

# デジタル化の推進に関する 住民アンケート結果

令和7年3月  
総務部デジタル推進課

# デジタル化の推進に関する住民アンケート ①

令和4年に定めた「岬町DX基本計画」が令和8年3月に計画期限を迎えることから、新たな計画の策定を検討しています。

このアンケートは、計画検討の基礎資料とするため、本町のデジタル化推進についての意見などを調査し、計画づくりの基礎資料を得る目的で、インターネットを通じて実施いたしました。

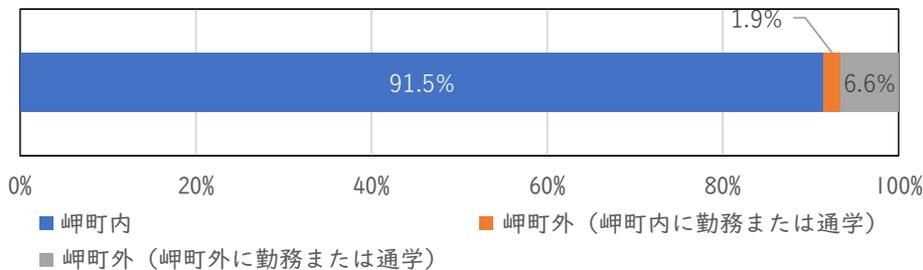
※この結果は、生成AI（コモンズAI）を利用して集計したものです。

## 【アンケートの概要】

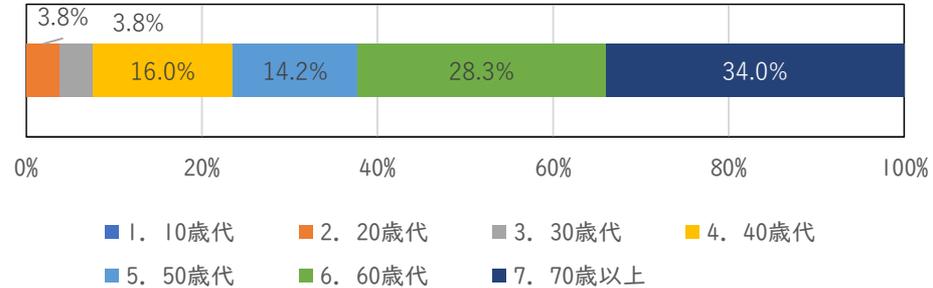
- ・ 調査期間：令和7年12月26日から令和8年1月16日
- ・ 実施方法：インターネットによる質問、回答
- ・ 回答数：106人

## Q1. あなたのことについてお聞かせください

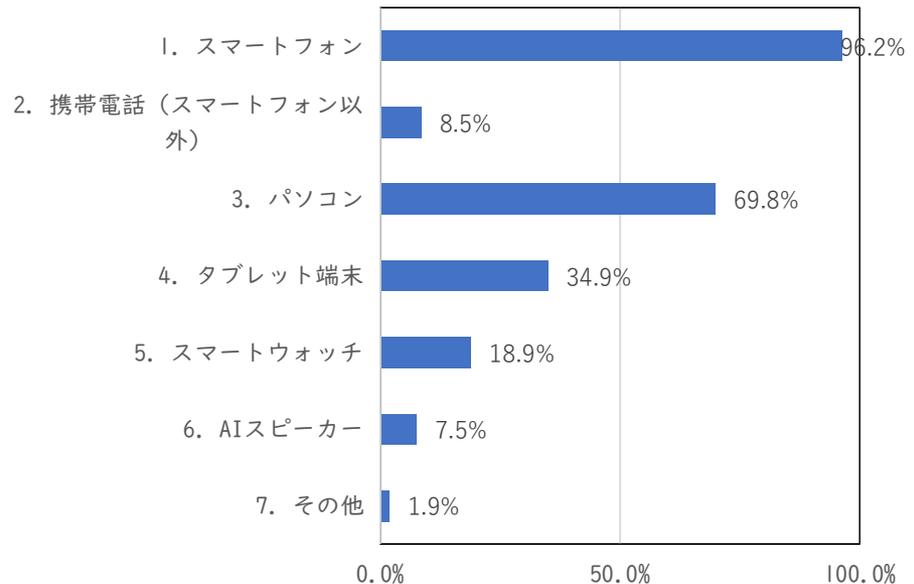
### (1) どちらに住んでいますか (N=106人)



### (2) おいくつですか (N=106人)



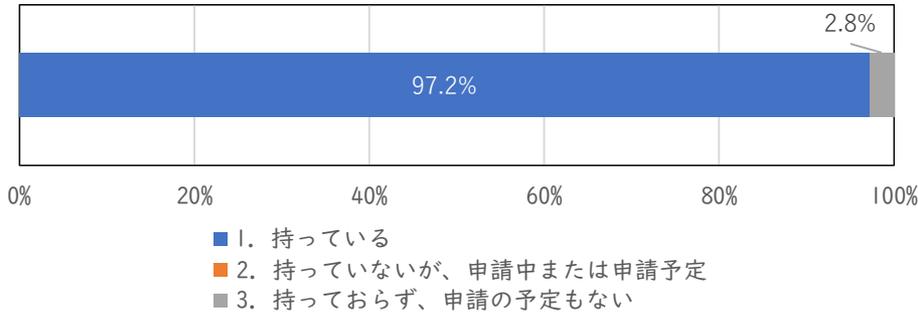
### (3) どのようなデジタル機器を利用されていますか（複数選択） (N=106人)



