

第3章 情報化アンケートの結果と課題

1. 情報化アンケートの結果

図表中の割合(%)については、小数点以下第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。

1.1 市民向けアンケートの結果

市民の現状とニーズを的確に把握するため、情報化に関する「市民向けアンケート」を実施しました。なお、新型コロナウイルス感染症の影響による変化を把握するため、アンケートは2回実施しました。

調査概要は以下のとおりです。(詳細は、巻末:参考資料2. 1、2『市民向けアンケート』参照)

【実施期間】

(1回目)令和元年12月～令和2年1月 … 以下、図表上 R1 と表記

(2回目)令和2年12月～令和3年1月 … 以下、図表上 R2 と表記

【回答方式】

マークシート、又はインターネット上のアンケートフォーム

【調査対象】

まちづくりセンター利用者、小中学校保護者、社会教育課主催の青年教養講座参加者

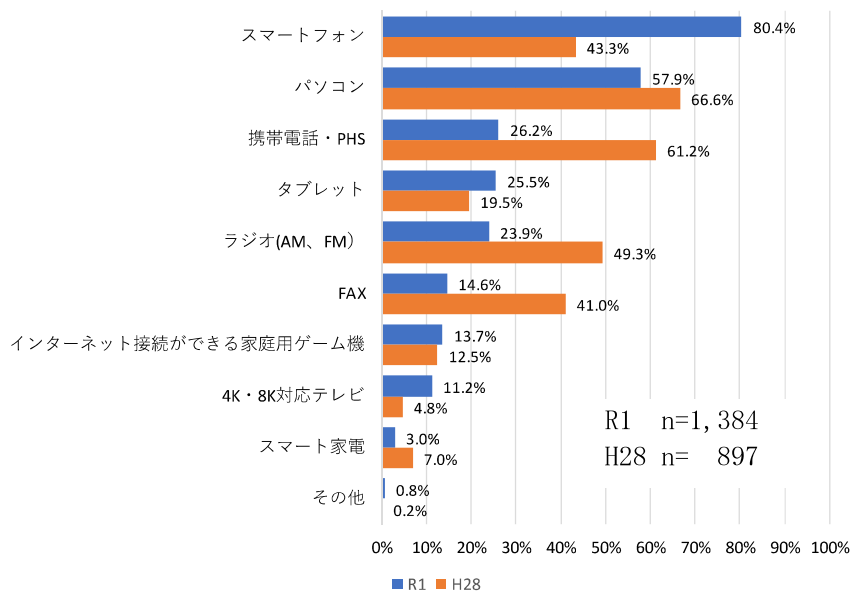
【回答数】

(1回目)1,384人 (2回目)1,210人

(1) 市民の情報化の現状

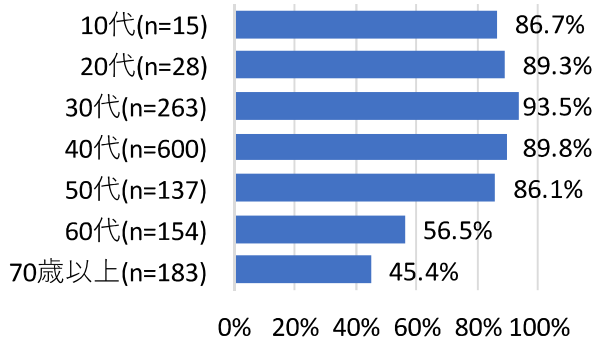
「現在利用中の情報機器」について尋ねたところ、図表3-1に示すとおり、平成28年度の調査に比べスマートフォンを利用している人の割合が43.3%から80.4%となり、大幅に増加しました。本市においても、スマートフォンの普及は進んでおり、いつでもどこでもインターネットを利用する機会が増えていると考えられます。一方、携帯電話・PHS、ラジオ(AM、FM)、FAXを利用している人の割合が大幅に減少していることがわかりました。

図表 3-1 情報機器の利用状況(R1・H28)(経年比較)

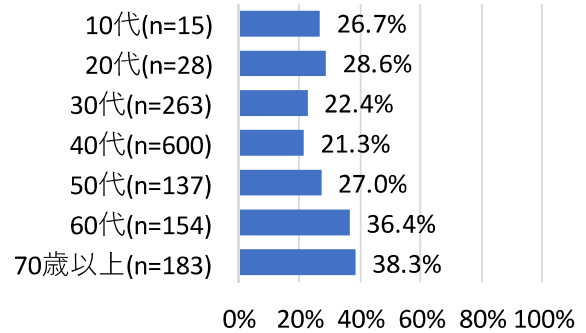


令和元年度の調査で、「年齢別の各種情報機器の利用状況」について尋ねたところ、図表 3-2 から図表 3-5 に示すとおり、スマートフォンは 10 代から 50 代までは 80%を超えており、60 代以上になると急激に減少していました。一方、携帯電話・PHS は 60 代以上の利用者の割合が高く、この年代のスマートフォンへの移行が遅れていることがわかりました。パソコンはどの年代も利用者の割合が高く、70 代以上でも 50%を超えていました。タブレットは、回答者が少なかったため注意が必要ですが、10 代の利用者の割合が高くなっていました。

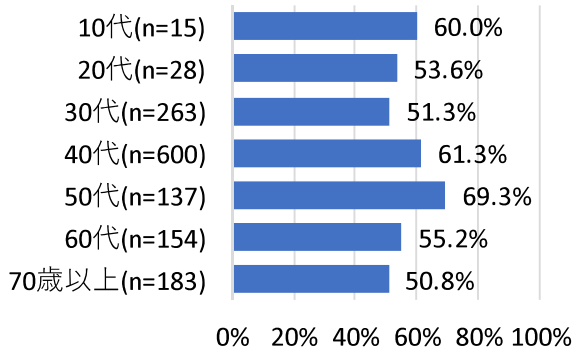
図表 3-2 スマートフォンの利用状況(R1)(年代別)



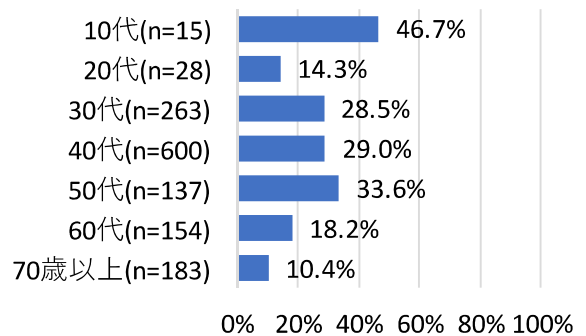
図表 3-3 携帯電話・PHS の利用状況(R1)(年代別)



図表 3-4 パソコンの利用状況(R1)(年代別)



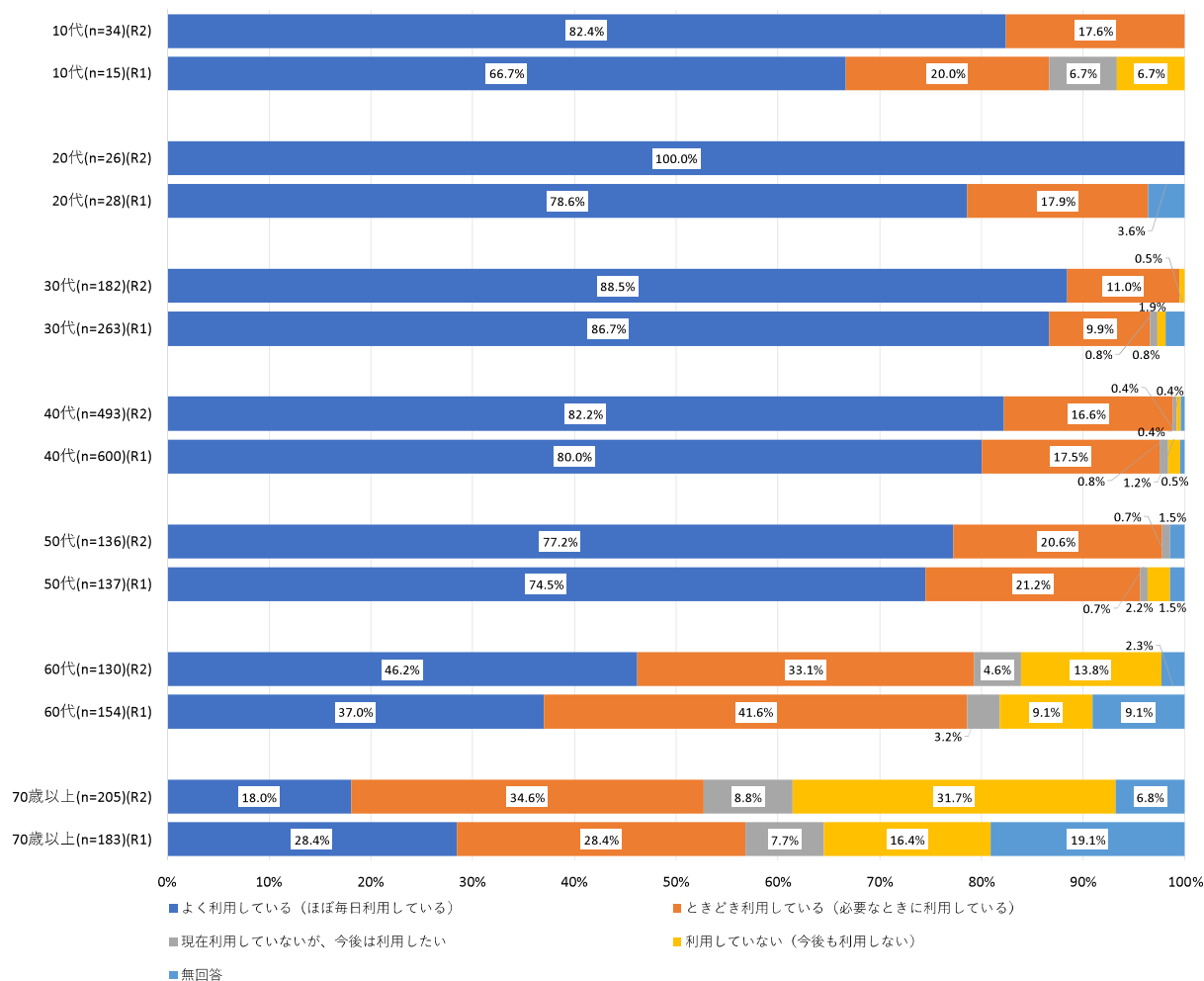
図表 3-5 タブレットの利用状況(R1)(年代別)



「インターネットの利用状況」について尋ねたところ、図表 3-6 に示すとおり、令和元年度、令和2年度の調査結果を比較すると、どちらも「よく利用している」(ほぼ毎日利用している)との回答は、10代から50代までは高くなっていますが、60代以上は50%以下まで低くなっていました。「ときどき利用している(必要なときに利用している)」まで合わせると、60代以上でも50%を超えていました。

