

令和元年度
北九州市情報化アンケート調査
報告書

令和2年3月

北九州市総務局

目次

第1章 調査実施概要	1
1. 調査の目的	1
2. 調査の内容	1
(1) 実施内容	1
(2) 回収結果	1
(3) 調査対象の属性	1
(4) 分析軸	2
3. 調査体制	2
4. 注意事項	2
第2章 調査結果	3
1. 個人のインターネット利用状況	3
(1) 自身のインターネットの利用頻度	3
(2) 自身のインターネットの用途	5
(3) 世帯内のインターネットの利用頻度	7
(4) 世帯内のインターネットの用途	8
(5) インターネットの利用機器	9
(6) 1ヶ月あたりのインターネット利用時間	10
(7) インターネットの接続回線	12
(8) 外出先でのインターネット利用状況	13
(9) 通話以外の利用機能	15
(10) インターネット未利用者について	18
2. 北九州市の情報化施策について	22
(1) 市に関する情報	22
(2) 市の情報化施策への認知度	24
(3) 市の情報化施策の利用状況	25
(4) 市の情報化施策の不便・不満な点	26
(5) 今後市に注力してほしい情報化施策	27
3. マイナンバーカードについて	28
(1) マイナンバーカードの保有状況	28
(2) マイナンバーカードを保有していない理由	30
(3) マイナンバーカードの利用で便利になると思う手続き	32
4. 情報化に対する考え方	33
(1) 情報技術（IT）利用への不安	33

資料編	34
1. 表 1-1 自身のインターネットの利用率	34
2. 表 1-2 自身のインターネットの用途（性別・年代別、複数回答）	34
3. 表 1-3 世帯内のインターネットの用途（性別・年代別、複数回答）	34
4. 表 1-4 インターネットの利用機器（性別・年代別、複数回答）	35
5. 表 1-5 インターネットの接続回線（性別・年代別、複数回答）	35
6. 表 1-6 インターネットの利用場所（性別・年代別、複数回答）	35
7. 表 1-7 使用したことがある情報伝達手段（性別・年代別、複数回答）	36
8. 表 1-8 インターネットを利用していない理由（性別・年代別、複数回答）	36
9. 表 1-9 インターネットを利用せず、困ったこと（性別・年代別、複数回答）	36
10. 表 1-10 インターネットですてみたいこと（性別・年代別、複数回答）	37
11. 表 2-1 北九州市に関する情報源（性別・年代別、複数回答）	37
12. 表 2-2 北九州市HP等から得た情報（性別・年代別、複数回答）	37
13. 表 2-3 市の情報化施策への認知度（性別・年代別、複数回答）	38
14. 表 2-4 市の情報化施策の利用状況（性別・年代別、複数回答）	38
15. 表 2-5 市の情報化施策の不便・不満な点（性別・年代別、複数回答）	39
16. 表 2-6 今後市に注力してほしい情報化施策（性別・年代別、複数回答）	39
17. 表 3-1 マイナンバーカードが利用できると便利だと思われるもの （性別・年代別、複数回答）	40
18. 表 4-1 情報技術（IT）利用への不安（性別・年代別、複数回答）	40

第1章 調査実施概要

1. 調査の目的

北九州市では平成26年度に情報化実態調査を実施したが、その後5年が経過し、前回調査当時とは市民を取り巻く環境等様々な部分で大きな変化が生じていると推測される。本調査は、そうした市内の情報化実態を把握することを目的として実施した。

2. 調査の内容

(1) 実施内容

調査対象者	北九州市在住、18歳以上の男女
抽出サンプル	4,000名（無作為抽出）
調査方法	アンケート調査（郵送法）
調査時期	令和2年1月10日～31日

(2) 回収結果

郵送数 (a)	回収数	有効回収数 (b)	回収率 (b/a)
4,000件	1,534件	1,529件	38.2%

(3) 調査対象の属性

		全体	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答
単位: %										
全体		1,529	1.3	6.9	10.8	15.3	14.6	19.9	30.5	0.7
性別	男性	651	1.4	7.2	10.0	15.4	12.9	21.2	31.8	0.2
	女性	860	1.3	6.7	11.5	15.5	15.9	19.1	29.8	0.2
居住区	門司区	158	1.9	7.0	7.0	9.5	13.9	19.6	39.9	1.3
	小倉北区	288	1.7	8.7	13.9	17.0	13.2	19.4	25.3	0.7
	小倉南区	313	1.9	6.4	9.3	14.4	14.4	25.9	27.2	0.6
	若松区	131	0.0	8.4	11.5	15.3	13.0	18.3	32.8	0.8
	八幡東区	124	0.8	5.6	7.3	15.3	17.7	20.2	33.1	0.0
	八幡西区	432	1.2	6.7	11.6	18.1	13.9	16.9	31.0	0.7
	戸畑区	80	0.0	3.8	13.8	8.8	23.8	17.5	32.5	0.0

(4) 分析軸

分析軸	カテゴリー	
性別	男女別	
年代	<ul style="list-style-type: none"> ・ 19 歳以下 ・ 20 歳代 ・ 30 歳代 ・ 40 歳代 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 50 歳代 ・ 60 歳代 ・ 70 歳以上

3. 調査体制

調査主体 北九州市総務局情報政策部
 調査機関 株式会社東京商工リサーチ

4. 注意事項

- 図表中の構成比は、小数点第2位以下を四捨五入している。
- 四捨五入の関係上、各項目の単純計が合計と合わないことがある。
- 複数回答の設問は、回答が2つ以上ありうるので、合計は100%を超えることもある。
- 各設問の集計は、無回答を含めている。
- 各表の着色している項目は、その階層で最も割合の高い項目である。
- 本調査では、高齢層の調査票回収率が高く、若年層ほど回収率が低くなる傾向が見られるため、本市の年齢別人口構成比に合わせて算出した推計値を調査結果とした。
 なお、過去の調査結果も同様に推計値を算出した。

■令和元年度人口比と回収数構成比

分析軸	人口(人)	人口構成比 (A)	回収件数 (件)	回収数構成比 (B)	補正比 (A÷B)
19歳以下	18,813	2.33%	20	1.3%	1.77
20歳代	91,924	11.37%	106	7.0%	1.63
30歳代	102,199	12.65%	165	10.9%	1.16
40歳代	131,674	16.29%	234	15.4%	1.06
50歳代	115,848	14.33%	223	14.7%	0.98
60～64歳	57,667	7.14%	134	8.8%	0.81
65～69歳	69,751	8.63%	170	11.2%	0.77
70～74歳	69,115	8.55%	172	11.3%	0.75
75歳以上	151,205	18.71%	294	19.4%	0.97
合計	808,196	100.0%	1,518	100.0%	

※年代無回答 11 件を除く

第2章 調査結果

1. 個人のインターネット利用状況

(1) 自身のインターネットの利用頻度

- インターネット利用率は、74.8%となっており、前回調査（65.5%・平成26年度）より9.3ポイント、前々回調査（61.5%・平成21年度）より13.3ポイント上昇している。
- 年代別で見ると、前回調査に比べてすべての年代で上昇しているが、最も伸びが大きいのが60歳代で、20.2ポイント上昇して7割を超えた。次いで50歳代で15.7ポイント上昇、70歳以上で13.4ポイント上昇している。
- なお、調査対象が異なることから厳密な比較はできないが、今回調査結果の全体利用率74.8%は、国調査の全国平均（79.8%*）に比べ5.0ポイント低い。

*出典：総務省「平成30年通信利用動向調査（概要版）」

対象は、20歳以上（平成30年4月1日現在）の世帯主がいる世帯およびその6歳以上の構成員

図1-1-1 インターネットの利用状況（全体）

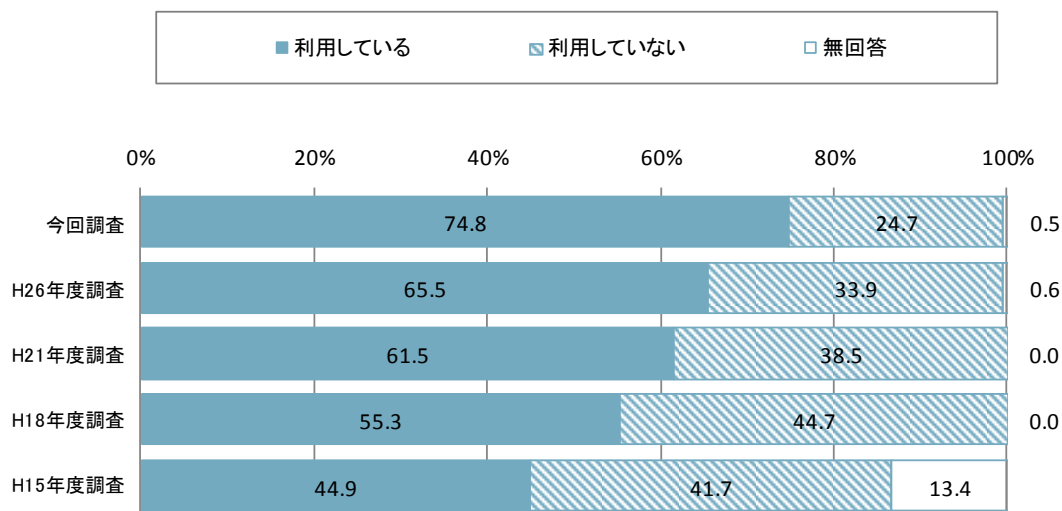
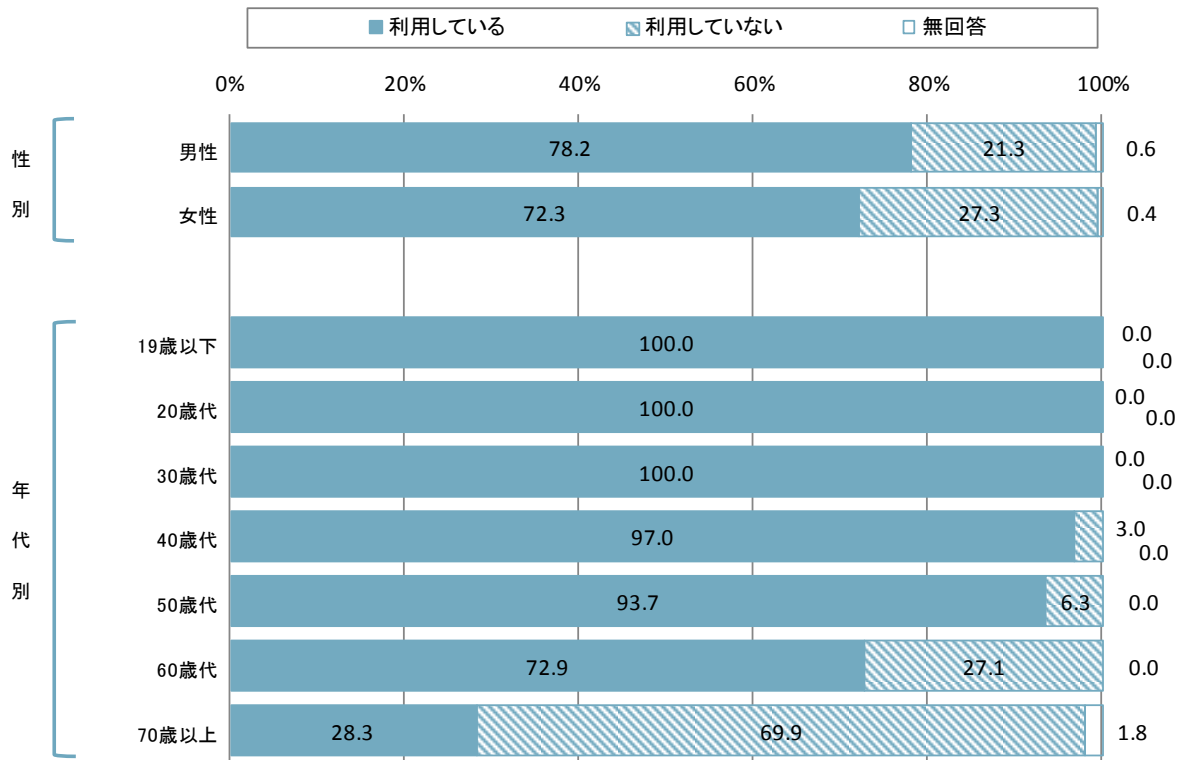


図 1-1-2 インターネットの利用状況（性別・年代別）



(2) 自身のインターネットの用途

- インターネットの用途では、「電子メール（携帯電話等のメールを含む）の利用」が76.0%と最も高く、次いで「趣味や生活関連情報の入手」が71.2%、「インターネットショッピング（通信販売）やインターネットオークション」が55.0%となっている。
- 今回調査では利用時間の区分を変更したため、比較には注意を要するが、「ソーシャルメディア（SNS）の利用」（27.2%⇒45.1%、差17.9ポイント）、「電子メール（携帯電話等のメールを含む）の利用」（63.0%⇒76.0%、差13.0ポイント）の増加が目立っている。
- 男女別に見ると、「インターネット掲示板やチャットの利用」「仕事関連情報の入手や在宅勤務（テレワーク）」の比率は男性の方が高く、「ソーシャルメディア（SNS）の利用」は女性の方が高い。（表1-2参照）
- 年代別に見ると、年代が若いほど比率が高くなっている項目が多いが、「趣味や生活関連情報の入手」は年代問わず高くなっている。（表1-2参照）

図1-2-1 自身のインターネットの用途（全体、複数回答）

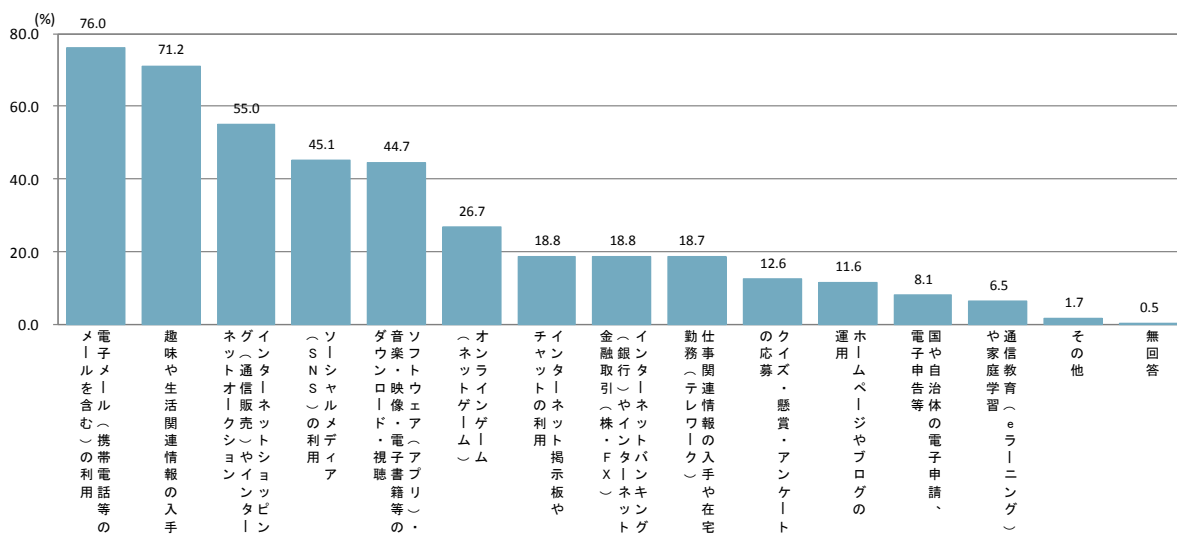
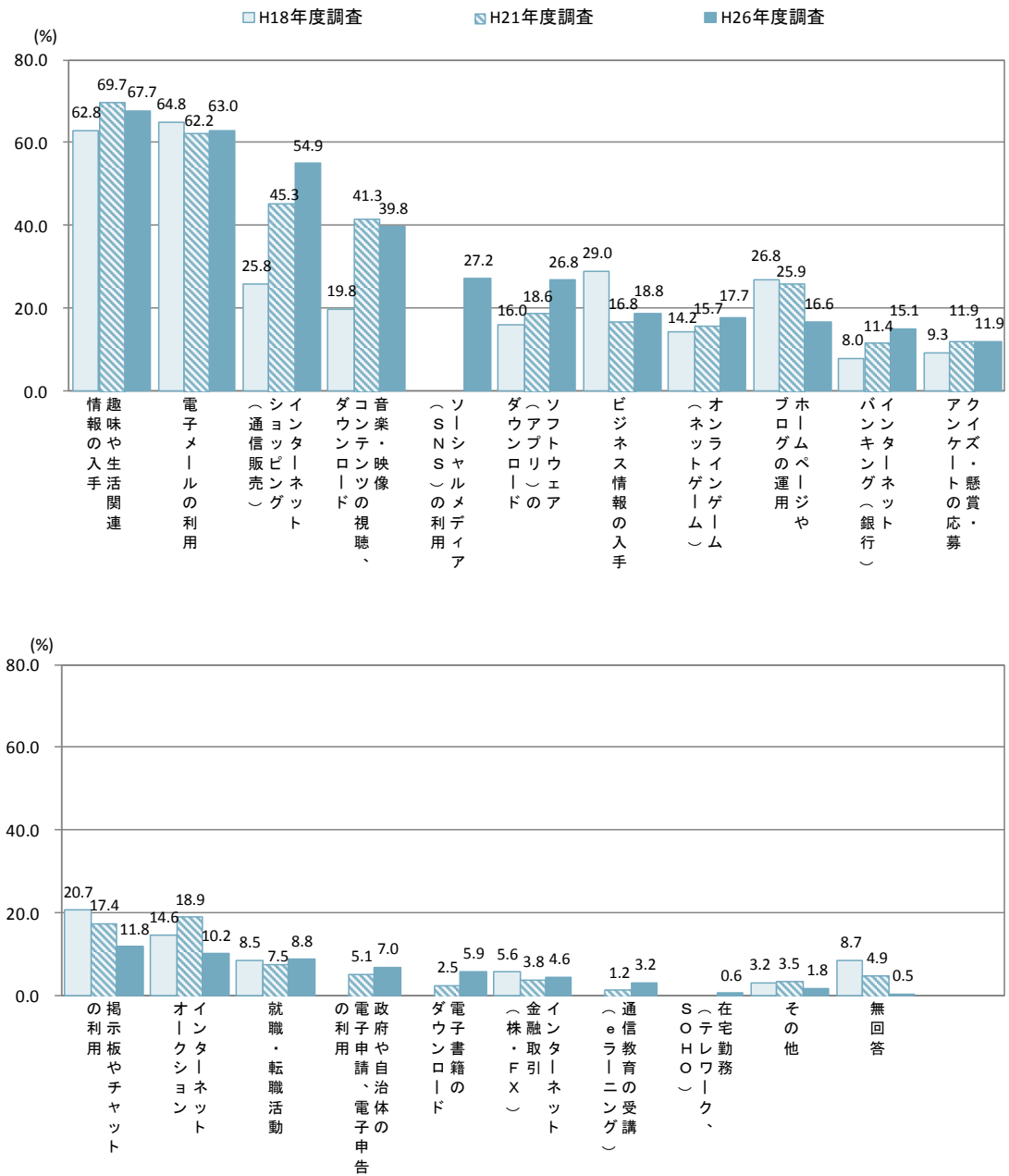


