

令和5年度 鹿屋市市政モニター 第7回アンケート集計表

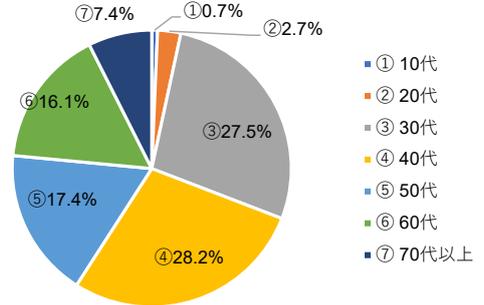
○テーマ：鹿屋市のDX推進について

○調査期間：令和5年11月28日（火）～12月13日（水）

○回収結果：送付数 200人(市内172人、市外28人)、回答数 149人、回答率 74.5%

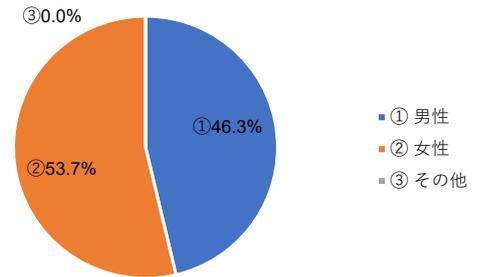
問1 あなたの年齢を選択してください。

回答	件数	割合
① 10代	1	0.7%
② 20代	4	2.7%
③ 30代	41	27.5%
④ 40代	42	28.2%
⑤ 50代	26	17.4%
⑥ 60代	24	16.1%
⑦ 70代以上	11	7.4%
合計	149	



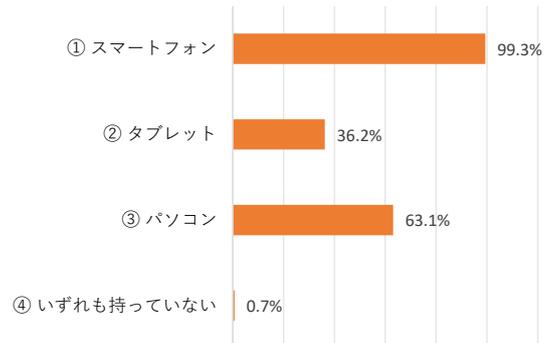
問2 あなたの性別をお答えください。

回答	件数	割合
① 男性	69	46.3%
② 女性	80	53.7%
③ その他	0	0.0%
合計	149	



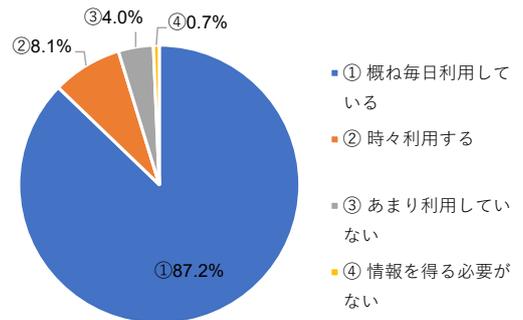
問3 電子機器の所有状況について教えてください。（複数回答可）

回答	件数	割合
① スマートフォン	148	99.3%
② タブレット	54	36.2%
③ パソコン	94	63.1%
④ いずれも持っていない	1	0.7%
合計	297	
回答者数	149	



