

## 4 アンケート調査結果

### (1) アンケート調査の概要

#### 調査の目的

地域情報化基本計画の策定には、地域の住民や事業者の情報化に対する要望・ニーズなどの把握が必要となっていることから、いわき市の情報化に必要とされる施策を立案する際の基礎的なデータを収集するため、以下の点を中心にアンケート調査を実施。

市民アンケート	事業所アンケート
情報通信機器の利用状況 行政情報の入手手段 インターネットの利用状況、利用形態、アクセス手段 インターネット利用時の問題点 情報化が及ぼす影響 必要とする行政情報の種類 行政手続きをしたい施設 情報化の進展に対する考え	情報通信機器の利用状況 行政情報の入手手段 業務でのパソコンの利用状況 インターネットの利用状況、アクセス手段 情報化が事業活動に及ぼす一般的な影響 情報化推進時の問題点 必要とする情報の種類 情報化に関して市に期待するサービス

#### 調査の仕様

	市民アンケート	事業所アンケート
対象	20歳以上の市民 3000件 (性別・年齢・地域に偏りなく無作為抽出)	市内の事業所 500件 (無作為抽出)
期間	平成13年9月17日～10月1日	
方法	配布・回収共に郵送(返信用封筒同封)	
回収	1,232件(回収率41.1%)	231件(回収率46.2%)

#### 設問内容

##### (a) 市民アンケート調査票

	設問項目	回答形式
1	フェイス項目(性別、年齢、職業、居住地)	単一選択
2	現在の情報通信機器の利用状況	複数選択
	今後の情報通信機器の利用意向	複数選択
3	現在の行政情報の入手手段	制限複数選択
	将来希望する行政情報の入手手段	制限複数選択
4	インターネットの利用の有無	単一選択
	インターネットを利用している場所	単一選択
	インターネットを利用する際に使う機器	単一選択
	今後のインターネットの利用意向(未利用者のみ)	単一選択
	今後インターネットを利用する際に使いたい機器	単一選択
5	インターネットの利用時に問題と感ずる点	制限複数選択
6	情報化が及ぼす影響	単一選択
7	必要とする行政情報の種類	制限複数選択
8	行政手続きをしたい施設	制限複数選択
	その選択理由	単一選択
9	情報化の進展に対する考え	単一選択
	情報リテラシー能力を獲得する方法	単一選択
10	情報化に関する行政への要望・意見(自由意見)	コメント記入

## (b) 事業所アンケート調査票

	設問項目	回答形式
1	フェイス項目(事業所名、業種、従業員数)	単一選択
2	現在の情報通信機器の利用状況	複数選択
	今後の情報通信機器の利用意向	複数選択
3	現在の行政情報の入手手段	制限複数選択
	将来希望する行政情報の入手手段	制限複数選択
4	業務でのパソコンの利用状況	単一選択
	従業員のインターネットの利用の有無	単一選択
	インターネットの利用の有無	単一選択
	インターネットを利用する際に使う機器	単一選択
	インターネット接続可能なパソコンの台数	単一選択
	今後のインターネットの利用意向(未利用の事業所のみ)	単一選択
5	情報化が事業活動に及ぼす一般的な影響	単一選択
	情報化への取り組みの意欲	単一選択
6	情報化を推進する際に問題と感ずる点	制限複数選択
7	必要とする情報の種類	制限複数選択
8	情報化に関して市に期待するサービス	制限複数選択
9	情報化に関する行政への要望・意見(自由意見)	コメント記入

## (2) 市民アンケート調査結果

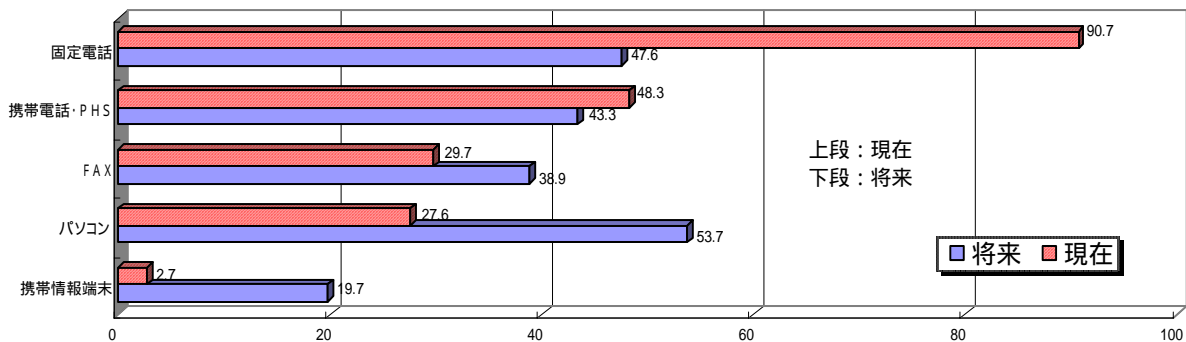
### 回答者の属性

性別では女性が若干多い(全回答者の52.3%)。年齢層で見た場合は50代が最も多く(同20.6%)、50代以上と比較して20代・30代が相対的に少ない年齢構成となりました。職業別では、会社員・公務員(同36.7%)や主婦(夫)(同20%)・無職(同19.4%)が他の職業に比べて多い構成となりました。居住地区での構成を見ると、平が極めて多く(同27.2%)、次いで小名浜(同18.7%)・勿来・常磐となり、これら以外の9地区はそれぞれ数%の構成比となりました。

### 情報通信機器の利用状況

#### (a) 全般的な傾向

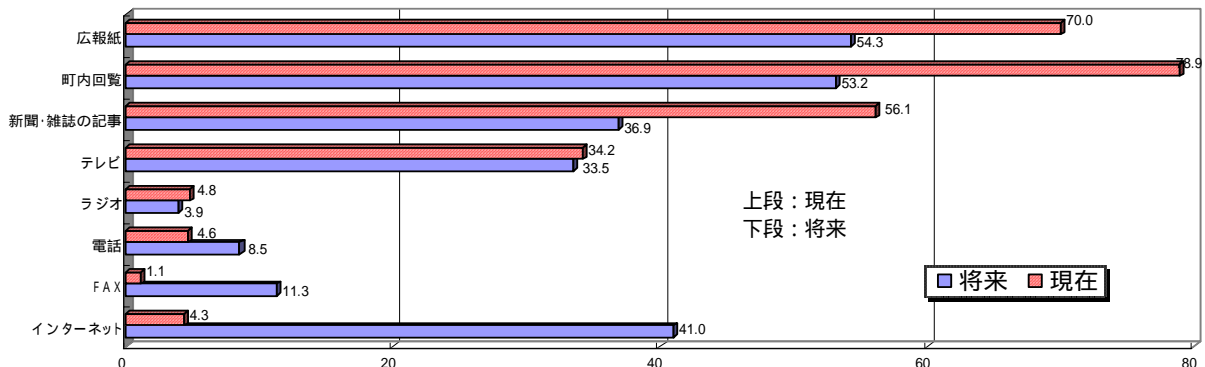
現在は固定電話や携帯電話などが主な利用機器となっていますが、FAXとソコンの利用者は3割弱とほぼ同じ程度になっています。今後は半数以上(53.7%)の市民がパソコンの利用を希望していますが、固定電話の利用も特に高齢者の間で根強い人気があるようです。



