

市民アンケート結果

「各務原市DX推進計画」策定に伴う市民アンケート調査を実施しました。

(1) 調査目的

この調査は、市民のデジタル技術の利用状況や、今後期待される市民サービス等についての意見等を把握し、DX推進計画策定の基礎資料とすることを目的として実施したものです。

(2) 調査対象および調査方法

項目	内容
調査対象	① 18歳以上の市民から無作為抽出した2,000人 ② 市ウェブサイトで募集（市内在住者に限る）
調査方法	インターネット回答 （インターネットからの回答が困難な方は、郵送回答）
調査期間	令和7年4月21日～5月20日（30日間）

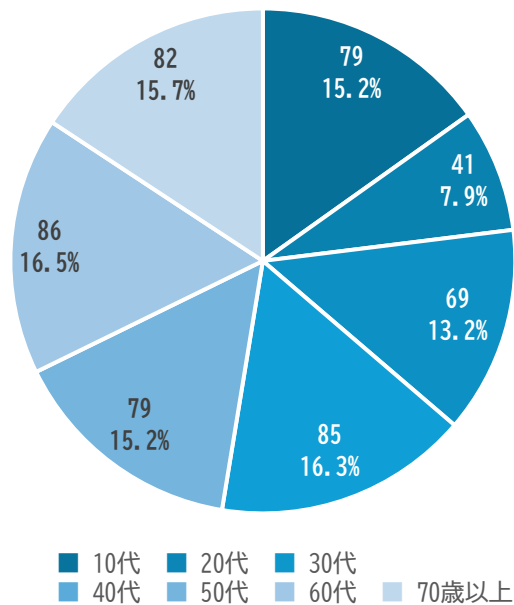
(3) 回答数

	有効回答数	回答率
①18歳以上の市民から 無作為抽出した2,000人	517件	25.9%
②市ウェブサイトで募集 （市内在住者に限る）	4件	—

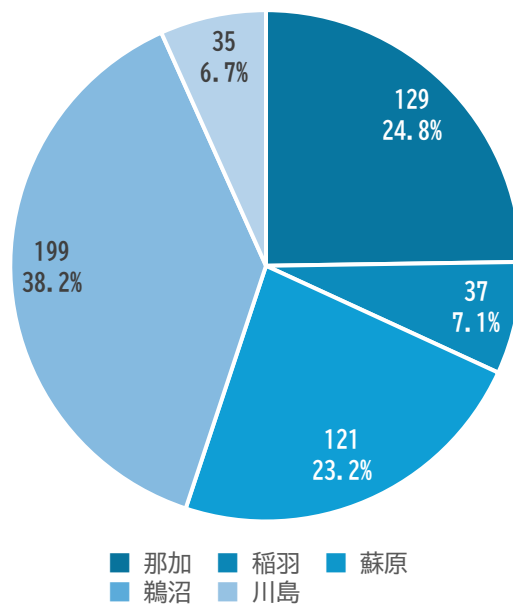
市民アンケート結果

回答者の属性について

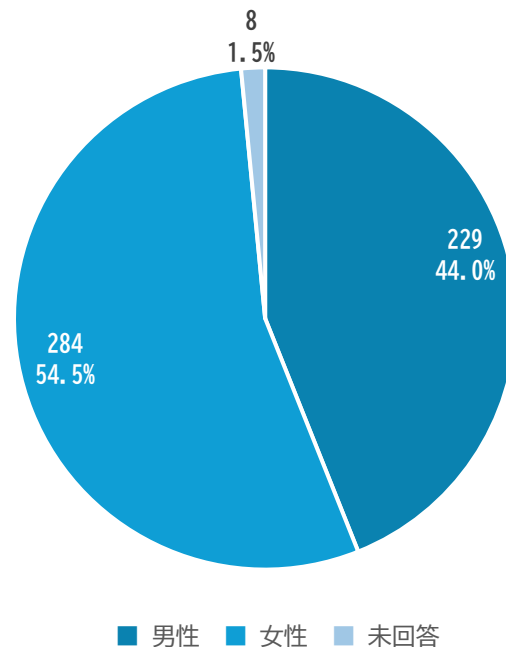
【問1】年齢



【問2】地域



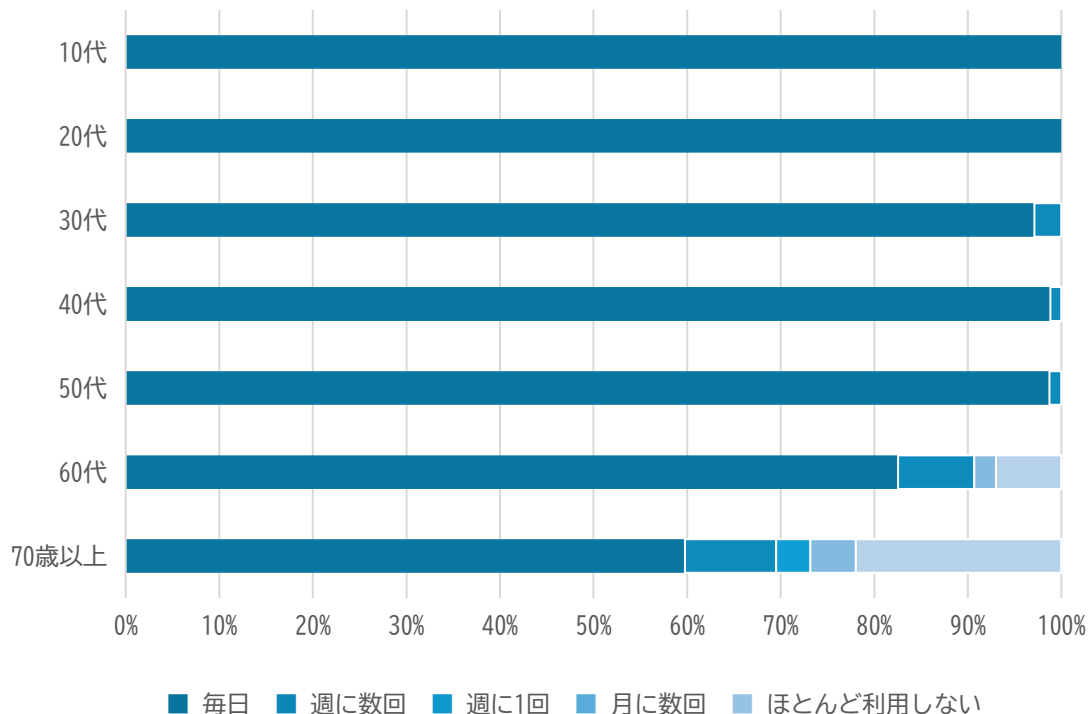
【問3】性別



市民アンケート結果

【問4】 インターネットの利用頻度

	回答数	割合
毎日	469	90.0%
