

厚木市のデジタル化に関するアンケート調査報告書

令和7年12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(デジタル機器の利用状況)	4
2. 3. 問3の結果(インターネットの利用状況)	9
2. 4. 問4の結果(SNSの利用状況)	19
2. 5. 問5の結果(デジタル知識の習得方法)	23
2. 6. 問6の結果(講習会の参加意向)	25
2. 7. 問7の結果(行政情報の取得方法)	27
2. 8. 問8の結果(行政情報の満足度)	29
2. 9. 問9の結果(入手したい行政情報)	33
2. 10. 問10の結果(重要または期待する行政サービス)	35
2. 11. 問11の結果(デジタル化の影響)	38
2. 12. 問12の結果(施策として利活用を期待する分野)	40
2. 13. 最後に	42
3. 市民アンケート結果まとめ	44
3. 1. 個別項目に関わるまとめ	44
3. 2. 全体まとめ	47

1. 市民アンケート調査の概要

1. 1. 調査の目的

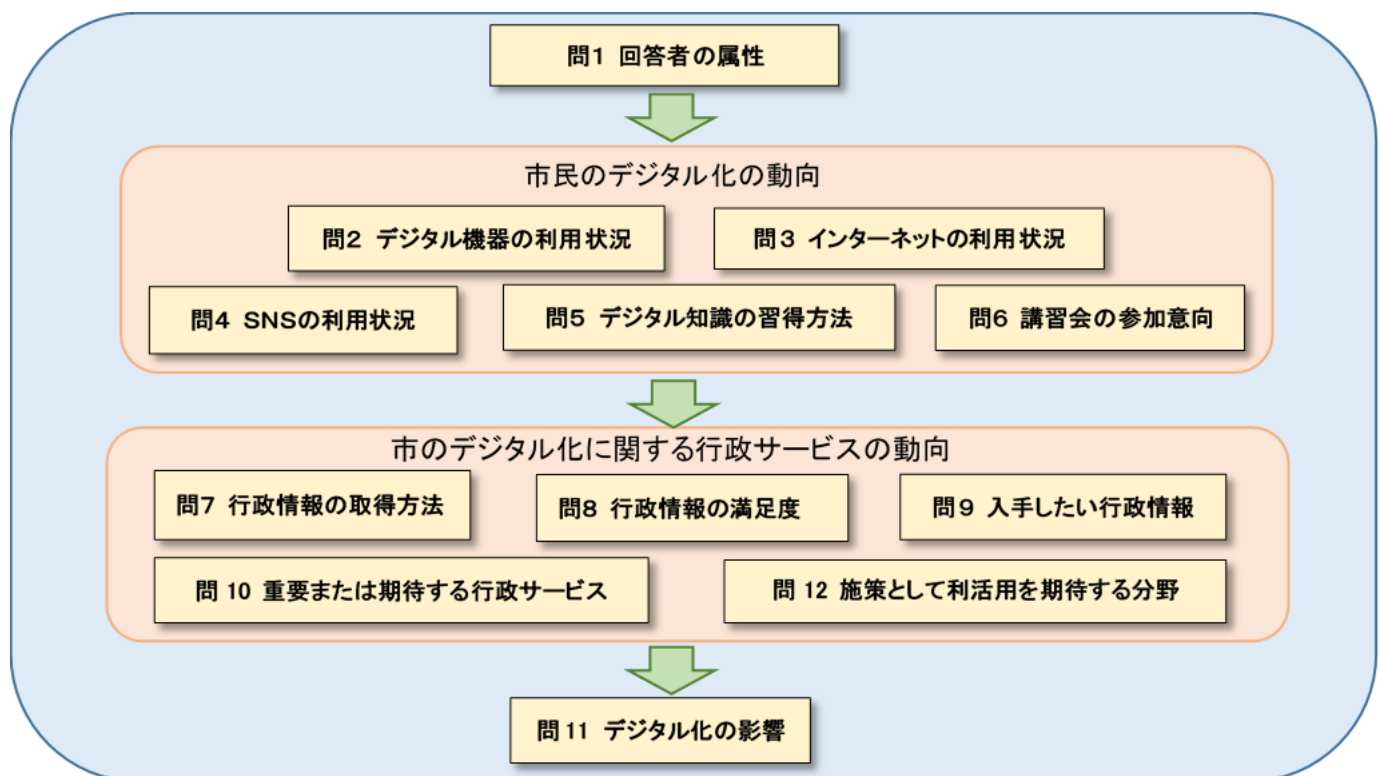
厚木市のデジタル化に係る行政施策の方向性を検討するに当たり、市民のデジタル機器やインターネットの普及・活用の状況、行政に求めるニーズ、意向等を把握することを目的にアンケート調査を実施した。

1. 2. 調査の概要

- (1)調査方法 : 郵送調査 ※回答は郵送又は電子申請による
 - (2)対象者 : 満18歳以上の厚木市民(住民基本台帳から抽出。年代及び居住地区は、全体の構成比に基づく。)
 - (3)調査期間 : 令和7年7月29日～8月22日
 - (4)調査対象数 : 3,300人
 - (5)回収数 : 1,348人
 - (6)回収率 : 40.8%
- ※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。

1. 3. 設問内容

アンケートの設問数は12問で、設問内容は次の構成により実施した。



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%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、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。
- (5) 前回調査(令和4年(2022)年5月16日～5月31日実施)と比較した設問は次のとおり。(問2、問3、問4、問5、問6、問7、問8、問9、問10、問11、問12)

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、①比率算出の基数(n)、②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 1,348 人で、そのうち「利用している」の回答比率が81. 2%であったことから、標本誤差は、±2. 08%となり、この設問に対する回答比率は79. 12%～83. 28%の範囲内にあると考えられる。

標本誤差＝

$$\pm 1.96 \sqrt{\frac{N-n}{N-1} \times \frac{p(100-p)}{n}}$$

N＝母集団

(18歳以上人口:193,401人:令和7年7月1日時点)

n＝比率算出の基数

p＝回答比率

p n(基数)	回答比率				
	90%又は 10%	80%又は 20%	70%又は 30%	60%又は 40%	50%
1,348 人	±1.60	±2.13	±2.44	±2.61	±2.66

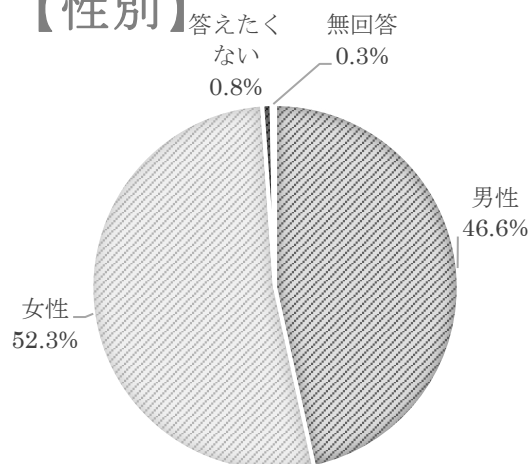
2. 市民アンケート調査結果

2. 1. 問1の結果(回答者の属性)

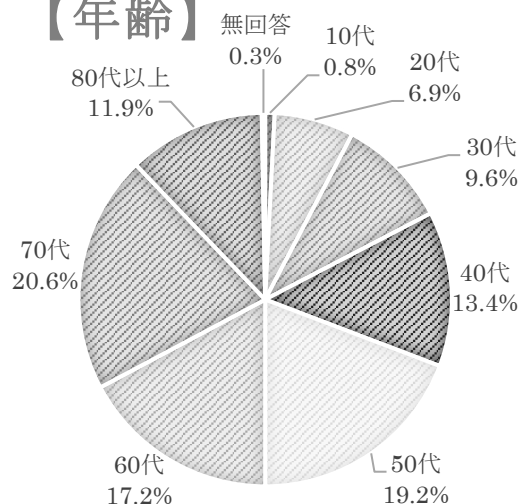
問1 あなたご自身についてお答えください。それぞれの設問で、当てはまるものを1つ選んで〔 〕内の数字に○印をつけてください。

n=1348

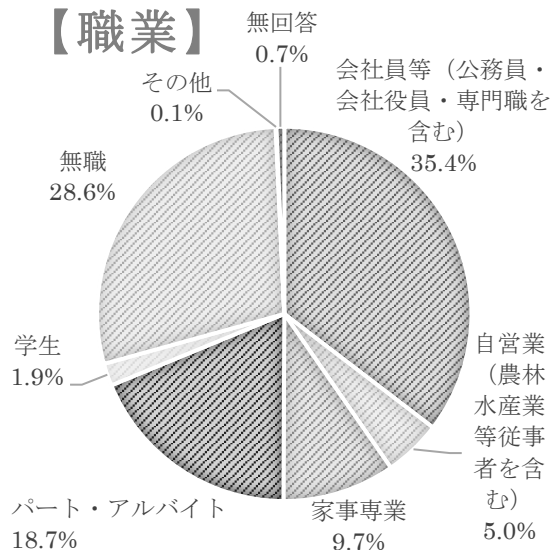
【性別】



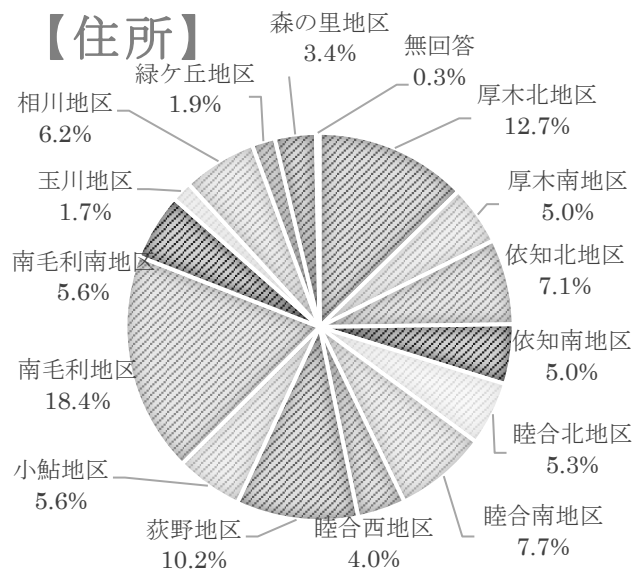
【年齢】



【職業】



【住所】



回答者の性別に関しては、「女性」が「男性」より5.7ポイント多く回答している。また、年齢層については、「50代」から「70代」までの間の層で特に多く回答している。

回答者の職業は「会社員等」が多く、次いで、「無職」、「パート・アルバイト」となっている。

回答者の住所については、おおむ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。

2. 2. 問2の結果(デジタル機器の利用状況)

問2 あなたご自身又はご家庭で利用しているデジタル機器の利用状況に関して、それぞれの項目で、当てはまるものを1つ選んで〔 〕内の数字に○印をつけてください。

■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=	(%)			
固定電話	(1,348)	60.8	1.0	33.8	4.3
携帯電話(スマートフォンを除く)	(1,348)	18.2	2.6	61.6	17.6
スマートフォン	(1,348)	87.7	2.1	6.4	3.9
パソコン	(1,348)	59.8	9.5	20.5	10.2
タブレット	(1,348)	33.0	21.0	32.2	13.8
ゲーム機器(インターネットに接続できるもの)	(1,348)	26.7	9.3	49.2	14.8
スマート家電	(1,348)	44.9	16.5	26.1	12.5
ウェアラブル端末	(1,348)	12.5	24.9	46.4	16.2
その他	(1,348)	0.8	0.2	99.0	

※その他、「ロボット」、「プロジェクター」、「カーナビ」等。

【前回調査】

■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=	(%)			
固定電話	(1,487)	69.2	1.1	23.9	5.7
携帯電話(スマートフォンを除く)	(1,487)	23.7	1.4	49.8	25.1
スマートフォン	(1,487)	78.6	4.0	7.7	9.7
パソコン	(1,487)	56.8	8.6	20.2	14.4
タブレット	(1,487)	31.7	17.1	32.3	18.8
ゲーム機器(インターネットに接続できるもの)	(1,487)	22.9	6.1	50.3	20.6
スマート家電	(1,487)	13.5	25.2	39.7	21.6
ウェアラブル端末	(1,487)	8.2	20.5	49.2	22.1
その他	(1,487)	2.0	2.2	37.7	58.1

※その他、「テレビ」、「FAX」、「スマートスピーカー」、「スマートテレビ」、「ラジオ」等。

【携帯電話(スマートフォンを除く)】

■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 (1,348)			18.2	2.6	61.6	17.6
性別	男性	(628)	19.3	2.9	62.3	15.6
	女性	(705)	17.2	2.4	61.0	19.4
	答えたくない	(11)	27.3		72.7	
	無回答	(4)	25.0	25.0	50.0	
年齢	10代	(11)	9.1		90.9	
	20代	(93)	10.8	1.1	84.9	3.2
	30代	(130)	13.1	1.5	79.2	6.2
	40代	(181)	11.0	2.8	80.7	5.5
	50代	(259)	15.8	2.7	69.1	12.4
	60代	(232)	14.7	3.0	62.5	19.8
	70代	(278)	24.8	4.7	38.8	31.7
	80代以上	(160)	33.8		36.9	29.4
	無回答	(4)	25.0		75.0	
職業	会社員等(公務員・会社役員・専門職を含む)	(477)	13.4	2.1	76.3	8.2
	自営業(農林水産業等従事者を含む)	(67)	19.4	4.5	58.2	17.9
	家事専業	(131)	21.4	3.8	49.6	25.2
	パート・アルバイト	(252)	15.1	1.6	63.5	19.8
	学生	(26)	15.4		84.6	
	無職	(385)	24.9	3.4	46.0	25.7
	その他	(1)			100	
	無回答	(9)	33.3	22.2	44.4	
住所	厚木北地区	(171)	19.3	1.8	62.0	17.0
	厚木南地区	(67)	9.0	3.0	74.6	13.4
	依知北地区	(96)	21.9	1.0	59.4	17.7
	依知南地区	(67)	16.4	4.5	64.2	14.9
	睦合北地区	(72)	22.2	6.9	48.6	22.2
	睦合南地区	(104)	19.2	2.9	64.4	13.5
	睦合西地区	(54)	18.5	1.9	64.8	14.8
	荻野地区	(137)	17.5	1.5	59.1	21.9
	小鮎地区	(75)	21.3	4.0	54.7	20.0
	南毛利地区	(248)	15.3	2.0	64.1	18.5
	南毛利南地区	(75)	20.0	2.7	62.7	14.7
	玉川地区	(23)	34.8	4.3	39.1	21.7
	相川地区	(83)	20.5	1.2	62.7	15.7
	緑ヶ丘地区	(26)	15.4	3.8	53.8	26.9
	森の里地区	(46)	10.9	4.3	73.9	10.9
	無回答	(4)	50.0		50.0	

【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=	(%)			
性別	全体	(1,348)	87.7	2.1	6.4	3.9
	男性	(628)	86.5	2.5	6.8	4.1
	女性	(705)	88.9	1.7	6.1	3.3
	答えたくない	(11)	100			
	無回答	(4)	25.0	75.0		
年齢	10代	(11)	100			
	20代	(93)	97.8	2.2		
	30代	(130)	96.9	2.3	0.8	
	40代	(181)	98.3	1.1	0.6	
	50代	(259)	95.4	1.9	0.8	1.9
	60代	(232)	94.8	1.3	2.6	1.3
	70代	(278)	79.5	4.0	11.2	5.4
	80代以上	(160)	53.8	2.5	27.5	16.3
	無回答	(4)	50.0	50.0		
職業	会社員等(公務員・会社役員・専門職を含む)	(477)	97.1	1.0	1.0	0.8
	自営業(農林水産業等従事者を含む)	(67)	89.6	9.0	1.5	
	家事専業	(131)	90.8	2.3	5.3	1.5
	パート・アルバイト	(252)	91.7	1.2	3.2	4.0
	学生	(26)	100			
	無職	(385)	71.7	4.2	15.6	8.6
	その他	(1)	100			
	無回答	(9)	66.7	11.1	22.2	
住所	厚木北地区	(171)	86.5	3.5	7.0	2.9
	厚木南地区	(67)	91.0	4.5	4.5	
	依知北地区	(96)	87.5	1.0	6.3	5.2
	依知南地区	(67)	83.6	11.9	4.5	
	睦合北地区	(72)	84.7	1.4	4.2	9.7
	睦合南地区	(104)	84.6	3.8	8.7	2.9
	睦合西地区	(54)	87.0	7.4	5.6	
	荻野地区	(137)	88.3	1.5	6.6	3.6
	小鮎地区	(75)	86.7	9.3	4.0	
	南毛利地区	(248)	91.9	1.6	3.6	2.8
	南毛利南地区	(75)	89.3	4.0	4.0	2.7
	玉川地区	(23)	73.9	4.3	17.4	4.3
	相川地区	(83)	88.0	4.8	7.2	
	緑ヶ丘地区	(26)	88.5	3.8	7.7	
	森の里地区	(46)	91.3	2.2	6.5	
	無回答	(4)	25.0	75.0		

【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

n=

(%)

全体		(1,348)	59.8	9.5	20.5	10.2
性別	男性	(628)	65.6	8.3	18.3	7.8
	女性	(705)	55.0	10.4	22.6	12.1
	答えたくない	(11)	45.5	27.3	27.3	
	無回答	(4)	25.0	75.0		
年齢	10代	(11)	63.6	36.4		
	20代	(93)	78.5	10.8	7.5	3.2
	30代	(130)	72.3	14.6	10.0	3.1
	40代	(181)	72.4	9.9	14.9	2.8
	50代	(259)	70.3	11.2	12.0	6.6
	60代	(232)	63.4	11.2	16.8	8.6
	70代	(278)	46.0	6.5	30.6	16.9
	80代以上	(160)	26.3	2.5	46.9	24.4
	無回答	(4)	50.0	50.0		
職業	会社員等(公務員・会社役員・専門職を含む)	(477)	76.5	9.6	9.6	4.2
	自営業(農林水産業等従事者を含む)	(67)	65.7	11.9	19.4	3.0
	家事専業	(131)	47.3	11.5	25.2	16.0
	パート・アルバイト	(252)	56.0	12.3	20.2	11.5
	学生	(26)	88.5			
	無職	(385)	43.4	6.2	34.3	16.1
	その他	(1)	100			
	無回答	(9)	33.3	11.1	22.2	33.3
住所	厚木北地区	(171)	64.3	6.4	18.1	11.1
	厚木南地区	(67)	65.7	6.0	20.9	7.5
	依知北地区	(96)	45.8	9.4	30.2	14.6
	依知南地区	(67)	58.2	9.0	22.4	10.4
	睦合北地区	(72)	50.0	19.4	16.7	13.9
	睦合南地区	(104)	68.3	5.8	21.2	4.8
	睦合西地区	(54)	57.4	14.8	20.4	7.4
	荻野地区	(137)	55.5	10.2	23.4	10.9
	小鮎地区	(75)	57.3	8.0	20.0	14.7
	南毛利地区	(248)	59.7	10.5	20.2	9.7
	南毛利南地区	(75)	72.0	9.3	13.3	5.3
	玉川地区	(23)	56.5	4.3	30.4	8.7
	相川地区	(83)	56.6	10.8	22.9	9.6
	緑ヶ丘地区	(26)	53.8	7.7	19.2	19.2
	森の里地区	(46)	76.1	10.9	10.9	2.2
	無回答	(4)	25.0	75.0		

【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 (1,348)			33.0	21.0	32.2	13.8
性別	男性 (628)		33.0	19.1	35.2	12.7
	女性 (705)		33.3	22.1	29.9	14.6
	答えたくない (11)		27.3	54.5		18.2
	無回答 (4)		25.0	75.0		
年齢	10代 (11)		72.7	18.2	9.1	
	20代 (93)		59.1	31.2	8.6	1.1
	30代 (130)		43.8	30.8	20.8	4.6
	40代 (181)		52.5	23.8	21.5	2.2
	50代 (259)		40.2	27.4	24.3	8.1
	60代 (232)		28.4	23.7	34.5	13.4
	70代 (278)		17.3	12.6	45.7	24.5
	80代以上 (160)		7.5	4.4	55.6	32.5
	無回答 (4)		25.0	75.0		
職業	会社員等(公務員・会社役員・専門職を含む) (477)		45.7	27.3	21.6	5.5
	自営業(農林水産業等従事者を含む) (67)		44.8	16.4	34.3	4.5
	家事専業 (131)		33.6	19.1	26.7	20.6
	パート・アルバイト (252)		29.0	25.8	31.3	13.9
	学生 (26)		80.8	15.4	3.8	
	無職 (385)		15.1	12.2	48.8	23.9
	その他 (1)		100			
	無回答 (9)		11.1	11.1	44.4	33.3
住所	厚木北地区 (171)		36.8	20.5	32.2	10.5
	厚木南地区 (67)		28.4	29.9	29.9	11.9
	依知北地区 (96)		28.1	15.6	36.5	19.8
	依知南地区 (67)		32.8	23.9	32.8	10.4
	睦合北地区 (72)		20.8	30.6	27.8	20.8
	睦合南地区 (104)		29.8	22.1	36.5	11.5
	睦合西地区 (54)		35.2	13.0	37.0	14.8
	荻野地区 (137)		24.1	22.6	39.4	13.9
	小鮎地区 (75)		38.7	17.3	24.0	20.0
	南毛利地区 (248)		35.9	21.4	31.0	11.7
	南毛利南地区 (75)		36.0	22.7	29.3	12.0
	玉川地区 (23)		47.8	8.7	21.7	21.7
	相川地区 (83)		36.1	19.3	34.9	9.6
	緑ヶ丘地区 (26)		34.6	23.1	19.2	23.1
	森の里地区 (46)		45.7	15.2	30.4	8.7
	無回答 (4)		100			

「携帯電話(スマートフォンを除く)」については 18.2%、「スマートフォン」については 87.7%、「パソコン」については 59.8%、「タブレット」については 33.0%の人が、現在利用していると回答している。前回調査と比較すると「固定電話」、「携帯電話(スマートフォンを除く)」の割合が減少している一方で、「スマートフォン」の割合は 9.1 ポイント増加している。

「携帯電話(スマートフォンを除く)」の利用は、一番高い年齢 80 代以上で 33.8%であるが、「スマートフォン」については、10 代から 60 代までは 90%を超え、年齢別で一番低い 80 代以上でも 53.8%となっており、幅広い世代に普及していることが分かる。

2. 3. 問3の結果(インターネットの利用状況)

問3 あなたのインターネット利用状況(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をお答えください。(1つだけ選択)

■はい、利用しています

□いいえ、利用していません

□無回答

		n=				(%)
性別	全体	(1,348)	81.2	17.1	1.7	
	男性	(628)	80.9	17.0	2.1	
	女性	(705)	81.6	17.3	1.1	
	答えたくない	(11)	100			
	無回答	(4)	25.0	25.0	50.0	
年齢	10代	(11)	100			
	20代	(93)	97.8	1.1	1.1	
	30代	(130)	99.2		0.8	
	40代	(181)	95.0	3.3	1.7	
	50代	(259)	95.0	4.2	0.8	
	60代	(232)	90.9	7.3	1.7	
	70代	(278)	63.7	34.5	1.8	
	80代以上	(160)	35.0	61.3	3.8	
	無回答	(4)	50.0	50.0		
職業	会社員等(公務員・会社役員・専門職を含む)	(477)	95.8	3.4	0.8	
	自営業(農林水産業等従事者を含む)	(67)	88.1	9.0	3.0	
	家事専業	(131)	77.1	22.1	0.8	
	パート・アルバイト	(252)	86.9	10.7	2.4	
	学生	(26)	100			
	無職	(385)	58.7	39.2	2.1	
	その他	(1)	100			
	無回答	(9)	66.7	11.1	22.2	
住所	厚木北地区	(171)	81.9	16.4	1.8	
	厚木南地区	(67)	83.6	14.9	1.5	
	依知北地区	(96)	77.1	20.8	2.1	
	依知南地区	(67)	76.1	22.4	1.5	
	睦合北地区	(72)	77.8	20.8	1.4	
	睦合南地区	(104)	81.7	16.3	1.9	
	睦合西地区	(54)	77.8	20.4	1.9	
	荻野地区	(137)	80.3	16.1	3.6	
	小鮎地区	(75)	81.3	17.3	1.3	
	南毛利地区	(248)	84.3	14.9	0.8	
	南毛利南地区	(75)	85.3	14.7		
	玉川地区	(23)	60.9	34.8	4.3	
	相川地区	(83)	85.5	14.5		
	緑ヶ丘地区	(26)	73.1	23.1	3.8	
	森の里地区	(46)	91.3	8.7		
	無回答	(4)	25.0	25.0	50.0	