#### (b) 特徴的な傾向

男性は固定電話以外の機器で女性より利用率が高くなっています。固定電話を除く機器で年齢が高くなるほど利用率が低下する傾向にあり、20代は携帯電話の利用が多い反面、FAXの利用が少なく、また、70代以上では固定電話以外はほとんど利用していない状況です。職業別では最も多様に各種機器を利用しているのは学生、次いで会社員・公務員となっており、自営業はFAXが比較的良好に利用され、無職は固定電話のみという傾向にあります。

将来の意向としては、男性、40代以下、会社員・公務員、学生の各層ではパソコンの利用希望が強いようですが、女性・60代以上・主婦・無職の各層で固定電話の利用意向が依然として強い傾向にあります。



## 行政情報の入手手段

### (a) 全般的な傾向

現在は広報や町内回覧の専用媒体がほとんどですが、将来的には、現在の専用媒体に加えてインターネットでの情報収集を希望する市民が多く、必要な時に必要な情報を即座に入手したい意向は少なくないようです。

### (b) 特徴的な傾向

広報紙は男性、50代、平、遠野、小川の方が、回覧は40・50代、自営業、主婦、遠野、好間、田人、川前の方が比較的良好に見ており、テレビは女性、20代、学生、三和、川前の方が比較的多いようです。現時点で少数派であるインターネットは20代・学生が主な利用者のようです。

今後は、50代以上、自営業、主婦、無職、平、遠野、小川、好間、田人の方は既存の専用媒体(広報・回覧)の利用希望が比較的多く、高齢者層では依然として専用の紙媒体での情報提供が望まれていました。今後有望視されているインターネットは男性、40代以下、会社員・公務員、川前の方の希望が多い状況にあります。

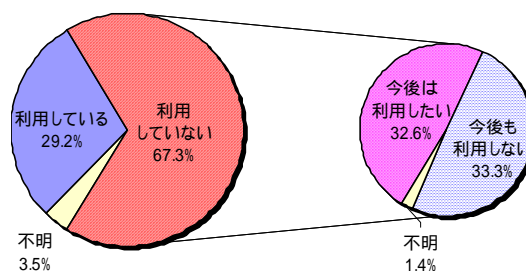
## インターネットの利用状況

### (a) 全般的な傾向

現在の普及率は29.2%ですが、将来の利用意向を含めると将来値としては61.8%まで達すると予想されます。

アクセス手段は半数以上がパソコンで、携帯電話とパソコンの両方を利用している市民も1/4程度いるようです。今後利用を希望する場合も同様の傾向があり、パソコンが6割程度、携帯電話とパソコンの両方が3割程度を占めています。

現在利用している場所は54.7%が自宅で、自宅と職場・学校の両方での利用は約3割となっており、現在は専ら自宅での利用が中心のようです。



### (b) 特徴的な傾向

現在の主たるユーザ層は男性が多く、年齢が高くなるほど利用が減少する傾向にあります。また、学生の利用率が約9割、次いで会社員・公務員が約5割となっています。地区的には平が最も多い状況ですが、他の地区との差はそれほど大きくありません。未利用者の今後の意向としては、50代以下、会社員・公務員の方は前向きですが、60代以上、無職の方は利用意向があまり高くありません。

現在のアクセス手段は大半がパソコンとなっており、30代以上の方はパソコンが主流になっています。20代、70代以上、主婦、無職といった層は手軽なアクセス手段である携帯電話・PHSのみの利用も少なくないようです。

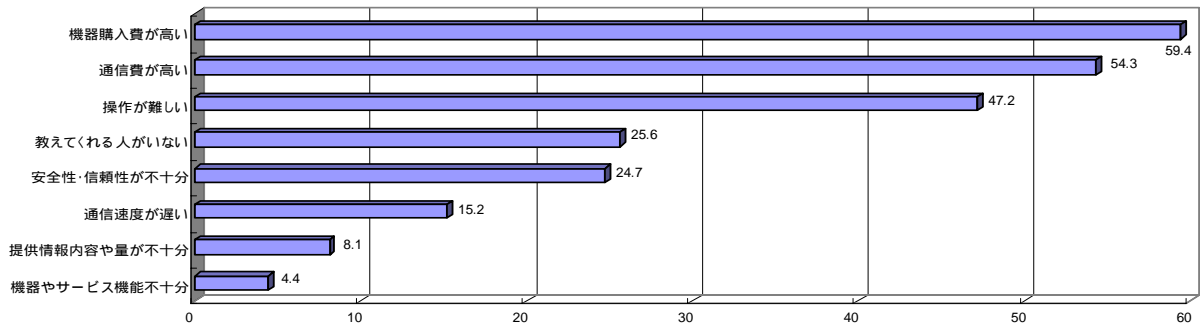
主な利用場所は、女性、60代以上、主婦、無職といった層は、自宅での利用が主となっていますが、男性、40代、会社員・公務員、学生は自宅と学校・職場の両方で利用しています。

今後希望するアクセス手段は、女性、60代以上、学生、自営業、主婦という層はパソコンのみの利用が主となっていますが、男性、40代以下、会社員・公務員といった層はパソコンに加え、携帯電話の併用を希望している割合が高くなっています。

### インターネット利用時の問題点

(a) 全般的な傾向

最大の課題は機器や通信の費用が高いこと、次に操作の難解さや教えてくれる人がいないとことを多くの市民が指摘しています。また、インターネットの安全性・信頼性が不十分であるとの懸念も少なくないようです。