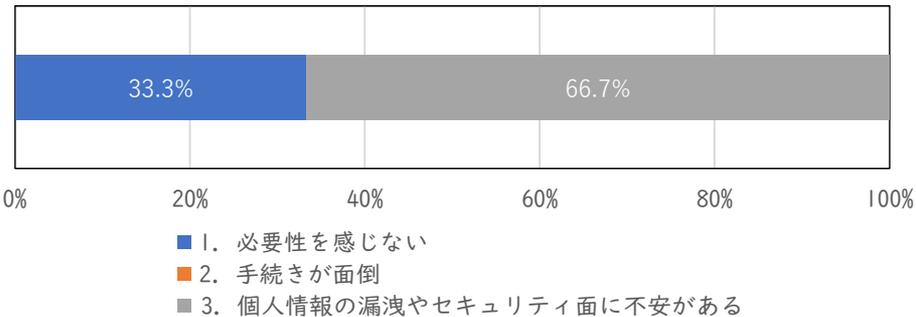
# デジタル化の推進に関する住民アンケート ②

## Q2. マイナンバーカードの利用についてお聞かせください

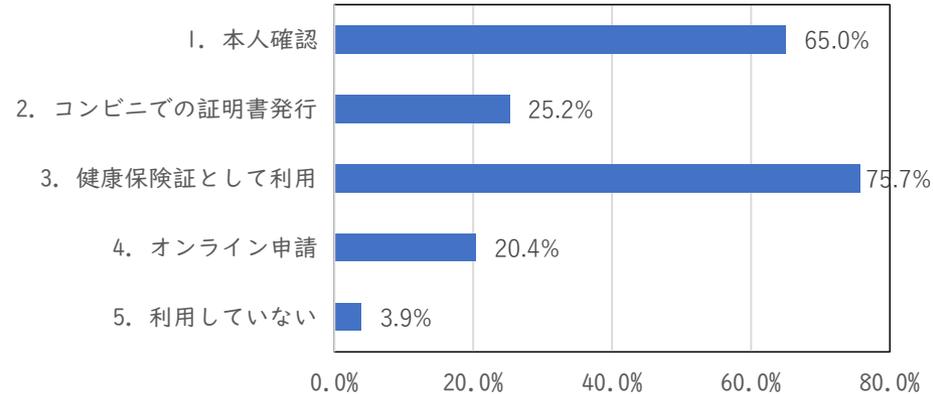
### (1) マイナンバーカードをお持ちですか (N=106人)



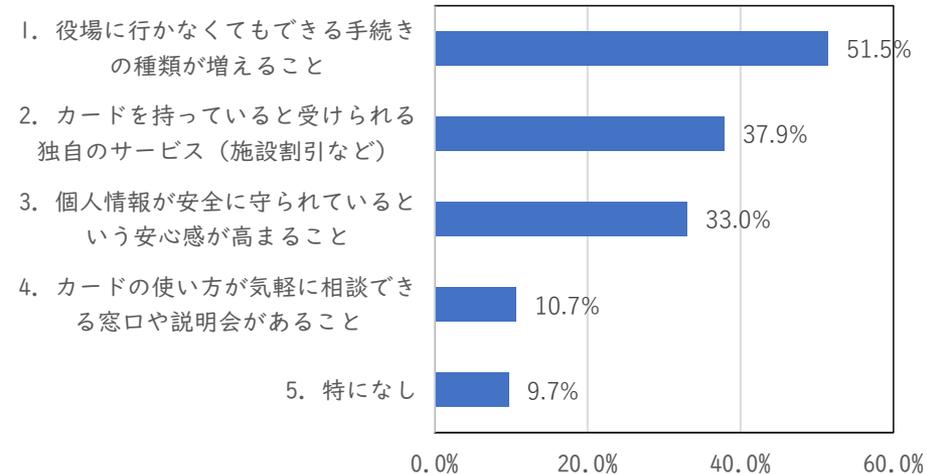
### (2) 【「持っておらず、申請の予定もない」と答えた方へ】 マイナンバーカードを取得しない理由は何ですか？ (N=3人)



### (3) 【「持っている」と答えた方】マイナンバーカードをどのような目的で利用していますか (複数選択) (N=103人)



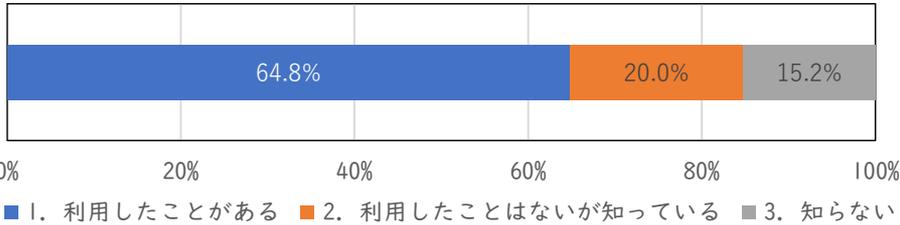
### (3) 【「持っている」「持っていないが、申請中または申請予定」と答えた方へ】マイナンバーカードがもっと便利になるために、町にどのようなことを期待しますか (複数選択) (N=103人)



