

四万十市
市民意識等基礎調査・分析業務

アンケート調査報告書

— 概要版 —

令和6年3月

四 万 十 市

目 次

1. アンケート調査概要	1
(1) 調査概要	1
(2) 調査項目	1
(3) アンケート設問と回答方法及び集計方法	1
2. アンケート集計結果	2
(1) あなたご自身に関することについて（回答者の属性）	2
(2) 四万十市での生活について	4
(3) あなたと市政との関わりについて	16
(4) 今後の市政運営について	18
(5) 地震及び防災対策について	19
(6) デジタル化について	21
(7) 多文化共生社会について	27
(8) SDGs（エスディーゼーズ）について	28

まちづくりに関する市民アンケート調査

1. アンケート調査概要

平成 27 年 3 月に策定した四万十市まちづくりの指針である「四万十市総合計画」の計画期間終了を見据え、市政全般に対する市民の満足度やニーズ等を調査及び分析し、現行総合計画の成果や課題整理、更には次期総合計画において重点的に取り組むべき施策を洗い出し、今後の市政運営に必要となる中長期ビジョン（計画）策定に活用する基礎資料づくりを目的として実施しました。

（1）調査概要

- ① 調査対象：四万十市在住の 18 歳以上
- ② 調査期間：令和 5 年 12 月
- ③ 調査方法：郵送による配布・回収及び Web による回答
- ④ 配布数：2,000 通
- ⑤ 回収数：862 通（郵送：731 人、Web：131 人） 有効回収率 43.1%

（2）調査項目

- ① あなたご自身のことについて（回答者の属性）
- ② 四万十市での生活について
- ③ あなたと市政との関わりについて
- ④ 今後の市政運営について
- ⑤ 地震及び防災対策について
- ⑥ デジタル化について
- ⑦ 多文化共生社会について
- ⑧ SDGs（エスディー・ジーズ）について

（3）アンケート設問と回答方法及び集計方法

アンケート各設問に対し、単純集計を行い、さらにクロス集計（性別・年齢別・地区別・職業別・家族構成別・勤務（就学）地別・居住年数別）を行い、グラフ等を用いて分析しました。

集計図表等を読む際の留意点は次のとおりです。

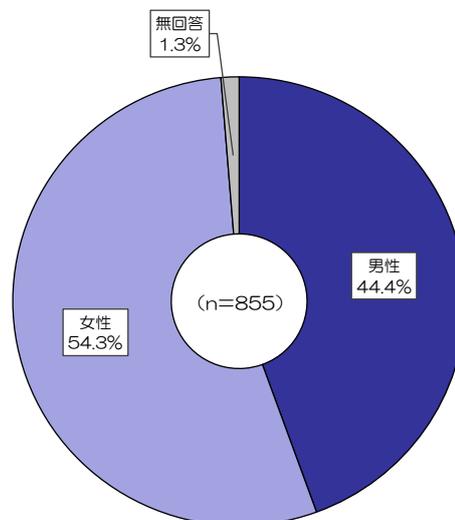
- ・比率（%）はすべて百分率で表し、表示単位未満を四捨五入しているため、比率の数値の合計が 100.0%にならない場合があります。
- ・無回答は省いています。
- ・複数選択の設問の場合、回答は選択肢の有効回答数に対し、それぞれの割合を示しています。そのため、合計が 100.0%を超える場合があります。
- ・図表中の選択肢表記について、場合によっては語句を短縮・簡略化している場合があります。
- ・本文、図表、集計表に用いた符号等の意味は次のとおりです。
- ・N：質問に対する回答者数で、100%が何人の回答に相当するかを示す比率算出の基数

2. アンケート集計結果

（1）あなたご自身に関することについて（回答者の属性）

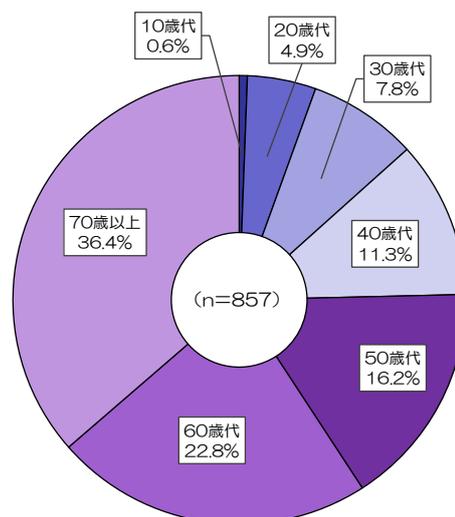
【問1】あなたの性別は。（〇は1つ）

性別についてたずねたところ、「男性」が44.4%、「女性」が54.3%、「無回答」が1.3%となっています。



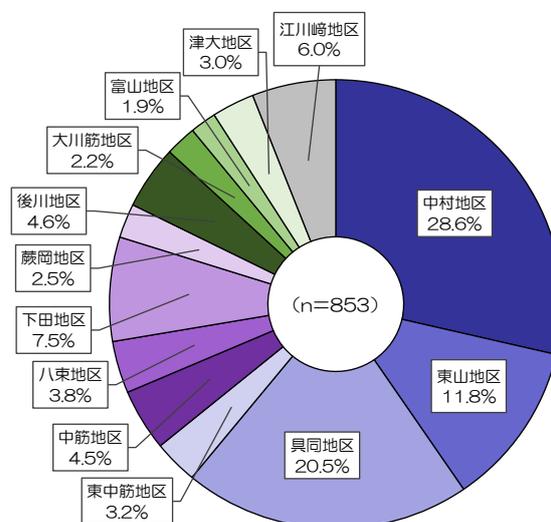
【問2】あなたの年齢は。（〇は1つ）

年齢についてたずねたところ、「70歳以上」が36.4%で最も多く、次いで「60歳代」（22.8%）、「50歳代」（16.2%）の順となっています。



【問3】あなたのお住まいの地区は。（〇は1つ）

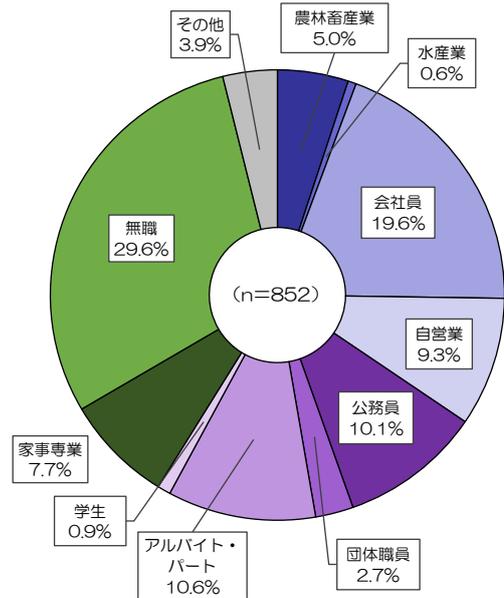
住まいの地区についてたずねたところ、「中村地区」が28.6%で最も多く、次いで「具同地区」（20.5%）、「東山地区」（11.8%）の順となっています。



【問4】あなたの主なお仕事は。（〇は1つ）

職業等についてたずねたところ、「無職」が29.6%で最も多く、次いで「会社員」（19.6%）、「アルバイト・パート」（10.6%）の順となっています。

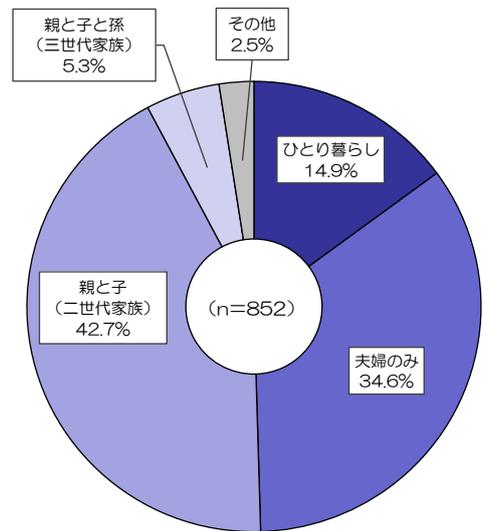
その他の意見としては、「会社役員」「介護職」「医療従事」「会計年度任用職員」等です。



【問5】あなたの家族構成は。（〇は1つ）

家族構成についてたずねたところ、「親と子（二世世代家族）」が42.7%で最も多く、次いで「夫婦のみ」（34.6%）、「ひとり暮らし」（14.9%）の順となっています。

その他の意見としては、「兄弟」「姉妹」「パートナー」等です。

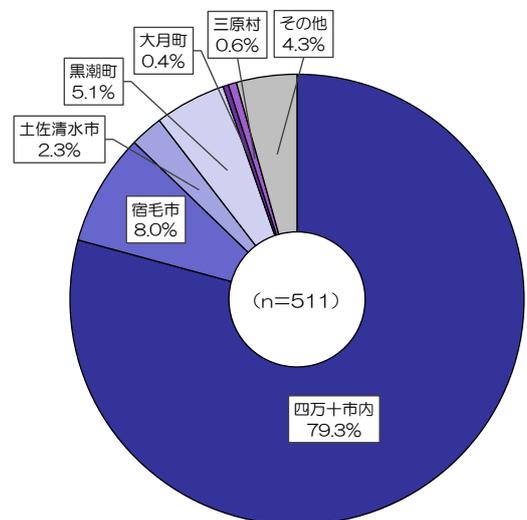


【問6-1】あなたの勤務（就学）地は。（〇は1つ）

【問4：主なお仕事】で「農林畜産業」「水産業」「会社員」「自営業」「公務員」「団体職員」「アルバイト・パート」「学生」「その他」と回答した人が対象

勤務（就学）地についてたずねたところ、「四万十市内」が79.3%で最も多く、次いで「宿毛市」（8.0%）、「黒潮町」（5.1%）の順となっています。

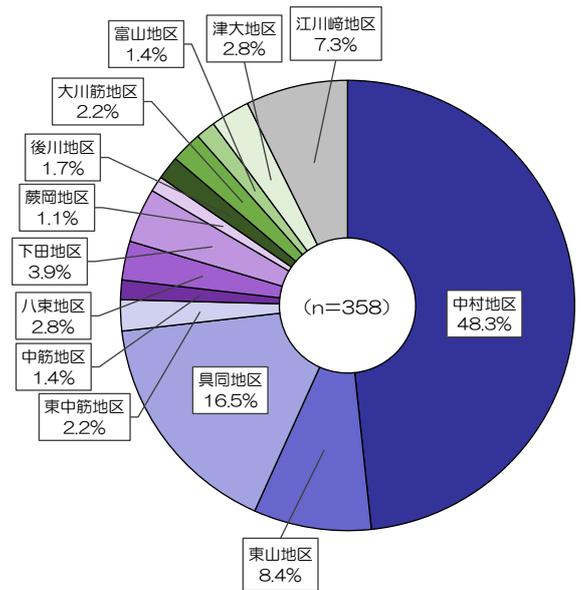
その他の意見としては、「高知市」「四万十町」「愛媛県」等です。



【問6-2】勤務（就学）地が「四万十市内」の場合、地区はどこですか。（〇は1つ）

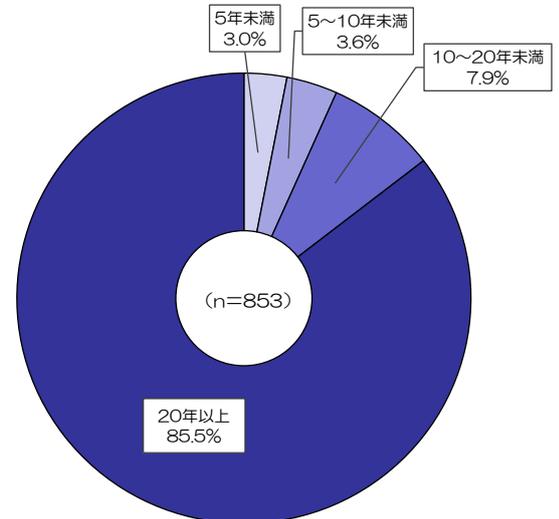
【問6-1：勤務（就学）地】で「四万十市内」と回答した人が対象

勤務（就学）地（四万十市内の地区）についてたずねたところ、「中村地区」が48.3%で最も多く、次いで「具同地区」（16.5%）、「東山地区」（8.4%）の順となっています。



【問7】四万十市内に、通算して何年くらい住んでいますか。（旧中村市・旧西土佐村時代を含みます）（〇は1つ）

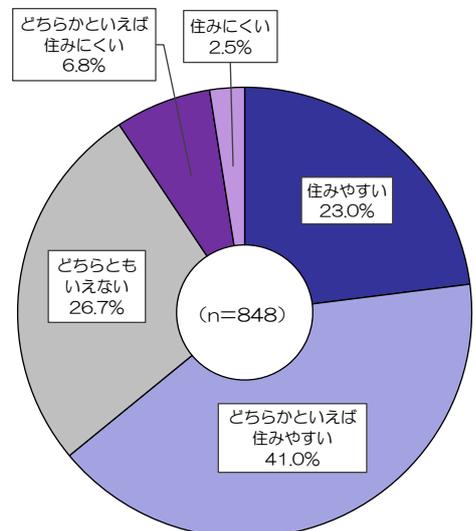
居住年数についてたずねたところ、「20年以上」が85.5%で最も多く、次いで「10～20年未満」（7.9%）、「5～10年未満」（3.6%）の順となっています。



（2）四万十市での生活について

【問8】四万十市の住みやすさについて、感想をお答えください。（〇は1つ）

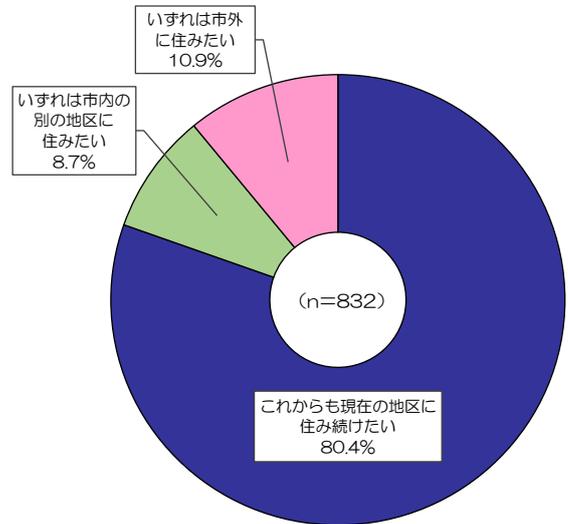
四万十市の住みやすさについてたずねたところ、「どちらかといえば住みやすい」が41.0%で最も多く、次いで「どちらともいえない」（26.7%）、「住みやすい」（23.0%）の順となっています。



