

徳島市のデジタル化に関する 市民アンケート調査

報告書

徳島市

目次

1. 調査概要	1
1.1 調査目的	1
1.2 調査方法	1
1.3 調査項目	1
1.4 調査項目一覧.....	2
1.5 回収結果	3
1.6 報告書についての留意点.....	3
2. 調査結果	4
2.1 調査回答者の属性	4
2.2 情報通信機器やインターネットの利用状況等	6
2.3 徳島市の電子申請サービスや行政手続等について	13
2.4 マイナンバーカードについて	17
2.5 徳島市の行政サービスやデジタル化の施策について	22
2.6 デジタル化の推進について.....	24

1. 調査概要

1.1 調査目的

徳島市では、本市のデジタル化の指針として、令和 4 年 3 月に「徳島市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を策定し、様々なデジタル化の施策に取り組んでいます。

このアンケートは「徳島市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」が、令和 7 年度に満了を迎えるに当たり、令和 8 年度からの次期計画を策定する上での基礎資料とするため、今後のデジタル化の推進等について、市民の皆さまにご意見をお伺いし、新たに策定する計画に反映できるよう実施するものです。

1.2 調査方法

(1) 調査地域

徳島市内全域

(2) 調査対象

徳島市に在住する満 18 歳以上の男女 1,300 人

(3) 抽出方法

令和 7 年 5 月時点の住民基本台帳から、年齢階級を考慮し、無作為に抽出

(4) 調査方法

郵送配布・郵送及びインターネット回答

(5) 調査期間

令和 7 年 6 月 11 日(水)～令和 7 年 7 月 4 日(金)

1.3 調査項目

(1) 調査回答者の属性についての設問：2 問

(2) 情報通信機器やインターネットの利用状況等についての設問：9 問

(3) 徳島市の電子申請サービスや行政手続等についての設問：7 問

(4) マイナンバーカードについての設問：5 問

(5) 徳島市の行政サービスやデジタル化の施策についての設問：3 問

(6) デジタル化の推進についての設問：4 問

1.4 調査項目一覧

1.調査回答者の属性についての設問	
問 1	年齢
問 2	職業
2.情報通信機器やインターネットの利用状況等についての設問	
問 3	情報通信機器の利用状況
問 4	徳島市の行政情報の入手方法
問 5	インターネットの利用状況
問 6	普段インターネットを利用している情報通信機器
問 7	普段インターネットを利用している場所
問 8	インターネットを利用する目的
問 9	普段利用している SNS 等のサービス
問 10	徳島市が情報発信している SNS 等の利用状況
問 11	インターネットを利用しない理由
3.徳島市の電子申請サービスや行政手続等についての設問	
問 12	徳島市の電子申請サービスの利用状況
問 13	今までに利用したことがある徳島市の電子申請サービス
問 14	電子申請サービスを今後も利用するつもりがないと思われる理由
問 15	今後、オンライン化（電子申請サービス対応等）を期待する行政手続
問 16	行政手続で不便・不都合等を感じていること
問 17	普段利用しているキャッシュレス決済
問 18	徳島市役所の窓口で利用したいキャッシュレス決済
4.マイナンバーカードについての設問	
問 19	マイナンバーカードの保有状況
問 20	マイナンバーカードを今後どのようなサービスで利用したいか
問 21	マイナンバーカードを活用した、各種行政手続のオンライン申請サービスを利用したいか
問 22	どのような分野のサービスで利用できれば便利か
問 23	マイナンバーカードを取得しない理由
5.徳島市の行政サービスやデジタル化の施策についての設問	
問 24	現在、徳島市が取り組んでいるデジタル化の施策の中で知っているもの
問 25	今後、徳島市はどの行政サービスの分野に取り組むことを重要と思うか
問 26	現在、徳島市が取り組んでいるデジタル化の施策の中で今後さらに重点を置くべき取組
6.デジタル化の推進についての設問	
問 27	今後、デジタル化が進むことで、どのような良い影響が生じると思うか
問 28	今後、デジタル化が進むことで、どのようなことに不安を感じるか
問 29	今後徳島市で取り組むべきデジタル化の施策や事業（自由記述）
問 30	徳島市のデジタル化についての意見・要望（自由記述）

1.5 回収結果

- (1) 配布数：1,300 通
- (2) 回答数：400 件（郵送回答：272 件、インターネット回答：128 件）
- (3) 有効回収率：30.8%

1.6 報告書についての留意点

- ・構成比は小数点第一位を四捨五入しているため、合計が必ず 100%とはならない場合があります。
- ・表・グラフ文中に示す選択肢は文言を短縮して表記している場合があります。

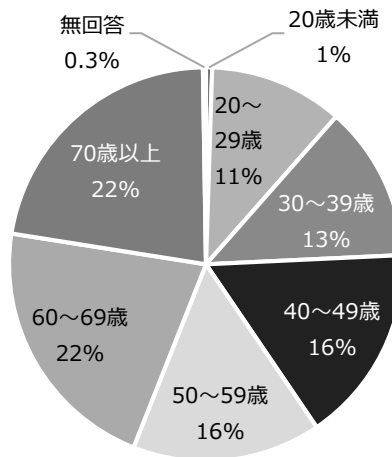
2. 調査結果

2.1 調査回答者の属性

問 1 年齢をお答えください。

(人)

選択肢	回答数
20 歳未満	2
20～29 歳	44
30～39 歳	51
40～49 歳	65
50～59 歳	62
60～69 歳	86
70 歳以上	89
無回答	1
合計	400

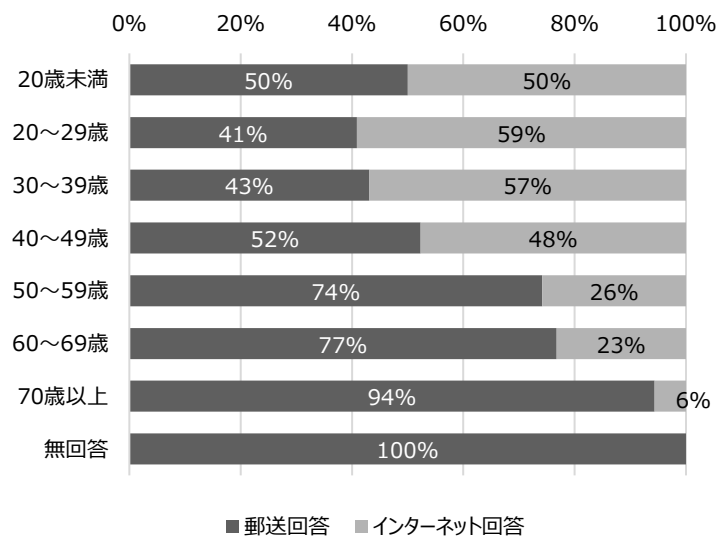


回答方法別

郵送回答数及びインターネット回答数

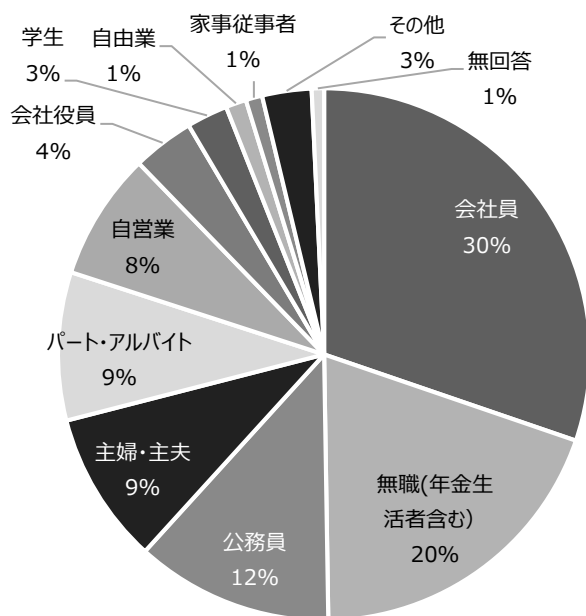
(人)

選択肢	郵送	インターネット
20 歳未満	1	1
20～29 歳	18	26
30～39 歳	22	29
40～49 歳	34	31
50～59 歳	46	16
60～69 歳	66	20
70 歳以上	84	5
無回答	1	0
合計	272	128



問2 職業をお答えください。

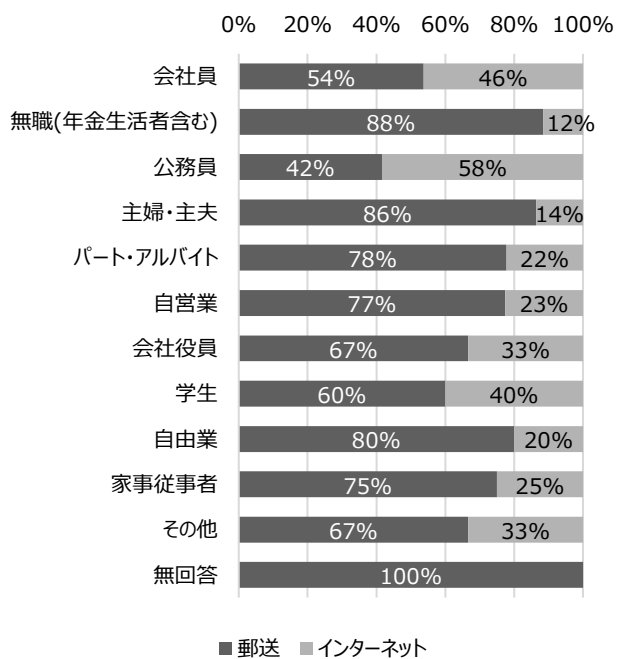
選択肢	回答数
会社員	121
無職(年金生活者含む)	78
公務員	48
主婦・主夫	37
パート・アルバイト	36
自営業	31
会社役員	15
学生	10
自由業	5
家事従事者	4
その他	12
無回答	3
合計	400



回答方法別

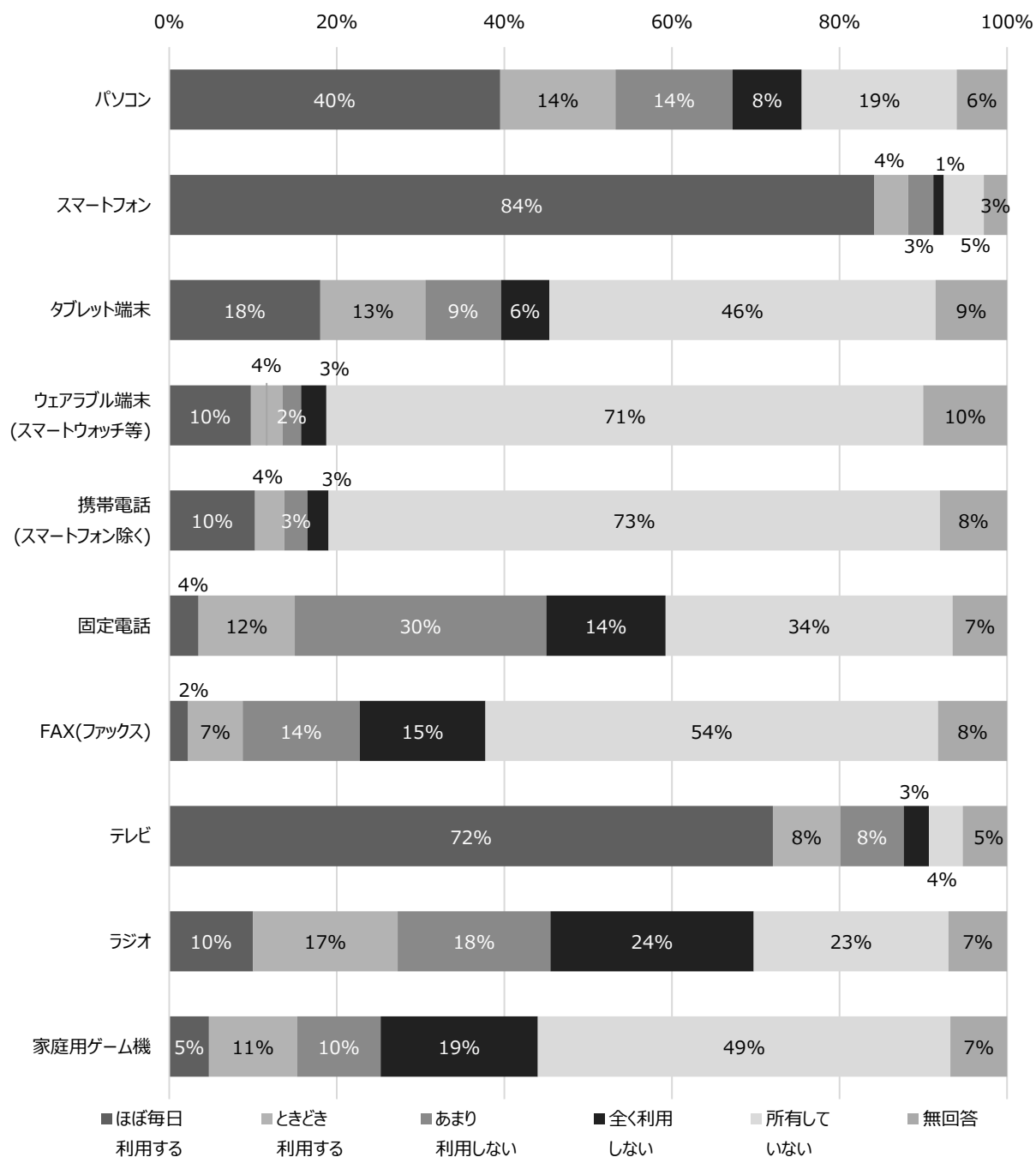
郵送回答数及びインターネット数

選択肢	郵送	インターネット
会社員	65	56
無職(年金生活者含む)	69	9
公務員	20	28
主婦・主夫	32	5
パート・アルバイト	28	8
自営業	24	7
会社役員	10	5
学生	6	4
自由業	4	1
家事従事者	3	1
その他	8	4
無回答	3	0
合計	272	128

