

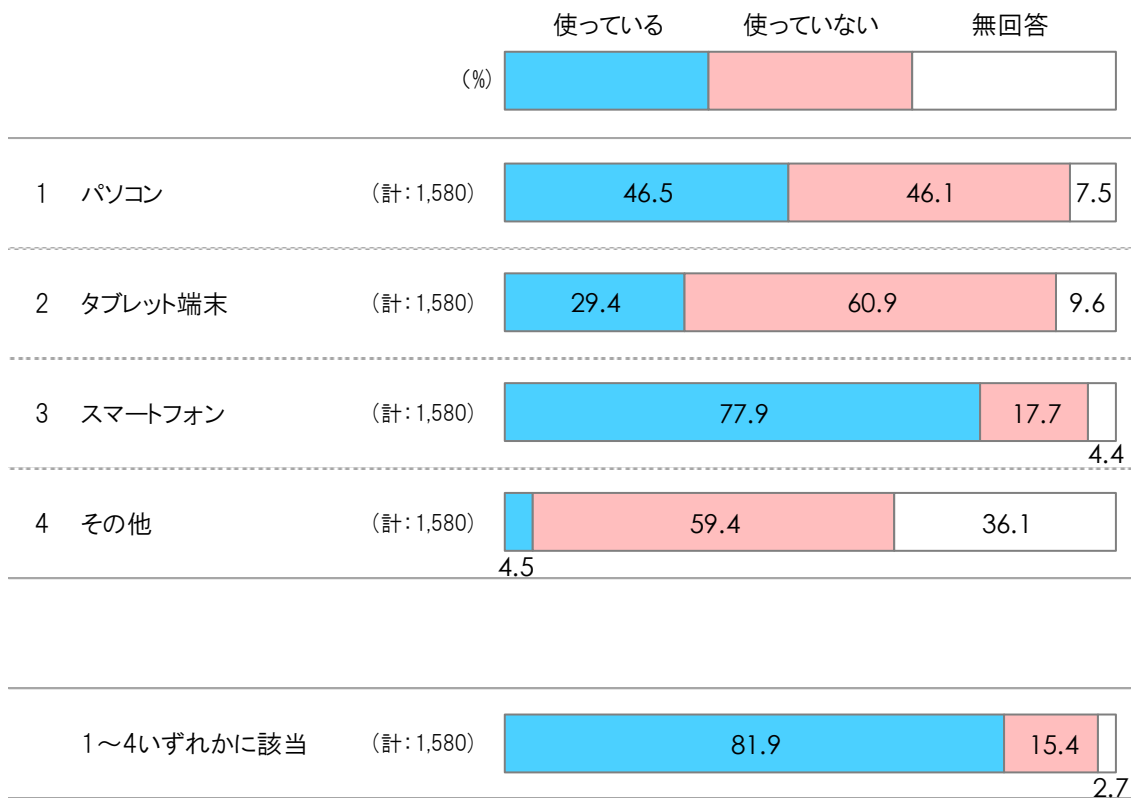
## 5. デジタル化について

### (1) インターネットの利用端末

#### ◇インターネット利用時に「スマートフォン」の使用が77.9%

問24 自宅など（職場や学校は除く）でインターネットを利用するため、次の機器を使っていますか。（それぞれ1つに○）

図表-61 インターネットの利用端末（全体）



インターネットを利用するための機器の使用状況を尋ねたところ、「スマートフォン」を『使っている』が77.9%と最も高く、「パソコン」が46.5%で次いでいます。

また、1～4の機器のいずれかを『使っている』と回答した人は、全体の81.9%となっています。

(図表-61)

