

鹿児島市のデジタル化に関する市民意識調査

■この調査について

この調査は、新たに取り組むデジタル化施策に市民の皆さんのご意見を十分に反映させるために実施するものです。

この調査をお願いする方は、16歳以上80歳未満の市民の皆さんから無作為に選ばせていただきました。

アンケート用紙は無記名で、調査結果は統計的に処理し、目的以外に使用することはありません。お忙しいことは存じますが、調査の趣旨をご理解のうえ、ご回答くださいますようお願いいたします。

■ご記入に当たってのお願い

1. この調査は、封筒のあて名の方がご回答ください。ご本人による記入が難しい時には、周りの方が代わりにご記入ください。
2. ご回答は、それぞれの質問に関してあらかじめ用意された項目（選択肢）の中から、当てはまる番号に○印をつけてください。また（ ）内にはできるだけ具体的にご記入ください。
3. 本アンケート中に使われている用語については、表紙の裏に用語説明を記載しておりますのでご利用ください。
4. このアンケート用紙及び返信用封筒には住所・氏名を記入していただく必要はありません。また、切手を貼っていただく必要もありません。
5. ご回答いただいたアンケート用紙は、記入もれがないかご確認のうえ、同封してある返信用封筒に入れ、**令和7年8月29日(金)**までにご投函くださいますようお願いいたします。

■パソコン、スマートフォン等からオンラインでご回答いただくこともできます。

下記URLを入力するか、右の二次元コードを読み取ってご回答ください。

オンライン回答ページURL

<https://forms.office.com/r/CJurSxtSkA>

※オンラインでご回答いただいた場合は、このアンケート用紙のご返送は不要です。



※このアンケートで知り得た情報の秘密は厳守します。なお、統計的な処理が終わりましたら、アンケート用紙は破棄させていただきます。

■お問い合わせ先

鹿児島市デジタル戦略推進課

住 所：〒892-8677 鹿児島市山下町11番1号

電 話：099-216-1115（直通）

FAX：099-216-1117

【用語説明】

用語	説明
スマートフォン	個人用の携帯情報端末の機能を併せ持った携帯電話。音声通話以外に、ウェブ閲覧、電子メールの送受信、文書ファイルの作成・閲覧などができる。
タブレット型端末	液晶ディスプレイなどの表示部分にタッチパネルを搭載し、指で操作する板状の携帯情報端末。代表的なものに i P a d がある。
ウェアラブル端末	身につけて持ち歩くことができる情報端末。メガネ型や腕時計型などの端末がある。
ブラウザ	インターネットの情報を表示・操作するためのアプリ。W e b ページを見るときに使う。代表的なものに「G o o g l e C h r o m e」や「S a f a r i」がある。
アプリ	ワープロソフト、表計算ソフト、画像編集ソフトなど、作業の目的に応じて使うソフトウェア。
動画投稿・共有サイト	インターネット上のウェブサイトのうち、動画を投稿し、他のユーザーが閲覧可能な状態にする（共有する）サイトのこと。Y o u T u b e、ニコニコ動画などがある。
S N S	ソーシャル ネットワーキング サービスの略。参加者が互いに友人を紹介しあって、新たな友人関係を広げることを目的に開設されたコミュニティ型サイトのこと。
電子署名・公的個人認証	本人確認をインターネット上で安全に行うための仕組み。電子署名は書類に本人の意思を示す印のようなもので、公的個人認証はマイナンバーカードを使った本人確認のこと。
生成 A I	人間のように文章を書いたり、画像を作ったり、音楽を作ったりできる人工知能のこと。
リモートワーク	ネットワークを活用することにより、本来の勤務地とは別の場所で働く勤務形態のこと。
サブスクリプション型サービス	月額などの定額料金を払って、継続的に商品やサービスを利用できる仕組みのこと。
マイナポータル	行政のオンラインサービスをまとめて利用できるサイト。子育てや税金などの手続きをインターネット上で行うことができる。
オープンデータ	地方公共団体などが保有する公共データを、市民や企業などに利活用されやすいように機械判読に適した形で、二次利用可能なルールの下で公開すること。 地元 I C T 企業等がオープンデータを利活用して、市民生活に便利なサービス（スマホ用アプリなど）を開発することなどにより、地域経済の活性化や市民生活の利便性向上などが期待される。

