

本市では、「DX郡山推進計画」（計画期間：2022～2025年度）に基づき、DX（デジタルトランスフォーメーション）施策を推進しており、「誰もがデジタルの恩恵を受ける『こおりやま』の実現」を目指して、デジタル技術を活用した地域課題の解決に取り組んでいます。

現在、2026年度から4年間を計画期間とする次期計画の策定作業を進めており、この計画に市民の皆様の声や考えを反映させるため、デジタル技術の活用状況等に関するアンケートを実施しましたので、その結果についてお知らせします。（DX戦略課）

【調査結果】

○ 調査期間	2025年9月5日(金)～9月14日(日) (10日間)
○ モニター数	427名 (男性 185名 女性 241名 不明 1名)
○ 回答者数	370名 (男性 155名 女性 214名 不明 1名)
○ 回答率	86.7%

【分析】

《回答者内訳》

(人)

	10代・20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	全体
男性	6	10	25	39	36	25	14	155
女性	13	28	61	62	40	9	1	214
不明	1							1
合計	20	38	86	101	76	34	15	370

《第1章 郡山市役所のDXについて》

- ・今後重点的に進めるべき施策について、「オンラインによる各種行政手続（住民票の請求等）」が全体の54.3%で最多となり、続いて「健康・医療・福祉サービスの充実」、「オンラインによる税金等の支払い」となった。（問4）
- ・行政サービスや手続をオンラインで行うことに抵抗があるかについて、全体の64.6%が「特に感じない」と回答。（問5）

《第2章 あなたの生活のDXについて》

- ・デジタル化に対してどのような不安があるかについて、全体の78.1%が「個人情報の漏洩やプライバシーの侵害」と回答。（問8）
- ・普段最もよく使用する情報通信機器について、全体の80.8%が「スマートフォン」と回答。（問9）

《第3章 生成AIの活用・これからの郡山について》

- ・AIサービスの利用について、全体の48.4%が「毎日のように利用する」または「利用したことがある」と回答。（問12）
- ・今後市にAI技術を活用して欲しい分野では、回答者の52.3%が「24時間受け付け可能な自動問合せ対応（チャットボットなど）」と回答。（問14）

【考察】

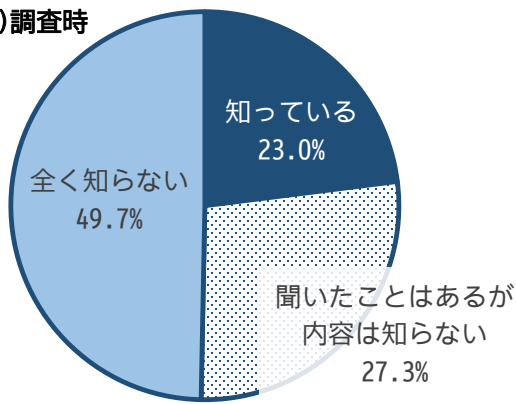
- DXという言葉について「知っている」または「聞いたことがある」と回答した割合が前回(2021年)調査から20ポイント増加し、また、郡山市の行政のデジタル化について「進んでいる」または「どちらかといえば進んでいる」と回答した割合が前回調査から15.9ポイント増加したことから、市民全体としてデジタル化に対する意識や理解が向上していることがうかがえる結果となった。（問1、問2）
- オンラインでの行政手続に対する抵抗感やデジタル化への不安として、「個人情報の漏洩」などに対する懸念が多数を占めており、近年頻発する情報漏洩事案やプライバシー侵害への関心の高まりなどの社会情勢を背景とした、情報セキュリティに対する意識の高まりを反映した結果となった。（問6、問8）
- 高齢になるに従いデジタル機器を「使いこなせる」と回答する割合が減少する傾向にあり、デジタル技術の活用が苦手な人が取り残されないよう、対面での対応の継続などを求める声も寄せられた。（問10、問15）
- 今後、市に求める取り組みとして、「オンラインによる各種行政手続」の充実や「24時間受け付け可能な自動問合せ対応（チャットボットなど）」の導入、またデジタル機器の活用に不慣れな方に対して「困ったときに気軽に相談できる窓口の設置」が多数を占めた。（問4、問11、問14）

第1章 郡山市役所のDXについて

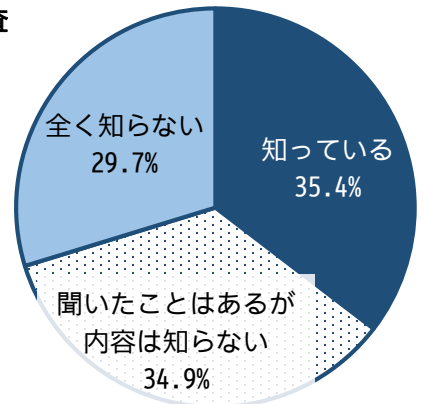
問1 DX（デジタルトランスフォーメーション）という言葉をご存知ですか？（1つ選択）

