

情報化に関する市民アンケート調査報告書

平成14年1月

鹿児島市企画部情報政策課

目 次

第1章 アンケート調査の概要

1. 調査目的	1
2. 調査内容	1
3. 調査対象	1
4. 調査方法と実施経過	2
5. 回収状況と回答者の内訳	2
(1) 年代別・性別の回答者数と回収率	2
(2) 職業別回答者数	2
(3) 地域別回答者数	3

第2章 調査結果

1. 家庭における情報通信機器の所有状況、情報通信サービスの利用状況	
(1) 全体像	4
(2) パソコンの所有に関する分析	
年代別所有状況	5
職業別所有状況	5
地域別所有状況	6
所有者の現状	7
非所有者の意識	9
家庭以外の場所でのパソコンの利用状況	10
(3) 携帯電話・PHSの所有に関する分析	
年代別所有状況	12
職業別所有状況	12
所有者の現状	13
非所有者の意識	15
2. インターネットの利用状況	
(1) 利用に関する分析	
全体の利用状況	16
年代別利用状況	16
職業別利用状況	17
地域別利用状況	17
(2) 利用者の現状	
利用機器	18
利用場所	19
利用目的	20
利用頻度	21
不満や不安	22
(3) 非利用者の意識	23

3 . 鹿児島市からの情報提供	
(1) 情報入手手段の現状 -----	2 5
(2) 情報入手の最適手段 -----	2 6
(3) 鹿児島市のホームページの利用	
利用状況 -----	2 7
項目別の利用状況 -----	2 7
利用頻度 -----	2 9
4 . I T、電子市役所	
(1) I T社会実現のための重要な取り組み-----	3 0
(2) I T進展に対する不安 -----	3 2

第3章 調査結果のまとめ

1 . 全国との比較 -----	3 3
2 . 前回調査との比較 -----	3 4
3 . 情報化の現状と将来の可能性-----	3 6
4 . 市民への適切な情報提供手段やホームページについて -----	3 8
5 . 「I T」「電子市役所」について-----	3 8

第4章 「I T」「電子市役所」に対する自由意見

1 . 電子市役所・行政サービスの情報化	
(1) 申請・届出等手続きのオンライン化-----	3 9
(2) 提供してほしい情報、ホームページ-----	4 0
(3) 情報公開、行政情報の透明化-----	4 1
(4) 行政事務の効率化、コスト削減-----	4 1
(5) 「電子市役所」全般-----	4 2
2 . 情報格差への対応	
(1) 情報格差について-----	4 8
(2) 高齢者対応-----	5 0
(3) パソコン・インターネット講習会の充実-----	5 2
3 . 個人情報保護、セキュリティ対策-----	5 5
4 . インターネット利用環境の整備	
(1) ネットワーク等の整備-----	5 6
(2) 通信コスト-----	5 6
(3) 機器の貸与、補助-----	5 7
(4) 公共施設でのパソコン設置-----	5 8
5 . 人間的な行政サービス-----	5 8
6 . I T社会全般-----	6 1
7 . その他-----	7 1

第1章 アンケート調査の概要

1. 調査目的

平成10年3月に策定した鹿児島市地域情報化計画に掲げた方策が概ね実現する中、「電子市役所」の構築などITの進展に対応した情報化施策の新たな取り組みが必要となっており、今後、現計画の改訂を行うこととしている。今回実施した市民アンケート調査は、本市における情報通信機器や情報通信サービスの普及状況、IT施策に関する市民ニーズを把握するために行ったもので、この調査結果は、現計画の改訂に向けての基礎資料とするとともに、ホームページの充実など、現在実施している施策への反映に活用するものである。

2. 調査内容

当調査では、上記の目的を踏まえ、次の三つの事項について調査を行った。

(1) 市民生活における情報化の実態の把握

情報関連機器の所有状況、情報通信サービスの利用状況

パソコンの所有状況

家庭以外でのパソコンの利用状況

携帯電話等の利用状況

インターネットの利用状況

(2) 市民への行政情報の提供に関する調査

提供方法に関する市民の意向

本市のホームページの利用（閲覧）状況

(3) 「IT」や「電子市役所」に関する市民の意向の把握

3. 調査対象

20～79才の市民4,200名（男女2,100名ずつ）を対象とし、5月末現在の住民基本台帳から年齢階層別、性別に配慮し、無作為に抽出した。

図表1 対象者の内訳

年齢	男性	女性	合計
20代	350	350	700
30代	350	350	700
40代	350	350	700
50代	350	350	700
60代	350	350	700
70代	350	350	700
合計	2,100	2,100	4,200

4. 調査方法と実施経過

(1) 調査方法

郵送配付、郵送回収

(2) 実施経過

調査票送付

平成13年7月6日(金)

調査票回収

平成13年7月9日(月)～平成13年8月10日(金)

5. 回収状況と回答者の内訳

(1) 年代別・性別の回答者数と回収率

有効回答数は1,972件、回収率は47.0%であった。

図表2 回答者数と回収率

年代	回答者数					回収率		
	男性	女性	不明	総計	(構成比)	男性	女性	計
20代	83	120		203	10.3%	23.7%	34.3%	29.0%
30代	116	171	2	289	14.7%	33.1%	48.9%	41.3%
40代	143	191	2	336	17.0%	40.9%	54.6%	48.0%
50代	139	190	1	330	16.7%	39.7%	54.3%	47.1%
60代	200	187	3	390	19.8%	57.1%	53.4%	55.7%
70代	207	164	6	377	19.1%	59.1%	46.9%	53.9%
不明	16	25	6	47	-	-	-	-
総計	904	1048	20	1972	100.0%	43.0%	49.9%	47.0%

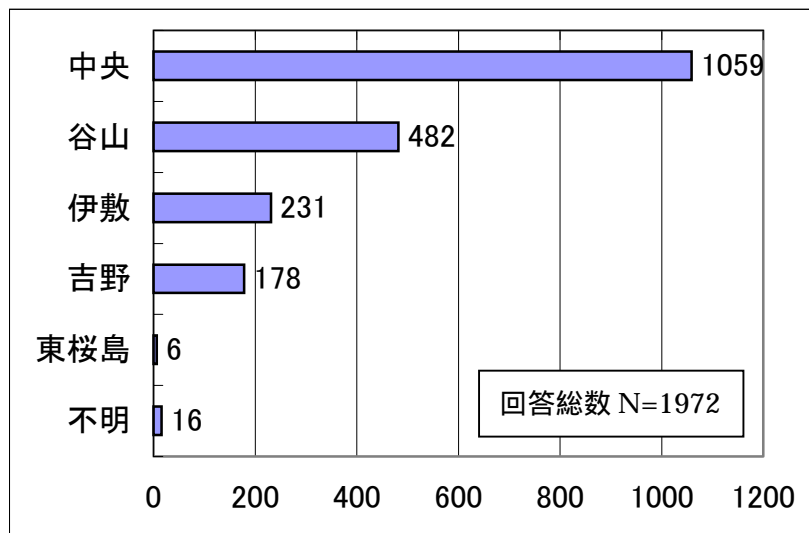
(2) 職業別回答者数

図表3 職業別回答者数

農林 水産業	自営業	会社員	公務員	会社 役員	パート・ アルバイト	学生	家事 従事	無職	その他	不明	総計
13	144	415	126	54	181	32	301	532	123	51	1,972

(3)地域別回答者数

図表4 地域別回答者数



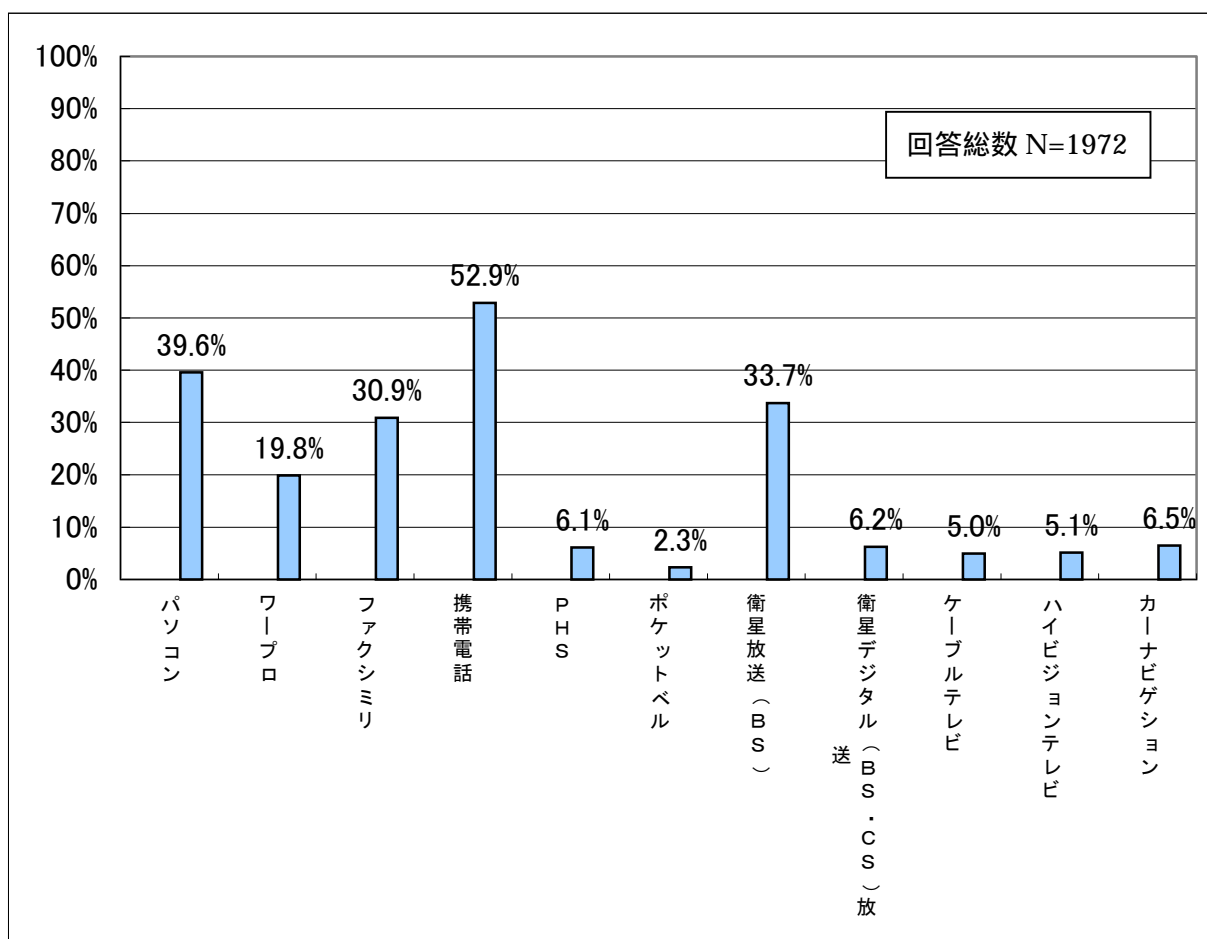
第2章 調査結果

1. 家庭における情報通信機器の所有状況、情報通信サービスの利用状況

(1) 全体像

< 1 > 問1 .あなたは、次の情報通信機器や情報通信サービスをご家庭で利用していますか。

図表5 情報通信機器・情報通信サービスの利用状況

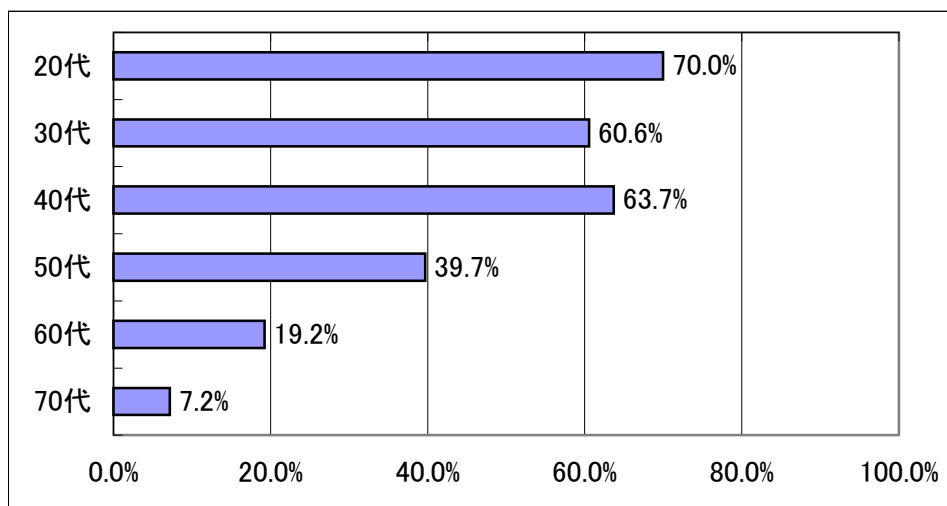


- ・ パソコンの所有率は、39.6%となっている。
- ・ 携帯電話の所有率は52.9%と高く、逆にPHSの所有率は6.1%、ポケットベルの所有率は、2.3%と低い。
- ・ ファクシミリ、衛星放送 (BS) の所有率は30%を超えている。

(2) パソコンの所有に関する分析

年代別所有状況

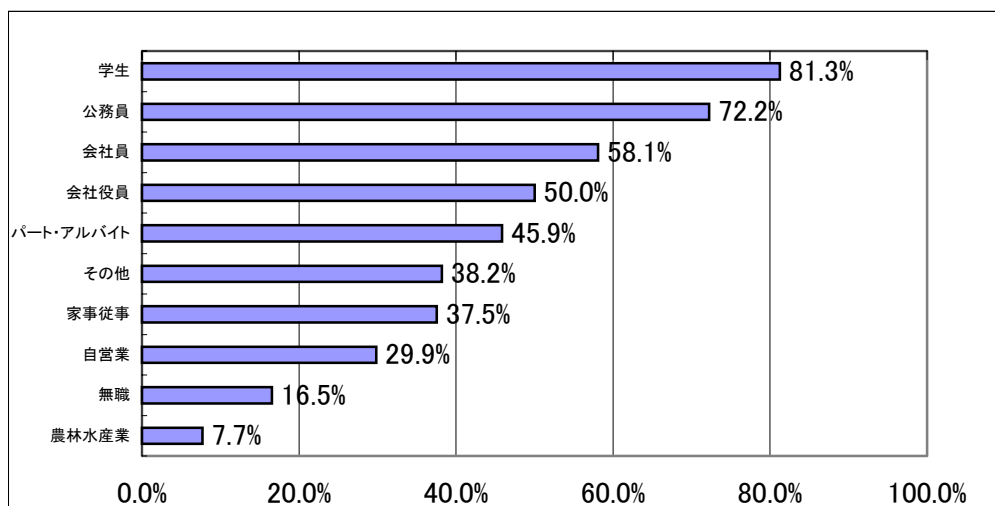
図表6 年代別パソコン所有状況



- ・ 20代から40代は、60%を超えている。
- ・ 50代以上になると、年代が高くなるにつれて所有率が低くなり、70代では、7.2%と最も低くなっている。

職業別所有状況

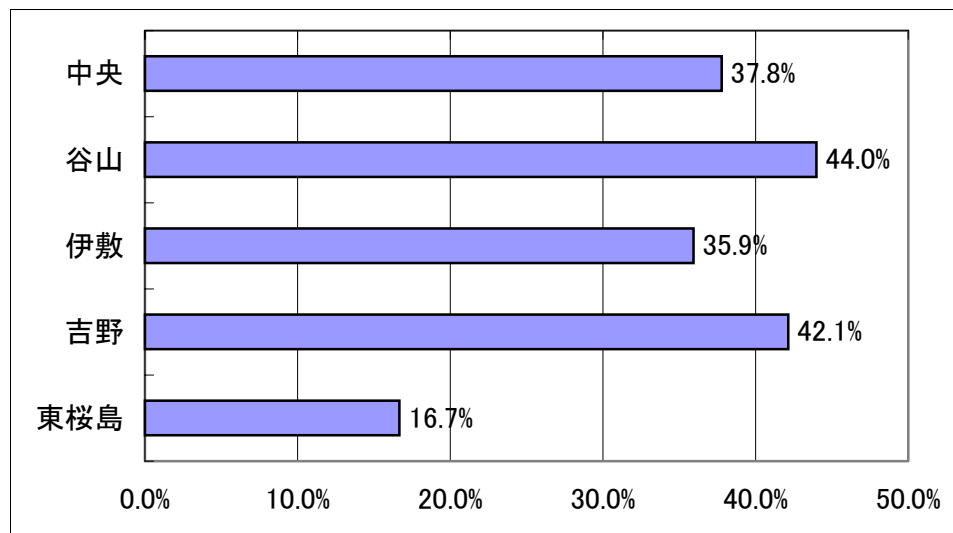
図表7 職業別パソコン所有状況



- ・ 職業別にみると「学生」が81.3%と最も高い。
- ・ また、全体の所有率(39.6%)より高い値を示しているのは、「公務員」「会社員」「会社役員」「パート・アルバイト」の主に事務系の職業となっている。
- ・ 所有率の低い職業は「農林水産業」の7.7%で、次いで「無職」の16.5%である。

地域別所有状況

図表 8 地域別パソコン所有状況



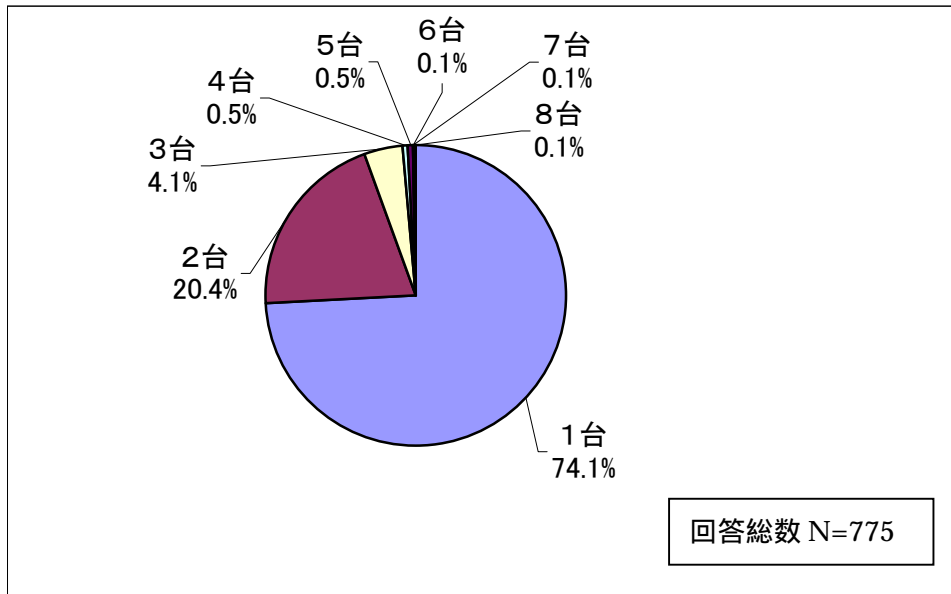
- ・ 回答者数に開きがあるため単純に比較はできないが、地域別では、東桜島を除き、どの地域も比較的同水準の所有率となっており、市内においては、さほど大きな地域格差はないといえる。

所有者の現状

ア．所有台数

< 2 > 問 1．ご家庭でパソコンを何台お持ちですか。

図表 9 家庭でのパソコン所有台数

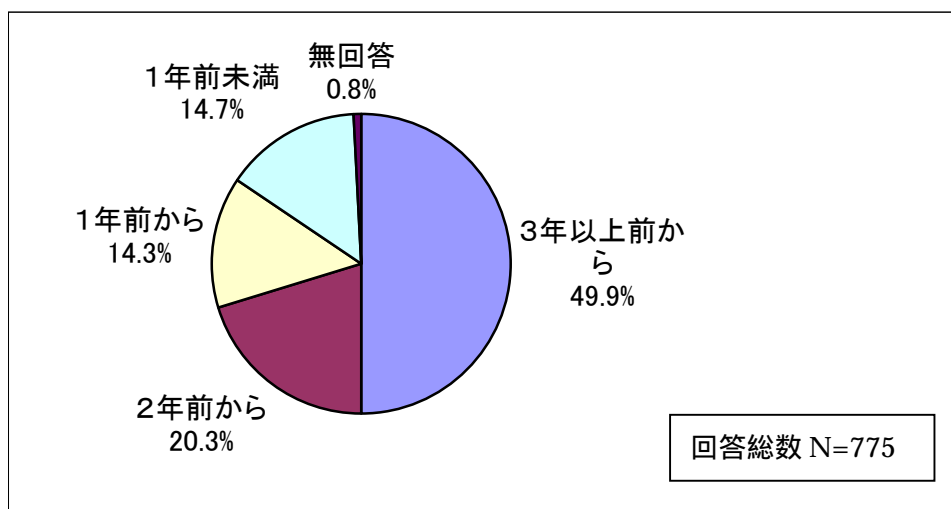


- ・ パソコンを所有している家庭のうち、74.1%と大多数の家庭は、パソコンを1台所有しているが、25.8%の家庭は複数台所有している。

イ．所有開始時期

問 2．いつからご家庭にパソコンがありますか。

図表 10 家庭でのパソコン所有開始時期

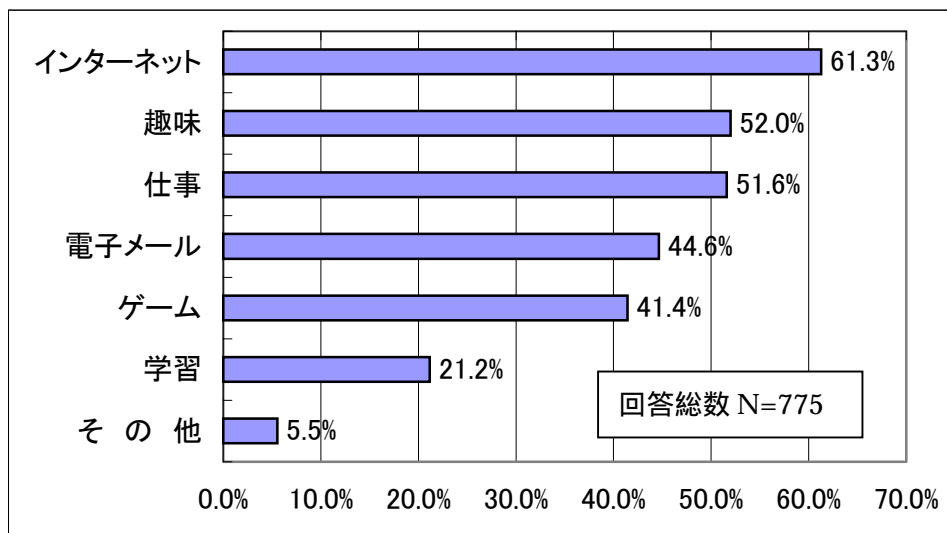


- ・ 所有者の約半分の家庭が「3年以上前から」パソコンを所有しているが、49.3%の家庭は、ここ1～2年の間に所有し始めている。

ウ．利用目的

問3．ご家庭のパソコンをどのようなことに利用していますか。

図表11 家庭でのパソコン利用目的

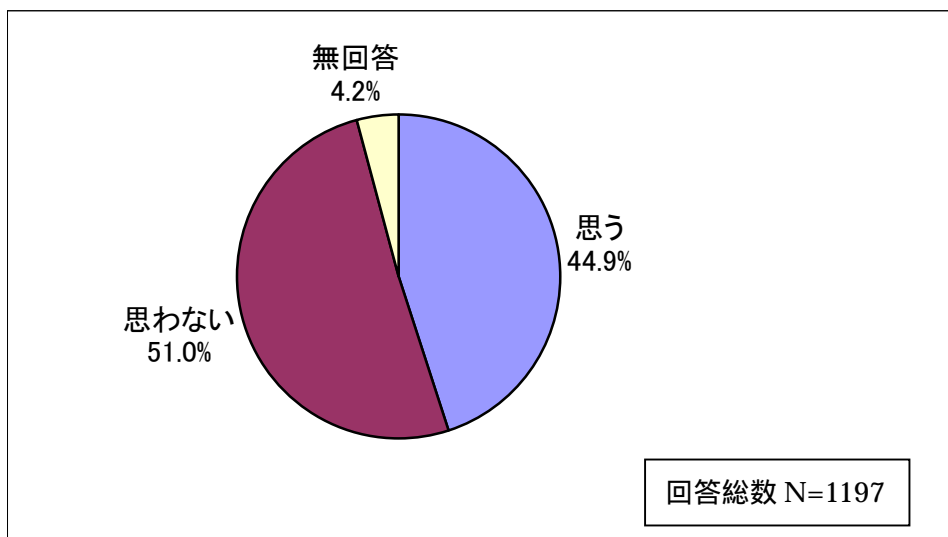


- ・ 家庭におけるパソコンの利用目的は、「インターネット」が61.3%と最も多く、次に「趣味」が52.0%と、娯楽的な要素でより多く利用されている。
- ・ その他の回答には、地域の役員・町内会・PTA等勤務先以外の団体での資料作成や家計簿処理、デジカメで撮影した画像処理などの回答があった。

