

# 「葛城市のデジタル化に関するアンケート調査」結果

## ■概要

### ・目的

ICT・デジタル技術の活用状況やニーズを把握し、本市における計画及び施策の検討を行うこと。

### ・実施期間

令和5年12月1日（金）から令和6年1月5日（金）

### ・実施方法

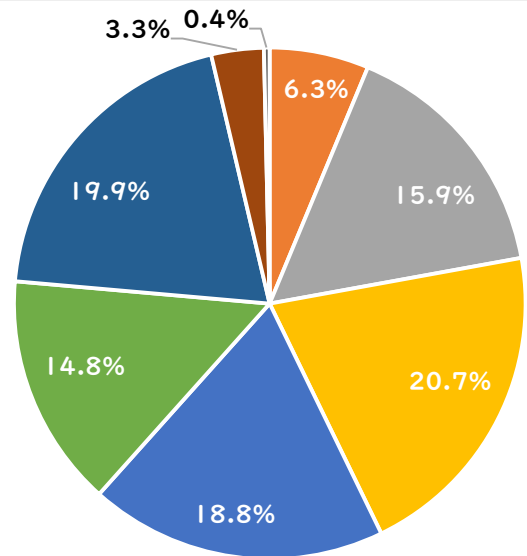
Webフォーム（e古都なら）及び来庁者への紙アンケート

### ・回答数

271件（Webフォーム：201件、紙アンケート：70件）

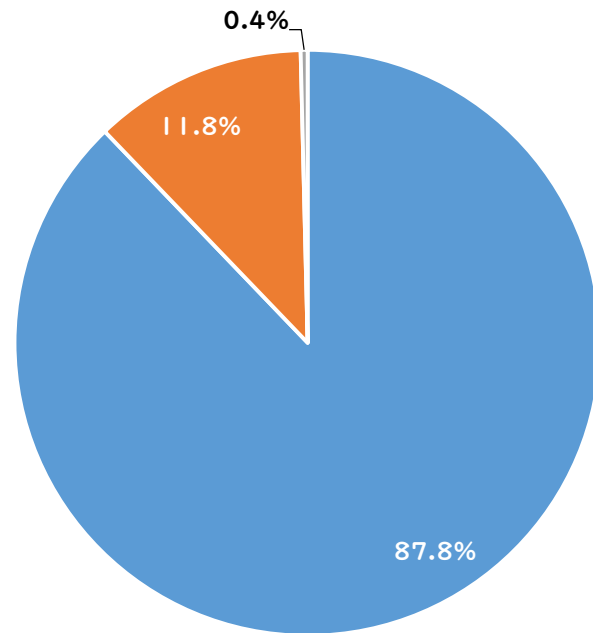
※無記名式のアンケートであり、統計的な手法による標本調査ではない点に留意が必要。

## 問1 年齢



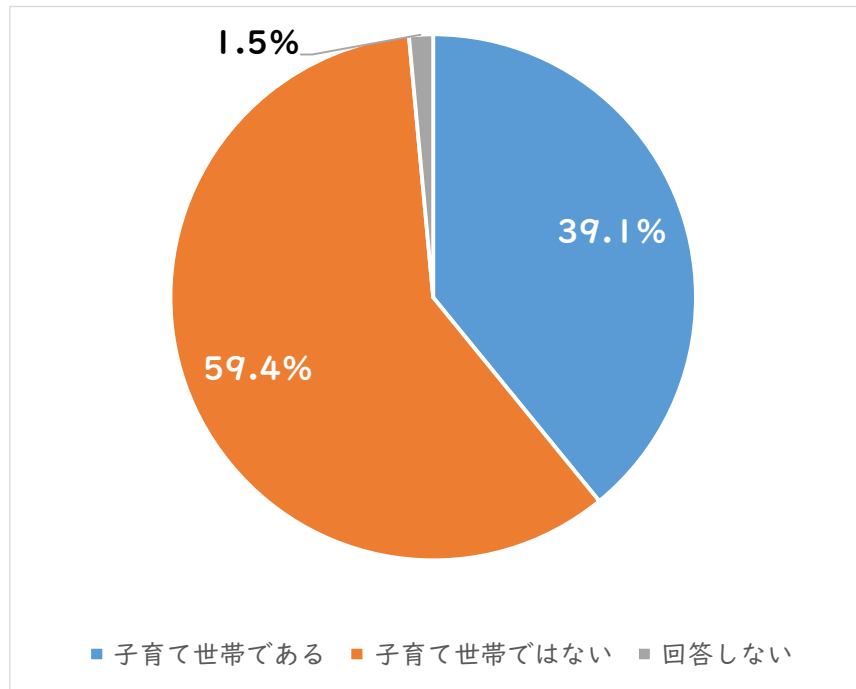
■ 20歳未満 ■ 20歳～29歳 ■ 30歳～39歳  
■ 40歳～49歳 ■ 50歳～59歳 ■ 60歳～69歳  
■ 70歳～79歳 ■ 80歳以上 ■ 回答しない

