

平成24年度

市民アンケート調査結果報告書

— 電子市役所について —

平成25年2月

盛岡市

目 次

I 事業の概要	
1 事業の目的	2
2 調査の設計	2
3 調査の内容	2
4 調査の回収結果	2
5 留意事項について	2
6 調査回答者の内訳	3
II 調査結果の概要と分析	
所有している情報通信機器について 問1	5
利用したい情報通信機器について 問2	6
インターネットに対して関心のあるサービスについて 問3	8
情報化社会における不安や問題点について 問4	11
インターネットなどを利用した行政サービスへの期待について 問5	14
盛岡市のホームページについて 問6-1	16
問6-2	18
III 結果の数表	21
IV 調査票	29

I 事業の概要

1 事業の目的

この事業は、市政に対する市民の考えや意見を把握し、これを今後の施策や事業実施計画など、市政運営を合理的、円滑に推進するための基礎資料として活用することを目的としています。

2 調査の設計

- (1) 実施方法 アンケート方式による調査
- (2) 調査地域 盛岡市全域
- (3) 調査対象者 盛岡市に居住する満20歳以上の者
- (4) 標本数 2,000人
- (5) 抽出方法 住民票ファイル（平成24年7月1日）から等間隔無作為抽出
- (6) 調査方法 郵送による配布・回収
- (7) 調査期間 平成24年7月24日～8月3日

3 調査の内容

調査テーマ「電子市役所について」

この調査は、次期盛岡市情報化基本計画の策定にあたり、インターネットなどを利用したさまざまな行政サービス（電子市役所）を進めるための参考とすることを目的として、次の項目について調査を行いました。

- (1) 所有している情報通信機器について
- (2) 利用したい情報通信機器について
- (3) インターネットに対して関心のあるサービスについて
- (4) 情報化社会における不安や問題点について
- (5) インターネットなどを利用した行政サービスへの期待について
- (6) 盛岡市のホームページについて

4 調査の回収結果

- (1) 対象者数 2,000人
- (2) 有効回収数 770人
- (3) 有効回収率 38.5%

5 留意事項について

- (1) 比率はすべて百分比で表示し、小数点第2位を四捨五入して算出しました。したがって、百分比の合計が100.0%とならない場合があります。
- (2) 複数回答を求める設問では、その回答枝の数値は延べ回答数に対する百分比ではなく回答者数を100とした場合の百分比です。したがって、百分比の合計は100%を超えることがあります。
- (3) 「N」は、その設問の回答者の実数で、比率算出の基礎になります。

6 調査回答者の内訳

区分		実数 (人)	比率 (%)
全	体	770	100.0
【地区別】			
河	北	248	32.2
河	南	115	14.9
盛	南	96	12.5
厨	川	181	23.5
都	南	107	13.9
玉	山	23	3.0
【性別】			
男	性	366	47.5
女	性	396	51.4
無	回 答	8	1.0
【年代別】			
20 歳	～ 29 歳	51	6.6
30 歳	～ 39 歳	106	13.8
40 歳	～ 49 歳	128	16.6
50 歳	～ 59 歳	143	18.6
60 歳	～ 69 歳	176	22.9
70 歳	以 上	160	20.8
無	回 答	6	0.8

【住居地区の区分】 現行のコミュニティ区分を基本単位とし、市域を次の6地区に区分しています。

1	河北	桜城	仁王	上田	緑が丘	松園	山岸	上米内
2	河南	城南	加賀野	中野	杜陵	大慈寺	築川	
3	盛南	仙北	本宮	太田	繫			
4	厨川	西厨川	土淵	東厨川	青山	みたけ	北厨川	
5	都南	見前	飯岡	乙部				
6	玉山	好摩	巻堀姫神	渋民	玉山藪川			

Ⅱ 調査結果の概要と分析

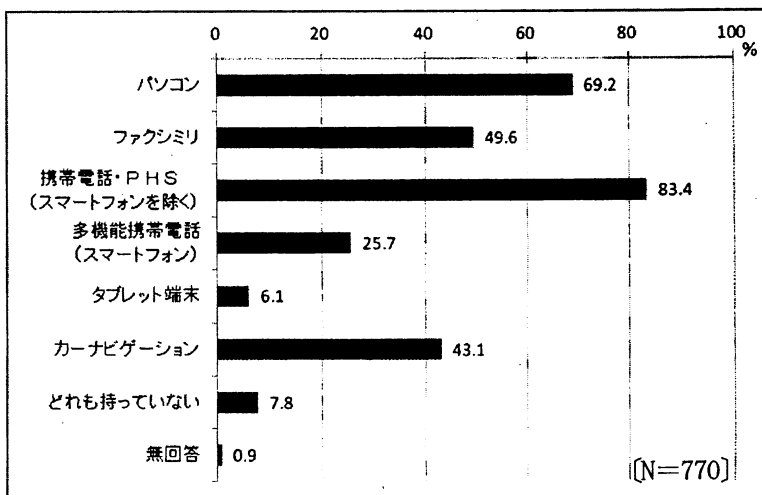
■ 調査テーマ「電子市役所について」

■ 所有している情報通信機器について

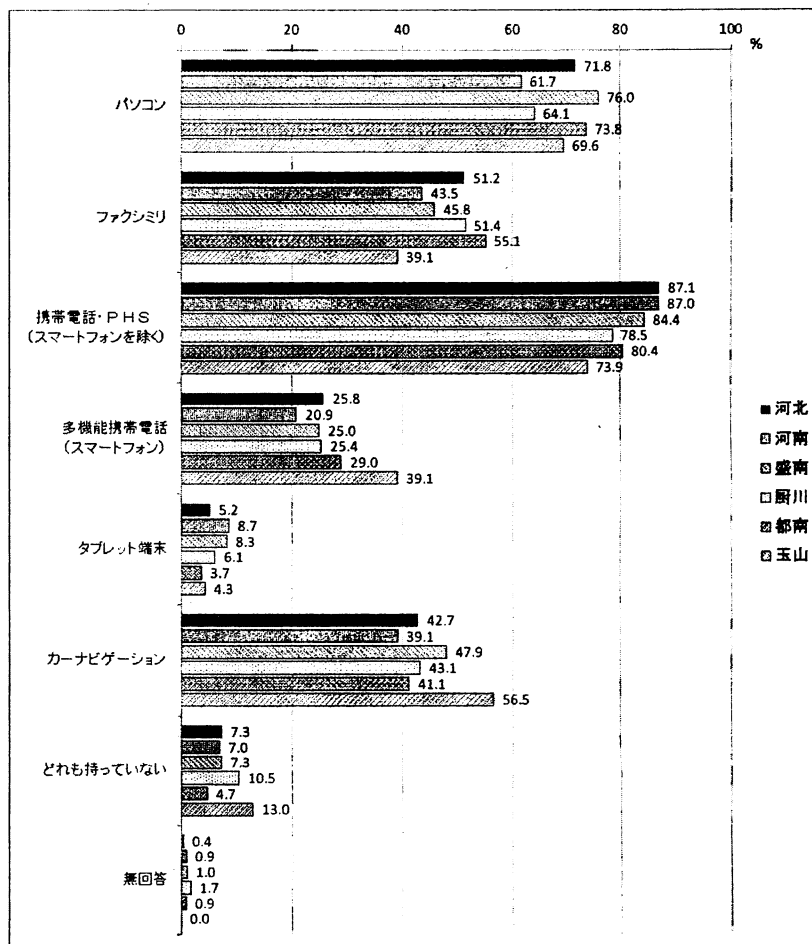
問1 あなたのご家庭には、どのような情報通信機器がありますか。
次の中から、当てはまるものすべてを回答してください。

【全体】

「携帯電話・PHS（スマートフォンを除く）」が83.4%と最も多く、次に「パソコン」が69.2%、「ファクシミリ」が49.6%、「カーナビゲーション」が43.1%と続いた。携帯電話は、いつでも、どこからでも通信（会話やメールなど）ができ、操作の手軽さなどの点から保有率が高いと考えられる。



【地区別】

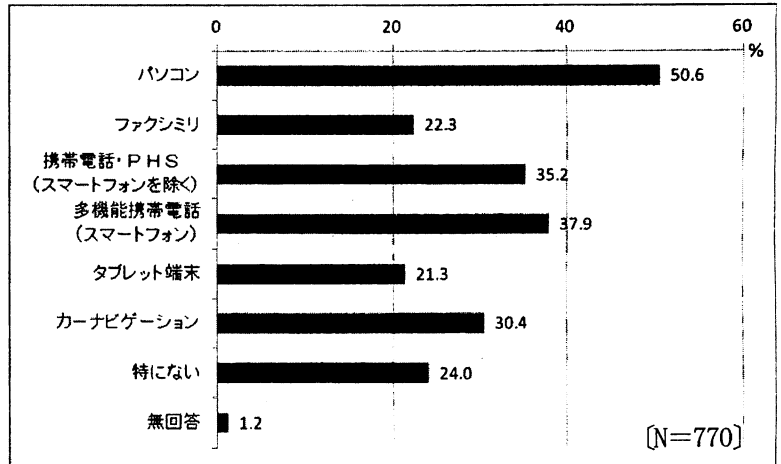


■ 利用したい情報通信機器について

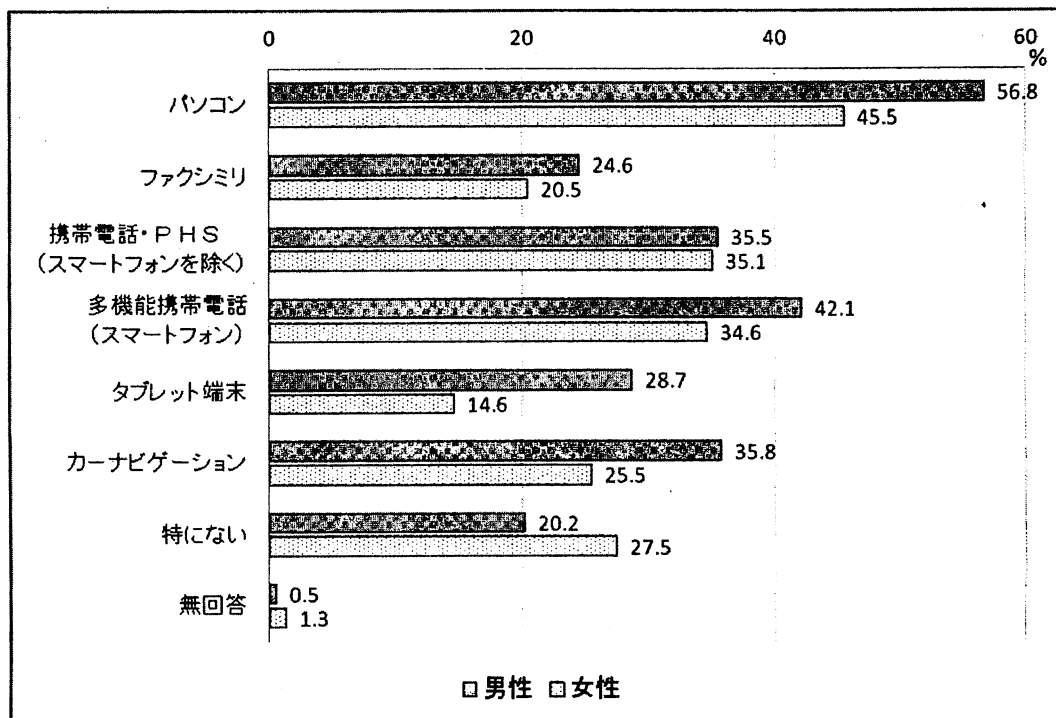
問2 あなたは、今後どのような情報通信機器を利用したいと思いますか。
次の中から、当てはまるものすべてを回答してください。

