



「市地域情報化計画策定に係る市民 WEB アンケート結果」

平成 1 9 年 1 1 月

目次

1. 調査概要.....	1
2. 郵送方式による調査結果とのちがい.....	2
(1) 回答者属性.....	2
(2) インターネット利用状況.....	2
(3) 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
(4) 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.....	3
(5) インターネットを活用した行政サービスについて.....	3
(6) 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.....	6
(4) インターネット利用の主目的.....	7
(5) インターネットの利用場所・手段.....	8
(6) インターネットの利用(電子メールを除く)頻度.....	10
(7) 電子メールの利用頻度.....	11
(8) インターネットの利用接続形態.....	12
(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.....	13
(10) 下野市ホームページの利用頻度.....	14
(11) 下野市ホームページを利用しない理由.....	15
(12) 下野市ホームページの満足度.....	16
(13) 下野市ホームページで閲覧する情報.....	17
(14) 下野市ホームページで今後利用したいこと.....	18
(15) 普段の生活で必要となる地域の情報.....	19
(16) 下野市から提供して欲しい情報.....	20
(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.....	21
(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.....	22
(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.....	23
(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.....	24
(21) 情報化が進むことにより期待する効果.....	25
(22) 情報化が進むことにより不安に思うこと.....	26
(23) 自由記述回答.....	27

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：

インターネット方式

調査期間と回収数：

2007年8月17日～2007年9月3日

107件

2. 郵送方式によるアンケート調査結果とのちがい

Web アンケート回答者像は「60歳未満のインターネット利用経験者」であり、これに起因して

- ・ 下野市ホームページの利用頻度は高いが、満足度は低い
- ・ インターネットを利用した行政サービスに対する利用意向が高い。
- ・ 防災・防犯サービスでは緊急時はもちろん、事前の情報へのニーズが高い
- ・ インターネットを利用した社会参加の機会増加に期待している。
- ・ 情報過多になり「情報の信頼性」、「必要な情報の検索」に不安がある。

といった特徴が見られる。

(1) 回答者属性

- ・ 「60代」、「70代」の割合が低い。
(郵送：60代 20.3%、70代 14.4% 60代 3.7%、70代 1.9%)
- ・ 「男性」の割合が高い。(郵送：45.5% Web：73.8%)
- ・ 「公務員、団体職員」の割合が高い。(郵送：4.6% Web：57.0%)

(2) インターネット利用状況

- ・ 「インターネット利用経験者」の割合が高い。(郵送：59.2% Web：96.3%)
- ・ 「連絡手段」よりも「情報収集」が主目的となっている。
(郵送：特定の相手との連絡 46.6% Web：31.6% など)
- ・ 「職場や学校のパソコン」でもインターネットを利用する割合が高い。
(郵送：42.7% 86.9%)
- ・ 「インターネット利用頻度」、「電子メール利用頻度」が高い。
(郵送：インターネット毎日 50.9%、電子メール毎日 57.1% Web：87.5%、78.5%)

(3) 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(「よく利用している」、「ときどき利用している」の合計)している割合が高い。(郵送：11.0% Web：61.7%)
- ・ 下野市ホームページに対する満足度は低くなっている。特に「情報の探しやすさ」に対する満足度(「非常に満足」、「満足」、「どちらかと言えば満足」の合計)が低くなっている。
(郵送：74.4% Web：46.5%)
- ・ 下野市ホームページで閲覧する情報では「市政・議会関連情報(郵送：12.2% Web：24.6%)」が増加し、「観光(郵送：24.4% Web：10.1%)」が減少している。
- ・ 下野市ホームページで今後利用したいことでは「スポーツ施設などの予約(郵送：19.6% Web：37.1%)」が増加し、「各種相談(郵送：33.3% Web：18.1%)」が減少している。

(4) 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なる情報では「イベント(郵送：20.4% Web：40.6%)」_Ⓜ、「趣味(郵送：11.0% Web：26.4%)」が増加している。
- ・ 下野市に求める情報では「市で行われるイベント(郵送：35.7% Web：47.1%)」_Ⓜ、「条例、各種統計(郵送：5.3% Web：16.3%)」が増加している。
- ・ 提供できる情報では「パソコン、インターネット(郵送：4.8% Web：22.4%)」_Ⓜ、「スポーツ、映画、音楽」が増加している。

(5) インターネットを活用した行政サービスについて

- ・ 子育て支援サービスでは、順位に大きな変動はないが、「特になし(郵送：22.8% Web：9.3%)」が減少しており、全体的に選択される割合が高くなっている。
- ・ 防災・防犯、環境に関するサービスでは「防災ハザードマップ提供サービス(郵送：36.1% 66.0%)」_Ⓜ、「犯罪発生マップ提供サービス(郵送：25.5% Web：40.6%)」と増加しており、緊急時の情報よりも事前に情報を得たいという傾向がある。
- ・ 医療・福祉に関するサービスでは「地域医療・福祉連携サービス(郵送：46.3% 65.1%)」_Ⓜ、「情報交流サービス(郵送：19.8% Web：34.0%)」が増加している。

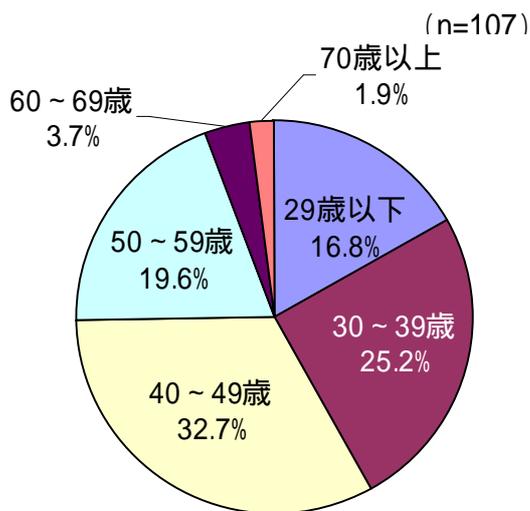
(6) 今後の情報化社会のイメージについて

- ・ 期待する効果では「社会参加の機会が増える(郵送：16.8% Web：36.4%)」が増加している。
- ・ 不安なことでは「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分からなくなる(郵送：35.6% Web：51.4%)」が増加している。

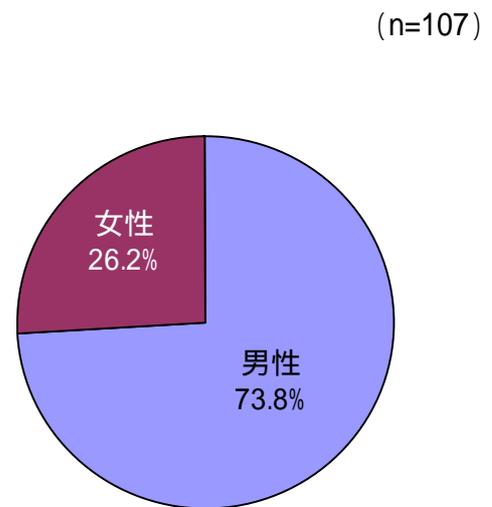
3. 調査結果

(1) 回答者属性(年代・性別・職業・居住地区)

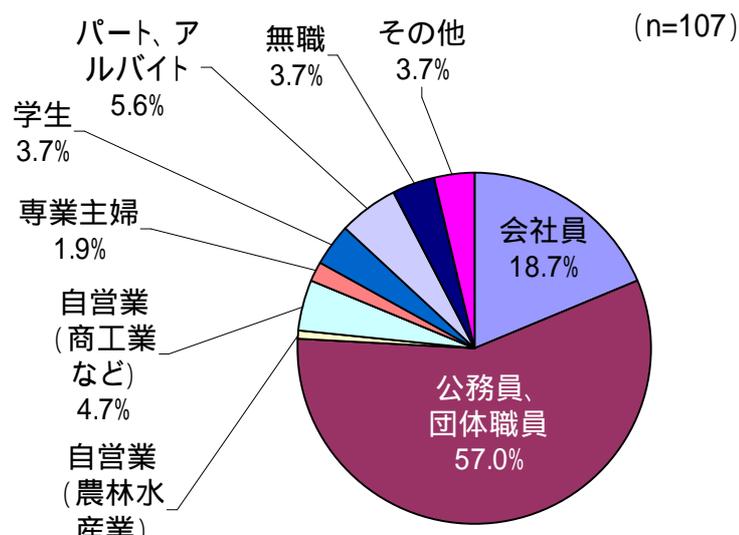
- 年代構成では60歳未満が多く、性別では男性が多くなっている。
- 職業は、「公務員・団体職員(57.0%)」が多くなっている。(Web アンケート実施の旨を下野市在住の栃木県庁、自治医科大学等職員へ周知したため)
- 本調査回答者の居住地区の通信回線整備状況は「光ファイバー(72.7%)」、「ADSL(14.0%)」と8割以上の方がブロードバンドを利用可能な地域の居住者である。



図表 1 年代



図表 2 性別



図表 3 職業

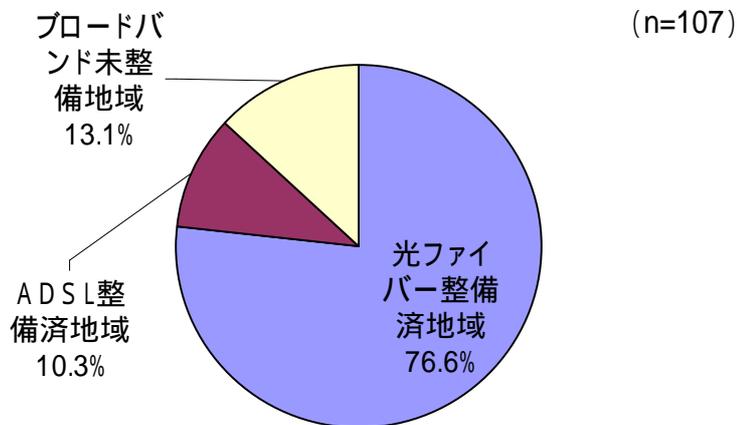
薬師寺(1)	0 (0.0%)
薬師寺(2)	2 (1.9%)
成田	1 (0.9%)
町田	0 (0.0%)
谷地賀	0 (0.0%)
下文狭	0 (0.0%)
田中	1 (0.9%)
仁良川	1 (0.9%)
本吉田	1 (0.9%)
別当河原	0 (0.0%)
下吉田	0 (0.0%)
磯部	3 (0.3%)
中川島	0 (0.0%)
上川島	0 (0.0%)
上吉田	0 (0.0%)
三王山	4 (3.7%)
絹板	0 (0.0%)
花田	0 (0.0%)
下坪山	1 (0.9%)
上坪山	1 (0.9%)
東根	1 (0.9%)
祇園	18 (16.8%)
緑	10 (9.3%)