（回答者：370人）

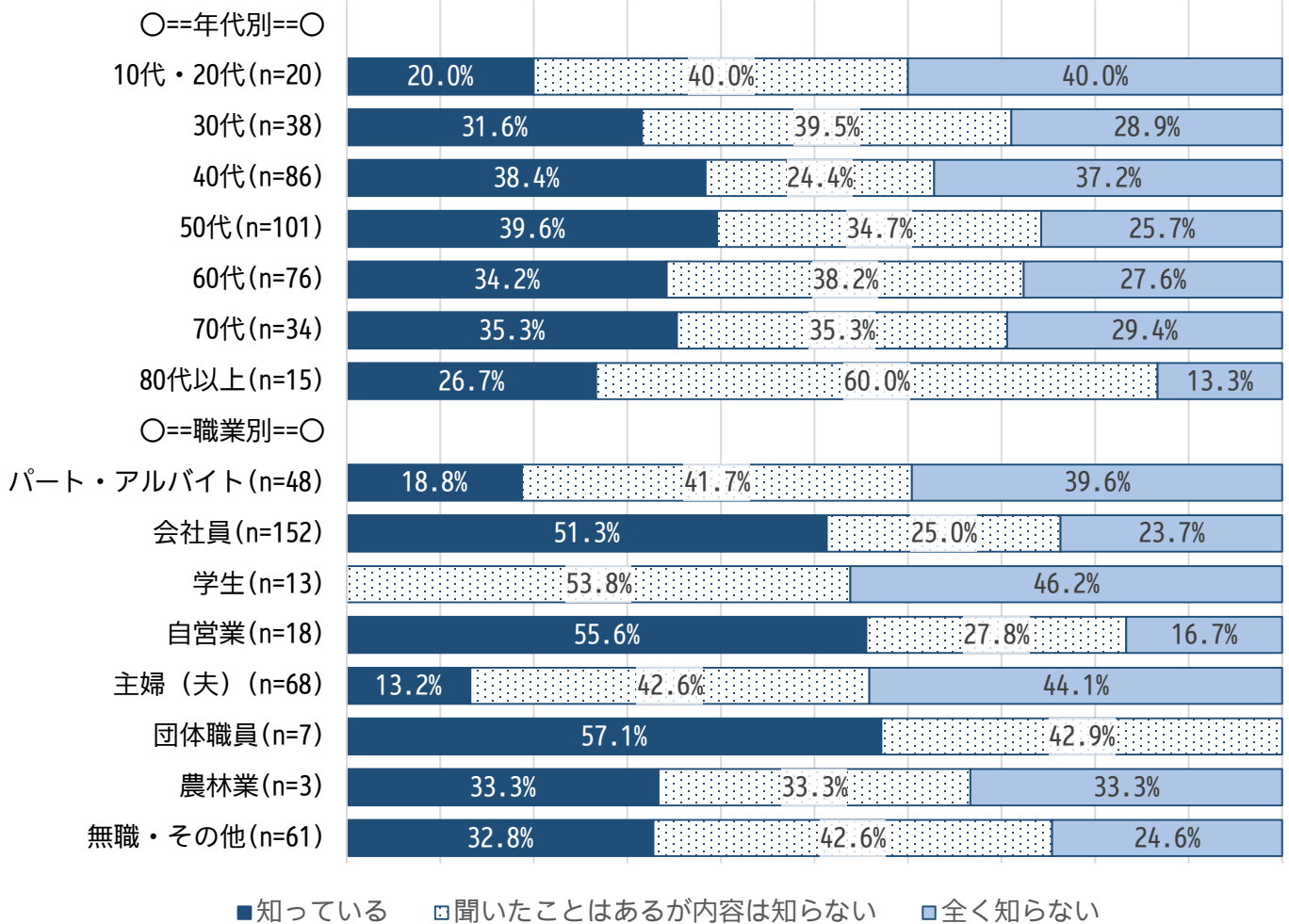
前回(2021年)調査時



今回調査

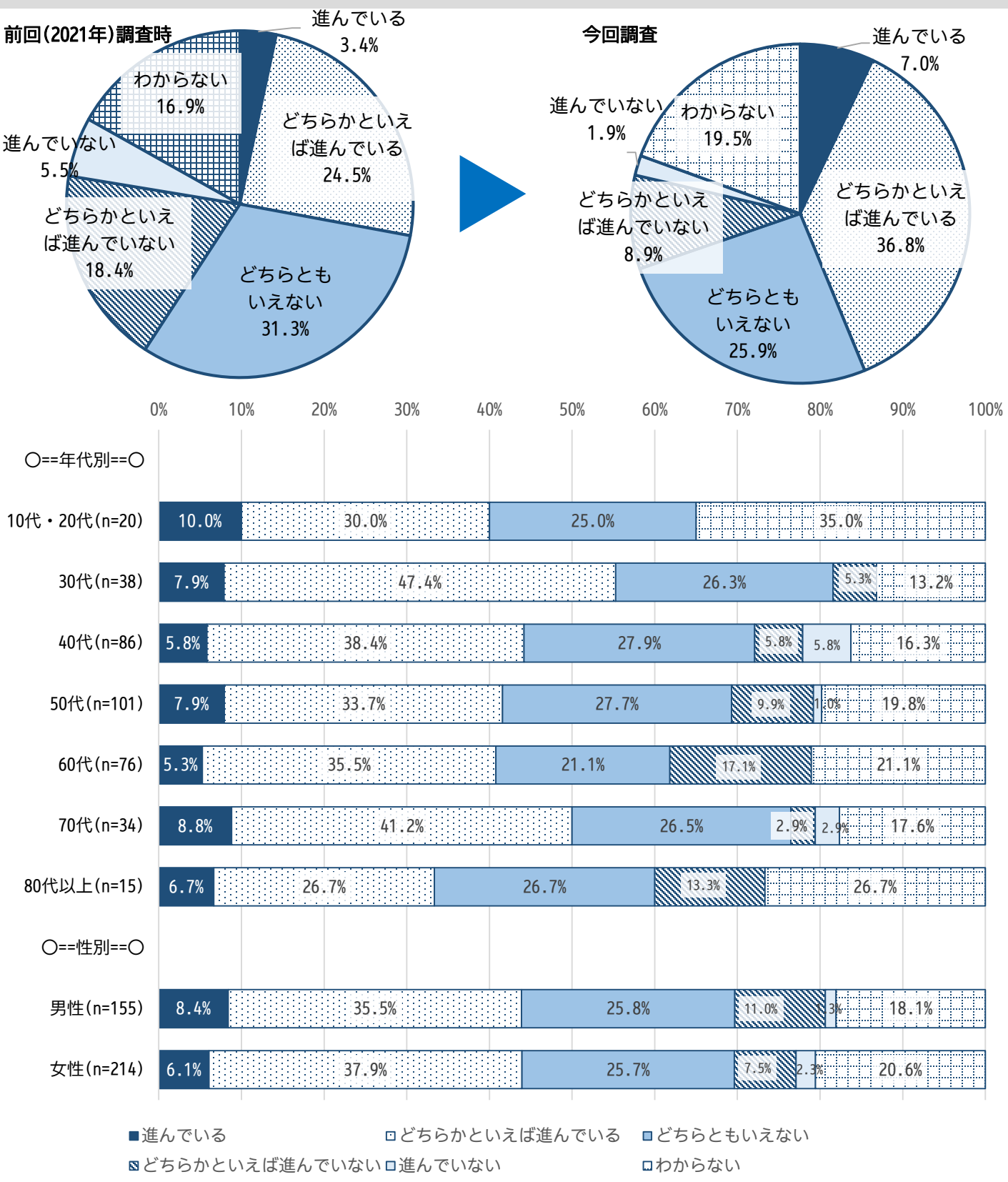


0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



- ①全体では「全く知らない」と回答した割合は全体の29.7%であり、前回(2021年)調査時の49.7%から20ポイント減少し、DXという言葉の認知度は向上したことがうかがえる。
- ②年代別では、10代・20代や40代で「知っている」または「聞いたことはあるが内容は知らない」と回答した割合が6割程度で低く、50代以降で比較的高くなっている。
- ③職業別では、会社員や自営業などで8割程度の認知度がある一方で、学生や主婦(夫)では5割近くが「全く知らない」という回答であった。

問2 郡山市役所では、行政サービスのデジタル化が進んでいると感じますか。（1つ選択）
 （回答者：370人）



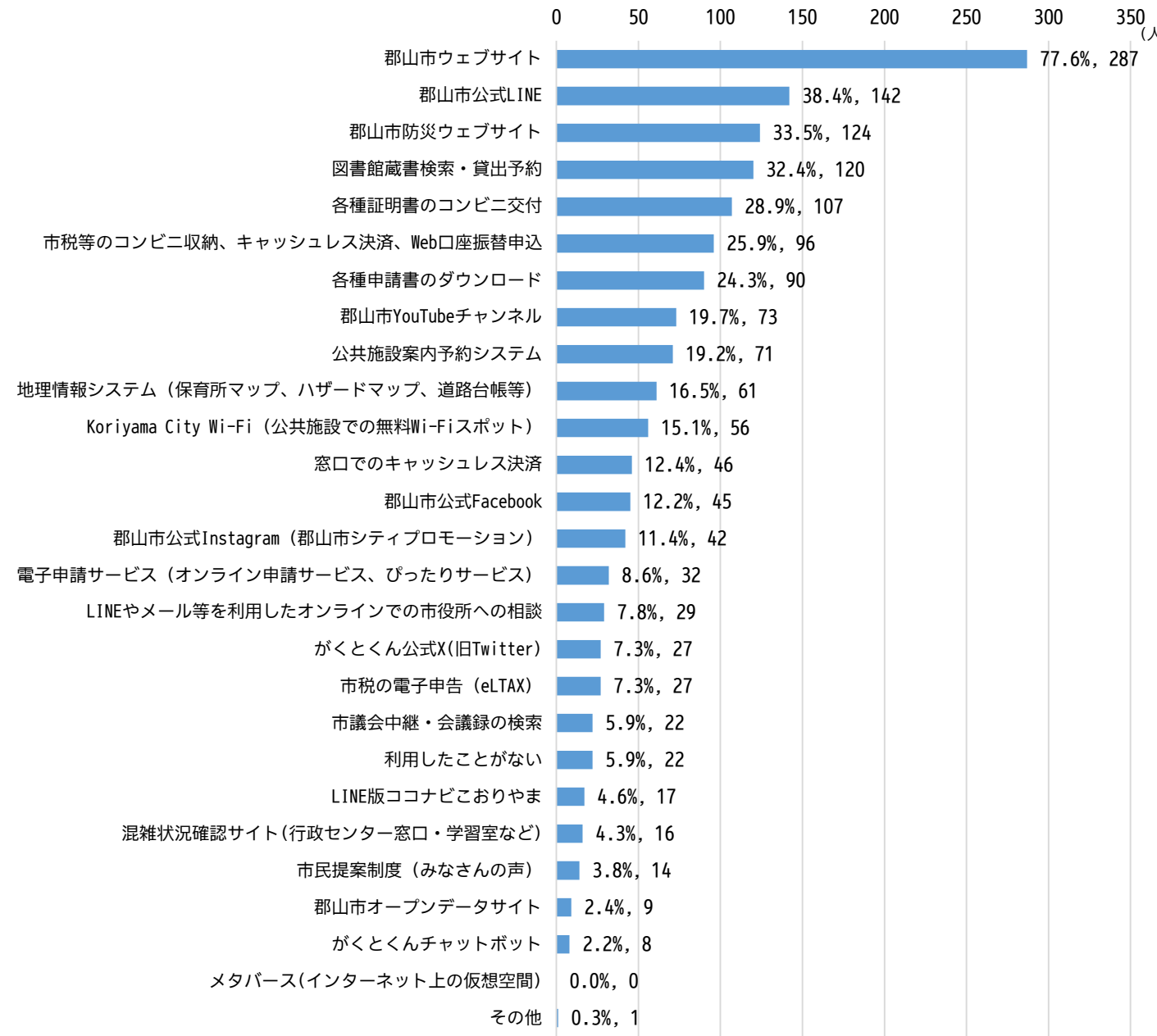
①全体では「進んでいる」または「どちらかといえば進んでいる」と回答した割合は43.8%であり、前回（2021年）調査時の27.9%から15.9ポイント増加した。本市のデジタル化の取り組みが市民に浸透しつつあることがうかがえる。

②年代別では、30代及び70代の半数程度が「進んでいる」「どちらかといえば進んでいる」と回答しており、60代では「どちらかと言え
ば進んでいない」と回答した割合が17.1%と最も高かった。