図表－62 インターネットの利用端末（性別／性年代別）

		1. パソコン			2. タブレット端末		
		使っている	使っていない	無回答	使っている	使っていない	無回答
全体	(計:1,580)	46.5	46.1	7.5	29.4	60.9	9.6
【性別】							
男性	(計:690)	51.0	41.7	7.2	31.7	58.1	10.1
女性	(計:878)	43.4	49.2	7.4	28.0	63.0	9.0
【性別・年代別】							
男性	10歳代 (計:25)	80.0	20.0	0.0	24.0	68.0	8.0
	20歳代 (計:63)	60.3	39.7	0.0	46.0	50.8	3.2
	30歳代 (計:81)	64.2	33.3	2.5	51.9	48.1	0.0
	40歳代 (計:99)	59.6	34.3	6.1	40.4	54.5	5.1
	50歳代 (計:127)	58.3	34.6	7.1	37.0	52.0	11.0
	60歳代 (計:135)	44.4	50.4	5.2	25.9	65.9	8.1
	70歳以上 (計:160)	30.6	53.1	16.3	12.5	65.0	22.5
女性	10歳代 (計:19)	68.4	26.3	5.3	42.1	42.1	15.8
	20歳代 (計:88)	60.2	36.4	3.4	47.7	48.9	3.4
	30歳代 (計:121)	53.7	43.0	3.3	45.5	52.1	2.5
	40歳代 (計:142)	57.0	36.6	6.3	46.5	47.2	6.3
	50歳代 (計:181)	53.0	43.6	3.3	20.4	71.8	7.7
	60歳代 (計:163)	30.1	58.3	11.7	16.6	71.8	11.7
	70歳以上 (計:163)	14.7	71.2	14.1	6.7	76.1	17.2

「パソコン」について、性年代別に見ると、男女とも10歳代～50歳代で『使っている』が半数を超えています。

「タブレット端末」について、性年代別に見ると、男性の20歳代～40歳代、女性の10歳代～40歳代で『使っている』が4割以上となっています。

(図表－62)

図表－63 インターネットの利用端末（性別／性年代別）

		3. スマートフォン			4. その他		
		使っている	使っていない	無回答	使っている	使っていない	無回答
		（％）			（％）		
全 体	（計：1,580）	77.9	17.7	4.4	59.4	36.1	4.5
【性別】							
男性	（計：690）	77.1	17.8	5.1	58.8	36.4	4.8
女性	（計：878）	79.0	17.2	3.8	60.1	35.6	4.2
【性別・年代別】							
男性	10歳代（計：25）	96.0	4.0	0.0	12.0	64.0	24.0
	20歳代（計：63）	95.2	4.8	0.0	9.5	73.0	17.5
	30歳代（計：81）	100.0	0.0	0.0	7.4	65.4	27.2
	40歳代（計：99）	91.9	7.1	1.0	5.1	70.7	24.2
	50歳代（計：127）	85.8	10.2	3.9	4.7	56.7	38.6
	60歳代（計：135）	68.9	28.1	3.0	3.7	53.3	43.0
	70歳以上（計：160）	46.3	38.1	15.6	1.3	48.1	50.6
女性	10歳代（計：19）	94.7	0.0	5.3	5.3	68.4	26.3
	20歳代（計：88）	96.6	2.3	1.1	1.1	80.7	18.2
	30歳代（計：121）	95.9	3.3	0.8	9.1	57.0	33.9
	40歳代（計：142）	93.7	5.6	0.7	8.5	59.2	32.4
	50歳代（計：181）	88.4	9.9	1.7	3.9	65.7	30.4
	60歳代（計：163）	73.6	22.1	4.3	0.0	55.8	44.2
	70歳以上（計：163）	37.4	50.9	11.7	3.1	49.7	47.2

「スマートフォン」について、性年代別に見ると、男女ともに10歳代～50歳代で『使っている』が8割以上となっています。

「その他」について、性年代別で見て大きな傾向の違いは見られませんでした。

（図表－63）

図表－64 インターネットの利用端末（性別／性年代別）

		1～4いずれかに該当			
		使っている	使っていない	無回答	
		（％）			
全 体	（計：1,580）	81.9	15.4	2.7	
【性別】					
男性	（計：690）	82.0	15.4	2.6	
女性	（計：878）	82.3	15.0	2.6	
【性別・年代別】					
男性	10歳代	（計：25）	96.0	4.0	0.0
	20歳代	（計：63）	96.8	3.2	0.0
	30歳代	（計：81）	100.0	0.0	0.0
	40歳代	（計：99）	93.9	6.1	0.0
	50歳代	（計：127）	91.3	6.3	2.4
	60歳代	（計：135）	75.6	23.0	1.5
	70歳以上	（計：160）	55.6	36.3	8.1
女性	10歳代	（計：19）	94.7	0.0	5.3
	20歳代	（計：88）	97.7	1.1	1.1
	30歳代	（計：121）	95.9	3.3	0.8
	40歳代	（計：142）	95.1	4.2	0.7
	50歳代	（計：181）	91.7	7.2	1.1
	60歳代	（計：163）	77.3	19.0	3.7
	70歳以上	（計：163）	46.0	47.2	6.7