【問9-1】あなたは、これからも四万十市に住み続けたいと思いますか。また、それを選択した理由について教えてください。（3つの項目から1つ選んで○で囲み、その理由に1つ○をしてください）

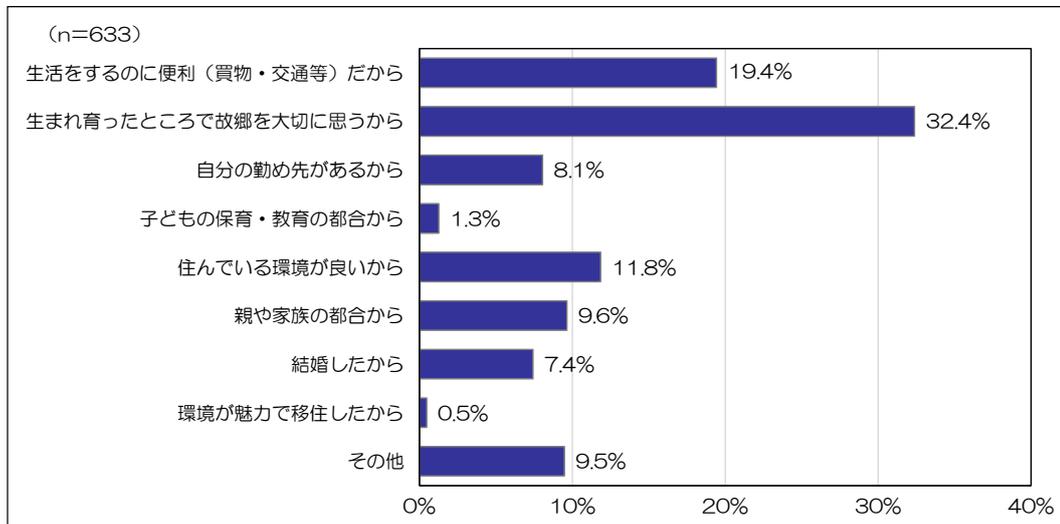
これからも四万十市に住み続けたいかたずねたところ、

「これからも現在の地区に住み続けたい」が80.4%で最も多く、次いで「いずれは市外に住みたい」（10.9%）、「いずれは市内の別の地区に住みたい」（8.7%）の順となっています。



【問9-2】これからも現在の地区に住み続けたい理由は何ですか。（○は1つ）

【問9-1】で「これからも現在の地区に住み続けたい」と回答した人が対象

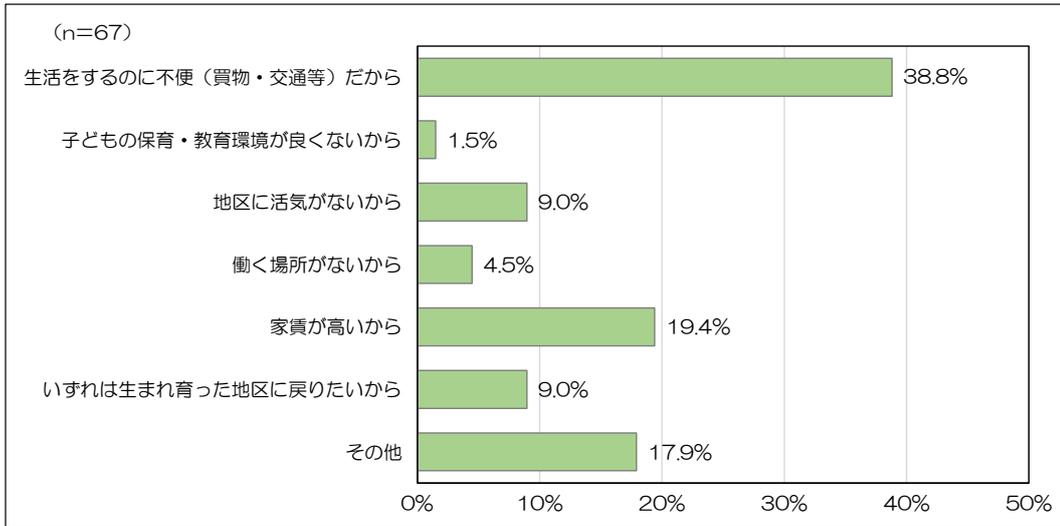


これからも現在の地区に住み続けたい理由についてたずねたところ、「生まれ育ったところで故郷を大切に思うから」が32.4%で最も多く、次いで「生活するのに便利（買物・交通等）だから」（19.4%）、「住んでいる環境が良いから」（11.8%）の順となっています。

その他の意見としては、「持ち家や土地があるため」「長年住んでいるため」「高齢のため」「金銭的な余裕がないため」「仕方がなく」「特に理由はない」等です。

【問9-3】 これからも現在の地区に住み続けたい理由は何ですか。（〇は1つ）

【問9-1】で「いずれは市内の別の地区に住みたい」と回答した人が対象

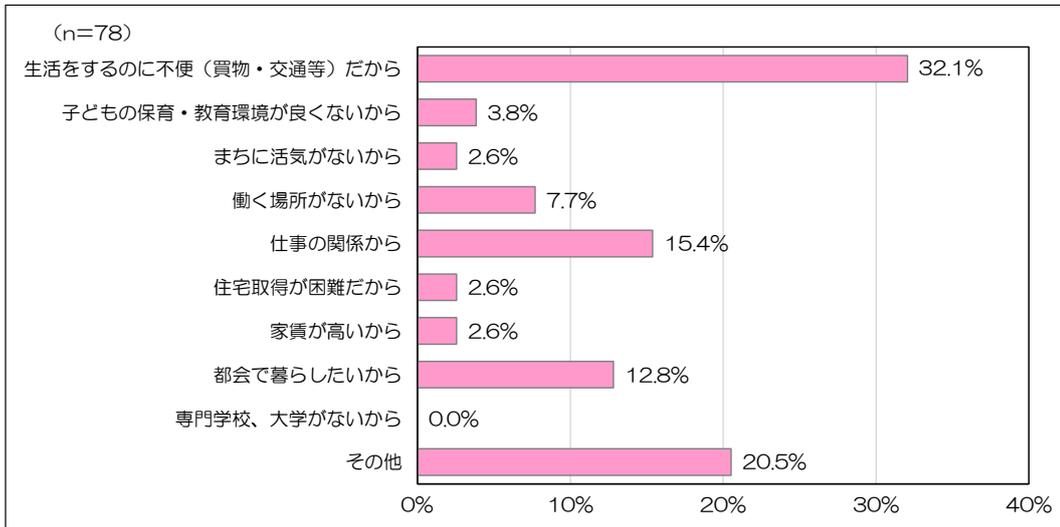


いずれは市内の別の地区に住みたい理由についてたずねたところ、「生活するのに不便（買物・交通等）だから」が38.8%で最も多く、次いで「家賃が高いから」（19.4%）、「その他」（17.9%）の順となっています。

その他の意見としては、「一人暮らしを望んでいるため」「災害に対する不安があるため」「隣近所の付き合いに不満があるため」等です。

【問9-4】 いずれは市外に住みたい理由は何ですか。（〇は1つ）

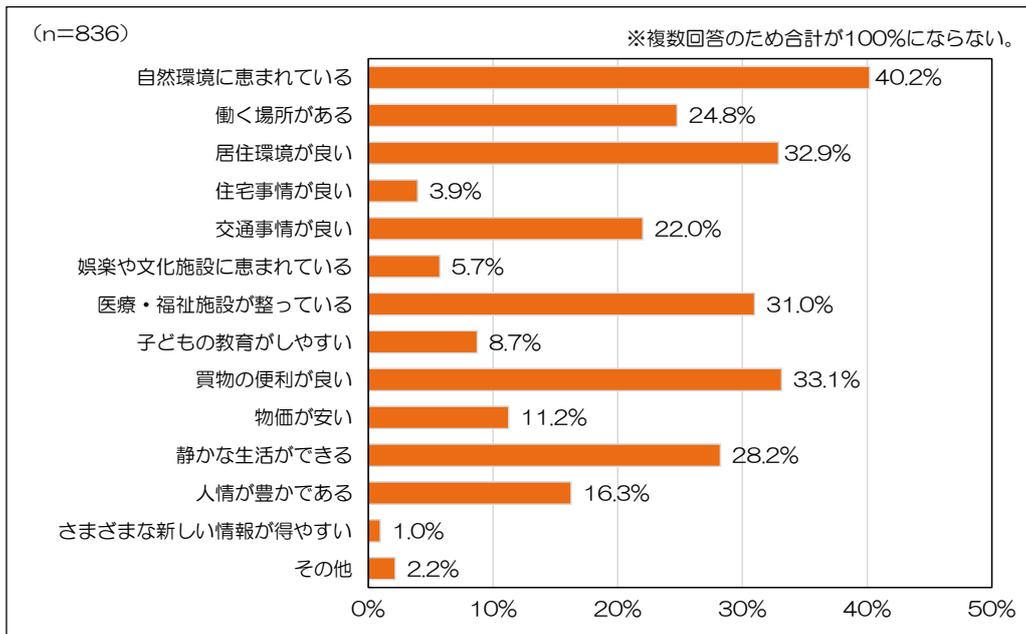
【問9-1】で「いずれは市外に住みたい」と回答した人が対象



いずれは市外に住みたい理由についてたずねたところ、「生活するのに不便（買物・交通等）だから」が32.1%で最も多く、次いで「その他」（20.5%）、「仕事の関係から」（15.4%）の順となっています。

その他の意見としては、「親の介護のため」「南海トラフ地震の影響が少ない所へ転居したいため」「実家の近くで子育てしたいため」「県外に住んでみたいため」等です。

【問 10】あなたにとって住みよさとは何ですか。（〇は3つまで）

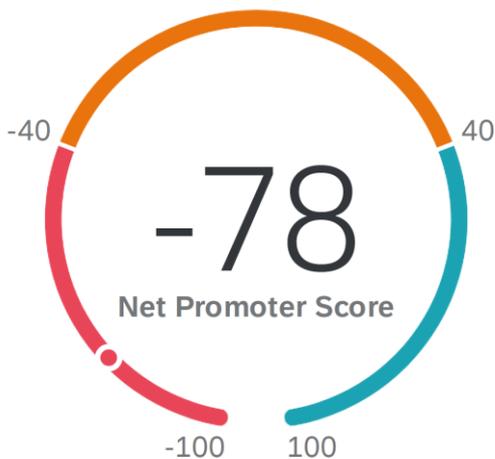


四万十市の住みやすさについてたずねたところ、「自然環境に恵まれている」が40.2%で最も多く、次いで「買物の便利が良い」（33.1%）、「居住環境が良い」（32.9%）の順となっています。

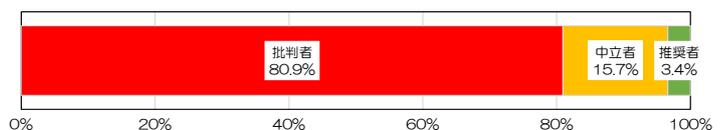
その他の意見としては、「家族が近くにいること」「自分の家があること」「災害の心配がないこと」等です。

【問 11】あなたは家族や親しい友人に、現在、お住いの地域に移住することをお勧めしますか。強く勧める場合には「10」、まったく勧めない場合には「0」として11段階で評価してください。（〇は1つ）

■NPS（Net Promoter Score）



(n=824)



●NPS（Net Promoter Score）分析の結果

NPSスコアが「-78」であることは、回答者の大多数が自分の住む地域に対して不満を持っており、家族や親しい友人にその地域への移住をお勧めしないことを示しています。

このようなスコアは、地域やコミュニティに対する満足度や、暮らしの安全・安心・利便性、暮らしの快適性、教育・文化の充実、産業振興面など、住民の生活の質に直接影響する多くの要因が考えられ、NPSスコア（顧客ロイヤルティ）を高めるための改善策が必要であることを示唆しています。

【NPS（Net Promoter Score）とは】

NPSは顧客ロイヤルティ（企業に対する信頼や愛着の大きさ）や推奨の意向を測るための指標です。顧客に「あなたはこの商品・サービスをどの程度、友人や同僚に勧めますか？」というアンケート項目（質問）を投げかけます。

この質問に0～10の11段階で答えてもらった結果を数値化して求めます。

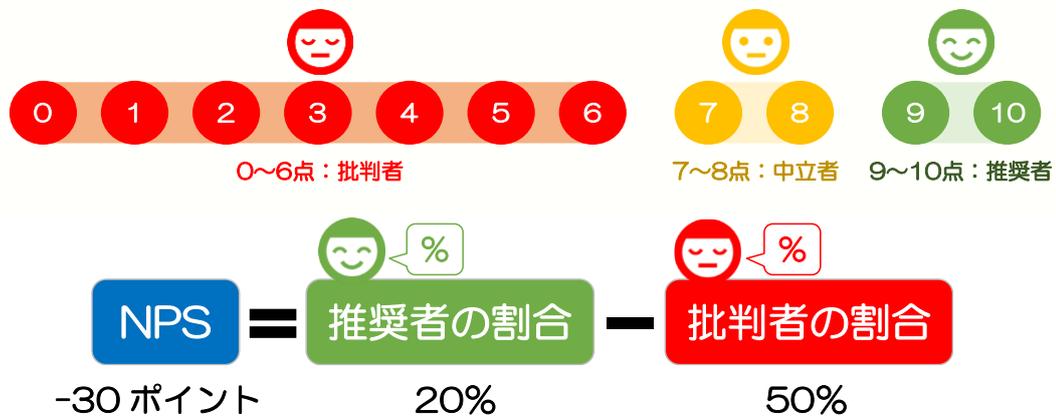
回答された数値によって、顧客を3グループ（批判者、中立者、推奨者）に分けます。

- 推奨者：9～10点の数値を答えた顧客。商品・サービスを愛用してくれ、周囲にも勧めてくれる層です。
- 中立者：7～8点の数値を答えた顧客。特に商品・サービスを周囲に勧めることもない代わりに、悪い口コミも広げませんが、何かのきっかけで競合の商品・サービスへ移りやすい層です。（NPSスコア計算には含めません。）
- 批判者：0～6点の数値を答えた顧客。商品・サービスに対する悪い口コミを広げる可能性の高い層です。

回答者全体に占める「推奨者」「中立者」「批判者」の割合を算出し、推奨者の割合（%）から批判者の割合（%）を引いた数値がNPSの値となり、-100～100の間で表されます。

例えば、100人中、「9～10点」の数値を答えた推奨者が20人、「0～6点」の数値を答えた批判者が50人だとすれば、NPS値は（推奨者20%－批判者50%＝-30ポイント）になります。

