

# 令和5年度

## デジタル化の進展度と生活の満足度に関わる市民アンケート調査

### ご回答票

- ※ 本用紙に直接ご回答を記入頂き、同封の返信用封筒に入れてご返送ください。
- ※ Webによるご回答も可能です。回答方法は案内状をご参照ください。Webで回答した場合、本紙での回答とご返送は不要です。

#### ※回答に関する注意事項※

- アンケートの回答はボールペンまたは鉛筆で記入し、フリクションペン(消せるボールペン)は使用しないでください。

### I. デジタル化<sup>注1</sup>の現状とニーズについて

#### 使用している情報端末について

- Q.1 以下の各々の情報端末について、あなたが自分で自由に使えるものとして「持っているもの」に✓をつけてください。(✓はいくつでも)

<input type="checkbox"/> 1. デスクトップ型パソコン	<input type="checkbox"/> 4. スマートフォン (iPhone など)	<input type="checkbox"/> 7. 電子書籍専用端末 (Kindle など)
<input type="checkbox"/> 2. ノート型パソコン	<input type="checkbox"/> 5. タブレット端末 (iPad など)	<input type="checkbox"/> 8. その他の情報端末 ( )
<input type="checkbox"/> 3. 普通の携帯電話 (フィーチャーフォン)	<input type="checkbox"/> 6. ウェアラブル端末 (Apple ウォッチなど)	<input type="checkbox"/> 9. 特になし

注1 デジタル化：情報に関わる科学技術を活用して様々なしくみの効率化や高度化などの改善を進めること

- Q.2 あなたは、鶴岡市が提供する情報を、主にどのような手段で入手していますか。(✓はいくつでも)

<input type="checkbox"/> 1. 市の広報誌	<input type="checkbox"/> 5. 市の公式ホームページ	<input type="checkbox"/> 9. 市のLINE 公式アカウント
<input type="checkbox"/> 2. 町内会等の回覧板	<input type="checkbox"/> 6. 市の公式ユーチューブ	<input type="checkbox"/> 10. その他
<input type="checkbox"/> 3. 新聞	<input type="checkbox"/> 7. 市の公式フェイスブック	
<input type="checkbox"/> 4. ケーブルテレビの 市政情報番組	<input type="checkbox"/> 8. 市の公式ツイッター	

### インターネットの利用状況について

Q.3 日頃の生活や学習、仕事などで、インターネットサービス（携帯等のアプリの使用を含む）をどの程度使っていますか。1日当たりのおよその利用時間をお答えください。（パソコン、タブレット、携帯電話、携帯ゲーム機等を含む）（✓はひとつ）

- 1. 使っていない
- 2. 1時間未満
- 3. 1時間から3時間未満
- 4. 3時間から5時間未満
- 5. 5時間以上

### SNSの利用状況

Q.4 Facebook（フェイスブック）やLINE（ライン）などのSNS（ソーシャルネットワーキングサービス）をどの程度使用していますか。（✓はひとつ）

- 1. ほぼ毎日
- 2. 週に2～3回程度
- 3. 週に1回程度
- 4. 月に2～3回程度
- 5. 月に1回程度
- 6. ほとんど利用していない
- 7. 知っているが、利用したことがない
- 8. 知らない

## インターネットサービスの利用状況

Q.5 以下のインターネットサービスを利用していますか。 利用しているサービスの□に✓をつけてください。(✓はいくつでも)

<input type="checkbox"/> 1. テレワーク <sup>注2</sup> 、テレビ会議 … <b>Q5-1 へ進んでください</b>
<input type="checkbox"/> 2. オンライン授業・講座・研修
<input type="checkbox"/> 3. 行政手続き、行政への問合せ
<input type="checkbox"/> 4. ニュース
<input type="checkbox"/> 5. 読書（電子書籍）
<input type="checkbox"/> 6. 娯楽・スポーツ（音楽、映画、ゲーム、動画の視聴）
<input type="checkbox"/> 7. インターネットショッピング（水・食料品など日用品）
<input type="checkbox"/> 8. インターネットショッピング（洋服など買い回り品）
<input type="checkbox"/> 9. 銀行（口座の残高照会やネットバンキング）
<input type="checkbox"/> 10. 医師への相談、診断
<input type="checkbox"/> 11. オンラインフィットネス <sup>注3</sup> 、健康管理等のアプリ
<input type="checkbox"/> 12. 出会いを目的としたマッチングアプリ
<input type="checkbox"/> 13. あてはまるものはない