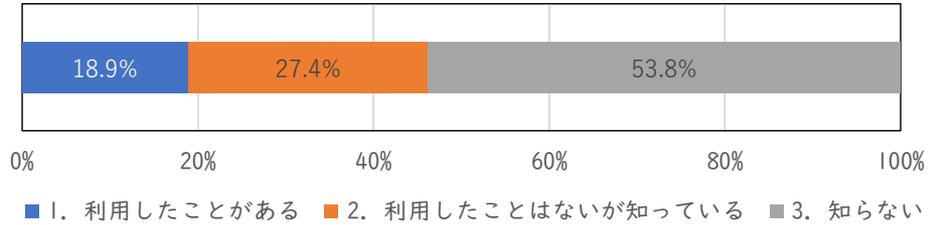
# デジタル化の推進に関する住民アンケート ③

Q3. 岬町が提供するデジタルサービスで、あなたの利用状況を教えてください

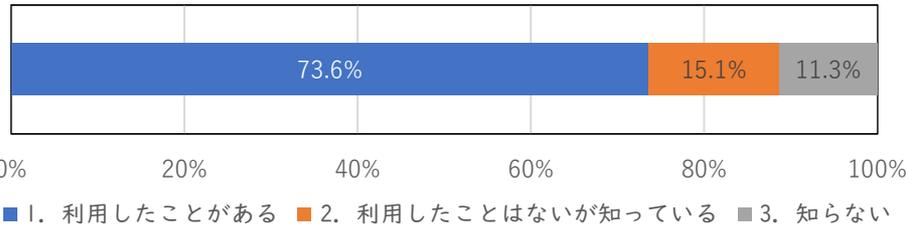
(1) 岬町ホームページ (N=105人)



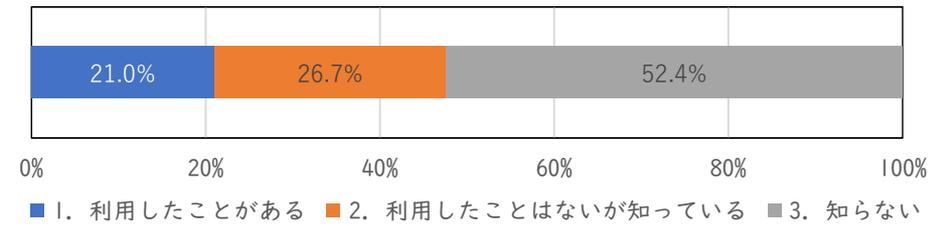
(4) 岬町地理情報システム (みさきデジタルマップ) (N=106人)



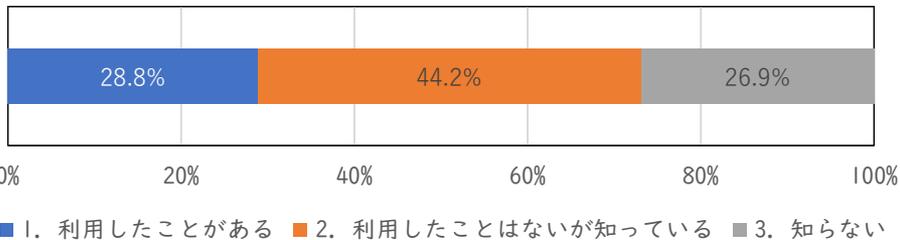
(2) 岬町公式LINE (N=106人)



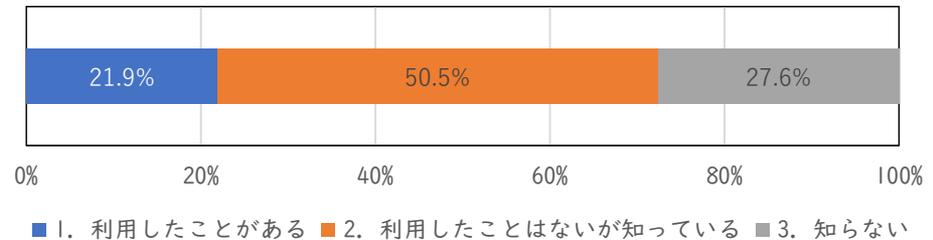
(5) マイナポータル (ぴったりサービス) (N=105人)



(3) 岬町公式SNS (Instagram・Facebook・YouTube) (N=104人)



(6) オンライン申請・届出サービス (N=105人)



# デジタル化の推進に関する住民アンケート ④

### (7) 岬町道路公園不具合通報システム (N=106人)



0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ 1. 利用したことがある ■ 2. 利用したことはないが知っている ■ 3. 知らない

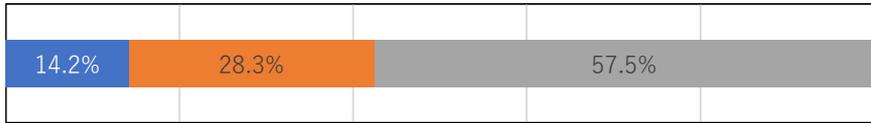
### (10) 各種証明書のコンビニ交付サービス (N=106人)



0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ 1. 利用したことがある ■ 2. 利用したことはないが知っている ■ 3. 知らない

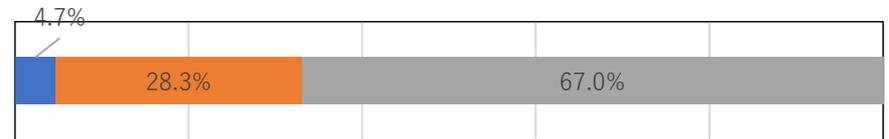
### (8) スマートフォン決済アプリによる町税等の納付サービス (N=106人)



0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ 1. 利用したことがある ■ 2. 利用したことはないが知っている ■ 3. 知らない