【全体】

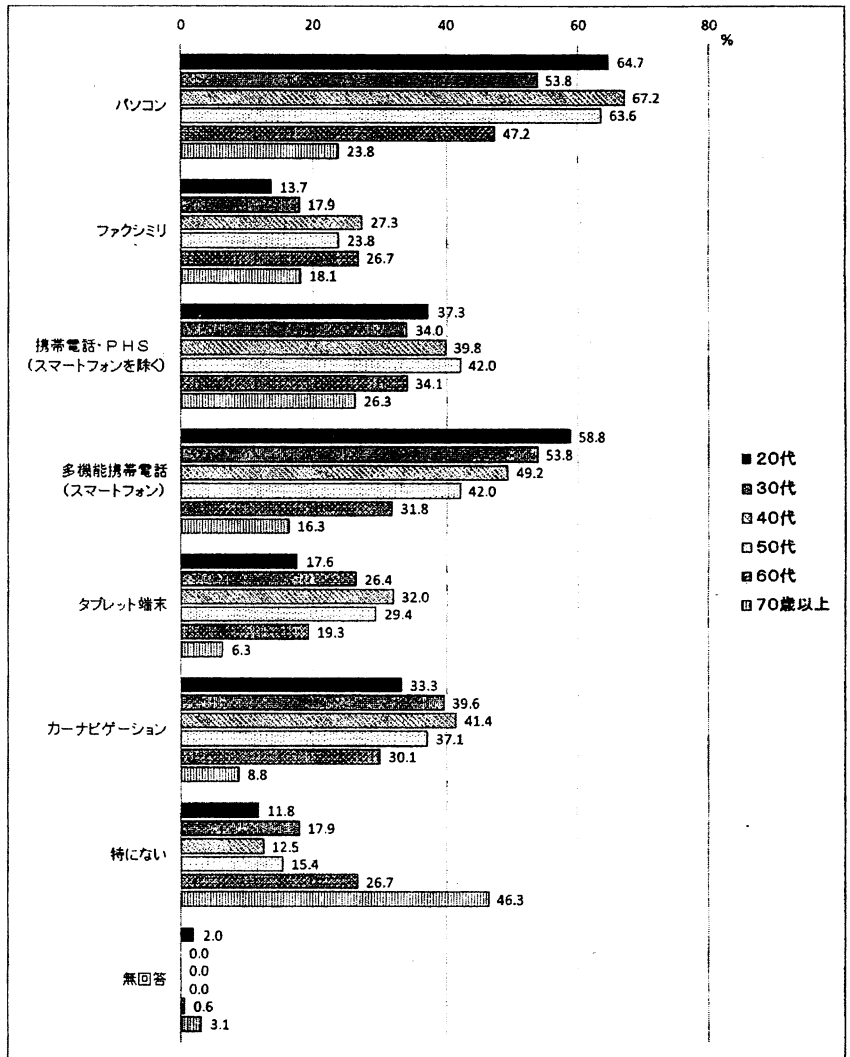
「パソコン」が50.6%で最も多く、次いで「多機能携帯電話(スマートフォン)」が37.9%、「携帯電話・PHS(スマートフォンを除く)」が35.2%と続いた。「設問1」の情報通信機器の保有率と比較すると、「多機能携帯電話(スマートフォン)」や「タブレット端末」への利用意向が高く、近年の情報通信機器の普及傾向を示していると考えられる。



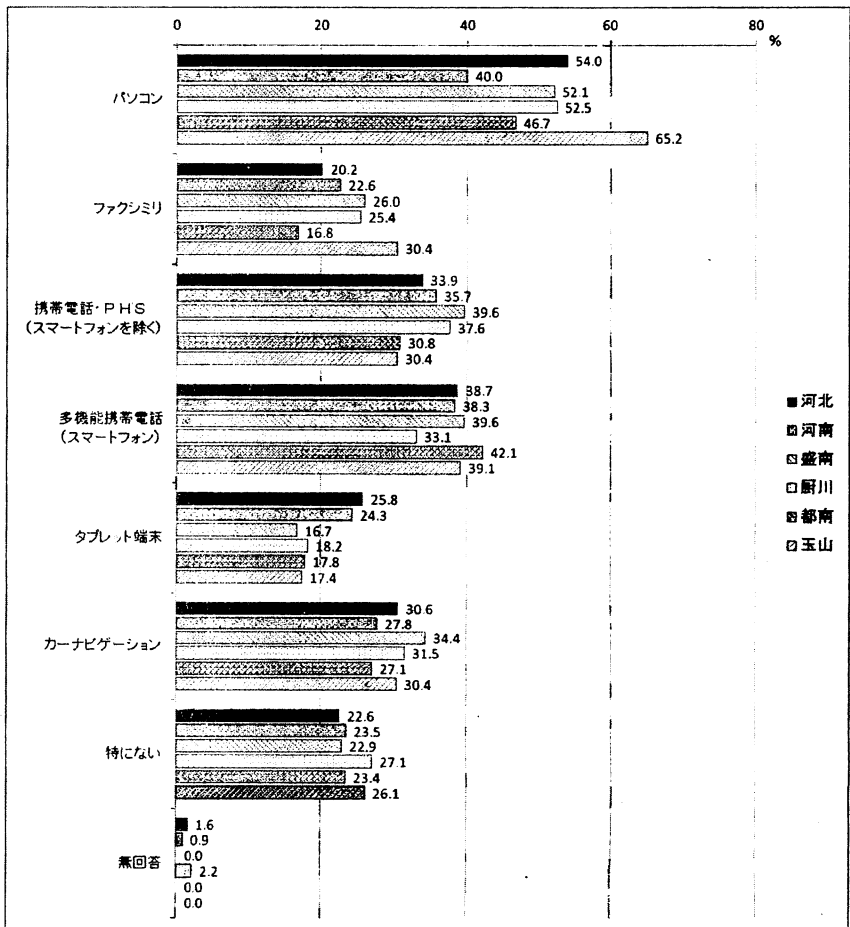
【性別】



【年代別】



【地区別】

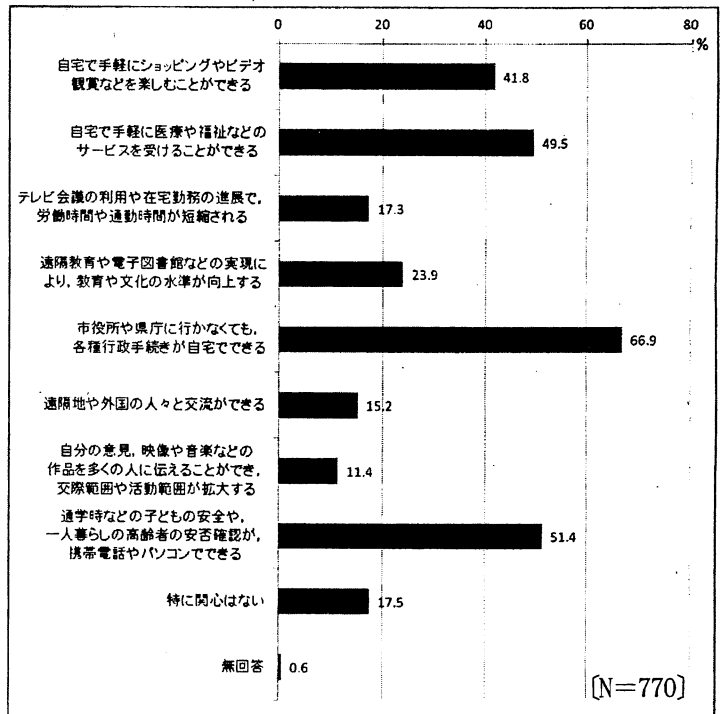


■ インターネットに対して関心のあるサービスについて

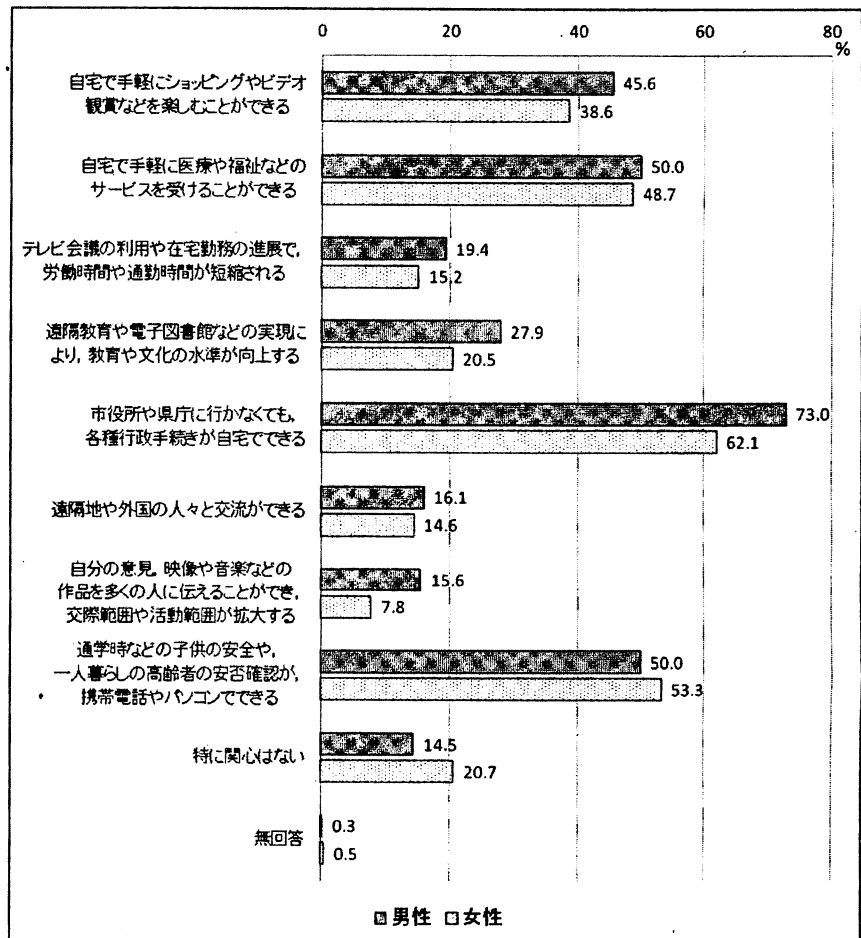
問3 情報通信技術の進展により、インターネット利用が拡大していますが、あなたは、このインターネットに対して、今後どのようなサービスに関心がありますか。
次の中から、当てはまるものすべてを回答してください。

