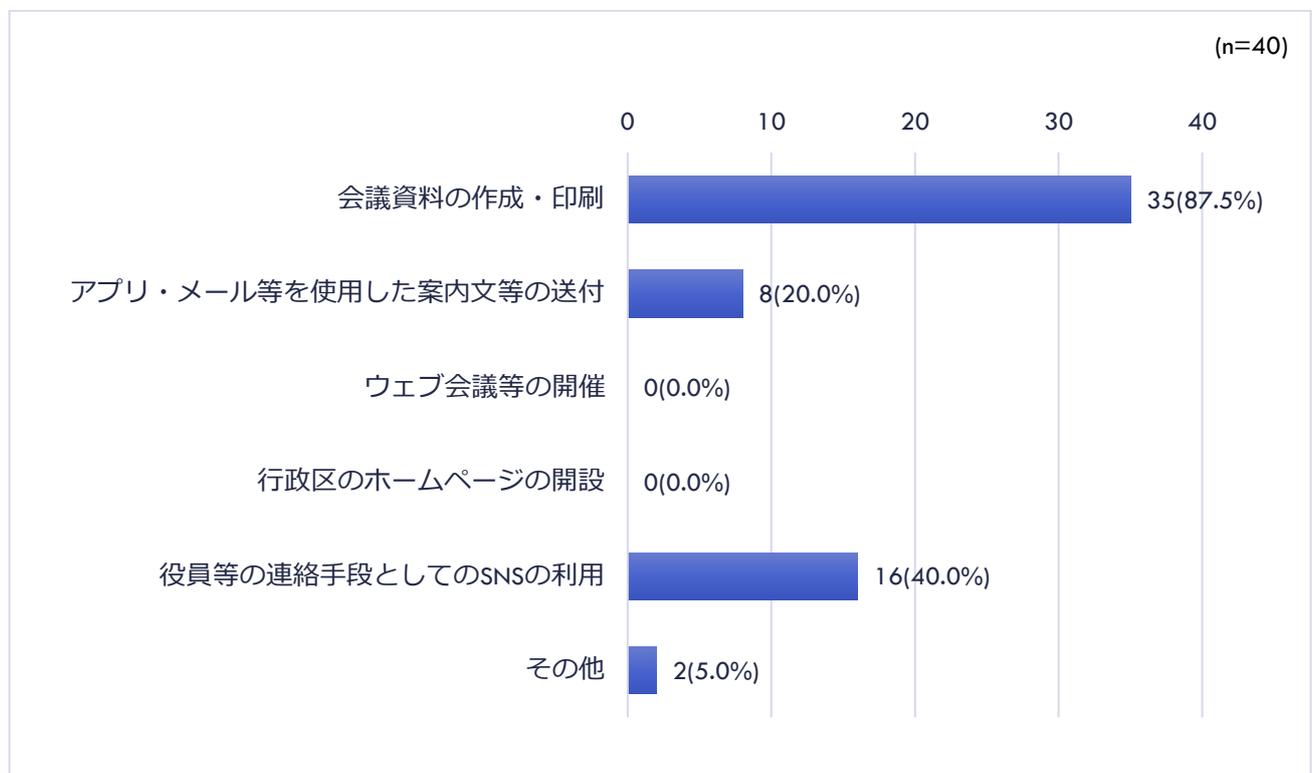
「その他」の主な回答

店の定員に聞く

問2-3 行政区でパソコンソフトやメール、アプリ等を活用していますか。



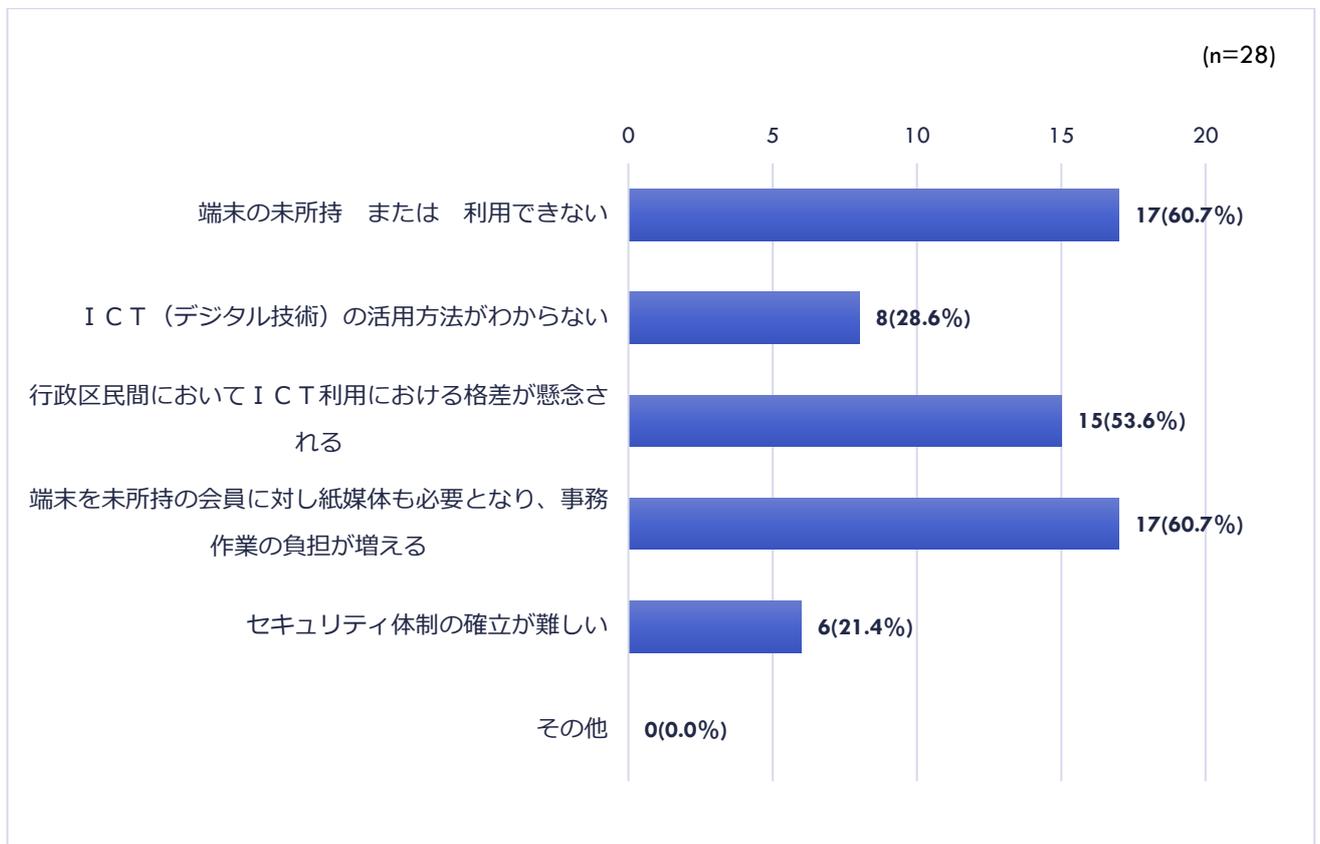
問2-4 問2-3で「よく活用している」「ある程度活用している」とお答えした方にお伺いします。行政区の活動においてパソコンソフトやメール、アプリ等をどのように活用していますか。(複数回答可)



