情報化に関する市民アンケート調査結果

平成27年3月

厚木市

【目次】

1. 市民アンケート調査の概要	1
1.1. 調査の目的	1
1.2. 調査の概要	1
1.3. 設問内容	1
1.4. 本書の見方	2
1.5. 標本誤差	2
2. 市民アンケート調査結果	3
2.1. 問1の結果(回答者の属性)	3
2.2. 問2の結果 (IT機器利用状況)	4
2.3. 問4の結果 (インターネット利用時の問題点)	15
2.4. 問5の結果 (パソコンの利用について)	16
2.5. 問6の結果 (ITスキルの習得方法について)	17
2.6. 問7の結果 (行政情報の取得方法について)	18
2.7. 問8の結果 (厚木市の行政情報の満足度について)	20
2.8. 問10の結果 (入手しにくい情報について)	31
2.9. 問11の結果 (ITを利用した行政サービスについて)	33
2.10. 問12の結果(情報化の影響)	35
2.11. 最後に	36
3. 市民アンケート結果まとめ	38
3.1. 個別項目に関わるまとめ	38
(1)回答者の属性	38
(2)IT 機器利用状況とインターネット利用	38
(3)パソコンの利用と IT スキル取得	39
(4)行政情報の取得方法について	39
(5)厚木市のホームページについて	
(6)入手しにくい情報について	40
(7)ITを利用した行政サービスや情報化の影響	40
3 2 全体まとめ	41

1. 市民アンケート調査の概要

1.1.調査の目的

市民のインターネット利用の動向等情報化の現状や、市の情報化施策に対する満足度、要望等について把握し、ICT(情報通信技術)を活用した行政サービスの向上を図り、市民の皆様にとって利便性の高い施策を推進していくことを目的にアンケート調査を実施した。

1.2.調査の概要

調查方法 :郵送調查

対象者:厚木市民(住民基本台帳から無作為抽出)

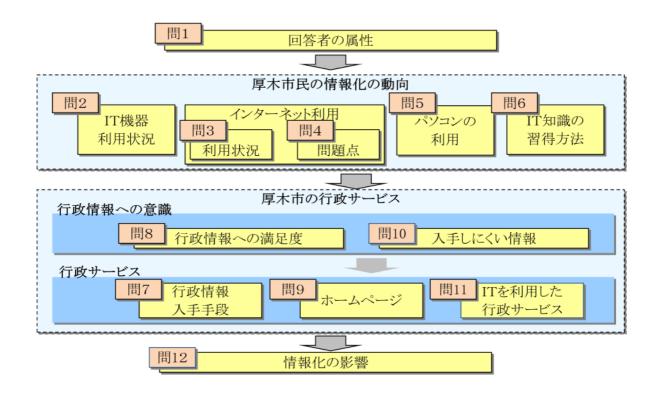
調査期間 : 平成26年(2014)年7月30日~8月13日

調査対象数:4,000人

回収数 : 1,621人(40.5%)

厚木市人口、調査対象数、回収率等から本調査結果は厚木市民の意見の縮図と言える。なお、信頼 水準は95%と設定することができ、標本誤差は±1.5から2.4%程度と考えられる。

1.3. 設問内容



1.4. 本書の見方

- (1) 図表中の「n」は、各設問の回答者数のことである。
- (2)集計は少数点第2位を四捨五入しており、小数点第1位までで表現している。 そのため、数値の合計が100.0%ちょうどにならない場合がある。
- (3)回答の比率(%)は、その質問の回答者数を基数として算出した。したがって、 複数回答の設問はすべての比率を合計すると100.0%を超えることがある。
- (4)本文や図表中の選択肢表記は、語句を短縮・簡略化している場合がある。

1.5.標本誤差

今回の調査は、調査対象となる母集団(市内在住で満18歳以上の市民)から一部を 抽出した標本(サンプル)の比率等から母集団の比率等を推測する、いわゆる「標本調 査」を行っている。したがって、母集団に対する標本誤差が生じることがある。

標本誤差は、次式で統計学的に得られ、 比率算出の基数(n) 回答の比率(p) によって誤差幅が異なる。

本調査の実際の設問に当てはめてみると、問3の「インターネットを利用しています か」の設問に関して、回答者が1,621人で、そのうち「利用している」の回答比率が 73.8%であったことから、標本誤差は、±2.13%となり、この設問に対する回 答率は71.67%~75.93%の範囲内にあると考えられる。

N = 母集団 (厚木市の18歳以上人口:188,466人 : 平成26年7月1日時点)

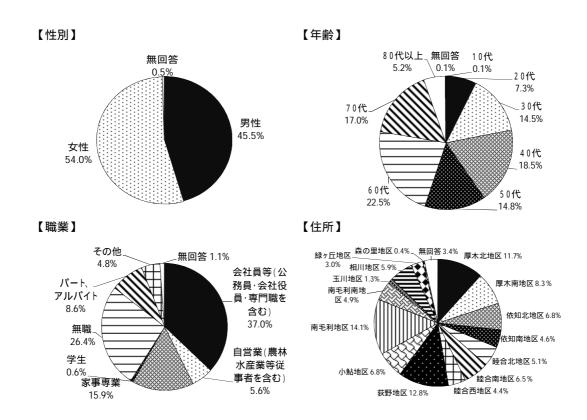
n = 比率算出の基数

р		回答比率							
	90%又は	80%又は	70%又は	60%又は	5 0 %				
n(基数)	1 0 %	20%	3 0 %	4 0 %	3 0 %				
1,621人	±1.45	±1.94	± 2 . 2 2	± 2 . 3 7	± 2 . 4 2				

2. 市民アンケート調査結果

2.1. 問1の結果(回答者の属性)

問1 あなたご自身についてお答えください。それぞれの項目について、当てはまるもの を選んで〔 〕内の数字に 印をつけてください。



回答者の性別に関しては、「女性」が「男性」より約10ポイント多く回答している。また、年齢層については、「30歳代」から「70歳代」の間の層で高くなっている。

回答者は「会社員等」が多く、次いで、「無職」、「家事専業」となっている。

回答者の住所については、概ね各地区の人口に準じて回答者が分散していると言える。

以上の属性情報と回収数から、本アンケート調査については、厚木市住民全体の意向を読みとるにあたって充分に活用できると言える。

2.2.問2の結果(IT機器利用状況)

問2 あなたご自身又はご家庭で利用している情報通信機器(IT機器)の利用状況に関して、それぞれの設問で、当てはまるものを選んで[]内の数字に 印をつけてください。(それぞれ1つだけ選択)。

■現在利用している □現在は利用していないが将来利用したい 圏将来も利用する予定はない □無回答

	n=			(%)
電話(ご家庭にある固定電話)	(1,621)	76.6	4	1.9 15.3 3 2
携帯電話·PHS	(1,621)	71.8	2.4	17.8 8.0
スマートフォン	(1,621)	45.7	19.3 20.	7 14.3
テレビ電話	(1,621)	5.0 14.3	59.1	21.6
IP電話	(1,621)	15.3 11.2	51.7	21.8
FAX	(1,621)	44.1	10.3 32.2	13.4
ラジオ	(1,621)	62.8	8.8	17.4 11.0
パソコン	(1,621)	66.6	10.0	12.0 11.4
タブレット	(1,621)	18.4 31.8	29.2	20.6
テレビ	(1,621)		92.7	0.7 2.5 4 1
ワンセグ対応テレビ	(1,621)	24.6 10.7	43.4	21.3
4K·8K対応テレビ	(1,621)	1.2 36.2	40.0	22.6
ネット家電(外出先からスイッチを入れられるエアコン等)	(1,621)	2.0 28.3	49.6	20.1

その他、「セキュリティ」、「スマートハウス」等。

【携帯電話・PHS】

■現在利用している □現在は利用していないが将来利用したい ⑬将来も利用する予定はない □無回答

### (737)			n=		(%)
世		全体	(1,621)	71.8	2.4 17.8 8.0
別		男性	(737)	74.6	2.0 16.6 6.8
10代 (2) 50.0 0.0 50.0 0.		女性	(876)	69.5	2.8 18.9 8.8
1		無回答	(8)	75.0	0.0 0.0 25.0
### A Part		10代	(2)	50.0 0.0	50.0 0.0
### ### ### ### ### ### ### ### ### ##		20代	(118)	52.6 2	.5 39.8 5.1
###		30代	(235)	66.8	2.1 26.8 4.3
能業	_	40代	(299)	68.9	1.0 25.8 4.3
Record 10 10 10 10 10 10 10 1		50代	(240)	82.5	0.8 7.9 8.8
## 18 0代以上 (85)		60代	(365)	81.9	2.5 10.1 5.5
無回答 (2) 50.0 0.0 0.0 50.0 1.0 21.7 5.3 高音樂(経育・会社役員・会社役員・会社役員・管門職を含む) 78.9 2.2 13.3 5.6 を含む) 78.9 2.2 10.0 10.0 京事専業 (257) 71.2 2.7 18.7 7.4 10.0 10.0 10.0 10.0 10.0 10.0 10.0 10		70代	(275)	72.0	5.1 10.2 12.7
会社員等(公務員・会社役員・ 専門職を含む)		80代以上	(85)	50.6 3.	5 18.8 27.1
専門職を含む) 自営業(農林水産業等従事者を含む) 家事専業 (90) 78.9 2.2 13.3 5.6 家事事業 (257) 71.2 2.7 18.7 7.4 学生 (10) 40.0 0.0 50.0 10.0 無職 (428) 69.9 4.2 12.6 13.3 パート、アルパイト (140) 75.7 1.4 18.6 4.3 厚木北地区 (18) 72.2 5.6 11.1		無回答	(2)	50.0 0.0	0.0 50.0
Regist September Septe			(600)	72.0	1.0 21.7 5.3
*事事業 (257) 71.2 2.7 18.7 7.4		自営業(農林水産業等従事者	(90)	78.9	2.2 13.3 5.6
無職 (428) 69.9 4.2 12.6 13.3			(257)	71.2	2.7 18.7 7.4
#職 (428) 69.9 4.2 12.6 13.3 パート、アルパイト (140) 75.7 1.4 18.6 4.3 その他 (78) 73.1 3.8 14.1 9.0 無回答 (18) 72.2 5.6 11.1 11.1 厚木北地区 (189) 73.0 1.6 18.5 6.9 厚木南地区 (134) 67.2 3.7 17.9 11.2 依知北地区 (110) 76.3 1.8 16.4 5.5 依知市地区 (74) 73.0 4.1 12.1 10.8 睦合北地区 (82) 82.9 1.2 8.6 7.3 睦合南地区 (106) 71.7 0.9 19.9 7.5 睦合西地区 (72) 69.4 2.8 18.1 9.7 荻野地区 (207) 72.0 3.4 15.9 8.7 小鮎地区 (111) 74.8 1.8 16.2 7.2 南毛利地区 (229) 72.9 2.6 18.8 5.7 南毛利地区 (229) 72.9 2.6 18.8 5.7 東北地区 (229) 72.9 2.6 18.8 5.7 東北地区 (21) 81.0 0.0 9.5 9.5 村川地区 (96) 61.5 1.0 30.2 7.3 緑ヶ丘地区 (96) 61.5 1.0 30.2 7.3 森の里地区 (77) 57.1 0.0 28.6 14.3	職	学生	(10)	40.0 0.0	50.0 10.0
その他 (78) 73.1 3.8 14.1 9.0 無回答 (18) 72.2 5.6 11.1 11.1 11.1 11.1	業	無職	(428)	69.9	4.2 12.6 13.3
無回答 (18) 72.2 5.6 11.1 11.1 厚木北地区 (189) 73.0 1.6 18.5 6.9 厚木南地区 (134) 67.2 3.7 17.9 11.2 依知北地区 (110) 76.3 1.8 16.4 5.5 依知南地区 (74) 73.0 4.1 12.1 10.8 睦合北地区 (82) 82.9 1.2 8.6 7.3 睦合南地区 (106) 71.7 0.9 19.9 7.5 睦合西地区 (72) 69.4 2.8 18.1 9.7 荻野地区 (207) 72.0 3.4 15.9 8.7 小鮎地区 (111) 74.8 1.8 16.2 7.2 南毛利地区 (229) 72.9 2.6 18.8 5.7 南毛利地区 (21) 81.0 0.0 9.5 9.5 相川地区 (96) 61.5 1.0 30.2 7.3 緑ヶ丘地区 (49) 59.2 2.0 28.6 10.2 森の里地区 (7) 57.1 0.0 28.6 14.3		パート、アルバイト	(140)	75.7	1.4 18.6 4.3
厚木北地区 (189) 73.0 1.6 18.5 6.9 厚木南地区 (134) 67.2 3.7 17.9 11.2 依知北地区 (110) 76.3 1.8 16.4 5.5 依知南地区 (74) 73.0 4.1 12.1 10.8 睦合北地区 (82) 82.9 1.2 8.6 7.3 睦合市地区 (106) 71.7 0.9 19.9 7.5 藤合西地区 (72) 69.4 2.8 18.1 9.7 衣野地区 (207) 72.0 3.4 15.9 8.7 南毛利地区 (21) 72.9 2.6 18.8 5.7 南毛利南地区 (79) 78.5 3.8 12.6 5.1 五川地区 (21) 81.0 0.0 9.5 9.5 相川地区 (96) 61.5 1.0 30.2 7.3 緑ヶ丘地区 (49) 59.2 2.0 28.6 10.2 森の里地区 (7) 57.1 0.0 28.6 14.3		その他	(78)	73.1	3.8 14.1 9.0
厚木南地区 (134) 67.2 3.7 17.9 11.2 依知北地区 (110) 76.3 1.8 16.4 5.5 依知南地区 (74) 73.0 4.1 12.1 10.8 睦合北地区 (82) 82.9 1.2 8.6 7.3 睦合南地区 (106) 71.7 0.9 19.9 7.5 睦合西地区 (72) 69.4 2.8 18.1 9.7 亦野地区 (207) 72.0 3.4 15.9 8.7 小鮎地区 (111) 74.8 1.8 16.2 7.2 南毛利地区 (229) 72.9 2.6 18.8 5.7 南毛利南地区 (79) 78.5 3.8 12.6 5.1 五川地区 (21) 81.0 0.0 9.5 9.5 相川地区 (96) 61.5 1.0 30.2 7.3 緑ヶ丘地区 (49) 59.2 2.0 28.6 10.2 森の里地区 (7) 57.1 0.0 28.6 10.2		無回答	(18)	72.2	5.6 11.1 11.1
依知北地区		厚木北地区	(189)	73.0	1.6 18.5 6.9
依知南地区		厚木南地区	(134)	67.2	3.7 17.9 11.2
睦合北地区 (82) 82.9 1.2 8.6 7.3 睦合南地区 (106) 71.7 0.9 19.9 7.5 睦合西地区 (72) 69.4 2.8 18.1 9.7 荻野地区 (207) 72.0 3.4 15.9 8.7 小鮎地区 (111) 74.8 1.8 16.2 7.2 南毛利地区 (229) 72.9 2.6 18.8 5.7 南毛利南地区 (79) 78.5 3.8 12.6 5.1 玉川地区 (21) 81.0 0.0 9.5 9.5 相川地区 (96) 61.5 1.0 30.2 7.3 緑ヶ丘地区 (49) 59.2 2.0 28.6 10.2 森の里地区 (7) 57.1 0.0 28.6 14.3		依知北地区	(110)	76.3	1.8 16.4 5.5
睦合南地区 (106) 71.7 0.9 19.9 7.5 睦合西地区 (72) 69.4 2.8 18.1 9.7 荻野地区 (207) 72.0 3.4 15.9 8.7 小鮎地区 (111) 74.8 1.8 16.2 7.2 南毛利地区 (229) 72.9 2.6 18.8 5.7 南毛利南地区 (79) 78.5 3.8 12.6 5.1 玉川地区 (21) 81.0 0.0 9.5 9.5 相川地区 (96) 61.5 1.0 30.2 7.3 緑ヶ丘地区 (49) 59.2 2.0 28.6 10.2 森の里地区 (7) 57.1 0.0 28.6 14.3		依知南地区	(74)	73.0	4.1 12.1 10.8
睦合西地区 (72) 69.4 2.8 18.1 9.7 72.0 3.4 15.9 8.7 74.8 1.8 16.2 7.2 72.9		睦合北地区	(82)	82.9	1.2 8.6 7.3
接触区 (207) 72.0 3.4 15.9 8.7 小鮎地区 (111) 74.8 1.8 16.2 7.2 南毛利地区 (229) 72.9 2.6 18.8 5.7 南毛利南地区 (79) 78.5 3.8 12.6 5.1 五川地区 (21) 81.0 0.0 9.5 9.5 相川地区 (96) 61.5 1.0 30.2 7.3 緑ヶ丘地区 (49) 59.2 2.0 28.6 10.2 森の里地区 (7) 57.1 0.0 28.6 14.3		睦合南地区	(106)	71.7	0.9 19.9 7.5
所 小鮎地区 (111) 74.8 1.8 16.2 7.2 南毛利地区 (229) 72.9 2.6 18.8 5.7 南毛利南地区 (79) 78.5 3.8 12.6 5.1 五川地区 (21) 81.0 0.0 9.5 9.5 相川地区 (96) 61.5 1.0 30.2 7.3 緑ヶ丘地区 (49) 59.2 2.0 28.6 10.2 森の里地区 (7) 57.1 0.0 28.6 14.3		睦合西地区	(72)	69.4	2.8 18.1 9.7
南毛利地区 (229) 72.9 2.6 18.8 5.7 南毛利地区 (79) 78.5 3.8 12.6 5.1 玉川地区 (21) 81.0 0.0 9.5 9.5 相川地区 (96) 61.5 1.0 30.2 7.3 緑ヶ丘地区 (49) 59.2 2.0 28.6 10.2 森の里地区 (7) 57.1 0.0 28.6 14.3	住	荻野地区	(207)	72.0	3.4 15.9 8.7
南毛利南地区 (79) 78.5 3.8 12.6 6.1 玉川地区 (21) 81.0 0.0 9.5 9.5 相川地区 (96) 61.5 1.0 30.2 7.3 緑ヶ丘地区 (49) 59.2 2.0 28.6 10.2 森の里地区 (7) 57.1 0.0 28.6 14.3	所	小鮎地区	(111)	74.8	1.8 16.2 7.2
玉川地区 (21) 81.0 0.0 9.5 9.5 相川地区 (96) 61.5 1.0 30.2 7.3 緑ヶ丘地区 (49) 59.2 2.0 28.6 10.2 森の里地区 (7) 57.1 0.0 28.6 14.3		南毛利地区	(229)	72.9	2.6 18.8 5.7
相川地区 (96) 61.5 1.0 30.2 7.3 緑ヶ丘地区 (49) 59.2 2.0 28.6 10.2 森の里地区 (7) 57.1 0.0 28.6 14.3		南毛利南地区	(79)	78.5	3.8 12.6 5.1
緑ヶ丘地区 (49) 59.2 2.0 28.6 10.2 森の里地区 (7) 57.1 0.0 28.6 14.3		玉川地区	(21)	81.0	0.0 9.5 9.5
森の里地区 (7) 57.1 0.0 28.6 14.3		相川地区	(96)	61.5	1.0 30.2 7.3
		緑ヶ丘地区	(49)	59.2	2.0 28.6 10.2
無回答 (55) 63.7 3.6 18.2 14.5		森の里地区	(7)	57.1	0.0 28.6 14.3
		無回答	(55)	63.7	3.6 18.2 14.5

