

個人あて通知文書のデジタル化に向けた実証実験

「スマホで入場券」登録者アンケート結果等

上富良野町 総務課 作成

2023年12月11日

## ■アンケート項目

- 【1】 属性：性別:択一（男性・女性・不明）
- 【2】 属性：年代:択一（10代・20代・30代・40代・50代・60代・70代・80代以上・不明）
- 【3】 xID アカウント登録はスムーズに登録できましたか:択一  
（できた・まあできた・どちらともいえない・あまりできなかった・できなかった）
- 【4】 回答理由を教えてください。
- 【5】 「自治体からのお知らせ」の設定はスムーズにできましたか:択一  
（できた・まあできた・どちらともいえない・あまりできなかった・できなかった）
- 【6】 回答理由を教えてください。
- 【7】 「スマホで入場券」は、正常に表示されましたか:択一  
（できた・できなかった・「スマホで入場券」の通知が来ていない。）
- 【8】 回答理由を教えてください。
- 【9】 xID アプリでの通知物の閲覧方法は簡単だと思いますか:択一  
（思う・まあ思う・どちらとも言えない・あまり思わない・思わない）
- 【10】 回答理由を教えてください。
- 【11】 xID アプリに届く通知物は見やすいと思いますか:択一  
（思う・まあ思う・どちらとも言えない・あまり思わない・思わない）
- 【12】 回答理由を教えてください。
- 【13】 町からの個人への通知やお知らせをスマートフォンで受け取りたいと思いますか:択一  
（思う・まあ思う・どちらとも言えない・あまり思わない・思わない）
- 【14】 回答理由を教えてください。
- 【15】 今回受け取った通知について、紙・デジタルどちらが良いと思いますか:択一  
（紙・デジタル・その他）
- 【16】 回答理由を教えてください。
- 【17】 どのような通知をデジタルで受け取りたいですか:複数選択可  
（水道、まちのイベント、税、医療・福祉・介護、ごみ収集、子育て・保育、学校、都市計画、広報誌、その他）
- 【18】 特にデジタルで受け取りたい通知がある場合は、通知名を教えてください。
- 【19】 以下のデジタル通知の利点について、魅力を感じるものを教えてください。：複数選択可  
（紛失しづらい、郵送よりも早くお知らせを受け取れる、スマホ1つで管理できる、他の郵送と混在しない、個人に最適化されたわかりやすいお知らせを受け取れる、SDGsへの貢献ができる、他アプリと連携しやすい、いつでも・どこでもお知らせを受け取れる、郵送では届かなかった有益な情報が届く、その他）
- 【20】 デジタル通知を受け取るにあたっての課題・改善点を教えてください。
- 【21】 その他ご意見ございましたらご記載ください。

## 個人あて通知文書のデジタル化に向けた実証実験「スマホで入場券」実施結果

### ■登録状況（令和5年8月7日現在）

全体	211名	【再掲】町職員 131名
----	------	--------------

### ■スマホで入場券通知状況等

7月25日登録者	186名	※追加通知分2名含む
うち通知数	183名	※追加通知分2名含む

### ■通知者の投票行動

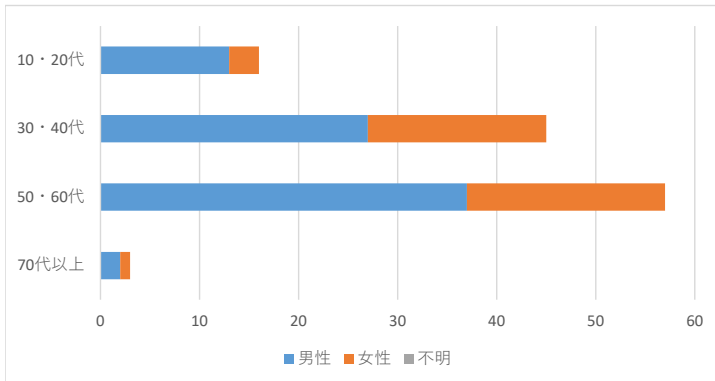
期日前投票者	144名
うちスマホ	130名
うち通常入場券	14名
当日投票者	24名

### （参考）町議会議員選挙投票結果

当日有権者	8,481名
投票者	5,134名
投票率	60.54%

【1】属性：性別

	男性	女性	不明	計
10・20代	13	3	0	16
30・40代	27	18	0	45
50・60代	37	20	0	57
70代以上	2	1	0	3
計	79	42	0	121