例：回答者(100人)、批判者(50人)、中立者(30人)、推奨者(20人)



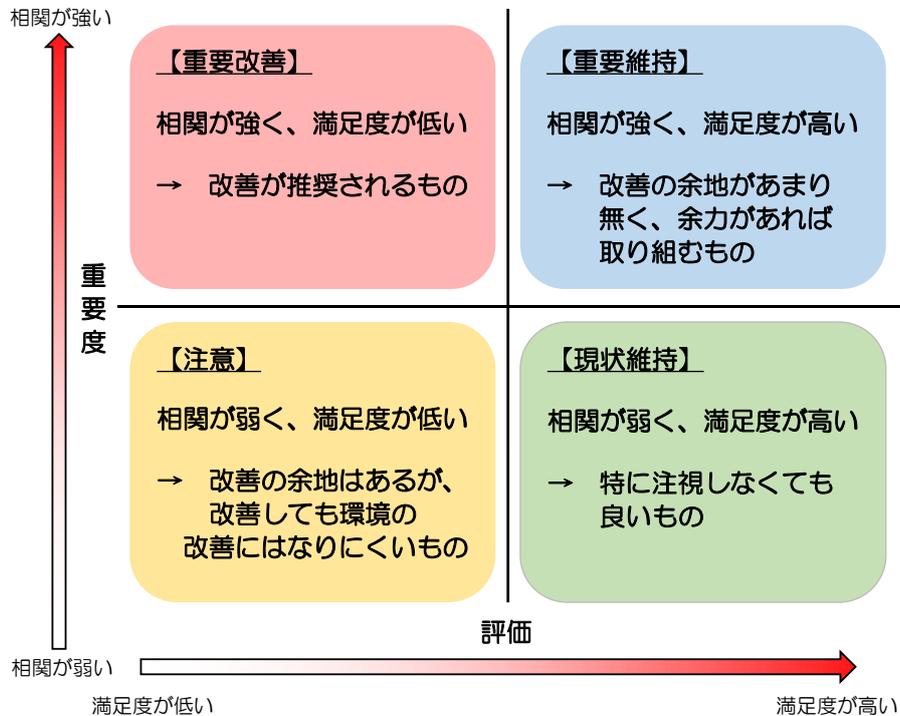
NPS調査において批判者が0～6点と広いのに対し、推奨者が9～10点に限られることに加え、日本人は、評価を行うようなアンケート調査で複数の選択肢がある場合、中間の選択肢を選ぶ傾向が見られます。これを「回答中心化傾向」といい、自分の意見を簡潔・率直に伝えるよりも、曖昧にぼかして伝えることで、相手に嫌われたり集団の中で浮いたりするのを避けようとするためだと考えられます。このため、日本の消費者を対象に調査したNPSはマイナスになることが多くなっています。

（参考：NPS 業界別ランキングトップ企業 2023 NTT コムオンラインによる）

- ・電力（西日本）部門（第1位 NPS -39.9pt 業界平均：-53.1pt）
- ・都市ガス部門（第1位 NPS -30.5pt 業界平均：-42.3pt）
- ・銀行部門（第1位 NPS -16.7pt 業界平均：-42.7pt）

【4象限分析（キードライバー分析）について】

アンケートで答えていただいた各要素（暮らしの安全、安心、利便性等）の満足度と、推奨度（NPS）との相関値を算出し、散布図を作成します。縦軸を重要度（推奨度）、横軸を満足度とし、散布図内は「重要維持項目（右上）」「重要改善項目（左上）」「現状維持項目（右下）」「注意観察項目（左下）」に分類します。



【重要維持】：右上部分

この項目は、強みを表しています。強みは、満足度と推奨度に大きく影響するものです。

今現在、支持を得ており、さらにそれがリピートや、口コミ、友人や家族に勧める動機にもなっていることを示します。つまり、他と比較した場合に、選ばれている理由、強みがわかる項目といえます。今後も、この項目については重点的な維持が必要です。

【重要改善】：左上部分

推奨度との相関値は高いものの、与えている実際の満足度は低い部分、すなわち弱みに該当します。チャートのなかで、位置が左上に寄っているほど、緊急性が高い項目であるともいえます。少しの改善で、満足度が上がるポイントでもあるため、優先的な対策が必要です。

【注 意】：左下部分

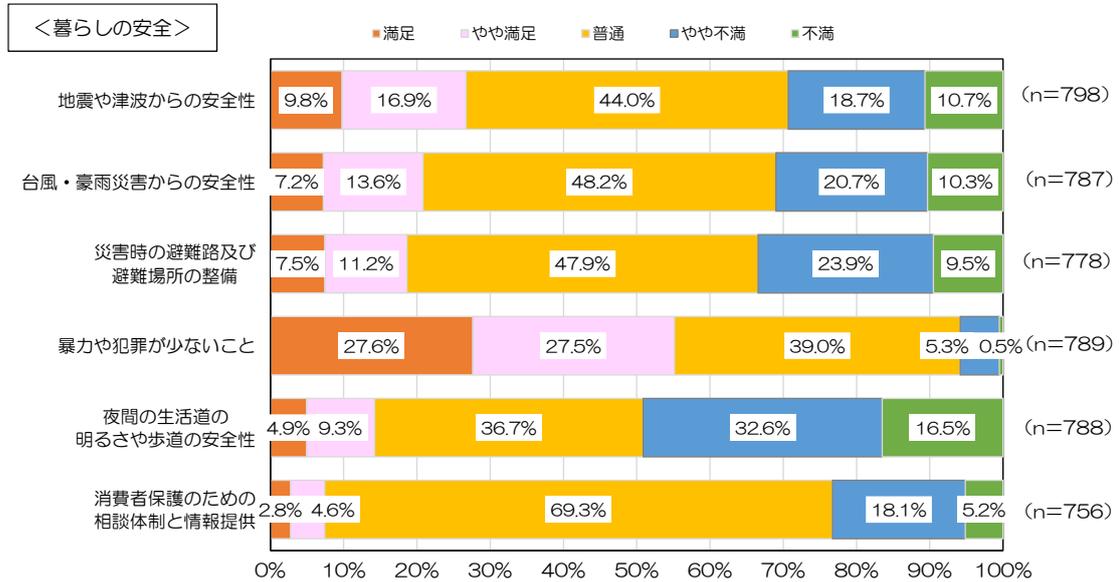
満足度への影響は小さいが、推奨度が低い項目です。優先度は下がりますが改善に努める必要がある項目です。

【現状維持】：右下部分

満足度は高いが、推奨度は高くない項目です。ただし、「満足できて当たり前」と認識している可能性もあります。優先度を下げた結果、満足度が落ちてしまうおそれもあるため、質を落とさないように維持することが必要です。

【問 12-1】問 11 の評価に影響した項目<暮らしの安全>の満足度について教えてください。（それぞれ〇は1つ）

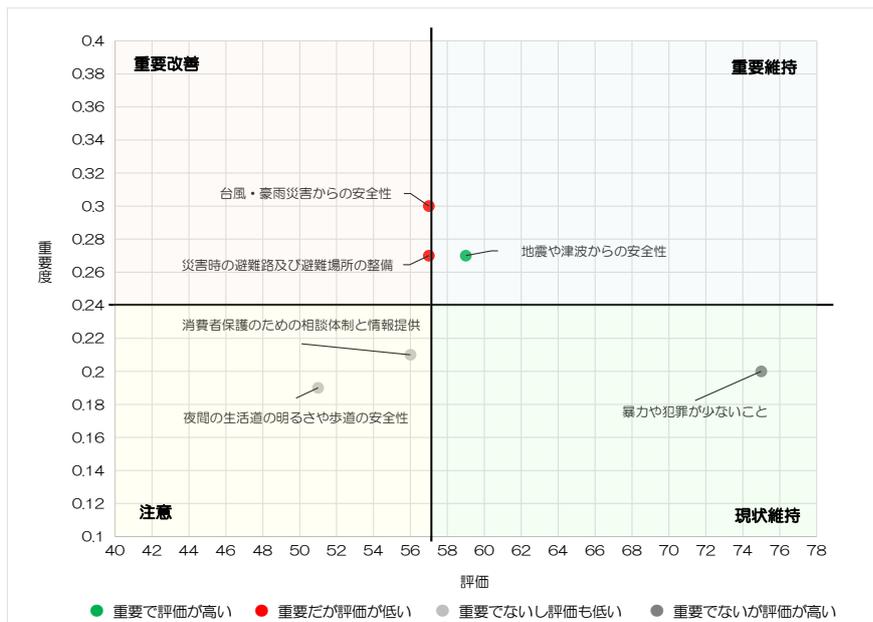
【問 11】を回答した人が対象



<暮らしの安全>の満足度についてたずねたところ、

「満足」「やや満足」と答えた人が最も多いのは「暴力や犯罪が少ないこと」で55.1%、「やや不満」「不満」と答えた人が最も多いのは「夜間の生活道の明るさや歩道の安全性」で49.1%となっています。

■問 11（NPS 結果）問 12-1<暮らしの安全>の回答結果より重要度と評価の分析

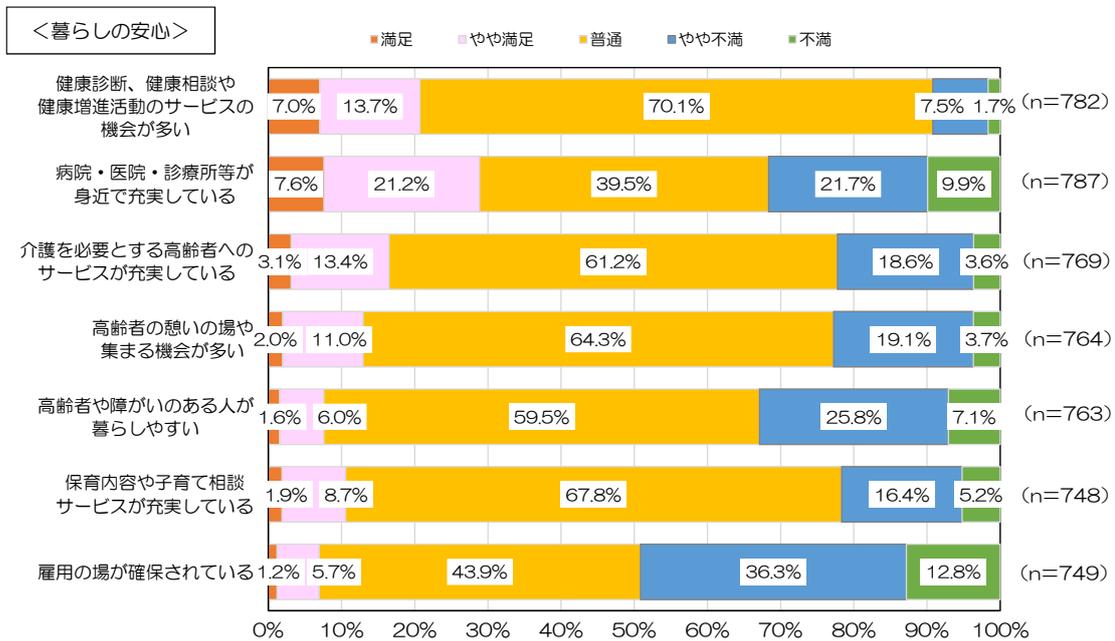


「重要で評価が高い」のは「地震や津波からの安全性」となり、「重要だが評価が低い」のは「台風・豪雨災害からの安全性」と「災害時の避難路及び避難場所の整備」となっています。

この結果より、「台風・豪雨災害からの安全性」と「災害時の避難路及び避難場所の整備」の評価を上げることが重要であることがわかります。

【問 12-2】問 11 の評価に影響した項目<暮らしの安心>の満足度について教えてください。（それぞれ〇は1つ）

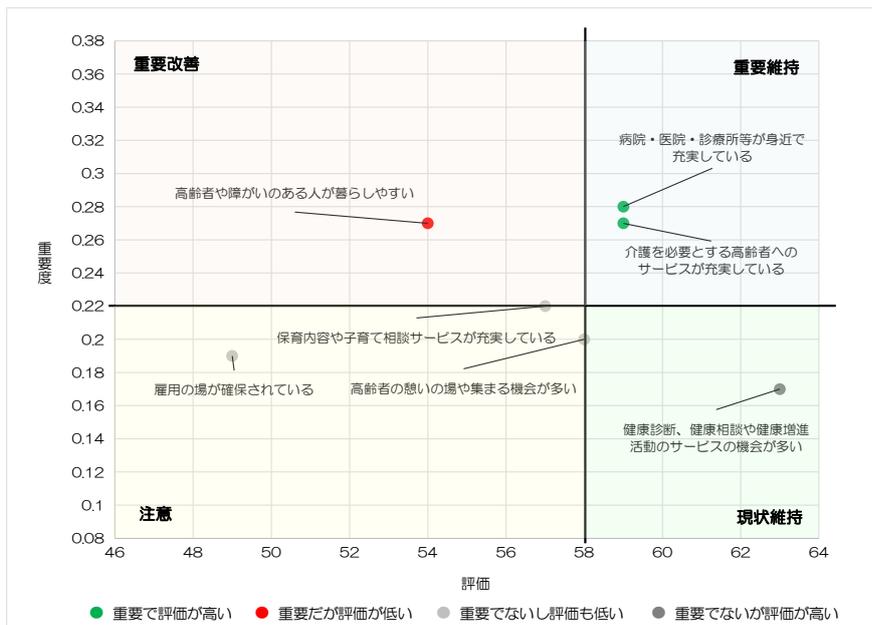
【問 11】を回答した人が対象



<暮らしの安心>の満足度についてたずねたところ、

「満足」「やや満足」と答えた人が最も多いのは「病院・医院・診療所等が身近で充実している」で28.8%、「やや不満」「不満」と答えた人が最も多いのは「雇用の場が確保されている」で49.1%となっています。