【スマートフォン】

■現在利用している □現在は利用していないが将来利用したい ᠍将来も利用する予定はない □無回答

		n=		(%)
	全体 	(1,621)	45.7	19.3 20.7 14.3
性	男性	(737)	44.5	22.1 20.4 13.0
別	女性	(876)	46.9	17.1 20.8 15.2
	無回答	(8)	12.5 0.0 50.0	37.5
	10代	(2)	50.0	50.0 0.0 0.0
	20代	(118)	(90.7 5.1 3.4 <mark>0.</mark> 8
	30代	(235)	77.0	12.4 8.5 2.1
_	40代	(299)	68.9	19.1 10.0 2.0
年齢	50代	(240)	48.4	25.4 15.4 10.8
	60代	(365)	25.7 26.6	31.0 16.7
	70代	(275)	10.9 19.7	34.9 34.5
	80代以上	(85)	5.9 9.4 41.2	43.5
	無回答	(2)	0.0 0.0 50.0	50.0
	会社員等(公務員・会社役員・ 専門職を含む)	(600)	69.3	16.2 9.8 4.7
	自営業(農林水産業等従事者 を含む)	(90)	43.3	20.0 21.1 15.6
	家事専業	(257)	45.1	17.5 21.8 15.6
職	学生	(10)	80.08	10.0 10.0
業	無職	(428)	15.4 22.2	35.8 26.6
	パート、アルバイト	(140)	47.8	23.6 20.0 8.6
	その他	(78)	26.9 26.	9 20.5 25.7
	無回答	(18)	38.9	16.7 22.2 22.2
	厚木北地区	(189)	48.1	22.2 17.5 12.2
	厚木南地区	(134)	50.0	14.9 20.2 14.9
	依知北地区	(110)	43.6	16.4 30.9 9.1
	依知南地区	(74)	47.3	17.6 18.9 16.2
	睦合北地区	(82)	45.1	17.1 15.9 21.9
	睦合南地区	(106)	40.6	26.4 22.6 10.4
	睦合西地区	(72)	51.4	18.0 12.5 18.1
住	荻野地区	(207)	43.0	17.4 26.1 13.5
所	小鮎地区	(111)	37.9	24.3 18.9 18.9
	南毛利地区	(229)	48.0	22.7 18.8 10.5
	南毛利南地区	(79)	40.5	20.3 24.0 15.2
	玉川地区	(21)	33.3 9.5	28.6 28.6
	相川地区	(96)	43.7	19.8 21.9 14.6
	緑ヶ丘地区	(49)	55.1	20.4 10.2 14.3
	森の里地区	(7)	42.9	0.0 42.9 14.2
L	無回答	(55)	54.5	5.5 18.2 21.8