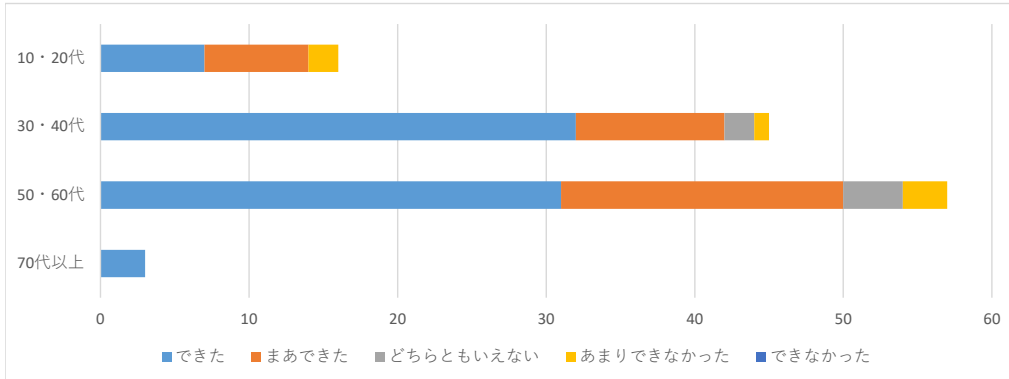


◆集計概要

- ・令和5年8月7日現在登録者（211人）に対し、利用者アンケートを実施
- ・121人から回答をいただきました。（回答率 57.4%）

【3】xIDアカウント登録はスムーズに登録できましたか

	できた	まあできた	どちらともいえない	あまりできなかった	できなかった	計
10・20代	7	7	0	2	0	16
30・40代	32	10	2	1	0	45
50・60代	31	19	4	3	0	57
70代以上	3	0	0	0	0	3
計	73	36	6	6	0	121



◆集計概要

- ・30・40代の人々が最も多く、xIDアカウント登録を「できた」と回答しています（32人）。
- ・50・60代の人々も比較的多く、「できた」と回答しています（31人）。
- ・10・20代の人々は、登録を「できた」と回答した人数が少ないことがわかります。

◆意見要約

○「できた」：

多くの回答者は、指示に従うことでスムーズに登録できたと回答しています。インターネット操作に慣れている人や、マニュアルを参考にした人は、特に問題なく登録できたようです。一部の人は、具体的な問題点を指摘せずに登録がスムーズだったとしています。

○「まあできた」：

スマートフォンの操作が苦手な人や、スマートフォンの設定に問題があった人は、登録に苦労したと報告しています。また、役場のサポートが必要だったり、アカウント登録に必要な工程の多さが問題とされています。

○「どちらともいえない」：

二つの異なる設定を使用する必要があることや、マイナンバーを読み取るのに手間取ったことが、判断を分かれる要因となっているようです。

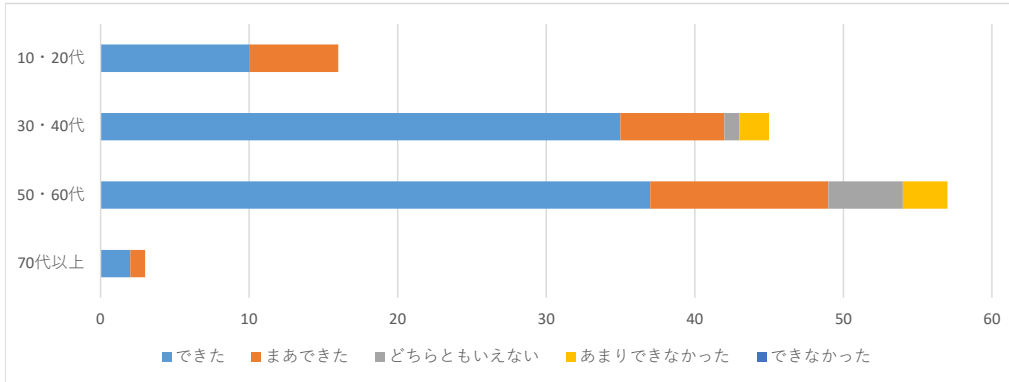
◆総論

全体的には、多くの人が成功（できた・まあできた）したと回答していますが、一部にはマイナンバーの読み取りやパスワード管理、スマートフォン操作の困難さによる問題があることが明らかになっています。

また、説明文がより分かりやすく、操作が簡単であることが、幅広い層のユーザーにとって有益であることが示唆されています。

【5】「自治体からのお知らせ」の設定はスムーズにできましたか

	できた	まあできた	どちらともいえない	あまりできなかった	できなかった	計
10・20代	10	6	0	0	0	16
30・40代	35	7	1	2	0	45
50・60代	37	12	5	3	0	57
70代以上	2	1	0	0	0	3
計	84	26	6	5	0	121



◆集計概要

- ・30・40代の人々が最も多く、「できた」と回答しています（35人）。
- ・50・60代の人々も比較的多く、「できた」と回答しています（37人）。
- ・10・20代の人々は、「できた」と回答した人数が少ないことがわかります。