「1～4の機器のいずれかに該当」について、性年代別に見ると、男女ともに10歳代～50歳代で『使っている』が9割以上となっています。

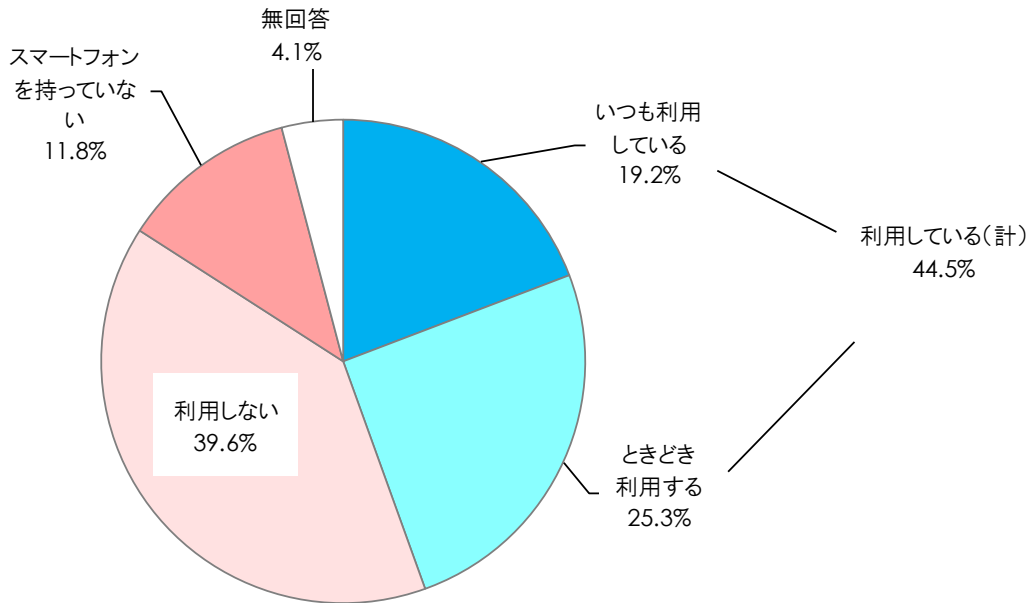
（図表－64）

## (2) スマートフォン決済の利用状況

### ◇『利用している(計)』が44.5%

問25 普段、スマートフォンを使用した支払手続を利用しますか。(1つに○)

図表-65 スマートフォン決済の利用状況(全体)



(計：1,580)

スマートフォンを使用した支払手続を利用しているかを尋ねたところ、『いつも利用している』と『時々利用する』をあわせた『利用している(計)』は、44.5%となっています。

また、『利用していない』は39.6%、『スマートフォンを持っていない』は11.8%となっています。

(図表-65)

