

平成30年度まちづくりネットモニター第11回調査結果 テーマ「スマートフォン社会における双方向コミュニケーション」

スマートフォンやタブレット端末は、手軽で簡単に多くの情報にアクセスできる機能を有し、今や生活に無くてはならないツールの1つとなっています。

本市においても、平成24年からSNS(ソーシャルネットワーキングサービス)での情報発信や平成28年から投稿アプリケーションの配信などスマートフォン・タブレット端末を活用した双方向コミュニケーションを行っているところです。

今後においても、猛烈なスピードで進むスマートフォン社会の中で、行政が取り残されることなく、市民の皆様の生活の質の向上につながるように、ペーパーレス化・カウンターレス化、さらにキャッシュレス化による利便性の向上を図ってまいります。

つきましては、スマートフォン・タブレット端末の活用や市政情報の収集等についての現況を把握し、今後の施策に活かすため、アンケート調査を実施しましたので、その結果についてお知らせします。

(広聴広報課)

調査概要

○調査期間	平成30年12月20日(木)～12月29日(土) (10日間)
○回答方法	専用ウェブサイトから回答を送信する。
○モニター数	340名 (男性 148名 女性 192名)
○回答者数	301名 (男性 134名 女性 167名)
○回答率	88.5%

【考察】

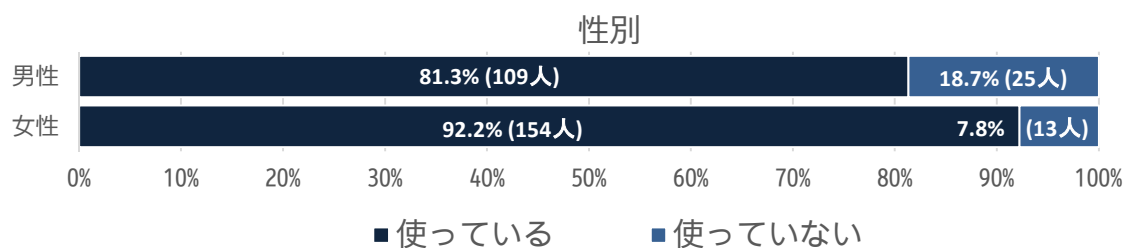
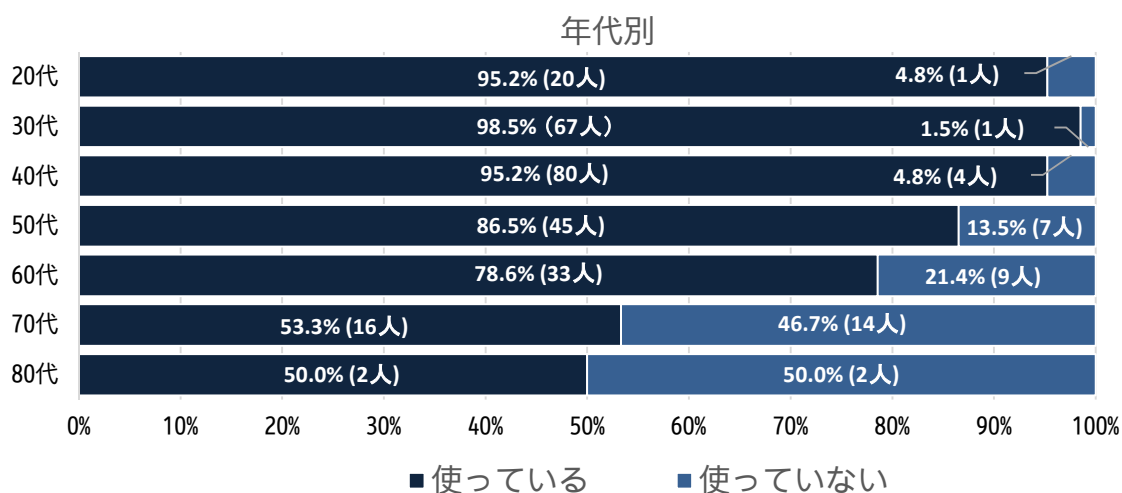
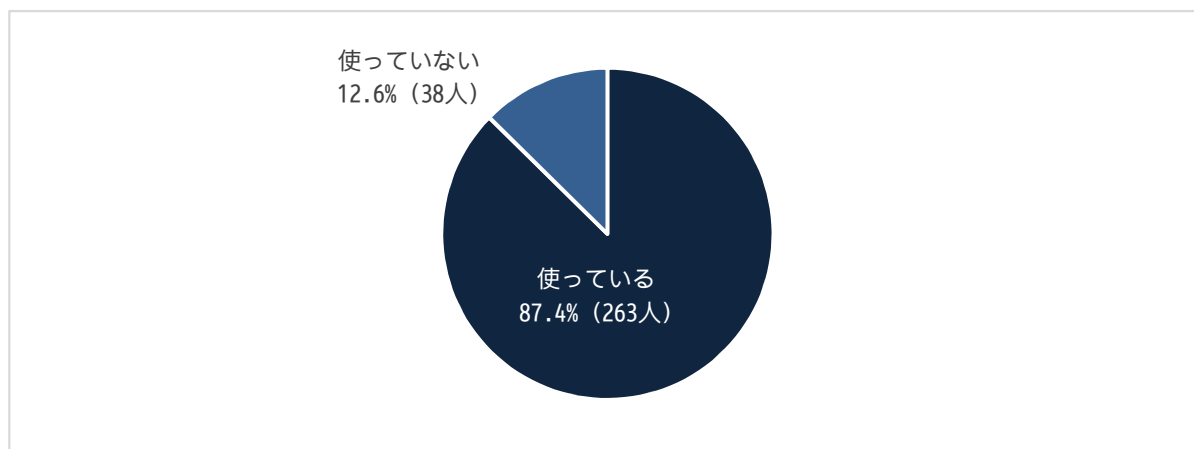
- ・スマートフォン等の普及については、総務省による通信利用動向調査において年々上昇しており、本市においても87.4%と高い数値になっている。
- ・スマートフォン・タブレット端末の利用において、日常生活での利用率に比して行政サービスの利用率は低くなっている。さらなる市民の利便性向上を図るため、スマートフォン・タブレット端末で行政サービスを利用しやすく(画面の見易さ、電子申請化)する必要がある。
- ・自由意見において「病気や仕事など窓口での手続きが困難な方に配慮したデジタル化」「保育園申請の電子化」などの要望があり、スマートフォン・タブレット端末の活用で市が重点的に進めるサービスとして「Wi-Fiスポットの充実」について「電子申請など質の高い行政サービス提供など利便性向上」が求められている。
- ・時間や場所を問わず利用できる電子申請など、行政手続きのオンライン化を目指す「デジタル市役所」の推進が期待されている。

【分析】

- ・9割近くの方が日常生活においてスマートフォン・タブレット端末を使用(87.4%)
※使用していない方の理由 「必要性がない」「料金が高い」
- ・利用頻度 利用する方の約9割以上の方がほぼ毎日(95.1%)
- ・主な使用目的 ①写真・動画撮影保存(81.7%)②気象情報(80.6%)
③メール送受信(77.6%)
- ・本市インターネット行政サービスを利用する際の機器
※スマートフォン・タブレット端末使用者のうち本市のインターネット行政サービスを利用(79.5%)
利用機器 (スマートフォン・タブレット端末:56.5%、パソコン:35.4%)

第1章 スマートフォン・タブレット端末の活用について

問1 日常生活において、スマートフォン(※1)・タブレット(※2)端末を使っていますか？ (1つ選択) (回答者：301人)

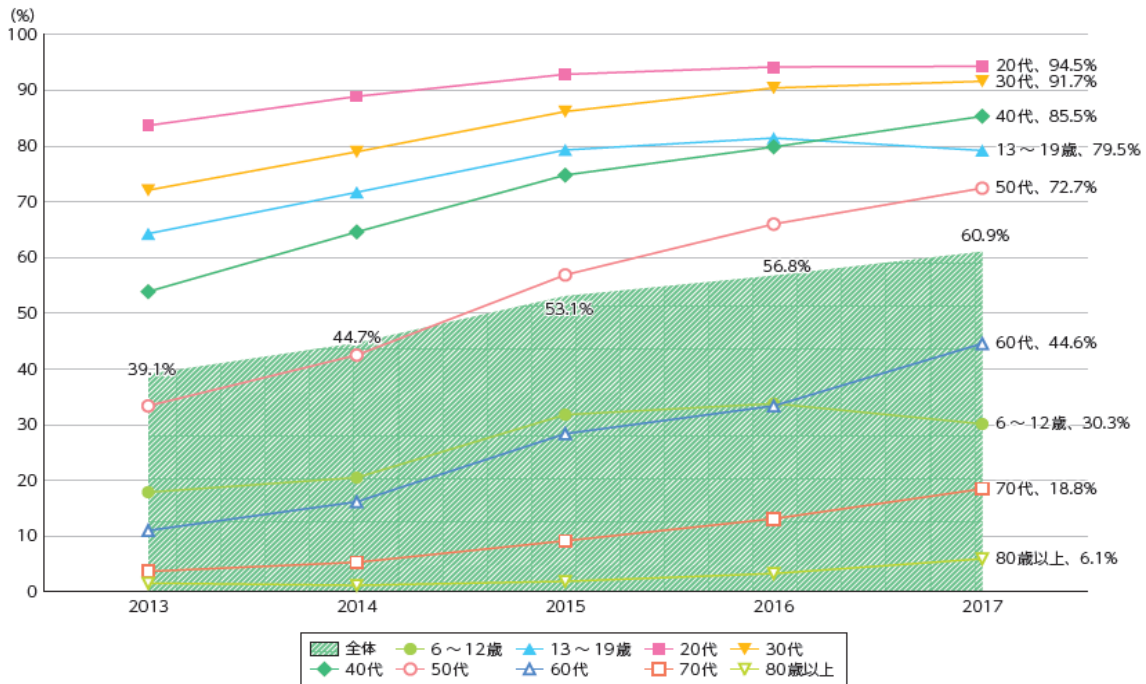


スマートフォン・タブレット端末について、全体の9割近くの方が使用している。年代別では、特に20代～40代では、95%以上の高い割合で使用している。70代・80代については、「使用している」「使用していない」の割合は、ほぼ同数であった。性別では、女性が男性より10ポイント高かった。

※1 個人用の携帯コンピュータの機能を併せ持った携帯電話

※2 主にタッチパネルの液晶ディスプレイから入力を行う持ち運び可能なコンピュータ

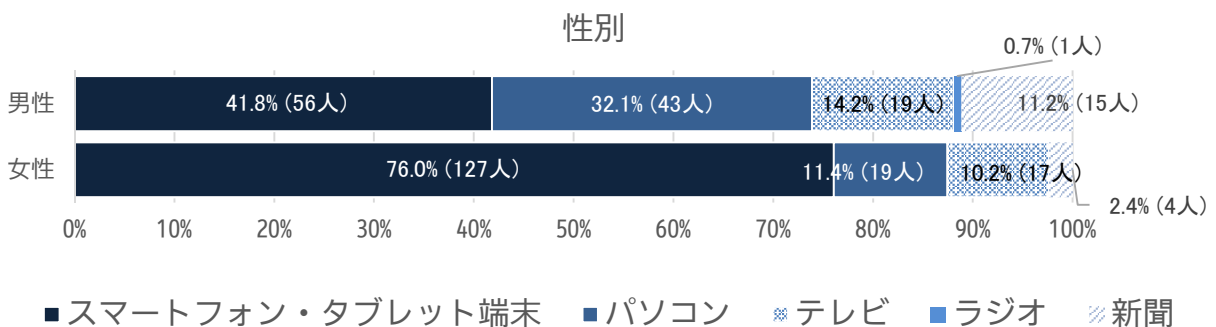
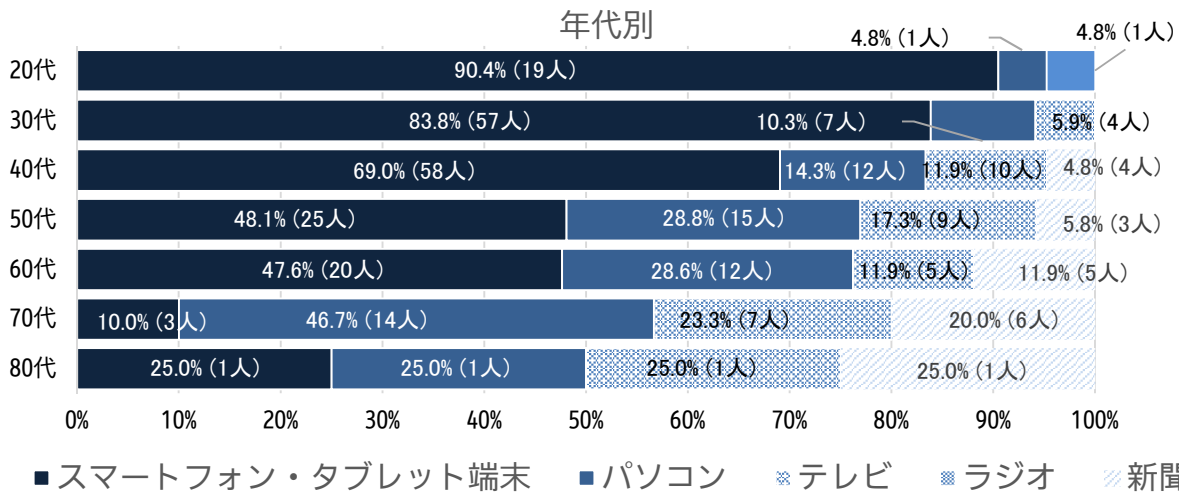
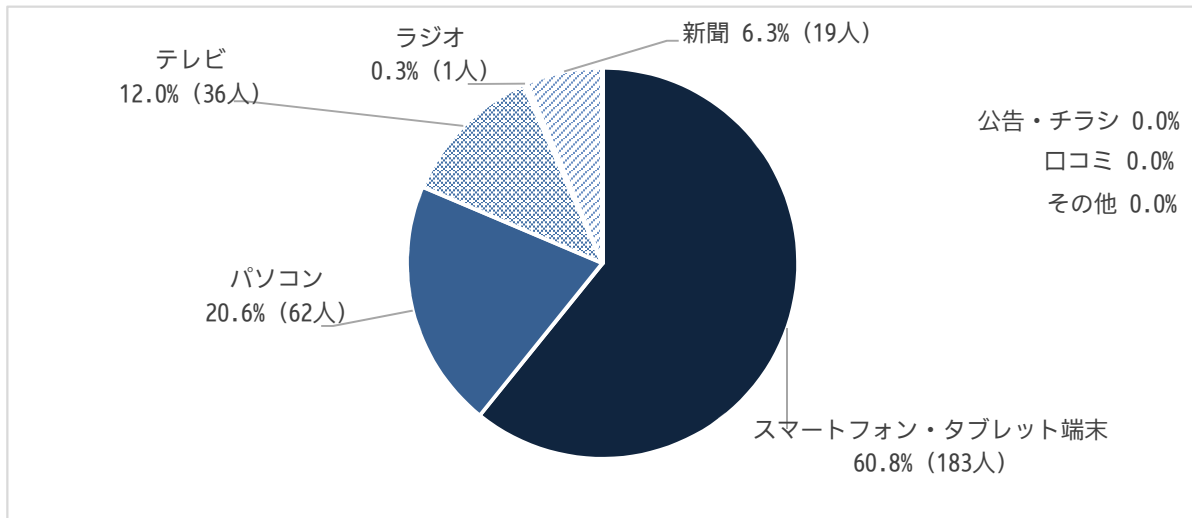
参考 個人におけるスマートフォンの普及について



