

DXに関する町民意識調査報告書

令和7年6月6日 大樹町DX推進本部タスクフォース

目次

1. 背景／目的

2. 調査概要

1. 背景／目的

■背景

町では、ICT（情報通信技術）を活用した行政サービスの向上を目指し、DX（デジタルトランスフォーメーション）を推進しています

➡ 町民のICTやDXについての理解度や、ICTを活用したサービスの利用状況の把握が欠かせない

■目的

- ・全町民を対象に、ITリテラシー（情報やメディアを使う習慣）やDXに関する意識、意向を調査する
- ・結果をEBPMのデータとして活用する

※ EBPM：エビデンス（証拠）・事実に基づく政策形成・施策実行

調査結果をもとに、町民向けサービスに関する施策を検討



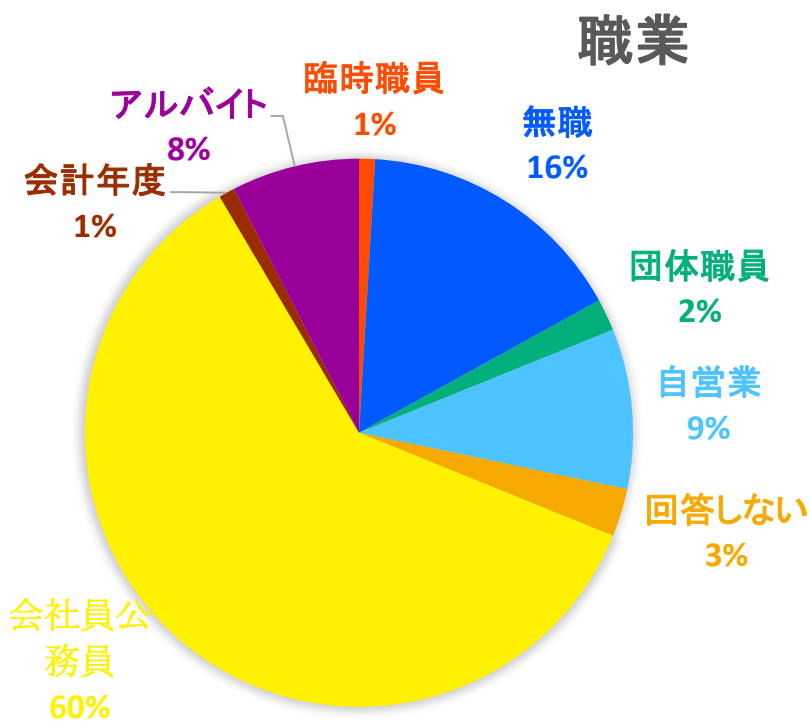
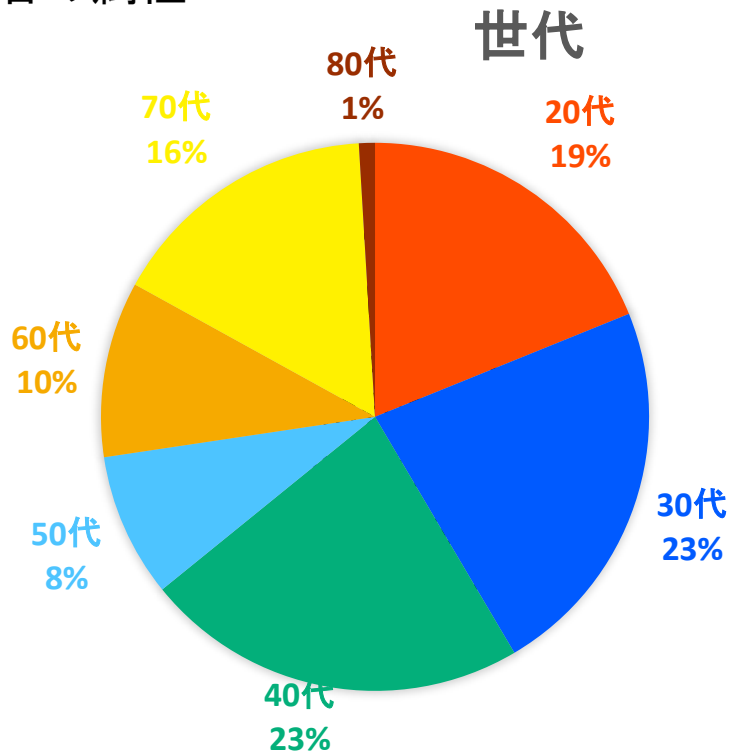
ICTを活用した効率的な町民向けサービスの向上に貢献

2. 調査概要

調査期間
令和7年2月25日～3月20日(24日間)

調査対象・回答状況
調査対象:大樹町住民
回答率 :**2%**(106/5,253名)