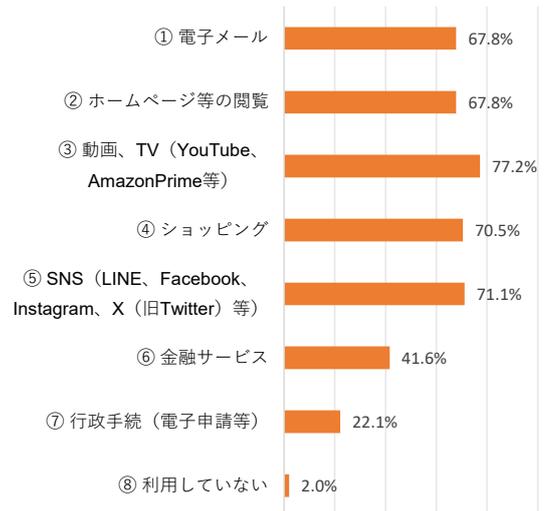
問4 日常生活でインターネットを利用して情報を得ていますか。

回答	件数	割合
① 概ね毎日利用している	130	87.2%
② 時々利用する	12	8.1%
③ あまり利用していない	6	4.0%
④ 情報を得る必要がない	1	0.7%
合計	149	



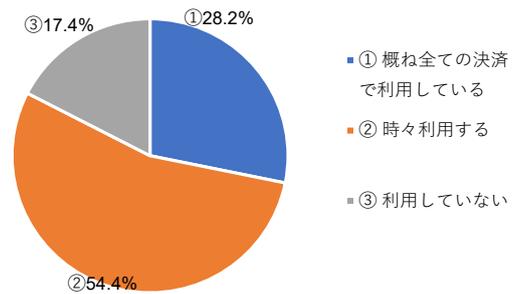
問5 スマートフォンやパソコン等で普段利用しているサービスは何ですか。(複数回答可)

回答	件数	割合
① 電子メール	101	67.8%
② ホームページ等の閲覧	101	67.8%
③ 動画、TV (YouTube、AmazonPrime等)	115	77.2%
④ ショッピング	105	70.5%
⑤ SNS (LINE、Facebook、Instagram、X (旧Twitter) 等)	106	71.1%
⑥ 金融サービス	62	41.6%
⑦ 行政手続 (電子申請等)	33	22.1%
⑧ 利用していない	3	2.0%
合計	626	
回答者数	149	



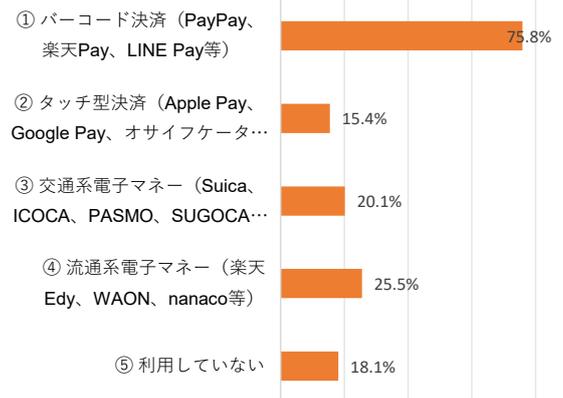
問6 キャッシュレス決済を利用していますか。

回答	件数	割合
① 概ね全ての決済で利用している	42	28.2%
② 時々利用する	81	54.4%
③ 利用していない	26	17.4%
合計	149	



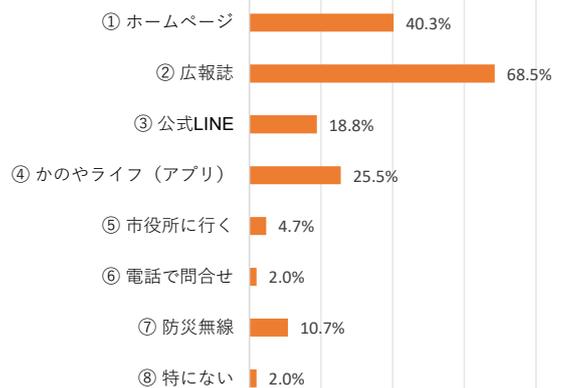
問7 利用しているキャッシュレス決済は何ですか。(複数回答可)

回答	件数	割合
① バーコード決済 (PayPay、楽天Pay、LINE Pay等)	113	75.8%
② タッチ型決済 (Apple Pay、Google Pay、オサイフケータイ等)	23	15.4%
③ 交通系電子マネー (Suica、ICOCA、PASMO、SUGOCA等)	30	20.1%
④ 流通系電子マネー (楽天Edy、WAON、nanaco等)	38	25.5%
⑤ 利用していない	27	18.1%
合計	231	
回答者数	149	



