

市のデジタル化推進に関する市民アンケート実施報告

1 実施目的

北本市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画が令和7年度に満了となるため、令和8年度から令和12年度までを対象とした新たな計画への改定を行います。市のデジタル化による行政サービスの向上や業務効率化を推進する計画を策定するため、市民参画推進条例第7条第1項第4号によるアンケート調査を実施いたしました。

2 調査対象

北本市に在住の方、市外在住の方で市内在学、市外在住の方で市内在勤

3 実施方法

（1）北本市 HP 上にアンケートを公開

ア 実施期間

令和7年9月16日（火）から9月30日（火）まで

イ 回答方法

Web のフォームにて回答

（2）& green market にてアンケートを実施

ア 実施時期

令和7年9月27日（土）16時から20時まで

イ 実施場所

北本市役所 みどりの広場前通路

ウ 回答方法

Web のフォーム及びアンケート用紙にて回答

4 アンケート総数

合計 76件

（1）北本市 HP 上でのアンケート

31件

（2）& green market にてアンケート

45件

5 開催概要

（1）北本市 HP 上でのアンケート

北本市ホームページ上でアンケートを公開し、募集を行いました。また、北本市公式 LINE 及び X を活用して、アンケート実施の周知を行いました。

（2）& green market でのアンケート

& green market 会場内にアンケートブースを設置し、職員が来場者にアンケートの意義を説明したうえで、アンケートへの協力を呼びかけました。

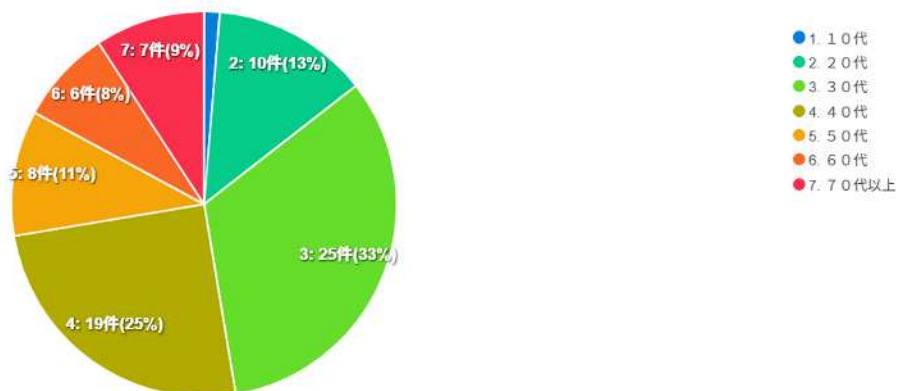
6 アンケート結果

(1) あなたご自身についてお聞かせください。

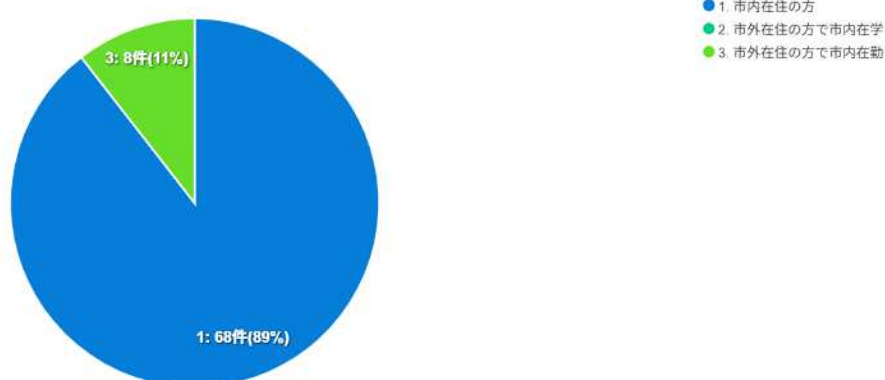
【結果】

回答者は、30代～40代の働き世代が多く、スマートフォンの利用率が非常に高い結果となりました。また、パソコン利用者も半数以上おり、IT機器の普及率は全体的に高めとなっております。

