

喜多方市D X推進基本計画

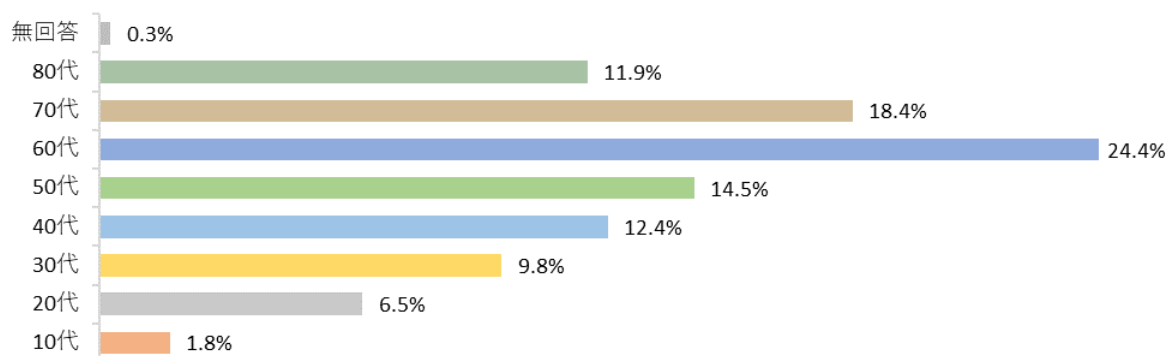
(資料編)

喜多方市 DX 推進基本計画の策定にあたり、市民のインターネット利用状況やニーズを調査するため、住民アンケート調査を実施しました。

期 間 令和4年12月12日から令和4年 12 月 31 日まで
対 象 市内在住の 18 歳から 89 歳までの市民より 2,000 人を無作為抽出
回答方法 郵送または Web

回 答 620 人(回答率 31%)
郵送による回答 507 人(回答数に占める割合 81.8%)
Web による回答 113 人(// 18.2%)

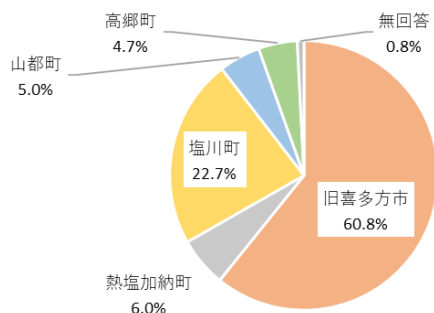
問1:年齢をお答えください。



問2:性別をお答えください。

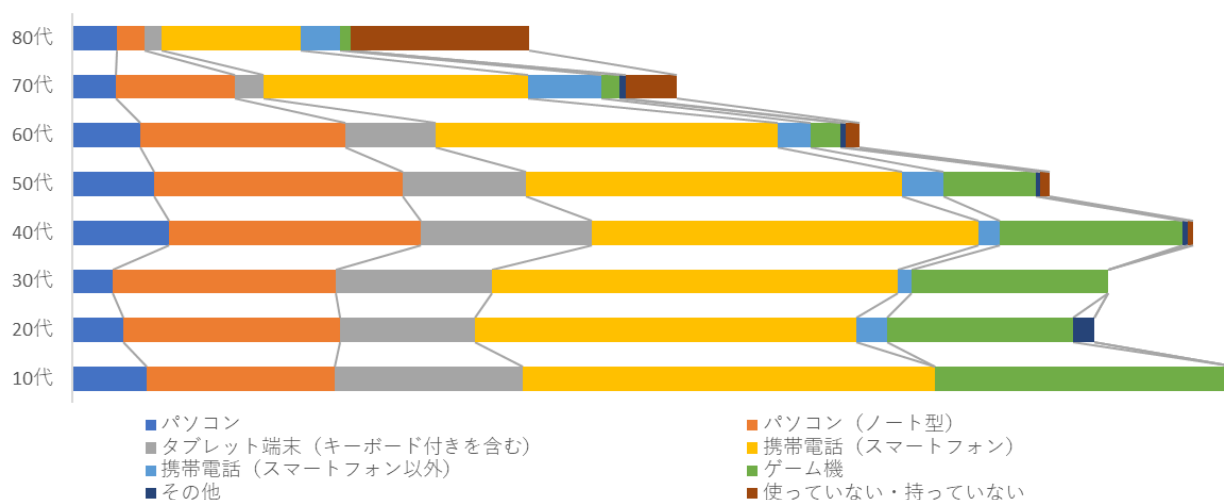
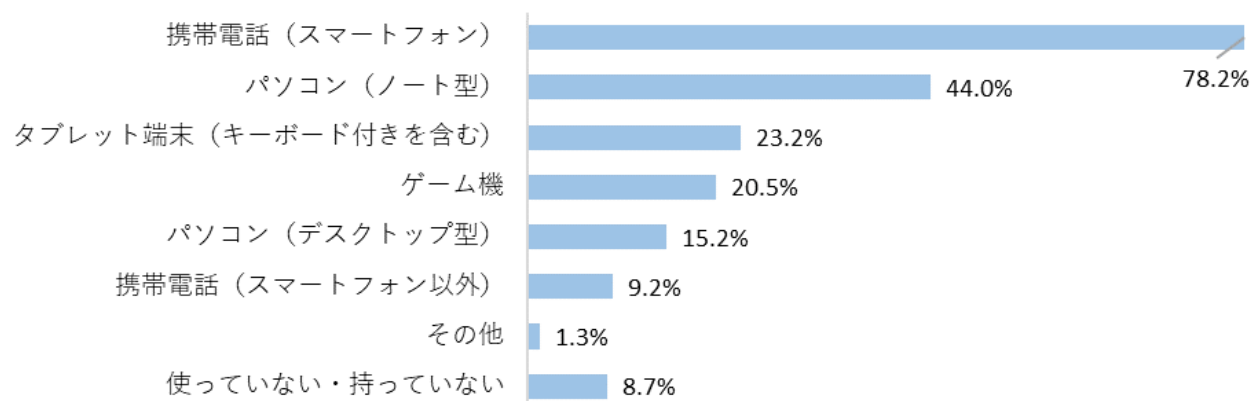


問3:どちらの地域にお住まいですか。

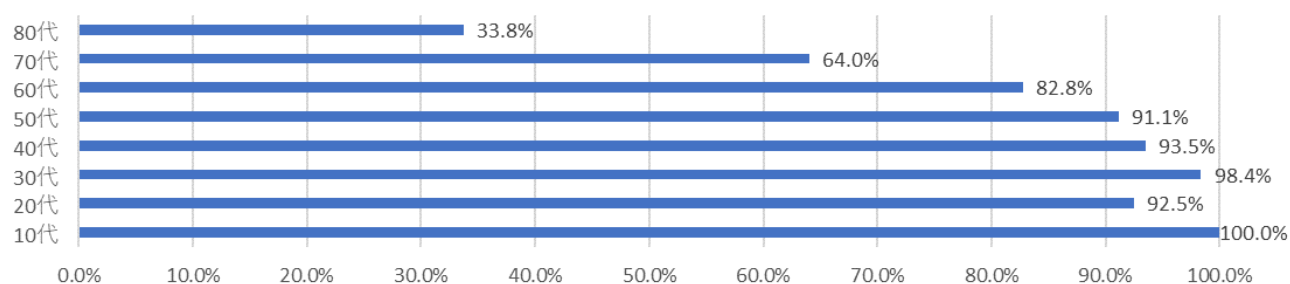


- 回答者の年代は、60代が 24.4%で最も多く、次いで 70 代の 18.4%と高齢層が多い。
- Web による回答も可能としたが、113 人で全回答数の 18.2%にとどまった。
- 男女ほぼ半数ずつの回答が得られた。
- 地域別では、各地域の人口比に近い回答の割合であった。

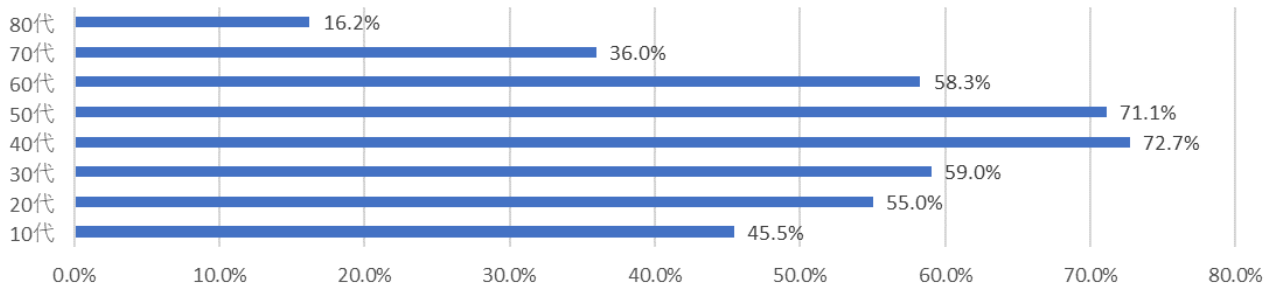
問4:所有されているデジタル機器について、所有されているものすべてお答えください。(複数回答)