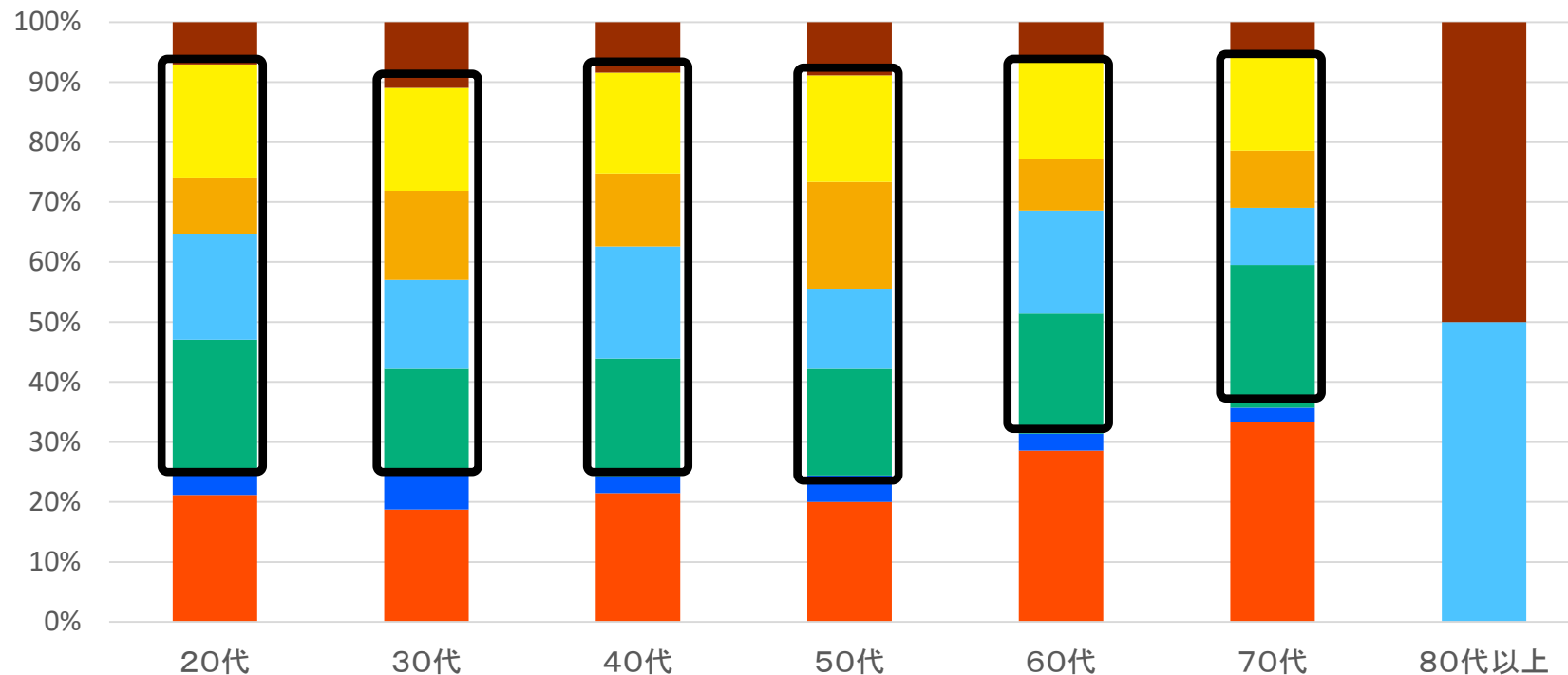
回答者の属性



居住地
町外2人
町内104人

2. 調査概要

世代別 インターネットの用途



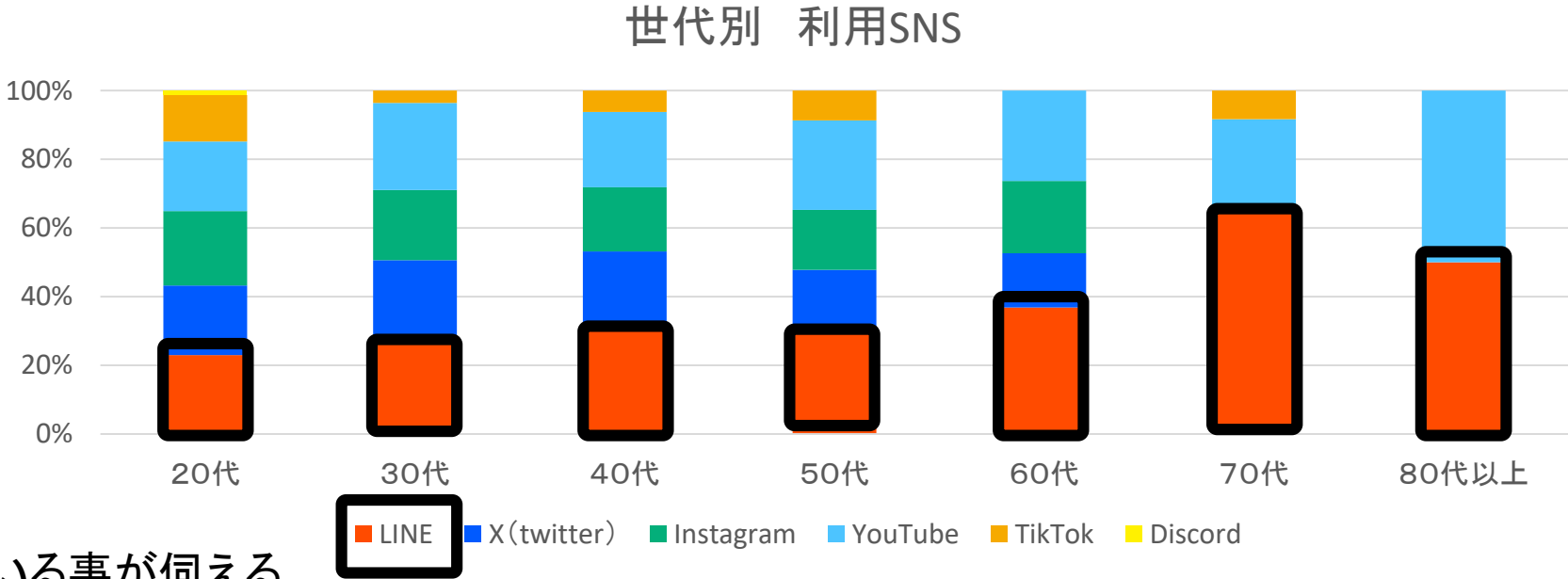
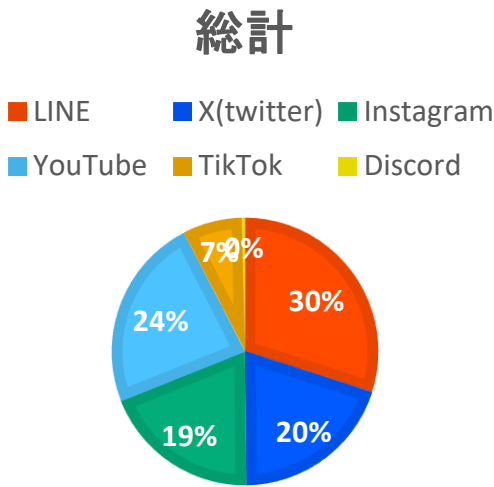
各世代で満遍なく普及・利用が見える。SNSやオンラインショップ利用も比例する傾向にあり、キャッシュレス、オンライン決済等、スマホ完結型の生活様式は伺える結果と考察。

- テレワーク・ウェブ会議等仕事での活用
- オンラインショップ
- 金融機関との取引(ネットバンキング、オンライン証券等)
- 無料通話
- SNS (X、LINE、TikTok、facebook等)
- ホームページやブログの開設・更新、動画投稿
- 情報検索

2. 調査概要

世代別 利用SNS

	情報検索	ホームページやブログの開設・更新、動画投稿	SNS（X、LINE、TikTok、facebook等）	無料通話	金融機関との取引（ネットバンキング、オンライン証券等）	オンラインショップ	テレワーク・ウェブ会議等仕事での活用
20代	18	3	19	15	8	16	6
30代	24	8	22	19	19	22	14
40代	23	3	21	20	13	18	9
50代	9	2	8	6	8	8	4
60代	10	1	7	6	3	6	2
70代	14	1	10	4	4	7	2
80代以上	1	-	-	1	-	1	-
総計	99	18	87	71	55	78	37



