
戸田市第3次情報化推進計画

(デジタル市役所推進計画・
官民データ活用推進計画)

資料編 (案)

目次

資料 1.	戸田市情報化推進計画検討委員会	3
資料 2.	アンケート結果	5
2.1	市民アンケート	5
2.1.1	市民アンケート結果	5
2.1.2	市民アンケート調査票	34
2.2	庁内アンケート・ヒアリング	43
2.2.1	庁内アンケート調査結果	43
2.2.2	庁内アンケート調査票	48
2.2.3	庁内ヒアリングの結果	51
2.2.4	庁内ヒアリング調査票	54
資料 3.	Society 5.0 for SDGs	60

資料1. 戸田市情報化推進計画検討委員会

(1) 委員会開催状況

開催日時	議題・検討内容
第1回 令和2年8月7日 (Web会議開催)	(1) 戸田市情報化推進計画検討委員会について (2) 戸田市第3次情報化推進計画策定概要について (3) 戸田市第3次情報化推進計画策定スケジュールについて (4) その他
第2回 令和2年9月17日から 令和2年9月30日まで (メール開催)	(1) 戸田市第2次情報化推進計画(後期計画)の振り返りについて (2) 情報化推進計画策定に係る市民アンケートの実施について
第3回 令和2年12月17日 (Web会議開催)	(1) 市民アンケート実施結果について (2) 庁内アンケート及び庁内ヒアリングについて (3) 戸田市第3次情報化推進計画目次(案)について (4) その他
第4回 令和3年1月21日 (Web会議開催)	(1) 戸田市第3次情報化推進計画案について (2) その他

(2) 委員名簿 (敬称略)

分類	組織・職	氏名
委員長	埼玉大学	吉浦 紀晃 氏
市民代表	Cod for TODA	伊藤 利昭 氏
	戸田市 IT ボランティアの会	清水 久雄 氏
	国際交流協会	宇津 宏 氏
戸田市委員	危機管理防災課長	石原 亮
	政策秘書室長	住野 昌洋
	総務部庶務課長	増澤 直哉
	総務部経営企画課長	並木 皓人
	財務部税務課長	西口 学
	市民生活部市民課長	早川 和男
	市民生活部協働推進課長	遠藤 康雄
	環境経済部経済政策課長	野崎 実治
	福祉部障害福祉課長	鎌田 陽子
	こども青少年部こども家庭課長	石橋 晴美
	都市整備部都市計画課長	熊木 智洋
	教育委員会事務局教育総務課長	栗津 典浩
教育委員会事務局生涯学習課長	関根 晃	
事務局	総務部情報政策統計課	
	ITbook株式会社	

資料2. アンケート結果

2.1 市民アンケート

2.1.1 市民アンケート結果

調査にあたっては、戸田市の住民基本台帳から20歳以上の市民1000人を無作為抽出し、郵送によりアンケート調査票の配布・回収を行ったところ、398人から回答を得ました。主なアンケート調査項目は次のとおりです。

第2次情報化推進計画（後期）と比較して評価できるように、図表については最初に第2次、次に第3次を記載しています。

図表 主なアンケート調査項目

調査目的	主な調査項目
市民の情報利用環境の実態・ニーズ把握	(1) インターネットおよび情報機器の利用状況 (2) 情報発信手段(SNS)の利用状況・認知度
電子的な行政サービスの実態・ニーズの把握	(3) 行政・地域の情報を入手したい手段 (4) 戸田市の電子的な行政サービスの利用経験・認知度、利用意向 (5) 情報化にあたって提供を期待するサービス・仕組み (6) 更なる情報化推進への期待 (7) 情報化に対する不安 (8) デジタル施策への意見（自由回答） (9) 電子的行政サービスを利用しない理由（自由回答）

(1) インターネットおよび情報機器の利用状況

戸田市のインターネット利用状況は、頻度に関わらず利用している割合は全体的に微減しています。

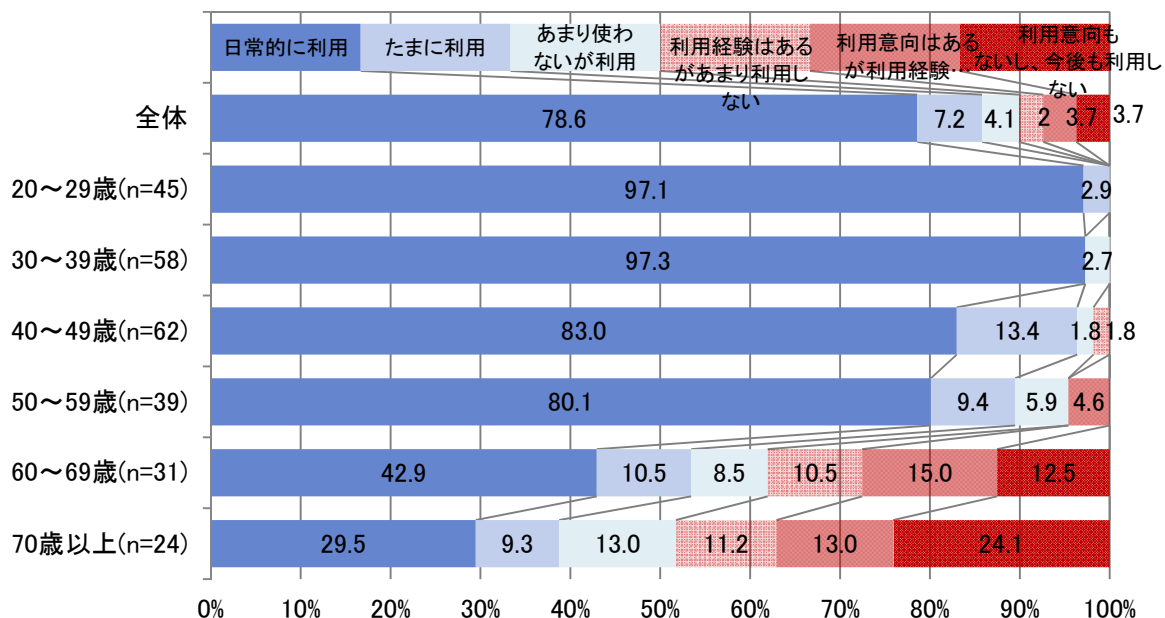
年代別では、20代と40代が100.0%に達している。また、60代で36%増加し88.9%に達しています。しかし、30代で4.6%減少し95.4%、50代で5.5%減少し89.9%、70歳以上で7.3%減少し45.5%になっています。60代の日常的な利用率は42.9%から75.6%と、32.7%の大幅な増加がうかがえます。

「利用してみたいとも思わないし、今後も利用しない」という回答は、60代では12.5%から3.3%と9.2%減少していますが、50代で1.7%、70歳以上では9.2%増加していることから、高齢者へのインターネット普及が課題であるとともに、10～15年程かける等段階的なデジタル化への移行が求め

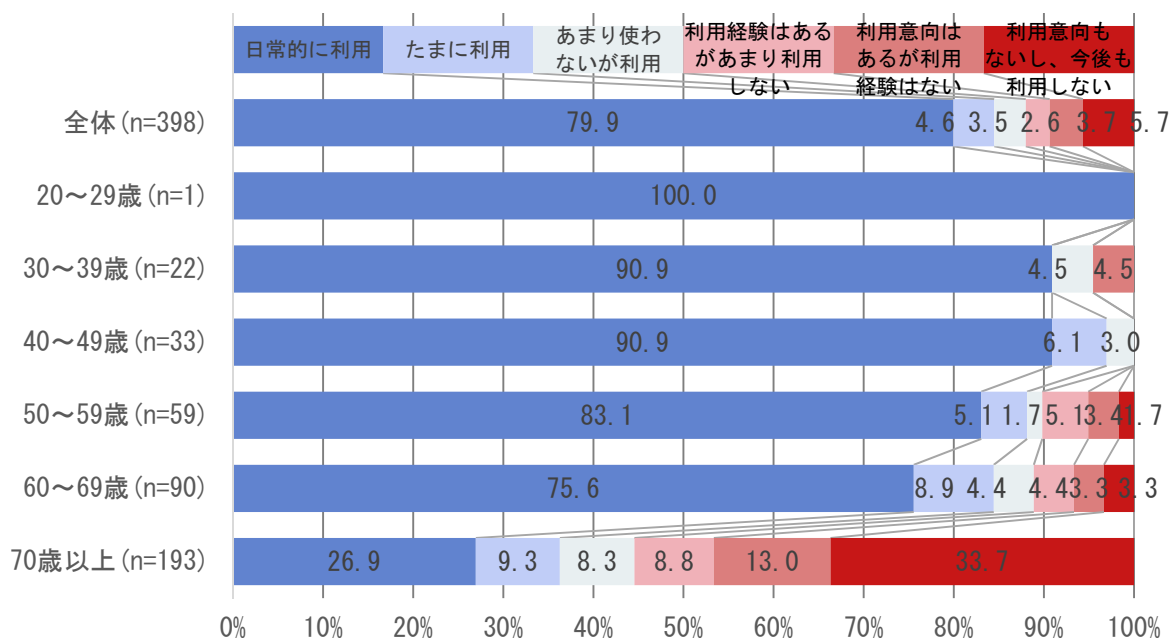
られると言えます。

【年代別：インターネット利用状況】

図表 第2次情報化推進計画（後期）



図表 第3次情報化推進計画



最もよく利用するインターネット機器は、全体的にスマートフォンの利用率が23.1%増加し、他の機器の利用率が減少していますが、前回のアンケート結果と変わらずスマートフォンとパソコンの利用率が最も高くなっています。

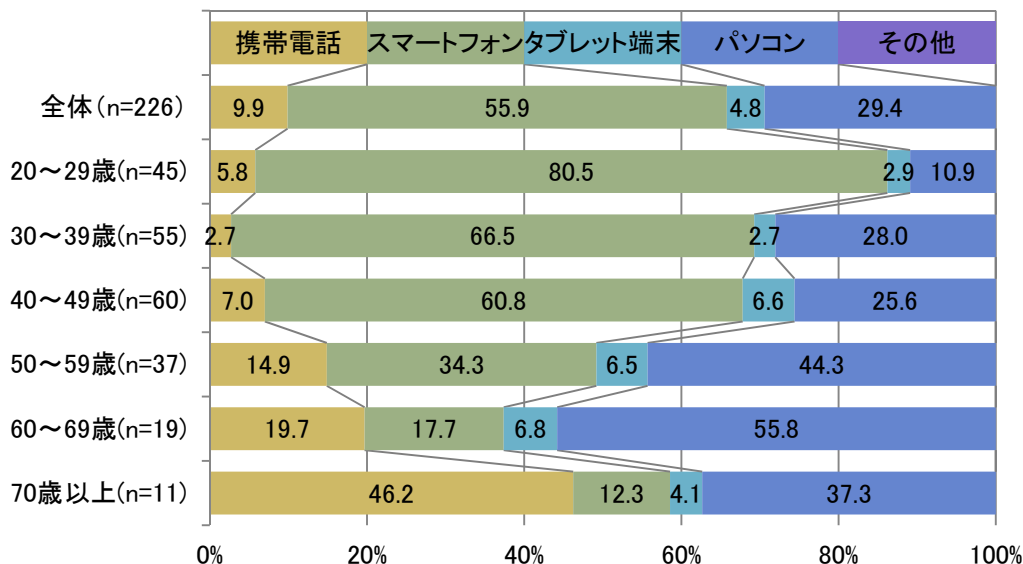
回答者の少ない 20 代を除くと、スマートフォンの利用率の増加は 60 代で 66.4%増加と、最も増えています。

スマートフォンの利用率は、50 代で 36.6%増加、60 代で 44.6%増加、70 歳以上で 21.8%増加と、特に 50 歳以上のスマートフォンへの移行が大きく進んでいます。70 歳以上では、パソコンの利用数もスマートフォンとほぼ同数であるため、スマートフォンとパソコンの利用を前提にした情報発信や電子的な行政サービスを検討していくことが求められます。

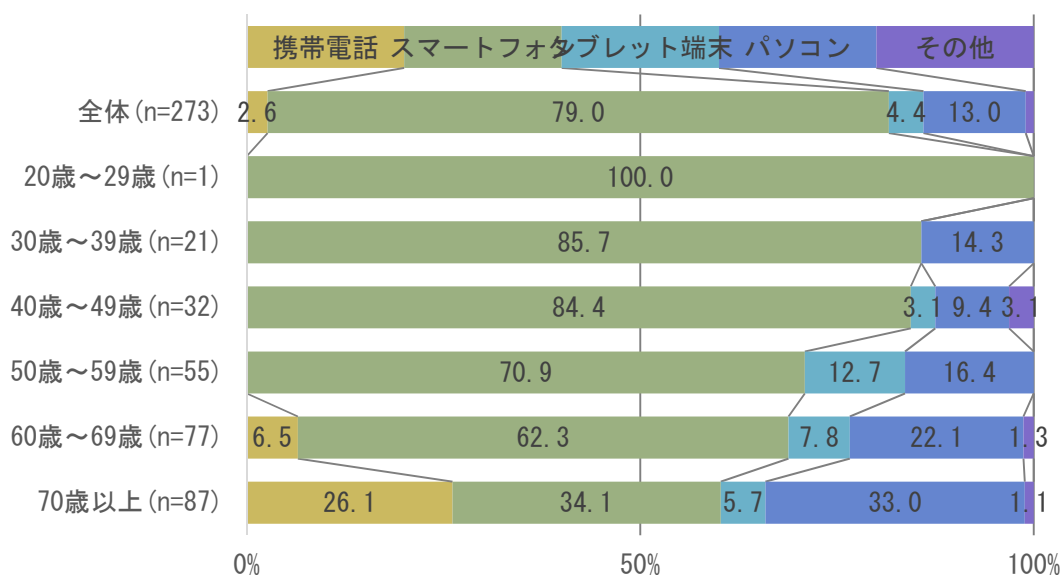
その他には、ゲーム機、TV 等があります。

【年代別：最もよく利用するインターネット機器】

図表 第2次情報化推進計画（後期）



図表 第3次情報化推進計画



インターネットの利用目的は全体では、「地図情報の利用」、「アプリを使用したメッセージや電話」、「物品やアプリ等の購入」、「動画投稿サイト等の閲覧」の順位が上がり、「Web サイト検索・閲覧」、「メールでのやりとり」の順位が下がっていることから、伝達手段のメールからアプリへの移行がうかがえます。ただ、60代以上の年代では、前回のアンケート結果と変わらずメールのやり取りが最も利用されています。

地図情報の利用は、全ての年代において上位3つの利用目的に入っています。「アプリを使用したメッセージや電話」、「物品やアプリ等の購入」の順位が同じ、

または向上している 20～50 代へ向けては、市役所のデジタル化における情報発信媒体としてアプリの活用が望ましいと考えられます。

【インターネットの利用目的】

図表 第2次情報化推進計画（後期）

	1位	2位	3位	4位	5位
全体 (n=235)	Webサイト検索・閲覧 80.9	メールでのやりとり 80.0	地図情報の利用 70.1	物品やアプリの購入 52.0	アプリを使用したメッセージや電話 50.1
20～29歳 (n=45)	Webサイト検索・閲覧 81.8	地図情報の利用 79.0	アプリを使用したメッセージや電話 73.2	メールでのやりとり 71.0	動画投稿サイト等の動画を見る 70.3
30～39歳 (n=59)	Webサイト検索・閲覧 97.4	メールでのやりとり 79.3	地図情報の利用 74.3	物品やアプリの購入 66.5	アプリを使用したメッセージや電話 58.8
40～49歳 (n=62)	メールでのやりとり 84.8	Webサイト検索・閲覧 81.6	地図情報の利用 71.7	アプリを使用したメッセージや電話 55.1	物品やアプリの購入 54.8
50～59歳 (n=38)	メールでのやりとり 84.4	Webサイト検索・閲覧 76.3	地図情報の利用 70.0	物品やアプリの購入 48.4	アプリを使用したメッセージや電話 34.7
60～69歳 (n=21)	メールでのやりとり 81.7	Webサイト検索・閲覧 57.2	地図情報の利用 53.5	物品やアプリの購入 32.2	インターネットバンキング 19.2
70歳以上 (n=10)	メールでのやりとり 74.0	Webサイト検索・閲覧 43.2	地図情報の利用 30.2	物品やアプリの購入 26.0	インターネットバンキング 25.8

