

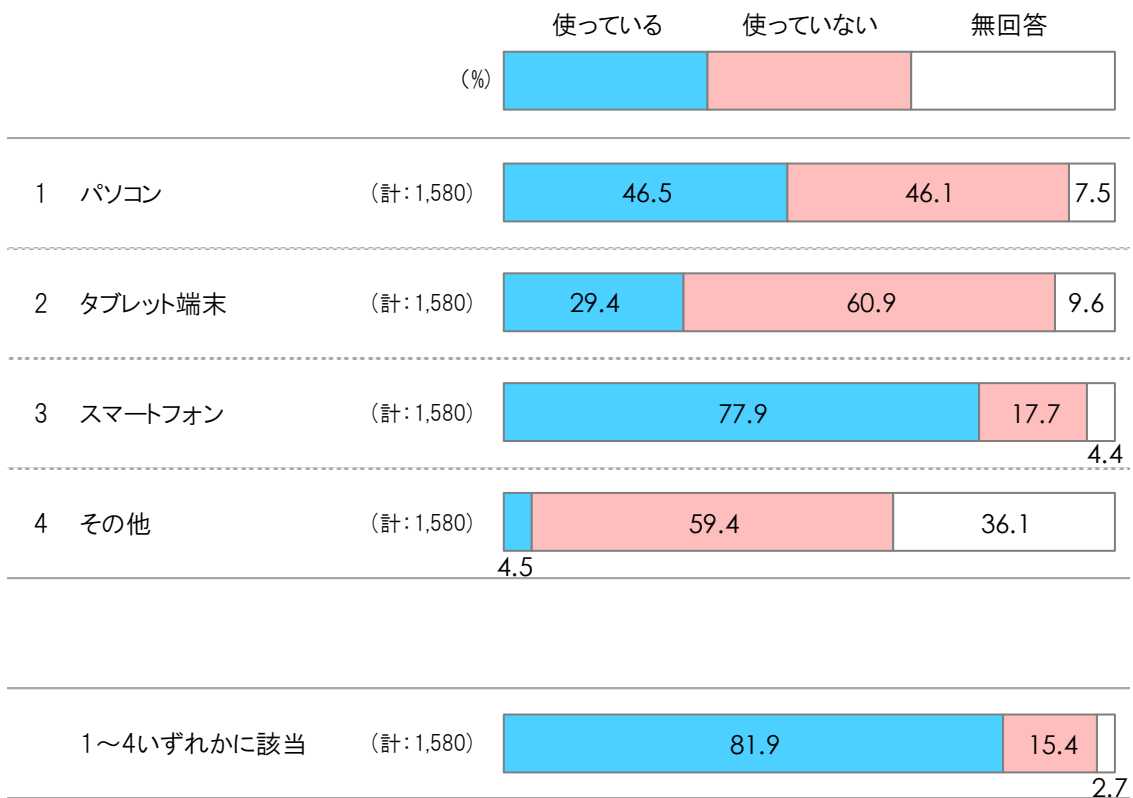
5. デジタル化について

(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。

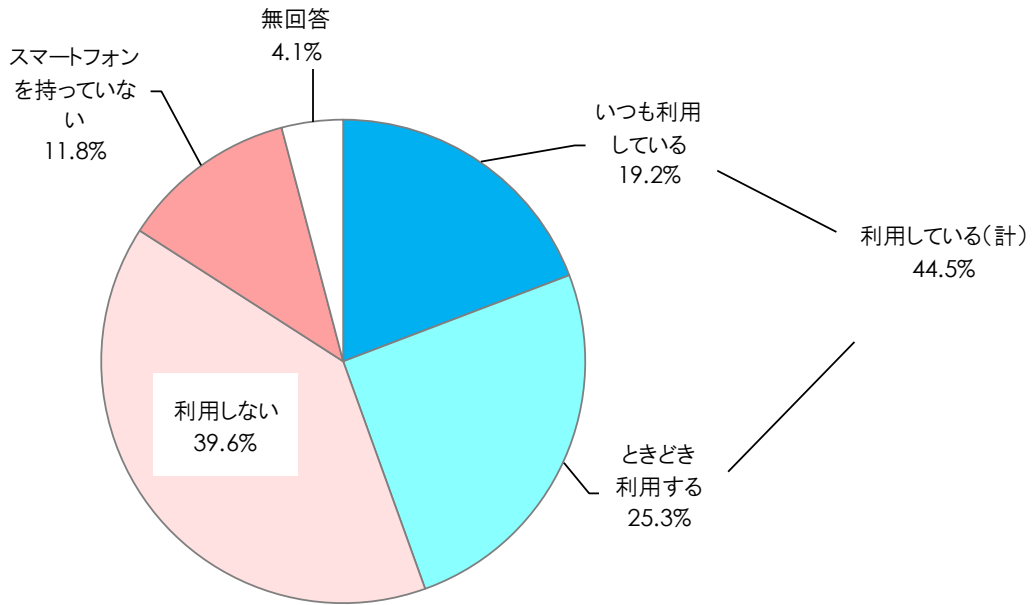
(図表-64)

