

徳島市のデジタル化に関する  
市民アンケート調査結果

徳 島 市

- 目次 -

1. 調査概要	1
1-1. 調査目的	1
1-2. 調査方法	1
1-3. 調査項目	1
1-4. 調査項目一覧	2
1-5. 回収結果	3
2. 調査結果	4
2-1. 調査回答者の属性について	4
2-2. 情報通信機器・インターネットの利用状況等について	6
2-3. 徳島市の電子申請サービスの利用状況や行政手続等について	12
2-4. 徳島市のオープンデータについて	15
2-5. マイナンバーカードについて	16
2-6. 徳島市の行政サービスやデジタル化の施策について	20
2-7. デジタル化の推進について	22

# 徳島市のデジタル化に関する市民アンケート調査

## 1. 調査概要

### 1-1. 調査目的

徳島市では、本市の情報化の指針として、平成31年3月に「徳島市情報化基本計画」を策定し、様々な情報化の施策に取り組んでいます。

このアンケートは、「徳島市情報化基本計画」の計画期間が、令和3年度末で満了を迎えるにあたり、令和4年度からの新たな計画を策定する上での基礎資料とするため、今後のデジタル化の推進等について、市民の皆さまにご意見をお伺いし、新たに策定する計画に反映できるよう実施するものです。

### 1-2. 調査方法

(1) 調査地域

徳島市内全域

(2) 調査対象

徳島市に在住する満18歳以上の男女1,300人

(3) 抽出方法

令和3年6月時点の住民基本台帳から各地区の人口、年齢等の属性を考慮し、無作為に抽出

(4) 調査方法

郵送配布・郵送回収

(5) 調査期間

令和3年6月17日(木)～令和3年7月14日(水)

### 1-3. 調査項目

(1) 年齢、住居地区、職業に関する設問：3問

(2) 利用している情報通信機器やインターネットの利用状況等に関する設問：8問

(3) 徳島市の電子申請サービスや行政手続等に関する設問：5問

(4) 徳島市のオープンデータに関する設問：3問

(5) マイナンバーカードに関する設問：5問

(6) 徳島市の行政サービスやデジタル化の施策に関する設問：2問

(7) デジタル化の推進に関する設問：4問

合計 30 問

## 1-4. 調査項目一覧

1. 調査回答者の属性についての設問	
問 1	年齢
問 2	住居地区
問 3	職業
2. 情報通信機器・インターネットの利用状況等についての設問	
問 4	情報通信機器の利用状況
問 5	インターネットの利用状況
問 6	普段インターネットを利用している情報通信機器
問 7	普段インターネットを利用している場所
問 8	普段インターネットを利用する目的
問 9	普段利用している SNS 等のサービス
問 10	徳島市が情報発信している SNS 等の利用状況
問 11	インターネットを利用しない理由
3. 徳島市の電子申請サービスや行政手続等についての設問	
問 12	徳島市の電子申請サービスの利用状況
問 13	今までに利用したことがある徳島市の電子申請サービス
問 14	電子申請サービスを今後も利用するつもりがないと思われる理由
問 15	今後、オンライン化（電子申請サービス対応等）を期待する行政手続
問 16	行政手続で不便・不満を感じていること
4. 徳島市のオープンデータについての設問	
問 17	徳島市のオープンデータの利用状況
問 18	徳島市のどのようなオープンデータを検索・ダウンロードし、どのような事に利用したか（自由記述）
問 19	徳島市で保有するデータで今後、公開・充実した方が良いと思われるオープンデータ
5. マイナンバーカードについての設問	
問 20	マイナンバーカードの保有状況
問 21	マイナンバーカードを今後どのようなサービスで利用したいか
問 22	マイナンバーカードを活用した、各種行政手続のオンライン申請サービスを利用したいか
問 23	どのような分野のサービスで利用できれば便利か
問 24	マイナンバーカードを取得しない理由
6. 徳島市の行政サービスやデジタル化の施策についての設問	
問 25	今後、徳島市はどの行政サービスの分野に取り組むことを重要と思うか

問 26	現在、徳島市が取り組んでいるデジタル化の施策の中で、今後さらに重点を置くべき取組
7. デジタル化の推進についての設問	
問 27	今後、デジタル化が進むことで、どのような良い影響が生じると思うか
問 28	今後、デジタル化が進むことで、どのようなことに不安を感じるか
問 29	今後、徳島市で取り組むべきデジタル化の施策や事業（自由記述）
問 30	徳島市のデジタル化についての意見・要望（自由記述）

## 1 - 5. 回収結果

- (1) 配布数                    1,300 通
- (2) 回答数                   506 件
- (3) 有効回収率            38.9 %

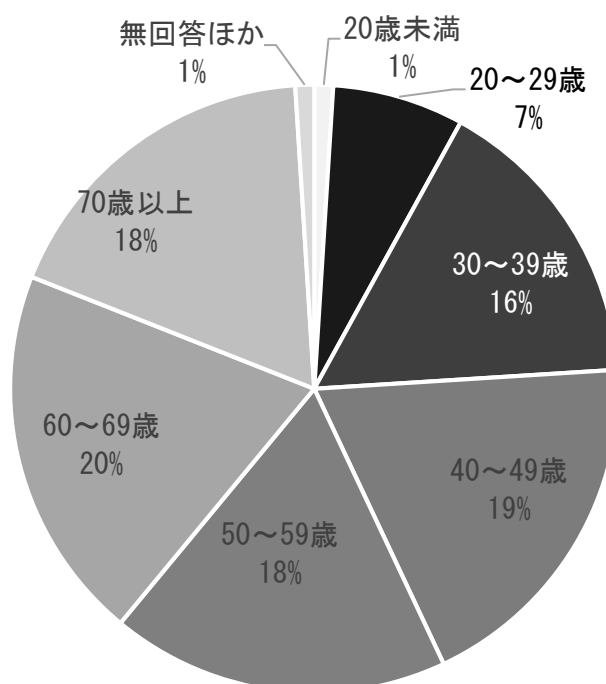
## 2. 調査結果

※集計結果の割合については、選択肢ごとに小数点第一位を四捨五入しているため、合計が100%にならないものもあります。

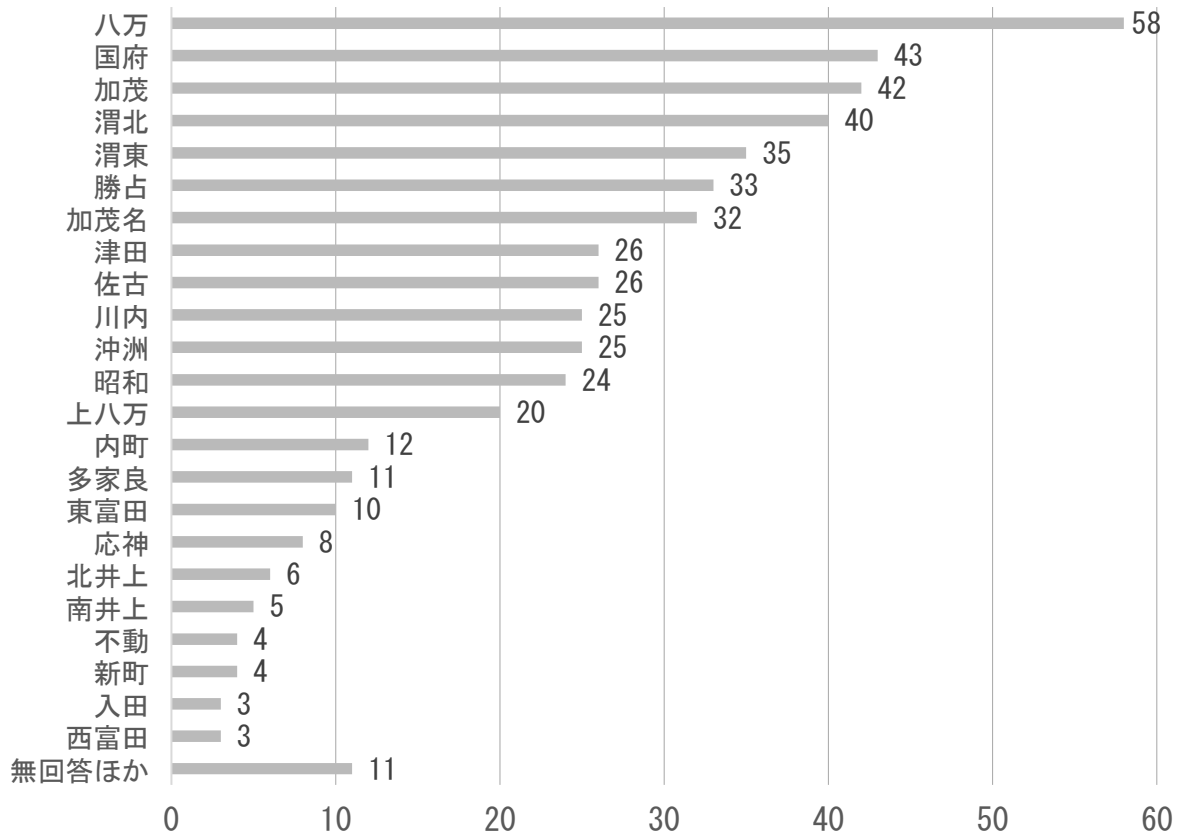
### 2-1. 調査回答者の属性について

問1 年齢をお答えください。

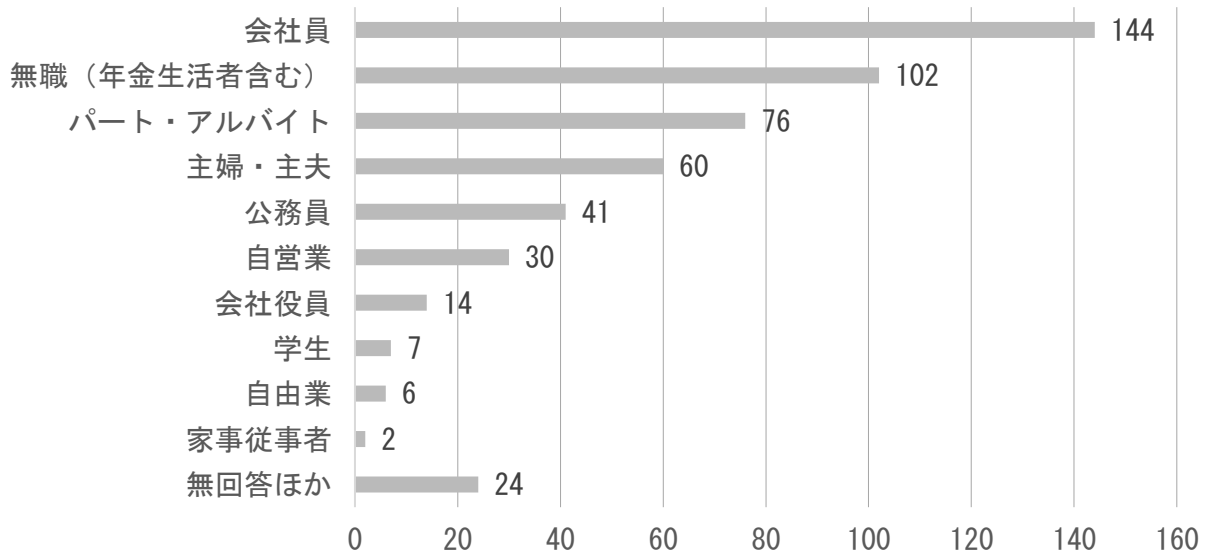
選択肢	件数
20歳未満	4
20～29歳	35
30～39歳	81
40～49歳	98
50～59歳	89
60～69歳	102
70歳以上	90
無回答ほか	7
合計	506