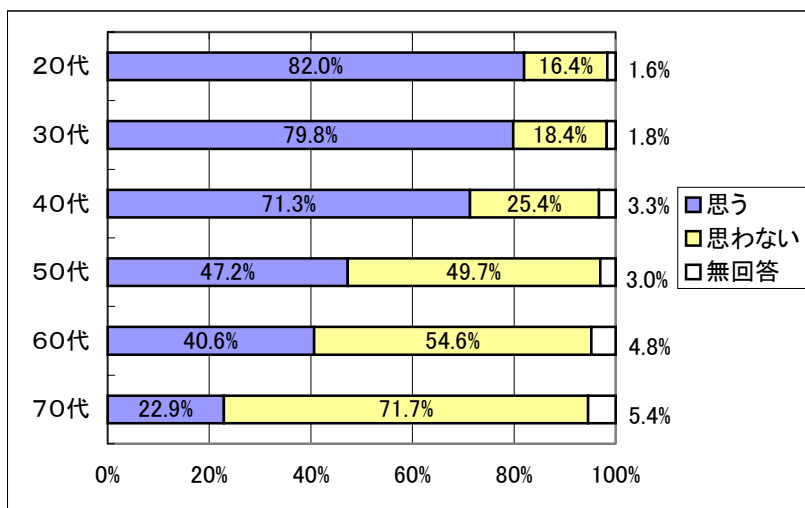
非所有者の意識

< 3 > (パソコンを家庭で所有していない回答者に対して)
これから持ちたいとおもいますか。

図表 1 2 パソコン所有願望



図表 1 3 年代別パソコン所有願望



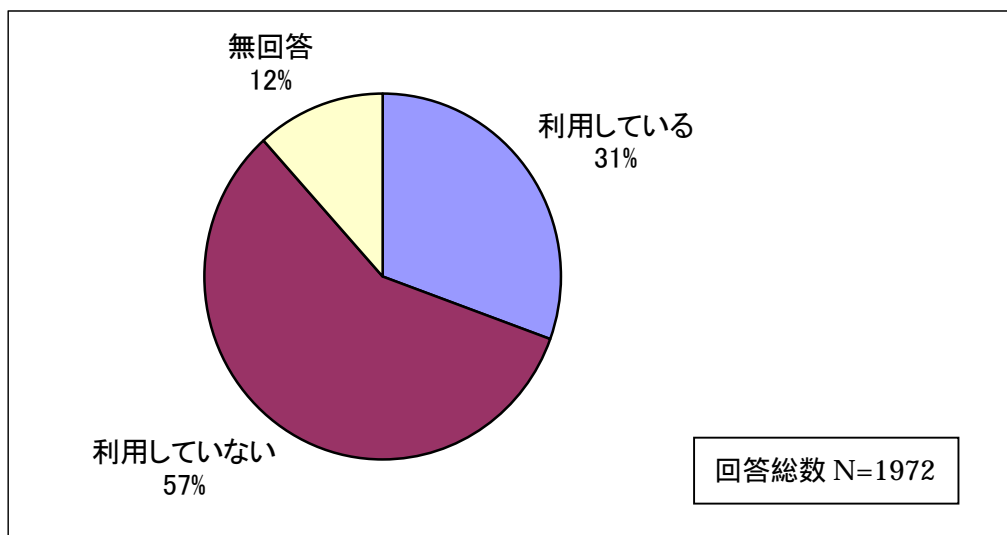
- ・ パソコンを所有していない人のうち、「これからもパソコンを持ちたいとは思わない」という回答が、51.0%と、持ちたいと思う人を上回っている。
- ・ 年代別にみると「持ちたいと思う」という意向は、20代が82.0%と最も高く、年代が高くなるにつれて所有願望が低くなる。
- ・ 「持ちたいと思わない」理由として、「必要性を感じない」「高齢だから」「操作が難しい」などがあつた。

家庭以外の場所でのパソコンの利用状況

利用状況

< 4 > 問1. あなたは、現在ご家庭以外のところでパソコンを利用していますか。

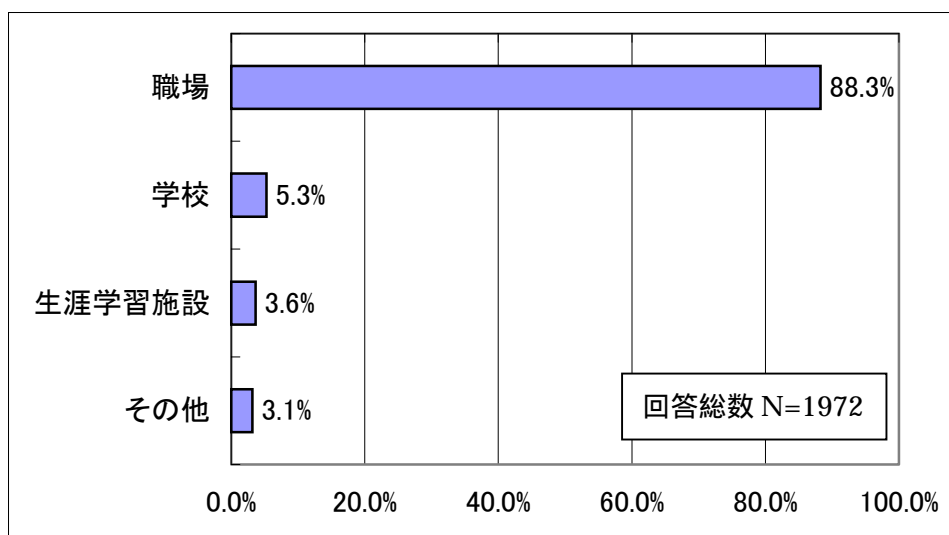
図表14 家庭以外でのパソコンの利用状況



利用場所

問2. どこで利用していますか。(複数回答)

図表15 家庭以外でのパソコン利用場所

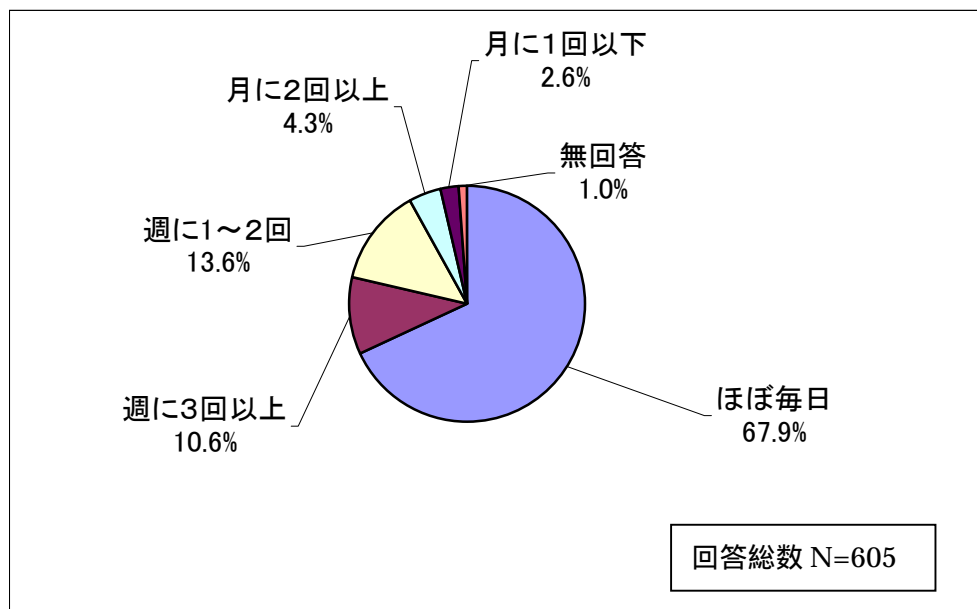


- ・ 全体の約3割の人が、家庭以外でパソコンを利用しており、その中の88.3%の人の利用場所が職場であり、ほとんどが職場での利用となっている。

利用頻度

問3 . 平均してどれくらいの頻度で利用していますか。

図表16 家庭以外の場所でのパソコン利用頻度

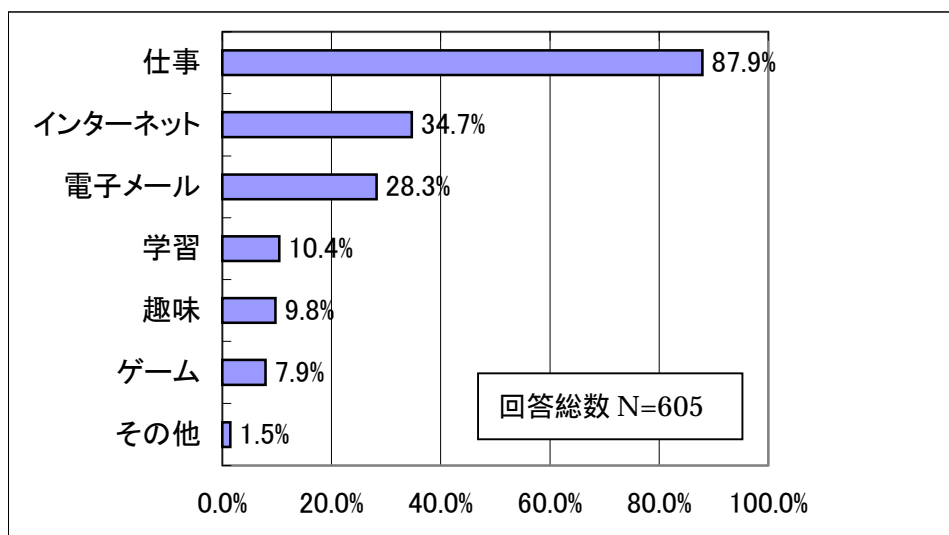


- ・ 家庭以外でのパソコンの利用頻度は、「ほぼ毎日」が、67.9%と最も高い。全体の約9割の人が、週に1回以上利用している。

利用目的

問4 どのようなことに利用していますか。(複数回答)

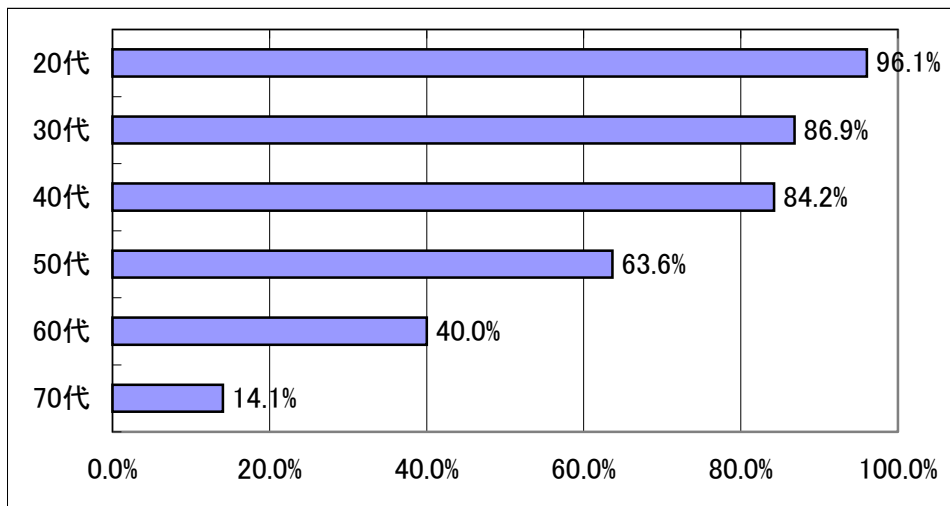
図表17 家庭以外の場所でのパソコン利用目的



- ・ 家庭以外の場所でのパソコンの利用目的は、「仕事」が、87.9%と高い値を示している。次いで、「インターネット」の34.7%、「電子メール」の28.3%となっている。

(3) 携帯電話・PHSの所有に関する分析
年代別所有状況

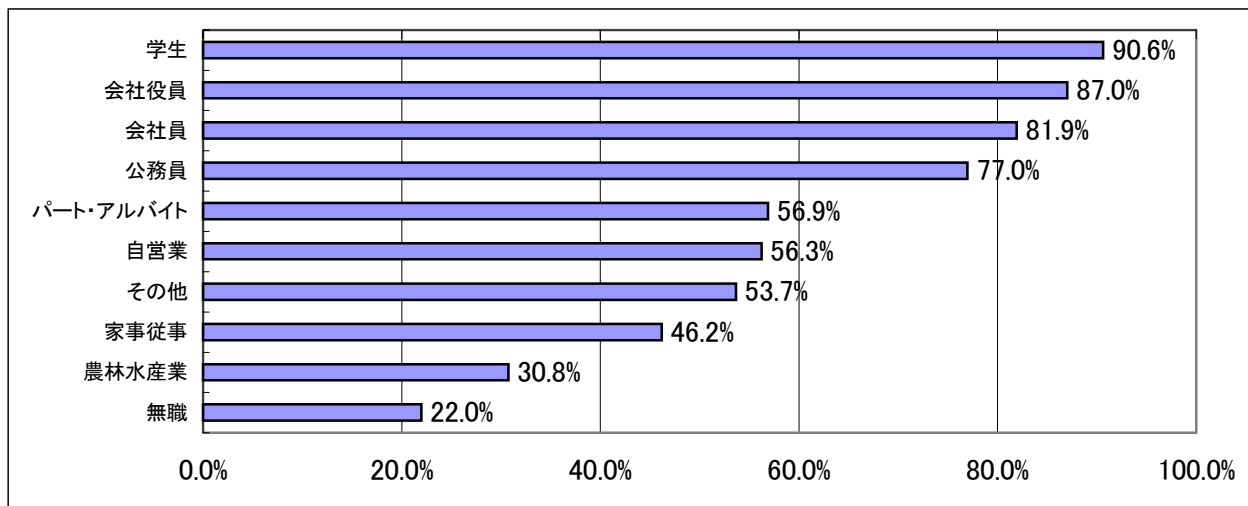
図表18 年代別携帯電話・PHS所有状況



- ・年代別にみると、携帯電話・PHSの所有率は、20代の96.1%が最も高く、70代では14.1%と最も低くなっている。
- ・20代から40代までの普及率は、いずれも80%以上の高い数値を示している。

職業別所有状況

図表19 職業別携帯電話・PHS所有状況

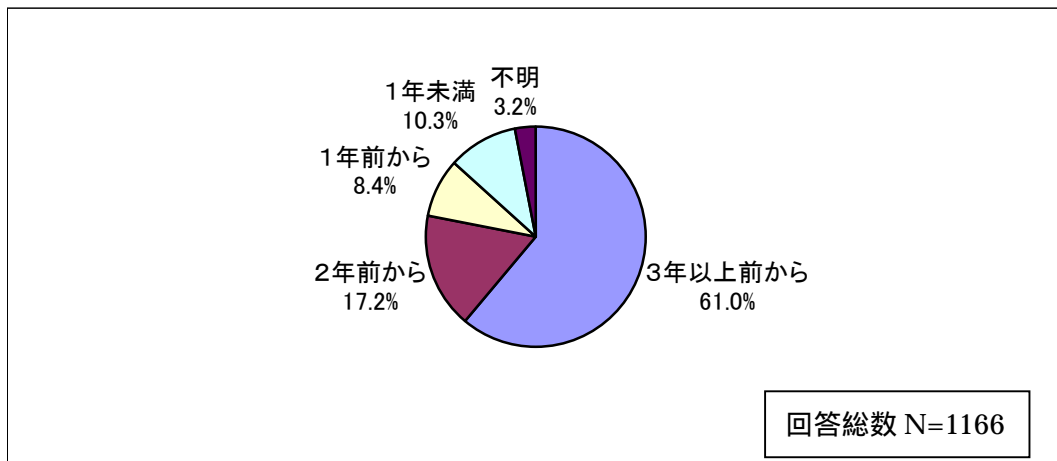


- ・職業別での携帯電話・PHSの所有率は、「学生」が90.6%と最も高く、次いで、「会社役員」「会社員」の順に80%を超える高い数値を示している。

所有者の現状
ア．所有開始時期

< 5 > (携帯電話又は PHS の所有に対する質問)
問 1 . いつから持っていますか。

図表 2 0 携帯電話等所有開始時期

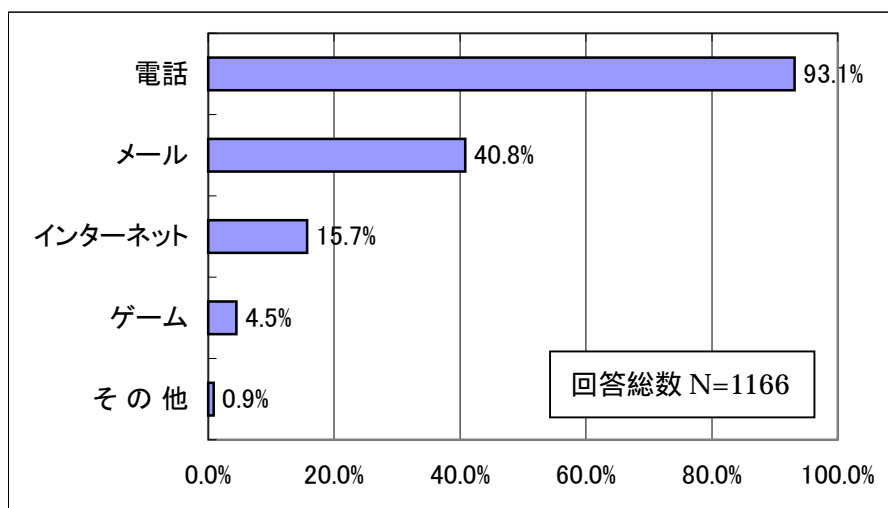


- ・ 所有者の 61.0% が、「3年以上前から」携帯電話又は PHS を所有しているが、35.9% の家庭は、ここ 1 ~ 2 年の間に所有し始めている。

イ．利用目的

問2．携帯電話（又はPHS）をどのようなことに利用していますか。（複数回答）

図表2-1 携帯電話等利用目的

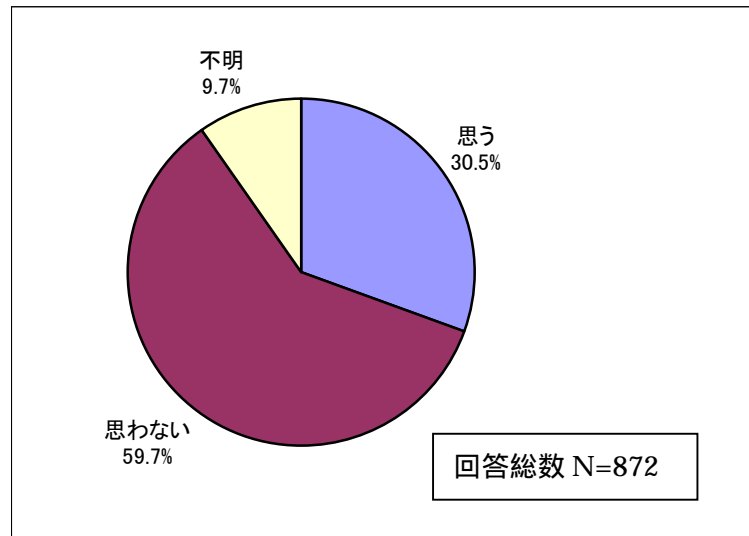


- ・ 携帯電話の利用目的は、文字どおり「電話」が93.1%と最も多い。また、「メール」が40.8%、「インターネット」を利用している情報収集が15.7%となっている。
- ・ 携帯電話をメールやインターネットなどに利用している人が合わせて50%を超えており、電話以外の通信手段としても活用されている。
- ・ その他の中には、「電話帳」「メモ帳」「時計代わり」といった回答があった。

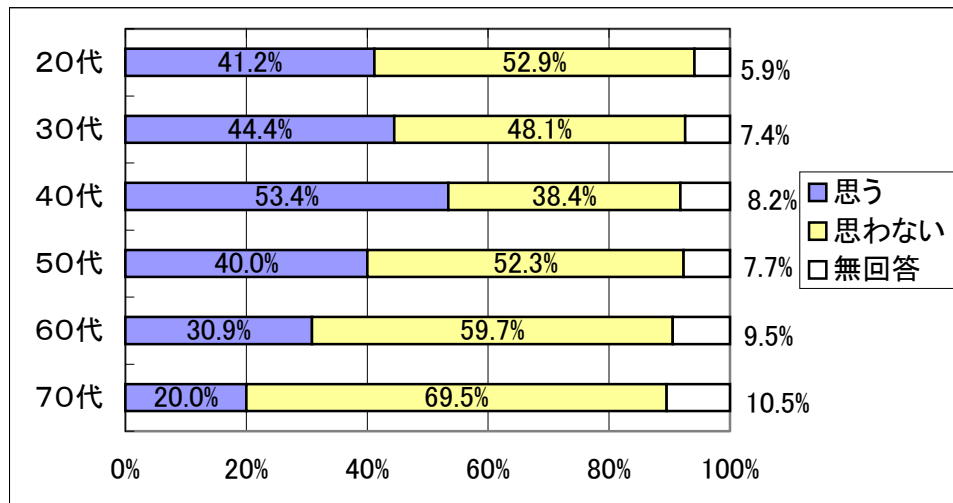
非所有者の意識

< 6 > (携帯電話等を所有していない回答者に対して)
これから持ちたいと思いますか。

図表 2 2 携帯電話等所有願望



図表 2 3 年代別携帯電話等所有願望



- ・ 携帯電話等を所有していない人のうち、今後持ちたいと思っている人は、30.5%で、思わない人の59.7%の約半数となっている。
- ・ 年代別にみても、30代・40代を除くどの年代も半数以上の方が、持ちたいと思わないと回答しており、特に70代では、持ちたいと思わない人が69.5%と、思う人を大きく上回っている。
- ・ 持ちたいと思わない理由では、「必要性を感じない」が大多数を占めている。