【全体】

「市役所や県庁に行かなくても、各種行政手続きが自宅ができる」が66.9%で最も多く、次に「通学時などの子どもの安全や、一人暮らしの高齢者の安否確認が、携帯電話やパソコンでできる」が51.4%、「自宅で手軽に医療や福祉などのサービスを受けることができる」が49.5%と続いた。

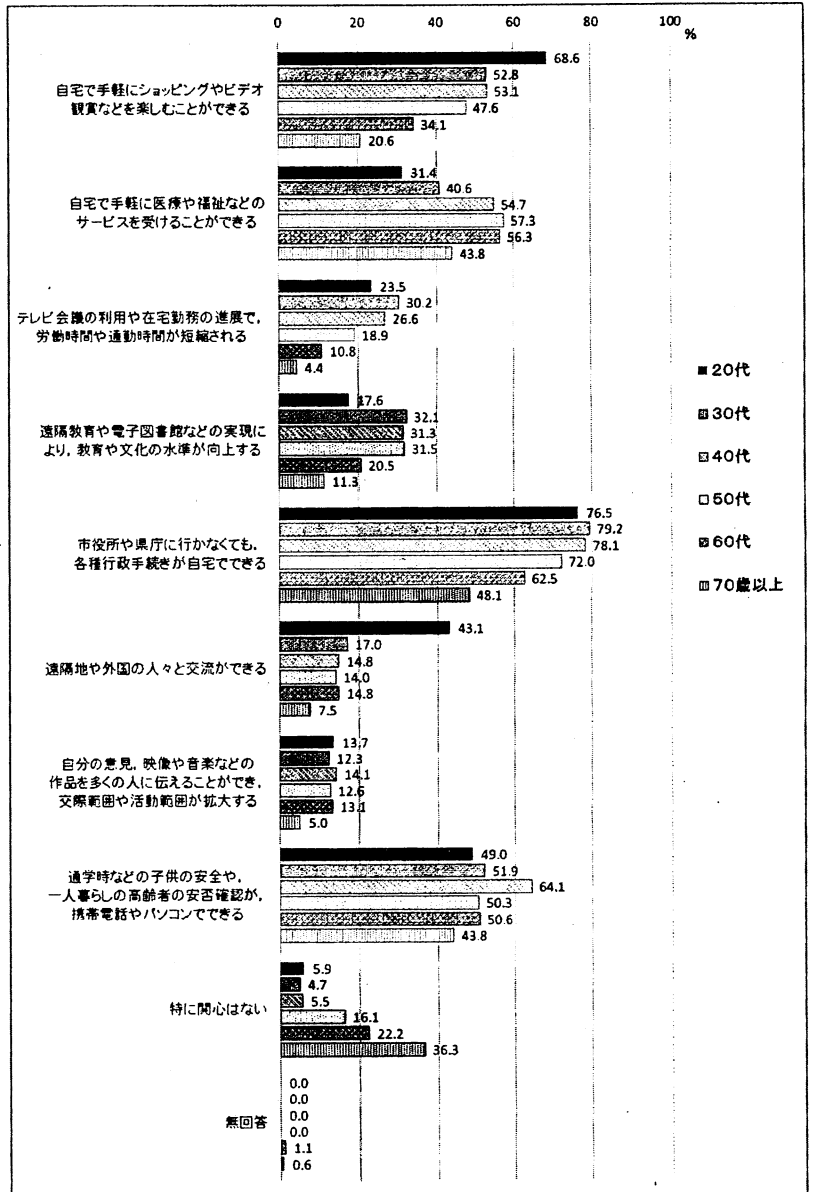


【性別】



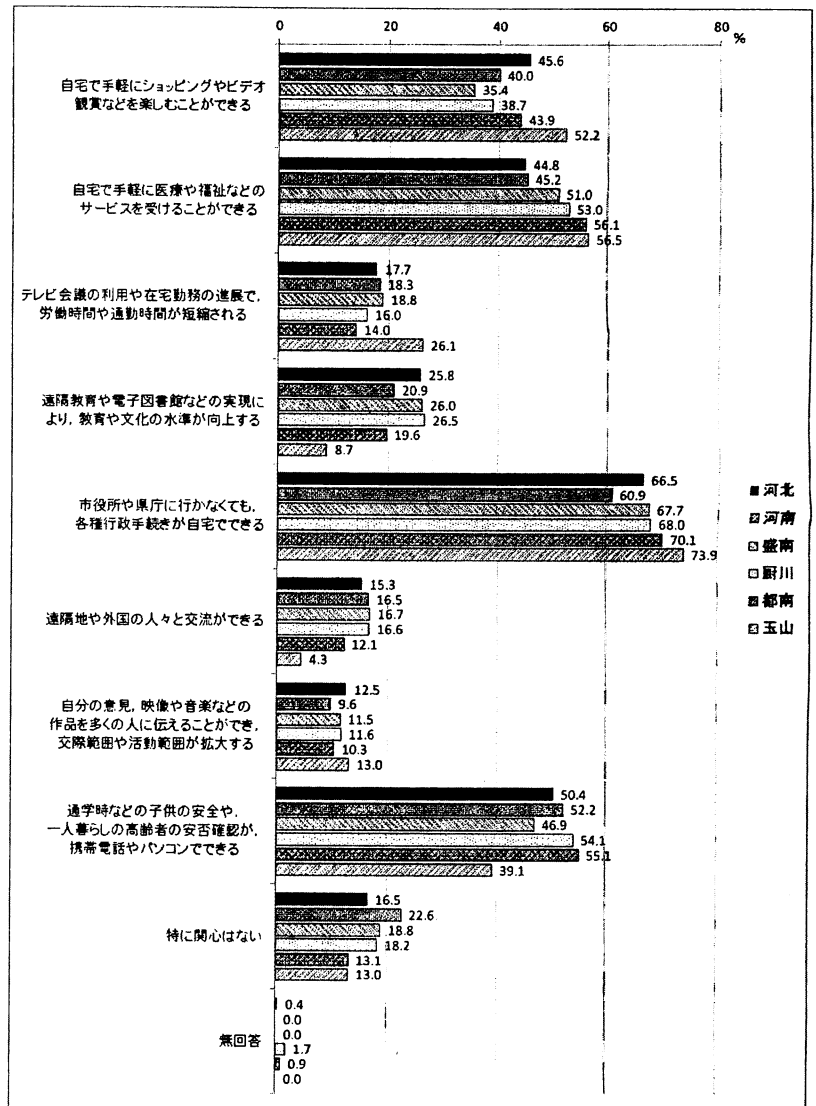
【年代別】

「市役所や県庁に行かなくても、各種行政手続きが自宅で行える」が全ての年代で多かった。また、40～60代で「自宅で手軽に医療や福祉などのサービスを受けることができる」が多かったのは、年齢が高くなるに従って行動範囲が狭くなることにより関心が高くなったからではないかと考えられる。



【地区別】

「市役所や県庁に行かなくても、各種行政手続きが自宅で行える」は、都南地区及び玉山地区が他に比較すると若干多くなっているが、これは市街地から離れていることなど地理的な条件のためと考えられる。

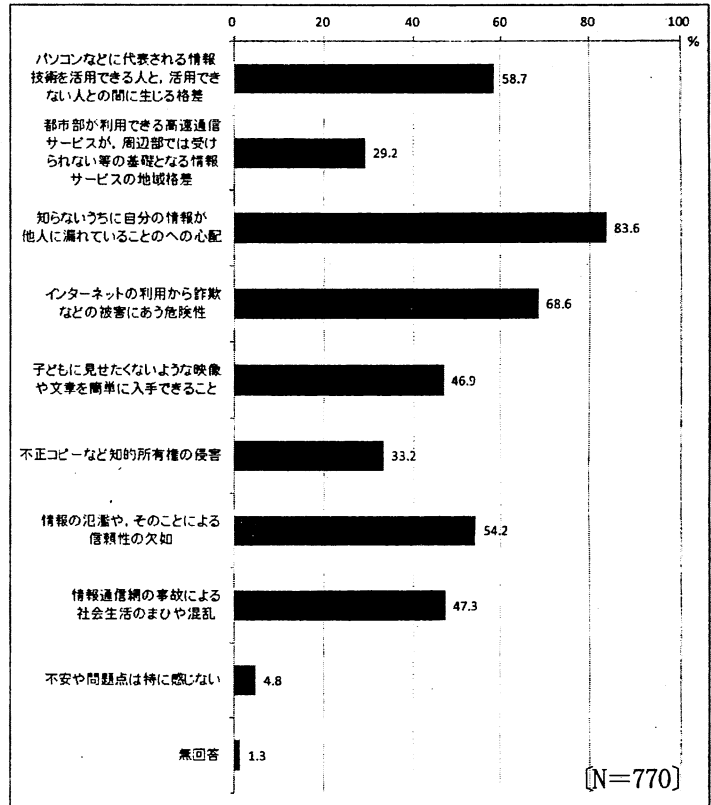


■ 情報化社会における不安や問題点について

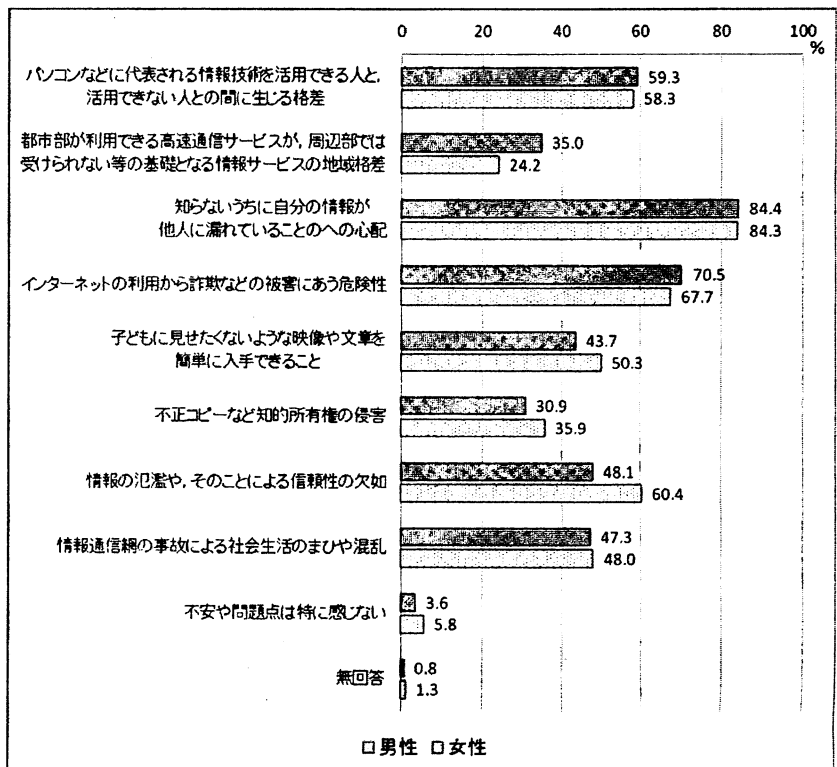
問4 あなたは、インターネットを活用した情報化社会において、どのような不安や問題点を感じますか。次の中から、当てはまるものすべてを回答してください。