石橋	6 (5.6%)
下石橋	1 (0.9%)
大光寺	0 (0.0%)
上大領	1 (0.9%)
中大領	0 (0.0%)
下大領	0 (0.0%)
大松山	0 (0.0%)
東前原	0 (0.0%)
花の木	2 (1.9%)
下長田	0 (0.0%)
上台	0 (0.0%)
細谷	0 (0.0%)
橋本	0 (0.0%)
上古山	2 (1.9%)
下古山	9 (8.4%)

小金井	13 (12.1%)
川中子	4 (3.7%)
柴	10 (9.3%)
駅東	7 (6.5%)
医大前	4 (3.7%)
烏ヶ森	0 (0.0%)
笹原	0 (0.0%)
箕輪	2 (1.9%)
国分寺	2 (1.9%)
紫	0 (0.0%)

- 1 市内局番 40、43、44 局
- 2 市内局番 48 局

図表 4 居住地区



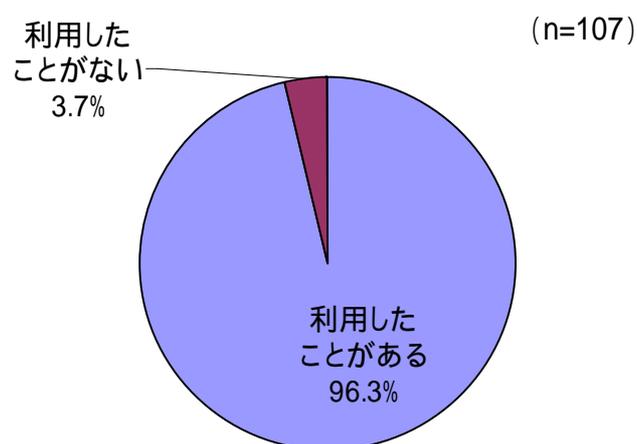
【光ファイバー整備済地域】	薬師寺(市内局番 40、43、44 局)、祇園、緑、石橋、下石橋、大光寺、大松山、下古山、小金井、川中子、柴、駅東、医大前、烏ヶ森
【ADSL整備済地域】	薬師寺(市内局番 48 局)、谷地賀、下文狭、田中、仁良川、磯部、東根、上大領、中大領、下大領、東前原、花の木
【ブロードバンド未整備地域】	成田、町田、本吉田、別当河原、下吉田、中川島、上川島、上吉田、三王山、絹板、花田、下坪山、上坪山、下長田、上台、細谷、橋本、上古山、笹原、箕輪、国分寺、紫

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

- インターネット調査であるため、インターネット利用経験は 96.3%と 100%に近づいている。
- 「利用したことがない」と回答しているのは 40 代の男性 2 人、60 代の男性 1 人、70 歳以上の男性 1 人である。



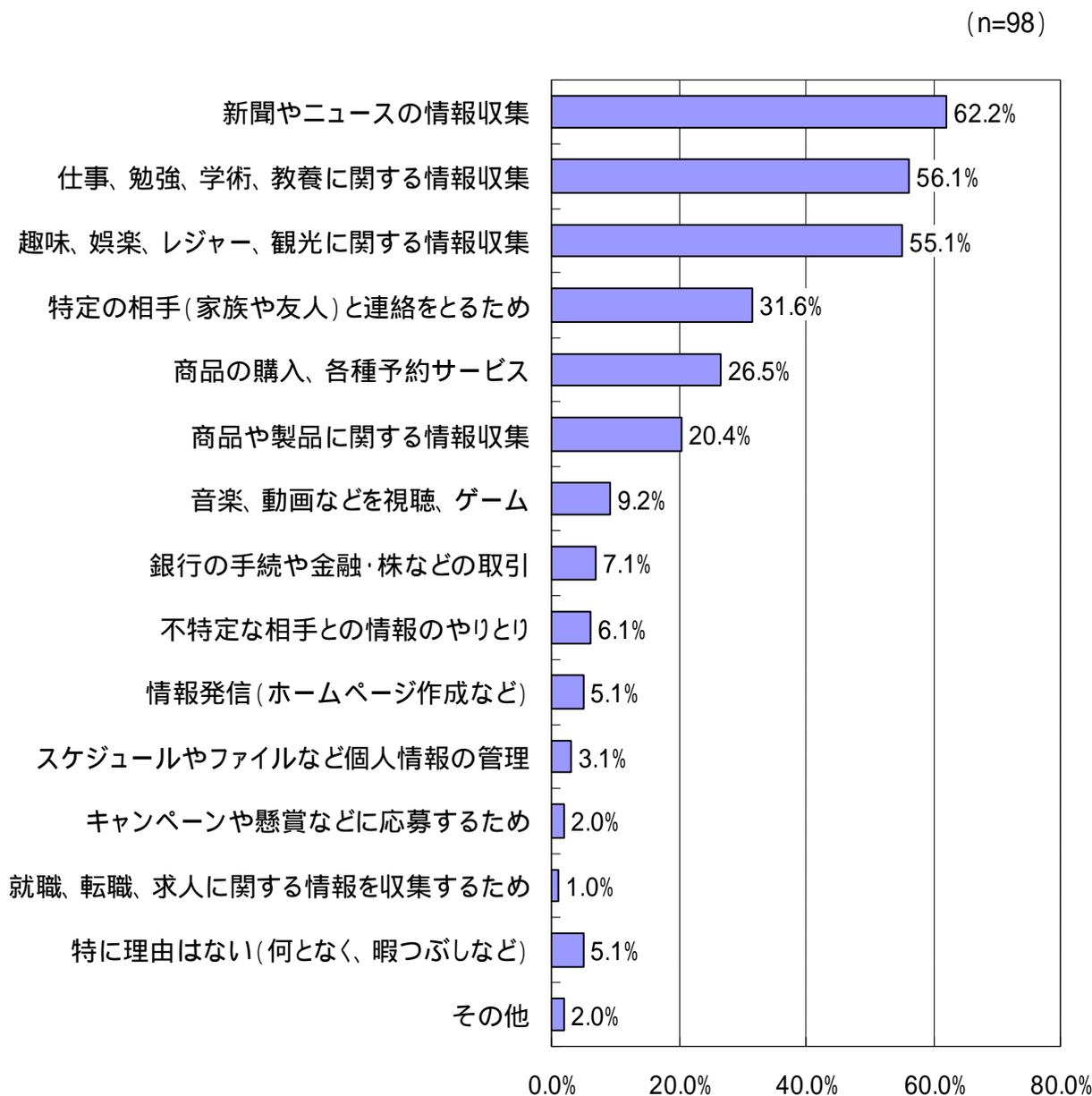
図表 6 インターネット利用経験

(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理由については回答を得られなかった。

(4) インターネット利用の主目的

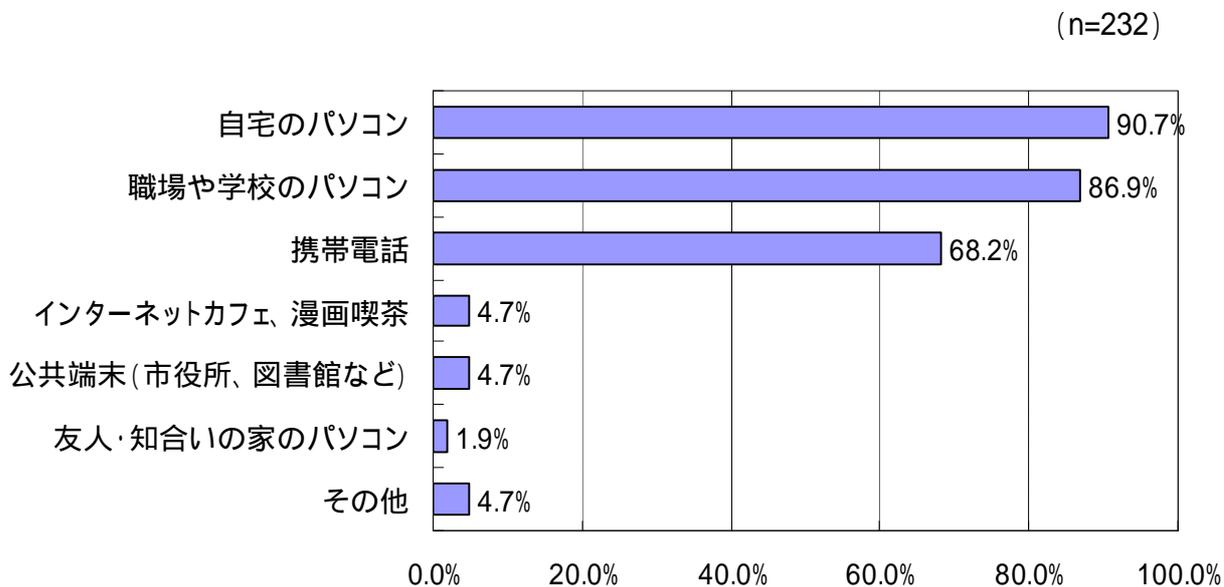
- インターネットを利用する目的は「新聞やニュースの情報収集(62.2%)」、「仕事、勉強、学術、教養に関する情報収集(56.1%)」、「趣味、娯楽、レジャー、観光に関する情報収集(55.1%)」が多く挙げられている。



