

第4章 市民ニーズの動向

1. 市民アンケート実施概要

今回の情報化計画を検討するにあたり、行政サービスの受益者である市民の情報化に対する意識やニーズを把握し、施策に反映することが重要です。このため、市民から本市の情報化施策の取り組みに対する考えや意見を収集する市民アンケート調査「ICT（情報通信技術）を活用したまちづくりについて」を実施しました。

このアンケート調査の結果を参考に、今後の ICT（情報通信技術）を活用した情報化の方向性や具体的な施策を検討します。

(1) 市民アンケート調査概要について

市民アンケート調査は、市民にアンケート用紙を送付する郵送方式と、市ホームページからアンケートの回答をする Web 方式の2種類の方法で行いました。

郵送方式では、令和2（2020）年7月1日時点に無作為抽出した 18 歳以上の市民 3,000 人に対し、情報機器やインターネットサービスなどの利用状況や地域の情報化に関する期待などをアンケート調査し、574 人（19.1%）の回答を得ました。また、Web 方式では、広報おやまや市ホームページで周知し、郵送方式と同様な調査項目を回答していただき、回答者は 79 人でした。

今回の市民アンケートの総回答者数は、653 人となります。（サンプル数 n=653）

表4-1. 郵送方式によるアンケート

No.	項目	内容
1	調査テーマ	ICT（情報通信技術）を活用したまちづくりについて
2	調査期間	令和2（2020）年7月6日（月）～7月22日（水）
3	調査対象者	18歳以上の市民 3,000人（令和2年7月1日現在）
4	対象者選定方法	小山市住民基本台帳登録者より無作為抽出
5	実施方法	郵送によるアンケート調査票の配布及び回収
6	回答数（回答率）	574人（19.1%）

表4-2. Web方式によるアンケート

No.	項目	内容
1	調査テーマ	ICT（情報通信技術）を活用したまちづくりについて
2	調査期間	令和2（2020）年6月30日（火）～7月21日（火）
3	調査対象者	任意（広報おやま、市ホームページにて周知）
4	実施方法	市ホームページからのアンケート調査項目入力
5	回答数	79人

(2) 市民アンケート回答者の属性について

市民アンケートの回答者（653人）の属性は、性別構成では男性が本市の人口比率より少なくなっています。また、年齢構成では本市の人口比率に比べ 20 歳代の回答が少なく、50 歳代・60 歳代の回答が多くなっています。

ただし、大きな偏りも見られないことから、現状を一定程度反映している結果として捉えることができます。

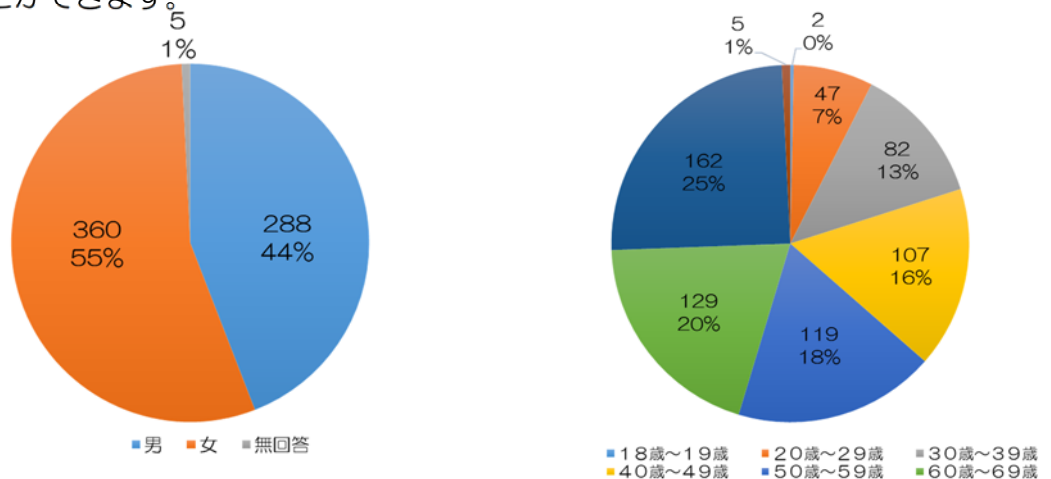


図4-1. 性別と年齢構成 (n=653)

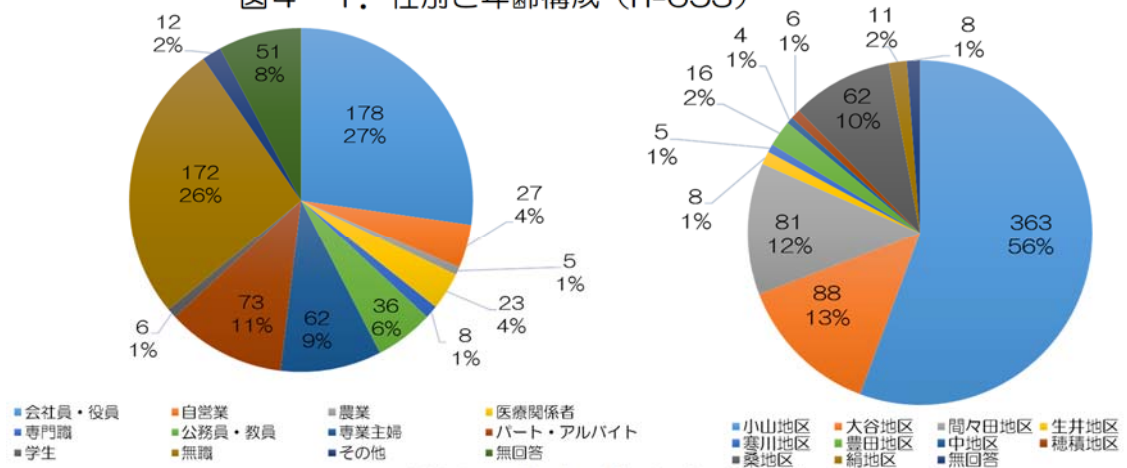


図4-2. 職業と居住地区構成 (n=653)