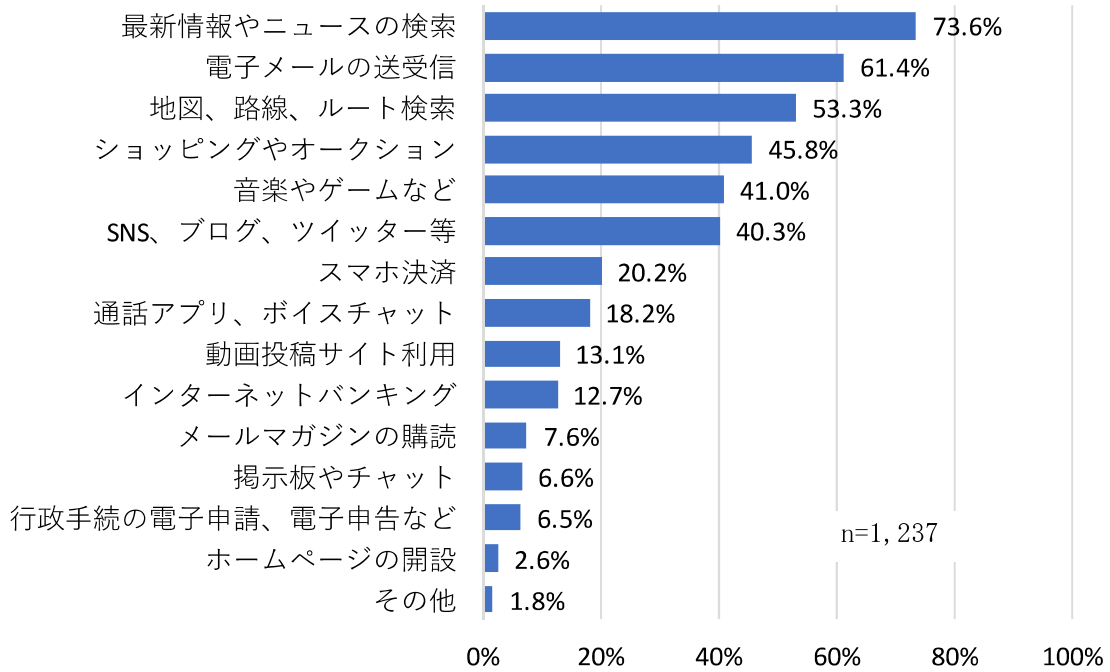
また、令和2年度に実施した調査結果では、70歳以上を除き、すべての年代でインターネットの利用頻度が高まっていることがわかりました。

図表 3-6 インターネットの利用状況(R2・R1)(年代別)



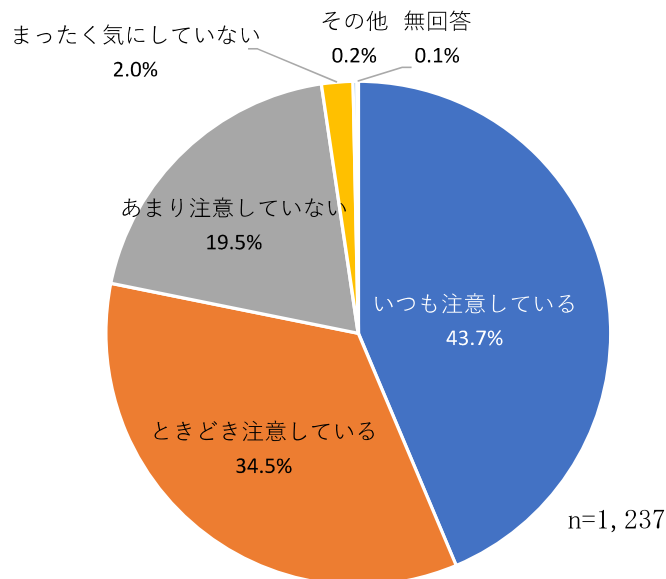
令和元年度の調査で、「インターネットの利用目的」について尋ねたところ、図表 3-7 に示すとおり、「最新情報やニュースの検索」が 73.6%と最も高く、次いで「電子メールの送受信」が 61.4%、「地図、路線、ルート検索」が 53.3%、「ショッピングやオークション」が 45.8%となりました。

図表 3-7 インターネットの利用目的(R1)



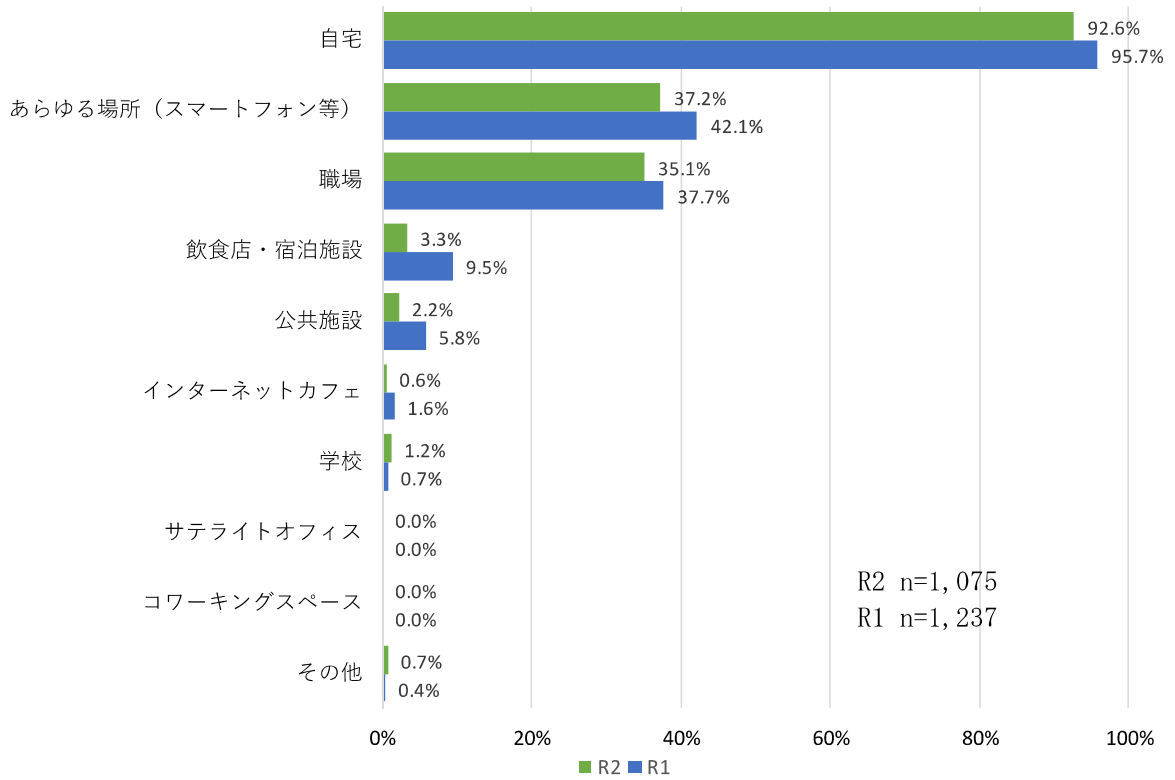
また、「インターネット利用時の安全性に注意しているか」を尋ねたところ、図表 3-8 に示すとおり、「いつも注意している」、「ときどき注意している」を合わせると 78.2%でしたが、一方で 21.5%の方は「あまり注意していない」、「まったく気にしていない」ということがわかりました。

図表 3-8 インターネット利用時の安全性への注意(R1)



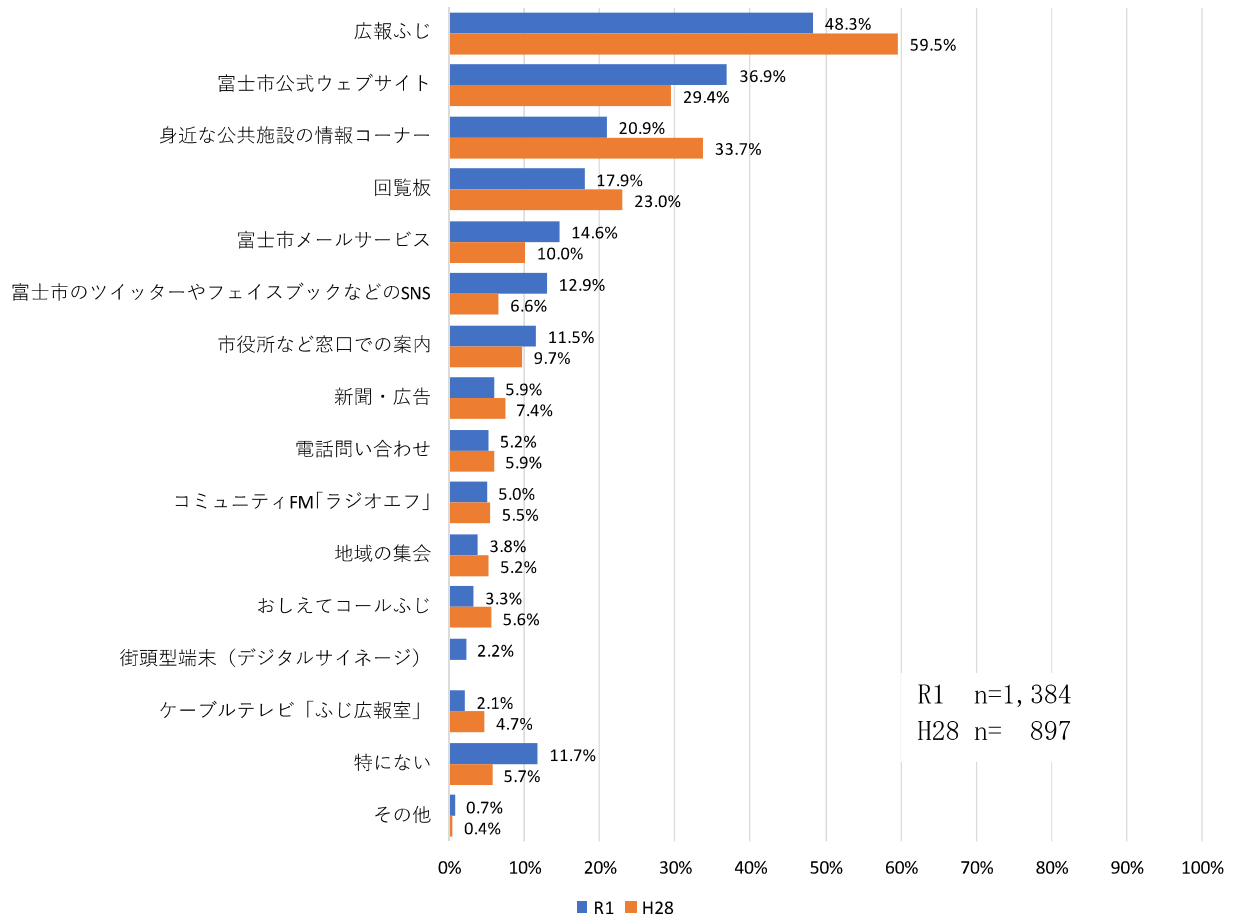
新型コロナウイルス感染症の影響による変化を把握するため、「インターネットを利用する場所」について尋ねたところ、図表 3-9 に示すとおり、令和元年度、令和2年度の調査結果を比較すると、どちらも「自宅」が最も高く、次いで「あらゆる場所(スマートフォン等)」、「職場」と続き、大きな変化は見られませんでした。また、「サテライトオフィス」、「コワーキングスペース※」を利用すると回答した人はいませんでした。

図表 3-9 インターネットを利用する場所(R2・R1)