注2 テレワーク：普段働いている場所と異なる場所で、電話やインターネットなどの通信技術を利用して働くこと

注3 オンラインフィットネス：スポーツジムに行かずに、自宅等でインターネットを通じた配信画像を見ながらヨガ、体操、ダンス等の運動をすること

Q5-1 前問で「1. テレワーク、テレビ会議」を選択した人にうかがいます。どの程度の頻度で、テレワーク、テレビ会議を実施していますか。(✓はひとつ)

<input type="checkbox"/> 1. ほぼ毎日
<input type="checkbox"/> 2. 週に2-3回程度
<input type="checkbox"/> 3. 月に数回程度
<input type="checkbox"/> 4. 年に数回程度
<input type="checkbox"/> 5. それ未満

### 電子市役所について

Q.6 あなたは、効率化やサービス向上を目的として、市役所（地域庁舎含む）の窓口に行かなくても、インターネットやスマートフォンなどの通信を使って、各種の申請手続きや公的な証明書の入手等が行えるようにすることについて、どのようにお考えですか。（✓はひとつ）

- 1. 賛成
- 2. どちらかといえば賛成
- 3. どちらでもない
- 4. どちらかといえば反対
- 5. 反対

### オープンデータ化について

Q.7 あなたは、経済活性化や市民サービス向上を目的として、行政が保有しているデータ（個人情報を除く）を必要とする人が利用できることに賛成ですか。（✓はひとつ）

- 1. 賛成
- 2. どちらかといえば賛成
- 3. どちらでもない
- 4. どちらかといえば反対
- 5. 反対

## 個人情報について

Q.8 あなたは、個人情報<sup>注4</sup>が保護されることを条件として、以下の主体から、サービス向上のために自分の個人情報の提供を求められた場合、提供しようと思いますか。（それぞれ○はひとつ）

注4 個人情報：特定の個人を識別できる情報と、身体的な特徴、病歴などの要配慮個人情報を含む

		提供する	ある程度提供する	一部だけなら提供する	まったく提供したくない
①	行政（鶴岡市）	1	2	3	4
②	行政（その他）	1	2	3	4
③	医療機関	1	2	3	4
④	大学・研究機関	1	2	3	4
⑤	電力・エネルギー企業	1	2	3	4
⑥	地場金融機関	1	2	3	4
⑦	地場企業（金融機関除く）	1	2	3	4
⑧	その他の日本企業	1	2	3	4
⑨	海外企業	1	2	3	4

## デジタル化の進展について

Q.9 あなたは、高度な情報通信技術や電子データの収集・分析及び伝達技術を利用した様々な製品やサービスが普及することが、あなた自身の生活に利便性や快適さをもたらすと思いますか。（✓はひとつ）

<input type="checkbox"/> 1. 非常にそう思う <input type="checkbox"/> 2. ややそう思う <input type="checkbox"/> 3. どちらでもない <input type="checkbox"/> 4. あまりそう思わない <input type="checkbox"/> 5. 全くそう思わない
---

Q.10 あなたは、デジタル技術の導入・デジタル人材育成について、市が積極的に取り組むべきだと思いますか。（✓はひとつ）

<input type="checkbox"/> 1. 非常にそう思う <input type="checkbox"/> 2. ややそう思う <input type="checkbox"/> 3. どちらでもない <input type="checkbox"/> 4. あまりそう思わない <input type="checkbox"/> 5. 全くそう思わない
---

Q.11 あなたは、お住まいの地域におけるデジタル化の進展度について、どのようにお考えですか。  
(それぞれ○はひとつ)

