

### 3. 回収方法による結果の差について

- オンライン回答と郵送回答の傾向に差があるかについて、属性項目と、情報に関する質問について分析を行いました。以下では、回答に統計的に有意な差があったものを示します。

#### 【属性項目】

##### 問 1: 性別

- オンライン回答の方が、男性が多い傾向にあります。

|       | 男性  | 女性  | その他 |
|-------|-----|-----|-----|
| オンライン | 56% | 44% | 0%  |
| 郵送    | 42% | 58% | 0%  |

##### 問 2: 年齢

- オンライン回答の方が、若年層が多い傾向にあります。

|       | 10歳代 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳代 | 80歳代以上 |
|-------|------|------|------|------|------|------|------|--------|
| オンライン | 2%   | 13%  | 19%  | 25%  | 24%  | 11%  | 5%   | 1%     |
| 郵送    | 1%   | 4%   | 8%   | 12%  | 15%  | 18%  | 29%  | 13%    |

##### 問 3: 配偶者の有無

- オンライン回答の方が未婚が多く、離別・死別が少ない傾向にあります。

|       | 未婚  | 既婚  | 離別 | 死別  |
|-------|-----|-----|----|-----|
| オンライン | 24% | 71% | 4% | 1%  |
| 郵送    | 26% | 68% | 7% | 10% |

##### 問 4: 同居の家族構成

- オンライン回答の方は、二世帯同居が多く、夫婦が少なくなっています。

|       | ひとり暮らし | 夫婦  | 二世帯同居<br>(あなたと子供) | 二世帯同居<br>(あなたと親) | 三世帯同居 | その他 |
|-------|--------|-----|-------------------|------------------|-------|-----|
| オンライン | 10%    | 18% | 42%               | 17%              | 11%   | 2%  |
| 郵送    | 13%    | 30% | 32%               | 12%              | 10%   | 3%  |

##### 問 9: 居住歴

- オンライン回答の方が、居住歴が短い傾向にあります。

|       | 1年未満 | 1～5年 | 6～10年 | 11～20年 | 21年以上 |
|-------|------|------|-------|--------|-------|
| オンライン | 2%   | 8%   | 11%   | 20%    | 58%   |
| 郵送    | 2%   | 4%   | 4%    | 10%    | 79%   |

##### 問 10: 職業

- オンライン回答の方が、会社員が多く、無職が少ない傾向にあります。

|       | 会社員 | 公務員 | 自営業<br>個人事業主 | 会社役員 | 専業主婦・夫 | パート<br>アルバイト | 学生 | 無職 | その他 |
|-------|-----|-----|--------------|------|--------|--------------|----|----|-----|
| オンライン | 50% | 7%  | 5%           | 4%   | 6%     | 14%          | 5% | 9  | 0%  |
| 郵送    | 23% | 4%  | 8%           | 2%   | 12%    | 18%          | 2% | 31 | 1%  |

##### 問 11: 収入

- オンライン回答の方が多い傾向にあります。その他の属性には、統計的に有意な差はありませんでした。

|       | 100万円以下 | 101～200万円 | 201～400万円 | 401～600万円 | 601～800万円 | 801～1000万円 | 1001～1200万円 | 1201万円以上 | わからない |
|-------|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|----------|-------|
| オンライン | 2%      | 3%        | 15%       | 23%       | 18%       | 16%        | 5%          | 9%       | 9%    |
| 郵送    | 6%      | 17%       | 33%       | 17%       | 10%       | 5%         | 2%          | 2%       | 7%    |

【情報に関する項目】

問 45:小田原市の情報をどのように得ているか

- 郵送回答の方が回覧板や広報紙、タウン誌といった紙媒体により情報を得ている傾向にあります。オンライン回答の方が、市のホームページや Facebook といった電子的な手段から情報を得ている割合が高いです。ただし、LINE、YouTube については統計的に有意な差は見られませんでした。

|           | オンライン | 郵送  | 有意差 |
|-----------|-------|-----|-----|
| 回覧板       | 58%   | 67% | ○   |
| 広報紙       | 62%   | 72% | ○   |
| タウン誌      | 47%   | 55% | ○   |
| 市のホームページ  | 40%   | 27% | ○   |
| Facebook  | 5%    | 1%  | ○   |
| LINE      | 3%    | 3%  |     |
| Instagram | 5%    | 2%  | ○   |
| Youtube   | 3%    | 2%  |     |
| Twitter   | 5%    | 2%  | ○   |
| 市に電話する    | 3%    | 5%  |     |
| 窓口で聞く     | 3%    | 5%  | ○   |
| その他       | 4%    | 3%  | ○   |

