

# 「情報化に関する市民意識調査」 結果報告書

平成24年2月

印西市役所



## <目次>

1. 市民意識調査の概要 .....	1
1.1 調査の目的 .....	1
1.2 調査の概要 .....	1
1.3 設問内容 .....	1
1.4 回答者の構成について .....	2
2. 市民アンケート調査結果 .....	3
2.1 問1の結果(現在利用している情報通信機器について) .....	3
2.2 問2の結果(インターネットの利用状況について) .....	4
2.3 問3の結果(SNSの利用状況について) .....	8
2.4 問4の結果(現在利用している情報通信サービスについて) .....	12
2.5 問5の結果(市役所からの情報提供の満足度について) .....	14
2.6 問6の結果(市のホームページについて) .....	16
2.7 問7の結果(市に求める情報について) .....	18
2.8 問8の結果(重要だと思うインターネットサービスについて) .....	20
2.9 問9の結果(重要だと思うサービスについて) .....	22
2.10 問10の結果(情報化が及ぼす影響について) .....	23
2.11 調査結果のまとめ .....	24
3.1 添付資料 .....	25

# 1. 市民意識調査の概要

## 1.1 調査の目的

印西市での情報化計画を推進するにあたって、地域の情報化の現状と住民のニーズを的確に把握するため、「市民意識調査」を実施しました。

## 1.2 調査の概要

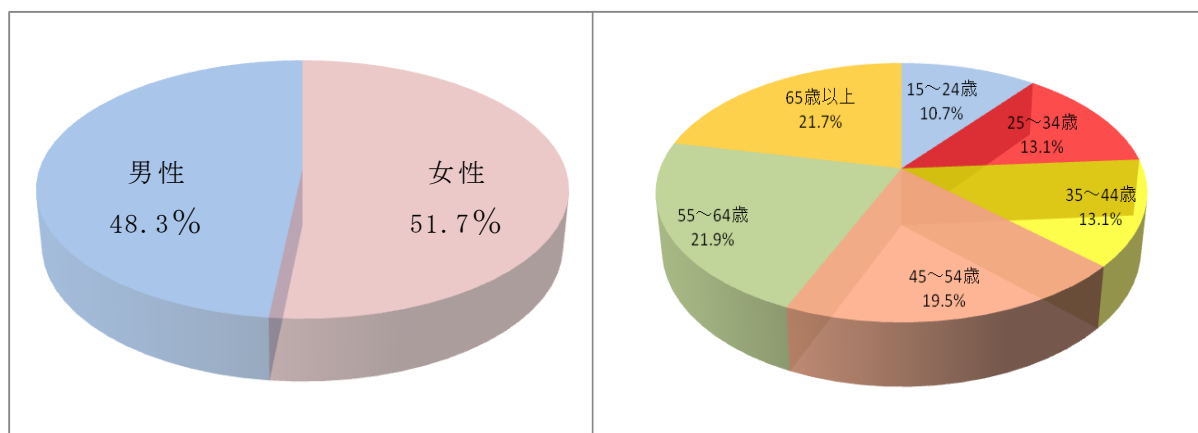
- 調査対象 15歳以上の市民1,000人（無作為抽出）
- 調査期間 平成23年9月16日（金）～9月30日（金）
- 配布・回収 郵送
- 回答率 41.2%（412人回答）

## 1.3 設問内容

アンケート設問内容は以下の通りであり、回答方式については、番号を選択する形式としました（意見・要望は記述方式）。

問	設問項目	
1	情報通信機器の普及状況	
2	インターネットの利用状況	利用の有無
		将来の利用予定
		インターネット利用端末
		通信回線の種別
		利用目的
3	SNSの利用状況	利用の有無
		将来の利用予定
		利用しているサービス
		利用目的
		市との交流
4	市からの情報の現在の入手手段/将来希望する入手手段	
5	市からの情報提供の満足度/不満な場合の理由	
6	市のホームページの閲覧の有無/ホームページの印象	
7	市に求める情報	
8	重要だと思うインターネットサービス	
9	重要だと思うサービス	
10	情報化が及ぼす影響	
最後	意見・要望	

## 1.4 回答者の構成について



性別	女性		男性		不明		回答者総数：412人					
		210	196	6								
年代別	15～24歳	25～34歳	35～44歳	45～54歳	55～64歳	65歳以上	不明					
	44	54	54	80	90	89	1					
職業別	会社員・公務員		自営業		主婦		学生		無職		不明	
	159		30		111		37		69		6	
住所別	1地区	2地区	3地区	4地区	5地区	6地区	7地区	8地区	9地区			
	31	28	20	5	61	4	91	7	47			
	10地区	11地区	12地区	13地区	14地区	15地区	16地区	不明				
	12	13	15	20	13	8	22	15				

## 【住所】

- 1地区 木下、木下南1～2丁目、竹袋、別所、宗甫、木下東1～4丁目、平岡
- 2地区 小林、小林北1～6丁目、小林浅間1～3丁目、小林大門下1～3丁目
- 3地区 大森、鹿黒、亀成、発作、相島、浅間前
- 4地区 浦部、浦部村新田、白幡、浦幡新田、高西新田、小倉、和泉
- 5地区 小倉台1～4丁目、大塚1～3丁目、牧の木戸1丁目、木刈1～7丁目
- 6地区 武西、戸神、船尾、松崎、結縁寺、多々羅田、松崎台1～2丁目
- 7地区 内野1～3丁目、原山1～3丁目、高花1～6丁目、戸神台1～2丁目  
中央南1～2丁目、武西学園台1～3丁目
- 8地区 草深、泉
- 9地区 西の原1～5丁目、原1～4丁目、東の原1～3丁目
- 10地区 瀬戸、山田、吉高、萩原、松虫
- 11地区 岩戸、師戸、鎌苅、大廻、造谷、吉田
- 12地区 平賀、平賀学園台
- 13地区 美瀬1～2丁目、若萩1～4丁目、舞姫1～3丁目
- 14地区 戸崎、辺田前、荒野、角田、竜腹寺、滝、物木、笠神、一区
- 15地区 二区、三区、酒直ト杭、五区、六区、七区、和
- 16地区 滝野1～6丁目

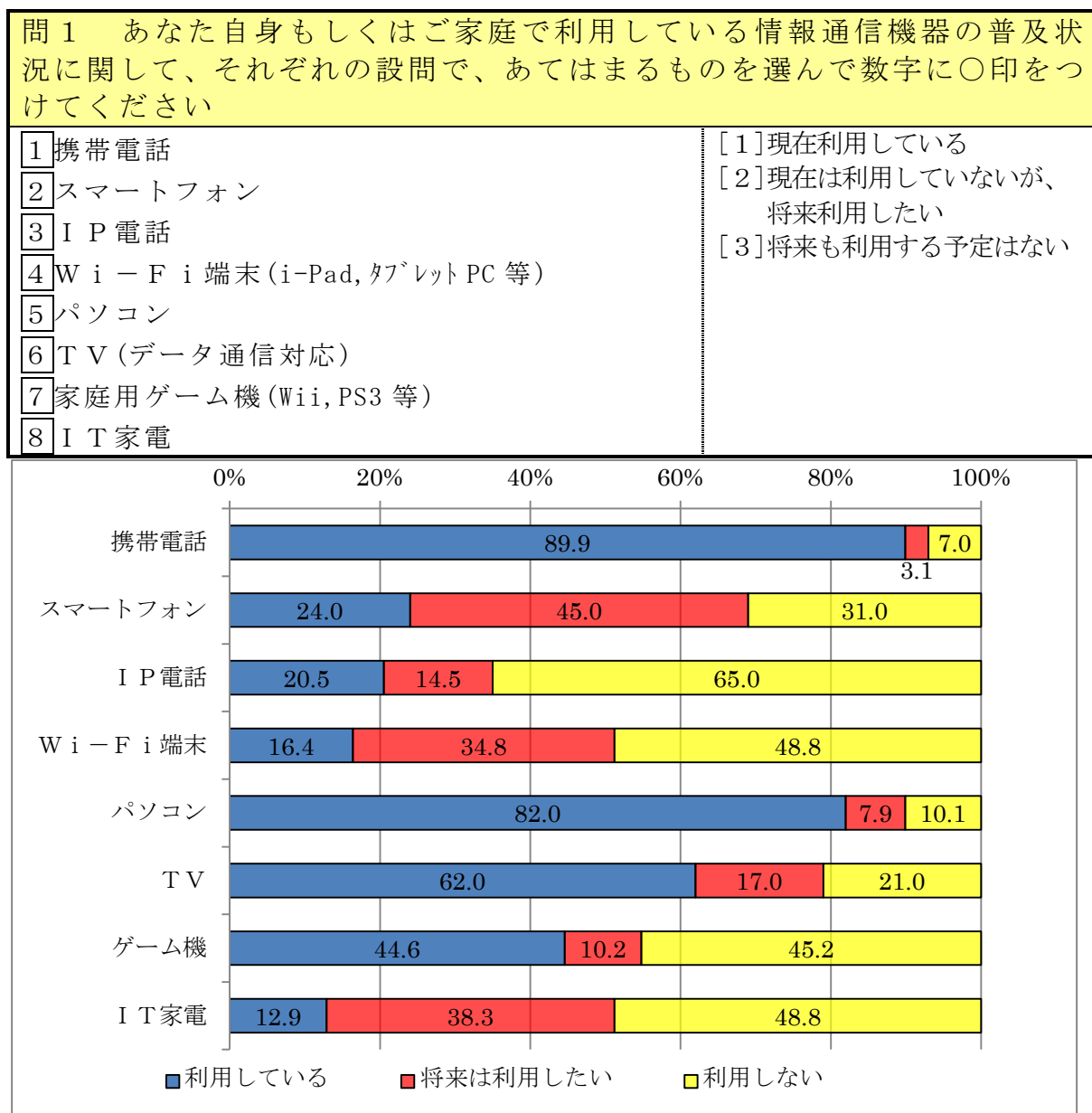
回答者の性別は、女性が若干多い結果(女性 51.7%、男性 48.3%)になりました。

年代別では、回答者が多い順に、55-64歳(21.9%)、65歳以上(21.7%)、45-54歳(19.5%)と続く結果になりました。

職業別では、「会社員・公務員」(39.2%)が最も多く、次いで「主婦」(27.3%)、「無職」(17.0%)、「学生」(9.1%)、「自営業」(7.4%)という結果となりました。

