

## デジタルサービスの利用環境及び和歌山市のデジタル化施策について

□調査期間 令和3年12月20日～12月26日

□調査の趣旨 今後のデジタル化施策の基礎資料として活用することを目的に、市民の皆様のデジタルサービスの利用環境や和歌山市のデジタル化推進に関する意見などについてお聞きします。

□対象者数 1049 人(令和3年12月20日現在)

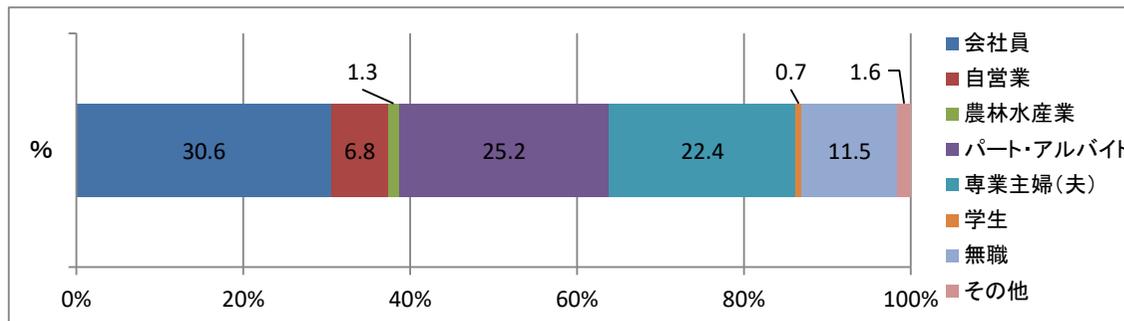
□回答者数 755 人

□回答率 72.0 %

(図および表中の比率は、少数点第2位を四捨五入して表示しています。したがって、内訳を合計しても100%に合致しない場合があります。)

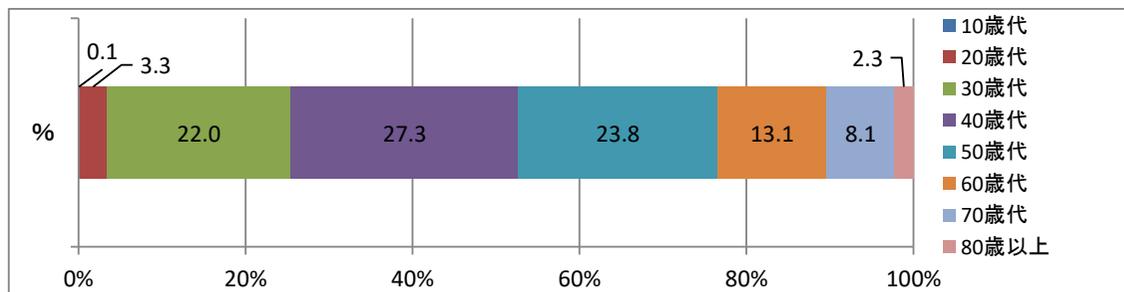
### 【職業】

内訳	人数	%
会社員	231	30.6
自営業	51	6.8
農林水産業	10	1.3
パート・アルバイト	190	25.2
専業主婦(夫)	169	22.4
学生	5	0.7
無職	87	11.5
その他	12	1.6
合計	755	100.1



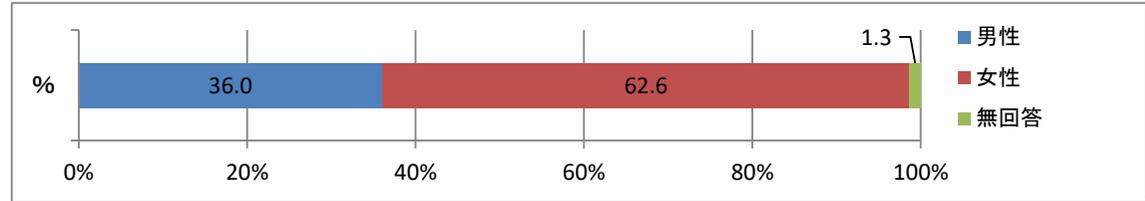
### 【年齢】

内訳	人数	%
10歳代	1	0.1
20歳代	25	3.3
30歳代	166	22.0
40歳代	206	27.3
50歳代	180	23.8
60歳代	99	13.1
70歳代	61	8.1
80歳以上	17	2.3
合計	755	100.0



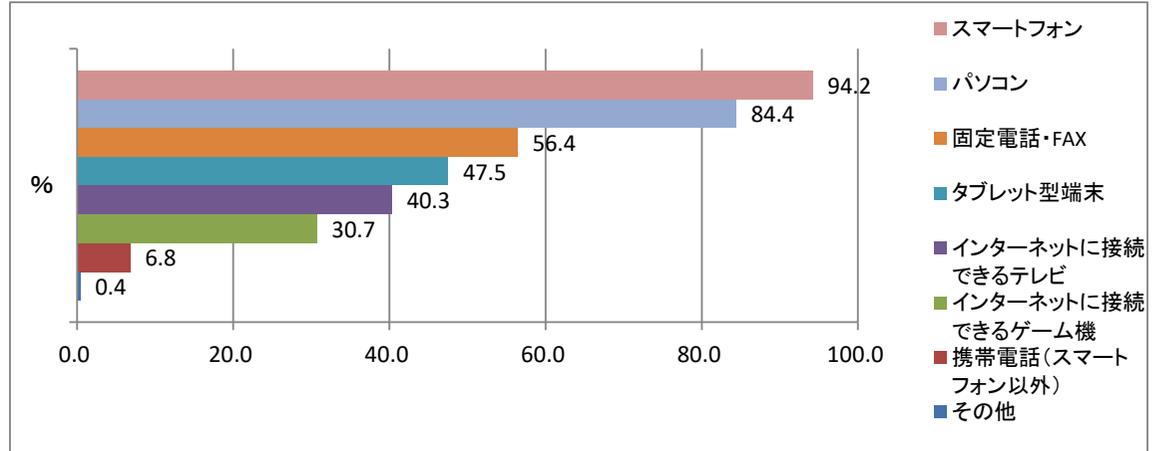
【性別】

内訳	人数	%
男性	272	36.0
女性	473	62.6
無回答	10	1.3
合計	755	99.9



【問1】 現在所有している情報通信機器はありますか？

内訳	人数	%
スマートフォン	711	94.2
パソコン	637	84.4
固定電話・FAX	426	56.4
タブレット型端末	359	47.5
インターネットに接続できるテレビ	304	40.3
インターネットに接続できるゲーム機	232	30.7
携帯電話(スマートフォン以外)	51	6.8
その他	3	0.4
所有していない	0	0.0

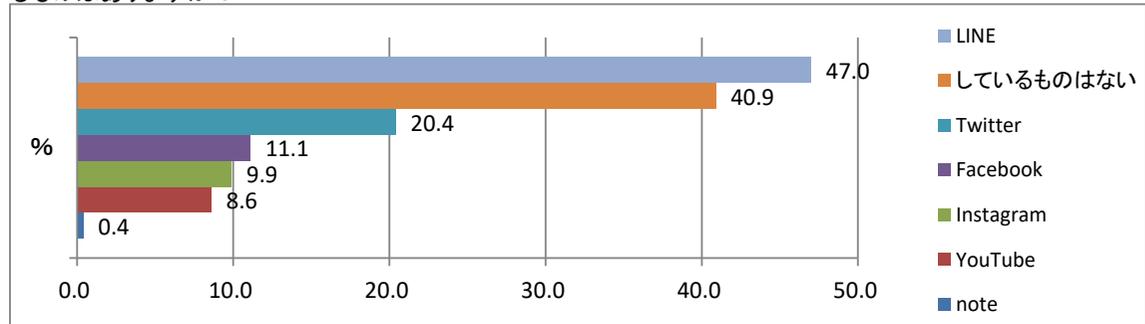


【問1-1】 「その他」と回答された方は、詳しくご記入ください。(該当者3人)