問2 お住まいの地区をお答えください。

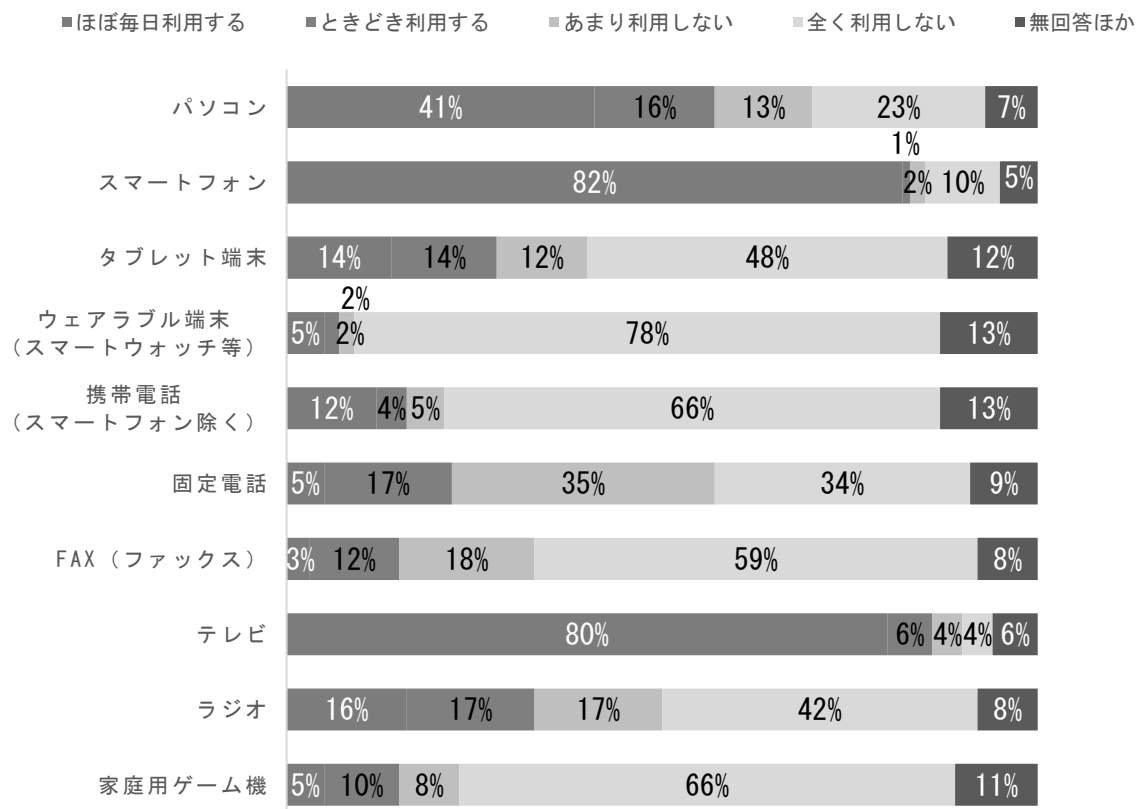


問3 職業をお答えください。



## 2-2. 情報通信機器・インターネットの利用状況等について

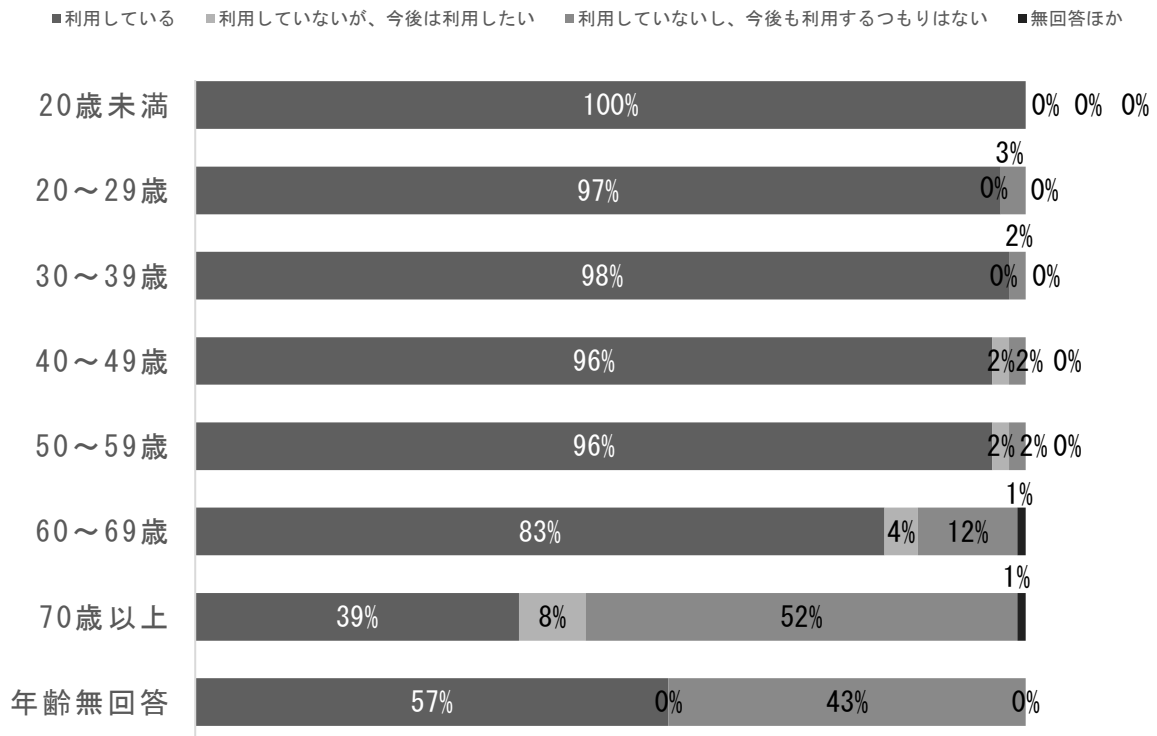
問4 情報通信機器の利用状況をお答えください。



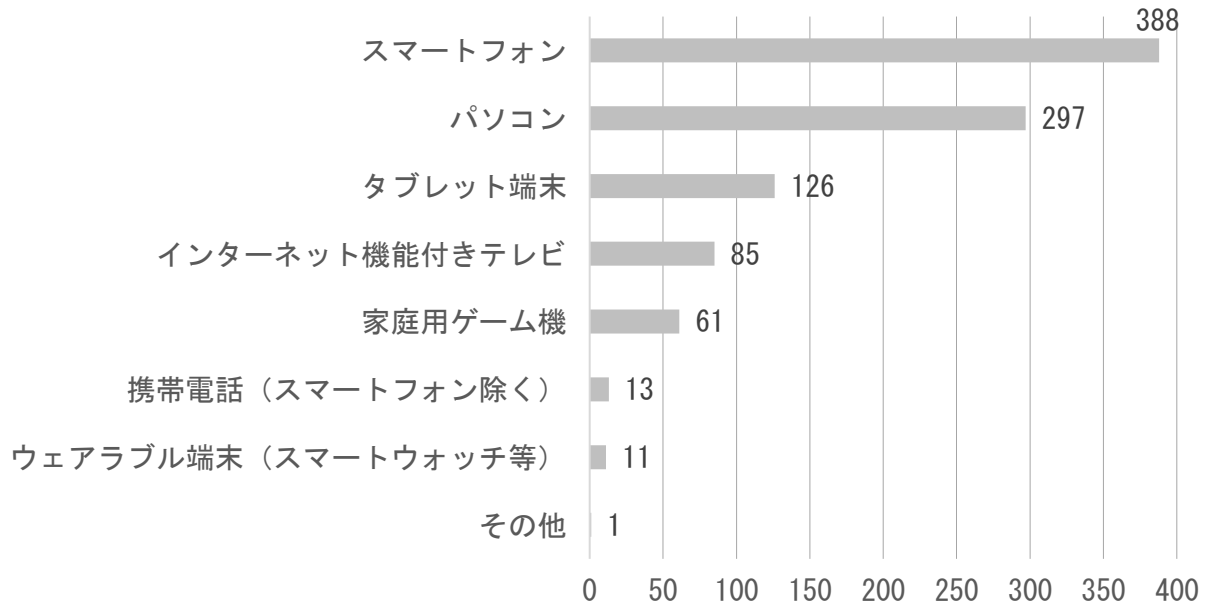


問5 インターネットの利用状況をお答えください。

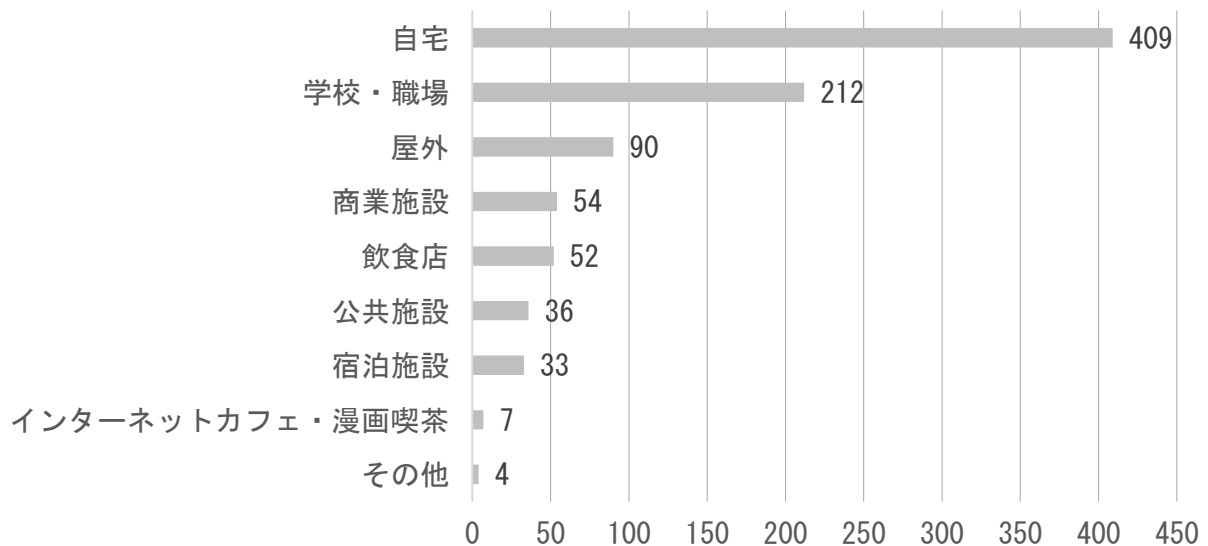
	20歳未満	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上	年齢無回答	合計
利用している	4	34	79	94	85	85	35	4	420
利用していないが、今後は利用したい	0	0	0	2	2	4	7	0	15
利用していないし、今後も利用するつもりはない	0	1	2	2	2	12	47	3	69
無回答ほか	0	0	0	0	0	1	1	0	2
合計	4	35	81	98	89	102	90	7	506