## 問2 葛城市在住の有無

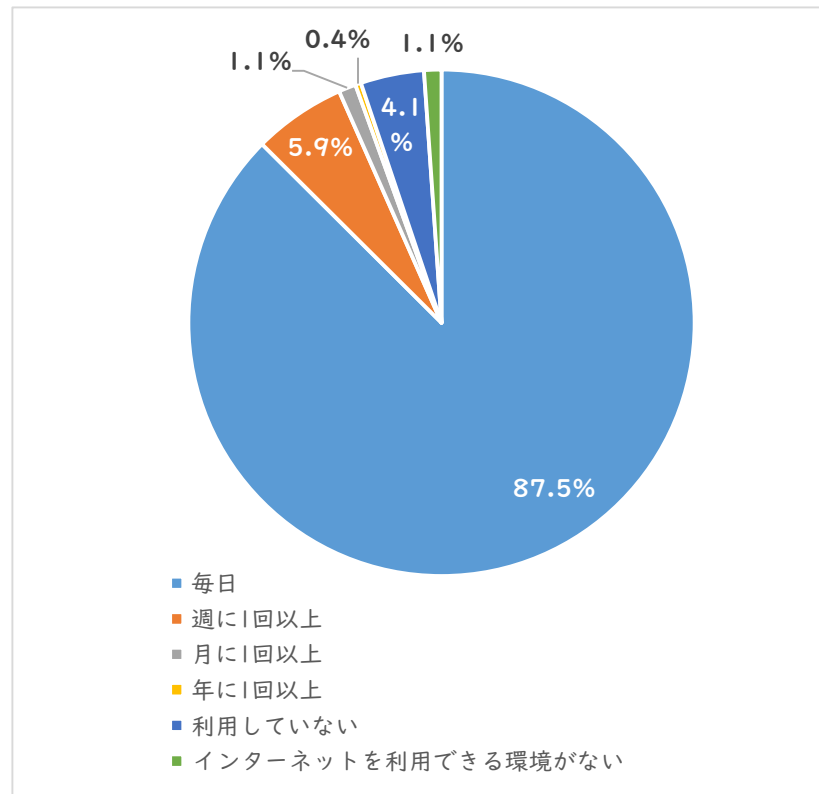


■ 在住している ■ 在住していない ■ 回答しない

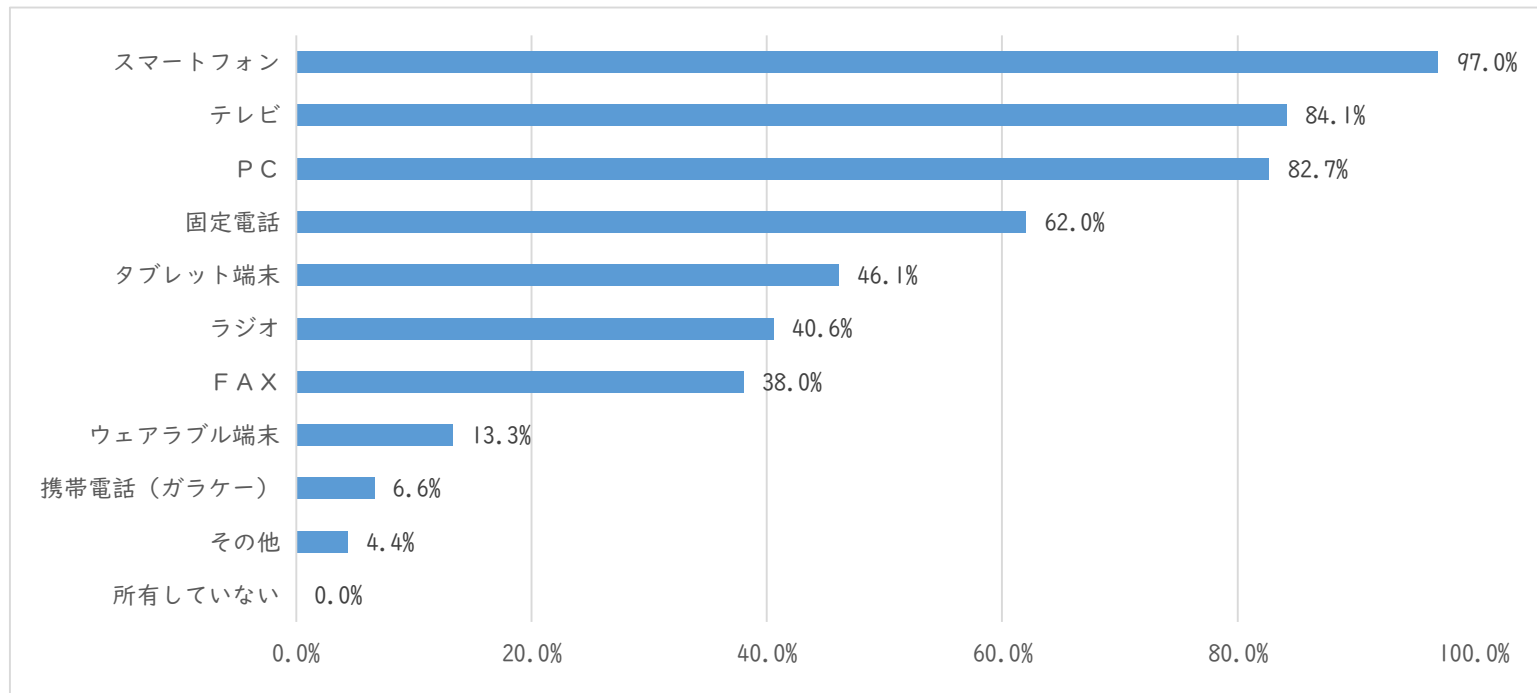
### 問3 子育ての有無



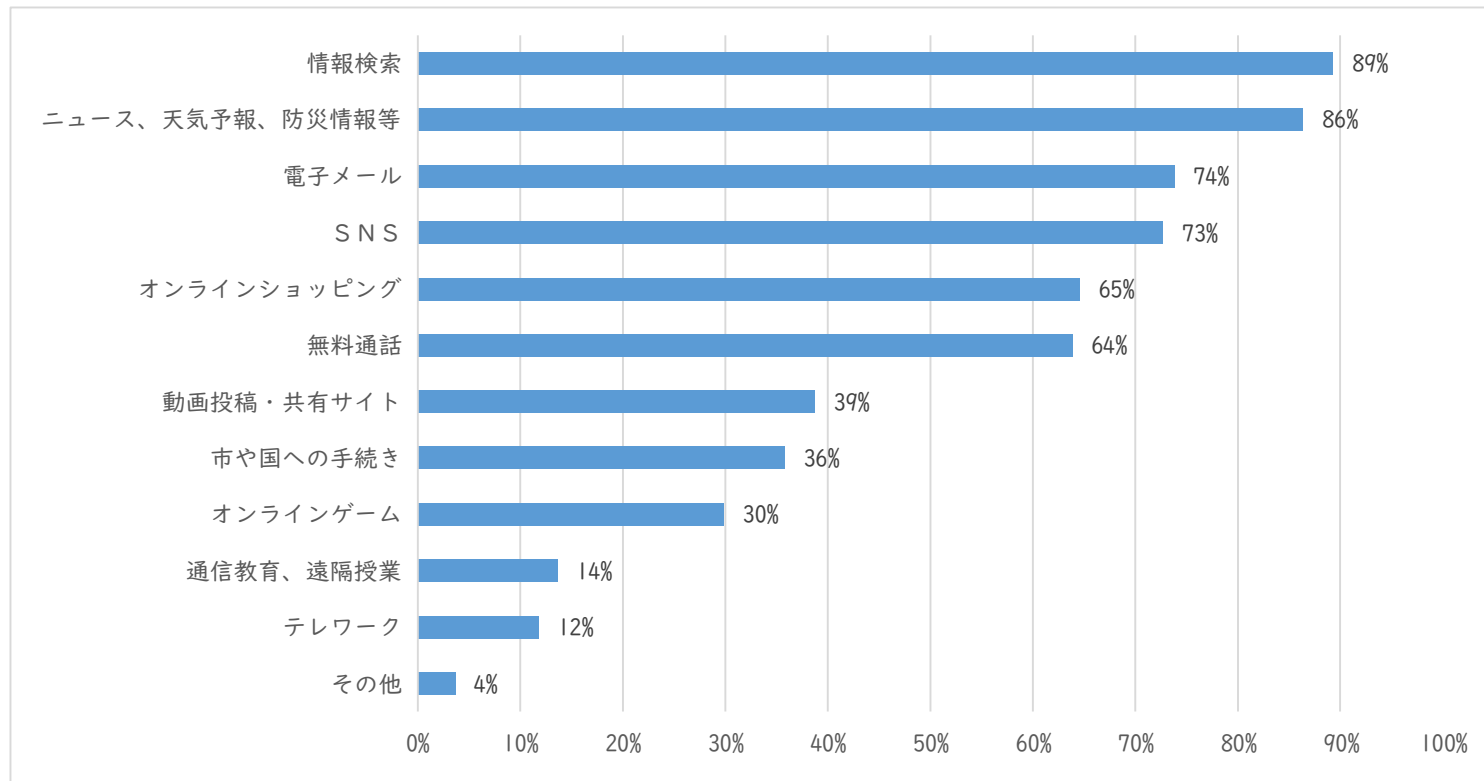
### 問4 インターネットの利用状況・頻度



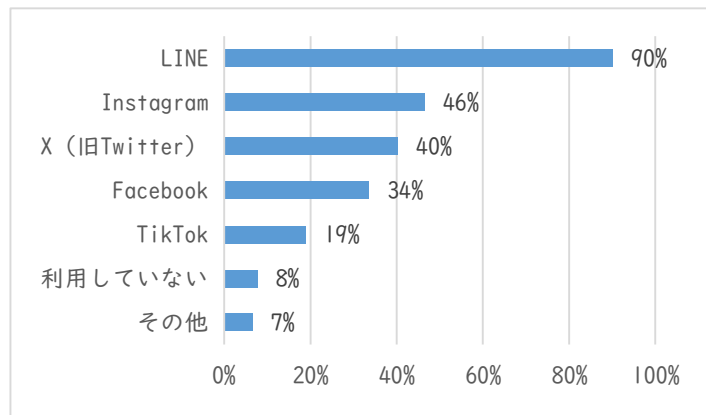
## 問5 所有している電子機器・通信機器



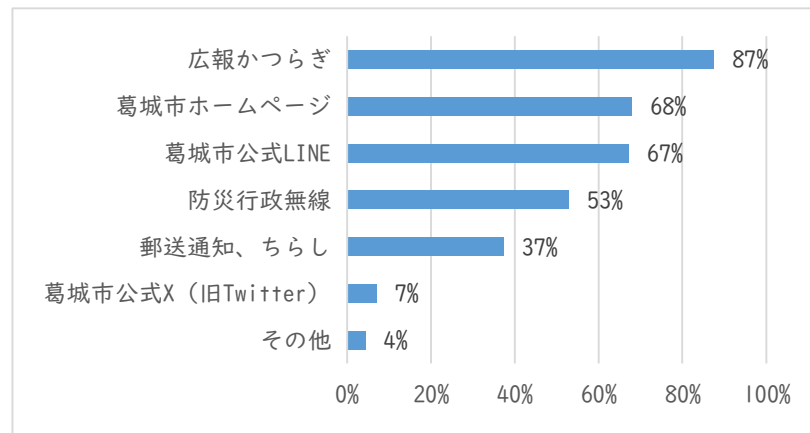
## 問6 利用しているインターネットサービス



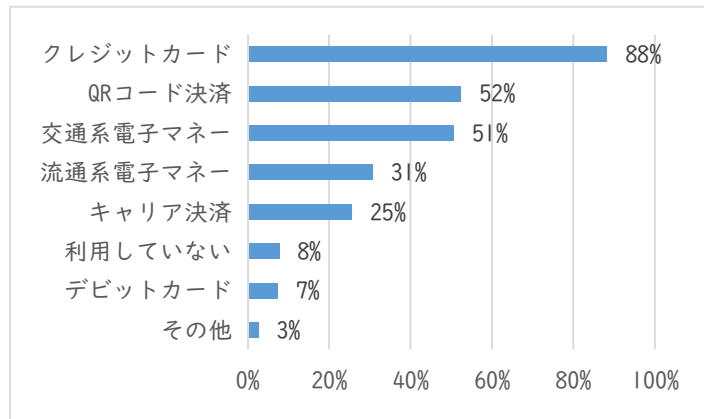
