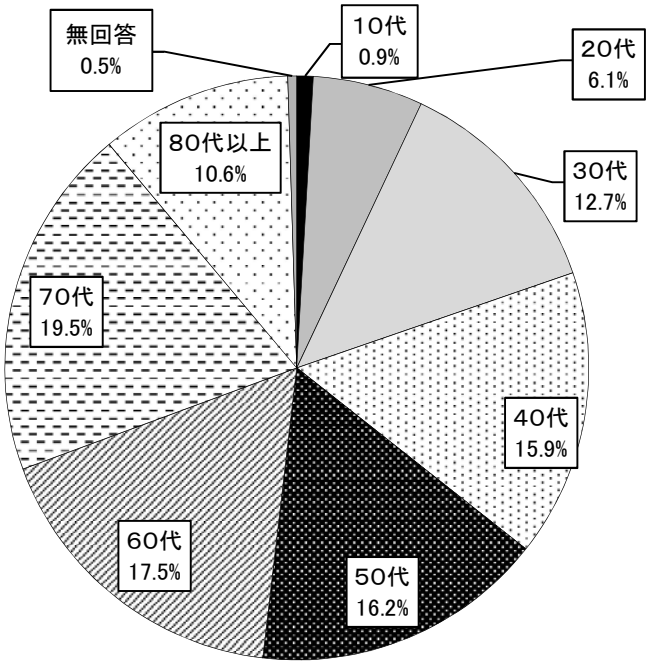
# 令和元年度　情報化に関するアンケート　調査結果

本市の情報化の状況と合わせて、電子申請サービスでより拡充すべき機能やオンライン化すべき手続きのニーズについて市民の皆さまに考えやご意見をお聴きするアンケートを実施しました。ご協力ありがとうございました。

■調査期間
令和元年 11 月 12 日（火）～令和元年 11 月 27 日（水）
■調査対象
市内に居住する満 18 歳以上の市民 2，000 人（外国人含む）
■抽出方法
住民基本台帳をフレームとする無作為抽出
■調査方法
郵送法
■回収率
調査対象 2，000 人に対して、有効回収数 918 件、有効回収率 45.9%
■質問数
15 問

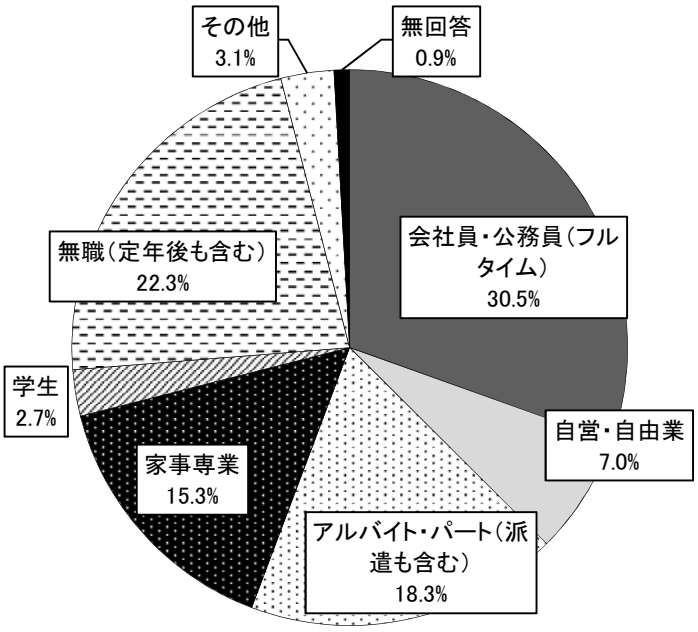
対象者の属性

■年代



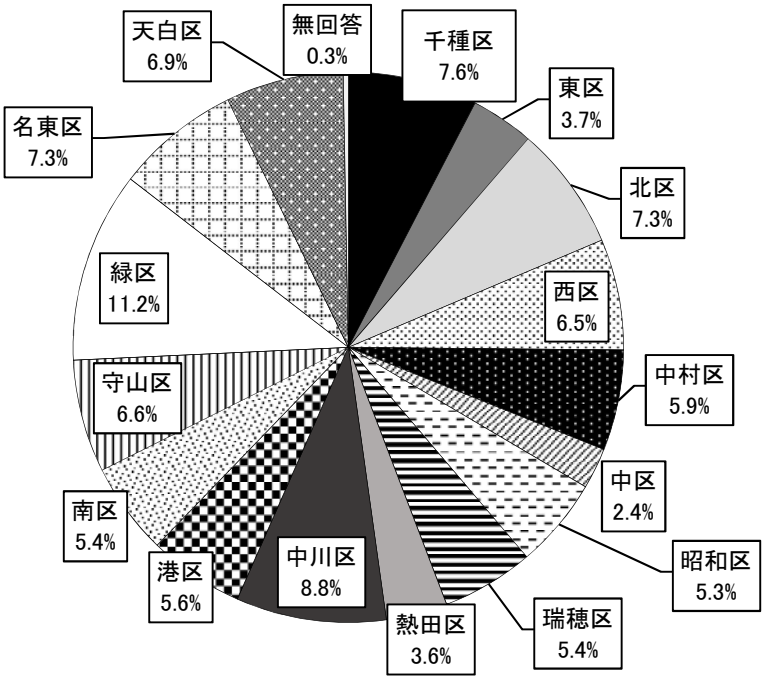

件数＝918

■ご職業




件数＝918

■お住まいの区



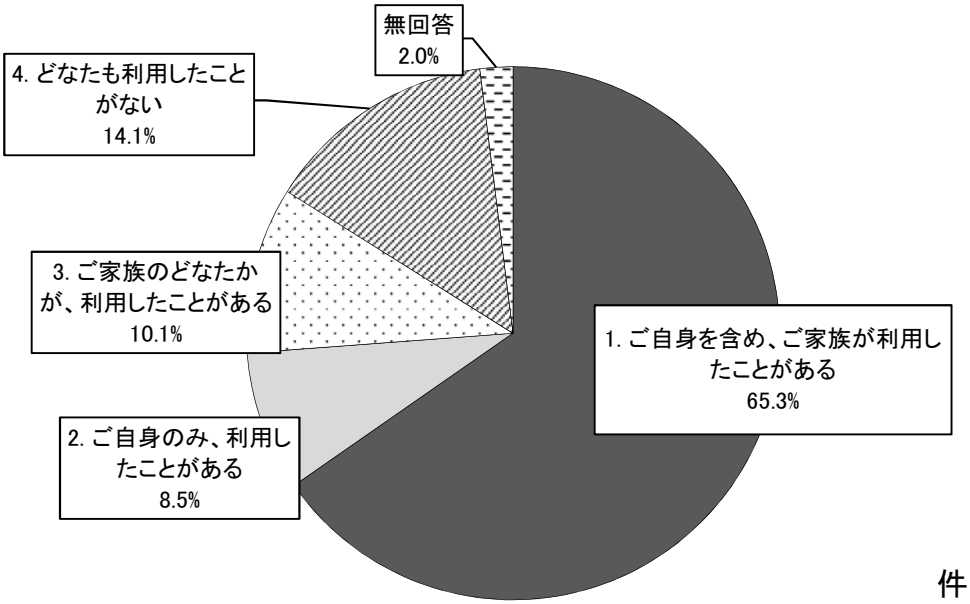

件数＝918

問1　あなたの世帯では、ご自身を含め、ご家族のどなたかが、インターネットを利用したことがありますか。（1つだけに○）

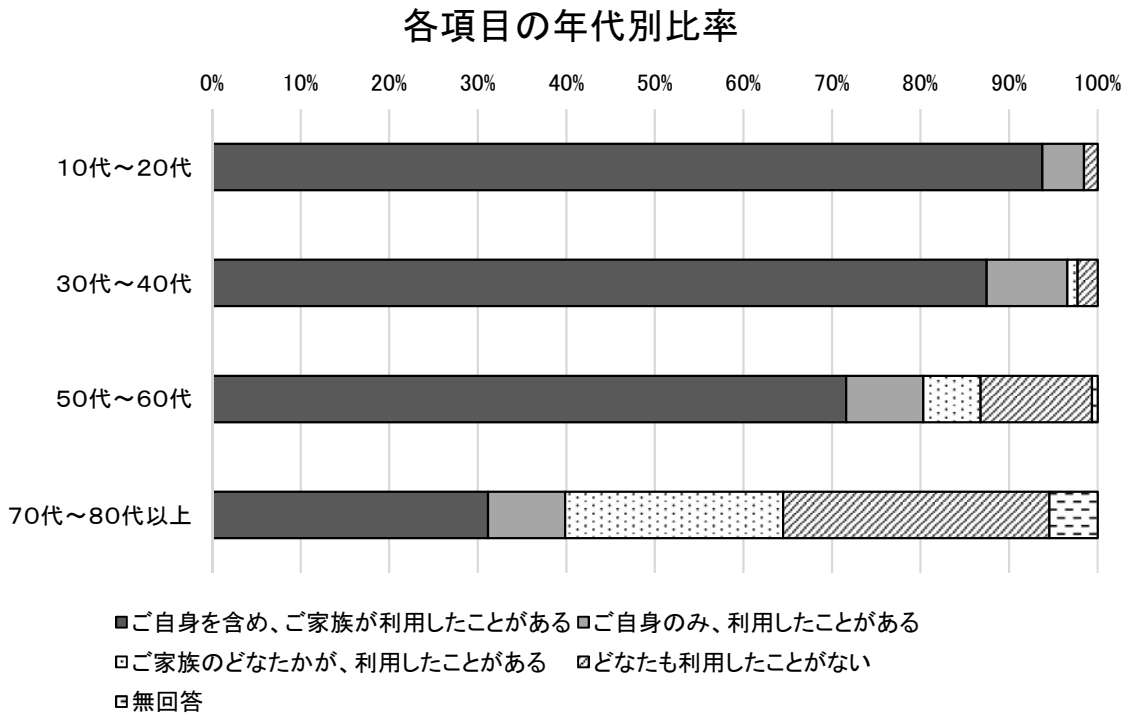
※パソコンからの利用のほか、タブレット端末、携帯電話、スマートフォンなどからの利用も含みます。

世帯でのインターネットの利用率は約 8 割

「ご自身を含め、ご家族が利用したことがある」と答えた方は 65.3%、「ご自身のみが利用したことがある」と答えた方は 8.5%、「ご家族のどなたかが、利用したことがある」と答えた方は 10.1%となり、世帯でのインターネット利用率は、あわせて 84.0%でした。



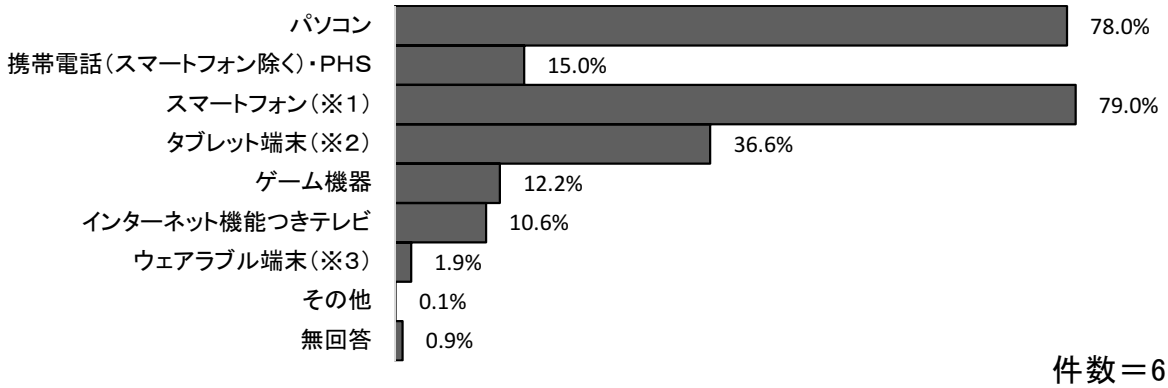

件数＝918



≪問1で1・2と答えた方（インターネットの利用がある方）におたずねします。≫
問2　あなたは、どのような機器でインターネットを利用しますか。（あてはまるものすべてに〇）

