

佐伯市デジタル化に関する  
市民アンケート調査結果

令和5年3月

佐伯市

# 1. 調査概要

## 1.1 調査方法

(1) 調査対象

住民基本台帳に登録されている16歳以上の方から無作為に抽出した3,000人

(2) 調査方法

- ・ 郵送にてアンケート依頼、アンケート用紙を配布
- ・ インターネットまたは郵送にて回答受付

(3) 回答期間

令和5年2月1日(水)～令和5年2月28日(火)

## 1.2 調査項目

(1) 年齢、住居地区、職業に関する設問：3問

(2) 利用している情報通信機器やインターネットの利用状況等に関する設問：7問

(3) 佐伯市の電子申請サービスや行政手続き等に関する設問：4問

(4) マイナンバーカードに関する設問：4問

(5) 佐伯市から提供する情報の収集手段に関する設問：4問

(6) 佐伯市の行政サービスやデジタル化施策に関する設問：3問

(7) デジタル化の推進に関する設問：3問

合計：28問

## 1.3 回収結果

- |           |                          |
|-----------|--------------------------|
| (1) 配布数   | 3,000通                   |
| (2) 回答数   | インターネット：1177件<br>郵送：910件 |
| (3) 有効回収率 | 69.6%                    |

## 2. 調査結果

※集計結果の割合については、選択肢ごとに小数点第一位を四捨五入しているため、合計が100%にならないものもあります。

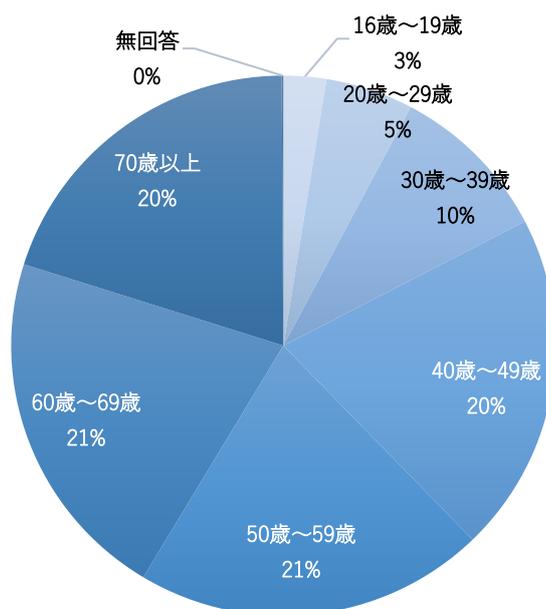
※回答条件に沿わずに回答している方もいるため、前後の設問に対する回答とそれに付随する設問への回答件数が合致しない場合があります。

※自由記入欄については、一部ご意見の省略、簡略化した形で記載しております。  
また、内容によりすべての方のご回答は記載しておりません。

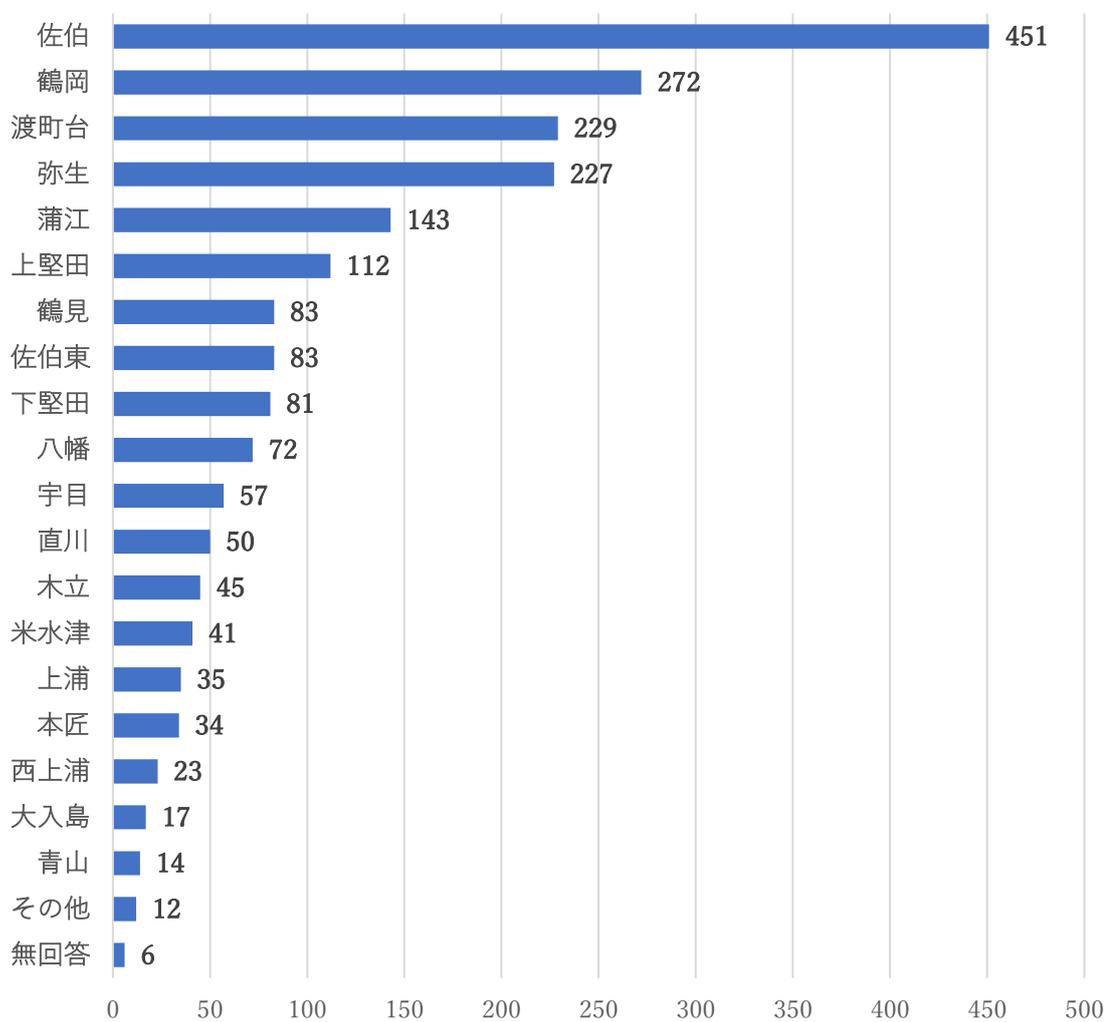
### 2.1 調査回答者の属性について

問1. 年齢をお答えください。

選択肢	件数
16歳～19歳	53
20歳～29歳	109
30歳～39歳	201
40歳～49歳	425
50歳～59歳	435
60歳～69歳	444
70歳以上	418
無回答	2



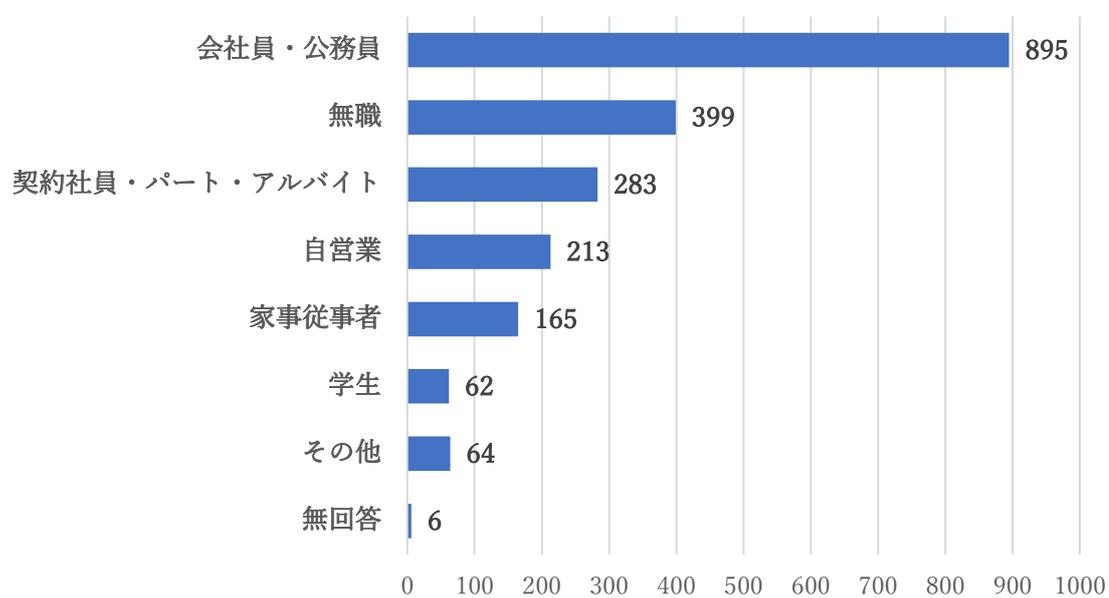
問2. 居住地域をお答えください。



■その他の主な回答

- ・西野浦
- ・上岡
- ・市外
- ・若宮町
- ・護江
- ・長谷
- ・池田
- ・女島

問3. 職業をお答えください。

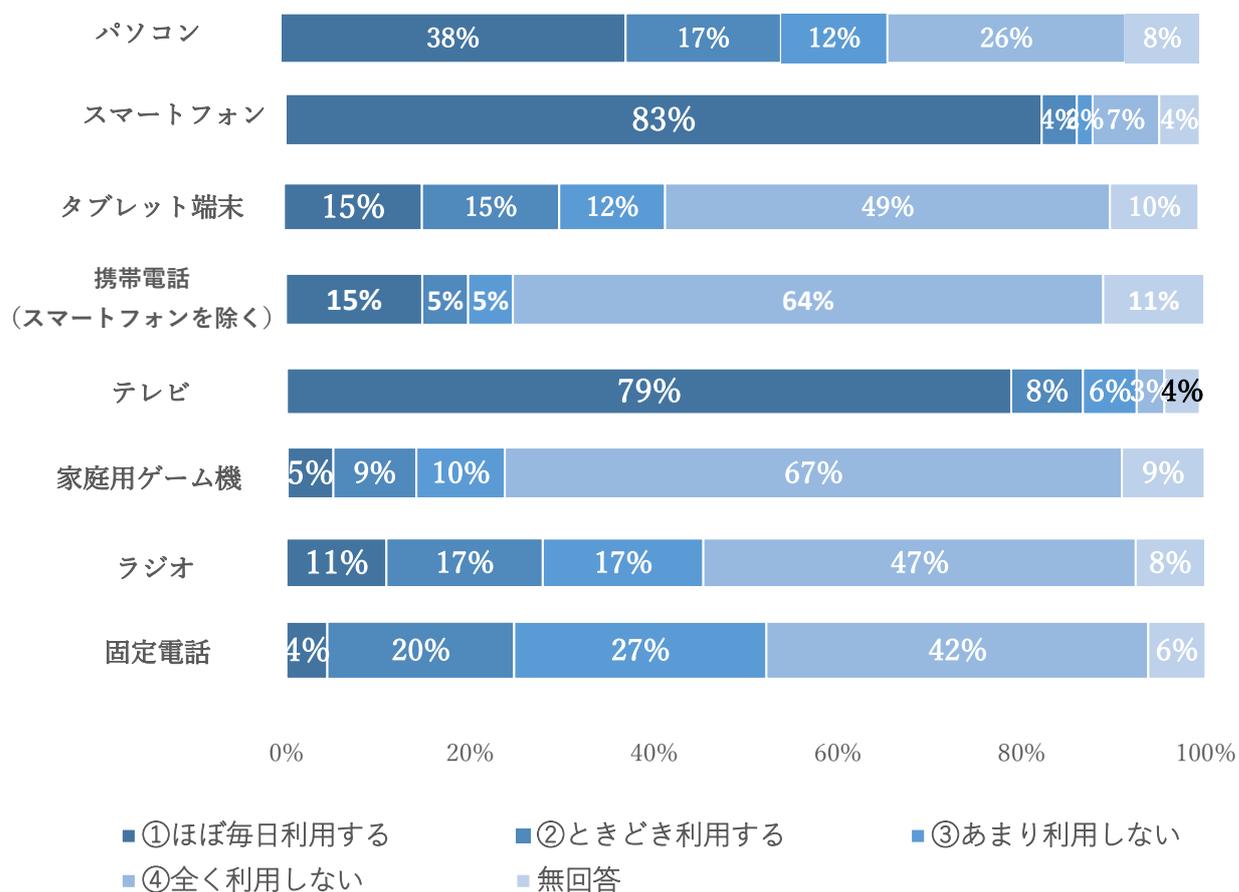


■その他の主な回答

- ・会社役員
- ・団体職員
- ・農林業従事者
- ・医療従事者 等

## 2.2 情報通信機器やインターネットの利用状況等について

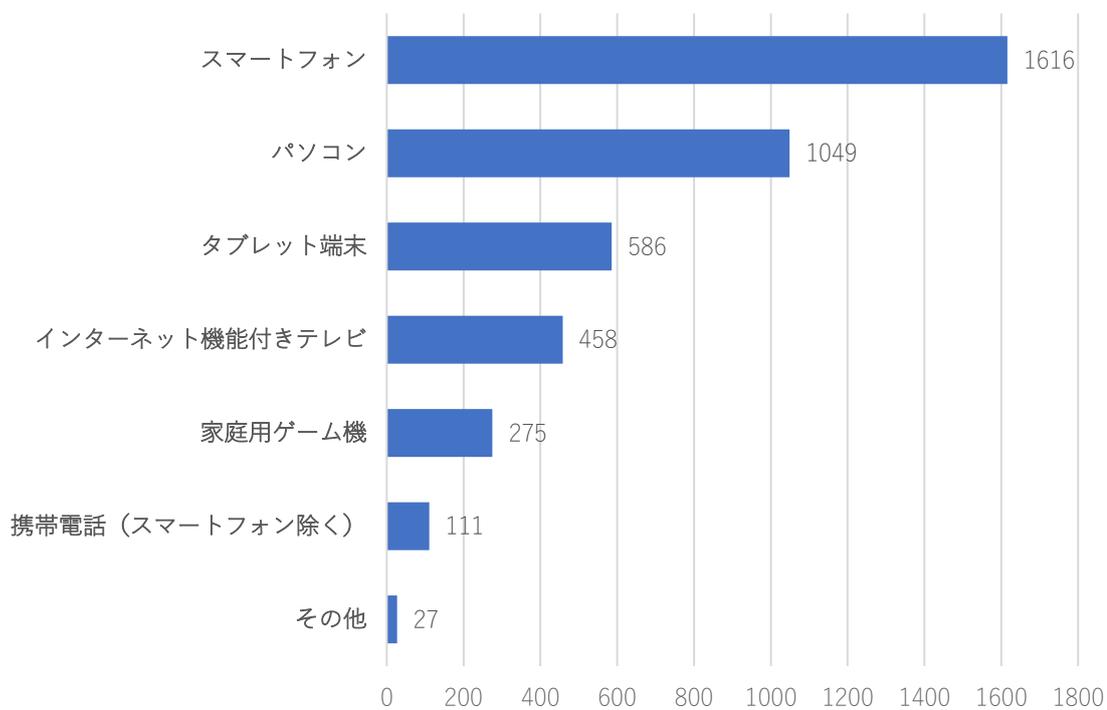
問4. 情報通信機器の利用状況をお答えください。



問5. インターネットの利用状況をお答えください。



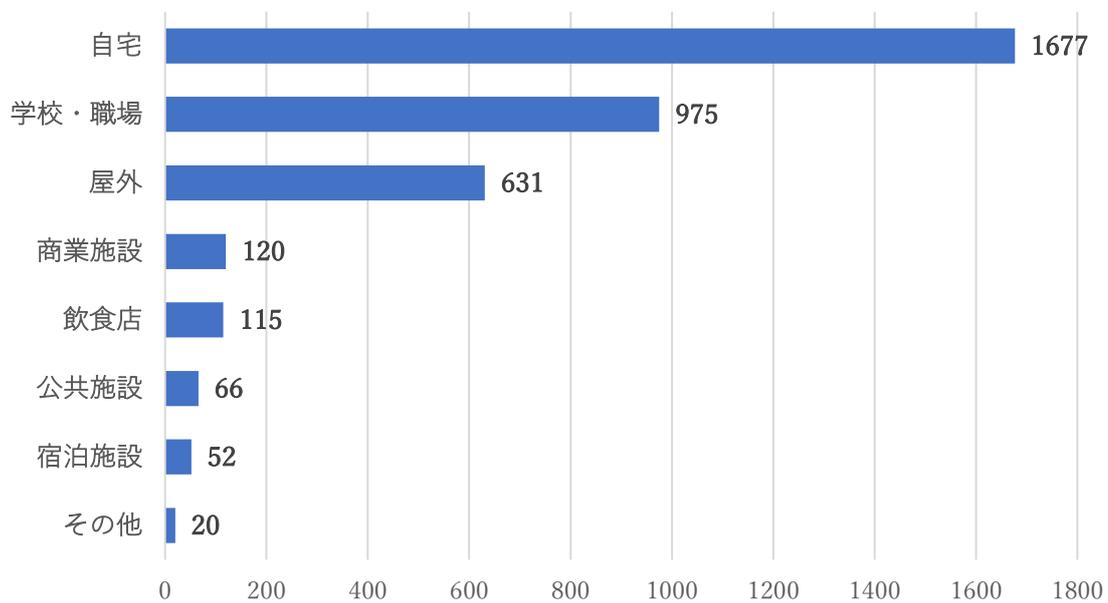
問6. 問5でインターネットを「利用している」を選択された方へ、普段どのような情報通信機器でインターネットを利用しているかお答えください。(複数選択式)



■その他の主な回答

- ・家電
- ・テレビ (Fire Stick、Apple TV 等)
- ・スマートスピーカー (アレクサ等)
- ・太陽光発電関連機器 等

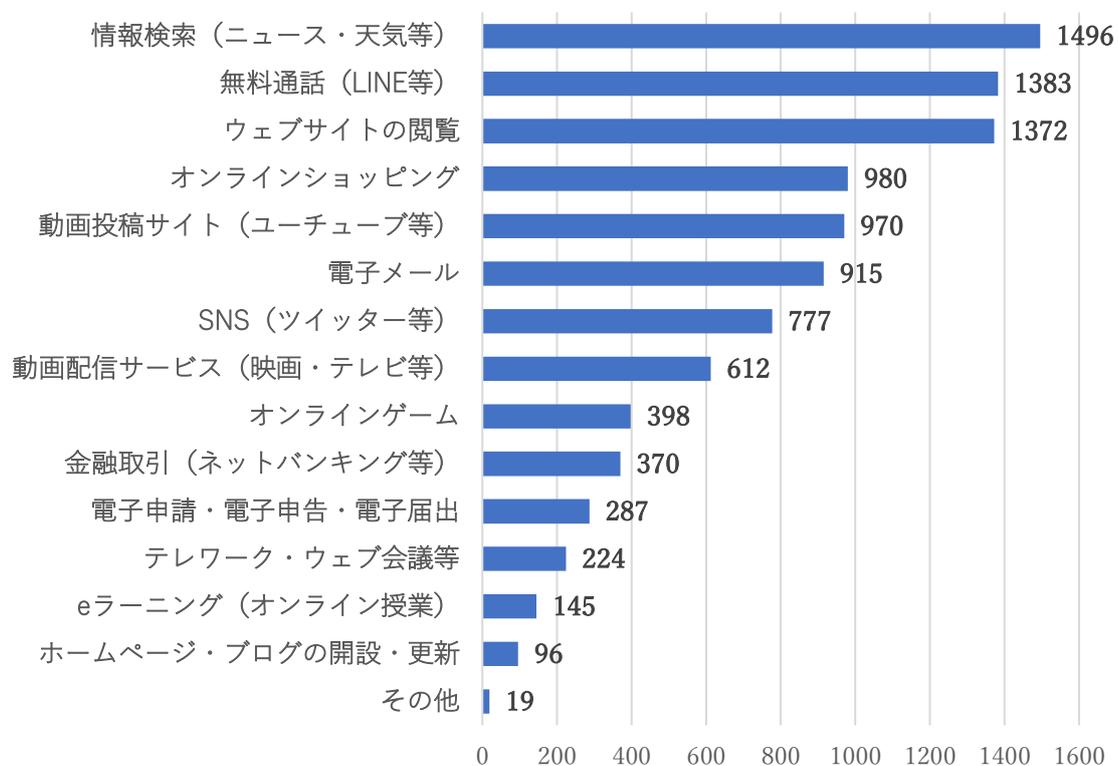
問7. 問5でインターネットを「利用している」を選択された方へ、普段インターネットを利用している場所をお答えください。(複数選択式)