【パソコン】

■現在利用している □現在は利用していないが将来利用したい 🗉 将来も利用する予定はない □無回答

### (737)			n=		(%)
世		全体	(1,621)	66.6	10.0 12.0 11.4
別		男性	(737)	73.5	7.6 9.4 9.5
### Parameter		女性	(876)	61.3	12.1 13.8 12.8
### 20代		無回答	(8)	0.0 0.0 62.5	37.5
### A 1		10代	(2)	100	0.0 0.0 0.0
### A 1 0代 (299)		20代	(118)	72.0	22.9 1.7 3.4
##		30代	(235)	85.5	7.7 5.1 1.7
ត	<u>_</u>	40代	(299)	83.9	9.4 5.0 1.7
70代		50代	(240)	77.1	7.5 6.7 8.7
## 18 0代以上 (85) ## 18 5.9 32.9 49.4 ## 18 5.9 32.9 ## 18 5.9 \$32.9 \$49.4 ## 18 5.9 \$49.4 #		60代	(365)	63.8	11.0 14.5 10.7
無回答 (2) 0 0.0 50.0 50.0 50.0 50.0 50.0 83.7 7.5 5 3 4.5 6 10.0 62.6 11.3 13.3 12.8 第事業 (257) 62.6 11.3 13.3 12.8 第事業 (257) 62.6 11.3 13.3 12.8 第事業 (257) 62.6 11.3 13.3 12.8 第編職 (428) 47.0 9.8 20.3 22.9 7.0 0.0 0.0 0.0 0.0 0.0 0.0 0.0 0.0 0.0		70代	(275)	40.7 9.5	24.7 25.1
会社員等(公務員・会社役員・ 度門職を含む) (600) 83.7 7.5 5 3 4 5 10.0 事業 (257) 62.6 11.3 13.3 12.8 学生 (10) 100.0 0.0		80代以上	(85)	11.8 5.9 32.9	49.4
専門職を含む) 自営業(農林水産業等従事者 を含む) 家事専業 (90) 200 76.6 7.8 6 0 10.0 家事専業 (257) 62.6 11.3 13.3 12.8 学生 (10) 100.0 0.0 0.0 0.0 無職 (428) 47.0 9.8 20.3 22.9 パート、アルバイト (140) 58.6 20.0 13.5 7.9 その他 (78) 55.1 12.8 19.3 12.8 無回答 (18) 61.0 5.6 16.7 16.7 16.7 厚木北地区 (189) 65.6 11.6 13.8 9.0 厚木南地区 (134) 65.0 11.9 11.2 11.9 11.2 11.9 依知北地区 (110) 69.1 9.1 13.6 8.2 依知南地区 (74) 58.1 9.5 16.2 16.2 16.2 睦合市地区 (82) 78.1 9.5 16.2 16.2 財金市地区 (106) 68.9 6.6 16.0 8.5 財金市地区 (106) 68.9 6.6 16.0 12.4 13.4 小鮎地区 (207) 63.8 11.1 14.0 11.1 小鮎地区 (111) 64.0 12.6 10.8 12.6 南毛利市地区 (229) 72.4 7.9 13.1 6.6 南毛利市地区 (21) 57.2 14.3 9.5 19.0 素の里地区 (7) 71.4 12.2 10.2 10.2 10.2 森の里地区 (7) 71.4 14.3 (0.14.3		無回答	(2)	0.0 0.0 50.0	50.0
自営業人機林水産業等従事者を含さが 11.3 13.3 12.8 13.3 12.8 14.3 14.8			(600)	83.7	7.5 5. 3 3.5
職業 (428) 47.0 9.8 20.3 22.9 パート、アルパイト (140) 58.6 20.0 13.5 7.9 その他 (78) 55.1 12.8 19.3 12.8 無回答 (18) 61.0 5.6 16.7 16.7 厚木北地区 (189) 65.6 11.6 13.8 9.0 厚木南地区 (134) 65.0 11.9 11.2 11.9 依知市地区 (110) 69.1 9.1 13.6 8.2 依知南地区 (74) 58.1 9.5 16.2 16.2 睦合市地区 (106) 68.9 6.6 16.0 8.5 藤合南地区 (106) 68.9 6.6 16.0 8.5 蘇野地区 (207) 63.8 11.1 14.0 11.1 小島地区 (111) 64.0 12.6 10.8 12.6 南毛利市区 (229) 72.4 7.9 13.1 6.6 南毛利市区 (21) 57.2 14.3 9.5 19.0 相川地区 (96) 66.7 9.		自営業(農林水産業等従事者	(90)	76.6	7.8 5.6 10.0
無職 (428)			(257)	62.6	11.3 13.3 12.8
(420)	職	学生	(10)	100	0.0 0.0 0.0
その他 (78) 55.1 12.8 19.3 12.8 無回答 (18) 61.0 5.6 16.7 16.7 厚木北地区 (189) 65.6 11.6 13.8 9.0 厚木市地区 (134) 65.0 11.9 11.2 11.9 依知北地区 (110) 69.1 9.1 13.6 8.2 依知南地区 (74) 58.1 9.5 16.2 16.2 睦合北地区 (82) 78.1 6.1 2.4 13.4 睦合市地区 (106) 68.9 6.6 16.0 8.5 睦合西地区 (72) 62.5 6.9 6.9 23.7 荻野地区 (207) 63.8 11.1 14.0 11.1 小鮎地区 (111) 64.0 12.6 10.8 12.6 南毛利市地区 (229) 72.4 7.9 13.1 6.6 南毛利市地区 (21) 57.2 14.3 9.5 19.0 堀川地区 (96) 66.7 9.4 13.5 10.4 緑介丘地区 (49) 67.4 12.2<	業	無職	(428)	47.0	9.8 20.3 22.9
無回答 (18) 61.0 5.6 16.7 16.7 厚木北地区 (189) 65.6 11.6 13.8 9.0 厚木南地区 (134) 65.0 11.9 11.2 11.9 依知北地区 (110) 69.1 9.1 13.6 8.2 依知南地区 (74) 58.1 9.5 16.2 16.2 睦合北地区 (82) 78.1 5.1 4 13.4 睦合南地区 (106) 68.9 6.6 16.0 8.5 睦合西地区 (72) 62.5 6.9 6.9 23.7 荻野地区 (207) 63.8 11.1 14.0 11.1 小鮎地区 (111) 64.0 12.6 10.8 12.6 南毛利地区 (229) 72.4 7.9 13.1 6.6 南毛利地区 (21) 57.2 11.4 12.7 12.7 玉川地区 (21) 57.2 14.3 9.5 19.0 緑ヶ丘地区 (96) 66.7 9.4 13.5 10.4 緑ヶ丘地区 (49) 67.4 12.2 10.2 10.2 森の里地区 (7) 71.4 14.3 Q 0 14.3		パート、アルバイト	(140)	58.6	20.0 13.5 7.9
厚木北地区 (189) 65.6 11.6 13.8 9.0 厚木南地区 (134) 65.0 11.9 11.2 11.9 依知北地区 (110) 69.1 9.1 13.6 8.2 依知南地区 (74) 58.1 9.5 16.2 16.2 睦合北地区 (82) 78.1 6.1 2.4 13.4 睦合市地区 (106) 68.9 6.6 16.0 8.5 睦合西地区 (72) 62.5 6.9 6.9 23.7 荻野地区 (207) 63.8 11.1 14.0 11.1 南毛利地区 (21) 64.0 12.6 10.8 12.6 南毛利南地区 (229) 72.4 7.9 13.1 6.6 南毛利南地区 (79) 63.2 11.4 12.7 12.7 玉川地区 (21) 57.2 14.3 9.5 19.0 相川地区 (96) 66.7 9.4 13.5 10.4 緑ヶ丘地区 (49) 67.4 12.2 10.2 10.2 森の里地区 (7) 71.4 14.		その他	(78)	55.1	12.8 19.3 12.8
厚木南地区 (134) 65.0 11.9 11.2 11.9 依知北地区 (110) 69.1 9.1 13.6 8.2 依知南地区 (74) 58.1 9.5 16.2 16.2		無回答	(18)	61.0	5.6 16.7 16.7
依知北地区		厚木北地区	(189)	65.6	11.6 13.8 9.0
依知南地区		厚木南地区	(134)	65.0	11.9 11.2 11.9
睦合北地区 (82) 78.1 6.1 4.4 13.4 睦合南地区 (106) 68.9 6.6 16.0 8.5 睦合西地区 (72) 62.5 6.9 6.9 23.7 荻野地区 (207) 63.8 11.1 14.0 11.1 小鮎地区 (111) 64.0 12.6 10.8 12.6 南毛利地区 (229) 72.4 7.9 13.1 6.6 南毛利地区 (79) 63.2 11.4 12.7 12.7 12.7 玉川地区 (21) 57.2 14.3 9.5 19.0 相川地区 (96) 66.7 9.4 13.5 10.4 緑ヶ丘地区 (49) 67.4 12.2 10.2 10.2 森の里地区 (7) 71.4 14.3 0.014.3		依知北地区	(110)	69.1	9.1 13.6 8.2
睦合南地区 (106) 68.9 6.6 16.0 8.5 接合西地区 (72) 62.5 6.9 6.9 23.7		依知南地区	(74)	58.1	9.5 16.2 16.2
睦合西地区 (72) 62.5 6.9 6.9 23.7 技野地区 (207) 63.8 11.1 14.0 11.1		睦合北地区	(82)	78.1	6.1 2.4 13.4
接野地区 (207) 63.8 11.1 14.0 11.1 小鮎地区 (111) 64.0 12.6 10.8 12.6 南毛利地区 (229) 72.4 7.9 13.1 6.6 南毛利南地区 (79) 63.2 11.4 12.7 12.7 玉川地区 (21) 57.2 14.3 9.5 19.0 相川地区 (96) 66.7 9.4 13.5 10.4 緑ヶ丘地区 (49) 67.4 12.2 10.2 10.2 森の里地区 (7) 71.4 14.3 0.014.3		睦合南地区	(106)	68.9	6.6 16.0 8.5
所 小鮎地区 (111) 64.0 12.6 10.8 12.6 南毛利地区 (229) 72.4 7.9 13.1 6.6 南毛利地区 (79) 63.2 11.4 12.7 12.7 エ川地区 (21) 57.2 14.3 9.5 19.0 相川地区 (96) 66.7 9.4 13.5 10.4 緑ヶ丘地区 (49) 67.4 12.2 10.2 10.2 森の里地区 (7) 71.4 14.3 は 014.3 は 014.3 は 14.3 は 14.3 は 014.3 は 14.3 は		睦合西地区	(72)	62.5	6.9 6.9 23.7
南毛利地区 (229) 72.4 7.9 13.1 6.6 南毛利南地区 (79) 63.2 11.4 12.7 12.7 玉川地区 (21) 57.2 14.3 9.5 19.0 相川地区 (96) 66.7 9.4 13.5 10.4 緑ヶ丘地区 (49) 67.4 12.2 10.2 10.2 森の里地区 (7) 71.4 14.3 ¢ 014.3	住	荻野地区	(207)	63.8	11.1 14.0 11.1
南毛利南地区 (79) 63.2 11.4 12.7 12.7 玉川地区 (21) 57.2 14.3 9.5 19.0 相川地区 (96) 66.7 9.4 13.5 10.4 緑ヶ丘地区 (49) 67.4 12.2 10.2 10.2 森の里地区 (7) 71.4 14.3 0.014.3	所	小鮎地区	(111)	64.0	12.6 10.8 12.6
玉川地区 (21) 57.2 14.3 9.5 19.0 相川地区 (96) 66.7 9.4 13.5 10.4 緑ヶ丘地区 (49) 67.4 12.2 10.2 10.2 森の里地区 (7) 71.4 14.3 0.14.3		南毛利地区	(229)	72.4	7.9 13.1 6.6
相川地区 (96) 66.7 9.4 13.5 10.4 緑ヶ丘地区 (49) 67.4 12.2 10.2 10.2 森の里地区 (7) 71.4 14.3 d 0.14.3		南毛利南地区	(79)	63.2	11.4 12.7 12.7
緑ヶ丘地区 (49) 67.4 12.2 10.2 10.2 森の里地区 (7) 71.4 14.3 d 0.14.3		玉川地区	(21)	57.2	14.3 9.5 19.0
森の里地区 (7) 71.4 14.3 d.014.3		相川地区	(96)	66.7	9.4 13.5 10.4
		緑ヶ丘地区	(49)	67.4	12.2 10.2 10.2
無回答 (55) 61.8 12.8 3.6 21.8		森の里地区	(7)	71.4	14.3 Q.0 14.3
		無回答	(55)	61.8	12.8 3.6 21.8

【タブレット】

■現在利用している □現在は利用していないが将来利用したい 🛭 将来も利用する予定はない 🗆 無回答

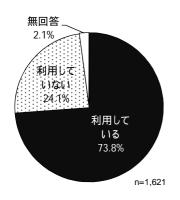
		n=	(%)
	全体	(1,621)	18.4 31.8 29.2 20.6
	男性	(737)	20.4 30.5 29.4 19.7
性 別	女性	(876)	16.9 33.0 29.0 21.1
	無回答	(8)	0.0 12.5 37.5 50.0
	10代	(2)	0.0 0.0 100.0 0.0
	20代	(118)	27.1 39.9 28.8 4.2
	30代	(235)	27.3 43.8 22.1 6.8
_	40代	(299)	30.1 39.8 21.4 8.7
年齢	50代	(240)	21.2 39.6 21.7 17.5
	60代	(365)	11.5 27.9 35.1 25.5
	70代	(275)	6.5 15.3 39.3 38.9
	80代以上	(85)	1.2 8.2 38.8 51.8
	無回答	(2)	0.0 0.0 50.0 50.0
	会社員等(公務員·会社役員· 専門職を含む)	(600)	27.5 38.6 22.7 11.2
	自営業(農林水産業等従事者 を含む)	(90)	22.2 31.1 21.1 25.6
	家事専業	(257)	15.2 32.7 31.9 20.2
職	学生	(10)	10.0 40.0 40.0 10.0
業	無職	(428)	8.9 19.2 38.3 33.6
	パート、アルバイト	(140)	16.4 39.3 28.6 15.7
	その他	(78)	14.1 32.0 29.5 24.4
	無回答	(18)	5.6 27.8 33.3 33.3
	厚木北地区	(189)	19.6 36.5 25.9 18.0
	厚木南地区	(134)	27.6 24.7 27.6 20.1
	依知北地区	(110)	15.5 33.6 37.3 13.6
	依知南地区	(74)	14.9 18.9 39.2 27.0
	睦合北地区	(82)	15.9 30.5 23.1 30.5
	睦合南地区	(106)	17.0 35.9 31.1 16.0
	睦合西地区	(72)	25.0 27.8 18.1 29.1
住	荻野地区	(207)	17.9 29.0 30.4 22.7
所	小鮎地区	(111)	19.8 27.9 31.6 20.7
	南毛利地区	(229)	18.3 37.6 27.9 16.2
	南毛利南地区	(79)	10.1 31.7 36.7 21.5
	玉川地区	(21)	9.5 19.1 38.1 33.3
	相川地区	(96)	17.7 31.2 29.2 21.9
	緑ヶ丘地区	(49)	14.3 44.9 26.5 14.3
	森の里地区	(7)	14.3 28.6 42.8 14.3
	無回答	(55)	20.0 34.5 18.2 27.3

「携帯電話・PHS」については71.8%、「スマートフォン」については45.7%、「パソコン」については66.6%「タブレット」については18.4%、の人が、現在利用していると回答している。「携帯電話・PHS」は全ての年代において半数以上が利用しているが、「スマートフォン」は20歳代で90%以上、パソコンは30歳代で85%以上の人が利用しているのに対し、高齢者ほどそれぞれの利用率が下がっている。

問3の結果(インターネットの利用状況)

問3 あなたの<u>インターネット</u> 利用状況 (ホームページの閲覧や電子メールの送受信等。スマートフォンや携帯電話による利用も含む。) について、それぞれの設問で、当てはまるものを選んで〔〕内の数字に 印をつけてください。

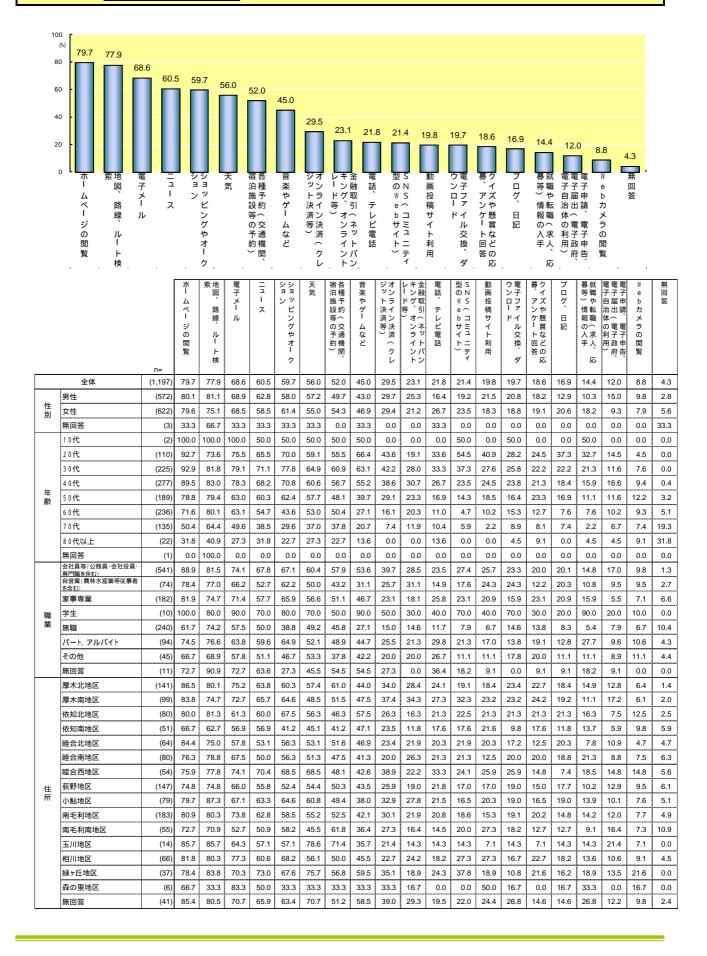
問3-1 インターネット 利用の有無は



		n=	■利用している	■利用していない	□無回答
	全体	(1,621)	73	.8	24.1 2
	男性	(737)	7	7.6	20.1 2
性別	女性	(876)	71.	0	27.2 1
נינו	無回答	(8)	37.5	50.0	12.5
	10代	(2)		100.0	0.0 0.0
	20代	(118)		93.2	6.
	30代	(235)		95.7	4.3
	40代	(299)		92.6	6.7 0
年齢	50代	(240)	7	8.7	20.0 1
п,	60代	(365)	64.6		32.9 2
	70代	(275)	49.1		45.8 5
	80代以上	(85)	25.9	67.0	7.
	無回答	(2)	50.0		50.0 0
	会社員等(公務員·会社役員· 専門職を含む)	(600)		90.2	9.0 0.
	自営業(農林水産業等従事者 を含む)	(90)		82.2	16.7 1.
	家事専業	(257)	70.	8	26.5 2
職	学生	(10)		100.0	0.0 0
業	無職	(428)	56.1		40.6 3
	パート、アルバイト	(140)	67.2		31.4 1.
	その他	(78)	57.7		37.2
	無回答	(18)	61.1		33.3 5
	厚木北地区	(189)	74	.6	22.8 2
	厚木南地区	(134)	73	.9	25.4 0.
	依知北地区	(110)	72	.7	26.4 0.
	依知南地区	(74)	68.9)	28.4 2
	睦合北地区	(82)	7	8.0	20.8 1
	睦合南地区	(106)	75	5.5	23.6 0
	睦合西地区	(72)	75	5.0	22.2 2
住	荻野地区	(207)	71.	0	27.6 1.
所	小鮎地区	(111)	71.	2	24.3 4
	南毛利地区	(229)	-	79.9	17.5 2
	南毛利南地区	(79)	69.0	5	29.1 1
	玉川地区	(21)	66.7		33.3 0
	相川地区	(96)	68.7	'	29.2 2
	緑ヶ丘地区	(49)	75	5.5	24.5 0
	森の里地区	(7)		85.7	14.3 0
	無回答	(55)	74	.5	18.2 7.

