

第3章 市の現状の把握

1. 市民アンケートによる現状の把握

(1) アンケートの目的

市民のインターネット利用動向及び本市に関する情報の入手手段について調査するため、市民アンケートを実施しました。

(2) アンケート方法

13歳以上の市民 800 人（無作為抽出）
郵送によるアンケート配布，回答方法は書面又はWEBによる

(3) アンケート期間

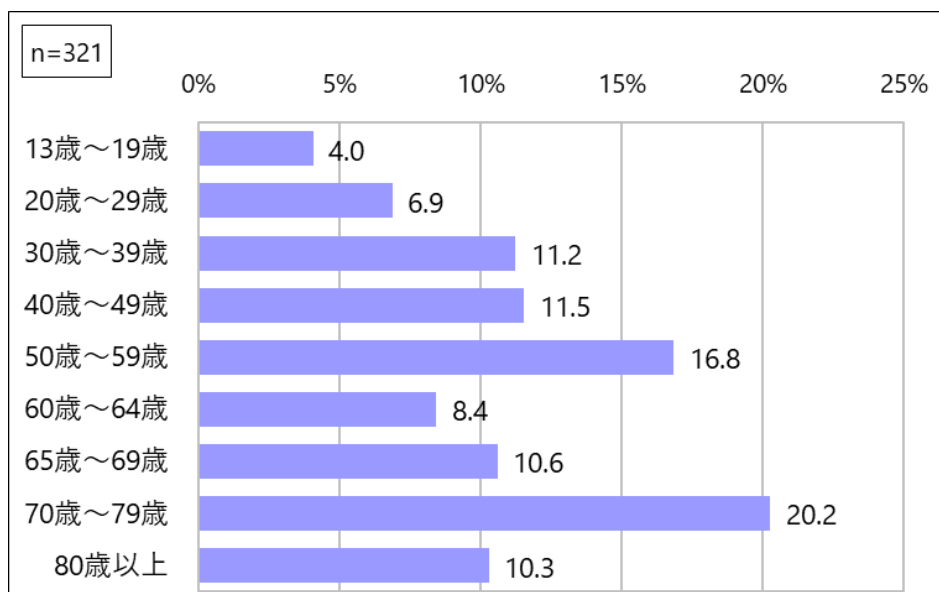
令和5年10月5日～令和5年10月23日

(4) 回答率

40.9%（書面回答 259 通，WEB 回答 62 通，合計 321 通）

(5) 回答者の傾向

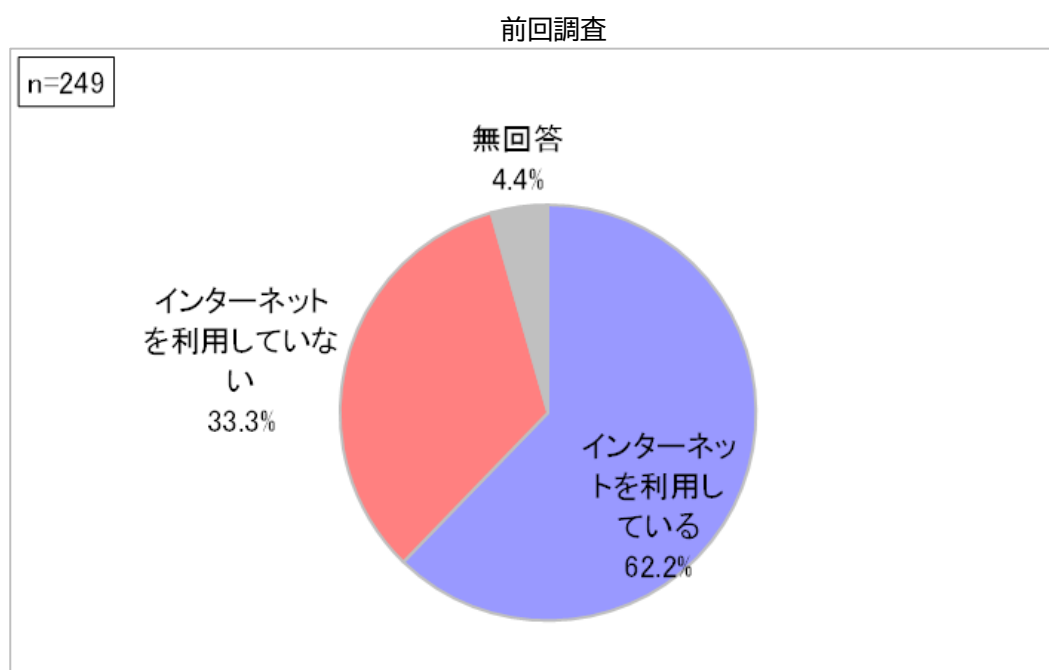
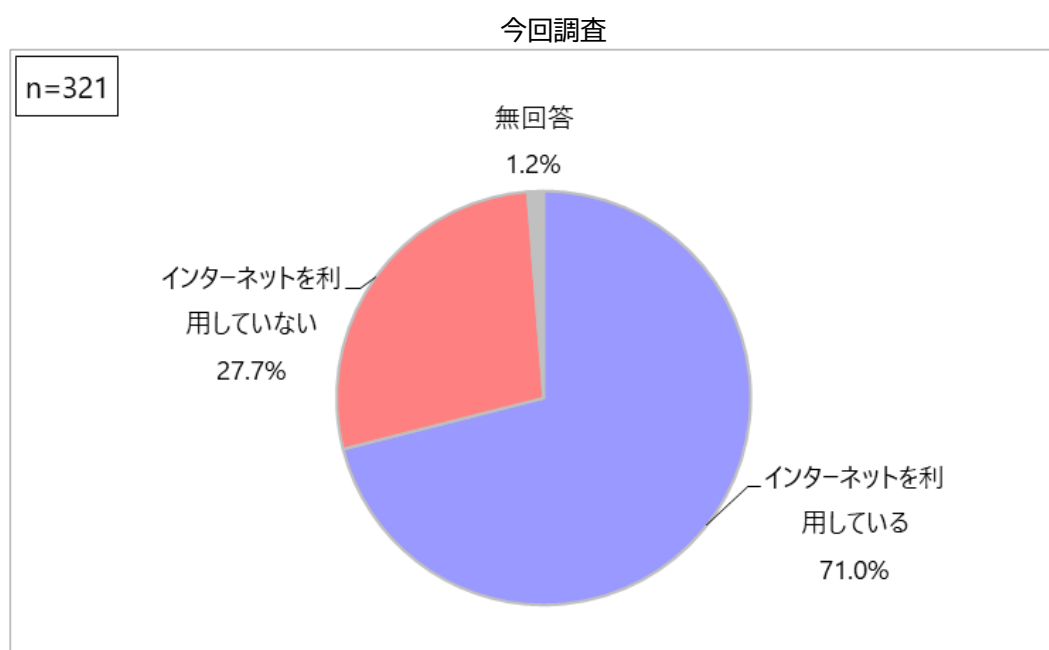
年代別回答者数は，70歳代の回答が最も多く（20.2%），次いで60歳代（19.0%）でした。