■その他の主な回答

- ・病院、薬局
- ・車内
- ・コンビニ
- ・外出先（ジム、コワーキングスペース等） 等

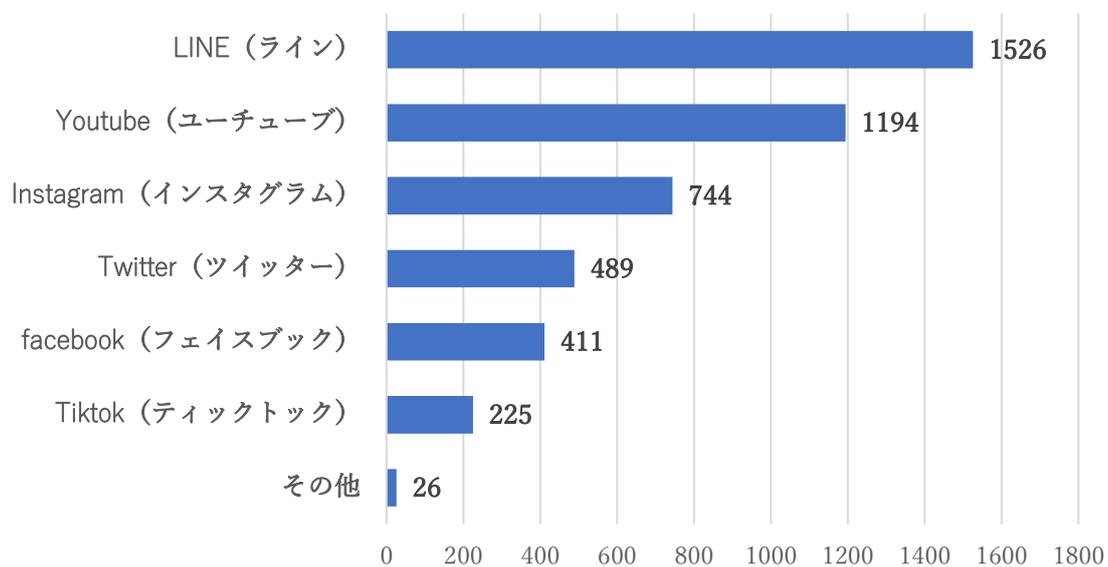
問8. 問5でインターネットを「利用している」または「利用していないが、今後は利用したい」を選択された方へ、普段どのような目的でインターネットを利用しているか（または利用したいか）お答えください。（複数選択式）



■その他の主な回答

- ・仕事
- ・アプリ利用（こども園の連絡アプリ、フリマアプリ、電子書籍等）
- ・電子決済、電子マネー
- ・Web飲み会 等

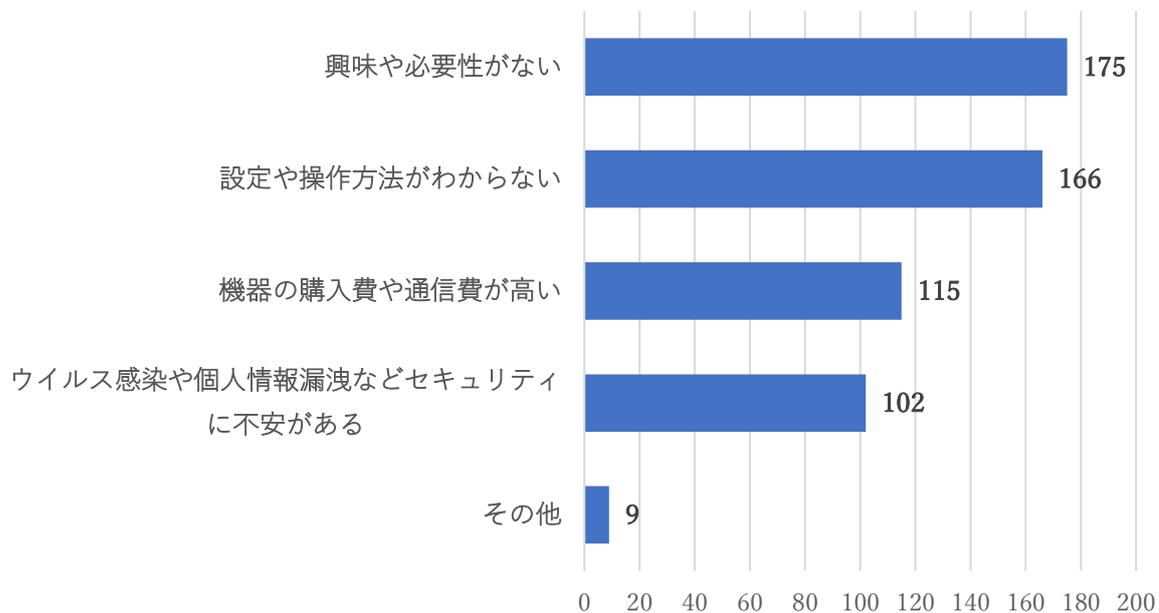
問9. 問8で「無料通話」「SNS」「動画投稿サイト」のいずれかを選択された方へ、  
普段利用しているサービスをお答えください。(複数選択式)



■その他の主な回答

- ・無料通話・SNS (Skype、Discord、クラブハウス、テレグラム、ドコノコ等)
- ・動画投稿、配信サービス (niconico、Amazon Prime Video、AbemaTV、Twitch)

問10. 問5でインターネットを「利用していないし、今後も利用する予定はない」を選択された方へ、インターネットを利用しない理由をお答えください。(複数選択式)

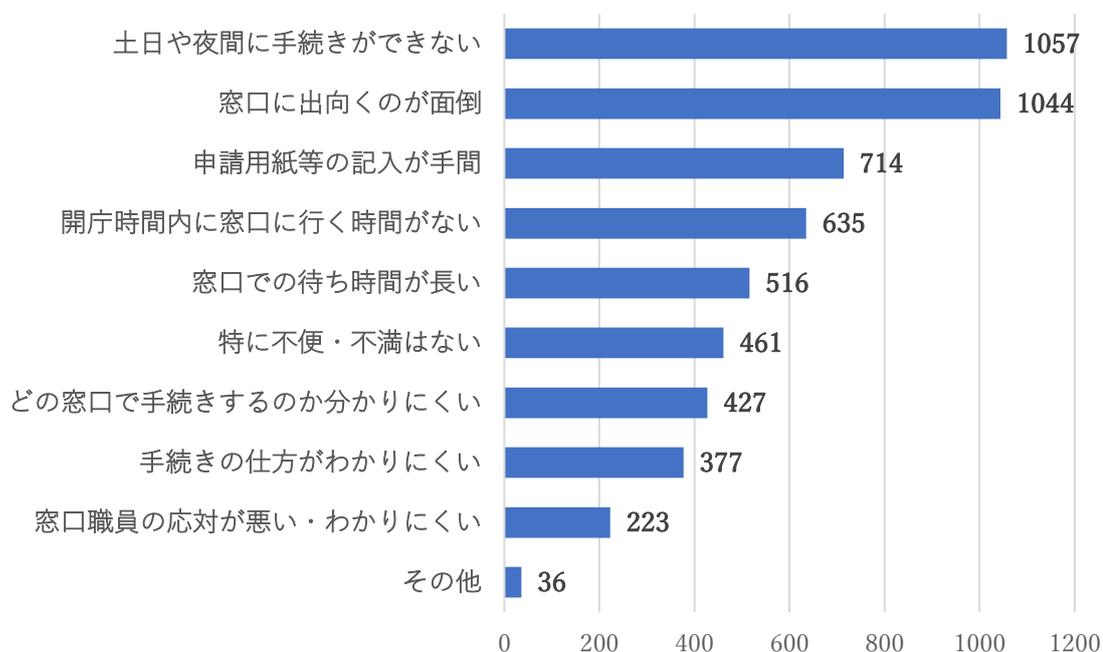


■その他の主な回答

- ・利用時間がない、利用する時間をもったいない。
- ・情報の信頼性に疑問がある。
- ・情報過多になるのは良くない。 等

## 2.3 佐伯市の電子申請サービスや行政手続きについて

問1 1. 行政手続きで不便・不満等を感じていることをお答えください。(複数選択式)



### ■その他の主な回答

#### 【行政手続き（市役所に行くこと）の煩わしさに関する不満】

- ・マイナンバーカードの利便性を感じない手続きが多い。
- ・印鑑など忘れ物があると手続きできない。
- ・手続きによっては必要なものが異なるので分かりにくい。
- ・認印、押印が煩わしい。
- ・申請書類の代金が高い。
- ・一度の手続きで、いろんな課をまわらなければならず、時間と労力がかかる。
- ・窓口をたらい回しにされるので疲れる。 等

#### 【窓口の対応職員に関する不満】

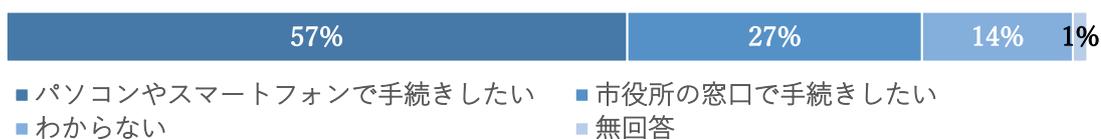
- ・窓口業務に臨時職員が対応しているのはなぜだ。
- ・融通が利かないことがある。
- ・手続きの内容が分かってない人が対応すると他の本部の方へ聞く必要がある。
- ・丁寧な対応の方もいるが、とても悪い方もいる。
- ・職員の説明が早口で分かりにくい。 等

■その他の主な回答 （続き）

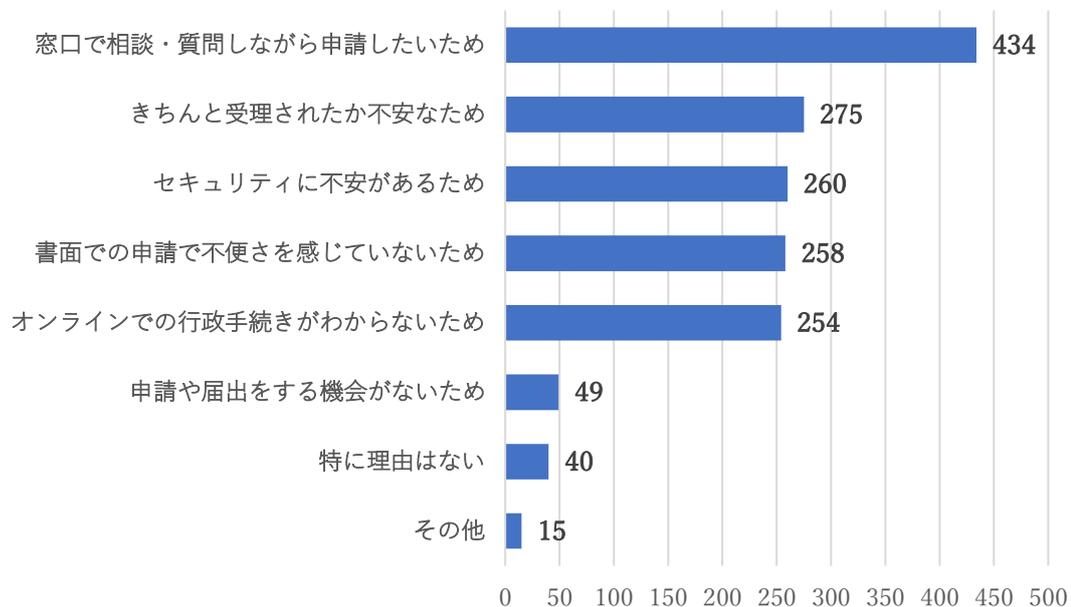
【その他】

- ・ 土日も窓口を開けてほしい。
- ・ 運転をやめると市役所を訪問する手段に困る。
- ・ 職員の対応が良く、不便も感じていない。
- ・ 行政手続きをしたことがない。 等

問12. 今後、様々な行政手続きがオンライン化され、市役所に行かなくてもパソコンやスマートフォンで手続きできるようになった場合、パソコンやスマートフォンで手続きしたいと思うかどうか、お答えください。



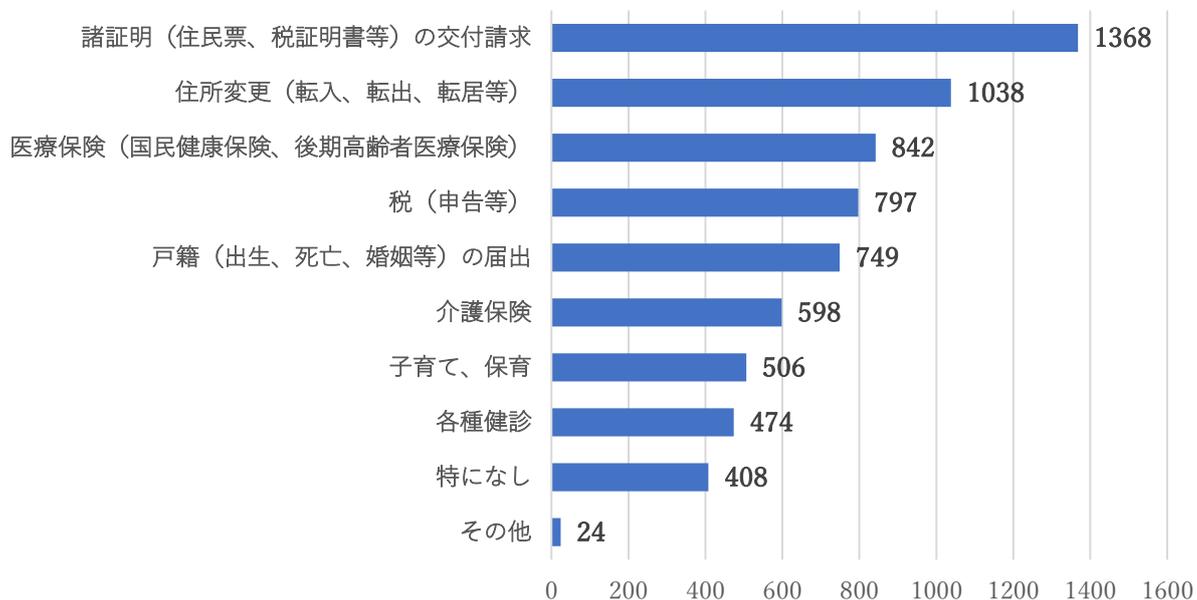
問13. 問12で「市役所の窓口で手続きしたい」を選択された方へ、市役所の窓口で手続きをしたい理由をお答えください。(複数選択式)



■その他の主な回答

- ・大切な手続きをインターネットで行うと、手続きした実感がない。(婚姻届等)
- ・間違いや不備が多くなりそう。
- ・添付書類が必要なものは窓口で行いたい。
- ・オンラインでの手続きをもっと簡素化して気軽にできるようにしてほしい。
- ・時間に余裕があり散歩のかわりになるから。
- ・電子機器の操作に自信がない。
- ・該当手続き以外のことも聞けるし、納得できるため。
- ・土日・夜間のみオンラインでよいのではないか。 等

問14. 今後、オンライン化（電子申請サービス等）を期待する手続きについてお答えください。（複数選択式）



■その他の主な回答

【具体的な手続き・申請等】

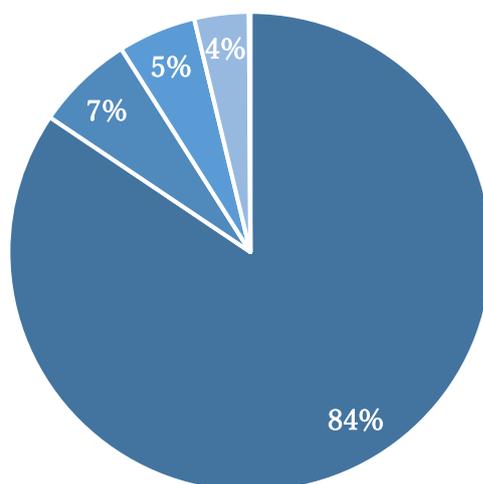
- ・市独自のポイント制度の導入
- ・市営住宅の年1回の申請提出
- ・農地転用関係手続
- ・上下水開閉栓
- ・ケーブルテレビ開閉手続き
- ・身障者手帳に伴う手続き
- ・建築、不動産に関する各種行政手続き
- ・給付金申請
- ・ふるさと納税の手続き
- ・プレミアム商品券 等

【その他】

- ・各種変更手続き（年度の途中にしたい場合など期間が限られているため）
- ・手数料、使用料関係のキャッシュレス決済化
- ・高齢者にも手続きをわかりやすくしてほしい。
- ・オンライン化になると申請が難しくなりそう。
- ・どのように電子申請・手続きを行えばよいかよく分からない。 等

## 2.3 マイナンバーカードについて

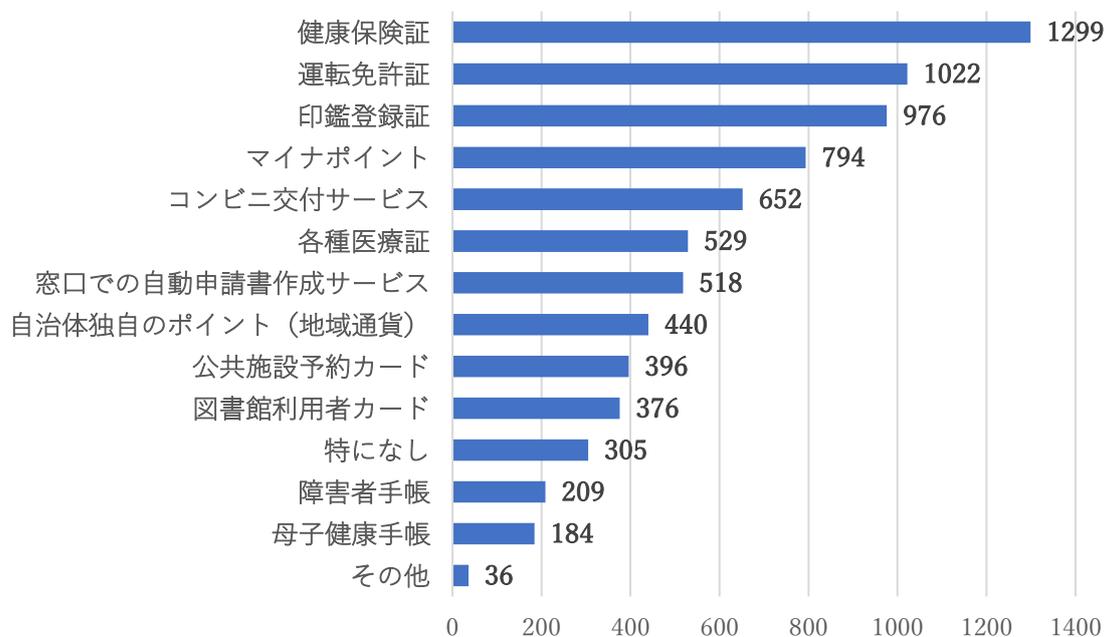
問15. マイナンバーカードを持っているかお答えください。



■ 持っている ■ 取得予定なし ■ 持っていないが取得予定 ■ 交付申請中 ■ 無回答

問16. 問15で「持っている」、「交付申請中」「持っていないが、今後取得予定」のいずれかを選択された方へ、マイナンバーカードを今後、どのようなサービスで利用したいと思うかお答えください。(複数選択式)