現在インターネットを利用している人は73.8%となっている。「10歳代」から「40歳代」では90%以上の人がインターネットを「利用している」と回答している。一方で「50歳代」では78.7%、「60歳代」では64.6%、「70歳代」では49.1%と高齢者ほど利用している人の割合が低くなっている。

問3-2 インターネット 利用の目的は (複数回答可)



インターネットの利用目的としては、「ホームページの閲覧」、「地図、路線、ルート検索」が高い割合となっている。次いで、「電子メール」、「ニュース」、「ショッピングやオークション」、「天気」、「各種予約」が高い割合となっている。

問3-3 主なインターネット利用端末は (複数回答可)



その他、「テレビ」等。

ほとんどの人が、パソコンを用いてインターネットを利用している。また、「携帯型端末(スマートフォン・携帯・PHS、タブレット)」においても、多くの人が用いているが、高齢者になるにつれ利用率が下がっている。

54.1

33.3

65.9

16.2

33.3

17.1

16.2

0.0

22.0

2.7

0.0

4.9

0.0

0.0

0.0

0.0

0.0

0.0

0.0

4.9

(37) 78.4

(6)

(41) 68.3

緑ヶ丘地区

森の里地区

無回答

その他、「WiMAX」等。

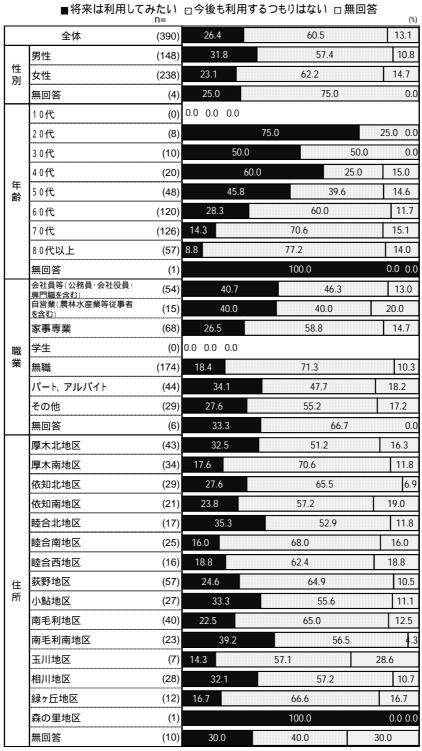
問3-4 利用の際の通信回線の環境は (1つだけ選択)



ァイバー)」を用いている。

問3-1で『(2)いいえ、利用していません』と回答された方に伺います。

問3-5 将来の利用予定は



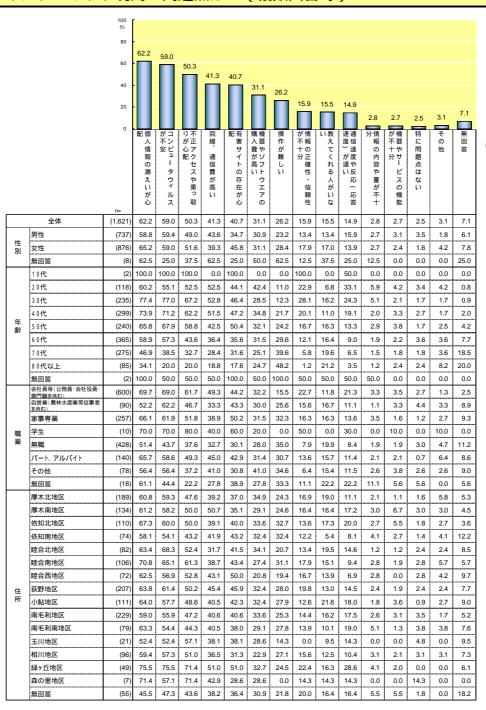
問3-1で「いいえ、利用していません」を選択した者のみを対象としている。

将来のインターネット利用について「将来は利用してみたい」と回答している人を含めると、将来も含めてインターネットを利用したいと回答している人は、80.2%(73.8%+24.1%×26.4%)となる。なお、年齢が高くなるにつれて、「今後も利用するつもりはない」と回答している割合も高くなっている。

2.3. 問4の結果(インターネット利用時の問題点)

問4 あなたは、<u>インターネット</u> を利用する際、問題だと思うことはどのようなことですか。当てはまるものを選んで〔 〕内の数字に 印をつけてください。 インターネット の利用の有無にかかわらず回答してください。

問4-1 インターネット利用の問題点は (複数回答可)



その他、 「子供が犯罪に巻き込 まれる恐れがある」 等。

インターネット利用の問題点としては、「個人情報の漏えいが心配」、「コンピュータウィルスが不安」 「不正アクセスや乗っ取りが心配」等が高い割合となっており、セキュリティに対して問題意識が高い。

2.4. 問5の結果(パソコンの利用について)

問5 あなたのパソコン(スマートフォン、<u>タブレット</u> を含む。)の利用について、当てはまるものを選んで〔 〕内の数字に 印をつけてください。 インターネット の利用の有無にかかわらず回答してください。

問5-1 パソコンの利用状況は (1つだけ選択)



「ひとりで困らない程度に利用できる」、「ひとりで十分に使える」の割合が高く、ひとりでパソコンを使える状況であると言える。また、年齢が高くなるにつれて「利用したことがない」という割合が高くなっている。

2.5. **問6の結果**(ITスキルの習得方法について)

問6 あなたは、インターネット を利用する際、コンピュータや IT (情報通信技術) の利用に必要な知識をどのような手段で習得しますか。当てはまるものを選んで〔〕 内の数字に 印をつけてください。

インターネットの利用の有無にかかわらず回答してください。

問6-1 コンピュータやITの利用に必要な知識の習得方法は (複数回答可)



その他、 「在職中に学んだ」 「プロバイダーへ問合わせる」 等。

「自分で学ぶ」、「家族から学ぶ」、「友人・知人から学ぶ」、「学校・職場で学ぶ」と回答している人の割合が高く、ある程度のIT知識は、自分又は家族・知人で対応・解決できている。また、高齢者においては、若年層と比べ「行政等の講座で学ぶ」、「有料講座で学ぶ」の割合が高くなっている。

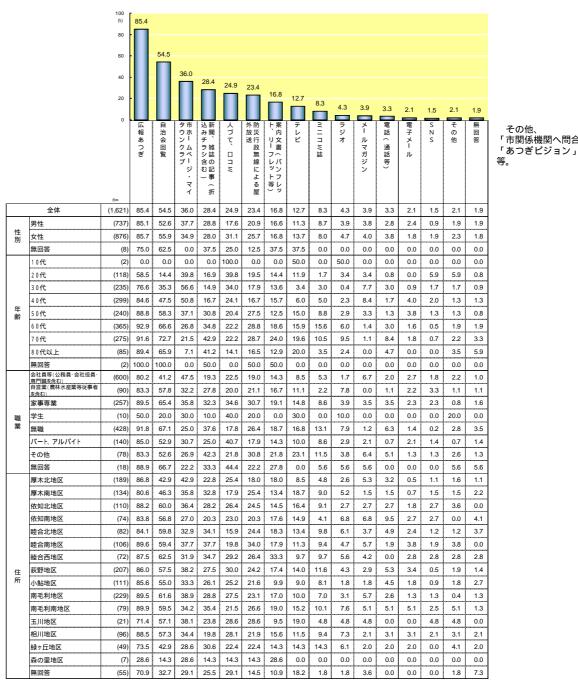
その他

「市関係機関へ問合せ」

2.6. **問7の結果**(行政情報の取得方法について)

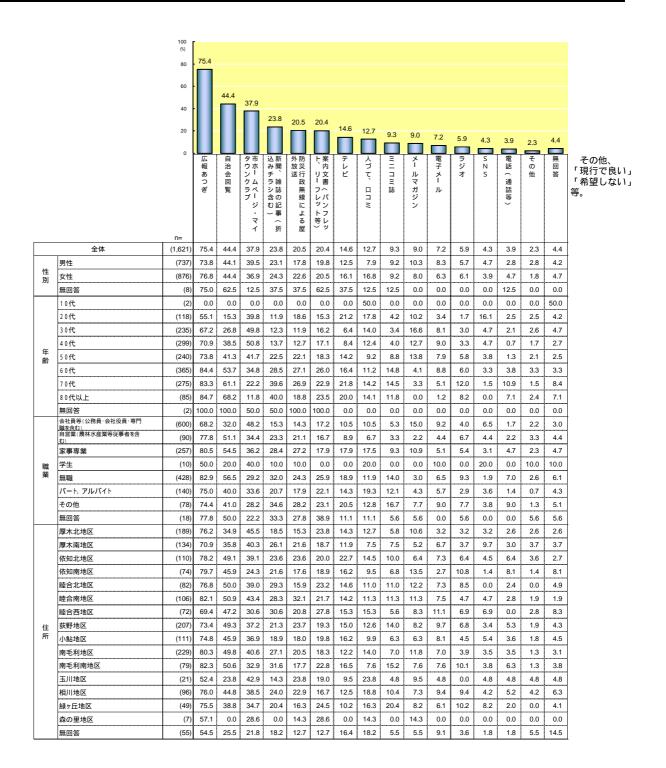
問 7 あなたは、現在、厚木市の行政情報をどのような手段で入手していますか。また 将来はどのような手段で入手したいですか。当てはまるものを選んで〔 〕内の数字 に 印をつけてください。

問7-1 現在の入手手段は (複数選択可)



行政情報の取得方法については「広報あつぎ」が85.4%と最も高く、概ね年齢が高くなるほどそ の割合が高くなっている。次いで「自治会回覧」、「市ホームページ・マイタウンクラブ」の割合が高く なっている。

問7-2 今後希望する入手手段は (現在の利用にかかわらず、複数回答可)



今後については、「広報あつぎ」、「自治会回覧」、「市ホームページ・マイタウンクラブ」、「新聞、雑誌の記事(折込みチラシ含む)」、「防災行政無線による屋外放送」、「案内文書(パンフレット、リーフレット等)」等の手段による情報発信に期待感が高くなっていることが分かる。

2.7. 問8の結果(厚木市の行政情報の満足度について)

問8 あなたは、現在の厚木市からの行政情報の提供について満足していますか。当て はまるものを選んで〔 〕内の数字に 印をつけてください。また、不満がある場合 はその理由を教えてください。

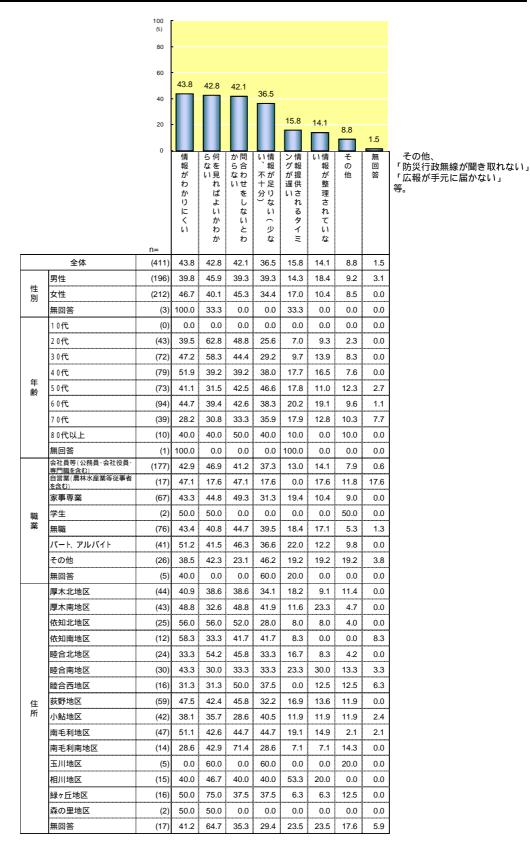
問8-1 厚木市からの情報提供の満足度は (1つだけ選択)

■満足している □やや満足している 園やや不満である □不満である □無回答

		n=			(%)
	全体	(1,621)	22.9	47.7	20.7 464.1
性	男性	(737)	21.7	47.9	20.6 60 3.8
別	女性	(876)	23.6	47.7	20.7 3.5 4.5
	無回答	(8)	37.5	25.0	37.5 0.0 0.0
	10代	(2)	50.0		50.0 0.0 0.0 0.0
	20代	(118)	15.3	47.5	33.9 2.5 0.8
	30代	(235)	18.3	49.8	24.2 6.4 1.3
_	40代	(299)	19.7	52.2	21.1 5.3 1.7
年齢	50代	(240)	20.8	46.3	22.1 8.3 2.5
	60代	(365)	21.9	46.8	21.7 4.1 5.5
	70代	(275)	33.5	44.7	12.7 157.6
	80代以上	(85)	30.6	44.7	9.4 2.4 12.9
	無回答	(2)	50.0	0.0	50.0 0.0 0.0
	会社員等(公務員·会社役員· 専門職を含む)	(600)	18.5	49.8	23.8 5.7 2.2
	自営業(農林水産業等従事者 を含む)	(90)	25.6	52.2	16.7 ^{2.2} 3.3
	家事専業	(257)	24.5	45.9	21.8 4.33.5
職		(10)	10.0	70.0	20.0
業	無職	(428)	29.6	45.1	14.5 3.3 7.5
	パート、アルバイト	(140)	18.5	49.3	25.0 4.3 2 9
	その他	(78)	19.2	42.3	23.1 10.3 5.1
	無回答	(18)	22.2	38.9	27.8 0.0 11.1
	厚木北地区	(189)	22.7	50.8	18.5 ^{4.8} 3.2
	厚木南地区	(134)	19.4	46.3	28.4 3.7 2.2
	依知北地区	(110)	18.2	56.4	15.4 7.3 2 7
	依知南地区	(74)	27.1	48.6	13.5 7 8.1
	睦合北地区	(82)	21.9	41.5	19.5 9.8 7.3
	睦合南地区	(106)	21.7	47.2	26.4 1.9 28
	睦合西地区	(72)	23.6	50.0	18.0 4.2 4.2
住	荻野地区	(207)	23.2	45.4	22.7 5.8 2 9
所	小鮎地区	(111)	17.1	40.6	29.7 8.1 4.5
	南毛利地区	(229)	24.9	52.4	17.9 2.6
	南毛利南地区	(79)	34.2	43.0	15.2 ^{2.5} 5.1
	玉川地区	(21)	14.3	47.6	23.8 0 0 14.3
	相川地区	(96)	28.1	52.1	13.5 ^{2.1} 4.2
	緑ヶ丘地区	(49)	22.4	38.8	28.6 4.1 6.1
	森の里地区	(7)	0.0	71.4	28.6 0.0 0.0
	無回答	(55)	20.0	36.4	21.8 9.1 12.7

