



## 「市地域情報化計画策定に係る市民アンケート結果」

---

平成 1 9 年 1 1 月



## 目次

1. 調査概要.....	1
2. 調査結果の分析・総括.....	2
(1) インターネット利用状況.....	2
(2) 下野市ホームページの利用状況、ホームページに対する満足度、要望について.....	2
(3) 必要としている情報、地域生活や地域産業に関して提供できる情報について.....	2
(4) インターネットを活用した行政サービスについて.....	3
(5) 今後の情報化社会のイメージについて.....	3
3. 調査結果.....	4
(1) 回答者属性（年代・性別・職業・居住地区）.....	4
(2) インターネットの利用経験.....	6
(3) インターネットを利用しない理由.....	8
(4) インターネット利用の主目的.....	10
(5) インターネットの利用場所・手段.....	12
(6) インターネットの利用（電子メールを除く）頻度.....	14
(7) 電子メールの利用頻度.....	15
(8) インターネットの利用接続形態.....	16
(9) 光ファイバー非利用者の今後の光ファイバー利用意向.....	18
(10) 下野市ホームページの利用頻度.....	20
(11) 下野市ホームページを利用しない理由.....	22
(12) 下野市ホームページの満足度.....	23
(13) 下野市ホームページで閲覧する情報.....	24
(14) 下野市ホームページで今後利用したいこと.....	26
(15) 普段の生活で必要となる地域の情報.....	28
(16) 下野市から提供して欲しい情報.....	30
(17) 地域貢献を目的としたホームページに提供できる情報・技術・知恵.....	32
(18) インターネットを活用した子育て支援システムのサービスとしてあれば便利なもの.....	34
(19) インターネットを活用した防災・防犯、環境に関するサービスとしてあれば便利なもの.....	35
(20) インターネットを活用した医療・福祉に関するサービスとしてあれば便利なもの.....	36
(21) 情報化が進むことにより期待する効果.....	37
(22) 情報化が進むことにより不安に思うこと.....	39
(23) 自由記述回答.....	41



## 1. 調査概要

調査の目的：

市民の情報化の現状と情報化及び下野市情報化施策に対するニーズの把握

調査の方法：

郵送方式

対象者抽出方法：

住民基本台帳より、性別、年齢、地区の分布を考慮して1,000人抽出

調査期間と回収数：

2007年8月17日～2007年9月3日

395件（送付数：1,000件 回収率：39.5%）

## 2. 調査結果の分析・総括

### (1) インターネット利用状況

インターネットの利用状況について「インターネットを利用したことがある」と回答した人は全体の 59.2%であり、全国のインターネット普及率（68.5%）よりやや低い状況である。インターネット利用経験者のうち、週に 1 回以上インターネットを利用（電子メールを除く）する人は 76.6%、週に 1 回以上電子メールを利用する人は 81.2%と多くの人が高頻度で利用していることから、インターネットを利用しはじめると定期的に利用するようになるということが推測される。特に電子メールについては、若い世代を中心に多くの市民が利用していることから、重要な情報伝達手段の 1 つとして位置付けることができる。

インターネットの利用接続形態は、インターネット利用経験者の 72.7%、インターネット利用未経験者も含めた全体から見ても 42.5%が光ファイバー、ADSL、ケーブルテレビといったブロードバンドを利用している。また、現在全国的にサービス提供エリア拡大進められている光ファイバーについては、現時点で光ファイバー未整備地域の 8.4%の人が「是非利用したい」と回答しており、光ファイバーに対する需用は少なくない。

以上のように、下野市では市民のインターネット利用率は全国平均よりやや低く、傾向としてはよく利用する人と利用しない人の二極化が進みつつあると推測される。したがって、このような情報格差を是正するためにも、インターネットを利用したことがない人が抵抗を感じずインターネットを始められるような環境を整備することが重要であると考えられる。

併せて、光ファイバーの需要に対応していくことで、市民生活の利便性向上、ブロードバンドを活用した市民サービス向上のための基盤整備に繋がるものと考えられる。

### (2) 下野市ホームページの利用状況、ホームページに対する満足度、要望について

下野市ホームページを「利用している」と回答した人は全体の 1 割程度であり、インターネットの利用率と比べて相対的に低い。また、下野市ホームページを利用しない理由としてそもそも「存在を知らない」という意見が全体の 4 割弱あり、ホームページ自体の認知度が低い状況にある。

一方、利用している人がよく見るページとしては「行政の窓口・施設案内（29.3%）」が最も多く、次いで「ごみ・リサイクル関連情報（26.8%）」、「医療・健康・衛生関連情報（24.4%）」、「スポーツ文化関連情報（24.4%）」、「広報紙（24.4%）」、「観光情報（24.4%）」である。住民サービス向上という観点からは、このようなニーズの高いコンテンツを中心にその内容を充実させることが重要であるとともに、それを利用してもらうための積極的なアピールも必要である。

また、下野市ホームページで今後利用したいこととして「各種証明書の交付（51.0%）」、「電子申請・届出手続き（47.1%）」へのニーズが高いことから、これらの実現に向けた施策の検討も重要となる。

### (3) 必要としている情報、地域生活や地域産業に関して提供できる情報について

普段の生活で必要としている地域の情報は「医療機関」、本市から提供して欲しい情報は「保健、医療」であり、医療系の情報を必要としている人が多い。一方、市民の側から地域貢献を目的としたホームページに提供できる情報・技術は「医療機関および病気」という意見が最も多く挙げられている。すなわち市民が求めている情報と提供したい情報がマッチしており、これらをつなぎ合わせることで地域内での情報交流が盛んになり、地域のコミュニケーション活性化につながる可能性がある。また買い物関連情報についても同様の傾向がみられ、地域内での情報交流が活発に行われるようになれば新しいコミュニティの創出にもつながる。

以上のことから、地域ポータルサイトなど地域内で情報交流されるような仕組みを活用して、多くの市民に活用してもらうことができれば、市民の生活の利便性向上につながる。特に、インターネットの活用に積極的な高齢者が増えていること、能力を持った団塊世代の人材が多くリタイアすることから、例えば高齢者がいわゆる“口コミ情報”を提供し、インターネットや対面コミュニケーションなどで情報が地域内で流通する仕組みが構築できれば、高齢者の社会活動への参画機会増大にもなり、地域全体の活性化に繋がる可能性もある。

#### (4) インターネットを活用した行政サービスについて

子育てについては、「幼稚園・保育園施設情報の提供サービス(43.8%)」、「地域の子育て支援情報の提供サービス(39.2%)」へのニーズが高く、まずは基本的な情報提供を望む声が多い。

防災・防犯、環境に関するサービスでは「防犯情報メール通知サービス(39.9%)」、「災害対策情報提供サービス(39.3%)」、「被災者・家族への安否情報提供サービス(39.3%)」、「防災情報緊急通知サービス(37.5%)」とニーズが分散している。

医療・福祉に関するサービスでは「インターネット医療・福祉相談サービス(59.3%)」に特にニーズが集まっている。

また、防災・防犯、環境に関するサービスでは「特になし(6.2%)」、医療・福祉に関するサービスでは「特になし(8.3%)」となっており、9割以上の人は何らかのサービスを求めており、市民の重大な関心事であると言える。

市として取り組むべき優先順位としては、この結果を重視したうえで検討しなければならない。ただし防災や医療に関するサービスの実現にあたっては、仕組みの構築・運用の費用負担が大きくなり、また仕組みの実現自体が市単独では難しいことが予想されるため、民間サービスとの連携、民間へのシステム運用委託などの選択肢も視野にいれて検討することも重要となる。

#### (5) 今後の情報化社会のイメージについて

情報化が進むことにより期待する効果として「豊富な情報により生活が便利になる(72.1%)」、「豊富な情報により知識が豊かになる(55.0%)」、「購入や予約などが簡単・便利になる(45.9%)」など、主に個人で利用するケースでの効果が期待されており「社会参加の機会が増える(16.8%)」、「コミュニケーション機会が増大する(13.2%)」といった、コミュニケーションやコミュニティへの参加に対する期待は少なかった。現時点で市民のニーズは「利便性の向上に資する情報入手」であると考えられる。

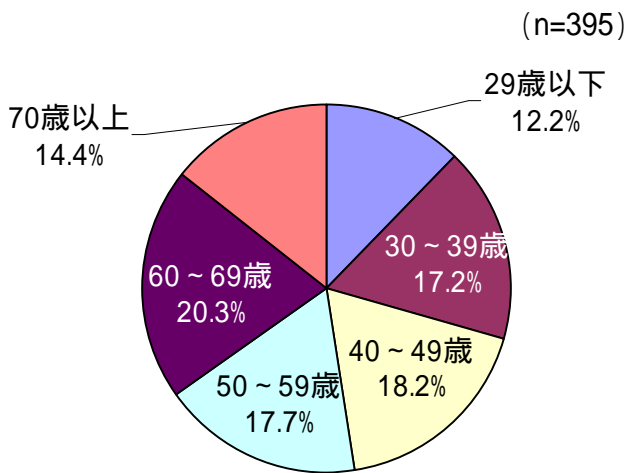
また、不安に思うことは「個人情報が悪用される(75.5%)」が特に多く挙げられ、昨今の個人情報関連の報道などにより不安感が増し、敏感になっているものと考えられる。したがって、市民の多くの個人情報を取り扱っている市としては「個人情報の管理徹底」、「明快な方法による個人情報の取扱い」などが重要であり、十分に対策を講じるとともに、それをアピールしていくことも重要である。

以上のように、現在、市民の多くは、豊富な情報を入手することにより、生活の利便性が向上することに価値を見出している。したがって、まずは情報提供を中心にサービスの充実を検討していくことが必要である。ただし今後は高齢者を中心にインターネットを活用した社会参加の機会が拡大し、情報化社会に期待する効果が単なる情報提供からコミュニケーションの拡大に変化していくことも予想される。これからは職員と市民がメールで直接コミュニケーションする機会も増えることになると考えられるため、市民だけでなく職員の意識向上もあわせて進めておく必要がある。また、個人情報の取扱いを含めたセキュリティ対策に関する不安が大きいため、庁内はもちろんのこと市民も含めたセキュリティに関する意識の向上を進めることが必要である。

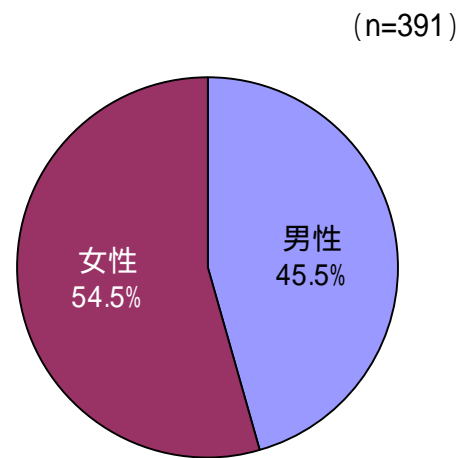
### 3. 調査結果

#### (1) 回答者属性(年代・性別・職業・居住地区)

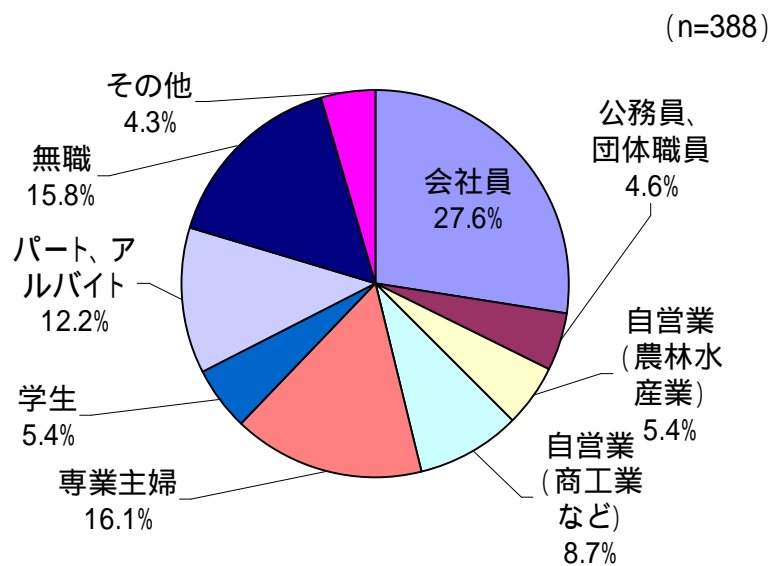
- 年代構成や性別に大きな偏りはない。
- 職業は、「会社員(27.6%)」と「専業主婦(16.1%)」が多く、次いで「パート、アルバイト(12.2%)」となっている。
- 本調査回答者の居住地区の通信回線整備状況は「光ファイバー(72.7%)」、「ADSL(14.0%)」と8割以上の方がブロードバンドを利用可能な地域の居住者である。



図表 1 年代



図表 2 性別



図表 3 職業



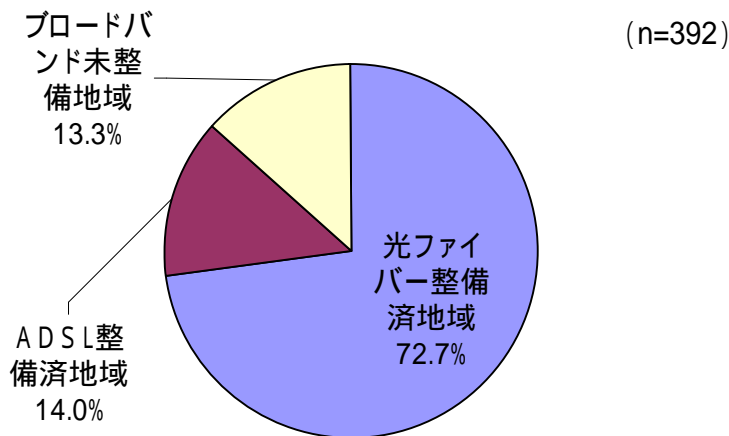
薬師寺 ( 1 )	10 (2.6%)
薬師寺 ( 2 )	19 (4.8%)
成田	3 (0.8%)
町田	3 (0.8%)
谷地賀	2 (0.5%)
下文狹	1 (0.3%)
田中	1 (0.3%)
仁良川	8 (2.0%)
本吉田	2 (0.5%)
別当河原	0 (0.0%)
下吉田	0 (0.0%)
磯部	1 (0.3%)
中川島	0 (0.0%)
上川島	0 (0.0%)
上吉田	1 (0.3%)
三王山	3 (0.8%)
絹板	2 (0.5%)
花田	0 (0.0%)
下坪山	8 (2.0%)
上坪山	2 (0.5%)
東根	0 (0.0%)
祇園	36 (9.2%)
緑	37 (9.4%)

石橋	48 (12.2%)
下石橋	8 (2.0%)
大光寺	6 (1.5%)
上大領	11 (2.8%)
中大領	2 (0.5%)
下大領	3 (0.8%)
大松山	2 (0.5%)
東前原	1 (0.3%)
花の木	6 (1.5%)
下長田	2 (0.5%)
上台	1 (0.3%)
細谷	2 (0.5%)
橋本	4 (1.0%)
上古山	9 (2.3%)
下古山	43 (11.0%)

小金井	34 (8.7%)
川中子	20 (5.1%)
柴	9 (2.3%)
駅東	18 (4.6%)
医大前	6 (1.5%)
烏ヶ森	8 (2.0%)
笹原	1 (0.3%)
箕輪	2 (0.5%)
国分寺	5 (1.3%)
紫	2 (0.5%)

- 1 市内局番 40、43、44 局
- 2 市内局番 48 局

図表 4 居住地区



【光ファイバー整備済地域】	薬師寺 ( 市内局番 40、43、44 局 )、祇園、緑、石橋、下石橋、大光寺、大松山、下古山、小金井、川中子、柴、駅東、医大前、烏ヶ森
【ADSL整備済地域】	薬師寺 ( 市内局番 48 局 )、谷地賀、下文狹、田中、仁良川、磯部、東根、上大領、中大領、下大領、東前原、花の木
【ブロードバンド未整備地域】	成田、町田、本吉田、別当河原、下吉田、中川島、上川島、上吉田、三王山、絹板、花田、下坪山、上坪山、下長田、上台、細谷、橋本、上古山、笹原、箕輪、国分寺、紫

