

## 「自治体のインターネット活用に関する市民意識調査」 アンケート結果概要

### 1. 実施概要

#### (1) 実施方法

株式会社三菱総合研究所と株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー情報流通（東京都千代田区大手町二丁目2番2号、代表取締役社長 池田茂）が共同で運営するインターネット・アンケート・サイト「goo リサーチ」を用いて、リサーチ登録会員を対象に、専用ホームページ上にアンケート項目を掲載し、回答者がインターネットからそのページにアクセスして、各設問に対して回答を選択・入力することにより、回答を得た。

#### (2) 回答対象者

リサーチ登録会員の中から、任意に選択

#### (3) アンケート実施期間

平成11年9月7日～9月8日

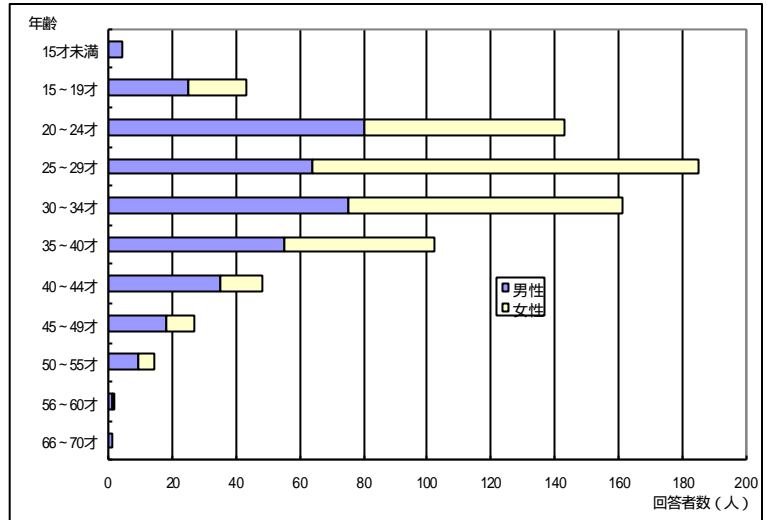
#### (4) 有効回答者数

740名

## 2. 回答者属性

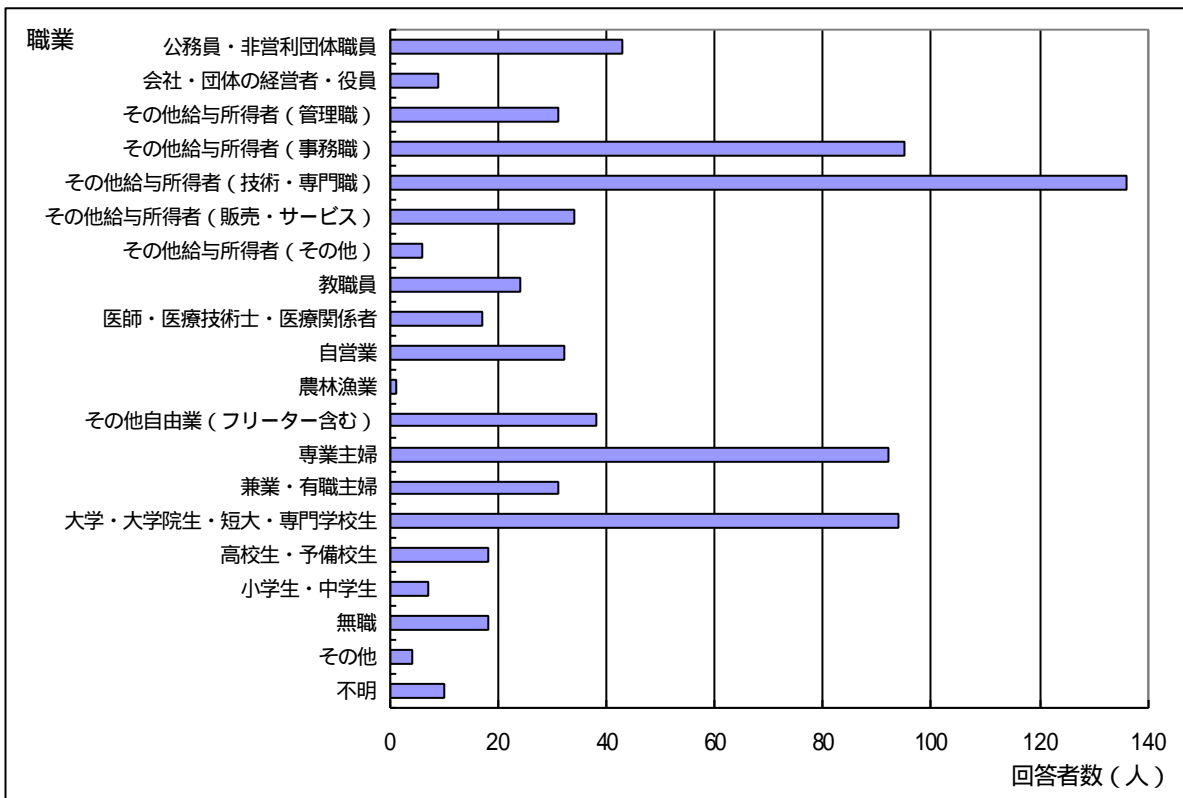
### (1) 年代・性別構成

年代	回答者数	(男性)	(女性)