		進んで いる	やや進 んでいる	やや遅 れている	遅れて いる	わから ない
①	各種行政手続きのオンライン申請(助成金等の申請等)	1	2	3	4	5
②	戸籍謄本、住民票などの証明書の取得	1	2	3	4	5
③	健康・医療・介護(オンライン診療やヘルスケア情報の提供、見守りサービス等)	1	2	3	4	5
④	子育て(母子健康手帳の発行、子育て支援情報の提供等)	1	2	3	4	5
⑤	就労(テレワーク、TV会議等)	1	2	3	4	5
⑥	教育(オンライン授業・講座・研修等)	1	2	3	4	5
⑦	住宅・住環境(ホームセキュリティ等の防犯、省エネ等)	1	2	3	4	5
⑧	消費(キャッシュレス化、地域通貨等)	1	2	3	4	5
⑨	生活(情報案内、施設・サービスの予約等)	1	2	3	4	5
⑩	文化(図書館、博物館、美術館、文化会館等のサービスの充実)	1	2	3	4	5
⑪	地域産業(地域商店街、企業サービス、伝統産業、観光業等の充実)	1	2	3	4	5
⑫	公共インフラ(電気、ガス、水道等のエネルギー供給等)	1	2	3	4	5
⑬	交通・移動サービス(自動運転、バス等のロケーション案内、乗車予約、オンデマンドバス/タクシー等)	1	2	3	4	5
⑭	防災(災害情報の取得、避難場所やルートのご案内等)	1	2	3	4	5
⑮	農業、水産業、食関連産業	1	2	3	4	5

Q11-1 前問の①～⑮の中で、あなたがお住まいの地域で、最もデジタル化が進んで欲しいと考えるものを上位3つまで選んで、回答欄に番号を記入してください。

1位	2位	3位

## 行政手続きのデジタル化について

Q.12 鶴岡市 LINE 公式アカウントを知っていますか。(✓はひとつ)

- 1. 知っているが、利用したことはない
- 2. 知っていて、利用したことがある ……**Q12-1** へ進んでください
- 3. 知らない

Q12-1 前問で「**2. 知っていて、利用したことがある**」を選択した人にかがいます。利用したことがあるサービスの□に✓をつけてください。(✓はいくつでも)

- 1. 暮らし（行政手続き、子育て・教育、婚活支援、税、図書館、移住・定住、仕事（就労・雇用）、健康）
- 2. 公共施設（スポーツ施設、中央公民館・プラネタリウム、施設マップ）
- 3. ごみ分別情報（ごみ分別検索チャットボット、ごみ処理施設、よくある質問、ごみ収集カレンダー、ごみ出しのルール、ごみに関するその他の情報）
- 4. 防災（防災・気象情報等、ハザードマップ、雪の情報、消防出動情報、避難所開設状況、防災のお知らせ利用者登録）
- 5. 新型コロナ情報・ワクチン接種の予約
- 6. 受信登録（セグメント配信の設定、ごみ収集日の通知設定）

Q.13 あなたは、これまでに鶴岡市での行政手続きが面倒と感じたことがありますか。(✓はひとつ)

- 1. はい ……**Q.13-1、Q.13-2** へ進んでください
- 2. いいえ ……**Q.14** へ進んでください

Q.13-1 と Q.13-2 は、前問で「**1. はい**」を選択した人にかがいます。

Q13-1 どのような理由で、行政手続きが面倒と感じましたか。(✓はいくつでも)

- 1. 来庁日程の調整
- 2. 長時間の待ち時間
- 3. 書類の提出や記入が煩雑
- 4. 複数の窓口や部署を回らなければならない
- 5. 手続きの手順やルールがわかりにくい
- 6. 電話や郵送での問い合わせに時間がかかる
- 7. 再提出や訂正が必要になる場合の手間
- 8. その他 ( )

Q13-2 次の①～⑧までの行政手続きを面倒と感じたことはありますか。

今までに、実施を検討したことがない行政手続きについては、「3 該当しない」を選択してください。(それぞれ○はひとつ)

