

「共生社会の実現に向けたスマートシティの推進に関する意識・価値観調査」結果確報

令和3年（2021年）12月3日

鎌倉市

株式会社ドリームインキュベータ



I. はじめに

II. 調査について

- 調査の目的
- 調査の概要
- 詳細分析の概要

III. 分析結果と成果

- 主な成果
- 学術的な総評
- 鎌倉市としての成果
- ドリームインキュベータとしての成果

IV. クロス集計結果詳細（別紙1）

V. 自由回答一覧（別紙2）

I . はじめに

鎌倉市では、本年4月～5月にかけて、「共生社会の実現に向けたスマートシティの推進に関する意識・価値観調査」を実施しました。

ご協力いただきました市民の皆様、誠にありがとうございました。

本調査について、詳細な集計・分析の結果がまとまりましたので、確報としてお知らせします。

この度の公表内容としては、複数の設問を用いたクロス集計の結果をご報告の主な対象としております。自由記述回答も併せて別紙にて公表致しますので、必要に応じてご参照頂けますと幸いです。

I. はじめに

II. 調査について

- 調査の目的
- 調査の概要
- 詳細分析の概要

III. 分析結果と成果

- 主な成果
- 学術的な総評
- 鎌倉市としての成果
- ドリームインキュベータとしての成果

IV. クロス集計結果詳細（別紙1）

V. 自由回答一覧（別紙2）

調査の目的

本調査は、以下の2つの目的を兼ねて実施しました。

1. 「スマートシティ」など市が検討を進める施策に関する基礎調査や意識調査の実施

- 鎌倉市では、誰もが生涯にわたって、自分らしく安心して暮らすことのできる「共生社会」を目指し、人にやさしいテクノロジーの活用によって、市が抱える社会課題を解決する鎌倉版「スマートシティ」の構築に向けて取り組んでいます。
- また、行政のデジタル化の推進に対するご意見や、他にも、地域活動への参加や情報発信（広報）などについてもお伺いしました。

2. 市民アンケート調査において、回答率を向上させる手法・価値の共同研究

- 調査回答率を向上させることで、従来手法よりも、より多くの意見を集め、より多様な意見を反映したまちづくりを進めることを目指した研究です。
- 株式会社ドリームインキュベータ（本社：東京都千代田区、代表取締役 社長 COO： 三宅孝之）との間で協定書を締結し、共同研究を実施しました。
- 調査の実施に当たって、住民基本台帳から無作為に抽出した2グループを形成し、一方にのみ回答率向上に寄与する複数の方法を用いて実施し、結果を比較しました。
- 結果から、「施策により回答率がどの程度向上するか」、「回答率が高いグループと、低いグループを比較した際、意見分布に差異があるか」を検証しました。

- I. はじめに
- II. 調査について
 - 調査の目的
 - 調査の概要
 - 詳細分析の概要
- III. 分析結果と成果
 - 主な成果
 - 学術的な総評
 - 鎌倉市としての成果
 - ドリームインキュベータとしての成果
- IV. クロス集計結果詳細（別紙1）
- V. 自由回答一覧（別紙2）

調査の概要 (1/3)

調査項目

1. 新型コロナウイルス流行による影響について
2. インターネット・情報通信機器の利用状況について
3. スマートシティと行政のデジタル化の推進について
4. 鎌倉市の情報発信について
5. 鎌倉市の推進する共生社会について
6. 地域活動への参加について
7. マナーや規制と価値観について
8. あなたの考え方・価値観や、あなた自身のことなどについて

調査設計

調査地域

鎌倉市全域

調査対象

満18歳以上の市民（2021年3月1日時点）

調査対象数

4,000人（各2,000人のAグループ/Bグループ）

抽出数

住民基本台帳から無作為抽出（鎌倉市の人口動態に応じ、年齢層に抽出数を割付し抽出）

設問数

Aグループ：全80問（Aグループには、Aグループに実施した回答率向上施策（後述）について2問追加）
Bグループ：全78問
加えて、設問内容に応じ、分岐・小設問を設定

調査の概要 (2/3)

調査方法

調査依頼を郵送し、回答は郵送回答又はインターネット回答

- 満65歳未満は郵送依頼・インターネット回答
(ただし、郵送回答希望者には別途調査票を送付)
- 満65歳以上は郵送配布・郵送回答

<回答率向上施策>

Aグループのみ、以下の手法を実施

① 事前協力依頼

- 調査対象者に、回答依頼の6日前に、調査対象者になった旨を通知し、協力を依頼。

② 督促

- 調査締切後、未回答の対象者に改めて協力を要請するとともに、締切を延長。

③ 謝礼

- 締切までに回答を頂いた全回答者に、クオカード300円分を贈呈。
- さらに、早期回答者（発送後9日以内）へは200円分を追加し、全体の回答率目標（70%）を達成した場合には、全回答者にさらに200円分を追加。

実施機関

株式会社ドリームインキュベータ（調査にかかる費用はすべて同社が負担）

回答結果 (全体)

Aグループ

有効回答数 1,188 有効回答率 59.4%

Bグループ

有効回答数 609 有効回答率 30.5%

調査の概要 (3/3)

	年代	Aグループ (回答率向上施策有り)			Bグループ (回答率向上施策無し)		
		調査依頼数	有効回答数	有効回答率	調査依頼数	有効回答数	有効回答率
回答結果 (年代別)	18・19歳	50	23	46.0%	49	11	22.4%
	20～29歳	190	93	48.9%	190	38	20.0%
	30～39歳	208	105	50.5%	208	57	27.4%
	40～49歳	347	204	58.8%	348	101	29.0%
	50～59歳	372	247	66.4%	371	119	32.1%
	60～64歳	131	97	74.0%	132	37	28.0%
	65～69歳	127	83	65.4%	127	55	43.3%
	70～74歳	166	112	67.5%	165	71	43.0%
	75歳以上	409	215	52.6%	410	117	28.5%
	未回答	-	9	-	-	5	-

- I. はじめに
- II. 調査について
 - 調査の目的
 - 調査の概要
 - 詳細分析の概要
- III. 分析結果と成果
 - 主な成果
 - 学術的な総評
 - 鎌倉市としての成果
 - ドリームインキュベータとしての成果
- IV. クロス集計結果詳細（別紙1）
- V. 自由回答一覧（別紙2）

詳細分析の概要

鎌倉市の政策分野に特に関わる53問をピックアップし、年齢・地域などの回答者の属性質問などとクロス集計を行い、結果を分析しました。

分析対象	対象領域	<ol style="list-style-type: none">インターネット・情報通信機器の利用状況についてスマートシティと行政のデジタル化の推進について鎌倉市の情報発信について鎌倉市の推進する共生社会について地域活動への参加について
	対象設問	53問（設問及び分岐・小設問の合計92問中、分析対象領域のものから選定）
分析方法	主にクロス集計による結果を分析 <ul style="list-style-type: none">● クロス集計による分析<ul style="list-style-type: none">– 対象設問と、回答者の属性に関する設問（年齢・性別・世帯構成・居住地域など）をクロスし分析– 必要に応じ、属性以外の設問（地域社会への参画状況・意欲）も組み合わせて分析● 単純集計による分析<ul style="list-style-type: none">– 単純集計から政策検討に十分な結果が出た場合は、その内容を分析	

- I. はじめに
- II. 調査について
 - 調査の目的
 - 調査の概要
 - 詳細分析の概要
- III. 分析結果と成果
 - 主な成果
 - 学術的な総評
 - 鎌倉市としての成果
 - ドリームインキュベータとしての成果
- IV. クロス集計結果詳細（別紙1）
- V. 自由回答一覧（別紙2）

主な成果まとめ

鎌倉市・ドリームインキュベータの双方で、本実証で想定していた成果をあげることができました。

鎌倉市

頂いた多様なご意見を元に、新たな政策の検討が進みました。

- 共生社会、スマートシティ、デジタルディバイド、リビングラボ、広報の各分野につきまして、政策検討を行う上で有用な新たな知見を得ることが出来ました。
- その知見を元に、対象とすべき年齢層や地域などを見定めつつ、政策検討を進めております。

ドリームインキュベータ

本実証実験において検証を想定していた仮説について、実証することが出来ました。

- 回答率が向上すると、市政に関する市民の意見・意向を聞く場合に、特に意見分布の差異が生じることが分かりました。
- 意見分布の差異が政策の内容に反映され、政策検討に変化が生じることが実証されました。
- 回答率向上による極端な意見の緩和/中庸な意見の表出につきましては、本実証実験にて連携している国際大学 山口真一准教授と共に引き続き学術的に研究して参ります。

- I. はじめに
- II. 調査について
 - 調査の目的
 - 調査の概要
 - 詳細分析の概要
- III. 分析結果と成果
 - 主な成果
 - 学術的な総評
 - 鎌倉市としての成果
 - ドリームインキュベータとしての成果
- IV. クロス集計結果詳細（別紙1）
- V. 自由回答一覧（別紙2）



国際大学

山口 真一 准教授

専門： 計量経済学
研究分野： ネットメディア論
情報経済論
情報社会の
ビジネス 等

回収率を上げることで、住民の「本当の意向」を知る

自治体が住民の意見を調査することは、人々に資する政策を考えるうえで極めて重要です。しかし昨今、住民意識調査の回収率が低いことが問題となっており、低い場合には50%を下回ることがあります。つまり、自治体の運営に関して半分以下の人の意見しか参考にされていないということになります。

とはいえ、回答者数が少ないことそのものは必ずしも問題になりません。なぜならば、そこで得られた回答結果が住民全体の傾向と一致していれば、少ないサンプルサイズからでも十分住民意向を知ることが出来るからです。しかしながら、バイアス（偏り）が存在する場合、得られる結果は住民の意向とは乖離します。調査結果を参考に政治を行うと、一部の人がだけ得をするような事態が発生しかねません。

実は、私の研究では、SNSに投稿する回数は、極端で強い意見を持っている人の方が穏健な意見の人よりもはるかに多いことが分かっています。つまり、社会の意見分布に比べ、SNSの意見分布というのは極端な意見に偏っています。これを見ている人の中にも「インターネットには攻撃的な人が多い」と考えている人がいると思いますが、その背景には、このようなバイアスがあります。

同じことが住民意識調査でも発生する可能性があります。自治体の運営について、極端で強い意見を持っている人ほど、手間をかけて意識調査に回答するでしょう。それはデジタル化といった新しい取り組みやコミュニティの在り方など、様々なテーマで起こり得ます。その結果、住民にとって本当に望ましい施策が打てなくなるかもしれません。実際、本調査結果からは、様々な回答結果について、回収率によって統計的に有意な差が出ていることが分かっています。