## 2. 市民アンケート調査結果

### 2.1 問1の結果（現在利用している情報通信機器について）

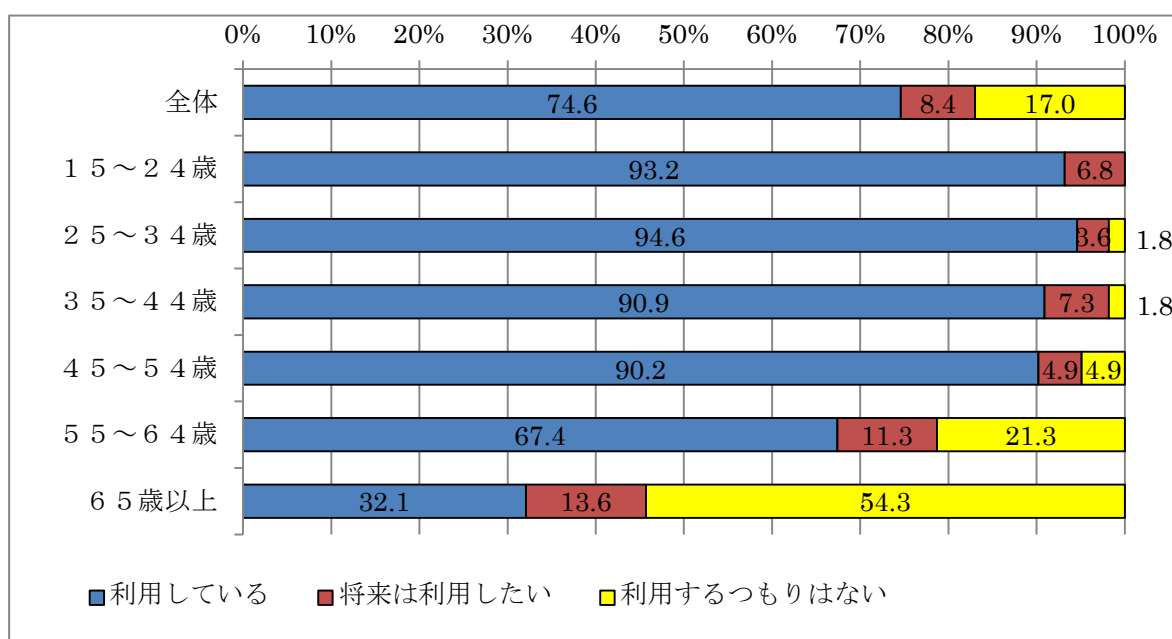


現在利用している情報通信機器は、「携帯電話」(89.9%)、「パソコン」(82.0%)、「TV」(62.0%)、となっており、これらの機器は既に一般化し多くの市民に普及していると言えます。

また、特徴的な結果としては、「スマートフォン」では「現在利用している」は24.0%と低い値にとどまっていますが、「現在は利用していないが、将来利用したい」と回答している人(45.0%)が最も多く、合計では69.0%に達しています。今後は家庭用ゲーム機やIT家電も含め、将来の利用の期待を踏まえた情報提供のあり方について、技術動向を踏まえた検討が求められます。

## 2.2 問2の結果(インターネットの利用状況について)

問2-1 インターネットを利用していますか？ あてはまるものを1つ選んで数字に○印をつけてください。	
[1]はい ↓ 問2-3へ	[2]いいえ ↓ 問2-2へ
問2-2 今後利用する予定はありますか？ あてはまるものを1つ選んで数字に○印をつけてください。	
[1]将来は利用してみたい [2]今後も利用するつもりはない →問4へ	



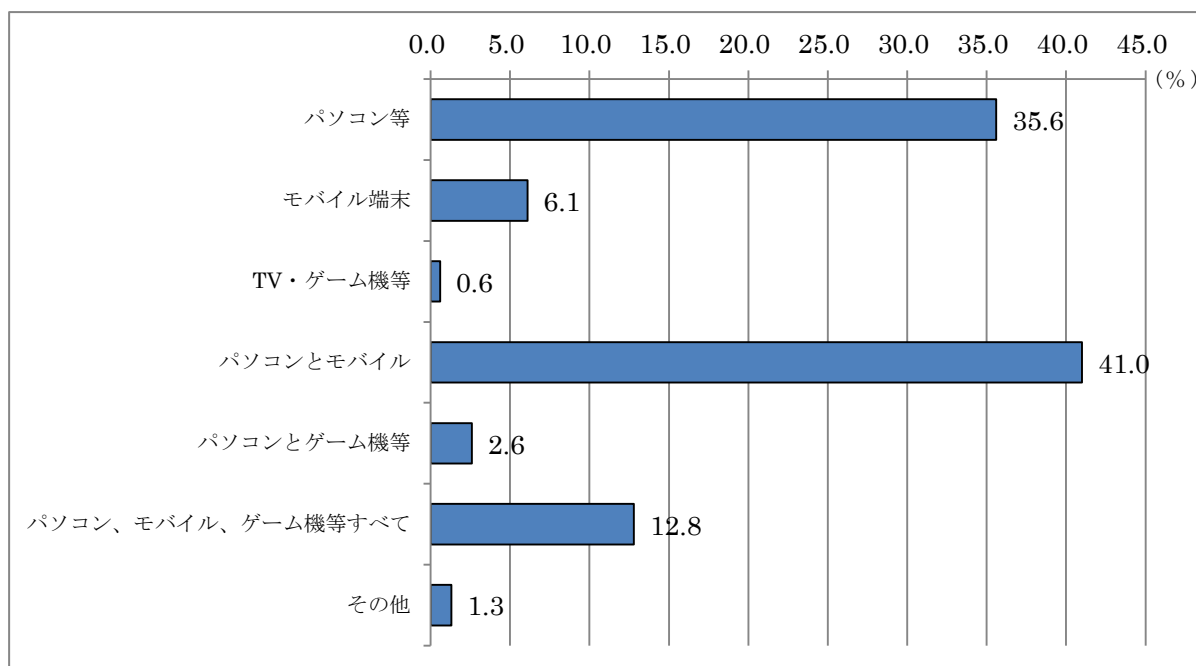
現在インターネットを利用している人は、74.6%であり、将来は利用したいと考えている人(8.4%)を加えると、83.0%の利用が期待できることになります。

年代別で見ると、25～34歳で利用率が最も高くなっていますが、15～54歳までの層ではいずれも90.0%を越えており、インターネットの利用が生活に普及しているのに対し、高齢者層(55歳以上、特に65歳以上)では、利用率が低くなる傾向にあります。

全体的には、インターネットの利用が進展しているものの、17.0%の方は、今後も利用する意向がありません。情報化計画の推進にあたっては、インターネットの利用が見込めないような場合でも、市民が情報弱者となることがないように、考慮することが求められます。

問 2 - 3 インターネットを利用の際は主に何を使っていますか？  
 あてはまるものをすべて選んで数字に○印をつけてください。

- |              |                          |
|--------------|--------------------------|
| [1] パソコン等    | [2] モバイル端末(携帯電話、ネットブック等) |
| [3] TV・ゲーム機等 | [4] その他                  |
| ↓            |                          |
| 問 2 - 4 へ    |                          |



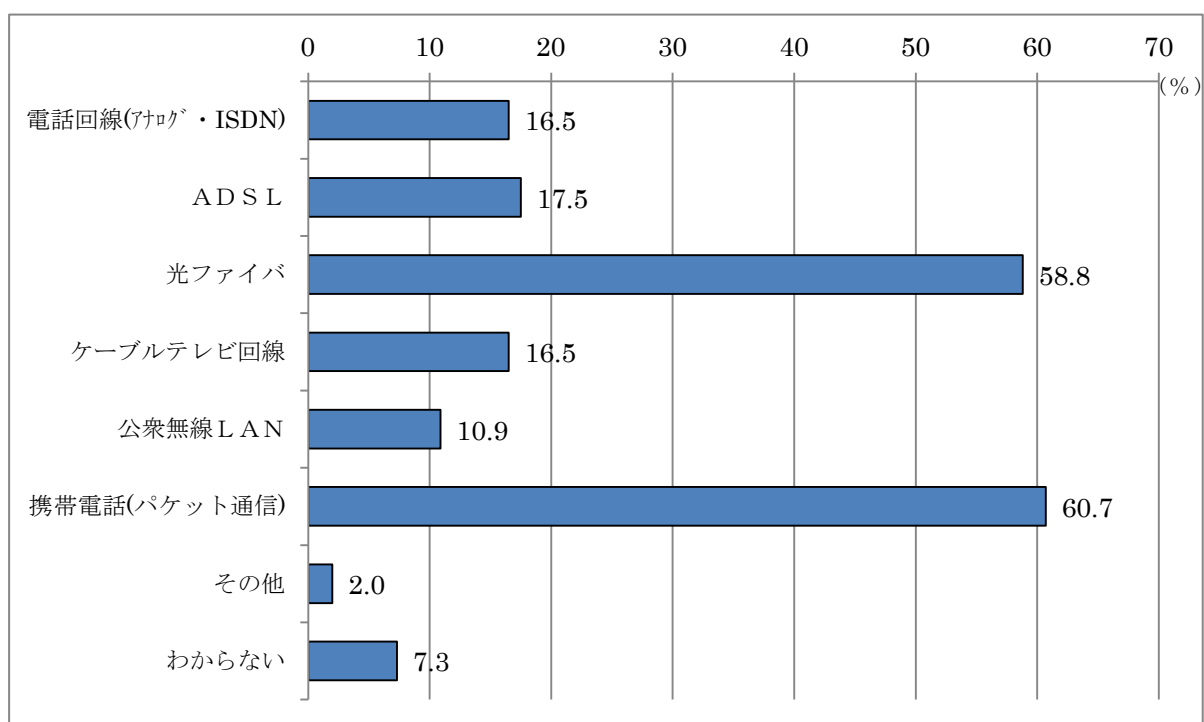
インターネットの環境を機種別に見ると、パソコン等を使用するケースが最も多く、全体の9割以上となっています。スマートフォンや、i-P a dに代表されるタブレット端末の普及により、モバイル機器の利用も増えていますが、多くの利用者はパソコンと併用しているようです。