図表-66 スマートフォン決済の利用状況（性別／性年代別）

		いつも 利用している	ときどき 利用する	利用しない	スマートフォンを 持っていない	無回答	利用して いる(計)
		(%)					
全 体	(計:1,580)	19.2	25.3	39.6	11.8	4.1	44.5
【性別】							
男性	(計:690)	22.0	22.2	39.1	13.2	3.5	44.2
女性	(計:878)	17.3	28.0	39.7	10.7	4.2	45.3
【性別・年代別】							
男性	10歳代 (計:25)	36.0	44.0	20.0	0.0	0.0	80.0
	20歳代 (計:63)	34.9	33.3	28.6	0.0	0.0	68.3
	30歳代 (計:81)	37.0	29.6	32.1	0.0	3.2	66.7
	40歳代 (計:99)	28.3	36.4	30.3	5.1	0.0	64.6
	50歳代 (計:127)	21.3	23.6	46.5	7.1	1.6	44.9
	60歳代 (計:135)	17.8	14.1	48.1	17.8	2.2	31.9
	70歳以上 (計:160)	7.5	7.5	41.9	31.9	11.3	15.0
女性	10歳代 (計:19)	26.3	26.3	42.1	5.3	0.0	52.6
	20歳代 (計:88)	20.5	52.3	26.1	0.0	1.1	72.7
	30歳代 (計:121)	29.8	44.6	23.1	0.8	1.7	74.4
	40歳代 (計:142)	28.2	37.3	32.4	0.7	1.4	65.5
	50歳代 (計:181)	20.4	28.2	45.3	5.5	0.6	48.6
	60歳代 (計:163)	7.4	18.4	54.6	14.1	5.5	25.8
	70歳以上 (計:163)	2.5	4.3	44.2	36.2	12.9	6.7

性年代別に見ると、男女とも10歳代～40歳代で『利用している（計）』が5割を超え、他の年代に比べ高くなっています。

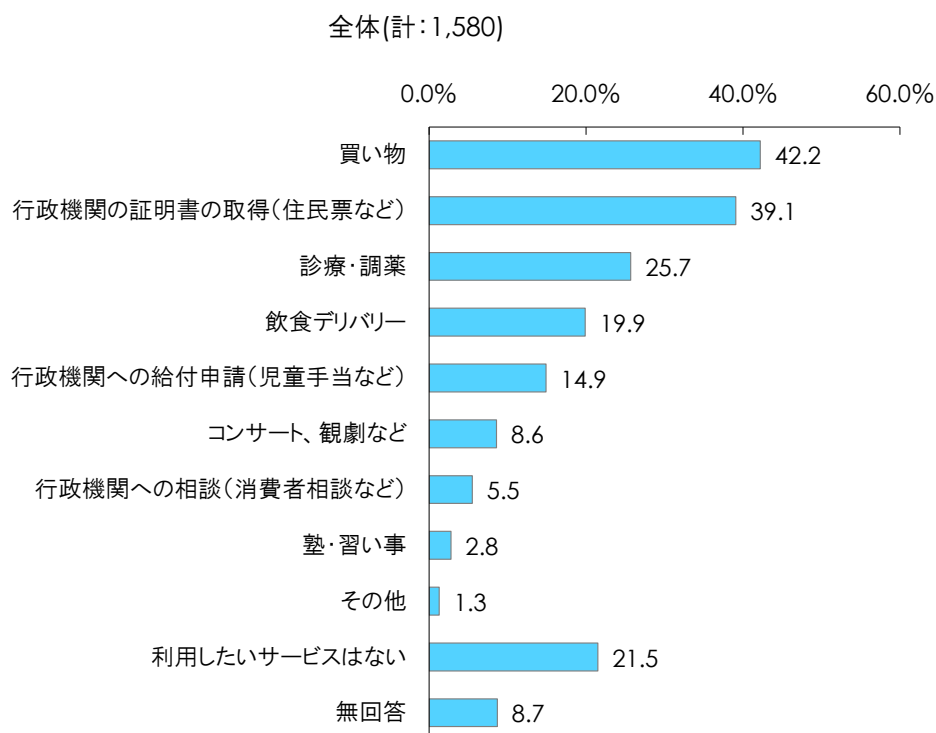
(図表-66)

### (3) 今後オンラインで利用したいサービス

#### ◇『買い物』が42.2%で最も高い

問26 今後、オンラインで利用したいと思うサービスについてお答えください。  
(○は3つまで)

図表-67 今後オンラインで利用したいサービス (全体)

