

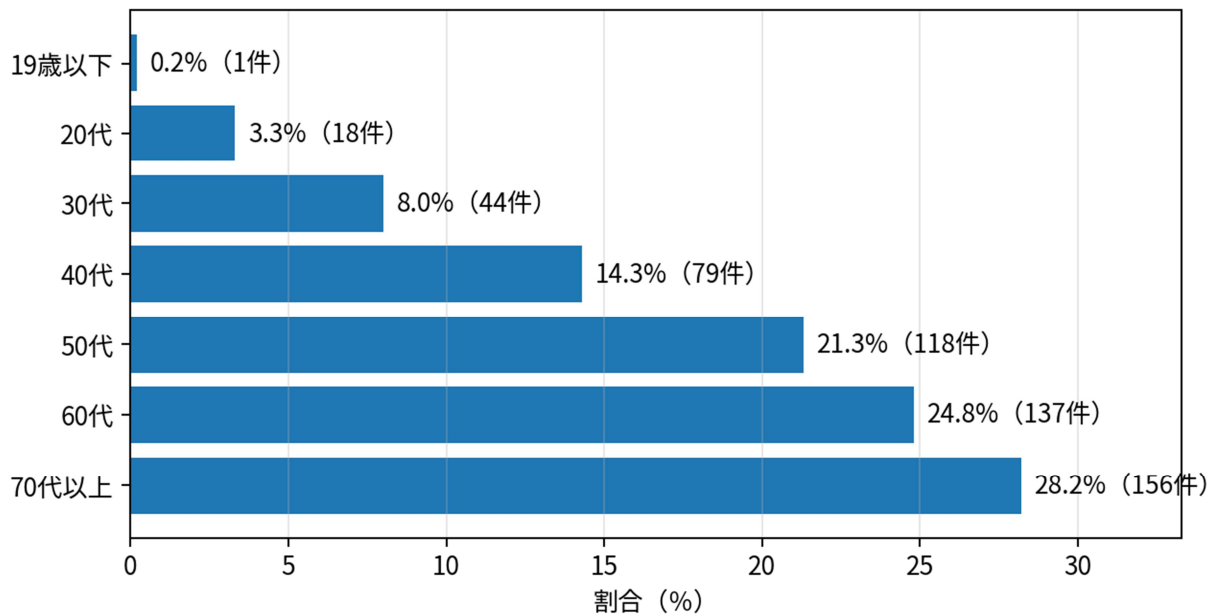
鹿嶋市のDX推進に向けた市民アンケート 集計結果

・有効回答数:553件(うち紙による回答は8件)

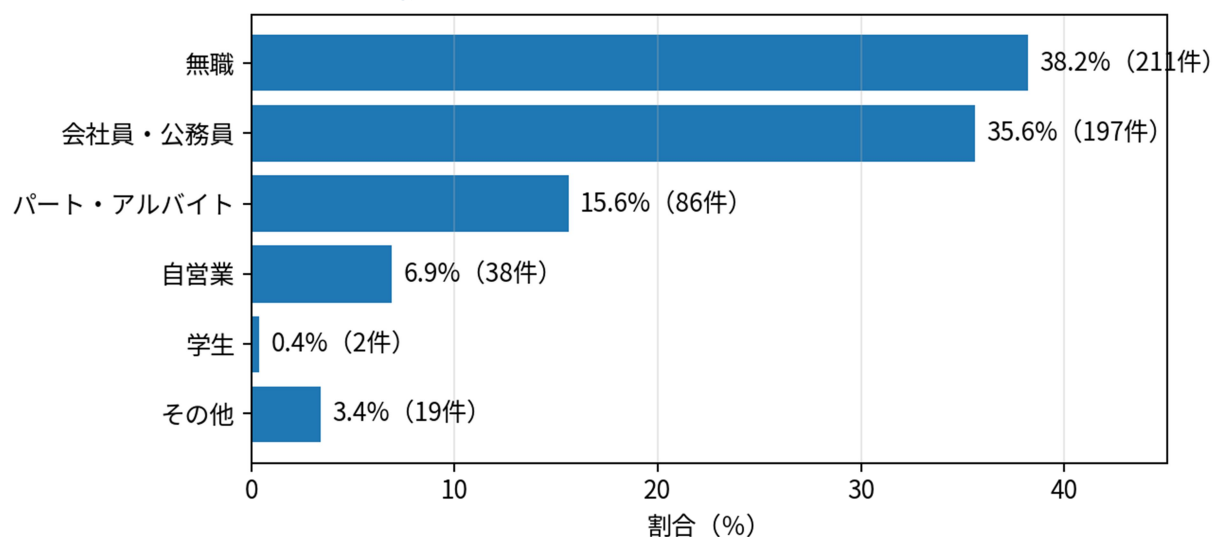
・自由記述については、原則として回答内容を掲載しています。ただし、個人名、事業者名、施設名等が明示されている回答のうち、公開することで特定の個人又は団体の権利利益に影響を及ぼす可能性があるとは判断したものについては、趣旨を損なわない範囲で一部表記を置き換えています。

問1 あなたの年代を教えてください

回答項目	回答数	割合
19歳以下	1	0.2%
20代	18	3.3%
30代	44	8.0%
40代	79	14.3%
50代	118	21.3%
60代	137	24.8%
70代以上	156	28.2%



問 2 現在の就業状況を教えてください

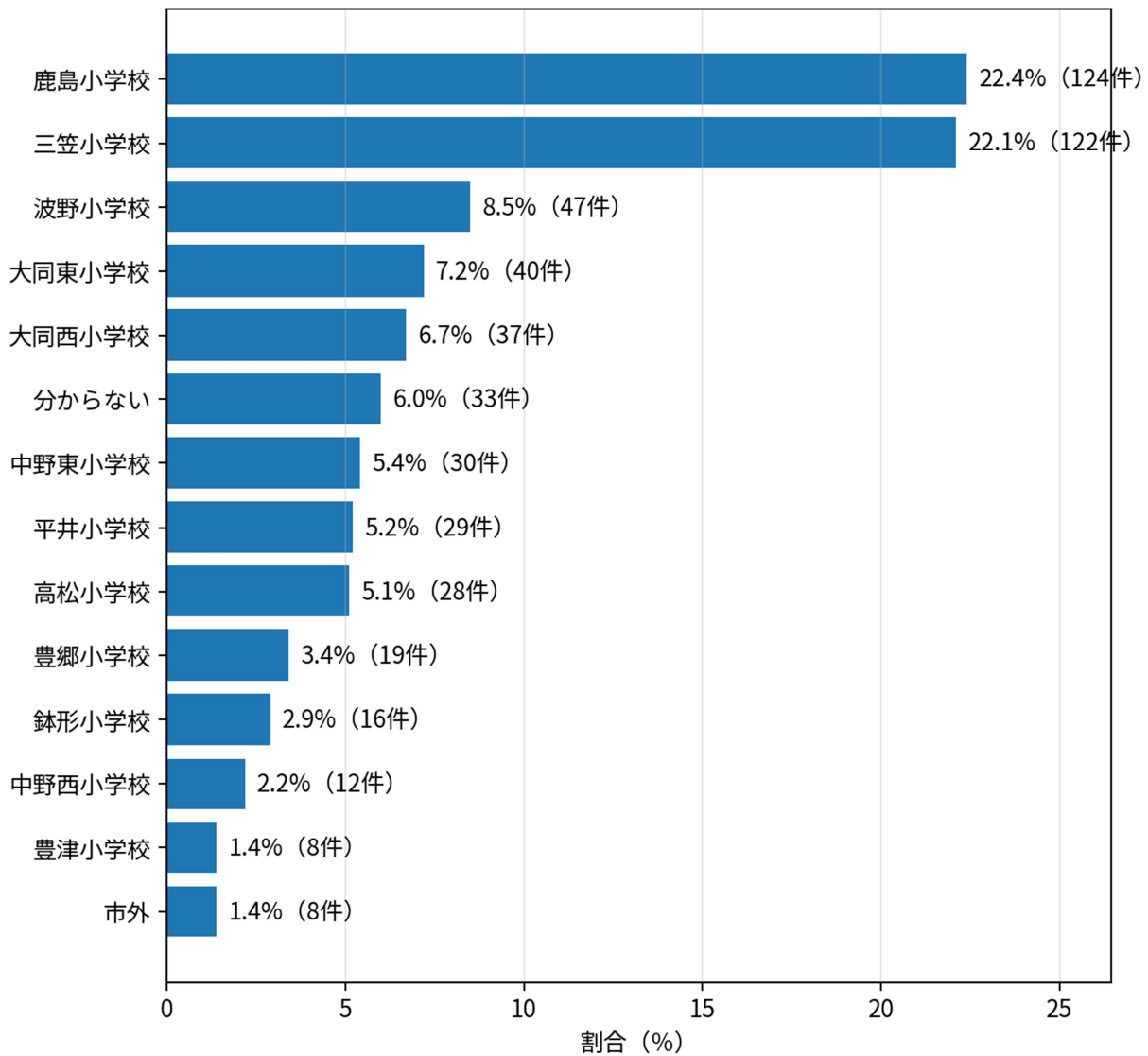


回答項目	回答数	割合
無職	211	38.2%
会社員・公務員	197	35.6%
パート・アルバイト	86	15.6%
自営業	38	6.9%
学生	2	0.4%
その他	19	3.4%

その他の内容

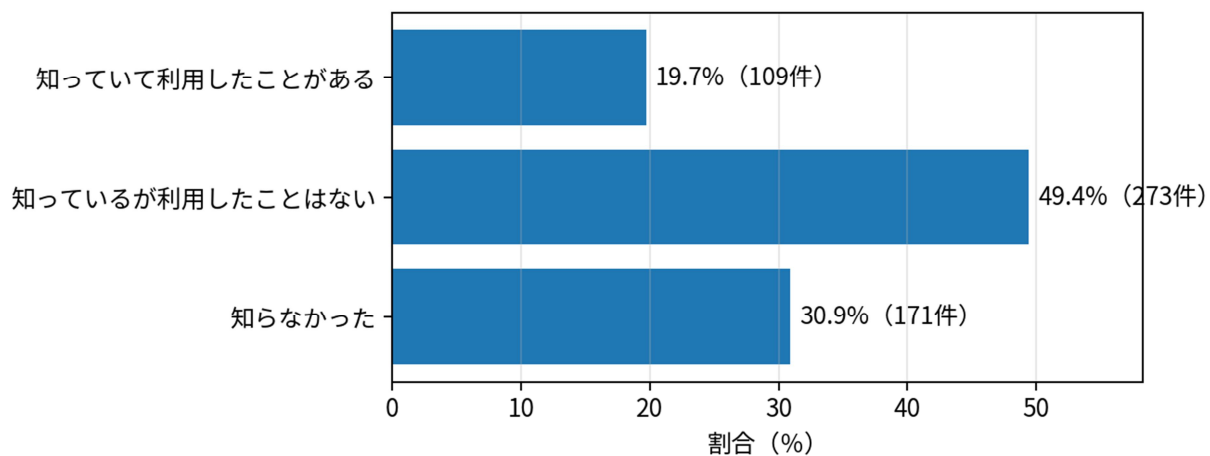
- 年金生活
- 塾の講師
- 専業主婦(主婦)
- 派遣業
- 内職 在宅ワーク
- 農業
- NPO 法人
- 非常勤
- 趣味の指導
- 警備業