週に数回	19	3.6%
週に1回	3	0.6%
月に数回	6	1.2%
ほとんど利用しない	24	4.6%
計	521	100%



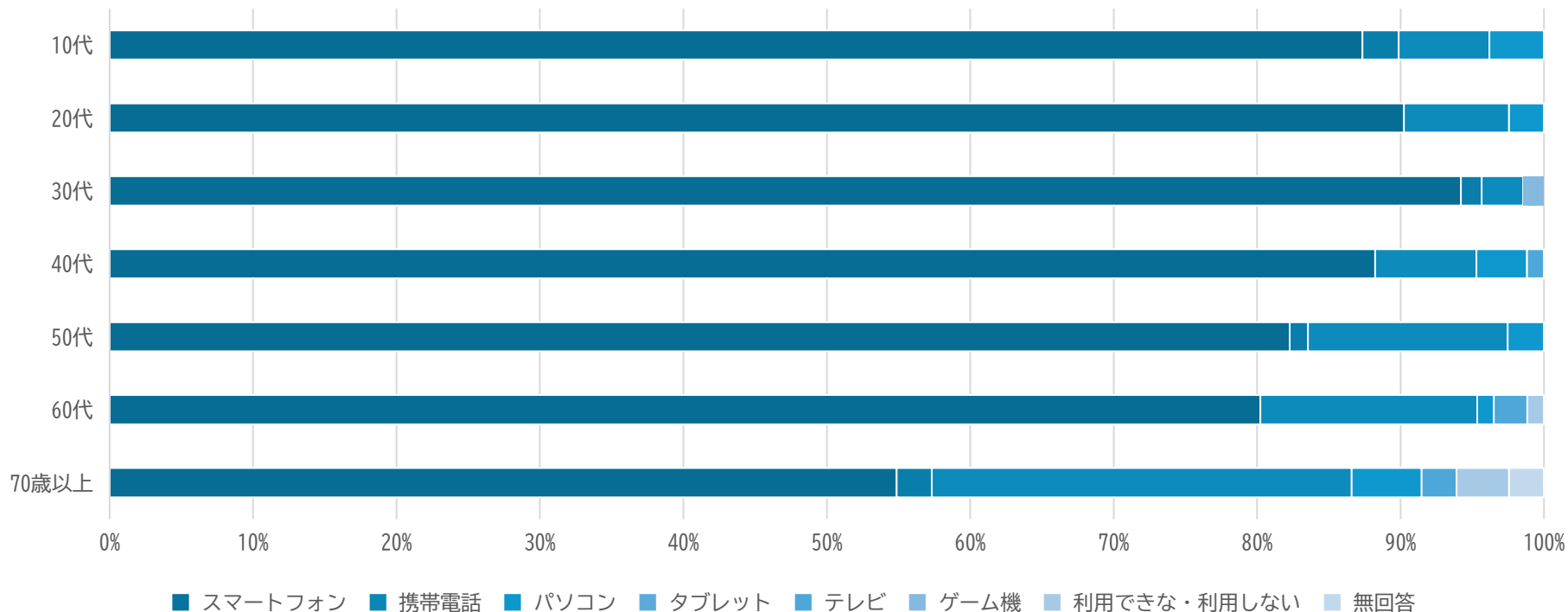
市民アンケート結果

【問5】 インターネットに接続する主なデジタル機器（年代別）

	スマートフォン		携帯電話		パソコン		タブレット		テレビ		ゲーム機		利用できない 利用しない		合計
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	
10代	69	87.3%	2	2.5%	5	6.3%	3	3.8%	0	0%	0	0%	0	0%	79
20代	37	90.2%	0	0%	3	7.3%	1	2.4%	0	0%	0	0%	0	0%	41
30代	65	94.2%	1	1.4%	2	2.9%	0	0%	0	0%	1	1.4%	0	0%	69
40代	75	88.2%	0	0%	6	7.1%	3	3.5%	1	1.2%	0	0%	0	0%	85
50代	65	82.3%	1	1.3%	11	13.9%	2	2.5%	0	0%	0	0%	0	0%	79
60代	69	80.2%	0	0%	13	15.1%	1	1.2%	2	2.3%	0	0%	1	1.2%	86
70歳 以上	45	56.3%	2	2.5%	24	30.0%	4	5.0%	2	2.5%	0	0%	3	3.8%	80