年代別 携帯電話（スマートフォン）所有率

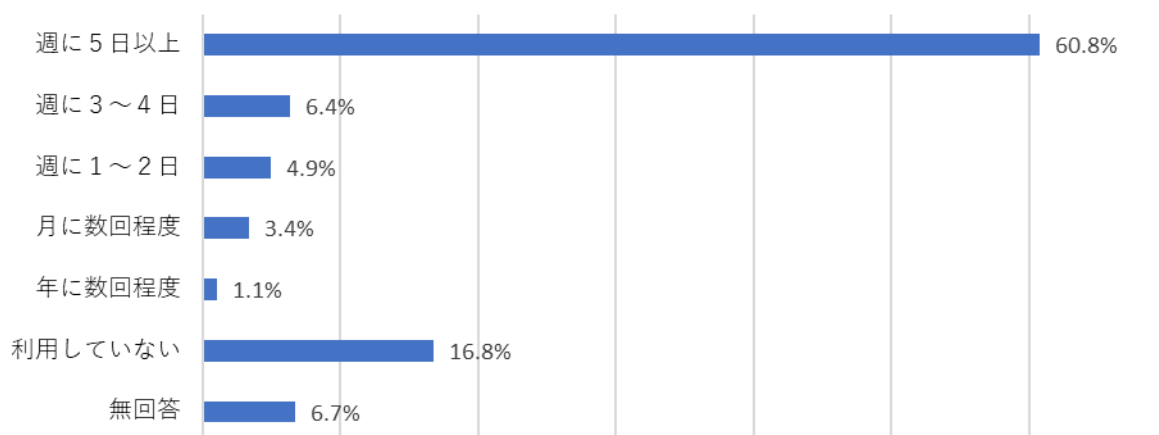


年代別 パソコン保有率

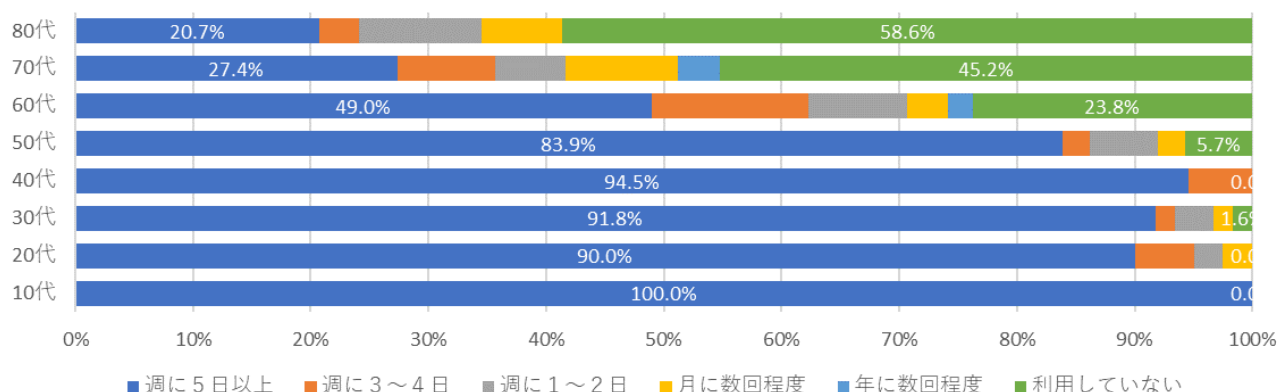


- スマートフォンは、全体の約8割(78.2%)が所有しており、年代別では10代が100%、20～50代で9割を超え、60代でも8割を超えており、幅広い年代で普及している。
- パソコンは、ノート型、デスクトップ型合わせて約6割(59.2%)が所有しており、年代別では20～60代が半数以上所有しているが、10代と70代以上は半数を下回っている。
- タブレット端末は、2割程度(23.2%)の所有となっている。
- その他の主な回答
- ・アレクサ端末
 - ・スマートウォッチ
 - ・テレビに繋げる AmazonTV
 - ・FAIYA HD

問5:インターネットの利用状況について、お答えください。



年代別 インターネット利用状況

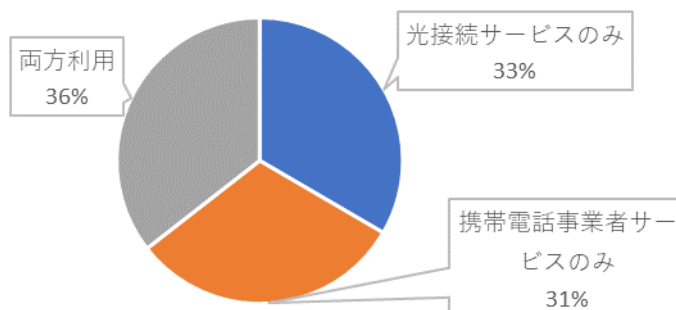


○「週5日以上インターネットを利用している」との回答が約6割(60.8%)を占めている。
 ○年代別では、10代が100%、20~40代が9割を超え、50代でも8割を超えている。
 ○「インターネットを利用していない」との回答は、60代が23.8%、70代が45.2%、80代が58.6%と年代が高くなるにつれ、インターネットの利用率が下がっている。

問6:インターネットに利用されている通信サービスについて、利用されているものすべてお答えください。
 (複数回答)



光接続と携帯電話の割合



○「光接続サービス」、「携帯電話事業者サービス」、「両方利用している」がそれぞれ1/3程度の割合にな

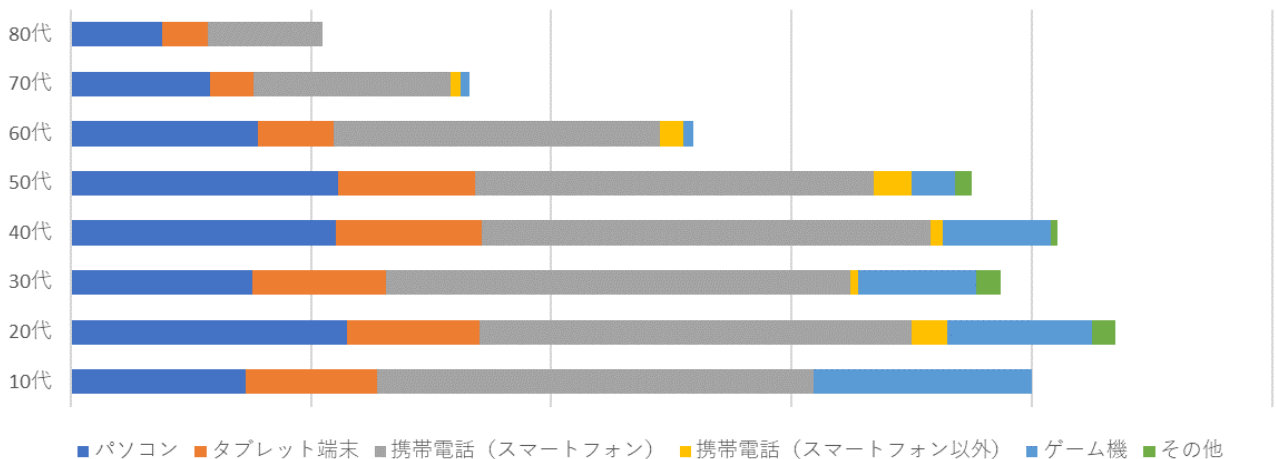
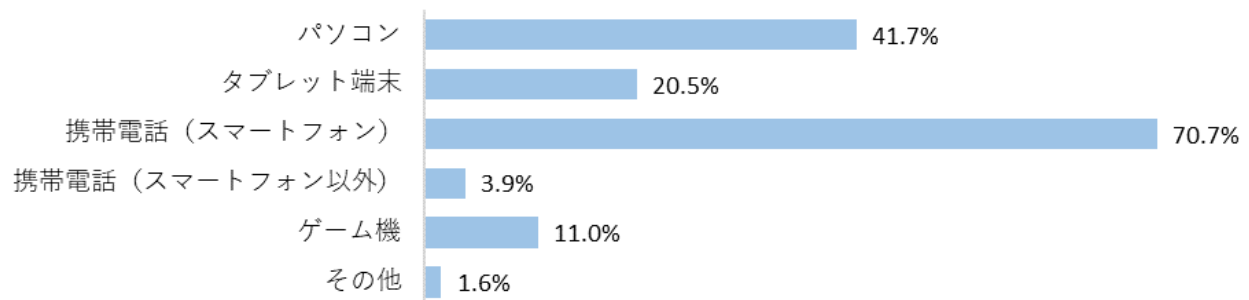
っている。

○「光接続サービス」と「携帯電話事業者サービス」を比較すると、ほぼ半々の利用となっている。

○その他の主な回答

- ・電話回線
- ・Wi-Fi

問7:インターネットの利用機器について、よく利用している機器を3つまでお答えください。(複数回答)



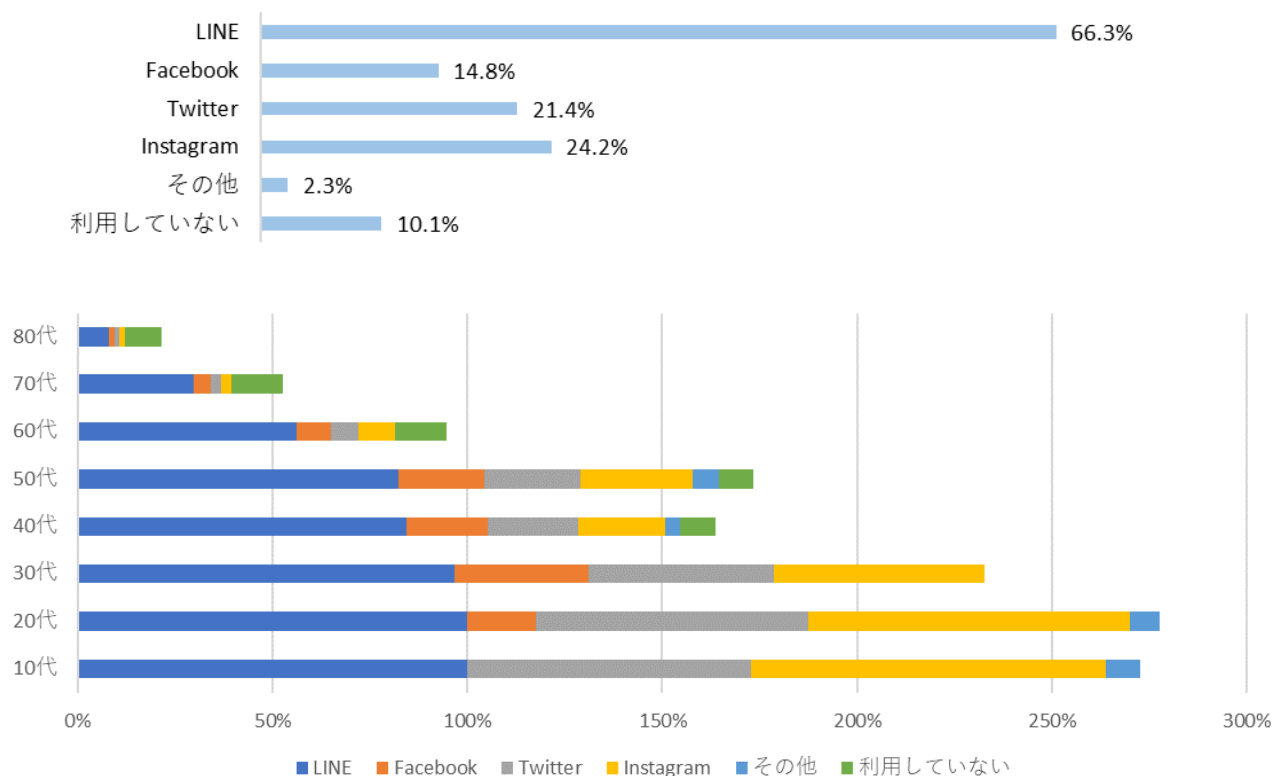
○全体の約 7 割(70.7%)がスマートフォンによりインターネットを利用している。