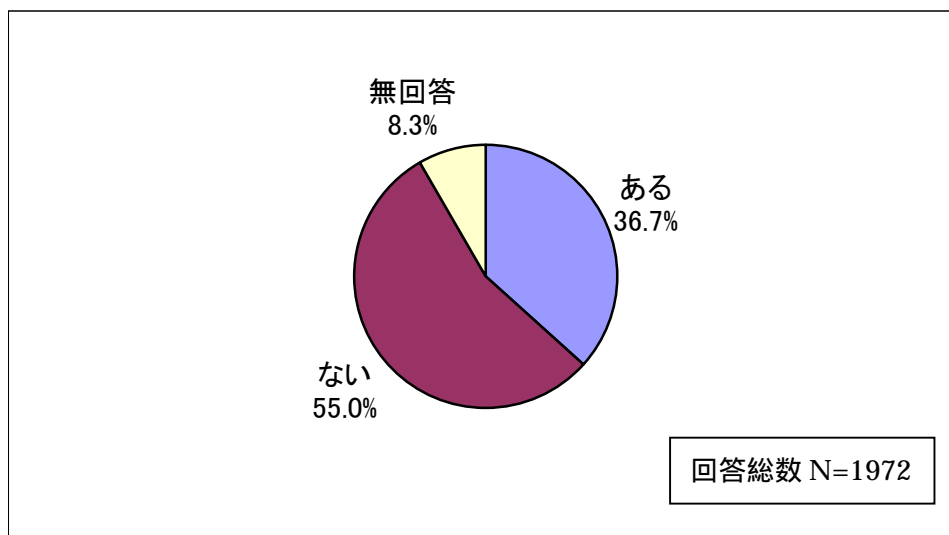
2. インターネットの利用状況

(1) 利用に関する分析

< 7 > 問1. あなたは、インターネットを利用したことがありますか。

全体の利用状況

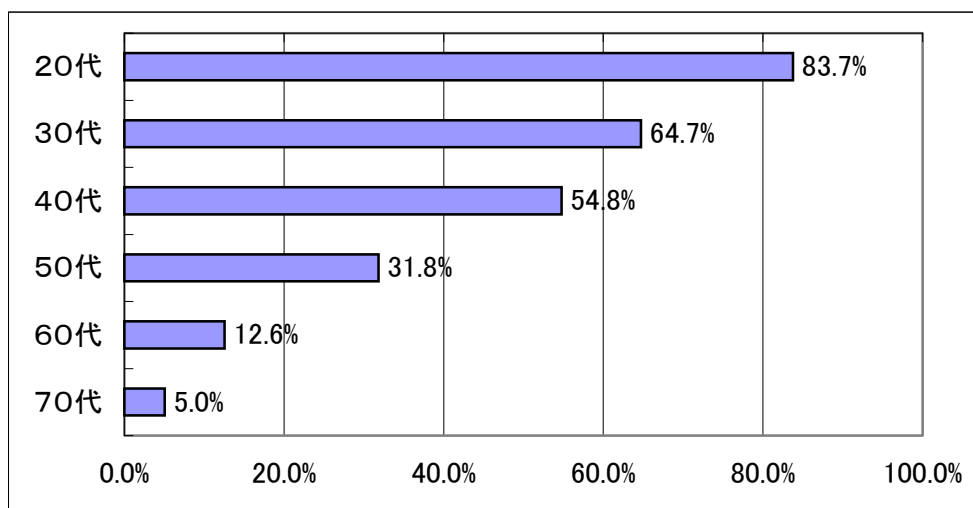
図表 2 4 インターネット利用率



- ・ 鹿児島市におけるインターネット利用率は、36.7%である。

年代別利用状況

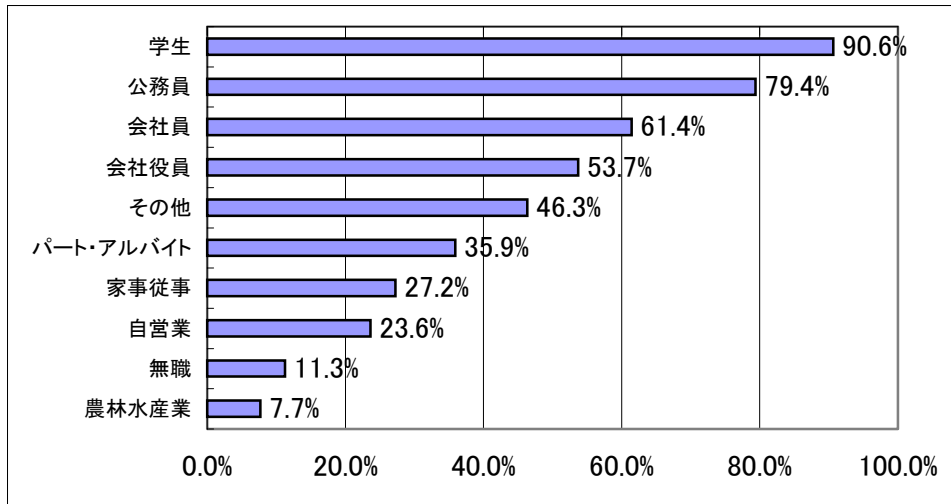
図表 2 5 年代別インターネット利用率



- ・ 年代別では、20代の83.7%が最も高く、30代、40代も50%を超える人がインターネットを利用したことがあると回答している。
- ・ 50代以上は、どの年代も全体平均の36.7%を下回っており、特に70代では、低い数値を示している。

職業別利用状況

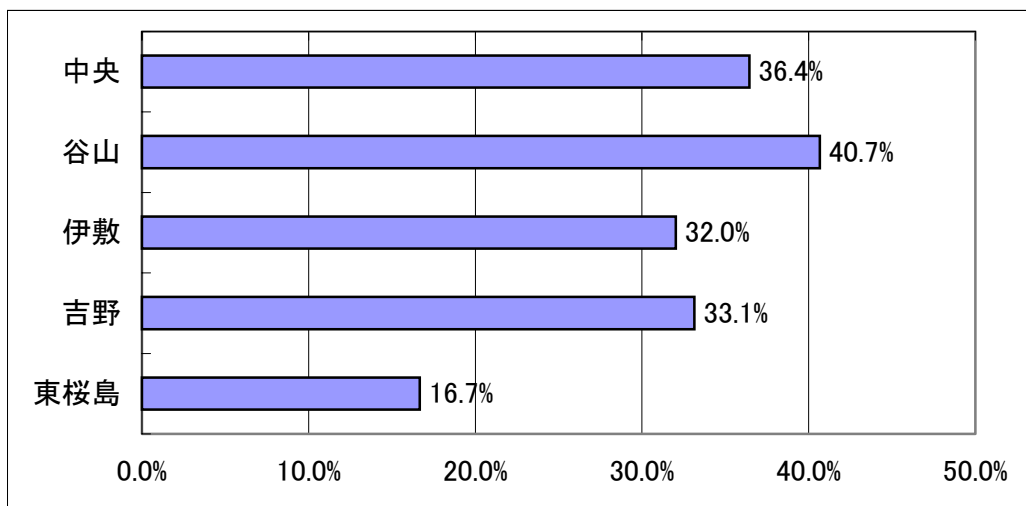
図表 2 6 職業別インターネット利用率



- ・ 職業別では、「学生」が90.6%と最も高く、次いで「公務員」が79.4%と高い数値を示している。「会社員」「会社役員」も平均値36.7%を超える数値となっており、事務所等に勤務する職業が高い結果となっている。

地域別利用状況

図表 2 7 地域別インターネット利用率



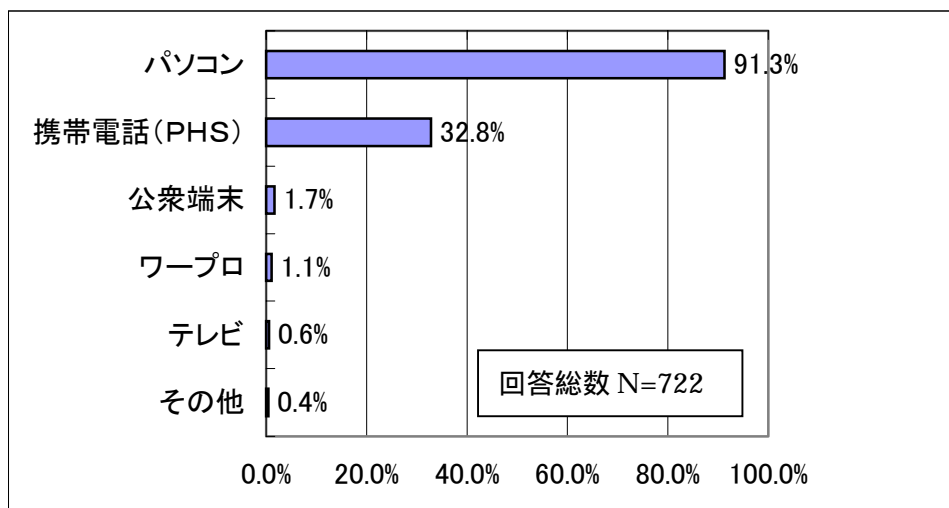
- ・ 回答者数に開きがあるため単純に比較はできないが、地域別では、パソコン所有状況と同様、東桜島を除き、ほぼ同水準となっており、地域格差はないといえる。

(2) 利用者の現状

利用機器

問2. どのような機器で利用していますか。(複数回答)

図表28 インターネット利用機器(複数回答)

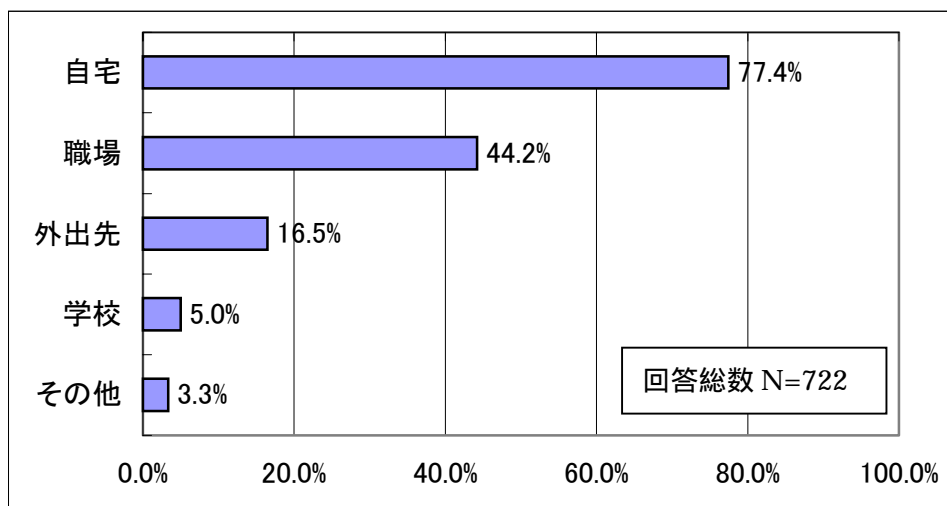


- ・ インターネットを利用する機器は、「パソコン」が91.3%と圧倒的に高い数値を示しており、次いで、携帯電話(PHS)の32.8%となっている。
- ・ その他の中には、「ゲーム機」や「電話機」などがあつた。

利用場所

問3．どこで利用していますか。(複数回答)

図表29 インターネット利用場所(複数回答)

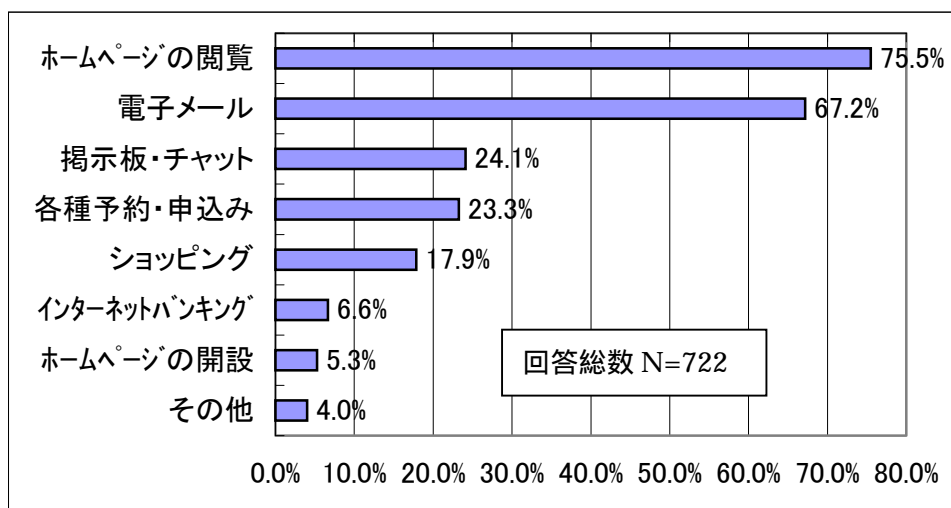


- ・ インターネットを利用する場所は、「自宅」が77.4%と最も多く、次いで「職場」が44.2%となっている。
- ・ その他の中には、「友人宅」や「パソコン教室」という回答が見られた。

利用目的

問4．インターネットをどのようなことに利用していますか。（複数回答）

図表30 インターネット利用目的（複数回答）

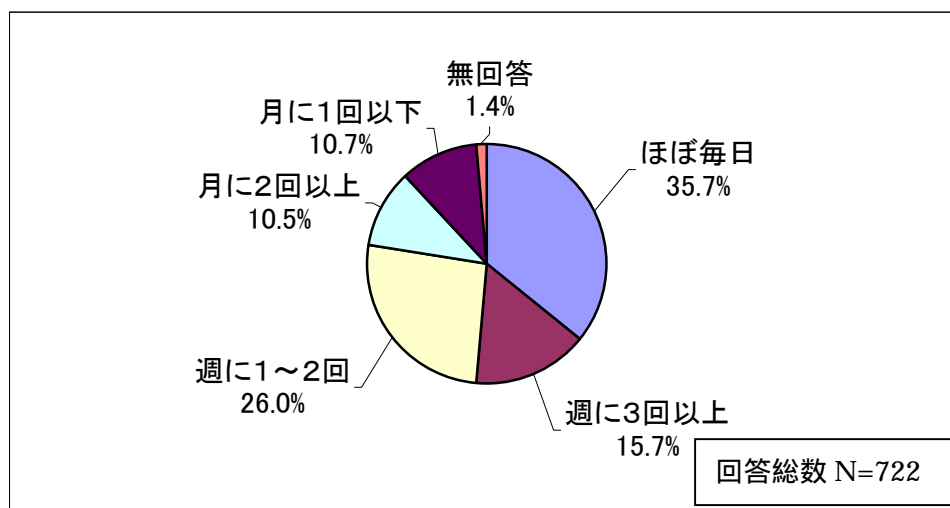


- ・ インターネットの利用目的は、「ホームページの閲覧」が75.5%と最も多く、次いで、「電子メール」の67.2%となっている。
- ・ 「掲示板・チャット」が24.1%となっており、「電子メール」以外のコミュニケーションツールとしても利用されている。
- ・ 「各種予約・申込み」や「ショッピング」「インターネットバンキング」などのインターネットによる新たなサービスに利用している人も見られる。

利用頻度

問5．平均してどれくらいの頻度で利用していますか。

図表3-1 インターネット利用頻度

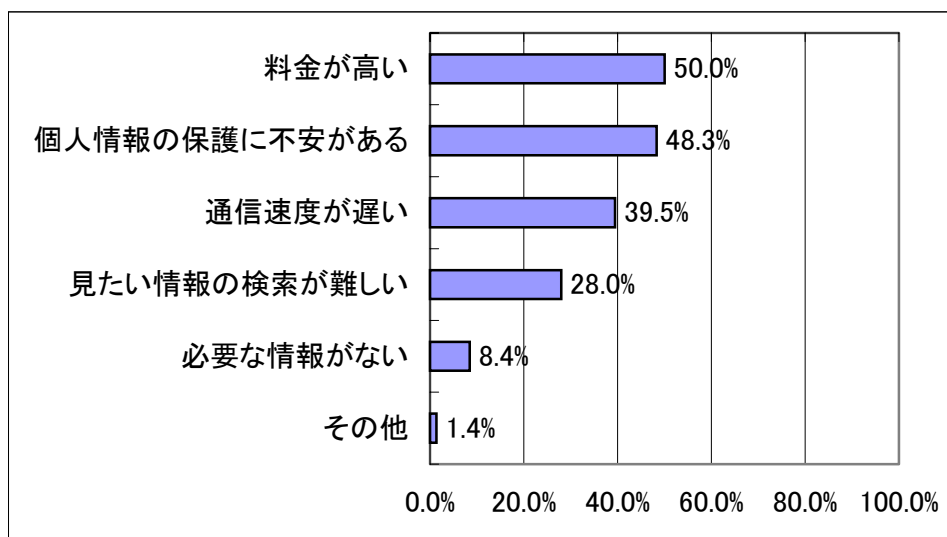


- ・ インターネットの利用頻度は、「ほぼ毎日」が、35.7%と最も多い。次いで、「週に1~2回」が26.0%、「週に3回以上」が15.7%となっている。
- ・ インターネット利用者の77.4%が週に1回以上利用している。

不満や不安

問6．インターネットについてどのようなことに不満や不安を感じていますか。
(複数回答)

図表3 2 インターネットに対する不満や不安(複数回答)

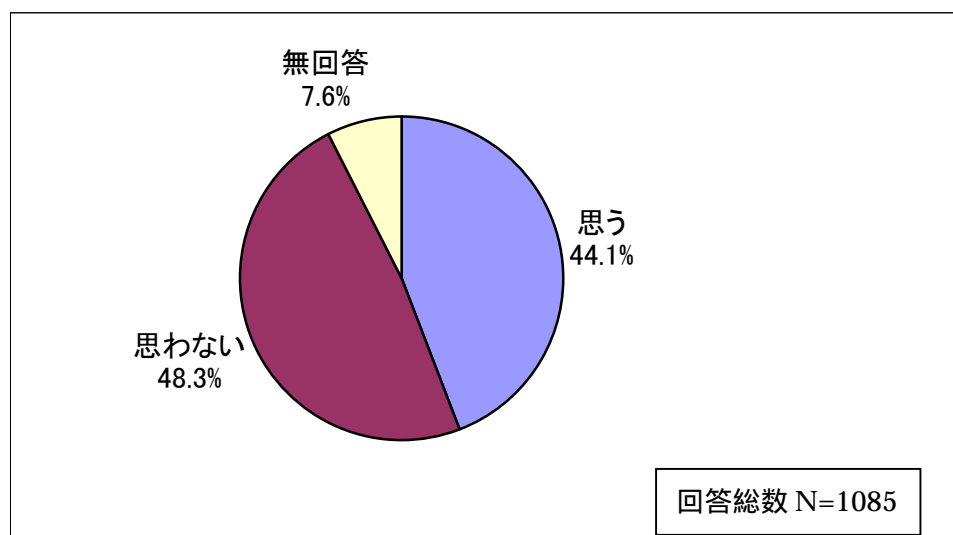


- ・ インターネットに対する不満や不安は、「料金が高い」が50.0%と最も高く、ほぼ同水準で「個人情報の保護に不安がある」が48.3%と続いている。
- ・ 「通信速度が遅い」や「見たい情報の検索が難しい」など使い勝手に不満を感じている人も高い数値を示している。
- ・ 「必要な情報がない」という意見は、8.4%と低く、インターネットで得ることができる情報に不満を感じている人は少ないと思われる。

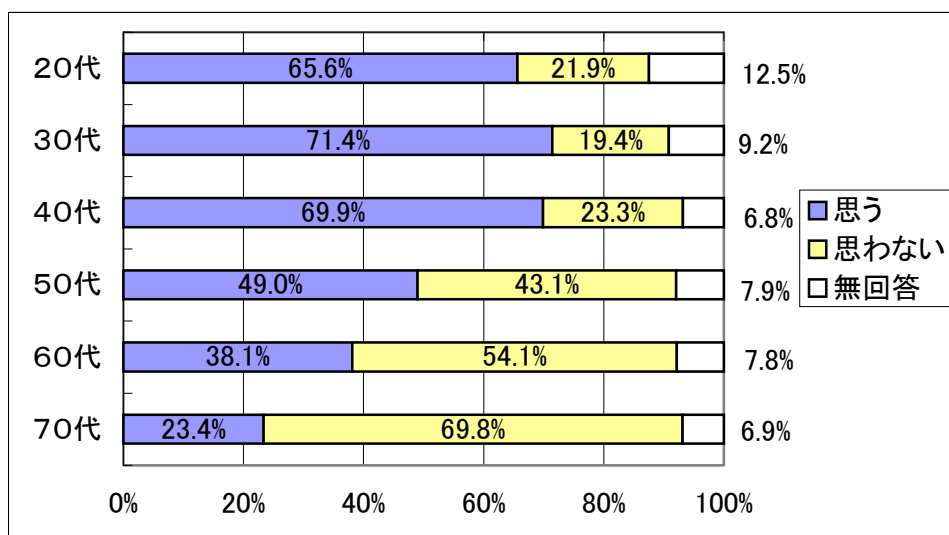
(3) 非利用者の意識

問7.(インターネットを利用したことがない回答者に対して)
 今後利用してみたいと思いますか。

図表33 インターネット利用願望



図表34 年代別インターネット利用願望



- ・ インターネットの利用願望については、今後「利用してみたいと思わない」という回答が、「利用してみたい」をわずかに上回る結果となった。
- ・ 年代別にみると20代から40代までは、「利用してみたいと思う」回答が、「利用してみたいと思わない」回答を大きく上回っており、若い世代は、インターネットを利用してみたいという意向がみられるが、60代以上になると、利用願望が低くなる傾向にあり、特に70代では、「利用してみたいと思わない」回答は、約7割を占めている。