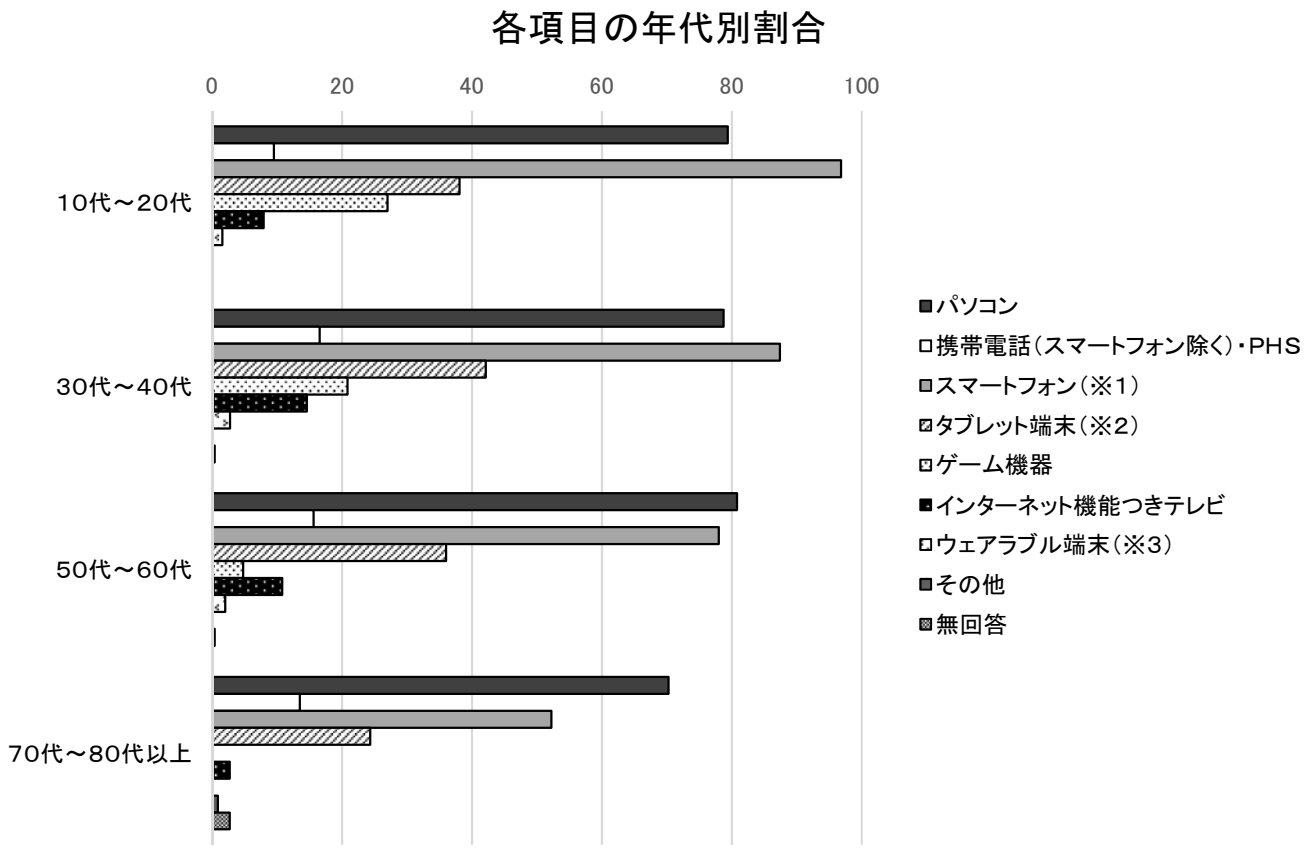
パソコン・スマートフォンの利用率は約 8 割

「パソコン」と答えた方は 78.0%、「スマートフォン」と答えた方は 79.0%、「タブレット端末」と答えた方が 36.6%でした。特に年代が低い方ほどスマートフォン使用率は高い傾向がありました。



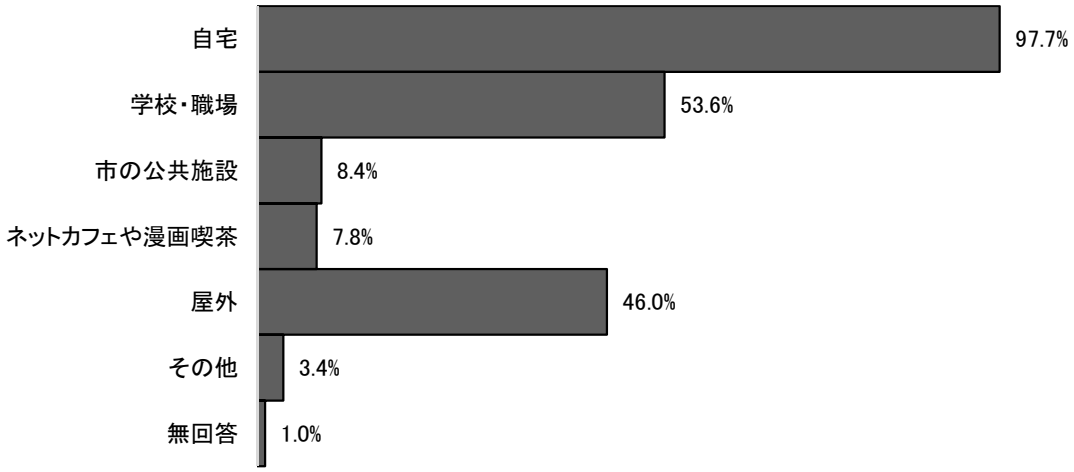

件数＝681

※1　パソコンのように様々なデータ処理機能を持った携帯電話。Android 携帯や iPhone など。
※2　キーボードを持たず、画面を直接触り操作するタッチパネル式の携帯情報端末。kindle や iPad など。
※3　腕時計型などの身につけて持ち歩くことができる情報端末。Apple Watch など。

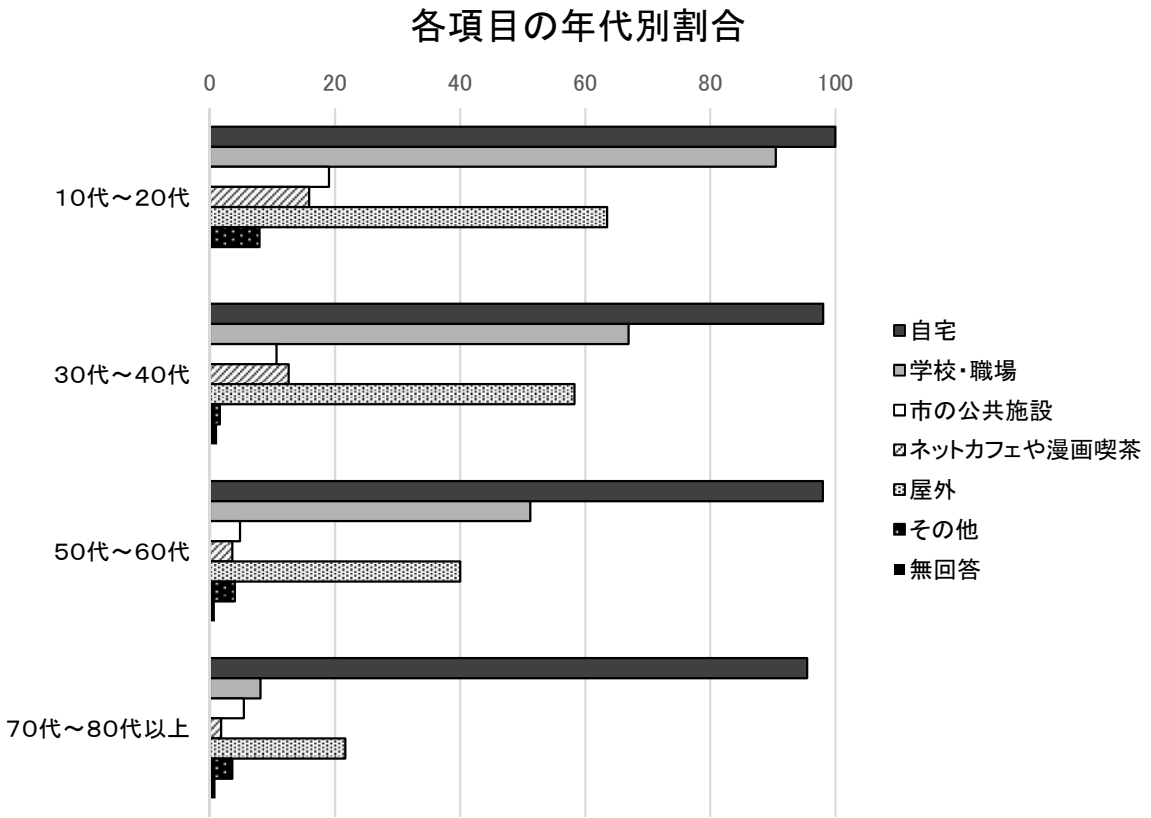


≪問1で1・2と答えた方（インターネットの利用がある方）におたずねします。≫
問3　あなたは、どこでインターネットを利用しますか。（あてはまるものすべてに○）

自宅でインターネットを使用している方が 97.7%
「自宅」と答えた方は 97.7%、「学校・職場」と答えた方は 53.6%、「屋外」と答えた方が 46.0%でした。すべての年代で自宅での利用率は 8 割を超えています。

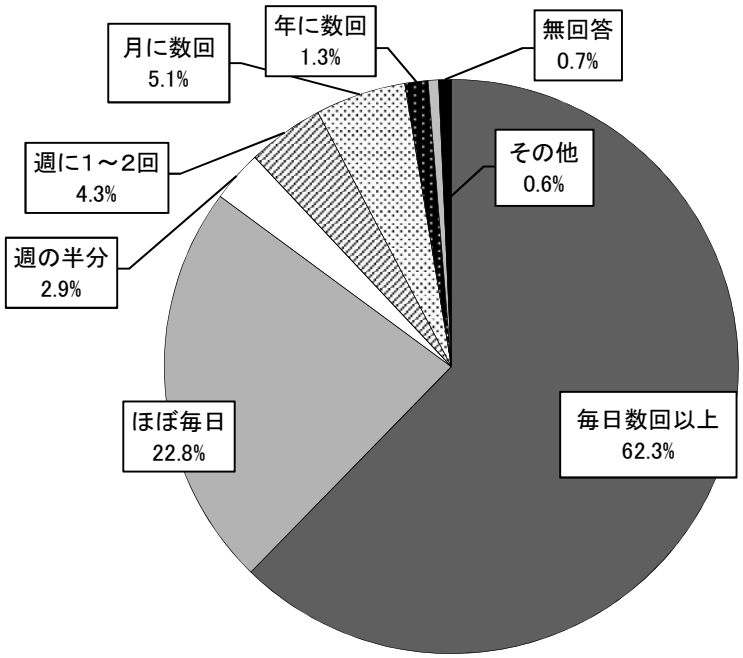



件数＝681



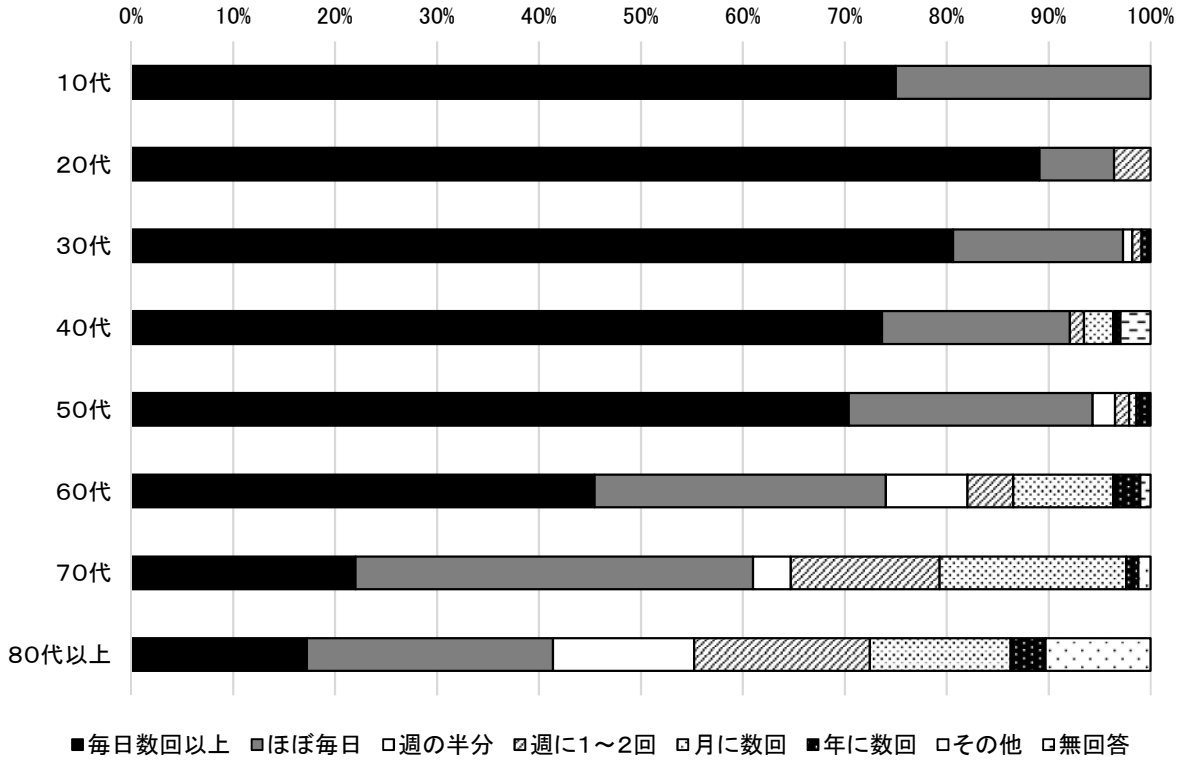
≪問1で1・2と答えた方（インターネットの利用がある方）におたずねします。≫
問4　あなたは、どれぐらいの頻度でインターネットを利用しますか。（1 つだけに○）

インターネットの利用がほぼ毎日あるいは毎日数回以上の方は 8 割以上
「毎日数回以上」と答えた方が 62.3%、「ほぼ毎日」と答えた方が 22.8%でした。
50 代までは「ほぼ毎日」、「毎日数回以上」の割合が 9 割を超えています。