(b) 特徴的な傾向

男性、40代以下、会社員・公務員の方はインターネットを比較的に利用していることから、通信費用の高さを特に問題視していますが、女性、50代以上、自営業、無職では操作の難しさや教えてくれる人がいないことを指摘する割合が多くなっています。また30代以下、学生の方はよく利用しているため、通信速度の遅さやセキュリティを問題視しています。

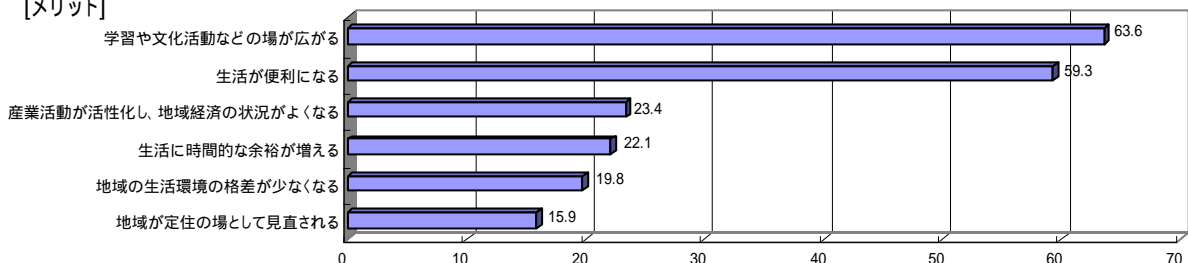
インターネットの利用者と未利用者の違いとしては、未利用者は操作の難しさや機器費用の高さを問題としており、これらの要因が利用する際に影響を与えていると考えられます。利用者は利用しているが故の課題として通信費や通信速度を問題視しており、利用者と未利用者で問題視している事項が異なります。

### 情報化が及ぼす影響

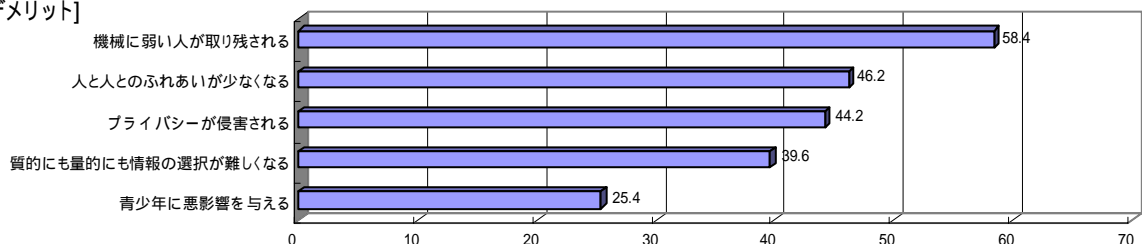
(a) 全般的な傾向

情報化の進展について、多くの市民は学習や文化活動などの場が広がる、あるいは生活が便利になると期待している一方で、コンピュータに不慣れな人が社会の流れに取り残されるといった不安感、情報過多やサイバー犯罪の進行、プライバシーの侵害、人と人とのふれあいの減少など、情報化に伴う弊害の可能性を心配する市民も少なくありません。

[メリット]



[デメリット]



## (b) 特徴的な傾向

メリット、デメリットともに男性の方が総じて比率が高い中で、女性が「機械に取り残される」ことを指摘する割合が高くなっています。また、学生のほとんどが「生活が便利になる」と答えています。

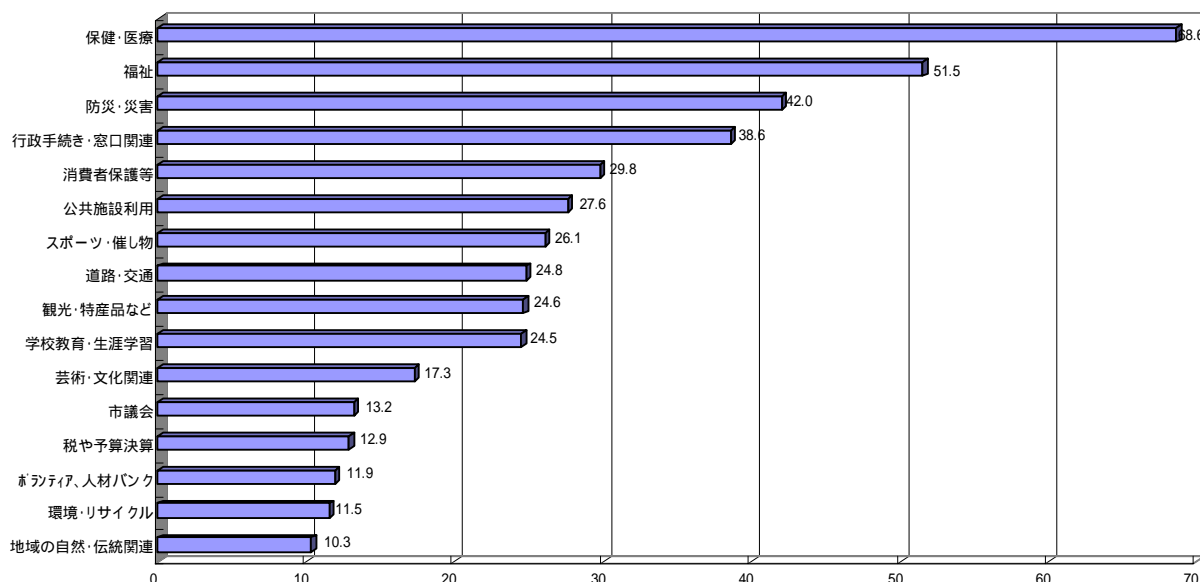
インターネットの利用者と未利用者の違いとしては、利用者は生活の利便性向上や学習・文化活動の広がりなど積極的に評価する割合が高く、未利用者は情報弱者発生の懸念などデメリットを指摘する割合が比較的高い傾向にあります。

## インターネットで収集したい行政情報

## (a) 全般的な傾向

保健・医療、福祉、防災・災害、行政手続き・窓口といった日常生活上、比較的重要度の高い分野が特に多くの市民に希望されている他、消費者保護、公共施設、スポーツ・催事、道路交通、教育の分野に対するニーズも少なくありません。

