

### 3 市民アンケート結果

#### (1) アンケート調査実施概要

平成 23 年 10 月に、市民の情報化の現状及び下野市情報化施策に対するニーズの把握を目的とし、第一次計画策定時と同様に「下野市第二次地域情報化計画策定に係るアンケート調査」を実施しました。実施概要は次のとおりです。

調査対象	18 歳以上の市民から無作為抽出した 1,000 人
調査方法	郵送送付、郵送回収によるアンケート調査
調査期間	平成 23 年 10 月 12 日～平成 23 年 10 月 31 日
調査項目	①回答者属性（年齢、性別、職業、居住地域） ②情報通信技術（ICT）の活用状況 ③市の情報提供サービスの利用状況 ④インターネットを活用した行政サービスへの要望 ⑤今後の情報化社会のイメージ
有効回答数	361 件

図表 14 「下野市第二次地域情報化計画策定に係るアンケート調査」の調査実施概要

#### (2) 市民アンケート結果総括

市民アンケート結果の総括は次のとおりです。

また、主要な質問項目を抽出したアンケート結果は次項以降をご覧ください（全集計結果は資料編参照）。

##### ■インターネット利用状況

- ・ インターネットの利用経験者は 69.9%であり、まだ 3 割の市民がインターネットを利用したことがない。これは、前述した全国の人口普及率（78%）よりも低い値となっています。
- ・ 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 85.9%、週に 1 回以上電子メールを利用する人は 88.2%と多くの人が高頻度で利用しています。
- ・ インターネット利用経験者のうち、自宅にブロードバンドによりインターネットに接続している人が 79.8%、うち光ファイバー利用者が 66.7%であり、多くの市民が高速な回線により、インターネットを活用する状況にあります。
- ・ 50 代までの各年齢層では 8 割以上がインターネットを利用したことがある。一方で、60 代以降は急激に利用したことがない人が増加します。このように、高齢者をはじめ

### Ⅲ 下野市の情報化の状況

とするITリテラシー<sup>26</sup>の習熟度の違いによる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なく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ます。

#### ■インターネットを活用した行政サービスについて

- ・ ICTを活用した市民向けサービスについては、「市税のコンビニ納付(認知度 74.6%、利用率 50.4%)」、「データ放送<sup>27</sup>(認知度 45.6%、利用率 30.7%)」は広く市民に認知され、利用されるようになりつつあります。
- ・ 一方で、その他のサービスについては認知度が20%以下のものもあり、市民に浸透している状況とは言い難いところがあります。認知度の低いサービスでも、「知らなかったが今後利用したい」という回答が50%を越えるサービスが多く、市民のニーズに即したサービスを提供しているが、市民への周知が進まず、「知らないから利用が進まない」状況があると言えます。
- ・ 防災・防犯に関するサービスに対する要望は「特になし」が12.2%と少なく、8割以上の人が何らかのサービスを求めており、市民の大きな関心事であると言えます。特に、東日本大震災の経験から災害時の情報提供に対する市民の要望が高まっていると推察されます。
- ・ 市民が市に最も期待している情報として保健・医療情報が挙げられます。アンケートでは「市民が良く閲覧・利用する市のホームページの情報(25.3%)」、生活で必要な情報(47.6%)、下野市から提供して欲しい情報(44.2%)の各設問で最も多い回答は「保健・医療情報」でした。

#### ■今後の情報化社会のイメージについて

- ・ 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を期待している。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す。
- ・ 市民が情報化推進に際して市に注力して欲しいと感じている分野として、「安全・安心な市民生活の実現(41.9%)」、「現在提供されている市民サービスの質の向上(36.0%)」、「充実した生活情報の提供(32.6%)」が挙げられます。
- ・ 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ことから、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肝要である。

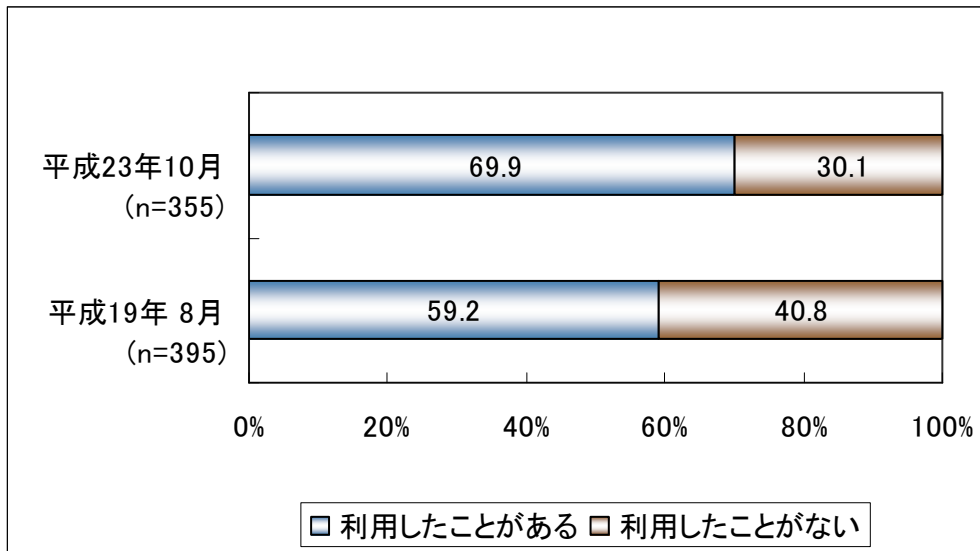
<sup>26</sup> 情報(IT)リテラシー：情報機器やネットワークを活用して、情報やデータを取り扱うための基本的な知識や能力のこと。