- ネットカメラ
- インターフォン
- インターネットを利用して操作できる家電製品

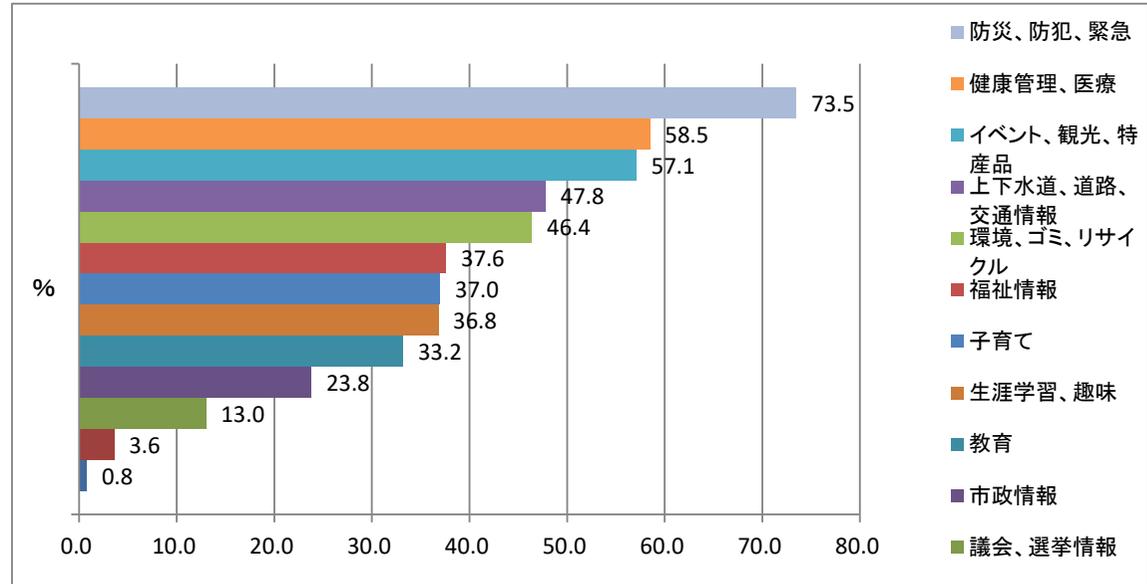
【問2】 SNSで和歌山市公式アカウントを登録(フォローや友達登録など)しているものはありますか？

内訳	人数	%
LINE	355	47.0
しているものはない	309	40.9
Twitter	154	20.4
Facebook	84	11.1
Instagram	75	9.9
YouTube	65	8.6
note	3	0.4



【問3】和歌山市から入手したい情報は何か？

内訳	人数	%
防災、防犯、緊急情報(災害、犯罪発生、新型コロナウイルス関連情報など)	555	73.5
健康管理、医療に関する情報(健診、予防接種、夜間休日診療など)	442	58.5
イベント、観光、特産品に関する情報	431	57.1
上下水道、道路、交通情報などの情報	361	47.8
環境、ゴミ、リサイクルに関する情報	350	46.4
福祉情報(福祉制度、介護保険など)	284	37.6
子育てに関する情報(制度、施設など)	279	37.0
生涯学習、趣味に関する情報(図書館、公民館、文化・歴史、スポーツなど)	278	36.8
教育に関する情報(学校からのお知らせなど)	251	33.2
市政情報(各種計画、統計資料、財政状況、税金など)	180	23.8
議会、選挙情報(市議会の開催日程、議事録、選挙日程など)	98	13.0
特になし	27	3.6
その他	6	0.8

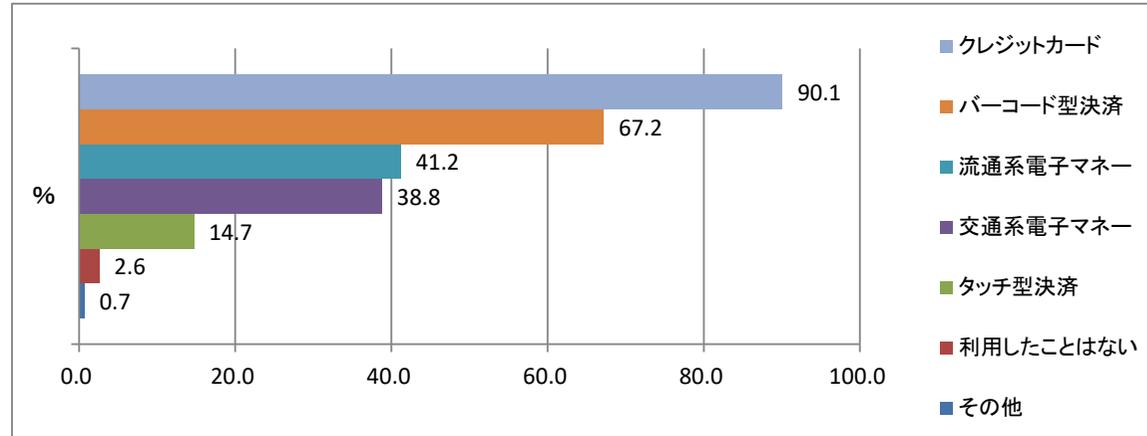


【問3-1】「その他」と回答された方は、詳しくご記入ください。(該当者6人)

- 水道の配水本管の耐用年数及び更新時期の説明。公共下水道管の耐用年数。更新時期の説明。認定道路ではない道路の早期認定道路化の時期の説明。
- 雇用、再就職の情報
- 愛護センター
- 何かあったときの早く正確で、きめ細かな情報。水管橋の落下による断水の情報には遅かったと記憶。
- ちゃんと市民に役立つ情報。税金の支払いはSNSが無くとも、容赦なく連絡や郵送が来るのに、市民が助かる助成制度や付与などはまったく情報発信が無い。皆が分かる様な開示がない。払う時は色々な書類とばしてお金回収するのに貰える時は、後に人から聞いてもそんな事は期限が早く終わっていたり。

【問4】 現在利用しているキャッシュレス決済サービスはありますか？

内訳	人数	%
クレジットカード	680	90.1
バーコード型決済(PayPay、楽天Pay、LINEPayなど)	507	67.2
流通系電子マネー(楽天Edy、WAON、nanacoなど)	311	41.2
交通系電子マネー(kinoca、ICOCA、Suicaなど)	293	38.8
タッチ型決済(ApplePay、GooglePayなど)	111	14.7
利用したことはない	20	2.6
その他	5	0.7

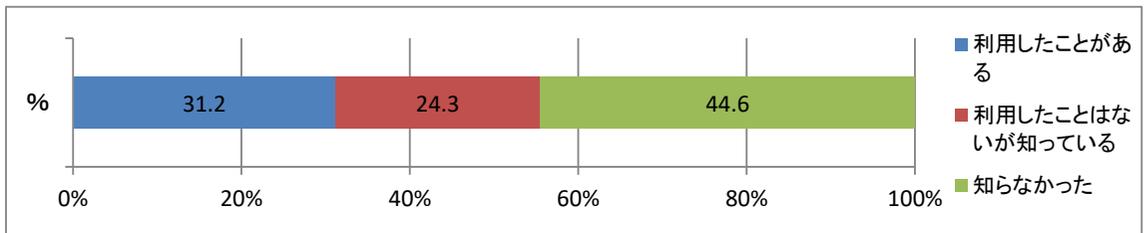


【問4-1】 「その他」と回答された方は、詳しくご記入ください。(該当者5人)

- デビットカード
- デビットカード
- スーパー独自のチャージ制カード
- スーパーのポイントカード
- QR決済

【問4-2】 問4で「バーコード型決済」と回答された方にお聞きします。和歌山市では、令和3年4月より、一部の公金についてスマートフォン決済アプリ(PayPay、LINEPay、PayB、支払秘書)で納付できるようになりました。利用されたことはありますか？(該当者507人)