問3 お住いの小学校区を教えてください



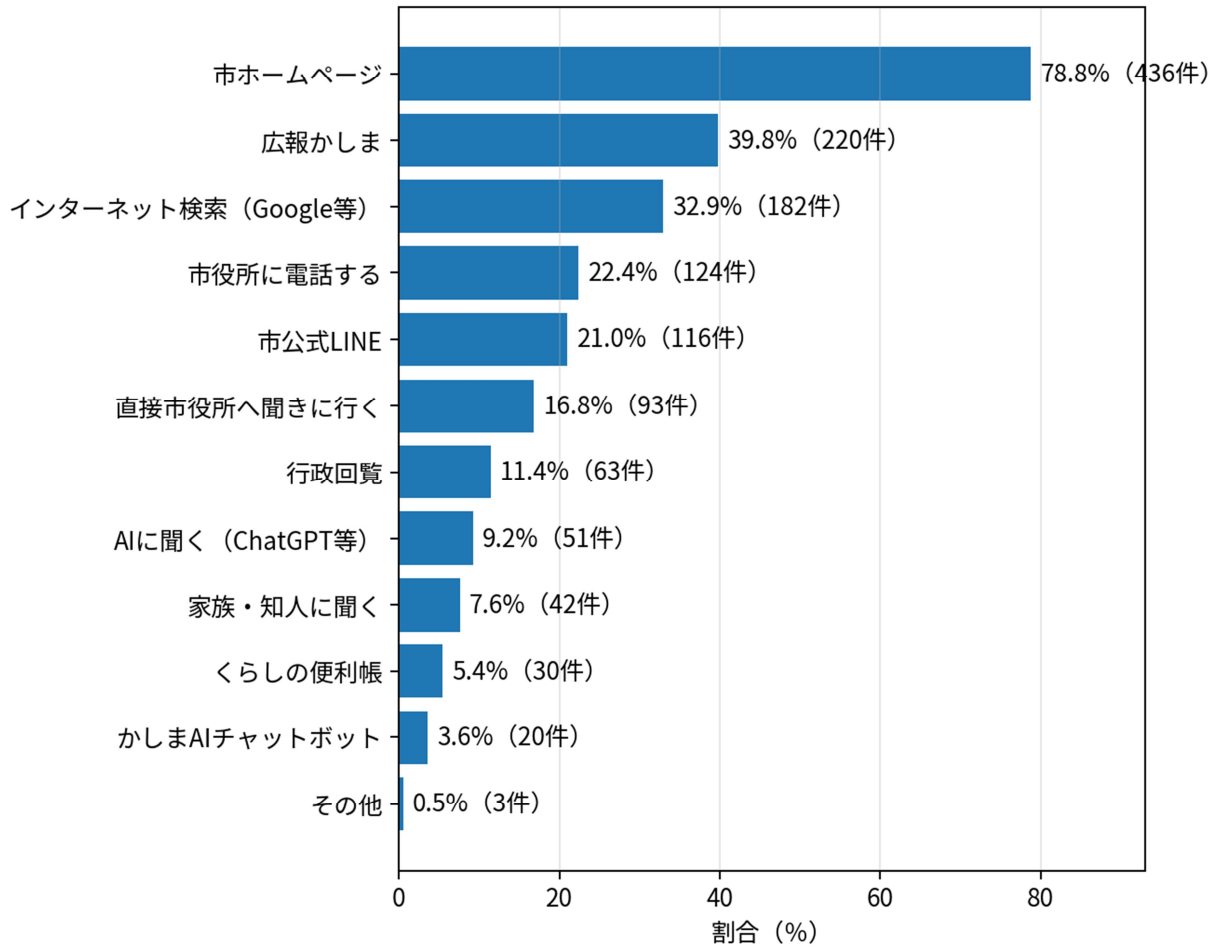
回答項目	回答数	割合
鹿島小学校	124	22.4%
三笠小学校	122	22.1%
波野小学校	47	8.5%
大同東小学校	40	7.2%
大同西小学校	37	6.7%
分からない	33	6.0%
中野東小学校	30	5.4%
平井小学校	29	5.2%
高松小学校	28	5.1%
豊郷小学校	19	3.4%
鉢形小学校	16	2.9%
中野西小学校	12	2.2%
豊津小学校	8	1.4%
市外	8	1.4%

問 4 鹿嶋市の一部の行政手続がオンラインで申請できることを知っていますか



回答項目	回答数	割合
知っていて利用したことがある	109	19.7%
知っているが利用したことはない	273	49.4%
知らなかった	171	30.9%

問 5 行政手続の情報を探す際、主に利用するものを教えてください(複数回答可)

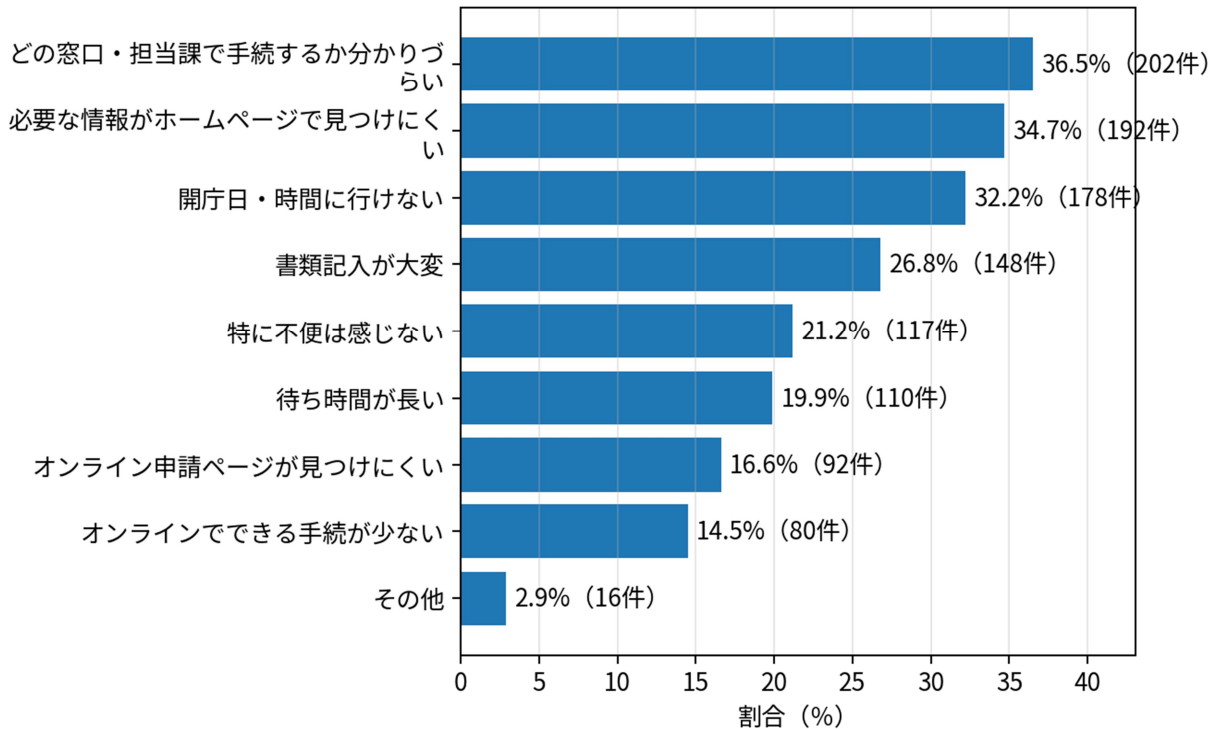


回答項目	回答数	割合
市ホームページ	436	78.8%
広報かしま	220	39.8%
インターネット検索(Google 等)	182	32.9%
市役所に電話する	124	22.4%
市公式 LINE	116	21.0%
直接市役所へ聞きに行く	93	16.8%
行政回覧	63	11.4%
AIに聞く(ChatGPT 等)	51	9.2%
家族・知人に聞く	42	7.6%
暮らしの便利帳	30	5.4%
かしま AI チャットボット	20	3.6%
その他	3	0.5%

その他の内容

- 議員に聞く
- ポスター
- 公民館で聞く

問 6 市役所手続で不便だと感じることを教えてください(複数回答可)



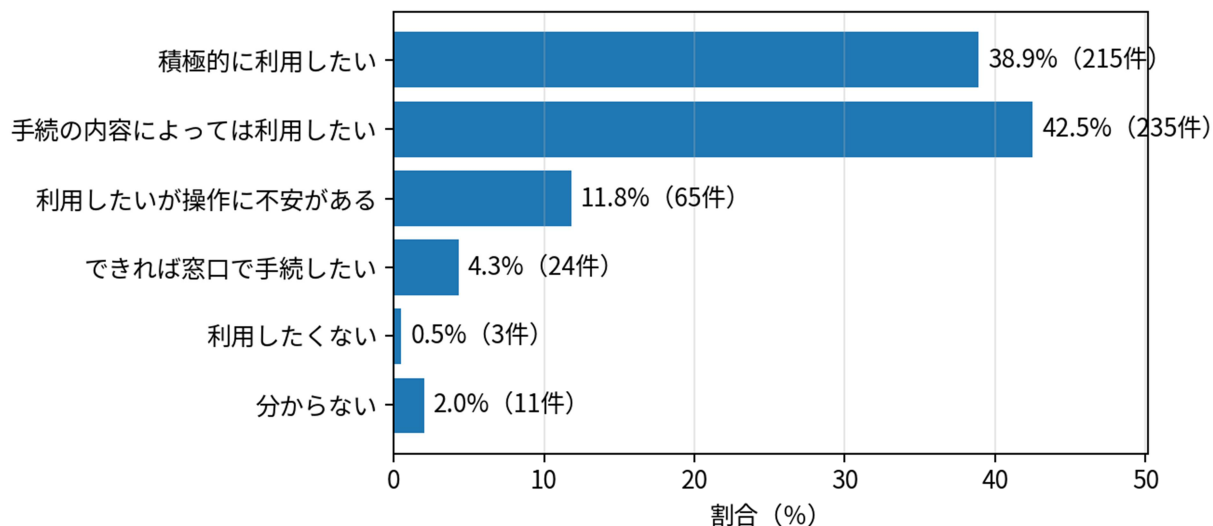
回答項目	回答数	割合
どの窓口・担当課で手続するか分かりづらい	202	36.5%
必要な情報がホームページで見つけにくい	192	34.7%
開庁日・時間に行けない	178	32.2%
書類記入が大変	148	26.8%
特に不便は感じない	117	21.2%
待ち時間が長い	110	19.9%
オンライン申請ページが見つけにくい	92	16.6%
オンラインでできる手続が少ない	80	14.5%
その他	16	2.9%