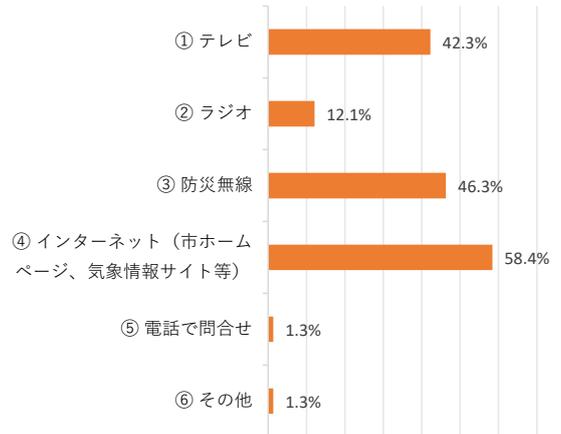
問8 鹿屋市からの情報を得る主な手段は何ですか (2つまで選択)

回答	件数	割合
① ホームページ	60	40.3%
② 広報誌	102	68.5%
③ 公式LINE	28	18.8%
④ かのやライフ (アプリ)	38	25.5%
⑤ 市役所に行く	7	4.7%
⑥ 電話で問合せ	3	2.0%
⑦ 防災無線	16	10.7%
⑧ 特にない	3	2.0%
合計	257	
回答者数	149	



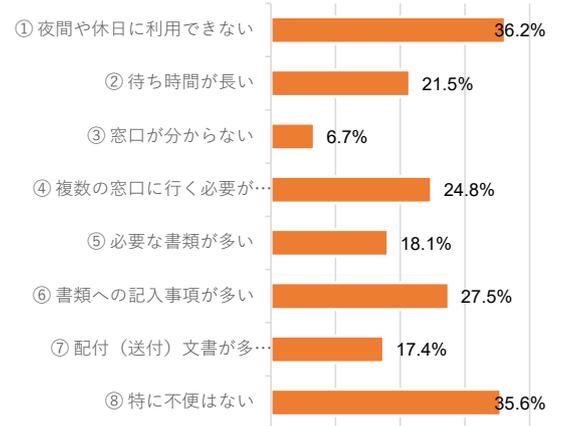
問9 鹿屋市に関する災害情報、緊急情報を得る方法は何ですか（2つまで選択）

回答	件数	割合
① テレビ	63	42.3%
② ラジオ	18	12.1%
③ 防災無線	69	46.3%
④ インターネット（市ホームページ、気象情報サイト等）	87	58.4%
⑤ 電話で問合せ	2	1.3%
⑥ その他	2	1.3%
合計	241	
回答者数	149	



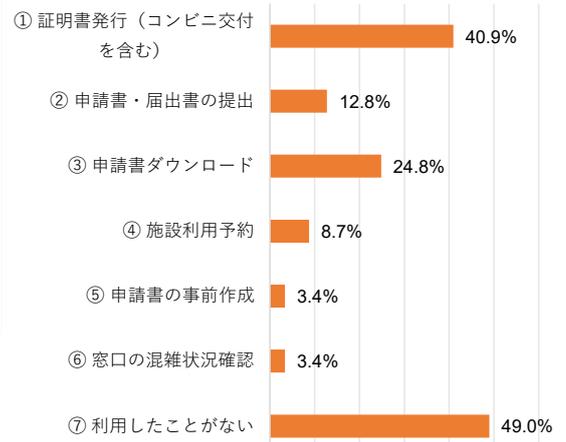
問10 市への手続き等で不便だと思うことは何ですか（複数回答可）

回答	件数	割合
① 夜間や休日に利用できない	54	36.2%
② 待ち時間が長い	32	21.5%
③ 窓口が分からない	10	6.7%
④ 複数の窓口に行く必要がある	37	24.8%
⑤ 必要な書類が多い	27	18.1%
⑥ 書類への記入事項が多い	41	27.5%
⑦ 配付（送付）文書が多い、紙が多い	26	17.4%
⑧ 特に不便はない	53	35.6%
合計	280	
回答者数	149	



