

# 多治見市情報化に関するアンケート 【調査結果報告書】

令和5年12月

多治見市



# 目 次

<b>I 調査の概要</b> .....	<b>1</b>
1 調査目的.....	1
2 調査対象及び調査方法.....	1
3 報告書の見方.....	2
<b>II 調査結果のまとめ</b> .....	<b>3</b>
1 情報収集の手段等について.....	3
2 インターネットの利用状況について.....	4
3 多治見市の情報化施策について.....	4
<b>III 調査結果</b> .....	<b>5</b>
1 回答者の属性.....	5
2 情報収集の手段等について.....	8
3 インターネット利用の状況について.....	21
4 多治見市の情報化施策について.....	50
5 マイナンバーカードの活用について.....	59
6 自由意見.....	62
<b>IV 調査票</b> .....	<b>64</b>



# I 調査の概要

## 1 調査目的

本調査は、市民の皆様が日常、どのようなサービスや情報を必要とされているか、また、地域社会での情報化についてどのような意見を持っておられるかをお伺いし、今後の市政運営の基礎資料とすることを目的として実施しました。

## 2 調査対象及び調査方法

### ①調査地域

多治見市

### ②調査対象者

市内在住の15歳以上75歳未満の男女

### ③調査対象者数

2,000人

### ④標本抽出方法

単純無作為抽出

### ⑤調査期間

令和5年8月4日から8月31日

### ⑥調査方法

郵送配布、郵送回収

### ⑦調査実施機関

多治見市

### ■配付回収数

配付数 (A)	回収数 (=C+D)	有効回収数 (C)	無効回収数 (D)	有効回収率 (=C/A)
2,000	777	777	0	38.8%

### 3 報告書の見方

- グラフ・表中の「n」はアンケートの有効回収数を示しています。
- 比率はすべて百分率（％）で表し、小数点第2位を四捨五入して算出しています。従って、合計が100.0%にならない場合もあります。
- 複数回答の場合、回答の合計比率が100.0%を超える場合があります。
- グラフ・表として示したもののうち、無回答の回答数が0の場合は「無回答」の表示を省略しています。また、選択肢の文章を簡略化してある場合もあります。

## Ⅱ 調査結果のまとめ

### 1 情報収集の手段等について

#### ◆ 情報入手手段について

普段、情報を入力する手段は、「テレビ」が最も高く、次いで「スマートフォン」となっています。多治見市の防災情報の発信について、「必要とする情報がすぐに入手できる」手段として、「スマートフォン」が高くなっている一方で、行政に関する情報案内については、「全く満足していない」が高いのも「スマートフォン」となっています。

今後の方向性



スマートフォンによる情報収集の利便性向上に関する施策の検討

#### ◆ 市のホームページ、SNS について

市のホームページを「見たことがない」(23.2%) や「ほとんど見ない」(31.8%) など、市民の利用率は低くなっているものの、「ホームページを知らない」人の割合は減少しています。市のSNSについて「存在を知らなかった」人は、前回より減少しているものの、約6割(61.1%)を占めている現状となっています。

今後の方向性



市のホームページやSNSの存在を周知する施策の強化

#### ◆ 防災情報の入手について

市民の防災に対する関心は、年々高まっています。アンケート結果では、市の防災情報の発信について、“情報を入手できている人”は46.6%となっている一方で、“情報を入手できない人”も38.4%となっています。特に60歳以上では約4割以上の人が“情報を入手できない”と回答しています。

今後の方向性



関連部署と連携し防災に関する必要な情報の整理と発信方法の検討

## 2 インターネットの利用状況について

### ◆ 情報セキュリティについて

インターネットが急速に普及し生活が便利になった反面、様々な情報セキュリティに関する事件や事故が発生しています。インターネットを利用して不安なことは、「個人情報の漏えい」「ウイルス感染」「インターネットを利用した詐欺」などが上位項目としてあげられています。また、「システムやネットの障害で社会的な混乱が生じるという不安」が高くなっていることから、インターネット社会における基盤強化が必要と考えられます。

今後の方向性

 情報セキュリティの一層の強化や、システム基盤強化の検討

## 3 多治見市の情報化施策について

### ◆ 市民が求める情報分野について

今後、市が力を入れるべき情報分野の施策は、「ひとつの窓口で複数の手続きが完了するワンストップ窓口の実現」が49.9%で最も高くなっています。

また、重要と考える情報発信・情報提供の分野は、「医療・健康」「福祉・介護」がともに5割を超えて高くなっており、介護・福祉サービスや医療サービス等の各種サービスの情報提供を希望していることがうかがえます。そして、これらに続くのが「防災」「子ども・子育て」となっており、市民の安全・安心と子育て支援の関心がより一層高まっていることがうかがえます。

今後の方向性

 ワンストップ窓口を想定した施策展開の検討

医療・健康・福祉に関する情報提供による市民生活のさらなる利便性の向上や防災・子育て支援の情報提供の推進

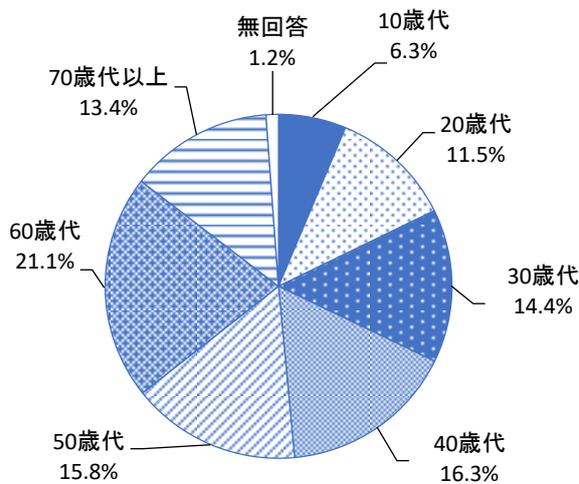
### Ⅲ 調査結果

#### 1 回答者の属性

##### 1-1 年齢

回答者の年齢は、「60歳代」が21.1%と最も高く、次いで「40歳代」が16.3%、「50歳代」が15.8%、「30歳代」が14.4%、「70歳代以上」が13.4%となっています。

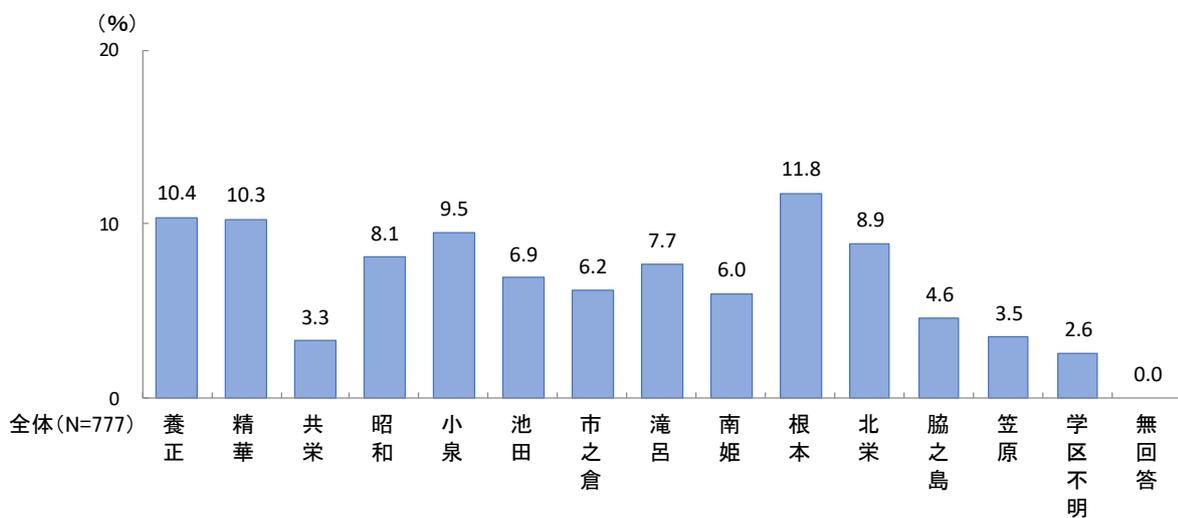
図表1：年齢



##### 1-2 居住小学校区

回答者の居住地区は、「根本」が11.8%と最も高く、次いで「養正」が10.4%、「精華」が10.3%となっています。

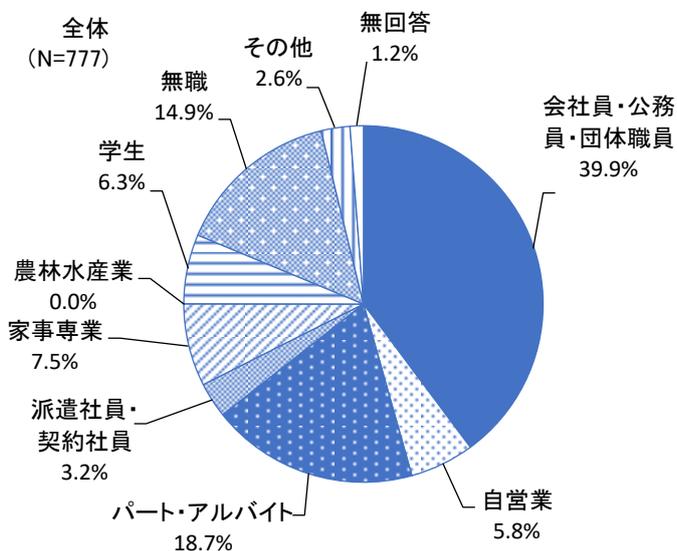
図表2：居住地区



### 1-3 職業

回答者の職業は、「会社員・公務員・団体職員」が39.9%と最も高く、次いで「パート・アルバイト」が18.7%となっています。

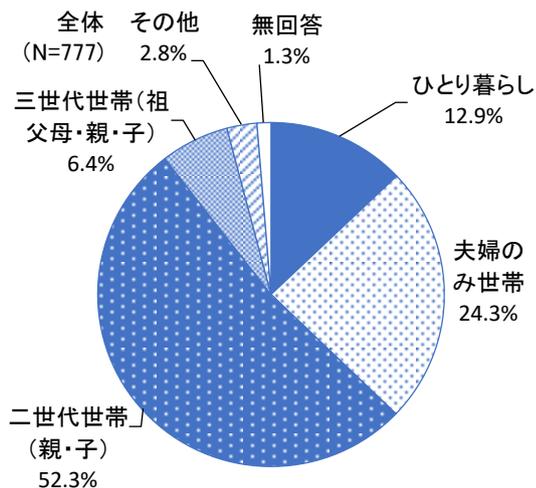
図表3：職業



### 1-4 同居家族構成

回答者の家族構成は、「二世世代世帯（親・子）」が52.3%と最も高く、次いで「夫婦のみ世帯」が24.3%、「ひとり暮らし」が12.9%、「三世世代世帯（祖父母・親子）」が6.4%となっています。

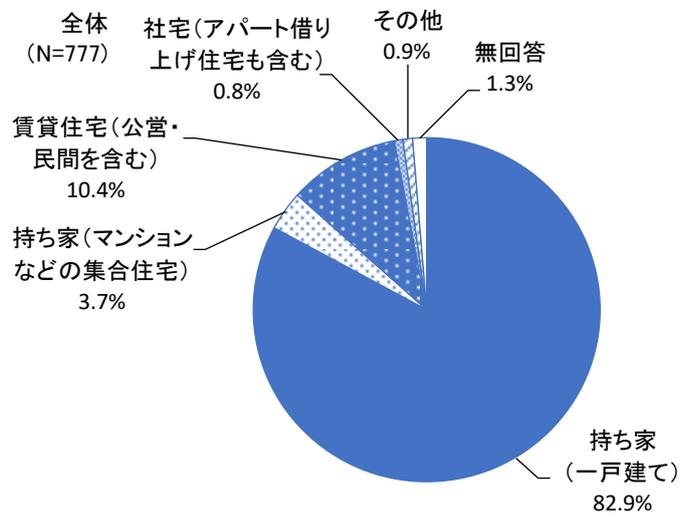
図表4：家族構成



### 1-5 居住形態

現在の住まいについては、「持ち家（一戸建て）」が82.9%と最も高く、次いで「賃貸住宅（公営・民間を含む）」が10.4%となっています。

図表5：居住形態



## 2 情報収集の手段等について

### 【問1】

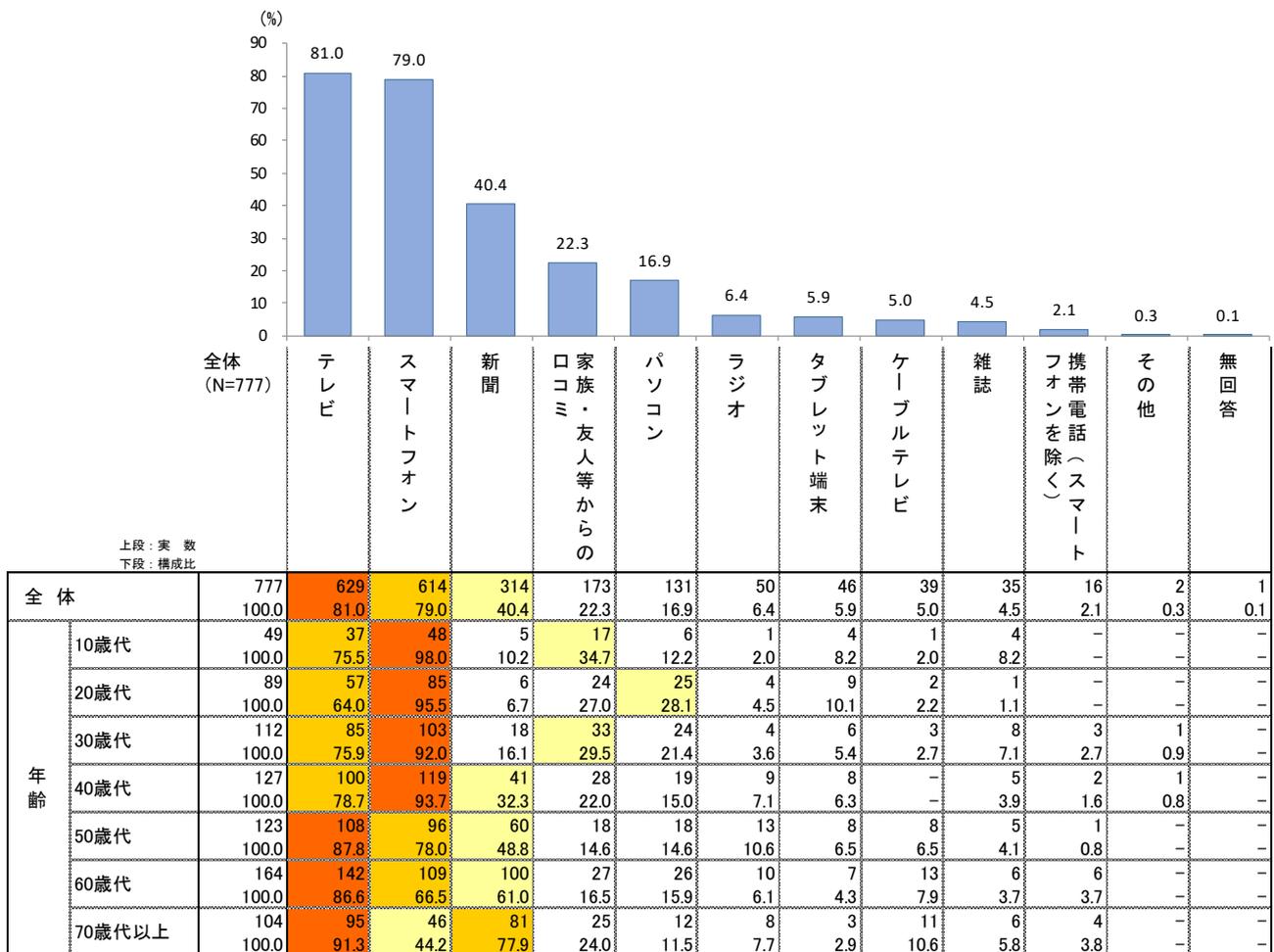
あなたは普段どのような手段・メディアで情報入手していますか。(〇は3つまで)

### 普段の情報入手先は「テレビ」「スマートフォン」「新聞」

普段の情報入手先は、「テレビ」が81.0%で最も高く、「スマートフォン」が79.0%、「新聞」が40.4%の順となっています。

年齢別でみると、10歳代～40歳代で「スマートフォン」の割合が高くなっています。また、年齢とともに「新聞」の割合が高くなっています。

図表6：情報の入手先



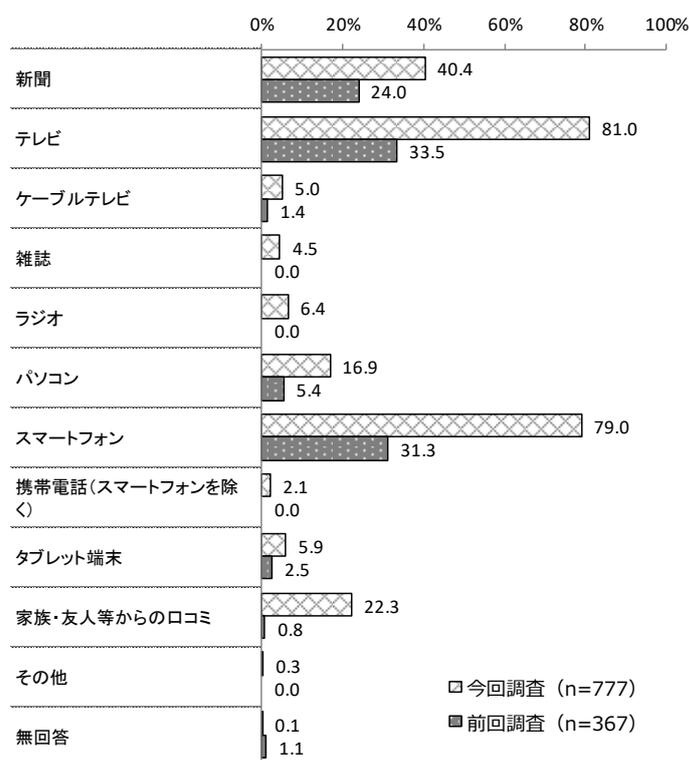
行政に関する情報案内の満足度別にみると、「十分満足している」と「まあまあ満足している」と「あまり満足していない」人は「テレビ」の割合が高くなっています。「全く満足していない」と「わからない」人は「スマートフォン」の割合が高くなっています。

防災情報の入手状況別にみると、「必要とする情報がすぐに入手できる」で「スマートフォン」の割合が94.9%と高くなっている一方で、「情報が入手できない」（「必要とする情報が十分に入手できない」、「必要とする情報がまったく入手できない」）では「テレビ」が7~8割台となっています。

図表7：情報の入手先（項目別クロス集計）

上段：実数 下段：構成比		調査数	問1 あなたは普段どのような手段・メディアで情報を入手していますか。											
			テレビ	スマートフォン	新聞	家族・友人等からの口コミ	パソコン	ラジオ	タブレット端末	ケーブルテレビ	雑誌	携帯電話（スマートフォンを除く）	その他	無回答
調査数		777	629	614	314	173	131	50	46	39	35	16	2	1
		100.0	81.0	79.0	40.4	22.3	16.9	6.4	5.9	5.0	4.5	2.1	0.3	0.1
報多 治見 内市 の行 政に 関す る情 報	十分満足している	24	22	18	10	6	1	2	1	2	-	1	-	-
		100.0	91.7	75.0	41.7	25.0	4.2	8.3	4.2	8.3	-	4.2	-	-
	まあまあ満足している	381	322	290	167	81	58	30	25	22	17	9	-	-
		100.0	84.5	76.1	43.8	21.3	15.2	7.9	6.6	5.8	4.5	2.4	-	-
	あまり満足していない	144	117	110	66	30	26	10	8	9	8	2	1	-
		100.0	81.3	76.4	45.8	20.8	18.1	6.9	5.6	6.3	5.6	1.4	0.7	-
の多 治見 内市 の防 災情 報	全く満足していない	39	24	33	9	11	12	3	1	1	1	1	-	-
		100.0	61.5	84.6	23.1	28.2	30.8	7.7	2.6	2.6	2.6	2.6	-	-
	わからない	179	136	157	56	44	32	5	11	4	9	3	1	-
	100.0	76.0	87.7	31.3	24.6	17.9	2.8	6.1	2.2	5.0	1.7	0.6	-	
の多 治見 内市 の防 災情 報	必要とする情報がすぐに入手できる	39	32	37	12	11	3	-	3	5	1	-	-	-
		100.0	82.1	94.9	30.8	28.2	7.7	-	7.7	12.8	2.6	-	-	-
	必要とする情報がほぼ入手できる	323	262	258	133	76	58	18	23	13	20	6	-	-
		100.0	81.1	79.9	41.2	23.5	18.0	5.6	7.1	4.0	6.2	1.9	-	-
必要とする情報が十分に 入手できない	256	215	187	122	48	40	18	10	17	9	6	1	-	
	100.0	84.0	73.0	47.7	18.8	15.6	7.0	3.9	6.6	3.5	2.3	0.4	-	
必要とする情報がまったく 入手できない	43	30	29	16	15	9	5	2	-	2	3	-	-	
	100.0	69.8	67.4	37.2	34.9	20.9	11.6	4.7	-	4.7	7.0	-	-	

図表8：情報の入手先（前回調査との比較）



【問2】

あなたは多治見市の行政について、何で知りますか。(〇は3つまで)