図1-2-2 (参考) 自身のインターネットの用途 (過去調査)

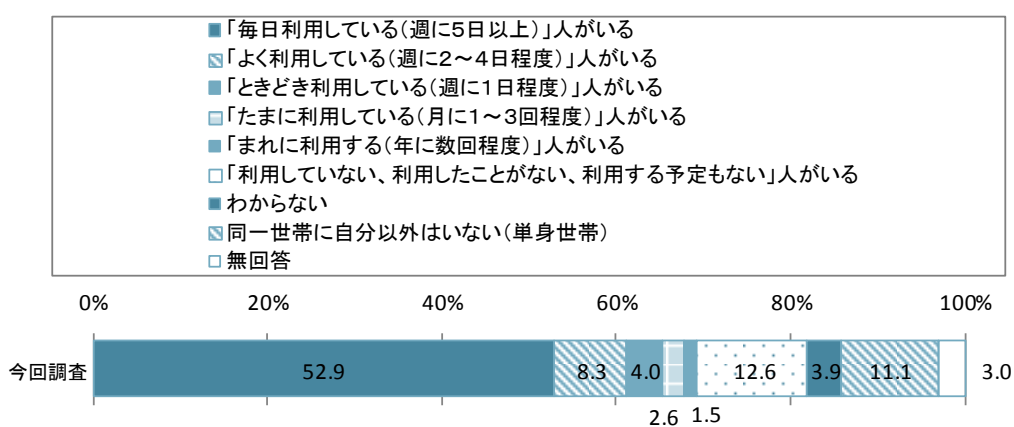


- * 「ソーシャルメディア (SNS) の利用」は平成 26 年度調査より追加。
- * 「在宅勤務 (テレワーク、SOHO)」は、平成 26 年度調査より追加。今回調査では「ビジネス情報の入手」と「在宅勤務 (テレワーク、SOHO)」を合わせて「仕事関連情報の入手や在宅勤務 (テレワーク)」として調査。
- * 平成 26 年度までは「インターネットショッピング (通信販売)」と「インターネットオークション」を別項目として調査していたが、令和元年度では「インターネットショッピング (通信販売) やインターネットオークション」として調査。
- * 平成 26 年度までは「インターネットバンキング (銀行)」と「インターネット金融取引 (株・FX)」を別項目として調査していたが、令和元年度では「インターネットバンキング (銀行) やインターネット金融取引 (株・FX)」として調査。
- * 平成 26 年度までは「音楽・映像・コンテンツの視聴、ダウンロード」「ソフトウェア (アプリ) のダウンロード」「電子書籍のダウンロード」を別項目として調査していたが、令和元年度では「ソフトウェア (アプリ) ・音楽・映像・電子書籍等のダウンロード・視聴」として調査。

(3) 世帯内のインターネットの利用頻度

- 世帯内のインターネット利用頻度では、「『毎日利用している(週に5日以上)』人がいる」が 52.9%と最も高く、次いで「『利用していない、利用したことがない、利用する予定もない』人がいる」が 12.6%、「『よく利用している(週に2～4日程度)』人がいる」が 8.3%となっている。なお、「同一世帯に自分以外はいない(単身世帯)」が 11.1%となっている。

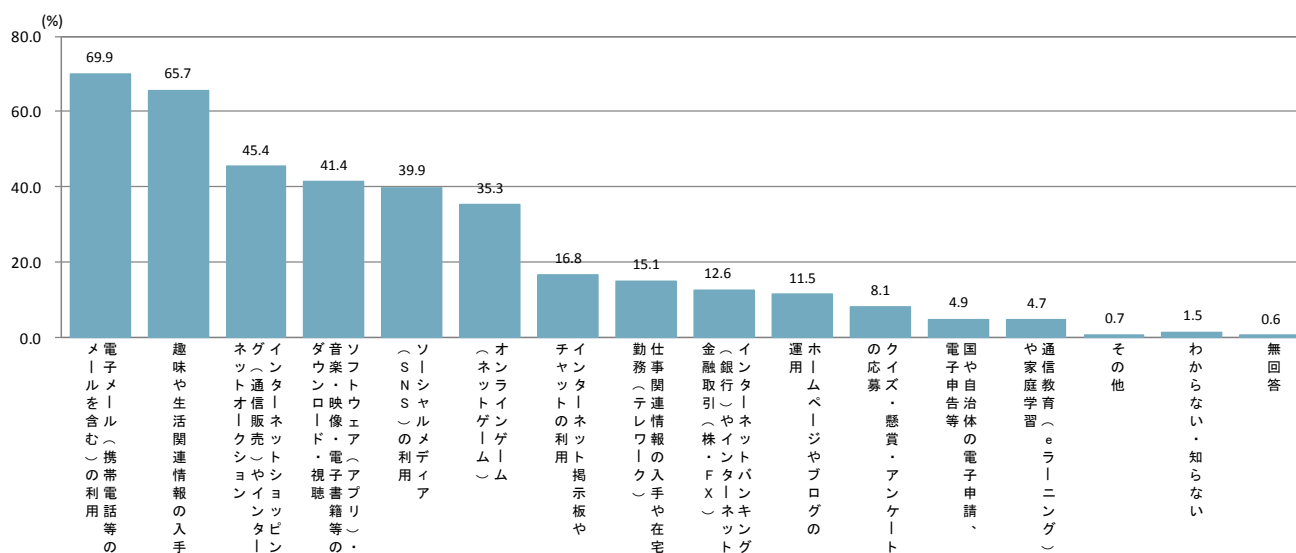
図 1 - 3 世帯内のインターネットの利用頻度 (全体)



(4) 世帯内のインターネットの用途

- 世帯内のインターネットの用途では、「電子メール（携帯電話等のメールを含む）の利用」が69.9%と最も高く、次いで「趣味や生活関連情報の入手」が65.7%、「インターネットショッピング（通信販売）やインターネットオークション」が45.4%となっている。
- 男女別に見ると、「ソフトウェア（アプリ）・音楽・映像・電子書籍等のダウンロード・視聴」「オンラインゲーム（ネットゲーム）」「仕事関連情報の入手や在宅勤務（テレワーク）」で女性の比率が比較的高くなっている。（表 1-3 参照）
- 年代別に見ると、年代が若いほど比率が高くなっている項目が多いが、「趣味や生活関連情報の入手」は年代問わず高くなっている。（表 1-3 参照）

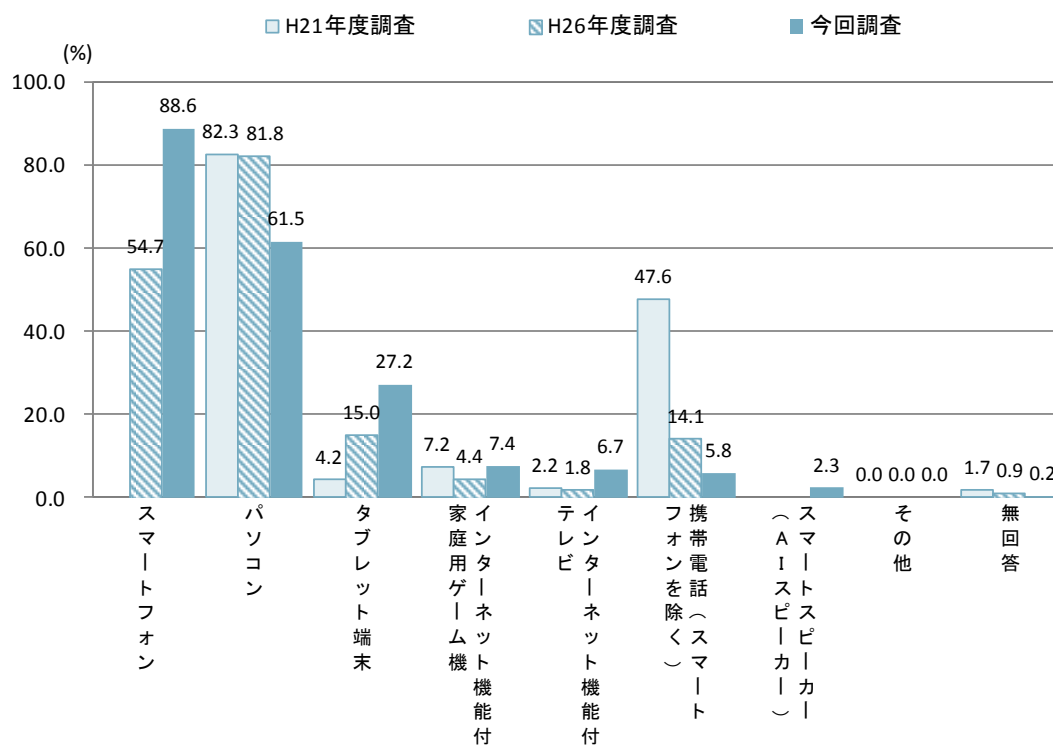
図 1 - 4 世帯内のインターネットの用途（全体、複数回答）



(5) インターネットの利用機器

- インターネットの利用機器は、「スマートフォン」が 88.6%と最も高く、次いで「パソコン」が 61.5%、「タブレット端末」が 27.2%となっている。
- 前回調査と比較すると、「携帯電話（スマートフォンを除く）」（14.1%⇒5.8%）や「パソコン」（81.8%⇒61.5%）は減少し、「スマートフォン」（54.7%⇒88.6%）や「タブレット端末」（15.0%⇒27.2%）が増加している。
- 男女別に見ると、「パソコン」（男性 67.9%、女性 56.0%）は男性が 11.9 ポイント上回り、「スマートフォン」（男性 85.4%、女性 91.3%）は女性が 5.9 ポイント上回っている。（表 1-4 参照）
- 年代別に見ると、「スマートフォン」は 50 歳代以下では 9 割を超えており、60 歳代では 77.9%、70 歳以上でも 60.3%と 6 割を超えている。（表 1-4 参照）

図 1-5 インターネットの利用機器（全体、複数回答）



* 「スマートフォン」は平成 26 年度調査より追加。

* 「タブレット端末」は、平成 21 年度は「携帯情報端末」として調査。

* 「インターネット機能付家庭用ゲーム機」は、平成 21 年度は「ゲーム機」として調査。

* 「携帯電話（スマートフォンを除く）」は平成 21 年度調査では「携帯電話・PHS」、平成 26 年度調査では「携帯電話（PHSを含む）」として調査。

* 「スマートスピーカー（AIスピーカー）」は令和元年度調査より追加。

(6) 1ヶ月あたりのインターネット利用時間

- 1ヶ月あたりのインターネット利用時間については、「1ヶ月に60時間以上（1日2時間以上）」が32.9%と最も高く、次いで「1ヶ月に30時間以上60時間未満（1日1～2時間程度）」が26.7%、「1ヶ月に15時間以上30時間未満（1日30分～60分程度）」が15.4%となっている。
- 今回調査では利用時間の区分を変更したため、一概に比較はできないが、今回調査では「60時間以上」が32.9%に上っているのに対し、前回調査では「40時間以上80時間未満」「80時間以上」を合わせた『40時間以上』が30.8%となっており、利用時間が増加傾向にあることがうかがえる。
- 男女別では、特に大きな違いは見られなかった。一方、年代別に見ると、若い世代ほど長時間利用の割合が高くなっており、60時間以上の利用は19歳以下で70.0%、20歳代では62.3%と半数を超えている。

図1-6-1 1ヶ月あたりのインターネット利用時間（今年度・全体）

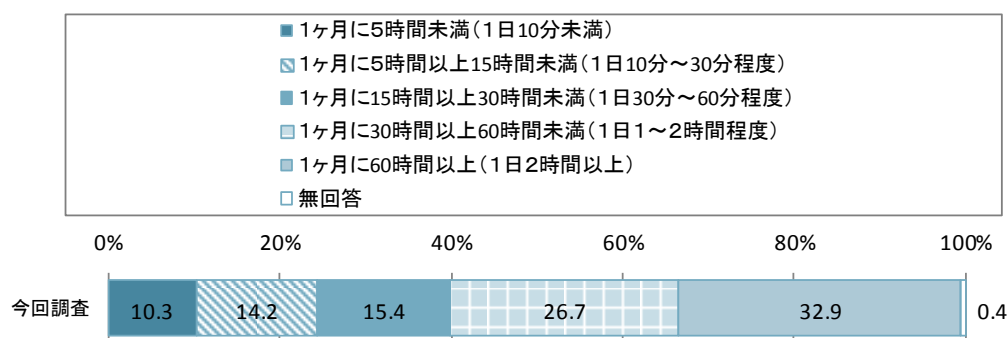
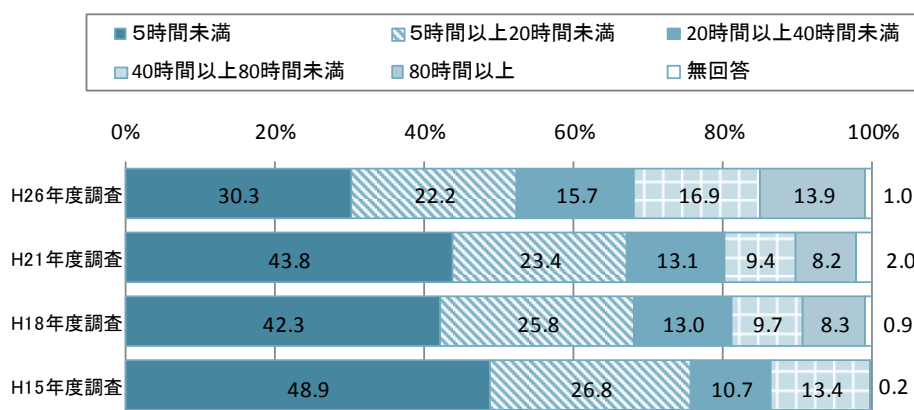
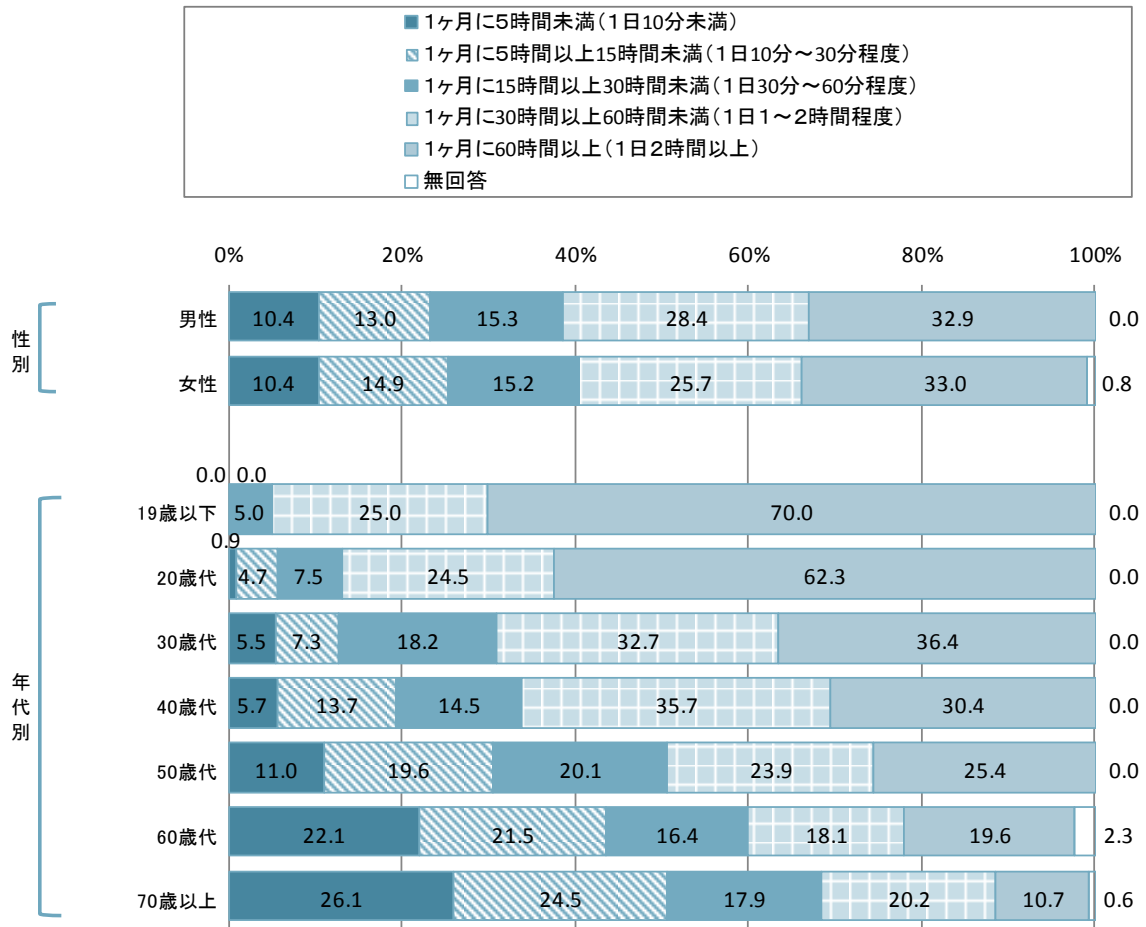