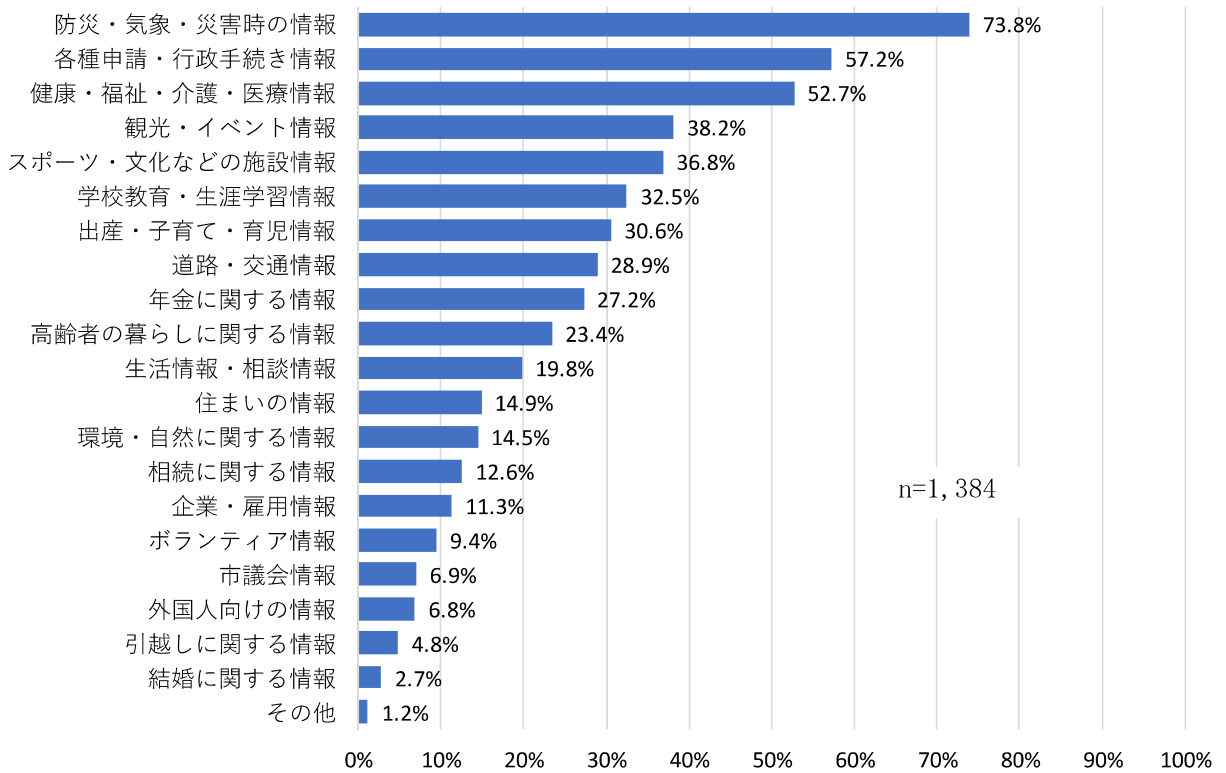
「充実してほしいと思う行政情報の提供方法」について尋ねたところ、図表 3-10 に示すとおり、平成 28 年度、令和元年度の調査結果を比較すると、どちらも「広報ふじ」が最も高くなりましたが、平成 28 年度の 59.5%に対し、令和元年度は 48.3%と 11.2 ポイント減少しました。一方、「富士市公式ウェブサイト」は、平成 28 年度の 29.4%に対し令和元年度は 36.9%で、7.5 ポイント、「富士市のツイッター※やフェイスブック※などのSNS」は平成 28 年度の 6.6%に対し、令和元年度は 12.9%で 6.3 ポイント増加しました。

図表 3-10 充実してほしいと思う行政情報の提供方法(R1・H28)



令和元年度の調査で、「あなたが必要と考える富士市の情報」について尋ねたところ、図表 3-11 に示すとおり、上位は「防災・気象・災害時の情報」が73.8%、「各種申請・行政手続き情報」が57.2%、「健康・福祉・医療情報」が52.7%となりました。

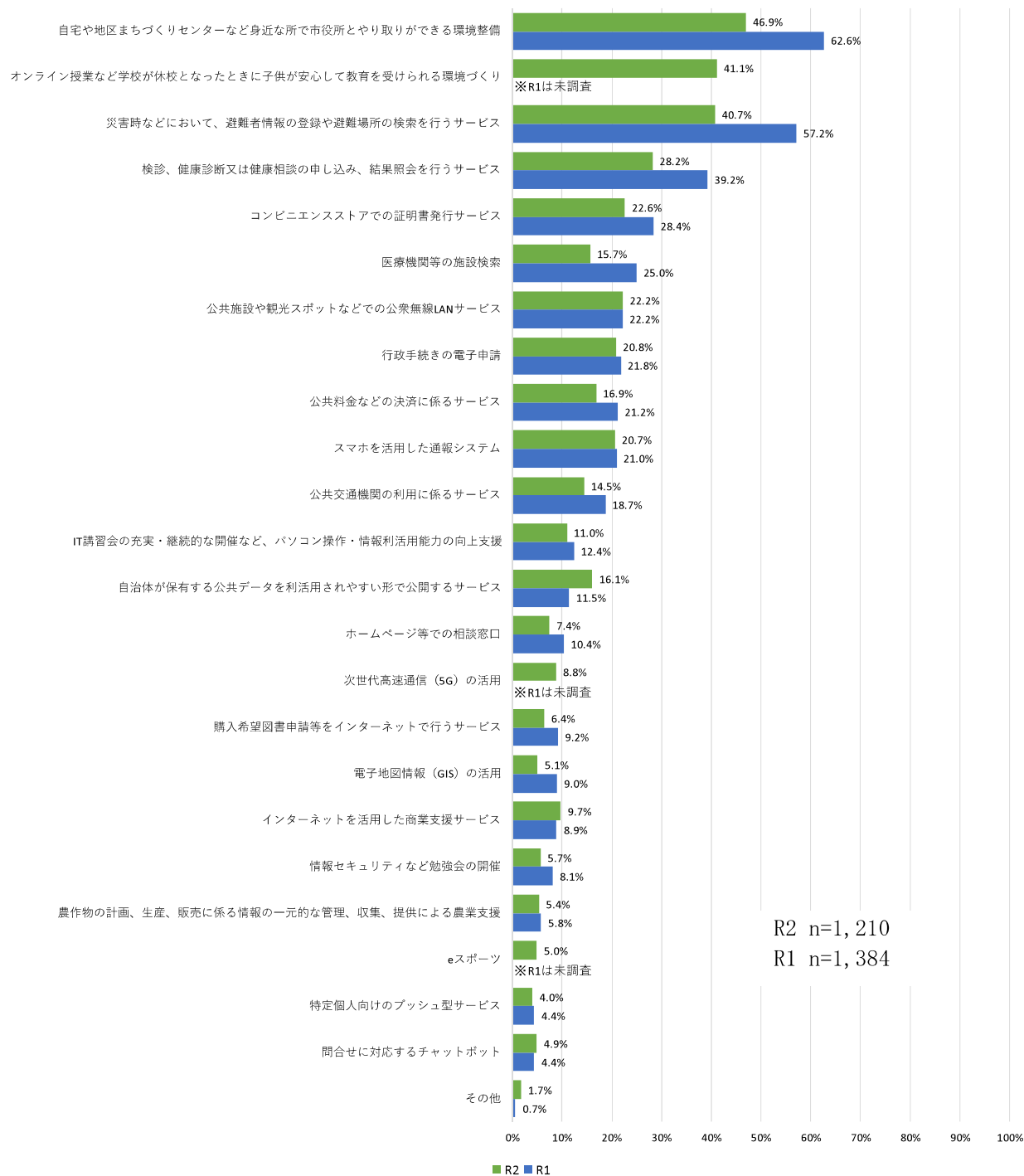
図表 3-11 必要と考える富士市の情報(R1)



「どんな市民サービスがあれば便利だと思うか」について尋ねたところ、図表 3-12 に示すとおり、令和元年度、令和2年度の調査結果を比較すると、どちらも「自宅や地区まちづくりセンターなど身近な所で市役所とやり取り(手続)ができる環境整備」が最も高くなりましたが、令和元年度の62.6%に対し、令和2年度は46.9%と15.7ポイント減少しました。

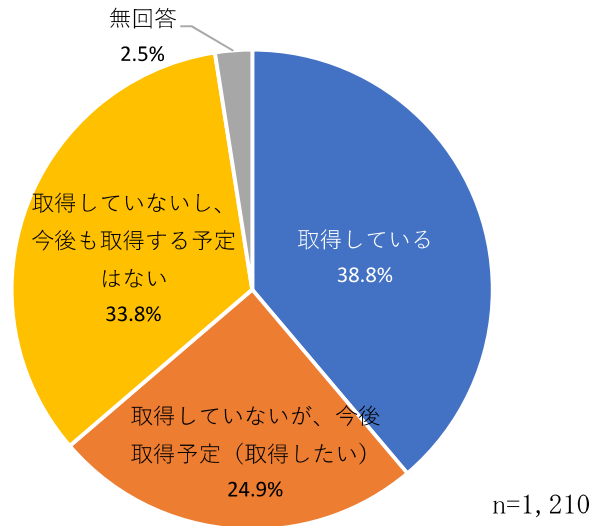
また、令和2年度の調査において、「オンライン授業など学校が休校となったときに子供が安心して教育を受けられる環境づくり」を選択肢に追加したところ、41.1%で2番目に高い結果となりました。

図表 3-12 どんな市民サービスがあれば便利だと思うか(R2・R1)



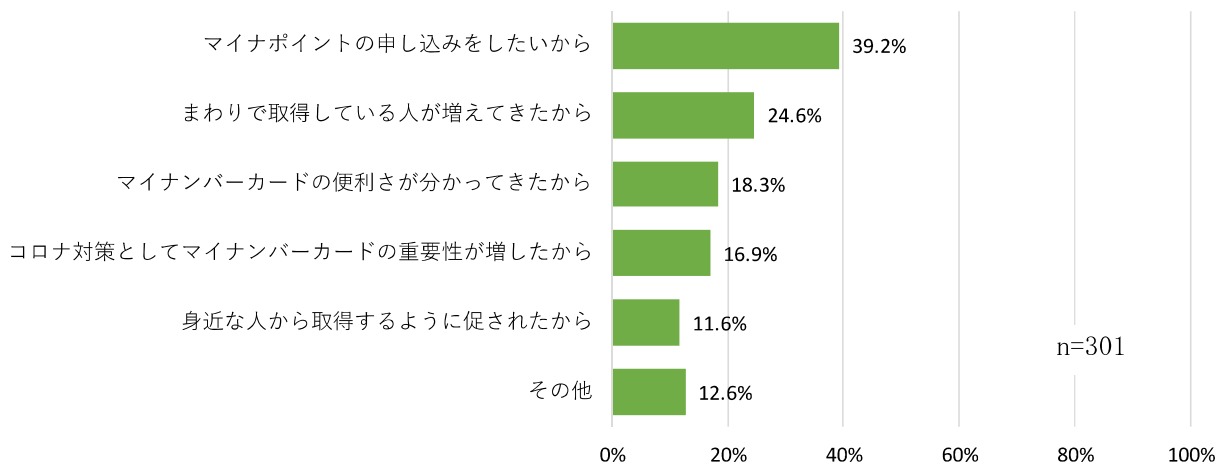
令和2年度の調査で、「マイナンバーカードの取得状況」について尋ねたところ、図表 3-13 に示すとおり、「取得している」の割合が 38.8%となりました。また、「取得していないが今後取得予定」の割合が 24.9%となっており、既に取得している割合と合わせると 63.7%となりました。

図表 3-13 マイナンバーカードの取得状況(R2)



また、取得していないが今後取得予定と答えた方に「マイナンバーカードを取得したい理由」を尋ねたところ、図表 3-14 に示すとおり、「マイナポイントの申し込みをしたい」が 39.2%で、「まわりで取得している人が増えてきたから」が 24.6%と続きました。