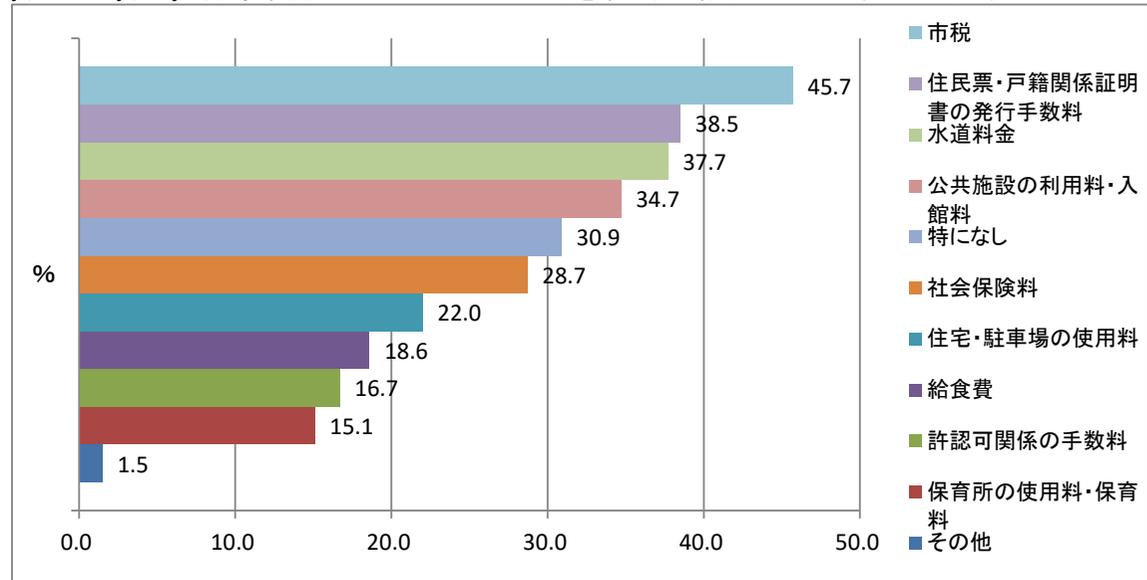
内訳	人数	%
利用したことがある	158	31.2
利用したことはないが知っている	123	24.3
知らなかった	226	44.6
合計	507	100.1



【問4-3】 問4で「利用したことはない」以外を回答された方にお聞きします。和歌山市の決済を要するサービスのうち、キャッシュレス化してほしいものはありますか？

※「市税」「社会保険料」「水道料金」については、導入済みのサービス(PayPay、LINEPay、PayB、支払秘書)以外のキャッシュレス化を希望する場合についてお答えください。

内訳	人数	%
市税(市・県民税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税)	336	45.7
住民票・戸籍関係証明書の発行手数料	283	38.5
水道料金	277	37.7
公共施設の利用料・入館料	255	34.7
特になし	227	30.9
社会保険料(国民健康保険、後期高齢者医療保険、介護保険)	211	28.7
住宅・駐車場の使用料	162	22.0
給食費	137	18.6
許認可関係の手数料	123	16.7
保育所の使用料・保育料	111	15.1
その他	11	1.5

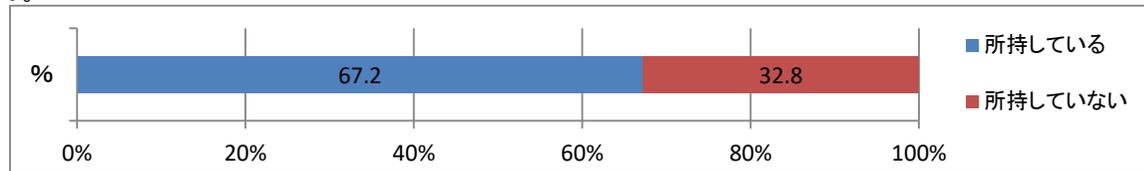


【問4-3-1】 「その他」と回答された方は、詳しくご記入ください。(該当者11人)

- 自動車税
- 全てにおいてして欲しい。
- 水道加入金及び手数料
- 小学校で毎月支払う雑費(定額でもないし小銭が手元にないことが多い上に、支払い前日に封筒を渡されることが困る)。
- 学校の諸費用
- 公立幼稚園、小学校の保育料など。
- 診察代金など。
- 公共交通機関の支払い。
- 通所施設の利用料
- 全て。現金を持ち歩かなくなってきたので。

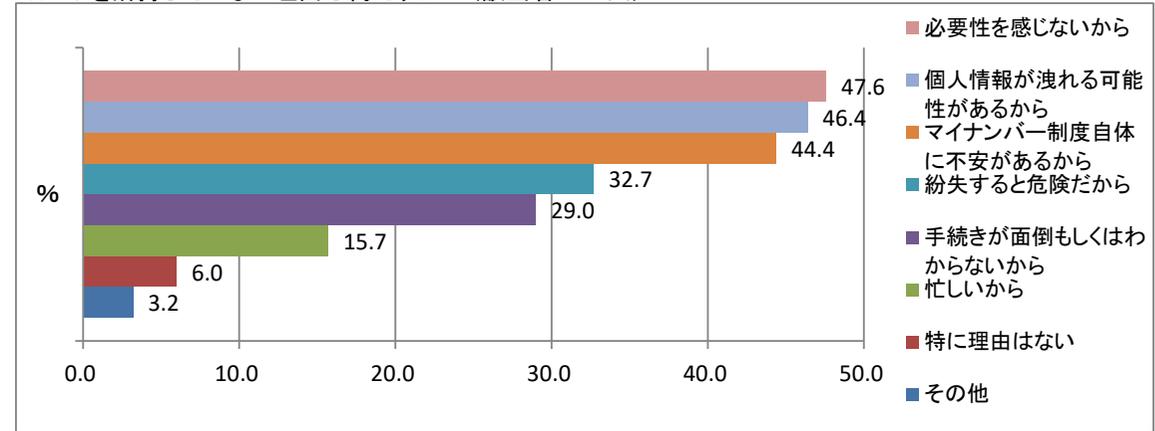
【問5】マイナンバーカードを所持していますか？ ※通知カードではありません。

内訳	人数	%
所持している	507	67.2
所持していない	248	32.8
合計	755	100.0



【問5-1】問5で「所持していない」と回答された方にお聞きします。マイナンバーカードを所持していない理由は何ですか？（該当者248人）

内訳	人数	%
必要性を感じないから	118	47.6
個人情報が洩れる可能性があるから	115	46.4
マイナンバー制度自体に不安があるから	110	44.4
紛失すると危険だから	81	32.7
手続きが面倒もしくはわからないから	72	29.0
忙しいから	39	15.7
特に理由はない	15	6.0
その他	8	3.2

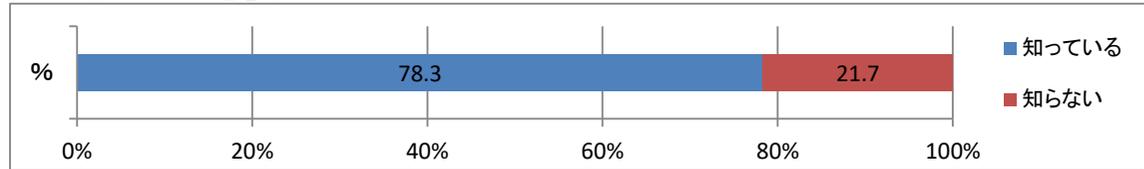


【問5-1-1】「その他」と回答された方は、詳しくご記入ください。（該当者8人）

- 写真を撮るのが面倒
- これだけで何でもできるってのはセキュリティ的に危ないと思うから。
- 申請予定
- 申請は完了しているが取りに行く暇がない。
- 写真を撮影するのに抵抗がある。もっと痩せてから撮影しようと思いつけて取得できていない。子供のカードは、子供の写真が幼いままになるのが嫌だ。
- ゆくゆくは銀行口座や資産状況を行政が把握するのに使用されるから。
- 作成する予定です。

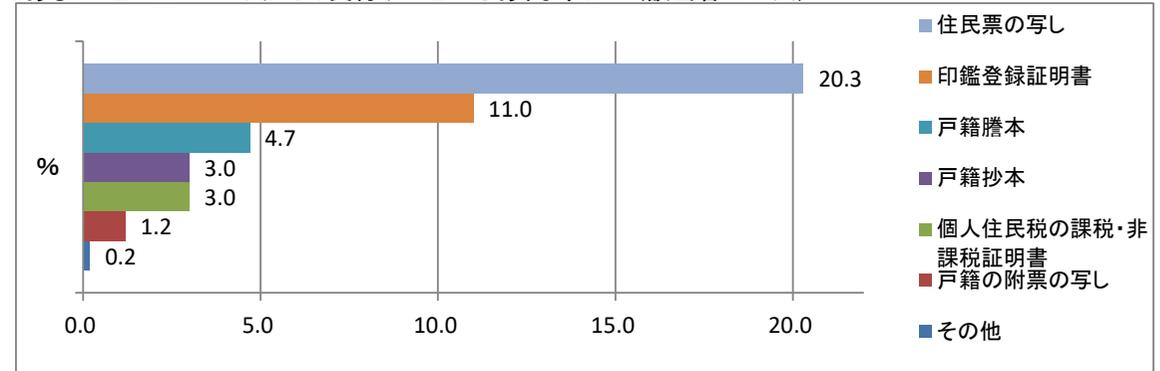
【問6】 マイナンバーカードがあると、コンビニエンスストアで住民票の写し等の交付が受けられることを知っていますか？