(6) アンケート結果

① インターネットの利用率

日常的にインターネットを利用している方は 71.0%でした。前回調査（平成 30 年度）では、62.2%であり、この 5 年間で約 9%上昇しています。



年代別の比較では、高齢になるほどインターネット利用率が低下しています。しかし、前回調査と比べると 60～69 歳では 78.7%と上昇しており、他の年代と同水準に近づいています。

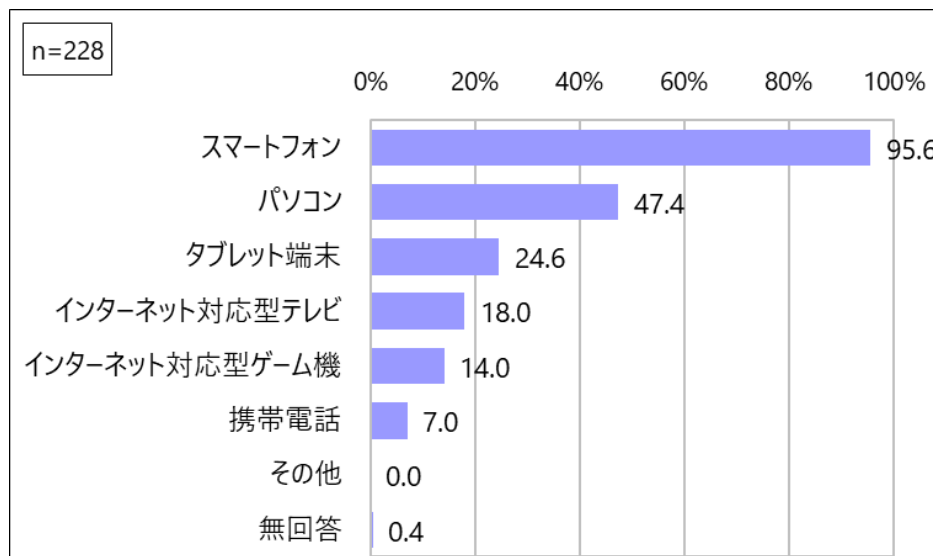
「インターネット利用状況」（年代別で前回の調査との比較）

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
今回調査	100.0%	100.0%	94.4%	97.3%	88.9%	78.7%	32.3%	18.2%
前回調査 (平成 30 年度)	100.0%	100.0%	100.0%	91.2%	88.9%	55.6%	18.4%	12.0%