市民アンケート結果

【問5】 インターネットに接続する主なデジタル機器（年代別）



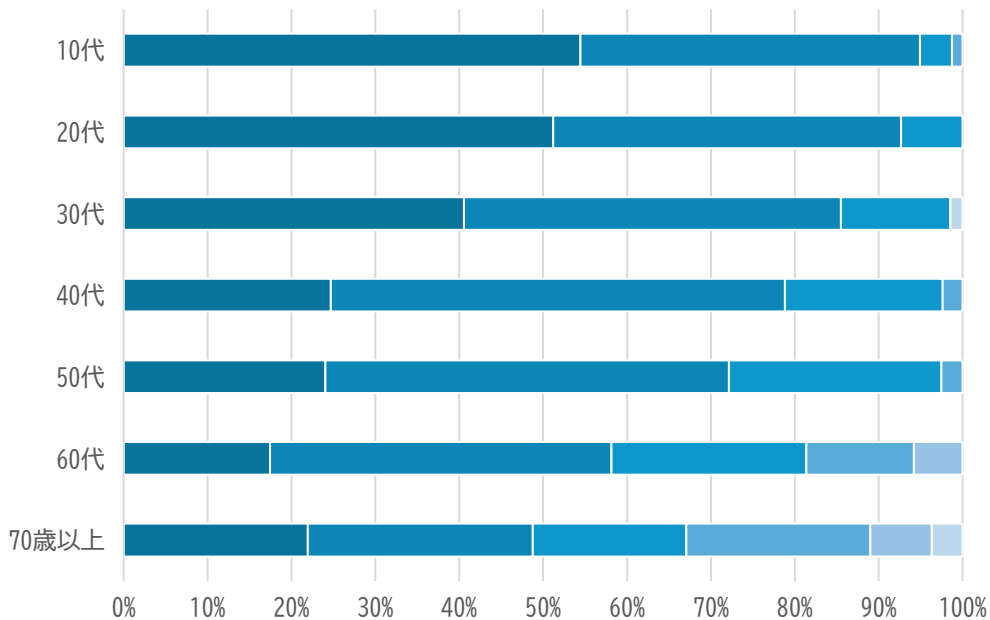
市民アンケート結果

【問6】 デジタル機器を十分に活用できているか（年代別）

	活用できている		どちらかといえば活用できている		どちらともいえない		使用に不安を感じる		使用に大きな不安を感じる		無回答		合計
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	
10代	43	54.4%	32	40.5%	3	3.8%	1	1.3%	0	0%	0	0%	79
20代	21	51.2%	17	41.5%	3	7.3%	0	0%	0	0%	0	0%	41
30代	28	40.6%	31	44.9%	9	13.0%	0	0%	0	0%	1	1.4%	69
40代	21	24.7%	46	54.1%	16	18.8%	2	2.4%	0	0%	0	0%	85
50代	19	24.1%	38	48.1%	20	25.3%	2	2.5%	0	0%	0	0%	79
60代	15	17.4%	35	40.7%	20	25.3%	11	12.8%	5	5.8%	0	0%	86
70歳以上	18	22.0%	22	26.8%	15	18.3%	18	22.0%	6	7.3%	3	3.7%	80