本調査で行ったような回収率を上げる施策は、住民の本当の意向を知るのに有効と考えられます。また、今後も実証実験を続け、回収率が低いことで、具体的にどのような年齢層やテーマで大きなバイアスが発生しやすいのか、詳細に明らかにしていく必要があるでしょう。

- I. はじめに
- II. 調査について
 - 調査の目的
 - 調査の概要
 - 詳細分析の概要
- III. 分析結果と成果
 - 主な成果
 - 学術的な総評
 - 鎌倉市としての成果
 - ドリームインキュベータとしての成果
- IV. クロス集計結果詳細（別紙1）
- V. 自由回答一覧（別紙2）

頂いた多様なご意見を元に、新たな政策の検討が進みました。

政策分野

検討内容

共生社会	1	「夫婦のみ」または、「5歳以下の子どもがいる世帯」の地域活動参加への積極性が比較的強く捉えられるため、両世帯が地域の活動に関わり易くするための施策が必要になると考える。なお、調査より、子どもの通園・通学を通じて、世帯に地域社会との関わりが生じている様子が推察される。
	2	年代が上がるにつれ、地域参画の意欲が高まる中、65～69歳の退職直後の世代の意欲の落ち込みが顕著であるため、65～69歳の世代に対する、新たな社会参画の機会を創出するため、またその意欲向上のための施策の重要性が高いと考えられる。
スマートシティ	1	「18・19歳」、「75歳以上」に次いで「30～39歳」の認知度が低いことから、認知度拡大の施策を実施する場合の主要な訴求対象として「18・19歳」、「75歳以上」に「30～39歳」を加える必要がある。
	2	地域活動とスマートシティの認知度の両者に一定の関係が認められるので、地域活動と連携した認知度向上のための施策を検討する必要がある。
	3	「18・19歳」で「どちらともいえない」が39%と、全世代のうち「70～74歳」に次いで2番目に多いことから、高齢者層に加え、「18・19歳」に対してもデジタル化によるメリットを伝える施策を検討する必要がある。
	4	Aでは「18・19歳」、「20～29歳」、「40～49歳」、「50～59歳」、「60～64歳」の幅広い年齢層で、「市役所」が最も高いことから、若年層や現役世代まで利用しやすい市政のICT活用方法を検討する必要がある。 また、65歳以上では、「特になし」という回答が15%前後を占めており、これはICT化によるメリットと日々の暮らしや課題が結びついていない可能性もあることから、ICT化によるメリットを高齢者層にも分かりやすくイメージできるような広報を検討する必要がある。

頂いた多様なご意見を元に、新たな政策の検討が進みました。

政策分野	検討内容
デジタル ディバイド 対策	1 直接対面による会話等を望む割合が全体の38%と多く、“コミュニケーション”に重きを置いたデジタル活用の施策の検討ができると考えられる。
	2 若年層の「ある」の回答率が低く、高齢者だけでなく、若年層に対するデジタルディバイド対策も必要であることが伺える。
リビングラボ (地域共創)	1 リビングラボを実施している地域（大船、玉縄）では、その他地域と比較すると知名度が高いことから、未だリビングラボを実施していない地域へ展開をしていく必要がある。
	2 若年層での認知度が低く、デジタルをはじめ、市政に関心の低い層でも目に付くような、まち中のポスターなど情報発信源の幅を広げる施策が検討できる
広報	1 若い層では、Twitterの利用が有効であると認識できたので、Twitter以外のツールも併せて情報発信のツールとして引き続き活用していきたい。

Aでは「夫婦のみ」、「5歳以下の子どもがいる世帯」の地域活動参加への積極性が比較的
低く捉えられるため、両世帯が地域の活動に関わり易くするための施策が必要になると考える。

質問例：共生社会について

問53

現在、地域の活動や集まりに積極的に参加していますか。

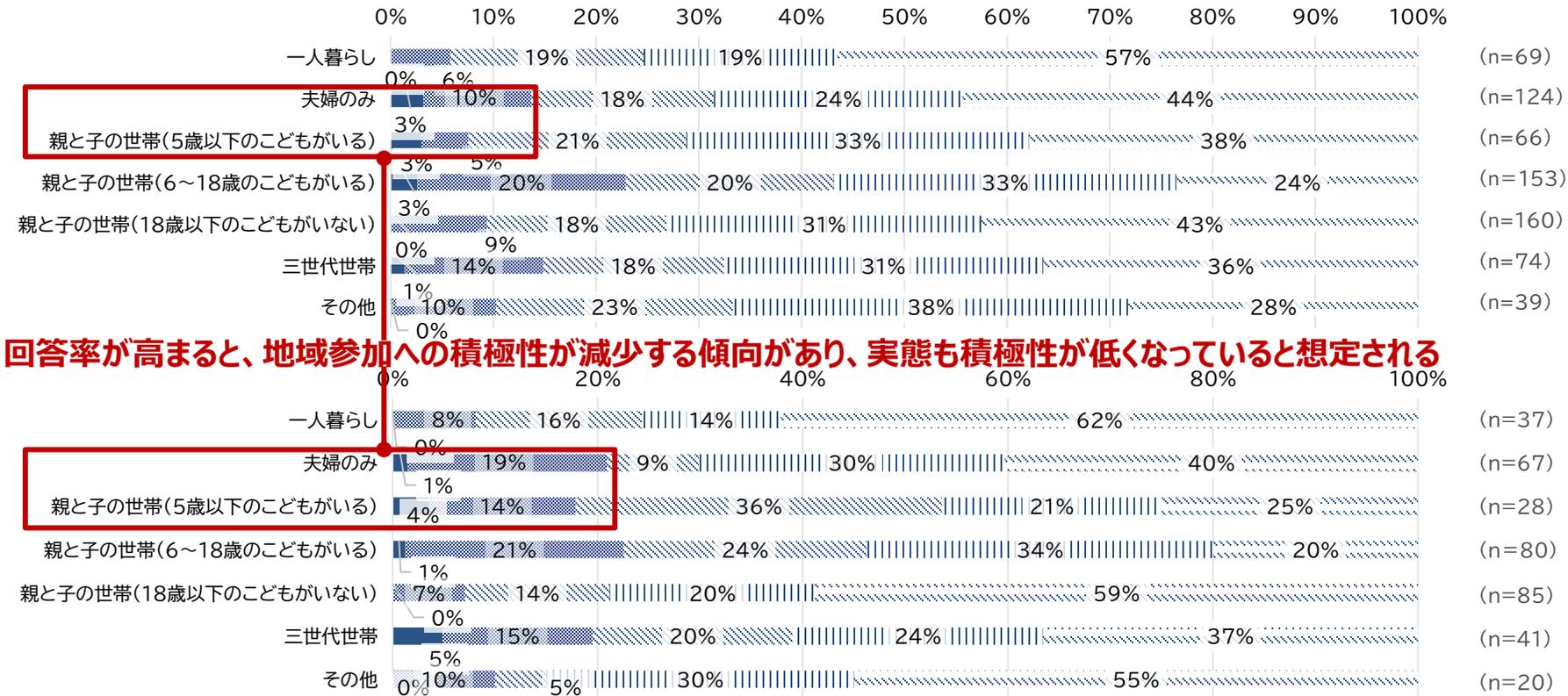
凡例

■非常に積極的に参加している ■やや積極的に参加している ■どちらともいえない □あまり参加していない □まったく参加していない

クロス集計（世帯構成・Web回収）

A
施策有

B
施策無



回答率が高まると、地域参加への積極性が減少する傾向があり、実態も積極性が低くなっていると想定される

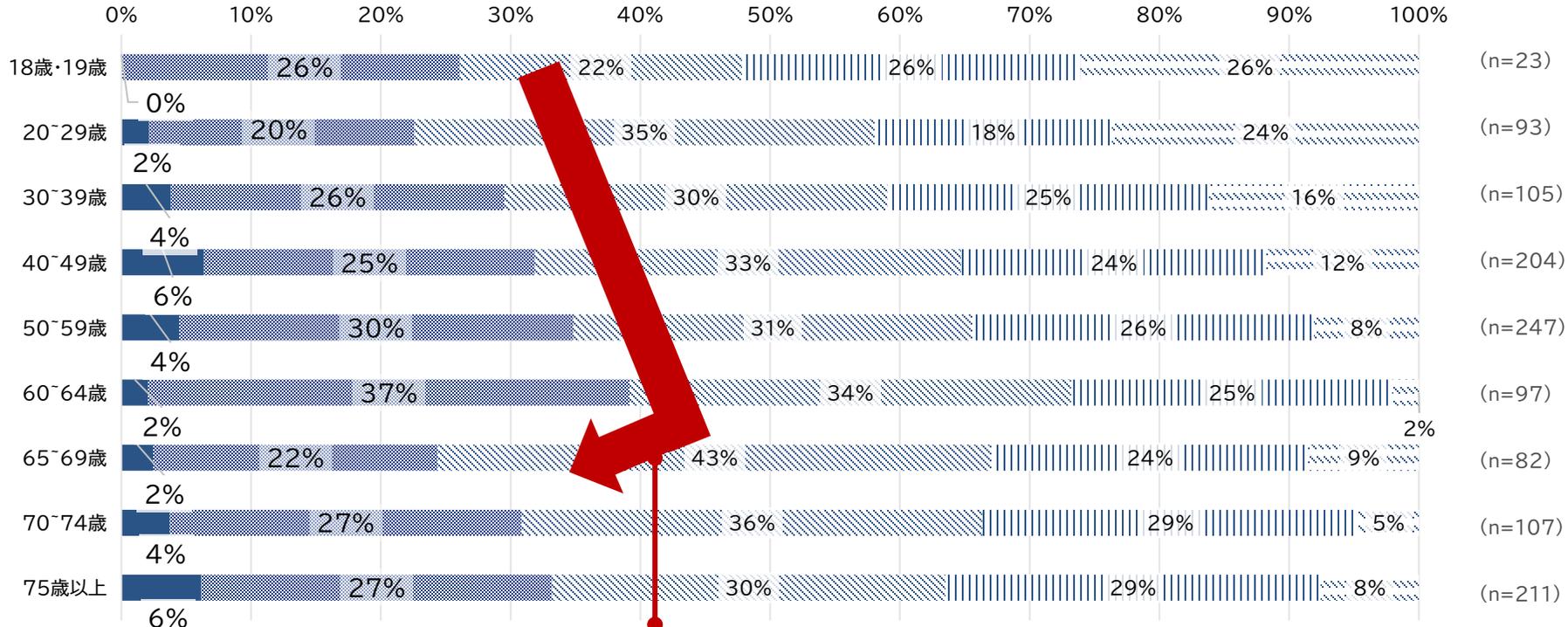
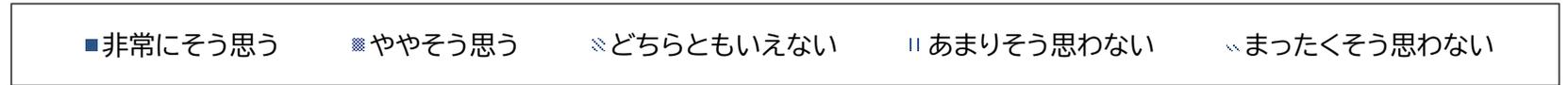
年代が上がるにつれ、地域参画の意欲が高まる中、60代後半の退職直後世代の意欲の落ち込みが顕著であるため、当該世代の新たな社会参画の機会創出、または意欲向上施策の重要性が高いと考えられる。