(出典) 総務省「通信利用動向調査」(各年)より作成

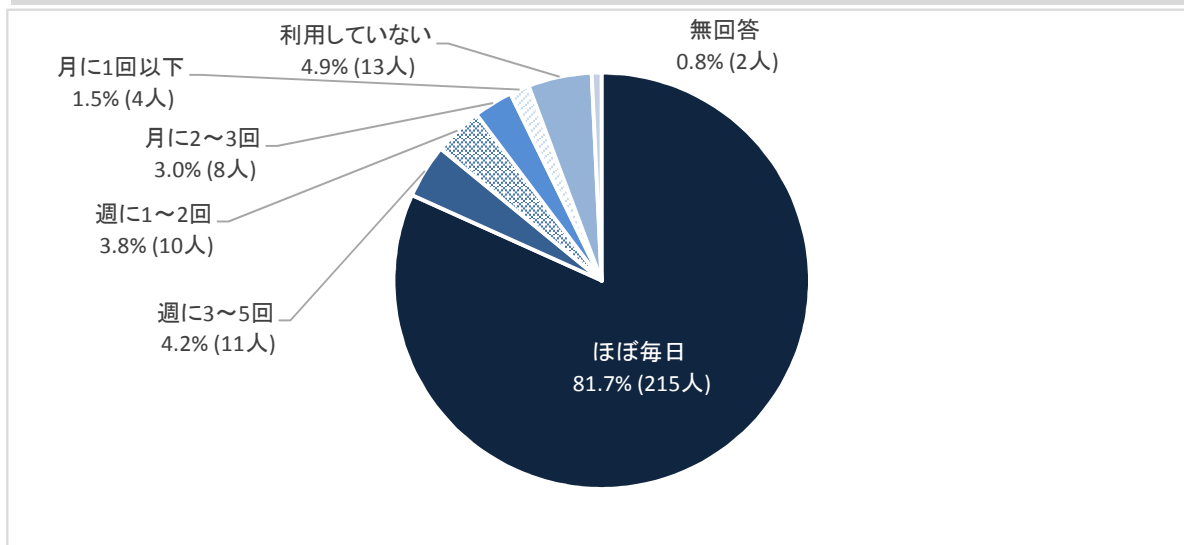
問2 日常の生活に関する情報を取得する手段で、最も活用しているものは何ですか？
(1つ選択)

(回答者：301人)

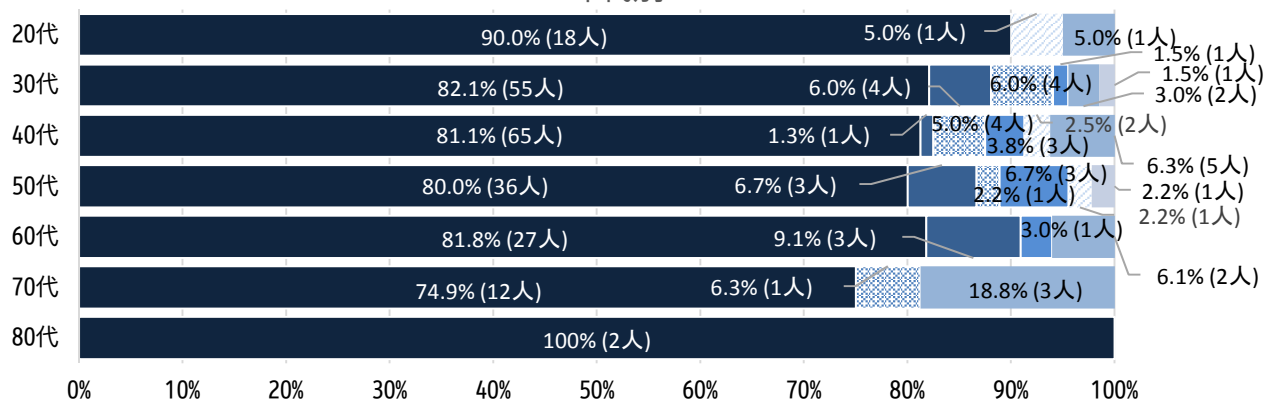


情報を得る際、最も活用する手段は、「スマートフォン・タブレット端末」「パソコン」であり、インターネットによるものが8割となっている。「スマートフォン・タブレット端末」活用は全体の6割であり、日常生活での使用率に比して少ない。20代・30代では8割以上が情報取得に活用しているが、50代以上では5割以下となっている。
また性別では、女性が7割以上「スマートフォン・タブレット端末」を活用し、男性よりも34.2ポイント高い。

問3 問1で「使っている」を選択した方にお伺いします。
 スマートフォン・タブレット端末を使用する頻度をお伺いします。仕事など(学生の方は学習)に関連した部分では、どのくらいの頻度でスマートフォン・タブレット端末を利用していますか？(1つ選択)
 (回答者：263人)

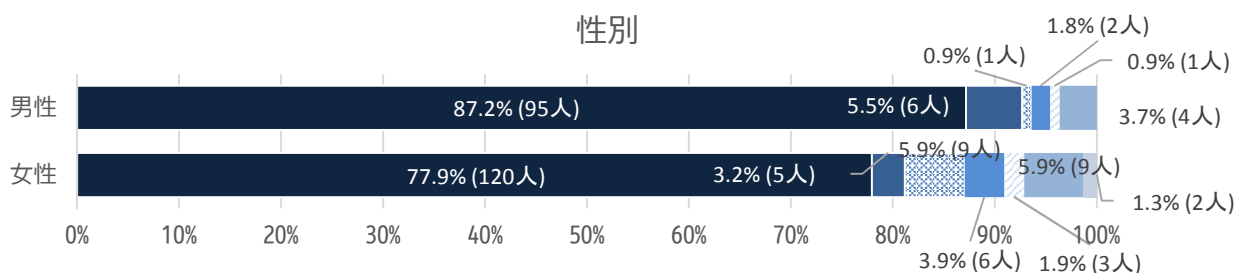


年代別



■ ほぼ毎日 ■ 週に3~5回 ※ 週に1~2回 ■ 月に2~3回 ▨ 月に1回以下 ■ 利用していない ■ 無回答

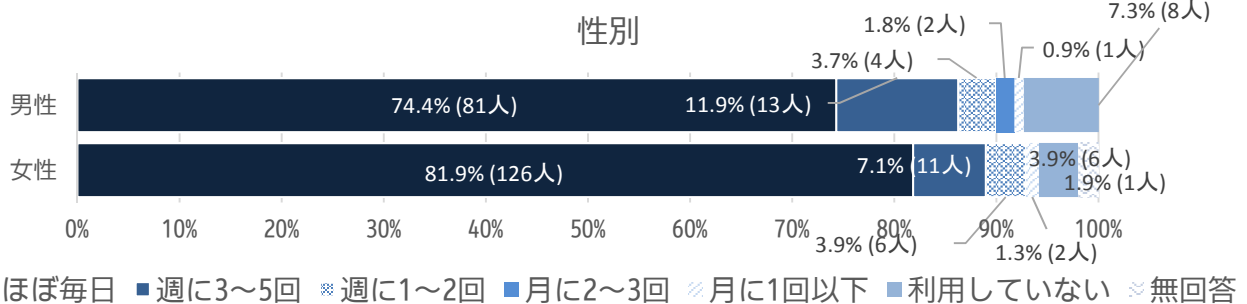
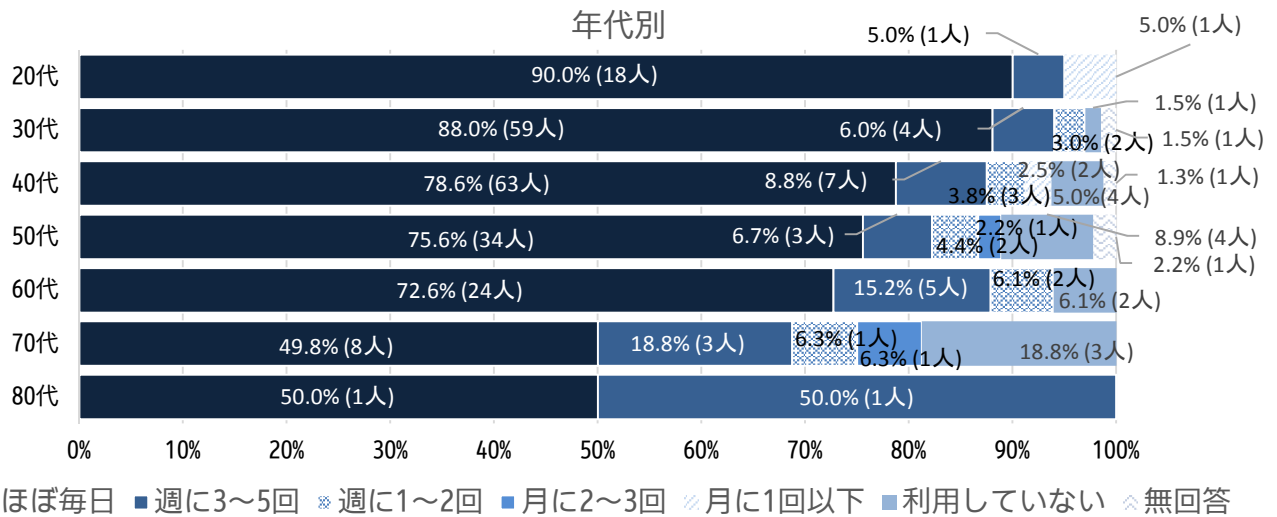
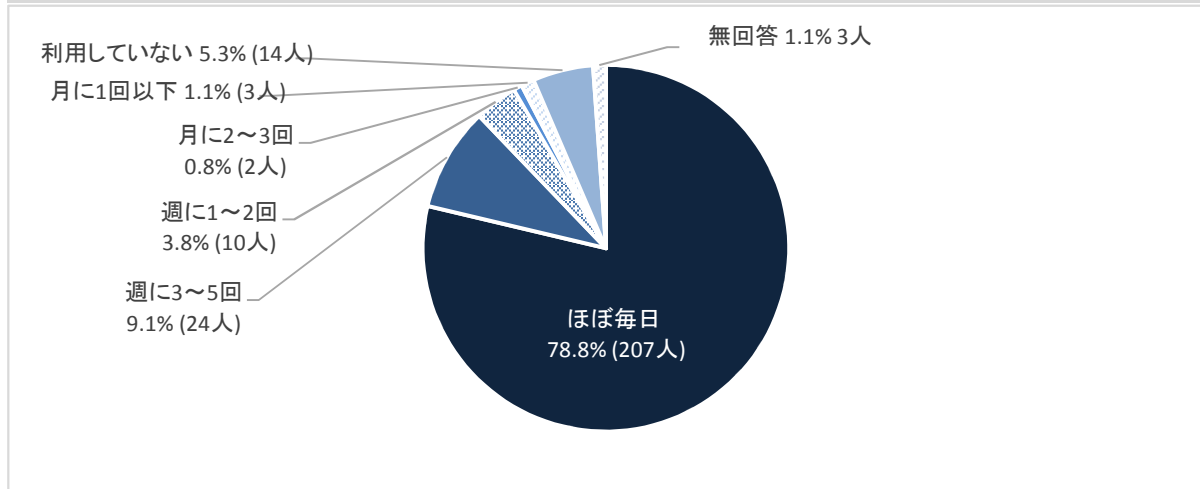
性別



■ ほぼ毎日 ■ 週に3~5回 ※ 週に1~2回 ■ 月に2~3回 ▨ 月に1回以下 ■ 利用していない ■ 無回答

「スマートフォン・タブレット端末」を使用している方のうち94.3%の方が、仕事(学習)に利用している。そのうち81.7%の方が「ほぼ毎日」使用しており、仕事、学習における活用頻度は高い。

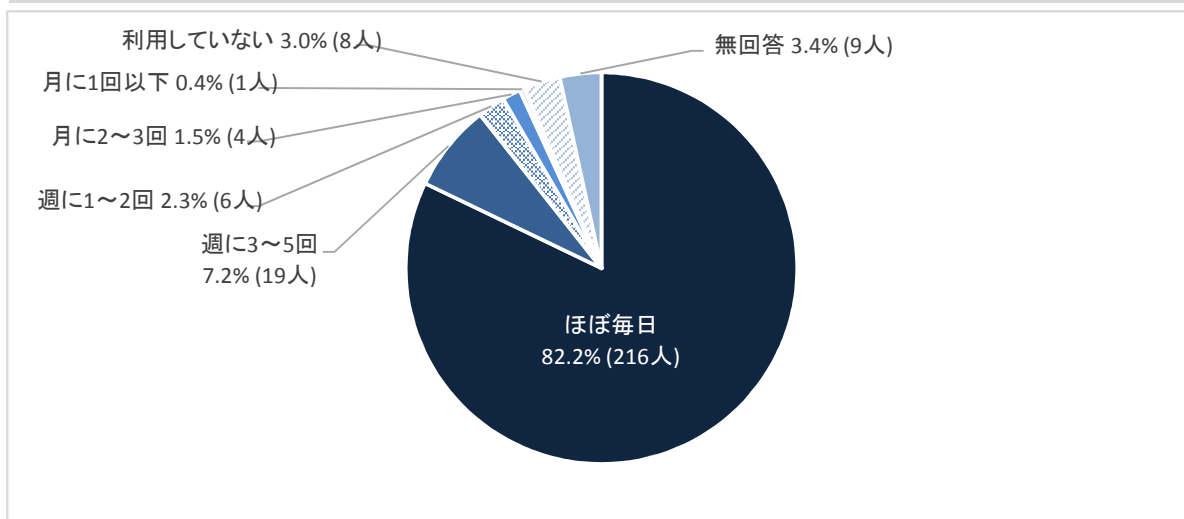
問4 問1で「使っている」を選択した方にお伺いします。
 コミュニケーション(通話、メール、SNS(※3)、チャット(※4) (オンラインゲームは含まない))に関連した部分では、どのくらいの頻度でスマートフォン・タブレット端末を利用していますか？ (1つ選択)
 (回答者：263人)



