

第4章 情報化に関するアンケート・ヒアリング調査

1 市民アンケート

本計画の策定に当たり、市民のインターネットや情報機器の利用状況、市の行政サービスの利用状況等について把握するため、市民アンケートを実施しました。

(1) 調査方法

13歳以上の市民800人（無作為抽出）

(2) 調査期間

平成30年10月10日（水） ～ 平成30年10月24日（水）

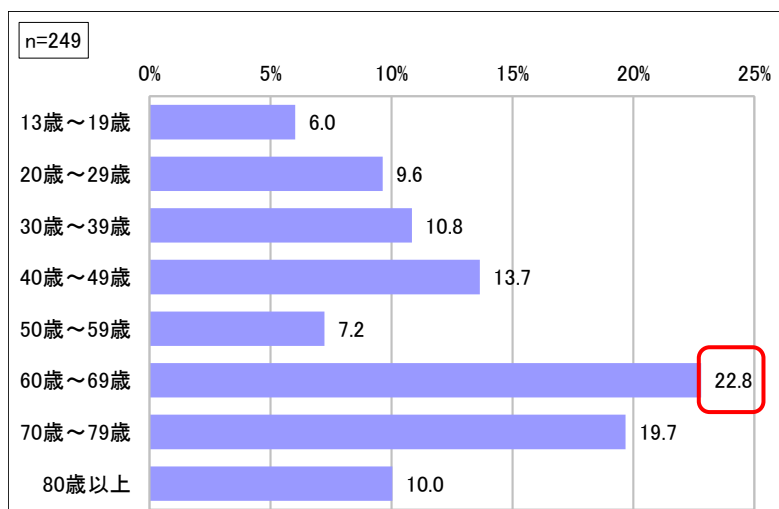
(3) 回答状況

有効回答数249通 回答率31.1%

(4) 回答者の傾向

回答者の年代では、60歳代の回答が最も多く（22.8%）、次いで70歳代（19.7%）となっており、実際の市の年代構成比（60歳代（15.8%）、70歳代（10.4%））より、60歳代、70歳代の方の回答割合が高くなっています。

「市民アンケート回答者の年齢構成」



(5) アンケート結果

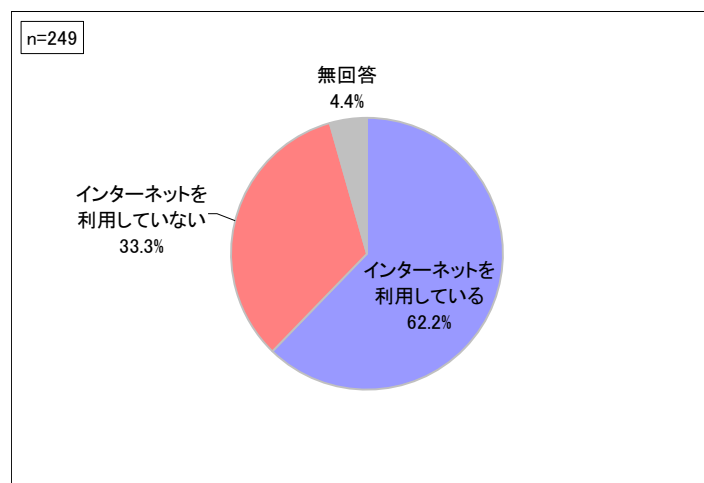
インターネットの利用

日常的にインターネットを利用している方の割合は62.2%でした。

「平成29年通信利用動向調査」(総務省調)では、全国のインターネットの利用率は80.9%であり、2割近く低くなっています(茨城県では、74.8%)。

ただし、市民全体のインターネット利用が遅れているのではなく、今回の市民アンケート回答者の割合をみると、**60歳以上**で国の調査との差が開いていることが分かります。

「インターネット利用状況」(全体)



「インターネット利用状況」(年代別での国の調査との比較)

年齢	13~19歳	20~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60~69歳	70~79歳	80歳以上
国の調査	97.9%	98.5%	97.4%	96.6%	91.4%	73.1%	48.9%	22.3%
市の調査	100.0%	100.0%	100.0%	91.2%	88.9%	55.6%	18.4%	12.0%

※国の調査との差が大きい。

インターネットへの接続機器

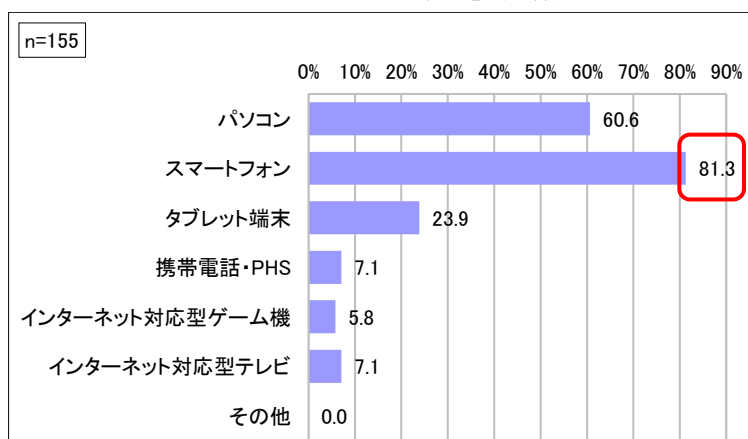
市民のインターネット接続機器は、スマートフォンが最も多くなっています。

(81.3%)

国の調査でも、スマートフォンが59.7%（1位）と最も多く、次いでパソコンが52.5%（2位）、タブレット端末が20.9%（3位）となっており、スマートフォンとパソコンとの差はあまり開いていません。

一方、市の状況をみると、インターネットを通じた情報提供には、スマートフォンが有効であると思われませんが、60歳以上では、スマートフォンの利用割合が減るため、配慮が必要です。ただし、60歳以上でもパソコンの利用状況は、比較的高い傾向が見られます

「インターネット接続機器」(全体)



「インターネット接続機器」(年代別)