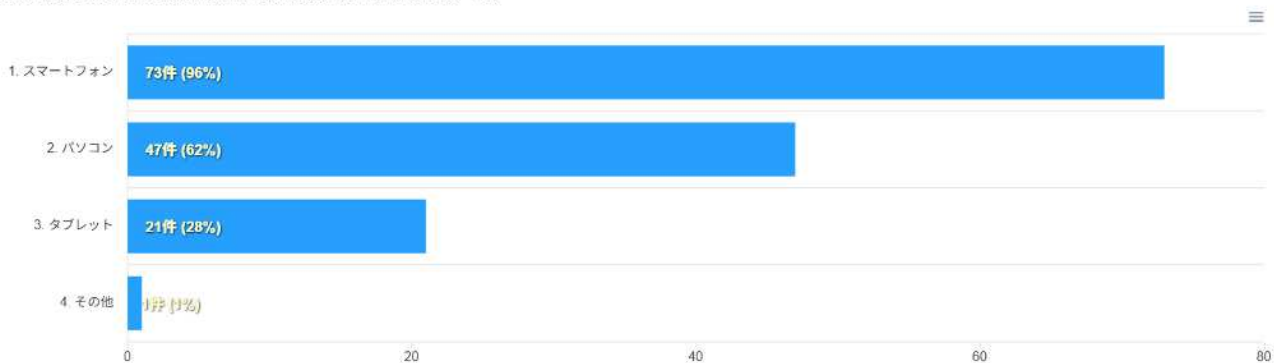
あなたの年代をお聞かせください。



市内在住、在学、在勤についてお聞かせください。



あなたは日常生活でどの機器を利用していますか。(あてはまるものすべて)

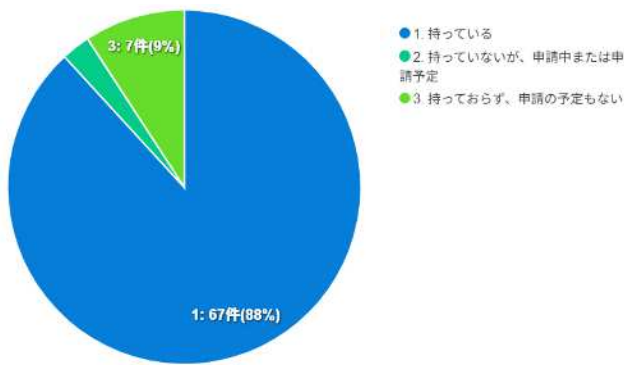


(2) マイナンバーカードの利用についてお聞かせください。

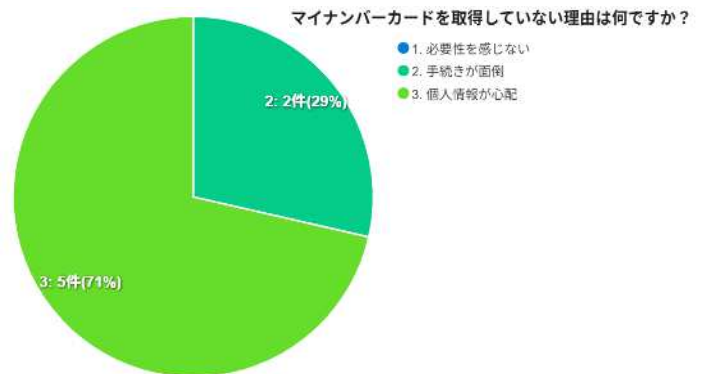
【結果】

マイナンバーを保有している方が 88% となり、主な利用目的は本人確認や健康保険証など幅広く活用されています。未取得理由については「個人情報に心配」(71%) が最多となりました。また、マイナンバーの利用目的においては「市役所に行かなくてもできる手続きの種類が増えること」が最重要とされています。