2. ICTの利活用状況 () : 前回調査

家庭で利用している情報メディアに対する回答では、前回調査と同程度の7割以上の方がテレビ(75.9%)を利用していますが、スマートフォンの普及が著しく、7割以上(48.5%)の人が利用し、パソコンの利用者4割(62.1%)を逆転しています。また、新聞を読んでいる人が5割を下回り(70.2%)、活字離れが進んでいることが伺われます。

また、年齢別に見ると、スマートフォン利用者が70歳以上の方で4割を超え(11.0%)、60歳代で7割(24.4%)など、広い世代で電子機器の普及が進んでいます。20歳代から50歳代のパソコンの利用者が5~6割前後となっており、前回の7~8割に比べて、大きく縮小しています。これは、スマートフォンが、タブレット端末と合わせ、場所や時間を選ばない情報メディアとして、普及が顕著となっているからと考えられます。今後は、スマートフォンなどのモバイル型端末を意識した情報発信をする必要があります。

一方で、70歳以上ではスマートフォンやパソコンの利用者も4割以下に留まっています。この年齢層の人に対しては、広報誌やケーブルテレビ(*)などインターネット以外の従来型の情報メディアを使った情報発信が必要と言えます。

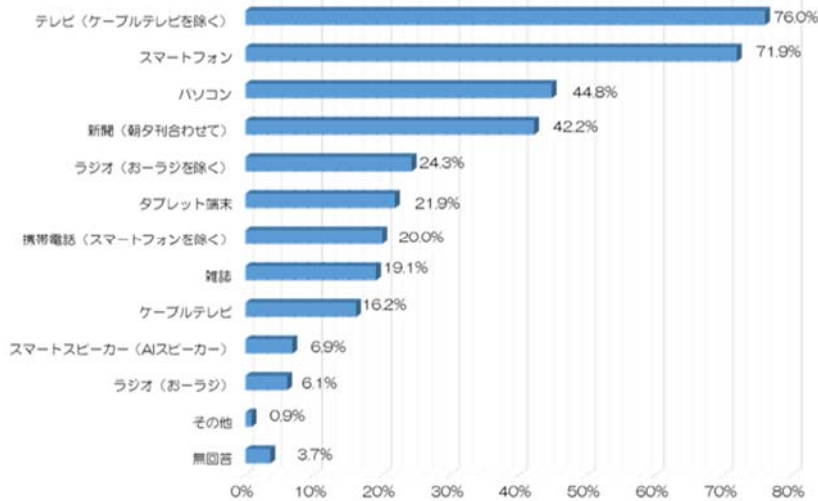


図4-3. 情報メディアの利用状況

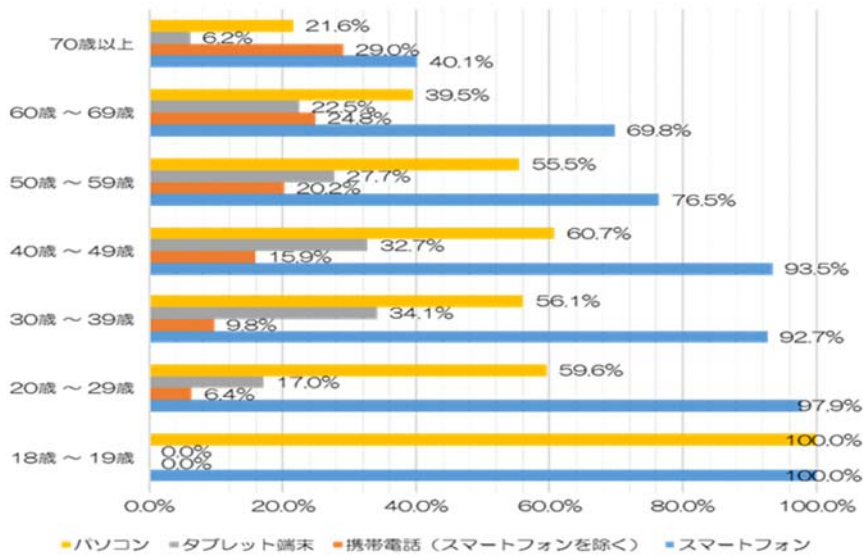


図4-4. 年代別情報メディアの利用状況

インターネットの利用目的に対する回答では、ニュース・天気予報、ホームページ・ブログ^(*)の閲覧、地図情報サービスの利用など情報収集やコンテンツの利用を目的とする方が半数近く占めています。また、オンラインショッピング^(*)が5割、音楽・映像等の入手が3割とインターネットを通じた商品やサービスの購入をしている方が多いことが伺えます。さらに、動画投稿サイトやSNSの利用者が4割程度とインターネットをコミュニケーションの手段として利用している人が多いことも特徴です。

一方、インターネットを利用しない理由に対する回答では、「インターネットがよくわからない」、「パソコンなどの操作方法、設定が難しい」という人が多くおり、安全に不安がある人も一定数いるなど、情報化を進めていく上では「インターネットやパソコン等の使い方研修」を設けるなど、市民が安心して利用できる環境作りへの支援が必要と言えます。