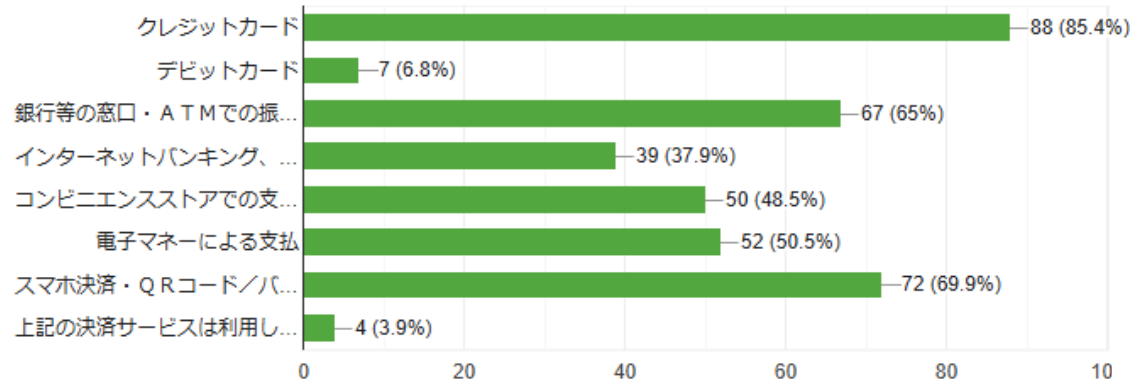
どの世代においても、LINEは定着している事が伺える

2. 調査概要

各種税金、手数料における支払い方法について

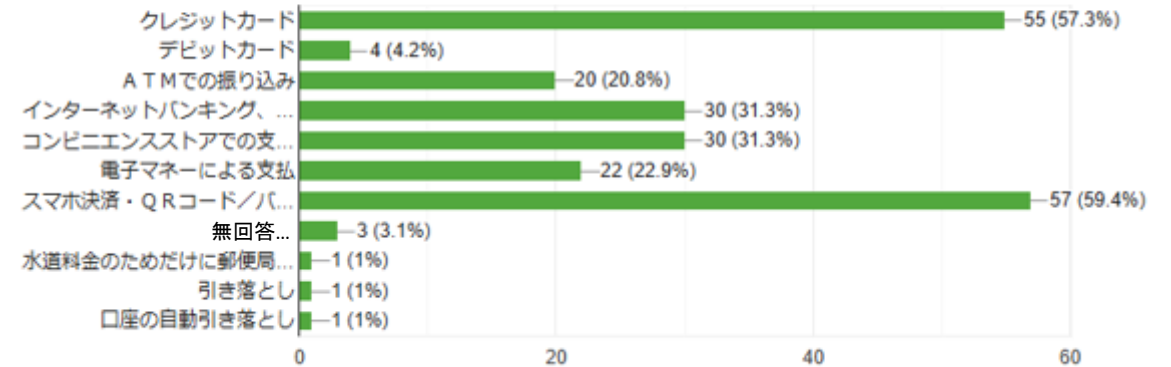
問 4 - 1 税金や手数料に限らず、あなたが現在利用している決済サービスは以下にありますか（あてはまるもの全て）

103 件の回答



問 4 - 2 大樹町の税や手数料などの公金の支払いで現在利用している、または今後できるようにしてほしい、利用できたら便利な決済サービスはどれですか（あてはまるものを全て）

96 件の回答



eLTAX(地方税を申告申請納税するシステム)の普及により、現時点でもクレジットカード決済等のキャッシュレス化は進んでいる。

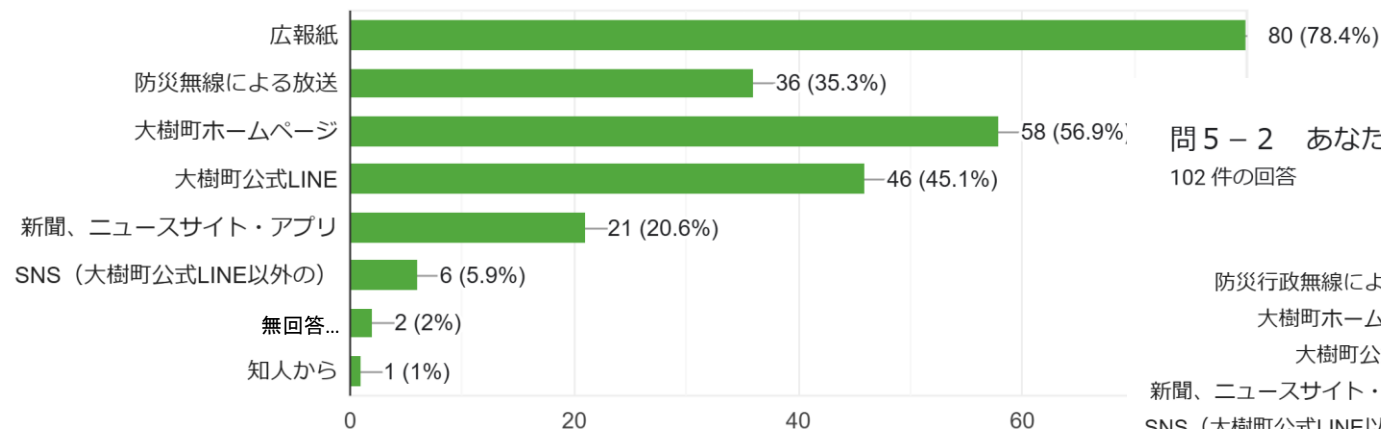
一方で、今後に対しては、スマホ決済・QR決済とより簡素化を求める傾向がうかがえる。