図表 第3次情報化推進計画

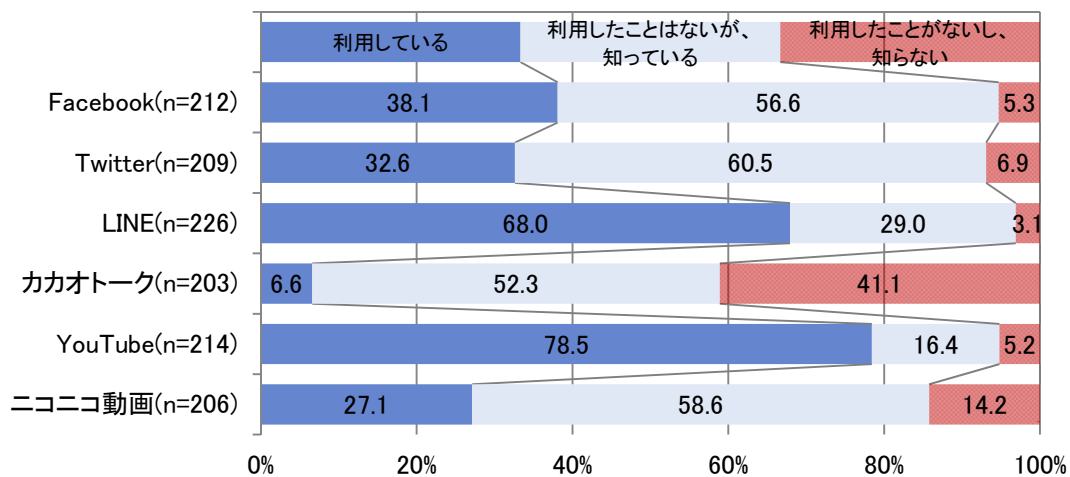
	1位	2位	3位	4位	5位
全体 (n=264)	地図情報の利用 73.0	アプリを使用したメッセージや電話 68.4	物品やアプリ等の購入 67.4	動画投稿サイト等の閲覧 64.3	Webサイト検索・閲覧 61.3
20～29歳 (n=1)	アプリを使用したメッセージや電話 100.0	SNSの利用 (Facebook, Twitter, Instagram等) 100.0	Webサイト検索・閲覧 100.0	動画投稿サイト等の閲覧 100.0	物品やアプリ等の購入 100.0
30～39歳 (n=21)	動画投稿サイト等の閲覧 65.7	地図情報の利用 76.2	物品やアプリ等の購入 66.7	アプリを使用したメッセージや電話 61.9	Webサイト検索・閲覧 57.1
40～49歳 (n=33)	物品やアプリ等の購入 75.8	アプリを使用したメッセージや電話 69.6	地図情報の利用 60.6	動画投稿サイト等の閲覧 54.5	メールでのやりとり 54.5
50～59歳 (n=53)	地図情報の利用 71.7	アプリを使用したメッセージや電話 60.4	物品やアプリ等の購入 58.5	メールでのやりとり 58.5	動画投稿サイト等の閲覧 56.6
60～69歳 (n=78)	メールでのやりとり 70.5	地図情報の利用 66.7	アプリを使用したメッセージや電話 65.4	Webサイト検索・閲覧 51.3	物品やアプリ等の購入 35.9
70歳以上 (n=78)	メールでのやりとり 69.2	地図情報の利用 48.7	Webサイト検索・閲覧 44.9	アプリを使用したメッセージや電話 43.6	物品やアプリ等の購入 17.9

(2) 情報発信手段（SNS）の利用状況・認知度

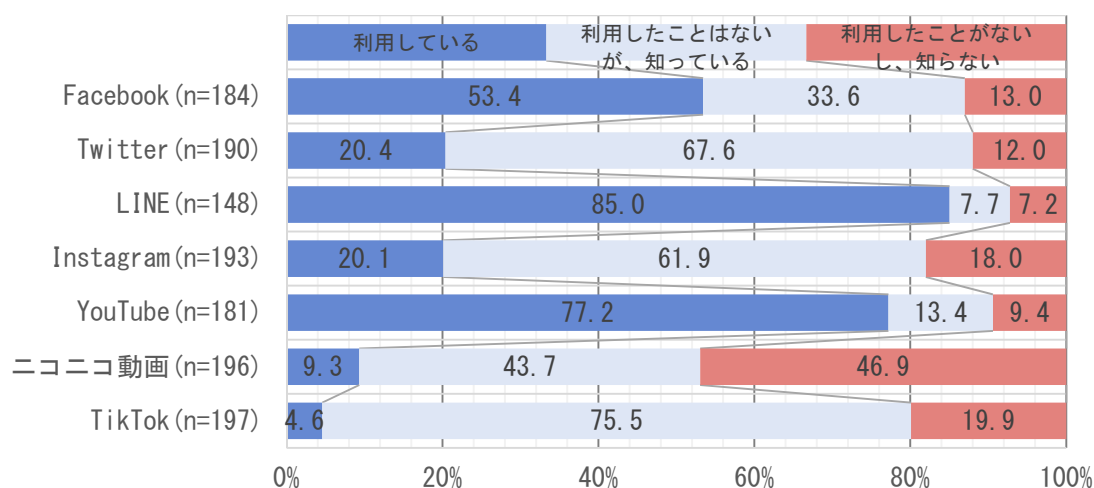
SNS サービスの利用率は全体的に向上しており、特に「Facebook」では 38.1%から 53.4%と 15.3%の増加、「LINE」では 68.0%から 85.0%と 17.0%の大幅な増加がうかがえます。一方で「利用したことがないし、知らない」という回答も全体的に増えており、高齢者の回答率の高さの影響が考えられます。市の情報発信手段として用いている「Facebook」、「LINE」、「YouTube」は、前回のアンケート結果と変わらず最も利用されており、引き続き情報発信手段としての利用が有効であると考えられます。

【SNS サービスの利用・認知状況】

図表 第2次情報化推進計画（後期）



図表 第3次情報化推進計画

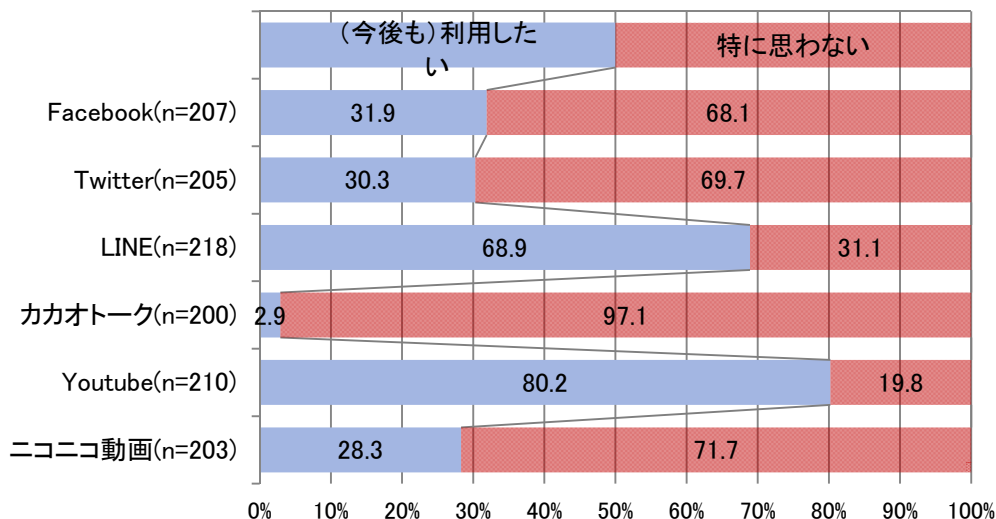


SNS サービスの利用意向は全体的に下がっていますが、「LINE」の利用意向率は増加しており、「YouTube」を超えた最も利用意向の高いコミュニケーションツールとなっています。

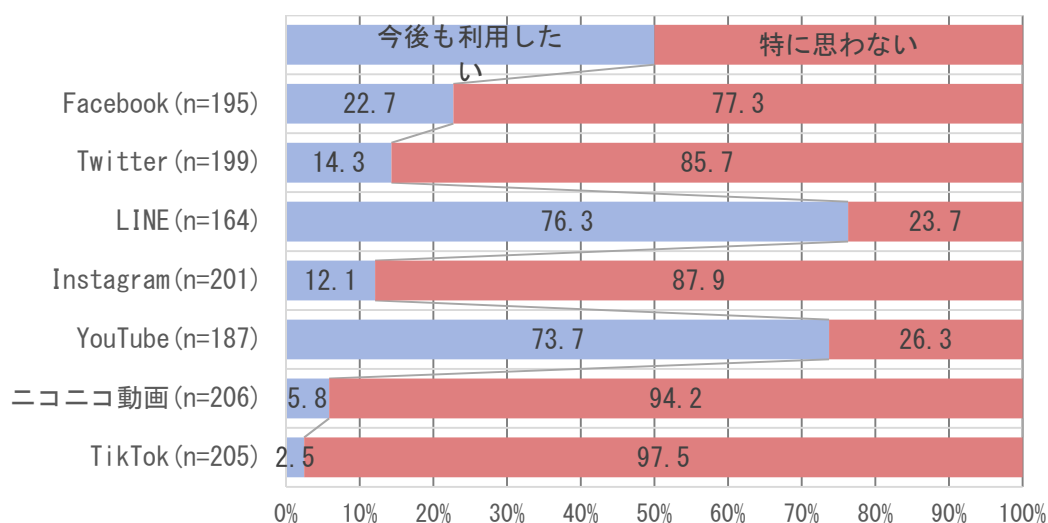
今後利用意向率の高い「LINE」、「YouTube」での情報発信が効果的であると考えられます。

【SNS サービスの利用意向】

図表 第2次情報化推進計画（後期）



図表 第3次情報化推進計画



(3) 行政・地域の情報を入手したい手段

希望する行政サービス・地域情報の入手手段は、前回のアンケート結果と変わらず「紙で読みたい(チラシ・紙・広報紙等)」というニーズが最も高く、次に「Web サイト・SNS 検索・閲覧」、次に「登録したアドレス宛のメールで読みたい」という回答となっています。

「紙で読みたい」という回答の割合は全体的に減っていますが、「医療保険・社会保障情報」の分野においては増加し、回答人数の79.6%を達しています。

防犯・防災・緊急情報と市政情報に関して、「紙で読みたい」というニーズから、「携帯端末へのプッシュ配信」と「Web サイトで検索・閲覧したい」と

いうニーズへ移行しており、より鮮度の高い（リアルタイムな）情報が求められていることがうかがえます。

「Webサイト・SNS検索・閲覧」という回答の割合も全体的には下がっていますが、市議会中継や市議会議録検索などのサービスを行っている公開市政情報においては増加しています。

一般的に「登録したアドレス宛のメールで読みたい」と「情報を必要としない」と不明（未記入）の回答が増加しています。

「医療・福祉・社会保障情報」の分野では、「電話や窓口で話をしたい」対応の希望率が高いです。

「学校・教育情報」、「子育て・保育情報」に関しては、「情報を必要としない」、「紙で読みたい」という回答が多くなっていますが、これらは高齢者の回答が多いためと思われます。

【希望する行政サービス・地域情報の入手手段】

図表 第2次情報化推進計画（後期）

	紙で読みたい（チラシ・手紙・広報紙等）	登録したアドレス宛のメールを読みたい	携帯端末へのプッシュ配信	Webサイト検索・閲覧等	直接相談したい（電話・窓口等）	特にこの種類の情報は必要としない	不明
生活情報	67.6	20.9	11.8	41.5	24.4	2.8	4.3
文化・スポーツ情報	47.2	18.9	10.8	50.6	10.2	10.1	4.7
学校・教育情報	45.4	20.4	8.0	38.9	15.1	19.3	7.1
子育て・保育情報	39.7	17.1	8.1	34.7	13.3	29.2	8.6
医療・保健・社会保障情報	69.1	26.8	6.4	42.4	28.9	2.2	2.6
福祉情報	57.2	16.1	5.6	40.2	27.1	11.8	3.2
環境情報	57.3	18.6	6.0	45.7	15.4	8.3	4.3
観光情報	44.2	18.0	8.4	48.9	8.1	15.0	6.5
防犯・防災・緊急情報	50.2	35.6	29.7	45.1	14.5	3.8	4.4
社会参加の情報	51.8	12.8	7.0	41.8	9.1	15.2	5.4
交通情報	42.4	25.8	18.2	47.7	9.4	9.0	5.5
市政情報	54.7	10.4	3.6	41.9	6.6	15.3	5.1

図表 第3次情報化推進計画

	紙で読みたい（チラシ・手紙・広報紙等）	登録したアドレス宛のメールを読みたい	携帯端末へのプッシュ配信	Webサイト・SNS検索・閲覧	電話や窓口で	特にこの種類の情報は必要としない	不明
生活情報	61	21.2	17.8	33.2	24.9	4.8	22.9
文化・スポーツ情報	44.7	20.7	14.1	39.3	11.2	35.5	7.1
学校・教育情報	40.8	16.1	12.1	28.8	10.7	53.9	8.4
子育て・保育情報	36.4	15.1	9.4	28.7	11.1	62.4	9.3
医療・保健・社会保障情報	79.6	38.1	14.6	36.7	26.6	2.3	2.9
福祉情報	54.2	17.3	10.9	33.8	24.9	26.7	3.5
環境情報	55.2	36	11.5	37.3	15	6.4	4.1
観光情報	49.4	37.7	11.8	37.9	10.2	15.2	6.5
防犯・防災・緊急情報	48.1	44.3	52	37.7	14.9	3.9	3.6
社会参加の情報	45.9	16.9	12.7	34.9	10	34.7	5.3
交通情報	43.9	42.1	41.8	38.9	10.9	11.2	5.3
市政情報	46.5	15.6	7.5	55.2	8.3	18.5	6.2

(4) 市の電子的な行政サービスの利用経験・認知度、利用意向

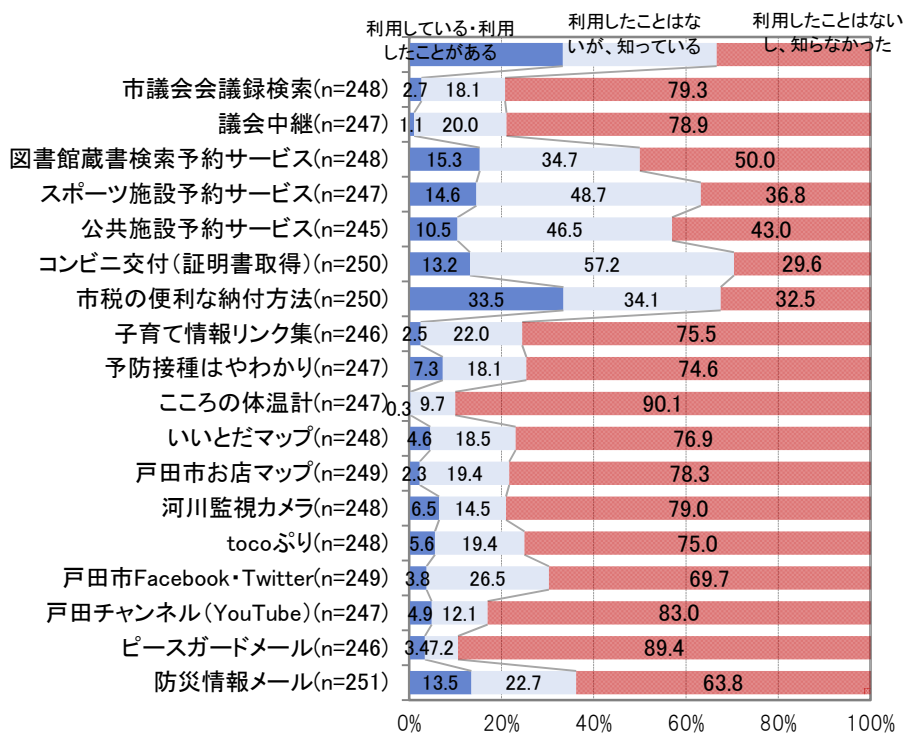
電子的な行政サービスは、全体的な認知度は減少しており、周知方法の見直しが必要と考えられます。特に前回半数を超えていた「図書館蔵書検索予約サービス」、「スポーツ施設予約サービス」、「公共施設予約サービス」は今回 40% を下回っています。

「市税の便利な納付方法」と「戸田市 Facebook・Twitter」は、利用率・認知度・今後の利用意向が全て増加しており、今後も継続していくことが必要だと考えられます。