図表 7 インターネットを利用する主な目的

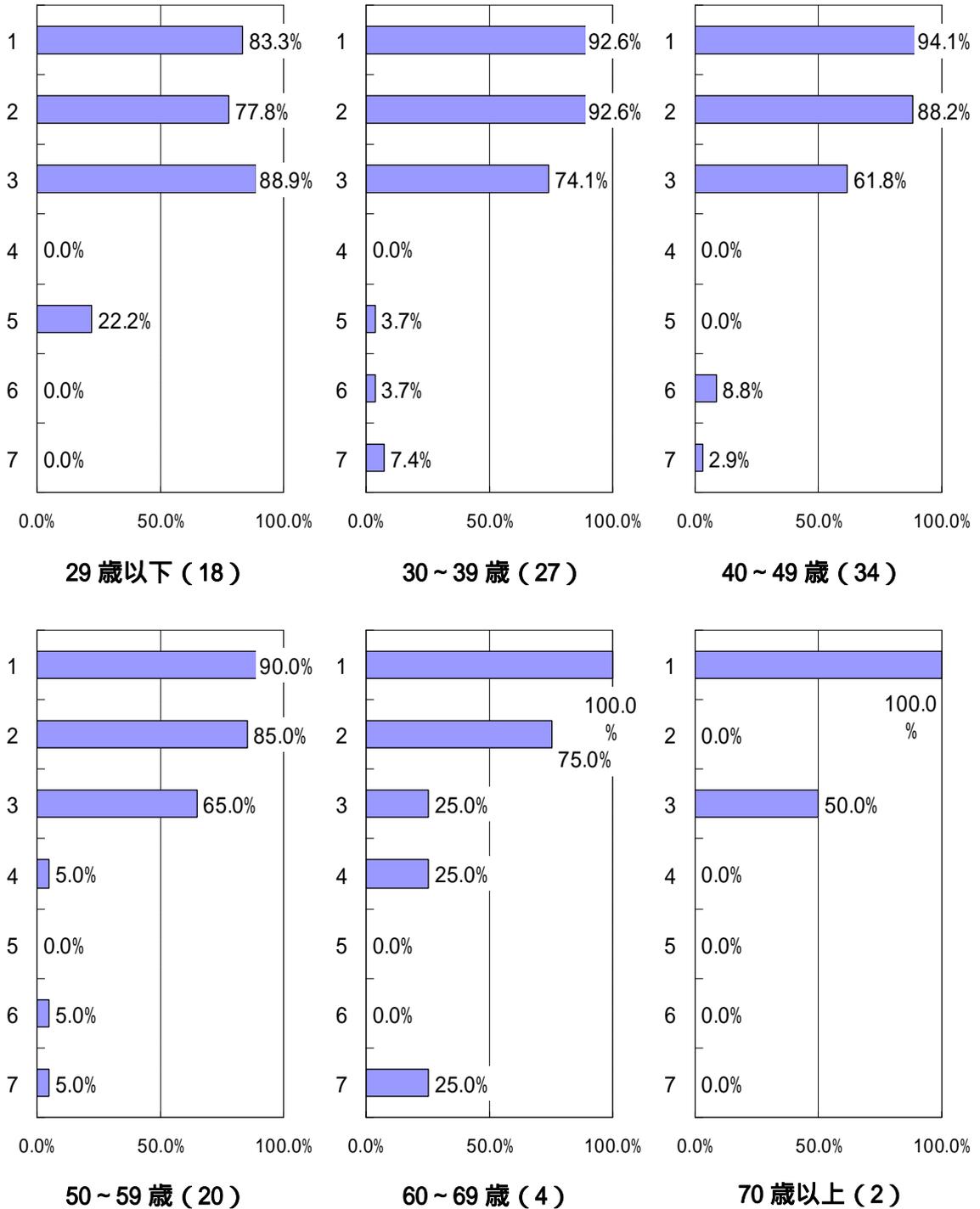
(5) インターネットの利用場所・手段

- 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「職場や学校のパソコン」、「携帯電話」、となっており、他の手段はほとんど利用されていない。
- 30歳以上では、年代が上がると共に「携帯電話」がやや少なくなる傾向が見られる。



図表 8 インターネットを利用する場所・手段

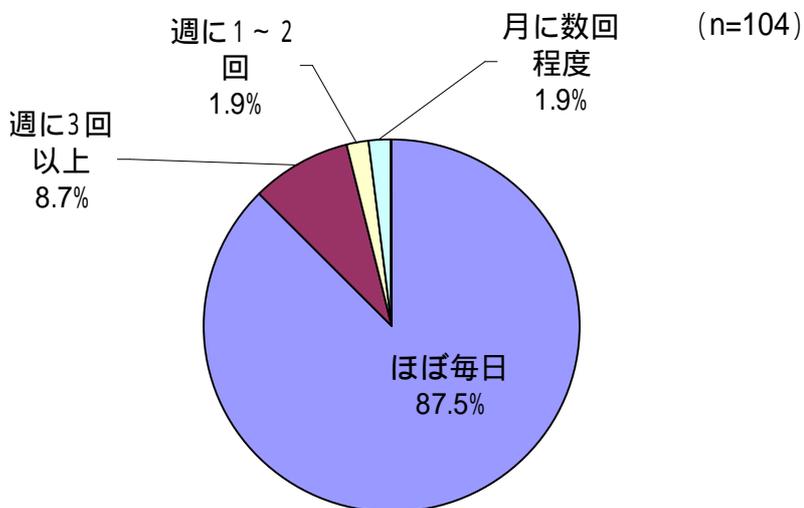
- | | |
|-------------------|-------------------|
| 1 自宅のパソコン | 2 携帯電話 |
| 3 職場や学校のパソコン | 4 友人・知合いの家のパソコン |
| 5 インターネットカフェ、漫画喫茶 | 6 公共端末(市役所、図書館など) |
| 7 その他 | |



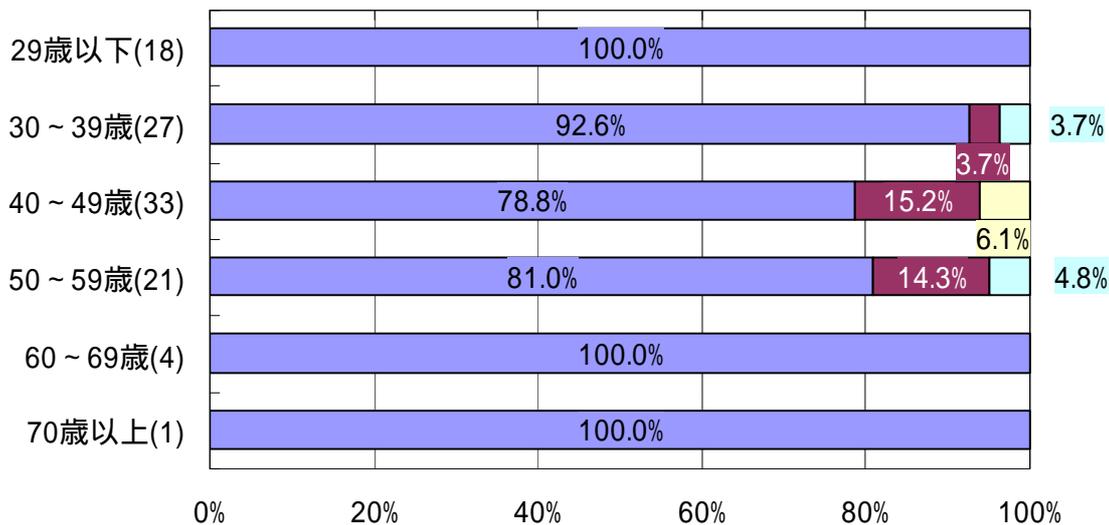
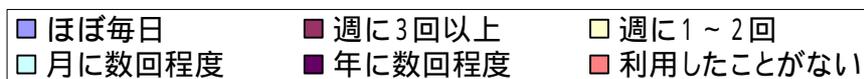
図表 9 年代別に見た「インターネットを利用する場所・手段」

(6) インターネットの利用(電子メールを除く)頻度

- インターネットを利用する頻度は、8割以上が「ほぼ毎日」と回答している。
- 年代別にみると、40代、50代よりも20代、30代の方が利用頻度は高い。



図表 10 インターネット利用頻度

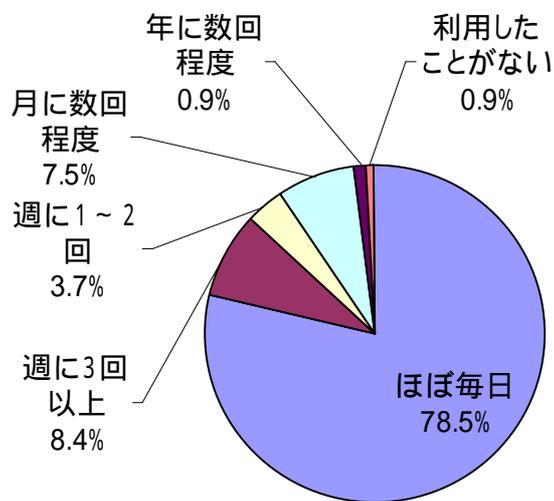


図表 11 年代別にみた「インターネット利用頻度」

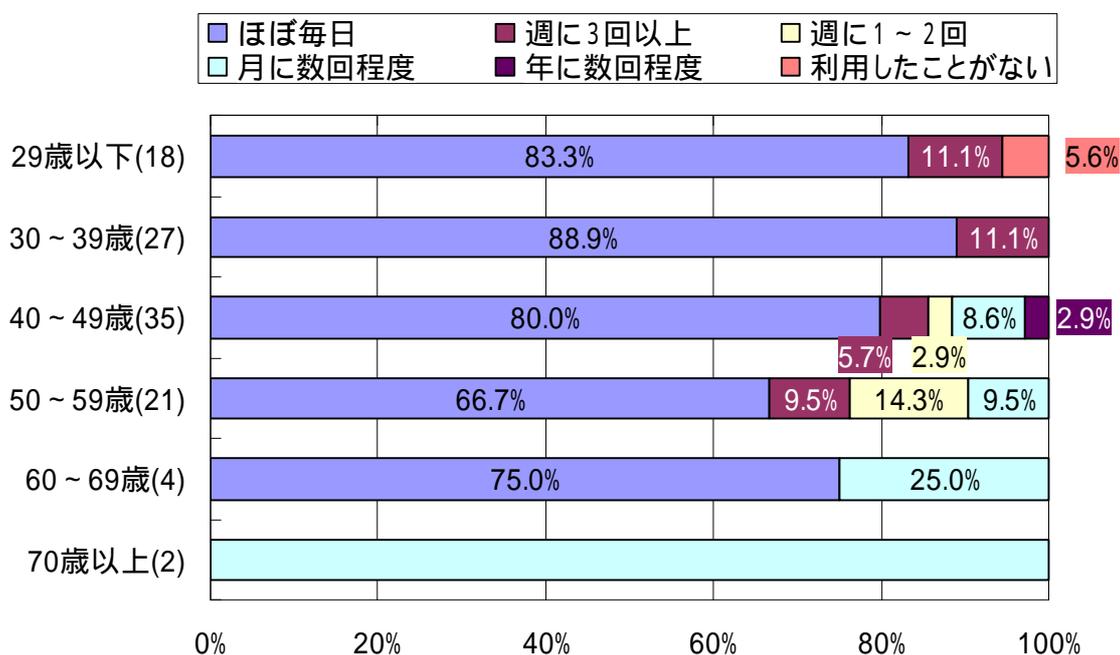
(7) 電子メールの利用頻度

- 電子メールを利用する頻度は、8割弱が「ほぼ毎日」と回答している。
- 年代別にみると、30代以上では年齢が上がると共に利用頻度が下がっている。

(n=107)