【全体】

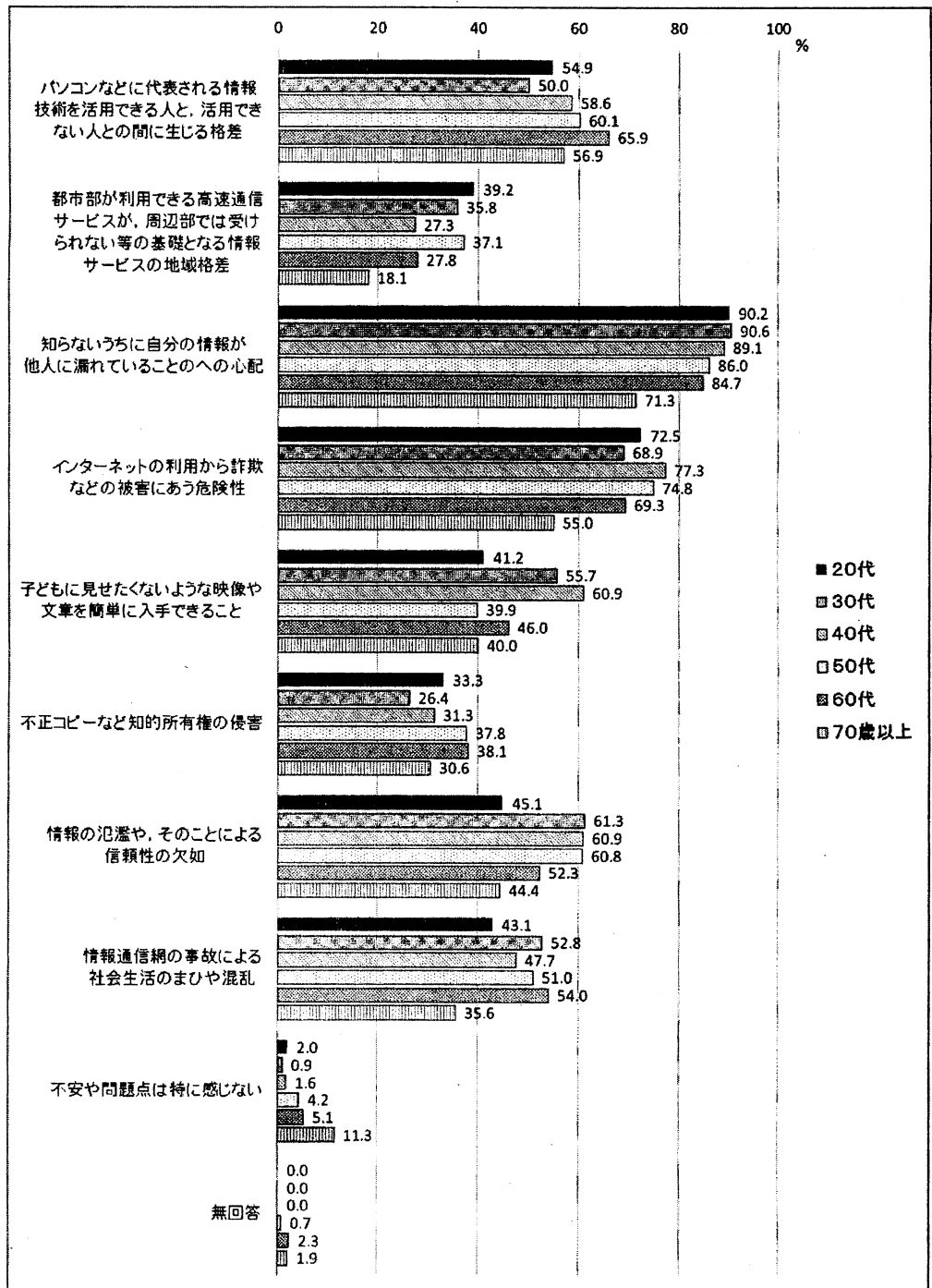
「知らないうちに自分の情報が他人に漏れていることへの心配」が83.6%と最も多く、次いで「インターネットの利用から詐欺などの被害にあう危険性」が68.6%、「パソコンなどに代表される情報技術を活用できる人と、活用できない人との間に生じる格差」が58.7%と続いた。情報の漏えいや、詐欺を不安と感じている割合が多いが、利用しなければ情報格差が生じてしまうと感じている割合も多いことがわかる。



【性別】

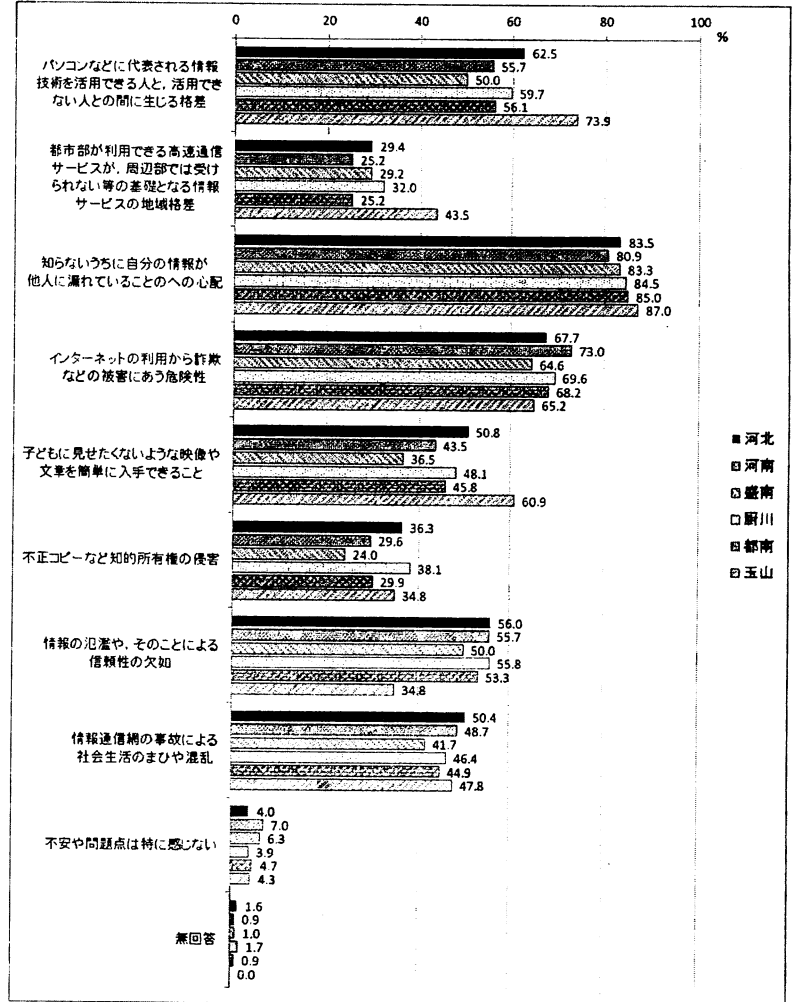


【年代別】



【地区別】

玉山地区では、「都市部が利用できる高速通信サービスが、周辺部では受けられない等の基礎となる情報サービスの地域格差」が他地区と比較し、若干多かった。玉山区では、光通信等のサービスが利用できない地域が他の地区に比べて多いことから、通信事業者への一層の働きかけが必要と考えられる。

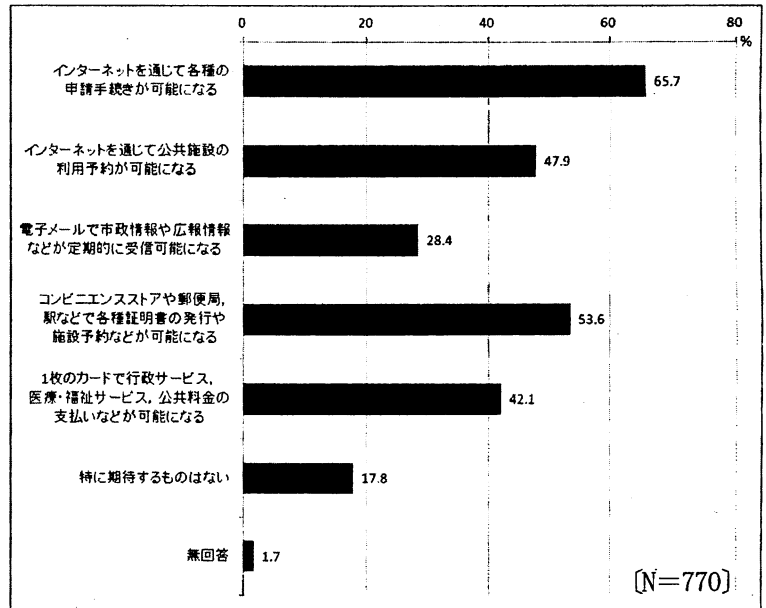


■ インターネットなどを利用した行政サービスへの期待について

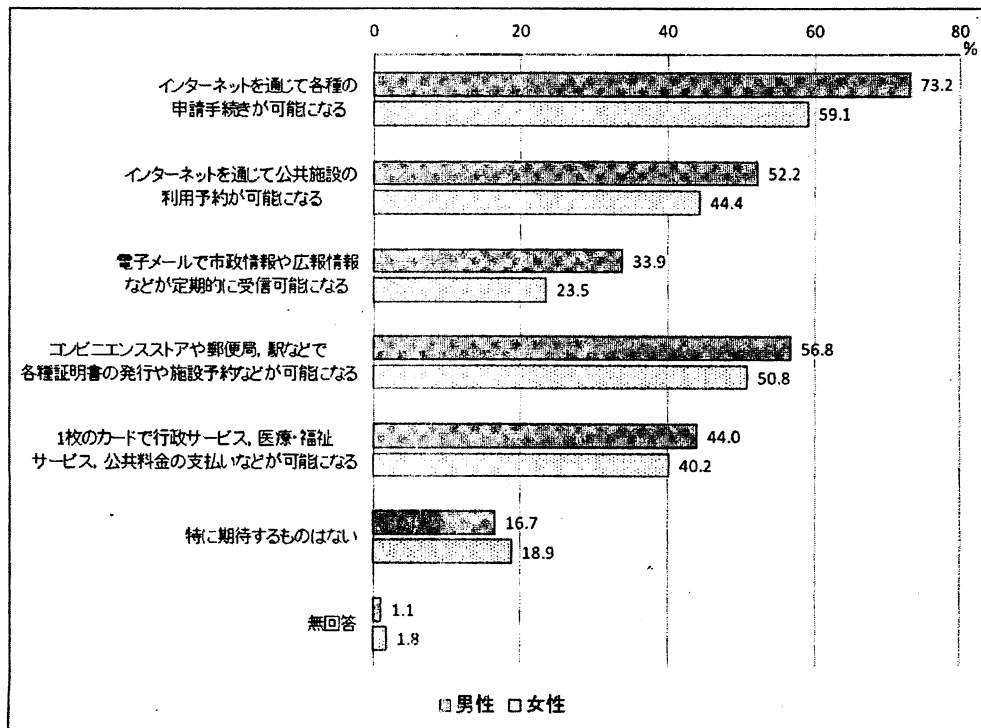
問5 市は、インターネットなどを利用したさまざまな行政サービスの提供に取り組んでいます。あなたは、今後どのようなサービスを期待していますか。
次の中から、当てはまるものすべてを回答してください。