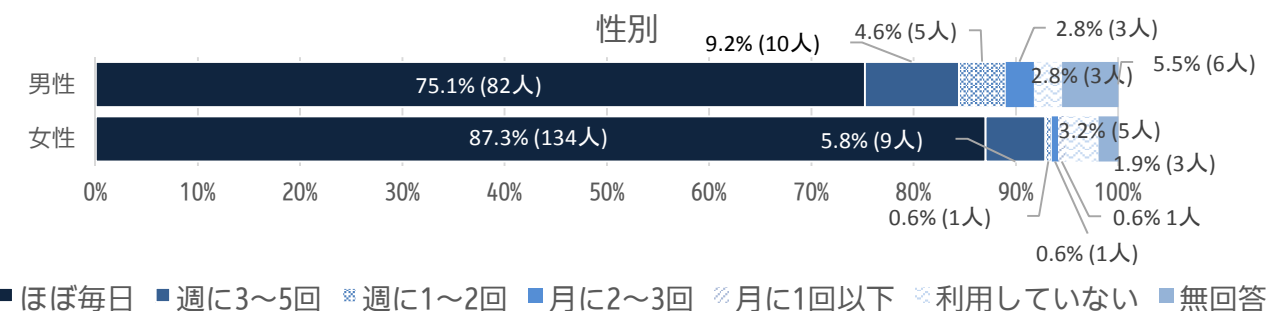
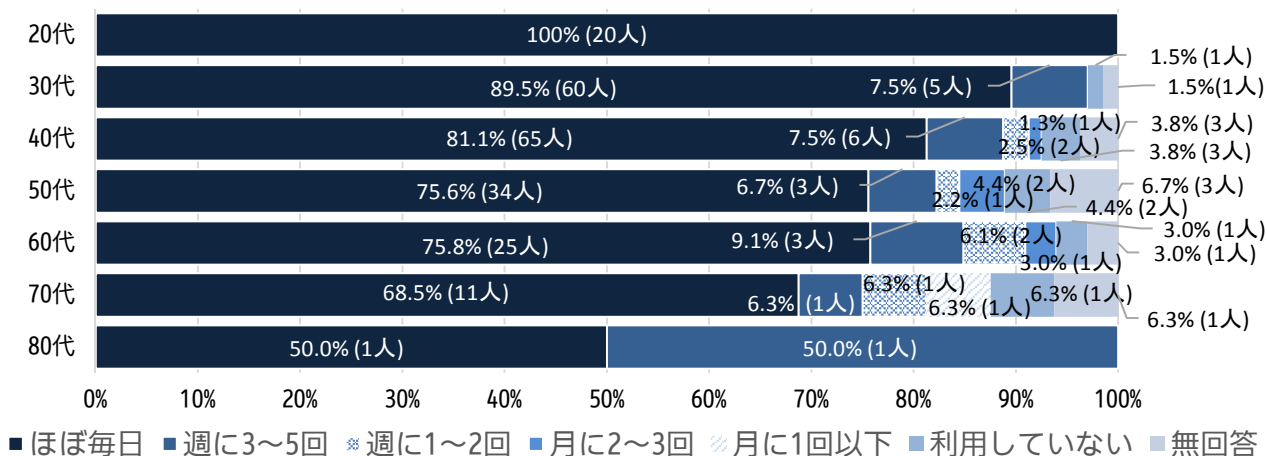
「スマートフォン・タブレット端末」を使用している方のうち93.6%の方が、通話やメール、SNSなどコミュニケーションに利用しており、仕事、学習への利用とほぼ同程度であった。また、78.8%の方が「ほぼ毎日」利用しており、コミュニケーションツールとしての活用頻度も高くなっている。

※3 参加者が互いに自分の趣味、好み、友人、社会生活などに関する事柄を公開しながら、社会的ネットワークをインターネット上で構築するサービス
 ※4 コンピュータネットワークを通じてリアルタイムに文字ベースの会話を行うシステム

問5 問1で「使っている」を選択した方にお伺いします。
 仕事(学生の方は学習)及びコミュニケーション以外では、どのくらいの頻度でスマートフォン・タブレット端末を利用していますか？(1つ選択) (回答者：263人)



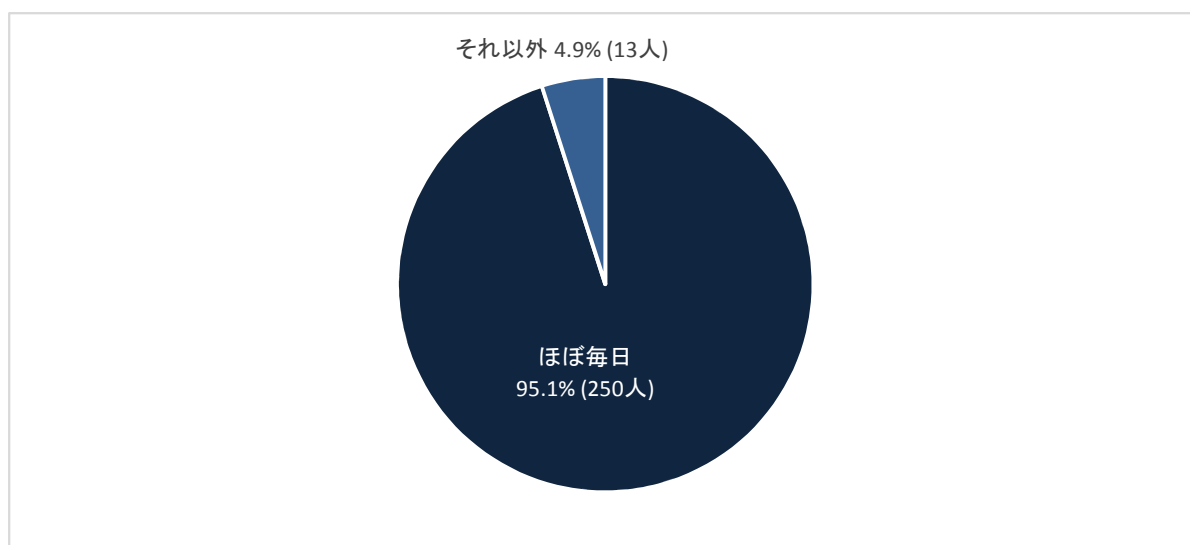
年代別



「スマートフォン・タブレット端末」を使用している方のうち93.6%の方が、仕事(学習)及びコミュニケーション以外に利用している。仕事(学習)及びコミュニケーション利用とほぼ同程度であった。82.2%の方が「ほぼ毎日」利用している。
 問3~5から、「スマートフォン・タブレット端末」を使用している方のうち約8割の方が、「ほぼ毎日」仕事(学習)及びコミュニケーション等、多用途に利用している。

参考 問3～問5を回答された方に関して、「ほぼ毎日」を選択した方の割合

(回答者：263人)



使用頻度において「ほぼ毎日」を選択した方の割合は、問3の「仕事（学習）」で81.7%、問4の「コミュニケーション」で78.7%、問5の「仕事（学習）」及び「コミュニケーション」以外で82.2%と、約8割の方がスマートフォン・タブレット端末を「ほぼ毎日」利用している結果となった。

また、問3～問5のいずれかで「ほぼ毎日」を選択した方の割合は95.1%と高い。

【生活・コミュニケーション】

問6-1

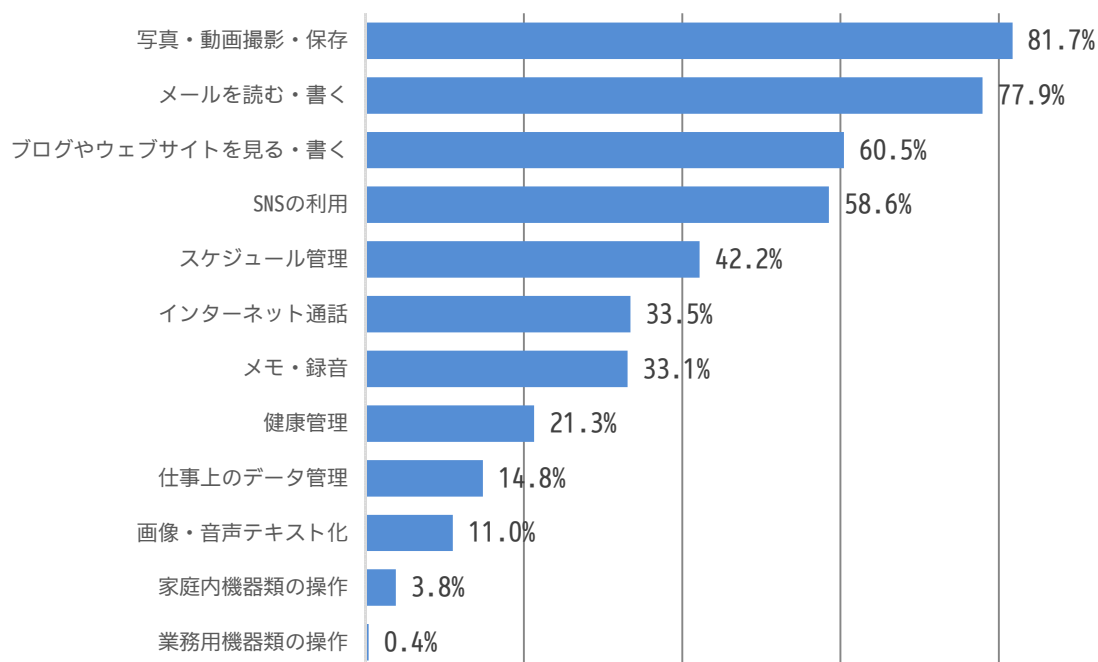
問1で「使っている」を選択した方にお伺いします。

スマートフォン・タブレット端末をどのような目的で利用していますか？

(複数選択可)

(回答者：263人)

選択肢	回答数
写真・動画撮影・保存	215人
メールを読む・書く	205人
ブログやウェブサイトを見る・書く	159人
SNSの利用	154人
スケジュール管理	111人
インターネット通話	88人
メモ・録音	87人
健康管理	56人
仕事上のデータ管理	39人
画像・音声テキスト化	29人
家庭内機器類の操作	10人
業務用機器類の操作	1人



【情報収集・学習】

問6-2

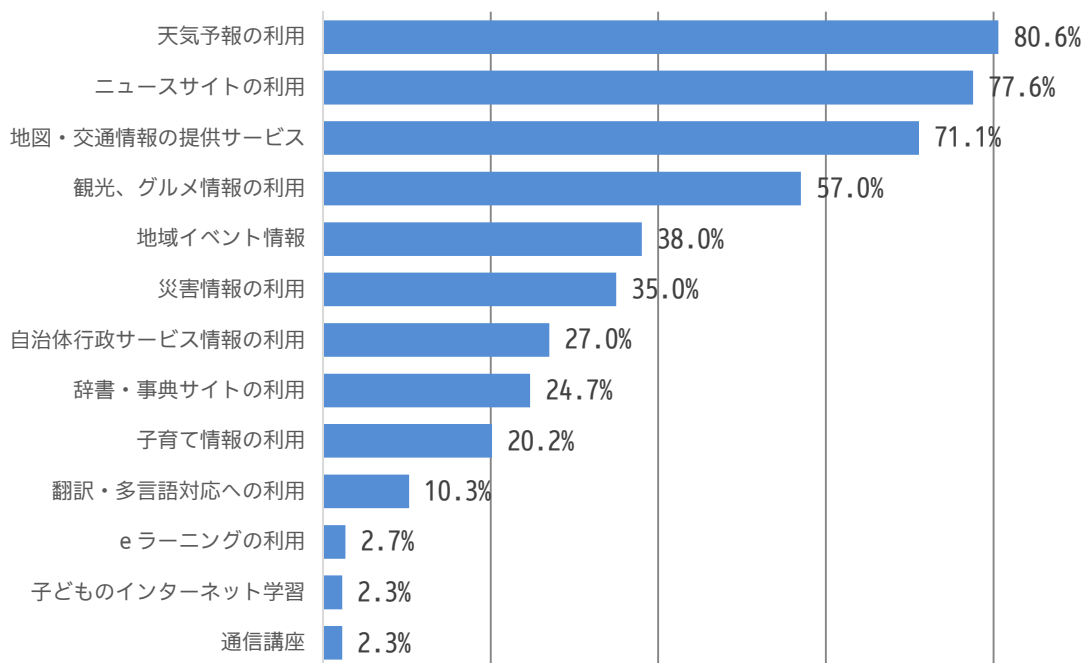
問1で「使っている」を選択した方にお伺いします。

スマートフォン・タブレット端末をどのような目的で利用していますか？

(複数選択可)

(回答者：263人)

選択肢	回答数
天気予報の利用	212人
ニュースサイトの利用	204人
地図・交通情報の提供サービス	187人
観光、グルメ情報の利用	150人
地域イベント情報	100人
災害情報の利用	92人
自治体行政サービス情報の利用	71人
辞書・事典サイトの利用	65人
子育て情報の利用	53人
翻訳・多言語対応への利用	27人
eラーニング(※5)の利用	7人
子どものインターネット学習	6人
通信講座	6人



※5 コンピュータなどのデジタル機器、通信ネットワークを利用して教育、学習、研修などの活動を行うこと

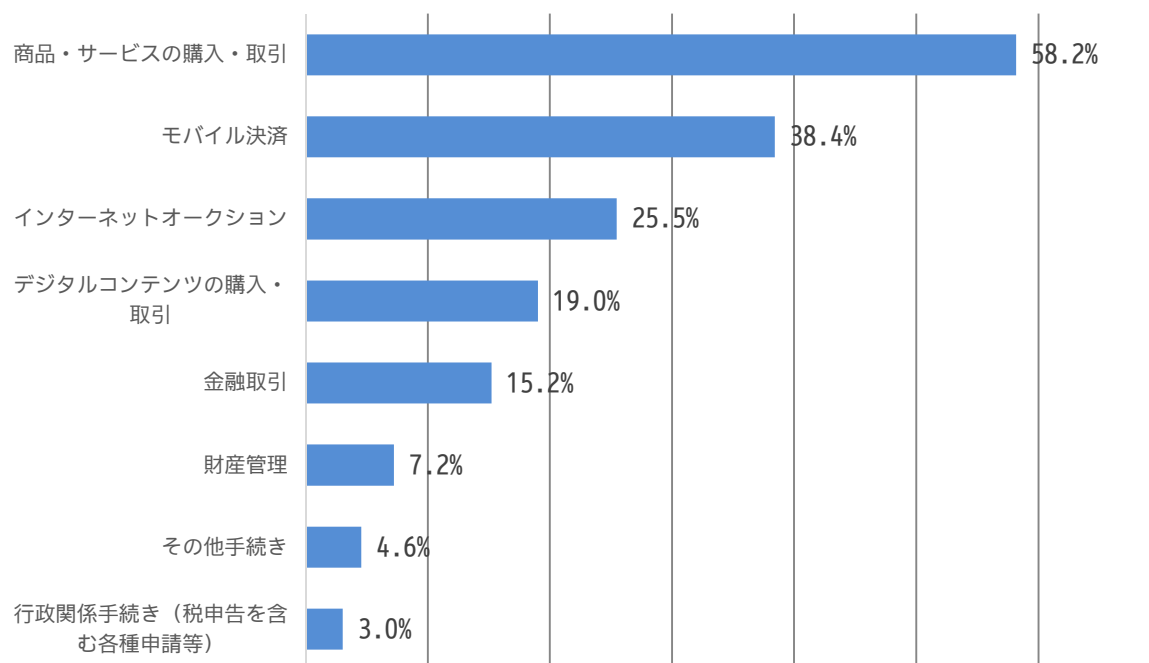
【金融決済・手続き】

問6-3

問1で「使っている」を選択した方にお伺いします。
 スマートフォン・タブレット端末をどのような目的で利用していますか？
 (複数選択可)

(回答者：263人)

選択肢	回答数
商品・サービスの購入・取引	153人
モバイル決済(※6)	101人
インターネットオークション(※7)	67人
デジタルコンテンツ(※8)の購入・取引	50人
金融取引	40人
財産管理	19人
その他手続き	12人
行政関係手続き(税申告を含む各種申請等)	8人



※6 スマートフォンなどのモバイル端末を用いた電子決済サービスの総称

※7 インターネットを利用して行われる競売(オークション)