○どの年代もスマートフォンによりインターネットを利用する割合が比較的高い。

○その他の主な回答

- ・テレビ
- ・Chromecast(クロームキャスト)
- ・スマート TV
- ・テレビ接続の Amazon(アマゾン)TV

問8：SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)について、利用されているものすべてお答えください。
(複数回答)



○全体では、LINE(ライン)の利用が66.3%と最も多い。

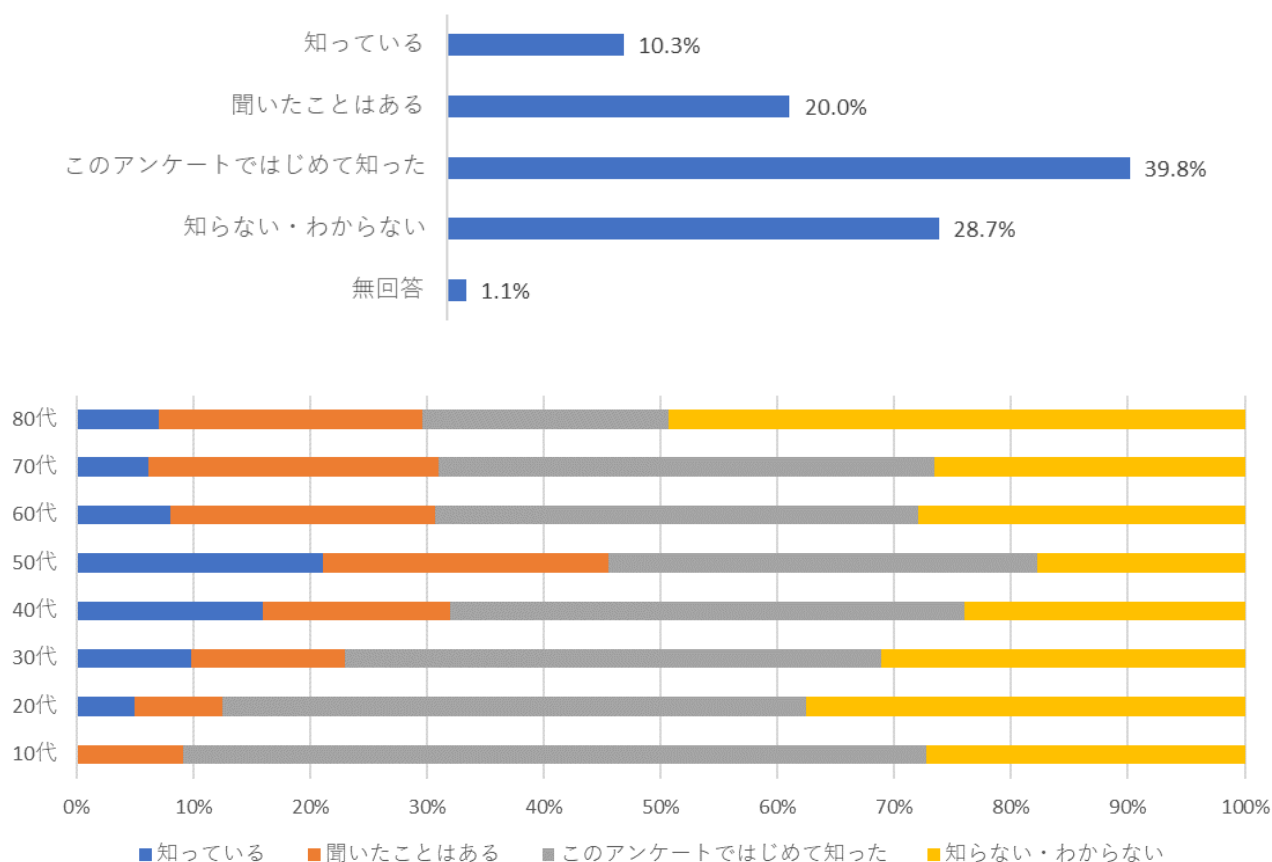
○年代別でもLINEは、10代・20代が100%、30代が97%、40代が85%、50代が84%、60代で56%と幅広い年代で多く利用されている。

○10～30代では、Instagram(インスタグラム)、Twitter(ツイッター)の利用も多い。

○その他の主な回答

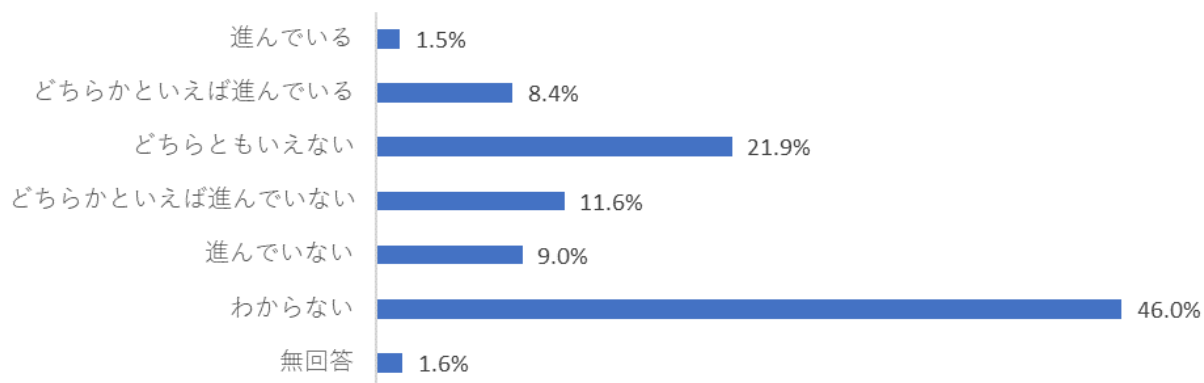
- ・TikTok(ティクトック)
- ・YouTube(ユーチューブ)
- ・Discord(ディスコード)
- ・what's up(ホワッツアップ)
- ・ChatWork(チャットワーク)
- ・Wechat(ウィチャット)

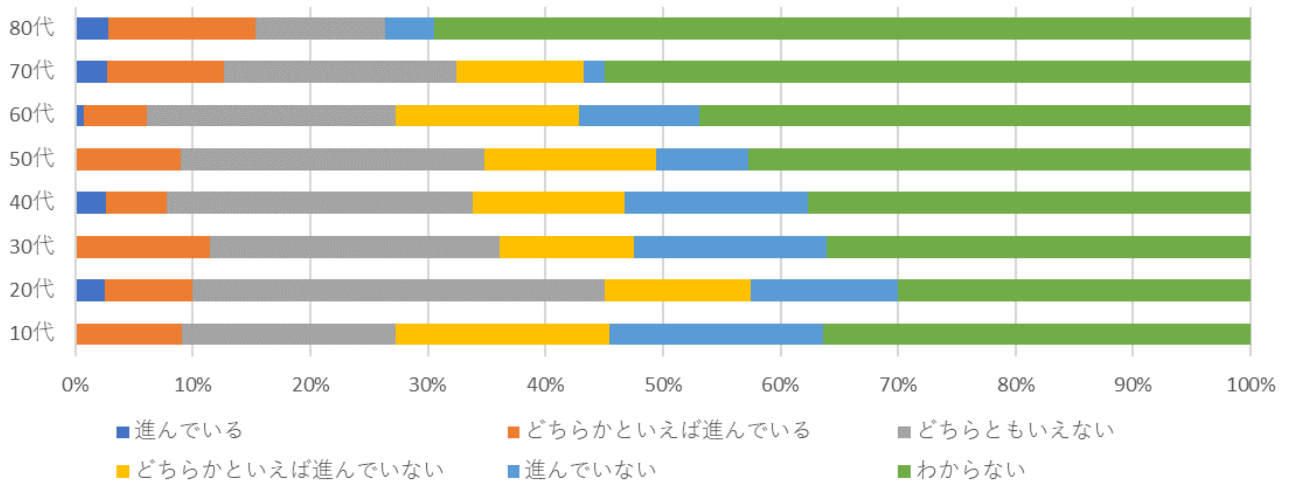
問9:自治体 DX という言葉をご存じですか。



- 自治体DXは、「このアンケートではじめて知った」が最も多く約4割(39.8%)となっており、認知度が低い。
- 認知度が最も高い 50 代でも「知っている」と「聞いたことがある」を合わせても半数に満たない。
- 若年層の認知度は、さらに低くなっている。

問10:喜多方市の行政サービスのデジタル化について、どのようにお感じですか。





- 全体では、「わからない」が半数近く(46.0%)を占め、次いで「どちらともいえない」が2割程度(21.9%)となっている。
- 年代別では、全年代で「進んでいる」と「どちらかといえば進んでいる」を合わせても10%前後にとどまっている。