内訳	人数	%
知っている	591	78.3
知らない	164	21.7
合計	755	100.0



【問6-1】 問6で「知っている」と回答された方にお聞きます。利用されたことのあるコンビニエンスストアでの交付サービスはありますか？（該当者591人）

内訳	人数	%
利用したことはない	456	77.2
住民票の写し(世帯全員・個人)	120	20.3
印鑑登録証明書	65	11.0
戸籍全部事項証明書(戸籍謄本)	28	4.7
戸籍個人事項証明書(戸籍抄本)	18	3.0
個人住民税の課税・非課税証明書(平成31年4月から)	18	3.0
戸籍の附票の写し	7	1.2
その他	1	0.2



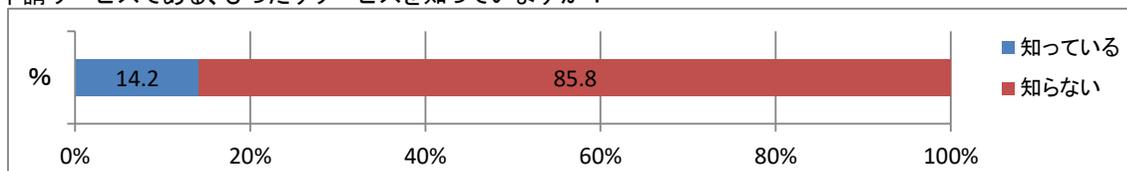
※数値に大きな差が生じたため「利用したことはない」はグラフより省略

【問6-1-1】 「その他」と回答された方は、詳しくご記入ください。（該当者1人）

○ 所得証明書を発行

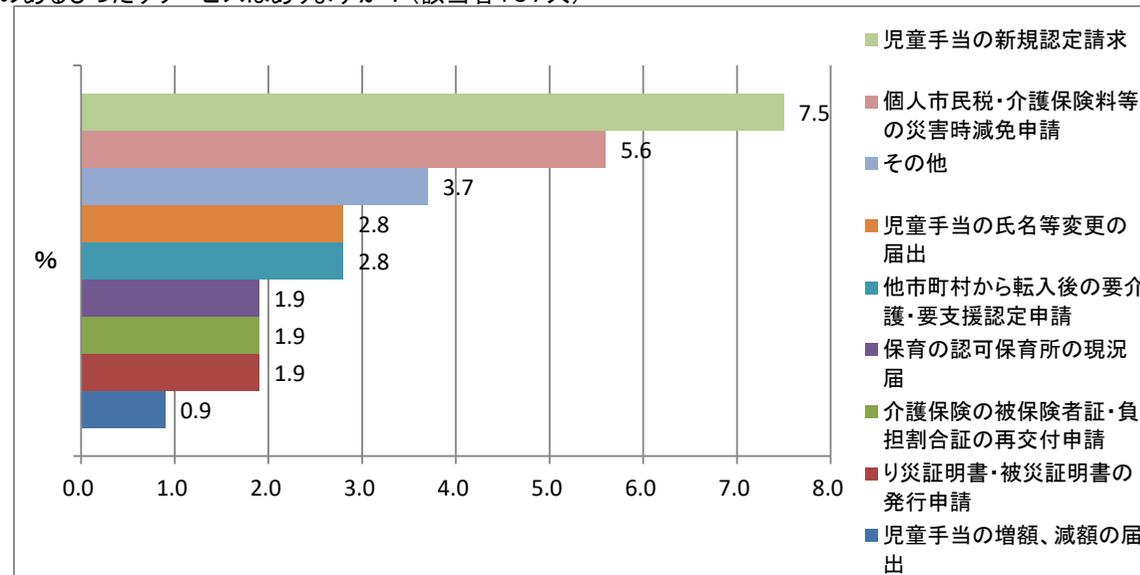
【問7】 マイナンバーカードを利用してインターネット上で行うことができる電子申請サービスである、ぴったりサービスを知っていますか？

内訳	人数	%
知っている	107	14.2
知らない	648	85.8
合計	755	100.0



【問7-1】 問7で「知っている」と回答された方にお聞きます。利用されたことのあるぴったりサービスはありますか？（該当者107人）

内訳	人数	%
利用したことはない	90	84.1
児童手当の新規認定請求	8	7.5
個人市民税・固定資産税・介護保険料・国民健康保険料の災害時減免申請	6	5.6
その他	4	3.7
児童手当の氏名、住所、口座の変更の届出	3	2.8
他市町村から転入後の要介護・要支援認定申請(前住所地引継申請)	3	2.8
保育の認可保育所の現況届	2	1.9
介護保険の被保険者証・負担割合証の再交付申請	2	1.9
り災証明書・被災証明書の発行申請	2	1.9
児童手当の増額、減額の届出	1	0.9



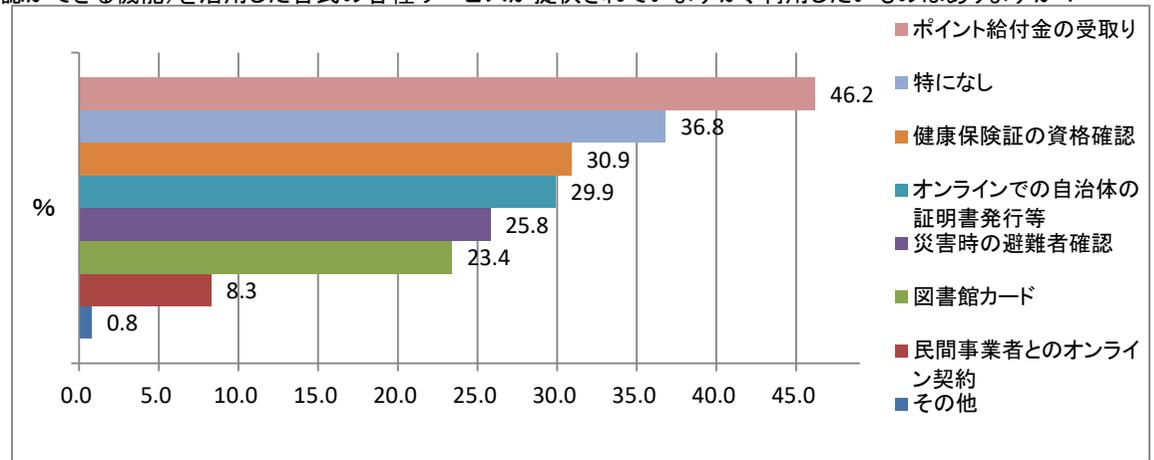
※数値に大きな差が生じたため「利用したことはない」はグラフより省略

【問7-1-1】 「その他」と回答された方は、詳しくご記入ください。（該当者4人）

- コロナの給付金申請
- 確定申告
- 2020年の特別定額給付金
- 確定申告、自動車税免税申請

【問8】 マイナンバーカードには、「公的個人認証」(オンラインで安全に本人確認ができる機能)を活用した官民の各種サービスが提供されていますが、利用したいものはありますか？

内訳	人数	%
マイナポイント等のポイント給付金の受取り	349	46.2
特になし	278	36.8
健康保険証の資格確認	233	30.9
オンラインでの自治体の証明書発行・申請・届出	226	29.9
災害時の避難者確認	195	25.8
図書館カード	177	23.4
民間事業者とのオンライン契約(金融機関の口座開設等)	63	8.3
その他	6	0.8