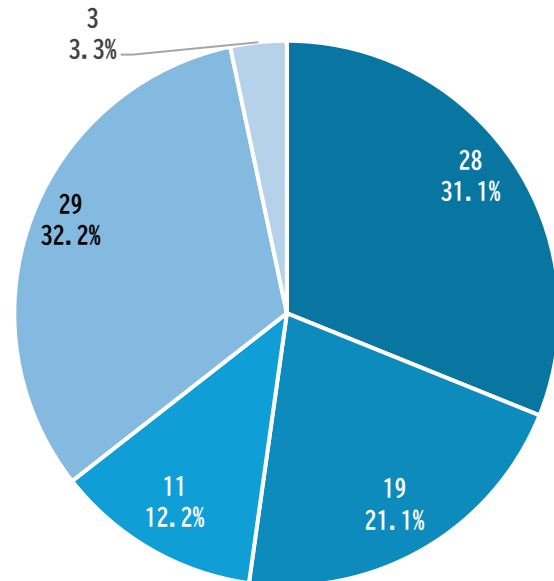
市民アンケート結果

【問6】 デジタル機器を十分に活用できているか（年代別）



■ 活用できている
 ■ どちらかといえば活用できている
 ■ どちらともいえない
■ 使用に不安を感じる
 ■ 使用に大きな不安を感じる
 ■ 無回答

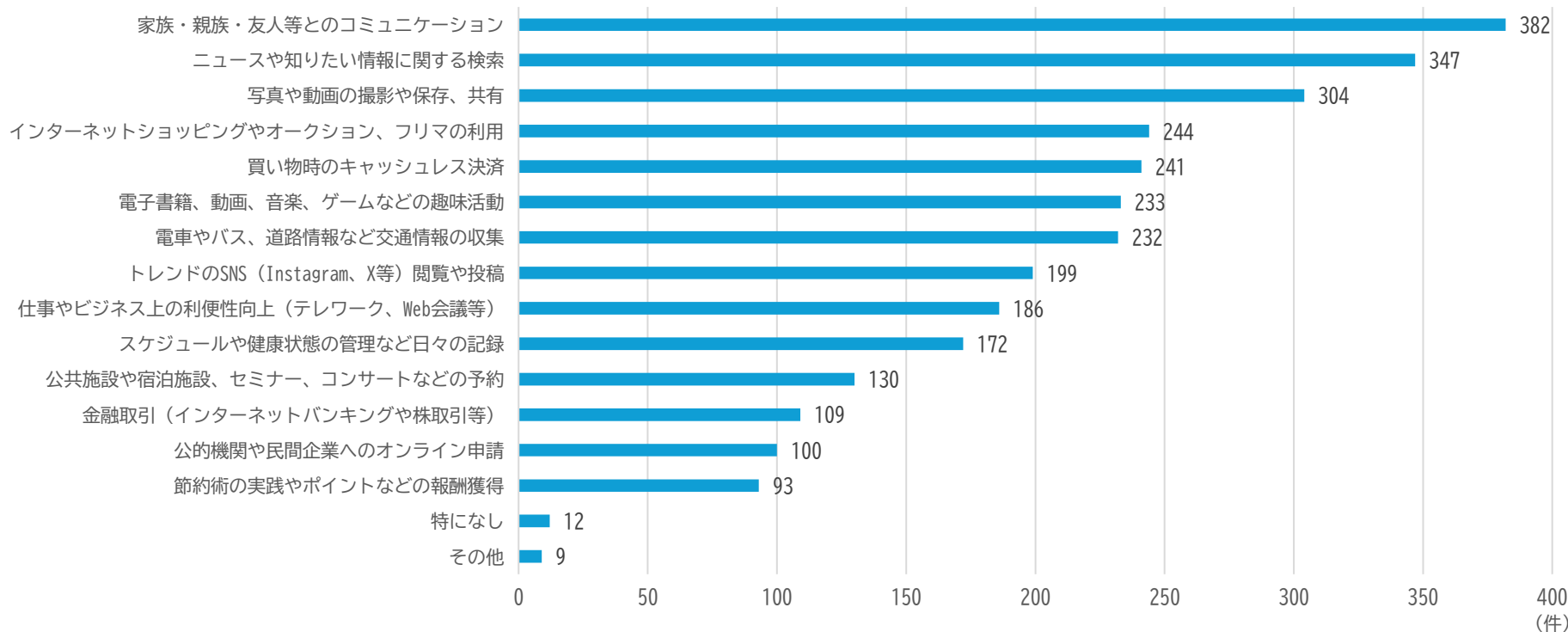
問6で使用に不安を感じる・使用に大きな不安を感じるに回答した方が対象
デジタル機器の利用に関して不安を感じる点