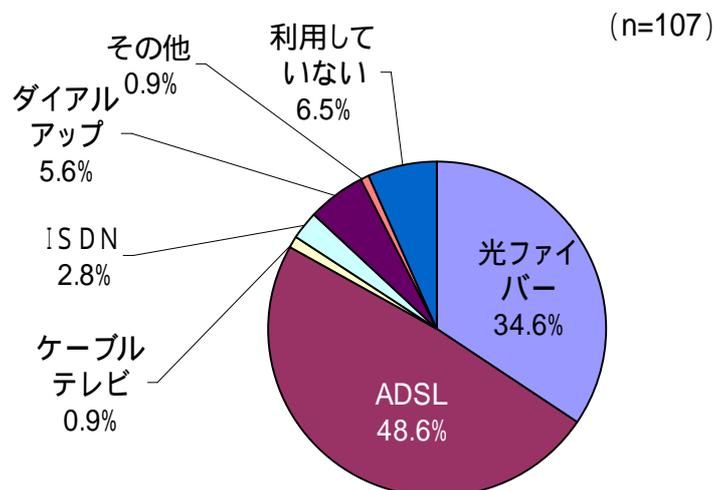
図表 12 電子メール利用頻度



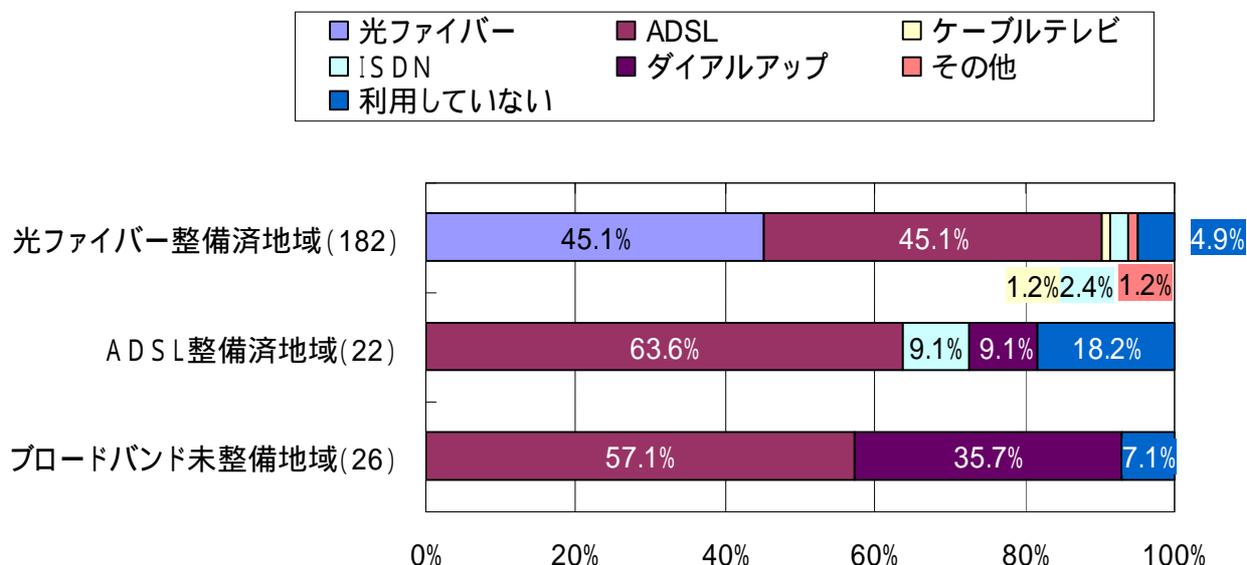
図表 13 年代別にみた「電子メール利用頻度」

(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 (34.6%)」、「ADSL (48.6%)」、「ケーブルテレビ(0.9%)」を合わせ 8 割以上がブロードバンドを利用している。
- 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「光ファイバー (45.1%)」、「ADSL (45.1%)」、「ケーブルテレビ(1.2%)」とブロードバンド利用率が 9 割を超えている。



図表 14 インターネット利用時の接続形態

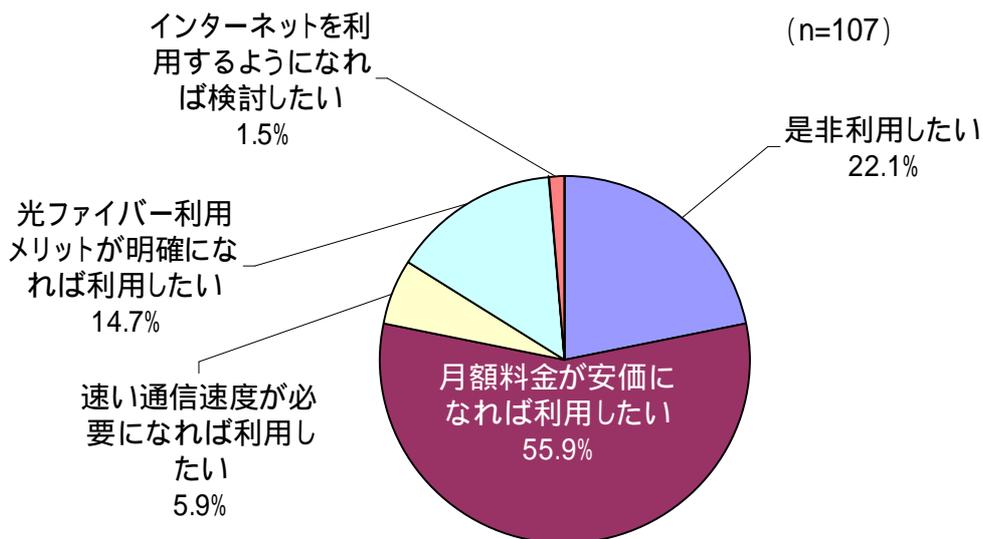


本調査結果における「ブロードバンド未整備地域」は「基地局より 2km 以上の地区 (ADSL の通信品質が高い地区)」としているため、実際には ADSL サービスを利用可能な地区もある。

図表 15 通信回線整備状況別「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今後の光ファイバー利用意向として、22.1%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(55.9%)」が多く挙げられている。一方で「利用したくない」と回答した人はいない。
- 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。

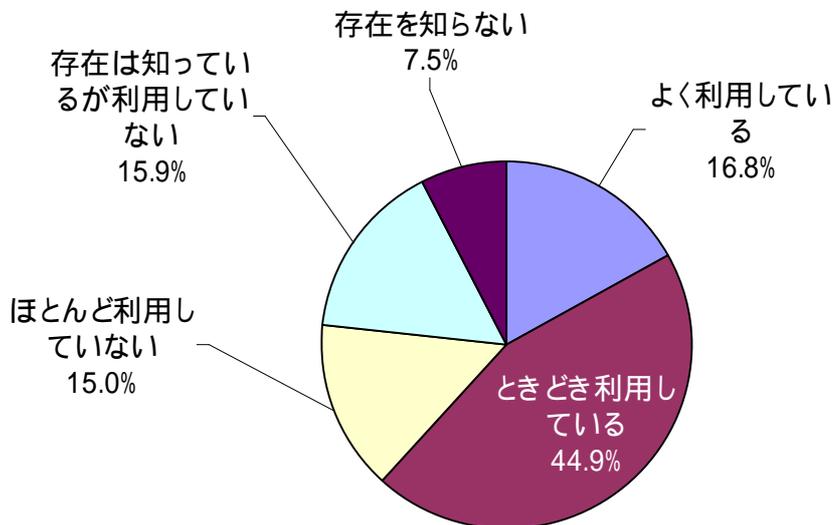


図表 16 光ファイバー接続意向

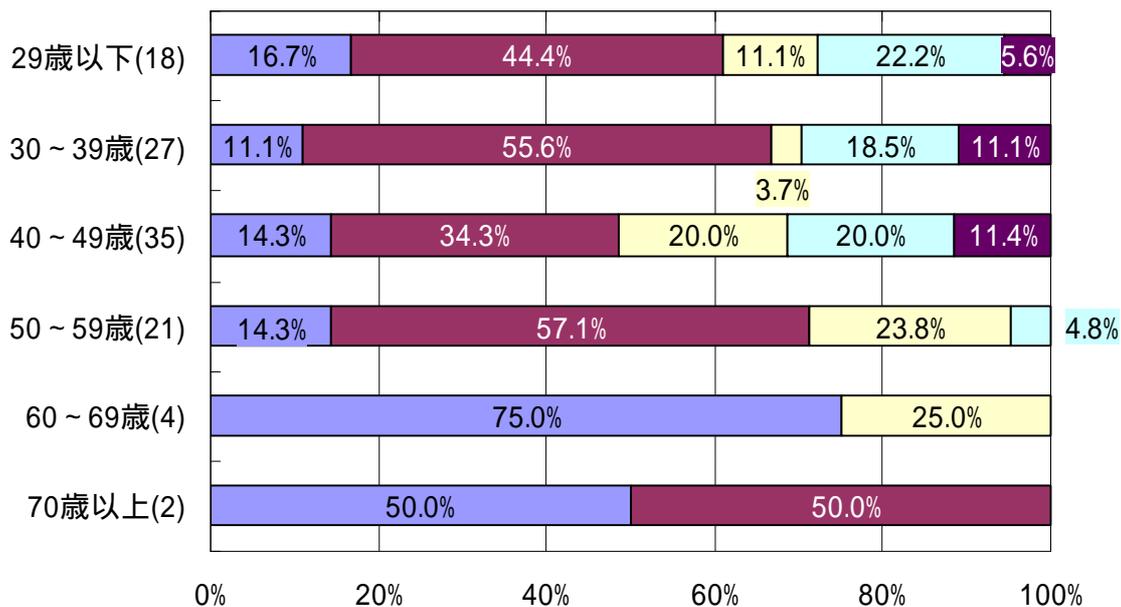
(10) 下野市ホームページの利用頻度

- 下野市ホームページの利用頻度については「よく利用している(16.8%)」、「ときどき利用している(44.9%)」と半数以上の人利用している。
- 年代別にみると、40代での利用が少なくなっている。