※8 デジタル化された情報(デジタルデータ)で構成されたものの総称

【趣味等】

問6-4

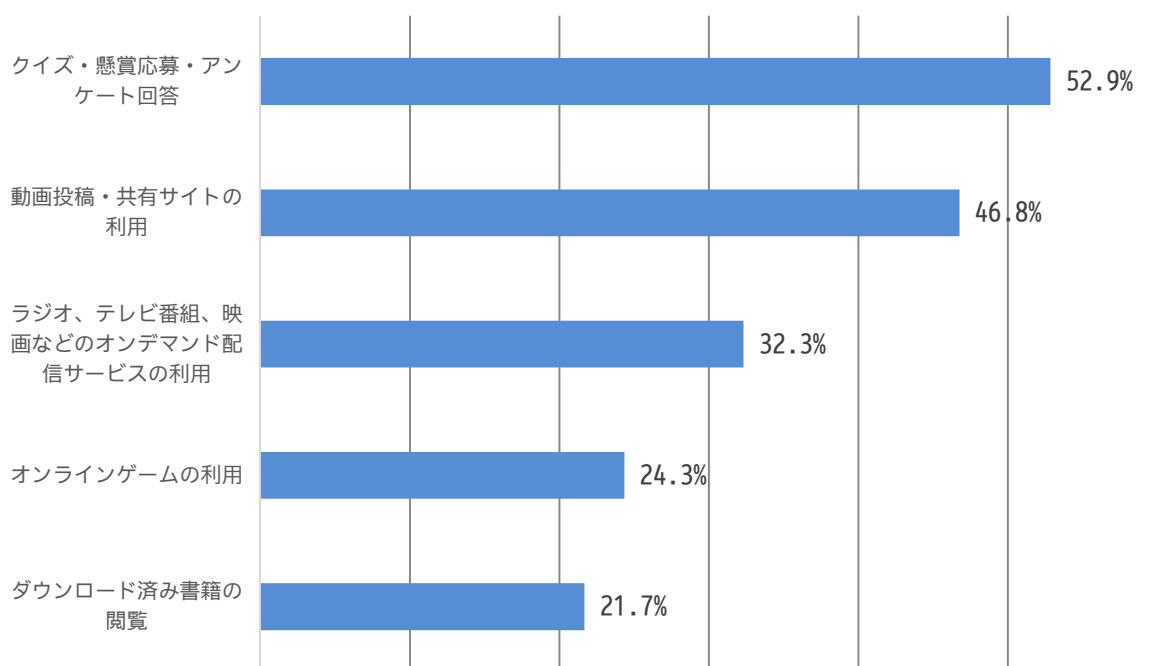
問1で「使っている」を選択した方にお伺いします。

スマートフォン・タブレット端末をどのような目的で利用していますか？

(複数選択可)

(回答者：263人)

選択肢	回答数
クイズ・懸賞応募・アンケート回答	139人
動画投稿・共有サイトの利用	123人
ラジオ、テレビ番組、映画などのオンデマンド(※9)配信サービスの利用	85人
オンラインゲームの利用	64人
ダウンロード済み書籍の閲覧	57人



※9 利用者の要求に応じてサービスを提供する方式。コンピュータの機能やインターネット上のサービスなどはほとんどがオンデマンド型で提供される

【その他】

問6-5

問6-1～問6-4以外に利用しているものがありましたら、具体的に記入してください。

(回答者：263人)

※「問6-1～問6-4以外に利用しているもの」について記入があった主な意見

- ・音楽再生機器として使用
- ・転職サイト
- ・得られた情報の掘り下げ調査
- ・各社のアプリ

「スマートフォン・タブレット端末」を使用している方のうち、利用目的では「写真・動画撮影・保存」(81.7%)が最も多い。カメラ、ビデオ機能が最も使われやすい。また、「天気予報の利用」が80.6%、「メールを読む・書く」が77.9%、「ニュースサイトの利用」が77.6%、「地図・交通情報の提供サービス」が71.1%となっており、日常での情報収集・コミュニケーションを目的として利用している割合が高くなっている。

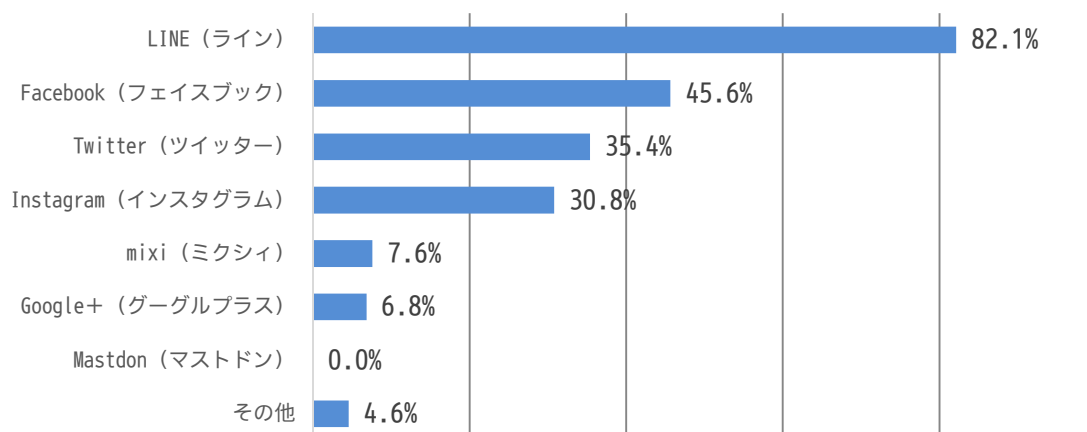
問7-1

問1で「使っている」を選択した方にお伺いします。

あなたが、「現在利用しているSNS」を教えてください。（複数選択可）

（回答者：263人）

選択肢	回答数
LINE（ライン）（※10）	216人
Facebook（フェイスブック）（※11）	120人
Twitter（ツイッター）（※12）	93人
Instagram（インスタグラム）（※13）	81人
mixi（ミクシィ）（※14）	20人
Google+（グーグルプラス）（※15）	18人
Mastdon（マストドン）（※16）	0人
その他	12人



※「その他」を選択した方の主な意見

- ・アマーバブログ
- ・Pinterest
- ・Skype
- ・WeChat、Linkedin、メッセージャー
- ・利用していない

「スマートフォン・タブレット端末」を使用している方のうち、「LINE」の利用は8割以上であり、「現在利用しているSNS」の中で最も多い。

- ※10 SNSの一つで、スマートフォン・タブレット端末などを使い、互いに文字を入力し合う会話や、電話などができるサービス
- ※11 SNSの一つで、インターネット上でさまざまなつながりを作っていくサービス
- ※12 SNSの一つで、「つぶやき」と呼ばれる140字以内の短い記事を書き込めるサービス
- ※13 SNSの一つで、スマートフォン・タブレット端末で写真や動画を簡単に共有することができるサービス
- ※14 SNSの一つで、インターネット上で現実のような社会的繋がりを作るサービス
- ※15 SNSの一つで、ブログ機能、メッセージ送受信、電子掲示板機能などを有する
- ※16 ミニブログサービスを提供するためのフリーソフトウェア、またはこれが提供する連合型のソーシャルネットワークサービス

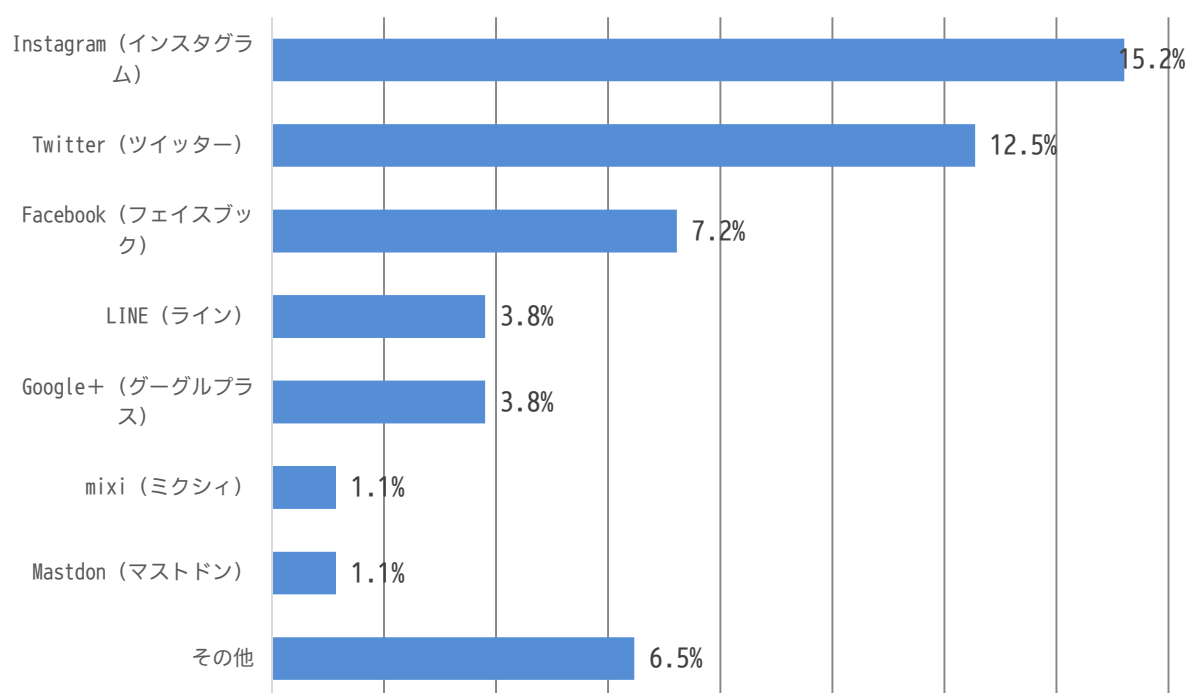
問7-2

問1で「使っている」を選択した方にお伺いします。

あなたが、「これから利用したいSNS」を教えてください。（複数選択可）

（回答者：263人）

選択肢	回答数
Instagram (インスタグラム)	40人
Twitter (ツイッター)	33人
Facebook (フェイスブック)	19人
LINE (ライン)	10人
Google+ (グーグルプラス)	10人
mixi (ミクシィ)	3人
Mastdon (マストドン)	3人
その他	17人



※「その他」を選択した方の主な意見

- ・これ以上は広げる必要ない

「スマートフォン・タブレット端末」を使用している方のうち、「今後利用したいSNS」では、「Instagram」が15.2%、次いで「Twitter」が12.5%、「Facebook」が7.2%であった。

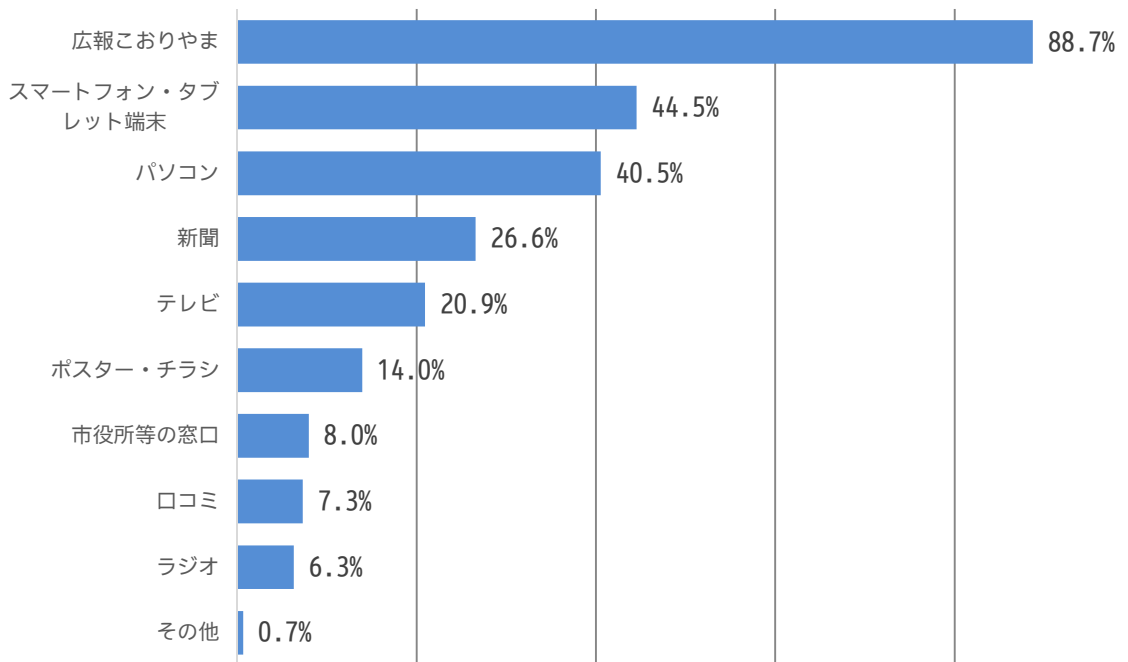
問6において、「写真・動画撮影・保存」が利用目的として多いことから、画像投稿への興味が高まっていると思われる。

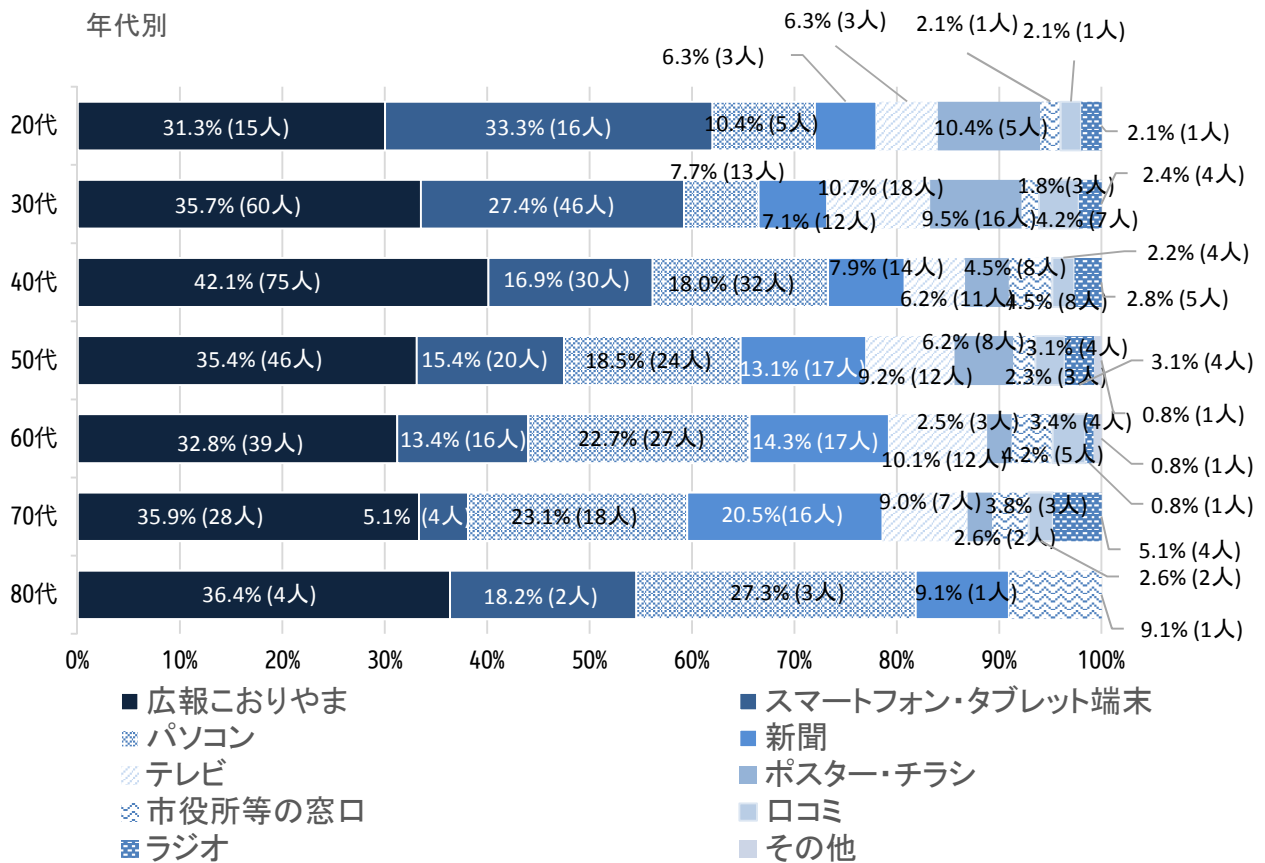
第2章 スマートフォン・タブレット端末による行政サービスについて

問8 市政情報をどの媒体により把握していますか？（複数選択可）

（回答者：301人）

選択肢	回答数
広報こおりやま	267人
スマートフォン・タブレット端末	134人
パソコン	122人
新聞	80人
テレビ	63人
ポスター・チラシ	42人
市役所等の窓口	24人
口コミ	22人
ラジオ	19人
その他	2人