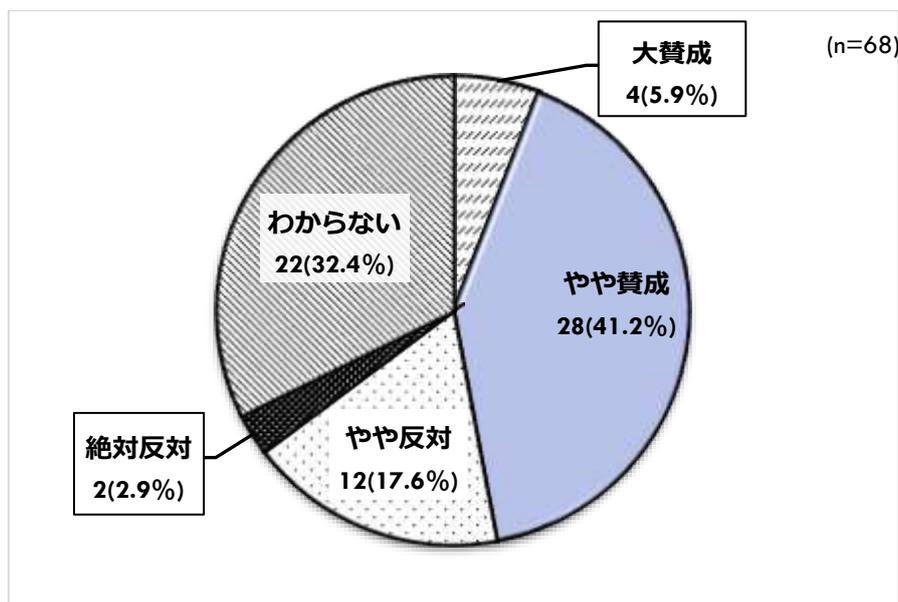
「その他」の主な回答

LINE を使用

問2-5 問2-3で「あまり活用していない」「全く活用していない」とお答えした方にお伺いします。
 行政区の活動においてパソコンソフトやメール、アプリ等を活用していない理由をお答えください。(複数回答可)