厚木市からの情報提供について、年齢が高くなるにつれて満足度が高くなっている傾向にある。職業別でみると、自営業、無職からの評価が高い。

問8-2 不満な場合の理由は (複数回答可)



厚木市からの情報提供に対して満足していない理由は、「何を見ればよいかわからない」、「問合わせをしないとわからない」、「情報が足りない」が高い割合となっている。特に「情報がわかりにくい」という回答が最も高い。

問9の結果(厚木市のホームページについて)

問9 あなたは、現在の市ホームページをご覧になったことはありますか。また、ご覧になって、どのような印象を持ちましたか。当てはまるものを選んで〔 〕内の数字に 印をつけてください。

問9-1 ホームページ閲覧の有無は

■見たことがある □知っているが見たことがない □見たことがない □無回答

	全体	(1,621)	59.6	11.8 25.9 2
	男性	(737)	61.0	12.1 24.3 2.
性別	女性	(876)	58.4	11.6 27.1 2
,,,	無回答	(8)	50.0	0.0 50.0 0.
	10代	(2)	0.0 0.0	100.0 0.
	20代	(118)	73.8	7.6 17.8 0.
	30代	(235)	82	.6 8.5 8.9 _{0.}
	40代	(299)	77.3	10.0 0.7
年齢	50代	(240)	59.2	13.3 25.8 1.
щ	60代	(365)	44.4	16.4 36.7 2.
	70代	(275)	44.0	13.1 36.7 6
	80代以上	(85)	33.0 4.7	54.1 8.
	無回答	(2)	50.0	0.0 50.0 0.
	会社員等(公務員・会社役員・ 専門職を含む)	(600)	74.0	10.3 13.7 2.
	自営業(農林水産業等従事者 を含む)	(90)	60.0	11.1 27.8 1.1
	家事専業	(257)	59.2	9.7 26.8 4.3
職		(10)	60.0	20.0 20.0 0.
業	無職	(428)	45.3	12.9 37.6 4.
	パート、アルバイト	(140)	51.4	15.0 32.9 0.
	その他	(78)	44.9	16.7 38.4 0.
	無回答	(18)	50.0	16.6 27.8 5.
	厚木北地区	(189)	63.0	7.4 27.0 2.
	厚木南地区	(134)	61.2	8.2 27.6 3
	依知北地区	(110)	57.3	13.6 28.2 0.9
	依知南地区	(74)	51.4	18.9 24.3 5.
	睦合北地区	(82)	68.3	8.5 18.3 4.
	睦合南地区	(106)	63.2	9.5 26.4 0.9
	睦合西地区	(72)	59.7	16.7 22.2 1.
住	荻野地区	(207)	59.9	14.5 21.7 3.
所	小鮎地区	(111)	53.2	16.2 27.0 3.
	南毛利地区	(229)	61.6	10.0 26.7 1.
	南毛利南地区	(79)	51.9	15.2 30.4 2.
	玉川地区	(21)	57.1	9.5 28.6 4.
	相川地区	(96)	60.4	8.3 28.2 3
	 緑ヶ丘地区	(49)	57.2	16.3 24.5 2.
	森の里地区	(7)	42.9	14.2 42.9 0.
	無回答	(55)	58.2	10.9 29.1 1.

約60%の市民が厚木市のホームページを閲覧していることが分かる。20歳代から40歳代の閲覧の割合が高くなっている。

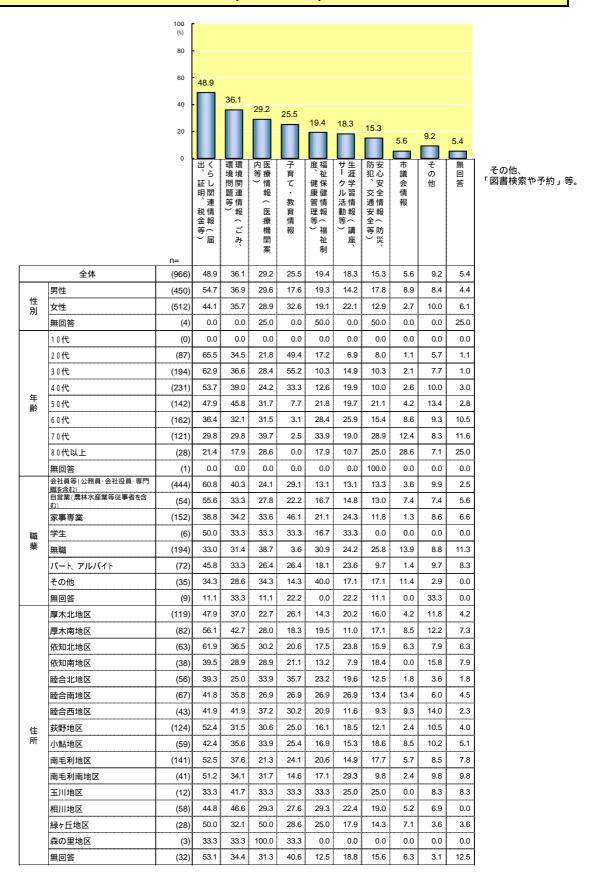
問9-2 ホームページの利用頻度は

■ほぼ毎日 □週3回程度 圆週1回程度 □月1回程度 □年1回程度 圆1回見ただけで、それ以降見ていない □無回答

		n=			(%)
	全体 	(966)	mm/24-0	45.8	23.6 12.5 5.5
性	男性	(450)	0.0	47.3	22.7 11.3 4.0
別	女性	(512)		44.7	24.6 13.5 6.4
	無回答	(4)	0.0 _{25.0} 0.0 _{0.}	0.0 25.0	50.0
	10代	(0)		0.0 0.0 0.0 0.0	
	20代	(87)		51.7	31.1 1 .5 0.0
	30代	(194)		56.7	26.3 9 3 0.0
左	40代	(231)	2.0	47.2	32.0 6.5 2.6
年齢	50代	(142)	1.4 0.7	45.8	21.8 17.6 28
	60代	(162)		39.5	17.9 18.5 8.7
	70代	(121)	3.3 _{2.5} 13.2	33.9	11.6 19.0 16.5
	80代以上	(28)	3.6 _{7.1 21.}	4 28.6	7.1 0.0 32.2
	無回答	(1)	0.0	100	0.0 0.0 0.0 0.0 0.0
	会社員等(公務員・会社役員・ 専門職を含む)	(444)		48.4	29.5 8.6 2.0
	自営業(農林水産業等従事者 <u>を含む)</u>	(54)	5.6 _{0.0} 9.2	40.7	25.9 16.7 1.9
	家事専業	(152)	0.0 7.9	49.3	21.1 10.5 10.5
職	学生	(6)	0.0 0.0 0.0	50.0	50.0 0.0 0.0
業	無職	(194)	1.0	39.2	12.9 18.1 10.3
	パート、アルバイト	(72)	1.4 5.6	44.4	19.4 23.6 4.2
	その他	(35)	0.0 11.5	45.7	17.1 17.1 8.6
	無回答	(9)	0.0 _{11.1} 11.1	33.4	33.3 0.0 11.1
	厚木北地区	(119)	2.5 _{1.7} 5.0	47.1	26.9 10.1 6.7
	厚木南地区	(82)	3.7 247.3	39.0	28.1 14.6 4.9
	依知北地区	(63)	0.0, 12.7	44.4	27.0 14.3 1.6
	依知南地区	(38)	00 2,65.3	47.4	15.8 21.0 7.9
	睦合北地区	(56)	1.8 _{1.8} 5.4	48.2	28.6 7.1 7.1
	睦合南地区	(67)	3.0 13.4	41.8	23.9 11.9 6.0
	睦合西地区	(43)	2.3 _{0.0} 14.0	46.5	25.6 9.3 2.3
住	荻野地区	(124)	2.4 _{3.2} 8.9	46.0	19.3 13.7 6.5
所	小鮎地区	(59)	0.0 _{5.1} 18.6	42.4	25.4 6.8 1.7
	南毛利地区	(141)	0.7 6.4	52.5	23.4 11.3 5.0
	南毛利南地区	(41)	^{0.0} 9.8 12.2	34.1	9.8 26.8 7.3
	玉川地区		0.0 16.7 8.3	3 41.7	8.3 8.3 16.7
	相川地区	(58)	0.0 0.0 6.9	51.7	27.6 0.4 3 4
	緑ヶ丘地区	(28)	0.p ₃ ₆ 3.6	46.4	21.4 17.9 7.1
	森の里地区	(3)	0.0 0.0 0.0	66.7	0 0.0 33.3
	無回答	(32)	0.0 12.5	40.6	25.0 12.5 6.3

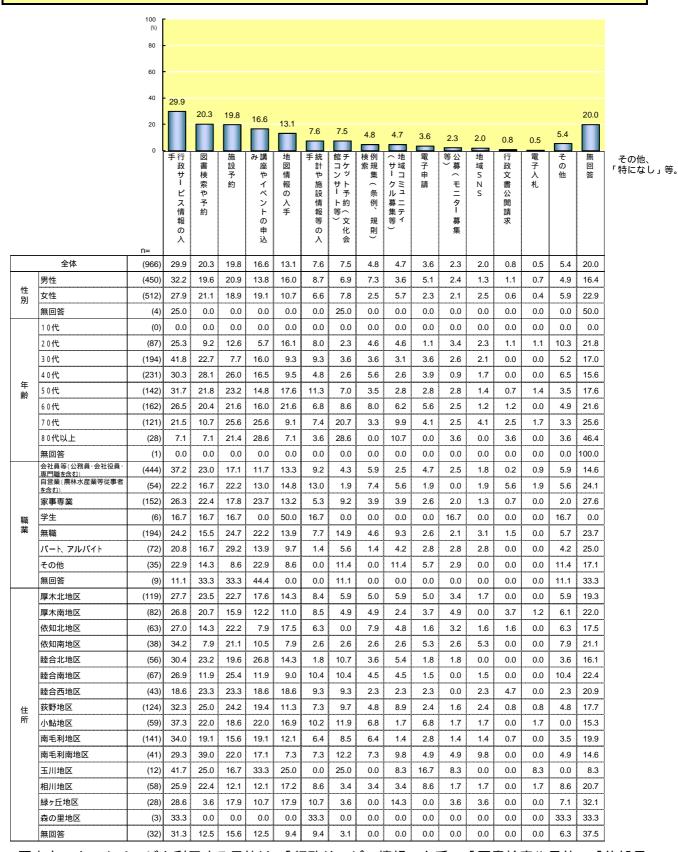
厚木市のホームページの閲覧頻度については年齢による傾向は見られず、多くの人は「月1回以上」 「年1回以上」、「1回見ただけで、それ以降見ていない」と回答している。

問9-3 ホームページで入手する情報は (複数回答可)



厚木市のホームページで入手する情報は、「くらし関連情報(届出、証明、税金等)」、「環境関連情報 (ごみ、環境関連問題等)」、「医療情報(医療機関案内等)」の割合が高くなっている。

問9-4 ホームページで利用したサービスは (複数回答可)



厚木市のホームページを利用する目的は、「行政サービス情報の入手」、「図書検索や予約」、「施設予約」、「講座やイベントの申込み」の割合が高くなっている。

問9-5 ホームページの印象は	
見やすさ 情報の鮮度 情報の量 情報の便利さ(利便性) 操作性 その他	[選択肢] 1.良いと思う 2.普通 3.改善すべき

【見やすさ】

■良いと思う □普通 □改善すべき □無回答

全体 (966) 19.5 62.6	(%)
	8.0 9.9
男性 (450) 19.3 64.7	7.3 8.7
<u>分性</u> (512) 19.7 61.0	8.4 10.9
無回答 (4) 0.0 50.0 25.0	25.0
10代 (0) 0.0 0.0 0.0 0.0	
20代 (87) 19.6 64.4	14.9 1.1
3 0代 (194) 21.1 65.0	11.3 2.6
40代 (231) 19.0 70.6	6.5 3.9
年	9.2 10.5
6 0代 (162) 21.6 56.2	6.2 16.0
7 0代 (121) 19.8 53.7 :	3.3 23.2
8 0代以上 (28) 17.9 42.8 00	39.3
無回答 (1) 0.0 0.0 0.0 100.0	
会社員等(公務員・会社役員・ 専門職を含む) (444) 19.1 65.6	11.0 4.3
自営業(農林水産業等従事者 (54) 22.2 57.4	5.6 14.8
家事専業 (152) 20.4 65.1	6.6 7.9
職 学生 (6) 0.0 83.3	16.7 0.0
業 無職 (194) 22.7 55.6	2.6 19.1
パート、アルパイト (72) 16.6 63.9	4.2 15.3
その他 (35) 8.6 54.3	17.1 20.0
無回答 (9) 11.1 66.7	0 0 22.2
厚木北地区 (119) 24.4 62.2	5.0 8.4
厚木南地区 (82) 15.8 63.4	11.0 9.8
依知北地区 (63) 12.7 73.0	6.3 8.0
依知南地区 (38) 15.8 63.1	7.9 13.2
睦合北地区 (56) 25.0 57.1	12.5 5.4
睦合南地区 (67) 16.4 71.6	6 0 6.0
睦合西地区 (43) 21.0 65.1	2.3 11.6
在 数野地区 (124) 15.3 64.5	9.7 10.5
所 小鮎地区 (59) 22.0 52.5	15.3 10.2
南毛利地区 (141) 19.9 66.7	3.5 9.9
南毛利南地区 (41) 24.4 56.1	2.4 17.1
	8.3 8.3
玉川地区 (12) 25.0 58.4	
玉川地区 (12) 25.0 58.4 相川地区 (58) 22.4 53.5	15.5 8.6
±/11-02	7.1 14.3
相川地区 (58) 22.4 53.5	