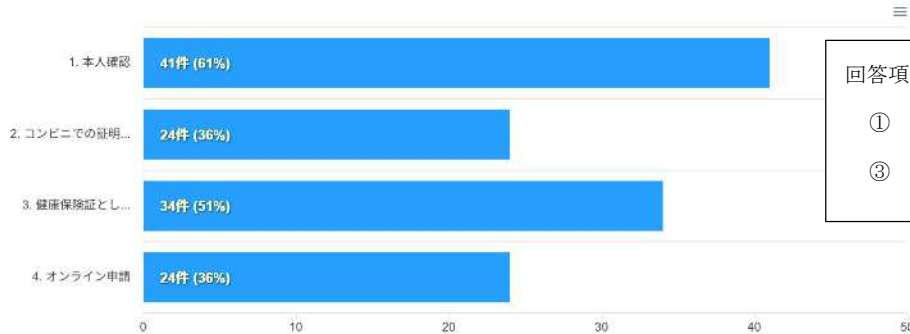
あなたはマイナンバーカードをお持ちですか。



(「持っておらず、申請の予定もない」と答えた方へ)



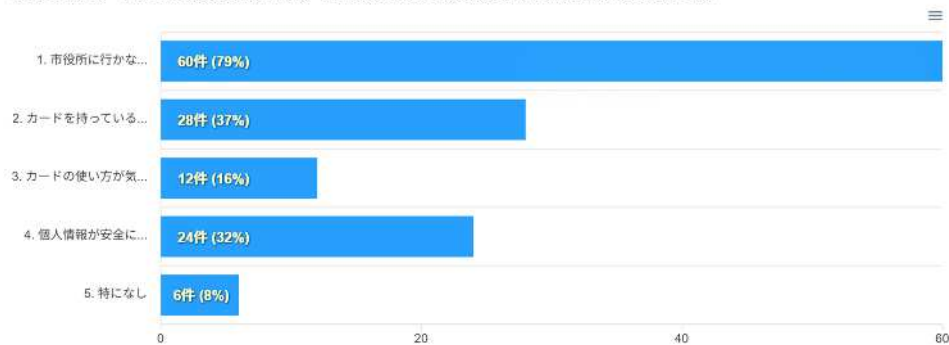
(「持っている」と答えた方へ) マイナンバーカードをどのような目的で利用していますか？



回答項目

- ① 本人確認 ② コンビニでの証明書発行
③ 健康保険証として利用 ④ オンライン申請

マイナンバーカードがもっと便利になるために、市にどのようなことを期待しますか。(あてはまるものすべて)



回答項目

- ① 市役所に行かなくてもできる手続きの種類が増えること ② カードを持っていると受けられる独自のサービス (施設割引など)
③ カードの使い方が気軽に相談できる窓口や説明会があること ④ 個人情報に安全に守られているという安心感が高まること
⑤ 特になし

(3) 市役所の手続きのオンライン化についてお聞かせください。

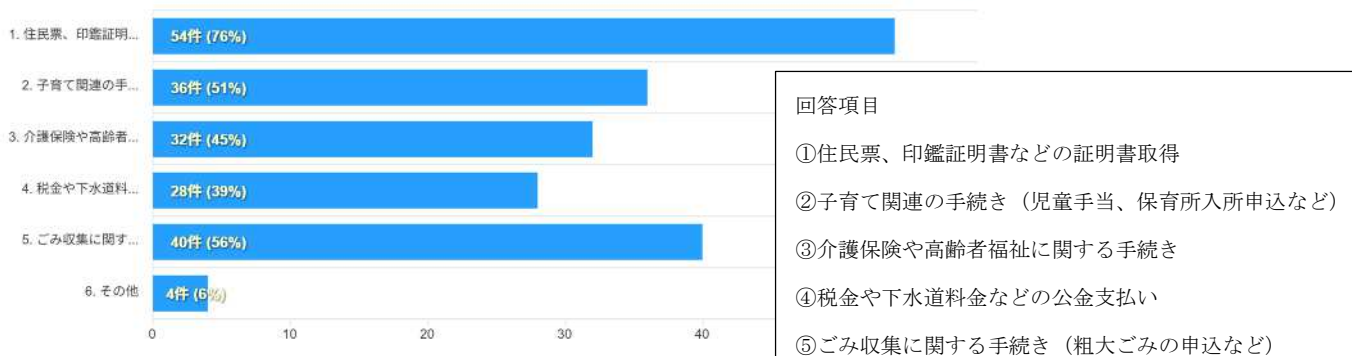
【結果】

全体の約半数が積極的に手続きのオンライン化に前向きであり、「証明書の取得」がもっとも強く求められております。次いで、子育て・福祉・税金・ごみ等、日常的な行政サービスに対する利便性の向上も希望されています。