その他の内容

- 窓口で職員が直ぐ対応してくれない。
- 利用する機会がほとんどない
- パスポートの発行でオンラインでも出来るそうだが、パスワード以外にローマ字と数字の組み合わせが必要だそうです。これではネットで登録する人は余り居ないと思う。
- 昼の時間を利用して市役所に手続きに行ったら、担当者が昼休憩中で居ない為、1時間お待ち頂くか、改めて出直してと言われました。同じ課の人なら、書類を受け取るくらいできるようにして欲しい。担当者が不在で手続きができないなら、最初からこの時間帯は手続き不可と示すべき。窓口を開放してるのに受付ができないのはおかしい。
- オンラインで手続きしたりする為にオンラインページを探したことない
- コンビニで戸籍謄本が取れない
- 住民票を取りに行った際、直接窓口へ行ったら、順番を取るため、パソコン画面にて入力・・・とのこと、私としては、案内表示が、良く見えなかったことがあった。
- 人によって対応がイマイチな人がいる…
- 紙申請が減っていくのが不安。老人が対応できるよう、現金支払いや紙申請をもっと充実させてほしい。
- 記入例がちょっと分かりづらいです
- 利用する機会が少ないので
- 案内係が居てくれると良い
- 大野地区に住んでる為鹿嶋まで行くのが大変、支所でも手続きの範囲をふやしてほしい
- 市役所に募金箱がない。キズナ BOX の商品が盗まれたので商品を入れるのが不安。
- 最近なんでも QR コードが多すぎて、高齢者は手続きやしらべることが(詳細を知ることが)できない。

- オンラインで申請するに当たっては、「登録」が必要なはずですが、その手順が煩雑な為に電子申請はする気にはなれない。

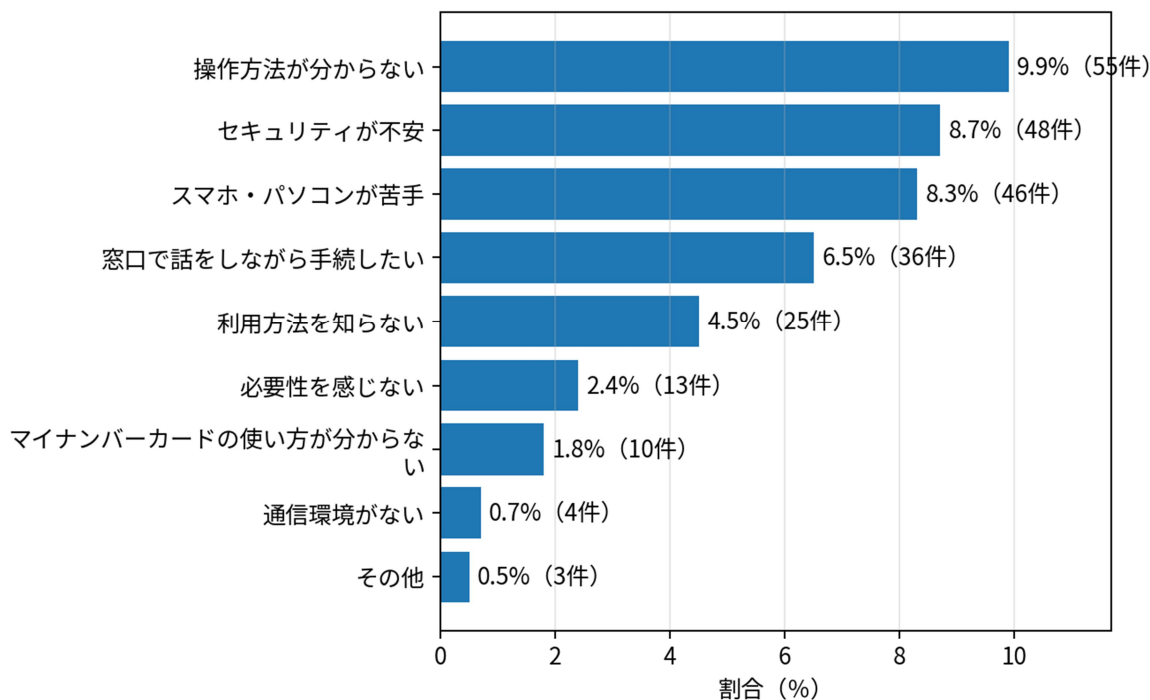
問 7 市役所の手続がオンラインで利用できる場合, 利用したいと思いますか(複数回答可)



回答項目	回答数	割合
積極的に利用したい	215	38.9%
手続の内容によっては利用したい	235	42.5%
利用したいが操作に不安がある	65	11.8%
できれば窓口で手続きしたい	24	4.3%
利用したくない	3	0.5%
分からない	11	2.0%

問 8 オンライン手続を利用しない、または利用をためらう理由を教えてください (複数回答可)

※本設問は、問 7 で「利用したいが操作に不安がある」「できれば窓口で手続したい」「利用したくない」「分からない」を選択した方のみ回答しています。

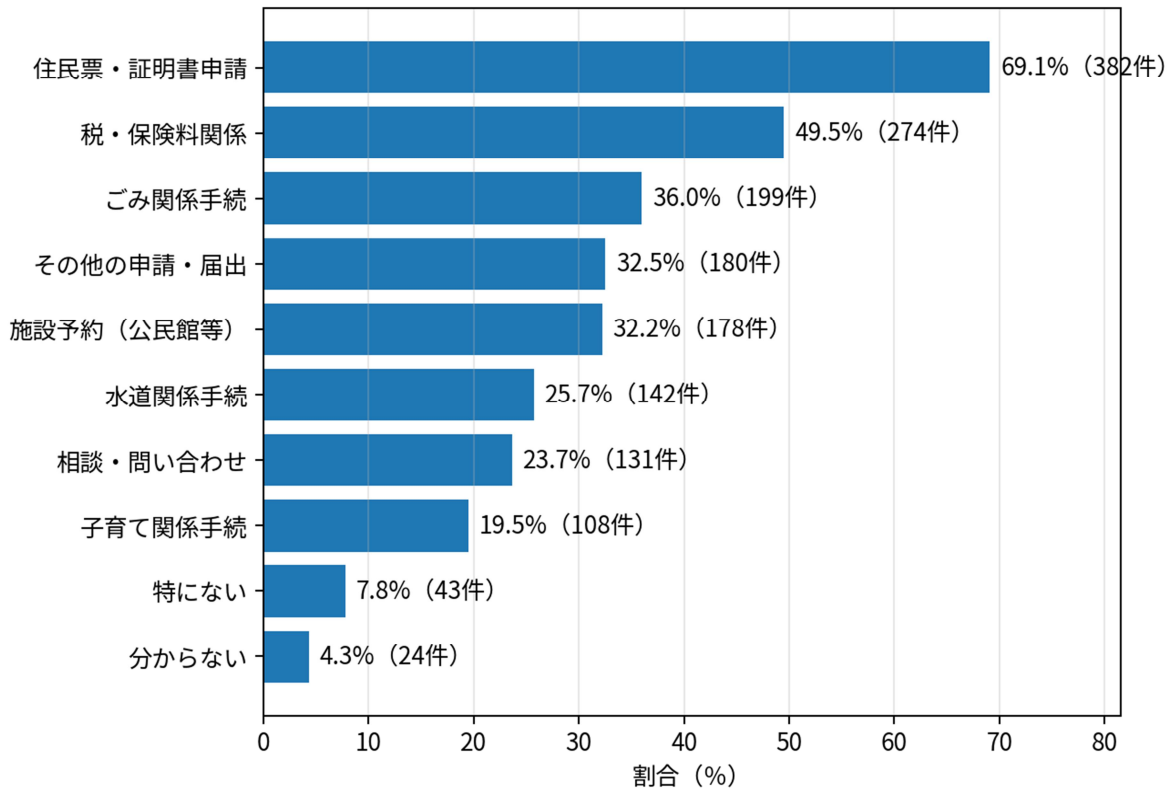


回答項目	回答数	割合
操作方法が分からない	55	9.9%
セキュリティが不安	48	8.7%
スマホ・パソコンが苦手	46	8.3%
窓口で話をしながら手続したい	36	6.5%
利用方法を知らない	25	4.5%
必要性を感じない	13	2.4%
マイナンバーカードの使い方が分からない	10	1.8%
通信環境がない	4	0.7%
その他	3	0.5%

その他の内容

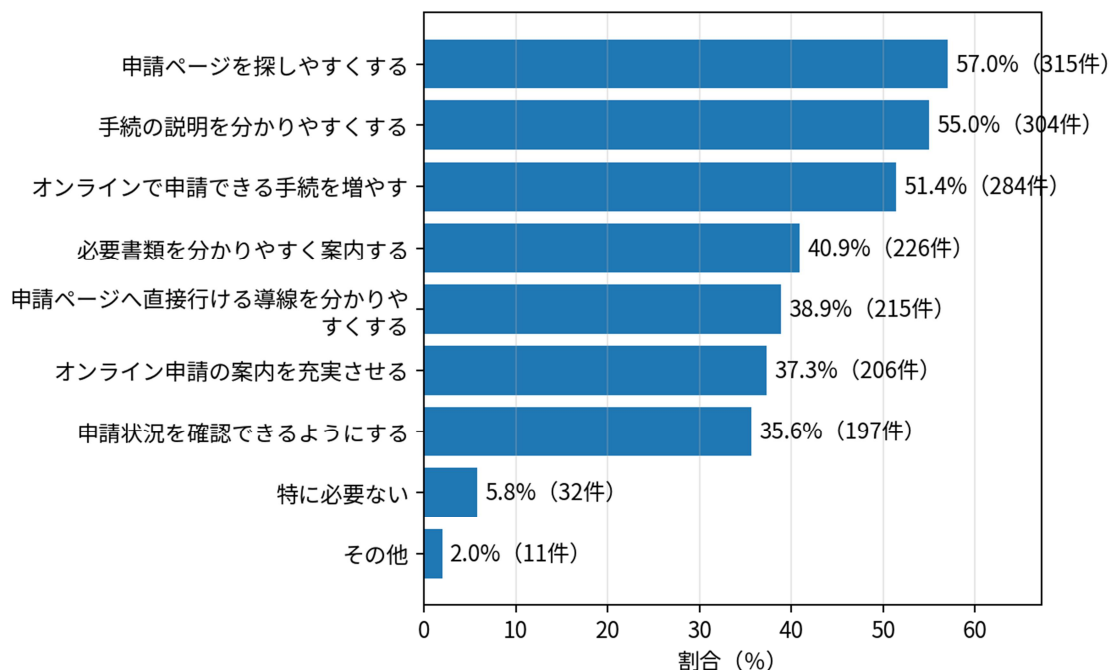
- 費用の支払いに、なにかしかの口座がいるはず、日常の99%現金扱いしているので、引き落としの口座を登録(維持管理)したままにしておく点が心配です。
- 利用したい
- smart phone を所有し、LINE 等を日常に使用していますが、tap し損なうと画面が切り換わるなど苛立つ場面が多々あります。それらを回避するには対面が手っ取り早いです。