<sup>27</sup> データ放送：地上波デジタル放送により提供されている、文字・画像情報を提供するサービス。天気予報やニュースを始めとし、番組に関する情報や地域情報等も提供している。地上波デジタル放送対応テレビにてdボタンを押すことにより利用可能。

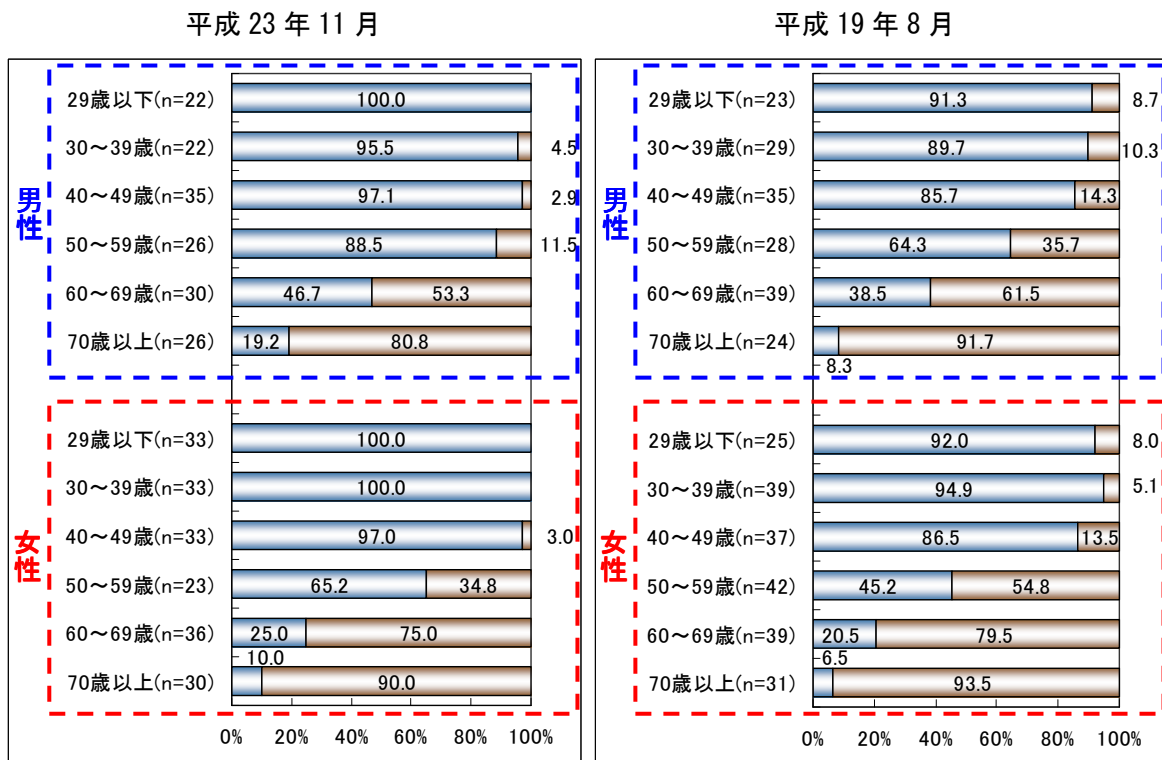
(3) インターネット利用状況

「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69.9%であり、全国のインターネット普及率(78.2%)よりやや低い状況ではあるものの、全体の約7割がインターネットを利用している状況です。

第一情報化計画策定時点と比較すると、利用したことがあると回答した人が約1割増加しており、市内においてもインターネットの利用がより一般的なものとなりつつある状況です。特に50代のインターネットを利用したことがあると回答した人の割合が、男性24.2%、女性20.0%と大きく増加しています。