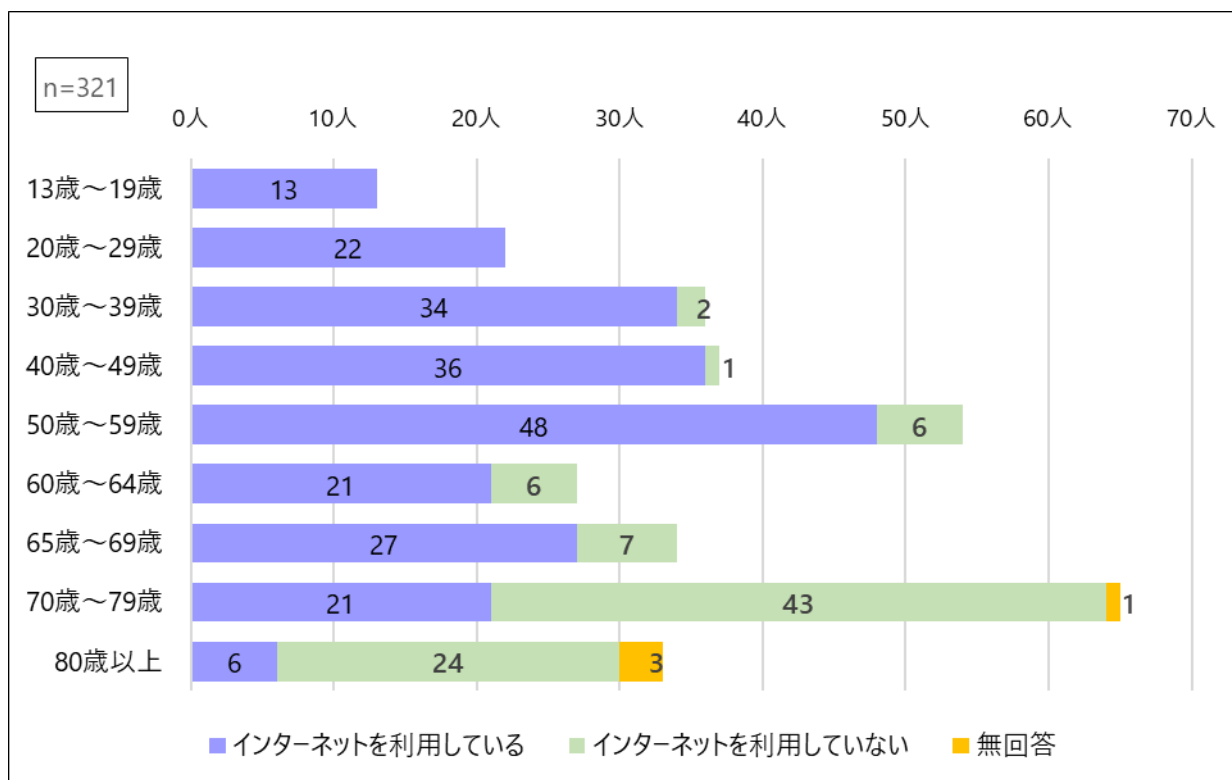
② インターネットの利用機器

インターネットを利用するために使用している機器は、スマートフォンが 95.6%と、ほぼ全ての方が利用しています。

パソコンについては、47.4%と半数に満たない結果となりました。



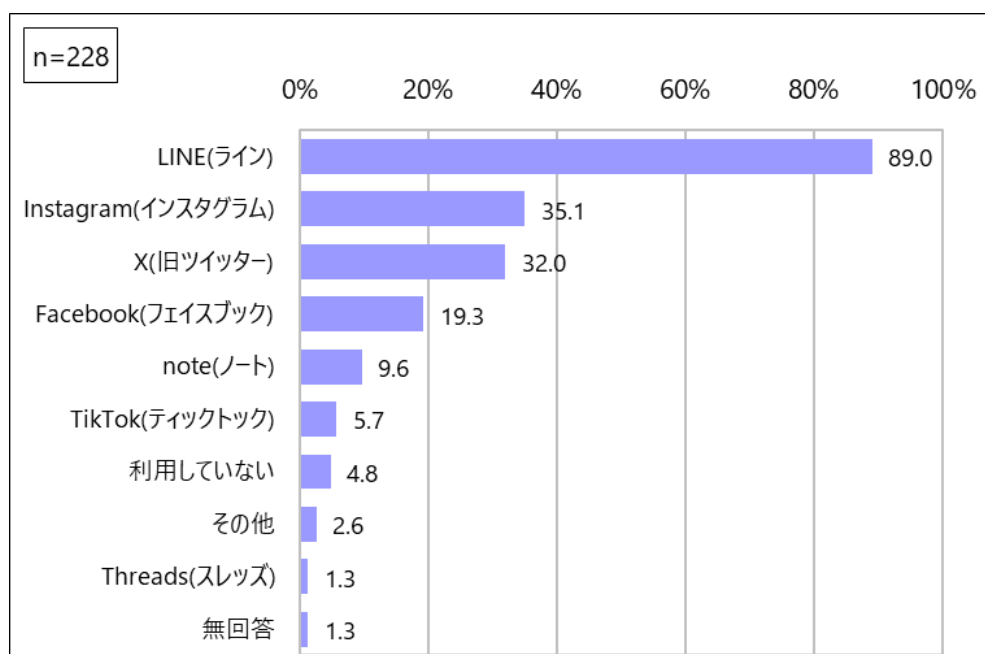
年代別で見ても、ほぼ全ての年代でスマートフォンの利用率は 90%を超え、高い結果を示しています。



