

徳島市の情報化に関する市民の声アンケート調査

徳島市の情報化政策に関するアンケート調査にご協力ください

市民の皆さまには、日ごろから徳島市政にご協力いただきまして、厚くお礼申し上げます。

徳島市では、まちづくりの指針となる「徳島市まちづくり総合ビジョン」に掲げる将来像「笑顔みちる水都 とくしま」を実現するため、情報通信技術（ICT）をどのように活用するかを定める「徳島市情報化基本計画」の策定に取り組んでいます。

このアンケートは、徳島市の情報化を進めていく上での基礎資料とするため、各施策について市民の皆さまの満足度をお伺いし、「徳島市情報化基本計画」に反映できるよう実施するものです。

なお、十分な調査結果を得るためには、多くのお答えをいただく必要があります。ご多用のこととは存じますが、ご協力いただけますようお願い申し上げます。

平成30年4月

徳島市長 遠藤 彰良

◆市民の声アンケート調査について

1. このアンケートは、18歳以上の市民の皆さまの中から、無作為に3,000人を選び、調査票をお送りしています。
2. **無記名**でお答えいただきますので、どなたのお答えかは分からないようになっています。

◆記入上の注意

1. 封筒のあて名のご本人がお答えください。（ご本人が記入できない場合は家族の方などが、ご本人の考えを聞きながら、代わりに記入いただいても結構です。）
2. お答えは、ボールペンや鉛筆などで、**あてはまる番号に○をご記入**ください。

◆ご記入後には

記入されました調査票は、無記名のまま、**平成30年5月15日（火）**までに同封の返信用封筒に入れ、**切手を貼らず**に郵便ポストにご投函ください。

◆アンケートの発送元及び返送先

アンケートの発送及び回収は、徳島市が有限責任監査法人トーマツに業務を委託して実施しています。

《 お問い合わせ先 》

この調査でご質問などがありましたら、下記までお問い合わせください。

徳島市 総務部 情報推進課

所在地 〒770-8571 徳島市幸町2丁目5番地

担当 八木

電話 (088)621-5095

FAX (088)621-5313

■ あなた自身のことについておたずねします。(ご記入いただく時の状況でお答えください)

問1 あなたの性別は。(選択することに違和感のある場合は回答不要です。)

1 男性	2 女性
------	------

問2 あなたの年齢は。

1 18～29歳	2 30～39歳	3 40～49歳	4 50～59歳	5 60～69歳	6 70歳以上
----------	----------	----------	----------	----------	---------

問3 あなたのお住まいの地区は。

1 内町	2 新町	3 西富田	4 東富田	5 昭和	6 渭東	7 渭北
8 佐古	9 沖洲	10 津田	11 加茂名	12 加茂	13 八万	14 勝占
15 多家良	16 不動	17 入田	18 上八万	19 川内	20 応神	21 国府
22 南井上	23 北井上					

■ あなたの情報通信機器・インターネットの利用状況についてお聞かせください。

問4 あなたが普段使用している情報通信機器は。(あてはまる番号すべてに○をつけてください)

1 パソコン	2 タブレット端末	3 携帯電話(スマートフォン除く)	4 スマートフォン
5 固定電話	6 その他(家電・ゲーム機など)	7 利用していない	

問5 あなたのインターネットの利用状況は。

1 利用している	2 今後利用したい	3 利用するつもりはない・わからない
----------	-----------	--------------------

問6 問5でインターネットを「利用している」と回答された方にお伺いします。あなたがインターネットを利用するために使用している情報通信機器は。(あてはまる番号すべてに○をつけてください)

1 パソコン	2 タブレット端末	3 携帯電話(スマートフォン除く)
4 スマートフォン	5 その他(家電・ゲーム機など)	

■ 市役所における業務について、あなたのお考えをお聞かせください。

問7 「窓口での各種申請用紙の記入や手続きの簡素化」に市が取り組むことについて。

a. 重要と感じますか？	4 重要	3 やや重要	2 あまり重要でない	1 重要でない	0 わからない
b. 現状に満足していますか？	4 満足	3 やや満足	2 やや不満	1 不満	0 わからない

問8 「窓口での適切な対応や待ち時間の緩和」に市が取り組むことについて。

a. 重要と感じますか？	4 重要	3 やや重要	2 あまり重要でない	1 重要でない	0 わからない
b. 現状に満足していますか？	4 満足	3 やや満足	2 やや不満	1 不満	0 わからない

問 9 「コンビニなど、庁舎外や開庁時間外などでの各種証明書などの発行サービスの拡大や支払い手段の多様化」に市が取り組むことについて。

a. 重要と感じますか？	4 重要	3 やや重要	2 あまり重要でない	1 重要でない	0 わからない
b. 現状に満足していますか？	4 満足	3 やや満足	2 やや不満	1 不満	0 わからない