■問 11（NPS 結果）問 12-2<暮らしの安心>の回答結果より重要度と評価の分析

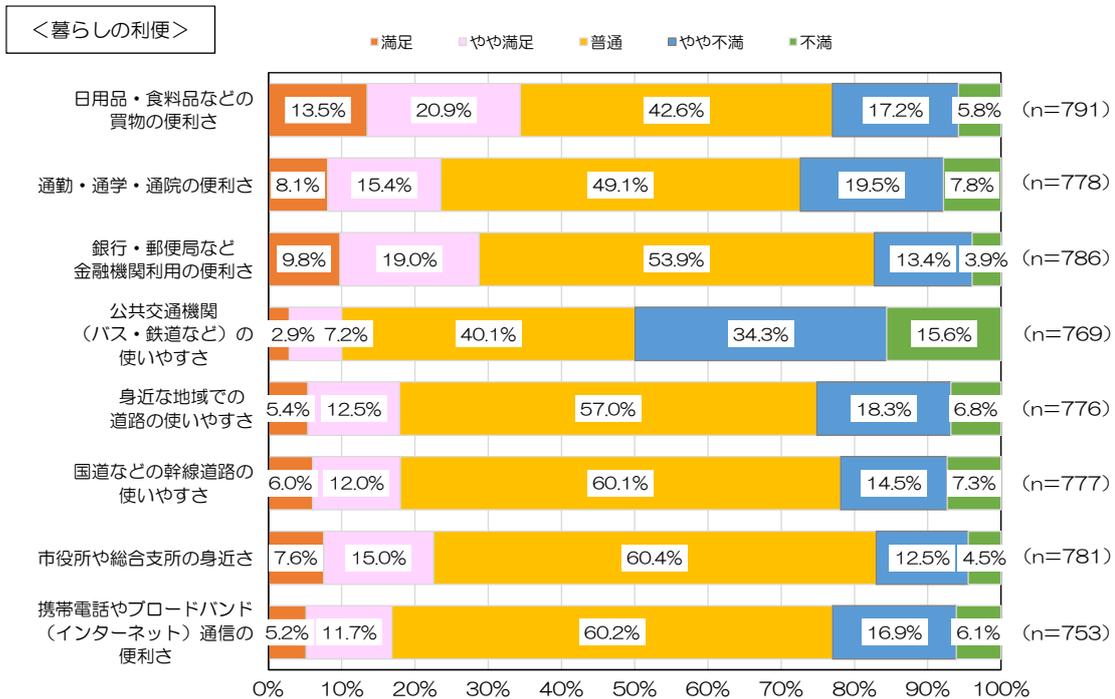


「重要で評価が高い」のは「介護を必要とする高齢者へのサービスが充実している」と「病院・医院・診療所等が身近で充実している」となり、「重要だが評価が低い」のは「高齢者や障がいのある人が暮らしやすい」となっています。

この結果より、「高齢者や障がいのある人が暮らしやすい」の評価を上げることが重要であることがわかります。

【問 12-3】問 11 の評価に影響した項目<暮らしの利便>の満足度について教えてください。（それぞれ〇は1つ）

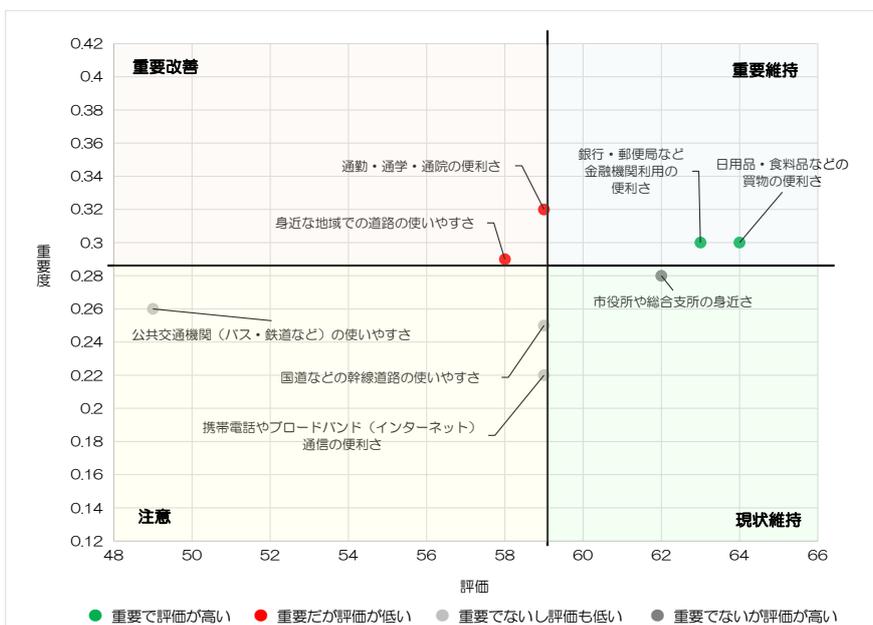
【問 11】を回答した人が対象



<暮らしの利便>の満足度についてたずねたところ、

「満足」「やや満足」と答えた人が最も多いのは「日用品・食料品などの買物の利便さ」で34.4%、「やや不満」「不満」と答えた人が最も多いのは「公共交通機関（バス・鉄道など）の使いやすさ」で49.9%となっています。

■問 11（NPS 結果）問 12-3<暮らしの利便>の回答結果より重要度と評価の分析

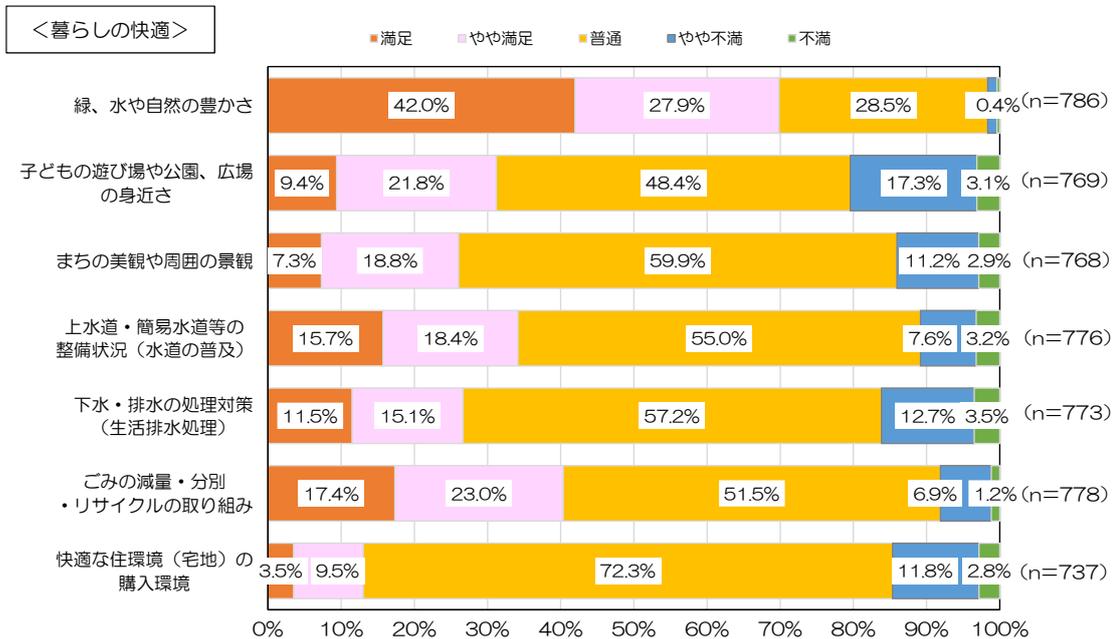


「重要で評価が高い」のは「日用品・食料品などの買物の利便さ」と「銀行・郵便局など金融機関利用の利便さ」となり、「重要だが評価が低い」のは「通勤・通学・通院の利便さ」と「身近な地域での道路の使いやすさ」となっています。

この結果より、「通勤・通学・通院の利便さ」と「身近な地域での道路の使いやすさ」の評価を上げることが重要であることがわかります。

【問 12-4】問 11 の評価に影響した項目<暮らしの快適>の満足度について教えてください。（それぞれ〇は1つ）

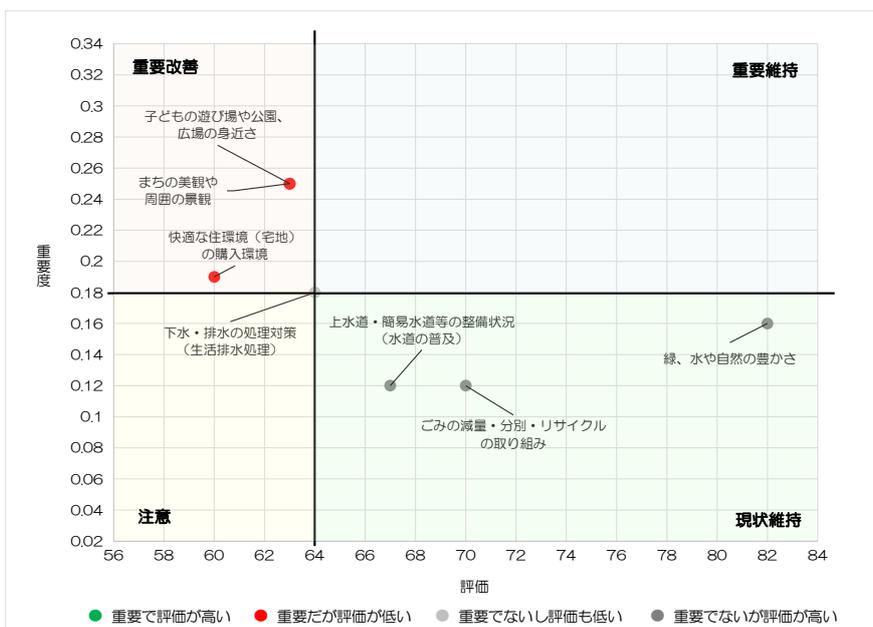
【問 11】を回答した人が対象



<暮らしの快適>の満足度についてたずねたところ、

「満足」「やや満足」と答えた人が最も多いのは「緑、水や自然の豊かさ」で69.9%、「やや不満」「不満」と答えた人が最も多いのは「子どもの遊び場や公園、広場の身近さ」で20.4%となっています。

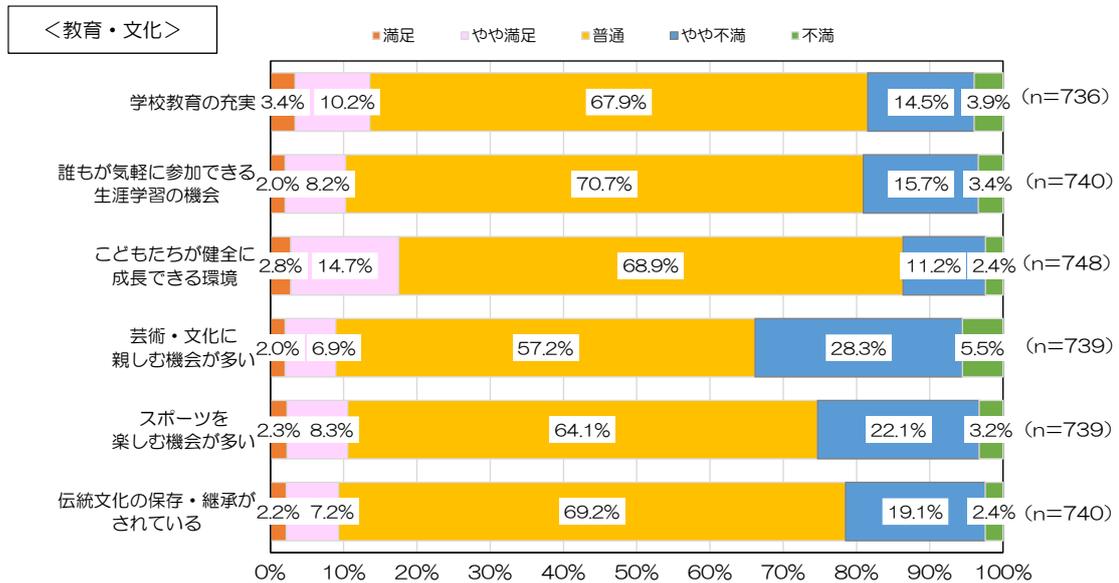
■問 11（NPS 結果）問 12-4<暮らしの快適>の回答結果より重要度と評価の分析



「重要で評価が高い」のは該当無しとなり、「重要だが評価が低い」のは「まちの美観や周囲の景観」と「子どもの遊び場や公園、広場の身近さ」と「快適な住環境（宅地）の購入環境」となっています。この結果より、「まちの美観や周囲の景観」と「子どもの遊び場や公園、広場の身近さ」と「快適な住環境（宅地）の購入環境」の評価を上げることが重要であることがわかります。

【問 12-5】問 11 の評価に影響した項目<教育・文化>の満足度について教えてください。（それぞれ〇は1つ）

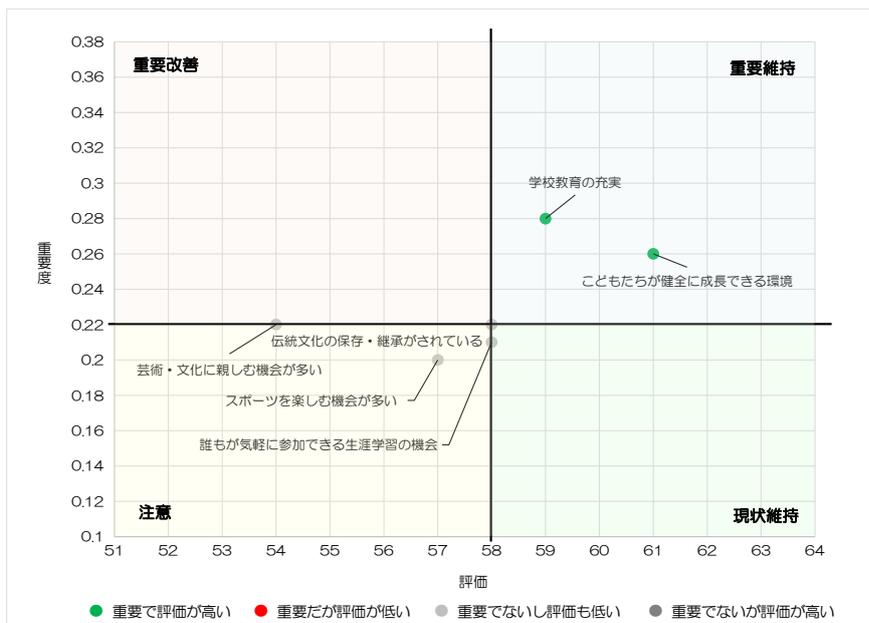
【問 11】を回答した人が対象



<教育・文化>の満足度についてたずねたところ、

「満足」「やや満足」と答えた人が最も多いのは「子どもたちが健全に成長できる環境」で17.5%、「やや不満」「不満」と答えた人が最も多いのは「芸術・文化に親しむ機会が多い」で33.8%となっています。