図表 15 インターネット利用経験

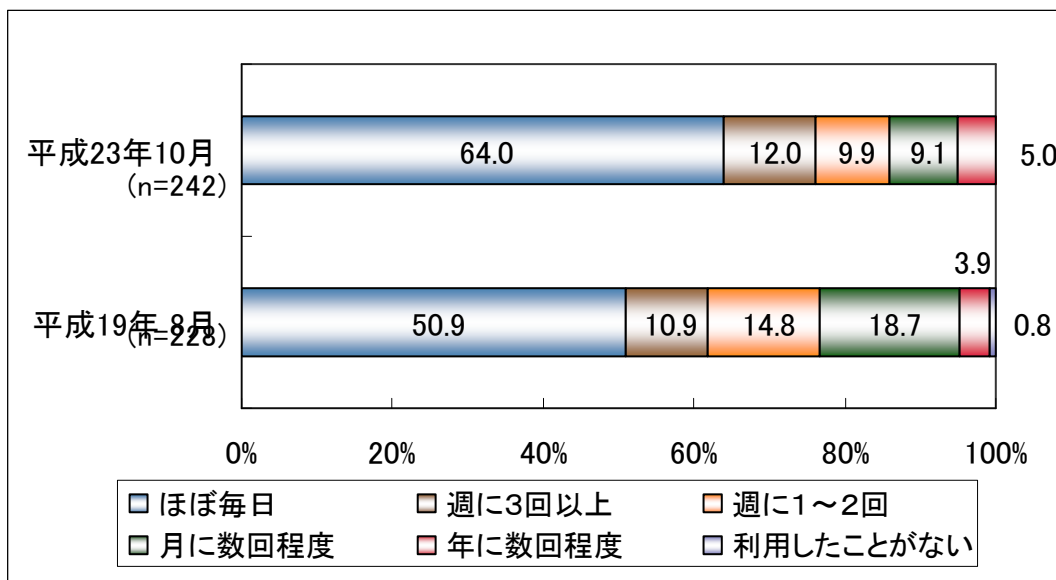


図表 16 男性・女性の年代別に見た「インターネット利用経験」

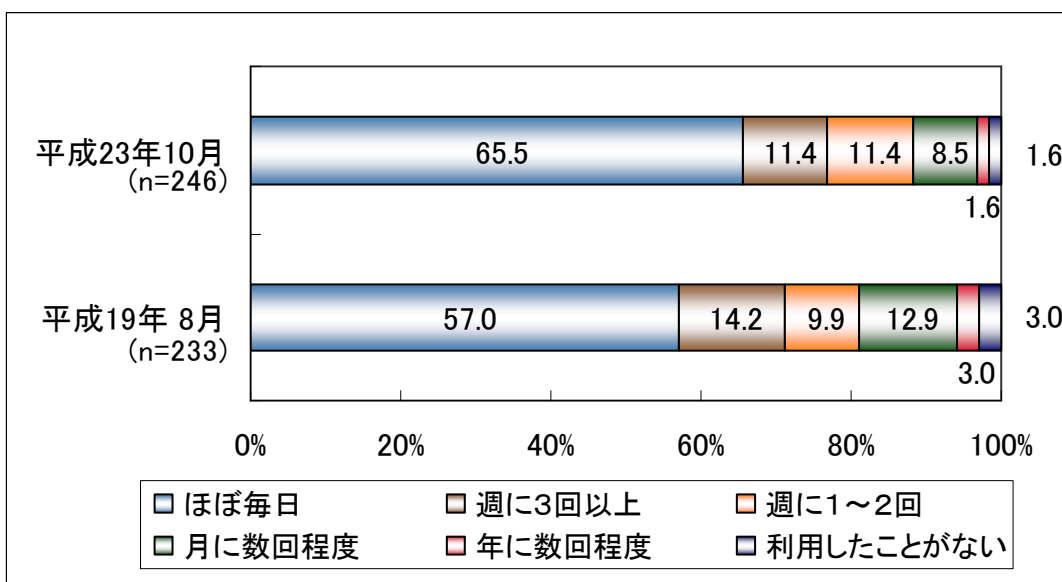
### Ⅲ 下野市の情報化の状況

また、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85.9%、週に1回以上電子メールを利用する人は88.2%と多くの人が高頻度で利用しています。