携帯電話などのモバイル端末利用者は6割程度ですが、情報通信機器としての普及率(問1)は約9割と高いため、今後、更なる進展が期待されます。



問 2-4 主に利用している通信回線の種類は何ですか？あてはまるものをすべて選んで数字に○印をつけてください。

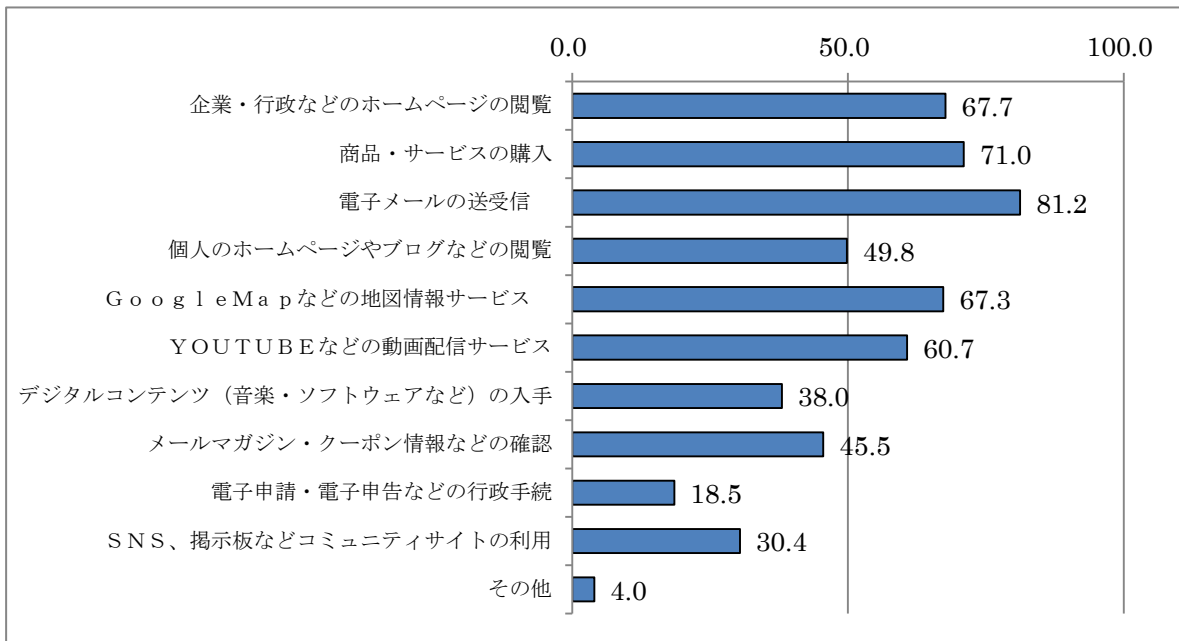
- |                     |                  |
|---------------------|------------------|
| [1] 電話回線(アナログ・ISDN) | [2] ADSL         |
| [3] 光ファイバ           | [4] ケーブルテレビ回線    |
| [5] 公衆無線LAN         | [6] 携帯電話(パケット通信) |
| [7] その他             | [5] わからない        |



利用回線は上位より、携帯電話(パケット通信)60.7%、光ファイバ 58.8%、ADSL 17.5%、電話回線、CATV 16.5%となりました。パソコンなどの通信環境としては光ファイバ、ADSLなどの高速なブロードバンド回線の普及率が9割以上となっており、多くの家庭に普及していると考えられます。

問 2-5 インターネットでどのようなサービスを利用していますか？  
 あてはまるものをすべて選んで数字に○印をつけてください。

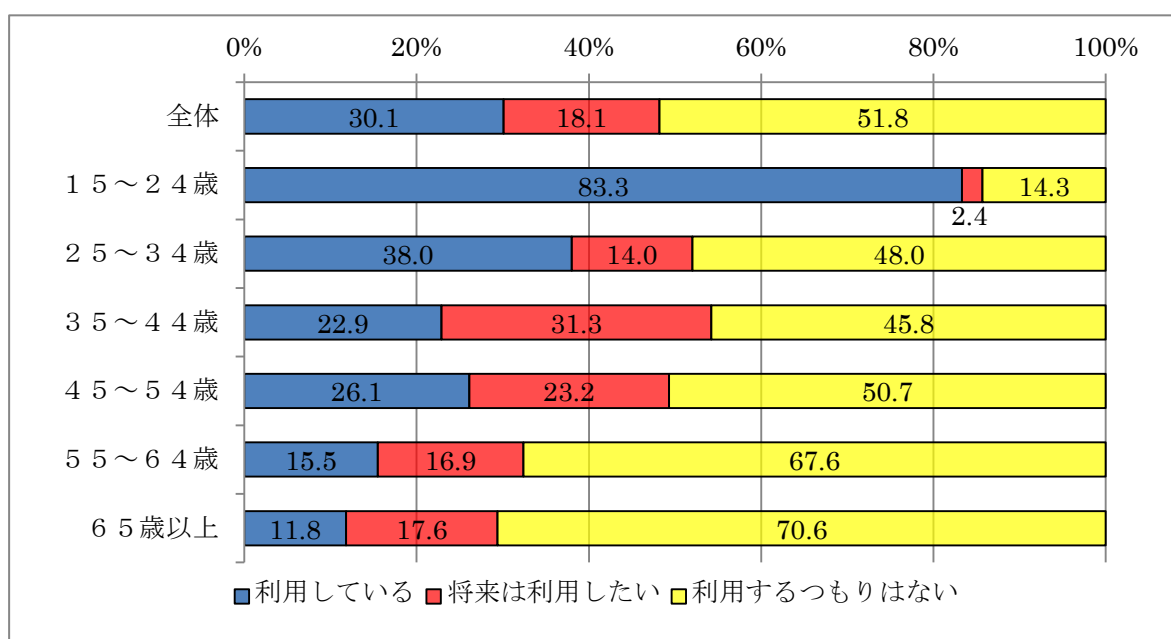
- [ 1 ] 企業・行政などのホームページの閲覧
- [ 2 ] 商品・サービスの購入
- [ 3 ] 電子メールの送受信
- [ 4 ] 個人のホームページやブログなどの閲覧
- [ 5 ] G o o g l e M a p などの地図情報サービス
- [ 6 ] Y O U T U B E などの動画配信サービス
- [ 7 ] デジタルコンテンツ（音楽・ソフトウェアなど）の入手
- [ 8 ] メールマガジン・クーポン情報などの確認
- [ 9 ] 電子申請・電子申告などの行政手続
- [ 10 ] S N S、掲示板などコミュニティサイトの利用
- [ 11 ] その他



利用目的は上位より、電子メールの送受信 81.2%、商品・サービスの購入 71.0%、企業・行政などのホームページの閲覧 67.7%となりました。総務省では「通信利用動向調査」として、同様の調査を毎年行っているのですが、それと比較した場合、当市では全体的に平均値よりも利用率が高い傾向にあり、情報通信機器に対する興味、理解が深いと考えられます。

## 2.3 問3の結果（SNSの利用状況について）

問3-1 SNSを利用していますか？ あてはまるものを1つ選んで数字に○印をつけてください。	
[1]はい ↓ 問3-3へ	[2]いいえ ↓ 問3-2へ
問3-2 今後SNSを利用する予定はありますか？ あてはまるものを1つ選んで数字に○印をつけてください。	
[1]将来は利用してみたい [2]今後も利用するつもりはない →問4へ	



現在SNSを利用している人は、30.1%であり、将来は利用したいと考えている人（18.1%）を加えると、48.2%の利用が期待できることとなります。

全体的な利用率は高くありませんが、年代別で見ると、15～24歳では利用率が83.3%と最も高くなっており、25～44歳までの層では、将来は利用したいを含めた利用見込みは5割を越えており、今後は更に普及が進んでいくものと考えられます。

問3-3 どのようなSNSを利用していますか？

あてはまるものをすべて選んで数字に○印をつけてください。

[1] T w i t t e r

[2] m i x i (ミクシィ)

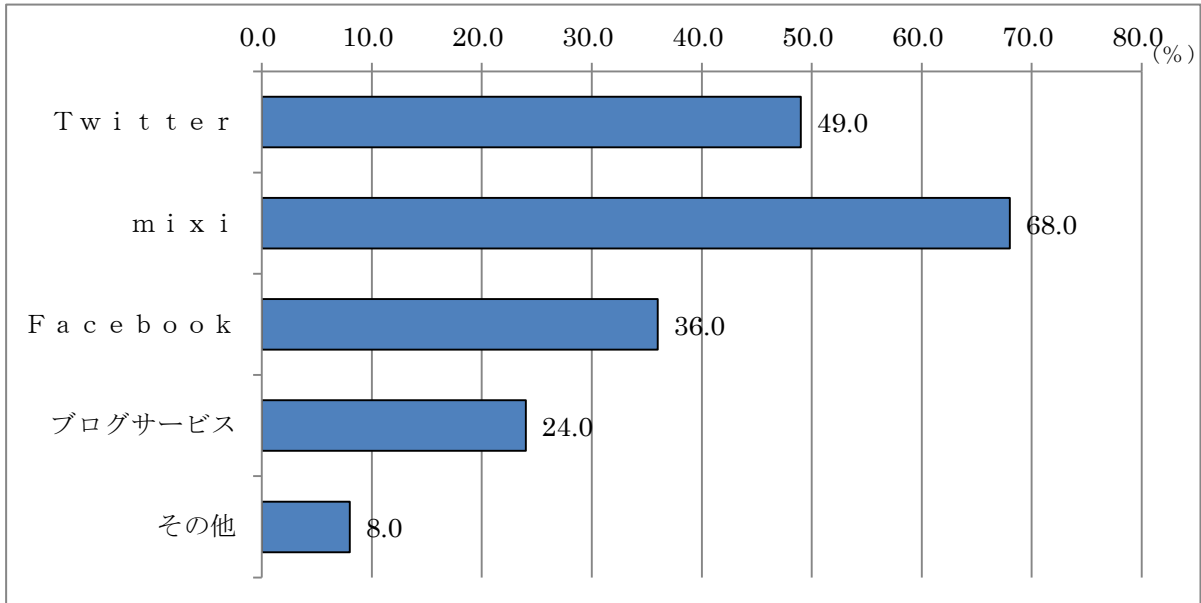
[3] F a c e B o o k

[4] ブログサービス

[5] その他

↓

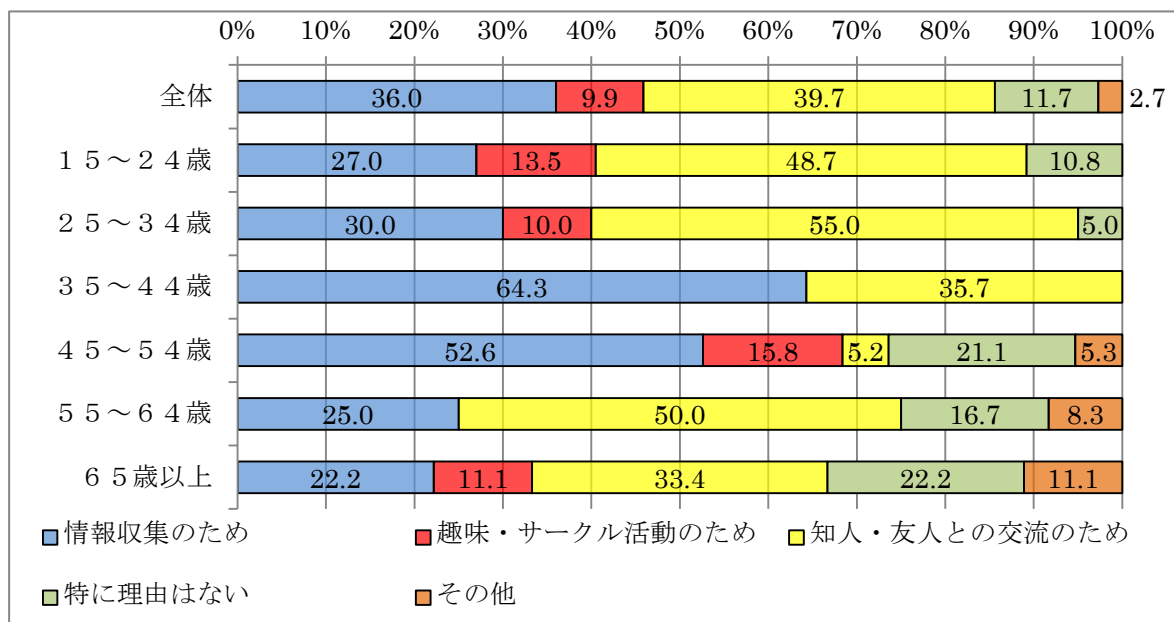
問2-4へ



S N S の利用状況をサービス別に見ると、m i x i の利用者が最も多く、68.0%となっています。次いでT w i t t e r (49.0%)、F a c e b o o k (36.0%)となっており、全国的な大手サービスの利用者が多くなる傾向にあります。