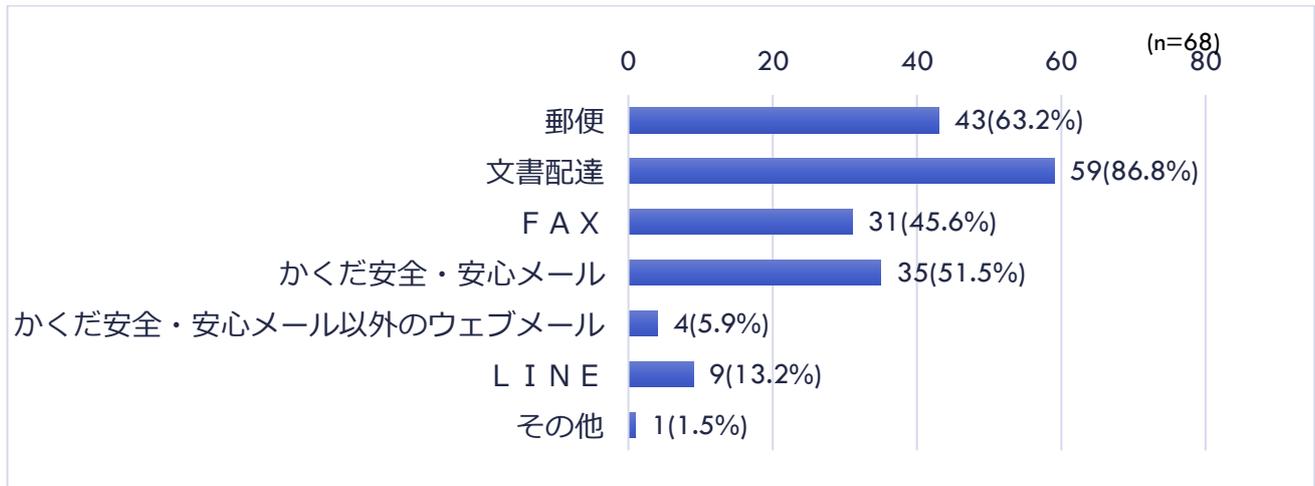


2-6 行政区活動において、I C T (デジタル技術) を積極的に活用していくことに賛成ですか、反対ですか。



Ⅲ 市の情報発信

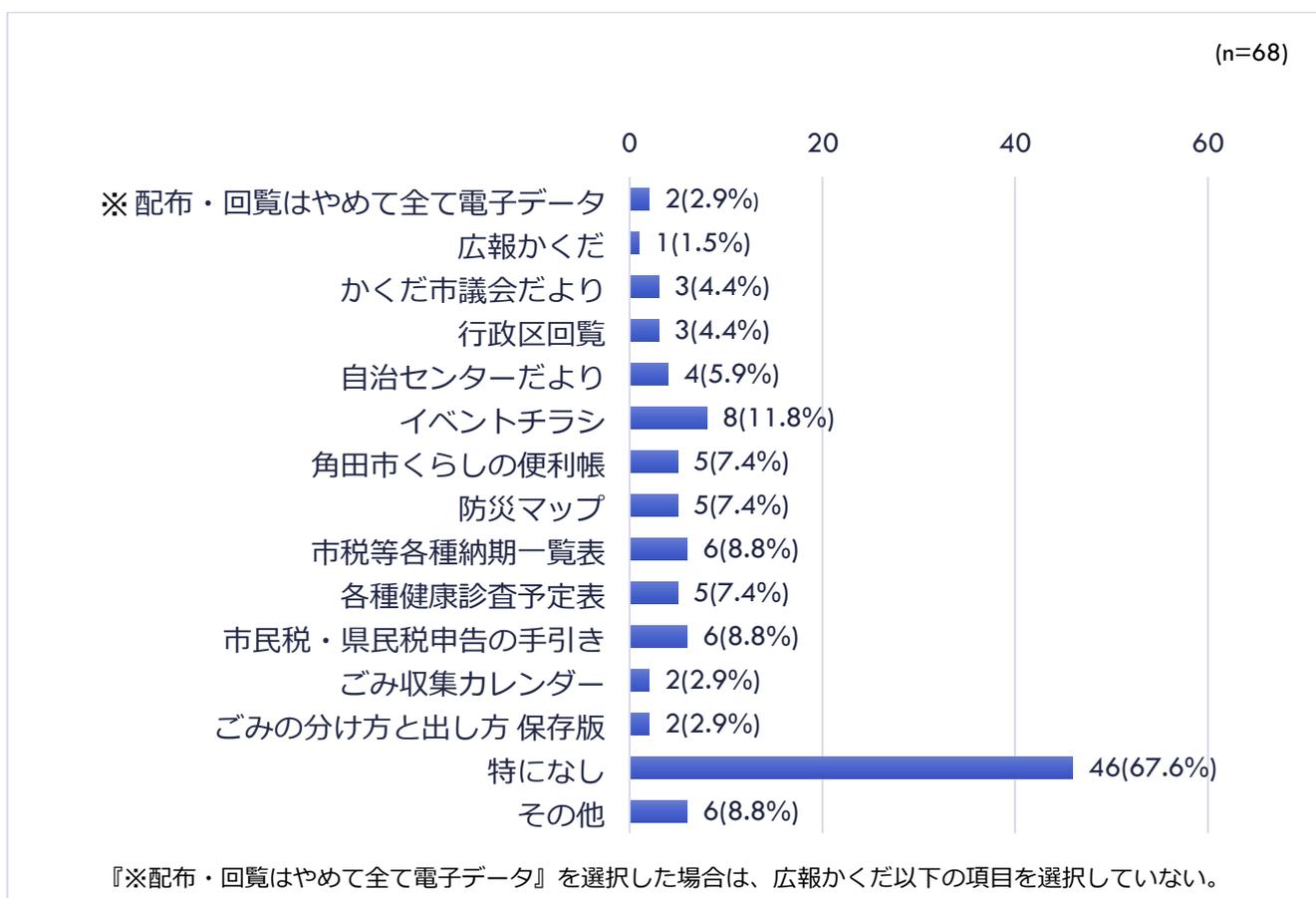
問3-1 各行政区へ市から発出する案内文やお知らせについて、どのような手段で行うのが良いですか。（複数回答可）



「その他」の回答

SNS を使用

問3-2 角田市で発行し配布・回覧しているもののうち、紙ではなく電子データで配信して欲しいものはどれですか。（複数回答可）



IV 角田市のデジタル化についてご意見がありましたら、ご記入ください。

行政区長などを対象とした講習会を設けてほしい。

- ・行政区でデジタル化をする場合、市からの補助はあるのか？
- ・デジタル化すると便利なのは分かるが、区民とのコミュニケーション不足になるのが心配である。

配布、回覧を全て、電子データに置換出来ればと思うが、受け側の体制（機材・レベル等）作りを同時進行で進めないと、仕組みは出来たが、受け側の負担が増える事が無い様に進めて欲しい。

ペーパーレスは一見効率が良いように見えるが、デメリットも大きい。電子データで受け取れない人への配達で二重手間になる。ペーパーで配達されたものもよく見ていないのが現状なのに配信されたものを定期的にわざわざ開いてみるだろうかの疑問。ペーパーレス化で区民とのコミュニケーションがますます希薄になる。など。確かに今のやり方だと資源と労力の面で問題はあるが、かといってデジタル化がそれを解決するとは思えないのだがいかがだろうか。電子機器を活用した意見受付やアンケートシステムの導入など今のやり方に加えて新しいことを導入することには賛成です。