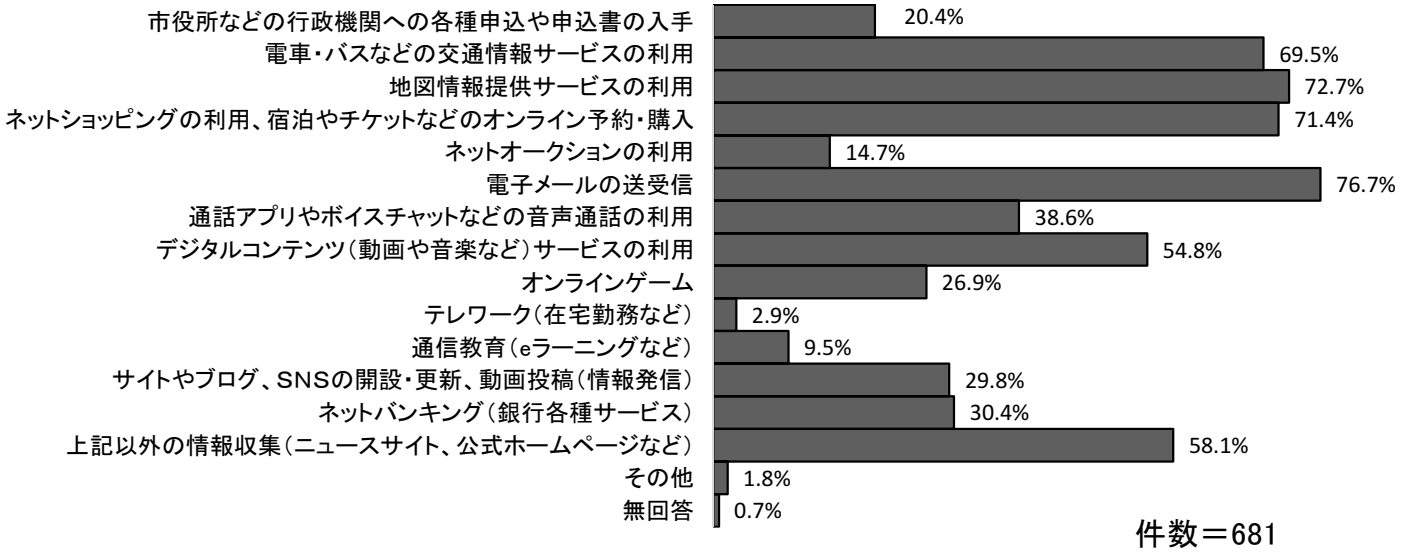

件数＝681

各項目の年代別比率



≪問1で1・2と答えた方（インターネットの利用がある方）におたずねします。≫
問5　あなたは、インターネットをどのような目的で利用していますか。（あてはまるものすべてに○）

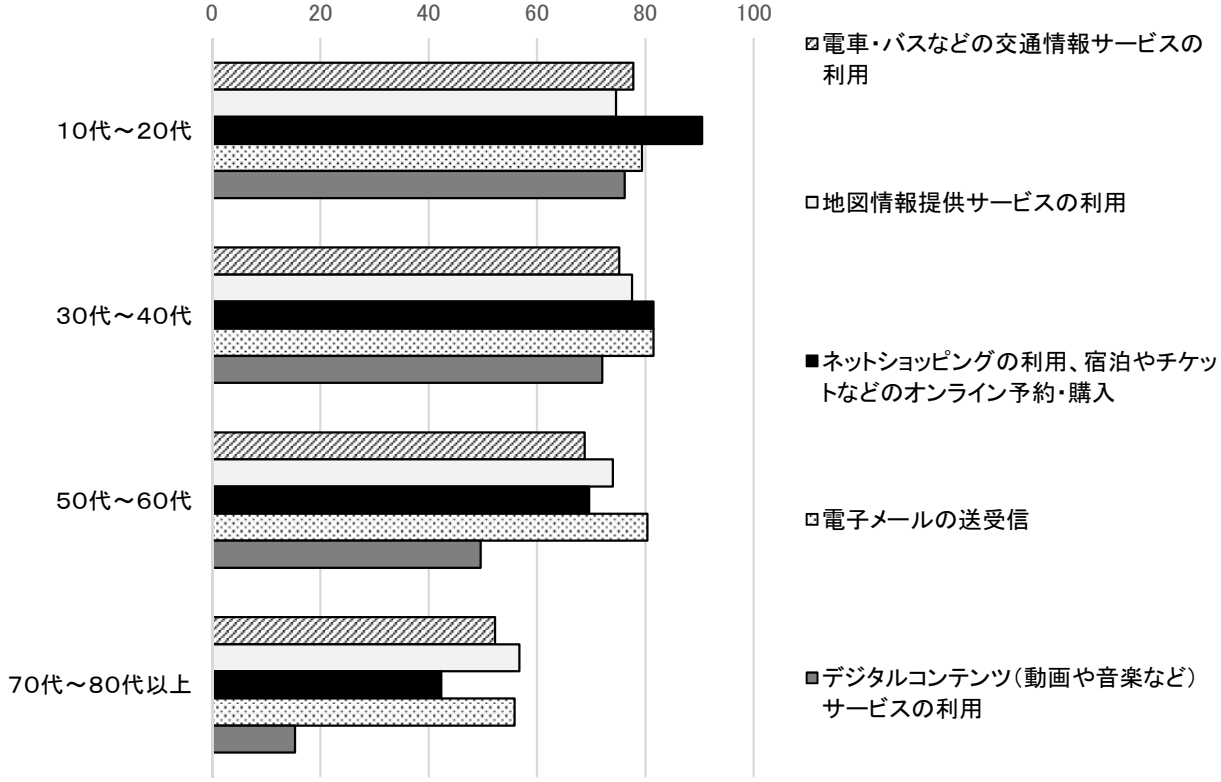
インターネットを利用する目的の約 8 割が電子メールの送受信
「電子メールの送受信」と答えた方が 76.7%、「地図情報提供サービス」と答えた方が 72.7%でした。年代が高くなるにつれて、「デジタルコンテンツ（動画や音楽など）サービス」を目的で利用する方の割合が低くなる傾向にありました。




件数＝681

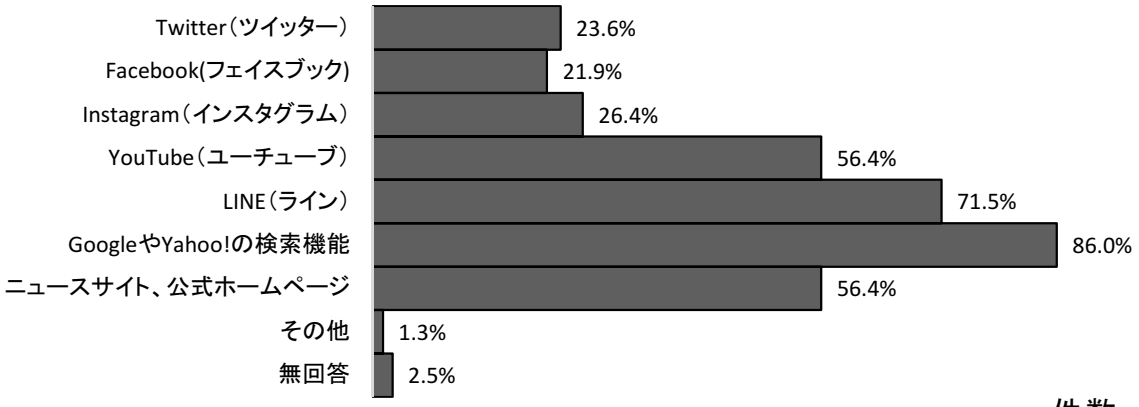
※1　インターネットや ICT（情報通信技術）を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方。
※2　インターネットを利用した学習形態。
※3　人と人とのつながりを促進・支援する、コミュニティ型の Web サイト・インターネットサービス。

## 各項目の年代別割合（上位5項目）

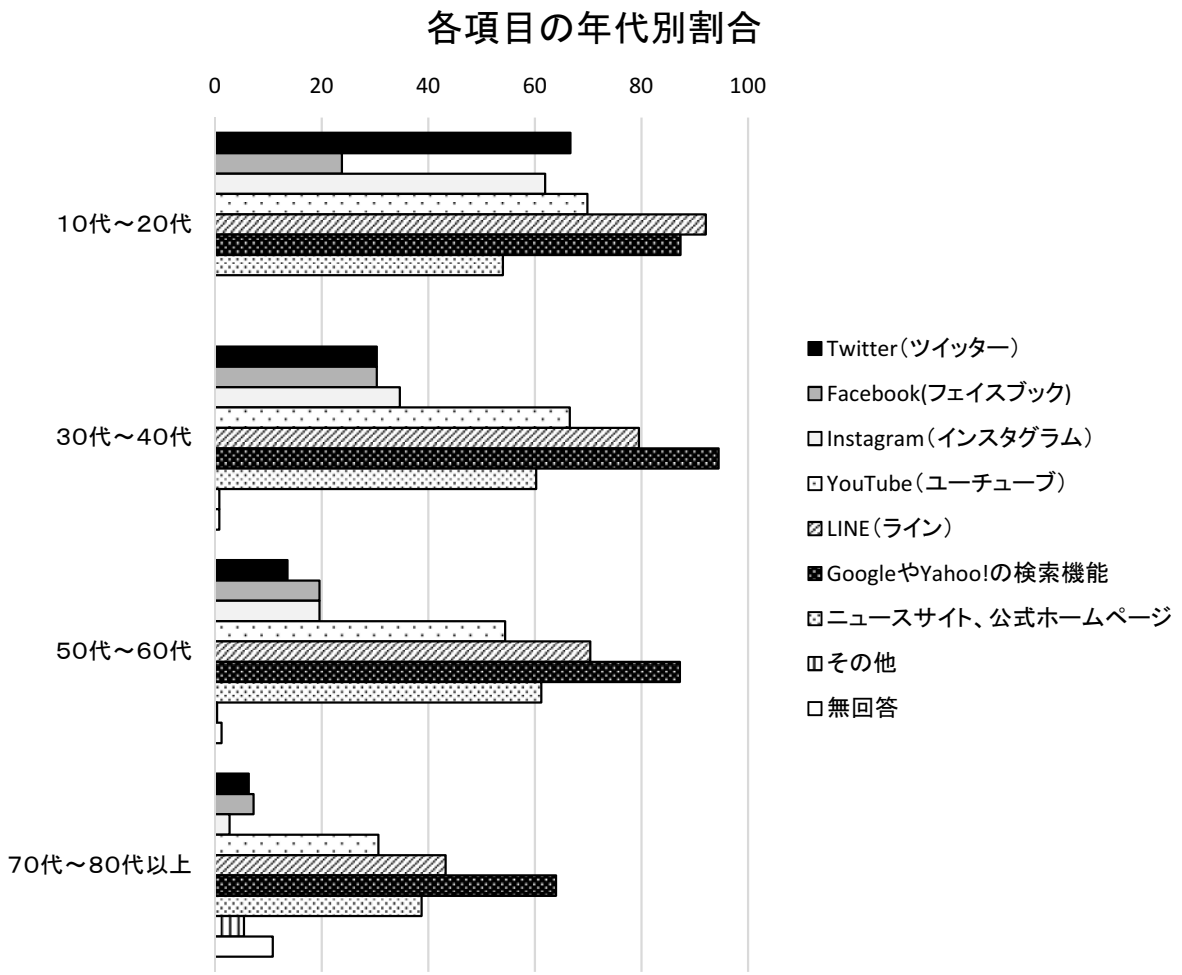


≪問1で1・2と答えた方（インターネットの利用がある方）におたずねします。≫
問6　あなたは、どのようなウェブサービスを用いて情報収集をしますか。（あてはまるものすべてに〇）

情報収集の手段として Google や Yahoo!の検索機能の利用が約 9 割
「Google や Yahoo!の検索機能」と答えた方が 86.0%、「LINE（ライン）」と答えた方が 71.5%でした。年代が低い方ほど様々なウェブサービスを用いて情報収集をしていました。

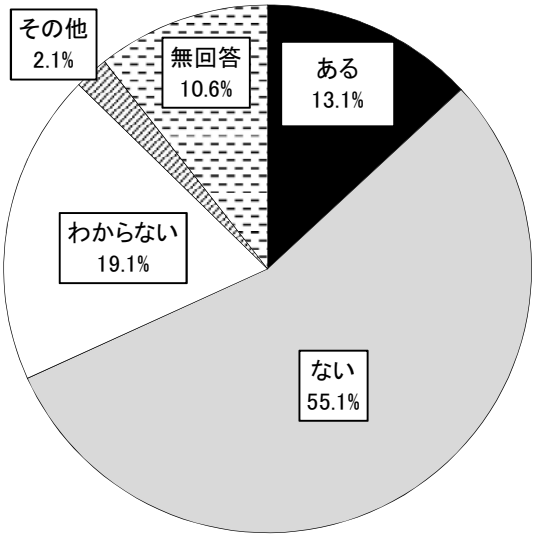



件数＝681



≪問1で3・4と答えた方（インターネットの利用がない方）におたずねします。≫
問7　あなたは、インターネットが利用できず困ったことはありますか。（1つだけに○）

インターネットを利用できず「困ったことがない」方が約 6 割
「ない」と答えた方が 55.1%、「わからない」と答えた方が 19.1%でした。

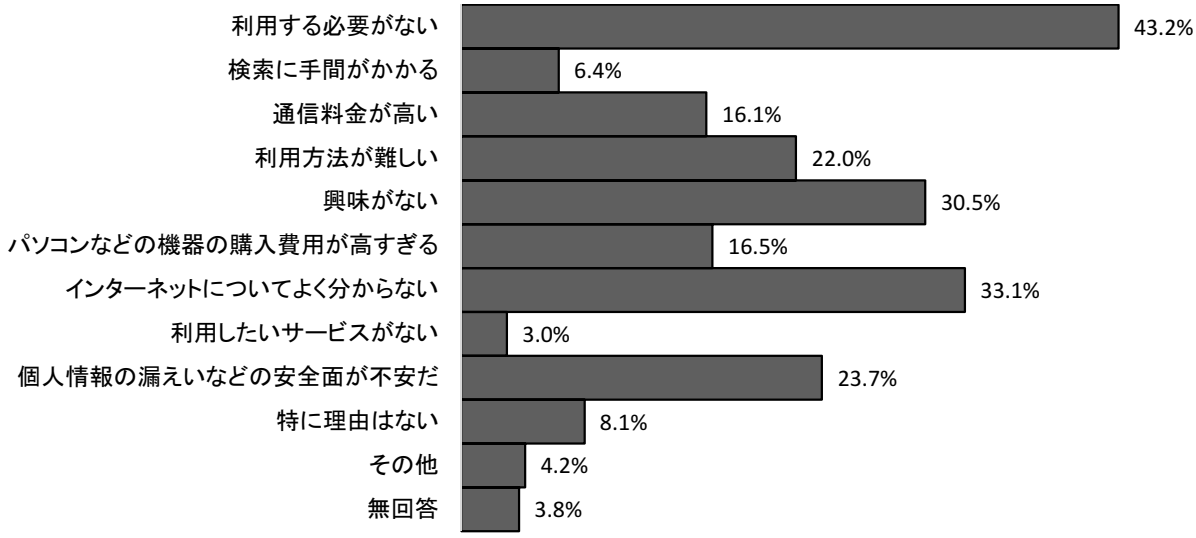



件数＝236

≪問1で3・4と答えた方（インターネットの利用がない方）におたずねします。≫
問8　あなたが、インターネットを利用しないのは、なぜですか。（あてはまるものすべてに○）