現在、住民票の取得や施設の予約など、市役所の様々な手続きがスマートフォンやパソコンからできるようになってきています。今後、オンラインで利用できる手続きが増えたら、利用してみたいと思いますか。



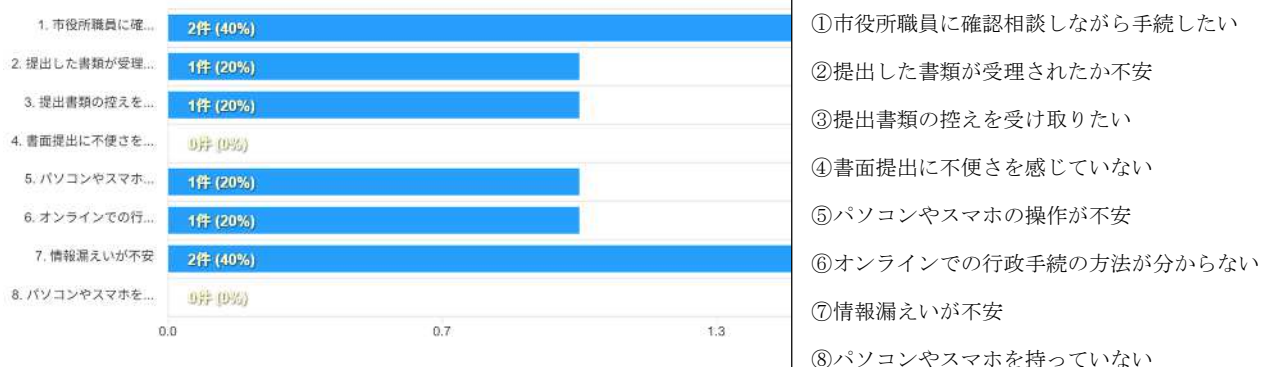
特に、どのような手続きがオンラインでできたら便利だと思いますか。(あてはまるものすべて)



【その他主な意見】

- ・住民票や印鑑証明をマイナンバーカードで電子認証
- ・窓口で申請する際の記入書類の削減やペーパーレス化
- ・電子申請（情報開示請求申請、附属機関委員応募等）

オンラインで利用したくないと考える理由は何ですか。(あてはまるものすべて)