		はい	いいえ	該当しない
①	税金に関する手続き (例：自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告、自動車税住所変更届 等)	1	2	3
②	子育てに関する手続き (例：児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求、保育施設等の利用申込 等)	1	2	3
③	介護に関する手続き (例：要介護・要支援認定の申請、被保険者証の再交付申請 等)	1	2	3
④	施設利用やイベント申込に関する手続き (例：図書館の図書貸出予約、文化・スポーツ施設等の利用予約、研修・講習・各種イベント等の申込 等)	1	2	3
⑤	引越しに関する手続き (例：転入・転出届、水道使用開始届 等)	1	2	3
⑥	被災者支援に関する手続き (例：罹災証明書 <sup>りさい</sup> の発行申請、災害障害見舞金の支給申請 等)	1	2	3
⑦	その他の生活に関する手続き (例：粗大ごみ収集の申込、犬の登録申請・死亡届 等)	1	2	3
⑧	死亡・相続に関する手続き (例：世帯主変更届、葬祭費の申請 等)	1	2	3

## 健康・医療に関するデジタル化について

Q.14 あなたは、健康・医療・介護に関する次のサービスを知っていますか。利用有無と併せてお答えください。（それぞれ○はひとつ）

サービス		知っているが、利用したことはない	知っている、利用したことがある	知らない
①	オンライン診療 （自宅等でスマホやパソコンを通じて医師の診察が受けられるサービス）	1	2	3
②	オンライン服薬指導 （自宅等でスマホやパソコンを通じて薬局薬剤師から薬に関する説明が受けられるサービス）	1	2	3
③	医薬品の配送 （医師によって処方された薬を宅配便等で自宅まで届けてもらうサービス）	1	2	3

Q14-1 前問で①～③のサービスのいずれかについて「1 知っているが、利用したことはない」を選択した人にかがいます。利用したことはない理由は何ですか。（✓はいくつでも）

<input type="checkbox"/> 1. 対面でのコミュニケーションの方が良いから <input type="checkbox"/> 2. 通院等が負担になっていないから <input type="checkbox"/> 3. 身近に面倒を見てくれる人がいるから <input type="checkbox"/> 4. パソコンやスマートフォンなどを持っていないから <input type="checkbox"/> 5. オンラインサービスは、セキュリティが不安だから <input type="checkbox"/> 6. どのサービスが良いかわからないから <input type="checkbox"/> 7. サービスの利用方法がわからないから <input type="checkbox"/> 8. お金がかかるから <input type="checkbox"/> 9. その他
---

Q.15 あなたは、ご自身や家族等のために、今後、次のサービスを利用したいと思いますか。（それぞれ○はひとつ）

サービス		利用したい	利用したくない	わからない
①	オンライン診療 （自宅等でスマホやパソコンを通じて医師の診察が受けられるサービス）	1	2	3
②	オンライン服薬指導 （自宅等でスマホやパソコンを通じて薬局薬剤師から薬に関する説明が受けられるサービス）	1	2	3
③	医薬品の配送 （医師によって処方された薬を宅配便等で自宅まで届けてもらうサービス）	1	2	3

## 防災・減災について

Q.16 あなたは、将来、自宅が自然災害による被害を受ける可能性があると思いますか。①～④までの災害毎にお答えください。(それぞれ○はひとつ)

	災害の種類	そう思う	そう思わない	わからない
①	地震時の揺れや液状化による被害	1	2	3
②	地震時の津波被害	1	2	3
③	豪雨時の洪水被害	1	2	3
④	地震や豪雨時の土砂崩れによる被害	1	2	3

Q16-1 前問の①から④のいずれかで、「1 そう思う」または「2 そう思わない」と回答した人にうかがいます。回答した理由や判断の根拠をお答えください。(✓はいくつでも)

- 1. 住んでいる地域の過去の災害発生履歴
- 2. 国、山形県、鶴岡市等が公表している被害想定やハザードマップ等の情報
- 3. 災害に関するテレビ、ラジオ、新聞などの報道
- 4. 自治会等の集会での話や隣近所の話
- 5. 居住地周辺の環境
- 6. 国内で大規模な災害が発生していることから不安を感じて
- 7. 特に根拠はないがなんとなく
- 8. その他

Q.17 豪雨時等の避難情報へのあなた自身の理解や行動についてお答えください。(それぞれ○はひとつ)

	災害の種類	そう思う	そう思わない	わからない
①	警戒レベルについて、聞いたことがある	1	2	3
②	警戒レベルがいくつになれば避難すべきか知っている	1	2	3
③	避難すべき警戒レベル（避難指示）が出れば、避難する	1	2	3
④	いつでも警戒レベルを受信／認識できる状態である	1	2	3