質問例：共生社会について

問54

今後、地域の活動や集まりに、現在よりも積極的に参加していきたいと思いませんか。

凡例



60代前半まで参画意欲が高まるが、60代後半（＝退職直後世代）で落ち込んでいることが分かった

クロス集計(年齢)

A
回答率
向上
施策有

「18・19歳」、「75歳以上」に次いで「30～39歳」の認知度が低いことから、認知度拡大の施策を実施する場合の主要な訴求対象として「18・19歳」、「75歳以上」に「30～39歳」を加える必要がある。

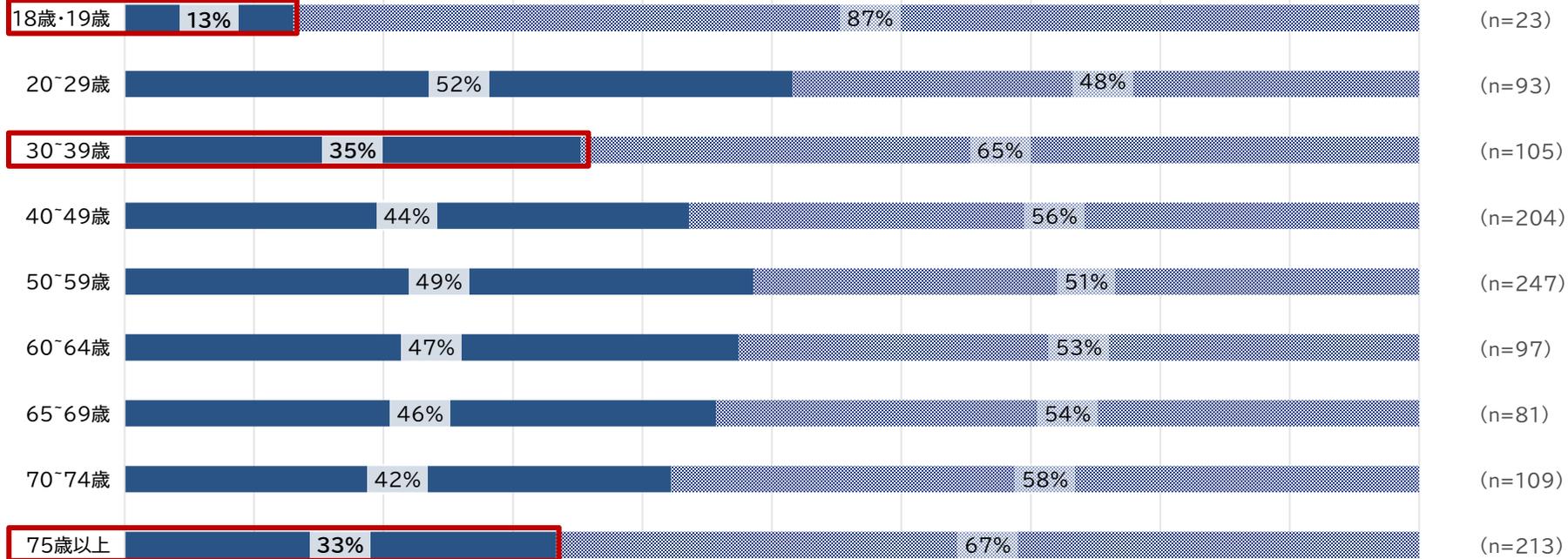
質問例：スマートシティについて

問17 スマートシティという言葉を知っているか教えてください。

凡例



0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



今回回答率が高い状態での結果から、18・19歳、75歳以上、30～39歳の順で認知度が低いことが分かった

クロス集計(年齢)

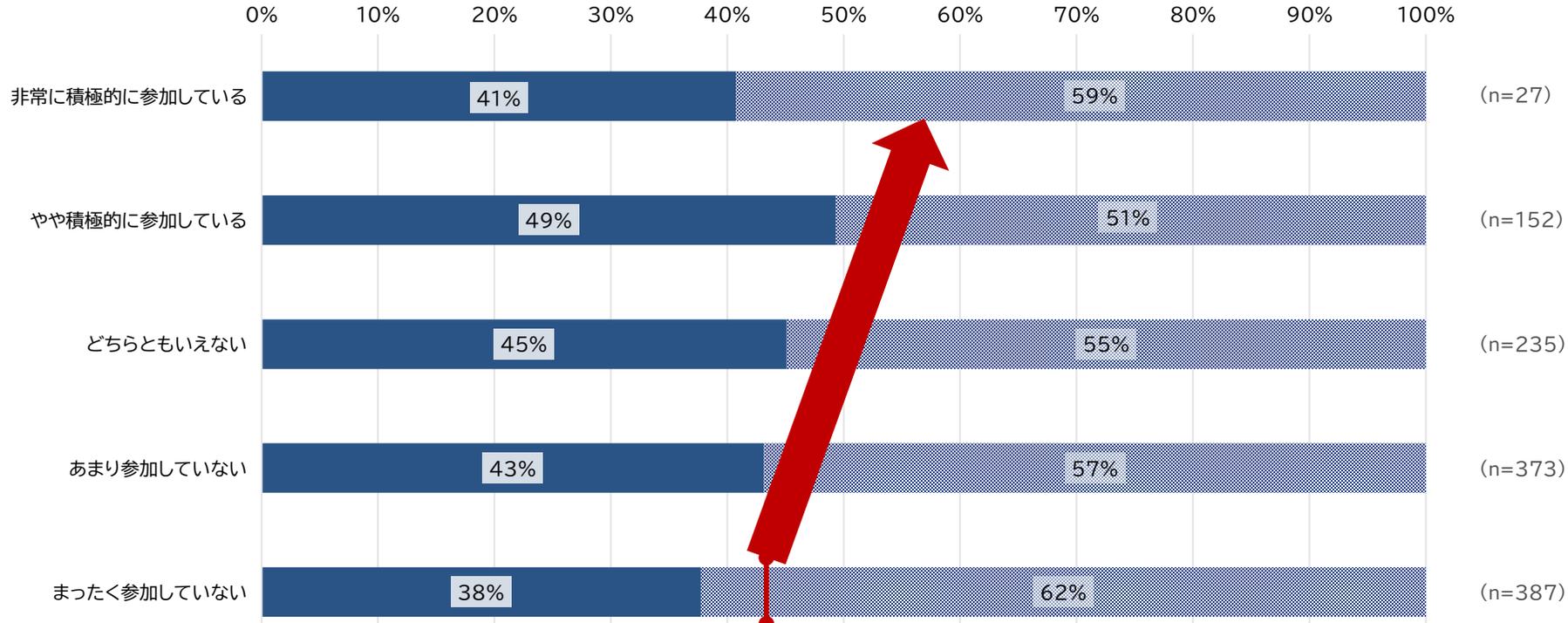
A
回答率
向上
施策有

地域活動とスマートシティの認知度の両者に一定の関係が認められるので、地域活動と連携した認知度向上のための施策を検討する必要がある。

質問例：スマートシティについて

問17 スマートシティという言葉を知っているか教えてください。

凡例



地域参加への積極性とスマートシティの認知度に一定の相関がみられることが分かった

クロス集計 (問53：地域活動への参加)

A
回答率
向上
施策有

「18・19歳」で「どちらともいえない」が39%と、全世代のうち「70～74歳」に次いで2番目に多いことから、高齢者層に加え、「18・19歳」に対してもデジタル化によるメリットを伝える施策を検討する必要がある。

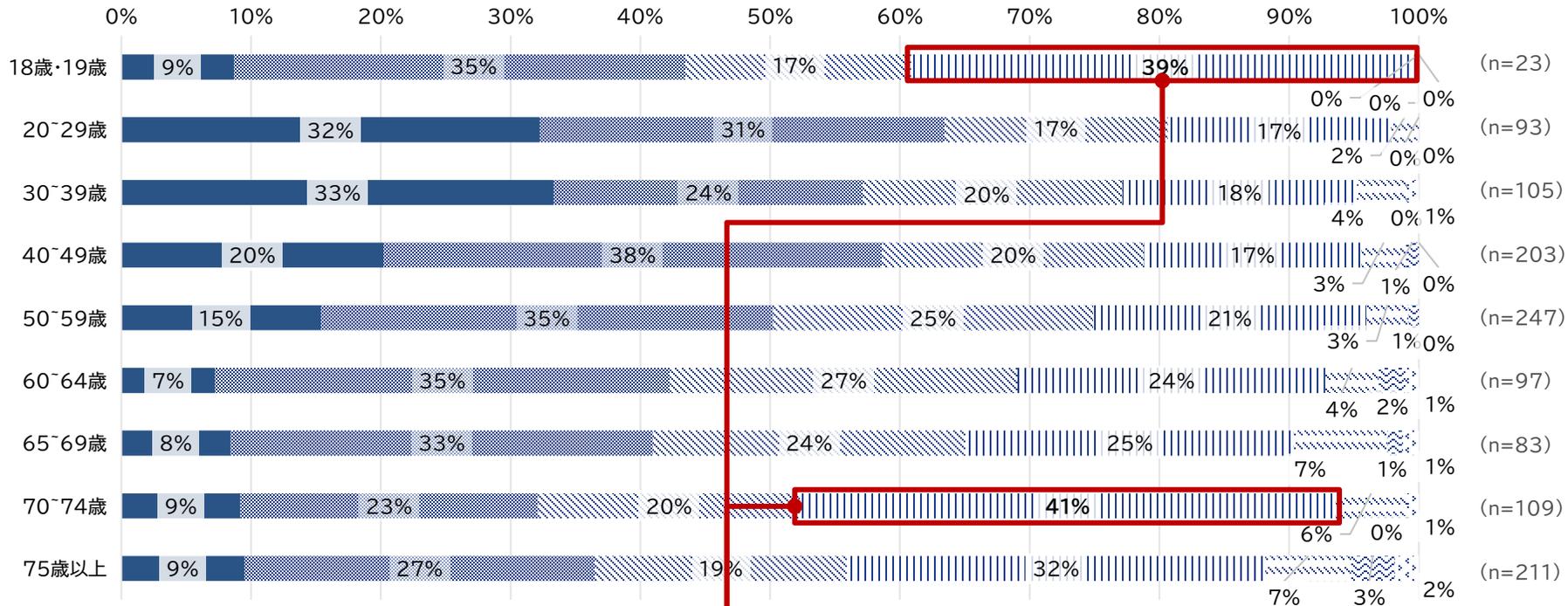
質問例：スマートシティについて

問19

鎌倉市がデジタル化を推進することに関して、どのような印象を持っているか教えてください

凡例

■非常に好ましい ■好ましい ■やや好ましい ■どちらともいえない ■あまり好ましくない ■好ましくない ■まったく好ましくない



高齢層だけでなく、本調査では最も若年である18・19歳も、デジタル化に対する印象が薄いことが分かった

クロス集計(年齢)