(n=107)



図表 17 下野市ホームページ利用有無

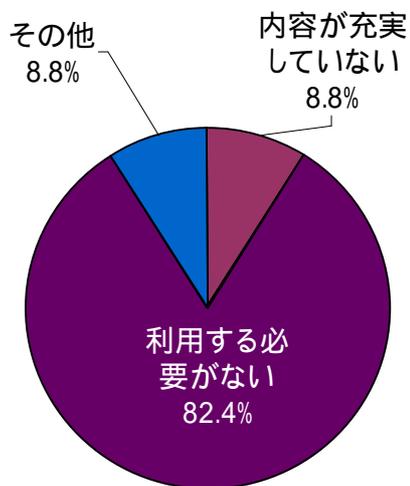


図表 18 インターネット利用経験者の年代別に見た「下野市ホームページ利用有無」

(11) 下野市ホームページを利用しない理由

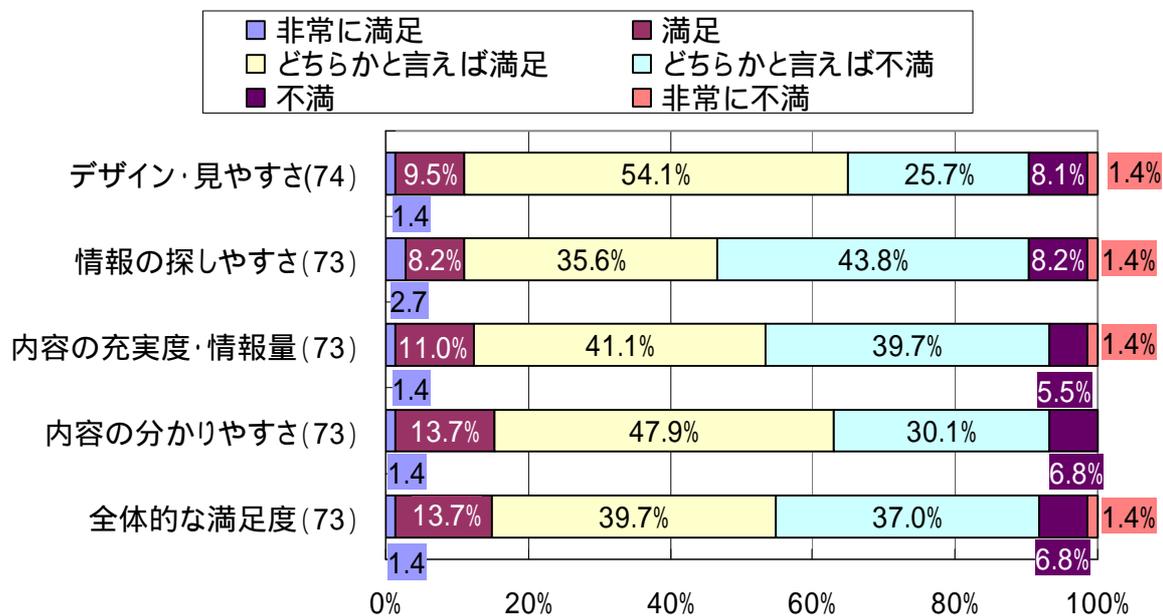
- 下野市ホームページを利用しない理由は「利用する必要がある(82.4%)」が最も多く、次いで内容が充実していない(8.8%)となっている。

(n=34)

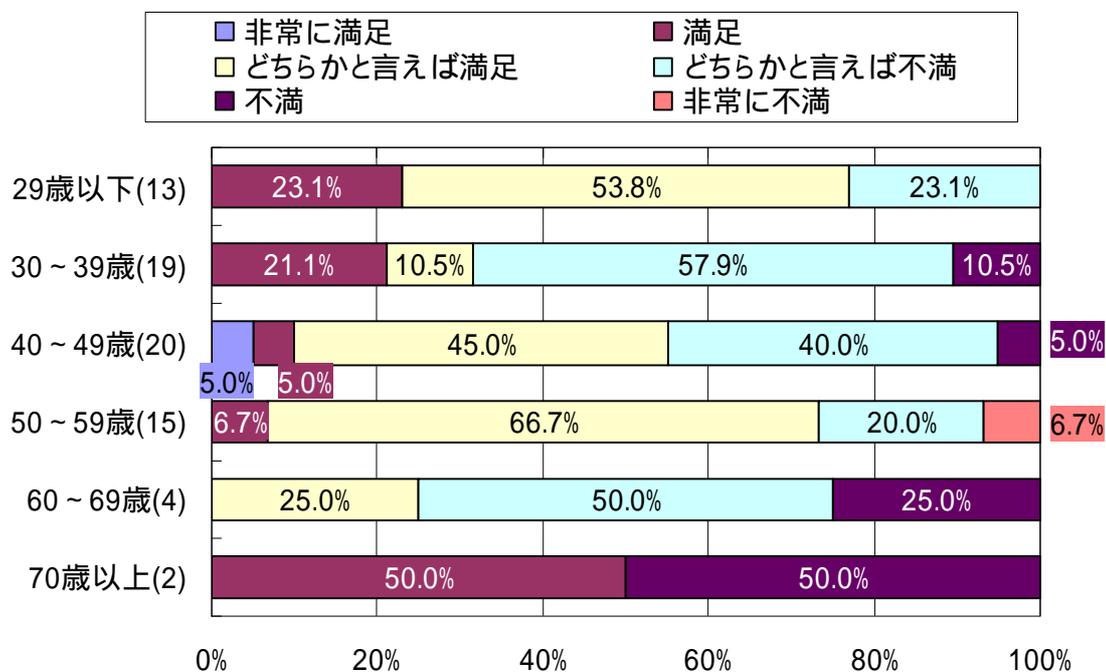


(12) 下野市ホームページの満足度

- 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、「情報の探しやすさ」以外は過半数を超えている。
- 年代別にみると、30代から50代では年代があがるとともに満足度も上がっている。