当行政区は、高齢者が多いため、デジタル化することで情報が行き渡らない可能性が高い。紙媒体の情報提供が望ましいと考えます。

デジタル化は必須と思うが、特に高齢者世帯を含む人への対応の配慮を願う。問 3-2 の配分、回覧の電子化は紙媒体がありがたい。

時代の趨勢として、デジタル化を進めなければならない事は理解できるが、それに対応出来ない人も多くいることを忘れないでほしい。

- ・現状通りでよいと思う。
- ・デジタル化をするとしても私が退任後に願いたい。

高齢者への配慮をお願いしたい。

どのような形にしようとしているのか全く不明であり、意見の出しようがありません。展開するにあたり、個人又は家庭の費用負担や利用する上での費用発生等が皆無になるのであれば大賛成です（税金率の UP 無しは当然）。

説明文に専門用語が多く（特にカタカナ）、理解しにくい。

現在、横行している「カタカナ語」についていけず、すっかり取り残された感がある。これから先、どんな便利な物が出て、ほとんど対応できないと思う。

当行政区は、高齢者世帯が多く、デジタル化に対応しない状況です。全世帯への連絡事項は、現状の形で行うしか無いのでは？

パソコン・タブレットを持っていないし、パソコンを使用したこともない。

- ・当行政区の方は、パソコン・タブレット端末を持っている人が少ない（操作できる人が少ない）
- ・私もパソコン等は持ってない又は操作ができない。
- ・行政区の全ての家庭でパソコン等の使用可能になるまでは、デジタル化に問題あり。
- ・デジタル化になると近所づきあい、顔を合わせた話が少なくなると思われる。
- ・社会的には、デジタル化が必要なかもしれないが、当地区はまだまだデジタル対応は困難と思われる。

緊急性のある案件は、デジタル化にして、じっくり読みたい物は、紙データで、良いと思います。

高齢化社会における伝達手段としては、難しいものがあると思います。まずは、マイナンバーカードの普及促進を図り、意識改革を行うことが先決と思われます。

地区におけるICTは、まだまだ発展途上にあり、デジタル化は時期尚早です。よって、これまで通りに行うこととしたら良いのではないのでしょうか。

行政区活動は、今後、ICT活用は必要になると思います。これからの若い世代には欠かせないものでしょう。賛成です。

ただ、高齢化社会において、どの分野までやるか必要性があるのでは。

携帯はほとんどの方が持っています。しかし、ネットを使わない方も多数います。お知らせが入っていても、字が見えにくい、疲れる等々の問題があります。

難しいです。

全戸へパソコン・タブレット端末の普及、技術指導ナシでは不可？

デジタル化の推進を図っていくには、市民に対しデジタル機器での情報収集・提供等についてのメリット・デメリット等を丁寧に説明し、積極的にフォローしていく必要がある。

当行政区内では高齢者単身、高齢者だけの世帯も多く、デジタルに対応できない世帯が多数ある。紙とデジタルが混在すると、区長が対応できない。デジタル化は良いが、デジタル弱者対策が課題だと思えます。