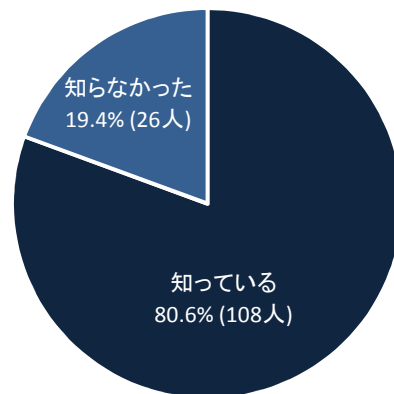


※「その他」を選択した方の主な意見

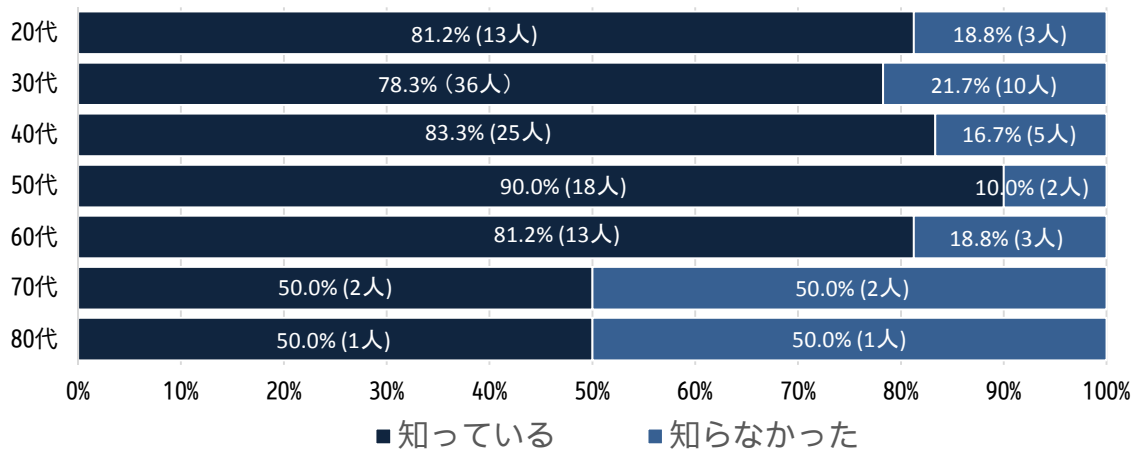
- ・市議の方からの報告会
- ・町内会役員会議

市政情報を把握する媒体として、「広報こおりやま」(88.7%)が最も高く、「スマートフォン・タブレット端末」が44.5%、「パソコン」が40.5%となっている。インターネットによる利用が多いにもかかわらず、紙媒体である広報こおりやまにより市政情報を把握している。広報こおりやま、ウェブサイト、新聞、テレビなど、広報の多チャンネル化において、スマートフォン・タブレット端末による情報発信の充実が必要。

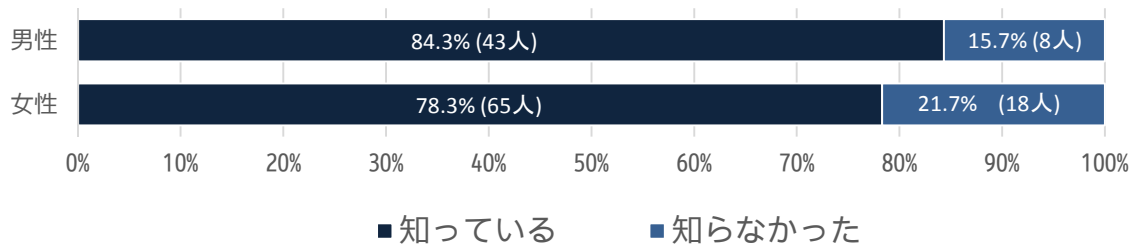
問9 問8で「スマートフォン・タブレット端末」を選択した方にお伺いします。
市のウェブサイトについて、スマートフォン・タブレット端末版のサイトがあることを知っていますか？（1つ選択）
(回答者：134人)



年代別



性別



市政情報を「スマートフォン・タブレット端末」により把握していると回答した134人のうち、80.6%の方が市ウェブサイトにて、スマートフォン・タブレット端末版のサイトがあることを「知っている」と回答した。

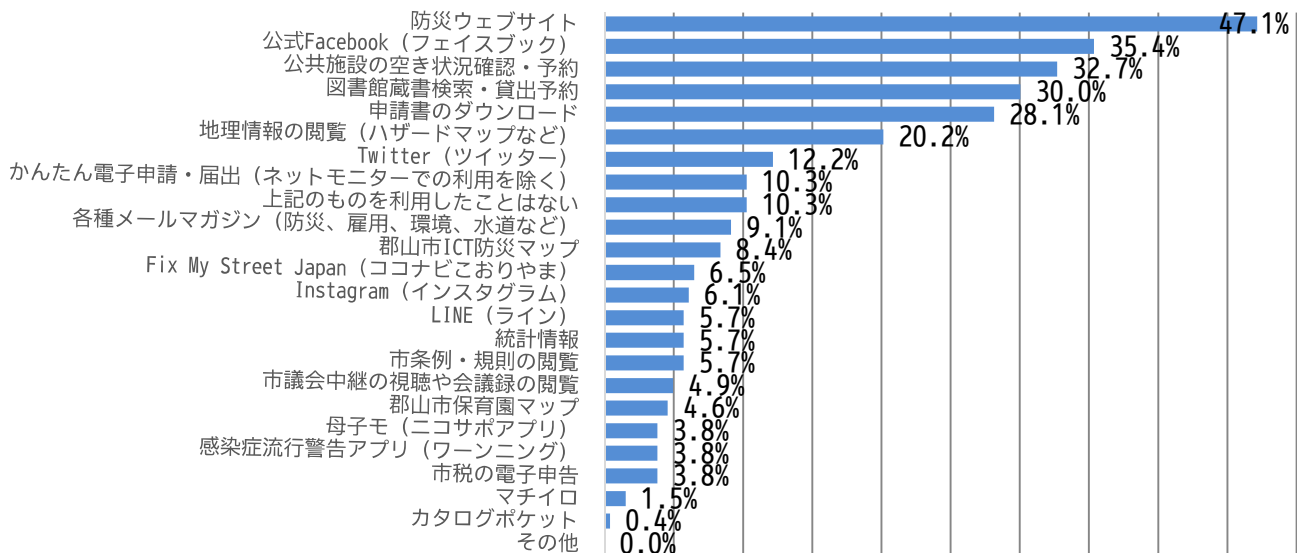
問10-1

問1で、「使っている」を選択した方にお伺いします。

市では、次のようなインターネットを活用したサービスを実施しています。これまでに、「知っている」サービスはありますか？（複数選択可）

（回答者：263人）

選択肢	回答数
防災ウェブサイト	124人
公式Facebook（フェイスブック）	93人
公共施設の空き状況確認・予約	86人
図書館蔵書検索・貸出予約	79人
申請書のダウンロード	74人
地理情報の閲覧（ハザードマップなど）	53人
Twitter（ツイッター）	32人
かんたん電子申請・届出（ネットモニターでの利用を除く）	27人
上記のものを利用したことはない	27人
各種メールマガジン（※17）（防災、雇用、環境、水道など）	24人
郡山市ICT防災マップ	22人
Fix My Street Japan（ココナビこおりやま）	17人
Instagram（インスタグラム）	16人
LINE（ライン）	15人
統計情報	15人
市条例・規則の閲覧	15人
市議会中継の視聴や会議録の閲覧	13人
郡山市保育園マップ	12人
母子モ（ニコサポアプリ）	10人
感染症流行警告アプリ（ワーニング）	10人
市税の電子申告（※18）	10人
マチイロ	4人
カタログポケット	1人
その他	0人



「スマートフォン・タブレット端末」を使用している方のうち、「知っている」サービスの中で最も高かったのは「防災ウェブサイト」の47.1%、次いで「公式Facebook」35.4%、「公共施設の空き状況確認・予約」32.7%であった。

※17 電子メールを利用して発行される雑誌。発行者が購読者に電子メールで情報を届ける仕組み

※18 文書処理を紙媒体によらず、ネットワーク及び情報システムを使用し、電子的に行うこと

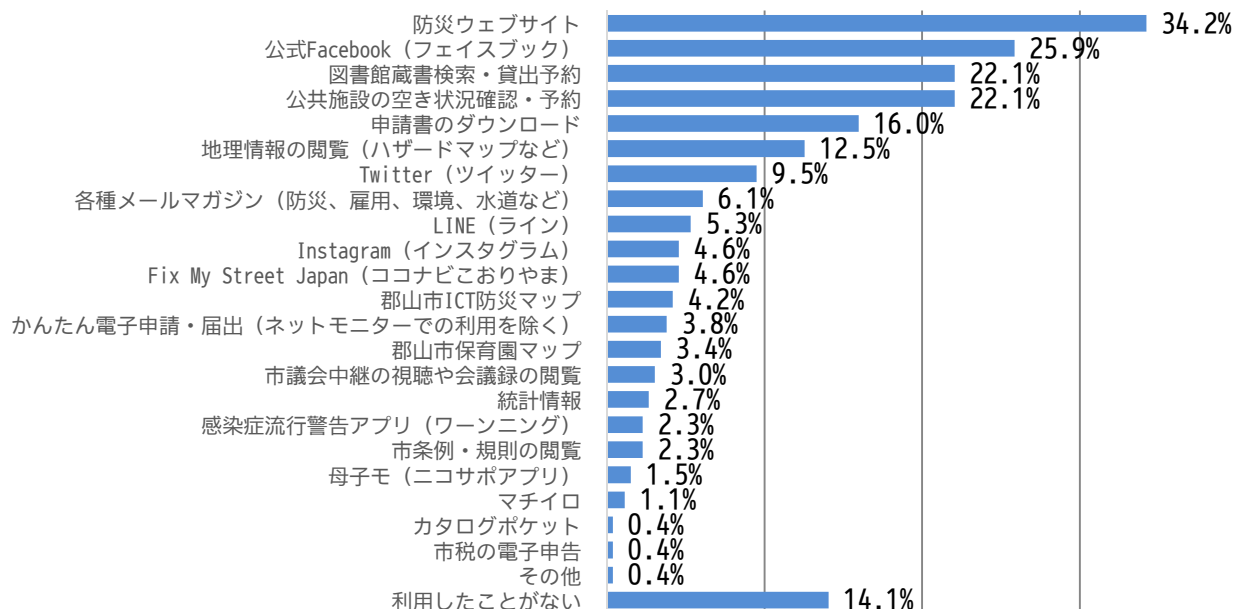
問10-2

問1で、「使っている」を選択した方にお伺いします。

市では、次のようなインターネットを活用したサービスを実施しています。これまでに、「利用したことがある」サービスはありますか？（複数選択可）

(回答者：263人)

選択肢	回答数
防災ウェブサイト	90人
公式Facebook（フェイスブック）	68人
図書館蔵書検索・貸出予約	58人
公共施設の空き状況確認・予約	58人
申請書のダウンロード	42人
地理情報の閲覧（ハザードマップなど）	33人
Twitter（ツイッター）	25人
各種メールマガジン（防災、雇用、環境、水道など）	16人
LINE（ライン）	14人
Instagram（インスタグラム）	12人
Fix My Street Japan（ココナビこおりやま）	12人
郡山市ICT防災マップ	11人
かんたん電子申請・届出（ネットモニターでの利用を除く）	10人
郡山市保育園マップ	9人
市議会中継の視聴や会議録の閲覧	8人
統計情報	7人
感染症流行警告アプリ（ワーンニング）	6人
市条例・規則の閲覧	6人
母子モ（ニコサポアプリ）	4人
マチイロ	3人
カタログポケット	1人
市税の電子申告	1人
その他	1人
利用したことがない	37人



※「その他」を選択した方の主な意見

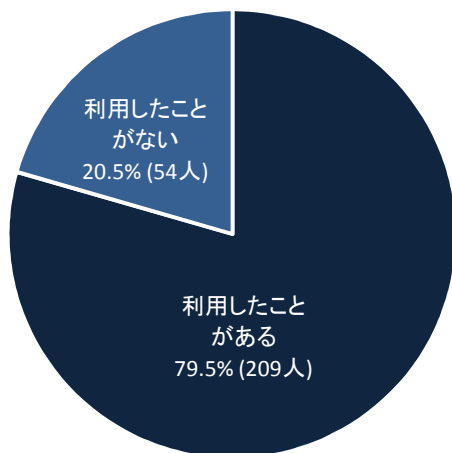
- ・ 検索しにくい。見る気が起きない。

「スマートフォン・タブレット端末」を使用している方のうち、「利用したことがある」サービスの中で最も高かったのは「防災ウェブサイト」の34.2%であった。

【参考】

問10-2において、市でインターネットを活用したサービスについて、「利用したことがある」を選択した方の割合

(回答者：263人)