◆意見要約

○「できた」：

多くの回答者は、特に問題なくスムーズに登録が完了したと回答しています。  
インターネット操作に慣れている人や、画面の指示に従うことで容易に登録できたという意見があります。

○「まあできた」：

一部の回答者は半信半疑ながら進めたり、自治体からのお知らせ設定が最初はうまくいかなかったりしたと回答しています。  
選挙のための登録であることや、お知らせに登録する必要性について迷ったという意見もあります。

○「あまりできなかった」：

お知らせ設定の別途登録が必要であることが分かりにくかったり、スマートフォンの操作が苦手なために困難を感じたりするケースがありました。  
また、設定が2段階となる必要があったり、エラーが発生したりすることも問題とされました。

○「どちらともいえない」：

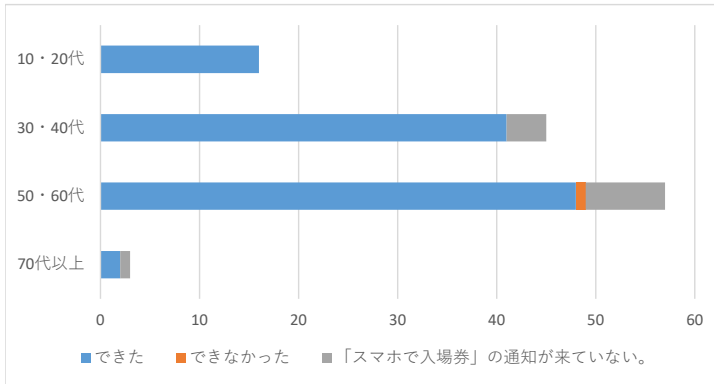
住んでいる地域が異なるために設定に困った、または操作を完了したにもかかわらずエラーが発生し、状況が良くわからないままだったという意見があります。

◆総論

総じて、多くのユーザーは問題なく登録ができたと回答していますが、お知らせ設定の必要性や操作の複雑さ、スマートフォンの使用に不慣れなことなど、一部のユーザーには困難が存在したことが示されています。  
また、手続きの説明が明確であることが、登録を容易にする重要な要素であることが伺えます。

【7】「スマホで入場券」は、正常に表示されましたか

	できた	できなかった	「スマホで入場券」の通知が来ていない。	計
10・20代	16	0	0	16
30・40代	41	0	4	45
50・60代	48	1	8	57
70代以上	2	0	1	3
計	107	1	13	121



◆集計概要

- ・どの年代も、正常に表示された人が最も多いです。
- ・できなかった方は1人いますが、理由は特に記載がないため、不詳です。

◆意見要約

○「できた」:

多くの回答者が、スムーズに入場券を表示できたと回答しています。  
一部のユーザーは、スマホをダークモードからライトモードに変更することで、読み取りの問題を解決したと述べています。  
他の成功したケースでは、特に問題なく入場券が表示されたという意見が多いです。

○「通知が来ていない」:

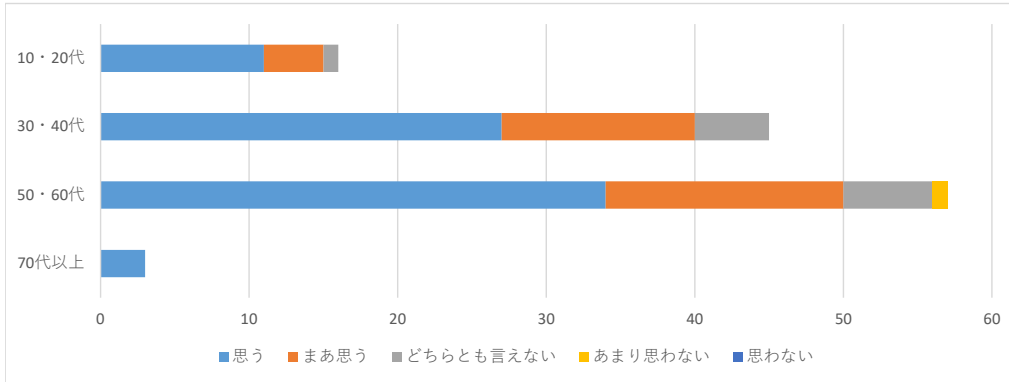
いくつかの回答者は、自治体からのお知らせ設定が遅れたり、この取り組みを知らなかったりしたために通知を受け取れなかったと回答しています。  
また、地域的な理由や住民票がないことが通知を受け取れない原因となったケースもあります。

◆総論

多くのユーザーがスムーズに入場券を表示できたという肯定的な結果が示されていますが、ダークモードの使用による読み取り問題や通知が届かないという問題も一部で経験されています。  
これらの問題は、スマートフォンの設定や地域的な事情、ユーザーの情報不足などに起因しているようです。

