

第4回 市政モニターアンケート

デジタルを活用した暮らしの幸福度アンケート調査

結果報告書

【アンケートの目的】

本市では、2023年7月に「高島市まち・ひと・しごと創生総合戦略」を「高島市デジタル田園都市国家構想総合戦略」に改定し、【デジタルを活用し、安心して暮らせる魅力的な地域をつくる】ことを目指しております。

これまで、転入・転出手続きのオンライン化や、住民票等証明書のコンビニ交付など行政サービスのデジタル化に取り組んでおりますが、今後の行政施策を推進するうえで、住民の皆様方の幅広いご意見をお聞かせいただくため、当該アンケートを実施しました。

【実施期間】

令和7年1月27日（月）から令和7年2月14日（金）まで

【アンケート協力依頼者数】

805人（メールで依頼：504人、文書で依頼：301人）

【回答者数】

490人（ネット回答：346人、郵送回答：144人）

【回答率】

60.9%

【担当課】

政策部 総合戦略課

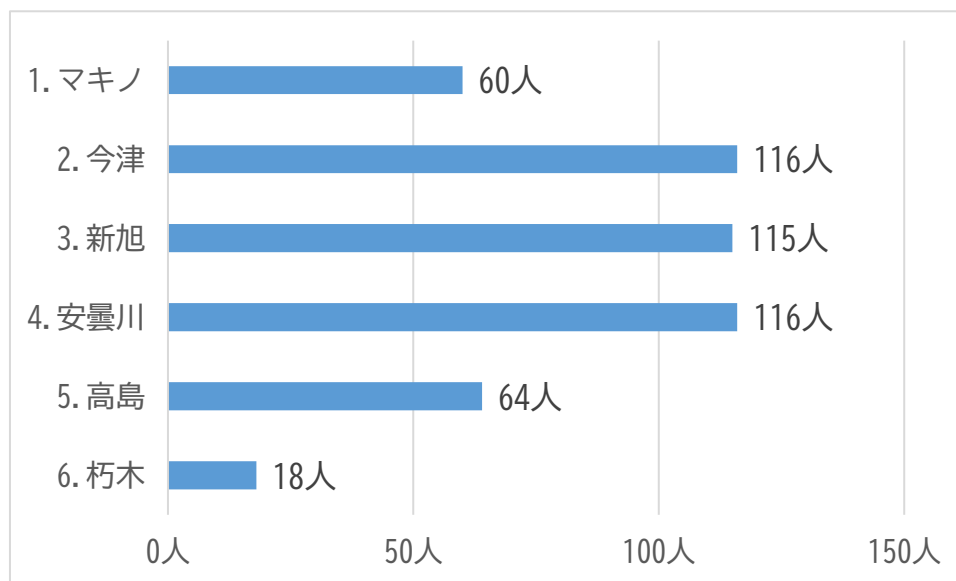
【Q7 自由記述欄について】

誤字脱字等を一部修正しています。

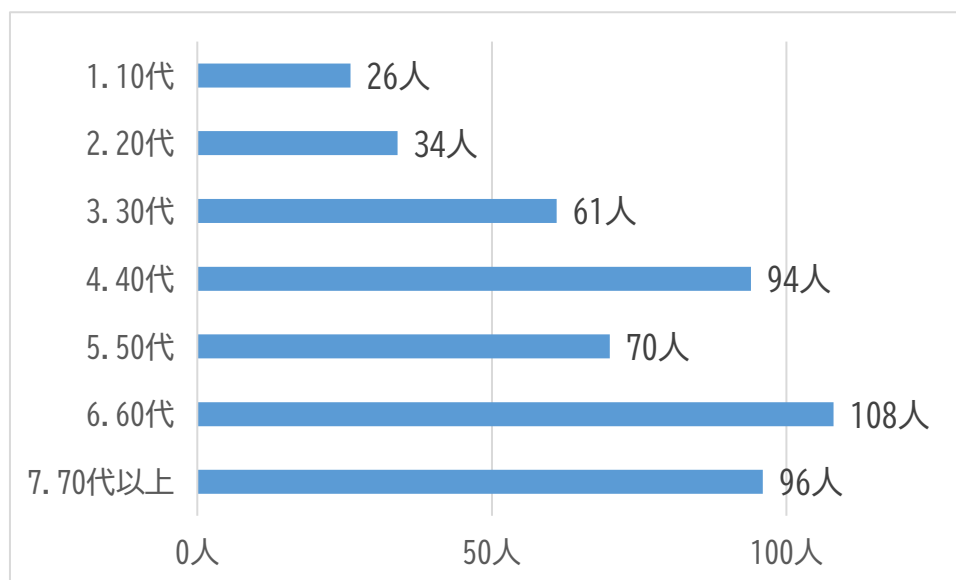
目次

Q1. あなたの居住地を教えてください。	1
Q2. 年齢を教えてください。	1
Q3. 現在、あなたはどの程度幸せですか。	2
Q4. 高島市は、行政サービスのデジタル化が進んでいると思いますか。	3
Q5. 仕事や日常生活の場でデジタルサービスを利用しやすいと思いますか。 . .	4
Q6. デジタルサービスによって生活が便利になっていると感じますか。	5
Q7. 暮らしを豊かにする、または安心して暮らせる魅力的な地域をつくるために 必要なデジタルサービスがあれば記入ください。【任意】	6