■問 11（NPS 結果）問 12-5<教育・文化>の回答結果より重要度と評価の分析

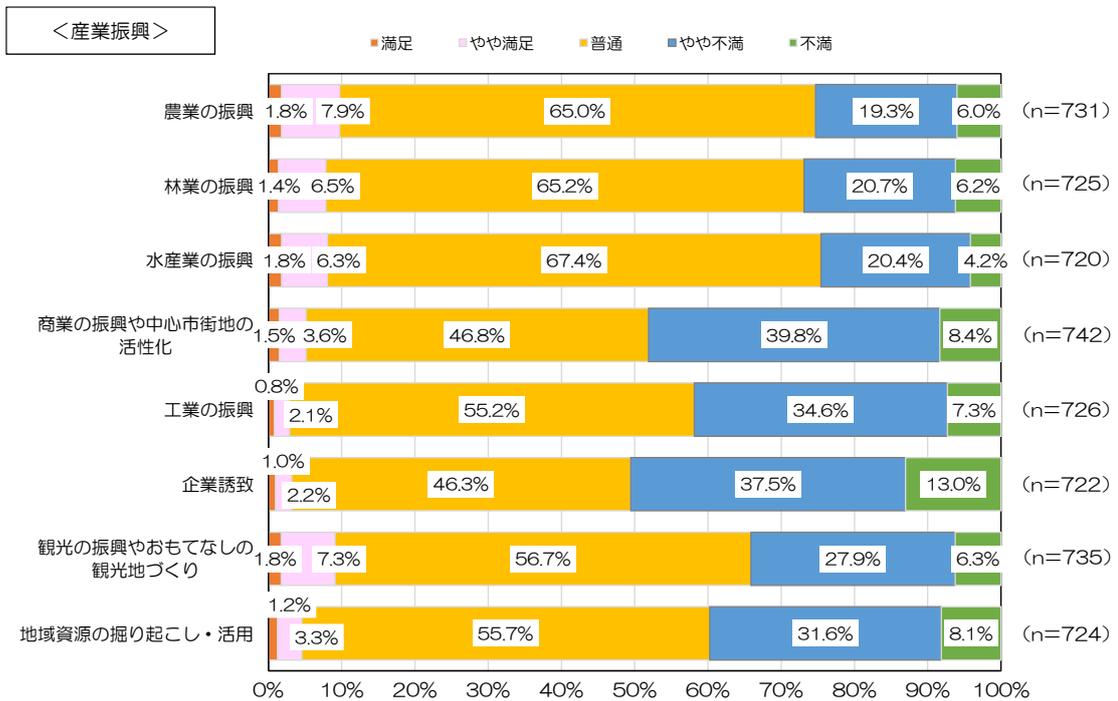


「重要で評価が高い」のは「子どもたちが健全に成長できる環境」と「学校教育の充実」となり、「重要だが評価が低い」のは該当無しとなっています。

【問 12-6】 問 11 の評価に影響した項目＜産業振興＞の満足度について教えてください。

（それぞれ〇は1つ）

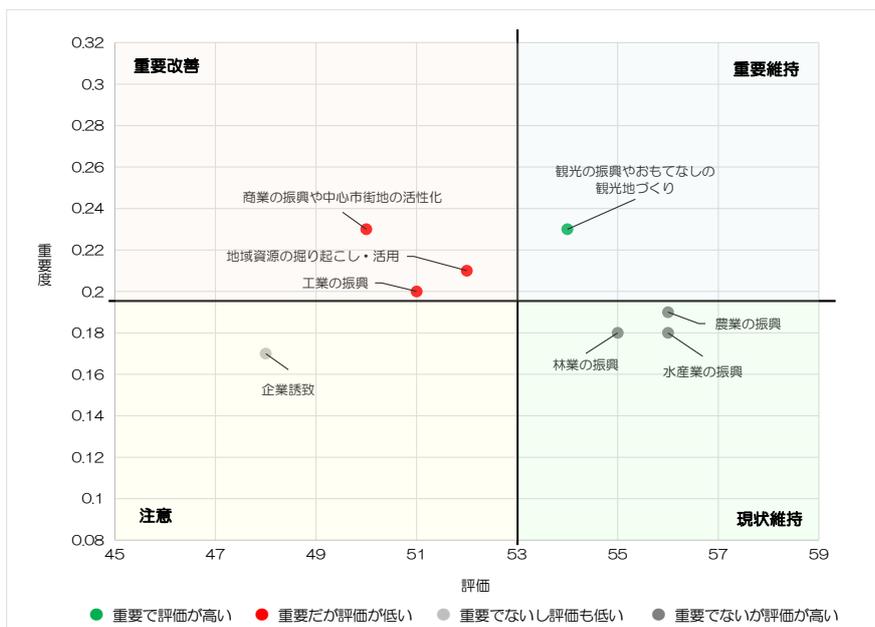
【問 11】 を回答した人が対象



＜産業振興＞の満足度についてたずねたところ、

「満足」「やや満足」と答えた人が最も多いのは「農業の振興」で9.7%、「やや不満」「不満」と答えた人が最も多いのは「企業誘致」で50.5%となっています。

■問 11（NPS 結果） 問 12-6＜産業振興＞の回答結果より重要度と評価の分析



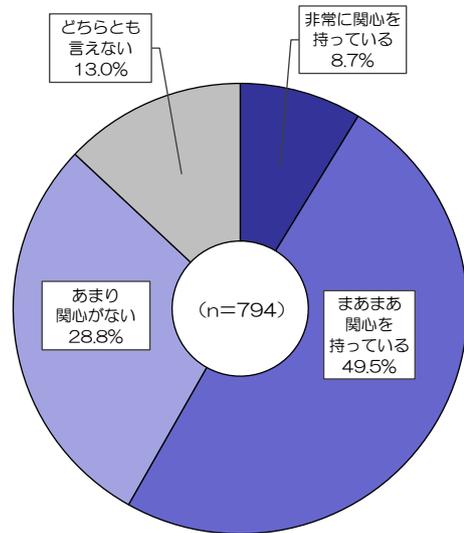
「重要で評価が高い」のは「観光の振興やおもてなしの観光地づくり」となり、「重要だが評価が低い」のは「工業の振興」と「商業の振興や中心市街地の活性化」と「地域資源の掘り起こし・活用」となっています。

この結果より、「工業の振興」と「商業の振興や中心市街地の活性化」と「地域資源の掘り起こし・活用」の評価を上げることが重要であることがわかります。

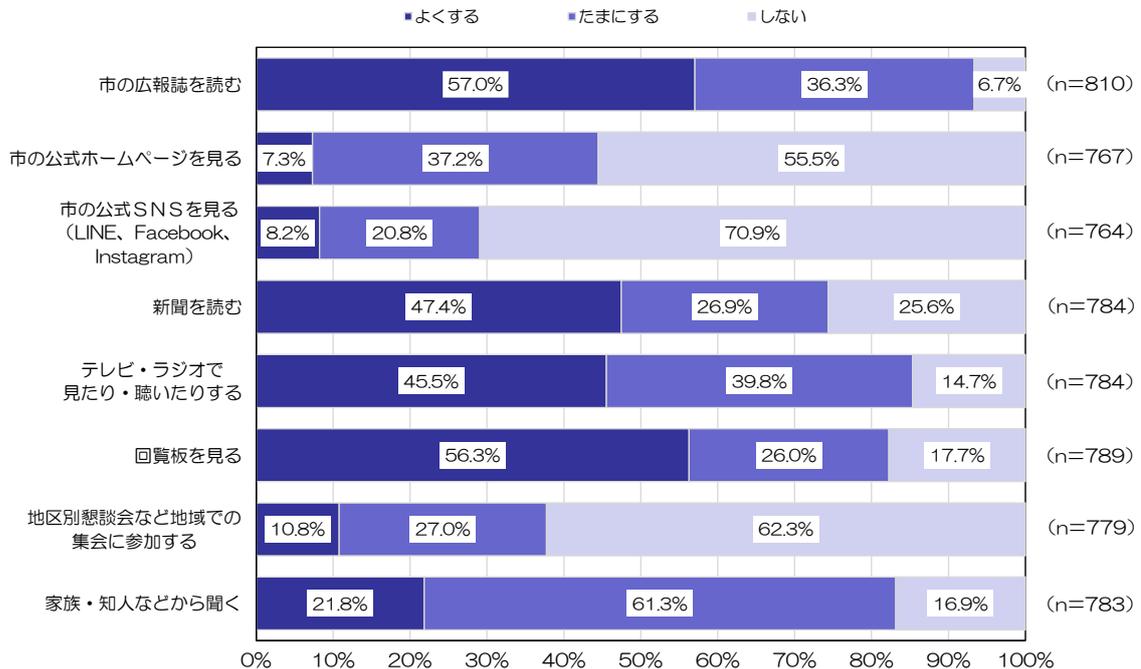
（3）あなたと市政との関わりについて

【問 13】あなたは、市政について関心をお持ちですか。（〇は1つ）

市政について関心をお持ちかたずねたところ、「まあまあ関心を持っている」が49.5%で最も多く、次いで「あまり関心がない」（28.8%）、「どちらとも言えない」（13.0%）の順となっています。



【問 14】あなたは、市政の動きや行政情報を主に何で知りますか。（それぞれ〇は1つ）



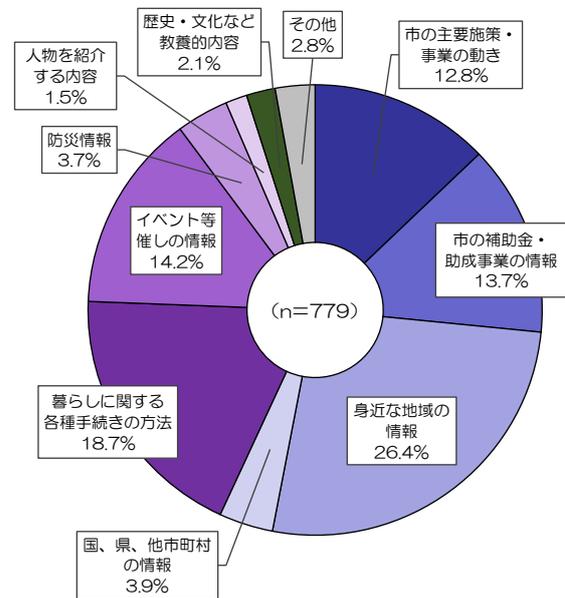
市政の動きや行政情報を主に何で知るかについてたずねたところ、

「よく知る」と答えた人が最も多いのは「市の広報誌を読む」で57.0%、「しない」と答えた人が最も多いのは「市の公式SNSを見る (LINE、Facebook、Instagram)」で70.9%となっています。

【問 15】あなたは、広報「しまんと」にどのような情報を掲載してほしいですか。（〇は1つ）

広報「しまんと」に掲載してほしい情報についてたずねたところ、「身近な地域の情報」が26.4%で最も多く、次いで「暮らしに関する各種手続きの方法」（18.7%）、「イベント等催しの情報」（14.2%）の順となっています。

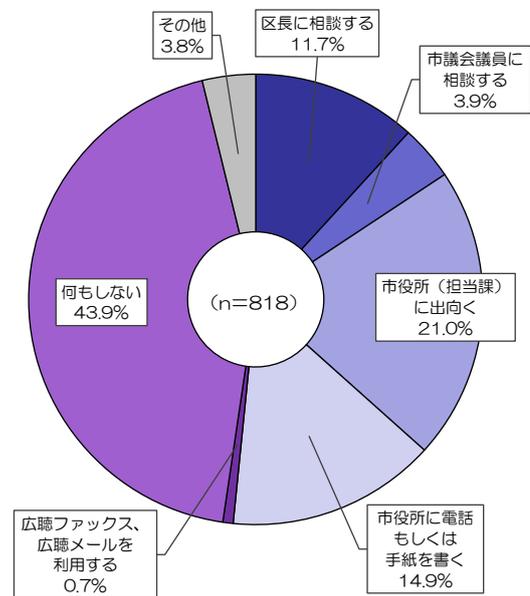
その他の意見としては、「子育て支援関係」「個人での奉仕作業内容」「現状で良い」等です。



【問 16】あなたは、市政に対して不満やわからないことがあるときはどうしていますか。（〇は1つ）

市政に対して不満やわからないことがあるときについてたずねたところ、「何もしない」が43.9%で最も多く、次いで「市役所（担当課）に出向く」（21.0%）、「市役所に電話もしくは手紙を書く」（14.9%）の順となっています。

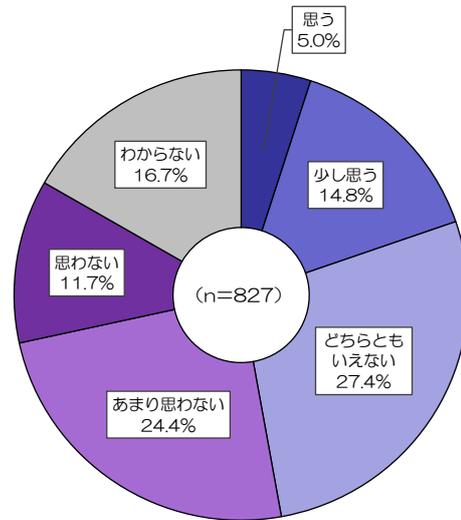
その他の意見としては、「家族や友人に聞く」「インターネットで調べる」「どうしたら良いかわからない」等です。



【問 17】現在の四万十市は、住民と行政が協働してまちづくりに取り組んでいると思いますか。（〇は1つ）

現在の四万十市が住民と行政が協働してまちづくりに取り組んでいるかについてたずねたところ、

「どちらともいえない」が27.4%で最も多く、次いで「あまり思わない」（24.4%）、「わからない」（16.7%）の順となっています。

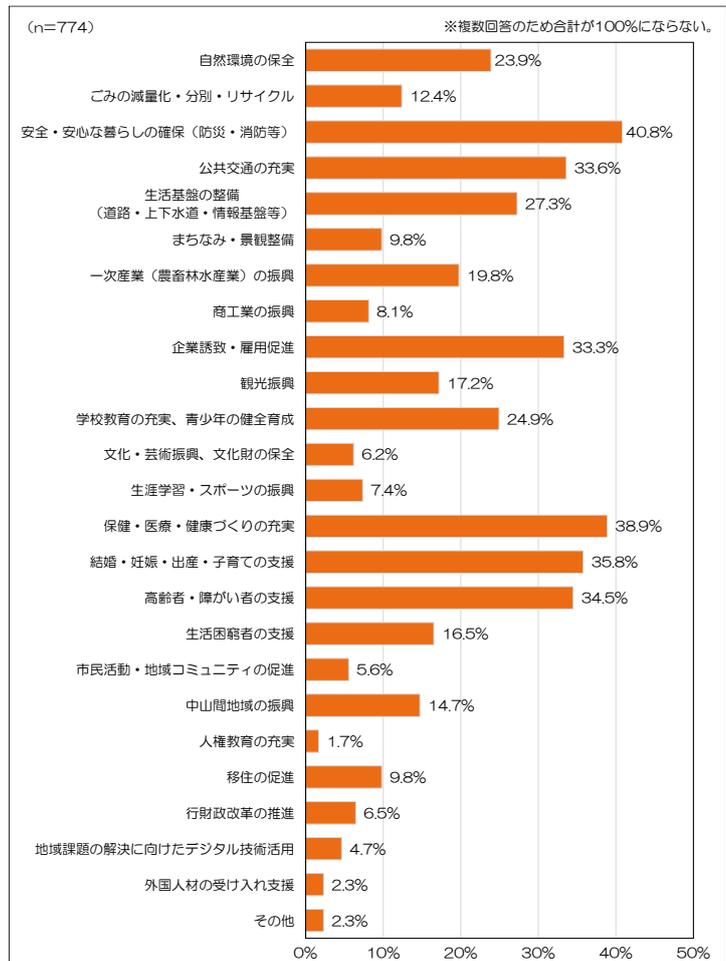


（4）今後の市政運営について

【問 18】あなたは、今後、四万十市がどのようなことに重点的に取り組むべきとお考えですか。（5つ選んで〇で囲む）

今後、四万十市が重点的に取り組むべきことについてたずねたところ、

「安全・安心な暮らしの確保（防災・消防等）」が40.8%で最も多く、次いで「保健・医療・健康づくりの充実」（38.9%）、「結婚・妊娠・出産・子育ての支援」（35.8%）の順となっています。