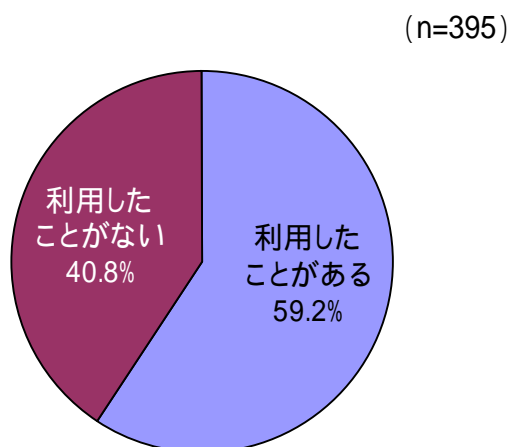
通信回線整備状況は NTT 東日本公表データ、下野市資料による区分

図表 5 通信回線整備状況

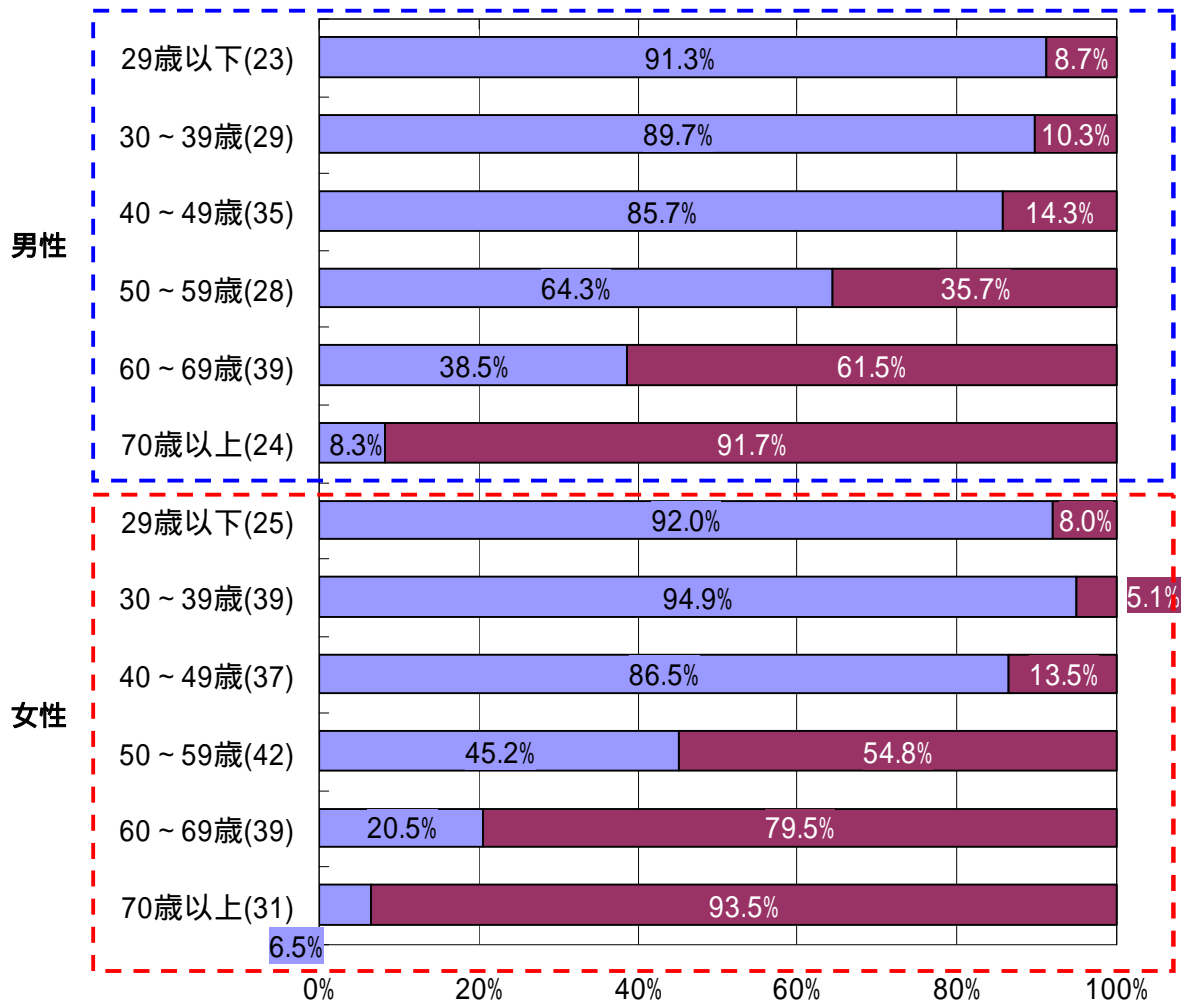
## (2) インターネットの利用経験

下野市におけるインターネット利用状況(経験)は全国平均よりやや低い値である。特に 50 歳以上の女性のインターネット利用経験割合が低くなっている。

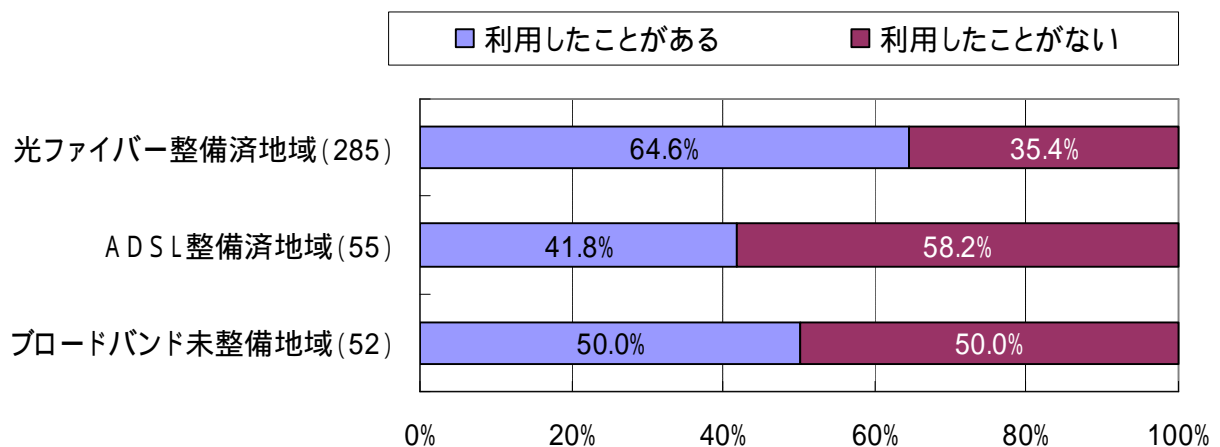
- インターネットを利用したことがある市民の割合は、全体の 59.2%であり、全国のインターネット普及率(68.5%、『平成 19 年版 情報通信白書(総務省)』)よりやや低い値となっている。
- 各年代の男性、女性それぞれのインターネット利用経験の割合を見ると、50 歳未満では男性、女性とも 9 割前後の人がインターネット利用経験があると回答している。一方、50 歳以上をみると、50～59 歳では男性は 64.3%、女性は 45.2%、60 歳～69 歳では男性は 38.5%、女性は 20.5%と年代が上がるとともにインターネット利用経験者の割合が下がり、特に男性よりも女性の方が少なくなっている。
- 通信回線整備状況別にみると、光ファイバー整備済み地域では利用経験者の割合が 6 割以上と最も高く、次いでブロードバンド未整備地域が 50.0%、ADSL整備済み地域が 41.8%となっている。



図表 6 インターネット利用経験



図表 7 男性・女性の年代別に見た「インターネット利用経験」

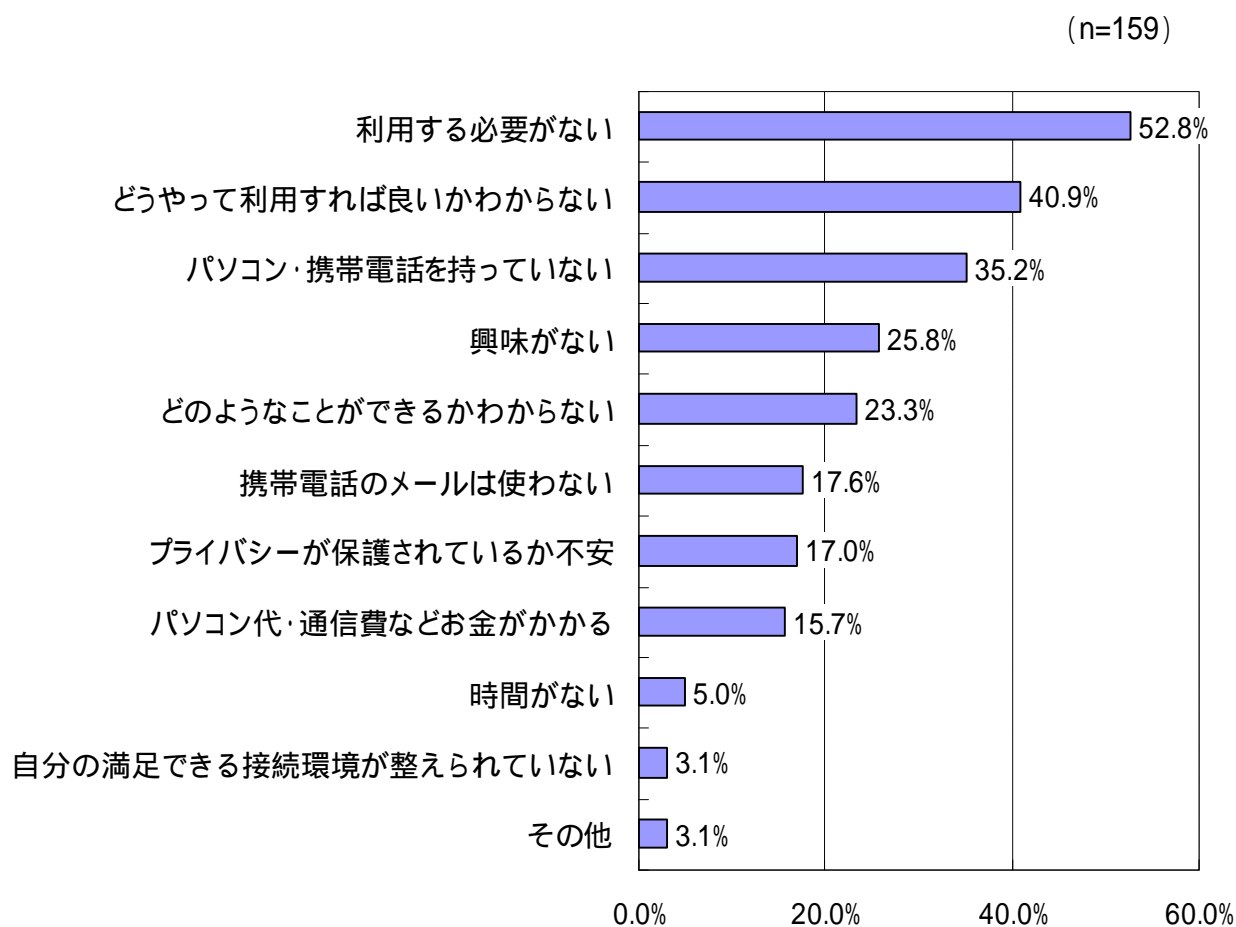


図表 8 通信回線整備状況別に見た「インターネット利用経験」

### (3) インターネットを利用しない理由

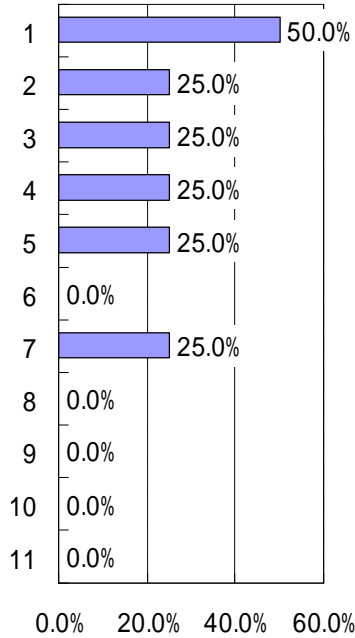
インターネットを利用しない大きな理由は「必要がない」、「分からない」、「持っていない」の3つである。

- インターネットを利用しない理由は、「利用する必要がない(52.8%)」が最も多く、次いで「どうやって利用すれば良いかわからない(40.9%)」、「パソコン・携帯電話を持っていない(35.2%)」、「興味がない(25.8%)」が多く挙げられている。
- 年代別にみると「利用する必要がない」はどの年代でも一定の割合を占めるものの、高齢者では「どうやって利用すれば良いかわからない」、「パソコン・携帯電話を持っていない」という意見が比較的多くなっている。

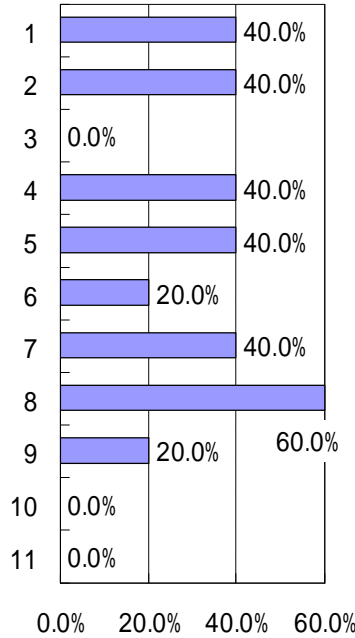


図表 9 インターネットを利用したことがない理由

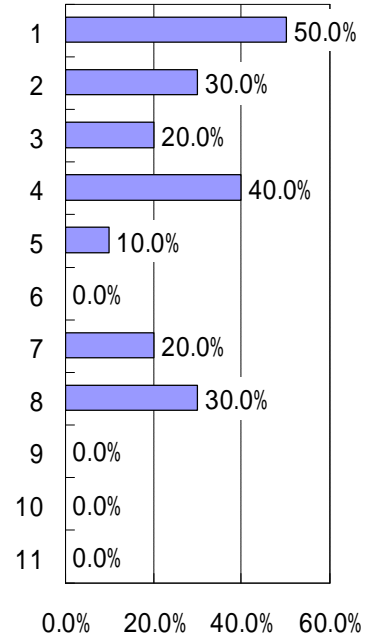
- |                     |                          |
|---------------------|--------------------------|
| 1 利用する必要がない         | 2 どうやって利用すれば良いかわからない     |
| 3 パソコン・携帯電話を持っていない  | 4 興味がない                  |
| 5 どのようなことができるかわからない | 6 携帯電話のメールは使わない          |
| 7 プライバシーが保護されているか不安 | 8 パソコン代・通信費などお金がかかる      |
| 9 時間がない             | 10 自分の満足できる接続環境が整えられていない |
| 11 その他              |                          |



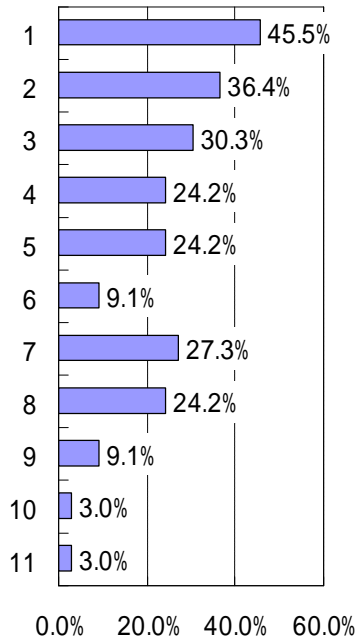
29歳以下 (4)



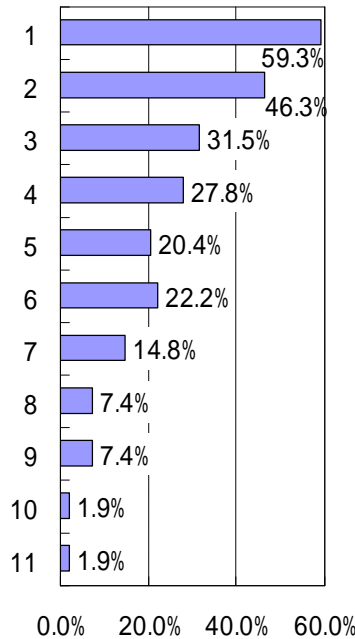
30~39歳 (5)



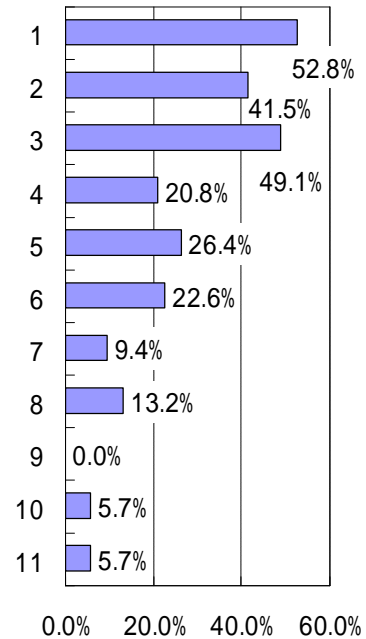
40~49歳 (10)



50~59歳 (33)



60~69歳 (54)



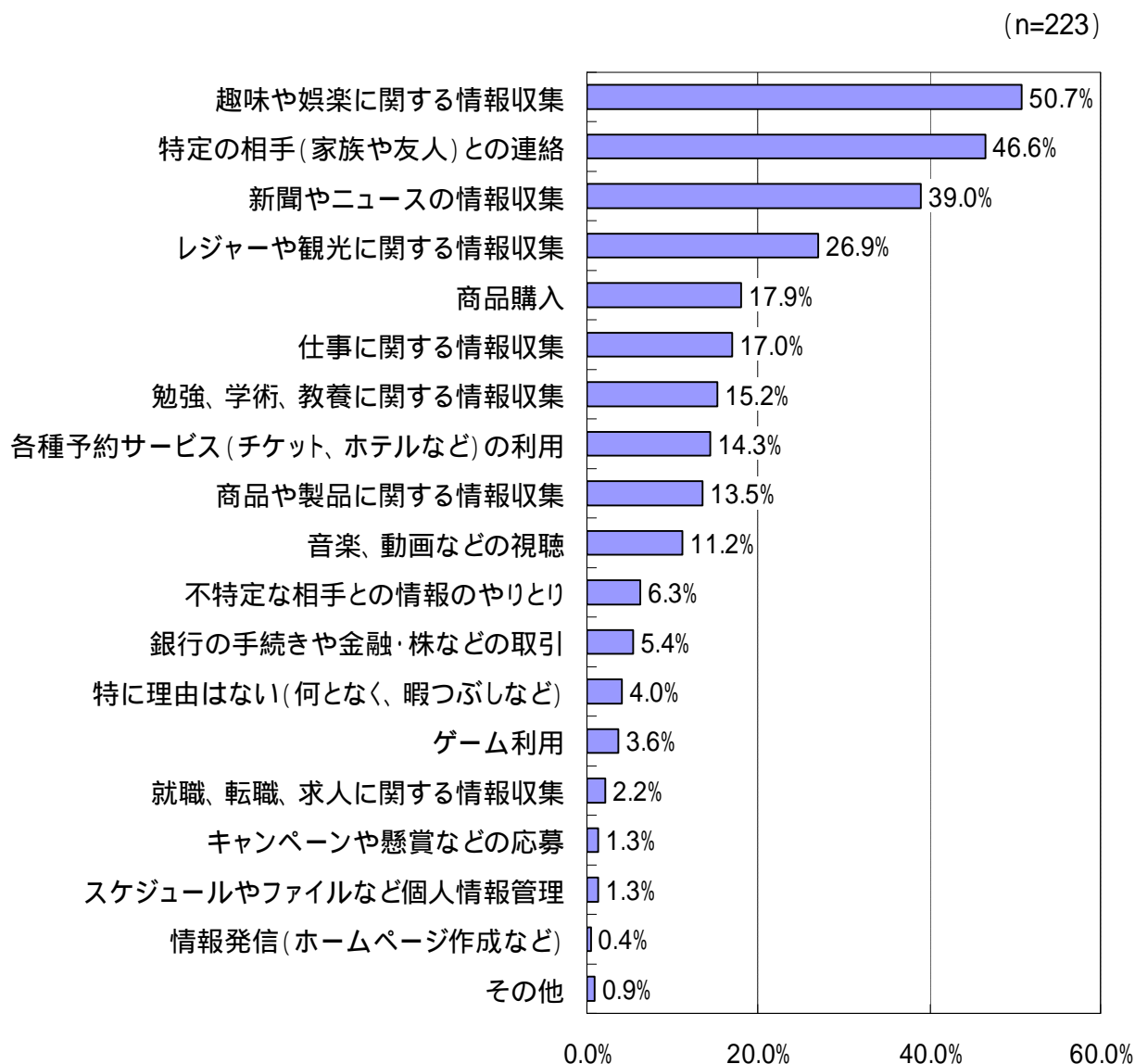
70歳以上 (53)

図表 10 年代別に見た「インターネットを利用したことがない理由」

#### (4) インターネット利用の主目的

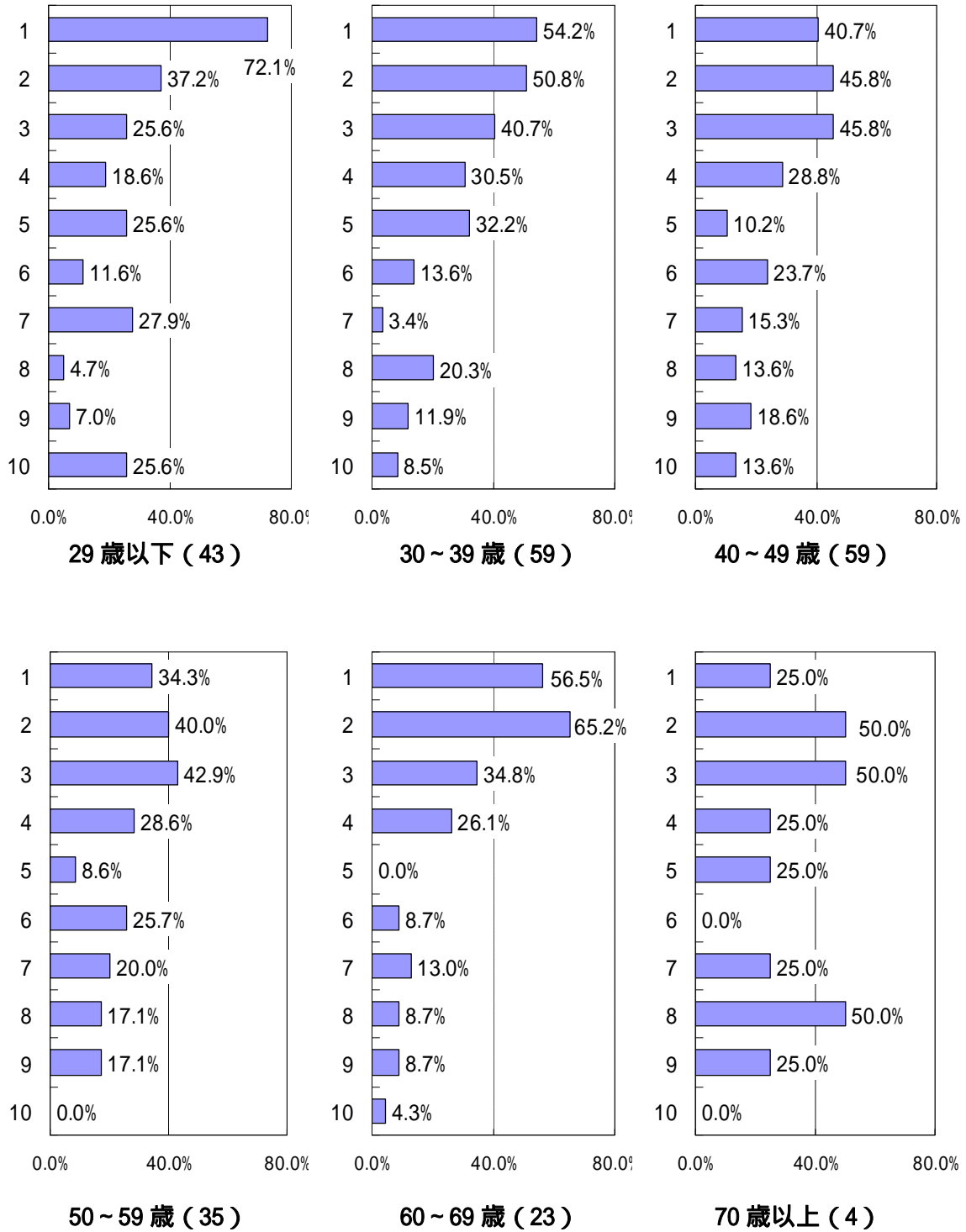
インターネット利用の主目的は、日常に関する情報収集である。また、高齢者の方でも単なる情報収集だけではなく、様々なサービスを利用している。