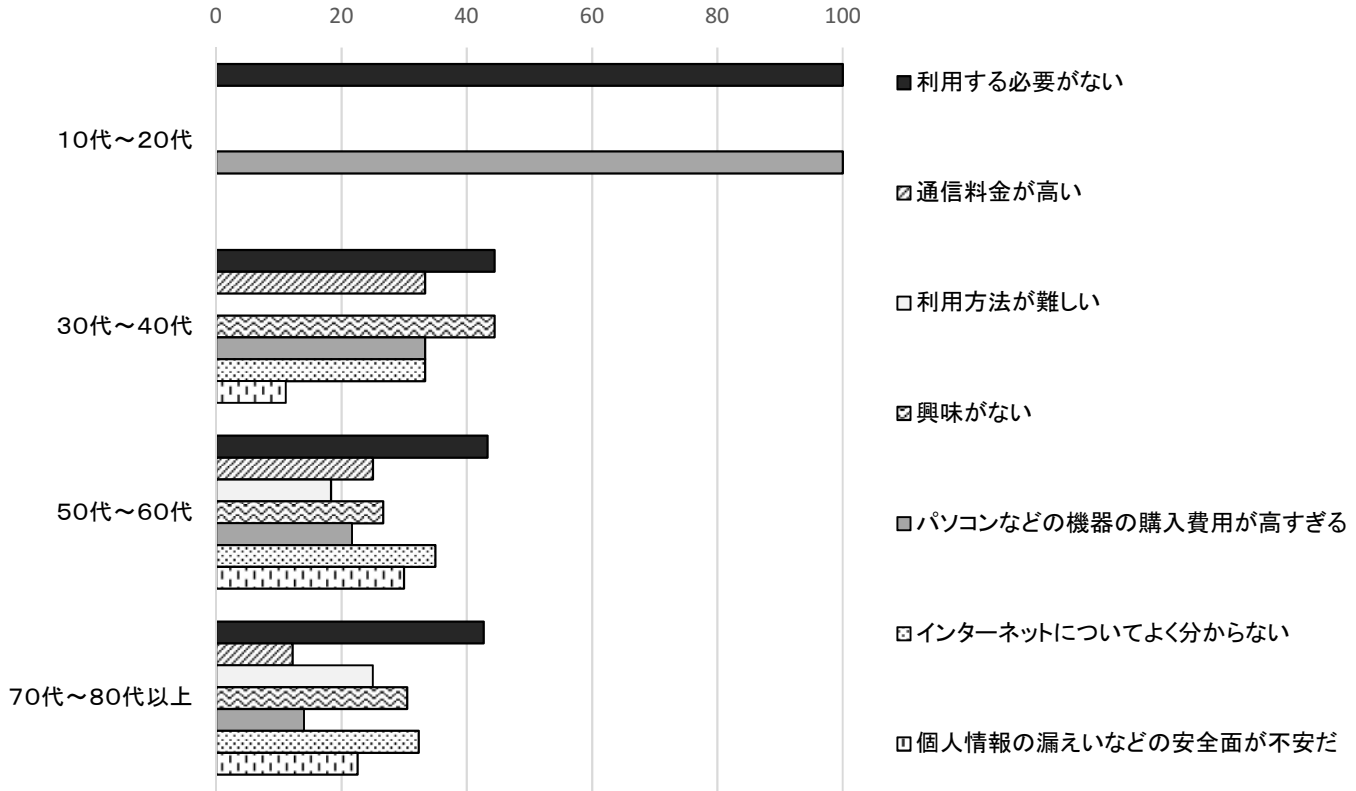
インターネットを利用しない方の中で「利用する必要がない」と感じる方が約４割

「利用する必要がない」と答えた方が 43.2%、「インターネットについてよくわからない」が 33.1%、「興味がない」が 30.5%でした。年代が低い方ほど、通信料金など費用を理由にする理由が高い傾向があります。




件数＝236

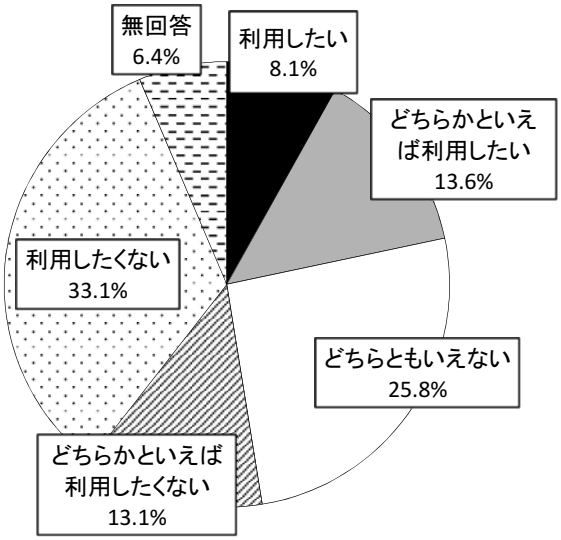
各項目の年代別割合（上位7項目）



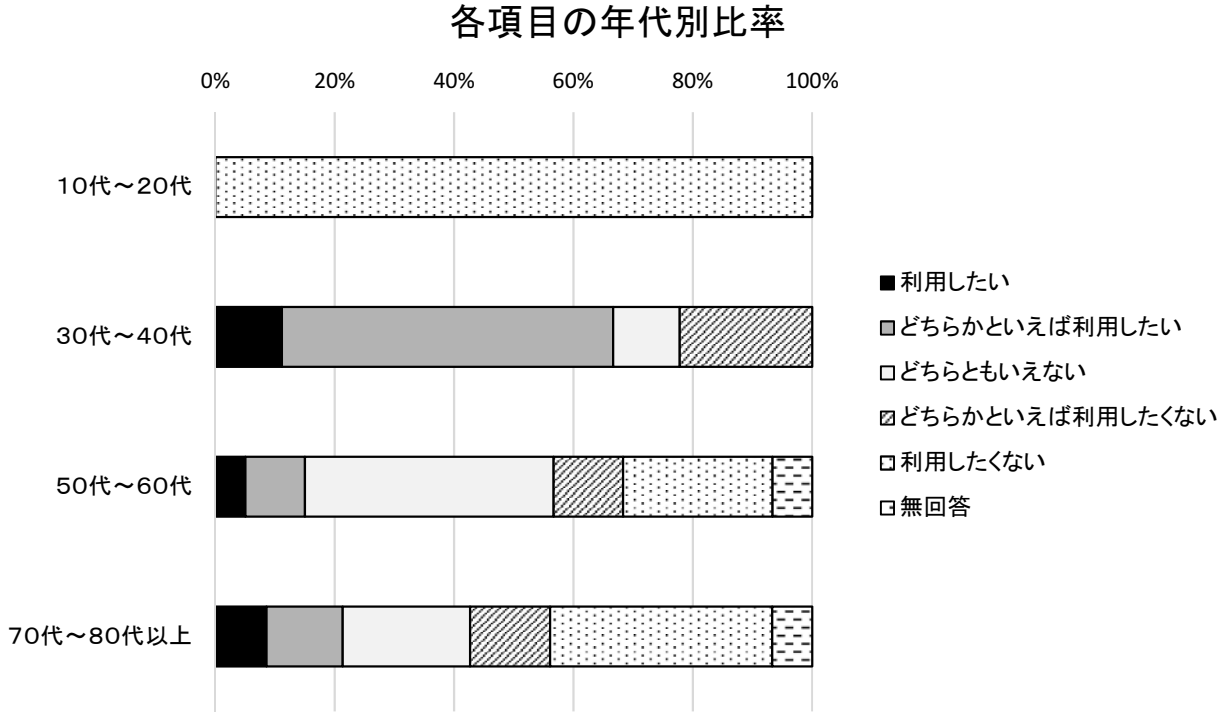
≪問1で3・4と答えた方（インターネットの利用がない方）におたずねします。≫
問9　あなたは、問8でご回答があった理由が解消されたら、今後インターネットを利用したいですか。（1つだけに○）

利用しない理由が解消されたとしても「利用したくない」方が約5割

「利用したくない」と答えた方が33.1%、「どちらかといえば利用したくない」と答えた方が13.1%、合わせて46.2%でした。対して、「利用したい」と答えた方が8.1%、「どちらかといえば利用したい」と答えた方が13.6%、合わせて21.6%でした。10代～20代を除いて、年代が高くなるにつれて、インターネットを利用したくない比率が増加していました。