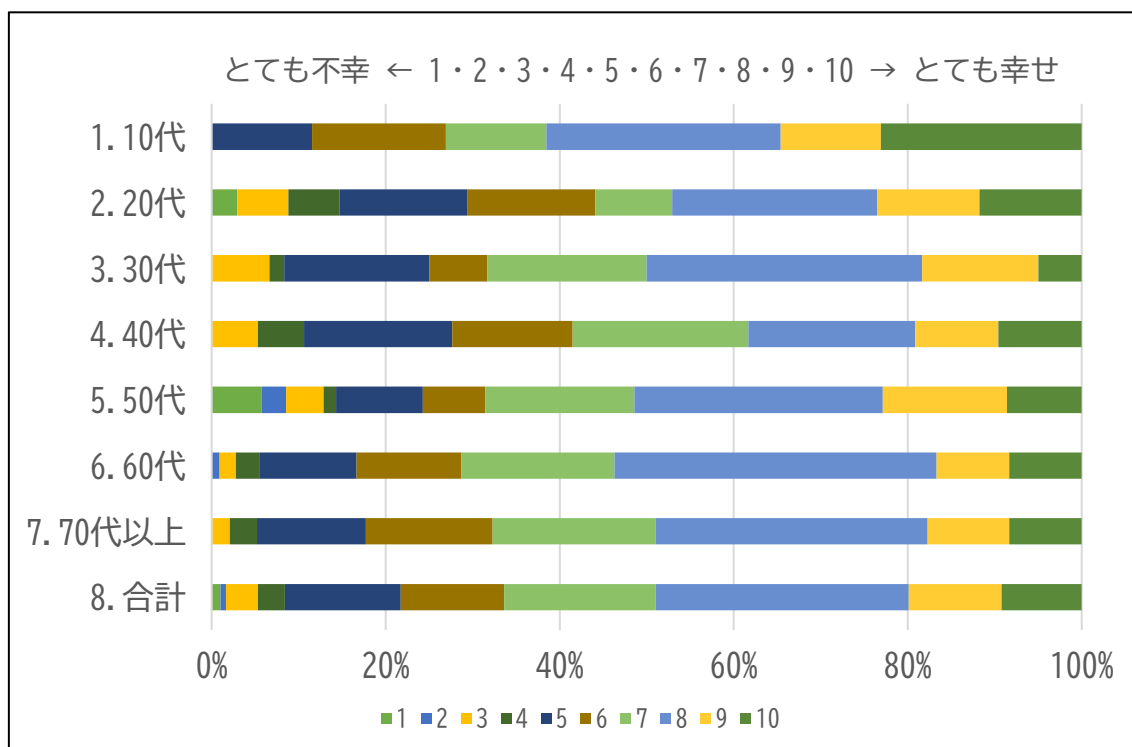
Q1. あなたの居住地を教えてください。



Q2. 年齢を教えてください。

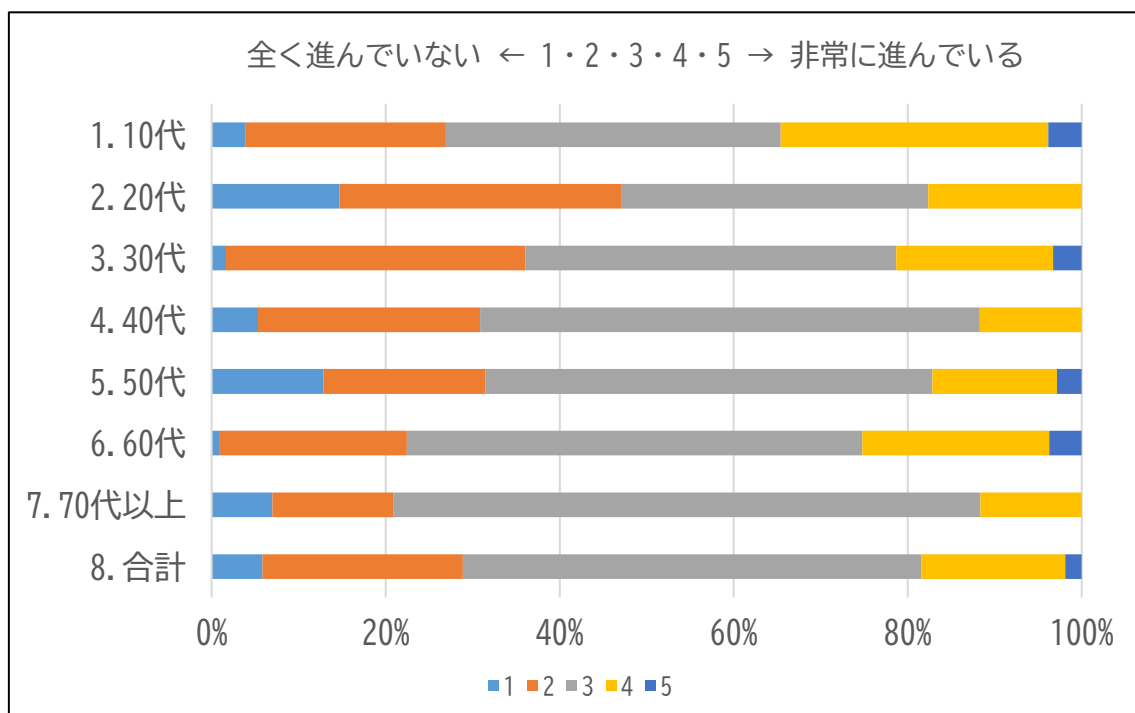


Q3. 現在、あなたはどの程度幸せですか。



年齢	とても不幸 ←					→ とても幸せ				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. 10代					3 11.5%	4 15.4%	3 11.5%	7 26.9%	3 11.5%	6 23.1%
2. 20代	1 2.9%		2 5.9%	2 5.9%	5 14.7%	5 14.7%	3 8.8%	8 23.5%	4 11.8%	4 11.8%
3. 30代			4 6.6%	1 1.6%	10 16.4%	4 6.6%	11 18.0%	19 31.1%	8 13.1%	3 4.9%
4. 40代			5 5.3%	5 5.3%	16 17.0%	13 13.8%	19 20.2%	18 19.1%	9 9.6%	9 9.6%
5. 50代	4 5.7%	2 2.9%	3 4.3%	1 1.4%	7 10.0%	5 7.1%	12 17.1%	20 28.6%	10 14.3%	6 8.6%
6. 60代		1 0.9%	2 1.9%	3 2.8%	12 11.1%	13 12.0%	19 17.6%	40 37.0%	9 8.3%	9 8.3%
7. 70代以上			2 2.1%	3 3.1%	12 12.5%	14 14.6%	18 18.8%	30 31.3%	9 9.4%	8 8.3%
8. 合計	5 1.0%	3 0.6%	18 3.7%	15 3.1%	65 13.3%	58 11.9%	85 17.4%	142 29.1%	52 10.7%	45 9.2%

