

2021年度まちづくりネットモニター第8回調査結果 テーマ「DX（デジタルトランスフォーメーション）について」



郡山市は「郡山市デジタル市役所推進計画2018-2021」に基づき、5レス※1などの自治体DX（デジタルトランスフォーメーション）を推進し、市役所に出向くことなく、スマートフォン等から様々な行政手続きを行うことができるデジタル市役所の実現を目指しています。

この計画は、2018年度から2021年度までを計画期間としており、今年度は、次の4年間（2022～2025年度）の計画を策定いたします。

市民の皆さまを第一と考えるユーザーオリエンテッド※2な行政サービスのデジタル化、コロナ禍・アフターコロナを見据えた新しい生活様式への対応等につきまして、計画策定の基礎資料とするため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。

※1 カウンターレス、キャッシュレス、ペーパーレス、ファイルレス、ムーブレス（会議レス）のこと。

※2 「顧客の言うことは何においても最優先」といった発想から脱却し、顧客の要望や条件等を丁寧にヒアリングした上で、都度適切な解決策を提示していくことこそが真の顧客第一主義であるという考え方。

(DX戦略課)

【調査概要】

- 調査期間 令和3年9月1日(水)～9月10日(金) 10日間
- 回答方法 専用ウェブサイトから回答を返信
- モニター数 360名 (男性 164名 女性 196名)
- 回答者数 326名 (男性 151名 女性 175名)
- 回答率 90.6%



郡山市ウェブサイト
デジタル市役所推進計画

【結果概要】

《回答者内訳》

年代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	合計
男性	3	6	13	29	34	14	42	10	151
女性	4	11	34	62	42	18	3	1	175
合計	7	17	47	91	76	32	45	11	326

《郡山市役所のDXについて》

・本市の行政サービスのデジタル化が「進んでいる」「どちらかといえば進んでいる」の割合は27.9%だった（問2）

・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、上位3つが「郡山市ウェブサイト」「郡山市防災ウェブサイト」「図書館蔵書検索・貸出予約」の順であった。（問4）

・本市が今後重点的に進めるべき施策は、上位3つが「オンラインによる各種行政手続き」「公共施設における無料Wi-Fiの充実」「オンラインによる税金等の支払い」の順であった。（問5）

《あなたの生活のDXについて》

・デジタル技術が市民生活にもたらす恩恵は、上位3つが「ペーパーレスによる環境資源の節約」「移動時間や余暇の有効活用」「移動機会の削減」の順であった。（問6）

・デジタル化に対する不安としては、上位3つが「個人情報の漏洩やプライバシーの侵害」「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。

【考察】

・郡山市役所のDXについて広く認知されているとは言えず、デジタル技術を活用した行政サービスが利用可能であること等の取組みをPRする必要がある。

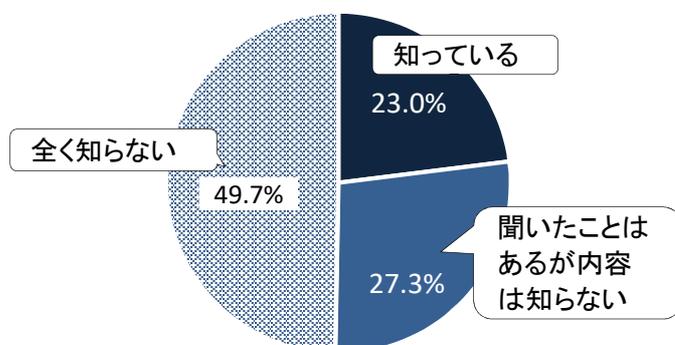
・デジタル技術の浸透が大幅な時間削減や余暇の確保など、生活に大きな恩恵をもたらすであろうという期待がみられる反面、個人情報の漏洩、プライバシーの侵害、インターネット犯罪の増加やパソコンやスマートフォンを利用できる人とできない人の格差が増大するのではないかとの不安もみられ、セキュリティ対策の強化、デジタル弱者への配慮や、教育などによる市民のデジタルリテラシーの底上げが必要である。

