

タイトル	行政のデジタル化に関するアンケート
概要	市民の方々の利便性向上を図るため、自治体においてもデジタル化が推進されている中、デジタルの得手不得手に関わらず、誰ひとり取り残さないデジタル化を実現するため、情報通信機器の利用状況や、今後どのような行政のデジタル化が求められているのかを把握するためのアンケートです。

対象者：300人 有効回答数：255人 回答率：85.0%

1. 会員番号を入力してください。
(会員番号はメール本文に記載しています)
(必須。4文字以内。半角英数(記号))

2. 年代を教えてください。(必須)

回答	選択人数	%
10代	7人	2.7%
20代	27人	10.6%
30代	49人	19.2%
40代	58人	22.7%
50代	59人	23.1%
60代	35人	13.7%
70代以上	20人	7.8%

3. 普段、あなたが利用している情報通信機器は次のうちどれですか。(複数回答可)

回答	選択人数	%
スマートフォン	246人	96.5%
パソコン	121人	47.5%
タブレット	54人	21.2%
その他	3人	1.2%

普段、利用している情報通信機器は、「スマートフォン」が96.5%、「パソコン」が47.5%、「タブレット」が21.2%でした。

4. 問3で「スマートフォン」、「タブレット」と回答された方におたずねします。
機器の操作方法やアプリの利用方法などがわからなくて困ったとき、どのように解決されましたか。(複数回答可)

回答	選択人数	%
家族や知人に教えてもらった	134人	44.7%
Yahoo!やGoogleなどの検索エンジンで検索した	182人	60.7%
携帯電話会社などの問合せ先に連絡した	38人	12.7%
諦めて利用をやめた	16人	5.3%
その他	2人	0.7%
困ったことはない	14人	4.7%

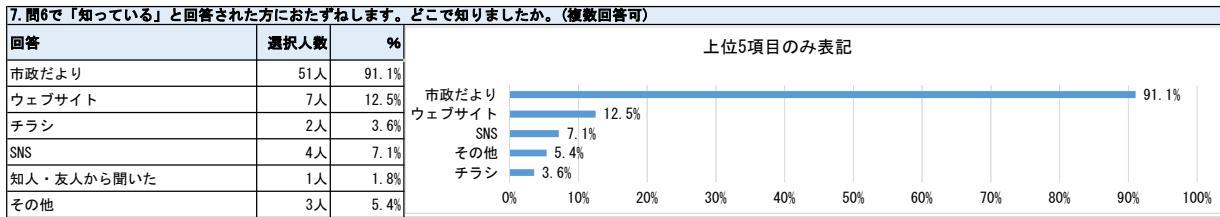
スマートフォンもしくはタブレットの利用者が困りごとを解決する方法のうち、最も多いのが「Yahoo!やGoogleなどの検索エンジンで検索した」で60.7%、二番目に多いのが「家族や知人に教えてもらった」で44.7%でした。

5. 問4で「その他」と回答された方におたずねします。具体的な内容を教えてください。
回答(抜粋・一部要約)
有効回答数：2
インターネットで機器の取扱説明書をダウンロードして調べた。
携帯電話会社の店舗に行った。

6. 東大阪市では、スマートフォンの使い方に不安のある方向けにスマホ教室を開催していますが、そのことを知っていますか。

回答	選択人数	%
知っている	56人	22.0%
知らなかった	199人	78.0%

市が実施しているスマホ教室の開催については、「知っている」が22.0%、「知らなかった」が78.0%でした。

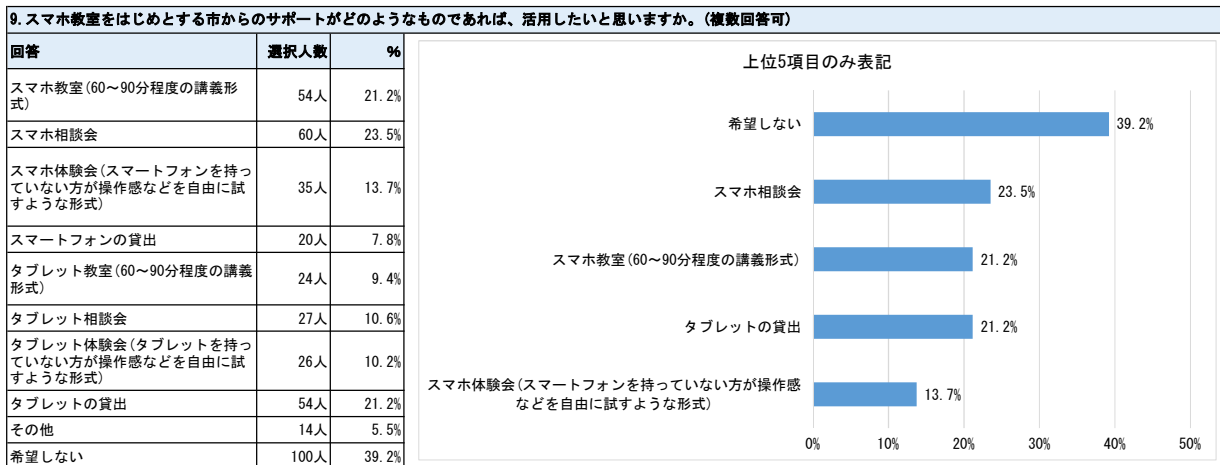


スマホ教室の開催を知っていた方が知ったきっかけのうち、最も多いのが「市政だより」で91.1%、二番目に多いのが「ウェブサイト」で12.5%でした。

8. 問7で「その他」と回答された方におたずねします。具体的な内容を教えてください。

回答 (抜粋・一部要約)
回答数: 2

携帯会社のポスター。
開催場所を訪れた際に知った。



活用したいと思う市からのサポートのうち、最も多いのが「スマホ相談会」で23.5%、二番目に多いのが「スマホ教室」で21.2%でした。

10. 問9で「その他」と回答された方におたずねします。具体的な内容を教えてください。

回答 (抜粋・一部要約)
回答数: 14

電話やウェブ形式での相談窓口。
スマホ教室と相談会のハイブリッド。
困ったときにいつでも聞ける窓口。
実生活に沿ったスマホの使い方を体験できるイベント。
初級・中級・上級、基礎編・応用編など受講者のレベルに合わせた講義内容。
Q&Aのようなまとめサイト。
動画またはリモートによるスマホ教室。
パソコン教室。
子ども向けのメディアリテラシー、相談できる場所・方法が学べるもの。