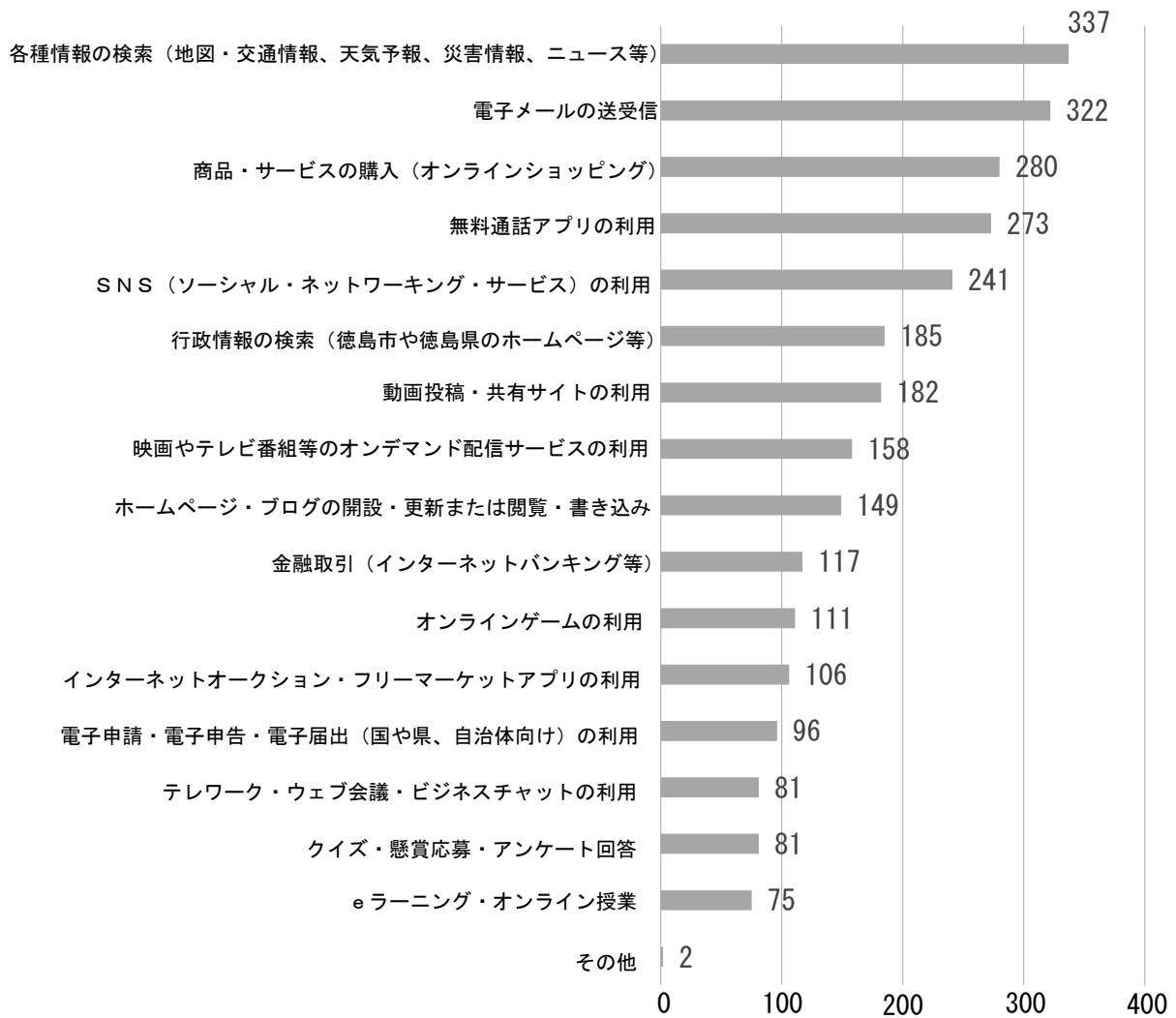
問6 問5でインターネットを「利用している」と回答された方へ、普段はどのような情報通信機器でインターネットを利用しているかお答えください。(複数選択式)



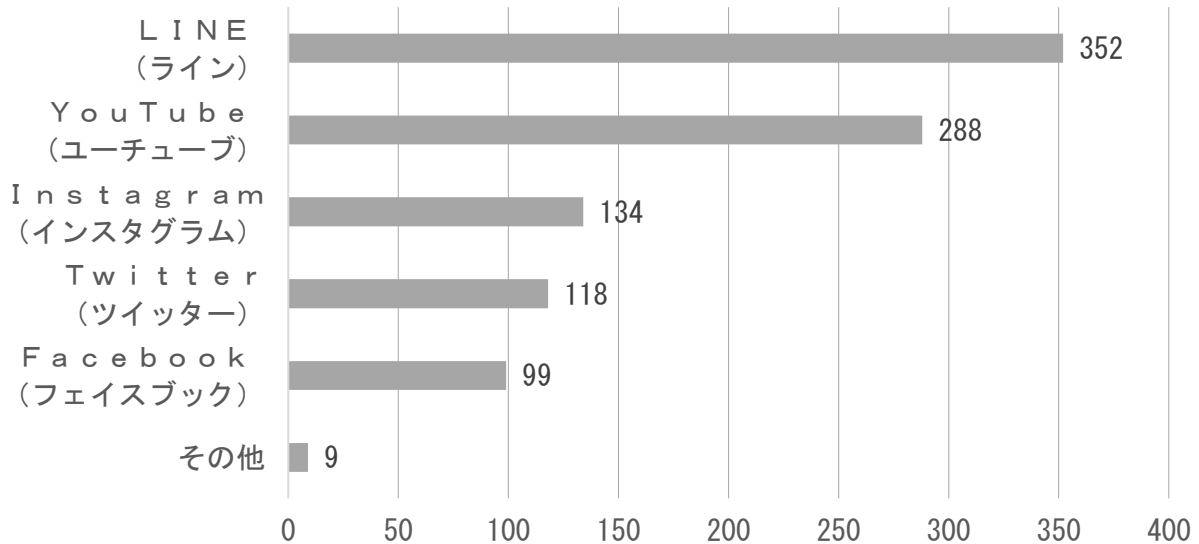
問7 問5でインターネットを「利用している」と回答された方へ、普段インターネットを利用している場所をお答えください。(複数選択式)



問8 問5でインターネットを「利用している」または「利用していないが、今後は利用したい」と回答された方へ、普段はどのような目的でインターネットを利用しているかお答えください。(複数選択式)

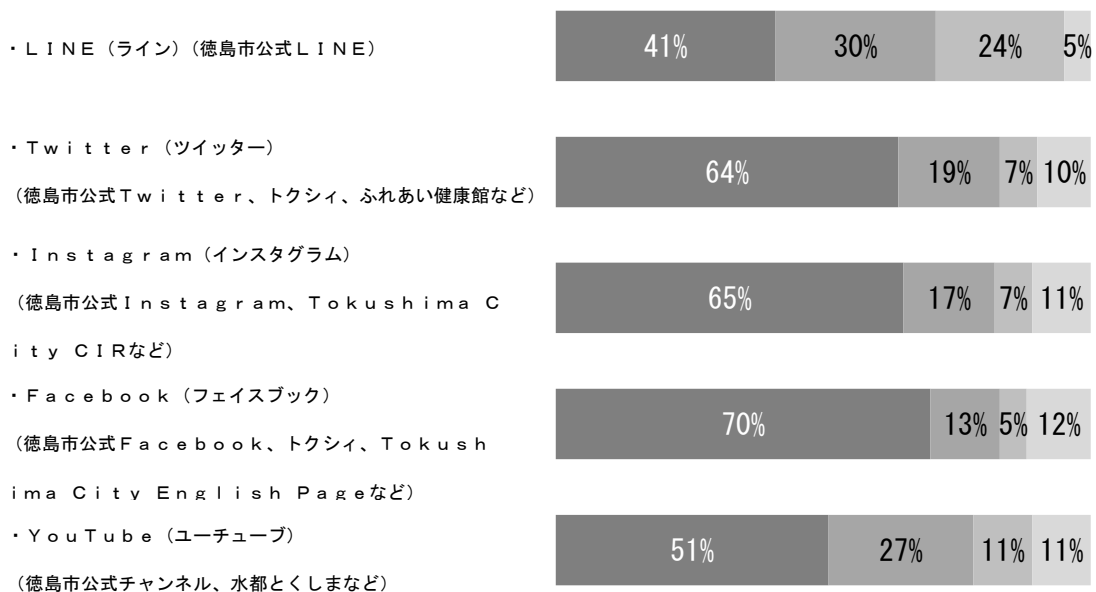


問9 問8で「SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の利用」、「無料通話アプリの利用」、「動画投稿・共有サイトの利用」のいずれかを選択された方へ、普段利用しているサービスをお答えください。（複数選択式）