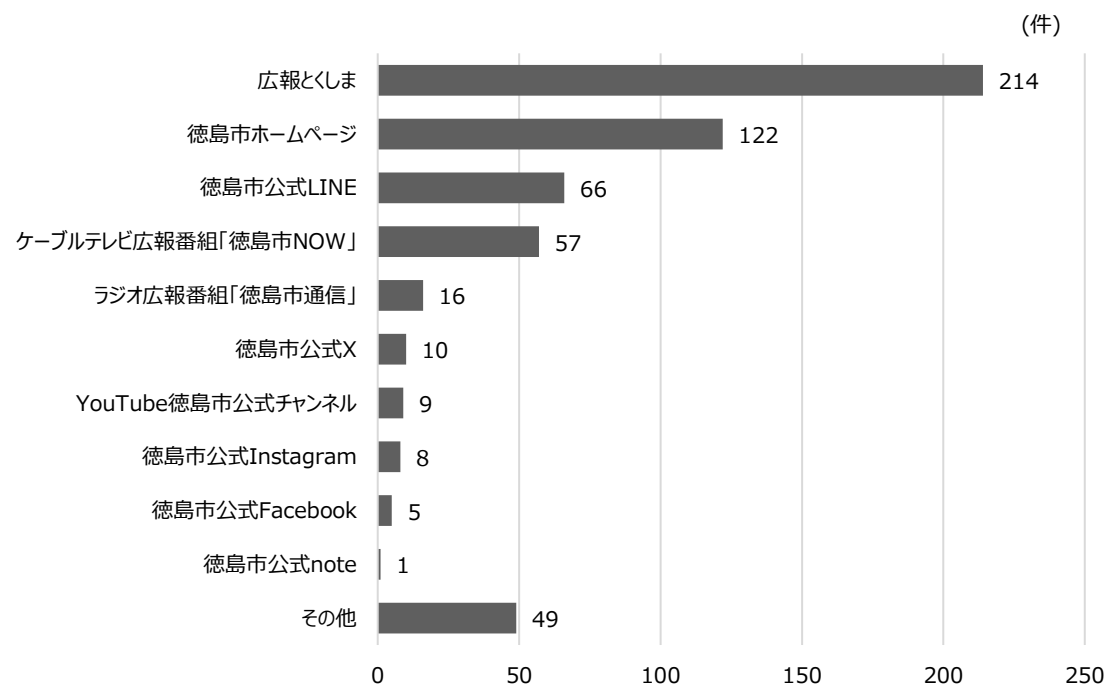


2.2 情報通信機器やインターネットの利用状況等

問3 情報通信機器の利用状況をお答えください。



問 4 徳島市の行政情報の入手方法をお答えください。（複数選択式）

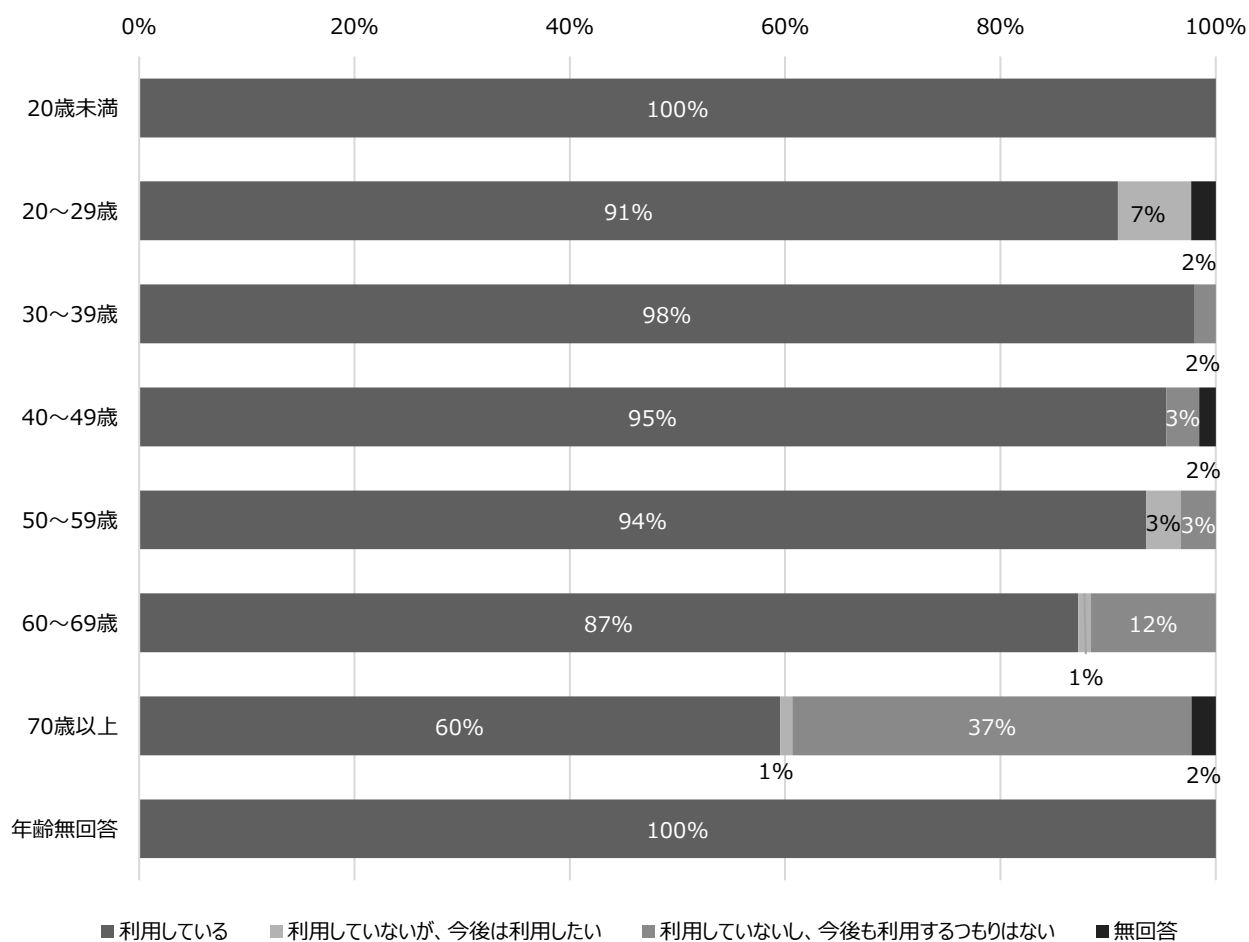


その他の意見として、「行政情報は入手していない」、「新聞」、「テレビ」、「ネットニュース」等の意見があった。

問5 インターネットの利用状況をお答えください。

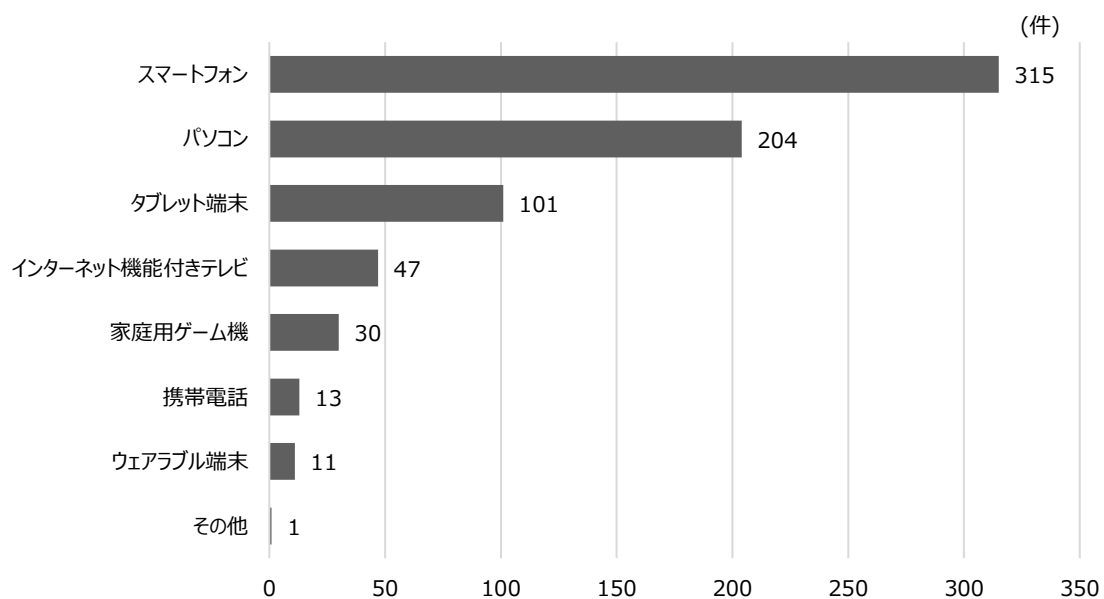
(人)

	20歳未満	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上	年齢無回答	合計
利用している	2	40	50	62	58	75	53	1	341
利用していないが、今後は利用したい	0	3	0	0	2	1	1	0	7
利用していないし、今後も利用するつもりはない	0	0	1	2	2	10	33	0	48
無回答	0	1	0	1	0	0	2	0	4
合計	2	44	51	65	62	86	89	1	400