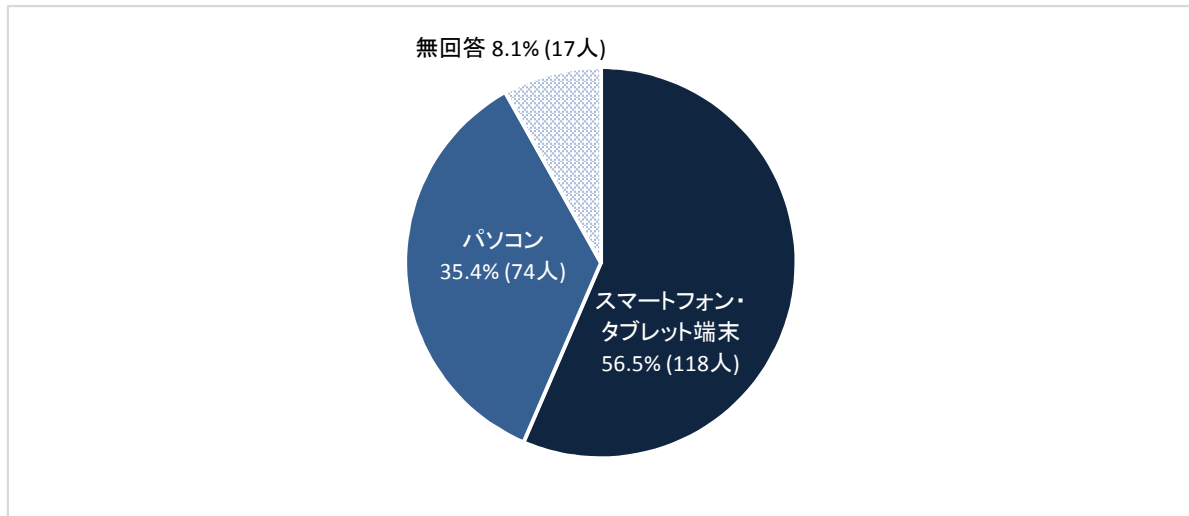


市のインターネットサービスを「利用したことがある」と回答した方は209人（79.5%）、「利用したことがない」と回答した方は54人（20.5%）であった。

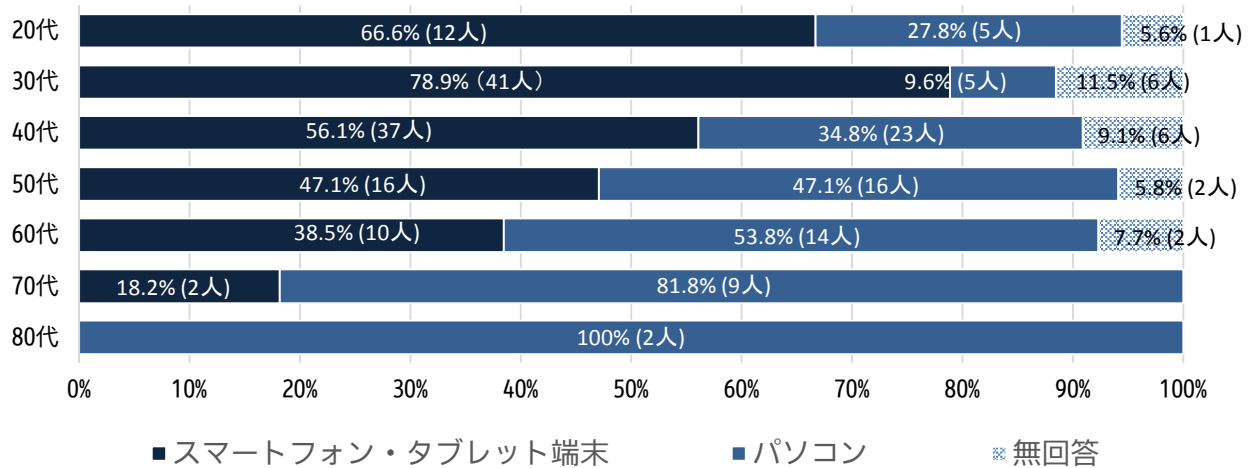
問10-3

問10-2で利用している項目を選択された方にお伺いします。利用する際に使用した機器は何ですか？（1つ選択）

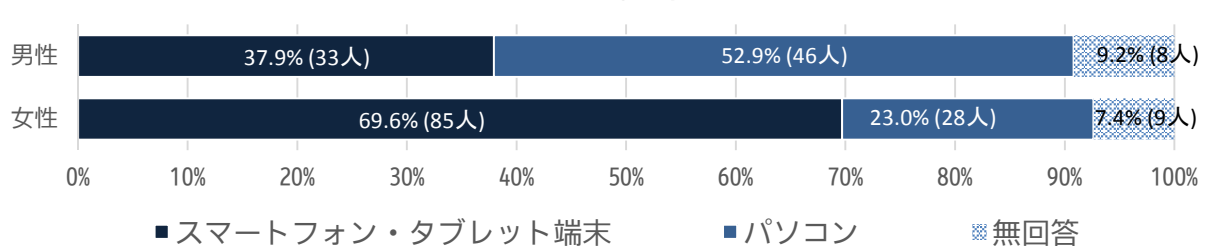
（回答者：209人）



年代別



性別



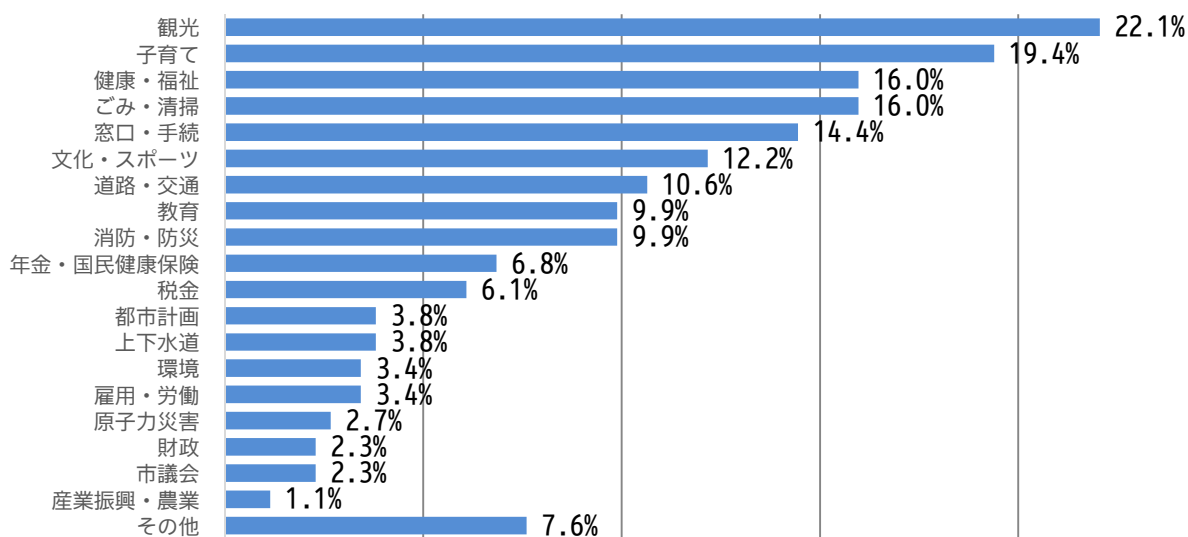
「スマートフォン・タブレット端末」を使用している方のうち、市政情報を実際に利用する際に使用する機器は、「スマートフォン・タブレット端末」が56.5%となっている。
 年代別では、20代～40代では「スマートフォン・タブレット端末」の割合が高く、60代～80代では、「パソコン」の割合が高い。
 性別では、「スマートフォン・タブレット端末」による利用は女性の割合が高く、「パソコン」による利用は男性の割合が高い。

問11 問1で「使っている」を選択した方にお伺いします。

現在、スマートフォン・タブレット端末に配信する市政情報で満足している分野は何ですか？（3つ選択）

（回答者：263人）

選択肢	回答数
観光	58人
子育て	51人
健康・福祉	42人
ごみ・清掃	42人
窓口・手続	38人
文化・スポーツ	32人
道路・交通	28人
教育	26人
消防・防災	26人
年金・国民健康保険	18人
税金	16人
都市計画	10人
上下水道	10人
環境	9人
雇用・労働	9人
原子力災害	7人
財政	6人
市議会	6人
産業振興・農業	3人
その他	20人



※「その他」を選択した方の主な意見

- ・利用していない。存在が分からなかった
- ・満足しているものはない
- ・イベント
- ・広報

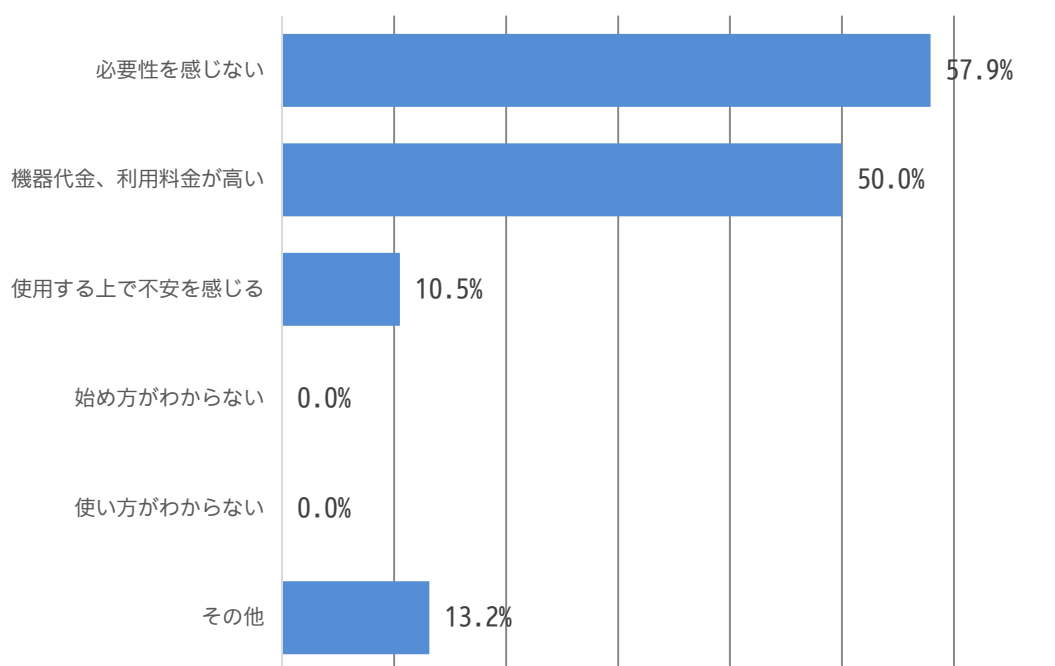
「スマートフォン・タブレット端末」を使用している方のうち、配信されて満足している市政情報は、「観光」が22.1%で最も高く、次いで「子育て」19.4%、「健康・福祉」16.0%、「ごみ・清掃」16.0%となっている。

第3章 スマートフォン・タブレット端末利用における課題

問12 問1で「使っていない」を選択した方にお伺いします。
使っていない理由を教えてください。（複数選択可）

（回答者：38人）

選択肢	回答数
必要性を感じない	22人
機器代金、利用料金が高い	19人
使用する上で不安を感じる	4人
始め方がわからない	0人
使い方がわからない	0人
その他	5人

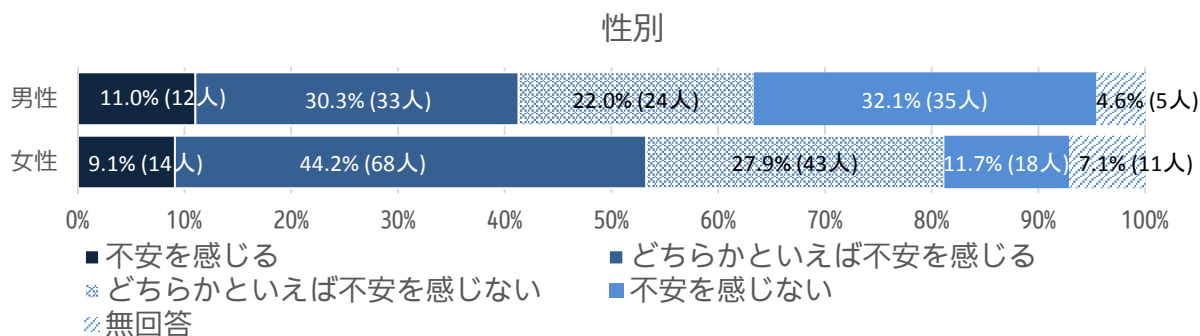
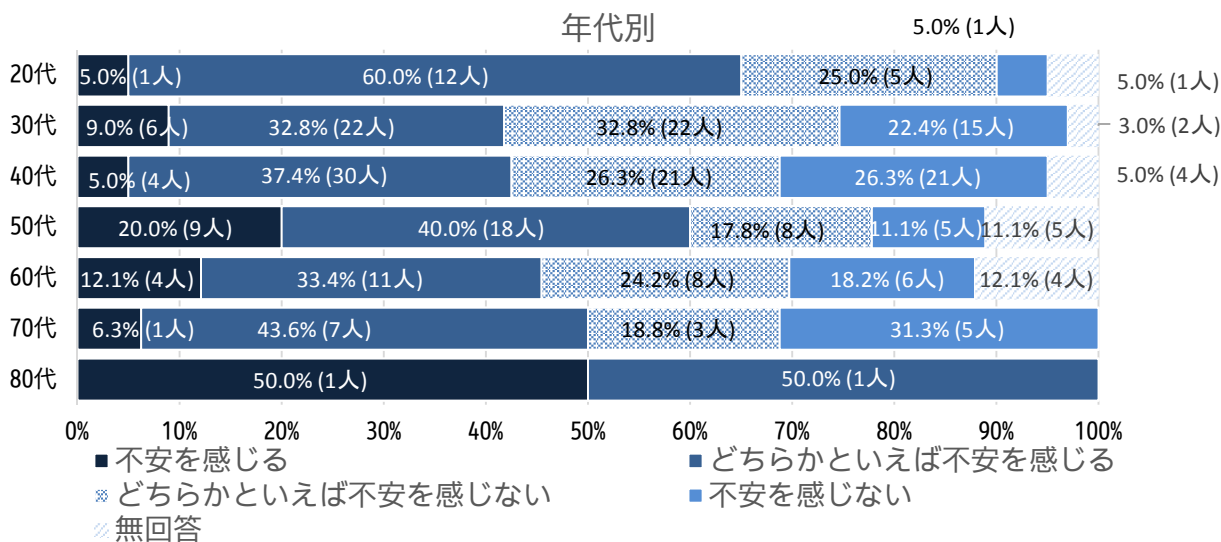
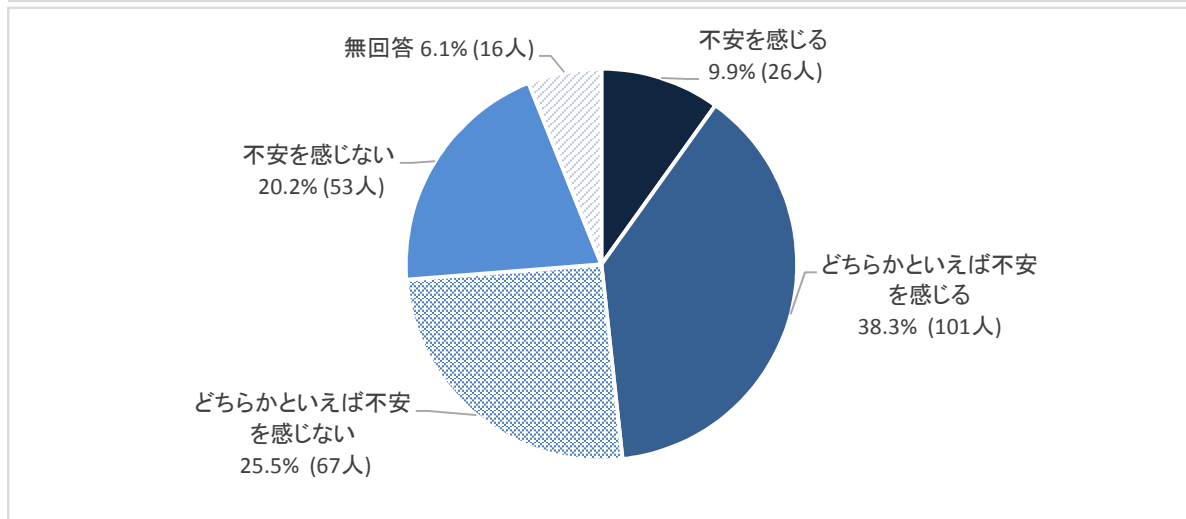