※現在利用できないサービスも含まれています。



#### ■その他の主な回答

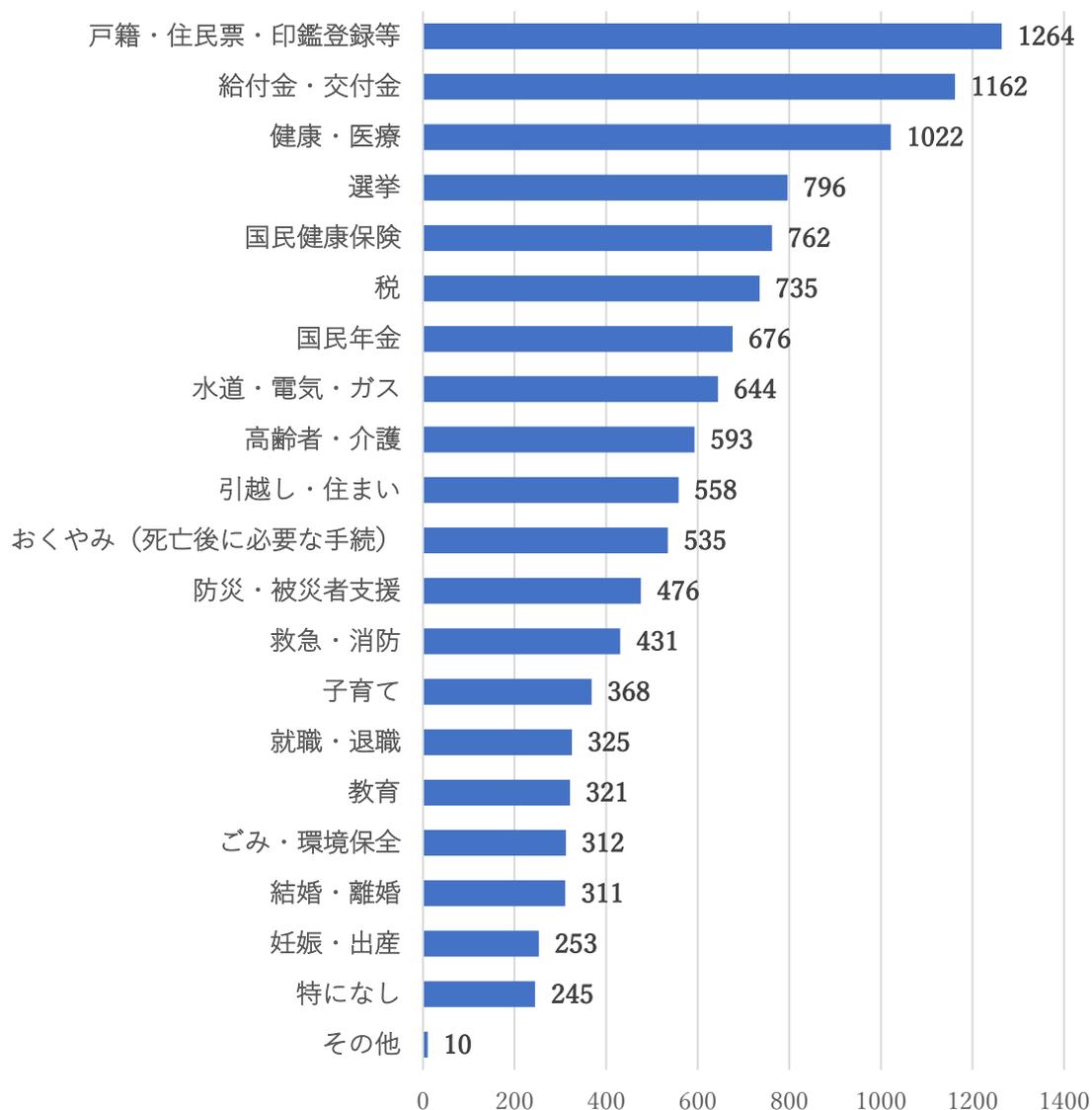
##### 【具体的な利用場面】

- ・各種証明証 (身分証明証、職員証、タスポ等)
- ・タクシー券、コミュニティバス乗車券
- ・あんま券
- ・病院の診察券
- ・お店のポイントカードをまとめる。
- ・選挙の電子化
- ・医療費控除、確定申告
- ・納税、給付金
- ・押印が必要となる申請 等

##### 【マイナンバーカードの利用に対するご意見】

- ・どのように利用したらいいかわからない。
- ・すべてマイナンバーでできるようにすると紛失やセキュリティが不安
- ・住民票、所得証明など各種証明を取得しなくても情報を共用できないか。 等

問17. 問15で「持っている」、「交付申請中」「持っていないが、今後取得予定」のいずれかを選択された方へ、どのような分野のサービスで利用できれば便利かお答えください。(複数選択式)



■その他の主な回答

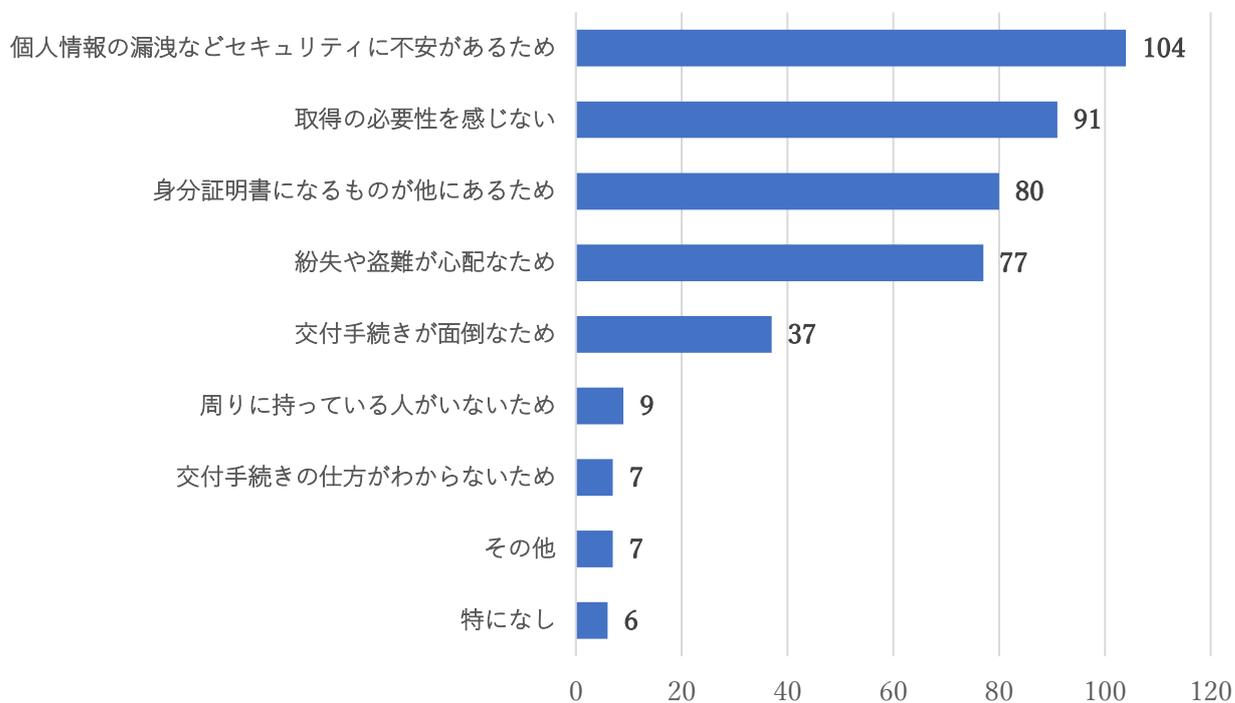
【具体的な利用場面】

- ・結婚・離婚の際の変更手続き
- ・連携できるものすべて 等

【マイナンバーへのご意見】

- ・どのように便利になるのかよく分からない。
- ・個人情報漏洩やセキュリティが不安。 等

問18. 問15で「取得予定なし」を選択された方へ、マイナンバーカードを取得しない理由をお答えください。(複数選択式)



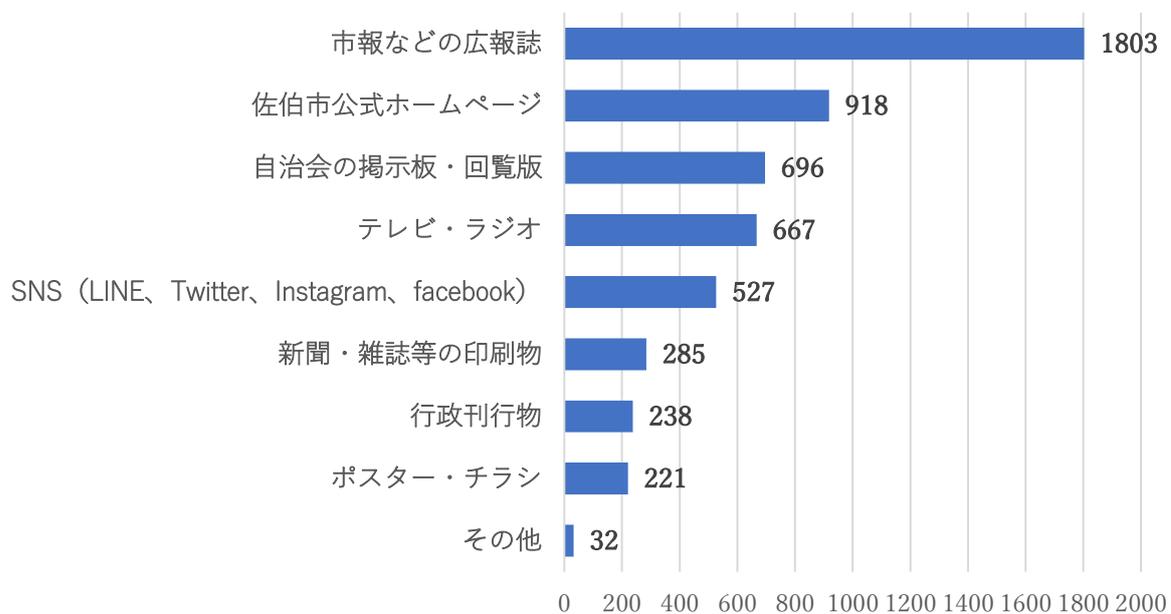
■その他の主な回答

- ・任意なのに義務化させようとするのが嫌。(国民が納得する説明がなされていない。)
- ・銀行の通帳を管理される理由がわからない。
- ・旧姓併記したいが、手続きが煩雑で断念した。
- ・国への信用が低い。
- ・今後の更新の仕組みがわからない。
- ・番号をつけられると人として扱われていないような気持ちになる。 等

## 2.4 佐伯市から提供する情報の収集手段について

問19. 佐伯市からの行政情報をどのような手段で得ているか、お答えください。

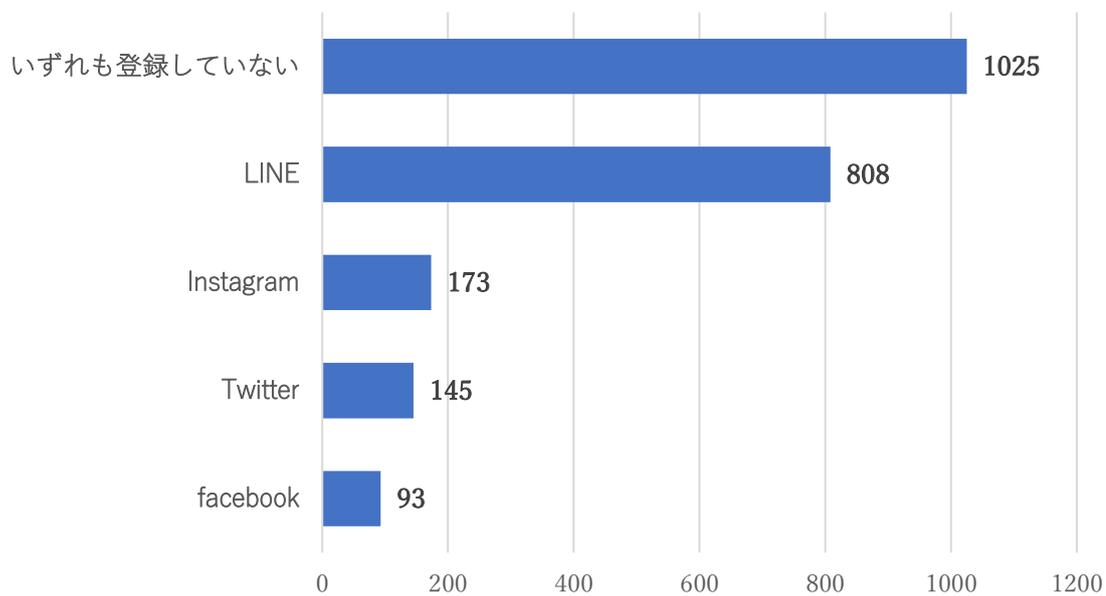
(複数選択式)



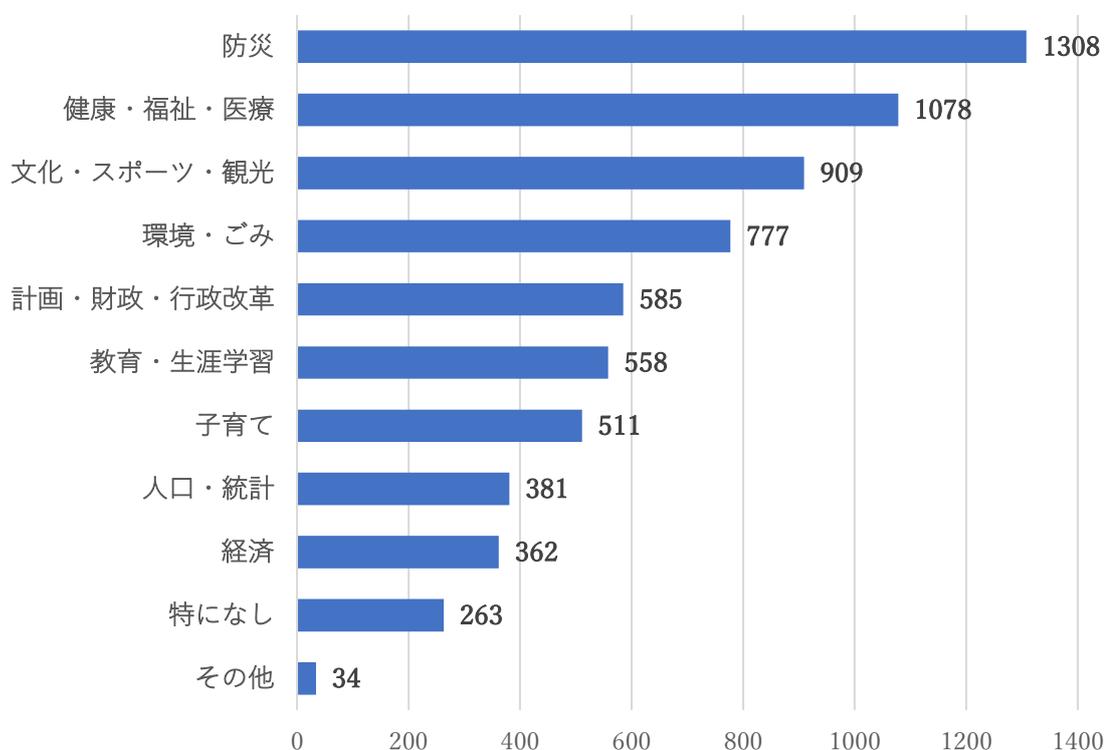
### ■その他の主な回答

- ・周囲の人から聞く（家族、友人等）
- ・情報は収集していない。
- ・さいきほっとめーる
- ・アプリ
- ・ケーブルテレビ
- ・広報誌（びっくあっぷ）
- ・Web 等

問20. 佐伯市が情報発信を行っている SNS のうち、「お気に入り登録」「友達登録」をしているものをお答えください。(複数選択式)



問2 1. 佐伯市から発信してほしい情報についてお答えください。(複数選択式)



■その他の主な回答

- ・事故、火事、災害情報（防災放送が聞き取れない。ラジオがうまく拾えない。  
注意喚起をもっとしてほしい。）
- ・イベント、行事情報
- ・ペットに関する情報
- ・議会中継（テレビ中継以外でも見たい）、選挙時のマニフェスト
- ・各種手当、補助金情報
- ・市役所の各課の仕事内容
- ・高齢者の生活支援、介護サービス
- ・コミュニティバスの運営強化と実施路線の拡充拡張
- ・大分市の「おおいたマップ」のような各種地図情報
- ・不正やミス
- ・移住定住促進、就農に関する情報 等

問22. 問19で「佐伯市公式ホームページ」を選択された方へ、ホームページに関するご意見をお聞かせください。(自由記入式)

**【使いにくいなど改善を求めのご意見・ご要望】**

- ・目的のものを探しにくいです。具体的には申請書を選択したとき、各部署で選択したときと情報が違うときがありました。
- ・あまり利用しやすいとは思えない。
- ・欲しい様式などにたどりつかず、いつも検索機能でたどりつく。非常に使いづらいし、わかりにくい。
- ・ツリー図等が無く、どこにどのメニューがあるか分かりにくい。
- ・さがしたい情報をさがしづらい。移住定住や観光客など外向けの情報と市民向けの情報が雑多でわかりにくい。市民が検索すること、観光客や移住希望者が検索することをしっかり分析し、サイトをわかりやすくまとめてほしい
- ・欲しい情報には辿り着くがデザインは微妙
- ・高齢者にはわかりづらいかもしれない。どの窓口が何を管轄しているかは一般人にはわからないことが多いので、具体的な目的を選択したらその窓口の画面に飛ぶとか直感的に使えるプラットフォームにすると利用が増えるかも。
- ・官公庁の言葉で表記しているので読みづらい表現がある。
- ・具体例は思い出せないが、トップページが以前の方が使いやすかったイメージがある。
- ・わかりにくい
- ・パソコンで見っていますが、トップに複数用意している画像のせいか、たいした情報量でもないのに表示が若干重い気がします。できるだけコンパクトにコンテンツを収めたいのかもしれませんが、見やすいとは言い難い。
- ・検索しにくい
- ・もっとお年寄りにも分かりやすいように閲覧方法をして欲しい
- ・対話形式より、前の方が、やり易かった！
- ・もうすこしわかりやすくして欲しい
- ・リンクばかりで使いにくい。SNSもリンクを貼って発信するので使いづらい。
- ・情報検索が、ホームページでしかできないから。
- ・スマホからだとは操作がしづらい。トップページから探すとは分かりにくいので、Googleの検索ページで、ページを絞ってからの方が分かりやすい。
- ・ごく稀にしか見ない為、自分が見慣れてないという問題点はあると思っています。必要な項目が検索しやすくなると有難いと感じています。
- ・探している項目へ、たどり着くのに時間がかかる
- ・情報不足、足りない。数字の後のフォローが無い。見えない。
- ・目的に行き着くまでが遠い

- ・以前のデザインのほうが目的の情報を探しやすいかった
- ・お知らせは良いが、他は見にくいし更新してなさそうなのでイマイチ。
- ・知りたい事がどこにあるのかが分かりづらい
- ・急いで防災情報を確認したいとき、現在の自分の地域の情報が少し見つけづらかった
- ・探しにくい
- ・少し見づらい。探したい情報がすぐに見つからない。
- ・分かりにくい
- ・トップ画面から、知りたい情報を探すのが難しい。
- ・他のサイトに比べて、アクセスに時間がかかる。
- ・補助金など見つけづらい
- ・リニューアル後、サイトが重くなっているように感じます。
- ・以前のレイアウト方がわかりやすかった。
- ・ごちゃごちゃしすぎている。(日本のホームページ全体に言えることだが)  
ホームページを只の「佐伯市公式ホームページ」と検索バーの画面だけにしてチャットややりたいことを直接や音声で入力させて該当ページを表示するようなUIにしたらどうだろう。インパクトがあり、話題にもなると思う。そのような画面が嫌な場合はできる業務一覧を見せるような画面も用意したらいい。ただ、日本の言語構造が全体像から詳細に映る構造をしているため、ごちゃごちゃした形式が一般的なのは分かる。でも、今後、英語のように主題（自己、相手）を中心としてその周辺状況を語るような形式に社会が成っていくと予想するので、その形式をやってみるのがいいと思う。いずれホームページは佐伯市の表玄関となる。ここにコンピュータサイエンスの専門家と法律の専門家、姿勢の全般が分かる職員を配置する必要があると思います。
- ・情報検索できがしたいものがみつからないときがある
- ・各分野で分けられているので検索しやすく良いが細分化されすぎて見るのが面倒になる
- ・最新情報はわかりやすい。それ以外は使いづらい。文字中心でセンスがない。先の行事イベントの情報がわからない。
- ・トップページの画像が大きすぎて、必ずスクロールしなければ新規情報が見られないので不便。
- ・欲しい情報を探しにくい。
- ・項目の見出し（グルーピング等）がわかりづらく、自分の欲しい情報になかなかたどり着けない。何度も何度もクリックが必要で面倒。やっとたどり着いたと思っても、見出しだけあって内容の更新がなされていない。(記事すらない場合あり) 上部の広告が大きすぎる。新着情報に出るものと出ないものがある、わかりづらい。総じて、現行のホームページは、利用しやすいとは言えない。
- ・見にくい
- ・目的のページに到達できない。わかりにくい。

- ・デザインは良いが、文字が小さくて見にくい。拡大すれば良いという話ではないように感じる。高齢者にとっても見やすい配慮をお願いしたい。
- ・必要な情報がどこにあるのか見つけにくい。
- ・どこに何の情報があるのか分かりにくい。
- ・検索しにくいので、ホームページのトップからではなく、Google で検索した先が、目的の佐伯市公式ホームページ内という使い方が多い。
- ・欲しい情報が探しにくい
- ・ホームページがわかりにくい。統一感がない。センスがない。ユーザーのことを考えてない
- ・私にも解決策は見つけれないが、ホームページは分かりづらい。
- ・デザインは、写真が少なく目立たないので佐伯市内の以外の方が開いて見ようと思わないかもしれない。以前のホームページに慣れていたため、少し見づらいつ感じる。
- ・検索しにくい
- ・探している情報になかなかたどりつかない。
- ・知りたい情報に行きつくまでに、何度もページをクリックしていく必要があるため、わかりづらい。2クリックくらいで目的とするページにとんだり、関連情報をいくつか提示できるようになったらすると、利用しやすいのではないか。
- ・新着情報が更新日順に表示されるのはわかるが、その他の常設の記事も更新日順に入れ替わり、また、ちょっとしたお知らせから各種手続きの方法まで、記事の内容に関わらずすべての記事が同列で並んでいるため、閲覧者は自分が必要な記事を上から順に探していかなければならず不便を感じる。例えば、引越する人が情報を得るためにトップページのライフイベント「住まい・引越し」を選択すると、1/31 現在、水道管の凍結の話や、地域再生計画の話などと同じ並びでしかも最下部付近に転居届などの情報が表示されているためわかりづらい。さらに、「分類から探す」→「くらし・手続き」→「戸籍・住民の手続き」→「住所変更（転出・転入・転居）」のページに同じく転居届の記事が掲載されていて、構成に無駄が多いように感じる。ホームページの編集を広報係で一括して行う体制から、各担当課で編集する体制に変えた弊害が出ていると感じる（編集操作の簡易化に伴うデザイン性の低下や、構成のバラバラ感）。個別記事の編集は各担当課でするにしても、せめてホームページ全体の構成やデザイン等に係る部分（記事の内容に応じて、どのページにどのように掲載するか等の判断）は広報担当部局で一括管理すべきと思う。
- ・欲しい情報を探しにくい。見づらい。行政用語が多い。理解させようとする表現が不足。
- ・デザイン性に欠ける。ページごとでクオリティに差がある。計画書関係以外はPDF ボンはやめてほしい。情けないページが多い。
- ・目的の分野に行くのが解りづらい。
- ・調べたい情報が探し難い。重たくなった。