問 46:利用している情報通信機器

- オンライン回答の方が、スマートフォンやパソコンの利用が多くなっています。郵送回答の方が、固定電話やスマートフォン以外の携帯電話の利用が多くなっています。

|                | オンライン | 郵送  | 有意差 |
|----------------|-------|-----|-----|
| 固定電話           | 50%   | 57% | ○   |
| FAX            | 23%   | 17% | ○   |
| スマートフォン        | 97%   | 70% | ○   |
| スマートフォン以外の携帯電話 | 3%    | 15% | ○   |
| パソコン           | 71%   | 38% | ○   |
| タブレット端末        | 37%   | 13% | ○   |
| 持っていない         | 0%    | 4%  | ○   |
| その他            | 0%    | 0%  |     |

問 47 利用している SNS

- オンライン回答の方が全体的に SNS の利用が多くなっています。郵送回答は、約 33%が全く SNS を利用していませんでした。

|           | オンライン | 郵送  | 有意差 |
|-----------|-------|-----|-----|
| Facebook  | 34%   | 12% | ○   |
| LINE      | 91%   | 62% | ○   |
| Instagram | 44%   | 16% | ○   |
| Youtube   | 66%   | 34% | ○   |
| Twitter   | 39%   | 14% | ○   |
| 利用していない   | 6%    | 33% | ○   |
| その他       | 1%    | 1%  |     |

問 48:利用しているキャッシュレス決済

- オンライン回答の方が、キャッシュレス決済の利用が多い傾向にあります。

|          | オンライン | 郵送  | 有意差 |
|----------|-------|-----|-----|
| クレジットカード | 86%   | 58% | ○   |
| デビットカード  | 8%    | 3%  | ○   |
| 電子マネー    | 71%   | 48% | ○   |
| QRコード決済  | 44%   | 17% | ○   |
| 利用していない  | 6%    | 27% | ○   |
| その他      | 1%    | 1%  |     |

問 49:インターネットを利用する際、どういったことに不安を感じるか

- オンライン回答の方が、個人情報やコンピューターウイルスに対する不安が強い傾向にありますが、「不安なことはない」も多くなっています。郵送回答の方が、「使い方がわからない」が多くなっています。一方で、回答方法による差が大きい項目も見られました。

|                      | オンライン | 郵送  | 有意差 |
|----------------------|-------|-----|-----|
| 個人情報や利用履歴が外部に漏れないか   | 75%   | 68% | ○   |
| 電子決済できちんと支払いができていますか | 18%   | 15% |     |
| コンピューターウイルスに感染するリスク  | 66%   | 51% | ○   |
| 違法・有害情報にアクセスしないか     | 34%   | 30% |     |
| 架空請求や詐欺にあわないか        | 45%   | 48% |     |
| 迷惑メールが届かないか          | 35%   | 30% | ○   |
| ネット依存になるのではないか       | 7%    | 4%  |     |
| 途中でインターネットが繋がらなくなるか  | 11%   | 10% |     |
| 使い方がわからない            | 4%    | 21% | ○   |
| 不安なことはない             | 10%   | 2%  | ○   |
| その他                  | 1%    | 4%  | ○   |

問 50:小田原市における、行政サービスのデジタル化の現状に対する満足度

- オンライン回答の方が、行政サービスのデジタル化に満足している人が多くなっています。

|       | オンライン | 郵送  |
|-------|-------|-----|
| とても満足 | 3%    | 1%  |
| 満足    | 56%   | 52% |
| 不満    | 36%   | 41% |
| とても不満 | 5%    | 5%  |