(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	0.0	1.7	74.4
	40歳代 (計:142)	28.2	37.3	32.4	0.0	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。

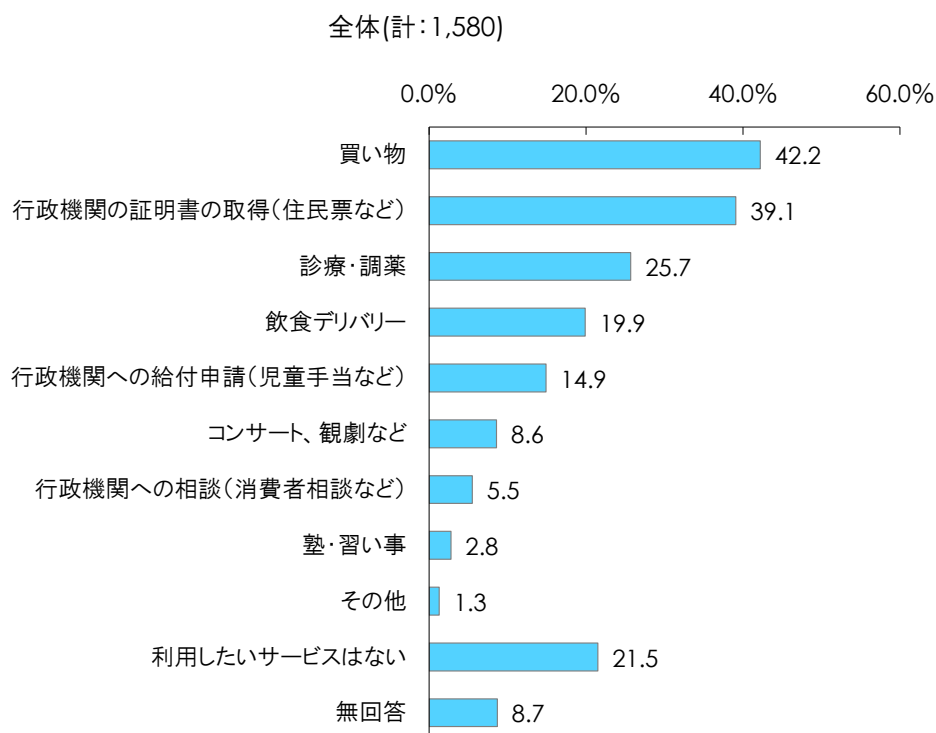
(図表-66)

(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)