A
回答率
向上
施策有

Aでは「18・19歳」、「20～29歳」、「40～49歳」、「50～59歳」、「60～64歳」の幅広い年齢層で、「市役所」が最も高いことから、若年層や現役世代まで利用しやすい市政のICT活用方法を検討する必要がある。

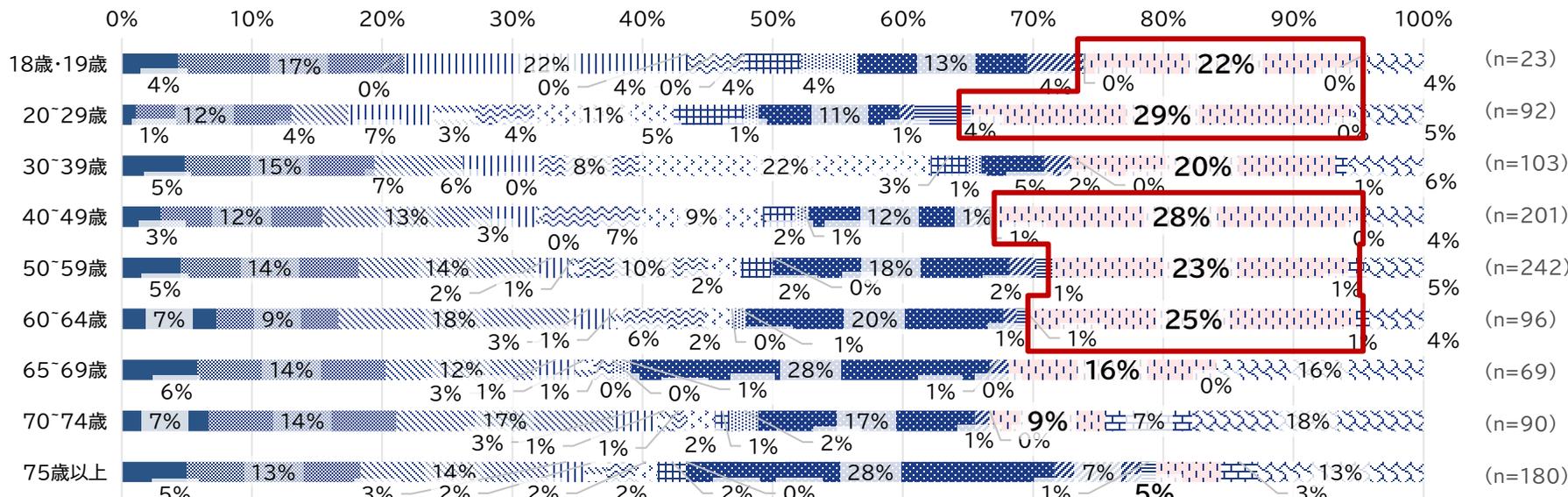
質問例：スマートシティについて

問21

鎌倉市がスマートシティを推進するに当たって、ICTを活用してほしい分野・日々課題を感じている分野を教えてください

凡例

- 自然環境(環境・森林保全など)
- ◆ 介護福祉(見守りサービスなど)
- ▽ 居住環境(空気の質や静かさを測定・見える化など)
- ▷ 子育て・義務教育(オンライン教育、学校の手続きのオンライン化など)
- 公共空間(公園等公共施設の混雑状況の見える化、オンラインの文化財鑑賞)
- ◆ 地域とのつながり(市からの広報の強化、地域課題の共有・対話促進など)
- ▽ 市役所(窓口のオンライン化、庁内の電子化)
- ▽ 特になし
- 医療健康(オンライン診療、健康増進ツールなど)
- || 買物・食糧(店舗混雑の見える化、ドローン配送、ロボット配送など)
- ▽ 移動(交通渋滞の見える化、自動運転など)
- 高等教育(オンライン生涯学習プログラム、図書館のオンライン化など)
- 安全安心(防災・災害情報の伝達、消防と医療の連携強化など)
- ≡ 雇用(地域の産業支援、起業支援など)
- その他



市役所機能でのICT活用は幅広い世代で活用ニーズ・課題感が高いことがわかった

クロス集計(年齢)

A
回答率
向上
施策有

また、65歳以上では、「特になし」という回答が15%前後を占めており、これはICT化によるメリットと日々の暮らしや課題が結びついていない可能性もあることから、ICT化によるメリットを高年齢層にも分かりやすくイメージできるような広報を検討する必要がある。

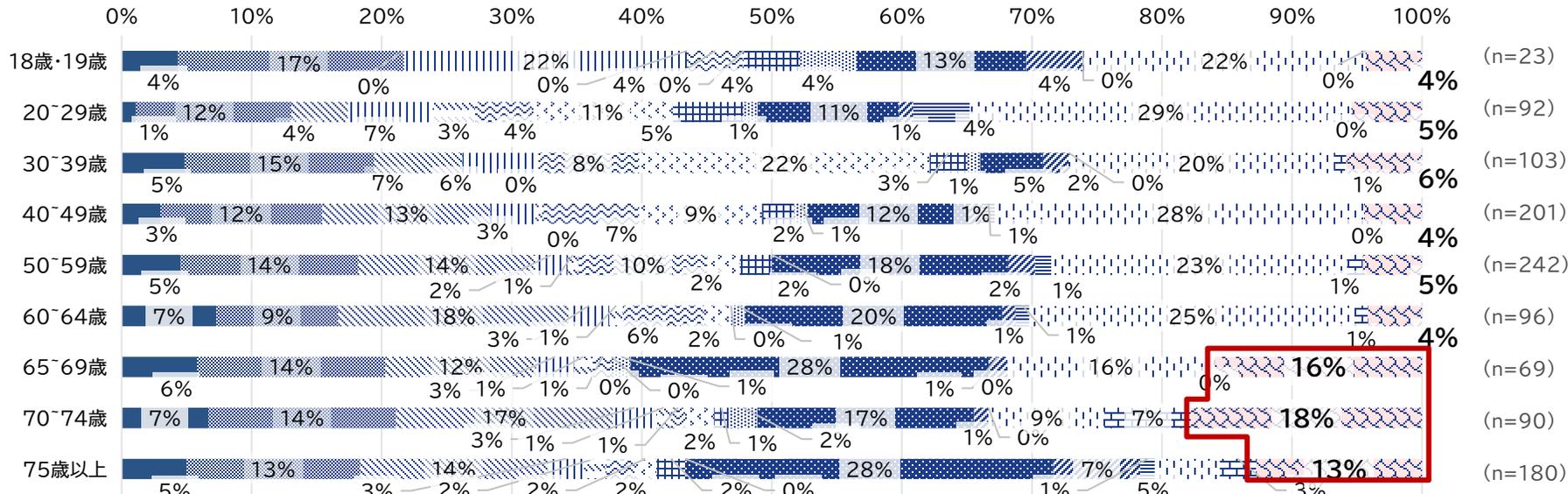
質問例：スマートシティについて

問21

鎌倉市がスマートシティを推進するに当たって、ICTを活用してほしい分野・日々課題を感じている分野を教えてください

凡例

- 自然環境(環境・森林保全など)
- ▨ 介護福祉(見守りサービスなど)
- ▩ 居住環境(空気の質や静かさの測定・見える化など)
- ▷ 子育て・義務教育(オンライン教育、学校の手続きのオンライン化など)
- ▨ 公共空間(公園等公共施設の混雑状況の見える化、オンラインの文化財鑑賞)
- ◊ 地域とのつながり(市からの広報の強化、地域課題の共有・対話促進など)
- ▨ 市役所(窓口のオンライン化、庁内の電子化)
- ▽ 特になし
- 医療健康(オンライン診療、健康増進ツールなど)
- ▨ 買物・食糧(店舗混雑の見える化、ドローン配送、ロボット配送など)
- ▷ 移動(交通渋滞の見える化、自動運転など)
- ▨ 高等教育(オンライン生涯学習プログラム、図書館のオンライン化など)
- 安全安心(防災・災害情報の伝達、消防と医療の連携強化など)
- ≡ 雇用(地域の産業支援、起業支援など)
- その他



65歳以上では、それ以外の世代と比べ「特になし」の割合が10%近く高い

クロス集計(年齢)