問11:喜多方市の行政サービスについて、おたずねします。

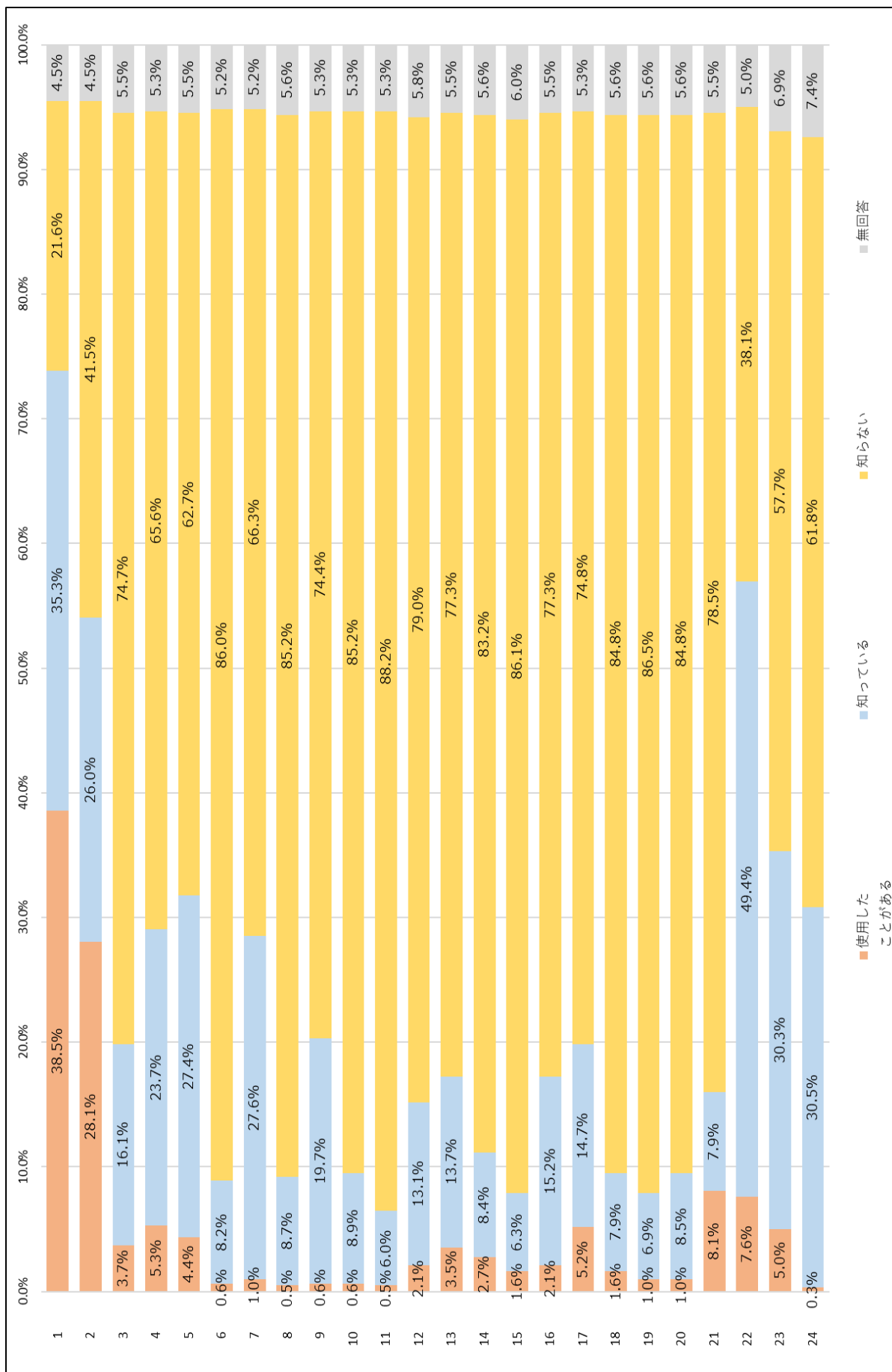
それぞれ、「使用したことがある」「知っている」「知らない」からお選びください(複数回答)

No.	行政サービス	使用した ことがある	知っている	知らない	無回答
1	喜多方市ホームページ	38.5%	35.3%	21.6%	4.5%
2	喜多方市ホームページ(携帯サイト)	28.1%	26.0%	41.5%	4.5%
3	喜多方市公式facebook	3.7%	16.1%	74.7%	5.5%
4	喜多方市くらしのガイドブック	5.3%	23.7%	65.6%	5.3%
5	喜多方市きたかた子育て支援サイト	4.4%	27.4%	62.7%	5.5%
6	喜多方市スポーツイベントまるわかりサイト ZO-SANET	0.6%	8.2%	86.0%	5.2%
7	喜多方市空き家バンク	1.0%	27.6%	66.3%	5.2%
8	KITAKATA CYCLING SITE(喜多方サイクリングサイト)	0.5%	8.7%	85.2%	5.6%
9	喜多方市移住支援サイト	0.6%	19.7%	74.4%	5.3%
10	喜多方市医療・介護資源情報提供システム「けあプロnavi」	0.6%	8.9%	85.2%	5.3%
11	画像投稿システム(まちもん FixMyStreet Japan)	0.5%	6.0%	88.2%	5.3%
12	喜多方市求職者向け企業情報検索サイト「きたかた・わくワーク」	2.1%	13.1%	79.0%	5.8%
13	喜多方市議会インターネット映像配信	3.5%	13.7%	77.3%	5.5%
14	喜多方市例規集	2.7%	8.4%	83.2%	5.6%
15	喜多方市オープンデータ	1.6%	6.3%	86.1%	6.0%
16	喜多方市除雪管理システム	2.1%	15.2%	77.3%	5.5%
17	図書館蔵書検索・貸出予約等	5.2%	14.7%	74.8%	5.3%
18	水道関係の電子申請	1.6%	7.9%	84.8%	5.6%
19	広報きたかた配信アプリ「マチイロ」	1.0%	6.9%	86.5%	5.6%
20	親子みんな健康アプリ(電子親子手帳)	1.0%	8.5%	84.8%	5.6%
21	情報メール配信サービス「あいべあ」	8.1%	7.9%	78.5%	5.5%
22	各種証明書のコンビニ交付	7.6%	49.4%	38.1%	5.0%
23	市税のコンビニ・スマートフォンアプリ納付	5.0%	30.3%	57.7%	6.9%
24	A I オンデマンド交通「のーと喜多方(みんな号)」	0.3%	30.5%	61.8%	7.4%

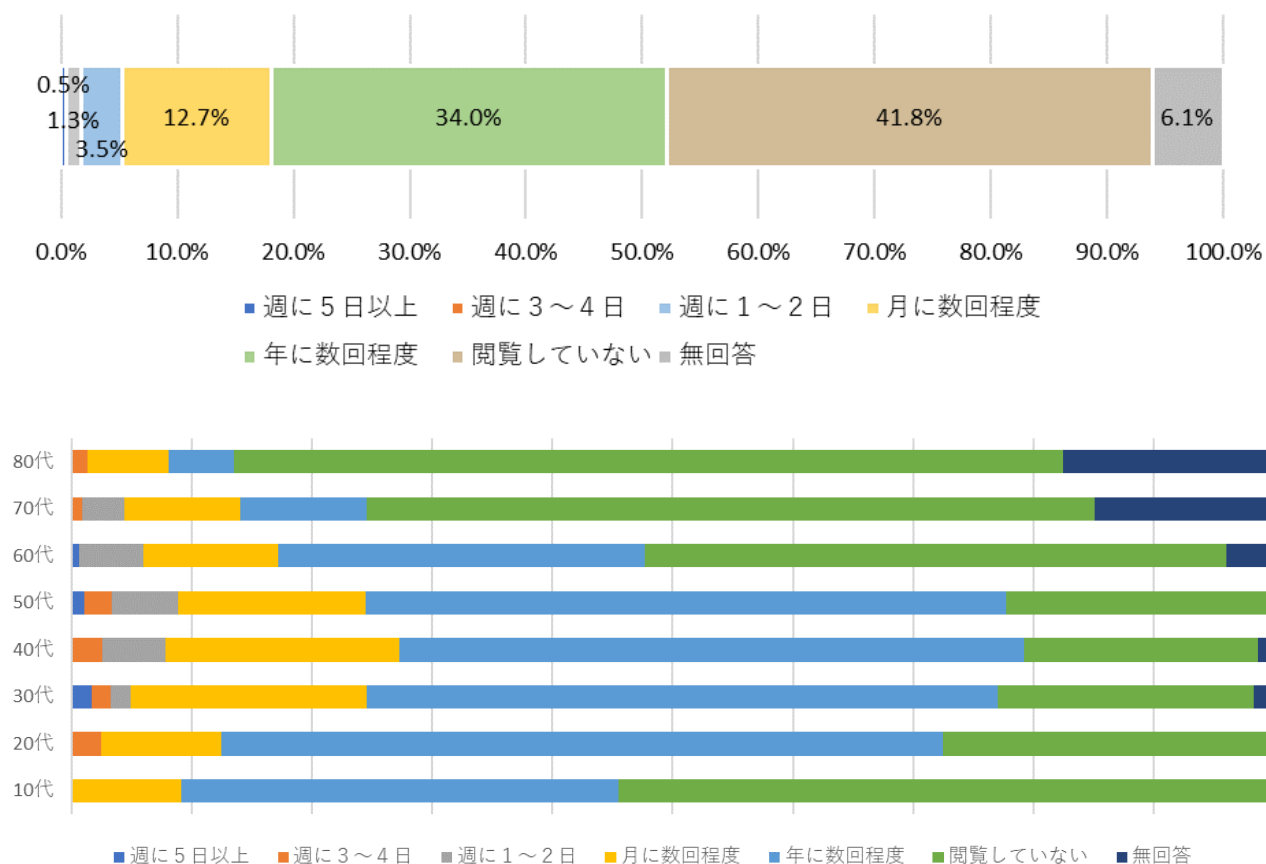
○「喜多方市ホームページ」が 38.5%、次いで「市ホームページ(携帯サイト)」が 28.1%の回答となっているが、他のサービスはいずれも利用率が低い。