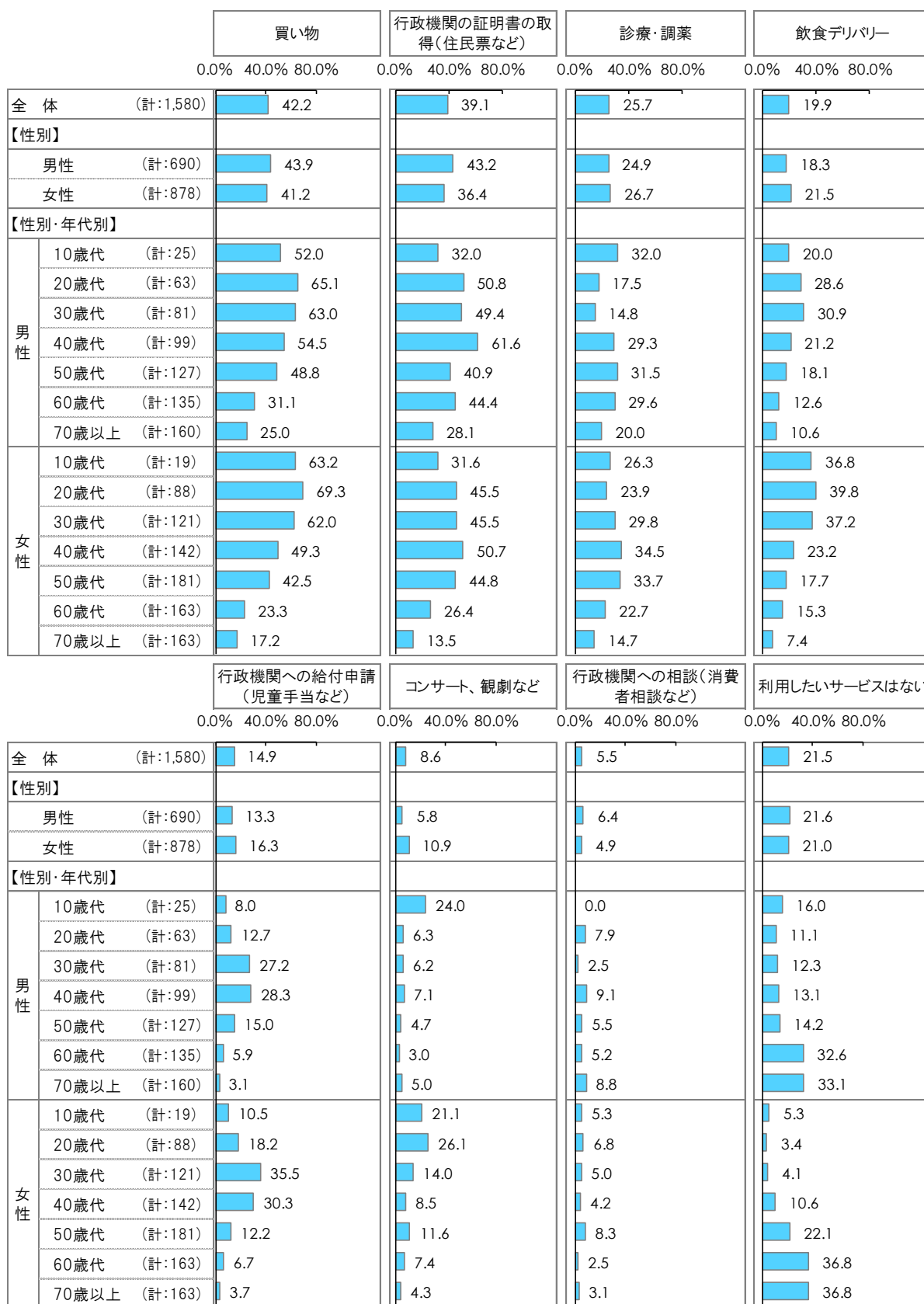


今後、オンラインで利用したいと思うサービスについて尋ねたところ、『買い物』が42.2%と最も高く、以下『行政機関の証明書の取得(住民票など)』(39.1%)、『診療・調薬』(25.7%)と続いています。

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」）



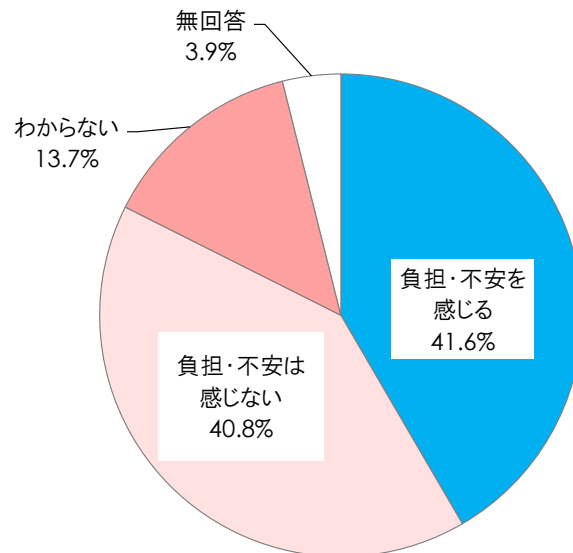
性年代別に見ると、『買い物』は男性の20歳代と30歳代、女性の10歳代～30歳代で他の年代に比べ高くなっています。『行政機関の証明書の取得(住民票など)』は男女とも40歳代でそれぞれ最も高くなっています。(図表-68)

(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。

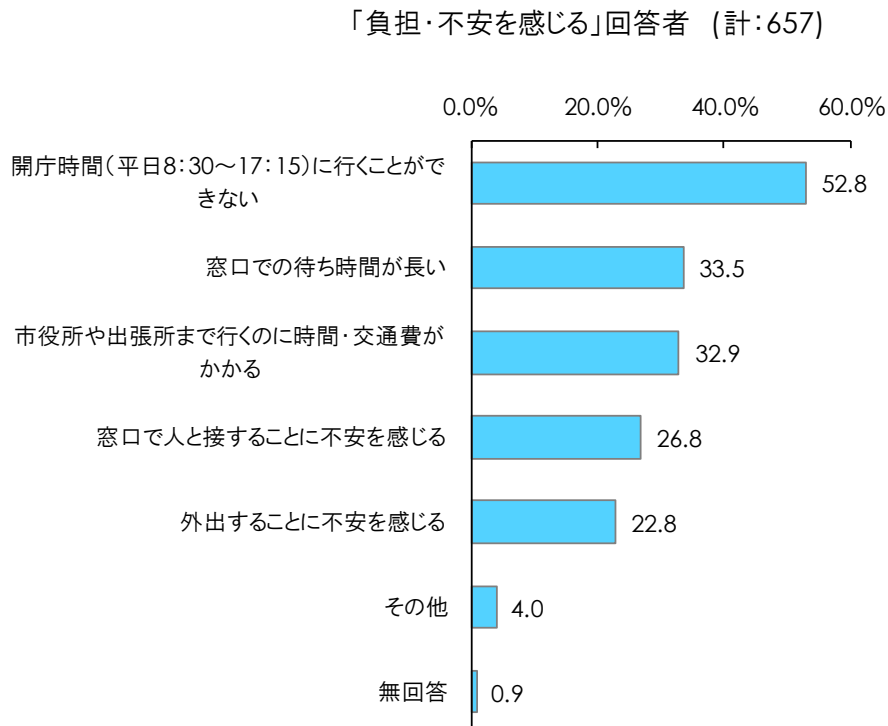
(図表-70)