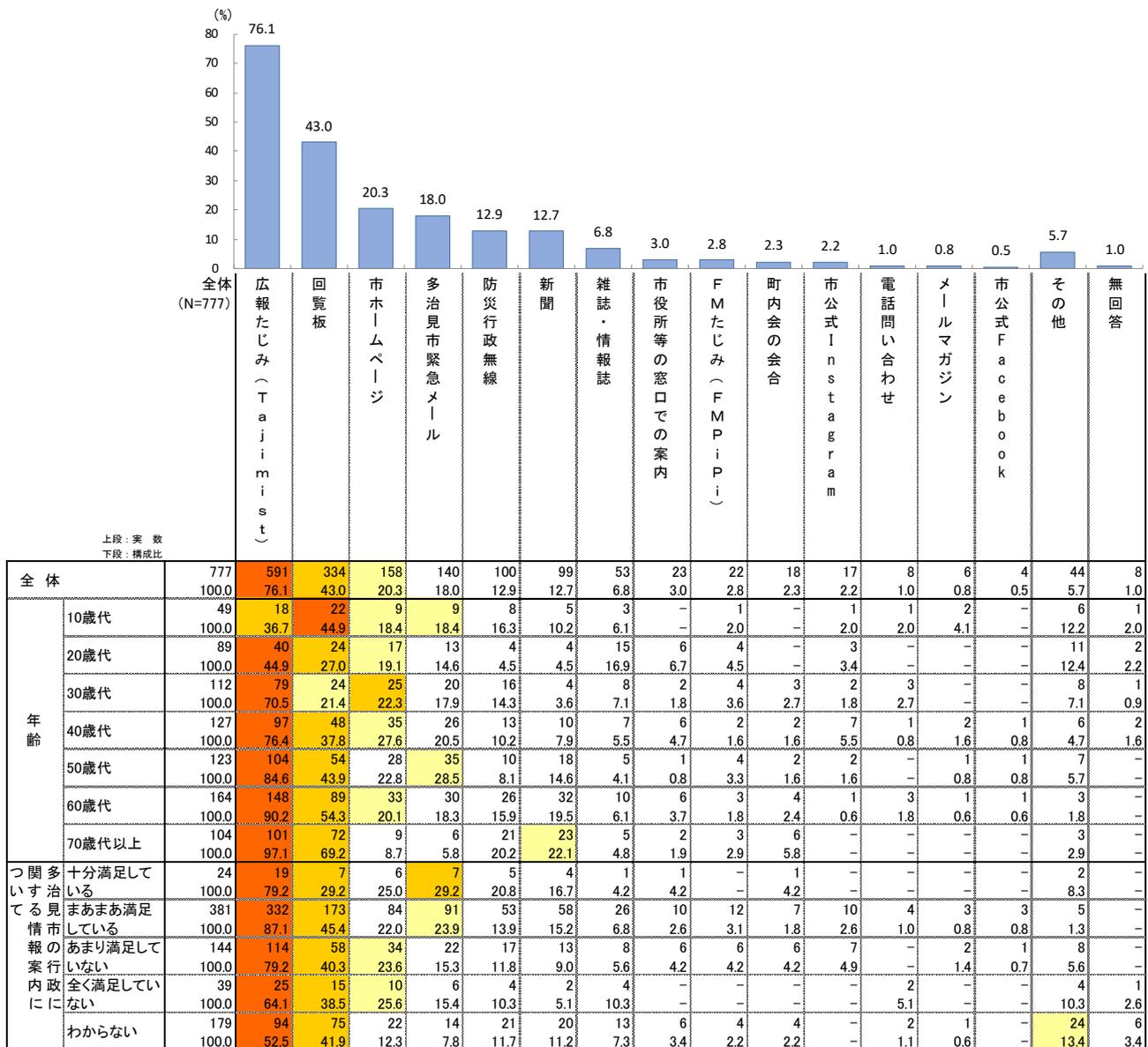
行政に関する情報の入手先は「広報たじみ (Tajimist)」が7割を超える

行政に関する情報の入手先は、「広報たじみ (Tajimist)」が76.1%で最も高く、次いで「回覧板」が43.0%、「市ホームページ」が20.3%となっています。

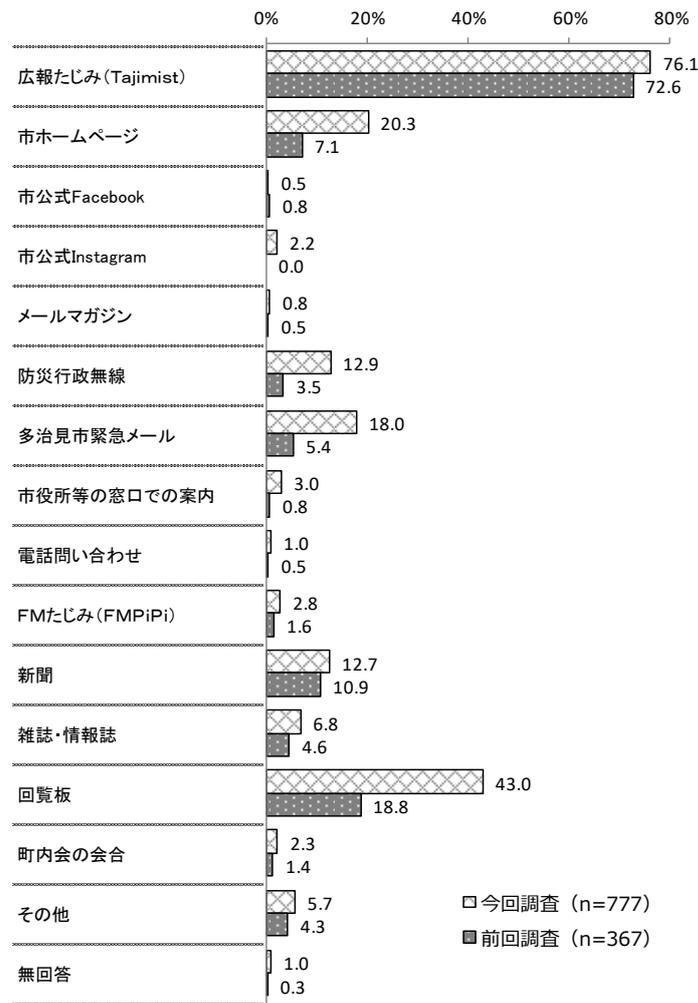
年齢別でみると、20歳代以上で「広報たじみ (Tajimist)」が最も高く、30歳代以上で7割以上となっています。また、10歳代では「回覧板」が4割となっています。

行政に関する情報案内の満足度別にみると、いずれの満足度においても「広報たじみ(Tajimist)」の割合が高くなっています。

図表9：行政に関する情報の入手先



図表 10：行政に関する情報の入手先（前回調査との比較）



【問3】

問3 あなたは多治見市の行政に関する情報案内について満足していますか。(○は1つ)

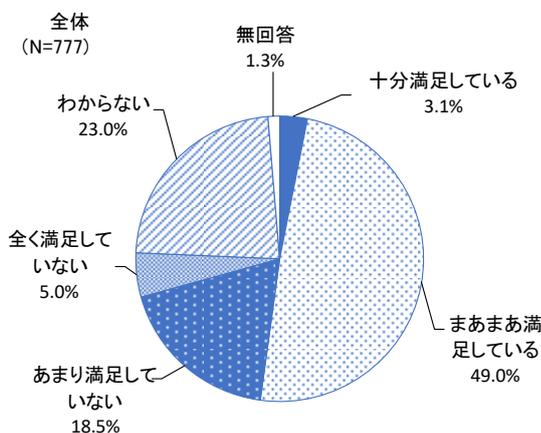
行政に関する情報案内に“満足している”人が約5割

行政に関する情報案内の満足度は、「十分満足している」(3.1%)と「まあまあ満足している」(49.0%)をあわせた“満足している人”が約5割(52.1%)を占めています。一方で、「あまり満足していない」(18.5%)と「全く満足していない」(5.0%)をあわせた“満足していない人”は約2割(23.5%)となっており、「わからない」は23.0%となっています。

年齢別でみると、“満足している人”は10歳代を除いていずれも4割を超え高くなっています。

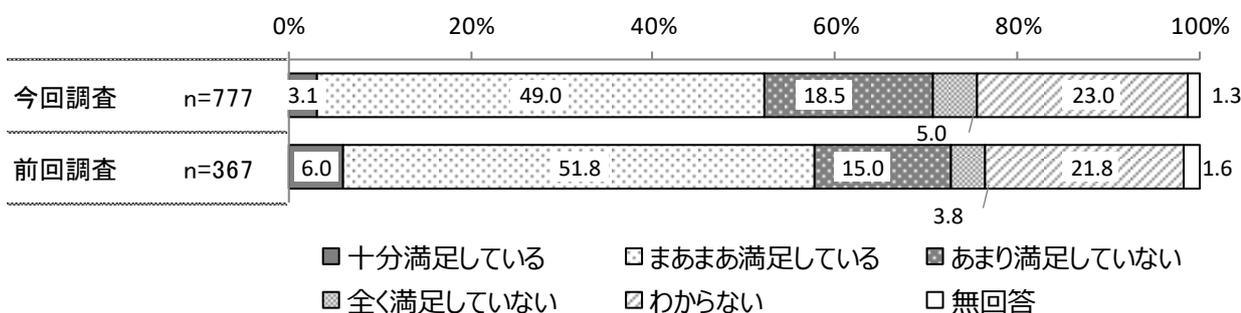
前回調査と比較してみると、“満足している人”は5.7ポイント減少しています。一方で“満足していない人”は4.7ポイント増加しています。

図表 11：行政に関する情報案内の満足度



	調査数	問3 あなたは多治見市の行政に関する情報案内について満足していますか					
		十分満足している	まあまあ満足している	あまり満足していない	全く満足していない	わからない	無回答
調査数	777	24	381	144	39	179	10
	100	3.1	49.0	18.5	5.0	23.0	1.3
年齢	10歳代	49	5	15	4	2	23
		100	10.2	30.6	8.2	4.1	46.9
	20歳代	89	2	39	11	5	32
		100	2.2	43.8	12.4	5.6	36.0
	30歳代	112	2	49	17	11	33
		100	1.8	43.8	15.2	9.8	29.5
	40歳代	127	2	61	31	8	23
		100	1.6	48.0	24.4	6.3	18.1
50歳代	123	8	60	30	4	21	
	100	6.5	48.8	24.4	3.3	17.1	
60歳代	164	3	95	28	6	29	
	100	1.8	57.9	17.1	3.7	17.7	
70歳代以上	104	2	58	20	3	17	
	100	1.9	55.8	19.2	2.9	16.3	

図表 12：行政に関する情報案内の満足度（前回調査との比較）



【問3-1】

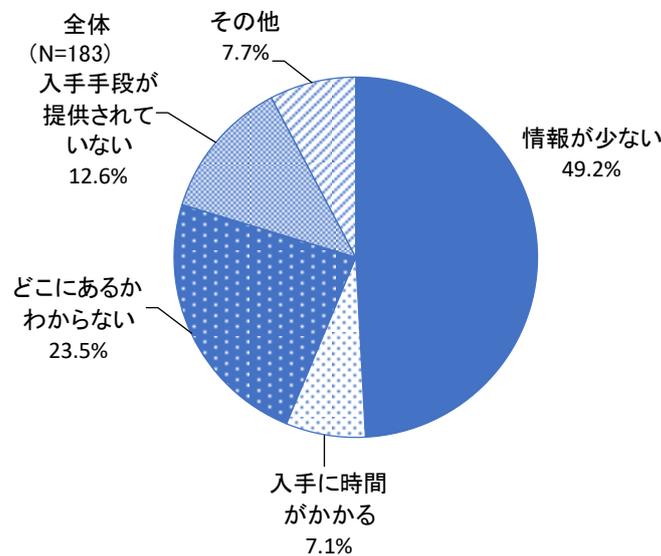
満足していない理由は何ですか。(〇は1つ)

満足していない理由は、「情報が少ない」「どこにあるかわからない」

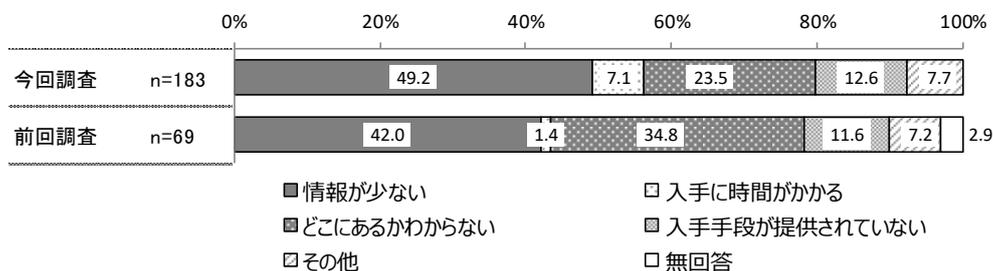
満足していない理由は、「情報が少ない」が49.2%で最も高く、次いで「どこにあるかわからない」が23.5%となっています。

前回調査と比較してみると、「情報が少ない」と回答した人は7.2ポイント増加している一方で、「どこにあるかわからない」と回答した人は11.3ポイント減少しています。

図表 13：満足していない理由



図表 14：満足していない理由（前回調査との比較）



【問4】

あなたは多治見市のホームページを見ますか。(○は1つ)

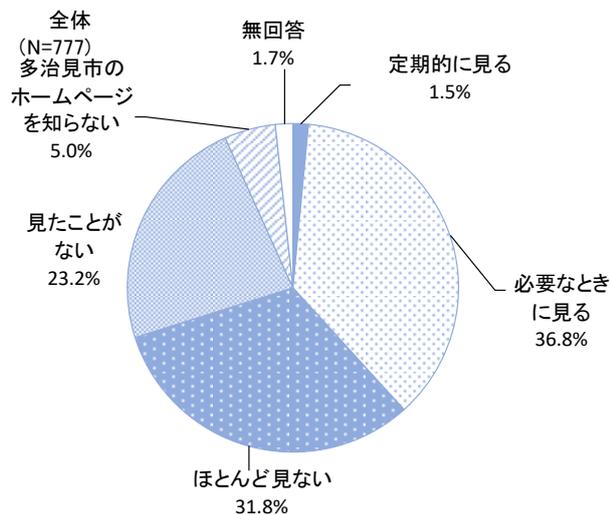
市のホームページを「見たことがない」が約2割、「ほとんど見ない」が約3割

市のホームページの閲覧状況は、「必要なときに見る」が36.8%で最も高く、次いで「ほとんど見ない」が31.8%、「見たことがない」が23.2%となっています。

年齢別でみると、20歳代～60歳代で「必要なときに見る」が最も高く、10歳代、70歳代以上で「ほとんど見ない」が最も高くなっています。

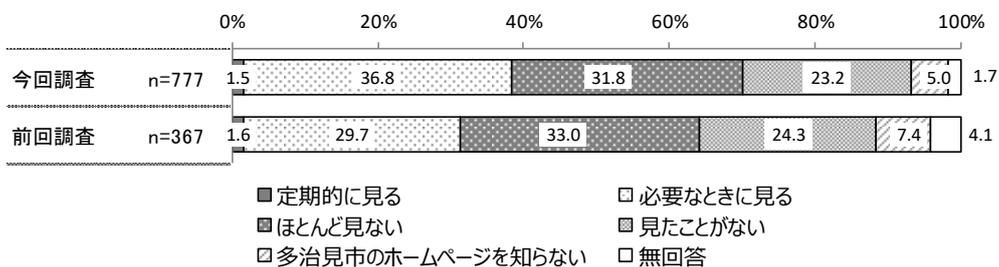
前回調査と比較してみると、「多治見市のホームページを知らない」人は2.4ポイント減少しており、「必要なときに見る」人は7.1ポイント増加しています。

図表 15：市ホームページの閲覧状況



	調査数	問4 あなたは多治見市のホームページを見ますか					無回答
		定期的に見る	必要なときに見る	ほとんど見ない	見たことがない	多治見市のホームページを知らない	
調査数	777	12	286	247	180	39	13
	100	1.5	36.8	31.8	23.2	5.0	1.7
10歳代	49	-	4	25	14	4	2
	100	-	8.2	51.0	28.6	8.2	4.1
20歳代	89	2	33	29	19	6	-
	100	2.2	37.1	32.6	21.3	6.7	-
30歳代	112	2	42	38	24	3	3
	100	1.8	37.5	33.9	21.4	2.7	2.7
40歳代	127	5	67	35	13	6	1
	100	3.9	52.8	27.6	10.2	4.7	0.8
50歳代	123	3	54	32	30	4	-
	100	2.4	43.9	26.0	24.4	3.3	-
60歳代	164	-	62	49	44	9	-
	100	-	37.8	29.9	26.8	5.5	-
70歳代以上	104	-	20	36	35	7	6
	100	-	19.2	34.6	33.7	6.7	5.8

図表 16：市ホームページの閲覧状況（前回調査との比較）



【問4-1】

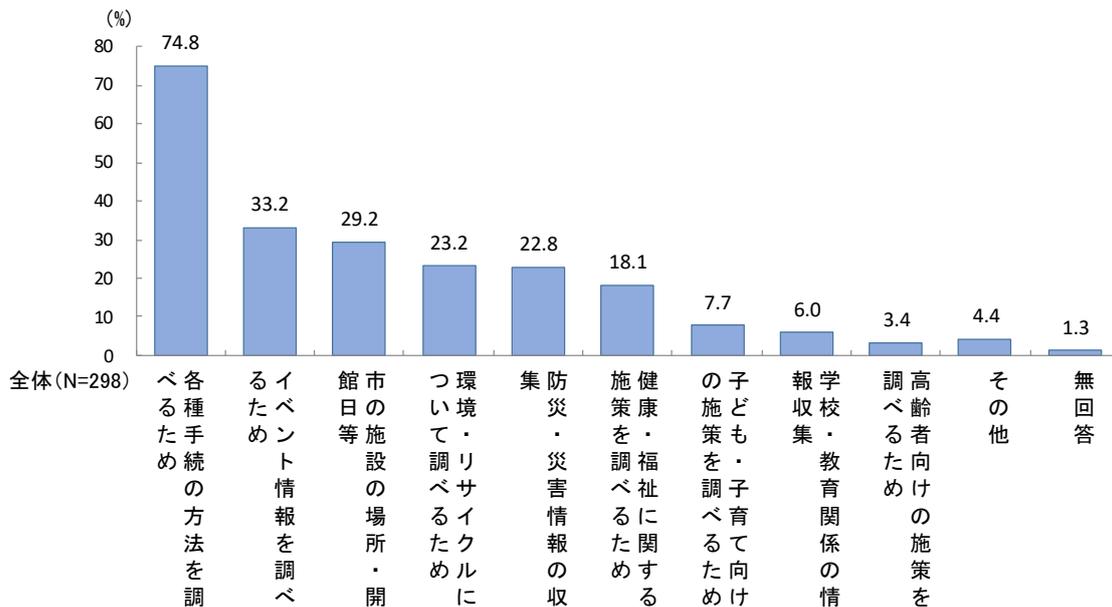
(問4で「1. 定期的に見る」「2. 必要なときに見る」と回答された方におたずねします。)

あなたが多治見市のホームページを閲覧する理由は何ですか？(〇は3つまで)

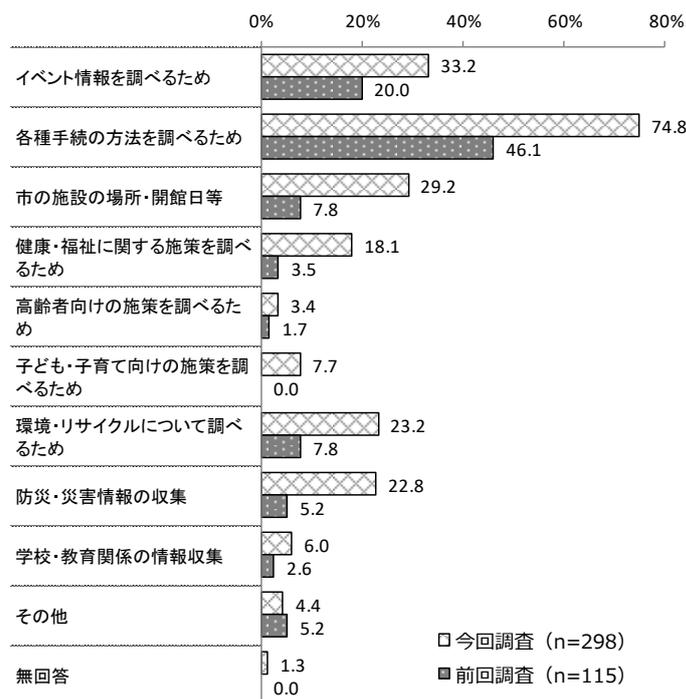
市ホームページを閲覧する理由は「各種手続きの方法を調べるため」が約7割

市ホームページの閲覧理由については、「各種手続きの方法を調べるため」が74.8%と最も高く、次いで「イベント情報を調べるため」が33.2%となっています。

図表 17：市ホームページの閲覧理由



図表 18：市ホームページの閲覧理由（前回調査との比較）



【問5】

あなたは多治見市が行っている SNS を利用した情報発信について利用したことがありますか。

(○は1つ)

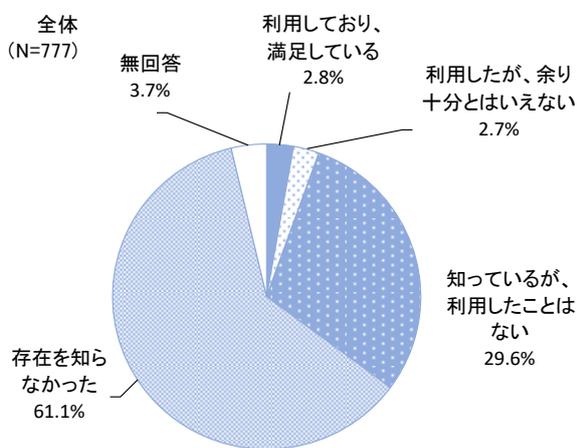
市の SNS を利用したことがある人は 1 割未満、「存在を知らない」人が約 6 割

市の SNS による情報発信の利用状況は、「存在を知らなかった」が 61.1% で最も高く、次いで「知っているが利用したことはない」が 29.6% となっています。

年齢別でみると、いずれの年代においても「存在を知らなかった」が最も高くなっています。

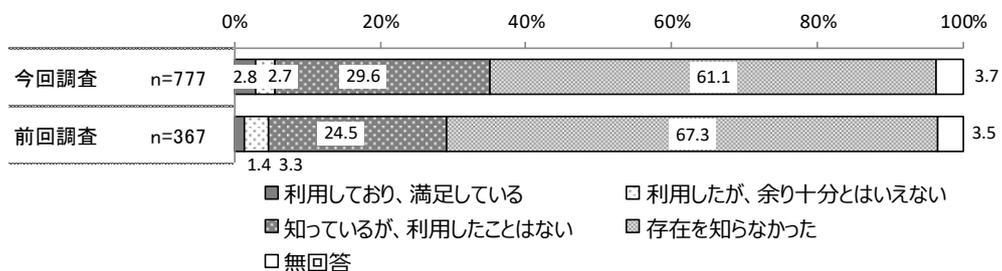
前回調査と比較してみると、「存在を知らなかった」人は 6.2 ポイント減少しており、「知っているが利用したことはない」人は 5.1 ポイント増加しています。

図表 19：市の SNS による情報発信の利用状況



	調査数	問5 あなたは多治見市が行っている SNS を利用した情報発信について利用したことがありますか				無回答	
		利用しており、満足している	利用したが、余り十分とはいえない	知っているが、利用したことはない	存在を知らなかった		
調査数	777	22	21	230	475	29	
	100	2.8	2.7	29.6	61.1	3.7	
年齢	10歳代	49	2	15	32	-	
		100	4.1	-	30.6	65.3	-
	20歳代	89	6	2	16	63	2
		100	6.7	2.2	18.0	70.8	2.2
	30歳代	112	4	3	39	65	1
		100	3.6	2.7	34.8	58.0	0.9
	40歳代	127	2	7	45	70	3
		100	1.6	5.5	35.4	55.1	2.4
50歳代	123	3	5	39	72	4	
	100	2.4	4.1	31.7	58.5	3.3	
60歳代	164	5	4	47	99	9	
	100	3.0	2.4	28.7	60.4	5.5	
70歳代以上	104	-	-	27	70	7	
	100	-	-	26.0	67.3	6.7	