スマホ、QR決済は、クレジットカード不保持の方の利用、支払い履歴の確認等、利用者においてもメリットは多い。

2. 調査概要 町の情報

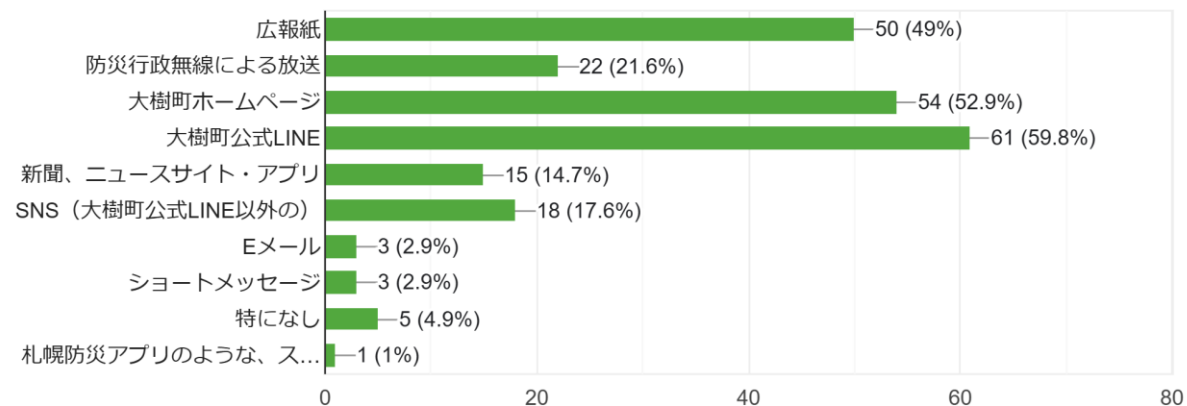
問 5 - 1 あなたは現在、大樹町の行政情報を主にどのような手段で入手していますか（3つまで）

102 件の回答



問 5 - 2 あなたは今後、大樹町の行政情報を主にどのような手段で入手したいと思いますか（3つまで）

102 件の回答

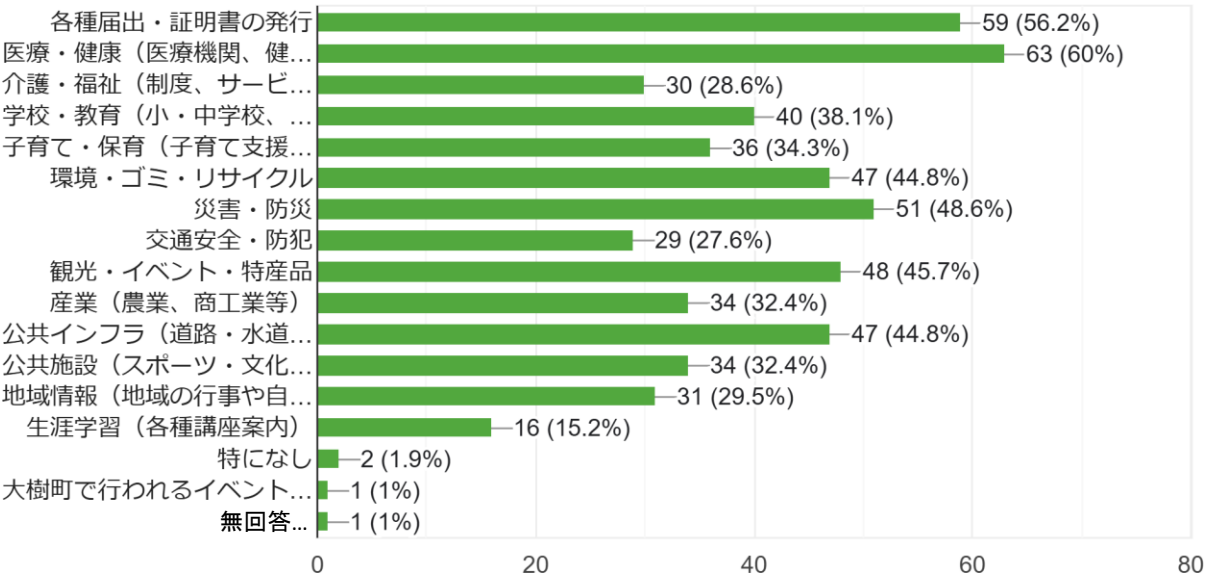


紙や防災無線といった従来の手法は減る一方で、デジタル機器を利用した取得を望む傾向が伺え、この設問においても、LINEやSNSと言った生活に浸透しているツールを望む傾向がある。住民の属性を設定して情報を届けられる「セグメント配信機能」等を利用し、不要な情報が届かなくするなど、LINE公式アカウントをブロックされてしまう懸念を払拭する検討とセットで取り組む事で、住民の満足どなど向上すると思料。

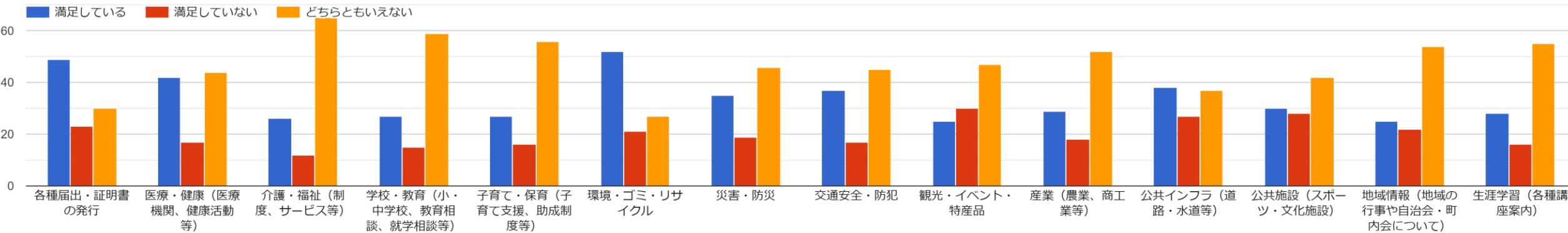
2. 調査概要 行政分野

問 6 - 1 あなたにとって次の行政分野のうち重要なものはどれですか（あてはまるもの全て）

105 件の回答



問 6 - 2 次の行政分野に関する町からの情報提供についてどのように感じていますか（それぞれ1つだけ）



2. 調査概要

行政分野

中立的な、『どちらともいえない』が、多い状況については回答者の年齢や属性から、

- ・質問内容について十分な知識や情報がなく、判断を下せない。
- ・質問内容に対する関心が薄く、どちらでも良いと思っている。

と言った状況と推測する。

各種届出・証明書の発行

	どちらともいえない	満足していない	満足している	無回答	総計
20代	5	2	12	1	20
30代	7	6	10	1	24
40代	3	9	12		24
50代	2	1	6		9
60代	4	3	4		11
70代	9	2	5	1	17
80代以上			1		1
総計	30	23	50	3	106

介護・福祉（制度、サービス等）

	どちらともいえない	満足していない	満足している	無回答	総計
20代	9	2	9		20
30代	13	4	6	1	24
40代	7	9	8		24
50代	3	2	4		9
60代	5	2	4		11
70代	11	1	4	1	17
80代以上			1		1
総計	48	20	36	2	106