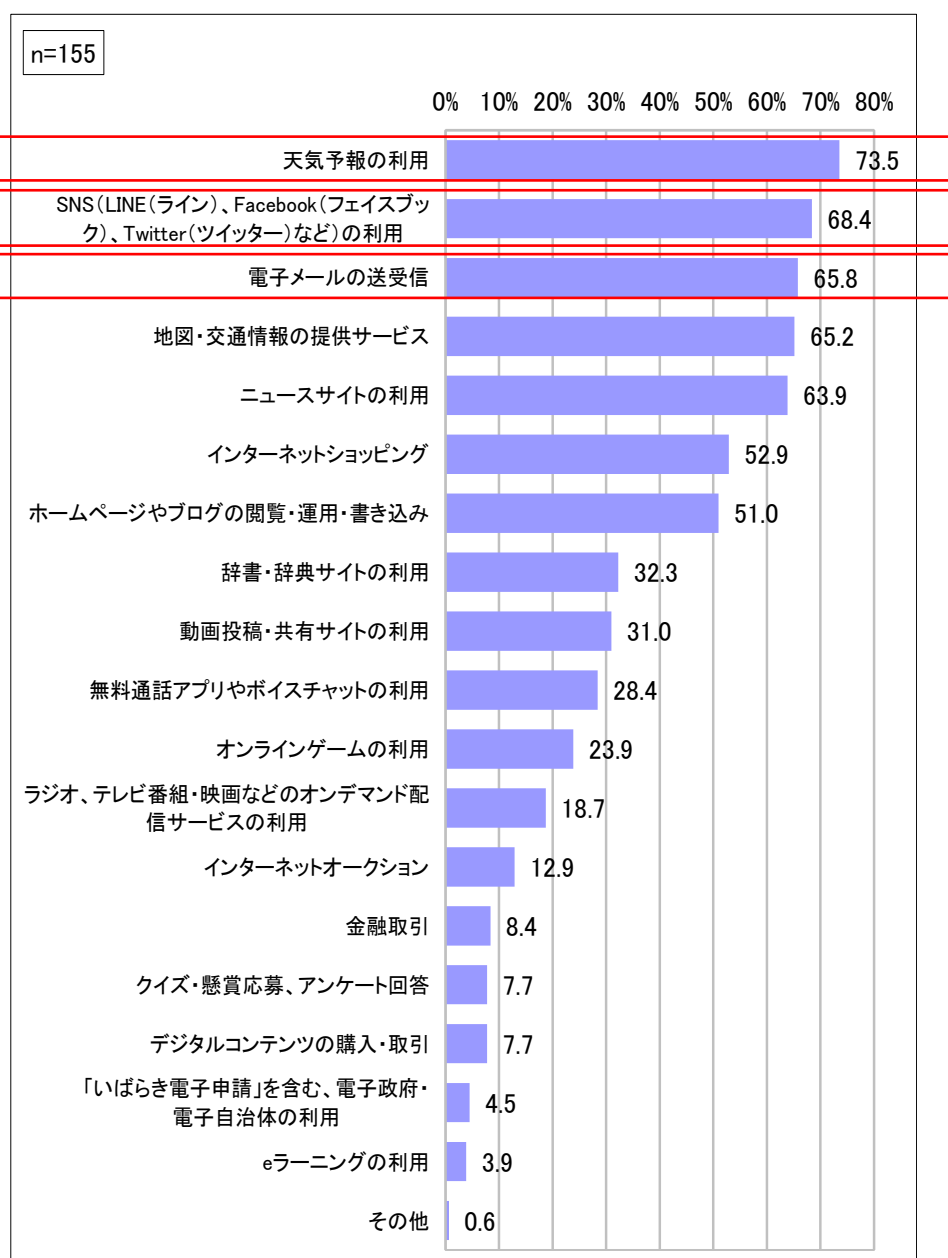
		1	2	3	4	5	6	7
		パソコン	スマートフォン	タブレット端末	携帯電話・PHS	インターネット対応型ゲーム機	インターネット対応型テレビ	その他
全体		60.6(%)	81.3(%)	23.9(%)	7.1(%)	5.8(%)	7.1(%)	0.0
年代	13歳～19歳	26.7	93.3	13.3	0.0	13.3	6.7	0.0
	20歳～29歳	62.5	100.0	33.3	0.0	16.7	8.3	0.0
	30歳～39歳	59.3	88.9	29.6	11.1	3.7	11.1	0.0
	40歳～49歳	58.1	93.5	22.6	6.5	3.2	6.5	0.0
	50歳～59歳	62.5	75.0	25.0	12.5	0.0	12.5	0.0
	60歳～64歳	75.0	65.0	25.0	5.0	5.0	0.0	0.0
	65歳～69歳	60.0	60.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	70歳～79歳	88.9	44.4	11.1	22.2	0.0	11.1	0.0
80歳以上	66.7	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	

インターネットの利用目的

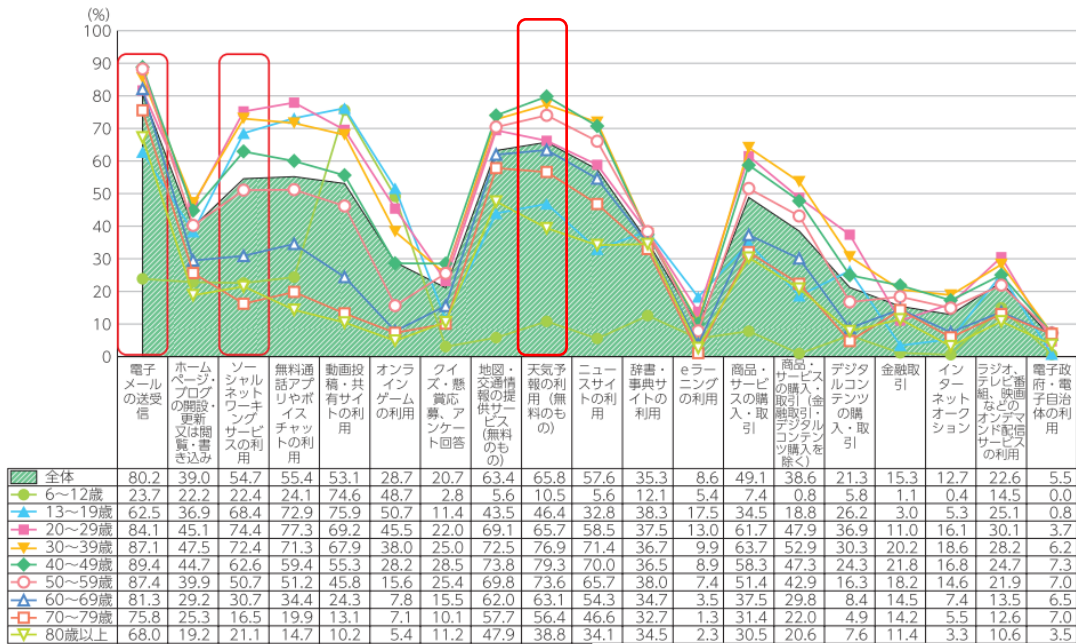
インターネットの利用目的として、国の調査では、「電子メールの送受信」が最も多くなっていますが(80.2%)、市のアンケート集計では、「天気予報の利用」が最も多くなりました(73.5%)。また、SNSの利用割合も国の調査よりも多く見られます。