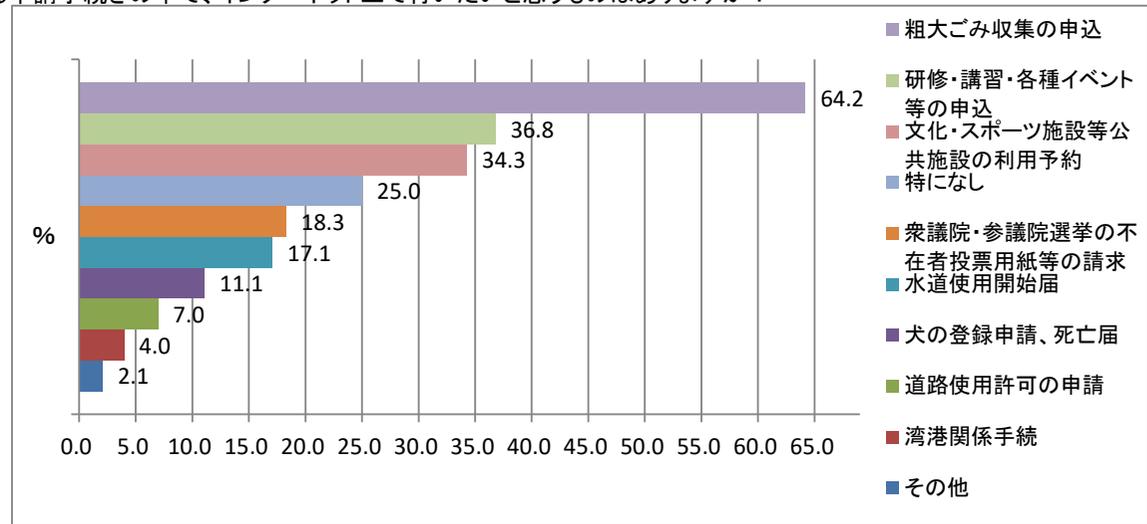


【問8-1】 「その他」と回答された方は、詳しくご記入ください。(該当者6人)

- 所得税
- 水道の給水申請及び下水の配水設備申請、道路の掘削占用申請。公共工事の入札業者の資格申請。
- 民間のポイントカード
- 確定申告
- マイナンバーポイントのひも付けしてもらおうと手続きを試みたが、どこでも受け付けてもらえなかった。まさに、マイナンバーカードは無用の長物でしかなかった。何の役にも立たない。
- 医療の公費申請に関して、寝たきりや代理申請できない、または、できにくい場合の申請ツール代わりになればと常思っています。

【問9】 マイナンバーカードを利用した申請手続きに限らず、和歌山市に対する申請手続きの中で、インターネット上で行いたいと思うものはありますか？

内訳	人数	%
粗大ごみ収集の申込	485	64.2
研修・講習・各種イベント等の申込	278	36.8
文化・スポーツ施設等公共施設の利用予約	259	34.3
特になし	189	25.0
衆議院・参議院選挙の不在者投票用紙等の請求	138	18.3
水道使用開始届	129	17.1
犬の登録申請、死亡届	84	11.1
道路使用許可の申請	53	7.0
湾港関係手続	30	4.0
その他	16	2.1

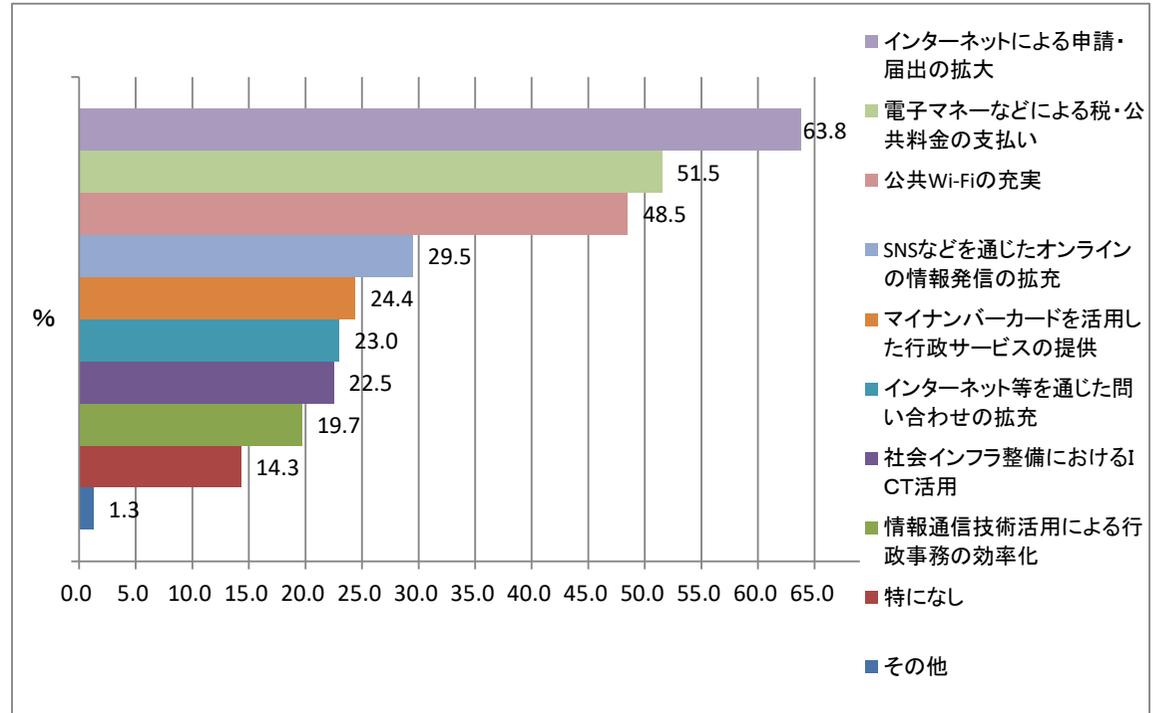


【問9-1】 「その他」と回答された方は、詳しくご記入ください。(該当者16人)

- テニスコートなどの公共施設の支払い
- 水道の給水申請及び下水の配水設備申請、道路の掘削占用申請、公共工事の入札業者の資格申請。
- 若竹の申請、就業証明書送付、小学校の入学書類、進級書類(毎年同じ内容を手書きで書く不便さ。地図を手書きで書く面倒さ。)
- 児童手当の現況届、保育所や学童クラブの申込
- マイナンバーで本人確認できるのであれば、郵送が必要な申請手続き全て。
- 住民票の転出、登録の変更。
- 市役所の窓口で行うすべての手続き
- 何にもできないから。
- 具体的にはわかりませんが、子育てや子供のこと
- 申請用紙各種のダウンロードを早急を実現していただきたい。和歌山は遅い。他県は、PDF、Word、Excel3種類で用意してくれている。
- 選択肢の中では時に必要は感じないが、できるものはすべてインターネットでできるようにすれば良い。
- 福祉サービスの申請
- 原動機付自転車の登録・変更・廃車
- 医師による診断書や意見書。郵送では間に合わない場合など、取りに行く本人、家族が大変。特に心身ともに疲弊している場合が多いと感じるため。
- 児童手当の申請など。

【問10】和歌山市に対し、どのようなデジタル化施策の実施を期待しますか？

内訳	人数	%
インターネットによる申請・届出の拡大	482	63.8
電子マネーやクレジットカードによる税・公共料金の支払い	389	51.5
公共Wi-Fiの充実(利用可能スポットの拡大)	366	48.5
SNSなどを通じたオンラインの情報発信の拡充(防災無線のデジタル化など)	223	29.5
マイナンバーカードを活用した行政サービスの提供	184	24.4
インターネット等を通じた問い合わせの拡充(チャットボット)	174	23.0
道路や上下水道などの社会インフラ整備におけるICT活用	170	22.5
情報通信技術活用による行政事務の効率化	149	19.7
特になし	108	14.3
その他	10	1.3