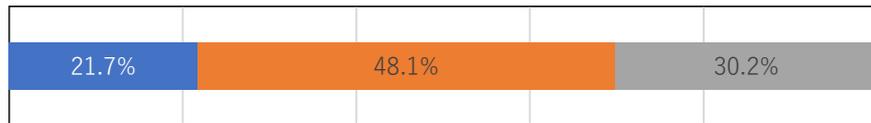
### (11) 申請書作成支援システム (書かない窓口) (N=106人)



0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ 1. 利用したことがある ■ 2. 利用したことはないが知っている ■ 3. 知らない

### (9) 町税等のコンビニ納付サービス (N=106人)



0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ 1. 利用したことがある ■ 2. 利用したことはないが知っている ■ 3. 知らない

### (12) コミュニティバスの交通ICカード利用 (N=106人)

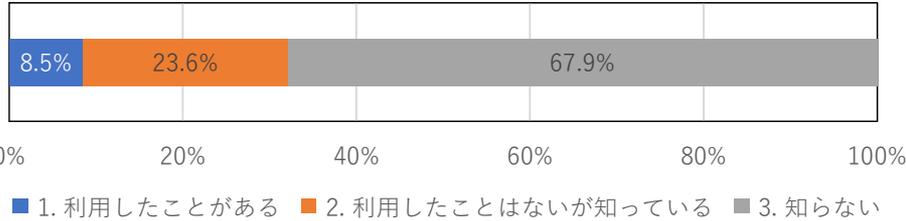


0% 20% 40% 60% 80% 100%

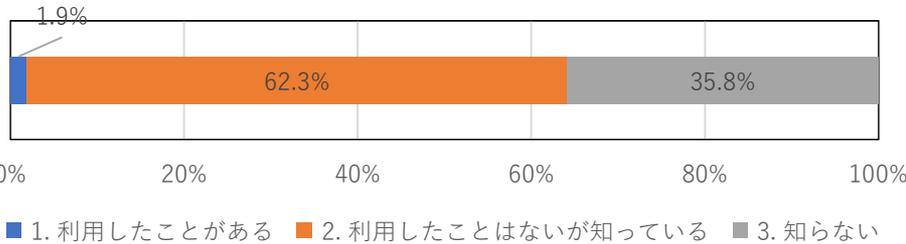
■ 1. 利用したことがある ■ 2. 利用したことはないが知っている ■ 3. 知らない

# デジタル化の推進に関する住民アンケート ⑤

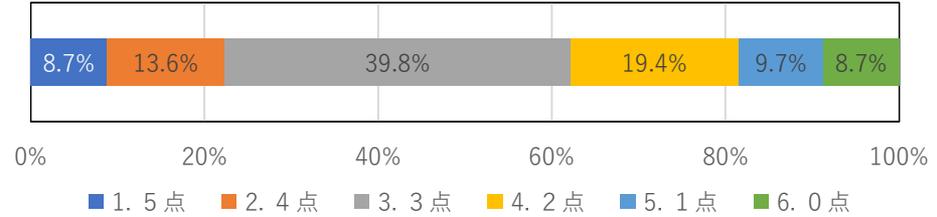
## (13) 岬町ホームページのチャットボット (N=106人)



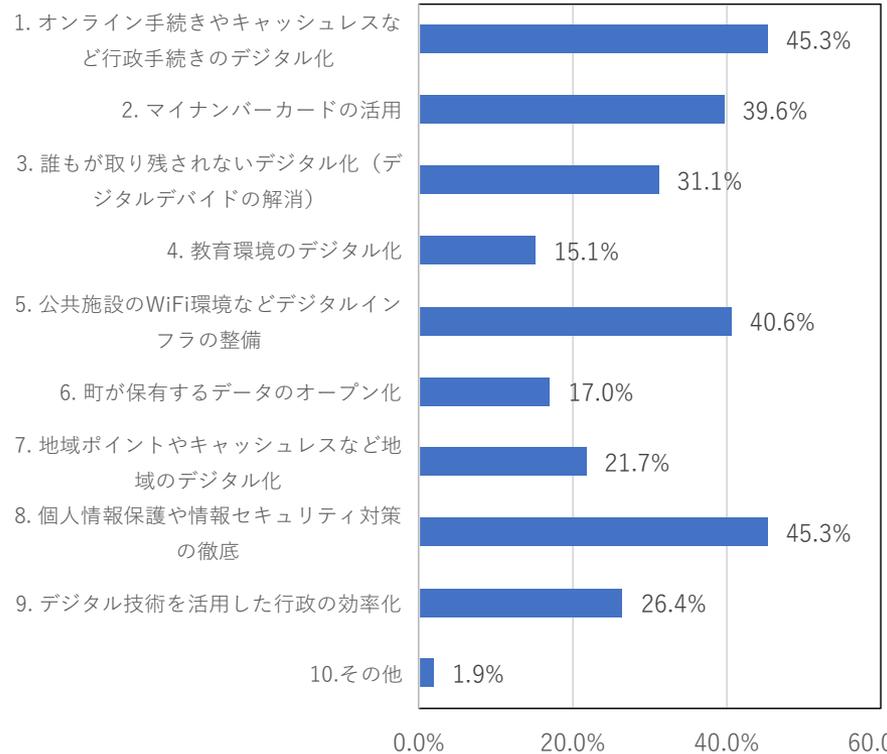
## (14) 岬町が主催するスマホ教室 (N=106人)