15才未満	4	4	0
15～19才	43	25	18
20～24才	143	80	63
25～29才	185	64	121
30～34才	161	75	86
35～40才	102	55	47
40～44才	48	35	13
45～49才	27	18	9
50～55才	14	9	5
56～60才	2	1	1
66～70才	1	1	0
合計		367	363
(性別不明)	10		



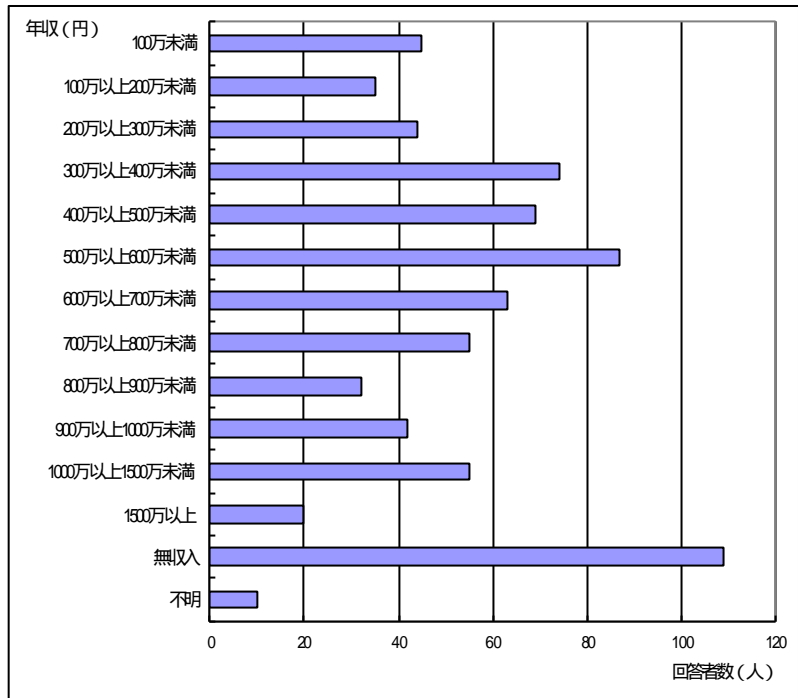
### (2) 職業構成

職業	回答者数	職業	回答者数
公務員・非営利団体職員	43	農林漁業	1
会社・団体の経営者・役員	9	その他自由業（フリーター含む）	38
その他給与所得者（管理職）	31	専業主婦	92
その他給与所得者（事務職）	95	兼業・有職主婦	31
その他給与所得者（技術・専門職）	136	大学・大学院生・短大・専門学校生	94
その他給与所得者（販売・サービス）	34	高校生・予備校生	18
その他給与所得者（その他）	6	小学生・中学生	7
教職員	24	無職	18
医師・医療技術士・医療関係者	17	その他	4
自営業	32	不明	10