【全体】

「インターネットを通じて各種の申請手続きが可能になる」が65.7%と最も多く、次に「コンビニエンスストアや郵便局、駅などで各種証明書の発行や施設予約などが可能になる」が53.6%と続いた。役所へ足を運ばなくても自宅や会社などで申請手続きができることや各種証明書の発行を受けられることへの期待度が高いことから、電子申請・届出のオンライン化の促進に取り組んでいく必要がある。

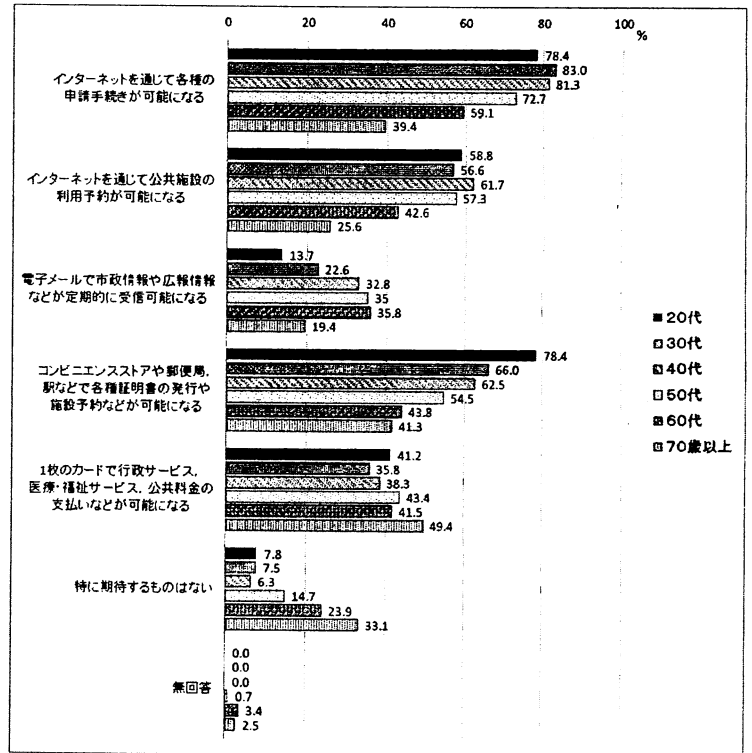


【性別】

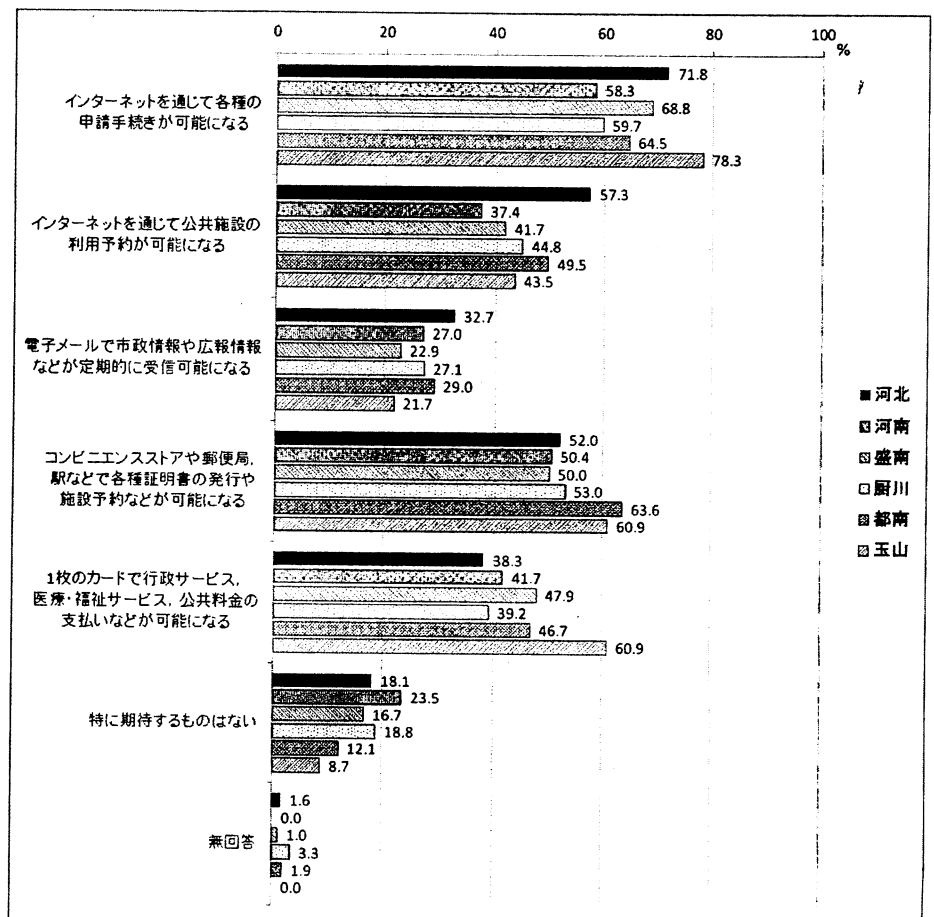


【年代別】

70歳以上は、「1枚のカードで行政サービス、医療・福祉サービス、公共料金の支払いが可能になる」が最も多かった。このことから、近年、多種のカードが発行されることで、その所有枚数が多くなっているため、高齢者が対応しきれない状況になっていることが伺われる。



【地区別】

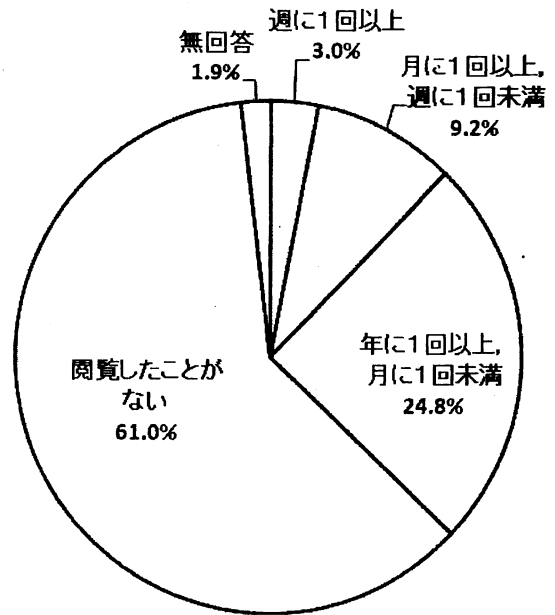


■ 盛岡市のホームページについて

問6-1 あなたは、盛岡市のホームページをどのくらいの頻度で閲覧していますか。
次の中から、当てはまるものを1つ回答してください。

【全体】

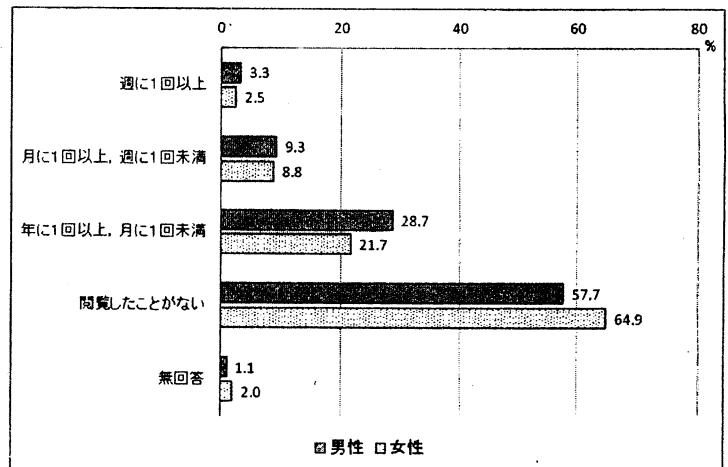
ホームページを閲覧したことがない、または閲覧する回数が月に1回未満の数が85.8%を占めた。これは、問1で家庭にパソコンがあると答えた人の割合が約7割であることのほか、市公式ホームページで必要な情報が得ることができるという周知と、市民が必要とする情報提供の充実が求められているからであると考えられる。なお、静岡県浜松市（人口79万人）、長崎県大村市（9万人）、兵庫県南あわじ市（5万人）でも閲覧する回数が月に1回未満の割合が同様の8割前後であったことから、市役所のホームページを閲覧する割合としては平均的な結果であると考えられる。



[N=770]