問3-4 主にどのような目的でSNSを利用していますか？あてはまるものを1つ選んで数字に○印をつけてください。

- [1] 情報収集のため [2] 趣味・サークル活動のため  
 [3] 知人・友人との交流のため [4] 特に理由はない  
 [5] その他

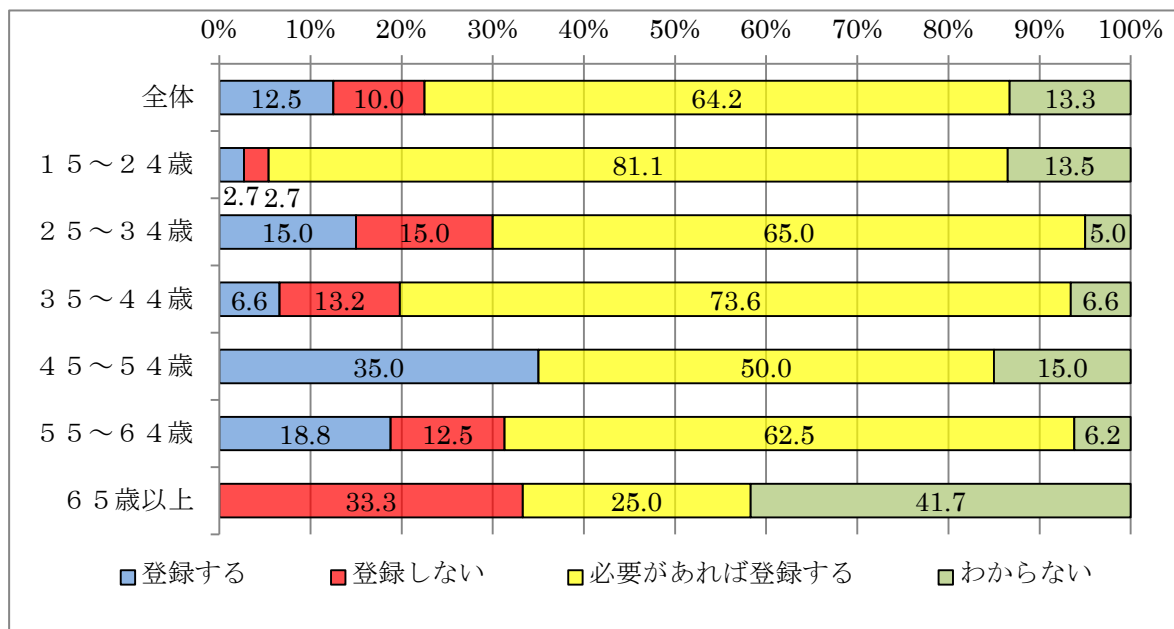


利用目的は年代により偏りがありますが、全体的に情報収集のためと、知人・友人との交流のためが大きな割合を占める傾向にあります。これはSNSの特徴の一つに、同じようなキーワードを持つユーザー同士をつなげることで、交流の輪を広げる機能があるためではないかと考えられます。

行政がSNSを利用する場合には、このようなSNSの機能や、ユーザーの傾向についても配慮する必要があります。

問3-5 市がSNSに情報配信を始めた場合、登録したいと思いますか？あてはまるものを1つ選んで数字に○印をつけてください。

- [1]登録する [2]登録しない  
 [3]必要があれば登録する [4]わからない

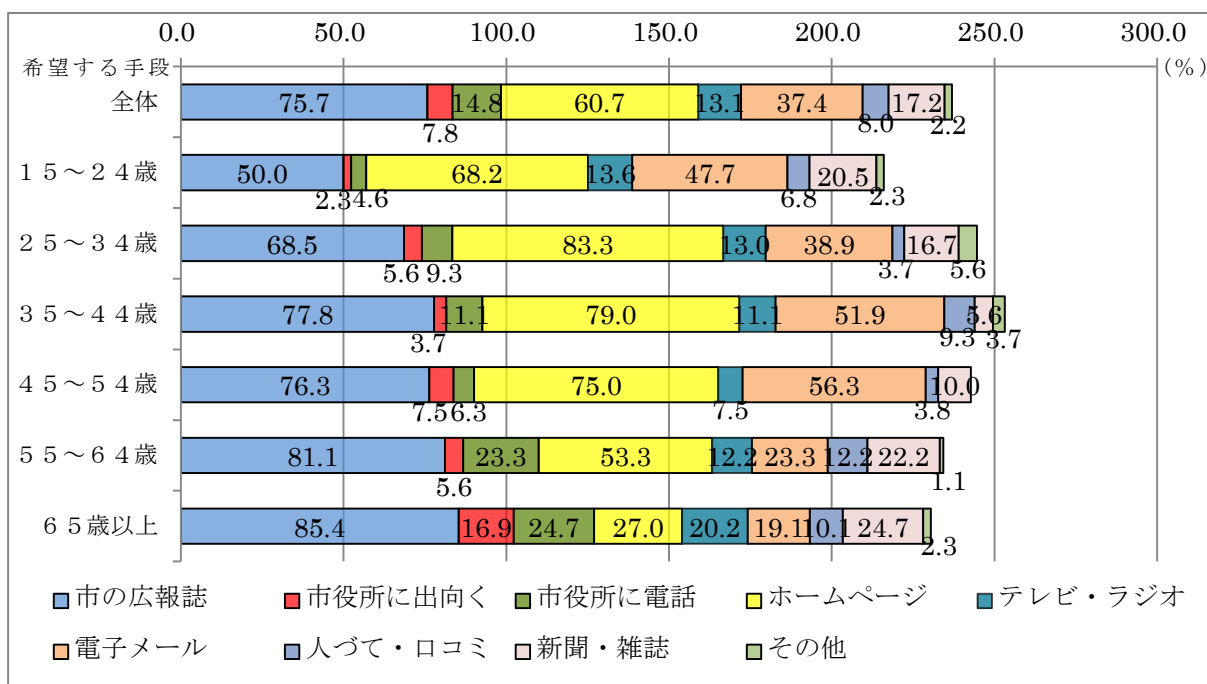
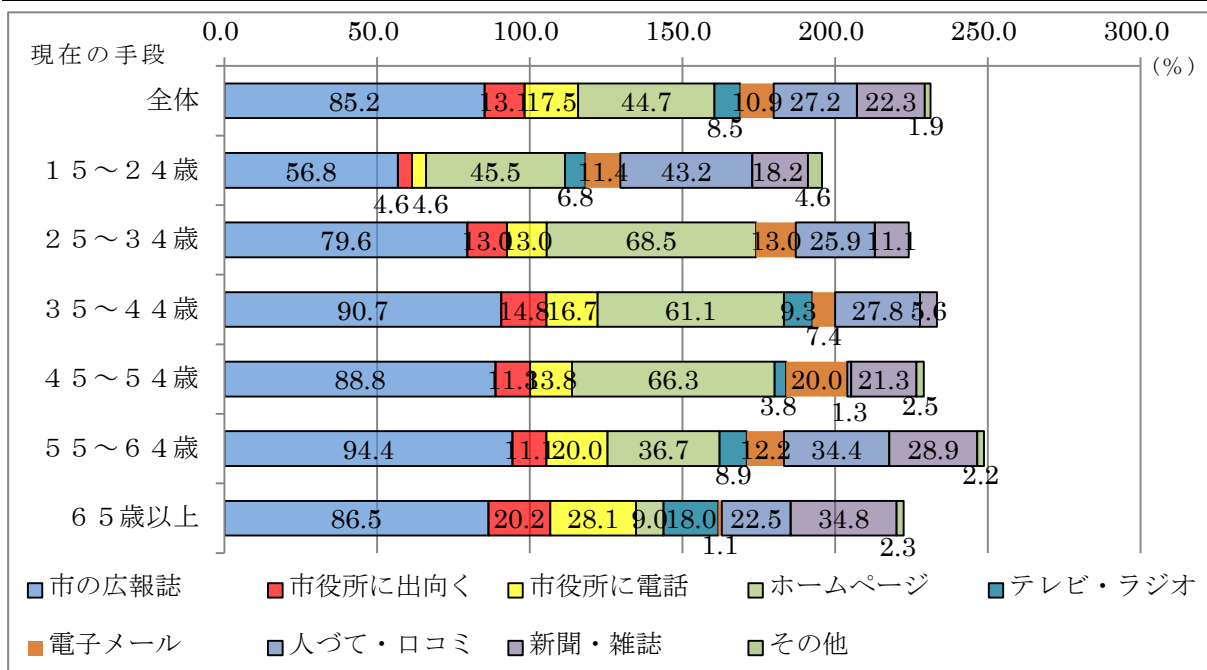


回答は必要があれば登録するが最も多く、全体では64.2%となっており、市でSNSを利用する場合には、ユーザが必要とする情報について考慮し、迅速に発信していくことが必要であると考えています。

## 2.4 問4の結果（現在利用している情報通信サービスについて）

問4 市役所からの情報を、現在はどのような手段で入手していますか。また、将来はどのような手段で入手したいですか。よく使っている（使いたい）ものを3つまで選んで[ ]内の数字に○印をつけてください。

- |              |                       |                                       |
|--------------|-----------------------|---------------------------------------|
| [1]市の広報紙     | [2]市役所に出向いて           | 現在の入手手段として3つ、<br>将来希望する入手手段として3つを選択する |
| [3]市役所に電話をして | [4]ホームページ（パソコンや携帯電話等） |                                       |
| [5]テレビ・ラジオ   | [6]電子メール（パソコンや携帯電話等）  |                                       |
| [7]人づて・口コミ   | [8]新聞・雑誌の記事           |                                       |
| [9]その他       |                       |                                       |



現在、市からの情報の入手手段は、主に広報紙（85.2%）を中心としており、次にホームページ（44.7%）、人づて・口コミ（27.2%）などの手段により、市民は情報を収集しています。全体的にはどの年代でも同じような傾向ですが、45～54歳のグループでは電子メールが人づて・口コミを上回る結果となりました。