Q4. 高島市は、行政サービスのデジタル化が進んでいると思いますか。

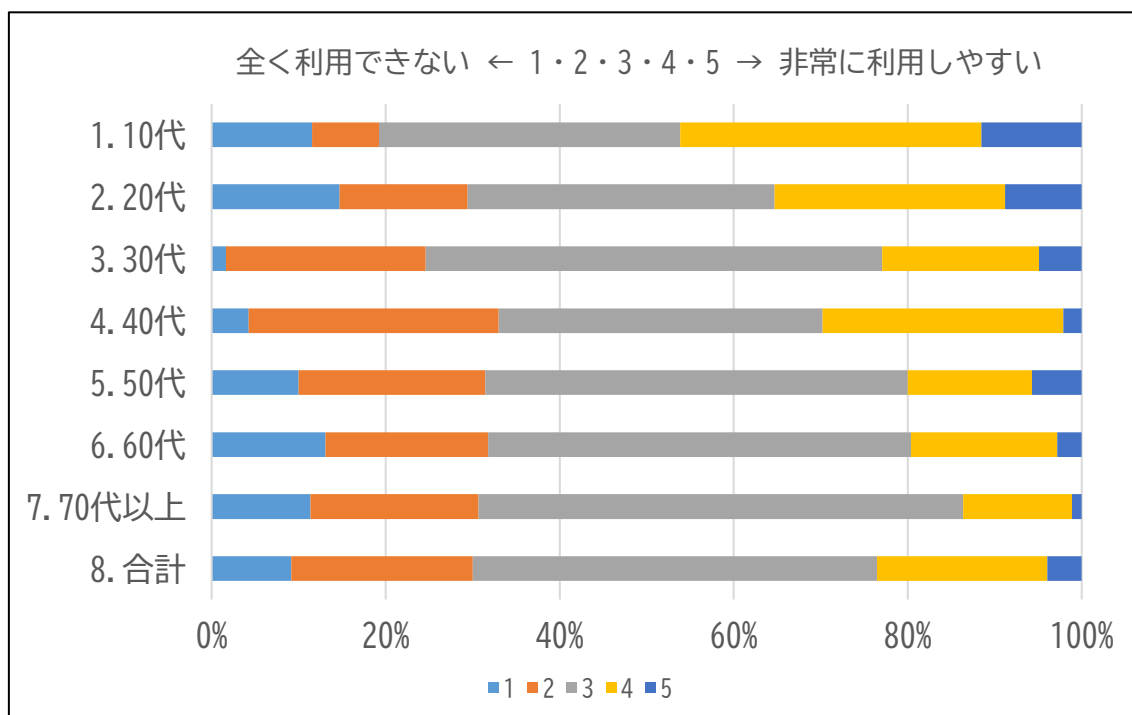


全く進んでいない ←

→ 非常に進んでいる

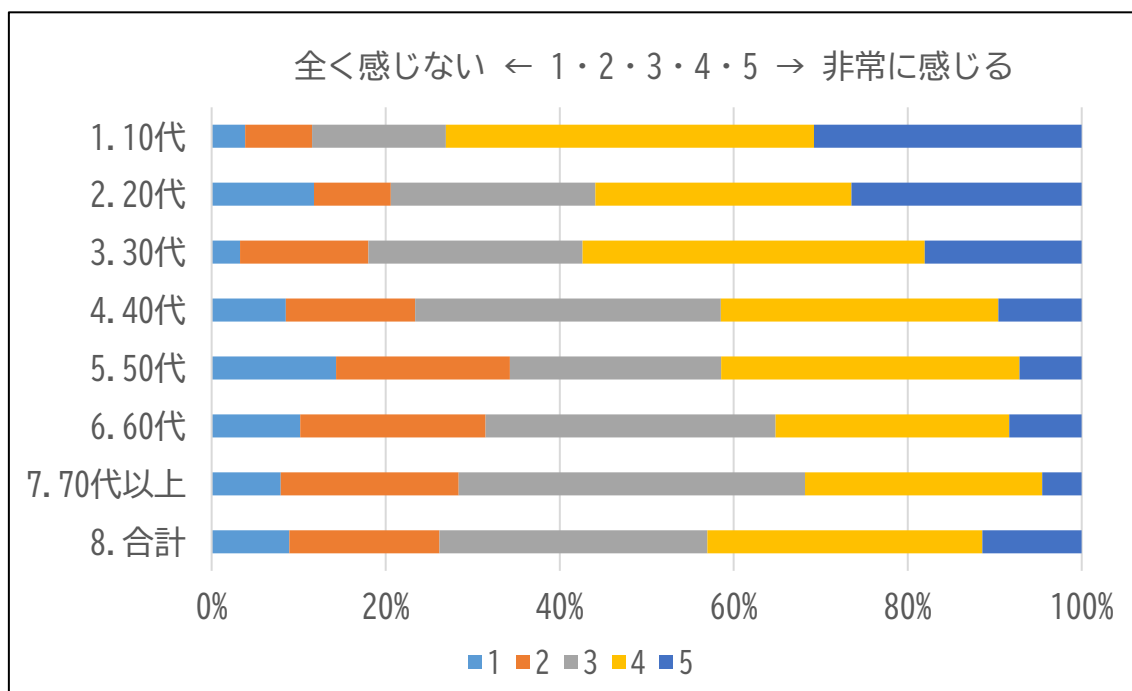
年齢	1	2	3	4	5
1. 10代	1 (3.8%)	6 (23.1%)	10 (38.5%)	8 (30.8%)	1 (3.8%)
2. 20代	5 (14.7%)	11 (32.4%)	12 (35.3%)	6 (17.6%)	
3. 30代	1 (1.6%)	21 (34.4%)	26 (42.6%)	11 (18.0%)	2 (3.3%)
4. 40代	5 (5.3%)	24 (25.5%)	54 (57.4%)	11 (11.7%)	
5. 50代	9 (12.9%)	13 (18.6%)	36 (51.4%)	10 (14.3%)	2 (2.9%)
6. 60代	1 (0.9%)	23 (21.5%)	56 (52.3%)	23 (21.5%)	4 (3.7%)
7. 70代以上	6 (7.0%)	12 (14.0%)	58 (67.4%)	10 (11.6%)	
8. 合計	28 (5.9%)	110 (23.0%)	252 (52.7%)	79 (16.5%)	9 (1.9%)

Q5. 仕事や日常生活の場でデジタルサービスを利用しやすいと感じますか。



年齢	全く利用できない ← → 非常に利用しやすい				
	1	2	3	4	5
1. 10代	3 (11.5%)	2 (7.7%)	9 (34.6%)	9 (34.6%)	3 (11.5%)
2. 20代	5 (14.7%)	5 (14.7%)	12 (35.3%)	9 (26.5%)	3 (8.8%)
3. 30代	1 (1.6%)	14 (23.0%)	32 (52.5%)	11 (18.0%)	3 (4.9%)
4. 40代	4 (4.3%)	27 (28.7%)	35 (37.2%)	26 (27.7%)	2 (2.1%)
5. 50代	7 (10.0%)	15 (21.4%)	34 (48.6%)	10 (14.3%)	4 (5.7%)
6. 60代	14 (13.1%)	20 (18.7%)	52 (48.6%)	18 (16.8%)	3 (2.8%)
7. 70代以上	10 (11.4%)	17 (19.3%)	49 (55.7%)	11 (12.5%)	1 (1.1%)
8. 合計	44 (9.2%)	100 (20.8%)	223 (46.5%)	94 (19.6%)	19 (4.0%)

Q6. デジタルサービスによって生活が便利になっていると感じますか。



年齢	全く感じない ←		→ 非常に感じる		
	1	2	3	4	5
1. 10代	1 (8.0%)	2 (20.5%)	4 (39.8%)	11 (27.3%)	8 (4.5%)
2. 20代	4 (10.2%)	3 (21.3%)	8 (33.3%)	10 (26.9%)	9 (8.3%)
3. 30代	2 (14.3%)	9 (20.0%)	15 (24.3%)	24 (34.3%)	11 (7.1%)
4. 40代	8 (8.5%)	14 (14.9%)	33 (35.1%)	30 (31.9%)	9 (9.6%)
5. 50代	10 (3.3%)	14 (14.8%)	17 (24.6%)	24 (39.3%)	5 (18.0%)
6. 60代	11 (11.8%)	23 (8.8%)	36 (23.5%)	29 (29.4%)	9 (26.5%)
7. 70代以上	7 (3.8%)	18 (7.7%)	35 (15.4%)	24 (42.3%)	4 (30.8%)
8. 合計	43 (8.9%)	83 (17.3%)	148 (30.8%)	152 (31.6%)	55 (11.4%)

Q7. 暮らしを豊かにする、または安心して暮らせる魅力的な地域をつくるために必要なデジタルサービスがあれば記入してください。【任意】

・オンライン診療 ・自由にパソコンの使える施設
・バスやタクシーの配車サービス ・雪が積もったりすると外出もできなくなり町の様子がわからなくなるので道路の状況や駅、スーパーなどの商業施設の様子を配信してもらいたい
・スーパー等の買い物がネットで発注し、手渡しまたは宅配できると高齢者には便利。 ・病院の待ち時間が非常に長いため、ネットで予約し待ち時間短縮を図る。 ・行政サービスの内容は可能な限りホームページで公開し、原則ネット申請可とする。質疑もメールでできるように。
・公共施設の空き情報(予約情報)の閲覧
・市や土地改良区などからの広報類は冊子をやめて、すべてデジタルのみとし経費削減を図っても良いのではないか。発行月数も半分程度で良いのでは。その代わり、その経費相当分としてアイカを各世帯に配布するなど。 ・役場内で使用する稟議書類や会議配布書類も紙をやめてデジタルに変える。
・先生方の負担が減るのであれば、市立の園や学校の出欠連絡がアプリなどで行えるようになったり、お便りや連絡事項もデジタル上で見れるようになるといい。 ・学校や園に提出する個人情報などの書類をデジタル化 ・図書館の本の予約機能が使いづらい。予約中のものがキャンセルできたり、変更ができるようになってほしい。
・投票所に行かなくても投票できるようになったら、体調不良の時や、仕事や子育てで行けない場合でも時間や場所を選ばず投票できて便利。 ・学校の集金でキャッシュレス決済(コード決済)が選べるようになって良い。 ・学校からの文書をデジタル配信してほしい。
①福祉・医療に限らず使われない・知らない制度もあったりする。相談や悩みについてAIチャットで夜中でも気軽にヒアリングできたり双方向での会話ができるようなオンライン化がもっと使いやすくなっていけばよい。そのことで訪ねたい・聞きたい部署がわからないという悩みも解決していく。生成AIの今後の進化で、安心して暖かい相互の関係性が築ける仕組みになっていけばいいなと思います。 ②部署にもよりますが、参加可否の報告等を電話かFAXの二択でしなければならない。電話だと9時-5時内、FAXだとコンビニまで出向かなければならない。二次元バーコード(せめてメール)報告での対応に変えられないものか。FAXの時代には戻りたくない。