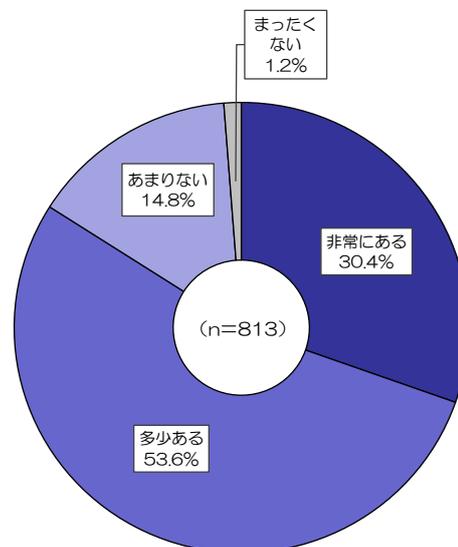
（5）地震及び防災対策について

【問 19】現在お住まいの地域で、地震災害の発生について不安を感じることがありますか。

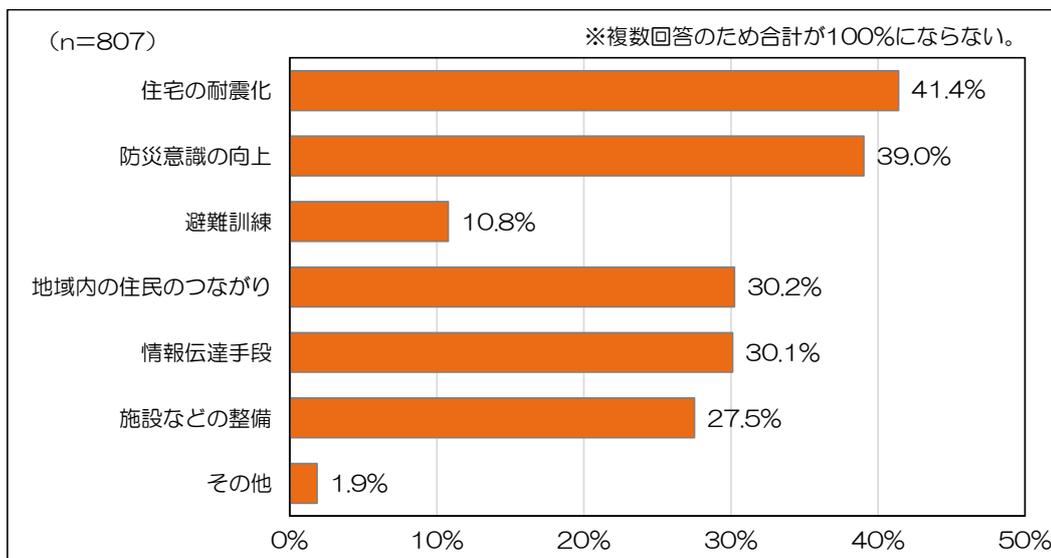
（〇は1つ）

現在お住まいの地域で、地震災害の発生について不安を感じることがあるかについてたずねたところ、

「多少ある」が 53.6%で最も多く、次いで「非常にある」（30.4%）、「あまりない」（14.8%）の順となっています。



【問 20】地震や津波から命を守るため必要と感じることは何ですか。（〇は2つまで）

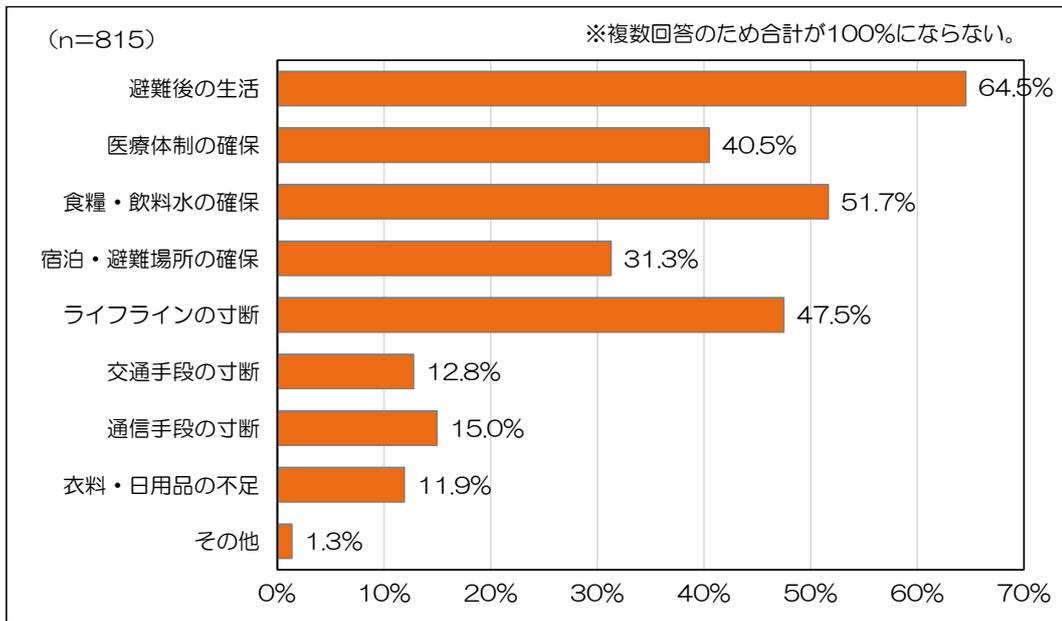


地震や津波から命を守るため必要と感じることについてたずねたところ、

「住宅の耐震化」が 41.4%で最も多く、次いで「防災意識の向上」（39.0%）、「地域内の住民のつながり」（30.2%）の順となっています。

その他の意見としては、「住宅近くの山などの防災対策」「他県とのつながり」「避難経路の確保」等です。

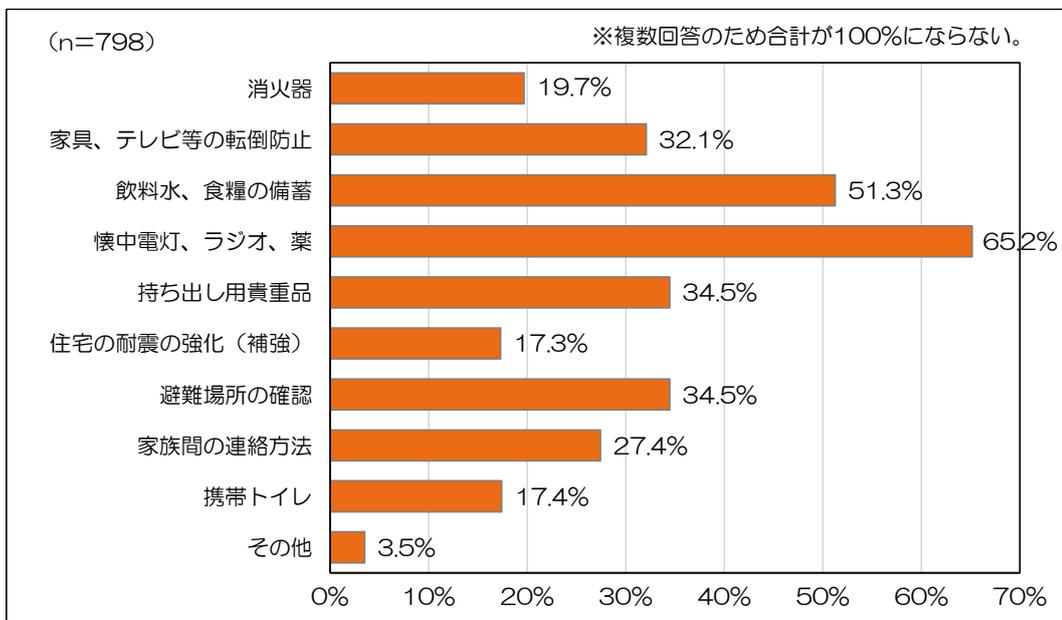
【問 21】大地震発生時の避難後に最も不安に感じることは何ですか。（〇は3つまで）



大地震発生時の避難後に最も不安に感じることについてたずねたところ、「避難後の生活」が64.5%で最も多く、次いで「食糧・飲料水の確保」（51.7%）、「ライフラインの寸断」（47.5%）の順となっています。

その他の意見としては、「トイレ」「ペット」「避難先での人付き合い」等です。

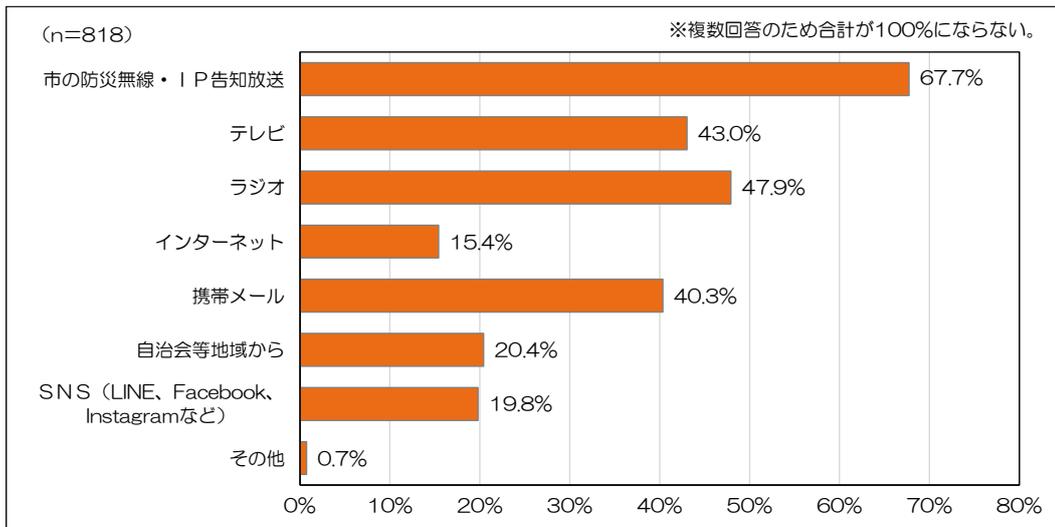
【問 22】大地震に備えて、家庭で対策していることは何ですか。（〇はいくつでも）



大地震に備えて、家庭で対策していることについてたずねたところ、「懐中電灯、ラジオ、薬」が65.2%で最も多く、次いで「飲料水、食糧の備蓄」（51.3%）、「持ち出し用貴重品」「避難場所の確認」（34.5%）の順となっています。