## (2) 岬町のデジタル化の取組みを5点満点で評価すると何点になりますか (N=103人) ※評価の理由は8頁

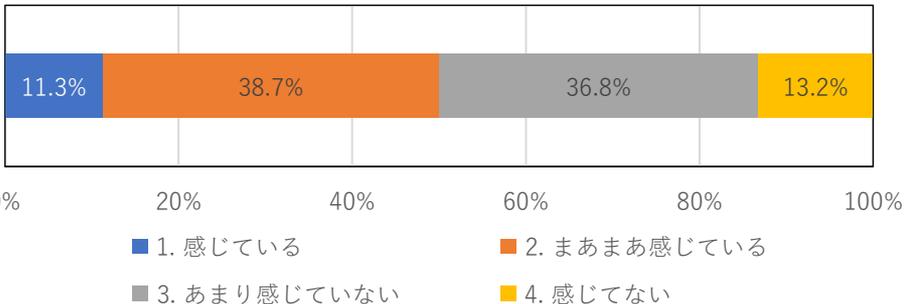


## (3) 今後、どのようなデジタル化に取り組んで欲しいですか (複数選択) (N=106人) ※その他の内容は10頁



## Q4. 岬町のデジタル化への取組みについてお聞かせください

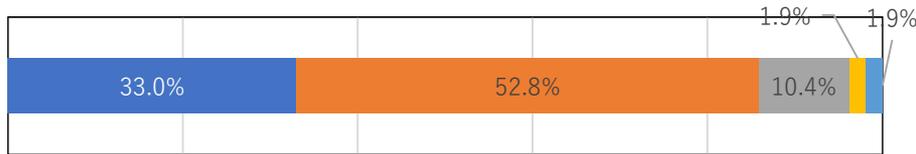
### (1) 岬町の取組みにより、デジタルの利便性を感じていますか。 (N=106人)



# デジタル化の推進に関する住民アンケート ⑥

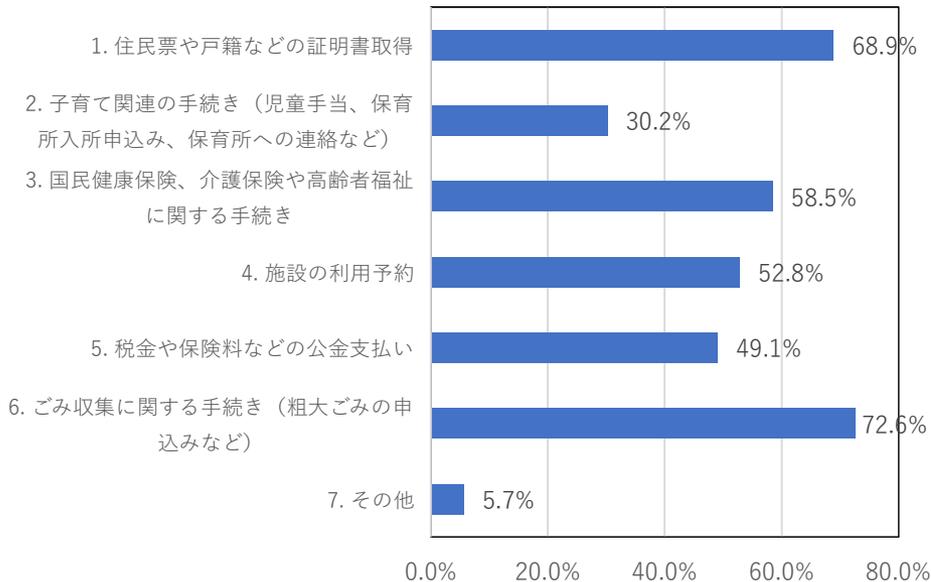
## Q5. 行政手続きのオンライン化についてお聞かせください

(1) スマートフォンやパソコンから利用できる手続きが増えたら、利用したいと思いますか。(N=106人)



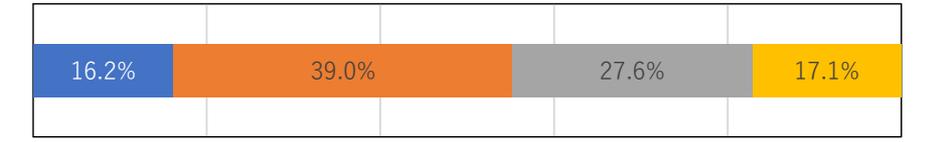
- 1. ぜひ利用したい
- 2. 利用したいものがあれば利用したい
- 3. どちらともいえない
- 4. あまり利用したくない
- 5. 利用したくない

(2) どのような手続きがオンラインでできたら便利だと思いますか(複数選択) (N=106人) ※その他の内容は10頁



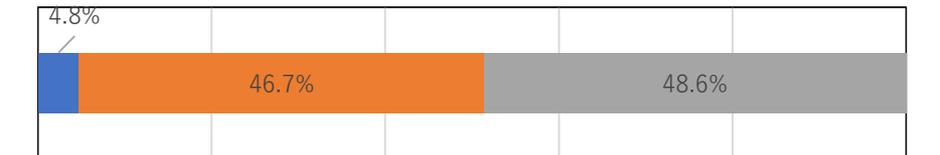
## Q6. デジタル活用の支援についてお聞かせください

(1) スマートフォンやパソコンの操作、インターネットの利用で困ったり、不安に感じたりすることはありますか (N=105人)