- インターネットを利用する目的は「趣味や娯楽に関する情報収集(50.7%)」が最も多く挙げられており、次いで「特定相手とのコミュニケーション(46.6%)」、「新聞やニュースの情報収集(39.0%)」、「レジャーや観光に関する情報収集(26.9%)」が多く挙げられている。
- 年代別にみると、年代によらず概ね似たような傾向となっており、50歳以上の方でも情報収集に留まらず「商品購入」、「各種予約サービスの利用」といった様々なサービスを利用している。



図表 11 インターネットを利用する主な目的

- |                    |                           |
|--------------------|---------------------------|
| 1 趣味や娯楽に関する情報収集    | 2 特定の相手(家族や友人)との連絡        |
| 3 新聞やニュースの情報収集     | 4 レジャーや観光に関する情報収集         |
| 5 仕事に関する情報収集       | 6 商品購入                    |
| 7 勉強、学術、教養に関する情報収集 | 8 各種予約サービス(チケット、ホテルなど)の利用 |
| 9 商品や製品に関する情報収集    | 10 音楽、動画などの視聴             |



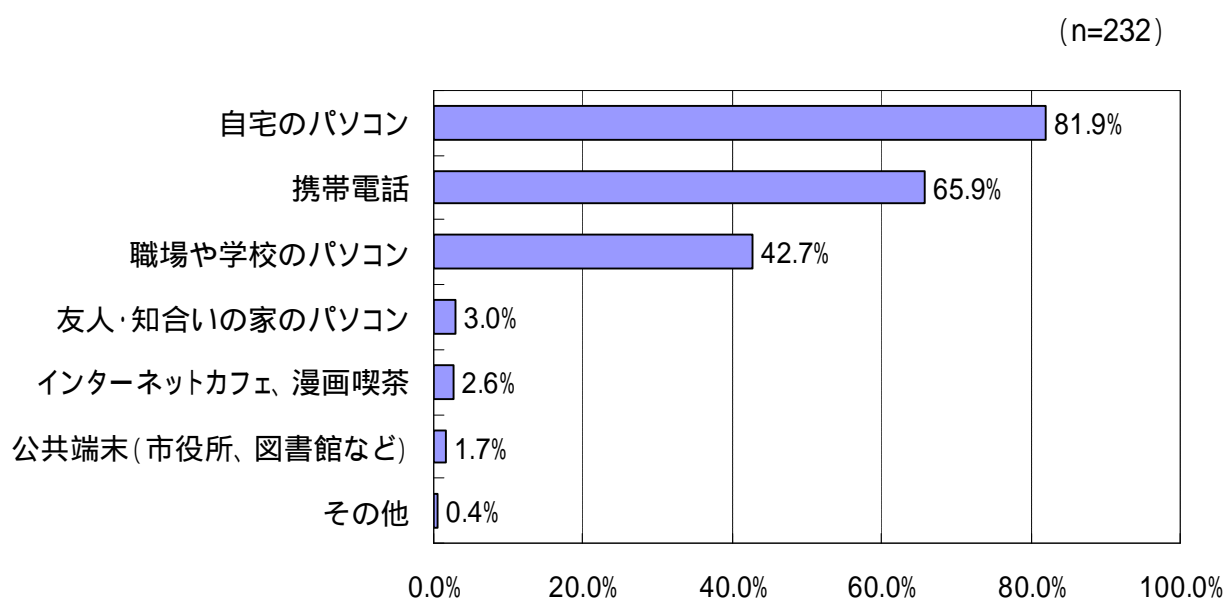
(全体で上位10位の項目のみ表記)

図表 12 年代別にみた「インターネットを利用する主な目的」

### (5) インターネットの利用場所・手段

インターネットの利用場所・手段としては「自宅のパソコン」、「携帯電話」、「職場や学校のパソコン」が多い。特に携帯電話はインターネットへ気軽にアクセスできる手段として若い人を中心に利用されている。

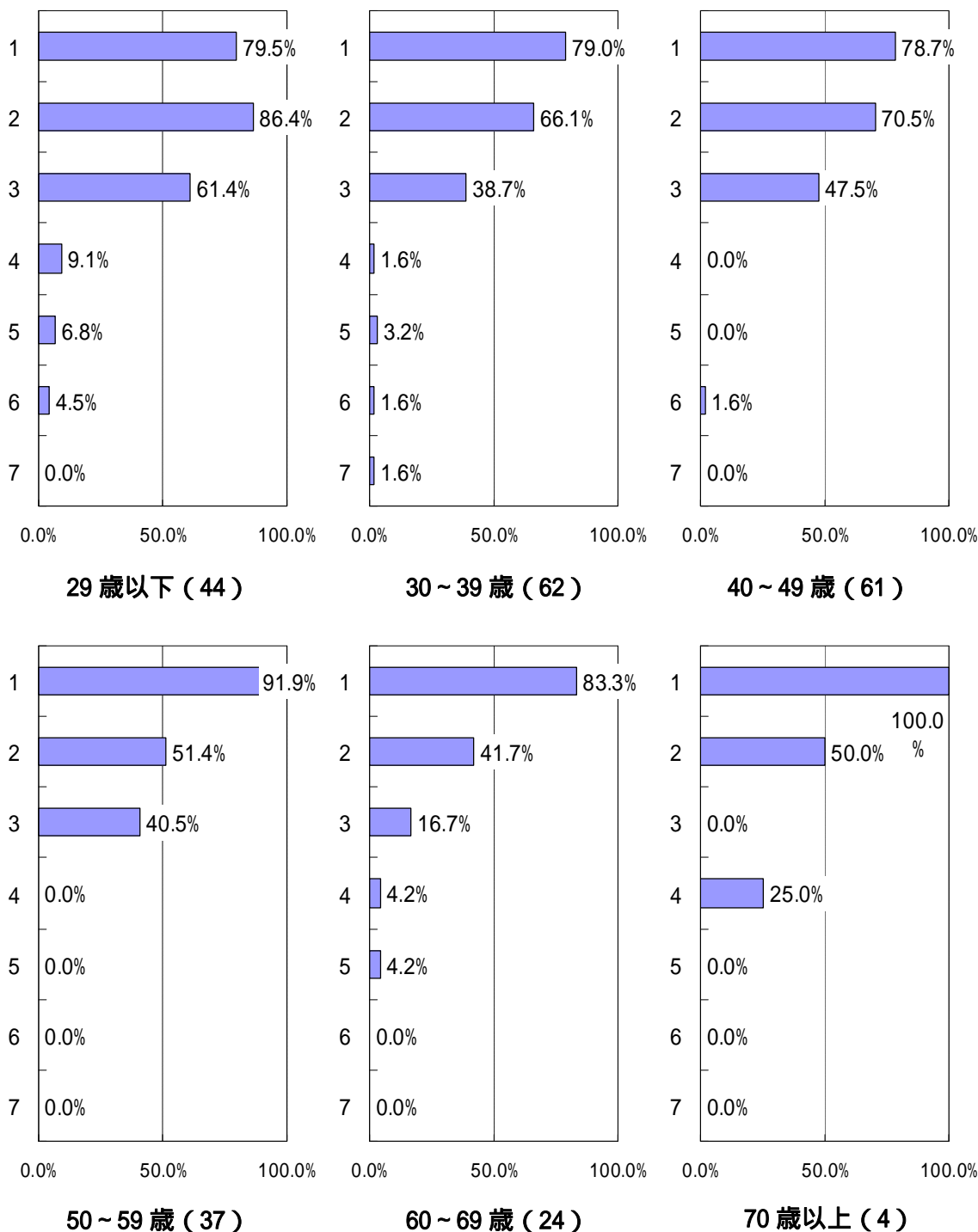
- インターネットの利用手段としては、最も利用されているのは「自宅のパソコン」、次いで「携帯電話」、「職場や学校のパソコン」となっており、他の手段はほとんど利用されていない。
- 年代別にみると、年代が上がると共に「携帯電話」が少なくなり、「自宅のパソコン」が増える傾向にある。



図表 13 インターネットを利用する場所・手段



- |                   |                   |
|-------------------|-------------------|
| 1 自宅のパソコン         | 2 携帯電話            |
| 3 職場や学校のパソコン      | 4 友人・知合いの家のパソコン   |
| 5 インターネットカフェ、漫画喫茶 | 6 公共端末(市役所、図書館など) |
| 7 その他             |                   |

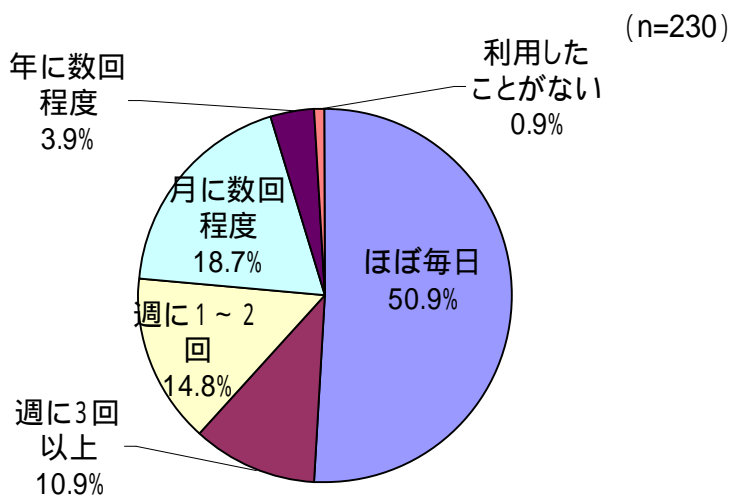


図表 14 年代別にみた「インターネットを利用する場所・手段」

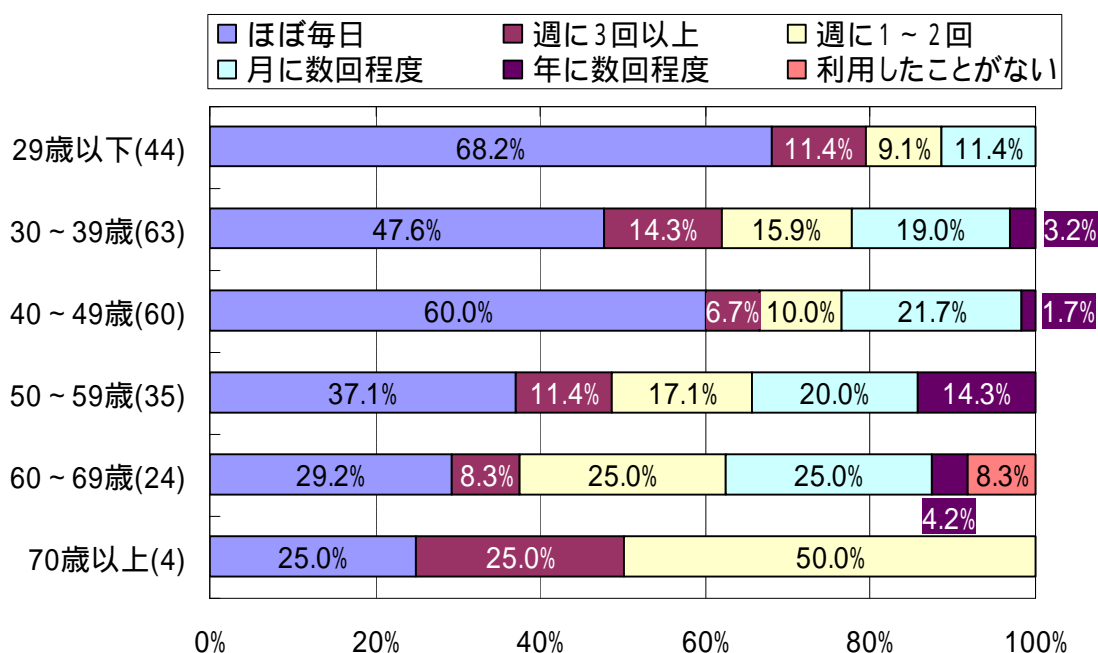
(6) インターネットの利用(電子メールを除く)頻度

インターネット利用経験者は、高頻度でインターネットを利用する傾向にある。

- インターネットを利用する頻度は、インターネット利用者のうちの50.9%が「ほぼ毎日」と答えており、週に1回以上ホームページを閲覧する人は3/4以上となっている。
- 年代別にみると、若い年代の人ほど頻度が高いものの、50代、60代でも8割以上の方が月に数回以上利用している。



図表 15 インターネット利用頻度



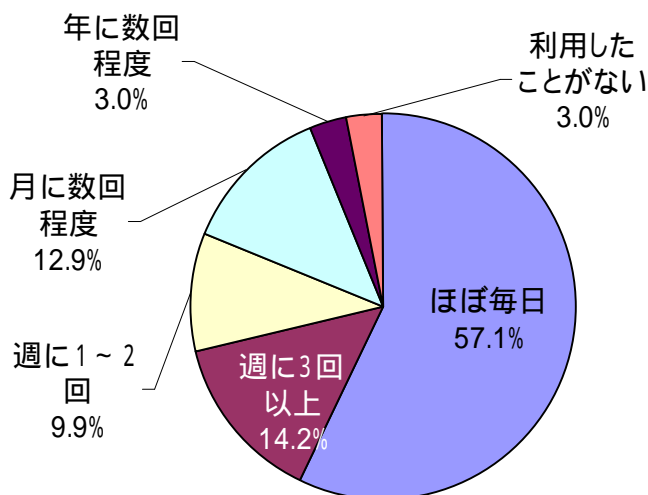
図表 16 年代別に見た「インターネット利用頻度」

## (7) 電子メールの利用頻度

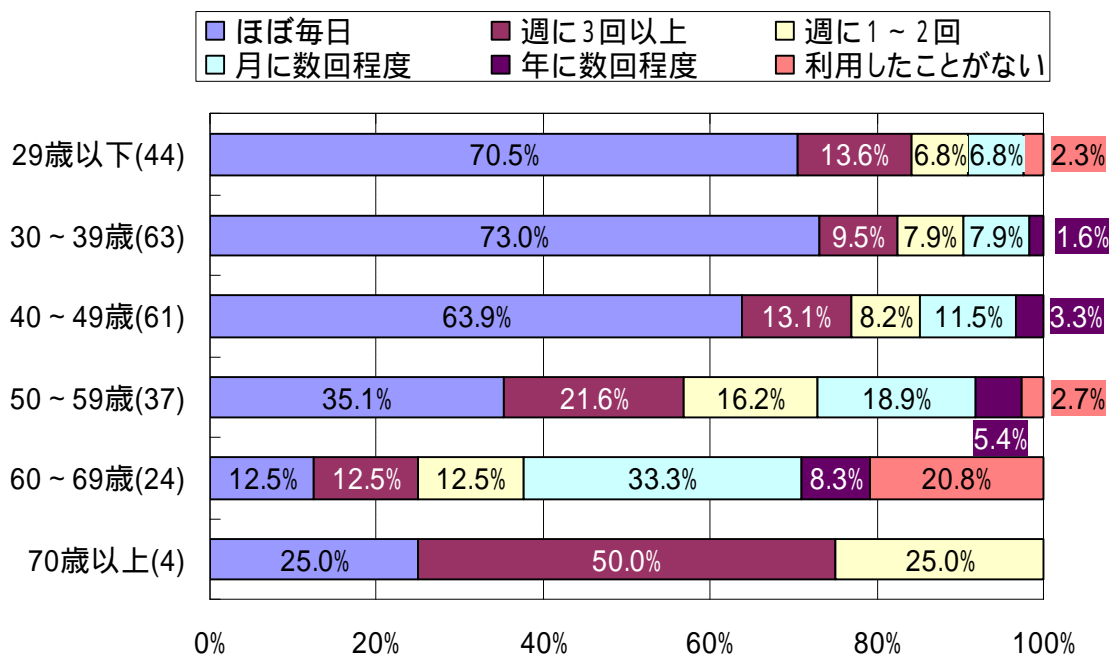
電子メールは若者の日常的なコミュニケーション手段となっている。

- 電子メールを利用する頻度は、全体の57.1%が「ほぼ毎日」と回答しており、週に1回以上電子メールを利用するのは全体の8割以上となっている。
- 年代別にみると、若い年代の人ほど頻度が高いものの、最も頻度が低い60代でも7割以上の方が月に数回以上利用している。

(n=233)