図1-6-2 (参考) 1ヶ月あたりのインターネット利用時間（過去調査）



* 「80時間以上」は平成18年度調査で初めて設定した。15年度調査のグラフの「40～80時間未満」は、40時間以上の数値となる。

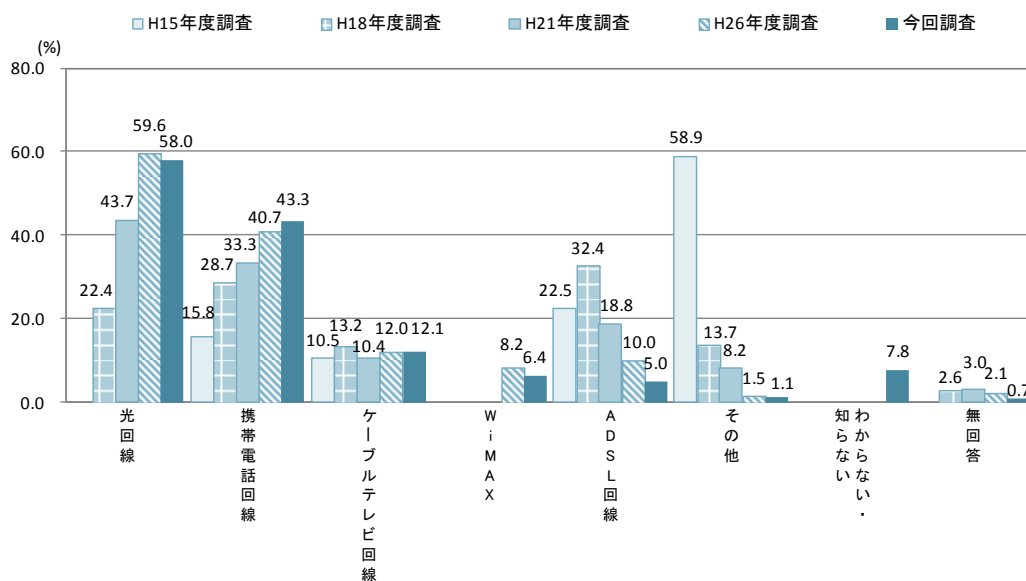
図 1-6-3 1ヶ月あたりのインターネット利用時間（性別・年代別）



(7) インターネットの接続回線

- 利用している接続回線は、「光回線」が58.0%と最も高く、次いで「携帯電話回線」が43.3%、「ケーブルテレビ回線」が12.1%となっている。
- 過去調査と比べると、「光回線」(22.4%⇒43.7%⇒59.6%⇒58.0%)は前回調査まで増加傾向にあったものの、今回調査ではほぼ横ばいで推移した一方、「携帯電話回線」(15.8%⇒28.7%⇒33.3%⇒40.7%⇒43.3%)は前回調査から2.6ポイント上昇し、やや鈍化しているものの、利用は引き続き増加している。これらに「ケーブルテレビ回線」(12.1%)、「ADSL回線」(5.0%)を加えたブロードバンド回線の割合は88.7%にのぼり、平成18年度調査(68.0%⇒72.9%⇒81.6%⇒88.7%)から継続してブロードバンドの利用が進んでいるといえる。
- 国の「平成30年通信利用動向調査(概要版)」におけるブロードバンド利用率97.4%に比べると7.9ポイント下回っている。
- 男女別では、特に大きな違いは見られなかった。一方、年代別に見ると、すべての年代において、「光回線」が5割を超えている。(表1-5参照)

図1-7 インターネットの接続回線(全体、複数回答)



* 「光回線」は、平成21年度は「光ファイバー」として調査。

* 平成21年度以前の「無線・携帯電話(PHS含む)」(平成15年度15.8%、平成18年度28.3%、平成21年度31.8%)は、平成26年度は、「携帯電話回線」「PHS回線」「WiMAX」と別項目として集計されたが、令和元年度調査では「PHS回線」が選択肢から削除されている。

* 平成21年度、及び平成18年度調査の「その他」は、平成26年度調査では割愛された「ダイヤルアップ(アナログ)」、「ISDN」も合算して集計している。また、平成26年度調査の「その他」は、令和元年度調査では割愛された「PHS回線」も合算して集計している。

* 「わからない・知らない」は令和元年度より追加。

(8) 外出先でのインターネット利用状況

- 外出先でのインターネット利用状況については「利用する」が 77.4%、「利用しない」が 19.1%となっている。
- 男女別に見ると、「利用する」では、女性 (79.0%) が男性 (75.2%) を 3.8 ポイント上回っている。
- 年代別に見ると、20 歳代以下では外出先での利用の割合が 9 割を超え特に高くなっているが、50 歳代以下でも 8 割を超えている。
- 外出先でのインターネット利用場所については、「移動中 (駅や車内など)」が 57.5% と最も高く、次いで「職場・学校」が 54.1%、「商業施設 (飲食店含む)」が 39.6% となっている。(表 1-6 参照)

図 1 - 8 - 1 外出先でのインターネット利用状況 (全体)

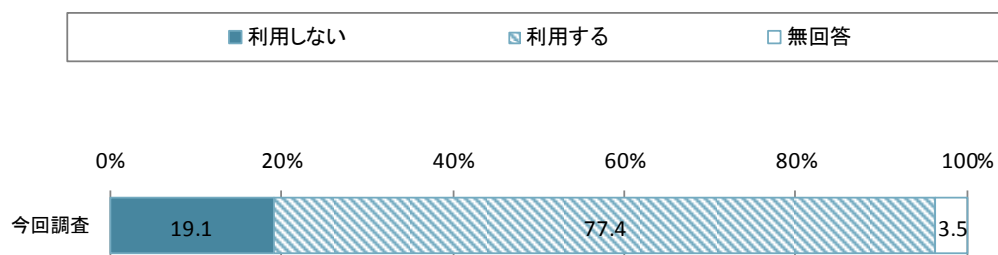


図 1 - 8 - 2 外出先でのインターネット利用状況（性年代別）

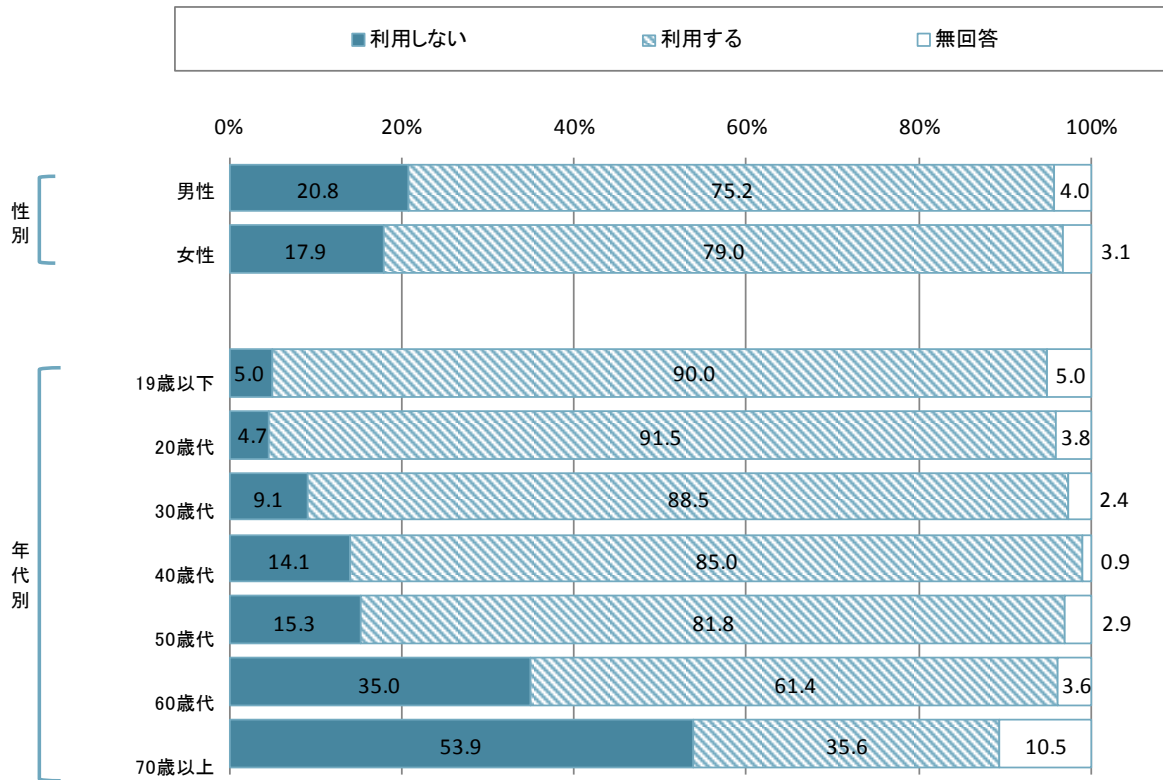
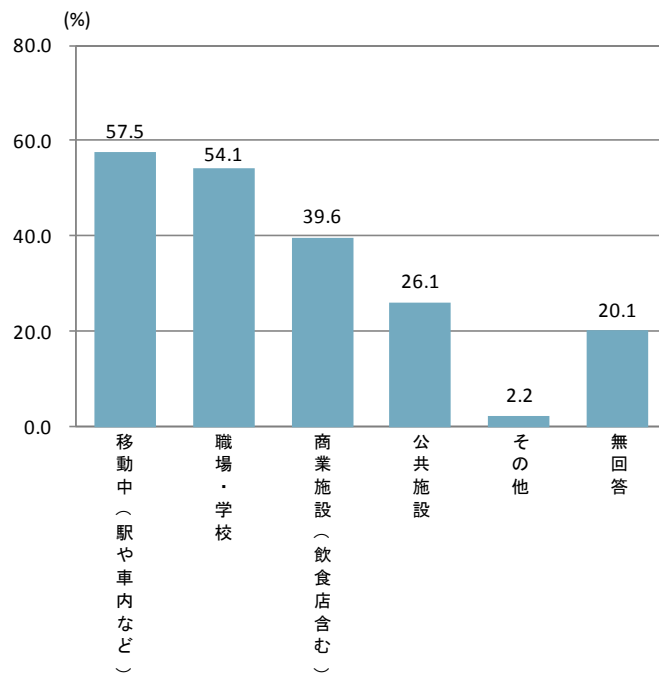


図 1 - 8 - 3 インターネットを利用する場所（全体、複数回答）



(9) 通話以外の利用機能

- 通話以外の利用機能については、「LINE（通話も含む）」が 78.9%と最も高く、次いで「携帯電話・スマートフォンによるメール」が 78.2%、「パソコンによるメール」が 35.4%となっている。
- 男女別に見ると、「LINE（通話も含む）」は女性（85.1%）が男性（71.5%）を 13.6 ポイント、「Instagram」は女性（24.7%）が男性（12.1%）を 12.6 ポイント上回っている。（表 1-7 参照）
- 年代別に見ると、年代が若いほど比率が高くなっている項目が多いが、「LINE（通話も含む）」では 19 歳以下の割合が 100%となっている。（表 1-7 参照）
- この 1 年で最も利用した機能については、「LINE（通話も含む）」が 61.6%と最も高く、次いで「携帯電話・スマートフォンによるメール」が 21.0%、「パソコンによるメール」が 5.5%となっている。男女別に見ると、女性では「LINE（通話も含む）」が 70.7%で、男性（50.4%）を 20.3 ポイント上回っている。年代別に見ると、年代が低いほど「LINE（通話も含む）」の割合が高くなる傾向にあり、19 歳以下では 85.0%と高くなっている。
- 最も利用した機能の利用頻度については、「毎日使う」が 67.7%と最も高く、次いで「週に 3～4 日程度」が 17.2%、「週に 1 日程度」が 5.3%となっている。男女別に見ると、女性では「毎日使う」が 73.2%で、男性（61.1%）を 12.1 ポイント上回っている。年代別に見ると、年代が低いほど「毎日使う」の割合が高くなる傾向にあり、19 歳以下では 90.0%と高くなっている。