その他の意見としては、「移住準備」「何もしていない」等です。

【問 23】 災害時には、どの情報が頼りになるとお思いますか。（〇は3つまで）



災害時の頼りになる情報についてたずねたところ、

「市の防災無線・IP告知放送」が67.7%で最も多く、次いで「ラジオ」（47.9%）、「テレビ」（43.0%）の順となっています。

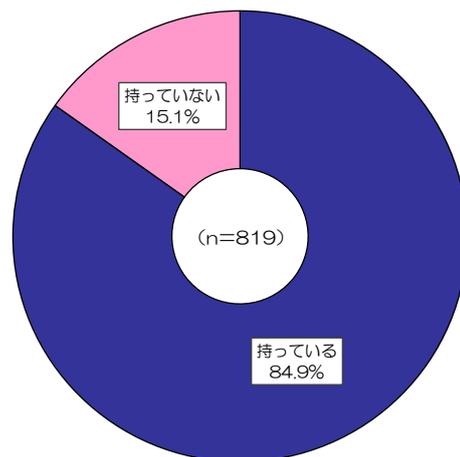
その他の意見としては、「防災無線は全然聞こえない」「わからない」等です。

(6) デジタル化について

【問 24】 あなたは、スマートフォンを所有していますか。（〇は1つ）

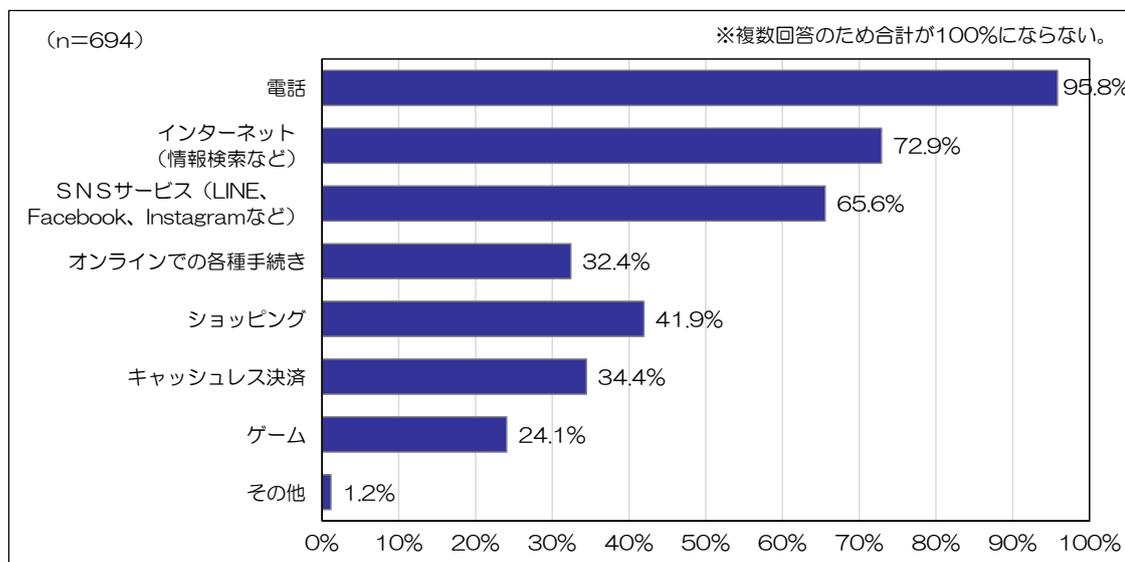
スマートフォンの所持についてたずねたところ、

「持っている」が84.9%で最も多く、次いで「持っていない」（15.1%）の順となっています。



【問 25】 スマートフォンをどのようなことに利用していますか。（〇はいくつでも）

【問 24：スマートフォンの所持】で「持っている」と回答した人が対象

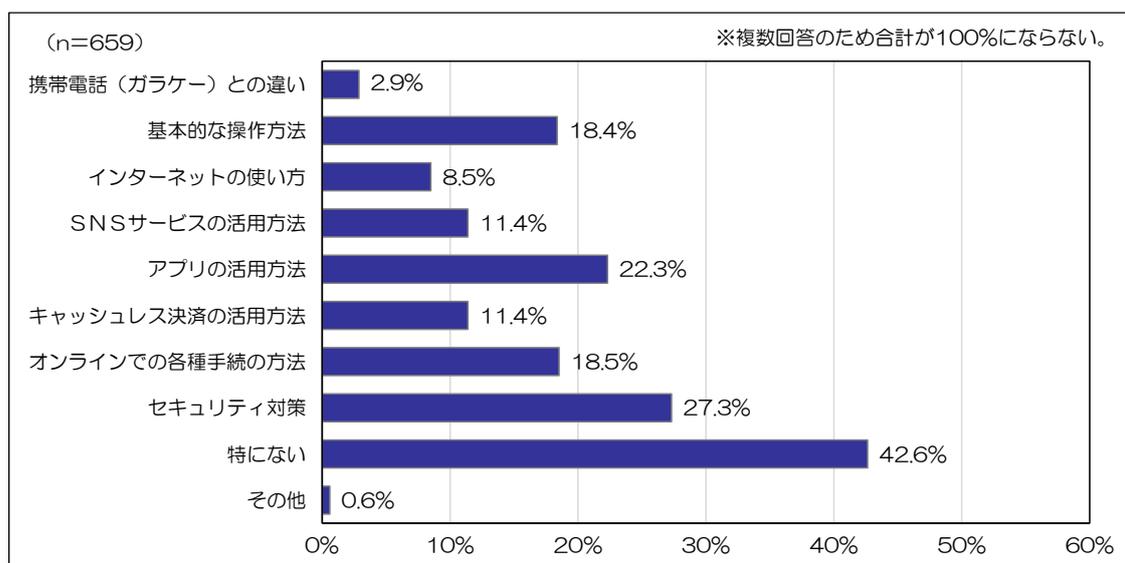


スマートフォンの利用についてたずねたところ、

「電話」が95.8%で最も多く、次いで「インターネット（情報検索など）」（72.9%）、「SNSサービス（LINE、Facebook、Instagramなど）」（65.6%）の順となっています。その他の意見としては、「資産運用の管理」「ドライブレコーダー」「学業」等です。

【問 26】 スマートフォンについてもっと知りたいことはありますか。（〇はいくつでも）

【問 24：スマートフォンの所持】で「持っている」と回答した人が対象



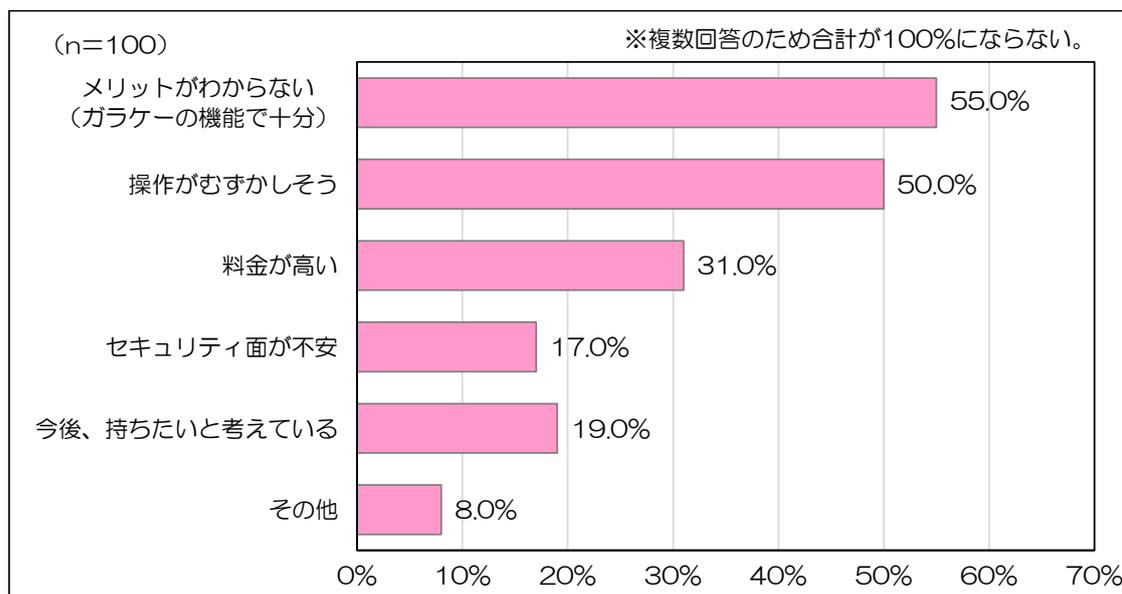
スマートフォンについて知りたいことをたずねたところ、

「特にない」が42.6%で最も多く、次いで「セキュリティ対策」（27.3%）、「アプリの活用方法」（22.3%）の順となっています。

その他の意見としては、「マルチウェア対策の進歩」「世界の情報」等です。

【問 27】スマートフォンをお持ちでない理由をお答えください。（〇はいくつでも）

【問 24：スマートフォンの所持】で「持っていない」と回答した人が対象

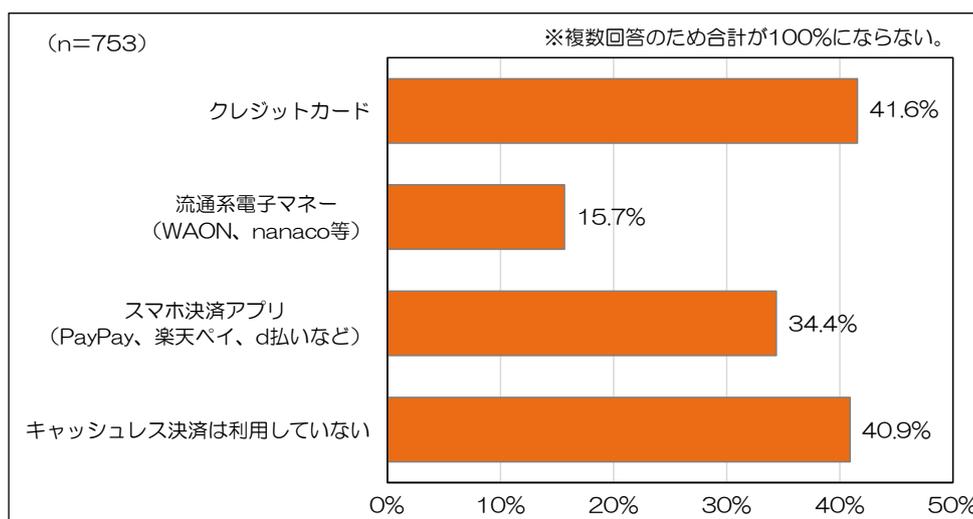


スマートフォンを持っていない理由についてたずねたところ、

「メリットがわからない（ガラケーの機能で十分）」が55.0%で最も多く、次いで「操作がむずかしそう」（50.0%）、「料金が低い」（31.0%）の順となっています。

その他の意見としては、「元々電子機器が苦手だから」「パソコンで十分だから」「必要と思わないから」等です。

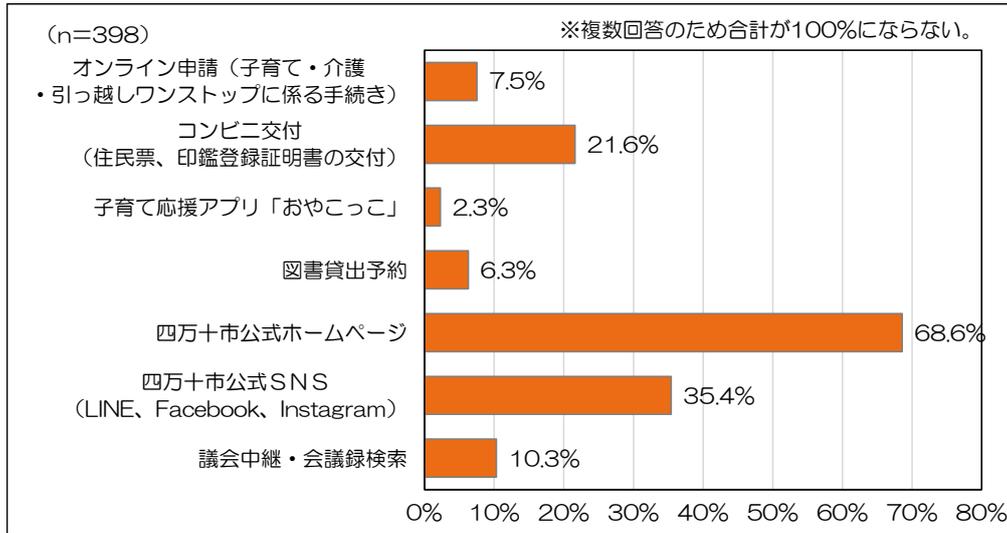
【問 28】普段、どのような方法でキャッシュレス決済を行っていますか。（〇はいくつでも）



キャッシュレス決済についてたずねたところ、

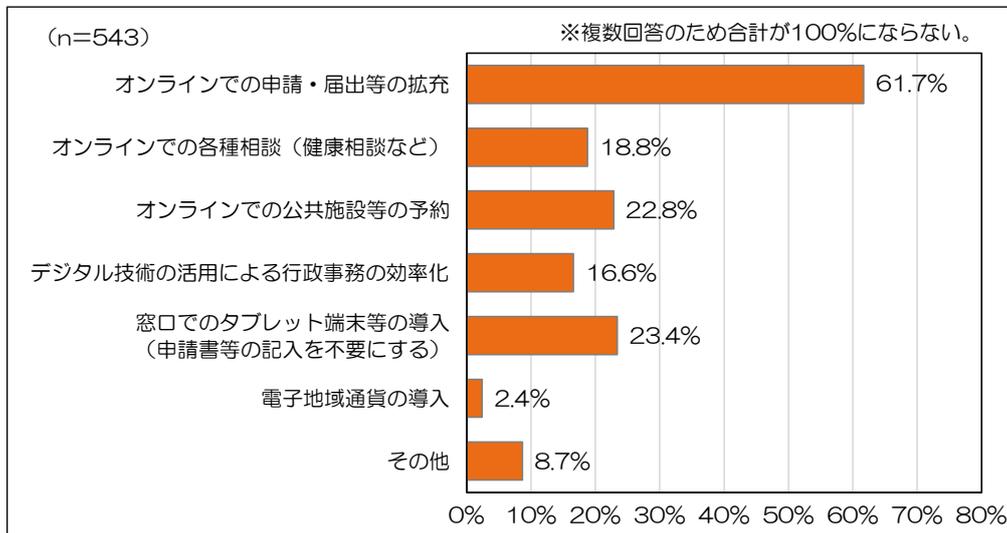
「クレジットカード」が41.6%で最も多く、次いで「キャッシュレス決済は利用していない」（40.9%）、「スマホ決済アプリ（PayPay、楽天ペイ、d払いなど）」（34.4%）の順となっています。

【問 29】 四万十市のデジタル行政サービスについて、利用したことがあるものをお答えください。（〇はいくつでも）



利用したことがある四万十市のデジタル行政サービスについてたずねたところ、「四万十市公式ホームページ」が 68.6%で最も多く、次いで「四万十市公式SNS（LINE、Facebook、Instagram）」（35.4%）、「コンビニ交付（住民票、印鑑登録証明書の交付）」（21.6%）の順となっています。

【問 30】 今後、四万十市でデジタル化を期待する手続きやサービスは何ですか。（〇は2つまで）

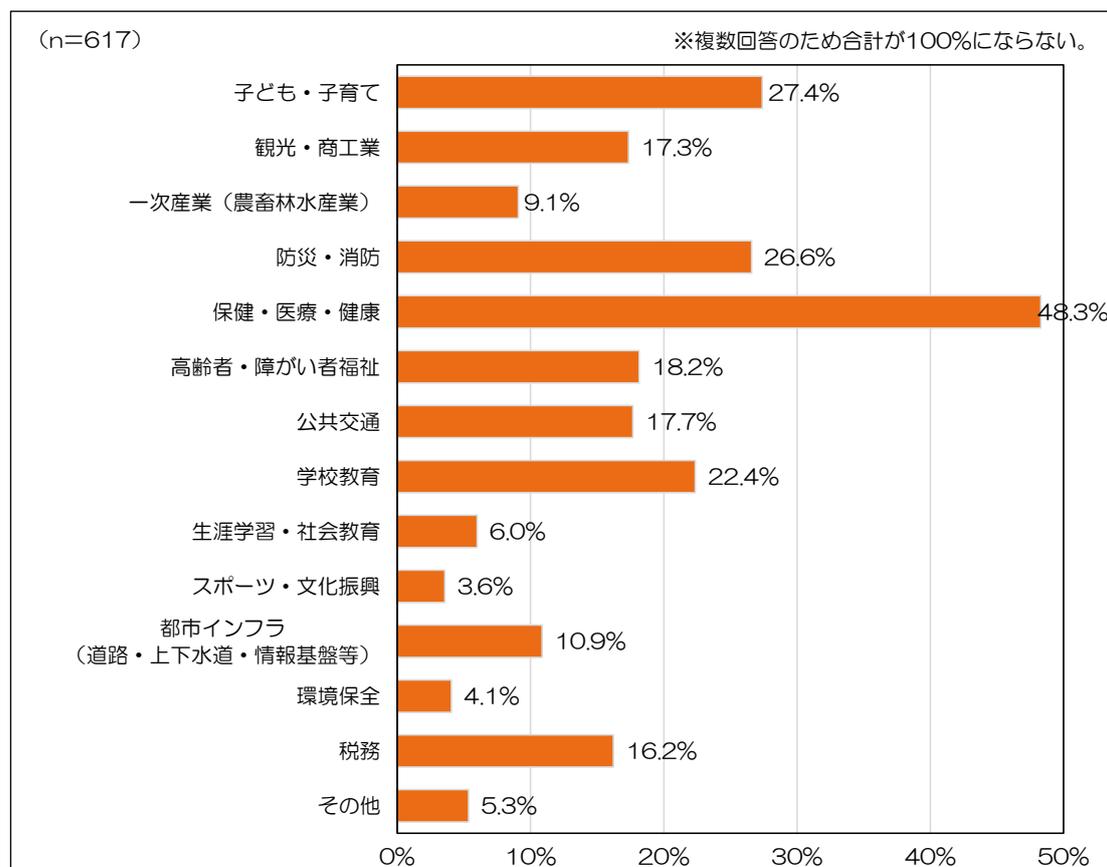


今後デジタル化を期待する手続きやサービスについてたずねたところ、「オンラインでの申請・届出等の拡充」が 61.7%で最も多く、次いで「窓口でのタブレット端末等の導入（申請書等の記入を不要にする）」（23.4%）、「オンラインでの公共施設等の予約」（22.8%）の順となっています。