【前回調査】

■はい、利用している。

□いいえ、利用していない。

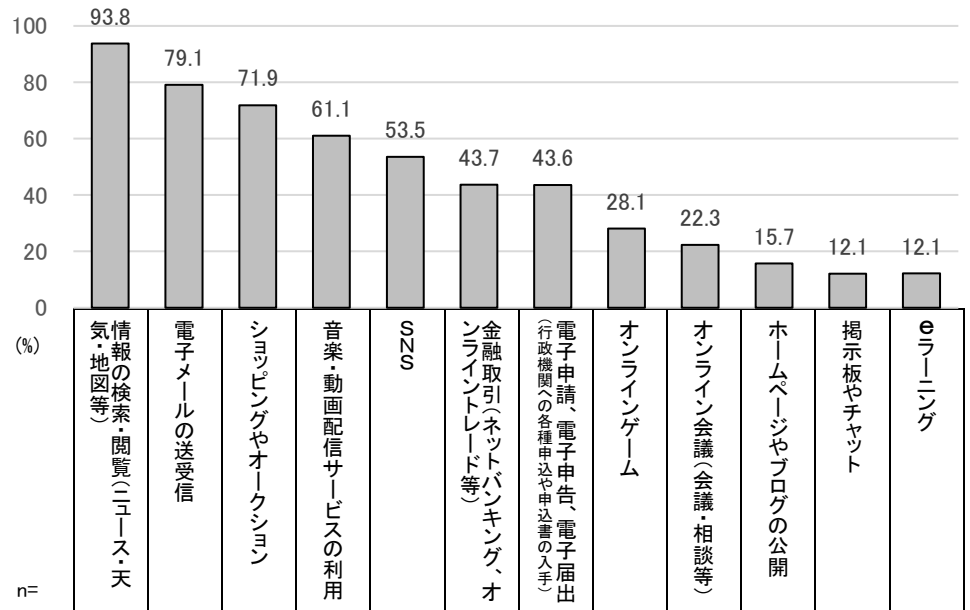
□無回答

		n=	(%)		
全体		(1,487)	72.7	23.3	4.0
性別	男性	(663)	78.0	18.9	3.2
	女性	(803)	68.5	26.9	4.6
	答えたくない	(17)	70.6	23.5	5.9
	無回答	(4)	50.0	25.0	25.0
年齢	10代	(15)	100.0		
	20代	(87)	97.7	1.1	1.1
	30代	(109)	98.2	0.9	0.9
	40代	(184)	95.1	3.8	1.1
	50代	(227)	90.3	7.5	2.2
	60代	(262)	78.6	17.6	3.8
	70代	(395)	59.0	36.2	4.8
	80代以上	(202)	24.8	64.9	10.4
	無回答	(6)	83.3		16.7
職業	会社員等(公務員・会社役員・専門職を含む)	(454)	93.8	4.4	1.8
	自営業(農林水産業等従事者を含む)	(75)	73.3	24.0	2.7
	家事専業	(215)	66.5	30.2	3.3
	パート・アルバイト	(210)	80.0	15.7	4.3
	学生	(24)	95.8		4.2
	無職	(460)	50.2	42.6	7.2
	その他	(38)	68.4	28.9	2.6
	無回答	(11)	81.8	18.2	
住所	厚木北地区	(168)	79.8	16.1	4.2
	厚木南地区	(90)	74.4	23.3	2.2
	依知北地区	(107)	66.4	24.3	9.3
	依知南地区	(78)	70.5	28.2	1.3
	睦合北地区	(62)	62.9	32.3	4.8
	睦合南地区	(133)	68.4	28.6	3.0
	睦合西地区	(48)	70.8	29.2	
	荻野地区	(146)	67.8	28.8	3.4
	小鮎地区	(108)	71.3	24.1	4.6
	南毛利地区	(255)	77.6	18.8	3.5
	南毛利南地区	(77)	80.5	14.3	5.2
	玉川地区	(26)	69.2	30.8	
	相川地区	(92)	69.6	25.0	5.4
	緑ヶ丘地区	(39)	56.4	35.9	7.7
	森の里地区	(51)	88.2	9.8	2.0
	無回答	(7)	71.4	14.3	14.3

現在インターネットを利用している人は81.2%となっており、年齢別でみると、10代は100%、20代から60代までは90%以上の方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、70代では63.7%、80代以上では35%と年齢が高くなるにつれて利用している人の割合が低くなっている。

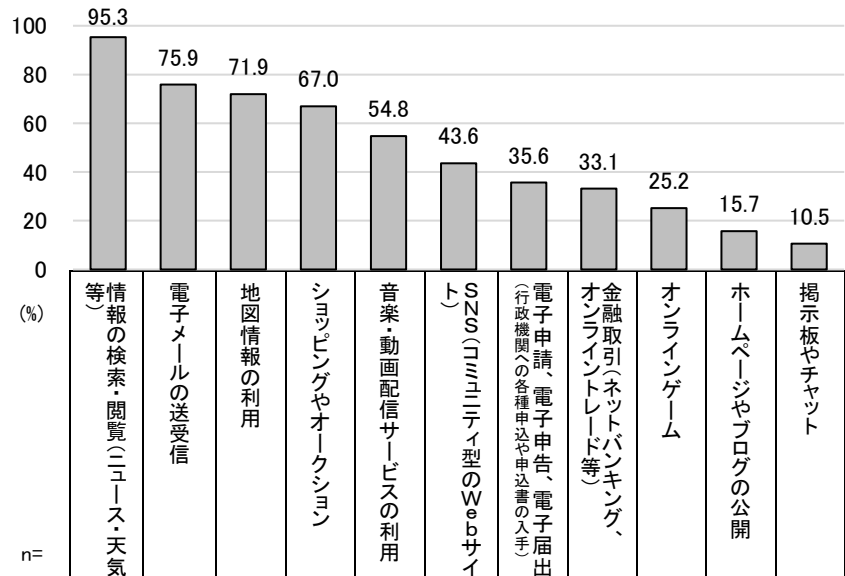
しかしながら、前回調査と比較するとインターネットの利用割合が8.5ポイント増加しており、年齢別で見ると、50代が4.7ポイント、60代が12.3ポイント、70代が4.7ポイント、80代以上が10.2ポイント増加しており、インターネットの利用者は増加傾向にあると言える。

問3-2 インターネットの利用目的をお答えください。（複数選択可）



全体		(1,095)	93.8	79.1	71.9	61.1	53.5	43.7	43.6	28.1	22.3	15.7	12.1	12.1
性別	男性	(508)	92.5	79.5	67.7	58.9	48.0	46.7	45.3	30.3	26.4	14.8	15.9	12.2
	女性	(575)	95.0	78.8	76.2	63.3	57.7	41.7	41.9	26.3	19.0	16.7	8.5	12.2
	答えたくない	(11)	90.9	72.7	45.5	45.5	81.8	9.1	54.5	27.3	9.1	9.1	18.2	9.1
	無回答	(1)	100.0	100.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
年齢	10代	(11)	90.9	81.8	63.6	90.9	90.9	36.4	27.3	54.5	36.4	27.3	0.0	18.2
	20代	(91)	96.7	75.8	73.6	90.1	87.9	45.1	52.7	59.3	35.2	20.9	26.4	20.9
	30代	(129)	95.3	73.6	86.0	78.3	82.9	57.4	56.6	54.3	26.4	21.7	17.1	15.5
	40代	(172)	95.9	81.4	88.4	73.8	68.0	57.0	49.4	43.0	29.1	18.6	15.1	20.3
	50代	(246)	95.5	85.4	84.6	69.1	54.5	49.6	45.9	26.8	26.8	15.0	13.4	12.6
	60代	(211)	94.8	79.1	70.6	51.7	40.3	39.3	43.6	10.0	17.5	12.8	6.6	8.1
	70代	(177)	89.8	72.9	44.6	31.6	24.3	27.1	28.8	9.0	10.7	13.0	5.6	5.1
	80代以上	(56)	80.4	80.4	23.2	21.4	16.1	14.3	21.4	1.8	3.6	5.4	1.8	0.0
職業	無回答	(2)	100.0	100.0	50.0	100.0	50.0	0.0	0.0	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）	(457)	95.8	80.7	82.9	72.6	61.1	59.1	52.7	36.8	34.1	17.5	16.0	17.5
	自営業（農林水産業等従事者を含む）	(59)	93.2	78.0	72.9	50.8	54.2	45.8	54.2	22.0	30.5	23.7	11.9	11.9
	家事専業	(101)	94.1	73.3	68.3	53.5	54.5	28.7	35.6	20.8	6.9	18.8	5.0	4.0
	パート・アルバイト	(219)	93.6	80.4	76.7	59.4	59.4	33.8	38.8	26.9	13.2	12.8	9.1	12.3
	学生	(26)	100.0	96.2	73.1	100.0	92.3	50.0	42.3	76.9	50.0	26.9	42.3	30.8
	無職	(226)	89.8	76.1	46.9	42.0	28.3	28.3	31.9	11.9	8.4	10.6	7.1	3.1
	その他	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
住所	無回答	(6)	66.7	66.7	50.0	16.7	33.3	16.7	0.0	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0
	厚木北地区	(140)	95.7	81.4	74.3	65.0	54.3	55.0	46.4	28.6	25.7	17.1	12.9	17.1
	厚木南地区	(56)	98.2	78.6	73.2	66.1	48.2	53.6	60.7	12.5	33.9	21.4	23.2	17.9
	依知北地区	(74)	90.5	77.0	66.2	54.1	56.8	41.9	40.5	33.8	12.2	16.2	12.2	10.8
	依知南地区	(51)	84.3	68.6	76.5	56.9	49.0	35.3	43.1	33.3	25.5	3.9	5.9	13.7
	睦合北地区	(56)	94.6	60.7	67.9	51.8	41.1	37.5	41.1	25.0	8.9	10.7	7.1	0.0
	睦合南地区	(85)	94.1	78.8	61.2	52.9	57.6	36.5	41.2	23.5	22.4	10.6	11.8	15.3
	睦合西地区	(42)	90.5	76.2	73.8	66.7	61.9	42.9	54.8	33.3	26.2	26.2	9.5	14.3
	荻野地区	(110)	95.5	80.0	70.9	60.0	60.9	40.9	37.3	28.2	19.1	14.5	9.1	10.0
	小鮎地区	(61)	98.4	83.6	73.8	62.3	55.7	39.3	37.7	27.9	23.0	16.4	13.1	14.8
	南毛利地区	(209)	94.3	81.8	73.7	61.7	54.1	45.0	44.0	32.5	18.2	15.8	11.0	9.6
	南毛利南地区	(64)	95.3	85.9	70.3	68.8	51.6	34.4	42.2	28.1	32.8	14.1	14.1	12.5
	玉川地区	(14)	100.0	64.3	71.4	57.1	50.0	50.0	50.0	28.6	35.7	42.9	28.6	7.1
	相川地区	(71)	90.1	77.5	76.1	63.4	46.5	43.7	36.6	31.0	19.7	15.5	12.7	9.9
	緑ヶ丘地区	(19)	89.5	78.9	63.2	57.9	47.4	42.1	47.4	15.8	15.8	15.8	15.8	21.1
	森の里地区	(42)	90.5	90.5	83.3	69.0	52.4	50.0	45.2	19.0	38.1	19.0	11.9	11.9
	無回答	(1)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

【前回調査】



全体		(1,081)	95.3	75.9	71.9	67.0	54.8	43.6	35.6	33.1	25.2	15.7	10.5
性別	男性	(517)	95.6	76.4	71.0	64.8	53.2	39.1	39.5	38.9	27.3	14.9	13.0
	女性	(550)	94.9	75.3	72.9	68.5	56.0	47.6	31.8	27.6	23.1	16.9	8.4
	答えたくない	(12)	100.0	75.0	66.7	91.7	66.7	50.0	41.7	33.3	33.3	0.0	0.0
	無回答	(2)	100.0	100.0	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0	0.0	0.0	50.0
年齢	10代	(15)	86.7	73.3	60.0	66.7	86.7	100.0	20.0	13.3	73.3	33.3	46.7
	20代	(85)	92.9	78.8	70.6	87.1	81.2	85.9	49.4	29.4	56.5	16.5	22.4
	30代	(107)	94.4	79.4	76.6	83.2	77.6	63.6	45.8	46.7	45.8	19.6	16.8
	40代	(175)	94.9	74.9	70.9	81.7	69.1	53.7	38.9	48.6	36.0	14.3	13.1
	50代	(205)	96.1	79.5	74.1	73.2	62.4	46.8	38.5	40.5	26.3	16.1	9.3
	60代	(206)	99.0	76.7	73.8	65.5	43.2	35.0	39.3	31.6	13.6	18.9	7.3
	70代	(233)	93.6	72.1	68.7	44.2	31.3	17.6	22.3	15.9	7.3	11.6	4.3
	80代以上	(50)	94.0	64.0	68.0	34.0	28.0	18.0	18.0	18.0	2.0	8.0	2.0
	無回答	(5)	100.0	100.0	80.0	60.0	40.0	60.0	40.0	40.0	20.0	40.0	40.0
職業	会社員等(公務員・会社役員・専門職を含む)	(426)	95.5	77.9	72.5	82.6	66.2	55.9	43.7	46.5	34.3	15.0	14.1
	自営業(農林水産業等従事者を含む)	(55)	92.7	74.5	70.9	56.4	40.0	32.7	43.6	34.5	18.2	30.9	16.4
	家事専業	(143)	95.1	73.4	72.7	57.3	46.2	31.5	23.1	15.4	14.7	14.0	4.2
	パート・アルバイト	(168)	95.8	79.2	75.6	69.6	59.5	48.2	36.3	30.4	29.8	17.9	7.1
	学生	(23)	87.0	82.6	65.2	69.6	78.3	87.0	39.1	17.4	73.9	26.1	34.8
	無職	(231)	95.7	71.0	67.5	47.2	35.9	24.7	26.8	24.2	9.1	10.8	6.1
	その他	(26)	100.0	73.1	80.8	57.7	65.4	38.5	34.6	26.9	23.1	30.8	19.2
	無回答	(9)	88.9	77.8	66.7	22.2	44.4	22.2	11.1	11.1	11.1	0.0	0.0
住所	厚木北地区	(134)	94.0	78.4	72.4	64.9	54.5	49.3	41.8	44.0	26.9	23.9	14.2
	厚木南地区	(67)	98.5	76.1	77.6	61.2	62.7	53.7	35.8	31.3	19.4	16.4	9.0
	依知北地区	(71)	94.4	70.4	71.8	60.6	60.6	40.8	29.6	29.6	31.0	14.1	7.0
	依知南地区	(55)	94.5	70.9	80.0	72.7	58.2	54.5	29.1	27.3	27.3	12.7	7.3
	睦合北地区	(39)	97.4	84.6	71.8	66.7	64.1	51.3	38.5	33.3	30.8	7.7	10.3
	睦合南地区	(91)	94.5	74.7	73.6	70.3	51.6	37.4	30.8	26.4	22.0	18.7	8.8
	睦合西地区	(34)	97.1	76.5	64.7	61.8	55.9	50.0	32.4	32.4	17.6	20.6	8.8
	荻野地区	(99)	91.9	74.7	65.7	66.7	54.5	40.4	35.4	30.3	29.3	15.2	13.1
	小鮎地区	(77)	97.4	72.7	63.6	66.2	46.8	42.9	28.6	23.4	18.2	10.4	10.4
	南毛利地区	(198)	93.9	78.8	72.7	72.2	57.6	38.9	36.9	30.3	25.3	16.7	7.6
	南毛利南地区	(62)	98.4	77.4	83.9	69.4	53.2	48.4	43.5	41.9	29.0	19.4	16.1
	玉川地区	(18)	94.4	77.8	66.7	61.1	38.9	27.8	38.9	22.2	16.7	0.0	5.6
	相川地区	(64)	98.4	70.3	70.3	71.9	51.6	40.6	37.5	42.2	29.7	12.5	14.1
	緑ヶ丘地区	(22)	95.5	68.2	68.2	68.2	54.5	50.0	45.5	40.9	22.7	13.6	9.1
	森の里地区	(45)	95.6	80.0	68.9	53.3	44.4	35.6	33.3	42.2	22.2	8.9	13.3
	無回答	(5)	100.0	80.0	60.0	60.0	40.0	20.0	20.0	20.0	0.0	0.0	20.0

インターネットの利用目的としては、「情報の検索・閲覧」が最も高く93.8%となっており、次いで、「電子メールの送受信」、「ショッピングやオークション」、「音楽・動画配信サービスの利用」の順に割合が高くなっている。前回調査と比較すると、「音楽・動画配信サービスの利用」が6.3ポイント、「金融取引」が10.6ポイント、「電子申請、電子申告、電子届出」が8.0ポイント増加している。

問3-3 インターネットの利用端末をお答えください。（複数選択可）

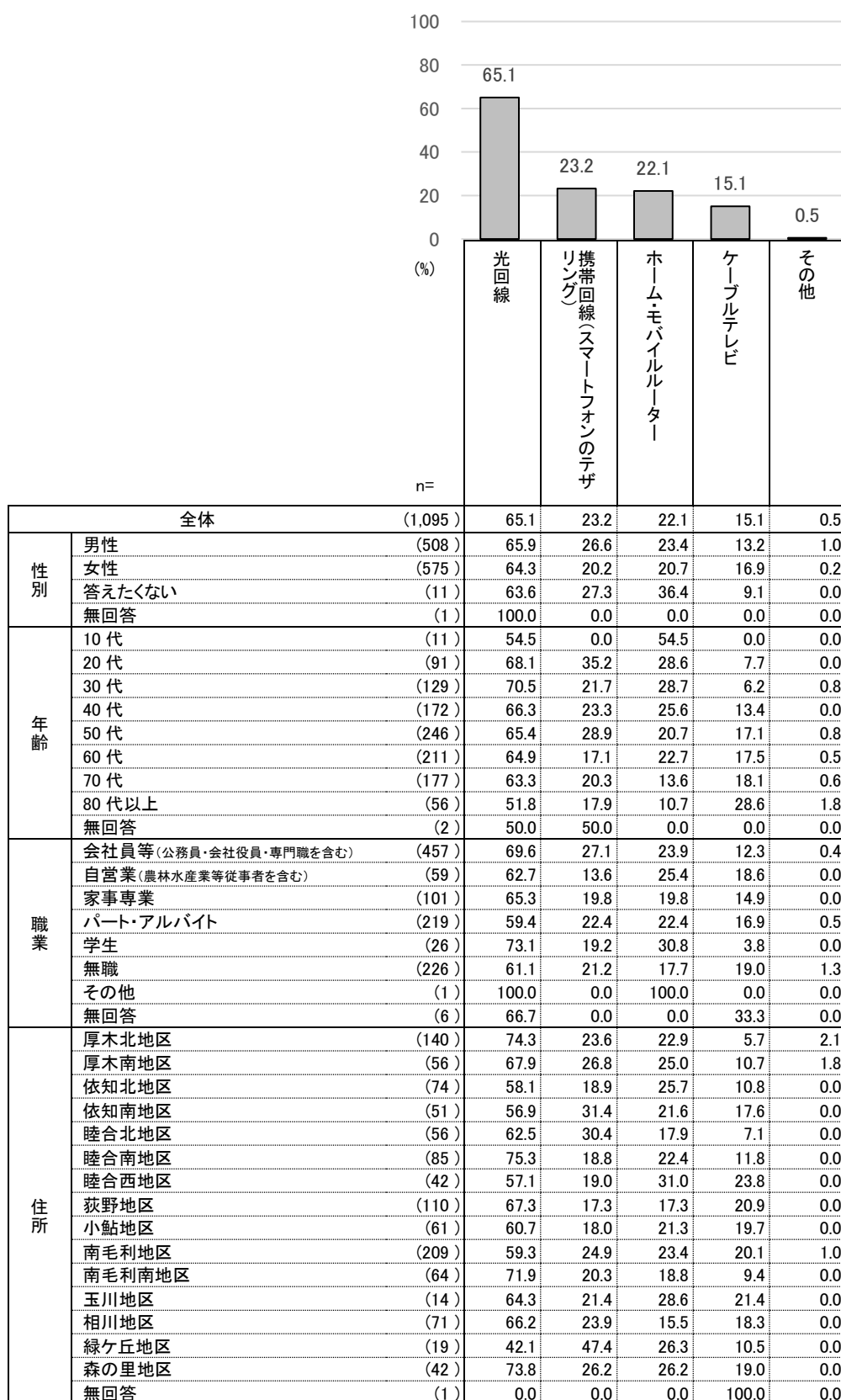


【前回調査】



主なインターネット利用端末について、「スマートフォン」が91.7%と最も高く、「パソコン」よりも、「スマートフォン」を用いてインターネットを利用している人が多い。前回調査と比較すると、「スマートフォン」の利用割合が4.5ポイント増加し、「パソコン」の利用割合が2.4ポイント減少している。

問3-4 インターネット利用の際の通信回線の種類をお答えください。（複数選択可）



【前回調査】



インターネット利用の際の通信回線について、「光回線(光ファイバー)」が65.1%と最も高くなっており、地区によって多少の差はあるものの、おおむね「光回線(光ファイバー)」が用いられている。前回調査と比較すると「光回線(光ファイバー)」の利用割合が0.4ポイント増加している。次いで「携帯回線」と「ホーム・モバイルルーター」となっており、「ケーブルテレビ」は4.1ポイント減少している。

問 3-1 で『[2]いいえ、利用していない』と回答された方に伺います。

問3-5 将来のインターネット利用予定をお答えください。（1つだけ選択）

■将来は利用してみたい

□今後も利用するつもりはない

□無回答

n=

(%)

全体		(230)	13.0	73.5	13.5
性別	男性	(107)	15.9	73.8	10.3
	女性	(122)	10.7	73.0	16.4
	答えたくない	(0)			
	無回答	(1)		100	
年齢	10代	(0)			
	20代	(1)		100	
	30代	(1)		100	
	40代	(6)	33.3	66.7	
	50代	(11)	18.2	72.7	9.1
	60代	(17)	35.3	52.9	11.8
	70代	(96)	14.6	71.9	13.5
	80代以上	(98)	4.1	80.6	15.3
	無回答	(0)			
職業	会社員等(公務員・会社役員・専門職を含む)	(16)	18.8	68.8	12.5
	自営業(農林水産業等従事者を含む)	(6)	16.7	66.7	16.7
	家事専業	(29)	13.8	62.1	24.1
	パート・アルバイト	(27)	22.2	74.1	3.7
	学生	(0)			
	無職	(151)	10.6	76.8	12.6
	その他	(0)			
	無回答	(1)		100	
住所	厚木北地区	(28)	14.3	64.3	21.4
	厚木南地区	(10)	30.0	50.0	20.0
	依知北地区	(20)	10.0	75.0	15.0
	依知南地区	(15)		100	
	睦合北地区	(15)	13.3	80.0	6.7
	睦合南地区	(17)	5.9	88.2	5.9
	睦合西地区	(11)	27.3	72.7	
	荻野地区	(22)	13.6	72.7	13.6
	小鮎地区	(13)	7.7	76.9	15.4
	南毛利地区	(37)	8.1	67.6	24.3
	南毛利南地区	(11)	27.3	63.6	9.1
	玉川地区	(8)		87.5	12.5
	相川地区	(12)	16.7	83.3	
	緑ヶ丘地区	(6)	33.3	50.0	16.7
	森の里地区	(4)	25.0	50.0	25.0
	無回答	(1)		100	