図 1-9-1 ①通話機能以外に利用したことがある機能（全体、複数回答）

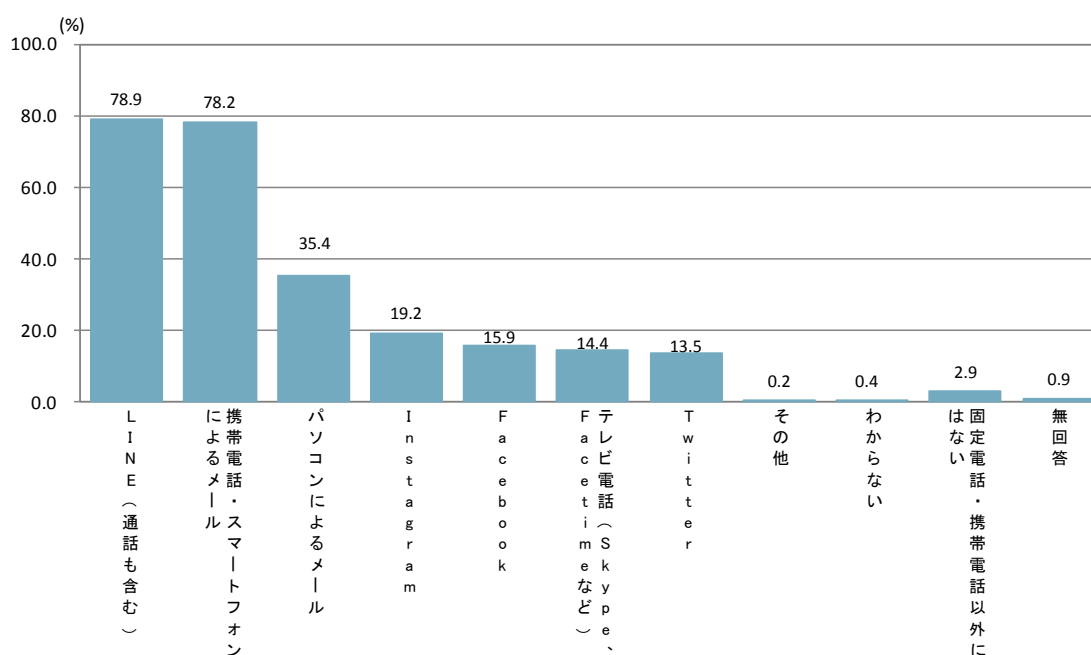


図 1-9-2 ②この1年間で最も利用した機能（全体）

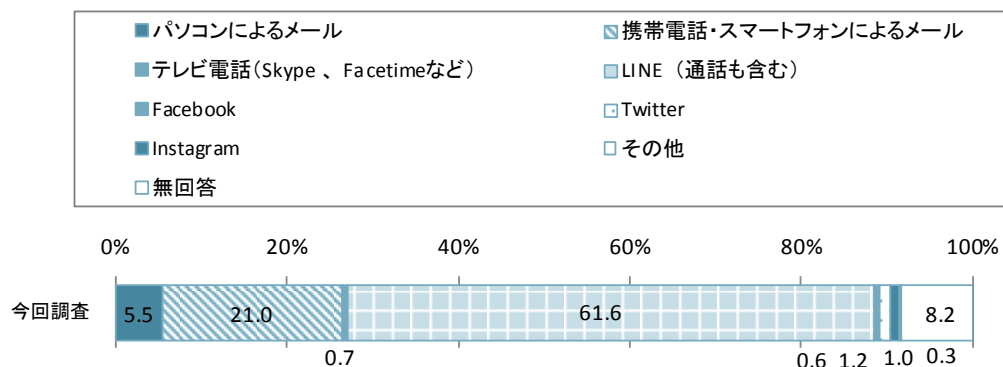


図 1-9-3 ②この1年間で最も利用した機能（性別・年代別、複数回答）

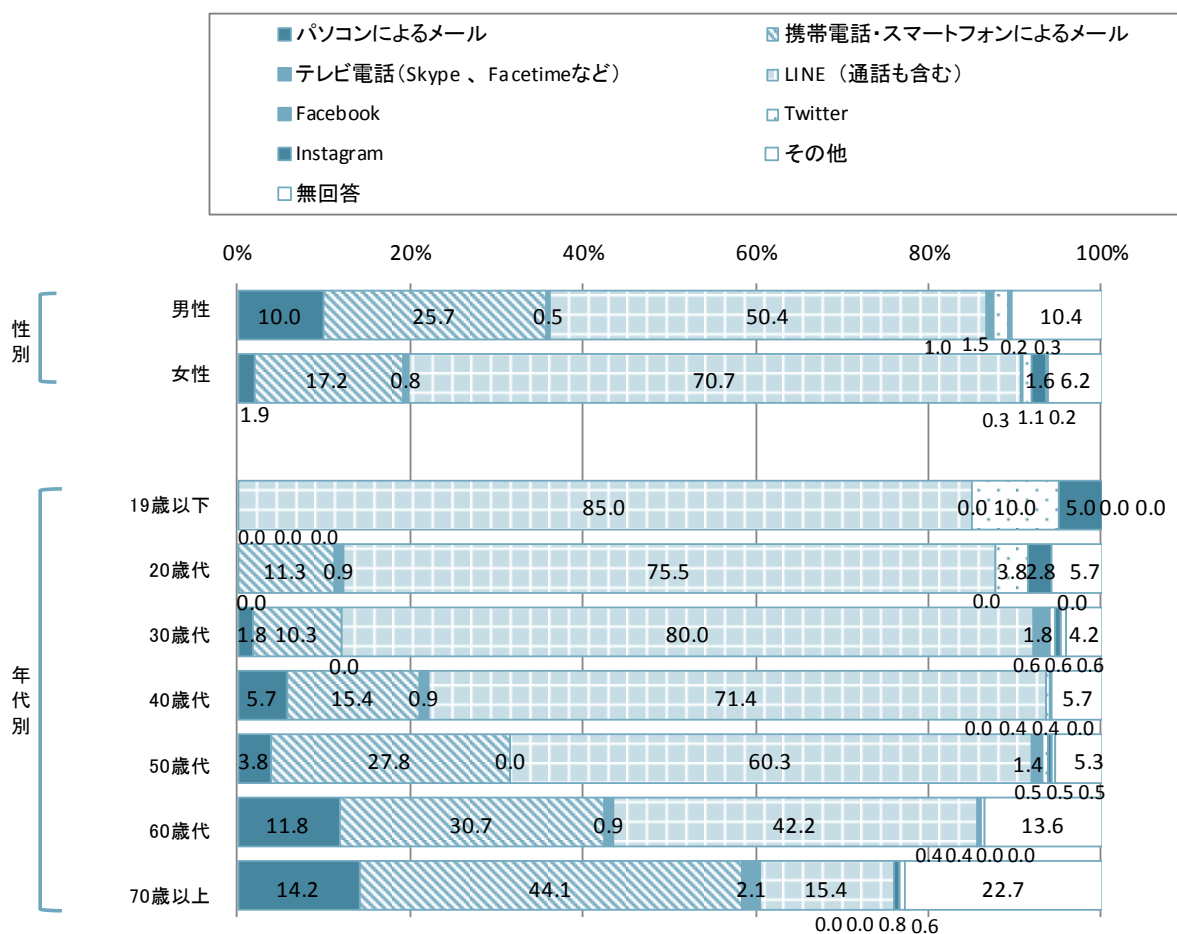


図 1 - 9 - 4 ③最も利用した機能の利用頻度（全体）

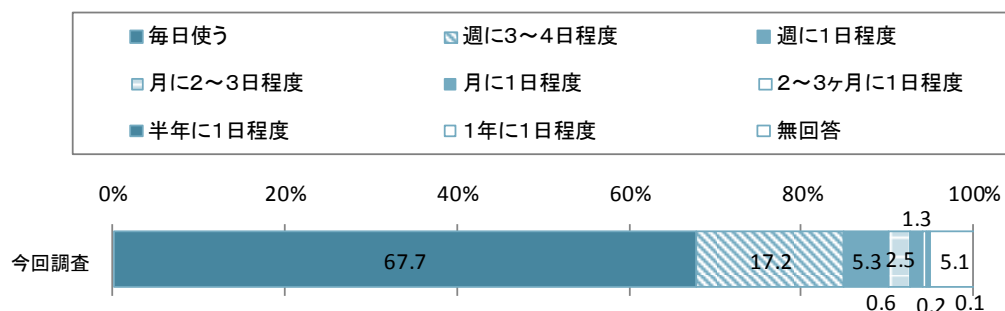
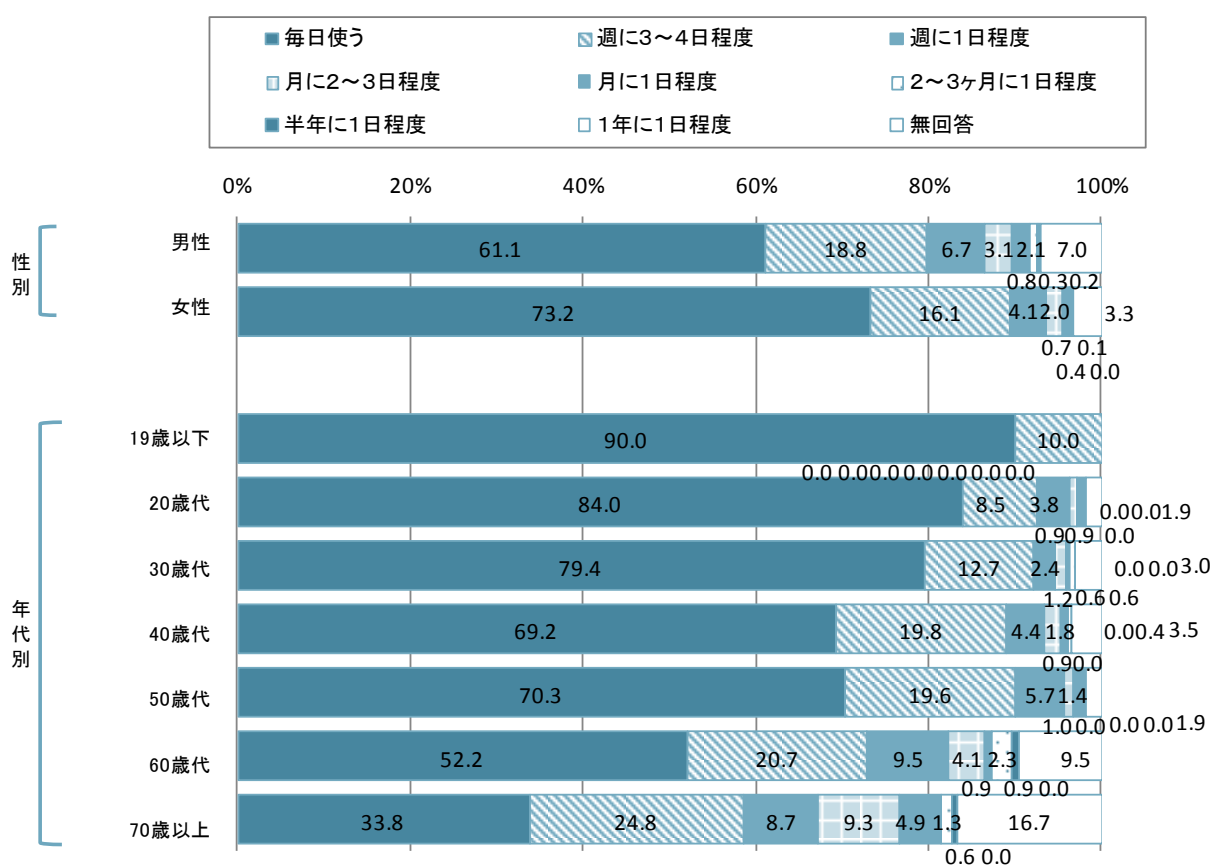


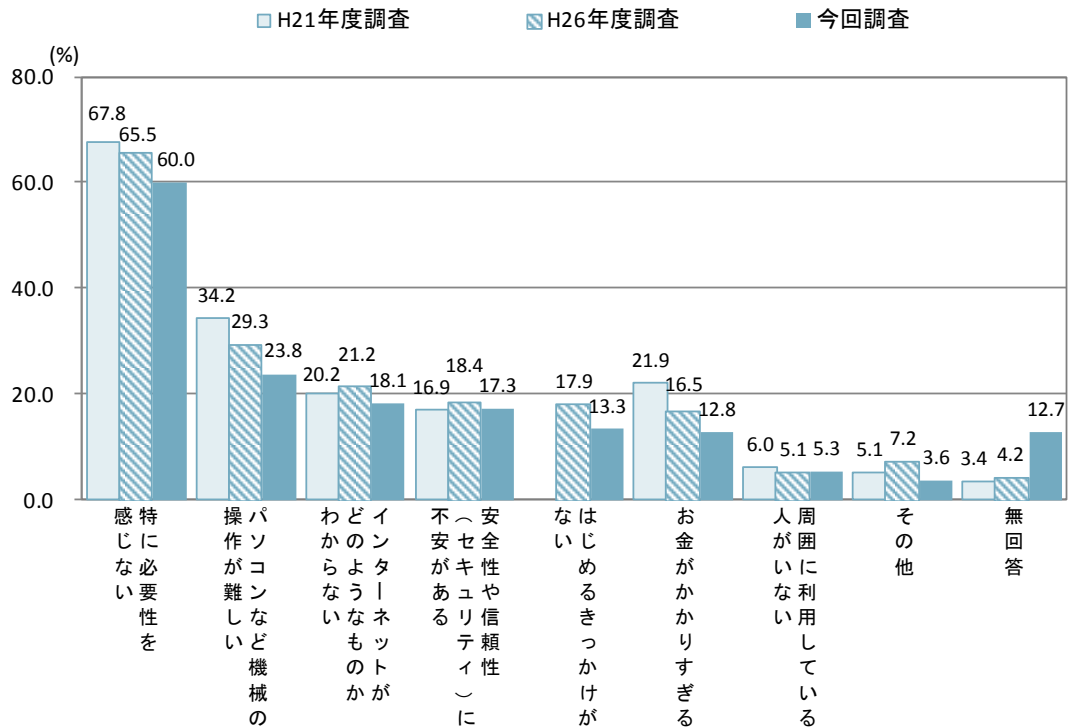
図 1 - 9 - 5 ③最も利用した機能の利用頻度（性別・年代別）



(10) インターネット未利用者について

- インターネット未利用者に利用していない理由を尋ねたところ、「特に必要性を感じない」が60.0%と最も高く、次いで「パソコンなど機械の操作が難しい」が23.8%、「インターネットがどのようなものかわからない」が18.1%となっている。
前回調査との比較では、「周囲に利用している人がいない」を除く項目で割合が減少しており、特に「特に必要性を感じない」「パソコンなど機械の操作が難しい」はそれぞれ5.5ポイント減少している。
- 男女別に見ると、「特に必要性を感じない」で男性（65.8%）が女性（56.5%）を9.3ポイント上回っている。（表1-8参照）
- 利用せず困ったことを尋ねたところ、「困ったことはない」が76.7%と最も高く、次いで「自宅でもできることをわざわざ出向かないといけない」が3.0%となっている。（表1-9参照）
- インターネット未利用者の今後の利用意向については、「利用するつもりはない」が56.6%と最も高く、次いで「わからない」が24.0%、「利用してみたい」が8.1%となっている。
- 前回調査と比較すると、「利用するつもりはない」（60.9%⇒56.6%）が減少している。男女別に見ると、男性では「利用してみたい」が8.6%で、女性（7.8%）を0.8ポイント上回っている。年代別に見ると、年代が高くなるにつれ「今後も利用するつもりはない」の割合が高くなる傾向にあり、70歳以上では61.0%と高くなっている。
- 「今後利用してみたい」と回答した人にインターネットでどのようなことをしたいか尋ねたところ、「趣味・娯楽などに活用」が59.7%と最も多く、次いで「行政情報や生活情報など各種情報の収集」が55.5%、「家族、友人、知人との連絡・情報交流（メール、SNS等）」が48.0%と続いた。（表1-10参照）
- 男女別に見ると、男性では「趣味・娯楽などに活用」が69.2%と、女性（53.5%）を大きく上回った。女性では「行政や生活・金融等に関するサービスの利用」が36.0%と、男性（14.7%）を大きく上回った。年代別に見ると、60歳代では「家族、友人、知人との連絡・情報交流（メール、SNS等）」が70.0%と比較的高い割合となっている。（表1-10参照）