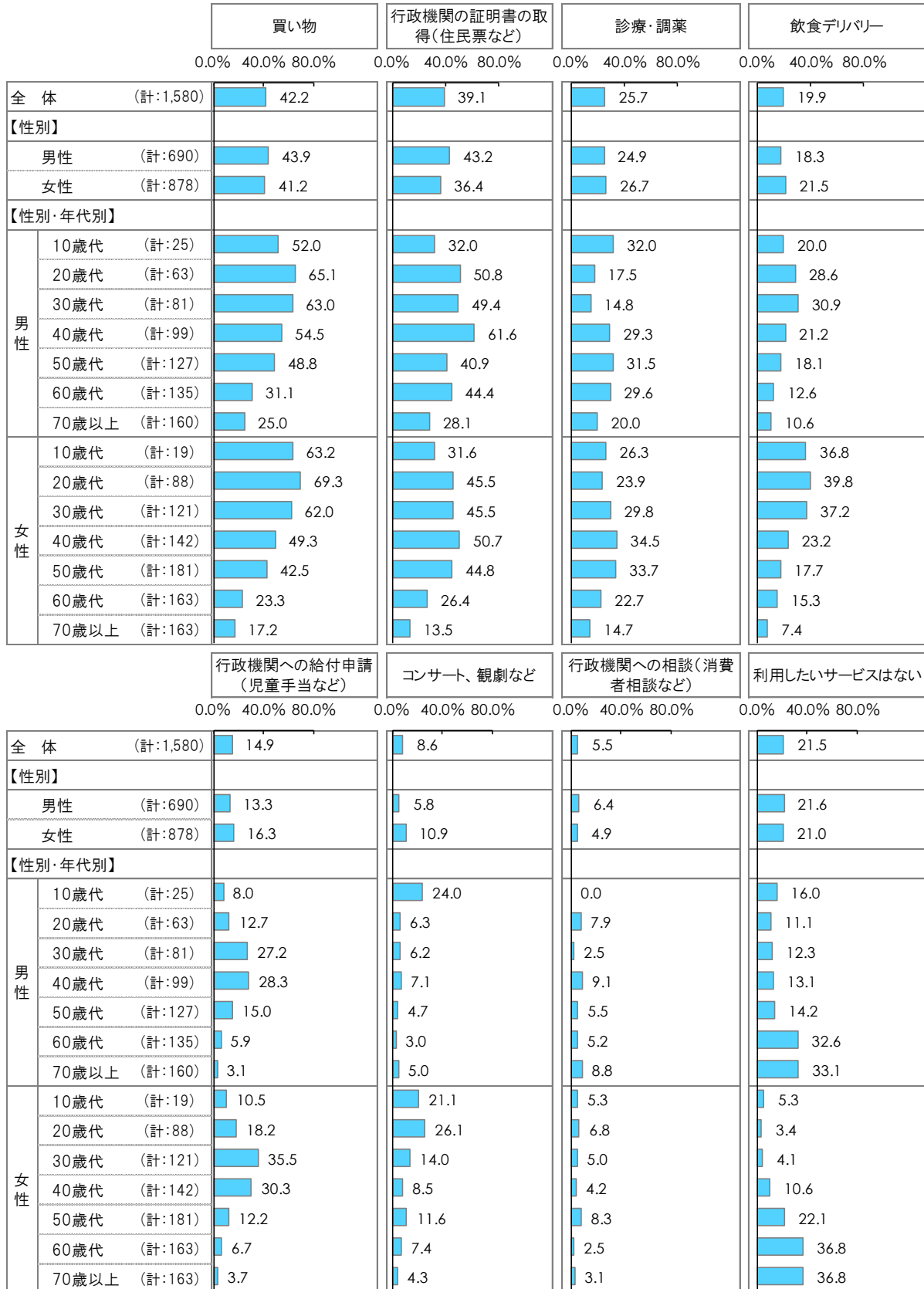


今後、オンラインで利用したいと思うサービスについて尋ねたところ、『買い物』が42.2%と最も高く、以下『行政機関の証明書の取得(住民票など)』(39.1%)、『診療・調薬』(25.7%)と続いています。

また、『利用したいサービスはない』が21.5%となっています。

(図表-67)

図表-68 今後オンラインで利用したいサービス（性別／性年代別）  
（上位7項目＋「利用したいサービスはない」）



性年代別に見ると、『買い物』は男性の20歳代と30歳代、女性の10歳代～30歳代で他の年代に比べ高くなっています。『行政機関の証明書の取得(住民票など)』は男女とも40歳代でそれぞれ最も高くなっています。(図表-68)