【前回調査】

■将来は利用してみたい

□今後も利用するつもりはない

□無回答

n=

(%)

全体		(346)	10.4	72.0	17.6
性別	男性	(125)	12.0	72.0	16.0
	女性	(216)	9.7	71.8	18.5
	答えたくない	(4)		75.0	25.0
	無回答	(1)		100	
年齢	10代	(0)			
	20代	(1)		100	
	30代	(1)		100	
	40代	(7)	28.6	42.9	28.6
	50代	(17)	29.4	41.2	29.4
	60代	(46)	17.4	65.2	17.4
	70代	(143)	6.3	72.7	21.0
	80代以上	(131)	7.6	80.2	12.2
	無回答	(0)			
職業	会社員等(公務員・会社役員・専門職を含む)	(20)	35.0	45.0	20.0
	自営業(農林水産業等従事者を含む)	(18)	22.2	55.6	22.2
	家事専業	(65)	6.2	73.8	20.0
	パート・アルバイト	(33)	18.2	69.7	12.1
	学生	(1)		100	
	無職	(196)	6.1	76.5	17.3
	その他	(11)	27.3	63.6	9.1
	無回答	(2)		50.0	50.0
住所	厚木北地区	(27)	22.2	66.7	11.1
	厚木南地区	(21)	9.5	81.0	9.5
	依知北地区	(26)	7.7	73.1	19.2
	依知南地区	(22)	13.6	72.7	13.6
	睦合北地区	(20)	10.0	80.0	10.0
	睦合南地区	(38)	5.3	65.8	28.9
	睦合西地区	(14)		85.7	14.3
	荻野地区	(42)	11.9	66.7	21.4
	小鮎地区	(26)	7.7	65.4	26.9
	南毛利地区	(48)	8.3	68.8	22.9
	南毛利南地区	(11)	18.2	72.7	9.1
	玉川地区	(8)		87.5	12.5
	相川地区	(23)	13.0	82.6	4.3
	緑ヶ丘地区	(14)	21.4	57.1	21.4
	森の里地区	(5)		100	
	無回答	(1)		100	

将来のインターネット利用予定について、「将来は利用してみたい」が13.0%、「今後も利用するつもりはない」が73.5%となっており、「将来は利用してみたい」人の割合が2.6ポイント増加したものの、今現在利用していない人は今後も利用するつもりはない傾向が分かった。

※ 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。

2. 4. 問4の結果(SNSの利用状況)

問4 あなたの SNSの利用状況について、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4－1 SNS利用の有無をお答えください。(1つだけ選択)



【前回調査】

■はい、利用しています。

□いいえ、利用していません。

□無回答

n=

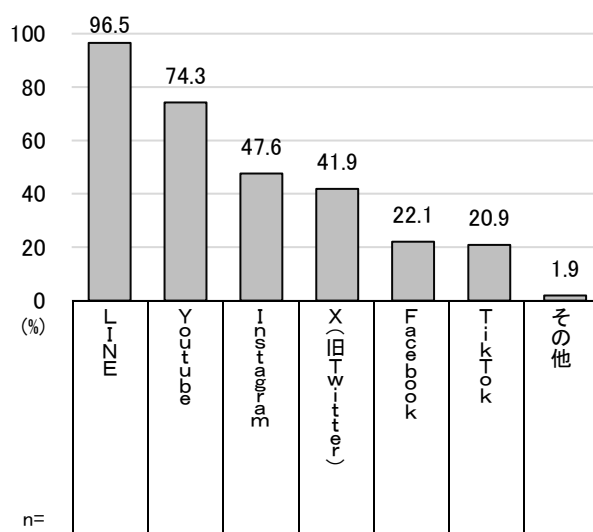
(%)

全体		(1,487)	56.0	37.1	6.9
性別	男性	(663)	55.2	39.2	5.6
	女性	(803)	56.2	35.9	8.0
	答えたくない	(17)	76.5	11.8	11.8
	無回答	(4)	50.0	50.0	
年齢	10代	(15)	100		
	20代	(87)	96.6	3.4	
	30代	(109)	89.9	10.1	
	40代	(184)	79.3	18.5	2.2
	50代	(227)	74.0	24.2	1.8
	60代	(262)	55.3	38.9	5.7
	70代	(395)	36.7	51.6	11.6
	80代以上	(202)	12.9	70.3	16.8
	無回答	(6)	83.3	16.7	
職業	会社員等(公務員・会社役員・専門職を含む)	(454)	80.0	18.7	1.3
	自営業(農林水産業等従事者を含む)	(75)	58.7	30.7	10.7
	家事専業	(215)	45.6	46.0	8.4
	パート・アルバイト	(210)	67.6	28.1	4.3
	学生	(24)	95.8	4.2	
	無職	(460)	30.0	57.2	12.8
	その他	(38)	52.6	39.5	7.9
	無回答	(11)	36.4	63.6	
住所	厚木北地区	(168)	62.5	31.5	6.0
	厚木南地区	(90)	54.4	40.0	5.6
	依知北地区	(107)	51.4	39.3	9.3
	依知南地区	(78)	56.4	37.2	6.4
	睦合北地区	(62)	53.2	41.9	4.8
	睦合南地区	(133)	54.9	33.1	12.0
	睦合西地区	(48)	52.1	43.8	4.2
	荻野地区	(146)	54.1	41.1	4.8
	小鮎地区	(108)	55.6	38.0	6.5
	南毛利地区	(255)	60.4	32.9	6.7
	南毛利南地区	(77)	61.0	35.1	3.9
	玉川地区	(26)	38.5	53.8	7.7
	相川地区	(92)	51.1	39.1	9.8
	緑ヶ丘地区	(39)	46.2	43.6	10.3
	森の里地区	(51)	58.8	37.3	3.9
	無回答	(7)	42.9	42.9	14.3

SNSの利用の有無について、「利用しています。」が67.8%、「利用していません。」が27.2%となっている。前回調査と比較すると、「利用しています。」が11.8ポイント増加している。

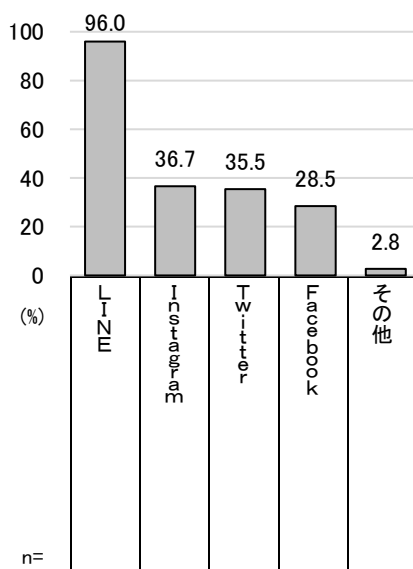
また、前回調査と比較すると、20代から80代以上の年齢層において増加傾向にあり、60代が14.5ポイント、70代が11.1ポイント、80代以上が6.5ポイントと増加しており、60代と70代においては、10ポイント以上の増加が見られ、比較的高い年齢層においてSNSの利用率が増加していることが分かった。

問4-2 利用しているSNSサービスをお答えください。（複数選択可）



全体		(914)	96.5	74.3	47.6	41.9	22.1	20.9	1.9
性別	男性	(405)	92.8	74.8	35.8	44.9	24.9	14.6	2.0
	女性	(497)	99.4	74.2	56.5	39.2	19.7	26.0	1.6
	答えたくない	(10)	100.0	60.0	70.0	50.0	20.0	20.0	10.0
	無回答	(2)	100.0	50.0	100.0	50.0	50.0	50.0	0.0
年齢	10代	(11)	100.0	100.0	72.7	90.9	0.0	72.7	0.0
	20代	(93)	97.8	89.2	76.3	78.5	15.1	35.5	2.2
	30代	(130)	97.5	94.3	63.9	66.4	27.9	28.7	0.8
	40代	(181)	96.8	78.8	60.3	50.0	27.6	20.5	2.6
	50代	(259)	95.1	79.8	50.7	40.4	24.6	24.6	2.5
	60代	(232)	96.9	66.0	34.6	24.1	20.4	14.2	0.6
	70代	(278)	96.2	50.4	14.3	12.0	16.5	6.8	2.3
	80代以上	(160)	93.5	32.3	12.9	9.7	16.1	0.0	3.2
職業	無回答	(4)	100.0	33.3	66.7	33.3	33.3	33.3	0.0
	会社員等(公務員・会社役員・専門職を含む)	(477)	96.5	80.5	55.7	53.4	25.6	21.0	2.3
	自営業(農林水産業等従事者を含む)	(67)	95.8	75.0	45.8	37.5	37.5	18.8	0.0
	家事専業	(131)	100.0	65.1	37.2	24.4	11.6	18.6	2.3
	パート・アルバイト	(252)	98.0	78.1	54.1	36.2	21.9	27.6	1.5
	学生	(26)	100.0	96.2	69.2	92.3	11.5	42.3	0.0
	無職	(385)	92.4	57.0	22.8	23.4	16.5	10.8	1.9
	その他	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
住所	無回答	(9)	100.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	0.0
	厚木北地区	(171)	97.4	73.3	49.1	48.3	20.7	19.0	1.7
	厚木南地区	(67)	93.0	72.1	39.5	39.5	14.0	4.7	7.0
	依知北地区	(96)	95.1	73.8	45.9	50.8	26.2	27.9	1.6
	依知南地区	(67)	100.0	75.0	47.5	45.0	17.5	30.0	0.0
	睦合北地区	(72)	100.0	63.8	46.8	38.3	25.5	23.4	2.1
	睦合南地区	(104)	94.7	76.0	56.0	41.3	29.3	16.0	1.3
	睦合西地区	(54)	94.4	69.4	61.1	47.2	36.1	33.3	2.8
	荻野地区	(137)	96.9	77.3	48.5	42.3	22.7	21.6	0.0
	小鮎地区	(75)	98.0	72.5	43.1	37.3	23.5	31.4	2.0
	南毛利地区	(248)	97.1	80.0	41.7	37.1	16.6	18.9	2.3
	南毛利南地区	(75)	94.6	71.4	50.0	39.3	19.6	21.4	1.8
	玉川地区	(23)	100.0	72.7	81.8	54.5	45.5	27.3	0.0
	相川地区	(83)	96.4	70.9	49.1	45.5	25.5	20.0	1.8
	緑ヶ丘地区	(26)	78.6	50.0	42.9	42.9	14.3	7.1	7.1
	森の里地区	(46)	100.0	80.6	41.7	27.8	16.7	13.9	0.0
	無回答	(4)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0

【前回調査】



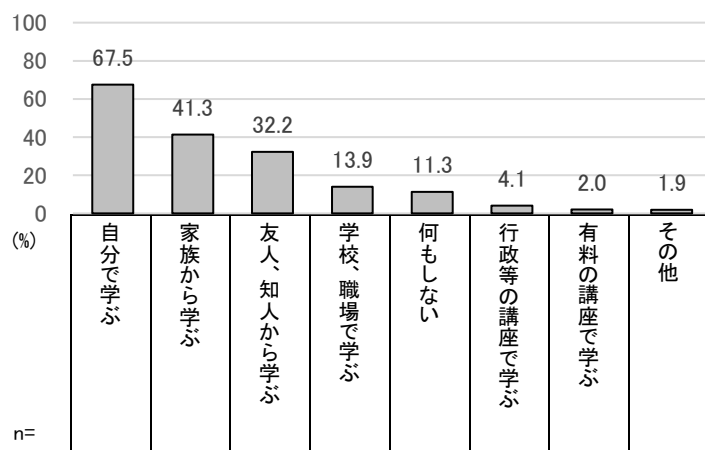
全体		(832)	96.0	36.7	35.5	28.5	2.8
性別	男性	(366)	93.4	29.0	39.1	36.1	3.8
	女性	(451)	98.2	42.8	32.8	22.2	2.0
	答えたくない	(13)	100.0	46.2	30.8	30.8	0.0
	無回答	(2)	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0
年齢	10代	(15)	93.3	66.7	93.3	13.3	13.3
	20代	(84)	100.0	67.9	78.6	20.2	2.4
	30代	(98)	96.9	57.1	54.1	38.8	3.1
	40代	(146)	96.6	52.1	39.0	37.7	2.1
	50代	(168)	94.0	34.5	35.1	36.3	4.8
	60代	(145)	95.2	27.6	21.4	26.2	1.4
	70代	(145)	97.2	4.1	6.2	15.9	2.1
	80代以上	(26)	88.5	3.8	15.4	3.8	0.0
職業	無回答	(5)	100.0	20.0	40.0	40.0	0.0
	会社員等(公務員・会社役員・専門職を含む)	(363)	97.0	49.9	46.0	40.8	2.2
	自営業(農林水産業等従事者を含む)	(44)	93.2	25.0	31.8	34.1	0.0
	家事専業	(98)	98.0	33.7	20.4	19.4	1.0
	パート・アルバイト	(142)	95.8	35.2	35.9	19.7	1.4
	学生	(23)	91.3	60.9	87.0	13.0	4.3
	無職	(138)	93.5	6.5	10.1	13.8	5.1
	その他	(20)	100.0	30.0	35.0	25.0	15.0
住所	無回答	(4)	100.0	25.0	50.0	0.0	25.0
	厚木北地区	(105)	95.2	40.0	43.8	38.1	1.9
	厚木南地区	(49)	95.9	51.0	40.8	40.8	2.0
	依知北地区	(55)	92.7	27.3	34.5	21.8	5.5
	依知南地区	(44)	95.5	54.5	50.0	31.8	4.5
	睦合北地区	(33)	100.0	33.3	36.4	24.2	0.0
	睦合南地区	(73)	97.3	42.5	31.5	26.0	0.0
	睦合西地区	(25)	100.0	40.0	32.0	48.0	4.0
	荻野地区	(79)	97.5	30.4	34.2	20.3	2.5
	小鮎地区	(60)	93.3	21.7	28.3	16.7	5.0
	南毛利地区	(154)	98.1	37.7	35.7	32.5	3.9
	南毛利南地区	(47)	93.6	36.2	29.8	25.5	6.4
	玉川地区	(10)	90.0	30.0	30.0	10.0	0.0
	相川地区	(47)	97.9	36.2	31.9	21.3	0.0
	緑ヶ丘地区	(18)	83.3	55.6	38.9	22.2	0.0
	森の里地区	(30)	96.7	16.7	23.3	26.7	0.0
	無回答	(3)	100.0	0.0	0.0	33.3	0.0

利用しているSNSのサービスの種類について、「LINE」が最も高く96.5%、次いで「Instagram」が47.6%、「X」が41.9%となっている。年齢別でみると10代から30代までの「LINE」利用率は90%を上回っている。

なお、前回調査と比較すると「Facebook」の利用割合が6.4ポイント減少している。

2. 5. 問5の結果(デジタル知識の習得方法)

問5 あなたは、デジタル機器やデジタルサービスの利用に必要な知識をどのような手段で習得しますか。または習得しようと考えますか。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。(複数選択可)



		n=	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	何もしない	行政等の講座で学ぶ	有料の講座で学ぶ	その他
全体		(1,348)	67.5	41.3	32.2	13.9	11.3	4.1	2.0	1.9
性別	男性	(628)	71.2	29.0	29.5	13.9	12.6	4.3	1.6	1.6
	女性	(705)	64.0	52.5	34.6	14.2	10.1	4.0	2.4	2.3
	答えたくない	(11)	90.9	45.5	27.3	9.1	9.1	0.0	0.0	0.0
	無回答	(4)	50.0	0.0	50.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0
年齢	10代	(11)	100.0	45.5	45.5	45.5	0.0	0.0	0.0	0.0
	20代	(93)	93.5	23.7	41.9	23.7	7.5	1.1	0.0	0.0
	30代	(130)	91.5	31.5	36.2	18.5	6.2	0.8	0.8	1.5
	40代	(181)	89.5	38.1	36.5	23.8	3.3	1.1	1.7	0.6
	50代	(259)	83.0	45.2	41.3	19.3	3.5	3.1	2.7	2.3
	60代	(232)	69.8	50.0	34.1	13.8	4.7	3.4	2.6	2.6
	70代	(278)	41.7	46.4	25.5	4.0	19.8	9.0	2.2	1.8
	80代以上	(160)	22.5	35.6	11.3	0.6	35.0	6.3	2.5	3.8
	無回答	(4)	50.0	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業	会社員等(公務員・会社役員・専門職を含む)	(477)	88.5	32.5	40.0	27.3	3.6	1.5	1.7	1.7
	自営業(農林水産業等従事者を含む)	(67)	68.7	38.8	29.9	3.0	9.0	7.5	4.5	3.0
	家事専業	(131)	50.4	74.8	29.8	3.8	9.2	4.6	2.3	1.5
	パート・アルバイト	(252)	69.8	49.2	34.5	12.3	10.7	2.0	0.4	1.6
	学生	(26)	96.2	38.5	50.0	38.5	0.0	0.0	0.0	3.8
	無職	(385)	44.2	36.1	20.8	2.6	23.4	8.3	3.1	2.3
	その他	(1)	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	無回答	(9)	55.6	44.4	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
住所	厚木北地区	(171)	68.4	31.6	31.6	10.5	14.0	5.8	1.8	3.5
	厚木南地区	(67)	76.1	32.8	46.3	19.4	3.0	9.0	9.0	0.0
	依知北地区	(96)	61.5	39.6	24.0	11.5	10.4	3.1	2.1	3.1
	依知南地区	(67)	55.2	44.8	20.9	7.5	14.9	6.0	0.0	3.0
	睦合北地区	(72)	70.8	45.8	30.6	9.7	8.3	2.8	2.8	0.0
	睦合南地区	(104)	68.3	45.2	39.4	16.3	18.3	1.9	2.9	1.0
	睦合西地区	(54)	70.4	46.3	29.6	16.7	18.5	5.6	0.0	3.7
	荻野地区	(137)	63.5	42.3	33.6	11.7	9.5	5.8	2.9	1.5
	小鮎地区	(75)	56.0	48.0	33.3	16.0	18.7	2.7	1.3	4.0
	南毛利地区	(248)	71.0	44.8	32.3	17.7	7.3	1.2	1.6	2.0
	南毛利南地区	(75)	69.3	38.7	28.0	9.3	10.7	4.0	1.3	1.3
	玉川地区	(23)	60.9	34.8	43.5	17.4	17.4	4.3	0.0	0.0
	相川地区	(83)	67.5	42.2	37.3	13.3	10.8	4.8	1.2	0.0
	緑ヶ丘地区	(26)	73.1	30.8	15.4	15.4	11.5	3.8	0.0	3.8
	森の里地区	(46)	82.6	50.0	32.6	21.7	4.3	6.5	0.0	0.0
	無回答	(4)	50.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

【前回調査】

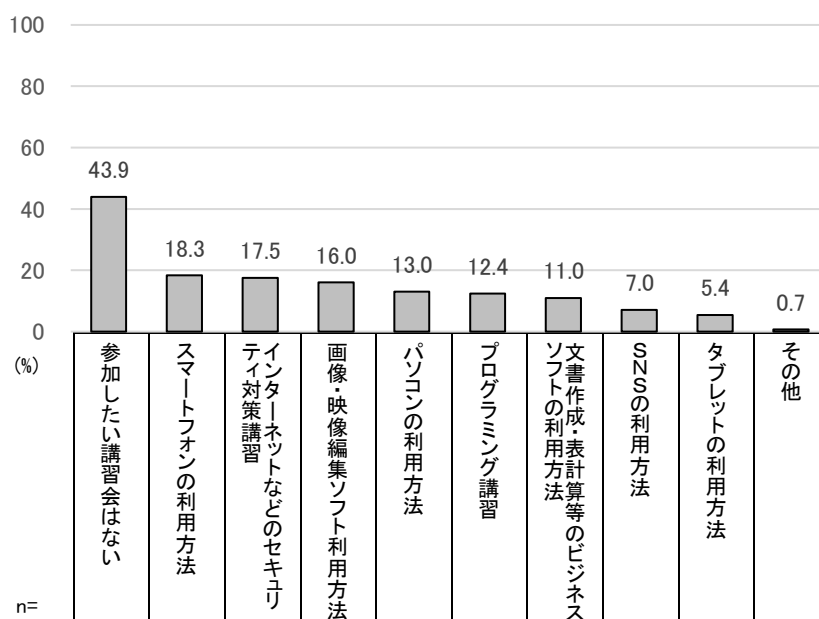


デジタル機器やデジタルサービスの利用に必要な知識の習得方法について、「自分で学ぶ」が最も高く前回調査よりも12ポイント増加し、67.5%となっている。次いで「家族から学ぶ」が41.3%、「友人、知人から学ぶ」が32.2%となっており、講座などで学ぶ人の割合よりも高くなっている。

また、年齢別でみると、20代から60代までの約7割以上の方が「自分で学ぶ」を回答している。70代及び80代以上は「家族から学ぶ」の割合が最も高くなっている。

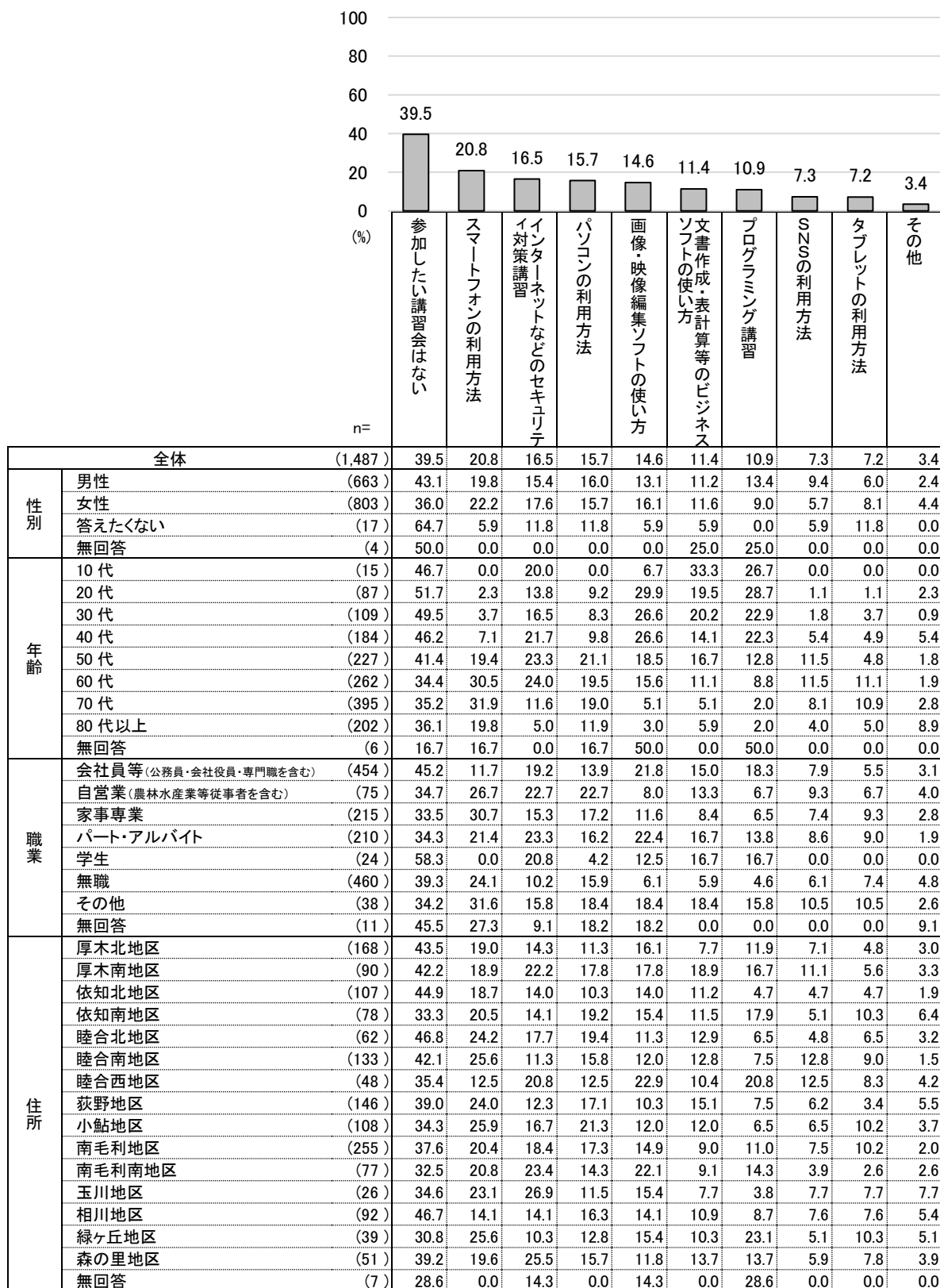
2. 6. 問6の結果(講習会の参加意向)