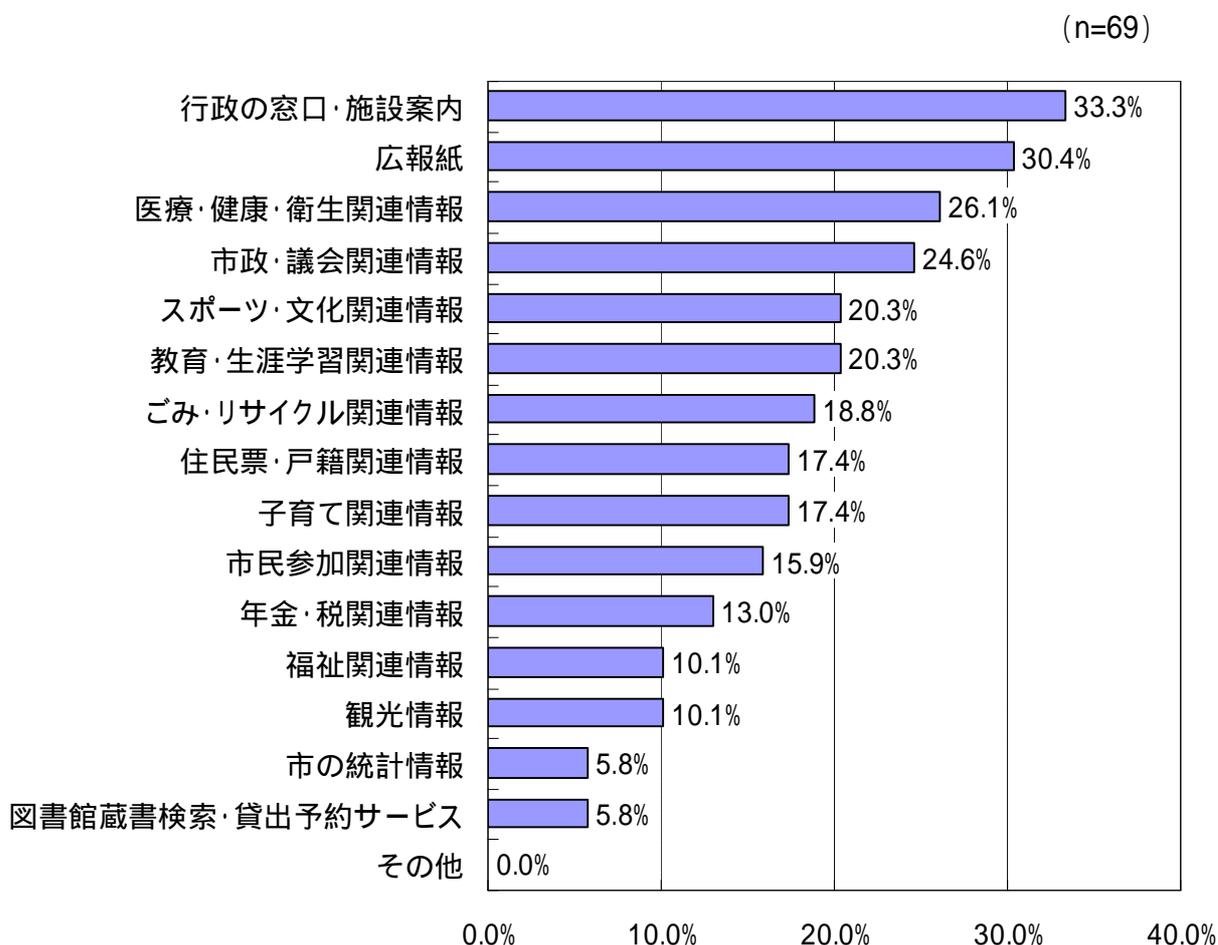
図表 19 下野市ホームページの満足度



図表 20 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

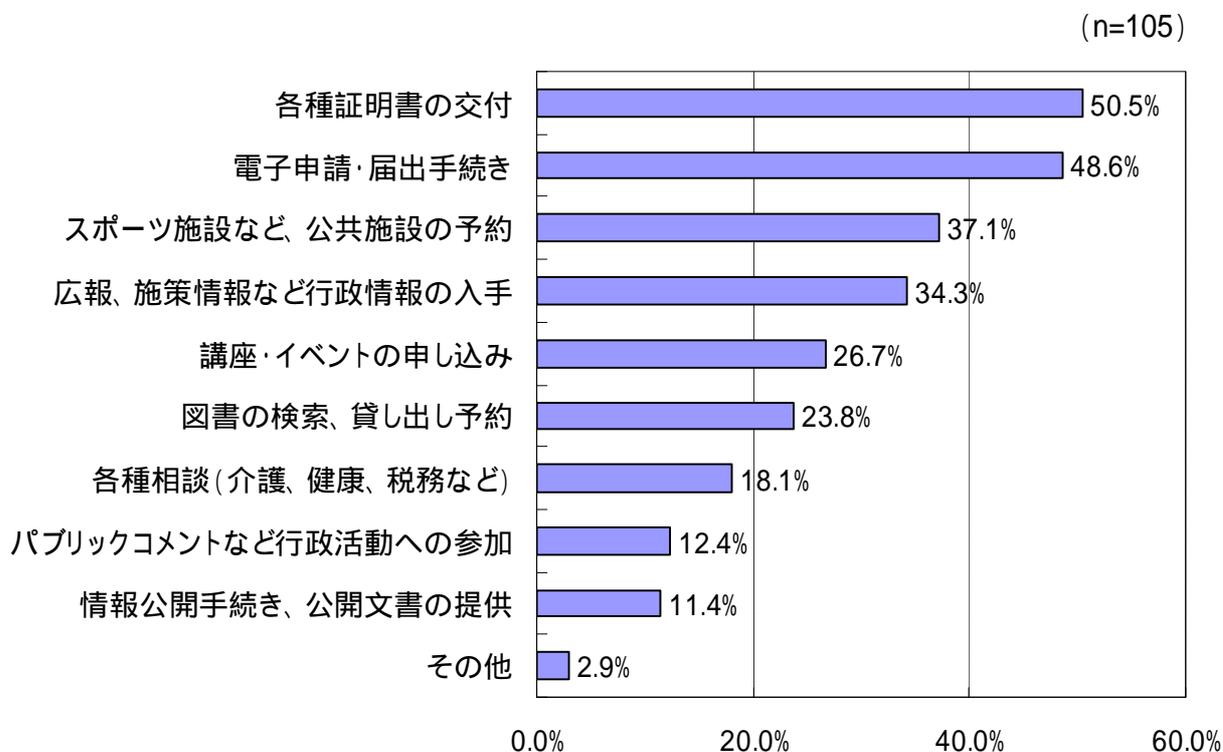
- 下野市ホームページで閲覧する情報としては「行政の窓口・施設案内(33.3%)」が最も多く、次いで「広報紙(30.4%)」、「医療・健康・衛生関連情報(26.1%)」、「市政・議会関連情報(24.6%)」が多く挙げられている。



図表 21 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

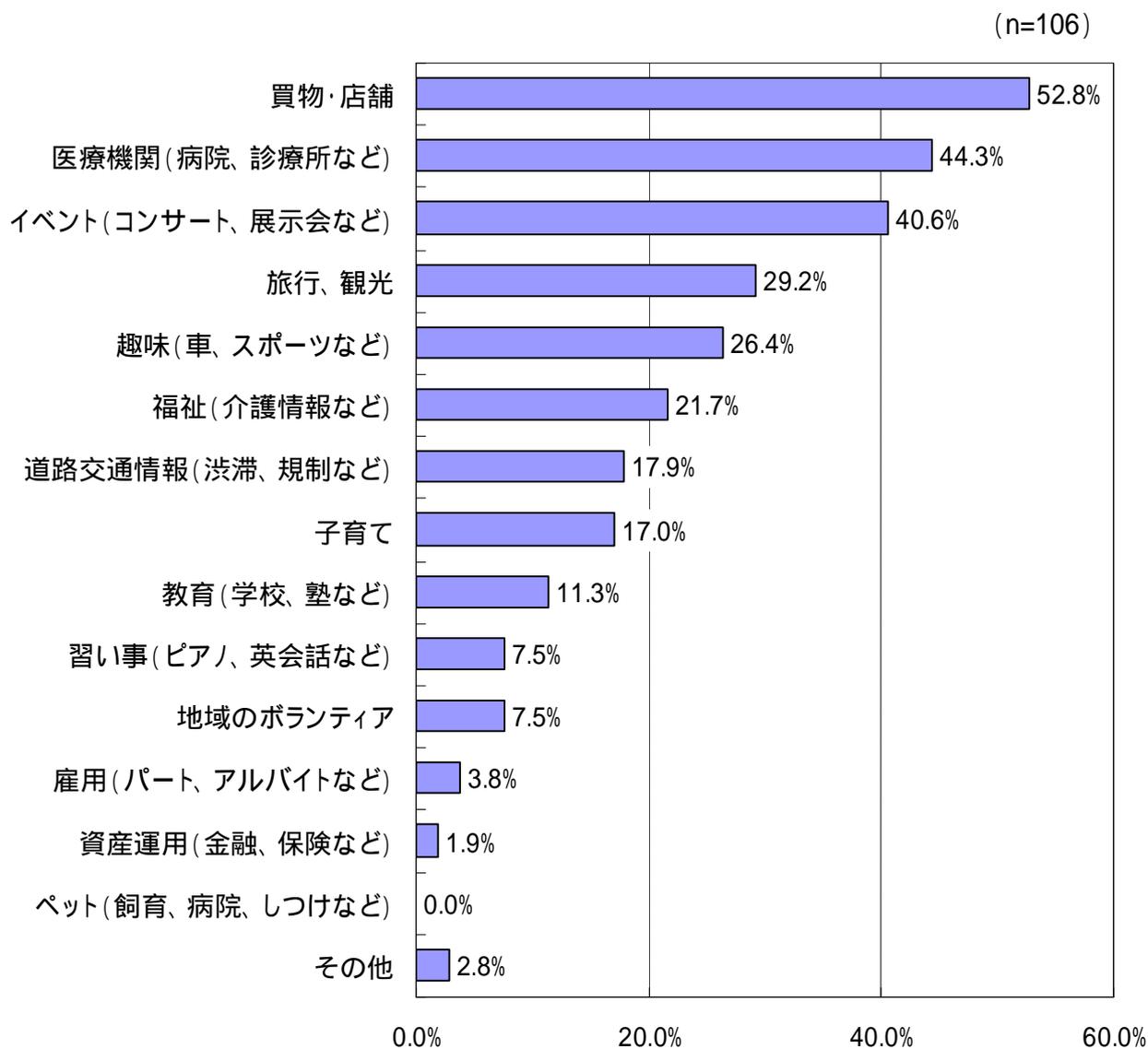
- 下野市ホームページで今後利用したいことは「各種証明書の交付(50.5%)」が最も多く、次いで「電子申請・届出手続き(48.6%)」が多い。一方、「パブリックコメントなど行政活動への参加(12.4%)」、「情報公開手続き、公開文書の提供(11.4%)」を挙げる人は少ない。



図表 22 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

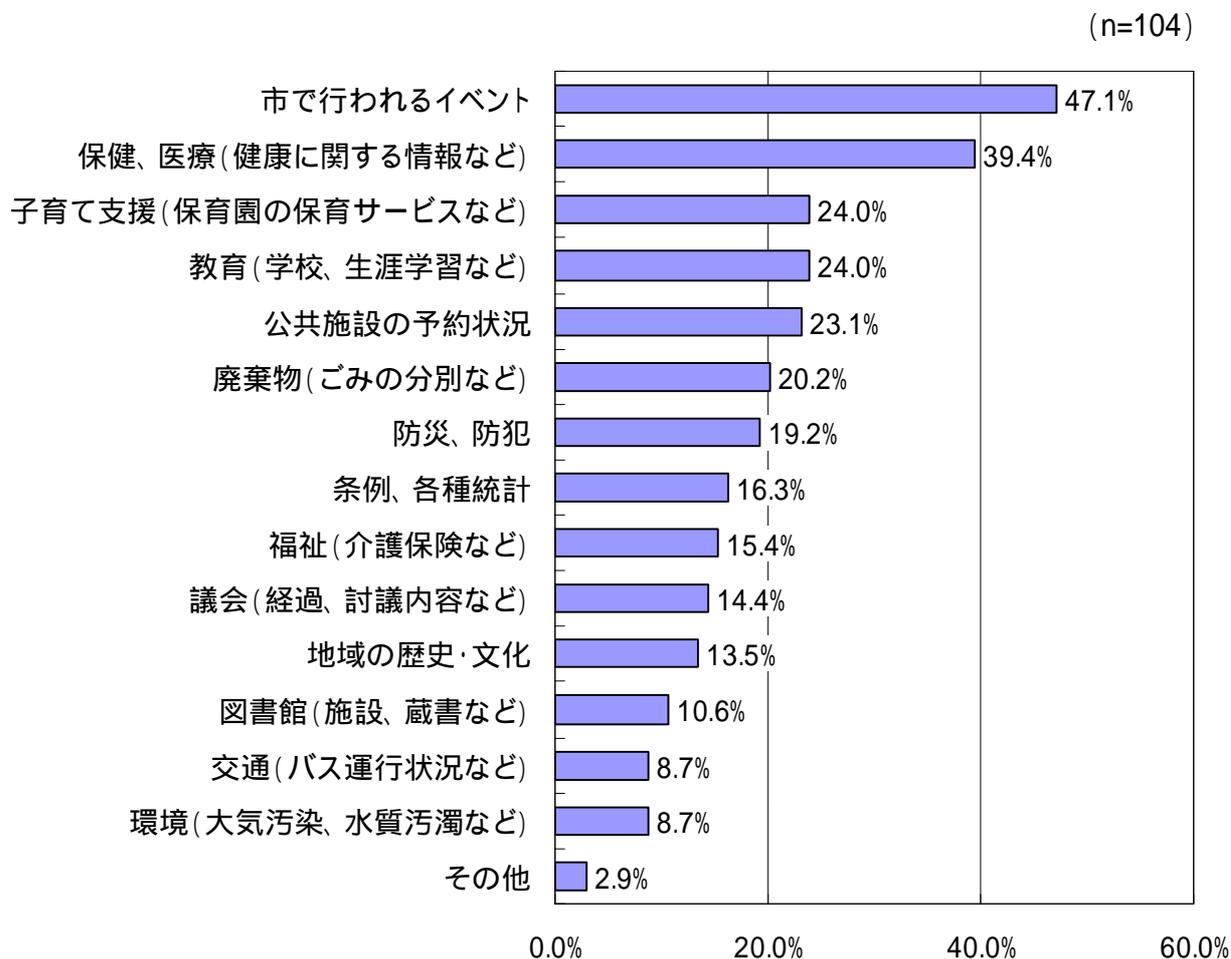
- 普段の生活で必要となる地域の情報については「買い物(31.5%)」が最も多く過半数を超えており、次いで「医療機関(44.3%)」となっている。