※割合(%)は、小数点第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。

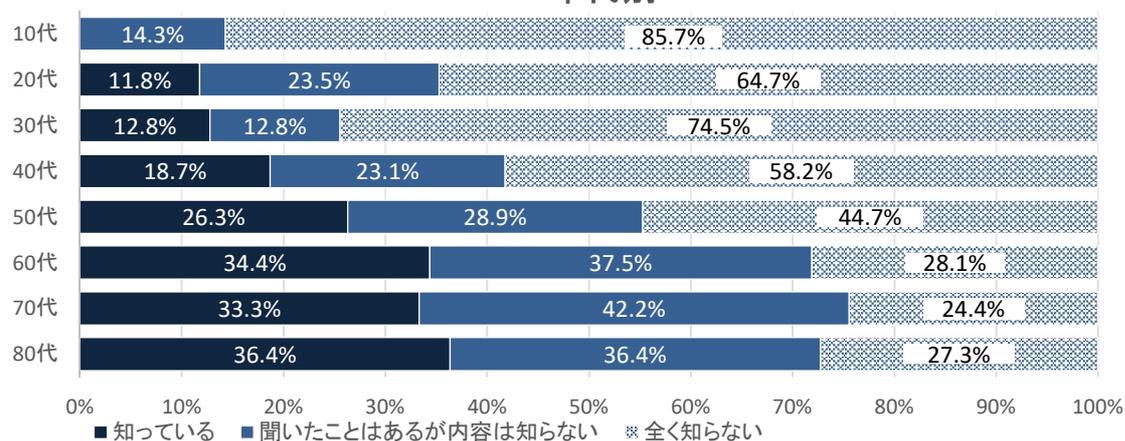
第1章 郡山市役所のDXについて

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

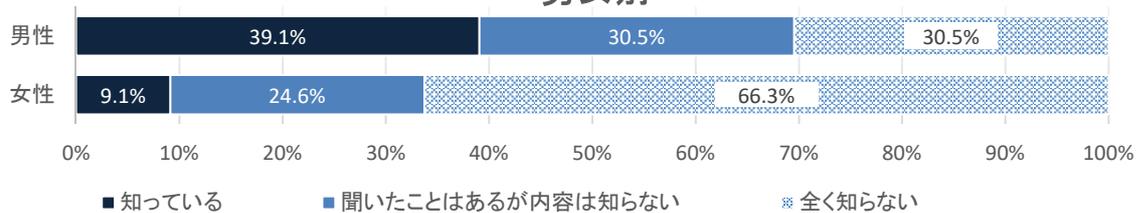
（回答者：326人）



年代別



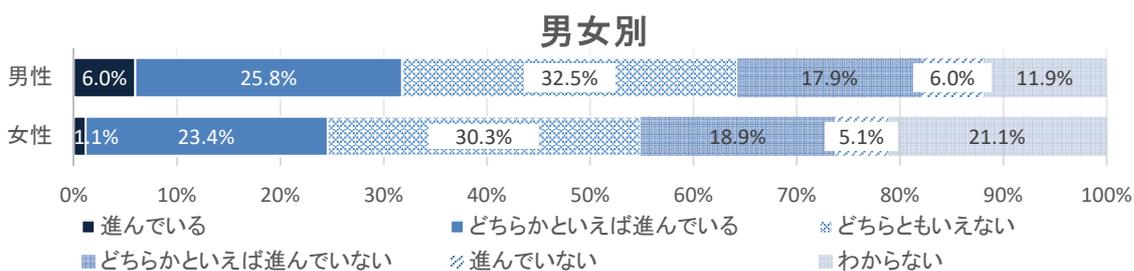
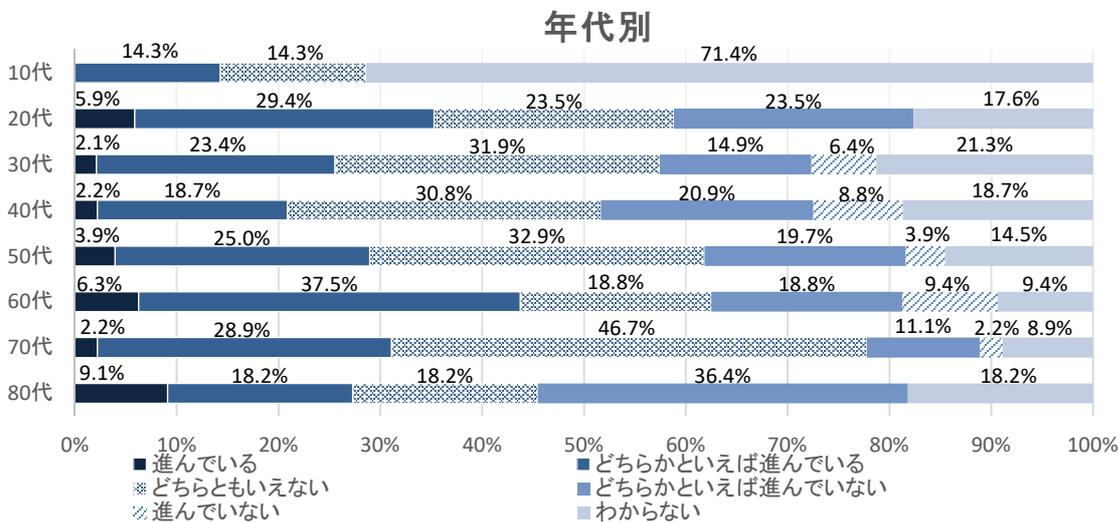
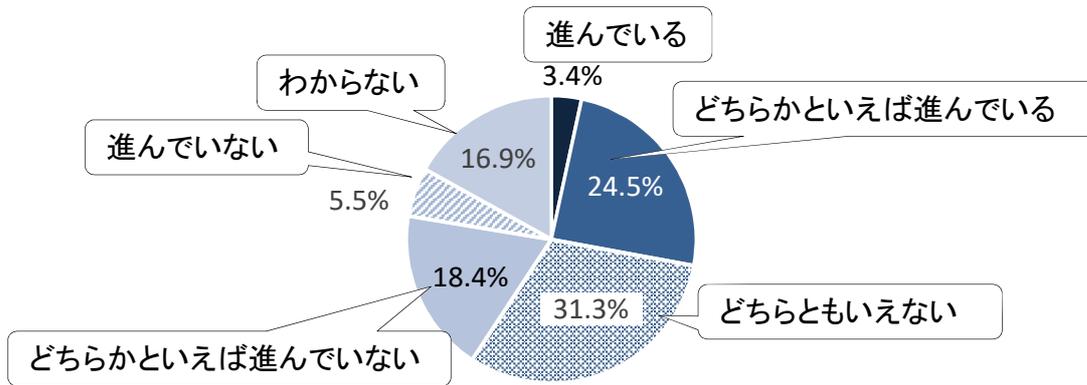
男女別