A 回答率向上施策有

直接対面による会話等を望む割合が全体の38%と多く、“コミュニケーション”に重きを置いたデジタル活用の施策の検討ができると考えられる。

質問例：デジタルディバイドについて

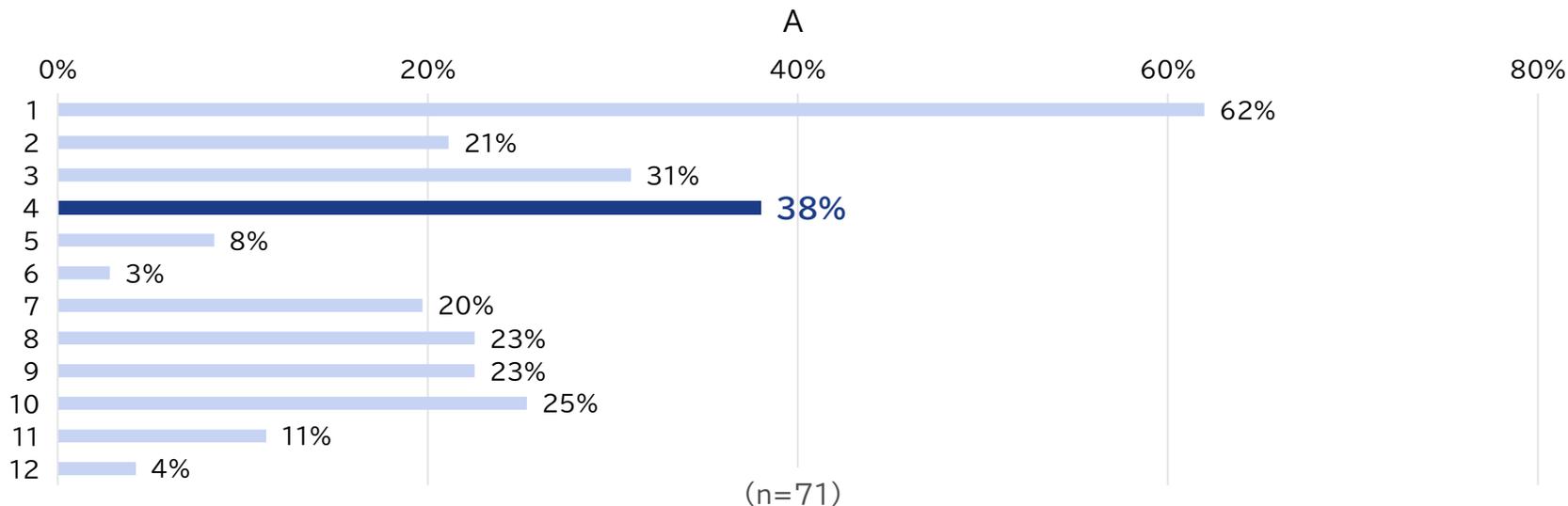
問11 スマートフォン、タブレット、パソコンを持っていない理由としてあてはまるものすべてに○をつけてください

凡例

- | | |
|-----------------------------------|----------------------------------|
| 1. 操作や使い方が複雑、またはよくわからないから | 8. 個人情報や漏洩したり、悪用されることが心配だから |
| 2. 画面が見にくい、細かい操作ができないから | 9. 知らない情報も手に入ることで、不安や負担につながるから |
| 3. 具体的に便利になることがわからないので、興味がないから | 10. 金銭的に余裕がない、または高い支出をしてまで必要ないから |
| 4. 直接対面による会話や、やりとりを望んでいるから | 11. その他 |
| 5. 操作や機能が自分の望んでいるものと異なるから | 12. この中にはない |
| 6. 周囲で誰も使っていないため、持っても意味がないから | |
| 7. 使い方を教えてもらえる場や人、学べる場がないから | |

単
純
集
計

A
回答率
向上
施策有



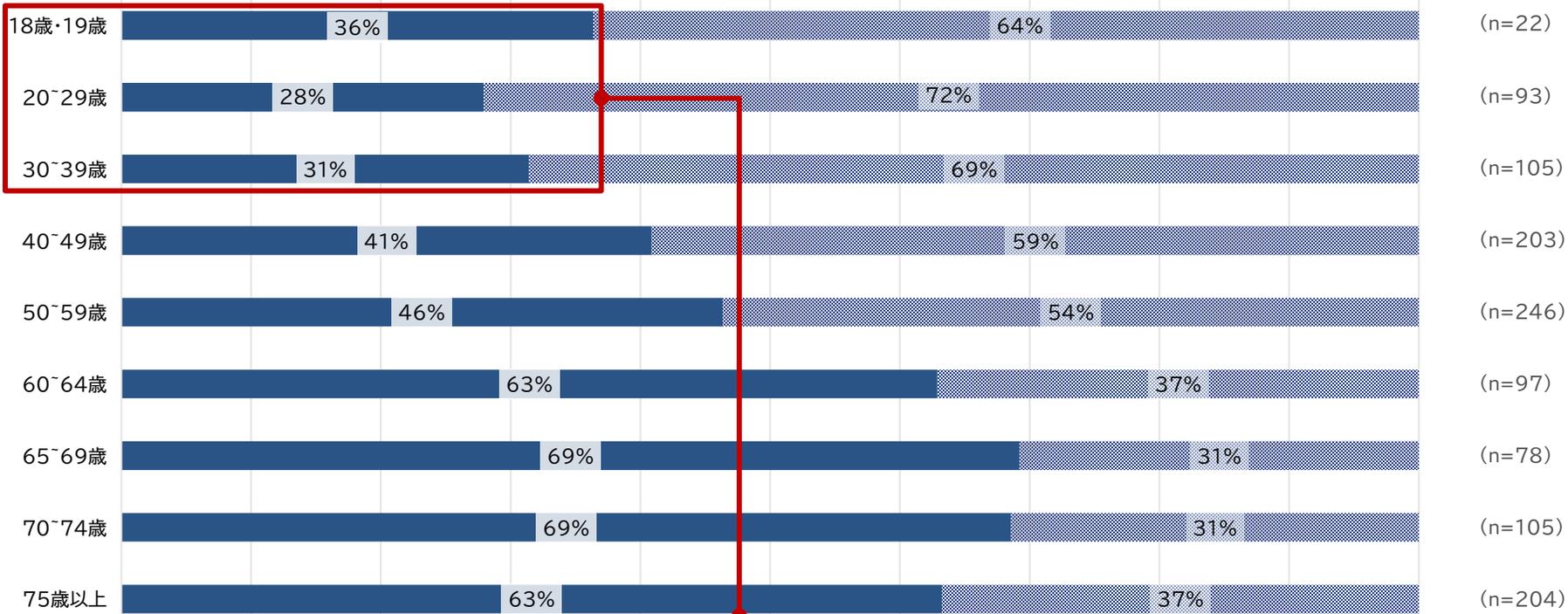
操作や使い方など利用面での理由の次に、直接対面による会話・やりとりを望んでいることが持っていない理由だった

若年層の「ある」の回答率が低く、高齢者だけでなく、若年層に対するデジタルディバイド対策も必要であることが伺える。

質問例：デジタルディバイドについて

問14 スマートフォン、タブレットやパソコンの使い方を教えてもらう機会があるか教えてください

凡例



クロス集計(年齢)

A
回答率
向上
施策有

若年層は特に使い方を教えてもらう機会が少ない傾向にある

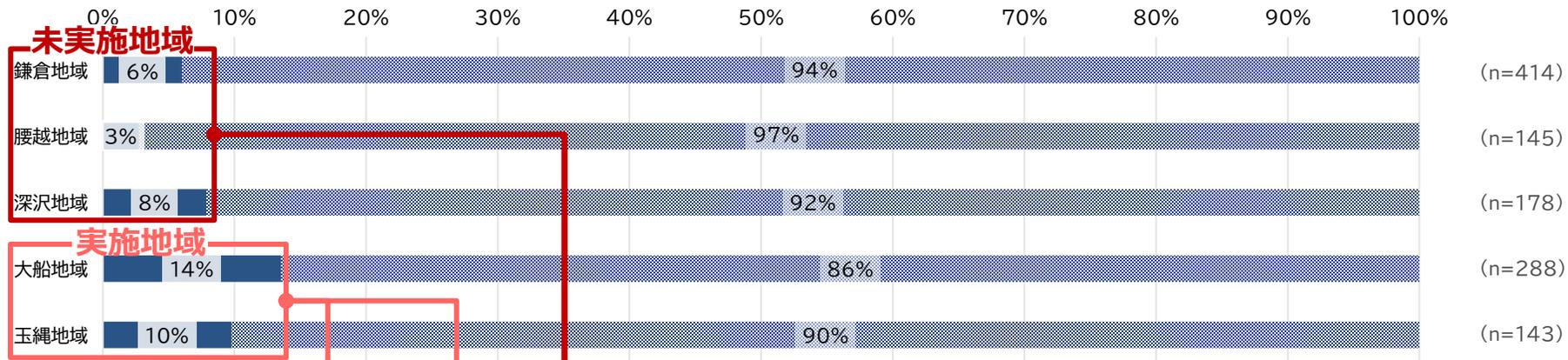
リビングラボを実施している地域（大船、玉縄）では、その他地域と比較すると知名度が高いことから、未だリビングラボを実施していない地域へ展開をしていく必要がある。

質問例：リビングラボについて

問56

「鎌倉リビングラボ」の取組を聞いたことがあるか教えてください

凡例



未実施地域

実施地域

クロス集計(地域)

A
回答率
向上
施策有



リビングラボ実施地域（大船、玉縄）では認知度が他地域より高く、未実施地域では、実施地域から離れるほど認知度が低い傾向

若年層での認知度が低く、デジタルをはじめ、市政に関心の低い層でも目に付くような、まち中のポスターなど情報発信源の幅を広げる施策が検討できる。

質問例：リビングラボについて

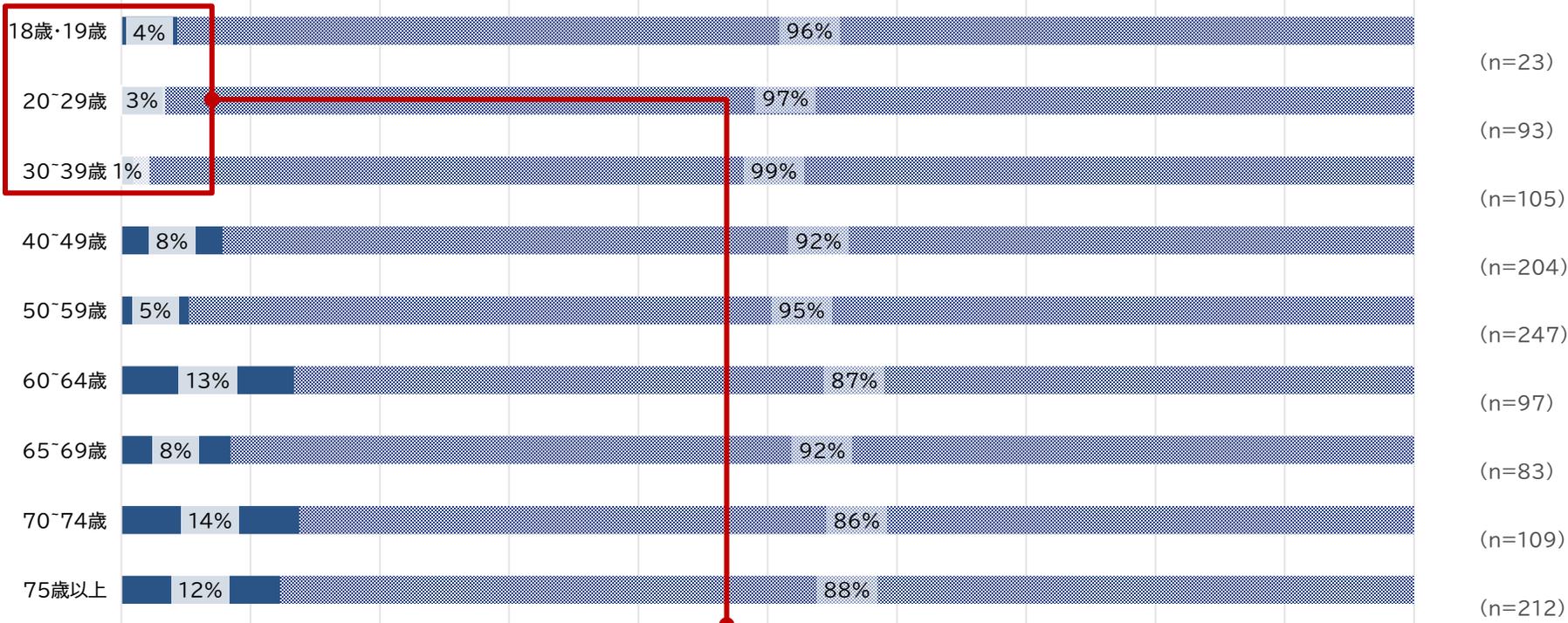
問56 「鎌倉リビングラボ」の取組を聞いたことがあるか教えてください

凡例

■ 聞いたことがある

■ 聞いたことがない

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



若年層では、現状の認知度が特に低い

クロス集計(年齢)