図表 17 電子メール利用頻度

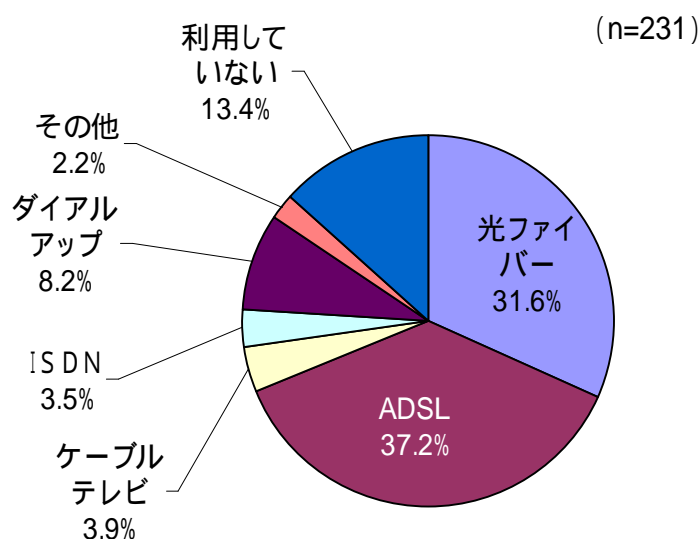


図表 18 年代別にみた「電子メール利用頻度」

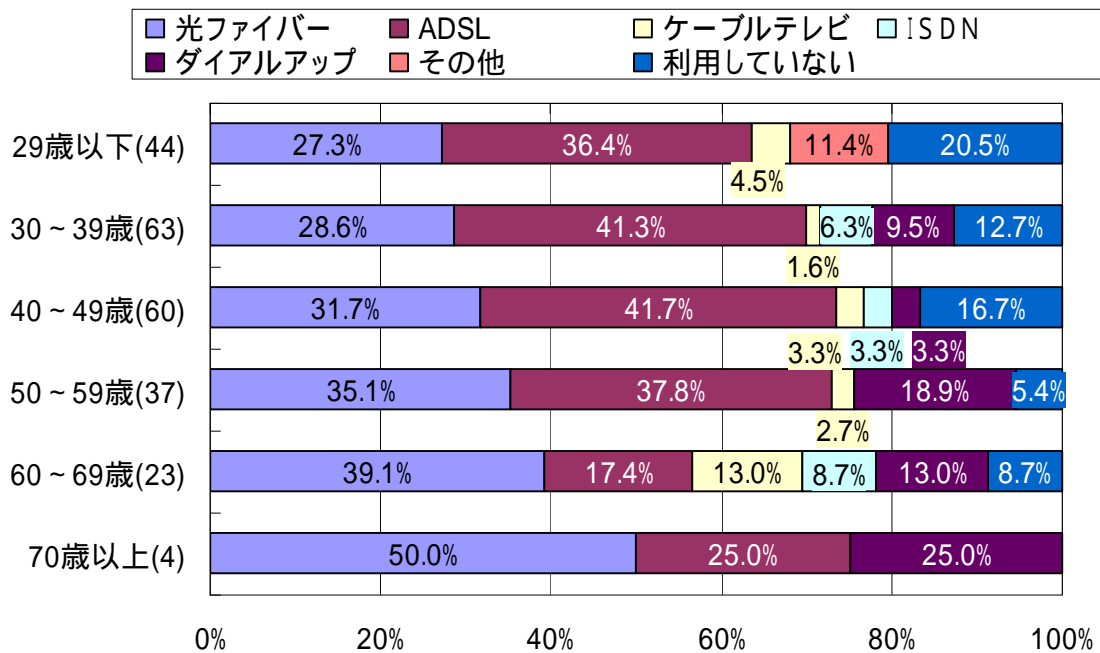
## (8) インターネットの利用接続形態

インターネットの利用接続形態は ADSL、光ファイバーといったブロードバンドが一般的となっている。

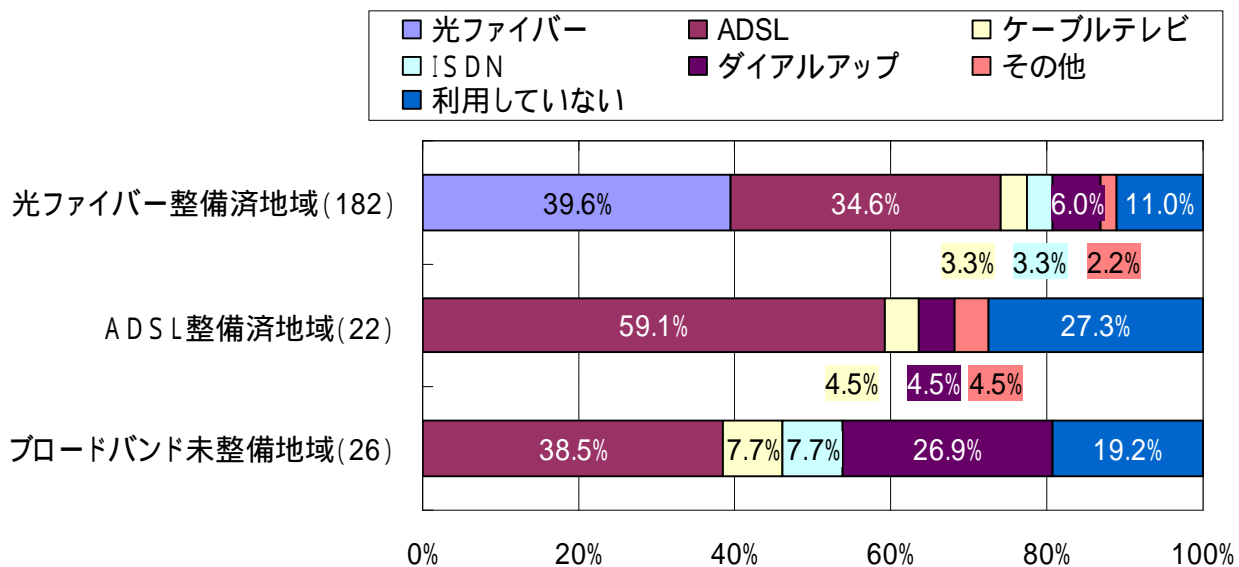
- インターネット利用経験者のインターネット利用接続形態は「光ファイバー(31.6%)」、「ADSL(37.2%)」、「ケーブルテレビ(3.9%)」を合わせ7割以上がブロードバンドを利用している。またインターネット利用未経験者を含めると全体の42.5%がブロードバンドを利用しており、全国のブロードバンド世帯普及率(51.7%、『平成19年版 情報通信白書(総務省)』)よりやや低い普及率となっている。
- 年代別にみると、年代が上がると共に「光ファイバー」、「ダイヤルアップ」の利用割合が高くなる傾向にある。
- 通信回線整備状況別にみると、光ファイバー整備済み地域では「光ファイバー(39.6%)」、「ADSL(34.6%)」、「ケーブルテレビ(3.3%)」とブロードバンド利用率が8割弱と、ADSL整備済み地域、ブロードバンド未整備地域よりも高くなっている。また、ブロードバンド未整備地域でも「利用していない(19.2%)」を除き、8割以上が何らかの接続形態でインターネットを利用している。



図表 19 インターネット利用時の接続形態



図表 20 年代別に見た「インターネット利用時の接続形態」



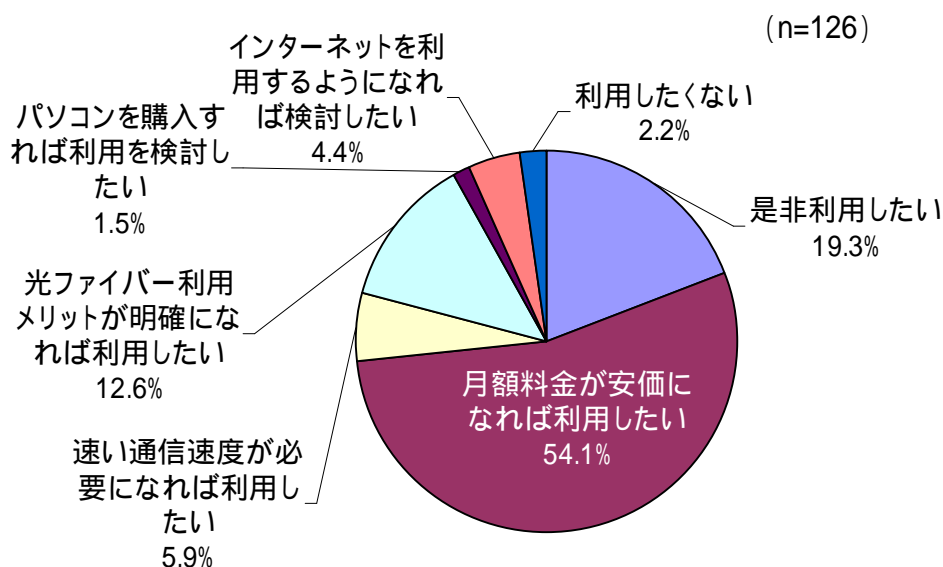
本調査結果における「ブロードバンド未整備地域」は「基地局より 2km 以上の地区（ADSL の通信品質が高い地区）」としているため、実際には ADSL サービスを利用可能な地区もある。

図表 21 通信回線整備状況別に見た「インターネット利用時の接続形態」

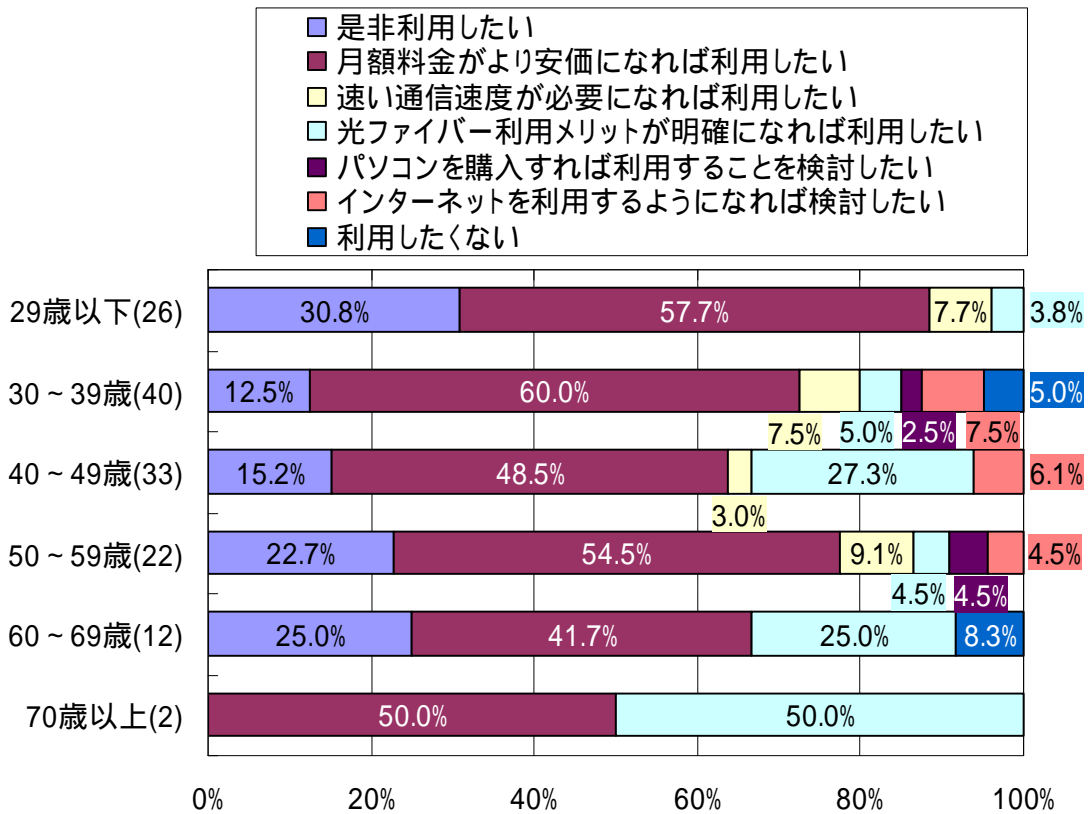
### (9) 光ファイバー非利用者の今後の光ファイバー利用意向

光ファイバー非利用者のうち 2 割は光ファイバー利用を望んでいる。また、5 割以上の人は「月額料金が安価になれば利用したい」と回答している。

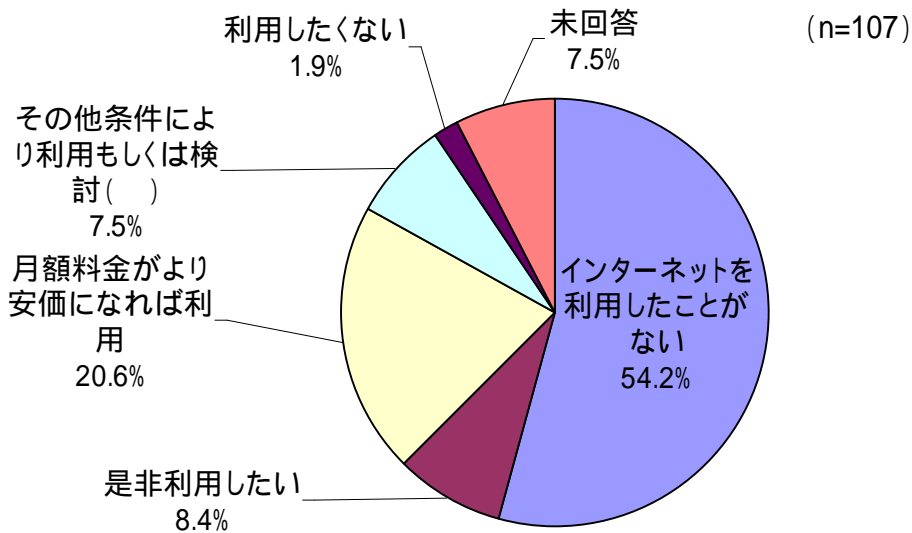
- 光ファイバー非利用者の今後の光ファイバー利用意向として、19.3%の人が「是非利用したい」と回答している。また、利用を検討する場合の一番の懸念事項として「月額料金が安価になれば利用したい(54.9%)」が多く挙げられている。一方で「利用したくない」は 2.2%に留まっている。
- 年代別にみると、30 歳～69 歳では年代が上がると共に「是非利用したい」という回答が多くなっている。また、「月額料金が安価になれば利用したい」という意見はどの年代でも多いが、40 代、60 代、70 歳以上では「利用メリットが明確になれば利用したい」という回答も多い。
- 光ファイバー未整備地域(ADSL 整備済地域 + ブロードバンド未整備地域)全体から見ると 8.4%の人が「是非利用したい」と回答しており、最低でも 1 割程度の潜在ニーズがあるものと考えられる。



図表 22 光ファイバー接続意向



図表 23 年代別にみた「光ファイバー接続意向」



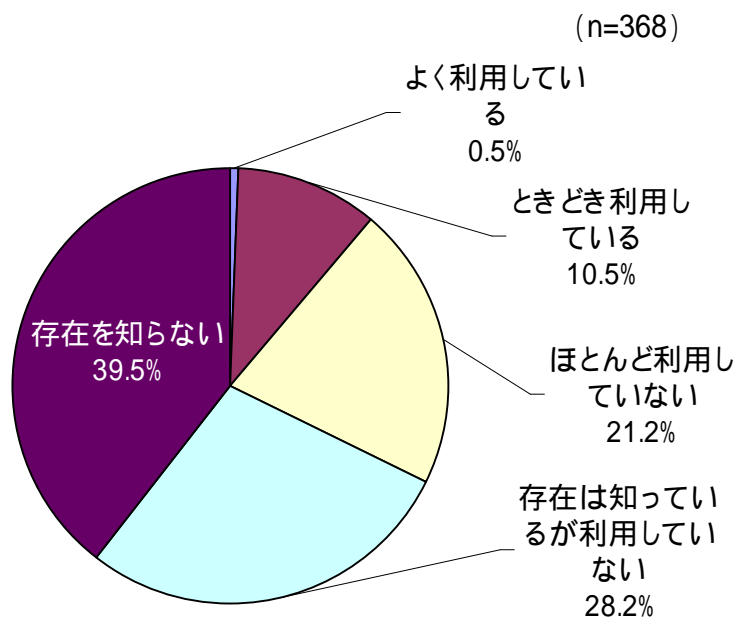
「速い通信速度が必要になれば利用したい」、「光ファイバーを利用するメリットが明確になれば利用したい」、「パソコンを購入すれば利用することを検討したい」、「インターネットを利用するようになれば検討したい」の合計

図表 24 光ファイバー未整備地域における「光ファイバー接続意向」

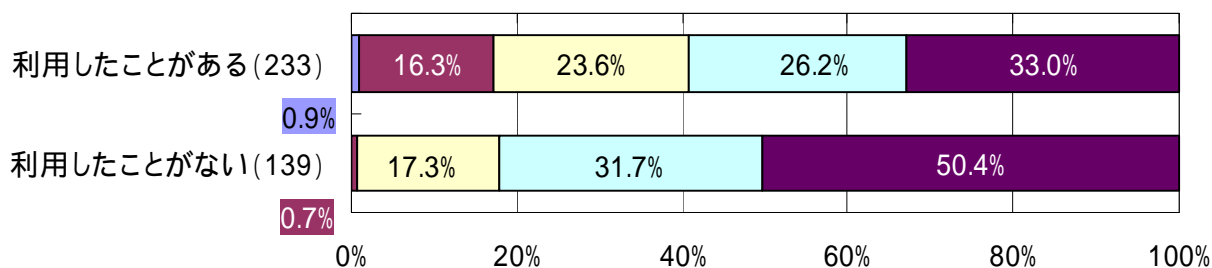
(10) 下野市ホームページの利用頻度

下野市ホームページの利用は、インターネット利用経験者の中でも 17.5%に留まっている。また若年層よりも 50 代以上の方が利用率が高い。

- 下野市ホームページの利用頻度については「よく利用している (0.5%)」、「ときどき利用している (10.5%)」であり、利用頻度はあまり高くない。
- インターネット利用経験者に限って下野市ホームページの利用頻度をみても「よく利用している」、「ときどき利用している」を合わせ全体の 17.2%に留まっている。
- 年代別にみると、50 代以上の方が下野市ホームページを頻繁に利用する傾向にある。

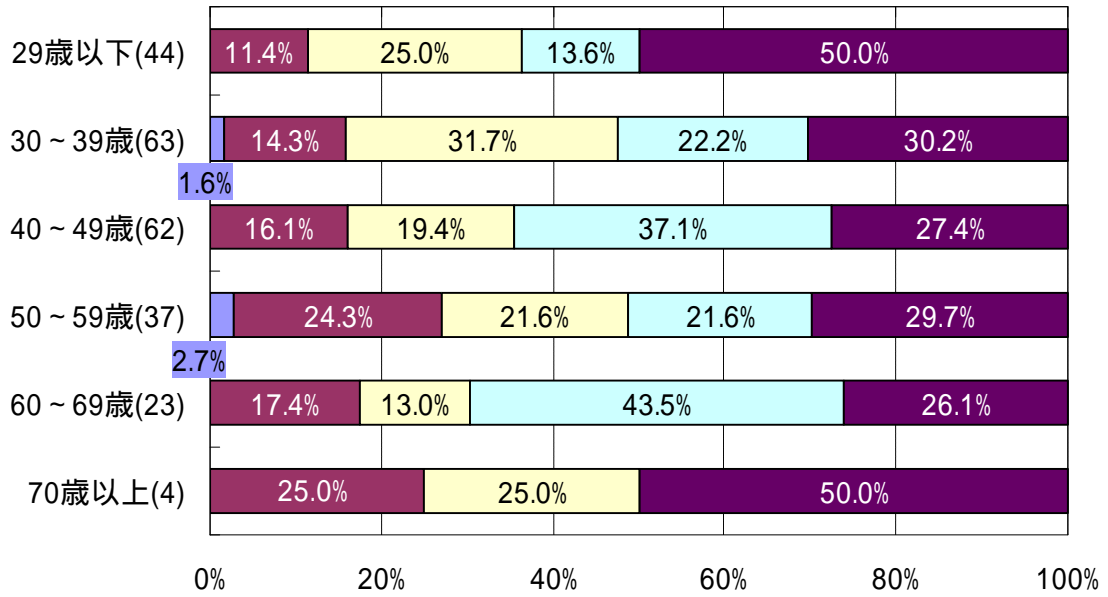
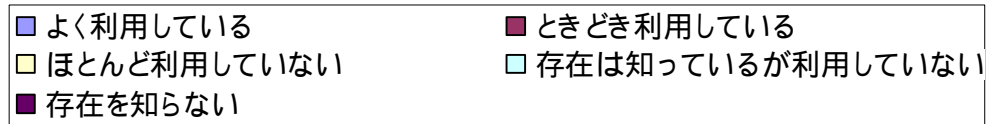


図表 25 下野市ホームページ利用有無



図表 26 インターネット利用経験別にみた「下野市ホームページ利用有無」



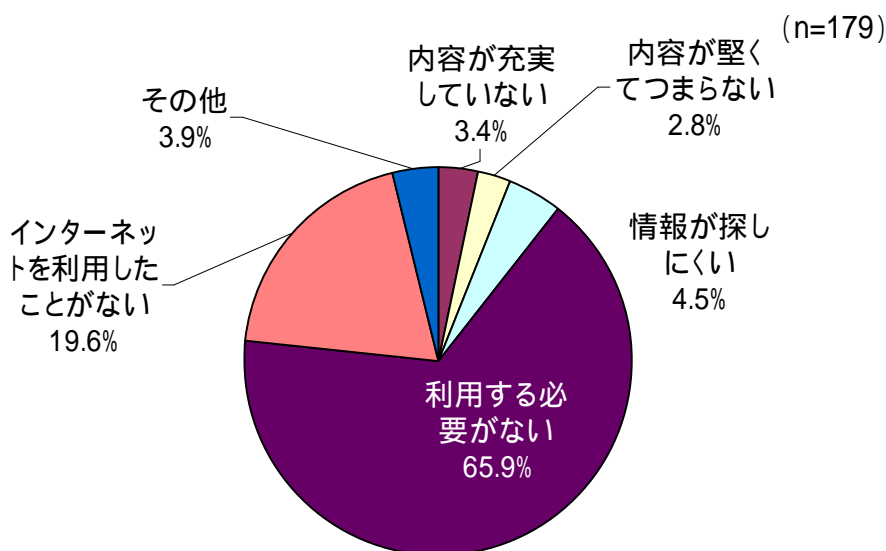


図表 27 インターネット利用経験者の年代別に見た「下野市ホームページ利用有無」

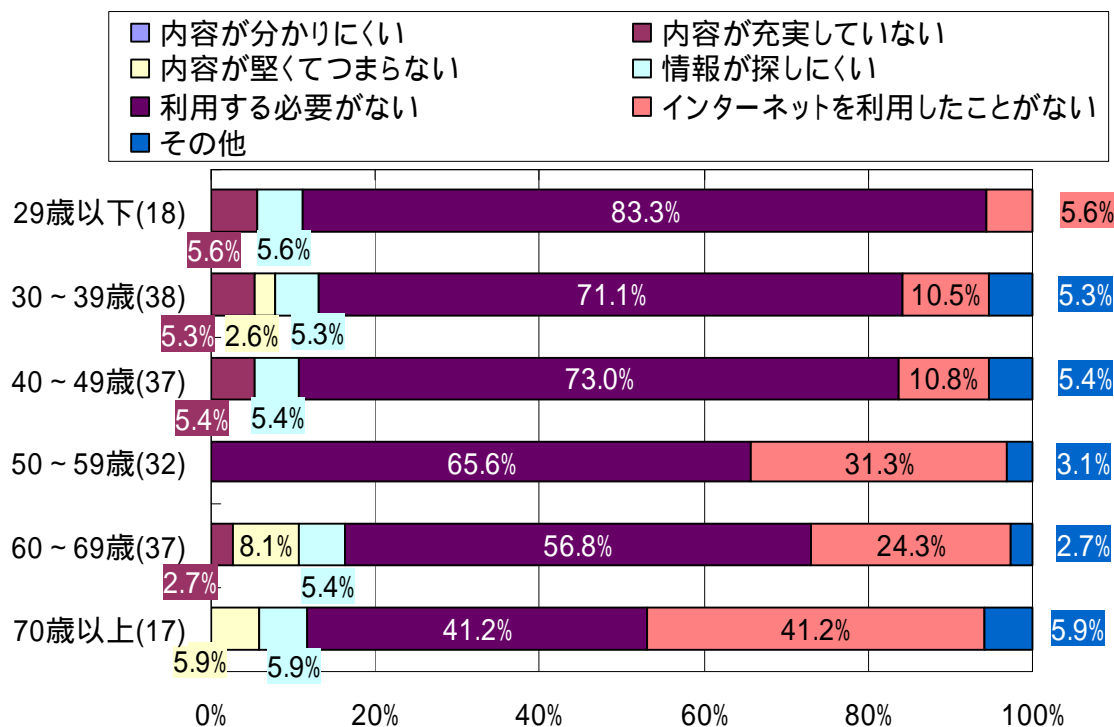
(11) 下野市ホームページを利用しない理由

下野市ホームページを利用しない理由は、若年層ほど「利用する必要がない」という回答が多い。

- 下野市ホームページを利用しない理由は「利用する必要がない(65.9%)」が最も多く、次いで「インターネットを利用したことがない(19.9%)」、「情報が探しにくい(4.5%)」となっている。
- 年代別にみると、若い年代の人ほど「利用する必要がない」が多く、年代が上がると「インターネットを利用したことがない」が多く挙げられている。