医療・健康（医療機関、健康活動等）

	どちらともいえない	満足していない	満足している	無回答	総計
20代	6	3	11		20
30代	10	6	7	1	24
40代	6	8	10		24
50代	1	1	7		9
60代	6	2	3		11
70代	9	2	5	1	17
80代以上			1		1
総計	38	22	44	2	106

学校・教育（小・中学校、教育相談、就学相談等）

	どちらともいえない	満足していない	満足している	無回答	総計
20代	7	2	11		20
30代	15	3	5	1	24
40代	11	7	6		24
50代	4	3	2		9
60代	9	1	1		11
70代	13		1	3	17
80代以上			1		1
総計	59	16	27	4	106

2. 調査概要

子育て・保育（子育て支援、助成制度等）

	どちらともいえない	満足していない	満足している	無回答	総計
20代	11		8	1	20
30代	12	6	5	1	24
40代	12	7	5		24
50代	4	3	2		9
60代	7	1	3		11
70代	10		3	4	17
80代以上			1		1
総計	56	17	27	6	106

災害・防災

	どちらともいえない	満足していない	満足している	無回答	総計
20代	8	1	10	1	20
30代	8	5	10	1	24
40代	12	5	7		24
50代	4	1	4		9
60代	6	3	2		11
70代	8	4	2	3	17
80代以上			1		1
総計	46	19	36	5	106

環境・ゴミ・リサイクル

	どちらともいえない	満足していない	満足している	無回答	総計
20代	4	2	13	1	20
30代	5	7	11	1	24
40代	7	5	12		24
50代	3		6		9
60代	2	5	4		11
70代	6	2	6	3	17
80代以上			1		1
総計	27	21	53	5	106

交通安全・防犯

	どちらともいえない	満足していない	満足している	無回答	総計
20代	6	2	11	1	20
30代	11	3	9	1	24
40代	10	7	7		24
50代	5	1	3		9
60代	5	2	3	1	11
70代	8	3	3	3	17
80代以上			1		1
総計	45	18	37	6	106

2. 調査概要

観光・イベント・特産品

	どちらともいえない	満足していない	満足している	無回答	総計
20代	8	2	9	1	20
30代	9	8	6	1	24
40代	10	9	5		24
50代	4	3	2		9
60代	5	5	1		11
70代	12	3	1	1	17
80代以上			1		1
総計	48	30	25	3	106

公共インフラ（道路・水道等）

	どちらともいえない	満足していない	満足している	無回答	総計
20代	6	3	10	1	20
30代	11	6	6	1	24
40代	8	7	9		24
50代	2	2	5		9
60代	5	5	1		11
70代	5	4	7	1	17
80代以上			1		1
総計	37	27	39	3	106

産業（農業、商工業等）

	どちらともいえない	満足していない	満足している	無回答	総計
20代	7	2	10	1	20
30代	15	4	4	1	24
40代	9	7	8		24
50代	4	2	3		9
60代	6	2	2	1	11
70代	11	1	2	3	17
80代以上			1		1
総計	52	18	30	6	106

公共施設（スポーツ・文化施設）

	どちらともいえない	満足していない	満足している	無回答	総計
20代	5	6	8	1	20
30代	12	4	7	1	24
40代	9	9	6		24
50代	3	3	3		9
60代	5	4	2		11
70代	8	2	4	3	17
80代以上			1		1
総計	42	28	31	5	106

2. 調査概要

地域情報（地域の行事や自治会・町内会について）

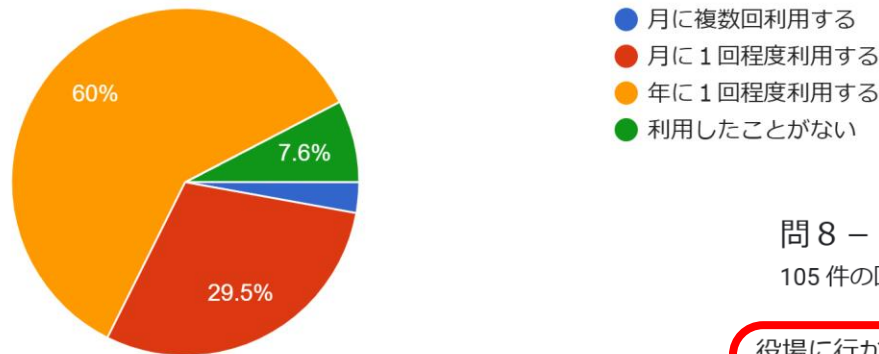
	どちらともいえない	満足していない	満足している	無回答	総計
20代	7	3	9	1	20
30代	14	3	6	1	24
40代	12	9	3		24
50代	5	1	3		9
60代	5	3	3		11
70代	11	3	1	2	17
80代以上			1		1
総計	54	22	26	4	106

生涯学習（各種講座案内）

	どちらともいえない	満足していない	満足している	無回答	総計
20代	8	2	9	1	20
30代	14	5	4	1	24
40代	15	5	4		24
50代	6		3		9
60代	6	2	3		11
70代	7	2	4	4	17
80代以上			1		1
総計	56	16	28	6	106