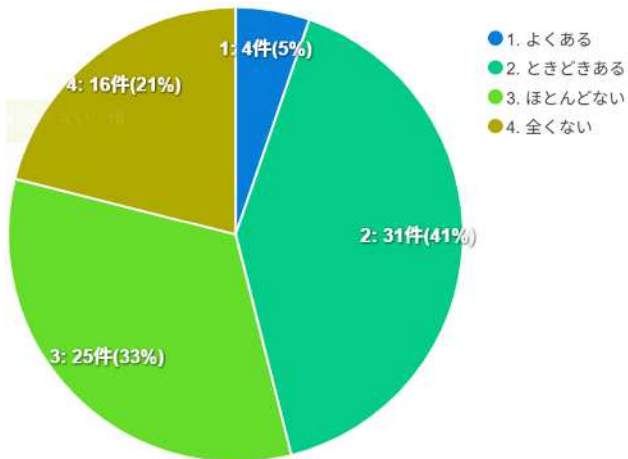


(4) デジタル活用の支援についてお聞かせください。

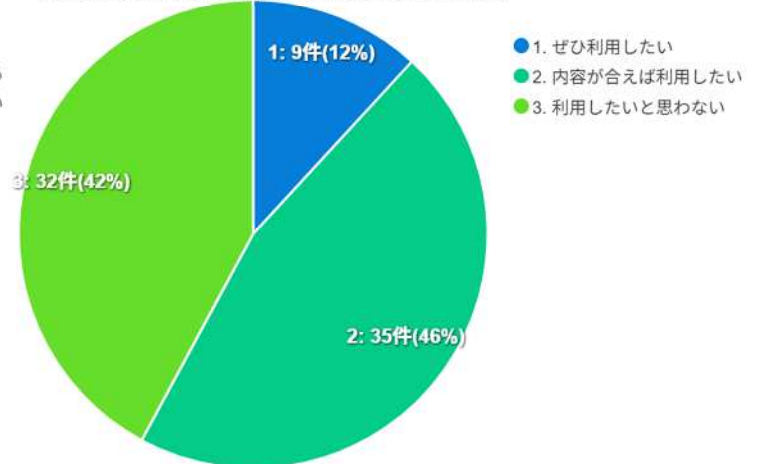
【結果】

約半数の方が IT 利用に不安を感じており、講座受講については半数以上の方が利用してみたいと積極的なご回答となりました。その中でも、オンライン手続きの操作方法やネット詐欺対策、キャッシュレス決済など、多様な講座を希望される声が多く寄せられております。

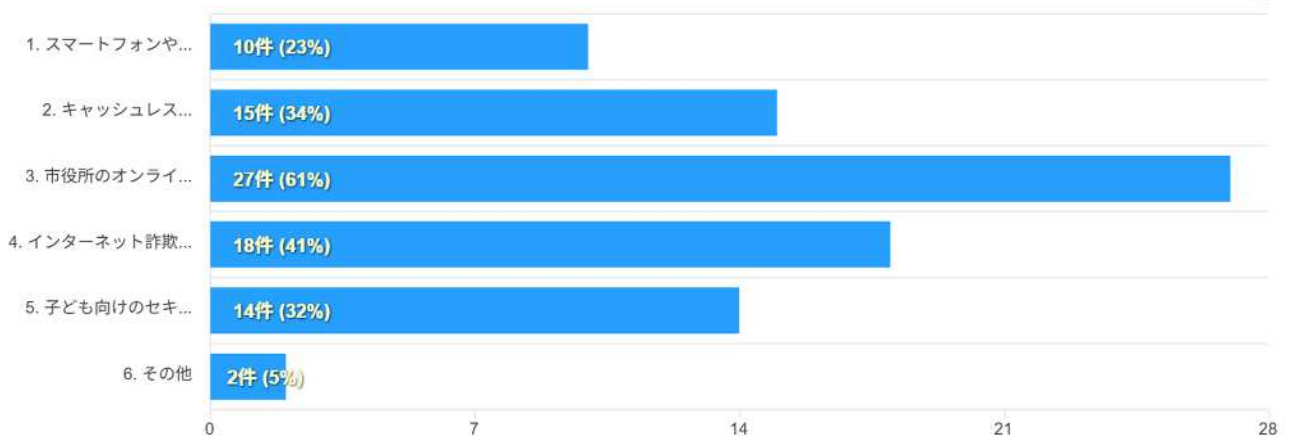
スマートフォンやパソコンの操作、インターネットの利用で困ったり、不安に感じたりすることはありますか。



市が主催する、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講座があれば利用してみたいと思いますか。



(「利用したい」と答えた方へ) どのような内容に関心がありますか。(あてはまるものすべて)