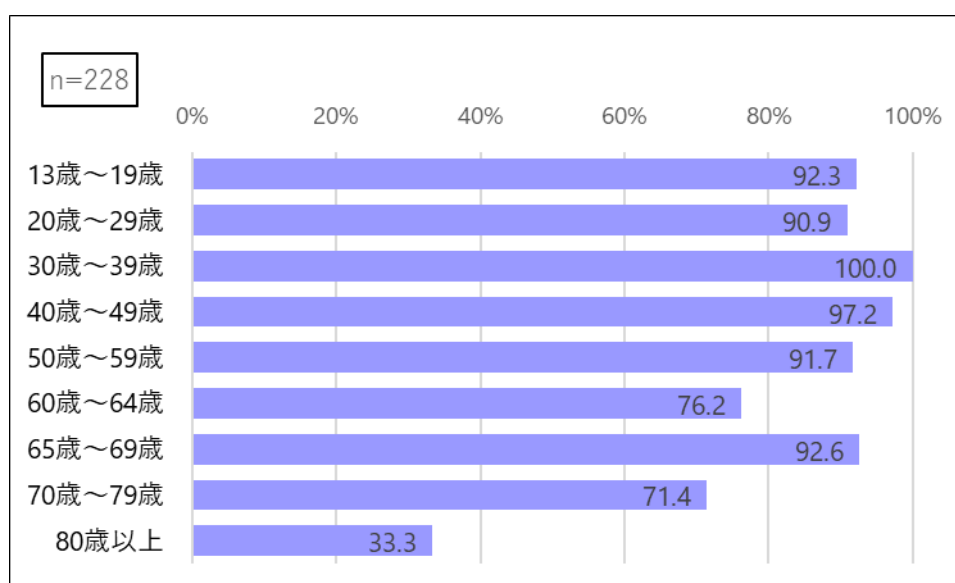
今後、市の情報発信において、利用機器にスマートフォンが最も多く利用されている点を考慮する必要があります。

③ 利用している SNS

利用している SNS について、LINE（89.0%）が最も多くなっています。
Instagram（35.1%）や X（旧 Twitter）（32%）は、ほぼ同程度の利用率となっています。



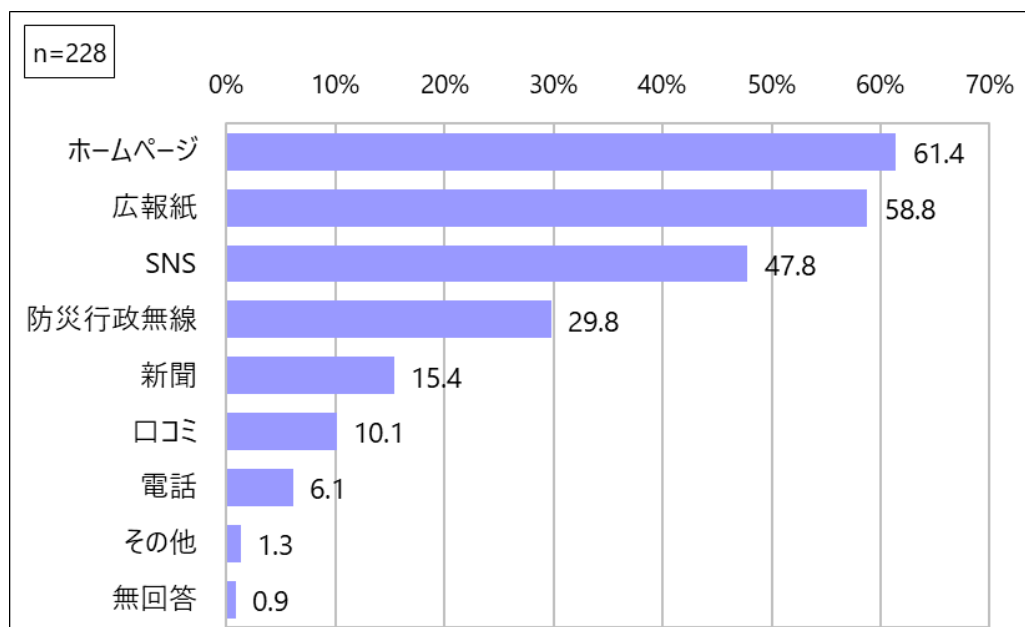
LINE の利用者を年代別に見たところ、ほぼ全ての年代で高い利用率となっています。