- ・スマートフォンで表示すると重たいことが多く表示に時間がかかる
- ・市のホームページは以前の方が見やすく、各自の知りたいことが探しやすかった感じがします。
- ・キーワード検索が分かりにくい。サイト内からキーワードを使って探したいが方法が分からない。
- ・目的の情報を探しにくいし、到達するまでの階層数が多い。ので、使いにくい。わかりにくい。不親切。
- ・どこに何があるか分かりにくい。
- ・少し情報が探しにくい。
- ・サイレント更新はどーかなあと
- ・欲しい情報を探しにくい。あるのかないのかさえわからない。
- ・自分の知りたい事を簡単に検索出来るようにして欲しいです。今はたぶん自分から、これでもないこれでもないと探して見つけるので、時間がかかります。
- ・探してた項目がなかなか見つけにくい。また、見つかっても知りたい情報が詳しく書かれてない。後日市役所に行き書類を受け取りに行く…など、なんだか二度手間が多々ある。
- ・写真などが添付出来ない。言葉より写真～百聞より一見。
- ・情報が探しにくい。検索をかけても欲しい情報がでてこない。
- ・公式 HP。トップページの新型コロナワクチン等の表示が大きくて見にくい。桜ホールの HP イベント情報がとてもわかりにくい。カレンダー形式や一覧になっていないので、探すのが面倒。ホルトホールはカレンダー表示でいつ、何があるのかが分かりやすい。
- ・予算をもっと使うか業者を一新しない限り駄目だと思う。良い市町村のホームページ見て見習ってください。
- ・情報が少ない、遅い
- ・過去に掲載されていた情報を探しにくい。
- ・各科への問い合わせから問い合わせた件への返信がない。
- ・デザインはいいけど、探したい情報まで辿り着くのに手間がある
- ・以前のデザインのほうが目的のページにたどり着きやすかった
- ・ちょっとわかりづらい。もっとわかりやすく、キャラクター等使って明るい感じにしてほしい。使いやすくしてほしい。
- ・欲しい情報が取りづらい時があり不便なこともある。情報の新しいものの掲載が遅い気がする←リアル状況・例えば火事などが知れると良いなと思う
- ・検索してもなかなか情報が得づらい
- ・ぱっと見た感じがごちゃごちゃしてて使いにくい。
- ・検索しにくかった
- ・中途半端

- ・パソコンはそうでもないが、スマホからだとも閲覧しにくい。☆納めなきゃいけない税金 ☆お得な情報（還付金など）などこの制度ぜひ使って！というような項目で出してみたらいかがでしょうか？一般市民は支払うことばかりに負われて、お得な情報はいつも「知らされてない」「窓口は教えてくれなかった」と損した気分になりがちですから。
- ・上の部分が大きすぎる新着情報やすべての情報の字が小さい。
- ・コロナの情報をよく見ていたが、最近は、見えにくい（分りにくい）です。
- ・以前に比べてやりにくいです。見にくい検索サイトですぐ解かるようにしてほしいです。
- ・字が多すぎて見づらい。
- ・トップページからしてワクワクしない
- ・知りたい情報がどのカテゴリーに掲載されているか、探すことに時間がかかります。公民館などで行っている催しものなどがわかりやすくなるとよいと思う。デザインは、目に優しくわかりやすいものになっていると思います。
- ・仕事柄、「会計年度職員募集」をよく閲覧しますが、いつもどこにあるかわからない。
- ・ホームページがわかりにくい。見つけにくい。見つからない申請書が見つからない。

#### 【見やすいなど肯定的なご意見・ご要望】

- ・リニューアル後は情報更新が早くてよい
- ・見やすい
- ・見やすい。無駄がない
- ・検索窓があるので特に不便なし
- ・デザインが現代化され、情報のグループ分け・整理がよくされており利用しやすいです。
- ・見やすいと思う
- ・見やすく、ほしい情報の検索もしやすいと思います。
- ・普通に見やすいですね。
- ・特にありません。利用しやすいと思います。
- ・利用しやすい
- ・見やすいと思う
- ・大変見易く良いです。
- ・カラーページが多く読みやすいです。
- ・見やすくわかりやすいです。
- ・わかりやすいと思います
- ・見やすくいいと思います
- ・見やすく良い
- ・初めは、分かりづらかったが、今は、見やすいと思う。
- ・見やすく、利用しやすいと思っている。

- ・特に問題は無い
- ・シンプルでわかりやすくいいと思います
- ・早めに行うことができるのでよいと思います
- ・不便を感じたことはありません。
- ・気になる情報はたいてい「新着情報」にあり、それがトップにあるので、見やすいです。
- ・とても良いですよ
- ・特にありません。よく整理されていると思います。
- ・概ね良好だと思います
- ・検索しやすく、見やすいのでよく利用しています。
- ・今のままで良い
- ・特に変える必要は無いと思います。
- ・とても見やすいです。
- ・今のままで良い。
- ・とても見やすい
- ・分類されているので閲覧しやすい（調べやすいです）
- ・毎日利用して新しい情報を得ています。大変便利です。佐伯市のマークがついているので、わかりやすいです。
- ・知りたいことを調べやすい
- ・昔と比べて更新頻度が早くなったのでありがたいです
- ・現状で良い
- ・分かりやすいと思います。もう少しカラフルでも良いかも。イラストとか。ユニバーサルなデザインなど
- ・今のままで良い。
- ・字も大きく、高齢者の方にも、見やすいのではないかと思います。（部分的に小さい文字もありますが）
- ・佐伯市のアプリをよく利用しています。新規の情報が見やすく良いと思います。
- ・過去の情報を検索しても更新日が書いてあるので最新なのかがわかりやすい。フォントが読みやすい。

#### 【その他のご意見、ご要望】

- ・ゴミの分別をもう少し分かりやすく作って欲しいです
- ・ホームページを訪れるときは、何かしらの情報が欲しいので閲覧しに行くので、特にトピックや、停電、災害等の情報のスピード感をもって情報の更新をしてほしいです。カテゴリーもわかりやすいと思うし、閲覧ベースで考えると問題ないと思いますが、若者離れの進む街ですので、画像、ビジュアル、コンテンツ面で誰もが見に行きたいと思うページ作りをすればよいと思いますが。公のページなので仕方ないのかもしれませんがね。

- ・指定管理になっている市の施設の情報がホームページから直ぐ閲覧できる様にしてほしい。
- ・スマホ向けの UI を作って欲しい
- ・調べたいことがある時に調べやすいホームページにしていただければと思います。
- ・手続きに必要なフォーマットデータが探しづらい。また、フォーマットデータの形式が pdf しか無かったりもするので、入力フォーマットがある.xlsx など標準で公開して欲しい。
- ・行事などがカレンダー形式で見えるとわかりやすい。一覧で、更新順であると、すぐどこにあるのかわからない。
- ・冊子の市報をそのまま載せているのは読みづらい。Web 版として読みやすく作ってほしい。
- ・検索方法を分かりやすくしてほしい。用語検索などで候補を表示
- ・各種申請書類は五十音順で一つのページにまとめて欲しい。各ページに飛んで探すのはかなり面倒です。
- ・写真やイラストが多い方がわかりやすい。
- ・佐伯市からの放送(防災や行方不明、詐欺の電話がかかってきた等)がハウリングして全く聞こえない時があります。ホームページにその都度リアルタイムで載せて頂けると聞き取りにくい場所においてもすぐに確認できて良いと思います。
- ・使い慣れたのであまり変えないで欲しい
- ・市民が探すものがすぐわかるようにデザインしてもらいたい。
- ・定期でも不定期でも、見やすさ、分かりやすさのため、改良を続けてほしい。
- ・中長期計画と現状、対応策等を図解等でより分かりやすく提示する。プレ券等、施策の実施結果の効果測定を含めた結果報告を分かりやすく提示する。
- ・レイアウトを合わせて作成してほしい
- ・見たい、知りたい情報がすぐに検索できるようデザインしてもらいたいです。
- ・まあ利用しやすいですが、検索機能等をもっと充実させて知りたい情報がサクッと出てくるようにできたら便利です。いちいち市に問い合わせなくても良くなります。
- ・もっと佐伯の魅力を紹介してほしい
- ・得たい情報にたどり着きやすい工夫をしてほしいです。現状では、欲しい情報がどこにあるのかわかりづらく、検索してもうまくヒットしない場合があります。また、佐伯がどんな所か、その魅力や良さは何か、あまり伝わらないように思います。イメージ戦略や情報発信の上手な自治体・企業等のホームページを参考にされてはいかがでしょうか。
- ・自分の検索したいキーワードから検索できるようにしてほしい。現在の状況では、ほしい情報のページにたどり着くまでの選択肢が少なすぎて、なかなかたどり着きにくい。
- ・ホームページトップは、欲しい情報に一発で飛べるボタンを持ってきた方が良いと思います

ます。

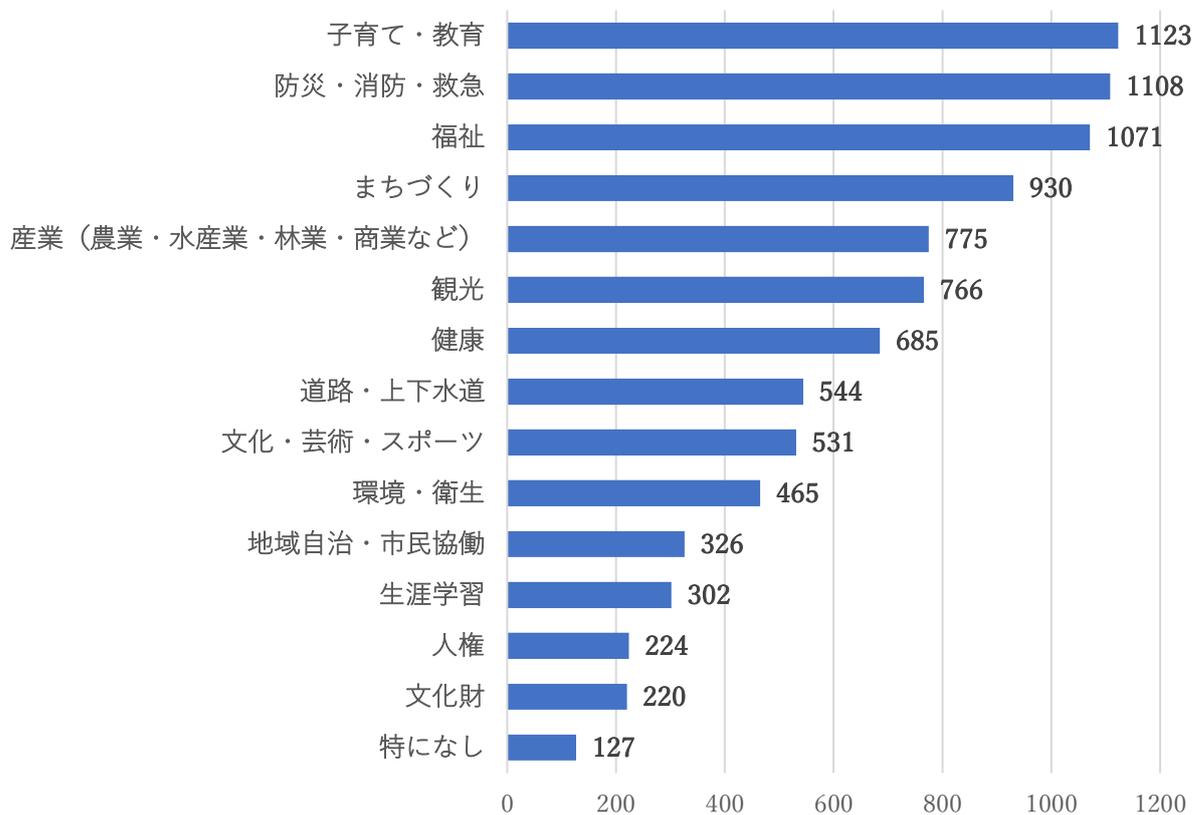
- ・各種手続きの項目などもう少し色分けなどして分かりやすくして欲しい。
- ・検索がしやすくなるようにホーム画面に表示してほしい。探すのに手間がかかる。新着情報と行事情報がダラダラと長いのでタッチ形式で開けるようにしてほしい。白杵市ホームページがとても見やすいので参考にしてみてもいいですか？
- ・誰でもわかりやすく、なじみやすい構成がいいかなと思います。
- ・佐伯市の地域の放送は自宅にいても聞こえにくいので、LINEでも教えて欲しいです。例えば、高齢者が行方不明になった等はLINEだと、気にかけて外に出て探す協力も出来ます。
- ・いつまでもコロナをトップにもってこないでほしい。
- ・地区別での表記。分かりやすく簡潔な文章。
- ・LINEなどで質問ができたり、相談の日の日時を決めたり、できたらありがたい。
- ・もう少し、誰でも分かりやすくして欲しい、分野ごとの知識や中が分かりにくい。
- ・とにかくみやすく、わかりやすいホームページをお願いします。
- ・桜ホールの行事予定の情報や企画をもっと増やしてほしい。
- ・YouTubeチャンネルのリンク、Twitter、Line等のリンクをTopPageにのせて、アピールしてはどうでしょうか！
- ・デザインをもう少し明るくかわいい感じにしてもいいかと思いました
- ・誰でもわかりやすく、親しみのあるデザインがいいのではないかな。
- ・背景のホワイトバックを黒くする、いわゆるブラックモードがほしい。
- ・スマホから見る事が出来ますが、今後、PCがないと、印刷できないと利用できないとかいうことになりませんか？
- ・便利ばかりだと私たち年をとった私たちはどう生きていいか。反対に私たちには不便に思えます。
- ・2022年台風の際、佐伯市の避難所、避難状況を知りたいと思いホームページを開くも、現在何人程度避難しているかの記載が全くなく、満員かどうかがわからなかった。南海トラフ等大きな災害となった場合、ホームページやSNSのどのページにどのように表示するか考えられているのか不安を感じた。どの地区が今、危険で近付いてはいけない等、多くの人が心配するであろう情報が公開されていないと、避難途中で被災する恐れもあり、デジタル化にあたり、早急に改善が必要だと考える。
- ・以前市民のHPをリンクしていたが、いつのまにか削除されている。削除した理由が不明
- ・ホームページを開いた時、時間がかかる印象があります。私は、いろんな「ボランティア」に携わっています。「ボランティアグループに入りたい」「ボランティアさんに相談したい、利用したい」カテゴリーがあったらいいかとも思いました。
- ・ネットと無縁の暮らしですので、私自身には不用ですが、デザイン力やセンスのある若

い職員さんたちの能力をおおいに活用していただいて、見ずにいられないページにして  
ください。

- ・サイトを開けば関心の有る事業が見れる事
- ・キーワード検索は開いたところに出てくると便利！！何が調べたくて開くことが多いの  
で下までスクロールしないといけないのが手間です。（スマホからみたHP）
- ・必要な情報にたどりつくまでにページの遷移が多いと感じます。

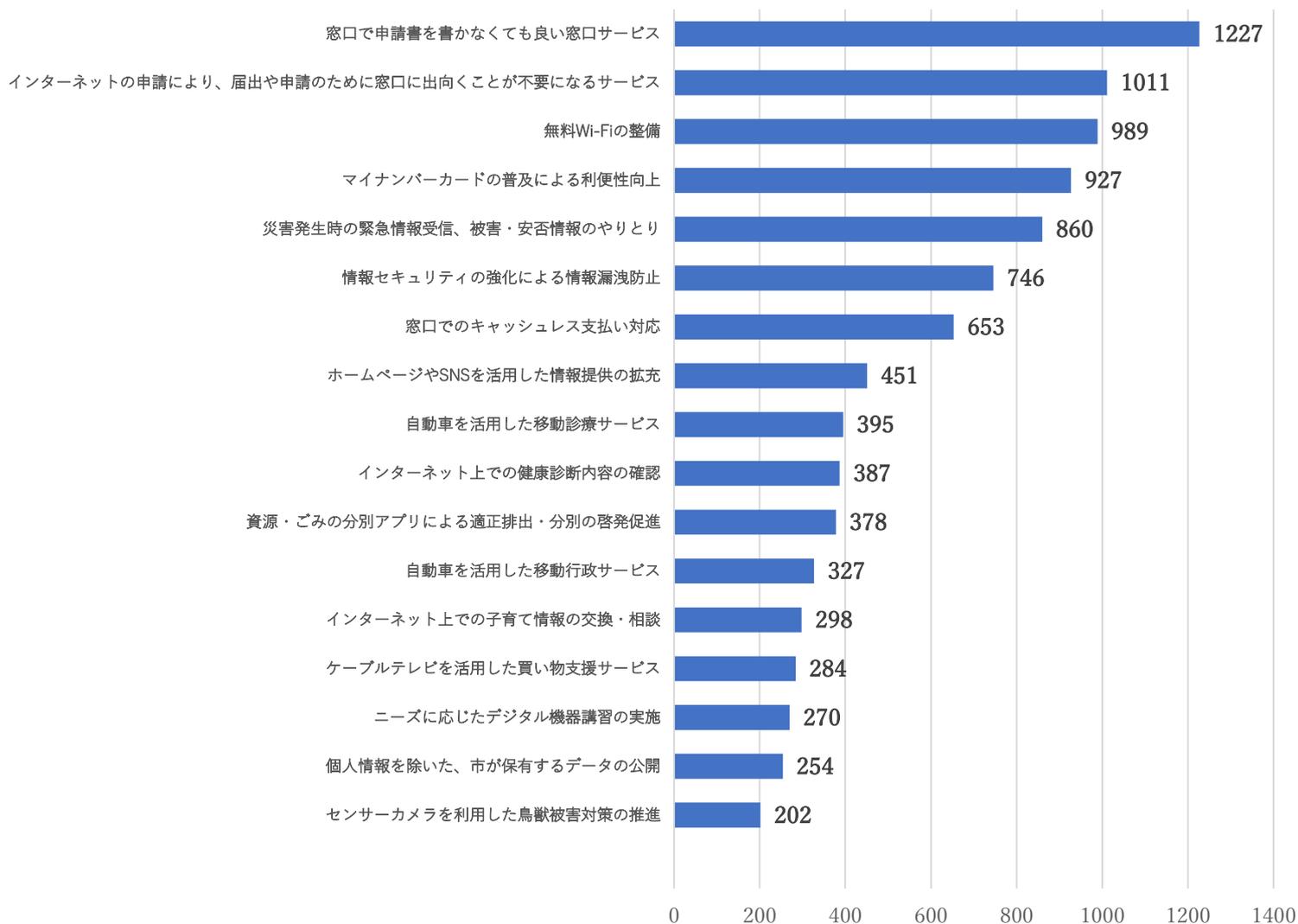
## 2.5 佐伯市の行政サービスやデジタル化の施策について

問23. 今後、佐伯市はどの行政サービスの分野に取り組むことが重要か、お答えください。(複数選択式)



問24. 今後、佐伯市で重点を置くべきだと思うデジタル化施策についてお答えください。  
(複数選択式)

※現在実現されていない施策も含まれています。



問25. 今後、佐伯市において取り組むべきデジタル化施策や事業があれば、ご自由にお答えください。(自由記入式)