インターネットの利用頻度、電子メールの利用頻度は第一次計画策定時点から増加しており、重要な情報収集手段、連絡手段の1つとして存在感を増していると言えます。

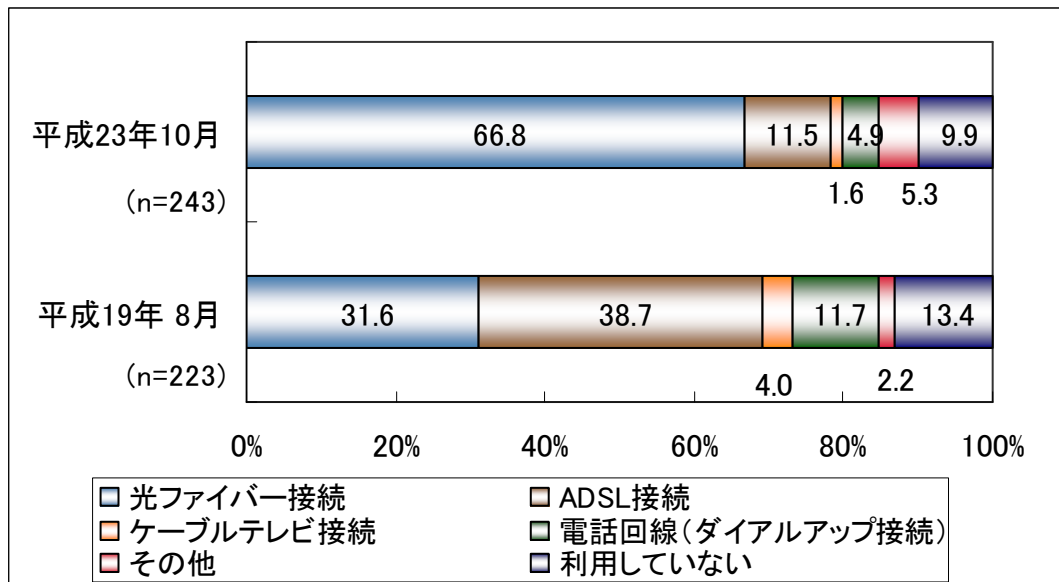


図表 17 インターネット利用頻度



図表 18 電子メール利用頻度

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79.8%がブロードバンド（光ファイバー、ADSL、ケーブルテレビ）を利用しています。第一次計画策定時点と比較すると、ブロードバンドの利用率は72.7%から79.8%へと7%程度の微増ですが、ブロードバンド利用者内でADSLから光ファイバーへの移行が進み、市民がより高速な回線でインターネットにアクセスできる状況が整備されています。