その他の意見としては、「申請の 24 時間対応、休日対応」「選挙・投票」「Wi-Fi スポットの設置」等です。

【問 31】 今後、四万十市ではこういった分野でデジタル化を進めるべきとお考えですか。

（〇は3つまで）



今後デジタル化を進めるべき分野についてたずねたところ、

「保健・医療・健康」が48.3%で最も多く、次いで「子ども・子育て」（27.4%）、「防災・消防」（26.6%）の順となっています。

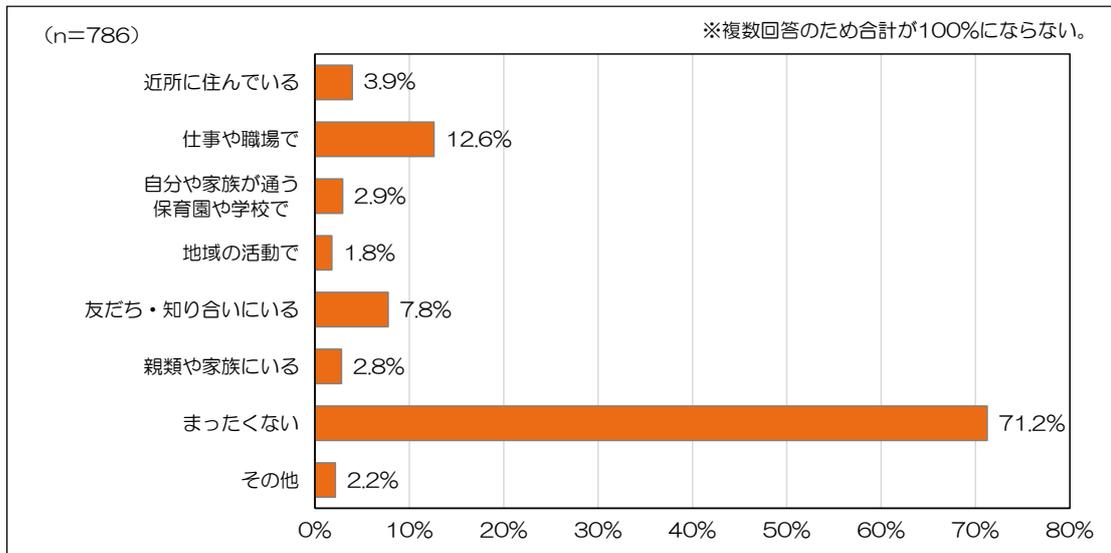
その他の意見としては、「各種手続き」「雇用」「わからない」等です。

【問 32】 今後、四万十市で取り組むべきとお考えのデジタル化の施策や事業があれば、ご自由にお答えください。（自由記述）

分類	内容
行政（サービス・税務）関係	<ul style="list-style-type: none"> ・四万十市アプリを導入して、アプリ内で手続きを可能にする。 ・市議取り組み状況、活動状況が知りたい。 ・一次産業に係るデジタル化設備への補助金。 ・各種申請、確定申告等窓口のデジタル化。
保健・医療・健康関係	<ul style="list-style-type: none"> ・医療機関のデジタル予約。 ・健康相談アプリ。 ・病院の受診歴、健康管理ができるアプリが欲しい。
交通関係	<ul style="list-style-type: none"> ・公共交通等の交通系を集約化したアプリ（運転免許証の電子化）。 ・まちバスの予約などスマホで出来ると便利。 ・運転免許証の書き換え。 ・工事影響など混む可能性がある情報を発信。
高齢者・障がい者福祉関係	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者にも優しいデジタル化。 ・高齢者が安全、安心して使えるしくみを使って欲しい。
子ども・子育て関係	<ul style="list-style-type: none"> ・過疎地なので保育園児から学習する環境を整えて欲しい。 ・医療機関とのスムーズな流れを作って欲しい。 ・タブレット等を使った授業の導入やインターネットの知識の授業。 ・子供の SOS に関して素早く対処出来るようにして欲しい。 ・保育所との連絡など。
観光・商工業関係	<ul style="list-style-type: none"> ・市と市内の飲食店が協力して、HP など SNS で紹介や予約が可能なアプリ開発。 ・観光や子育て（習いごと）等、ポイントバック。 ・地産地消の充実。
キャッシュレス決済関係	<ul style="list-style-type: none"> ・税金や市民病院の支払いをキャッシュレス決済にして欲しい。
通信回線関係	<ul style="list-style-type: none"> ・町を Wi-Fi でつなぐ。 ・Wi-Fi 環境の充実、IT 企業の誘致。
防災・消防関係	<ul style="list-style-type: none"> ・VR を使った災害体験などしたら防災意識が高まると思う。
雇用関係	<ul style="list-style-type: none"> ・雇用創出につながるデジタル事業の支援。 ・人材バンクの確保に活用してほしい。
国際交流関係	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人と日本人の情報交換場をアプリにて欲しい。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・機械化より人と人とのつながり。 ・匿名で意見が出せるアプリ。

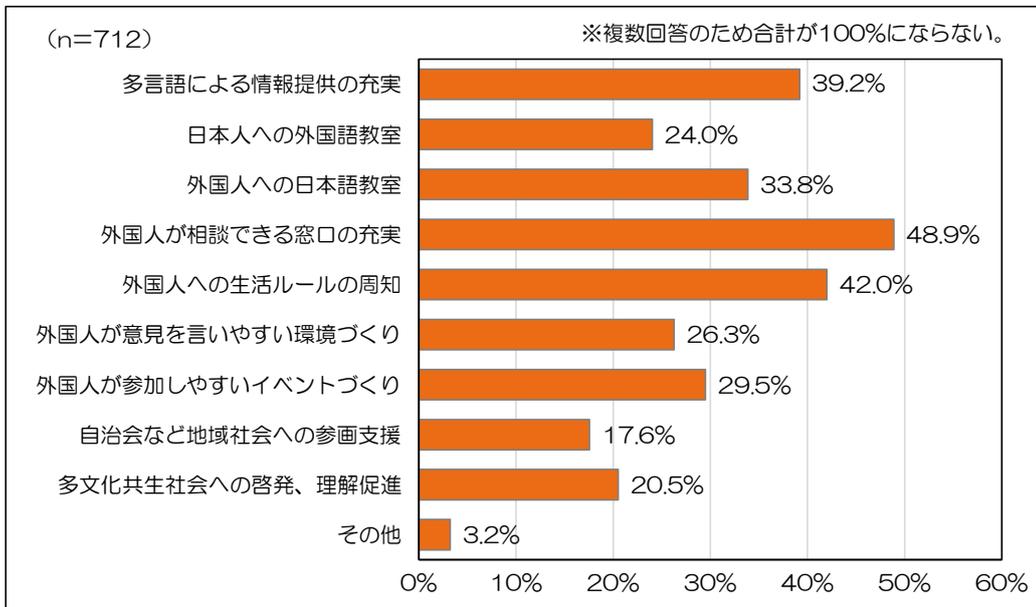
（7）多文化共生社会について

【問 33】あなたは、外国人の方と身近に関わる機会がありますか。（〇はいくつでも）



外国人の方と身近に関わる機会についてたずねたところ、
「まったくない」が71.2%で最も多く、次いで「仕事や職場で」（12.6%）、「友だち・知り合いにいる」（7.8%）の順となっています。
その他の意見としては、「飲食店で」「以前の職場で」「公園で」等です。

【問 34】日本人と外国人が共に安心して暮らすためには、行政はどのようなことに取り組むべきと思いますか。（〇はいくつでも）

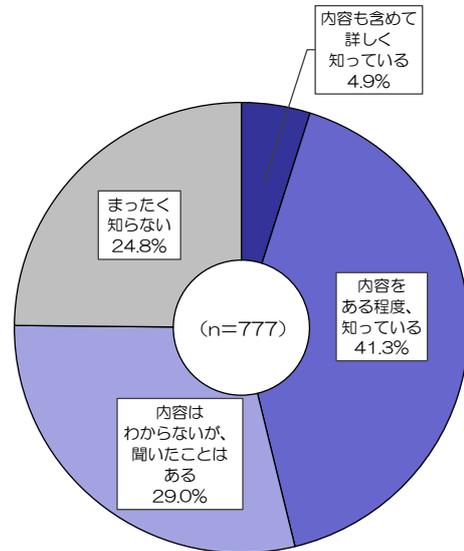


外国人の方と身近に関わる機会についてたずねたところ、
「外国人が相談できる窓口の充実」が48.9%で最も多く、次いで「外国人への生活ルールの周知」（42.0%）、「多言語による情報提供の充実」（39.2%）の順となっています。
その他の意見としては、「外国人への住居促進」「外国語の表示」等です。

（8）SDGs（エスディーゼーズ）について

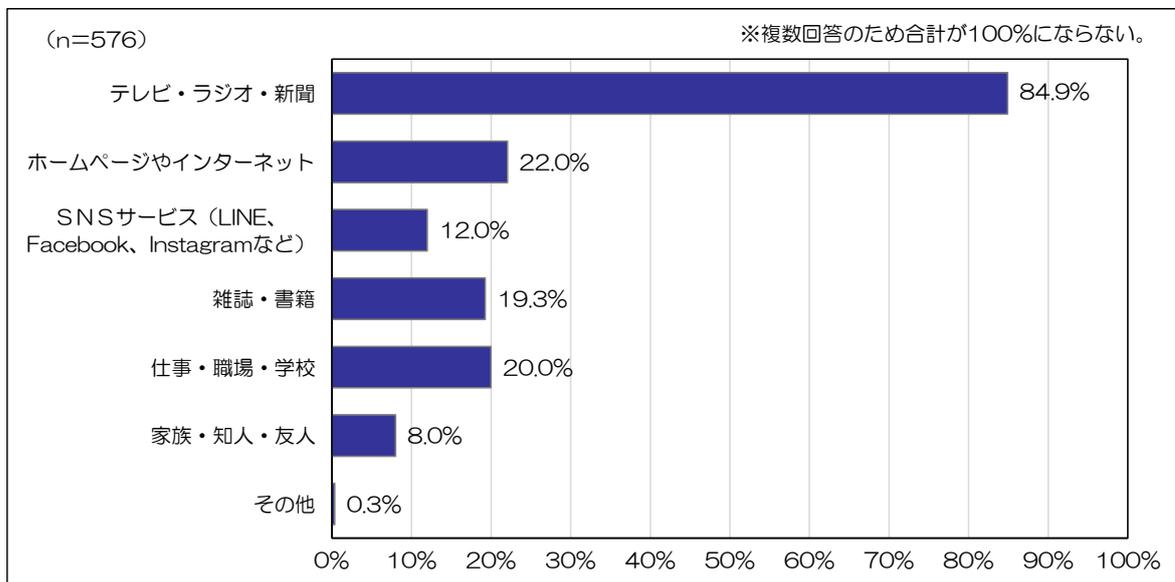
【問35】あなたは、SDGsについて知っていますか。（〇は1つ）

SDGsについてたずねたところ、「内容をある程度、知っている」が41.3%で最も多く、次いで「内容はわからないが、聞いたことはある」（29.0%）、「まったく知らない」（24.8%）の順となっています。



【問36】あなたは、SDGsを何で知りましたか。（〇はいくつでも）

【問35：SDGsについて】で「内容も含めて詳しく知っている」「内容をある程度、知っている」「内容はわからないが、聞いたことはある」と回答した人が対象



SDGsを何で知ったかたずねたところ、

「テレビ・ラジオ・新聞」が84.9%で最も多く、次いで「ホームページやインターネット」（22.0%）、「仕事・職場・学校」（20.0%）の順となっています。

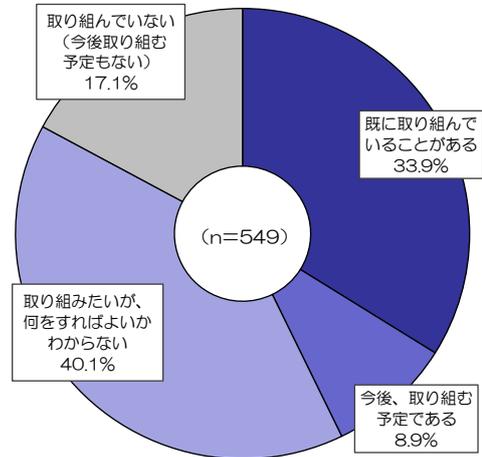
その他の意見としては、「青年会議所」等です。

【問 37】あなたは、SDGsを意識して取り組んでいることはありますか。（〇は1つ）

【問 35：SDGsについて】で「内容も含めて詳しく知っている」「内容をある程度、知っている」「内容はわからないが、聞いたことはある」と回答した人が対象

SDGsを意識して取り組んでいることについてたずねたところ、

「取り組みたいが、何をすればよいかわからない」が40.1%で最も多く、次いで「既に取り組んでいることがある」（33.9%）、「取り組んでいない（今後取り組む予定もない）」（17.1%）の順となっています。



※SDGs（エスディーゼーズ）：持続可能な開発目標

持続可能な開発目標（SDGs: Sustainable Development Goals）は、2015年の国連サミットで採択された、2030年までに世界が達成を目指す17の国際目標です。これらの目標には、貧困の撲滅、食糧の安定供給、全ての人々の健康と福祉の向上、質の高い教育の普及、男女平等の実現などが含まれます。これらの目標は、世界中の国々が協力して取り組むことで、2030年までの達成を目指しています。

以上