図表 20：市の SNS による情報発信の利用状況（前回調査との比較）



【問6】

多治見市の魅力(産業・観光・住みやすさ)を高めるための情報発信について伺います。(〇は1つ)

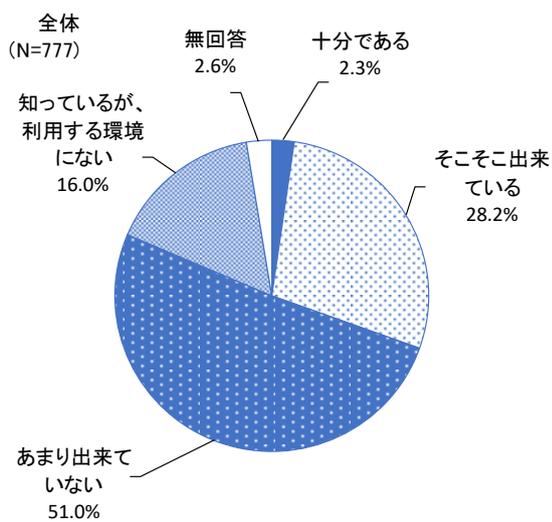
市の魅力を高めるための情報発信は「あまり出来ていない」が約5割

市の魅力を高めるための情報発信については、「あまり出来ていない」が51.0%で最も高く、次いで「そろそろ出来ている」が28.2%、「知っているが利用する環境にない」が16.0%の順となっています。

年齢別で見ると、いずれの年代においても「あまり出来ていない」が最も高くなっています。また、70歳代以上では「知っているが利用する環境にない」の割合が24.0%となっています。

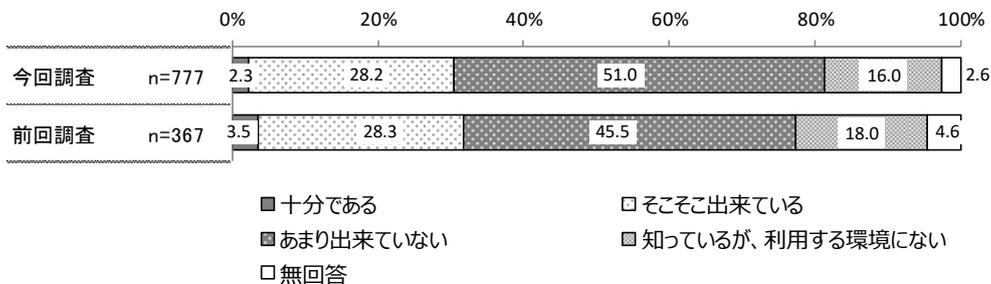
前回調査と比較してみると、「あまり出来ていない」と回答した人は5.5ポイント増加しています。

図表 21：市の魅力を高めるための情報発信



	調査数	問6 市の魅力(産業・観光・住みやすさ)を高めるための情報発信について					
		十分である	そろそろ出来ている	あまり出来ていない	知っているが、利用する環境にない	無回答	
調査数	777	18	219	396	124	20	
	100	2.3	28.2	51.0	16.0	2.6	
年齢	10歳代	49	4	16	20	9	-
		100	8.2	32.7	40.8	18.4	-
	20歳代	89	2	20	49	14	4
		100	2.2	22.5	55.1	15.7	4.5
	30歳代	112	3	32	58	19	-
		100	2.7	28.6	51.8	17.0	-
	40歳代	127	2	41	68	14	2
		100	1.6	32.3	53.5	11.0	1.6
	50歳代	123	4	40	60	16	3
		100	3.3	32.5	48.8	13.0	2.4
60歳代	164	1	45	87	26	5	
	100	0.6	27.4	53.0	15.9	3	
70歳代以上	104	2	23	50	25	4	
	100	1.9	22.1	48.1	24.0	3.8	

図表 22：市の魅力を高めるための情報発信（前回調査との比較）



【問7】

多治見市の防災情報の発信について伺います。(〇は1つ)

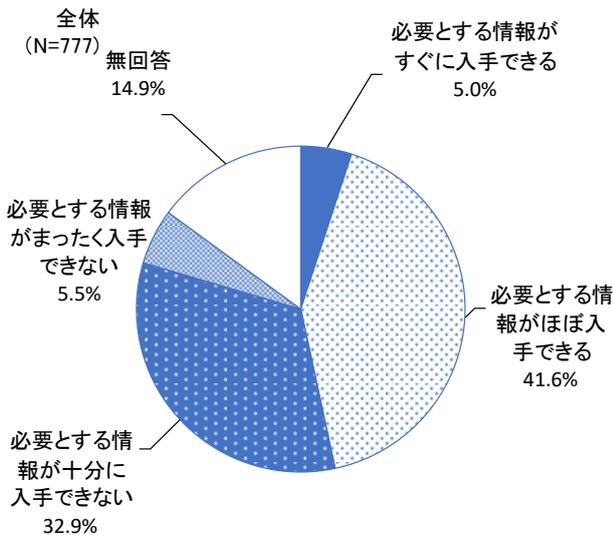
市の防災情報の発信は、“情報が入手できている人”は約5割

市の防災情報の発信については、「必要とする情報がほぼ入手できる」が41.6%と最も高く、これに「必要とする情報がすぐに入手できる」(5.0%)をあわせた“必要とする情報が入手できている人”が約5割(46.6%)を占めています。一方で、「必要とする情報が十分に入手できない」(32.9%)と「必要とする情報がまったく入手できない」(5.5%)をあわせた“必要とする情報が入手できない人”は約4割(38.4%)を占めています。

年齢別でみると、10歳代~60歳代で「必要とする情報がほぼ入手できる」、70歳代以上で「必要とする情報が十分に入手できない」の割合が最も高くなっています。

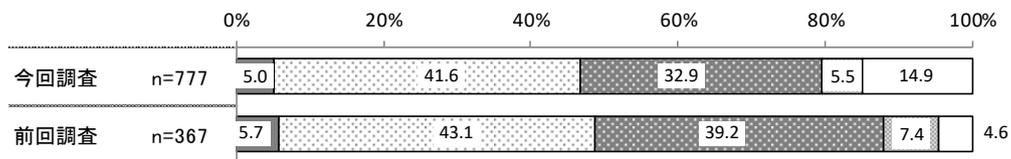
前回調査と比較してみると、「必要とする情報が十分に入手できない」は8.2ポイント減少しています。

図表 23：市の防災情報発信



	調査数	問7 市の防災情報の発信について				無回答	
		必要とする情報がすぐに入手できる	必要とする情報がほぼ入手できる	必要とする情報が十分に入手できない	必要とする情報がまったく入手できない		
調査数	777	39	323	256	43	116	
	100	5.0	41.6	32.9	5.5	14.9	
年齢	10歳代	49	6	17	6	3	17
		100	12.2	34.7	12.2	6.1	34.7
	20歳代	89	5	33	16	5	30
		100	5.6	37.1	18.0	5.6	33.7
	30歳代	112	7	46	26	12	21
		100	6.3	41.1	23.2	10.7	18.8
	40歳代	127	6	59	43	5	14
		100	4.7	46.5	33.9	3.9	11
50歳代	123	4	54	47	5	13	
	100	3.3	43.9	38.2	4.1	10.6	
60歳代	164	7	72	71	6	8	
	100	4.3	43.9	43.3	3.7	4.9	
70歳代以上	104	4	38	45	6	11	
	100	3.8	36.5	43.3	5.8	10.6	

図表 24：市の防災情報発信（前回調査との比較）



- 必要とする情報がすぐに入手できる
- 必要とする情報がほぼ入手できる
- 必要とする情報が十分に入手できない
- 必要とする情報がまったく入手できない
- 無回答

【問8】

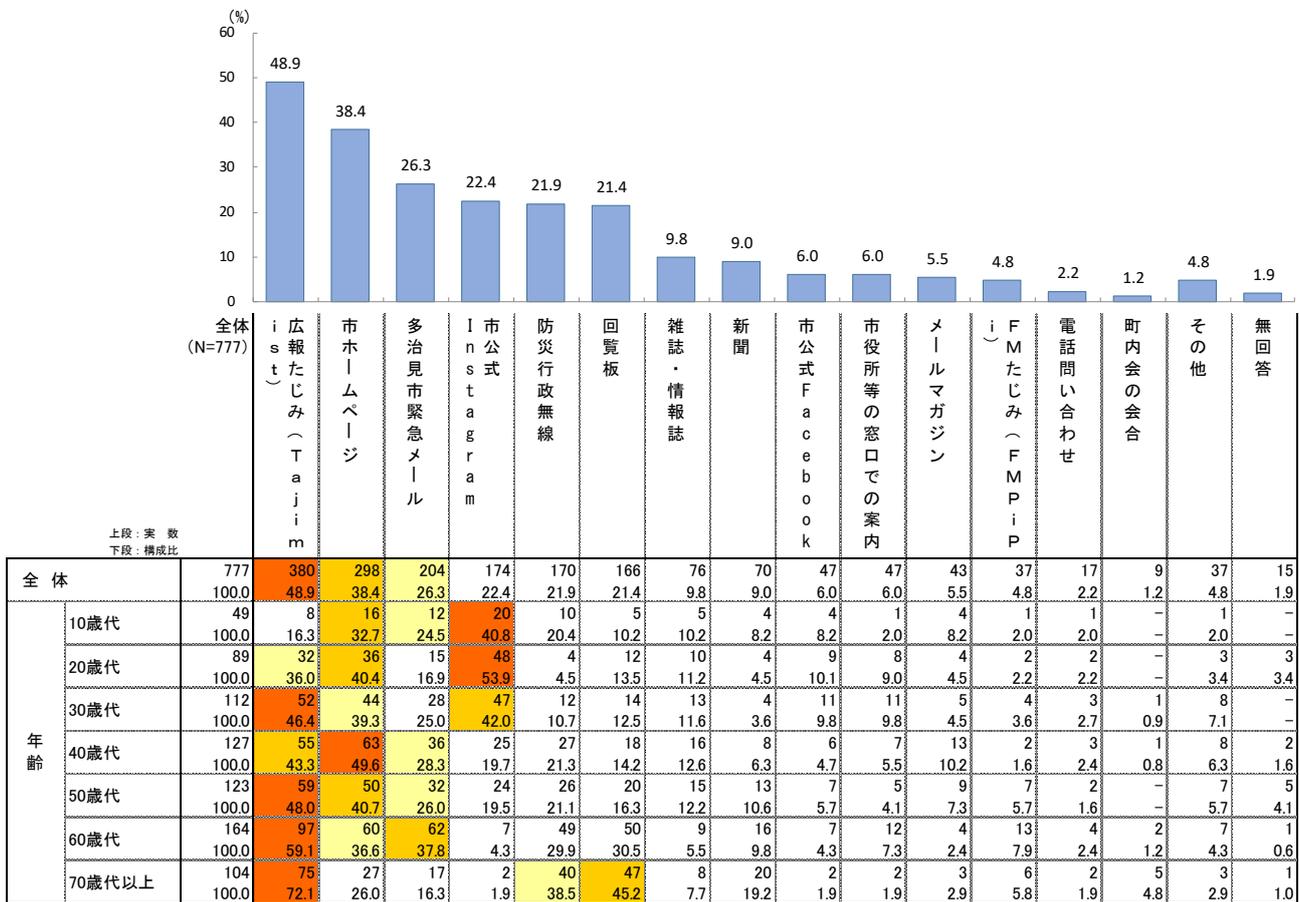
これからの広報手段として、どれに力を入れるべきだと思いますか。(〇は3つまで)

広報手段として力を入れることは「広報たじみ (Tajimist)」「市ホームページ」「多治見市緊急メール」

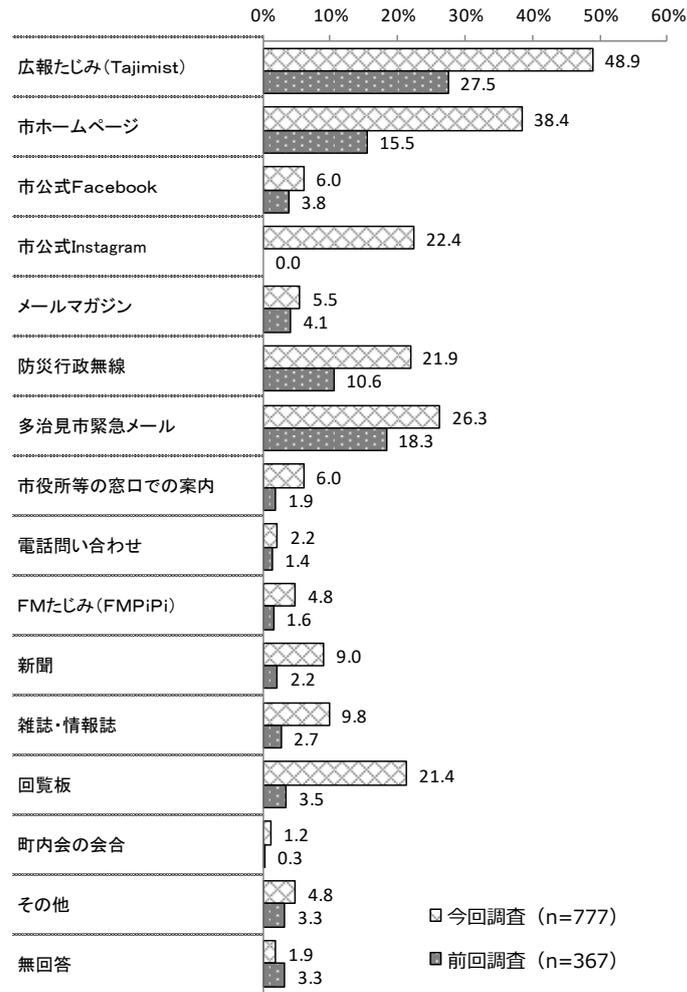
力を入れるべきこれからの広報手段は、「広報たじみ (Tajimist)」が48.9%で最も高く、次いで「市ホームページ」が38.4%、「多治見市緊急メール」が26.3%となっています。

年齢別でみると、30歳代、50歳以上で「広報たじみ (Tajimist)」が最も高く、10歳代と20歳代では「市公式Instagram」が高くなっています。また、「市ホームページ」は40歳代で高くなっています。

図表 25：これから力を入れていくべき広報手段



図表 26：これから力を入れていくべき広報手段（前回調査との比較）



### 3 インターネット利用の状況について

#### 【問9】

あなたはインターネットを利用していますか。(○は1つ)

### インターネットを利用している人は8割を超える

インターネットの利用状況は、「はい」が81.1%、「いいえ」が14.0%となっています。

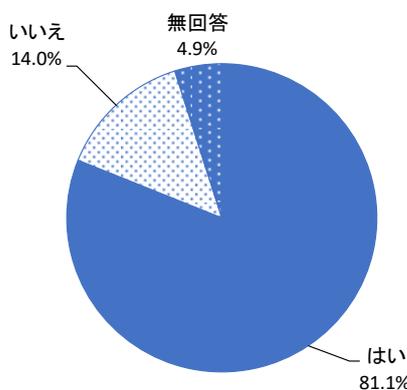
年齢別でみると、10歳代～40歳代では「はい」が9割以上、50歳代では8割、60歳代では約7割、70歳代以上では4割を占めています。

職業別でみると、会社員・公務員・団体職員、派遣社員・契約社員は「はい」が約9割と高く、学生は100%となっています。一方、無職者は「いいえ」が37.1%と他の職種に比べて高くなっています。

同居家族構成別、居住形態別にみると、いずれにおいても「はい」の割合が高くなっています。

図表 27：インターネットの利用状況について

全体  
(N=777)

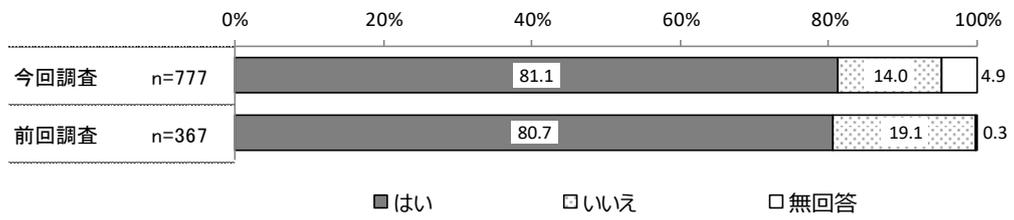


	調査数	問9 インターネットの利用状況		
		はい	いいえ	無回答
調査数	777	630	109	38
	100	81.1	14.0	4.9
年齢	10歳代	49	49	-
		100	100.0	-
	20歳代	89	87	1
		100	97.8	1.1
	30歳代	112	108	1
		100	96.4	0.9
	40歳代	127	118	5
		100	92.9	3.9
50歳代	123	103	13	
	100	83.7	10.6	
60歳代	164	113	43	
	100	68.9	26.2	
70歳代以上	104	46	45	
	100	44.2	43.3	

	調査数	問9 インターネットの利用状況			
		はい	いいえ	無回答	
職業	会社員・公務員・団体職員	310	292	7	11
		100	94.2	2.3	3.5
	自営業	45	38	5	2
		100	84.4	11.1	4.4
	パート・アルバイト	145	113	25	7
		100	77.9	17.2	4.8
	派遣社員・契約社員	25	22	3	-
		100	88.0	12.0	-
	家事専業	58	34	18	6
		100	58.6	31.0	10.3
	農林水産業	-	-	-	-
学生	49	49	-	-	
	100	100.0	-	-	
	無職	116	63	43	10
		100	54.3	37.1	8.6
20		13	7	-	
	100	65.0	35.0	-	
同居家族構成	ひとり暮らし	310	292	7	11
		100	94.2	2.3	3.5
	夫婦のみ世帯	45	38	5	2
		100	84.4	11.1	4.4
	二世帯世帯(親・子)	145	113	25	7
	100	77.9	17.2	4.8	
三世帯世帯(祖父母・親・子)	25	22	3	-	
	100	88.0	12.0	-	
その他	58	34	18	6	
	100	58.6	31.0	10.3	
居住形態	持ち家(一戸建て)	644	520	95	29
		100	80.7	14.8	4.5
	持ち家(マンションなどの集合住宅)	29	25	2	2
		100	86.2	6.9	6.9
	賃貸住宅(公営・民間を含む)	81	67	9	5
		100	82.7	11.1	6.2
	社宅(アパート借り上げ住宅も含む)	6	6	-	-
	100	100.0	-	-	
その他	7	5	2	-	
	100	71.4	28.6	-	

前回調査と比較してみると、「いいえ」と回答した人は5.1ポイント減少しています。

図表 28 : インターネットの利用状況について（前回調査との比較）



【問9-1】

インターネットを利用していない理由は何ですか。(〇は3つまで)

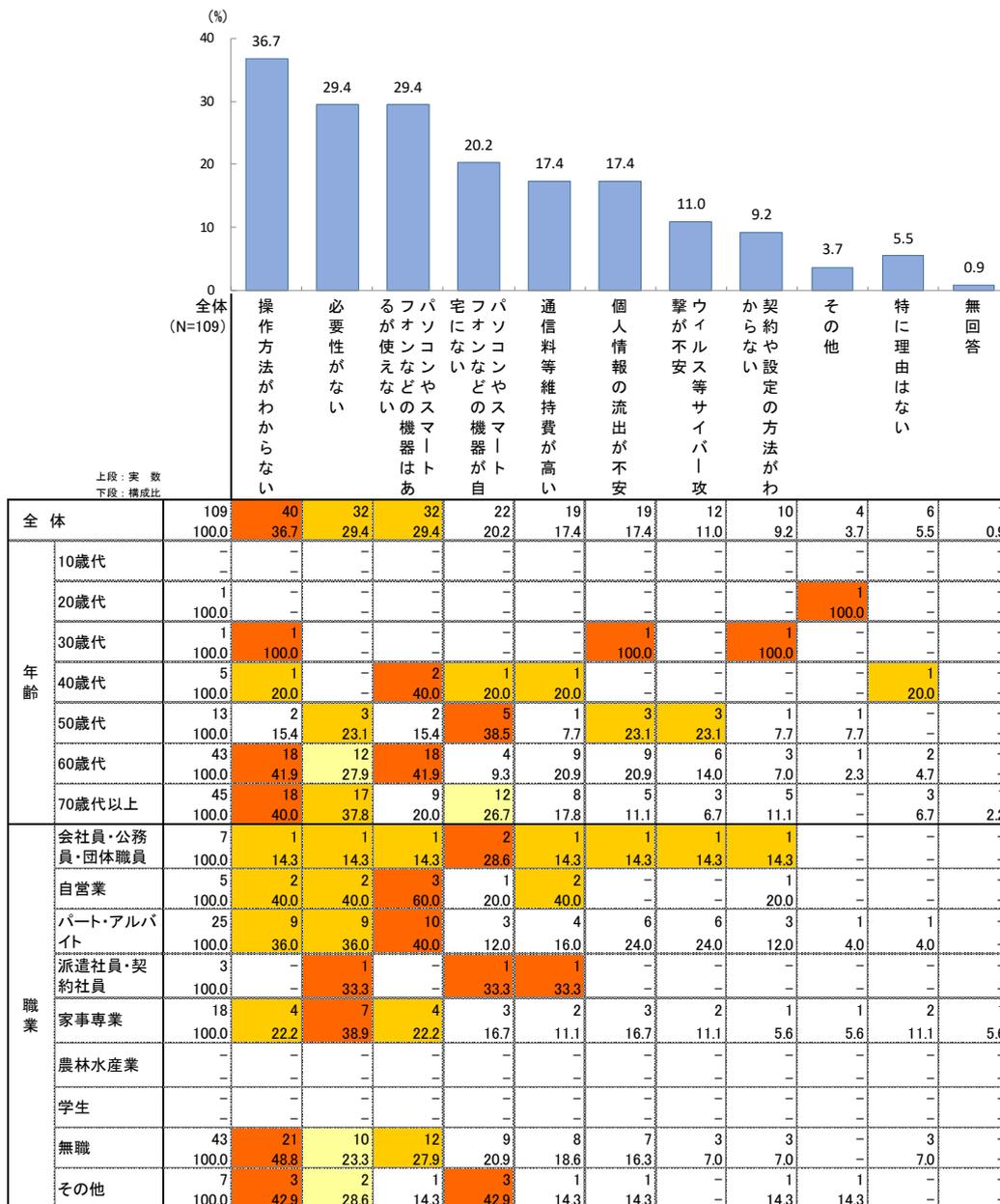
インターネットを利用していない理由は「操作方法がわからない」が3割を超える

インターネットの利用していない理由は、「操作方法がわからない」が36.7%と最も高く、次いで「必要性がない」と「パソコンやスマートフォンなどの機器はあるが使えない」が29.4%となっています。