- ・ 利用してみたいと思わない理由には、「必要性を感じない」「操作が難しそう」「高齢だから」「お金がかかる」などがあつた。

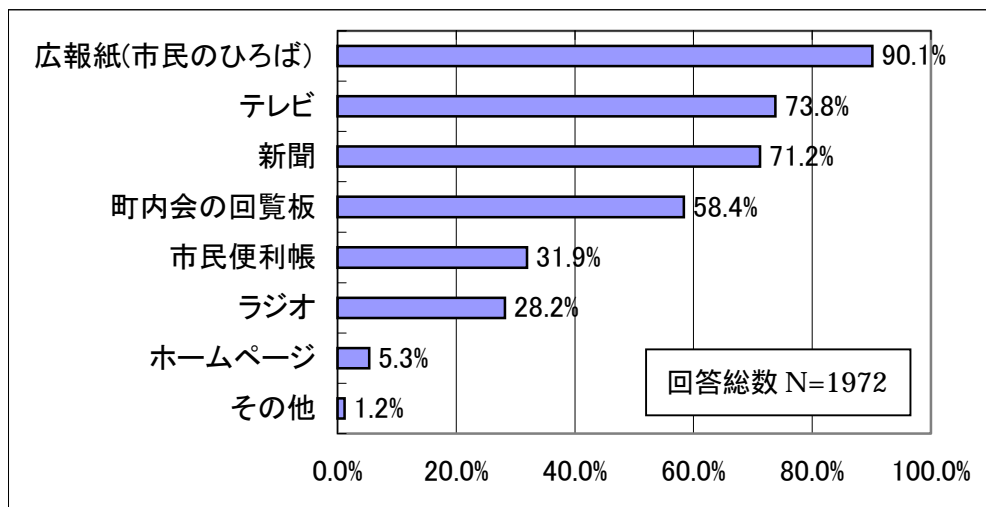
3. 鹿児島市からの情報提供

(1) 情報入手手段の現状

< 8 > 鹿児島市からの情報提供について

問1. あなたは、鹿児島市からの情報を得るために、現在、どのような方法を活用していますか。(複数回答)

図表35 現在活用している鹿児島市からの情報入手手段

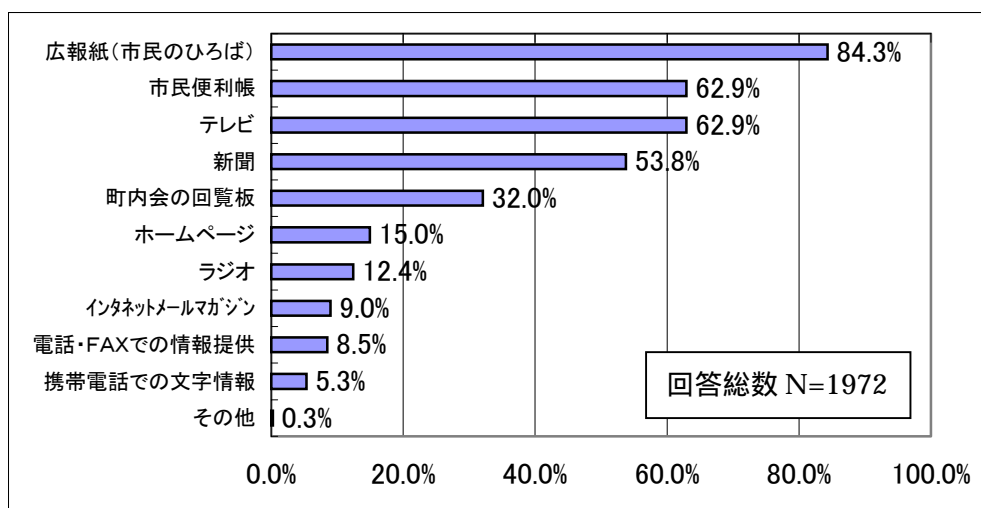


- ・ 鹿児島市からの情報入手手段として、最も高く活用されているのは、「広報紙(市民のひろば)」の90.1%である。次いで、「テレビ」の73.8%、「新聞」の71.2%の順で70%を超えている。
- ・ ホームページの利用は、5.3%と低い。

(2) 情報入手の最適手段

問2．鹿児島市から市民の皆さんへの情報提供の方法としてどのようなものが良いと思いますか。(3つまで回答)

図表36 鹿児島市からの情報入手最適手段

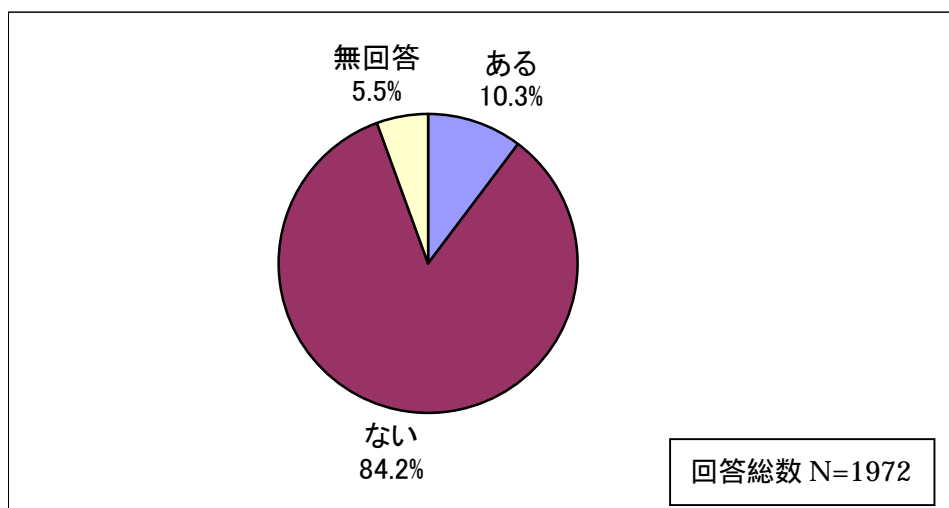


- ・ 情報入手手段として最も適していると思われるのは、現在利用されているものと同様「広報紙(市民のひろば)」で84.3%である。
- ・ 現在、「ホームページ」を活用している人は5.3%であったが、最適手段としては、「ホームページ」は15.0%となっており、「インターネットメールマガジン」「携帯電話での文字情報」など情報通信機器による情報提供への期待がうかがえる。

(3) 鹿児島市のホームページの利用
利用状況

問3．あなたは、鹿児島市のホームページを見たことがありますか。

図表37 鹿児島市ホームページ利用率

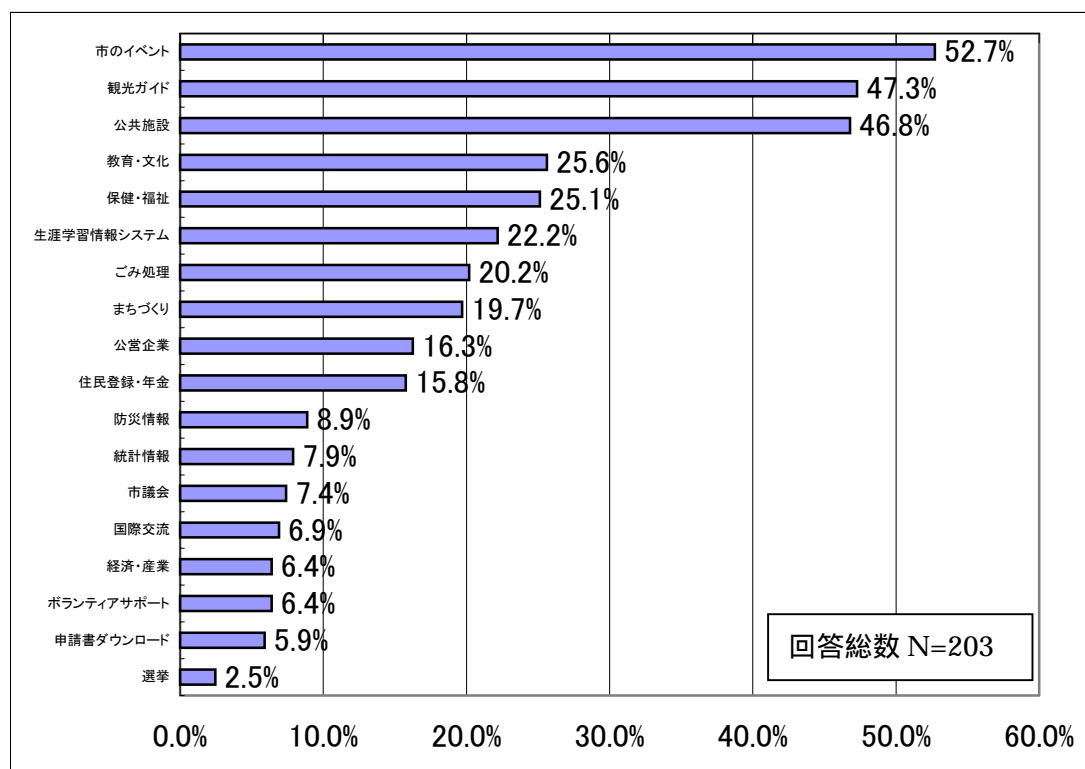


- ・ 鹿児島市のホームページを見たことのある人は、全体の10.3%となっている。

項目別の利用状況

問4．主にどのページ・サービスを利用していますか。(複数回答)

図表38 鹿児島市のホームページ利用状況(利用したことのあるうち)

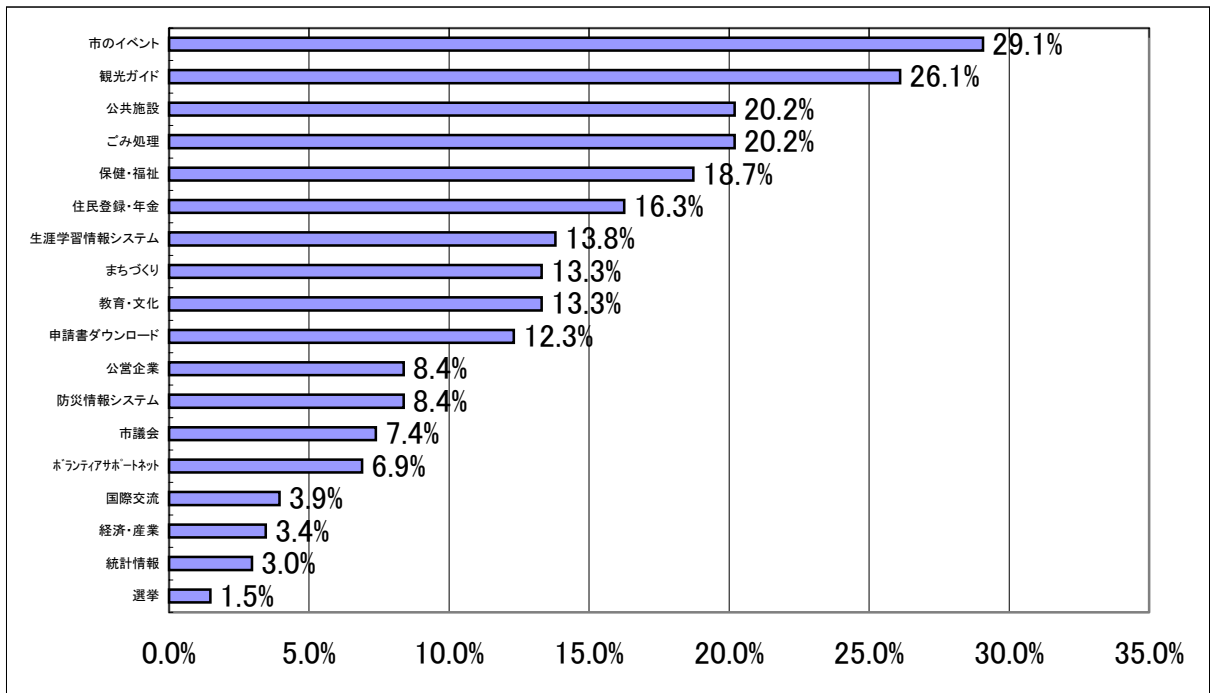


- 鹿児島市のホームページで最も利用されているのは、「市のイベント」に関するページの52.7%で、次いで「観光ガイド」「公共施設」に関する情報が利用されている。

回答総数 N=203

問5 . 問4 に掲げた項目で、さらなる情報の充実を希望されるものはどれですか。
(3つまで回答)

図表39 鹿児島市のホームページでさらなる情報の充実を希望するもの

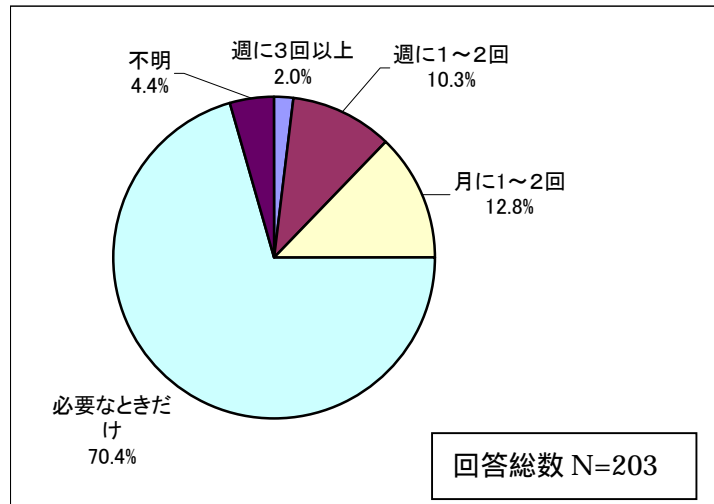


- 鹿児島市のホームページの中で、さらなる充実を求められているページは、先の利用状況とほぼ同じ傾向を示し、最も高い数値を示しているのは、「市のイベント」に関するページの29.1%で、次いで「観光ガイド」「公共施設」に関する情報と上位3位を同じ項目が占めている。利用頻度の高いページに対しての希望が高いことがうかがえる。

利用頻度

問6．鹿児島市のホームページを平均して、どれくらいの頻度で利用していますか。

図表40 鹿児島市のホームページ利用頻度



- ・ 鹿児島市のホームページの閲覧頻度は、「必要なときだけ」が最も高く、70.4%で圧倒的多数を占めている。
- ・ 利用者の中の約1割を超える人が、週に1回以上利用している。

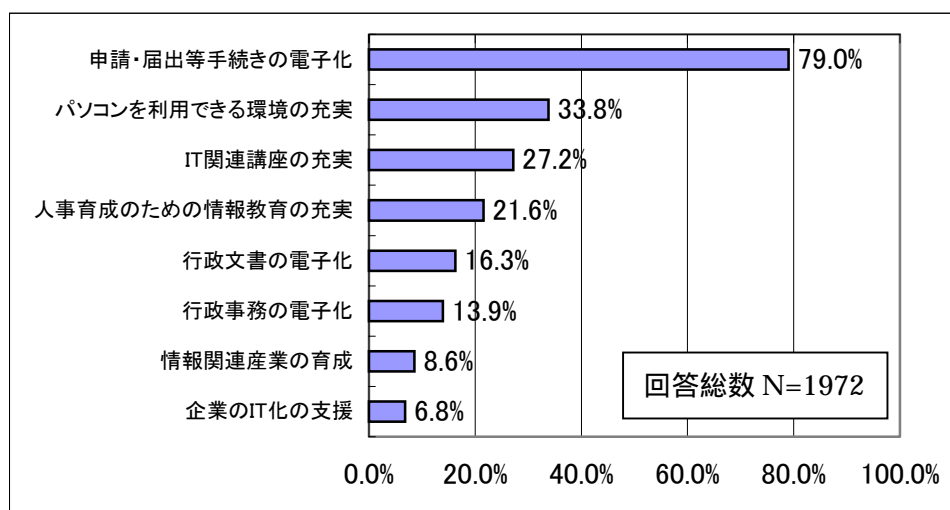
4. IT、電子市役所

(1) IT社会の実現のための重要な取り組み

< 9 > 「IT」「電子市役所」について

あなたは、「電子市役所」など「IT社会」の実現に向けどのような取り組みが重要であると考えますか。(3つまで選択)

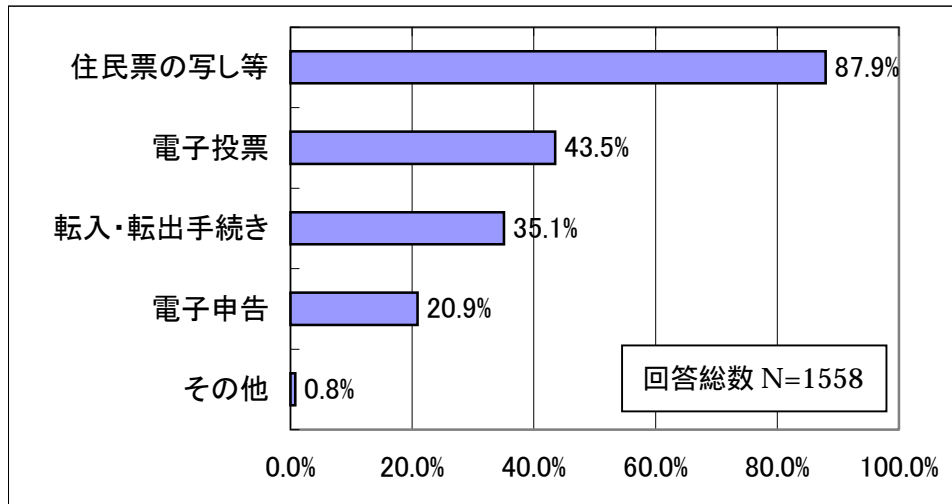
図表4-1 「電子市役所」「IT社会」の実現のための重要な取り組み



- ・ 「電子市役所」「IT社会」に対して、市民が最も重要だと考えているのは、「申請届出等手続きの電子化」が79.0%と圧倒的に高い数値を示している。
- ・ 「誰もが気軽にパソコンを利用できる環境の充実」や「IT関連講座の充実」、「情報教育の充実」など、パソコンを利用するための教育の充実や利用環境等の整備が重要であると考えている人も多い。

「申請・届出等手続き等の電子化」のうち期待するサービス（2つまで選択）

図表 4 2 「申請・届出等手続きの電子化」に期待するサービス

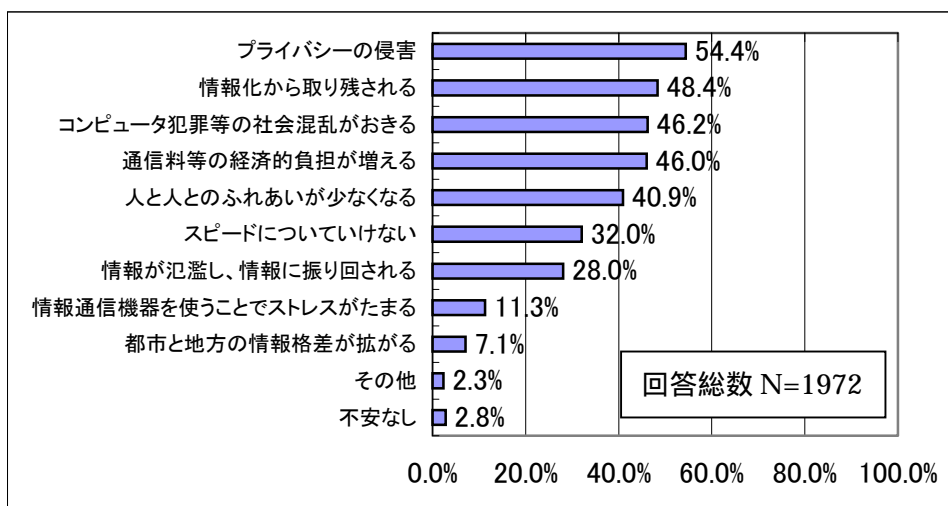


- ・ 「申請・届出等手続きの電子化」におけるサービスで市民が最も期待しているものは、「住民票の写しや各種証明書等の取得」の87.9%で、次いで、「電子投票」の43.5%となっている。

(2) IT 進展に対する不安

問2. 「IT」の進展に対して、どのような不安を感じますか。(複数回答)

図表4.3 「IT」に対する不安



- ・ 「IT」の進展に対する不安としては、「プライバシーの侵害」「情報化から取り残される」「コンピュータ犯罪等の社会混乱がおきる」「通信料等の経済的負担が増える」が、いずれも50%前後の高い割合を示しており、セキュリティへの不安やデジタルデバイドの問題が大きいことがわかる。

第3章 調査結果のまとめ

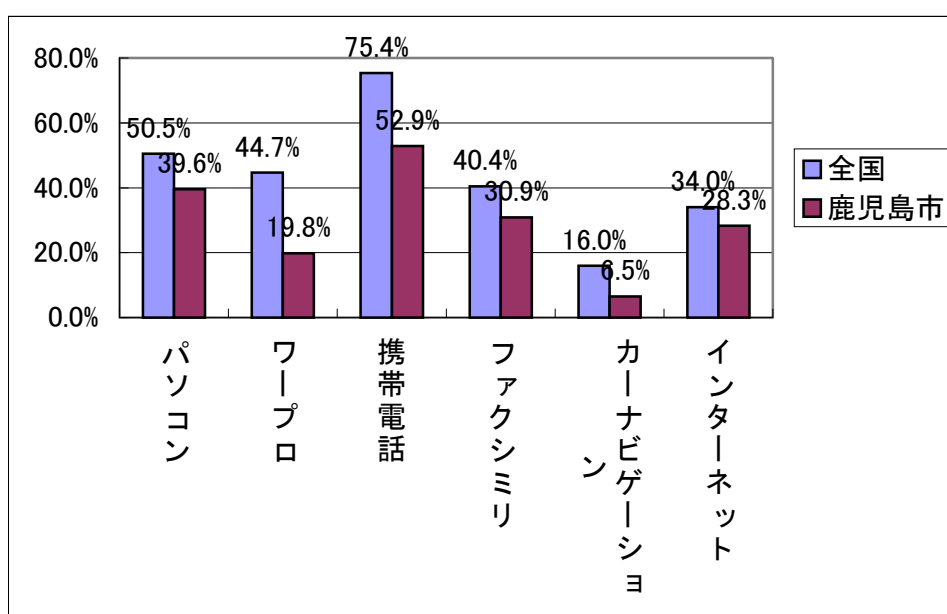
1. 全国との比較

[調査時点が異なるため単純に比較できないが、直近のデータとの比較を行う。]

情報関連機器の所有状況、情報通信サービスの利用状況

- ・ 全国の数値（「平成12年通信利用動向調査」調査時期：平成12年11月1日現在）との比較

図表4-4 全国との比較



- ・ 「パソコン」「ワープロ」「携帯電話」「ファクシミリ」「カーナビゲーション」の5つの機器及びインターネットの利用率について全国の数値との比較を行ったところ、すべての機器の所有率が、全国の数値を下回っている。