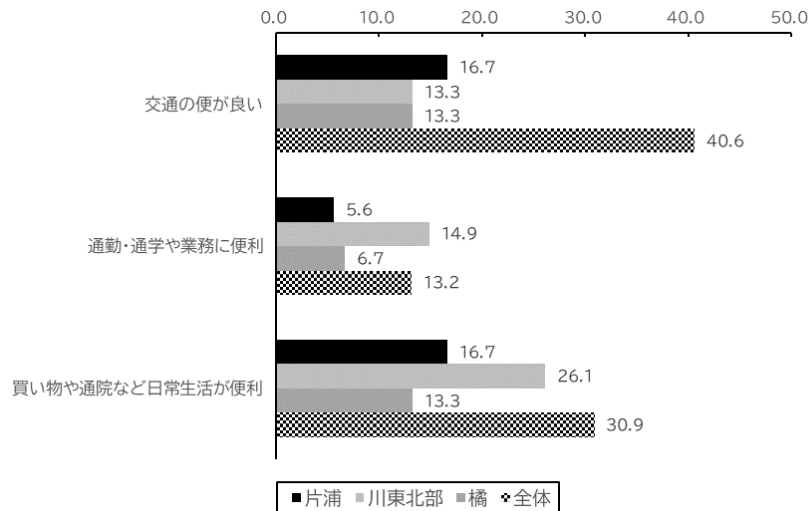
- 不満またはとても不満の理由を見ると、オンライン回答の方が、利用できる内容や範囲に対する不満が強く、郵送回答の方が、利用方法に関する不満が強い傾向にあります。

|                        | オンライン | 郵送  | 有意差 |
|------------------------|-------|-----|-----|
| ホームページで必要な情報が入手できない    | 3%    | 23% | ○   |
| 電子申請で利用可能な行政手続きが限られている | 47%   | 23% | ○   |
| オンラインで完結できるサービスが少ない    | 57%   | 21% | ○   |
| 申請や届け出が正確にできているかわからない  | 30%   | 35% | ○   |
| 職員と対面で申請や手続きをしたい       | 6%    | 39% | ○   |
| その他                    | 12%   | 14% |     |

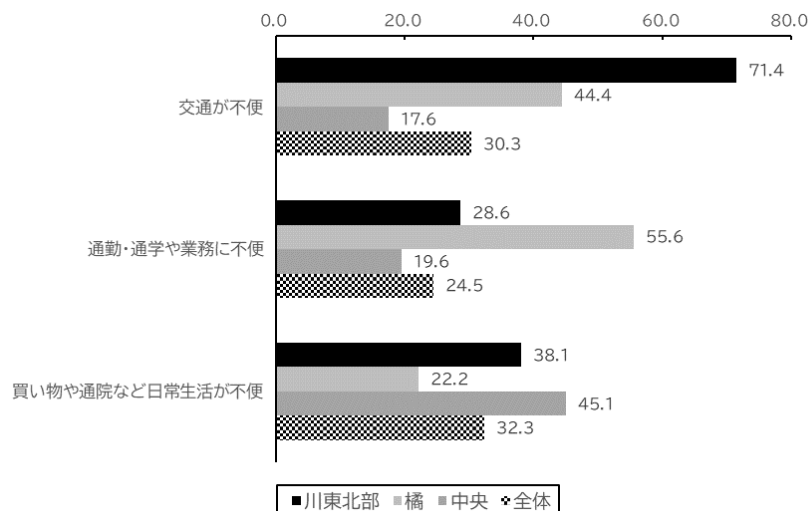
## 4. その他の分析

### 【地域別にみた交通の便に対する意見】

- 問 15 で「ずっと住み続けたい」「当分住み続けたい」と答えた人のうち、片浦地域、川東北部地域、橘地域では、「交通の便が良い」、「通勤・通学や業務に便利」、「買い物や通院など日常生活が便利」と答えた人の割合が全体平均に比べて低くなっており、これらの地域では交通の利便性に対して好印象ではないことがわかります。
- 問 15 で「いずれ転居したい」「すぐに転居したい」と答えた人のうち、川東北部地域、橘地域では、「交通が不便」、「通勤・通学や業務に不便」と答えた人の割合が全体平均と比べて高いです。また、中央地域では、「買い物や通院など日常生活が不便」は 45.1%で、全体平均(32.3%)に比べて高くなっています。