問6 あなたは、次に挙げるような講習会があったら参加してみたいですか。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。(複数選択可)



全体		(1,348)	43.9	18.3	17.5	16.0	13.0	12.4	11.0	7.0	5.4	0.7
性別	男性	(628)	47.8	18.2	15.0	14.3	10.5	11.6	8.0	6.4	4.5	1.0
	女性	(705)	40.0	18.9	19.9	17.4	15.5	12.8	13.5	7.8	6.4	0.6
	答えたくない	(11)	63.6	0.0	18.2	27.3	0.0	36.4	27.3	0.0	0.0	0.0
	無回答	(4)	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
年齢	10代	(11)	45.5	0.0	18.2	36.4	18.2	18.2	27.3	0.0	0.0	9.1
	20代	(93)	57.0	1.1	17.2	23.7	6.5	28.0	21.5	1.1	1.1	2.2
	30代	(130)	51.5	3.8	14.6	26.2	6.2	26.2	23.1	3.8	2.3	0.8
	40代	(181)	50.8	6.1	18.8	21.0	9.9	21.5	17.1	5.0	3.3	1.7
	50代	(259)	44.4	14.3	23.2	20.5	16.2	13.9	11.6	8.9	6.6	1.2
	60代	(232)	37.5	25.9	27.6	14.2	17.2	8.2	8.2	9.9	7.3	0.0
	70代	(278)	37.8	36.0	12.6	10.1	16.9	2.9	4.3	9.4	7.6	0.0
	80代以上	(160)	41.3	20.6	3.8	2.5	7.5	1.9	1.3	5.0	5.0	0.0
	無回答	(4)	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0
職業	会社員等(公務員・会社役員・専門職を含む)	(477)	50.3	8.2	19.7	18.9	9.6	20.1	15.1	4.8	3.1	1.3
	自営業(農林水産業等従事者を含む)	(67)	37.3	19.4	20.9	16.4	16.4	9.0	9.0	7.5	4.5	1.5
	家事専業	(131)	35.9	28.2	20.6	17.6	13.7	6.1	11.5	10.7	9.9	0.8
	パート・アルバイト	(252)	35.7	22.2	20.2	18.7	17.5	11.1	13.9	8.7	7.1	0.4
	学生	(26)	46.2	3.8	26.9	23.1	15.4	30.8	23.1	0.0	3.8	3.8
	無職	(385)	45.2	26.0	10.9	9.9	12.7	5.2	3.6	7.8	5.7	0.0
	その他	(1)	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	無回答	(9)	44.4	11.1	0.0	0.0	22.2	11.1	0.0	11.1	0.0	0.0
住所	厚木北地区	(171)	46.2	17.5	14.6	14.0	10.5	15.8	13.5	4.7	6.4	1.8
	厚木南地区	(67)	40.3	23.9	20.9	23.9	16.4	13.4	13.4	14.9	4.5	0.0
	依知北地区	(96)	41.7	22.9	18.8	13.5	11.5	11.5	7.3	6.3	4.2	1.0
	依知南地区	(67)	37.3	22.4	13.4	17.9	16.4	14.9	16.4	7.5	1.5	0.0
	睦合北地区	(72)	44.4	12.5	16.7	11.1	9.7	8.3	8.3	9.7	8.3	0.0
	睦合南地区	(104)	51.9	15.4	11.5	15.4	11.5	12.5	8.7	4.8	3.8	0.0
	睦合西地区	(54)	53.7	20.4	16.7	20.4	16.7	3.7	11.1	9.3	3.7	1.9
	荻野地区	(137)	44.5	18.2	13.1	16.8	12.4	8.8	11.7	7.3	7.3	1.5
	小鮎地区	(75)	40.0	13.3	21.3	14.7	14.7	10.7	14.7	5.3	8.0	0.0
	南毛利地区	(248)	41.5	17.7	18.5	17.3	13.7	12.9	11.3	7.7	6.0	0.4
	南毛利南地区	(75)	42.7	22.7	28.0	18.7	17.3	13.3	4.0	9.3	4.0	0.0
	玉川地区	(23)	47.8	26.1	13.0	8.7	13.0	0.0	4.3	13.0	8.7	0.0
	相川地区	(83)	44.6	18.1	20.5	13.3	10.8	16.9	8.4	2.4	4.8	2.4
	緑ヶ丘地区	(26)	46.2	15.4	19.2	7.7	11.5	7.7	7.7	7.7	3.8	0.0
	森の里地区	(46)	41.3	15.2	23.9	21.7	13.0	23.9	19.6	4.3	2.2	0.0
	無回答	(4)	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

【前回調査】

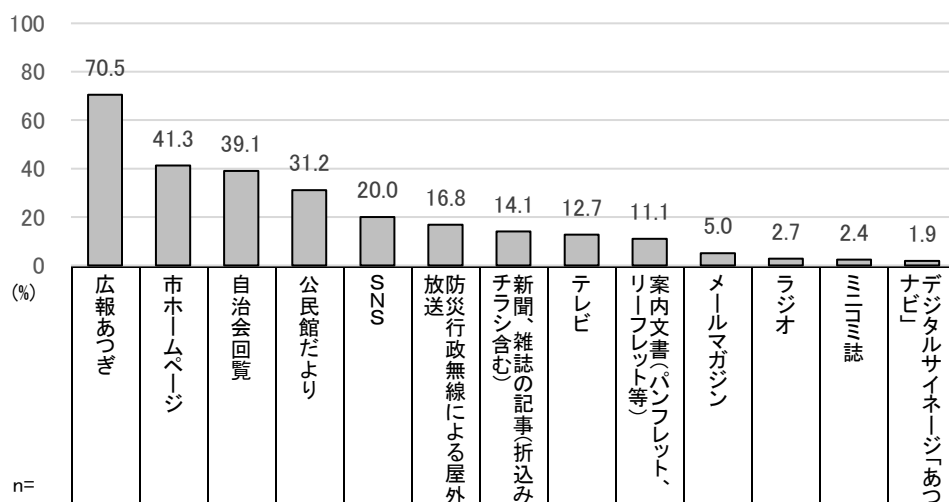


参加してみたい講習会について、「参加したい講習会はない」が43.9%と最も高くなっており、次いで「スマートフォンの利用方法」が18.3%、「インターネットなどのセキュリティ対策講習」が17.5%となっている。年齢別でみると、60代から70代までは「スマートフォンの利用方法」の割合が25%以上と高くなっている。

2. 7. 問7の結果(行政情報の取得方法)

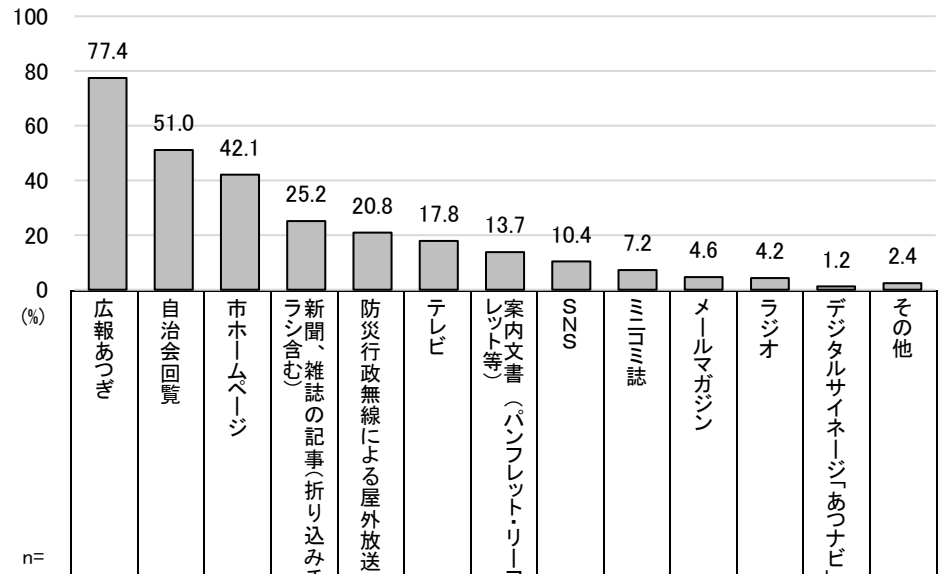
問7 あなたは、現在、厚木市の行政情報をどのような手段で入手していますか。また将来はどのような手段で入手したいですか。当てはまるものを選んで〔 〕内の数字に○印をつけてください。

問7-1 現在の入手手段をお答えください。(複数選択可)



全体		(1,348)	70.5	41.3	39.1	31.2	20.0	16.8	14.1	12.7	11.1	5.0	2.7	2.4	1.9
性別	男性	(628)	68.3	42.8	38.9	29.6	17.4	14.8	14.6	12.7	11.6	4.5	2.5	2.5	2.1
	女性	(705)	72.9	40.3	39.3	32.3	22.1	18.6	13.8	12.8	10.6	5.7	3.0	2.3	1.8
	答えたくない	(11)	54.5	27.3	36.4	36.4	18.2	18.2	9.1	9.1	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0
	無回答	(4)	50.0	25.0	50.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
年齢	10代	(11)	36.4	27.3	27.3	0.0	54.5	9.1	9.1	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0
	20代	(93)	33.3	44.1	18.3	8.6	36.6	10.8	5.4	11.8	11.8	1.1	0.0	1.1	2.2
	30代	(130)	43.8	49.2	17.7	10.0	39.2	10.8	6.9	8.5	10.8	1.5	2.3	0.0	5.4
	40代	(181)	62.4	47.0	28.2	19.3	29.8	16.0	5.5	8.8	14.4	7.2	2.2	1.1	2.8
	50代	(259)	73.7	57.9	34.7	25.9	20.5	15.4	12.0	11.6	10.4	9.7	1.5	1.5	2.7
	60代	(232)	75.4	52.2	45.3	35.3	18.1	19.4	11.6	12.1	12.5	7.8	3.4	1.7	0.0
	70代	(278)	86.0	25.2	51.4	46.8	7.6	20.5	22.7	16.9	9.4	2.9	4.7	5.8	1.4
	80代以上	(160)	86.9	13.8	58.8	52.5	3.8	18.8	27.5	17.5	9.4	0.6	3.1	3.1	0.6
	無回答	(4)	50.0	25.0	25.0	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業	会社員等(公務員・会社役員・専門職を含む)	(477)	60.8	51.6	27.3	17.8	26.6	13.2	9.4	8.4	12.2	5.5	2.3	0.8	3.1
	自営業(農林水産業等従事者を含む)	(67)	68.7	41.8	47.8	37.3	22.4	17.9	10.4	11.9	14.9	7.5	3.0	4.5	1.5
	家事専業	(131)	83.2	43.5	54.2	49.6	19.1	26.0	17.6	16.0	11.5	3.8	3.8	3.1	2.3
	パート・アルバイト	(252)	71.4	43.7	38.9	32.1	25.8	18.3	11.1	11.1	10.3	8.3	1.6	2.4	1.6
	学生	(26)	42.3	23.1	26.9	7.7	26.9	7.7	7.7	11.5	19.2	0.0	0.0	0.0	0.0
	無職	(385)	80.0	28.1	48.3	41.3	7.5	17.9	21.8	18.2	8.6	2.9	3.9	3.6	0.8
	その他	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	無回答	(9)	77.8	22.2	22.2	33.3	11.1	0.0	11.1	0.0	11.1	0.0	0.0	11.1	0.0
住所	厚木北地区	(171)	66.1	42.1	23.4	21.1	21.6	13.5	11.1	13.5	7.6	4.1	0.6	0.6	1.8
	厚木南地区	(67)	76.1	53.7	47.8	32.8	22.4	22.4	13.4	13.4	20.9	3.0	1.5	1.5	6.0
	依知北地区	(96)	64.6	28.1	40.6	27.1	19.8	14.6	14.6	13.5	13.5	0.0	3.1	2.1	1.0
	依知南地区	(67)	70.1	41.8	40.3	32.8	17.9	13.4	9.0	9.0	13.4	7.5	1.5	4.5	0.0
	睦合北地区	(72)	58.3	37.5	30.6	31.9	20.8	13.9	13.9	9.7	13.9	4.2	4.2	1.4	2.8
	睦合南地区	(104)	74.0	44.2	42.3	35.6	23.1	19.2	24.0	16.3	16.3	5.8	2.9	2.9	1.9
	睦合西地区	(54)	75.9	31.5	42.6	35.2	25.9	11.1	9.3	14.8	7.4	3.7	1.9	0.0	0.0
	荻野地区	(137)	65.0	46.7	35.8	24.1	22.6	16.8	18.2	10.2	7.3	3.6	7.3	4.4	3.6
	小鮎地区	(75)	76.0	33.3	57.3	41.3	13.3	18.7	12.0	9.3	6.7	6.7	1.3	2.7	0.0
	南毛利地区	(248)	72.2	46.8	38.3	27.0	19.4	20.2	14.1	15.7	13.3	6.0	2.4	2.0	1.6
	南毛利南地区	(75)	69.3	40.0	40.0	41.3	17.3	16.0	8.0	12.0	12.0	5.3	1.3	6.7	1.3
	玉川地区	(23)	69.6	26.1	30.4	43.5	8.7	17.4	13.0	17.4	0.0	0.0	13.0	0.0	0.0
	相川地区	(83)	74.7	36.1	45.8	26.5	25.3	16.9	15.7	9.6	6.0	9.6	1.2	0.0	3.6
	緑ヶ丘地区	(26)	80.8	46.2	34.6	50.0	15.4	11.5	11.5	7.7	3.8	11.5	7.7	3.8	0.0
	森の里地区	(46)	89.1	41.3	60.9	58.7	6.5	19.6	17.4	10.9	13.0	6.5	0.0	4.3	2.2
	無回答	(4)	25.0	50.0	25.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

【前回調査】



全体		(1,487)	77.4	51.0	42.1	25.2	20.8	17.8	13.7	10.4	7.2	4.6	4.2	1.2	2.4
性別	男性	(663)	75.0	50.2	46.5	25.2	19.9	16.7	13.7	9.8	6.8	4.4	4.4	1.7	2.1
	女性	(803)	79.3	52.1	38.7	25.3	22.2	18.3	13.7	10.7	7.3	4.7	4.0	0.9	2.5
	答えたくない	(17)	88.2	41.2	35.3	17.6	0.0	41.2	11.8	11.8	11.8	11.8	11.8	0.0	5.9
	無回答	(4)	50.0	25.0	25.0	25.0	0.0	0.0	25.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
年齢	10代	(15)	53.3	20.0	33.3	0.0	20.0	20.0	6.7	26.7	0.0	13.3	0.0	0.0	0.0
	20代	(87)	32.2	16.1	54.0	11.5	11.5	16.1	8.0	21.8	0.0	3.4	2.3	2.3	5.7
	30代	(109)	51.4	19.3	55.0	5.5	15.6	9.2	11.0	17.4	1.8	5.5	0.9	1.8	4.6
	40代	(184)	67.9	33.7	52.7	14.1	17.9	8.2	10.3	16.3	3.8	7.6	3.3	0.5	4.3
	50代	(227)	75.8	45.8	58.1	15.9	19.8	11.5	11.0	13.7	4.0	11.0	3.1	2.2	2.2
	60代	(262)	86.6	55.3	47.3	27.9	22.9	17.2	16.0	11.5	12.2	4.2	4.6	1.9	1.1
	70代	(395)	89.6	67.8	34.4	35.7	24.8	23.8	16.2	4.1	10.4	2.0	5.1	0.8	1.3
	80代以上	(202)	88.6	69.8	11.4	40.1	21.8	28.7	16.8	1.5	7.9	0.0	7.4	0.0	2.0
	無回答	(6)	33.3	16.7	33.3	16.7	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業	会社員等(公務員・会社役員・専門職を含む)	(454)	64.1	32.6	56.2	13.0	15.9	10.1	11.0	16.1	3.3	7.0	2.2	1.8	3.5
	自営業(農林水産業等従事者を含む)	(75)	80.0	52.0	45.3	20.0	20.0	13.3	14.7	10.7	4.0	4.0	0.0	0.0	0.0
	家事専業	(215)	87.4	66.0	30.7	37.7	24.7	23.3	18.6	6.0	10.7	3.3	4.7	1.4	1.9
	パート・アルバイト	(210)	80.0	53.8	49.0	20.5	23.3	16.2	8.6	15.2	8.6	8.1	4.8	2.4	3.3
	学生	(24)	54.2	20.8	50.0	16.7	8.3	20.8	8.3	20.8	0.0	12.5	8.3	0.0	0.0
	無職	(460)	86.1	63.7	31.5	35.0	23.3	23.7	16.3	3.7	9.3	1.5	6.1	0.4	1.5
	その他	(38)	71.1	42.1	26.3	23.7	28.9	21.1	15.8	13.2	10.5	0.0	7.9	0.0	2.6
	無回答	(11)	72.7	27.3	9.1	18.2	9.1	27.3	18.2	9.1	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0
住所	厚木北地区	(168)	69.6	31.0	47.6	15.5	14.9	10.7	17.3	11.9	6.5	6.0	1.2	1.8	1.8
	厚木南地区	(90)	78.9	48.9	43.3	26.7	17.8	22.2	12.2	14.4	7.8	3.3	4.4	2.2	3.3
	依知北地区	(107)	79.4	50.5	35.5	18.7	20.6	22.4	9.3	13.1	2.8	2.8	8.4	0.0	0.0
	依知南地区	(78)	80.8	53.8	33.3	25.6	21.8	21.8	12.8	15.4	7.7	1.3	2.6	1.3	5.1
	睦合北地区	(62)	71.0	48.4	32.3	37.1	19.4	21.0	17.7	14.5	11.3	8.1	8.1	1.6	0.0
	睦合南地区	(133)	74.4	54.1	44.4	31.6	23.3	19.5	13.5	8.3	9.8	6.0	5.3	0.8	4.5
	睦合西地区	(48)	83.3	58.3	45.8	29.2	20.8	22.9	14.6	12.5	8.3	4.2	8.3	4.2	4.2
	荻野地区	(146)	76.7	58.2	36.3	26.0	24.7	15.1	13.0	10.3	8.2	4.1	4.1	0.0	0.0
	小鮎地区	(108)	85.2	65.7	45.4	35.2	22.2	16.7	11.1	8.3	12.0	3.7	5.6	0.9	1.9
	南毛利地区	(255)	78.4	49.0	49.4	22.7	21.6	18.8	11.8	9.8	5.9	6.3	3.5	1.6	2.4
	南毛利南地区	(77)	68.8	40.3	40.3	22.1	18.2	16.9	11.7	13.0	6.5	2.6	2.6	1.3	3.9
	玉川地区	(26)	80.8	69.2	38.5	30.8	19.2	23.1	19.2	0.0	0.0	3.8	0.0	0.0	3.8
	相川地区	(92)	78.3	51.1	38.0	25.0	22.8	16.3	15.2	2.2	2.2	3.3	3.3	1.1	3.3
	緑ヶ丘地区	(39)	82.1	64.1	35.9	30.8	25.6	12.8	28.2	5.1	2.6	5.1	5.1	0.0	5.1
	森の里地区	(51)	92.2	64.7	43.1	21.6	23.5	15.7	15.7	9.8	15.7	5.9	2.0	2.0	0.0
	無回答	(7)	42.9	28.6	28.6	0.0	0.0	14.3	0.0	14.3	0.0	0.0	14.3	0.0	0.0

行政情報の入手手段について、「広報あつぎ」が70.5%と最も高く、次いで「市ホームページ」が41.3%、「自治会回覧」が39.1%、となっている。前回調査と比較すると「広報あつぎ」、「市ホームページ」、「自治会回覧」が減少し、「SNS」が9.6ポイント増加している。年齢別でみると、70代及び80代以上で「広報あつぎ」の割合が85%を超えている。

2. 8. 問8の結果(行政情報の満足度)

問8 あなたは、現在の厚木市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。

問8－1 厚木市の情報提供の満足度をお答えください。(1つだけ選択)

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

		n=	(%)				
全体		(1,348)	22.8	52.2	17.5	4.5	2.9
性別	男性	(628)	24.7	50.2	17.8	5.3	2.1
	女性	(705)	21.1	54.8	16.7	3.8	3.5
	答えたくない	(11)	27.3	18.2	45.5		9.1
	無回答	(4)	25.0	25.0	25.0		25.0
年齢	10代	(11)	27.3	63.6			9.1
	20代	(93)	28.0	57.0	12.9	2.2	
	30代	(130)	26.2	48.5	21.5		3.8
	40代	(181)	24.9	47.0	23.8	3.9	0.6
	50代	(259)	16.2	57.5	18.5	6.2	1.5
	60代	(232)	16.8	62.1	17.7	3.0	0.4
	70代	(278)	23.7	48.6	15.1	6.1	6.5
	80代以上	(160)	32.5	41.9	12.5	4.4	8.8
	無回答	(4)	25.0	25.0	25.0		25.0
職業	会社員等(公務員・会社役員・専門職を含む)	(477)	21.0	55.1	19.7	4.0	0.2
	自営業(農林水産業等従事者を含む)	(67)	23.9	50.7	19.4	4.5	1.5
	家事専業	(131)	27.5	56.5	11.5	2.3	2.3
	パート・アルバイト	(252)	19.8	53.6	18.7	4.0	4.0
	学生	(26)	30.8	57.7		11.5	
	無職	(385)	24.9	46.0	16.6	6.5	6.0
	その他	(1)		100.0			
	無回答	(9)	22.2	55.6	11.1		11.1
住所	厚木北地区	(171)	26.3	51.5	15.2	5.3	1.8
	厚木南地区	(67)	19.4	55.2	14.9	6.0	4.5
	依知北地区	(96)	19.8	49.0	17.7	10.4	3.1
	依知南地区	(67)	20.9	53.7	17.9	4.5	3.0
	睦合北地区	(72)	25.0	52.8	16.7	1.4	4.2
	睦合南地区	(104)	25.0	50.0	18.3	2.9	3.8
	睦合西地区	(54)	22.2	48.1	22.2		7.4
	荻野地区	(137)	16.1	53.3	22.6	5.8	2.2
	小鮎地区	(75)	25.3	52.0	13.3	2.7	6.7
	南毛利地区	(248)	22.2	56.5	19.4	1.2	0.8
	南毛利南地区	(75)	22.7	48.0	22.7		4.0
	玉川地区	(23)	17.4	43.5	17.4	4.3	17.4
	相川地区	(83)	32.5	45.8	12.0	8.4	1.2
	緑ヶ丘地区	(26)	19.2	53.8	19.2		3.8
	森の里地区	(46)	26.1	60.9	6.5	4.3	2.2
	無回答	(4)		50.0			50.0