鹿児島市におけるインターネットの利用率は36.7%であるが、家庭での利用率は28.3%である。

2. 前回調査との比較

情報関連機器の所有状況、情報通信サービスの利用状況

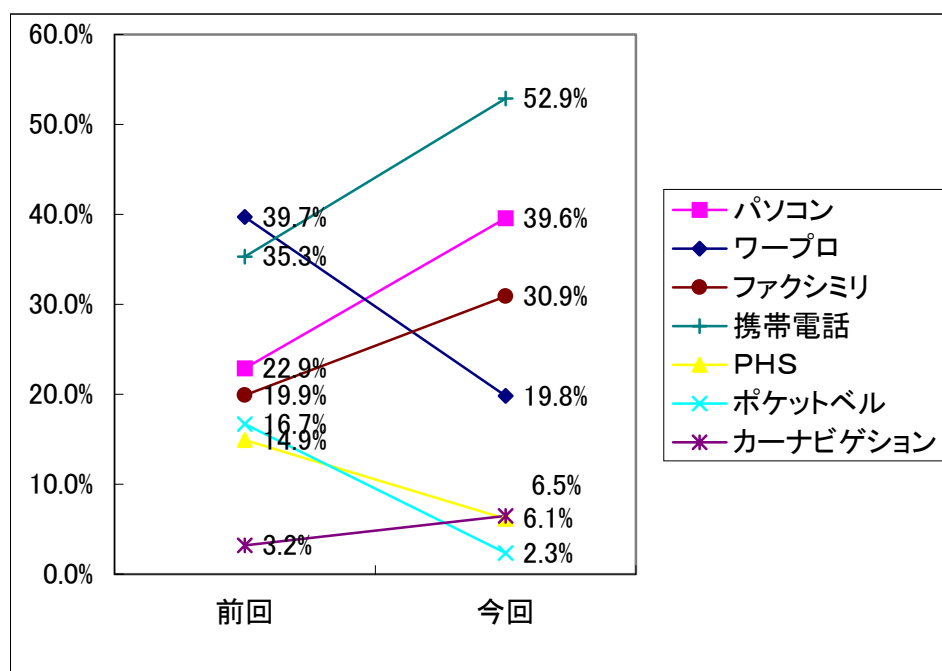
・ 前回調査の数値（調査時期：平成10年1月）との比較

調査対象者数 2,000名

回答総数 957名（回収率 47.9%）

(1) 情報関連機器の所有状況

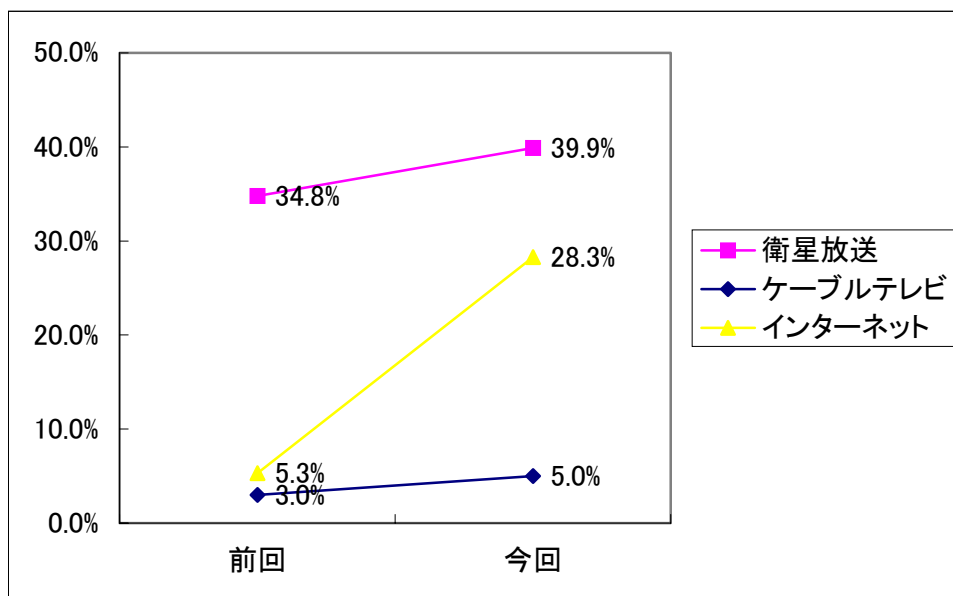
図表4-5 情報関連機器の所有状況



- ・ 前回調査と比較すると、パソコンは16.7%増、携帯電話は17.6%増と大幅な伸びを示している。
- ・ ファクシミリ、カーナビゲーションの所有率も上昇している。
- ・ パソコンの所有率の増加に伴いワープロの所有率が19.9%減と激減している。
- ・ 携帯電話の所有率の増加に伴い、PHS・ポケットベルの所有率は低下している。

(2) 情報通信サービスの家庭における利用状況

図表 4 6 情報通信サービスの家庭における利用状況



- ・前回調査と比較し、インターネットは23.0%増と大幅な伸びを示している。
- ・衛星放送やケーブルテレビは僅かではあるが、利用者が増加している。

鹿児島市におけるインターネット利用率は36.7%であるが、家庭での利用率は28.3%となっている。

今回調査における衛星放送の利用率は、衛星放送（BS）と衛星デジタル放送（BS・CS）の利用率の計である。

3. 情報化の現状と将来の可能性

(1) 家庭におけるパソコンの所有状況

現状

- ・鹿児島市における家庭でのパソコンの所有状況は、39.6%で、この数値は、前述の「平成12年通信利用動向調査」における全国の数値50.5%と比較し、10.9%低い数値となっている。年代別では、40代以下の若い世代が60%を超える高い所有率となっている。また、パソコンを2台以上所有している家庭が20%を超えている。
- ・利用目的は、「インターネット」「趣味」などの娯楽的な要素が高い数値を示している一方で、家庭のパソコンを「仕事」で利用している人も50%を超える高い数値を示している。

将来の可能性

現在、パソコンを所有していない人の44.9%が、これからパソコンを持ちたいと考えている。このことから、持ちたいと考えている人がすべて所有した場合、鹿児島市のパソコン所有率は、70%近くまで伸びる可能性がある。と期待できる。

また、若い世代ほど所有率及び所有願望が高いことから、長期的な展望で見ると、さらに所有率が上昇することも期待できる。

(2) 携帯電話の所有状況

現状

- ・鹿児島市における携帯電話の所有状況は、52.9%で、この数値は、前述の「平成12年通信利用動向調査」における全国の数値75.4%と比較し、22.5%低い数値となっている。年代別では、パソコンと同様に比較的若い世代の所有率が高く、特に40代以下の所有率は、80%を超える高い数値となっている。
- ・携帯電話を「メール」や「インターネット」など、電話以外の目的での活用も合わせて、50%を超える数値となっている。

将来の可能性

現在、携帯電話等を所有していない人の30.5%が、これから携帯電話等を持ちたいと考えている。このことから、持ちたいと考えている人がすべて所有した場合、鹿児島市の携帯電話等所有率は、70%近くまで伸びる可能性がある。と期待できる。

また、若い世代ほど所有率及び所有願望が高いことから、長期的な展望で見ると、さらに所有率が上昇することも期待できる。

(3) インターネットの利用状況

現状

- ・鹿児島市におけるインターネットの利用率は、36.7%で、自宅で利用している人は、28.3%である。この数値は、前述の「平成12年通信利用動向調査」における全国のインターネット世帯普及率の34.0%と比較し、5.7%低い数値となっている。年代別では、パソコンの所有状況と同様に若い世代が高くなっている。
- ・利用機器は、91.3%と大多数がパソコンで利用しており、次いで携帯電話等が32.8%となっている。
- ・利用場所は、「自宅」と「職場」での利用が多く、外出先での利用も16.5%を占めている。
- ・利用目的は、「ホームページの閲覧」や「電子メール」が、6割を超える高い数値となっている。
- ・利用頻度については、「ほぼ毎日」利用している人が、最も高く35.7%となっており、週に1回以上利用している人は、77.4%と8割近い数値を示している。

将来の可能性

現在、インターネットを利用していない人の44.1%が、これからインターネットを利用してみたいと考えている。このことから、利用してみたいと考えている人がすべて利用した場合、鹿児島市のインターネット利用率は、60%近くまで伸びる可能性がある」と期待できる。

また、若い世代ほど 利用願望が高いことから、長期的な展望で見ると、さらに所有率が上昇することも期待できる。

インターネット利用における課題

インターネット利用者のおよそ半数の人が、通信経費が高額であることに対する不満や個人情報の保護に対する不安を感じている。

4. 市民への適切な情報提供手段やホームページについて

鹿児島市から市民への情報提供

- ・市民が、鹿児島市からの情報入手手段として最も活用しているのは、「広報紙(市民のひろば)」の90.1%であり、次いでテレビ、新聞も高い利用となっている。また、情報入手最適手段としても「広報紙(市民のひろば)」が84.3%と最も高い数値を示している。
- ・現在、「ホームページ」を活用している人はわずか5.3%であったが、最適手段としては、15.0%となっており、また、「インターネットメールマガジン」や「携帯電話での文字情報」など情報通信機器を利用した新たな情報提供への期待もうかがえる。

5. 「IT」「電子市役所」について

「電子市役所」など「IT社会」の実現に向けての取り組みとして、市民が最も重要だと考えているのは、「申請・届出等手続きの電子化」が79.0%と圧倒的に高い数値を示している。自宅や職場に居ながらにして諸手続きを行うことができる利便性の高いシステムの実現への期待が大きいことがうかがえる。

「申請・届出等手続きの電子化」の中で特に期待するサービスとしては、「住民票の写し等の取得」が87.9%と高い数値を示している。

また、「誰もが気軽にパソコンを利用できる環境の充実」や「IT関連講座の充実」など、パソコンを利用するための教育の充実や利用環境等の整備が重要であると考えている人も多い。

「IT社会」に対する期待が大きい一方で、「プライバシーの侵害」「情報化から取り残される」「コンピュータ犯罪等の社会混乱」「通信料等の経済的負担」など、「IT」の進展に対し、市民が不安を感じている側面もうかがえる。

このことから、今後「電子市役所」を構築する上で、セキュリティ対策やデジタルデバイド対策への取り組みも重要な課題であるといえる。

第4章 「IT」や「電子市役所」に関する自由意見

1. 電子市役所・行政サービスの情報化

(1) 申請・届出等手続のオンライン化

- ・市役所の窓口は、各々独立していて関連がない。利用者が各窓口を廻ることによって目的を達成している状況である。ITで各業務を関連づけして1つの窓口で手続きが完了するようにしてほしい。窓口の奥でのんびりしている人を動き回っている人から見ると腹が立つ。
- ・申請だけが電子化されるのではなく、受け取りもできるようにしてほしい。また手数料などは、コンビニで支払ができるようになってほしい。
- ・各種証明書の取得は、是非「IT」で進めてください。期待しています。
- ・よりスピーディーな手続きとなるよう、がんばってください。
- ・電子申請の一日も早い実現を希望します。
- ・申請などの手続きがパソコンなどでできるようになると、子供が小さい母親や車を運転できないお年寄りはとても助かると思います。でもそういう人達はパソコンなどを使う機会は少なく、よっぽど簡単な操作でない限り、なかなか利用できないと思います。
- ・現在市役所に行って申請している様々な事が、ITを使い自宅ができるようになれば、非常に助かります。
- ・「電子市役所」の実現にむけて、市民として期待したいです。特に住民票や各種証明などに利用できたら、とても便利になると思います。(電子申請)
- ・各種証明書のIT化は急ぐべき。ITで、土・日・祝日も含めて24時間体制にすべき。
- ・申請などの手続きに関しては、忙しい人達にとってはとても便利だと思います。実現してほしい。
- ・いろいろな手続きが早くなるようなIT、電子市役所にしてほしい。
- ・各種証明書がインターネットで取得できたらすごく便利！しかしプライバシーの問題があるからむずかしい。でも、がんばってください。
- ・手続き等が簡単に出来ると、とても便利だと思います。自宅で書類等が取り寄せられるようになって欲しいです。
- ・電子市役所への電子申請について便利になると思われるが、全てのことができるかが心配。例えば、ナンバープレートの申請、破棄など。
- ・ITという言葉で逃げて具体的な施策が見えずに終わる場合が多い。(ホームページを開設したということだけで終わる)具体的に「申請手続き」をやる場合、モニターを設置等して、市民が本当に使いやすいと感じるレベルまで改善して実施して

ほしい。期待しています。

- ・より質の高い行政サービスをめざすとともに、土日しか市役所の窓口に行けない人のために市民課の窓口だけでも土日にあけるなどキメの細かいサービスも向上させて欲しいです。

(2) 提供してほしい情報、ホームページ

- ・メールマガジンについては、小泉首相のメルマガのように希望者に配付するという方法もありますが、一律に同じ内容でなくコンピューターの特性を活かし、市民の関心分野によって送付する者を変えるという手もあるかと思えます。例えば、NPOをしている人、ボランティア活動をしている人、市民スポーツに参加した人等です。
- ・特にアンケートの結果は、詳細に公開して下さい。国際交流をもっと充実させて下さい。
- ・価値ある情報の提供（価値ある選択をして）
- ・我が家は転勤族なので、転入転出の届けが出来るとわざわざ市役所まで行かなくても良いので、引っ越し前後の一番忙しい時が助かります。それと転入手続きをする際に、県外、市内の人は自分が住む環境にとまどい土地勘がないととても困ります。出来たら居住町内のくわしい地図がいただけるととても助かります。特に病院、銀行、郵便局等利用度の高い所に広告の手助けをしてもらえると良いのでは...？子供には転校した学校の校区図があると便利かも。
- ・特になし。不便を感じない。但し近い将来、IT社会になると考えられるため、市業務の概要図 市民サービス業務の流れ を提示して欲しい。それに対応すべく個々人の取組みを考えたい。
- ・鹿児島市のホームページに今後アクセスしてみようと思います。
- ・全ての情報を包み隠さず公開すべき。また検索等の方法を簡単にすべき（ホームページ等のレイアウトやリンクの方法）
- ・大人から子どもまでわかりやすいホームページを望みます。
- ・電子市役所の進展に伴い、その都度の進展状況のわかりやすい情報が手元にほしいです（情報誌等）
- ・市の広報紙を通して、「IT」や「電子市役所」について、色々な角度から予想される問題点等を提示してください。分かりやすくもっと市民が関心をもっていくように努力して下さい。
- ・テレビのローカルニュースで、鹿児島市のITへの取組みやホームページ等を広告すべきだと思う。
- ・IT、電子市役所の活用計画があるのであれば、何ヶ年計画があるのかという事ともっと市情報紙に取り組み（5 or 10ヶ年計画）を早めに公開して欲しい。

(3) 情報公開、行政情報の透明化

- ・ムダを省く。迅速に対応する。情報の透明性、共有化等メリットになれば推進をするべき。
- ・行政・議会の情報公開が不徹底。知る権利の確立なしにはITの進展はありえないと思う。どうでもいい情報が氾濫するだけで、社会を根本的に変革していくことにはつながらない。
- ・コンピューター犯罪や事故それにともなう犯罪に惑わされる事なく、情報公開を進めてほしいです。
- ・行政の透明性がほしい。

(4) 行政事務の効率化、コスト削減

- ・IT電子市役所の設置により経費節減に向かうなら賛成するが、時流に乗り、設備投資、人件費増大になるなら、反対する。私は小さな政府（市政）を望む。箱物が済んだら、今度はIT等かという感想あり。経費等の数値を入れて、具体的なプランを定期的に情報提供して欲しい。又、利用者が相当数確信出来る時点で考えるべきで、一部のはしりに迷うことなかれ。
- ・このような事は、これからの社会では大変必要な事だと思います。これによって行政の人件費等の削減や行政の簡素化等を行う。ただ単に「IT」や「電子市役所」なんて多額の税金の無駄遣い。
- ・パソコンを導入することで人件費を削減できるのでは？ヒマそうにしゃべっている人が多いと思います。
- ・効率化に向かって積極的に取り組まれない。
- ・市民への行政サービスの向上のために、効率的な投資と導入後の有効利用が図れるように取り組んでいただきたいです。
- ・「小さな政府」と同様、「小さな市役所」を目指して下さい。日米の国力差は、ホワイトカラーの事務処理能力の差にあるのではとの印象を持っております。そういう視点で、事務処理の省力化と効率化を図り、本当に必要な案件に人力全力を配分できて、市民が暮らしやすい夢があると誇りを持てるようにITを活用して下さい。（市民税が高いのではとの疑念があります）
- ・特に市役所の効率的な業務運営から積極的なIT等の活用による改善、施策の展開が、これから時代の要請からも必要ではないでしょうか。積極的な取り組み、対応を期待申し上げます。
- ・IT化をすすめ、市の職員を1/3に減らし、税金を1/3に減らす。
- ・民間においては、「IT」革命によって競争力の強化、合理化を推進しており、本市においても、施策の策定は必要であると考えます。十二分に研究して推進してもらいたい。推進にあたっては、いやしくも税金の無駄使いはやめてもらいたい。

なお現在機器等は必要性がないので利用していないが、機器の必要性は将来その時点で考えたい。

- ・市役所のIT化より、もっと身近な問題について行政全般についての改革を行い、経費節減を行うべきである。市民の血税をムダ使いしないよう、効率的な行政を推進するよう強く要望要請します。
- ・IT化にかける経費の採算があれば、進めて良いと思います。その分だけ窓口が少なくなって混まなくなる。
- ・構想は非常に結構ですが、設備等にかかる税金等の跳ね返りの負担が今後大変です。素直に言って諸税金（市民税、固定資産、健康保険、老人保険費等）が高すぎます。あくまでも内部合理化によって推進して下さい。
- ・IT進展に伴い雇用が増大すると言われているが、業務の効率は良くなると思う。しかし、指導員等の育成の費用、一般の諸費用が増大して、現在の公務員を現状の状態で保持していても、税金のムダになるのではないかと思う。行政文書等の整理保管等を考えると、ITは重要視されても良いが、もっと国民の税金の歳出（人件費／公務員）先を考えるべきではないかと思う。

(5) 「電子市役所」全般

- ・先日、住民票申請書をITでダウンロードして支所に申請したところ、“用紙が違うのでは？”といわれ、時間を要した。職員が知らないのでは話になりません。その教育から始めてみたらどうでしょう。住民（市民）の方が詳しい方が多いと思います。
- ・転居や結婚等で姓が変わったり住所が変わったりした時に、自動車税や健康保険、国民年金などそれぞれで手続きを行わなくてはいけなくて手間がかかりすぎると思う。戸籍や住民票の変更をすれば、全てが変更されるように連動させてほしい。
- ・選挙ができれば、便利だろうな...と思う。20数年間一度も棄権することなく参加しているが、“選挙にいかない友だち”にきくと、行くのが面倒というのが圧倒的。（とりわけ社会科の先生とその奥さんが言うのにはびっくりするが）毎回違う番号制にでもして、その人でなければわからない番号でも投票させるのはどうだろうか？それとも政治への関心を向けさせるということ事態、今の世の中無理強いといって人権侵害となるのだろうか。
- ・日本人にもアメリカ並みのIDカードを一人一人作って、それにすべての情報がインプット管理されてそのことで全てが通用できれば、便利だと思うのだが。
- ・IT化によって、市民の生活がよくなることが大事なことと思います。是非他県に先駆けてIT立県鹿児島となるよう期待します。
- ・日本が〔IT〕小国にならないよう、将来を見据えて頑張ってください。
- ・これからの社会では、パソコンは絶対に必要で各家庭にあるようになると思うの

- で、ぜひスタッフを揃えて欲しいと思います。
- ・市営の施設利用申込みに利用しているが、処理のスピードが遅く、又使い勝手の悪いプログラムとなっている。改善をお願いしたい。このような改善を何処の部署に申入れしたら良いのか、窓口などで聞いても要領を得ない。市民のひろばなどで、改善申入れ部署を明らかにして頂きたい。
 - ・ITを底無しに導入してしまうと、混乱がそれなりについてまわると思う。だからまず法律（条例）というものをしっかりする必要があるような気がする。「程々がよいと思う」
 - ・私は賛成です。今からは電子市役所の時代に。
 - ・電子市役所になると役所もなくなるのですか。役所に勤めている人はどうなるのですか。私共老人はITなど何も知らなくて生活しておりますが、世の中にとりのこされてどうなるのですか。教えて下さいませ。
 - ・これからはコンピューター時代で色々な所で使われて便利になるだろうとは思いますが、私のようにコンピューター関係に一切不得意とするところで不安もあります。業務の方にとっては能率UPとなるのですが、私のような者にとっては面倒でも窓口まで足を運んだ方が精神的に楽です。
 - ・イ) その情報を使い提供して「何に使うか？」が大切なのです。情報は「何かの為」の手段に過ぎません。市民は「市役所」に「何を期待し」、「市役所」は何を成すべきかの根本をより大切にして、「情報化」を進める事が肝心です。本末転倒の例を多く見掛ます。本アンケートの質問にもいささかその不安を感じます。ロ)「ITの進展」には、当然不安やリスクは付いて来ます。全ての新しい事態には、当たり前な事です。しかし「とても有力な手段」であるのは間違いないので、上記イ)の根本を忘れなければメリットも大です。(電子情報工学を専攻し社会人となってもその技術を活用して参りましたので、システムエンジニアとして経験を積んだ中からの所見です。)
 - ・IT、電子市役所より、高度な情報入手活用ができ、より高質なサービスを期待します。
 - ・電子市役所と言われても漠然としたイメージしかわからないので、もっと具体的にこのようなものだということを示してほしい。
 - ・だれでも理解しやすい電子市役所にしてほしい。
 - ・電子市役所の実現を期待します。
 - ・「電子市役所」や市役所自体が、ITに振り回されないことも重要です。ポケベル、キャプテンシステムなど一過性のものもかなりあると思いますので、長期的な観点が重要だと思います。NPOなどとの連携も重要だと思います。
 - ・電子市役所の構想というのは初めて聞きました。IT化すれば、当然考えられる事ですね。ITを通して市役所が身近な場所になってもらえたらと思いました。

子供達は吸収力がすごくて、学校でもパソコン教室があります。ここで市役所がどんな所か学習してもらえたらと思います。

- ・ITに全てするのではなく、出来るものと出来ないものを区別してやっていけたらよいのでは。
- ・行政側のIT化は必要だと思いますが、行政を受ける側（市民）のIT化整備が必要であるし、そちらの方を優先に進める方が大事ではないかと思う。
- ・ITに伴う市民のメリットが具体的に分からない。多額の投資によるメリットがどれだけのものか具体的に示してもらいたい。
- ・高齢化社会に向かっている現在、広い年齢層で利用でき、個人の経済的負担が少なくて済むように、またそのために税金が高くなったり年金が減ったりすることのないよう、若い人達は、市役所の仕事に目を向け協力が得られるよう工夫し、たいへんと思いますが、広く深く考えて進めて行ってもらいたいです。
- ・今の現状で特に不自由は感じていないので、私にとっては特に必要を感じない。パソコンを扱うのは若い層に多く、身体の不自由な高齢者など市役所に出向くのが困難な人など本当に必要性の高い人々にとって、大変便利になるとは言いがたい気がする。
- ・何ひとつ変化のない旧態依然とした鹿児島市。この鹿児島市の企画する「IT」「電子市役所」に何を期待できますか。そもそもこのようなものは、少なくとも6～7年前から企画すべきものではなかったのでしょうか。取り組みも市民への告知も遅い。苦言を呈しましたが、これからの鹿児島市を思えばこそ…。みなさんがんばって下さい。
- ・戸籍謄本など役場に行かないととれない証明など、市役所と役場をパソコンで一本化したらいいいのではないか。将来、市町村合併が進めば、いずれはそのような事態になるでしょう。どうせなら役場等の事務処理が全て市役所ですめば、かえって市町村合併も進むのではないですか。行政文書を電子化すれば、実際持ち回り決裁の手間が省けると思うのですが、管理職クラスの公務員はパソコンを使いこなせるのでしょうか。かえって業務停滞になりませんか。役場や支所に足を運ぶと、たまに見掛ます。研修からお願いします。
- ・電子市役所を知らない。
- ・時代の進展として、「IT」や「電子市役所」の実現には、早目に取り組んでいただきたい。
- ・情報は、これから高い値段がつくものになると思います。しっかり準備して設備充実を積極的に行ってください。
- ・興味はあるが、まだIT技術は利用しにくいし、便利さを実感できない。電子市役所が実現するなら、すぐにでもインターネットの接続をしたいほど便利そうと思う。