市民全員が利用できるデジタル化が望ましい。PC・スマホの普及、利用者が多くなればデジタル化への対応が難しいのではないかと。

<p>パソコン等操作理解できない。</p> <p>各個人の準備・経費がかかる。</p> <p>各個人の対話・情報がなくなる。</p>
<p>高齢者なのでデジタル化は苦手。家庭に若い人がいない。</p>
<p>危機に不慣れにつき、従来の方法で（できれば）</p>
<p>まだまだデジタル化は早いと思う。</p>
<p>当行政区の役員・班長さん達は会社を退職した人がほとんどであり、スマホを持っていない方もいる。持ってもスマホの機能を活用できず電話だけで、インターネット・LINE等活用している方は少ないため、現状、デジタル化は難しいと思う。</p>
<p>区長年齢層がまだまだ高いので普及的には時期尚早と思う。</p>
<p>健康診断結果を継続して携帯で確認できるものにして欲しい。病院の診察内容も確認できるものにして欲しい。</p>
<p>世代格差や情報格差の問題はあるが、当行政区内の担当者の整備向上を図りながら、ICTの内出来るものから一つずつ進めていって欲しい。</p>
<p>高齢化の中、電子データ化は無理がある。また、人口減少の中、いくらかでも対面による結びつきが求められている時、地域コミュニケーションを薄める方向は良くないと思う。要望として、自治センターだよりのカラー化（特に写真等）が必要と思う。予算措置を要望します。全市民を対象にした電子化はもう少し広く、深く検討してほしい。</p>
<p>デジタル化について、将来に向けての準備は必要と考えますが、現時点においては、受側の市民の対応にあまりにバラつきがありすぎるように感じますし『全体に同一に』を考えた場合、まだ無理があると思われます。多くが役所と同一レベルにあるとは現時点では思われません。</p>
<p>行政区民の全体にデジタル環境が、揃わなければ難しい。</p>

行政区のデジタル化に関するアンケート調査

皆様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。
 角田市では、本年度中に市民2,000人を対象に「角田市のデジタル化に関するアンケート調査」を実施することとし、併せて行政区長の皆様にも「行政区のデジタル化に関するアンケート調査」を行うことになりました。この調査は、行政区長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、今後のデジタル化政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4年9月 市長 高瀬 賢

- 調査対象：令和4年9月1日現在の行政区長を対象としています。
- 回答期限：令和4年9月15日（木）まで
- 回答方法：下記のURLもしくはQRコードよりWeb上のアンケートフォームへアクセスし、ご回答ください。
 インターネットを利用していない方は、調査票に必要事項を記入の上、**FAX（62-4829）**にて送付 もしくは **デジタル推進室**まで持参願います。

URL…<https://forms.gle/qlyA2FLy2wJinE8s6>



○調査結果：後日、市のウェブサイトにて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、個人情報等を除き公開する場合があります。

○問い合わせ先：角田市政務部デジタル推進室
 ☎0224-42-2704
 ☎0224-42-4829
 ✉johcity.kanada.lg.jp

< 調 査 票 >

I 新型コロナウイルス感染症の影響・対応

問1-1 対面形式による議会等ができない際に、どのように決定や承認を行いましたか。当てはまる数字に○をつけてください。(○はいくつでも)

- | | |
|--------------------|--------------------|
| 1 書面による承認 | 4 緊急事態宣言が解除されるまで延期 |
| 2 役員等少数人数での対面の合会開催 | 5 その他 |
| 3 オンラインによる開催 | (具体的に) |

問1-2へ

問1-2 閲覧板（紙媒体）の閲覧はどのように対応しましたか。当てはまる数字に○をつけてください。(○はいくつでも)

- | | |
|----------------------------|-----------------|
| 1 これまで同様閲覧した | 4 対面をしない役員を推奨した |
| 2 消毒などの対策を行った | 5 閲覧板を活用した |
| 3 細かく情報を発信するため今まで以上に多く閲覧した | 6 その他 |
| | (具体的に) |

問2-1へ

II 各行政区におけるデジタル化の現状

問2-1 行政区の情報収集・提供に使用しているデジタル機器について、当てはまる数字に○をつけてください。(○はいくつでも)

- | | |
|--------------------|---------------|
| 1 パソコン | 5 固定電話 |
| 2 スマートフォン | 6 FAX（ファクシミリ） |
| 3 携帯電話（スマートフォンを除く） | 7 その他（具体的に） |
| 4 タブレット端末 | () |

問2-2へ

問2-2 あなたは、スマートフォンやパソコンなど、デジタル機器の利用について必要な知識をどのような手段で習得していますか。または習得しようと考えますか。当てはまる数字に○をつけてください。(○はいくつでも)

- | | |
|--------------------------|-------------|
| 1 自力で習得（インターネットや本などで調べる） | 4 講座を受講 |
| 2 家族に教えてもらう | 5 何もしない |
| 3 友人・知人に教えてもらう | 6 その他（具体的に） |
| | () |

問2-3へ

問2-3 行政区でパソコンソフトやメール、アプリ等を活用していますか。当てはまる数字に○をつけてください。(○は1つ)