職員さんの IT リテラシーをさらに高めていくことも必要。市として今後のさらなる DX の推進を期待しています。
AI が自分(家族)に合うサービス(イベント)を LINE やメールを通じて教えてくれる。
ICOCA のチャージスポットの作成
IoT やドローンを使ったスマート農業の技術支援を行うサービスと、休業農作地を新規就農者にマッチングさせるサービス。都会から人をよび込み活気のある豊かな暮らしを実現する手助け。農業初心者向けの研修プログラムに、実践的なスマート農業を組み合わせる。
SNS の X や LINE などが高島市の防災お知らせ SNS を作ってほしいです。 防災無線の内容が SNS で確認できないことがとても不便です。 定時放送は臨時放送の内容は防災上、確認必須ですが、用事をしていたら聞こえない時も多く、屋外の放送は反響してほぼ聞こえません。また、市外にいたら知ることができません。無線機は災害時には必要なため配布してくれるのはありがたいのですが、毎日の定時放送がうるさいと感じて平時は電源を切っている人も多いです。今の時代に、大事な情報が無線か一部のみメールでしか知れないというのはとても不便です。ぜひとも改善をお願い致します。 もし SNS での発信が難しいのであれば、せめて高島市のホームページに放送されたものは全て載せていくという仕組みを徹底してほしいです。今は定時放送のみしか掲載されず、検索してもすぐ出てこず、ページを見つけても 1 週間分しか残っておらず、大変見づらいです。
あまり利用はしていなかったのですが、HP を見て随分いろいろな手続きがオンライン化していることを知りました(行政手続等のオンライン化状況の公表)。 しかし、本庁でしかできない取り扱い(マイナンバーカード関連など)は、やはり遠方の住人からすると非常に不便です。支所があるなら、支所でも取り扱えるようにしてほしいとおもいます。 公民館の予約や火葬場の予約のデジタル化などは非常に良いと思います。ホールでのコンサートや催しのチケットもびわ湖ホールなどのように窓口ではなくコンビニなどでも買えると良いと思いました。
いつでも、どこでもアプリから市内でタクシーが呼べる。(高齢者向けアプリ等の開発)アプリでその日に託児が申し込みできる。
イベント等のお知らせ、申し込み、申請のデジタル化
インターネット環境を高島市地域を高速に対応させてほしい。私は EO ネットを使用しています。将来的に乗り合いタクシーをアプリで予約できるようにしてほしい。
オンデマンドの配車サービスと路線の増強
オンラインでの定期的な診療

オンラインで子どもの一時預かりや病児保育の申請手続きが出来るようになって欲しい。 #7119のような大人の救急相談ができる場が欲しい。保育園の連絡帳をデジタル化して欲しい。
オンラインで重要書類の提出
キャッシュレス範囲拡大、デジタルでの各種申請、自動運転技術と環境
ゴミカレンダーの配信や、市からのお知らせをスマートフォンに配信するサービスが有れば便利かと思います。
これからますます高齢化が進むことや一人暮らしの人が増えることが予想されるが、困り感が本人から発信できたり、離れて暮らす身内がそのことを知ったり見守ったりできるシステムがあると良い。地域の見守りも大切であるが、隣に住んでいてもその困り感に気づかないこともある。
これまで以上に周知することですかね！
コンビニで住民票や印鑑証明をいただけるようになって、とても便利になりました。他に何があればいいのかは、思いつきません。
コンビニの無い地域でも身近な所で証明書が発行できれば良いと思います。
スマホアプリを利用した ・市政に関する情報の提供および共有 ・災害時に役立つ情報発信 ・市民に対する支援情報発信および市への問い合わせ案件該当検索 ・緊急時の助け合いが可能となるサービス 端末を利用した ・高齢者の日常における必要最小限の情報共有および発信が可能な端末配布
スマホからの市民病院予約
スマホでも定時放送等や臨時放送などの内容が分かるサイトが欲しい。とても分かりやすいサイト(←超重要。) 聞き逃して、作業中で聞こえなかった、どこだった？知らなかった、困ったな、は、あるある。 ついでに、地域のちよいニュースもあると嬉しい。〇〇地域に××がオープン！とか、〇〇が綺麗で見頃とか、〇〇交差点で事故のため××と××が混雑中とか、放送では言わない程度の情報もあっていいと思う。気楽に週一回程度でもいいと思う。 情報収集はいつもリアルタイムで流れてくる個人発信の情報ばかりで、市とか県とかの公式を見ることはまずない。 なんだろう、見にくい。便利に思わない。義務的報告書みたい。 もっと地域目線で地域を見てほしい。 もっと地域を見て情報発信してほしい。 リアルな情報は建物内に転がっていない。現場に転がっているんだ。

スマホやパソコンなどデジタルサービス利用に関連する高齢者向け講習会実施等 ①SNS 利用における詐欺被害等の注意事項と対策 ②確定申告など公的手続きへのネット利用方法 ③デジタルサービスよろず相談窓口
せっかくマイナカードがあるんだから、特定疾患受給者証とかも紐付けてもらって更新が簡単にできるようにしてほしい。 (県が軸ですが、市も関係しているので)
タクシーアプリへの対応。
デジタルサービスがどのようにどこでこういった要領で利用できるかということは年配の方になればなるほど敬遠されると思います。 デジタルサービスという『よくわからないしええわ』といった声が年配の方の大多数の意見ではないかと思います(実際に年配の方は多いですね。) せっかくのサービスも我々世代は抵抗ありませんが、全世代が気軽に利用できる案内が大事かと思うのでそういった利用案内を拡充していける施策があればと思います。(サービス案内を装った新手法の詐欺が出そうで懸念はありますが…) 県外ですが、実家の母(70代)もデジタル関連はわからないから諦めてるところがあります。そういった方が利用しやすい環境にしてこそデジタルサービスが活性化するのではないのでしょうか。
デジタルサービスは良い方向に便利だと思いますが、……。 既存サービスの使用方法、を詳しく説明して、誰もが、利用出来る様に考えて下さい。
デジタルに依存し過ぎると、人的交流が希薄となっていく心配がある。ただ生活の便利さを求めているだけのことと思う。
デジタル化が進む中、まだまだペーパーレス化されてないサービスもあり、土日閉庁では多くの不便を感じる事もある。
デジタル化とは、便利な世の中というイメージがしますが、働く場所を奪われる人は、特にこの過疎化の田舎で高齢の人が働きやすい環境は、デジタル化では無いのでは無いと思う。平和堂さんのレジも無人のレジに、変わってきてますができない人は、その人には、サービスでは無く迷惑だと思う。働いた方もまた働きにくい環境になったのでは、と気の毒に感じる。程よく便利な世の中を目指す方をお願いします。
デジタル化は、もれる人使いこなせない人が必ずいること、平等性に配慮が必要だと思う。アナログ書面とデジタルを使い分けることが必要だと思う。
デジタル化を推進するためにも行政としてもいろう補助金や支援策をやってほしい。
デジタル機器の配布(機器がないと始まらない) デジタルサービスの簡素化(手順が3~5つくらいで済む)
デジタル地域商品券