- 1. よくある
- 2. ときどきある
- 3. ほとんどない
- 4. 全くない

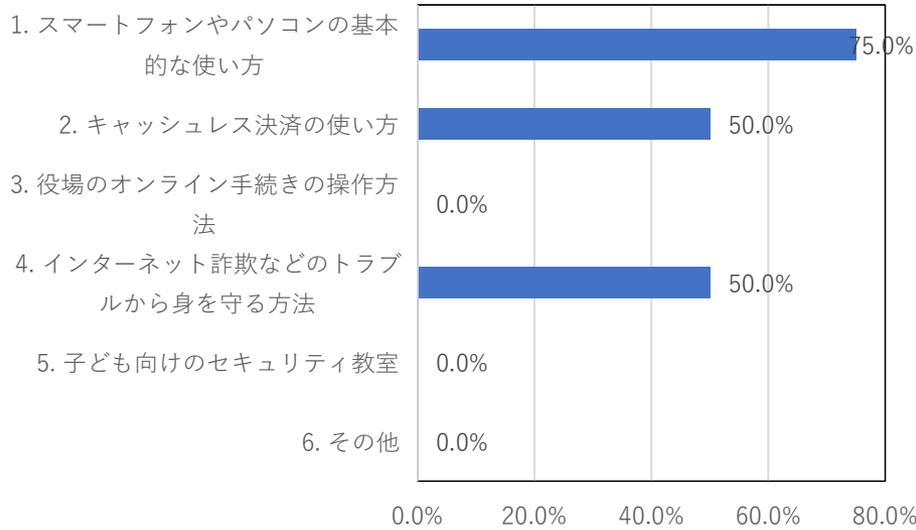
(2) 町が主催するスマートフォンやパソコンの使い方、オンラインサービスの利用方法の講座があれば利用してみたいと思いますか (N=105人)



- 1. ぜひ利用したい
- 2. 内容が合えば利用したい
- 3. 利用したいと思わない

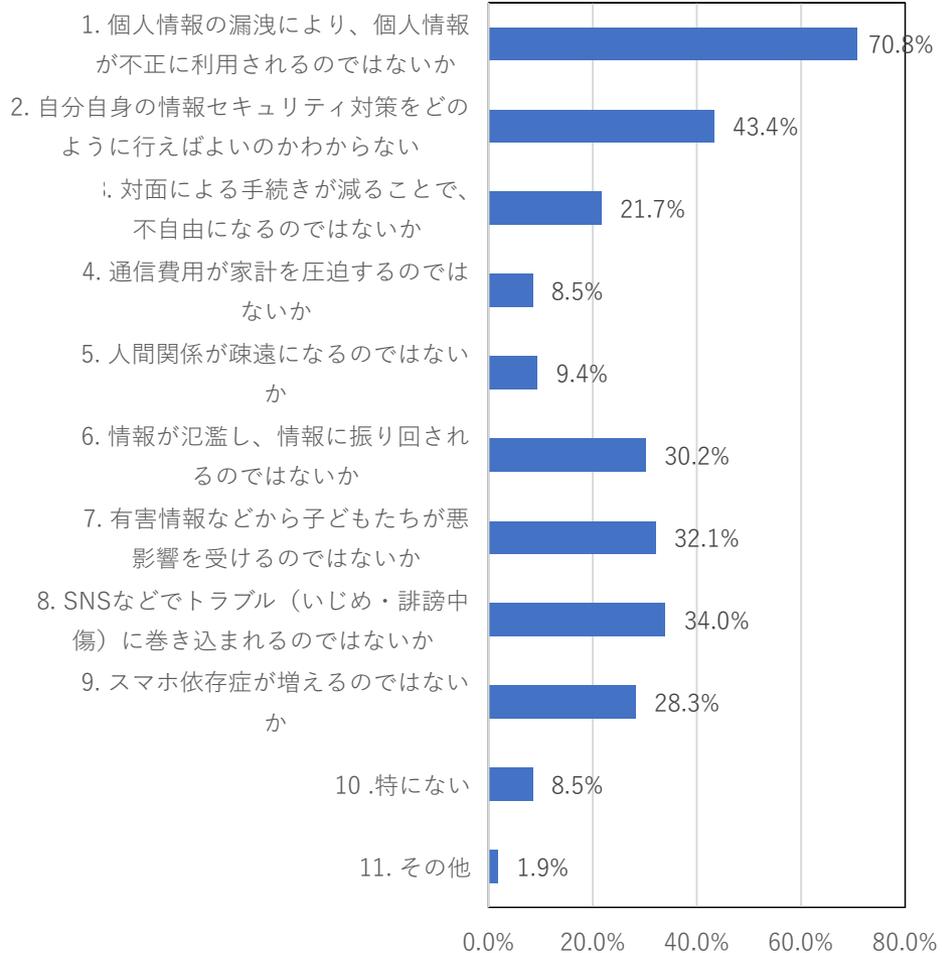
# デジタル化の推進に関する住民アンケート ⑦

## (3) どのような講座を希望されますか（複数選択）（N=4人）



## Q7. デジタル化全般についてお聞かせください

### (1) インターネットやSNSなどが普及することについて不安や感じていることはありますか（複数選択）（N=106）※その他の内容は10頁



## デジタル化の推進に関する住民アンケート ⑧

### Q4.(2) 岬町のデジタル化の取組みを5点満点で評価した理由（自由記述）※原文のまま

#### ① 5点

- ・ 私が利用できる以上のデジタル化が進んでいるから。

#### ② 4点

- ・ 岬町はがんばっています。住民のデジタルディバイドの解消が実現できれば、デジタル化の恩恵をもっと受けられると考えます。
- ・ 色々と取り組んでいると思います。ただ、十分に利用されていない点もあるかと思うので、しっかりとPRが必要と思います。
- ・ 後期高齢なもんで、あまりデジタル化を理解出来ない。
- ・ デジタル化が遅い印象だか、高齢者が多い地域なのでそれで良いと思う。
- ・ 公式LINEしか使っていないけどとても便利だと感じた
- ・ 高齢者がなかなか利用しにくい
- ・ いろいろあるけど私はあまり使えないからです
- ・ 各種申請業務が出来る事。
- ・ 余り知られていないため