一方、今後希望する情報の入手手段は、ホームページ（44.7%→60.7%）や電子メール（10.9%→37.4%）など電子媒体を中心に情報の入手を希望する声が多くあり、特に比較的若い年齢層においてはホームページと広報紙の割合が逆転するなど、強く表れる傾向があります。

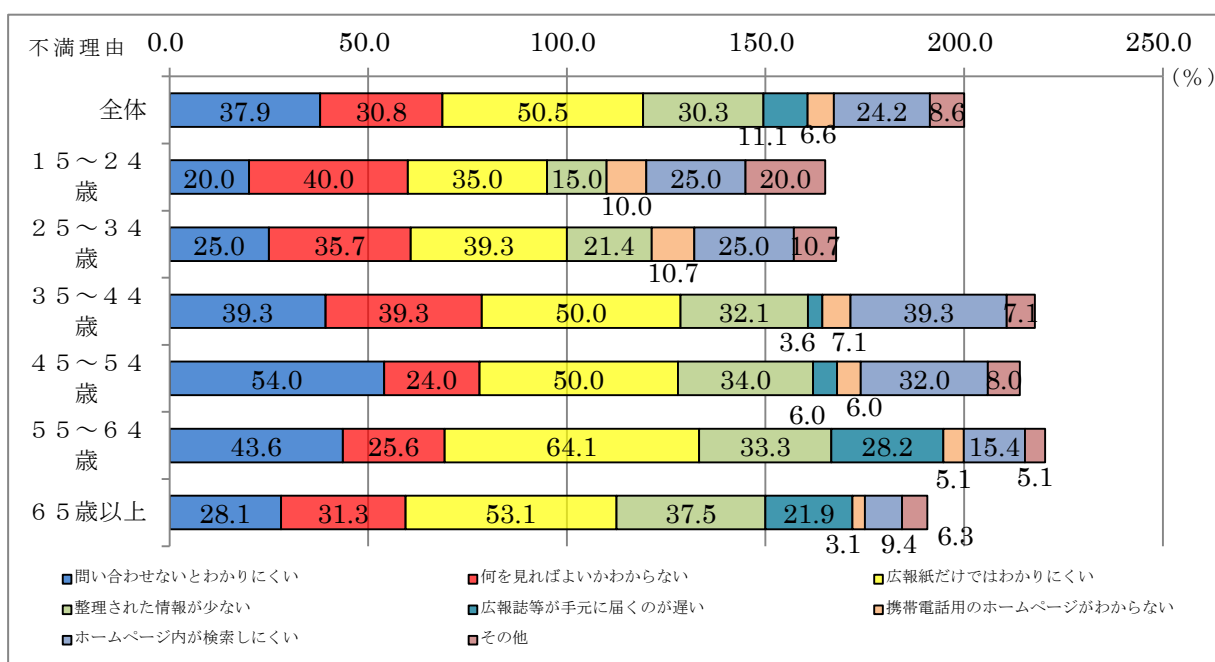
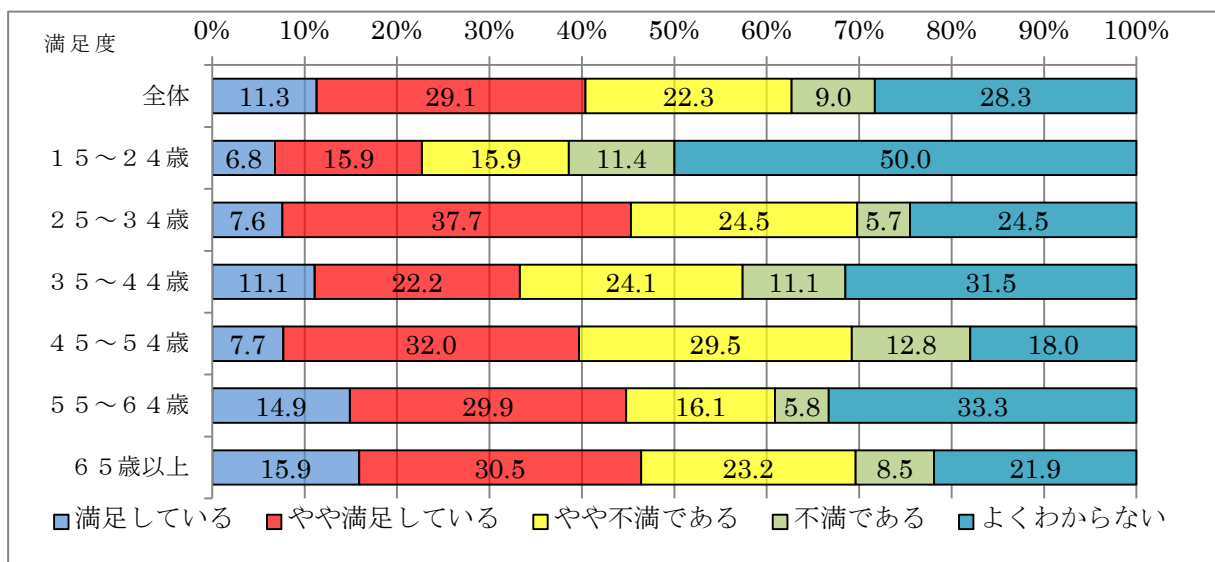
また、65歳以上の年齢層では、市役所に出向くあるいは電話による問い合わせも比較的多く、情報化による進展だけではなく、従来からの窓口業務によるサポートを継続するなど、多様化した対応が求められています。

※問4-1、4-2では選択肢を最大3つまで選んでいるため、各年齢層における割合の合計が100%以上300%以下となっております。



## 2.5 問5の結果(市役所からの情報提供の満足度について)

問5-1 現在の市役所からの情報提供について満足していますか。次の中から、あてはまるものを1つ選んで数字に○印をつけてください。	
[1]満足している	[2]やや満足している
[3]やや不満である	[4]不満である
[5]よくわからない	
問5-2 また、不満がある場合は、その理由を教えてください。次の中から、あてはまるものを3つまで選んで数字に○印をつけてください。	
[1]問い合わせないとわからない	[2]何を見ればよいかわからない
[3]広報紙だけではわかりにくい	[4]整理された情報が少ない
[5]広報紙が手元に届くのが遅い	[6]携帯電話用のホームページがわからない
[7]ホームページ内が検索しにくい	[8]その他



満足度に対してはやや満足が最も多く 29.1%、ついでよくわからない (28.3%)、やや不満 (22.3%) と続いています。満足しているとの回答は 11.3%で、やや満足していると合わせて 40.4%は市の情報提供に好意的な回答となっております。一方で不満であるとの回答も 9.0%あり、やや不満と合わせて 31.3%はなんらかの不満を感じているといえます。

不満理由としては、広報紙だけではわかりにくいと 50.5%と最も多く、問合せないとわかりにくい (37.9%)、何を見ればよいかわからない (30.8%) と続いており、より多くの情報を様々な手段で提供できる環境を検討する必要があると考えています。

※問 5 - 2 では選択肢を最大 3 つまで選んでいるため、各年齢層における割合の合計が 100%以上 300%以下となっております。

## 2.6 問6の結果(市のホームページについて)

問6-1 現在の市のホームページ (<http://www.city.inzai.chiba.jp>) について、ご覧になったことはありますか。あてはまるものを1つ選んで[ ]内の数字に○印をつけてください。

[1] 見たことがある

[2] 知っているが見たことがない

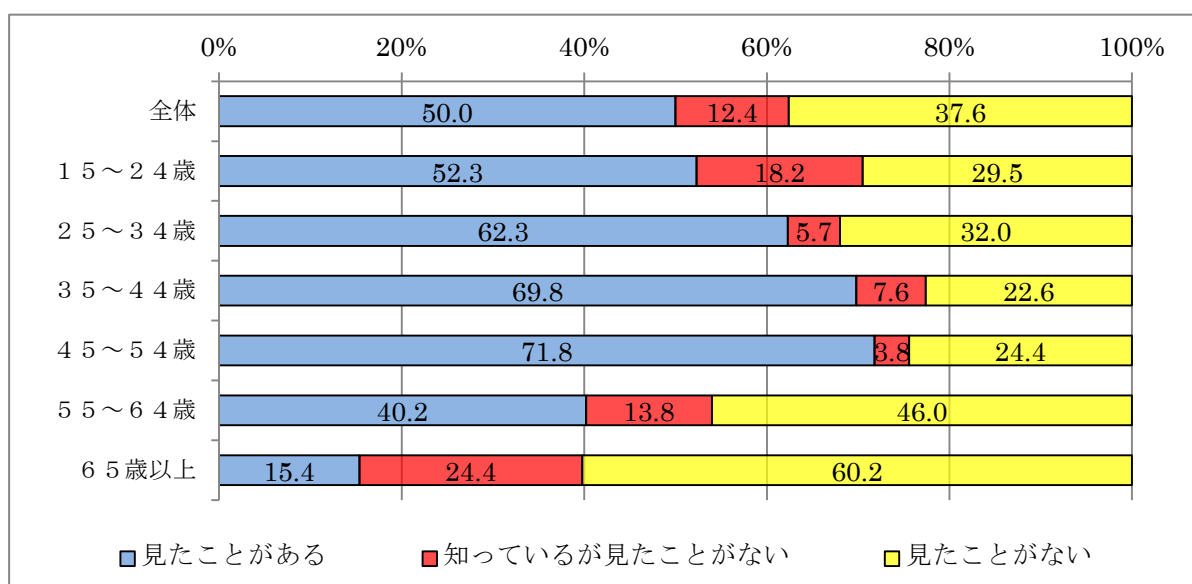
[3] 見たことがない

↓

問6-2へ

↓

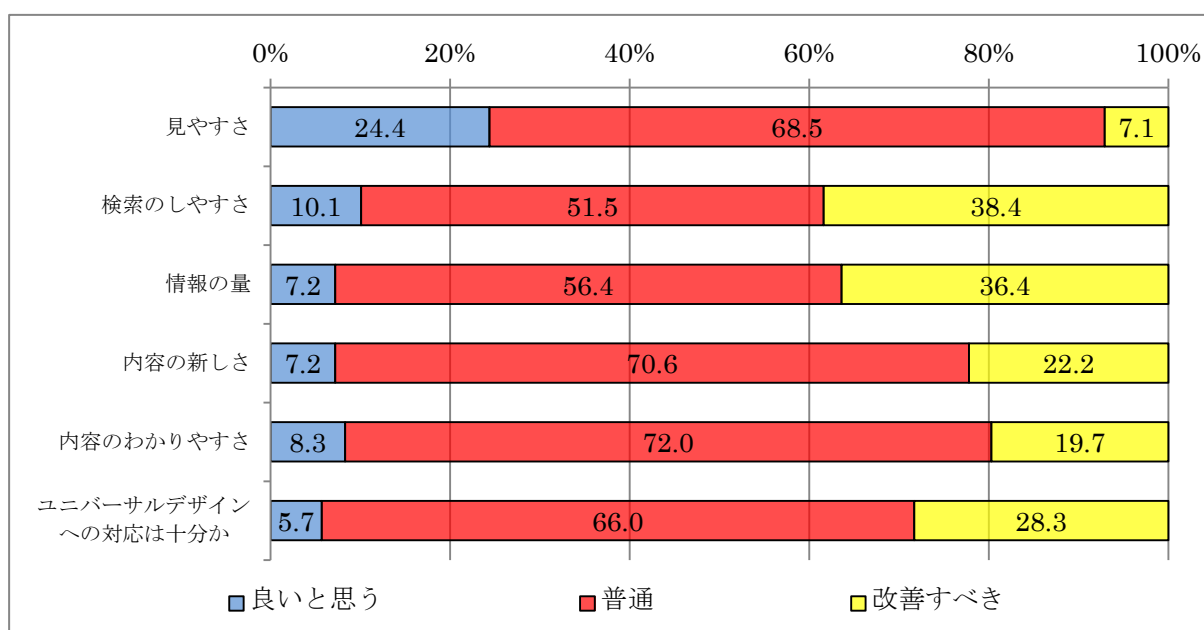
問7へ



市のホームページについて、見たことがあるとの回答は50.0%でした。見たことがないと回答したうち、市のホームページについて知っているが見たことがないは12.4%、見たことがないは37.6%となりました。年齢層的な傾向としては、55歳以上の層から見たことがある割合が低くなっていますが、15～24歳の層でもやや低い結果となりました。

