

# 市民の情報力向上に関する基礎調査概要

## 調査の目的

※「デジタルデバイド解消に向けた連携協定(R3.10.7)」を締結している(株)モバイルコムと連携して実施

デジタル技術の活用により市民生活の利便性が向上していく一方で、デジタル機器に不慣れな方を含めて全ての方にデジタル技術の恩恵を行きわたらせる環境の整備が求められている。

市民が適切に情報を取得し、その情報を適切に活用する力を高めていくために、行政として必要な支援を行っていくにあたり、どのような取組が効果的で、課題解決につながるのかを検討するため、情報活用力(リテラシー)と情報接点(タッチポイント)の両面において基礎調査を実施した。

### (A) 主に市民の情報活用力(リテラシー)に関する調査

デジタル機器の中でも特にスマホを活用した行政サービスが増加する中、日常的にスマホを使わない方に対する効果的な支援策を探るために実施。

### (B) 主に市と市民の情報接点(タッチポイント)に関する調査

市と市民の情報接点と、市民が情報を受け取ってから行動に至るまでのプロセスの中で、どのような課題があるかを把握するために実施。

## (A) 主に市民の情報活用力に関する調査 (リテラシー)

### ①公民館でのスマホ教室参加者へのアンケート・ヒアリング調査

総務省「デジタル活用支援事業」の補助事業として市内公民館で開催した無料のスマートフォン活用講座において、参加者に対するアンケート調査及びヒアリング調査を実施した。

主に、高齢者等がスマホを活用するにあたっての課題や有効な方策を把握するため、教室への参加動機や、スマホの利用実態について調査した。

場所:市内10公民館(\*)

期間:R3.10.12~R4.2.16

参加者:101人

(65歳未満:11人、65~74歳:53人、75歳以上:37人)

アンケート回答者:83人

ヒアリング対象者:18人

(\*)当初は12公民館で開催予定だったが、新型コロナウイルス感染症対策のため10カ所のみ開催

## (B) 主に市と市民の情報接点に関する調査 (タッチポイント)

### ②市と市民の接点と情報処理プロセスの整理

調査における事前準備として、市と市民の情報接点(広報紙・HP・電話・窓口等)と、情報を取得してから行動に至るまでの流れを整理した。

### ④脳いきいきチェック(認知機能チェック)参加者へのヒアリング調査

事業への参加動機や参加に至るまでのプロセスを詳しく聞くヒアリング調査を実施。

場所:西条公民館

日程:R3.11.9

ヒアリング対象者:9人

### ③高齢者と接点のある部署(7部署)へのヒアリング調査

市の発信手法と市民の受け取り方についての課題を探るため、職員ヒアリングを実施。(長寿介護課、包括支援課、国保医療課、健康医療推進課、市民生活課、衛生課、総合案内)

### ⑤総合健診参加者へのアンケート調査

情報の取得方法や申込の方法についての傾向等を把握するためアンケート調査を実施。

場所:中央保健センター

日程:R3.11.17及び12.13

回答者数:122人

# 市民の情報力向上に関する基礎調査概要

## (A) 主に市民の情報活用力に関する調査 (リテラシー)

## (B) 主に市と市民の情報接点に関する調査 (タッチポイント)

### 主な調査結果

#### ①公民館でのスマホ教室参加者へのアンケート・ヒアリング調査

- ・ スマホ利用歴は約半数が2年以上
- ・ スマホにした理由は、最も多いのが「ガラケーが使えなくなるから」(約30%)、次に「便利そう、時代の流れで」(約29%)

#### 参加者の主な声

「2年以上使っているが、なかなか使いこなせない」  
「孫とのビデオ通話などの機能を知れてよかった」  
「習ったことを自分だけでするのは難しい」  
「家族・知人に何度も聞くと面倒がられる」  
「電話とLINEでしか使わない」  
「ネット検索をする習慣がない、文字入力が難しい」

#### ②市と市民の接点と情報処理プロセスの整理 (情報接点と、情報取得から行動までの流れを整理した)

#### ③高齢者と接点のある部署(7部署)へのヒアリング調査 (個別事業の市民への伝達手段における現状等を把握した)

#### ④脳いきいきチェック(認知機能チェック)参加者へのヒアリング調査

- ・ 「年齢的な物忘れ」「脳梗塞による入院がきっかけ」など強い動機を持った方が多く参加
- ・ 別のイベントでの声掛けがきっかけで参加する方も

#### ⑤総合健診参加者へのアンケート調査

- ・ アンケート回答者のスマホ所持率は約83%
- ・ 情報取得は「広報紙」が7割以上、「家族」「HP」が6%ずつ
- ・ 電話による予約が67%、ウェブ予約は14%

### 分析・考察

高齢者にとってインターネットを活用する生活スタイルがあまり身近ではなく、スマホで何をするかという動機や、日常生活で使い続ける習慣が少ない。

**単発のスマホ操作の講座でフォローアップがない状況では、操作の定着が困難**であり、自律的に情報を取得し処理するところに至ることは難しい。**スマホを日常的に使用する動機が不足していることが原因と想定される。**

市民は、市の発信する情報を取得し、自分に必要なものを判断し、問い合わせや手続を開始するという一連のプロセスの中で、手続の複雑さや、市民の活動性の低さによって、行動まで到達しない場合も多いと考えられる。

市民が情報を自分のこととして受け取るために、**情報提供の方法や市民との接点を工夫**することが必要。  
自ら情報を得る習慣のない市民、外出して行動する機会が少ない市民への情報発信は課題。

### 今後の方向性

#### ■スマホ教室実施時の工夫(予定)

- ・ 対象者の状況やレベルに合わせるほか、質問の受付等を実施。
- ・ 複数回のスマホ教室等でフォローする。(県・市町DX協働事業で対応)

#### ■スマホ体験会・スマホ無償レンタル(予定)

- ・ スマホの魅力や有益性、実際の生活での便利さを体験してもらい、スマホ所有率と情報力向上につなげることが有効と考えられる。

#### ■情報提供方法・市民との接点の改善(予定)

- ・ 市民とのさまざまな接点において、使いやすく整理された情報提供となるよう改善を図る。
- ・ 市民が対話的に情報を取得できる仕組みを検討する。(問い合わせ対応、自分が対象となるかを絞り込める仕組み等)