- ・ 1、役所等にわざわざ出向かなくても用件が達せられるよう、条例・規定等まで見直して対処していただきたい。2、もっと情報公開を進めて、住民側から市の活性化が湧き起るような状況を作っていただきたい。3、ITは元来市民の側からの情報発信があって成功するもので、ネット上に色々なフォーラムを作り、これを行政に活かしていくしくみ作りをしていただきたい。4、産・学・官を結んで論議や実施を行うシステムのプラットフォームを作り、市がシステムのコーディネーターの役割を果たしていただきたい。5、市民に情報端末がもっといきわたるための努力をしていただきたい。
- ・ 役所の人間が減り、住民税等安くなる事を期待します。観光施設、観光ルート等を整備し、他県からのリピーターを増やせるよう意見をつのり、またフィードバックできるD/Bの構築をして下さい。
- ・ 電子市役所開設を期待しています。
- ・ よく仕事でも所得証明や納税証明、登録の申請で役所に出かけることがあります。駐車場待ちや移動中の時間等を考えると、急速に電子化を進めてほしいです。また遠方でお年寄りなどにとっても、不安なく確実な方法で利用できるような市町村の連携があればいいと思います。
- ・ 市民税が高いのに財源に余裕があるのですか。設備だけ費用をかけて利用する人が少なければ、税金の無駄使いになりかねません。
- ・ どんどん進めて下さい。
- ・ IT社会のために、必要な情報を積極的に発信し取り組んでもらいたいし、地域に根ざしたネットワークを構築してもらいたい。予算についてはなるべく必要な予算をつけていてもらいたい。すべて会社に下請けにまわすのではなく、職員の中で運用できるように研修をするなり、人材の育成をしてもらいたい。また、プライバシーや個人情報、電算システムのセキュリティについては、気をつけて運用してもらいたい。
- ・ 電子市役所...住民票などの申込みだけでできれば良いと思う。受取は、最寄の支所でできるようにしてほしい。IT...気軽に学べる場所を増やしてほしい。私の母は公民館での講座に申込んだけど、申込者が多すぎてクジで落選しました。意欲があるときに学べないと全く意味がありません。
- ・ 各種証明書の発行については、インターネットで取得できれば確かに手間がはぶけて良いが、ネットを経由することで個人情報が出回る危険があるのが不安である。また、戸籍については本庁でないといけないので必要な時は休みを取って行かないといけないので、西駅のサービスステーションでも取れるようにしてほしい。
- ・ IT、電子市役所とはどういうものかよくわからないため、答えられません。若い方はよく知っているでしょうけど、中年の方々は理解できない方が多いのでは

ないでしょうか。

- ・「IT」で何でもできて仕事もはかどって...便利になって...と思いがちですが、やはり基本は“手作業”です。電気が使えなくなったり、災害の時はどうするんですか？電子市役所を目指すのであれば、そういう最悪の事態やセキュリティの面に関してもしっかりとした方針を示していただきたいと思います。また仕事が手作業でできなければ、パソコンを導入したからといって何とかなるというわけではありません。IT化の前に仕事のやり方を見直すべきです。そしてパソコンを仕事にどうやって活かすか？という事を考えられる人材の育成をする方が大切だと思います。使う人間によっては、パソコンもただの箱になってしまいますから。
- ・電子メールサービスの充実。
- ・IT普及のため、広く人材を求めてほしい。
- ・積極的に進めて欲しいと思います。
- ・電子市役所での業務が充実すれば、役所まで出向かなくても用をすませることができるし、人員削減もできる。機器を持っていない人が不利益をこうむらないように端末機器を公民館等に設置して、いつでも誰でも活用できるように手だてをする必要がある。
- ・パソコンは実益を兼ねた趣味を生かすため、必ず購入したいと思っております。電子市役所の実現を強く期待しております。
- ・わざわざ市役所に行き、無愛想に接している人たちに会わなくてすむので、とても良いことだし便利に役立てられると思う。
- ・市民への負担（すべての面）がないならば、どんどん進めて行ってほしい。
- ・ITは若者のため始めて下さい。
- ・官公庁への申請書作成及びその審査の可否等で、官・民ともに非常に時間をとられてしまう。市役所だけでなく、消防・水道・病院等にも積極的に取り入れてもらいたい。CPUは補助作業であって主業務ではない。補助作業は徹底的に省力、スピードアップが必要だと思います。
- ・時代に乗ってのIT化は、市民を置き去りにするだけの事で、もっともっと行き届いた全市民への指導がおこなわれなければいけないと思います。役所は、もっと市民の利用しにくい情報が一部の人の間でしか手に入らないものになると思います。
- ・市役所に行ったら待たされるので、そういうことがなくなればいいと思う。年寄でも簡単に使いこなせるといいですね。
- ・お体の不自由な方や何らかの事情で市役所へ出向くことが困難な人たちのために、各種申請の手続きやその他、必要な情報を得られるようなシステムを希望します。また、働く女性も増えており、時間外（17：00～）にも前述のような手続き等ができる、誰もがいつでも利用できるようなのであればいいなと思います。ただし

経費がかなりかかるようであれば、そのあたりも考慮した上で常識的な範囲でのサービスということになるかと思いますが、IT化が進むことによってメリット、デメリットが出てくると思うので、他の自治体の様子も参考にしながら慎重に進めてほしいと思います。利用する側としては、情報通信機器の扱いに慣れていない人（例えば高齢者の方等）もいらっしゃると思うので、そのことも踏まえて、従来のシステムも併用する移行期を設けてはいかがでしょうか。ITについては関心を持ってはいますが、具体性のない回答になってしまいました。今後も市民がどのようなことを行政に求め期待しているのか知るために、このようなアンケートをとる機会を続けて頂きたいと思います。（そうすれば、市民が求めているより質の高いサービスを提供できることと思います。）

- ・何でもかんでもIT化するのではなく、IT化することによって能率がよくなるという利点があるものだけを、IT化して行ってほしいです。又、IT化にとり残される人がいないように、IT化を実施しながらも補助的な情報通信方法も行って行ってほしいです。
- ・市役所のある課へ変更手続きに行き、窓口には20代と50代の男性がいました。20代の職員の方は、パソコン端末をテキパキ使い仕事をすばやくこなしていました。一方50代の男性は何やら変更手続きのマニュアルを読みながらパソコンを操作していましたが、パソコン操作もダメで1人の情報をひきだすのに20分位かかっていました。これじゃ、以前のように個人情報とある棚から書類を見つけてきた方がだんぜん早いです。これじゃ、高額なパソコン機器を導入しても、税金の無駄使いです。窓口には仕事のできる愛想の良い人をおいてください。無能な職員はしっかり教育してから窓口に出してください。まずは自分の職場の教育からしっかりやった方が、よりよい行政へとつながると思います。同じ50代の職員の方でも別の課の方はすばやく対応されてくれて感謝しています。
- ・個人情報やプライバシーを守ることでできるシステムを作ってください。回線速度を考慮した電子市役所を作ってください。（あまり立派なものを作ってもらっても、重くてアクセスしにくければ意味がない）
- ・子供からお年寄まで分かる親切・丁寧な「電子市役所」に期待します。
- ・IT化は、特に福祉の充実のため推進してほしい。身体の不自由な方、病院（市立病院）を利用する方が恩恵を受けられるようにしてほしい。そのための電子市役所には賛成。
- ・ITを取り入れ電子市役所を構築するのは良いと思うが、いずれにしてもそれを生かすも殺すも「人」であるので窓口の職員はもちろんのこと、市職員全体の人材育成及び各クラスでの教育が大切になってくると思われる。
- ・若い人達には受け入れやすいが、高齢社会が進む中で老人が実際に利用することができるかの問題と、間違った使い方で個人情報が流れるのでは？との不安も考

えずにはいられないのではないか？便利になる分利用する人達があまり苦に感じず利用できれば、電子市役所も良いのではないかと思います。これからを期待したいです。

- ・電子市役所については、特にプライバシーの保護をしっかりと確保した上で、各種証明等を24時間体制で発行してもらえると便利ですね。特に本庁は車の駐車場が少ないので、付近の混乱は少なくなるし、職員の臨時も必要なくなり人件費のができると思います。
- ・謄本、抄本、住民票の写し等は、市役所まで行かなくてもパソコンで取得できるようにしてほしい。電子認証等、本人確認の面での問題をクリアできることが条件。広報紙や市民便利帳は引き続き利用したい。画面上で見るのと紙面で見るのとでは、紙面のほうがじっくりと読むことができる。学校の授業でパソコンを扱ってほしい。市町村のHPに学校紹介のリンクがあるようですが、何年も更新されていないようです。1回やって終わりではなく、継続することが必要ではないでしょうか？利用できる人(知識のある人)を増やすことも、「電子市役所」や「IT社会」を実現させる第一歩のように思います。
- ・予算(税金)の投入は、市民大多数の利益につながるよう最大の配慮が必要である。情報化は確かに必要だが、他県(市)との競争に走り、市民不在の政策は絶対にさげなければならない。くれぐれもご留意を。
- ・「ITを導入して、あらゆる点で省力化を図り、人件費を削減して財政の健全化をめざす」など、まずは導入の哲学を市民に示すべきだと思います。(「」は例です。)
- ・情報化を進める事は時代の流れでしかたがないと思いますが、サービスの低下及び職員の対応などの悪さが気になります。公共という事を忘れない様をお願い致します。
- ・選挙の投票など自宅でできたら便利(特に子供が小さかったりすると...)。高齢者にはむずかしいでしょうけど...。市民のひろばなど広報紙は、いままでどおりポストにはいつているとうれしい。わざわざパソコンのところまで行ってみると思えない。リビングでゆっくり読みたいと思うし、必要な所は切りとっておけるから。
- ・全国の役所と相互に情報の共有をすることをお勧めします。現在、ひそかに自分の先祖の探求に興味を持っている人が多くなりつつあります。この先祖の探求などのために、戸籍等の情報を全国で共有すべきだと思います。

2. 情報格差への対応

(1) 情報格差について

- ・IT社会は時代の流れであり、「電子市役所」の構築は必要なことではあると思いますが、市民は年齢的にも社会的レベルも幅があるので、段階を踏んで実行して

いただきたい。

- ・使えない人の事も考え、皆に行き渡るような情報提供をお願いします。
- ・ここ一年の進歩はめざましいと思いますが、できるだけ多くの人々が負担なく取り扱えるような教育をして利用できるよう努力しなければならないと思います。
- ・IT電子市役所の推進に力を注ぐのも大切ですが、利用できない人で窓口に出向く人のために窓口での対応にもよりいっそう力を注いで下さい。
- ・情報通信技術の進歩スピードについてゆけない階層が出てくるものと思われませんが、この階層についてのキメ細かな対応も考えて戴かねばならないと思います。「電子市役所」は早急に整備して戴くことに賛成です。
- ・よく分かりません。又、機器の使用も無理だと思います。
- ・IT革命といいながら、大都市など大きな市などは電算機やコンピューターなど使って昔に比べたら大分時間的にも短縮されていますが、一步外に出れば、それぞれの町などでは手続きや証明などを取るのにそれぞれやり方も違うのですが、地域間の差もなくしてほしいと思います。
- ・ITも必要だが、どうしても利用できない人がいることを考えなければならない。両立（ITとこれまで通りの対面方式）させたサービスが必要である。IT、ITと少しさわぎすぎるような気がする。何もかも電子化することを良しとするのでは困る。
- ・老人や電子を使いこなせない人はどうなるのでしょうか？
- ・取扱いのわからない我々は、不安ばかりである。
- ・高齢者や障害者の方々にも安心して対応できるIT化を進めてほしいです。
- ・世の中「IT」「IT」と言っていますが、IT社会が本当に必要なのか多少疑問に思っています。IT社会にすることによって、一部の部分で便利になるかもしれませんが、全ての面での快適さというのは得られないのではないのでしょうか。全ての人々が機器を持っているのであれば、少しのリスクですむのであろうが、それが達成されていない現状では、不公平性を出すだけで、市の考えているIT社会をつくるのは難しいのではないのでしょうか。
- ・IT社会が進むのは良いことだが、パソコン等を持っている者だけが得をする様なシステムでは困る。
- ・お年寄りや障害者など市役所に足をはこべない方にも使いやすいものになれば...と希望します。
- ・老人、子供にやさしい（理解しやすい、わかりやすい）電子市役所へ。
- ・何でもIT化すれば良いのかといえば、そうではないと思う。鹿児島市はお年寄りも多いので、従来のアナログ式の情報伝達、開示もずっと必要だと思うし、また市民間の経済格差もあるわけだから、どの層の人にとっても透明な市政、便利な手続きのできる市役所であるように進めていっていただければよいと思う。

- ・パソコン等をうまく使いこなせる人と使えない人に不公平な事とならないよう、気をつけて頂きたいと思います。
- ・「IT」「電子市役所」などはこれからの社会では必要になってくるものだと思いますが、現状を考えると、さまざまなパソコン講座など前向きに進めてはいますが、まだまだ世代別で格差があるように思われます。すべてとはいわなくても、市民の7割以上位の人々が利用できる位の推進の仕方考える事が良いのではないのでしょうか。具体的な例が言えなくてすみませんが。
- ・とにかく年寄りや誰でも気軽に使い易いシステムを構築してほしい。
- ・いろいろな用事が早くすんでよいと思うが、機械を使えない人たちにとってはどうなるかやはり不安もあります。
- ・情報化社会にIT、電子市役所も必要であることは理解できるが、高齢者、身障者等で機器を操作できない人の事も念頭において進めるべきである。
- ・IT社会になれば、パソコンや携帯をもっていないと社会にのりおけてしまいそうです。経済的に困難でもあり、機械に弱い人はどうすればいいのですか。
- ・ITなどに全く無縁な者は切り捨てられるのではと不安で一杯です。今のところみっちり取り組めない状況ですし。
- ・やはり若い世代中心でなく、高齢者やハンディキャップを持った方々にも利用しやすい設備をつくるのが大事だと思います。
- ・情報化から取り残される人々が不安なく生活できるようにしてほしい。
- ・50代最後の年齢になりまして情報化して参りますと、機械に弱い者にとりましては取り残されるのか心配です。

(2) 高齢者対応

- ・われわれ昭和1ケタの連中は、殆んどの人達が情報機器の取扱いに不慣れであるので、公民館等を利用してパソコン講座に気軽に参加出来る様に機会を増やしてもらいたい。又、中古品をどんどんあっせんしてもらいたい。手元にパソコンがなければ、練習はおろそかになってしまい、ただでさえ覚えの悪い老人達がこの21世紀を若者達と暮らして行くのにお荷物になってはいけないと思う。ハードでは世界一の日本がソフトでも遅れをとるようなことではあってはならないと願っています。
- ・鹿児島県人口の22%が老人とありますが、この中の何%がITの取扱が出来るか。市の講座等で学習が必要ではないかと考えます。私は78才です。目下、サンエール鹿児島の生涯学習講座に通っています。回数を重ねたら何んとかなりそんな感じがします。
- ・年寄りにはむずかしく、問題がわからない。
- ・年齢的にも、使用するのはむずかしいと思います。又少し関心があっても、機器

そのものを買う事が出来ません。

- ・急速に進捗、増大するIT情報化社会に対応しきれないお年寄りを中心とする層に対し、今後如何に対処するかを強力に検討していく必要があると思います。
- ・私の母ぐらいの年齢の人達をもっと気軽にネット等の電子社会へ入れるような取組をしてほしい。市役所の職員の方の中にも「さっぱりわからん」という方々もいらっしゃるでしょうから、そういう方々がIT講習を受けてどのように変化していくのかを市民のひろばでドキュメント形式で紹介していくと、「私と同じ年齢の人でもやれば出来るんだ。」とってくれると思うのですが。
- ・年をとってもわかりやすい方法で手続き等できるようお願いします。
- ・市が発展してゆく上で必要と思う。しかし私達年寄りにはついてゆく自信がないそれでもしかたがないのかなと思う。世の流れだから。
- ・お年寄りがわかりやすく簡単にできる物がほしいですね。
- ・老人にも使いやすい情報通信機器が出来るのを楽しみに待っています。
- ・情報通信機器の取扱いがわからない。もし今後利用するとしても、年齢的に無理だと思います。
- ・高齢化社会における高齢者の理解力をふまえたIT技術の伝授要領の方法をよく考慮して欲しい。年よりにでも簡単にできるIT技術の習得。
- ・若いうちはいいが、年をとった時にITについていけるかどうか心配である。
- ・これからますます高齢化が進み、私はパソコン等好きで自分でも使用して別に不自由しないのですが、高齢者等使いたいけど使えない、ついていけないという方々もたくさん出てきて、そういう年配の方達にも分かり易いITというか使用できるようになったらと思う。
- ・パソコン等の電子機器は取扱い(使用方法)が難しく、高齢者にも簡単に取扱えるようにしてほしい。
- ・私達老年層は、技術習得が中々難しく、自然と臆病になりがちである。情報技術が進むことは結構なことと思う。若い人は勿論、老年も早く「IT」に順応できるよう努力してみたいと思っています。
- ・最近では公文書でも、広報誌等でも外来語とか「IT」に代表されるような省略語が多いように感じられる。年寄りにもわかりやすいように出来るだけ外来語は使用しないでもらいたい。
- ・年齢的になかなか難しい問題です。ITに精通した職員の方が高齢層にもわかりやすく教えてくだされば良いと思います。
- ・老人で一人暮らしで、機械の取扱いがわかりません。
- ・私の年代で「IT」などに関して対応できるものでしょうか。年齢的経済的に不安がっぱいです。
- ・情報通信機器類を使用できない者にとっては、大変な作業になるのでは？老人で

も操作が簡単であれば良いのですが。

- ・高齢者にもわかりやすく気軽に受講できるように、手続きも簡単に済むようにしてほしい。あるいは高齢者には助成金でもできるシステムに(少しでも)するなど、ITという言葉もわかりやすいことばにいいかえるなど。
- ・高年齢の人も楽しんで簡単に身近にふれるようにすればいいと思う。まだまだ機械オンチでめんどろを感ずる。知らない事を知っていきたいとは思いますが、身近には感じません。
- ・電子市役所はお年寄りにもできるようなものにしてほしい。
- ・若い人にとっては便利なことかもしれないけど、年配の方にとって不便なものにならないようにお願いします。
- ・高齢者には「IT」等と言われてもパソコンを買えませんので、必要を感じておりません。プライバシーが侵害されるのではないかと不安に思っております。
- ・あまり関心のない事なので良い感想をのべることができず申し訳ない。私達高齢者には無理があるので今後心配な事ができそうです。

(3) パソコン・インターネット講習会の充実

- ・情報通信技術の進歩が早く、機器についていけない。習得がむずかしい。高齢者向けの講習会をまんべんなく開いてほしい。(時間帯、曜日...午前、午後、夜とあるが昼食時間帯とか日曜日とか、働いている者は自由がきかない。)
- ・時代に遅れないようにと思いますが、市の関係の公民館等開校して気楽に通いたいと思いますが、未だ指導して頂けるのか不安です。
- ・市民のひろばなど広報にインターネット講習などよく募集がありますが、我が家には小さい子供がいてなかなか受講できません。今のうちに勉強しないといけないような気がします。こういう講習には託児をつけてほしいと思います。
- ・老いて、ITとやらインターネットなどとても理解できない。それでも取り残されるのは困るので、簡単に出来る方法と機種をどんな場所でも良いので手ほどきを切に望みます。(近くの学校でも御指導願いたい。)初老女の苦言でしょうか。
- ・ITや電子市役所を本当に構築していくのなら、市民がコンピューターに対して勉強できる場所を多くもっと幅広くつくっていったら良いと思う。
- ・現在「らくらくインターネット塾」がありますが、初級、中級、上級とランク別講習を年間を通し開催してほしいです。内容別指導も常時講習できるといい。
- ・主婦(小さい子供のいる人)を対象としたパソコン教室を開いてほしいです。毎回のようには鴨池で開催している教室に申し込みしても、クジ運がなくてあたらなくてあきらめました。
- ・地域公民館などのパソコン講座などは、初心者向けと書いてあっても聞くところによると慣れた方が多く、本当の初心者はついていけないと聞いたことがあり、

行ってみたいと思いながら行けずにいるところです。

- ・無料のパソコン，インターネット教室の申し込みをしましたが、返事が有りません。IT時代にとり残されたくないですので、よろしくお願いします。
- ・高齢者は仕方ないとしても、義務教育の期間にパソコンに親しみます方法をとること（操作法を含む）
- ・ITに関してまったくのシロウトで、講座があってもなかなか当選せず、今だに手つかずの状態で気持ちだけがあせっている。これはたぶん私個人だけでなく、多くの人を持っている悩みだと思う。ITは便利だと言うことは百も承知だけど、どこで誰に教えてもらったら良いかわからない。講座もほとんどが昼間なので、夜間を増やして欲しい。早期にIT講座の充実を切に願います。
- ・パソコンのシニアコースを受講して6ヶ月になるが、70才代後半となると若い人のようにはうまくいかない。市役所でも低料金での講習会で地域に出かけて局長に勉強できる機会をつくってほしい。
- ・「IT」化に対するためには、市民にその知識を周知徹底する必要あり。その習得が容易に出来るよう、講習講座を市内の各所でやって頂けたらと思っております。
- ・通信技術が進歩しどんどん便利になっていきますが、それを利用できない人がまだ多くいると思いますので、扱いができる講座を多くしてほしいです。
- ・私は大正12年生まれ。現在78歳です。最近のIT情報の進展には目を見張るものがあります。いくら高齢でもこの社会から取り残されたくはありません。そこで高齢者向けの講習会を出来るだけ設けてもらいたいと切実に感じます。
- ・時代に即応する教養を身につけたいと思いますので、老人向けの初歩からの講座を設けて戴き、真に受講の希望者には徹底した基礎教養を御願い致します。
- ・子連れでも利用できるIT講座を増やしてほしい。
- ・パソコンも使いたいと思いますが、2日位の講習ではとてもついていけません。せめて1週間に3回位を1ヶ月位受けたらついていけるのではと思います。市の学習センターに申し込んでもいつもダメです。年だから仕方ないとも思います。
- ・ITに関する市民教育講座の拡大充実を希望する。
- ・マルチメディアの取扱い（技術的なもの）等について、一般市民が相談できる所がどこに在るか等教えてほしい。
- ・市がやっていて会社帰りにでも行けるパソコン教室とかがありましたら、教えてほしいです。
- ・市の主催するパソコン講座のお世話になっています。今初歩を勉強中です。ありがとうございます。
- ・IT講座、関連講座を充実し、できるだけ多くの市民がパソコンに慣れ親しめる環境作りを行うことが、電子市役所をつくる近道ではないだろうか。
- ・まだまだ未熟で意見もみつきりません。「IT講習」ありがとうございました。も