【情報の鮮度】

■良いと思う □普通 □改善すべき □無回答 n= (966) 12.3 全体 65.1 9.1 13.5 男性 (450) 13.3 66.9 8.0 11.8 性 女性 63.9 (512) 11.5 10.0 14.6 別 (4) 0.0 25.0 無回答 25.0 50.0 10代 (0) 0.0 0.0 0.0 0.0 10.3 (87) 12.7 74.7 20代 10.8 2 (194) 13.4 72.7 30代 9.5 3 9 (231) 15.6 71.0 40代 玍 50代 (142) 10.6 64.8 12.0 12.6 (162) 11.7 63.0 7.4 17.9 60代 (121) 7.4 70代 49.6 38.9 (28) 10.7 17.9 7.1 64.3 80代以上 無回答 (1) 0.0 0.0 0.0 100.0 会社員等(公務員・会社役員・ (444) 13.5 70.0 11.3 5.2 専門職を含む) 自営業(農林水産業等従事者 (54) 9.3 72.2 14.8 を含む) 家事専業 (152) 12.5 66.5 13.8 (6) 16.7 学生 66.6 16.7 0.0 無職 (194) 12.4 52.0 6.2 29.4 パート、アルバイト (72) 11.1 62.5 16.7 その他 (35) 2.9 65.7 11.4 20.0 無回答 (9) 11.1 55.6 11.1 22.2 厚木北地区 (119) 14.3 65.6 9.2 10.9 (82) 9.8 厚木南地区 65.8 9.8 14.6 4.8 7.9 依知北地区 (63) 7.9 79.4 15.8 57.9 10.5 依知南地区 (38)15.8 睦合北地区 (56) 66.1 8.9 7.1 13.4 10.4 睦合南地区 (67) 15.0 61.2 睦合西地区 (43) 9.3 67.4 9.3 14.0 8.9 荻野地区 (124) 9.7 68.5 12.9 小鮎地区 (59) 8.5 62.7 13.6 15.2 69.5 7.8 13.5 南毛利地区 (141) 9.2 南毛利南地区 (41) 24.4 46.3 24.4 玉川地区 (12)58.3 8.3 16.7 相川地区 (58)15.5 56.9 12.1 15.5 緑ヶ丘地区 (28)57.1 10.7 14.3 森の里地区 (3) 0.0 100.0 0.0 0.0

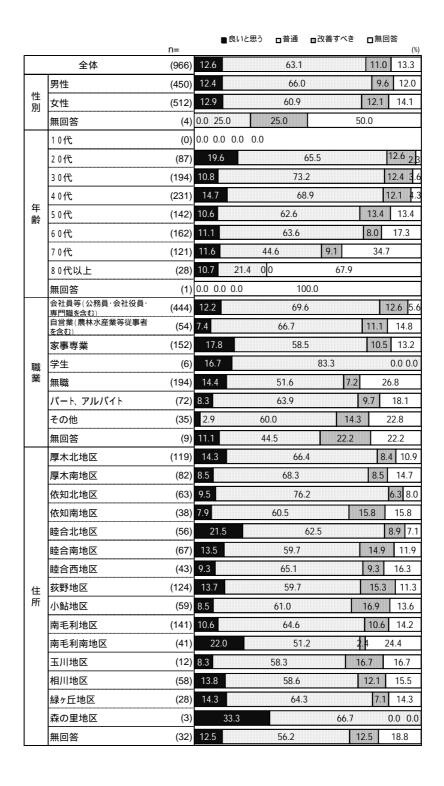
(32) 9.4

無回答

62.5

25.0

【情報の量】



【情報の便利さ(利便性)】

		n=	■ 良いと思う	□普通	■改善すべき	□無回]答 (%)
	全体	(966)	10.5	62.7		12.9	13.9
	男性	(450)	11.3	62.9		12.9	12.9
性別別	 女性	(512)	9.8	62.7		13.1	14.4
	———————— 無回答	(4)	0.0 50.0	0	0	50.0	
	10代	(0)	0.0 0.0 0.0 0.0)			
	20代	(87)	16.1	66	5.7		14.9 2.3
	30代	(194)	7.7	73.7		ľ	15.5 3 1
_ [40代	(231)	12.1	69.3	3		4.3 4.3
年日齢	50代	(142)	8.5	58.4		20.4	12.7
	60代	(162)	9.3	64.8		6.8	19.1
	70代	(121)	12.4 4	2.2	7.4	38.0	
	80代以上	(28)	7.2 21.4 0 0		71.4		
	無回答	(1)	0.0 0.0 0.0	10	0.0		
	会社員等(公務員·会社役員· 専門職を含む)	(444)	9.9	66.7		18	3.2 5.2
	自営業(農林水産業等従事者 を含む)	(54)	7.4	72.2		7.4	13.0
	家事専業	(152)	15.1	61.2		9.9	13.8
440	学生	(6)	0.0	83.3			16.7 0.0
業	無職	(194)	11.9	50.5	6.2	31	.4
	パート、アルバイト	(72)	6.9	68.1		8.3	16.7
	その他	(35)	2.9 60	0.0	14.	3	22.8
	無回答	(9)	11.1	55.6	1	1.1	22.2
	厚木北地区	(119)	9.2	69.8		10	.9 10.1
	厚木南地区	(82)	7.3	59.8		18.3	14.6
	依知北地区	(63)	9.5	74.	7		6.3 9.5
	依知南地区	(38)	10.5	52.7	1	3.4	18.4
	睦合北地区	(56)	16.1	64	.3	10	0.7 8.9
	睦合南地区	(67)	9.0	64.2		13.4	13.4
	睦合西地区	(43)	9.3	62.7		14.0	14.0
1	荻野地区	(124)	7.3	66.1		14.5	12.1
所	小鮎地区		10.2	57.6		20.3	11.9
	南毛利地区	(141)	9.2	61.7		14.2	14.9
	南毛利南地区	(41)	22.0	48.8	}	2.4 2	6.8
	玉川地区	(12)	8.3	66.7		8.3	16.7
	相川地区	(58)	15.5	58.7		10.3	15.5
	緑ヶ丘地区	(28)	10.7	64.3		10.7	14.3
	森の里地区	(3)	33.3		66.7		0.0 0.0

【操作性】

		n=	■良いと思う □普通 □改善すべき □無回答 (5
	全体	(966)	10.7 61.2 12.5 15.6
性別	男性	(450)	10.4 62.7 13.1 13.8
	女性	(512)	10.9 60.2 12.1 16.8
.,	無回答	(4)	0.0 25.0 0 0 75.0
	10代	(0)	0.0 0.0 0.0 0.0
	20代	(87)	13.8 70.1 13.8 2.
	30代	(194)	9.3 71.1 16.0 3.
_	40代	(231)	13.0 70.6 11.2 b.
年齢	50代	(142)	7.7 59.9 16.2 16.2
	60代	(162)	11.1 56.2 10.5 22.2
	70代	(121)	9.9 38.0 9.9 42.2
	80代以上	(28)	7.1 25.0 00 67.9
	無回答	(1)	0.0 0.0 0.0 100.0
	会社員等(公務員・会社役員・ 専門職を含む)	(444)	10.1 67.6 16.4 5.
	自営業(農林水産業等従事者 を含む)	(54)	11.1 64.8 7.4 16.7
	家事専業	(152)	13.2 63.1 7.9 15.8
職	学生	(6)	0.0 83.3 16.7 0.
業	無職	(194)	11.3 45.4 8.8 34.5
	パート、アルバイト	(72)	11.1 58.3 11.1 19.5
	その他	(35)	2.9 54.3 17.1 25.7
	無回答	(9)	11.1 66.7 0 0 22.2
	厚木北地区	(119)	10.9 69.0 9.2 10.9
	厚木南地区	(82)	8.5 63.4 13.4 14.7
	依知北地区	(63)	4.8 77.8 9.5 7.9
	依知南地区	(38)	10.5 57.9 15.8 15.8
	睦合北地区	(56)	19.6 55.4 14.3 10.7
	睦合南地区	(67)	7.5 64.2 13.4 14.9
	睦合西地区	(43)	4.7 62.8 9.3 23.2
住	荻野地区	(124)	8.1 62.1 14.5 15.3
所	小鮎地区	(59)	10.2 57.6 16.9 15.3
	南毛利地区	(141)	11.3 60.4 11.3 17.0
	南毛利南地区	(41)	19.5 46.3 4.9 29.3
	玉川地区	(12)	8.3 58.4 8.3 25.0
	相川地区	(58)	19.0 48.3 17.2 15.5
	緑ヶ丘地区	(28)	7.1 64.3 14.3 14.3
	森の里地区	(3)	33.3 66.7 0.0 0.
	無回答	(32)	9.4 46.9 15.6 28.1

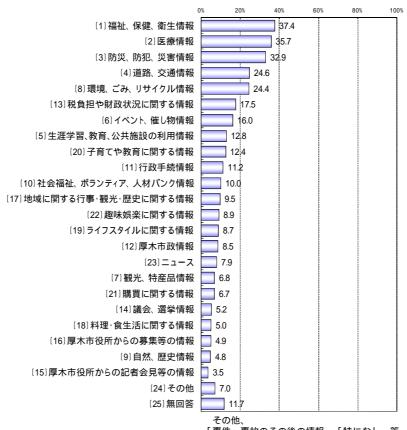
見やすさ、 情報の鮮度、 情報の量、 情報の便利さ(利便性) 操作性、全てに印象において「普通」の割合が高くなっている。また全ての印象において、「改善すべき」のとの意見が10%前後の割合であがっている。

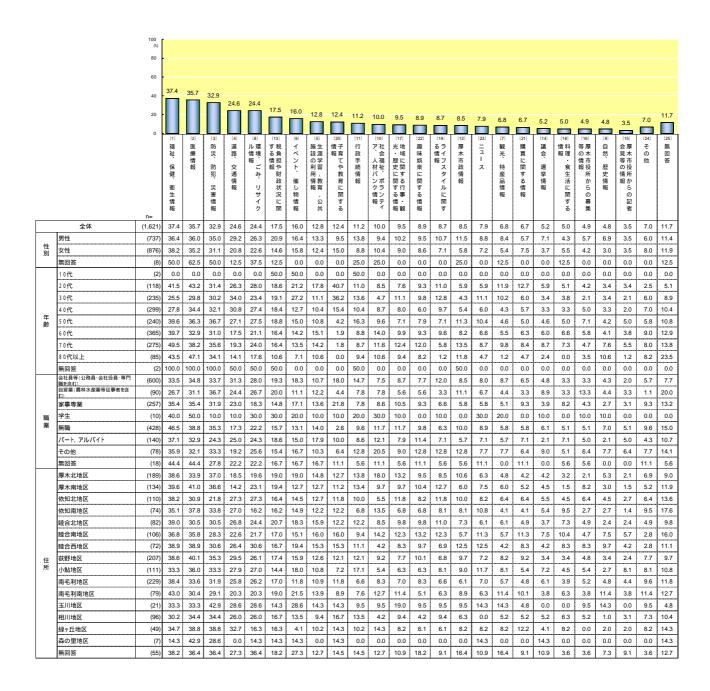
2.8. **問10の結果**(入手しにくい情報について)

あなたにとって、重要であるが入手しにくい情報にはどのようなものがありますか。 問10 当てはまるものを選んで〔〕内の数字に 印をつけてください。(複数回答可)

- 保険、健康管理など)
- 〔2〕医療情報(医療機関案内など)
- 〔3〕防災、防犯、災害情報(避難場所や災害 時の対応方法、防犯対策など)
- [4] 道路、交通情報(工事などによる通行止 め、混雑状況など)
- [5] 生涯学習、教育、公共施設の利用情報 (生涯学習講座の案内、公民館・スポー ツセンターの利用案内・予約など)
- [6]イベント、催し物情報(予定や報告など)
- [7] 観光、特産品情報
- [8]環境、ごみ、リサイクル情報
- 〔9〕自然、歴史情報
- 〔10〕社会福祉、ボランティア、人材バンク 情報(ボランティア活動など)
- 〔11〕行政手続情報(住民票の発行など各種 行政手続や申請方法の案内など)
- 〔12〕厚木市政情報(厚木市役所の取組など 各種計画や統計資料など)

- [1] 福祉、保健、衛生情報(福祉制度や介護 [13] 税負担や財政状況に関する情報(税の申告手続も含 む)
 - [14] 議会、選挙情報(厚木市議会の開催日程、議事録や 選挙の日程など)
 - 〔15〕厚木市役所からの記者会見等の情報
 - 〔16〕厚木市役所からの募集等の情報(市民委員の募集や 入札公募など)
 - 〔17〕地域に関する行事・観光・歴史に関する情報(お祭 りや交通規制の情報など)
 - 〔18〕料理・食生活に関する情報(調理方法や栄養・食生 活など)
 - 〔19〕 ライフスタイルに関する情報(住まいや暮らし、余 暇・レジャーなど)
 - [20]子育てや教育に関する情報(乳幼児、子供の育成と 健康や学校の情報など)
 - 〔21〕購買に関する情報(ショッピング、旅行、チケット 等の商品の購入など)
 - 〔22〕趣味娯楽に関する情報
 - [23] ニュース
 - [24] その他、重要であるが情報が入手しにくい情報は、 何かありますか。簡易に箇条書きなどで、以下に記 述をお願いします。





重要であるが入手しにくい情報として、「福祉・保健・衛生情報」、「医療情報」、「防災、防犯、災害情報」、「道路、交通情報」、「環境、ごみ、リサイクル情報」が高い割合となっている。

2.9. **問11の結果**(ITを利用した行政サービスについて)

問11 あなたにとって、IT(情報通信技術)を利用した行政サービスのうち、どのようなものが重要だと思いますか。

当てはまるものを選んで〔 〕内の数字に 印をつけてください。

問11-1 IT を利用した重要な行政サービスは (複数回答可)

- 〔1〕税金、公売、使用料の収納等の電子決済 (公共料金や税金の支払いがインターネットでできること)
- [2] 日常的な地域情報の入手 (ニュース、天気、時事等の情報検索等が 効率的にできる)
- 〔3〕行政手続きの電子化 (住民票の写し等の各種申請、届出等を市 役所に行かずに手続ができること)
- 〔4〕緊急情報の入手