【9】xIDアプリでの通知物の閲覧方法は簡単だと思いますか

	思う	まあ思う	どちらとも言えない	あまり思わない	思わない	計
10・20代	11	4	1	0	0	16
30・40代	27	13	5	0	0	45
50・60代	34	16	6	1	0	57
70代以上	3	0	0	0	0	3
計	75	33	12	1	0	121



◆集計概要

- ・全体的に、xIDアプリでの通知物の閲覧方法が簡単だと思う人が最も多いです（思う：75人）。
- ・年齢層による評価には差異がありますが、どの年齢層でも「思う」評価が最も多いです。

◆意見要約

○「思う」「まあ思う」：

多くの回答者が、xIDアプリの通知方法について肯定的な意見を持っており、簡単で便利だと感じています。スマートフォンで簡単に操作できることや、いつでもどこでも通知内容を確認できる利便性が評価されています。いくつかの意見では、通知が来るとすぐに関連情報にアクセスできることが好評です。

○「どちらとも言えない」：

一部の回答者は、通知方法について中立的な立場を取っており、全てのお知らせが一覧で表示されることや、自治体からのお知らせボタンの使い方に少し手間取ったと回答しています。また、アプリが重い、通知の重要度や性質に応じたフィルター機能や削除機能の必要性を指摘する意見もあります。

○「あまり思わない」「思わない」：

このカテゴリーに該当する明確な意見はありませんでした。

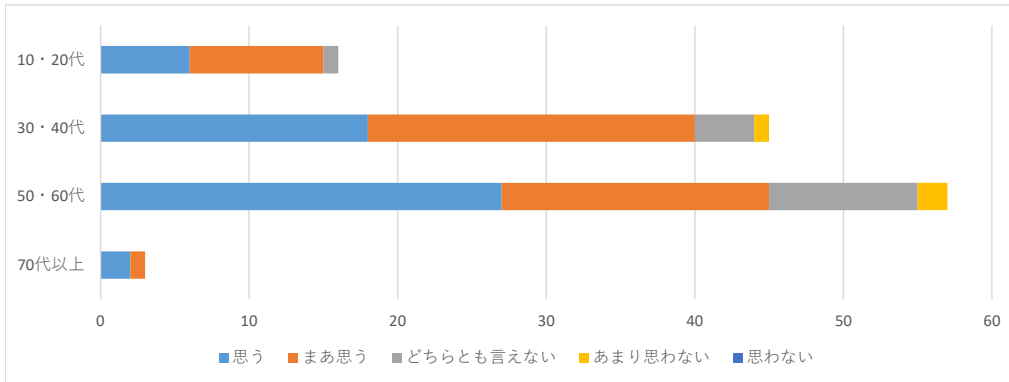
◆総論

総じて、多くのユーザーはxIDアプリの通知方法に満足しているようですが、一部では通知の扱いやアプリの操作性に関する改善の余地があることが示されています。特に、通知のフィルタリングやユーザーインターフェースの簡素化に関する要望があることが伺えます。



【11】 xIDアプリに届く通知物は見やすいと思いますか

	思う	まあ思う	どちらとも言えない	あまり思わない	思わない	計
10・20代	6	9	1	0	0	16
30・40代	18	22	4	1	0	45
50・60代	27	18	10	2	0	57
70代以上	2	1	0	0	0	3
計	53	50	15	3	0	121



◆集計概要

- ・全体的に、xIDアプリに届く通知物が見やすいと思う人と、まあ思う人がほぼ同じ数でいます（思う：53人、まあ思う：50人）。
- ・年齢層による評価には差異がありますが、どの年齢層でも「思う」または「まあ思う」評価が多いです。
- ・評価の分布には差異がありますが、70代以上の年齢層でも「思う」評価があることがわかります。

◆意見要約

○「思う」「まあ思う」：

多数の回答者が、アプリの通知物が見やすいと感じています。  
特に、文字を拡大できる機能や、普通に見やすいという点が評価されています。  
一部の意見では、現時点での通知量が少ないため完全には判断できないが、問題なく見ることができていると述べています。

○「どちらとも言えない」：

いくつかの回答者は、通知物がまだ多くないため、見やすさについて完全には判断できないとしています。  
文字が小さいと感じる人もいますが、全体的な判断は保留しているようです。