回答項目

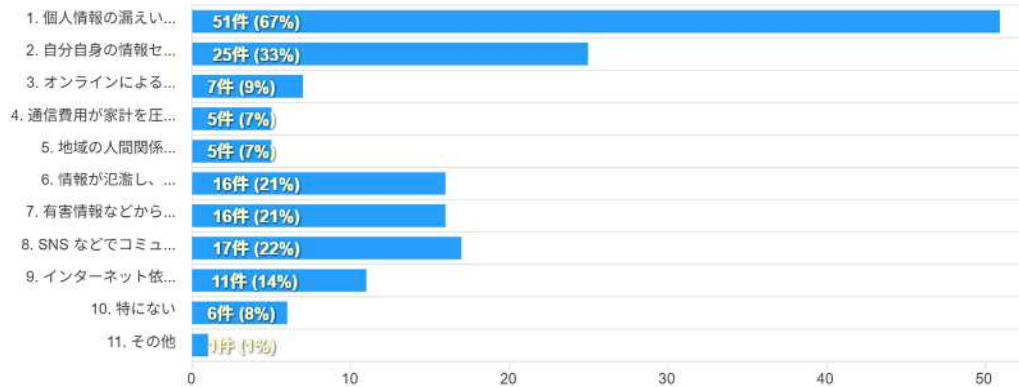
- ①スマートフォンやパソコンの基本的な使い方
- ②キャッシュレス決済の使い方
- ③市役所のオンライン手続きの操作方法
- ④インターネット詐欺などのトラブルから身を守る方法
- ⑤子ども向けのセキュリティ教室
- ⑥その他

(5) デジタル化全般についてお聞かせください。

【結果】

「個人情報漏えい」に関する不安が最も高く、セキュリティ対策への懸念も強いいため、デジタル化に向けて大きな課題となっております。次いで、オンライン化の進展による対面機会の減少や、子どもたちへの悪影響に対する懸念も見受けられ、単なる電子化だけでなく、社会的なつながりや安全面のケアが不可欠であることが明らかとなりました。

インターネットやSNSなどが普及していることについて不安を感じていることはありますか。



回答項目

- ① 個人情報の漏えいにより、不正に利用されてしまうのではないかな ②自分自身の情報セキュリティ対策をどのように行えばよいかわからない
③ オンラインによる手続き等が普及し、対面による手続きが減ることで、不自由になるのではないかな
④ 通信費用が家計を圧迫するのではないかな ⑤地域の人間関係が疎遠になるのではないかな ⑥情報が氾濫し、振り回されるのではないかな
⑦ 有害情報などから子供たちが悪影響を受けるのではないかな
⑧ SNSなどでコミュニケーション相手とのトラブル（苛め・誹謗中傷）に巻き込まれるのではないかな
⑨ インターネット依存症が増えるのではないかな ⑩特にない ⑪その他

その他、北本市のデジタル化について、ご意見やご提案があれば自由にお書きください。

【結果】

デジタル化の利便性だけでなく、「対面窓口の維持」「使いやすいシステムへの改善」「誰もが使える体制整備」など、多様なニーズと配慮を求めるご意見が寄せられました。今後、システム運用の透明性や安全性が重要であると考えられます。

【主な意見】

- ・各種窓口手続きを電子化しつつ、紙や窓口対応を市民が選べる形にしてほしい。
- ・ZoomなどのWeb会議システムによる窓口対応、説明会を行ってほしい。
- ・公共施設の利用時など、許可書を電子化してほしい。
- ・広報誌の紙面配布は希望者のみとし、デジタル配布を基本としたらどうか。
- ・システム障害やサイバー攻撃が発生した際には、市民生活に深刻な影響が及ぶ可能性があるため、リスクも踏まえたうえで積極的なデジタル化の推進をしていただきたい。
- ・市民の安心・信頼を守る観点から、一律のデジタル化を進めるのではなく、情報の重要度に応じた段階的な導入とリスク管理を行っていただきたい。
- ・高齢者やデジタル環境がない方へのサポート体制を自治体や医療機関などと連携しながら整えてほしい。

7 まとめ

今回のアンケート調査からは、デジタル化やオンライン行政サービスの推進に対して高い期待が寄せられている一方で、個人情報の保護や操作面に関する不安を強く感じていることが明らかになりました。市民一人ひとりが安心して便利に行政サービスを利用できるよう、多様なニーズへの配慮やセキュリティ対策、きめ細かなサポート体制の構築を考慮し、デジタル化を推進する必要があると考えております。