マイナンバーカードも進んでいるように思えない 人が生活している所で携帯等電波の届かない場所があると聴いている、当然タブレット等も自由に使えない 市職員及び嘱託職員等全員にタブレット(又は個人の端末)等でリモート出来る体制の推進が無い
マイナンバーカード発行時に全てのことが紐付けられると良かったのと思います。(保険証・免許証) 全ての人が持たないと経費節減効果は得られないと思います 年々デジタル化についていけなくなっています。 タッチパネルはできますが、携帯で QR コードを読み取ってすることが億劫で、携帯でオーダーする店にはいけません
マイナ保険証以外に利用経験がないので便利さを実感できていません 図書館の電子版があればメルカリ等で購入しなくてもよいので便利かなと思われます メール配信サービスの内容を増やしてほしいです。また文章だけでなく画像等も使って情報発信をしてほしいです。
メタバース役所の導入を導入の際には大々的に周知をお願いします。 滋賀にて先進役所を目指してください
もう高齢で
安心して暮らせるように犯罪の抑制に繋がる防犯カメラの設置や高齢者の様々な移動サービスの検討。
以前、児童手当を支給して頂くために毎年書いていた現況届の書類が必要なくなったときは、これがデジタル化の恩恵かな？と喜びました。とても助かりました。それ以外は頻度が高くて面倒だと感じる手続きは特にないので、デジタルにしてくれれば良いのに！と思う事は思いつきません。 今度、安曇川図書館などの営業時間が短縮されるようなので、新刊案内や貸出履歴に基づくおすすめ本の案内などがメールマガジンで送られてきて、そのまま予約サイトに飛べるようになっていっていると便利かなと思います。 初めて見る書類や頻度の低い手続きなど、書き方や手順の自信がないときに、気軽に聞ける相談窓口が開いていることのほうが、ありがたいです。
以前のアンケートにも書いたのですが、市内どこでも使えるフリーの Wi-Fi が欲しい。私的なものは、個人で契約している Wi-Fi を使っているが、旅行者が使ったり、仕事で使ったりするのに市内どこでも使えれば本当に便利である。 以前旅行した、台北や香港ではフリーの Wi-Fi が市内どこでも使えて、大変便利であった。 旅行者用の道案内なども、各所に QR コードによる掲示がされていて、詳しいことはそこからホームページにとべたりすると、立て看板などを立てるより、経費もかからない。

タクシーなども、ネットで連絡すれば市内どこでも行ってくれるようなもの。 市民サービスがネット予約でできると大変便利な世の中になると思う。
一般高齢の方には、まだまだデジタルサービスはむずかしいと思う。 中高年の私もこれからのデジタルサービス生活についていけるか心配
何もかもをデジタル化することが必ずしも住民にとって良いこととは思わない。高齢者などデジタルに弱い人にとって申請手続き等のデジタル化はかえって不便になる可能性があると思う。楽になるのはサービスを提供する側であって受ける側の住民は必ずしも便利と感じるとは限らないと思う。特に高齢過疎化が進む高島市で税金を使ってデジタル化を推し進めることが本当に多くの住民にとって良いことなのか疑問に思う。
害獣が出やすい場所にカメラを設置して、高島市役所から監視をする。 害獣が出た時間をすぐに知らせることができる。 また、害獣が出た時期などをデジタルで記録し、いつ害獣が出やすいのかなどをまとめる。 マイナンバーカードの更新を市役所に行かずにデジタルで家から行う。 年寄向けのデジタル学習を月 2 で行い、認知症予防を図る。 例えば、パソコンで手指を使い、デジタル回路を作るなど、市役所の職員に定期的にデジタルアンケートやテストを行い、得意分野や苦手分野などを明確化することで、その部署に適した人を置く。そうすることで、人事異動が減り、仕事の効率化を図れる。
各施設の使用状況
各種事業費補助金の交付申請など提出書類も電子メールで何とかならないのでしょうか。 農業委員会の各種書類の提出も最近扱った事例で感じるところで現実と齟齬がないですか。 選挙公報や候補者掲示板も何とかならないでしょうか。選挙自体もネットで運用出来ないですか。期日前投票の理由欄も不要です。何故か後回しでも良い健康保険証だけはマイナンバーカードで先行していますが他にもキリがないです。この時代に年号法も見直しが必要でないですか。無駄を省きスッキリとして問題点は明確にして欲しいです。デジタル以前の問題が一杯あるのでは。
各種手続きのオンライン申請 納税の決済方法
慣れないと利用しにくい。知って慣れれば便利だと思います。
気軽に相談や雑談ができるサービスがあるといいのかなと思います。
現状、市役所に出向かないとできない手続きを、デジタルで手続き可能にもらえるとうれしい。

個人的には、コンビニの証明交付しかサービスを利用したことがありませんので真ん中の評価とさせていただきました。
公民館の予約がデジタルで出せることは大変便利になったと思います。 市内の交通に関して、バスの利用者は頗る少ない現状がありますが、バスの時刻表や乗継案内、乗り合いタクシーのデジタル予約が出来ればと思います。
広報等をデジタル化してペーパーレスにする 必要な行政手続きをチャット等で教えて欲しい
行政への手続き等の電子申請
高島にデジタル化を導入するのはいいけれど、高齢者が他の地域に比べて多い中で、今まで通り現行スタイルも残しておくべきだと思う。対応する職員さんも丁寧に教えてあげる必要があると思う。
高島市に来る予定の観光客、あるいは観光案内所に来た観光客が、地域のおすすめのお店、体験教室、ガイドサービスに簡単にアクセスできるよう、QRコードをもちいたサービスシェアリングシステムをつくる。 (インバウンド、外国語対応を含む)
高島市のアプリを作り、すべての申請ができるシステムを作って欲しいです。 選挙もアプリでお願いします。
高島市のコミュニティバスのデジタル予約。 自治会会費の QR コード決済。 防災情報や安否確認サービスの SNS を利用した発信や確認 上水道管、下水道管の状態のデジタル確認できればいい。
高島市の大きなイベントから小さなイベント。または、事件や事故などメールではなくアプリなどで配信して欲しい。 高島市の LINE 登録していますが生活する上で必要な情報が少なすぎます。
高島市は他の市に比べ医療機関の規模が小さく、医療の自由度が狭く成長性が乏しいと感じます。 ex)日赤病院、大学病院、成人病センター等 特に高齢者が人口に占める割合が県内でもトップレベルで高度医療技術の需要があるので、自由で開かれた高度医療が気軽に利用できる環境を望みます。 すでに展開されておられると思いますが、市民病院から高度医療機関へのリモート検診を通じて問口の柔軟さをアピールできると魅力に繋がるように思います。
高島市を市外の人に向けた情報発信の充実 企業誘致のためのデジタルの活用
高齢化が進む地域でデジタル化を進めるには、お年寄りに寄り添ったわかりやすさや、丁寧な説明が必要だと思います。
高齢化なのにそこまでデジタルに追いつく市民さんが少ないのでは？