「知っている」と答えた割合は全体の23.0%であった。
年代別では、60代以降で認知度が高くなり、10代の認知度が0.0%で最も低い。
男女別では、男性の認知度が女性よりも30.0ポイント高い。

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：326人)



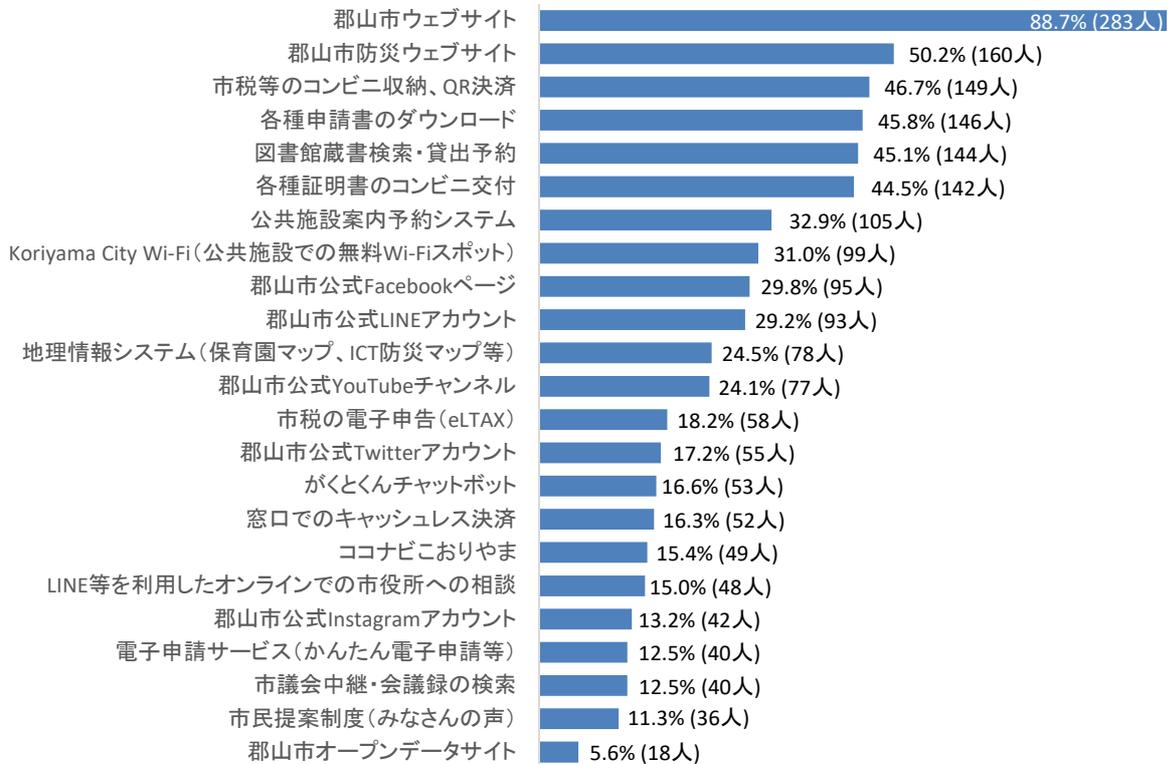
全体では、「進んでいる」と「どちらかといえば進んでいる」の合計が27.9%、「どちらともいえない」が31.3%、「どちらかといえば進んでいない」と「進んでいない」の合計が23.9%、「わからない」が16.9%であった。

年代別では、「進んでいる」と「どちらかといえば進んでいる」の割合が最も高かったのは60代で43.8%となり、10代は71.4%が「わからない」と回答した。

男女別では、「進んでいる」と「どちらかといえば進んでいる」と回答した数は男性が女性より7.3ポイント高い。

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、知っているものを教えてください。（該当するものすべてを選択）