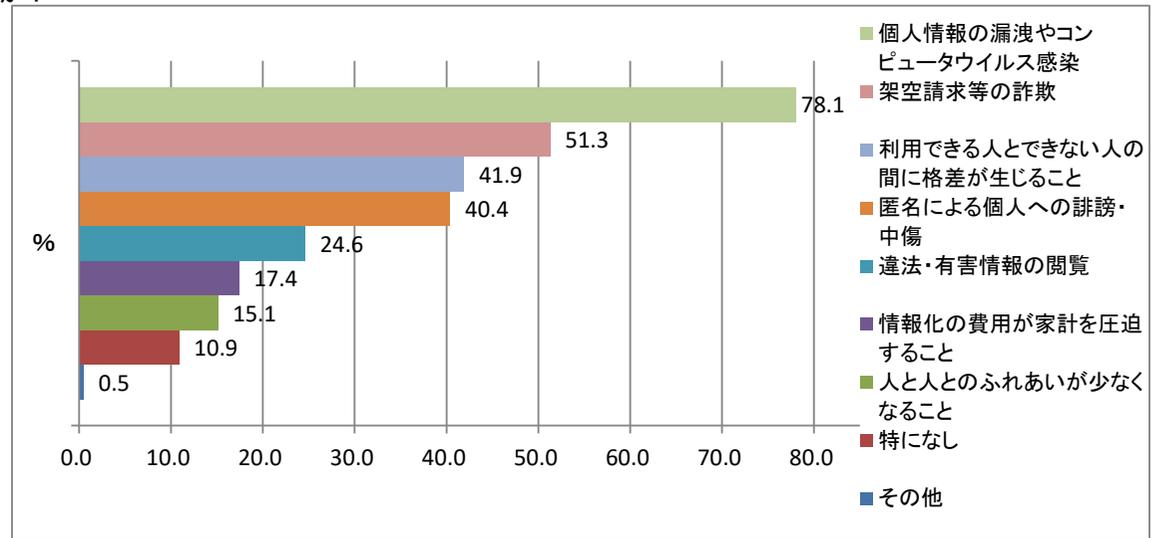


【問10-1】「その他」と回答された方は、詳しくご記入ください。(該当者10人)

- 災害発生時の情報展開の迅速化。危険箇所発見時の連絡簡易化。
- 老人世帯の毎日の安否確認。トイレの電灯スイッチのオンオフ。日本初。
- 市民デジタル就業者のキャパ拡大・該当公務員の募集
- YouTubeなどで地域の魅力をアピールする動画を投稿してほしい。してないよね？してるのなら知られてない。
- 町内放送の判り易さ・聞き取り易さ
- 一定割合は存在する、デジタルに理解が及ばない人や障がいのある人のために、電話やファックス、来庁相談の対応は続けて欲しい。
- 各世帯に1台のpcまたはスマホの提供
- 市民サービスも結構だが、その前に市行政内部の効率化(IT化等)をし、人件費の削減(3割減など)を優先すべき。
- 自治会業務の電子化支援、自治会による広報誌配布の廃止
- 教育

【問11】 社会のデジタル化に対する不安について、どのようなものがありますか？

内訳	人数	%
個人情報の漏洩やコンピュータウイルス感染	590	78.1
架空請求等の詐欺	387	51.3
パソコンなどを利用できる人と利用できない人との間に格差が生じること	316	41.9
匿名による個人への誹謗・中傷	305	40.4
違法・有害情報の閲覧	186	24.6
パソコンの購入や通信費の負担など、情報化の費用が家計を圧迫すること	131	17.4
人と人とのふれあいが少なくなること	114	15.1
特になし	82	10.9
その他	4	0.5



【問11-1】 「その他」と回答された方は、詳しくご記入ください。(該当者4人)

- 各課の行政側にパソコンに秀でたものがない。早期に人員もITに優れた人を採用してほしい。
- いわゆるひきもりやこれまで社会参加を避けていた人に、デジタル社会は光を当て、参画しやすくしたことも一方で注目すべき効用と思う。
- パスワードの管理
- システム障害

【問12】 デジタルサービスの利用環境及び和歌山市のデジタル化施策に関するご意見などありましたら、ご記入ください。（任意）

- 水管橋崩落による断水の際、いち早く現在の情報を知りたかったが、ホームページも新しい情報はなく、あまり頼れなかった。市の情報より、とある小学校のホームページを見る方が給水等の新しい情報を知ることができ、すごく有り難かった。対応に追われ、そちらに人員を配置することもできないのだと理解していますが、迅速な情報発信をしていただける職員の方々が離れていても最新の情報発信ができ、なおかつ市民が各自のタイミングで情報を得られる公式LINEなどあれば便利だろうと思った。今後避けられないであろう災害時のために、職員の皆様のご負担なくより円滑にご自身の職務につけるよう、簡単に情報提供できるシステムを作って、市民に広めていただきたいです。
- 機械に弱いためその対策を。
- パソコン等々利用できない人との格差は気になる。ご高齢の方は「パソコンがないとできない」と思っている人が多い。パソコンは持ってなくても、スマホでできるということをもっと周知してもよいのかも。
- 便利でよいけれど、インターネットトラブルの不安があります。年配の方はインターネットに慣れていなく使いにくいので、説明の時間がない。
- まずは、和歌山市役所発注の仕事の打合せをリモートで行うべきでは？実際には市役所内の誰も使用しないのに未だに紙媒体の成果品を要求するのはSDGSの観点からもデジタル化の観点からも役所の怠慢としても明らかにおかしい。変えることをよしとしない人たちでは無理。行政の悪いところ非効率なところを見つけると評価される仕組みにしないとだめ。
- 数年前家族が亡くなった時、その手続きに市役所各課や年金機構の事務所2ヶ所を要予約でまわりました。市役所は「死亡届課」のような部署に統一できませんか？また年金機構を市役所内に事務所スペースを貸与できませんか？またはこれらのデジタル届出のシステム化を構築していただければ、ありがたいです。
- デジタル化において、行政はかなり遅れている。つつじが丘中央公園のテニスコートは未だに市役所へ行かなければ予約と支払いができない。しかも現金のみ。昭和では無いんだから、予約、支払い、キャンセル等、全てインターネット上で完結できるようにしてほしい。
- 全ての申請等をオンラインで出来るようにしてほしい。また固定資産税や水道料金を口座振替だけでなく早急にクレジット決済等を取り入れてほしい。
- 絶対ミスの起こらないよう完璧を願います。
- 病院代、薬代を是非電子決済でできるようにして欲しいです。現金を使わなくても良い環境を整えるべき。
- 住民税や介護保険料など、親身になっての相談、住民の立場になっての相談をワンストップでパソコンで出来るように。
- デジタル化が進む事は便利で人件費も節減出るので有難いですが、高齢者が多い和歌山では使いこなすのに苦労する方も沢山いると思います。高齢の方全てがアナログでは無いですが、①クレジットカードを持っているがポイント還元のやり方を知らない、暗証番号を管理してない使用期限の過ぎたカードを何枚も持っている。②スマホのアプリダウンロードの際ID、パスワードの意味がわからない等の例を仕事柄沢山見ました。高齢の方でも向上心のある方と、今のアナログで良いと思う方の差が広がると思います。
- 問10の設定にもありましたが、公共施設のWi-Fiの充実を是非お願いします。
- 前向きに早く進めて欲しい。
- 税金をクレジット等で支払えたら助かります。
- 便利なようですが、諸刃の剣ですね。
- 事前に申請者をしっかりと登録しセキュリティを確実にしてほしい。
- 和歌山城ホールを利用したが、携帯電話の電波が悪かった。Wi-Fi等、何か改善はできないものでしょうか？
- 市役所に行くと紙の山を目撃しますが、情報を探すだけでも一苦労でしょうから、無くなってもわからないと思います。「デジタル化することで情報漏洩が心配」と言う方もいますが、上記の理由で私はむしろ逆で紙の情報の方が怖いです。多少コストがかかっても思いきったデジタル化を推進してください。
- こんな田舎で高齢者が多いのに、必要ですか？
- コンタクトのデジタル化が当たり前の世の中になっている。
- 見やすい、わかりやすい、操作しやすい画面。情報過多による探しにくさの改善。更新頻度改善による情報の最新化（小学校HPや教育委員会とか全く更新がない）。
- パソコンを触らない職員の切捨て
- 子供から高齢者まで、わかりやすく利用しやすいサービスを目指して欲しい。
- もっと広報を強化しないと拡大するはずがない。最先端ICTを活用したデジタル広報戦略課を発足。ダブルワークなど企業からエキスパート専門家を募集、そういうところに人件費を使わないと、和歌山市はいつまでたってもダメです。もうすぐ団塊の世代が多く余ってくるので、デジタルに強い人間集めることが最優先課題。
- 部署や人材はありますか？
- 現在はDXの恩恵を受けているが、最近のニュースで地方自治体や病院がマルウェア感染で機能マヒが起こっている。また銀行の件もあり、全面的に信頼できないのが現状である。
- トラブル発生時の対応の充実、少し不安です。
- 水道料金のクレジットカード払いかバーコード決済をできるようにしてほしいです。他県はできます。
- 高齢者に分かり易くデジタル化を説明する事が必要だと思います。
- 粗大ごみ回収はネット申し込みできたら、本当にありがたい。電話しにくいし、つながりにくいから。