○各種証明書のコンビニ交付は、「知っている」との回答が約半数(49.4%)となっているが、「使用したことがある」は 7.6%にとどまっている。

○市ホームページ以外のサービスは認知度が低い。また、知っていても利用されていないものが多い。

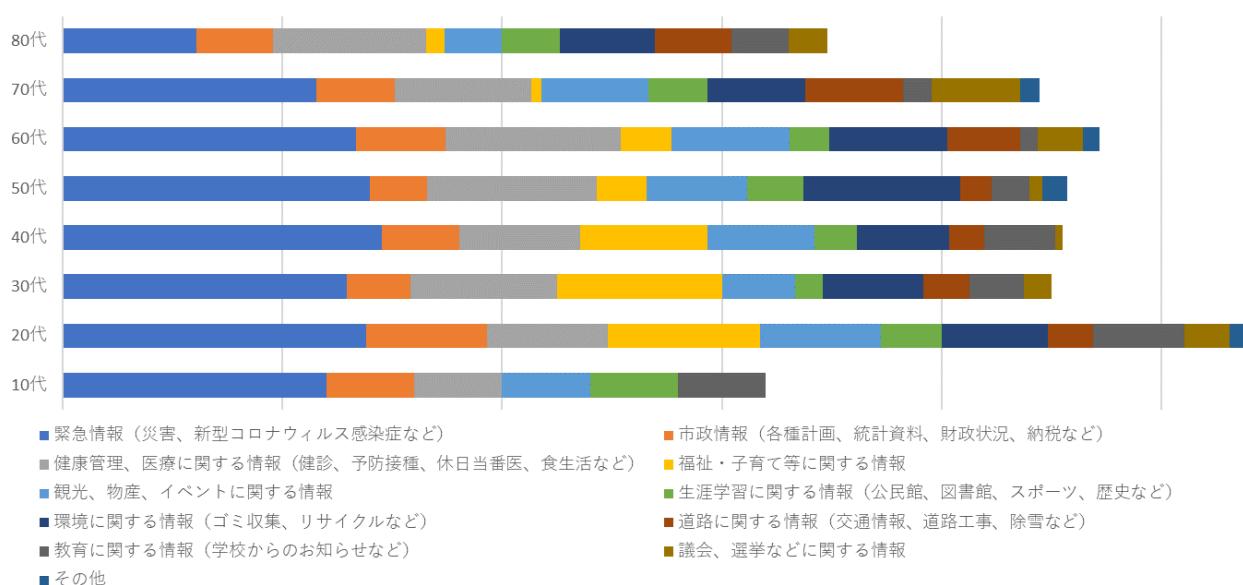
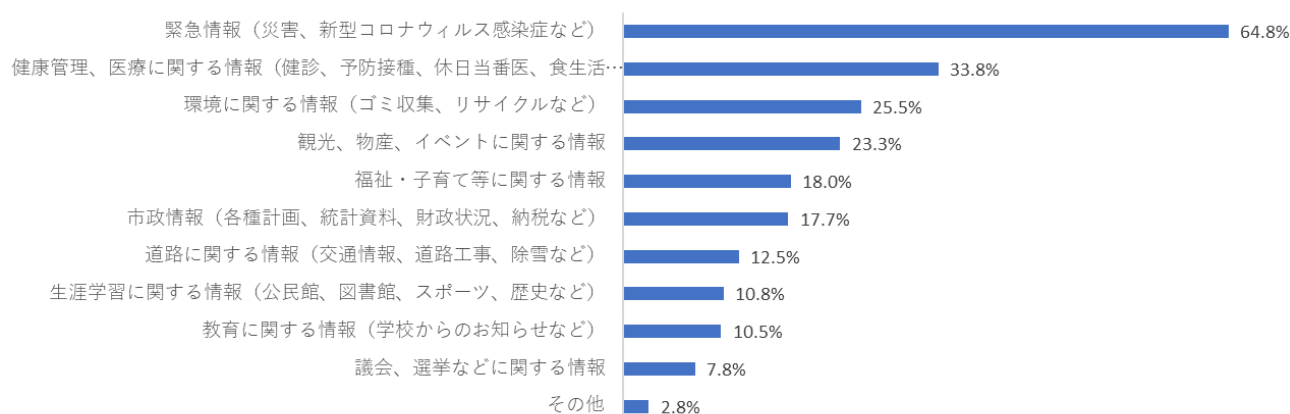


問12:喜多方市のホームページの閲覧頻度について、お答えください。



- 「閲覧していない」が 41.8%、「年に数回程度」が 34.0%で、7割を超える人がほとんど閲覧していない。
- 「月に数回程度」以上の頻度で閲覧している人は、30～50代が多い。
- 問 7 の回答ではスマートフォンによるインターネット利用が多いが、問 11 の回答では市ホームページ（携帯サイト）の利用は 28.1%と低い。

問13:喜多方市のホームページについて、よく閲覧するものを5つまでお答えください。(複数回答)



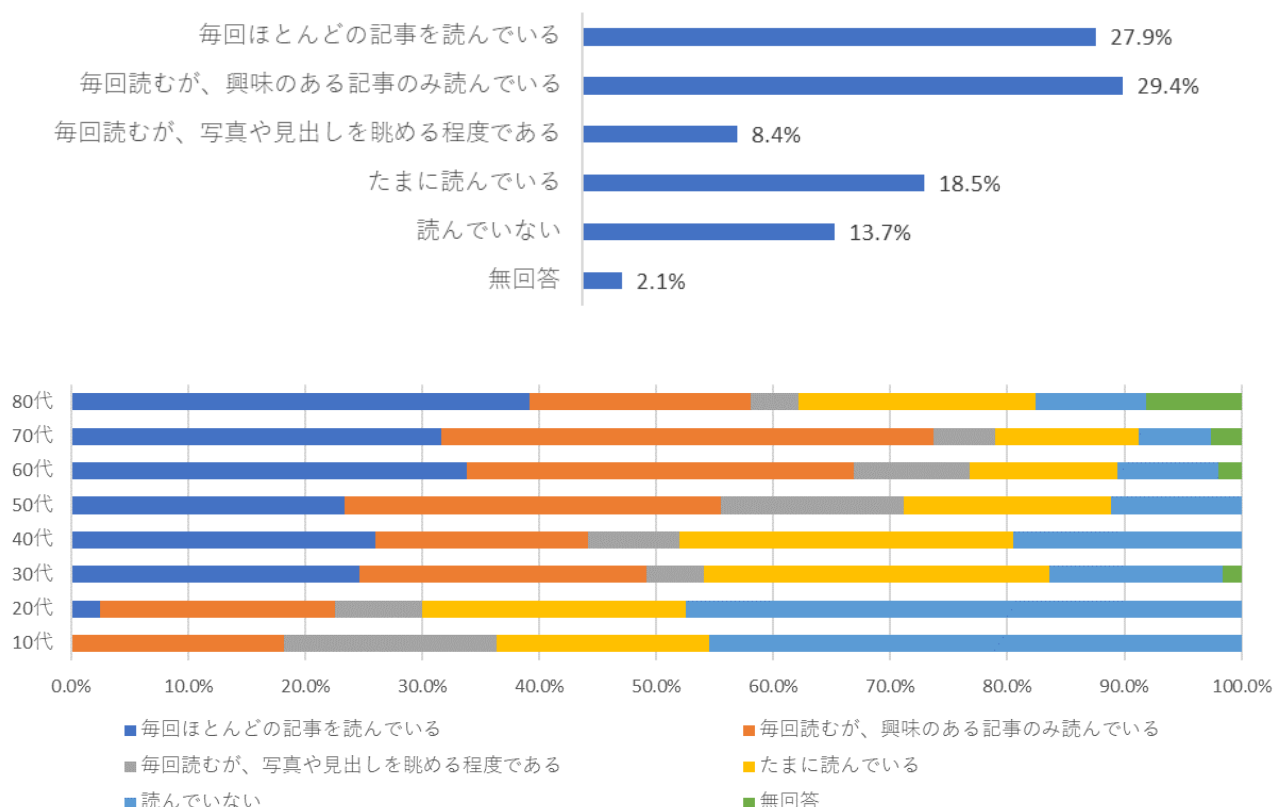
○「緊急情報」の閲覧が最も多く、全体の約 2/3(64.8%)を占めている。

○年代別でも、ほとんどの年代で「緊急情報」が多く、次いで「健康管理・医療に関する情報」となっているが、20～40代は「福祉・子育てに関する情報」の閲覧も多い。

○その他の主な回答

- ・届出、登録、証明
- ・農業事業支援情報
- ・入札関係
- ・毎年の死亡者数増加率
- ・税務課の申請書類
- ・山小屋の情報
- ・市への要望や申請等の書類をダウンロード
- ・補助金、助成金
- ・保育施設申し込みの詳細
- ・コロナ情報

問14:広報「きたかた」の閲読状況について、お答えください。



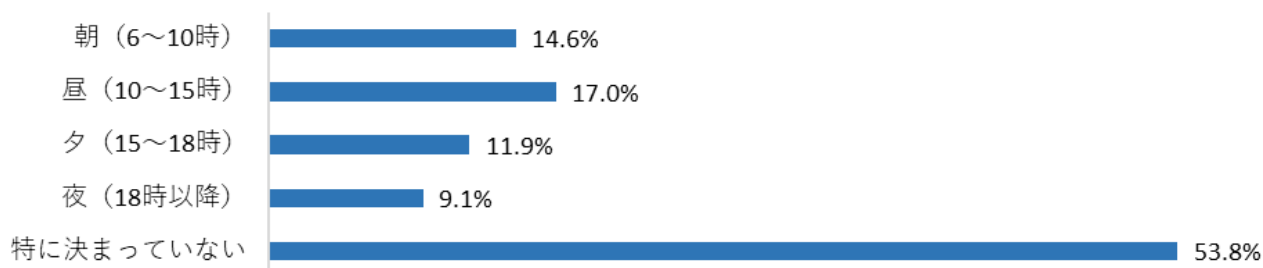
○全体では、約2/3(65.7%)が毎回読んでいる。
○10代・20代は、「読んでいない」が4割以上と多い。