年齢別でみると、60歳代以上では「操作方法がわからない」が最も高くなっています。

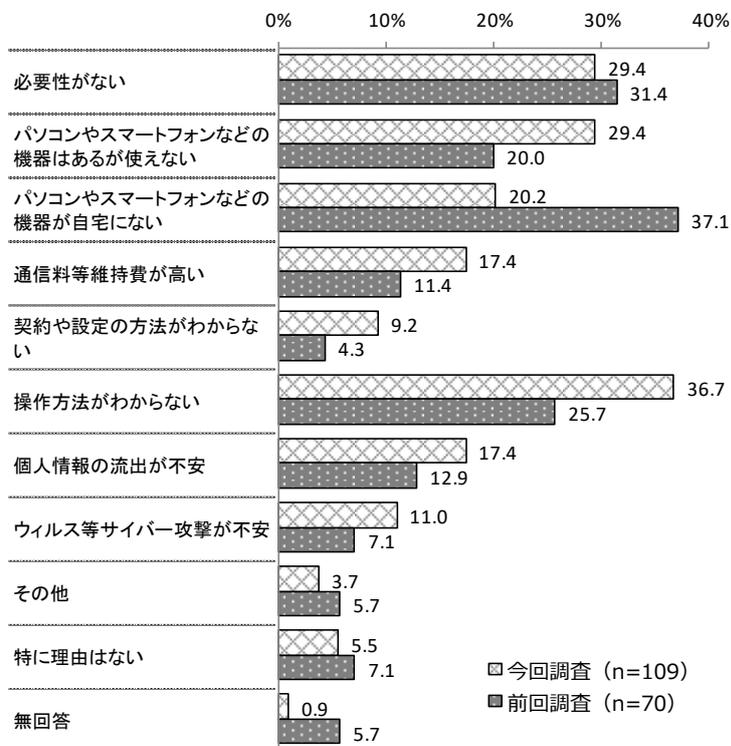
職業別でみると、無職者は「操作方法がわからない」が48.8%と他の職種に比べて高くなっています。

図表 29：インターネットを利用していない理由



前回調査と比較してみると、「パソコンやスマートフォンなどの機器が自宅にない」と回答した人は 16.9 ポイント減少しており、「操作方法がわからない」と回答した人は 11.0 ポイント増加しています。

図表 30：インターネットを利用していない理由（前回調査との比較）



【問9-2】

あなたはどの程度、インターネットを利用していますか。(〇は1つ)

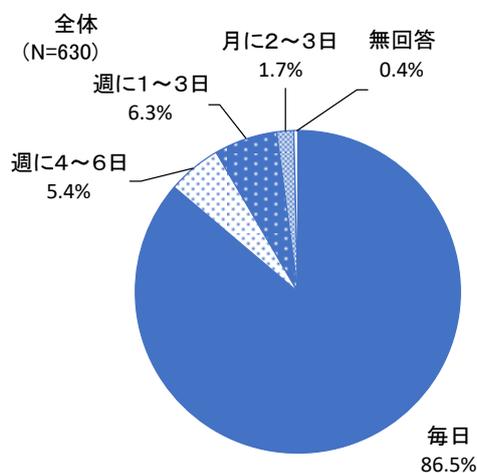
インターネットの利用頻度は「毎日」が約8割

インターネットの利用頻度は、「毎日」が86.5%で最も高く、次いで「週に1～3日」が6.3%、「週に4～6日」が5.4%となっています。

年齢別でみると、10歳代～50歳代では「毎日」が8割を超えており、60歳代以上でも7割以上が利用しています。

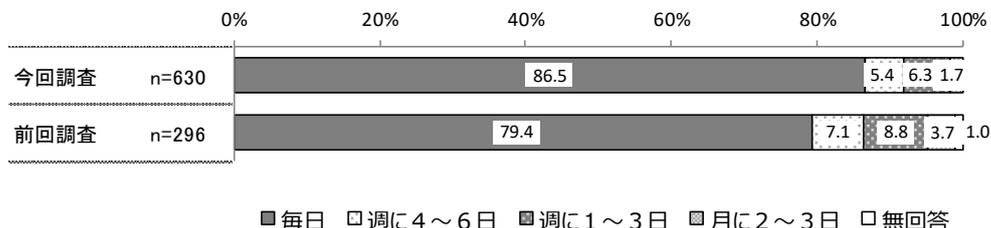
前回調査と比較してみると、「毎日」と回答した人は7.1ポイント増加しています。

図表 31：インターネットの利用頻度



	調査数	問9-2 インターネットの利用頻度					
		毎日	週に4～6日	週に1～3日	月に2～3日	無回答	
調査数	630	545	34	40	11	-	
	100	86.5	5.4	6.3	1.7	-	
年齢	10歳代	49	47	1	1	-	-
		100	95.9	2.0	2.0	-	-
	20歳代	87	83	4	-	-	-
		100	95.4	4.6	-	-	-
	30歳代	108	99	7	1	1	-
		100	91.7	6.5	0.9	0.9	-
	40歳代	118	106	6	6	-	-
		100	89.8	5.1	5.1	-	-
50歳代	103	87	6	9	1	-	
	100	84.5	5.8	8.7	1.0	-	
60歳代	113	87	7	13	6	-	
	100	77.0	6.2	11.5	5.3	-	
70歳代以上	46	32	2	9	3	-	
	100	69.6	4.3	19.6	6.5	-	

図表 32：インターネットの利用頻度（前回調査との比較）



【問9-3】

あなたは1日にどのくらいインターネットを利用しますか。(○は1つ)

1日のインターネットの利用時間は「2時間～4時間」が約4割

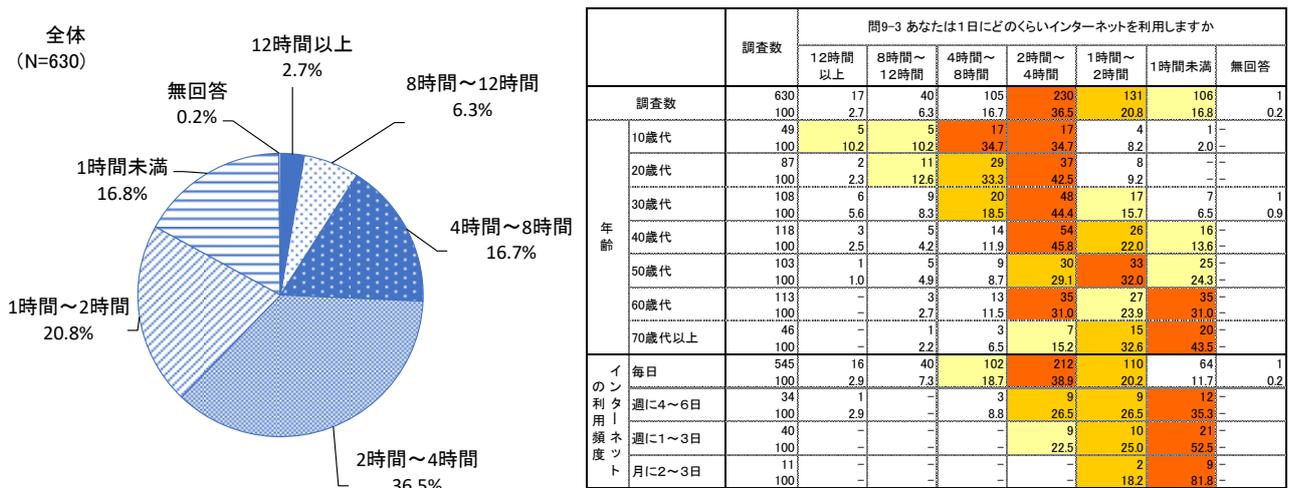
1日のインターネットの利用時間は、「2時間～4時間」が36.5%で最も高く、次いで「1時間～2時間」が20.8%、「1時間未満」が16.8%となっています。

年齢別でみると、10歳代では「2時間～4時間」と「4時間～8時間」が最も高く、20歳代から40歳代では「2時間～4時間」、50歳代では「1時間～2時間」、60歳以上では「1時間未満」の割合が高くなっています。

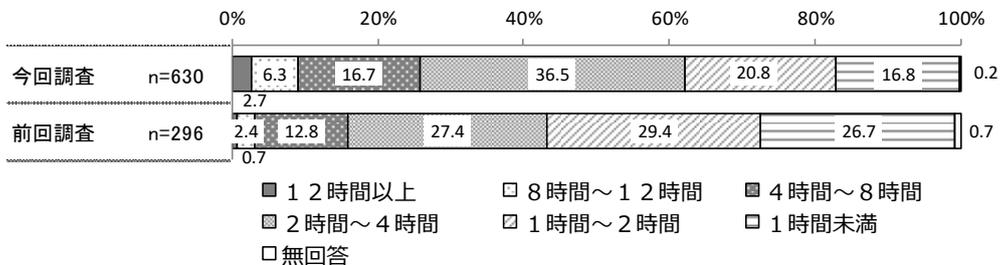
インターネットの利用頻度別でみると、毎日利用する人は「2時間～4時間」、毎日以外は「1時間未満」の割合が高くなっています。利用頻度が高いほど利用時間も多くなっています。

前回調査と比較してみると、「2時間～4時間」と回答した人は9.1ポイント増加している一方で、2時間以下の人は減少しています。

図表 33：インターネットの利用時間



図表 34：インターネットの利用時間（前回調査との比較）



【問9-4】

インターネットの主な利用目的は何ですか。(〇は3つまで)

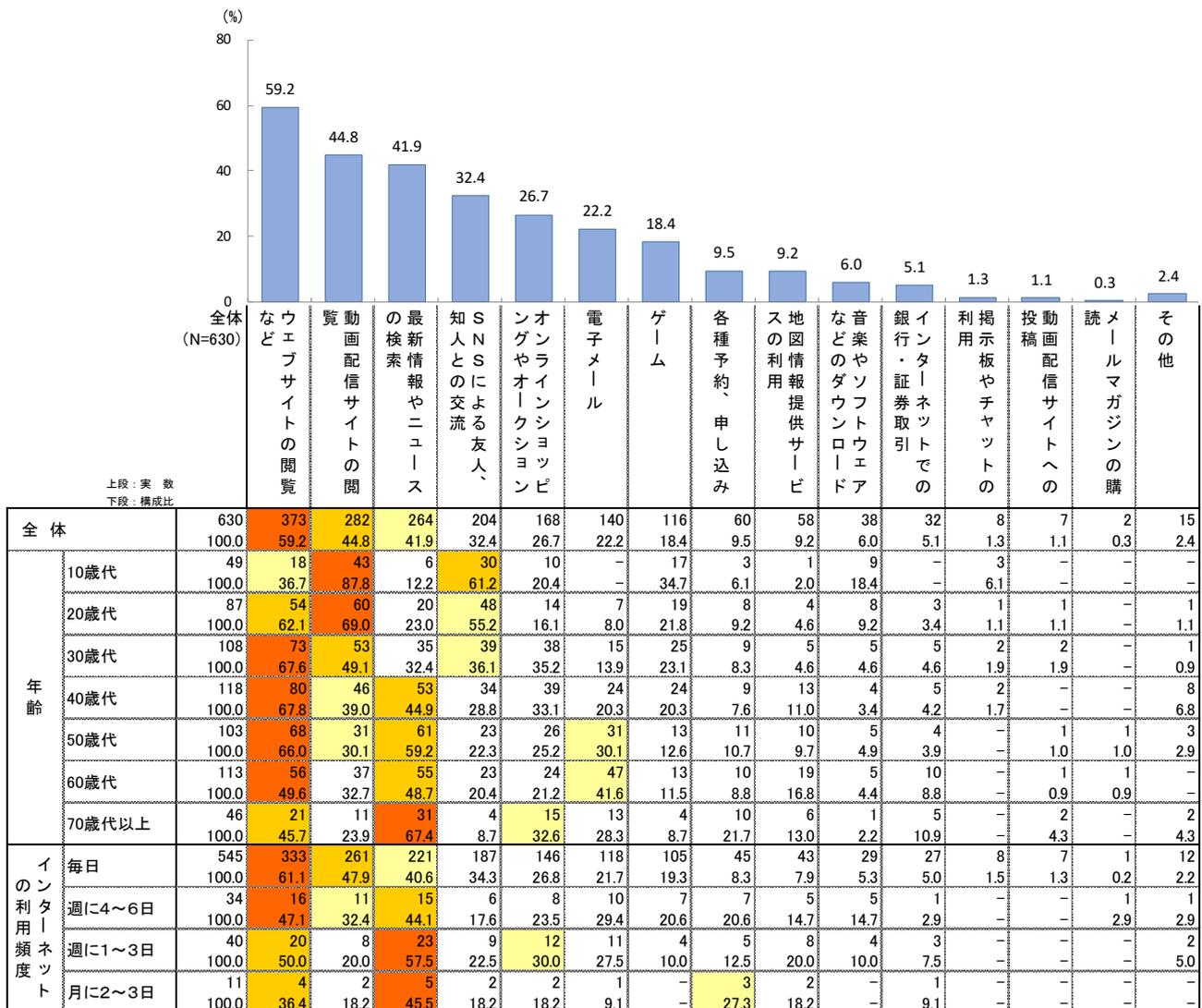
インターネットの利用目的は「ウェブサイトの閲覧」「最新情報やニュースの検索」

インターネットの主な利用目的は、「ウェブサイトの閲覧など」が59.2%で最も高く、次いで「動画配信サイトの閲覧」が44.8%、「最新情報やニュースの検索」が41.9%、「SNSによる友人、知人との交流」が32.4%、「オンラインショッピングやオークション」が26.7%、「電子メールの交換」が22.2%となっています。

年齢別でみると、30歳代から60歳代は「ウェブサイトの閲覧など」の割合が高くなっています。一方、10歳代は「動画配信サイトの閲覧」や「SNSによる友人、知人との交流」、70歳代以上は「最新情報やニュースの検索」の割合が高くなっています。

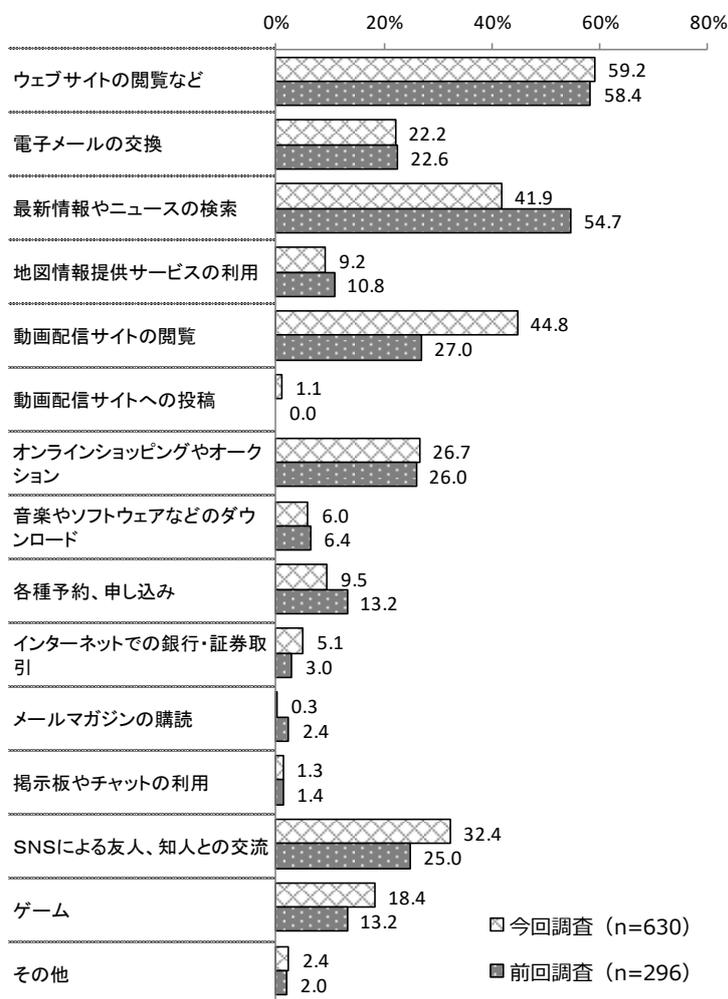
インターネットの利用頻度別でみると、「毎日」と「週に4～6日」利用している人は「ウェブサイトの閲覧など」、「週に1～3日」と「月に2～3日」利用している人は「最新情報やニュースの検索」の割合が高くなっています。

図表 35 : インターネットの主な利用目的



前回調査と比較してみると、「動画配信サイトの閲覧」と回答した人は 17.8 ポイント増加しています。一方で、「最新情報やニュースの検索」と回答した人は 12.8 ポイント減少しています。

図表 36：インターネットの主な利用目的（前回調査との比較）



【問9-5】

今後利用したいインターネットのサービスは何ですか。(〇は3つまで)

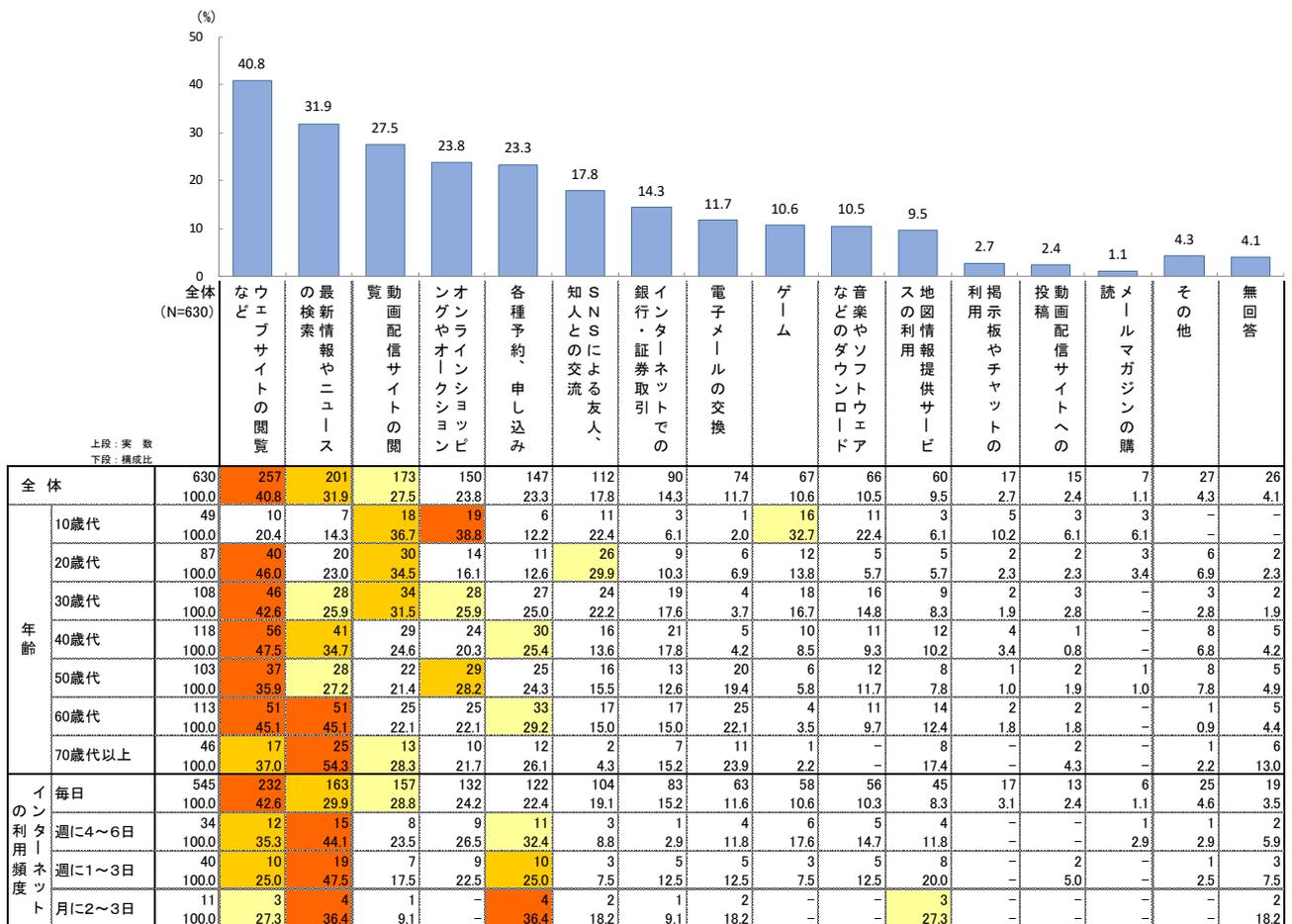
今後利用したいインターネットは「ウェブサイトの閲覧」「最新情報やニュースの検索」

今後利用したいインターネットのサービスは、「ウェブサイトの閲覧など」が40.8%で最も高く、次いで「最新情報やニュースの検索」が31.9%、「動画配信サイトの閲覧」が27.5%の順となっています。

年齢別でみると、20歳代～50歳代は「ウェブサイトの閲覧など」、10歳代では「オンラインショッピングやオークション」、60歳代では「ウェブサイトの閲覧など」と「最新情報やニュースの検索」、70歳代以上は「最新情報やニュースの検索」の割合が高くなっています。

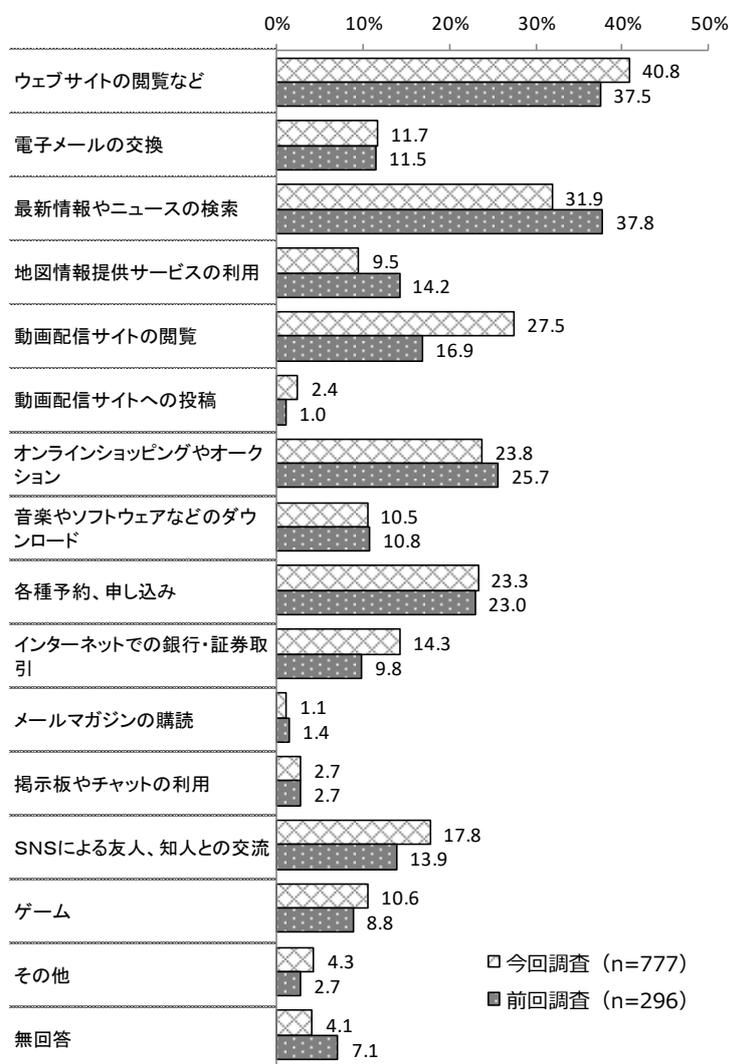
インターネットの利用頻度別でみると、「毎日」利用している人は「ウェブサイトの閲覧など」、「週に4～6日」と「週に1～3日」と「月に2～3日」利用している人は「最新情報やニュースの検索」の割合が高くなっています。