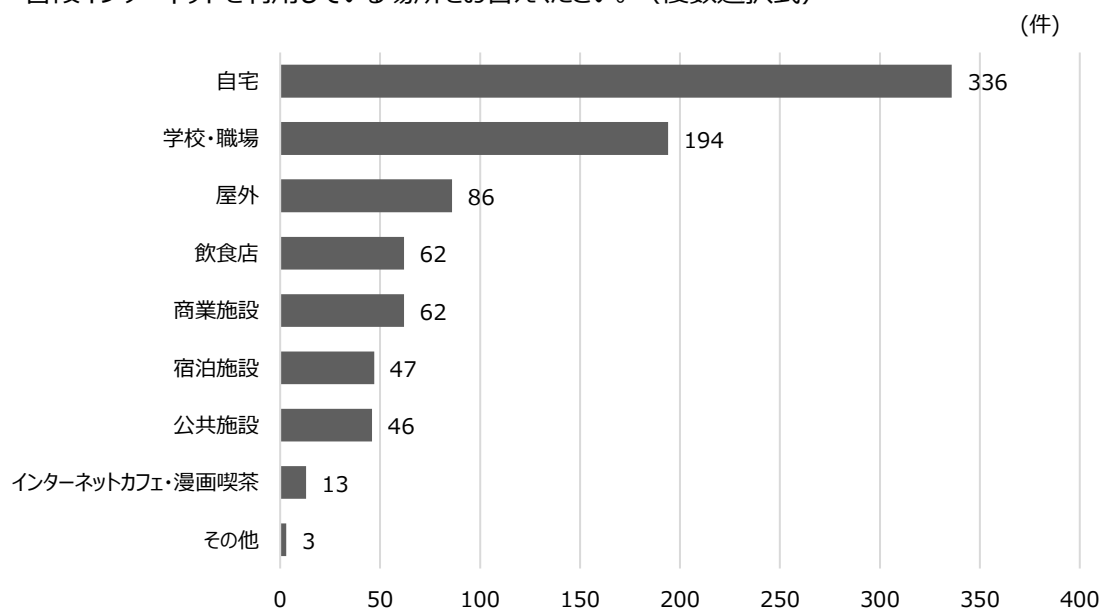
問6 問5で「利用している」と回答された方へ

普段はどのような情報通信機器でインターネットを利用しているかお答えください。（複数選択式）



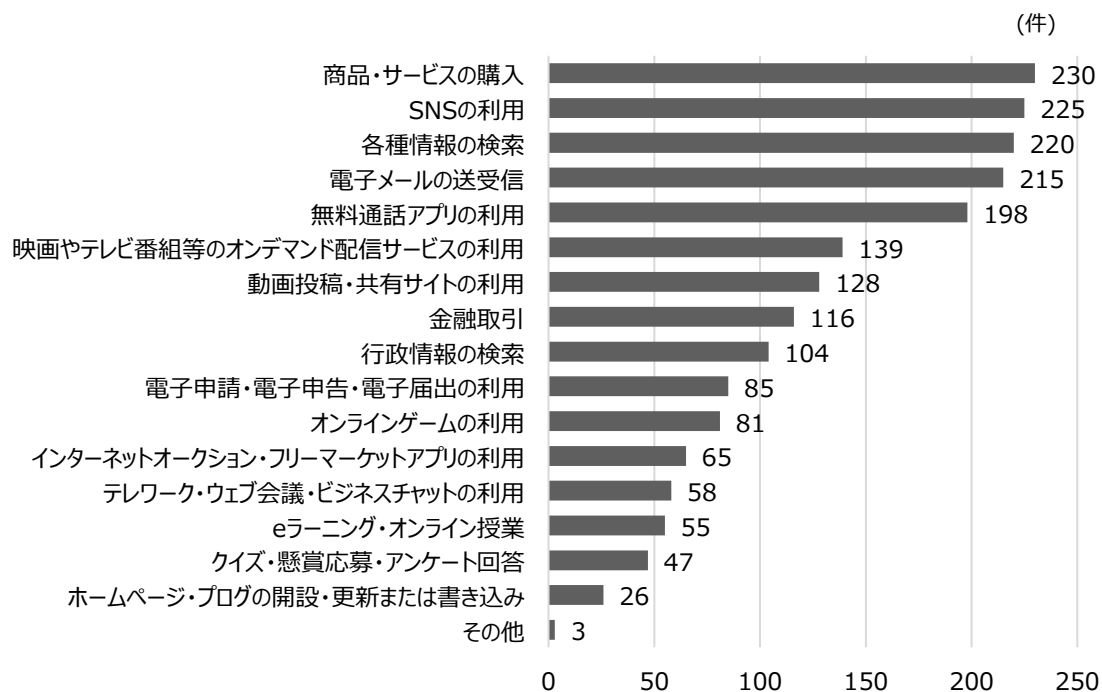
問7 問5で「利用している」と回答された方へ

普段インターネットを利用している場所をお答えください。（複数選択式）



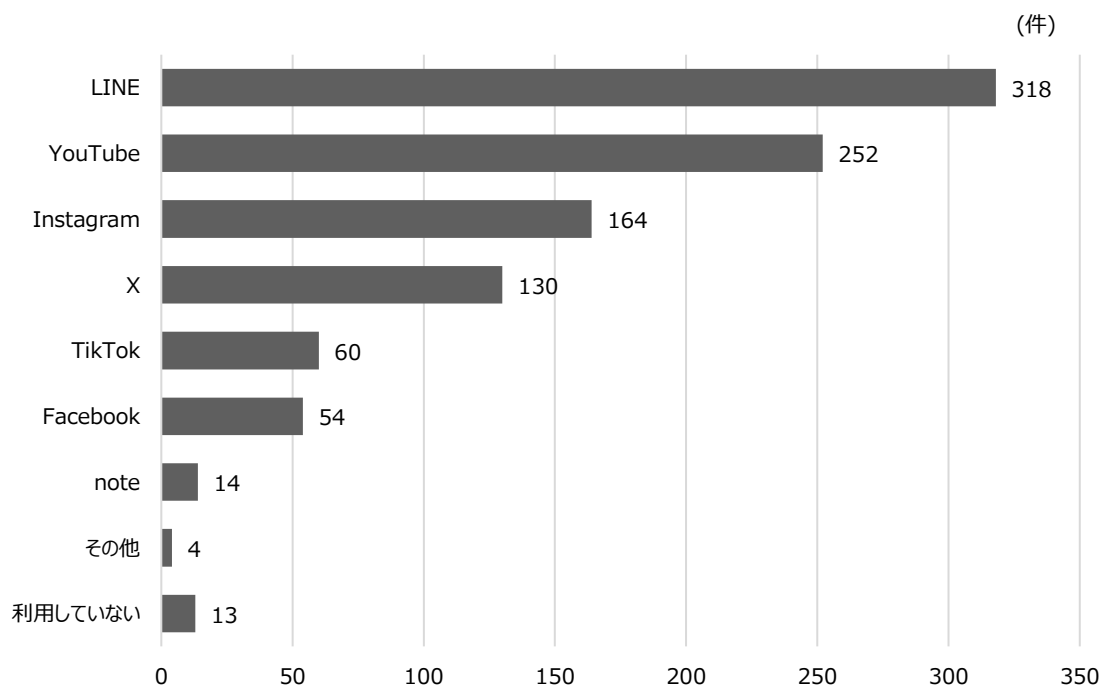
問 8 問 5 で「利用している」または「利用していないが、今後は利用したい」と回答された方へ

インターネットを利用する目的をお答えください。（複数選択式）



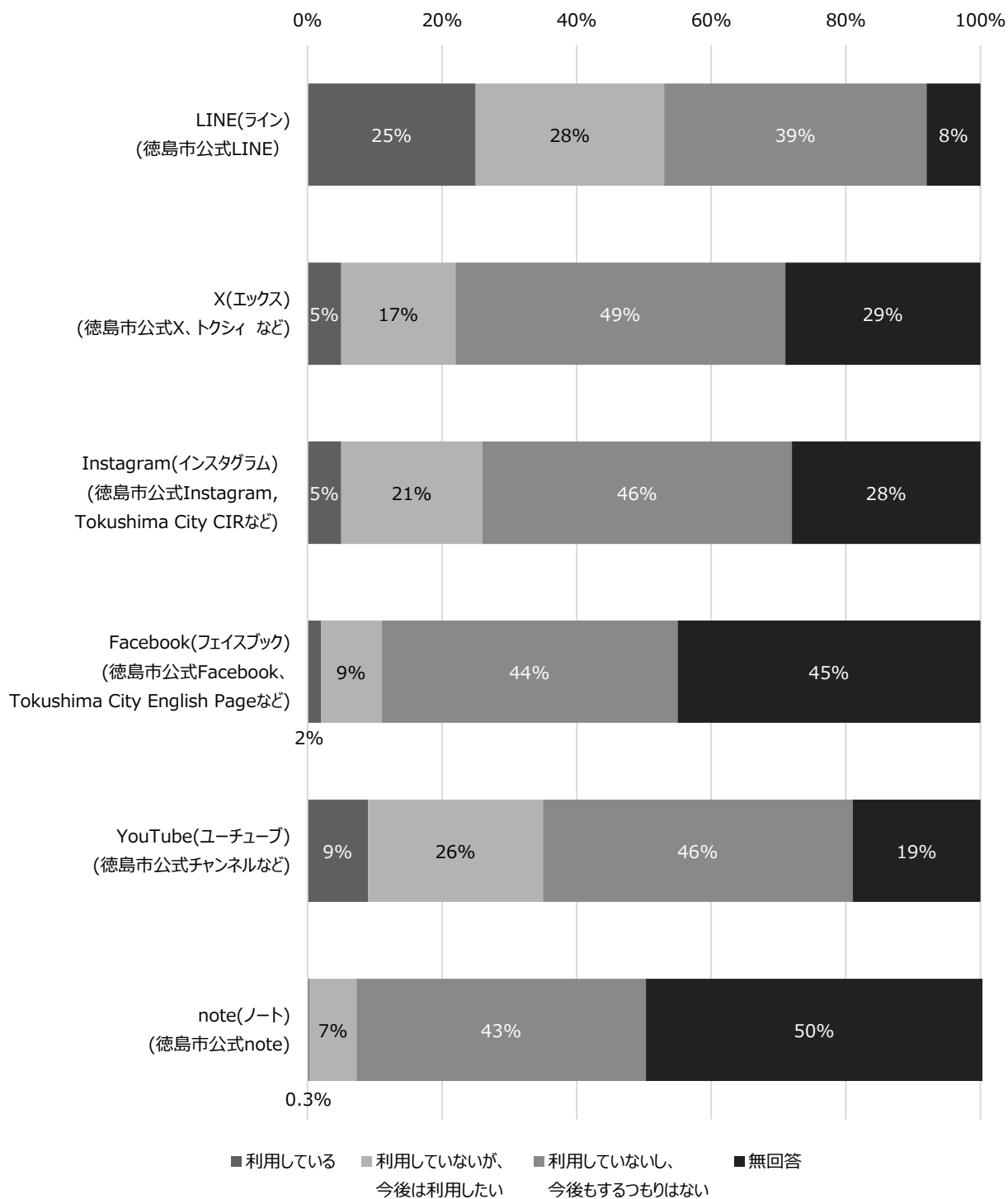
問 9 問 5 で「利用している」または「利用していないが、今後は利用したい」と回答された方へ

普段利用している、S N S 等をお答えください。（複数選択式）



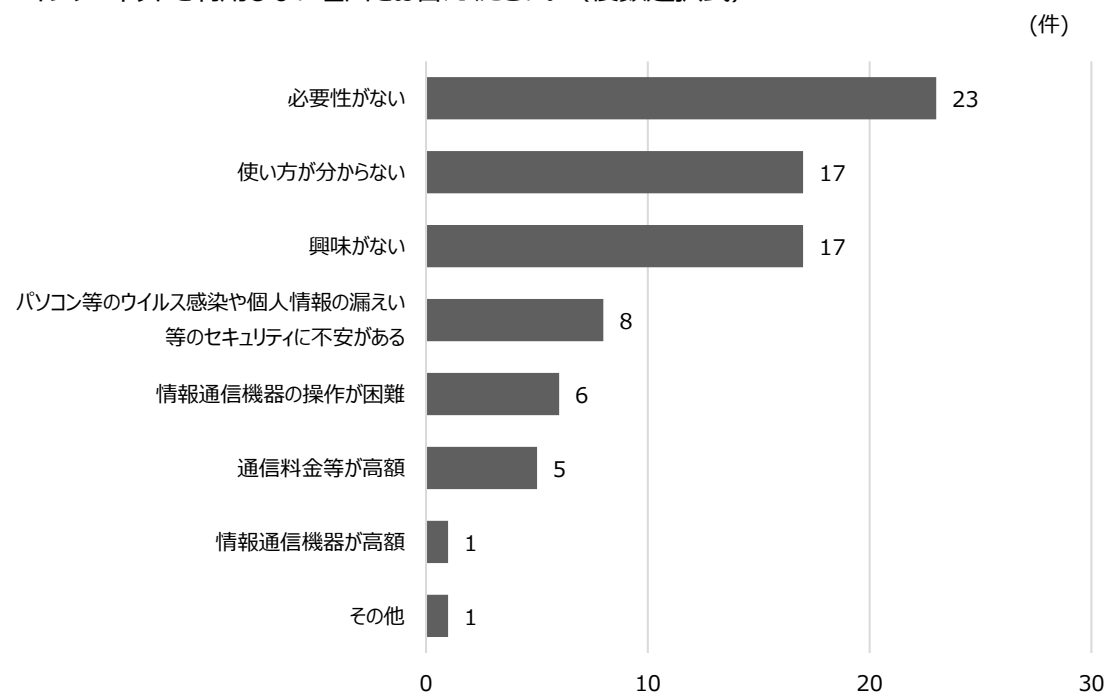
問 10 問 5で「利用している」または「利用していないが、今後は利用したい」と回答された方へ

徳島市が情報発信しているSNS等で情報の利用状況をお答えください。



問 11 問 5で「利用していないし、今後も利用するつもりはない」と回答された方へ

インターネットを利用しない理由をお答えください。（複数選択式）

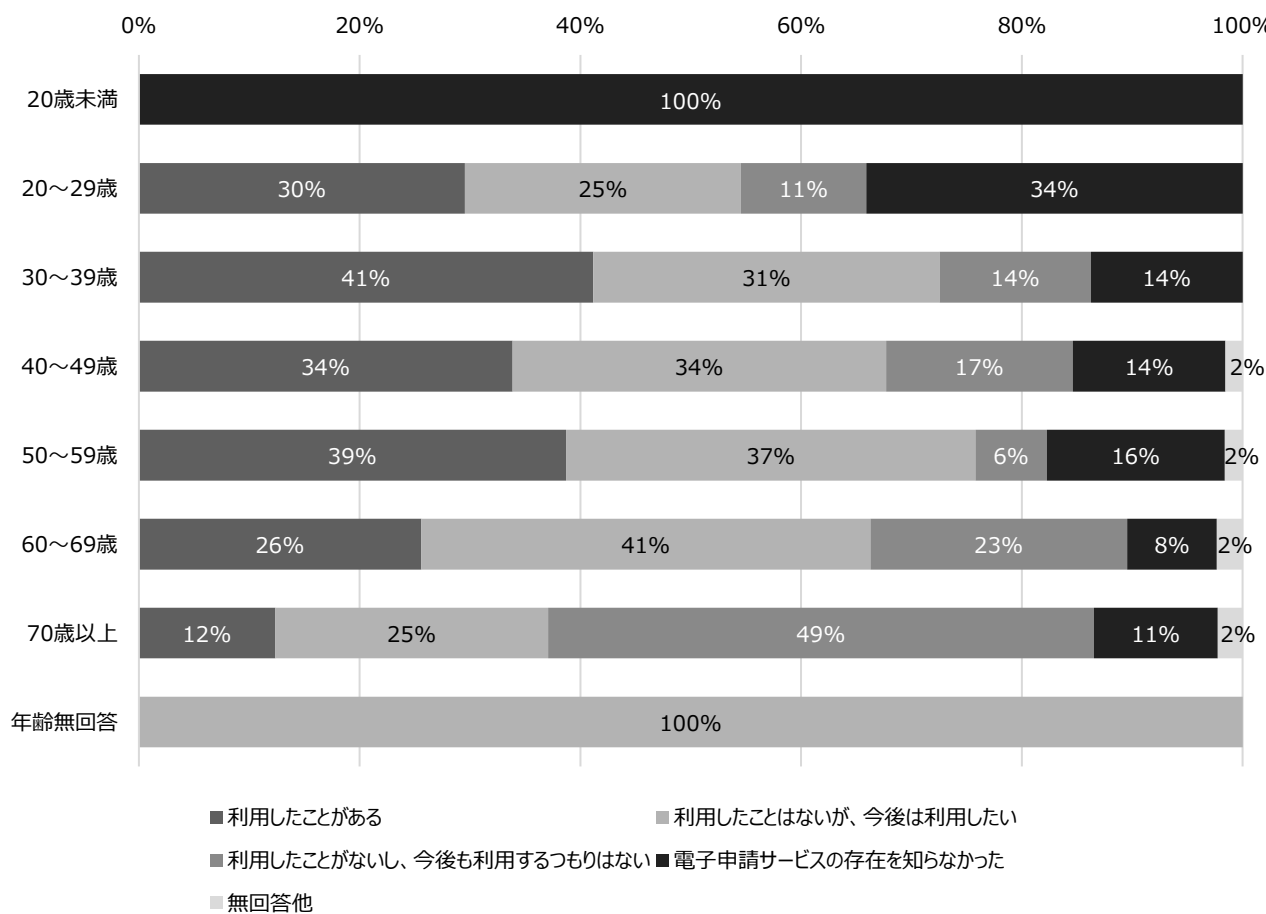


2.3 徳島市の電子申請サービスや行政手続等について

問 12 徳島市の電子申請サービスを利用したことがあるかお答えください。

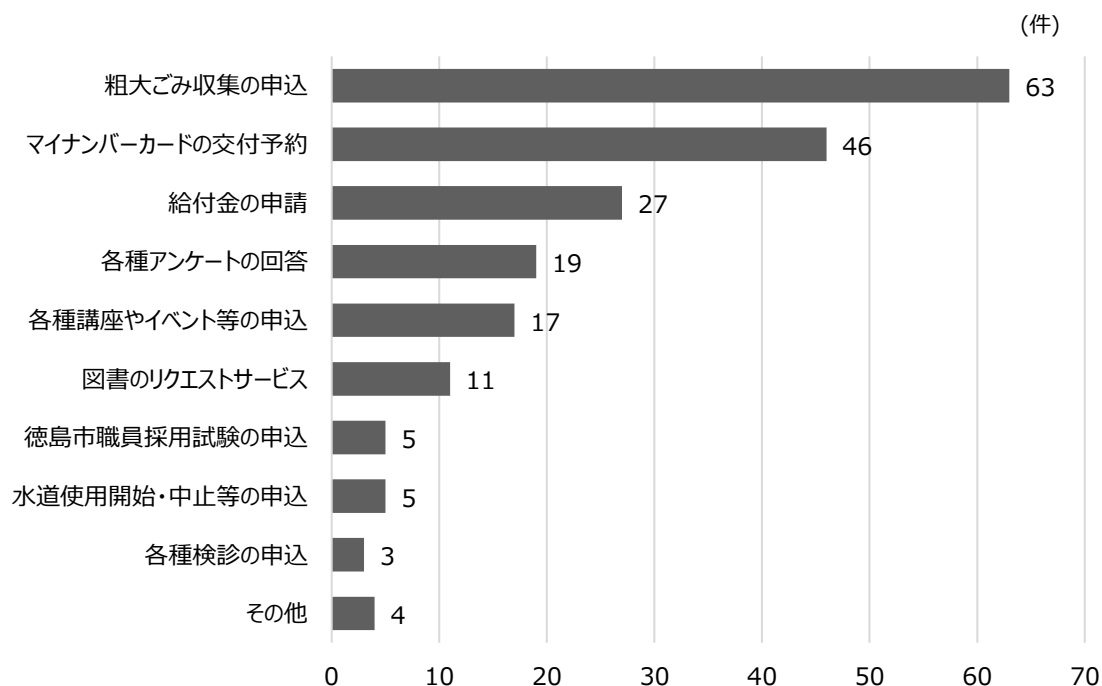
(人)