問9 オンラインで利用したい,または利用できると便利だと思う行政手続を教えてください(複数回答可)



回答項目	回答数	割合
住民票・証明書申請	382	69.1%
税・保険料関係	274	49.5%
ごみ関係手続	199	36.0%
その他の申請・届出	180	32.5%
施設予約(公民館等)	178	32.2%
水道関係手続	142	25.7%
相談・問い合わせ	131	23.7%
子育て関係手続	108	19.5%
特にない	43	7.8%
分からない	24	4.3%

問 10 オンライン申請を利用しやすくするために, 市に改善してほしいことを教えてください(複数回答可)

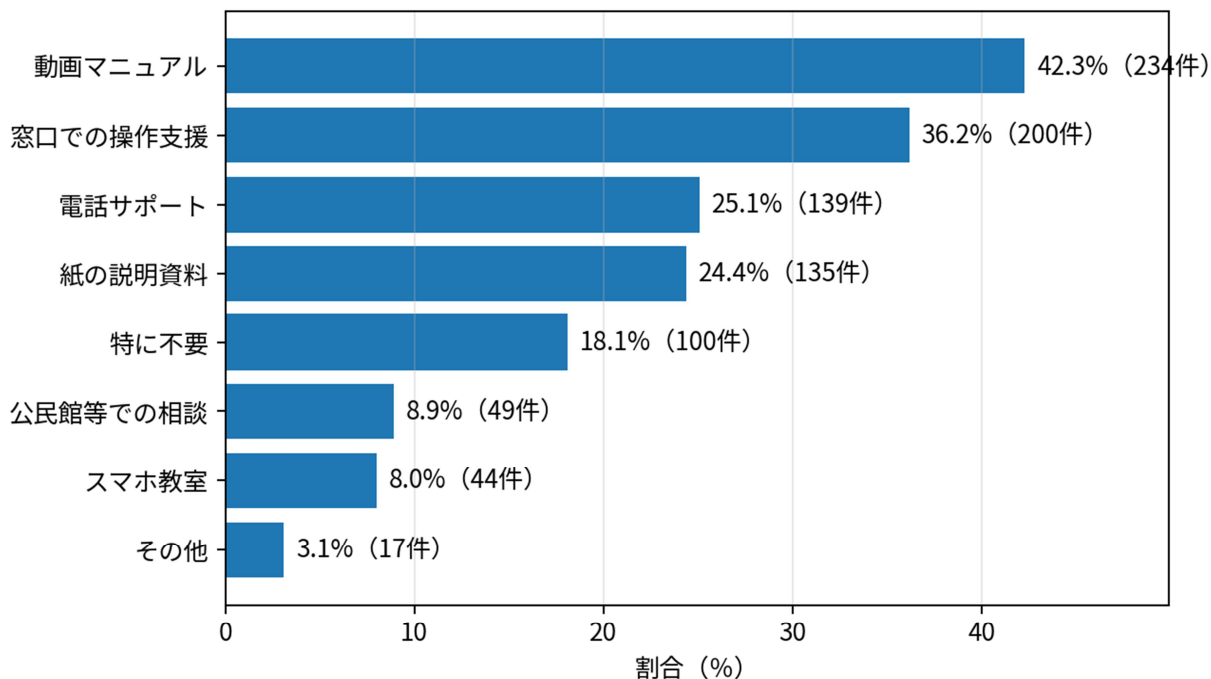


回答項目	回答数	割合
申請ページを探しやすくする	315	57.0%
手続の説明を分かりやすくする	304	55.0%
オンラインで申請できる手続を増やす	284	51.4%
必要書類を分かりやすく案内する	226	40.9%
申請ページへ直接行ける導線を分かりやすくする	215	38.9%
オンライン申請の案内を充実させる	206	37.3%
申請状況を確認できるようにする	197	35.6%
特に必要ない	32	5.8%
その他	11	2.0%

その他の内容

- その他の項目として選択肢を増やす意味で様々な選択肢を用意して必要なものは取捨選択すれば良いので、選べる選択肢は多い方が良い
- 鹿嶋市の HP が開くのに時間がかかるため、オンライン手続きも時間がかかるなら何か対応してほしい
- オンラインで行うためのスマホやパソコンなど必要な設備、ネット環境の無償提供。
- オンライン申請や相談が増えることは良いことだと思うので、ぜひとも頑張って推進してください。
- 速度と安全性
- 入力する項目が多すぎて嫌になる
- AI が困り事をサポートしてくれるといいですね
- 費用が発生しない内容は、利用したいが、オンライン決済??等はしたくない。行政側は支払い方法に對してどう考えているのでしょうか教えて欲しい。
- パソコンやスマホがない人でも窓口で使える物を用意して、サポートしてくれる人がいると良い
- お互いがメリットになる事を出来れば良いと思う。例えば給付金はネット申請で、マイナンバーカードで紐付けした口座に振り込めれば、窓口に行かなくても出来るし、余計な費用の発生や時間も効率化出来る
- 書類ではなく他の電子情報との連携(例えばマイナンバーのデータ)

問 11 オンライン手続を利用する際, どのような支援があると利用しやすいと思いますか(複数回答可)

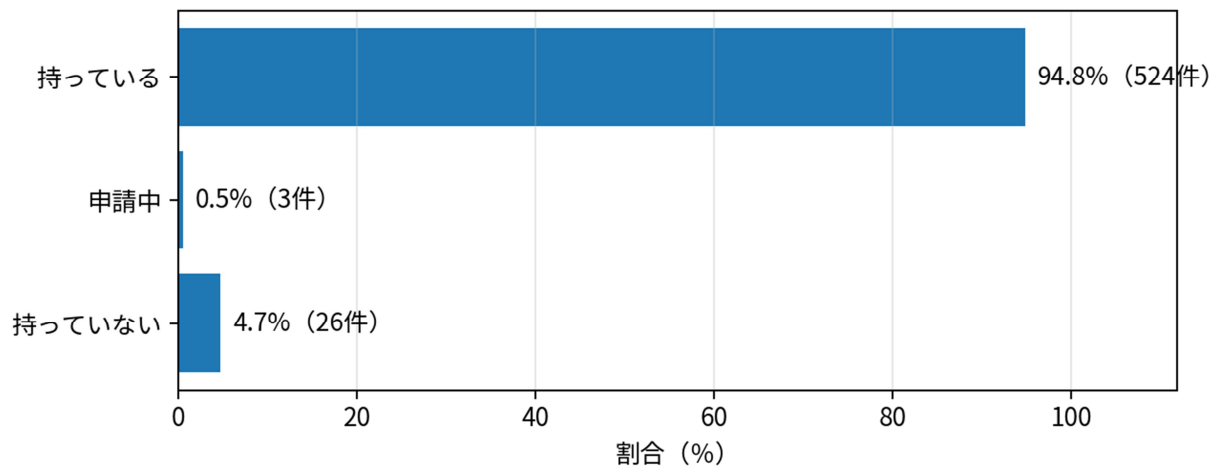


回答項目	回答数	割合
動画マニュアル	234	42.3%
窓口での操作支援	200	36.2%
電話サポート	139	25.1%
紙の説明資料	135	24.4%
特に不要	100	18.1%
公民館等での相談	49	8.9%
スマホ教室	44	8.0%
その他	17	3.1%

その他の内容

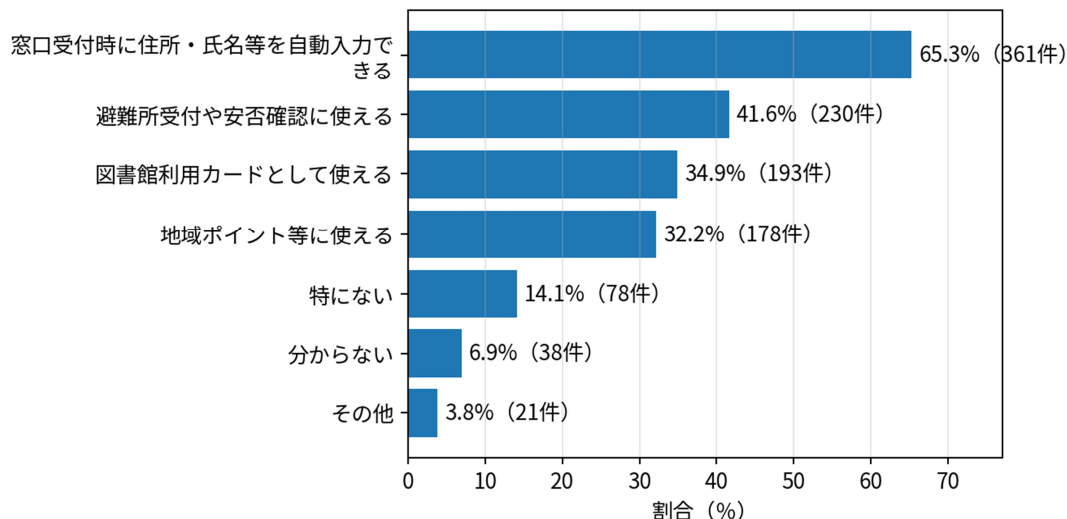
- その他の項目として選択肢を増やす意味で様々な選択肢を用意して必要なものは取捨選択すれば良いので、選べる選択肢は多い方が良い
- スマホやパソコンなど設備やネット環境の無償提供
- 入力誤り箇所について、判りやすい説明表示
- ホームページでの説明
- 申請そのものを簡単にすべき。結果として操作も簡単になる。
- 自立支援受給者証のオンライン化
- PDF や PowerPoint を使ったマニュアル
- 記載例などを記載してもらう
- 申請にひつような物を最初に表示する事
- ヘルプや QA の PDF を併せて掲載
- オンライン手続きができることの周知
- 入力デバイスを持っていない方が利用出来る端末や場所の充実。サポート要員の配置
- チャットサービス
- 記入例を必ずつけてほしい。必要でないところまで書いてしまったり、書き忘れがないようにするために。
- チャットサポート
- ホームページなどにまとめたリンク等
- 募金や、ふるさと納税の手続き

問 12 マイナンバーカードを持っていますか



回答項目	回答数	割合
持っている	524	94.8%
申請中	3	0.5%
持っていない	26	4.7%

問 13 今後、鹿嶋市でマイナンバーカードを活用したサービスで導入してほしいものを教えてください(複数回答可)