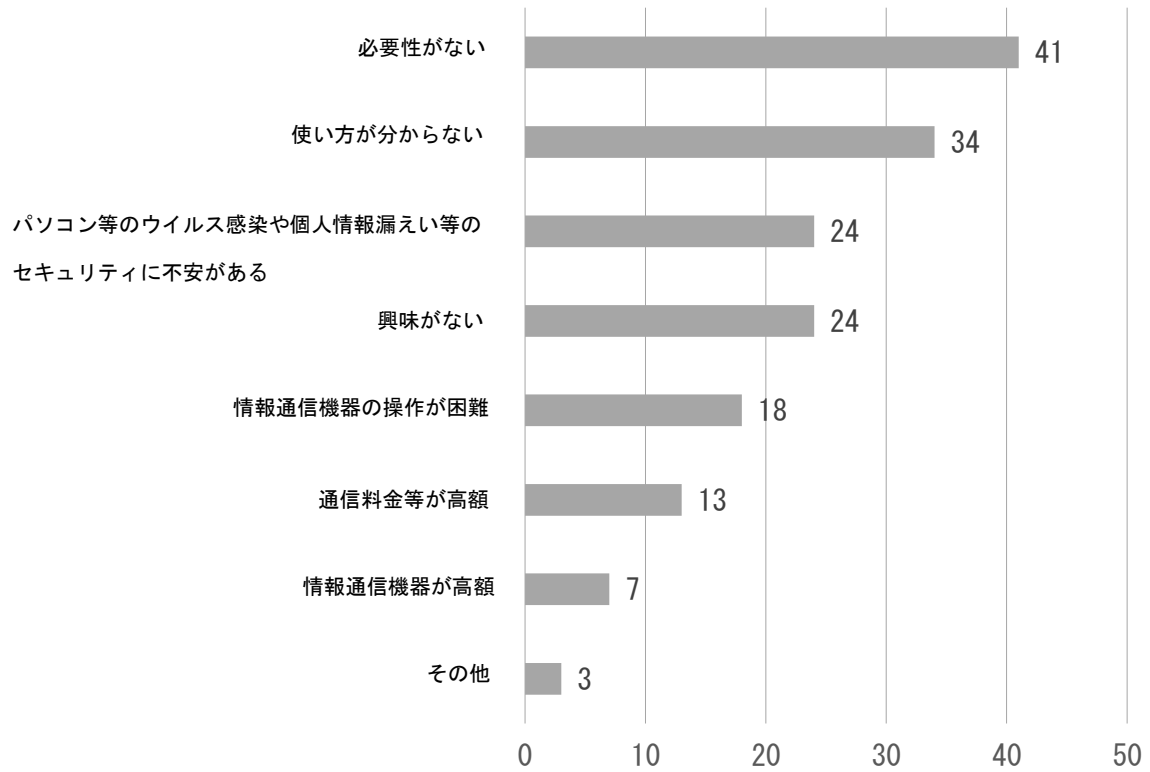


問10 問8で「SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の利用」、「無料通話アプリの利用」、「動画投稿・共有サイトの利用」のいずれかを選択された方へ、徳島市が情報発信しているSNS等の利用状況をお答えください。

■利用している ■利用していないが、今後は利用したい ■利用していないし、今後も利用するつもりはない ■無回答ほか



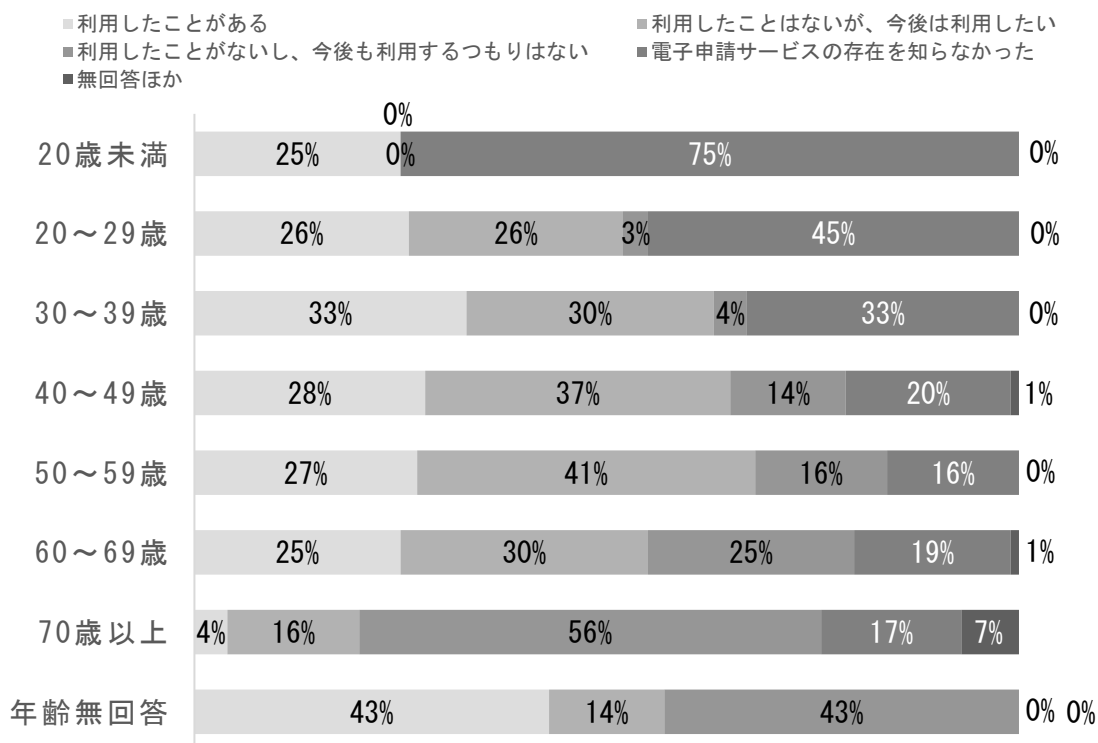
問 11 問 5 で「利用していないし、今後も利用するつもりはない」を選択された方へ、インターネットを利用しない理由をお答えください。(複数選択式)



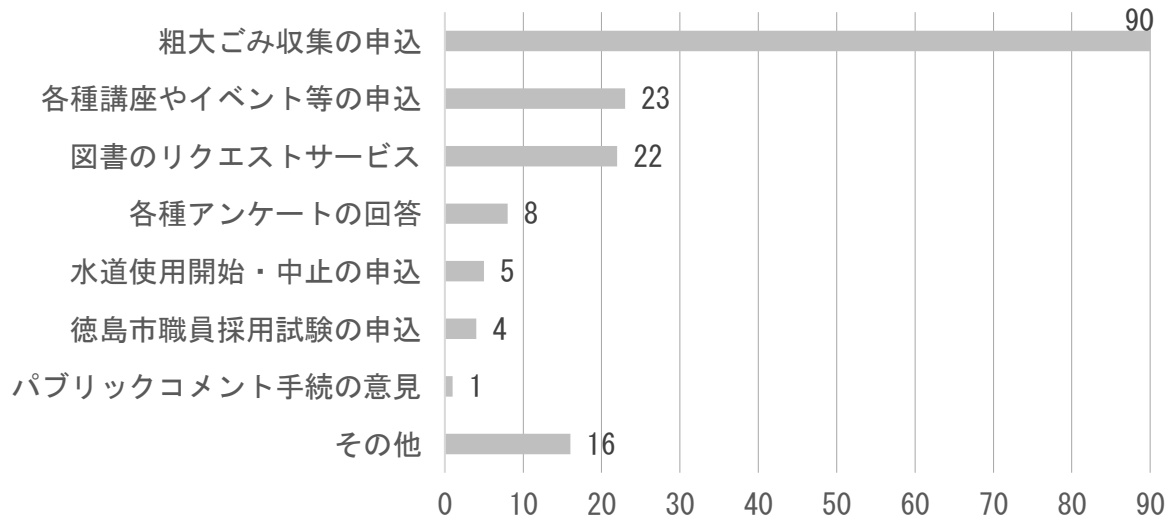
## 2-3. 徳島市の電子申請サービスの利用状況や行政手続等について

問12 徳島市の電子申請サービスを利用したことがあるかお答えください。

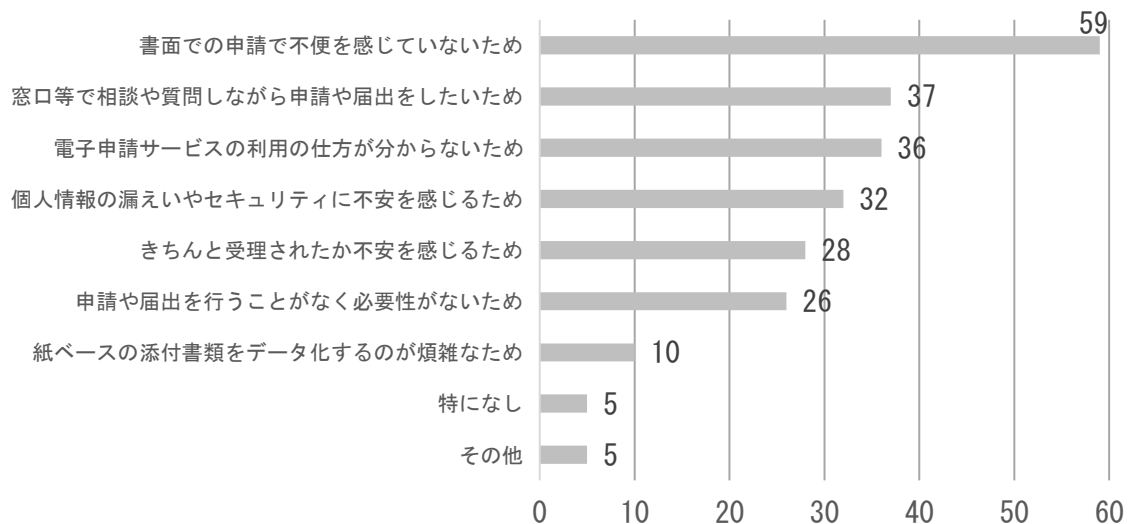
	20歳未満	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上	年齢無回答	合計
利用したことがある	1	9	27	27	24	26	4	3	121
利用したことはないが、今後は利用したい	0	9	24	36	37	31	14	1	152
利用したことがないし、今後とも利用するつもりはない	0	1	3	14	14	26	51	3	112
電子申請サービスの存在を知らなかった	3	16	27	20	14	18	15	0	113
無回答ほか	0	0	0	1	0	1	6	0	8
合計	4	35	81	98	89	102	90	7	506