っといろんな事勉強したいと思っています。

- ・パソコンでインターネットをしてみたくてあちこちの講習会へ行きましたが、ついていけず今回鹿児島市の「らくらくインターネット塾」を受講して基礎からていねいにわかりやすく教えていただき、目の前がパッと開けたようで感謝しています。このような機会をより多く作り、たくさんの人々が受講できたらいいと思います。
- ・今後ITをより多くの人が使えるように、地区別に学習講座を行ってほしい。
- ・地域公民館等で、高齢者向けに無料でパソコンの講習を常時して頂きたい。
- ・IT関連講座等の充実をお願いしたい。特に母親がIT関係に興味を持っているようですが、なかなか機会がないとかきっかけがないとか。やはり「ぜんぜんわからない」ということが、踏み出せない一番の抵抗になっているようです。
- ・「電子市役所」を利用したことはない。高齢者の大部分は、利用以前の機器の取り扱い等の不安があり、あきらめが先に立っている。利用しようとする気持ちがないうと思う。公民館等で開講されている講座を利用したいとは思っていますが…。
- ・学校もメディアルームで授業を受ける時代ですので、市でもパソコン教室やインターネット講座等を開設していただければ、利用者も増えると思いますし、核家族の時代で育児に悩む若いお母様方も、ホームページでお互いの意見の交換等で楽しく育児が出来ると思いますが。
- ・我々初心者向け「IT」講習をひんぱんに実施される事を希望します。
- ・らくらくインターネット塾を受講しました。大変役に立ちました。ありがとうございました。
- ・パソコン等の指導で初歩的なハード面もしてほしい。
- ・高齢者はのみこみが悪いので、IT社会には不安でならない。情報化に対応できるやさしいIT関連講座と地域の公民館などで開いて欲しい。
- ・高齢者は、パソコンやインターネット等の使い方がなかなか理解するまでは時間がかかる。教室での学習も受講料も高いので、市で地区ごとに格安で受講できる講座を開設してほしい。
- ・インターネットにどこまでついていけるか不安ですけど、今甲南中にて受講しております。講師の方々がとても分かりやすく優しく教えて下さいますので、楽しく勉強中です。
- ・50代の私達でも取扱いができるよう講座を開いてほしいです。仕事をしている者のためにも夕方からの講座を希望します。IT社会にのらないといけないと頭では思っているのですが、なかなかきっかけがつかめません。
- ・私のような高齢者にやさしく教育（インターネット等パソコンに対して）して下さる機関又は教室を増やして、何時でも気軽に学べる場所をつくってほしい。パ

ソコンをやってみたいとは思っているが、目を悪くすることの方が心配で取組み
難しい点がある。

- ・ITの講座(パソコンなど)によりある程度の知識は得られるようになったと思うの
ですが、利用してみても疑問やつまづきに対し学習する場が必要になってきてる
と思います。
- ・鹿児島市のIT講習は、テキスト等なども無料で提供したり、近くの施設であり、
便利だと思うが、期間が短いように思える。

3 個人情報保護・セキュリティ対策

- ・今でも住民異動等の申請について本人確認が不十分なのに、そのままIT化され
ると不安である。
- ・電子市役所においては、個人情報の漏えいに十分注意していただきたい。
- ・インターネットに接続するとウィルスの感染が心配です。あと、便利になる反面
(住民票、印鑑証明e t c.) 犯罪に悪用される不安もあります。
- ・市民のITに対する意識のレベルアップが必要。導入に対して経済効果があがる
ようであれば駄目。利用するに当たり、犯罪、プライバシーの保護を優先する
こと、違反者に対してペナルティーを課すること。
- ・住民票等他人に盗みどりされる心配はないのですか？
- ・プライバシー侵害対策が充分できてから、IT化していただきたい。とんでもな
い事件、事故が起きそうで心配です。使用、購入に際して高額であり、高度な知
識を必要とされます。もっと安易に高齢者にもやさしいIT時代がくるよう祈り
ます。
- ・リスクや重要犯罪対策を特に事前に検討を深めること。
- ・個人情報などが犯罪につながるようなことのないよう、法律の整備、情報関連を
取扱う者の資格化を徹底してから行うべきと思う。
- ・悪用された時、市役所が責任をとってくれるのか？プライバシーがほんとうに守
れるのか？
- ・個人情報がきちんと守られるようにして欲しい。
- ・電子市役所は早急を実現すべきであると思いますが、プライバシーの侵害が一番
心配です。
- ・ITや電子機器を過信するあまり、小さなミスを見逃し、コンピューターミスで
大学受験生の人生をくるわせた例もあるので、十分に念を入れて仕事にあたって
ほしいと思います。
- ・日本全体が閉塞気味で、他人事でない顔の見えない犯罪事故が多発している昨今
は、実に嘆かわしい限りです。ITの進展は必要である一方、事故が見え隠れし
ている。その対策の確立が何よりも大事だと思います。情報は正しく正確な事項

- を。個人情報はず守らなければいけない。職務に忠実であってほしい。
- ・ 21 世紀は I T 化時代でしょうが、I T 産業の急成長に思考が追いつけず、社会問題も起きているようです。思考の熟練、犯罪防止等の策が必要かと人事ながら取り越し苦労しています。
 - ・ 個人情報の流出など無いよう十分な対策を講じたうえで、I T 化を進めてほしいものです。
 - ・ セキュリティを考慮しながらさらに進めてほしい。
 - ・ いろいろな証明書を発行する場合には、きちんと身元の確認をしてから発行してほしいです。悪用されるととても恐いので、よろしくお願いします。
 - ・ インターネットを利用した犯罪も増えていて不安がいっぱいです。
 - ・ 今以上に便利で効率よくスピーディに改善されることは良いことですが、犯罪や事故がおこらないように、万全の策をたて推進されていくことを望みます。
 - ・ 電子申請もできれば便利には違いないのですが、個人情報の保護と本人以外による申請の危険がどうしても気になります。個人情報を電子化してネット上にのせる前に、コンピューターセキュリティの見直し等を十分にやっていただきたい。
 - ・ 全員が必要な情報と、情報の流出など守らなければならない情報の見きわめをしっかりとしてほしい。

4 . インターネット利用環境の整備

(1) ネットワーク等の整備

- ・ 市内全域を光ファイバーケーブルに行政でする。N T T ませにしない。その施設を安価で市民に提供する。
- ・ 通信、ネットワーク等のインフラ整備を行政に実施して頂きたい。現在の状況では、個人負担までして I T 化か？という声をよく聞きます。
- ・ 高齢化社会に向けて、大型ディスプレイ等や画面内の文字の大形化、タッチパネルによる操作の簡素化。
- ・ I T インフラの充実（特にネットワーク、料金）
- ・ 通信速度向上のための補助政策が必要（ケーブル、光ファイバー、A D S L 等）。まだ鹿児島は地域プロバイダの競争がなく、接続料が高いようです。
- ・ I T : 県知事、市長、参議院、各選の結果、鹿児島は完全に国頼みになってしまった。このままで沈んでしまいかねない。今は自立が求められる時代だ。一刻も早く、ブロードバンドに対応するインフラの整備を全国に先駆けて欲しい。それがきっと鹿児島の将来を育む。

(2) 通信コスト

- ・ 料金の高さに頭を痛めています。一ヶ月万単位の価値のある情報を手にしている

とは思えません。ロードにも時間がかかりすぎるように思います。

- ・パソコン価格を安くできるよう、利用料がもっと安くなれば使い易くなる。料金を心配しながら使っています。
- ・現在ITは通信費が高いことがネックになっていると思う。又、個人レベルでは「触れないで良い」と思っている人は全く触れない状態になっているので、情報量（知る量）に格差が生じるのではないかと。気軽に触れる機会がなければいけないと思う。
- ・パソコンのインターネット、携帯電話など便利なことはわかりますが、まずは料金を安くしてもらいたい。親子して通信関係の料金に頭を痛めています。安い料金ならいろいろ検索して活用していくと思います。今の若者は携帯のスイッチを切ることがない。我が子もそうですが、深夜、工作中、勉強中でもスイッチを切らない。本人の意識の問題ですが、まわりの友人もそうなのかも。ITの進化は良いと思いますが、低料金 使う人のモラルの向上を忘れてもらいたくないです。
- ・通信料金の増が生活へ与える負担が大きくなり心配である。機器に関しても機能アップ及び維持に要する費用も大変と思われる。

(3) 機器の貸与、補助

- ・世の中IT一辺倒になりそう。便利なサービスの他、一人暮らしのお年寄り等には恩恵にあずかれないような気がする。パソコン等貸し出せないものか？
- ・パソコン購入に当たり、市より少しでも良いです、補助金が欲しい。
- ・インターネットをするにあたり、パソコン機器などの格安レンタルや中古での格安販売などを市・県が力を入れてくださると、私達も助かります。ITや電子市役所にもこれからは少しずつ目を向けていきたいです。
- ・すべての家庭は機器をそろえてもらえるのか。そうであればその補助等は？
- ・すべての家庭にパソコンを設置し安く利用できるようなになれば、みんな利用するようになるのではないかと。
- ・パソコン機器はいろいろな機種メーカーが増えて安くなってきています。しかしこわれやすかったり、バージョンアップしたり、もっと容量の大きいものが必要になったりとパソコンを使い続ける限り、買い続けなければ役に立たなくなっていくという状態です。他の物と違いこの世界だけは大切に使えば長持ちするというわけにもいきません。IT教育を行政が推進しているのであれば、このような問題にも真剣に取り組んで欲しいと思います。企業だけでなく、一般家庭でも購入にも何か補助を出すなどのメリットを考えて欲しいなと思います。
- ・一般家庭へのコンピューターの貸出制度の充実をはかっていたきたい。ITの講習会参加させていただき、ありがとうございました。

- ・高齢者のPC購入に補助金が支給されれば良いと思います。電子市役所に期待します。
- ・パソコンを買う時、補助があればいいと思う。

(4) 公共施設でのパソコン設置

- ・市の施設にパソコンを備えつけて、誰もが利用できるようにしてほしい。
- ・公共の場にタッチパネル式（ハローワークにおいてある）のコンピューターの設置又は増設。プライバシーの保護。通信料の低価（高すぎる）

5. 人間的な行政サービス

- ・これから先ITも大切だと思いますが、人と人とのふれあいもなくなっていくような気がします。
- ・職場にいるときはパソコンを使っていましたが、人と人とのふれあいがなくなり、あまり好きになれません。
- ・電子市役所も結構であるが、人間市役所を忘れてはならない。ITの前に暖かい人の心を失ってはならない。暖かい人の心の通う役所を忘れずに。
- ・簡単に便利になることは良いですが、年齢や個人の相違でだれもが利用できるとは限りません。人と人のふれあいも大切で、「電子市役所」となるととても機械的なイメージが強く、人間関係がとても薄れていくような印象を受けます。
- ・人と人との感情が介在せず、冷たい人間関係が出来る恐れあり。情報のスピード化必ずしも賛成出来ない。
- ・IT化ももちろん必要だと思いますが、より一層市民とのふれあいを大切にしてください。お年寄にもあたたかいコミュニケーションの場所である事を忘れないで欲しいです。
- ・これからますますパソコン等が社会や個人に普及し、新たな可能性が開かれるはいいが、技術の習得に追われるだけで、人間としての「かけがえのないもの」が失われるような気がする。
- ・確かに時代の流れに背くことはできませんが、情報社会になればなるほど人との関わりも減り大事なものを忘れてしまいそうで恐ろしくなります。便利な世の中になればなるほど人と人とのふれあいを大切にした社会となって欲しいと願います。
- ・IT、電子～と言っても、要はそのdata、informationを集め処理し、配るのは人間です。器ばかりに気を取られず、人の心を豊にする行政とは何かをまず徹底的に突き詰めることをお忘れなく。それと行政とはサービス業であることをお忘れなく。Know、howを鹿児島市は軽んじてるのではないですか。（知識ではなく、知恵です）

- ・ 本当の役所の仕事は、ITだけにたよらない心のかよった役所をめざしてほしい。IT時代は、ますますお金がたくさん必要になりますよ。税金は、すべてのために使ってほしい。年をとりますと目も不自由になり、ITどころではなくなります。今何が一番大事なのか、子供達を含めて心のかよった時代にむけて、役所のなさる事に期待します。
- ・ パソコン社会が進むにつれ、人と人とのふれあいが薄れ、社会が悪い方向へと進んでいるような現在、どのようにうまくパソコンを社会へ取り込んでいったらいいのか、どうお考えでしょうか。市の方々の意見をどうかお教え下さい。
- ・ 情報通信時代に入り、人間関係が損なわれ犯罪が増加する。友人に手紙も書くことがなくなる。恐ろしい世の中になる。
- ・ これから「IT」がますます進むのはいい事ではあると思いますが、どこの家庭にもパソコンがあることが前提に物言が進み、ない老人世帯が取り残される不安があります。「IT」にだけ頼らず、もっと人と人の会話も大切にしていきたい。
- ・ 何事も早いのはいいのですが、人間同士の関係が少なく、目と手だけを動かすので、人間がひよわになるのではないかと今後が心配です。その辺のところまで考えたITの普及に気をまわしてほしいのです。まず健康に体を動かす。目は一生のものである。今後は心配であります。人間として遅れている夫婦でしょうか？
- ・ 一人暮らしの高齢者です。すべてを機械にたよる時代が来て、人の親切な心が無くなって来ています。市の事務も笑顔の対応が一番のサービスだと思います。便利だけを追いかけては、後に取り残される年老いた人々が居ることを忘れないで下さい。
- ・ 根底には温かい人間の心情が流れている電子社会でありたい。
- ・ たしかに便利だけれど、自分の足を使って市役所に行き、人と対話して帰ってくるというの、家の中にひきこまないでちょっとついでに楽しめる...がなくなるとさびしい気がします。
- ・ 情報化社会ですので、色々な機器が発達し、それを使ってより早く処理できるのは良い事だと思いますが、それによって人と人とのふれあい(会話)がなくなり、ますますうるおいのない砂漠のような社会になるような気がしてなりません。息子や娘達は皆そのような機器を使用していますが、孫達もふれあいがなくてかわいそうな気がします。その辺を考えて適当に使用してほしいです。人のぬくもりのない社会に生きるのは人間としての価値がないロボットと一緒にです。どうぞもっと生きがいのある社会にして下さい。
- ・ 9 2 .でもありましたが、現在でも、窓口で市民がいても窓口職員が不在時、デスクにいてパソコンをうっていたり(パソコンをみたままの方) 新聞を広げたままの方もいます。パソコンに集中するため、コミュニケーションがなくなるのはみえていると思います。又役所に座っている窓口の方は、愛敬がない

です。これもふれあい心がないと思えることのひとつです。気持ちよく役所へいけるよう、職員の愛敬講習も必要だと思います。(論外ですみません)若い人は、これからはITと置いていろいろ勉強する意気込みもでてくるでしょうが。ある年齢までの方は、これから勉強してもという気持ちの方もでてくると思います。そうすると職場内の活気もなくなり、反対にできる方はITばかり熱中して市民の心のいたみがわからなくなってきて、何にしても“コンピューターではこんな結果がでていますから”とただ紙面での説明になり、あっけらとしたふれあいのない場になると思います。役所は、市民がいるからある施設です。その市民をもっと大切にしてほしいものです。

- ・友達と一緒にいるのにその間では会話をせず、それぞれ携帯電話で話をしている若者を見ると、悲しい気持ちになります。“IT社会”と言いつつ、“心の教育”をと子どもたちに教えなければという世の中に疑問を感じます。ハード面ばかりが評価され、ソフト面をないがしろにしてしまう風潮に恐ろしさを感じるのは私だけなのでしょうか…。
- ・携帯電話を学生の頃から持つ年頃の人達が成人する頃は、ITなどについても違和感なく受け入れられると思いますが、年齢的に高齢者にとっては人と人とのふれあいが一番大切な時、良い物は良いものとして、合理的に処理がすむ事だけに目を向けず、後退していると思っても、人間的な接し方の情報伝達にも目を向け、情報の内容については伝達の仕方分けたほうが良いように思います。
- ・人間の感情がどんどん薄れていく気がします。便利さの裏にこの様な問題があると思います。雇用の問題もあります。人間の特性は？と私の世代は不安もあるのも事実です。
- ・便利さを追求するあまり、文字を書いたり本を読んだりといった昔からあたり前にしてきたことが、重要とされなくなり、機械のような人間にはならないように取り入れて欲しい。
- ・市民と職員との接触がなくなり、今以上の市職員の接遇面の悪化が気になる。
- ・あくまでも対人間であることを忘れずに使用して下さい。コンピューター化は必要な事だとは思いますが、それだけにふり回される必要はないと思います。不必要な支出は避けて下さい。
- ・市役所へ用がある時、確かに交通の便e t c.考えもするが、ダイエーや西駅で住民票e t c.とれるようになったのはありがたいです。IT化の中でめんどうと思うこともあります。電源入れて…めんどう。人に聞くことをめんどくさがる世情でいいのか？パソコンの得意な人は気を使っているのにめんどくさがったり、人の気持ちをないがしろにする人もいます。心づかい、人の声、人の文字…IT化で忘れ去られようとしていることの方が、未来にとってマイナスだ

と思う。便利は不便…。いいことも悪いこともある。マイペースでいたい。市役所は、人と人がふれあう窓口ということのを忘れないでいてほしい。ITを介して・・・というのはさみしい。

- ・コンピューター相手ではなく、その先の人とのキャッチボールができるかゆいところに手がとどくみたいなことができればいいと思う。
- ・逆に、他人と意見や趣味を同じくする人との付き合いが広がれば良いと思う。

6 . IT社会全般

- ・国の政策との関わりもあるので、地方自治体レベルで行うには様々な制限があるかもしれません。ただ、新聞などによると、日本はITの普及の点では世界の三流以下らしい。よほどの危機感をもってのぞまない限り、たいしたことはできないのではないのでしょうか。電子市役所については、利用者(=サービスを受ける側)の立場に重きを置いてほしい。逆に考えると、提供者にとってはむしろ非効率になる一面が一部にあるかもしれないということです。中途半端なシステムでは、利用しにくい上に非効率になる危険性が高い。
- ・若い人達には受け入れやすいが、高齢社会が進む中で老人が実際に利用することができるかの問題と、間違った使い方個人情報がながれるのでは?との不安も考えずにはいられないのではないかと。便利になる分利用する人達があまり苦に感じず利用できれば、電子市役所も良いのではないかと思います。これからを期待したいです。
- ・電子機器の単なる低廉化への努力をしてもらいたい。真に必要、主要、重要である情報の選択化への意識改革。情報管理の徹底による個人情報漏洩の防止に努める。
- ・電子申請が進んでいけば、仕事の忙しい人、身障者など便利で非常に生活しやすくなると思います。その反面、プライバシーの侵害、個人情報の保護を徹底しなければ、実現は厳しいし不安で使えないと思います。「IT」をすすめるのは良いことです。しかし、中途半端なものでは、利用度が少なく価値のないものとなってしまいます。
- ・自分では活用できませんが、市政の施策にますます重要だと思えます。
- ・4月～6月の間、基礎的な講習を受けました。今からの社会は必要になって来ると思えます。生活の中で経済的負担が少なければ、自分でもホームページなどに興味があります。
- ・家族の者はインターネットで楽しんでおりますが、私はまだメール他、少々見る位です。これから少しずつパソコン・インターネットの事を知りたいと思っております。色々なところを開いて驚いたり感心したりしております。
- ・ 9 問2 . ITによる不安は、事故がおこってからでないといけない事で、

この不安感、保証をどう解決されるかが、最大の問題。地域性を十分に検討すべし。政治経済が安定してからでもおそくない。IT改革は自然になされるが、革命がもうおこっている？

- ・ IT社会にインターネットに興味も挑戦もしたいのは山々ですが、悲しきかな余裕がございません。
- ・ IT、電子市役所は積極的に進めていくことが望ましいと思っておりますが、経済犯ほか犯罪事故を完全に防ぐ絶対的な安全性、信頼性があることが基本と思えます。また年金生活者にとっては、月に数千円以上の基本料金、利用料金のかかるものは避けたい。それほどの価値は認め難いという気持ちをもっています。
- ・ 鹿児島県は、九州の他県（福岡、宮崎等）に比べてIT化が遅れている。早くインターネットの整備を進めて頂きたい。
- ・ ITの進展は時流で仕方のないことだとは思いますが、目の資質のあまり強くない日本人にとって、ますます目の障害を増大させることにならないか不安を感じる。小学校のパソコン教育も結構だが、目の健康面をもっと考えていく必要はないだろうか？パソコンを始めて「目が良くなった」なんて話は一度も聞いたことはないし、悪くなって当たり前。こんな事でいいのだろうか？と疑問を感じる。行政は技術を普及させるだけでなく、身体面のcareも一緒に考えて欲しいと感じる。そうでないと、これからの小学生はほとんどが眼鏡をかけて卒業ということになりかねない。
- ・ 私は70才をすぎた高齢者ですが、これから先、情報機器を使うことがあるだろうかと思っています。どうしても使うことがあったら、それに合わせてついて行きたいと思っています。あまりにも色々なのがキヤッチでき、事件、殺害等もふえるのではないかと心配されます。
- ・ 現在まさに情報化社会、非常に良い事と思うが、反面、これにより犯罪が増えている。連日ニュースで悲惨な事件を耳にする。人心が非常に乱れている。機械による上っぺらな生活より、人間の歩むべき道を幼い頃より身につけてしっかりした道徳を体得してその上でのITに取組んで頂き、より一層発展した鹿児島になってほしいと願う者です。私たちはもう余生は少ない者です。21世紀をになう若者の人格形成に重きを置いてほしいです。昨今の乱れた世を憂うのは、私だけでしょうか？
- ・ 老人を家庭内に閉じ込めるITには反対。これ以上便利になる必要はない。それよりも高齢者が健康になる（病気をしない）ような政策がほしい。例えば、甲突川のウォーキングコース設定。多く歩く人には子供のラジオ体操のようなスタンプラリーなどどうでしょうか？アウトドア派ですので、ITの進展には反対します。

- ・インターネットによって様々な手続きが市役所に行かなくてもできるということは、時間短縮で便利になってとてもいいと思います。ただ落雷による停電や台風などの災害時などで故障した場合などの復旧などは、大丈夫なのでしょう？又それだけ情報をインターネットで公開される事になると、「ハッキング」が一番怖いと思います。
- ・私は60才代ですが、覚えるのに時間がかかるとか、機器の購入費などに負担を生じるための不安、簡単そうで時間的にいつも目を通さないといけないような気がする。文字が小さいので目が疲れるのではないかとか、でもワープロを使って面白い面もたくさんあっていいかなーと思ったりもして。子供は県外に嫁いでいますが、お母さんが使ってくれば、電話代もかからないのにとか言います。お母さんなら出来るよと言ってくれますが。結論はやはり取残されそうで不安があるのでやってみたいです。講座に応募しましたが、はずれたようで返事が来ません。
- ・今の時代に必要と認めず、自分の家にパソコン（家に若いものが入れば別だが）は入れたいと思うが、購入してもなかなか経済的にも（多額の金ではない事は解りますが、今のこの少額の金でさえ出費出来ない状況。）無理です。「IT」「電子市役所」おおいに結構です。人間育成（役所の中の上下関係仕事の面）よろしく。
- ・情報機器は、100%依存するのは危険です。操作するのは、人間です。間違いないとは言いきれない。
- ・老人にITの使用を進めるため、その教える場所等を地図を添えて教示願いたい関西より50年ぶりに帰省したが、浦島太郎で西駅と天文館位しか解らない状況です。後10年位は子供や孫とのメール交換をして老後を楽しもうと思っています。556年～561年まで仕事の都合でコンピューターの送受信の経験はありますが、全部忘れました。
- ・今からの若者は利用したほうが便利だと思う。
- ・誰もが（子どもからお年寄りまで）利用できる簡単な操作の機器の開発を推進してほしい。個人情報の管理の徹底。
- ・なんでもかんでも便利になることが良いことだとは思いません。デジタルばかりの世の中よりは、私はアナログの方が良いのかもしれない。
- ・78才でITに関心はありますが、現時点では知識浅く、回答については、現在では無理です。老齢で病気治療に懸命です。
- ・ITや電子市役所を身近に感じていないため、そこまで深く考える事が出来ない。ただ自分がこれからの世の中の流れについていけるか考えてしまう。簡単になっているようで難しくなっているような？
- ・ITに期待は持たない。ある程度までよし。時間がない。