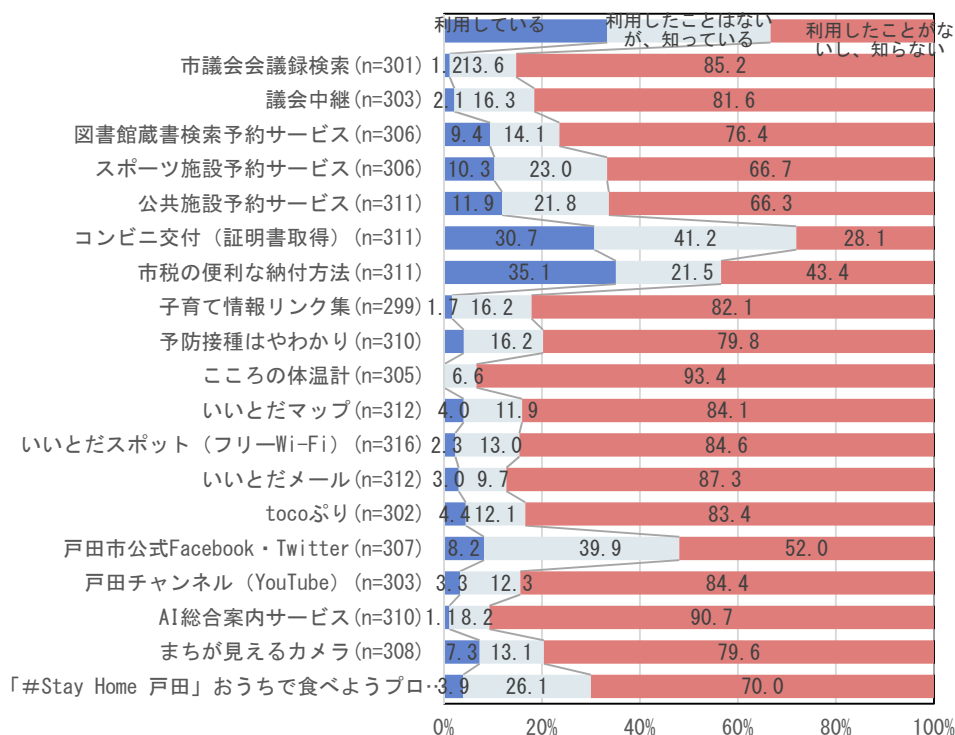
いいとだスポットやいいとだメールの利用率は低くなっていますが、これは高齢者が多く、ネットの直接の利用率が少ないためだと考えられます。

【電子的な行政サービスの利用経験】

図表 第2次情報化推進計画（後期）



図表 第3次情報化推進計画



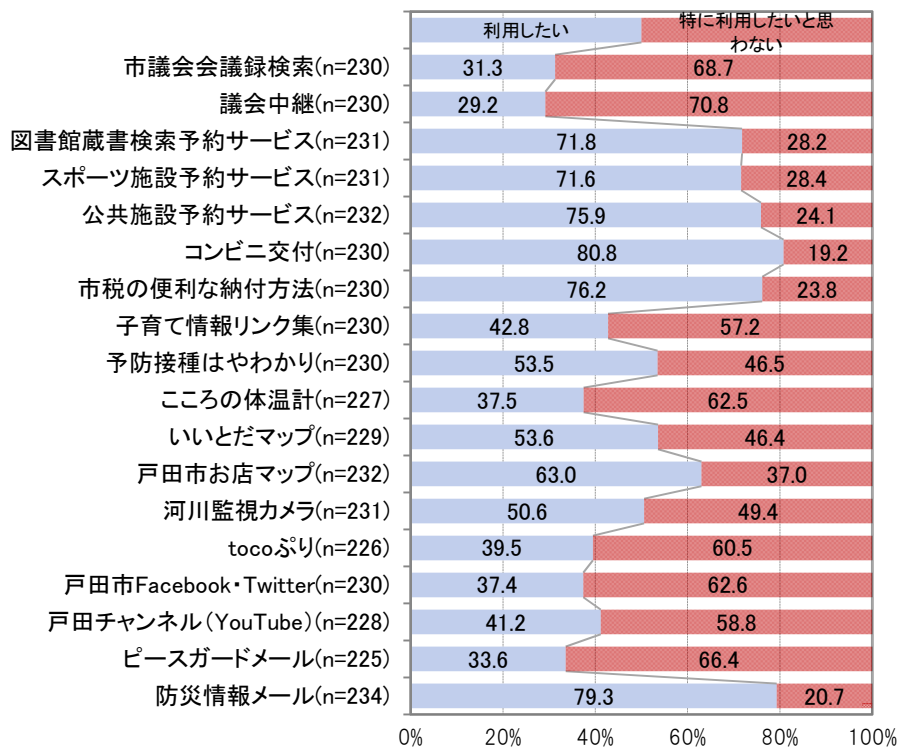
コンビニ交付、いいとだマップ、市税の便利な納付方法については、前回のアンケート結果と変わらず最も利用意向率が高いものとなっています。

若年者や子育て向けのサービスが多いため、回答率の多い高齢者層では利用希望率が低いと考えられます。

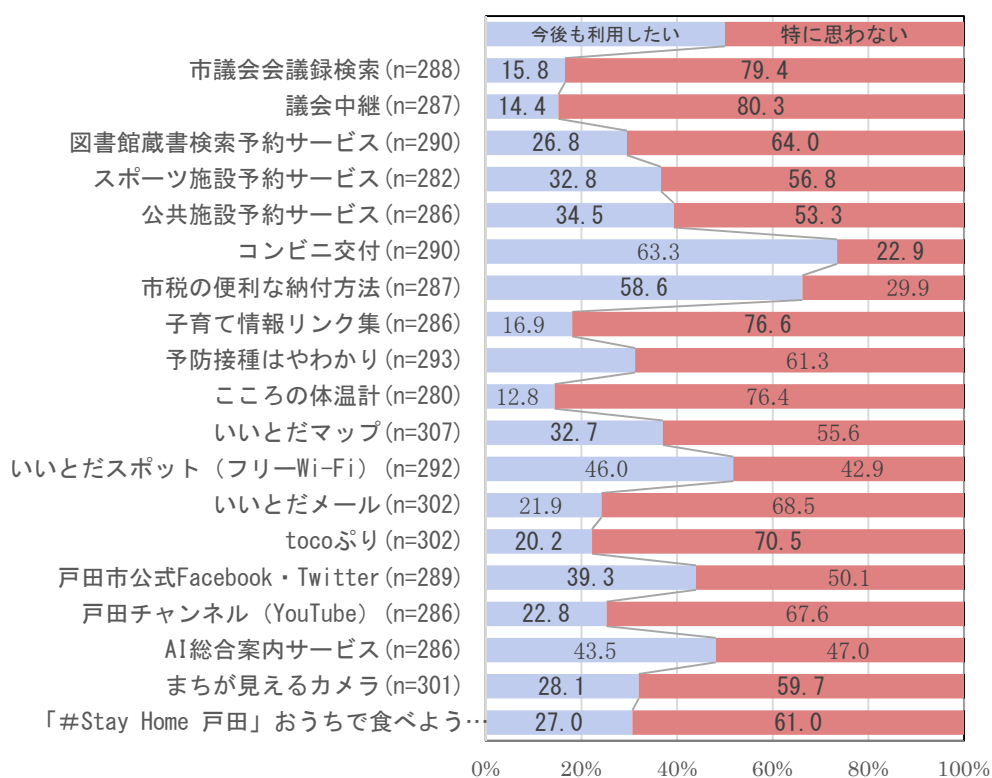
今後の利用希望率は全体的に減少しており、サービスの取捨選択が必要である可能性が考えられます。

【電子的な行政サービスの利用意向】

図表 第2次情報化推進計画（後期）



図表 第3次情報化推進計画



(5) 情報化にあたって提供を期待するサービス・仕組み

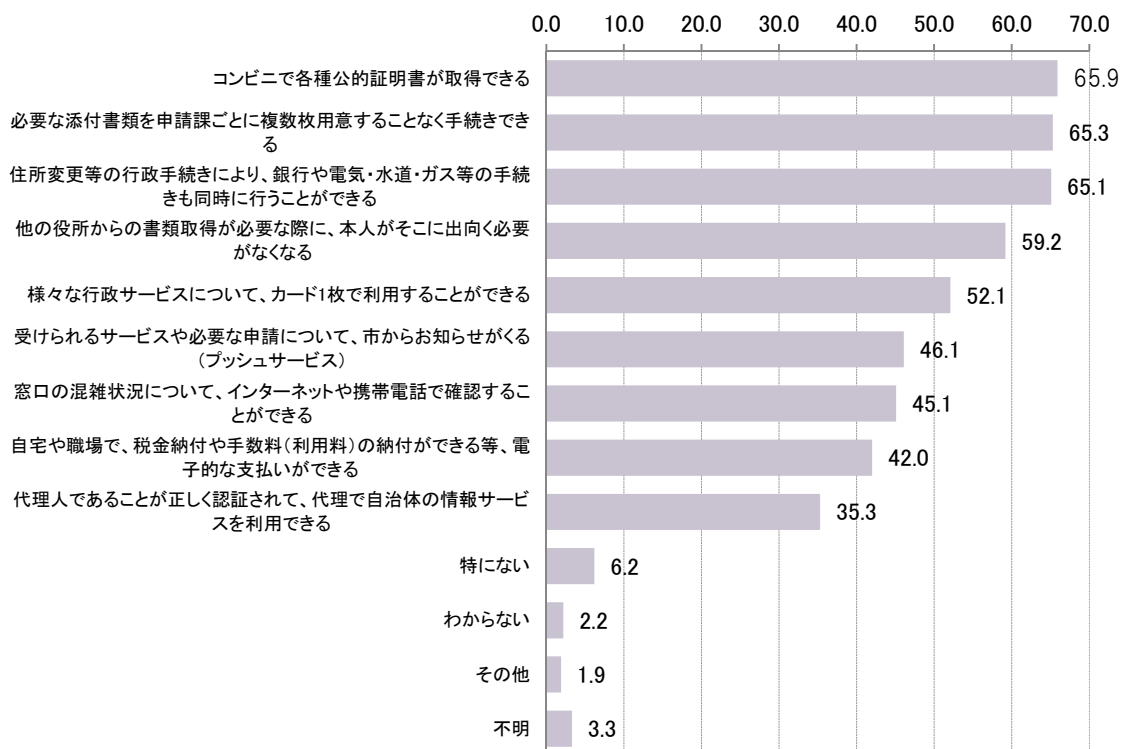
ネット自体の利用率に反して、ネットを利用したサービスへの希望率は高くなっています。上位2項目である、「インターネットやスマートフォンでの各種手続や申請を行うことが出来る」が68.1%、「他の役所からの書類取得が必要な際に、本人がそこに出向く必要が無くなる」が67.7%に達しており、インターネットを利用した便利な行政手続へのニーズが高まっていることがうかがえます。

「その他」での具体的な例として、戸籍関係書類の取得、災害情報の電子通達、避難所等の情報発信、パスポート申請、リアルタイムチャットによる総合的な手続、キャッシュレスによるポイント制の導入、市議会の詳しい情報等があります。

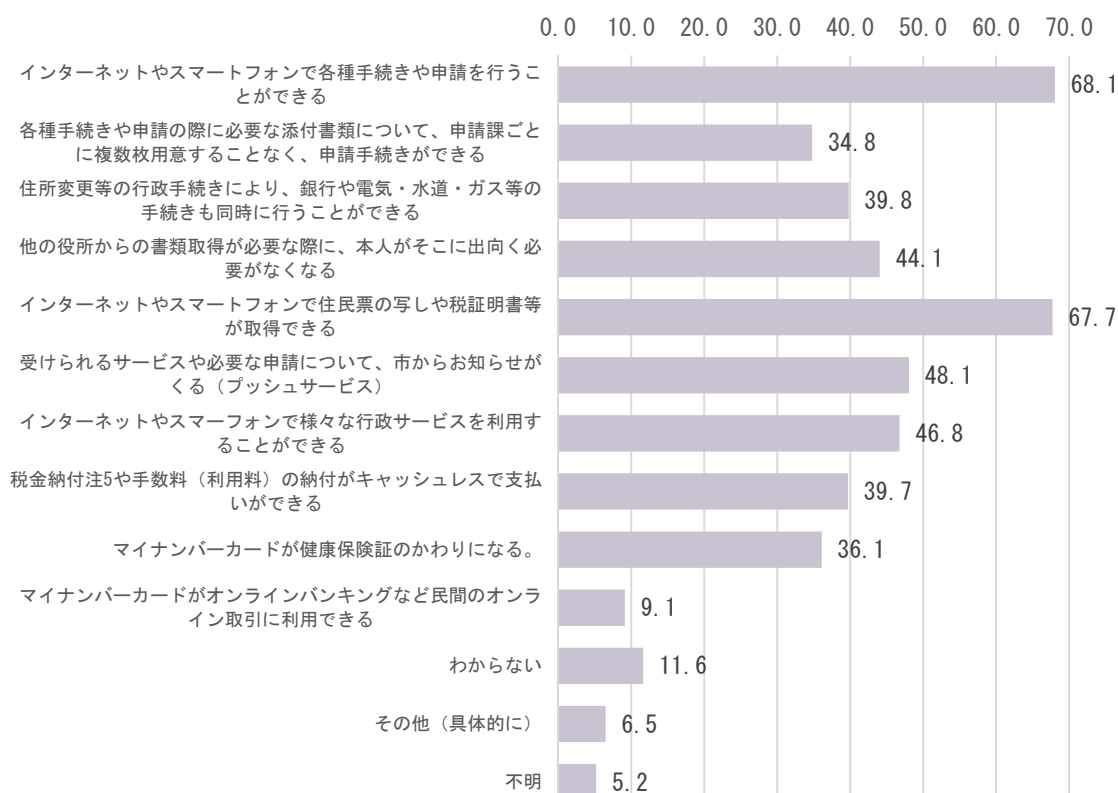
「分からない」、「不明」という回答が増加していることを鑑み、サービスやその利用方法の幅広い世代への周知のために、まずは紙での情報発信等も有効であると考えられます。

【あれば便利な行政サービス】

図表 第2次情報化推進計画（後期）



図表 第3次情報化推進計画



あれば便利な行政サービス（上位 5 つ）は、全体では、「インターネットを利用した手続や資料の取得」、「サービスに関するお知らせ」、「役所へ出向かず書類取得できる」といったサービスへの希望率が高くなっています。

60 代までは、インターネットを利用した各種手続・証明書等の取得への関心が最も高く、インターネットでの手続を便利と感じる人が増加していると考えられます。

70 歳以上は、便利なサービスへの期待がある一方で、「わからない」という回答が最も多いため、高齢者へのレクチャーの充実等、利用方法の周知が必要であると考えられます。

【年代別：あれば便利な行政サービス（上位5つ）】

図表 第2次情報化推進計画（後期）

	1位	2位	3位	4位	5位
全体 (n=258)	コンビニでの証明書取得 68.2	添付書類の庁内での共有 (課券の記入が不要) 67.6	住所変更時に民間サービスも 同時に手続き可能 67.3	他の役所に向かず書類取得 が可能 61.3	1枚のカードで複数の行政 サービスを利用可能 53.9
20～29歳 (n=45)	住所変更時に民間サービスも 同時に手続き可能 92.0	コンビニでの証明書取得 79.3	他の役所に向かず書類取得 が可能 73.2	窓口の混雑状況がネット上で わかる 68.1	税金等の電子的な支払 66.7
30～39歳 (n=59)	住所変更時に民間サービスも 同時に手続き可能 84.5	他の役所に向かず書類取得 が可能 79.6	コンビニでの証明書取得 76.9	添付書類の庁内での共有 (課券の記入が不要) 76.9	1枚のカードで複数の行政 サービスを利用可能/税金等 の電子的な支払 66.7
40～49歳 (n=63)	コンビニでの証明書取得 67.0	添付書類の庁内での共有 (課券の記入が不要) 66.7	住所変更時に民間サービスも 同時に手続き可能 52.1	1枚のカードで複数の行政 サービスを利用可能 45.1	他の役所に向かず書類取得 が可能 44.4
50～59歳 (n=37)	添付書類の庁内での共有 (課券の記入が不要) 77.2	他の役所に向かず書類取得 が可能 75.8	コンビニでの証明書取得 72.4	住所変更時に民間サービスも 同時に手続き可能 62.8	1枚のカードで複数の行政 サービスを利用可能 51.3
60～69歳 (n=30)	添付書類の庁内での共有 (課券の記入が不要) 61.5	コンビニでの証明書取得 54.9	住所変更時に民間サービスも 同時に手続き可能 53.1	他の役所に向かず書類取得 が可能 43.6	1枚のカードで複数の行政 サービスを利用可能 40.3
70歳以上 (n=24)	1枚のカードで複数の行政 サービスを利用可能 45.2	受けられるサービスのお知ら せが市からくる 42.7	住所変更時に民間サービスも 同時に手続き可能 42.6	添付書類の庁内での共有 (課券の記入が不要) 42.5	コンビニでの証明書取得 40.8