※「その他」を選択した方の主な意見

- ・携帯電話とパソコンで十分
- ・インターネット等は嘘の情報が多過ぎる
- ・電話とメールができれば、特に不便を感じないから

「スマートフォン・タブレット端末」を使用していない方のうち、「必要性を感じない」が57.9%、次いで「機器代金、利用料金が高い」が50.0%であった。

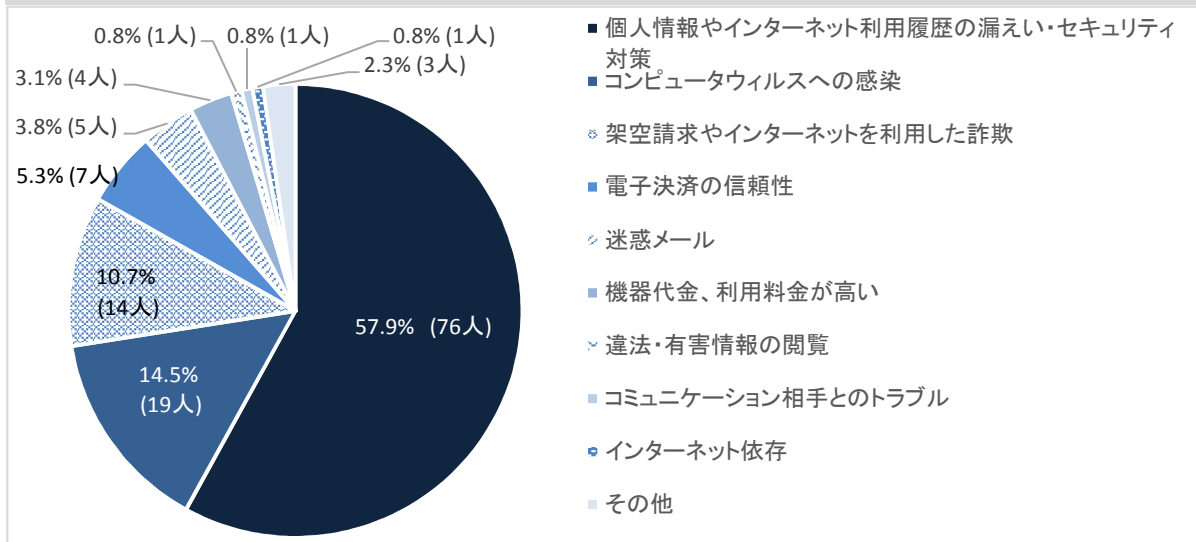
問13 問1で「使っている」を選択した方にお伺いします。
 スマートフォン・タブレット端末を使う上で、不安を感じることはありますか？
 (1つ選択) (回答者：263人)



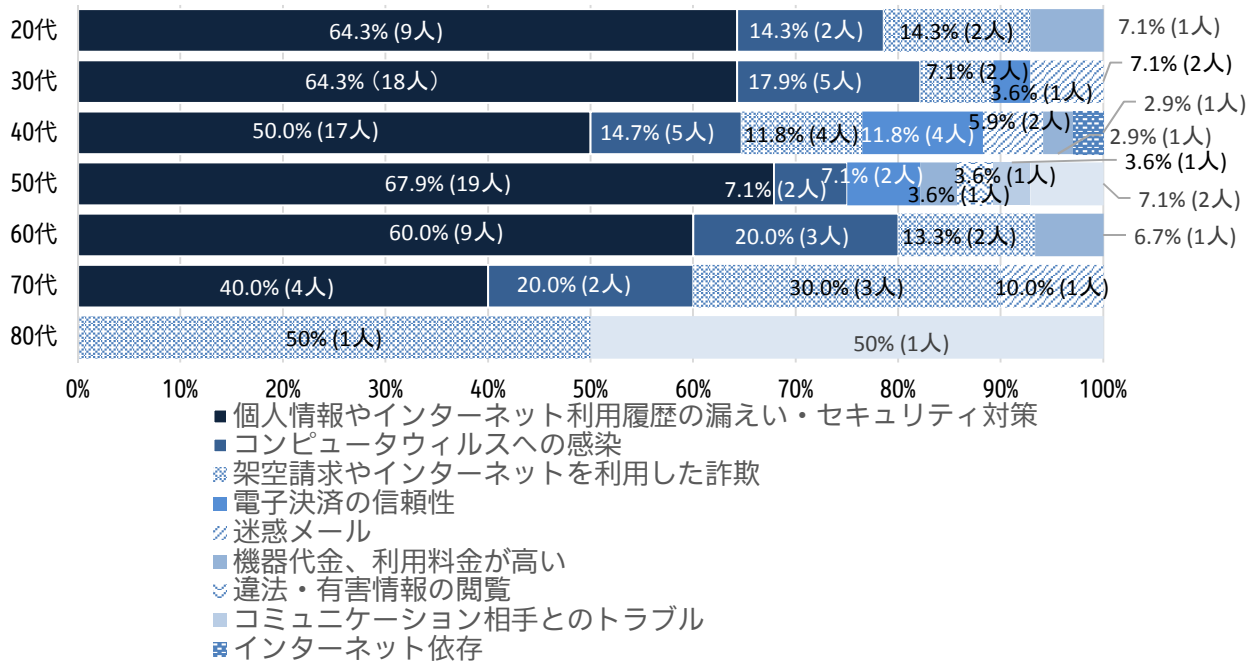
「スマートフォン・タブレット端末」を使用している方のうち、「不安を感じる」「どちらかといえば不安を感じる」の回答が5割弱であり、年代別では20代、50代の方が5割以上、性別では女性の割合が5割以上となっている。

問14 問12で「使用する上で不安を感じる」及び問13で、「不安を感じる」「どちらかといえば不安を感じる」を選択した方に伺います。最も不安を感じる内容は何ですか？（1つ選択）

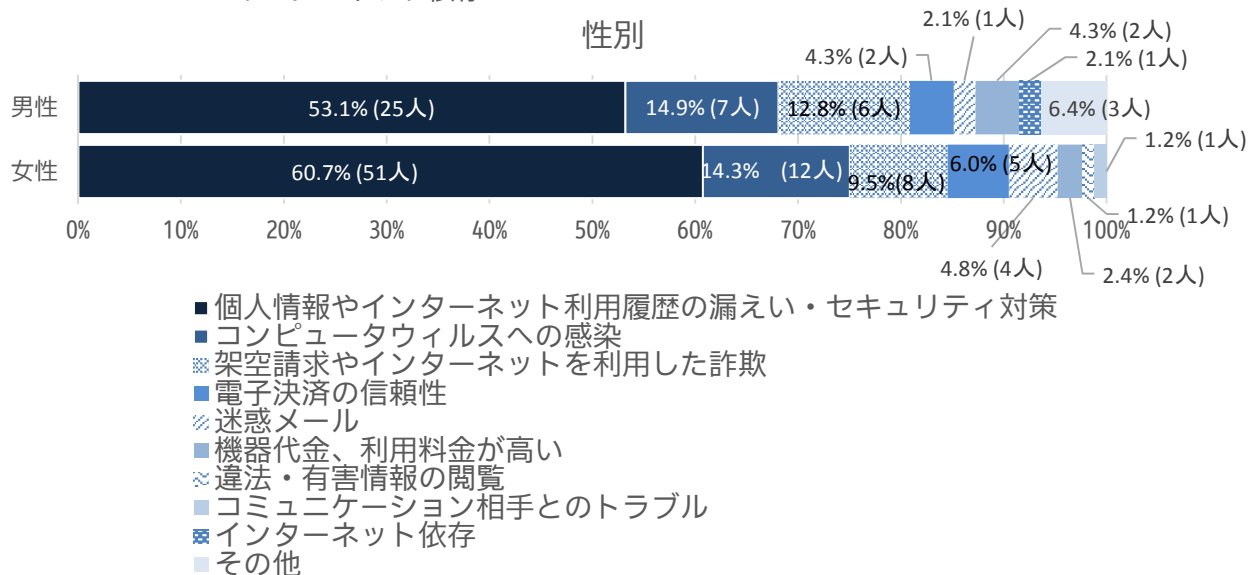
（回答者：131人）



年代別



性別

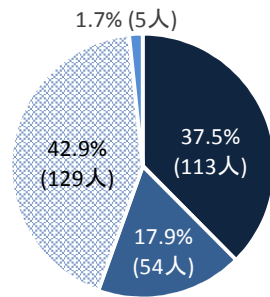


※「その他」を選択した方の主な意見

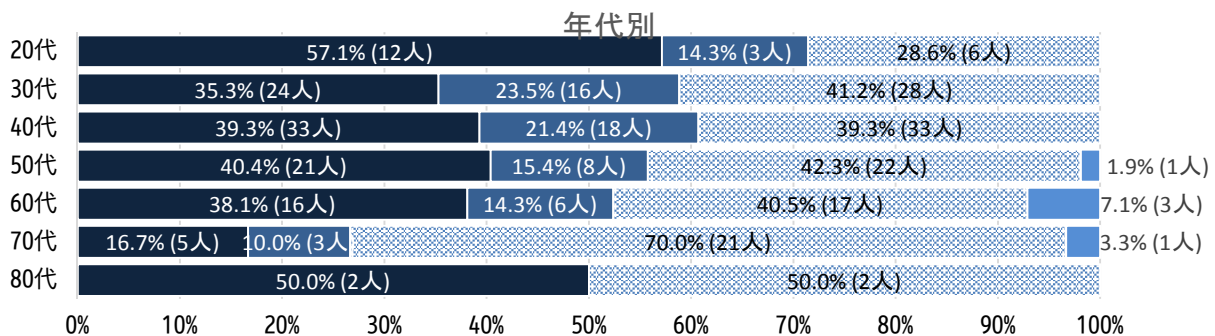
- ・ 依存症になること、物事を分別・判断する能力の低下
- ・ 漏えい・ウィルス・迷惑メール・詐欺等多岐にわたる
- ・ 画面が小さいので

不安を感じると回答した方のうち、「個人情報やインターネット利用履歴の漏えい・セキュリティ対策」が58.0%となっており、年代別・性別においても他の項目と比較して高い割合となっている。

問15 情報格差（デジタル・デバイド）（※19）についてお伺いします。情報格差において、何が最も問題になるとお思いますか？（1つ選択）
（回答者：301人）

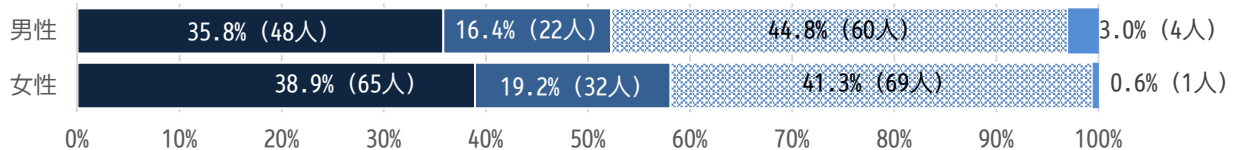


- 地域間（都市部と地方間）による情報技術力・普及率の差
- 学歴・所得など待遇面で生じる貧富の差
- ※ 高齢や障がいの有無など個人間の差
- その他



- 地域間（都市部と地方間）による情報技術力・普及率の差
- 学歴・所得など待遇面で生じる貧富の差
- ※ 高齢や障がいの有無など個人間の差

性別



- 地域間（都市部と地方間）による情報技術力・普及率の差
- 学歴・所得など待遇面で生じる貧富の差
- ※ 高齢や障がいの有無など個人間の差
- その他

※「その他」を選択した方の主な意見

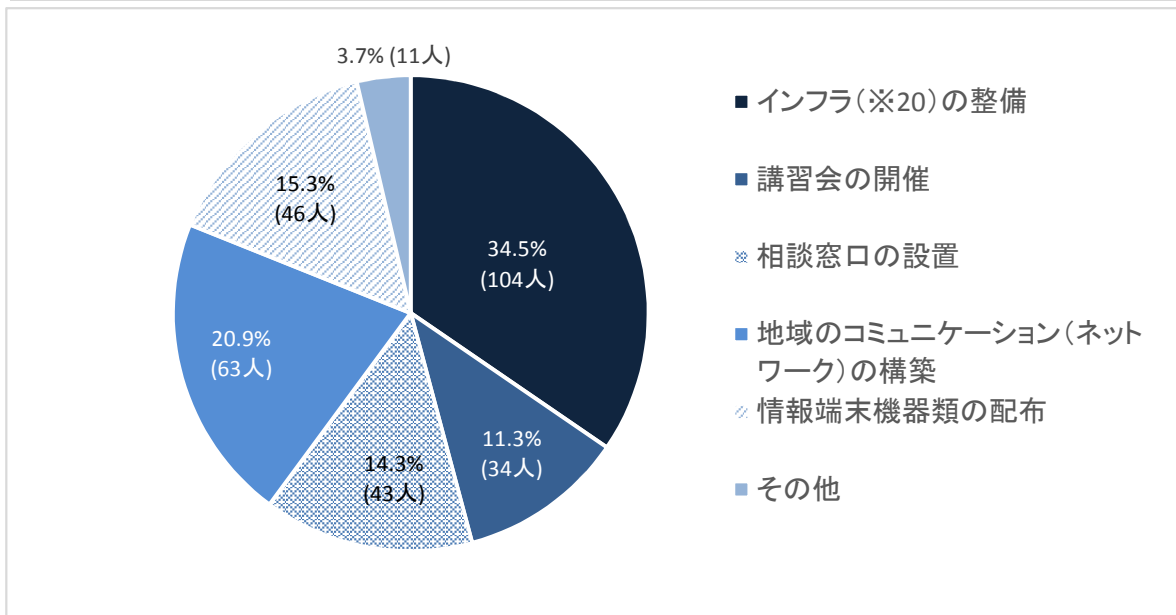
- ・高齢者の毛嫌い、電話等のサービスが良すぎる
- ・情報媒体そのものの信頼度
- ・個々の問題とは一概には言えないと思う
- ・何も問題にならない

情報格差について、「高齢や障がいの有無など個人間の差」が42.9%と最も高く、次いで「地域間（都市部と地方間）による情報技術力・普及率の差」が37.5%となっている。年代別においては、70代で7割の方が「高齢や障がいの有無など個人間の差」と回答している。

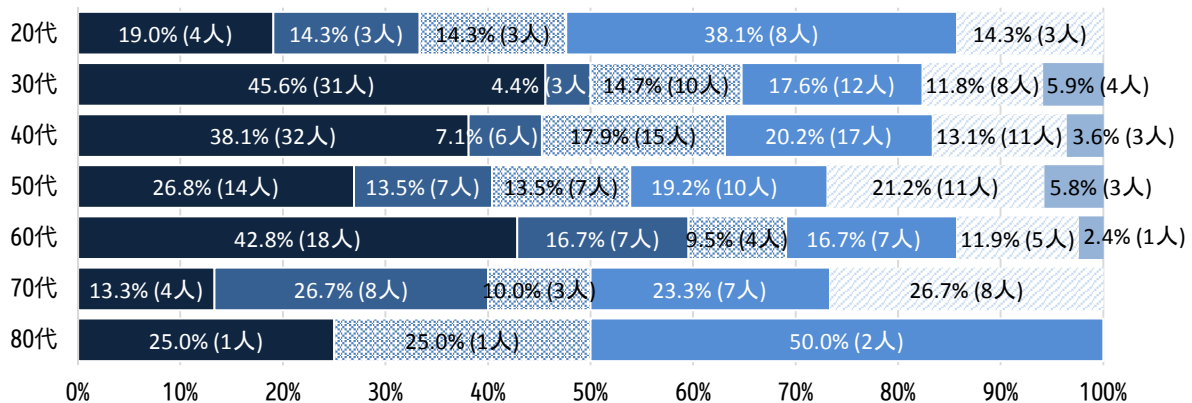
※19 コンピュータやインターネットなどの情報技術(IT:Information Technology)を利用したり使いこなしたりできる人と、そうでない人の間に生じる、貧富や機会、社会的地位などの格差。個人や集団の間に生じる格差と、地域間や国家間で生じる格差がある。