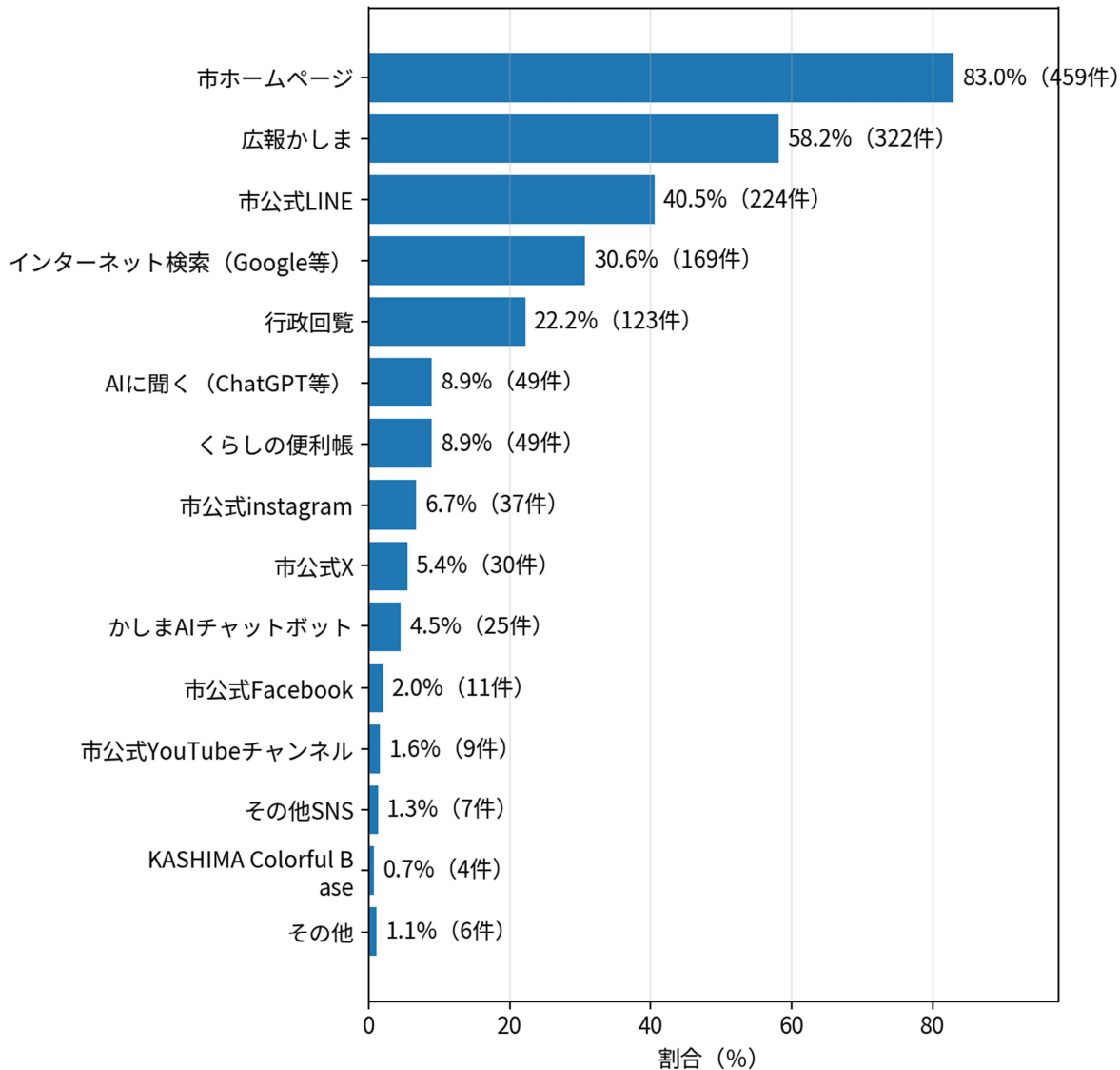


回答項目	回答数	割合
窓口受付時に住所・氏名等を自動入力できる	361	65.3%
避難所受付や安否確認に使える	230	41.6%
図書館利用カードとして使える	193	34.9%
地域ポイント等に使える	178	32.2%
特にない	78	14.1%
分からない	38	6.9%
その他	21	3.8%

その他の内容

- その他の項目として選択肢を増やす意味で様々な選択肢を用意して必要なものは取捨選択すれば良いので、選べる選択肢は多い方が良い
- 選挙投票や住民投票とその結果報告など
- コンビニでの戸籍謄本(他県)印刷
- 住民票など市役所以外にコンビニなどで申請できるようになること
- 作らないので必要ない
- マイナンバーカードを持っていない
- 保険証のような感じで利用者が比較的簡単に入力できる端末があれば積極的に使いたい
- 保育園、学童などの手続
- 申請しなくては貰えないもの等の情報
- Q11に記載したことと同じで、マイナンバーカードで取得可能な情報をもっと活用して各種手続きを簡単にして欲しい。
- 他県の戸籍謄本
- オンライン自立支援受給者証
- 給付など
- 選挙の時の本人確認
- デマンドタクシーに乗車できる
- 各種給付金申請
- 毎年申請が必要なものはマイナンバーから情報を取得して継続申請にして欲しい
- 死亡届、病院や施設がその場でオンライン届出して、即座に各科毎の書類に一元的に印刷出来書式も一本化する、事前配布も可能とし代理人が事前記入しておき当日お悔やみコーナー1ヶ所申請で完結する。
- 固定資産税、軽自動車税等の税金の支払いをいがっ pay で、かついがっ pay の入金をコンビニまたはクレジットカードでお願いします。
- 募金、納税の手続き
- 出来得る限り、マイナンバーカード 1 枚で済ませられるようにして貰いたいです。

問 14 鹿嶋市に関する情報を得る方法について、利用しているものを選んでください(複数回答可)



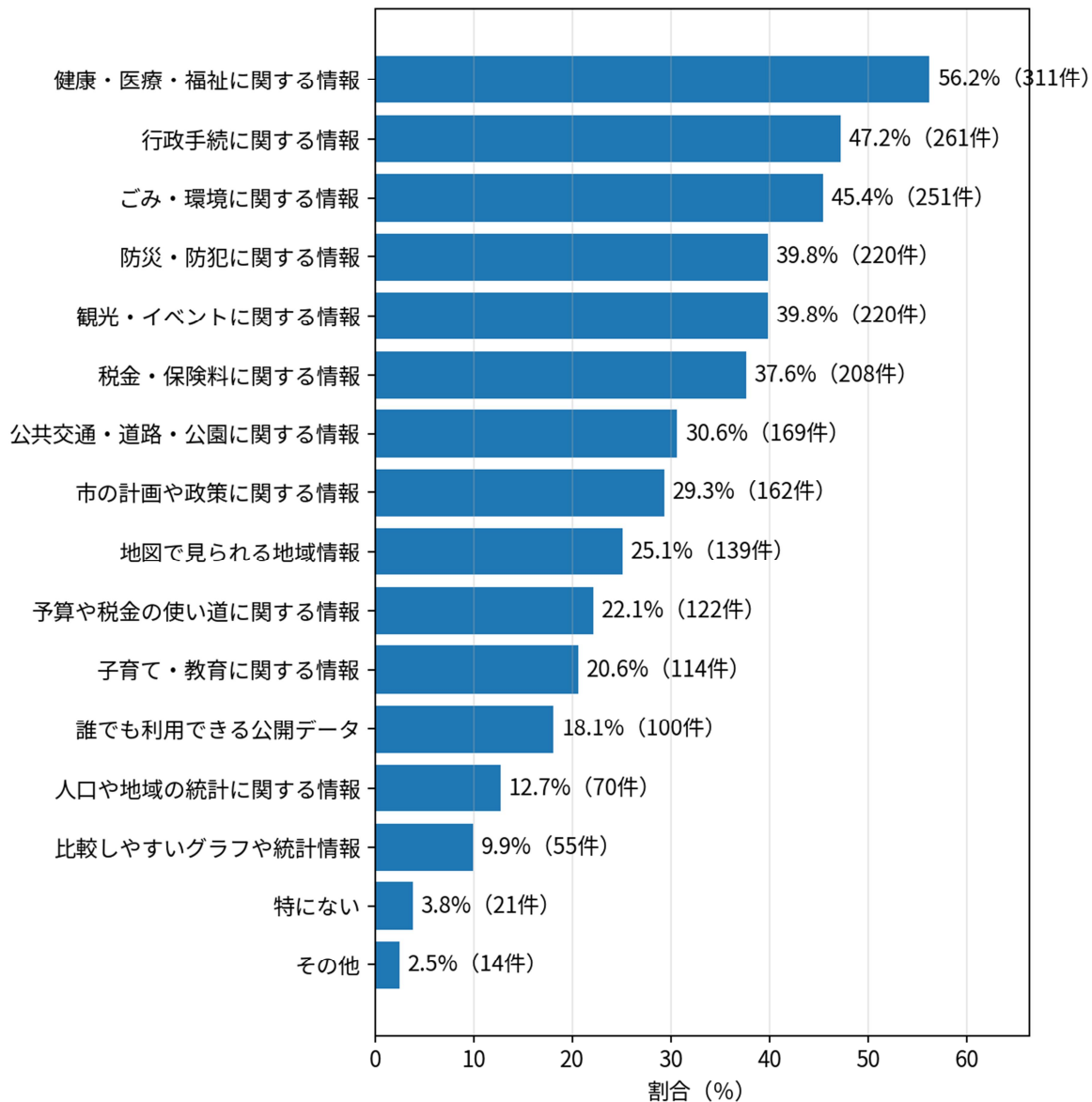
回答項目	回答数	割合
市ホームページ	459	83.0%
広報かしま	322	58.2%
市公式 LINE	224	40.5%
インターネット検索(Google 等)	169	30.6%
行政回覧	123	22.2%
AIに聞く(ChatGPT 等)	49	8.9%
暮らしの便利帳	49	8.9%
市公式 instagram	37	6.7%
市公式 X	30	5.4%
かしま AI チャットボット	25	4.5%
市公式 Facebook	11	2.0%
市公式 YouTube チャンネル	9	1.6%
その他 SNS	7	1.3%
KASHIMA Colorful Base	4	0.7%
その他	6	1.1%

その他の内容

- 鹿嶋市かなめーる
- 市役所に電話で問い合わせる

- FM かしま
- LINE

問 15 鹿嶋市に関して、より知りたい、発信してほしい情報があれば選択してください(複数回答可)



回答項目	回答数	割合
健康・医療・福祉に関する情報	311	56.2%
行政手続に関する情報	261	47.2%
ごみ・環境に関する情報	251	45.4%
防災・防犯に関する情報	220	39.8%
観光・イベントに関する情報	220	39.8%
税金・保険料に関する情報	208	37.6%
公共交通・道路・公園に関する情報	169	30.6%
市の計画や政策に関する情報	162	29.3%
地図で見られる地域情報	139	25.1%
予算や税金の使い道に関する情報	122	22.1%
子育て・教育に関する情報	114	20.6%
誰でも利用できる公開データ	100	18.1%
人口や地域の統計に関する情報	70	12.7%
比較しやすいグラフや統計情報	55	9.9%
特にない	21	3.8%
その他	14	2.5%