図表 第3次情報化推進計画

	1位	2位	3位	4位	5位
全体 (n=338)	インターネットやスマート フォンで各種手続きや申請を 行うことができる 72.7	インターネットやスマート フォンで住民票の写しや税証 明書等が取得できる 72.5	受けられるサービスのお知ら せが市からくる 50.8	インターネットやスマート フォンで様々な行政サービス が利用できる 50.0	他の役所に向かず書類取得 が可能 47.9
20歳～29歳 (n=1)	インターネットやスマート フォンで各種手続きや申請を 行うことができる 100.0	インターネットやスマート フォンで住民票の写しや税証 明書等が取得できる 100.0	インターネットやスマート フォンで様々な行政サービス が利用できる 100.0	受けられるサービスのお知ら せが市からくる 100.0	税金納付や手数料(利用料) の納付がキャッシュレスで支 払いができる 100.0
30歳～39歳 (n=22)	インターネットやスマート フォンで住民票の写しや税証 明書等が取得できる 72.7	インターネットやスマート フォンで各種手続きや申請を 行うことができる 68.2	他の役所に向かず書類取得 が可能 63.6	住所変更時に民間サービスも 同時に手続き可能 59.1	各種手続きや申請の際に必要な 添付書類について、課券の の記入が不要 45.5
40歳～49歳 (n=33)	インターネットやスマート フォンで住民票の写しや税証 明書等が取得できる 90.3	インターネットやスマート フォンで各種手続きや申請を 行うことができる 87.1	他の役所に向かず書類取得 が可能 64.5	住所変更時に民間サービスも 同時に手続き可能 64.3	インターネットやスマート フォンで様々な行政サービス が利用できる 48.4
50歳～59歳 (n=56)	インターネットやスマート フォンで各種手続きや申請を 行うことができる 74.5	インターネットやスマート フォンで住民票の写しや税証 明書等が取得できる 67.3	他の役所に向かず書類取得 が可能 60.0	住所変更時に民間サービスも 同時に手続き可能 45.4	各種手続きや申請の際に必要な 添付書類について、課券の の記入が不要 43.6
60歳～69歳 (n=81)	インターネットやスマート フォンで各種手続きや申請を 行うことができる 58.8	各種手続きや申請の際に必要な 添付書類について、課券の の記入が不要 56.8	他の役所に向かず書類取得 が可能 53.1	インターネットやスマート フォンで住民票の写しや税証 明書等が取得できる 43.4	住所変更時に民間サービスも 同時に手続き可能 45.7
70歳以上 (n=149)	わからない 38.5	各種手続きや申請の際に必要な 添付書類について、課券の の記入が不要 37.9	他の役所に向かず書類取得 が可能 33.1	住所変更時に民間サービスも 同時に手続き可能 29.8	受けられるサービスのお知ら せが市からくる 27.7

あれば便利な行政サービスは、サービスの項目に関して今回は前回とは異なるものもあります。

暮らしの中の「安心・安全」に対するニーズに加え、前回のアンケート結果よりインターネットを利用したサービスへのニーズの増加がうかがえます。

前回と同じものに関して、子育てや教育に関する分野では「子育てや介護で同じ環境にいる人同士の情報交換等」が18%減少、「タブレットを用いた効果的な学習」が10.7%減少と、減少傾向にあります。

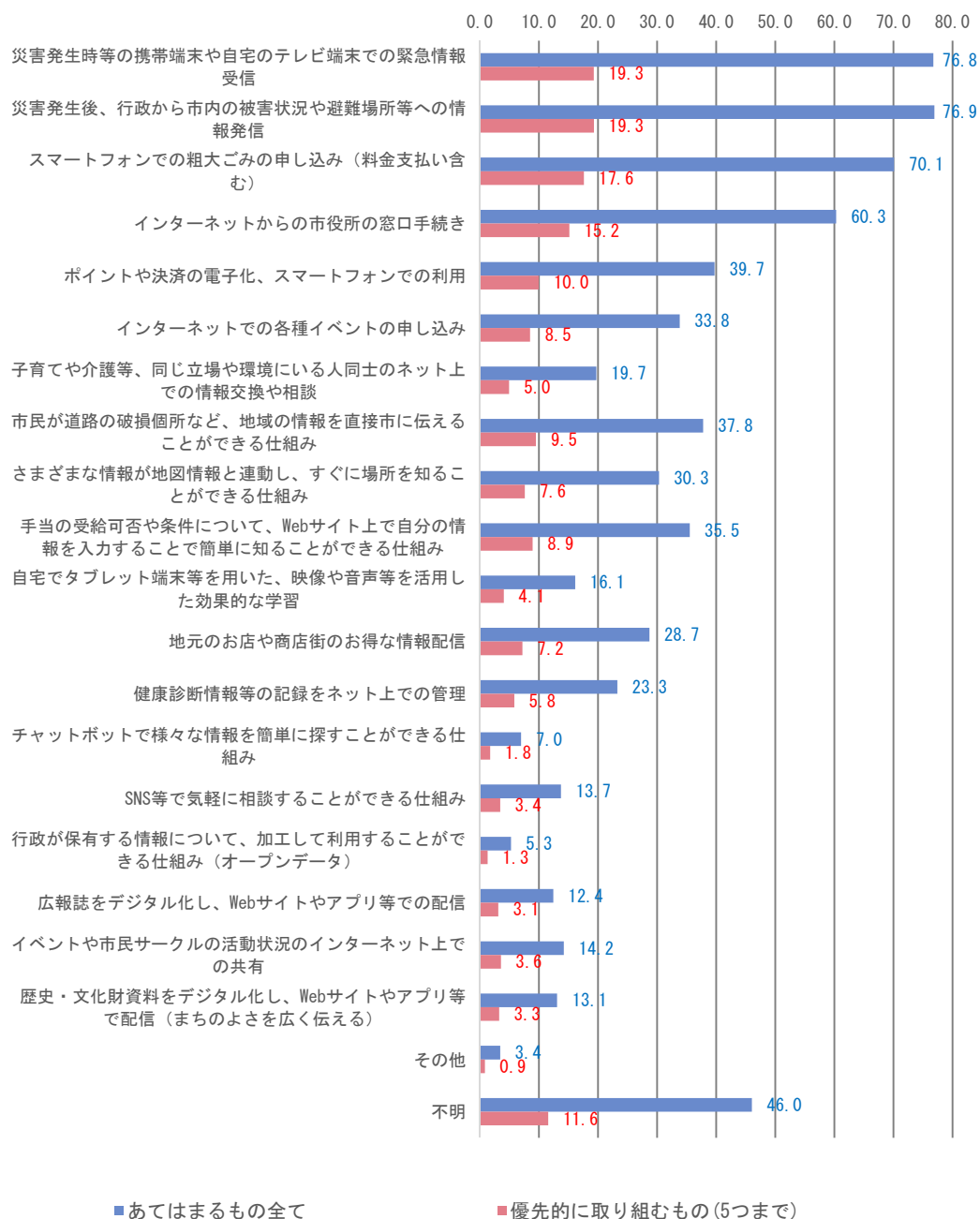
最も希望率の高いものは、前回のアンケート結果と変わらず災害情報に関するものでありますが、その次に「インターネットでの粗大ゴミ申し込み」、「インターネットからの市役所の窓口手続」へのニーズが高くなっています。

「その他」には、市内カーシェアサービス、toco バスの充実等の要望があります。

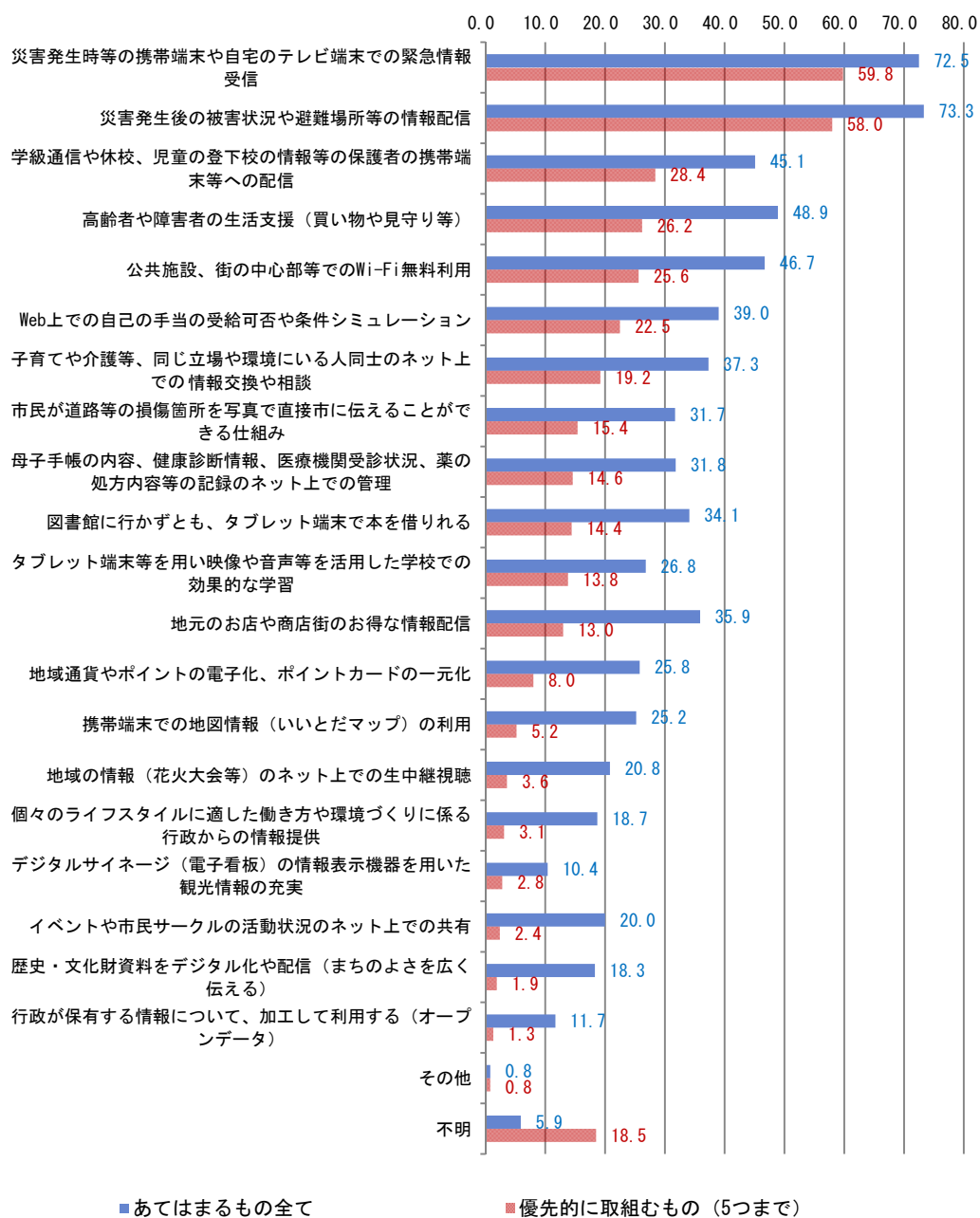
優先的に取り組むものについては、紙での回答による未記入の返答が多かったため、不明回答が増加しています。

【あれば便利な行政サービス】

図表 第2次情報化推進計画（後期）



図表 第3次情報化推進計画

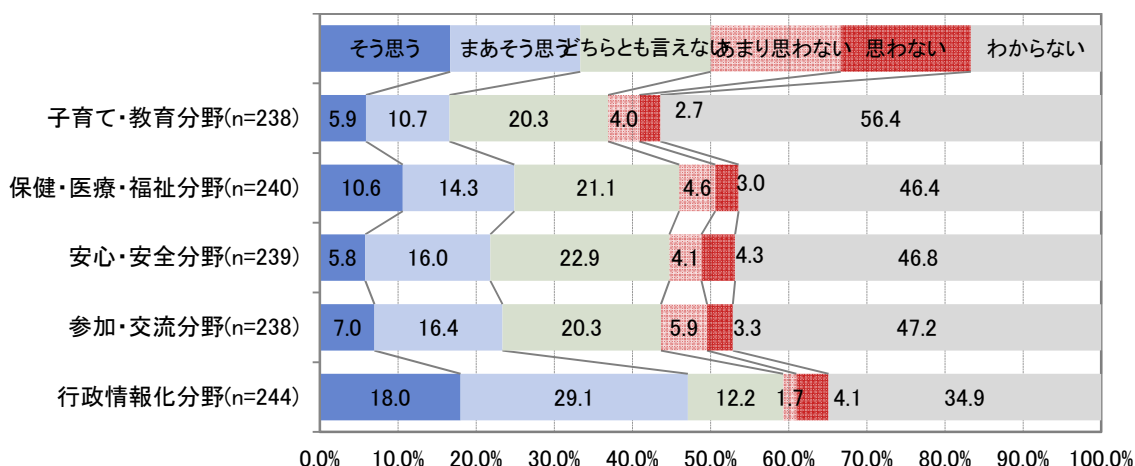


(6) 情報化による利便性向上の評価／更なる情報化推進への期待

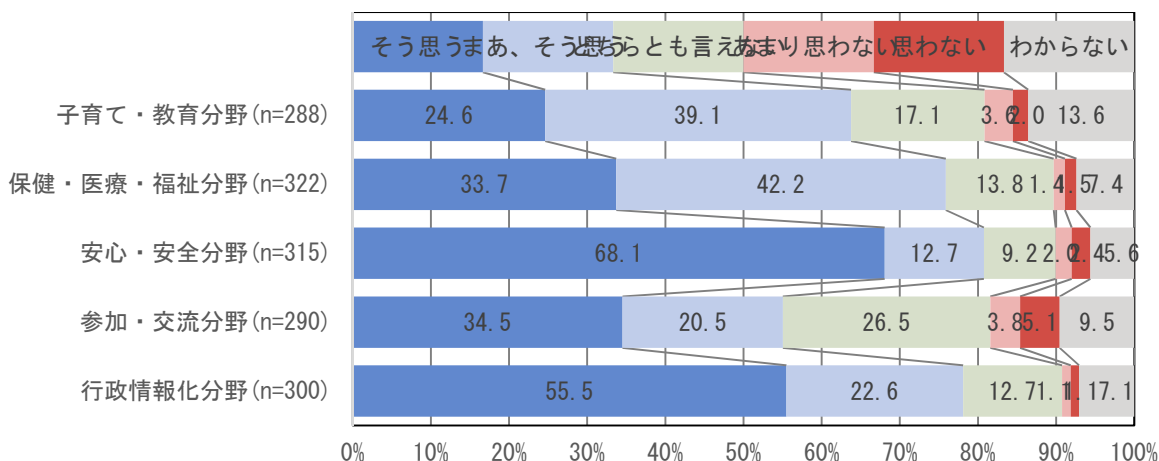
全体的に、各分野への情報化推進の希望率が大幅に増加しています。安心・安全分野と行政情報化分野においては「そう思う」という回答が55%を超えており、期待率が高まっています。特に行政情報化分野は、第2次情報化推進計画時の利便性の向上の評価が高く、今後への期待も高い為、重点的に取り組むべきであると考えられます。参加・交流分野は、「どちらとも言えない」と「わからない」という回答が多いため、詳細の説明によって希望率が高くなる可能性があると考えられます。希望率の高い医療・安心安全分野を最優先にしつつ、全年代へ配慮した情報化を推進していく必要があります。