問 10 「窓口や電話、インターネットを通じた各種相談・問い合わせ対応の充実」に市が取り組むことについて。

a. 重要と感じますか？	4 重要	3 やや重要	2 あまり重要でない	1 重要でない	0 わからない
b. 現状に満足していますか？	4 満足	3 やや満足	2 やや不満	1 不満	0 わからない

問 11 「市のホームページや広報誌、テレビ放送、ラジオ放送を通じた市政の主な事業や行事・催しなどのお知らせの充実」に市が取り組むことについて。

a. 重要と感じますか？	4 重要	3 やや重要	2 あまり重要でない	1 重要でない	0 わからない
b. 現状に満足していますか？	4 満足	3 やや満足	2 やや不満	1 不満	0 わからない

問 12 「市公式のソーシャルメディア(SNS など)を利用した市政の主な事業や行事・催しなどのお知らせの充実」に市が取り組むことについて。

a. 重要と感じますか？	4 重要	3 やや重要	2 あまり重要でない	1 重要でない	0 わからない
b. 現状に満足していますか？	4 満足	3 やや満足	2 やや不満	1 不満	0 わからない

問 13 「オープンデータ¹などのインターネットなどを通じて取得できる市政情報の範囲拡大」に市が取り組むことについて。

a. 重要と感じますか？	4 重要	3 やや重要	2 あまり重要でない	1 重要でない	0 わからない
b. 現状に満足していますか？	4 満足	3 やや満足	2 やや不満	1 不満	0 わからない

問 14 「マイナンバーカードを利用した各種証明書などの発行サービスの拡大」に市が取り組むことについて。

a. 重要と感じますか？	4 重要	3 やや重要	2 あまり重要でない	1 重要でない	0 わからない
b. 現状に満足していますか？	4 満足	3 やや満足	2 やや不満	1 不満	0 わからない

問 15 「マイナンバーカードを利用した申請の電子化」に市が取り組むことについて。

c. 重要と感じますか？	4 重要	3 やや重要	2 あまり重要でない	1 重要でない	0 わからない
d. 現状に満足していますか？	4 満足	3 やや満足	2 やや不満	1 不満	0 わからない

1 オープンデータ

自治体などが保有する公共データを、だれもが利活用できるよう機械判読に適したデータ形式で、二次利用可能なルールの下で公開されたデータのこと。

問 16 「マイナンバーカードを利用した市独自ポイント制度(健康ポイントなど)の導入や公共交通機関 IC カードとの連携」に市が取り組むことについて。

a. 重要と感じますか？	4 重要	3 やや重要	2 あまり重要でない	1 重要でない	0 わからない
b. 現状に満足していますか？	4 満足	3 やや満足	2 やや不満	1 不満	0 わからない

問 17. 徳島市役所の業務(上記の問 7~16)について、特に満足(不満足)している内容があれば、どういった点が満足(不満足)か理由をお聞かせください。

■ 「徳島市まちづくり総合ビジョン」の取り組みの実現に向けて、情報通信技術(ICT)をいかに活用できるか検討するため、各施策の満足度をお聞かせください。

● 「つなぐ」まち・とくしま の各施策について

問 18 「子ども・子育て支援の充実」の取り組みについて。

(主な取り組み)

- ・待機児童ゼロを目指す取り組み
- ・子育てにかかる経済負担の軽減や、地域で子育てを支える体制の構築 など

現状に満足していますか？	4 満足	3 やや満足	2 やや不満	1 不満	0 わからない
--------------	------	--------	--------	------	---------

問 19 「学校教育の充実、教育環境の向上」の取り組みについて。

(主な取り組み)

- ・個性を生かす教育の充実、「生きる力」を育む学校教育の推進
- ・グローバル化や情報化社会に主体的に向き合える人材の育成
- ・高度情報化に対応した ICT 環境の整備 など

現状に満足していますか？	4 満足	3 やや満足	2 やや不満	1 不満	0 わからない
--------------	------	--------	--------	------	---------

問 20 「青少年の健全育成」の取り組みについて。

(主な取り組み)

- ・青少年の健全育成のため、補導活動、相談活動、環境浄化活動の充実
- ・地域ぐるみの非行防止や健全育成の活動を推進
- ・スクールカウンセラーやソーシャルワーカーを活用したいじめや不登校への対応の推進 など

現状に満足していますか？	4 満足	3 やや満足	2 やや不満	1 不満	0 わからない
--------------	------	--------	--------	------	---------

問 21 「健康づくりの推進、地域福祉の充実」の取り組みについて。

(主な取り組み)

- ・運動習慣や食生活の改善等の生活習慣病対策の推進
- ・地域福祉の担い手である地域住民、関係機関・団体、行政の連携の強化
- ・福祉活動への関心を高めるため、お互いを支え合う福祉意識の啓発 など