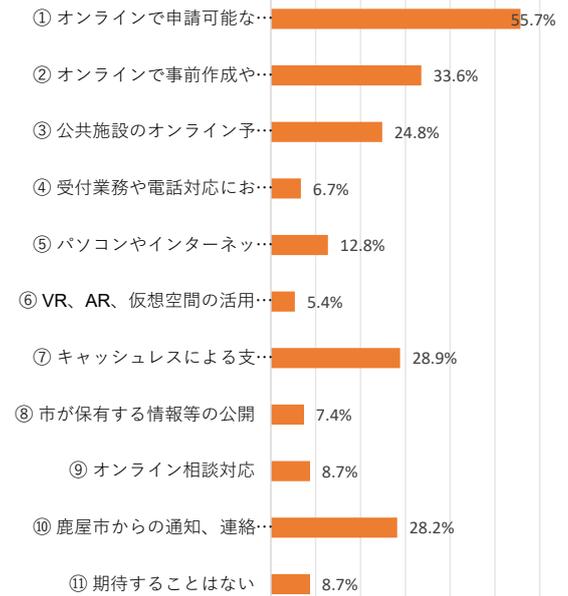
問11 以下の行政オンラインサービスで利用したことがあるものは何ですか。（複数回答可）

回答	件数	割合
① 証明書発行（コンビニ交付を含む）	61	40.9%
② 申請書・届出書の提出	19	12.8%
③ 申請書ダウンロード	37	24.8%
④ 施設利用予約	13	8.7%
⑤ 申請書の事前作成	5	3.4%
⑥ 窓口の混雑状況確認	5	3.4%
⑦ 利用したことがない	73	49.0%
合計	213	
回答者数	149	



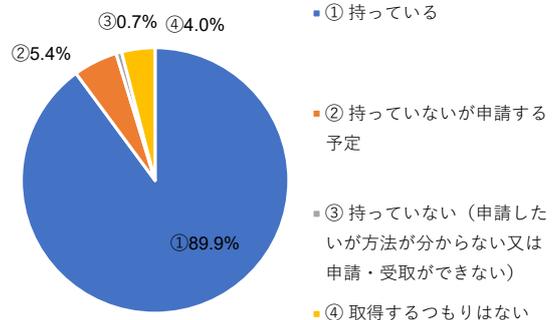
問12 今後、どのような行政サービスの拡充や新規導入を期待しますか。（3つまで選択）

回答	件数	割合
① オンラインで申請可能な証明書発行（コンビニ交付を含む）の拡充	83	55.7%
② オンラインで事前作成やダウンロードが可能な申請書の拡充	50	33.6%
③ 公共施設のオンライン予約の拡充	37	24.8%
④ 受付業務や電話対応におけるAIの活用	10	6.7%
⑤ パソコンやインターネット、スマートフォンについて学べる講座の拡充	19	12.8%
⑥ VR、AR、仮想空間の活用（観光、教育、市民交流等）	8	5.4%
⑦ キャッシュレスによる支払、給付の拡充	43	28.9%
⑧ 市が保有する情報等の公開	11	7.4%
⑨ オンライン相談対応	13	8.7%
⑩ 鹿屋市からの通知、連絡の電子化（郵送物の電子化）	42	28.2%
⑪ 期待することはない	13	8.7%
合計	329	
回答者数	149	



問13 マイナンバーカードを持っていますか。

回答	件数	割合
① 持っている	134	89.9%
② 持っていないが申請する予定	8	5.4%
③ 持っていない（申請したいが方法が分からない又は申請・受取ができない）	1	0.7%
④ 取得するつもりはない	6	4.0%
合計	149	