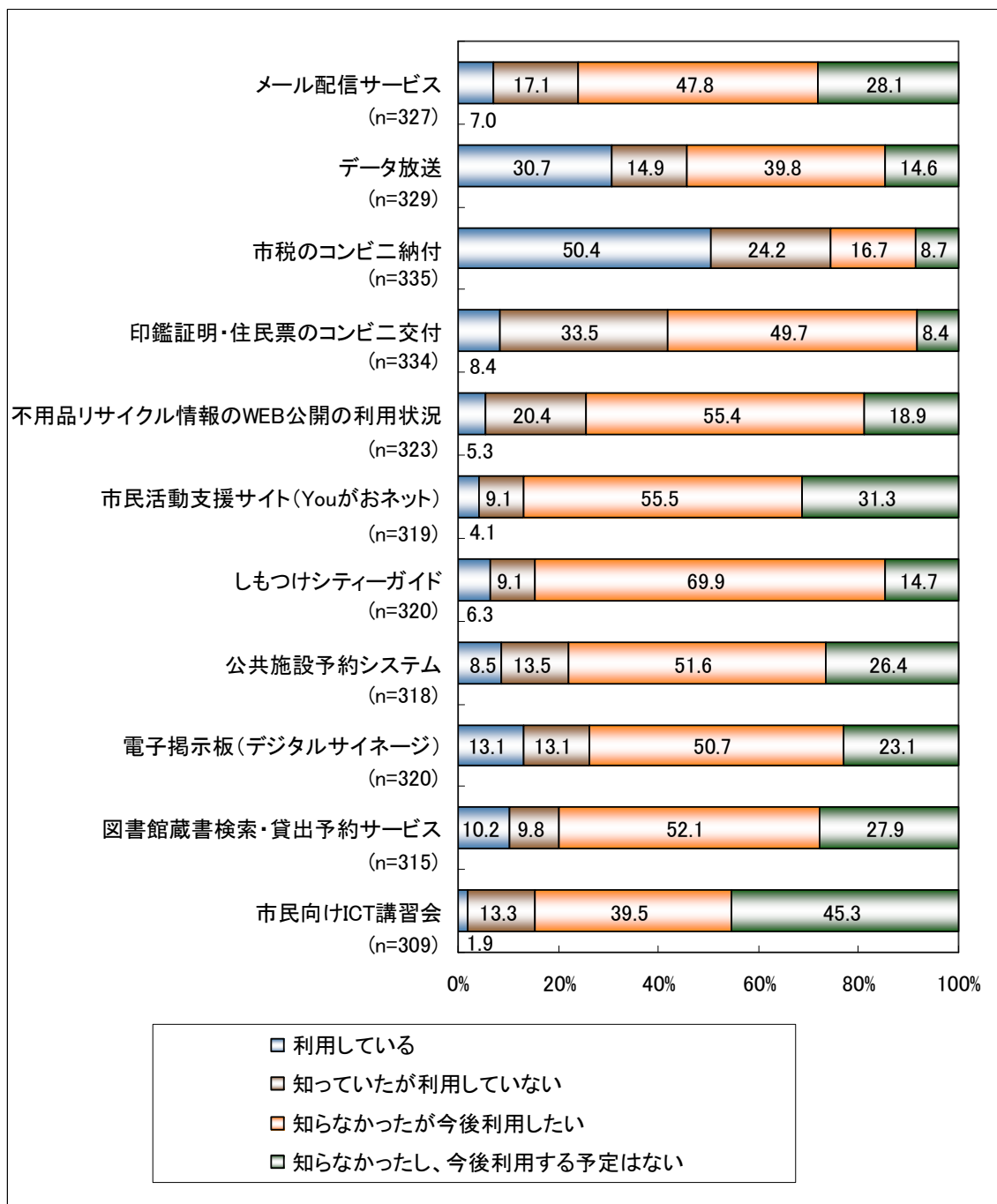
図表 19 インターネットの利用接続形態

### Ⅲ 下野市の情報化の状況

#### (4) ICTを活用した行政サービスについて

ICTを活用した市民向けサービスについては、「市税のコンビニ納付（認知度 74.6%、利用率 50.4%）」、「データ放送（認知度 45.6%、利用率 30.7%）」は市民に認知され、利用されつつあります。

一方で、その他のサービスについては認知が 20%以下のものもあり、市民に浸透しているとは言い難い状況にあります。認知度の低いサービスでは、「知らなかったが今後利用したい」という回答が 50%を超えるサービスが多く、市民のニーズに即したサービスを提供しているが、市民への周知が進まず、利用が進まない状況にあると推察されます。