このことから、市内では農業が盛んであることから天候を気に掛けるとともに、近年の水害の経験から、地域に根付いた気象情報を求めている可能性が高いと考えられます。

「インターネットで利用するサービス」(市のアンケート回答)



「国が調査したインターネットの利用目的」



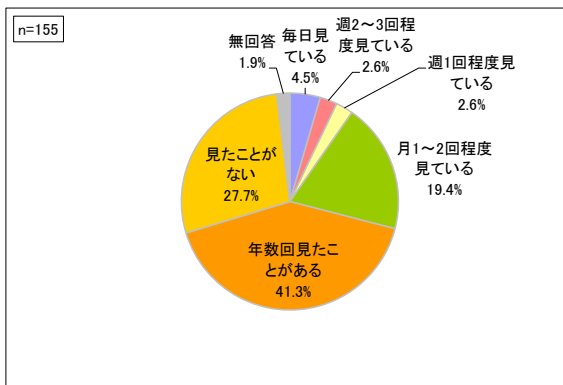
(出典)「総務省：平成29年版情報通信白書」

市からの情報収集方法

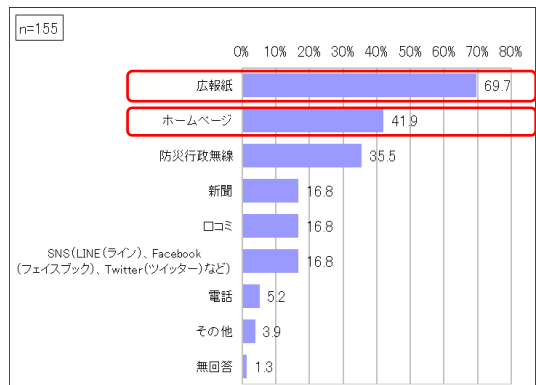
市からの情報の入手方法は、**広報紙**（お知らせ版含む）から入手すると回答した方が約7割と最も多くなっています。次いで、**ホームページ**から入手すると回答した方が約4割いますが、お知らせ版を含めて月2回発行される広報紙と同じペースで月1～2回程度以上市のホームページやSNSを見て情報を得ている方は、インターネット利用者の約3割です。

市ではペーパーレス化を推進していますが、市民への市の情報提供としては、引き続き紙媒体での情報提供を継続するとともに、併せてホームページとの連携も考慮する必要があります。

「市のHPやSNSの閲覧状況」



「市からの情報入手手段」

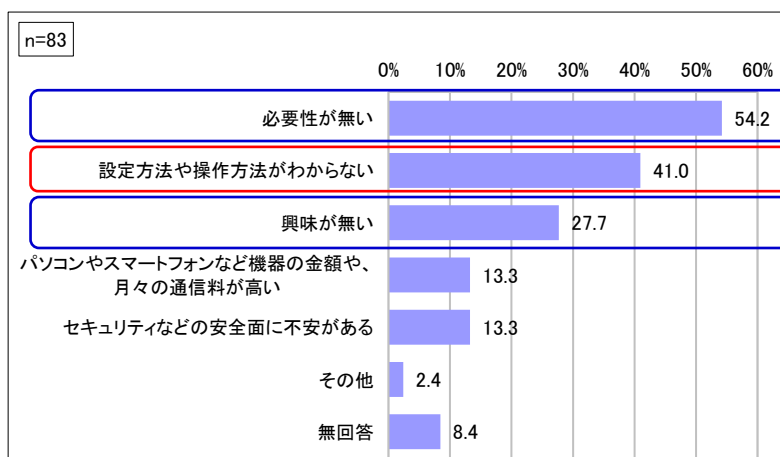


インターネットを利用しない理由

インターネットを利用しない理由として、「必要性が無い」又は「興味がない」から利用しないと回答した方が約8割いました。

一方で、「設定方法や操作方法がわからない」から利用しないと答えた方が約4割います。このことから、情報化推進にあたっては、市域全体の基礎的なICTスキルの普及のための啓発や情報の共有の工夫が必要と思われます。

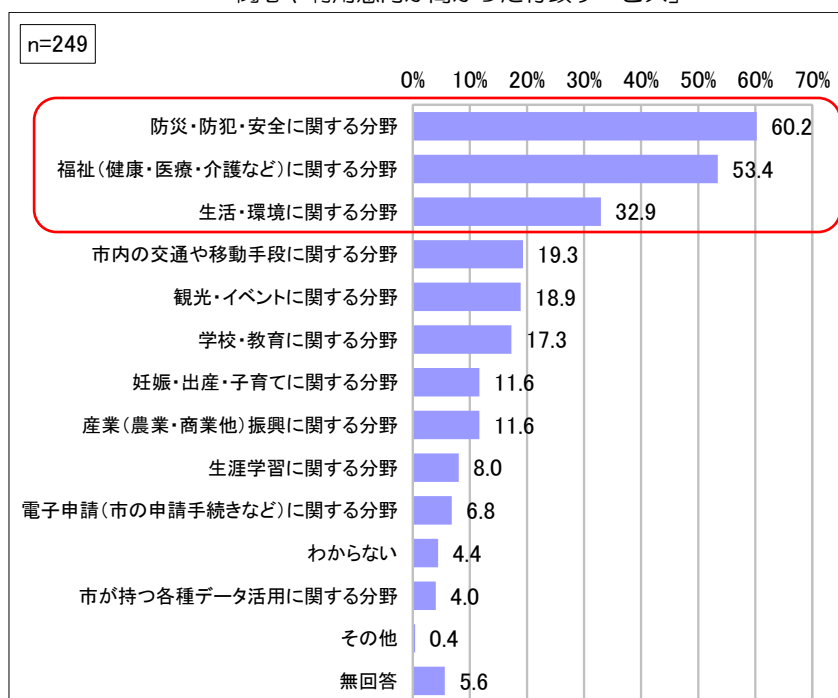
「インターネットを利用しない理由」



関心や利用意向が高い行政サービス

今回のアンケートで市民の「関心や利用意向が高い行政サービス」は、防災・防犯・安全に関する分野（60.2%）、福祉に関する分野（53.4%）、生活・環境に関する分野（32.9%）の順となりました。