図 1-10-1 インターネットを利用していない理由（全体、複数回答）



* 「はじめるきっかけがない」は平成 26 年度調査より追加。

図 1-10-2 インターネットを利用せず困った経験（全体、複数回答）

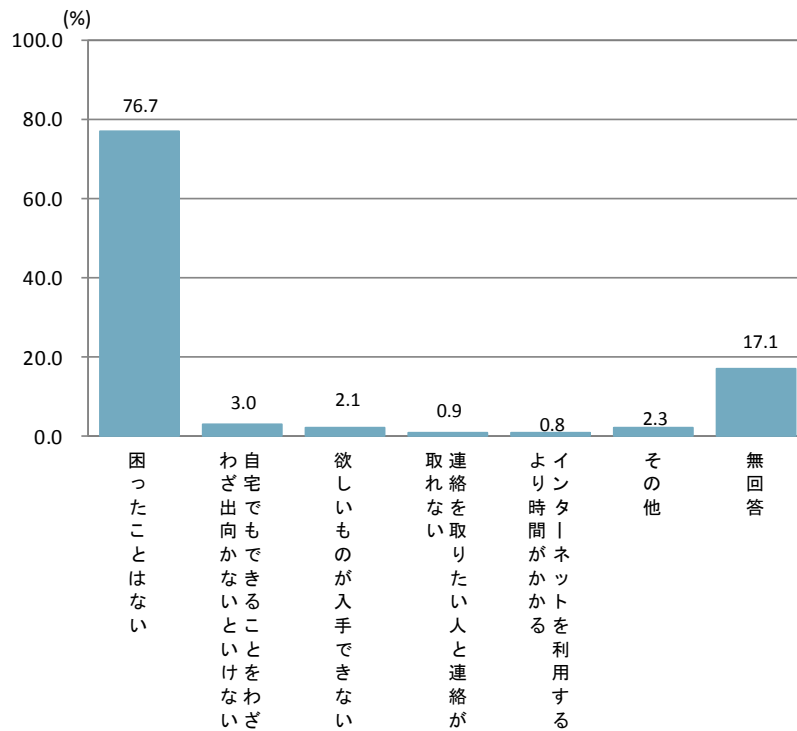


図 1 - 1 0 - 3 今後インターネットを利用してみたいと思うか（全体）

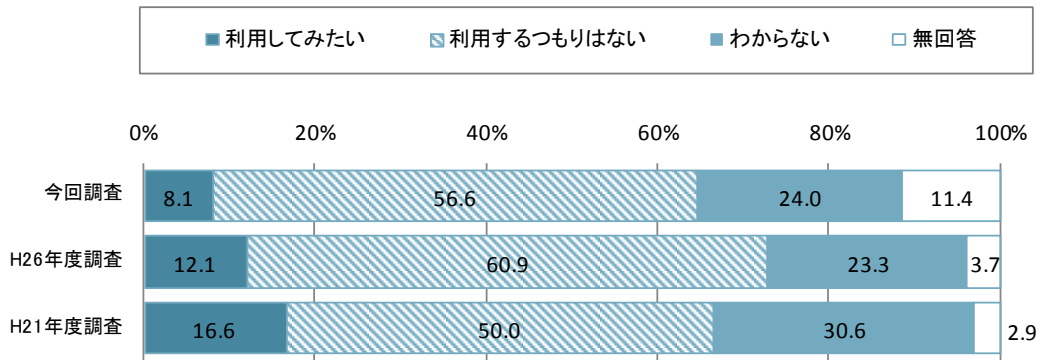


図 1 - 1 0 - 4 今後インターネットを利用してみたいと思うか（性別・年代別）

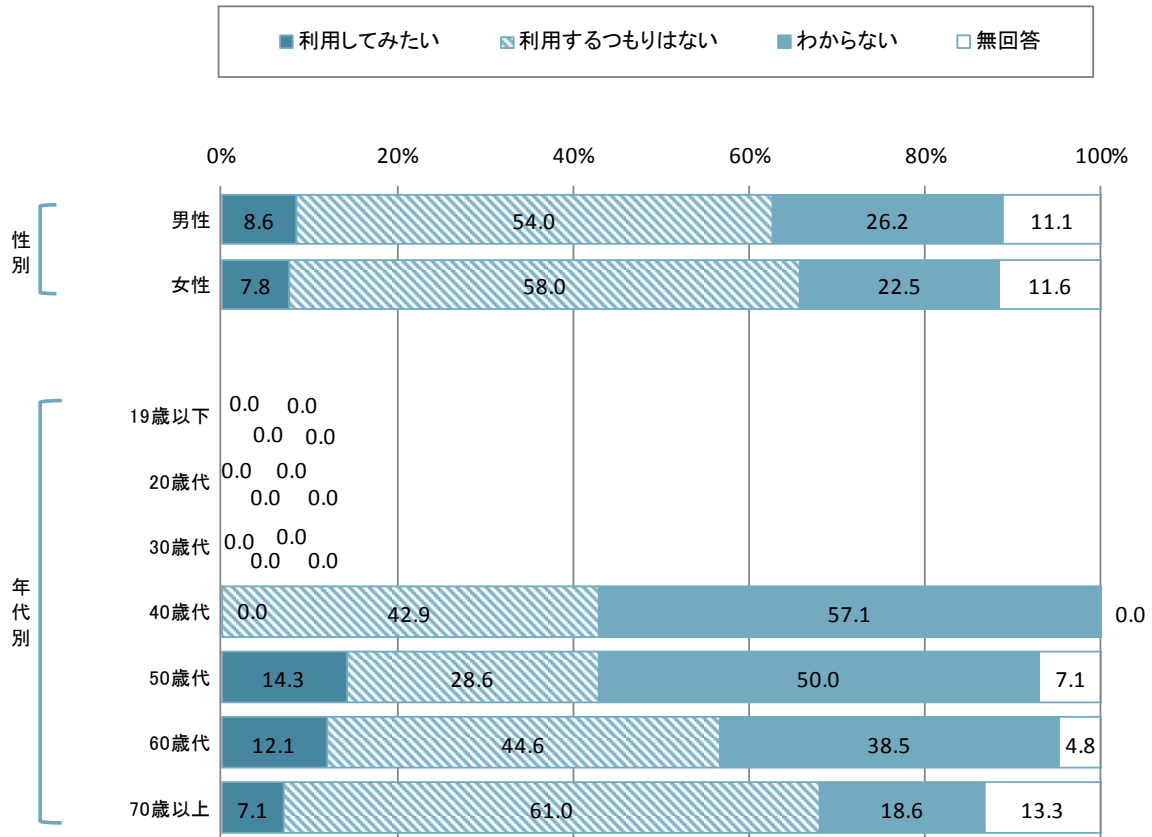
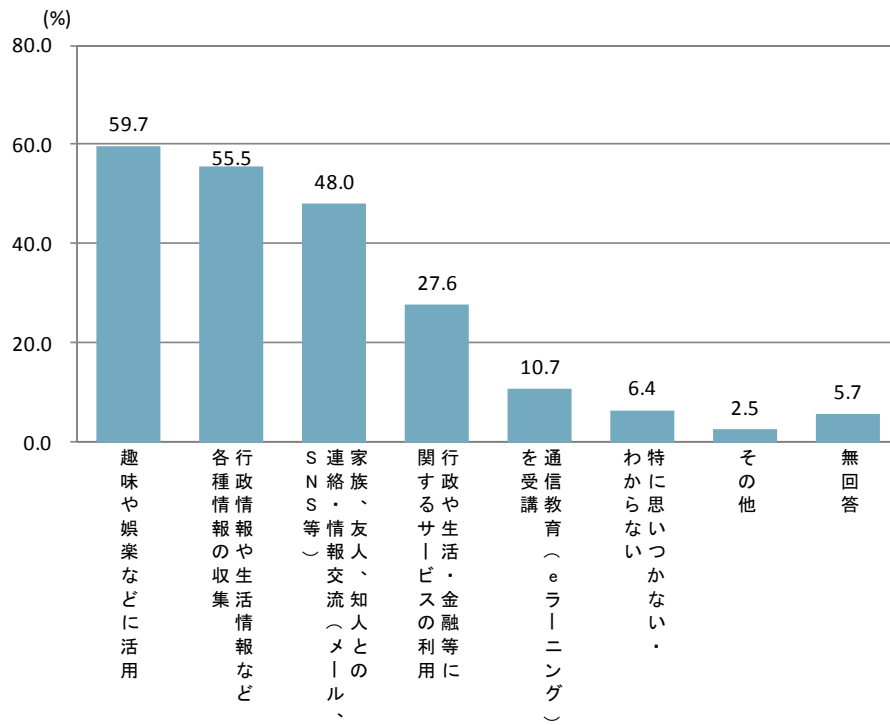


図 1-10-5 インターネットですてみたいこと（全体、複数回答）



2. 北九州市の情報化施策について

(1) 市に関する情報

- 北九州市に関する情報の収集方法を尋ねたところ、「市政だより」が 67.3%と最も高く、次いで「テレビ・ラジオ」が 48.1%、「新聞」が 29.8%となっている。(表 2-1 参照)
- 市のホームページ等から得た情報を尋ねたところ、「各種手続き・窓口・連絡先検索」が 71.1%と最も高く、次いで「イベント開催情報」が 42.6%、「防災関連情報」が 35.8%となっている。(表 2-2 参照)

図 2-1-1 市に関する情報を得る方法（全体、複数回答）

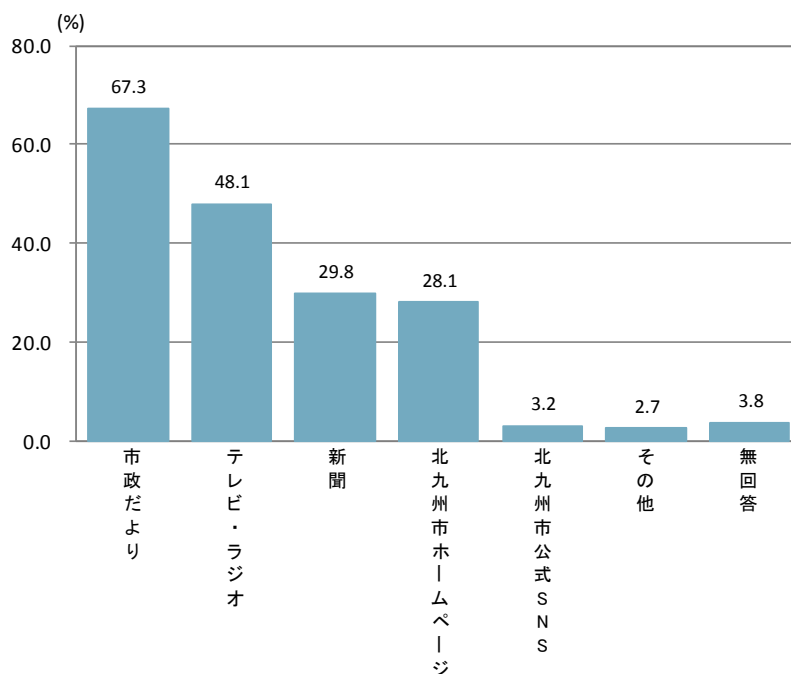
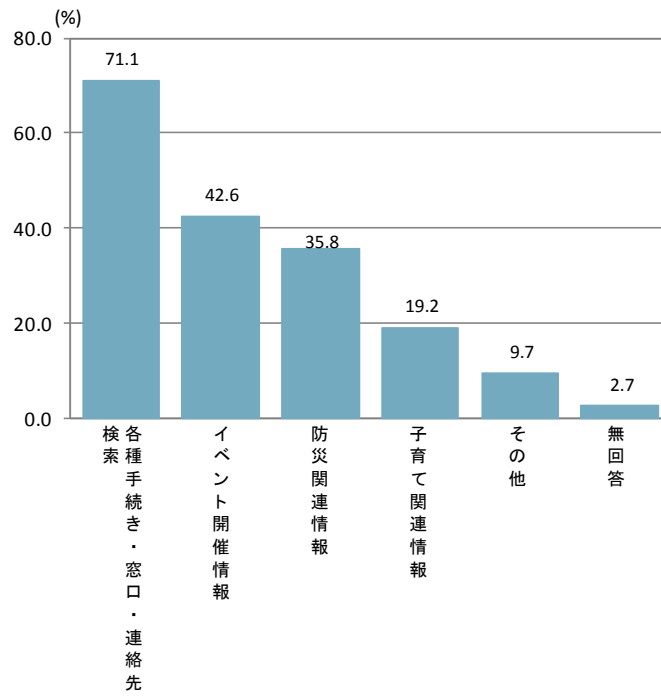


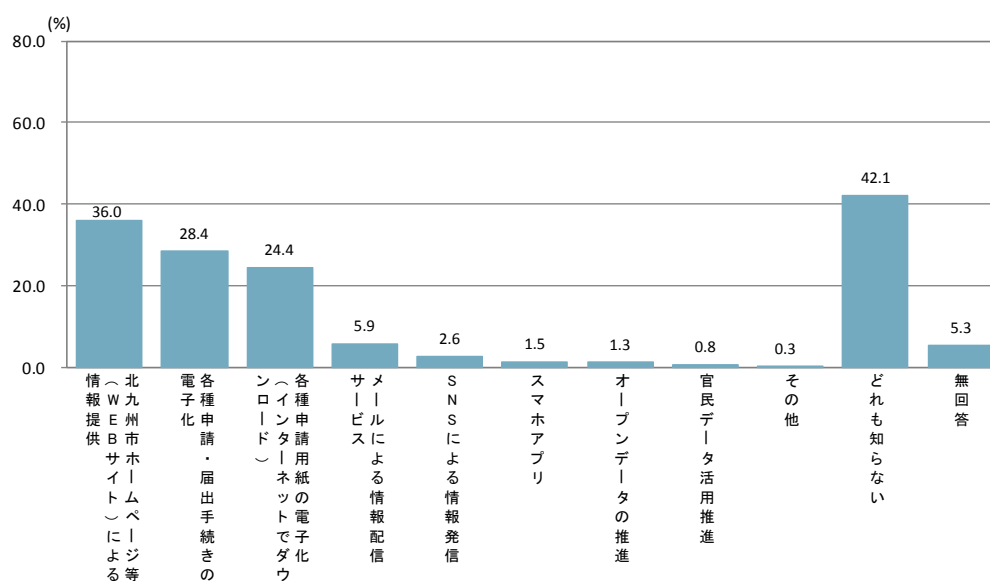
図 2-1-2 市のホームページから得た情報（全体、複数回答）



(2) 市の情報化施策への認知度

- 市の情報化施策の認知度については、「どれも知らない」が 42.1%と最も高く、次いで「北九州市ホームページ等（WEB サイト）による情報提供」が 36.0%、「各種申請・届出手続きの電子化」が 28.4%となっている。
- 男女別では特に大きな違いは見られなかった。（表 2-3 参照）
- 年代別に見ると、「北九州市ホームページ」は 60 歳代(35.7%)と 70 歳以上(14.0%)を除く年代で最も多くを占めている。60 歳代・70 歳以上ともに「各種申請・届出手続きの電子化」が最も多くを占めている。（表 2-3 参照）

図 2 - 2 市の情報化施策への認知度（全体、複数回答）



(3) 市の情報化施策の利用状況

- 市の情報化施策の利用状況については、「利用したことはない」が 59.3%と最も高く、次いで「北九州市ホームページ等(WEB サイト)による情報入手(閲覧)」が 26.1%、「各種申請用紙のダウンロード」が 12.0%となっている。
- 男女別では、特に大きな違いは見られなかった。一方、年代別では、30歳代を除くすべての年代で「利用したことはない」が最も多く、4割を超えている。30歳代では「北九州市ホームページ等(WEB サイト)による情報入手(閲覧)」が最も多く4割を超えている。(表 2-4 参照)
- 認知度と利用度を比較すると、利用度が認知度の5割を上回ったのは「北九州市ホームページ等(WEB サイト)による情報提供」と「SNSによる情報発信」「スマホアプリ」であった。

図 2-3-1 市の情報化施策の利用状況 (全体、複数回答)

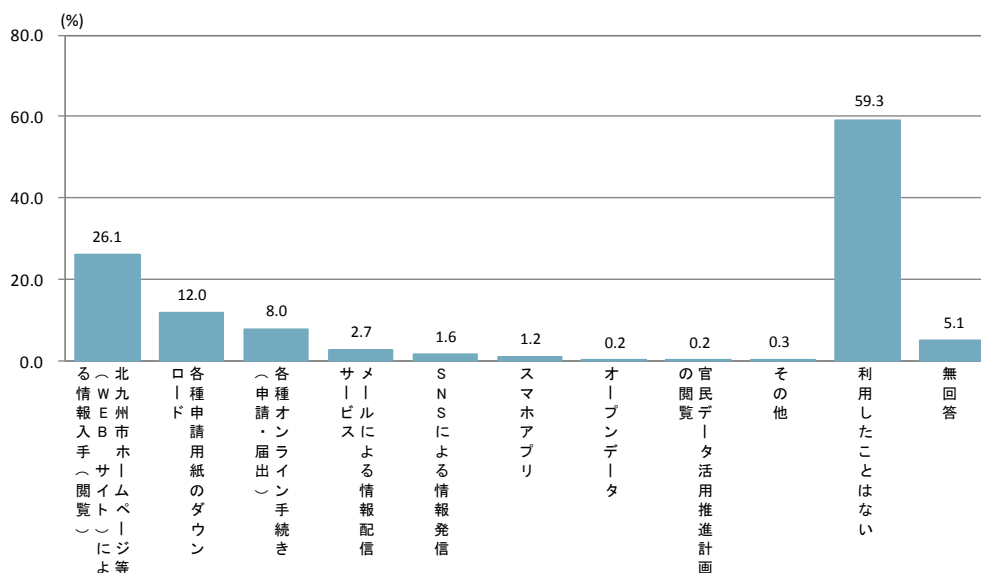
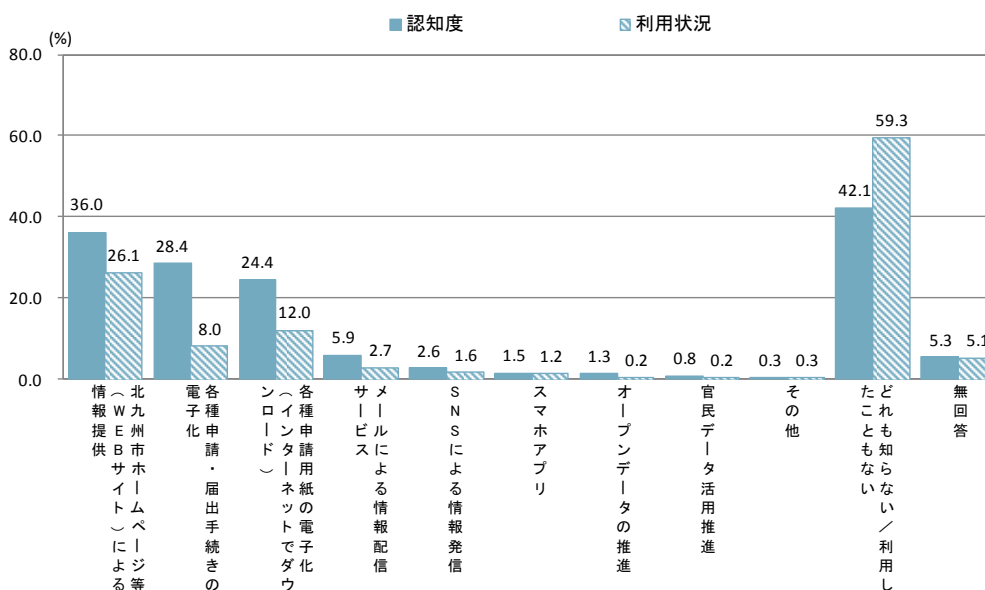