情報化による利便性向上の評価／更なる情報化推進への期待

図表 第2次情報化推進計画（後期）



図表 第3次情報化推進計画

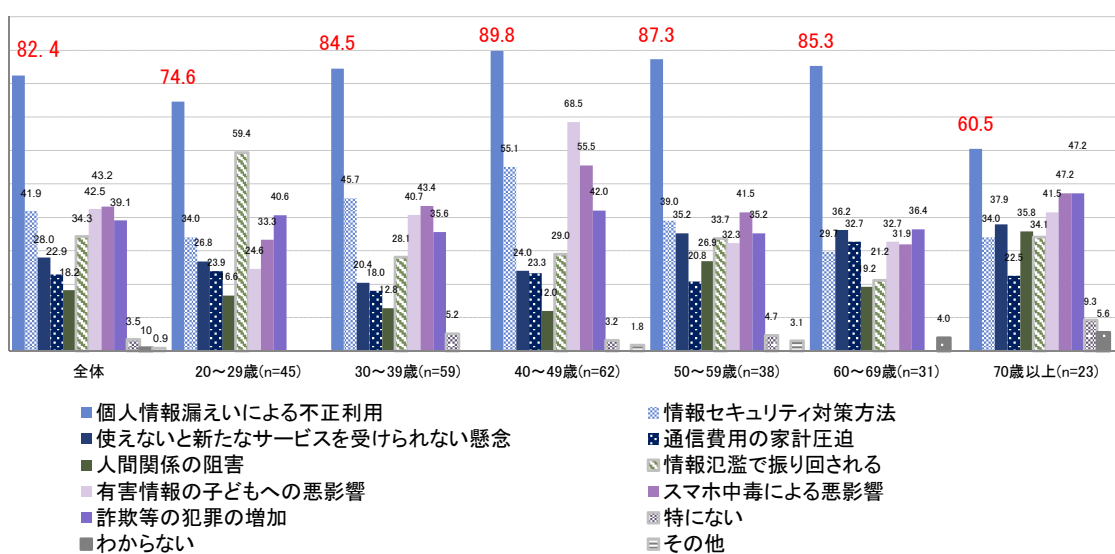


(7) 情報化に対する不安

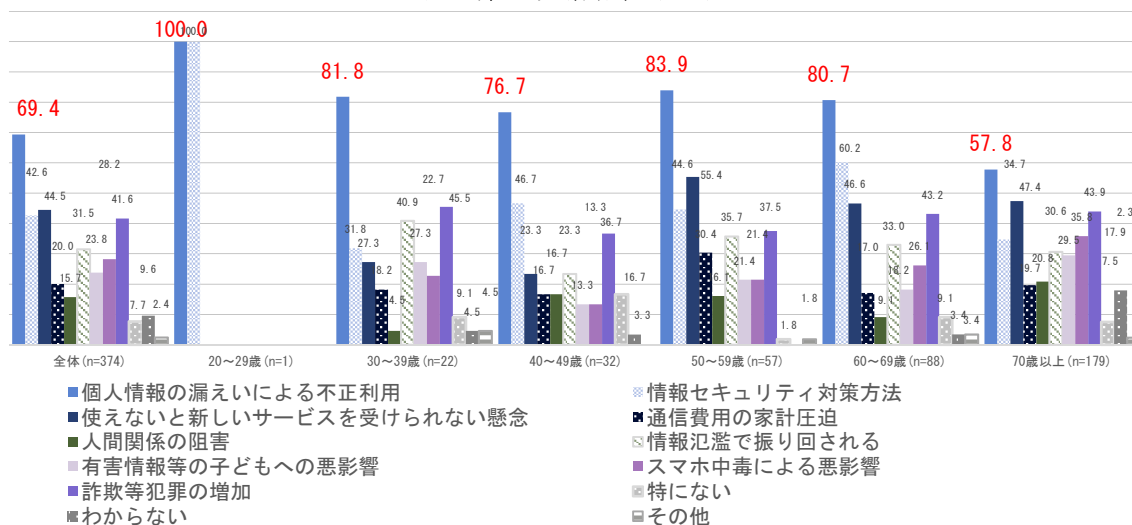
全体的に、「有害情報等の子供への悪影響」や「スマホ中毒による悪影響」の割合が減少し、「使えないと新たなサービスを受けられなくなる懸念」の割合が16.5%と大幅に増加しています。また、「詐欺等犯罪の増加」、「分からない」という回答の割合も増えていることから、段階的なデジタル化への移行と、防犯等への対策方法の周知が必要であると考えられます。

情報化に対する不安

図表 第2次情報化推進計画（後期）



図表 第3次情報化推進計画

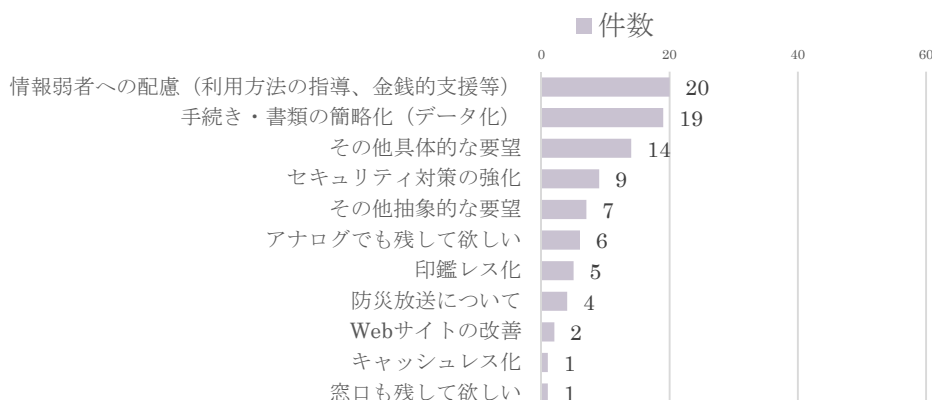


(8) デジタル施策への意見（自由回答）

回答者年代	主なポイント
20～29 歳	<ul style="list-style-type: none"> ● LINE 公式アカウントの作成 ● キャッシュレス化やペーパーレス化の時代に合わせた変化
30～39 歳	<ul style="list-style-type: none"> ● 情報弱者への能動的なサービス提供 ● 税金の支払い方法の多様化（PayPay、LINE Pay 等） ● Web サイトの簡素化 ● 給付金が他の市より遅かった ● 防犯、防災関連の情報発信と共有の量と速度の改善 ● 情報弱者を考慮し、分かりやすい申請方法の考慮
40～49 歳	<ul style="list-style-type: none"> ● AI による申請書類の入力補助 ● 市民の健康診断結果からの病気リスクの予測 ● コワーキングスペースの増築 ● 市の施設における空スペースの開放 ● 現方法と並行しながらのデータ化 ● IT は便利と思うが、登録、パスポート等必要なものが増加し不便で、情報流出につながる懸念
50～59 歳	<ul style="list-style-type: none"> ● 個人情報漏洩への予防・対策 ● HP の見出しの簡素化 ● 住民票の写し、印鑑証明、戸籍謄本等のインターネットでの取得 ● 市の方から連絡が来るようにしてほしい ● 役所で手続等をするやり方も残してほしい ● デジタルとアナログの両方利用可能にほしい ● 高齢者世帯への端末の無償支給や通信環境の補助 ● 選挙のネット化（YouTube での政見放送、ネットでの投票、開票速報の中継等） ● 市の公式 YouTube の開設（行政の手続、市内の犯罪状況、選挙、市内のお店や企業の PR 等） ● 高齢者でネット環境下でない方への対策（代替サービス充実、テレビのデータ放送の活用等） ● アプリやスマホの操作を覚えるのは困難

回答者年代	主なポイント
60～69 歳	<ul style="list-style-type: none"> ● 防災行政無線放送のスマートフォンでの配信（現状、聞き取れない） ● ネット等利用出来ない状況（経済面、技術面等）の人達への配慮 ● 個人情報保護、漏洩（への懸念） ● 子育ての親（特にシングルマザー）や子どもの支援、スマートフォンやネットを使った相談システム ● 市役所内での合理化、ペーパーレス化の徹底を優先、無駄を省いた後、新しい取り組みをして欲しい ● 提出書類の簡素化の推進 ● 戸田公園駅の市出張所（民間委託）のような利便性の良い市の出先機関を増やしてほしい
70 歳以上	<ul style="list-style-type: none"> ● インターネット等が使えないとサービスが受けられない懸念 ● ペーパー郵送は残して欲しい ● 個人情報の漏洩による詐欺被害への懸念 ● ネット等利用できない状況（経済面、技術面等）の人達に対しデジタル環境を整えるための十分な行政の補助制度の充実 ● 高齢者に対する講習会、従来通りの文章伝達 ● 高齢者に優しい市政 ● 防災行政無線が聞き取りづらい ● 維持・管理費用があまりかからないシステムの構築 ● 全ての市民に「やさしい」、そして「安全」な方法を望む ● 個人情報の漏洩への注意 ● デジタル化、ペーパーレス化の理解に時間が必要 ● マイナンバーカードの、電子印鑑、手続き時の提出書類の簡略化等とリンクした更なる活用 ● 携帯電話のみ使用している ● いいとだメールは大変役立っている ● いいとだメールへの、大雨時の市内道路情報、予防接種確定情報、市内交通事故情報（人身のみ）の追加 ● 多くの戸田市民の理解、そのための説明が必要

図表 特に多かった内容



情報弱者への配慮 (使用方法の指導、金銭的支援など) に関する回答が最も多く、続いて手続き・書類の簡略化 (データ化) に関する回答が多くなっており、電子化による便利な手続方法へのニーズが高まっている一方で、利用や経済面に関する不安感が高いことがうかがえます。

また、その他の具体的な要望としては主に以下のようなものがあります。

- ・ 確実な情報のみの提供
- ・ 住民票等の便利な取得
- ・ 手数料を比較対象に加える
- ・ 安心・安全分野への早急な取り組み
- ・ Wi-Fi を市内どこでも安全に利用したい
- ・ すべての曜日に手続可能にして欲しい
- ・ 市民からの申し込みが必要なものに関して市からの連絡にして欲しい
- ・ 維持・管理費用があまりかからないシステムの構築
- ・ AI による申請書類の入力補助
- ・ 市民の健康診断結果からの病気リスクの予測
- ・ ホームページ、SNS、アプリ等、また各種取り組みのアピールをより強化
- ・ いいとだメールへの大雨時の市内道路情報、予防接種確定情報、市内交通事故情報 (人身のみ) の追加
- ・ LINE 公式アカウントの作成
- ・ キャッシュレス化やペーパーレス化は時代に合わせた変化

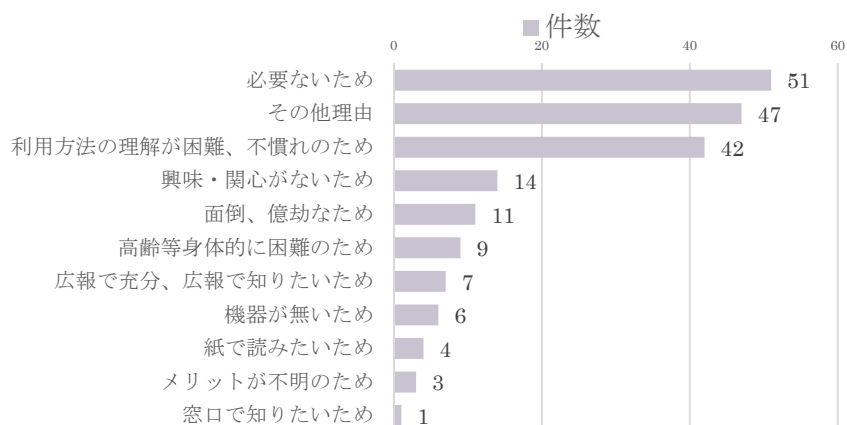
(9) 電子的行政サービスを利用しない理由 (自由回答)

回答者年代	主なポイント
20～29 歳	<ul style="list-style-type: none"> ● サービスの目的や利点が不明のため ● サービスの紹介があるのかもしれないが、耳に届いていないため

回答者年代	主なポイント
30～39 歳	<ul style="list-style-type: none"> ●必要が無いため ●利用しないため ●興味がないため ●必要な情報は自分で調べるため ●手続が面倒のため ●どんなサービスがあるのか不明のため ●対面が最も分かりやすいため
40～49 歳	<ul style="list-style-type: none"> ●必要が無いため ●興味・関心が無いため ●子供がいないため（子育て情報リンク集） ●情報が多すぎるため ●利用方法が分からないため ●手続が複雑で、申請時の不備への懸念があるため ●SNS の利用にあたり閲覧者の情報登録の手間、閲覧情報を SNS に利用される等への懸念があるため
50～59 歳	<ul style="list-style-type: none"> ●必要が無いため ●興味・関心が無いため ●操作方法が分からない、不慣れのため ●本人確認が不安のため ●紙で情報を得たいため ●重要視していないため ●市役所等が家から近いため ●スマホ、パソコンなどの機器が無いため ●機会が無いため ●子育ては終わっているため（子育て情報リンク集） ●これから益々年を取り（年齢的に）難しいと思うため ●広報などにあらゆる情報を提供して欲しいため ●利用していなくても不自由を感じていないため
60～69 歳	<ul style="list-style-type: none"> ●必要が無いため ●面倒、億劫のため ●興味・関心が無いため ●利用機会が無いため ●広報等で充分のため ●メリット、内容が不明なため ●操作が分からない、不慣れなため

回答者年代	主なポイント
	<ul style="list-style-type: none"> ●自分と関係のない情報のため ●煩わしいため ●機器が無いため ●時間がかかり、トラブルの元であるため
70歳以上	<ul style="list-style-type: none"> ●必要が無いため ●面倒、億劫のため ●興味・関心が無いため ●高齢のため（身体的に困難のため） ●機器が無いため ●家族に任せているため ●窓口を利用するため ●利用頻度が低いため ●経済的に困難のため ●子育ては終わっているため（子育て情報リンク集） ●個々に情報を得れば良いと思うため ●遅れた知らせで良いため ●「電子的な行政サービス」そのものを理解するのが難しいため

図表 特に多かった内容



「その他理由」を除くと、「必要ないため」という理由が最も多く、次に「利用方法の理解が困難のため」、「不慣れのため」という理由が多いです。そのため、利用方法の周知により、電子的な行政サービスの利用率を向上させることが可

能と考えられます。

また、その他の理由としては主に以下のようなものがあります。

- ・ 窓口に行くため
- ・ 金がかかるため
- ・ 本人確認が不安のため
- ・ 紙媒体が安心のため
- ・ 利用しないため
- ・ 重要視していないため
- ・ 市役所などが家から近いため
- ・ 家族が利用しているため
- ・ たまには市役所へ出向きたいため
- ・ 機会がないため
- ・ 情報が多すぎるため
- ・ 「電子的な行政サービス」そのものの理解が難しいため
- ・ 手続きが複雑で、申請時の不備への懸念があるため
- ・ SNS は、利用するために閲覧者の情報を登録する必要があったり、閲覧情報を SNS に利用されている気がするため
- ・ 子育ては終了しているため（子育て情報リンク集）
- ・ 個々に情報を得れば良いと思うため
- ・ 遅れた知らせで良いため

■ 市民アンケート調査結果の実態・ニーズまとめ

項目	概要
(1) インターネットおよび情報機器の利用状況 (2) 情報発信手段(SNS)の利用状況・認知度	<p>【利用状況】全体では 88% (1.9%減少)。20代と40代の利用率は 100%に達し、60代では大幅に増加し約 80%に達していますが、30代で 98.4%、50代で 89.9%、70歳以上で 45.5%とやや減少しています。</p> <p>【利用機器】全体的にスマートフォンの利用率は 20%程度増加し、特に 20代～60代では「最もよく利用する機器」はスマートフォンが 60%を上回っています。一方、70歳以上では、スマートフォンとパソコンがほぼ同じ割合で利用されています。</p> <p>【利用目的】全体的に、「アプリを利用したやりとり」や「物品やアプリの購入」の順位が上がり、「Web サイト検索・閲覧」や「メールでのやりとり」が下がっていることから、連絡手段のメールからアプリへの移行がうかがえます。ただ、60歳以上は前回と変わらずにメールが最も多い利用目的となっていま</p>

項目	概要
	<p>す。</p> <p>【SNS】「Facebook」、「LINE」、「YouTube」は前回と変わらず全般的に認知度が高いサービスであります。特に LINE の認知度、利用意向ともに割合が増加しており、前回 1 位であった YouTube を上回っています。</p>
(3) 行政・地域の情報を入手したい手段	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 情報の種類を問わず全般的に（年代を問わず）「紙で読みたい」というニーズが前回と変わらずに高くなっています。 ▶ 防犯・防災・緊急情報と市政情報に関して「紙で読みたい」というニーズから「プッシュ通知」と「Web サイトで検索・閲覧したい」ニーズへ移行しており、より鮮度の高い（リアルタイムな）情報が求められていることがうかがえます。 ▶ 「Web サイトで検索・閲覧したい」という回答の割合は全体的には下がっていますが、市議会中継や市議会議録検索などのサービスを行っている公開市政情報においては増加しています。
(4) 市の電子的な行政サービスの利用経験・認知度、利用意向	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 全体的な認知度は減少しており、周知方法の見直しが必要と考えられます。 ▶ 「市税の便利な納付方法」と「戸田市 Facebook・Twitter」は、利用率・認知度・今後の利用意向が全て増加しており、今後も継続していくことが必要だと考えられます。
(5) 情報化にあたって提供を期待するサービス・仕組み	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 行政手続については、より効率的に済ませたいというニーズが一層高まっていることがうかがえます。 ▶ 「安心・安全」に対するニーズの高さは前回と変わらず、加えてインターネットを使用した便利なサービスへのニーズも高まっていることがうかがえます。 ▶ 70 歳以上は、便利なサービスへの期待がある一方で、「わからない」回答が最も多いため、高齢者へのレクチャーの充実等、利用方法の周知が課題であると考えられます。