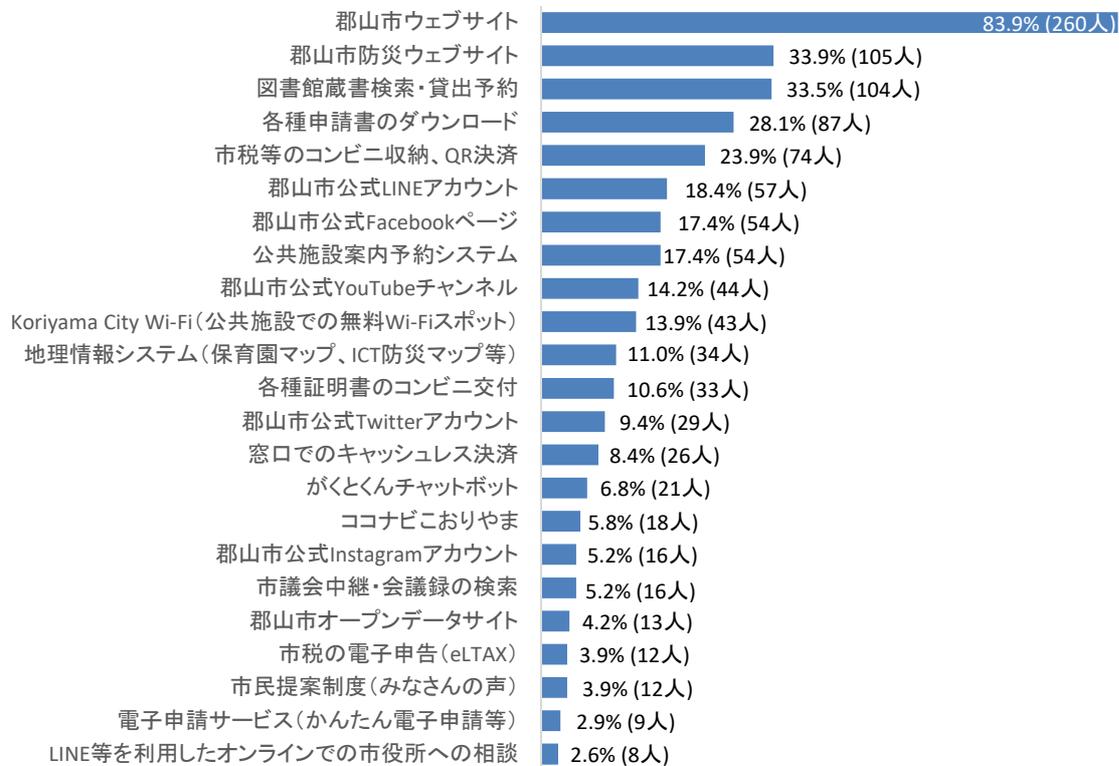
（回答者：319人）



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、最も認知度が高いのは「郡山市ウェブサイト」であり、続いて「郡山市防災ウェブサイト」、「市税等のコンビニ収納、QR決済」となった。
対して、最も認知度が低いものは「郡山市オープンデータサイト」であった。

問4 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。（該当するものすべてを選択）

（回答者：310人）



参考 2021年得票数上位トップ5の2017年調査時の順位

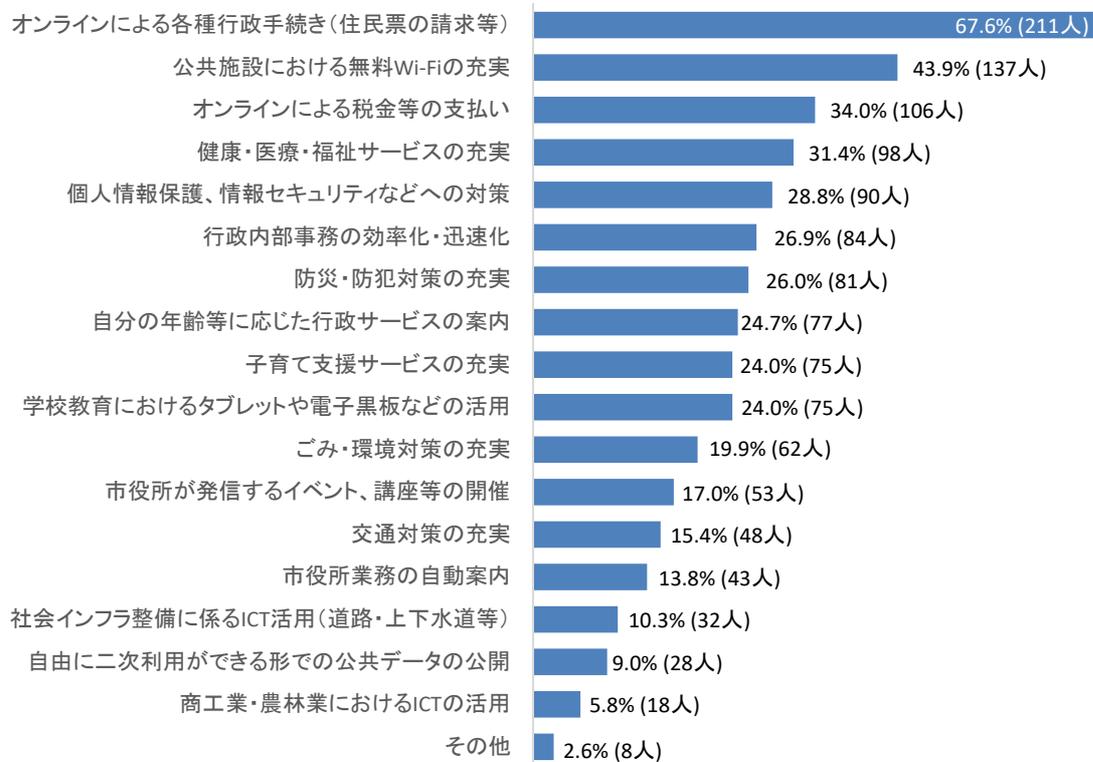
	2017年	2021年
郡山市ウェブサイト	1位	1位
郡山市防災ウェブサイト	4位	2位
図書館蔵書検索・貸出予約	8位	3位
各種申請書のダウンロード	3位	4位
市税等のコンビニ収納、QR決済	2位	5位

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「郡山市防災ウェブサイト」、「図書館蔵書検索・貸出予約」となった。