問15:コミュニティFM放送(きたかたシティエフエム)の聴取状況について、お答えください。



○「聴いていない」が約6割(59.2%)で最も多い。「年数回程度」、「月数回程度」も合わせると8割を超え(81.9%)、ほとんど聴かれていない。

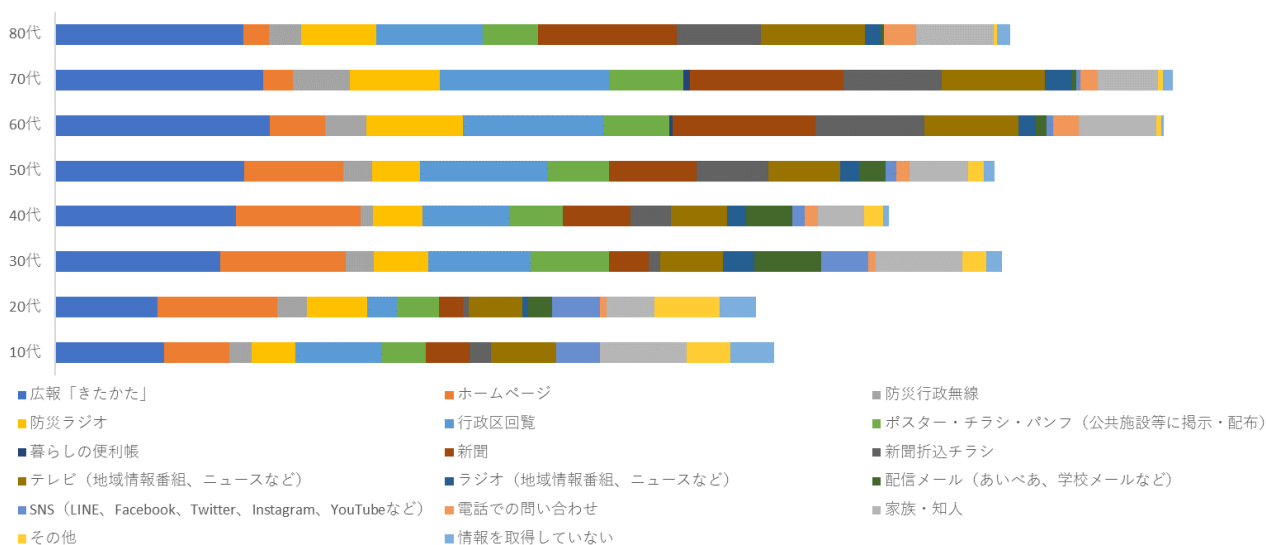
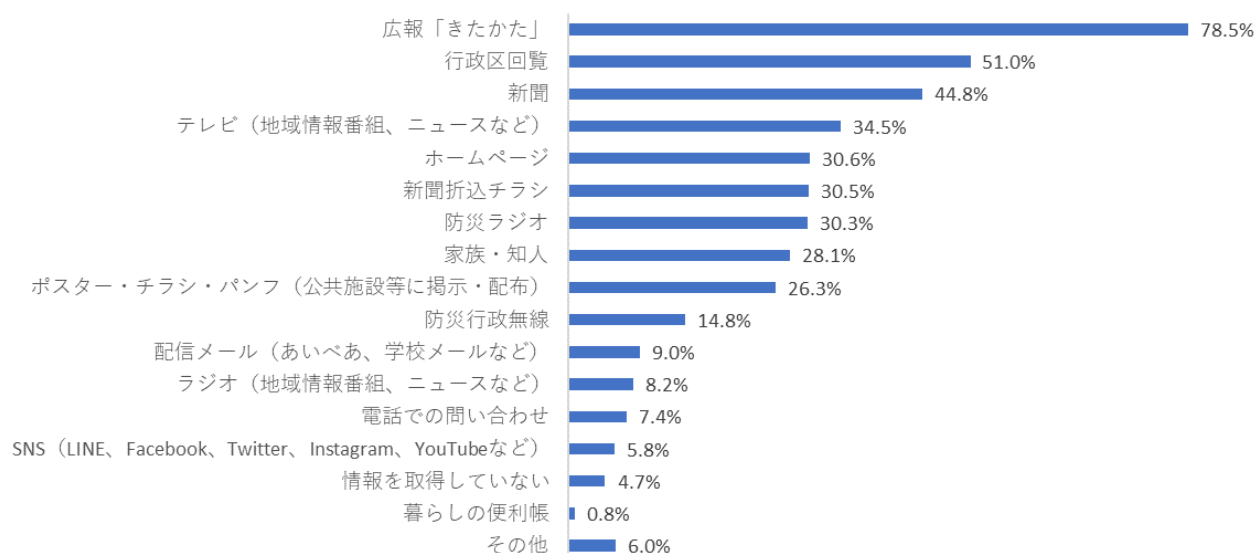
問16:コミュニティFM放送(きたかたシティエフエム)を聴いている時間帯について、お答えください。



○聴く時間が「特に決まっていない」が半数を超えている(53.8%)。

○夜(18 時以降)より、日中の方が聞いている割合が高い。

問17:市の情報を取得している媒体等について、あてはまるものすべてお答えください。(複数回答)



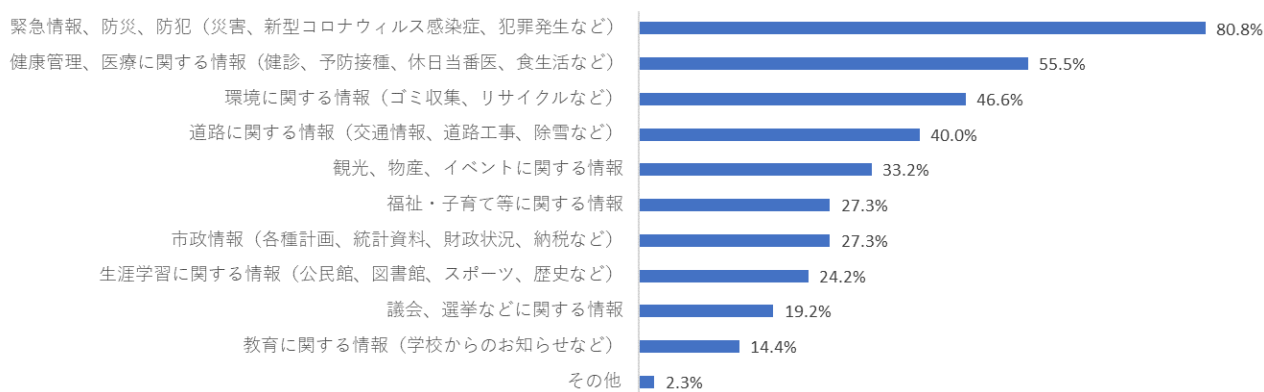
○「広報 きたかた」が78.5%で最も多く、次いで「行政区回覧」が51.0%、「新聞」が44.8%で、紙媒体からの情報取得が上位を占めている。

○年代別では、年代が高くなるほど、「広報 きたかた」の割合が高いが、20～40代は「ホームページ」からの情報取得が5割以上と高くなっている。

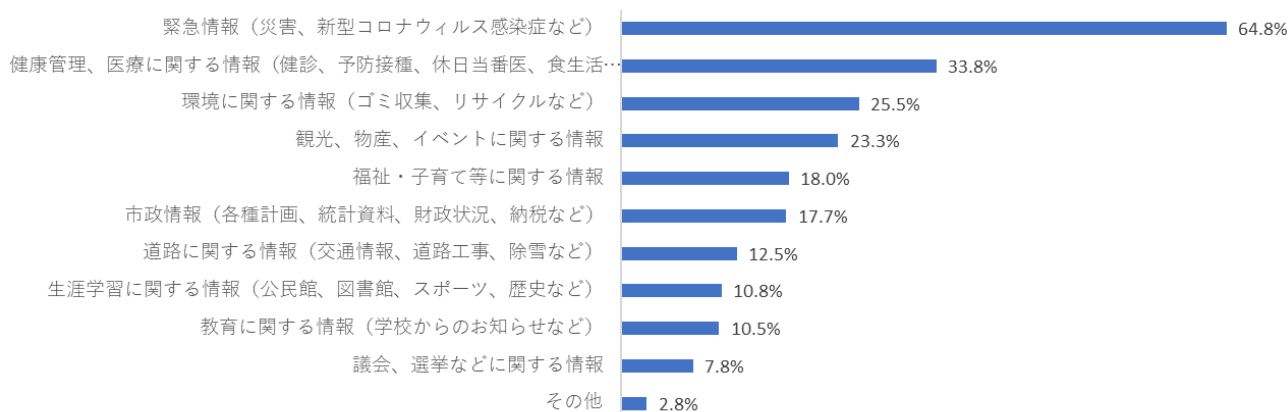
○その他の主な回答

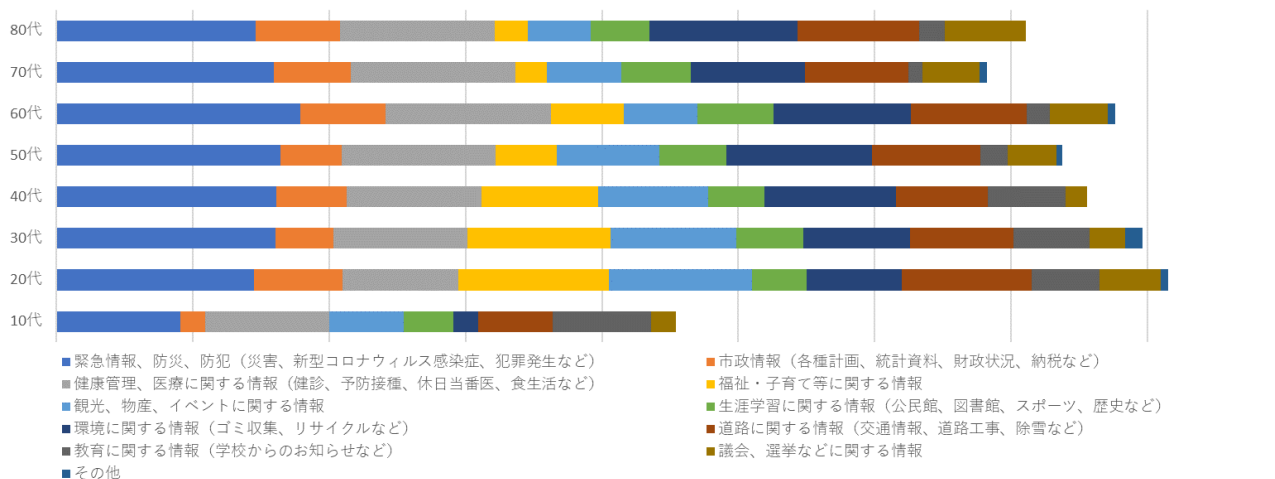
- ・Yahoo!のページ(市のニュースなど)
- ・農業委員や集落支援員の会議など

問18:行政から入手したい情報について、あててはまるものすべてお答えください。(複数回答)



(再掲)問13 よく閲覧するもの





○入手したい情報では、「緊急情報、防災、防犯」が 80.8%と高く、次いで、「健康管理、医療に関する情報」、「環境に関する情報」、「道路に関する情報」の順となっている。