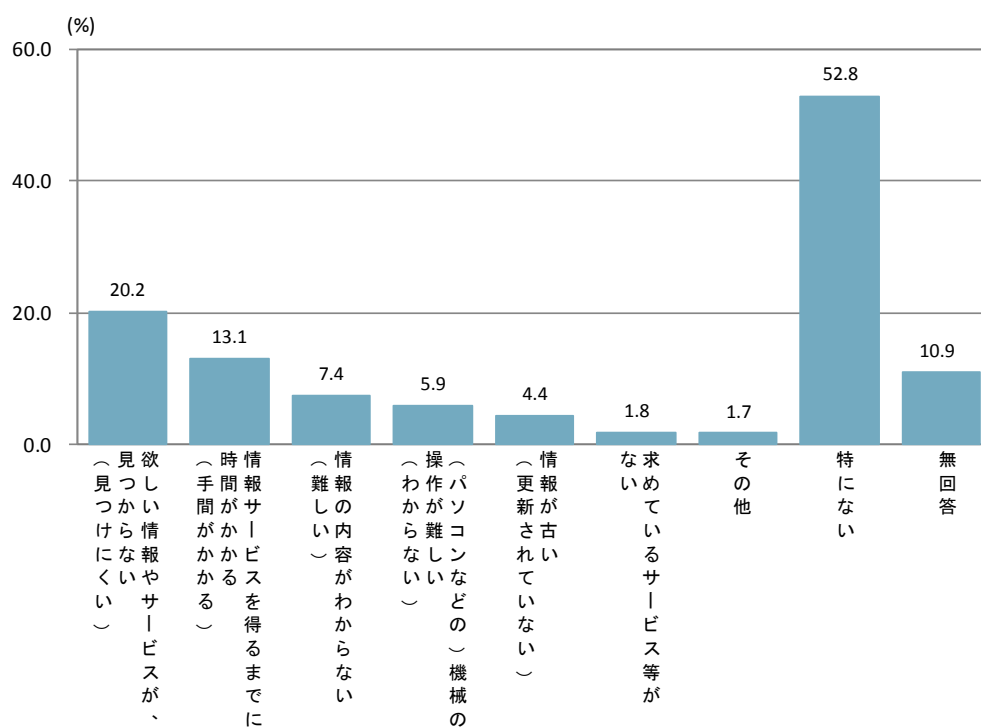
図 2-3-2 市の情報化施策への認知度と利用度 (全体、複数回答)



(4) 市の情報化施策の不便・不満な点

- 市の情報化施策の不便・不満な点については、「欲しい情報やサービスが、見つからない（見つけにくい）」が 20.2%と最も高く、次いで「情報サービスを得るまでに時間がかかる（手間がかかる）」が 13.1%、「情報の内容がわからない（難しい）」が 7.4%となっている。なお、「特にない」は 52.8%と半数を超えている。
- 男女別では、特に大きな違いは見られなかった。一方、年代別では、60 歳代以下の年代では「欲しい情報やサービスが、見つからない（見つけにくい）」「情報サービスを得るまでに時間がかかる（手間がかかる）」の割合が高くなっているのに対し、70 歳以上の年代ではそれに加えて「(パソコンなどの) 機械の操作が難しい（わからない）」の割合が高くなっている。(表 2-5 参照)

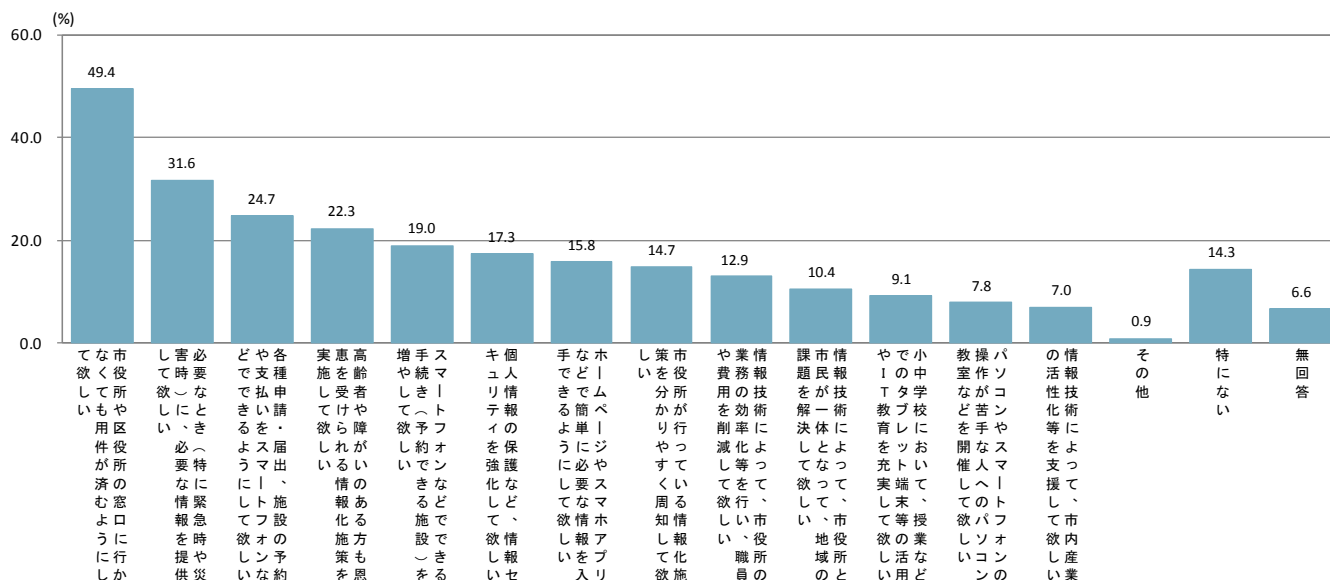
図 2-4 市の情報化施策の不便・不満な点（全体、複数回答）



(5) 今後市に注力してほしい情報化施策

- 今後市に注力してほしい情報化施策については、「市役所や区役所の窓口に行かなくても用件が済むようにして欲しい」が49.4%と最も高く、次いで「必要なとき（特に緊急時や災害時）に、必要な情報を提供して欲しい」が31.6%、「各種申請・届出、施設の予約や支払いをスマートフォンなどのできるようにして欲しい」が24.7%となっている。
- 男女別では、特に大きな違いは見られなかった。一方、年代別で見ると、60歳代以下の年代では「市役所や区役所の窓口に行かなくても用件が済むようにして欲しい」が最も多く、40歳代では62.8%を占めている。70歳以上では「高齢者や障がいのある方も恩恵を受けられる情報化施策を実施して欲しい」が37.0%と最も多くなっている。（表2-6参照）

図2-5 今後市に注力してほしい情報化施策（全体、複数回答）



3. マイナンバーカードについて

(1) マイナンバーカードの保有状況

- マイナンバーカードの保有状況については、「持っていない」が 59.6%と最も高く、次いで「持っている」が 35.9%、「知らない・分からない」が 2.9%となっている。
- 男女別では、「持っている」は男性（39.6%）が女性（32.8%）を 6.8 ポイント上回っている。一方、年代別で見ると、40 歳代の「持っている」が 23.5%と最も少ない。

図 3-1-1 マイナンバーカードの保有状況（全体）

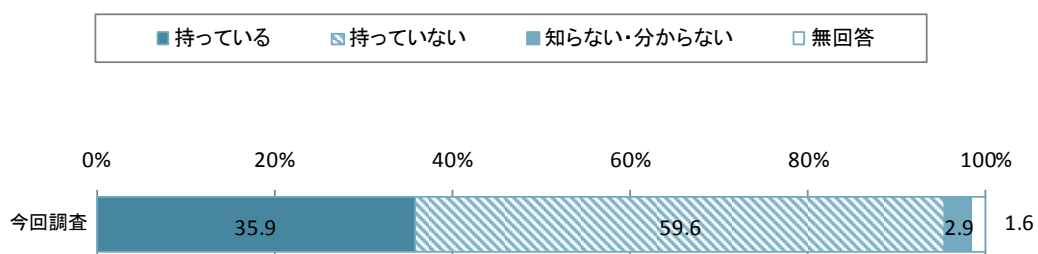
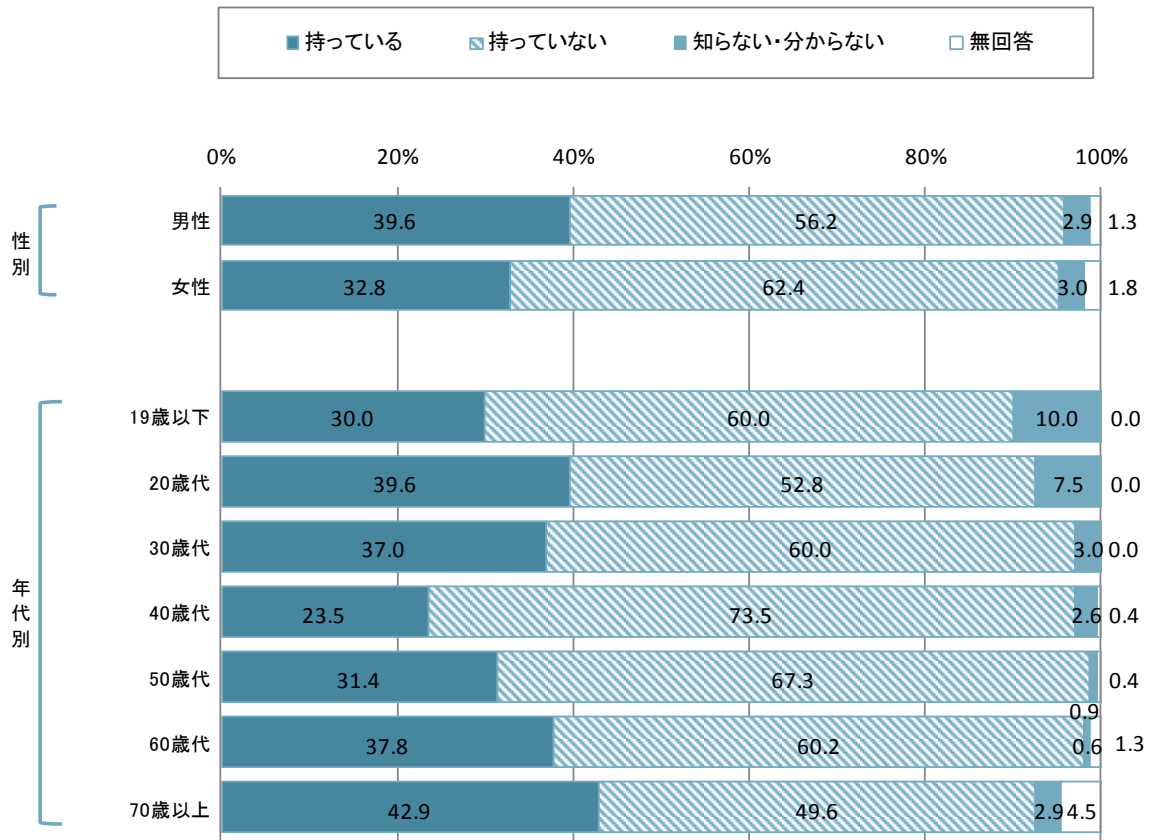


図 3-1-2 マイナンバーカードの保有状況（性別・年代別）



(2) マイナンバーカードを保有していない理由

- マイナンバーカードを保有していない理由については、「持っている必要性がない(利用できるものがない)」が28.3%と最も高く、次いで「マイナンバーカードの取得手続きが面倒」が24.2%、「安全性(セキュリティ)が心配(個人情報を守られるか心配)」が19.2%となっている。
- 男女別では、「持っている必要性がない(利用できるものがない)」は女性(29.4%)が男性(26.9%)を2.5ポイント上回っている。一方、年代別で見ると、年代が低いほど「マイナンバーカードの取得手続きが面倒」の割合が高い傾向になっている。

図3-2-1 マイナンバーカードを保有していない理由(全体)

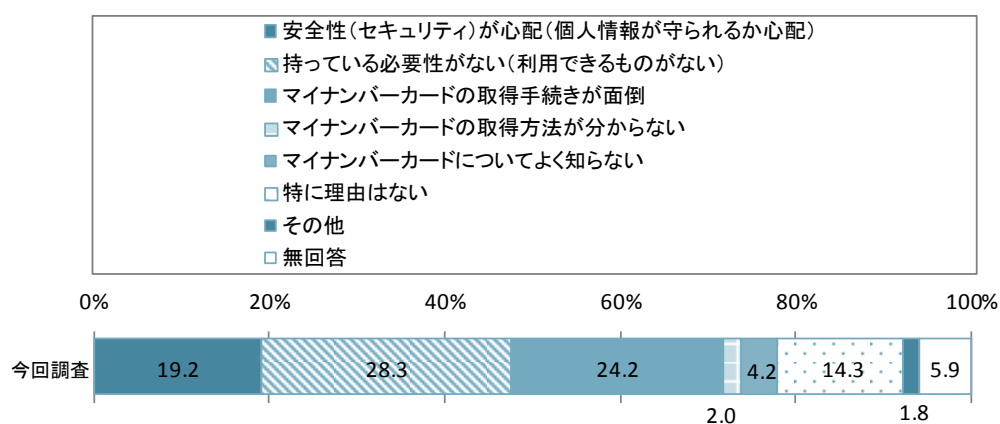
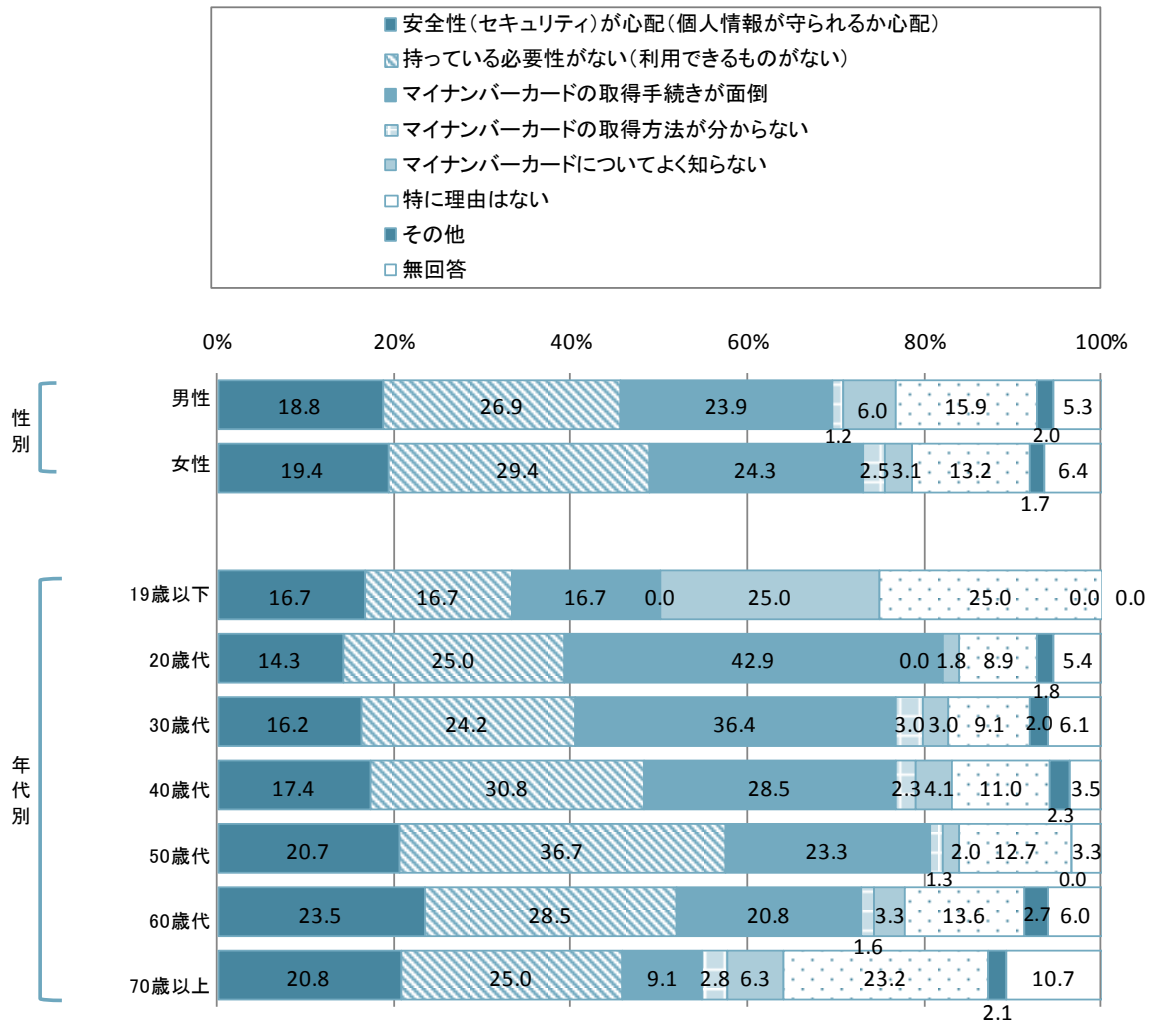