「郡山市防災ウェブサイト」、「図書館蔵書検索・貸出予約」が順位を上げており、防災への関心の高まりやコロナ禍でのおうち時間増加の影響がうかがえる。

問5 郡山市ではデジタル技術を利用して、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：312人）



※「その他」を選択した方の主な意見

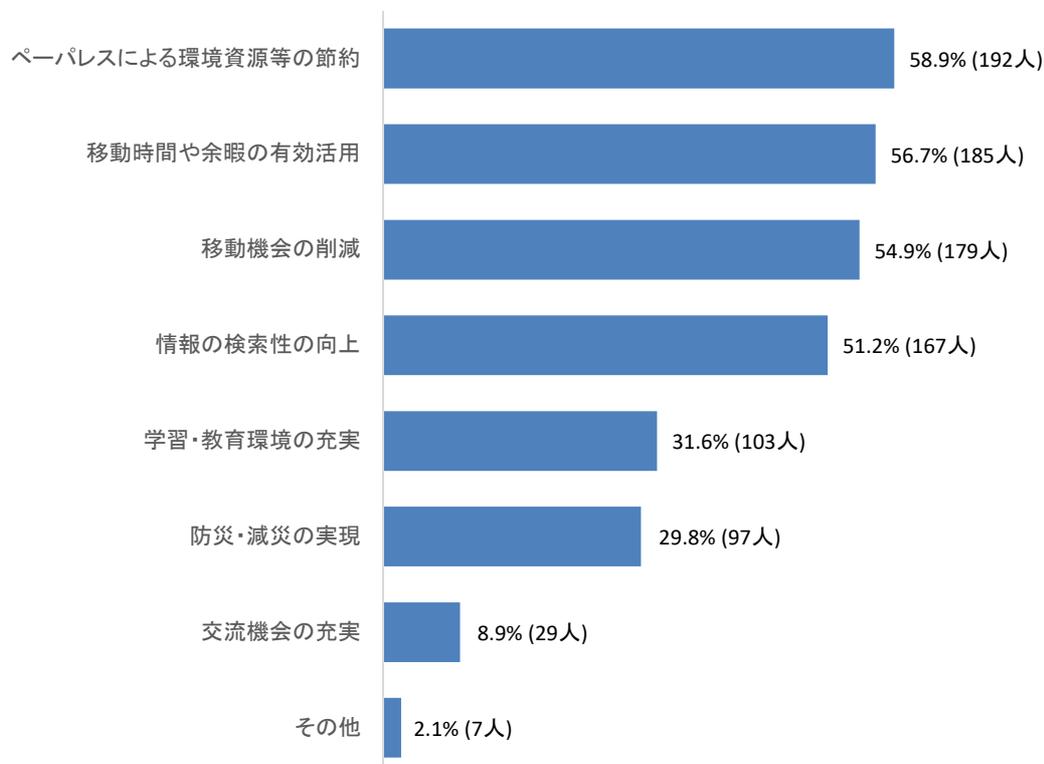
- ・相談事のチャットがあれば嬉しいです
- ・いろいろな相談や要望などなんでも書き込める場所が欲しい
- ・市政日より、消防、上下水道などの紙による便りの廃止を含めた必要性を検討し必要なら電子化の検討
- ・市立学校でのオンライン授業、課外授業、市民講座のオンライン開催
- ・対面での市政サービスが基本であることを忘れないで欲しい

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き（住民票の請求等）」が67.6%で最多となり、続いて「公共施設における無料Wi-Fiの充実」が43.9%、「オンラインによる税金等の支払い」が34.0%となった。

第2章 あなたの生活のDXについて

問6 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：326人)



※「その他」を選択した方の主な意見

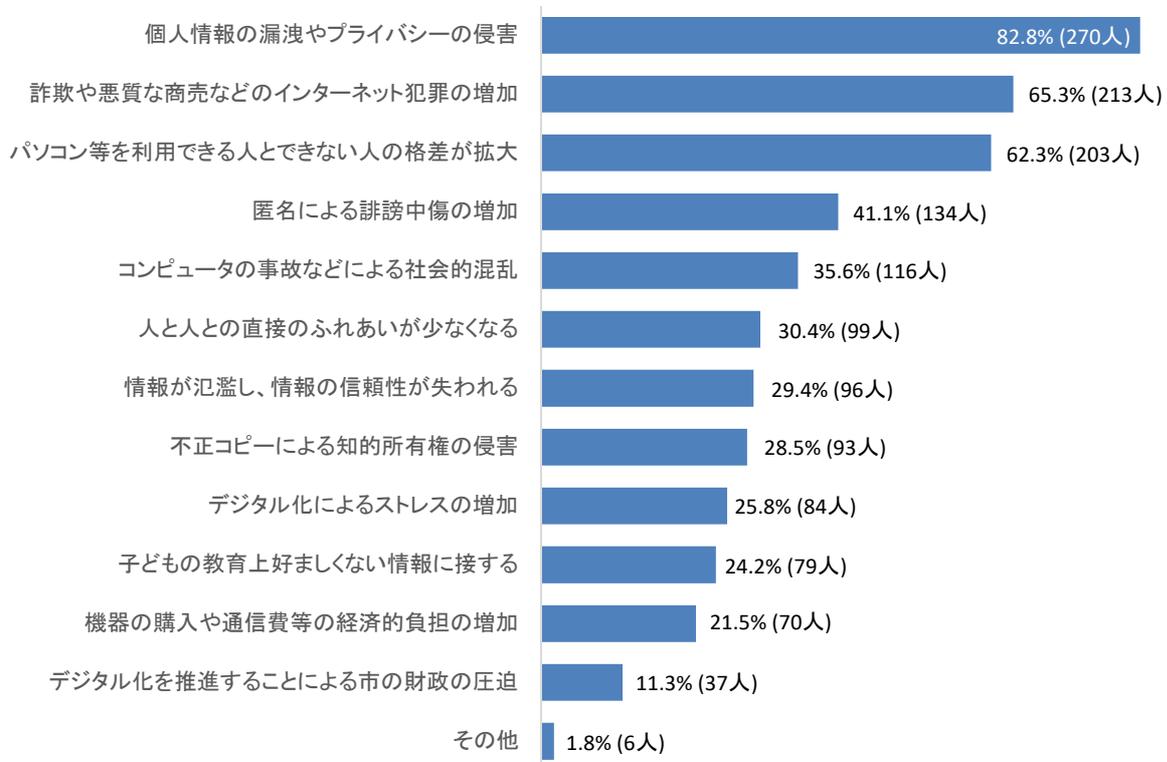
- ・平日の時間では窓口に行けなくて家族が代行しなければならなかった人が、自分で好きな時間に手続きできる
- ・待ち時間、待機日数の削減
- ・恩恵をもたらすことはない
- ・デジタル技術の過剰評価が蔓延してる状況は恐ろしい