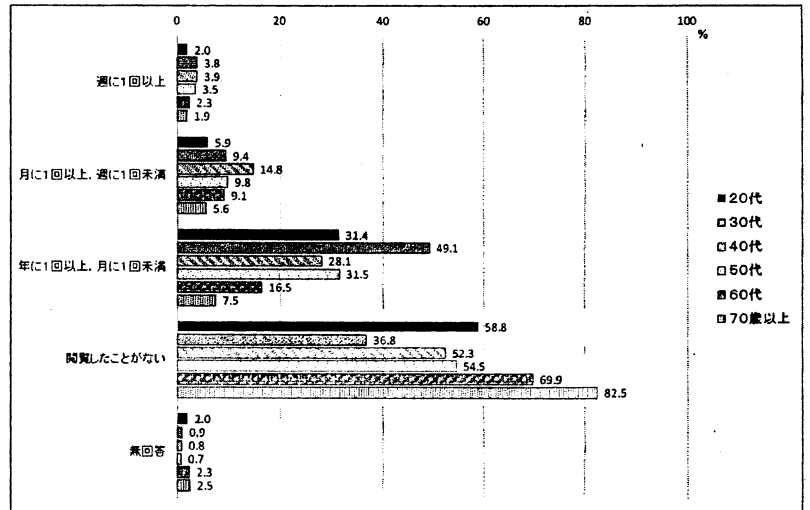
【性別】

男女ともほぼ均等の分布であり、ホームページの閲覧において、男女差は認められない。



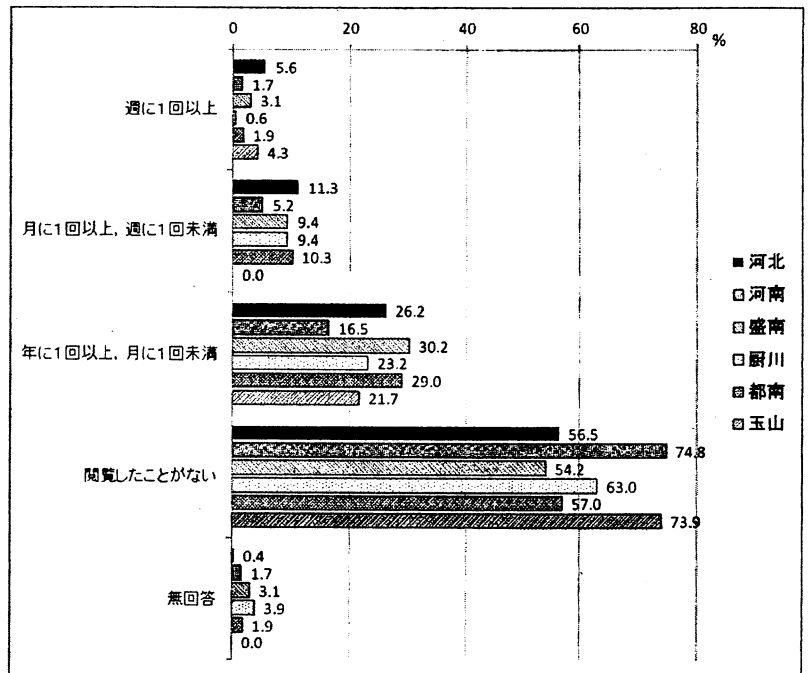
【年代別】

30～50代において閲覧している割合が他の年代より高くなっている。これは、子育てや教育などの必要な情報を得ようとする年代層が利用する傾向の表れであると考えられる。また、20代に関しては、インターネットなどに対する抵抗感は少ないものの、行政情報に対する意識が他の世代より低いことから、30～50代と比較して閲覧する必要性を感じていないため、閲覧している割合が少ないと考えられる。



【地区別】

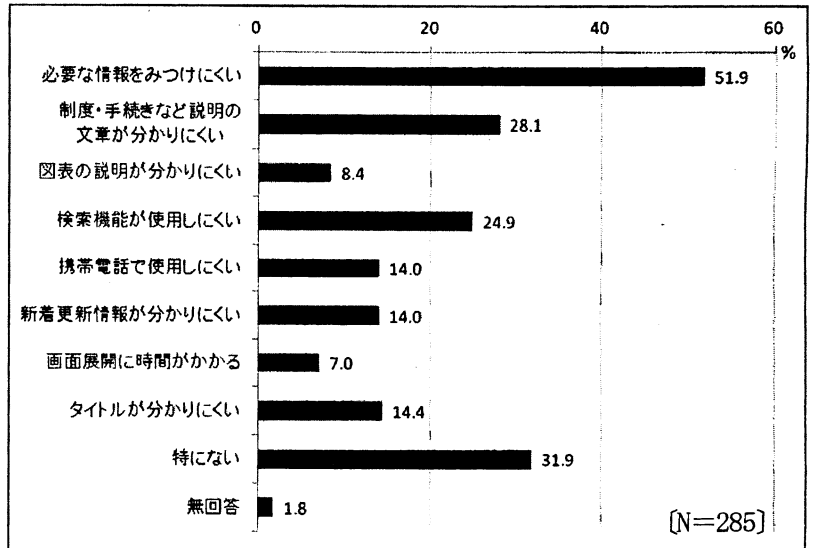
閲覧したことがない人の割合が、盛南地区(54.2%)と河南地区(74.8%)では20ポイントもの開きがある。これは、一概には言えないが、新都市形成に伴う区画整理などで新しい住宅地が増え、若い世代が多く住むことが分布差異の要因の一つと考えられる。



問6-2 問6-1で1から3を選んだ方にお聞きします。
 盛岡市のホームページで利用しにくいところがありますか。
 次の中から、当てはまるものすべてを回答してください。

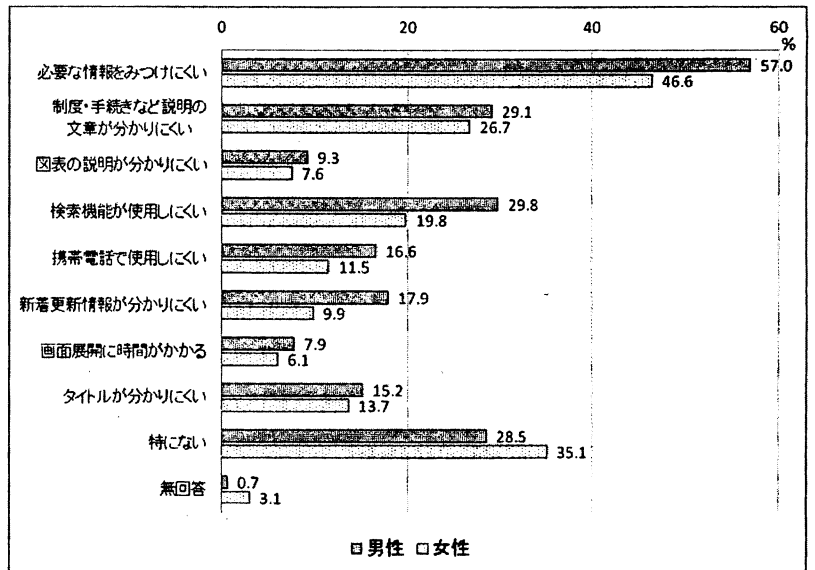
【全体】

「必要な情報を見つけにくい」と「検索機能が使用しにくい」を合わせると約75%を占めることから、多数求められる情報を優先的に見やすい位置に置くなどの工夫が必要だと考えられる。



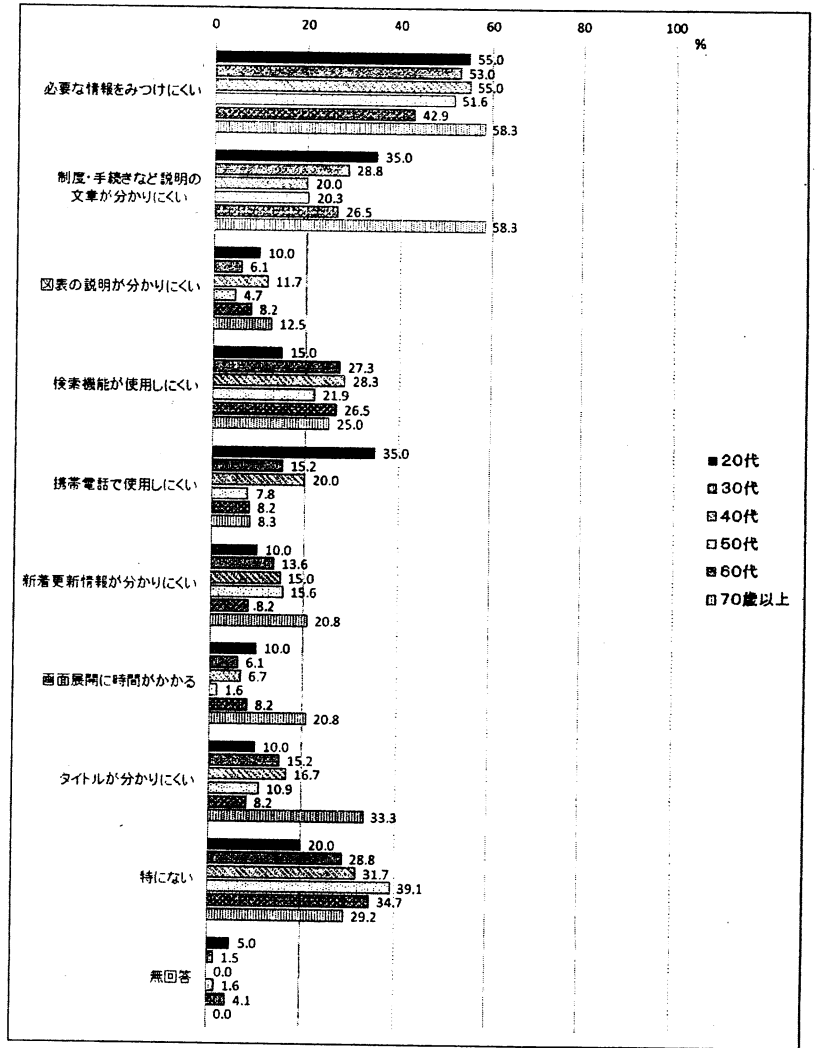
【性別】

男性が女性に比べて、すべての項目で上回っている。



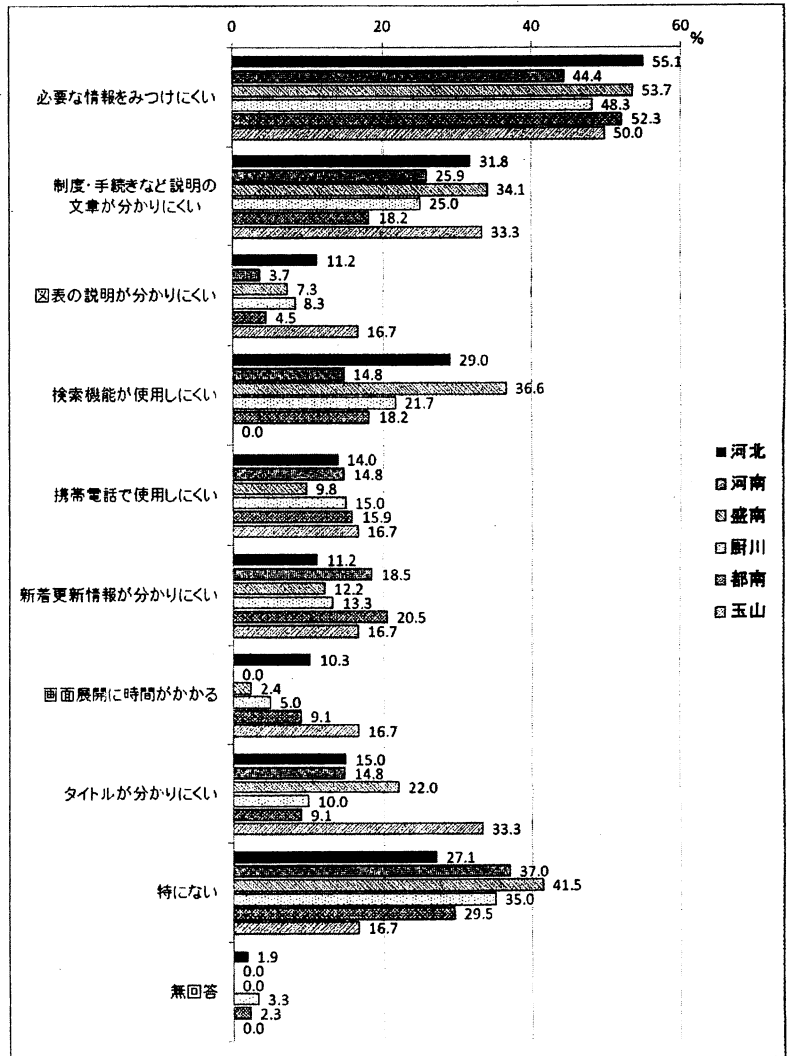
【年代別】

20代では「検索機能が使用しにくい」が15.0%と他の世代よりも低くなっている。これは、20代にとっては、検索機能を使用して情報を得ることが一般的となっているためと考えられる。また、同じく20代で「携帯電話で使用しにくい」が特に高い割合となっているのは、携帯電話で市公式ホームページを閲覧する割合が高いためと考えられる。