図表 23 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

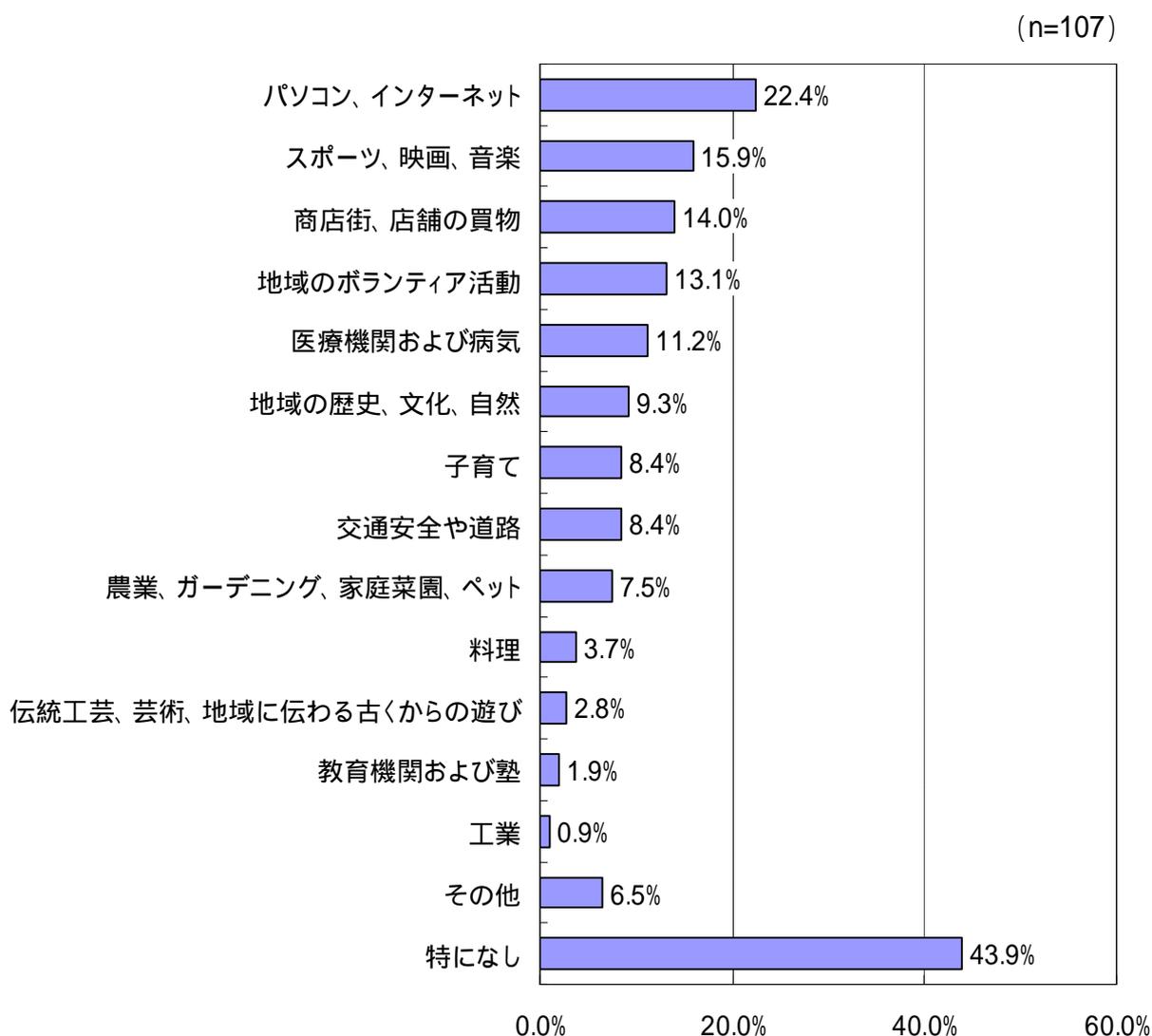
- 本市から提供して欲しい情報としては「市で行われるイベント(47.1%)」が最も多く、次いで「保健、医療(39.4%)」が多い。



図表 24 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

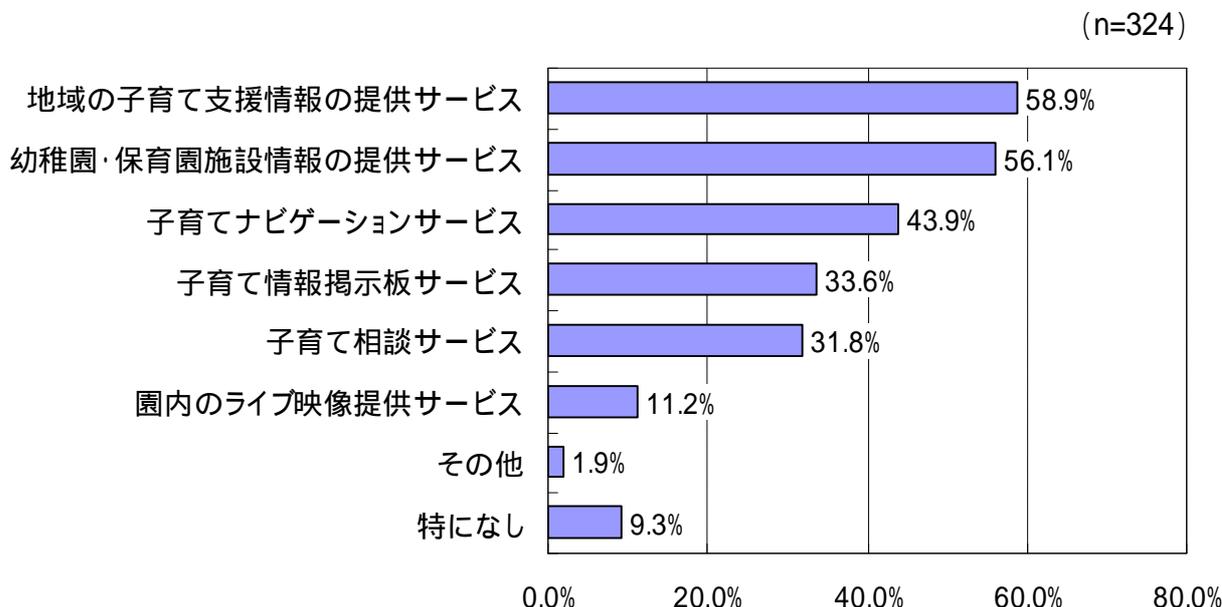
- 住民が地域貢献を目的としたホームページに提供できる情報・技術・知恵としては「パソコン・インターネット(22.4%)」が最も多くなっている。



図表 25 提供できる情報や技術、知恵

(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

- 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「地域の子育て支援情報の提供サービス(58.9%)」、「幼稚園・保育園施設情報の提供サービス(56.1%)」が過半数以上挙げられている。



図表 26 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】

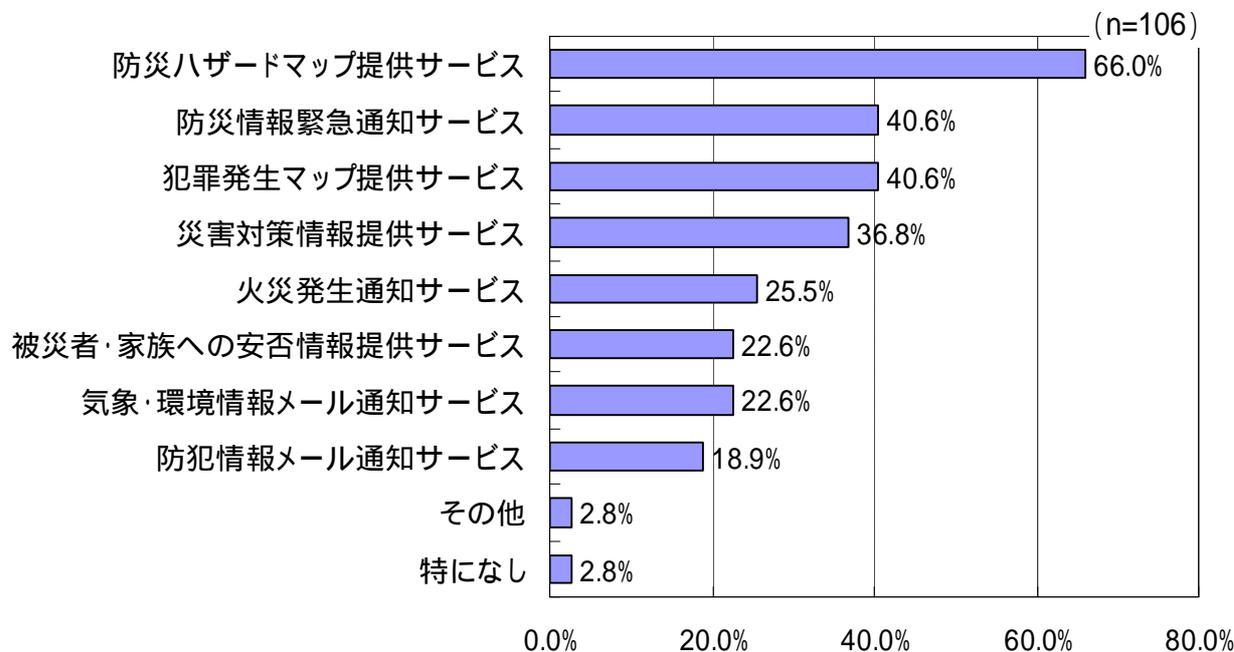
子育てに関する口コミ情報の閲覧、および書き込みができるサービス

【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

- 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「防災ハザードマップ提供サービス(66.0%)」が過半数以上上げられている。
- 「特になし」は2.8%となっており、ほぼ全員の人が何らかのサービスを望んでいる。