「関心や利用意向が高かった行政サービス」



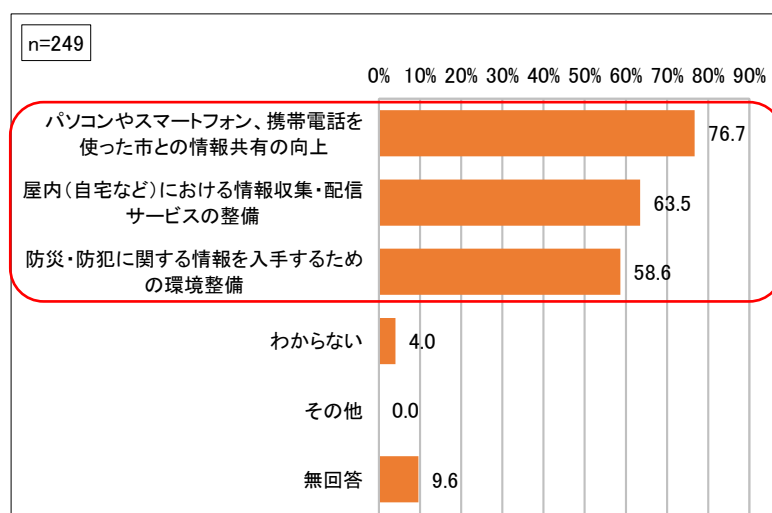
以下に、「関心や利用意向が高かった行政サービス」の3分野について、市民が「必要と感じる」と回答した「具体的なサービス」の回答割合を示します。

◇ 防災・防犯・安全に関する分野

アンケートで提示したすべてのサービスで、半数以上のサービス化に対する要望がありました。

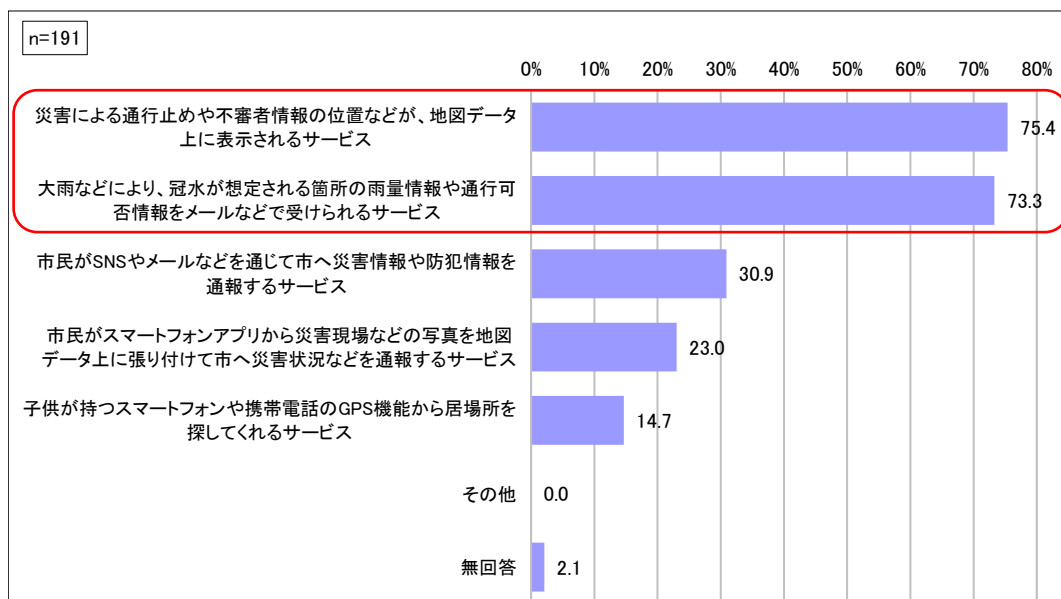
このことから、市民の防災分野に対するサービス向上ニーズは高いことが伺われます。

「防災・防犯・安全に関する分野」のサービスニーズ



さらに、以下のグラフは最もサービス化のニーズが高かった「1. パソコンやスマートフォン、携帯電話を使った市との情報共有の向上」の具体的なサービスに対する回答結果です。

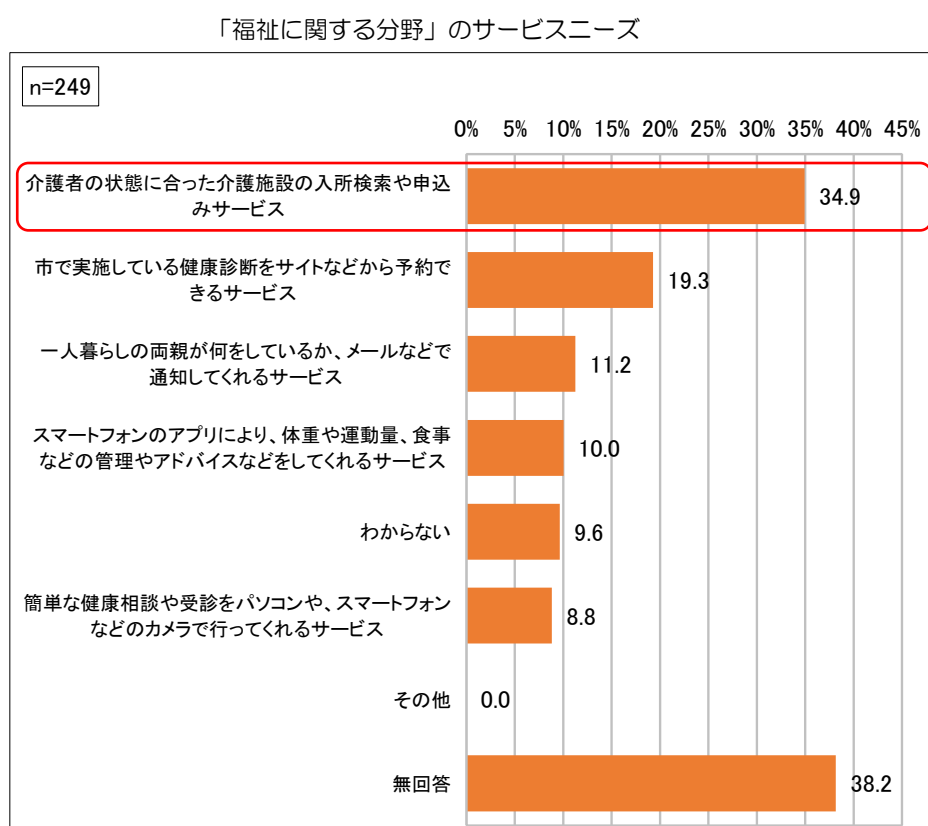
「パソコンやスマートフォン、携帯電話を使った市との情報共有の向上」の具体的なサービスニーズ