③性別では、大きな意識の差は見られなかった。

※複数回答の比率は、その設問の回答者数を基数として算出しました。
したがって、すべての比率を合計すると100.0%を超える場合があります。

問3 郡山市が現在提供しているデジタル技術を活用した行政サービスで、利用したことがあるものを教えてください。（該当するもの全てを選択）
（回答者：370人）

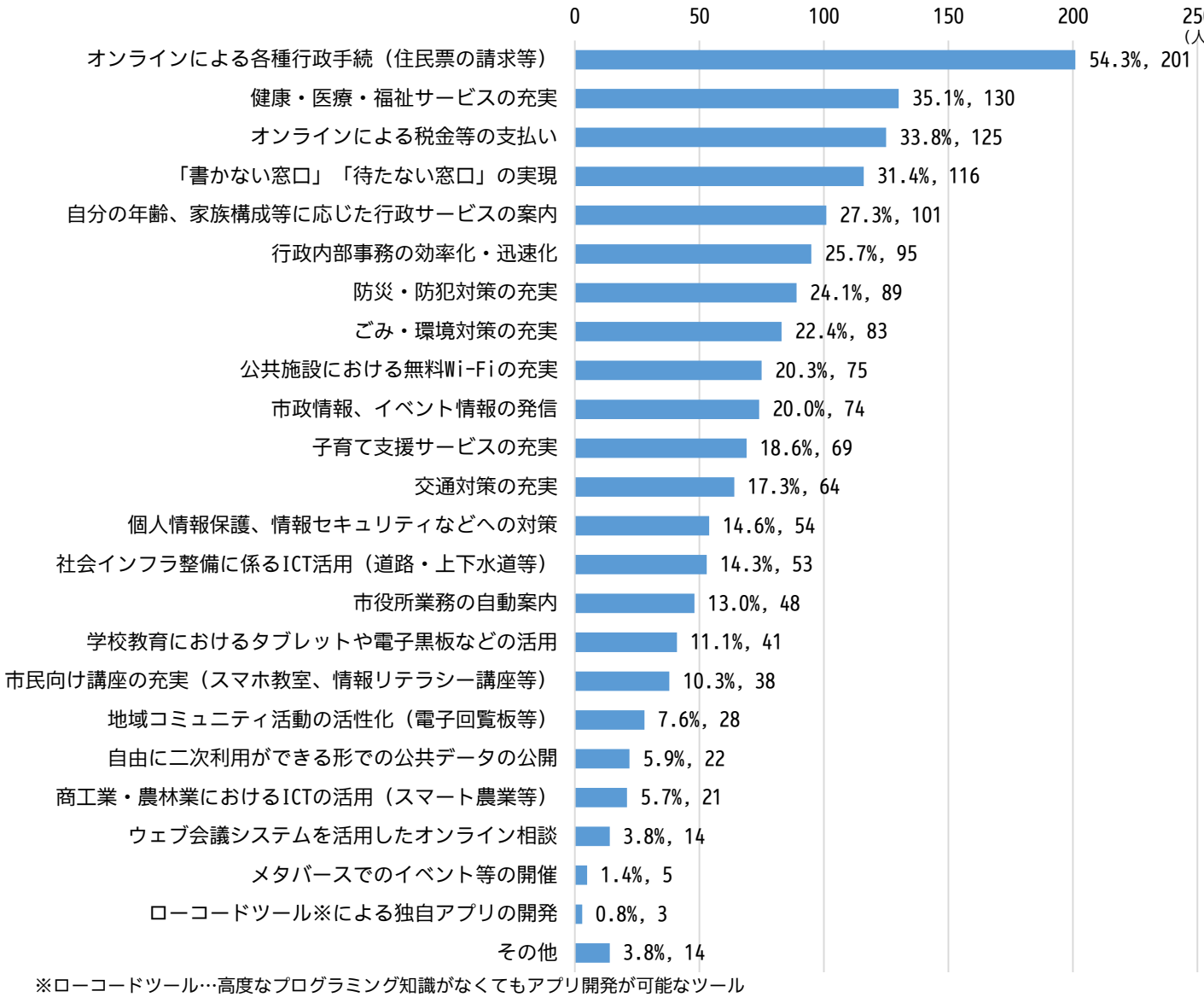


(参考)2025年得票数上位トップ5の過去調査時の順位	2025	2021	2017
郡山市ウェブサイト	1 位(77.6%)	1 位(83.9%)	1 位(43.2%)
郡山市公式LINE	2 位(38.4%)	6 位(18.4%)	6 位(11.4%)
郡山市防災ウェブサイト	3 位(33.5%)	2 位(33.9%)	4 位(16.0%)
図書館蔵書検索・貸出予約	4 位(32.4%)	3 位(33.5%)	8 位(8.5%)
各種証明書のコンビニ交付	5 位(28.9%)	11位(10.6%)	12位(6.5%)

①本市が提供しているデジタル技術を活用した行政サービスで、最も利用した人が多いのは「郡山市ウェブサイト」であり、続いて「郡山市公式LINE」、「郡山市防災ウェブサイト」となった。

②過去調査時(2021年)と比較し「郡山市公式LINE」が20ポイント、「各種証明書のコンビニ交付」が18.3ポイントそれぞれ増加しており、全世代でのLINE利用率の上昇やマイナンバーカードの普及が進展してきたことがうかがえる。

問4 郡山市ではデジタル技術の活用に関して、今後どのような施策を重点的に進めるべきであると思いますか。（5つまで選択）
（回答者：370人）



※「その他」を選択した方の主な意見

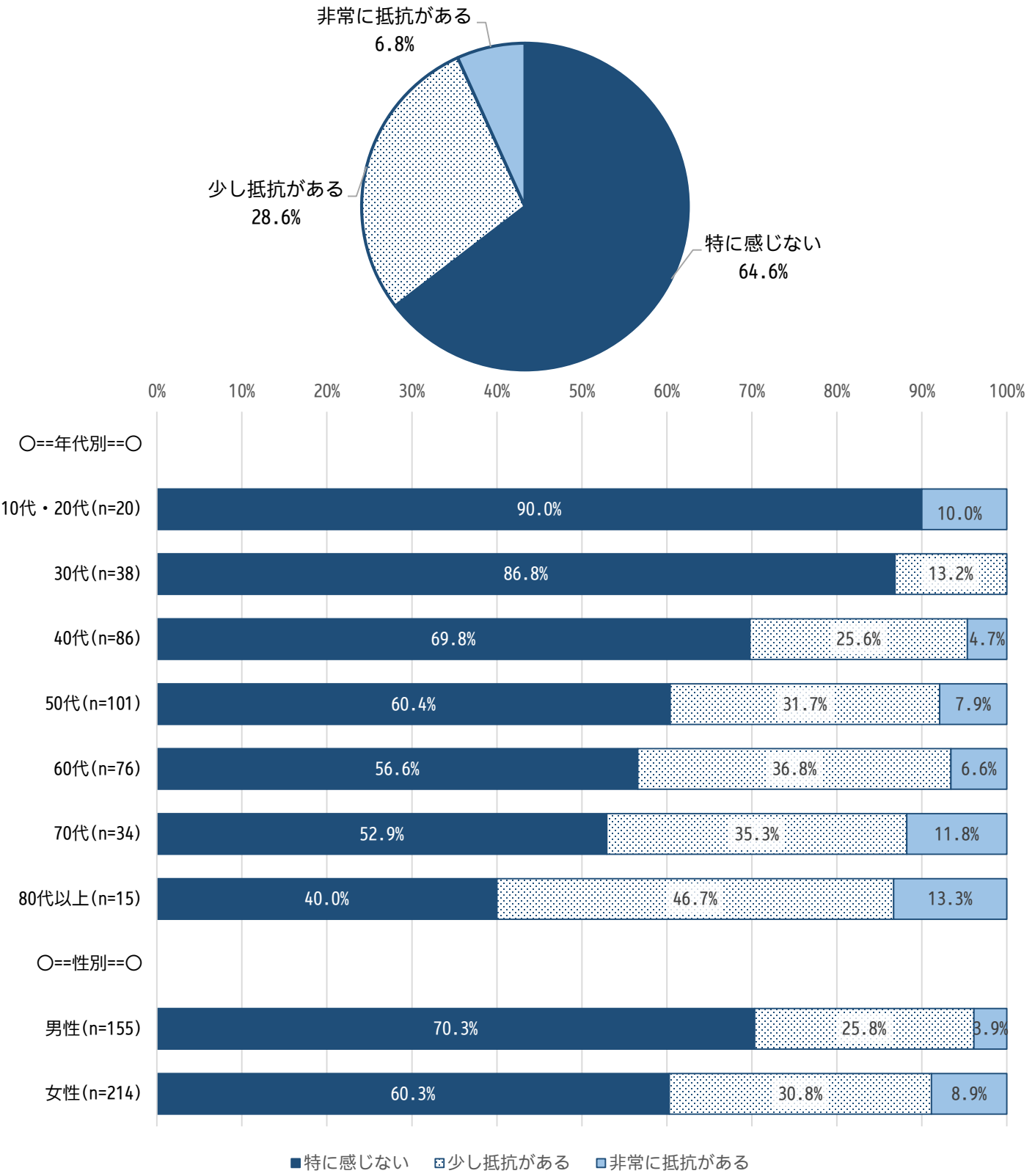
- マイナンバーカード関係の手続き
- 相続、戸籍関係手続きのオンライン、マイナンバー制度を利用した簡素化
- 町内会案内のデジタル化
- 市民対象の各種講座でのWEBでの申し込み
- 便利になる反面、高齢者にとっては無縁であり不便になる為、書面とデジタルの2つを進めると、余計な手間が増える

(参考)2025年得票数上位トップ5の前回(2021年)調査時の順位	2025	2021
オンラインによる各種行政手続（住民票の請求等）	1 位(54.3%)	1 位(67.6%)
健康・医療・福祉サービスの充実	2 位(35.1%)	4 位(31.4%)
オンラインによる税金等の支払い	3 位(33.8%)	3 位(34.0%)
「書かない窓口」「待たない窓口」の実現	4 位(31.4%)	—
自分の年齢、家族構成等に応じた行政サービスの案内	5 位(27.3%)	8 位(24.7%)

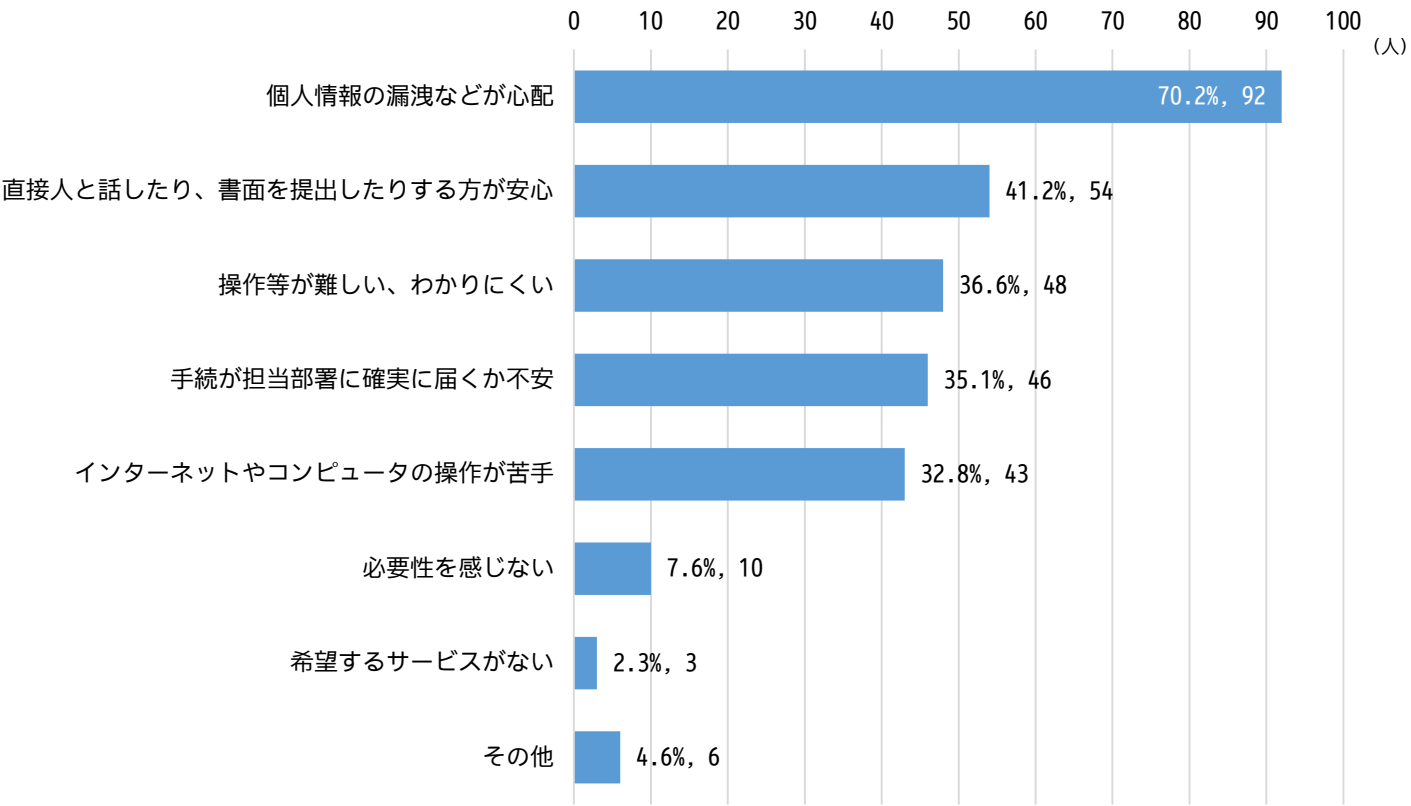
①今後重点的に進めるべき施策は「オンラインによる各種行政手続（住民票の請求等）」が最多となり、続いて「健康・医療・福祉サービスの充実」、「オンラインによる税金等の支払い」となった。