- 和歌山市は無論だが、国からしてデジタルの意味を正確に理解し、問題なく運用出来るだけの能力と機能を早く身につけて欲しい。有り体に言えば、官公庁が今までにやってきたデジタル行政は殆ど信用出来ない。デジタル庁を設ければ、解決出来るという問題では無い。歴代のデジタル庁長官の発言や行動を観れば、日本がこの分野でいかに後れを取っているか明らかだ。努力して欲しい。
- 国と地方のデータ一元化と効率化。和歌山市に申請したデータがそのまま反映される。例えば給付金や入院時の上限払いの還付申請等をすれば即、銀行に振り込まれるなど。
- セキュリティの強化が心配。
- インターネットによる幅広い、市に対する問い合わせ等に対応してくれる事。待ち時間の無い対応！
- デジタル化についていけない人の対策
- 市がすすめるデジタル化施策の実用性について本当に役に立つのかどうか心配です。
- 公共もより一層にDXを進めるべきと思う。
- 防災和歌山などの放送が建物に反響して聞き取れない。そちらの改善も併せて進めてほしい。
- 高齢者にはパソコン等の情報が伝わらない。面倒でも閲覧板で知らせてほしい。大事な文章には赤字を使うとかの配慮も有難い。
- デジタル化少しずつ進んでいるとは思いますが、とりあえず作っただけのツイッターアカウントはもう必要ないと思います。断水の時もほとんど動いてなかったし。このコロナ禍でHIVや性感染症のことだけ喧く保健対策課のアカウントも謎でしかない。
- 紙での名簿保管など、紙を利用した仕事はまだ多いので環境のためにも減らすようにしてほしい。また、リモートワークなど働き方にもデジタル面のコンテンツを導入してほしい。
- デジタル云々よりも先ず、町内放送の聞き取り辛さを何とかして頂きたいです。いざ、と云うときに何も聞き取れないことが殆どです。
- デジタル化するのは良いけど、マイナンバーカードの漏洩が恐いです。
- 便利だが、複雑化すると余計格差が生じ、利用出来ない人も増えると思われる。高齢化社会に合わせて簡単に利用できることも感が必要があるが、個人情報の漏洩は、限りなく不安に思う。
- 学校での教育により効用と想定される弊害をしっかりと伝え、各自が考えて使用することが大切。
- ネットでの投票を実現できるようにしてほしい。投票率が今よりぐっと上がると思います。
- 防災無線は何言ってるかわからないとみんな言ってるので、リアルタイムでLINEなどで配信してほしいです。
- マイナンバーカードの銀行口座の紐付けと、情報漏洩やウイルス感染が同時に起きた時が怖いです。
- 今すぐは難しくても、ほとんどの人がスマホを使えるようになれば人員削減できるのでは。一般企業はとっくにしています。
- デジタルサービスで住民にどれだけメリットがあるのか説明がたりない。
- パソコンが買えない生活をしてるためネット社会がメインになる昨今肩身がとて狭い。低所得者へのパソコンなどのネット環境の最低限のサービスをお願いしたいと思います。
- スマートフォンで操作できるようになれば、時間を有効に使える。平日は仕事、休日は子供の用事で役所へ行く時間がないので、もし操作できるようになれば24時間、自分の好きな時に申請やその他手続きができて便利。
- マイナンバーカードの早期推進
- 行政職員のICTリテラシーの向上も重要
- 現役時代は多くがデジタル化された職場(大阪府内の大企業)で活動していました。現在、和歌山市居住ですが周囲を見るとデジタルリテラシーは相当低いと言わざるを得ません。徐々に啓蒙必要とは思いますが、またデジタル格差も大きい課題だと思います。
- マイナンバーは簡単に持ち運びするものではないと考えています。再発行すら危険性があるので止めて欲しい。年齢と共に紛失が怖い。
- 水管橋の崩落はあってはならない事故でしたが、その後の復旧対応は驚くほど迅速で感動するほどでした。それに比べ、Twitterの使い方が酷すぎました。何時間も遅れて、何の役にも立たない情報をわざわざツイートする神経は理解できません。デジタル化そのものもさることながら、「中の人」の育成こそ急務だと思います。
- 安心して利用出来る制度を作してほしい。
- 和歌山市のLINEに登録しています。欲しい情報のみ登録していますが、それがひとつのところに流れてくるので、分かりにくいです。そして、情報もあつという間に積み重なって、探せなくなります。和歌山市でひとくくりせず、せめて発信する課ごとにアカウントをつくるなど、分けて欲しい。
- あまりにデジタル化が進んでも問い合わせ窓口などなくなると、不安がある。
- デジタル化は合理的でいいと思うが、災害時やシステム障害で使用できない時、アナログ的な方法で対応できるように事前に準備して進めるのがいいと思う。個人情報にそれほど関連のないものから、一つ一つ導入していくといいと思う。
- 自分の父母に関してはスマートフォンを持っていないので何一つネットで申請できない。でも車の運転の不安や歩くのが不自由になる年齢の人ほど自宅でネット申請、支払いできればいいのにと考えるジレンマ。

- 質問にありましたが、粗大ゴミの申込がスマートフォンから出来たら、子供たちに早速してもらいます。電話は日中色々用事で多忙で、しそこないます。我々高齢者は、終活で出たゴミの処理は一大事です。幸い、今はすぐ近所にリサイクル業を営む人がいて、そこに廃品回収に来てもらってますが、粗大ゴミとか、皆携帯から申込出来れば助かる人多いと思います。
- 各種料金の支払いにクレジットカードを使えるようにしてほしい。日本では、バーコード決済は普及しないと思います。
- 今は使えると思うが、年齢が上がったときどうなるか心配です。教えてもらえるところを分かりやすくしてほしい。
- 和歌山市にデジタルサービス推進課？ありますかな。
- PCは便利ですが扱えない人は本当に扱えないので、PCの使い方をなんとかして中高年者へ教えられれば良いなと思います。(それがITの導入より難しい気がしますが) 個人的にそこに税金をかけることには大賛成です。
- 和歌山市内の出先機関にWi-Fi環境の完全化してほしい。
- 独居老人でネットを使えない人などに、必要な情報が届かなかつたりすることのないよう、配慮をお願いしたいと思います。
- 年配者にも分かりやすく。
- 便利だけけどセキュリティを強化してほしい。
- 役所に任せると外部業者に丸投げで、個人情報漏れる恐れあり、サイバー攻撃からどれだけ守れるかが疑問。徐々に進めるべき。
- 広報誌アンケートのWeb化はよい試み。同様に、少しずつでもいいのでいろいろなものの電子化・オンライン化を進めてほしい。
- 自治会の回覧板など、アプリで拝見できるようにしてほしい。
- 分からない。
- ネット環境にあまり慣れていないので、覚えるのが大変です。
- 漏洩やウイルス感染対策をしっかりしたデジタル化にしてほしい。
- 所得証明書がコンビニで取れたらとても便利
- 問9にあるようなことが可能になれば利便性は高まると思うものの、個人情報がひも付けられるマイナンバーカードはやはり心理的抵抗がある。本当に抵抗があるのは、給与所得者ではなく、個人事業主でしょうが。
- マイナンバーカードの住所変更くらいはネット上でしたい。
- 自動車税の納付で、車検の証明もできるようになればいい。
- 老人になってくると、デジタル化にはどうしてもついていけない。人との対面交渉が人の温かさが伝わって非常によい。時代遅れで非常に申し訳なく思います。
- 粗大ゴミの申込などパソコンで申し込みさせてほしい。
- 市役所の混雑状況がわかる様になったのは、すごく便利です。行かないと分からない事が事前に分かるような仕組みを増やしてほしいです。あと、何かを申請しようとする時、どこどこですれば良いのか分からない時があるので、自分の目的と、県や市やその各施設の窓口が繋がるようなチャットボットやフローが和歌山市・県としてあれば便利です。
- どんどん進めて欲しいです。共働きなのでいろんな手続きをインターネットでできるのはありがたいです。税金なども払いに行かなくても家でバーコード決済などで支払えるの便利だと思います。
- 情報漏洩、誹謗中傷など、身の危険を感じるものは極力避けたい。利便性との区分けの難しいところだと思う。
- 入院すると入院期間内に手続きしなければならない書類があり、市役所まで出向かなければなりません。家族に代行してもらうことにはなりますが、申請書類などはネットで申し込み、病院に届くようにできないでしょうか。
- 「和歌山市に対し、どのようなデジタル化施策の実施を期待しますか？」と言われても、市西部断水の際のTwitter、Facebook等での情報発信の体たらくを実感した身には、何も信用できません。
- 利便性向上と業務の効率かの向上する反面、ベースが電源でトラブル時のシミュレーション が課題と自然災害時の対応など現状の役所の立地では津波弱いなど総合的判断も全て、自前ですか委託するのかも。
- LINEを利用することによる情報流出を懸念します。データ保管場所の問題が出たのに、未だLINEを利用している事への嫌悪感があります。もっと危機管理のレベルを上げて欲しいです。
- 一般に対してのデジタル化よりも行政を含めた見えるデジタル化等をすすめてもっとデータに関する簡易なアクセス可能や経費の節減に進めるべきだだと思います。
- デジタル化して便利になり時間短縮などできることは良いことですが、まだまだデジタル化についていけない人はたくさんいます。公共の場でデジタル系に慣れなくておどおどしている人も多いのも現実です。扱い方を知って当たり前だと思わないで、出来ない人にはしっかり声かけをして従来のやり方でも対応出来る余裕は持ってほしいとも思います。
- 市民にサービスをやってあげる目線ではなく、IT化によるその効率向上により、内部の効率化を、何年後何割減(人・税)実施するなどの目標を示すことが大事。