図表 28 下野市ホームページを利用しない理由

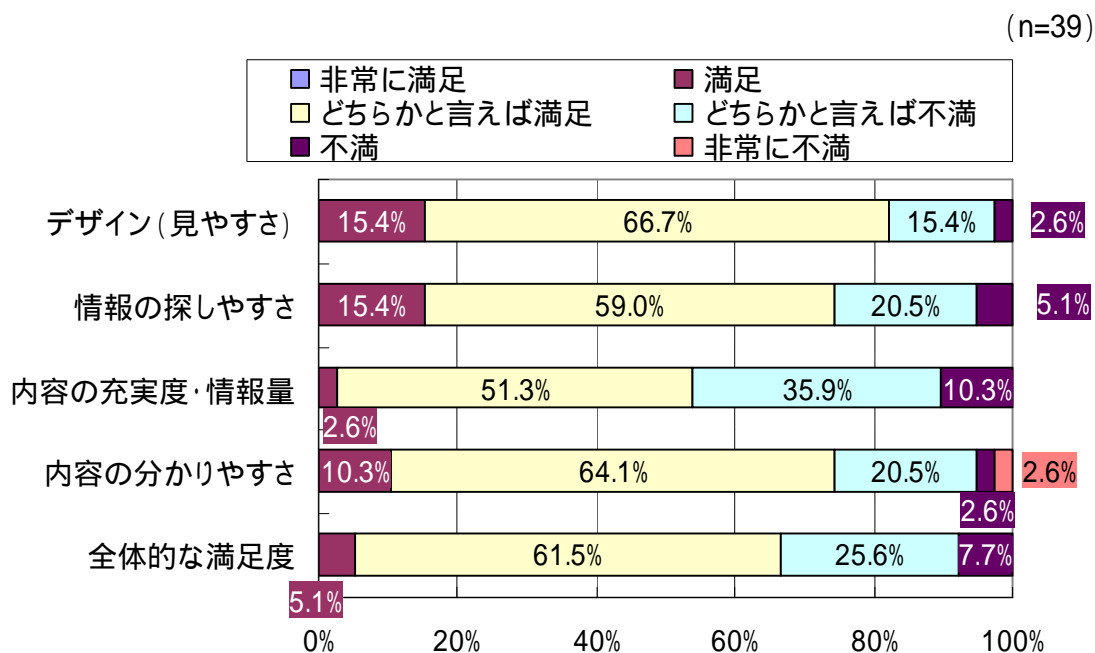


図表 29 年代別にみた「下野市ホームページを利用しない理由」

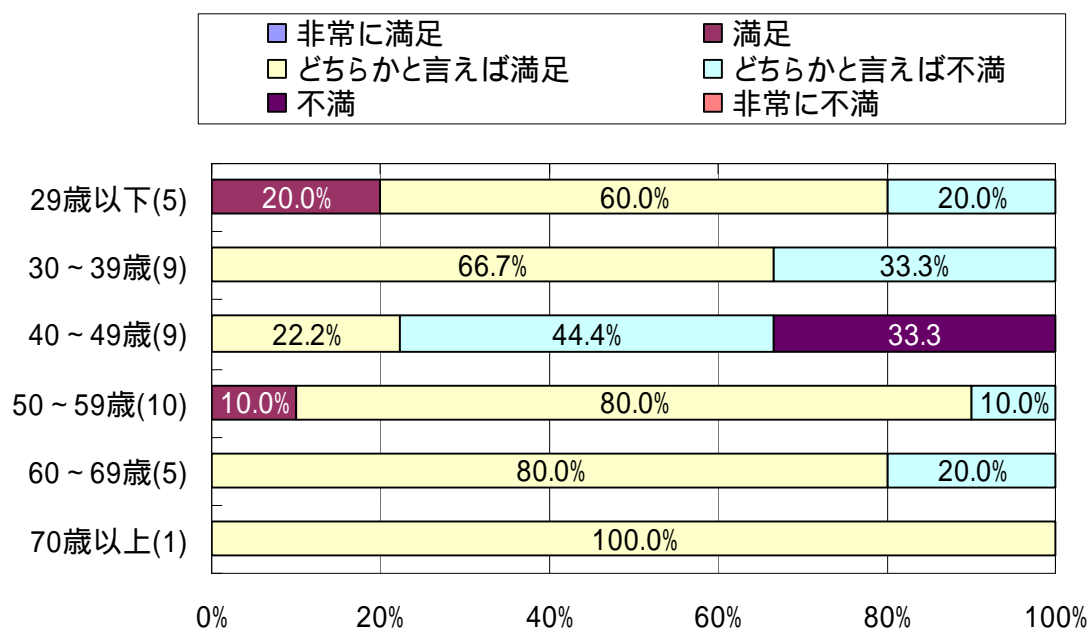
(12) 下野市ホームページの満足度

下野市ホームページは若年層、特に 40 代の満足度が低い。

- 下野市ホームページの満足度については「どちらかと言えば満足」までをあわせると、どの項目でも過半数を超えているが、「非常に満足」という意見はない。また、特に「内容の充実度・情報量」に対する満足度低くなっている。
- 年代別にみると、50 歳以上よりも 50 歳未満の方が満足度は低く、特に 40 代ではどの項目においても満足度が低くなっている。



図表 30 下野市ホームページの満足度

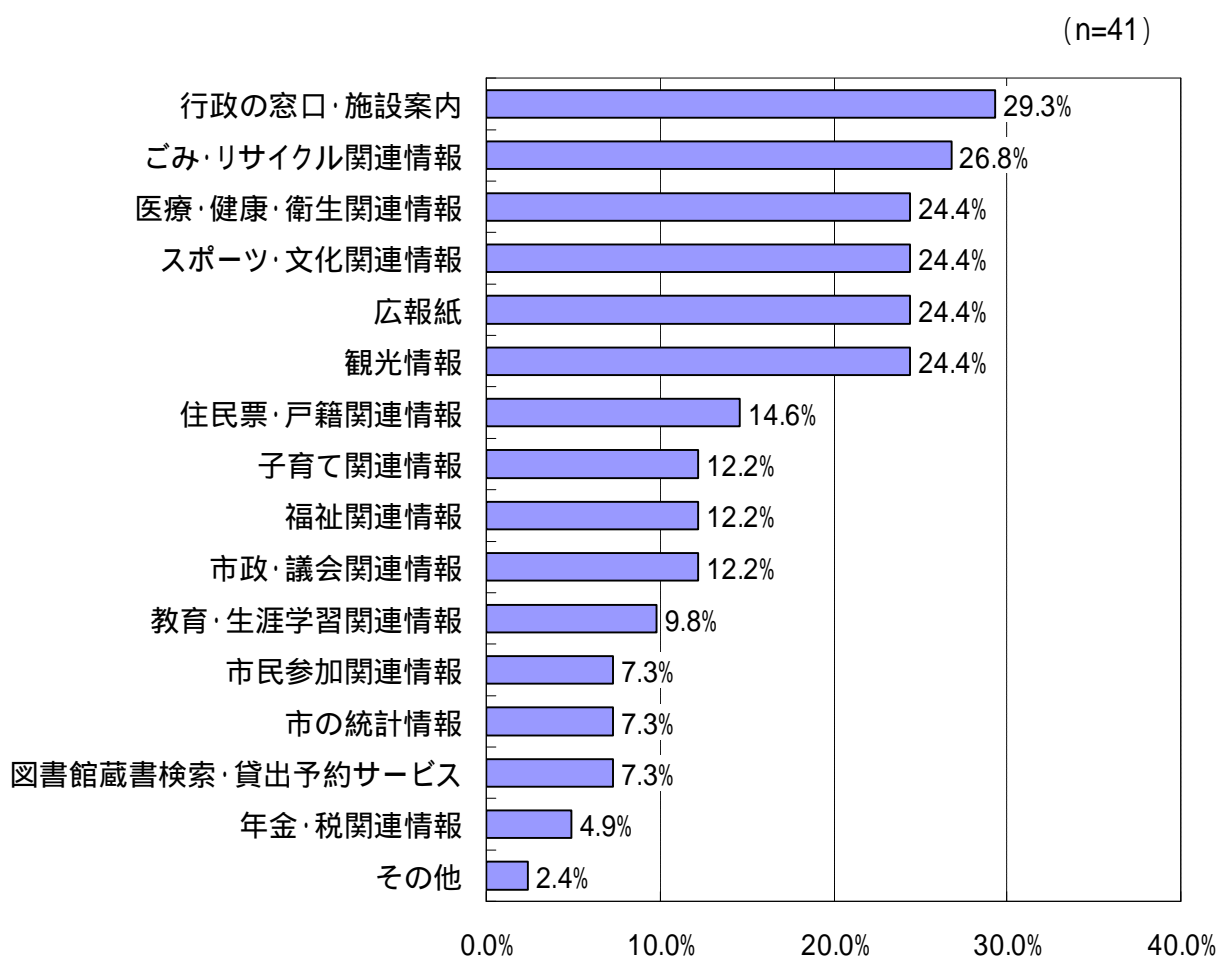


図表 31 年代別にみた「下野市ホームページの全体的な満足度」

### (13) 下野市ホームページで閲覧する情報

下野市ホームページで閲覧する情報は「行政の窓口・施設案内」がトップ。年代別に閲覧する情報が変わる。

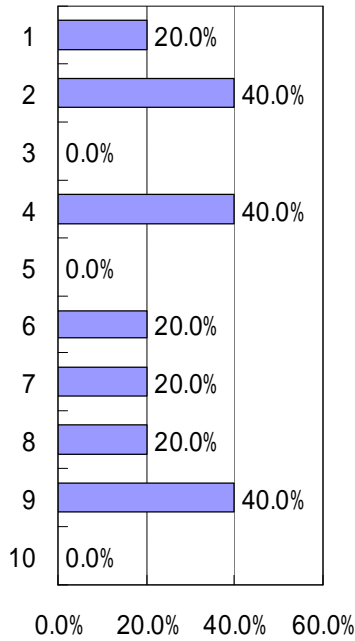
- 下野市ホームページで閲覧する情報としては「行政の窓口・施設案内(29.3%)」が最も多く、次いで「ごみ・リサイクル関連情報(26.8%)」、「医療・健康・衛生関連情報(24.4%)」、「スポーツ文化関連情報(24.4%)」、「広報紙(24.4%)」、「観光情報(24.4%)」が多く挙げられている。
- 年代別にみると、「行政の窓口・施設案内」は50代、「ごみ・リサイクル関連情報」及び「スポーツ文化関連情報」は20代～40代、「医療・健康・衛生関連情報」は50代以上、「広報紙」及び「観光情報」は40代以上、「子育て関連情報」は20～30代が多い。



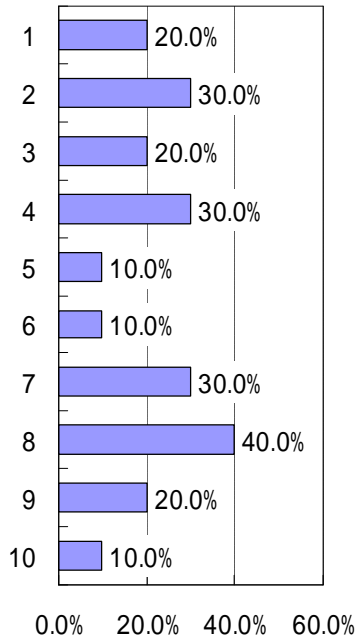
図表 32 下野市ホームページでよく閲覧する情報

- 1 行政の窓口・施設案内
- 3 医療・健康・衛生関連情報
- 5 広報紙
- 7 住民票・戸籍関連情報
- 9 福祉関連情報

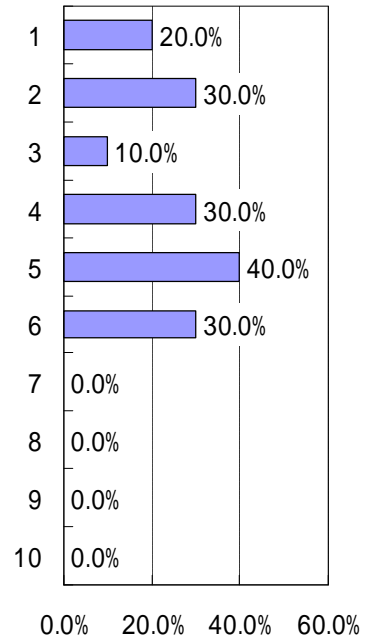
- 2 ごみ・リサイクル関連情報
- 4 スポーツ・文化関連情報
- 6 観光情報
- 8 子育て関連情報
- 10 市政・議会関連情報



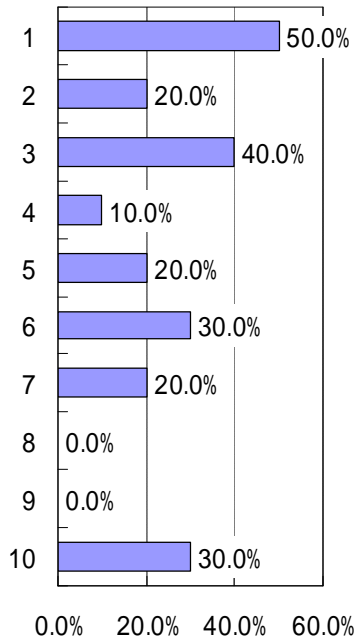
29歳以下 (5)



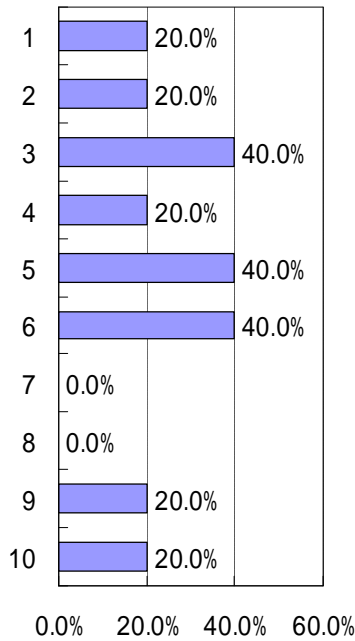
30～39歳 (10)



40～49歳 (10)



50～59歳 (10)



60～69歳 (5)

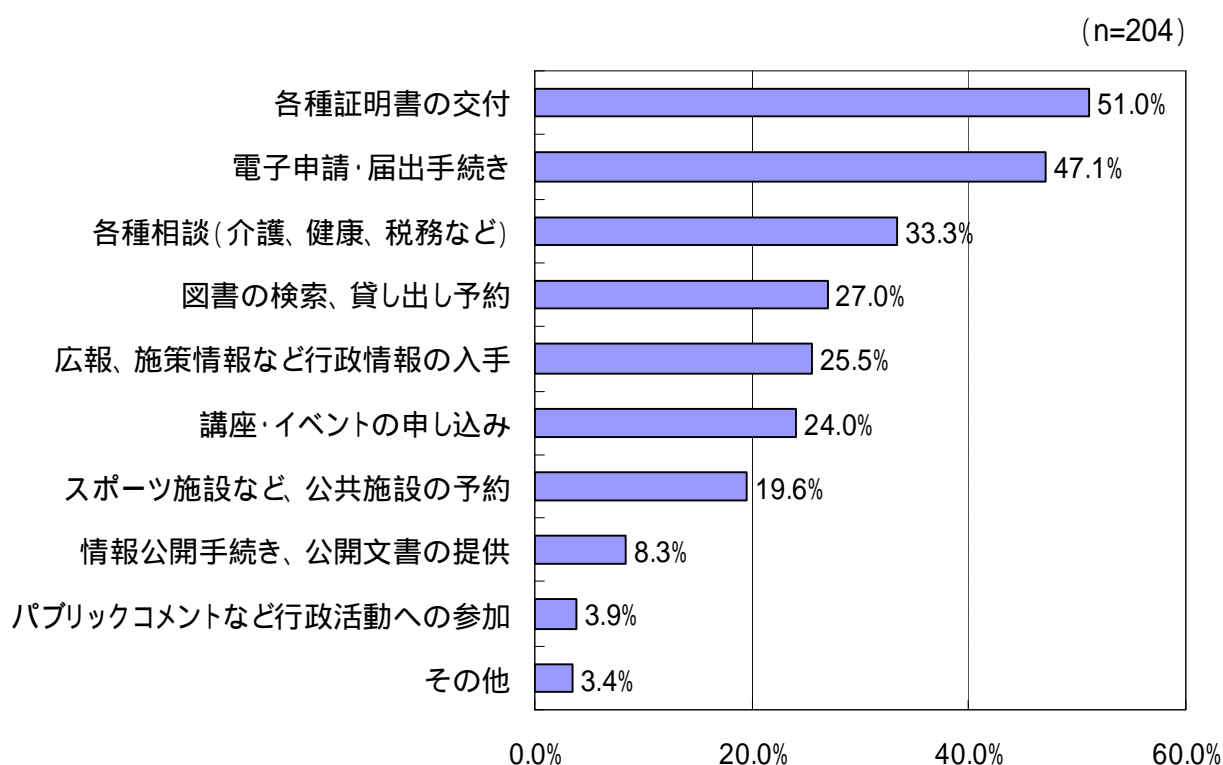
(70歳以上は回答者が1人のため省略)