図表 37：今後利用したいインターネットサービス



前回調査と比較してみると、「動画配信サイトの閲覧」と回答した人は 10.6 ポイント増加しています。

図表 38：今後利用したいインターネットサービス（前回調査との比較）



【問9-6】

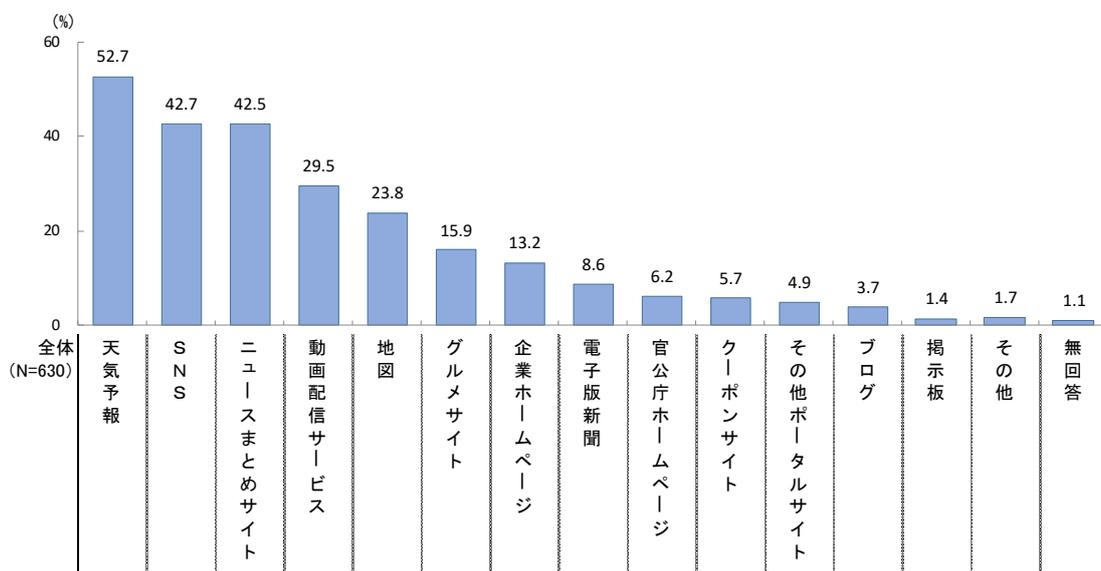
あなたがインターネットで情報収集をする場合、どのようなサイトを利用しますか。(〇は3つまで)

情報収集する際のサイトは、「天気予報」「SNS」「ニュースまとめサイト」

インターネットを利用した情報収集元は、「天気予報」が52.7%で最も高く、次いで「SNS」が42.7%、「ニュースまとめサイト」が42.5%、「動画配信サービス」が29.5%となっています。

インターネットの利用頻度別で見ると、いずれの利用頻度においても「天気予報」の割合が高くなっています。毎日利用している人は「SNS」、週に1日～6日の人は「ニュースまとめサイト」、月に2日～3日利用している人は「企業ホームページ」の割合も高くなっています。

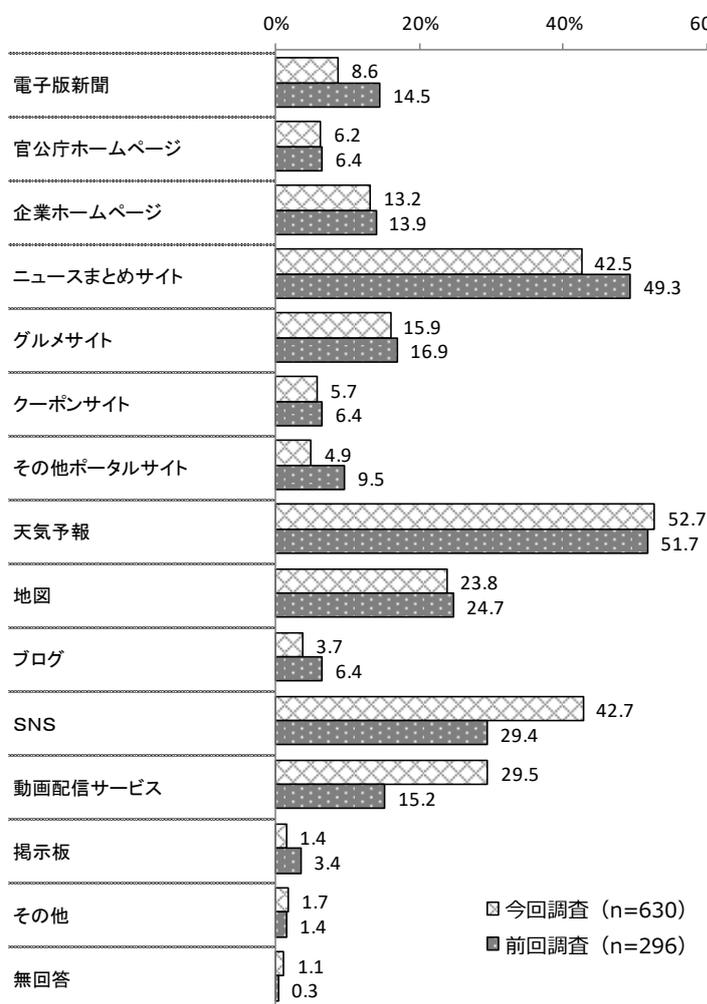
図表 39：インターネット上の情報収集元



		全体 (N=630)	天気予報	SNS	ニュースまとめサイト	動画配信サービス	地図	グルメサイト	企業ホームページ	電子版新聞	官公庁ホームページ	クーポンサイト	その他ポータルサイト	ブログ	掲示板	その他	無回答
インターネットの利用頻度	全体	630	332	269	268	186	150	100	83	54	39	36	31	23	9	11	7
		1000	52.7	42.7	42.5	29.5	23.8	15.9	13.2	8.6	6.2	5.7	4.9	3.7	1.4	1.7	1.1
	毎日	545	287	258	235	168	125	79	70	48	33	30	28	20	9	8	5
		1000	52.7	47.3	43.1	30.8	22.9	14.5	12.8	8.8	6.1	5.5	5.1	3.7	1.7	1.5	0.9
	週に4～6日	34	19	8	15	6	10	10	3	2	2	4	-	2	-	1	-
	1000	55.9	23.5	44.1	17.6	29.4	29.4	8.8	5.9	5.9	11.8	-	5.9	-	2.9	-	
週に1～3日	40	22	3	17	10	12	10	6	4	2	1	3	1	-	2	1	
	1000	55.0	7.5	42.5	25.0	30.0	25.0	15.0	10.0	5.0	2.5	7.5	2.5	-	5	2.5	
月に2～3日	11	4	-	1	2	3	1	4	-	2	1	-	-	-	-	-	1
	1000	36.4	-	9.1	18.2	27.3	9.1	36.4	-	18.2	9.1	-	-	-	-	-	9.1

前回調査と比較してみると、「動画配信サービス」と回答した人は 14.3 ポイント増加している一方、「電子版新聞」は 5.9 ポイント減少しています。

図表 40：インターネット上の情報収集元（前回調査との比較）



【問9-7】

インターネットで収集する情報の信頼度はどの程度ですか。(〇は1つ)

インターネットで収集した情報の信頼度は「場合によって信頼できる」が約7割

インターネットで収集する情報の信頼度の程度は、「場合によって信頼できる」が70.5%で最も高く、次に「信頼できる」が20.6%となっています。

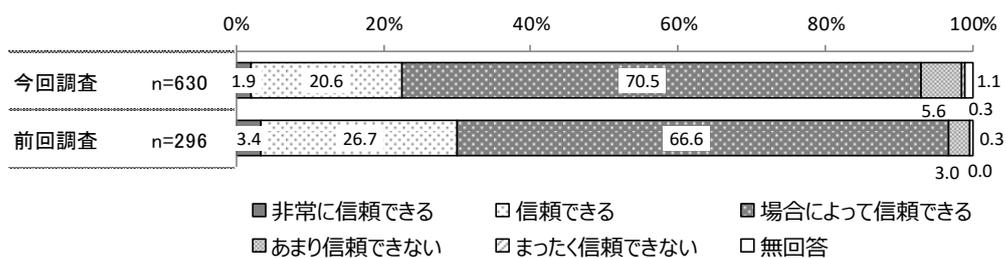
インターネットの利用頻度別でみると、いずれの利用頻度においても「場合によって信頼できる」の割合が高くなっています。

前回調査と比較してみると、「場合によって信頼できる」と回答した人は3.9ポイント増加しています。一方で、「信頼できる」と回答した人は6.1ポイント減少しています。

図表 41：インターネット上の情報の信頼度



図表 42：インターネット上の情報の信頼度（前回調査との比較）



【問9-8】

あなたはどこでインターネットを利用していますか。(〇は3つまで)

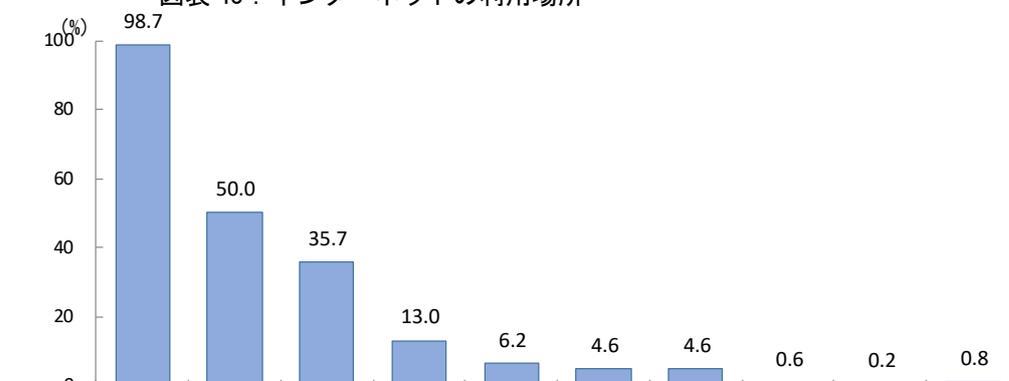
### インターネットの利用場所は「自宅」が9割を超える

インターネットの利用場所は、「自宅」が98.7%で最も高く、次いで「職場」が50.0%、「移動中（電車・バス・その他）」が35.7%の順となっています。

年齢別でみると、いずれの年齢別においても「自宅」が最も高く、10歳代～20歳代では「移動中（電車・バス・その他）」と「学校」の割合が他の年代に比べて高くなっています。

同居家族構成別にみると、いずれの同居家族構成においても「自宅」の割合が高くなっています。

図表 43：インターネットの利用場所

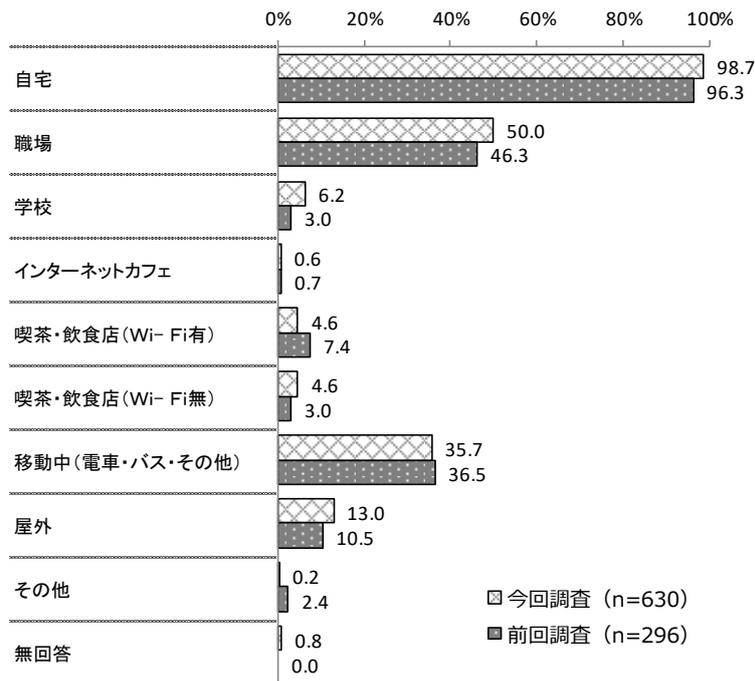


		全体 (N=630)	自宅	職場	移動中 (電車・バス・ その他)	屋外	学校	喫茶・飲食店 (Wi-Fi有)	喫茶・飲食店 (Wi-Fi無)	インターネット カフェ	その他	無 回答
全体		630	622	315	225	82	39	29	29	4	1	5
		100.0	98.7	50.0	35.7	13.0	6.2	4.6	4.6	0.6	0.2	0.8
年齢	10歳代	49	49	3	33	6	33	1	3	-	-	-
		100.0	100.0	6.1	67.3	12.2	67.3	2.0	6.1	-	-	-
	20歳代	87	86	51	42	13	6	4	3	2	-	1
		100.0	98.9	58.6	48.3	14.9	6.9	4.6	3.4	2.3	-	1.1
	30歳代	108	108	68	43	14	-	7	4	1	-	-
		100.0	100.0	63.0	39.8	13.0	-	6.5	3.7	0.9	-	-
	40歳代	118	118	70	44	19	-	5	4	1	-	-
		100.0	100.0	59.3	37.3	16.1	-	4.2	3.4	0.8	-	-
50歳代	103	99	67	27	12	-	4	5	-	-	2	
	100.0	96.1	65.0	26.2	11.7	-	3.9	4.9	-	-	1.9	
60歳代	113	111	43	28	13	-	6	8	-	1	1	
	100.0	98.2	38.1	24.8	11.5	-	5.3	7.1	-	0.9	0.9	
70歳代以上	46	45	10	7	5	-	2	2	-	-	1	
	100.0	97.8	21.7	15.2	10.9	-	4.3	4.3	-	-	2.2	
同居 家族 構成	ひとり暮らし	69	67	36	23	10	2	3	5	1	-	2
		100.0	97.1	52.2	33.3	14.5	2.9	4.3	7.2	1.4	-	2.9
	夫婦のみ世帯	138	138	62	37	15	-	7	7	-	-	-
		100.0	100.0	44.9	26.8	10.9	-	5.1	5.1	-	-	-
	二世帯世帯(親・ 子)	351	345	182	146	47	34	15	14	2	-	3
		100.0	98.3	51.9	41.6	13.4	9.7	4.3	4.0	0.6	-	0.9
三世帯世帯(祖父 母・親・子)	47	47	24	14	7	2	3	1	1	1	-	
	100.0	100.0	51.1	29.8	14.9	4.3	6.4	2.1	2.1	2.1	-	
その他	18	18	7	3	3	1	1	2	-	-	-	
	100.0	100.0	38.9	16.7	16.7	5.6	5.6	11.1	-	-	-	

居住形態別でみると、いずれの居住形態においても「自宅」の割合が高くなっています。  
 インターネットの利用頻度別でみると、いずれの利用頻度別においても「自宅」の割合が高くなっています。  
 前回調査と比較してみると、「職場」と回答した人は3.7ポイント増加しています。

	全体	問9-8 インターネットの利用場所									
		自宅	職場	移動中 (電車・バス・ その他)	屋外	学校	喫茶・飲食店 (Wi-Fi有)	喫茶・飲食店 (Wi-Fi無)	インターネット カフェ	その他	無回答
全体	630 100.0	622 98.7	315 50.0	225 35.7	82 13.0	39 6.2	29 4.6	29 4.6	4 0.6	1 0.2	5 0.8
居住形態	持ち家(一戸建て)	520 100.0	512 98.5	251 48.3	188 36.2	69 13.3	28 5.4	26 5.0	23 4.4	2 0.4	5 1.0
	持ち家(マンションなどの集合住宅)	25 100.0	25 100.0	15 60.0	11 44.0	1 4.0	4 16.0	-	-	1 4.0	-
	賃貸住宅(公営・民間を含む)	67 100.0	67 100.0	39 58.2	20 29.9	12 17.9	5 7.5	3 4.5	5 7.5	1 1.5	-
	社宅(アパート借り上げ住宅も含む)	6 100.0	6 100.0	3 50.0	3 50.0	-	2 33.3	-	-	-	-
	その他	5 100.0	5 100.0	3 60.0	1 20.0	-	-	-	1 20.0	-	-
	インターネット 利用頻度	545 100.0	537 98.5	292 53.6	213 39.1	77 14.1	38 7.0	24 4.4	23 4.2	4 0.7	-
毎日	34 100.0	34 100.0	8 23.5	7 20.6	1 2.9	1 2.9	4 11.8	4 11.8	-	1 2.9	-
週に4~6日	40 100.0	40 100.0	13 32.5	5 12.5	4 10.0	-	1 2.5	2 5.0	-	-	-
週に1~3日	11 100.0	11 100.0	2 18.2	-	-	-	-	-	-	-	-
月に2~3日											

図表 44：インターネットの利用場所（前回調査との比較）



【問9-9】

あなたがインターネットの利用に用いる主な情報機器および利用環境は何ですか。下記の中からあてはまるものを選び、利用機器ごとに数字をご記入ください。(主なものを3つ)

自宅での利用機器は「スマートフォン」が約8割、「ノートパソコン」が約3割

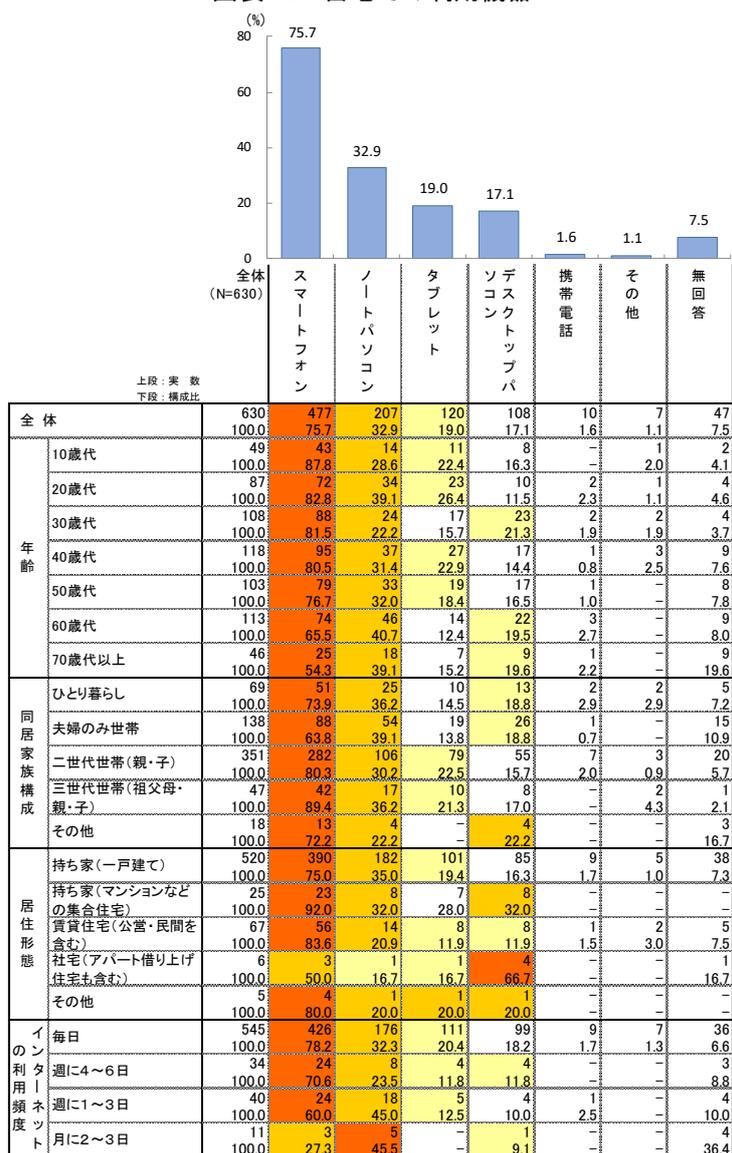
自宅でインターネットをする際に用いる主な利用機器は、「スマートフォン」が75.7%で最も高く、次いで「ノートパソコン」が32.9%、「タブレット」が19.0%、「デスクトップパソコン」が17.1%の順となっています。

年齢別、同居家族構成別でみると、いずれにおいても「スマートフォン」の割合が高くなっています。

居住形態別でみると、「社宅(アパート借り上げ住宅も含む)」と回答した人は、「デスクトップパソコン」の割合が高くなっています。

インターネットの利用頻度別でみると、月に2~3日利用している人は「ノートパソコン」の割合が高くなっています。

図表 45：自宅での利用機器



# 自宅での利用環境は「光回線」が約 6 割、「モバイル通信（5G・4G・3G）」が約 4 割

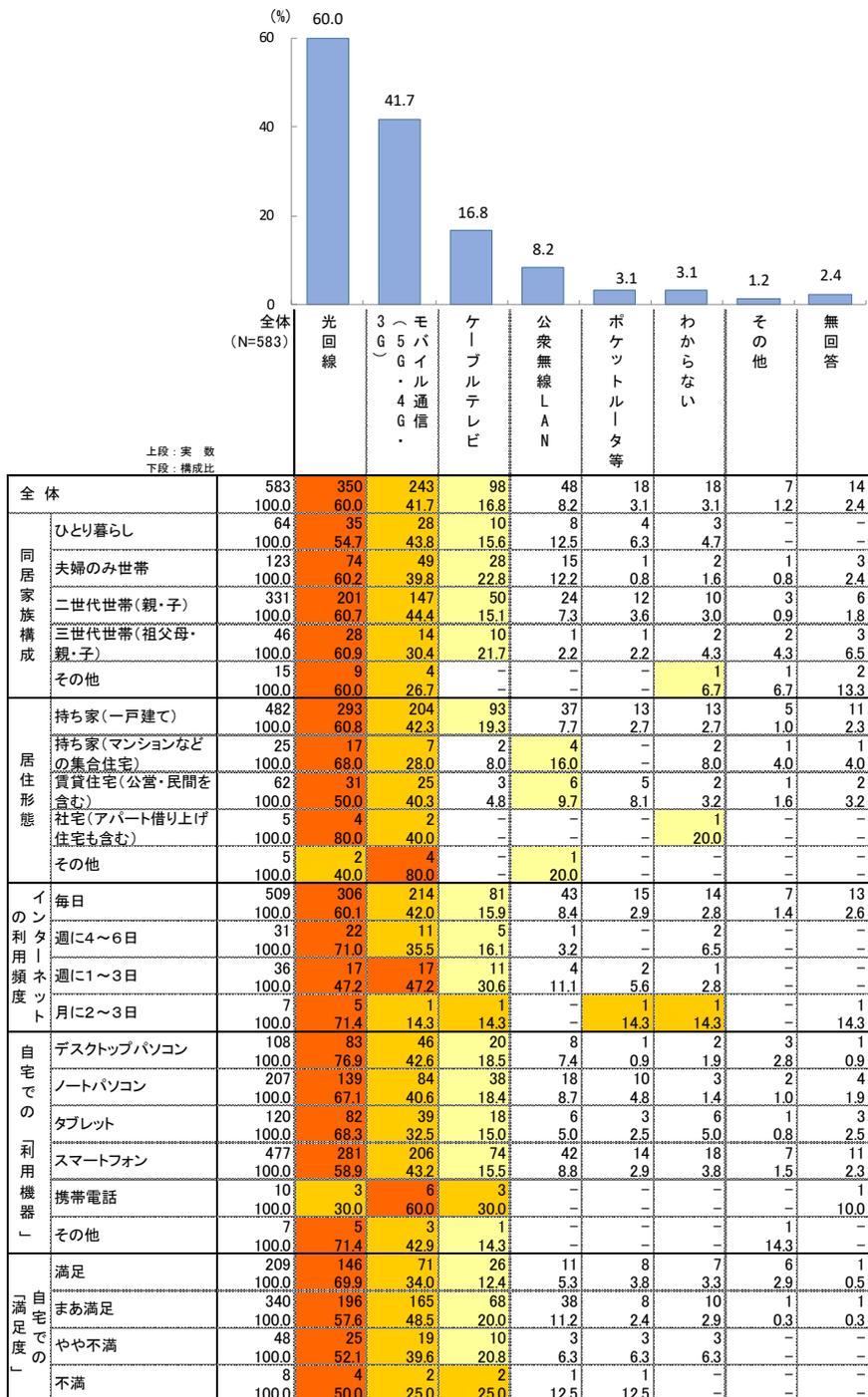
自宅でインターネットを利用する際の主な利用環境は、「光回線」が 60.0%で最も高く、「モバイル通信（5G・4G・3G）」が 41.7%、「ケーブルテレビ」が 16.8%の順となっています。

