



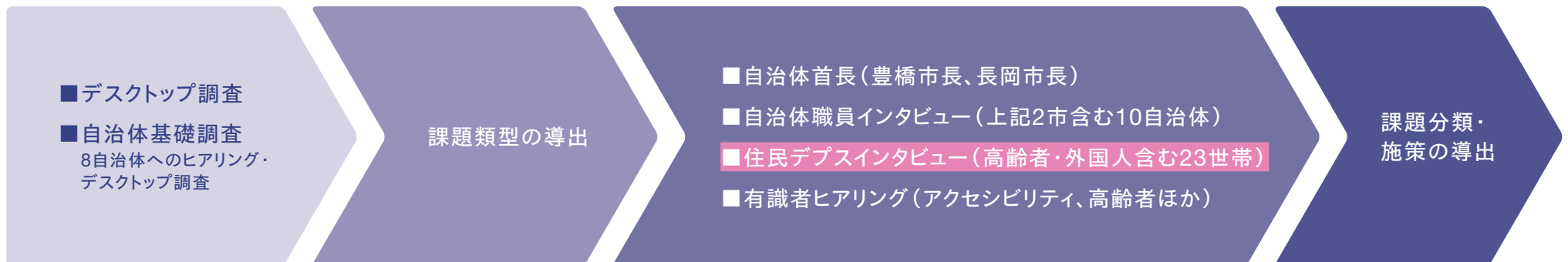
デジタル格差についての生活者の本音
行政サービスにおける
デジタル格差に関する調査研究

〔別冊〕

「行政サービスにおけるデジタル格差の調査研究」では、
住民のデジタル格差の実態を探るため、
インタビュー調査を行いました。

インタビューの中でいただいた住民の方々の声や得られた気づきのうち
特に印象深かったものをご紹介します。

「行政サービスにおけるデジタル格差の調査研究」のプロセス





高齢者と一口にいても デジタル利用の状況が異なる(本編4.2参照)

利用の目的や、周囲でサポートしてくれる人の存在が影響している。
もしくは、仕事等で使わざる負えないケースもある。

自転車レースの動画を見始めた。趣味がきっかけでYouTubeに触れはじめた。
iPhoneに機種交換した後から動画を見るようになった。
iPhoneは映像が綺麗。

INTERVIEW



Aさん、男性、70歳代、サイクリングが趣味。

仕事でも、サイクリングに関わる業務に携わっている。業務で使用する請求書・納品手続きはデジタル化済み。

スマートフォンは日常的に使っており、有って当たり前の存在。使い初めの頃は電話をかけることも困難だったが、子供に使い方を教えてもらった。

最初はLINEから始めて、次に趣味の自転車のアプリをインストールした。

LINEでは、自治体のLINE公式ページと友達登録をしている。毎日、COVID-19の感染者状況が届く(※インタビュー中にもメッセージが届きました)。

最近では、分からないことがあれば、YouTubeで解説動画を探す。素人目線の動画が助かるとのこと。

仕事柄必要なので、オンラインでマイナンバーカードの発行手続きをした。
仕事上、インターネットがないと困る。



男性、子供家族と同居。現在は、仕事で税務手続きを行っている。仕事でなければ、PCは目に悪いので、使いたくない、とのこと。

インターネットには繋がっていない。



男性、60歳代後半、スマートフォンは所有しているが、農業で疲れて、帰ってきたらスマートフォンを使う気力もない、とのこと。



幅広い属性の世帯において 行政サービス自体のイメージがない(本編3.1参照)

イメージが見つからない。だから、現状ではとりあえず窓口に行く。

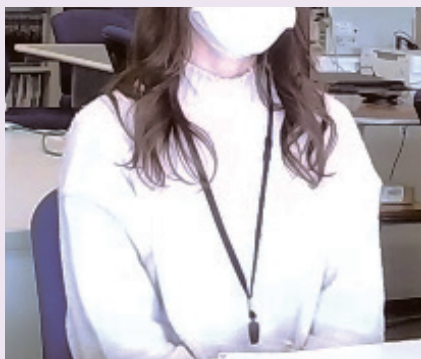
市の手続きは何をやれば良いかわからないため、窓口で行う。
マイナンバーカードの申請手続きは、窓口の職員がほとんど行ってくれたので、困らなかった。

行政手続きは、とりあえずやってみて、ややこしければ友人にLINEで聞く。



女性、高校生と中学生の子供がいる。最近は、家族全員が、それぞれスマートフォンを使っている。

INTERVIEW



Bさん、女性、娘と暮らしている。スマートフォンでレシピを調べたり、LINEを使用している。

パソコンは仕事の時に、職場で利用する。パソコンは欲しいが、何を購入するか迷っている。実家のパソコンではよく動画を見ていた。

COVID-19の感染者数が増えてきたときに、市のホームページは見ていたが、現在はあまり見ていない。フードバンクの情報は、スマートフォンで見たことがある。

幼稚園の手続き関連で、何をすれば良いかわからずに、市役所に電話をかけたことがある。ホームページに情報が掲載されていることが分かっていたら、まず自分でホームページを調べていた。

子供に関連する情報は、ネットで得ている。大抵の情報は得られる。

行政の手続き書類で、例題が書いてあったが、何を書いてあるかが全くわからなかった経験がある。

実際に行わないと、分からないことだらけ。



男性、フィーチャーフォンを利用。PCは現在使用していない。キャッシュレスを利用しないことは時代遅れだと感じているが、何かあった時に自己責任だと言われても困ると感じている。