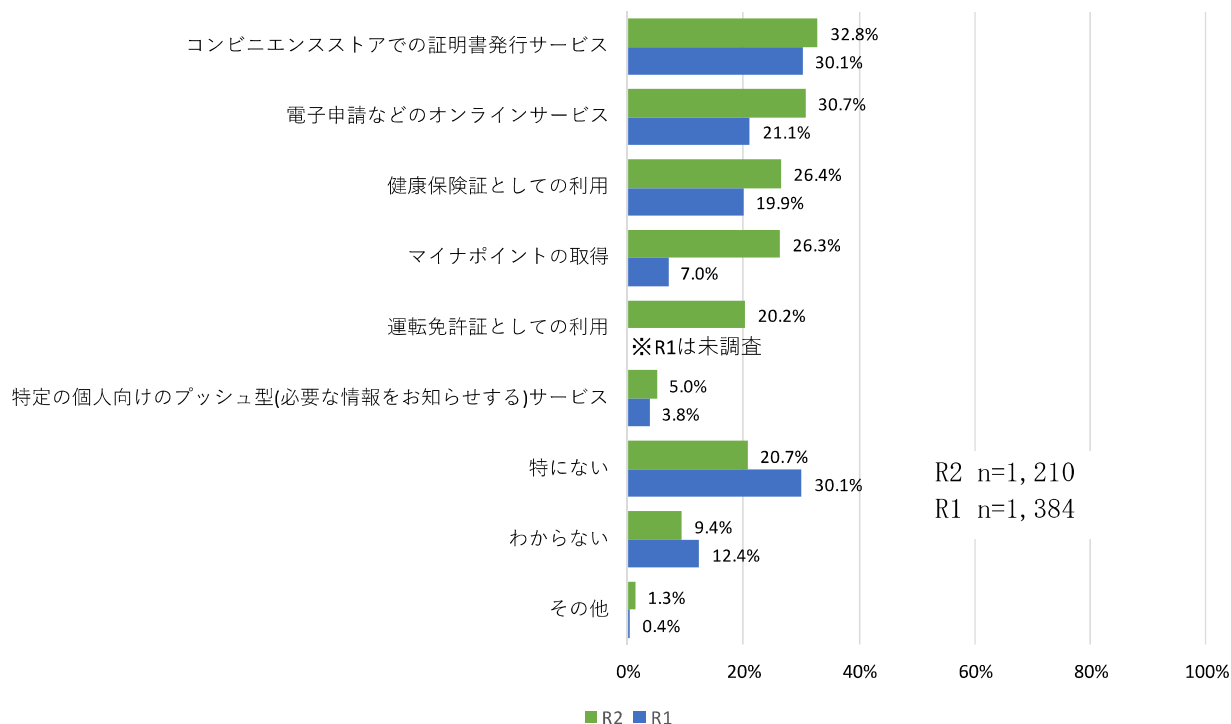
図表 3-14 マイナンバーカードを取得したい理由(R2)



「市に行ってほしいマイナンバー制度を利用した行政サービス」について尋ねたところ、図表 3-15 に示すとおり、令和元年度、令和2年度の調査を比較すると、どちらも「コンビニエンスストアでの証明書発行サービス」が最も高く、「電子申請などのオンラインサービス*」、「健康保険証としての利用」と続きました。

いずれの項目も、令和元年度と比較すると令和2年度の割合が増加しており、特に「マイナポイントの取得」については、令和元年度の 7.0%に対し、令和2年度は 26.3%と 19.3 ポイント増加しました。

図表 3-15 市に行ってほしいマイナンバー制度を利用した行政サービス(R2・R1)



(2) 市民向けアンケート結果のまとめ

情報機器の利活用の現状としては、全国的な傾向と同様、スマートフォンが急速に普及していますが、年代によって差がみられました。特に 60 代を境に大きな差が見られ、情報機器の利活用には年代が大きく関わっていることがわかりました。

インターネットの利用状況は、令和元年度と令和2年度の調査結果を比較すると、すべての年代で増加していることがわかりました。

充実してほしいと思う行政情報の提供方法としては、現状としては広報紙をはじめとした紙媒体が多いことから、今後も広報紙の充実が必要と考えられますが、平成 28 年度の調査結果と比較すると、その割合は減少しており、逆に、市公式ウェブサイトやメールサービス、ツイッターやフェイスブックなどの SNS による情報提供の充実が求められていることがわかりました。

市の情報提供へのニーズや市民サービスへの期待としては、防災・気象・災害時の情報、各種申請・行政手続情報、健康・福祉・医療情報の提供や、身近な場所での行政手続、災害時における避難情報の検索サービスなどが高いことがわかりました。

マイナンバーカードについては、今後取得予定も含めると 63.7%の普及が見込まれます。また、マイナンバー制度への理解は進んでいるため、今後もより一層の普及に向けて啓発活動が必要であると考えられます。

1.2 中学生・高校生向けアンケートの結果

中学生・高校生の現状とニーズを的確に把握するため、情報化に関する「中学生向けアンケート」「高校生向けアンケート」を実施しました。なお、新型コロナウイルス感染症の影響による変化を把握するため、アンケートは2回実施しました。各調査概要は以下のとおりです。（詳細は、巻末:参考資料2. 3、2. 4『中学生向けアンケート』及び2. 5、2. 6『高校生向けアンケート』参照）

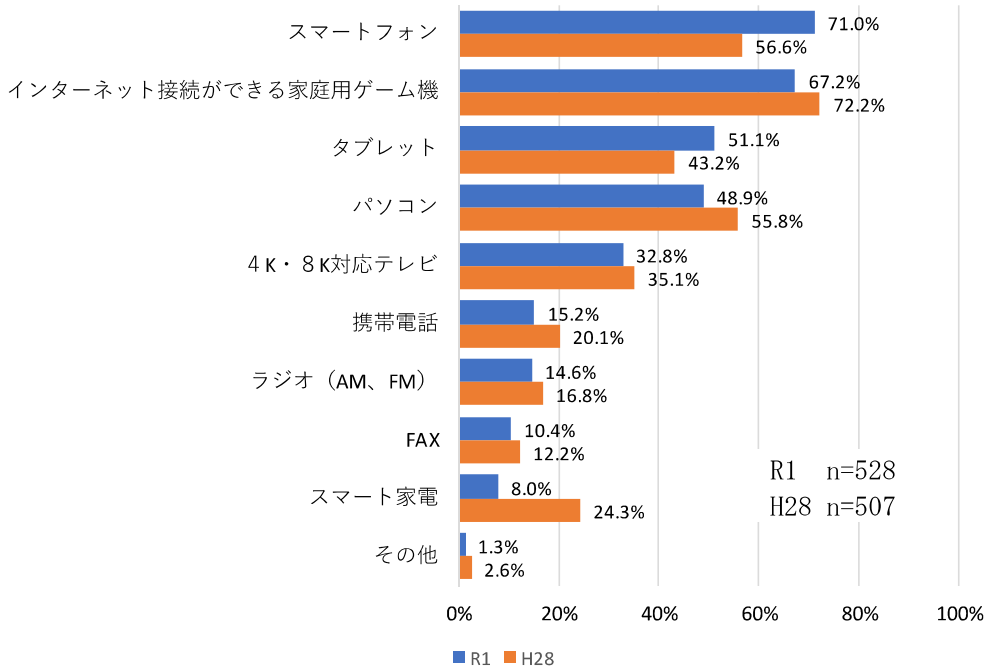
図表 3-16 中学生・高校生向けアンケート

	中学生	高校生
実施期間	(1回目)令和元年12月～令和2年1月 … 図表上 R1 と表記 (2回目)令和2年12月～令和3年1月 … 図表上 R2 と表記	(1回目)令和元年12月～令和2年1月 … 図表上 R1 と表記 (2回目)令和2年12月～令和3年1月 … 図表上 R2 と表記
対象	市内中学生	富士市立高校生
回答数	(1回目)528人 (2回目)555人	(1回目)454人 (2回目)446人

(1) 中学生・高校生の情報化の現状

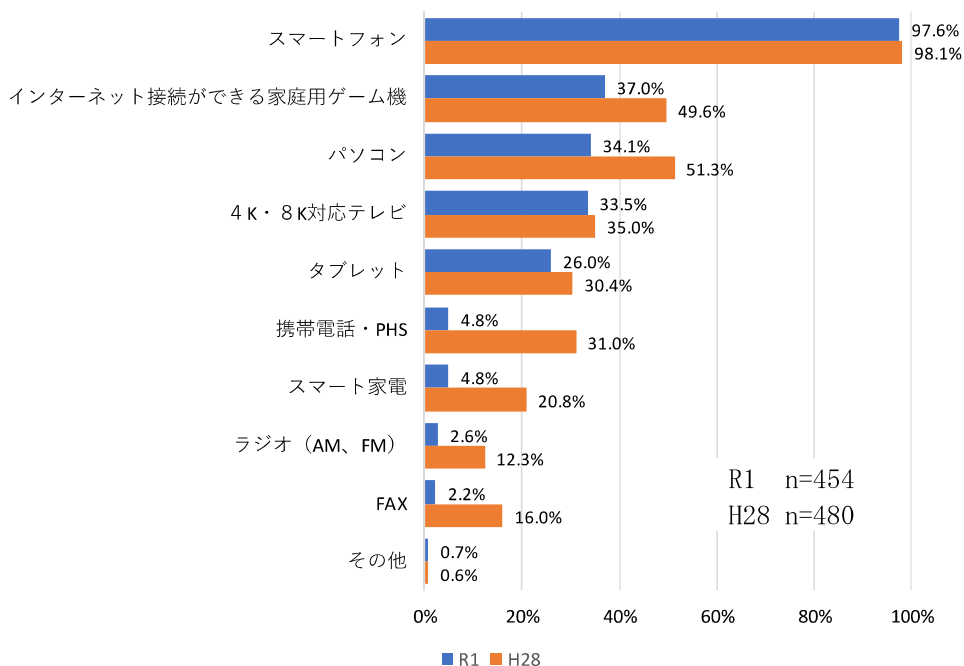
中学生に「現在利用中の情報機器」について尋ねたところ、図表 3-17 に示すとおり、平成 28 年度、令和元年度の調査結果を比較すると、スマートフォンの利用状況については平成 28 年度の 56.6%に対し令和元年度は 71.0%と、14.4 ポイント増加しました。その他、タブレットが増加している一方、パソコン、携帯電話等は減少しました。

図表 3-17 中学生の情報機器の利用状況(R1・H28)(経年比較)



高校生に「現在利用中の情報機器」について尋ねたところ、図表 3-18 に示すとおり、平成 28 年度、令和元年度の調査結果を比較すると、スマートフォンの利用状況については、平成 28 年度と令和元年度ともほぼ 100%となりました。一方、その他の情報機器はほとんど減少しました。