回答では、上位2つの災害時等有事における情報提供に7割以上のニーズがあります。
 市ではホームページやメール、SNSを利用した各種情報端末への災害時を含めた防災情報の提供は既に行っているため、市と市民との情報共有の方法（仕組み）や市から提供する災害関連の情報の内容（コンテンツ）についての工夫が必要と思われます。

◇ 福祉（健康・医療・介護等）に関する分野

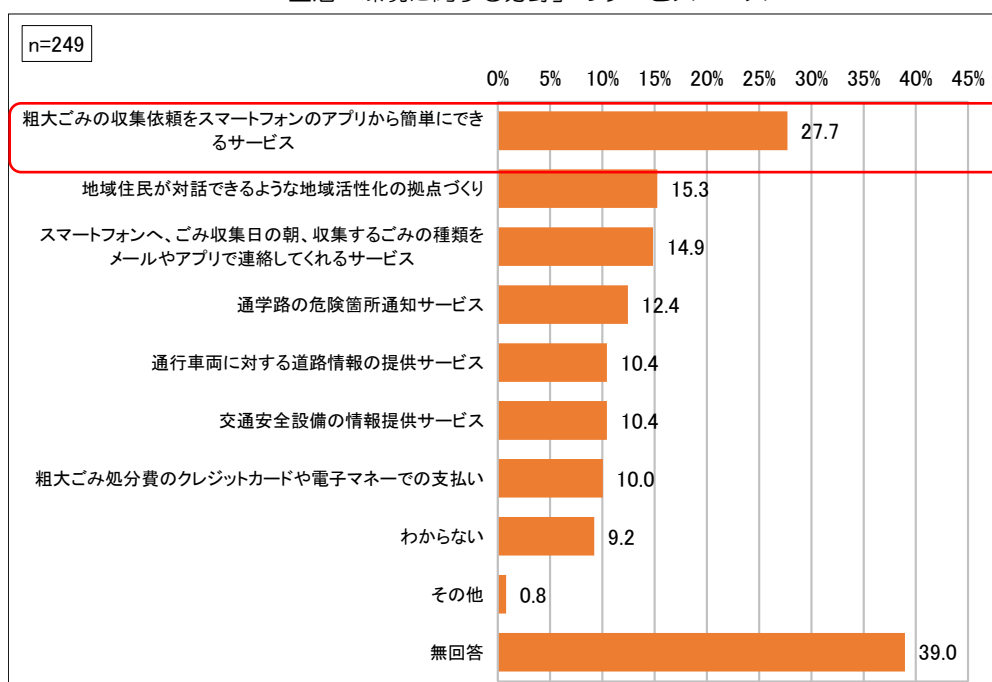
分野別では、福祉に関する分野は、約5割の方が関心や利用意向が高いと回答していましたが、具体的なサービスニーズとしては、最もニーズの高い「介護者の状態に合った介護施設の入所検索や申込みサービス」でも3割強でした。



◇ 生活・環境に関する分野

生活・環境に関する分野でも最もサービスニーズの高い「粗大ごみの収集依頼をスマートフォンから申込できる」でも3割弱でした。福祉に関する分野と同様、分野としての関心は高いのですが、サービスニーズの要望を、具体的な形に導くような努力が必要です。

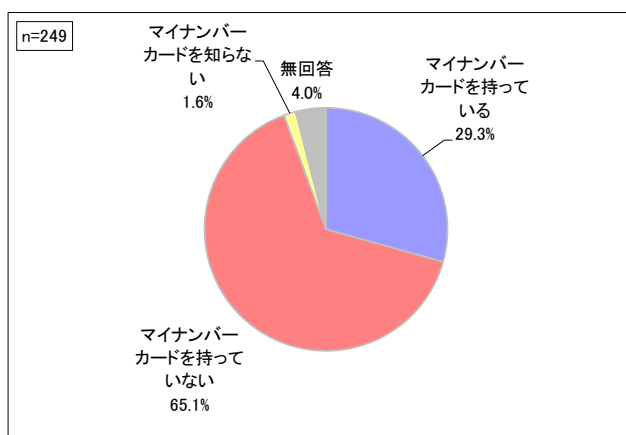
「生活・環境に関する分野」のサービスニーズ



マイナンバーカード関連

平成30年7月時点でのマイナンバーカードの全国普及率は11.5%、茨城県内では11.3%、常総市では10.9%です。今回のアンケート回答者は、情報化や行政サービスについて関心が高い傾向があると考えられます。

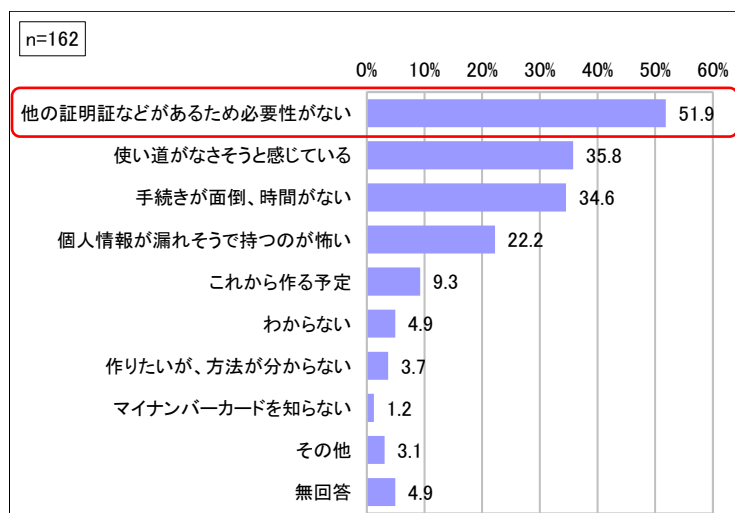
「マイナンバーカードを持っている割合」(全体)