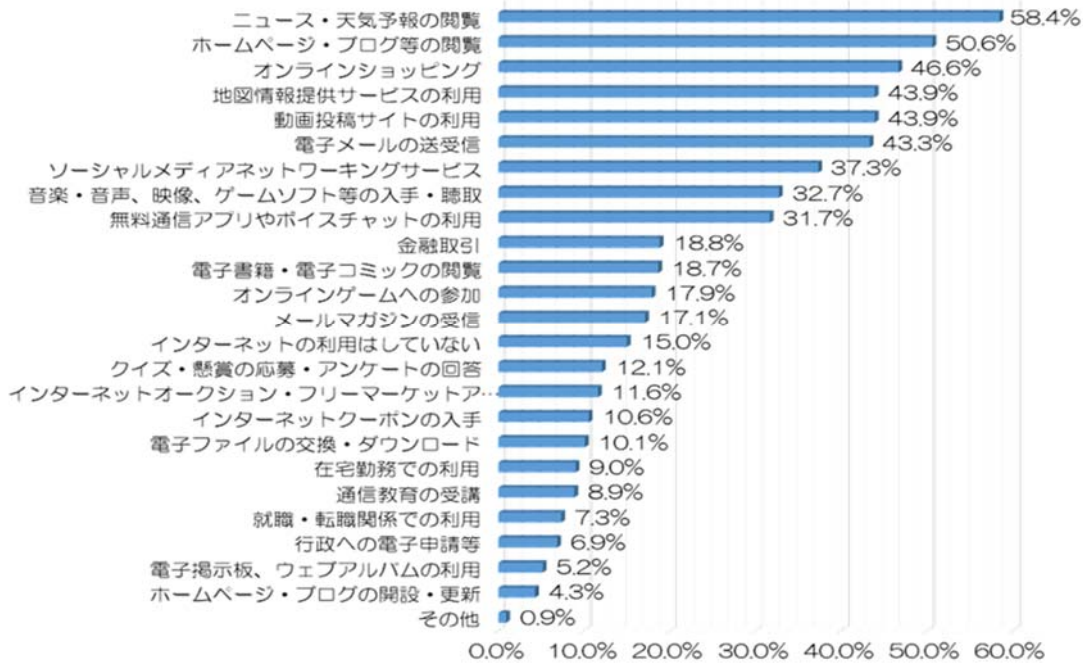


図4-5. インターネットの利用目的

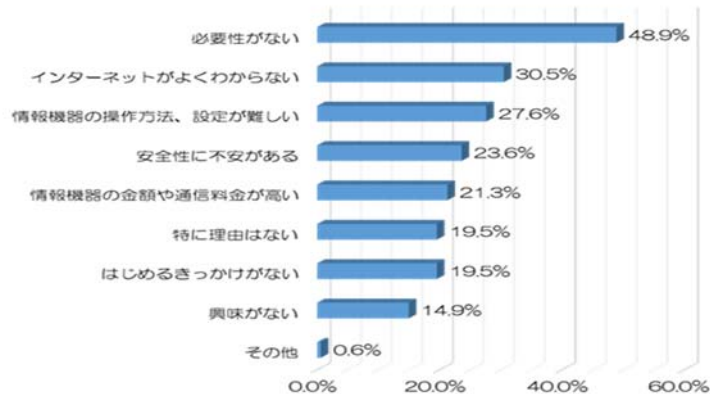


図4-6. インターネットの未利用理由

3. 市民ニーズの状況

(1) 情報化施策等へのニーズ把握

本市の情報化施策に対して、市民が期待していることを5つの項目でアンケート調査しています。

まず、市民サービスの利便性向上において期待することは、「ワンストップ窓口^(*)の実現」が53.3%、「住民票・所得証明書などの添付書類の削減」が35.7%、「手続きのオンライン化」が32.3%と回答しています。

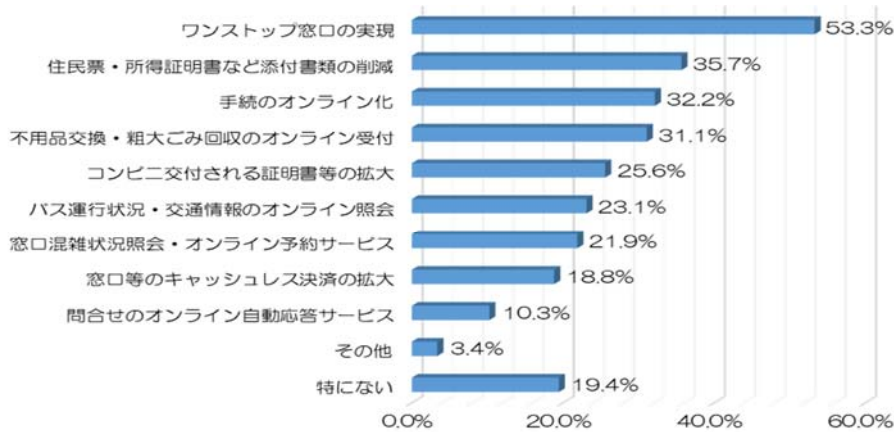


図4-7. 市民サービスの利便性向上

安全安心なまちづくりにおいて期待する情報化施策は、「災害発生時の迅速かつ確実な緊急速報」が70.9%であり、「休日や夜間の医療機関情報の提供」が54.8%となっています。

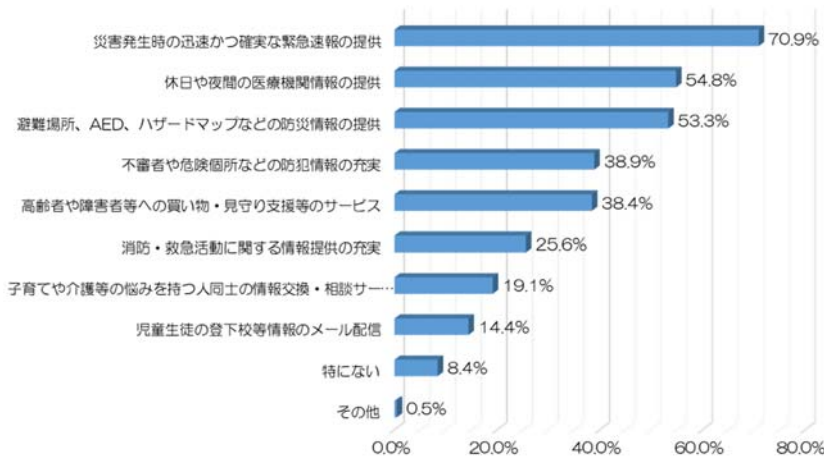


図4-8. 安全安心なまちづくり

行政に関する業務の効率化において期待する情報化施策は、「行政手続きの簡素化」が62.6%であり、「オンライン手続きができる申請等の拡大」「業務の正確さ・迅速さの向上」が39.2%となっています。