- 今後も、デジタルサービスの拡大を希望します。
- デジタル化による、人的サービスの劣化を危惧します。窓口対応や音声電話での問い合わせ対応等については、現状維持してほしい。
- 平日昼間に仕事で用事ができないので住民票取得や納税証明、租税納付等がオンラインで可能になれば夜や土曜日、日曜日に行えるので利便性が向上します。
- デジタル化を進めて、ペーパーレス化や人件費などの削減を進めて欲しいです。
- 公共のデジタルサービスはあまり信用できない。そもそも、我が国の政府はデジタル後進国だと思っている。
- 必要なし。
- 大金をつぎ込んで急いでやる必要はない。上下水道整備など、絶対に必要なことを先にすべき。
- インターネットでの買い物等良く利用していますが、架空のメールが良く届きます。とても注意することが大事。ウイルス対策が課題だと思います。
- 住民票の写しなどを取る際、オンライン決済だとそのポイントが自分についてお得だとは思う。ただ、その手数料で市に入るお金が減るのはいかになものかと思う。親は、携帯を持っていない。何もかもオンラインとなれば取り残される世代もいると思うので、アナログな手続きも残しておいてほしい。
- デジタル化を進めるにあたり、市民・世帯に対して通信費の補助などあれば、使ってみようかと言う気にもなり、浸透していくのではないかと考えます。
- PCやタブレットなどデジタル化され、インターネットやSNSを使う人はこれからの時代色々なサービスを受けられるが、PCやタブレットなどデジタル端末機を持っていない人はどうすればいいのか？サービスの利用は出来ませんで済みますか？新たに端末機を買って利用出来るようにしなさいというのか？それが出来ない人は諦めろというのか？
- 災害時うまく機能するのか、また、内容が違ってないのかなど高齢者には難しい問題があると思う。
- 和歌山市の決済でひとつだけ墓地の管理費のスマートフォン決済を検討して欲しいと個人的には思う。つつい忘れがちなので後は利用出来る物はしているので満足しています。
- マイナンバーカードあまり使っていない。
- デジタルサービスを取り入れる事で、人件費が削減されるのであれば、大いに結構だと思います。
- デジタル決済するならクレジットカードや他のバーコード決済など信用できる決済方法を導入してください。
- 個人情報漏れないかが心配だ。
- マイナンバーカードをキーに行政サービスが効率化することが大事だと思います。まずはマイナンバーカードを作ります。
- セキュリティの強化
- 少しずつデジタルサービスが拡充され利用しやすくなっていると思います。自営業で労働時間が不規則な事もあり、深夜の窓口が閉まっている状況でもインターネットを通じたサービスの提供などを行って頂けると助かります。今後より良いサービス拡充を期待します。
- デジタル化は時代の要請だと思いますので積極的に進めていただきたいと思います。システムは常にメンテナンスが肝心だと思います。その点での予算化は必要不可欠です。又、チェックできる人材の養成も大事です。
- 市独自のシステムでなく、国、県と充分調整して進めてほしい。
- デジタル化は便利でよいことだけど、あと一歩研修の機会があればありがたいです。
- 現在、特急券もネットで買う時代です。みどりの窓口廃止や特急が全車指定席化(ネット割引で、窓口購入の指定席より安くなる事による)など、ネット時代となっています。さらに、スマートシティやスーパーシティといった、最先端技術を活用した都市づくりが盛んになっています。これからの時代はネット活用が肝となると思いますので、和歌山市も積極的にお願いします。また、ネット活用は手間暇がかからないだけでなく、役所に出向かなくても良いという点も魅力的です。しかしながら、どうしても市役所でなければダメだという事項もあると思います。従って、可能な業務をネット化するのに伴い、地域自治体の設置等によって、市役所での業務の一部を連絡所や支所に分掌すれば、政令指定都市における行政区の区役所で大部分が手続き可能なように、どうしても市役所に行かなければいけない事項でも、近所の連絡所で済むため負担を抑えられます。デジタルサービスと行政が一体となって改革し、さらにデジタル先進県として先駆者的な立ち位置となり、様々な事項に積極的に取り組むことで、より住みやすい街づくりをしていって欲しいと思います。是非ともよろしくお願いします。
- 防災無線はうるさいだけで聞き取りづらいです。早期のデジタル化を望みます。
- デジタル化が進めば、自宅または近くのコンビニで手続きできれば役所での待ち時間が減ったり、市役所内で受付の移動手続きなどしなくても、もっと楽になると思います。
- 脱税や各種不正受給の防止などに役立ててほしいです。
- アナログとデジタルの共存を上手にしてもらえたらと思います。大変なのはわかっていますが、他県ができて、和歌山ができないことはないはず。
- デジタルでできるものはできるようにしながらも、デジタルじゃなきゃできないものばかりになるのは、まだ、どうかと思う。緊急時などの活用に期待したい。
- このご時世だから一気にデジタル化出来ると思いますので、宜しくお願いします。
- マイナンバーカード受け取りに行かないといけないシステムどうにかありませんか？
- 病院内のWi-Fi環境を整えてほしい。
- 消防局での災害情報(火災等の発生情報など)は現在テレホンサービスですが、他市でも実施されているようにweb上でも発信して欲しい。

- 福祉サービスがいつも手書きばかりで毎回同じ申請で疲れる。
- 案内にはカタカナの言葉を出るだけ使わずに、平易な言葉で説明してほしいです。
- 高齢者や、パソコン、スマートフォンの持っていない方、又利用の仕方が解らない方は、デジタル化をどの様にすればいいか。
- 防災放送がいつも聞き取りにくく、ほとんど何を言っているのかわからないので、SNSで瞬時に連絡してくれると大変ありがたく、有効だと思うので、がんばってほしいです。
- マイナポイントの時など、役所での説明が具体的でないために、高齢者の方などが手間どる様子もあったので希望によりレクチャーを強化してあげて欲しい。
- 高齢者でネット環境を備えてない市民のためにも、デジタルサービスを整えながら従来のやり方も平行して、バランスの良いしくみにしていくのが良いと思います。
- 「市税」「社会保険料」「水道料金」etc.については口座振替の手続きをしているので、電子決済は特に必要と思わない。

お忙しい中、この度はデジタルサービスの利用環境及び和歌山市のデジタル化施策についてのアンケート調査にご協力いただき誠にありがとうございました。  
皆様からいただきました貴重なご意見・ご回答を参考に、本市のデジタル化に取り組んで参りたいと思います。  
今後とも皆様のご理解、ご協力のほどよろしく願いいたします。