図表 27 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

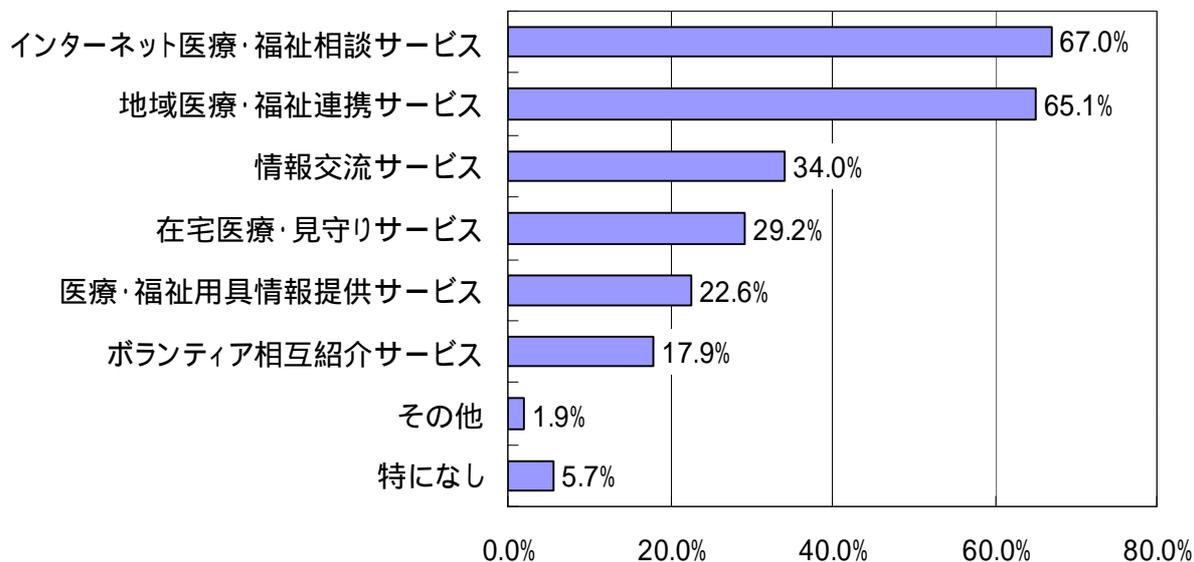
【犯罪発生マップ提供サービス】

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

- 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(67.0%)」、「地域医療・福祉連携サービス(65.1%)」が過半数以上挙げられている。
- 「特になし」は5.7%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。

(n=106)



図表 28 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】

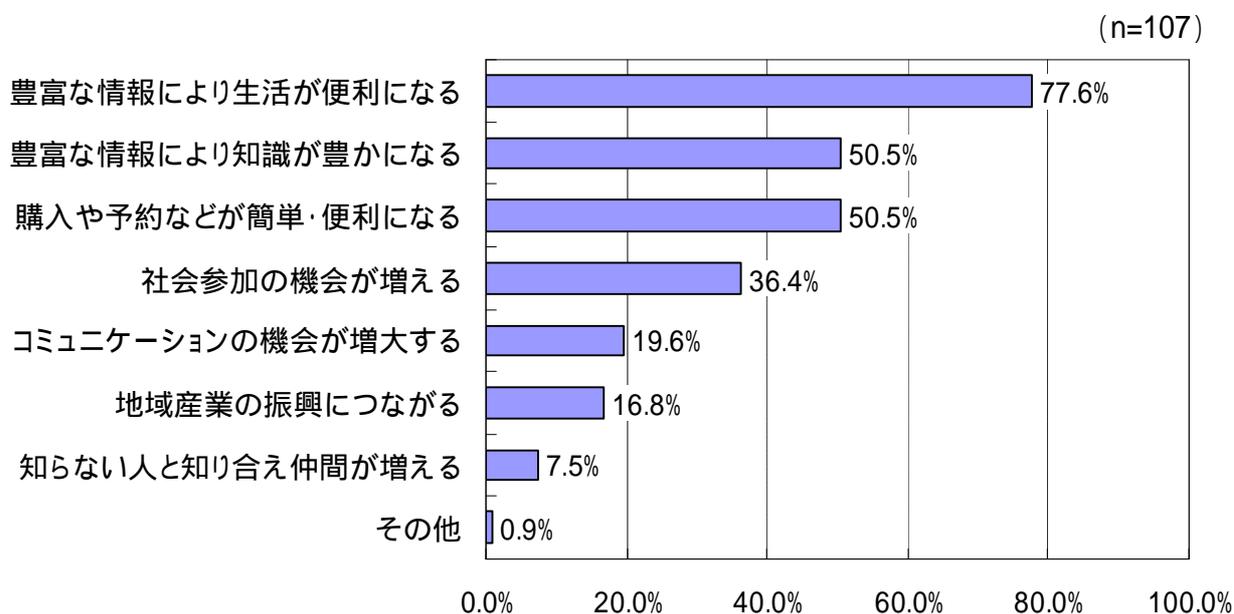
インターネット掲示板やメール等で福祉・介護などに携わる市民間で情報交換ができるサービス

【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

(21) 情報化が進むことにより期待する効果

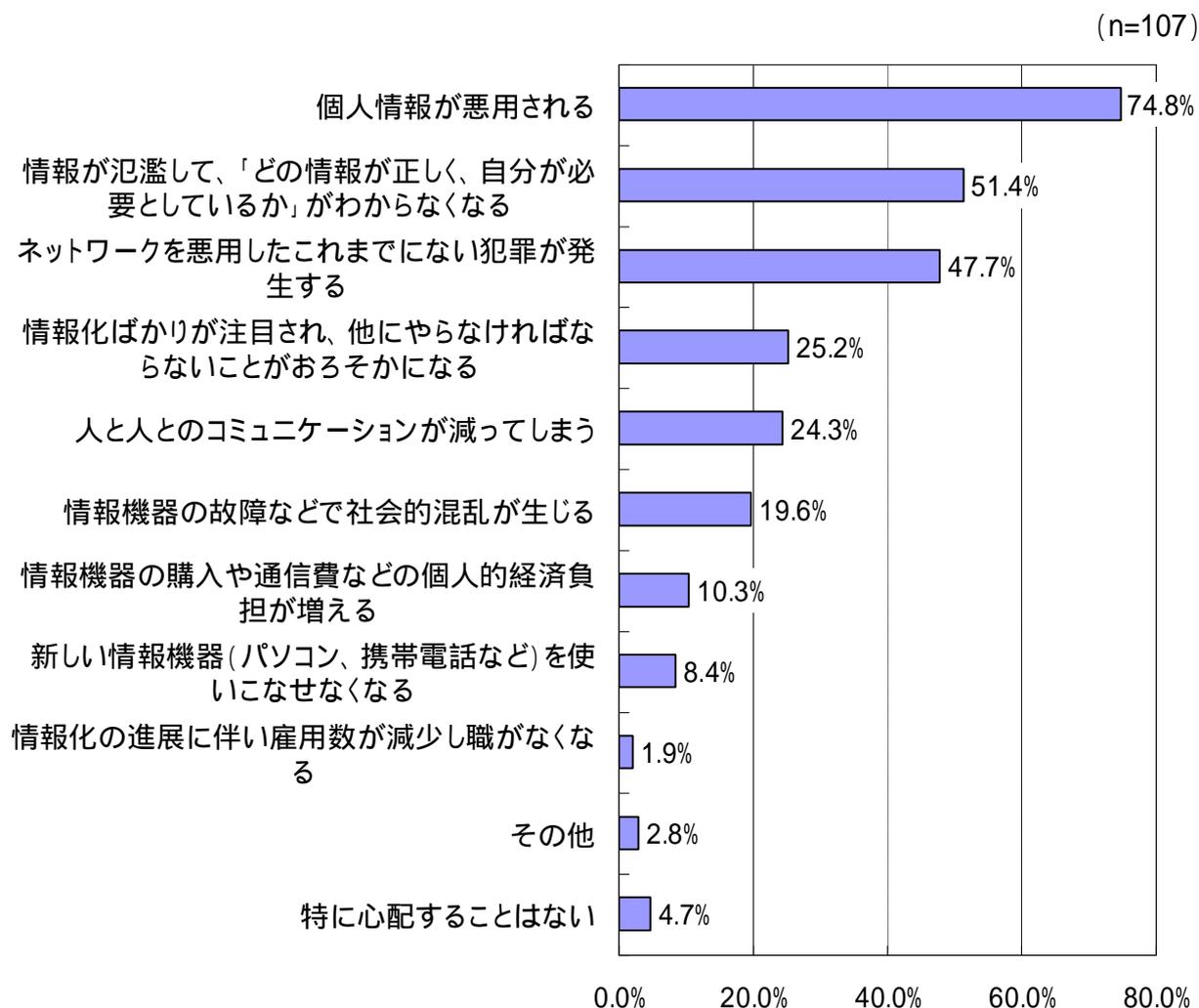
- 情報化が進むことにより期待する効果としては「豊富な情報により生活が便利になる(77.6%)」が最も多く、次いで「豊富な情報により知識が豊かになる(50.5%)」、「購入や予約などが簡単・便利になる(50.5%)」が多い。また、「社会参加の機会が増える(36.4%)」も多く挙げられている。



図表 29 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(74.8%)」に集中している。



図表 30 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

25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

情報通信インフラの整備が重要(8)	
	地区によってインターネットの普及率に差がある。中心部から遠い地区は速度が遅い。その辺の普及についても、市として考えていただきたい。
	光ファイバー接続環境にない地域の解消へ向けて、関係機関への強い働きかけをお願いします。
	インターネットの通信速度に地域の格差があるので、どの地区でも光回線が利用できるような環境整備を望む。
	ソフト面だけでなく、ハード面の整備をまずはお願いしたい。(インターネット回線の選択やその速度等に、地域差がある)

市からの情報発信(ホームページ含む)強化が必要(6)	
	市民と行政の連携には自分で足を運ばなくても市の内容を掌握できる情報の開示をネットで出来る体制整備はぜひ必要。
	市のHPは現市民と下野市をふるさとと思う人、下野市を知りたがっている人、いろいろな視点がある。それぞれに見やすい親切なHPが望ましい。
	すでに終了済みの行事などが、そのままになっている事柄があるので速やかな更新が必要。
	部署別の構造となっており、情報が探しにくい。