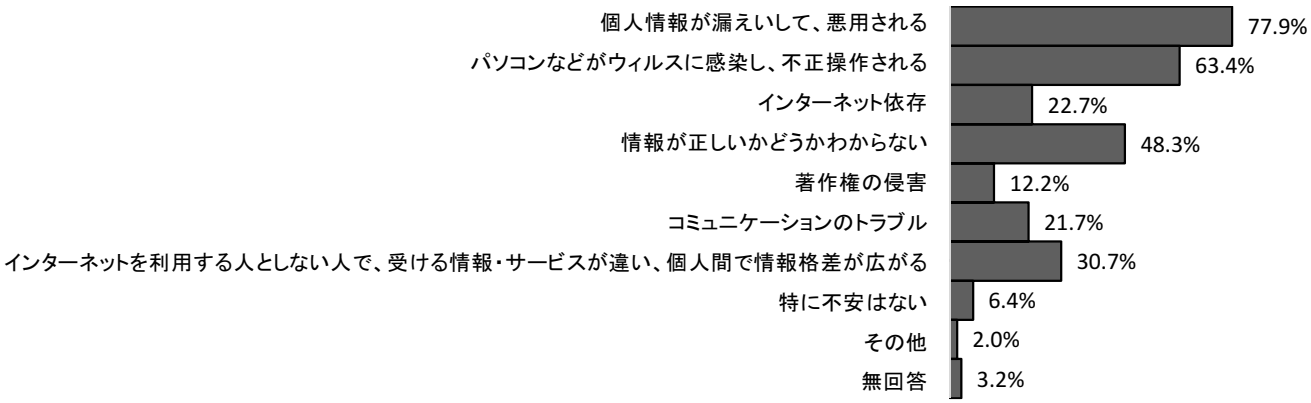

件数＝236



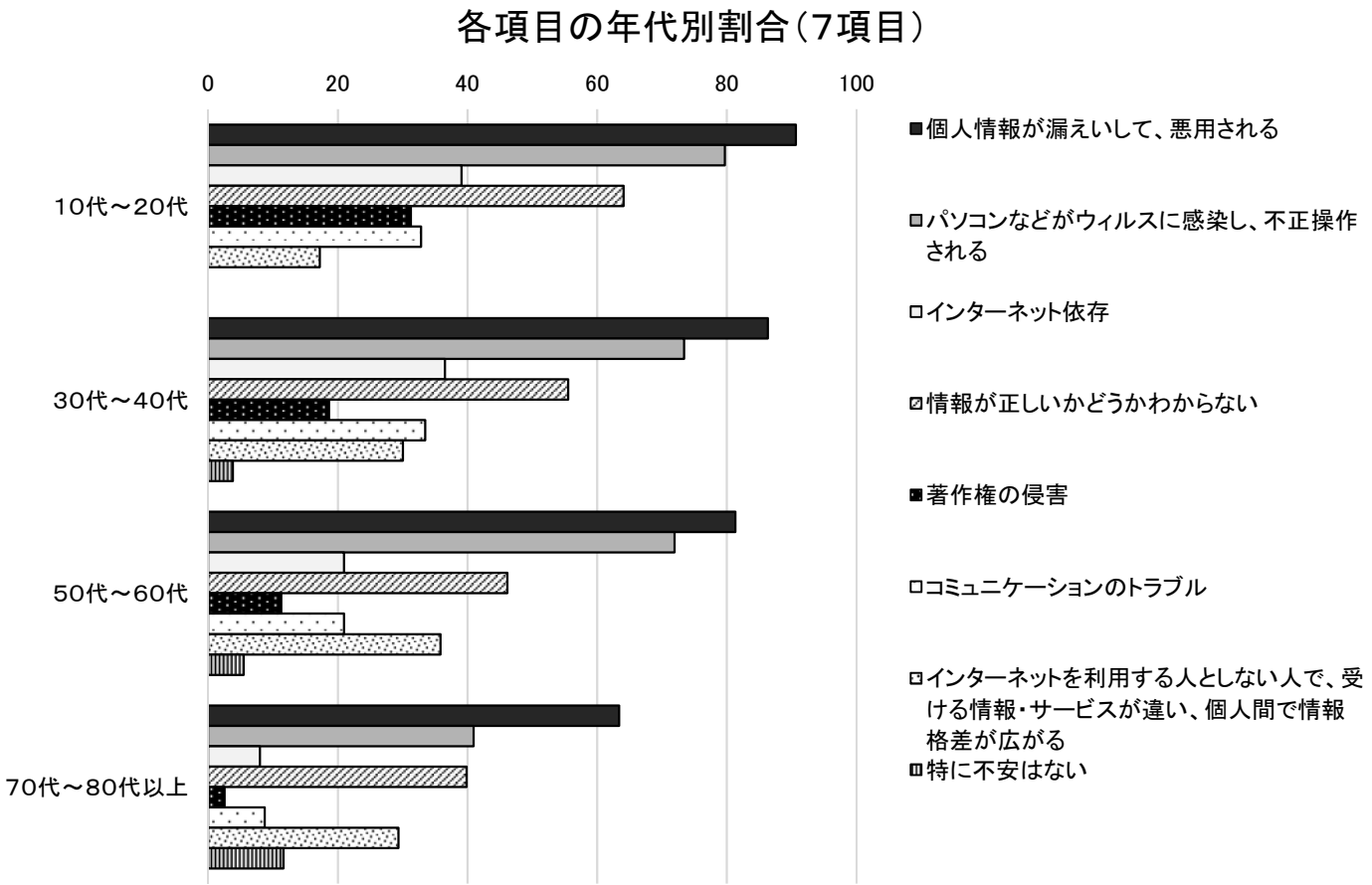
問10　あなたは、インターネットの普及について、どのようなことに不安を感じていますか。（あてはまるものすべてに○）

個人情報の漏えいを不安に感じている方が約 8 割

「個人情報が漏えいして、悪用される」と答えた方が 77.9%、「パソコンなどがウィルスに感染し、不正利用される」と答えた方が 63.4%とインターネットのセキュリティを不安視する回答が多くみられました。




件数＝918

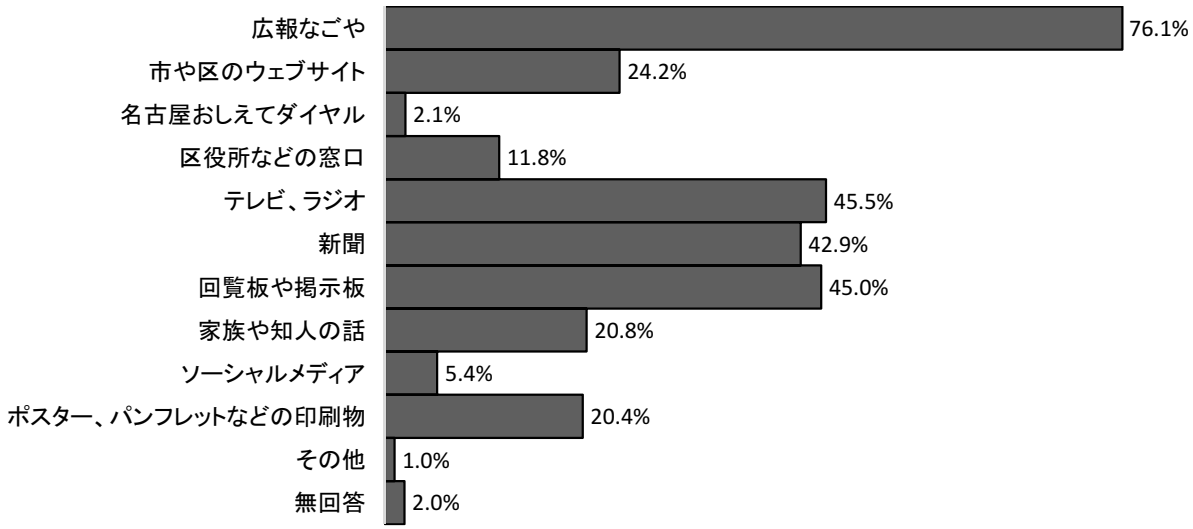


問11　あなたは、どのような媒体で市政情報に触れていますか。（あてはまるものすべてに〇）

広報なごやで市政情報に触れている方が約 8 割

「広報なごや」と答えた方が 76.1%、「テレビ、ラジオ」と答えた方が 45.5%でした。

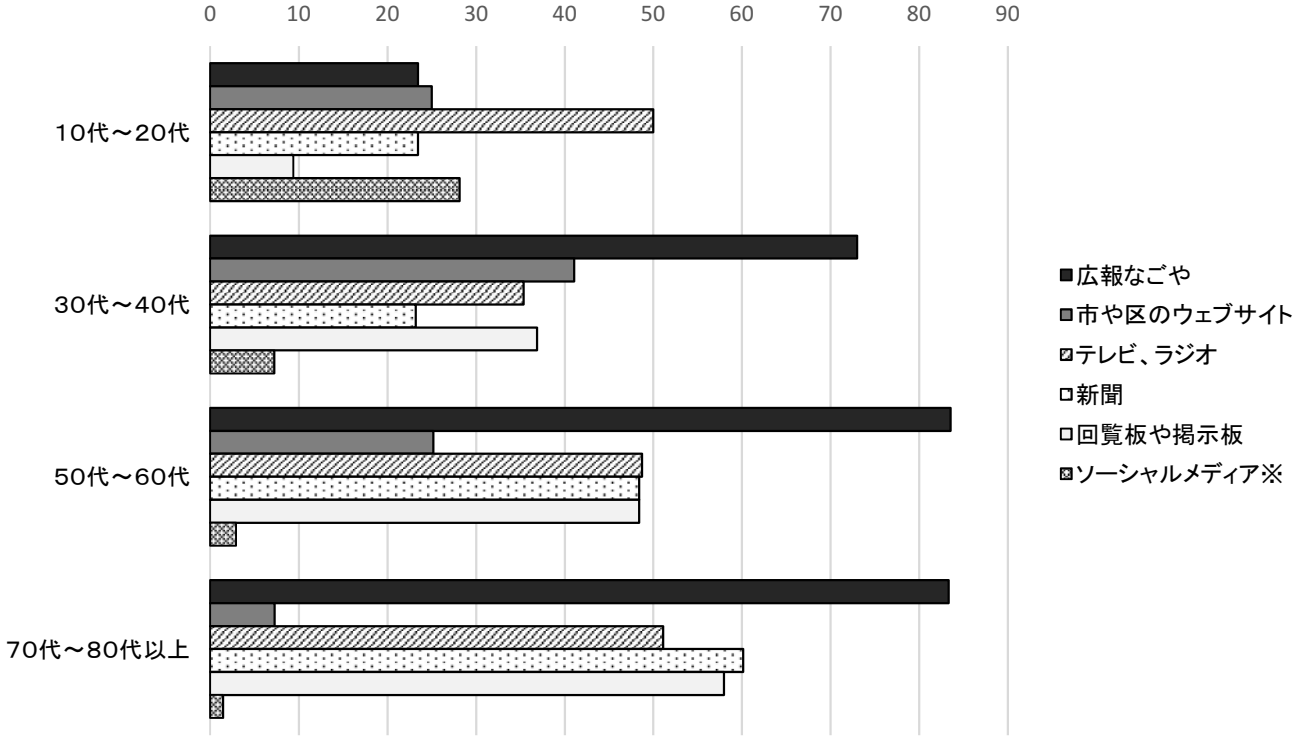
10 代～20 代の方が「市や区のウェブサイト」や「ソーシャルメディア」などインターネットで市政情報に触れていたのに対し、年代が高くなるにつれ「広報なごや」や「新聞」といった、紙媒体で市政情報に触れている割合が高くなっていました。




※インターネットを利用して人と人とのコミュニケーションを促進するサービスの総称。Facebook（フェイスブック）、Twitter（ツイッター）などの SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）やブログなど。

件数＝918

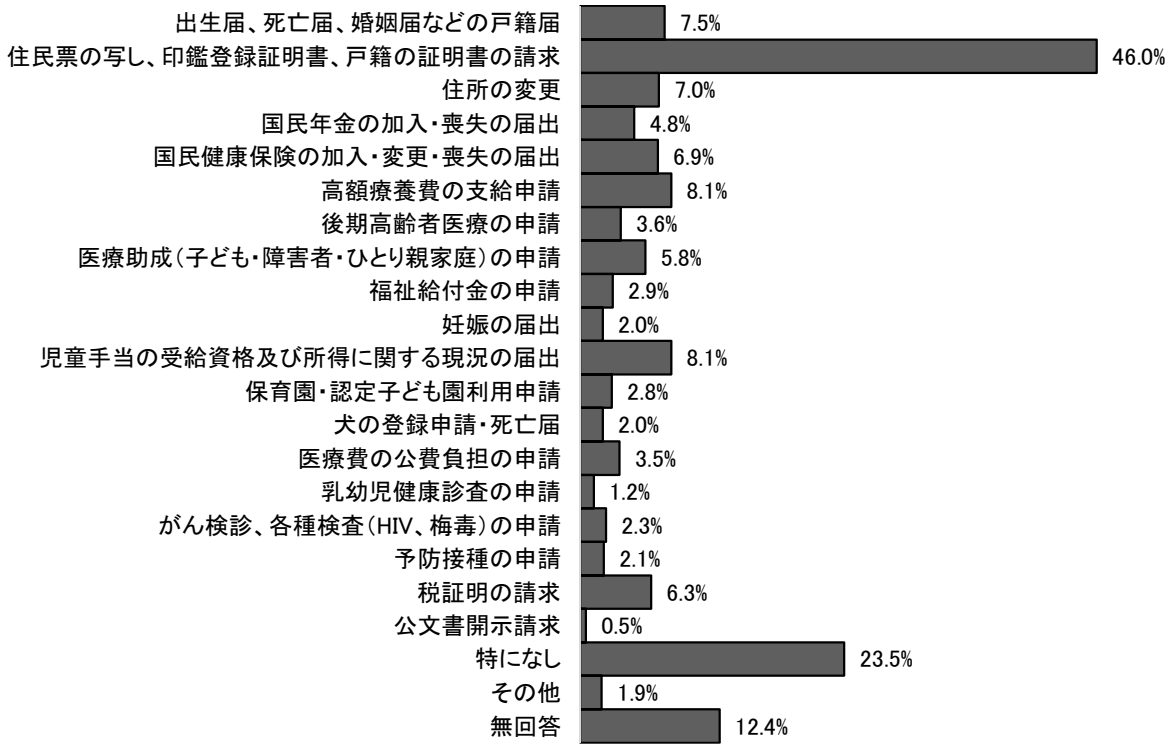
各項目の年代別割合（上位5項目＋ソーシャルメディア）



問12（1） あなたが過去1年間で区役所や保健センター、市税事務所などの窓口や郵送で行ったことのある手続きは何ですか。（あてはまるものすべてに○）

過去一年間に各種証明書の発行を行ったことがある方が約 5 割

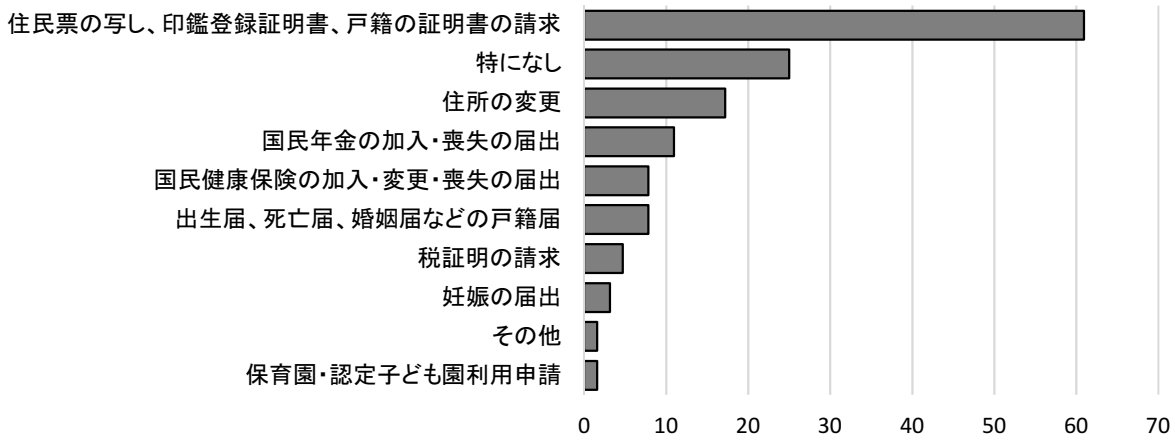
「住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍の証明書の請求」と答えた方が 46.0%、「高額療養費の支給申請」、「児童手当の受給資格及び所得に関する現況の届出」と答えた方が 8.1%でした。