ほとんどの行政情報で10%以上の市民が希望しており、幅広い情報・サービスの提供が求められています。



## (b) 特徴的な傾向

共通して要望が比較的高かった保健・医療情報を除き、年齢などの違いで特徴が出ました。若い年齢層ではスポーツ・催事、観光・物産、行政手続などの情報を希望する傾向が高く、年齢が高いほど保健・医療、福祉、防災、消費者保護など安全安心に関する情報を強く希望する傾向にあります。学生層はスポーツ・自然・伝統・芸術文化など能動的に取得する情報へのニーズが高いようです。また、女性は、保健・医療、福祉、教育、環境など身近な情報へのニーズが高いようです。

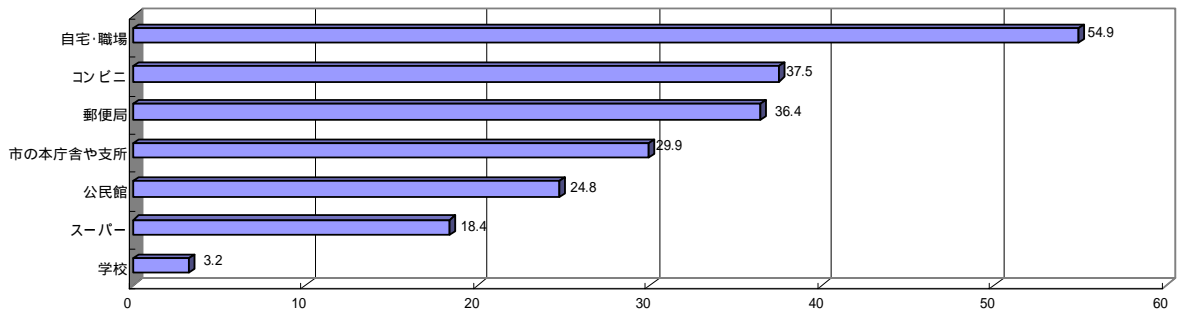
インターネットの利用者については、観光・物産、スポーツ・催事、公共施設利用、行政手続など能動的に取得する情報ニーズが高く、それ以外は未利用者の方が高い傾向にあるようです。

## 情報機器を利用した行政サービス拠点

## (a) 全般的な傾向

54.9%の市民が自宅や職場という身近な場所を希望している他、約4割弱の市民がコンビニや郵便局という手近な場所を望んでおり、既存の行政施設やスーパーの希望者は3割未満となりました。

その理由としては「近く」が 37.4%、「安心」が 25.1%、「良く利用」20%となっており、行政サービスの向上には「利用しやすさ」が大きなポイントになるようです。また、その他として「24 時間利用できる」「便利で手軽」「手間がかからない」という意見が少なくありません。



(b) 特徴的な傾向

年齢による違いが強く表れました。50 代以下の多くの方が自宅・職場をサービス拠点を希望しています。コンビニについては、年齢が低くなるほど希望が多く、本庁・支所、公民館については、年齢が高くなるほど希望が多くなる傾向があります。

地区別の傾向として自宅・職場以外での希望拠点を整理すると、コンビニでのサービス希望が多いのは常磐・遠野・好間・久ノ浜・大久、郵便局は常磐・三和・川前、本庁・支所は内郷・三和・田人、公民館は好間・川前という結果となりました。

インターネット利用者と未利用者の違いは、利用者は自宅・コンビニ派ですが、未利用者はコンビニよりも郵便局や本庁・支所の希望も強いようです。

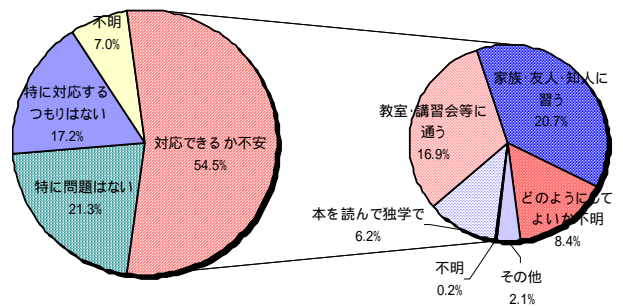
希望理由は、年齢が低くなるほど「よく利用する」という理由が多くなる一方、年齢が高くなるほど安心感が優先される傾向があるようです。また、インターネット利用者は安心感より利用頻度を優先していますが、未利用者は安心感が重要な条件とみているようです。

情報化への対応

(a) 全般的な傾向

54.5%の市民が、社会の情報化の急速な進展に対応できるかどうか不安を感じつつも何らかの対応を考えている状況です。一方、情報化への対応をあきらめている市民も高齢者を中心に約 17%に達しています。

何らかの対応を考える市民は、その約 7 割が家族や知人あるいは講習会に習うことを考えており、学習ニーズが高いことがうかがえます。しかし、どのようにしてよいかわからない方も約 15%います。



(b) 特徴的な傾向

利用者が多い会社員・公務員、学生の各層は「特に問題ない」とする方が比較的多く、女性、自営業などの方は不安を抱えつつも何とか対応を考えている人が多いようです。

40 代～60 代の方が対応に対する不安が強く、年齢が低くなるほど問題がないと考え、年齢が高くなるほど対応するつもりがないという傾向が見られます。

インターネット利用者は、2:1の割合で十分対応できている人と何とか対応を考える人に分かれていますのに対して、未利用者は2:1の割合で何とか対応を考える人と諦めている人に分かれました。

将来の対応方法としては、40代以下は家族などに習う人が多いのに対して50代以上は講習会に通う人が多くなっています。また、70代以上・無職の層はどのようにしてよいかわからない人が比較的多くなっています。

インターネット利用者は、独学で学ぼうとする人が少なくなく、またどのようにしてよいかわからない人が少ないのに対して、未利用者はその全く逆の傾向となっています。

### いわき市の情報化に関する御意見

何らかの意見・要望を記述してきた市民は343人(全回答者の27.8%)に達し、行政に対する意見を述べたい市民が少なくないことがわかりました。但しこれらの意見・要望のうち、情報化に係る回答(=有効回答)は240人(同19.5%)でした。

有効回答の中では、多くの人がいわきの情報化は遅れていると判断し、地域情報化の必要性を認識しており、インフラ整備や多様な情報の提供など情報化を推進すべきという意見が多く出されています。

情報化の推進を望む意見の中では、高速・低廉な通信インフラの整備あるいは整備促進、電子申請や電子選挙などの多様な情報サービスの提供、市の全情報の電子化と公開、広報などのメールマガジン化など、多様な情報・サービスの提供を希望しています。但し、それらの推進に当たっては、開放端末を備え常設の講習会が行われるような施設の整備や、講習会の時間帯や内容・レベルの多様化、プライバシーやセキュリティへの配慮、高齢者などの情報弱者・情報通信機器の非利用者への十分な配慮・平等なサービス提供など、今回のアンケート調査の各設問の回答から浮かび上がってきた結果を再確認させられるような具体的な意見が多く見られました。