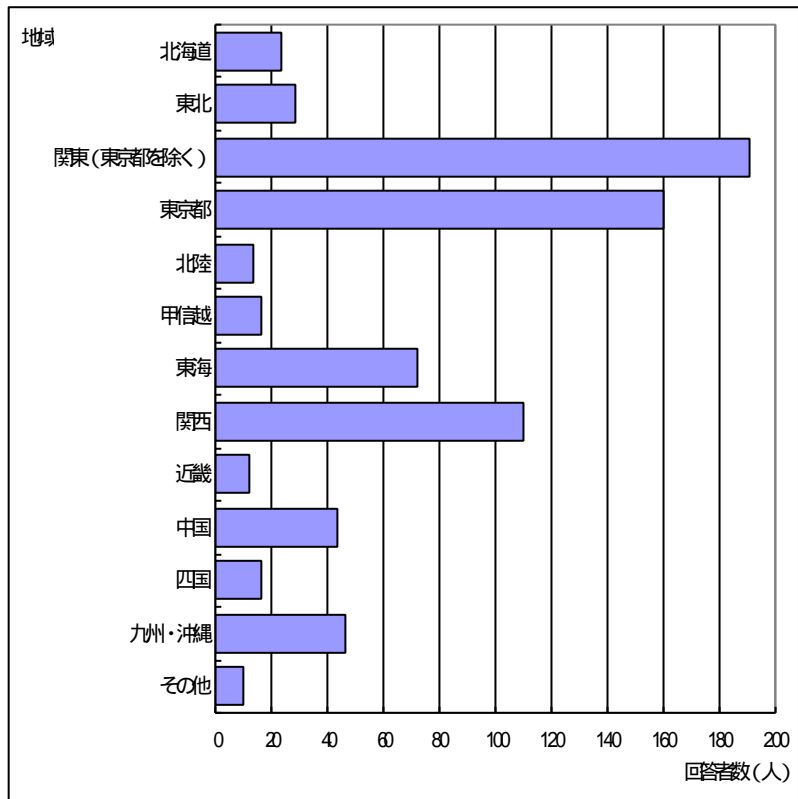
(3) 年収構成

年収	回答者数
100万未満	45
100万以上200万未満	35
200万以上300万未満	44
300万以上400万未満	74
400万以上500万未満	69
500万以上600万未満	87
600万以上700万未満	63
700万以上800万未満	55
800万以上900万未満	32
900万以上1000万未満	42
1000万以上1500万未満	55
1500万以上	20
無収入	109
不明	10



(4) 地域構成

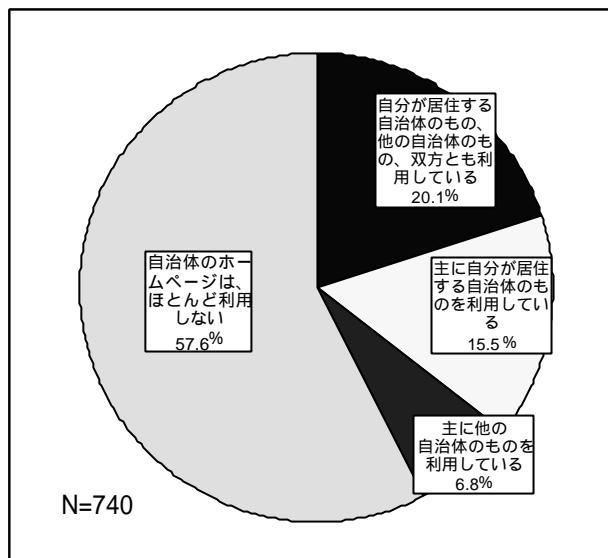
地域	回答者数
北海道	23
東北	28
関東(東京都を除く)	191
東京都	160
北陸	13
甲信越	16
東海	72
関西	110
近畿	12
中国	43
四国	16
九州・沖縄	46
その他	10