現状に満足していますか？	4 満足	3 やや満足	2 やや不満	1 不満	0 わからない
--------------	------	--------	--------	------	---------

問 22 「高齢者福祉の充実、障害者福祉の充実」の取り組みについて。

(主な取り組み)

- ・地域における医療、介護、介護予防、生活支援などの包括的な支援体制の充実
- ・高齢者の社会参加の促進や、介護保険サービスの充実
- ・障害者の就労や社会参加の機会の増大及び経済的安定に向けた支援 など

現状に満足していますか？	4 満足	3 やや満足	2 やや不満	1 不満	0 わからない
--------------	------	--------	--------	------	---------

問 23 「社会保障の充実」の取り組みについて。

(主な取り組み)

- ・国民健康保険事業の健全な運営や、国民年金をはじめとする各種制度の周知・啓発
- ・生活保護法に基づく扶助の適正な実施や、生活困窮状態から脱却するための自立支援 など

現状に満足していますか？	4 満足	3 やや満足	2 やや不満	1 不満	0 わからない
--------------	------	--------	--------	------	---------

問 24 「人権尊重・多文化共生社会の実現」の取り組みについて。

(主な取り組み)

- ・多様な価値観を認め合う社会の構築に向けた啓発活動や、教育による人権意識の向上
- ・外国人住民、来訪者との円滑なコミュニケーションや、共に暮らすことのできる環境整備 など

現状に満足していますか？	4 満足	3 やや満足	2 やや不満	1 不満	0 わからない
--------------	------	--------	--------	------	---------

問 25 「男女共同参画社会の実現」の取り組みについて。

(主な取り組み)

- ・職場や地域、家庭において、共に尊敬し合い活躍できる社会実現に向けた意識啓発
- ・男女が共に家庭と仕事を両立できる環境づくりや、女性の雇用、活躍の促進 など

現状に満足していますか？	4 満足	3 やや満足	2 やや不満	1 不満	0 わからない
--------------	------	--------	--------	------	---------

問 26 「つなぐ」まち・とくしま の各施策(上記の問 18~25)について、特に満足(不満足)度が高い内容があれば、どういった点が満足(不満足)か理由をお聞かせください。

--

● 「まもる」まち・とくしま の各施策について

問 27 「防災対策等の強化、消防・救急体制の充実」の取り組みについて。

(主な取り組み)

- ・公共施設の耐震化、避難対策の推進や、消防団や自主防災組織の活動の推進
- ・市民と事業所、行政が一体となった地域防災体制の構築や、救急体制の充実 など

現状に満足していますか？	4 満足	3 やや満足	2 やや不満	1 不満	0 わからない
--------------	------	--------	--------	------	---------

問 28 「医療環境の充実」の取り組みについて。

(主な取り組み)

- ・夜間休日急病診療所の開設
- ・市民病院での地域の実情に合わせた医療や高度な医療の提供 など

現状に満足していますか？	4 満足	3 やや満足	2 やや不満	1 不満	0 わからない
--------------	------	--------	--------	------	---------

問 29 「安心して暮らせる市民生活の向上」の取り組みについて。

(主な取り組み)

- ・消費生活に関するトラブルや、高齢者への特殊詐欺等防止の対応や情報提供の推進
- ・警察や関係団体と連携した防犯対策や交通安全対策の推進 など

現状に満足していますか？	4 満足	3 やや満足	2 やや不満	1 不満	0 わからない
--------------	------	--------	--------	------	---------

問 30 「住宅環境の整備、生活道路の整備、上水道の整備」の取り組みについて。

(主な取り組み)

- ・空き家対策や、良質な市営住宅や高齢者が住みやすい住環境の整備の推進
- ・交通安全施設の整備、自転車通行帯の整備、道路・橋りょう等の耐震化や、上水道施設の維持管理 など

現状に満足していますか？	4 満足	3 やや満足	2 やや不満	1 不満	0 わからない
--------------	------	--------	--------	------	---------

問 31 「環境の保全と向上、循環型社会・廃棄物処理の推進」の取り組みについて。

(主な取り組み)

- ・市域からの温室効果ガスの排出抑制や、環境調査の実施、工場・事業場の監視・指導
- ・家庭や事業所からのごみの発生・排出抑制、ごみの再資源化、環境保全活動の推進
- ・最終処分量の縮減の推進、新たな一般廃棄物中間処理施設の整備 など

現状に満足していますか？	4 満足	3 やや満足	2 やや不満	1 不満	0 わからない
--------------	------	--------	--------	------	---------

問 32 「生活環境の向上、下水道の整備」の取り組みについて。

(主な取り組み)

- ・不法投棄やポイ捨てのないまちづくりの推進や、狂犬病や感染症等の予防の推進
- ・下水管の整備、合併処理浄化槽の普及を通じた汚水処理の促進、治水対策の推進 など