図表 20 市の提供するICTを活用したサービスの利用状況

【メール配信サービス】

利用登録した方の携帯電話やパソコンに、「気象・地震情報」、「下野市に関する情報(安全・安心、生活、医療・福祉等)」を提供するサービス

【データ放送】

地上波デジタル放送のデータ放送を活用して、市民に行政情報を提供するサービス。とちぎテレビデータ放送にて提供

【市税のコンビニ納付】

市民がコンビニエンスストアで、納付書を提示して市税等を納付できるサービス

【住民票・印鑑証明のコンビニ交付】

市民がコンビニエンスストアで、住基カードを利用して住民票・印鑑証明の交付を受けることができるサービス

【不用品リサイクル情報のHPへの掲載】

不用品リサイクル情報を市のホームページ上でも公開し、最新の情報を市民が確認できるサービス

【市民活動支援サイト(Youがおネット)】

市民活動を支援するため、情報発信会員(各種団体等)が情報発信する場として活用可能なWEBサイト

【しもつけシティーガイド】

市民がWEB上で市内の公共施設、観光スポット、飲食店などを掲載した電子地図を閲覧可能なサービス。洪水時のハザードマップや都市計画情報も掲載

【公共施設予約システム】

インターネットにより市内のスポーツ・公民館施設の空き状況の確認と予約ができるサービス

【デジタルサイネージ】

市役所庁舎のほか、道の駅、温浴施設、JR駅などに、大型モニターを設置し、市からのお知らせや市のPR映像を放映するサービス

【図書館蔵書検索・貸出予約】

国分寺図書館、石橋図書館、南河内図書館相互の蔵書検索や図書予約のサービス

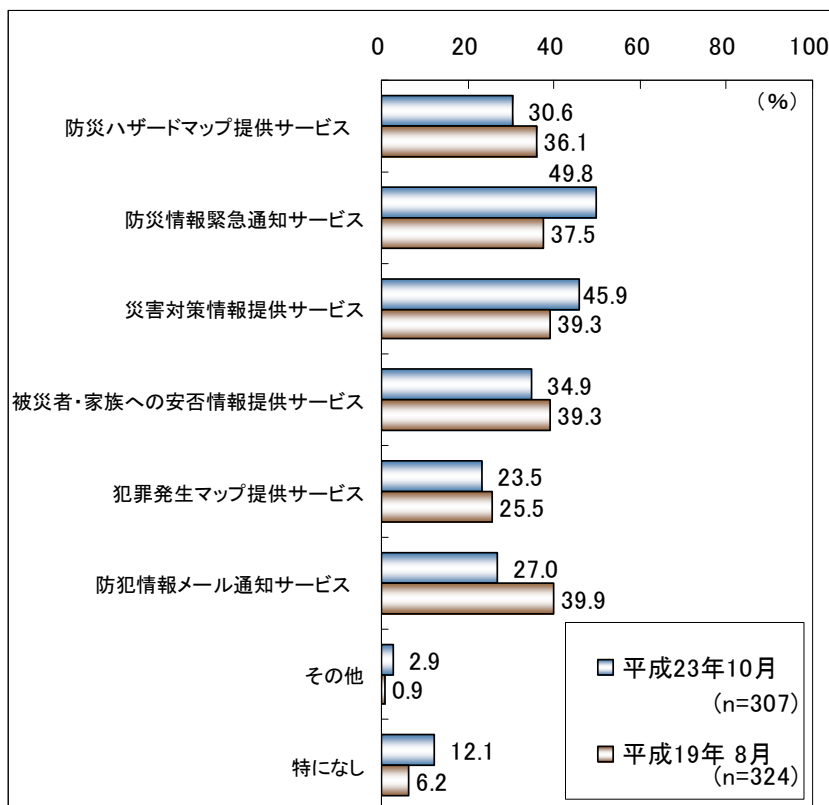
【市民向けICT講習会】

ICTに不慣れな市民向けにICT利活用の講習会を実施するサービス

### Ⅲ 下野市の情報化の状況

防災・防犯に関するサービスに対する要望は「特になし」が12.2%と、8割以上の人が何らかのサービスを求めていること、市民の重大な関心事であることがうかがえます。

サービスの種類では、東日本大震災の経験から災害時の情報提供に対する市民の要望が高まっていることが推察されます。



**【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

**【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

**【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

**【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

**【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

**【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

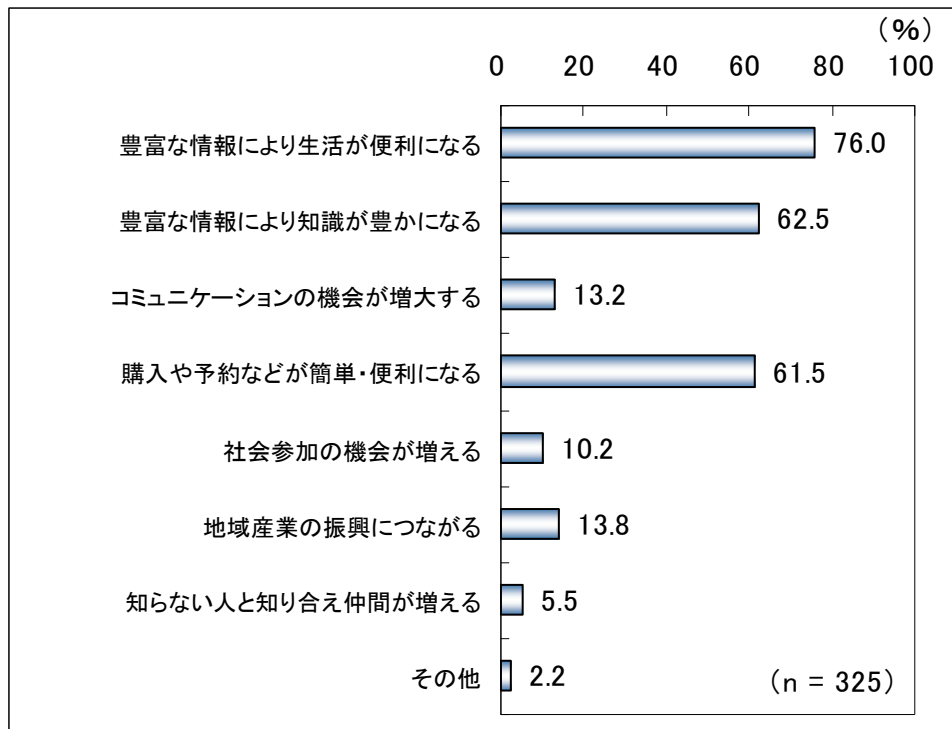
図表 21 防災・防犯、環境に関するサービスとしてあれば便利だと思うもの



(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は「豊富な情報により生活が便利になる (76.0%)」、「豊富な情報により知識が豊かになる (62.5%)」、「購入や予約などが簡単・便利になる (61.5%)」など、主に個人で完結する活動に回答が集まっています。