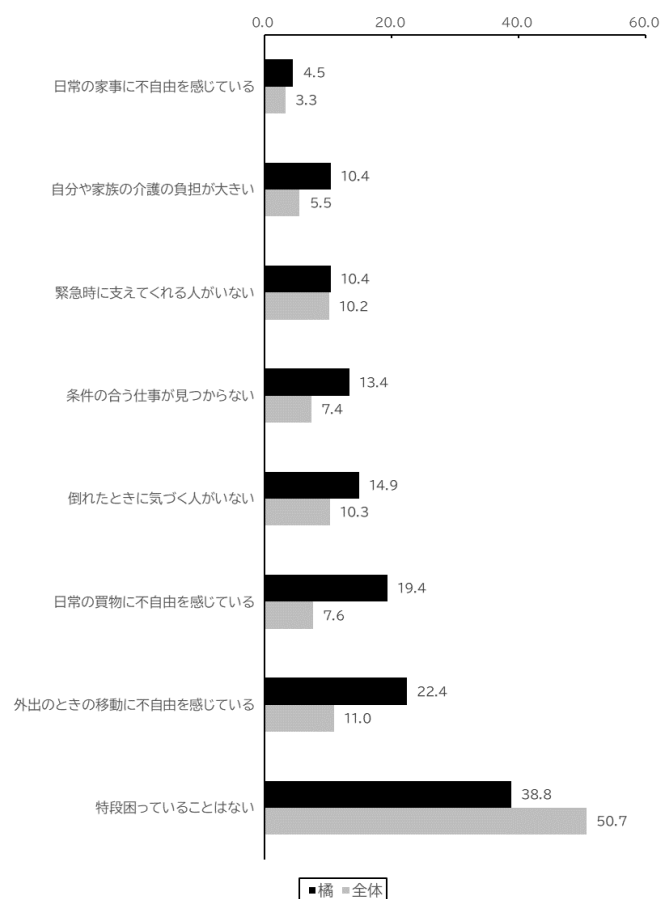
小田原に住み続けたい理由(地域別)



小田原から転居したい理由(地域別)

## 【橘地域の住民が他の地域に比べて不便に感じている点】

- 問 22 の「あなたは日常生活で困っていることがありますか」に対して、橘地域では他の地域に比べて「特段困っていることはない」と答えた割合が低く、他の回答の割合が高かったです。
- なかでも、「外出のときの移動に不自由を感じている」、「日常の買い物に不自由を感じている」という回答は、全体より 10 ポイント以上多く、日常的な移動の面で不便に感じていることがわかりました。



日常で困っていることはありますか

居住意向に関する分析について

- 問 15「今後も小田原市に住み続けたいですか」に対して、性別、職業、世帯収入、年齢、若者活躍、幸福度の項目から分析を実施しました。

◇グループ①(若者活躍4点以上)

|   | 比率  | 転居意向 | 年齢     | 幸福度   | 職業  |
|---|-----|------|--------|-------|-----|
| A | 1%  | 77%  | 10歳代   | 5点以下  | 会社員 |
| B | 1%  | 36%  |        | 会社員以外 |     |
| C | 6%  | 15%  |        | 6点以上  |     |
| D | 85% | 6%   | 20歳代以上 |       |     |

◇グループ②(若者活躍3点以下)

|   | 比率 | 転居意向 | 職業                        | 世帯収入     | 職業           | 年齢     |
|---|----|------|---------------------------|----------|--------------|--------|
| E | 1% | 78%  | 会社員、専業主婦(夫)               | 1000万円未満 | 自営業・個人事業主    | 30歳代以下 |
| F | 1% | 31%  |                           |          | パート・アルバイト、学生 | 40歳代以上 |
| G | 1% | 16%  | 自営業・個人事業主<br>パート・アルバイト、学生 | 1000万円以上 | 会社員、専業主婦(夫)  |        |
| H | 2% | 58%  |                           |          |              |        |
| I | 2% | 9%   | 会社役員、公務員、無職               |          |              |        |

●分析の結果から、以下の属性で、転居意向が強いことがわかります。

- ✓ 若者活躍4点以上、10歳代、幸福度5点以下、会社員(A)
- ✓ 若者活躍3点以下、30歳代以下、世帯年収1000万円未満、自営業・個人事業主、パート・アルバイト、学生(E)

●また、分析の結果より、以下の結果が得られました。

- ✓ 性別・婚姻状況の影響は見られない
- ✓ 年代は若年のほうが転居意向が高い傾向
- ✓ 職業は会社員が転居意向が高い傾向
- ✓ 年収の差はあまり見られない
- ✓ 幸福度が低いと転居意向が高い傾向