## 問7 利用しているSNS



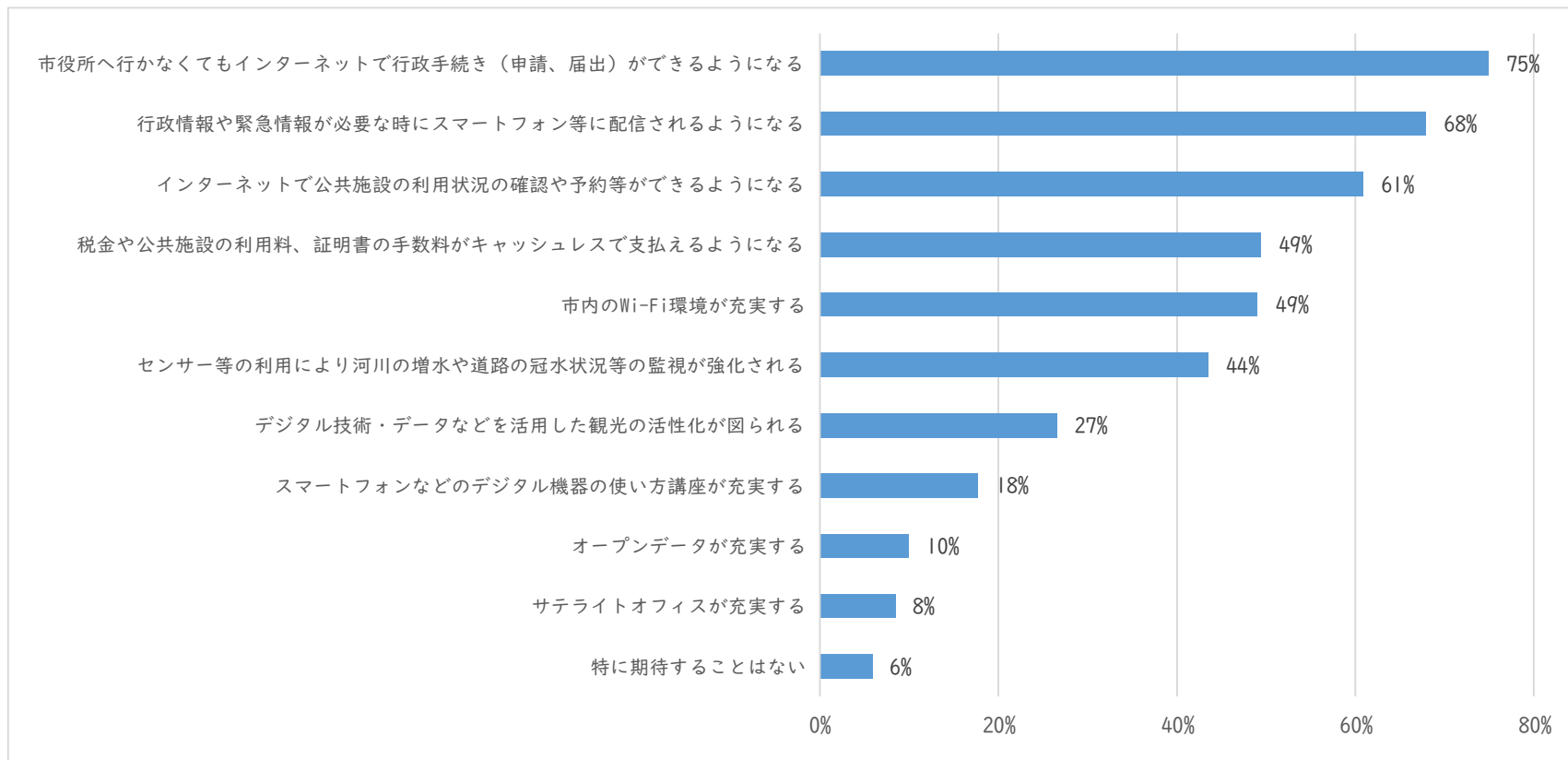
## 問9 行政情報の入手手段



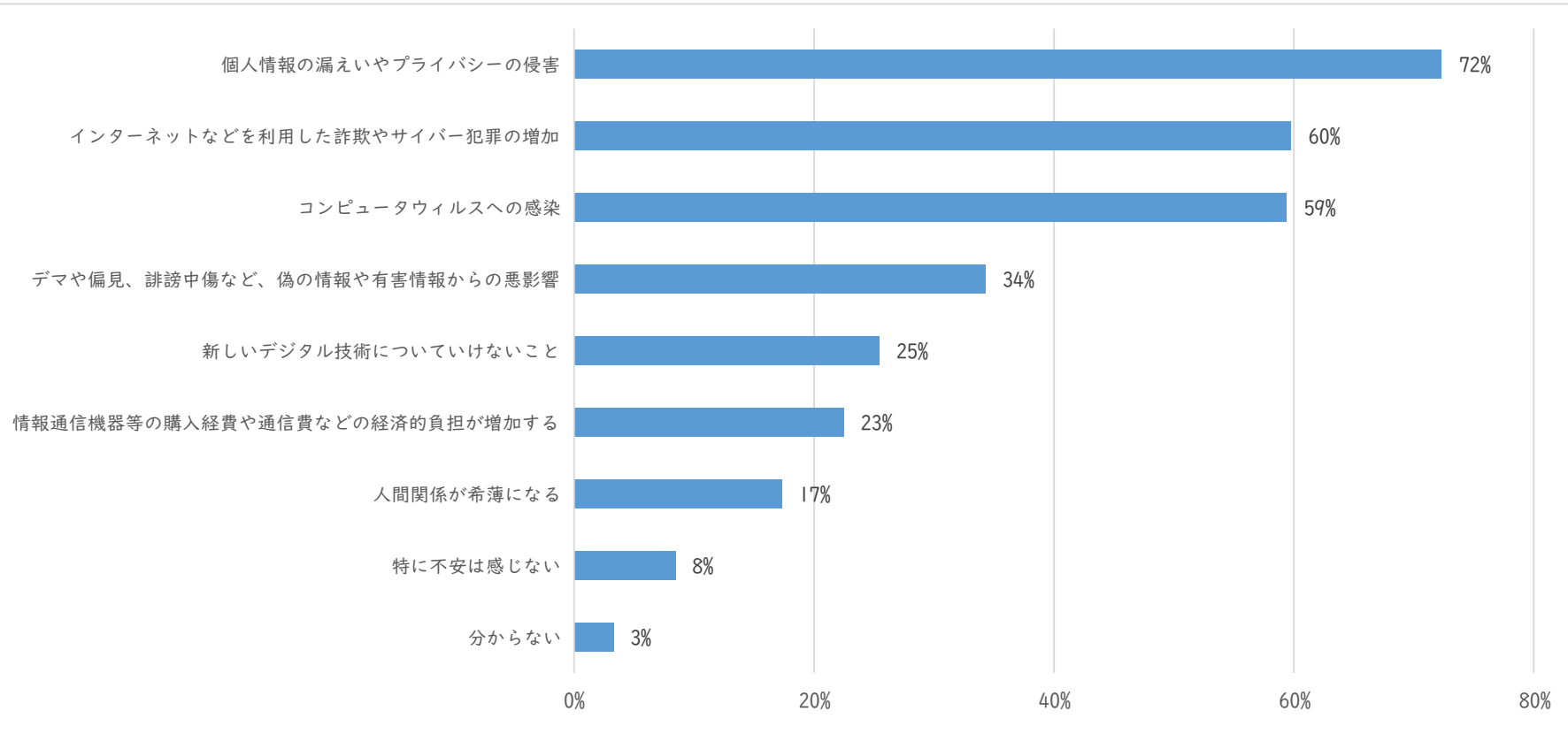
## 問8 利用しているキャッシュレス決済



## 問 10 行政のデジタル化の取り組みで期待すること

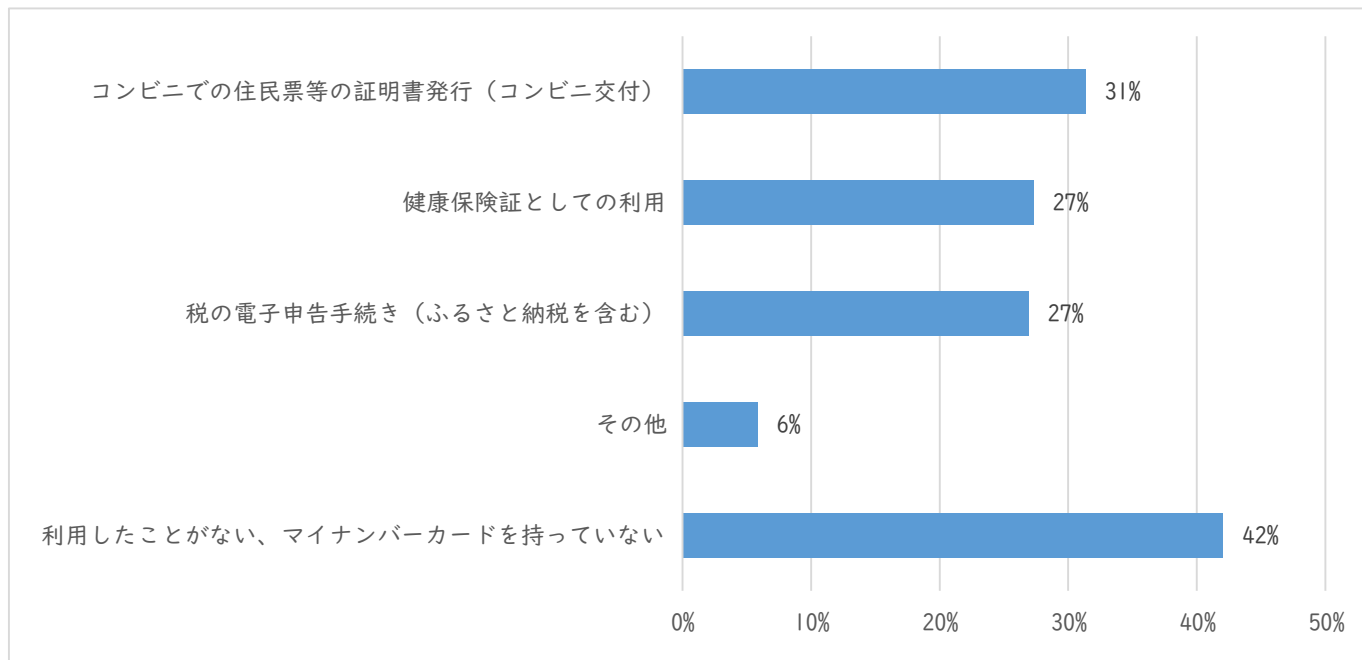


## 問ⅠⅠ 行政のデジタル化の不安





## 問１２ マイナンバーカードを使った手続きの利用



## 問Ⅰ 3 その他行政のデジタル化の取組に対するご意見等

※特定の個人や法人、その他団体の権利・利益を害する恐れのある記載については削除しています。

- ・ 一家に一台端末を配布してほしい。