☆はじめに、あなたご自身のことについておたずねします。

それぞれの項目について、当てはまる番号 1 つに○印をつけてください。なお、それぞれの項目は統計処理する際に必要な項目ですので、すべての項目について記入もれがないよう、お願いいたします。

■年齢（令和7年4月1日現在）

- | | | |
|------------|------------|------------|
| 1. 16歳～19歳 | 4. 40歳～49歳 | 7. 70歳～79歳 |
| 2. 20歳～29歳 | 5. 50歳～59歳 | |
| 3. 30歳～39歳 | 6. 60歳～69歳 | |

■職業（兼業の場合は収入の多いほうに○印をつけてください。）

- | | |
|-----------------|--------------------------------|
| 1. 農林水産業 | 5. パート、アルバイト |
| 2. 自営業（農林水産業以外） | 6. 学生（高校生も含む） |
| 3. 会社員 | 7. 無職 |
| 4. 公務員 | 8. その他（ ） |

■居住地（次ページの「地域区分と所属町丁目の対照表」を参照してください。）

- | | | |
|-----------|-----------|----------|
| 1. 中央地域 | 6. 谷山北部地域 | 11. 吉田地域 |
| 2. 上町地域 | 7. 谷山地域 | 12. 喜入地域 |
| 3. 鴨池地域 | 8. 伊敷地域 | 13. 松元地域 |
| 4. 城西地域 | 9. 吉野地域 | 14. 郡山地域 |
| 5. 武・田上地域 | 10. 桜島地域 | |
- ※不明な場合は、お住まいの町名をお書きください。(例：山下町)
- ()

※不明な場合は、お住まいの町名をお書きください。(例：山下町)

【地域区分と所属町丁目の対照表】

番号	地域区分	所 属 町 丁 目
1	中央地域	名山町、平之町、東千石町、西千石町、中町、金生町、照国町、泉町、住吉町、堀江町、大黒町、呉服町、新町、船津町、城南町、松原町、南林寺町、甲突町、錦江町、新屋敷町、樋之口町、山之口町、千日町、加治屋町、中央町、上之園町、上荒田町
2	上町地域	坂元町、西坂元町、東坂元 1～4 丁目、清水町、祇園之洲町、鼓川町、池之上町、稲荷町、春日町、柳町、浜町、上竜尾町、下竜尾町、冷水町、長田町、大竜町、上本町、小川町、本港新町、易居町、山下町、城山町、玉里団地 1～3 丁目、若葉町、吉野町の一部（磯、花倉、三船、竜ヶ水及び平松）
3	鴨池地域	高麗町、荒田 1～2 丁目、与次郎 1～2 丁目、下荒田 1～4 丁目、天保山町、鴨池新町、鴨池 1～2 丁目、唐湊 3～4 丁目、郡元町、郡元 1～3 丁目、南郡元町、東郡元町、真砂町、真砂本町、三和町、南新町、日之出町、紫原 1～6 丁目、西紫原町、桜ヶ丘 7～8 丁目、宇宿 1～9 丁目、中央港新町、新栄町、向陽 2 丁目
4	城西地域	城山 1～2 丁目、新照院町、草牟田町、草牟田 1～2 丁目、玉里町、永吉 1～3 丁目、明和 1～5 丁目、原良町、原良 1～7 丁目、薬師 1～2 丁目、城西 1～3 丁目、鷹師 1～2 丁目、常盤町、常盤 1～2 丁目、西田 1～3 丁目
5	武・田上地域	武 1～3 丁目、唐湊 1～2 丁目、紫原 7 丁目、向陽 1 丁目、広木 1～3 丁目、田上町、田上 1～8 丁目、田上台 1～4 丁目、西別府町、武岡 1～6 丁目、西陵 1～8 丁目、小野町の一部（西之谷）
6	谷山北部地域	五ヶ別府町、星ヶ峯 1～6 丁目、皇徳寺台 1～5 丁目、山田町、中山町、中山 1～2 丁目、自由ヶ丘 1～2 丁目、桜ヶ丘 1～6 丁目、小原町、魚見町、東谷山 1～7 丁目、清和 1～2 丁目、希望ヶ丘町、小松原 1～2 丁目、東開町
7	谷山地域	西谷山 1～4 丁目、清和 3～4 丁目、上福元町、谷山中央 1～8 丁目、下福元町、慈眼寺町、和田 1～3 丁目、平川町、卸本町、南栄 1～6 丁目、七ッ島 1～2 丁目、谷山港 1～3 丁目、錦江台 1～3 丁目、坂之上 1～8 丁目、光山 1～2 丁目
8	伊敷地域	伊敷町、伊敷 1～8 丁目、伊敷台 1～7 丁目、西伊敷 1～7 丁目、千年 1～2 丁目、花野光ヶ丘 1～2 丁目、下伊敷町、下伊敷 1～3 丁目、小野町（西之谷を除く）、小野 1～4 丁目、犬迫町、小山田町、皆与志町
9	吉野地域	岡之原町、緑ヶ丘町、川上町、下田町、吉野町（磯、花倉、三船、竜ヶ水及び平松を除く）、吉野 1～4 丁目、大明丘 1～3 丁目
10	桜島地域	桜島赤水町、桜島赤生原町、桜島小池町、桜島西道町、桜島白浜町、桜島武町、桜島藤野町、桜島二俣町、桜島松浦町、桜島横山町、新島町、野尻町、持木町、東桜島町、古里町、有村町、黒神町、高免町
11	吉田地域	西佐多町、東佐多町、本城町、本名町、宮之浦町、牟礼岡 1～3 丁目
12	喜入地域	喜入瀬々串町、喜入中名町、喜入生見町、喜入前之浜町、喜入町、喜入一倉町
13	松元地域	石谷町、入佐町、上谷口町、直木町、春山町、福山町、松陽台町、四元町、平田町
14	郡山地域	花尾町、有屋田町、川田町、郡山町、郡山岳町、西俣町、東俣町、油須木町