項目	概要
(6) 情報化による利便性向上の評価・更なる情報化推進への期待	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 全体的に、各分野の情報化推進への希望率は高くなっています。 ▶ 安心・安全分野と行政情報化分野においては「そう思う」という回答が55%を超えており、期待率が高まっています。特に行政情報化分野は、第2次情報化推進計画時の利便性の向上の評価が高く、今後への期待も高いため、重点的に取り組むべきであると考えられます。
(7) 情報化に対する不安	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 前回と変わらず、どの年代においても「個人情報漏えいによる不正利用」について不安を感じている人が圧倒的に多くなっています。 ▶ 全体的に、「有害情報等の子供への悪影響」や「スマホ中毒による悪影響」の割合が減少し、「使えないと新たなサービスを受けられなくなる懸念」の割合が16.5%と大幅に増加しています。
(8) デジタル施策への意見（自由回答）	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 情報弱者への配慮（使用方法の指導、金銭的支援など）に関する回答が最も多く、続いて手続・書類の簡略化（データ化）に関する回答が多くなっており、電子化による便利な手続方法へのニーズが高まっている一方で、利用や経済面に関する不安感が高いことがうかがえます。
(9) 電子的行政サービスを利用しない理由（自由回答）	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 「その他理由」を除くと、「必要ないため」という理由が最も多く、次に「利用方法の理解が困難のため」、「不慣れのため」という理由が多い。そのため、利用方法の周知により、電子的な行政サービスの利用率を向上させることが可能と考えられます。

2.1.2 市民アンケート調査票

情報化推進計画策定に係る市民アンケート調査票兼回答書

【調査目的】

- ・この調査は行政のデジタル化に関する市民ニーズについておうかがいし、戸田市情報化計画策定に役立てるものです。

【お願い】

- ・この調査は、お送りした封筒の宛名となっている方について、ご記入ください。
- ・設問はほとんどが選択式になっています。**該当する番号に○印**をつけてください。
- ・質問によっては、わからない用語や難しいと感じられる内容が出てくる場合があります。その際は、設問をとばしていただいて構いませんが、できる限り最後までご回答いただきますようお願いいたします。

I あなたご自身についてうかがいます。

【F 1からF 4までは、全員の方にうかがいます。あてはまるものに○印をつけてください。】

F 1 年齢をお答えください。(○は1つだけ)

- | | | |
|-----------|-----------|-----------|
| 1 20歳～29歳 | 2 30歳～39歳 | 3 40歳～49歳 |
| 4 50歳～59歳 | 5 60歳～69歳 | 6 70歳以上 |

F 2 お仕事(雇用形態)をお答えください。(あてはまるものをすべてに○)

- | | | |
|--------------|--------------|-------------|
| 1 常勤の正社員被雇用者 | 2 派遣・契約・嘱託社員 | 3 パート・アルバイト |
| 4 自営業主・個人事業主 | 5 会社経営・役員 | 6 家事従事者 |
| 7 学生 | 8 年金生活 | 9 無就業 |
| 10 その他() | | |

F 3 お仕事先、通学先をお答えください。(あてはまるものをすべてに○)

- | | | |
|--------------|-------------|-----------|
| 1 戸田市内 | 2 川口市 | 3 さいたま市 |
| 4 蕨市 | 5 県内その他市町村 | 6 東京都 |
| 7 県外(東京都を除く) | 8 自宅(テレワーク) | 9 自宅(自営業) |
| 10 通勤通学していない | | |

F 4 戸田市に住み続けたいと思いますか。(○は1つだけ)

- | | | |
|------------|------------|---------------|
| 1 住み続けたい | 2 住み続けてよい | 3 あまり住み続けたくない |
| 4 住み続けたくない | 5 転出の予定がある | |

Ⅱ あなたご自身のインターネットや情報機器利用状況等についてうかがいます。

問1 【全員の方にうかがいます】
あなたは、インターネット（携帯電話やスマートフォン、タブレット端末、パソコン等を用いたメール、SNS等）を利用していますか。あてはまるものを1つ選び、番号に○印をつけてください。

- 1 日常的に(ほぼ毎日)利用している (問3へ)
- 2 たまに(週に数回程度)利用している (問3へ)
- 3 あまり使わないが(月に数回程度)利用している (問3へ)
- 4 利用したことはあるが、ほとんど利用しない (問2へ)
- 5 利用してみたいが、利用したことはない (問2へ)
- 6 利用してみたいと思わないし、今後も利用しない (問2へ)

問2 【問1で「ほとんど利用しない」「利用したことはない」「今後も利用しない」と回答した方にうかがいます】
あなたが、インターネットを利用しない理由は何ですか。あてはまるものをすべて選び、番号に○印をつけてください。(※この次の設問は4ページの間7になります)

- 1 興味がない
- 2 必要性がない
- 3 必要機器の金額や月々の通信料が高い
- 4 安全性に不安がある
- 5 設定方法や操作方法がわからない
- 6 その他()

問3 【インターネットを利用している方にうかがいます】
あなたが、インターネットを利用するとき使用する機器はどれですか。あてはまるものをすべて選び、番号に○印をつけてください。

- 1 スマートフォン
- 2 タブレット端末
- 3 パソコン
- 4 携帯電話(スマートフォンを除く)
- 5 その他()

問4 問3で回答した機器のうち、あなたが、インターネットを利用するとき最もよく使用する機器はどれですか。あてはまるものを1つ選び、番号に○印をつけてください。

- 1 スマートフォン
- 2 タブレット端末
- 3 パソコン
- 4 携帯電話(スマートフォンを除く)
- 5 その他()

問5 【インターネットを利用している方にうかがいます】

あなたがインターネットを利用する目的は何ですか。あてはまるものをすべて選び、番号に○印をつけてください。

- 1 アプリ^{注1}を使用して、メッセージや電話をする(LINE、skype等)
- 2 SNS^{注2}を利用する(Facebook、Twitter、Instagram等)
- 3 ホームページやブログ^{注3}で情報を検索・閲覧する
- 4 ホームページやブログで情報を発信する
- 5 動画投稿サイト等の動画を見る
- 6 オンラインショッピングやアプリ等を購入する
- 7 インターネットバンキングの利用、金融商品取引を行う
- 8 オンラインゲームをする
- 9 地図情報を利用する(乗換案内、ルートナビ等)
- 10 行政機関等への申請手続きを行う
- 11 メールでのやりとり
- 12 Web会議やテレワークなどで利用する
- 13 その他(具体的に: _____)

注1: 「アプリ」とは、アプリケーションの略で、メール、ゲーム等スマートフォンを用いて何かしようとする際に必要となるソフトウェア(プログラム)のこと。自分の好みに応じて必要なものだけダウンロード(入手)できる。

注2: 「SNS」とは「ソーシャルネットワーキングサービス」の略で、新たな友人関係をを広げることを目的に開設されたコミュニティ型サイトのこと。インターネット上で仲間とメッセージの投稿や閲覧をすることができる。

注3: 「ブログ」とは、Weblog(ウェブログ)の略で、時系列に並べられた日記風の記事と、それについてのコメントが定期的に更新されるウェブサイトのこと。

問6 【インターネットを利用している方にうかがいます】

現在、市では、インターネットのサービスを利用し、行政や地域に係る情報を発信しています。

あなたは、以下のサービスを利用していますか。各サービスについて、あてはまるものを1つ選び、回答欄1の番号に○印をつけてください。

また、現在の利用経験の有無にかかわらず、今後使ってみたいと思いますか。各サービスについて、あてはまるものを1つ選び、回答欄2の番号に○印をつけてください。

サービス名	回答欄1			回答欄2	
	【利用経験の有無】			【利用意向】	
	利用している	利用したことはないが、知っている	利用したことがないし、知らない	(今後も)利用したい	特に思わない
(1) Facebook	1	2	3	1	2
(2) Twitter	1	2	3	1	2
(3) LINE	1	2	3	1	2
(4) Instagram	1	2	3	1	2
(5) YouTube	1	2	3	1	2
(6) ニコニコ動画	1	2	3	1	2
(7) TikTok	1	2	3	1	2

Ⅲ 戸田市の行政サービス利用状況についてうかがいます。

<p>問 7 【全員の方にうかがいます】</p> <p>現在、市では、さまざまな手段で、行政や地域に係る情報を発信しています。</p> <p>あなたは、それぞれの情報について、どのような手段で情報を得たいですか。情報の種類ごとに、あてはまる手段すべてに○印をつけてください。(○はいくつでも) あなたにとって特に必要のない情報の種類がある場合には、「6. 特に必要としない」に○印をつけてください。</p>
--

行政や地域の情報の種類	回答欄					
	情報を取得する手段					特にこの種類の情報は必要としない
	行政からお知らせが来る			自分から取得する		
	配布・郵送される紙で読みたい (チラシ・手紙・広報紙等)	登録したアドレス宛 (パソコンや携帯端末等)に送られるメールを読みたい	スマホ等の携帯端末にプッシュ配信で知らせて欲しい	ネット検索・Web サイト・SNSで検索したり閲覧したい	電話や窓口で担当者と直接話をしたい	
(記入例) 福祉情報	①	②	3	4	⑤	6
(1) 生活情報 (行政手続・届出、税金等)	1	2	3	4	5	6
(2) 文化・スポーツ情報 (施設予約・イベント・文化財等)	1	2	3	4	5	6
(3) 学校・教育情報 (学童、学校教育、生涯学習等)	1	2	3	4	5	6
(4) 子育て・保育情報 (出産、保育、子育て情報等)	1	2	3	4	5	6
(5) 医療・保健・社会保障情報 (健康、医療、保険、年金等)	1	2	3	4	5	6
(6) 福祉情報 (高齢者、障がい福祉、生活支援等)	1	2	3	4	5	6
(7) 環境情報 (ごみ・リサイクル、公害情報等)	1	2	3	4	5	6
(8) 観光情報 (観光情報・施設、イベント情報等)	1	2	3	4	5	6
(9) 防犯・防災・緊急情報 (防犯、防災、災害情報等)	1	2	3	4	5	6
(10) 社会参加の情報 (町会、市民活動、ボランティア等)	1	2	3	4	5	6
(11) 交通情報 (道路危険箇所、駐輪場、バス等)	1	2	3	4	5	6
(12) 市政情報 (予算、計画、議会、協働等)	1	2	3	4	5	6

問8	<p>【全員の方にかがいます】</p> <p>現在、戸田市では、インターネットなどから利用できる行政サービスを以下のとおり提供しています。</p> <p>あなたは、これらのサービスを利用したことがありますか。各サービスについて、あてはまるものを1つ選び、回答欄1の番号に○印をつけてください。</p> <p>また、利用経験に係らず、今後そのサービスを利用したいと思いますか。各サービスについて、あてはまるものを1つ選び、回答欄2の番号に○印をつけてください。</p>
----	--

現在、戸田市で提供している 「電子的な行政サービス」の種類	回答欄1 【利用経験・認知】			回答欄2 【利用意向】	
	1. 利用している・利用したことがある	2. 利用したことはないが、知っている	3. 利用したことはないし、知らなかった	1. 利用したい(「今後も」 「機会があれば」両方含む)	2. 特に利用したいと思わない
(1) いいとだスポット(フリーWi-Fi)	1	2	3	1	2
(2) いいとだメール(メール配信サービス)	1	2	3	1	2
(3) いいとだマップ(バリアフリーマップや公園情報、避難所情報等)	1	2	3	1	2
(4) AI 総合案内サービス	1	2	3	1	2
(5) まちが見えるカメラ	1	2	3	1	2
(6) 「#Stay Home 戸田」おうちで食べようプロジェクト	1	2	3	1	2
(7) toco ぶり	1	2	3	1	2
(8) 戸田市公式 Facebook・Twitter	1	2	3	1	2
(9) 戸田チャンネル(YouTube)	1	2	3	1	2
(10) こころの体温計	1	2	3	1	2
(11) 図書館蔵書検索予約サービス	1	2	3	1	2
(12) 公共施設予約サービス	1	2	3	1	2
(13) スポーツ施設予約サービス	1	2	3	1	2
(14) 市税の便利な納付方法(コンビニ、クレジットカード、ペイジーでの納付)	1	2	3	1	2
(15) 子育て情報リンク集	1	2	3	1	2
(16) 予防接種はやわかり	1	2	3	1	2
(17) 市議会中継	1	2	3	1	2
(18) 市議会会議録検索	1	2	3	1	2
(19) コンビニ交付(証明書取得)	1	2	3	1	2

<p>問9 【問8で「特に利用したいと思わない」と回答された方にうかがいます】 あなたが、電子的な行政サービスを特に利用したいと思わない理由について、教えてください。</p>

<p>問10 【全員の方にうかがいます】 あなたは、各種行政サービスの手続きについて、どのようなサービスがあれば便利だと思いますか。 あてはまるものをすべて選び、番号に○印をつけてください。</p>

- 1 インターネットやスマートフォンで各種手続きや申請を行うことができる
- 2 インターネットやスマートフォンで住民票の写しや税証明書等が取得できる^{注4}
- 3 インターネットやスマートフォンで様々な行政サービスを利用することができる
(公共施設予約、商店街で使えるポイント等)
- 4 税金納付^{注5}や手数料(利用料)の納付がキャッシュレスで支払いができる
- 5 各種手続きや申請の際に必要な添付書類(例えば住民票・所得証明書等)について、申請ごとに複数枚用意することなく、申請手続きができる(役所内部で添付書類の情報を共有する)
- 6 他の役所からの書類取得が必要な際に、本人がそこに出向く必要がなくなる
(例えば転出した役所と転入した役所同士が、本人の了承を得て情報共有を行う等)
- 7 引越し等の際に、住所変更等の行政手続きを行うと、銀行や電気・水道・ガス等の手続きも同時に行うことができる(転入した役所と民間会社が、本人の了承を得て情報共有を行う等)
- 8 受けられるサービスや必要な申請について、市からお知らせがくる(プッシュサービス)
- 9 マイナンバーカードが健康保険証のかわりになる
- 10 マイナンバーカードがオンラインバンキングなど民間のオンライン取引に利用できる
- 11 わからない
- 12 その他(具体的に):

--

注4: 令和2年9月現在、戸田市では住民票、税証明書(市・県民税課税(非課税)証明書、市・県民税所得証明書)、戸籍証明書、戸籍の附票の写しをキオスク端末機が設置されているコンビニエンスストア(セブンイレブン、ローソン、サークルKサンクス、ファミリーマート)で取得できます。なお、利用にあたってはマイナンバーカードが必要です。

注5: 令和2年9月現在、市税(市県民税(普通徴収)、固定資産税・都市計画税、軽自動車税、国民健康保険税)のマルチペイメントに対応し、インターネットやATMでのペイジー納付、クレジットカード納付、ペイジー口座振替受付サービスに対応しました。

問 11 【全員の方にうかがいます】
 あなたは、どのようなサービスがあれば便利だと思いますか。
 以下に示した、インターネットを利用した戸田市からの情報発信や、生活等に便利な仕組み、住民同士のコミュニケーションが行える仕組みの例の中から、あてはまるものをすべて選び、番号に○印をつけてください。
 また、○印をつけたもののうち、特に重要と考えるものについて、番号を記入してください。(5つまで)

- 1 スマートフォンで粗大ごみの申し込みができる(料金支払い含む)
- 2 自宅でタブレット端末等を用いて、映像や音声等を活用した効果的な学習ができる
- 3 インターネットで各種イベントの申し込みができる
- 4 健康診断情報等の記録をネット上で管理できる
- 5 子育てや介護等、同じ立場や環境にいる人が、インターネット上で情報交換や相談ができる
- 6 手当の受給可否や条件について、Web サイト上で自分の情報を入力することで簡単に知ることができる
- 7 災害発生時等に、いち早く携帯端末や自宅のテレビ端末で、緊急情報を受けることができる
- 8 災害発生後、行政から市内の被害状況や避難場所等の情報が配信され、知ることができる
- 9 市民が道路の破損箇所など、地域の情報を直接市に伝えることができる仕組みがある
- 10 さまざまな情報が地図情報と連動し、すぐに場所を知ることができる
- 11 地元のお店や商店街のお得な情報が配信される
- 12 ポイントや決済が電子化され、スマートフォンで利用できる
- 13 イベントや市民サークルの活動状況をインターネット上で共有することができる
- 14 広報誌をデジタル化し、Web サイトやアプリ等で閲覧する
- 15 歴史・文化財資料をデジタル化し、Web サイトやアプリ等で配信し、まちのよさを広く伝えることができる
- 16 SNS 等で気軽に相談することができる
- 17 行政が保有する情報について、加工して利用することができる(オープンデータ)
- 18 チャットボット^{注6}で様々な情報を簡単に探すことができる
- 19 市役所の窓口手続きがインターネットからできる
- 20 その他(具体的に)