問 5-2 見たことがある方のホームページの印象はどうでしたか？以下の設問について、あてはまるものを1つ選んで [ ] 内の数字に○印をつけてください。

1	見やすさ	[1]良いと思う
2	検索のしやすさ	[2]普通
3	情報の量	[3]改善すべき
4	内容の新しさ	
5	内容のわかりやすさ	
6	ユニバーサルデザインへの対応は十分か	



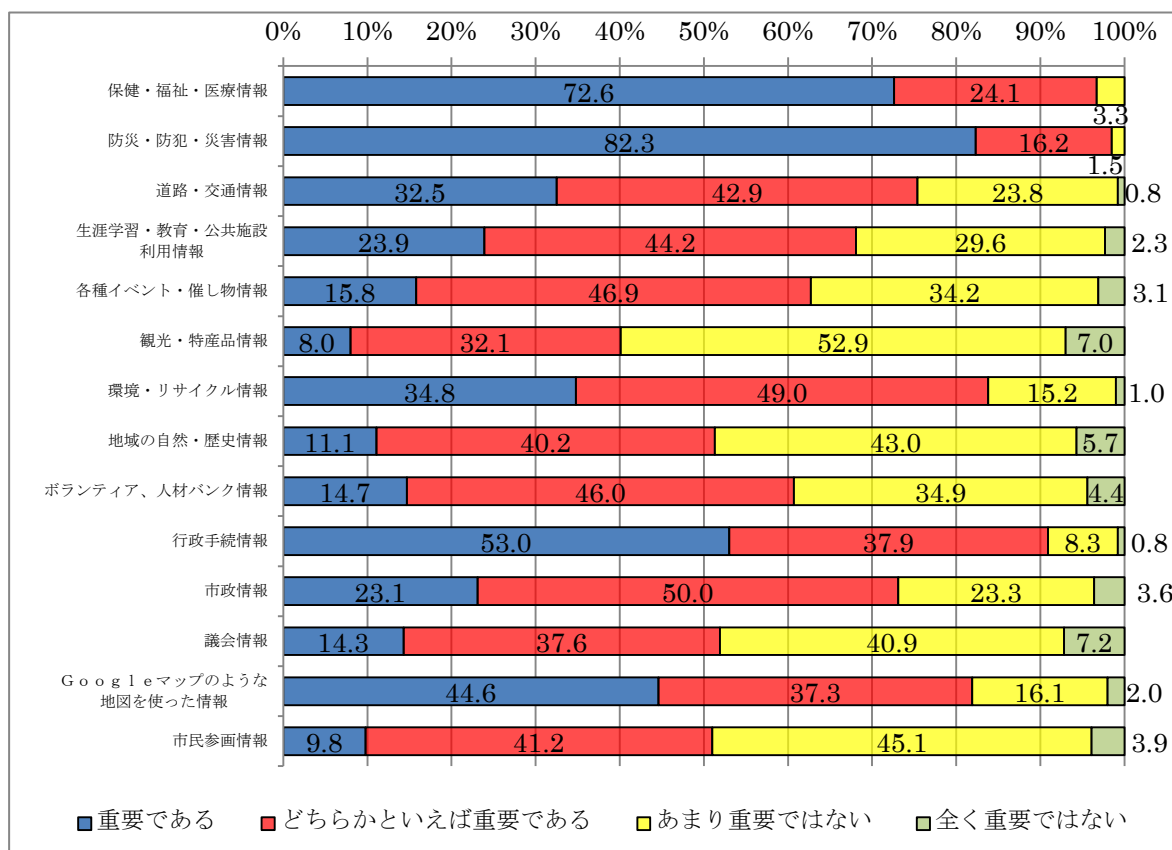
ホームページの印象に対する意見としては、普通が最も多く全項目で5割以上となっておりますが、見やすさ以外の5項目では、「改善すべき」が「良いと思う」を上回っており、より良いホームページのあり方を検討していく必要があると考えています。

#### 補足

ユニバーサルデザイン：年齢・言語・国籍や、障がい・能力の如何を問わずに利用することができるよう配慮された製品や情報を設計（デザイン）すること。

## 2.7 問7の結果(市に求める情報について)

問7 市役所が提供する情報のうち、あなたにとってどのような情報が重要だと思いますか。あてはまるものをそれぞれ選んで[ ]内の数字に○印をつけてください。	
1 保健・福祉・医療情報 (福祉制度や介護保険、健康管理、医療機関案内など)	[1]重要である
2 防災・防犯・災害情報 (避難場所や災害時の対応方法など)	[2]どちらかといえば重要である
3 道路・交通情報 (工事などによる通行止めなど)	[3]あまり重要ではない
4 生涯学習・教育・公共施設利用情報 (生涯学習講座の案内、公民館・スポーツ施設の利用案内・予約など)	[4]全く重要ではない
5 各種イベント・催し物情報 (イベント等の予定や報告など)	
6 観光・特産品情報 (観光案内や特産品など)	
7 環境・リサイクル情報 (ごみや環境問題など)	
8 地域の自然・歴史情報 (地域の自然環境や歴史など)	
9 ボランティア、人材バンク情報 (ボランティア活動など)	
10 行政手続情報 (各種手続き・申請方法の案内など)	
11 市政情報 (各種計画や統計資料など)	
12 議会情報 (市議会の開催日程や議事録・議会中継など)	
13 Googleマップのような地図を使った情報 (避難所や医療機関の位置など)	
14 市民参画情報 (市民参画計画やNPO・市民活動団体の情報など)	
15 その他 (上記以外で重要と思われる情報)	

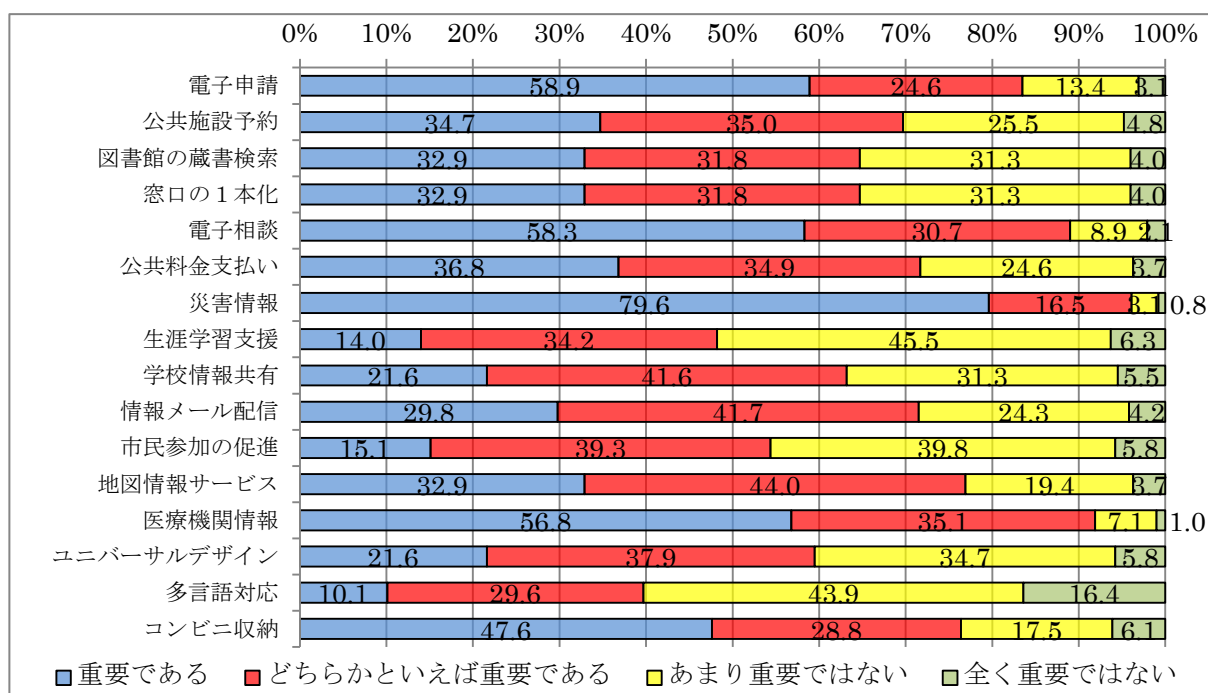


重要である、どちらかといえば重要であるとの回答が多かった意見は、順に、防災・防犯・災害情報(98.5%)、保健・福祉・医療情報(96.7%)、行政手続情報(90.9%)、環境・リサイクル情報(83.8%)、G o o g l eマップのような地図を使った情報(81.9%)と続いています。ほとんどの情報でこれらの意見が過半数を越える結果となっており、これらの結果を参考に、より多くの情報を提供できるよう検討する必要があると考えています。

その他の情報としては、防災いんざいの内容を掲載してほしい、子育て・幼稚園などの情報を掲載してほしい、西の原のショッピングモールについての情報を掲載してほしいなどのご意見をいただきました。