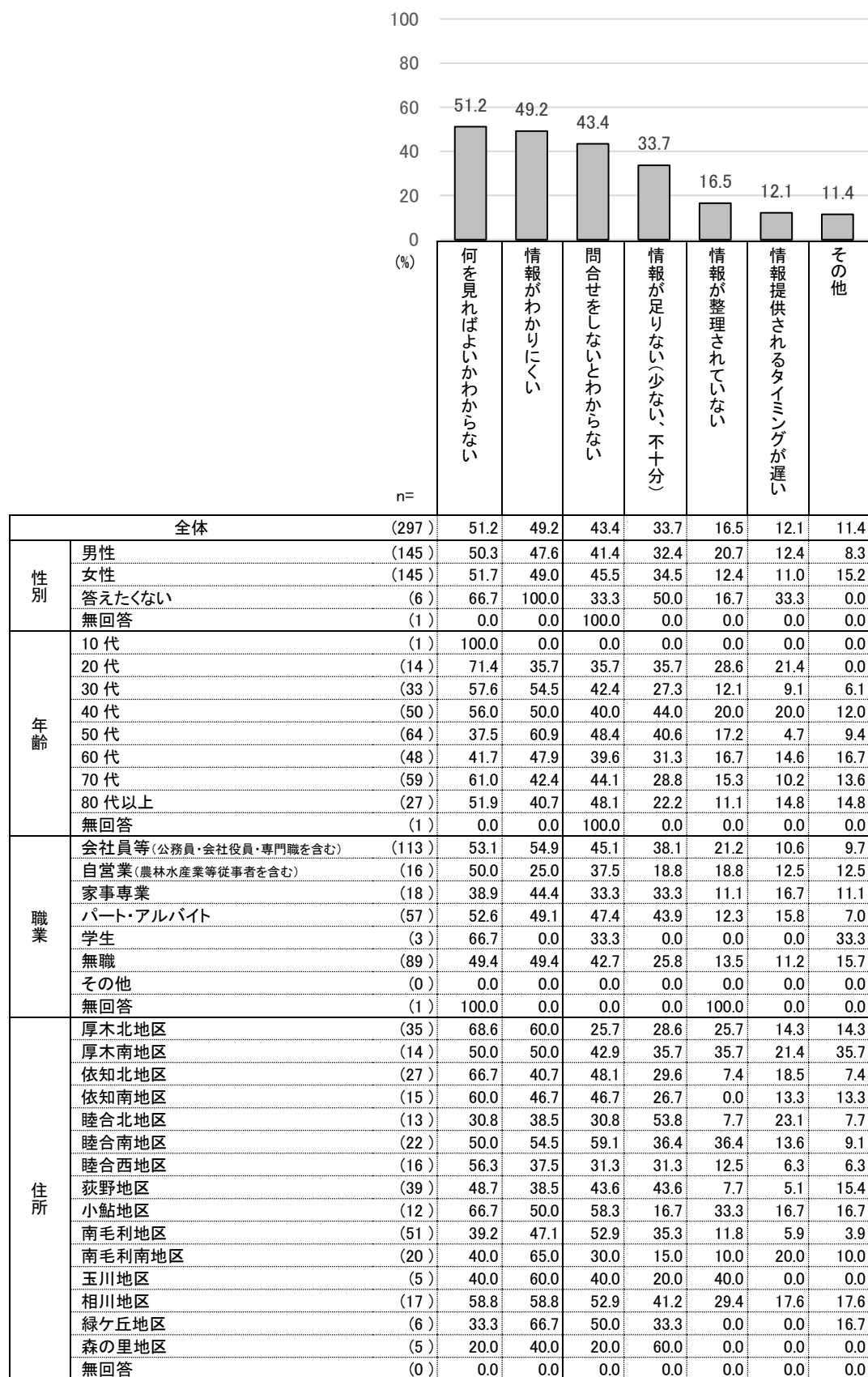
【前回調査】

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

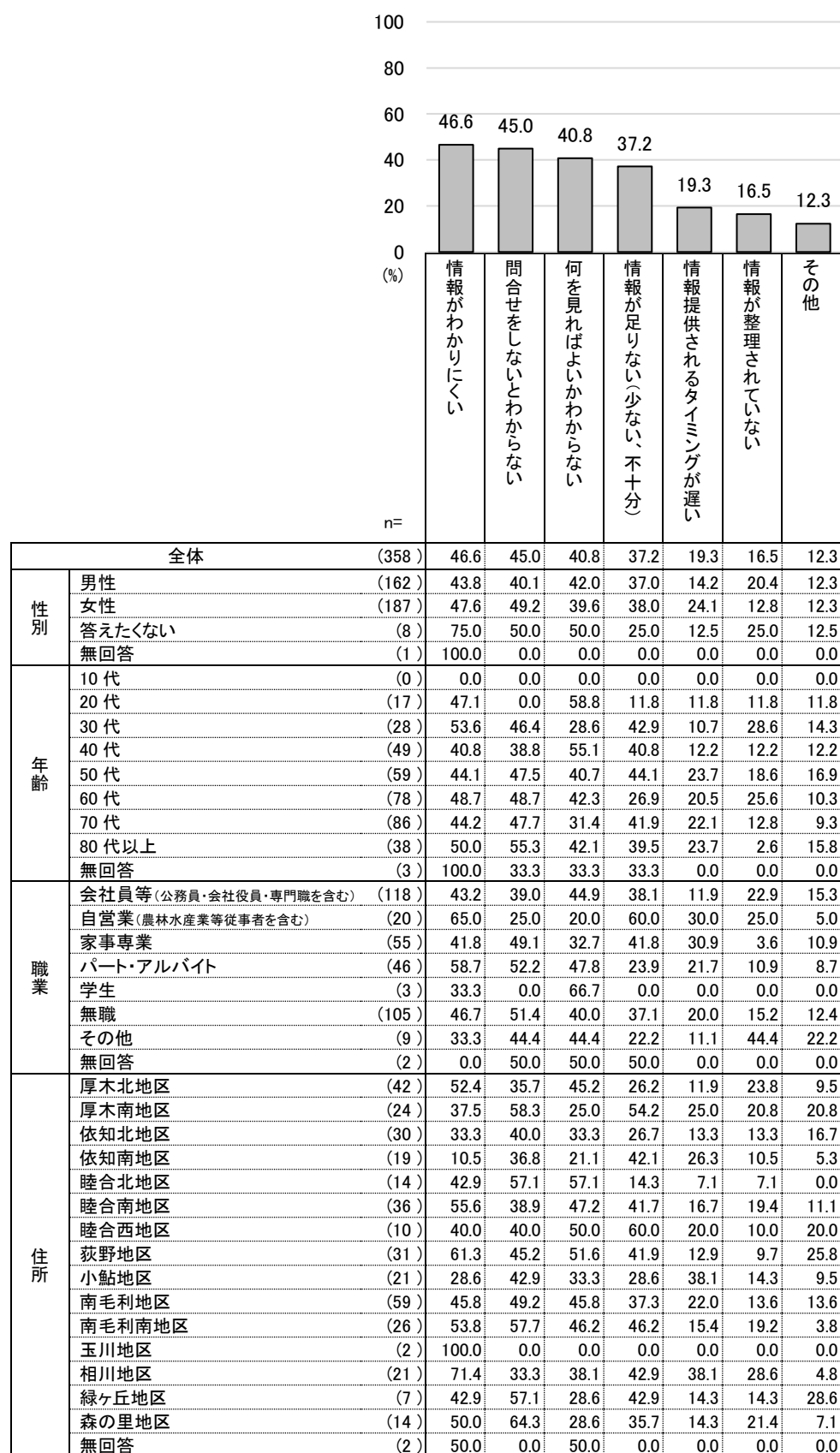
		n=	(%)				
全体		(1,487)	23.6	47.9	19.6	4.4	4.4
性別	男性	(663)	26.4	45.4	19.5	5.0	3.8
	女性	(803)	21.7	50.3	19.6	3.7	4.7
	答えたくない	(17)	11.8	35.3	29.4	17.6	5.9
	無回答	(4)	50.0	25.0	25.0		
年齢	10代	(15)	40.0	60.0			
	20代	(87)	20.7	59.8	14.9	4.6	
	30代	(109)	22.0	52.3	22.0	3.7	
	40代	(184)	23.9	48.4	22.8	3.8	1.1
	50代	(227)	21.1	52.4	20.3	5.7	0.4
	60代	(262)	15.3	50.8	22.9	6.9	4.2
	70代	(395)	25.8	46.6	17.7	4.1	5.8
	80代以上	(202)	34.2	34.2	16.8	2.0	12.9
	無回答	(6)	16.7	50.0	33.3		
職業	会社員等(公務員・会社役員・専門職を含む)	(454)	20.3	52.2	18.9	7.0	1.5
	自営業(農林水産業等従事者を含む)	(75)	29.3	40.0	26.7		4.0
	家事専業	(215)	24.2	46.0	22.3	3.3	4.2
	パート・アルバイト	(210)	17.1	58.1	17.6	4.3	2.9
	学生	(24)	29.2	58.3		12.5	
	無職	(460)	27.4	41.7	19.1	3.7	8.0
	その他	(38)	34.2	39.5	21.1	2.6	2.6
	無回答	(11)	27.3	36.4	18.2	18.2	
住所	厚木北地区	(168)	28.0	46.4	21.4	3.6	0.6
	厚木南地区	(90)	22.2	46.7	23.3	3.3	4.4
	依知北地区	(107)	28.0	41.1	21.5	6.5	2.8
	依知南地区	(78)	23.1	51.3	19.2	5.1	1.3
	睦合北地区	(62)	17.7	50.0	16.1	6.5	9.7
	睦合南地区	(133)	18.0	50.4	21.8	5.3	4.5
	睦合西地区	(48)	20.8	54.2	16.7	4.2	4.2
	荻野地区	(146)	24.7	47.9	15.1	6.2	6.2
	小鮎地区	(108)	23.1	53.7	17.6	1.9	3.7
	南毛利地区	(255)	20.8	51.8	18.0	5.1	4.3
	南毛利南地区	(77)	23.4	39.0	31.2	2.6	3.9
	玉川地区	(26)	30.8	53.8	7.7	7.7	
	相川地区	(92)	23.9	44.6	17.4	5.4	8.7
	緑ヶ丘地区	(39)	35.9	41.0	12.8	5.1	5.1
	森の里地区	(51)	29.4	41.2	27.5	2.0	
	無回答	(7)	42.9	28.6	28.6		

厚木市からの情報提供の満足度について、どの年代でも「満足している」と「やや満足している」の割合が7割以上を占めている。前回調査と比較すると全体で大きな差異はないが、全体的に満足度が高まっている。地区別では「満足している」の割合が最も高い相川地区と最も低い荻野地区では16.4%の差がある。

問8-2（問8-1で〔3〕または〔4〕と回答された方）理由をお答えください。（複数選択可）



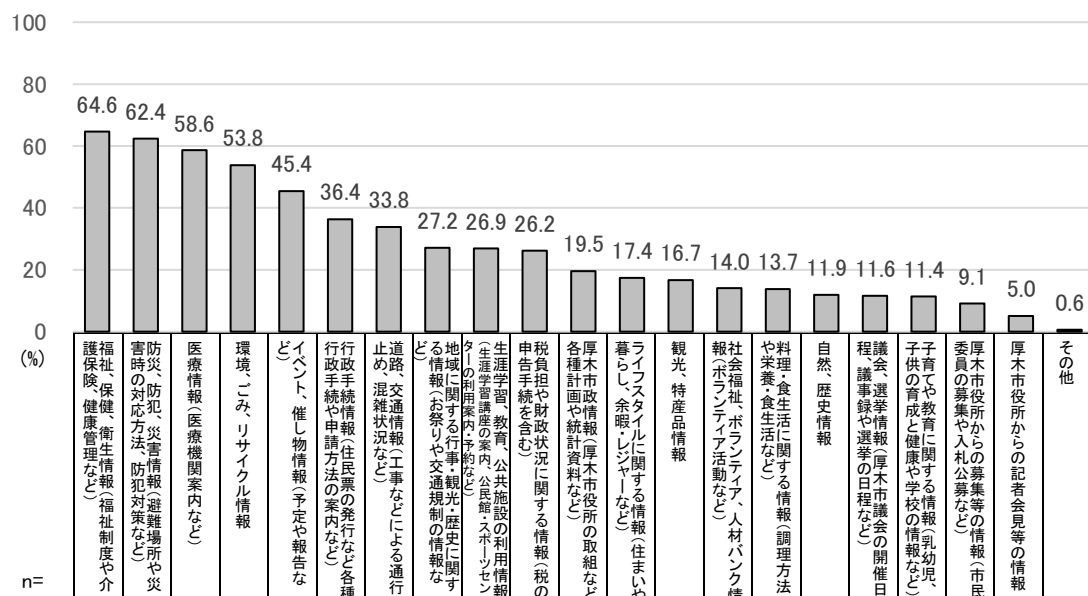
【前回調査】



厚木市からの情報提供に対して満足していない理由について、「何を見ればよいかわからない」が51.2%と最も高く、次いで「情報がわかりにくい」が49.2%、「問合せをしないとわからない」が43.4%となっている。前回調査と比較すると「何を見ればよいかわからない」が10.4ポイント増加し、その他の項目は大きな差異はない。また、20代では「何を見ればよいかわからない」の割合が高いことが分かった。

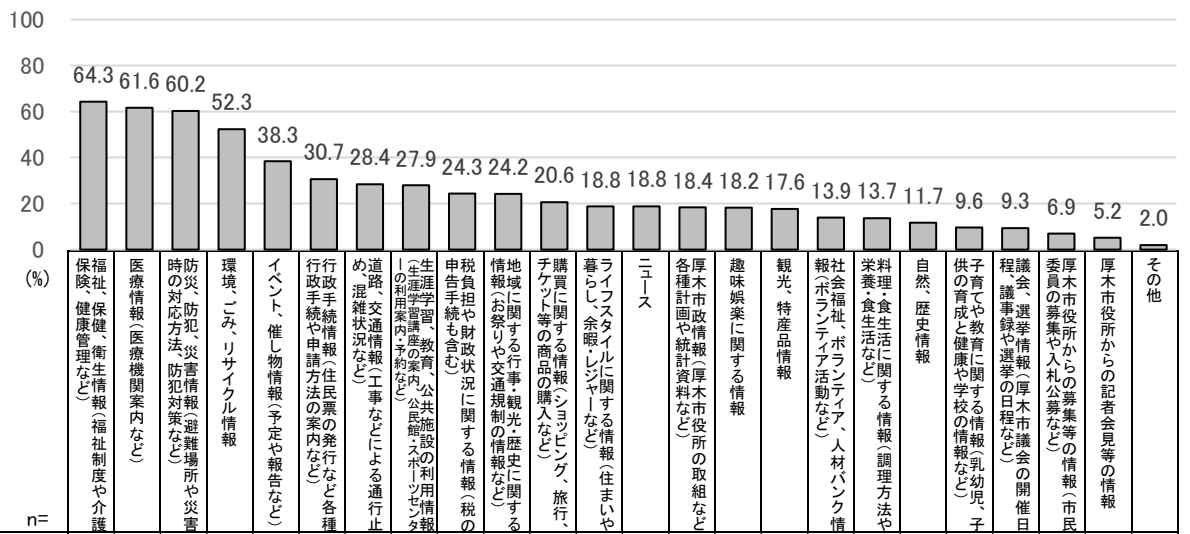
2. 9. 問9の結果(入手したい行政情報)

問9 あなたにとって、入手したい行政情報にはどのようなものがありますか。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。（複数選択可）



全体		(1,348)	64.6	62.4	58.6	53.8	45.4	36.4	33.8	27.2	26.9	26.2	19.5	17.4	16.7	14.0	13.7	11.9	11.6	11.4	9.1	5.0	0.6
性別	男性	(628)	63.1	58.6	54.8	52.5	40.8	35.7	36.3	25.6	21.0	26.4	22.6	14.6	14.3	11.8	10.0	10.8	11.1	7.5	8.1	4.6	0.8
	女性	(705)	65.8	66.0	62.0	55.0	49.8	36.7	31.9	28.2	32.1	26.0	16.6	19.7	18.9	15.7	16.9	12.8	11.5	14.6	9.9	5.1	0.4
	答えたくない	(11)	72.7	54.5	63.6	54.5	45.5	45.5	27.3	45.5	36.4	36.4	27.3	27.3	18.2	27.3	27.3	27.3	36.4	36.4	18.2	27.3	0.0
	無回答	(4)	75.0	50.0	50.0	25.0	0.0	50.0	0.0	25.0	25.0	0.0	25.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
年齢	10代	(11)	27.3	72.7	27.3	27.3	63.6	27.3	36.4	27.3	45.5	9.1	27.3	18.2	36.4	18.2	18.2	9.1	27.3	36.4	9.1	9.1	0.0
	20代	(93)	53.8	51.6	49.5	30.1	47.3	32.3	41.9	22.6	22.6	26.9	16.1	19.4	24.7	11.8	15.1	9.7	21.5	24.7	4.3	2.2	1.1
	30代	(130)	48.5	60.8	50.0	48.5	60.8	35.4	41.5	34.6	25.4	27.7	18.5	23.8	26.2	13.1	15.4	11.5	11.5	40.0	7.7	3.8	0.0
	40代	(181)	51.4	67.4	59.7	64.6	55.8	42.0	44.8	34.3	24.9	27.6	21.5	28.2	18.2	15.5	14.4	13.8	14.4	21.0	8.8	7.7	0.6
	50代	(259)	64.5	65.6	62.9	63.3	54.8	44.0	35.1	28.6	29.0	31.7	21.6	18.9	17.4	14.3	13.5	13.5	14.3	8.9	17.0	5.8	0.8
	60代	(232)	73.3	69.4	64.2	65.5	47.8	41.8	37.5	24.6	35.3	28.4	13.8	15.5	14.2	19.4	11.2	8.6	6.0	3.4	10.3	4.3	0.9
	70代	(278)	72.3	58.6	58.6	44.2	32.0	29.1	26.3	25.5	27.7	23.4	22.7	13.3	14.4	14.4	15.8	13.7	9.0	0.7	6.5	4.3	0.0
	80代以上	(160)	75.6	55.0	56.9	46.3	23.8	25.6	16.3	19.4	14.4	16.9	18.8	5.6	7.5	4.4	10.6	10.6	10.0	2.5	3.8	5.0	1.3
	無回答	(4)	75.0	50.0	50.0	25.0	25.0	50.0	25.0	50.0	50.0	25.0	25.0	25.0	25.0	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0
職業	会社員等（公務員・会社役員・専門職を含む）	(477)	57.7	66.2	58.7	58.1	52.0	40.7	41.7	31.2	26.6	27.7	18.9	22.2	20.3	13.6	12.8	12.2	11.5	15.5	10.9	5.0	1.0
	自営業（農林水産業等従事者を含む）	(67)	64.2	59.7	52.2	46.3	40.3	35.8	41.8	23.9	20.9	26.9	23.9	10.4	14.9	11.9	9.0	13.4	13.4	7.5	10.4	1.5	0.0
	家事専業	(131)	69.5	68.7	68.7	61.1	47.3	39.7	33.6	29.8	39.7	26.7	22.1	19.8	19.1	14.5	17.6	19.1	16.8	15.3	7.6	7.6	0.0
	パート・アルバイト	(252)	64.3	61.5	57.5	57.1	59.1	40.5	36.5	32.1	33.3	30.2	21.0	21.8	20.2	18.3	19.4	15.5	12.7	16.3	13.1	5.2	0.0
	学生	(26)	50.0	65.4	38.5	26.9	57.7	26.9	38.5	23.1	34.6	30.8	34.6	19.2	23.1	26.9	7.7	0.0	34.6	19.2	3.8	3.8	0.0
	無職	(385)	72.5	56.1	58.2	47.3	28.6	28.3	20.8	19.0	19.5	21.6	16.9	8.3	8.8	10.6	11.4	7.8	7.3	2.1	4.9	4.9	0.8
	その他	(1)	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	無回答	(9)	77.8	66.7	66.7	33.3	11.1	11.1	22.2	22.2	22.2	0.0	0.0	22.2	11.1	33.3	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0
住所	厚木北地区	(171)	64.9	56.7	59.6	49.7	49.1	37.4	25.7	31.0	25.7	24.6	21.6	18.7	19.3	15.2	14.6	12.3	11.7	15.8	7.0	9.4	0.0
	厚木南地区	(67)	62.7	70.1	58.2	64.2	47.8	38.8	35.8	32.8	40.3	31.3	28.4	23.9	11.9	20.9	19.4	17.9	13.4	4.5	9.0	11.9	1.5
	依知北地区	(96)	58.3	58.3	54.2	50.0	40.6	35.4	35.4	25.0	28.1	25.0	18.8	11.5	9.4	12.5	8.3	6.3	8.3	12.5	8.3	9.4	0.0
	依知南地区	(67)	56.7	61.2	62.7	61.2	44.8	34.3	32.8	23.9	26.9	26.9	16.4	14.9	20.9	14.9	11.9	14.9	10.4	6.0	6.0	9.0	3.0
	睦合北地区	(72)	55.6	55.6	54.2	31.9	43.1	23.6	30.6	20.8	20.8	19.4	15.3	18.1	22.2	6.9	13.9	9.7	11.1	6.9	2.8	5.6	0.0
	睦合南地区	(104)	67.3	62.5	57.7	52.9	49.0	33.7	33.7	25.0	15.4	22.1	17.3	17.3	18.3	11.5	15.4	5.8	11.5	15.4	2.9	7.7	0.0
	睦合西地区	(54)	61.1	55.6	53.7	51.9	46.3	31.5	35.2	27.8	27.8	27.8	18.5	20.4	11.1	11.1	14.8	13.0	11.1	18.5	1.9	7.4	0.0
	萩野地区	(137)	63.5	65.0	58.4	46.7	43.8	34.3	33.6	27.7	23.4	22.6	21.9	19.0	16.1	16.1	11.7	15.3	9.5	10.2	4.4	8.8	1.5
	小鮎地区	(75)	65.3	56.0	58.7	60.0	49.3	38.7	37.3	28.0	32.0	32.0	20.0	18.7	20.0	16.0	22.7	14.7	18.7	5.3	6.7	12.0	1.3
	南毛利地区	(248)	68.5	61.7	60.9	60.9	46.4	42.3	33.5	24.6	27.4	28.6	18.1	14.5	15.7	12.5	12.5	10.1	12.1	8.9	4.0	9.3	0.4
	南毛利南地区	(75)	70.7	64.0	58.7	53.3	37.3	44.0	33.3	32.0	33.3	28.0	29.3	22.7	22.7	14.7	13.3	18.7	16.0	18.7	5.3	8.0	0.0
	玉川地区	(23)	69.6	69.6	43.5	56.5	21.7	13.0	43.5	21.7	17.4	21.7	4.3	17.4	8.7	8.7	21.7	13.0	0.0	13.0	0.0	0.0	0.0
	相川地区	(83)	67.5	79.5	63.9	59.0	45.8	33.7	38.6	25.3	30.1	27.7	15.7	18.1	15.7	18.1	12.0	10.8	15.7	15.7	6.0	14.5	0.0
	緑ヶ丘地区	(26)	76.9	57.7	61.5	46.2	38.5	26.9	34.6	30.8	34.6	15.4	15.4	11.5	11.5	11.5	3.8	15.4	11.5	0.0	3.8	11.5	3.8
	森の里地区	(46)	60.9	76.1	58.7	58.7	56.5	43.5	50.0	34.8	28.3	37.0	17.4	17.4	19.6	15.2	15.2	10.9	2.2	15.2	2.2	6.5	0.0
	無回答	(4)	50.0	25.0	50.0	25.0	25.0	50.0	0.0	25.0	25.0	0.0	25.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