- ・ 電子化=複雑というイメージが一定数であると思います。電子化を実行することも大事ですが、まずは電子化は難しいものではなく誰でも出来ることを大前提にイメージさせていくことが先決かと思います。例えば、操作方法は図面を見るだとか説明を読むだとかは受け入れられてない様な気がします。
- ・ デジタル化は悪いことではないが、何でもかんでもデジタル化というのはいただけない。例えば紙の申請は一切なくすなどはやめてほしい。
- ・ 万が一通信機器が使えなくなった場合などを考慮し、従来のやり方もこれまで通り存続させて欲しい。
- ・ こういう時代なので出来るだけIT化を進めてもらいたいです！その反面セキュリティーに関しては事前に万全に対策をお願いしたい！よろしくお願いします！
- ・ 今後、クーポン券などもPay Payなどデジタル化してほしい。
- ・ 高齢者には、無理な人も居るだろう、使用する頻度が少ない為忘れてしまう
- ・ PCへの機器接続、ソフトの入力や更新などの設定ができなくて困っています。基本的な設定等について葛城市で市民向けの講座を開いて下さい。
- ・ 人手不足の未来に備えてどんどん進めてほしい。
- ・ 選挙投票もデジタル化希望
- ・ 障害者、高齢者など取り扱いがわからない人はますます取り残されて行きます。特に支援者がいないと情報は全く入らず、孤立してしまいます。どのように対策を取るのか検討願います。
- ・ 市内の施設でWi-Fiを使ったらセキュリティ保護されていない”ネットワーク”と表示される事があり不安で使っていない。安全なWi-Fi環境をお願いします。
- ・ がんばってください。

## 問 1 3 その他行政のデジタル化の取組に対するご意見等

※特定の個人や法人、その他団体の権利・利益を害する恐れのある記載については削除しています。