【デジタル化に向けた環境整備に関するご意見】

- ・市民専用のフリーWi-Fiを整備してほしい。市民限定でWi-Fiを整備し、対外からのWi-Fi利用者は、アクセス機能を整備する仕組みづくり。段階的なロック機能など
- ・自治体に光インターネットがきていない
- ・Wi-Fiどこでも出来る様にして欲しい
- ・佐伯市の無料Wi-Fiの設備が整えば外に出向く人が今よりも増えると思います。特に、外で勉強をしているときにスマホなどで調べたりするので、そんなときにインターネット環境が整っていると学生としてはすごく助かります！
- ・一部地域(本匠観光施設等)では、無料wifiが整備されているが、旧佐伯市内の公共施設や観光名所・観光施設にも無料wifiを整備して欲しい。そうすればSNSを利用しデジタルデバイトを少なくすることができると思う。また、民間では有料で行っているが市が主体となって無料の高齢者向けにパソコン教室やスマホ教室を開いてデジタルデバイトを解消して行くべきと考える
- ・コミュニティセンターにWi-Fi必須。そうすれば、若者の集いの場になり地域の活性化につながることを期待されると思います。
- ・国際化が進む中、デジタル化の推進は絶対的案件だと思う。少しずつでもまずはフリーWi-Fiの環境整備を推進して頂きたいです。
- ・我が家はWi-Fi環境がありますが ないお家の方のために社会が無料でWi-Fi環境を整えて公平にデジタル化の恩恵を受けれるようにするべきではないかと思います。
- ・無料Wi-Fiの整備、いくら光が変わったとはいえケーブルテレビは、上の料金にあげないと早くなれないなど便利が悪い、情報ネット料金も値上げするのならない。
- ・ネット環境の整備。光ネットワークや5G回線など、都会ではすでに普及しているものを導入するのがいつも3,4テンポ遅い。しかも、さらに旧市街地と旧町村の間で格差を感じる。佐伯市が広いためにそうなることも理解はするが、できればもう少し差がなくなるようになってくれるとありがたい。
- ・各地域に共同Wi-Fiを設備出来ると若年向き都心に呼びかけやすいのでは？
- ・佐伯市内の旧町村といった周辺地域においても、高速情報通信網の整備を行ってもらいたい。
- ・公共施設における情報網整備。※避難所になる施設には、Wi-Fi設備が必須と感じる。(避難所には、テレビもない場所も多く、避難者が全く情報収集できない箇

所がある)

- ・Wi-Fi どこでも出来る様に。
- ・城山の整備。電波状況の安定
- ・佐伯市のすみずみまでワイモバイルや楽天モバイルの電波が届くようにしてほしい。ドコモしか使えないところがある。
- ・早く佐伯市全域に光ケーブルを引いてほしい。Wi-Fiが遅くて困ります。
- ・まず桜ホールや図書館で快適に無料Wi-Fiが使えるようにしてほしい。今は全くと言っていいほど使えない。
- ・現在、ケーブルインターネット（ライト）を利用していますが、通信速度が非常に遅い。光（高速）通信に変えたいが、年金生活者には料金が高額過ぎる。今、高速通信で安価な所を探しているが、地元CATVが安く提供出来ないのか、市も協力して欲しい。
- ・早く整備して欲しい
- ・インターネットヒカ리를早く
- ・市外（直川や宇目）などの効外でLAN設備がなくネットが通じなくなる。
- ・各家庭にインターネット等設置するべきである。
- ・テレビ画面を利用したネット切り替えが出来る事業があれば見易いし、便利かと思える。
- ・ネットの無料化
- ・Wi-Fiの整備、強化
- ・佐伯ケーブルテレビ独占廃止ー値段が高いーサービス内容の割に 大分Jコム利用可ー値段が安いーサービス内容の割に
- ・田舎地域でもケータイ電話の電波が全キャリアで使用可能になる様にしてほしい！
- ・インターネットをケーブルで契約しなくとも使える様にしてほしい（光など）
- ・ケーブルを契約せずともフジTVやテレ東が入るようにしてほしい
- ・ケーブルの契約料が高すぎる
- ・フリーWi-Fiの入る地域を増やしてほしい
- ・光回線の拡充
- ・セキュリティ強化されたフリーWi-Fiを増やす

### 【行政手続きや市役所、職員等に関するご意見・ご要望】

- ・行政エリア、民間エリアが複合しているとはいえ、全域を光通信網で網羅できることになるから、その強みを活かして行政サービスを充実させてほしいです。
- ・交通弱者や買い物難民のための受注・支払い・宅配などのシステムを作り、地元店舗・企業を組み込めたら良いと思う。
- ・デジタル化による職員の削減と各部署の統合
- ・私は、大入島からアクセスしてます。市内に出ず島の中で、印鑑証明等貰えるようになるといいですね。
- ・デジタルについていけるか不安。手続き等も聞きながらできない為、慣れるまでは窓口に出向いてもいいので、直接デジタルでの申請のやり方をレクチャーしてほしい。
- ・選挙のネット投票
- ・各種申請や届け出など動画など説明してほしい。
- ・回覧板の廃止、市報の廃止は必須かと思います。これ絶対をお願いしたい。高齢者やネット環境がないご家庭には、ケーブルテレビで定期的に放送するなどしたら良いと思います。事業については、佐伯市が豊かになれる物を何か日々考えますが、地元ではなく外部の大手の企業を誘致すべきかと考えます。地元特定の事業が潤うだけでは、財政に不安があります。もっと大手の企業の誘致を！
- ・食品を遠くまで行かずに買い物できるようにしてもらいたい
- ・市街地へのバスの本数を増やしてほしい。
- ・窓口で受け付ける全てのサービスのデジタル化
- ・選挙の投票がインターネットでできるように
- ・マイナンバーカードなどで利用できる市内用の無人バスを検討していただきたいです。
- ・デジタル化した分職員を減らして財政支出を抑制してほしい。
- ・窓口で書類を申請するときに、マイナンバーカードを読み取って、複数の申請書を自動で印刷できたら楽。死亡届のさいにいくつも書類を書かないといけないので大変でした。
- ・LINE で何でもできるようにしてほしい。国の電子申請が使いにくい。
- ・仕事で使う各種申請書類はデータ化して紙を減らしてほしい。介護業界で働いているので、更新書類などデータ化してメールなどで送信できればどれだけ業務の効率化になるか。各事業者間のやり取りも紙でしている事が多いが殆どデータ化してメールなどで対応できる。市から強制的に紙媒体ではなくデータ化する様に各事業者に言ってほしい。個人でデジタル化してほしいと事業所に言っても聞いてもらえないですから。介護業界は働き方が昭和でストップしている。若い世代が働かないのも納得できる。
- ・デジタル化による情報公開。市会議員数・市役所職員削減

- ・健康保険証と同じように、さいきっ子医療費とひとり親家庭等医療費の受給情報をマイナンバーカードに記録し、変更の都度窓口で情報の書き換えを行う、あるいは、オンライン申請完了後自動的に内部情報が書き換わる仕組みが欲しい。そうすることにより、マイナンバーカードさえあれば大分県内に限られはするものの、いつでも医療費の心配をせずに受診できるうえ、受給資格者証の提示忘れによる償還払いの手間も減らせるのではないだろうか。
  - ・デジタル化よりも住民票と住所実態の把握が急務だと思う。佐伯市に住んでいるのに住民票を置いていない人、住民票を置いている所に住んでいない人をどうするのかの解決をする必要がある。移動体によるインターネット通信が標準化して行政サービスの窓口と経済的つながりがそのプラットフォーム上で完結するようになると、住民票上の住所と居住実態を意図的に隠して一般人（住民票と住所実態が同じ人）との非対称性を利用して犯罪に利用する者が出てくる。その対策は必須。その事についての対策についての研究を国に事業として立ち上げて補助金を取るなどの政策を行うのは面白いと思う。
- ・庁内の横の情報の共有化？まずは庁内から
- ・市の職員が楽ができて、市民も簡単に困りごとが伝えることのできる情報共有システムづくり。たとえば、倒木があったとき、インターネット上で通報できるような仕組み。対応後の報告も。
- ・紙と印鑑を極力減らす。データ管理の厳格化と可視化。
- ・まずは先進地等を参考に体制整備を行い、佐伯市に本当に必要なデジタル化をする必要がある。医療 MaaS など地域課題を解決するデジタル化施策の検討が必要。
- ・DX 等を活用して市役所の窓口での混み具合がリアルタイムで調べられるようなシステムを作ってほしい。マイナンバー等で窓口まで何十分も待つのが不便すぎる。窓口が空いているのが事前に分かれれば効率良くスケジュールを立てることができる。民間のお店でできていることが行政だからや予算がないから出来ないということは絶対にありえない。本気で市民が便利になるような改革を期待したい。余談であるが、市民向けにイベントや講座等ばかりをやって、予算をムダにすべきでない。足元の行政サービスを市民にとって便利にすべきではないのか。これ以上市役所嫌いの市民を増やすべきでもない。デジタル化にはそれらの問題を解決する力があるはずである。佐伯市役所の改革を大いに期待したい。
- ・庁舎に出向かなくてもすむようになるといい。
- ・市の LINE で書類の申請も支払いも（LINE ペイ等で）できると便利でよいと思います。
- ・PayPay や au ペイなどで納税出来るようにしてほしい
- ・デジタル化の前に、全部、基本的に手書きの書類は一掃してください。
- ・IT が進む世の中、何も変わらない、市や市役所の対策を、デジタル化にしてい加

減、市議や職員を減らして、税金が安くなる事を期待している。

- ・議員の活動報告、佐伯市の未来像
- ・デジタル化すべきものと、紙の方がよいものをきちんと考えてください。議会中継をよく見ますが、明らかに議員さんはタブレット使いづらそうに見えます。節約も結構ですが、その場でメモ取ったり何度もページを行ったり来たりするものは、紙でもいいと思うのです。市の職員さんがひとり1万円月給を削れば、1か月で何百万も浮く、と思うよ。
- ・職員も減って大変でしょうからできることからコツコツとやっていただければ良いと思います。皆さんの献身的な働きにいつも助けられています。市長の施策にも賛成です。怯まずに取組んで頂きたいです
- ・マイナンバーカードの活用の拡充。
- ・現在ラインの強化をしていると思いますので、問い合わせ内容等の幅を広げてください。
- ・佐伯市だけでは難しいですが、何もかもマイナンバーカードで手続きできればかなり楽になると思います。
- ・もう少し、住民のなやみを深く話しを聞いてほしい ツイッターで、私が話しをした事を書かれてた それも知った人
- ・マイナンバーカードを取得したが、使える機関を表示してほしい。
- ・選挙投票を特定の場所ではなく（あらかじめ指定された場所）、佐伯市内の投票所であれば投票できるシステムや、お年寄りが出向かなくても良いシステム作り
- ・仕事の都合で手続き（マイナンバーカードの登録など市が積極的に登録させたいものなど）に行けない人向けに、職場に出張してみたらどうですか？（普及率の悪い職場に声かけるとか）献血ルームみたいな。☆市報→1軒ずつ必要ですか？配るの大変なのと、紙使いすぎでSDGsとやらと逆行してる気が。回覧用の一部で、あと個別にほしい人はそれこそネットで取りよせで。
- ・選挙の投票などがスマートフォンなどで出来る様になってほしいです。
- ・電子化できるインフラについては全部したほうがいいのかと思います。あと税金や保険料年金、水道料の支払いもネットからみてやりたいです。
- ・マイナンバーカードを利用した、死亡時の一括手続き。
- ・父が亡くなった際には、たくさんの窓口で回されて書類を書いたり印を押したりして面倒だった。マイナンバーカードを返したら、全ての手続きが連動するようになってほしい。
- ・申請類は全てオンラインにしてほしい。投票などもオンライン。働いてる若者は投票日の時間内に行くことが困難な人の方が多いと思います。窓口に行く手間、待ち時間がもったいない。高齢者にはオンライン化に向けたセミナーを開催したりしてデジタル化に早く馴染んで貰えるように取り組む。

### 【高齢者やデジタル活用が難しい方との格差等に関するご意見・ご要望】

- ・私を含め田舎の方では、高齢者がかなりの割合を占めると思います。そして、今までは何もなく車を運転していたのがやがて、免許証を返納しなくちゃいけなくなります。免許証を返納しても、高齢者が自由に移動出来る施策を考えて欲しい。
- ・デジタル化は素晴らしいと思いますが上手に使いこなせる人ばかりではないことを忘れないでほしいと思う。ワクチン接種も高齢の方は予約がわかりにくかったりしたので地域に相談員を配置しながら取り組んでくれるとありがたいと思います。
- ・高齢者や、身体が不自由な方、不登校の子供やその家族など、弱い立場の人達が肩身の狭い思いをしなくて済む街にして下さい。
- ・デジタル化にするのは今では主流と思いますがお年寄りや携帯をもっていない方などの配慮は今後期待しています
- ・乗合バスやタクシーをネット予約して利用できるようにし、高齢者が、安く安全に移動できる交通手段を確保してほしい。
- ・各種送迎サービス（有料）児童や高齢者
- ・情報機器の取り扱いができない高齢者や障がいのある方への対策を講じないと、格差に繋がると思います。
- ・ネットワークが分かる人はすぐにネットで出来やすいがネットワークが分からない人のための施設や事業が思う
- ・高齢者が参加できるデジタル化
- ・年配の方でも分かりやすいサイト作り等、普段ネットに触れない層向けの施策
- ・デジタルすると高齢者、障がい者が取り残される。
- ・高齢者が車の運転が出来なくなると、買い物や通院など不便になる地域が多い。また高齢夫婦や単独高齢者世帯が多いため、体調不良時など他者の援助が受けられない事がある。デジタル化により困った時に支援が受けられるようなシステムが作れたら良いと思う。
- ・高齢化に伴った介護福祉サービスの個人向け情報。困った状況を個人で入力したら、そこから福祉の地域ごとの細やかな手続きやケースワーカーにつながるネットワーク。
- ・高齢者の安否確認
- ・デジタル化に取り組むのは非常に良いが、本当に情報を必要とする高齢者への情報発信方法も怠ってはならない。デジタル化の時代とはいえ取り残される人が出てくるのは明白。そういった方に対してデジタル化講習などを無料で開催するもの良いと思う。
- ・スマートフォンを持ってない人、持てない人も平等に生活できる、サービスを受けられる地域であるといいなと思います。現実的に無理なのはわかっていますが。経済的にスマートフォンを持ってない人もいますし、視覚障害の方もスマートフォンを使えませ

ん。高齢の母もスマートフォンの使い方がわからないので使いこなせないなど。多様化している生活ですが、生活しやすい地域で思いやり合いながら暮らしていけたらな。と思います。

- ・高齢の方には難易度が高い。丁寧に教えて頂きたい。
- ・高齢者を含む市民のデジタル化～利用する立場の市民が抵抗なく使うようにならないとどんな整備をしても広がらない。説明側が易しく教える能力とセキュリティが大事。
- ・高齢者が多くなり免許返納で移動手段がなくなると生活ができなくなります、スーパーも閉店したりと毎日の買い物にも不自由します、コミュニティバスもありますが利用しにくい感じがします、移動販売車もありますが商品は限られてます、なんとかどこに問題点があるのか解決にはなにが必要なのか議論してほしいです、
- ・高齢者の免許証返還した後のサービスをいろいろ考えて欲しい。したいと思ってもやはりその後の不安が大きい。
- ・高齢者が多いのに、デジタルにしてしまうと困ります。反対です。
- ・デジタル機器の苦手な人むずかしい人に対して使い方等の講座を各地で開く等、今使っていない人困っている人に対する施策が必要と思う。
- ・パソコン、スマホ、タブレット等々の勉強会を身近かな地域で行ってほしい。デジタル化に追いつけないのでは！という不安があります。
- ・デジタル化にしても、今のスマートフォンの扱いも苦戦している。私の年齢でも、高齢者にもよく分かる様に、無料で教える講座とか開いてみたら良いと思います
- ・どんどんデジタル化すると年よりはわかりません 年よりにやさしいわかりやすくして下さい 時代についていきません
- ・今後ますます高齢化が進むと思うので、12のケーブルテレビを活用した買い物支援サービスが充実すれば良いと思います
- ・デジタル化によって、高齢者が恩恵を受けられるしくみが出来れば良いと思います。
- ・若い方はスムーズに利用できると思うが高齢になるとうまく、利用できず申請時、間違えたらと思うと不安で窓口に行っています。自分でもネットで申請できたら、どんなに便利だろうとは思っています。
- ・私は50代後半で、そろそろスマホやパソコンの取り扱いに不安が生じています。  
(操作を間違えるのでは…とか、手続のやり方のスマホの操作に対して) 公的機関での申請の方法や、どのようにスマホを活用したらよいか等のチュートリアルを映像化や図式にしてもらえるのではないかと思います。
- ・スマートフォンになれない年を取ってる人にもスマートフォンが使える様に支所等に気軽に教えて頂きたい。
- ・パソコン・スマホなどの使い方教室、インターネット、フェイスブック、ツイッターなどのちがいがや使い方がわからないのでその使い方教室

## 【経済施策等に関するご意見・ご要望】

- ・プレミアム商品券も電子化してほしかった。紙での申請だなんてやりにくくて使ってません。
- ・プレ券発行時の、eチケット発行。例えば、紙ベースの場合は1人30,000円まで、eチケットの場合は1人50,000円まで等、集計を省くことが出来ることによる差別化をはかる。
- ・今回(2月)のような佐伯市でPayPayを利用すると20%ポイント還元のようなサービス等。
- ・地域産業バックアップし出店費用を無料もしくは低額で利用可能なEC事業やデジタル産業(特にアプリやソフトウェア開発企業など)の誘致や経済特区設置
- ・①市独自のポイント制度②地域商品券のデジタル化か、現在ある電子決済、バーコード決済などを用いて市内で買い物がスムーズにできる制度。もちろん紙媒体を希望する人もいたのでえらべるようにする。今あるようなPayPay還元(他地域ではdポイント、auPAY.他)を積極的定期的にしていく。現時点でアプリ使っている人も多いのでそのまま利用でき、その分無駄なハガキ送付の輸送費、人件費などの税金から捻出するコストを少しでも抑えて欲しい。実際今回の還元で市外からわざわざ生活用品を買い物に来た知り合いもいる。③資源ゴミに対する分別ポイント制度。企業でしているような重さ毎のポイントやクーポン、牛乳パックや古紙でトイレトーパー交換をして欲しい。④地元独自の不用品オークション。自転車や家具など使用できそうなものは市民にもう一度声をかけて年に数回開催してもいいと思う。その際、業者が入らないような仕組み作りが必要かもしれないが他市を参考に。
- ・電子決済の普及をするなら他のところも選択肢として入れてほしい。例えばd払いなど
- ・住宅手当や擁壁補助(水害被害が多いので)などの立案。多種キャッシュレス決済の普及
- ・せっかく海があるのに魚の値段が高い。地産地消できない。
- ・年金生活者にとってこれだけ物価が上がってくると生活が大変苦しくなってます。今こそ給付金や市民へのスーパーで使える無料クーポン券を配るべきだと思います。
- ・キャッシュレス決済の方がお得になるイベントを増やしてほしい。
- ・健康診断の料金を現金で支払いしているが電子マネーで支払いたい
- ・デジタルでないですが移住者向けの補助金は多いのに在住しようとしてる若者家族の新築建設に使える補助金がないのが不満です。シングルマザーにばかり手厚く共働きの若い夫婦がバカみたいです。
- ・デジタル地域通貨 <目的>佐伯市内での消費行動(買い物や飲食)を活性化させる。佐伯市で生産された商品の購買を活性化させる。佐伯市内の企業間取引を活性化させる。佐伯市内での新規雇用を創出。<手段>一般消費者だけでなく、企業も取引で

使用できるようにする。雇用を増やした企業には、デジタル地域通貨を付与

- ・地域通貨導入
- ・地域通貨
- ・プレミアム商品券の電子化、キャッシュレス化を進める
- ・プレミアム商品券を p a y p a y などにしてほしい
- ・プレミアム商品券の電子化
- ・大分市のように、電子版のプレミアム券を発行してほしかった。
- ・佐伯市全体でキャッシュレス化を早く進める。
- ・定期的に発売される地域活性化の金券？のデジタル化。抱っこしたままだと現金決済がとても面倒なのでキャッシュレスにさせていただくととても利用しやすい。
- ・プレ券のデジタル化。
- ・プレ券のデジタル化を急いで欲しい。

## 【子育て・教育施策等に関するご意見・ご要望】

- ・子育て関係の手続き（児童扶養手当の更新や予防接種の補助申請）をオンラインでできると嬉しいです。特に児童扶養手当は支給対象でないことが確定していても必ずしも窓口に出向かないといけないので、オンライン化していただきたいです。あと申請書類のハンコレス化も進めていただきたいです。
- ・保育園入園基準の見直し自営業だがほぼフルで預けて親は自由に行動している不思議さ。会社員だが預けられず育休延長せざるを得ず非常に腹立たしくなる。こども園が増え年長まで在園できるようになることは聞いているが、そもそも預ける基準を厳しく調査するべき。
- ・小規模で良いから、各地区に、もっと子どもが安全で過ごしやすい環境、過ごしやすい場、公園など作ってほしい。近くにどこにも遊ぶところがない。
- ・佐伯市に准看護師学校はあるが正看護師免許を取得できる学校がない為、若い看護師が佐伯市以外で就職等している事が多いので正看護師学校の早期設立
- ・人口を増やすように、専門学校を創立するなど、住む人を増やして欲しい。
- ・情報セキュリティ教育。会社では取り組まれているかもしれませんが、家庭や地域でもそんな活動があればと思います。
- ・人材育成
- ・児童クラブは働く親の為にあるものだと考えます。希望者全ての子供が入れるよう体制を作ってもらいたい。また、働いていて子供を見れないから、児童クラブなどに入れているのに、夏休みなど昼間に行事への参加を任意ではなく強制的に参加を義務付けているのはおかしいと思います。親が参加しないと出来ないような行事は止めてもらいたいです。親が協力して当たり前のような考え方で運営しないでほしい。
- ・不登校児童・生徒のための小・中学校のオンライン授業。白杵市では取り組んでいます。不登校の児童・生徒が自宅から授業が見られるようになると、学習の遅れの解消に繋がります。ぜひ佐伯市でもお願いします。
- ・保育などの研修会を佐伯市で、してほしい。習い事の数を増やしてくれると助かります。
- ・子育てに関する手続きはオンラインで全て行えるようにした方が良いでしょう。
- ・育児中ですが、郵送でくる健診の案内のお知らせが遅いので、スケジュールなどアプリがあれば便利。仕事の休みの都合が付きやすい。1ヶ月目の保健士が家に来る時たくさん書類をくれるが、情報が多すぎてうもれてしまう。
- ・小学校へ入学し学習用タブレットが1人1台配布されたとは聞いたが1度も持って帰ってこない。家庭学習もできるようにしてほしい。また先生により得意不得意があり、担任によって使用頻度が異なっているように思える。各学校に1名ずつ専門の人を配置してほしい。先生に何もかも求めるのは無理がある！