■ 操作方法がわからない
 ■ 故障やトラブル時の対応
■ 通信費用などがかかる
 ■ 情報セキュリティや個人情報漏洩
 ■ その他

市民アンケート結果

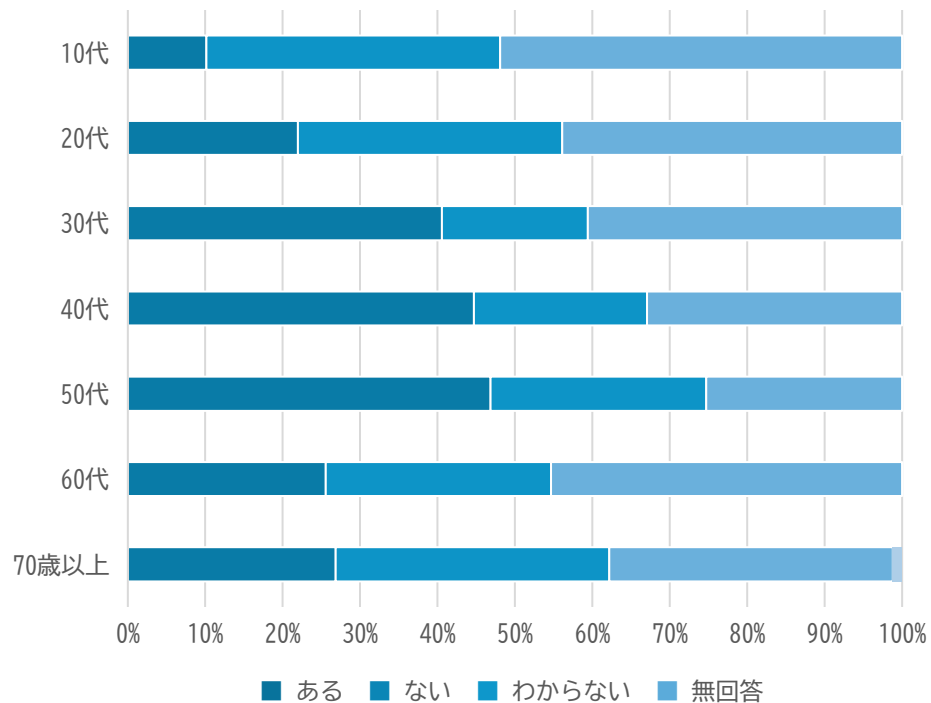
【問7】 デジタル機器を使いたいと思うきっかけ（複数回答）



市民アンケート結果

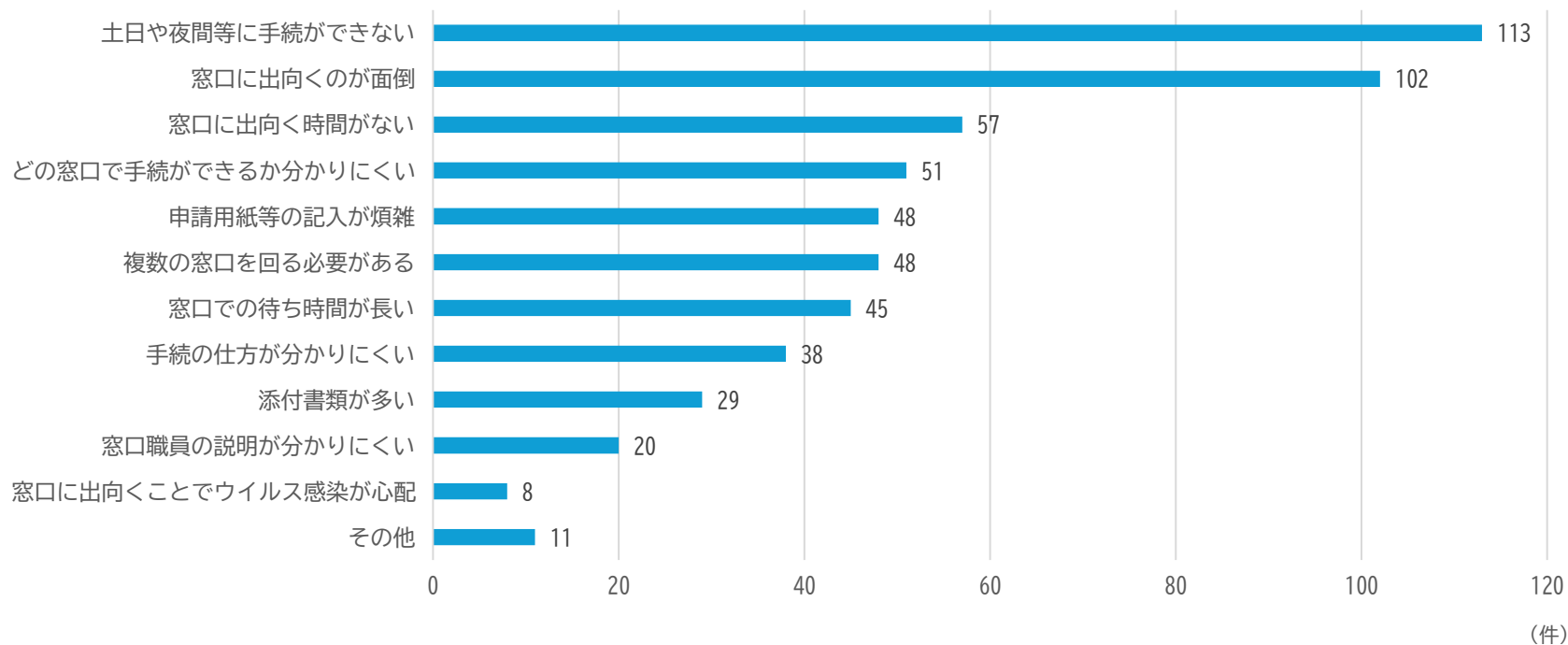
【問8】市の行政手続について、不便・不満等を感じていること（年代別）

	ある		ない		分からない		無回答	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
10代	8	4.9%	30	19.7%	41	20.1%	0	0.0%
20代	9	5.5%	14	9.2%	18	8.8%	0	0.0%
30代	28	17.1%	13	8.6%	28	13.7%	0	0.0%
40代	38	23.2%	19	12.5%	28	13.7%	0	0.0%
50代	37	22.6%	22	14.5%	20	9.8%	0	0.0%
60代	22	13.4%	25	16.4%	39	19.1%	0	0.0%
70歳以上	22	13.4%	29	19.1%	30	14.7%	1	100.0%



市民アンケート結果

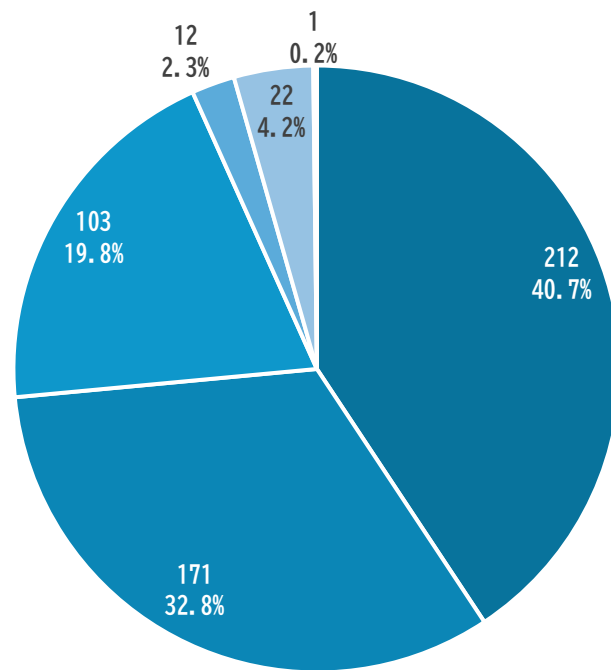
問8で市の行政手続について、不便・不満等を感じていることがあると回答した方が対象
市の行政手続で不便・不満等を感じている点（複数回答）