A
回答率
向上
施策有

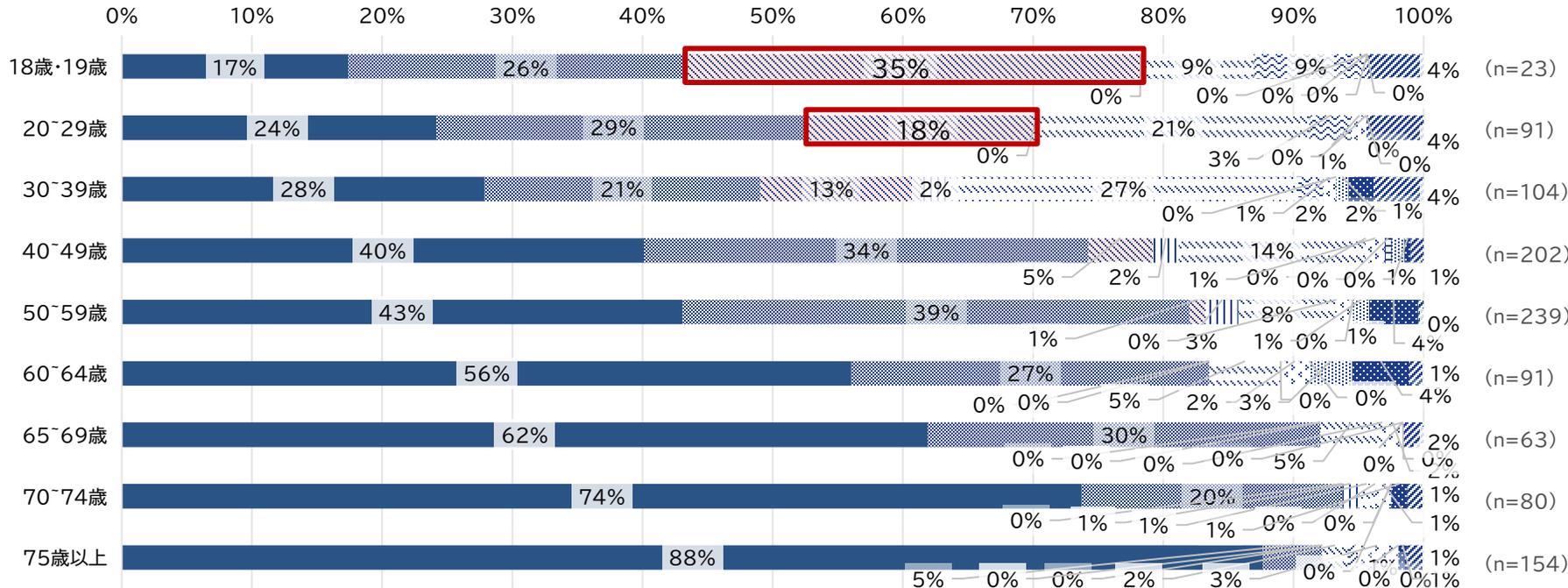
若い層では、Twitterの利用が有効であると認識できたので、Twitter以外のツールも併せて情報発信のツールとして引き続き活用していきたい。

質問例：鎌倉市の情報発信について

問28 最も、利用しやすいと思う媒体について、次の中から教えてください。

凡例

- 広報紙(広報かまくら)
- Facebook
- ▷ ケーブルTV(鎌倉市からのお知らせ)
- 暮らしのガイドブック(市民便利帳)
- 市ホームページ
- ▷ LINE
- 鎌倉FM
- その他
- ▷ Twitter
- ▷ YouTube
- 広報掲示板



クロス集計(年齢)

A 回答率
向上
施策有

- I. はじめに
- II. 調査について
 - 調査の目的
 - 調査の概要
 - 詳細分析の概要
- III. 分析結果と成果
 - 主な成果
 - 学術的な総評
 - 鎌倉市としての成果
 - ドリームインキュベータとしての成果
- IV. クロス集計結果詳細（別紙1）
- V. 自由回答一覧（別紙2）

回答率が向上すると、回答の意見分布に差異が生じることに加え、市政に関する市民の意見・意向を聞く場合に、特に差異が生じることが分かりました。

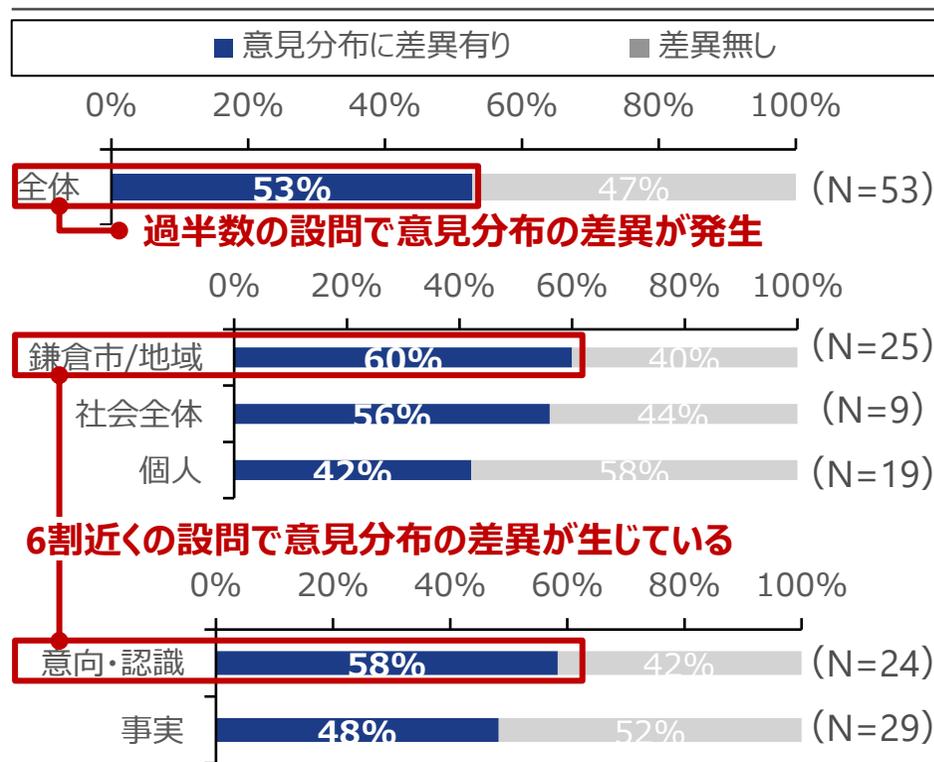
意見分布の差異の発生傾向（A/Bグループ間の比較）

窺えること（DI見立て）

鎌倉市/地域に関する設問および個人の考えを聞く設問で、意見分布の差異が特に発生する傾向がある。

回答率が低い状態では、市政に関する意見を集めても、実態と乖離した結果が出る可能性がより高まりそう。

クロス集計した設問（計53問）での傾向*



過半数の設問で意見分布の差異が発生

6割近くの設問で意見分布の差異が生じている

翻ると、回答率の向上は、市政や地域の取り組みの方針などを市民の皆様に向う調査に特に影響を与える可能性が高い。

“どの設問属性で差異が出やすいのか”は属性を幅出した上で継続研究していく

* 各設問での回答傾向にA/Bグループで変化があったもの（年齢上がるごとにある選択肢増⇒年齢下がるごとに増など）や、選択肢の割合の上位1位・2位などの順番がA/Bグループで逆転したものを、差異有りとして分類し、分析