- ・行政のデジタル化推進にあたり、何を最終目標として何ヶ年計画でどのように実施していくのか？  
ロードマップを作成した上で、取り組んでほしい。ロードマップ作成にあたっては、先進自治体への視察や取り組み事例の研究も必要と考える。また、ロードマップ素案ができ次第、HPや公式LINEでのパブコメを実施し、市議会にも諮った上で策定してほしい。また、実施にあたっては企業版ふるさと納税の活用等で専門家を招致し、素人だけの考えで進まないようにしていただきたい。推進にあたっては、専任担当が必要と考える。人員確保も適切に行なってほしい。
- ・保育所や学校の説明会をオンラインまたは録画配信にしてほしい。仕事の調整による負荷と得られる情報のメリットが見合わない。特に二人目以降であれば見知った情報ばかりなため。
- ・体育館の利用予約をネットで出来るようにしてほしい。
- ・高齢者、障害者でも、簡単に、利用できるサービスに、して欲しい
- ・保険証をマイナンバーにつなげる必要は有るのか
- ・自動運転技術を活用して、鉄道空白地帯の住みにくさの解消を進めてほしいです。高校生以下の若者と、免許返納済の高齢者は、自動車がないと生活が不便であり「交通弱者」と言われることもあります。自動車がないと住めないような地域はやがて人口の社会減に転じると思います。  
現在、朝と夜になると近鉄新庄駅前のロータリーに送迎の車が停まっている状況ですが、交通弱者支援の観点からは、新庄駅前のロータリーに送迎の車が停まっていない状況こそ理想的な姿だと考えます。自動運転技術の導入による移動支援や公共交通の整備は全国的に先進事例がありますので、ぜひご研究・ご検討いただければと思います。