図表 33 年代別にみた「下野市ホームページでよく閲覧する情報」

#### (14) 下野市ホームページで今後利用したいこと

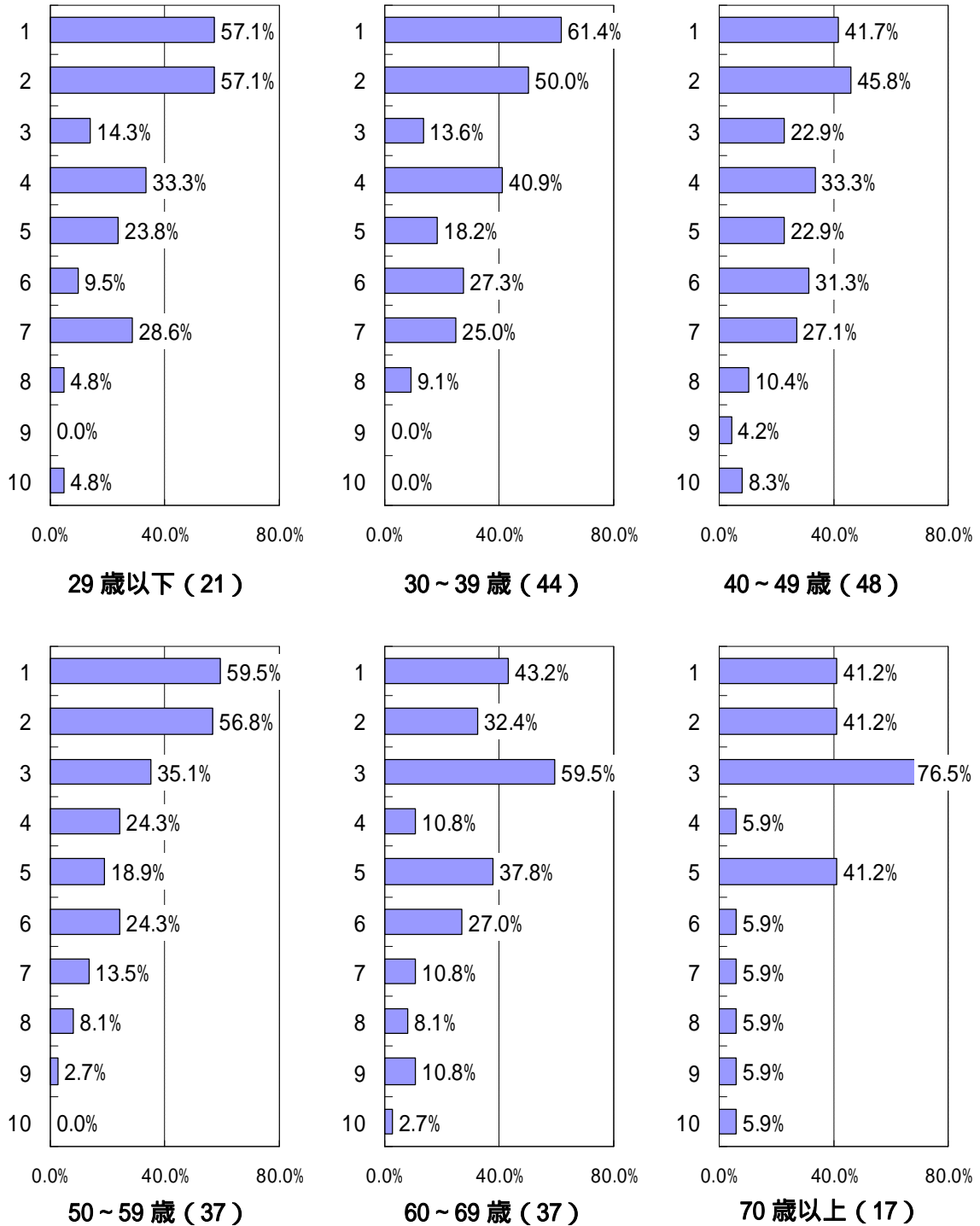
下野市ホームページでは、住民に身近な証明書の交付や申請・届出のオンライン化を実現することが求められている。

- 下野市ホームページで今後利用したいことは「各種証明書の交付(51.0%)」が最も多く、次いで「電子申請・届出手続き(47.1%)」が多い。一方、「情報公開手続き、公開文書の提供(8.3%)」、「パブリックコメントなど行政活動への参加(3.9%)」を挙げる人は少ない。
- 年代別にみると、「各種証明書の交付」、「電子申請・届出手続き」は年代によらず多く挙げられている。その他特徴的な点として、若い年代の人は「公共施設の予約」、「図書館の検索、貸し出し予約」が多く、高齢者には「広報、施策情報などの行政情報の入手」、「各種相談」が多い。



図表 34 下野市ホームページで今後利用したいと思うこと

- |                       |                   |
|-----------------------|-------------------|
| 1 各種証明書の交付            | 2 電子申請・届出手続き      |
| 3 各種相談(介護、健康、税務など)    | 4 図書の検索、貸し出し予約    |
| 5 広報、施策情報など行政情報の入手    | 6 講座・イベントの申し込み    |
| 7 スポーツ施設など、公共施設の予約    | 8 情報公開手続き、公開文書の提供 |
| 9 パブリックコメントなど行政活動への参加 | 10 その他            |

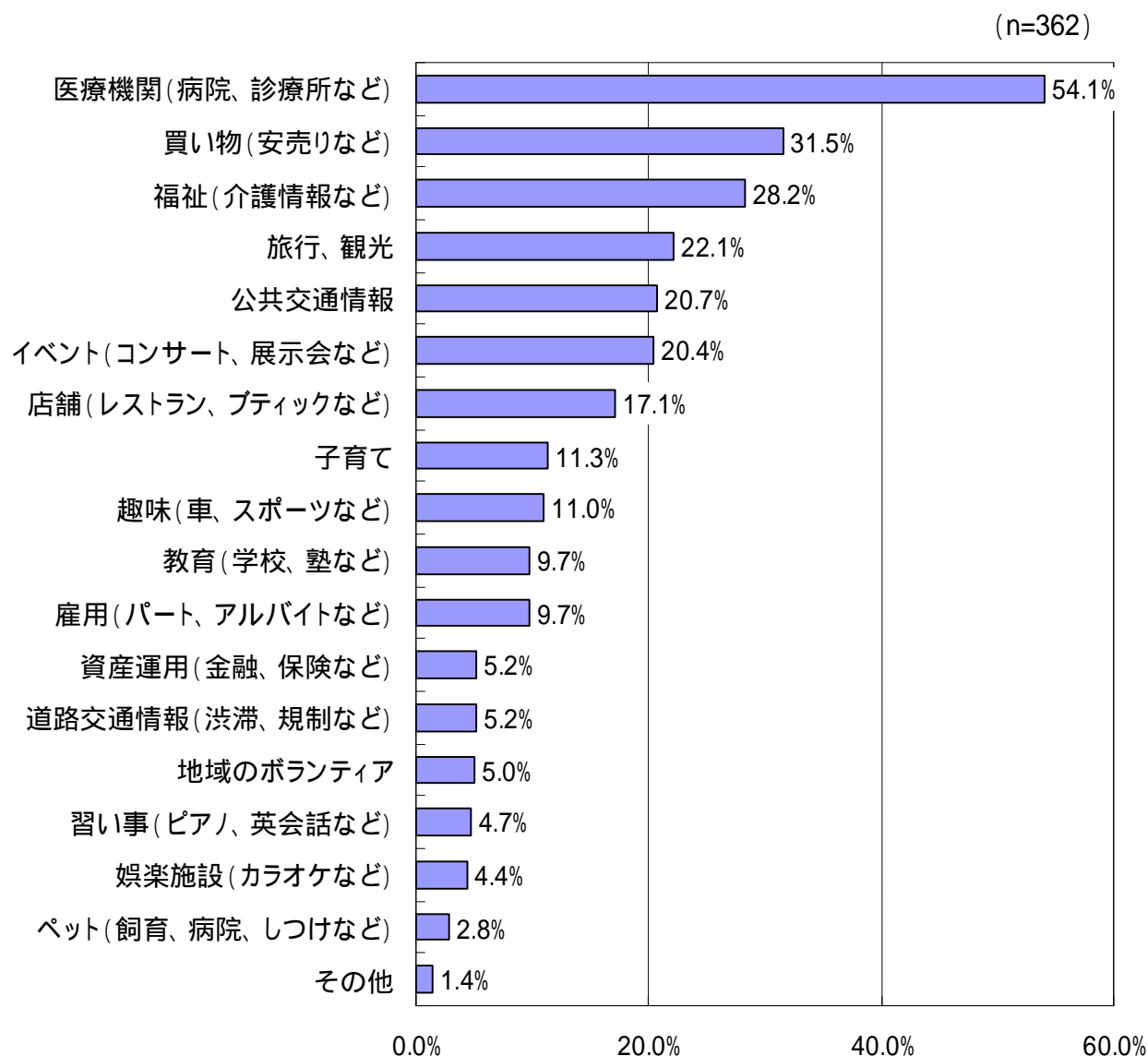


図表 35 年代別にみた「下野市ホームページで今後利用したいと思うこと」

(15) 普段の生活で必要となる地域の情報

普段の生活で必要となる地域の情報として、半数以上の住民が「医療情報」を挙げている。

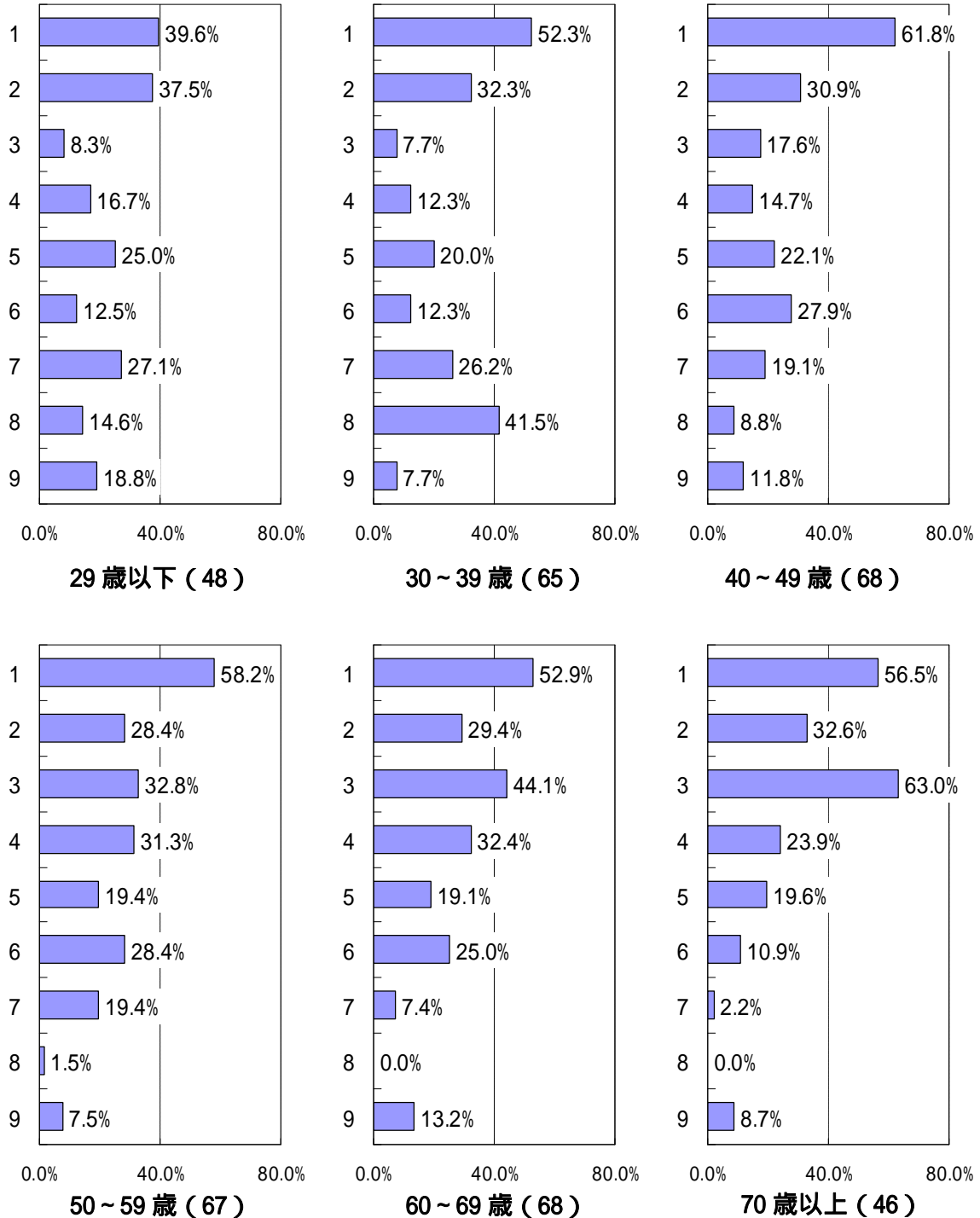
- 普段の生活で必要となる地域の情報については「医療機関(54.1%)」が最も多く過半数を超えており、次いで「買い物(31.5%)」、「福祉(28.2%)」となっている。
- 年代別にみると、「医療機関」、「買い物」は年代によらず多く挙げられており、「福祉」、「旅行、観光」は50歳以上、「店舗」は50歳未満、「子育て」は30～39歳で多く挙げられている。



図表 36 必要とする地域の情報



- |                     |                     |
|---------------------|---------------------|
| 1 医療機関(病院、診療所など)    | 2 買い物(安売りなど)        |
| 3 福祉(介護情報など)        | 4 旅行、観光             |
| 5 公共交通情報            | 6 イベント(コンサート、展示会など) |
| 7 店舗(レストラン、ブティックなど) | 8 子育て               |
| 9 趣味(車、スポーツなど)      |                     |

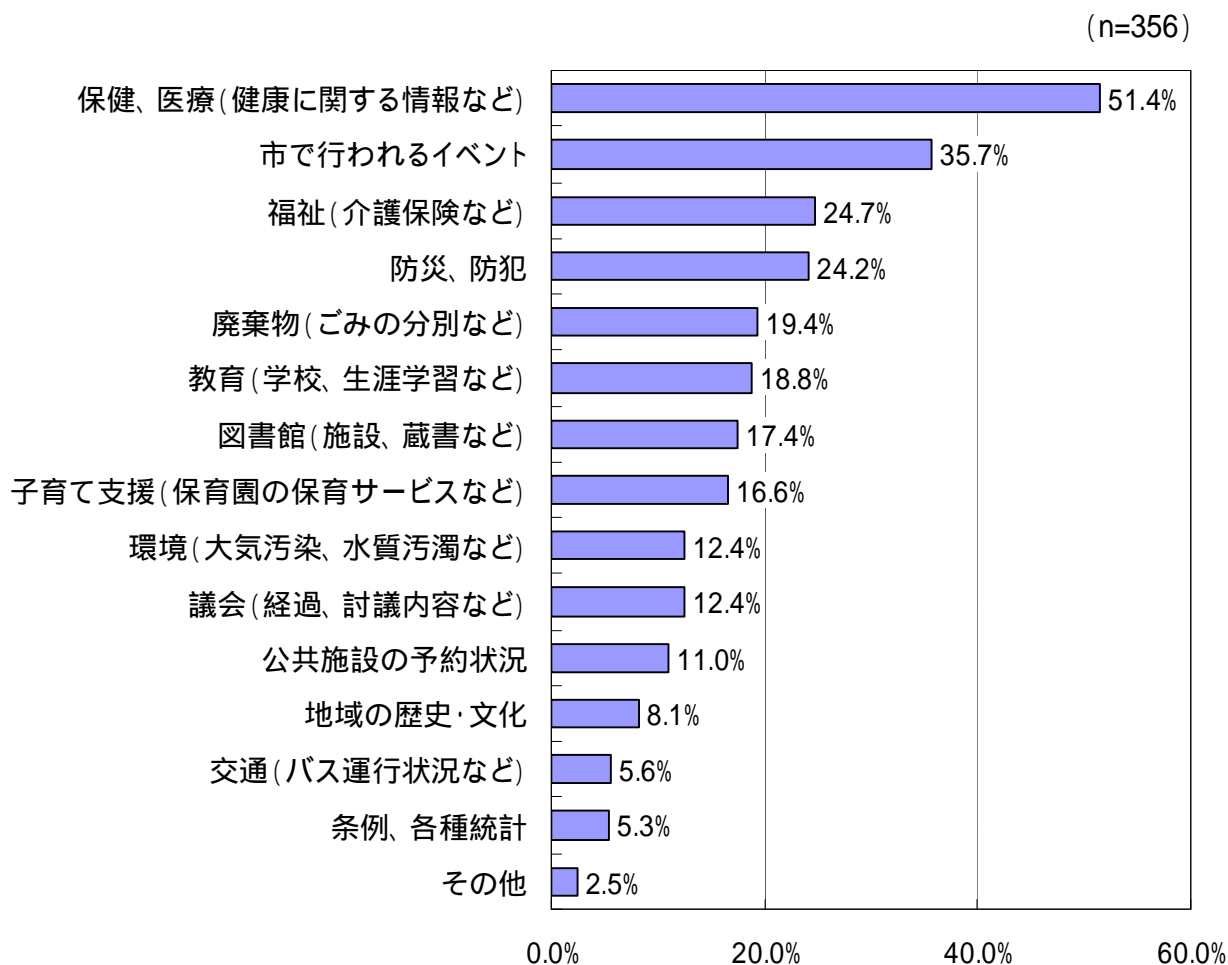


図表 37 年代別に見た「必要とする地域の情報」

(16) 下野市から提供して欲しい情報

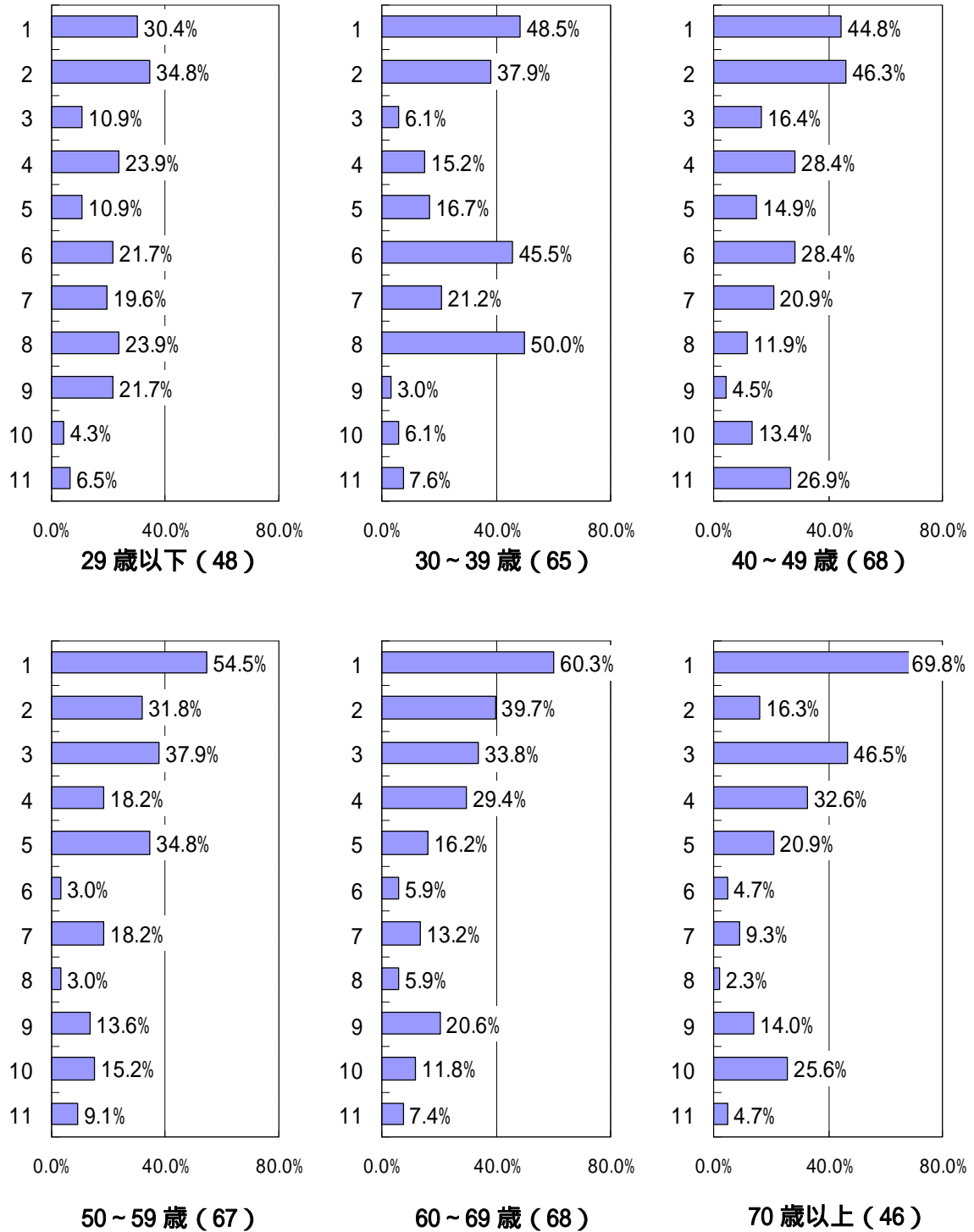
下野市に求められるのは「保健、医療」、「イベント」、「福祉」、「防災、防犯」の情報提供。

- 本市から提供して欲しい情報としては「保健、医療(51.4%)」が最も多く、次いで「市で行われるイベント(35.7%)」、「福祉(24.7%)」、「防災、防犯(24.2%)」が多い。
- 年代別にみると、「保険、医療」、「福祉」は50歳以上、「市で行われるイベント」は70歳未満で多く挙げられており、「防災、防犯」は40代と60歳以上で多く挙げられている。