デジタル技術が市民生活にもたらす恩恵は「ペーパーレスによる環境資源等の節約」が58.9%で最多となり、続いて「移動時間や余暇の有効活用」が56.7%、「移動機会の削減」が54.9%となった。

一方、その他の意見としてデジタル化が恩恵をもたらすことはないという意見も見られた。

問7 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。(該当するもの全てを選択)

(回答者：326人)



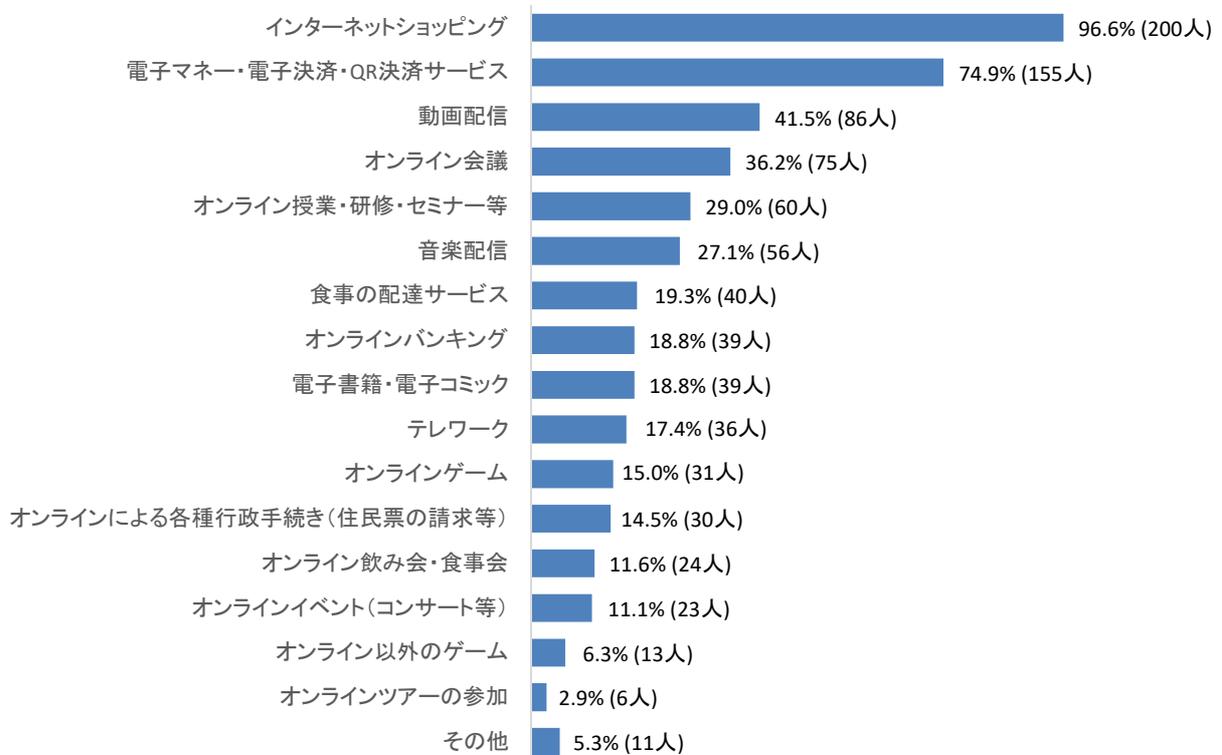
※「その他」を選択した方の主な意見

- ・それぞれ個人の状況に合わせた相談など、機械ではなく人に相談したい場面もある
- ・煩雑そう
- ・不具合が起きた場合にサービスが利用できなくなる
- ・不安はない

デジタル化に対する不安は「個人情報の漏洩やプライバシーの侵害」が82.8%で最多となり、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」が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」が62.3%となった。