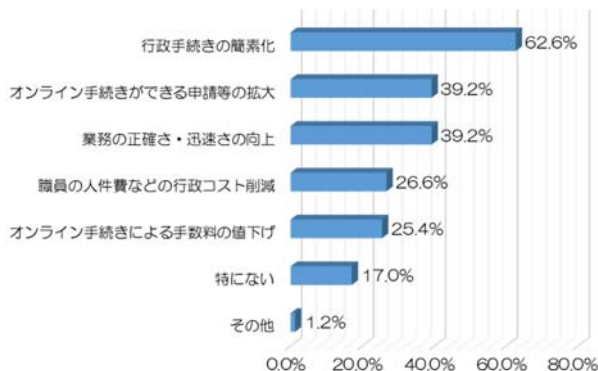


図4-9. 行政に関する業務の効率化

行政情報の積極的な広報において期待する情報化施策は、「わかりやすい行政・地域情報の発信」が64.0%であり、「様々な媒体でのタイムリーな情報発信」が33.7%となっています。

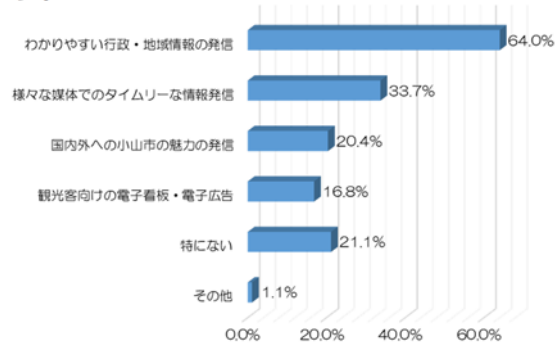


図4-10. 行政情報の積極的な広報

地域振興および地域コミュニティの活性化において期待する情報化施策は、「地域コミュニティ等情報閲覧(電子回覧板)」が31.4%であり、「中小企業支援や商店街振興」が28.3%となっています。

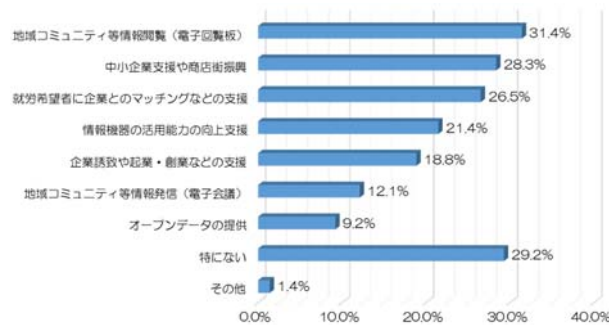


図4-11. 地域振興および地域コミュニティの活性化

(2) 行政サービスや地域情報の収集

知りたい行政情報および地域情報の種類とその満足度について調査したところ、生活情報や防災・緊急情報、医療・保健情報など生活に密着した情報を知りたい情報として挙げる方が多くいます。また、各種情報を必要としている人のうち、「満足」、「まあ満足」と感じている人の割合は概ね半数以上となっています。しかし、「満足」と感じている人の割合は決して高い割合とは言えず、防災・緊急情報や防犯、都市計画情報では満足度が低い状況です。

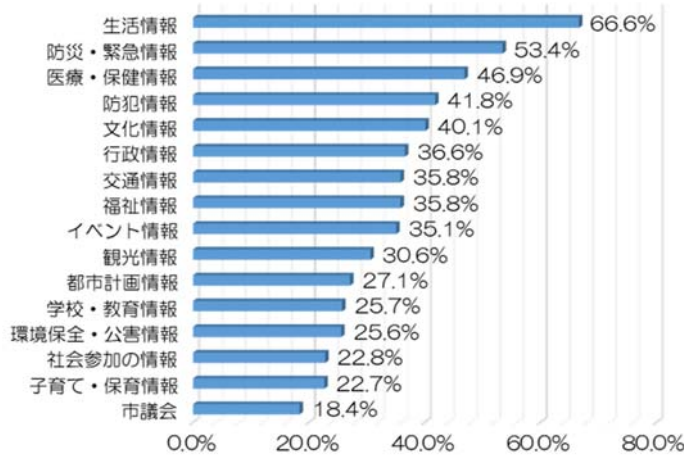


図4-12. 知りたい各種行政サービスや地域情報

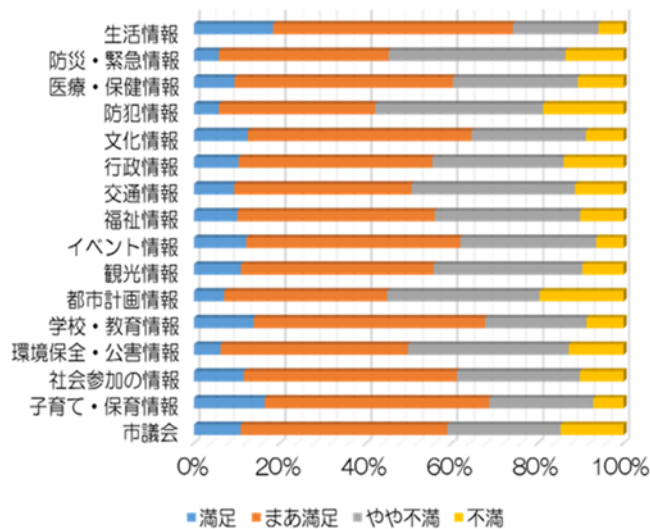


図4-13. 各種行政サービスや地域情報の満足度

各種行政サービスおよび地域情報の入手手段に対する回答では、「広報おやま」が7割、「回覧板」が5割、「新聞・タウン誌」が4割となっており、紙面による情報入手が多い状況です。最新の情報が入手できる「小山市公式ホームページ」が4割となっており、SNSと合わせて利用拡大が必要です。