その他の内容

- その他の項目として選択肢を増やす意味で様々な選択肢を用意して必要なものは取捨選択すれば良いので、選べる選択肢は多い方が良い
- 申請しなくては貰えない情報
- 現在申請できる補助金についての一覧とか
- 先日もありましたが突然の停電になった時にホームページをみてもわかりにくいです。緊急性のある事なのでわかりやすくしてください。深夜の真っ暗な中で探すのも大変です
- 市の広報誌において、商業関係のPR宣伝が Top 記事にしないで欲しい、Top 記事はやはり行政関係の記事であって欲しい、特に3か月に一回位は、市長が取り組みつつあることなどを是非乗せて欲しい。
- 他市との連携や繋がり
- 市の補助が受けられる物の一覧表(あったらごめんなさい)
- 国民健康保険料が昨年に比べてだいぶ値上がりした理由
- 市制選挙で候補者を選ぶ情報
- デジタル化済み/予定の手続きの公開
- 市議会の内容を毎回まとめて分かりやすく発信してほしい(小学生でもわかるような言い回しで)。
- 鹿島アントラーズのスタジアム誘致計画から建設の工程、クラブハウスの誘致から建設までの工程
- キズナ BOX の情報、キズナ BOX の商品を盗む人がいるので注意情報を流してほしい。
- 住宅地図を掲載して欲しいですね。道路の損傷があっても適確に通知出来ない場合があります。自転車利用者なので、特に路側帯の破損は生命に関わります。路面の傷みは多いです。

問 16 市役所のデジタル化についての意見・要望(自由記述)

- 市の毎年の予算利用状況を詳細に確認できる様にして欲しい。
- 班長の負担軽減のため、回覧板を廃止してほしい。デジタル回覧板を周知すれば良いのでは？
- デジタル回覧板をもっと周知して欲しい。そして、紙媒体の案内を減らして、班長の負担軽減につなげてほしい。
- 窓口での紙での記入はタブレット端末での記入にして欲しい。サイン以外は自筆すべき箇所は減らして欲しい。
- 住民を主眼としたデジタル化をお願い申し上げます。市の業務効率や都合を優先すべきではない。デジタル難民をつくらない。広報かしまを一人暮らしの高齢者に届けてほしい。民生委員を活用すれば出来る。何故折り込みをやめたのかわからない。税金は、市民が市に預けたお金です。
- デジタル技術を用いてという観点から市民が選べる選択肢は多い方が利用しやすいと思う。その中からそれぞれが必要な情報を取捨選択すれば使いやすい。
- 出来るだけシニア世代に分かりやすくお願いいたします
- 案内を細かく幅広くお願いします
- 国勢調査の結果を 各自地区の人口分布を公開してほしい。
- 使いやすく スピードの早いシステムを使用してください。システムにはいろんなものを使わず統一してください。あれもこれもは 必要ないでしょう。
- 中央公民館のパソコンはセキュリティが終了しているので、講座が終了してしまいました。残念です。デジタル化を推進するなら高齢者もパソコンを使いこなさないとなりません。パソコン更新をよろしくお願いいたします。
- デジタル化による省力化や簡素化を進め、且つ同時に利用者が便利になる事は大いに進めて頂きたいし進める事に賛成です。ただこれを進める上で大事なのは取り残しの人が出ないようにする事特に私もそうなんです。歳をとると出来ていた事が出来なくなるんです。スマホの操作やその操作方法をデジタルで案内されてもそれが理解できない。とにかく高齢者に優しいシステムとして利用者を増やす事が成功のカギだと思えます。
- まずは鹿嶋市の HP にアクセスするのに時間がかかるのを改善してほしい。かしまナビのアプリも開くのラグがある。
- デジタル化する前にもっとやらなきゃいけないことがある気がする。
- 特にありません。
- デジタル化を推奨する場合、スマホやパソコンなど設備やネット環境の無償提供が必須と考えています。(特定事業者名)やその関係会社と連携している感じがあるため、昭和 40 年前の鹿島開発のように一社(特定事業者名)に頼ることは共倒れになりますのでお止め下さい。
- インターネット無しでは成り立たない世の中でデジタル化の必要性は感じておりますが、アナログ主体や中高齢者の中には、慣れていない・疑心暗鬼・不安等で受け入れられない部分があるのではないかと思います。それでも、理解できない訳ではないので、講習会や動画を使っての説明などで時間をかけて粘り強いご指導があれば浸透するかも知れません。願わくは、強制と受け止められるような事は避けていただきたい。インターネット申請で不安なのは、間違ってしまった時の訂正や保証はどうなるのか？と言うこと。「申請は個人の責任」となるくらいなら直接出向く方を選びます。不安要素を払拭できれば、完全デジタル化は早いかも知れません。先日第 2 回鹿嶋市議会一般質問 62 にて《DX 推進や AI などの利用状況》でのご回答で「AI チャットボット実証実験で大きな問題はなかった」と仰っていましたが本当にそうでしょうか？鹿嶋市の情報源をホームページのみならず可能な限り幅広く連動させる必要があるのではないかと感じました。AI チャットボット検証期間中、疑問を感じたことが 2 点ありました。今年 2 月の衆議院選挙で初の女性総理の事も知らず、4 月の鹿嶋市長選挙の事も古い情報のままでしたよ。今現在は修正されたようですが…ご存知でしたか？管理委託会社からの報告がありましたか？それでも「大きな問題はない。誤った案内は確認されてない」と言えますか？将来、全ての人にインターネット利用の方向性であれば、市民になるべく寄り添って不安を取り除く工夫から始めて頂きたいです。自宅で申請が出来れば便利かもしれませんが、出向いて会話を交わし手続きして、確信からの安心感を得られるのは、人と人とのやり取りがあるからでしょうか？無視できない所もあるでしょう。バランス良くお願いします。
- 高齢者使用に配慮しながら、前向きに進めていただければと思います。
- (中高齢でも)わかりやすくスムーズに手続きができれば、利用したいです
- マイナンバーカードを使用しコンビニでも申請が出来る様にして頂きたい何故ならば平日の仕事により市役所に行けず休まなければならないからです。
- 鹿嶋市チャットボットを利用しましたが、情報が古かったです。まだ学習が足りないのかと思いますが、少なくとも広報かしまの情報と同レベルには合わせて欲しいと思います。下津海岸や花火大会の回答の情報

は、令和 7 年のもので間違っていました。これからデジタル化を進めていくのは大賛成ですが、正しい情報が得られるように鹿嶋市としてもフォローしてほしいです。

- 回覧板をデジタル化してほしい回覧板を回すのは希望者だけにして、デジタル化してほしい
- デジタル化については賛成です。市役所の職員さん達の負担軽減に繋がればいいのですが、過渡期は負担増になるので、急がず推進してください。
- PC やスマホでの情報収集の機会が増えている効率よく欲しい情報が得られると便利です。日々変化し利用者が安心して操作できる環境を作っていただきたい
- ホームページを見て、問い合わせしたところ無くなったサービスの情報でした。最新の情報に更新されているとありがたいです。
- 年寄りも デジタル化は かならずしも良いことばかりではない、それよりもっと身近な困り事を相談、解決してくれることがほしい、例えば自治会を抜けてゴミを出して、当番もしない、こんな事がまかり通る事が許される町をなんとかしてほしいものです。
- 行政目線ではなく、市民目線での説明に心掛けて下さい。
- 効率化一辺倒でなく、窓口でも親切に丁寧に教えて欲しい。
- 1.自治会の会長の時に分かったが、学区の公民館と LINE、メールが全く繋がらなかった。(そのような体制になっていない。)鹿嶋市がデジタル化を推進しているが、全くお粗末である。2.回覧板の資料作成には、多額の費用がかかっていると思う。これをなくす事が必要であるが、パソコン、スマホでは中々全ての人までは難しい。そこで、TV で回覧資料を流すことはどうでしょうか？場合により動画も流すことで高齢者にも分かりやすいと思う。政見放送を流すように毎月 5 分か、10 分回覧板を TV で流すことを考え、紙の回覧板は無くす方向でお願いします。自治会の区長の仕事も楽になります。
- 電子メールでも良いので、紙での対応をなくして欲しい。すでに対応してもらっているので引き続きお願いしたい。DL するフォーマットがリッチテキストなので Microsoft のソフトが使えるのかわからない。普通に Word で送っても良いのか。デジタル化とは関係ないが、iPhone の Safari から鹿嶋市の HP が見られないことが多い。何が原因なのかかわからない。
- 市へ自由に意見や提案ができるようにサイトを設けてほしい。それらに対する回答も閲覧できるようにしてほしい。
- 使いやすい(操作しやすい)システムに！いちいち記入しなくても、選択で進めるように。
- 現在旧来の方法で地区班長が広報誌、その他お知らせ紙媒体を各戸別配布しているが廃止して市の HP で情報一括発信しないとダメ。DX 推進するならまずは行政区のデジタル化を進めるべき。
- 従来の紙での情報だと情報量を限って記載するしかなかったと思います。デジタル化を進めていくのであれば、少ない文字数でも情報を公開し、更新回数を頻繁にしていってほしいが、市民は大事にされているんだなと思います。
- アプリ化し対象者や個別に情報発信されたい(メールはウイルスや詐欺と見えずに削除しているので アプリ内に通知があれば安心して読むことができる)
- 回覧をなくし、デジタル化して欲しい
- 1 人目の妊娠の時に、悪阻が酷く母子手帳交付の手続きに行くことや手続きに 1 時間ほどかかったことが辛かったので、今後、オンライン母子手帳交付手続きの体制が整えられると幸いです。
- 申請だけでなく 受け取りも デジタル化できたら良い
- すべての申請がオンラインでできるようにしてほしいマイナカード 5 年置きに市役所に行くのがわけわからない デジタル化なのにわざわざ出向くのは首を傾げる これこそオンラインでできるようにしてほしい 顔確認しないとカード渡せないとか言われるし
- 市民に安価でタブレットのレンタル配布をしてはどうかと思います。
- 城山公園駐車場のゴミが毎回溢れています。どうかしてほしい。神野から、セブンイレブンの坂の雑木林が道路まではみ出ているので撤去してほしい。
- デジタル化と言っても今のところあまりデジタル化してると感じたことは無い。今はスマホを持っている方も多いと思います。例えば猫の避妊手術費の助成も行っていて、この申請もデジタル化できるのでは無いかと思っています。動物病院からの領収書等の確認書類を写真で送ったりする手続きも有りますが、これもスマホで撮ればいいことなので、デジタル化を言うのであれば色々な行政の仕事に市民の目を持って考えて貰いたい。
- デジタル化には賛成ですが、個人情報取り扱いには慎重になってもらいたい。
- あまり困っていないが、コミュニティバスやタクシー等移動手段の利用、水道の支払いなのと手続きなどは、デジタル化で便利になる部分がありそうに思う
- 一気に進まないかと思いますが、市民の方が使いやすくなると良いなと思ってます
- デジタル化は便利な一方で、個人情報漏洩の危険や体制による個人の管理や監視への不安も感じるため、一概に全てをデジタル化するべきでは無いと思う。