意見分布の差異が政策検討に反映され、政策に変化が生じることが実証されました。

変化後

回答率向上施策有りの回答内容から検討した
鎌倉市としての成果に記載の今後の政策

変化前

回答率向上施策無しの
回答内容を踏まえた場合の今後の政策*

1 共生社会

地域社会への参画について、60代後半世代が参画・意欲向上策を打つ優先ターゲットになった。
● 60代前半まで意欲が高く、60代後半で急落

回答率が低い結果では、20～60代前半世代をターゲットにしていた。
● 意欲の高さが60代後半より薄いという結果

2 スマートシティ

若年層や現役世代まで利用しやすい市政のICT活用方法を検討する。

市政のICT化について、若年層のICT活用希望は低いと捉え、優先順位を下げていた。
● 18・19代では希望する割合が0%

3 デジタル ディバイド対策

“コミュニケーション”に重きを置いたデジタル活用の施策の検討ができると考えられる。

コミュニケーションの重要さに気付かず、個人情報流出防止など、不安要素を無くす施策を重視しようとしていた。

4 リビングラボ

未だリビングラボを実施していない地域へ展開をしていく必要がある。
● 実施地域と認知度に相関がありそう

取組実施地域と認知度は比例しないと予想していたため、市単位での広報施策を検討していた。

5 広報

年代により好む媒体に差異があることが分かり、それを踏まえSNS活用を推進する。
● 特に若年層向けにはTwitterを活用

情報発信のツールでは、従来通りホームページを活用。
● 年代による差異は特に意識せず

* 鎌倉市各担当課にて検討頂いた内容

地域社会への参画について、60代後半世代が参画・意欲向上策を打つ優先ターゲットになった。

質問例：共生社会について

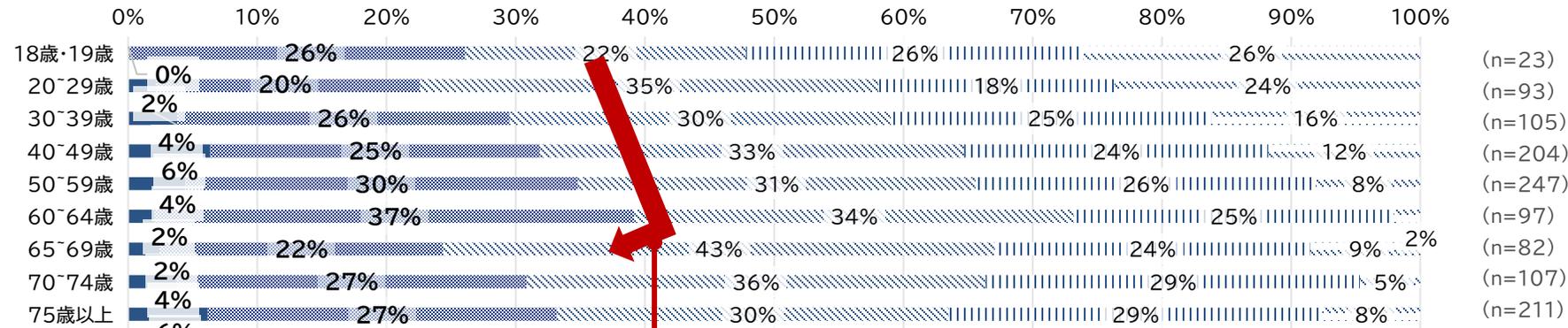
問54 今後、地域の活動や集まりに、現在よりも積極的に参加していきたいと思いませんか。

凡例 ■非常にそう思う ■ややそう思う ≡どちらともいえない ||あまりそう思わない ◊まったくそう思わない

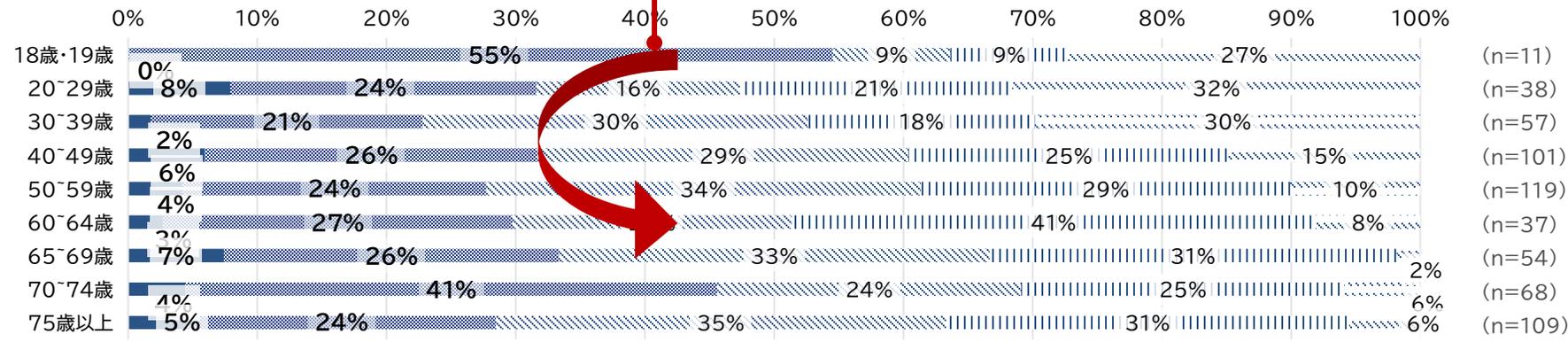
クロス集計(年齢)

A
回答率
向上
施策有

B
回答率
向上
施策無



回答率が高まると参画意欲の傾向が変わり、意欲が落ち込む世代として60代後半世代が見えた



若年層や現役世代まで利用しやすい市政のICT活用方法を検討する。

質問例：スマートシティについて

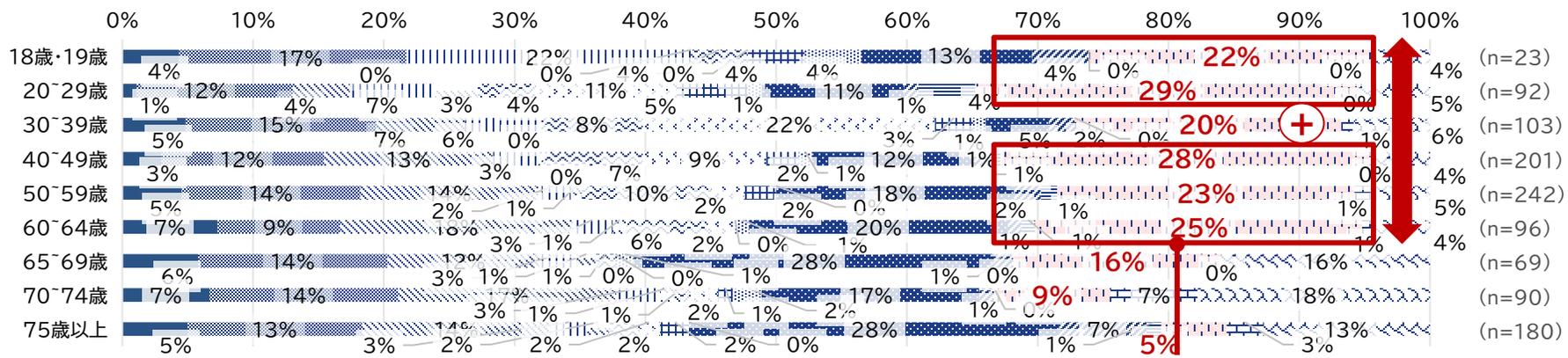
問21

鎌倉市がスマートシティを推進するに当たって、ICTを活用してほしい分野・日々課題を感じている分野を教えてください

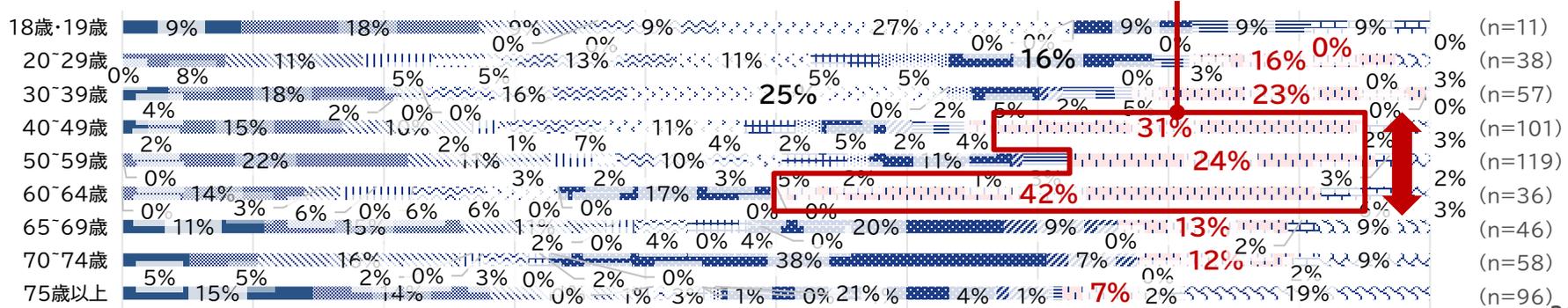
凡例

- 自然環境(環境・森林保全など)
- 介護福祉(見守りサービスなど)
- 居住環境(空気の質や静かさの測定・見える化など)
- 子育て・義務教育(オンライン教育、学校の手続きのオンライン化など)
- 公共空間(公園等公共施設の混雑状況の見える化、オンラインの文化財鑑賞)
- 地域とのつながり(市からの広報の強化、地域課題の共有・対話促進など)
- 市役所(窓口のオンライン化、庁内の電子化)
- 特になし
- 医療健康(オンライン診療、健康増進ツールなど)
- 買物・食糧(店舗混雑の見える化、ドローン配送、ロボット配送など)
- 移動(交通渋滞の見える化、自動運転など)
- 高等教育(オンライン生涯学習プログラム、図書館のオンライン化など)
- 安全安心(防災・災害情報の伝達、消防と医療の連携強化など)
- 雇用(地域の産業支援、起業支援など)
- その他

クロス集計(年齢)



回答率が上がることで、18・19歳、20代の若年層でも市政のICT活用にニーズ・課題感が1番強いことが分かった



“コミュニケーション”を重きを置いたデジタル活用の施策の検討ができると考えられる。

質問例：デジタルディバイドについて

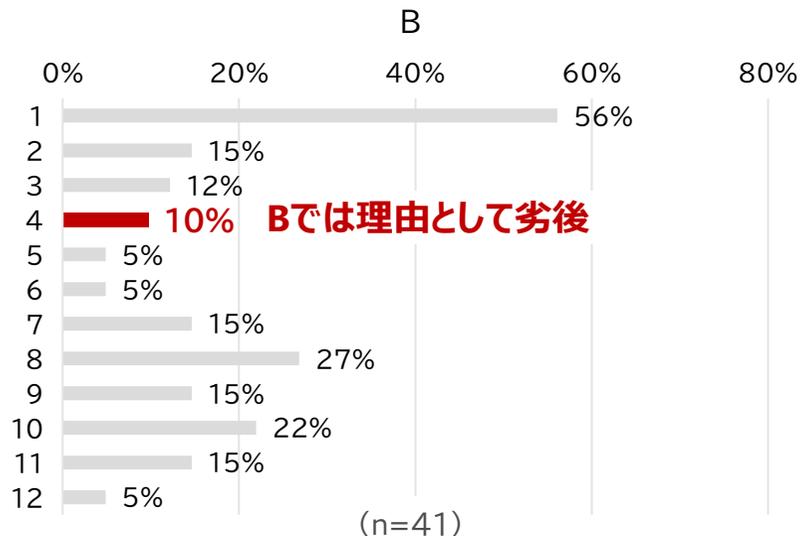
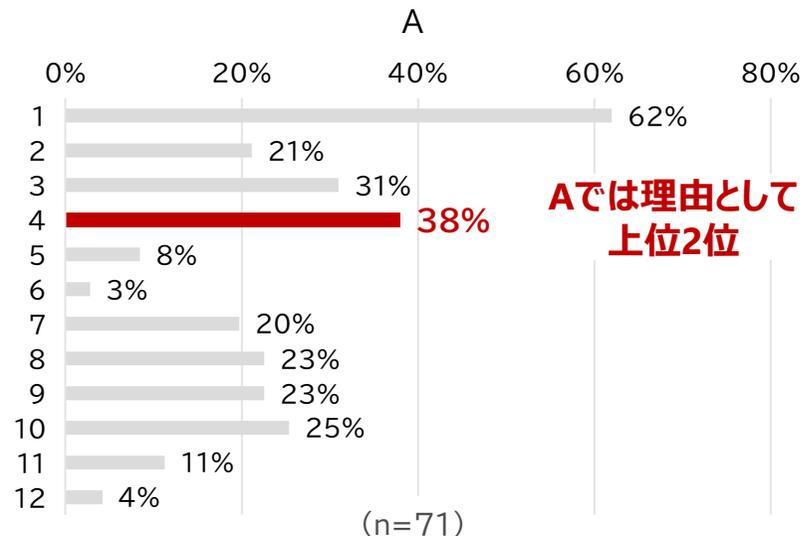
問11