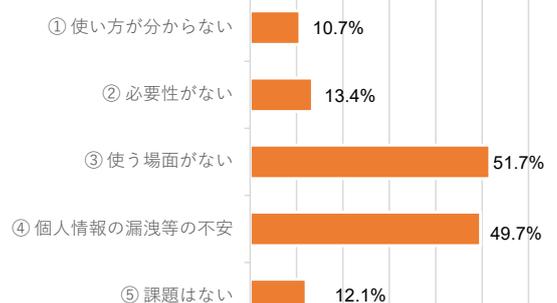
問14 マイナンバーカードを使って利用したことがあるサービスは何ですか。（複数回答可）

回答	件数	割合
① 行政手続（証明書発行、申請・届出等）	65	43.6%
② 保険証利用	39	26.2%
③ 身分証明書	56	37.6%
④ 利用したことがない	50	33.6%
合計	210	
回答者数	149	



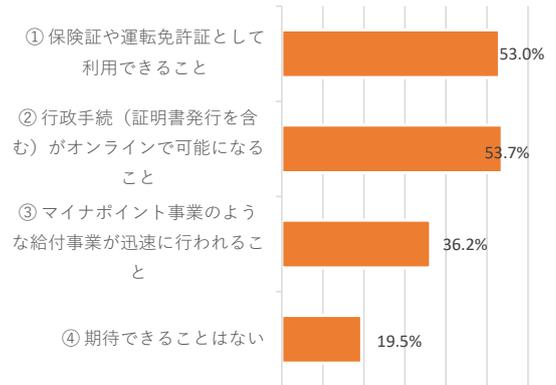
問15 マイナンバーカードの利活用における課題は何だと思いますか。（複数回答可）

回答	件数	割合
① 使い方が分からない	16	10.7%
② 必要性がない	20	13.4%
③ 使う場がない	77	51.7%
④ 個人情報の漏洩等の不安	74	49.7%
⑤ 課題はない	18	12.1%
合計	205	
回答者数	149	



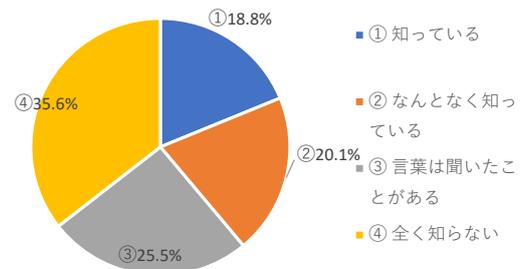
問16 マイナンバーカードに期待することは何ですか。(複数回答可)

回答	件数	割合
① 保険証や運転免許証として利用できること	79	53.0%
② 行政手続(証明書発行を含む)がオンラインで可能になること	80	53.7%
③ マイナポイント事業のような給付事業が迅速に行われること	54	36.2%
④ 期待できることはない	29	19.5%
合計	242	
回答者数	149	



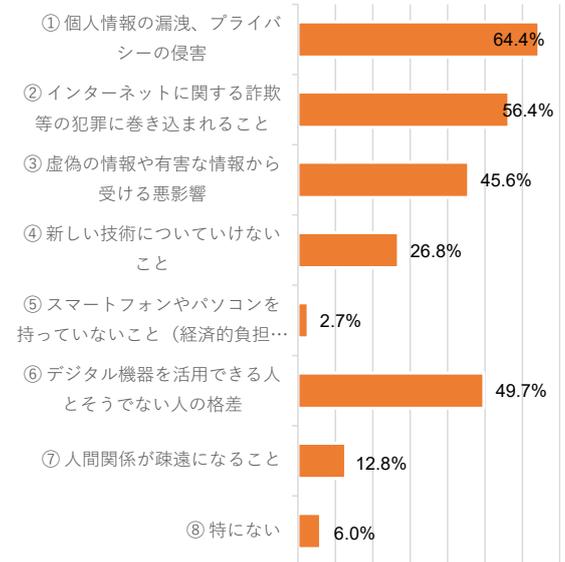
問17 DXについて、本モニターアンケートを受ける以前から知っていますか。

回答	件数	割合
① 知っている	28	18.8%
② なんとなく知っている	30	20.1%
③ 言葉は聞いたことがある	38	25.5%
④ 全く知らない	53	35.6%
合計	149	