④ 市からの情報の入手方法

市からの情報をどのような手段で取得しているかは、市の公式ホームページが最も多く(61.6%) になっており、ほぼ同数で広報紙(58.8%) となっています。
SNS については 47.8% でした。

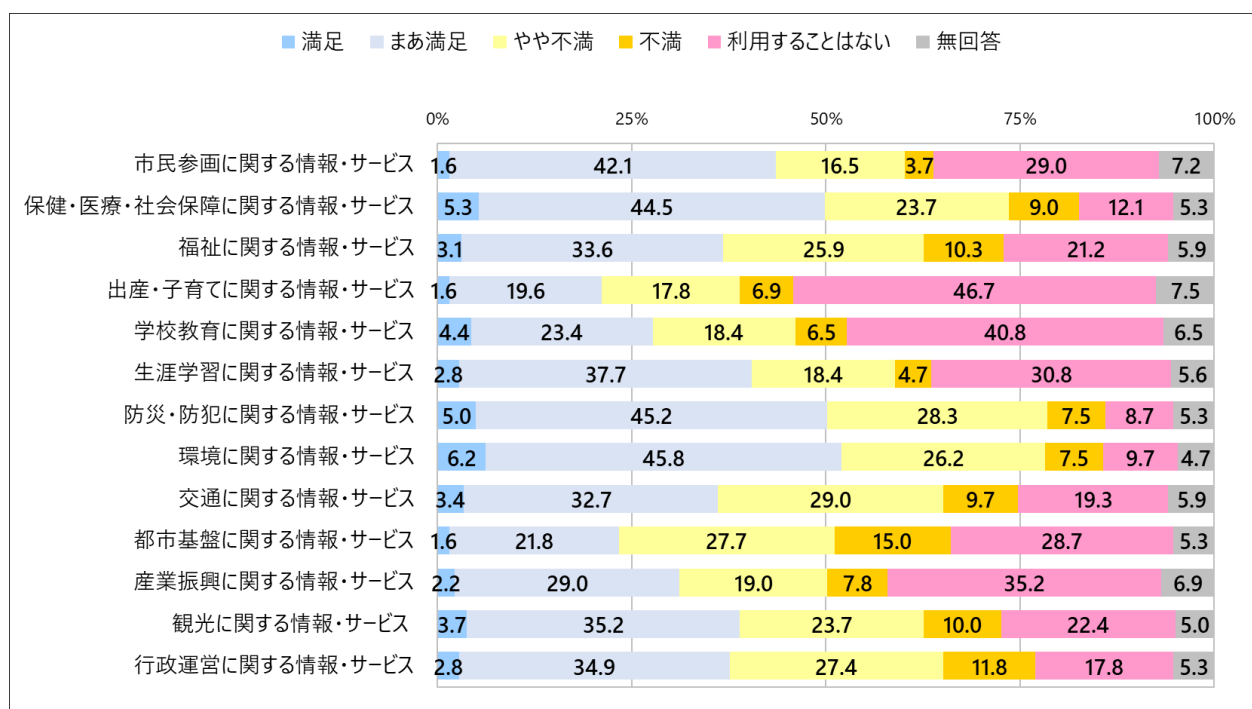
広報紙を情報の入手先としている方は未だに多く、今後も考慮していく必要があります。



⑤ 市が提供する情報・サービスの満足度

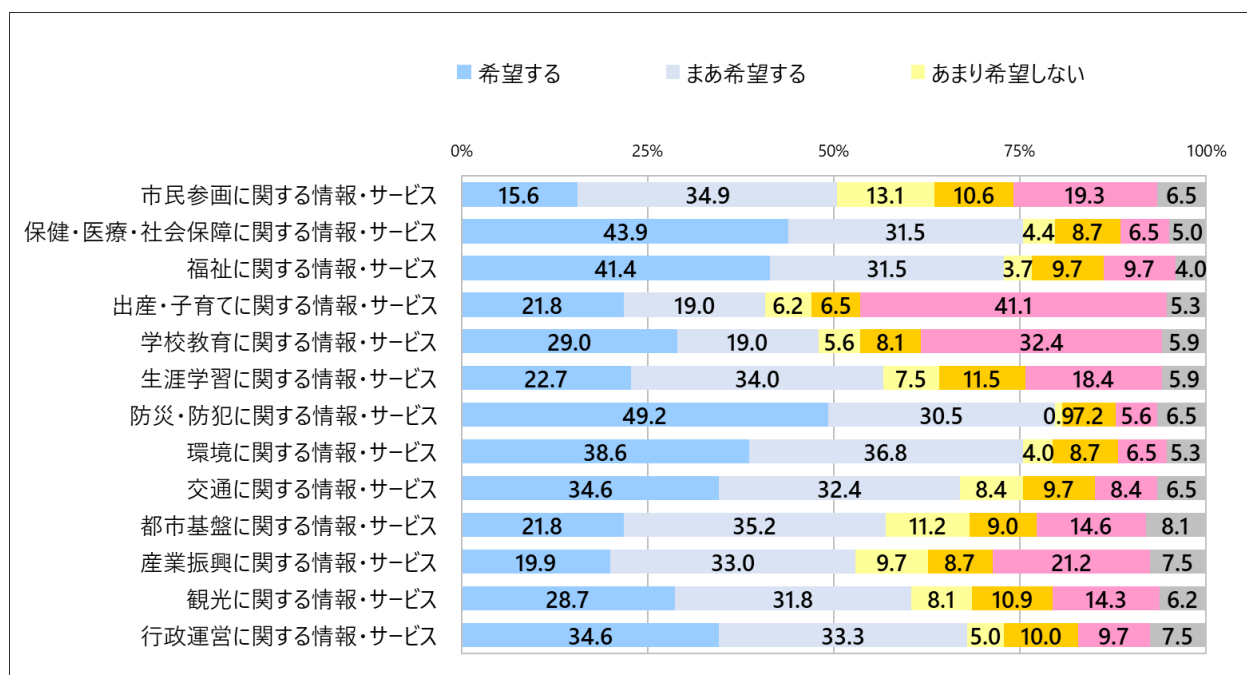
市が提供する情報・サービスのうち、必要なときに適切な情報を得られているかの設問については、「満足」と回答した割合はどのサービスにおいても非常に低い結果でした。