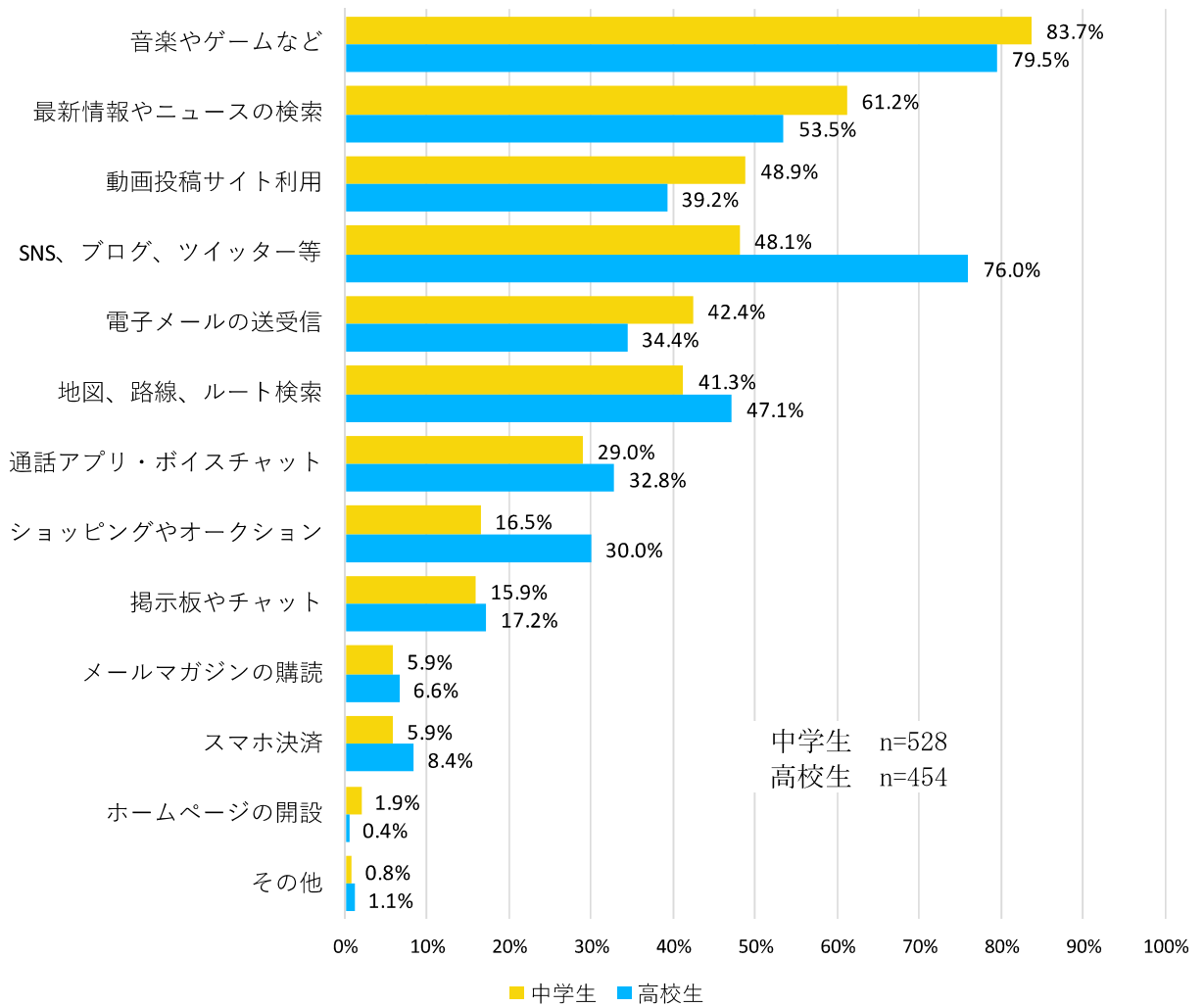
図表 3-18 高校生の情報機器の利用状況(R1・H28)(経年比較)



令和元年度の調査で中学生、高校生に、「インターネットの利用目的」について尋ねたところ、図表3-19 に示すとおり、中学生では「音楽やゲームなど」が 83.7%と最も高く、次いで「最新情報やニュースの検索」が 61.2%となりました。

一方、高校生では「音楽やゲームなど」が 79.5%と最も高く、次いで「SNS、ブログ※、ツイッター等」が 76.0%となり、中学生との違いがみられました。

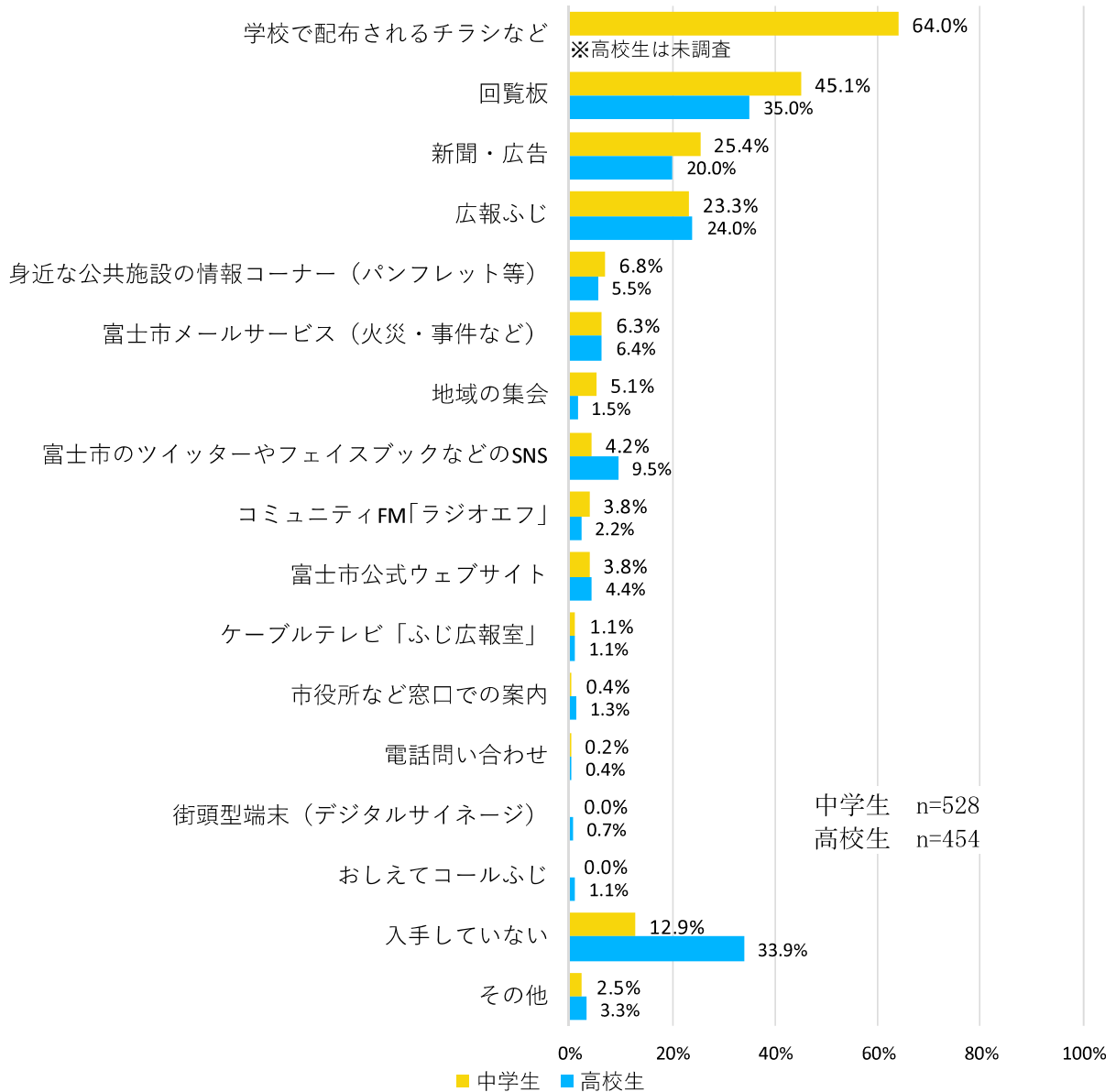
図表 3-19 情報インターネットの利用目的(R1)



令和元年度の調査で中学生、高校生に「行政情報の入手手段」について尋ねたところ、図表 3-20 に示すとおり、中学生では、「学校で配布されるチラシなど」が 64.0%と最も高く、次いで「回覧板」が 45.1%、「新聞・広告」が 25.4%と続いており、紙媒体での情報入手が多いことがわかりました。

一方、高校生では、「回覧板」が 35.0%と最も高く、次いで「広報ふじ」が 24.0%、「新聞・広告」が 20.0%と続いており、中学生と同様、紙媒体での情報入手が多いことがわかりました。また、中学生と比較すると、行政情報を「入手していない」が 33.9%と高い結果となりました。

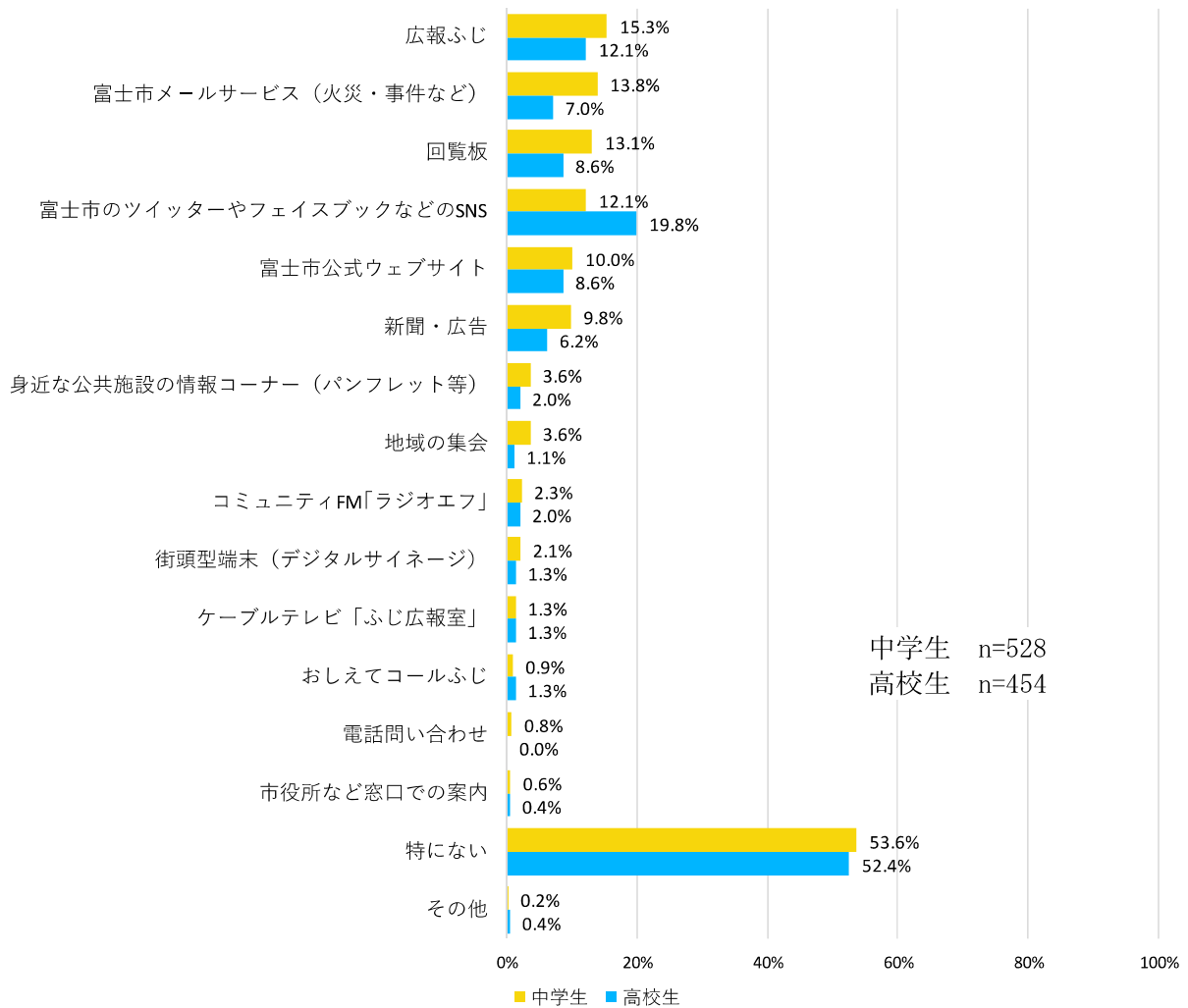
図表 3-20 行政情報の入手手段(R1)