○「道路に関する情報」は、入手したい情報では4番目に高い(40.0%)が、閲覧は 12.5%にとどまっている。

○年代別では、いずれの年代も「緊急情報、防災、防犯」への関心が高く、次に「健康管理、医療に関する情報」となっている。

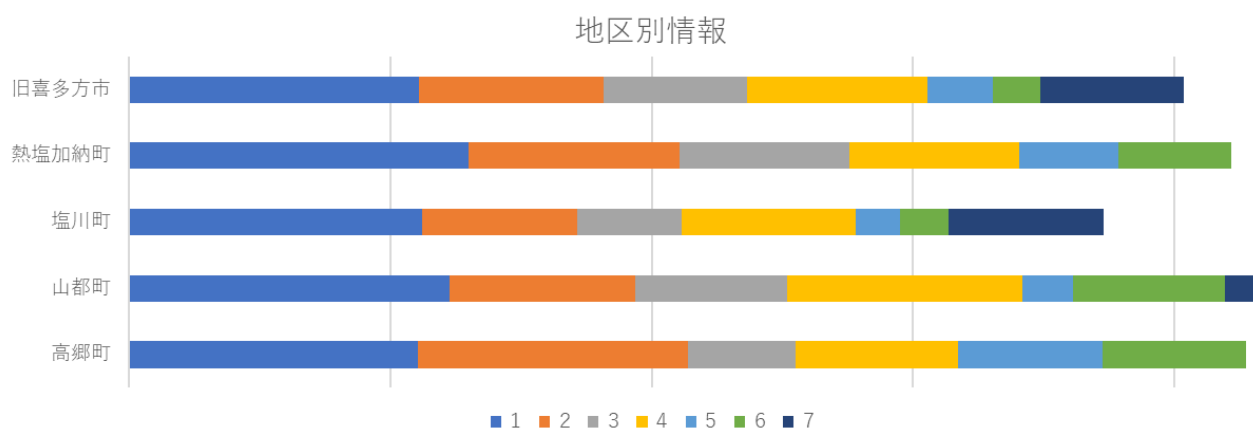
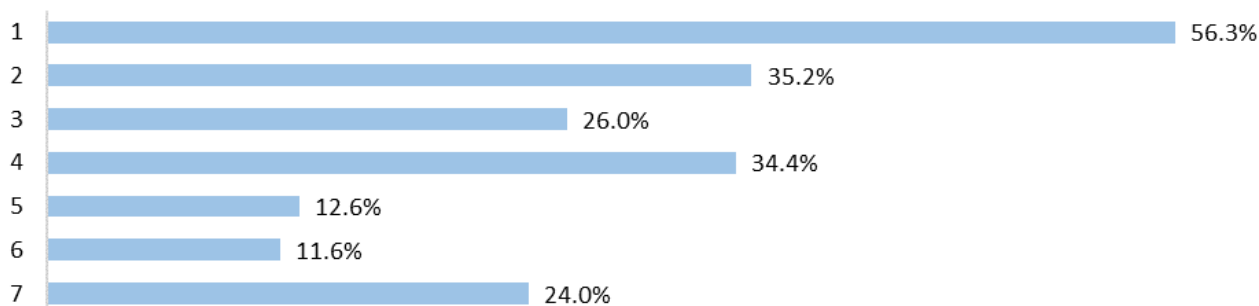
○20～40代では、「福祉、子育て等に関する情報」、「観光・物産・イベントに関する情報」への関心が高い。

○その他の主な回答

- ・誘致企業の進展
- ・人口少子化対策
- ・農地・空き家バンク対策
- ・入札関係
- ・天気予報
- ・マスコミ提供情報
- ・おくやみ情報
- ・市からの補助金等の情報の回覧
- ・介護施設情報
- ・医療費助成に関する情報

問19:災害情報連携システム再構築事業により、市が配布した「防災ラジオ」について、あててはまるものすべてをお答えください。(複数回答)

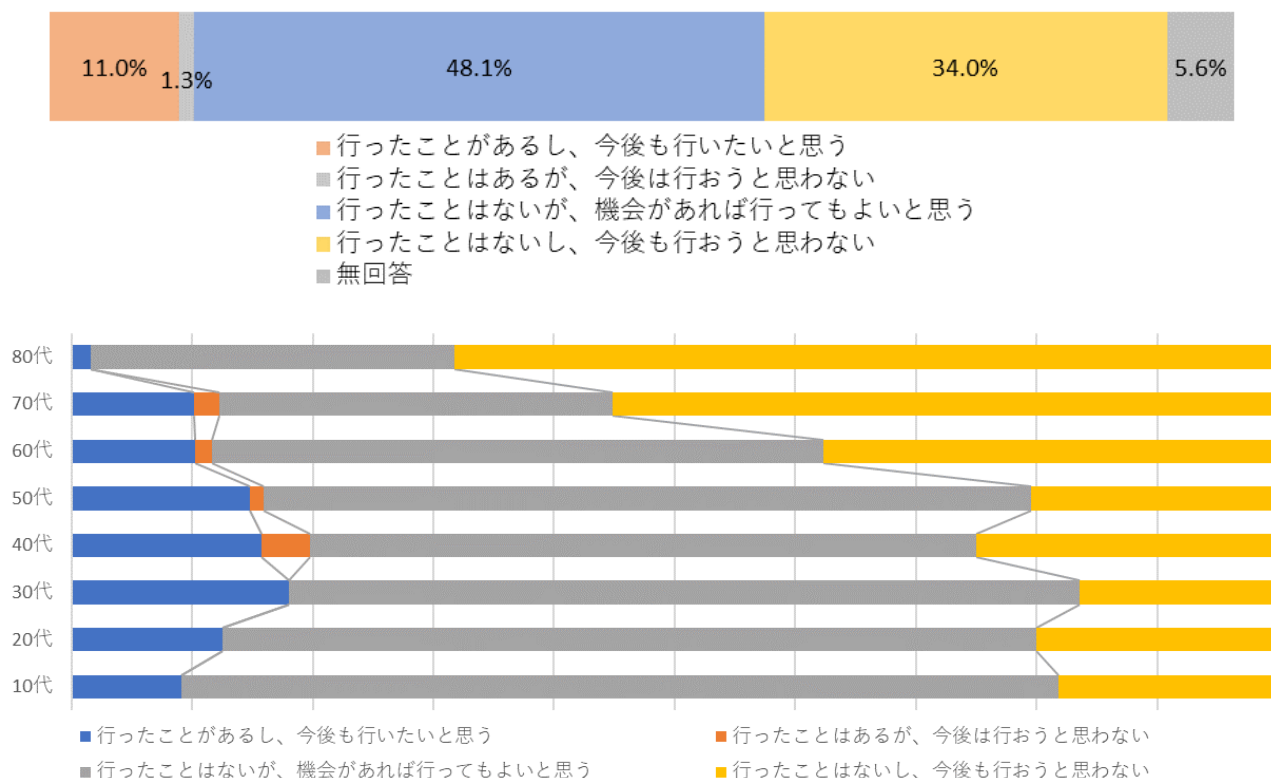
- 1 電源スイッチがオフになっていても、コンセントにつないでおくか電池を入れておけば、緊急時に自動起動して、大雨、台風などの気象情報や避難所などの情報が放送されることを知っている
- 2 電源スイッチがオフになっていても、コンセントにつないでおくか電池を入れておけば、自動起動して、毎週月曜日から金曜日の午後 6 時 30 分から「地域防災チャンネル」で地域ごとの情報が放送されることを知っている
- 3 コミュニティ FM 放送の番組を聴いている最中でも、災害や緊急時は番組に割り込んで重要な情報が放送されることを知っている
- 4 普段は FM ラジオとしてコミュニティ FM 放送を聴くことができることを知っている
- 5 防災ラジオの使い方や仕組みがよく分からない
- 6 電波が悪いのでよく聞こえない
- 7 設置していない



- 全体として、防災ラジオの認識度が低い状況にある。
- 緊急時に自動起動することについて、6割程度(56.3%)の認識にとどまっている。
- アンケート実施時(12月)では、約 1/4 にあたる 24.0%が設置しておらず、喜多方地区、塩川地区が多い。
- アンケート実施時(12月)では、熱塩加納地区、山都地区および高郷地区で「電波が悪くよく聞こえない」との回答があった。

※防災ラジオは、災害発生時の緊急情報などを伝える重要な機器であることから、アンケート実施後も全世帯への設置とともに、確実に情報が伝達できるよう電波の受信状態の改善に取り組んでいます。

問20:インターネットを通じた市への申請・届出やアンケート回答などの状況について、お答えください。

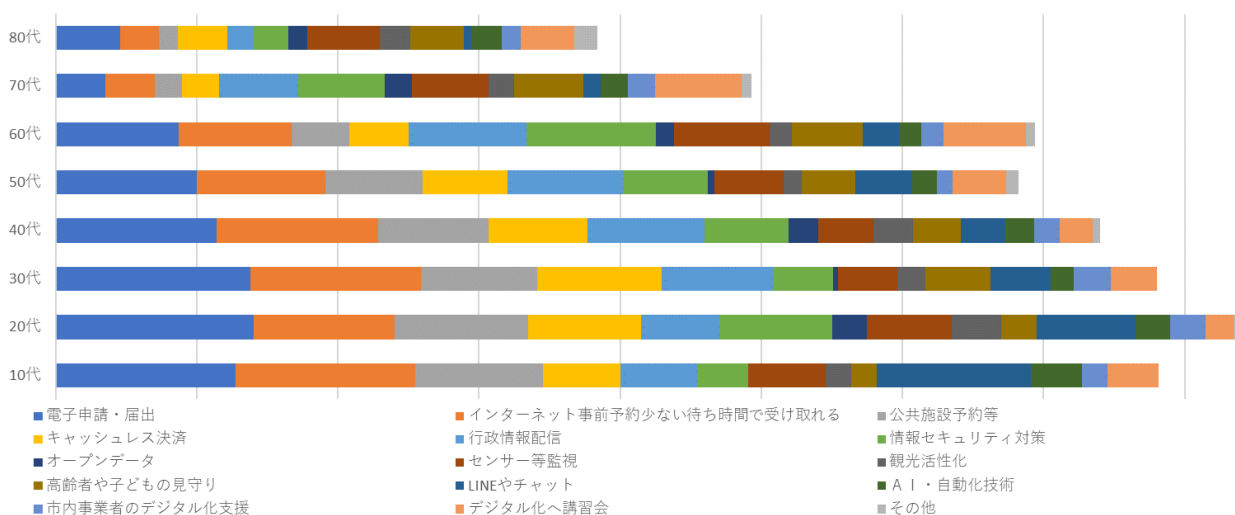
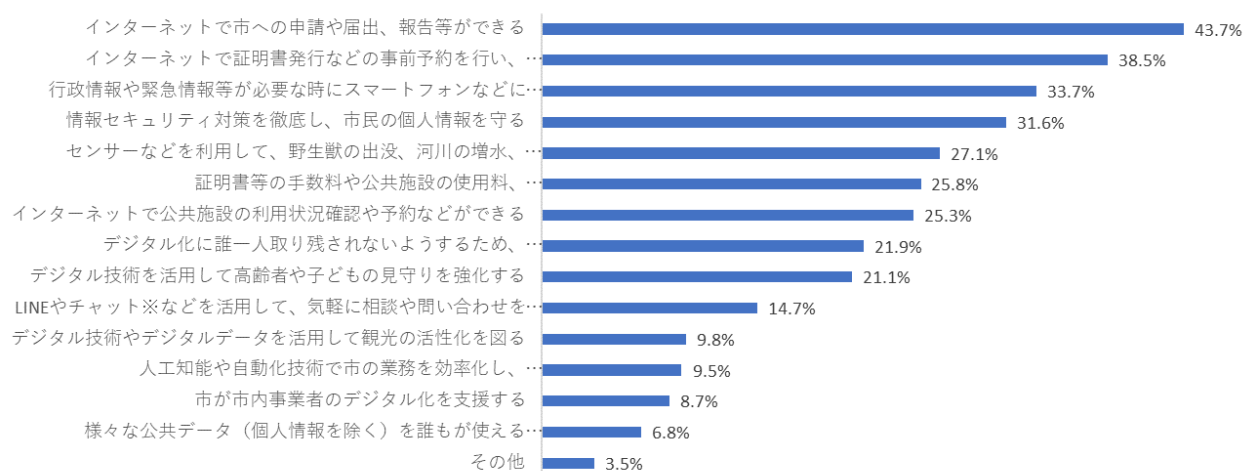