### 3. 集計結果

(1) あなたは、自治体のホームページを利用していますか？(単一選択式)

利用経験	件数	割合(%)
自分の自治体とその他の両方	149	20.1
主に自分の自治体	115	15.5
主に他の自治体	50	6.8
自治体ホームページはほとんど利用しない	426	57.6
合計	740	100.0

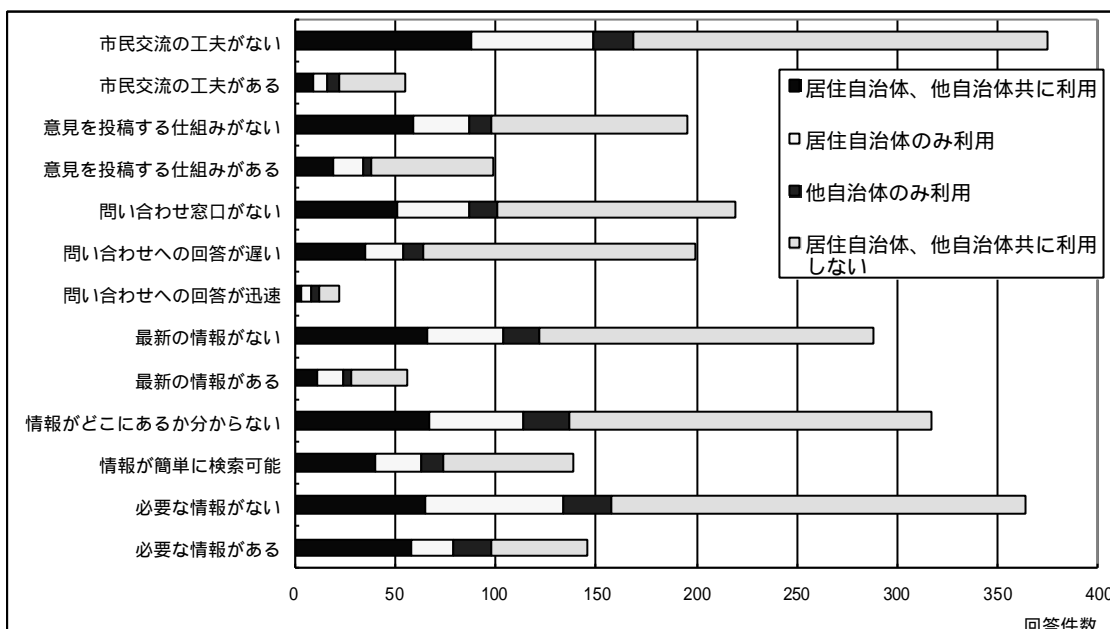


自治体ホームページの利用経験については、「自治体のホームページは、ほとんど利用したことがない」と回答した人が最も多く、57.6%と全体の過半数を占めた。

平成11年度版「通信白書」によれば、自治体の公式ホームページ開設率は平成11年度末で71.5%に達する見込みだが、今回のアンケート結果を見る限り、「自治体が期待したほどには、市民は自治体ホームページを利用していない」という状況は否定できない。

(2) あなたは、自治体のホームページをどのようにイメージしていますか？ 該当するものを全て選択して下さい。(複数選択式)

イメージ	件数	割合(%) [件数/回答者数]	(1)の回答との関係			
			両方の自治体のものを 利用	自分の自治体のみ利用	他の自治体のみ利用	利用しない
a1.必要な情報がある	146	19.7	58	21	19	48
a2.必要な情報がない	364	49.2	65	69	24	206
b1.情報が簡単に検索可能	139	18.8	40	23	11	65
b2.情報がどこにあるか分からない	317	42.8	67	47	23	180
c1.最新の情報がある	56	7.6	11	13	4	28
c2.最新の情報がない	288	38.9	66	38	18	166
d1.問合せへの回答が迅速	22	3.0	3	5	4	10
d2.問合せへの回答が遅い	199	26.9	35	19	10	135
d3.問合せ窓口がない	219	29.6	51	36	14	118
e1.意見を投稿する仕組みがある	99	13.4	19	15	4	61
e2.意見を投稿する仕組みがない	196	26.5	59	28	11	98
f1.市民交流の工夫がある	55	7.4	9	7	6	33
f2.市民交流の工夫がない	375	50.7	88	61	20	206