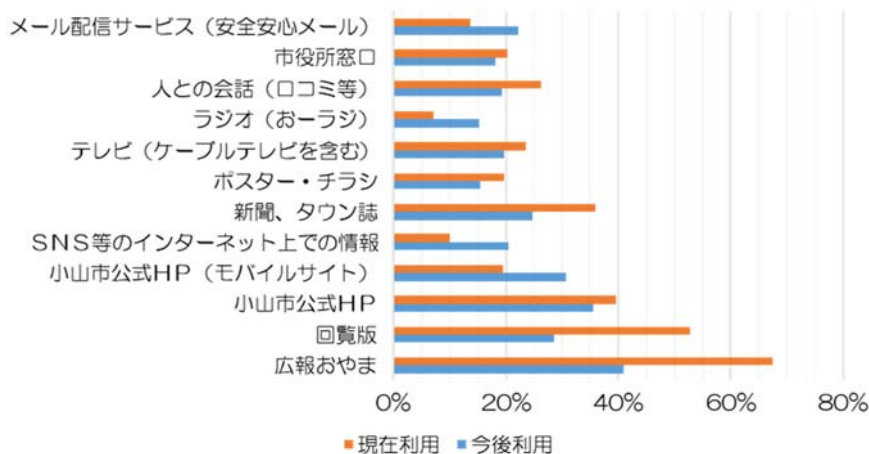


図4-14. 各種行政サービスや地域情報の入手方法

(3) 行政サービスの利用状況

本市が提供している電子的な行政サービスに対する利用状況を見ると、「ホームページ」が5割、「市民税等の納税」「ゴミの分別方法や収集日検索」が3割の方が利用しています。一方、「地域情報動画サイト」、「総合地域情報誌サイト」、「議会情報」を始めとする多くの行政サービスで8割近い方がそのサービスを知らないと回答しています。

行政サービスの今後の利用については、多くのサービスで5割以上が利用すると回答しています。

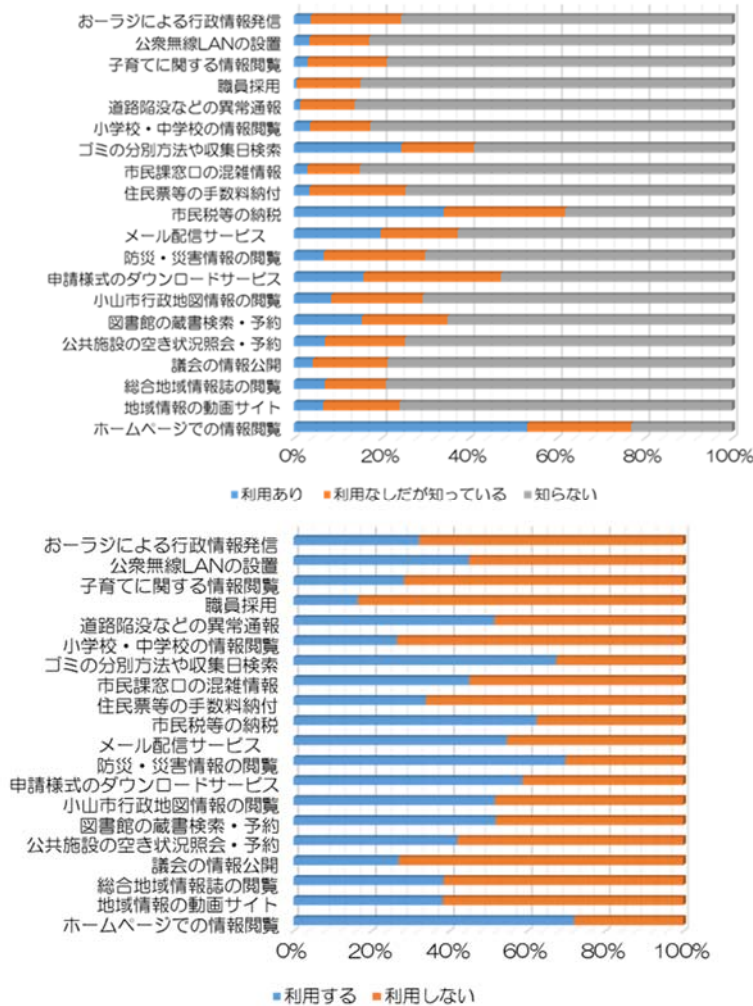


図4-15. 電子的な行政サービスの利用状況 (現在・今後)

各種電子的な行政サービスを利用しない理由に対する回答では、「サービスがあることを知らなかった」、「サービスを必要としない」ことを挙げています。

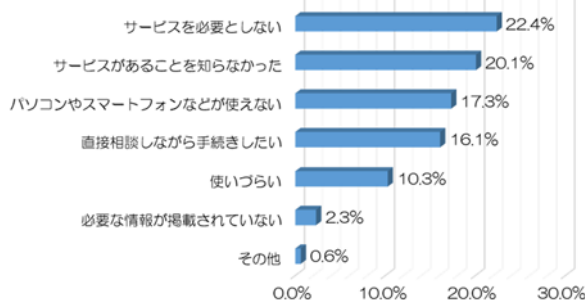


図4-16. 電子的な行政サービスを利用しない理由

今後、情報化の進展に伴い不安を感じ点については、「個人情報の漏えいやウイルス感染(*)」「情報セキュリティ対策が不明」など情報の取り扱いを挙げる一方、「情報機器を使いこなせない」「パソコンが使えないと新サービスを受けられない」といった行政サービスの利用に不安を持っています。

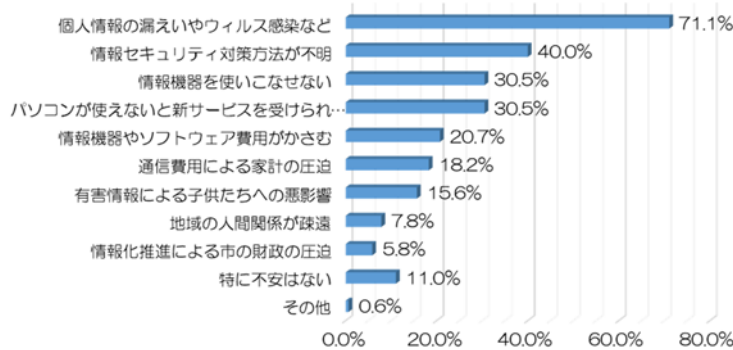


図4-17. 情報化の進展に伴う不安

(4) 今後の行政サービス

今後、進める情報化施策への期待を見ると、「相談窓口」「講習会等の支援体制」「電子的サービスの周知」が多く挙げられています。

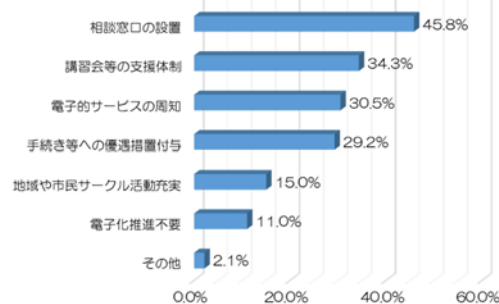


図4-18. 今後の行政サービス

(5) 市ホームページの利用状況

市ホームページに対する利用を確認したところ、「必要な情報が掲載されている」が23.7%であるのに対し、「情報が見つげにくい」「必要な情報の掲載が不十分」など使いづらさを指摘する意見が多く寄せられています。また、「利用していない」が34.3%を占めるなど市ホームページの利用促進を検討すべき回答をしています。