【地区別】

玉山区において「タイトルがわかりにくい」という項目が、他地区と比べて突出している。これは、合併により、旧村にはなかった制度や名称の違いなどから、特に高い数字が示されたことが考えられる。



【前記以外の考察】

半数以上が「必要な情報を見つけない」と答えていることから、発信する側が優先的に伝えたい情報と、受信する側が求める情報との乖離が考えられる。また、「見つけることができない」のではなく、求めている情報が掲載されていないという可能性も考えられる。このことから、検索結果の分析などにより、どのような情報を分かりやすい場所に掲載すべきかなどを改めて検証する必要がある。

Ⅲ 結果の数表

問1 あなたのご家庭には、どのような情報通信機器がありますか。

次の中から、当てはまるものすべてを回答してください。

- 1 パソコン 2 ファクシミリ 3 携帯電話・PHS（スマートフォンを除く）
 4 多機能携帯電話（スマートフォン） 5 タブレット端末 6 カーナビゲーション
 7 どれも持っていない

		実数（人）	パソコン	ファクシミリ	携帯電話・PHS（スマートフォンを除く）	多機能携帯電話（スマートフォン）	タブレット端末	カーナビゲーション	どれも持っていない	無回答
全 体		770	533	382	642	198	47	332	60	7
地区	河北	248	178	127	216	64	13	106	18	1
	河南	115	71	50	100	24	10	45	8	1
	盛南	96	73	44	81	24	8	46	7	1
	厨川	181	116	93	142	46	11	78	19	3
	都南	107	79	59	86	31	4	44	5	1
	玉山	23	16	9	17	9	1	13	3	0
	無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0
性別	男	366	270	190	316	96	30	173	23	2
	女	396	260	191	321	101	17	158	36	3
	無回答	8	3	1	5	1	0	1	1	2
年齢	20～29歳	51	38	16	40	25	4	20	1	0
	30～39歳	106	88	45	92	46	15	49	1	0
	40～49歳	128	112	76	112	53	12	77	3	0
	50～59歳	143	125	89	132	43	9	81	2	0
	60～69歳	176	105	98	152	21	6	74	13	2
	70歳以上	160	64	57	110	9	1	30	40	3
	無回答	6	1	1	4	1	0	1	0	2

問2 あなたは、今後どのような情報通信機器を利用したいと思いますか。

次の中から当てはまるものすべてを回答してください。

- 1 パソコン 2 ファクシミリ 3 携帯電話・PHS（スマートフォンを除く）
 4 多機能携帯電話（スマートフォン） 5 タブレット端末 6 カーナビゲーション
 7 特にない

		実数（人）	パソコン	ファクシミリ	携帯電話・PHS（スマートフォンを除く）	多機能携帯電話（スマートフォン）	タブレット端末	カーナビゲーション	特にない	無回答
全 体		770	390	172	271	292	164	234	185	9
地区	河北	248	134	50	84	96	64	76	56	4
	河南	115	46	26	41	44	28	32	27	1
	盛南	96	50	25	38	38	16	33	22	0
	厨川	181	95	46	68	60	33	57	49	4
	都南	107	50	18	33	45	19	29	25	0
	玉山	23	15	7	7	9	4	7	6	0
	無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0
性別	男	366	208	90	130	154	105	131	74	2
	女	396	180	81	139	137	58	101	109	5
	無回答	8	2	1	2	1	1	2	2	2
年齢	20～29歳	51	33	7	19	30	9	17	6	1
	30～39歳	106	57	19	36	57	28	42	19	0
	40～49歳	128	86	35	51	63	41	53	16	0
	50～59歳	143	91	34	60	60	42	53	22	0
	60～69歳	176	83	47	60	56	34	53	47	1
	70歳以上	160	38	29	42	26	10	14	74	5
	無回答	6	2	1	3	0	0	2	1	2

問3 情報通信技術の進展により、インターネット利用が拡大していますが、あなたは、このインターネットに対して、今後どのようなサービスに関心がありますか。

次の中から、当てはまるものすべてを回答してください。

- 1 自宅で手軽にショッピングやビデオ鑑賞などを楽しむことができる
- 2 自宅で手軽に医療や福祉などのサービスを受けることができる
- 3 テレビ会議の利用や在宅勤務の進展で、労働時間や通勤時間が短縮される
- 4 遠隔教育や電子図書館などの実現により、教育や文化の水準が向上する
- 5 市役所や県庁に行かなくても、各種行政手続きが自宅できる
- 6 遠隔地や外国の人々と交流ができる
- 7 自分の意見、映像や音楽などの作品を多くの人に伝えることができ、交際範囲や活動範囲が拡大する
- 8 通学時などの子どもの安全や、一人暮らしの高齢者の安否確認が、携帯電話やパソコンでできる
- 9 特に関心はない

		実数(人数)	自宅で手軽にショッピングやビデオ鑑賞などを楽しむことができる	自宅で手軽に医療や福祉などのサービスを受けることができる	テレビ会議の利用や在宅勤務の進展で、労働時間や通勤時間が短縮される	遠隔教育や電子図書館などの実現により、教育や文化の水準が向上する	市役所や県庁に行かなくても、各種行政手続きが自宅できる	遠隔地や外国の人々と交流ができる	自分の意見、映像や音楽などの作品を多くの人に伝えることができ、交際範囲や活動範囲が拡大する	通学時などの子どもの安全や、一人暮らしの高齢者の安否確認が、携帯電話やパソコンでできる	特に関心はない	無回答
全 体		770	322	381	133	184	515	117	88	396	135	5
地区	河北	248	113	111	44	64	165	38	31	125	41	1
	河南	115	46	52	21	24	70	19	11	60	26	0
	盛南	96	34	49	18	25	65	16	11	45	18	0
	厨川	181	70	96	29	48	123	30	21	98	33	3
	都南	107	47	60	15	21	75	13	11	59	14	1
	玉山	23	12	13	6	2	17	1	3	9	3	0
	無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
性別	男	366	167	183	71	102	267	59	57	183	53	1
	女	396	153	193	60	81	246	58	31	211	82	2
	無回答	8	2	5	2	1	2	0	0	2	0	2
年齢	20～29歳	51	35	16	12	9	39	22	7	25	3	0
	30～39歳	106	56	43	32	34	84	18	13	55	5	0
	40～49歳	128	68	70	34	40	100	19	18	82	7	0
	50～59歳	143	68	82	27	45	103	20	18	72	23	0
	60～69歳	176	60	99	19	36	110	26	23	89	39	2
	70歳以上	160	33	70	7	18	77	12	8	70	58	1
	無回答	6	2	1	2	2	2	0	1	3	0	2

問4 あなたは、インターネットを活用した情報化社会において、どのような不安や問題点を感じますか。

次の中から、当てはまるものすべてを回答してください。

- 1 パソコンなどに代表される情報技術を活用できる人と、活用できない人との間に生じる格差
- 2 都市部が利用できる高速通信サービスが、周辺部では受けられない等の基礎となる情報サービスの地域格差
- 3 知らないうちに自分の情報が他人に漏れていることへの心配
- 4 インターネットの利用から詐欺などの被害にあう危険性
- 5 子どもに見せたくないような映像や文章を簡単に入手できること
- 6 不正なコピーなど知的所有権の侵害
- 7 情報の氾濫や、そのことによる信頼性の欠如
- 8 情報通信網の事故による社会生活のまひや混乱
- 9 不安や問題点は特に感じない

		表数(人)	活用できない人との間に生じる格差	パソコンなどに代表される情報技術を活用できる人と、活用できない人との間に生じる格差	都市部が利用できる高速通信サービスが、周辺部では受けられない等の基礎となる情報サービスの地域格差	知らないうちに自分の情報が他人に漏れていることへの心配	インターネットの利用から詐欺などの被害にあう危険性	子どもに見せたくないような映像や文章を簡単に入手できること	不正コピーなど知的所有権の侵害	情報の氾濫や、そのことによる信頼性の欠如	情報通信網の事故による社会生活のまひや混乱	不安や問題点は特に感じない	無回答
全	体	770	452	225	644	528	361	256	417	364	37	10	
地区	河北	248	155	73	207	168	126	90	139	125	10	4	
	河南	115	64	29	93	84	50	34	64	56	8	1	
	盛南	96	48	28	80	62	35	23	48	40	6	1	
	厨川	181	108	58	153	126	87	69	101	84	7	3	
	都南	107	60	27	91	73	49	32	57	48	5	1	
	玉山	23	17	10	20	15	14	8	8	11	1	0	
	無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
性別	男	366	217	128	309	258	160	113	176	173	13	3	
	女	396	231	96	334	268	199	142	239	190	23	5	
	無回答	8	4	1	1	2	2	1	2	1	1	2	
年齢	20～29歳	51	28	20	46	37	21	17	23	22	1	0	
	30～39歳	106	53	38	96	73	59	28	65	56	1	0	
	40～49歳	128	75	35	114	99	78	40	78	61	2	0	
	50～59歳	143	86	53	123	107	57	54	87	73	6	1	
	60～69歳	176	116	49	149	122	81	67	92	95	9	4	
	70歳以上	160	91	29	114	88	64	49	71	57	18	3	
	無回答	6	3	1	2	2	1	1	1	0	0	2	

問5 市は、インターネットなどを利用したさまざまな行政サービスの提供に取り組んでいます。あなたは、今後どのようなサービスを期待していますか。

次の中から、当てはまるものすべてを回答してください。

- 1 インターネットを通じて各種の申請手続きが可能になる
- 2 インターネットを通じて公共施設の利用予約が可能になる
- 3 電子メールで市政情報や広報情報などが定期的に受信可能になる
- 4 コンビニエンスストアや郵便局、駅などで各種証明書の発行や施設予約などが可能になる
- 5 1枚のカードで行政サービス、医療・福祉サービス、公共料金の支払いなどが可能になる
- 6 特に期待するものはない

