

# デジタル化に関する市民アンケート結果



# デジタル化に関する市民アンケート 結果

|      |                                                                                                                                          |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| テーマ  | 行政の手続きやサービスのデジタル化に関してどのように思うか                                                                                                            |
| 実施期間 | 令和4年12月15日(木)～令和5年1月5日(木)                                                                                                                |
| 回答方法 | <ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン（ちば電子申請サービス）</li> <li>紙（アンケート用紙を、市庁舎、各公民館、コミュニティセンター、連絡所、市民プラザ大久保、実籾コミュニティホールに設置）</li> </ul> |
| 周知方法 | <ul style="list-style-type: none"> <li>12月15日号広報習志野に掲載</li> <li>・習志野市公式LINEによる配信</li> </ul>                                              |

回答数

| オンライン | 紙   | 計     |
|-------|-----|-------|
| 1,444 | 136 | 1,580 |

性別

|       | 男性  | 女性  | 左記に該当しない | 計    |
|-------|-----|-----|----------|------|
| オンライン | 749 | 685 | 7        | 1441 |
| 紙     | 59  | 77  | 0        | 136  |
| 計     | 808 | 762 | 7        | 1577 |

年代

|       | ～17歳 | 18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～ | 計    |
|-------|------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------|------|
| オンライン | 2    | 63      | 177     | 292     | 352     | 340     | 183     | 33   | 1442 |
| 紙     | 6    | 5       | 4       | 3       | 10      | 24      | 60      | 24   | 136  |
| 計     | 8    | 68      | 181     | 295     | 362     | 364     | 243     | 57   | 1578 |

社会全体のデジタル化が進むことを必要と考えますか

行政手続きをオンラインと市役所窓口のどちらでもできる場合、どちらで行いたい

|       | 絶対に必要である | 必要である | どちらともいえない | 不要である | 計    |
|-------|----------|-------|-----------|-------|------|
| オンライン | 523      | 730   | 177       | 12    | 1442 |
| 紙     | 30       | 55    | 44        | 2     | 131  |
| 計     | 553      | 785   | 221       | 14    | 1573 |

|       | オンライン | 市役所窓口 | 計    |
|-------|-------|-------|------|
| オンライン | 1,211 | 216   | 1427 |
| 紙     | 57    | 47    | 104  |
| 計     | 1,268 | 263   | 1531 |

行政手続きや行政サービスのデジタル化が進むことを期待していますか

行政手続きや行政サービスがデジタル化されることに不安を感じますか

|       | 大いに期待している | 期待している | どちらともいえない | 全く期待していない | 計    |
|-------|-----------|--------|-----------|-----------|------|
| オンライン | 648       | 574    | 189       | 20        | 1431 |
| 紙     | 25        | 34     | 35        | 10        | 104  |
| 計     | 673       | 608    | 224       | 30        | 1535 |

|       | すごく不安を感じる | やや不安を感じる | どちらともいえない | 不安を感じない | 計    |
|-------|-----------|----------|-----------|---------|------|
| オンライン | 84        | 544      | 388       | 416     | 1432 |
| 紙     | 17        | 38       | 32        | 18      | 105  |
| 計     | 101       | 582      | 420       | 434     | 1537 |

## デジタル化の良い影響

|                                            |                                      |
|--------------------------------------------|--------------------------------------|
| 時間の有効活用                                    | 楽しい                                  |
| 市役所業務において他業務の促進                            | 別のサービスにマンパワーを充てることができる。生産性がある        |
| 行政手続きの簡略化                                  | 手続き等が簡単にすむ                           |
| 生活が便利                                      | データ収集や情報の獲得がしやすい                     |
| 諸手続きが迅速かつ正確になり、時間、労力が、軽減される                | 情報提供が迅速に行われる。                        |
| 市役所へ行く事なく手続き出来る                            | スピード化と正確性。                           |
| 対応がはやくなり、自身のタイミングでできる                      | 地域差がなくなる、市の財政負担が軽くなる、                |
| 人材不足解消や手続きの簡素化、データの利活用促進により市民サービスの向上       | 様々なデータの管理がしやすくなる。                    |
| 物流 決済が迅速                                   | いろいろな箇所を回らず、1回で手続きが完了する              |
| 社会全体の省力化                                   | 共通の趣味や習い事などを共有することができるようになるかも知れない。   |
| 諸々の手続きの簡略化、高速化                             | 丁寧に対応すべきことに時間を割けるようになる。              |
| ペーパーレス化で環境保全                               | 距離や身体的・時間的理由で役所に行けない人が手続きなどを行いやすくなる。 |
| 作業効率が上がり、人材不足の改善                           | 検索はしやすい                              |
| デジタル化の方が情報保護の安全性が高い                        | 休暇を取らなくてすむ                           |
| 外出が難しい障がい者でも、家族の負担なく自らの力で社会参画の機会を広げられる     | 行政サービスの公平化に繋げやすい。                    |
| 生産性向上                                      | 情報の保存、検索が容易                          |
| システム ダウンとか、サイバ攻撃等                          | 行政学校身近になる                            |
| 簡単に情報を手に入れられるようになり、脳の容量が空く。創作や思考に割けるようになる。 | 保健証や自動車免許等公的証明書が、一元管理されるのは便利。        |
| 手作業でのミスが減り、確認作業もなくなり、なにごとにもスムーズに進む。        | 誰もが平等に参加できることが増える。                   |
| 同一情報は一元管理参照は、ヒューマンエラーもなくなり、データ管理の基礎の基礎     | 便利さによる時間の創出                          |
| 移動の手間が無くなる                                 | 働き世代でも意見を述べやすくなる。                    |
| 行政への関心                                     | 社会の平準化                               |
| 情報伝達がスムーズ                                  | 引越しするときに手続きを一括で処理することができる            |