	20 歳 未 満	20 ～ 29 歳	30 ～ 39 歳	40 ～ 49 歳	50 ～ 59 歳	60 ～ 69 歳	70 歳 以 上	年 齢 無 回 答	合 計
利用したことがある	0	13	21	22	24	22	11	0	113
利用したことはないが、今後は利用したい	0	11	16	22	23	35	22	1	130
利用したことがないし、今後も利用するつもりはない	0	5	7	11	4	20	44	0	91
電子申請サービスの存在を知らなかった	2	15	7	9	10	7	10	0	60
無回答	0	0	0	1	1	2	2	0	6
合計	2	44	51	65	62	86	89	1	400



問 13 問 12 で「利用したことがある」と回答された方へ

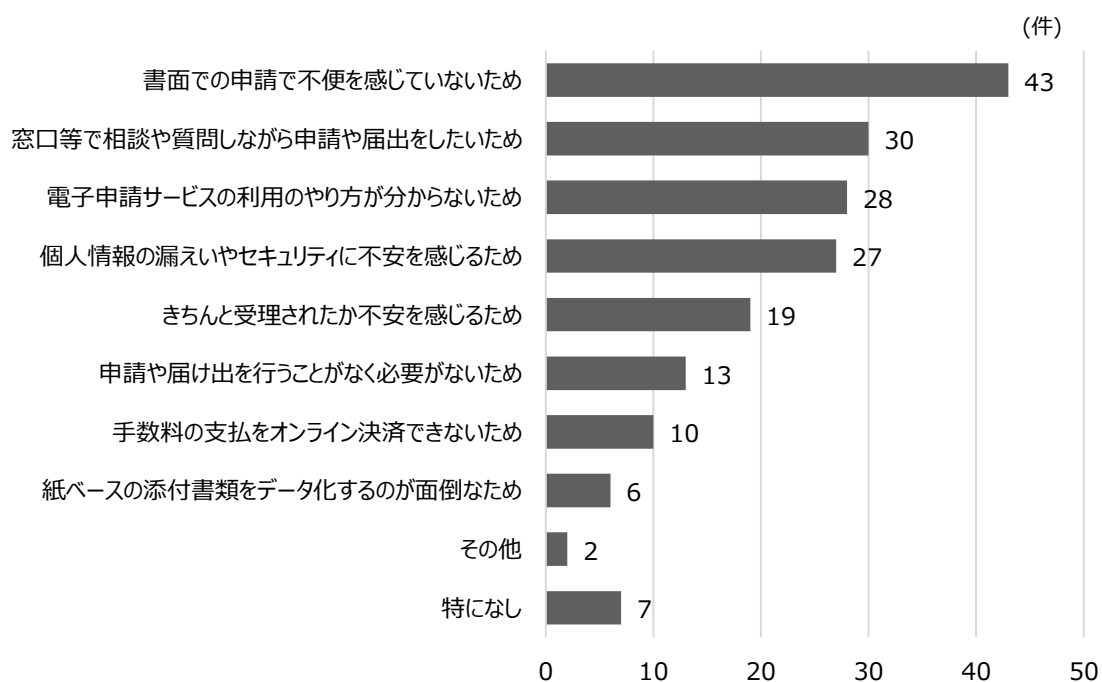
今までに利用したことがある徳島市の電子申請サービスをお答えください。（複数選択式）



その他の意見として、「産後ケア」等の意見があった。

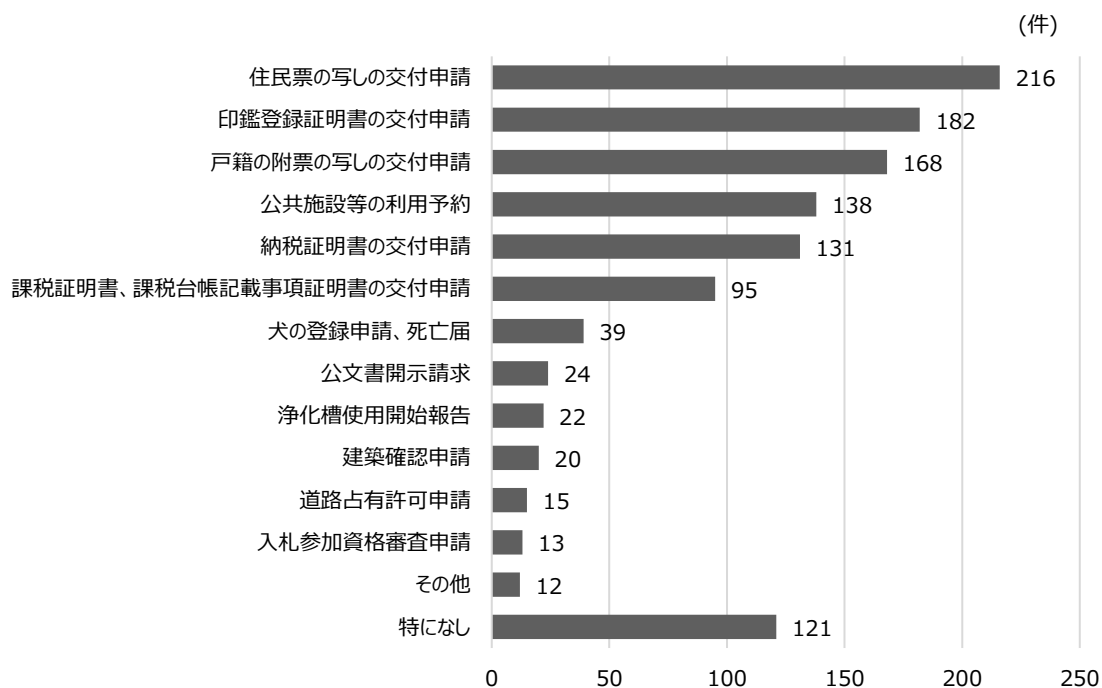
問 14 問 12 で「利用したことがないし、今後も利用するつもりはない」と回答された方へ

電子申請サービスを今後も利用するつもりがないと思われる理由をお答えください。（複数選択式）



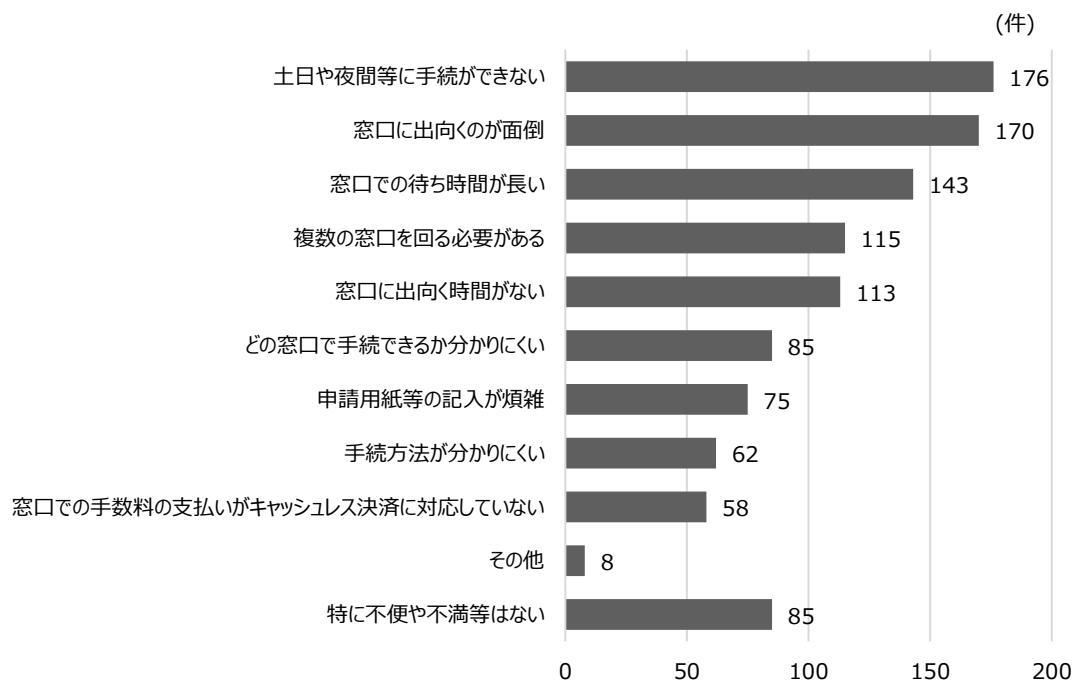
問 15 今後、どのような行政手続がオンライン化（電子申請サービス対応等）されることを期待するかお答えください。

（複数選択式）



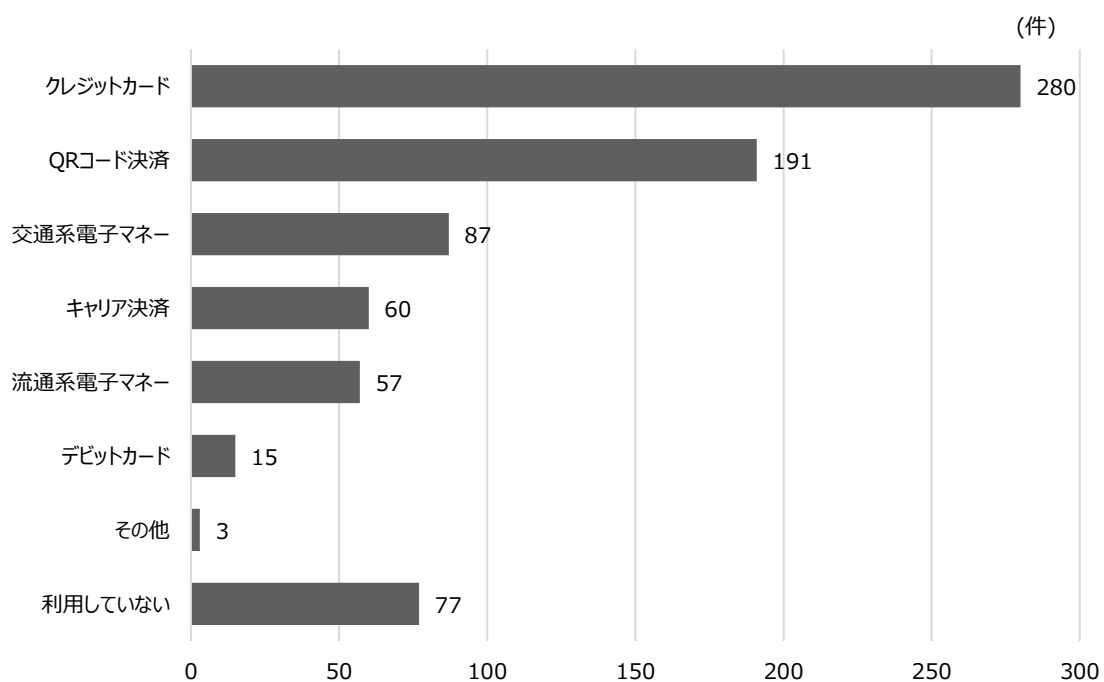
その他の意見として、「全ての手続」、「マイナンバーカードの更新手続」等の意見があった。