問16 情報格差（デジタル・デバイド）を生じないためには、自治体の役割として何が重要であると思いますか？（1つ選択）

（回答者：301人）

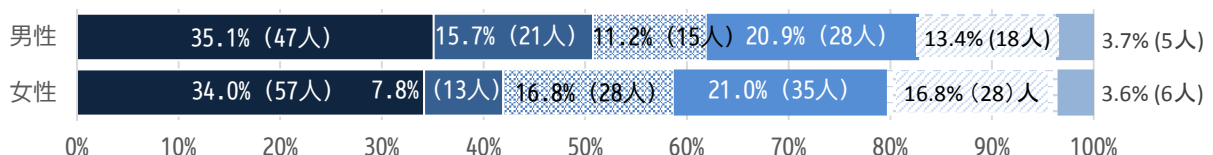


年代別



- インフラの整備
- 講習会の開催
- ※ 相談窓口の設置
- 地域のコミュニケーション（ネットワーク）の構築
- ▨ 情報端末機器類の配布
- その他

性別



- インフラの整備
- 講習会の開催
- ※ 相談窓口の設置
- 地域のコミュニケーション（ネットワーク）の構築
- ▨ 情報端末機器類の配布
- その他

※「その他」を選択した方の主な意見

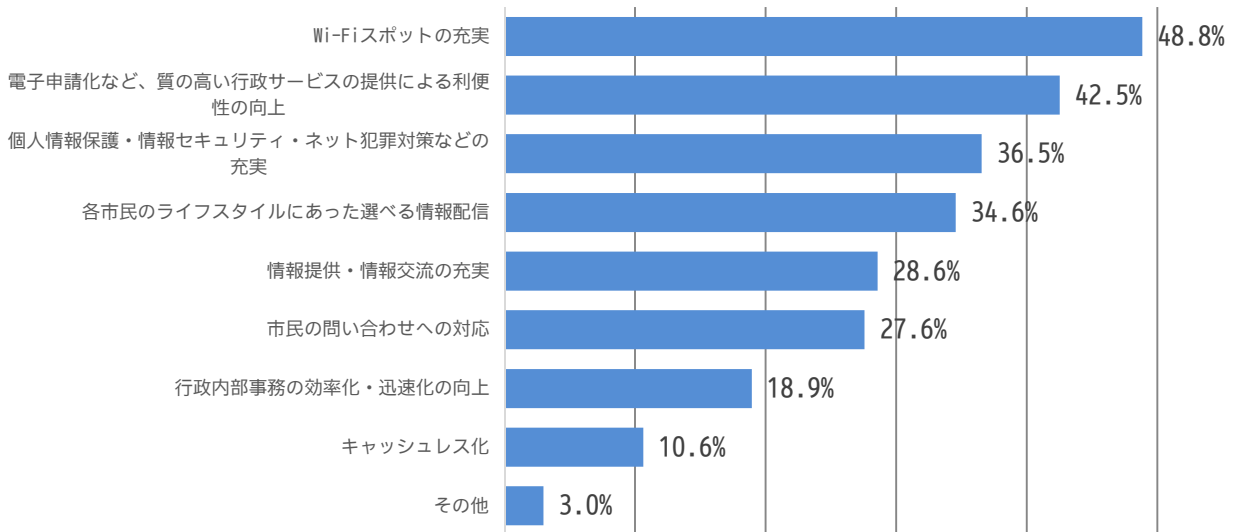
- デジタルを使えない方への支援、代替え対応も必要かと。デジタル化だけに偏らないで欲しい
- 執拗なまでの告知
- 既存情報伝達手段の存続
- 端末を使おうとしない層に対する啓発と利用しやすい環境整備（分かりやすい端末などインフラの工夫）
- 紙媒体も絶対必要だと思います
- 電子機器による情報配布は手段の一つでしかない
- 機器を使っのサービスは本当に必要なことだけにする

情報格差を生じないための自治体の役割として、「インフラの整備」が34.6%と高く、次いで「地域のコミュニケーション（ネットワーク）の構築」が20.9%とコミュニケーションによるネットワークの構築に対する役割も重要となっている。

第4章 今後の行政サービスへの活用について

問17 今後、市ではスマートフォン・タブレット端末を活用してどのようなサービスを重点的に進めるべきだと思いますか？（3つ選択）（回答者：301人）

選択肢	回答数
Wi-Fi（※21）スポットの充実	147人
電子申請化など、質の高い行政サービスの提供による利便性の向上	128人
個人情報保護・情報セキュリティ・ネット犯罪対策などの充実	110人
各市民のライフスタイルにあった選べる情報配信	104人
情報提供・情報交流の充実	86人
市民の問い合わせへの対応	83人
行政内部事務の効率化・迅速化の向上	57人
キャッシュレス化	32人
その他	9人



※「その他」を選択した方の主な意見

- ・ 情報提供・情報交流の充実について迅速で正確な情報提供は必須と考えられます
- ・ 音声や動画による情報提供
- ・ 活用しやすい簡素化した市民用アプリなどの充実
- ・ 行政に対する意見や不満等の情報収集と分析が重要と思う
- ・ 高齢化が進むのに、利便性はない
- ・ マイナンバーカードの普及
- ・ スマートフォン・タブレット端末を使う余裕がある人は市民の一部でしかない
- ・ デジタルに頼り切らないこと
- ・ 現状で不満はない

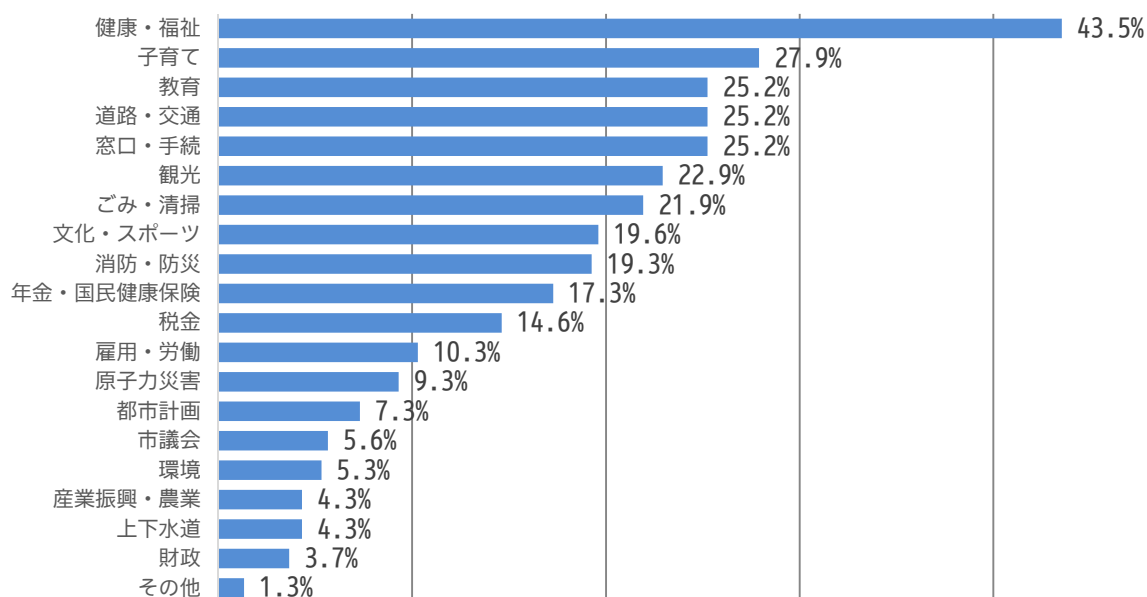
市で重点的に進めるべきサービスとして、「Wi-Fiスポットの充実」が48.8%と最も高く、ネットワークの環境整備に対する重要性が求められている。次いで「電子申請化など、質の高い行政サービスの提供による利便性の向上」が42.5%と、インターネットによる行政サービスについて利便性の向上が求められている。

※21 無線LANによるインターネット接続サービス

問18 今後、市のスマートフォン・タブレット端末に配信する市政情報で充実して欲しい分野はありますか？（3つ選択）

（回答者：301人）

選択肢	回答数
健康・福祉	131人
子育て	84人
教育	76人
道路・交通	76人
窓口・手続	76人
観光	69人
ごみ・清掃	66人
文化・スポーツ	59人
消防・防災	58人
年金・国民健康保険	52人
税金	44人
雇用・労働	31人
原子力災害	28人
都市計画	22人
市議会	17人
環境	16人
産業振興・農業	13人
上下水道	13人
財政	11人
その他	4人



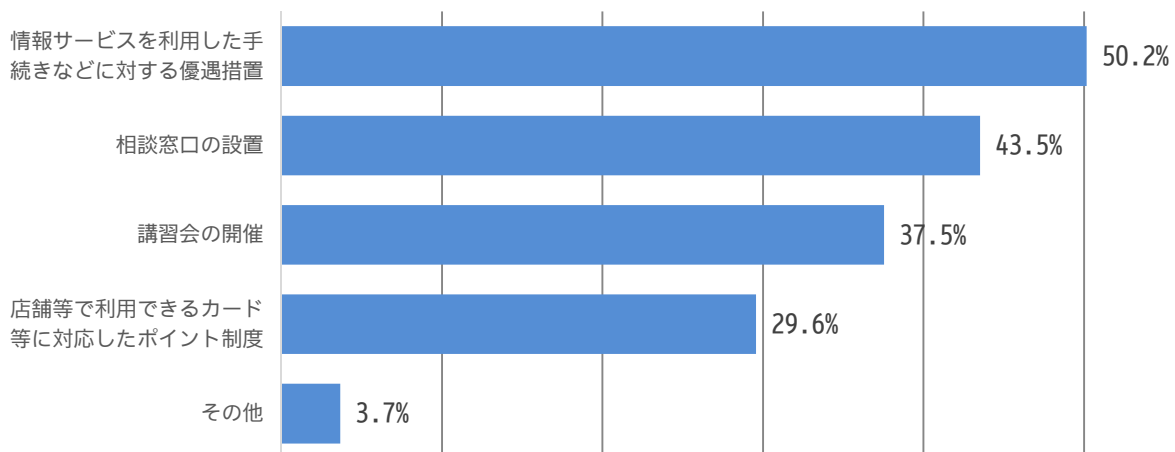
※「その他」を選択した方の主な意見

- ・いまのままで十分だと思う
- ・スマートフォン・タブレット端末での情報提供を過信しないで欲しい
- ・全般を充実すべきだが、それは窓口のひとつでしかない。アナログも充実すべき

市政情報で充実して欲しい分野では、「健康・福祉」が43.5%と他の分野と比べて高い数値であった。次いで、「子育て」が27.9%、「教育」「道路・交通」「窓口・手続」がそれぞれ25.2%となっている。

問19 今後、市がスマートフォン・タブレット端末を活用した事業を進めるにあたり、市民にどのような支援が必要だと思いますか？（複数選択可）（回答者：301人）

選択肢	回答数
情報サービスを利用した手続きなどに対する優遇措置	151人
相談窓口の設置	131人
講習会の開催	113人
店舗等で利用できるカード等に対応したポイント制度	89人
その他	11人



※「その他」を選択した方の主な意見

- ・スマートフォンやタブレットを活用する人と使わない人の情報収集やポイントなどの格差ができないような対策
- ・広報こおりやま等の市政だよりの中で紹介、利用方法の説明
- ・全般を充実すべきだが、それは窓口のひとつでしかない。アナログも充実すべき
- ・スマートフォン・タブレット端末は安易な情報提供方法である
- ・スマートフォン、タブレット端末だけでなく既存のサービスについても充実すべき
- ・窓口や講習会に来れない方もいるので、絵を入れ簡潔に説明した紙面配布をお願いしたい
- ・安全面、セキュリティについての啓発普及
- ・高齢者など機器を使わない人への情報が行き届く支援
- ・機器の無料配布
- ・必要な事業の選定

市がスマートフォン・タブレット端末を活用し事業を進める上で必要な支援として、「情報サービスを利用した手続きなどに対する優遇措置」が50.2%であった。次いで「相談窓口の設置」が43.5%、「講習会の開催」が37.5%と事業を進める中で窓口設置等の支援が必要とされている。

自由意見

Wi-Fiスポットの充実について

・市の施設で設置されている公共Wi-Fiが使えない。速度が全く出ないので欲しい情報がすぐ手に入らない。また色々なSNSに投稿する情報のURLから自分が欲しいページに行けない。サイトの一文字違いで全くたどり着けなくなってしまう。デバイスを増やせばいいのでは無くもっと活用しやすいようにしてほしい

電子申請など質の高いサービス提供など利便性向上について

・保育園の申請など電子化して欲しい

・高齢者や病気の方は相談したり窓口に行くこともままならず、それに配慮した形でデジタル化して頂けると有難いです。逆に使用する方はポイントであったり何かしらの還元があるとより利用しやすいと思います

・インターネットで行えるサービスが多くなれば、土日に行えない手続きもできるようになる期待があります。平日仕事を休めない者としては大変助かると思います。また、高齢者など情報端末に拒否反応がある層へのアプローチが重要になると思います

・色々なインターネットサービスをしているのだと思いますが、そもそもやってることに対する認知度が低いと感じます。検索サイトで検索してもトップに最新の情報が出てこないことが多いです。ツイッターやフェイスブックの情報は郡山市のWebサイトから見つけるより検索サイトから直接みつける人が大多数だと思います

個人情報保護などセキュリティ対策の充実について

・digital情報を多用した社会で、不安なのはsecurityと、digital divideの問題です

・情報の保護が一番大切だと思います。絶対安全と言うことはありませんから。それに、発信側、受取側のヒューマンエラーですね。これが防ぐことが困難な情報の漏洩だと思います

デジタルデバイドについて

・デジタルデバイドは避けて通れません。それを解消するには費用と人財が必要です。全部解消するのは無理ではないでしょうか。「PCでブラインドタッチができる」、タブレットでスワイプができる。」「PC、スマホができない」の категорияにレベルを分けて考えれば良いのではないのでしょうか？デバイスを使用できない高齢者の皆様に対して講習も大事ですが、できない人もいらっしゃるのではないのでしょうか？そのような方々の為に相談窓口を用意したり、タッチパネル式の端末を郊外の行政センターに置くのも大事なかなと思います。首都圏等の大都市圏と違い、PCができない人もいます。それは、若年世代でも同じで、スマホは操作できてもブラインドタッチができない人もいます。費用対効果と格差のない行政サービスを考えて頂ければありがたいです。

・60代以上の方たちは、なかなかタブレット、スマホ使いこなせないと思うのですが、とても便利なツールだと思いますので、講習会などを積極的に実施してほしいです

・高齢者等情報サービスに乗り遅れそうな層に対しても講習会、相談窓口の設置等を取り入れ、乗り遅れ対象者が少なくなるよう丁寧な市民指導が大切

・社内でもそうですが、年配の方にはタブレット等は難しいようなので、進めるのも簡単では無いと思いますが、少しずつでも進めてください。それにより、人間関係の希薄さが加速しそうですが、それでも必要なことだと思います