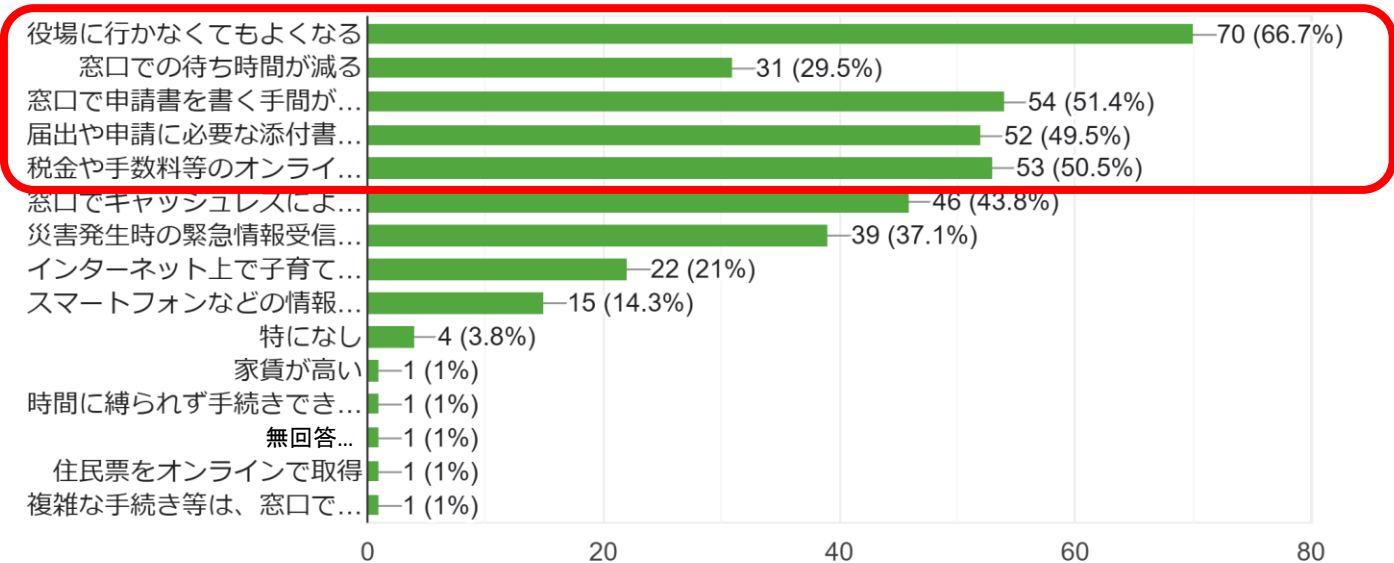
2. 調査概要

問 7 - 1 役場総合窓口（役場本庁舎1階）の利用状況についてお答えください
105 件の回答



来庁時の手間を削減できる効果に期待する結果となった。
特に、窓口に行かないで行政サービスが
傍受できる事を期待する声の大きい事が
わかる。

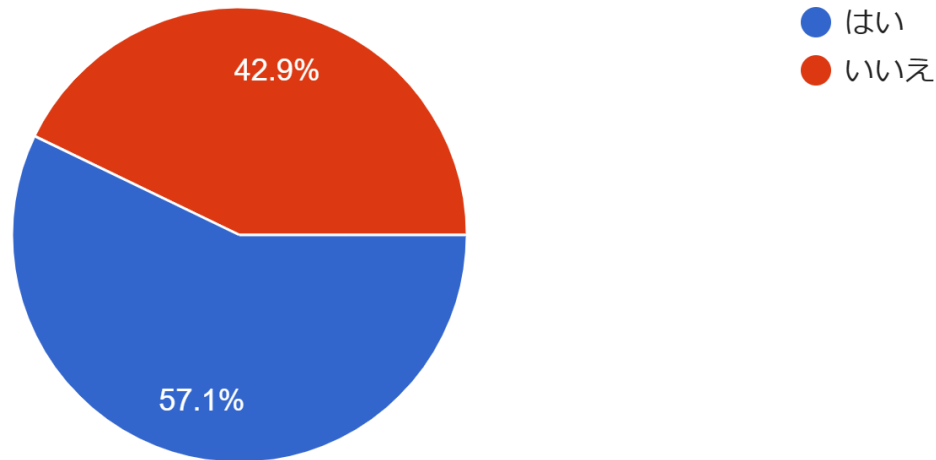
問 8 - 1 今後、大樹町における行政サービス、行政手続きに期待することは何かありますか。
105 件の回答



2. 調査概要

問9－1 大樹町公式LINEに登録していますか

105件の回答



公式LINEの存在が知られていない事が伺える。
SNSや広報紙へのQRコードの掲載など、登録しやすい
周知などを積極的に行う必要がある。
情報伝達の迅速化と効率化や、セグメント配信等を利用し
た情報の町民の属性に応じた最適化にも寄与できるため、
積極的な利用促進が理想。

登録していない理由は下記の通り

- 知らなかった
- あることを知らなかった
- そもそも知りませんでした
- 存在を知らない
- LINEは通知がうざいので大樹公式アカウントはXにて活動してほしい。
- 必要性(登録による利便性)を感じてないから。
- 知らなかった
- 特になし
- 存在を知らなかった。
- 存在を知らなかった
- 必要性がないから。他の媒体でカバーできているため
- 存在を知らなかったから
- 登録方法が解らない
- どのようにライン設定の方法が分からない
- 今のところ必要性を感じていない
- LINEがあることを知らなかった
- ラインを使いたくない
- 公式LINE自体を存じて無かっただけで、直ぐに登録する予定

2. 調査概要

問9－2. 公式LINEで今後できたら便利な事や、期待する事を自由に記載してください。

窓口サービスに関する事

リアルタイムの除雪状況
申請各種
要望聞いて欲しい
質問をしたらAIが回答を自動返信。（今ヒットするワードが少ないのか、答えられないと出ることが多いため）
ゴミ出しカレンダー（いつ出せる、出せないなどの情報付き）
保健に関する情報
アンケートを行うことで、町民の声を聞いてほしい。また、行政活動に活かしてほしい。
町への要望コメント、目安箱
質問、分からない事を聞ける
1 各種申請等がLINEできると良い 2 コミュニティーが作れると良い
各種申請手続きが来ると良い
町内のイベント情報の確認や書類の交付申請等今アナログで行っていること全て
書類申請
大樹町での手続き関係などを、公式LINEで質問できたら良い
子育てに関する情報の発信、町への意見箱、町のアンケート等もっと行ってもいいと思う

広報に関する事

町内会・自治会の案内もLINEを作ってリンクを貼れるとよい。ペーパーレスからも広報紙の配布が無くなればよいと思う。
町主催ではない、漁協の即売会やそば祭り、真冬の感謝祭などのイベント情報も発信してもらえるとありがたい
毎日鳴るあの放送やめてほしいです。今の時代に、合っていない。結局聞かずイベントがわからない。全てラインに変更してほしい。
各種お知らせの充実
町内のイベント情報の確認や書類の交付申請等今アナログで行っていること全て

防災に関する事

また、道路状況や除雪情報、火災があればラインの通知OFFにしてるので、昼夜とわず送って欲しい。
防災
日々の防災無線放送の内容をLINEあるいは他のSNS等で知りたい人が確認できるシステムを構築してほしい(不在時に確認できない)
各種お知らせの充実
火災、地震、警報、注意報など災害すべての情報の提供がすぐにお知らせされること
気象、災害情報がリアルに確認したい
町内放送がLINEで送られてくると便利 テレビ局のニュースもLINEで送られて直ぐに情報がわかります
町内放送が無線だと家に居ないと聴けません 外出先でもLINEであれば 便利だと思います