Q17-1 前問③で「2 そう思わない」を選択した人にうかがいます。そのように回答した理由をお知らせください。(✓はいくつでも)

- 1. 警戒レベル（避難指示）の発令判断が正しいのかわからないから
- 2. 自分の家は、洪水や土砂災害による被害を受けるとは思えないから
- 3. どこに避難すればよいのかわからないから
- 4. 避難先やルートが安全とは限らないから
- 5. 自力で避難できないから、または避難できない家族等がいるから
- 6. その他

## Ⅱ. 生活の満足度・幸福度について

### 生活の満足度

Q.18 あなたは全体として現在の生活にどの程度満足していますか。「全く満足していない」を0点、「非常に満足している」を10点とすると、何点くらいになると思いますか。点数の上に○を記入してください。10点、0点の場合は「非常に満足している」もしくは「全く満足していない」を○で囲んでください。(○はひとつ)

全く満足していない										非常に満足している
0点	1点	2点	3点	4点	5点	6点	7点	8点	9点	10点

Q.19 あなたは、現在の生活環境について、どの程度満足していますか。以下の①～⑦の各項目について、あてはまるものをお選びください。(それぞれ○はひとつずつ)

<A：行政サービス>

		満足している	やや満足している	あまり満足していない	満足していない	該当しない
①	各種行政手続き（助成金等の申請、確定申告等）のわかりやすさ、しやすさ	1	2	3	4	5
②	戸籍謄本や住民票などの公的な証明書の取得のしやすさ	1	2	3	4	5
③	市民の意見や要望のしやすさ	1	2	3	4	5

<B：住環境・安全・安心>

		満足している	やや満足している	あまり満足していない	満足していない
④	住まいや住環境の快適性	1	2	3	4
⑤	自然災害（地震や津波、台風、豪雨等の水害、土砂災害など）に対する安全性	1	2	3	4
⑥	治安の良さ	1	2	3	4
⑦	隣近所で、困ったときなどに相談したり、必要などきに助け合ったりできる環境	1	2	3	4

<C：仕事>

		満足している	やや満足している	あまり満足していない	満足していない	該当しない
⑧	多様な働き方（在宅勤務、ワーケーション <sup>注4</sup> 等）が出来る就労環境	1	2	3	4	5
⑨	テレワークなどのオンライン化の進展	1	2	3	4	5
⑩	魅力ある就職・就労先の存在	1	2	3	4	5
⑪	通勤の利便性	1	2	3	4	5

注4 ワーケーション：「ワーク」（仕事）と「バケーション」（休暇）を組み合わせた造語で、会社員などが、休暇などで滞在している観光地や帰省先などで働くこと。

<D：学業>

		満足している	やや満足している	あまり満足していない	満足していない	該当しない
⑫	小中学校などによる義務教育環境	1	2	3	4	5
⑬	高等学校、高等専門学校などによる高等教育環境	1	2	3	4	5
⑭	大学、研究機関等の高度な科学技術・イノベーション環境	1	2	3	4	5
⑮	オンライン授業やインターネット利活用環境の充実度	1	2	3	4	5
⑯	通学の利便性	1	2	3	4	5

<E：家事・育児>

		満足している	やや満足している	あまり満足していない	満足していない	該当しない
⑰	子育て支援サービス、保育所などの充実度や利用のしやすさ	1	2	3	4	5
⑱	保育所などへの送迎のしやすさ	1	2	3	4	5
⑲	公園、児童遊戯施設など子供の遊び場の充実度	1	2	3	4	5

<F：健康・医療・介護>

		満足している	やや満足している	あまり満足していない	満足していない	該当しない
⑳	健康・医療サービスなどの充実度や利用のしやすさ	1	2	3	4	5
㉑	介護サービスなどの充実度や利用のしやすさ	1	2	3	4	5
㉒	病院・診療所・介護施設への行きやすさ	1	2	3	4	5

<G：買い物・サービス>

		満足している	やや満足している	あまり満足していない	満足していない
㉓	生活・消費活動の利便性	1	2	3	4
㉔	市内での小売店舗や飲食店等への行きやすさ	1	2	3	4