- ・出産子育てしやすい環境づくりのための事業と、学校教育卒業後の、佐伯地区での就職先の確保のための事業に取り組んでもらえたらよいと思う。(市報などでも様々な工夫がなされていますが、行政のトップレベルで取り組んでもらえたらよいです。その具体的な事業が何かは、全く見当が付きませんが…。)
- ・給食費の無料化
- ・子どもの予防接種の問診表をデジタル化にしてほしい。何枚も名前や住所を書くのが大変に感じてます。そのために、住所の書かれたスタンプを購入している人もいます。佐伯市全ての企業に子育て世帯への理解を示すよう講習や市独自で企業支援を行う。こどもの急な病気で保育園からの連絡が会った時にすぐに迎えに行ける、休みを申請できる(しやすい)ような職場環境の整備。パパの育休申請を促す会社環境の整備。(実績もきちんと確認して出来てない場合の対策もする)。また県外から里帰り出産のために佐伯市に帰省する人へ兄弟などを一時的に受け入れられるよう保育園の枠を調整したり、またそういった施設を作る。公園の整備をしてください。

### 【情報発信に関するご意見・ご要望】

- ・LINE ニュースが見やすいので、続けてほしい。もっとたくさん情報を発信してほしい。
- ・佐伯市の特産品などを日本のみならず、世界に発信しビジネスにつながる。グローバル化を実現してほしい。世界に佐伯市の魅力を発信し世界中からの移住者を募り、暮らしていける環境作りをしてほしい。
- ・地元で頑張っている人にスポットをあててほしい。市報に載ってる企業だけでなく、自主的に佐伯市を盛り上げようとしてる個人や活動してる団体とか。若者、ママさん、クリエイター、社長さん、老若男女問わず頑張っている人は多いです。自分もあんなふうになりたい！自らが行動できる人を増やすことが今後佐伯にとっては大切な事だと思います。
- ・情報の発信量を増やす。選択肢を増やすことで利用しやすくなる。
- ・移住定住を考えてる市外の方がより多くの情報を得れる様な取り組み。例えば、空き家バンク、就業支援等
- ・市報や佐伯市ホームページをケーブルテレビで見える事ができるようなサービスがあると良い。
- ・市報をデジタル化し班長などの配布作業を無くして欲しい。スーパーなどに設置して必要な人が貰えば良いと思います。
- ・市報やイベント等様子をデジタル化して、市民に知らせる。W i f i 機能やタブレット購入補助等の金がかかりますが。
- ・市報は、市のホームページで見ればいいのか（回覧版で1部まわせば）
- ・市報が毎月配布されるが、ウェブ上に掲載して貰えばいいです。はっきり申しますと読まないで捨てている事が殆どです。紙媒体で欲しい人は公民館や市役所にとりに行った方がいい良いと思います。
- ・佐伯市のイベント発信力。もっとインスタやLINEを活用してはいかがでしょうか。期待しています。
- ・自然災害に対応する情報発信・ケーブルTVを有効に活用する。(現状物足りない)
- ・行政の情報発信サイトのPR
- ・回覧板の廃止

## 【人口減少に関する施策へのご意見・ご要望】

- ・人口減少していくことを見据えた政策、地域の支援をしていくべき。縦割りがすぎるので、「〇〇課」としてでなく「佐伯市」全体として様々な事業に取り組んだり、ものや資金を使ってほしい。コミュニティバスのスクールバス化（共有化）や施設、人員の共有が求められるし、それができなければ財政がどんどん厳しくなる一方だと感じている。保育園の送迎は市内全域でした方がよいと思うし、産前産後の支援や高齢者の買い物や病院の送迎サービスなどもできるはず。行政に横ぐしをさし、共有することで財政を圧迫しない支援ができると思っています。それが、さいきオーガニックスティでは??（サステナブル、シェアの考え方）
- ・人口が著しく減少しているので、移住支援の政策や、魅力のあるまちづくり政策が欲しい。
- ・企業誘致を行わないと人口流失が止まらない。無駄な銅像や看板にお金をかけている場合じゃない
- ・人口減少が圧倒的に進んでおり、高齢者への配慮や環境問題等に取り組む以前に、人口減少を止め人が集まる為にということを考え答えてたいと思います。世界的にもデジタル化が進んでおり、都会でなくて地方でも仕事ができる時代になっています。では地方の強みを活かし、都会に比べ物価の安さを売りに Wi-Fi 環境の充実化、空き家・公民館・廃校舎の利用をPRすべきと考えます。本市はネット環境が劣悪であり、回線の充実化・無料 Wi-Fi ポイントの整備が最初のステップではないでしょうか。
- ・具体的なデジタル化の項目と言われると思いつきませんが、移住を含め若い人の人口を増やさなければ10年後、20年後はかなり厳しい人口・経済状況になると思います。若い人の人口が増えるよう大企業の工場や大型商業施設の誘致や、観光地を作るなど行えることはすべて行い雇用を増やすことを真剣に検討して頂きたいです。せっかく九州で一番広いのに土地ばかり余り、知名度は低く、勿体ないと思います。若い人は田舎暮らしに興味がある人も多いですが…結局不便なら簡単に出て行きます。その為にも全国に先駆けて色んなことを企業と協力してでもまずデジタル化してみたら話題にもなっていると思います。
- ・市外への人口流出により、利用されない家や空地、農地が環境を乱す可能性があるため、空家や空地情報のデジタル化または利活用と街づくりを推進する事業の創設。

#### 【防災に関するご意見・ご要望】

- ・災害時にデジタルは使うのが無理になります。やはり最後はアナログです。
- ・防災無線の情報をラインで流すようにして下さい。車の移動中など判らない風雨の強い日の屋外でも聞こえない。
- ・スピーカーで広報されている内容が響いて聞き取れない。ラジオも無いときがあるし、急に音が最大になるので普段に使えない。火事、地震、津波、豪雨、等災害に関しての情報が一番大事だと思う。避難所の空き情報も必要。スピーカーを使う時は本当に緊急な災害だけ使わないと、あ～また何か言ってる的な存在になる。デジタルを強化するならプッシュ型通知をスマホ等にする事が喫緊。
- ・災害時にも利用できるようなサービスを普段から作り利用してもらえば、混乱がなさそう。せっかく配布している防災ラジオを活用するサービスがよいのではないか。
- ・家族や友達との連絡手段がスマホなので災害時の電源確保や市全体の Wi-Fi 化を進めてほしい
- ・大津波による孤立した避難地の状況が把握出来、早急に支援が出来るような情報管理システムをつかってほしい。
- ・LINEでの災害情報発信

#### 【観光施策に関するご意見・ご要望】

- ・佐伯市は温泉もほとんどなく、目立った観光スポットもない為、周りと同じようなことをしてもダメな気がする。釣り客を狙った事業にも力を入れたほうがいい気がする。
- ・佐伯市の観光をもっと市外にアピールして欲しい。街を豊かに
- ・観光強化の為にネット活用がいいと思います。何気ない景色でも映像化するとすごく魅力的になるので、例えば二階堂のCMなどはそのロケ地を巡りたいと思うし『ここどこ？佐伯』のポスターなんて最高にカッコ良くて行ってみたいし、佐伯のロケーションでさまざまなコンセプトを提案した動画とか見てみたいです。
- ・津久見のような花の名所があるといい。遊んでる土地がいっぱいあるのだから少しづつでも開拓したら？
- ・旅行者の宿泊施設の充実 グランピングやオートキャンプ場
- ・それぞれの観光協会支部に、SNSを活用したPRの予算を確保して低予算での広告活動を安定化させて下さい。
- ・佐伯市の食事（食べる所）海が近いのに高いです。他県に行くと他県の方に云われます。安い定食や、ランチお刺身も、たかさんの1200円 佐伯なら2000円はする。食事など佐伯の海物は特別高いです。

### 【その他のご意見・ご要望】

- ・この町の現状、いまいちピンときませんが、デジタル化を進めてる自治体は全国に数多くあると思うので、真似でもいいし、いまこそ予算をかけて進んでいかないと、デジタル化が加速しているのに、衰退していくと、ますます少子高齢化が進むようにも思います。
- ・何に取り組むかではなく、何に取り組むかの説明が一番大切だと思います。
- ・デジタル化施策等、視野が狭いと思った。佐伯市は広く、自宅でインターネット環境のない老人もいる。スマホを持っていない老人もいる。マイナンバーを使ってもマイナポイントすら貰えていない老人がいる。全市民がインターネット環境がありスマホを持っている前提なのがおかしい。勤務先に Wi-Fi があるからインターネットを利用している人もいる。自宅に Wi-Fi が無い人もいる。中小企業の安月給で Wi-Fi なんて贅沢出来ない。給料上げましょうって利益が増えない会社はベースアップしない。田舎の年寄りはこのアンケートを見て答える事もないでしょう。結局はいつも何でも大事な意見は聞こえない。底辺の人間は置いてけぼりまだ壊れかけの 3G ガラケーを使っている老人がいるのを知っているのだろうか？市民全員の事はどーでもいい。多数派だけ納得すればいい。いつもそう。子どもが居ない独身女がどれだけ貧しいか賃金は腕力で決まる佐伯市。いまだに男尊女卑。子育て支援を考えるのが男だから本当の事が見えない。公務員の嫁に聞いても安賃金の嫁の苦しさなんて分からない。裕福な市役所の方々には分からないんだよな。貧しい年寄りに無料でインターネット環境整えてあげるとか。本当に支援が必要な人の声を聞かないなら無意味じゃないか。
- ・事業や施策を実施した後のデジタルツールを利用した効果測定（専門家を呼んでしっかり分析する）をしてほしい。観光振興等にタレント等を起用して大きなお金が動いていると思うが実施した後の振り返りを公開してほしい。LINE などのツールを活用し、誰もが関われる姿勢づくりをしてほしい。iPad を配布しているのだから未成年の佐伯に対する意見箱など学校の授業の延長線で市政を主体的に見る機会のある学びに取り組んでほしい。
- ・まずは安全。これが出来ないのであればしなくていい。
- ・ネットに個人情報登録し、受けられるサービスが提示される。提示されたサービスを受けたいければ、クリックするだけで、申請、口座への振込等が完了するシステムがあると便利
- ・デジタルはあくまでツールにしか過ぎない。そのツールを活かすも殺すも人になるのでアイデアが豊富な人材をリクルートして、佐伯市を変えて行ってほしい。
- ・何もかもデジタルにすればいいってものじゃないことを念頭に置いて考えるべきです。デジタルにした時のデメリットも含め、市民の安全や利益を最優先で慎重にしてください。

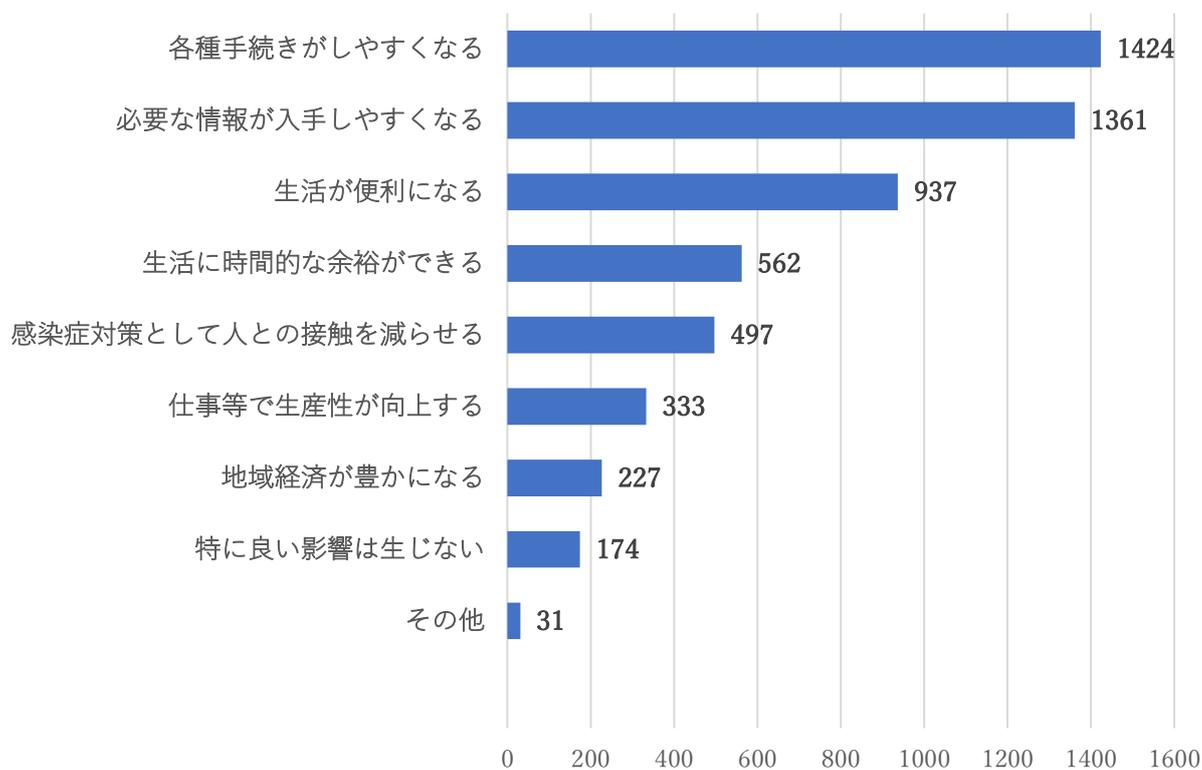
- ・住宅街の電柱に犯罪抑止のカメラを設置して欲しい。
- ・犯罪が多い時世なので各所に防犯カメラの設置をお願いしたい
- ・飲食店等の予約。病院の予約。
- ・コンビニが近くにないからもっと増やしたらいいと思う
- ・オンライン診療
- ・デジタル化した施策、事業の認知幼稚園児でもわかるような使いやすさ
- ・紙からデータ保存?
- ・公共施設（屋内、屋外）の防犯カメラ設置
- ・佐伯駅前の再開発
- ・障がい者などが安心して生活できる
- ・デジタル化した未来の佐伯市はどんな姿なのか、佐伯市民で思い描く事業。未来の理想像に近づくため今何をすべきか、デジタル化が必要かを考えるもの。行政主導ではなく産学官民連携がいいと思う。
- ・デジタル化要りません。
- ・ドローン配送
- ・簡単なのが良いがプライベートなどなくなりそうで不安になる。
- ・デジタル化とは無関係な事ですみませんが、最近の世の中を見るに、市内にも防犯カメラが相当数必要だと思います。住民の防災意識については、ここ数年で大分高まってきましたが、防犯意識はなかなか高まりにくく、防犯機材ひとつとっても高価でなかなか手に入りにくいのが現状です。佐伯市民を人的被害から少しでも守るためにも防犯カメラ設置を市内で進めていってくれば市民も安心感が増すと思います。
- ・郵便物をデジタル化
- ・よくわかりませんが、人手のかからない効率的な基盤の整備。できる限り、民間で出来ることはしない。
- ・すべてがデジタル化がいいとは思わないです。人と人の繋がりが出来るからこそプラスの動きもあると思います。行政に頼り過ぎなのもどうかと思いますが、佐伯市民の意識も少なからず高めていくような事業じゃないと、魅力に繋がらないのではと思います。佐伯市の魅力を生かすのも、市民と行政の方向性がある程度、一緒にないとお互いが潰れて行くような気がします。そもそも、日本国民、佐伯市の賃金も給料もそんなに上がらない状況でデジタル化がいいとか悪いとかの話しより、もっと手前にやるべき事があるのではないのでしょうか？効率化を計るのもわかりますが、何か人としての大切なものも失う事にもなるような気がします。デジタル化したほうがプラスになる人とそうでない人と別れると思いますが、携帯電話を触れない、持ってない人もたくさんいると思います。そんな時こそ、市民に寄り添って家まで出向いてくれるのが行政の仕事の一つではないのでしょうか？1人住まいのお年寄り

の事故とかも防げるきっかけになると思います。市民に近いのもそれが佐伯市の魅力の一つではないですか？佐伯が1番でなくてもいいです。それより足元固めて、器の広い魅力ある佐伯市になりたいですね。

- ・大分市の「おおいたマップ」のような各種地図情報
- ・普段デジタルを利用していない人、利用出来ない人たちにもできるように、ケーブルテレビやラジオを利用してはどうでしょうか。皆に教育や周知も必要だと思います。
- ・誰もが市政に意見を言える仕組みを作れば、声の大きな人達の密室の意見に偏らなくてよいかと思います。台湾のJOINを参考に東京近郊の自治体では既に取り組みられています。最大多数の最大幸福を是とする功利主義的民主主義と、誰も取り残さないSDGSを包摂してなお、市がどのようなガバナンスと共働に取り組めるかは様々な意見を集約し分析することが第一歩であって、感覚で判断することではないと思います。
- ・ふるさと納税してもらおうよう、対策強化
- ・独自キャッシュレスサービス（コード決済や仮想通貨などなんでもいいです。）  
WEB3 関連など
- ・テレビやパソコンを必要としないので、スマホで出来るようにしてほしい。
- ・テレワーク支援や移住サポートの拡充
- ・デジタル企業の誘致等、進めると良いかと。
- ・地域産業の活性化及び、子供たちが将来に夢を持てる働きがいのある街づくりや特産物のブランド化やそれに伴う企業有地等で将来の佐伯市を支える若者の流失を抑える事が急務だと思う。それによるデジタル化の推進には大いに賛成である
- ・病院や薬局の待ち時間や混み具合がホームページなどで見れる各種サイトなどで、AIアシスタントの導入
- ・城山の頂上付近にトイレを設置してほしい。
- ・財政の健全化・高齢化対策・子育て対策
- ・人間を信じて、もっと人間の仕事を増す様に機械より人間が主役。
- ・地域猫の対策（餌付けだけしている近隣の人のせいで庭にふんがたくさんあります。）
- ・デジタル化は私達には使えないという気があるのであまり興味もてない
- ・eスポーツに力を入れてみてはいかがでしょう
- ・デジタル化にしてもわからないから今のままで良い
- ・佐伯市はデジタル化？やっているのですか？そうは思えない。

## 2.6 デジタル化の推進について

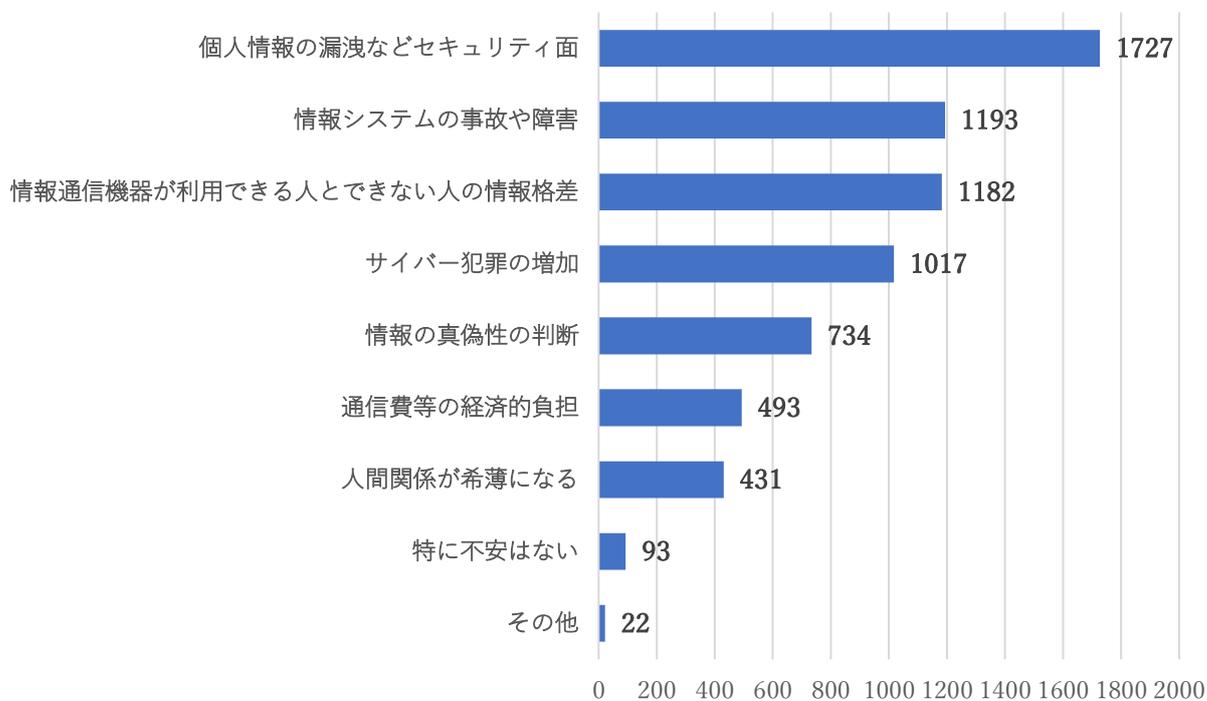
問26. 今後、デジタル化が進むことで、どのような良い影響が生じると思うか、お答えください。(複数選択式)