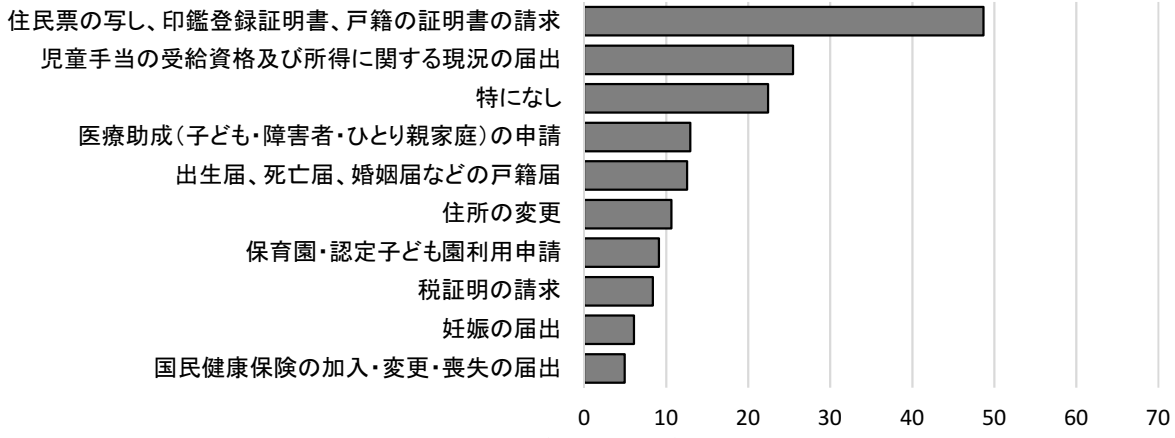

件数＝918

各項目の年代別割合（上位10項目）

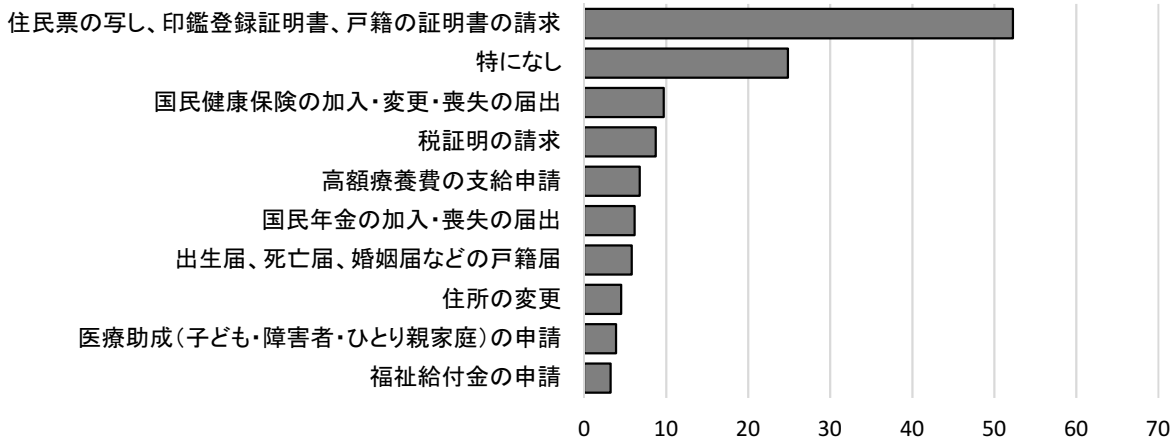
## 10代～20代



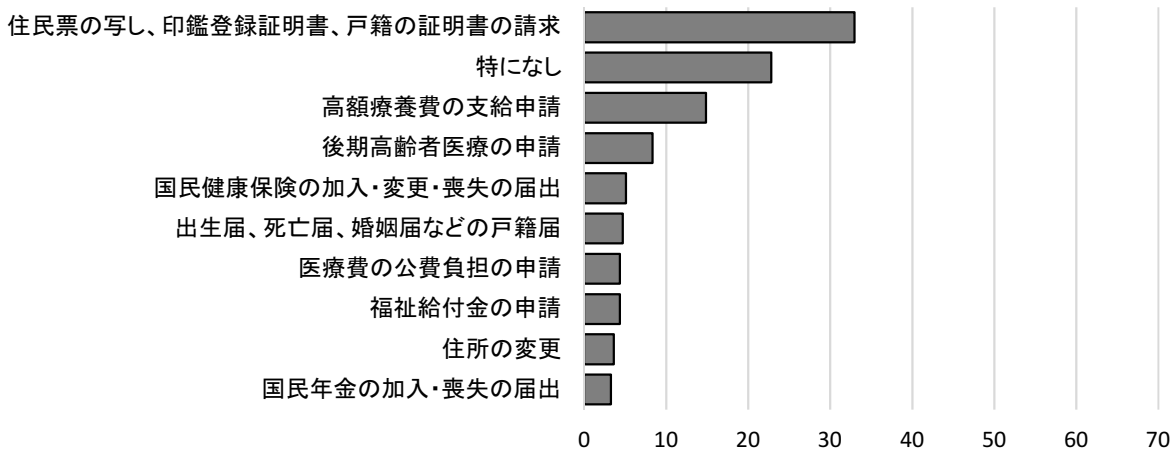

## 30代～40代




## 50代～60代




## 70代～80代以上

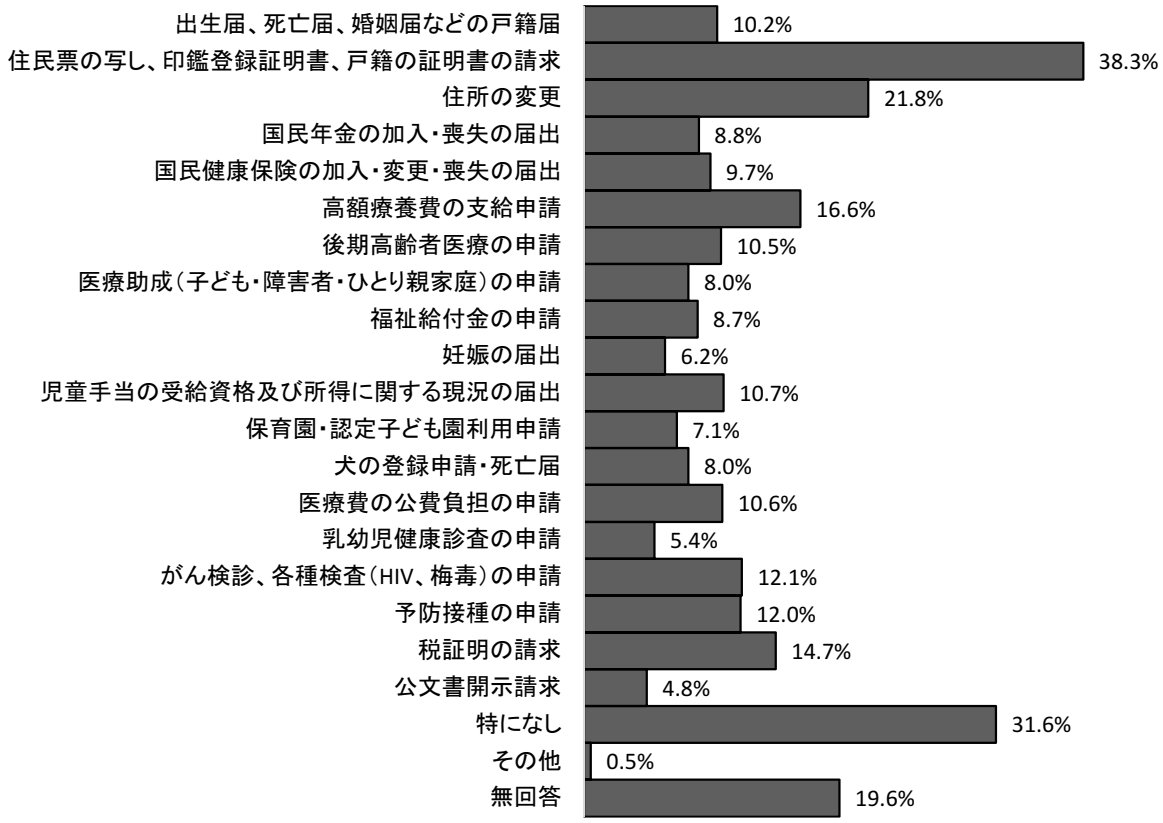


問12（2） あなたが区役所や保健センター、市税事務所などの窓口でなく自宅のパソコンや、スマートフォンから行いたい手続きは何ですか。（あてはまるものすべてに〇）

各種証明書の発行をオンラインで行えるとよいと考えている方は約 4 割

「住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍の証明書の請求」と答えた方が 38.3%、「住所の変更」と答えた方が 21.8%、「高額療養費の支給申請」と答えた方が 16.6%でした。

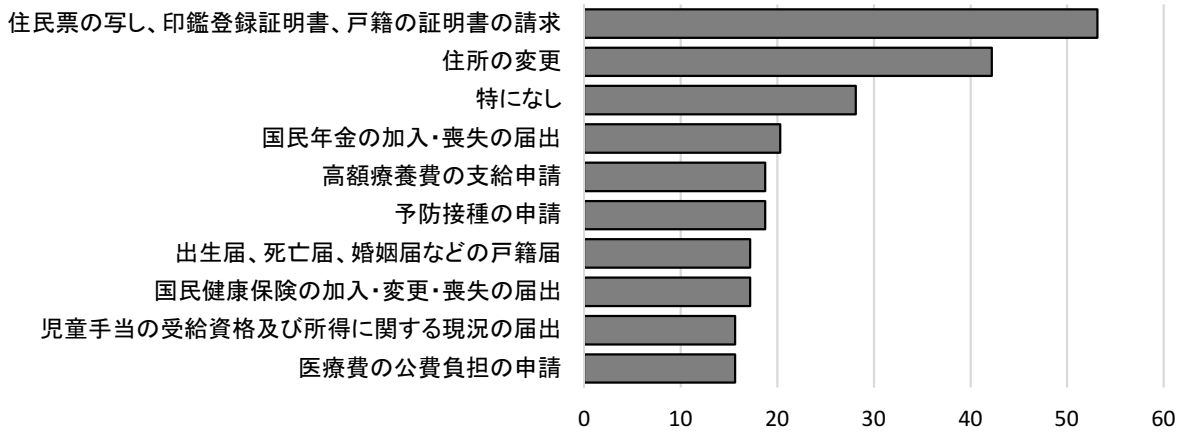
10 代～20 代の学生や働き始めの世代は「住所の変更」や「国民年金の加入・喪失の届出」、30 代～40 代の子育て世代は「児童手当の受給資格及び所得に関する現況の届出」50 代～60 代になると「高額療養費の支給申請」や「税証明の請求」、70 代～80 代では「高額療養費の支給申請」や「後期高齢者医療の申請」と関心のある事柄が年代によって異なります。