問18 社会のデジタル化が進む中で、不安に感じることはありませんか。(複数回答可)

回答	件数	割合
① 個人情報の漏洩、プライバシーの侵害	96	64.4%
② インターネットに関する詐欺等の犯罪に巻き込まれること	84	56.4%
③ 虚偽の情報や有害な情報から受ける悪影響	68	45.6%
④ 新しい技術についていけないこと	40	26.8%
⑤ スマートフォンやパソコンを持っていないこと(経済的負担を含む)	4	2.7%
⑥ デジタル機器を活用できる人とそうでない人の格差	74	49.7%
⑦ 人間関係が疎遠になること	19	12.8%
⑧ 特にない	9	6.0%
合計	394	
回答者数	149	



問19 上記のほか、鹿屋市のDX化やICT化について、ご意見があれば記入をお願いします。

- ・運転免許返納に伴う高齢者の移送問題を解決するために、DX化やICT化を推進してほしいです。
- ・高齢者にはタブレット講習をおこない気軽に教えてもらえる所があると良い。
- ・高齢者の多い地方でデジタル化の推進はなかなか厳しい現実にあるかと思えます。活用できる人とできない人の格差も気になります。病院に行くときは診察券、買い物に行けばポイントカードといった具合に、マイナンバーカードにしても使う機会がそれなりにあれば(ある程度統合してしまえば)自然と使い方にも慣れると思う。一方で紛失した時の手続きや情報漏洩への不信感といったデメリットがあることから、既存のシステムで充分生活でき、新たな技術にまた1から取り組む必要はないと思う方も多いと思う。具体的にどのような場面で必要になるか、便利になるか一覧表にしてラミネートし壁に紐で掛けるなど(アナログな方法ですが…)常に目が届くような環境があると進みやすいのかなど思ったりもします。
- ・お年寄りが多いようすし、スマホを持っていても使い方がわからない人が多いです。ICT化が進むにつれて時代に置いていかれる人もたくさん出てきそうだなと思っています。でも私はどんどん進んでほしい側です！あと鹿屋市のLINEあまり来ないのでもっと発信してほしいです！
- ・英語が多くて老人には理解しづらい。
- ・現代社会は本当におかしくなっています。便利な世の中であるがゆえ、人間性がなくなってきました。そんな中でも、鹿屋という素晴らしい街が、便利さばかりではなく、高齢者でも対応できるように対応していただければと思います。高齢者＝出来ない。ではないけれど、若い頃はできた人でも、歳を取ればできなくなるのですから、そういった部分に配慮できれば、もっと素敵な街であり続けられると思います。
- ・スマホなどを使用できる人に寄った作り方や使用方法でなくスマホやPCでインターネットを利用できるけど直感的にわかりにくい人にもちゃんと配慮した作り方にしてほしい。そういった人や情報収集に疎い人を置き去りにしないように技術だけ先走る事なく思いやりのある思いやりが先進的で置き去りのない行政システムを構築してほしい。
- ・情報リテラシーの格差が大きいと思います。特に年輩の方は今更、、、と思われるので利用するメリットを明確にして動機づけが必要だと思います。やらされる感じでは浸透しないので。市外に在住の子や孫を巻き込んで、ICT等に触れるきっかけを作りつつ、得意な年輩の方が不慣れた年輩の方を互助する仕組みを構築するのが良いと思います。特に、市民側を役所側の成し遂げたいこととうまく巻き込み、伝承していってもらえるよう、核となる年輩の方を様々な地域に配置していくのが良いと思います。
- ・町内会や各種団体等と協力して、公民館とかの身近な施設で端末を使えないと思う年代の方にもっと使い方や利用の便利面を伝えて欲しい。