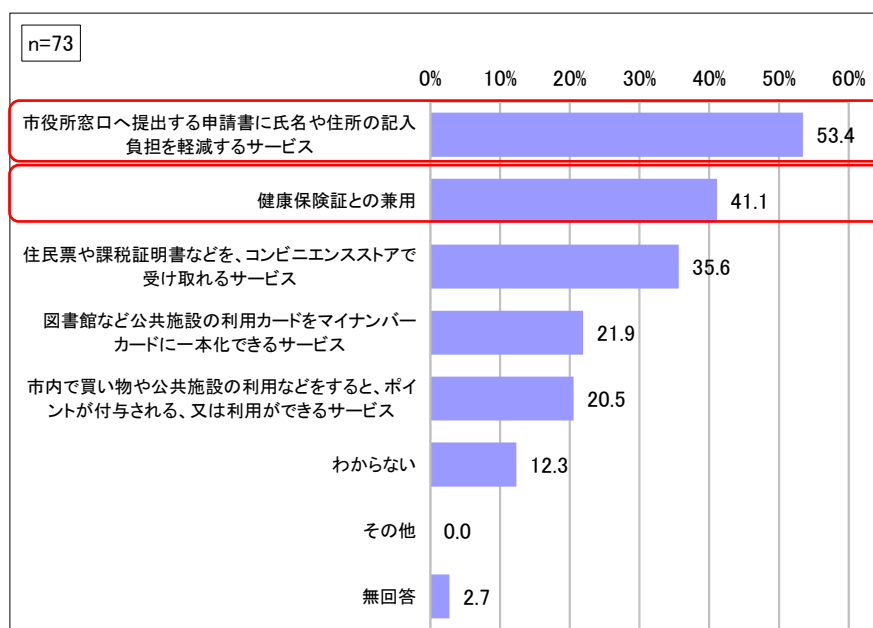
また、アンケートでは、「マイナンバーカードを持たない理由」についても尋ねました。「他の証明書があるため、必要ない」が半数を占めていますが、「市役所への提出書類の記入軽減」や「健康保険証との兼用」サービスがあると良いと答えている回答者も多く見られました。