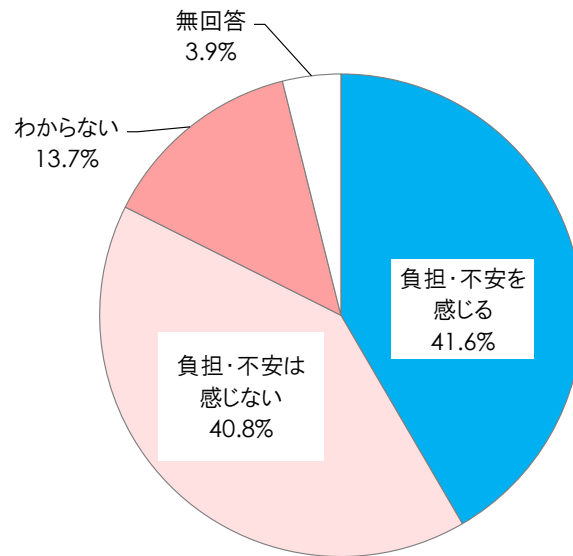


#### (4) 市役所の窓口に行くことへの負担の有無

##### ◇『負担・不安を感じる』が41.6%

問27 証明書の取得、行政サービスの申請などのために、市役所の窓口に行くことに負担・不安を感じますか。(1つに○)

図表-69 市役所の窓口に行くことへの負担の有無 (全体)



(計：1,580)

証明書の取得、行政サービスの申請などのために、市役所の窓口に行くことに負担・不安を感じるかを尋ねたところ、『負担・不安を感じる』が41.6%となっています。一方、『負担・不安は感じない』は40.8%となっています。

(図表-69)

図表－70 市役所の窓口に行くことへの負担の有無（性別／性年代別）

		負担・不安を感じる	負担・不安は感じない	わからない	無回答	(%)
全体	(計:1,580)	41.6	40.8	13.7	3.9	
【性別】						
男性	(計:690)	39.0	43.2	13.9	3.9	
女性	(計:878)	44.1	39.1	13.4	3.4	
【性別・年代別】						
男性	10歳代 (計:25)	40.0	24.0	36.0	0.0	
	20歳代 (計:63)	41.3	39.7	15.9	3.2	
	30歳代 (計:81)	49.4	40.7	8.6	1.2	
	40歳代 (計:99)	58.6	30.3	11.1	0.0	
	50歳代 (計:127)	39.4	43.3	14.2	3.1	
	60歳代 (計:135)	35.6	47.4	13.3	3.7	
	70歳以上 (計:160)	23.1	53.1	14.4	9.4	
女性	10歳代 (計:19)	31.6	21.1	36.8	10.5	
	20歳代 (計:88)	60.2	22.7	17.0	0.0	
	30歳代 (計:121)	62.8	24.8	10.7	1.7	
	40歳代 (計:142)	56.3	31.7	10.6	1.4	
	50歳代 (計:181)	45.3	40.9	10.5	3.3	
	60歳代 (計:163)	30.7	54.6	11.0	3.7	
	70歳以上 (計:163)	23.9	49.7	19.0	7.4	