○「あまり思わない」「思わない」：

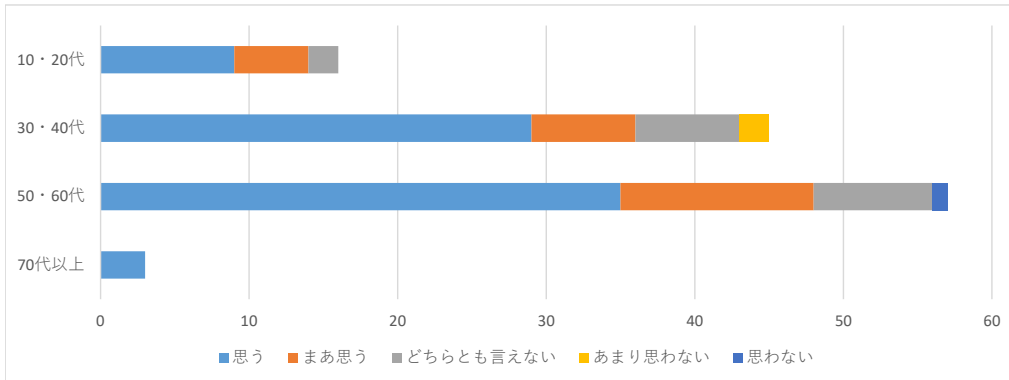
明確に否定的な意見は見られませんが、文字のサイズに関する懸念や、高齢者には見にくい色使いかもしれないという懸念があることが示されています。

◆総論

総じて、多くのユーザーはxIDアプリの通知物が見やすいと感じているようですが、文字サイズや色使いに関しては、高齢者や特定のユーザーにとっては改善の余地があるという意見も一部には存在します。  
また、通知物の量がまだ十分ではないため、全体的な評価はまだ確定していないようです。

【13】 町からの個人への通知やお知らせをスマートフォンで受け取りたいと思いますか

	0	思う	まあ思う	どちらとも言えない	あまり思わない	思わない	計
10・20代		9	5	2	0	0	16
30・40代		29	7	7	2	0	45
50・60代		35	13	8	0	1	57
70代以上		3	0	0	0	0	3
計		76	25	17	2	1	121



◆集計概要

- ・全体的に、町からの個人への通知やお知らせをスマートフォンで受け取りたいと思う人が最も多いです（思う：76人）。
- ・年齢層による評価には差異がありますが、どの年齢層でも肯定的な評価が多いです。
- ・特に50・60代の年齢層でも、スマートフォンでの受け取りを希望する人が多いことがわかります。

◆意見要約

○「思う」「まあ思う」：

多数の回答者が、スマートフォンで通知物を受け取ることに肯定的です。便利である、タイムリーである、ペーパーレスで環境に優しい、紙媒体より管理が容易などの理由が挙げられています。紙媒体と比べてかさばらない、なくしにくい、いつでもどこでも確認できるという点が評価されています。興味のある項目の通知を選択できることや、紙での保存物が減少することも利点として挙げられています。

○「どちらとも言えない」：

いくつかの回答者は、まだ十分に通知物を受け取っていないため、見やすさについて判断できないとしています。文書の形式で受け取りたいと考える人もいる一方で、ジャンルによってはスマートフォンでの受け取りが望ましいと考える人もいます。メールなどの通知を見逃すことがあるため、スマートフォンでの受け取りに対して中立的な意見もあります。

○「あまり思わない」「思わない」：

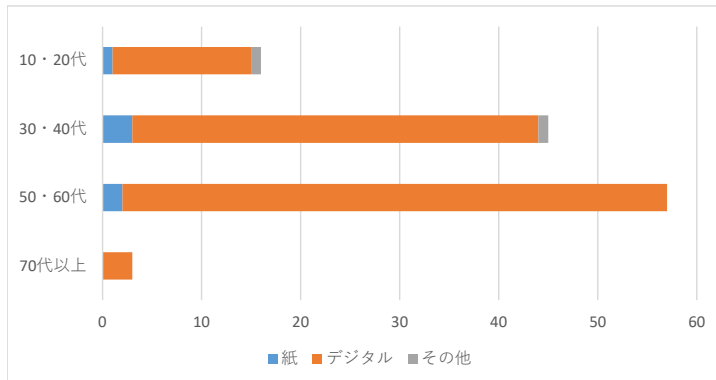
アプリを減らそうと考えているため、これ以上の面倒なことをしたくないという意見や、メールをあまり見ないため大事な通知を見逃す可能性があるという意見があります。

◆総論

総じて、多くのユーザーはスマートフォンでの通知受け取りに肯定的ですが、通知の見逃しや特定の通知形式の好みなど、いくつかの懸念点も存在します。また、通知の量やジャンルによっては、紙媒体や他の受け取り方法に対する需要もあることが示されています。

【15】今回受け取った通知について、紙・デジタルどちらが良いと思いますか

	紙	デジタル	その他	計
10・20代	1	14	1	16
30・40代	3	41	1	45
50・60代	2	55	0	57
70代以上	0	3	0	3
計	6	113	2	121