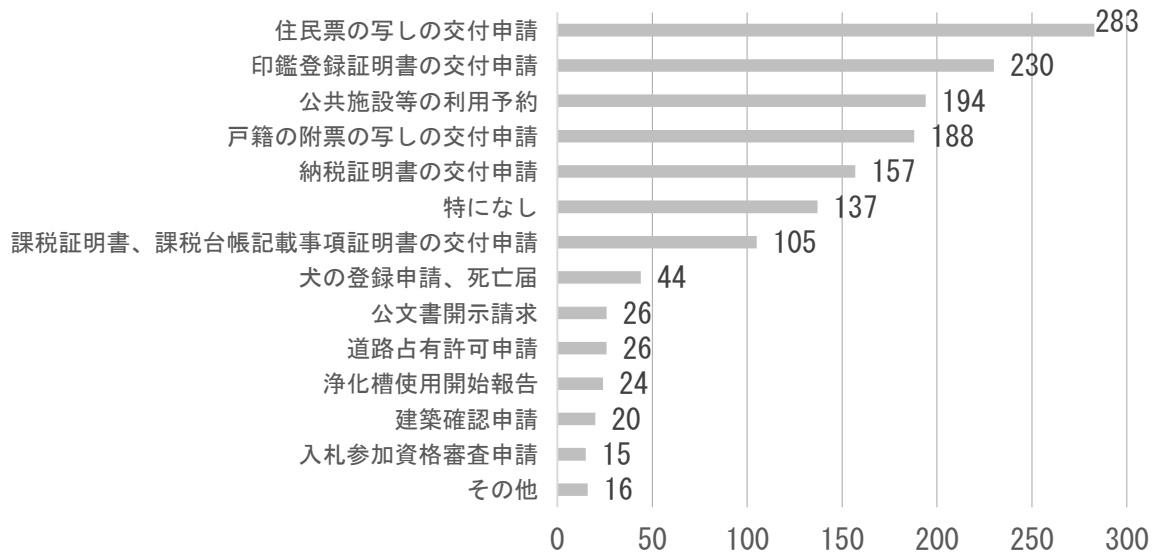
問 13 問 12で「利用したことがある」を選択された方へ、今までに利用したことがある徳島市の電子申請サービスをお答えください。（複数選択式）



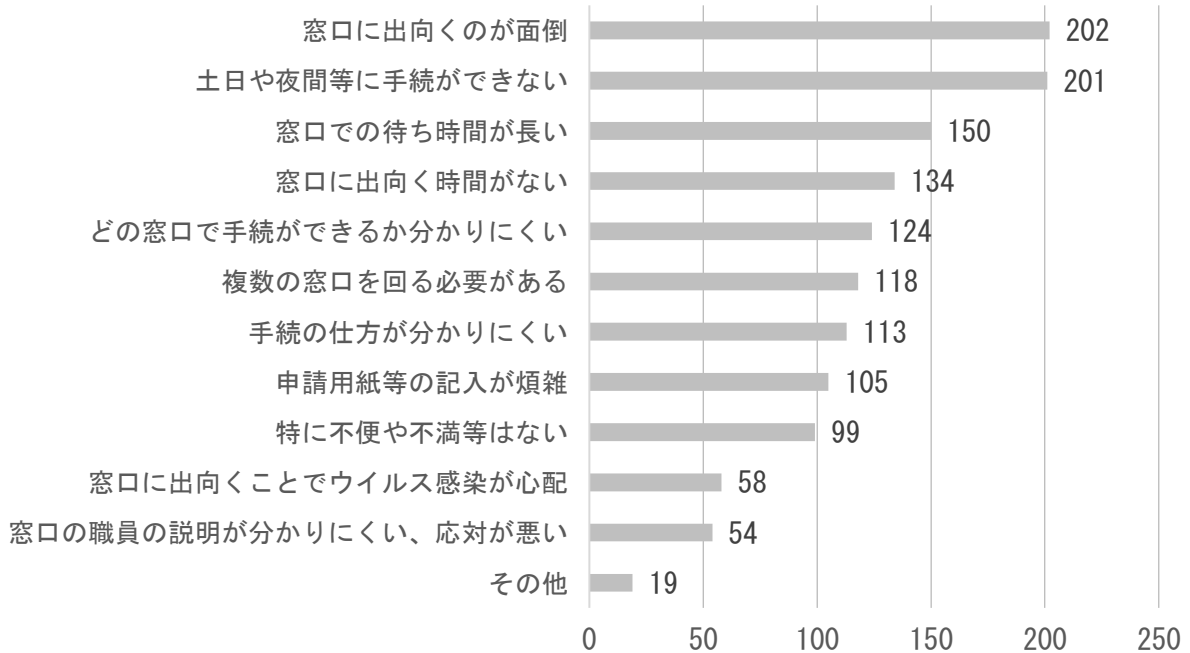
問 14 問 12で「利用したことがないし、今後も利用するつもりはない」を選択された方へ、電子申請サービスを今後も利用するつもりがないと思われる理由をお答えください。（複数選択式）



問 15 今後、どのような行政手続がオンライン化（電子申請サービス対応等）されることを期待するかお答えください。（複数選択式）



問 16 行政手続で不便・不満等を感じていることをお答えください。（複数選択式）





## 2-4. 徳島市のオープンデータについて

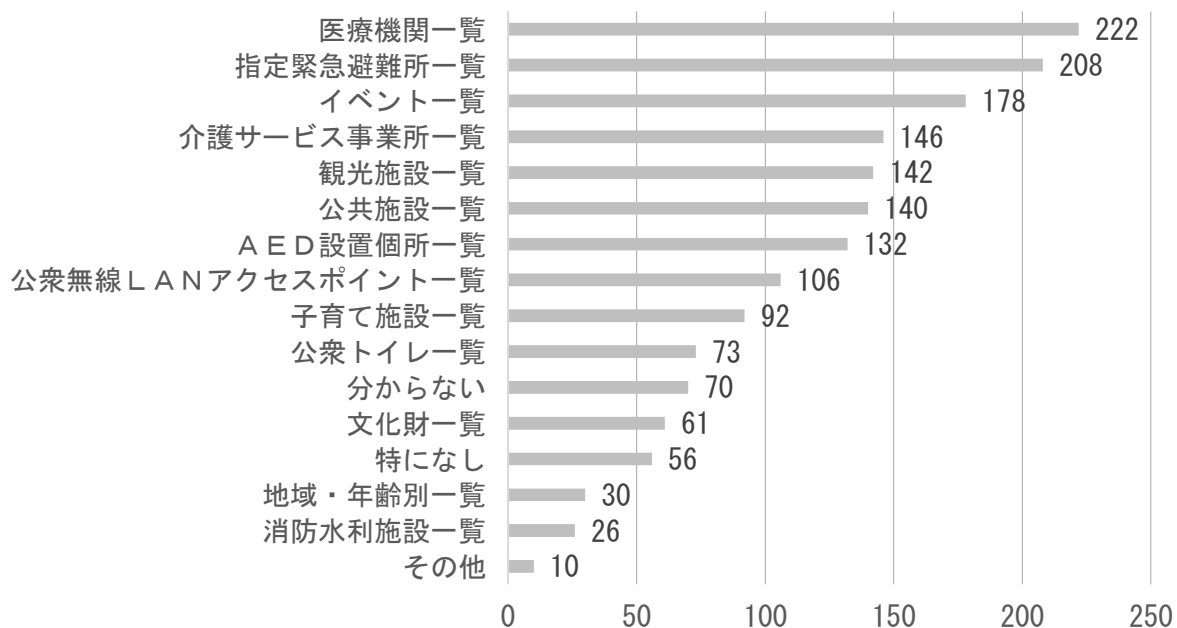
問17 徳島市のオープンデータを利用したことがあるかお答えください。

選択肢	件数	割合
利用したことがある	10	2%
利用したことはないが、今後は利用したい	67	13%
利用したことがないし、今後も利用するつもりはない	68	14%
オープンデータの存在を知らなかった	341	67%
無回答ほか	20	4%
合計	506	100%

問18 問17で「利用したことがある」を選択された方へ、徳島市のどのようなオープンデータを検索・ダウンロードし、どのような事に利用したか、できるだけ具体的にお答えください。

### ・避難場所の確認

問19 徳島市で保有するデータで今後、公開・充実した方が良いと思われる、オープンデータをお答えください。(複数選択式)