問8 コロナ禍（新型コロナウイルス感染症の拡大）に伴ってあなたの利用が増加したサービスを教えてください。（該当するもの全てを選択）

（回答者：207人）



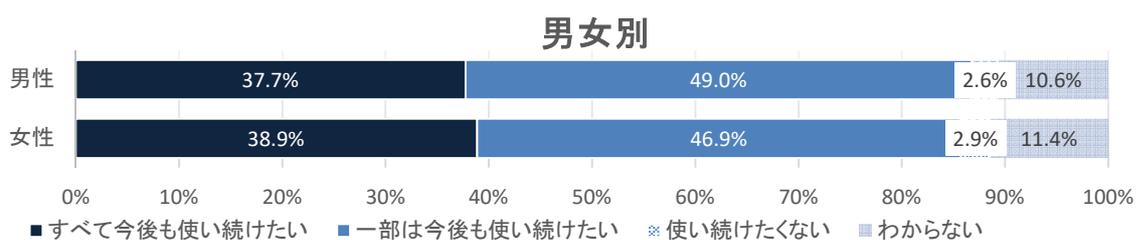
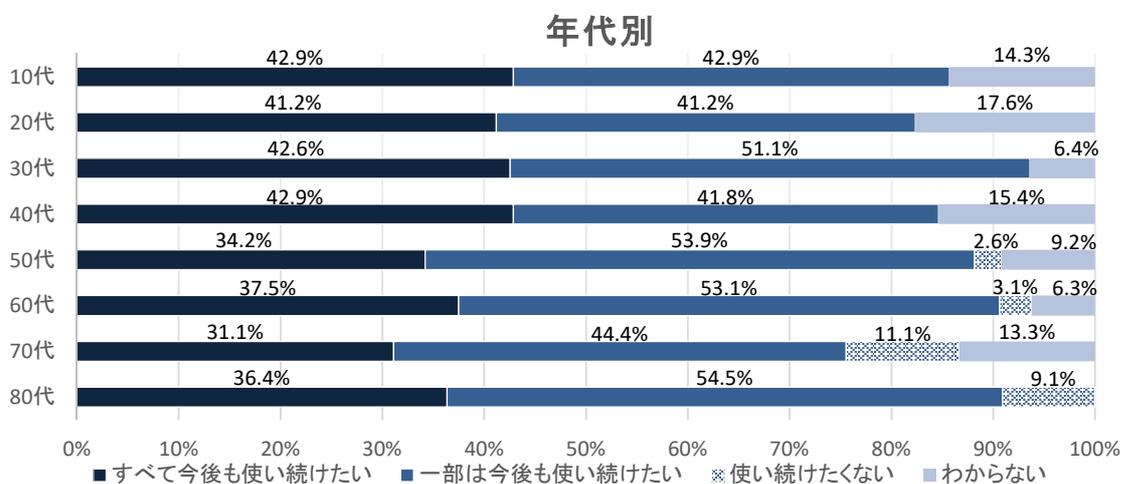
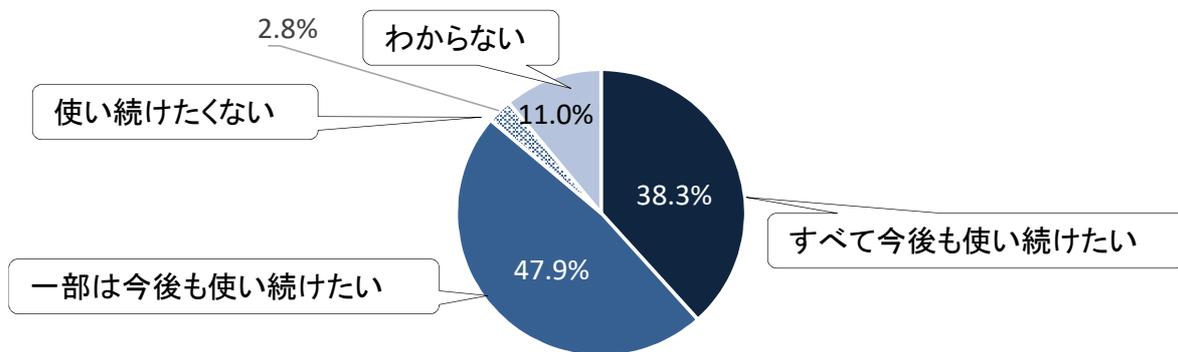
※「その他」を選択した方の主な意見

- ・特に変わりなし
- ・自宅で調査研究活動をしているのでコロナ騒動は関係ありません

コロナ禍に伴って利用が増加したサービスは「インターネットショッピング」が96.6%で最多となり、続いて「電子マネー・電子決済・QR決済サービス」が74.9%、「動画配信」が41.5%となった。
また、その他の意見としてコロナ禍とオンライン化は別問題・無関係であるとの意見も見られた。

問9 問8で選択したサービスを、コロナ禍が収束した後も利用を続けたいと思いますか。
(1つ選択)

(回答者：326人)



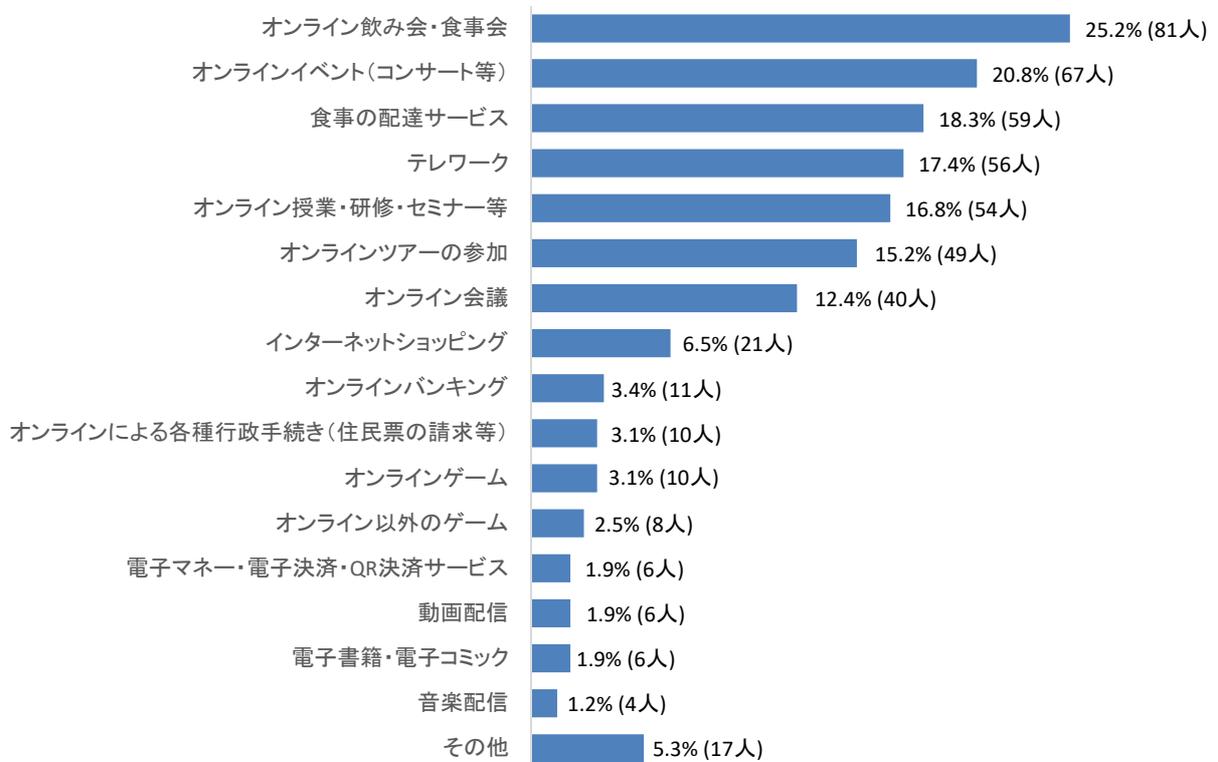
「すべて今後も使い続けたい」と「一部は今後も使い続けたい」と答えた割合の合計は全体の86.2%と大半を占めた。