問 16 行政手続で不便・不都合等を感じていることをお答えください。（複数選択式）

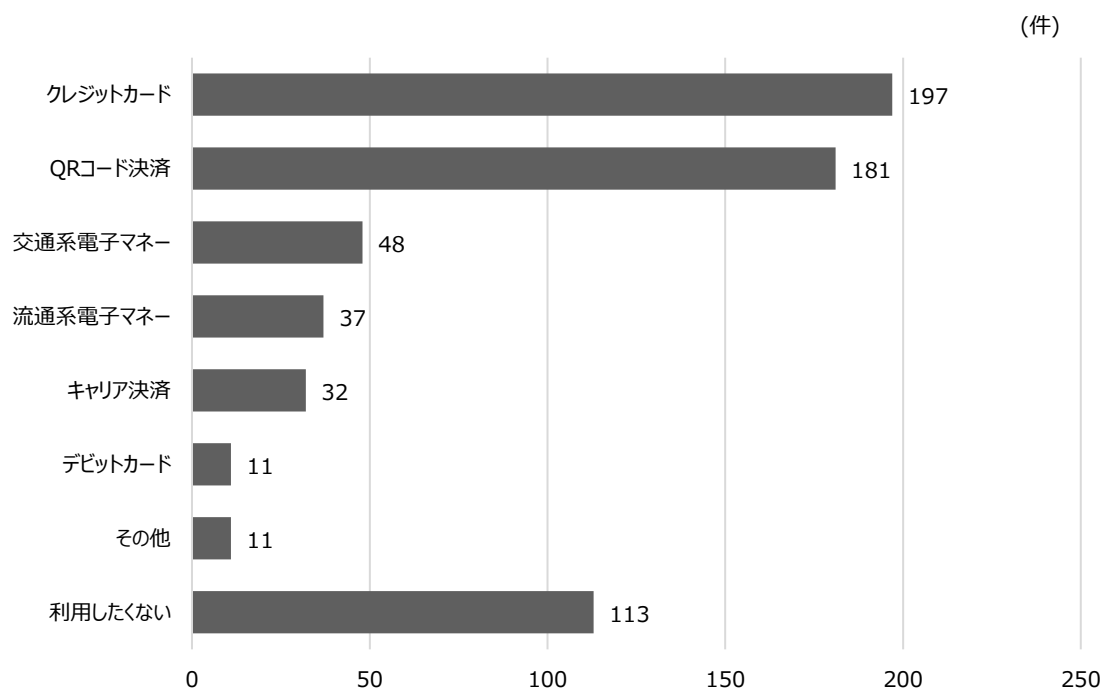


その他の意見として、「駐車場が狭い・混雑している」等の意見があった。

問 17 普段利用しているキャッシュレス決済について、お答えください。（複数選択式）



問 18 徳島市役所の窓口での支払いで利用したいキャッシュレス決済について、お答えください。（複数選択式）

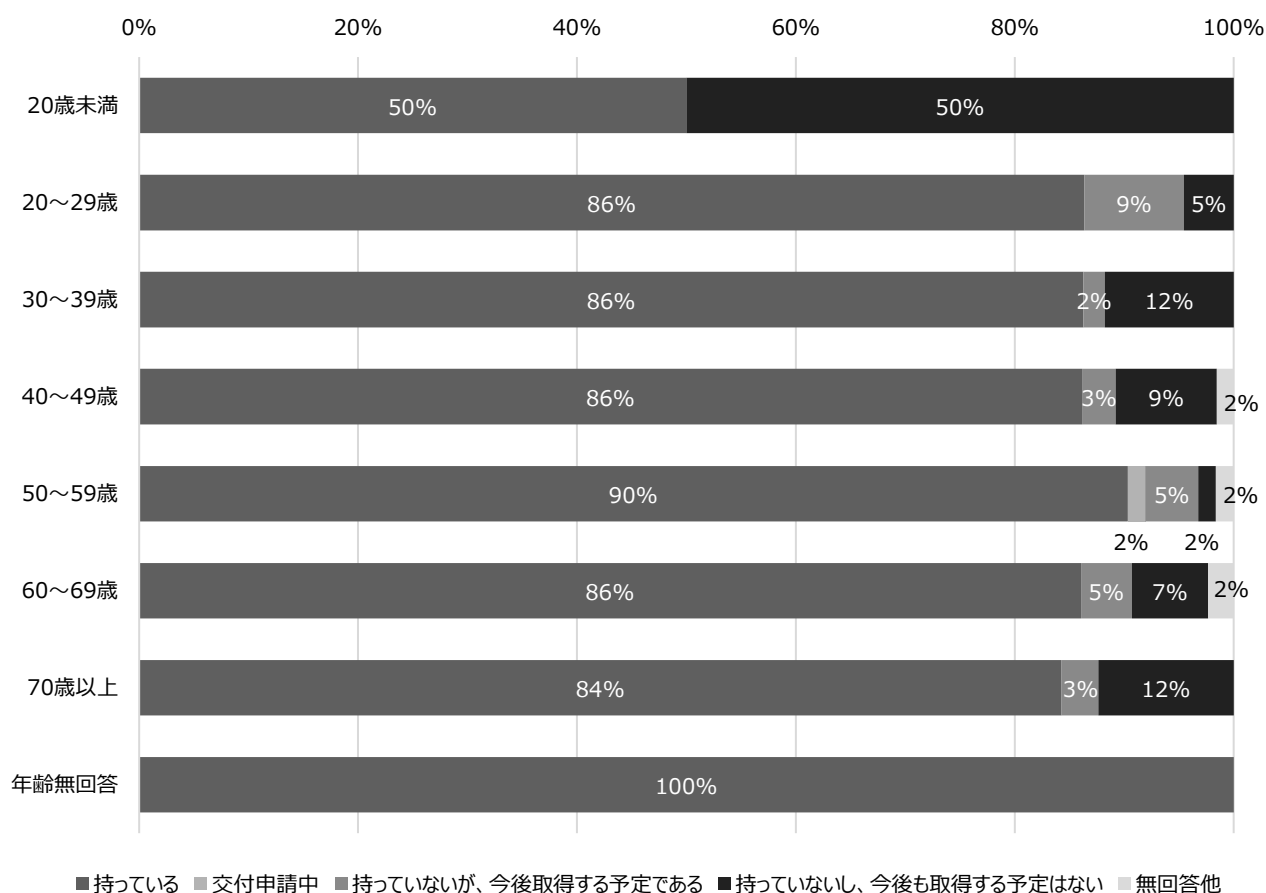


2.4 マイナンバーカードについて

問 19 マイナンバーカードを持っているか教えてください。

(人)

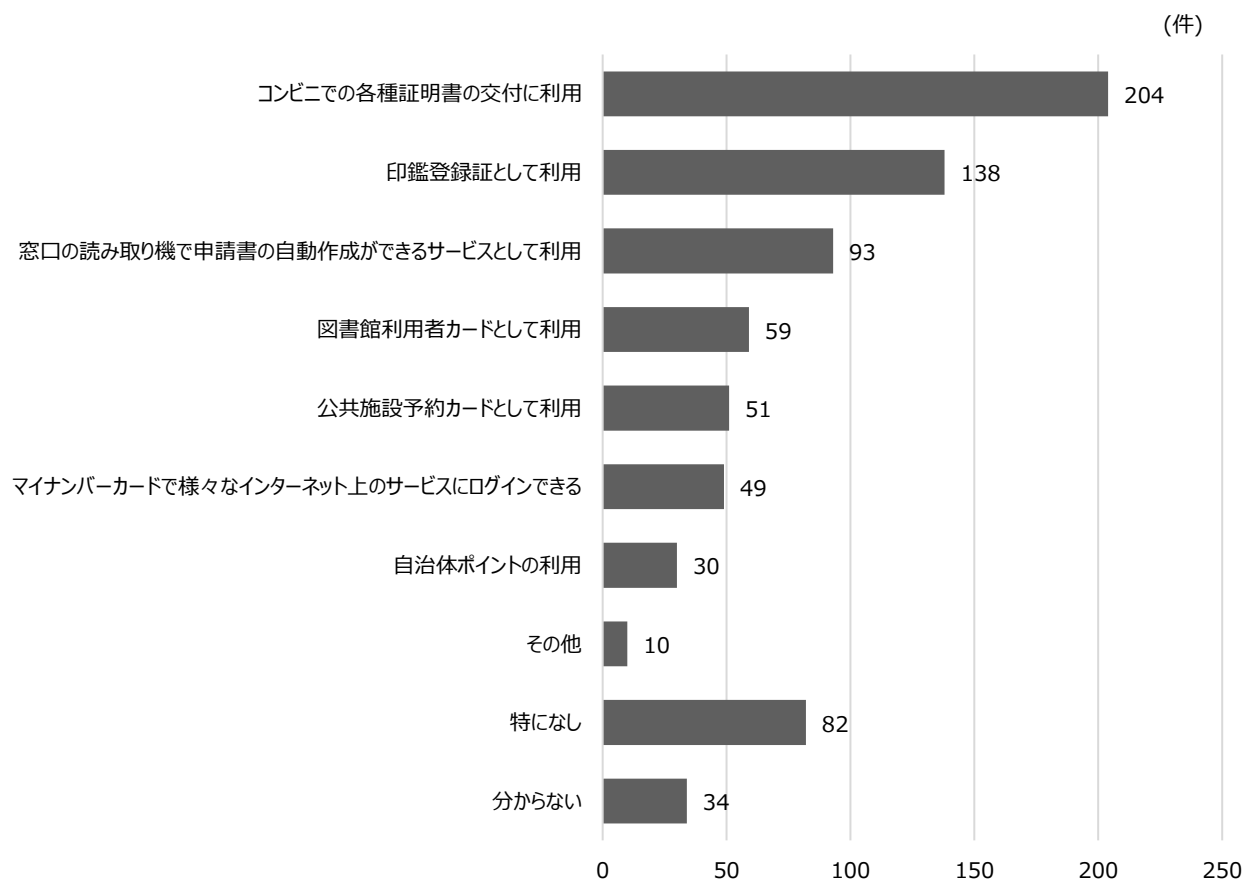
	20歳未満	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上	年齢無回答	合計
持っている	1	38	44	56	56	74	75	1	345
交付申請中	0	0	0	0	1	0	0	0	1
持っていないが、今後取得する予定である	0	4	1	2	3	4	3	0	17
持っていないし、今後も取得する予定はない	1	2	6	6	1	6	11	0	33
無回答他	0	0	0	1	1	2	0	0	4
合計	2	44	51	65	62	86	89	1	400



問 20 問 19 で「持っている」、「交付申請中」、「持っていないが、今後取得する予定である」と回答された方へ

マイナンバーカードを今後どのようなサービスで利用したいと思うか、お答えください。（複数選択式）

注：現在利用できないサービスも含まれています。



その他の意見として、「マイナ保険証」、「運転免許証」等の意見があった。

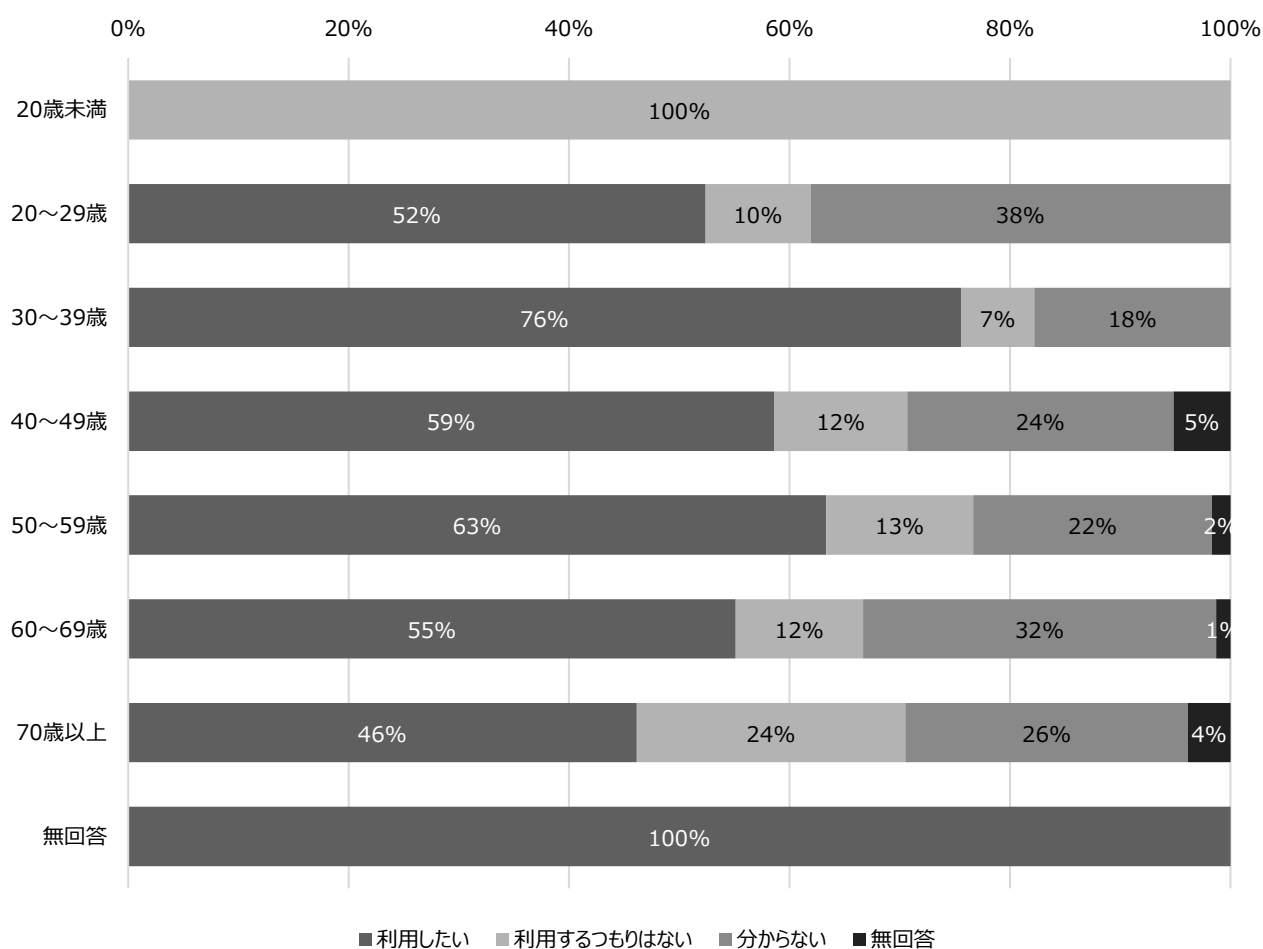
問 21 問 19 で「持っている」、「交付申請中」、「持っていないが、今後取得する予定である」と回答された方へ

マイナンバーカードを活用した、各種行政手続のオンライン申請サービスを利用したいかお答えください。

注：マイナンバーカードを利用することで本人確認が可能になります。

(人)