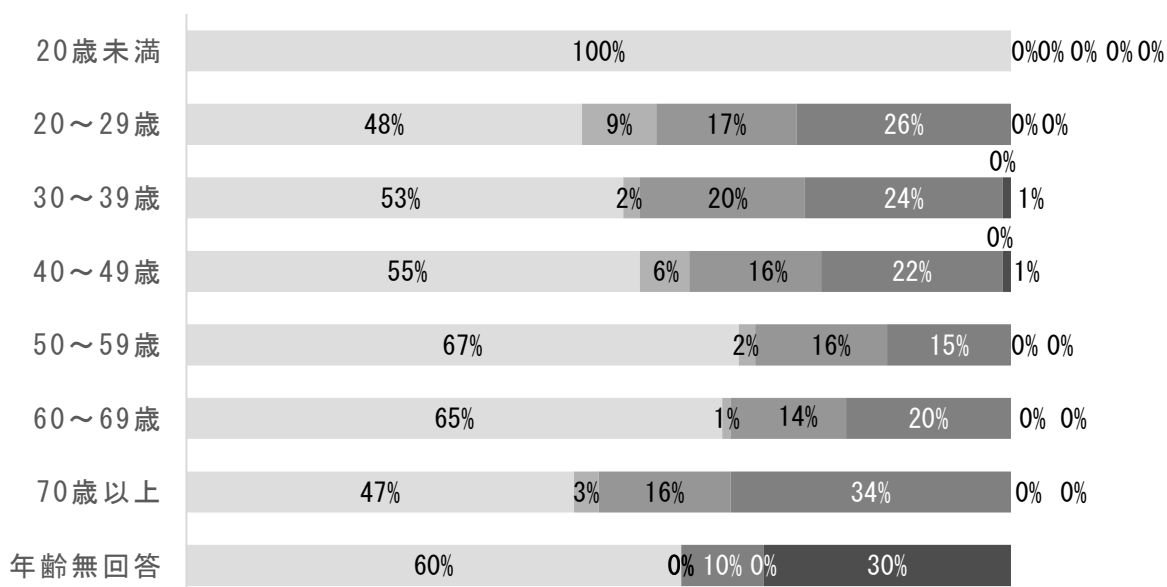


## 2-5. マイナンバーカードについて

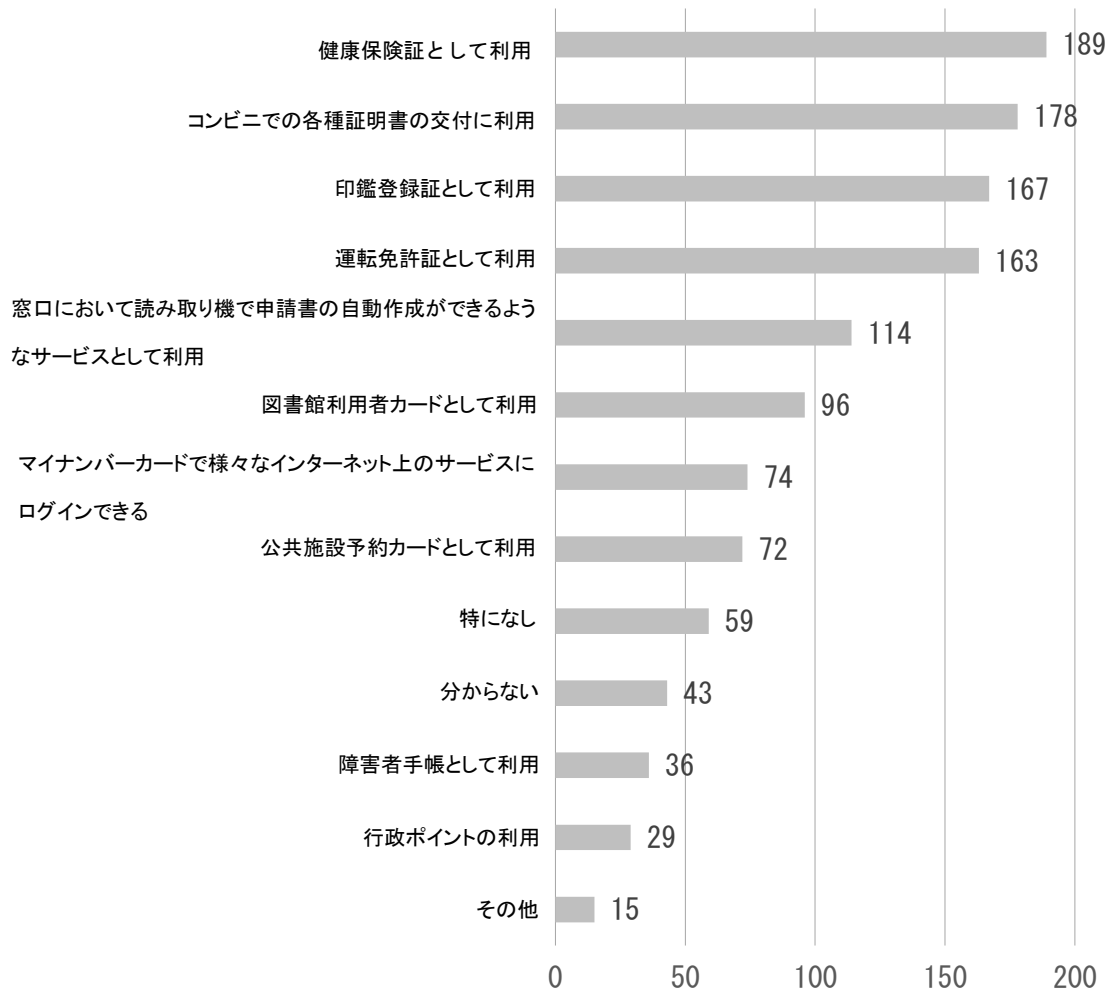
問20 マイナンバーカードを持っているかお答えください。

	20歳未満	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上	年齢無回答	合計
持っている	4	17	43	54	60	66	41	6	291
交付申請中	0	3	2	6	2	1	3	0	17
持っていないが、今後取得する予定である	0	6	16	15	14	15	13	0	79
持っていないし、今後も取得する予定はない	0	9	19	22	13	20	30	1	114
マイナンバーカードの存在を知らなかった	0	0	0	0	0	0	0	0	0
無回答ほか	0	0	1	1	0	0	0	3	5
合計	4	35	81	98	89	102	87	10	506

- 持っている
- 交付申請中
- 持っていないが、今後取得する予定である
- 持っていないし、今後も取得する予定はない
- マイナンバーカードの存在を知らなかった
- 無回答ほか

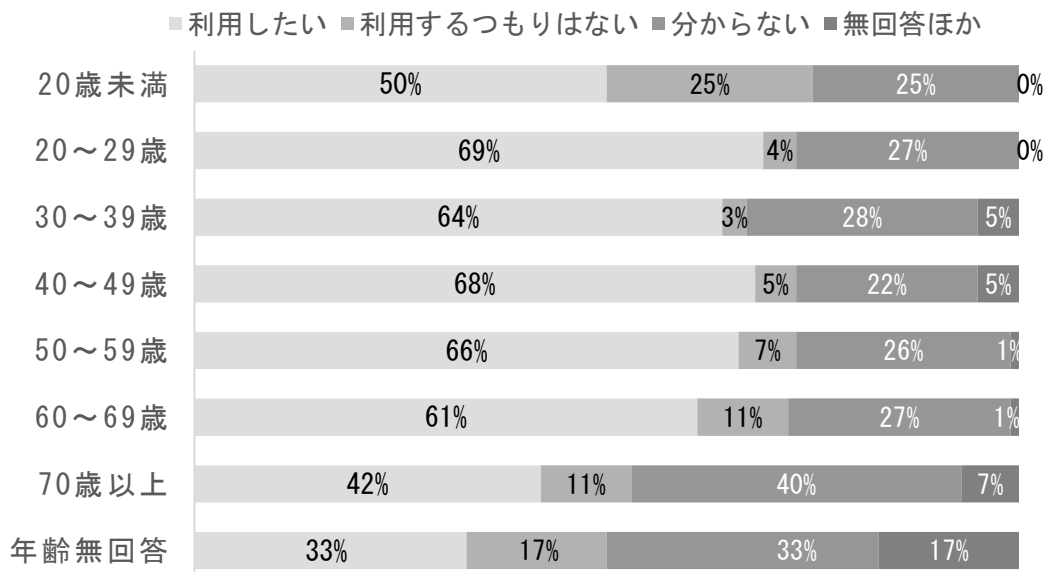


問 21 問 20 で「持っている」、「交付申請中」、「持っていないが、今後取得する予定である」のいずれかを選択された方へ、マイナンバーカードを今後どのようなサービスで利用したいと思うかお答えください。（複数選択式）  
 ※現在利用できないサービスも含まれています。



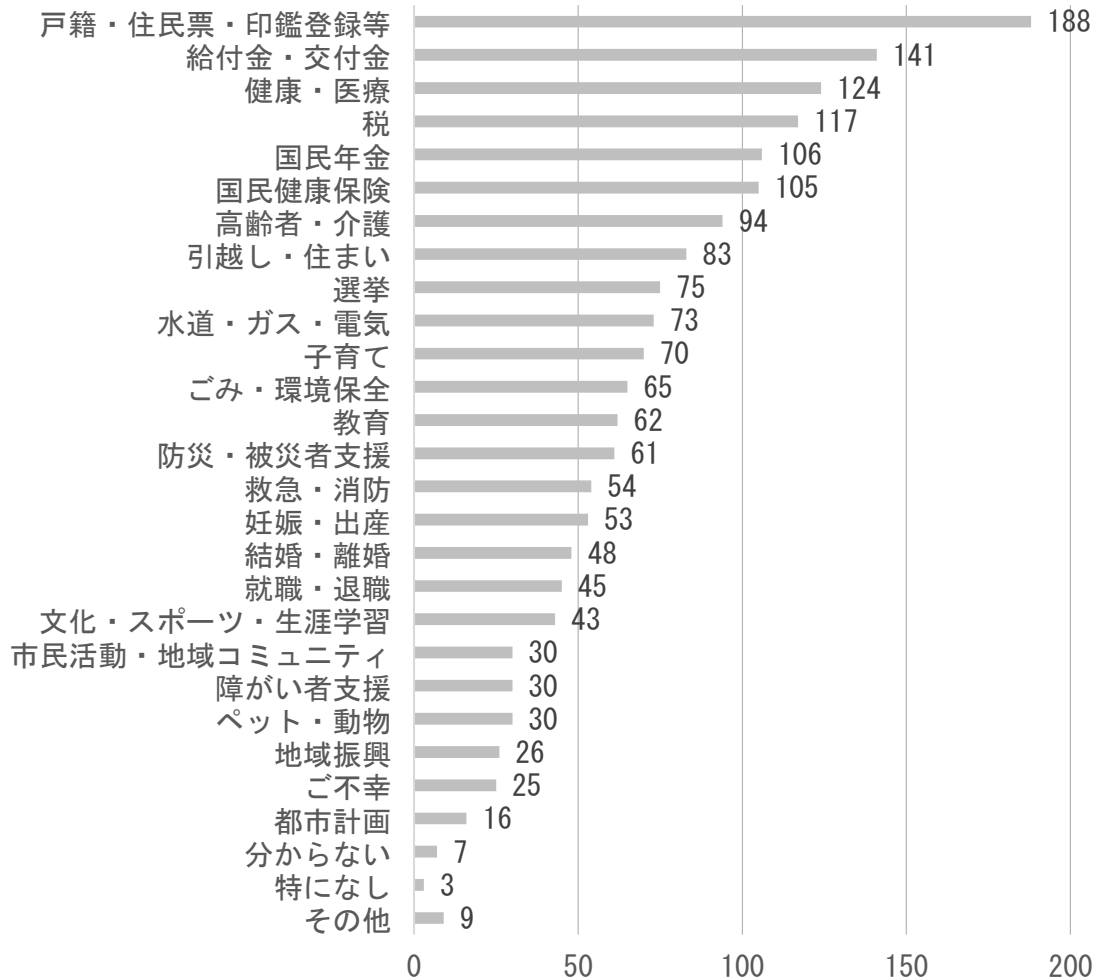
問 22 問 20 で「持っている」、「交付申請中」、「持っていないが、今後取得する予定である」のいずれかを選択された方へ、マイナンバーカードを活用した、各種行政手続のオンライン申請サービスを利用したいかお答えください。

	20歳未満	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上	年齢無回答	合計
利用したい	2	18	39	51	50	50	24	2	236
利用するつもりはない	1	1	2	4	5	9	6	1	29
分からない	1	7	17	16	20	22	23	2	108
無回答ほか	0	0	3	4	1	1	4	1	14
合計	4	26	61	75	76	82	57	6	387