注6:「チャットボット」とは、「チャット」は対話、「ボット」はロボットの略称であり、人間に代わってコンピュータが対話を行うことで、自動的に問い合わせに対応する仕組みのこと。戸田市では行政情報を案内する「AI 総合案内サービス」を導入している。

上記で○印をつけたもののうち、特に重要であると考えるものを最大5つまで選び、番号を記入してください。

--	--	--	--	--

問 12 【全員の方にかがいます】

戸田市第2次情報化推進計画(後期計画)は平成 28 年に策定され、市では計画に基づく情報化の取り組みを進めてきました。以下各分野の取り組みに対して、更に推進させる必要があるものについて、あてはまるもの1つに○印をつけてください。

分野	そう思う	まあ そう思う	どちらとも 言えない	あまり 思わない	思わない	わからない
子育て・教育分野 (例:子育て情報サイト(リンク集)、教育インフラの整備等)	1	2	3	4	5	6
保健・医療・福祉分野 (例:予防接種スケジュール管理、バリアフリーマップ等)	1	2	3	4	5	6
安心・安全分野 (例:河川監視カメラでの状況確認、SNS での情報受信等)	1	2	3	4	5	6
参加・交流分野 (例:施設予約システム稼働、市政情報の SNS での発信等)	1	2	3	4	5	6
行政情報化分野 (例:コンビニでの証明書交付、市税の電子的な支払等)	1	2	3	4	5	6

*()内に例と記載があるものは、この5年間で市が取組んできた内容となります

問 13 【全員の方にかがいます】

あなたは、パソコンや携帯電話・スマートフォン、インターネット等が普及していることに、不安を感じていることはありますか。あてはまるものをすべて選び、番号に○印をつけてください。

- 1 個人情報の漏えいにより、自分の情報が不正に利用されてしまうのではないか
- 2 自分自身の情報セキュリティ対策をどのように行えばよいかわからない
- 3 インターネットが使えないと新しいサービスを受けられないのではないか
- 4 通信費用が家計を圧迫するのではないか
- 5 人間関係が疎遠になるのではないか
- 6 情報が氾濫し、振り回されるのではないか
- 7 有害情報等から子どもたちが悪影響を受けるのではないか
- 8 スマートフォン等の使い過ぎや、ゲーム等の中毒性により悪影響を受けるのではないか
- 9 詐欺や誘い出しによる暴力等の犯罪が増えてしまうのではないか
- 10 特にない
- 11 わからない
- 12 その他(具体的に: _____)

問 14 【全員の方にうかがいます】

戸田市がパソコンや携帯電話・スマートフォン、インターネット等を利用したサービスや仕組みの検討を進めていくにあたって、ご意見等ありましたらご記入ください。

※記入例

- ・電子印鑑を導入して欲しい。
- ・手続き時に提出書類の簡略化をして欲しい。(データ化、ペーパーレス化)

以上でアンケートは終了です。
ご協力いただきありがとうございました。

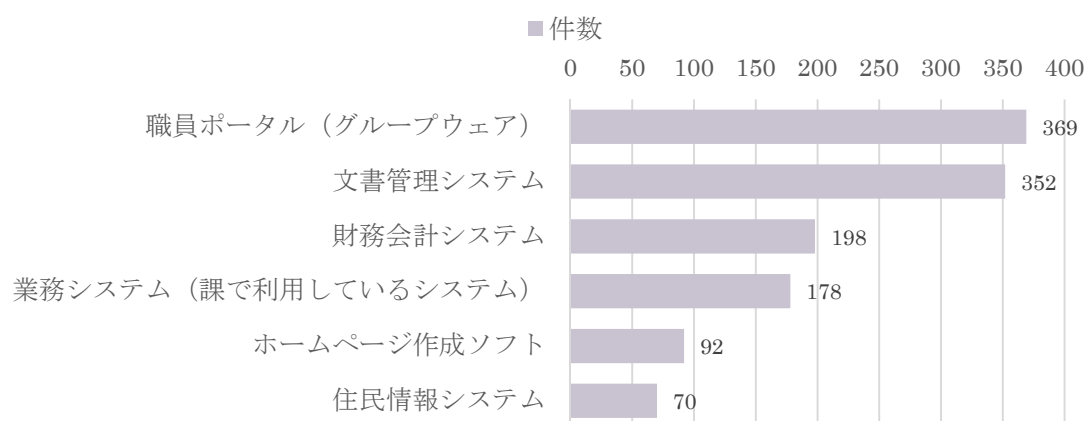
- ※ 恐れ入りますが、ご記入いただいたアンケートは、同封の返信用封筒に入れ、
令和2年11月6日(金)までにご投函ください。(切手は不要です。)

2.2 庁内アンケート・ヒアリング

2.2.1 庁内アンケート調査結果

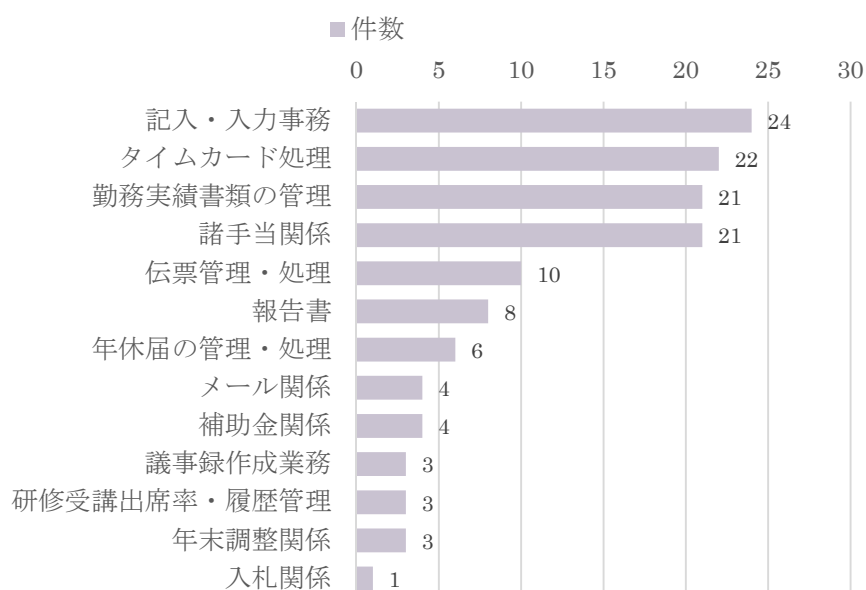
利用頻度が高いシステムは、職員ポータルと文書管理システムが最も多く、次いで財務会計システムとなっています。在宅勤務を行う際には、これらのシステムが利用できる環境が必要であると思われます。

図表 利用頻度が高いシステム（複数選択方式）

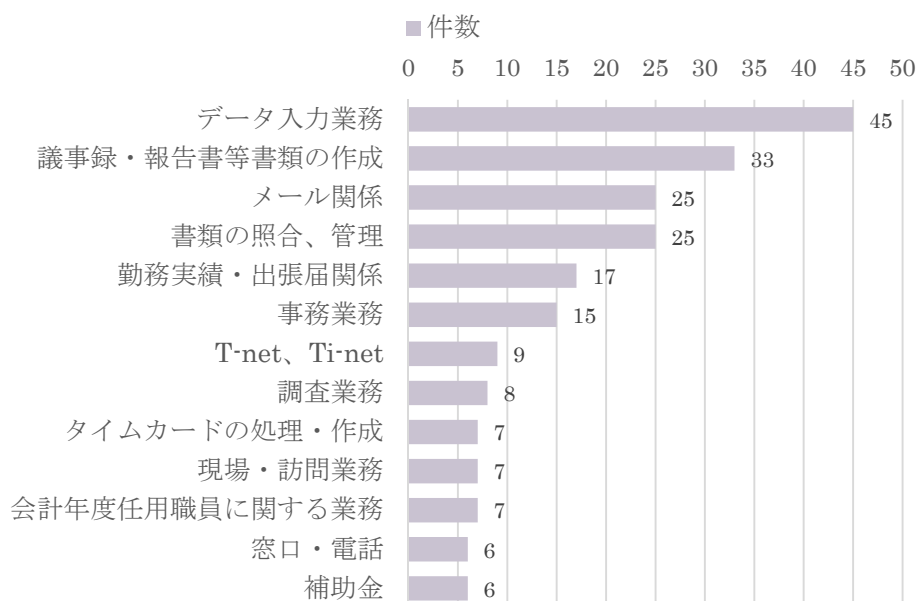


時間を要している業務とシステム化したい業務では、データ入力業務が最も多く、次いでタイムカードや勤務書類となっており、内部業務のデジタル化の要望が多くなっています。

図表 特に時間を要している業務（自由記述）

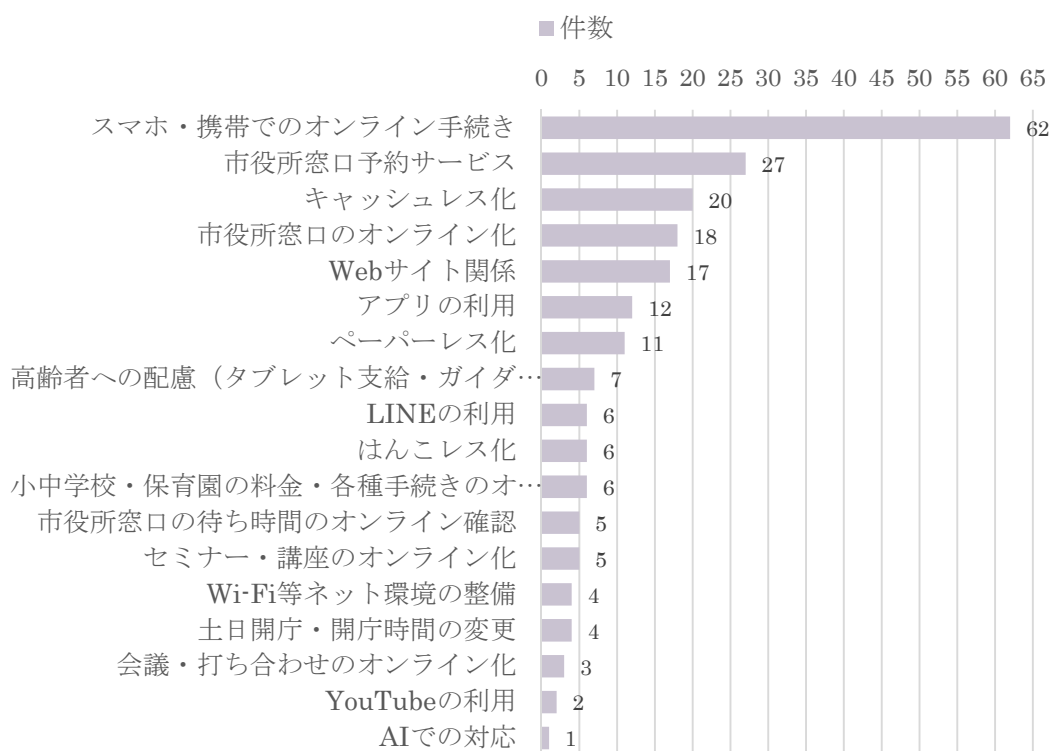


図表 システム化したい業務（自由記述）



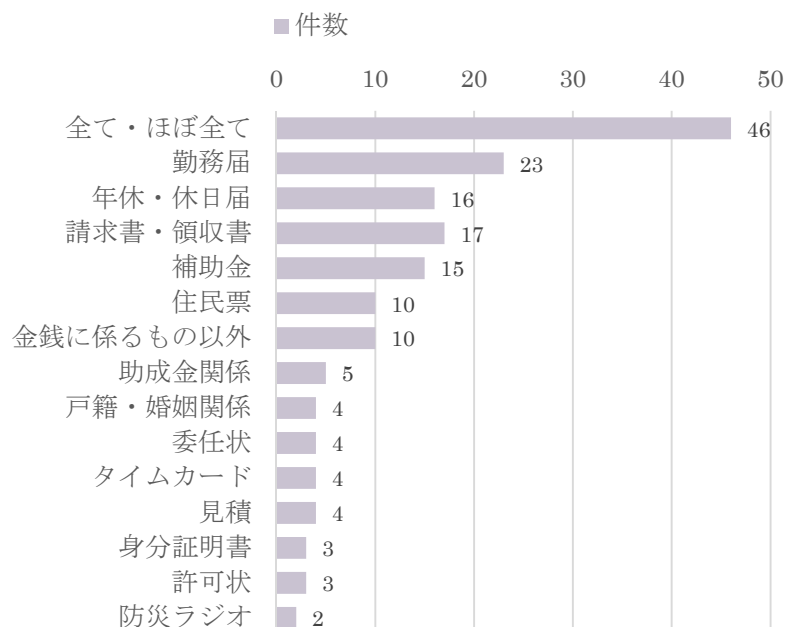
あれば便利だと思うサービスは、スマホ・携帯でのオンライン手続きが最も多く、市民ニーズと同様の結果となっています。また、窓口予約システムやキャッシュレス化など窓口のデジタル化の要望も多くなっています。

図表 各種行政手続について、あれば便利だと思うサービス（自由記述）



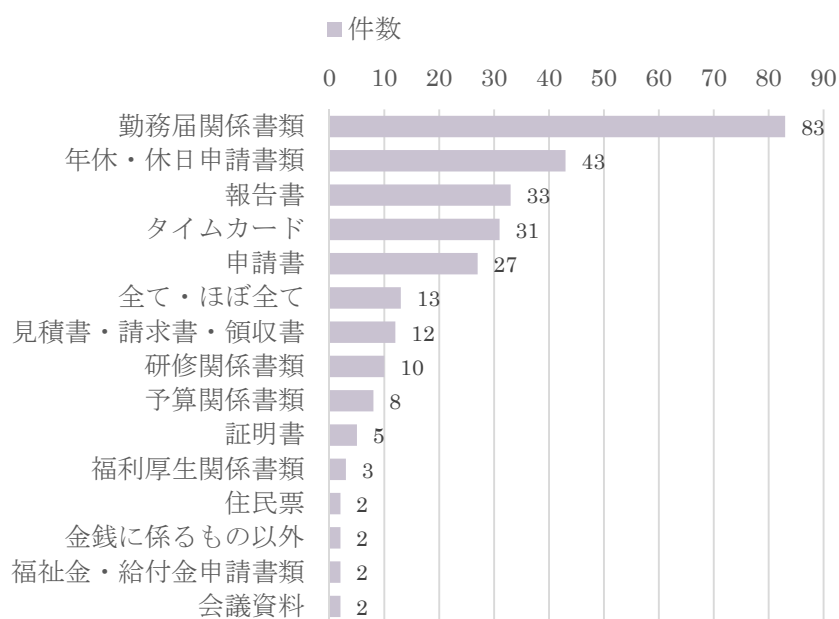
はんこレスについては、押印が必要ないと思われる業務に全て・ほぼ全てが最も多くなるなど、押印については必要性を感じていないことが伺えます。

図表 押印が必要ないと思われる業務（自由記述）



また、ペーパーレスについては、時間を要している業務と同様に勤怠管理や勤務書類が多くなっており、内部業務のデジタル化が必要と考えられます。

図表 紙で提出する必要がないと思われる業務（自由記述）




自由意見 ●市民向け ○庁内向け

内容	意見
オンライン化	● 手続、予約、講習等のオンライン化（診察ネット予約、救命講習）
ペーパーレス化・はんこレス化	● 広報の電子化 ○ 文書管理業務の RPA 化 ○ 内部決裁業務
キャッシュレス化（コンビニ納付・クレジットカード払いを含む）	● 行政手続の手数料 ● 3 連の納入書による納入 ● 公共料金の d 払いや PayPay 払い ● 税金の収納 ● 普及推進のために市独自のサービス（ポイント還元） ● 生活保護に係る返還金 ● 施設使用料 ● 講座参加費 ● 保育料、学童保育料、学校毎月の集金
テレワーク	○ 最低限職員ポータルが確認できる仕組み ○ 文書管理システムやメールについて外部からアクセス ○ 自宅等でのファイルサーバーへのアクセス権の取得 ○ テレワーク環境（インターネット環境整備、職員ポータル・文書管理システム・ファイルサーバーの利用）の整備 ○ 研修や会議時の資料の確認等のため職員へのタブレット配布
情報弱者救済	● 高齢者や障害者など社会的弱者にも対応した行政の電子化（わかりやすさ、使い易さ） ● パソコン・携帯・スマートフォン等を所持していない方への機器対応・ネットワーク等の配慮 ● アナログ的な手続の継続
セキュリティ事故防止	○ 個人情報漏洩等防止、端末紛失等への対応 ○ 詐欺や悪質な訪問販売は即時情報を送受信するアプリの検討
防災	● 防災行政無線のスマートスピーカーへの対応 ○ 災害時通報の電子化（T-dis へのインポート） ● 災害時の被災地点の地図上でのリアルタイム共有