多くのサービスでは、「やや不満」「不満」と回答した割合が、「満足」「やや満足」の割合を上回っており、現状の満足度が低い状況です。



⑥ 市が提供する情報・サービスの今後の充実への期待

一方で、市が提供する情報・サービスで今後の充実を期待するかの設問については、すべてのサービスにおいて、「希望する」「まあ希望する」が高い割合を占めていました。

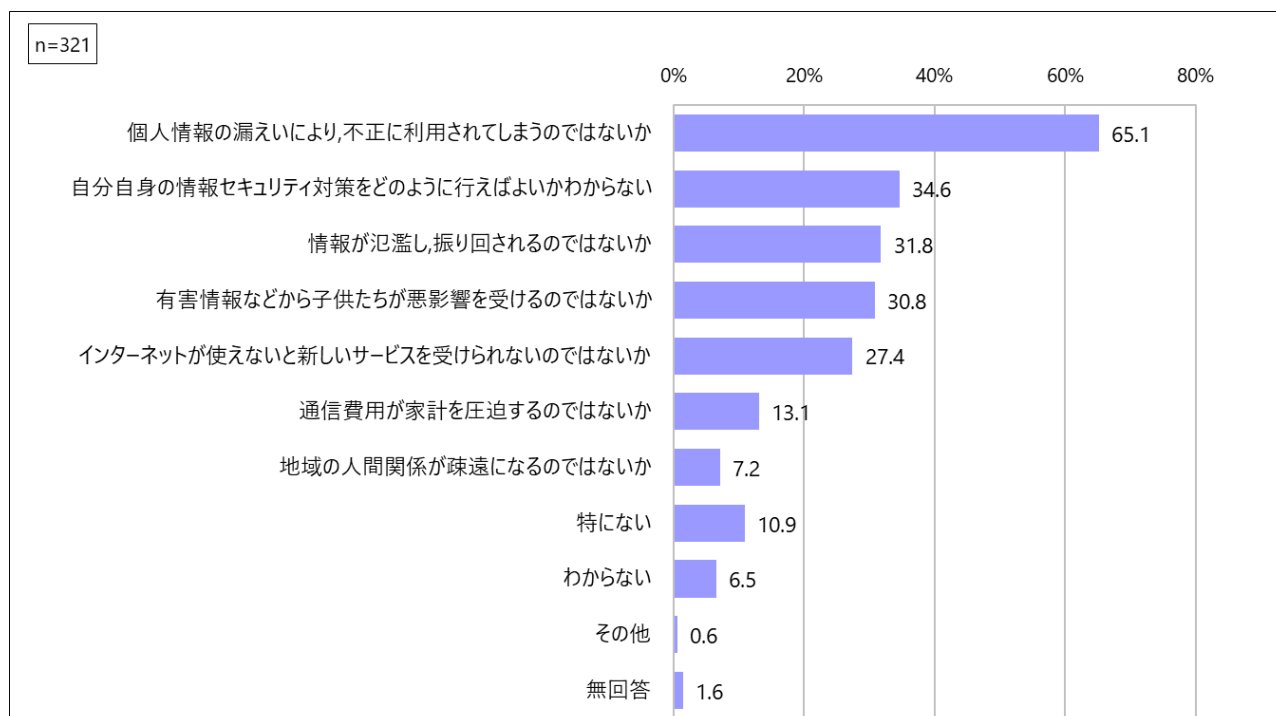


⑦ インターネットで不安を感じていること

インターネットを利用する際に不安な点として、「個人情報の漏えいにより、不正に利用されてしまうのではないか」との回答が 65.1%と高い結果になりました。

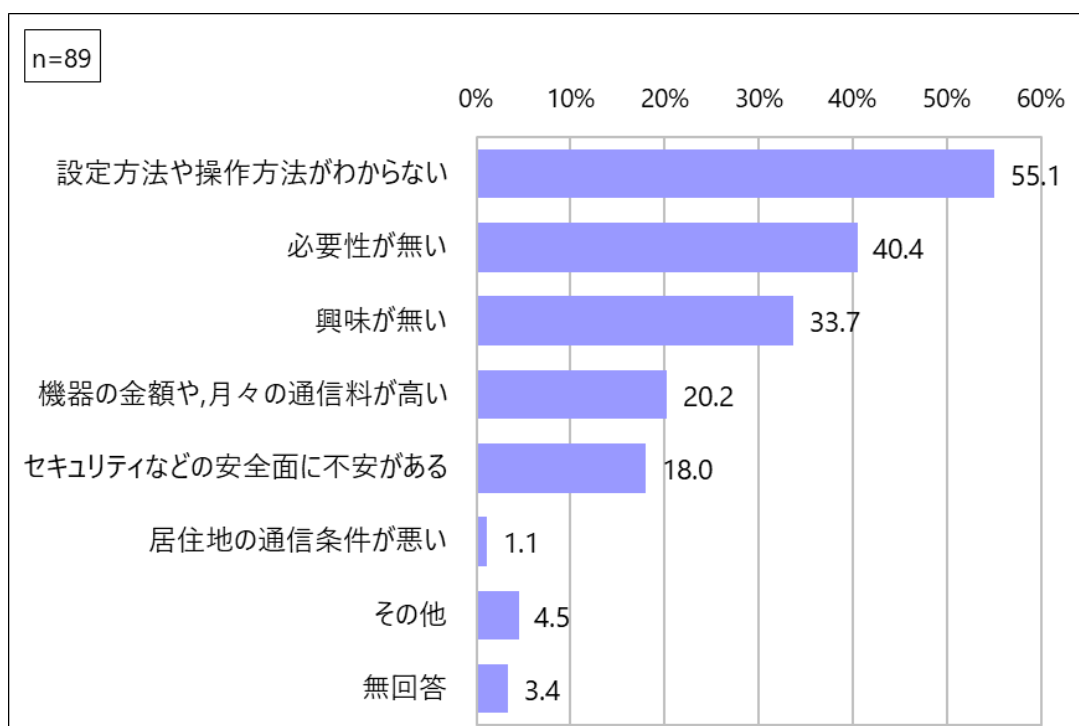
個人情報保護委員会の報告によると、令和4年度の漏えいなどの報告件数は前年度の約4倍に増えており、大きく報道されるケースも多々あります。

インターネットを安心安全に利用するため、市民に向けた周知や研修会の開催などの取組の必要性が高まっています。



⑧ インターネットを利用しない理由

インターネットを日常的に利用しない理由については、「設定方法や操作方法がわからない」との回答が半数以上となり、何らかのサポートを求めていることがわかります。



2. 「じょうそう未来創生プラン」の把握