## 2.8 問8の結果(重要だと思うインターネットサービスについて)

問8 行政サービス・行政情報の提供を、インターネット等のICT(情報通信技術)を利用して将来実施する場合に、あなたにとってどのようなものが重要だと思いますか。あてはまるものをそれぞれ選んで[ ]内の数字に○印をつけてください。	
[1] 市役所や出張所に行かなくても、住民票の写し等の申請手続きができる(電子申請)	[1]重要である
[2] 公共施設(スポーツ施設や公民館等)の案内や利用状況・予約等ができる(公共施設予約)	[2]どちらかといえば重要である
[3] 図書館の蔵書検索や予約ができる(図書館の蔵書検索)	[3]あまり重要でない
[4] 市役所へのお問合せ窓口を一本化し、時間外や休日にも対応可能とする(窓口の1本化)	[4]全く重要でない
[5] 自宅等から、市役所の職員等と双方向で様々な相談(健康相談・福祉相談他)ができる(電子相談)	
[6] 公共料金や税金の支払いができる(公共料金支払い)	
[7] 災害等の緊急時に、詳細な災害情報を素早く入手できる(災害情報)	
[8] 自宅等で、学習講座等が受講できるなど生涯学習の支援に活用を図る(生涯学習支援)	
[9] 保護者・児童・生徒を含む学校関係者と地域住民との情報共有を図る(学校情報共有)	
[10] 電子メール等で、市役所からの情報を受けることができる(情報メール配信)	
[11] 市民参加を促進するためにインターネットを活用する(市民参加の促進)	
[12] 知りたい情報が地図上にあらわされており、視覚的に容易に把握できる(地図情報サービス)	
[13] 医療機関等の情報を調べることができる(医療機関情報)	
[14] ユニバーサルデザインに配慮し、文字の拡大や音声による読み上げ等ができるホームページの提供を行う(ユニバーサルデザイン)	
[15] 色々な国の言葉で、ホームページの提供を行う。(多言語対応)	
[16] コンビニエンスストアなどで住民票の受取や、支払いの手続きができる。(コンビニ収納)	

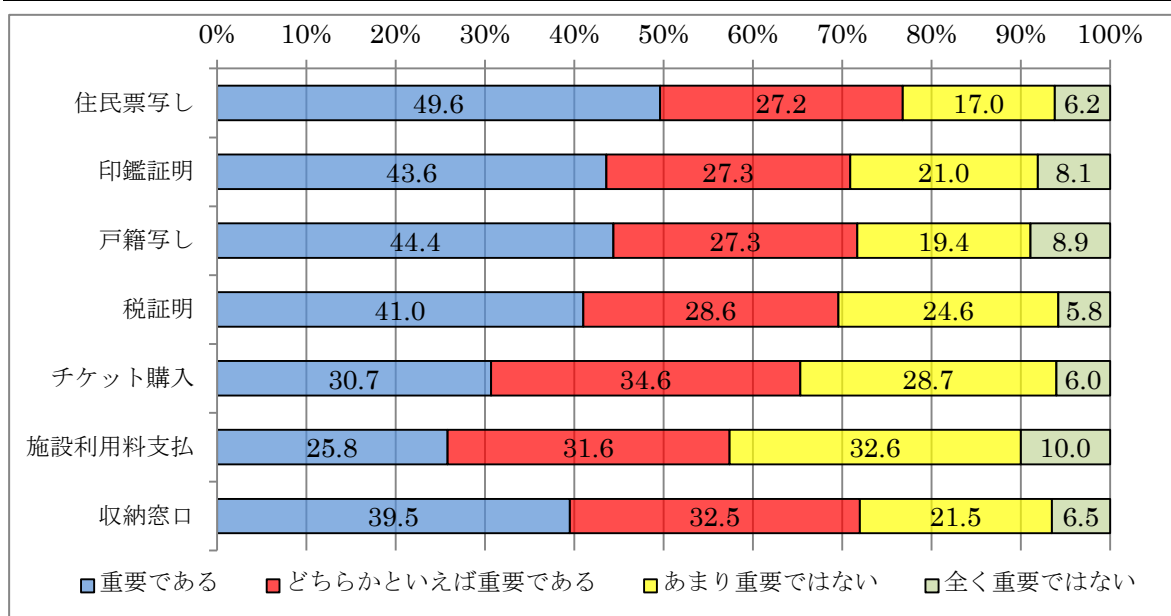


市に求める行政サービスとして重要である、どちらかといえば重要であるとの意見が多かったものは、順に、災害情報の提供（96.1%）、医療機関の情報提供（91.9%）、電子相談対応（89.0%）、電子申請（83.5%）、となっています。全体的に多くのサービスで重要と考える意見が過半数を占める結果となりました。



## 2.9 問9の結果(重要だと思うサービスについて)

問9 行政サービス・行政情報の提供を、コンビニエンスストアなどの民間施設を利用して将来実施する場合に、あなたにとってどのようなものが重要だと思いますか。あてはまるものをそれぞれ選んで[ ]内の数字に○印をつけてください。	
1 住民票の写しを受け取ることができる(住民票写し)	[1]重要である
2 印鑑証明を受け取ることができる(印鑑証明)	[2]どちらかといえば重要である
3 戸籍の写しを受け取ることができる(戸籍写し)	[3]あまり重要でない
4 納税証明、課税証明などを受け取ることができる(税証明)	[4]全く重要でない
5 文化ホールなど、催し物のチケットが購入できる(チケット購入)	
6 体育館、テニスコートなど、施設利用料の支払いができる(施設利用料支払)	
7 保育料や、軽自税などの支払窓口として利用できる(収納窓口)	
8 その他 上記以外でどのような手続きがあれば便利だと思いますか。	



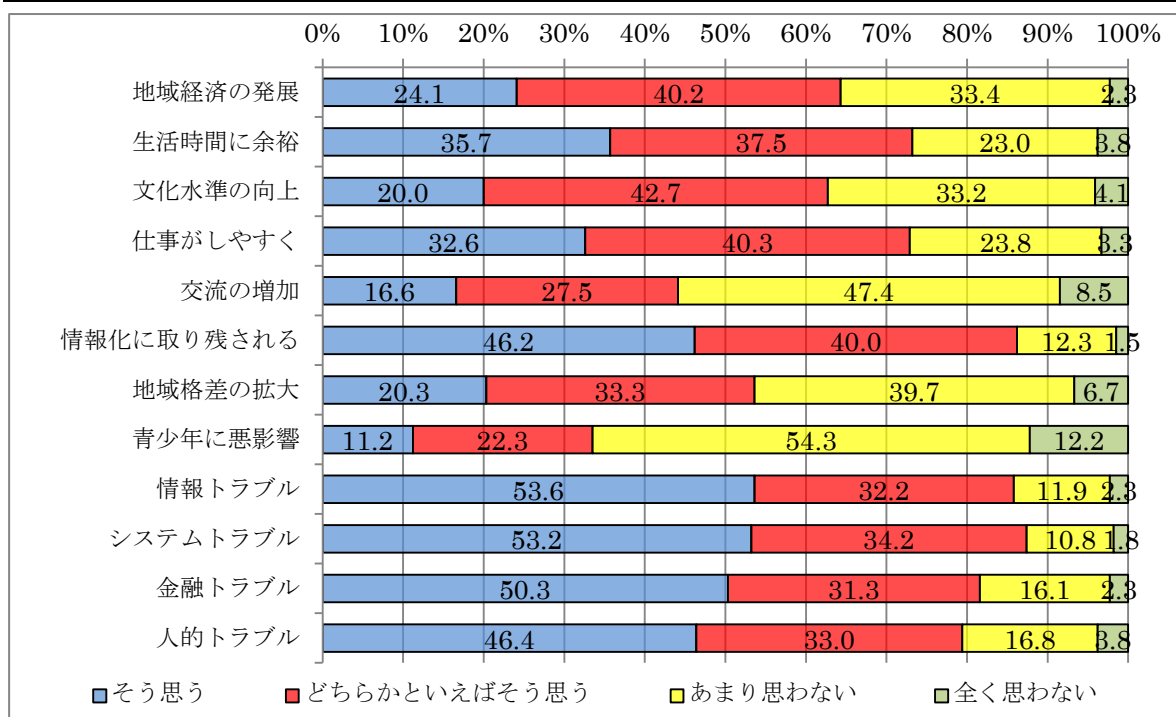
コンビニエンスストアなど民間施設を活用してのサービスとして、重要である、どちらかといえば重要であるとの意見が多かったものは、順に、住民票の写し(76.8%)、税などの収納窓口(72.0%)、戸籍の写し(71.7%)となっています。

全体的に重要と考える意見が多かったものの、個人情報を取り扱う関係上、民間施設職員のモラルや、セキュリティに対する不安を感じるなどの意見もあり、今後のサービス提供を考える上で、検討が必要な課題であると考えています。

その他の意見としては、個人情報の取り扱いやセキュリティが心配。土日、夜間の手続きが出来るのは便利だと思う。市役所に土日も業務をしてほしい。などのご意見をいただきました。

## 2.10 問10の結果(情報化が及ぼす影響について)

<p>問10 情報化の進展は私達の生活や地域経済に大きな影響を与えようとしています。あなたは、情報化が及ぼす影響についてどのようにお考えですか。あてはまるものをそれぞれ選んで[ ]内の数字に○印をつけてください。</p>	
<p>[1] 地域経済が豊かになる(地域経済の発展)</p> <p>[2] 生活に時間的な余裕が増える(生活時間に余裕)</p> <p>[3] 文化水準が上がる(文化水準の向上)</p> <p>[4] 仕事がしやすくなる(仕事がしやすく)</p> <p>[5] 人と人との交流が多くなる(交流の増加)</p> <p>[6] 機械に弱い人が取り残される(情報化に取り残される)</p> <p>[7] 地域間の格差が広がる(地域格差の拡大)</p> <p>[8] 青少年に悪影響を及ぼす(青少年への悪影響)</p> <p>[9] 情報トラブル (個人情報漏えいや盗聴など)が心配である</p> <p>[10] システムトラブル (コンピュータ・ウィルス、データの改ざん、破壊行為など)が心配である</p> <p>[11] 金融トラブル (詐欺やクレジット関連など)が心配である</p> <p>[12] 人的トラブル (プライバシーの侵害、誹謗中傷、恐喝など)が心配である</p>	<p>[1] そう思う</p> <p>[2] どちらかといえばそう思う</p> <p>[3] あまり思わない</p> <p>[4] 全く思わない</p>



情報化の進展に対しては、生活時間の余裕が増えることや、仕事がしやすくなることに期待する一方、情報化による各種トラブル(情報トラブル・システムトラブル・金融トラブル・人的トラブル)に対する不安がもっとも関心を集めています。