【前回調査】

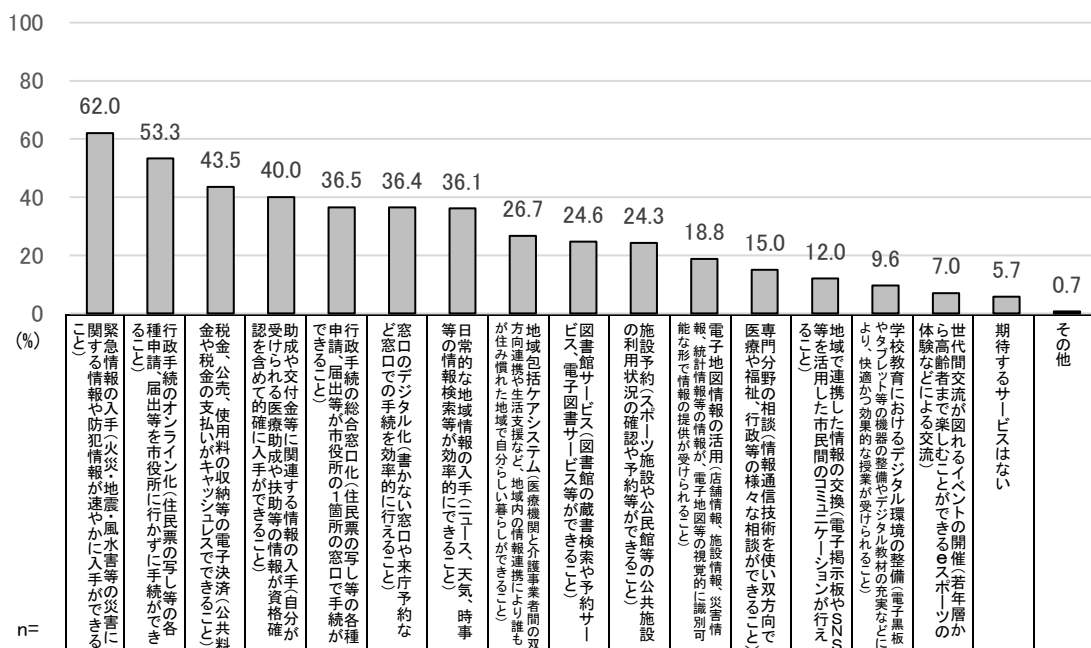


全体		(1,487)	64.3	61.6	60.2	52.3	38.3	30.7	28.4	27.9	24.3	24.2	20.6	18.8	18.8	18.4	18.2	17.6	13.9	13.7	11.7	9.6	9.3	6.9	5.2	2.0
性別	男性	(663)	61.1	60.6	60.2	51.4	37.0	31.1	33.9	27.1	28.5	25.5	16.9	19.2	21.6	24.3	18.7	16.6	12.7	9.5	13.9	7.2	13.6	8.3	7.1	2.1
	女性	(803)	66.7	62.1	60.5	53.2	39.5	30.1	24.2	28.8	20.9	23.4	23.8	18.4	16.7	13.7	18.1	18.6	14.6	17.1	10.2	11.3	5.9	5.6	3.5	1.7
	答えたくない	(17)	70.6	70.6	47.1	47.1	41.2	35.3	23.5	23.5	11.8	11.8	23.5	23.5	11.8	5.9	5.9	17.6	29.4	17.6	0.0	23.5	0.0	17.6	11.8	5.9
	無回答	(4)	75.0	75.0	50.0	50.0	25.0	50.0	0.0	0.0	75.0	25.0	0.0	0.0	25.0	25.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0
年齢	10代	(15)	33.3	46.7	53.3	20.0	46.7	33.3	33.3	26.7	33.3	33.3	13.3	26.7	0.0	26.7	26.7	26.7	26.7	33.3	20.0	20.0	6.7	13.3	6.7	0.0
	20代	(87)	40.2	41.4	48.3	35.6	36.8	17.2	31.0	23.0	16.1	18.4	17.2	19.5	18.4	16.1	20.7	19.5	9.2	14.9	5.7	14.9	6.9	6.9	3.4	2.3
	30代	(109)	48.6	56.0	55.0	47.7	52.3	41.3	41.3	29.4	31.2	22.0	27.5	22.9	17.4	18.3	20.2	31.2	10.1	15.6	10.1	32.1	8.3	7.3	3.7	3.7
	40代	(184)	52.2	62.5	60.3	56.5	57.6	32.1	37.0	28.8	24.5	29.9	23.4	25.0	17.9	16.3	16.3	22.8	12.5	14.1	13.0	23.4	7.6	6.5	6.5	0.5
	50代	(227)	70.9	69.6	68.7	64.3	39.6	42.7	35.2	28.6	28.6	21.1	25.1	22.0	21.1	19.4	15.9	19.4	16.3	12.3	6.6	7.0	9.7	6.2	5.7	3.1
	60代	(262)	69.5	68.3	65.3	56.9	43.1	29.4	29.8	34.7	27.1	27.1	21.4	16.8	19.1	16.0	18.3	17.9	17.2	13.0	12.2	4.2	7.6	8.0	5.0	1.9
	70代	(395)	72.2	62.3	61.0	50.1	31.9	27.1	22.8	29.4	22.3	26.1	19.2	17.0	18.5	20.3	20.5	12.9	14.2	15.4	15.2	4.6	10.4	7.3	4.8	1.8
	80代以上	(202)	66.8	55.0	51.5	46.0	18.3	23.8	14.9	15.8	19.3	18.3	13.4	12.9	20.3	19.3	15.3	10.9	10.4	9.4	11.9	2.0	12.4	5.0	5.9	1.5
職業	無回答	(6)	66.7	50.0	33.3	33.3	33.3	50.0	0.0	33.3	16.7	16.7	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	0.0	0.0
	会社員等 (公務員・会社役員・専門職を含む)	(454)	59.0	62.1	59.5	52.4	46.3	33.9	37.2	27.3	27.1	23.3	22.0	22.0	16.3	19.6	17.6	24.2	13.9	13.4	10.6	15.0	9.5	6.8	5.9	2.2
	自営業 (農林水産業等従事者を含む)	(75)	48.0	49.3	54.7	50.7	30.7	41.3	25.3	33.3	29.3	24.0	22.7	21.3	22.7	21.3	13.3	16.0	10.7	13.3	12.0	6.7	14.7	6.7	6.7	5.3
	家事専業	(215)	71.6	64.7	60.5	58.6	42.3	32.1	24.2	35.8	24.7	27.4	26.0	16.7	17.7	18.1	20.0	15.3	13.5	19.1	16.7	12.1	8.8	7.4	3.3	1.4
	パート・アルバイト	(210)	69.5	68.1	66.7	55.2	46.7	32.4	32.4	32.4	27.1	30.0	26.7	22.4	21.0	15.2	20.5	18.1	19.0	17.1	10.0	11.9	6.7	10.0	4.8	1.9
	学生	(24)	29.2	33.3	58.3	29.2	33.3	25.0	25.0	29.2	16.7	16.7	8.3	16.7	12.5	12.5	16.7	12.5	8.3	16.7	4.2	8.3	8.3	12.5	8.3	0.0
	無職	(460)	68.7	61.1	58.7	49.8	26.7	25.0	21.1	22.6	20.0	21.1	14.3	14.6	19.8	19.3	16.7	12.2	11.5	10.0	11.7	3.3	10.0	5.2	5.2	1.7
	その他	(38)	60.5	57.9	68.4	60.5	39.5	34.2	28.9	23.7	26.3	31.6	23.7	21.1	31.6	13.2	26.3	23.7	28.9	13.2	13.2	5.3	7.9	5.3	5.3	0.0
	無回答	(11)	54.5	36.4	36.4	9.1	18.2	0.0	9.1	9.1	9.1	9.1	9.1	9.1	9.1	0.0	27.3	9.1	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0	9.1	0.0	0.0
住所	厚木北地区	(168)	63.1	62.5	64.3	57.1	39.9	31.5	26.2	29.2	27.4	26.2	22.6	20.2	19.6	18.5	18.5	25.0	10.7	11.3	10.1	8.9	10.1	7.1	5.4	1.8
	厚木南地区	(90)	71.1	62.2	63.3	55.6	42.2	32.2	32.2	30.0	22.2	26.7	17.8	23.3	22.2	23.3	18.9	20.0	15.6	15.6	15.6	10.0	11.1	6.7	13.3	2.2
	依知北地区	(107)	70.1	56.1	56.1	38.3	29.9	20.6	33.6	22.4	20.6	14.0	14.0	10.3	20.6	16.8	13.1	16.8	9.3	8.4	10.3	6.5	7.5	2.8	5.6	2.8
	依知南地区	(78)	59.0	55.1	55.1	53.8	25.6	26.9	26.9	20.5	30.8	23.1	20.5	19.2	17.9	23.1	19.2	12.8	12.8	12.8	17.9	11.5	9.0	5.1	5.1	2.6
	睦合北地区	(62)	64.5	56.5	54.8	53.2	38.7	30.6	29.0	27.4	22.6	16.1	25.8	19.4	22.6	8.1	25.8	21.0	8.1	14.5	11.3	14.5	4.8	4.8	1.6	1.6
	睦合南地区	(133)	68.4	66.9	64.7	57.1	39.1	31.6	30.8	27.8	26.3	20.3	18.0	17.3	23.3	20.3	18.0	16.5	21.8	9.8	12.8	10.5	7.5	7.5	6.0	0.0
	睦合西地区	(48)	60.4	70.8	72.9	54.2	33.3	33.3	35.4	25.0	33.3	22.9	14.6	20.8	18.8	22.9	14.6	18.8	16.7	20.8	16.7	14.6	16.7	12.5	8.3	4.2
	荻野地区	(146)	61.0	58.2	58.2	50.0	42.5	30.8	29.5	28.1	19.9	22.6	18.5	14.4	17.1	12.3	17.8	14.4	17.1	17.8	8.2	4.8	8.2	11.6	6.8	1.4
	小鮎地区	(108)	70.4	63.9	58.3	50.0	38.9	33.3	26.9	25.0	26.9	30.6	24.1	17.6	17.6	16.7	21.3	13.0	11.1	17.6	11.1	9.3	10.2	10.2	2.8	2.8
	南毛利地区	(255)	62.4	62.0	62.4	54.5	43.9	29.0	29.4	34.1	22.4	26.3	23.1	21.6	16.5	22.0	19.6	19.2	17.6	13.7	12.5	11.0	10.2	6.7	4.3	2.4
	南毛利南地区	(77)	58.4	63.6	57.1	50.6	31.2	29.9	22.1	28.6	27.3	19.5	18.2	22.1	15.6	22.1	16.9	11.7	14.3	14.3	7.8	14.3	6.5	6.5	3.9	2.6
	玉川地区	(26)	61.5	65.4	57.7	42.3	38.5	46.2	26.9	23.1	26.9	30.8	19.2	11.5	11.5	15.4	15.4	15.4	7.7	15.4	23.1	0.0	15.4	3.8	3.8	0.0
	相川地区	(92)	63.0	58.7	59.8	53.3	39.1	30.4	22.8	22.8	17.4	25.0	25.0	18.5	15.2	9.8	13.0	17.4	6.5	10.9	8.7	8.7	9.8	4.3	4.3	0.0
	緑ヶ丘地区	(39)	64.1	66.7	46.2	61.5	30.8	43.6	28.2	23.1	30.8	41.0	35.9	33.3	20.5	20.5	25.6	17.9	15.4	20.5	12.8	17.9	7.7	2.6	0.0	2.6
	森の里地区	(51)	66.7	60.8	62.7	45.1	45.1	33.3	27.5	39.2	25.5	31.4	13.7	15.7	27.5	23.5	15.7	19.6	11.8	11.8	9.8	3.9	9.8	5.9	2.0	3.9
	無回答	(7)	42.9	71.4	14.3	28.6	0.0	28.6	0.0	0.0	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

入手したい情報については、「福祉・保健・衛生情報」が 64.6%と最も高く、次いで、「防災・防犯・災害情報」が 62.4%、「医療情報」が 58.6%となっている。前回調査と比較すると、「福祉・保健・衛生情報」が 0.3 ポイント、「防災・防犯・災害」が 2.2 ポイント増加し、「医療情報」が 3 ポイント減少していることから、医療情報が減少した理由として、新型コロナウイルス感染症への関心が低くなったことが考えられる。

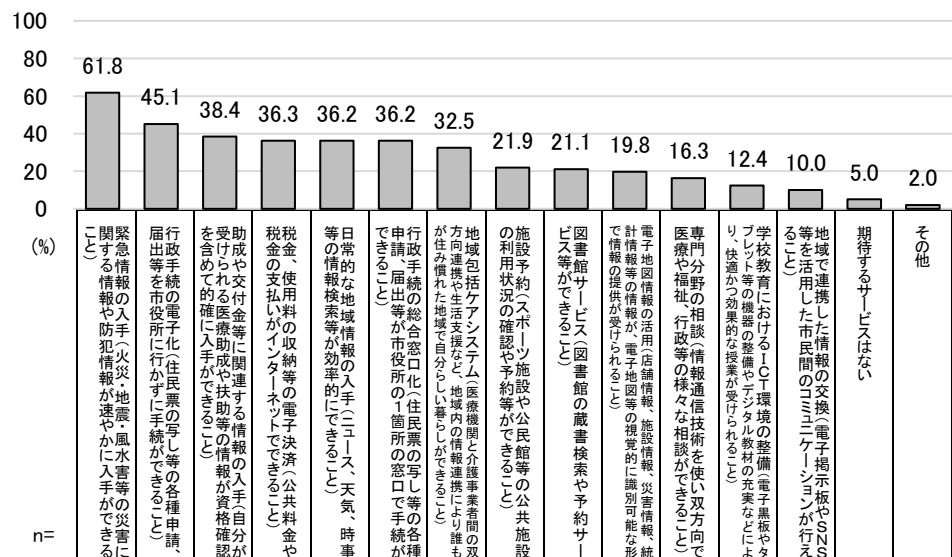
2. 10. 問10の結果(重要または期待する行政サービス)

問10-1 重要または期待するデジタル技術を活用した行政サービスをお答えください。(複数選択可)



全体		(1,348)	62.0	53.3	43.5	40.0	36.5	36.4	36.1	26.7	24.6	24.3	18.8	15.0	12.0	9.6	7.0	5.7	0.7
性別	男性	(628)	58.3	54.9	46.7	37.6	36.1	37.4	36.6	24.0	22.6	23.1	21.2	14.6	12.1	8.1	8.0	6.1	1.0
	女性	(705)	65.5	52.3	41.0	42.0	37.0	35.7	35.7	29.2	26.2	25.0	16.6	15.5	12.1	10.6	6.1	5.2	0.4
	答えたくない	(11)	54.5	27.3	27.3	45.5	27.3	36.4	36.4	9.1	36.4	45.5	18.2	0.0	0.0	36.4	9.1	9.1	0.0
	無回答	(4)	50.0	25.0	50.0	50.0	25.0	0.0	25.0	50.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	0.0	0.0	25.0	0.0
年齢	10代	(11)	36.4	63.6	45.5	36.4	27.3	27.3	18.2	0.0	36.4	63.6	27.3	9.1	0.0	27.3	9.1	9.1	0.0
	20代	(93)	59.1	66.7	57.0	36.6	26.9	49.5	32.3	8.6	29.0	33.3	19.4	11.8	7.5	12.9	6.5	5.4	2.2
	30代	(130)	64.6	66.9	57.7	42.3	43.1	50.8	34.6	16.2	30.8	33.8	20.0	15.4	17.7	21.5	8.5	5.4	1.5
	40代	(181)	69.6	67.4	61.9	40.9	44.2	53.0	39.2	19.3	36.5	34.3	23.2	19.3	14.4	20.4	9.4	3.3	0.0
	50代	(259)	69.9	66.4	53.3	44.0	39.4	47.9	40.2	29.0	32.0	26.6	20.8	20.1	17.8	8.9	8.5	3.1	0.4
	60代	(232)	69.4	56.0	42.7	48.7	39.2	39.7	42.2	30.6	22.4	20.3	22.8	15.1	12.1	5.2	6.0	4.7	0.4
	70代	(278)	55.0	36.0	28.8	34.9	34.2	16.2	34.2	33.1	15.5	17.6	14.4	10.4	10.1	3.2	6.8	6.8	0.7
	80代以上	(160)	43.8	22.5	14.4	28.8	23.8	11.9	25.6	35.0	9.4	10.0	10.0	11.3	1.9	3.8	2.5	12.5	0.6
	無回答	(4)	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0	0.0	25.0	50.0	50.0	50.0	25.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業	会社員等 (公務員・会社役員・専門職を含む)	(477)	65.8	69.8	59.7	40.7	41.9	48.2	34.2	19.5	28.9	30.8	22.2	15.7	16.1	11.1	7.3	2.5	1.0
	自営業 (農林水産業等従事者を含む)	(67)	65.7	55.2	44.8	46.3	29.9	37.3	41.8	22.4	19.4	20.9	17.9	17.9	10.4	7.5	3.0	3.0	1.5
	家事専業	(131)	69.5	40.5	31.3	43.5	39.7	30.5	33.6	38.9	22.9	24.4	20.6	16.8	9.9	9.9	6.9	4.6	0.8
	パート・アルバイト	(252)	66.7	60.7	45.2	46.8	38.9	44.8	45.2	29.8	34.1	27.8	20.2	18.7	15.5	15.1	11.5	6.0	0.0
	学生	(26)	57.7	69.2	46.2	34.6	30.8	53.8	23.1	0.0	34.6	34.6	23.1	19.2	0.0	15.4	7.7	3.8	3.8
	無職	(385)	51.9	31.7	26.5	33.5	29.1	17.9	33.5	31.9	14.0	14.0	13.0	10.6	6.5	4.4	4.2	10.6	0.3
	その他	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	無回答	(9)	44.4	22.2	33.3	11.1	22.2	0.0	33.3	33.3	22.2	11.1	11.1	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0
住所	厚木北地区	(171)	61.4	55.0	49.7	37.4	37.4	39.8	34.5	22.8	28.1	24.0	22.8	13.5	12.9	9.9	8.8	3.5	0.0
	厚木南地区	(67)	67.2	68.7	56.7	49.3	46.3	47.8	31.3	35.8	34.3	34.3	19.4	16.4	13.4	10.4	11.9	3.0	0.0
	依知北地区	(96)	57.3	39.6	38.5	39.6	27.1	25.0	35.4	29.2	19.8	16.7	8.3	9.4	11.5	12.5	7.3	7.3	0.0
	依知南地区	(67)	58.2	56.7	41.8	38.8	29.9	35.8	34.3	23.9	17.9	23.9	20.9	14.9	14.9	10.4	10.4	10.4	1.5
	睦合北地区	(72)	51.4	43.1	40.3	31.9	33.3	23.6	33.3	23.6	12.5	20.8	12.5	9.7	11.1	4.2	4.2	4.2	1.4
	睦合南地区	(104)	57.7	52.9	43.3	39.4	34.6	32.7	37.5	29.8	23.1	22.1	17.3	16.3	13.5	13.5	4.8	8.7	1.0
	睦合西地区	(54)	46.3	46.3	46.3	44.4	33.3	40.7	31.5	22.2	24.1	27.8	22.2	18.5	11.1	13.0	9.3	14.8	0.0
	荻野地区	(137)	65.0	54.0	38.7	43.1	37.2	35.8	42.3	29.9	19.0	20.4	18.2	15.3	13.1	9.5	6.6	4.4	0.7
	小鮎地区	(75)	56.0	53.3	41.3	37.3	33.3	38.7	29.3	24.0	22.7	20.0	18.7	22.7	9.3	10.7	6.7	8.0	1.3
	南毛利地区	(248)	67.7	56.0	43.5	40.7	38.7	39.5	37.5	25.4	25.4	22.6	19.4	13.7	10.5	8.5	6.5	4.0	0.0
	南毛利南地区	(75)	65.3	60.0	41.3	41.3	42.7	36.0	41.3	34.7	38.7	34.7	21.3	21.3	9.3	12.0	6.7	2.7	0.0
	玉川地区	(23)	60.9	39.1	43.5	30.4	26.1	43.5	34.8	26.1	13.0	26.1	8.7	0.0	13.0	4.3	0.0	13.0	0.0
	相川地区	(83)	66.3	47.0	43.4	32.5	33.7	37.3	34.9	24.1	25.3	27.7	21.7	18.1	10.8	8.4	9.6	7.2	1.2
	緑ヶ丘地区	(26)	73.1	61.5	42.3	53.8	50.0	42.3	34.6	11.5	30.8	23.1	19.2	11.5	11.5	3.8	0.0	0.0	0.0
	森の里地区	(46)	71.7	60.9	41.3	45.7	45.7	32.6	41.3	32.6	37.0	34.8	23.9	19.6	17.4	6.5	2.2	4.3	6.5
	無回答	(4)	25.0	25.0	25.0	50.0	25.0	0.0	25.0	25.0	0.0	50.0	25.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0