本市の基本構想である「じょうそう未来創生プラン」では、平成 30 年度から令和 9 年度までの 10 年間にわたるまちの将来都市像とまちづくりについての方針がまとめられています。構想は 5 年ごとに前期と後期に分かれており、令和 4 年度に後期計画が策定されました。

後期計画では、『じょうそう 3「た」のまちづくり』という基本理念が定められています。

じょうそう **3** 「た」のまちづくり ～参画と継続のまちづくり～

基本理念 **1** ^{たの} 楽しいまちづくり = みんなでつくるまちづくり

多くの方が住むまちにするためにも「楽しい」ことは欠かせません。みんなで取り組むためには「楽しい」まちづくりが大切です。常総市のまちづくりは「楽しい」ことを一番に目指します。

基本理念 **2** ^{ため} 為になるまちづくり = みんなに役立つまちづくり

まちづくりは「楽しい」だけでは足りません。まちづくりの成果がみんなの「為になる」ことに意味があります。みんなの夢や希望が叶うまちづくりが大切です。常総市のまちづくりは「為になる」ことを目指します。

基本理念 **3** ^{たよ} 頼りにされるまちづくり = みんなが支えあうまちづくり

「楽しく」「為になる」まちづくりを進めると、市民・行政・団体・事業者などの間に厚い「信頼関係」が生まれます。いざというときはもちろん、日々の暮らしの中でもお互いが「頼りにされる存在」となり、「お互いさまの意識」ができてきます。常総市のすべての人が、お互いに「頼りにされる」まちづくりを目指します。