◆集計概要

- ・全体的に、今回受け取った通知について「デジタル」が最も好まれており、その選択肢を選んだ人が多いです（デジタル：113人）。
- ・年齢層による評価には差異がありますが、どの年齢層でも「デジタル」が最も選ばれています。
- ・「紙」を選んだ人は比較的少なく、特に10・20代と70代以上の年齢層ではほとんど選ばれていません。
- ・「その他」を選んだ人も一部いますが、全体的には少数派です。

◆意見要約

○「デジタル」：

多くの回答者がデジタル通知の利点を挙げており、その利便性、紛失の心配がないこと、いつでもどこでも確認できることが主な理由です。

紙の使用を減らすことで資源を節約し、経費削減や時間の節約が可能になるという点が評価されています。

スマートフォンを使用することで管理が容易になり、紙媒体よりも便利であると感じる意見が多いです。

高齢者には紙媒体が望まれる可能性があるものの、デジタル通知がコスト面で有利であるという考え方も示されています。

○「紙媒体」：

一部の回答者は紙媒体の通知方法を支持しており、デジタル版での投票が当日不可能だったため、紙媒体の方が望ましいと考える意見もあります。

また、デジタル通知を見逃す可能性があるという懸念も挙げられています。

○「その他」：

どちらの通知方法も受け入れ可能であるという意見もあります。

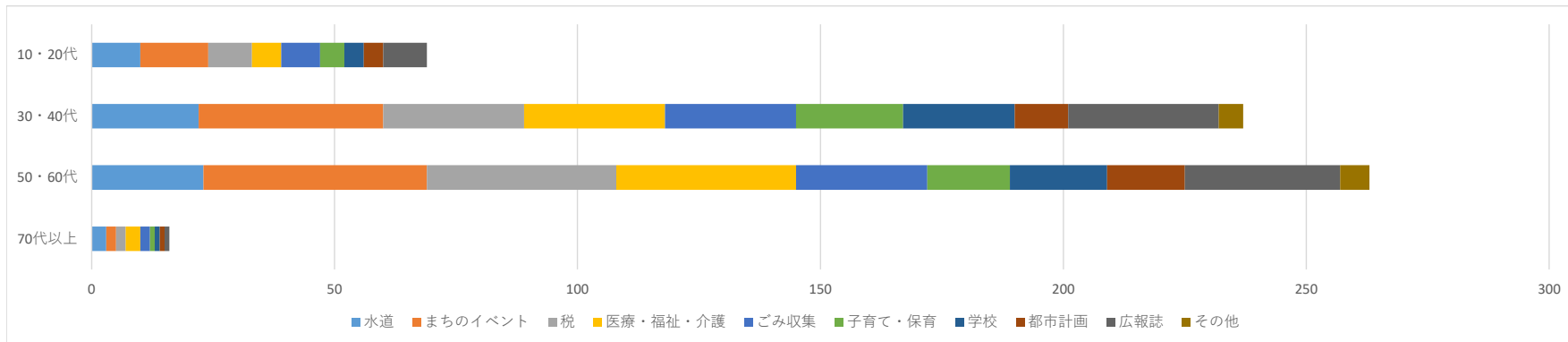
◆総論

全体として、デジタル通知の方が便利で、資源やコストの節約にも役立つという意見が多いことがわかります。

しかし、紙媒体にはその場での投票や高齢者などのユーザーへのアクセシビリティの面での利点があるという見方も存在します。

【17】どのような通知をデジタルで受け取りたいですか

	水道	まちのイベント	税	医療・福祉・介護	ごみ収集	子育て・保育	学校	都市計画	広報誌	その他	計
10・20代	10	14	9	6	8	5	4	4	9	0	69
30・40代	22	38	29	29	27	22	23	11	31	5	237
50・60代	23	46	39	37	27	17	20	16	32	6	263
70代以上	3	2	2	3	2	1	1	1	1	0	16
計	58	100	79	75	64	45	48	32	73	11	585



◆集計概要

- ・50・60代の年齢層が、多くの通知の種類をデジタルで受け取りたいと思っており、全体の選択肢数が最も多いです（263）。
- ・30・40代も多くの通知の種類をデジタルで受け取りたいと思っており、選択肢数が次に多いです（237）。
- ・10・20代も多くの通知の種類をデジタルで受け取りたいと思っており、選択肢数が比較的多いです（69）。
- ・70代以上の年齢層では、通知の種類ごとに選択肢数が比較的少ないですが、全体的にもデジタルで受け取りたいと思う人がいます。

#### ◆意見要約

##### ○行政関連の通知:

税金関連の通知（支払い通知、納税証明書）、軽自動車税の減免通知。  
水道やその他の公共料金の通知。  
広報誌や議会の中継動画。  
会議案内通知や支援金、助成金などの情報。