### (3) 事業所アンケート調査結果

#### 回答者の属性

正社員数では約 5 割が 4 人以下の事業所で、10 人未満で全体の約 7 割、20 人未満で全体の約 85% を占めることから、大半が小規模事業所であることがわかりました。

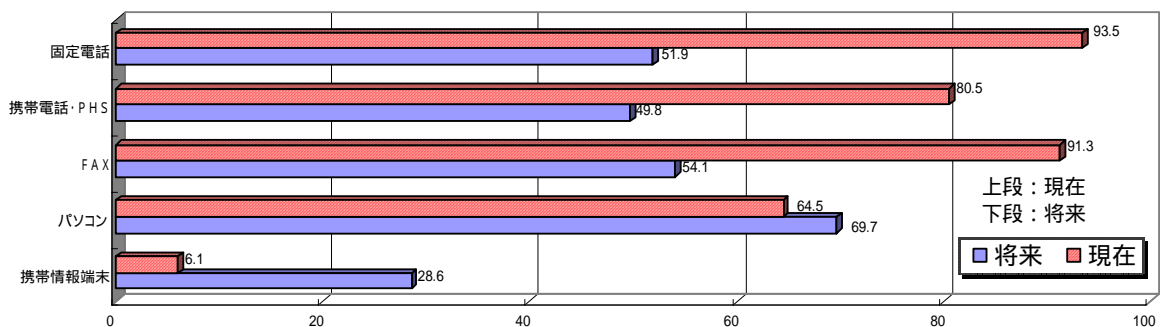
業種では建設業と卸売・小売業・飲食店がそれぞれ全体の約 1/4、サービス業が全体の約 2 割という構成になりました。なお、鉱業と金融・保険業はゼロでした。

#### 情報通信機器の利用状況

##### (a) 全般的な傾向

固定電話と FAX が 9 割以上の事業所で利用されており、携帯電話も 8 割の事業所で利用されています。また、パソコンも約 2/3 の事業所では利用されており、情報通信機器の普及は市民レベルより進んでいます。

今後は約 7 割の事業所がパソコンの利用を希望しておりますが、一方で固定・携帯電話や FAX の利用も半数程度の事業所が希望しています。



##### (b) 特徴的な傾向

正社員が 5 人未満の事業所は全般的に普及率が若干低く、その一方で 40 人以上の事業所ではほとんどの機器の普及率が 100% となっており、従業員数による事業所の規模によって機器の普及率も異なるようです。

業種の違いによる特徴としては、建設業と電気・ガス・熱供給・水道業が全般的に普及率が若干高く、これら業種の情報化が進んでいることがうかがえます。またサービス業は FAX とパソコンの普及率が比較的高くなっています。

今後の利用意向として最も多いパソコンですが、5～19 人、30～39 人、建設業、製造業、電気・ガス・熱供給・水道業、不動産業の各層が他に比べて強い利用希望を持っているようです。また、概ね正社員数での規模が大きくなるに連れて、各種機器の利用希望事業所の割合が高まる傾向にあります。また業種では建設業が全機種で他に比べて強い利用希望を持っており、製造業も携帯電話、FAX、パソコンの 3 機種で、不動産業、サービス業はパソコン、FAX で他に比べて強い利用希望が出ています。

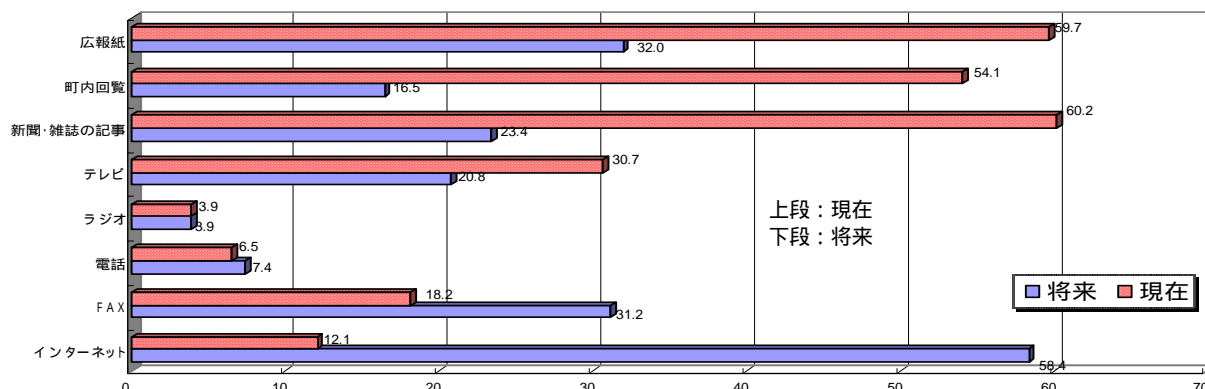
#### 行政情報の入手手段

##### (a) 全般的な傾向

現在は広報紙や町内回覧、新聞・雑誌がほとんどですが、将来的には約 6 割の事業所がインターネットでの情報収集を求めています。但し、将来意向としては、既存広報紙のニーズも消えた訳では

なく、依然として2～3割程度の事業所が利用意向を示しており、インターネット・広報紙・FAXの3種が上位を占めています。新聞、テレビについても将来意的な意向は依然として少なくありません。

また、その他の手段としては、関係機関への直接訪問もしくは来訪、郵送、業界紙なども主たる内容となっています。



#### (b) 特徴的な傾向

従業員規模の小さい事業所ほど広報紙・回覧の利用率が高まり、少し大きな事業所では新聞やテレビの利用率が高くなっています。10人台・50人台の事業所などはインターネットをよく利用しているようです。業種の違いでは、建設業や卸売・小売業・飲食店は広報紙、電気・ガス・熱供給・水道業は回覧が主たる入手手段ですが、不動産業やサービス業では新聞・雑誌が主のようです。

今後は、一般的にインターネットの利用意向が強い中で、従業員規模の大きい事業所では広報紙の利用率が高くなっています。建設業とサービス業については、インターネットでの情報収集の意向が特に強くなっています。