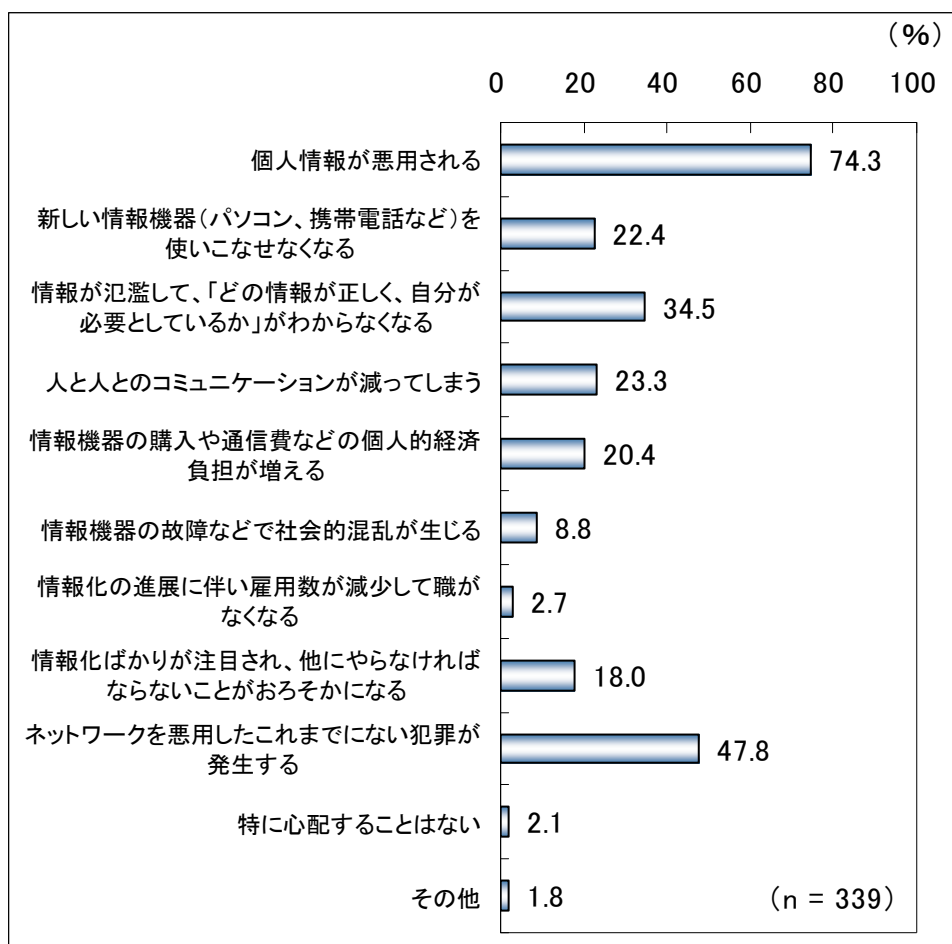
一方で、「社会参加の機会が増える (10.2%)」、「コミュニケーション機会が増大する (13.2%)」といった、コミュニケーションやコミュニティへの参加に対する期待は少なく、現時点では「利便性の向上に資する情報入手」が求められているということがうかがえます。



図表 22 情報化に期待する効果

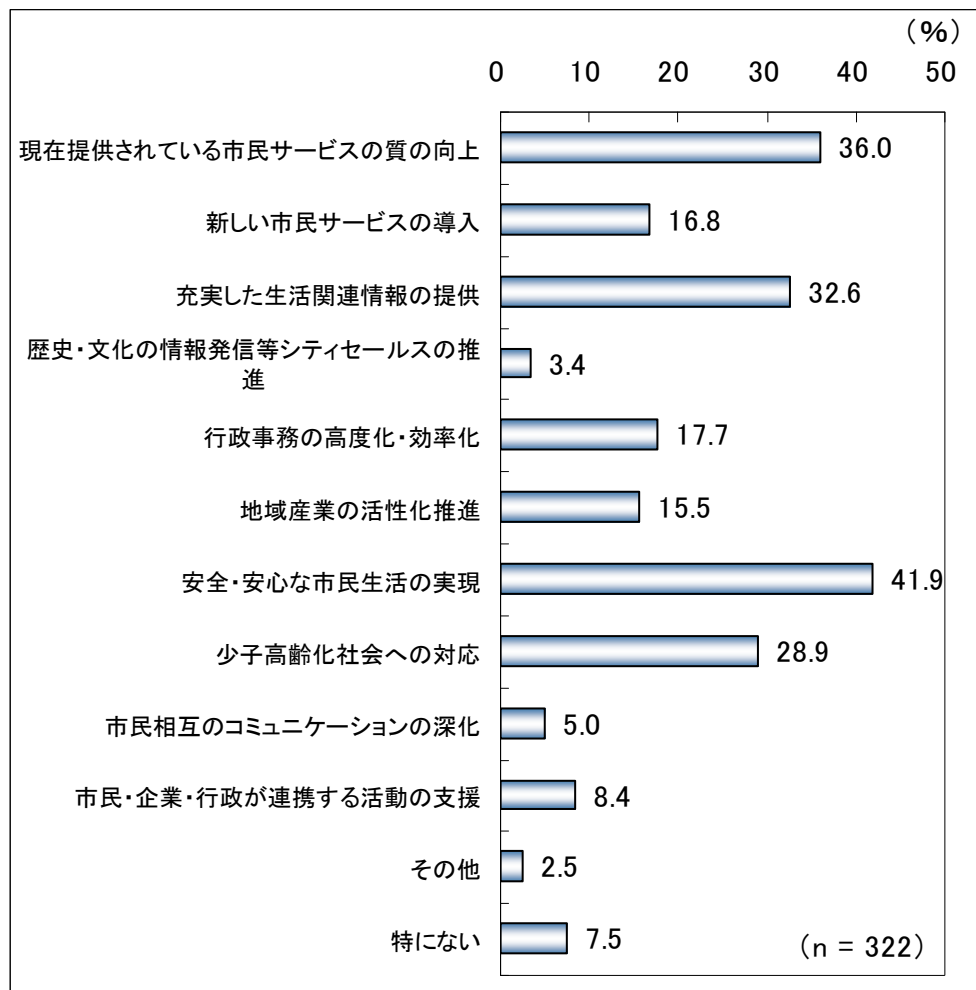
### Ⅲ 下野市の情報化の状況

また、不安に思うことでは「個人情報が悪用される（74.3%）」、「ネットワークを悪用したこれまでになかった犯罪が発生する（47.8%）」という回答が特に多く、インターネットを利用する人の多くが個人情報に対するセキュリティの向上を望んでいると考えられます。