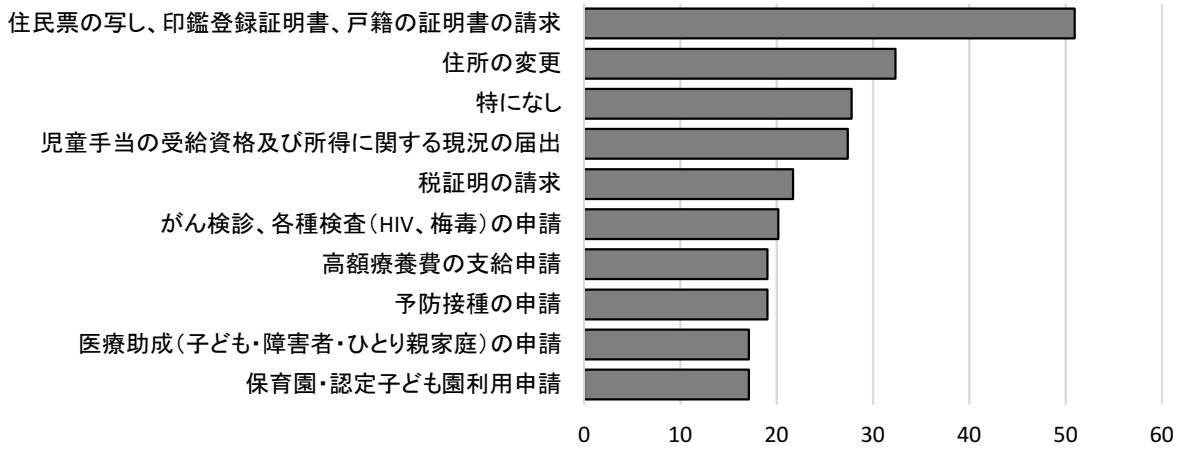

件数＝918

各項目の年代別割合（上位10項目）

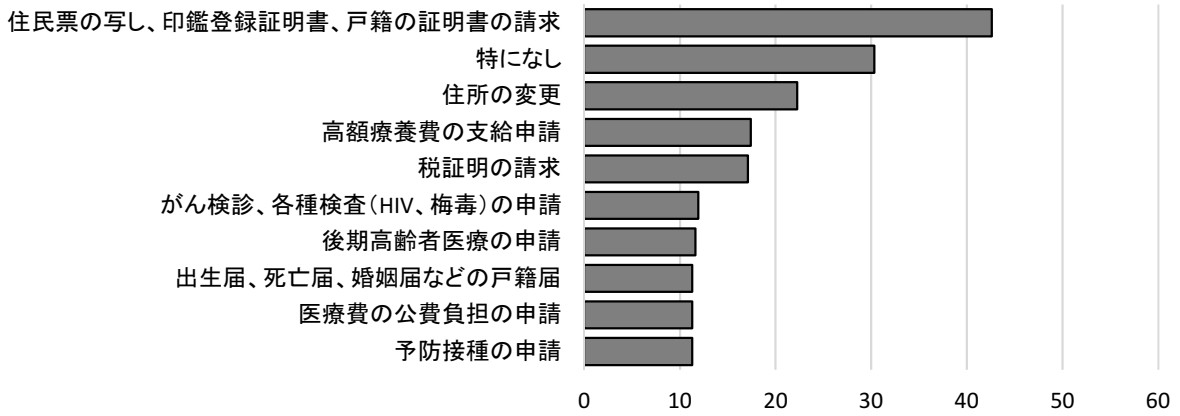
## 10代～20代



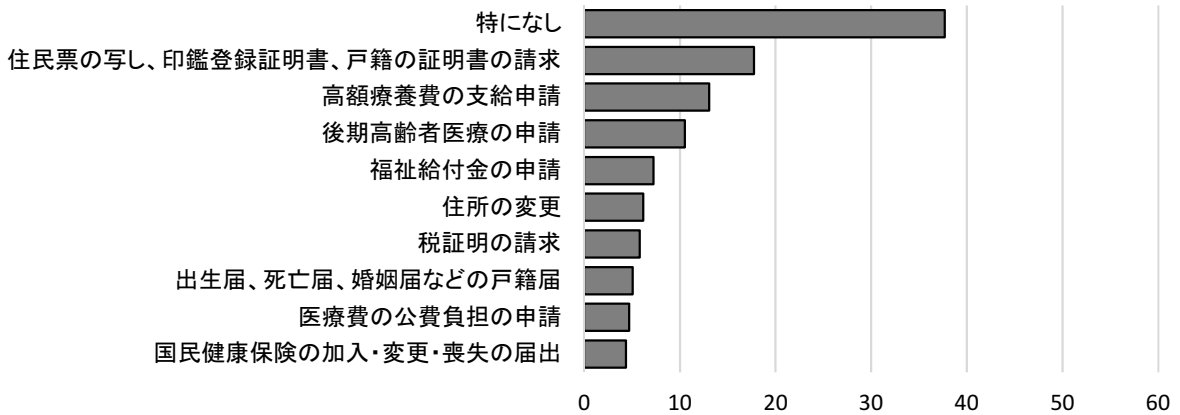

## 30代～40代




## 50代～60代




## 70代～80代以上

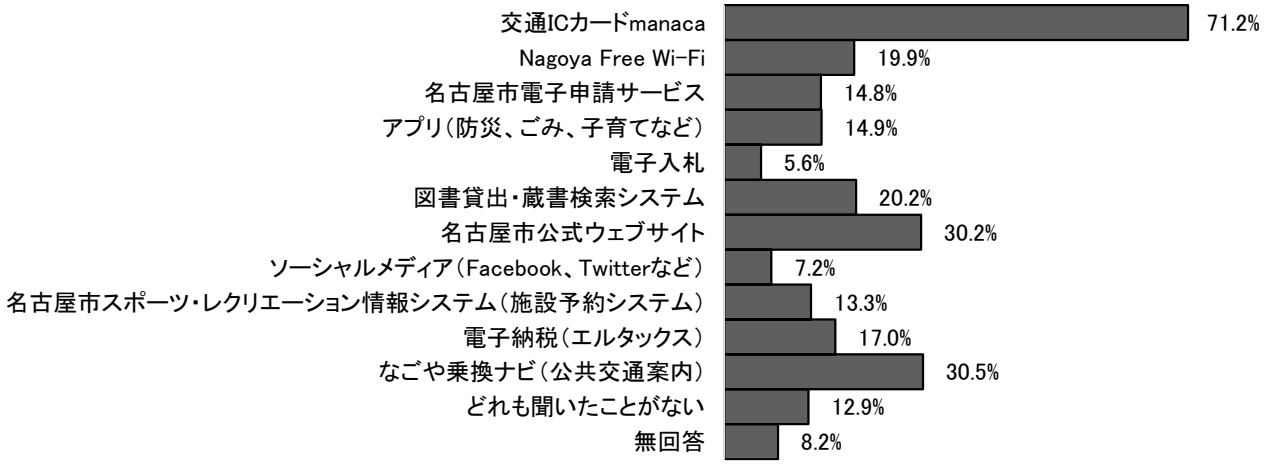


問13（1） あなたが、名古屋市の情報化の取り組みについて、知っているもの（聞いたことがあるもの）は何ですか。（あてはまるものすべてに○）

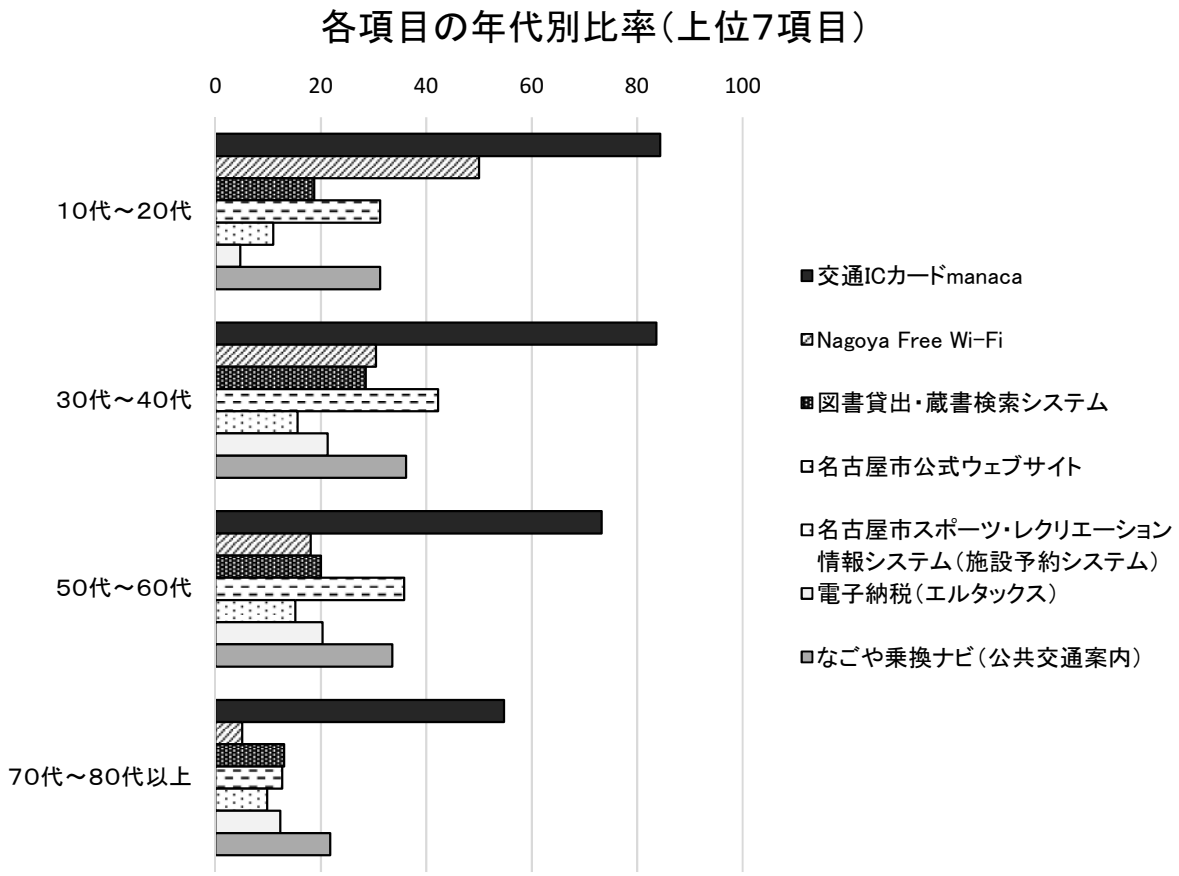
交通 IC カード manaca の認知度は約 7 割

「交通 IC カード manaca」と答えた方が 71.2%、「なごや乗り換えナビ（公共交通案内）」と答えた方が 30.5%でした。

年代の低い方では、「Nagoya Free Wi-Fi」の認知度が年代の高い方に比べ高い割合でした。




件数＝918

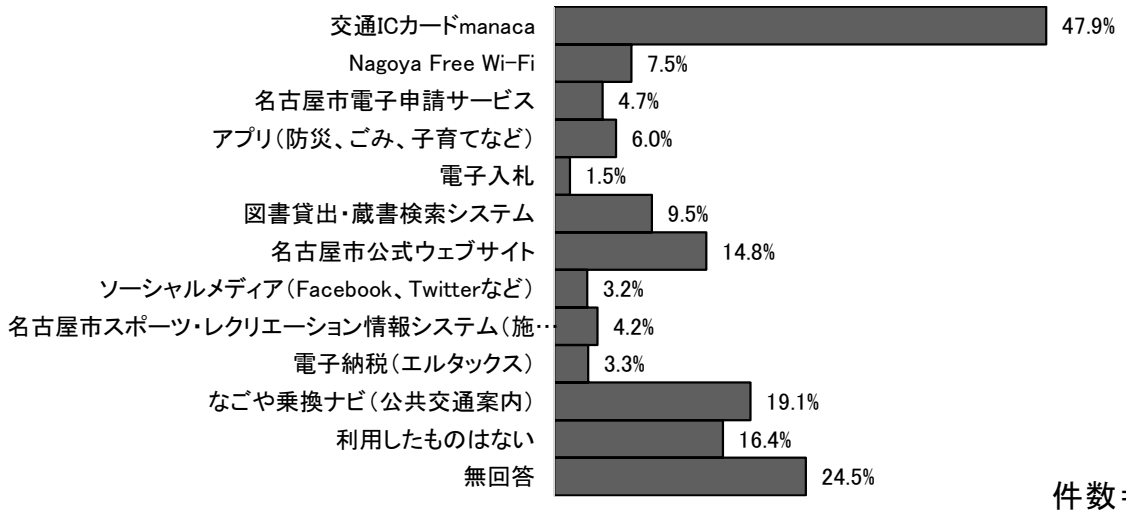


問13（2） あなたが名古屋市の情報化の取り組みについて、過去 1 年間に利用したものはなんですか。（あてはまるものすべてに〇）

交通 IC カード manaca の利用率は約 5 割

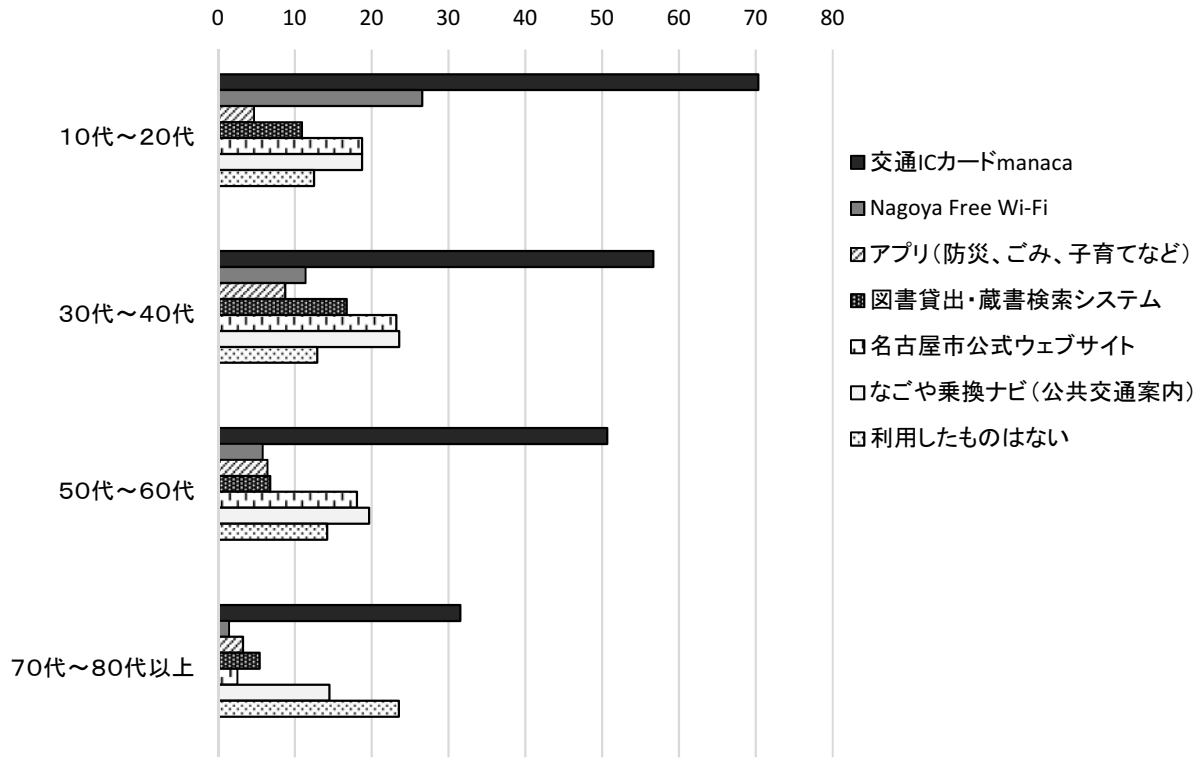
「交通 IC カード manaca」と答えた方が 47.9%、「なごや乗り換えナビ（公共交通案内）」と答えた方が 19.1%でした。