	20 歳 未 満	20 ～ 29 歳	30 ～ 39 歳	40 ～ 49 歳	50 ～ 59 歳	60 ～ 69 歳	70 歳 以上	年 齢 無 回 答	合 計
利用したい	0	22	34	34	38	43	36	1	208
利用するつもりはない	1	4	3	7	8	9	19	0	51
分からない	0	16	8	14	13	25	20	0	96
無回答	0	0	0	3	1	1	3	0	8
合計	1	42	45	58	60	78	78	1	363

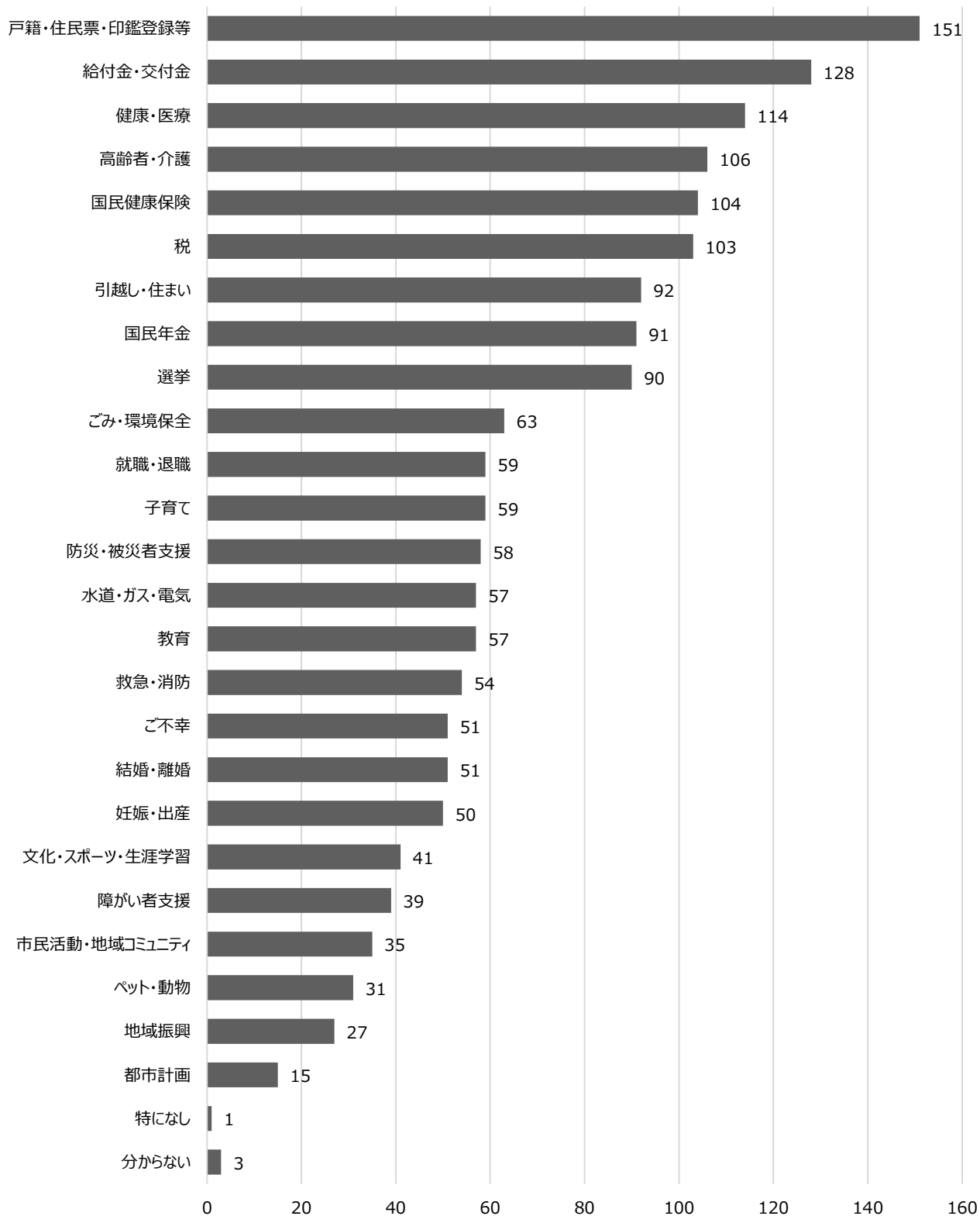


問 22 問 21 で「利用したい」と回答された方へ

どのような分野のサービスで利用できれば便利かお答えください。（複数選択式）

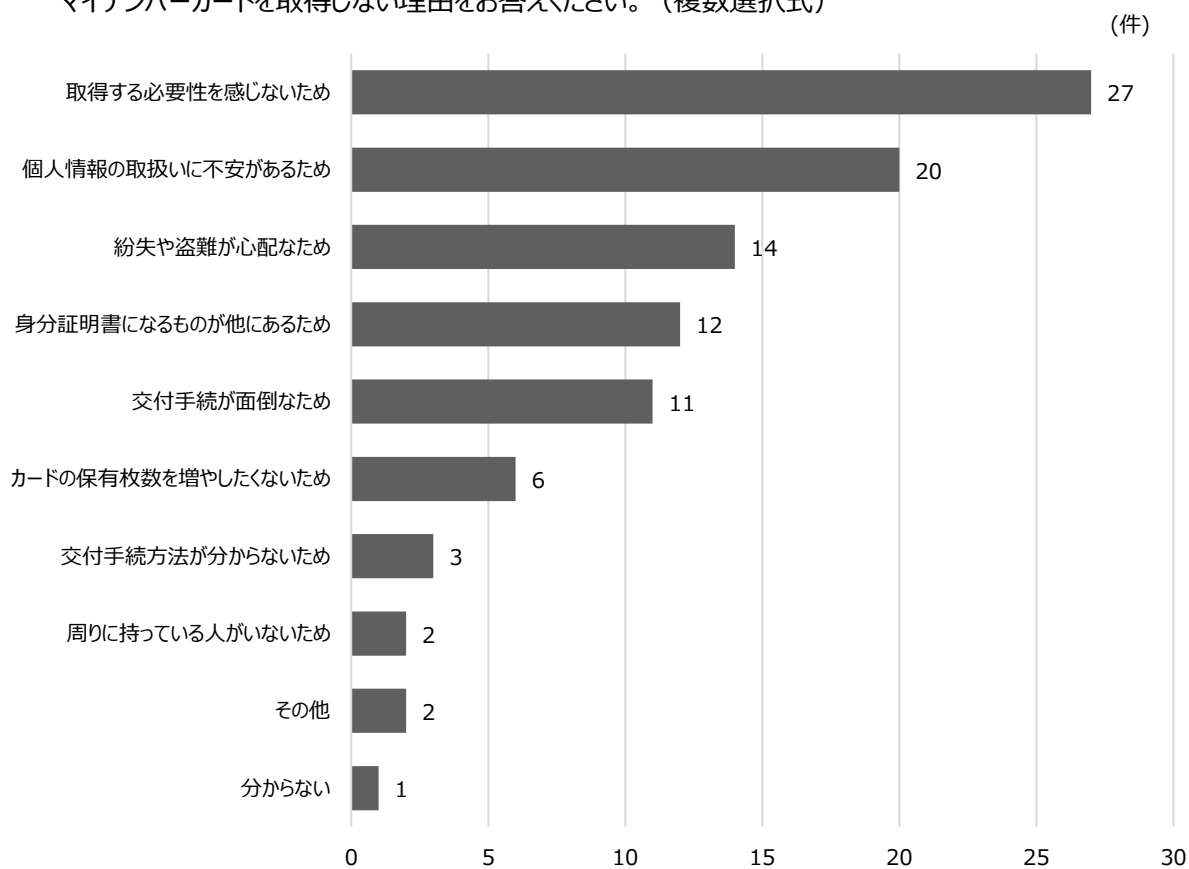
注：現在利用できないサービスも含まれています。

(件)



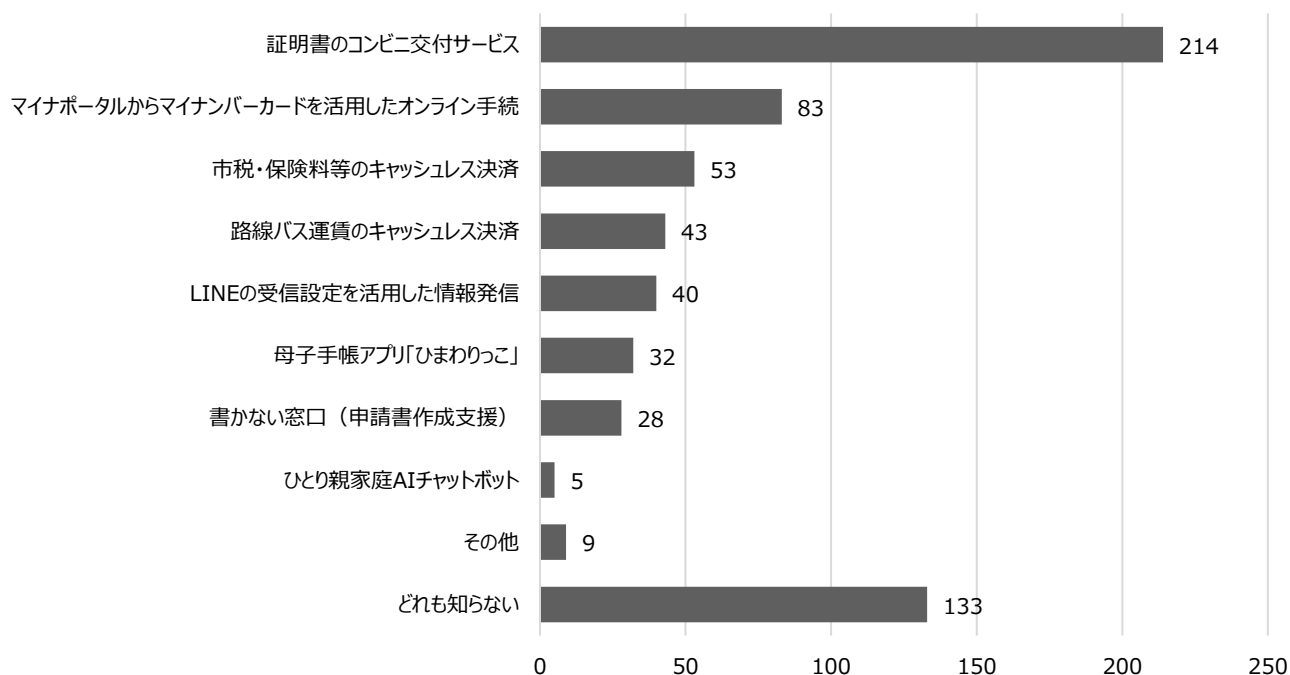
問 23 問 19 で「持っていないし、今後も取得する予定はない」と回答された方へ