市民アンケート結果

【問9】市の行政手続について、オンライン化を推進すべきか

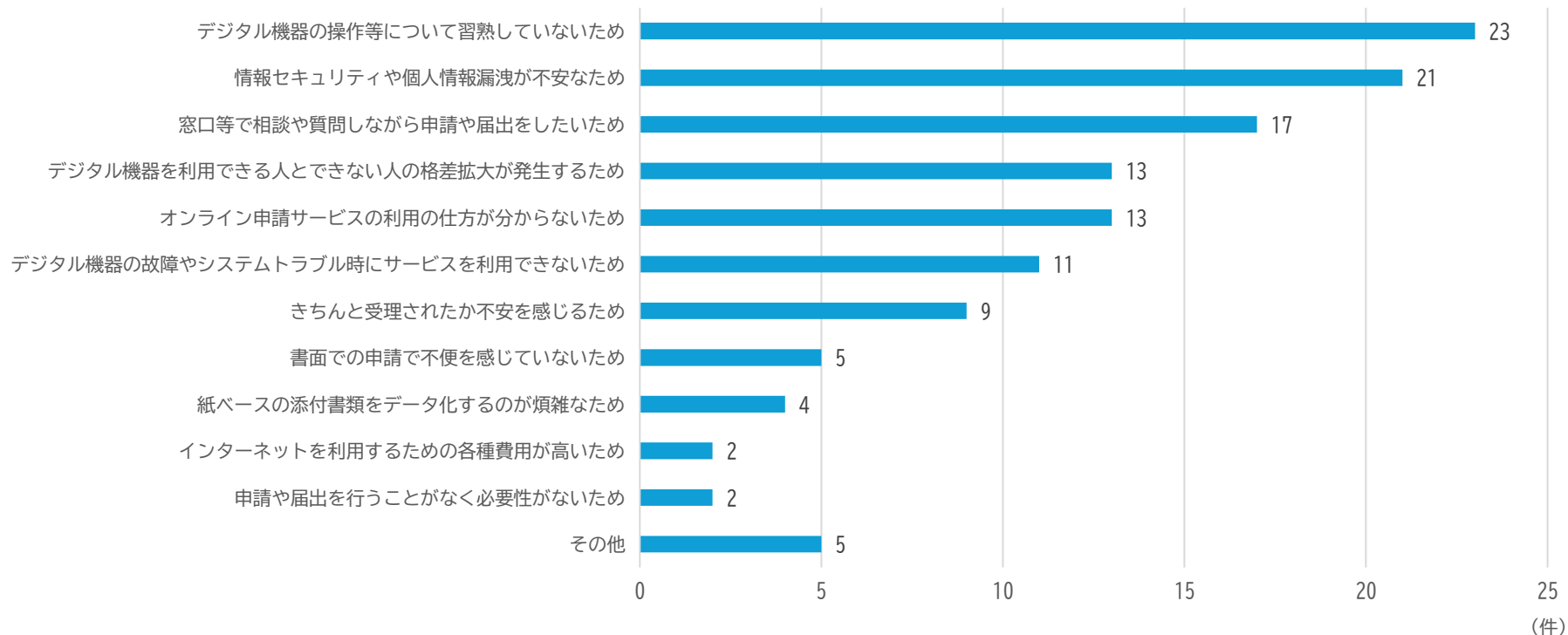
	回答数	割合
賛成	212	40.7%
どちらかといえば賛成	171	32.8%
どちらともいえない	103	19.8%
反対	12	2.3%
どちらかといえば反対	22	4.2%
無回答	1	0.2%