- 必要な時に検索して調べるとき、該当する事項に簡単に調べられることになれば良いと思っています。デジタル化では通信自体にコストが発生し無償で通信ができれば良いのですが。
- 公共施設の予約・空き状況の確認をオンラインでできるようにしてほしい。スポーツセンターなどをたくさん利用したいが、電話をしないと空き状況が分からずチームで使用しづらい。また、市公式 LINE から届出や申請などの各種手続きができるようになるとありがたい。
- 現在、職員の処理ペースが圧倒的に遅く感じます。諸申請に窓口へ出向きますが、その際に職員たちの動きが常に悪いと感じます。そして、いつまでも紙ベース申請だと資源の無駄です。オンライン申請を利用しようと手続きしたことがあります。結局は紙書類の提出を求められました。それなら、オンライン申請を止めるべきだと思います。就労証明書に関しても、長期休みの度に提出するのはどうなのか。働いているかを知りたいならば、職員が職場へ電話をして在籍なのかを、確認すれば良い話。申請者本人が手間をかける必要がない。そもそも、働いている方のほとんどは、コロコロと職場を変えないでしょう。職場が変わった時のみの申請にして欲しいです。毎回、ちょっと内容を変えたらしい書類を受け取りますが、何のために変えたのかの目的が理解できません。市が何をしたいのかが、理解できません。
- デジタル化されている手続きも存在しますが、私はあえて利用しておりません。その理由は、オンライン申請を謳っているにもかかわらず、完全オンラインのみの申請ができないためです。必要な書類を取得するためには、結局のところ、何らかの形で紙での証明書などを用意する必要があります。これはデジタル化ではなく、一部のペーパーレス化に過ぎないと考えます。また、市のホームページは、長年にわたり使い勝手が非常に悪いと指摘せざるを得ません。閲覧者が慣れてしまったため、一般的には問題なく使用可能ですが、毎年どこが変更されたのかが不明確な資料が、最新の添付ファイル以外の古いページにも残存しています。検索エンジンからこれらのページにアクセスした場合、情報が最新であるかどうかを確認するために、不必要なストレスを感じることがあります。さらに、掲示板形式のような縦にずらずらと文字が並ぶページ構成は、早急に改善する必要があります。ホームページの構成は、時代遅れであると言わざるを得ません。
- デジタル化は大いに結構だと思う反面、デジタル化について行けない人や、そもそも対面が基本と考えている人へのサポートを先に解決してからでは？
- 平日は仕事の休みが無いためオンラインで完結できれば助かります。
- ①大野支所でできる手続き(福祉手帳や障害者手帳等の福祉に関する手続き、確定申告(市民税に関わるもの)など)が増えるとよい。②デジタルでやれるべき事はやっていただきたいが、対面(で相談)する方が適切なものはそのまま残していただきたい。
- 児童クラブや学校書類を毎年毎年同じことを沢山書くことをやめて欲しい。変更項目だけにして欲しい。嫌になります。毎年毎年。
- 保育園や学童、給付金などの書類で同じ内容を何度も手書きするのが面倒。マイナンバーからわかる情報は省略してほしい。
- 高齢者にもっと寄り添う形でお願いします
- 使える人と使えない人の格差は大きい為、徹底に急ぐべきではない、時間が解決することになる。
- デジタル技術を使用して、市民サービスの付加価値向上を図るだけでなく、市職員がこれまでの業務の企画や推進にたいする考え方、やり方の改革に繋がる、dxを推進する文化の醸成を図る取り組みも合わせて進めていただきたい。
- デジタル化は効率の面から避けられないものと思いますが、人と人との交流が少なくなるのでは、と心配です。家にいながら手続きできるのは便利ですが、わざわざ市役所まで行けば、いろんな人との出会いがあります。身体が不自由でない今はできる限り外に出ようと思います。
- 予算はどれくらい使うつもりなのか？公表してほしい。
- なし。
- デジタル化は便利ですが、高齢者のためにアナログの部分も残して欲しい。
- 行政の省力化・省資源化だけではなく、利用者に寄り添った利用者にとって有益なシステム開発を望みます。また、高齢者もスマホを使う時代になりましたので、ユーザーズインターフェイスにこれまで以上の配慮が必要だと思います。
- 業者や市役所員に都合の良いシステムではなく、市民に向き合ったシステム化、デジタル化
- デジタル化への移行は時代の背景と共に必要だと思うが、極端な移行は過度な負担が市民にかかり、逆に不親切な状況を引き起こす場合もある。いつでも、市民に寄り添った行政であってほしいと思います。
- 行政は市民にデジタル化を無理やり押し付けようとするが、全市民又は高齢者が理解する筈が無く、操作すらしたことが無い人にさえも国の命令に背くこと無く業務遂行に邁進する。身に覚えはありませんか？理解しているひとが理解して無い人に説明する時は、「何故こんなことも分からないの？」になるんですよ。相手が理解しているであろうモードであり、早口でまくし立てて、分かって無いのに「分かりました。」と言わせたいんですよ。てあるからして、アナログ人間が全滅しないとデジタル化は無理です。
- 特になし

- 業務効率化した結果を前年度対比数字で分かりやすく報告して頂きたい。
- 全市民が PC、スマホを持ってるとは限らないし、使いこなせてるかもわからないので、アナログも必要と思われる。
- 誰でも簡単でわかりやすい丁寧な便利な物であって欲しい
- ガンバレ！
- 特に御座いません。
- 高齢者は「カタカナ」や「アルファベット」を拒む傾向にあるみたいです。せめて高齢者向けのお知らせには、その辺りの配慮があると助かるように思います。
- 特定健診はスマホで決裁して欲しいです。以前現金を持っていなくてすまほけっさいはダメだと言われて検診が受けられなかった。こんなに世の中スマホ決裁ができるのに(特定事業者名)のシステムが意味不明ですスマホ決裁になると間に入ってる業者に手数料を取られるのは分かりますが、一般の企業や小売店は全てリスクを負ってユーザーの利便性を考えています。
- 条例では限界のあるものも多く、法律の改正が必要なこともある。地元の国会議員がデジタルに強いとは思えない。世代交代するべき。
- 精神科のオンライン診療で自立支援受給者証の記入が大変なので、自立支援医療受給者証を紙じゃなく、マイナンバーカードに一体化させて管理して欲しい。自立支援受給者証の更新をオンラインでできる自治体が増えているので鹿嶋市でもオンライン申請できるように欲しい。自立支援受給者証が紙なので、オンライン診療だと病院や薬局が記入するのが困難で、病院によっては LINE でデータを患者に送って、それを患者が印刷して受給者証に貼ってたりする。これでは大変なので、紙ではなく、オンライン受給者証などマイナンバーカードと一体化して欲しい。
- デジタルにしてほしい反面セキュリティチェックで申請が複雑になるのは手間がかかるのでセキュリティの問題がうまくクリアになればと思います。デジタル化とちょっとズレますが、マイナンバーカードも出始めは、誰にも番号を教えちゃダメだと言っていたのに気軽に出入さなければいけないところが増えていることに違和感を感じてます。
- パソコンの技能レベルアップを図ってください。差があるように思われます
- 市役所の方へ市民の為に、いつもご苦勞様です。デジタル時代ですので、行政の手続きをスマホで簡素化してもらいたいです。頑張ってください?、失礼します。
- お金の振込などのお知らせを郵送にて送るのは不要だと思います。オンラインでできないかなと毎回思っています。そこに経費と手間がかかっているのは勿体無いです。予防接種のお知らせや健診のお知らせなども、子育て世代ならオンラインでできると思います。また、予防接種の補助金の申請に保健センターまで行くのもかなり手間です。可能な限り、デジタル化していけると有難いです。
- 妊娠中や産後の手続きはデジタル化して欲しい。特に産後はスマホは見れるが自由がないので。
- 市民にとって重要な情報を一覧出来る BOX が有れば良い。
- 平日日中に仕事をしている身なので、直接市役所に行かず、デジタルで手続きがすべて完結するようにシステムを構築してもらいたい。
- カシマナビを利用し、ごみカレンダーを確認していたのでサービス終了というのは驚いた。4月以降カレンダーが更新されないと思ったらお知らせの欄にしれっと記載されており、把握できずにいた。アプリを開いたら<<+サービス終了のお知らせ>>>と大きく表示するなり方法はあるだろうと思う。それに代わるものがアプリ媒体としてリリースされればぜひ利用したい。
- 鹿嶋市窓口手続の時、年月日、住所、氏名自動入力にして欲しい。
- ネットアンケートの集約結果と市役所の今後の改善内容が見える様にして欲しい。鹿嶋スタジアの情報と今後の動向
- 取り扱いを簡単に願います、
- お米券はまだ？
- 今のところ不憫は感じてないので必要ない
- 簡潔に誰でも使い易い、便利だと思うデジタル化を目指してほしい。
- まず、Wi-Fi 環境を整えてほしい
- 特にない
- ・子育て系の手続きは、電子申請にしてほしい。役所に行く時間を作るのが大変。妊娠中から産後ケアの申請手続きが電子申請できるようにしてほしい。産後のメンタル落ちた時に手続きに行く負担を理解してほしい。ファミサポ申請も電子申請やオンライン面談などにできないのでしょうか？・ホームページから検索しにくいです。学童の利用停止する際も、市役所に電話して電子申請できますと言われたが、自分でホームページ見た時は探せなかった。