すべての世代で「交通 IC カード manaca」の利用率が高い傾向にありました。10 代～20 代では「Nagoya Free Wi-Fi」の利用率が高い傾向がありました。




件数＝918

各項目の年代別割合（上位7項目）

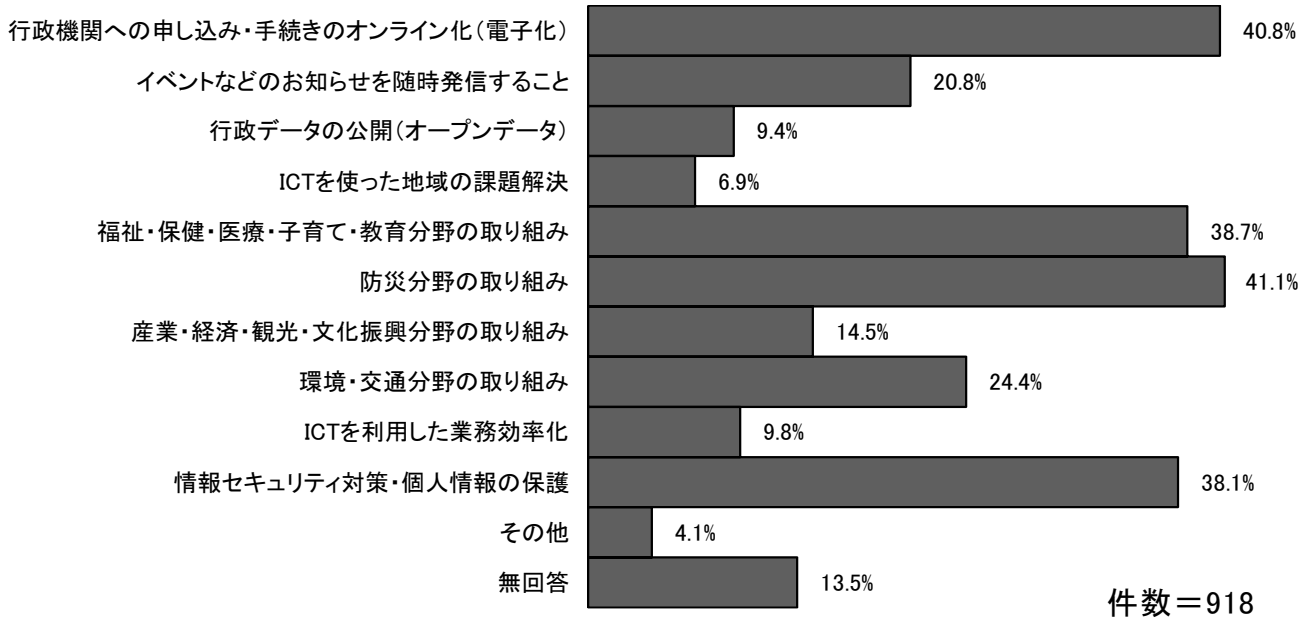


問 14　あなたが、名古屋市の情報化の取り組みについて、今後さらに力を入れてほしい分野は何ですか。（あてはまるものすべてに〇）

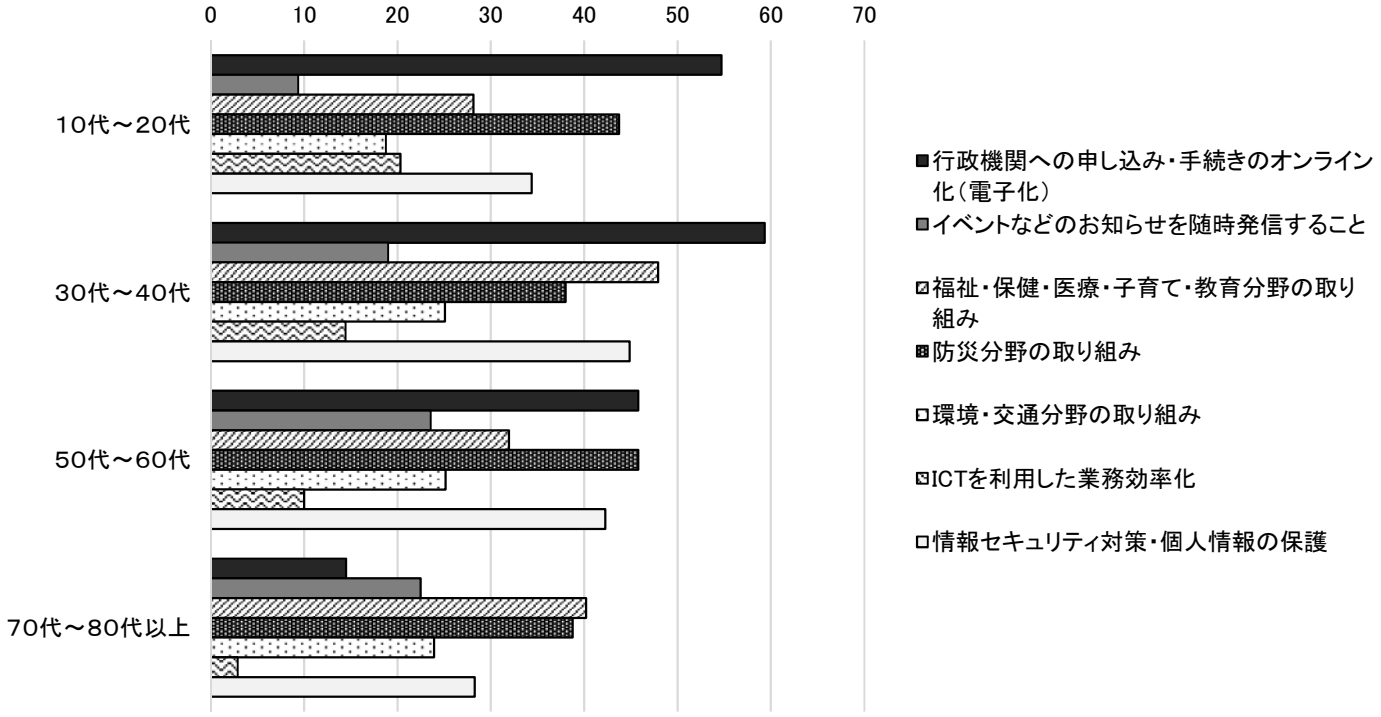
申し込み・手続きのオンライン化、防災分野の取り組みのニーズが約 4 割

「防災分野の取り組み」と答えた方が 41.1%、「行政機関への申し込み・手続きのオンライン化（電子化）」と答えた方が 40.8%でした。

10 代～60 代では、「行政機関への申し込み・手続きのオンライン化（電子化）」、年代が高い方では、「福祉・保健・医療・子育て・教育分野の取り組み」のニーズが高い傾向がありました。すべての世代で「防災分野の取り組み」に力をいれてほしいという回答が約 4 割でした。



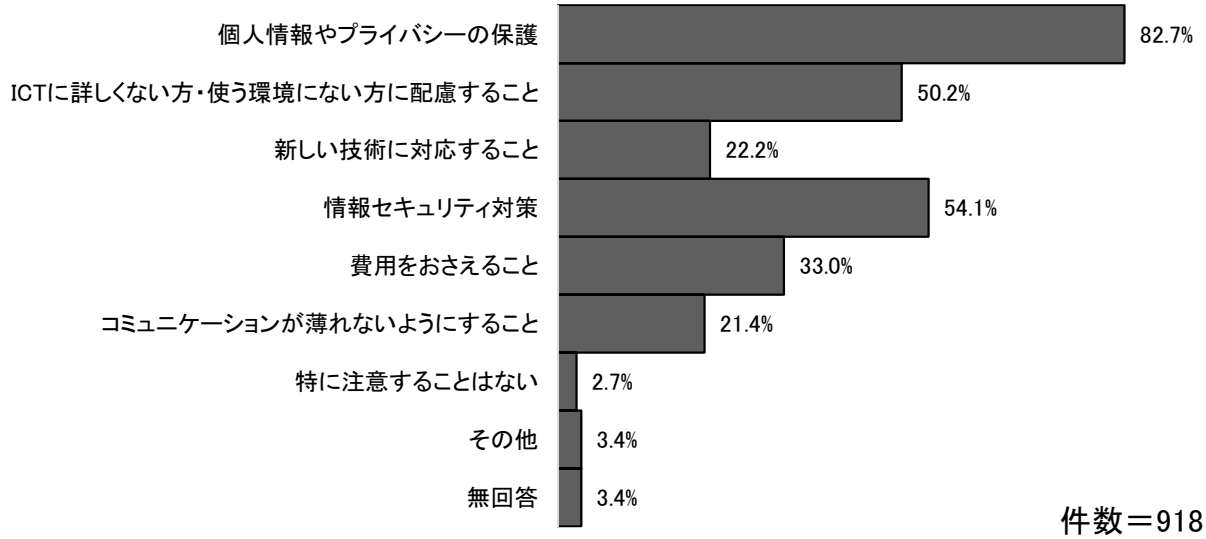

各項目の年代別割合（上位7項目）

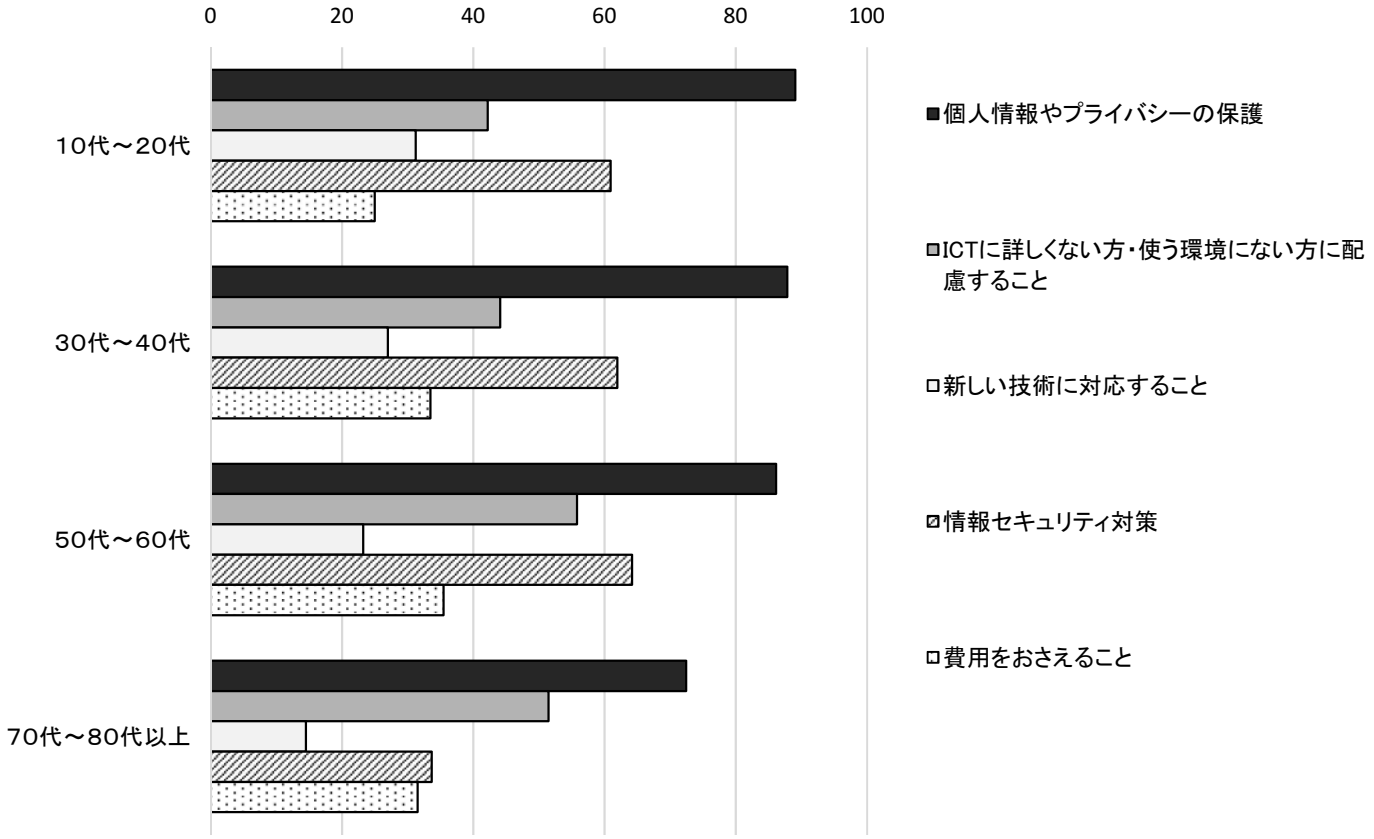


問 15　あなたは、名古屋市が情報化の取り組みを進めるにあたって、特にどのようなことに注意すべきと考えますか。（あてはまるものすべてに〇）

注意すべき点は、「個人情報やプライバシーの保護」と考えるが約 8 割

「個人情報やプライバシーの保護」と答えた方が 82.7%、「情報セキュリティ対策」と答えた方が 54.1%、「ICT に詳しくない方・使う環境にない方に配慮すること」と答えた方が 50.2%でした。70 代～80 代の世代で「ICT に詳しくない方・使う環境にない方に配慮すること」を注意すべきという回答の割合が他の年代では 3 番目に高い割合だったのに対し、2 番目に高い割合でした。




件数＝918

各項目の年代別割合（上位5項目）