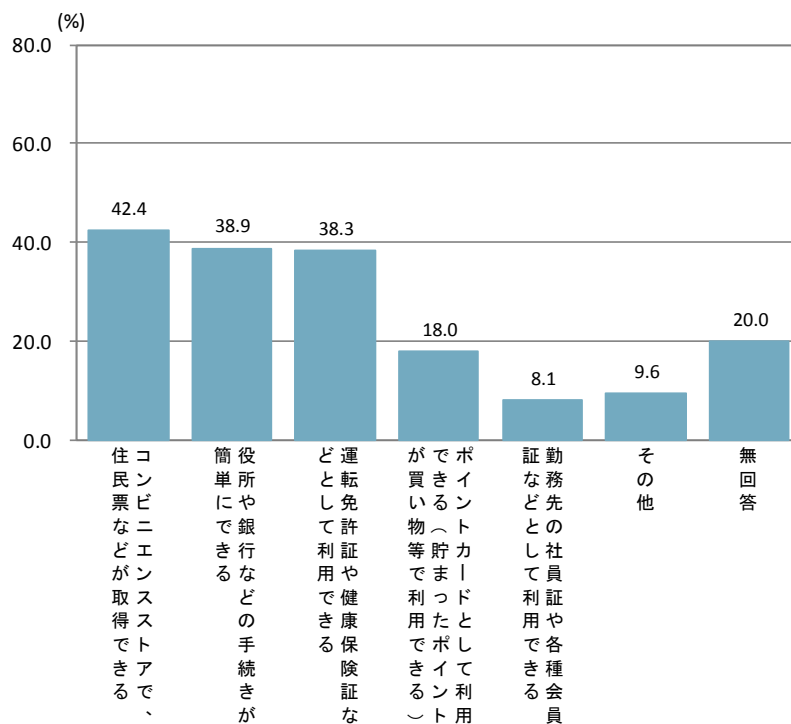
図 3-2-2 マイナンバーカードを保有していない理由（性別・年代別）



(3) マイナンバーカードの利用で便利になると思う手続き

- マイナンバーカードの利用で便利になると思う手続きについては、「コンビニエンスストアで、住民票などが取得できる」が42.4%と最も高く、次いで「役所や銀行などの手続きが簡単にできる」が38.9%、「運転免許証や健康保険証などとして利用できる」が38.3%となっている。
- 男女別では、特に大きな違いは見られなかった。一方、年代別で見ると、20歳代～50歳代では「コンビニエンスストアで、住民票などが取得できる」が最も多く、19歳以下では「運転免許証や健康保険証などとして利用できる」、60歳代以上では「役所や銀行などの手続きが簡単にできる」が最も多くなっている。(表3-1参照)

図3-3 マイナンバーカードの利用で便利になると思う手続き(全体、複数回答)

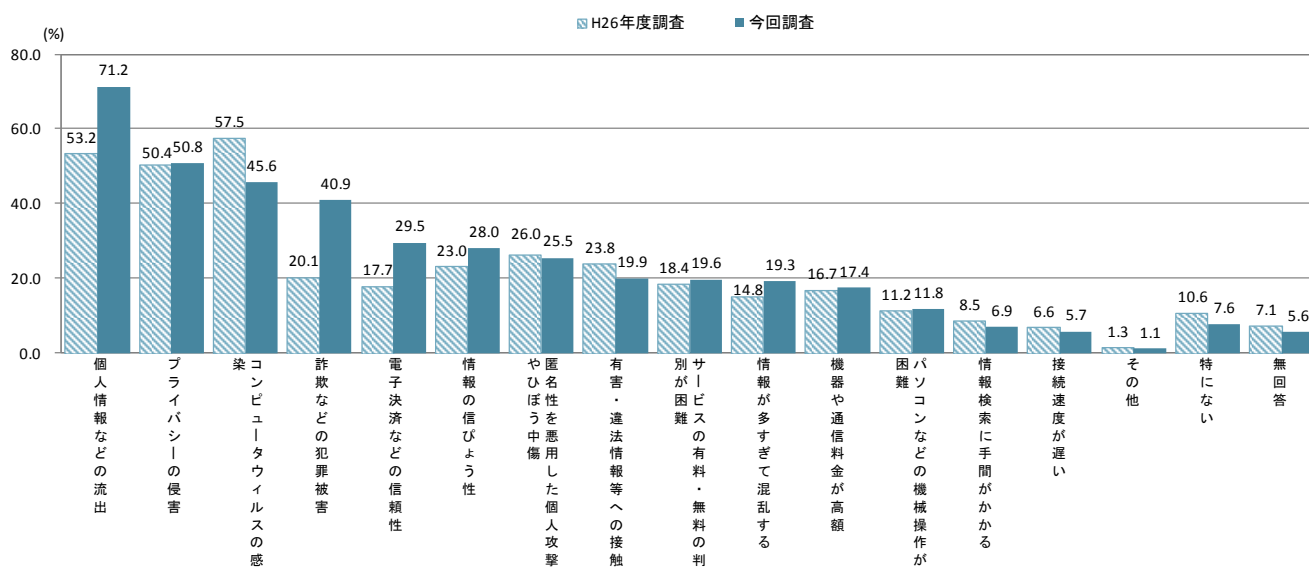


4. 情報化に対する考え方

(1) 情報技術（IT）利用への不安

- インターネット利用者がインターネットを利用する際に感じる不安・不満は、「個人情報などの流出」が71.2%と最も高く、次いで「プライバシーの侵害」が50.8%、「コンピュータウィルスの感染」が45.6%となっている。
- 前回調査と比較すると、「個人情報などの流出」（53.2%⇒71.2%）、「詐欺などの犯罪被害」（20.1%⇒40.9%）、「電子決済などの信頼性」（17.7%⇒29.5%）は今回増加し、「コンピュータウィルスの感染」（57.5%⇒45.6%）は、減少している。
- 男女別では、特に大きな違いは見られなかった。一方、年代別では、19歳以下および70歳以上を除くすべての年代で「個人情報などの流出」「プライバシーの侵害」「コンピュータウィルスの感染」が上位3項目となり、いずれも4割以上を占めている。19歳以下では「個人情報などの流出」「コンピュータウィルスの感染」「詐欺などの犯罪被害」「匿名性を悪用した個人攻撃やひぼう中傷」がいずれも5割を超えている。70歳以上では「個人情報などの流出」が48.1%と最も高くなっている。（表4-1参照）

図4-1 情報技術（IT）利用への不安（全体、複数回答）



* 「有害・違法情報等への接触」は平成26年度では「有害・悪質・違法情報の脅威」として調査。

* 「電子決済などの信頼性」は平成26年度では「電子決済手段などの信頼性」として調査。

* 「情報が多すぎて混乱する」は、平成26年では「情報が多すぎて逆に混乱してしまう（欲しい情報や必要な情報がない）」として調査。

* 「パソコンなどの機械操作が困難」は平成26年度では「パソコンなどの機械操作が難しい」として調査。

* 「特になし」は、平成21年度調査では「不安・不満なし」として集計。

資料編

1. 表 1-1 自身のインターネットの利用率

		今回調査	平成26年度	平成21年度	平成18年度	平成15年度
合計		74.8%	65.5%	61.5%	55.3%	44.9%
年代別	19歳以下	100.0%	100.0%	94.5%	93.6%	66.7%
	20歳代	100.0%	94.0%	92.5%	81.2%	73.4%
	30歳代	100.0%	95.6%	87.0%	82.5%	68.2%
	40歳代	97.0%	90.3%	82.4%	76.9%	63.2%
	50歳代	93.7%	78.0%	67.0%	52.3%	35.6%
	60歳代	72.9%	52.7%	35.4%	25.4%	21.7%
	70歳以上	28.3%	14.9%	17.4%	13.3%	7.0%

2. 表 1-2 自身のインターネットの用途 (性別・年代別、複数回答)

		電子メールを含む(携帯電話等の利用)	趣味や生活関連情報の入手	インターネットショッピング(通信販売)やインターネットオークション	インターネットショッピング(通信販売)やインターネットオークション	ソーシャルメディア(SNS)の利用	音楽・映像・電子書籍等のダウンロード・視聴	ソフトウェア(アプリ)・ゲーム	オンラインゲーム(ネットゲーム)	インターネット掲示板やチャットの利用	金融取引(株・FX)	インターネットバンキング(銀行)やインターネット	仕事関連情報の入手や在宅勤務(テレワーク)	クイズ・懸賞・アンケートの応募	ホームページやブログの運用	国や自治体の電子申請、電子申告等	通信教育(eラーニング)や家庭学習	その他	無回答
(単位:%)		76.0	71.2	55.0	45.1	44.7	26.7	18.8	18.8	18.7	12.6	11.6	8.1	6.5	1.7	0.5			
全体		73.4	70.0	52.5	38.4	42.0	29.2	23.7	20.0	22.6	10.3	12.6	8.4	4.4	2.5	0.6			
性別	男性	78.2	72.1	56.8	50.3	46.9	24.4	14.9	17.6	15.6	14.5	10.9	8.0	8.3	1.0	0.4			
	女性	60.0	50.0	55.0	90.0	75.0	55.0	25.0	0.0	0.0	5.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0			
年代別	19歳以下	67.9	69.8	60.4	70.8	65.1	43.4	31.1	16.0	18.9	13.2	8.5	9.4	0.9	0.0	0.0			
	20歳代	78.8	77.6	66.7	67.3	56.4	38.2	18.2	27.9	23.6	13.3	12.1	10.3	10.9	1.8	0.0			
	30歳代	83.3	77.5	67.4	44.9	44.9	22.5	17.6	21.6	20.7	13.2	9.3	6.2	5.3	0.4	0.0			
	40歳代	80.4	70.8	48.8	30.6	32.1	22.5	15.8	18.2	24.9	10.5	15.8	8.1	3.3	2.4	0.5			
	50歳代	77.9	63.9	40.4	23.7	36.2	10.9	13.6	14.5	19.0	13.6	11.3	9.5	2.3	1.4	0.9			
	60歳代	62.6	67.5	34.7	14.7	21.0	14.0	15.1	15.0	5.2	5.4	10.1	8.4	3.6	4.6	2.6			
	70歳以上																		

3. 表 1-3 世帯内のインターネットの用途 (性別・年代別、複数回答)

		電子メールを含む(携帯電話等の利用)	趣味や生活関連情報の入手	インターネットショッピング(通信販売)やインターネットオークション	インターネットショッピング(通信販売)やインターネットオークション	ソーシャルメディア(SNS)の利用	音楽・映像・電子書籍等のダウンロード・視聴	ソフトウェア(アプリ)・ゲーム	オンラインゲーム(ネットゲーム)	インターネット掲示板やチャットの利用	金融取引(株・FX)	インターネットバンキング(銀行)やインターネット	仕事関連情報の入手や在宅勤務(テレワーク)	クイズ・懸賞・アンケートの応募	ホームページやブログの運用	国や自治体の電子申請、電子申告等	通信教育(eラーニング)や家庭学習	その他	わからない・知らない	無回答
(単位:%)		69.9	65.7	45.4	41.4	39.9	35.3	16.8	15.1	12.6	11.5	8.1	4.9	4.7	0.7	1.5	0.6			
全体		66.7	69.3	43.6	34.8	38.6	28.2	19.6	11.2	10.6	10.3	8.4	3.9	2.6	0.8	2.1	0.8			
性別	男性	72.4	62.8	46.5	46.4	40.6	40.8	14.7	17.9	13.9	12.1	7.9	5.8	6.3	0.5	1.1	0.4			
	女性	63.2	57.9	57.9	52.6	84.2	36.8	15.8	31.6	26.3	5.3	10.5	0.0	5.3	0.0	0.0	0.0			
年代別	19歳以下	66.7	65.5	48.3	46.0	59.8	37.9	21.8	18.4	17.2	11.5	6.9	4.6	2.3	0.0	2.3	0.0			
	20歳代	75.5	69.5	49.0	50.3	51.7	43.0	18.5	17.2	13.9	7.3	6.0	2.6	4.6	0.7	2.0	0.0			
	30歳代	73.5	67.9	47.4	44.9	43.9	45.4	16.8	12.8	10.2	11.7	8.2	5.1	6.6	1.0	0.0	0.0			
	40歳代	73.1	62.1	48.4	42.3	36.3	38.5	18.7	14.3	14.3	16.5	11.5	8.2	7.7	0.5	1.6	1.1			
	50歳代	72.1	67.6	44.0	38.7	22.3	25.2	14.0	15.0	9.2	14.0	8.2	7.2	3.4	0.5	1.5	0.9			
	60歳代	57.3	62.4	31.5	22.0	16.0	17.5	11.3	10.4	8.8	8.6	6.9	2.6	2.2	1.3	2.5	1.6			
	70歳以上																			

4. 表 1-4 インターネットの利用機器 (性別・年代別、複数回答)

	スマートフォン	パソコン	タブレット端末	インターネット機能付 家庭用ゲーム機	インターネット機能付 テレビ	携帯電話(スマートフォンを除く)	スマートスピーカー (スマートスピーカー)	その他	無回答
(単位:%)									
全体	88.6	61.5	27.2	7.4	6.7	5.8	2.3	0.0	0.2
性別									
男性	85.4	67.9	27.2	9.6	8.7	5.8	2.5	0.0	0.2
女性	91.3	56.0	27.2	5.6	5.3	5.8	2.0	0.0	0.3
年代別									
19歳以下	95.0	60.0	15.0	20.0	15.0	0.0	5.0	0.0	0.0
20歳代	99.1	50.9	27.4	13.2	9.4	5.7	2.8	0.0	0.0
30歳代	96.4	58.2	29.7	9.1	9.1	2.4	4.2	0.0	0.6
40歳代	93.0	67.0	29.1	9.7	6.2	4.8	2.2	0.0	0.0
50歳代	91.4	62.2	28.7	4.3	4.8	4.8	1.4	0.0	0.0
60歳代	77.9	65.6	25.3	1.4	4.1	8.6	0.4	0.0	0.5
70歳以上	60.3	64.4	22.8	1.5	5.0	12.5	2.3	0.0	0.6

5. 表 1-5 インターネットの接続回線 (性別・年代別、複数回答)

	光回線	携帯電話回線	ケーブルテレビ回線	W I M A X	A D S L 回線	その他	わからない・知らない	無回答
(単位:%)								
全体	58.0	43.3	12.1	6.4	5.0	1.1	7.8	0.7
性別								
男性	60.1	44.1	14.4	4.5	5.3	1.1	6.9	0.0
女性	56.0	43.0	10.3	7.8	4.8	1.0	8.5	1.2
年代別								
19歳以下	60.0	15.0	10.0	0.0	10.0	5.0	25.0	0.0
20歳代	55.7	47.2	6.6	8.5	4.7	0.9	13.2	0.0
30歳代	63.0	49.1	8.5	6.1	4.2	0.6	6.1	0.0
40歳代	57.7	43.2	11.9	7.9	6.2	0.4	7.9	0.0
50歳代	57.9	45.0	16.7	7.7	3.3	2.4	4.8	1.4
60歳代	55.1	41.8	13.6	4.5	4.6	0.9	5.9	1.3
70歳以上	58.0	36.0	16.8	2.9	6.2	0.0	5.5	1.9

6. 表 1-6 インターネットの利用場所 (性別・年代別、複数回答)

	移動中 (駅や車内など)	職場・学校	商業施設 (飲食店含む)	公共施設	その他	無回答
(単位:%)						
全体	57.5	54.1	39.6	26.1	2.2	20.1
性別						
男性	53.0	57.6	32.6	21.7	2.9	21.0
女性	60.8	51.2	45.4	29.8	1.5	19.6
年代別						
19歳以下	75.0	65.0	55.0	45.0	0.0	5.0
20歳代	78.3	72.6	55.7	41.5	1.9	5.7
30歳代	71.5	59.4	57.0	38.8	0.6	9.1
40歳代	58.6	63.9	35.2	22.5	0.4	14.1
50歳代	50.7	63.2	33.0	18.2	2.9	16.3
60歳代	42.8	34.7	27.7	17.7	2.8	37.3
70歳以上	29.8	7.6	20.6	10.2	7.7	57.5

7. 表 1-7 使用したことがある情報伝達手段（性別・年代別、複数

回答)