- デジタルが手軽で便利なのは 充分わかっているのですが 手軽なだけリスクが大きいのが心配です。一度情報が漏れてしまうと 完全には消せません。人口減少、人手不足などのなか 市役所の仕事も大変だと思いますが 鹿嶋市のために 頑張ってください。
- 分かりやすく便利な方向へすすめていただきたいです。
- 言葉で話すとは正確に表示されない、今一步よく聞き取って欲しい。文書で入力すると質問が全部言えなくなった。
- 知りたい事をメールで入れれば返事が来ると市役所に行かなくて済む
- 特にありません。
- 「市民の声を聞く課」のようなページを作って意見をメール等で集めて色々な意見を参考にこれからの行政のあり方を考えてほしい。良い物をいっぱい持っている茨城県。活かせていないな～と感じる事が多いです(ごめんなさい!)鹿嶋市は移住者が多いので、知る事で参考になる事があると思う。
- 高齢者でも分かりやすい情報と申請の方法。
- 特になし
- 積極的に推進してください
- 高速バスかしま号の増便分や、ミッドナイトかしま号がほぼセントラル発着となっており、鹿島神宮駅周辺へのアクセスが切り離されてしまう印象がある。せめてミッドナイトかしま号が車庫周辺で良いので鹿嶋市内に停車駅を設けないと、DX どころか市域として沈んでいくのではないかと懸念します。
- 年齢問わずデジタル化になるにはだれが見てもわかりやすくしてほしい
- デジタル化は便利ですが、デジタルが苦手な方や高齢者の方たちが必要な情報を得られるようにもして欲しい。
- デジタル化に伴い、市民と市がよりコミュニケーションを潤沢に出来るようにして、お互いの理解を深め、より良い市政に繋げて貰いたいと願います。
- 分かりやすい表示でお願いしたい
- 何をしても予算が必要なので本当に利用されるサービスを厳選し無駄な施策は控える。コンサルに中抜きされて終わり、のようなのは御免被る。
- 年寄りでも操作出来るシステムを
- DX 化は時代の要請でもあり、鹿嶋市役所が地域に先んじて推進する事は望ましい。但し、個人情報の管理が如何に厳密になされるかが問題である。決して過ちは許されないのであり、担当職員の倫理観・事務履行能力だけに委ねるのでは心許ない。当然ながら、優れた他の自治体との技術協力等を躊躇わず、誇れる我が市にしてくださるようお願いいたします。
- IT ゼネコンやコンサルに搾取されないようご注意ください。方向性には大いに賛成で、応援しています。
- デジタルもいいけれど、臨機応変な対応を求めます。今回、鹿嶋市のごみ袋がなくなっていて、近隣のお店を探しても見つからず、潮来市や神栖市では、透明の袋でごみ袋の代用を許可しています。私たちも、探しても見つからなければ、見つけたときに必要以上に購入してしまいます。メルカリなどの転売や、買い占めなどをなくしたいのであれば、ごみ袋が不足した時には、すぐにでも透明の袋で代用可能にすべきではないでしょうか。よく、お金が鹿嶋市にはないと言いますが、潮来市にできて鹿嶋市にできないのは、なぜなのでしょう。
- はっきり言ってあらゆるものが使いづらい。例えば、広告ブロックアプリを使っていると、公式 LINE からこのアンケートのリンクをタップしても開けない。他のまともな企業なら、こんなことは起こらない。普通に開けます。あるいは、市の公式サイト。何がどこにあるのか、なんと探しづらいことか。以前のシンプルなサイトの方が百万倍マシでした。税金の無駄遣いです。公式 LINE にも機能が追加されていますが、本当に必要なことは、調べてもわからない。ウンザリです。チャットボットに至っては、何年前のシロモノでしょうか？お金も人材もないのでしょうか。デジタル化、どこかの企業に騙されているではありませんか？(特定事業者名)に(特定事業者名)が来てから、どんどん悪化していると感じます。もう一度、すべてを見直して欲しいです。
- 基本全ての手続きをオンライン、デジタル化した方がいい。デジタル操作が分からない人だけ窓口利用するようにしてもらえばいい。また、図書館や警察署や公民館に専用パソコンを設置して手続きを自分でできるようにする。操作方法に関しては各施設にパソコン台数×2 人程度は教えられる人材を揃えておく。
- 現金と紙がいい。鹿嶋で 1 人暮らしの母親が不安がっている。
- 年配の人でもわかりやすいもの
- 毎年同じ事を書いて提出する書類、データベースが出来ると助かります。
- デジタル化は良いと思う。昨今の Chat GPT、Google AI の進化を見ていると、人間よりよほど理解力があると感じます。利用したい手続きに辿り着くまでのわかりやすさが求められると思いますが、実際に市役所に出向いても同じ事で、行くべき部署は掲示板を見ても全くわかりません。先日などは都市計画課で補助金について質問するたびに「わかりかねます」を連発され、「わかりかねるとは、どう言う事ですか？」と聞く

と、部署が違うと言われて唖然としました。AI だったら、最初の質問で行くべき部署を教えてくれたと思います。

- 窓口へ行かないで、インターネットでほぼ全ての行政手続きができるようにして欲しい。
- デジタル化は良いと思うが、高齢者は使いこなせないです。ある程度の期間はアナログでも利用できる様にしてください
- 高齢者はなかなかデジタル化と言ってもついていけない。できるだけ、簡単に分かりやすく工夫して頂けたらと思います。
- 鹿嶋市の人口 1/3 が65才以上の高齢者のなかで、デジタル化は現在の流れなのかも知れないが、高齢者が不安にならないような配慮が必要と思います。今の世の中は SNS で何が正しいのか、嘘なのか判断がつかない情報がとびかっているのが、高齢者は騙されやすいので慎重にお願いしたい。
- デジタル推進は大賛成ですが同時にヘルプ機能の充実により利用者が迷路に落ち込まないようにご配慮お願いします
- AI チャットボットを利用するが、データ不足なのか希望(納得)する回答が得られない事象がある。リンク先をもう少し充実させたら良いと思います。
- 自治会の回覧板など不在のお宅で止まる事がある 班長などの業務の引き受けてがいなくなっている 今後なにか対策ができればありがたい
- スマホが得意でないためついていけるか不安。また、手続きにわからないことがあるときに窓口だと係の方に聞きながらできるので安心です。デジタル化だとそれができないので、不便だと思います。
- お疲れ様です特に無いです
- せっかく多額の費用をかけてマイナンバーカードの普及を進めたのだから、この機能を最大限利用できるようにしていただければと思います。安易に AI に頼り過ぎることの無いように(巨人の監督の様な事にならない様に)。マイナ保険証のメリットの一つはお薬手帳の機能がある事だが、クリニックや診療所によっては、この機能を実装する設備の導入が必要な所もあるようです、市として補助金を出すなどの施策も必要でないか検討いただけたら幸いです。
- 市の HP がとても使いにくい。まずはそこを改善して欲しい。これから高齢者が増えるし私も仲間入りするので、デジタル化より、高齢者に優しい(字が大きいとか声が大きいなど)丁寧な窓口や電話対応をしていただけた方が嬉しいです。
- デジタル化する事によるメリットを教えてください
- 分からない
- 是非進めて頂きたい。
- ネット情報は必ず漏れる私がマイナカードを作らない理由はここにある
- 誰もが使いやすいように、お願いします。
- 皆んながデジタル化を使いこなせる訳では無い。
- 高齢者にデジタル化をすると、このように便利になることをいかに PR できるかを考えてください。
- どんどんデジタル化してほしい。でも、分からない人を置いてけぼりにして欲しくない。助成金や補助金も調べてもヒットしないことが多い。ずる賢い人ではなく必要な人のもとへ届くシステムにしてほしい。
- デジタル化があることは知りませんでした広報、又は他の方法での周知が必要かと思います
- AI チャットボットはもう数段進化させて欲しいです。数年前更新された現在のホームページはとても使いづらいです。どのような記載項目があるのか全体像をもっとわかりやすくしてほしいです。AI の取り組みはその次のように思います。
- 特にありません。
- 一人住まいの高齢者が増加する中、終活に於いて死亡届のデジタル化が急務。簡素化も必要、お悔やみコーナーで各科の書式記入、担当科への案内では無くその場で完結出来る様に改善する。故人にもマイナンバーカード番号はひとつしか無い！
- デジタル化は管理者(役所)に恩恵がある。利用者(市民)に恩恵ないように思ってるぜよ。
- 7 月以降、DX 推進でボランティアでの参加の機会があれば可能なら協力します。
- デジタルに強い年代は、60 代ぐらい迄？70 代以上になると情報に乗り遅れる様な気がします。未だ紙の情報も必要なのではないでしょうか？ 何卒考慮頂ければと思います！
- 市役所など行政機関のデジタル化は歴史の必然なのでしょうが、時代について行きにくい高齢者を切り捨てるのではなく、可能な限り「暖かい手を差し伸べる」行政であってほしい。余談ながら高齢者の私は、「マイナンバーカード」を持ち歩くことに「落とす」など紛失してしまう危険性が高い。これまでも「診察券」や「健康保険証」「スマホ」などを置き忘れたり、落としたりしたことがある。
- ゴミ分別辞典が古いままのようです。現在の仕様にし、項目も増やしてほしい。分別の仕方が検索できると便利。
- 申請は web などでも簡単にできるとして。書類の受取が電子メール、郵送、コンビニなどで出来ると便利。

- 選挙もデジタル化してほしい。マイナンバーカードがあるなら読み込んで身分確認できると思います。足を運ばなくても投票できるならもっと投票率も上がるかと思います。
- 高齢者は目が薄くなって小さな画面に文字や数字を入力する事が苦手になります。その様な対策は必要です。
- 基本市役所に出向かなくとも、大部分の手続きがオンラインで出来るようになると良い。ただ、なりすましや情報漏洩等のリスクが伴うので、電子申請時の本人確認や個人情報の保護等十分に留意していただきたい。コンピューターやネットワーク等だけでなく、職員の情報取扱いも含め堅牢なシステムを構築した上での実施をしていただきたい。また住民にとって行政 DX に期待することは、諸手続きがデジタル化されることだけでなく、行政 DX によって効率化された分の労力をデジタルでは解決できない、ヒューマンパワーが必要な部門へ振り分け、その充実を図ってほしいです。
- 先日、窓口に自立支援の更新申請に行きました。マイナンバーカードの他に、保険証の提示(コピーをとった)を求められましたが、利用できなくなったはずの保険証を求められるのは不自然に感じました。マイナンバーカードを作成し、マイナンバー保険証を利用する意味が無いと思います。たまたま持っていましたが、なかった場合はどの様な対応になるのでしょうか？
- デジタル化推進の必要性は効率化の観点から理解は出来ますが、いつの世もデジタル化についていけない方も一定数存在すると思います。デジタル化への教育機会を増やすという考え方だけでは解決しない問題ですのでその方達の対応も常に忘れずに推進してほしいと思います。頑張ってください。
- 検索が容易な鹿嶋市アプリの充実と申請等においては 具体例を画面内への表示 や 事前に申請等流れを確認でき 最後に「完了した」と表記されると 安心して利用できるのでは！ いろいろ記述して実行には大変かと思うが「まず始める」から改変で使いやすく安心する方向で頑張られたい
- 世代が変わっていくこの機会に、積極的に活用して、今後の少子化、有力企業の変化に対応した自立可能な政策に、職員が有効的に対応できるようになってほしいです。公民館など、デジタル化で省力化が図れるはず。補助金の見直しなども積極的にして、きちんと稼働している組織、市として活躍してほしい組織を精査して、税金の有効利用の根拠作りにも DX 化を活用できると思います。
- デジタル化で便利になるのは結構だが、市民が楽になるのか市職員が楽になるのか。そのバランスを取ってほしい。またデジタル化について行けない方のサポートが万全であって欲しい。
- 改葬手続きは何度も窓口で足を運びました。とても不便を感じました。
- 選挙の期日前投票をマイナンバーカード証明で確認してスマホからできるようにしてほしい。
- AI を利用した効率化と分かりやすい手続きにして欲しい。
- とにかく、ばらばら。お役所仕事過ぎる。だから無駄なものがどんどん積み重なったらない DX になりそう。ならばまずはいらぬものを切り捨てて、何を主眼に置くか決めてから構築した方がよい。あれもこれも付け足していると誰も使わない DX になる。今のホームページですら見づらい。(特定事業者名)と組んで、(特定事業者名)のホームページ、やフリマアプリをすべてトレースする形でもよいので、(特定事業者名)と街を作っていくと決めているのだから、(特定事業者名)と DX も進めた方がよいと思う。近くに DX のプロがいるんだからそれにフォーカスして投資した方がよいと思う。あれもこれもやらない。捨てる物は捨てる。メインを決める。シンプルなインターフェースをお願いします。
- デジタル化してはセキュリティが不安。
- パソコンやスマホを持っていない、使いこなせない人にもしっかりサポートする体制を作ってほしい。最近なんでもかんでも QR コードでっていうのが多すぎる。
- smart phone 所有の高齢者に補助金でも拠出すれば、DX 推進の一助になるかも知れません。未だにガラケーどころか固定電話のみの連中も少なからず存在するのですから。