＜１ 情報通信機器の利用状況について＞

問1 あなたはどのような情報通信機器を保有していますか。次の中から当てはまる番号すべてに○印をつけてください。（ご家族のうち、どなたかが保有しているものも含めます。）

- | | |
|-----------------------|-------------|
| 1. 固定電話 | 6. タブレット端末 |
| 2. テレビ | 7. ウェアラブル端末 |
| 3. スマートフォン | 8. ゲーム用端末 |
| 4. 携帯電話（スマートフォン以外のもの） | 9. その他（ ） |
| 5. パソコン | 10. 保有していない |

問2 あなたは普段インターネットをどれくらいの頻度で利用していますか。次の中から当てはまる番号1つに○印をつけてください。

- | | |
|---|------------------------------------|
| 1. 毎日利用する
2. 週に1回程度利用する
3. 月に1回程度利用する | 4. ほとんど利用しない
5. 利用していない（利用できない） |
|---|------------------------------------|

問2-1 問2で1～3を選択した方にお聞きします。

あなたはどのようにインターネットを利用していますか。項目ごとに、当てはまる番号1つに○印をつけてください。

	利用している	利用していないが これから利用したい	利用していない・ 興味がない
1. ホームページ等の閲覧	1	2	3
2. カメラ・二次元コードの読み取り	1	2	3
3. ビデオ通話	1	2	3
4. 電子メールの送受信	1	2	3
5. インターネットブラウザを使用した情報検索	1	2	3
6. アプリのインストール	1	2	3
7. 地図アプリを使用した目的地検索	1	2	3
8. 動画投稿サイトの動画視聴 (YouTube、ニコニコ動画、TikTok など)	1	2	3
9. アプリのアップデートやセキュリティ対策	1	2	3
10. コミュニケーションツールによる連絡 (LINE、 +message など)	1	2	3
11. SNSを使用した情報収集・発信	1	2	3
12. 民間サービス等の会員登録及び会員証アプリの 利用	1	2	3
13. キャッシュレス決済 (クレジットカード、電子 マネー、QR コード)	1	2	3
14. ネットショッピング、チケット購入、ホテル 予約	1	2	3
15. マイナンバーカードを利用した電子署名・公的 個人認証 (インターネット上の手続きにおける 本人確認)	1	2	3