令和元年度の調査で中学生、高校生に「充実してほしいと思う行政情報の提供方法」について尋ねたところ、図表 3-21 に示すとおり、中学生では、「特にない」が最も高くなっていますが、それ以外の回答では、「広報ふじ」、「富士市メールサービス(火災・事件など)」、「回覧板」などが高くなっていました。

一方、高校生では、中学生と同様「特にない」が最も高くなっていますが、それ以外の回答では、「富士市のツイッターやフェイスブックなどのSNS」、「広報ふじ」などが高くなっていました。

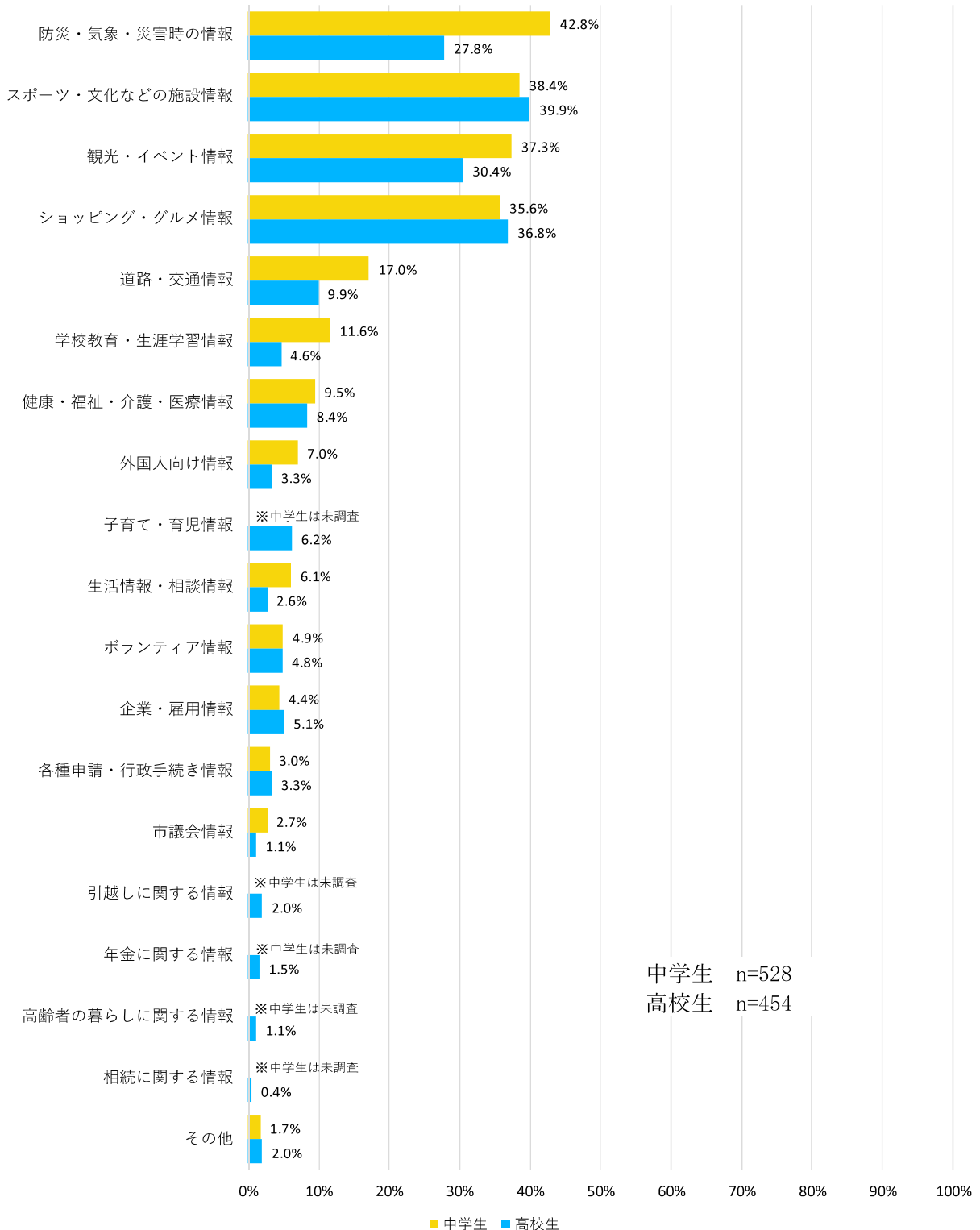
図表 3-21 充実してほしいと思う行政情報の提供方法(R1)



令和元年度の調査で中学生、高校生に「富士市の公式ウェブサイトがあれば見たい情報」について尋ねたところ、図表 3-22 に示すとおり、中学生では、「防災・気象・災害時の情報」、「スポーツ・文化などの施設情報」、「観光・イベント情報」、「ショッピング・グルメ情報」が高くなりました。

一方、高校生では、「スポーツ・文化などの施設情報」、「ショッピング・グルメ情報」、「観光・イベント情報」、「防災・気象・災害時の情報」が高くなり、概ね、中学生と同様の傾向が見られました。

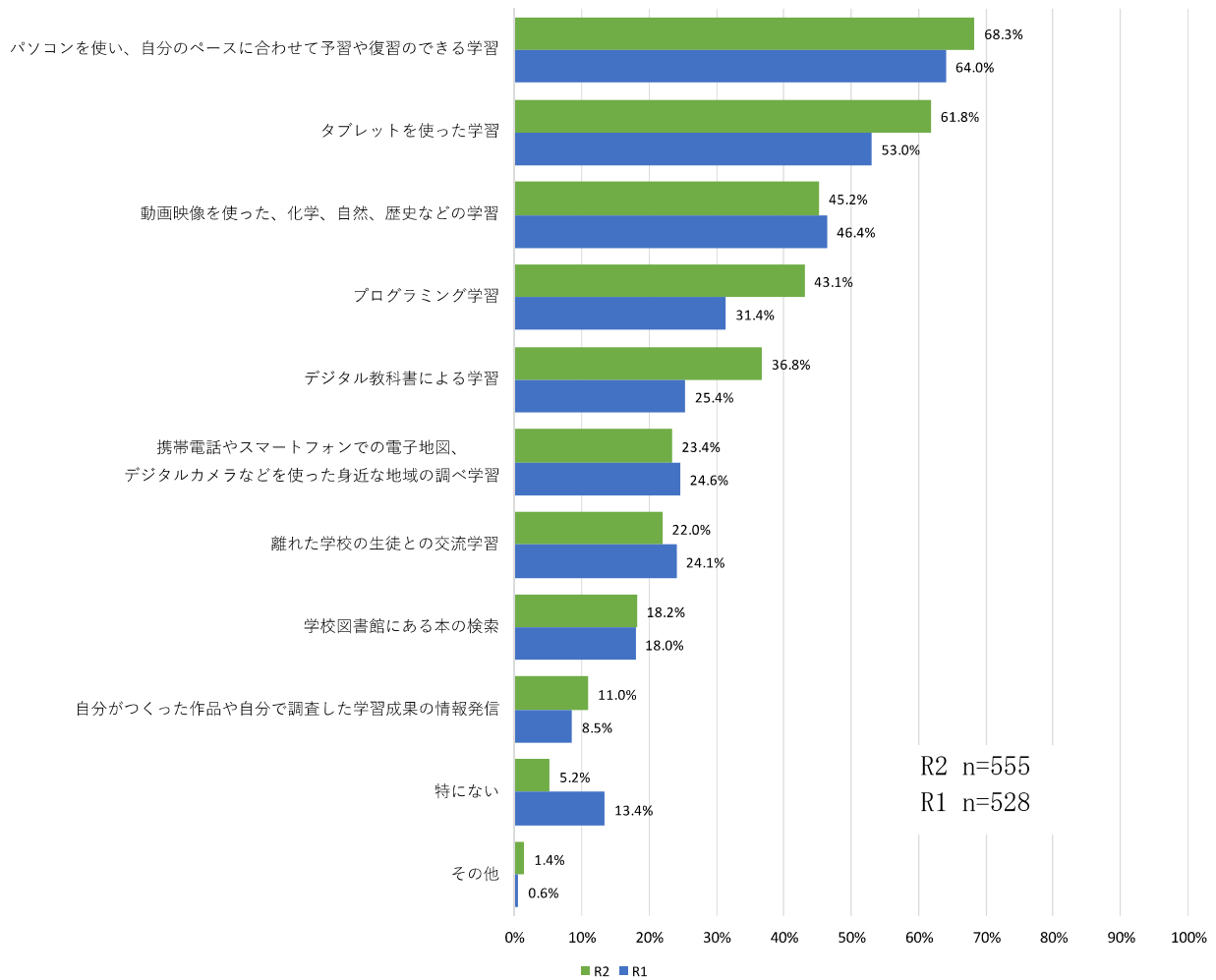
図表 3-22 富士市の公式ウェブサイトがあれば見たい情報(R1)



中学生に、「ICT を活用して学校でできたら良いと思うこと」について尋ねたところ、図表 3-23 に示すとおり、令和元年度、令和2年度の調査結果を比較すると、どちらも「パソコンを使い、自分のペースに合わせて予習や復習のできる学習」が最も高く、令和元年度の 64.0%に対し、令和2年度は 68.3%と 4.3 ポイント増加しました。また、「タブレットを使った学習」についても、令和元年度の 53.0%に対し、令和2年度は 61.8%と 8.8 ポイント増加しました。

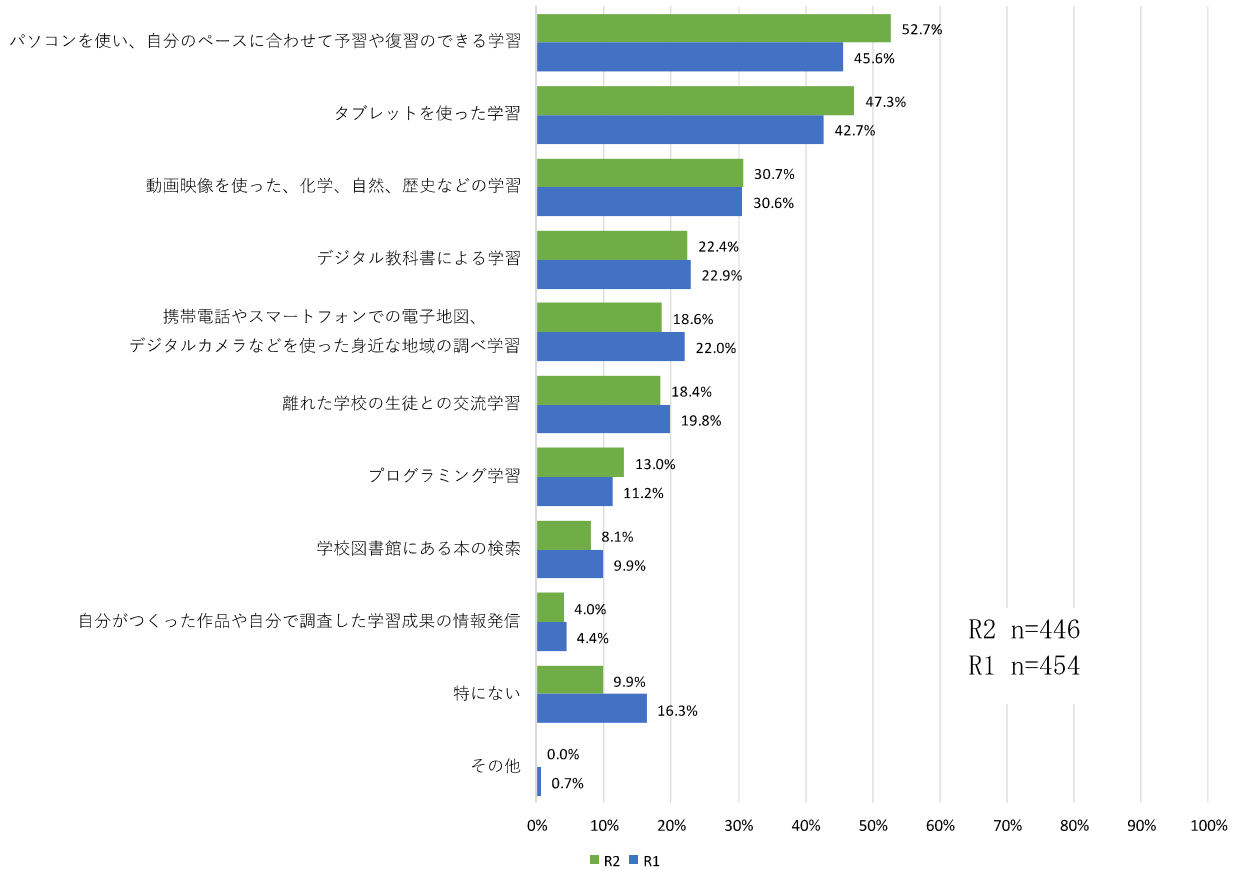
これに加え、「プログラミング学習」や「デジタル教科書による学習」への関心も高まっていることがわかりました。