(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）

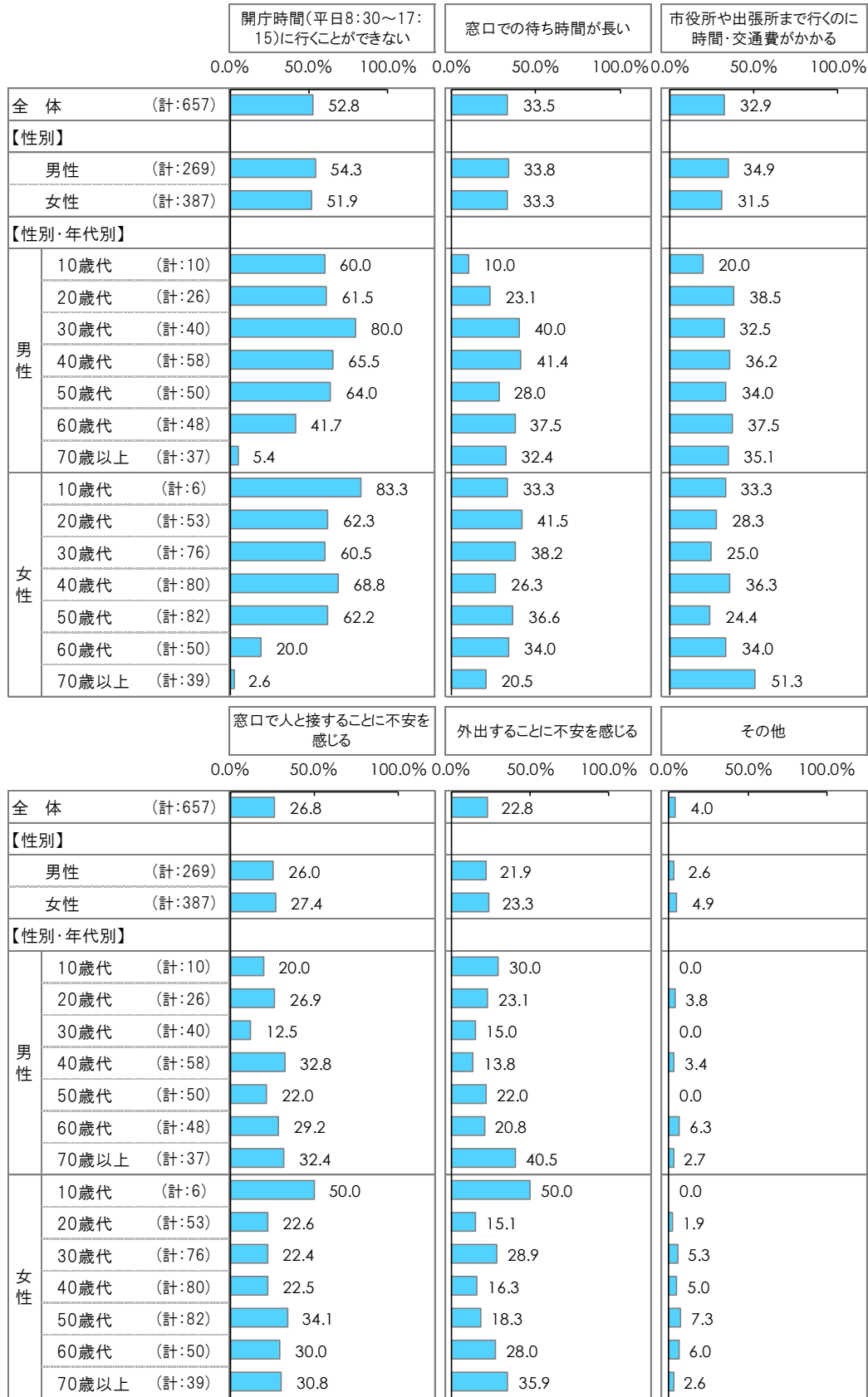
図表－71 市役所の窓口に行くことに負担を感じる理由（全体）



「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