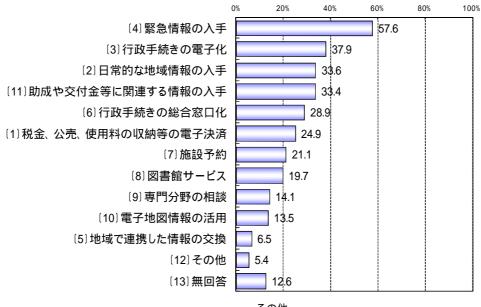
(火災・地震・風水害等の災害に関する情報や防犯情報が迅速に入手できること)

[5]地域で連携した情報の交換 (電子掲示板や<u>SNS</u> 等を活用した市 民間のコミュニケーションが行えること)

[6]行政手続きの総合窓口化 (住民票の写し等の各種申請、届出等が市 役所の1箇所の窓口で手続ができること) 〔7〕施設予約

(スポーツ施設や公民館等の公共施設の利用状況の確認や予約等ができること)

- [8]図書館サービス(図書館の蔵書検索や予約サービス等ができること)
- [9]専門分野の相談 (情報通信技術を使い双方向で医療や福祉、行政 等の様々な相談ができること)
- [10] 電子地図情報の活用 (店舗情報、施設情報、災害情報、統計情報等の 情報が電子地図等の視覚的な識別が可能な形の情 報提供が受けられること)
- [11] 助成や交付金等に関連する情報の入手 (自分が受けられる医療助成や扶助等の情報が的 確に資格確認を含め、得ることができること)
- [12] その他重要と思われるサービスは、何かあります か。簡潔に箇条書きなどで記述をお願いします。



その他、 「利用できない(わからない)」、「特になし」等。

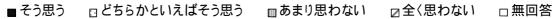
		100													
		80													
			57.6												
		60	37.0												
		40		37.9	33.6	33.4									
			ш				28.9	24.9	21.1	19.7					
		20	ш	н	н	ш	н	П	п	15.7	14.1	13.5	6.5	<i>5.4</i>	12.6
		0	ш	ш	ш	ш	ш	ш	ш	ш	ш	ш	0.5	5.4	
		0	[4]	(3)	[2]	(11)	(6)	[1]	(7)	(8)	(9)	[10]	(5)	[12]	[13]
			緊急	行政	手日 常	す助る成	化行政	収税納金、	施設	図書	専門	電子	交地 換域	その	無回
			情報	手 続	的な	情や 報交	手続	等 ` の公	予約	館サ) 分 野	地図	で 連	他	答
			の 入	き の	地域	の付 入金	き の	電売子		i Ľ	の 相	情報	携し		
			手	電 子	情報	手等に	総合	決使 済用		ス	談	の活	た 情		
				化	の入	関連	窓口	料の				用用	報の		
		n=				圧	П	0,					0)		
	全体	(1,621)	57.6	37.9	33.6	33.4	28.9	24.9	21.1	19.7	14.1	13.5	6.5	5.4	12.6
性	男性	(737)	56.2	40.2	36.0	29.6	29.6	30.0	20.4	17.8	14.0	15.1	7.5	4.6	11.0
別	女性	(876)	58.8	36.2	31.6	36.8	28.2	20.9	21.9	21.3	14.3	12.3	5.8	6.1	13.9
	無回答	(8)	50.0	25.0	25.0	25.0	37.5	0.0	0.0	12.5	12.5	0.0	0.0	0.0	12.5
	10代	(2)	0.0 57.6	50.0 47.5	50.0 43.2	50.8	50.0 38.1	50.0 42.4	50.0	50.0	11.9	50.0	0.0 12.7	2.5	0.0 4.2
	30代	(235)	64.3	52.3	40.4	50.6	39.1	36.6	28.9	27.7	13.6	12.8	7.2	4.3	1.7
	40代	(299)	65.9	45.8	40.1	34.4	28.4	30.4	30.1	23.1	13.7	13.0	8.7	6.4	3.7
年	50代	(240)	68.3	47.5	35.8	35.0	31.3	28.8	23.3	22.9	15.4	22.9	7.1	5.0	6.7
龄	60代	(365)	53.4	29.6	30.1	26.8	25.8	16.4	15.6	17.0	16.2	14.5	5.5	4.4	17.8
	70代	(275)	45.8	22.2	23.6	25.8	24.0	15.6	12.0	11.3	14.5	9.1	4.0	7.6	23.6
	80代以上	(85)	37.6	17.6	18.8	8.2	11.8	4.7	4.7	8.2	7.1	2.4	0.0	7.1	43.5
	無回答	(2)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
	会社員等(公務員・会社役員・ 専門職を含む)	(600)	62.3	49.8	38.3	37.7	35.8	36.0	27.5	23.2	13.0	16.3	7.8	4.3	5.0
	自営業(農林水産業等従事者 を含む)	(90)	58.9	34.4	28.9	26.7	28.9	25.6	21.1	21.1	16.7	16.7	4.4	5.6	13.3
	家事専業	(257)	57.6	35.8	32.3	39.7	30.4	18.3	21.0	17.5	11.7	12.5	6.6	5.1	16.0
職	学生	(10)	30.0	30.0	60.0	20.0	40.0	40.0	20.0	30.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0
業	無職	(428)	50.0	25.5	28.5	25.5	20.6	15.2	14.0	15.7	16.1	11.7	5.6	6.5	21.5
	パート、アルバイト	(140)	60.7	38.6	32.1	39.3	25.0	22.1	20.7	17.9	16.4	7.9	7.1	3.6	10.0
	その他	(78)	60.3	30.8	34.6	28.2	25.6	19.2	12.8	21.8	16.7	12.8	3.8	11.5	15.4
	無回答	(18)	50.0	16.7	27.8	11.1	11.1	16.7	16.7	22.2	5.6	5.6	5.6	5.6	16.7
	厚木末地区	(189)	63.5	38.1	32.3	35.4	31.7	20.6	23.8	28.0	17.5	14.8	5.3	4.2	9.5
	厚木南地区 依知北地区	(134)	61.2 46.4	37.3 36.4	36.6 27.3	35.8	30.6 24.5	27.6 25.5	20.9	23.1 15.5	17.2 15.5	14.9	10.4 6.4	7.3	11.9
	依知南地区	(74)	50.0	33.8	36.5	25.7	31.1	20.3	10.8	10.8	8.1	8.1	6.8	5.4	16.2
	睦合北地区	(82)	53.7	34.1	32.9	26.8	24.4	22.0	22.0	18.3	9.8	14.6	4.9	4.9	17.1
	睦合南地区	(106)	65.1	39.6	37.7	41.5	25.5	16.0	19.8	12.3	15.1	15.1	8.5	4.7	17.9
	睦合西地区	(72)	56.9	34.7	36.1	23.6	23.6	26.4	23.6	22.2	11.1	6.9	1.4	6.9	8.3
住	荻野地区	(207)	54.1	38.6	32.9	36.2	27.1	20.3	20.8	19.8	14.5	14.0	5.3	3.4	14.5
所	小鮎地区	(111)	55.9	39.6	30.6	30.6	28.8	33.3	23.4	16.2	9.9	13.5	3.6	8.1	11.7
	南毛利地区	(229)	59.0	41.0	34.9	30.6	31.4	29.3	18.8	19.7	13.1	12.7	6.1	4.8	11.4
	南毛利南地区	(79)	63.3	34.2	32.9	27.8	27.8	25.3	20.3	27.8	16.5	11.4	8.9	7.6	11.4
	玉川地区	(21)	52.4	14.3	33.3	33.3	19.0	23.8	28.6	14.3	19.0	4.8	4.8	4.8	9.5
	相川地区	(96)	60.4	39.6	26.0	41.7	35.4	25.0	21.9	16.7	11.5	16.7	7.3	4.2	9.4
	緑ヶ丘地区	(49)	55.1	51.0	40.8	42.9	36.7	42.9	26.5	14.3	20.4	12.2	14.3	4.1	14.3
	森の里地区	(7)	42.9	42.9	14.3	14.3	14.3	28.6	14.3	14.3	14.3	14.3	0.0	14.3	14.3
	無回答	(55)	56.4	34.5	41.8	38.2	25.5	23.6	27.3	23.6	14.5	14.5	9.1	1.8	10.9

IT を利用した行政サービスで重要なものとしては、「緊急情報の入手」、「行政手続きの電子化」、「日常的な地域情報の入手」の割合が高くなっている。

2.10.問12の結果(情報化の影響)

問12 あなたは情報化が進展することによって生じる影響について、どのようにお考えですか。それぞれの中から当てはまるものを選んで[]内の数字に 印をつけてください。

問12-1 情報化が及ぼす影響は (それぞれ1つだけ選択)



		n=				(%)
	地域経済が豊かになる	(1,621)	20.7	6.3	33.0	3.1 6.9
好	生活に時間的な余裕が増える	(1,621)	23.5	35.8	29.2	4.3 7.2
影響	文化水準が上がる	(1,621)	17.5 36.	.7	33.6	4.7 7.5
	仕事がしやすくなる	(1,621)	22.3	38.9	26.8	3.9 8.1
	人と人との交流が多くなる	(1,621)	11.5 27.6	44.	2	9.2 7.5
	機械に弱い人が取り残される	(1,621)	48.1	30	0.8 14	4.0 1.7 5.4
	地域間の格差が広がる	(1,621)	17.1 27.1		12.2	5.6 8.0
	青少年に悪影響を及ぼす	(1,621)	13.2 28.2	43	8.1	7.8 7.7
	地域コミュニティが崩壊する	(1,621)	5.5 18.6	53.7		13.4 8.8
	生活習慣の変化に伴い健康的な障害が起きる	(1,621)	6.4 20.3	51.5		13.7 8.1
悪	情報格差が拡大してしまう	(1,621)	23.6	37.8	27.5	3.87.3
影	コストが増える	(1,621)	15.2 29.1	4	0.6	6.3 8.8
響	知的所有権が侵害される	(1,621)	10.0 27.4	47.	6	5.6 9.4
	災害時に社会機能が停止してしまう	(1,621)	20.3 32	.3	32.5	6.2 8.7
	情報トラブル(個人情報の漏えいや盗聴など)が発生するおそれが増える	(1,621)	47.3	3	36.3	8.6 6.9
	システムトラブル(コンピュータ、ウィルス、データの改ざん、破壊行為など)が発生するおそれが増える	(1,621)	48.8		35.3	8.1 7.2
	金融トラブル(詐欺やクレジット関連など)が発生するおそれが 増える	(1,621)	45.1	36	o.2	11.5 6.5
	人的トラブル(プライバシーの侵害、誹謗中傷、恐喝、青少年 への悪影響など)が発生するおそれが増える	(1,621)	42.1	34.4		15.4 7.0

情報化の影響としては、「生活に時間的な余裕が増える」、「仕事がしやすくなる」といった肯定的な意見と「情報トラブル」、「システムトラブル」、「金融トラブル」、「人的トラブル」といった、ITの悪影響に対する意見が多くあることが分かった。また、情報格差についても危惧している。

2.11.最後に

今後、厚木市が情報化を進めていくにあたり、あなたのご意見·ご要望などございましたらご自由にお書きください。

情報格差への不安

情報化するに当たっては、IT に疎い年代層(年配者)に機器の扱いを指導する場を設けて、誰もが簡単且つ確実に情報を得られる手段を身に付けさせてあげないと、情報格差の発生は否めないと思います。電話が唯一の身近な情報入手の手段である老人も珍しくないと思うので、そんな人も含めてきちんと誰もが取り残されない様な準備は必要だと思います。

パソコンを使う人と使わない人の情報伝達の差が出ないようにしてほしい。

情報化社会を進めるならば、市民が先ずそれを感じ取れることから始めるべき、行政手続の電子化は、みんなが利用出来るように普及することを望む。

現在社会において細いお知らせ(情報)は何んでも「ホームページを見ろ」となっているが PC を全く使わない(使えない)人達が相当数存在すると云うことを認識してこれ等の人達に伝える方法は忘れずに行政も考えて欲しい。

セキュリティへの不安

情報提供と情報保護が同時進行するのは難しい。この2つを市民に理解してもらえるよう教育も必要でしょう。

生活がとても便利になり良いことだと思いますが、PC の操作が難しい高齢者の方々へのフォローが重要であると同時に小・中学生のネットトラブル etc、にも対応していく必要があります。両方の面から進めていただけたら、ありがたいです。

セキュリティ面が信用出来ないため、何でもかんでも電子化は反対。電気があること前提なのも心配のタネ。面倒でも、フェーストゥフェースが原則。

個人情報の漏えいが心配。外部委託などをあまりしないで情報化を進めてほしい。

情報化はよいことだと思うがやはり個人情報漏洩やら心配なことが増えると思うと恐い。

インターネットで書類申請ができれば便利だと思うが、情報漏洩などのリスクが発生しないように 管理体制をしっかりとする必要があると思う。

セキュリティを重視してほしい。(民間企業から個人情報が流出した)事件は、他人事ではないと 思います。

個人情報の取り扱いについては十分に注意して頂きたいです。第三者が勝手に情報を入手できない ようにしっかり対策をとって頂きたいです。宜しくお願い致します。

地域連携への期待

厚木市には先端技術の会社が多数あり、日本のモデルになるような情報通信都市になることを希望します。

地域のコミュニティを市で情報化し、共有し合えるものにした方が良い。もっと厚木市の魅力を全国にアピールし、人が集まるような市作りをしないと、県内他市に人を持っていかれてしまうと思います。

住民視点に立った情報提供への期待

「ホームページをご覧下さい。」とよく言われるが、パソコン等持っていない母などは、どう情報 収集したらいいか迷っています。

学校での IT 活用に関する授業の充実のみならず、大人むけの IT 活用方法特に、安全面について急速な変化に対応するサポートを充実してほしいです。

マイタウンクラブの導入で、施設の利用予約や講座の申し込みがとても便利になりました。これからも、増々充実させてほしいと思います。

情報化ツールとしての市内公民館の端末利用(IT機器保有の)の拡大を図ったら良いと思う。

IT 化が進む中情報をネットで利用するなら、もっと市民が電子機器を使いこなせる勉強の場を増してほしい。電子化ばかりが進み追いついて行けない自分がいます。

情報化も良いが地域の交流が少なくなるのが心配。 隣人 etc 町内にどんな人が生活しているのかがわからない。 自治会への入会も年々減っている様です。 まずは町内(自治会)の交流が重要ではないでしょうか。