<H：教養・趣味・娯楽>

		満足している	やや満足している	あまり満足していない	満足していない	該当しない
㉕	娯楽・文化サービスの魅力度や利用のしやすさ	1	2	3	4	5
㉖	余暇を楽しむ場所や機会の充実度	1	2	3	4	5
㉗	旅行・娯楽・文化施設への行きやすさ	1	2	3	4	5

Q.19-1 前問の①～㉗の中であなたが最も重要と考えるものを上位3つまで選んで、回答欄に番号を記入した上で、どのような生活環境があれば良いか、具体的に記述してください。

重視する項目の選択肢番号	必要と考える生活環境の内容
(回答例) ⑩	自宅から徒歩で職場まで行ける環境。

## 都市への愛着・誇り、魅力

Q.20 あなたは、鶴岡市に将来性を感じますか。(✓はひとつ)

<input type="checkbox"/> 1. 非常に感じる
<input type="checkbox"/> 2. やや感じる
<input type="checkbox"/> 3. あまり感じない
<input type="checkbox"/> 4. 全く感じない

Q.21 あなたは、鶴岡市に対して誇り・愛着を感じますか。(✓はひとつ)

<input type="checkbox"/> 1. 非常に感じる
<input type="checkbox"/> 2. やや感じる
<input type="checkbox"/> 3. あまり感じない
<input type="checkbox"/> 4. 全く感じない

Q.22 あなたはどの程度幸福だと感じていますか。「非常に幸福」を10点、「非常に不幸」を0点として、あなたは何点ぐらいになるか、あてはまる点数の上に○を記入してください。10点、0点の場合は「非常に幸福」もしくは「非常に不幸」を○で囲ってください。(○はひとつ)

非常に不幸										非常に幸福
0点	1点	2点	3点	4点	5点	6点	7点	8点	9点	10点

### Ⅲ. SDGs について

Q.23 あなたは SDGs を知っていますか。(✓はひとつ)

- 1. 知っている
- 2. 聞いたことはあるが、内容は知らない
- 3. 全く知らない

Q.24 あなたは鶴岡市が SDGs 未来都市に認定されていることを知っていますか。(✓はひとつ)

- 1. 知っている
- 2. 知らない

Q.25 市民の皆さんに SDGs をしっかり理解していただくために、市はどのような取り組みを行うと良いと思いますか。(✓はいくつでも)

- 1. 広報誌、SNS、ポスター掲示、新聞などでの周知
- 2. SDGs 関連イベントの開催
- 3. 地域の企業・団体等との連携した取組の展開
- 4. 鶴岡市オリジナル SDGs グッズ (バッジなど) の普及
- 5. その他 ( )

### 最後にあなた自身についておうかがいします

F1 あなたの年齢をお知らせください。(✓はひとつ)

- 1. 15 歳以上 20 歳未満
- 2. 20 歳以上 30 歳未満
- 3. 30 歳以上 40 歳未満
- 4. 40 歳以上 50 歳未満
- 5. 50 歳以上 60 歳未満
- 6. 60 歳以上 70 歳未満
- 7. 70 歳以上

F2 あなたの性別をお知らせください。(✓はひとつ)

- 1. 男性
- 2. 女性

F3 あなたのお住まいの地域をお知らせください。(✓はひとつ)

- 1. 鶴岡
- 2. 藤島
- 3. 羽黒
- 4. 櫛引
- 5. 朝日
- 6. 温海

F4 あなたの主な職業をお知らせください。(✓はひとつ)

- 1. 会社員
- 2. 会社役員
- 3. 公務員
- 4. 自営業
- 5. 自由業
- 6. パート・アルバイト
- 7. 専業主婦・主夫
- 8. 学生
- 9. 無職
- 10. その他 ( )

F5 あなたのご家庭の世帯形態は次のどれになりますか。(✓はひとつ)

- 1. 単身世帯
- 2. 夫婦のみ世帯
- 3. 夫婦と未婚の子供世帯
- 4. ひとり親と未婚の子供世帯
- 5. 夫婦と既婚の子供の世帯
- 6. 三世代以上の同居世帯
- 7. その他

アンケートは以上です。ご協力頂きありがとうございました。