居住形態別でみると、その他を除いた居住形態で「光回線」が最も高くなっています。

インターネットの利用機器別でみると、携帯電話を除いた利用機器で「光回線」が最も高くなっています。

自宅での満足度別でみると、いずれの満足度においても「光回線」が最も高くなっています。

図表 46：自宅での利用環境



## 自宅でのインターネット利用の満足度は“満足している人”が約9割

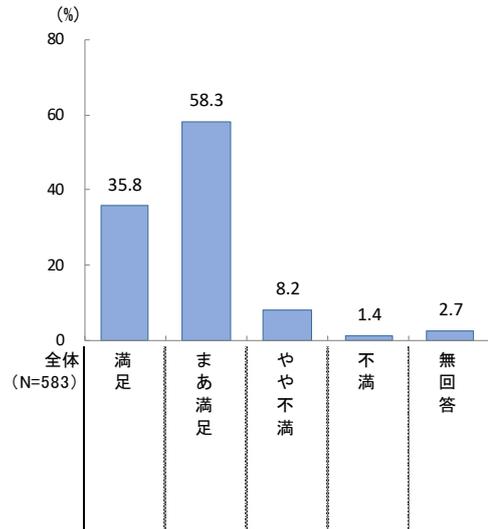
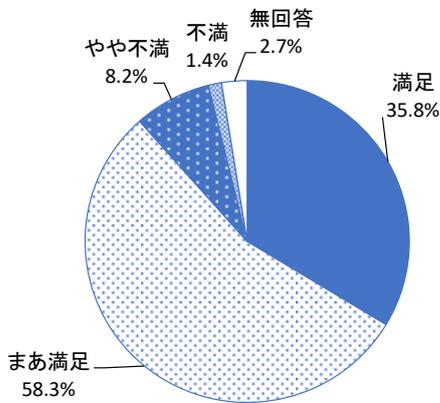
自宅のインターネット利用満足度は、「満足」(35.8%)と「まあ満足」(58.3%)をあわせた“満足している人”が94.1%となっています。一方、“不満である”(「やや不満」+「不満」)は9.6%となっています。

同居家族構成別、自宅での利用機器別でみると、いずれにおいても“満足している人”が高くなっています。

居住形態別でみると、「社宅(アパート借り上げも含む)」の人は“満足している人”が高くなっています。

図表 47：自宅での満足度

全体  
(N=583)



		583	209	340	48	8	16
		100.0	35.8	58.3	8.2	1.4	2.7
		上段：実数	下段：構成比				
全体		583	209	340	48	8	16
		100.0	35.8	58.3	8.2	1.4	2.7
同居家族構成	ひとり暮らし	64	16	43	6	1	1
		100.0	25.0	67.2	9.4	1.6	1.6
	夫婦のみ世帯	123	37	79	8	-	4
		100.0	30.1	64.2	6.5	-	3.3
	二世帯世帯(親・子)	331	131	182	29	7	5
		100.0	39.6	55.0	8.8	2.1	1.5
居住形態	三世帯世帯(祖父母・親・子)	46	20	25	3	-	4
		100.0	43.5	54.3	6.5	-	8.7
	その他	15	4	8	2	-	2
		100.0	26.7	53.3	13.3	-	13.3
	持ち家(一戸建て)	482	175	284	38	4	12
	100.0	36.3	58.9	7.9	0.8	2.5	
社宅(アパート借り上げ住宅も含む)	持ち家(マンションなどの集合住宅)	25	11	13	2	1	1
		100.0	44.0	52.0	8.0	4.0	4.0
	賃貸住宅(公営・民間を含む)	62	16	37	6	3	3
		100.0	25.8	59.7	9.7	4.8	4.8
	社宅(アパート借り上げ住宅も含む)	5	4	1	-	-	-
	100.0	80.0	20.0	-	-	-	
インターネット利用頻度	その他	5	2	2	2	-	-
		100.0	40.0	40.0	40.0	-	-
	毎日	509	193	288	39	8	15
		100.0	37.9	56.6	7.7	1.6	2.9
	週に4~6日	31	10	20	3	-	-
	100.0	32.3	64.5	9.7	-	-	
自宅での「利用機器」	週に1~3日	36	5	27	6	-	-
		100.0	13.9	75.0	16.7	-	-
	月に2~3日	7	1	5	-	-	1
		100.0	14.3	71.4	-	-	14.3
自宅での「利用機器」	デスクトップパソコン	108	49	63	10	1	1
		100.0	45.4	58.3	9.3	0.9	0.9
	ノートパソコン	207	75	124	14	5	6
		100.0	36.2	59.9	6.8	2.4	2.9
	タブレット	120	57	58	12	-	4
		100.0	47.5	48.3	10.0	-	3.3
	スマートフォン	477	178	273	43	8	12
		100.0	37.3	57.2	9.0	1.7	2.5
携帯電話	10	4	4	2	-	1	
	100.0	40.0	40.0	20.0	-	10.0	
その他	7	2	4	-	1	-	
	100.0	28.6	57.1	-	14.3	-	

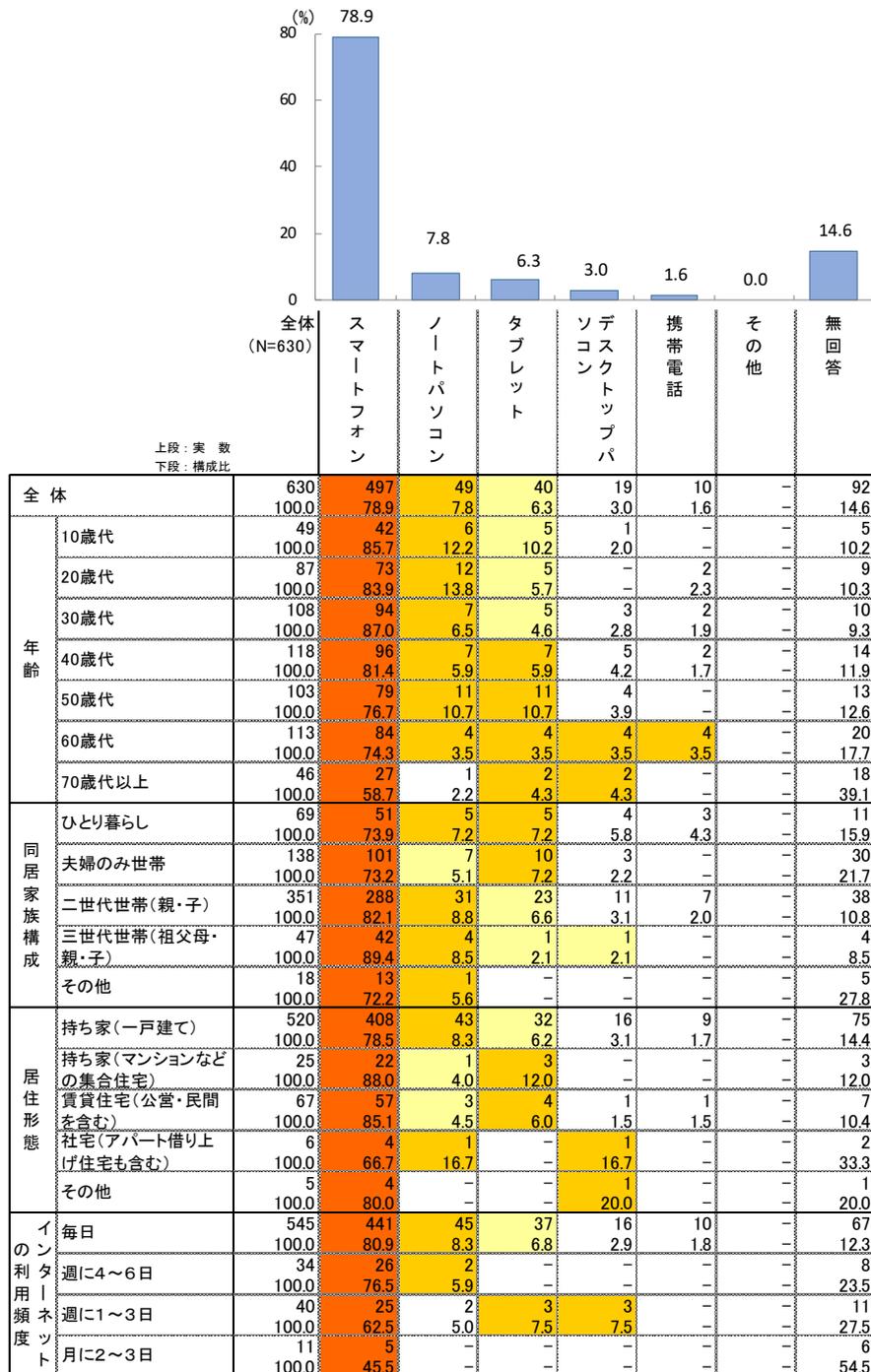
【外出先で】

## 外出先での利用機器は「スマートフォン」が約8割

インターネットを利用する際に用いる主な利用機器は、「スマートフォン」が78.9%で最も高くなっています。

年齢別、同居家族構成別、居住形態別、インターネットの利用頻度別でみると、いずれも「スマートフォン」の割合が最も高くなっています。

図表 48：外出先での利用機器



## 外出先での利用環境は「モバイル通信（5G・4G・3G）」が約8割

外出先でインターネットを利用する際の主な利用環境は、「モバイル通信（5G・4G・3G）」が82.0%で最も高く、次いで「公衆無線LAN」が16.2%となっています。

年齢別、居住形態別、インターネットの利用頻度別、外出先での満足度でみると、いずれにおいても「モバイル通信（5G・4G・3G）」の割合が最も高くなっています

利用機器別でみると、「光回線」はデスクトップパソコンの割合が最も高くなっています。

図表 49：外出先での利用環境



## 外出先でのインターネット利用の満足度は“満足している人”が約 8 割

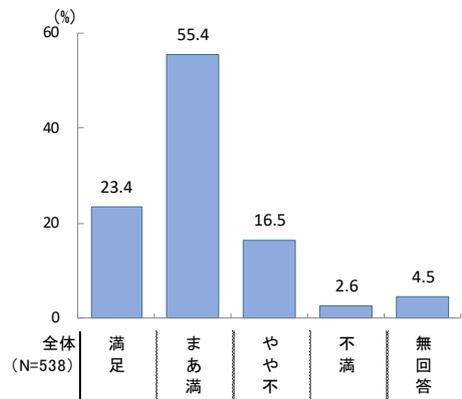
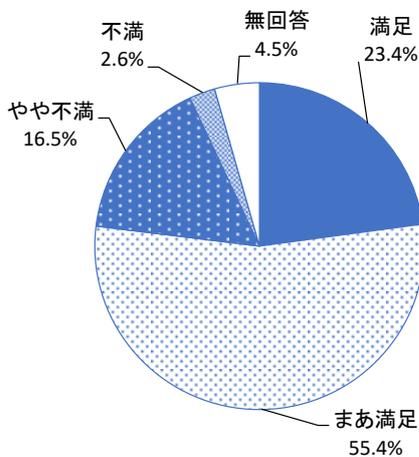
外出先のインターネット利用満足度は、「満足」(23.4%)と「まあ満足」(55.4%)をあわせた“満足している人”が78.8%となっています。また、“不満である”(「やや不満」+「不満」)は19.1%となっています。

年齢別で見ると、いずれの年代においても満足は高くなっているものの、50歳代では「やや不満」と回答した人も約2割程度みられます。

居住形態別、インターネットの利用頻度別、外出先での満足度別で見ると、いずれにおいても“満足している人”の割合が高くなっています。

図表 50 : 外出先での満足度

全体  
(N=538)



		全体 (N=538)	満足 23.4	まあ満足 55.4	やや不満 16.5	不満 2.6	無回答 4.5
		上段: 実数	下段: 構成比				
全体		538	126	298	89	14	24
		100.0	23.4	55.4	16.5	2.6	4.5
年齢	10歳代	44	15	20	8	-	2
		100.0	34.1	45.5	18.2	-	4.5
	20歳代	78	31	37	8	-	4
		100.0	39.7	47.4	10.3	-	5.1
	30歳代	98	24	52	22	3	3
		100.0	24.5	53.1	22.4	3.1	3.1
	40歳代	104	23	62	17	3	1
		100.0	22.1	59.6	16.3	2.9	1.0
50歳代	90	13	55	16	3	5	
	100.0	14.4	61.1	17.8	3.3	5.6	
60歳代	93	13	58	13	3	6	
	100.0	14.0	62.4	14.0	3.2	6.5	
70歳代以上	28	6	12	5	2	3	
	100.0	21.4	42.9	17.9	7.1	10.7	
居住形態	持ち家(一戸建て)	445	105	250	69	13	20
		100.0	23.6	56.2	15.5	2.9	4.5
	持ち家(マンションなどの集合住宅)	22	5	11	5	-	1
		100.0	22.7	50.0	22.7	-	4.5
	賃貸住宅(公営・民間を含む)	60	13	32	13	1	2
		100.0	21.7	53.3	21.7	1.7	3.3
社宅(アパート借り上げ住宅も含む)	4	1	2	-	-	1	
	100.0	25.0	50.0	-	-	25.0	
その他	4	1	1	2	-	-	
	100.0	25.0	25.0	50.0	-	-	
インターネット利用頻度	毎日	478	118	264	78	11	20
		100.0	24.7	55.2	16.3	2.3	4.2
	週に4~6日	26	5	15	4	1	1
		100.0	19.2	57.7	15.4	3.8	3.8
	週に1~3日	29	2	16	7	2	2
	100.0	6.9	55.2	24.1	6.9	6.9	
月に2~3日	5	1	3	-	-	1	
	100.0	20.0	60.0	-	-	20.0	
外出先で「利用機器」	デスクトップパソコン	19	5	11	3	-	2
		100.0	26.3	57.9	15.8	-	10.5
	ノートパソコン	49	17	34	2	-	2
		100.0	34.7	69.4	4.1	-	4.1
	タブレット	40	9	29	5	1	-
	100.0	22.5	72.5	12.5	2.5	-	
スマートフォン	497	118	275	84	13	20	
	100.0	23.7	55.3	16.9	2.6	4.0	
携帯電話	10	3	3	3	1	-	
	100.0	30.0	30.0	30.0	10.0	-	
その他	-	-	-	-	-	-	

【問9-10】

あなたはどのようなセキュリティ対策を行っていますか。(〇は3つまで)

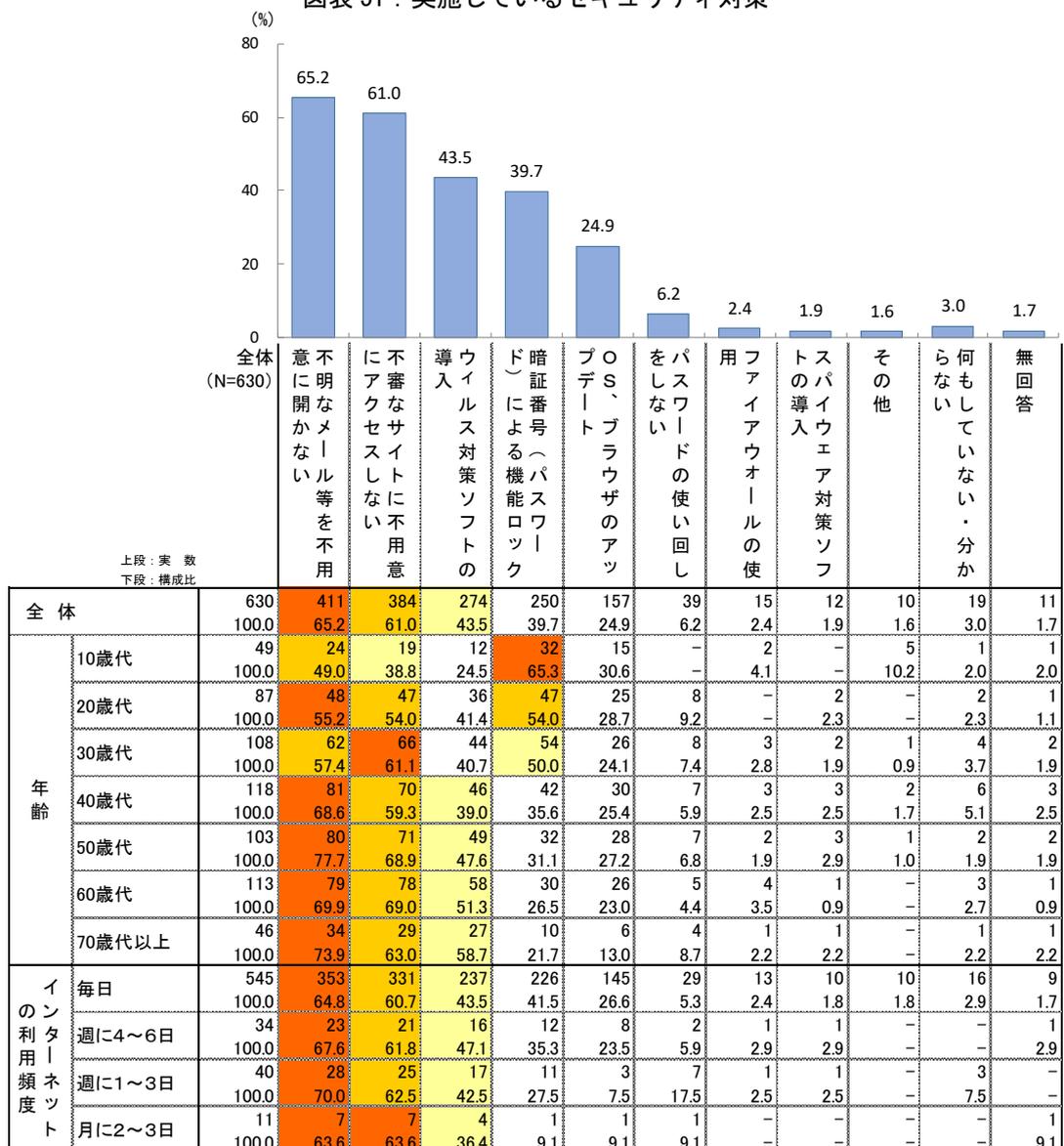
実施しているセキュリティ対策は「不審なサイトに不用意にアクセスしない」「不明なメール等を不用意に開かない」が5割を超える

実施しているセキュリティ対策は、「不明なメール等を不用意に開かない」が65.2%で最も高く、次いで「不審なサイトに不用意にアクセスしない」が61.0%、「ウイルス対策ソフトの導入」が43.5%、「暗証番号（パスワード）による機能ロック」が39.7%となっています。

年齢別みると、年代にかかわらず「不明なメール等を不用意に開かない」「不審なサイトに不用意にアクセスしない」の割合が高くなっています。また、10歳代～20歳代では「暗証番号（パスワード）による機能ロック」の割合が高くなっています。

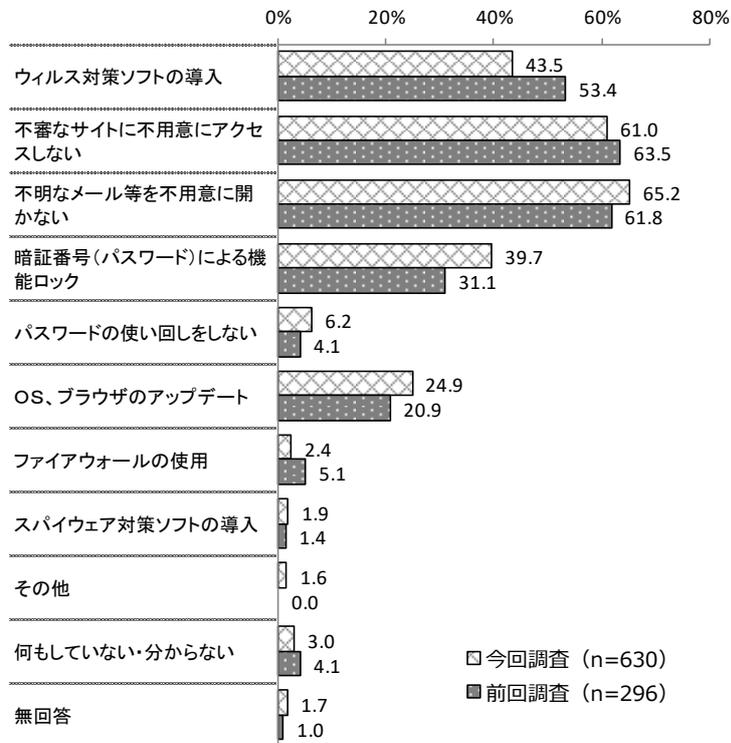
インターネットの利用頻度別でみると、いずれの利用頻度においても「不明なメール等を不用意に開かない」の割合が高くなっています。

図表 51：実施しているセキュリティ対策



前回調査と比較してみると、「暗証番号（パスワード）による機能ロック」と回答した人は 8.6 ポイント増加しています。一方で、「ウイルス対策ソフトの導入」と回答した人は 9.9 ポイント減少しています。