### ■その他の主な回答

- ・ 行政の負担が減る（職員の人員削減ができる）
- ・ 幅広い意見を取り入れたり、効率的に効果測定したりできる。
- ・ 家族の介護や見守り等で市役所に行きづらかった方の負担が軽減される。
- ・ 命を守る情報をいち早く提供できるようになる。
- ・ 市政にも市民にも DX の理解が広まる。
- ・ よくわからない。

問27. 今後、デジタル化が進むことで、どのようなことに不安を感じるか、お答えください。(複数選択式)



■その他の主な回答

- ・ こどもへの情報教育（大人が分かっていないため、教えてあげられない）
- ・ 情報の真偽性
- ・ 高齢者や障がい者が取り残されてしまうのではないか。（格差が生じる）
- ・ データの悪用、個人情報の漏洩
- ・ デジタル化への対応を市役所職員にサポートしてほしい。

問28. 佐伯市のデジタル化についてご意見・ご要望があれば、ご自由にお答えください。(自由記入式)

【デジタル化推進に賛成の方のご意見】

- ・あらゆる自治体の先頭に立つくらいの勢いで進めていくべきだと思う。
- ・民間のDXは進み始めたが、市役所や公共交通（コミュニティバスや定期船）でのキャッシュレス導入など簡単どころからでもDXを進めてほしい。
- ・佐伯市のことを真剣に考える良きリーダー、良きコンサルタントが熱意とデジタル化推進の目的・ビジョンをしっかりと持って、できることから早急に進めていってほしいと思う。
- ・他の地域にはない特有のアイデア、サービスを期待している。
- ・デジタル化の推進により手続き、生活が便利になると思うので、セキュリティに気をつけながら推進して行ってほしい。
- ・早急に取り組むべき。
- ・デジタル化はリソース不足を解消する一手になると考えている。
- ・是非デジタル化を行ってほしい。
- ・世の流れなので必要だと思う。
- ・デジタル化の進み具合が他市に比べて遅い。
- ・デジタル化を体験せず、格差の創造でデジタル化が遅れるのはもったいない。全国の何処の市よりも早くデジタル化してほしい。
- ・これから超高齢社会を迎えるにあたり、足が不自由な人でもネット上で買い物が出来たり、テレビ電話でコミュニケーションを図れたり、必要時診察を受けたりできると独り暮らしでも不安の軽減につながると思う。
- ・デジタルに強い弱いはもう年齢は関係なくなっているので、電子化を頑張ってもらいたい。
- ・応援しています。どんどん取り入れてほしい。
- ・世の中の流れに乗り遅れることなく、積極的にデジタル化を進めるべきである。
- ・できるだけ早期に実現できるのを待っている。需要の多い分野から徐々にでも。
- ・田舎なのでどこよりも早く先進的なことを実施しないと、費用対効果が少なくなる。大規模なデジタル化に取り組むしか、地方再生のチャンスはないように思う。
- ・web3.0の先駆者となってほしい。
- ・スマホの普及率が高いので、紙面での申請が必要なのか分からない。資料の管理が大変そうなので、デジタル化した方がお金も時間もかからないと思う。
- ・もっと進めてほしい。要望もデジタルであげやすくするなど。

- ・人口が 1,000 人程度の地域の振興局を新築するお金をデジタル化に充ててほしい。スマホを持っていてもデジタル化に対応しようとする層は諦めて、きちんと使いこなせる世代に特化した施策を恐れずに取り組んでください。
- ・デジタル化で時間の節約をしたいので、どんどん強化して行ってほしい。
- ・デジタル化を進めてください。
- ・行政の効率化を進めて、産業の育成に努めてほしい。

#### 【デジタル化推進に中立なご意見】

- ・自分自身はデジタル化が進むことは賛成であり便利である点が多いが、同年代（40代）より上、そして下の人でもリテラシーの低さを感じ、ついていけない気がしない。このままデジタルが進んだ分アナログが失われた時、ついていけなかった人はどうするのが不安。
- ・デジタルばかりでなく、従来のアナログ形態の配布物も発行してほしい。  
（特にゴミに関する分別の方法やゴミ出しルールの説明）
- ・他の都市が今後デジタル化によってどう変わっていくのか、5年後10年後を見て確認してからでも別に遅くないと思う。物事には様々な弊害が出てくる。そのあたりを検証してから導入したほうが安全だ。
- ・移動手段がなかったり、多忙だったりで市役所等に行けない人が便利になればいいと思うが、使い方次第だと思う。
- ・デジタルとアナログが程よく融合した、住み心地の良い佐伯市の情報通信環境ができればと思う。
- ・急がなくてよい。他の先進自治体でデジタル化システムが洗練された後に導入すればよい。
- ・なんでもデジタル化は良くないと思う。
- ・やり方もそれぞれあると思うが、市役所に行けない人、電話やインターネットを使えない人のところには職員が担当日を決めて月に1回程度訪問すればよい。
- ・デジタル化の利便性はあるが、保険として災害など使えない時のことも考えておいてほしい。
- ・デジタル化は賛成だが、通信障害が不安。アナログの窓口は残してほしい。
- ・急がず慌てず優先順位をしっかりと見極めやっていただきたい。
- ・これからの時代デジタル化は必要なことと思うが、アナログ派にもやさしい佐伯市であってほしい。
- ・高齢になるにつれ、ID・PW等認知部分に不安を覚えている。  
デジタル化しても高齢者にとっては不便そのもの。対不安市民への対応部分はアナログでの対応をするハイブリット方式で進めてほしい。

- ・デジタル化は便利な反面、様々な怖さがある。母子手帳の交付や介護などは対面でこれまで通りしてもらいたい。心配な事、不安な事などを話せる場は減らしてもらいたくない。
- ・老人ができるか心配になる。全てがデジタル化になるのは不安だ。
- ・デジタル化による利便性の向上に期待している。ただ、高齢化が進む中、カーが使えない状況になる人も出てくると思う。デジタルによるサービス提供だけでなく、窓口でのサービス提供もできうる余地を残してほしいと思う。
- ・情報漏洩は紙の時代でもデジタルでも、いつでもリスクはあると思っている。どうしてもついていけない弱者や高齢者にアナログな部分も残すべき。
- ・デジタル化は大変重要なことだと思う。70~80歳世代のために、大変でしょうが支所をのこしていただきたい。デジタル化により個人負担が多くかかるようであれば年金生活者には大変かな。
- ・適度に程よく、人間中心に！
- ・デジタル化は良い事だと思うが、個人情報の漏洩や、操作がややこしくなるのは困る。高齢者はパソコンやスマートフォンを持っていない人も多く、使用できない人も多いと思うので、窓口での対応は必要だと思う。
- ・スーパーで高齢者がレジの時、電子化され、戸惑っているところをよく見かける。デジタル化を100%にすると困る人たちが多くはないかなと感じた。高齢者が多い地域でもあるので、その辺のサポートをしていく必要があると思う。
- ・無理にデジタル化しなくても、本当に必要で「便利になったなあ」と思えるところからはじめてほしい。
- ・自分が高齢になったとき今と同じようにPCなどを扱えるとは思えないので、窓口など対面での機能は残してほしい。合わせて人材の育成もしっかり行ってほしい。
- ・高齢者やデジタルに疎い人が取り残されないか心配。田舎ならではの人との繋がりが希薄になりはしないか？一方で、山奥から手続きしに出てこなくて良ければ、運転のできない高齢者は助かるのでは？とも思う。
- ・デジタル化が進むのは良いと思うが、だんだん年をとると物忘れがある。1人暮らしで使いこなすことができるか不安になる。
- ・デジタル化が進むのは良い事だが、人との会話がなくなるように感じる。
- ・年を取りすぎているので、デジタル化が進むと一人住まいだから故障などの場合、すぐなおせない。とにかくすべてが難しい。デジタル化は便利だろうけど、慣れるまで気苦労。

### 【デジタル化推進に反対の方のご意見】

- ・何でもかんでもデジタル化はいかかなものか。
- ・デジタル化をすることが良いとは思わない。若い人が便利に感じるだけだと思う。利用できる人はすればよいが、年代によっては窓口利用が多いと思う。個人情報の漏洩で問題になる時代に、全てをデジタル化して大丈夫なのか。
- ・LINE等のSNSには情報漏洩が多々あると思う。行政が使うべきでない。
- ・必要ないと思っている。マイナカードも進めないでほしい。
- ・デジタル化にすれば便利は良くなるかもしれないがそれによって経済が良くなるわけではないし、もう少し人間味のある政策をやってほしい。
- ・高齢者人口が多い佐伯市なのでデジタル化ばかりを推進していくことは賛成できない。過疎化で隣近所が空き家になり不安を抱えている高齢者に、移動行政サービスはいい案だと思った。
- ・70歳以上になったら、デジタル化やインターネットといってもあまり関心がない。なにをいっているのか分からない。口でわかりやすく言ってほしい。
- ・高齢の私には必要ない。デジタル化、オンライン化できない。
- ・高齢者にデジタル化は無理。
- ・高齢者は字が小さいので見にくい。デジタル化は必要ないのでは。
- ・あまり縁がないと思っている。
- ・現在は横文字（英語）が多く、日本人である私たちには日本語で表現してもらいたい。今の世は機械化してしまって頭がついていけない。
- ・高齢者が多く、デジタル機器を持っていて操作できる人は多くないかも。浅い知識で操作することが不安。
- ・デジタル化が進むにつれて犯罪の増加など…（不安）
- ・安心より心配の方が大きい。経験がないので便利なのかそうでないのかも、よくわからない。保険証も免許証も全部一緒というのもどうなのだろう。分からないことだらけで未来に不安の方が大きい。

### 【情報格差やデジタル化への不安等に関するご意見・ご要望】

- ・高齢者の情報格差の解消は課題だと思う。高齢者世帯で子どもなどが身近にいない場合に、親身になって支援してくれる人がいれば(その仕組みがあれば)安心できると思う。
- ・人によってはデジタル化が分かりにくく、難しく思われる方がいると思います。とにかく安全にかつ便利で生活できればいいと思う。
- ・みんながみんな情報通信機器を持っているわけではないので、その点をどうするか。また、高齢者等機器の扱い方が分からない方に対する対応も考慮しなければならない。
- ・デジタルについていけない人の保護。
- ・若い人たちは当たり前に使えますが、スマホでの手続きすら難しく思う人たちがたくさんいることを考えてほしい。理解して使える前提で考えないでほしい。
- ・今後のデジタル化では使いこなせない方に配慮をお願いします。
- ・(デジタル化を) どんどんしてほしいが、高齢者に対する導入はなかなか難しいと思うので十分なサポートと教育もしっかりしていく必要があると思う。
- ・弱者を中心に考えていただきたい。
- ・高齢者は利用がしにくいと思う。支援者が必要ではないかと思う。
- ・ネットワークの時代が始まることはとてもいいことだと思いますが、ネットワークがない時代の人は分からずじまいで終わってしまう。かといってネットワークがない時代は古すぎるので、ネットのできない人の支援をして、できる人とできない人の差を埋めながらこれからの新しい佐伯市にしてほしい。
- ・マイナンバーカード普及率日本一の都城市は、市の職員が各地に出向いてカード申請の手続きを代行していた。佐伯市ももっと職員が出向いて、デジタル機器の扱いに慣れていない人にも平等にサービスを受けられる体制を整えていかないと、施設や事業があったとしても利用できる人が限られていたら、不公平になる。
- ・デジタル化を導入する場合、すべての市民が平等に活用できることが理想だと思う。特に高齢者や障がい者の方々の利用には支援が必要であり、操作が簡単で分かりやすいツールの導入を希望する。
- ・デジタル化になるのは良いこと。しかし、若い人にはいいが高齢者には扱いが難しい面もあるので、すべてをデジタル化は厳しいと思う。
- ・デジタル化すると高齢者が多いので困る。
- ・年配の方々はインターネットの操作を敬遠しがちなので、公民館などで簡単なネット操作が無料でできるよう機器などを整備し、指導員を常駐配備できるといいと思う。
- ・高齢者やデジタルに疎い人が取り残されないか心配。

- ・ご年配の方も迷わずスムーズに使用できることを希望する。
- ・情報格差のないようにしてほしいし、受け手の市民はデジタル化についていけるような努力が必要だと思う。
- ・パソコンの操作など理解するには困難に思うこともある。操作方法などの教室が必要だと思う。高齢者になると使えていてもどこかで操作ミスが出て使えなくなったりすることがあると思う。
- ・高齢者にとっては、馴染みにくいシステムだと思う。自分も含めてだが、同年代（70歳以上）の多くが私以上にスマホ等を使いこなせていない。その辺のサポートをきめ細やかにすることが絶対条件。その上で、デジタル化も必要な時期に来ていると思う。
- ・高齢者が多いので、デジタル化になってもわからないことが多いと思う。なんでもデジタル化は良くないと思う。
- ・幅広い世代にわかりやすく伝えてもらえるとありがたいです。誰1人取り残されることなく、みんなが幸せであってほしい。
- ・個人的には、スマホだけもっていれば買い物や手続きができ、診察券、図書館貸し出しカードなどもスマホに入れられたら良いと思いますが、マイナンバーカードを嫌がる人やスマホを使いたくない人が不便にならないようにしてほしい。
- ・デジタル化についていけない老人は情報にうとくなる。
- ・デジタル化が進むことでおいていかれる人のないようにしてもらいたい。
- ・特に年を取った人が聞きの使用を億劫がる人が多いと思う。
- ・高齢者が対応可能なシステム作りと丁寧な周知活動の推進を期待する。
- ・情報通信機器がない人はデジタル化した時どうしたら良いのか、分からない。
- ・家族構成が高齢者のみの家庭への指導。電子機器を持っているとは限らない。
- ・デジタル化は必要かもしれないが、取り残される人のない様にしてほしい。
- ・高齢化することにより、視力の低下、気力の低下等々デジタル化の対応力が低下していくことが危惧される。佐伯市の今後を考えると、高齢者に優しいデジタル化が必要だと思う。使用する側の立場に立ったデジタル化こそが普及の原点になると思う。
- ・若い世代の方はデジタル化が便利だと思うが…老人にとってはとってもわかりづらいと思う。一人暮らしの老人など家族が近くにいないし、頼れる人も近くにいない場合…デジタル化になったら不便と思う。  
認知機能が低下している老人の方もおおく、それでも一人暮らしをされている方もいる。その方たちにもわかりやすく情報を伝える工夫も考えたほうが良いと思う。
- ・高齢者など利用できる方も多くいらっしゃるでしょうが、個人としては正直

扱いきれないと思っているため、結局窓口に行って教えてもらわないといけないことになる。毎日使用すればなれるということもあると思うが、一年に一回とかになると忘れてしまうと思う。

- ・デジタル機器に弱い人たちのフォロー体制をしっかりと構築することが大事。
- ・言葉の意味や操作についていけない。(高齢になるほど)文字が書けなくなりそう。
- ・何もかも新しくなるとついていけない。年寄りにもわかりやすく少しずつ変えていっていただきたい。年を取ったものは時代もわかるがおいていかないでほしい。
- ・老人をおいていかないように。
- ・便利になることはとても良いが、通信機器の使えない人が取り残されるようになるのではないかと思う。
- ・年寄りが分かりやすいデジタルサービスの向上
- ・高齢者対応が必要。デジタル化を進めるのであれば、日本でモデルとなるような、革新的なものにするべきだと思う。中途半端なデジタル化は混乱を生じさせると思う。
- ・便利になる分、高齢者の方々の情報格差が懸念されると思う。
- ・貧困生活家庭の経済力、及び高齢者の低収入での適応性等を考慮願いたい。
- ・誰もが使いやすいようになれば良いと思う。
- ・情報通信における情報格差及び、人間関係が希薄になることと通信費等の経済負担。
- ・高齢化が進む中で、デジタル化に対応できない住民が増えることになると思うのでそういう人たちにきめ細かい支援をしてほしい。また、高齢化だけでなく経済的に厳しい者もいると思う。
- ・強引とも言える国のデジタル化への方針には(特にマイナンバーカード取得)違和感と不信感しかないが、生活が便利になり、人々に本当に役立つ事であれば、良い事だと思う。情報弱者が取り残され、格差が広がらない様なシステムが必要だと感じる。情報推進課の皆様大変な事が多いと思いますが、市民の皆さんに感謝される事もきっとたくさんあるので、いろんなしがらみに負けないで頑張ってください。
- ・高齢でデジタルに理解できなくなる。オンライン等手続きが難しい。
- ・デジタル化され便利な世の中になっているがすでに世の中にはついていけない。置いてけぼりな感じだ。誰もが簡単に利用できるものであって欲しい。セキュリティ面で非常に不安である。

- ・デジタル化による便利さより、不安要素の方が強いので、個人的にはあまりもろ手を挙げて喜ぼう..という気にはなりません。何でも「自分でやれ」という雰囲気になってきてて、若い人は良いだろうけど年配者にとっては格差が広がり、不公平感が生まれてくる気もします。「自分が取り残される立場だったら」という視点も忘れないでいてもらいたい。
- ・老人にわかりやすく使いやすい様にする事（デジタル化が進むと、コミュニケーション、対話不足が心配）
- ・高齢者にも理解できるよう支援してください。
- ・若い方でもデジタル化についていけない人がいると思う。
- ・高齢者が多く、デジタル化されてもわからない。できない人も多くいると思う。認知機能の低下した独居の方などもいるのでその辺のフォローアップをしっかりとしてほしいと思う。
- ・現代人や若い人にはデジタルは当たり前でも老いた者には手続きは難しい。もう少し携帯やパソコンの勉強をしたくてもその機会がないので、取り残されてしまいそう。
- ・佐伯市内だけがデジタル化が進んでも仕方がないので、全地域住民がもっと利便性を感じる様にしてほしい。それにともない、一部の年代の方（ネットなどのデジタル環境にない人）が取り残されてしまわない様にしてほしい。
- ・誰もができるデジタル化を。
- ・もっと年をとったら、スマホも手放し、情報難民になるかもしれない。あらゆる世代の方が、平等に情報を得たり、手続きできたり、支援を受けたり、イベントに参加したり…そういう世界になると嬉しい。
- ・年寄りアナログ、年寄りにやさしい対応を一番に考えるコトも大切。便利はいいが、今でも年寄りにはスマホ使えない人多いですよ。携帯でも「かける」「切る」ことしかできない人もいます。
- ・年齢が高くなるにつれ、機械設定等ができない。扱うことさえ無理。
- ・今の時代についていけない。
- ・高齢者でもわかりやすいものになればいい。
- ・デジタル化ということでそれを使いこなせない高齢者が置き去りにされて行くような気がします。
- ・デジタルについていける人とそうでない人がいるので、そこは全員が困らないようにしてほしい。
- ・マイナンバーカードが保険証になると聞き交付したが、高齢のため使いこなせるか不安。
- ・デジタル化によって生活は便利になるが、年をとるにつれてうまく利用できるのか心配になる。

- ・70代の人たちはデジタル化についていけていないのに、どんどんデジタル化になると情報も入ってこなくなるように感じて不安になる。もっと勉強会を開いてスマホの使い方とかをわかるようにしてほしい。佐伯市が情報を発信してもどうしたらそれを見られるのか分からない。