高齢化に伴い、センサー機能で市が安否の管理をする。
高齢者には、対面対応が必要
高齢者にもわかりやすい説明が必要。
国はデジタルサービスで幸せになるという考えかもしれないが 高齢者などかえって使いつらくなっている立場の人も多いと思われる デジタルは紙やお金を介さず便利な面もあるが 電気がないと使えなかったり情報の紛失や漏えいの恐れも高い デジタルに馴染めない人を助けるサービスや アナログの手段も残しておく必要があるのではないかと考える
今のところ、利用したことがないのでよくわかりません。
今は申請しないと行政サービスが受けられません。行政サービスを知っている者だけが申請し、知らない者は申請する事もしません。様々な行政サービスの格差が起きているのは現実で、誰もが取り残されることのない公平な社会をデジタルサービスで叶えていけるといいなと思います。
今までデジタルサービスを使う機会がなかったのてよく分からない
今現在行われているデジタルサービスにしても、これから行われる新たなサービスにしても市民への周知とデジタルサービスの手軽さ(簡単な操作等)が暮らしを豊かにする、また安心して暮らせる魅力的な地域になるのではないかと思います。デジタルサービスが手軽に利用できないのは何のサービスにもならない様に感じます。
子供の成長を、学校の授業に使えるようにする。 学校の授業や保育園の発表会を家でみることができるサービス。
市に関しましては、各種手続きの際に記入する項目が沢山あり、時間がかかる印象があります。デジタル化出来るものは出来るだけしていただけると時短にもなりますので助かります。
市のサービスを使う事が減多にないので、便利になってきても、実感しにくいのかなと思います。上下水道の申し込みとか、駐車場の申し込み・解約・健診の申し込み…などネットでできたら便利かなと思います。(現状すでにできるシステムになってたらすみません)
市のデジタルサービスは、マイナンバーカードを使用したコンビニでの住民票発行くらいしか思いだせません。よって、デジタルサービスによる、満足度は低いです。
市内情報(交通、事件、災害)をメールではなく LINE で発信する。 (今はメールで配信されていると思います) e-gov 電子申請システムの UI 改善 就労証明書のデジタル化 手当や補助金の検索性の向上など 市役所などに問い合わせるといつも丁寧に対応いただけます

ありがとうございます 問い合わせをしなくてもわかる案内をよろしくお願いします
市民の声を自由に投稿できる窓口を作ってそれを匿名(名前、性別なし)で市民に分かるように公開して共有するのはどうでしょう。不適切、中傷するような投稿は事前に削除して。公共施設にモニターを使って見ても良いのでは？ 中には良いアイデアや意見が出てくるのでは？
市役所の相談窓口を絞り込める AI。 組織の構造上、縦割りになるのは仕方ないと思うが、所管課を探す事は非常に難しい。 施設使用のオンライン予約。
自治会からの回覧板について、内容に緊急性がない場合が多く、手廻しの手間・リードタイムを考えるとデジタル化を急ぐ必要があります。自治会単位で廻せるグループ LINE のようなシステムを作ってください。 選挙投票(期日前、当日に拘らず)のデジタル化について、紙の投票用紙を止め大きめのタブレットでの投票をする事で、投票する側は手間や書き間違いが無くなり、集計する側は投票用紙の移動・集計の膨大な時間・手間が無くなります。直ぐ出来ます。
自治会に参画していますが、各種手続きの電子化を希望します。
自分の能力不足で、便利なサービスがあっても、使いきれないんだと思います。 テレビを見ているついでに、高島市の情報がみれると、便利。今も方法があるのなら、広報とかで広めてほしい。
質問があまりにも漠としていて答えようがない。 少なくとも高島市としてどのようなデジタルサービスが可能なのか列挙していただきたい。
若者のデジタルサービス利用率が不明な上、年配者のスマホやPC使用率、その上で年配者のデジタルサービス認知度が分からないので、魅力的な地域作りと言われても答えようが無い。
住民票等コンビニで受領出来る。 税金等電子マネー等で支払出来る 等
諸申請のデジタル化を進めてほしい。
除雪車が全然来ないので、除雪車が今どこにいるか分かるようにルートを検索できるようなアプリ。
障がい者の自立支援医療受給者証の更新・変更がいつも全て手書きで病院・薬局・訪問看護の名称と所在地・電話番号を書かないといけなくて大変なのでパソコンかタブレットで入力できるようになってほしい。

乗り合わせタクシーや送迎の予約 食料品や日用品のネットスーパーを地元の店で買えるとよい→都会のネットスーパー利用を減らす
職員の方の手間が省けるようなデジタルサービスがあれば、導入なさったらいいなと思います。 市民向けという意味合いにおいては、特に高齢者の多い高島市においては十分な印象ですので、交通の便や移動の足に目を向けて貰えれば嬉しいです。(こちらの分野で人件費削減や省力化のためにデジタルサービスをご活用いただきたいです。)免許返納しても生活できるような市になると嬉しいです。
色々とは便利になると思いますが 使いこなす自信がありません…
色々な書類の提出がデジタルで提出出来ると、9 時～5 時の間で行かなくてすむ。 またチャットで質問できるとありがたい。
申請や手続きのデジタル化は賛成だが、実際にやってみると用語や文章の意味がわかりにくい。特に納税など。様々な解釈ができる問いも多く、あきらめてしまうケースが多いのではないかな。 また、不具合が起きた時の原因がわからず対処法もわからないことがほとんど。電話を通してパソコンやスマホの操作を尋ねても機種などによってスムーズには行かないので結局、対面が確実となる。パソコンは日常的に使用しているが、直感的にわかるシステムにしないと今後も全世代には浸透しないと思われる。
図書館で借りた本について、延長する手続きが web でできるようになってほしい。
水道の検針をデジタルで集計できないかと思うことがある。
税金等の役所に支払うお金を全てクレジットカードで支払えるようにすること。 高島病院で支払う医療費は、すでにカード払いが可能だがすごく便利でイイネ。 滋賀県でも自動車税をクレジットカード払いができるようになったとかで問い合わせたら、何とカードの手数料は別途納税者負担だという。まったく、今どき何を考えてるんだと言ってやった。 カード払いは、滞納が無いのだからそんなメリットがあるのにね。 カードにポイントが付くので私なんかよろこんで、税金納めますよ。
積雪による道路状況。 例えばこの道は地下水が出て、この道は除雪済又は一車線しか使えない等の高島市内雪道道路マップを作成してもらえたら雪道の運転の不安が少しましになるかなと思います。
選挙のオンライン投票

選挙のポスターをみる機会が少なく、ネットで調べると候補者について出てくる、サイトにアクセスできるなどの方が調べやすく選挙に参加しやすいと思った。 車での移動も多いので余計にみる機会が少ないので。 当選者の発表も速報を夜中に放送されると子供が寝付いたのに起きてしまうなどのこともあるのでなるべくスマホ、ネットで情報をすぐに見れるようにしてほしい。
選挙の在宅投票や市役所から来た提出書類なんかをオンラインでできないか。
選挙の投票
選挙の投票のデジタル化
全ての行政サービスをスマホに集約して欲しい。 例えば水道料金、下水道料金、固定資産税、その他税金等、一目で分かり払っているか払っていないか、年齢別に行政サービスを提案したり、そういうアプリを作って欲しい。
全ての税金の支払い
知識不足の為答えられない
地元の金融機関やドラッグまたマーケットやホームセンター等との連携によるデジタルサービスが急務！
中学校、小学校への欠席連絡をデジタル化。 介護施設からの1日の様子の報告や連絡。 子ども手当の郵便物 人が亡くなった時の手続きを病院から全部できるようにデジタル化。
電子申請が、より使いやすく便利になると嬉しい。
特にありません。
特になし
特に思いつかない
特に思い浮かばない
年金、老後の情報の発信
年末調整の用紙がデジタルでできると良いと思います。 子ども関係の現況届もデジタルになってほしいです。
必要なデジタルと言われるとすぐに出てこない。 普段どんな行政を使ってるか思い出せるような、もう少しわかりやすい質問にしてください。 例えば行政のこの項目をデジタルが進んで欲しいと一覧で出てきたら答えやすい。 市政が良くなるようモニターには積極的に答えていきたいけど、曖昧な感じで答えたことをアンケート結果にされるのは少し不満があります。
病院の診察予約。病院の待合室で待つ時間が勿体なく、感染リスクも高まるから。
平日には市役所へ行けない人向けのデジタルでの対応を増やす