②「「書かない窓口」「待たない窓口」の実現」や「自分の年齢、家族構成等に応じた行政サービスの案内」が新たに上位に入った。

問5 行政サービスや手順をオンラインで行うことに抵抗を感じることはありませんか。(1つ選択)
(回答者：370人)



- ①全体では「特に感じない」と回答した割合が64.6%で最も高く、「非常に抵抗がある」と回答した割合は6.8%であった。
- ②年代別では、30代以下では9割近い人が「特に感じない」と回答した一方で、年代が上がるにつれて「少し」または「非常に」を合わせた抵抗感がある割合が増加する傾向にあった。
- ③性別では、男性の方が比較的抵抗感が少ない結果となった。

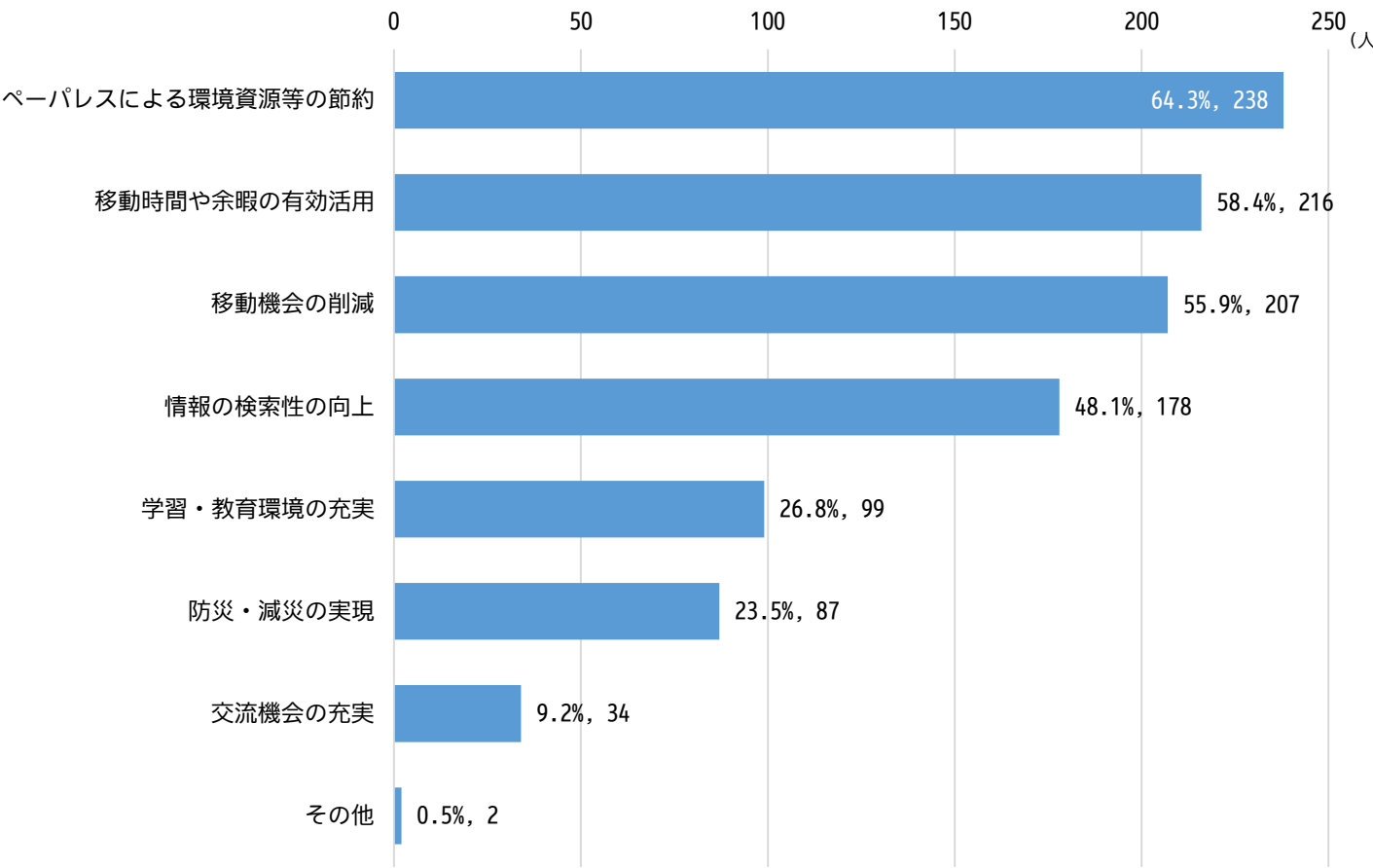


- ※「その他」を選択した方の主な意見
- 担当者のネット通信の知識に信頼が持てない
 - 現場主義の不徹底に傾く行政になる危険性がある
 - 年寄りには厳しい
 - 使えない人が多く、市民の中に情報格差が生じること
 - 詐欺などの区別ができるか心配

①行政サービスや手続をオンラインで行うことに抵抗を感じる理由については、「個人情報の漏洩などが心配」が70.2%で最も多く、次いで「直接人と話したり、書面を提出したりする方が安心」が41.2%、「操作等が難しい、わかりにくい」が36.6%と続いた。

②「必要性を感じない」または「希望するサービスがない」といった回答は少数であり、デジタル化の必要性自体は理解されていることがうかがえる。

問7 今後、デジタル技術があなたの生活にどのような恩恵をもたらすと期待していますか。（該当するもの全てを選択）
（回答者：370人）



※「その他」を選択した方の主な意見

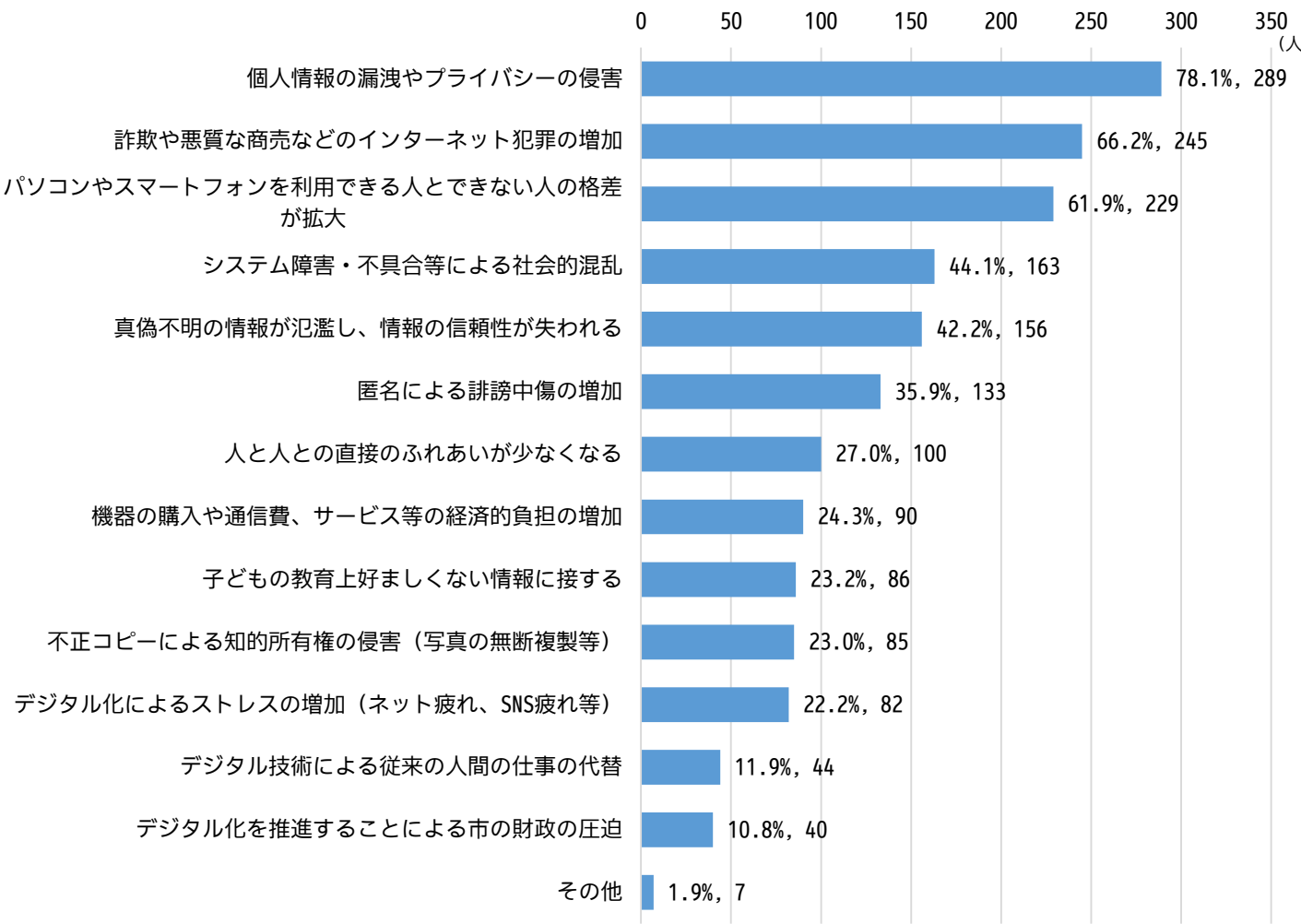
- 処理履歴が残ることによる不正の防止、裁判時の証拠となる点
- アドボカシー活動(社会的弱者など声を上げにくい人の権利や意思を代弁して支える活動)の活発化