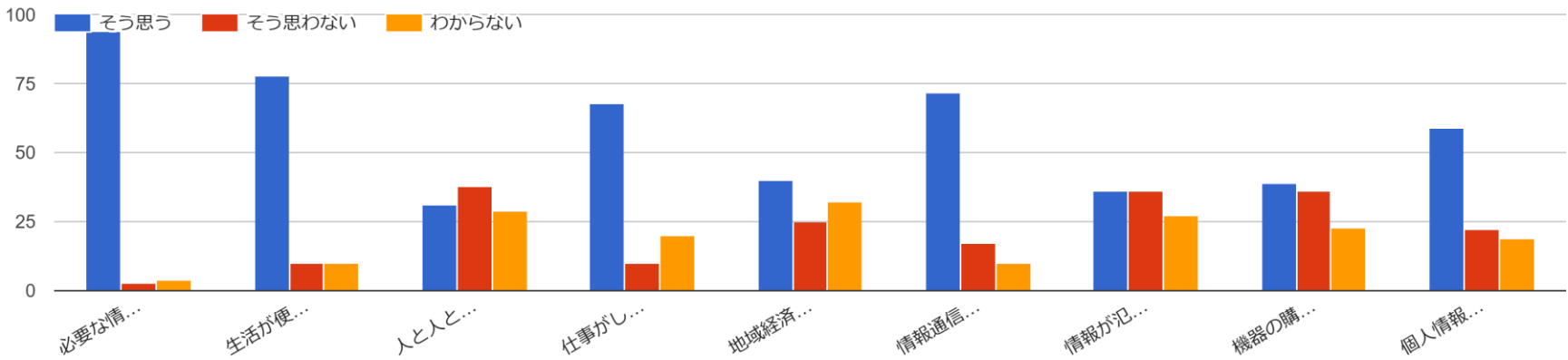
その他

このアンケートもありますが、いろいろな情報や町HPへのアクセスができ、今でも十分満足しています。
現在程度の働きで良いです。
今の内容で大丈夫です。
町長への手紙
町の出来事、町長の 1 日、議会
なし
町内の飲食店が今日営業しているかボタン操作で簡単に調べられるなど

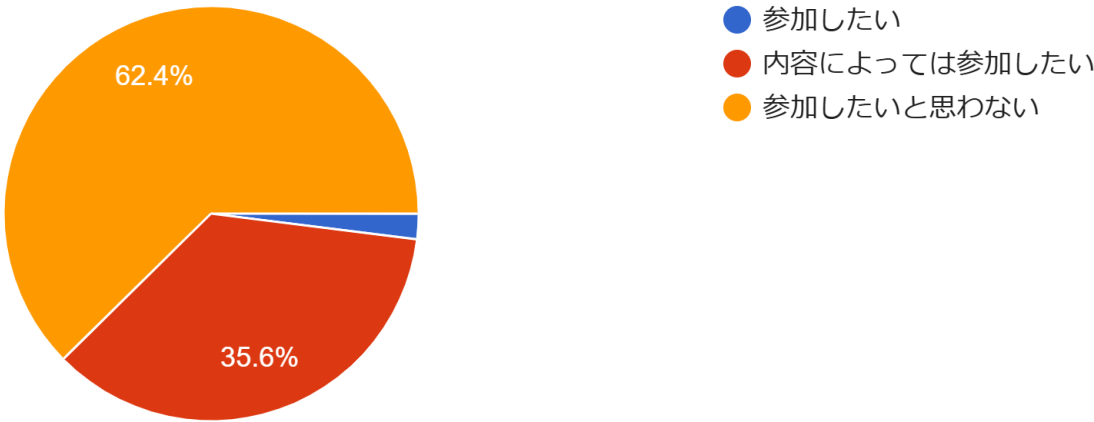
アンケート結果をカテゴリー別に分けると、「窓口サービスに関する事」「防災に関する事」「広報に関する事」「その他」の4つに分けられた。結果から町民それぞれが、町の情報を得られる状態にしたい事が伺える。

2. 調査概要

問 1 0 – 1 あなたは、デジタル化が進展することによって生じる影響について、どのようにお考えですか（それぞれ1つだけ）



問 1 1 – 1 町が主催するパソコンやスマートフ...器の勉強会などがあれば参加したいと思いますか
101 件の回答



2. 調査概要

問11-2. どのような内容であれば、勉強会に参加したいですか。

基本的なもの

PCおよびスマホの操作講習やなど。
親と一緒に勉強会
SNSの活用
ネット、スマホ利用を円滑に利用出来る勉強会に参加したい。
初歩的なことから

スキルアップ講座

Excel、Word等の習得
個々の状況やスキルに応じた個別指導
動画編集等の勉強会
仕事でも役立ちそうな内容であれば。
高齢者向けの機器の使い方だけでなく、20～40代向けのスキルアップ講座や、在宅ワークへの転職等、就職に使えるような技術・知識を得るための講習会
デジタルスキルアップの為
オフィスソフト（Word・Excel・パワーポイント・その他）

AI的なもの

Chat GTP 等、リテラシーに応じた内容であれば
ai活用術
人口知能の活用

その他

使用法というよりも、新しい情報などを知りたい。
セキュリティ等
町内会 公式LINEの作り方や活用方法
執拗に応じて。
趣味の編纂
自分が知らないようなことなら学びたい
魅力的な内容、参加に対する褒賞のある勉強会
自分が興味ある事
税申告

基本的なスマホやPCの使い方、スキルアップ講座、AI、その他の4分類にカテゴリ分けをした。
仕事でも役に立ちそうなスキルアップ講座に関心が高いことが分かった。

2. 調査概要

問12-1. 大樹町が取り組むデジタル化について

満足しているご意見

地域の情報が、いつでも、取り入れやすくなった！

人との触れ合いが一番大事です、機械は早く便利です！ このところを気を付けて進めてください。

時代にあっている、暮らしやすいと思います。

満足していないご意見

ネット、電子決済化の拡大を更に望みます

とにかく水道料金引き落としのネットバンク(ゆうちょ以外の洗濯)対応だけ進めてほしい。

デジタル化も良いですが、もっと町民の叫びを聞いて欲しいです。ロケットばかりでなく、町民の叫びを聞いて欲しいです。

郵送料金や時間のロス、ガソリンの高騰などを鑑みると デジタル化の取り組みは進めるべき ！

防災行政無線の内容はテキストでいつでも参照できるようにするべき。（SNS等）

情報の分かりやすさ。

2. 調査概要

問12-2. 大樹町が取り組むデジタル化について

満足していないご意見

デジタル化が進むと高齢者が対応できないなどの意見もあると思うが思い切ってどんどんデジタル化を進めてほしいです。

高齢者ばかりに目を向け過ぎると発展していかないと思います。

インターステラテクノロジズなどとても忙しい企業で働きつつ単身の方などが、忙しすぎて役場に来れず必要手続きができないことが多いと聞きました。時間や場所に縛られず手続きできることが理想だと思いました。