性年代別に見ると、男性の40歳代、女性の20歳代～40歳代で『負担・不安を感じる』が5割を超え、他の年代に比べ高くなっています。

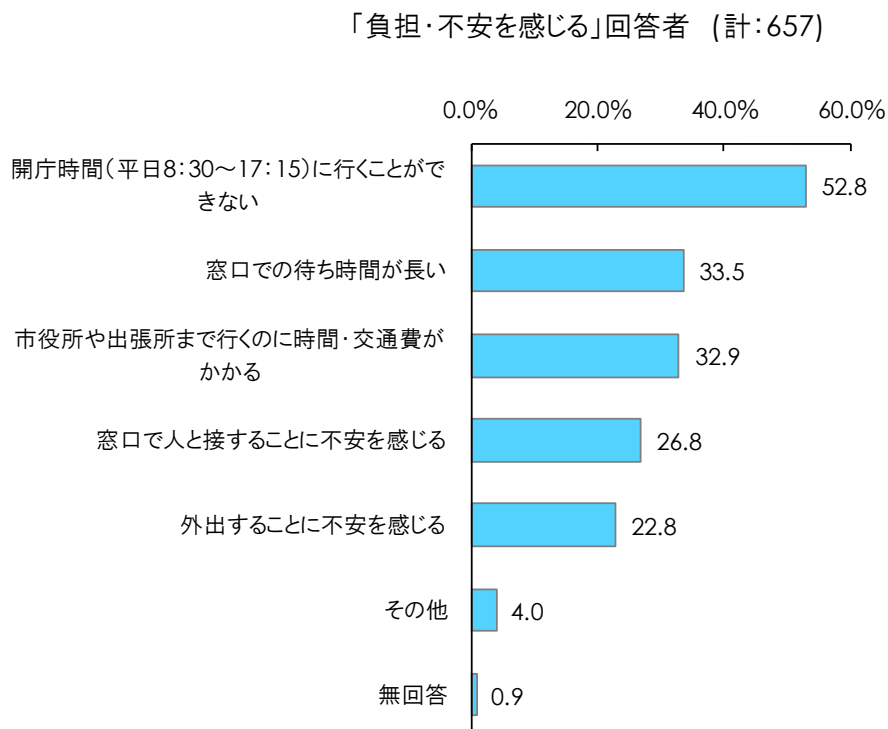
(図表－70)