	LINE (通話も含む)	携帯電話・スマートフォンによるメール	パソコンによるメール	Instagram	Facebook	Facetime、Skypeなど	テレビ電話	Twitter	わからない	その他	固定電話・携帯電話以外	無回答
全体	78.9	78.2	35.4	19.2	15.9	14.4	13.5	0.4	0.2	2.9	0.9	
性別												
男性	71.5	74.7	42.1	12.1	14.4	13.0	11.8	0.6	0.2	4.6	0.7	
女性	85.1	81.4	30.0	24.7	17.1	15.7	14.9	0.2	0.2	1.3	1.0	
年代別												
19歳以下	100.0	70.0	30.0	60.0	0.0	40.0	70.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
20歳代	92.5	71.7	32.1	45.3	18.9	24.5	43.4	0.0	0.0	1.9	0.0	
30歳代	91.5	77.0	38.2	27.3	31.5	22.4	8.5	0.6	0.6	0.0	0.6	
40歳代	86.8	81.1	34.4	13.7	16.7	11.9	7.0	0.4	0.0	1.3	0.0	
50歳代	78.5	86.1	34.0	10.0	11.0	6.2	5.7	0.0	0.5	1.0	0.5	
60歳代	63.0	77.5	35.3	5.0	9.6	9.1	3.2	0.5	0.0	5.9	1.8	
70歳以上	40.5	73.7	41.9	3.6	6.7	5.7	2.8	0.8	0.0	12.1	3.8	

8. 表 1-8 インターネットを利用していない理由（性別・年代別、

複数回答)

	特に必要性を感じない	パソコンなど機械の操作が難しい	インターネットがどのようなものかわからない	安全性や信頼性（セキュリティ）に不安がある	はじめるきっかけがない	お金がかかりすぎる	周囲に利用している人がいない	その他	無回答
全体	60.0	23.8	18.1	17.3	13.3	12.8	5.3	3.6	12.7
性別									
男性	65.8	23.6	17.6	18.6	12.4	16.7	5.3	3.9	11.5
女性	56.5	23.9	18.5	16.7	14.1	10.7	5.4	3.5	13.1
年代別									
19歳以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
20歳代	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
30歳代	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
40歳代	57.1	14.3	28.6	14.3	14.3	14.3	0.0	0.0	14.3
50歳代	50.0	28.6	7.1	7.1	14.3	21.4	0.0	7.1	14.3
60歳代	63.8	26.6	14.4	21.8	18.0	14.4	6.1	3.6	3.6
70歳以上	59.6	23.3	19.1	16.8	12.2	12.0	5.5	3.5	14.6

9. 表 1-9 インターネットを利用せず、困ったこと（性別・年代

別、複数回答)

	困ったことはない	自宅でもできることをわざわざ出向かないといけない	欲しいものが入手できない	連絡を取りたい人と連絡が取れない	インターネットを利用するより時間がかかる	その他	無回答
全体	76.7	3.0	2.1	0.9	0.8	2.3	17.1
性別							
男性	78.5	1.2	3.8	2.0	0.5	2.9	16.7
女性	75.3	4.1	1.2	0.3	1.0	2.0	17.5
年代別							
19歳以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
20歳代	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
30歳代	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
40歳代	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0	14.3	14.3
50歳代	50.0	14.3	7.1	0.0	0.0	7.1	21.4
60歳代	83.2	4.9	3.6	2.4	0.0	2.4	7.2
70歳以上	76.6	2.1	1.6	0.7	1.0	1.8	19.2

10. 表 1-10 (インターネットを今後利用してみたい方)

インターネットでしてみたいこと (性別・年代別、複数回答)

	趣味や 娯楽などに 活用	各種情報 の収集	家族、友人、 知人との連 絡・情報交 流(メール、 SNS等)	行政や生活・ サービスの利 用	通信教育(ラ イオング) を受講	特に思いつ かない・わ からない	その他	無回 答
(単位:%)								
全体	59.7	55.5	48.0	27.6	10.7	6.4	2.5	5.7
性別								
男性	69.2	56.4	50.1	14.7	6.4	0.0	6.4	14.5
女性	53.5	54.8	46.7	36.0	13.5	10.5	0.0	0.0
年代別								
19歳以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
20歳代	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
30歳代	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
40歳代	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
50歳代	0.0	50.0	50.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
60歳代	69.5	60.1	70.0	50.2	0.0	0.0	0.0	0.0
70歳以上	61.6	54.2	39.4	16.8	11.1	9.5	3.7	8.4

11. 表 2-1 北九州市に関する情報源 (性別・年代別、複数回答)

	市政だ より	テレビ・ ラジオ	新聞	北九 州市 ホー ムペ ージ	北九 州市 公式 SNS	その 他	無回 答
(単位:%)							
全体	67.3	48.1	29.8	28.1	3.2	2.7	3.8
性別							
男性	65.7	50.1	30.8	27.9	1.8	2.1	3.3
女性	68.4	46.5	28.9	28.5	4.0	3.1	4.2
年代別							
19歳以下	30.0	65.0	20.0	10.0	0.0	10.0	0.0
20歳代	33.0	55.7	13.2	22.6	3.8	4.7	6.6
30歳代	55.2	35.8	3.6	44.2	5.5	3.6	6.1
40歳代	64.1	41.5	21.4	39.3	3.4	1.7	2.1
50歳代	69.1	43.0	24.2	44.4	4.5	1.8	3.1
60歳代	80.8	47.4	37.0	25.9	2.7	1.3	2.7
70歳以上	83.6	56.1	53.3	10.4	1.5	2.5	3.9

12. 表 2-2 北九州市HP等から得た情報 (性別・年代別、複数回

答)

	連 絡 先 検 索	各 種 手 続 き ・ 窓 口	イ ベ ン ト 開 催 情 報	防 災 関 連 情 報	子 育 て 関 連 情 報	そ の 他	無回 答
(単位:%)							
全体	71.1	42.6	35.8	19.2	9.7	2.7	
性別							
男性	72.2	39.4	36.4	13.1	8.9	3.7	
女性	70.5	44.8	35.4	23.4	10.3	2.0	
年代別							
19歳以下	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	
20歳代	73.1	23.1	26.9	15.4	11.5	0.0	
30歳代	68.8	46.8	39.0	54.5	7.8	3.9	
40歳代	75.5	38.8	29.6	15.3	6.1	4.1	
50歳代	73.8	47.6	35.0	10.7	15.5	1.9	
60歳代	71.6	51.9	36.9	6.2	9.9	1.3	
70歳以上	59.7	40.8	50.3	1.6	7.5	3.5	

13. 表 2-3 市の情報化施策への認知度 (性別・年代別、複数回答)

	北九州市ホームページ等 (WEBサイト)による情報提供	各種申請・届出手続きの電子化	各種申請用紙の電子化(インターネットでダウンロード)	メールによる情報配信サービス	SNSによる情報発信	スマホアプリ	オープンデータの推進	官民データ活用推進	その他	どれも知らない	無回答	
全体	36.0	28.4	24.4	5.9	2.6	1.5	1.3	0.8	0.3	42.1	5.3	
性別	男性	35.1	28.6	23.5	5.8	2.3	1.8	2.0	1.6	0.1	43.3	6.1
	女性	36.7	28.2	25.1	5.8	2.8	1.4	0.8	0.2	0.4	41.2	4.7
年代別	19歳以下	25.0	10.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	75.0	0.0
	20歳代	33.0	18.9	17.0	4.7	4.7	1.9	1.9	1.9	0.9	51.9	0.9
	30歳代	50.3	24.8	27.3	4.8	6.1	2.4	0.6	0.6	0.0	29.7	2.4
	40歳代	50.9	33.3	33.3	6.4	4.3	2.1	3.4	1.3	0.4	33.8	1.3
	50歳代	52.9	39.0	35.9	8.1	1.8	0.9	1.8	0.9	0.0	29.6	0.9
	60歳代	35.7	39.1	33.7	8.5	1.3	2.3	1.0	0.3	0.0	36.2	5.2
	70歳以上	14.0	21.0	10.5	4.3	0.5	0.6	0.2	0.5	0.4	55.9	13.5

14. 表 2-4 市の情報化施策の利用状況 (性別・年代別、複数回答)

	北九州市ホームページ等 (WEBサイト)による情報入手(閲覧)	各種申請用紙のダウンロード	各種オンライン手続き(申請・届出)	メールによる情報配信サービス	SNSによる情報発信	スマホアプリ	その他	オープンデータ	官民データ活用推進計画の閲覧	利用したことはない	無回答	
全体	26.1	12.0	8.0	2.7	1.6	1.2	0.3	0.2	0.2	59.3	5.1	
性別	男性	24.9	13.1	9.7	2.7	1.1	1.6	0.3	0.4	0.1	60.0	4.7
	女性	27.0	11.3	6.9	2.8	2.0	0.9	0.3	0.1	0.2	58.8	5.3
年代別	19歳以下	5.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	90.0	0.0
	20歳代	24.5	9.4	10.4	0.9	2.8	0.9	0.0	0.0	0.0	63.2	2.8
	30歳代	43.0	14.5	7.3	3.6	4.2	2.4	0.0	0.0	0.0	40.0	4.2
	40歳代	39.3	19.2	11.5	3.4	2.1	0.9	0.4	0.9	0.0	48.7	1.7
	50歳代	39.0	20.6	10.8	3.1	1.3	1.3	0.9	0.0	0.9	47.1	2.2
	60歳代	23.2	10.2	9.2	3.6	0.7	2.0	0.3	0.3	0.0	62.2	4.2
	70歳以上	7.5	4.4	3.8	2.1	0.2	0.5	0.2	0.2	0.2	75.2	10.9

15. 表 2-5 市の情報化施策の不便・不満な点 (性別・年代別、複

数回答)

	欲しい情報やサービスが、見つからない(見つけにくい)	情報サービスを得るまでに時間がかかる(手間がかかる)	情報の内容がわからない(難しい)	(パソコンなどの)機械の操作が難しい(わからない)	情報が古い(更新されていない)	求めているサービス等がない	その他	特になし	無回答
全体	20.2	13.1	7.4	5.9	4.4	1.8	1.7	52.8	10.9
性別									
男性	20.4	13.1	8.0	5.1	3.9	1.6	2.0	54.5	10.1
女性	20.3	13.2	6.8	6.4	4.7	2.0	1.5	51.4	11.7
年代別									
19歳以下	10.0	0.0	5.0	0.0	5.0	0.0	5.0	85.0	0.0
20歳代	15.1	13.2	13.2	3.8	5.7	1.9	2.8	57.5	3.8
30歳代	33.3	14.5	8.5	1.2	7.9	3.0	1.8	50.3	4.2
40歳代	24.4	18.4	5.6	0.9	3.8	3.0	1.3	54.3	6.8
50歳代	28.7	16.1	5.4	5.4	6.3	1.3	1.3	48.0	9.0
60歳代	15.2	10.8	3.9	8.6	5.6	1.4	1.7	52.9	14.3
70歳以上	13.1	10.2	8.8	11.4	0.8	1.2	1.2	50.9	19.5

16. 表 2-6 今後市に注力してほしい情報化施策 (性別・年代別、

複数回答)

	市役所や区役所の窓口に行かなくても用件が済むように欲しい	必要なとき(特に緊急時や災害時)に、必要な情報を提供して欲しい	各種申請・届出、施設の予約や支払いをスマートフォンなどでできるようにして欲しい	高齢者や障がいのある方も恩恵を受けられる情報化施策を実施して欲しい	高齢者や障がいのある方も恩恵を受けられる情報化施策を実施して欲しい	スマートフォンの予約などできる手続を強化して欲しい	個人情報保護など、セキュリティを強化して欲しい	ホームページやスマホアプリなどで簡単に必要な情報を入手できるようにして欲しい	市役所が行っている情報化施策を分かりやすく周知して欲しい	市役所が削減している情報化施策を削減して欲しい	市民が一体となって、地域の課題を解決して欲しい	情報技術によって、市役所と市民が一体となって、地域の課題を解決して欲しい	情報技術によって、市役所と市民が一体となって、地域の課題を解決して欲しい	小中学校において、授業などでのタブレット端末等の活用やIT教育を充実して欲しい	パソコンやスマートフォン教室などが苦手な人へのパソコン教室などを開催して欲しい	情報技術によって、市内産業の活性化等を支援して欲しい	その他	特になし	無回答
全体	49.4	31.6	24.7	22.3	19.0	17.3	15.8	14.7	12.9	10.4	9.1	7.8	7.0	0.9	14.3	6.6			
性別																			
男性	49.3	28.0	23.8	20.4	18.7	14.9	14.9	14.3	11.4	8.2	7.2	8.1	0.8	15.7	7.2				
女性	49.5	34.3	25.3	23.8	19.3	19.3	16.4	15.1	11.9	9.6	9.9	8.4	6.2	1.0	13.4	6.1			
年代別																			
19歳以下	45.0	35.0	30.0	30.0	20.0	25.0	15.0	25.0	10.0	5.0	10.0	5.0	0.0	0.0	15.0	0.0			
20歳代	58.5	31.1	38.7	11.3	34.9	17.0	23.6	12.3	7.5	8.5	9.4	5.7	7.5	0.0	15.1	1.9			
30歳代	59.4	32.7	40.0	10.3	29.7	17.0	24.8	21.8	12.7	4.2	18.2	1.8	8.5	1.2	7.9	6.1			
40歳代	62.8	36.8	34.6	14.1	25.2	18.8	19.2	16.2	15.0	12.8	14.5	4.3	6.0	0.9	11.5	1.7			
50歳代	60.5	35.9	34.1	22.4	26.9	23.8	19.7	11.2	13.5	10.8	7.6	6.7	6.3	1.3	8.1	3.6			
60歳代	43.2	28.9	13.9	21.9	10.6	19.0	12.2	15.1	16.4	10.8	6.3	12.2	6.9	0.7	15.2	9.8			
70歳以上	31.2	27.3	6.6	37.0	4.4	11.7	6.2	12.4	11.9	12.6	3.8	11.9	7.6	1.1	21.3	12.2			

17. 表 3-1 マイナンバーカードが利用できると思わ

れるもの (性別・年代別、複数回答)

	票などが取得できる	コンビニエンスストアで、住民	役所や銀行などの手続きが簡単	運転免許証や健康保険証などとして利用できる	ポイントカードとして利用できる(貯まったポイントが買える物)	勤務先の社員証や各種会員登録などとして利用できる	その他	無回答
(単位:%)								
全体	42.4	38.9	38.3	18.0	8.1	9.6	20.0	
性別								
男性	43.1	39.4	38.5	18.7	9.3	10.9	18.4	
女性	42.1	38.7	38.3	17.6	7.2	8.5	21.2	
年代別								
19歳以下	40.0	40.0	65.0	55.0	15.0	0.0	10.0	
20歳代	63.2	39.6	39.6	29.2	14.2	6.6	3.8	
30歳代	60.0	43.6	39.4	24.2	13.9	8.5	9.7	
40歳代	46.2	41.9	36.8	19.7	8.1	6.0	16.2	
50歳代	47.1	39.9	43.5	18.4	8.1	8.5	14.8	
60歳代	37.3	41.7	40.4	14.2	6.9	10.9	23.3	
70歳以上	24.0	32.2	31.9	8.3	3.0	14.3	35.4	

18. 表 4-1 情報技術 (IT) 利用への不安 (性別・年代別、複数

回答)

	個人情報などの流出	プライバシーの侵害	感染	コンピュータウイルスの	詐欺などの犯罪被害	電子決済などの信頼性	情報の信ぴょう性	匿名性を悪用した個人攻撃やひぼう中傷	有害・違法情報等への接触	サービスの有料・無料の判別が困難	情報が多すぎて混乱する	機器や通信料金が高額	パソコンなどの機械操作が困難	情報検索に手間がかかる	接続速度が遅い	その他	特にな	無回答
(単位:%)																		
全体	71.2	50.8	45.6	40.9	29.5	28.0	25.5	19.9	19.6	19.3	17.4	11.8	6.9	5.7	1.1	7.6	5.6	
性別																		
男性	68.4	51.0	46.2	42.4	28.9	27.6	26.8	20.7	20.4	16.7	18.0	9.3	7.7	7.0	0.9	7.4	6.3	
女性	73.2	51.0	45.1	40.0	30.0	28.6	24.5	19.5	18.9	21.3	17.1	13.6	6.3	4.9	1.2	7.7	5.0	
年代別																		
19歳以下	60.0	45.0	50.0	55.0	35.0	35.0	50.0	20.0	20.0	20.0	15.0	15.0	0.0	20.0	5.0	5.0	0.0	
20歳代	77.4	51.9	50.0	43.4	32.1	34.9	30.2	20.8	16.0	22.6	14.2	3.8	6.6	11.3	0.9	4.7	3.8	
30歳代	84.8	55.2	58.2	41.2	37.6	35.2	29.1	23.0	13.3	26.1	19.4	4.2	8.5	10.9	2.4	2.4	1.8	
40歳代	82.9	55.1	56.8	42.7	35.5	33.8	25.2	23.5	21.8	20.9	15.8	6.0	6.8	5.6	1.3	3.0	2.1	
50歳代	83.9	59.2	61.0	48.4	40.4	29.6	33.6	24.7	23.3	26.0	20.6	10.3	11.2	6.7	1.3	2.7	2.2	
60歳代	73.5	55.6	44.5	42.3	29.7	28.7	25.7	24.1	25.0	16.1	19.4	14.5	5.3	2.9	0.0	5.3	5.2	
70歳以上	48.1	39.1	23.4	32.6	14.7	16.7	15.5	11.0	17.4	11.9	16.3	21.2	5.5	1.0	0.5	18.0	12.6	