図表 23 情報化が進むことにより不安に思うこと

市民が情報化推進にあたり市に注力して欲しいと感じている分野として、「安全・安心な市民生活の実現（41.9%）」、「現在提供されている市民サービスの質の向上（36.0%）」、「充実した生活情報の提供（32.6%）」に多くの回答が集まっています。



図表 24 情報化推進にあたり注力して欲しい分野

(6) (参考) 団体インタビュー

① インタビュー実施概要

市内で活動を行っている団体について、情報化推進本部の専門部会に関連する分野（市民生活・福祉・産業（農業・商工業）・教育）から抽出し、「団体でのICT利活用の状況・課題」等に関するインタビュー調査を平成23年10月及び平成24年1月に実施しました。

その実施概要は次のとおりです。

調査対象	市内で活動している団体
調査方法	対面インタビュー調査
調査期間	平成23年10月20日～平成23年10月28日 平成24年1月5日
調査項目	①団体の活動概要 ②団体でのICT利活用の状況 ③市で行っている団体向けのICTを利用したサービスの活用状況 ④団体が今後ICT利活用を予定していること ⑤団体でのICT利活用に係る課題 ⑥その他、下野市の地域情報化に関する意見、提案
対象団体 (順不同)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 下野市消費生活リーダー協議会</li> <li>・ 下野市ボランティア連絡協議会</li> <li>・ 下野市障害児者父母の会（すまいるの会）</li> <li>・ 下野市認定農業者連絡協議会</li> <li>・ 国分寺商工会</li> <li>・ グリムの里スポーツクラブ</li> <li>・ 下野市文化協会</li> <li>・ 下野市社会福祉協議会</li> </ul>

図表 25 団体インタビュー調査実施概要

② インタビュー調査結果

図表 26 に主な意見を示します。

調査項目	主な意見
団体での ICT 利活用の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用していない(今の活動で必要性を感じない)</li> <li>・ 高齢者が多くPCを使えない</li> <li>・ 会報は発行しているが紙媒体</li> <li>・ HPによる情報発信は未着手</li> <li>・ 連絡は郵送か電話で困っていない</li> <li>・ 若い会員が増えてくれば少しずつ状況は変わるだろう</li> <li>・ 情報収集や連絡するための手段として利用している。</li> </ul>
市で行っている団体向けの ICT を利用したサービスの活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用していない</li> <li>・ You がおネットの申込みだけはしている</li> </ul>
団体で今後 ICT 利活用を予定していること	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 特になし</li> </ul>
団体での ICT 利活用に係る課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 特に感じていない</li> <li>・ 団体の活動内容や雰囲気を知らずに参加し、すぐにやめる人もいるので、発信した情報を見て、ある程度内容を理解していただいたうえで参加してもらえるのは良い。</li> <li>・ 利用できる団体の制限が分からない。</li> </ul>
その他、下野市の地域情報化に関する意見、提案	<p>○とちぎ TV のデータ放送</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ TV のデータ放送は使用方法が簡単であり、どの家庭にもデジタルテレビがあるので、高齢者にとっても敷居が低く、便利であると感じている。</li> <li>・ データ放送の使い方を知らない高齢者は多いと思うが使い方を教えることで高齢者でも活用できると思う。</li> </ul> <p>○高齢者向けのタブレット端末の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 他の自治体では、スマートフォン・タブレット端末を高齢者に配付し、安否確認、市からの情報発信、デマンドバスの乗車申込みなどに活用している事例があり、非常に好評だと聞いている。</li> <li>・ タブレット端末は端末本体に通信機能が組み込まれているため、ネットワークの接続工事が不要であり、インターネットに接続していない高齢者宅でも導入が容易。</li> </ul> <p>○デマンドバスへの期待</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ デマンドバスは便利な移動手段として期待している。</li> <li>・ スマートフォン・タブレット端末などでボタンを押すだけで簡単に迎えに来てくれるようになると良い。</li> </ul> <p>○シティーセールスの推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報化については、内向きの市民に向けたサービスだけではなく、市外に向けた情報発信も積極的に進めてほしい。それが、市の知名度につながり、訪ねてみよう、あるいは下野市産のものを買ってみようという動機づけになるのではないかと。</li> </ul>

図表 26 団体インタビュー調査で得られた主な意見