『3「た」のまちづくり』を实践する上で検討する視点として次のようなものが挙げられています。

後期基本計画における

～じょうそう3「た」のまちづくり～の实践に向けた視点

- ☐ 社会変化に対応した、定住人口増加に向けた取り組みの推進
- ☐ デジタル化推進・A I 技術などを活用したまちづくりの推進
- ☐ 感染症や災害への対応、医療・福祉の充実など、安全・安心なまちづくりの推進
- ☐ 道の駅を起点に、地域資源を活用した賑わいの創出や交流人口の拡大
- ☐ 少子高齢化、人口減少などの社会的課題への対応
- ☐ 市民参加や地域コミュニティの活性化による、支え合いを育むまちづくりの推進
- ☐ 環境への配慮や多様性の尊重といった、近年関心が高まっているテーマへの対応

本計画においては、じょうそう未来創生プランで計画されている施策を実現するためにデジタル技術を活用し、どのような取組が可能であるかの検討を行います。その際、以下の点に重点を置いて検討します。

- ・ AI まちづくりの推進
- ・ シティプロモーション
- ・ 道の駅を拠点にした賑わいの創出
- ・ カーボンニュートラルを実現する社会

3. 各課ヒアリングによる現状の把握

各課における業務上の課題や今後取組を計画している内容についてヒアリングを実施しました。ヒアリングでは、マンダラートの手法を使い、課ごとのメインテーマを設定し、そのメインテーマを実現するための要素を、ブレインストーミングを行いながら連想して洗い出しました。それにより、現状の課題を整理し、将来どのようなことを目標としたいかを検討しました。

ヒアリング結果から、各課の課題、要望などの傾向及び共通事項について整理を行いました。以下、分野ごとにまとめ、施策展開の方向性を検討したまとめを次に示します。

(1) 庁内業務に関する分野

各課の要望等	方向性
・ 自治体情報システムの標準化・共通化の推進 ・ システムの標準化に伴う業務フローの見直し ・ 各システムの有効性の確認・整理 ・ システム更新による業務効率化 ・ システム導入による業務効率化	システム化の推進

各課の要望等	方向性
・ 庁内ネットワークのセキュア化	
・ 庁舎以外での PC（テレワーク端末）利用範囲拡大 ・ フリーアドレス推進 ・ 業務環境の効率向上（サブディスプレイの導入等）	働きやすい環境の推進
・ RPA の普及による業務効率化 ・ ドローンの活用による業務効率化 ・ 負担の大きい業務の見直し	業務の効率化
・ 他課との業務の見える化・業務改善 ・ 庁内での情報共有の拡充	庁内業務の見える化
・ 資格取得支援 ・ 他団体（県等）の研修受講奨励 ・ 情報セキュリティ・リテラシーの向上	デジタル人材の育成・確保

（２）住民サービスに関する分野

各課の要望等	方向性
・ 窓口改革による住民サービスの向上 ・ オープンデータ化等による窓口業務の負担軽減	住民にやさしい窓口の推進
・ やさしい日本語の活用及び徹底 ・ 広報紙及び議会情報等の多言語化 ・ 窓口での外国人への対応の向上	外国人・多言語の推進
・ 電子申請から庁内システムへのシームレスな連携による業務効率化 ・ 電子申請に対する市民ニーズの把握と適切なサービス展開 ・ 窓口対応が必要な手続きにおける、オンラインでの事前書類受付（市民の負担軽減）	行政手続きオンライン化の推進
・ LINE 申請受付，施設予約，相談受付等，多機能化による市民サービス向上 ・ オープンデータ推進	情報提供手段の再検討
・ GIGA 端末の更新 ・ デジタル教科書の拡大 ・ 教育情報セキュリティポリシーの見直し ・ 教育用のデジタルツールの利用拡大 ・ 教員の研修等により教員間，学校間でデジタル化の取組 ・ 教員間での情報連絡システムの検討	教育分野のデジタル化推進
・ 誰一人取り残さないデジタルデバйд対策のためのスマートフォン教室開催	デジタルデバйд対策の推進

(3) 地域のデジタル化推進に関する分野

各課の要望等	方向性
・ SNS 等での観光 PR の拡大 ・ 道の駅から市内の観光名所や店舗への誘導 ・ 地域の店舗を巻き込んだクーポン等の活用	観光 PR の拡大・多様化
・ 人流データの取得，分析，活用によるシティプロモーション推進 ・ 新規就農者支援 ・ 企業誘致 ・ 空き家の利用促進 ・ 市の所有する施設の有効活用（市営住宅でのモデルルーム，リモートオフィスの整備）	シティプロモーションの検討
・ MaaS の実現に向けた調査研究	地域交通の検討
・ ペーパーレス化の推進（庁内の電子化，住民や事業者からの紙媒体による提出物の削減） ・ プリンタ（コピー機）の配置見直し ・ FAX 利用の削減 ・ 再生可能エネルギー，電気自動車の推進 ・ CO2 削減を数値化し公表	カーボンニュートラルの推進
・ 自動運転の実証実験及び AI まちづくりの連携 ・ 道の駅運営会社との連携 ・ 地域公共交通事業者との共同観光 PR ・ 市民が AI を体験できる場の提供	産官（学）連携の強化