## 問 1 3 その他行政のデジタル化の取組に対するご意見等

※特定の個人や法人、その他団体の権利・利益を害する恐れのある記載については削除しています。

- ・デジタル化は今後必須な取り組みだが、それには高齢者が取り残されない配慮が必要。
- ・共通したフォームで、施設の予約や手続きができるようにして欲しい。たまにしか行わない手続きの際に勝手がわからないことがあるため。
- ・デジタル化が進むとともに、あらゆることが一瞬にして情報を得ることができ、便利な反面、使い方によっては危険なこともある。正しい利用が求められる
- ・マイナンバーカードに口座を紐づけているので、いちいち申請しなくても各種給付金が支給されるようにしてください。便利さだけでなく、危険性も同時に周知してください。
- ・保育園や幼稚園などの願書提出。説明会などのオンライン配信。
- ・デジタル化で便利になることには大賛成ですが、そういう手続き等が苦手だったり得意でない層もあると思いますので、そういった方への配慮も大切だと考えます。（わかりやすいことや使い方を教えてもらえる環境がある、対人での手続きも有り等）
- ・東京、大阪、奈良と移り住んできましたが、格段に行政サービスの縦割り感、オフライン感が強く不便に思います。いち早くデジタル化を推進いただきたい。
- ・デジタル化にこだわると、マルバツで判断できないことを相談する窓口が減っていくのが不安です。マルバツ、はい、いいえで答えるものはデジタル化にすれば良いと思います。
- ・日曜日しか休みがないので、市役所に なかなか行けないから、デジタル化になって、24時間 申請とか届出できる様にしてほしい。
- ・ガラケーしか持たないお年寄り世帯に対して、行政から貸出できるタブレットと、Wi-Fi環境を整えてあげることができれば、様々なサービスが利用できるのではと思います。

## 問 1 3 その他行政のデジタル化の取組に対するご意見等

※特定の個人や法人、その他団体の権利・利益を害する恐れのある記載については削除しています。

- ・ ウェルネス ロビーに WiFi環境を
- ・ どの様にデジタル化に成るのか高齢者についていけるのか心配です。
- ・ 防災放送等をネット等と並行させる。広報や郵便物も 希望者をネットで
- ・ いつも電話で担当の方を「なんとかさんをお願いします」と言って電話交換をして頂かないといけなく、物凄く手間です。自分には電話や外に出る事が物凄くリスクで、チャットでその方に直接相談できたら助かるのにといつも思っています。確か直接1度お伝えした気がします。チャットなら既読済みなど分かりますが、メールフォームも合っているのか？とややこしいです。電話をしないでと書いてもかけて来られる事があって大変迷惑です。チャットで担当者に繋がるようにして欲しいです。それ以外不便はありません。
- ・ 集中してサーバーが混雑する。サイトに入れない
- ・ デジタル化が進むのは、内容によっては賛否両論があると思うが、当麻庁舎が縮小されるのは、とても残念です。高齢になると車も乗れないことが増え新庄庁舎まで行くのはとても不便を感じます。
- ・ 入力方法やPC用語(横文字、略語)の説明もつけて欲しい。
- ・ 欠陥の多いマイナンバー制度は直ちに廃止すべきである
- ・ 次世代への変革の時。取り組みは素晴らしいと思います。デジタル化に期待します。
- ・ 調査だけに終わらず実行してほしい
- ・ すべての住民が理解できるかどうか又一人暮らしの方が増えているなか、なかなか難しい？のでは…ないでしょうか？
- ・ PCは持っているが自分自身は利用出来ないため取り組みは必要ではない。
- ・ 新しいことについていけない。不安材料(危険性)の方が心に残る。人がまばらになる。

## 問 1 3 その他行政のデジタル化の取組に対するご意見等

※特定の個人や法人、その他団体の権利・利益を害する恐れのある記載については削除しています。

- ・市役所以外の場所でもWi-Fiが使えるようにして欲しい。市役所のWi-Fiも弱すぎる。
- ・積極的に活用したいと思いますが、情報漏えい等の不安があり、ときどきしながら毎日使っています。安心して使える方法がわかるとありがたいです。
- ・特に安全にデジタル化が広くひろまれば良いと思う。
- ・スマホ講座の企画実施を市民向けにお願いします。
- ・とにかく安全第一に。
- ・機器購入時に接続が困難であり、市民向けの研修会等を開催していただきたい。
- ・マイナンバーカードの保険証への移動には反対。
- ・デジタル化は将来的には必須であると思います。
- ・一企業が作った「LINE」を国や市町村が当然のように活用するのか理解できない。便利とは言いが、その企業からの情報漏えいが過去・現在もあることをどう思っているのか？
- ・いきいきセンター（地域包括支援課）利用証、公共バス（企画政策課）の70歳以上の照明のデジタル化も情報推進課の業務に取り入れてほしいと思います。（利用証は個人情報保護審議会の運用もされている。いきいきセンターH30.6.1）
- ・市の活性化につながる様な市民目線の情報窓口があれば良いかと…
- ・まずは行政内部のデジタル化・DXを進めることが大切だと思います。そのうえで利用者（本当にデジタル化の恩恵が必要な人々）に浸透させるために講習会等を行政者が行うことです。（外部業者にまかせるのではなく）行政内がデジタル化しない限り”絵に描いたもち”になってしまいます。
- ・現葛城市の古い体質ではムリ、ムダ。若い人（30～40歳）で深長にすること。