また、役場と働く身としては、役場内の書類管理が全て紙なので、書類を紙でもらわなきゃいけないor紙で提出しなきゃいけないのが大変です。協議会の案内等も未だに書類が郵送されます。書類の中には他人の個人情報を書いたものなどが送られてきて、取り扱いも手間ですし、処分に困るので、全てオンラインで完結してもらいたいです。

スマホやタブレットの未活用世代への普及が鍵となるので、利用特典な助成などを行ってはどうか

2. 調査概要

問12-3. 大樹町が取り組むデジタル化について

満足していないご意見

防災無線でしか流れないお悔やみ情報などは、タイミングが合わず聞けないことが多いが迅速に知りたいため、防災無線の流れるタイミングでメールやLINE、ショートメッセージ等で配信していただけると大変ありがたいです。

公式LINEだと毎日流れてくるのは嫌な人もいたりセキュリティの問題もあると思いますし、プライバシーの観点からHP掲載は難しいと思いますが、メールやショートメッセージ等でご検討いただきたいです。プライバシーの問題を指摘する人はいるかもしれませんが、利便性を優先する希望者だけのサービスにすれば、個人情報を提供したくない人は登録しなければ良いだけなので、両立は可能と思います。LGWANに対応しているジチタイSMSなどのサービスを使えば、防災無線の配信以外の用途にも活用できる可能性があるかと思います。

コンビニでの証明書発行には早く対応してほしい

中国に数年赴任していましたが、地方によっても異なりますが殆どの行政をオンラインで行う事ができ、公共料金もスマホ決済が普通です。コロナ下かつ外国人でもほぼ役場に行く必要が無く非常に楽でした。ただ一方で年寄りにはスマホからのアクセスに難儀していたのも事実です。しかし時代の流れの中ではそういった側面が出てくるのは仕方ない気もします。

選択肢を増やしてもっと便利になってほしいです。母子手帳もデジタルにするとか、他の地域より遅れてて残念。デジタルは慣れれば使いやすいのでどんどん変わって欲しい！

2. 調査概要

問12-4. 大樹町が取り組むデジタル化について

満足していないご意見

機器の取り扱い説明会の頻回開催

役場や、病院でマイナンバーカードの使い方に困っている人がいても、スタッフが見て見ぬふりをしている、という声をよく聞きます。高齢者も多いので、スタッフが率先して高齢者にも教えてあげることで、デジタルに強い人と強くない人の格差が縮まっていくのではと思います。また、DX化は停電やサーバーダウンしたときに使えなくなるので、非常時の対策も行っていかなければいけないと思います。

宇宙産業で最先端を行っているので推進して、若年層特に小学生などに大樹がすごい、関わっていききたいという魅力的なデジタル化事業と高齢者に対するデジタルとアナログの両立を図ってほしい

LINEの活用方法、周知内容が分からないが、広報等もPDFなどで配信すれば経費が掛からずいいのではないかな。若手の住民割合の動向も読めないが年齢差での配布方法を考えるべきである。

都会と差がなくなるようにしてほしい

こういった意見や苦情など聞いてくれる場所をデジタル化して欲しい。

通信回線などの環境を良くしてほしい。

町内のお店は大抵キャッシュレスだが、行政は現金主義で遅れている。

これからは必要な取組だと思うのでがんばって下さい

各種申請や支払いがオンラインでできるようになって欲しい。

セキュリティ(個人データなどの流出)対策をしっかりしていただきたい

各種証明書のコンビニ発行

分野においては有効活用できる可能性はあるが、導入分野を見極める必要がある

住民票や印鑑証明のコンビニ交付

2. 調査概要

問12-5. 大樹町が取り組むデジタル化について

満足していないご意見

国や地方公共団体が率先してDX化に取り込むことは、職員の方々のネットリテラシーやデジタル化への順応が求められます。町をあげてこうした技術の導入や発展を目指していくなかで、所謂デジタルネイティブ層や外部講師などの活用も有効かと思います。町をあげてDX化を推進していくことは町民のリテラシーも上がっていくきっかけになり、町内中小企業にもDX化が波及していくと思います。頑張っていきましょう👊

まずは住民票、印鑑証明をコンビニで発行できるとありがたいです。

パソコンと同程度の情報をスマホでも得たい。無線放送の情報をスマホでも見たい。

高齢者も理解しやすい、利用しやすい説明勉強会を時間が許される限り開いて欲しい。

高齢者DX見守り・各種DX申請・子育てDX
役場窓口の集約一括窓口

高齢者を対象にした講習会を地域に出向いて行う必要がある。ホームページを見てくださいと言っても何かわかってない。QRコードもわからない。有料サイトや詐欺にあうか心配で使わない。

2. 調査概要

満足していないご意見

問12-6. 大樹町が取り組むデジタル化について

1広報誌の廃止 2・防災情報迅速化

各種証明書をマイナンバーカードで取得できるようにしてほしい。他自治体と比較して遅れている。町税、水道代等をクレジットまたは電子マネーで支払えるように改善してほしい。

現在に於いて 高齢者、中高年層、若者は情報の得方が違います
なので高齢者にLINEでとなるとかなり無理だと思います
なので アナログが良い人はアナログで デジタルが良い人はデジタルで
いずれにしても年数が経つと アナログは社会淘汰されなくなります
すべての年齢層に平等にしようとする文化は進みません途上のまま いつまで経ってもアナログ
高齢者が多いから高齢者に合わせるというのも古い考え 先輩の言う事に従うのは儒教的風習 古い儒教的風習はやめた法が良いです
現代の暮らしに合わせデジタル化をするべきだと思います

昨今の社会情勢では、今まで通りの職場、職種、給料では生活に不安。子どもを高校や大学へ行かせてあげる自身もないため、東京の在宅ワークできる企業に転職する方が、同じ時間働いても給料が良い可能性がある。

中途半端に手を出すと、頭のいい業者（皮肉）に金だけ持ってかれて使い道を見いだせないシステムの残骸だけが残ることになるのでお気を付けください。 アナログも案外悪くない。

窓口業務のデジタル化で、町民がいつでも行政書類を手に出せる事は、窓口業務負担の削減にもなり、将来的には、かなりの削減になる。
また、デジタル化によって、災害時などの俊敏な対応が可能となる。