■ 賛成 ■ どちらかといえば賛成 ■ どちらともいえない
■ 反対 ■ どちらかといえば反対 ■ 無回答

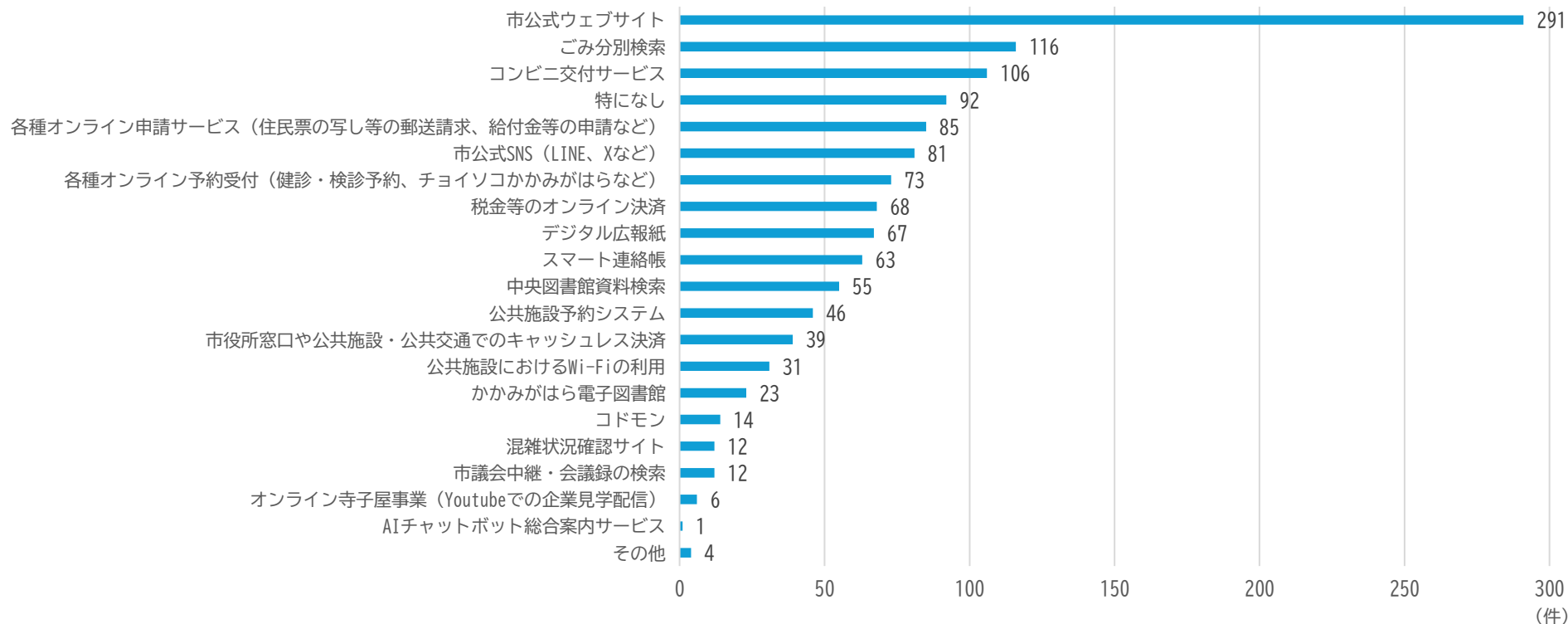
市民アンケート結果

問9で市の行政手続について、不便・不満等を感じていることがあると回答した方が対象
「どちらかといえば反対」「反対」を選択した理由



市民アンケート結果

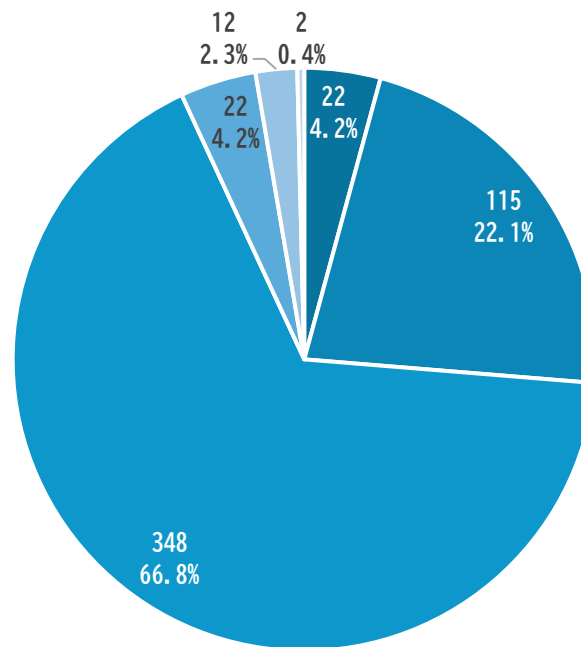
【問10】 利用したことのある市のデジタルサービス（複数回答）



市民アンケート結果

【問11】市の行政サービスのデジタル化に満足しているか

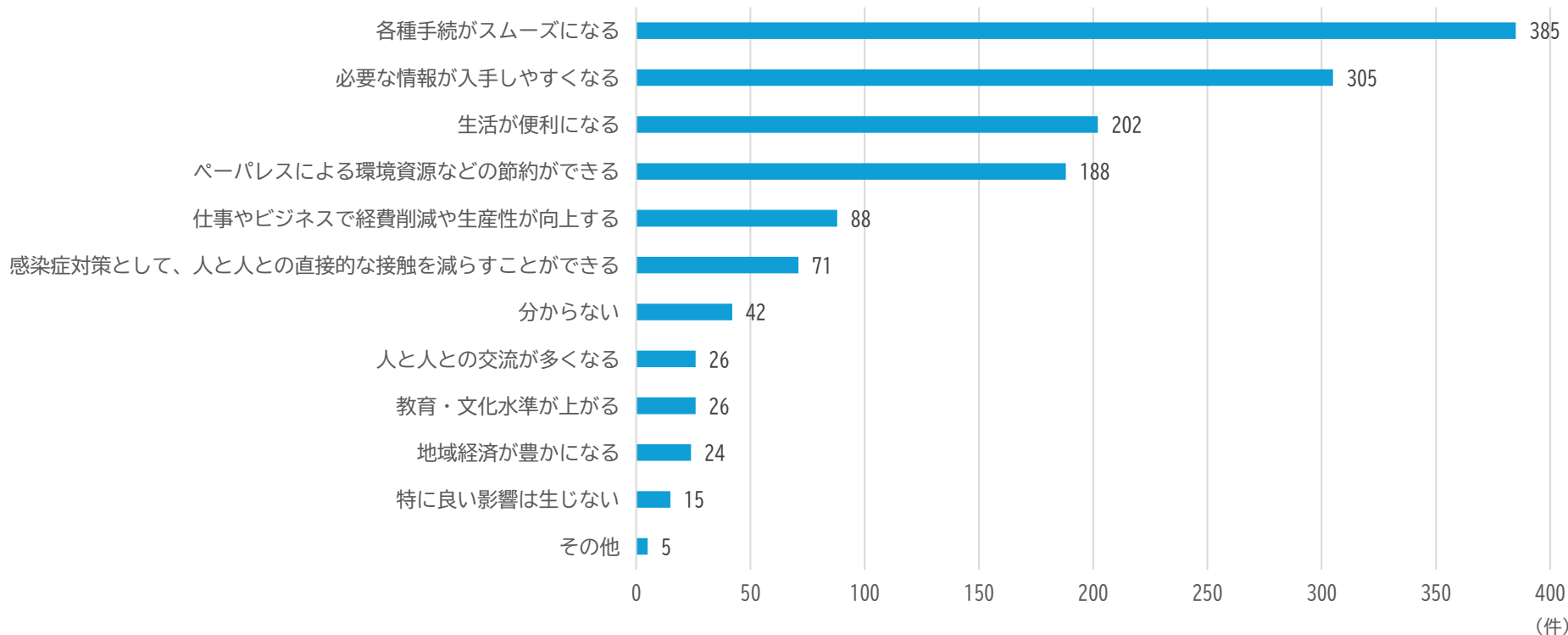
	回答数	割合
満足	22	4.2%
どちらかといえば満足	115	22.1%
どちらともいえない	348	66.8%
どちらかといえば不満	22	4.2%
不満	12	2.3%
無回答	2	0.4%