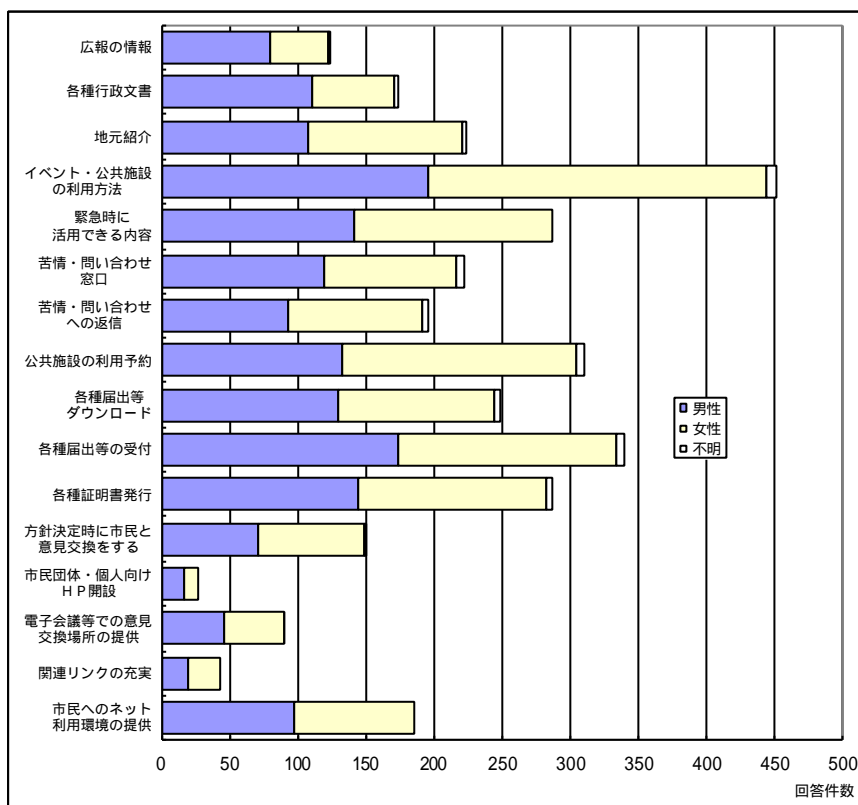


自治体ホームページのイメージについては、自治体ホームページの利用経験に依らず、「市民同士が交流するための工夫に乏しい」(375件：回答者全体の50.7%)、「自分が必要とする情報が掲載されていないことが多い」(364件：49.2%)、「情報がどこに掲載されているのか分からない」(317件：42.8%)、「更新頻度が低く、掲載情報が古くて役に立たないことが多い」(288件：38.9%)といった厳しい指摘が上位を占めた。

今回のアンケート結果を見る限り、「ネット広報誌(更新頻度の低い概要情報の、自治体から市民への片方向の提供媒体)」と位置づけられているものが圧倒的に多い現在の自治体ホームページは、市民にとっては、もはや魅力のないものになっていると考えられる。

(3) あなたは、自治体のインターネット・サービスとして何を期待していますか？ 該当するものを最大5つまで選択してください。(複数選択式)