図表 38 下野市から提供して欲しい情報

- |                     |                       |
|---------------------|-----------------------|
| 1 保健、医療(健康に関する情報など) | 2 市で行われるイベント          |
| 3 福祉(介護保険など)        | 4 防災、防犯               |
| 5 廃棄物(ごみの分別など)      | 6 教育(学校、生涯学習など)       |
| 7 図書館(施設、蔵書など)      | 8 子育て支援(保育園の保育サービスなど) |
| 9 環境(大気汚染、水質汚濁など)   | 10 議会(経過、討議内容など)      |
| 11 公共施設の予約状況        |                       |

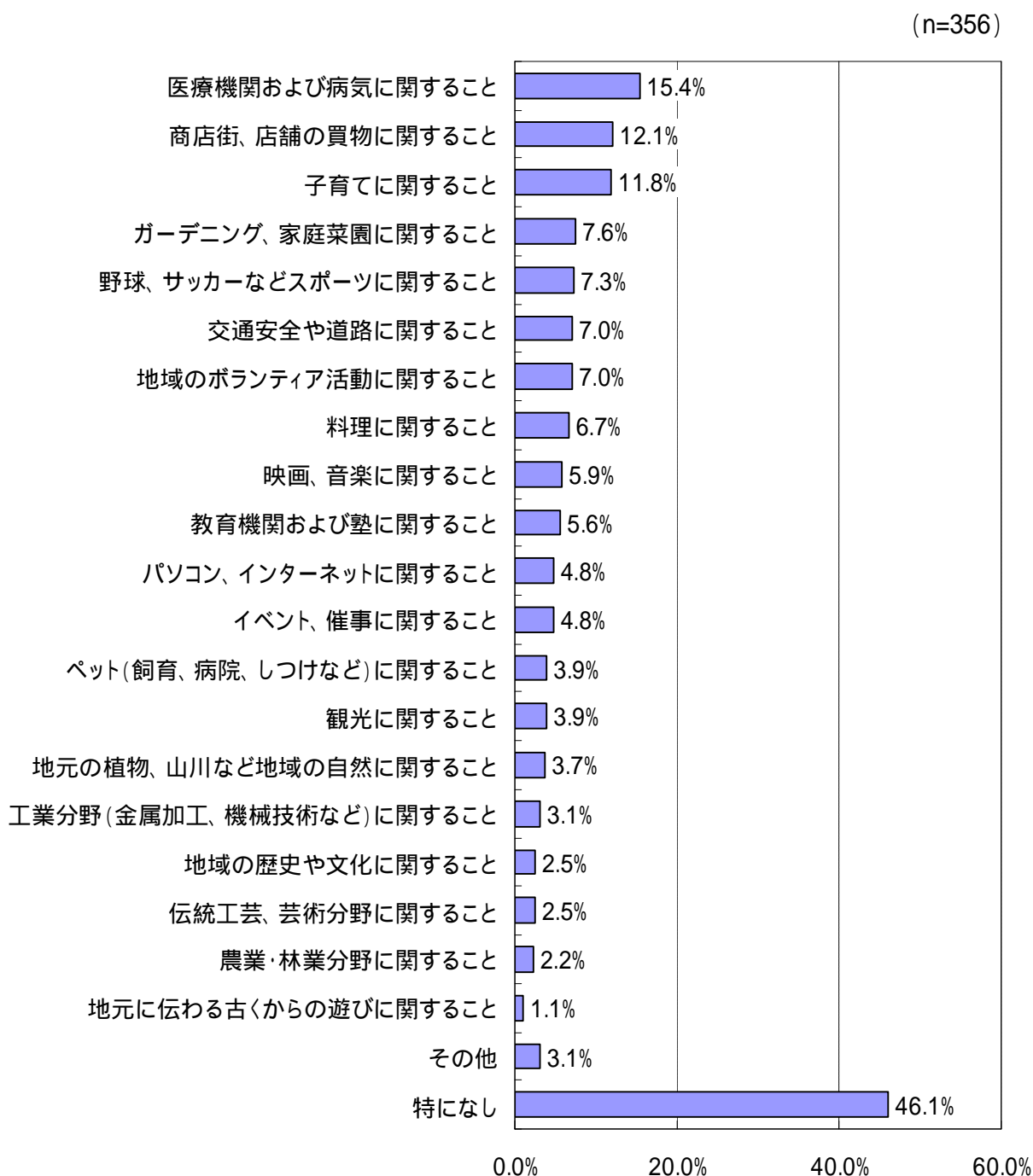


図表 39 年代別にみた「下野市から提供して欲しい情報」

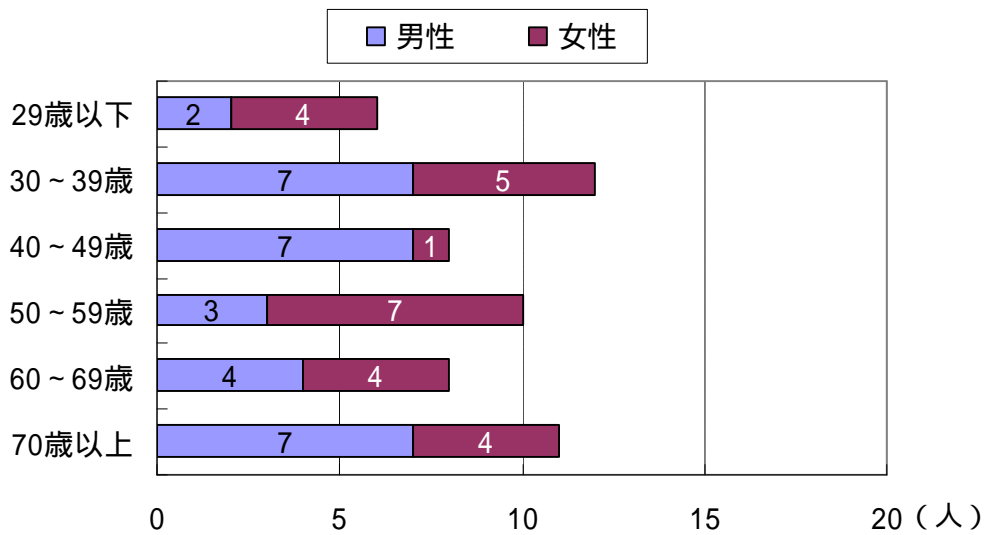
(17) 地域貢献を目的としたホームページに提供できる情報・技術・知恵

住民が提供できる情報は「医療機関および病気」で、住民が最も求めている情報と一致している。

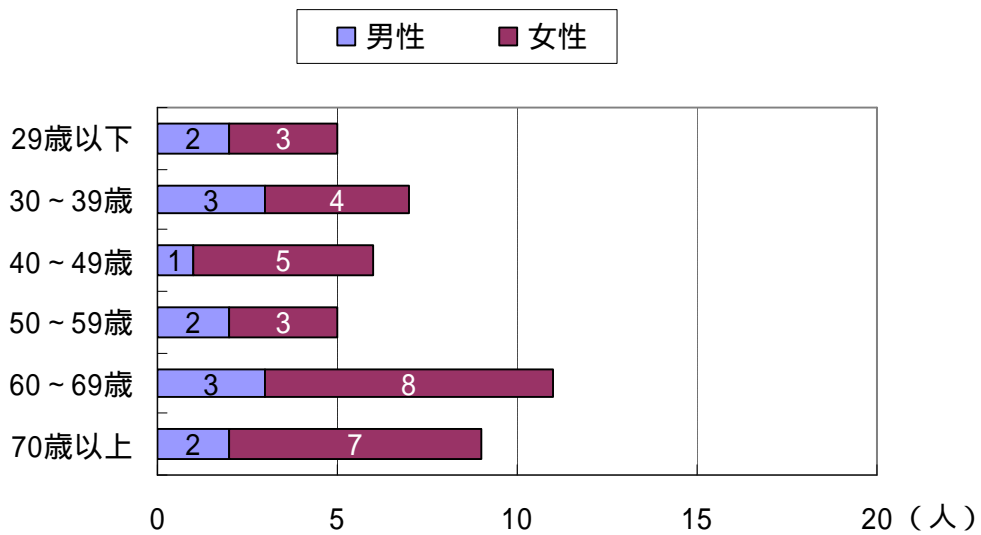
- 住民が地域貢献を目的としたホームページに提供できる情報・技術・知恵としては「医療機関および病気(15.4%)」が最も多く、次いで「商店街、店舗の買物(12.1%)」、「子育て(11.8%)」となっている。
- 上位3項目の内訳をみると、「医療機関および病気に関すること」は30代、40代、70代の男性、50代の女性とやや分散傾向にあり、「商店街、店舗の買物に関すること」は60歳以上を中心に女性が多く、「子育て」は30代、40代の女性が多くなっている。



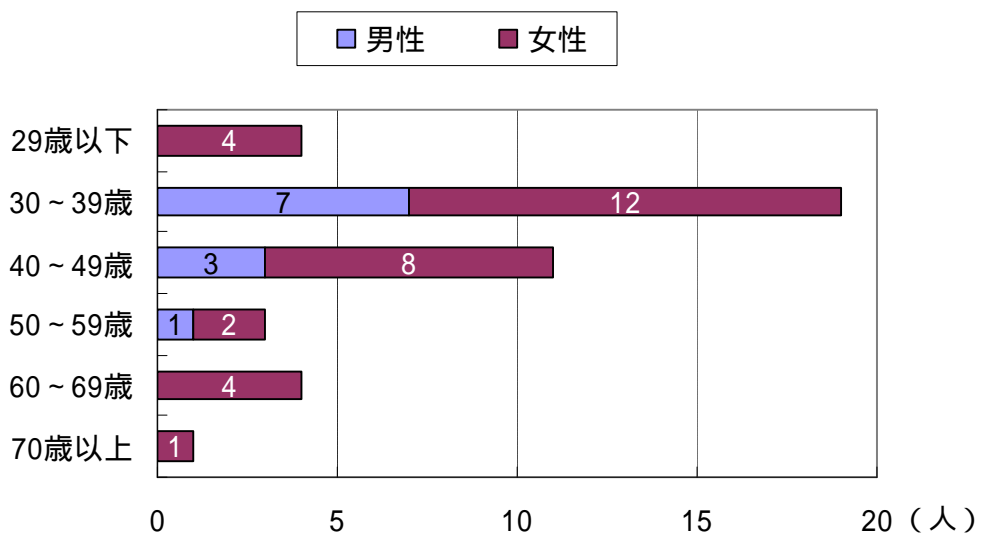
図表 40 提供できる情報や技術、知恵



図表 41 「医療および病気に関すること」を提供できる人の年代・性別



図表 42 「商店街、店舗の買物に関すること」を提供できる人の年代・性別

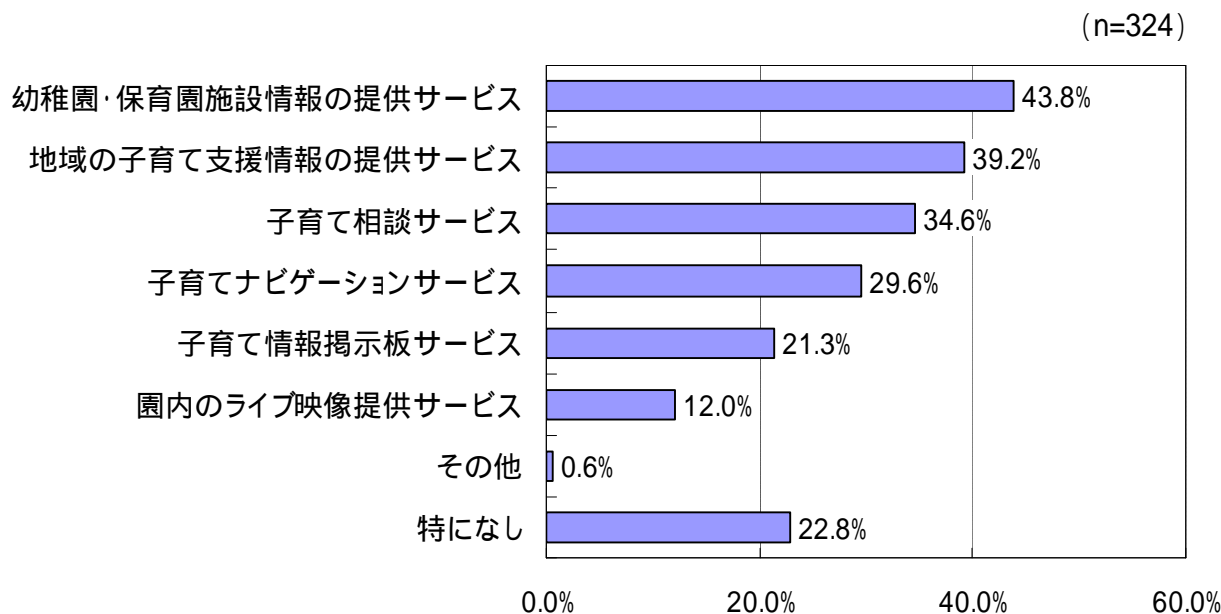


図表 43 「子育てに関すること」を提供できる人の年代・性別

(18) インターネットを活用した子育て支援システムのサービスとしてあれば便利なもの

子育て支援システムのサービスとしては、まず幼稚園・保育園施設に関する情報提供、子育て支援に関する情報提供を充実させることが求められている。

- 住民が求めるインターネットを活用した子育て支援システムのサービスとしては「幼稚園・保育園施設情報の提供サービス」が最も多く、回答者の 43.8%が挙げている。次いで「地域の子育て支援情報の提供サービス」が 39.2%、「子育て相談サービス」が 34.6%となっている。



図表 44 子育て支援に関するサービスとしてあれば便利だと思うもの

【幼稚園・保育園施設情報の提供サービス】

幼稚園・保育園の空情報、施設情報、申し込み方法の閲覧ができるサービス

【地域の子育て支援情報の提供サービス】

地域で活動する子育てサークルや地域の安全な遊び場に関する情報を閲覧できるサービス

【子育て相談サービス】

子育てに関する相談をインターネット・メールで相談できるサービス

【子育てナビゲーションサービス】

ケース別、年齢別に利用できる制度やサービスをインターネットで簡単に調べられるサービス

【子育て情報掲示板サービス】

子育てに関する口コミ情報の閲覧、および書き込みができるサービス

【園内のライブ映像提供サービス】

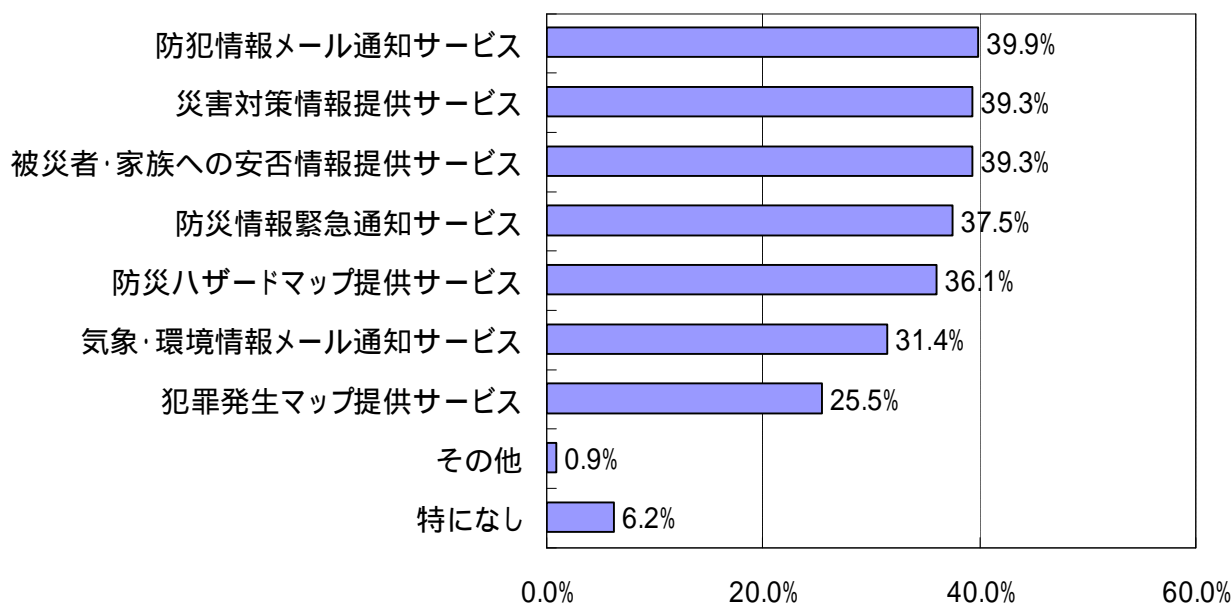
幼稚園・保育園にいる子供の様子をインターネットでリアルタイムに見られるサービス

(19) インターネットを活用した防災・防犯、環境に関するサービスとしてあれば便利なもの

防災・防犯、環境に関するサービスとしては、安否情報提供サービスや災害対策情報提供サービス、防災情報緊急通知サービスなど、防災に関する緊急時の円滑な情報提供を実現するサービスがより求められている。

- 住民が求めるインターネットを活用した防災・防犯、環境に関するサービスとしては「防犯情報メール通知サービス(39.9%)」、「災害対策情報提供サービス(39.3%)」、「被災者・家族への安否情報提供サービス(39.3%)」、「防災情報緊急通知サービス(37.5%)」といった非常時・緊急時の円滑な情報提供サービスに対するニーズが高い。
- 「特になし」は6.2%となっており、9割以上の人が無いかのサービスを望んでいる。

(n=341)



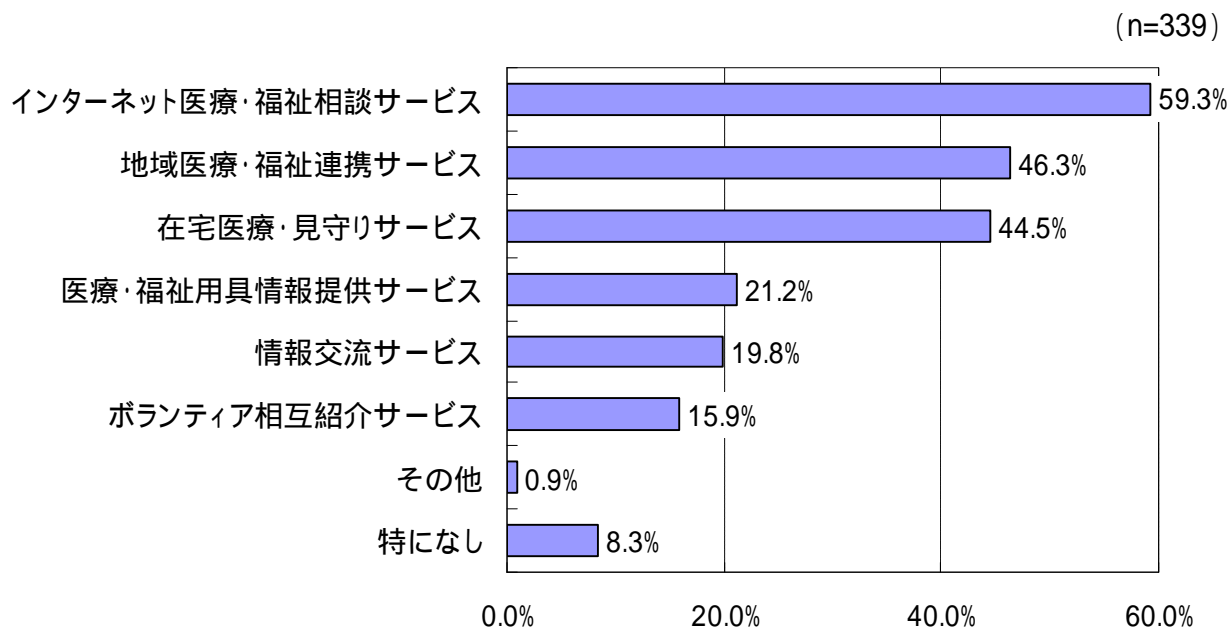
図表 45 防災・防犯、環境に関するサービスとしてあれば便利だと思うもの

- 【被災者・家族への安否情報提供サービス】  
災害発生後に被災者・家族が安否情報をインターネットで確認できるサービス
- 【防犯情報メール通知サービス】  
事件発生情報、悪質商法に関する情報をメールで通知するサービス
- 【災害対策情報提供サービス】  
災害発生時などの避難場所の開設状況や交通・ライフラインの被害復旧情報をインターネットで確認できるサービス
- 【防災情報緊急通知サービス】  
地震に関する情報、洪水発生時などの避難に関する情報をメールやインターネットで確認できるサービス
- 【防災ハザードマップ提供サービス】  
予測される災害の状況や、避難先などをまとめた地図をインターネットで見られるサービス
- 【気象・環境情報メール通知サービス】  
光化学スモッグ、台風、雷雨などの気象・環境に関する情報をメールで通知するサービス
- 【犯罪発生マップ提供サービス】  
犯罪の発生状況をまとめた地図をインターネットで見られるサービス