##### ○生活関連の通知:

ゴミの収集カレンダーや医療・福祉・介護関連のお知らせ。  
学校関連の配布物やイベント情報（お祭り、町や企業のイベント）。  
クマ情報や不審者情報、災害情報などの安全に関わる情報。

##### ○便利性を重視した通知:

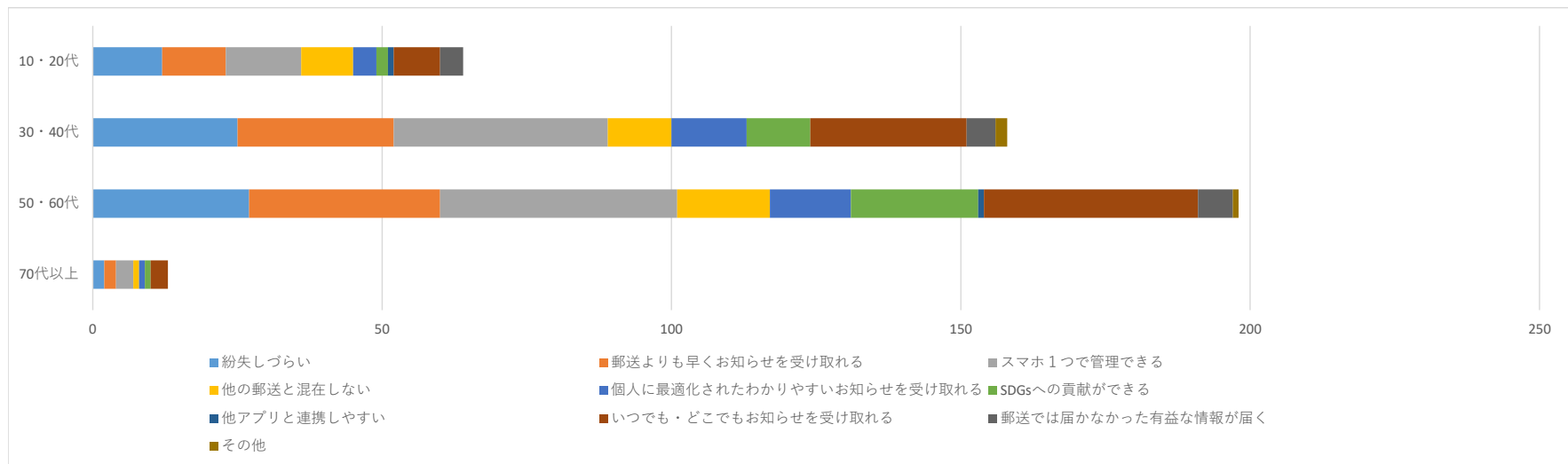
紙で保存する必要がないものや、書類の作成・ダウンロードへのリンクがある通知。  
金銭が絡む事項に関する通知。  
税金の納付書をデジタル表示し、電子決済ができるようにすること。領収書はメールで送るなど記録が残る形式での提供。

#### ◆総論

このアンケートからは、デジタル通知の利便性と効率性を求める声が多く、行政サービスや日常生活に関連するさまざまな領域でのデジタル通知のニーズがあることがわかります。特に税金や公共料金の通知、安全に関する情報、イベントや広報に関する情報がデジタル化されることで、多くの利用者にとって便利になると期待されています。

【19】以下のデジタル通知の利点について、魅力を感じるものを教えてください。

	紛失しづらい	郵送よりも早くお知らせを受け取れる	スマホ1つで管理できる	他の郵送と混在しない	個人に最適化されたわかりやすいお知らせを受け取れる	SDGsへの貢献ができる	他アプリと連携しやすい	いつでも・どこでもお知らせを受け取れる	郵送では届かなかった有益な情報が届く	その他	計
10・20代	12	11	13	9	4	2	1	8	4	0	64
30・40代	25	27	37	11	13	11	0	27	5	2	158
50・60代	27	33	41	16	14	22	1	37	6	1	198
70代以上	2	2	3	1	1	1	0	3	0	0	13
計	66	73	94	37	32	36	2	75	15	3	433



◆集計概要

- ・10・20代と30・40代はスマホ1つで管理できることに魅力を感じています。
- ・50・60代はSDGsへの貢献ができることに魅力を感じています。
- ・どの年齢層でも、紛失しづらいという利点に魅力を感じる人が多いことがわかります。

#### ◆意見要約

##### ○利用のしやすさに関する懸念:

新規アプリのインストールは簡単ではないため、既存の普及アプリでの代用を検討してほしい。  
高齢者を含めた町民全体が新システムを理解し、利用できるような取り組みが必要。  
スマホに慣れていない人やアプリを増やしたくない人にとってハードルが高い。  
通知を受け取るための順序や登録が簡単であることが望ましい。