図表 3-23 中学生の ICT を活用して学校でできたら良いと思うこと(R2・R1)



高校生に、「ICT を活用して学校でできたら良いと思うこと」について尋ねたところ、図表 3-24 に示すとおり、令和元年度、令和2年度の調査結果を比較すると、どちらも「パソコンを使い、自分のペースに合わせて予習や復習のできる学習」が最も高く、令和元年度の 45.6%に対し、令和2年度は 52.7%と 7.1 ポイント増加しました。また、「タブレットを使った学習」についても、令和元年度の 42.7%に対し、令和 2 年度は 47.3%と 4.6 ポイント増加し、概ね、中学生と同様の傾向が見られました。

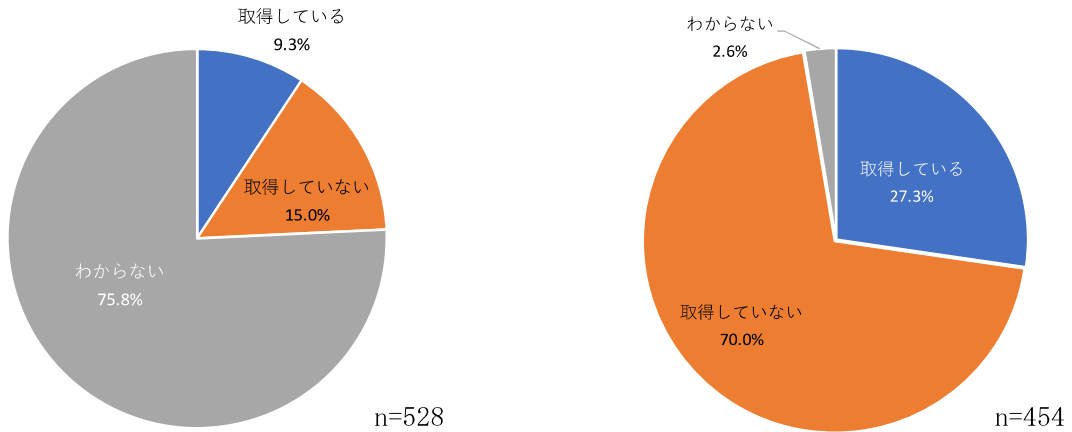
図表 3-24 高校生の ICT を活用して学校でできたら良いと思うこと(R2・R1)



令和元年度の調査で中学生、高校生に「マイナンバーカードの取得状況」について尋ねたところ、図表 3-25 に示すとおり、中学生では、75.7%が「わからない」と回答していました。

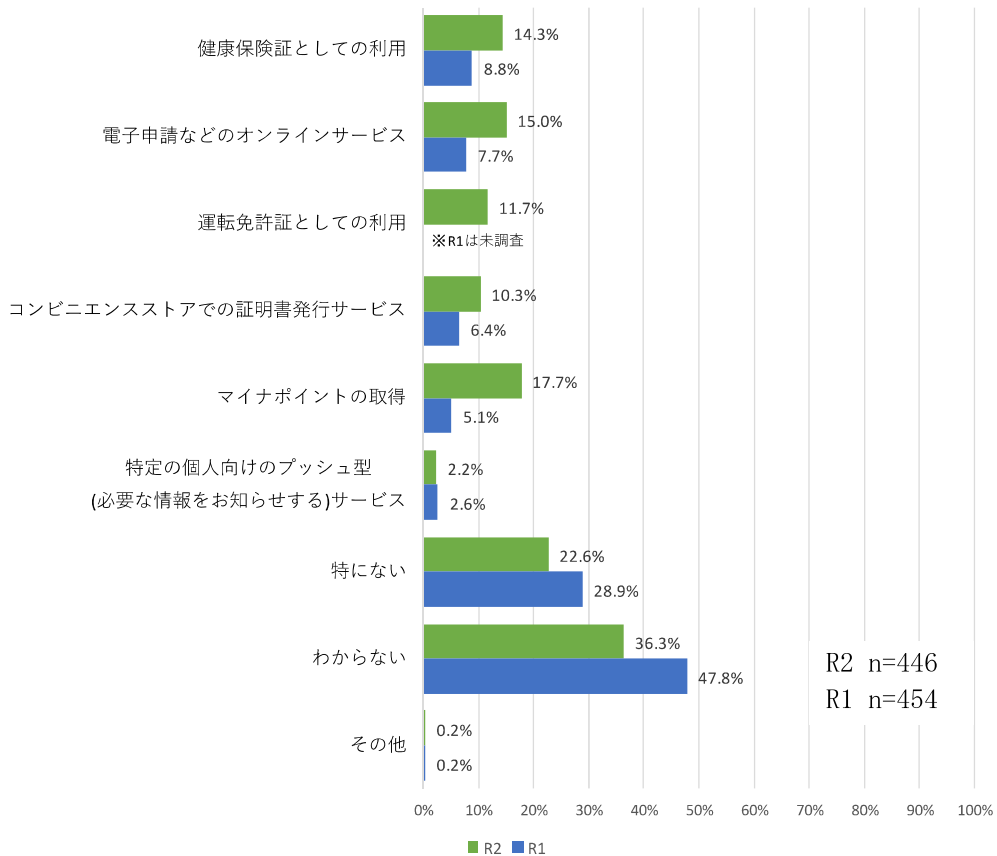
一方、高校生では 2.6%が「わからない」と回答していました。

図表 3-25 マイナンバーカードの取得状況(R1)(左:中学生、右:高校生)



高校生に、「マイナンバーカードで利用したい行政サービス」について尋ねたところ、図表 3-26 に示すとおり、令和元年度と令和2年度の調査結果を比較すると、令和元年度は「わからない」、「特にない」と回答した割合が高くなっていましたが、令和2年度では、「マイナポイントの取得」をはじめ、ほぼすべての選択肢が増加し、「わからない」、「特にない」は、ともに減少しました。

図表 3-26 マイナンバーカードで利用したい行政サービス(高校生)(R2・R1)



(2) 中学生・高校生向けアンケート結果のまとめ

情報機器の利活用の現状としては、全国的な傾向と同様、スマートフォンが急速に普及しており、特に高校生の利用が顕著でした。

また、中学生、高校生ともに、音楽やゲームなどを目的としたインターネット利用が多く、高校生ではSNS、ブログ、ツイッターなどの利用が高まっていることがわかりました。

行政情報の入手手段については、紙媒体が多いことがわかりました。

公式ウェブサイトであれば見たい情報については、スポーツ・文化などの施設情報、防災・気象・災害時の情報、観光・イベント情報、ショッピング・グルメ情報が高いことがわかりました。

ICTを活用して学校でできたら良いと思うことについては、パソコンを使い、自分のペースに合わせて予習や復習のできる学習、タブレットを使った学習、動画映像を使った、化学、自然、歴史などの学習などが求められていることがわかりました。また、令和2年度の調査結果では、パソコンやタブレットを使った学習に対する関心が高まっていることがわかりました。

マイナンバー制度を利用したい行政サービスについては、令和元年度の調査と比較して、令和2年度の調査では「わからない」「特にない」はともに減少していることから、マイナンバー制度に関する理解は深まっていると思われませんが、現状で「わからない」、「特にない」の割合が高いため、引き続きマイナンバー制度についての理解の醸成を図る必要があると考えられます。

1.3 職員向けアンケートの結果

庁内の情報化の現状とニーズを的確に把握するため、市職員を対象に情報化に関するアンケートを実施しました。調査概要は以下のとおりです。（詳細は、巻末:参考資料2.7『職員向けアンケート結果』参照）