- | | | | |
|--------------|-------|-------------|-------|
| 1 よく活用している | 問2-4へ | 4 全く活用していない | 問2-5へ |
| 2 ある程度活用している | 問2-4へ | 5 わからない | 問2-6へ |
| 3 あまり活用していない | 問2-5へ | | |

1及び2に○をつけた方は問2-4へ

3及び4に○をつけた方は問2-5へ

5に○をつけた方は問2-6へ

問2-4 問2-3で「よく活用している」「ある程度活用している」とお答えした方にお伺いします。

行政区の活動においてパソコンソフトやメール、アプリ等をどのように活用していますか。当てはまる数字に○をつけてください。(○はいくつでも)

- | | |
|----------------------------------|----------------------|
| 1 会議資料の作成・印刷 | 4 行政区のホームページの開設 |
| 2 アプリ・メール等を使用した会議・行事の案内文、会議資料の送付 | 5 役員等の連絡手段としてのSNSの利用 |
| 3 ウェブ会議等の開催 | 6 その他（具体的に） |
| | () |

問2-6へ

問2-5 問2-3で「あまり活用していない」「全く活用していない」とお答えした方にお伺いします。

行政区の活動においてパソコンソフトやメール、アプリ等を活用していない理由について、当てはまる数字に○をつけてください。(○はいくつでも)

- | | |
|--|---|
| 1 パソコン、タブレット端末を持っていない または 利用できない | 4 パソコン、タブレット端末を持っていない会員がいた場合、従来通りの文書（紙媒体）も必要となり、事務作業の負担が増えるため |
| 2 行政区の活動において、ICT（デジタル技術）の活用方法がわからない | 5 セキュリティ体制の確立が難しい |
| 3 行政区民間においてICT（デジタル技術）を利用できる人と利用できない人にもたらされる格差が懸念される | 6 その他（具体的に） |
| | () |

問2-6ページに参考資料として「ICTを活用した住民参画の方法（図解）」を掲載しております。問2-6へ

問2-6 行政区活動において、ICT（デジタル技術）を積極的に活用していくことに賛成ですか、反対ですか。当てはまる数字に○をつけてください。(○は1つ)

- | | |
|--------|---------|
| 1 大賛成 | 4 絶対反対 |
| 2 やや賛成 | 5 わからない |
| 3 やや反対 | |

問2-6ページに参考資料として「ICTを活用した住民参画の方法（図解）」を掲載しております。問3-1へ

III 市の情報発信

問3-1 各行政区へ市から届出する案内文やお知らせについて、どのような手段で行うのが良いですか。当てはまる数字に○をつけてください。(○はいくつでも)

- | | |
|---------------|--------------|
| 1 郵便 | 5 4以外のウェブメール |
| 2 文書配達 | 6 LINE |
| 3 FAX（ファクシミリ） | 7 その他（具体的に） |
| 4 かくだ安全・安心メール | () |

問3-2へ

問3-2 角田市で発行し配布・回覧しているもののうち、紙ではなく電子データで配信して欲しいものはどれですか。当てはまる数字に○をつけてください。(○はいくつでも)

- | | |
|--------------------------------|-------------------|
| 1 配布・回覧はやめて全て電子データ | 8 防災マップ |
| (この項目を選択した方は2-15に○をつけないでください。) | 9 市税等各種納期一覧表 |
| 2 広報かくだ | 10 各種健康診査予定表 |
| 3 かくだ市議会だより | 11 市民税・県民税申告の手引き |
| 4 行政区回覧 | 12 ごみ収集カレンダー |
| 5 自治センターだより | 13 ごみの分け方と出し方 保存版 |
| 6 イベントチラシ | 14 特になし |
| 7 角田市くらしの便利帳 | 15 その他（具体的に） |
| | () |

IVへ

IV 角田市のデジタル化についてご意見がありましたら、ご記入ください。

貴重なご意見をお聞かせいただきありがとうございます。ありがとうございました。
 恐縮ですが、ご記入漏れがないかお確かめの為、9月15日（木）までにFAX（62-4829）にて送付 もしくはデジタル推進室へ持参願います。