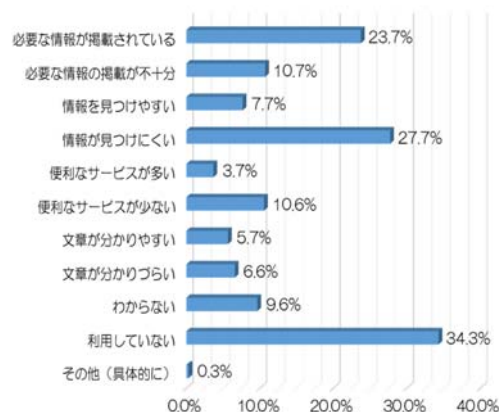


図4-19. 市ホームページの利用状況

4. 職員アンケート実施概要

市民向けの行政サービスを提供する職員が、担当する業務を遂行する上で情報化に関する意識やニーズを調査することで、今後の ICT（情報通信技術）を活用した様々な取り組みを検討します。

(1) 職員アンケート調査概要について

職員アンケート調査は、庁内の職員用ポータルサイトからアンケート回答フォームに入力する方式で実施しました。

アンケートには、全職員のうち 224 人から回答が得られ、回答率は 19.6%でした。

表4-3. 庁内職員ポータルサイトによるアンケート

No.	項目	内容
1	調査テーマ	情報化推進に関するアンケート
2	調査期間	令和 2（2020）年 7 月 21 日（火）～8 月 14 日（金）
3	調査対象者	全職員 1,143 人
4	実施方法	庁内ポータルサイトにアンケート回答フォームを設置
5	回答数（回答率）	224 人（19.6%）

(2) 職員アンケート回答者の属性

職員アンケートの回答者は、部門・年齢の構成に偏りなくすべての属性から回答を得ています。このため、職員からの一定程度の意見が集計されているものと判断できます。

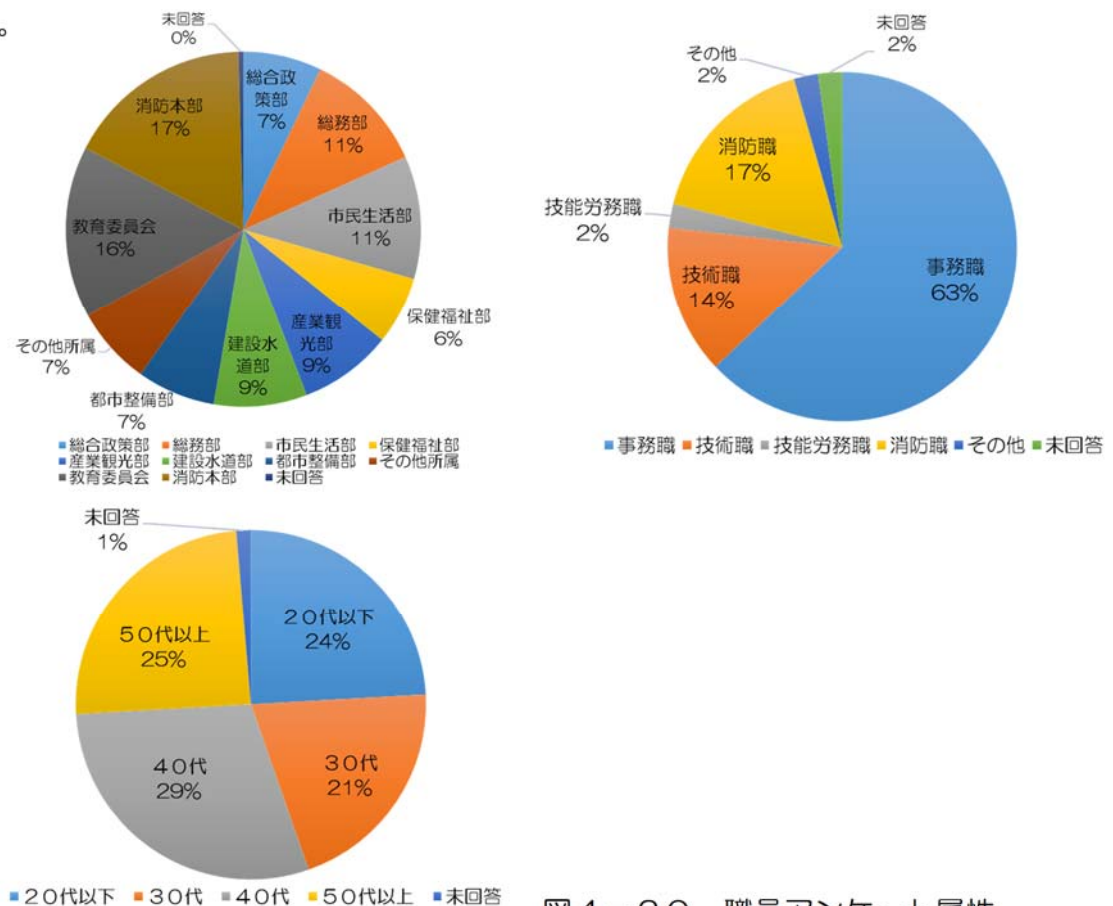


図4-20. 職員アンケート属性

(3) 職場の情報環境

①パソコン使用状況

職員が業務にパソコンを使用している時間は、6時間以上が6割を占めています。使用している業務は、担当する業務システムを始め、文書作成やインターネット検索が主なものです。パソコンは、業務遂行に不可欠なツールであり、今後は、新庁舎の無線 LAN 化や持ち運びができるモバイル型パソコンの導入により、どこでも作業ができる環境を整備し、さらに仕事がしやすい職場を目指します。