図表 52：実施しているセキュリティ対策（前回調査との比較）



【問 10】

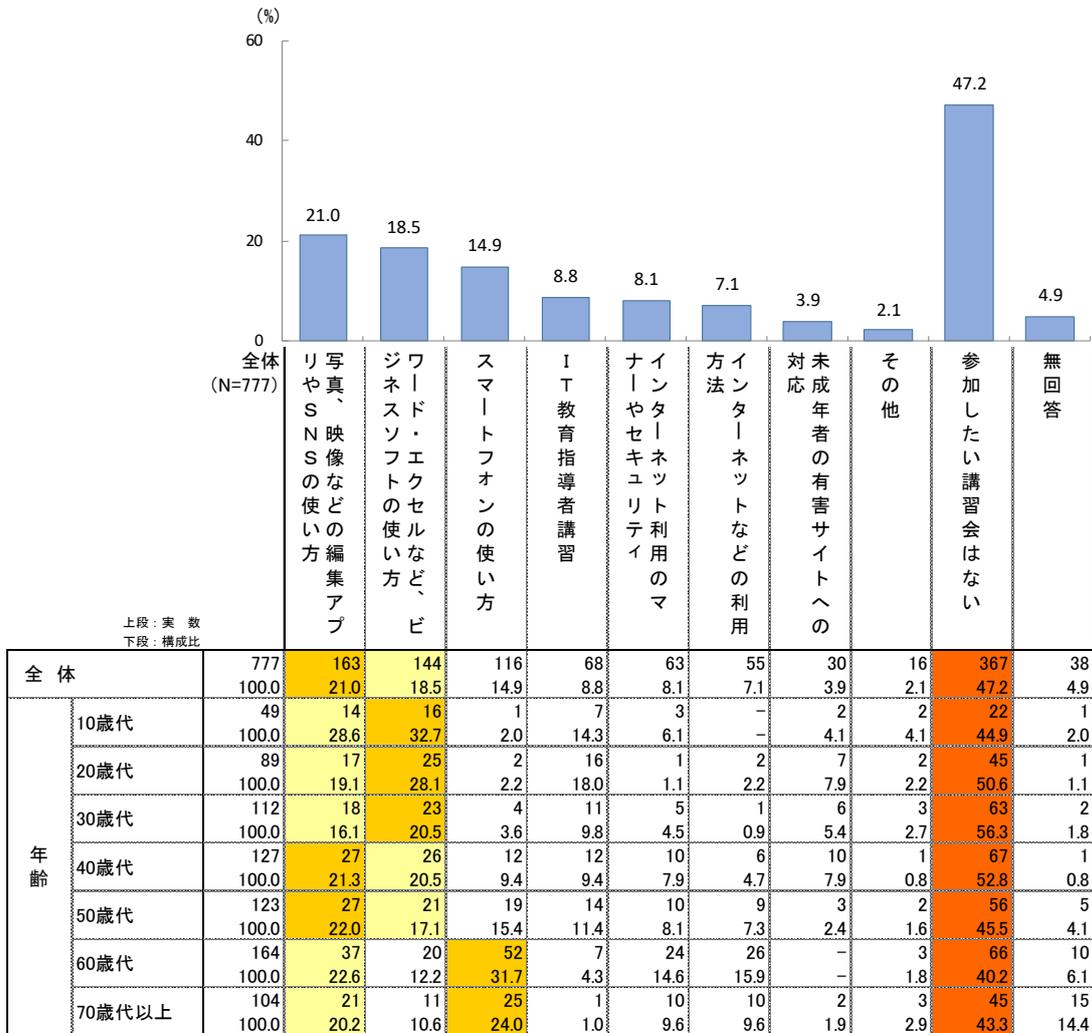
あなたは、次に挙げるような講習会があったら参加してみたいですか。(○は3つまで)

参加してみたい講習会は「写真、映像などの編集アプリやSNSの使い方」「ワード・エクセルなど、ビジネスソフトの使い方」

参加してみたい講習会は、「写真、映像などの編集アプリやSNSの使い方」(21.0%)や「ワード・エクセルなど、ビジネスソフトの使い方」(18.5%)が高くなっています。一方、「参加したい講習会はない」が47.2%で最も高い割合となっています。

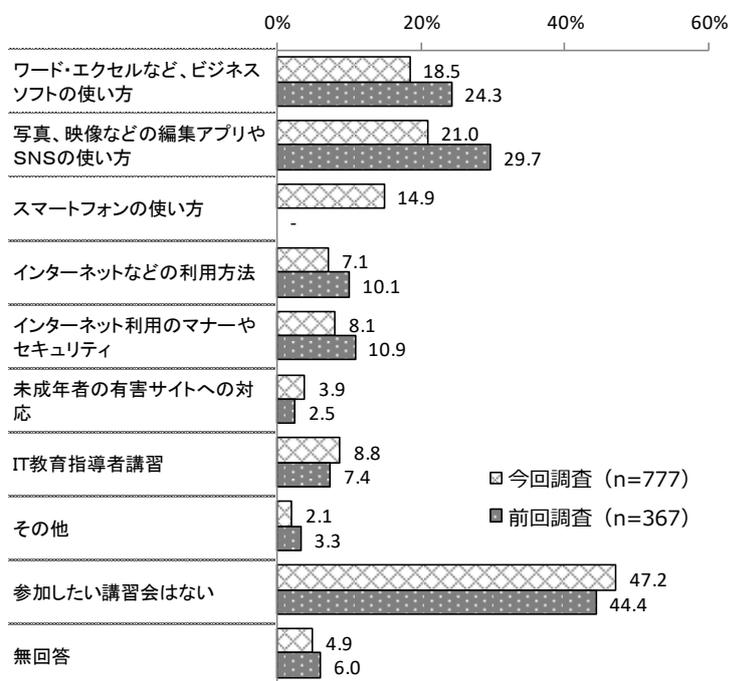
年代別でみると、10歳代～30歳代では「ワード・エクセルなど、ビジネスソフトの使い方」、40歳代～50歳代では「写真、映像などの編集アプリやSNSの使い方」、60歳代以上では「スマートフォンの使い方」が高くなっています。

図表 53 : 参加してみたい講習会



前回調査と比較してみると、「写真、映像などの編集アプリやSNSの使い方」は8.7ポイント減少、「ワード・エクセルなど、ビジネスソフトの使い方」は5.8ポイント減少しています。

図表 54：参加してみたい講習会（前回調査との比較）



【問 11】

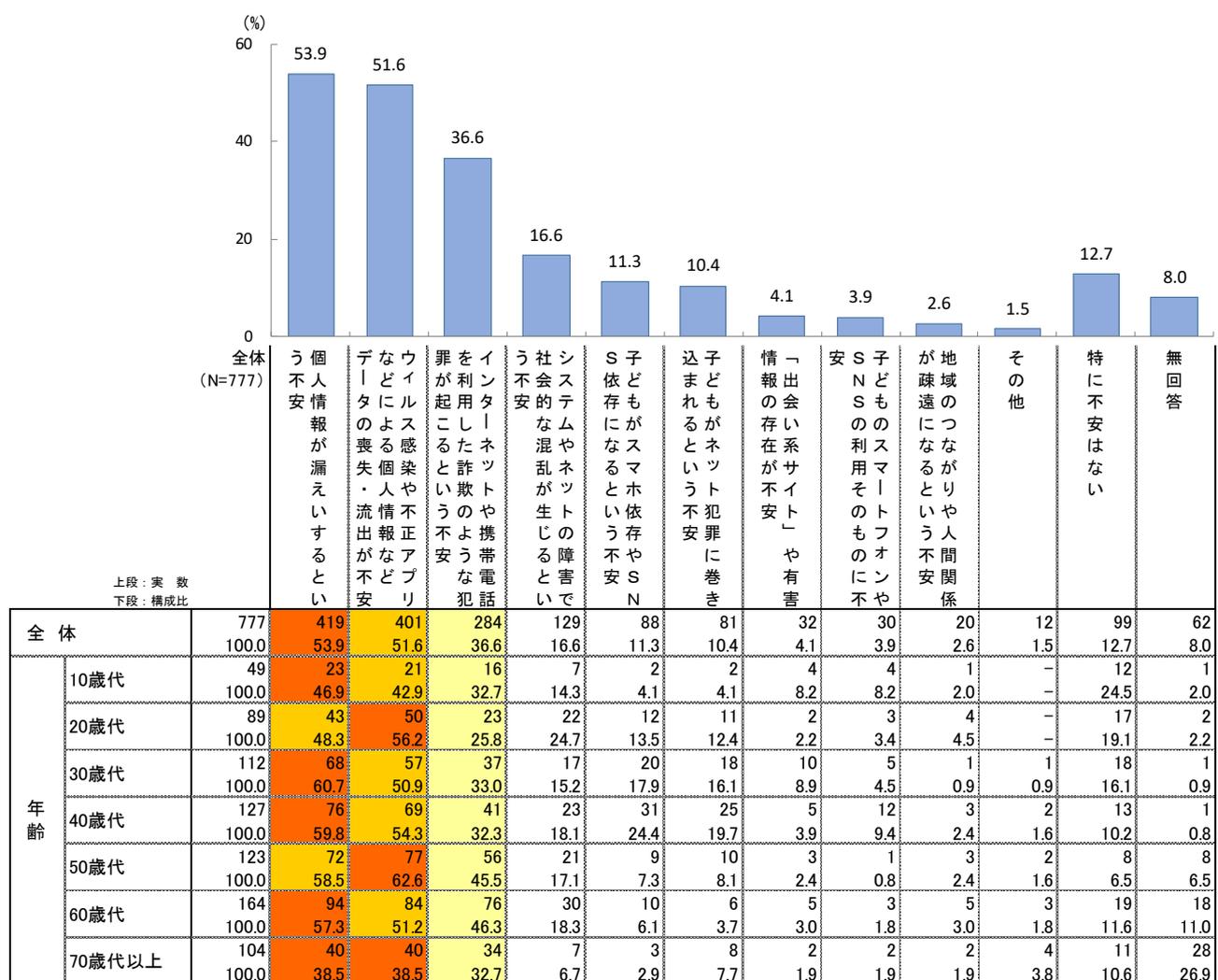
現在、インターネットを利用して不安なことはありますか。(〇は3つまで)

インターネットを利用して不安なことは「個人情報の漏えい」「ウイルス感染」が5割を超える

インターネットを利用して不安なことは、「個人情報が漏えいするという不安」が53.9%で最も高く、次いで「ウイルス感染や不正アプリなどによる個人情報などデータの喪失・流出が不安」が51.6%、「インターネットや携帯電話を利用した詐欺のような犯罪が起こると不安」が36.6%の順となっています。

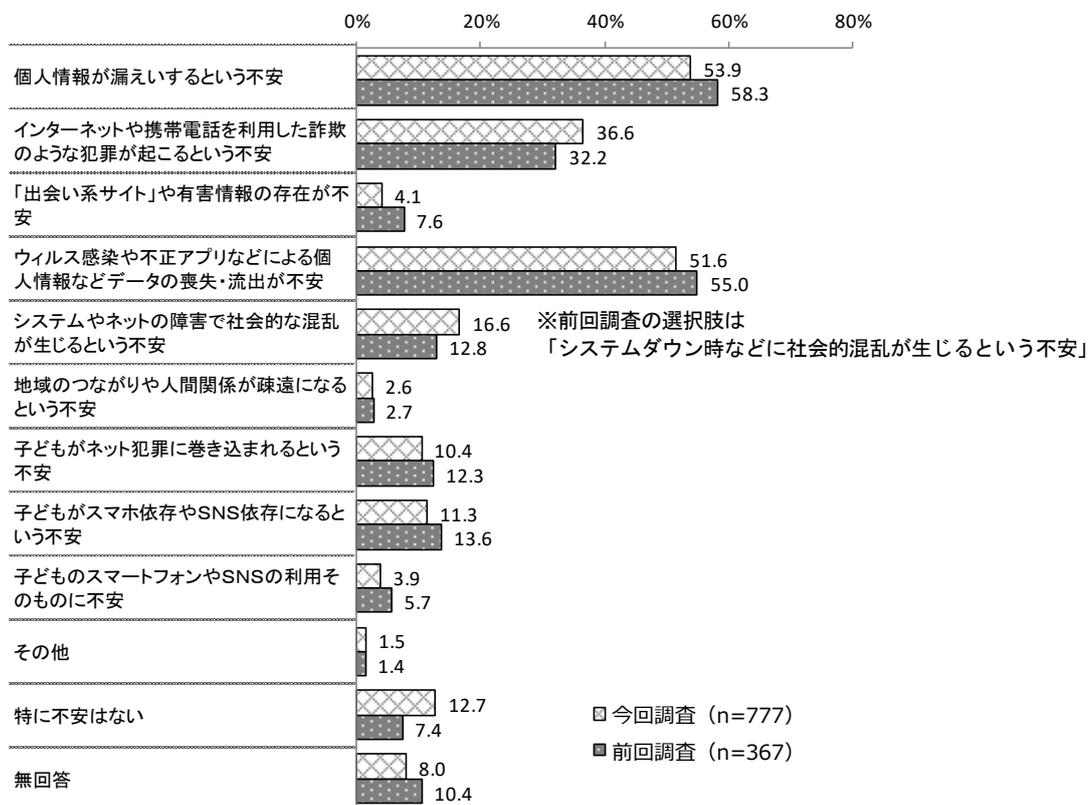
年齢別でみると、10歳代と30歳代～40歳代と60歳代では「個人情報が漏えいするという不安」、20歳代と50歳代は「ウイルス感染やマルウェアによる個人情報などデータの喪失・流出が不安」の割合が高くなっています。

図表 55：インターネットを利用して不安なこと



前回調査と比較してみると、「インターネットや携帯電話を利用した詐欺のような犯罪が起こるという不安」と回答した人は 4.4 ポイント増加している一方、「個人情報が増えいすという不安」と回答した人は 4.4 ポイント減少しています。

図表 56：インターネットを利用して不安なこと（前回調査との比較）



【問 12】

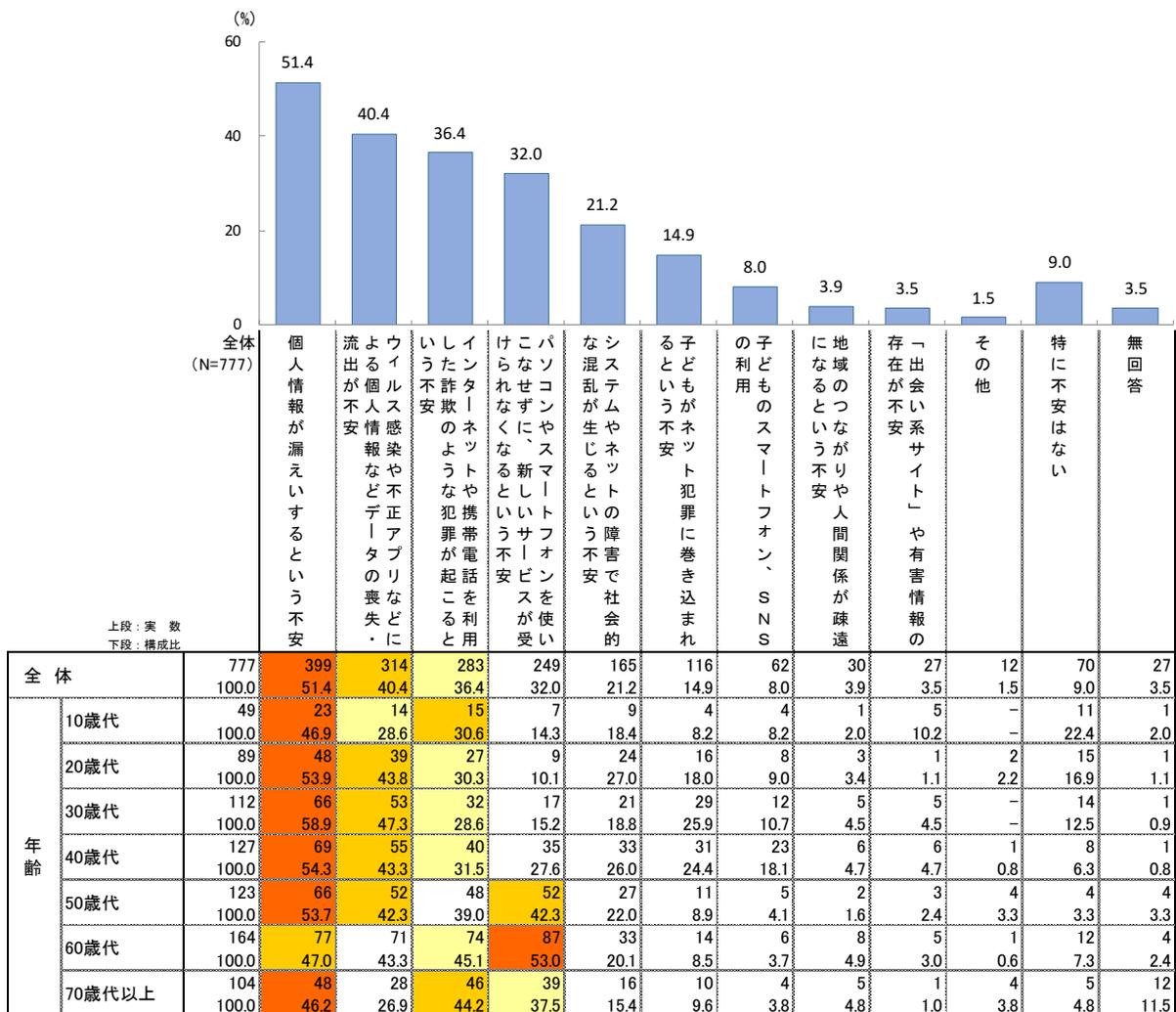
今後、情報化が進展していくことでの不安はありますか。(〇は3つまで)

情報化が進展していくことによる不安なことは「個人情報の漏えい」「ウイルス感染」

今後、情報化が進展していくことへの不安は、「個人情報が漏えいするという不安」が51.4%で最も高く、次いで「ウイルス感染やマルウェアによる個人情報などデータの喪失・流出が不安」が40.4%、「インターネットや携帯電話を利用した詐欺のような犯罪が起こると不安」が36.4%、「パソコンやスマートフォンを使いこなせないと、新しいサービスが受けられなくなるという不安」が32.0%の順となっています。

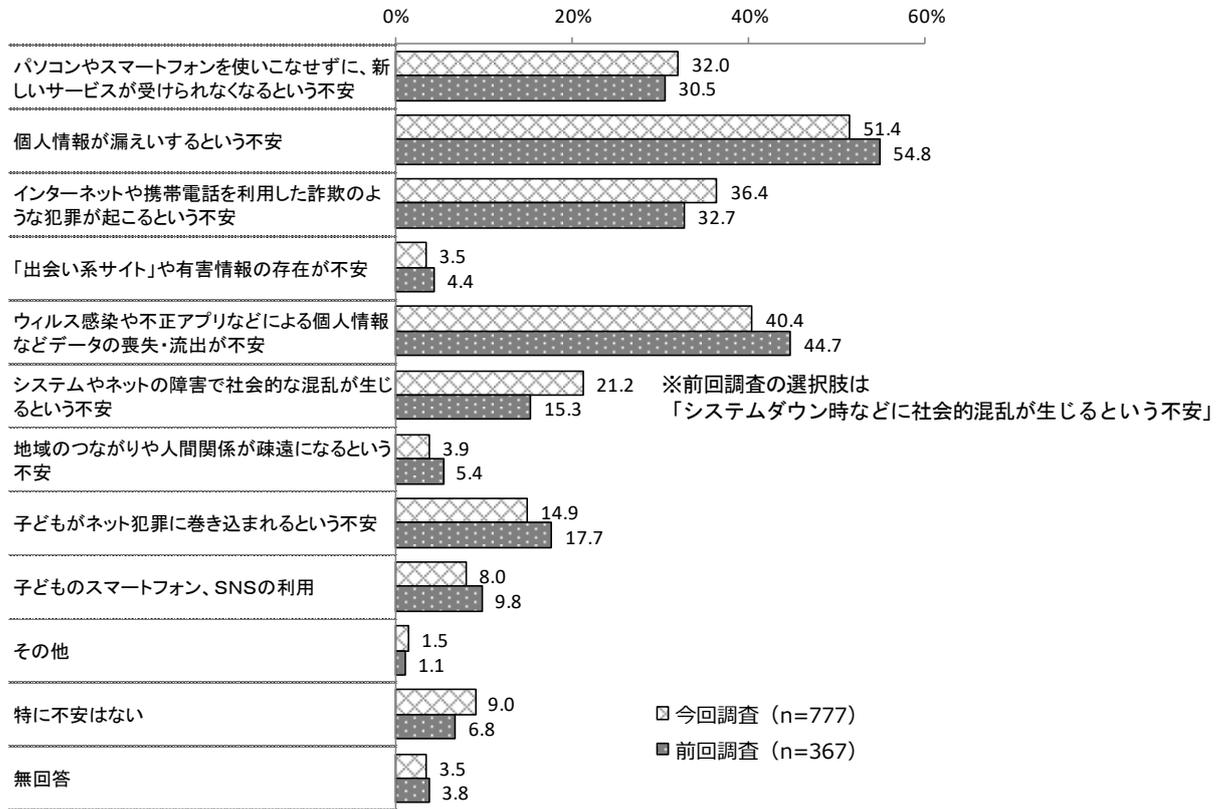
年齢別でみると、10歳代～50歳代と70歳以上は「個人情報が漏えいするという不安」、60歳代は「パソコンやスマートフォンを使いこなせずに、新しいサービスが受けられなくなるという不安」の割合が最も高くなっています。

図表 57：進展する情報化への不安



前回調査と比較してみると、「システムやネットの障害で社会的な混乱が生じるという不安」と回答した人は 5.9 ポイント、「インターネットや携帯電話を利用した詐欺のような犯罪が起こるとい不安」と回答した人は 3.7 ポイント増加しています。一方で、「ウィルス感染や不正アプリなどによる個人情報などデータの喪失・流出が不安」と回答した人は 4.3 ポイント減少しています。

図表 58：進展する情報化への不安（前回調査との比較）



#### 4 多治見市の情報化施策について

##### 【問 13】

今後の多治見市にとって重要と考える情報発信・情報提供の分野はどれですか。(〇は3つまで)