(20) インターネットを活用した医療・福祉に関するサービスとしてあれば便利なもの

医療・福祉に関するサービスとしては、直接医療行為につながるサービス、その中でもより簡素な「インターネット医療・福祉相談サービス」が求められている。

- 住民が求めるインターネットを活用した医療・福祉に関するサービスとしては「インターネット医療・福祉相談サービス(59.3%)」が最も多く挙げられており、次いで「地域医療・福祉連携サービス(46.3%)」、「在宅医療・見守りサービス(44.5%)」となっており、単なる情報提供ではなく、専門的なサービスへのニーズが高い。
- 「特になし」は8.3%となっており、9割以上の人は何らかのサービスを望んでいる。



図表 46 医療・福祉に関するサービスとしてあれば便利だと思うもの

【インターネット医療・福祉相談サービス】

インターネット、電子メールで社会福祉士・医師・看護師へ相談できるサービス

【地域医療・福祉連携サービス】

その人の受診履歴情報やアレルギー情報などの健康情報を地域の医療施設や福祉施設で共有し、初めて通院する病院での治療や救急搬送先での処置、訪問看護・介護時に的確に診断・介護が受けられるサービス

【在宅医療・見守りサービス】

インターネット、テレビ電話などによる在宅患者の遠隔診療・看護介護、独居老人の健康状態の確認・相談受けができるサービス

【医療・福祉用具情報提供サービス】

福祉用具の販売情報、口コミ情報をインターネット確認できるサービス

【情報交流サービス】

インターネット掲示板やメール等で福祉・介護などに携わる市民間で情報交換ができるサービス

【ボランティア相互紹介サービス】

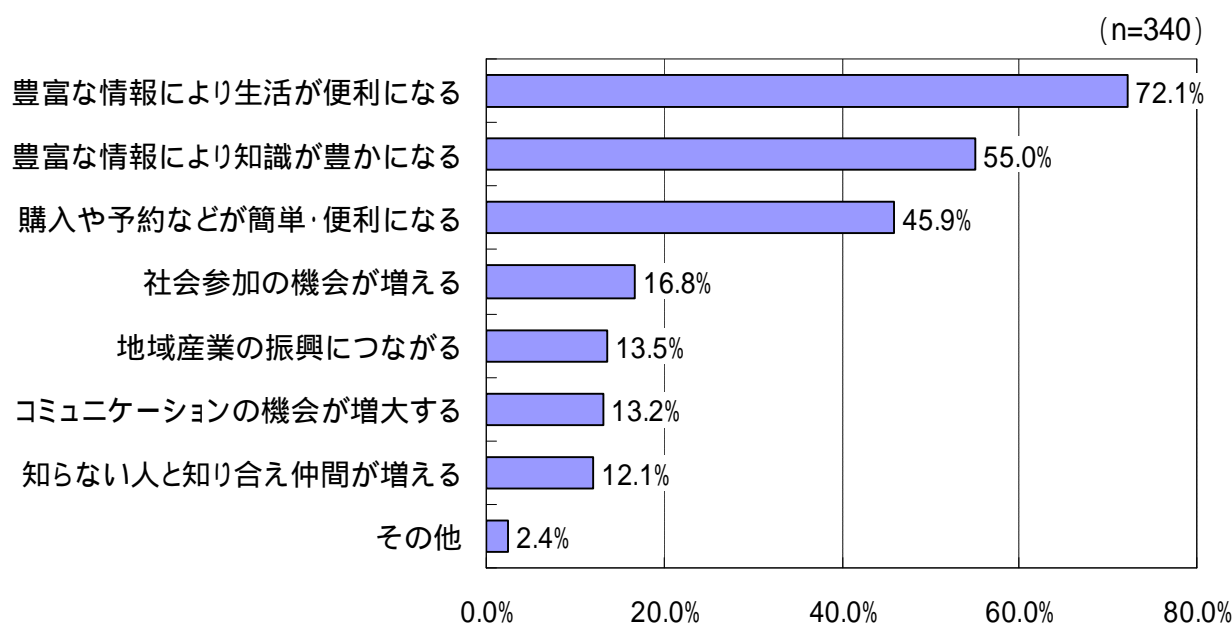
インターネット上でボランティアを探している人、ボランティア活動をしたい人を相互に紹介するサービス



## ( 2 1 ) 情報化が進むことにより期待する効果

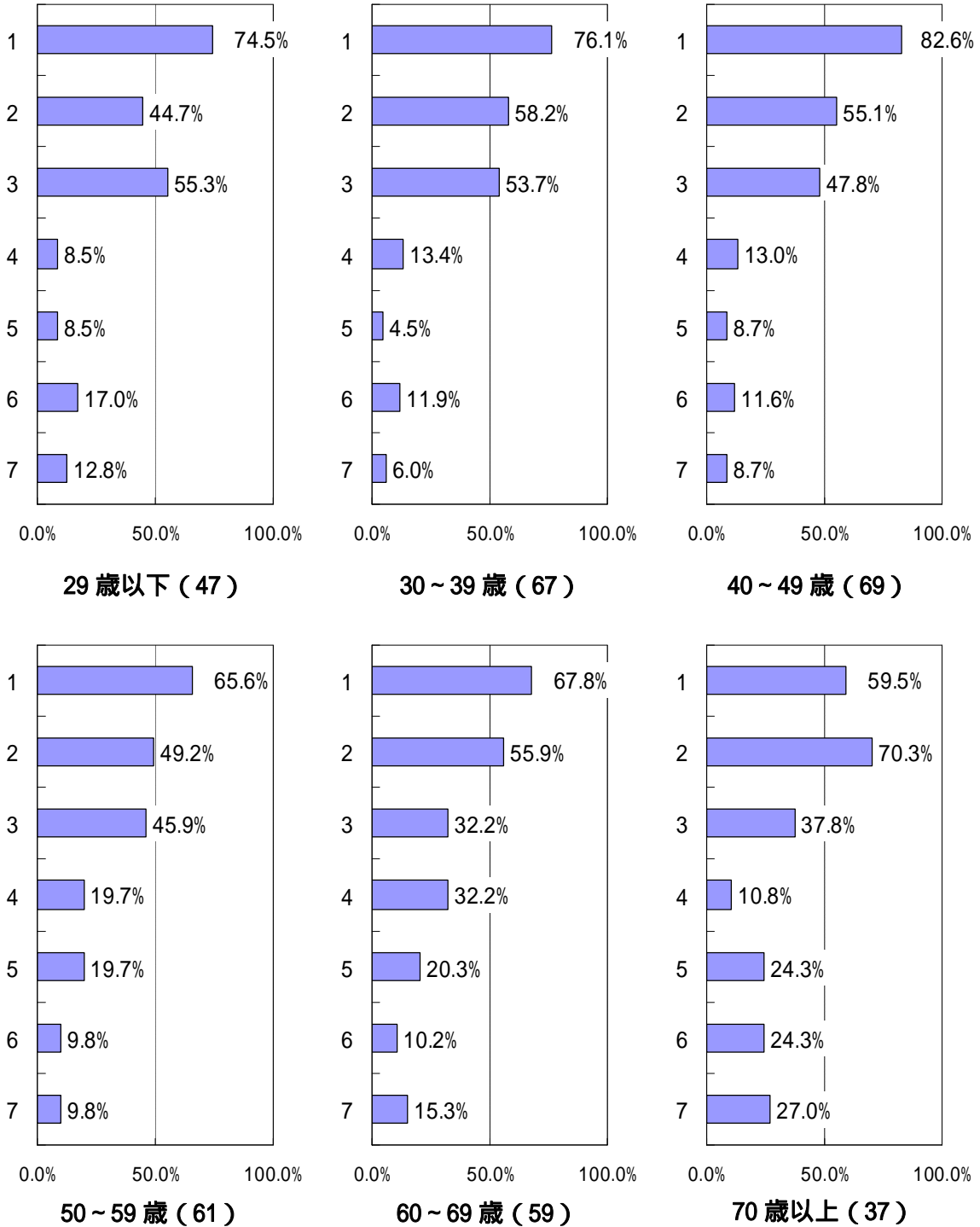
情報化に期待する効果としては、生活における便利さ、豊かさである。

- 情報化が進むことにより期待する効果としては「豊富な情報により生活が便利になる(72.0%)」が最も多く、次いで「豊富な情報により知識が豊かになる(54.8%)」、「購入や予約などが簡単・便利になる(45.5%)」が多い。一方、「社会参加の機会が増える(17.0%)」、「コミュニケーションの機会が増大する(13.1%)」など、地域とのつながりやコミュニケーションに関連する項目への期待は低い。
- 年代別にみると、70歳以上では他の年代よりも「コミュニケーションの機会が増大する(24.3%)」、「知らない人と知り合え仲間が増える(27.0%)」への期待が比較的大きい。



図表 47 情報化に期待する効果

- |                    |                     |
|--------------------|---------------------|
| 1 豊富な情報により生活が便利になる | 2 豊富な情報により知識が豊かになる  |
| 3 購入や予約などが簡単・便利になる | 4 社会参加の機会が増える       |
| 5 地域産業の振興につながる     | 6 コミュニケーションの機会が増大する |
| 7 知らない人と知り合い仲間が増える |                     |

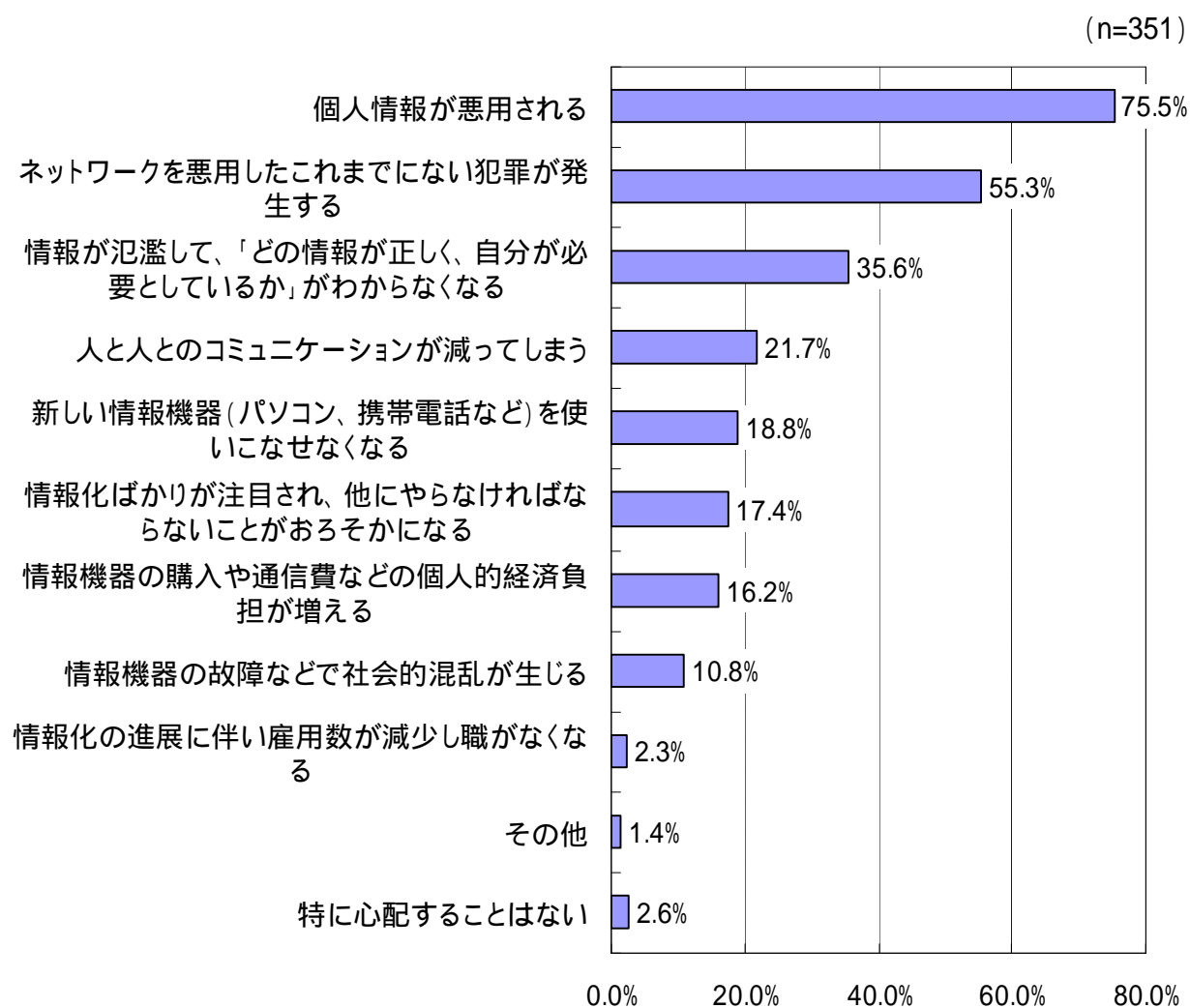


図表 48 年代別に見た「情報化に期待する効果」

## (22) 情報化が進むことにより不安に思うこと

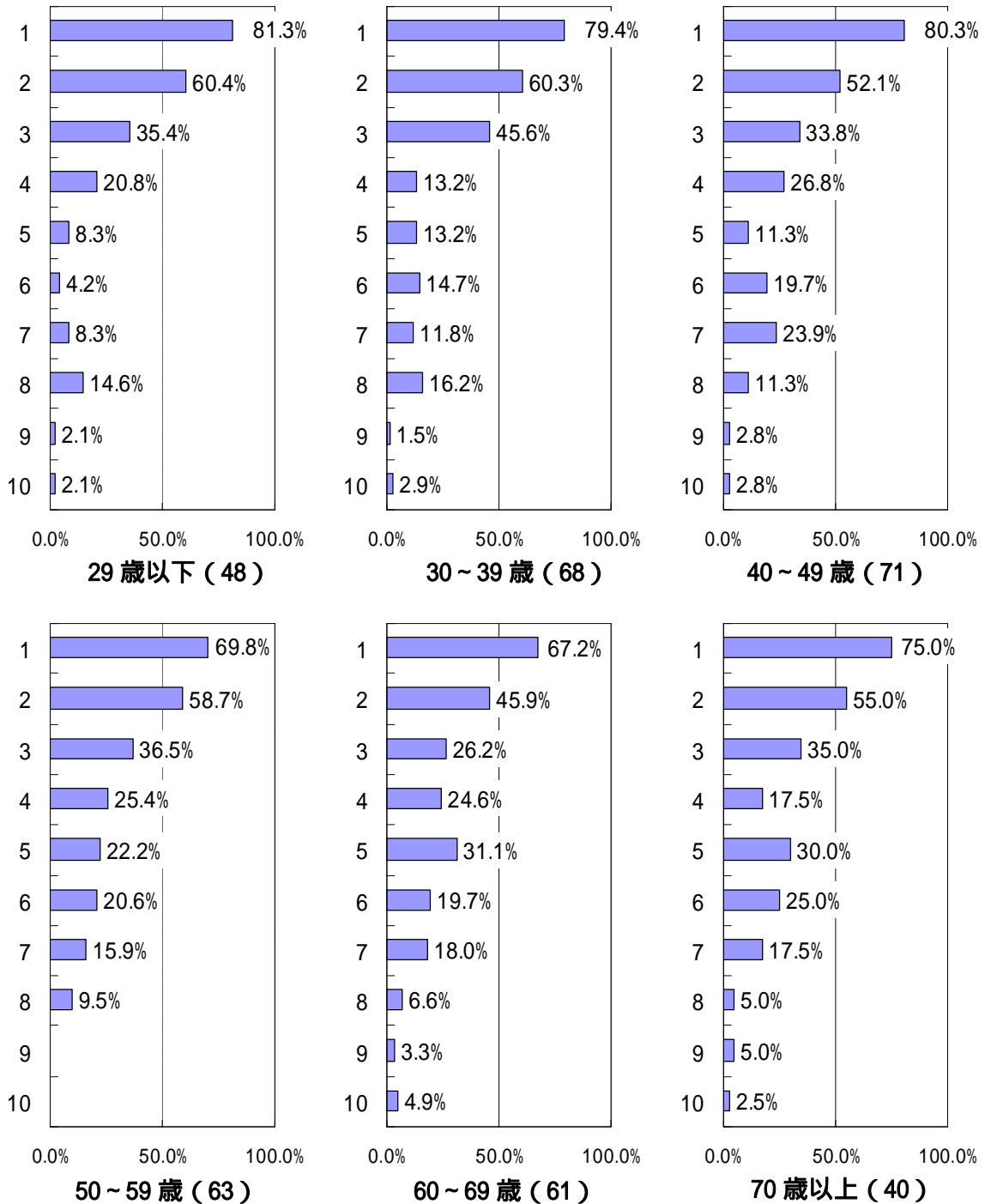
情報化が進むことにより不安に思うことは、「個人情報が悪用される」が最も多い。

- 情報化が進むことにより不安に思うことは「個人情報が悪用される(75.2%)」に集中している。次いで「ネットワークを悪用したこれまでにない犯罪が発生する(55.3%)」が多い。
- 年代別にみると、年代によらず「個人情報が悪用される」は多く挙げられている。



図表 49 情報化が進むことにより不安に思うこと

- 1 個人情報が悪用される
- 2 ネットワークを悪用したこれまでにない犯罪が発生する
- 3 情報が氾濫して、「どの情報が正しく、自分が必要としているか」がわからなくなる
- 4 人と人とのコミュニケーションが減ってしまう
- 5 新しい情報機器(パソコン、携帯電話など)を使いこなせなくなる
- 6 情報化ばかりが目立れば、他にやらなければならないことがあるようになる
- 7 情報機器の購入や通信費などの個人的経済負担が増える
- 8 情報機器の故障などで社会的混乱が生じる
- 9 情報化の進展に伴い雇用数が減少して職がなくなる
- 10 特に心配することはない



図表 50 年代別に見た「情報化が進むことにより不安に思うこと」

### (23) 自由記述回答

82件の自由記述回答があり、そのうちの主な内容は次のとおりである。

( )内は回答数

今後の情報化への期待・要望(16)	
	インターネットを利用した簡単で便利な行政サービスを期待しています。
	昨今のネット環境の充実を考えると、情報のリアルタイム性が情報共有、防犯、交通安全などの観点で効果を発揮するのではないかと思う。
	事前に情報が入手出来たり、出向いていなくても予約やチケットの購入が出来たりと、時間が短縮され、生活に余裕が出来る。
	JRの共同アンテナが光ファイバー化になるのを機に、情報化を進められたら良い。

デジタルデバイドの解消が重要(11)	
	常に最新、正確な情報が、情報化に取り残されている人にも公平に情報が伝わる様にして欲しい。
	インターネット活用に「ついていけない」、「パソコンを使いこなせない」ということに不安とあせりを感じる。
	情報化の早い変化についていけない。情報弱者や経済的弱者等へのフォローを同時進行して欲しい。
	高齢者が情報化の恩恵を受けられるよう、簡単に利用でき、使ってみようと思わせる設備、状況が必要。

セキュリティ向上が重要(9)	
	個人情報の保護について万全の体制を整えてほしい。
	情報化が進み便利になる一方、悪用される心配が大きくなっています。安心、安全な情報化であることを期待しています
	個人情報を確実に守れるようなシステムやセキュリティを考えてくれれば、問題はない。

対面のコミュニケーションも重要(8)	
	情報化と平行して、フェーストゥフェースによる対話や、実体験する機会はさらに重要になると思われる。
	人と人が目と目を見合わせ、言葉を交わし、触れ合うことはいかなる時代にも最も大切にしなければならないことだと思う。
	情報化により、情報をたやすく手に入れることができるのは本当に便利だと思うが、それにより地域の人々の交流が少なくなってしまうのは問題だと思う。