		実数（人）	インターネットを通じて各種の申請手続きが可能になる	インターネットを通じて公共施設の利用予約が可能になる	電子メールで市政情報や広報情報などが定期的に受信可能になる	コンビニエンスストアや郵便局、駅などで各種証明書の発行や施設予約などが可能になる	一枚のカードで行政サービス、医療・福祉サービス、公共料金の支払いなどが可能になる	特に期待するものはない	無回答
全 体		770	506	369	219	413	324	137	13
地区	河北	248	178	142	81	129	95	45	4
	河南	115	67	43	31	58	48	27	0
	盛南	96	66	40	22	48	46	16	1
	厨川	181	108	81	49	96	71	34	6
	都南	107	69	53	31	68	50	13	2
	玉山	23	18	10	5	14	14	2	0
	無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
性別	男	366	268	191	124	208	161	61	4
	女	396	234	176	93	201	159	75	7
	無回答	8	4	2	2	4	4	1	2
年齢	20～29歳	51	40	30	7	40	21	4	0
	30～39歳	106	88	60	24	70	38	8	0
	40～49歳	128	104	79	42	80	49	8	0
	50～59歳	143	104	82	50	78	62	21	1
	60～69歳	176	104	75	63	77	73	42	6
	70歳以上	160	63	41	31	66	79	53	4
	無回答	6	3	2	2	2	2	1	2

問6-1 あなたは、盛岡市のホームページをどのくらいの頻度で閲覧していますか。

次の中から、当てはまるものを1つ回答してください。

- 1 週に1回以上 →問6-2へ
 2 月に1回以上, 週に1回未満 →問6-2へ
 3 年に1回以上, 月に1回未満 →問6-2へ
 4 閲覧したことがない →これでアンケートは終了です。

		実数 (人)	週に 一回以上	月に 一回以上, 週に一回未満	年に 一回以上, 月に一回未満	閲覧した ことがない	無回答
全 体		770	23	71	191	470	15
地区	河北	248	14	28	65	140	1
	河南	115	2	6	19	86	2
	盛南	96	3	9	29	52	3
	厨川	181	1	17	42	114	7
	都南	107	2	11	31	61	2
	玉山	23	1	0	5	17	0
	無回答	0	0	0	0	0	0
性別	男	366	12	34	105	211	4
	女	396	10	35	86	257	8
	無回答	8	1	2	0	2	3
年齢	20~29 歳	51	1	3	16	30	1
	30~39 歳	106	4	10	52	39	1
	40~49 歳	128	5	19	36	67	1
	50~59 歳	143	5	14	45	78	1
	60~69 歳	176	4	16	29	123	4
	70 歳以上	160	3	9	12	132	4
	無回答	6	1	0	1	1	3

問6—2 問6—1で1から3を選んだ方にお聞きします。

盛岡市のホームページで利用しにくいところはありますか。

次の中から、当てはまるものすべてを回答してください。

- 1 必要な情報を見つけにくい
- 2 制度・手続きなど説明の文章が分かりにくい
- 3 図表の説明が分かりにくい
- 4 検索機能が使用しにくい
- 5 携帯電話で使用しにくい
- 6 新着更新情報が分かりにくい
- 7 画面展開に時間がかかる
- 8 タイトルが分かりにくい
- 9 特にない

		実数 (人)	必要な情報を見つけにくい	制度・手続きなど説明の文章が分かりにくい	図表の説明が分かりにくい	検索機能が使用しにくい	携帯電話で使用しにくい	新着更新情報が分かりにくい	画面展開に時間がかかる	タイトルが分かりにくい	特にない	無回答
全 体		285	148	80	24	71	40	40	20	41	91	5
地区	河北	107	59	34	12	31	15	12	11	16	29	2
	河南	27	12	7	1	4	4	5	0	4	10	0
	盛南	41	22	14	3	15	4	5	1	9	17	0
	厨川	60	29	15	5	13	9	8	3	6	21	2
	都南	44	23	8	2	8	7	9	4	4	13	1
	玉山	6	3	2	1	0	1	1	1	2	1	0
	無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
性別	男	151	86	44	14	45	25	27	12	23	43	1
	女	131	61	35	10	26	15	13	8	18	46	4
	無回答	3	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0
年齢	20～29歳	20	11	7	2	3	7	2	2	2	4	1
	30～39歳	66	35	19	4	18	10	9	4	10	19	1
	40～49歳	60	33	12	7	17	12	9	4	10	19	0
	50～59歳	64	33	13	3	14	5	10	1	7	25	1
	60～69歳	49	21	13	4	13	4	4	4	4	17	2
	70歳以上	24	14	14	3	6	2	5	5	8	7	0
	無回答	2	1	2	1	0	0	1	0	0	0	0

IV 調査票

平成24年度 市民アンケート調査

テーマ『電子市役所について』

平成 24 年 7 月
実施主体 盛岡市

ご記入にあたってのお願い

- 1 この調査票は、必ずあて名の本人がお答えください。
- 2 質問を読んで、選んだ番号を返信用はがきの回答欄に記入してください。
- 3 記入が終わった返信用はがきは、**8月3日（金）**までに投かんしてください。
切手を貼る必要はありません。
- 4 この調査についてのお問い合わせは、次のところへお願いします。

盛岡市役所 市長公室 こうちょうこうぼう 広聴広報課 こうちょう 広聴係

[電話] 626-7517 (ダイヤルイン)

～ごみ減量化に取り組みましょう～

盛岡市は、「もりおか 30 万人のごみ減量化行動計画」により、平成 28 年度までに盛岡市全体でごみの総排出量 18% 減を目標にしています。

【電子市役所について】

この調査は、次期盛岡市情報化基本計画を策定するため、市民の皆さんの情報機器の保有状況や必要とするサービスについてお尋ねしようとするものです。この調査を基に、インターネットなどを利用したさまざまな行政サービス（電子市役所）を進めていきたいと考えております。ぜひご協力をお願いいたします。

回答は、質問ごとに選んだ番号を返信用はがきの回答欄に記入してください。

《最初にあなた自身のことについてお聞きします。》

1 【性別】 あなたの性別は。

- 1 男 2 女

2 【年齢】 あなたの年齢はおいくつですか。（平成 24 年 7 月 1 日現在）

- 1 20～29 歳 2 30～39 歳 3 40～49 歳
4 50～59 歳 5 60～69 歳 6 70 歳以上

《電子市役所についてお聞きします。》

問 1 あなたの家庭には、どのような情報通信機器がありますか。
次の中から、当てはまるものすべてを回答してください。

- 1 パソコン
2 ファクシミリ
3 携帯電話・PHS（スマートフォンを除く）
4 多機能携帯電話（スマートフォン）
5 タブレット端末※
6 カーナビゲーション
7 どれもっていない

※タブレット端末とは、画面サイズがスマートフォンより大きく、液晶の画面に指先をあてながら操作する携帯型情報端末。

問 2 あなたは、今後どのような情報通信機器を利用したいと思いますか。
次の中から、当てはまるものすべてを回答してください。

- 1 パソコン
- 2 ファクシミリ
- 3 携帯電話・PHS（スマートフォンを除く）
- 4 多機能携帯電話（スマートフォン）
- 5 タブレット端末
- 6 カーナビゲーション
- 7 特にない

問 3 情報通信技術の進展により、インターネット利用が拡大していますが、あなたは、このインターネットに対して、今後どのようなサービスに関心がありますか。

次の中から、当てはまるものすべてを回答してください。

- 1 自宅で手軽にショッピングやビデオ鑑賞などを楽しむことができる
- 2 自宅で手軽に医療や福祉などのサービスを受けることができる
- 3 テレビ会議の利用や在宅勤務の進展で、労働時間や通勤時間が短縮される
- 4 遠隔教育や電子図書館などの実現により、教育や文化の水準が向上する
- 5 市役所や県庁に行かなくても、各種行政手続きが自宅で行える
- 6 遠隔地や外国の人々と交流ができる
- 7 自分の意見、映像や音楽などの作品を多くの人に伝えることができ、交際範囲や活動範囲が拡大する
- 8 通学時などの子どもの安全や、一人暮らしの高齢者の安否確認が、携帯電話やパソコンで行える
- 9 特に関心はない

問 4 あなたは、インターネットを活用した情報化社会において、どのような不安や問題点を感じますか。

次の中から、当てはまるものすべてを回答してください。

- 1 パソコンなどに代表される情報技術を活用できる人と、活用できない人との間に生じる格差
- 2 都市部が利用できる高速通信サービスが、周辺部では受けられない等の基礎となる情報サービスの地域格差
- 3 知らないうちに自分の情報が他人に漏れていることへの心配
- 4 インターネットの利用から詐欺などの被害にあう危険性
- 5 子どもに見せたくないような映像や文章を簡単に入手できること
- 6 不正コピーなど知的所有権の侵害
- 7 情報の氾濫や、そのことによる信頼性の欠如
- 8 情報通信網の事故による社会生活のまひや混乱
- 9 不安や問題点は特に感じない

問 5 市は、インターネットなどを利用したさまざまな行政サービスの提供に取り組んでいます。あなたは、今後どのようなサービスを期待していますか。

次の中から、当てはまるものすべてを回答してください。

- 1 インターネットを通じて各種の申請手続きが可能になる
- 2 インターネットを通じて公共施設の利用予約が可能になる
- 3 電子メールで市政情報や広報情報などが定期的に受信可能になる
- 4 コンビニエンスストアや郵便局、駅などで各種証明書の発行や施設予約などが可能になる
- 5 1枚のカードで行政サービス、医療・福祉サービス、公共料金の支払いなどが可能になる
- 6 特に期待するものはない

問 6-1 あなたは、盛岡市のホームページをどのくらいの頻度で閲覧していますか。

次の中から、当てはまるものを1つ回答してください。

- 1 週に1回以上 → **問 6-2**へ
- 2 月に1回以上、週に1回未満 → **問 6-2**へ
- 3 年に1回以上、月に1回未満 → **問 6-2**へ
- 4 閲覧したことがない → これでアンケートは終了です。

問 6-2 問 6-1で1から3を選んだ方にお聞きします。

盛岡市のホームページで利用しにくいところがありますか。

次の中から、当てはまるものすべてを回答してください。

- 1 必要な情報を見つけにくい
- 2 制度・手続きなど説明の文章が分かりにくい
- 3 図表の説明が分かりにくい
- 4 検索機能が使用しにくい
- 5 携帯電話で使用しにくい
- 6 新着更新情報が分かりにくい
- 7 画面展開に時間がかかる
- 8 タイトルが分かりにくい
- 9 特にない

これでアンケートは終了です。
ご協力ありがとうございます

平成 24 年度
市民アンケート調査結果報告書
平成 25 年 2 月発行

発行・編集 盛岡市市長公室広聴広報課
〒020-8530 盛岡市内丸 12 番 2 号
電話 (019) 651-4111

この報告書は再生紙を使用しています。