##### ○セキュリティとプライバシーの懸念:

マイナンバーカードとの紐付けや個人情報漏えいに対する抵抗感。

##### ○デジタル通知の普及と認識:

デジタル通知の普及やその便利さをいかに広めるかが課題。  
高齢者でも使えるような周知や勉強会などの普及活動が必要。

##### ○特定のコンテキストにおける効果の限定性:

投票所に行く必要がある場合、スマホでの入場券はあまり意味を感じない。スマホでの投票が可能になれば良いとの意見も。

##### ○その他の意見:

アプリの名前を明確にすることで、どのアプリかを容易に識別できるようにしてほしい。  
家族の中で自分だけが利用しているため、まだよく分からないという意見もある。

#### ◆総論

この結果から、デジタル通知の便利さや効率性に対する期待がある一方で、新しいシステムやアプリへの慣れ、セキュリティやプライバシーに対する懸念、特定の状況での利用の限界など、多様な課題や改善点が指摘されています。

【21】 その他ご意見ございましたらご記載ください。

◆意見要約

○デジタル通知の課題と改善点:

選挙時のコード認証作業が面倒で不要と感じる意見がある。  
アプリインストールの操作が難しく、特に技術に不慣れな人にとって大変な作業になるとの懸念。  
マイナンバーカードなど新しいシステムの導入に対する抵抗感や、信頼性の問題を指摘する声。

○デジタル化への期待と提案:

デジタル活用の推進を望む意見や、役場の業務効率化やデジタルトランスフォーメーション(DX)への期待。  
高齢者も含めた町民全体がデジタル化に適応できるような取り組みの必要性。  
デジタル通知の簡単な利用方法やスマートフォンの知識に関する差異を考慮した支援の提案。

○デジタル通知の普及に対する意識:

便利だと感じるものの、まだ実用化に向けての課題があるとの意見。  
町民すべてがスマートフォンやSNSを使用しているわけではないため、紙媒体の必要性を感じる意見。  
携帯電話を新しくする際のアプリの移行に関する不明瞭さや、使いやすさへの期待。

◆総論

これらの結果から、デジタル通知の利便性と効率化への期待がある一方で、技術的な課題や使い勝手、高齢者を含む全ての市民のニーズに対応するための取り組みが重要であることがわかります。

また、新しいデジタルシステムへの適応やその普及に対しては、さまざまな意見や提案が存在していることが明らかになりました。



## ■最後に（まとめ）

今回のアンケート結果をまとめると、以下のようになります。

1. アカウント登録について、多くのユーザーが成功報告していますが、一部ではマイナンバーの読み取りやパスワード管理、スマートフォン操作の難しさに問題があることが示唆されています。説明文の改善と操作の簡易化が必要です。
2. 「自治体からのお知らせ」登録に関して、多くのユーザーが問題なく登録できたと報告していますが、一部のユーザーには設定の必要性や操作の複雑さが問題となっています。説明の明確さが重要です。
3. 「スマホで入場券」の表示に関して、多くのユーザーがスムーズに表示できたと報告していますが、ダークモードの使用による問題や通知が届かないという課題もあります。設定や情報提供の改善が求められています。
4. 「xID アプリでの通知物」に対する評価では、多くのユーザーが満足していますが、通知の扱いやアプリの操作性に関する改善の要望もあります。通知のフィルタリングやユーザーインターフェースの簡素化が望まれています。
5. 通知物の見やすさについて、多くのユーザーが見やすいと感じていますが、一部のユーザーからは文字サイズや色使いに関する改善の要望もあります。通知物の量がまだ不足しているとの指摘もあります。
6. スマートフォンでの通知受け取りについて、多くのユーザーが肯定的ですが、通知の見逃しや特定の通知形式の好みなど、いくつかの懸念点も存在します。通知の量やジャンルによっては、他の受け取り方法への需要も考慮されています。
7. 「入場券」の通知方法について、デジタル通知の便益が多くのユーザーに認識されていますが、紙媒体にはアクセシビリティの利点があるとの見方もあります。
8. デジタル通知を受け取りたい内容について、行政サービスや日常生活に関連する多くの領域でのデジタル通知のニーズが存在します。特に税金や公共料金、イベント情報、広報に関する情報が挙げられています。
9. デジタル通知の利点・魅力について、便益や効率性に対する期待が高まっていますが、技術的な課題やプライバシーに関する懸念、特定の利用シーンでの限界など、課題や改善点も指摘されています。

全体的に肯定的な意見となっていますが、今後の拡大を進める上での課題等も指摘されています。また、今回のアンケートは、実証実験に参加した方のアンケート調査結果であり、住民人口から見るとわずかな数となっています。

更に、その他の意見からは、デジタル通知の普及に関する様々な提案と、適応に対する意見が示されていますので、引き続き、住民のニーズに対応するための取り組みが必要です。