問2-2 問2で1～3を選んだ方にお聞きします。

あなたがインターネットやデジタルサービスを使用する上で不安に感じることはありますか。次の中からあなたの考えに近い番号すべてに○印をつけてください。

1. 個人情報やインターネット利用履歴が外部に漏れていないか
2. コンピュータウイルスに感染していないか
3. どこまでセキュリティ対策を行えばよいか
4. 迷惑メールが来ないか
5. 電子決済を信頼できるか
6. 違法・有害情報や真偽の不確かな情報を見てしまわないか
7. ソーシャルメディアなどで相手とトラブルにならないか
8. 架空請求やインターネットを利用した詐欺にあわないか
9. 不安に感じることはない
10. その他（ ）

問2-3 問2で1～3を選んだ方にお聞きします。

あなたは普段、情報通信機器やインターネットを利用したサービスの操作方法が分からないとき、どのように解決情報を収集していますか。次の中から最も当てはまる番号 1 つに○印をつけてください。

1. 家族・知人等に尋ねる
2. スマホショップ等に相談する
3. 行政が開催するスマホ教室に参加する
4. 情報通信機器の取扱説明書、インターネットサービスのヘルプ等を確認する
5. インターネットの検索サイトやSNSから検索し、情報を集める
6. その他（ ）

問2-4 問2で「4. ほとんど利用しない」「5. 利用していない（利用できない）」を選んだ方にお聞きします。

インターネットを利用しない理由は何ですか。次の中から当てはまる番号すべてに○印をつけてください。

1. 機器の操作方法がわからない
2. パソコンやスマートフォン等の情報通信機器の料金が安い
3. インターネットの通信料金などの維持費が高い
4. 個人情報の流出が心配
5. 犯罪に巻き込まれないか心配
6. 必要性を感じない
7. 家にネットワーク環境がない
8. どのようにすれば利用できるのかわからない
9. その他（ ）

＜2 デジタル化社会について＞

問3 あなたは、デジタル化やインターネットの進展により、5年前と比べて生活が便利になった（豊かになった）と感じますか。次の中から当てはまる番号1つに○印をつけてください。

※参考：ここ5年で普及していったもの

5G通信、ChatGPTなどの生成AI、スマートホームデバイス、ウェアラブル端末、キャッシュレス決済、リモートワークツール、サブスクリプション型サービス 等

- | | | |
|-----------------|------------|----------|
| 1. そう思う | 3. あまり思わない | 5. わからない |
| 2. どちらかといえばそう思う | 4. 全く思わない | |

問4 あなたは、デジタル化やインターネットの進展によって期待する効果について、どのように考えていますか。次の中からあなたの考えに近い番号に3つまで○印をつけてください。

1. 必要な情報が入手しやすくなる
2. 地域経済が豊かになる
3. 安心して暮らせるようになる
4. 生活が便利になる
5. 人と人との交流が多くなる
6. これまでになかった新たなサービスが生み出される
7. 教育機会や学習方法等の充実化に繋がる
8. 情報の発信方法が多様化し、多くの観光客が訪れるようになる
9. 仕事の効率・生産性が向上する
10. 場所に関係なく仕事や学習ができる
11. 労働力不足が解消する
12. 期待する効果はない
13. その他（ ）

問5 あなたは、デジタル化やインターネットの進展によって生じる懸念について、どのように考えていますか。次の中からあなたの考えに近い番号すべてに○印をつけてください。

1. パソコンなどを利用できる人と、そうでない人との間に格差が生じる
2. 個人情報の漏えいやプライバシーの侵害などの危険性が増加する
3. ネットワーク犯罪が増加する
4. 子どもが教育上好ましくない情報に接する
5. 人と人とのふれあいが少なくなる
6. 情報が氾濫し、振り回される
7. パソコンなどを使うことでストレスがたまる
8. 新しい機器の購入やサービスの加入など経済的負担が増加する
9. 人間の仕事が奪われる
10. インターネットへの依存症の恐れがある
11. フェイクニュース等の偽情報に触れる機会が増える
12. 懸念を感じることはない
13. その他（ ）