【実施期間】

令和2年1月～2月 … 以下、図表上 R1と表記

【回答方式】

マークシート、又はインターネット上のアンケートフォーム

【調査対象】

全職員

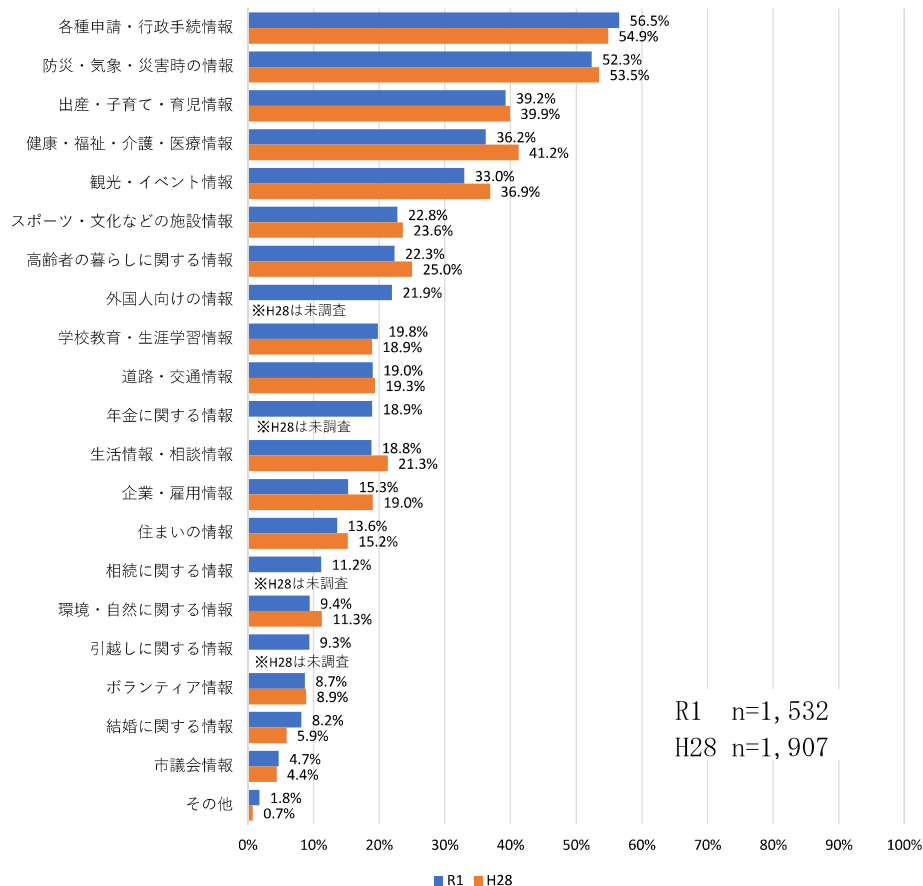
【回答数】

1,532 名

(1) 職員向けアンケートの結果

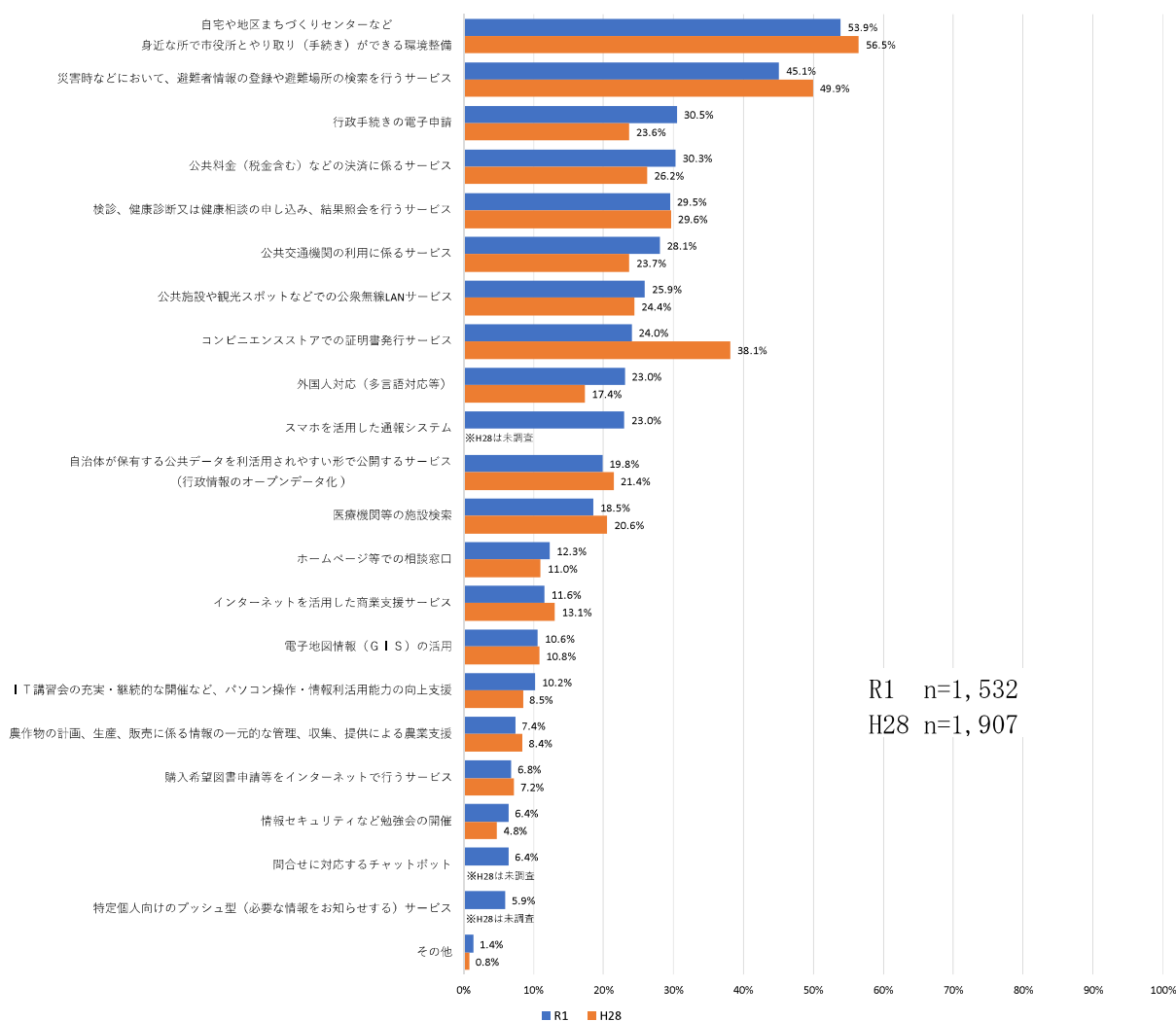
「重点をおいて情報化を進めていくのが効果的だと思われる分野」について尋ねたところ、図表 3-27 に示すとおり、平成 28 年度と令和元年度の調査結果のいずれも、「各種申請・行政手続情報」、「防災・気象・災害時の情報」、「出産・子育て・育児情報」、「健康・福祉・医療情報」が上位で、概ね市民向けアンケート結果と一致していました。

図表 3-27 重点をおいて情報化を進めていくのが効果的だと思われる分野(R1・H28)



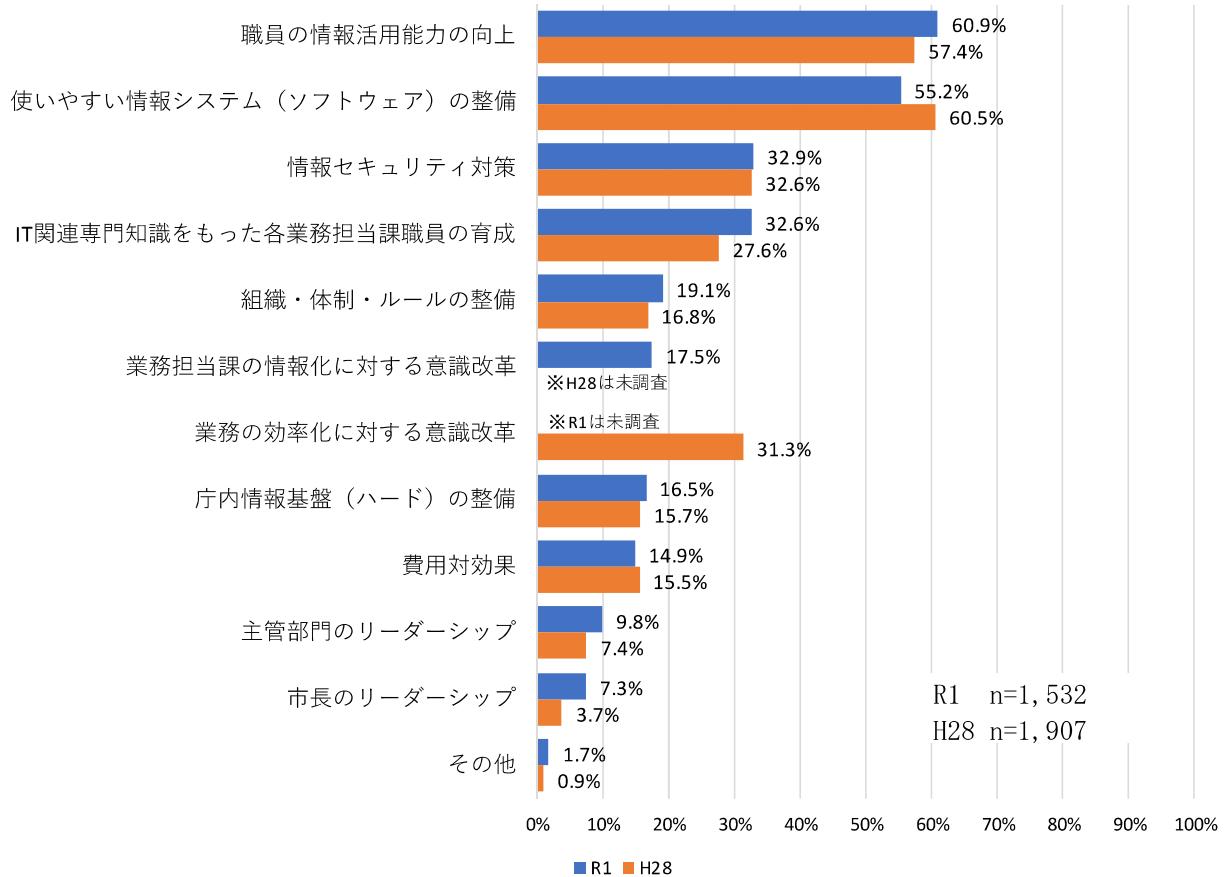
「情報化を進めていく上で提供するのが良いと思う市民サービス」について尋ねたところ、図表 3-28 に示すとおり、平成 28 年度と令和元年度の調査結果を比較すると、平成 28 年度と令和元年度とも「自宅や地区まちづくりセンターなど身近な所で市役所とやり取り(手続き)ができる環境整備」が最も高く、続いて「災害時などにおいて、避難者情報の登録や避難場所の検索を行うサービス」となっており、市民向けアンケート結果と一致しています。ただし、「コンビニエンスストアでの証明書発行サービス」については、平成 28 年度の 38.1%に対し、令和元年度は 24.0%と 14.1 ポイント減少していますが、平成 29 年度に証明書コンビニ交付サービスが開始したことによるものと考えられます。

図表 3-28 情報化を進めていく上で提供するのが良いと思う市民サービス(R1・H28)



「庁内の情報化を進めていく上で必要となる要件、課題と思われる点」について尋ねたところ、図表 3-29 に示すとおり、平成 28 年度と令和元年度の調査結果のいずれも、「職員の情報活用能力の向上」、「使いやすい情報システム(ソフトウェア)の整備」が上位で、庁内システムの整備や職員の ICT に関する技術・知識の向上の必要性が確認できました。

図表 3-29 庁内の情報化を進めていく上で必要となる要件、課題と思われる点(R1・H28)



(2) 職員向けアンケート結果のまとめ

情報化を進めていくのが効果的だと思われる分野や、情報化を進めていく上で提供するのが良いと思う市民サービスについては、防災・気象・災害時の情報、健康・福祉・医療情報、各種申請・行政手続情報の提供や、身近な場所での行政手続、災害時における避難情報の検索サービスが高くなっており、職員向けアンケートと市民向けアンケートの結果が一致していることがわかりました。

また、庁内の情報化を進めていく上で、庁内システムの整備や職員の ICT に関する技術・知識の向上が必要であることがわかりました。

2. 情報化の課題

2.1 市民向けアンケートから得られた課題

市民のほとんどの年代でスマートフォンの普及が進んでいます。デジタル技術を使える環境が整いつつあると考えられるため、行政手続や情報の提供について、コロナ禍の現状の対応を含め、これを活用した行政サービスのオンライン化を進めることが重要です。

一方、スマートフォンの操作に不慣れな主に高齢者の方を対象に、誰一人取り残されることがないように、対策を講じる必要があります。

また、防災・気象・災害時の情報や各種行政手続の申請、健康・福祉・介護・医療情報を必要と考える市民が多いことから、これらの取組を含めた情報化の推進を図ることが重要です。

このほか、マイナンバーカードへの理解が徐々に深まってきていることから、今後も普及活動を続けつつ、利活用の促進を図ることが重要です。

2.2 中学生・高校生向けアンケートから得られた課題

中高生においてもスマートフォンの普及が進んでおり、ニュースや地図・路線情報の検索、SNS の利用等により、様々な情報を入手しています。高校生では、充実してほしい情報の提供方法に SNS のニーズが見られます。このことから、様々な情報伝達手段がある中で、対象に最適な方法で情報を伝えることが重要です。

また、パソコンやタブレットを使った学習や動画映像を使った学習のニーズが高いことがわかったため、コロナ禍の対応も含め、オンライン学習の充実を図ることが重要です。

2.3 職員向けアンケートから得られた課題

市民が求める行政サービスと情報化を進める上で本市が市民に提供すべき行政サービスは、行政手続や災害時の避難者情報提供等において、おおむね一致していました。今後も市民のニーズに合った行政サービスの提供が必要です。

また、庁内の情報化を進めていく上で、庁内システムの整備や職員の情報活用能力の向上の必要性が確認できたため、引き続き、これに取り組むことが必要です。