今後、他の行政サービス等と組み合わせてマイナンバーカードの利用機会を増やすことが、マイナンバーカードの普及に繋がるのではないかと考えられます。

「マイナンバーカードを持っていない理由」



「あると良いマイナンバーカードのサービス」

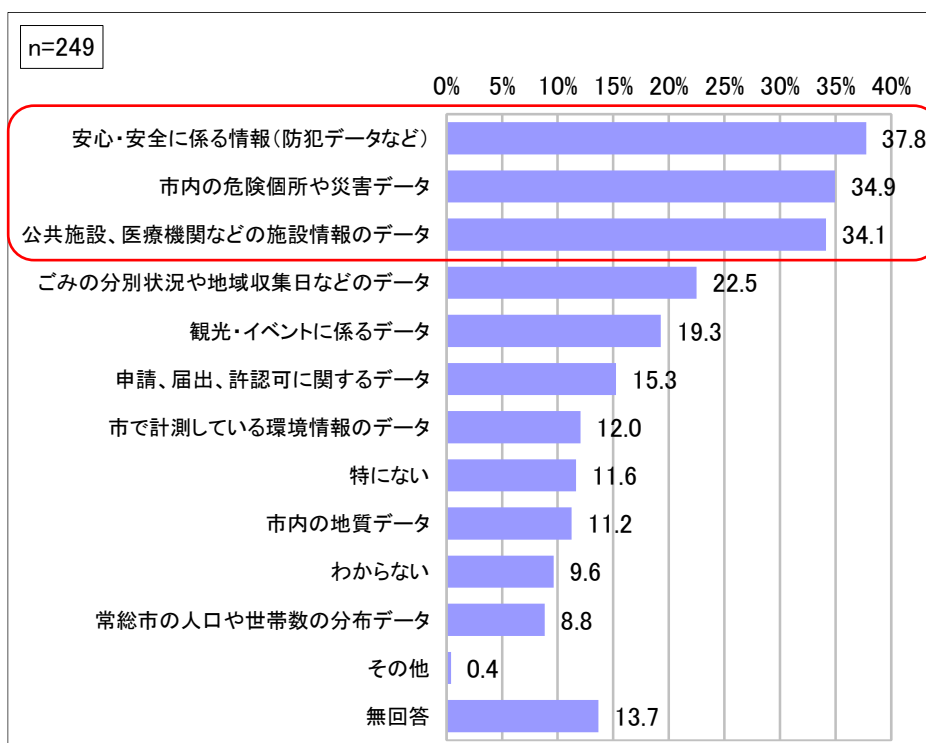


オープンデータ

オープンデータの活用ニーズとしては、「安心・安全に係る情報」や「市内の危険個所や災害データ」等の防災分野でのニーズが高くなっています。

「公共施設、医療機関等の施設情報のデータ」も上記に次いで多く、現在公開を進めている市のオープンデータの参考にしたいと思います。

「市民アンケート」

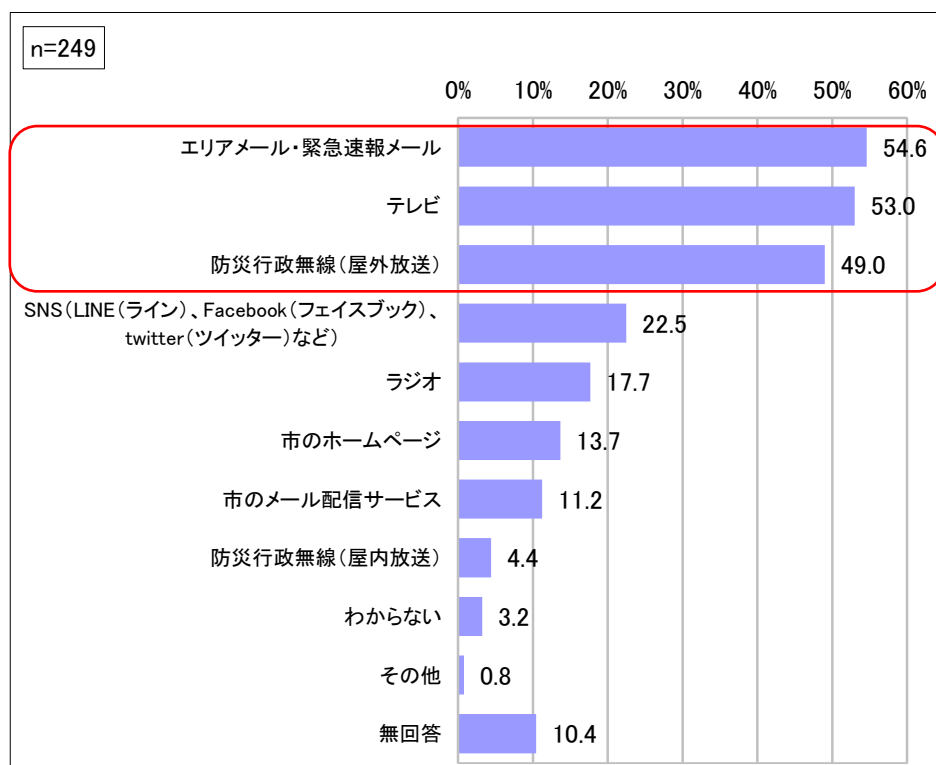


その他（自由記述等から）

自由記述の記載は52件ありましたが、そのうち14件が防災行政無線に関する記述で、そのうち12件が「音声聞き取りにくい、聞こえない」ことに関する記述でした。

「市民の防災・防犯分野の情報入手方法」でもメールやテレビと並んで防災行政無線の利用が多く、防災行政無線が市からの災害時における情報入手手段としての位置付けが高いことが伺え、携帯各社のメールサービスやテレビ放送（公共放送）と同レベルでの情報入手を求めているように見えます。

「市民が防災・防犯分野の情報を入手している（しようと思う）方法」



2 企業アンケート

本計画の策定に当たり，市内事業所の情報化推進状況，市への要望や期待等について把握するため，企業アンケートを実施しました。

(1) 調査方法

市内事業所（工業団地在籍企業，医療及び福祉施設を抽出して全所に配布）

(2) 調査期間

平成30年10月10日（水） ～ 平成30年10月24日（水）

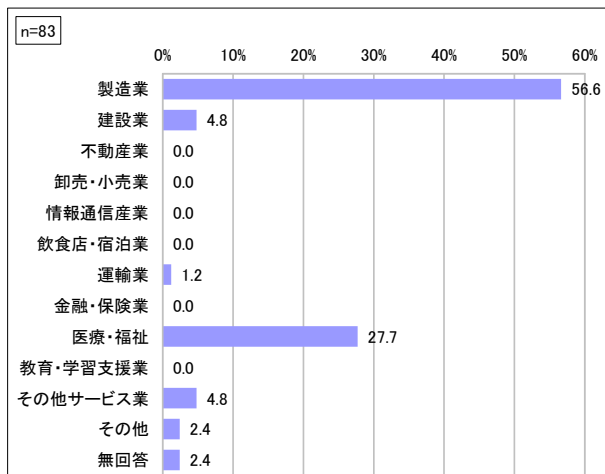
(3) 回答状況

調査票配布数153通 有効回答数83通 回答率54.2%

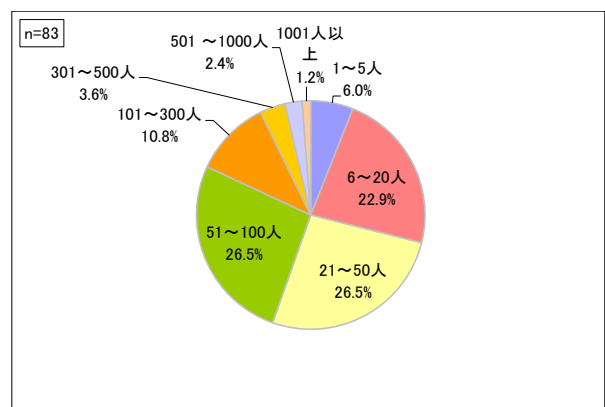
(4) 回答事業所の傾向

半数以上が製造業，次いで医療・福祉関連の事業所の順となりました。また，回答事業所の約8割（81.9%）は，従業員数が100人以下の事業者でした。

「アンケート回答事業所の業種」



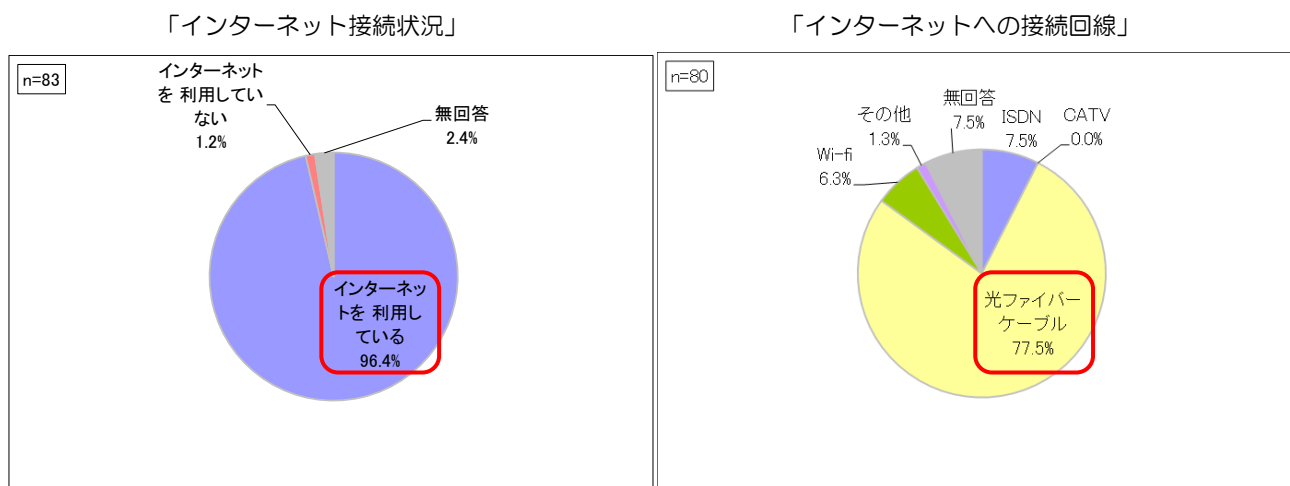
「アンケート回答事業所の従業員数」



(5) アンケート結果

① インターネット環境

アンケートに回答いただいた事業者のほとんどが、インターネットを利用しており、インターネットへの接続回線の多くは、光ファイバーケーブルによるブロードバンド（高速で大容量のデータ伝送が可能な回線）で接続を行っています。