虐待防止の為、転出先の行政との情報共有等。幼い命を守るための情報化実現をお願いします。

その他

外国語にも対応していくべき。

情報インフラに頼り切った行政システムは、システムトラブル特に災害時に機能不全に陥る。想定外は許されないので、情報インフラを利用する行政システムを設計する際には、最悪の状態を想定してもらいたい。

厚木市が今現在どの様な IT 化を市民にしているのかをもっと気軽にわかりやすい伝達をしている "場"をもうけてほしい。

住民票等の発行をインターネットで受け付けてほしい。(仕事で平日に時間が取れない。)

無料の Wi-Fi ポイントをふやしてほしい・メールマガ SNS (交通さいがい情報)が良い。

空からきこえるアナウンスのほとんどが聞きとりにくいので電子メール等で情報を入れて欲しい。例えば人が居なくなった時、どんな服装とか確認できる。交通情報、天気情報とか"on time"で情報を届けてほしい。(メールや携帯やスマホ等、外にいても情報がとれる様にしてほしいです。)操作にとまどわないように、わかりやすく、操作性がよく見やすい web サイトにしていただけるとありがたいです。電子メールでの問い合わせに対応してほしい。

高齢者はインターネット(パソコン)等が苦手です。その方達にも情報が届き続けられるようにしてほしい。また、子ども達が犯罪にまきこまれるニュースが多いので、教育の方にも力を入れてほしい。

ただ情報を与えるだけでなく、問題点も受け止め、市民と厚木市の両者が情報を共有できるような取り組みに期待する。

3. 市民アンケート結果まとめ

3.1. 個別項目に関わるまとめ

(1)回答者の属性

回答者の性別に関しては、「女性」が「男性」より約10ポイント多く回答しているものの、幅広い年代、多様な職業構成、住所地についても概ね各地区の人口に準じて回答者が分散している。本アンケート調査については、市住民全体の意向を読みとるにあたって充分に活用できると言えるものである。

(2) IT 機器利用状況とインターネット利用

IT 機器利用状況

IT機器利用の通信手段として利用率70%を超えるのは「固定電話」、「携帯電話・PHS」、主に情報入手手段としては「テレビ」となっており、これに続き50%を超えるのは情報入手手段のラジオ、パソコンとなっている。近年普及が進むスマートフォンは、未だ過半数を超えていない。

年代別では「携帯電話、PHS」が「50歳代」から「70歳代」で70%を超える利用があるものの、それ以外の年代では下回る。他方「スマートフォン」では「20歳代」から「30歳代」で70%を超える利用となっており、世代により携帯する通信手段の構成が大きく異なる。

情報入手手段として「パソコン」は、「50歳代」までは70%を超える利用があるものの、年代が上がるにつれて利用率が下がり「80歳代」では10%程度にしか利用されていない。また、「タブレット」の利用は若干の年代相関がみられるものの、いずれの層別でも最大で30%程度で利用者の割合は低い。

インターネットの利用状況と問題点

現在インターネットを利用している人は70%程度となっている。「10歳代」から「40歳代」では90%以上の人がインターネットを「利用している」と回答しているが、「50歳代」では80%程度、「60歳代」では60%程度、「70歳代」では50%程度と高齢者ほど利用している人の割合が低くなっており、パソコンの利用状況と概ね近似している。

インターネットの利用目的としては、「ホームページの閲覧」、「地図、路線、ルート検索」が高い割合となっている。次いで、「電子メール」、「ニュース」、「ショッピングやオークション」、「天気」、「各種予約」が高い割合となっている。ただし、「20歳代」や「30歳代」においては、「ショッピングやオークション」、「オンライン決済(クレジット決済等)」の利用目的が他の年代よりも2~3倍ほど利用割合が高く、若い世代において情報入手、コミュニケーション手段以外の用途でも利用が多い。

またインターネットを利用する端末については、「20歳代」、「30歳代」がスマートフォンによる利用が高い割合であるのに対して、「40歳代」以上では、パソコンによる利用が高い割合となっており、世代により利用端末が異なる傾向となっている。

現在インターネットの利用が無い層も、将来も含めてインターネットを利用したいと回答している人は80%となる。なお、年齢が高くなるにつれて、「今後も利用するつもりはない」と回答している割合は高くなっている。

インターネット利用時の問題点

インターネット利用の問題点としては、「個人情報の漏えいが心配」、「コンピュータウィルスが不安」、「不正アクセスや乗っ取りが心配」等が高い割合となっており、セキュリティに対して問題意識が高く、さらに男性よりも女性の方が問題とする割合が高い。

(3)パソコンの利用とITスキル取得

パソコンの利用スキル

「ひとりで困らない程度に利用できる」、「ひとりで十分に使える」の割合が高く、ひとりでパソコンを使える状況であると言える。また、年齢が高くなるにつれて「利用したことがない」という割合が高くなり、特に50歳代以上からその割合が高まるとともに、職業では家事専業や無職、パート、アルバイトにおいて20~40%程度が利用したことが無い状況にあり、他の職業層と異なる傾向となっている。

IT スキルの習得方法

IT スキルの習得方法について「自分で学ぶ」、「家族から学ぶ」、「友人・知人から学ぶ」、「学校・職場で学ぶ」と回答している人の割合が高く、ある程度のIT知識は、自分又は家族・知人で対応・解決できている。また、高齢者においては、若年層と比べ「行政等の講座で学ぶ」、「有料講座で学ぶ」の割合が高くなっている。

(4)行政情報の取得方法について

行政情報の取得方法

厚木市の行政情報の取得方法については「広報あつぎ」が85.4%と最も高く、概ね年齢が高くなるほどその割合が高くなっている。次いで「自治会回覧」、「市ホームページ・マイタウンクラブ」の割合が高くなっている。ただし「20歳代」では「広報あつぎ」からの情報取得は60%程度であり、他の年代と比べ低い割合となっている。「市ホームページ・マイタウンクラブ」からの情報取得は他の年代に比べ「30歳代」、「40歳代」で高くなっている。

今後については、「広報あつぎ」、「自治会回覧」、「市ホームページ・マイタウンクラブ」、「新聞、雑誌の記事(折込みチラシ含む)」、「防災行政無線による屋外放送」、「案内文書(パンフレット、リーフレット等)」等の手段による情報発信に期待感が高くなっている。特に女性は「自治会回覧」、「新聞、雑誌の記事(折込みチラシ含む)」「防災行政無線による屋外放送」など、紙媒体や居住地で入手が容易な方法による情報取得に対する期待が男性より高い。

厚木市の行政情報の満足度

厚木市からの情報提供について、年齢が高くなるにつれて満足度が高くなっている傾向にある。また、 職業別でみると、自営業、無職からの評価が高い。また、厚木市からの情報提供に対して満足していな い理由は、「何を見ればよいかわからない」、「問合わせをしないとわからない」、「情報が足りない」が 高い割合となっている。特に「情報がわかりにくい」との回答は20歳代~30歳代で60%程度あり、 他の年代が40~20%程度の指摘なのに比べて傾向が異なる。

(5)厚木市のホームページについて

厚木市のホームページの閲覧と閲覧頻度

厚木市のホームページについては、約60%の市民が厚木市のホームページを閲覧していることが分かり、「20歳代」から「40歳代」の閲覧の割合が高くなっている。

ホームページの閲覧頻度については年齢による傾向は見られず、多くの人は「月1回以上」、「年1回 以上」、「1回見ただけで、それ以降見ていない」と回答している。

厚木市のホームページで入手する情報と利用目的

厚木市のホームページで入手する情報は、「くらし関連情報(届出、証明、税金等)」、「環境関連情報 (ごみ、環境関連問題等)」、「医療情報(医療機関案内等)」の割合が高くなっている。このうち女性においては、「子育て・教育情報」「生涯学習情報(講座・サークル活動等)」が男性に比べ入手している割合が高く、男性は「市議会情報」で割合が高くなる。

厚木市のホームページを利用したサービスでは、「行政サービス情報の入手」、「図書検索や予約」、「施設予約」、「講座やイベントの申込み」の割合が高くなっている。職業別で「会社員」は「行政サービス情報の入手」が他の利用目的よりも10ポイント以上高いが、「家事専業」では「行政サービス情報の入手」とともに、「講座やイベントの申込み」が高くなっており、職業属性により利用傾向が異なる。

厚木市のホームページの印象

見やすさ、 情報の鮮度、 情報の量、 情報の便利さ(利便性) 操作性、全ての印象において「普通」の割合が高くなっている。また全ての印象において、「改善すべき」のとの意見が10%前後の割合であがっている。

(6)入手しにくい情報について

重要であるが入手しにくい情報として、「福祉・保健・衛生情報」、「医療情報」、「防災、防犯、災害情報」、「道路、交通情報」、「環境、ごみ、リサイクル情報」が高い割合となっている。

(7) ITを利用した行政サービスや情報化の影響

IT を利用した行政サービスの重要なもの

T を利用した行政サービスで重要なものとしては、「緊急情報の入手」、「行政手続きの電子化」、「日常的な地域情報の入手」の割合が高くなっている。ただし「行政手続きの電子化」については「20歳代」~「50歳代」で40~50%が重要としているのに対して、「60歳代」では30%、「70歳代」で20%程度と年代が上がるにつれて重要との指摘が低まる。

情報化の影響

情報化の影響としては、「生活に時間的な余裕が増える」、「仕事がしやすくなる」といった肯定的な

意見と「情報トラブル」、「システムトラブル」、「金融トラブル」、「人的トラブル」といった、ITの悪影響に対する意見が多くあることが分かった。また、情報格差についても危惧している。

3.2.全体まとめ

本アンケートは、年代、性別、居住地の何れでも18歳以上の市住民全体の意向を読み取るのに十分に活用できるものとなっている。調査方法が若干異なるが、前回の平成19年度の郵送調査と同水準となっている。

先ず、IT機器利用状況やインターネット利用においては、従来の携帯電話、パソコンを中心としたものからスマートフォン、タブレットなどの利用機器の多様化が見られ、20歳代、30歳代においては、インターネット利用としてパソコンとともにスマートフォンの利用割合が高く、年齢層により利用機器が異なる。

また、50歳以上においては、IT機器、インターネットの接続の両面で利用割合が低下する傾向となっており、この点においては、過去の傾向からの変化は小さい。

インターネット利用の目的においては、情報収集的な用途に加えて20歳代、30歳代で電子決済や 各種予約などでの活用がより進んでいるが、それ以外の年代では同用途の利用割合は低い。また、女性 からは特に「個人情報の漏えい」「有害サイトの存在が心配」といった利用者本人だけでは対応困難な インターネットの利用問題が指摘されてもいる。

パソコンの利用、IT スキルの取得の方法などに大きな変化は見られないが、50歳以上の層や家事専業、無職、パート、アルバイトなどにおいて利用したことが無いや、独自のスキル取得が困難な層が他層に比べて高い割合となっている。

行政情報の入手手段として、ITに依存しない「広報あつぎ」で約85%「自治会回覧」で約55%と世代、職業などを問わず概ね高い割合となっている。しかし、IT関係の情報入手手段である「市ホームページ、マイタウンクラブ」などは、以前に比べて入手手段としての割合が高くなっているものの、利用の中心は30歳から40歳代である。また、今後入手を希望する手段としては、現状入手している手段の傾向と概ね同一となっているものの、女性においては男性よりも紙媒体や居住地で入手が容易な方法による希望割合が多い。

厚木市の行政情報提供の満足度については、「満足」「やや満足」まで含めれば約70%程度となっており、以前に比べ数ポイント増加となっている。一方、30%程度ある不満足の層によるその理由としては「情報がわかりにくい」、「何をみればよいかわからない」「問合せしないと分からない」などが指摘されており、以前と概ね同様の傾向となっている。特に「情報がわかりにくい」については20歳代~30歳代で指摘が60%程度あり、他の年代が40~20%程度の指摘なのに比べ傾向が異なる。

そのような中、市のホームページを見たことがある割合は約60%で、前回に比べて10ポイント以上増加している。さらにホームページで入手する情報については、「くらし関連情報(届出、証明、税金等)」、「環境関連情報(ごみ、環境関連問題等)」、「医療情報(医療機関案内等)」の割合が高くなっている。このうち男女間では女性が「子育て・教育情報」「生涯学習情報(講座・サークル活動等)」で入手割合が高く、男性は「市議会情報」で割合が高くなる。

厚木市のホームページを利用したサービスでは、「行政サービス情報の入手」、「図書検索や予約」、「施設予約」、「講座やイベントの申込み」の割合が高いものの、前回調査では一定割合あった「地図情報」は利用割合が低まっており、民間無料サービス普及などの影響も考えられる。

厚木市のホームページの印象は 見やすさ、 情報の鮮度、 情報の量、 情報の便利さ(利便性)、操作性、全ての印象において「普通」の割合が高く、「改善すべき」のとの意見は10%前後の割合であがっている。

重要であるが入手しにくい情報として、「福祉・保健・衛生情報」、「医療情報」、「防災、防犯、災害情報」、「道路、交通情報」、「環境、ごみ、リサイクル情報」の順で高い割合となっている。ただし、これら指摘割合は前回に比べて数ポイントから十数ポイント低下している。

T を利用した行政サービスで重要なものとしては、「緊急情報の入手」、「行政手続きの電子化」、「日常的な地域情報の入手」の割合が高くなっているが、「行政手続きの電子化」については「20歳代」 ~ 「50歳代」で40~50%が重要としているのに対して、「60歳代」では30%、「70歳代」で20%程度と年代が上がるにつれて重要との指摘が低まる。

情報化の影響としては、「生活に時間的な余裕が増える」、「仕事がしやすくなる」といった肯定的な意見と「情報トラブル」、「システムトラブル」、「金融トラブル」、「人的トラブル」といった、ITの悪影響に対する意見が多くあることが分かった。また、情報格差についても危惧している。