- ・鹿屋市は高齢化率が高く、デジタル化についていけない人も多いと思いますが、「それはそれ、これはこれ」です。利活用できる人からやっていけばいいと思います。行政のデジタル化は福岡市がお手本になると思います(例えば、転入には必ず対面での手続きが必要な部分があっても、それ以外の部分でネットで事前に申請・窓口予約ができます)。都会と田舎では条件が違うため単純比較はできませんが、参考になればと思います。
- ・これからDX化 ICT化進むと対応できるか不安です
- ・市役所業務のペーパーレス化を進めてはどうか。
- ・かのやライブを気軽に利用できて助かっています。ゴミ分別などよく調べるのですが、ごみ処理の現場での困っていることなど動画などあれば参考にしたいです。
- ・スマホ、パソコンなど持っていない人にタブレット等の貸し出しをして欲しい。
- ・DX化やICT化に対応できない世代が置いていかれるような政策をするんだらうなあと感じています。より良いという文言を使うことで、中心部だけに職員を配置し、支所ではオンライン対応にするようなことだけは避けてください。
- ・プレミアム商品券の電子化による効率化と経費削減。
- ・プレミアム商品券を電子マネー等で購入できるようにしていただきたいです。
- ・あくまでマンパワーの補助として上手く使い、スムーズな対応をして欲しいです。
- ・モニターアンケートを郵送する必要が全くない。
- ・以前、コンビニで住民票を取る時に、「続柄」の記載はできたが、「マイナンバー」の記載ができなかったので、わざわざ窓口に行かなければならなかった。現在もできないのであれば改善してほしい。
- ・証明書の発行や行政手続き等をもっとシンプルに手続きできるようになることを期待しています。
- ・制度に関しては何の問題は感じないがマイナンバーに関しては全く興味が無い。
- ・DX人材を外部のITベンダーから出向者として受け入れるすることもありだと思えます。私の勤務している会社でもDX人材として自治体に多数の方が出向として支援しています。
- ・DXやICTを通じて必要性が低い業務を効率化し、実際に対人援助が必要な業務に人員を拡充するなど、選択と集中を行いよりインパクトのある行政を行なって欲しい。
- ・積極的に取り組むべき！
- ・大切なお知らせがインターネット通知のみになってしまうと、見逃しが出てきてしまいそうな気がします。日頃から私たちはたくさんの情報にさらされているので…。デジタルの情報は気軽に便利ですが、流れやすい(軽く読み流してしまう)傾向はあると思います。適宜、使い分けられればと良いかと。
- ・郵送物を電子化することは良いことだと思うが高齢の方や電子機器を持たない人がいるので今後の課題かなと思う。
- ・デジタル化が進み現在子育て中ですが学校関係も書類配布からメールでのお知らせ、アンケートが主になってきました。都合の良い時に見たり答えたりできるので便利だと思います。発信する側が文書作成、回収、費用などの負担も減るのならデジタル化賛成です。しかし親世代になると全く分からないようでデジタルでの手続きをお願いされることもしばしばあります。こういう時は郵送や対面対応をお願いしたいところです。鹿屋の広報誌や大事なお知らせなどを郵送してくださいるのは実際手に取り確認できるので、それはそれで良いなと思います。
- ・デジタルだけでなくアナログも必要だと思います。台湾のオーダータンさんもそう言ってました。一本にせずどちらも出来るようにお願い致します。
- ・デジタルでできる選択肢とアナログでできる選択肢を選べるとありがたいと思います。なんでもデジタル化することがいいことだとは思ってなくて、対面で話さないとわからないことなどもあるのでバランス良くしてほしいと思います。足を運んで市民の声を聞くことも大事だと思います。
- ・電子化が進む中でも適応できる人とそうでない人どちらへも平等に快適な暮らしができるようになればいいなと思います。