また、情報化に取り残されるという意見も多く、情報化を推進していく上で、これらの問題に対する検討が課題となります。

## 2.11 調査結果のまとめ

今回の市民意識調査の結果を整理した結果を、以下のようにまとめました。

- ・ インターネットの利用は、今後利用見込みを含めると全体で8割以上となっておりますが、高齢者層を中心に今後も利用しないと考える方もいるため、情報化に際して配慮が必要である。
- ・ 若い世代を中心にSNSの利用が拡大している。自治体や首長がアカウントを取得している例もあり、今後、検討すべき課題である。
- ・ 市からの情報提供の手段としては、広報紙の利用が中心となっているが、ホームページや電子メールによる情報提供を希望する意見が多く寄せられている。一方高齢者においては、従来からの窓口での対応を引き続き求める意見が多くある。
- ・ 市からの情報提供については、満足しているという声が4割程度に対し、よくわからない、不満という声が3割ずつを占める結果となっている。特に広報紙だけではわかりにくいという意見や、問い合わせないとわかりにくいなど情報量の不足を指摘する意見が多く寄せられている。
- ・ 現在のホームページについては、4割近い市民が見たことがないと回答している。また、見たことのある方の評価としては、検索のしやすさ、情報の量、内容の新しさ・わかりやすさ、ユニバーサルデザインへの対応と多くの項目において、改善すべきという意見が寄せられている。
- ・ 市に求める情報の優先度では、順に、「防災・防犯・災害情報」、「保健・福祉・医療情報」、「行政手続情報」と続き、安心・安全に高い関心があることがわかる。
- ・ 市に求める行政サービスでは、順に、「災害情報の提供」、「医療機関の情報提供」、「電子相談」、「電子申請」と続き、市からの情報提供だけではなく、窓口手続きにもインターネットを活用したいとの要望が出ている。
- ・ 民間施設と協力してのサービスには、住民票の写しの取得や、戸籍の写しの取得を中心に、期待する意見も多いが、セキュリティ対策や情報漏えいを懸念する声も多く寄せられている。
- ・ 情報化の進展に対し、利便性の向上を期待する意見も多いが、同様に各種トラブルを心配する意見も多い。また、今後、利用の有無などにより情報弱者との情報格差が発生することが懸念されている。

## 3.1 添付資料

今回のアンケートに際し、自由記述における各種ご要望・ご意見として以下の内容が上げられています。

- ・ よかっぺ祭りをまた行ってほしい、市のお祭りが少ない
- ・ i P a dやスマートフォンはP Cより使いやすいが、それでもストレスを感じる人はいる、機械が苦手な人には人によるサービスがありがたい
- ・ 機械に弱くさわることも難しいのでこのような結果になりました、機械が使えるれば違う回答になったかも
- ・ 情報漏えい防止の徹底と、機器損壊時の対策を確立して運営してほしい
- ・ 高齢者でも簡単に情報を収集できるシステムや、簡単に利用できる機器でのコミュニティの確立
- ・ 特に青少年への配慮を希望します
- ・ インターネットやパソコンの使えるところ、使い方を教えてくれるところがあるとよい
- ・ ゴミの分別について詳細を知りたい、H Pでもいいが現在配布のチラシの情報は少なすぎる
- ・ ランドローム問題の対応を。旧印旛の自然を守って、中央地区の開発反対
- ・ インターネットは便利だが、人と人とのふれあいも大切にしてほしい
- ・ 情報は読むことで完結するレベルのものが必要、問合せをしなければいけない程度のもものが多い
- ・ コンビニで住民票・印鑑証明が受け取れれば便利だが、機械に弱い人が取り残されそう
- ・ 設問内容が発展的になっており、現実問題としてどこまで出来るのかは疑問だが、期待を込めて回答した
- ・ パソコンがない、購入しないといけないか？
- ・ 機械に弱くパソコンは使ったことがない、これからも使わないと思う
- ・ パソコンをネットを使用せず、新聞テレビなどでしか情報を把握していませんので、回答にやや違う点があるかと思えます
- ・ 木下駅（成田線）の周辺に在来線の方が気軽に利用できるグルメ、運動施設、文化センターなどを立ち上げることで活性化を図るこの地域はそういった施設がないからわざわざ千葉ニュータウンまでいかなければいけないようでは離れたくなる。
- ・ 市の防災ネットワークみたいなシステムをもっと充実してほしい。今回のアンケートにも一項目もありませんでした。良いと思うものを実行し、

年度ごとに過不足をフォローしていけば良いと思います。

- ・ インターネットばかりにしてしまうと苦手な人は利用しなと思う。しかし、はっきりいって、私のところには市の情報があまり入ってこないのので、インターネットやメール配信があるともっと市に関心がわくと思います。若い人からすると、そのような機能はどんどん活用していただけたらうれしいです。
- ・ 1世帯あたり100年に1日位の頻度でもよいので市役所の勤務者の方が、事前に連絡を済ませたうえで、行政サービスも兼ねて各市民の家庭を個別に訪問し、意見や要望を聞いて回ることで、空論でない、現実的な情報が得られると思います。
- ・ 市独自の情報に加え近隣地区（県まで）と合せた情報化が良いと思います。
- ・ 情報化を前提にするのではなく「何がしくてそれに有効な手段が情報化（インターネットの活用など）である」という流れで考えないと形骸化する恐れがあるのでまずビジョンを持つべき。
- ・ 印西市に住んでいるが、日常的に日用品購入に不便を感じてる。
- ・ 情報化計画を進める上で人員や税金が増すのであれば必要ない。
- ・ 地域の情報をもっとアピールしてほしい、旧地区と新地区の交流を計ってほしい
- ・ HPの充実、詳細な情報、検索の強化
- ・ ケーブルテレビを市全域に広げてほしい
- ・ 情報化の前に職員の接遇研修をしてほしい
- ・ 高齢者へのIT支援を実施してほしい、土日でも申請が出来るように
- ・ ホームページが見づらい
- ・ 安全対策も実施してほしい
- ・ コンビニ利用は実施するべき
- ・ 高度情報化よりも先にHPの見直しを
- ・ 有料でも書類の配達サービスをしてほしい
- ・ 地域住民をSNSやメールで繋ぐサービスに賛成する
- ・ 便利になる反面トラブルが心配。利便性よりも安全管理を
- ・ 人員削減よりも住民サービスや管理の向上を目的に
- ・ 情報化が進むと子供が家に籠ってしまうのではないか
- ・ ICTを活用しない年代の方々も平等に、細心の行政を
- ・ 市のHPを見たが情報が少ないのではないか、これからは利用したいと思う
- ・ 年なのであまりむつかしいことはわからない
- ・ 広報誌の情報量を増やしてほしい、イベント内容などがわかりにくい

- ・ イベントの告知など、どんなものがあるのかよくわからない
- ・ 区分別にどこに何があるかの地図がほしい。車道との間にガードレールを。街灯を増やしてほしい。車のマナーが悪い
- ・ 初めてホームページを見たが使い易い、さらに改善して欲しい
- ・ 情報化を積極的に行い、出向く必要のない手続きを目指してほしい。コンビニでの代行を可能に
- ・ 情報漏洩に気を付けてください
- ・ 役所へ行く手間や経費が削減できればよいが、ICT を使えない人には関係なく、コストが増えるだけではないか
- ・ 直接出向く方が人のつながりが出来る。思ったほど情報が浸透していないのでは。使う税金が本当に市民の役に立つかバランスを考えて。
- ・ 個人に ID カードを発行して、機械で手続きできれば便利だと思います
- ・ 学生にはあまり関係ない内容が多いのでは
- ・ 防災無線が聞き取れない、性能強化を。携帯メールにもながしてほしい。印西市らしい HP づくりを。放射能対策もしっかりやってほしい。
- ・ 学校が遠い、地区の学校の入学予定者数など知りたい
- ・ 現状でも十分では、経費削減につながるなら是非
- ・ よりよい印西市になるようよろしくお願いします
- ・ 情報化で公務員数の削減に努めてほしい
- ・ 今までは印西の情報に詳しくなかったが、この計画でもっと情報が得やすくなればよいとおもう
- ・ 印西ではチャイルドシートの貸し出しがない、貸してくれるところを紹介してほしい
- ・ 現状で不便を感じていない
- ・ 情報化の前にするべきことがあるのではないか。住民と対面してこそふれあいあるまちづくりでは。
- ・ 市からの情報提供のみでよい。役所が楽するための情報化にはならないように。
- ・ セキュリティ対策を十分検討し、どんどん情報化を進めてほしい
- ・ パソコンを使わない人は情報化についていけない、格差が出ないように注意を
- ・ インターネットを使わない人が取り残される気がします
- ・ 公共施設や駅で自由に市の HP が見られるように（市の HP だけでいい）
- ・ 情報漏えいが心配、セキュリティを万全にしてほしい
- ・ 個人情報取り扱いの民間委託は不安
- ・ 市議会議員の年収、活動費や、合併後の箱物の予定などを知りたい
- ・ 高齢者がパソコンを使いこなせるのか。詐欺やトラブルの被害にあった



場合対処できないのではないかと

- ・ 情報化は重要な流れだと思うが、使いこなせない人の対応も考えてほしい。高齢化社会に向けて誰でも利用できるよう考えてほしい
- ・ 市民にとって利便性の高い計画は望む。計画により人件費も減らすことが出来ると思う（窓口業務の縮小、簡素化）
- ・ 防災無線の音が聞き取りにくい
- ・ あまりの便利さはいらない。人としてダメになるし、機能が使えないとパニックになる
- ・ 人に問う姿勢を評価したい。交流のために情報化は必要。外からも認められるよい街づくりを
- ・ 若い人も年をとった人も楽しく過ごせるような施設がほしい
- ・ インターネットの情報だけで全ては伝わらないので、窓口でも確認できるような一体運用を
- ・ 税金等の支払いをコンビニで出来るように
- ・ エアコンの温度を下げすぎではないか、毎年夏になると気になります
- ・ 地震被災者の固定資産税を軽減してほしい
- ・ コンビニ活用については店員に不安があり、現在は公共料金の支払い等利用していない
- ・ 災害情報等緊急時の迅速な更新が必要、住民・戸籍などは窓口で対応急いた方が安全、ホームページをわかりやすくしてほしい
- ・ 休みを取らずに申請などが出来れば便利、これまでのやり方も残しつつ情報化で選択肢を増やしてほしい、個人情報の漏えいは心配
- ・ 情報を流すだけではだめ、受け取り手の意識や環境を考えることが必要、セキュリティ教育なども必要では
- ・ コンピュータも窓口も使えて市民が使いやすい方を選べることが必要、他市や海外の事例も参考に
- ・ 情報通信の手段として、直接、電話（スカイプなど含む）、メール・ちらしなどがあり、情報に応じて使い分けることが出来るとうい
- ・ パソコンが難しい、メールや路線検索、地図は便利だが、書類交付などはよくわからない
- ・ 市議会の様子などが知りたい。議員数や給与・経費などが多く、無駄をなくす努力を
- ・ インターネット・ICTは高齢者には不向き、高齢者にも考慮して
- ・ 情報化により役所業務の適切な人員配置・業務改善・簡素化が図れるように
- ・ 現在は車がないと用が足せないなので、近くのコンビニなどを通して用が足せれば助かる

- コンビニが利用できれば働いている人には便利だが悪用が心配。主婦が社会参加できるようなつながりをつくってほしい
- 未成年に対する対策（虚偽の情報や年齢規制）が必要ではないか。
- 質問が理解できず夫に回答を依頼。
- アンケートが長い
- 小林地区に金融機関と商業施設をお願いします