(5) 市役所の窓口に行くことに負担を感じる理由

◇『開庁時間（平日8：30～17：15）に行くことができない』が52.8%と最も高い

（問27で「1. 負担・不安を感じる」とお答えの方へ）  
問28 「負担・不安を感じる」とお答えになった理由を教えてください。  
（〇はいくつでも）

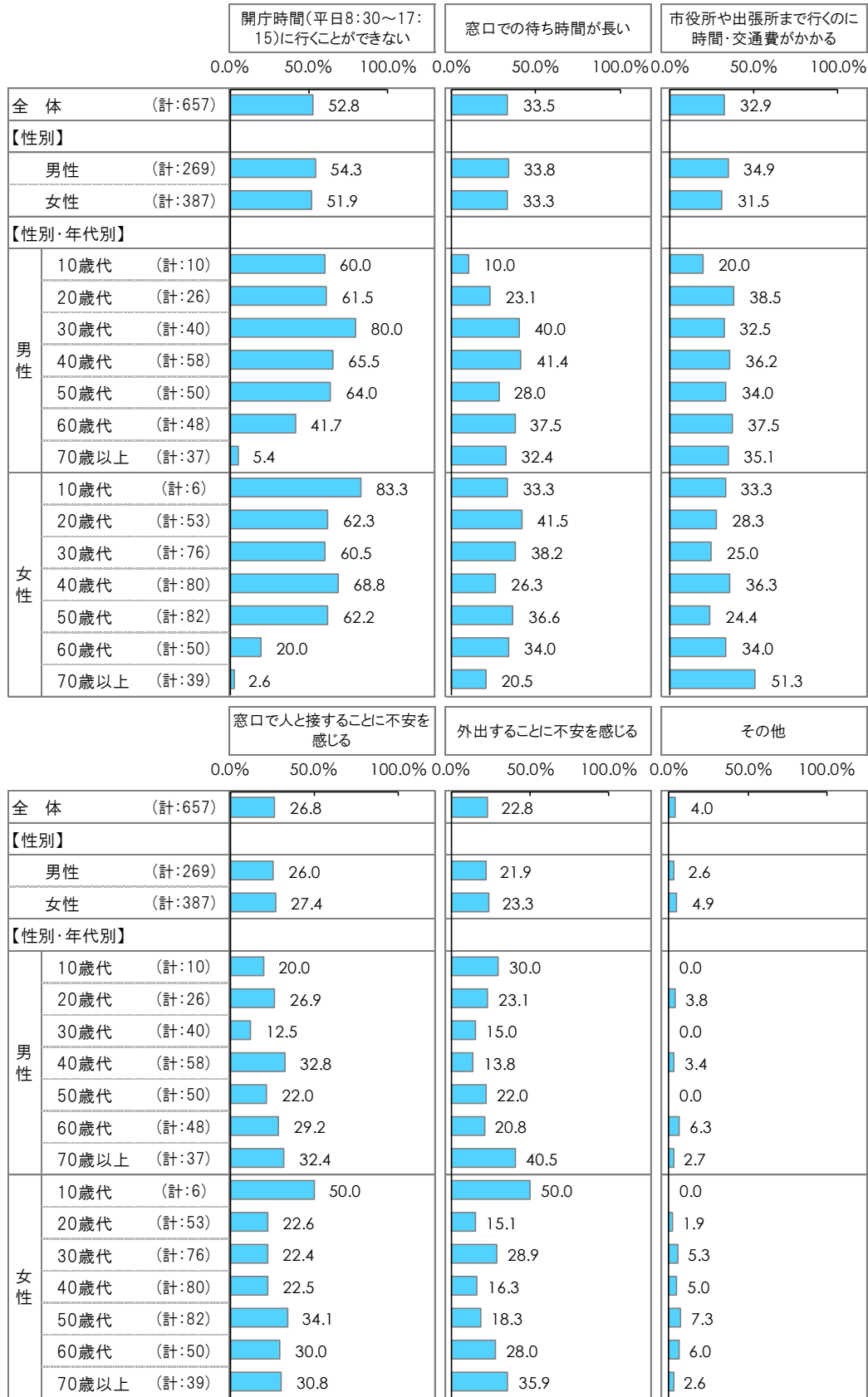
図表－71 市役所の窓口に行くことに負担を感じる理由（全体）



「負担・不安を感じる」と回答した人に、その理由を尋ねたところ、『開庁時間（平日8：30～17：15）に行くことができない』が52.8%と最も高く、以下『窓口での待ち時間が長い』（33.5%）、『市役所や出張所まで行くのに時間・交通費がかかる』（32.9%）と続いています。

（図表－71）

図表-72 市役所の窓口に行くことに負担を感じる理由（性別／性年代別）



性年代別に見ると、『開庁時間（平日8：30～17：15）に行くことができない』は男女とも10歳代～50歳代で高くなっています。また、『外出することに不安を感じる』は男女ともに10歳代と70歳以上で他の年代に比べ高くなっています。

(図表-72)

## (6) 行政サービスのデジタル化について（自由意見）

その他、行政サービスのデジタル化について、意見などがありましたら、ご自由にお書きください。

行政サービスのデジタル化（自由意見）について尋ねたところ、174人から201件の意見が寄せられました。意見・要望の件数は以下のとおりです。

なお、一人が複数の意見を記入している場合は、それぞれを1件として件数に加えています。

図表-73 行政サービスのデジタル化について（自由意見）

順位	項目	件数
第1位	デジタル化は推進すべき	27
第2位	高齢者にはむずかしい	20
第3位	高齢者にも手軽に利用できる配慮が必要	13
〃	セキュリティが心配	13
第5位	高齢者や苦手な人向けのサービスは残すべき	9
第6位	マイナンバーカードを活用してほしい	8
第7位	デジタル化についてよくわからない	7
第8位	今のままでよい	6
〃	住民票をコンビニで取得したい	6
第10位	手続の簡素化	5
〃	時間や手間が節約できる	5
〃	税金や公共料金の支払ができるようにしてほしい	5
〃	開庁時間以外に手続でき便利	5
〃	パソコン等を使っていない	5
〃	人件費が抑えられる	5
第16位	対応できるか不安	4
〃	窓口対応を良くしてほしい	4
〃	平日の開庁時間の延長又は土・日の開庁	4
第19位	セキュリティの強化が必要	3
〃	税金は有効に使ってほしい	3
第21位	見やすい画面にして欲しい	2
〃	予算をつけるべき	2
〃	防災無線や防災ラジオで流す情報をアプリで配信してほしい	2
〃	専門人材の採用が必要	2
	その他	24
	特になし	12
	合 計（延べ人数）	201