ICTを活用した住民参画の方法

■ ICTを活用した住民参画とは何ですか？

- 住民参画には、地域社会における課題解決に、地域住民がその担い手として参画していくよう、地域コミュニティを再生すること（＝「地域社会への住民参画」）と、地方自治体における政策形成の過程に、地域住民が積極的に参画していくこと（＝「地方行政への住民参画」）があります。
- 既存の「地方社会への住民参画」手段としては、自治会、町内会活動や、学校区を単位としたPTA活動などがあげられます。近所づきあいなども、地域社会への住民参画のひとつの手段と考えられます。最近では、特に都市部におけるコミュニティ意識の希薄化などが問題点としてあげられますが、ICTを活用することによって地域単位のコミュニティに加え、それぞれの住民が関心のあるテーマごとに複層的なコミュニティを手軽に形成することができるようになります。
- 一方、既存の「地域行政への住民参画」手段（住民への情報提供を含む）としては、例えば広報紙、審議会、市政懇談会、市政モニター、住民投票などがあります。
- これらの手段は、例えば広報紙の場合、紙面の制約による情報量の制限や発行頻度による情報更新頻度などが、また審議会、市政懇談会などは、開催場所・時間によって出席できない場合があること、開催頻度や討議時間が限られていることなどが、問題としてあげられます。
- これらの既存の手段に対し、ICTを活用した地方行政への住民参画手段としては、例えばホームページ、メールマガジン、Eメールでの意見受け付け、電子会議室、電子アンケートシステムなどがあります。
- これらの手段は、従来の方法に比べて、24時間365日好きな場所から誰でも利用できる、情報量の制約がない、過去に遡って検索などもできる、頻繁に更新し常に最新情報を提供できる、議論が継続的であるなどの長所があります。
- ICTの活用に関しては、高齢者などパソコン利用が苦手な人（世代格差）や、ブロードバンド（高速大容量）回線のサービスが提供されていない地域（地域格差）のような、いわゆるデジタルディバイド（情報格差）の問題があります。また、直接顔が見えないことから生じる成りすましなどへの対策や、電子会議室などで見られる誹謗中傷などの不適切行為への対応、行政内のルール（職員の参加や意見の集約・反映方法など）が未整備といった課題があります。
- これらの課題に対応するため、バリアフリー技術の活用や研修、サポート体制の充実、公的個人認証サービスの活用、電子会議室の運営ガイドラインの作成、行政内ルールの確立、議会や既存の手段との関係整理などを行うことが考えられます。

● 既存の地方行政への住民参画手段(情報提供を含む)とICT活用との比較

項目	既存手段	ICT(情報通信技術)
活用例	<ul style="list-style-type: none"> ・広報誌 ・市政懇談会 ・審議会 ・市政モニター ・住民投票 など 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ ・メールマガジン ・Eメール ・電子会議室 ・地域 SNS ・電子アンケート など
長所	<ul style="list-style-type: none"> ○パソコン等の知識が不要で誰でも参加できる ○行政担当者の対応がある程度成熟している ○住民からの意見の活用方策が比較的ルール化されている 	<ul style="list-style-type: none"> ○時間的、場所的制約がない ○継続して行政に関わる場の提供が可能 ○障害者等の参加が容易(ただし、障害の内容に応じた対応が必要) ○速報性があり、情報の更新が容易 ○時間・経費が比較的かからない ○いつでも、どこでも、誰でも参加でき、議論がオープン ○年齢、職業、居住地などの属性に関係なく議論が可能
課題 (→は考えられる対応策)	<ul style="list-style-type: none"> ・時間的、場所的制約 ・継続して行政に関わる場の提供が難しい ・障害者等が参加する場合には負担が大きい ・速報性がなく、情報の更新が難しい ・時間・経費がかかる ・市政懇談会等では参加者が地域的に限られる ・行政への苦情や要望など一方的なものになりがち 	<ul style="list-style-type: none"> ・パソコン等のリテラシーが必要(デジタルディバイドの問題) →バリアフリー技術やテレビ端末の活用、フォロワー体制の確立 ・成りすましや改ざんの危険性がある →公的個人認証サービスの導入 ・誹謗中傷、ネット上の「あらし」 →会議室運営のガイドライン策定(テーマ設定、実名か匿名か、ファンリテータの役割など) ・行政担当者の対応のルールが確立していない →行政内部でのルールの確立 ・住民から提案された意見の活用方策が確立されていない →議会との関係の整理、既存の民意反映チャンネルとの補充関係の整理