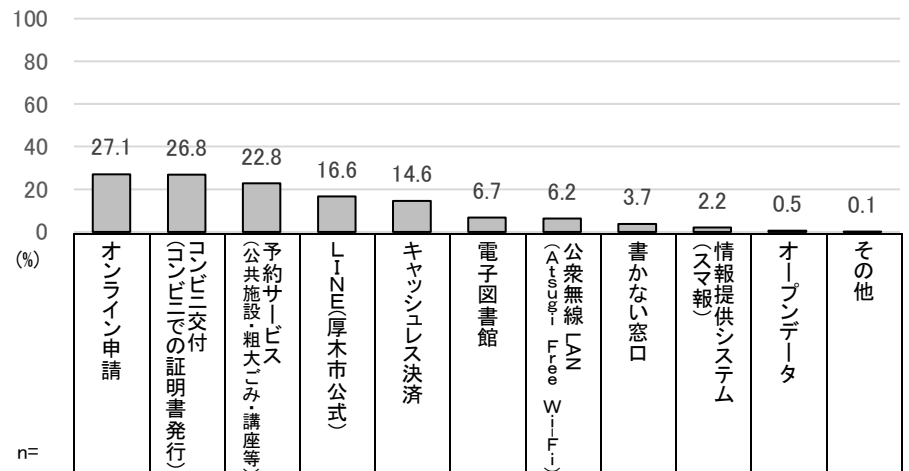
【前回調査】



全体		(1,487)	61.8	45.1	38.4	36.3	36.2	36.2	32.5	21.9	21.1	19.8	16.3	12.4	10.0	5.0	2.0
性別	男性	(663)	60.5	50.7	38.6	44.2	38.8	37.7	29.4	24.6	21.6	24.9	16.7	12.1	12.1	4.4	3.0
	女性	(803)	63.3	40.5	38.4	29.6	34.2	35.2	34.9	19.7	20.8	15.8	15.7	12.6	8.6	5.5	1.2
	答えたくない	(17)	41.2	47.1	23.5	47.1	29.4	23.5	35.3	17.6	17.6	11.8	17.6	17.6	0.0	11.8	0.0
	無回答	(4)	75.0	50.0	75.0	25.0	50.0	25.0	75.0	50.0	25.0	0.0	50.0	25.0	0.0	0.0	0.0
年齢	10代	(15)	66.7	53.3	33.3	60.0	40.0	40.0	13.3	33.3	53.3	26.7	20.0	33.3	40.0	13.3	0.0
	20代	(87)	59.8	57.5	35.6	60.9	35.6	39.1	14.9	40.2	26.4	14.9	13.8	14.9	12.6	3.4	2.3
	30代	(109)	63.3	67.0	45.9	70.6	41.3	47.7	12.8	33.0	27.5	23.9	19.3	22.0	17.4	0.9	1.8
	40代	(184)	72.8	58.2	41.3	53.8	41.3	38.0	21.2	31.0	27.7	22.3	17.4	25.0	12.0	1.1	1.6
	50代	(227)	70.5	60.4	48.5	49.8	41.0	40.5	32.2	24.2	26.0	28.2	25.6	11.0	13.2	4.0	2.6
	60代	(262)	68.7	48.9	40.1	34.0	42.4	36.6	39.7	19.1	20.6	22.5	16.4	10.7	11.1	3.8	2.3
	70代	(395)	58.0	30.6	31.6	19.5	33.2	33.9	41.8	16.7	16.7	17.2	13.2	8.6	6.3	8.1	1.5
	80代以上	(202)	41.1	22.3	32.2	10.4	21.8	25.2	35.1	10.4	10.4	9.4	9.9	4.0	3.5	7.9	2.5
	無回答	(6)	33.3	33.3	66.7	33.3	33.3	50.0	50.0	16.7	33.3	0.0	16.7	33.3	0.0	0.0	0.0
職業	会社員等(公務員・会社役員・専門職を含む)	(454)	69.2	63.9	44.1	60.6	42.7	42.3	25.1	28.4	24.9	24.4	19.4	18.1	15.2	2.4	2.9
	自営業(農林水産業等従事者を含む)	(75)	48.0	46.7	42.7	29.3	36.0	40.0	24.0	28.0	16.0	28.0	25.3	13.3	9.3	8.0	2.7
	家事専業	(215)	66.0	38.1	38.6	21.4	32.6	40.5	44.2	20.9	20.5	14.4	14.4	13.0	6.5	4.7	0.5
	パート・アルバイト	(210)	71.0	48.1	43.3	41.4	42.4	40.0	35.2	26.7	23.3	23.8	19.5	13.8	11.9	2.9	1.9
	学生	(24)	62.5	45.8	25.0	62.5	25.0	29.2	16.7	45.8	54.2	12.5	16.7	25.0	25.0	8.3	0.0
	無職	(460)	51.7	28.5	30.2	17.4	30.4	26.5	34.3	12.2	15.0	15.4	10.7	5.7	5.0	8.0	2.0
	その他	(38)	57.9	42.1	42.1	31.6	28.9	34.2	42.1	18.4	31.6	15.8	21.1	7.9	13.2	7.9	2.6
	無回答	(11)	27.3	45.5	36.4	27.3	18.2	27.3	45.5	9.1	18.2	9.1	18.2	9.1	0.0	0.0	0.0
住所	厚木北地区	(168)	66.7	49.4	41.7	47.0	38.1	43.5	29.2	26.2	23.8	23.8	17.3	11.3	13.7	3.0	2.4
	厚木南地区	(90)	61.1	51.1	38.9	43.3	43.3	42.2	43.3	32.2	31.1	28.9	21.1	16.7	10.0	4.4	2.2
	依知北地区	(107)	60.7	43.0	32.7	31.8	36.4	31.8	24.3	11.2	10.3	13.1	13.1	10.3	7.5	5.6	1.9
	依知南地区	(78)	57.7	44.9	43.6	35.9	24.4	32.1	33.3	15.4	14.1	20.5	14.1	16.7	12.8	3.8	2.6
	睦合北地区	(62)	56.5	50.0	35.5	35.5	48.4	40.3	32.3	16.1	14.5	21.0	9.7	16.1	8.1	8.1	0.0
	睦合南地区	(133)	66.2	44.4	39.8	38.3	33.8	35.3	26.3	16.5	18.0	13.5	15.8	9.0	7.5	6.0	0.8
	睦合西地区	(48)	66.7	47.9	47.9	31.3	43.8	35.4	22.9	25.0	25.0	27.1	20.8	20.8	20.8	6.3	4.2
	荻野地区	(146)	63.0	36.3	34.9	27.4	35.6	30.8	37.0	19.9	16.4	14.4	15.1	9.6	9.6	6.2	2.1
	小鮎地区	(108)	62.0	37.0	36.1	35.2	37.0	29.6	35.2	23.1	20.4	17.6	14.8	12.0	13.0	8.3	1.9
	南毛利地区	(255)	62.4	47.5	38.4	38.0	34.5	36.5	34.1	30.2	25.5	21.2	16.9	15.7	6.7	3.1	1.6
	南毛利南地区	(77)	59.7	55.8	46.8	35.1	28.6	44.2	36.4	26.0	28.6	22.1	20.8	16.9	6.5	2.6	2.6
	玉川地区	(26)	57.7	42.3	30.8	30.8	42.3	50.0	38.5	7.7	11.5	26.9	19.2	3.8	7.7	0.0	3.8
	相川地区	(92)	60.9	39.1	35.9	27.2	34.8	29.3	28.3	14.1	17.4	14.1	13.0	3.3	10.9	7.6	1.1
	緑ヶ丘地区	(39)	48.7	48.7	35.9	41.0	33.3	41.0	33.3	20.5	28.2	23.1	17.9	7.7	15.4	7.7	5.1
	森の里地区	(51)	60.8	47.1	37.3	39.2	45.1	35.3	41.2	19.6	29.4	27.5	19.6	13.7	11.8	5.9	3.9
	無回答	(7)	28.6	14.3	14.3	14.3	14.3	14.3	14.3	14.3	14.3	0.0	14.3	14.3	0.0	0.0	0.0

デジタル技術を活用した行政サービスのうち、重要な、または期待する行政サービスは、「緊急情報の入手」が 62.0%と最も高く、次いで「行政手続のオンライン化」が 53.3%、「税金、公売、使用料の収納等の電子決済」が 43.5%となっている。前回調査でも、「緊急情報の入手」が最も高く、次いで「行政手続のオンライン化」が前回調査より 8.2 ポイント増加していることから、継続して地震や風水害等に対する情報及び市役所に行かずに申請可能な手続に関するニーズが高いことが分かった。

問10-2 市のデジタルサービスで使ったことのあるものをお答えください。(複数選択可)



全体		(1,348)	27.1	26.8	22.8	16.6	14.6	6.7	6.2	3.7	2.2	0.5	0.1
性別	男性	(628)	27.1	30.6	21.8	12.6	13.2	6.7	8.3	4.3	2.1	0.5	0.2
	女性	(705)	27.0	24.0	23.5	19.9	16.0	6.5	4.3	3.3	2.3	0.6	0.0
	答えたくない	(11)	45.5	0.0	27.3	36.4	9.1	18.2	18.2	0.0	0.0	0.0	0.0
	無回答	(4)	0.0	0.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
年齢	10代	(11)	27.3	18.2	9.1	27.3	9.1	9.1	18.2	0.0	0.0	0.0	0.0
	20代	(93)	39.8	38.7	21.5	9.7	25.8	4.3	8.6	6.5	1.1	0.0	0.0
	30代	(130)	37.7	40.8	26.2	19.2	21.5	9.2	6.2	1.5	1.5	0.8	0.8
	40代	(181)	38.1	25.4	28.7	20.4	18.2	8.8	6.6	3.3	1.7	0.0	0.0
	50代	(259)	37.5	29.7	30.1	25.9	18.9	8.5	11.2	4.6	3.9	1.5	0.0
	60代	(232)	28.0	32.8	28.9	18.1	15.9	6.5	6.9	4.3	1.7	0.4	0.0
	70代	(278)	12.9	18.0	12.6	12.6	7.2	6.1	2.9	2.9	2.5	0.4	0.0
	80代以上	(160)	5.6	13.1	11.9	3.1	3.1	1.9	0.6	3.8	1.3	0.0	0.0
	無回答	(4)	0.0	0.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業	会社員等(公務員・会社役員・専門職を含む)	(477)	37.3	36.1	30.4	19.3	18.4	6.9	8.2	4.2	2.5	0.8	0.2
	自営業(農林水産業等従事者を含む)	(67)	38.8	31.3	17.9	14.9	16.4	9.0	7.5	7.5	1.5	0.0	0.0
	家事専業	(131)	16.0	20.6	21.4	22.9	11.5	6.1	3.8	3.1	2.3	1.5	0.0
	パート・アルバイト	(252)	31.0	27.4	24.2	20.2	19.0	7.5	7.5	4.8	2.8	0.0	0.0
	学生	(26)	38.5	23.1	11.5	11.5	19.2	11.5	15.4	3.8	0.0	0.0	0.0
	無職	(385)	13.2	16.9	15.1	9.9	7.8	5.2	3.1	2.1	1.3	0.3	0.0
	その他	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	無回答	(9)	11.1	11.1	0.0	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0
住所	厚木北地区	(171)	31.6	28.7	27.5	19.9	17.5	8.8	5.8	4.7	1.2	0.6	0.0
	厚木南地区	(67)	35.8	26.9	22.4	20.9	16.4	9.0	10.4	0.0	1.5	0.0	0.0
	依知北地区	(96)	25.0	25.0	17.7	11.5	7.3	6.3	6.3	3.1	0.0	0.0	0.0
	依知南地区	(67)	25.4	35.8	22.4	16.4	11.9	0.0	3.0	1.5	1.5	0.0	0.0
	睦合北地区	(72)	30.6	26.4	22.2	16.7	15.3	5.6	2.8	1.4	4.2	1.4	0.0
	睦合南地区	(104)	26.0	26.9	18.3	15.4	13.5	6.7	7.7	4.8	2.9	1.0	0.0
	睦合西地区	(54)	31.5	24.1	27.8	14.8	20.4	3.7	1.9	5.6	0.0	0.0	0.0
	荻野地区	(137)	24.1	28.5	17.5	19.0	13.9	4.4	8.8	6.6	2.2	0.0	0.0
	小鮎地区	(75)	21.3	29.3	21.3	10.7	16.0	2.7	2.7	6.7	4.0	0.0	0.0
	南毛利地区	(248)	26.6	25.8	24.6	16.5	11.7	8.5	6.0	4.8	2.0	0.0	0.0
	南毛利南地区	(75)	17.3	26.7	26.7	22.7	9.3	6.7	5.3	0.0	4.0	1.3	1.3
	玉川地区	(23)	13.0	21.7	17.4	0.0	4.3	0.0	4.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	相川地区	(83)	30.1	22.9	19.3	20.5	24.1	9.6	8.4	2.4	1.2	2.4	0.0
	緑ヶ丘地区	(26)	34.6	30.8	34.6	11.5	26.9	7.7	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0
	森の里地区	(46)	32.6	19.6	26.1	13.0	21.7	13.0	10.9	2.2	8.7	2.2	0.0
	無回答	(4)	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

市のデジタルサービスで使ったことがあるものとして、「オンライン申請」が 27.1%、「コンビニ交付(コンビニでの証明書発行)」26.8%、「予約サービス(公共施設・粗大ごみ・講座等)」22.8%の順に高かった。最も高かったオンライン申請については、20代から50代まででは35%を超えており、市役所に足を運ばなくても申請手続きが行えるサービスのニーズが高いことが分かる。

2. 11. 問11の結果(デジタル化の影響)

問11 あなたはデジタル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。
それぞれの項目で、当てはまるものを1つ選んで〔 〕内の数字に○印をつけてください。

■ そう思う □ どちらかといえばそう思う □ あまり思わない □ 全く思わない □ 無回答

		n=						(%)
好影響	地域経済が豊かになる	(1,348)	21.0	39.5	29.0	2.4	8.0	
	生活に時間的な余裕が増える	(1,348)	35.2	37.2	16.8	2.8	8.1	
	文化水準が上がる	(1,348)	22.2	38.6	26.9	3.6	8.8	
	仕事がしやすくなる	(1,348)	28.3	39.8	18.6	4.4	8.9	
	人と人との交流が多くなる	(1,348)	8.4	22.3	49.3	11.5	8.5	
悪影響	機械に弱い人が取り残される	(1,348)	52.1	30.6	9.2	2.7	5.5	
	地域間の格差が広がる	(1,348)	21.4	29.5	33.7	7.3	8.2	
	青少年に悪影響を及ぼす	(1,348)	7.6	21.0	48.8	13.5	9.1	
	地域コミュニティが弱まる	(1,348)	12.0	29.2	43.2	7.9	7.6	
	生活習慣の変化に伴い健康への影響が出る	(1,348)	6.8	20.1	49.7	14.5	8.9	
	情報格差が拡大してしまう	(1,348)	29.1	37.2	20.7	5.1	7.9	
	コストが増える	(1,348)	11.3	26.0	43.2	10.6	9.0	
	知的所有権が侵害される	(1,348)	7.7	22.0	51.1	9.5	9.6	
	災害時に社会機能が停止してしまう	(1,348)	20.6	34.1	29.5	7.3	8.5	
	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	(1,348)	38.9	39.9	11.6	2.2	7.4	
	システムトラブル(コンピュータウイルス、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	(1,348)	40.0	41.0	9.5	2.0	7.5	
	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	(1,348)	37.6	39.7	13.1	2.2	7.4	
	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	(1,348)	31.9	36.5	20.2	3.7	7.7	

【前回調査】

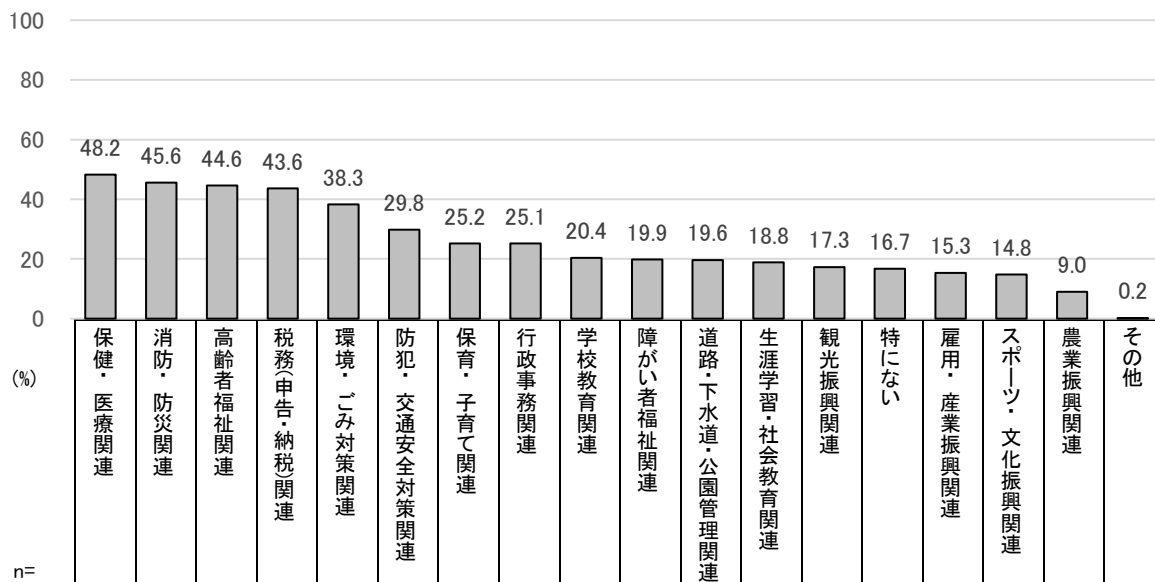
■そう思う □どちらかといえばそう思う □あまり思わない □全く思わない □無回答

		n=						(%)
好影響	地域経済が豊かになる	(1,487)	25.6	36.8	23.9	2.3	11.4	
	生活に時間的な余裕が増える	(1,487)	24.9	35.6	24.2	3.1	12.1	
	文化水準が上がる	(1,487)	21.0	39.6	24.6	3.2	11.5	
	仕事がしやすくなる	(1,487)	23.7	37.5	21.4	4.0	13.4	
	人と人との交流が多くなる	(1,487)	13.8	27.6	39.7	7.3	11.6	
悪影響	機械に弱い人が取り残される	(1,487)	47.9	30.9	10.0	1.5	9.8	
	地域間の格差が広がる	(1,487)	18.5	30.9	34.0	4.4	12.2	
	青少年に悪影響を及ぼす	(1,487)	8.4	19.4	48.6	11.1	12.5	
	地域コミュニティが崩壊する	(1,487)	3.4	15.3	51.4	17.4	12.5	
	生活習慣の変化に伴い健康的な障害が起きる	(1,487)	5.7	17.7	49.3	14.5	12.8	
	情報格差が拡大してしまう	(1,487)	23.5	35.4	24.3	5.0	11.8	
	コストが増える	(1,487)	12.1	24.6	42.0	8.5	12.8	
	知的所有権が侵害される	(1,487)	6.6	23.4	47.7	9.3	13.0	
	災害時に社会機能が停止してしまう	(1,487)	14.3	27.2	37.5	8.5	12.6	
	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	(1,487)	32.4	40.8	13.0	2.4	11.4	
	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	(1,487)	35.7	39.1	11.4	2.1	11.6	
	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	(1,487)	32.7	38.3	15.7	2.0	11.2	
	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	(1,487)	31.2	37.7	17.5	2.1	11.5	

デジタル化の影響として、「地域経済が豊かになる」、「生活に時間的な余裕が増える」といった肯定的な意見が 60%を超える(どちらかといえばそう思うを含む)ものの、「機械に弱い人が取り残される」と回答した人が 82.7%を超え(どちらかといえばそう思うを含む)、デジタル化の進展に取り残されてしまうなどの不安を感じている人が多いことが分かった。

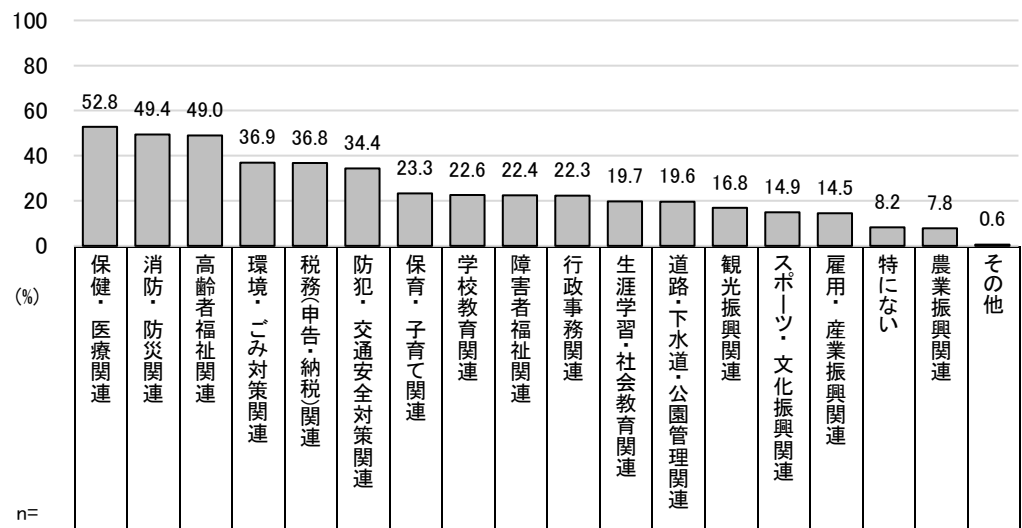
2. 12. 問12の結果(施策として利活用を期待する分野)

問12 あなたは、厚木市のデジタル化施策として、今後どの分野において利活用が進むことを期待しますか。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。(複数選択可)



n=		全体 (1,348)	保健・医療関連	消防・防災関連	高齢者福祉関連	税務(申告・納税)関連	環境・ごみ対策関連	防犯・交通安全対策関連	保育・子育て関連	行政事務関連	学校教育関連	障がい者福祉関連	道路・下水道・公園管理関連	生涯学習・社会教育関連	観光振興関連	特にない	雇用・産業振興関連	スポーツ・文化振興関連	農業振興関連	その他
性別	男性	(628)	50.2	47.6	48.2	47.0	40.4	32.2	23.1	27.1	19.9	21.5	23.9	18.3	16.4	15.0	17.4	18.3	9.7	0.3
	女性	(705)	46.7	44.1	41.6	40.6	36.6	27.7	27.1	23.4	20.7	18.4	15.7	19.3	17.9	18.0	13.3	11.5	8.1	0.1
	答えたくない	(11)	45.5	36.4	45.5	63.6	36.4	45.5	36.4	36.4	36.4	27.3	27.3	27.3	27.3	9.1	27.3	36.4	27.3	0.0
	無回答	(4)	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
年齢	10代	(11)	27.3	45.5	9.1	36.4	18.2	27.3	27.3	36.4	54.5	9.1	0.0	27.3	18.2	0.0	9.1	36.4	0.0	0.0
	20代	(93)	40.9	39.8	19.4	48.4	23.7	25.8	38.7	31.2	26.9	16.1	19.4	14.0	20.4	10.8	16.1	14.0	10.8	0.0
	30代	(130)	41.5	40.0	17.7	51.5	33.1	27.7	50.0	35.4	35.4	17.7	15.4	13.8	19.2	11.5	13.8	11.5	7.7	0.0
	40代	(181)	41.4	51.9	34.8	54.1	40.9	30.4	40.3	33.7	36.5	29.3	24.3	21.5	22.7	12.7	22.1	17.7	13.8	0.6
	50代	(259)	54.4	47.9	45.9	51.7	45.9	32.0	25.5	27.4	19.7	22.0	17.0	27.8	22.8	12.4	18.9	18.5	12.0	0.4
	60代	(232)	56.5	56.0	53.4	50.0	47.0	33.6	21.1	27.6	15.9	20.7	21.6	22.4	20.7	13.4	19.8	16.8	9.9	0.4
	70代	(278)	49.6	40.6	57.6	33.5	33.8	30.2	11.5	14.4	8.3	16.2	20.9	15.1	10.1	23.7	10.4	12.6	4.0	0.0
	80代以上	(160)	42.5	36.3	57.5	18.8	32.5	23.8	9.4	14.4	12.5	15.6	18.1	8.8	5.6	28.8	4.4	8.1	6.3	0.0
	無回答	(4)	50.0	50.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	50.0	50.0	25.0	25.0	25.0	0.0
職業	会社員等 (公務員・会社役員・専門職を含む)	(477)	50.3	49.5	36.1	55.8	43.0	30.8	33.8	35.0	26.8	20.1	19.9	21.0	22.2	9.6	21.2	15.9	9.9	0.2
	自営業 (農林水産業等従事者を含む)	(67)	47.8	44.8	37.3	43.3	28.4	34.3	17.9	20.9	14.9	16.4	19.4	10.4	16.4	16.4	10.4	14.9	11.9	3.0
	家事専業	(131)	52.7	51.9	51.1	32.8	42.7	42.0	27.5	22.1	16.0	25.2	18.3	17.6	15.3	17.6	11.5	10.7	7.6	0.0
	パート・アルバイト	(252)	48.4	47.2	47.2	52.8	38.1	28.6	31.0	25.8	25.4	23.8	24.2	26.2	22.2	17.1	19.4	19.4	14.3	0.0
	学生	(26)	34.6	38.5	11.5	38.5	15.4	23.1	23.1	30.8	34.6	7.7	7.7	23.1	19.2	7.7	15.4	15.4	7.7	0.0
	無職	(385)	46.0	39.0	54.8	27.0	34.5	25.7	11.9	14.3	10.6	16.9	17.7	13.5	8.8	24.7	7.8	12.2	4.4	0.0
	その他	(1)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	無回答	(9)	0.0	11.1	33.3	22.2	22.2	0.0	11.1	0.0	22.2	11.1	11.1	0.0	0.0	55.6	0.0	0.0	0.0	0.0
住所	厚木北地区	(171)	46.2	39.2	41.5	46.2	46.8	28.7	31.0	29.8	22.2	18.7	19.3	19.9	23.4	17.0	15.2	17.0	9.4	0.0
	厚木南地区	(67)	55.2	55.2	52.2	55.2	41.8	32.8	22.4	34.3	20.9	19.4	29.9	17.9	17.9	7.5	25.4	14.9	10.4	0.0
	依知北地区	(96)	42.7	44.8	45.8	42.7	30.2	27.1	27.1	20.8	21.9	19.8	17.7	8.3	9.4	17.7	14.6	9.4	3.1	0.0
	依知南地区	(67)	44.8	44.8	50.7	35.8	46.3	28.4	23.9	16.4	14.9	16.4	19.4	28.4	16.4	13.4	20.9	14.9	9.0	0.0
	睦合北地区	(72)	54.2	38.9	40.3	34.7	25.0	27.8	19.4	18.1	11.1	15.3	13.9	15.3	15.3	23.6	4.2	15.3	5.6	0.0
	睦合南地区	(104)	50.0	44.2	42.3	39.4	34.6	25.0	25.0	22.1	22.1	21.2	14.4	23.1	18.3	13.5	20.2	14.4	7.7	0.0
	睦合西地区	(54)	50.0	48.1	33.3	44.4	38.9	27.8	31.5	22.2	18.5	27.8	20.4	22.2	20.4	16.7	13.0	13.0	9.3	0.0
	荻野地区	(137)	47.4	51.8	45.3	40.9	35.8	30.7	21.9	19.0	19.7	22.6	20.4	16.1	16.8	18.2	11.7	7.3	5.8	0.7
	小鮎地区	(75)	54.7	44.0	42.7	50.7	38.7	36.0	22.7	28.0	25.3	20.0	25.3	17.3	21.3	13.3	18.7	14.7	14.7	0.0
	南毛利地区	(248)	53.6	47.6	44.0	46.8	41.1	32.7	24.6	25.4	21.8	15.7	19.0	19.0	15.3	16.1	15.7	16.9	10.1	0.8
	南毛利南地区	(75)	36.0	40.0	42.7	41.3	34.7	30.7	28.0	34.7	24.0	26.7	17.3	22.7	20.0	18.7	13.3	21.3	10.7	0.0
	玉川地区	(23)	43.5	52.2	56.5	34.8	34.8	30.4	26.1	21.7	17.4	21.7	21.7	13.0	17.4	30.4	13.0	17.4	17.4	0.0
	相川地区	(83)	42.2	44.6	53.0	44.6	39.8	26.5	25.3	28.9	18.1	22.9	21.7	21.7	13.3	16.9	13.3	18.1	14.5	0.0
	緑ヶ丘地区	(26)	34.6	46.2	38.5	38.5	38.5	26.9	19.2	30.8	15.4	26.9	19.2	19.2	23.1	26.9	19.2	15.4	7.7	0.0
	森の里地区	(46)	52.2	54.3	52.2	43.5	34.8	34.8	26.1	26.1	19.6	19.6	21.7	19.6	15.2	13.0	13.0	15.2	4.3	0.0
	無回答	(4)	25.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0