## デジタル化の悪い影響

|                                                                                      |                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| ハッキング 乗っ取り                                                                           | 目が疲れます                                       |
| 情報格差                                                                                 | サービス乱立の懸念＝無駄な費用のかさばり                         |
| 情報漏洩                                                                                 | 適応できない人は生活が阻害される、提供する側にとっても、非効率になることもありうる。   |
| 世代間の差                                                                                | スマホが使えないと利用出来ない                              |
| 地域の繋がりが薄くなる                                                                          | 人間関係が希薄になる                                   |
| 機器の取扱が出来ない人も多い                                                                       | 通信インフラに個人差                                   |
| セキュリティ                                                                               | あまり急速に進めると ついて行けない人達が疎外感を持ち賛同を得られない。         |
| 個人情報の管理                                                                              | デジタルが苦手な人が損をすること。                            |
| 年寄りやデジタル化から置き去り                                                                      | 過情報                                          |
| 使いこなせない方もいる                                                                          | dataの流出                                      |
| 誰でも簡単にできる仕事なくなり、生涯に渡ってデジタルを学び続けなければならず、格差がさらに拡大                                      | デジタル化のみ すると、社会 に 習志野市の対応 についてゆけない 面 出てくると思う。 |
| 携帯も使いこなせない高齢者は、全く分からないことが多いらしく、聞く人も居ない、市役所に聞きに行くにも足が悪い等で結局色んなサービスがデジタルになっても使えないことが多い | リテラシー格差の顕在化                                  |
| サイバー攻撃                                                                               | ID、パスワードの管理が難しい。                             |
| 低年齢の子 もが誤って利用してまう。                                                                   | デジタルに詳しくない人が取り残される心配。特に高齢者。                  |
| 手続き内容によってはデジタルでは解決しにくい。                                                              | 分からないことをすぐ聞けない                               |
| 何かの原因で機器のハードなりソフトに支障が起きた場合                                                           | 子供のコミュニケーション不足や臨場感の欠如                        |
| 停電時は情報が得られず、行政・市民が必要以上に混乱                                                            | 白黒二分化の弊害                                     |
| システム ダウンとか、サイバ攻撃等                                                                    | 頼める人がいない方は諦めてしまっている方もいるのでは？                  |
| 通信インフラ依存度が上がることで、根本的な生きる力のようなことが退化するのではという懸念                                         | 心や余裕が壊滅的に無くなる                                |
| 使用出来なくなった場合の緊急対応                                                                     | デジタルを使える人使えない人が二極化する、                        |
| 他人が本人になりすまし悪行をする恐れ                                                                   | パソコンやスマホが使えない、ネット環境がない人は行政の助けが届かなくなるのでは      |
| 使いやすさに問題があると、問い合わせなど余計な手間がかかる。                                                       | 伝統や地域性が失われていく                                |
| リテラシーの有無で格差が生まれる                                                                     | 戸惑いの不安                                       |
| 委託先などのデータの漏洩は心配。                                                                     | 通信障害                                         |
| データの漏洩や不正コピーのリスク                                                                     | 間に人が介在しないので、プロセスにおいて困惑や冷たさを感じさせてしまう          |