暮らしを豊かにするデジタルサービスが思いつかない
防災の観点から避難誘導 常日頃から避難場所の食料等の備蓄量 各家庭においての防災グッズの備蓄目安などをインターネットやアプリなどで各エリア事に提示および案内が発信されるとよりデジタルサービスへの親しみが増すと思います。よろしくお願いします
名前が変わったりした時、ネットで手続きできたら仕事を休まずに済む
有線放送ラジオを他のメディアへ
予約タクシーの依頼をネットでできるようにしてほしい。 乗車駅、乗車時間、降車駅をクリックして、名前と電話番号を入力する。 高齢者だけでなくみんなが使いやすくしてほしいです。
例えば申請書などの提出や書き方について、分からないことなどがあった場合、開庁時間にとらわれずチャットで質問できるような AI 機能があると便利。ただ年齢に関係なくデジタルに不得手な市民も多いと思われるので、定期的にスマホなどのデジタル機能での使い方の説明会などを開いたりする底上げも同時にしていくべき。デジタルに対して理解を深めながら利便性を上げてほしい。
老人でも、扱い易いモバイル端末などが有ると良いと思います。広報誌などは、希望により配分する事もよく、モバイル端末で見やすい物が有ると良い。
・Q4 から Q6 については、知識も利用することも無い。 ・既にあるかどうか分からないが、認知症患者(又はそれに近い状態の高齢者)の現在位置を把握できるシステムを確立し、要望する方々に利用できるようにして欲しい。
80 歳で PC でホームページを見る程度の知識。6 年前からスマホを使っていたが、昨年ケイタイに変更。Q4～Q6 については評価できない。
・防災と防犯、特に高齢世帯への官民連携サポート体制 ・デジタルサービスへの、行政の相談体制の充実強化
・セルフレジが近年増えていますが従業員がおらず、利用ができない人もいるため、従業員の配置や有人レジでの対応など、万人が利用できるような体制がこれからも必要だと思います。 また、有人対応が必要な人に専用のステッカーや腕章を作成し、個別対応ができるような制度が新設されれば良いと思います。 ・ホームページに誘導するものや自動音声通話が増えていますが、有人対応ができる仕組みが必要だと思います。選択肢を増やして全員に対応できるようになって欲しいです。 ・デジタルは停電時に利用できなくなるため、各世帯へバッテリーや蓄電池の配布など、新たな支援があると良いと思います。

利用していないので、どんなものが現在デジタルサービスを行っているか分からない。デジタルサービスによって、逆に操作が分かりづらく複雑で利用しづらいというものもあると思うので、何もかもデジタル化するするのは考えものだと思う。得意な人には分からないかもしれないが、不得意な人でも分かりやすくするのがサービスだと思います。デジタル化によって人を減らせるのであれば人員を減らして、行政にかかる人件費・人数を減らす必要があると思います。
まずは私的に、70代となり元気に過ごしていますが、デジタル化が進めば休みにくくなると思いますよ。朽木がデジタル化。
病院の予約状況が見られるように。デジタルサービスも高齢になると利用できなくなるのではと心配です。
デジタルサービスは利用していません。
公共施設に Wi-Fi 接続をして欲しい。
高島市での統一アプリ(色んな省庁の手続き等がアプリ 1 つで完結)
誠に申し訳ございませんが、Q4～Q6 につきましては記入を控えさせていただきます。アナログ生活の私には「デジタル」その意味が理解できかねます。政府にデジタル庁ができた今の日本ですから、これを機に私なりに調べてみます。
デジタルについて分からないことが多いのですが、現状のサービスでデジタル化できるものがあればそうして欲しいです。最初はとまどうでしょうが、教えてもらえれば使えると思います。
・1人暮らし(老人優先)の緊急時のボタン 1 つでかけつけてもらえるシステム。 ・防犯のための防犯カメラの設置。
80 歳代です。年齢にしては利用していると思うが、1人住まいなので利用に不安を感じる時がある。支所やコンビニで分かりやすく説明してもらえれば安心。
本質問は非常に抽象的すぎるので回答しにくいです。Ex:市として暮らしに活かせるデジタルサービスは「〇〇〇〇」を考えているが、更に良くするためにヒントを教えて欲しい。とか具体的に示して欲しい。 この 1 年アンケートに答えたが、アンケート結果を市として活かしていただかないとアンケートの意味がないと感じています。さすが高島市職員という所を見せて下さい。
公民館や体育館等の使用の時やイベントの予約もデジタルで行えれば時間を気にせず使用しやすいと思う。電話で！ではなく、Web のみにした方がお互い記録も残る。選挙も紙ベースではなく、デジタルの方がより投票率も上がるのでは。
60 代中盤男子、自営業、デジタルに対する認識が実生活にないアナログ男です。本庁の市民課の窓口のみなさん非常に丁寧に市民に接してくれます。教育が出来上がっています。頑張ってください。
後期高齢者年齢なので直接デジタルサービスの受ける機会が殆どないに等しい。

Q4～6 無回答で申し訳ないです。私は支所の近くに住まいしており、コンビニでのデジタルサービスは受けたことはありません。よって良く分からないのが実情です。他の市町との比較も良く分かりません。ただ、あまりデジタル化が進むと病院も買い物も安心というより、良く分からないことがあり大変です。
高齢者には難しく、まず利用していません。
高齢者にも気軽に出来るようにして欲しい。
必要なデジタルサービスを募るのではなく掲示したらば！！職員削減(人口が1万人減)
保険証・免許証などマイナンバーカードの紐づけ、税務申告のネット活用など、できる人には何でもなくできるんだろうけど、できない人にはとてつもないハードル、いや壁なのだという現実を知ったうえでのデジタル化推進であって欲しい。
分からない。アナログならいい。高齢化のため、スマートフォン等使用はしないので、QRコードも読み込めない。詐欺等に手を出さない様に注意している。
デジタルもいいけれど、使い切れない方々or 高齢者も存在しているということを忘れずに。そちらの対応もしっかりと。
湖西線の正確な運行情報を確認できるシステム。それに伴い代行運転があればとても有り難いですが……。運転見合わせ→161 混雑となるので、せめて堅田駅までのバスがあれば。40 人乗りのバスだとすると、40 台分の車の混雑が解消される事になります。SDGs のためにも、ガソリンの節約等を考慮しても、ご検討お願い致します。
高齢化が進んで、一人暮らしの人が増えています。今は元気でも年々老化は進行します。いつでも携帯等で 24 時間相談できるデジタルサービスを充実して欲しい。見守りネットワークの充実を望みます。
市民にもっと寄り添って欲しいです。
図書館情報。例えば今月の新刊書やベストセラーや話題の本などを配信する。
市内公共施設のオンライン予約 ・公民館や支所窓口 ・自動運転車両 ・除雪車の現在位置の情報 法整備、規制緩和が必要
埋め込み式チップ。家の鍵、車の鍵、決済など。
フードデリバリーなどあれば助かるなと思います。
デジタルサービスが進みすぎると、高齢者にはそのサービスの提供について行けない事項があったり、対面や具体的に接してもらうことでサービス内容が理解が進みます。アナログ的な部分を残してもらった方が生活しやすい面もあると思われます。
集落毎に説明会を。スマホの使用方法も。何年後には何%と目標を持って進めていかなければアンケートを取っただけになると思います。