問6 あなたはマイナンバーカードを保有していますか。次の中から当てはまる番号1つに○印をつけてください。

1. 保有している
2. 交付申請中
3. 保有していない
4. 保有していたが返却した

問6-1 問6で「1. 保有している」を選んだ方にお聞きします。

マイナンバーカードをどのように利用していますか。次の中から当てはまる番号すべてに○印をつけてください。

1. 対面の手続きで身分証明書として利用している
2. コンビニで住民票の写しなどの公的な証明書を取得している
3. 健康保険証として利用している
4. 運転免許証として利用している
5. マイナポータルを利用している
6. オンライン上の手続きで本人確認・電子署名を利用している（公的個人認証サービス）
7. その他（ ）

問6-2 問6で「3. 保有していない」「4. 保有していたが返却した」を選んだ方にお聞きします。保有していない理由は何ですか。次の中から当てはまる番号すべてに○印をつけてください。

1. 個人情報の漏えい等、セキュリティに不安がある
2. 仕組みが分からなくて怖い
3. マイナンバーカード制度に不信感がある
4. 保有するメリットを感じない
5. カードの申請方法が面倒、わからない
6. その他（ ）

問6-3 マイナンバーカードについて、「利用したい」と思うことはどのようなことですか。次の中から当てはまる番号すべてに○印をつけてください。

1. 行政への申請の際に住民票の写しなどの添付書類を省略できる
2. 公的給付や個人宛のお知らせ情報を迅速に受け取ることができる
3. 学生証、職員証などの身分証として活用できる（入退室管理、端末へのログインなど）
4. 行政や民間が提供するサービスの会員パスポートとして利用できる（割引、回数券など）
5. 医療・介護・健康分野や子育て分野などで質の高い効率的なサービスを受けることができる
6. 災害時や緊急搬送時などの非常時に、本人確認や医療情報の確認を迅速に行うことができる
7. 特になし
8. その他（ ）

＜3 鹿児島市のデジタル化の推進について＞

問7 あなたは、5年前と比べ、鹿児島市の行政デジタル化（手続きのオンライン化や窓口のデジタル化など）が進み、市民サービスが向上した（市役所への申請・届出等の手続きなどが便利になった）と感じますか。次の中から当てはまる番号1つに○印をつけてください。

- | | | |
|-----------------|------------|----------|
| 1. そう思う | 3. あまり思わない | 5. わからない |
| 2. どちらかといえばそう思う | 4. 全く思わない | |

問8 あなたは市役所（各支所等の出先機関を含みます）への申請・届出等の手続きをどのような方法で、どの程度行いますか。項目ごとに、当てはまる番号1つに○印をつけてください。

	ほとんどない	年 1 回程度	半年に 1 回程度	月 1 回程度	月 2 回以上
1. 市役所の窓口	1	2	3	4	5
2. 書類の郵送	1	2	3	4	5
3. オンライン	1	2	3	4	5

問 8-1 問 8 で「3. オンライン」において「1. ほとんどない」を選んだ方にお聞きます。
オンラインによる手続きを行わない理由は何ですか。次の中から最も当てはまる番号 1 つに
○印をつけてください。

1. 手続きがオンライン化されていない
2. 窓口等だけでなくオンラインでもできる手続きがあることを知らない、分かりづらい
3. 手続きの仕方や添付書類が分かりづらく、市役所に行って手続きした方が早い
4. 手続きを行う機会自体がない
5. その他（ ）

問9 あなたは、市役所への申請・届出等の手続きで、「負担に感じる」と思うことはどのようなことですか。次の中から当てはまる番号に3つまで○印をつけてください。

- １．窓口がどこかわからない
- ２．待ち時間が長い
- ３．手続きに時間がかかる
- ４．手続きが複雑（難しい）
- ５．必要な書類が多い
- ６．窓口での対応が不親切
- ７．窓口の営業時間が短い
- ８．手続きにかかる費用が高い
- ９．複数の窓口を回る必要がある
- 10．同じことを何度も書かないといけない
- 11．必要な手続きが事前にわからない
- 12．オンライン手続きが使いにくい
- 13．負担を感じることはない
- 14．その他（　　　）

問10 あなたは、鹿児島市の行政デジタル化（手続きのオンライン化や窓口のデジタル化など）が進むことで、期待することはどのようなことですか。次の中からあなたの考えに近い番号に3つまで○印をつけてください。