## デジタル化に不安に思っていること

|                                                      |                                              |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 情報漏洩。                                                | 目が疲れます                                       |
| 窓口対応でしかできない事象があるときに、デジタルでは対応不可能な時がある                 | サービス乱立の懸念＝無駄な費用のかさばり                         |
| 扱いに慣れるまで時間が掛る。入力等。                                   | 適応できない人は生活が阻害される、提供する側にとっても、非効率になることもありうる。   |
| 言葉事態が解る様にしてください                                      | スマホが使えないと利用出来ない                              |
| セキュリティ                                               | 人間関係が希薄になる                                   |
| 窓口だと、こちらのしたい事を察してくれるが、デジタルではコンシェルジュ機能が弱いのではないかな。     | 通信インフラに個人差                                   |
| 漠然とした不安                                              | あまり急速に進めると ついて行けない人達が疎外感を持ち賛同を得られない。         |
| 障害発生時の対策整備                                           | デジタルが苦手な人が損をすること。                            |
| ストレスのかからない使い勝手。                                      | 過情報                                          |
| 高齢者がパソコン、スマホで操作出来るのか。                                | dataの流出                                      |
| デジタルのみにして欲しくない。                                      | デジタル化のみ すると、社会 に 習志野市の対応 についてゆけない 面 出てくると思う。 |
| 人と人との相談が必要なサービスまでデジタル化される事                           | リテラシー格差の顕在化                                  |
| サイバー攻撃を受けるのは当たり前として対策が必要。                            | ID、パスワードの管理が難しい。                             |
| マイナンバーカード活用も含め総合的に使いやすいものを目指してほしい。                   | デジタルに詳しくない人が取り残される心配。特に高齢者。                  |
| 間違いで悪用                                               | 分からないことをすぐ聞けない                               |
| システム障害                                               | 子供のコミュニケーション不足や臨場感の欠如                        |
| 時間をかけて丁寧に説明                                          | 白黒二分化の弊害                                     |
| 故意で無くても何らかの操作ミス等による不利益が市民に有っても、双方共に気付かず<br>に経過してしまう事 | 頼める人がいない方は諦めてしまっている方もいるのでは？                  |
| ITスキル不足による誤操作等                                       | 心や余裕が壊滅的に無くなる                                |
| 他人が本人になりすまして勝手に手続き出来てしまうのではないかな不安。                   | デジタルを使える人使えない人が二極化する、                        |
| 不測の事態時に機能継続することが出来るのか                                | パソコンやスマホが使えない、ネット環境がない人は行政の助けが届かなくなるのでは      |
| データの消失                                               | 伝統や地域性が失われていく                                |

## デジタル化に不安に思っていること

|                                       |                                          |
|---------------------------------------|------------------------------------------|
| データの消失                                | 伝統や地域性が失われていく                            |
| 不正なアクセス                               | 戸惑いの不安                                   |
| 窓口対応でしかできない事象があるときに、デジタルでは対応不可能な時がある  | 通信障害                                     |
| 顔が見えないと必要な手続きがちゃんと出来てるのか不安            | 間に人が介在しないので、プロセスにおいて困惑や冷たさを感じさせてしまう      |
| 完全にデジタル化できるのか                         | 独居暮らしの場合                                 |
| わからないことを聞きに行く場所がなくなるのは困る              | 間違えていても気付けないのではないかな。                     |
| 無駄に複雑になる事                             | 端末操作や個別相談の窓口減。                           |
| エラーがあった場合に、どう対処するかのルールをしっかりとる         | 定期的な紙のバックアップ                             |
| デジタル化と電力供給は表裏一体。                      | デジタル化が便利になると思っていることが不安です。                |
| ヒューマンエラー                              | 手続きがちゃんと出来ているかの確認です。                     |
| 簡単に他人が複製できてしまうのでは、と言う怖さ               | 行政に技術者(または技術理解者)が少ない事。                   |
| 顔が見えなくなり、対応が一層作業化してしまうこと              | デジタル化のスピードに取り残されないか心配。                   |
| 気になることを確認しづらい。                        | デジタル化による業務の効率化を行い高齢者に還元したらよい             |
| 人のセキュリティ意識                            | デジタルが苦手                                  |
| 手続きの説明文、用語が分かりにくい                     | 本来は人と人との結びつきや絆の上に成り立っている行政が形骸化してしまいそうな懸念 |
| 知らない間にデジタルでないと得られない事が生じている事。          | 私自身がいつまで対処出来るか分からないこと。                   |
| システムの稼働継続性、障害時の代替策                    | どこまでデジタル化するのか見えていないところ                   |
| 高齢者の場合どのような生活環境であるかがポイント              | 完結したか不安。                                 |
| 何でも人から説明を受け、用紙（書類）保管していた安心感がなくなる気がする。 | システムの不具合が生じた時の対処が全くわかりません                |
| 情報・ネットワークリテラシーの低い方をどう教育するか            | 自分自身で出来なくなった時                            |
| スマホをつかいこなせるか不安                        | 利用者側の市民だけでなく、市の職員側のリテラシー                 |