(参考)2025年得票数上位トップ5の前回(2021年)調査時の順位	2025	2021
ペーパーレスによる環境資源等の節約	1 位 (64.3%)	1 位 (58.9%)
移動時間や余暇の有効活用	2 位 (58.4%)	2 位 (56.7%)
移動機会の削減	3 位 (55.9%)	3 位 (54.9%)
情報の検索性の向上	4 位 (48.1%)	4 位 (51.2%)
学習・教育環境の充実	5 位 (26.8%)	5 位 (31.6%)

①デジタル技術がもたらす恩恵について、「ペーパーレスによる環境資源等の節約」が最多となり、次いで「移動時間や余暇の有効活用」、「移動機会の削減」と続いた。

②前回(2021年)調査時から順位・割合ともに大きな変動はなかったが、「情報の検索性の向上」が3.1ポイント、「学習・教育環境の充実」が4.8ポイント、それぞれ割合が減少した。

問8 社会のデジタル化が進むことに対して、どのような不安を感じますか。（該当するもの全て選択）
（回答者：370人）



※「その他」を選択した方の主な意見

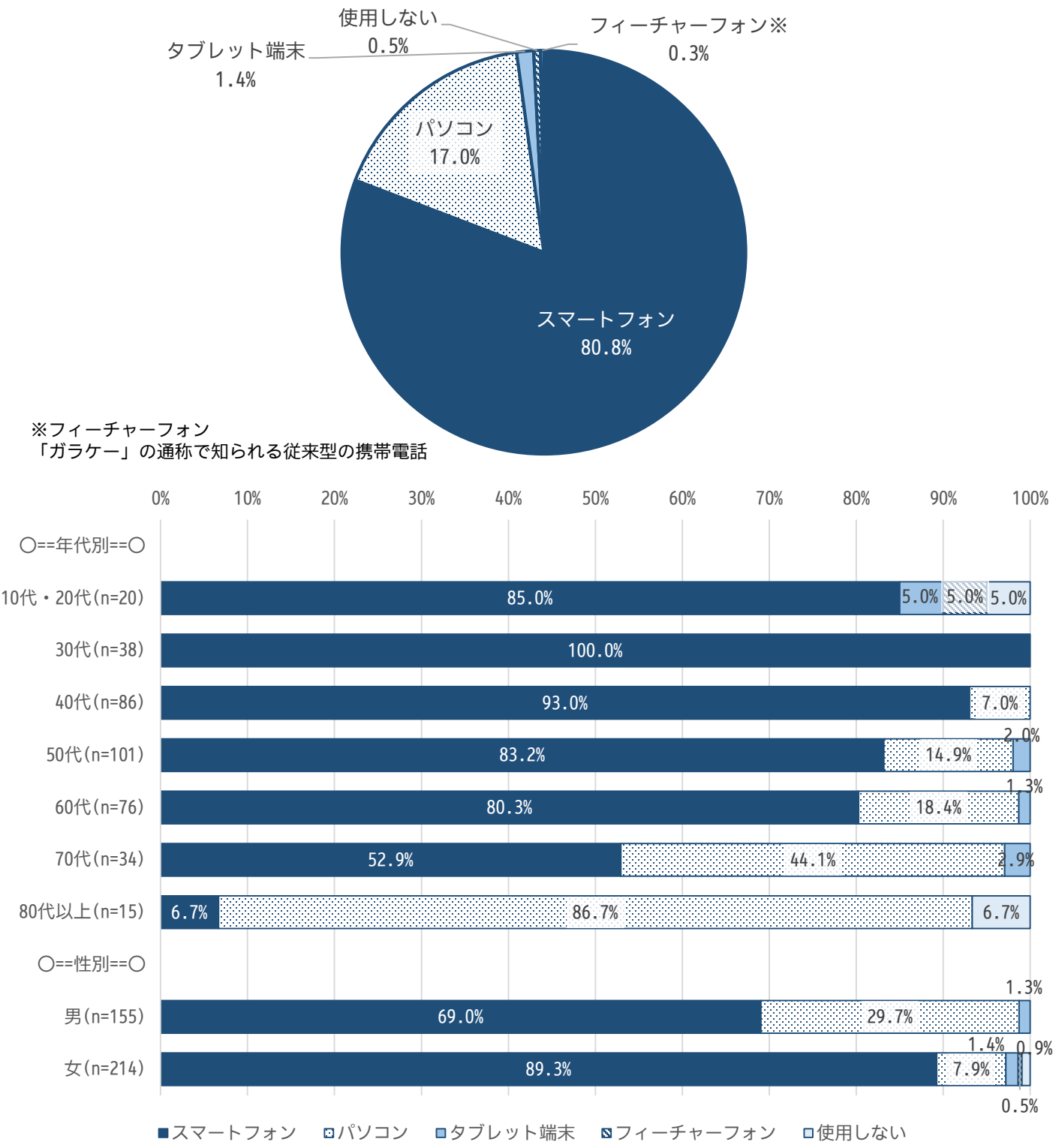
- 無線LANなどによるデジタル機器、環境の心身に与える影響
- 民度の低下、今まで常識と思っていたことが常識ではなくなる
- 高齢になるとデジタル化は難しい。特に若い世代の郡山市職員の現場感覚のなさが助長されうる。
- デジタル化によって各種サーバーの容量ひっ迫が懸念され、その公的情報のバックアップも考えると電気使用量が激増すると考えられる。そして都市問題として日本のどこかに「サーバーのような巨大倉庫」が建設され、都市計画上法的問題はなくとも住民の居住環境を圧迫するようになる。
- 全国展開している大手IT企業のみが儲け、市職員の人件費の無駄。結局、高齢者向けの非デジタルも必要となる。
- 上手くできなかった場合の損失（経済的な意味合いで）、いわゆるお金の無駄遣い

(参考)2025年得票数上位トップ5の前回(2021年)調査時の順位	2025	2021
個人情報の漏洩やプライバシーの侵害	1 位(78.1%)	1 位(82.8%)
詐欺や悪質な商売などのインターネット犯罪の増加	2 位(66.2%)	2 位(65.3%)
パソコンやスマートフォンを利用できる人とできない人の格差が拡大	3 位(61.9%)	3 位(62.3%)
システム障害・不具合等による社会的混乱	4 位(44.1%)	5 位(35.6%)
真偽不明の情報が氾濫し、情報の信頼性が失われる	5 位(42.2%)	7 位(29.4%)

- ①デジタル化に対する不安について、「個人情報の漏洩やプライバシーの侵害」が最多となり、続いて「詐欺や悪質な商売などのインターネット犯罪の増加」、「パソコンやスマートフォンを利用できる人とできない人の格差が拡大」となった。
- ②トップ3は前回(2021年)調査時から順位・割合ともに大きな変動はなく、高い関心が寄せられている。また、「真偽不明の情報が氾濫し、情報の信頼性が失われる」が前回調査時よりも順位・割合ともに上昇しており、インターネット上のフェイクニュースや誤情報等による社会的混乱への懸念が強くなっている。

問9 あなたが普段、最もよく使用している情報通信機器はどれですか。(1つ選択)

(回答者：370人)