#### ③ 3点

- ・ 可もなく不可も無い
- ・ あまり、利用できてないから
- ・ 高齢者に分かりにくい
- ・ 難しいカタカナ語ではなく、分かりやすい表現で
- ・ 内容の周知徹底をしていただきたい
- ・ 年配者にとってはカタカナ語が弱いと聞きます
- ・ 岬町の年間予定だとか、町内清掃行動などの予定、タウンミーティングの予定などの表、若しくは、月間予定表をあげて欲しい。
- ・ デジタル化しているという情報をあまり目にしない。
- ・ 利用したことがないが、これからはデジタル化をしないとイケない時代になっているから
- ・ 特になし
- ・ 役場への意見を伝える手段があるといい。
- ・ 比較を知らない
- ・ ゴミの日のお知らせLINEは助かってます。
- ・ 役場の机に書類が積み上がっている。雑に見える。
- ・ 実際に使う機会があまりないため、いいのかがどうかがわからないから。
- ・ 高齢者にとっては、アナログも必要だと感じているから
- ・ ラインは、便利と、思ってます。私自身IT化に、あまりついていけない所が、あるのて、すいしんできてると、思い評価しました。

# デジタル化の推進に関する住民アンケート ⑨

## ④ 2点

- ・ 先進的な他市と比較するとまだまだやれることがある。
- ・ スマホでデジタル化の書類をしたことがないから
- ・ 申請等は、必要な時だけなので
- ・ 現在でもとくに不便に感じてはいないです
- ・ コンビニで住民票がとれることは便利になったと1番感じました。
- ・ LINEでのゴミ収集日の事前通知等は便利だと思う
- ・ もっと便利になればいいです
- ・ あまり、便利やお得に思えないから。
- ・ いろんな手続き等、難しく思ってしまう。
- ・ 取り組まれている内容が周知されていないように思います。コミュニティバスで交通系ICカードが使えるのも知らなかったし、その他のことも知らないことが多いです
- ・ 周知が不十分
- ・ 年配が多いのでそもそもの使い方を知ってもらう教室や手続きの動画作成など簡単に出来たらいいと思う
- ・ スタッフが思っておられるよりもっと簡単にしないと使ってもらえない
- ・ セキュリティがどうなっているかよくわからない
- ・ 周知をしっかりやらないと私のように知らない人が多いのではないのでしょうか
- ・ クレジットカードにマイナンバー機能を合わせられる（逆の発想）ように出来ないのでしょうか
- ・ 5年ほど住んでいるが、あまりデジタル感はない。
- ・ 行政でのデジタル化は、時代の流れで当たり前なので。

## ⑤ 1点

- ・ 戸籍謄本がマイナンバーカードで取れない。
- ・ 知らないことが多い
- ・ 高齢者が多いのに、使えるのは若い人だけになるから。
- ・ 人生はアナログだ！
- ・ 知らないことご多いから。
- ・ 人員削減、コスト削減と生産性向上につながるのもっと活用すべき。
- ・ 高齢化が進む中公平な観点からズレている
- ・ 聞いたことがないから

## ⑥ 0点

- ・ デジタル化に取り組んでいるとは思えないほど、周りの自治体に比べて遅れている。取り組む姿勢が感じ取れない
- ・ 知らなかった

## デジタル化の推進に関する住民アンケート ⑩

### Q4.(3) 今後、どのようなデジタル化に取り組んで欲しいですか（その他意見）※原文のまま

- 毎月（2回も）回覧物や、各戸への配布物が多すぎます。破棄するのも面倒です。月に2回とはいえ、配布する側の負担が大きい（自治区班長の負荷）こちらすべて、ホームページ記載や、LINEで送付が良いのではないのでしょうか？ このご時世に印刷代も無駄な経費だと思います。その分をスマホお持ちでないご高齢の方にタブレットを配布するのはいかがでしょう。ご検討いただきたいです。
- 生活にデジタル化はあまり良くない！

### Q5.(2) どのような手続きがオンラインでできたら便利だと思いますか（その他意見）※原文のまま

- 補助金申請、建築確認など
- (1)公共施設予約システム：体育館やグラウンド、会議室、集会所、まちづくり交流館などの空き状況の確認や予約がオンラインでできるシステム。利用者の利便性向上や施設の利用促進が図られるとともに、行政側も施設の利用状況の把握がリアルタイムでできるようになると考えます。
- (2)公民館などの蔵書管理のデジタル化：公民館などで図書を借りる際に未だに紙の管理番号カードが利用されています。もっと正確かつ効率的な蔵書管理・貸出を行う為に図書にバーコードを付与して管理を行うようにした方が良いと思います。
- (3)蔵書検索・予約システム：現在岬町ではオンラインでの蔵書検索・予約ができない。利用者の利便性向上や読書活動の推進の為に導入した方が良いと思います。
- (2)(3)については現在岬町が進めている公民館・図書館整備においても必要な仕組みである為、早急に進める必要があると考えます。
- 自立支援医療費の支給認定申請の手続き
- 全部人がする仕事だ！
- 1.障害者手帳の更新手続き 2.保健センターが主催する講座及び心理相談のオンライン申請