1. 市役所に行かなくてもいつでもどこでも手続きができる（利便性の向上）
2. 手続きがより早く完了する（手続きの迅速化）
3. 手続きがより簡潔でわかりやすくなる（手続きの簡素化）
4. 手続きにかかる費用・手間が減る（コストの削減）
5. 一回の手続きで関連する他の手続きまで完了できる（ワンストップ・ワンズオンリー）
6. 郵送での受け取りが必要な通知等の数が減る
7. 行政から必要な情報やサービスを自動で受け取れる（プッシュ型サービスの提供）
8. 個人情報安全に管理される（セキュリティの強化）
9. ペーパーレス化による環境負荷が軽減される（環境への配慮）
10. 期待することはない
11. その他（ ）

問11 あなたは鹿児島市からの行政情報をどのような方法で入手していますか。次の中から当てはまる番号すべてに○印をつけてください。

1. 市が発行する広報紙（かごしま市民のひろば）
2. 市のホームページ
3. 市の機関が配信しているメールマガジン（安心ネットワーク１１９、すくすくメールなど）
4. 市のSNS（Facebook、X、LINE、Instagram）
5. 鹿児島市公式アプリ
6. 鹿児島市公式アプリ以外の市のアプリ（わくわく、さんあ〜るなど）
7. 防災行政無線
8. 地上デジタルテレビのデータ放送
9. テレビ（市のCMや市政広報番組）
10. ラジオ（市のCMや市政広報番組）
11. 市民便利帳
12. 市役所、公共施設に電話等での問合せ
13. サンサンコールかごしま
14. 市が作成したポスター、チラシ
15. 町内会の回覧
16. 新聞、タウン情報誌、フリーペーパーなど
17. 家族、知人からの口コミ
18. 特に情報を得ていない
19. その他（ ）

問12 あなたは、これまでに鹿児島市が提供・実施しているデジタル関係サービスを利用したことがありますか。また利用したサービスの満足度はどうでしたか。項目ごとに、当てはまる番号1つに○印をつけてください。

	よい	普通	あまり よくない	利用して いない
1. 市税や利用料などのキャッシュレス決済	1	2	3	4
2. 公共施設予約システム（公民館・スポーツ施設等をオンラインで予約、利用料の支払いまでを行う）	1	2	3	4
3. 電子申請（e申請）（証明書等の郵送交付申請、市が開催する講座への申込等をインターネットで行う）	1	2	3	4
4. 証明書等のコンビニ交付（コンビニに配置された端末から、マイナンバーカードを使用して住民票等の証明書を取得できる）	1	2	3	4
5. 市民課等窓口の「書かない窓口」（市民が窓口で申請書等を記載することなく、手続きを行うことができる）	1	2	3	4
6. 広報紙「市民のひろば」オンライン配信	1	2	3	4
7. オープンデータ （オープンデータポータルサイト・かごしまiマップ）	1	2	3	4
8. ごみ・資源物分別アプリ「さんあーる」 （ごみの分別方法や資源物の収集日をお知らせするアプリ）	1	2	3	4
9. 鹿児島市公式アプリ（市の提供するWebサービスをまとめ、利用者の興味関心に最適なお知らせが届くプッシュ通知や、行政ポイントを受け取ることができる機能を持ったアプリ）	1	2	3	4
10. 市電・市バスのクレジットカードタッチ決済	1	2	3	4

問13 鹿児島市ではデジタル化によって市民サービスの向上や地域の活性化を目指しています。あなたは、どのような施策に優先的にデジタル技術を活用するべきだと思いますか。次の中からあなたの考えに近い番号に3つまで○印をつけてください。

1. 行政手続きの効率化
2. 行政サービスの情報発信
3. 地域交通の利便性向上
4. 安心安全なまちづくり
5. 地震などの防災対策
6. 環境問題対策
7. 高齢者・障がい者の健やかな暮らし支援
8. 子育て家庭への支援
9. 幼児保育・教育や学校教育の充実
10. 商工・農林水産業の振興
11. 観光・スポーツ産業の振興
12. 道路や水道等のインフラ
13. 消防・医療の高度化・効率化
14. 特になし
15. その他（

問14 鹿児島市のデジタル施策についてご意見・ご要望がありましたらご自由にお書きください。

※ ※ ※ ※

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

お手数ですが、このアンケート用紙を同封の返信用封筒に入れ、8月29日(金)までにご投函ください。