② 情報システム

アンケートに回答いただいた多くの事業者（85.5%）では、情報システムを導入しています。導入システムは、「財務会計」システムが最も多いですが、アンケート回答事業者に製造業が多いことから、「仕入れ・生産・販売情報」関連のシステムを入れている事業者が多く見られます。



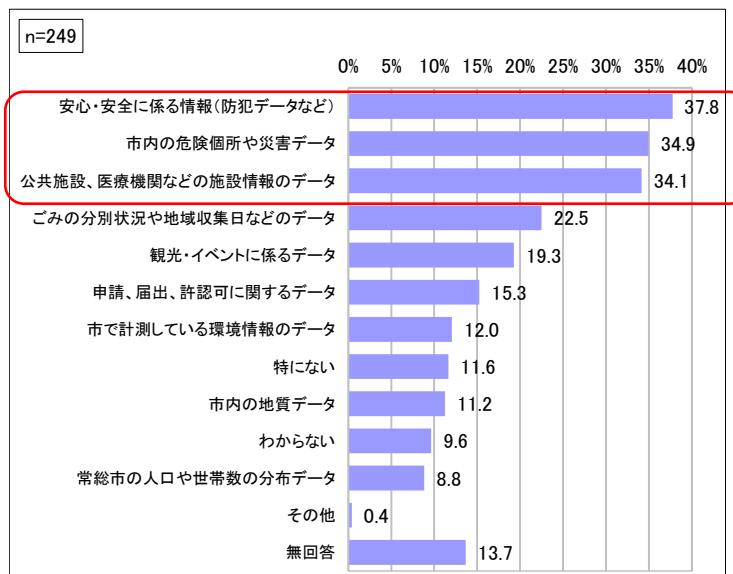
③ オープンデータ

オープンデータの活用については、市民アンケートでも調査しましたが、「防災・防犯に係る情報」、「公共・医療施設情報に係る情報」については、オープンデータニーズが共通して高くなっています。

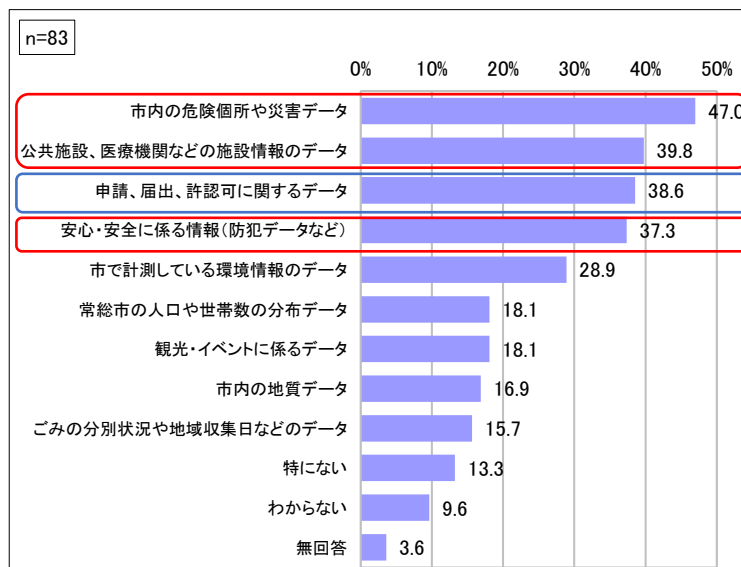
企業アンケートの特徴としては、市民アンケートでは15.3%だった「申請、届出、許認可に関するデータ」のニーズが、38.6%で三番目に活用ニーズが高くなっています。

これらの状況を踏まえ、現在公開を進めている市のオープンデータの参考にしたいと思います。

「市民アンケート」



「企業アンケート」

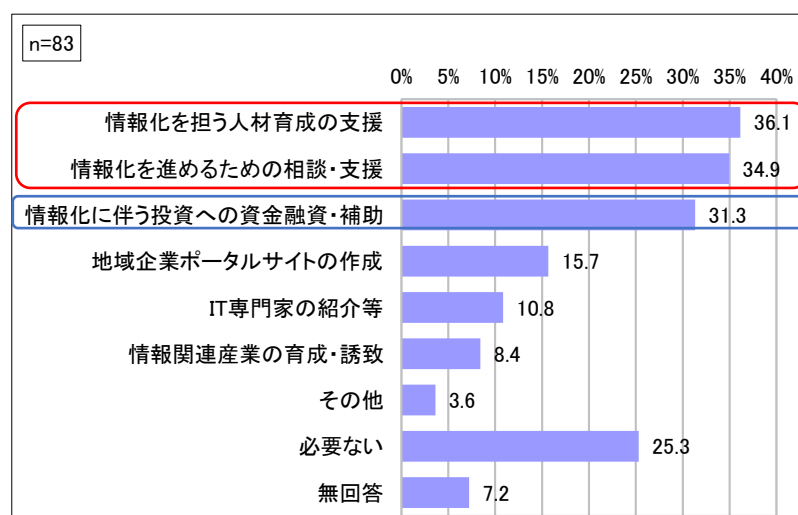


④ 情報化支援

アンケートに回答された事業者では、金銭的な支援（融資や補助）よりも、**情報化を担う人材育成の支援の必要性が高くなっています。**

地域の情報化にあたっては、次世代を担うICT人材の育成が望まれています。

「企業が必要とする支援」



3 事業所等ヒアリングの概要

農業・商業分野における情報化の状況や今後の展開等について、農業及び商業の関係機関へのヒアリングを実施しました。

情報通信技術の進展と有効性は十分認識しつつも、情報化推進の難しさを感じている様子です。次世代を担うICT人材の育成やICT活用策に関する情報提供等、各産業分野の意識啓発・改革の必要性が伺えます。