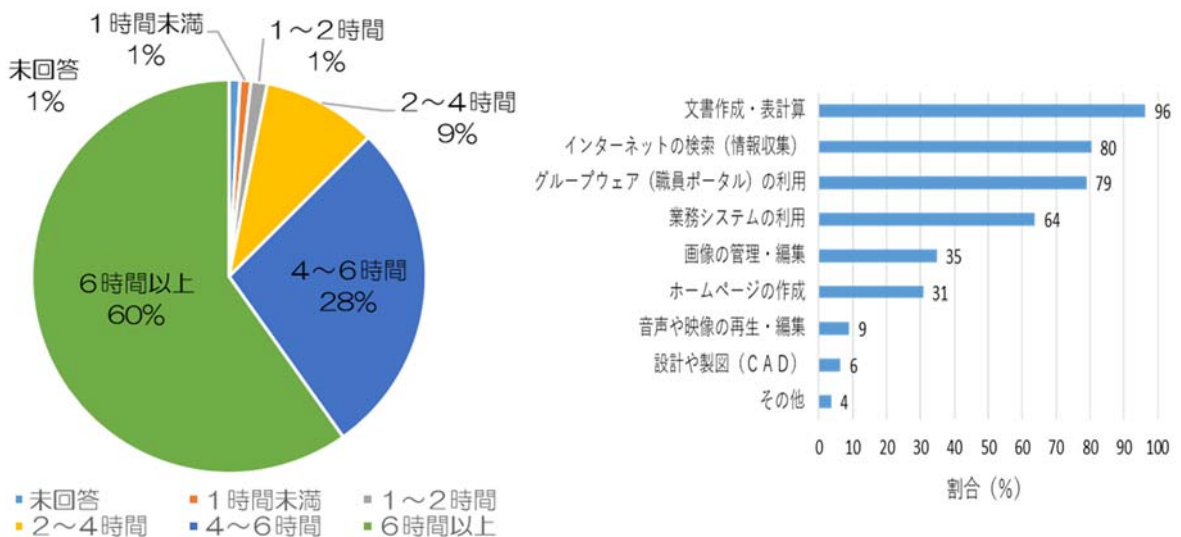


図4-2-1. 職員のパソコン使用状況

②テレワーク環境

新型コロナウイルス感染の防止対策を契機に、職員の在宅勤務を開始しました。令和2(2020)年度上半期は、月1日から3日程度と、まだ定着はしていない状況です。今後、庁内との通信ネットワーク接続ができる環境を整備し、在宅勤務やモバイルワークでの業務範囲を拡大していく予定です。

同時に、情報セキュリティ対策として、データを保存しないパソコン環境、通信の暗号化、生体認証などのユーザ認証などの強化を行います。

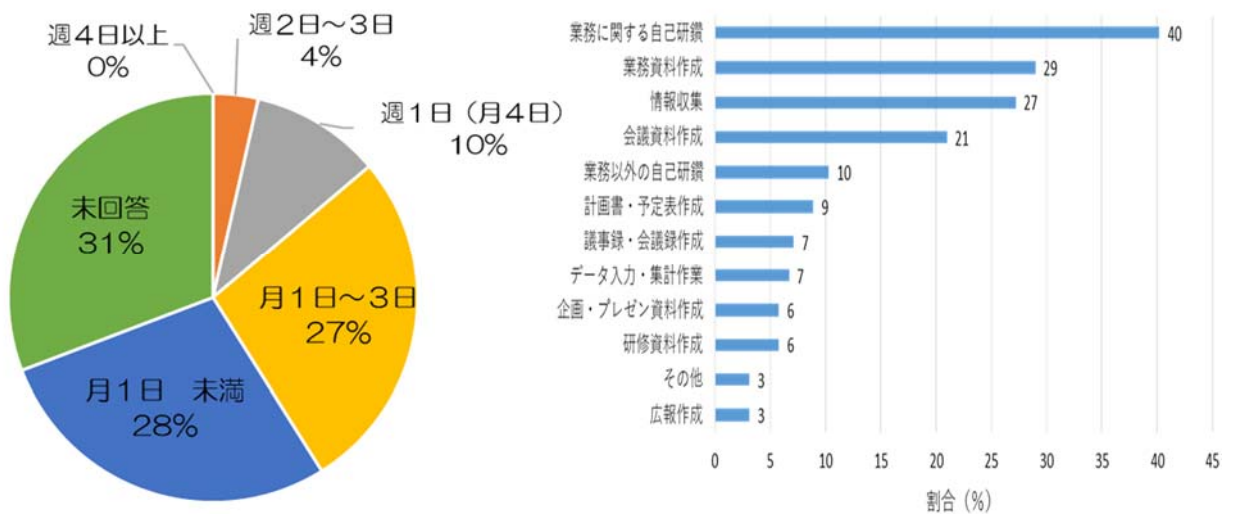


図4-2-2. 職員の在宅勤務状況

5. 職員意識の状況

(1) 情報化を推進すべき分野

職員は、実施効果が期待できる情報化分野として、各種申請や行政手続きのオンライン化、防災・災害情報の発信、医療・保健福祉分野の情報提供など、市民に役立つ情報の提供を挙げています。その中でも優先して取り組むべき情報化施策は、防災・災害情報の発信と質の高い市民サービスとしています。