現状に満足していますか？	4 満足	3 やや満足	2 やや不満	1 不満	0 わからない
--------------	------	--------	--------	------	---------

問 33 「まもる」まち・とくしま の各施策(上記の問 27～32)について、特に満足(不満足)度が高い内容があれば、どういった点が満足(不満足)か理由をお聞かせください。

--

● 「おどる」まち・とくしま の各施策について

問 34 「都市ブランドの創出、計画的な都市づくりの推進」の取り組みについて。

(主な取り組み)

- ・市内外に向けた情報発信による都市ブランドの向上、豊かな河川環境を生かした魅力的なまちづくり
- ・利便性の高いコンパクトでにぎわいあるまちづくり、交通の結節点としての機能向上、地域公共交通の整備 など

現状に満足していますか？	4 満足	3 やや満足	2 やや不満	1 不満	0 わからない
--------------	------	--------	--------	------	---------

問 35 「観光・交流の促進、文化財の保存と活用」の取り組みについて。

(主な取り組み)

- ・訪日外国人旅行者など観光客の積極的な誘致や、広域連携・官民一体となったおもてなしの提供
- ・文化財の価値を多くの市民と共有する機会の創出や、次世代へ継承するための適切な保護 など

現状に満足していますか？	4 満足	3 やや満足	2 やや不満	1 不満	0 わからない
--------------	------	--------	--------	------	---------

問 36 「やさしい都市空間の整備」の取り組みについて。

(主な取り組み)

- ・豊かな水と緑を生かした公園や緑地等の空間整備、市民と行政が一体となった花と緑のまちづくり
- ・ユニバーサルデザインの導入や、魅力的な都市の景観形成の推進 など

現状に満足していますか？	4 満足	3 やや満足	2 やや不満	1 不満	0 わからない
--------------	------	--------	--------	------	---------

問 37 「農林水産業の振興」の取り組みについて。

(主な取り組み)

- ・農林水産物のブランド化や海外販路開発、新たな農業の担い手の支援や、地産地消の推進
- ・地域における販売拠点の整備の推進や、農道や排水施設などの基盤整備 など

現状に満足していますか？	4 満足	3 やや満足	2 やや不満	1 不満	0 わからない
--------------	------	--------	--------	------	---------

問 38 「地域産業の振興、商業・サービス業の振興」の取り組みについて。

(主な取り組み)

- ・企業誘致や既存工場の生産規模の拡大等の促進による安定した雇用の場の創出
- ・創業や中小企業の生産性向上、販路拡大、人材育成等の支援や、卸・小売業、サービス業などの振興 など

現状に満足していますか？	4 満足	3 やや満足	2 やや不満	1 不満	0 わからない
--------------	------	--------	--------	------	---------

問 39 「文化・芸術活動の振興、スポーツ・レクリエーション活動の振興、生涯学習の推進」の取り組みについて。

(主な取り組み)

- ・市民が文化・芸術に親しむ機会・活動の場の提供、文化の担い手となる人材やボランティア等の育成
- ・市民一人ひとりがスポーツ・レクリエーションを楽しめる機会と環境の提供
- ・市民が生涯にわたり主体的に学習できる多様なニーズに応じた学習機会や環境の充実 など

現状に満足していますか？	4 満足	3 やや満足	2 やや不満	1 不満	0 わからない
--------------	------	--------	--------	------	---------

問 40 「地域自治・協働の推進」の取り組みについて。

(主な取り組み)

- ・NPOの活動支援や、地域コミュニティを核とした地域自治の推進 など

現状に満足していますか？	4 満足	3 やや満足	2 やや不満	1 不満	0 わからない
--------------	------	--------	--------	------	---------

問 41 「おどる」まち・とくしま の各施策(上記の間 34～40)について、特に満足(不満足)度が高い内容があれば、どういった点が満足(不満足)か理由をお聞かせください。

問 42 今後も情報化はさらに進展していくものと考えられますが、情報化の進展に伴い不安を感じていることはありますか。(あてはまる番号すべてに○をつけてください)

1 個人情報の漏えいに対する不安
2 情報セキュリティ対策をどのように行えばよいか分からないという不安
3 パソコンなどの情報機器が使えないと新しいサービスが受けられないのではないかと不安
4 地域の間関係が疎遠になるのではないかと不安
5 その他 (具体的に:)
6 特に不安はない

問 43 その他、本市の情報化施策に関するご意見・ご要望があれば、お聞かせください。

これでアンケートは終了です。ご多用のところ、ご協力ありがとうございました。

記入されました調査票は、無記名のまま、平成30年5月15日(火)までに同封の返信用封筒に入れ、切手を貼らずに郵便ポストにご投函ください。