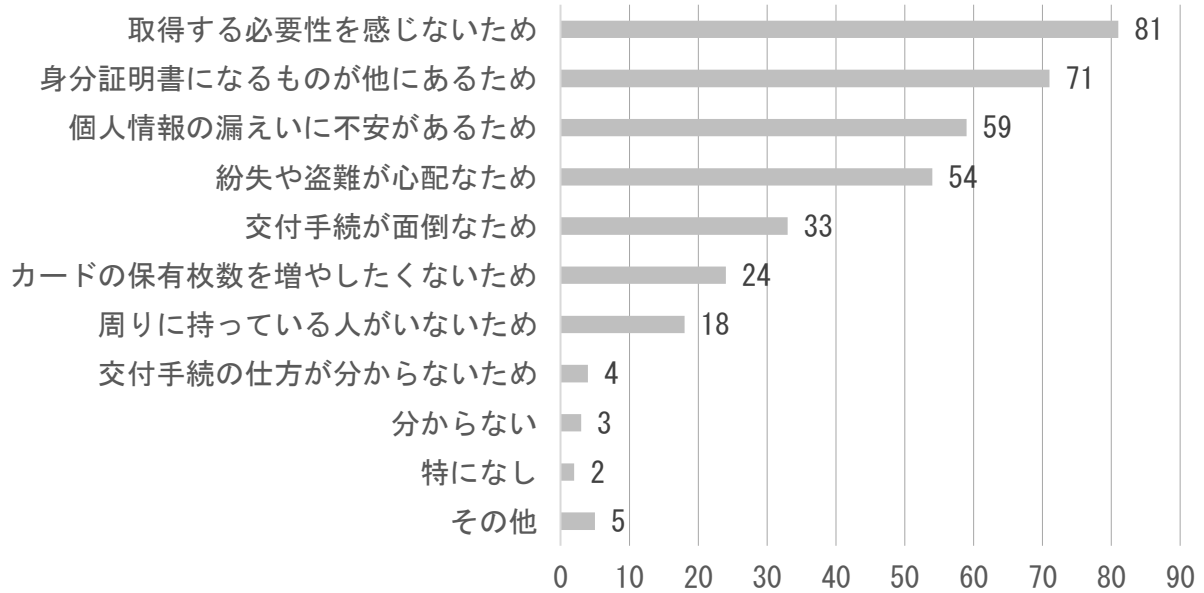


問 23 問 22 で「利用したい」を選択された方へ、どのような分野のサービスで利用できれば便利かお答えください。（複数選択式）

※現在利用できない分野のサービスも含まれています。

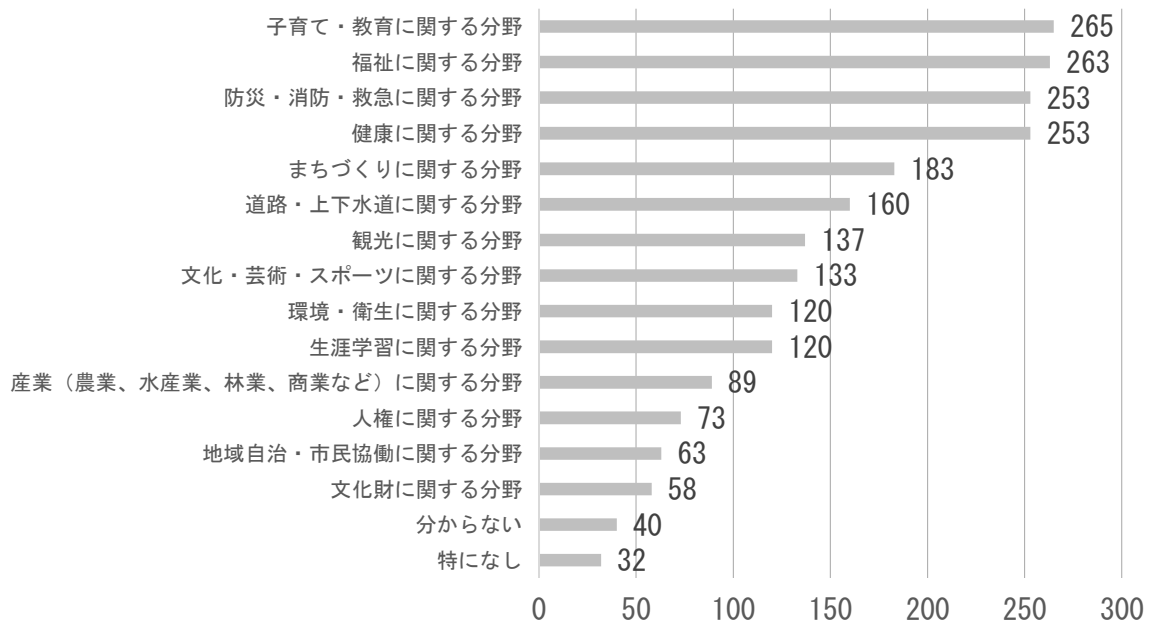


問 24 問 20 で「持っていないし、今後も取得する予定はない」を選択された方へ、マイナンバーカードを取得しない理由をお答えください。(複数選択式)

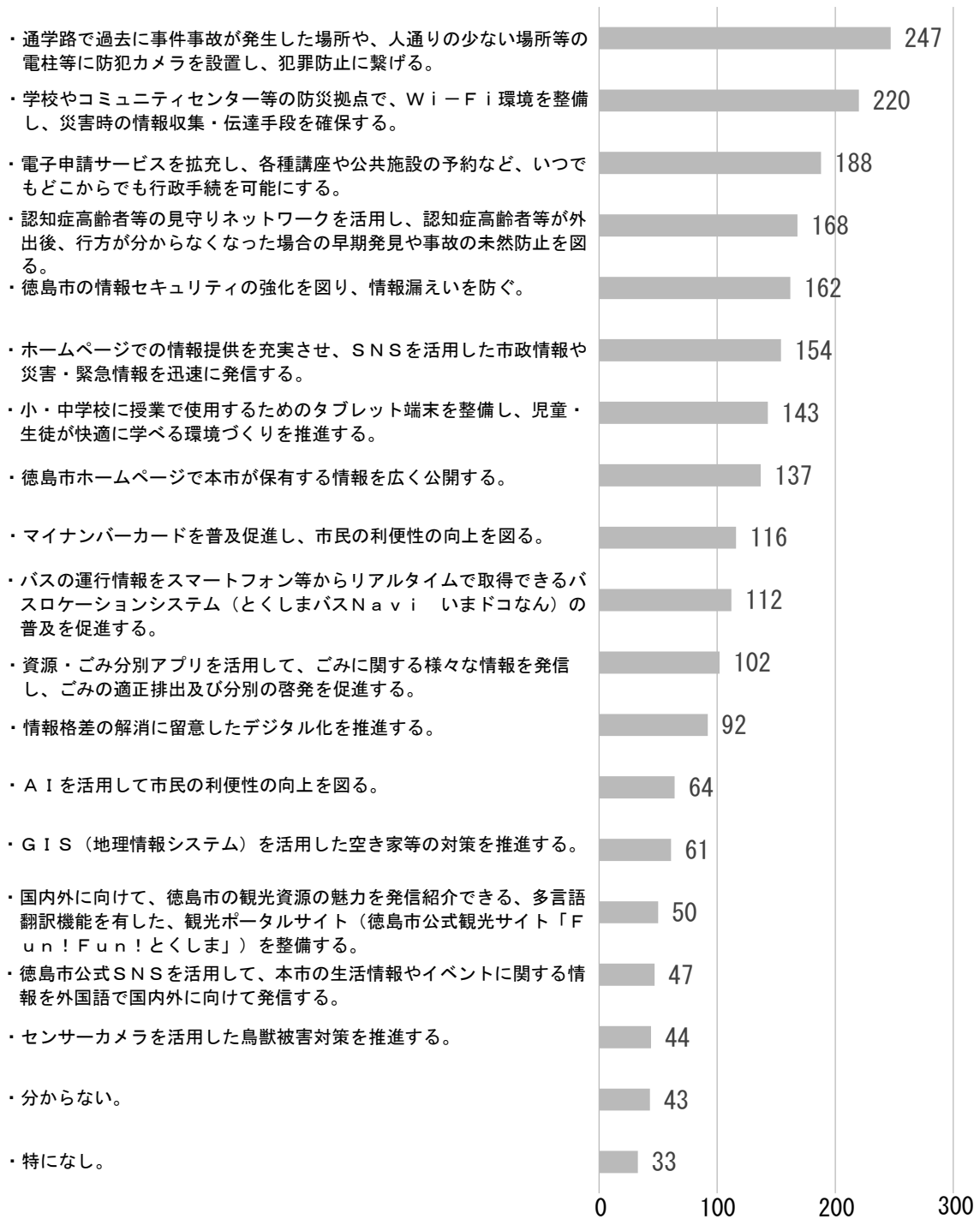


## 2-6. 徳島市の行政サービスやデジタル化の施策について

問 25 今後、徳島市はどの行政サービスの分野に取り組むことを重要と思うかお答えください。(複数選択式)