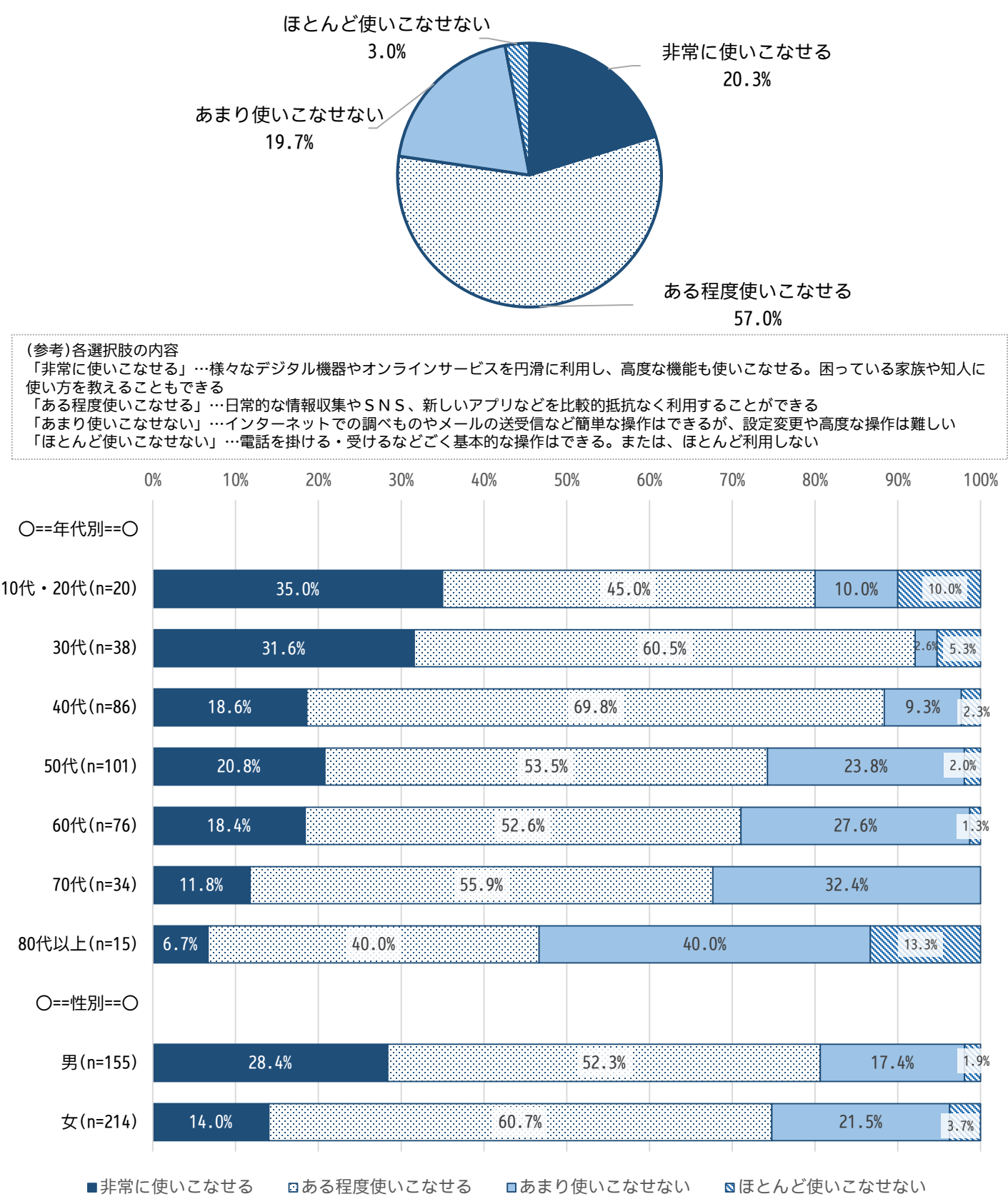


①全体では、「スマートフォン」が80.8%で多数を占めた。「パソコン」が17.0%、「タブレット端末」が1.4%と続いた。一方で、「使用しない」と回答した割合は0.5%であり、大多数が何らかの情報通信機器を使用できる環境にある結果になった。

②年代別では、60代以下で「スマートフォン」が8割を超え、30代から70代までは情報通信機器を「使用しない」と回答した人はいなかった。70代以降では「パソコン」を主に使用する割合が増加し、80代以上では86.7%と多数を占めた。

③性別では、主に「スマートフォン」を使用する割合は女性の方が高くなった。また、男性ではおよそ3割が「パソコン」を主に使用するという結果になった。

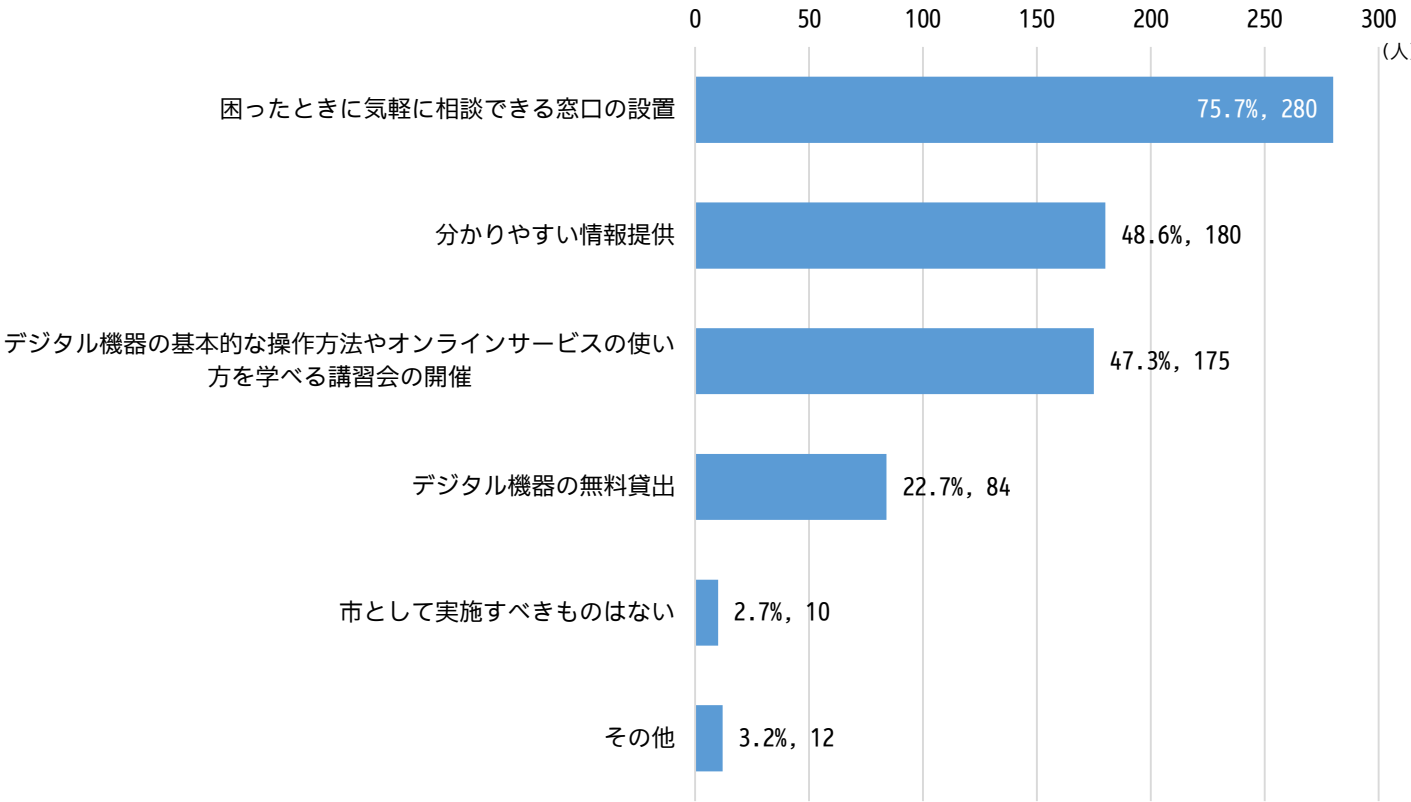
問10 あなたは普段、デジタル機器（例：スマートフォン、パソコンなど）やオンラインサービス（例：SNS、ネットショッピング、オンライン会議、行政手続など）を、どの程度使いこなせていると感じますか。（1つ選択）（回答者：370人）



①全体では、「非常に」または「ある程度」使いこなせると回答した割合が77.3%となり、「あまり」または「ほとんど」使いこなせないと回答した割合の22.7%を大きく上回った。

②年代別では、40代以下では8割以上が「非常に」または「ある程度」使いこなせると回答しており、50代以降では「あまり」または「ほとんど」使いこなせない割合が年代とともに上昇している。

問11 今後、デジタル機器やオンラインサービスの活用に不慣れな方が、安心してそれらを利用できるよう、市としてどのような支援や取り組みが必要だと考えますか。(該当するものを全てを選択) (回答者：370人)



- ※「その他」を選択した方の主な意見
- 既存の従来のサービスを残すこと。デジタルは窓口を増やすだけ。完全移行が目的ではない。
 - 個人情報等の漏洩や不正アクセス、犯罪などに対する分かりやすい窓口の設置
 - 書面でのマニュアルの充実
 - 行政センターに相談に行く。デイサービスで講習会。小売店などで講習会
 - 講習会を開催・相談窓口どれも人件費がかさみ市に負担がかかるので、敢えて設けない。
 - デジタルインストラクターを兼務できる職員を各行政センターに配置する。郡山市内でもかなり高齢であってもスマホは持っていたり、基礎的な操作はできる人口は増えている。しかし、アプリの詳細な操作についてはすぐに上達できるとは限らない。デジタル化で郡山市の行政が効率化できるのであれば、その分インストラクションができる職員の養成も物理的に可能になるのではないかと思う。
 - 通信会社各社さんと共同で対応した方が良いという思います。
 - 観光にも役立つので、市内の無料Wi-Fiエリアをもっと増やすべき。
 - 通信費の補助