内容	意見
ICT 基盤整備	<ul style="list-style-type: none">○スマートフォンでの職員ポータルの利用・連携○業務システムのユーザーインターフェース（使い易さ）の向上○全庁的なデジタル化についてはとりまとめ課で一括取得○取り扱えるデータ容量の増量（メールの添付ファイル、写真、動画等）○外部メールの添付ファイルを T-net へダウンロードする作業の削減

2.2.2 庁内アンケート調査票



日本語 ENGLISH 中文 中文繁体 한국어 Portugues Tiếng Việt [閲覧補助機能](#)

このサイトが初めての方へ [サイトマップ](#) [お問い合わせ](#)

[くらしの情報](#) | [子育て・教育](#) | [健康・医療・福祉](#) | [観光・文化・スポーツ](#) | [事業者の方へ](#) | [市政情報](#)

キーワードから探す [検索](#) [AI総合案内サービス](#)

現在のページ [トップページ](#) > 行政のデジタル化に向けた庁内アンケート

行政のデジタル化に向けた庁内アンケート

※アンケートフォームは、ブラウザのクッキー(Cookie)を利用しています。(Cookie対応のブラウザでないとは動作しません) お問い合わせフォームを開いてから60分を超えた場合、内容の送信ができなくなりますので、もし送信までに時間がかかる際には、事前にメモ帳やワードなどで文章を作成してから問合せフォームに貼り付けてください。

Q1：あなたの部署名を選択してください。(必須)

Q2：あなたが担当している業務で利用頻度が高いシステムを選択してください。(必須)

利用頻度の高いシステムにチェック

職員ポータル (グループウェア)

文書管理システム

財務会計システム

ホームページ作成ソフト

住民情報システム (MISALIO)

業務システム (課で利用しているシステム)

Q3：あなたが担当している業務で特に時間を要している業務があれば記入してください。

内容確認に時間がかかっているもの、データ入力に時間を要しているものなど

Q4：あなたが担当している業務でシステム化したい業務があれば書いてください。

システム化されていないで手処理で行っていて非効率と感じているものなど

Q5：市民目線も含めて、各種行政サービスの手続きについて、どのようなサービスがあれば便利だと思いますか。（必須）

インターネットやスマートフォンで様々な行政サービスが利用することができるなど

Q6：市民目線も含めて、行政手続きや提出書類について、押印が必要ないと思われるものはありますか。（必須）

全庁的な押印の見直しを検討しています。規則等で決まっているものでも構いません。

Q7：庁内の手続きや提出書類も含めて、そもそも紙で提出する必要がないと思われるものはありますか。（必須）


来年度、グループウェアの入れ替えて、簡単な申請はデジタルで行うことを検討しています。規則等で決まっているものでも構いません。

Q8：戸田市がパソコンや携帯電話・スマートフォン、インターネット等を利用したサービスや仕組みの検討を進めていくにあたって、意見等ありましたらご記入ください。

キャッシュレスも含めて検討してほしいなど

Q9：情報政策統計課に相談したいことがあれば記載してください。

確認する



戸田市役所

住所：〒335-8588 埼玉県戸田市上戸田1丁目18番1号
電話：048-441-1800 ファクス：048-433-2200
業務時間：月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時15分まで
窓口開庁時間のご案内

市役所へのアクセス 組織から探す

[職員採用情報](#) | [戸田市情報ポータルサイトについて](#) | [アクセシビリティについて](#) | [個人情報の取扱いについて](#) | [免責事項](#) | [著作権について](#) | [リンク集](#)

Copyright © 戸田市情報ポータルサイト Toda City All Rights Reserved.

2.2.3 庁内ヒアリングの結果

ヒアリング調査で得られた知見について、下記に取りまとめます。

図表 庁内ヒアリング調査 ヒアリング時の主なポイント
●市民向け ○庁内向け ◎市民・庁内向け

対象課	主なポイント
障害福祉課	<ul style="list-style-type: none"> ○補助金・助成金等の申請・実績報告等の手続のオンライン化 ○障害支援区分判定のオンライン化の国への提言、それに伴う障害支援区分マニュアルの見直し ○テレワーク環境の整備（セキュアモバイル端末の配布） ●耳が不自由な方へ向けたコミュニケーション支援アプリや遠隔手話サービス等を利用した窓口体制の整備 ●障害等級や支援区分等を基にした、受けられる手当やサービス等のAI判定サービスの導入 ●長寿介護課との連携（介護保険の利用サービスや担当ケアマネージャーの情報、住民の異動に伴う施設への入所情報） ●危機管理防災課との連携（災害発生時の業務フロー作成） ○県との連携（補助金の申請、実績報告） ○外出時の職員間連絡用スマートフォンの支給 ●個人情報を取り扱う際の同意書のデータ化 ●生活支援課との連携（生活保護受給者の入院歴・施設入所情報） ○税情報（未申告→課税又は非課税）反映の早期化 ●高齢者や障害者を含めた全ての人が使える（使いやすい）オンライン申請システムの導入
みどり公園課	<ul style="list-style-type: none"> ○公園管理台帳システムの更新に伴う展開の仕方の検討 ●苦情相談への対応方法の整備（Webサイトに過去事例をもとにQ&A掲載、SNSでの発信） ●所管課違いの問い合わせ・要望への対応方法の整備（LINEのチャットボット対応） ○各種申請・許可事務及び補助金交付事務におけるはんこレス化、一元管理 ●全庁的な仕組みに従ったキャッシュレス化 ○外出時の職員間の連絡用スマートフォンの支給 ○メール添付データ容量の増加 ○リアルタイムの写真共有が可能な公園管理台帳システムのクラウドサービス化

対象課	主なポイント
危機管理 防災課	<ul style="list-style-type: none"> ○ネットワークに関するサポート（県のバックアップ機能等の活用） ●避難所へのデジタルサイ ●河川と道路へのセンサーの設置と、AI との組み合わせによるリアルタイムの状況把握・情報発信体制の整備 ○災害が甚大化した際の避難者情報の管理体制整備 ○避難行動要支援者名簿のいいとだマップへの反映 ○定型様式の文章の入力作業の簡略化 ◎避難所従事中に職員がスマートフォンで入力した被害履歴・対応履歴等が災害時情報共有システムに集約され確認できる仕組みの整備
こども家 庭課	<ul style="list-style-type: none"> ○市ホームページと広報以外の情報発信に対する市民のアクセスの動機付け（LINE のカテゴリー発信における子育てカテゴリーの作成、冊子配布時のアナウンス、医療手当・給付金等情報の記載） ○相談内容入力の省力化につながる自動入力システム等の検討 ○庁内の個人番号を活用したデータ連携 ○児童虐待・相談に関して、家庭児童相談システムと住民基本台帳の連携 ○福祉保健センターの妊婦や乳幼児に係る予防接種や健康診断データとの共有
まちづく り推進課	<ul style="list-style-type: none"> ○家賃算定の際の税、所得、障害、控除等の情報の二重入力への対策の検討 ○AI による市内空き家対策、高齢者の生存確認 ○「戸田市空き家バンク」廃止の検討 ●入居者の申請のはんこレス化 ○課に一台 zoom 会議に使える端末の整備 ●手数料のキャッシュレス化 ●市民の協議会開催時の市役所でのパソコンの貸し出し
経済政策 課	<ul style="list-style-type: none"> ●Web セミナー実施体制の整備 ●市内の事業者データの市との共有 ●市内の事業者データを商工会等と共有可能な汎用的な台帳管理システムの整備 ●ビジネスマッチングにおける BI サービスの導入 ●商工会との連携、市内でのオープンデータの利活用 ●補助金申請、給付金手続のオンライン化

対象課	主なポイント
	<ul style="list-style-type: none"> ● SNS を活用した情報発信（Instagram によるセミナー情報発信、事業者の PR 等） ◎ アイデアボックスの実施
生涯学習課	<ul style="list-style-type: none"> ● いいとだマップ「懐かしの戸田」のデータ更新 ◎ オンラインストレージ経由での送信方法の簡略化 ● 情報へのアクセス改善（市全体のお知らせ・又は図書館・博物館の生涯学習課専用サイトの開設、SNS へのリンク記載） ○ データ送付容量の拡大（総合管理システムからの送付データ閲覧が困難） ○ 博物館の NAS の更新（導入から 5 年経過） ○ 動画コンテンツの発信のための容量拡大（専用 Web サイトの開設等） ○ 博物館の電子化の前段階における業務ルールの作成（データ容量の見通し、検索性、アクセスのしやすさ等を踏まえた実験の検討等）、情報のライフサイクル管理の決定（外部に頼む、公文書館のルールを参考にする等） ○ 博物館内アーカイブズ・センターにおける公文書の管理、データ化 ● 芦原小学校「生涯学習施設」複写的な申請システムのはんこレス化 ● 施設の使用料等の、全庁的な流れに合わせたキャッシュレス化 ○ テレワークの環境整備（連絡用の IP フォンの導入、インターネット専用 PC の貸し出し） ● 2021 年 4 月以降のウェブセミナーの実施 ○ インターネット回線の整備 ● 芦原小学校「生涯学習施設」いいとだスポットの環境整備

2.2.4 庁内ヒアリング調査票

令和2年 月 日

デジタル化状況調査票

所属	担当者	内線

※枠が足りない場合は、適宜追加の上、記載をお願いいたします。

【貴所属の現状と課題について】

貴所属における業務方針・重点的に取り組んでいる事項や、市民等へのサービス提供や業務推進（効率化）の観点からの現状の問題点・課題について、記載してください。

I 【後期計画期間中(平成 28 年度から令和 2 年度(予定含む)まで)に 実施した施策について】

(※複数ある場合は、お手数ですが、本枠をコピーしてご記入ください。)

【後期計画期間中(令和 2 年度予定も含む)に実施した電子的な行政サービスについて】

貴所属において、市民等に対し行政サービスを提供するために、利用しているシステムや、ICT を活用した取組はありますか。その概要(機能)について、記載してください。

【施策名(システム・取組名)】:

【背景】

【実施内容(システム・取組の概要)】

【現在の利用(運用)状況・課題】

【(市民向けサービスの場合)市民の認知度・利用状況】(※定量的データ等)

【今後の方向性(改善が望まれる点、実現に際しての障壁、連携すべき所属等)】

*終了するシステム・取組がある場合は、その理由(背景)についてご記載ください。(その際は、以下の検討ステータスは記入不要です。)

【改善や今後の導入に向けた検討の段階】（該当するものに○印）

1.導入（改善）予定である（令和3年度から） 2.令和3年度導入（改善）に向けて具体的に検討中 3.所属内で方向性を検討中 4.導入（改善）予定はない

【情報政策統計課に相談したい点】

Ⅱ 【今後実施予定の(実現させたい)取組みについて(観点 1)】

(※複数ある場合は、お手数ですが、本枠をコピーしてご記入ください。)

【「I」以外の電子的な行政サービス、デジタル化の予定等について】

「I」以外に、貴所属が抱える課題や問題解決に向けてデジタル化による効果が期待されると思われる点について、記載してください。なお、現時点での具体化の有無に係らず、今後あれば望ましいと思う点について、忌憚ないご意見をお願いいたします。

【現時点での具現化の有無に係らず、今後あれば望ましいと思う取組等】

【検討(着想)に至った背景(市民等からの要望、日頃の問題意識等)】

【実施イメージ(他団体事例等でも構いません)】

【現時点で想定される有効性・効率性について】(何が解決するのか、良くなるのか)

【実施に際しての障壁、連携すべき所属・民間団体等】

【情報政策統計課に相談したい点】

Ⅲ 【今後のデジタル化に関する状況について】(観点 2、観点 3)

1. オンライン申請について (観点 2)

現在市民からの申請・届出が紙により受け付けているものについて、「別紙 4_申請・届出確認票」に記載してください。その際、法令等で紙による提出や対面での本人確認が義務付けられているものについてはその根拠も記載してください。

2. 庁内の届出について (観点 3)

現在担当課から所管課もしくは職員に対し、紙での提出を求めているものについて「別紙 4_申請・届出確認票」に記載してください。その際、法令等で紙による提出が義務付けられているものについてはその根拠も記載してください。

3. はんこレスについて (観点 3)

現在市民からの申請等で、押印を求めているものについて、「別紙 4_申請・届出確認票」に記載してください。その際、法令等で押印が義務付けられているものについてはその根拠も記載してください。(自署もしくは記名で可のものを除く)

4. キャッシュレスについて (観点 3)

現在市民からの納付等で、キャッシュレス対応を行っていないものについて、「別紙 4_申請・届出確認票」に記載してください。

IV 【全庁的なデジタル化施策について(観点 4)】

(※複数ある場合は、お手数ですが、本枠をコピーしてご記入ください。)

【「II」以外の全庁的な電子的行政サービス、デジタル化施策について】

「II」以外に、戸田市としての課題や問題解決に向けてデジタル化による効果が期待されると思われる点について、担当課が跨るなど全庁的な取り組みが必要と思われる施策を記載してください。なお、現時点での具体化の有無に係らず、今後あれば望ましいと思う点について、忌憚ないご意見をお願いいたします。

【現時点での具現化の有無に係らず、今後あれば望ましいと思う施策等】

【着想に至った背景（市民等からの要望、日頃の問題意識等）】

【実施イメージ（他団体事例等でも構いません）】

【現時点で想定される有効性・効率性について】（何が解決するのか、良くなるのか）

【実施に際しての障壁、連携すべき所属・民間団体等】

【情報政策統計課に相談したい点】

資料3. Society 5.0 for SDGs

戸田市第5次総合振興計画ではSDGsと関連付けを行っているため、本計画も基本目標・考え方ごとの施策について、SDGsと関連付けをしています。

1. 貧困をなくそう

あらゆる場所で、あらゆる形態の貧困に終止符を打つ



2. 飢餓をゼロに

飢餓に終止符を打ち、食料の安定確保と栄養状態の改善を達成するとともに、持続可能な農業を推進する



3. すべての人に健康と福祉を

あらゆる年齢のすべての人々の健康的な生活を確保し、福祉を推進する



4. 質の高い教育をみんなに

すべての人々に包摂的かつ公平で質の高い教育を提供し、生涯学習の機会を促進する



5. ジェンダー平等を実現しよう

ジェンダーの平等を達成し、すべての女性と女児のエンパワーメントを図る



6. 安全な水とトイレを世界中に

すべての人に水と衛生へのアクセスと持続可能な管理を確保する



7. エネルギーをみんなに そしてクリーンに

すべての人々に手ごろで信頼でき、持続可能かつ近代的なエネルギーへのアクセスを確保する



8. 働きがいも経済成長も

すべての人のための持続的、包摂的かつ持続可能な経済成長、生産的な完全雇用およびディーセント・ワーク（働きがいのある人間らしい仕事）を推進する



9. 産業と技術革新の基盤をつくろう

強靱なインフラを整備し、包摂的で持続可能な産業化を推進するとともに、技術革新の拡大を図る



10. 人や国の不平等をなくそう
国内および国家間の格差を是正する



11. 住み続けられるまちづくりを
都市と人間の居住地を包摂的、安全、強靱かつ持続可能にする



12. つくる責任 つかう責任
持続可能な消費と生産のパターンを確保する



13. 気候変動に具体的な対策を
気候変動とその影響に立ち向かうため、緊急対策を取る



14: 海の豊かさを守ろう
海洋と海洋資源を持続可能な開発に向けて保全し、持続可能な形で利用する



15. 陸の豊かさも守ろう

陸上生態系の保護、回復および持続可能な利用の推進、森林の持続可能な管理、砂漠化への対処、土地劣化の阻止および逆転、ならびに生物多様性損失の阻止を図る



16. 平和と公正をすべての人に

持続可能な開発に向けて平和で包摂的な社会を推進し、すべての人に司法へのアクセスを提供するとともに、あらゆるレベルにおいて効果的で責任ある包摂的な制度を構築する



17. パートナーシップで目標を達成しよう

持続可能な開発に向けて実施手段を強化し、グローバル・パートナーシップを活性化する