### Q7.(1) インターネットやSNSなどが普及することについて不安や 感じていることはありますか（その他意見）※原文のまま

- 災害などで電気が使えなくなったら、どうするのでしょうか。
- 体にも良くない、特に目！

# デジタル化の推進に関する住民アンケート ②

## Q9. 岬町のデジタル化についてあなたが思うこと、提案があれば自由にお書きください（自由記述） ※原文のまま

- ・ 何もかも出遅れてる感がある。
- ・ 不便→魅力ない→人が流出する→税込低下→サービスの低下→不便
- ・ 子どもたちの教科書は紙で残して欲しい。
- ・ スマホは誰もが生活に欠かせないツールになっているなかで、行政のオンラインサービス充実による利便性向上も大切ですが、デジタル化のリテラシー向上で住民や事業者がそれぞれの生活の中で岬町の魅力発信できるような使い方を目指していければと思います。地域おこし協力隊の情報発信も劇的によくなっているし、イルミネーションに関係しているみんなが一斉にSNSで発信していることは岬町にとって大きな力になっていると思います。インフルエンサーの活用、SNSスキルアップ講習会など、少ない予算で大きな効果が狙える環境が整ってきていると思います。
- ・ 紙→電氣的な機器に置き換えることがDXの目的ではありません。どうやれば、現状の面倒な手続きが簡略化されるのか、というところを意識すると良い方向に進むと思います。
- ・ 他の団体に遅れることがないようにデジタル化を積極的に進めてもらいたい。
- ・ 岬町は近年はいろいろなデジタル化を積極的に進めていると思いますが、有効活用と利用促進に課題があると思います。デジタル化はシステムを導入するだけでは期待する効果を得ることができず、有効に活用してはじめてその恩恵を得ることができます。それには行政職員もシステムや技術を使いこなす為のスキルを身に付ける必要がありますし、住民にもきちんと周知し、利用促進を図っていかねばなりません。その為にも、デジタル人材の確保や研修などによる職員のスキル向上、システム導入に対する定期的な効果検証を実施していく必要があると考えます。
- ・ 岬町は特に高齢者が多いので、パソコンやスマホへの苦手意識を払拭して、利用を活性化出来るような取り組みを行って頂きたいです。
- ・ 兎にも角にも高齢者が着いて行ける簡単で、でも完璧なセキュリティで守られている安心感を望みます
- ・ 情報の訂正連絡が多い点が気になるところかな？
- ・ 専門人材がもっと必要なのではないかな？
- ・ デジタル化もそうだが、みさき公園整備の方はどうなっているのか？公園が閉園されて5年ほど経つが何の変化も今後の状況もない。議会の報告書を見ても、議員ははっきりとしたことを言わないし変わらない。広い土地があるのに早く改革を示して、町民に発表してほしい。こういう苦情も意見も、デジタル化で伝えられると良い
- ・ 全面的にデジタル化は良くない！何でデジタルなん？
- ・ ゴミ収集の年間カレンダーも新聞の折り込みチラシや役場窓口だけではなく、HPからPDF等でダウンロード出来る様にして欲しい
- ・ そもそも町全体の人口の大多数が高齢者になる自治体がデジタル化に力を注ぐ意味があまり理解できない。まずは生産性のある年齢層を誘致してから行うべきではないか？
- ・ 特記事項なし

## デジタル化の推進に関する住民アンケート ⑫

- ・ 住みやすい町、利便性向上のため積極的に活用拡大図ってほしい。
- ・ 空き家対策などを全国市町村と連携してできる施策を求める。空き家の有効活用やサービス、空き家を放置しなくて済む方法の検討などは過疎化対策にもなると考える。
- ・ 高齢者になかなか馴染みにくい
- ・ 役場の職員さん達はデジタル化に対応できる能力の有る方たちなのではないでしょうか？
- ・ 役場内に習熟者がいないのであれば町内の有志など活用すべき。民間活力が使えていないと思う。
- ・ 広報誌が、デジタル化して、紙の使用を削減できること
- ・ 中途半端なことをするぐらいなら何かに特化したカテゴリでDX推進を行なってほしい。
- ・ 公平性を鑑みるなら高齢者への配慮は欠かせない、65歳以上の世帯にAIスピーカーなどの無料貸し出しを行ってはどうか？
- ・ 行政のデジタル化が必須??AIを使ってしっかり行政の合理化宜しく??
- ・ 使い方の不安さえなければよいと思うが年配になると説明が理解出来なくなって来るので役場に来れば教えてもらえる次回からこうした方が楽だと教えてもらえると嬉しいです
- ・ オンラインで岬公園の長期展望を検討する場の作成。
- ・ オンラインで様々な課題を検討する場の作成。
- ・ 詐欺等に巻き込まれない 巻き込まれてらすぐに初期対応する連携部署が必要ではないでしょうか
- ・ 結果のフィードバックも速やかにしてもらえるように
- ・ 施設、道路メンテナンスの計画時系列
- ・ 行政施策計画の開示
- ・ オンデマンド的交通配備
- ・ 府施設などの情報も含めた、日々の情報開示
- ・ 回覧板をデジタルか手渡しの選択させてほしい。
- ・ 町会費の振込をオンラインでさせてほしい。
- ・ 直接役所に行かなくてもすむというメリットがある反面、自分で手続きなどをする際に、毎回説明をしっかりと読まないに進めれないことや、内容がわからない時に、途中で作業を諦めるといったことがこれまでも何度かあったので、もしデジタル化で様々な機能をつくってもらえるなら、シンプルかつすぐに手続きができるようなシステムを構築して欲しいです。
- ・ 特になし
- ・ 遅れているし、使いにくくわかりづらい。