スマートフォン、タブレット、パソコンを持っていない理由としてあてはまるものすべてに○をつけてください

凡例

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. 操作や使い方が複雑、またはよくわからないから 2. 画面が見にくい、細かい操作ができないから 3. 具体的に便利になることがわからないので、興味がないから 4. 直接対面による会話や、やりとりを望んでいるから 5. 操作や機能が自分の望んでいるものと異なるから 6. 周囲で誰も使っていないため、持っても意味がないから 7. 使い方を教えてもらえる場や人、学べる場がないから | <ol style="list-style-type: none"> 8. 個人情報や漏洩したり、悪用されることが心配だから 9. 知らない情報も手に入ることで、不安や負担につながるから 10. 金銭的に余裕がない、または高い支出をしてまで必要ないから 11. その他 12. この中にはない |
|---|---|

単純集計



回答率が上がることで、デジタル活用の施策において、“コミュニケーション”の重要さが明確になった

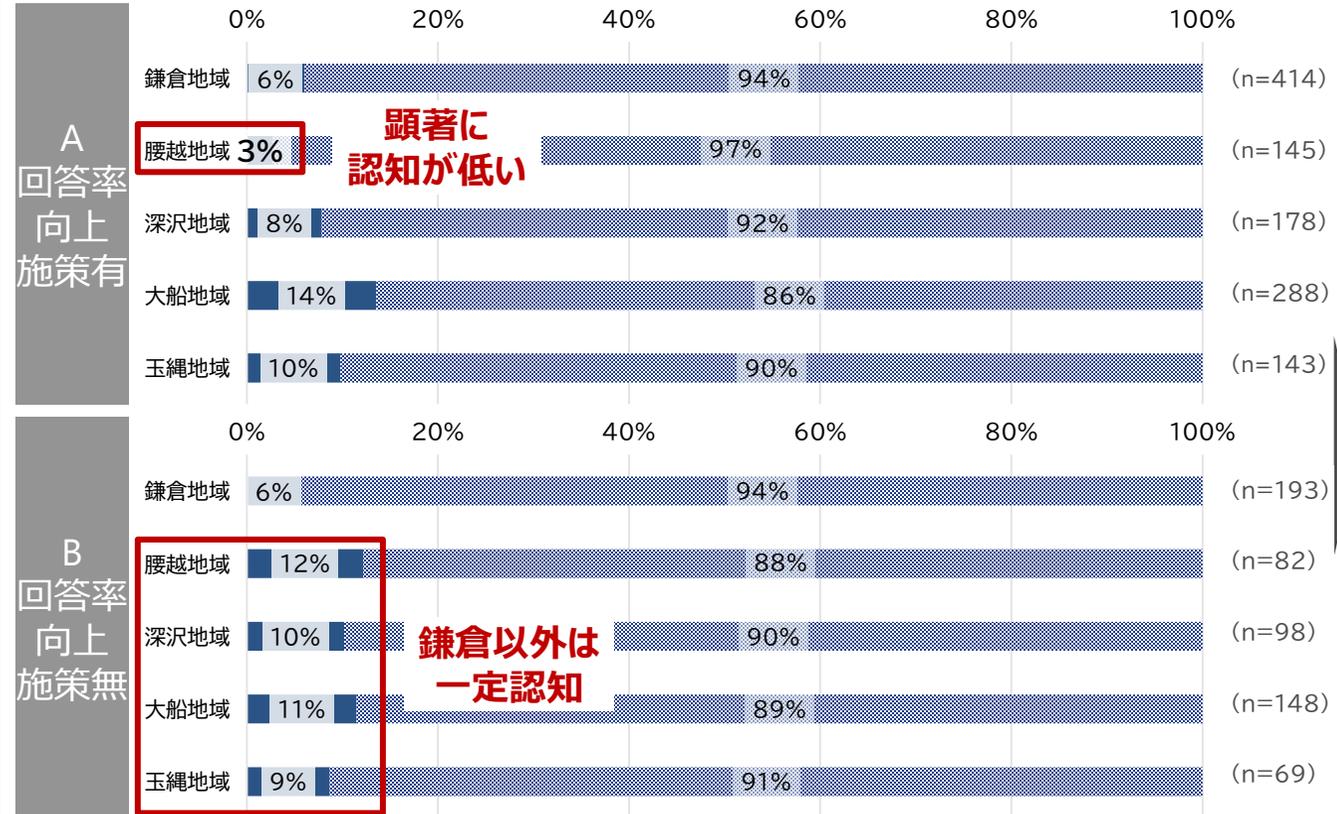
リビングラボを実施している地域（大船、玉縄）では、その他地域と比較すると知名度が高いことから、未だリビングラボを実施していない地域へ展開をしていく必要がある。

質問例：リビングラボについて

問56 「鎌倉リビングラボ」の取組を聞いたことがあるか教えてください

凡例 ■ 聞いたことがある ■ 聞いたことがない

クロス集計（地域）



顕著に認知が低い

鎌倉以外は一定認知

腰越と取組地域（大船、玉縄）は間に別地域を挟み、離れている



回答率が上がることにより、認知度と取組実施地域および位置関係が関連している可能性が見えた

若い層では、Twitterの利用が有効であると認識できたので、Twitter以外のツールも併せて情報発信のツールとして引き続き活用していきたい。

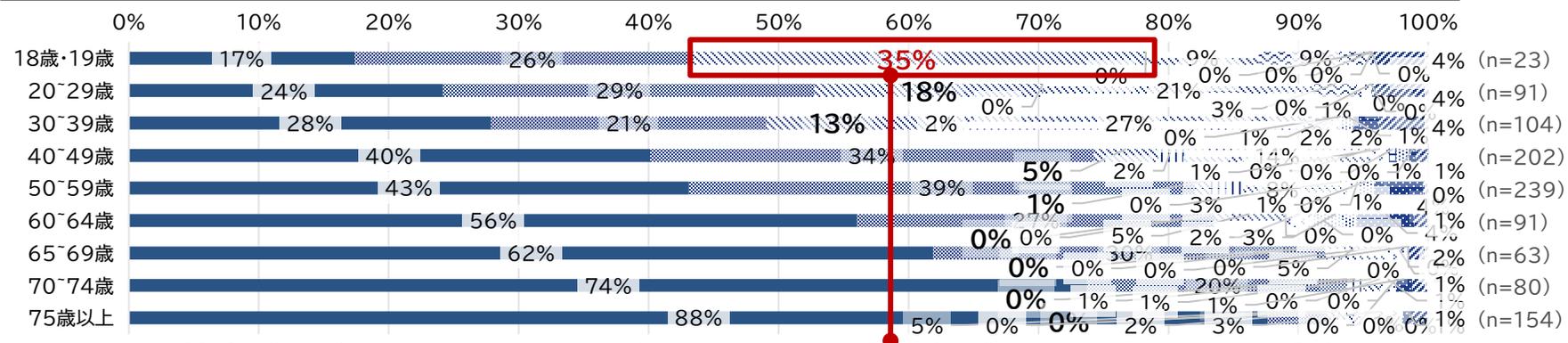
質問例：鎌倉市の情報発信について

問28

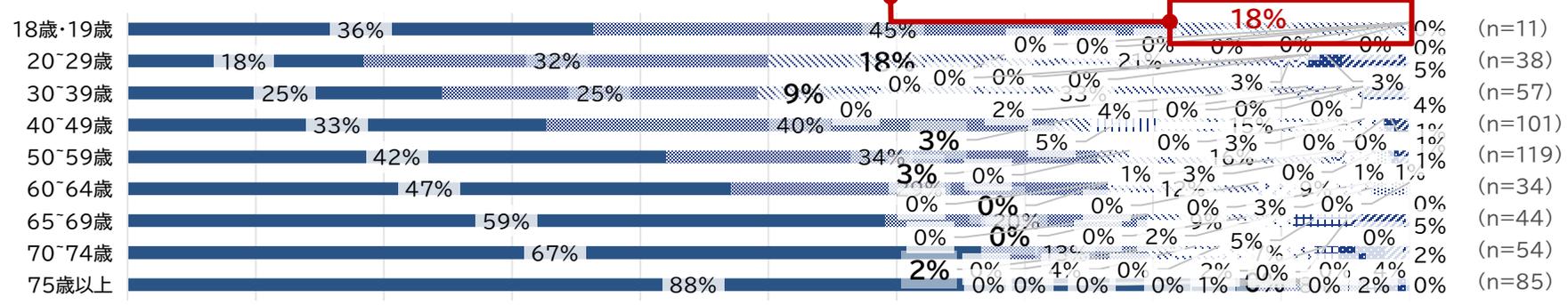
最も、利用しやすいと思う媒体について、次の中から教えてください。

凡例

- 広報紙(広報かまくら)
- 市ホームページ
- ◇ Twitter
- Facebook
- LINE
- ◇ YouTube
- ◇ ケーブルTV(鎌倉市からのお知らせ)
- 鎌倉FM
- 広報掲示板
- 暮らしのガイドブック(市民便利帳)
- その他



回答率が上がることで、18・19歳で利用しやすい媒体の順位が入れ替わり、Twitterが1位に



クロス集計(年齢)

A 回答率向上 施策有

B 回答率向上 施策無

- I. はじめに
- II. 調査について
 - 調査の目的
 - 調査の概要
 - 詳細分析の概要
- III. 分析結果と成果
 - 主な成果
 - 学術的な総評
 - 鎌倉市としての成果
 - ドリームインキュベータとしての成果

IV. クロス集計結果詳細（別紙1）

V. 自由回答一覧（別紙2）

} 各別紙をご参照ください