○「行ったことがあるし、今後も行いたいと思う」は、11.0%にとどまっているが、「行ったことはないが、機会があれば行ってもよいと思う」を合わせると約6割(59.1%)が、電子申請等に関心を持っている。

○年代別では、若い年代ほど電子申請等への関心が高い傾向にある。

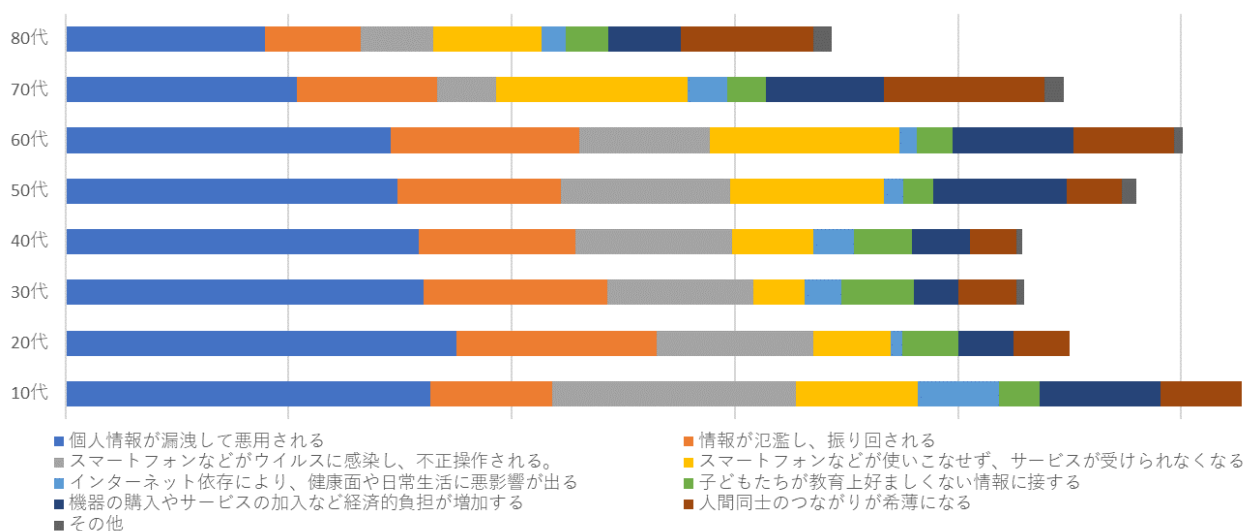
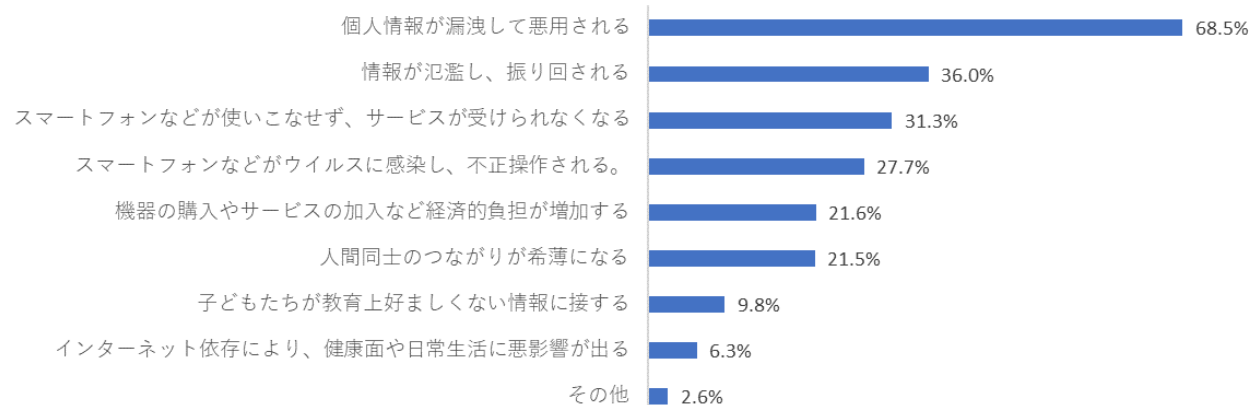
○「行ったことはないし、今後も行わないと思わない」が 1/3(34.0%)を占めている。

問21:行政のデジタル化の取り組みに期待するものについて、特に期待するものを 5 つまでお答えください。(複数回答)



- 全体として、「電子申請・届出」、「インターネット事前予約」への期待する回答が多い。
- 年代別では、10～50代で「公共施設予約等」、「キャッシュレス決済」、「行政情報配信」への期待も多い。
- その他の主な回答
- ・お年寄りに優しいデジタル化
 - ・各家庭のデジタル化の費用負担軽減
 - ・市が市民のデジタル化を支援する
 - ・老人や体の不自由な方でも使えるシステムを作る
 - ・市内全域に Wi-Fi を整備
 - ・各市町村、地区、における意見、危険防止、苦情等書き込めるサイトが欲しい
 - ・デジタル難民へのサポート

問22:デジタル化が進むことで、不安に思うことについて、特に不安に思うことを3つまでお答えください。
(複数回答)



- 7割近く(68.5%)が個人情報の漏洩を不安に思っている。
- 若い年代ほど個人情報漏洩の不安に思う割合が高い。
- 情報の氾濫については、全年代で一定程度が不安に思っている。
- 50～70代では、スマートフォン操作への不安が多くなっている。
- その他の主な回答

- ・活用の仕方がわからない
- ・パソコンスマートフォンを使用していない人は置き去りにされてしまう
- ・きちんと使えない人がデジタル化に関わることで、かえって停滞する結果になる
- ・まずスマホが使いこなせていない
- ・機器を使いこなせない高齢者が取り残される
- ・スマートフォンが必要になってしまうのか
- ・高齢者の中には情報機器を扱えない人が多くいること

問23:デジタル化や高度情報化、DX 推進などについて、ご意見やご要望などがありましたらご記入ください。(自由記載)

主な意見を一部抜粋で掲載しています。

●DX 推進に肯定的な意見(25件)

デジタル活用で世の中が便利になるのは大歓迎です。
推進して税金を効率的に活用して行政サービスを良くしてください。
デジタル化を進める事は良いと思います。でも簡単なシステムだといいです。手順が簡単だといいです
あまり多くを進めるのではなく身近な小さな問題が解決できるように進めてください。
山間部では過疎化、少子高齢化が進んでおり、DX 推進させることによって、これらの問題に対処してほしい。例えば、若い人が地元で根付く職場確保や情報発信。
問 21 はほぼ全て取り組んだほうが良いと思う。
喜多方市独自の強みや魅力を活かした取り組みやデジタル化が必要。
デジタル化は便利なので使用したいと思う。使いこなせないのがアナログも残して欲しい。

●DX推進に関する要望等(18件)

デジタル化がちょっと苦手なので、講習会などを行ってほしい。
高齢者にも良く理解できるシステム操作をお願いしたい。
デジタル化を使用していない人も居る訳だから、全市民が使えるものにしてもらえれば良いと思う。
セキュリティ対策について徹底していただきたい。
DX なんて高齢者は横文字難しいかと思いますので大変ですが、もっと分かりやすい説明を希望します。
デジタル機器を活用できない人達(主に高齢者)が蔑ろにされないようにするべき。
ショートステイの予約も普通のホテルのようにネット予約ができるようになるといいと思う。
高齢者が便利と思うようなものを考えてほしい。行政だけでなく、医療・介護・専門職の意見も周りに聞いてみてください。

●DX 推進に関する不安等(50件)

高齢者など情報弱者にも優しい心配りも忘れないで欲しいと思います。
デジタル化で取り残されて操作できなくなる不安あり。
デジタル化の良い点もわかるが、人とのつながりが希薄になるのでは？と不安もあるし、機器の使用の苦手な人は置いてきぼりになるのではないかと心配にもなる。
高齢者には難しすぎる。
デジタル化することがそんなに良いことなのですか？
デジタル化だけに片寄った方向にだけ行かないで欲しいと思う。
広報「きたかた」と防災ラジオが頼りです。DX のことは考えていません。
デジタル化に急がず、人間同士の付き合いの方が、今後もっと大切だと思います。

●その他のご意見等(36 件)

市の住民の高齢化と DX 活用および導入費用から、費用対効果を先に試算すべきと思う。
市民一人ひとりが違うので、一般市民を対象とした DX は余計な手間がかかることとなるので、導入は限定的なものとなるでしょう。
行政関係の要項等を閲覧したいと思ったとき、大半がダウンロードを求められる点が改善されるとよい。
個人情報の漏洩が問題である。行政サービスについても、もっと PR してはどうか。知らない人が多い気がする。
DX 化と言いながら紙媒体のアンケートを送付する所に、市の方針と行動に矛盾が生じていると感じる。紙の無駄。世間でデジタル化が進んでいるのでそれに倣おうとするのはいいが、倣うのならそれに伴う動きをしてください。
現状 知らない人は、知らない。知ってる人は、知ってる。という事実は、デジタル化しても変わらないと思います。市の行政の補助や申請の仕方など、難しい言葉で説明してあるので分かりにくい。
年齢と年金の関係でインターネット回線を使用したいのですが、生活重視になるので、もう少し回線料金等々を考えていただきたい。
過剰な DX で税金を使うくらいなら、税金を下げてほしい。