利用者の希望(リクエスト)に応じて情報を編集できるサービスがあると良いと思います。必要な情報のみを抽出・表示できる機能(例えば JR 時刻表で、最寄り駅の出発時刻と京都・大阪駅の到着時刻を抽出し表示できるなど。書式は利用者で作成可)
日常の支払いや、行政サービス、確定申告の手続きなど、デジタル化できることは便利なことと思っているが、その手続きに至るまでのやり方は、やはりそのやり方の分かった方に教えていただかないと分からない。ついついそういったことが面倒になり、アナログ的な方向で処理している現状がある。
・先日の選挙でも高齢者が(うまく字が書けない人)簡単に記入できる(パソコンや iPad)方法がないかと思います。 ・公共で利用できることの発信を多くして欲しい。
Zoom で中継(認知症勉強会、防災講座、イベント、趣味につながる教室)。参加する時間がなかったり、参加する前に様子を見てみたいので。
デジタル化されておらず現金払いのみという店舗や、使えるカードが限られるところもあり、市内のデジタルサービスが進んでいるとは言えないのが 1 つ。まず、市内全域で使える地域や決済アプリのようなものが欲しい。市内のスーパーでポイントを貯めて、そのポイントを使って市内のレストランで安く食事をするなど。高島市内の病院などとも連携をして、買い物で貯めたポイントを色々なところで使えるようにすれば、地域住民が高島市内の店舗や施設をより利用しやすくなると思います。 市内にスマイルカードがあって、そのポイントは他の加盟店で使えました。そのカードをアプリにして、利用範囲をより拡大したような感じです。高齢者が直感的に使えるデザインにして、市内の経済が回るようになるのではないかと思います。
デジタルサービスとしては、イカ等が電子マネーになるといい。市内のみでも住民票等が電子では対応できるようにする。やるならとことんやるべし。紙ベースのものを 1 つ 1 つ無くす。 ※アンケート結果もデータで見れるとペーパーレスになるのでは。
例えば居酒屋さんや回転寿司屋さんみたいに簡単なタブレットを全戸配布し、市役所とつなげる。難しいのは一部の老人(半分以上?)だと思うので、ハードルは高いと思うが、慣れれば便利。私も 70 歳後半ですが、慣れてラインも使用している。
(医療、介護、買い物等)必要時に一般タクシーを介護タクシーとして利用できるシステムづくり。
今の年齢では使いこなせません(昔のままで)。でも、孫や曾孫の代でますます便利になり、他の町村と同じようになって欲しいと願っています。若い人を見ると便利になっているんだと感じています。
老人 1 人暮らしの方用、病気等急な時に行政機関に連絡が取れるデジタルサービスがあれば安心では？
高齢者で分かりません。

シニアにはコンビニでとるとか不安があります。コンビニの経営者に高齢者には親切に使い方とか、そばにいて教えてあげて欲しいと、店員に指導してと言って欲しいです。
電子投票(自宅で投票)
デジタル選挙を進めましょう。
役所の TEL も AI 化で対応する。
使いこなせないのだから必要ないです。
・市役所文書、書類をデジタル化する。 ・各自治体が一番困っている事は市の文書の配布。 ・希望者には紙媒体で配布するようにする。全てデジタル化してしまうと高齢者増加のため、困る人も出てくる。
行政におけるデジタル化の恩恵が市内全ての地域で受ける事ができることが、魅力的な地域をつくる事になると思います。私の住んでいる安曇川町上古賀では、地上波テレビが受信できないや、インターネット回線がつかないということで、行政におけるデジタル化の恩恵が受けられにくい状況となっています。この改善を行政が進んで対応していただきたいです。
スマホの操作方法等が不得手な年齢ですので、習える機会をつくってもらえるとありがたい(例えば、月 1 回のカフェなどの開催のある地区に講師を派遣など)。
これからますます高齢者が多くなる時代に買い物、通院に自動運転の乗り合いバス等があるといいかなと思います。免許証を返納したあとの生活が心配です。
Q4～6 回答にあたり、市の提供しているデジタルサービスにどのようなものがあり、実際使う上においての具体的方法等の PR(たぶんしていると思うが)を余り目にしない(しているかもしれないが、意識が余り向いていないのが理由かも)ような感じがして答えに窮した。
・コンビニでの証明書発行→使用頻度が低く、役所窓口での発行の方が早い。 ・マイナカードの IC チップデータでの各書類のデジタル化を、役所窓口での銀行のキャッシュディスペンサーの様な機械を導入して範囲を広げる事にして欲しい。
デジタル化についていけない人を無くすと、もっとデジタル化が進むと思います。
デジタルというものを知らないのだから返答ができません。孤独というものが 1 番人生にとって暗い心だと考えます。1 人で居ると独になって考える事も行動も寂しくできないのではないのでしょうか。人々の集いこそが人生明るく楽しく生きるための根本だと思います。まずは話す事・聞く事から始まるのだと思います。
アナログの日常で育ち生きていた者(私)には、デジタルサービスが高島市ではどの程度のものなのか理解できていません(確かに家庭で使う電子機器が便利です。)。デジタルサービスには、セキュリティの問題は完全なのか、繋がりの中でどこかで不都合があればサービスがストップ等で、幸福感ではなく”イライラ”を生じさせる世になっています。アナログによる人の”ぬくもり”も残して欲しいものです。

デジタルは便利であると感じるが、高齢者にとっては難しい。簡単に利用できる様なものとして欲しい。
デジタルサービス等、行政区内での講習会・伝達等の機会があれば良いと思います。
デジタルサービスは高齢者にどこまでできますか。デジタル化が進んでいくと、とても便利だと思う。
医療、病院の待ち時間、検査
分からない。
高齢者にはなかなかデジタルサービスは利用しにくいです。
高島市役所の HP を見ると多種項目があり、項目をさらに展開していくと詳細な説明まで行き着きます。普段あまり見ることはありませんが、このサイトにアクセスすれば申請関係など知りたい情報はほとんど入手できると思われます(随時の更新は必要)。アクセスしたことによるセーフティやサイバー攻撃に対する防御体制の構築を今後ともお願いします。
一家に一台、市民だけが活用できる端末があればいいなと思いました。高齢者も簡単に利用できるような分かりやすいタイプのを。
1人で暮らしておられる高齢者のための便利で分かりやすく、使いやすいデジタルサービスがあれば良いと思います。
災害時の情報発信、広報誌のデジタル化(ペーパーを今より減らす) ※デジタルサービスは便利だと思うのですが、プライバシーの保護、情報漏えいが気になり、あまり使えていません。
デジタルサービスで生活が豊かで楽になっているとは全く思えない。コンビニで証明書の交付はできても、近くにコンビニが無く、交通の便も悪い地域に住んでいる人間には、役には立っていないのでは。
高齢者はじめ何人が利用しやすい様にデジタル化して欲しい。
もっと暮らしの中で、救急車、警察などリアルタイムで対応してもらえたら安心だと思う。どこにいても仕事ができる環境(田舎でも都会と同じような仕事ができる)ような環境があれば良いと思います(デジタルを通じて)。