- ・簡素化、省力化のIT革命は当然だが、都会化、大都市化を狙っても勝ちっこないのだから、田舎の良さへき地のよさ、他の都市まねはへきえき。大自然のゆったりした故郷創り、東洋のナポリの桜島ではなく、Sakurajimaのある鹿児島として。流れに流されず、時には逆流に向かう事も必要。
- ・既知の繰り返しの生活が、新世紀に向かって、全世界の新しい秩序の生まれのひとつとして、その基に「IT」がなってくれればと思う。
- ・年令的にパソコンができないと思っている企業が大半で、働きたくても年令制限のため働けません。是非若い人と一緒に高齢者にも働ける場を。
- ・利便性にも限度があると思う。
- ・パソコンにキーボードがある限り、いつまでたっても使えない人が増えつづけると思う。キーボードをなくして矢印キーだけとかもっと簡単な文字入力方法を考えて欲しい。通信費をもっと安くしてほしい。HPによってはすごく重いものがある。それにアクセスすると時間がかかり通信費もかかってしまうので、あまり複雑で重いHPを作らないような啓蒙もしてほしい。
- ・新しい取り組みをしていく上で色々な問題点はあると思いますが、行動しなければ始まらないので、とにかくIT化してみてそれから良くしていけばいいと思います。良く変わっていくことには、大賛成！応援します。私たちも署名運動で通信料・接続料の引き下げをやりました。みんなで良い方向へ変えていきましょう。頑張ってください。
- ・最近の技術の革新は目覚ましいものがあるが、ワープロ、パソコンで文章を書かせても若い世代の連中は正しい日本語を知らないため、誤字、脱字や文法の間違ひが多く、体裁だけを整えてもあまり意味がなく、教育の根本を正してからのことだと思いますが、いかがなものでしょう。
- ・時代の流れとして、ITや電子市役所は必要になると思います。私ども市民（特に60歳以上の者）もその流れにのれるよう、今後電子機器のパソコンを購入し、そして使いこなせる技術の習得に努力したいと思っております。
- ・IT化など我々の日常生活上不可欠なものと考えるが、あまり急激な変化は好まない。
- ・私共の年代には、こういう分野は全く理解出来ないので、今更必要は無い。
- ・「IT」そのものが理解できない。故に 9 の質問には回答不能。
- ・1、「電子市役所」など高度な「IT社会」がやがて実現するであろうと思うが、私のような老人は毎日毎日不安な生活が続くのではないかと心配だ。2、情報通信技術の進展のスピードが速くてついていけないのではないかと思う。従って「電子市役所」は積極的に推進する必要はない。私達高齢者が受けるメリットはあまりないと思う。心配事の多くなる社会を急いで作り、自分からそのような社会に近づき、首をしめるようなことはしたくない。市民税は、私達のた

めに使って貰いたい。3、「IT技術」といえば、横文字（英語）が多い。老人組は良く分からない。毎月の「市民のひろば」に解説のページを半ページぐらい作ったらどうだろう。併せて、環境問題用語も解説して貰いたい。4、市長や市役所への意見具申は、住所・氏名の記入がなければ、受け付けられない。住所・氏名のないものも受け付けることにしたら、利点が多いのではないか。良いこと悪いこといろいろと出るであろうが、執行部の方で取捨・選択・調査し、その結果を市民広報の資料として活用したらどうか。市民の身近かな生きた問題点として、市民みんなが勉強できるのではないか。

- ・市役所の業務を効率化し、人件費をおさえて下さい。市民税が高すぎる。高齢化がすすんでおり、老人が住みやすい環境づくりに力を入れて下さい（IT化のはざまに取り残されないように）。
- ・ITに関して特別興味（年齢的に）なし。
- ・最近ITについてだれでも学ぶことができるようだが、子供（特に赤ちゃん）がいる主婦（私）はそれすら参加できない。（子供をあずかってもらえない、場所が遠いので）仕事もやめ、子供がもう少し大きくなったら再度働きたいが、それについての勉強が独学だけになり、社会に（特にIT関係）にとりのこされる心配がある。（子供がいる女性は、コンピューターの知識がないと特に働けない。そのコンピューターのことを学べないため、希望の仕事ができない）。
- ・主人と子供達がパソコン、携帯電話を仕事上利用しておりますが、主婦の私は、さわったこともありません。購入して自分のものにするまで金銭的にも覚えるのにも大変のようで、どうしたものかと思案中です。このままでは、時代遅れになる（時代に取り残される）と不安もあります。
- ・ITや電子市役所に関しては大変いい事だと思いますが、市民のITレベルを上げて平準化出来るかが課題と考えられます。私も、少しでもITや電子市役所についていけるように頑張りたいと思います。
- ・加齢してくると「IT」という語句自体にも違和感があり、老人はとり残されるのだなという危機を感じます。今だ小泉総理のいわれる改革とはどういうことだろうかと息をひそめて見守っているところです。七十も近い我々には受け入れる体勢もなく、同居している娘たちに頼らざるを得ない思いです。
- ・基本的に「IT」とか「電子市役所」とか必要なんですか？手紙や文書で十分ではないかと思いますが、ついていかなければ、公務員を減らすつもりですか？
- ・自分達の年齢は、「IT」時代がすぐ身近なものを感じるまでにはまだのようです。理解、利用もできないうちに終わって（人生が）しまうのじゃないかと少々淋しい気にもなりますが、世の中が目まぐるしく早いスピードで良くも悪くも変わっていくのについていけそうにないです。でも便利な世の中になりましたね。

- ・パソコンに向かう時間が多く費やされて、パソコン使用に自由時間を奪われてしまう。パソコン取扱い時にかかる経費が、多額になってしまう。「IT、電子市役所」を使ってみて、生活上のさまざまなことのとても手間が省けるようになったり、さまざまな便利さを都合のよさが多く生まれてくれば、何より嬉しいと思います。
- ・ITの普及化には、市民に対するIT技術教育が必要だから、段階的導入が不可欠。また現在の情報伝達法とITとの使用がかなり長期間にわたって必要となろう。ITについての先進的市民とそうでない市民との間に伝達情報量の差が出来るだけ生じないように工夫してほしい。いずれにしても、ITは市民と行政との距離を縮め、緊密化する有効な手段であり、積極的に取り組むべき問題であると思う。
- ・主婦だと読み物にもかたよりができて、情報が少ない。より知りたいと思うのですが、きっかけがなかなかない。
- ・市民レベルにあわせて、わかりやすくはっきりした文字・語句を使ってもらいたい。個人に購入補助をして頂きたいです。
- ・70才過ぎますと出来たら素晴らしいだろうとは思いますが、機械ものに弱く、孫(小1年生)等もメール交換やいろいろやっていますが、時の流れについて行けそうも有りません。
- ・携帯電話、ワープロ、パソコン利用した事もなし。機器をもっていない。
- ・技術がどんどん向上して機器類は新しいものを入れる必要がある。無駄な費用ばかりふくれて実益は少ない。一番確実な方法は、「公設の掲示板」ですね。マスコミの情報にふりまわされないことが、一番大切なことです。マスコミの報道には、あきれられる内容が多すぎます。
- ・情報について常々感じている事。外来語か日本の造語か知らないが、カタカナ・横文字は年を重ねた者にはわからない。今何の事を言っているのかと思って辞書を取るのも面倒くさい。知らせるということは、みんなに理解させる事ではないでしょうか。このアンケートにも多くのカタカナが使われていますが、年寄りに皆理解できるのでしょうか。せめて()書きでも説明が必要ではないでしょうか。これぐらいはわかっている筈と思うのはおごりではないでしょうか。知らなければいいではないかと思うのは傲慢ではないでしょうか。
- ・今までの通り、広報誌や新聞による方法をさらに充実させながら、徐々にITによる情報化をすすめ、高齢者に無理がこないようにしてほしい。IT化については意欲もあり目的意識もあるが、色々な事情でまだ取り組めないでいる現状、このような人(高齢者)も多いので、さらに啓蒙してほしい。
- ・「IT」も「電子市役所」も意味も読み方もわかりません。良い将来の発展をお祈りします。

- ・話は別ですが、4・5年前からパソコンやワープロを習いたいと思いましたが、主人が病気してから時間には追われました。年はとっても何時か習える時がきたら習いたいと思っています。今のところはごめんなさい。
- ・何もかもがこういう事になったら、色々な情報を知らないといこの世の中からとり残されるのではないかという心配があるのは確かです。でも今更という気もあってふんぎれないのがほんとの気持ちです。
- ・現在使用していないのでわかりませんが、パソコン講習を受ける予定ですので、機器に接してみれば、いろいろな点がでてくるのではと思っています。
- ・パソコンは、仕事で毎日使っています。時代に遅れないように心がけて勉強会、講習会に参加して使い方をマスターしたいと思っています。
- ・自分に必要な情報、必要でない情報を判断することが必要。そうしないと情報にのみこまれて最後には何を信じていいかわからなくなる。自分をしっかり持っていれば携帯電話、パソコン、インターネットは便利な生活の道具となると思う。
- ・ITについて知識も今のところは興味もないので、参考になるかはわかりません...すみません。
- ・ほとんど他人ごとです。でも世の中がそうになったら、やはりTVと同じように一家に一台パソコンがあたりまえになるのでしょうか。未来の映画のように。
- ・例えば、電話器についても、旧型のダイヤルを回すのが一番性に合っていますので、新しい電器などは便利ですけれども、どれも使いこなせないものですから、自分は出来ないけれど、手続きなどを窓口などでとって頂けるときは有りがたいと思っています。
- ・最近ではローマ字や英語といったヨコ文字のニュース等が多くなってきて、私達50代以上の人達の中には、私達みたいに日本語しか思うようにみれない世代の人達が多くいると思います。テレビも回りを見てもヨコ文字ばかりでパッと見、何がなんだか分かりません。もう少し日本人であれば、みんなが老人でも分かる事。しっかり知らせしてほしいです。日本人なら日本語でしない事には、だまされる人も多く出てくると思います。ITとか電子メールとか分からない事だらけです。世の中が進んでいるのでしょうか。
- ・60歳代後半以上になると、IT機器などにふりまわされない自然相手のゆっくりした生活をしたいと思っています。
- ・情報化時代になる事は間違いないでしょうが、高齢者が増加する現在、これにどうして対応するかだと思います。現在、高齢者で使用できる人は教育関係、企業にいた一部の人に過ぎないと思います。今後、市で取り組んで行かれるとすれば、初心者に対する対応の仕方に依って決まると思います。
- ・子どものいるような家庭では、学校等でもパソコン授業が行われているため、

何の戸惑いもないかもしれないけれど、世代が違ふとちょっと苦手な方も多いのではと思います。そういった方々こそ、体調が悪くても電源を入れるだけで簡単に操作できるようなシステムが必要なのではないのでしょうか？新しい物を購入するのも大変でしょうし、TV等に何か接続する事で利用できる（TVゲームの様な）物で利用できると、もっと身近なものになるのではないかと思うのですが。

- ・ 9 の問2 に全て○印をつけました。不安の方が大です。若い時から慣れてきているのではなく、この自分の年齢で覚えていくのは、進歩と自分の頭の中に入ることがとても追いつくことができないのではないかと。自分より年を取っている方が操作なさっている方もいらっしゃいますが、数としては一部の人のように思います。電子市役所、IT結構だと思いましたが、問2 に全て○を付ける方の数はいかがでしょうか？教室にうまく当選し通り、本当に少しでも知ることができました。しかし初心者を対象とした教室かと思いましたが、私の時の方はもう自分でインターネット等をはじめている方がおられました。本当に白紙の状態スタートした私にとり、言葉（用語）も解らないことに不安を覚えることでもありました。大変むづかしいことと思いますが、本当に今からお勉強しようとする人でも選にもれる方がおられると思いますので、もうできる方ははずされる方法があると少しでも多くの初心者が学べると思います。上記のような方については、次行程への（初心者コースが終わった方のリストをもとに）呼びかけをしていただければよいのでは？
- ・ 利用した事はありません。
- ・ とにかくわからない事ばかりでした。
- ・ 若い人達にはこれからは必要だと思います。色々な事を取り入れるのは早いですから、機械オンチな私にはむずかしく過ぎてよっぽどしっかり教えて下さる人がいないとわかりません。
- ・ 小さい子どもがいたりすると、家にいながら情報のやりとりができる「IT」や「電子市役所」が便利だとは思いますが、私個人としては、そのうち自分専用のパソコンを購入しようとは思っていますが、子どもが小さいので育児のあいまに好きな本や雑誌を読むのが精いっぱいだし、活字を読むのが好きなので、情報を得るのはそれで十分です。
- ・ 意見を書くほどの知識がまだないので、これからやってみたいと思います。
- ・ 私は60代の主婦です。仕事上は会社役員ですが、あるパソコン講習に約10万円位出費して参加しましたが、結局駄目でした。自宅では私だけパソコンが使用できません。60代の人にも理解できるような講習の機会があれば是非。パソコンを利用できませんと、パソコンについて（ITについて）何も申し上げる資格がございません。

- ・新しい事を覚えることは時間がかかる。年寄り、広報紙などは手近に置けば、忘れた事も何度でも見直したしかめることが出来る。
- ・確かに文明の進歩や時代の流れに逆流できない。ITをとりいれた役所作りが進んでいくのを止めることはできないと思う。機械の導入により「小さな市役所」作りができるのはいいことかもしれない。しかし、鹿児島県内で最も給料、待遇面で進んでいる市役所の求人数が減るのはいかなるものかと思う。仕事面でいえば携帯電話を持っていない場合は不便である。注文も減る。しかたなしに携帯電話を利用する。便利ではあるが、無遠慮な電話があるし、夜中も休日もおかまいなしの仕事の依頼で、さる回しのひもがついている状態である。そういう経験から考えてみると、パソコンがない人に仕事も情報も伝わらない時代がくるかもしれないという懸念もある。正しい選択で方向をきめてほしいと思う。
- ・情報機器もいろいろ出回っており便利だとは思いますが、今までもすべての情報などが市民に通じていたとは思いません。便利だけを先にして何が残るのかと思います。このアンケート調査に対しては少々気分の悪いものがありました。
- ・教育現場からの啓蒙を図ったらどうでしょう。そうしていくうちに社会が平準化していくのではないのでしょうか。
- ・母の看護のために退職して、殆ど社会、世間の情報からとり残された感じがしています。ITとか電子市役所という言葉さえピンときません。今56歳、母の看護から卒業しまだ年齢が若かったら、インターネットとやらを学びたいと思います。
- ・ITがそんなに急速に進む必要はないと思います。携帯電話についても若い人など習熟が早く活用できるが、老人などは活用できない。又社会的にも犯罪が発生している。一方公衆電話が減り、携帯を持たない人は、大変不便になっている。市のIT化はパソコンの活用層には良いが、非活用層には納得がいかないのではないか。IT化を進めるのは時代の流れで仕方ないと思うが、非活用層(老人など)にも十分不便がない対応をすべきである。市役所への用事のみでパソコンを購入するのも経済的に大変だと思います。
- ・パソコン関連技術を持っている人の活用の促進。特に40代以降の人。臨採等での確保、雇用の巾を広げて欲しい。
- ・インターネット等に関する技術習得が困難である。(講座等での学習意欲のなさ～自分自身の努力不足)
- ・今後の進展状況をみて対応したい。
- ・自分自身まだよく理解できていないことが多々あるので、勉強していきたいと思います。

- ・情報技術の革新は日々進歩し、新たに始める者にはとまどいがあると思われる。特にコンピューター用語がカタカナで更に略語である事が問題である。「IT」とはと聞かれたら、何人の人がInformation Technologyと正確に把握出来るだろうか。外国人に聞くと、日本語は漢字、ひらがな、カタカナ等があり理解しづらいと言う。この事は、高齢化の日本人社会と同様ではなからうか。一つ一つの言葉の意味が分からなくて全体が理解できるのか？韓国、中国ではその国の言語をキーボードに使い操作も容易ではなからうか。外国の物(文化・情報)を日本に直輸入しても身にならない部分が多い。最近いろんな分野で「優しい」という言語が使われているが、本当にそうなのか。「地球に優しい」地球よりもまず人に優しいが先であり、その優しさとは果たして何なのか。高齢化の中で、果たしてIT革命が「人」に優しいものでありうるのか。学校・職場で日常体験できる人々は良いが、そうでない人々は取り残されてしまう可能性も有ります。最先端をいく企業のITと一般社会のITとは使い分け、住み分けが必要であり、貴所には子供から大人までが参加出来るITのソフトを開発して頂きたい。
- ・交通機関をなるべく使用せず、パソコンで買物、仕事、会議、回覧、予約申込ができれば、公害防止、時間や紙の節約ができるのにね。ITをやるにあたっては法的、構造的整備は国家的国民的問題というか、義務として考えるべきです。もはや立法は議員立法等、行政、国家段階でなく、国民ひとりひとりが考えるべきところまできています。
- ・「IT」って単なる流行語の様な気もするが...。世の中の流れが速いから、近い将来もっと簡単、便利な技術革新があるのでは...?期待したい。電子市役所に関しては、愛想のない女子職員が腰かけてる窓口に足を運ぶよりはましかも。
- ・IT革命などと言い、パソコンが自在に使えなければ時代に取り残されるような印象を一般人はメディアから植えつけられているが、インターネットショッピングなどと言っても、実際にはパソコンの画面から欲しい物が飛び出してくる訳ではなく、運んでくるのは宅急便なのである。メディアにあおられて高価なパソコンを買っても、大して実際の生活には役にたたず、もうけるのはNTTと家電業界だけではないのかと思われる。
- ・様々な情報を欲しい時に得られたり、インターネットで手続きができるようになることは、とても便利になりそうな気がしますが、やはり不安も大きいです。又、自宅にパソコンを持たない人も利用できる場があった方がよいのでは...と思います。そうでないと取り残される気がしてしまいそうです。
- ・頭がかたくなっているので、できるか心配です。
- ・今回のアンケート、無記名式でないこと(封筒に記名欄、ナンバーがあること)、どういう基準でアンケートを取る人間を選んだかということ等、理由がわから

ず疑念を持ってしまいました。まして催促のハガキまでくると…。これからIT化、電子化されていく中で、個人情報の保護、管理は自分で気をつけていかなければならないと思うのですが、そうなる程用心深くなります。よりわかりやすく誤解のない情報公開、方法を望みます。パソコンよりも近い将来テレビの多チャンネル化、相互通信が普及する際に、「テレビ」を窓口電子市役所化していけばより幅広い年代に利用できると思います。

- ・「IT革命」まさに魅惑的で21世紀。未来社会への第一のかけ橋のように感じられます。利便性に富み、その力を利用することによってよりよい社会が創られるようにも思われます。が、その普及にかかる財政面、市全体の予算面等、どのように運営していくのであろうか。肌のぬくもりを感じ、通い合う人の心、社会性が欠如していくのでは？等々、私自身が未知の世界であるためか、やや懐疑的発想をしてしまいます。
- ・読書の機会がなくなる。覚えるという気が薄れてくる。職員同志のコミュニケーションが少なくなる。
- ・もしエネルギー不足になった時、IT機器が使用不可能となる。そのエネルギー不足となった時の事も考えた方が良いのでは。

7. その他

- ・このアンケートは、私の年齢（70才）にはとても難しい問題でした。どのようにして、私にこのアンケートが届く様にされているのか疑問に思います。
- ・質問がやや難解でパソコンを使用している人間がいないと解答しにくいです。
- ・無料パスのおかげで週1回の体操いろいろ利用させて頂いています。感謝の気持ちでいっぱいです。有難うございます。
- ・一、大人及び子供にわかりやすい文書にて説明して下さい。一、特に青年女子の健全なる教育、報道。一、鹿児島市の未来都市化に対するビジョン。一、小学生による正しいパソコンの実情を良く教える事。
- ・このアンケートは手作業で集計するのですか？
- ・いろんな用事で市役所へ行く機会がありますが、どの窓口へ行っても係の人が親切丁寧で気持ち良く用事を済ませて帰ることができ感謝しています。ことば使いや接客の態度等大変立派だと思います。今後ともこれまで以上に市民へのサービスをよろしくお願い致します。
- ・調査は60歳位で良いと思う。
- ・私の家庭はあまり市役所に行くことは有りません。現在は用があったら体力ですみます。
- ・これから先の時代ではいろいろとすべてのものが機械化され、私共の時代とすればいろいろ物事が進んできている。これから先の進展を見るのには良いこと

ではないかと思います。現年齢においては、特に家庭では、こつこつ型でした方とは思っています。いかがなものでしょうか。

- ・アンケートの件、市役所（お役所のお仕事と思い）からの便りでしたので返信します。全員アンケートですか。知りたいです。
- ・今までの市役所であってほしいです。私は何もわかりません。
- ・カタカナ語が多くて、私たちカタカナ語に弱い者はわかりにくい項目が多いのに困る。カタカナ語やローマ字等で書かれたものには意味がわかりやすいよう、納得いくように御指導をお願いします。アンケートが難しく、思うような答えをすることが出来ませんでした。私達が安心して毎日を過ごすことが出来ますようによろしく行政をお願いします。
- ・これからは若い世代です。アンケートは若い人にされて下さい。
- ・電子市役所とは関係ないかもしれないが、現状の市役所は実に分かりにくい。混雑をしている。又ITと名うってお年寄り等に利用しにくくなっては、改革など意味があるのかしら。
- ・今後、共に良き事と思います。社会的に裕福な社会ですが、上には上があると思います。下には下がある現状の事から、情報を得て市民の事を目を開けて見つめてほしいです。...一般的な考えかも。
- ・鹿児島市民がだれでも手をつなげるまちづくりを期待します。これからの若い人達がしっかりと土に足をつけて働ける考へかたと教育をのぞみます。
- ・アンケートをお願いする先はもう少し考えて送って欲しい。
- ・「IT」や「電子市役所」には関係ありませんが、街中に緑が少なすぎる。将来的に鹿児島を脱出したいという気持ちになります。
- ・私たちの年代はパソコンにふれる機会も多いのですが、高齢者はあまりふれる機会もありません。なのであまりIT化にすべて移行されてしまうのもどうかと思います。市役所(市)が市民の税金をこんな風に使っているという内訳を見てみたいです。私の知り合いも生活費のために残業をし、月10万円給与を多くもらっていると言っていました。私は主婦なので会社の残業まではよく分かりませんが、今どきマルマル残業代をもらえるなんてうらやましい話です。IT化で市政も透明化をはかるといいのではないのでしょうか？