### 【デジタル化に向けた環境整備に関するご意見】

- ・ ネット環境の整備は企業の誘致、災害対策等にかなり有利になると思う。  
山と海があり景観が良い場所は多々あるがそのような場所は100%ネットが使えない。
- ・ 蒲江の光ケーブル着工
- ・ Wi-Fi をどこでもできるようにしてほしい。
- ・ ケーブルテレビ佐伯に依存しすぎ。
- ・ 定額なネット接続事業。
- ・ 光回線の早期開通。インターネット料金の価格を下げる。
- ・ デジタル化を進める上での大前提として、通信費、通信端末費の補助は必須と考える。デジタル化で節約できる人件費を補助金に充ててほしい。
- ・ 障害が多すぎるので、ケーブルテレビ佐伯の設備をきちんとしてほしい。
- ・ 無料 Wi-Fi スポットの増設。市内中心部だけでなく、郊外や島など不便な地域にこそインターネット環境を整備してほしい。
- ・ 誰もが安価で利用できる CATV にしてほしい。
- ・ 佐伯市全域で光ケーブルを設置してほしい。
- ・ インターネット接続の普及。電波が弱い地域が多くて、ネット通信が不便。
- ・ 佐伯ケーブルテレビの通信網には不安がある。いざというときに、プロバイダとして責務を果たせないように感じている。
- ・ 無料 Wi-Fi を佐伯市で利用できるようにしてほしい。
- ・ (デジタル化を) やるならしっかりとつながるようにしてから始めてほしい。  
先日、ケーブルが半日以上繋がらなくて本当に困った。
- ・ 現在住んでいる地域が NTT の光回線が整備されていないので非常に不便です。テレワークができません。
- ・ Wi-Fi をどこでも利用できるように。
- ・ 電波状況の安定
- ・ デジタル化を進めるにあたって、インターネットの無料化か値下げの検討をお願いしたい。
- ・ 今回のアンケートも Wi-Fi 環境があれば携帯からできたのに、回答数が多く断念した。残念です。
- ・ 光ケーブルを早く通してほしい。
- ・ 停電時に Wi-Fi が使えなくなった際、本当に不便だったので停電時のすばやい対応。先日ケーブル TV で通信障害が起きたときも困ったので、通信環境の整備。
- ・ 高齢者にデジタル化は難しいと思う。デジタル化を進めるには、各家庭にタブレットや Wi-Fi 環境など無料でつかえるようにしなければ、特定の人の

ためだけにしかならないと思う。

- ・無料で教えてくれる政策、Wi-Fi を安く使える環境が整うと良いと思う。
- ・通信速度の速いネット環境をしない一般家庭にも安価で利用できるようにしてほしい。TV、IP 電話、インターネット、現在すべて CATV を利用しているが、他市と比較してもサービスが充実しているとは思えずお得感がない。
- ・数日前にケーブルテレビの通信障害でネットが繋がらなくて困った。  
佐伯市のデジタル化が進む上で通信障害などが起こることはないのか。一家に一台パソコンが必要になるなどないのか。
- ・デジタル化により、人件費、デバイスやソフトの購入、ネットワーク環境の整備、システム導入に多額の費用がかかる。
- ・光通信など先端整備は中央から遠い地区（宇目など）から始めてほしい。同じ税金を払ってるのでこういう機会に取り残された地区を先に優遇すべき。
- ・デジタル化はメリットも十分あるが、高齢の方にデジタル化されたことを浸透させるのは難度が高いと思うし、通信費の負担（生活費の中で大きなウエイトを占める）のは考えものだ。
- ・通信費等、使用による経済的負担（機器代金、使用代金等）が多くなるのではないか。使用できる人とできない人との格差を埋める努力は必要だと思う。
- ・市役所になかなかいけない高齢者には、デジタル化は便利だと思うが、そもそもそのシステムの理解や活用の仕方がわからない。防災ラジオのように各家庭にタブレットの貸し出しや使い方の指導があれば、足の不自由な老人や独居の方などは助かると思う。

### 【情報発信に関するご意見】

- ・桜ホールでのイベントは桜ホールの HP や SNS で確認できるが、周囲の広場や公園での催しの情報が得られにくく、後になってイベントのことを知ることがあるので、ホール周辺で行われるイベントもまとめられた HP や情報発信の SNS があると嬉しい。
- ・田舎にあってもデジタル化を進めることで何か若者にアピールできるのではないか。活性化できるのではないかと思う。YouTube 等でアピールすれば、（市を離れた方も）チェックできます。今後の佐伯市の活動に期待する。
- ・デジタル化をすることでの利便性よりも、様々なことに注目した情報を発信することの方が大切な気がする。  
例えば「お花を植えよう」という活動では、どこにどんな方の協力があって、どんなお花が植えられているのか、開花状況はどうなのか。といった情報があると足を運びやすい。大きなイベントや行事ではいろんな市民が情報を発信するが、地味なことはなかなか情報が入ってこない。
- ・（デジタル化では）自分の知らないことがそのままになってしまう。「このような場合はこういう制度がある」という情報は入手しにくいと思う。
- ・佐伯市民も知らない佐伯市の魅力や行政サービスがあるのでないかと思っている。そのようなサービスを周知していく方法があると良い。
- ・市民向けのみならず、市外にも視線を向けた環境整備と、情報発信をしてほしい。
- ・市民だけでなく、市外にも情報発信して PR すべき。
- ・市の特産物のブランド化、もっと県外への情報発信ツールとしての、ホームページの改訂や市をあげての B 級グルメや祭り（イベントによる人集め）やアンテナショップの開店（魅力発信）、メディア等での情報発信の相乗効果で町の産業の発展を推し進め、若者の働き甲斐のあるまちづくりにつなげるべきだ。
- ・市報はネットに載せるのを基本にして紙媒体は希望者だけにして有料にする。
- ・市報は情報が遅すぎると思う。もっと緊急性の高い情報を優先的に入れてほしい。そもそも市民側からアクセスしなければ見れない情報とは何？  
カラーになってから内容は薄くなった。前の月 2 回の方がよかった。市報は情報伝達ツールだという原点に戻って考え直していただきたい。
- ・市報等ネット閲覧で足りると思う。経費削減。
- ・少なくとも 1 年に 1 回は紙携帯のパンフレットを市報とともに配ってほしい。
- ・回覧板のデジタル化。SDGs
- ・地区の班長をしていて思ったが、回覧板と市報は若い人は不要なことが多いと思うので、デジタル化してほしい。特に回覧板は、中も確認しなかったり、

不在がちな家も多く、回ってくるのに何週間もかかったりして意味がない。

- どのような内容をホームページに掲載しているのかの情報を市報等、一般住民が見れる広報誌に載せてほしい。何をホームページに載せているか明確にすることが必要。情報がなくて見ていない人が多数いると思う。
- 佐伯市内での火事、事故等救急車の出動するような情報を早く知りたい。
- インターネットに接続する方法をもっと周知してはどうか。高齢者には何がどうなっているか（料金や手続き、利便性はどうか）の情報が伝わりづらく、何から手を付けていいのかがわからないのではないか。自宅では光回線はつかえるのか、どんな回線があるのか、工事や料金はどうかなどは、行政のほうでもわかりやすく紹介してもらえるといいのではないか。

#### 【セキュリティに関すること】

- ・セキュリティ面での個人情報の流出、サイバー犯罪、情報の真偽性の判断がとても不安。デジタル化はとても便利だと思う。しかし、デジタル化を裏手にとってインターネットを利用した犯罪が増えるのではないかと思う。今後、デジタル化を検討しているのであれば、犯罪の対策も厳重にしてもらいたい。
- ・デジタル化の推進により、手続き・生活が便利になると思うので、セキュリティに気をつけながら推進して行ってほしい。
- ・(デジタル化は) 個人情報の漏洩対策ができてこそその話だと思う。もっと広い視野を持ち、個々が佐伯市のために動ける環境があると有意義で向上が望めるのではないかと思う。日々の任務ご苦労様です。佐伯市を日本中に知ってもらえる街へ！
- ・セキュリティの強化が大事だと思う。
- ・個人情報の漏洩だけは絶対にないようにしていただきたいので、セキュリティ面など厳重にしてほしい。
- ・デジタル化を進めると同時に、セキュリティ面も強化する必要があるので、情報処理安全確保支援士(情報セキュリティの専門家、国家資格)のような専門家をメインに推進していくと良いと思う。
- ・デジタル化は大いに推進されるべきではあるが、情報セキュリティ面をしっかりと制度化(ハード・ソフト共に)したうえで進めてほしい。
- ・積極的に進めていただきたいが、セキュリティが不安。マイナンバーカードは全く信用していない。
- ・デジタル化を進める中でのAIの急速な発展には注意が必要なのではと思う。AIを駆使したネット上のなりすまし詐欺等が多発する可能性が出てくる。デジタル化は便利であるが、急速なデジタル化には注意が必要だと思う。
- ・住民票等の申請手続きは仕事のため市役所まで行けないので、デジタル化は助かるが、情報漏洩が心配。
- ・デジタル化が進むと、暗証番号やパスワードなどが必要で覚えるのが大変になるので、顔認証や指紋認証など(セキュリティを強化して)、覚えなくても使えるようになると良いと思うが…。高齢になるとネットやデジタル化は不安の方が大きい。
- ・個人情報が漏れないようにセキュリティの強化をしっかりといただきたい。
- ・個人情報について、どこからどうやって情報を仕入れたのか、今現在、どんな事でも情報が漏れていると思うので、昔のように気をゆるせない状況。
- ・情報の漏洩がないよう、セキュリティ面の充実をお願いします。
- ・個人情報などが外部に漏れないようにしっかり保護してほしい。

- ・(デジタル化は) 個人情報漏洩など絶対安全とは思えない。
- ・デジタル化は結構だが、佐伯市がサイバー被害にあわないか気になる。

**【デジタル化への取組、行政手続きや市役所、職員等に関するご意見・ご要望】**

- ・(デジタル化で) 市の財政が救われる。市の職員、職員数の削減になる。
- ・水道料金、情報量なども固定資産税と同様キャッシュレス納付にしてほしい。
- ・デジタル化はどんどん進めていけばいいと思う。目的は利便性の向上と不必要な人員の削減。退職した方々が再雇用されるのが当たり前にも見える構造を改革するべくデジタル化を図っていただきたい。
- ・手続きなどを簡略化するのであれば、公務員の数を減らす。中途半端にデジタル化して、管理するのに公務員を増やすのならやめたほうが良い。
- ・選挙の投票もスマホでできるようになれば、投票率も上がるのでは？
- ・(デジタル化は) 市民に納得できるように説明してからにしてほしい。
- ・10年ほど前に佐伯市にUターンしたが、本籍地は大分市のままにしていた。ようやく最近時間ができたため、大分市役所で手続きをしたが、非常に手間。デジタル化が進めば、わざわざ遠方に出向いたり、煩わしい郵便などが不要になると期待したい。
- ・ペーパーレスを進めてほしい。
- ・市役所に行き手続きも色々な課で同じような事を何枚も書いて時間がかかるので、デジタル化すれば自宅で手続きが済み、手間がなくなり良いと思う。
- ・行政の縦割り、横割りの弊害をなくすこと。
- ・現在の窓口対応でさえ、誤発行や手続きのミス、勘違いが多く不快に感じる人が多いし、対応者の氏名や訪問日時を必ず控えている。  
デジタル化した際の責任の所在や対応について公表してほしい。
- ・選挙のネット投票化
- ・職員の人員削減につながるのなら、デジタル化を進めてほしい。
- ・決定権を持つ市長など幹部の理解とデジタル活用度を進める。
- ・トップがデジタル化の意識を持つことが大事だと思う。
- ・デジタル化について、オフラインで市民との意見交換の機会をつくる。
- ・デジタル化をして市役所の職員を減らしてほしい。
- ・デジタル化になるのは利用する側にとっても、時間や手間が省け庁舎側も人員削減などコストカットにつながり良いことだと思うが、佐伯市も高齢者が多く、デジタルについていけない人も多いと思います。デジタル化が進んでも旧町村の各振興局などの簡素化をせず、全市民に対応できるようなデジタル化をしてもらいたい。

- ・市議、職員の 50%減。50%分の人件費分、1世帯の税金が少しでも下がるし、教育や子育てへの拡充ができ、税金が安いと若い人も少しは残っていくと思う。
- ・人材育成が重要である気がする。デジタル技術はもとより、公共の福祉を前提とする倫理的教育それ自体が生まれ、公益的な意思決定となる土壌を育まれてはどうか。
- ・マイナンバーカードを利用して、窓口の本人確認も簡素化してほしい。
- ・スマホが当たり前の時代になるまであと10年ほどかかるかもしれないが、なるべく早いうちに、様々な手続きが電子化されるといい。  
高齢者でも食事が行き届くようなネット注文からの配達サービスも田舎だからこそ必要なのかも。
- ・(デジタル化で) 分からない時に相談できるところがほしい。
- ・高齢者の講習会を開いてほしい。(スマートフォン、タブレットの使い方) どんなことに使えて便利など、気兼ねなく新しい世界を開いてほしい。
- ・住民票等の申請手続きは仕事のため市役所まで行けないのでデジタル化は助かるが情報漏洩が心配。月1回か2回の土曜の半日、当番制で市役所が空いていたらそれでよい。
- ・デジタル化を進める上で、住民へ必要性や利便性など理解できるよう、情報提供や説明などの充実を希望する。
- ・デジタル化は便利だと思うが、機器を使えない高齢者は意味がないことだと思うので、使えるような勉強会があればよいと思う。
- ・これからはデジタル化だと思うが、スマホでLINEやYouTubeを利用したり、コロナワクチン接種の予約をするくらいしかできない世代は多いと思う。オンラインでの行政手続きは分かりやすくしてほしい。また、やり方を教えてくれる機会をつくってほしい。
- ・佐伯市のデジタル化は早急に進めてほしい。保育園・学校の防犯にもデジタル化は導入できないだろうか…。
- ・デジタル化で便利になるのはわかるが、覚えられるか心配なのでわかりやすく説明が欲しい。
- ・職員の方の教育(情報漏洩など)をお願いしたい。
- ・デジタル化によって職員の人数が減らせると良い。
- ・設備面、運営面など、他市町村並にデジタル化が進めばよいのではないか。デジタル化を推進させる側が強行するのではなく、デジタル化に向けて働く人々や市民の声を充分すぎるほど反映させてほしい。  
(必要な場合は事前説明会や事後報告など市民に分かりやすく伝えてほしい)  
市の予算がかからなければ、マイナンバーカードがなくてもマイナンバーを

使ってできることを少しでも増やしてほしい。

- ・専門の SE を複数人雇用し、進めていくなら中途半端なことで終わらないようにしてほしい！レベルの高い人からそこそこの人までをヘッドハンティングしてやってほしい。
- ・職員の方々の仕事量が減ることも大事だと思う。ストレスの少ない仕事内容になってほしい。
- ・例えば、ネットの申請途中で行き詰ったときに対応（質問等）できると一歩前に進むことができるかなと思う。若い方や同居者がいると聞くことができるが1人では難しいかな？
- ・個人の経済的負担はなくしてほしい。
- ・母の具合がかなり悪くて病院に運び、受付をする際にマイナンバー保険証を提出したら、顔認証ができないので紙保険証の提出を求められた。  
本人がストレッチャーの上で苦しんでいるのに顔認証の機械の場所に行けるはずもなく、たまたま紙保険証があったので事なきを得たが、病院の性質上、このようなケースは容易に考えられ、将来的に紙保険証をなくした場合、病院、患者とも困ることがあるのでは？
- ・担当職員の IT に関する知識の向上と理解。
- ・デジタル化をする前に、行政手続きの一本化が必要だと思う。例えば、他の市町村でされている「おくやみ窓口」のように、窓口を一本化することで、行政側も利用する側も負担が減るように思う。紙の手続きを簡略化させた後、電子化したほうが色々と効率的かな…？と思う。
- ・高齢者が多いので、デジタル化の学習・繰り返し教育が必要だと思う。それでも 80、90 代になるとついていけないと思うので、無理をしない程度に進めて、冷たい佐伯市にならない方がベターと考えている。都会のまねをしないで良いと思っている。
- ・現役を引退し電子機器を使うことがなくなり、デジタル化が進むことは良い事だが、高齢者はついていけないので、高齢者にわかりやすい説明をお願いします。
- ・（デジタル化の）メリットを主張しているがデメリットは？主張していない。他地域に遅れまいという体質があらわになっていると感じる。  
予算はいかほど？市民に多額な負担を生じさせないこと。
- ・保育園の写真をネットで共有できるようにするのはいかがですか。  
市外の保育園ではクラスだけで共有できるようにされているところもあるそうで、写真だけでなく他のことにも利用できそうな気がします。  
個人情報の管理や安全面が気になる場所ですが。
- ・よりデジタルを加速させて頂きたい反面、安否確認・緊急時の連絡などの細

- やかなサービスを見やすいようにアイコンなどで提供してほしい。また IoT などの活用で救護を必要とする人を見つけられるようにしてほしい。
- ・ 危惧される地震、津波災害時に機能することのできるデジタル化であってほしい。
  - ・ 育児中の人を対象としたアプリの開発を進めてほしい。健診・予防接種のお知らせや、子供一時預かりがアプリで予約できるようになれば生活の質が上がるのではないかと。担当者とチャットできるようなものもほしい。ホームページの掲載では、こちらが一つ一つ検索するのが大変。
  - ・ 加齢とともに物忘れが多くなる。マイナにあまり多くの機能を持たせると、なくしたときに手続きをしたり、不安が多い。年金暮らしとなって思うのに、年金額は下がり、税金・介護保険等出費が多い。スマホもしかり。
  - ・ 車を持っていないので、市役所までの交通費、役場では手続きがわかりにくい（福祉）などデジタル化で解消されることを期待している。
  - ・ 危機管理課にもっと機動力を！
  - ・ 市民専用アプリケーションの整備。飲食店が定休日になったという情報提供が重要。外食する時間になり、お店まで行くと臨時休業で時間が無駄になった経験がある。
  - ・ デジタル化によってわかりにくい既得権が生まれているように感じる。最終的には人の手を借りなければ本来の行政は進まないと思う。
  - ・ 教育機関で姉妹都市とのオンラインで子どもたちの交流など。
  - ・ わざわざこのようなアンケートを取らず、デジタル化が進んでいる他の市町村を参考に、市の職員さんが自ら考えて行動すればよいと思う。  
フォトコンテストで「映え」を狙うのはもう時代遅れ。見た目を飾ることより内面を見直すことに尽力していただきたい。
  - ・ 統括的なデジタル化と市民一人ひとりのオーダーに即した人間味のある地方都市のデジタル化
  - ・ 紙媒体で時間がかかりすぎる。
  - ・ デジタル化が進んでいくと、人間関係が希薄になるのではとの思いがある。特に年寄りは今以上に人との関わりが減っていくと認知機能が心配。行政での十分な対応を望む。

### 【デジタル化以外のご意見・ご要望】

- ・現在、弥生に住んでいるが、朝6時に流れる音楽を廃止してほしい。  
災害など緊急時の動作確認と点検は昼と夕方の音楽で十分と考える。  
近年は働き方や生活の変化もあり、午前6時はまだ就寝しているひと  
も少なくないと思う。(子育て中の家庭なども)  
市役所で判断できないのであれば、地区で多数決を取ってみるのはどうか。
- ・5時の音楽の音が大きすぎて、母(認知症)が慌てる。
- ・プラスチックごみの収集、リサイクルをしてほしい。
- ・高齢者のためのコミュニティバス運営をこの機会に強化してほしい。
- ・自動車の免許返納後の交通手段の柔軟性(使いやすさ、価格の安さなど)
- ・もっと子供やお年寄りに医療や学校関連で無料にすべきだと思う。  
年を取るごとにお金がかかるのだから手当も出すべき。
- ・デジタル化も結構だが、人口減少問題に取り組む必要があると思う。  
なぜ人口が減るのか、佐伯の原因を考えて行動していかないと佐伯は衰退  
するばかりではないか。
- ・10代~20代の意見を優先して取り組んでほしい。
- ・ケーブルTVで地デジを推奨しているのであればスマートボックスが欲しい。
- ・佐伯市を選んで生活してよかったと思える対策と具体的に動くことを期待。
- ・地域の行政放送が、スピーカーが壊れているのか聞こえなくなった。行政ラ  
ジオを持っていないので不便を感じている。
- ・パソコン、スマートフォンの普及で距離感はあまり感じられなくなった。  
若い人が移住してくれればいいのだが…。
- ・まず雇用の場を増やして、人口を増やすこと。そのためにデジタル化は必須  
だと思う。佐伯市は高齢者や声の大きい方の意見が通りやすく、新しい何か  
を始めるのにとっても抵抗がある方が多いと思う。  
大学がないので、高校を卒業すると佐伯を離れる方が多いが、財政を豊かに  
し、住みやすい街づくりを効率的に行うためにも、若い方の意見にもう少し  
耳を傾けていただけたらと思う。

【本アンケート等に関するご意見】

- ・アンケートをネットで集めることができるとかワクワクします^^  
気軽にアンケートに答えたいです^^
- ・送られてきたアンケート用紙が片面コピーだったので、両面コピーにしたら、  
経費削減、税金の無駄遣いにならないと思いました。
- ・ラインが見やすくなっていたので、このアンケートにも回答できました。  
平等に情報を得る事ができるようにしてください。
- ・アンケートが長かった。
- ・全てデジタル化というのもどうかな…と。今回は用紙でお答えしました。  
スマホで回答するのもアンケート中、中断できなかつたりするので、それも  
大変だつたりするのではないのでしょうか。
- ・このアンケート両面印刷にして、紙を減らしてほしかった。  
LINE のピックアップ NEWS、情報が取得できて便利でした。  
あああつしさんの動画が楽しみです。こんな活動を増やしてほしい。