■ 満足している ■ どちらかといえば満足 ■ どちらともいえない
■ どちらかといえば不満 ■ 不満 ■ 無回答

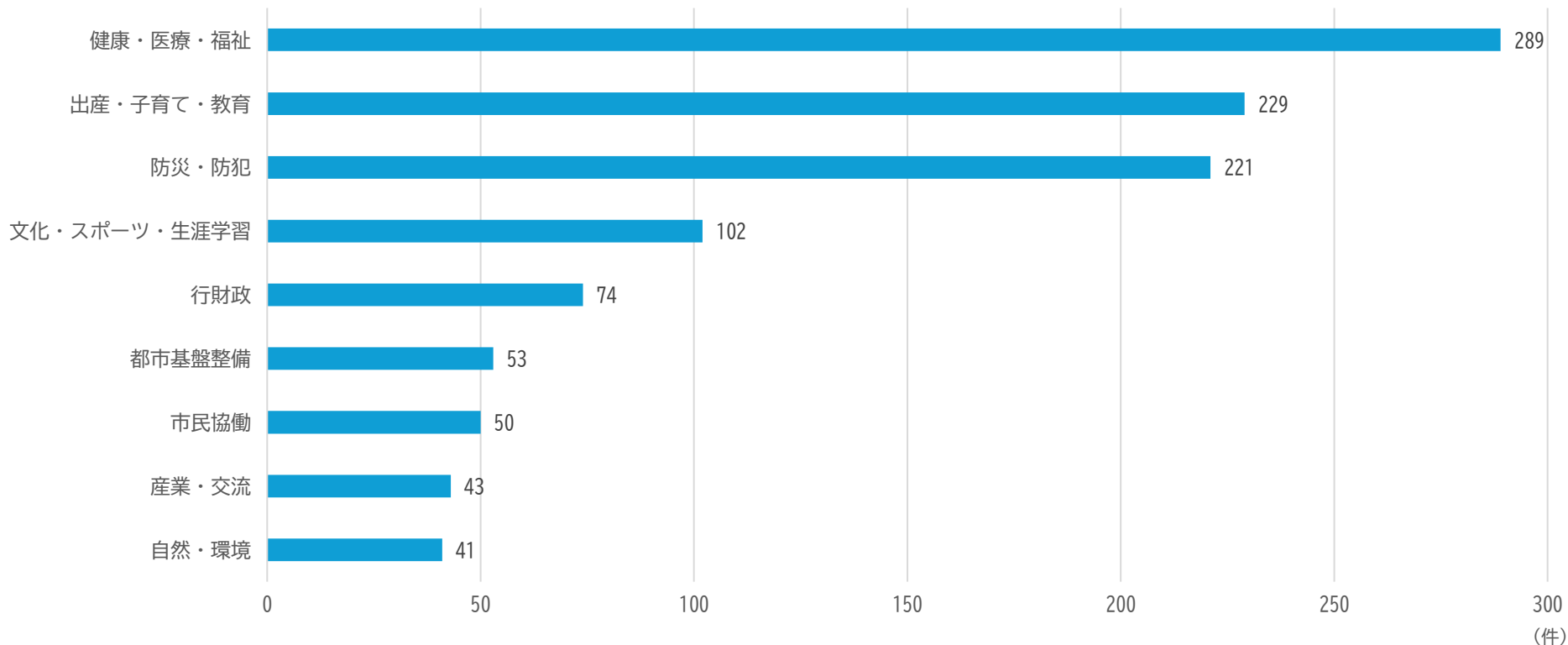
市民アンケート結果

【問12】 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か（複数回答）



市民アンケート結果

【問13】 今後の5年間で、各務原市総合計画のどの分野でデジタル化に取り組むことが重要であるか（最大3つ選択）



市民アンケート結果

【問14】市のDX推進に対する意見 ※いただいた回答でご意見の多かったものを要約して記載しています。

■情報化の推進について

- DX推進は、少子高齢化が招く社会基盤の脆弱化に対抗する有効な手段だと考えている。速やかに進めてほしい。
- 積極的に推進して人件費や経費をもっと有意義に使用した方がよい。
- DX推進により、市に誇りを持ち、周りに自慢できるような状態になってほしい。
- DXの推進とあわせて、業務改革が大事。昔からの慣例にとられない市の運営を期待している。
- 今後、職員の確保が困難になることを踏まえ、DXと魅力ある職場環境づくりを両輪で進めてほしい。
- ある程度は進んでいるが、先進的とは言えない。次の世代が住みやすい方向に進めてほしい。
- 日本は災害が多い国なので、アナログな手法も残しておく必要がある。
- デジタル化されると手続はスムーズになる反面、情報流出のリスクが心配だ。

■申請・手続について

- 待ち時間短縮、コスト削減のため、オンラインでの手続へ移行してほしい。
- 土日や夜間でも諸手続ができるようにしてほしい。
- 申請や手続する市民が、より簡単に分かりやすい方法で出来ればありがたい。
- デジタルにしたところで、申請が煩雑では意味がない。
- マイナンバーカードをもっと活用してもいいのではないか。

市民アンケート結果

■地域づくりについて

- 広報紙の配布や回覧板は自治会役員の負担になっている。SNS等で一斉連絡できたり、役員会議をオンラインで実施できるようにしてほしい。
- みんなが住みやすく、子育てしやすく、市民に寄り添うまちにしてほしい。
- 介護世帯など地域から乖離しやすい人への取り組みをすべきである。

■デジタルデバイドについて

- スマホやパソコンの操作に不安があるため、相談できる環境を整備してほしい。
- 高齢者がスマホやパソコンを学習できる機会を増やすことで、取り残されないようにする必要がある。
- DX推進には、高齢者など馴染みの少ない人への普及が課題。
- デジタルに適應できない人が安全・安心してサービスを受けられるか心配。

■情報発信について

- 各個人に該当する補助制度などを、市側から情報提供してほしい。
- 誰にでも分かるよう、難しい文言を使わず簡単にしてほしい。
- 回覧板をデジタル配信してほしい。