インターネット・サービス	件数	割合(%) [件数/ 回答者数]	性別による内訳 (件数)		
			男性	女性	不明
a. 広報の情報	123	16.6	80	42	1
b. 各種行政文書	173	23.4	110	61	2
c. 地元紹介	223	30.1	108	112	3
d. イベント・公共施設の利用方法	452	61.1	196	248	8
e. 緊急時に活用できる内容	286	38.6	141	145	
f. 苦情・問合せ窓口	222	30.0	119	97	6
g. 苦情・問合せへの返信	196	26.5	93	98	5
h. 公共施設の利用予約	310	41.9	133	171	6
i. 各種届出等ダウンロード	248	33.5	129	115	4
j. 各種届出等の受付	340	45.9	173	161	6
k. 各種証明書発行	287	38.8	144	138	5
l. 方針決定時に市民と意見交換をする	150	20.3	71	77	2
m. 市民団体・個人向けHP開設	26	3.5	16	10	
n. 電子会議等での意見交換場所の提供	90	12.2	46	43	1
o. 関連リンクの充実	43	5.8	19	24	
p. 市民へのネット利用環境の提供	186	25.1	97	89	

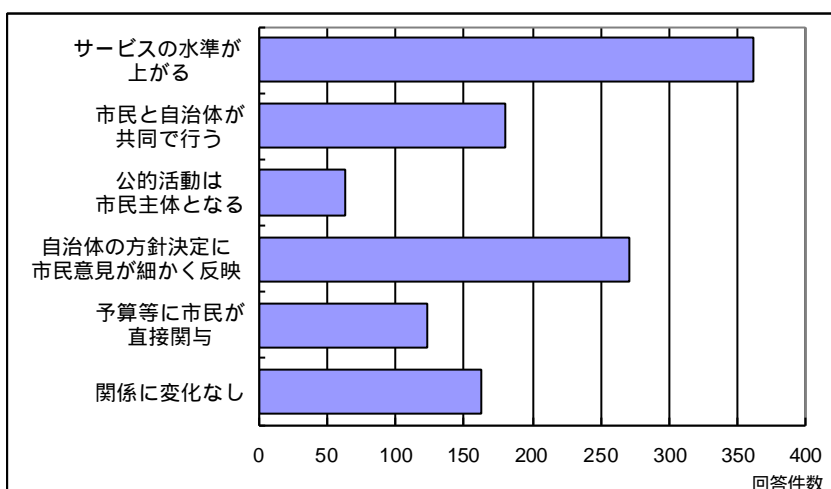


自治体のインターネットサービスに期待することについては、「行事やイベント、公共施設の利用方法、助成制度などの案内を充実する」(452件：回答者全体の61.1%)が最も多く、以下「各種届出・申請を受け付ける」(340件：45.9%)「公共施設の利用予約を受け付ける」(310件：41.9%)「各種証明書を発行する」(287件：38.8%)「防災情報、保健情報(防疫、緊急医)など緊急時に活用できる情報を提供する」(286件：38.6%)の順となった。

今回のアンケート結果を見る限り、市民は自治体に対して、インターネットを通じて各種行政サービスをもっと利用しやすいようにする(行事やイベント、公共施設の利用方法、助成方法などに関する情報の提供、および届出や施設の利用予約、証明書の発行など)すなわち「窓口サービス」へのインターネット活用を要望していることがうかがえる。

(4) あなたは、市民や自治体のインターネット利用が進むことにより、市民と自治体の関係はどのように変化していくと思いますか？ 該当するものを最大2つまで選択してください。(複数選択式)

市民と自治体の関係	件数	割合(%) [件数/ 回答者数]
a.サービスの水準が上がる	362	48.9
b.市民と自治体が共同で行う	180	24.3
c.公的活動は市民主体となる	63	8.5
d.自治体の方針決定に市民意見が細かく反映	271	36.6
e.予算等に市民が直接関与	123	16.6
f.関係に変化なし	163	22.0



自治体のインターネット活用が進むにつれて、市民と自治体との関係がどのように変化していくかについては、「自治体が市民に提供する公共サービスがよりきめ細かくなり、サービス水準が向上していく」(362件：回答者全体の48.9%)

が最も多く、以下「自治体の様々な方針の決定に、市民の意見が細かく反映されるようになる」(271件：36.6%)と続いた。

今回のアンケート結果を見る限り、市民は自治体に対して、「窓口サービスへのインターネット活用による、公共サービス水準の向上」のほかに、「市民意見収集へのインターネット活用による、自治行政への市民意見の反映」を期待していることがうかがえる。

以上