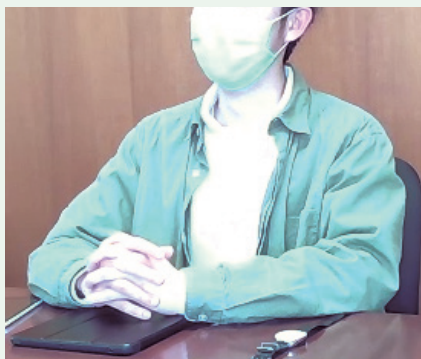
Z世代[※]は、オンラインコミュニケーションサービスを状況に応じて、使い分けている(本編4.3参照)

Z世代とコミュニケーションするときのアプローチはSNSも考慮する。

※Z世代:1990年代後半以降に生まれた人々

友人や祖母とはスマートフォンでLINEを使う。
研究室ではSlackが多い。
YouTubeやプログラミングなどでパソコンを使う。

INTERVIEW



Cさん、男性、技術科学系の大学で、情報技術関連について学んでいる。現在は下宿に住んでいる。兄弟も大学生。

小学生から中学生にかけて海外で暮らしていた。海外で暮らしていた頃は、祖母とSkypeで話をしたことがある。

数年前にシンガポールに行った。その際に屋台に立ち寄ったが、キャッシュレスでとても驚いた経験がある。老人は皆んな、スマートフォンを持っており、違和感なく使っていた。

スマートフォンは、高専に入学した頃から使っている。テレビは持っていないので、ニュースはスマートフォンのアプリで確認している。このアプリを使うことが習慣になっているため、起床後すぐにニュースを確認している。

研究の作業を楽にするためにプログラムを作っている。日常的にプログラムを作ることが習慣になっているが、これは友人からの影響。友人で情報系を学んでいる人はデジタルに強い。

生活は大学内で完結しているため、地域については関心が薄い。

LINEはプライベート利用、大学での業務連絡はSlackとメール。海外の友人とはFacebookメッセンジャー。



男性、大学院で研究を行っている。パソコンは論文を書くときやオンライン講義等で使っている。

同級生・家族との連絡はLINE、大学のメンバーとはSlack、先生とはメール…。



女性、大学院の博士課程に在籍し、微生物に関わる研究を行っている。市の地域振興の活動にも携わっている。



Facebookグループの同じ出身国者による コミュニティが存在し、情報のやりとりが行われている(本編4.2参照)

現状、自治体からのお知らせなどの情報が、このコミュニティ内まで届いていないため、
シェアされていない場合がある。

コロナや災害の情報は、
Facebookグループで信頼のある情報を得ている。
Facebookのフィードで情報が流れることが大事。

INTERVIEW



Dさん、女性、フィリピン出身。十数年前に日本に移住。高校は3年間、日本で生活。フィリピンでは日本人学校に通った。大学はフィリピンで英語関連を学んだ。

スマートフォンは所有しており、Facebookを使っている。子育ての情報等は、LINEやFacebookで情報交換している。パソコンは、仕事で使っている。

LINEも初めは面倒くさいイメージがあったが、周りの人がグループを作ってくれた、やる必要も生じて、やり始めたら便利。Facebookサマサマ。他の人にも勧めている。

行政の手続きは、デジタルでできることは分かっているが、窓口に行った方が早いと感じている。

COVID-19や災害の情報は、Facebookグループで信頼のある情報を得ている。フィリピン人向けではFacebookが大事。市のホームページへの情報取得は手間のため行わない。

Facebookでの、モンゴル出身の人が集まる
コミュニティがある。日本・新潟・長岡・大学などの
それぞれのコミュニティ・グループに属している。



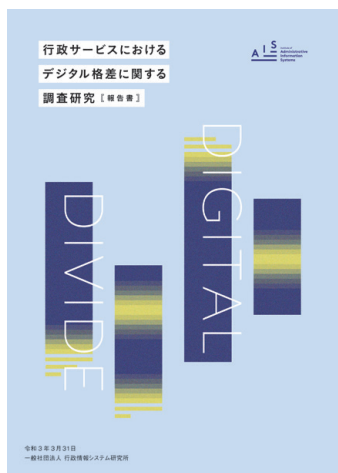
男性、モンゴル出身の留学生。技術科学系の大学に在籍している。

Facebookのブラジル人の子供を持つ人向けの
Facebookグループがある。そこで、災害など
あったときも情報シェアする。



女性、ブラジル出身。18歳の時に来日。通訳を行っている。
スマートフォンは家族全員iPhoneを使っている。

インタビュー結果は以下の調査研究の分析にも使われています。
デジタル格差の構造を理解したい方、自治体がどんな施策を講じればよいのかを知りたい方、
インタビューの詳細を知りたい方はぜひご覧ください。



報告書(本編)

インタビュー調査を踏まえたデジタル格差の分析結果が掲載されています。



報告書(要約版)

報告書の要約が掲載されています。要点を把握したい方向けです。



参考資料 -インタビュー概要-

自治体首長、職員等のインタビューの概要が掲載されています。

<https://www.iais.or.jp/>

初版:2021年3月31日
一般社団法人 行政情報システム研究所

本冊子の利用ルールは「政府標準利用規約(第2.0版)」に準じるものとします。
http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/densi/kettei/gl2_betten_1.pdf