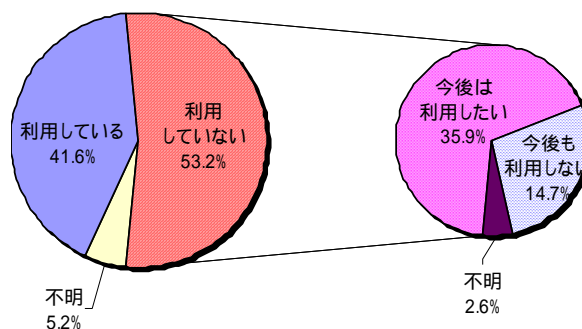
### インターネットの利用状況

#### (a) 全般的な傾向

業務でのパソコンの利用は10%未満が32.5%、50%未満が全体で54.6%となっています。また、インターネットを利用している従業員は10%が42%、50%未満が全体で57.2%となっています。

事業所の現在のインターネット普及率は41.6%(右図)ですが、将来の利用意向を含めると将来値としては77.5%まで達すると予想され、事業活動でのインターネットの活用は着実に進んでいくことと思われます。

現在のアクセス手段は、パソコンを全事業所が利用しており、携帯電話や携帯情報端末も利用する事業所が若干みられます。インターネットが利用できるパソコンの台数は、約半数の事業所が1台のみで、数台利用が約27%、ほとんど利用しているが約20%であり、業務でのインターネット活用の余地はありそうです。



#### (b) 特徴的な傾向

業務でのパソコンの利用は、従業員数での規模が大きい事業所ほど効率化の余地が大きいことから、その比率が高まる傾向にあります。また、業種としては製造業、運輸・通信業、卸売・小売業・飲

食店、サービス業でインターネットの利用が比較的進んでいるようです。インターネットを利用している従業員については、正社員数が40人台、業種で製造業・サービス業が多いようです。

事業所でのインターネット利用は従業員数の規模が大きい事業所ほど進んでおり、人数が少なくなるほど利用率が低下する傾向があります。また、利用が過半数を占める業種はサービス業のみです。今後もやはり従業員数の規模が大きい事業所ほど利用意向が比較的強く、業種では建設業、不動産業、サービス業での利用意向が強いようです。

現在のアクセス手段は、全事業所の基本となっているパソコン類以外としては、従業員数での規模が小さい事業所で携帯電話や携帯情報端末が利用されています。また業種としては、現場で利用するためか、建設業での携帯電話の利用が比較的進んでいます。

インターネットが利用できるパソコンの台数は、従業員数での規模が大きい事業所ほど台数が多い傾向にあります。業種では製造業、運輸・通信業、サービス業で台数が多くなっています。

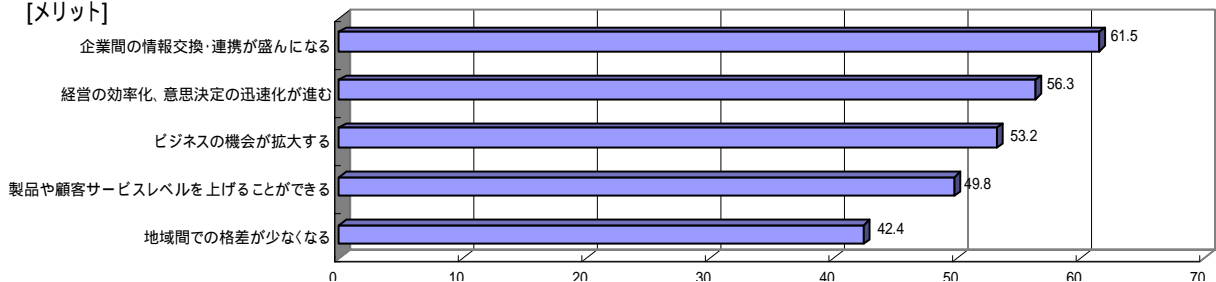
### 情報化が及ぼす影響

#### (a) 全般的な傾向

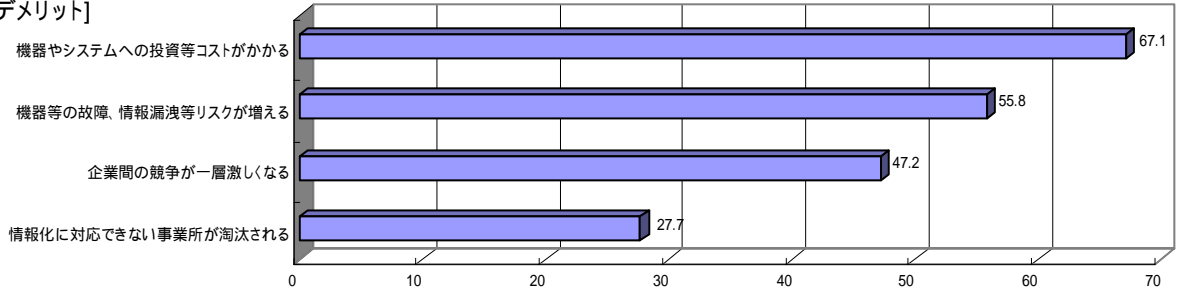
情報化投資コストが高いことが共通認識となっていますが、一方で企業間連携の発展・意思決定の迅速化・ビジネスチャンスの拡大など多くの利点があることも多くの事業所で認識しているようです。また、機器故障や情報漏洩など障害やセキュリティによるリスクもあるという認識も半数以上の事業所が持っており、多くの事業所が情報化に伴う影響を考慮しているようです。

それらの影響を認識しつつも、約6割の事業所は積極的に情報化に取り組むことを考えており、多くの事業所で情報化が今後進むことが予想されます。

#### [メリット]



#### [デメリット]



#### (b) 特徴的な傾向

従業員数での規模が大きい事業所ほど効率化の余地は大きいいためか、情報化の効果を前向きに捉えるとともに競争の激化という危機感を抱いている事業所が多い傾向にあります。業種による特徴として、建設業、電気・ガス・熱供給・水道業、運輸・通信業、卸売・小売業はメリット、デメリット両者に対してより敏感にとらえているようです。