マイナンバーカードを取得しない理由をお答えください。（複数選択式）



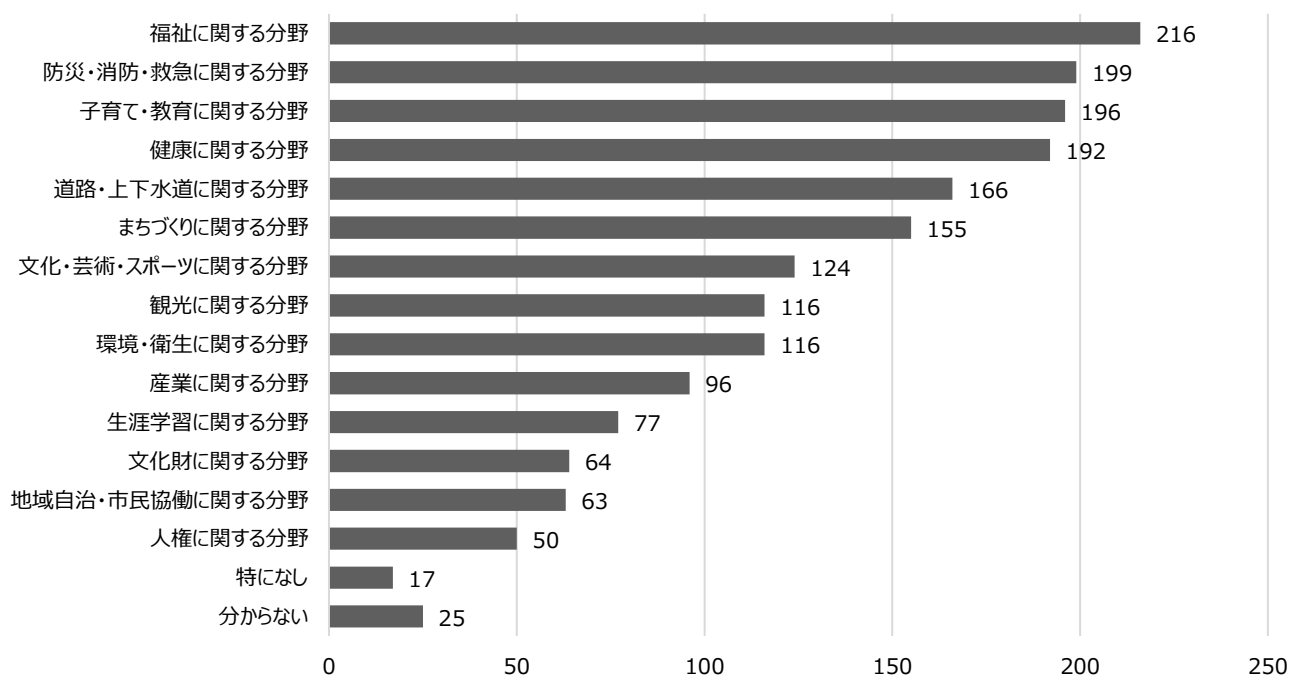
2.5 徳島市の行政サービスやデジタル化の施策について

問 24 現在、徳島市が取り組んでいるデジタル化の施策の中で、知っているものをお答えください。（複数選択式）
（件）



その他の意見として、「粗大ごみ収集の申込（電子申請サービス）」等の意見があった。

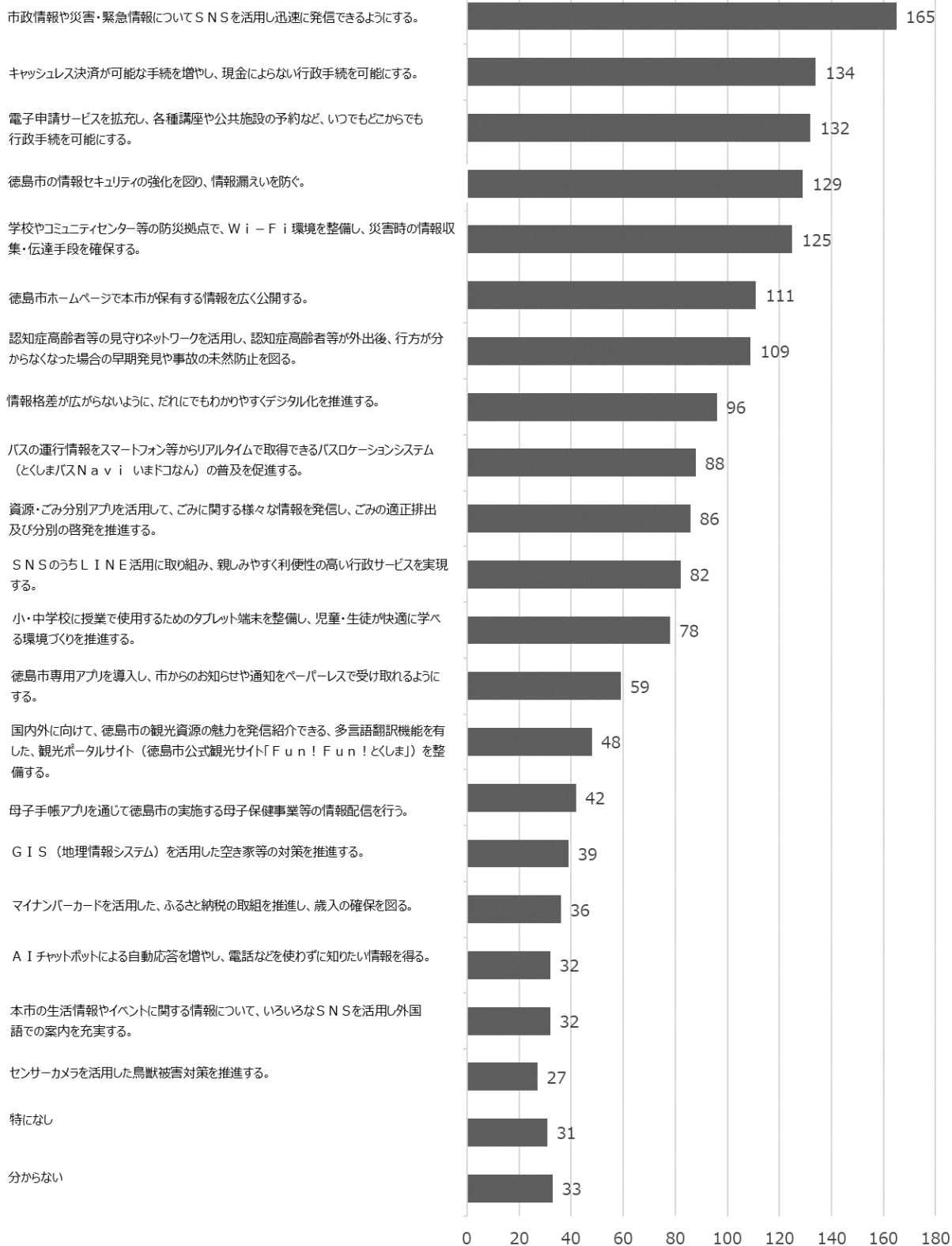
問 25 今後、徳島市はどの行政サービスの分野に取り組むことを重要と思うかお答えください。（複数選択式）
（件）



問 26 現在、徳島市が取り組んでいるデジタル化の施策の中で、今後さらに重点を置くべき取組は何かお答えください

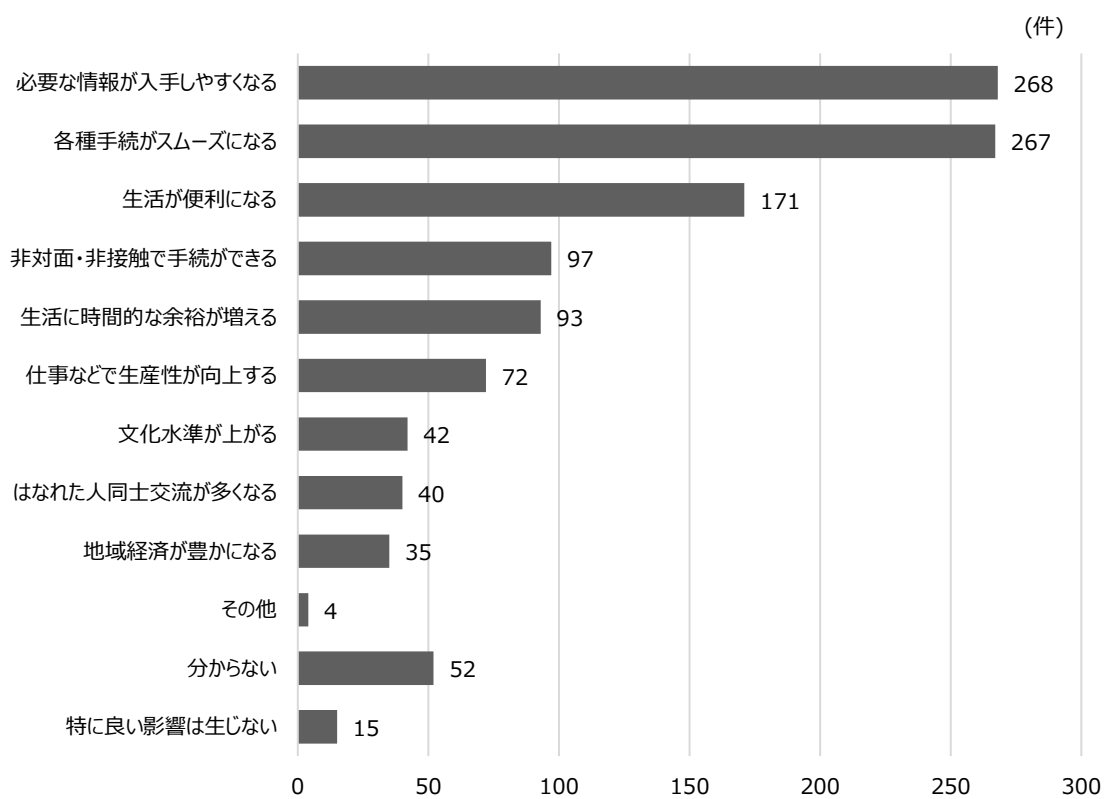
い。(複数選択式)

(件)

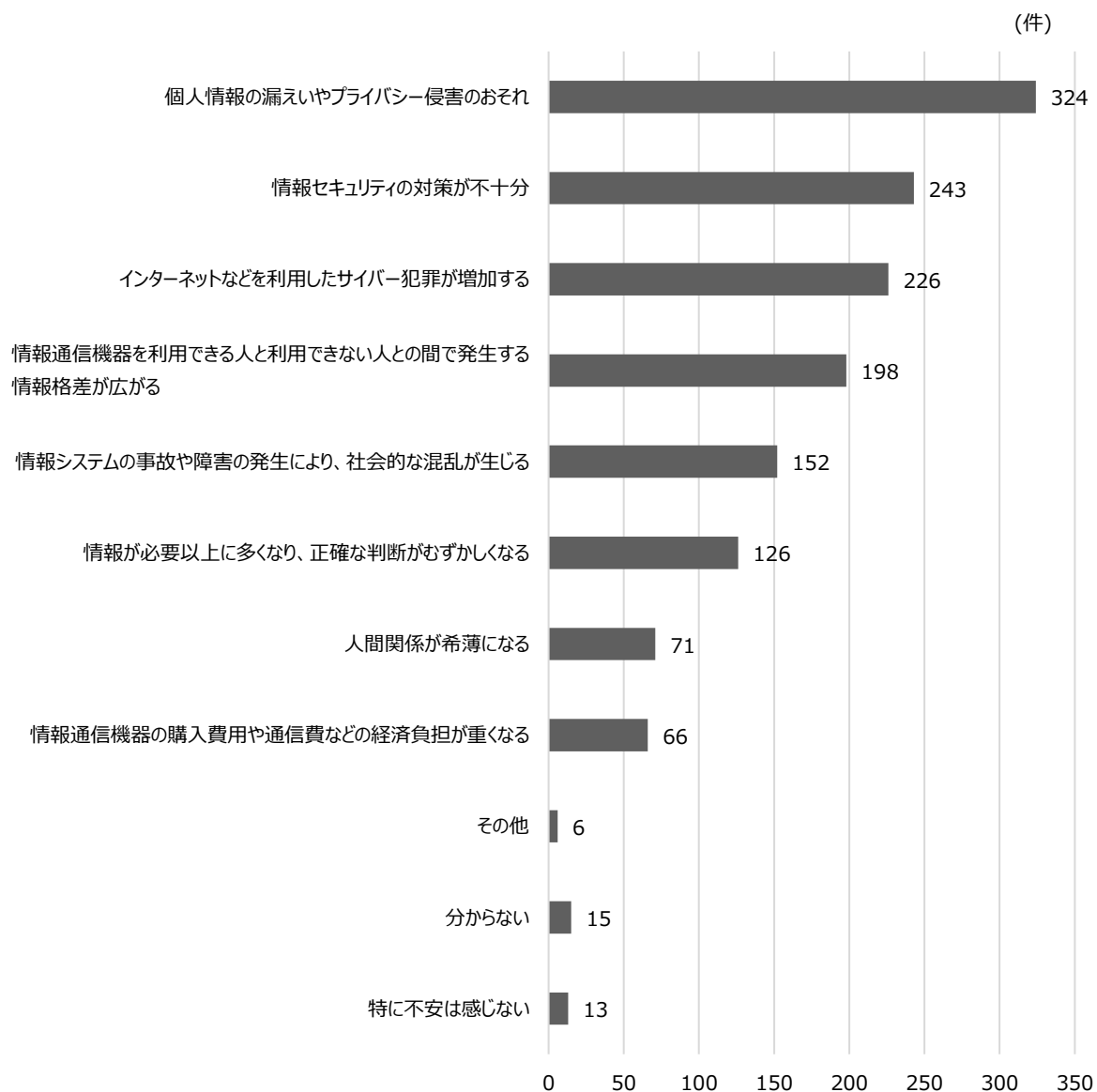


2.6 デジタル化の推進について

問 27 今後、デジタル化が進むことで、どのような良い影響が生じると思うかお答えください。（複数選択式）



問 28 今後、デジタル化が進むことで、どのようなことに不安を感じるかお答えください。（複数選択式）



問 29 今後、徳島市で取り組むべきデジタル化の施策や事業があれば、ご自由にお答えください。

- ・ 行政手続の完全オンライン化とワンストップ化。(60 歳代)
- ・ 現在窓口に出向かないとできない手続や申請を、アプリやマイナンバーカードで対応できるよう整備する。(20 歳代)
- ・ 全ての手続をスマートフォンで完結できるようにしてほしい。書類提出も PDF で提出可能とする等。(40 歳代)
- ・ 障害者手帳の手続は、基本的に窓口に行かないと手続ができないのが負担なのでデジタル化を期待する。(50 歳代)
- ・ 共働き家庭が増えているので、各種手続はオンライン上で完了するととても助かる。平日に時間を作るのは、子育て家庭にとっては非常に困難。(30 歳代)
- ・ 子供に関する申請のデジタル化。(30 歳代)
- ・ 健康診断や予防接種の登録。(60 歳代)
- ・ 証明書の交付。(60 歳代)
- ・ 確定申告のオンライン化。(70 歳代)
- ・ 申請等は、全て Web 又はコンビニ等で申請できるようにする。それだけでは支障を来たすので窓口では職員が手助けしながら申請できるようにしておく必要はある。(60 歳代)
- ・ 死亡時の届出について、同じこと(住所、氏名・・・等)を何度も違う用紙に書く必要があった。マイナンバーカードを返納することで手続が完了できると良い。また、パソコン等で事前に申請できる方法を考えてほしい。(60 歳代)
- ・ おくやみサービスのように、結婚、出産、引越し等の手続を 1 つの窓口で完結できるような仕組みを整えてほしい。申請も原則デジタルにすれば、職員の仕事も省けるのではないか。(30 歳代)
- ・ 支所でも各種行政サービスがだいたい手続できるようにしてほしい。(50 歳代)
- ・ 支所での手続は範囲が狭いように感じる。支所でも本庁並みの手続ができ、デジタル化を進めることで、高齢者やハンディキャップがある人も、利便性を享受できるようになれば、本庁の混雑緩和や人件費の削減に繋がると思う。(60 歳代)