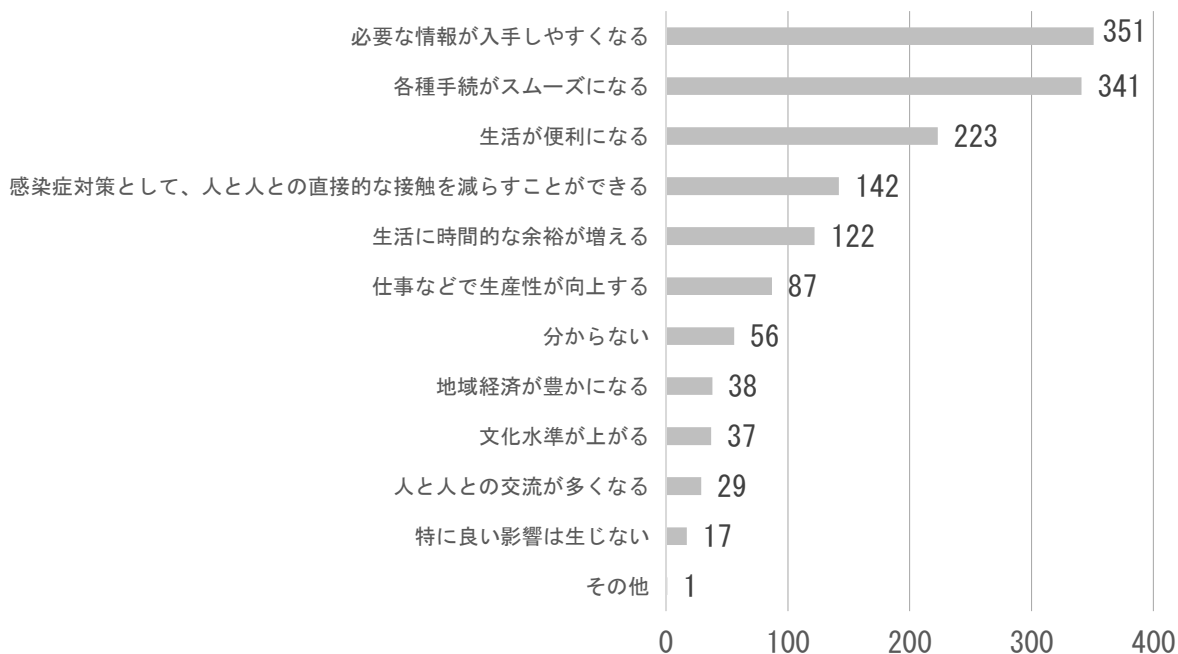


問 26 現在、徳島市が取り組んでいるデジタル化の施策の中で、今後さらに重点を置くべき取組は何かお答えください（複数選択式）

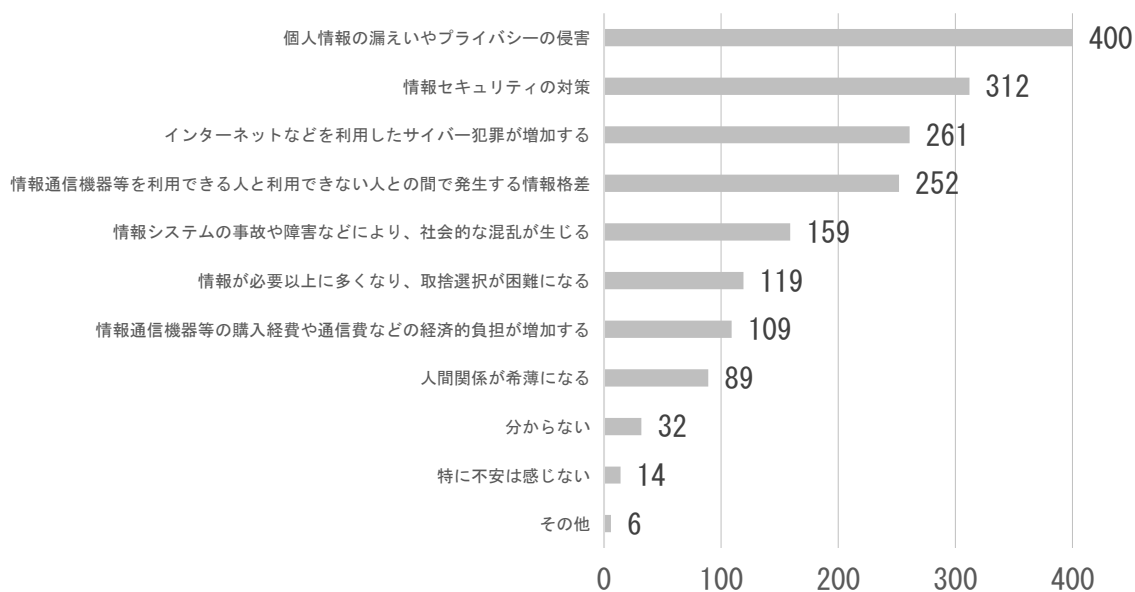


## 2-7. デジタル化の推進について

**問 27** 今後、デジタル化が進むことで、どのような良い影響が生じると思うかお答えください。(複数選択式)



**問 28** 今後、デジタル化が進むことで、どのようなことに不安を感じるかお答えください。(複数選択式)





問 29 今後、徳島市で取り組むべきデジタル化の施策や事業があれば、ご自由にお答えください。

「主な意見」

- ・ 市民税の支払を色々なキャッシュレス決済に対応してほしい。（「P a y P a y」や「L I N E P a y」など） モバイルレジの利用歴があり、市民税に限らず税金関連を自宅で決済できるようにしてほしい。（30 歳代）
- ・ 教育分野で民間のアプリを活用するなど市と企業が一体となり、スピード感を持って、小学生から高校生までの子どもが学びやすい環境を作ること。（30 歳代）
- ・ 学校に導入するタブレット等は安全な物にしてほしい。また、学校でも電子書籍の取り扱いがあればうれしい。（30 歳代）
- ・ 学校でのオンライン授業をとにかく早く始めてほしい。（40 歳代）
- ・ 無料W i - F i の整備。どこでも使えるぐらい整備して、観光客がもっと動きやすいようにしてあげる。（30 歳代）
- ・ 情報漏えいのためのセキュリティ強化。この対応を行ってから、デジタル化しないと意味がない。日本のセキュリティは弱すぎると思う。（30 歳代）
- ・ 個人情報の漏えい防止。サイバーテロ対策の徹底。（40 歳代）
- ・ 高齢者が利用できるデジタル対策が必要。無料講習を定期的に関開くなど。（50 歳代）
- ・ デジタル機器の使い方の講習を無料で使えるまで教えてくれる場所があれば良いと思う。（70 歳以上）
- ・ 無作為とはいえデジタル化のアンケートで、手書きの紙ベース集計のアンケートはいかなものかと思わざるをえない。もちろんデジタルに全く触れない人も対象に抽出されているのだろうが。例えば、紙ベースのアンケートを答えるのが面倒な人向けに、インターネットへ誘導する仕組み（QR コード）を一緒に合わせて掲載しておけばとも思う。（50 歳代）

- 手続などはオンライン化を早急に整備してほしい。(子育て中などは時間が取られるため。)(40 歳代)
- マイナンバーカードを全ての市民に普及し、カード1枚で色々なサービスができるようにしてほしい。(60 歳代)
- 市役所窓口の対応をオンラインやZ o o mなどでもしてほしい。(平日働いているとなかなか出向けないため。)(30 歳代)
- アンケート内にもあったが、窓口混雑緩和に向けた対応。市役所に出向かなくても各種手続ができるようにしてほしい。(30 歳代)
- コンビニでの課税証明書の取得などをマイナンバーカードを使用した電子申請でできると助かる。また、子ども医療の受給者証や、その他の手続が電子化できると助かる。窓口に行かないとできないことを減らすことで、感染症対策や、仕事をなかなか休めない人などの利便性向上に繋がると思う。(30 歳代)
- 市長選挙等、各種選挙がスマートフォンで行うことができれば、若年層の投票率も上がり、若者が選挙にもっと関心を持つと思う。(20 歳代)
- 今後の少子高齢化に伴い、税収入が減少していく中で徳島市の利益となる事業を望む。デジタル化が進む中で市役所内の人員は減らす事はできないだろうか。(60 歳代)
- オンラインで市議会の傍聴は行っているのか。忙しいので、足を運ばずに参加してみたい。(50 歳代)
- 市や県のデジタル化をサポートしてくれる会社や人材の育成。(財団などで、研究開発、教育、営業を行う。)(60 歳代)  
 ※各郡市町村、県の共同運営が理想的。  
 ※各大学や高校との連携を強め、若い知恵を導入していく。
- 一人暮らしのお年寄りが増えているので、見守り体制を充実させる。(40 歳代)
- デジタル化の広報が少ないように思う。(40 歳代)
- 災害時の避難体制などもSNSで随時新しい情報が届くようにしてほしい。(40 歳代)

問30 徳島市のデジタル化についてご意見・ご要望があれば、ご自由にお答えください。

「主な意見」

- ・ 感染症対策や窓口へ行く時間がない方には良い方法と思うが、デジタル化についていけない人のためには、窓口での親切な対応は外せないのではないか。(70歳以上)
- ・ 高齢者は、パソコンもスマホも使わない人が多いので、そういった人が不利にならないよう、アナログの機能もしっかり残しておくべきである。(40歳代)
- ・ 対面だからこそその安心もあれば、デジタル化により、生活への負担は減る。可能な方はデジタルにし、不安な方は変わらず窓口に行きやすい町であってほしい。オンラインで来庁予約みたいなことができるとうれしい。(20歳代)
- ・ 高齢者がデジタル化についていけないと思う。行政の人が教えてくれる講習などがあればいいと思う(近くの地域で講習)。(60歳代)
- ・ デジタルで対応できるところに関しては、できるようになると便利であるが、窓口で直接尋ねた方が分かりやすいことも多く、お年寄りなどは特にそうかと思う。(20歳代)
- ・ デジタル化は推進すべきであるが情報弱者、端末を持ってない方、高齢で分かりにくい方へはケアが必要である。(50歳代)
- ・ デジタル化についていけない人たちはどうしていくのか。平等にデジタル化の恩恵を受けられるようにしてほしい。(20歳代)
- ・ 徳島市のSNS等は、利用したい気持ちはあるが、方法が分からないため利用できない。講習の場など、書面でその方法を指導してもらえたら利用したい。(70歳以上)
- ・ スマホだけで、税金やその他お金関係は払えるようにしてほしい。(30歳代)
- ・ デジタル化はとても大切だと思う。ただ、デジタル化が進むだけではなく、実務とデジタルを連携させることで、利便性が大きくなれば良いと思う。(40歳代)

- ・平日に休みが取れないので、市役所等に行く事がなかなかできない。少しでもオンライン手続できる事が増えれば良いと思う。(30 歳代)
- ・デジタル化は必要であるが、その前提として、市の行政サービス（施策）の中身を充実させてほしい。(60 歳代)
- ・保育所等の申込み用紙や障がい者手帳の申請など、インターネット上で申請が全てできれば、ペーパーレスで、環境保全の点からも良いし、手間も省くことができるのでは。(30 歳代)
- ・このようなアンケートがインターネットで回答できるようにしてほしい。(40 歳代)
- ・アンケートをデジタル化して、往復の郵便料金をLINEポイント等で回答者に支払えば、回答率が上がると思う。(40 歳代)
- ・まずは、どのようなデジタル化がなされているかを文字で公開する。徳島市ホームページ上での分かりやすい検索ができるように。(大手企業のページでも住所や連絡先を知りたい時になかなか辿り着けないことがよくあるため。)(60 歳代)
- ・今現在のデジタル化の進み具合が知りたい。(50 歳代)
- ・もっとLINEのアカウントを活用してほしい。(30 歳代)
- ・情報を発信するならリアルタイムで早く知りたい。(30 歳代)
- ・粗大ごみ収集の申込が、はがきのみからインターネットでも可能になっていて、大変便利になったと思う。頻繁に利用するものではないが、利用しやすくなった。(40 歳代)
- ・地方自治体におけるデジタル化の取組が遅すぎる。体制も人も整っていない。後押しができる企業・団体の確保が必要では。(60 歳代)
- ・デジタル化を進めるメリット・デメリットがあると思うが、費用がかかるのではないか。(50 歳代)