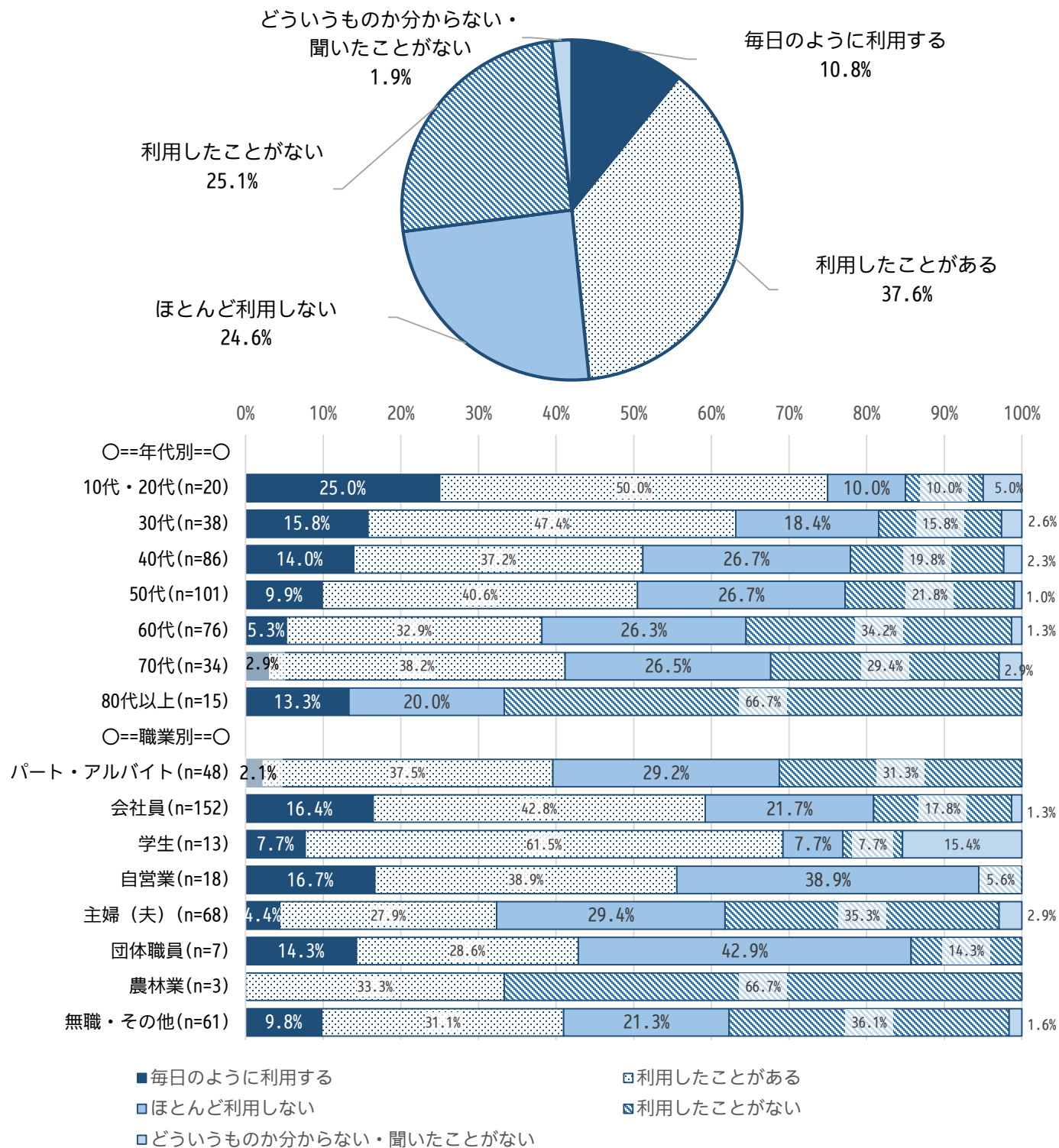
①市として必要な支援や取り組みについて、「困ったときに気軽に相談できる窓口の設置」が75.7%で最も高く、次いで「分かりやすい情報提供」が48.6%、「デジタル機器の基本的な操作方法やオンラインサービスの使い方を学べる講習会の開催」が47.3%と続いた。

②「市として実施すべきものはない」を選択した割合は2.7%と少数であり、デジタル機器やオンラインサービスの活用の不慣れな方に対しては、市としての支援が必要であることが示された。

第3章 生成AIの活用・これからの郡山について

問12 これまでに生成AI(人工知能)などのAIサービスを利用したことはありますか。(1つ選択)

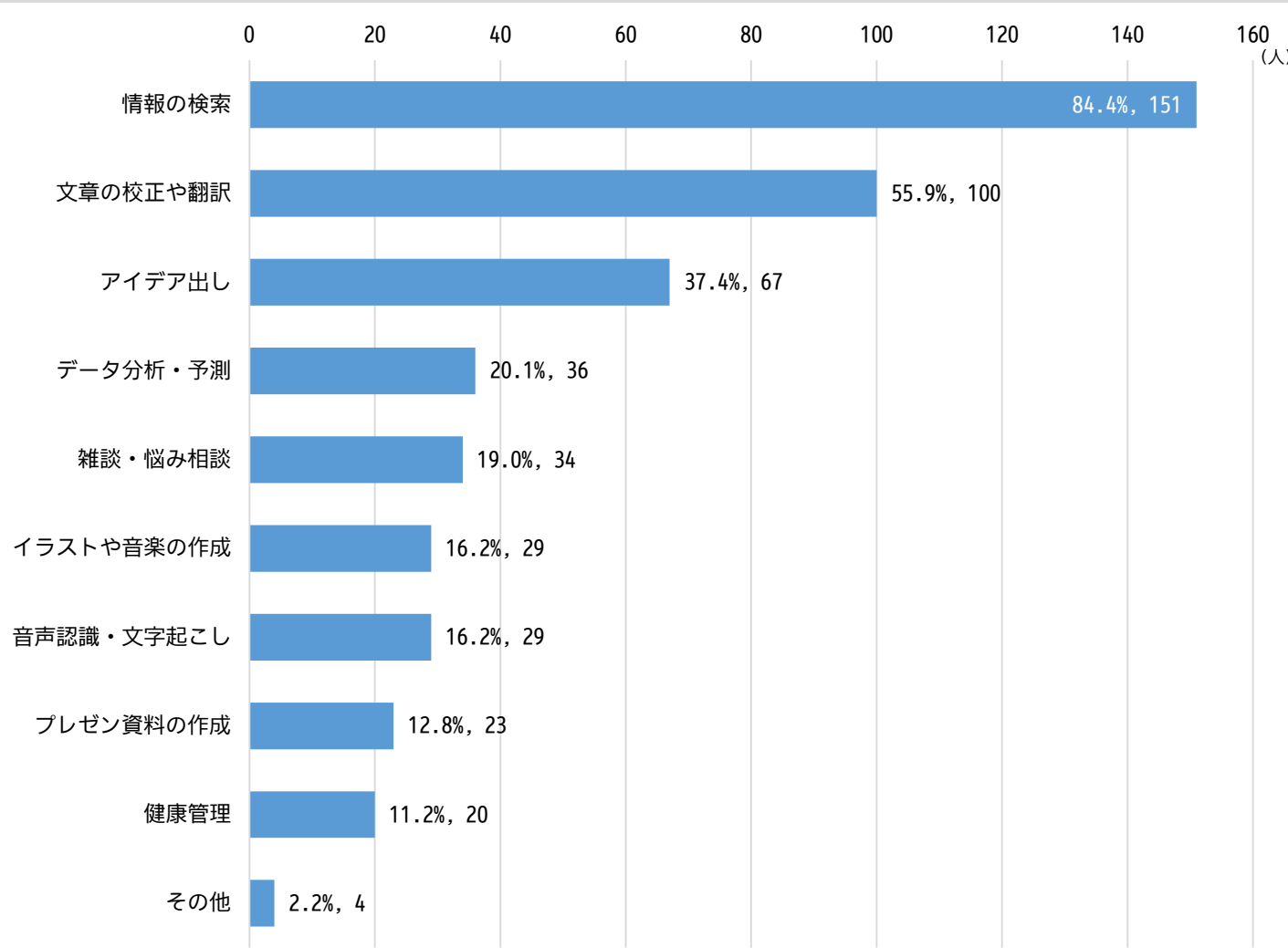
(回答者：370人)



- ①全体では、「毎日のように利用する」または「利用したことがある」を選択した割合が48.4%であり、約半数がAIサービスを利用している結果となった。また、「どういうものか分からない・聞いたことがない」と回答した割合は1.9%であり、AIサービスの認知は広く進んでいることが分かった。
- ②年代別では、「毎日のように利用する」または「利用したことがある」を選択した割合が10代・20代で75.0%となり最も高く、30代では63.2%、40代・50代では5割程度であった。
- ③職業別では、「毎日のように利用する」または「利用したことがある」を選択した割合が学生で69.2%となり最も高く、会社員で59.2%、自営業で55.6%と続いた。

問13 AI技術を利用したことがある場合、AIサービスをどのような用途で活用していますか。(該当するもの全てを選択)

(回答者：179人)