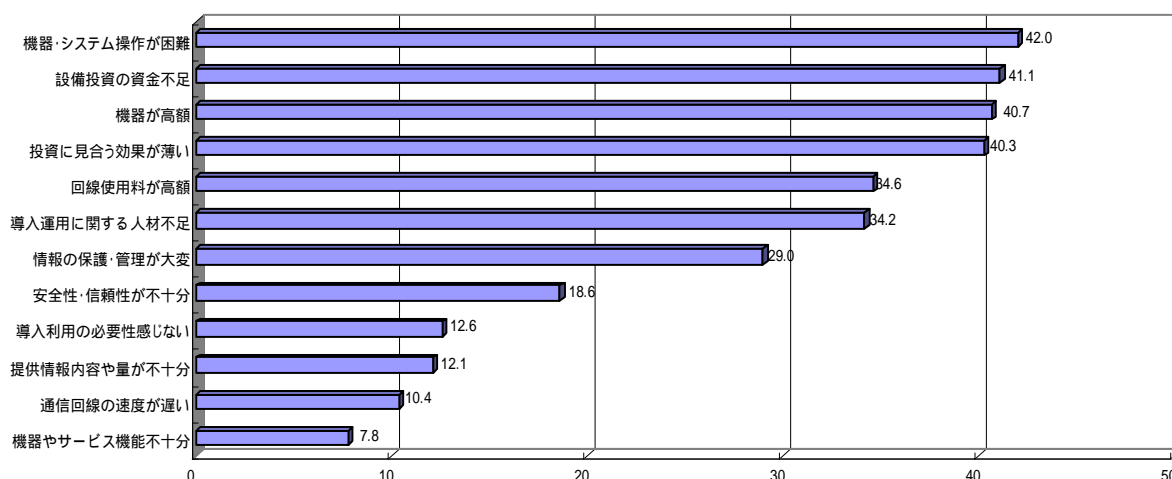
また、インターネットの利用事業所と未利用事業所での違いとしては、未利用事業所はメリットよりもコストやリスクなどのデメリットを強く意識しており、利用事業所はメリットをより強く感じている傾向が見られます。

総じて情報化に前向きに取り組む方向ですが、従業員数の規模が大きい事業所ほど前向きな意向が強い傾向にあります。また業種によってその意向に強弱が見られ、建設業、電気・ガス・熱供給、水道業、運輸・通信業、サービス業は比較的強いものの、製造業や不動産業はその意向が弱い事業所が少なくありません。インターネットの利用事業所では積極的に取り組む傾向が強く、あまり取り組まない事業所は皆無に近いのに対して、未利用事業所は積極的に取り組むという傾向はそれほど強くはありません。

## 情報化推進上での問題点

### (a) 全般的な傾向

多くの事業所がコストについて指摘しています。機器が高額であるため導入しようにも設備投資の資金が不足しているし、それだけの大きな投資に見合う効果が見込めないと考えている、というのが共通した状況のようです。また、導入してもシステムの操作が難しいという指摘も多くの事業所で共通するようです。



### (b) 特徴的な傾向

従業員数での規模が大きい事業所ほど情報化が進んでいるためか、回線使用料の高さや情報の保護・管理の大変さなど、利用している上での課題を多くの事業所が挙げています。一方、規模の小さい事業所は資金不足や機器が高額、操作が困難、投資に見合う効果が薄いなど、導入以前での課題を中心に挙げているのが特徴的です。この傾向はインターネット利用事業所と未利用事業所との違いに似ており、利用事業所は「回線使用料」を、未利用事業所は「操作が困難」「投資効果の薄さ」をそれぞれ最大の課題としています。

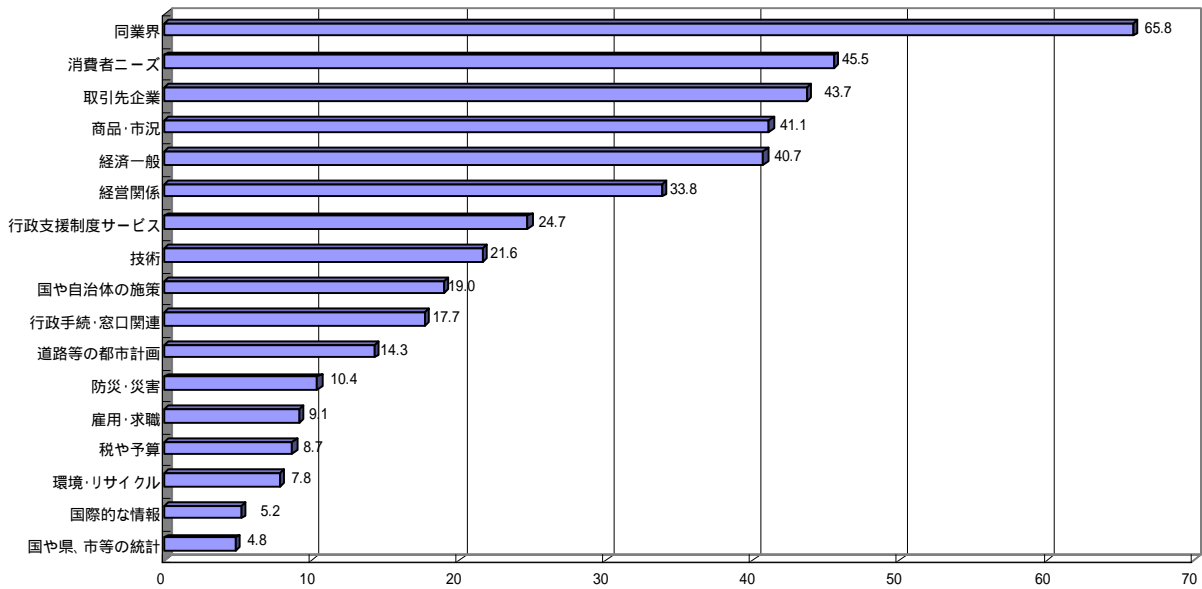
また、建設業や不動産業は操作の困難さを、製造業や卸売・小売業・飲食店は資金不足、サービス業は機器が高額、不動産業は投資効果の薄さをそれぞれ最大の課題としており、業種によって問題点の優先順位が異なります。

## インターネットなどで収集したい情報

### (a) 全般的な傾向

同業界・取引先・市況・消費者ニーズなど、直接事業活動に影響する情報を多くの事業所で希望しており、それに比べて市役所など行政が保有・提供する情報に対するニーズはそれ程大きくはない