【前回調査】



全体		(1,487)	52.8	49.4	49.0	36.9	36.8	34.4	23.3	22.6	22.4	22.3	19.7	19.6	16.8	14.9	14.5	8.2	7.8	0.6
性別	男性	(663)	55.2	54.0	51.4	40.3	42.7	37.4	21.7	23.1	24.3	26.8	22.3	24.4	18.9	21.3	16.4	7.1	9.8	0.5
	女性	(803)	51.1	46.1	47.2	34.2	32.1	32.3	24.5	21.9	20.8	18.7	17.7	16.1	15.3	10.0	13.2	9.1	6.4	0.7
	答えたくない	(17)	41.2	35.3	41.2	41.2	29.4	23.5	23.5	35.3	23.5	17.6	11.8	5.9	11.8	0.0	5.9	11.8	0.0	0.0
	無回答	(4)	50.0	25.0	50.0	0.0	25.0	0.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
年齢	10代	(15)	53.3	40.0	33.3	40.0	46.7	40.0	40.0	53.3	33.3	33.3	26.7	26.7	26.7	46.7	26.7	6.7	13.3	0.0
	20代	(87)	47.1	37.9	19.5	18.4	48.3	19.5	35.6	32.2	14.9	27.6	13.8	13.8	21.8	13.8	12.6	5.7	6.9	1.1
	30代	(109)	51.4	49.5	22.0	34.9	53.2	40.4	45.9	36.7	23.9	24.8	18.3	20.2	28.4	18.3	23.9	7.3	13.8	0.9
	40代	(184)	54.9	56.0	38.6	40.2	45.7	39.1	35.3	40.2	26.1	22.8	23.4	19.0	27.7	20.1	19.6	4.9	12.5	1.1
	50代	(227)	55.5	59.5	54.6	39.6	48.9	39.6	20.3	21.1	26.0	30.8	20.3	17.6	18.5	13.2	24.2	6.6	7.5	0.9
	60代	(262)	56.1	52.7	56.5	40.5	38.5	36.6	24.4	21.0	21.0	24.0	25.6	22.1	16.8	16.0	17.6	9.2	7.6	0.4
	70代	(395)	54.4	48.1	58.5	39.2	26.8	33.9	14.4	13.9	21.0	18.0	19.2	20.5	11.4	14.2	7.8	8.4	6.1	0.5
	80代以上	(202)	44.6	36.6	52.5	31.2	18.3	25.7	12.9	13.4	20.8	14.4	11.4	19.8	6.9	8.4	3.5	13.4	4.5	0.0
	無回答	(6)	16.7	33.3	50.0	16.7	16.7	0.0	16.7	16.7	33.3	16.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業	会社員等 (公務員・会社役員・専門職を含む)	(454)	55.3	53.5	43.8	38.8	49.3	36.8	30.2	28.9	23.6	29.5	24.2	20.5	23.1	20.0	20.9	6.4	9.7	1.3
	自営業 (農林水産業等従事者を含む)	(75)	49.3	50.7	49.3	41.3	36.0	45.3	22.7	21.3	18.7	30.7	26.7	26.7	29.3	21.3	24.0	9.3	17.3	0.0
	家事専業	(215)	53.0	49.3	48.4	36.7	33.5	32.6	19.1	18.6	16.3	17.7	16.7	20.0	9.8	9.8	8.4	7.4	6.5	0.5
	パート・アルバイト	(210)	56.2	51.4	53.3	37.1	41.0	35.7	31.0	29.0	28.1	21.9	20.0	18.1	20.0	13.8	20.5	6.7	9.0	0.0
	学生	(24)	50.0	50.0	29.2	33.3	54.2	25.0	37.5	41.7	29.2	33.3	20.8	29.2	16.7	29.2	20.8	8.3	12.5	0.0
	無職	(460)	50.2	44.3	54.6	34.8	24.6	31.1	14.8	15.4	21.1	15.4	15.7	17.8	10.4	10.7	7.0	10.7	4.6	0.4
	その他	(38)	44.7	52.6	39.5	42.1	28.9	28.9	18.4	10.5	31.6	23.7	15.8	21.1	18.4	18.4	13.2	13.2	5.3	0.0
	無回答	(11)	45.5	36.4	36.4	9.1	9.1	45.5	18.2	27.3	18.2	27.3	18.2	9.1	9.1	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0
住所	厚木北地区	(168)	56.5	48.8	44.0	39.3	42.3	33.3	23.8	22.0	23.2	31.0	23.2	21.4	20.2	19.0	16.7	7.7	7.1	0.0
	厚木南地区	(90)	51.1	55.6	45.6	35.6	37.8	35.6	25.6	27.8	18.9	26.7	21.1	13.3	20.0	14.4	16.7	10.0	2.2	2.2
	依知北地区	(107)	49.5	48.6	44.9	29.9	29.9	23.4	18.7	18.7	22.4	12.1	12.1	16.8	11.2	8.4	7.5	7.5	5.6	0.9
	依知南地区	(78)	42.3	46.2	47.4	34.6	38.5	34.6	23.1	29.5	28.2	26.9	17.9	20.5	17.9	16.7	20.5	14.1	7.7	0.0
	睦合北地区	(62)	50.0	37.1	51.6	37.1	33.9	32.3	29.0	29.0	29.0	24.2	14.5	21.0	21.0	12.9	16.1	8.1	11.3	0.0
	睦合南地区	(133)	53.4	44.4	48.1	35.3	42.1	30.8	22.6	16.5	21.8	16.5	21.1	22.6	9.8	10.5	9.0	7.5	7.5	0.8
	睦合西地区	(48)	64.6	75.0	58.3	56.3	31.3	37.5	27.1	25.0	31.3	25.0	31.3	37.5	22.9	20.8	22.9	4.2	16.7	0.0
	荻野地区	(146)	47.3	50.0	53.4	39.0	31.5	39.7	24.0	24.7	24.0	15.8	16.4	17.1	12.3	13.0	16.4	8.9	6.8	0.7
	小鮎地区	(108)	52.8	51.9	50.9	40.7	33.3	38.0	23.1	20.4	23.1	26.9	18.5	20.4	18.5	13.9	10.2	7.4	11.1	0.0
	南毛利地区	(255)	54.5	50.2	45.9	34.1	37.6	35.3	22.4	23.5	18.0	24.7	21.2	18.0	16.1	14.9	14.1	9.4	5.9	0.0
	南毛利南地区	(77)	63.6	48.1	48.1	40.3	48.1	36.4	27.3	26.0	23.4	26.0	20.8	22.1	19.5	16.9	18.2	5.2	14.3	1.3
	玉川地区	(26)	50.0	53.8	46.2	30.8	46.2	26.9	15.4	19.2	23.1	23.1	26.9	23.1	23.1	15.4	19.2	3.8	11.5	0.0
	相川地区	(92)	54.3	48.9	52.2	34.8	28.3	37.0	23.9	19.6	19.6	17.4	14.1	19.6	20.7	16.3	15.2	8.7	9.8	0.0
	緑ヶ丘地区	(39)	51.3	41.0	64.1	30.8	41.0	25.6	28.2	12.8	23.1	12.8	23.1	10.3	23.1	23.1	10.3	7.7	2.6	5.1
	森の里地区	(51)	49.0	51.0	58.8	41.2	33.3	45.1	13.7	19.6	19.6	17.6	21.6	19.6	11.8	17.6	13.7	3.9	5.9	2.0
	無回答	(7)	42.9	28.6	42.9	42.9	28.6	14.3	28.6	42.9	28.6	28.6	28.6	14.3	14.3	0.0	14.3	14.3	14.3	0.0

デジタル化の利活用が進むことを期待する分野について、「保健・医療関連」の割合が 48.2%と最も高く、次いで、「消防・防災関連」が 45.6%、「高齢者福祉関連」が 44.6%となっている。前回調査と比較すると、先にあげた 3 項目の割合は減少しているが、「税務(申告・納税)関連」が 6.8 ポイント増加した。

2. 13. 最後に

今後、厚木市がデジタル化施策を進めるに当たって、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。

■情報格差について

- ・デジタル化が進むことは良いと思うが、高齢者が置いてきぼりになり孤立してしまわないかが心配。
- ・デジタル化に老人はついていけない。紙でのお知らせも大切だと思う。
- ・高齢者が取り残される不安がある。
- ・機械に弱い人へのサポート体制をぜひ強化して欲しい。
- ・行政のデジタル化は生活水準・利便性の向上に不可欠だと思うが、デジタル化が進むと、活用できる人と利用できない人との格差が想像以上に広がると思う。

■セキュリティについて

- ・情報漏えいリスクが気になるので、安心して使用できるようにしっかりとした対策をお願いしたい。
- ・セキュリティ対策やデジタル情報を担う担当者のコンプライアンス・リテラシーの教育を並行して推進すること。
- ・個人情報の漏えいが発生しないよう絶対に守って欲しい。
- ・情報漏えいが絶対にないというくらいになってから実施して欲しい。
- ・セキュリティが心配で利用したいが、利用していないこともある。

■地域との連携について

- ・地域の交流等、デジタル化でもっと情報が広く展開され厚木市全体で活性化されるようになると良いと思う。
- ・自治会における会費徴収及び回覧板など、先行する自治体を参考にデジタル化を早急に進めて欲しい。

■住民視点に立った情報への期待

- ・広報 8 / 1 号で回覧板の電子化を拝見しとても良いと思った反面、デジタルに弱い自分自身や高齢の方など難しさを感じるかもしれない。だが、広報紙のコスト削減や回覧板を回す手間がなく、スマホで受信できることは嬉しい。
- ・スポーツ施設の予約はデジタル化を推進していただきたい。
- ・厚木市内の道路状況などもSNSを通して見られると移動がスムーズになる気がする。
- ・回覧板を無くして欲しい。LINEなどでできると便利。雨の日に戻るのが大変。
- ・自治会に入って地域の方と交流をしたイベントもやっているが、平日外で働く人が参加しづらい。リアルな交流も残しつつ、オンラインでも参加できるような自治会の形を模索する必要があると思う。

■行政手続き等を含めたデジタル化について

- ・行政手続きの自動化、電子化に引き続き取り組んで欲しい。
- ・デジタル化は効率化も進み便利だが、人とのコミュニケーション能力に問題が起こる気がする。紙の媒体、有人対応も残して欲しい。
- ・働いている人たちは平日に市役所に行くのが大変なので、若い人たちは楽になって良いと思う。デジタル化は必要だと思うが、紙文化も残して欲しい。年齢や個人に応じて選択できたら良いと思う。
- ・市民に対する安全性と利便性の向上を指向しつつ、業務効率化を計るべくデジタル化を推進して欲しい。
- ・デジタル化は便利で良いと思うが、キャッシュレス決済には抵抗がある。通信障害があったりするので支障がない程度で活用したい。
- ・コンビニで住民票を取得できるサービスを利用しとても便利だった。

■その他

- ・デジタル化施策を行うにあたって、デジタルに特化した人材を集めることを早めに行ったほうが良い。
- ・LINE等で厚木市の事件やそれに伴う防犯対策、防災、停電情報があると嬉しい。
- ・デジタル化については賛成だが、分からない時のサポートが重要だと思う。
- ・災害時などのバックアップ体制についてもしっかりと検討してほしい。
- ・厚木市のアプリが欲しい。それさえ見れば厚木市の情報や手続きなど全て完了できるものがあると良いと思う。

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5. 7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。

(2) デジタル機器・インターネット・SNSの利用状況

■ デジタル機器の利用状況

デジタル機器の利用について、利用率が最も高いものは「スマートフォン」の87. 7%であり、これに続き利用率が高いのは、「固定電話」、「パソコン」となっている。スマートフォンの普及が進む一方で、固定電話も60. 8%と未だ根強く利用されている。

年齢別では「携帯電話(スマートフォンを除く)」が、年代が上がるにつれて利用率が上昇している。他方「スマートフォン」では10代から60代で利用率が90%を超えており、70代、80代以上でも50%を超えていることから、年代によらず通信手段の主流は「スマートフォン」となっていることが分かった。

「パソコン」の利用については、50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代以上では26%程度しか利用されていない。

また、「タブレット」の利用は10代から50代までの利用が40%を超えているのに対し、年代が上がるにつれて利用率は低くなっている。

■ インターネットの利用状況

現在インターネットを利用している人は80%を超えており、前回調査に比べ8. 5ポイント増加している。10代から60代まででは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、70代では63. 7%、80代以上では35%と年齢が高くなるにつれて利用している人の割合が低くなっている。

インターネットの利用目的としては、「情報の検索・閲覧(ニュース・天気等)」、「電子メールの送受信」、「ショッピングやオークション」が高い割合となっている。次いで、「音楽・動画配信サービスの利用」「SNS」「金融取引(ネットバンキング、オンライントレード等)」の割合が高くなっている。前回調査と比較すると、「金融取引(ネットバンキング、オンライントレード等)」が10. 6ポイント増加している。

10代から30代までにおいては、「音楽・動画配信サービスの利用」、「SNS」、「オンラインゲーム」の利用目的が他の年代よりも利用割合が高く、情報入手や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、「スマートフォン」の利用割合が、10代から60代までは90%以上、70代でも80%以上となっている。

さらに、現在インターネットを利用している通信回線の環境は、20代から70代までは「光回線」を利用している割合が60%以上となっている。

現在インターネットの利用が無い方については、将来はインターネットを利用したいと回答している人は約10%程度となっている。

■ SNSの利用状況

SNSを利用している人は67. 8%となっており、10代から50代までの年齢層では利用率が70%を超えている。他方で、年代が上がるにつれて利用率は低下傾向にある。

利用サービスの種類をみると、「LINE」が95%を超えて最も高く、次いで「Instagram」、「X」、「Facebook」の順に高くなっている。

年代別でみると、10代から30代までは「LINE」の利用率が90%を超えている。また「Instagram」、「X」では10代から20代の利用率が高く、年代が上がるにつれて利用率が低くなっている。「Facebook」は全年代の中の30代と40代で利用率が高いが、いずれも20%程度に留まっている。

(3) デジタル知識の取得方法・講習会の参加意向

■ デジタル知識の習得方法

デジタル知識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」と回答している人の割合が高く、ある程度のデジタル知識は、自分又は家族・知人で対応・解決できている。10代から50代までの年齢層では「自分で学ぶ」人の割合が80%を超えている一方で、70代以上は、「何もしない」の割合が高くなっている。

■ 講習会の参加意向

講習会への参加意向について「参加したい講習会はない」が43.9%と最も高くなっているが、一方で問11(情報化の影響)の悪影響として、「機械に弱い人が取り残される」と懸念している割合が52.1%となっている。講習会への参加意向を年代別にみると10代から40代までは「画像・映像編集ソフトの利用方法」、「プログラミング講座」、「文書作成・表計算等のビジネスソフトの使い方」の割合が高く、50代以上では「スマートフォンの利用方法」の割合が高いことから、年代により受講したい内容が多様化していることがうかがえる。

(4) 行政情報の取得方法・満足度

■ 行政情報の取得方法

厚木市の行政情報の入手手段については「広報あつぎ」が70.5%と最も高く、年代が上がるにつれて割合が高くなっている。次いで「市ホームページ」、「自治会回覧」の割合が高くなっている。年代別にみると、40代以上では「広報あつぎ」が60%を超えている。「自治会回覧」からの情報の取得割合が高いのは60代から80代以上までとなっている。20代から60代まででは「市ホームページ」の割合が高くなっている。全体で見ると比較的年齢が若い年代では「市ホームページ」や「SNS」など電子情報での取得が目立っているのに対し、比較的年齢が高い年代では「広報あつぎ」などの紙媒体で情報を取得していることが分かる。

■ 行政情報の満足度

厚木市からの行政情報の提供については「満足している」が22.8%、「やや満足している」52.2%と約70%の市民が肯定的な回答となっている。年齢別に見ても、「満足している」と「やや満足している」の肯定的な回答が全ての年代で70%以上となっており、世代間に大きな差はなかった。

また、地域別でみると、「満足している」の割合が最も高い相川地区と最も低い荻野地区では約16ポイントの差がある。厚木市からの情報提供に対して満足していない理由は、「何を見ればよいか分からない」、「問合せをしないとわからない」、「情報がわかりにくい」、「情報が足りない(少ない、不十分)」の割合が高くなっている。

(5) 入手したい行政情報について

市民が入手したい情報として、「福祉、保健、衛生情報」、「防災、防犯、災害情報」、「医療情報」、「環境、ごみ、リサイクル情報」が高い割合となっている。また、年齢別でみると50代以上では「福祉、保健、衛生情報」の割合が高くなっている。

(6) デジタル化による重要または期待する行政サービス・影響・施策として利活用を期待する分野

■ 重要または期待する行政サービス

デジタル技術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」、「行政手続のオンライン化」、「税金、公売、使用料の収納等の電子決済」の割合が高くなっている。年齢別でみると30代から60代までを中心に「緊急情報の入手」、10代から50代までを中心に「行政手続のオンライン化」で期待が高まっている。しかしながら、行政手続のオンライン化にあっては70代以上の年代では低い割合となっている。

■ デジタル化の影響

デジタル化が及ぼす影響としては、「生活に時間的な余裕が増える」や「仕事がしやすくなる」といった好影響に対する期待が高い一方、「機械に弱い人が取り残される」、「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」、「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」といった、情報格差やセキュリティ面を懸念する意見が多くみられた。

■ 施策として利活用を期待する分野

デジタル化の利活用で期待する分野では、「保健・医療関連」、「消防・防災関連」、「高齢者福祉関連」の分野が高くなっており、前回調査と同様の結果であることから、引き続き期待される分野であることが分かった。

3. 2. 全体まとめ

本アンケートは、性別、年代、住所地のいずれでも18歳以上の市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、前回の令和4年度の郵送調査と同水準となっている。

まず、デジタル機器利用状況については、「スマートフォン」の使用割合が9.1ポイントと大きく増加しており、その他の機器の使用割合も固定電話と携帯電話（スマートフォンを除く）以外は増加している。「スマート家電」については31.4ポイントと大きく増加しており、「ウェアラブル端末」については4.3ポイント増加し、利用機器の変化が大きくみられた。年齢別でみると、10代から60代では「スマートフォン」の利用率が90%を超えているが、高齢になるにつれて「スマートフォン」の利用割合は低下する傾向にあった。

インターネットの利用者は前回調査に比べ増加しており、これは利用率の低かった70代以上の回答割合が前回より高いことによる影響と考える。利用目的としては「情報の検索・閲覧（ニュース・天気等）」、「電子メールの送受信」、「ショッピングやオークション」が高い割合となっている。特に、若年層においては、「音楽・動画配信サービスの利用」、「SNS」、「オンラインゲーム」の利用割合が他の年代よりも高く、情報入手やコミュニケーション手段以外の用途での利用が多くなっている。また、主なインターネット利用端末についても、前回調査では「スマートフォン」の使用割合は「パソコン」より21.8ポイント高かったのに対し、今回の調査では27.9ポイント高くなっている。

SNSの利用者は約70%程度となっており、10代から60代までを中心に利用率が高くなっている。利用サービスの種類では、「LINE」が90%を超えて最も高く、ほぼ全ての世代で「LINE」を使用していることがうかがえる。他の利用サービスについて、「Instagram」、「X」では10代から20代までの利用率が高く、「Facebook」では30代と40代で利用率が高いが、20%程度に留まっている。

デジタルスキルの取得方法については、前回調査から大きな変化はみられないものの、「自分で学ぶ」が大きく増加している。年代別でみると、10代から50代までは、「自分で学ぶ」人の割合が高くなっている一方で、70代から80代以上までは、「何もしない」の割合が高くなっている。

行政情報の入手手段として、「広報あつぎ」で約70%、「市ホームページ」で約40%と前回調査と変わらず高い割合となっている。20代から60代までは「市ホームページ」の割合が高く、若年層では電子情報での行政情報の取得が目立っている。

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が、「SNS」、「LINE」等の電子情報での取得希望があった。

厚木市の行政情報提供の満足度については、「満足している」と「やや満足している」を合わせた割合は約75%となっており、前回調査に比べ5ポイント増加している。一方、22%程度ある不満足層の理由としては「何を見ればよいかわからない」、「情報がわかりにくい」、「問合せをしないと分からない」、などの回答が多く、概ね前回調査と同様の傾向となっている。

市民が入手したい情報について、「福祉、保健、衛生情報」、「防災、防犯、災害情報」、「医療情報」、「環境、ごみ、リサイクル情報」が高い割合となっており、特に「福祉、保健、衛生情報」については、前回調査と同様の水準であり、高齢社会の影響や新型コロナウイルス感染症の流行による意識が高まったことが想定される。

デジタル技術を活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」、「行政手続きのオンライン化」の割合が高くなっており、災害等による住民意識の高まりやデジタル化への期待が想定される。

情報化が及ぼす影響としては、「生活に時間的な余裕が増える」、「仕事がしやすくなる」といった肯定的な回答が多い一方で「機械に弱い人が取り残される」、「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」、「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」といった、セキュリティ面や情報格差を懸念する回答が多くみられた。

デジタル化の利活用で期待する分野では、「保健・医療関連」、「消防・防災関連」、「高齢者福祉関連」への期待が高くなっている。今回の調査では「税務関連」と「消防・防災関連」で10代から60代と幅広い年代で期待されていることが分かる。また、「学校教育関連」は10代から40代までで選んだ人の割合が高く、「高齢者福祉関連」は50代から80代以上までで割合が高くなっていることが分かる。