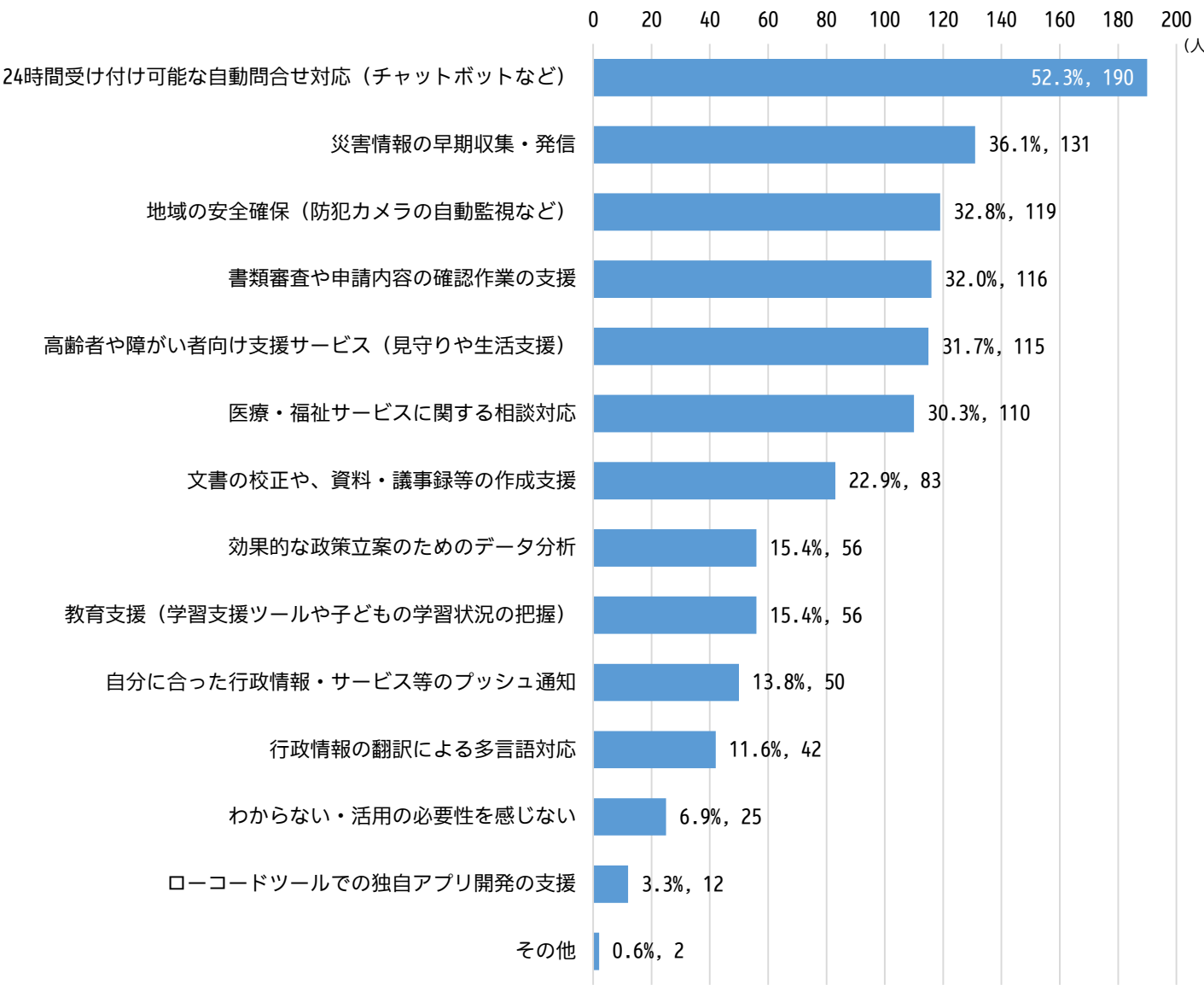
※「その他」を選択した方の主な意見

- 仕事に対しての影響分析など
- ネット買い物の製品評価
- 外国語学習、プログラミング学習、作詞作曲、画像生成、電子書籍の執筆

AIサービスを使用する用途について、「情報の検索」が84.4%で最も高く、次いで「文章の校正や翻訳」が55.9%、「アイデア出し」が37.4%と続いた。

問14 郡山市役所に、今後どのような分野でAIを活用して欲しいと思いますか。（3つまで選択）

(回答者：363人)



※「その他」を選択した方の主な意見

- 法律に関わる相談を行って欲しい

今後AI技術を活用して欲しい分野では、「24時間受け付け可能な自動問合せ対応（チャットボットなど）」が52.3%で最も高く、次いで「災害情報の早期収集・発信」が36.1%、「地域の安全確保（防犯カメラの自動監視など）」が32.8%、「書類審査や申請内容の確認作業の支援」が32.0%、「高齢者や障がい者向け支援サービス（見守りや生活支援）」が31.7%と続いた。

各年代から寄せられた代表的な意見を掲載しています。

10代・20代 回答者1名（全体20名、男性6名、女性13名、不明1名）

- デジタル技術を活用した政策として、防災にいかせられれば嬉しいです。（中略）過疎地域では人目が少なく（避難の情報や火災の情報などに）気がつくのが遅れることがあるため、この際デジタルを活用すべきだと私は考えています。（20代,男性）

【傾向】

具体的な社会課題に対して、デジタル技術が貢献できる可能性と、積極的に活用すべきとの意見をいただきました。

30代 回答者10名（全体38名、男性10名、女性28名）

- 助成金のオンライン申請ができるものもあり、自分の想像よりは進んでいた。職員の方の負担を減らすためにも進める部分はぜひデジタル化を進めてほしいです。（30代,女性）
- オンラインでAIのチャットボットに依頼するだけで行政手続きが完了できるようにして欲しい。（30代,男性）
- 市役所等での待ち時間が減ると嬉しいです。防犯カメラなど、市民を見守ってくれるカメラが街に増えると良いと思いました。（30代,女性） など

【傾向】

AI活用への関心が高く、行政サービスのAI化や、防災・防犯カメラのような実生活に役立つデジタル技術の導入を期待する声がありました。利便性向上への意識が高い傾向にありました。

40代 回答者19名（全体86名、男性25名、女性61名）

- DX推進に於いて必ず大きなリスクとなるのがシステム障害時の対応と使える人と使えない人の格差拡大かと思っています。システム障害は必ず起きます。ゼロには出来ません。（中略）「使えない人」「苦手な人」を置き去りにしないよう地区ごとに共通の端末を準備するなど、創意工夫が必要と考えます。（40代,男性）
- ただデジタルを使うという単純なことだけがDXではないので、それをしたことで、困っている人がどれだけ助かったか、行政の仕事がどれだけ効率よくできたが重要で、デジタルを使ってどれだけ改善されたかがわかりやすく目に見えると思います。（中略）高齢の方や弱者に寄り添った、本当のDXになるようがんばってください。（40代,女性）
- デジタル化は非常に便利で効率的である一方で、老若男女を問わず、デジタル機器の操作が苦手な方も少なくありません。そのため、すべてをデジタル化するのではなく、必要に応じてアナログな選択肢も残しておくことが重要です。（40代,女性） など

【傾向】

比較的デジタルリテラシーが高く、具体的な課題解決や効率化を求める傾向にありました。デジタル化のメリットを享受しつつも、情報格差やデジタルデバインド、システムの不完全さへの懸念の声も多く見受けられました。

50代 回答者28名（全体101名、男性39名、女性62名）

- 人と対話した方が良い場合もある。高齢者はネット上の手続きは出来ない。デジタルと人と、いつでも安心して対応できるようにして頂きたいです。（50代,男性）
- 豪雨による河川災害、アンダーパスなどでの生活への影響は日常化している。このような災害や事故の防止に、天候状況や地域の安全性を把握し予防につなげる技術を早期に活用してほしい。（50代,男性）
- 税制や法律的な課題がからむ手続きや相談に関し専門職に頼らず手続きができるようデジタル化やAI化を進めてほしい。（50代,男性）
- 窓口へ行かないとできない手続を減らしてほしい。仕事をしていると窓口手続の為にわざわざ有給休暇を使わなくては行けないのでデジタル化が進んで窓口へ行かなくても色々な手続ができると思います。（50代,女性）
- 街中でも無人受付など、高齢の方には優しくない社会になっているように感じますが、進めるべきところは進めていくべきだと思います。そのためにも高齢の方へのサービスなどを充実させてもいいと思います（50代,女性） など

【傾向】

デジタル化の利便性を理解し、特に医療・福祉や防災分野での活用に期待する声が多く見受けられました。一方、デジタル不慣れな層への配慮や、紙・対面での安心感も重視し、過度なデジタル化への懸念も示されています。

60代 回答者29名（全体76名、男性36名、女性40名）

- 窓口事務の効率化はもちろん様々な問合せ、相談に対してAIで24時間対応できればよい。（60代, 男性）
- AI活用によって住民サービスに繋がるなら、積極的に進めるのが望ましいと思います。一方、それを悪用する人の抑制策と教育が後手にならない、むしろ先行させるよう希望します。AI活用ばかりに目を向けるのではなく、マンパワーでないと解決しないコミュニティ政策（住民参加型行政）は、今まで以上に意を注いでほしいと思います。（60代, 男性）
- デジタル化が進み活用出来る人と、そうでない人の格差が広まる事が、懸念される。活用できれば色々な恩恵を享受できるが、利用できない人はどんな特典があるかさえ認識されない。デジタル化が、他の国より遅れているのは事実だが、高齢者が、不利にならないような施策をお願いします。（60代, 女性）
- 郡山市のLINEが、とても便利だと思っております。ところが、よくお茶する友人達に何度も勧めているのですが、誰も始めません(中略) 例えば、別の講習会で、10分ほどのスマホ操作のミニ講習会を加えるなどは、どうでしょうか? ついでにというのが、抵抗も少ないかなと思いますので。（60代, 女性） など

【傾向】

デジタル化の必要性は認めつつも、現在のシステムが「使いにくい」「複雑」と感じ、デジタルデバйд解消と丁寧なサポートを強く求める声が多くありました。行政側の意識改革やシステムの堅牢性への言及も多くありました。

70代 回答者19名（全体34名、男性25名、女性9名）

- 郡山市に限らないが、デジタル化にはメリットとデメリットが必ず有る事。そのデメリットを話題にしない世の中の風潮が怖い。今はデジタル化が急速に普及してる時代で、その波に乗れてない人も多数いる。（70代, 男性）
- 情報機器を持っていることを前提とした施策が多いように思われる。SDGsのひとつに、「誰一人も取り残さない」がありますが、デジタル機器を使った業務に移行するにあたり、機器を持たない人が不便にならないようにお願いしたい。（70代, 男性）
- デジタル化はオモテに現れない膨大な経費と維持費がかかる上、行政業務従事者の合理化、見せかけの手順簡素化（チョットした疑問にも答ええない状態）等々、その便利さは人が持つ多様性に答えようとしない見せかけのものだと感じる。学校教育で教科書のデジタル化がもたらしてる言葉の軽さ・知的低下傾向は、学校現場だけの問題ではないと思う。（70代, 女性）
- 高齢者がストレスなくAIを使えるよう、親切なアドバイザーがいてほしい。（70代, 男性） など

【傾向】

「ついていけない」感覚が顕著で、デジタル化の恩恵から取り残されることへの強い不安や戸惑いを抱える意見が多くありました。地域に根ざした場所での対面指導・講習会など、人的サポートへのニーズが高い傾向にありました。

80代以上 回答者7名（全体15名、男性14名、女性1名）

- デジタル化の進歩は高齢者にとってはある意味脅威すら感じます。（90代, 男性）
- 行政内部ではDXを大いに推進してもらって結構。しかし行政窓口で市役所の職員と直接対話できる機会は減らして欲しくない。また推進に当たっては、デジタルデバйдの弱者に不利にならないことが、最も肝要である。（80代, 男性）
- 横文字が多く内容に理解力が必要であるが殆ど（特に高齢者）の人が解らないまま見過ごしてしまうケースが多くデジタル離れになり関心が無くなってしまいます。特に行政等で必要な語句は市民に分かり易い言葉で内容を説明したものを「広報こおりやま」等に毎掲載せて市民に関心を持たせるよう情報の提供と能力アップにつなげて頂きたい。（80代, 男性） など

【傾向】

デジタル化を「脅威」や「疎外感」として捉える傾向が強く、行政窓口での直接的な「人」との対話を重視し、自宅訪問のような手厚い人的サポートを要望する声が多くありました。「誰一人取り残さない」理念の実現を求める意見がありました。