ようです。



(b) 特徴的な傾向

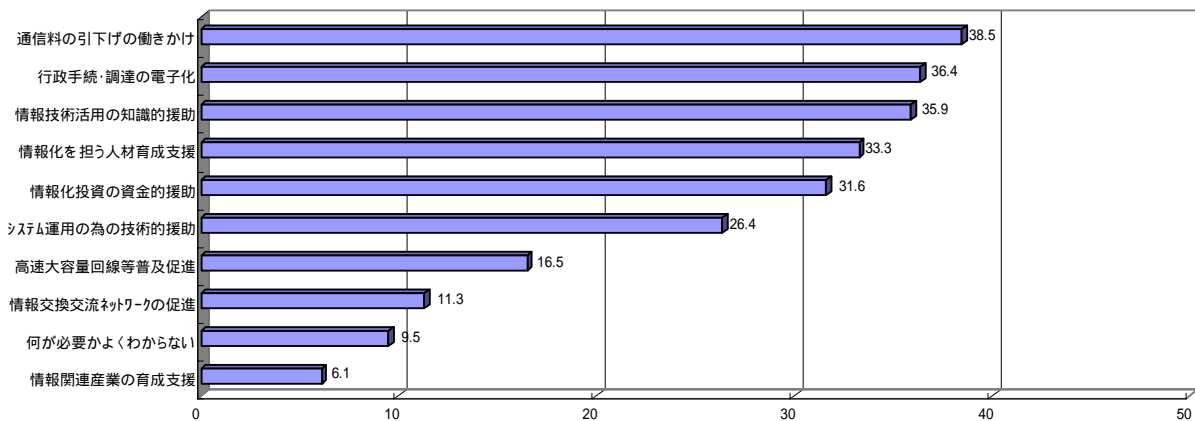
従業員数での規模が大きい事業所ほど必要とするジャンルの情報については入手を強く希望する傾向があり、規模の小さい事業所は幅広いジャンルで情報の入手を希望していますが、その強さはそれほど高いものではありません。

同業・市況・取引先などの情報は業種の違いに関係なくニーズの高いジャンルですが、雇用・求職、経営関係、国や自治体施策については、比較的規模の大きくない事業者が求める傾向があります。消費者ニーズは電気・ガス・熱供給・水道業、卸売・小売業、不動産業、経営情報は電気・ガス・熱供給・水道業、不動産業で、技術情報は製造業で、統計情報は不動産業で、というように業種によってニーズが異なりました。

情報通信技術の活用のために必要な支援

(a) 全般的な傾向

行政活動に対する期待としては、通信料金引き下げの働きかけ、手続・調達の電子化が多くの事業所で望まれています。また、行政による事業所の支援としては、人材育成・ノウハウ・資金での支援に対するニーズが大きい(約 1/3 の事業所が希望)ようです。



**(b) 特徴的な傾向**

従業員数での規模が大きい事業所ほど通信網整備、通信料金低下、産業育成、交流促進電子調達などの活用上での支援策を比較的強く求めており、規模の小さい事業所は人材育成・知識的・技術的・資金的な支援策を求める傾向にあります。この傾向はインターネット利用事業所と未利用事業所との違いと似ており、利用事業所は通信料や回線網での支援を、未利用事業所は人材育成・ノウハウ面・財政面での支援をそれぞれ希望しています。

業種によって希望する内容が異なっており、建設業や不動産業では電子申請・調達が、製造業や卸売・小売業、サービス業は通信料引き下げが、電気・ガス・熱供給・水道業では技術的支援が、それぞれ優先的に求められています。

**いわき市の情報化に関する御意見**

何らかの意見・要望を記述してきた事業所は 35 事業所(全回答事業所の 15.2%)でした。

意見・要望としては、インフラ整備や多様な情報の提供など情報化を推進すべきという意見が多く出されており、高速・低廉な通信インフラの整備あるいは整備促進、電子入札などの多様なサービスの提供、行政改革などが求められています。また、財政的支援や IT 講習会など、厳しい中小企業の情報化を支援する施策についても希望されています。

そして、それらの推進に当たっては、プライバシーやセキュリティへの配慮、情報化に対応できない事業所への十分な配慮などの意見がありました。

特にインフラ整備については多くの事業所が指摘しており、通信料金の低下と広範な地域への高速通信インフラの整備が大きなテーマと考えていることがうかがわれます。

## (4) アンケート調査結果からみた地域情報化の課題整理

### 市民生活分野での課題

市民の多くが地域情報化によって実現される多様な分野での情報・サービスの提供に期待しており、自らが必要とする行政情報やサービスを必要な時に、身近な場所で利用できるような環境づくりが求められています。

そして、その際には操作性や費用に関する面で利用者を限定することにならないよう留意することが必要です。また、ウィルスやプライバシーなど安全性や信頼性に十分配慮することも求められています。

そこで、市民生活分野での地域情報化を推進するためには、次のような課題への対応が必要になると考えます。併せて、住民の意見や要望をタイムリーに把握するための仕組みづくりが重要になると思われます。

#### 簡単でわかりやすい行政情報の提供

全ての市民が簡単でわかりやすく情報・サービスを利用できるようにインターネット、FAX など多様なメディアを活用する必要があります。

#### 市民の情報リテラシー（情報利活用能力）の向上

小中学校へのパソコン導入など情報教育環境の整備を進める一方で、市民の情報リテラシー（情報利活用能力）向上のため、学習機会の拡大を図っていく必要があります。IT 講習会の継続的開催・内容多様化や、講座案内など提供情報の充実、小中学校や公民館などを利用した学習環境の整備などを図っていく必要があります。

#### 市民が求めるサービスの優先的整備

保健・医療・福祉に関する情報や防災情報など市民が求めている多様な行政情報・サービスの充実と、身近な所でサービスが受けられるような拠点施設などの整備を進める必要があります。

### 産業分野での課題

市内の事業所は、事業活動を支援する情報利用環境の整備を地域情報化に期待しています。情報化によって一層高度で付加価値の高い事業活動・合理的な企業経営を実現するために、必要となる人材面や資金面での支援も求められています。また、情報化に対応した多様な情報・サービスの提供なども必要です。

そこで、産業分野の情報化を推進するためには、次のような課題への対応が必要になると考えます。

#### 事業所における情報化の促進

融資制度などの充実を図り、事業所における情報システムの開発や導入に伴う投資に対して支援していく必要があります。また、情報化に対する適切な助言や指導が行える情報関連人材の確保・育成に努め、事業所への人材供給・ノウハウ提供などを支援する必要があります。

#### 合理的な企業活動を支援する情報・サービスなどの提供促進

経営情報、業界情報、支援制度に関する情報など、合理的な企業活動に資する産業情報の収集・提供を支援する必要があります。また、行政手続や調達における電子化・オンライン化を進め、事業所の手続や調達などに関する負担・コストの軽減を図る必要があります。