- ・ インターネットで、窓口の混雑状態を配信する。(50 歳代)
- ・ 現金払いとキャッシュレス化、好きな方で支払うことができるようにしてほしい。(10 歳代)
- ・ 防災、危機管理のスマート化（リアルタイム防災アプリ等）。(60 歳代)
- ・ 災害・緊急情報（南海トラフに備えて）の迅速な発信ができる事業。(70 歳代)
- ・ 防災減災の取組。(60 歳代)
- ・ 防災（南海トラフ大地震等）分野を特に強化してほしい。(20 歳代)
- ・ 地震・台風等での道路通行止め情報や避難場所の開設状況がスマートフォンや携帯電話で見られるようにしてほしい。(60 歳代)
- ・ 徳島市内の交通情報（事故・洪水・渋滞等）がマップで確認できると良い。大雨や台風・大雪等のときに、自宅から確認できる定点カメラがあると良い。(50 歳代)
- ・ 市民や世帯にデジタル機器を配布する。使い方が分かりやすいもので、防犯対策や災害時等の情報収集に使用できると良いのではないかと。(50 歳代)
- ・ 今後デジタル化することは大変良いと思うが、高齢者に分かりやすいアプリができれば良いと思う。(70 歳代)
- ・ 高齢者も簡単にできるようなデジタル化の施策があると良い。(20 歳代)
- ・ 情報通信機器の利用が困難な方へのサポート（情報提供・訪問・見守り・ニーズへの対応）を重視した対策も必要と思う。(40 歳代)
- ・ スマートフォンを持っていない人や使い慣れていない人が情報弱者とならないよう、高齢者に向けてのスマートフォンやタブレットの導入に向けての補助や使い方のサポートが必要だと思う。市のサービスをインターネットで利用できる人が増えると、車の運転ができなくても窓口に行かずに様々な恩恵を受けられる機会が増えると思う。(50 歳代)
- ・ インターネットを介した犯罪に高齢者が巻き込まれるケースも増えているので、リテラシー向上のための取組を行ってほしい。使い方を気軽に聞ける窓口の設置もあれば良いのではないかと。例えば、粗大ごみの申込や市立図書館での図書貸出予約等、便利なサービスは高齢者の方にも使ってもらいたい。こうしたことの延長線上で利用者の安全確認等のサービスもできるのではないかと。(50 歳代)
- ・ 生活に困っている人や家庭へのデジタルデバイスの貸出・見守り。(40 歳代)

- ・ デジタルでのやり方が覚えられないので教えてほしい。(50 歳代)
- ・ デジタル地域通貨の導入 (キャッシュレス化)。(60 歳代)
- ・ キャッシュレス決済による自治体応援割。(40 歳代)
- ・ 公共交通のスマート化 (運行状況のリアルタイム把握アプリ、オンデマンドサービス)。(60 歳代)
- ・ 公共交通機関のキャッシュレス化。(30 歳代)
- ・ 市バスのタッチ決済。(30 歳代)
- ・ 観光 DX (VR・AR 体験、AI 観光案内チャットボット等)。(60 歳代)
- ・ 阿波おどりの混雑状況や見どころスポットの放映。(60 歳代)
- ・ 徳島市が保有する情報を広く公開する事業。(70 歳代)
- ・ 都市計画情報、防災情報等をデジタル化で開示。(40 歳代)
- ・ 文化的資料のデジタル化。(20 歳代)
- ・ 議会を YouTube で見られると市政に興味を持てるかもしれない。(50 歳代)
- ・ 市政について、普段、市長や市議の方々がどんな仕事をしているのか、また、これまでにどんな政治運営をして、街が具体的にどんな風になってきたのかが分からない。忙しくてこちらから情報を取りにいけない人や、そもそも行政や政治に興味がない人でも気軽に情報を手に入れられるような広報をしてほしい。(40 歳代)
- ・ デジタル化でできることをもっと周知しなければいつまでたってもデジタル化はできない。(60 歳代)
- ・ 担当課へのメールについて写真や図が簡単に添付できるようにしてほしい。文章で表現しづらい内容も写真で見ればすぐに確認してもらえと思う。(60 歳代)
- ・ デジタル人材の育成と定着支援 (AI 教育システム等)。(60 歳代)
- ・ 認知症高齢者等の事故の未然防止対策事業。(70 歳代)

- ・ 仕事ができるが働けていない人への情報発信と状態確認。(40 歳代)
- ・ 教育現場のデジタル化について、現場の教育者に全てを押し付けるのではなく、専門の講師を派遣し IT 教育を行うこと。経済格差がデジタル格差に繋がらないよう、また小さい頃から、情報リテラシーをしっかり身につけられるようにしてほしい。(50 歳代)
- ・ アニメを活用した地域活性化として、デジタルコンテンツにアニメキャラクターを取り入れてはどうか。(60 歳代)
- ・ しんまちボードウォーク等、屋外で人が集まる場所の Wi-Fi を拡充、改善してほしい（電波が弱かったり、繋がりにくい場所がある）。(50 歳代)
- ・ 街づくり、コミュニティづくりの社会インフラとしてインターネットを整備する必要がある。デジタル化はその後。情報インフラが産業育成に不可欠。(60 歳代)
- ・ 生活相談。(60 歳代)
- ・ 自動運転特区。(50 歳代)
- ・ デジタル特区を作り、そのエリアを実験的に国内最先端のデジタル技術を駆使したエリアとして全国を牽引する。(30 歳代)
- ・ 地元に子供たちが残ってくれるよう、地域の活性化を願っている。このままでは徳島の生産年齢人口が減少し、地元に残ってくれた子供たちに大きな負担をかけることになる。高齢者にも、素敵な生活を送ってほしい。健康面に関しても、糖尿病一位の県という称号から脱却してほしい。(10 歳代)

問 30 徳島市のデジタル化についてご意見・ご要望があれば、ご自由にお答えください。

- ・ 高齢者にもやさしい（分かりやすい）デジタル化にしてほしい。（70 歳代）
- ・ 使い方を分かりやすく案内してほしい。（50 歳代）
- ・ 誰にでも分かりやすいデジタル化を進めてほしい。（70 歳代）
- ・ とにかく分かりやすくしてほしい。（60 歳代）
- ・ 高齢化社会に対応した、誰にでも分かりやすいデジタル化の推進。（20 歳代）
- ・ 高齢者が理解しやすいシステムにしてほしい。（60 歳代）
- ・ とにかく分かりやすく、親切な言葉、文字等を使ってほしい。横文字等は使わないでほしい。複雑にしないで。（70 歳代）
- ・ デジタル化についていけない方にも分かるようにしてほしい。（20 歳代）
- ・ 高齢者の中には、スマートフォンやパソコンを使っていない又は使えない人がいる。その方たちも自分で使えるような取組をお願いしたい。（50 歳代）
- ・ 見やすく、分かりやすく、特に、スマートフォンを使用していない高齢者に対しても優しい対応をお願いしたい。（60 歳代）
- ・ 情報通信機器の利用ができない人でも、できるようになるよう、詳しく分かりやすくお願いしたい。（50 歳代）
- ・ デジタル化で市民が便利になったと思えるようにすることと、高齢者にとってはデジタル化を推進することは厳しいと思う。（60 歳代）
- ・ 便利になるのは分かるが高齢者には難しい。（70 歳代）
- ・ 全ての人に平等に行き渡るようになるには、かなりの時間と知恵と労力が必要ではないかと思う。高齢者は特に難しいように思う。（60 歳代）
- ・ デジタル化になるのは良いと思うが、高齢者等は理解に時間がかかると思う。（70 歳代）

- ・これからデジタル化についていけないことが不安。(60 歳代)
- ・デジタル化は必要だけど、ついていくのが大変。(70 歳代)
- ・障害者（特に知的障害者）の利用について、どのような対策がなされるか。今回のアンケートについてもかなり難しく、そばについて一問一答しながら回答したが、デジタル化されても本人が理解できないまま進んでしまうのではないかと不安を感じる。(20 歳代)
- ・若者と高齢者の間の隔たりが心配。(70 歳代)
- ・デジタルを活用できる人とそうでない人（高齢者等）の不公平感が広がらないようにするべきだと思う。(60 歳代)
- ・高齢者向けのサポート体制の強化。(60 歳代)
- ・高齢者等がデジタル化に取り残されないように考えてほしい。(70 歳代)
- ・高齢者に取り残されてしまう。(50 歳代)
- ・アナログの部分も必要であると思う（高齢者等のため）。(50 歳代)
- ・デジタル化を進めつつも、世代間でデジタル格差があるので、アナログな部分を残すことも重要だと思う。特に電話対応の AI チャットボットはやらないでほしい。役所は会社ではないことを踏まえてデジタル化を推進してほしい。(50 歳代)
- ・デジタル化が進んでも、コンビニで書類が取れるようになって、市役所の支所はなくさないようお願いしたい。対面で、教えてくれる職員は必要だと思う。(60 歳代)
- ・単にデジタル化を進めるのではなく、人と人との温かみ、行動が大事なのではないか。(70 歳代)
- ・情報セキュリティ対策や正確な情報発信をお願いしたい。(30 歳代)
- ・サイバー犯罪や情報漏えい等の課題を解決できるよう対策を講じてほしい。(40 歳代)
- ・セキュリティ面が不安。(30 歳代)
- ・デジタル化の推進により、便利になり、負担軽減になるかと思うので、必要なところは進めていってほしいが、情報漏えいや、高齢者等には、ついていけない人もいることを念頭に置いてほしい。高齢者が詐欺犯罪に巻き込まれないような対策や、デジタル化についていけない人への配慮も必要。(40 歳代)

- ・ 安全に使用したい。詐欺が多い昨今なので、あまり使いたくない。（70 歳代）
- ・ 安心・安全なデジタル化に取り組み、生活が便利になるようお願いしたい。（50 歳代）
- ・ プライバシー侵害、セキュリティ対策が十分にできていないのにデジタル化を推進すると犯罪の種となる。（60 歳代）
- ・ デジタル化が進み、便利になる一方で、情報の漏えい等は心配。また、高齢者等には利用しにくいのでは、と思う。（60 歳代）
- ・ このアンケートをするまで「徳島市 DX 推進計画」があること自体を知らなかった。もっと市民に周知し、生活がしやすくなるようなデジタル化になることを願っている。（30 歳代）
- ・ デジタル化については、予算を削らずにどんどん進めていくべき。一気にやらないと、例えば 10 年かけてやっても意味がない。（40 歳代）
- ・ 他の自治体に比べて進んでいるわけではないと思うので、デメリットを意識しすぎず、どんどん進めてほしい。（30 歳代）
- ・ 徳島市役所内のデジタル化も進めてほしい。ペーパーレスや押印の廃止等。（60 歳代）
- ・ 早期のデジタル化を希望する。（20 歳代）
- ・ 行政手続きのさらなる簡素化と LINE 連携。（60 歳代）
- ・ 地域経済を支えるデジタル施策（電子クーポン等）。（60 歳代）
- ・ 教育と観光での ICT 活用（徳島の魅力を発信するデジタル観光）。（60 歳代）
- ・ デジタル化も重要だが、事務ミス（入力ミス等）がなくなるようチェック機能を強化してほしい。（50 歳代）
- ・ コロナによって急速に DX が国・地方ともに進められる中、職員は、人手不足とニーズの多様化による業務量増加の両方に直面しているかと思う。市長、市議、市職員の皆がタッグを組んで、より良い街づくりを行ってほしい。（40 歳代）
- ・ 小・中・高等学校でのタブレット端末の使用を選択性にしてほしい（紙の教科書も選択できるようにしてほしい）。教科書を含めたデジタル化が進んだ国で、子供たちの集中力が続かない、考えが深まらない、長文の読み書きができない、肩や首の痛み等弊害が出たため、タブレット授業をやめた国もあると聞いた。徳島市もタブレット授業（教科書）

の中止等を検討してほしい。また、タブレットを使用する場合は、犯罪に巻き込まれないための教育（フィッシング詐欺、闇バイト等）も併せて行ってほしい。（30 歳代）

- ・ 小・中学校のタブレットについて、故障が多すぎる。また昨年度は修理とのことでほぼ手元になく、長期休業中等に使えなかった。学校からは「タブレットを活用して学習しよう」というプリントが配られ、自宅にタブレットがある子は良いが、ない子は学習の機会が奪われている。修理中の代用品もなく、今後どうしていくつもりなのか。改善してほしい。（40 歳代）
- ・ 市の小学校でタブレットの機種が一律でないのがおかしい。（40 歳代）
- ・ 土日や夕方 5 時以降の手續の充実化を進めてほしい。（20 歳代）
- ・ 紙の申請を Web 等で申請できるようにすることは、「デジタル化」ではなく、「スマート化」と呼ぶのが正しいと思う。50 年ぐらい前の行政事務のように、申請から完結までをパソコンを使わずに帳簿等で処理保管していたものを、申請以降をデータ化して PC ソフト等で処理しデータ保管するようになったのであれば、それは「デジタル化」だと思う。行政事務の一部を従来の方法からデジタルデバイス等を利用するようになったのであれば、それは行政事務の「デジタル化」ではなく、行政事務の「スマート化」なので、「デジタル推進課」ではなく「スマート化推進課」とするのが良いと思う。（60 歳代）
- ・ 市民の税負担が過重にならないよう、国や県の支援比率の高いプログラムを活用してほしい。情報スキルの高い職員の採用、育成が必要。（50 歳代）
- ・ キャッシュレスも良いけど、手数料では従来どおり、小銭も使えるようにしてほしい。（50 歳代）
- ・ QR 決済で、残高払いではなくクレジットカード払いをできるようにしてほしい。（20 歳代）
- ・ どんな年代にも使いこなせる機器の導入、世帯配布が必要ではないか。興味があればどんな情報でも、調べるのではないか。（50 歳代）
- ・ コンビニで交付できる証明書が少なく他の地域より遅れている感じがする。（60 歳代）
- ・ 自分に当てはまる情報が簡単に見つけられるようにしてほしい。市の方から教えてほしい。（50 歳代）
- ・ 自宅で長期療養中のため、選挙で投票することができないので、デジタル化による方策を考えてほしい。（60 歳代）
- ・ 予算を使うのであれば、市民にとって有益なものを作ってほしい。一部の市民のみに有益なものや、あまり人が使わないものに予算を使ってほしくない。（30 歳代）

- ・ 特に福祉分野では、あらゆる市民を取り残さない制度づくりを行う必要があり、デジタル化による効率化には限界があると思う。手段手段を多様化するにしても、アナログな手段をやめるわけにもいかず、職員が対応すべき窓口が多岐に渡り、逆に非効率化、負担増に繋がる事例もある。デジタル化は無理のない範囲で行い、市民に理解を求めながら進めていく姿勢でも良いのではないかと思う。（20 歳代）
- ・ 子育て世代は時間に追われることが多いため、子供に関する申請をデジタル化することで、少しでも時間を有効に活用できるとありがたい。（30 歳代）