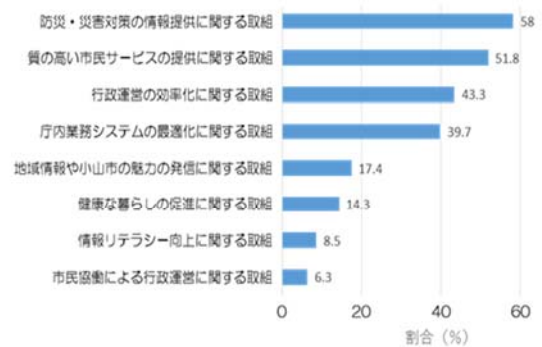
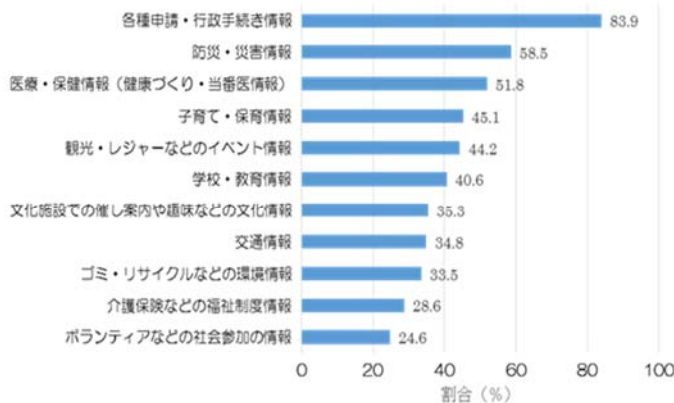


図4-23. 効果的な情報化分野 図4-24. 優先的に取り組むべき情報化分野

(2) 情報化の推進で考慮すべきこと

市民サービスを推進するにあたり考慮すべきことは、スマートフォンの活用やコンビニなどで行政サービスが受けられるなど、市役所に来庁しなくても行政手続きができることが大切だと考えています。これは、現在の新型コロナウイルス感染防止のためと、24時間いつでもどこでも行政サービスを受けられることが、市民の利便性向上に繋がるとの考えです。また、この実施にあたっては、情報機器に不慣れな人や個人情報保護など情報セキュリティ対策に配慮が必要であると認識しています。

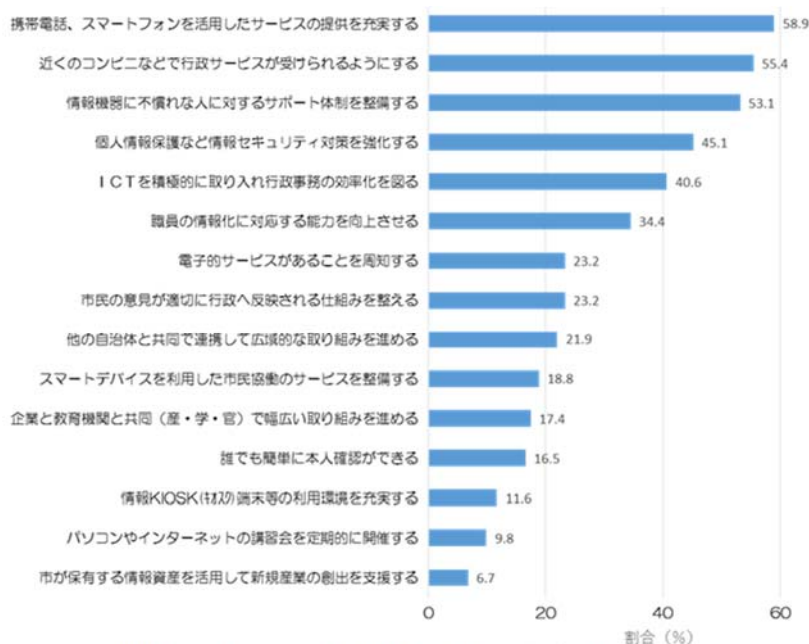


図4-25. 情報化推進時の考慮点

(3) 情報化推進で有効な施策

職員が担当する業務を効率的に行うために有効な施策は、職員間の情報共有、オンライン手続きサービスの拡大などを過半数の職員が挙げています。また、AI やビッグデータの活用など、最新のICT が有効であると指摘する職員もいます。

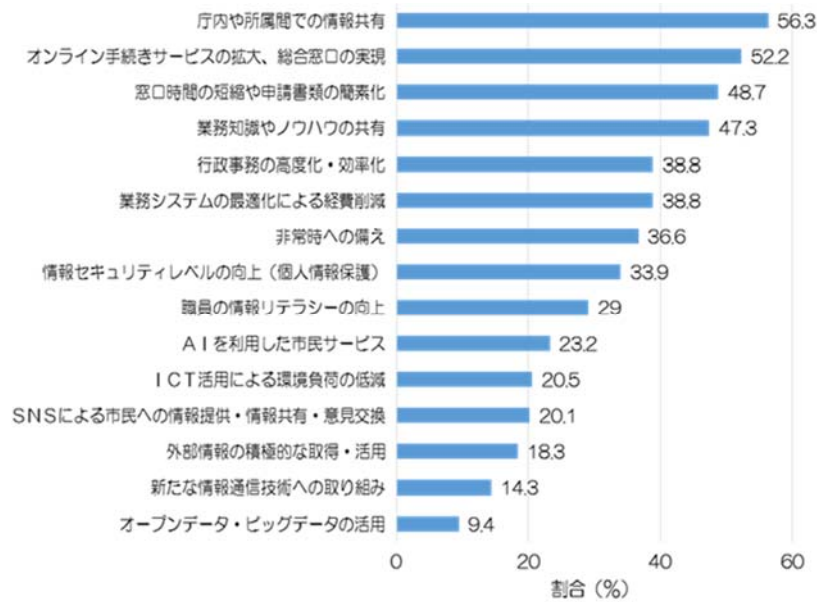


図4-26. 情報化推進で有効な施策

(4) 情報化推進の課題

職員が情報化推進の課題として、財政面や情報セキュリティ対策を上位にあげています。情報化を推進するためには、費用対効果を考慮した有効な分野を選定し、推進していくことが重要との考えです。また、誰でも情報化施策の恩恵を受け、市民サービスが公平に享受できることに配慮すべきとしています。

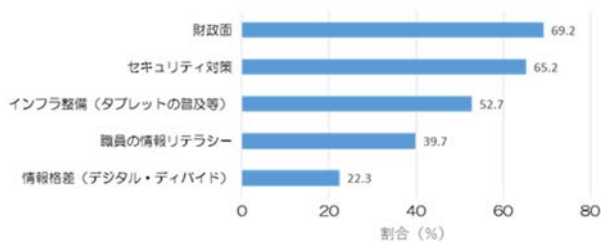


図4-27. 情報化推進の課題