11. 問9で「スマホ教室(80～90分程度の講義形式)」、「タブレット教室(60～90分程度の講義形式)」と回答された方におたずねします。どういった内容をお考えですか。(複数回答可)

回答	選択人数	%
基本操作	47人	78.3%
電話やメールの使い方	29人	48.3%
カメラの使い方	20人	33.3%
地図アプリの使い方	25人	41.7%
インターネットの使い方	37人	61.7%
アプリの使い方	40人	66.7%
スマホ決済サービスの使い方	28人	46.7%
LINEの使い方	32人	53.3%
その他	7人	11.7%

上位5項目のみ表記

スマホ教室もしくはタブレット教室を活用したい方が受講したいと考える講座内容のうち、最も多いのが「基本操作」で78.3%、二番目に多いのが「アプリの使い方」で66.7%でした。

12. 問11で「その他」と回答された方におたずねします。具体的な内容を教えてください。

回答(抜粋・一部要約)
回答数: 7

便利機能。
より詳細な中級編・応用/活用編の講座。
ブラウザなどのカタカナ用語の説明。
パスワードの管理方法。
具体的な利用場面を想定した講座内容。
操作方法に併せて、どのような行政サービスに繋がるのか。

13. 東大阪市では、一部の申請やイベントの参加申込、大型ごみ収集の申込など、オンラインによる電子申請ができるようになりましたが、利用したことはありますか。

回答	選択人数	%
利用したことがある	56人	22.0%
使い方がわからないため、利用したことがない	8人	3.1%
利用する必要がなかったため、利用したことはない	84人	32.9%
電子申請できることを知らなかったため、利用したことはない	107人	42.0%

■ 電子申請ができることを知らなかったため、利用したことはない 42.0%
 ■ 利用する必要がなかったため、利用したことはない 32.9%
 ■ 利用したことがある 22.0%
 ■ 使い方がわからないため、利用したことがない 3.1%

電子申請システムの利用について、「利用したことがある」が22.0%、「使い方がわからないため、利用したことがない」と「利用する必要がなかったため、利用したことはない」と「電子申請できることを知らなかったため、利用したことはない」の合計が78.0%でした。

14. どのような手続きが市役所に向くことなくオンラインや電子申請できると便利だと思いますか。

回答(抜粋・一部要約)
回答数: 88

申請が必要なすべての手続き(9件)
住民票や印鑑証明書などの各種証明書の発行に関する手続き(32件)
マイナンバーカードの交付・更新に関する手続き(6件)
住所変更などの転入・転出に関する手続き(5件)
国民健康保険や国民年金の加入・脱退に関する手続き(4件)
税の申告や免除申請など税金に関する手続き(3件)
障害者・高齢者に関する手続き(3件)
出生届や児童手当、児童扶養手当などの子育てに関する手続き(3件)
専門家や手続きに関するオンライン相談(3件)
パスポートの発行・更新に関する手続き(2件)
その他(窓口予約や施設利用予約、選挙など)(6件)
オンライン化や電子化を求めている(2件)

15. 今回のアンケート内容についてご意見・ご要望等ございましたら、ご自由にご記入ください。(1000文字以内)

回答(抜粋・一部要約)
回答数: 75

電子申請システムに関するご意見・ご要望(申請できる手続数を増やしてほしい、電子申請ができることをもっと周知してほしい等)(16件)
市のデジタル化に関するご意見・ご要望(デジタル化を進めてほしい、デジタルを利用しない場合の対応方法も充実させてほしい等)(19件)
市のデジタルデバインド対策に関するご意見・ご要望(スマホ教室に参加してみたい、イベント開催についてもっと周知してほしい等)(8件)
今回のアンケートに関するご意見・ご要望(簡単に分かりやすかった、要望を聞いてもらえてよかった等)(9件)
その他(行政の言葉遣いがわかりにくい、マイナポイントの仕組みがわかりにくい)(2件)

【総括】
今回のアンケートは、自治体においてもデジタル化が推進されている中、デジタルの得手不得手に関わらず、誰ひとり取り残さないデジタル化を実現するため、市民の方からどのような行政のデジタル化が求められているかを把握することを目的に行いました。
新型コロナウイルス感染症への懸念や利便性向上の観点から、オンライン化やデジタル化の推進を望むご意見を多くいただきました。一方で、デジタルが苦手・利用が難しい市民の方への対応・サポート体制の充実を望むご意見も複数寄せられました。
また、市が実施しているスマホ教室や電子申請システムの存在自体をこのアンケートを通して知った方が多く見受けられ、1度だけではなく継続した周知や複数媒体を使った周知が必要であることがわかりました。
本アンケートの結果から、本市におけるデジタル化の推進に関する現状と課題を把握することができました。
皆様からの様々なご意見を活かして、市民の皆様がデジタル化の恩恵を実感いただけるよう努めてまいります。
ご協力ありがとうございました。

※「%」は小数点第2位を四捨五入しているため、合計値に誤差が生じる場合があります。