年代別では、すべての年代で「すべて今後も使い続けたい」又は「一部は今後も使い続けたい」と答えた人が70%を超えた。

男女別では特段傾向の差は見られなかった。

問10 問8で選択したサービスのうち、コロナ禍が収束した後は、利用しない、又は大幅に利用が減ると思うものを教えてください。（該当するもの全てを選択）

（回答者：322人）



※「その他」を選択した方の主な意見

- ・減ることはない
- ・ある程度は残ると思う
- ・利用頻度は変わらないと思う
- ・一切利用する気なし

コロナ禍が収束した後は利用しない、又は大幅に利用が減ると思うサービスとしては「オンライン飲み会・食事会」が25.2%で最多となり、続いて「オンラインイベント（コンサート等）」が20.8%、「食事の配達サービス」18.3%となった。

また、その他の意見としてコロナ禍が収束しても利用頻度は変わらないなどの意見も見られた。

問11 最後に、郡山市のデジタル関連政策について御意見や御提案がありましたら、御自由にお書きください。（自由記述）

（回答者：90人）

行政手続きのオンライン化について

- ・利用するしないは個人に任せるとして、どんどん進めてほしい。でも、オンラインでしか申し込めないということにならないようにしてほしい。（60代・女性）
- ・デジタル技術者を充実し、市政全般に活用してもらいたい。例えばコロナウイルス感染対策にしてもいろいろあると思います。まだまだ対応が未熟に感じます。（70代・男性）
- ・ページ説明などわかりやすくないと書類手続きでも、必要な書類の区別が出来ない、見逃してしまうなど、あり得る。医療、介護の書類手続きで、一つずつ、ずいぶん回数、時間を取られてる。うまくデジタル化が図られる、自分も使いこなせることを期待してます。（50代・女性）
- ・直近で不便だなと感じたのがコロナワクチン接種の予約です。集団接種は早々に埋まり、個別接種は基本的には電話。いざ、電話をすると繋がらず。つながったと思えば、受付時間やら条件やらがあり予約できず。中途半端なWEB情報が混乱を招いていると思います。混乱を招くようなサイトならとある県内の自治体のように行政から接種日時を指定して接種を進める方が明らかにスムーズです。様々なリスク、ケースを想定してDXへ取り組んでいかないと落とし穴がたくさんあります。ITに特化した民間企業の意見も聞きながら事業を進めていくべきだと思います。（30代・男性）

デジタル教育、デジタル格差について

- ・私は、社会がデジタル化が進むことを期待しています。デジタル化が進めば、大幅な時間削減や余暇の確保につながり、私たちに大きな恩恵をもたらしてくれます。長時間労働の解消や時短、効率化することで、より無駄がなくなると私は考えています。しかし、デジタル化が進むことで弊害も起きることも忘れてはなりません。情報格差や個人情報漏洩、視力低下への懸念などあります。そうならないためにも、学校や市の講座等で、デジタル教育を促すなど、対策する必要があると考えています。（20代・男性）
- ・学校などでiPadなどの導入を進めるとともに、教員もその扱いを生徒に負けないくらいこなせるようにしてほしい。（10代・男性）
- ・DXに弱い高齢者にどう配慮するか十分な検討が必要です。手書き、面接も高齢者にとっては非常に重要だと感じています。目を見て話し合うことの文化と重要性を再度認識していただきたい。（80代・男性）

普及啓発・広報について

- ・デジタル自治体を目指す事で行政事務の効率化と市民の手続きの煩雑さが解消されるのは理想です。その為には、あらゆる世代、障がい者、外国人等への啓蒙が不可欠です。（50代・男性）
- ・どのようなことがデジタル化されているのか、よく分からない。（40代・女性）

その他

- ・DX（デジタルトランスフォーメーション）の推進に際してはWi-Fi環境の充実を第一に行って欲しい。（60代・男性）
- ・デジタル化を進めると費用が発生するため、費用対効果も考えて取り組んでほしい。（50代・男性）
- ・いろいろな物がデジタル化するのは、いいと思いますが、オンラインには、システムのトラブルや情報漏洩は免れないと思うので、それらが発生したときの対策、体制をしっかりとってほしいです。（60代・男性）