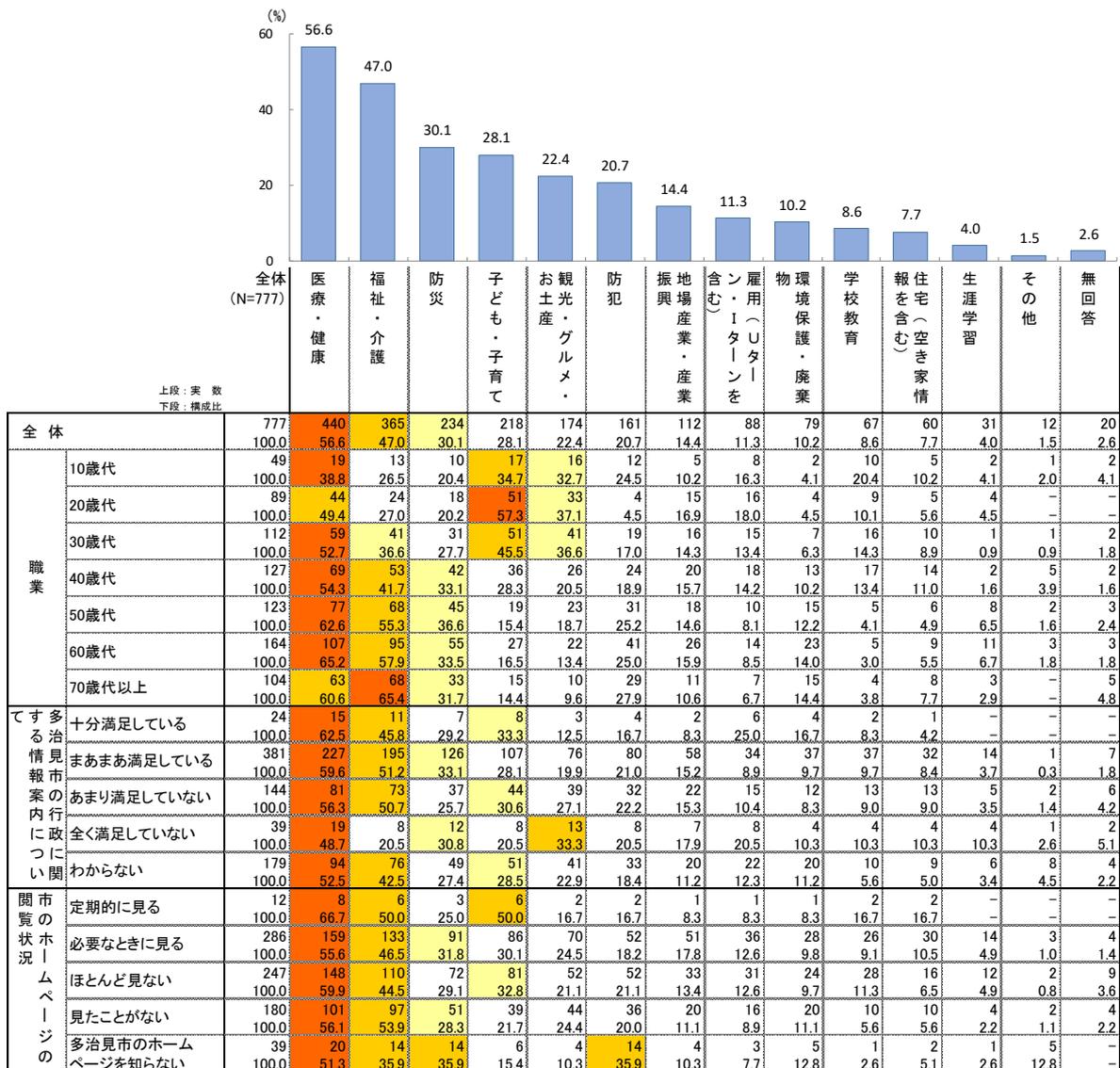
今後、多治見市にとって重要な分野は「医療・健康」「福祉・介護」が約5割を超える

今後、重要と考える情報発信・情報提供の分野は、「医療・健康」が56.6%で最も高く、次いで「福祉・介護」が47.0%、「防災」が30.1%の順となっています。

年齢別でみると、10歳代と30歳～60歳代では「医療・健康」、20歳代は「子ども・子育て」、70歳代以上では「福祉・介護」の割合が最も高くなっています。

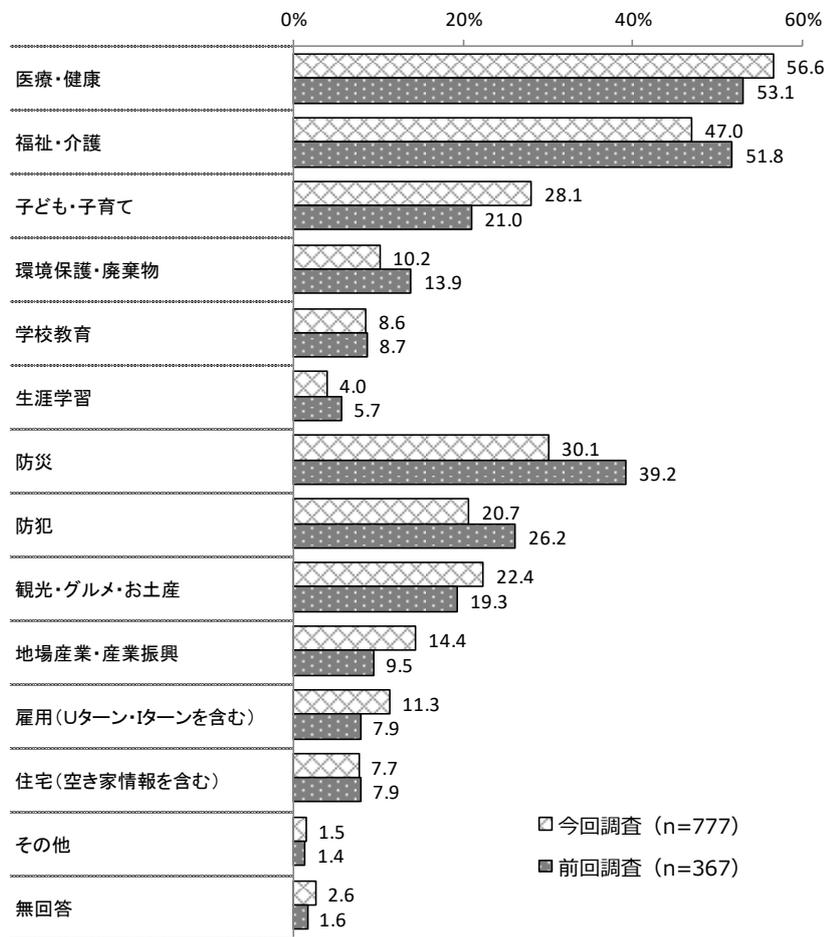
行政に関する情報案内の満足度別、市のホームページの閲覧状況別でみると、いずれにおいても「医療・健康」の割合が高くなっています。

図表 59：重要な情報発信・情報提供の分野



前回調査と比較してみると、「子ども・子育て」と回答した人は 7.1 ポイント増加しています。一方で「防災」と回答した人は 9.1 ポイント減少しています。

図表 60：重要な情報発信・情報提供の分野（前回調査との比較）



【問 14】

今後の多治見市にとって重要と考える情報関連のインフラはどれですか。(〇は3つまで)

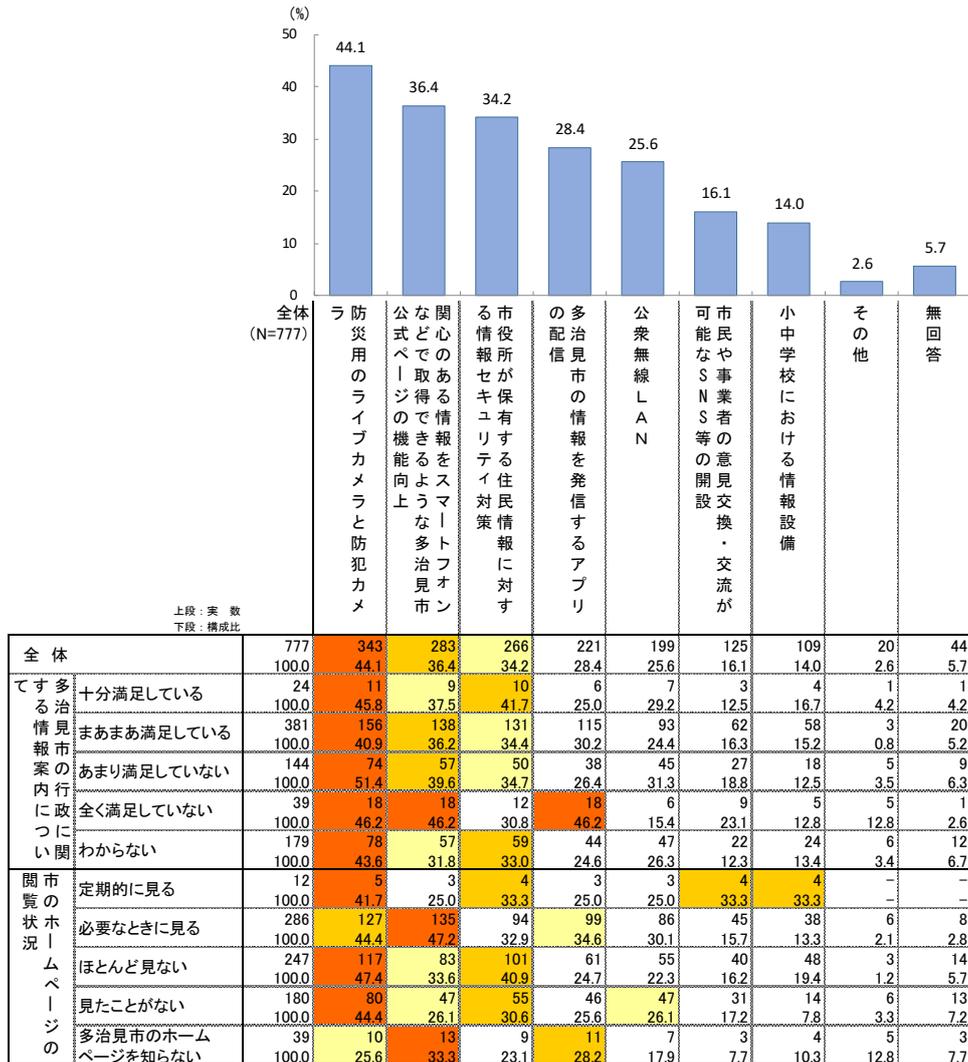
今後、多治見市にとって重要と考える情報関連のインフラは「防災用のライブカメラと防犯カメラ」が約4割

今後、重要と考える情報関連のインフラは、「防災用のライブカメラと防犯カメラ」が44.1%で最も高く、次いで「関心のある情報をスマートフォンなどで取得できるような多治見市公式ページの機能向上」が36.4%、「市役所が保有する住民情報に対する情報セキュリティ対策」が34.2%、「多治見市の情報を発信するアプリの配信」が28.4%の順となっています。

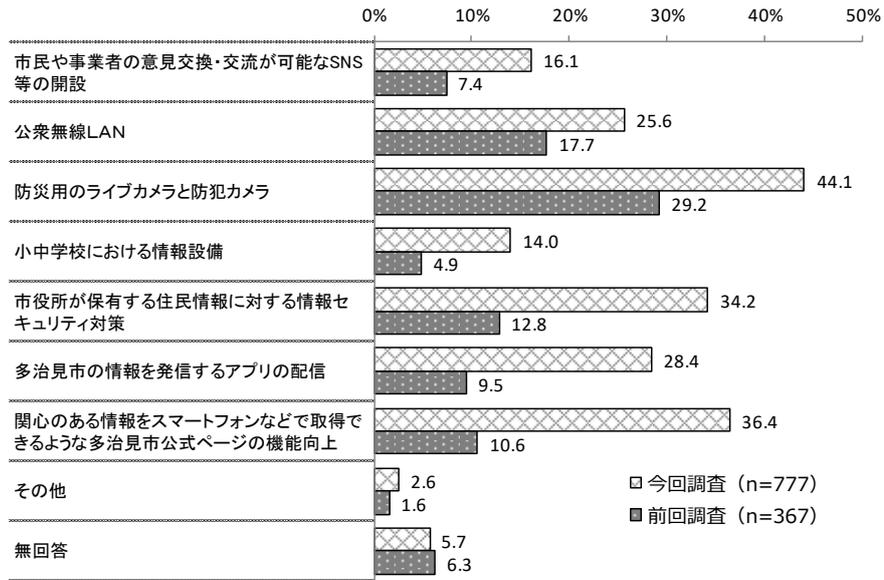
行政に関する情報案内の満足度別でみると、「防災用のライブカメラと防犯カメラ」の割合が高くなっています。

市のホームページの閲覧状況別でみると、「防災用のライブカメラと防犯カメラ」と「関心のある情報をスマートフォンなどで取得できるような多治見市公式ページの機能向上」の割合が高くなっています。

図表 61：重要な情報関連のインフラ



図表 62：重要な情報関連のインフラ（前回調査との比較）



【問 15】

今後、多治見市が力を入れるべき情報分野での施策はどのようなものと考えますか。(〇は3つまで)

今後、市が力を入れるべき情報分野は

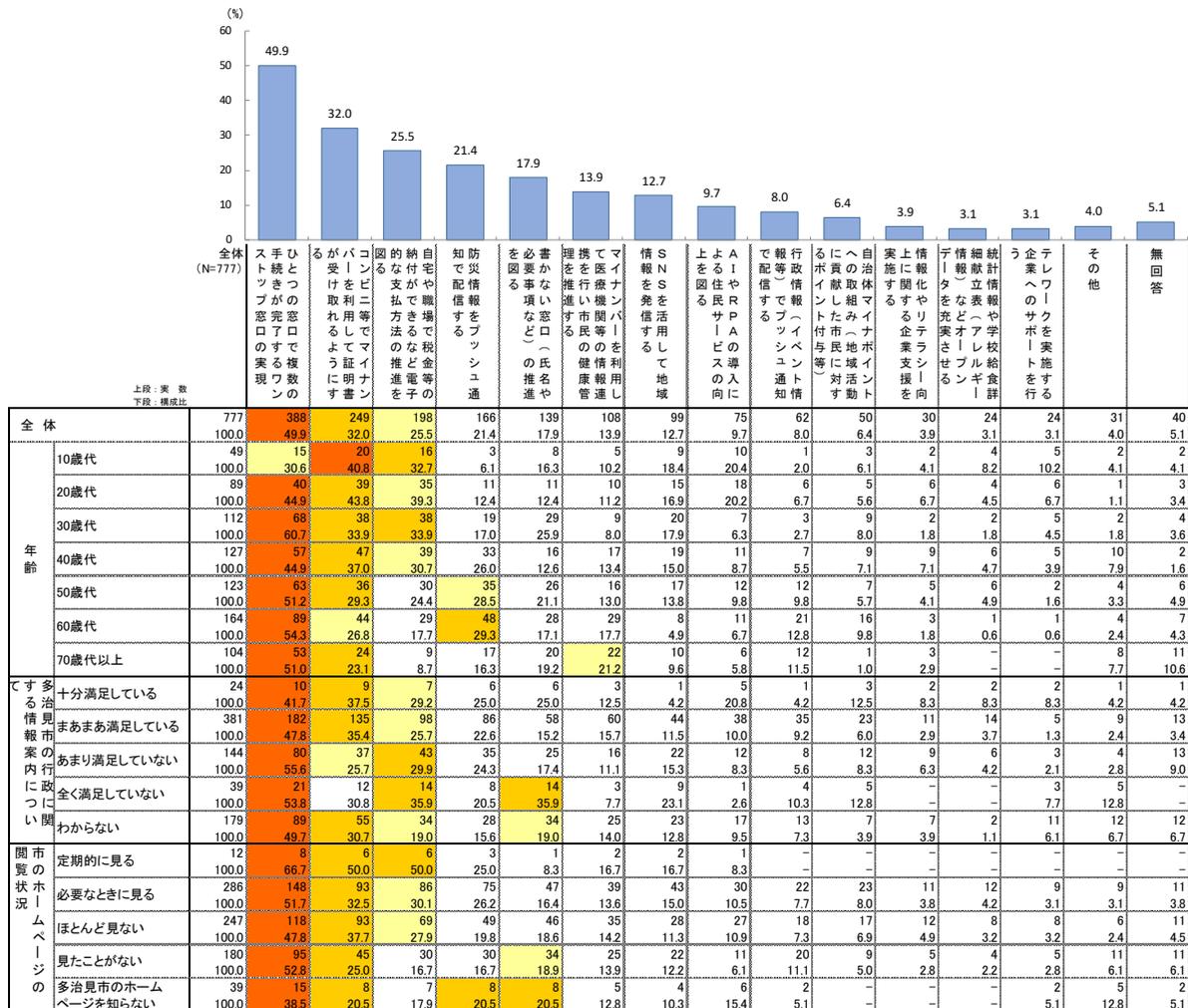
「ひとつの窓口で複数の手続きが完了するワンストップ窓口の実現」が約 5 割

今後、市が力を入れるべき情報分野の施策は、「ひとつの窓口で複数の手続きが完了するワンストップ窓口の実現」が 49.9%で最も高く、次いで「コンビニ等でマイナンバーを利用して証明書が受け取れるようにする」が 32.0%、「自宅や職場で税金等の納付ができるなど電子的な支払方法の推進を図る」が 25.5%の順となっています。

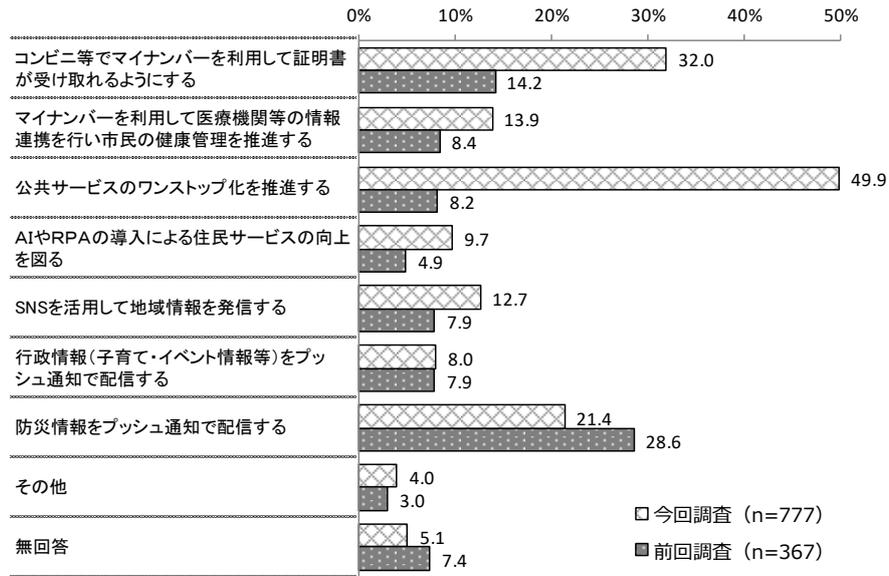
年齢別でみると、10 歳代は「コンビニ等でマイナンバーを利用して証明書が受け取れるようにする」が高い割合となっています。

多治見市の行政に関する情報案内別、市のホームページの発信状況別では、いずれにおいても「ひとつの窓口で複数の手続きが完了するワンストップ窓口の実現」の割合が高くなっています。

図表 63：市が力を入れるべき情報分野の施策



図表 64：市が力を入れるべき情報分野の施策（前回調査との比較）



【問 16】

多治見市に関連したアプリとして、あったらいいなと思うものはどれですか。(〇は3つまで)

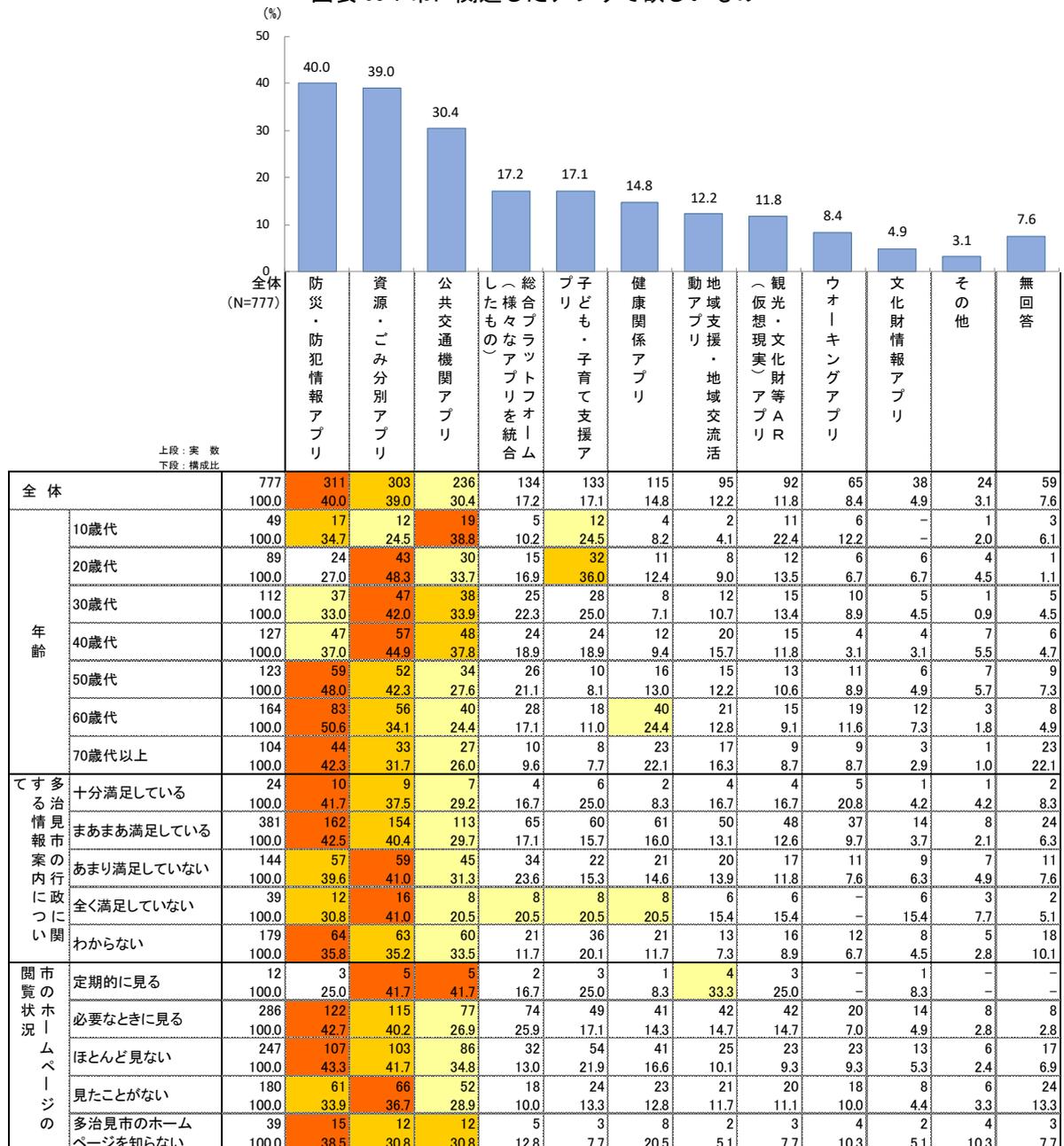
市に関連したアプリとしてあったらいいと思うものは「防災・防犯情報アプリ」が約 4 割

市に関連した欲しいアプリは、「防災・防犯情報アプリ」が 40.0%で最も高く、次いで「資源・ごみ分別アプリ」が 39.0%、「公共交通機関アプリ」が 30.4%の順となっています。

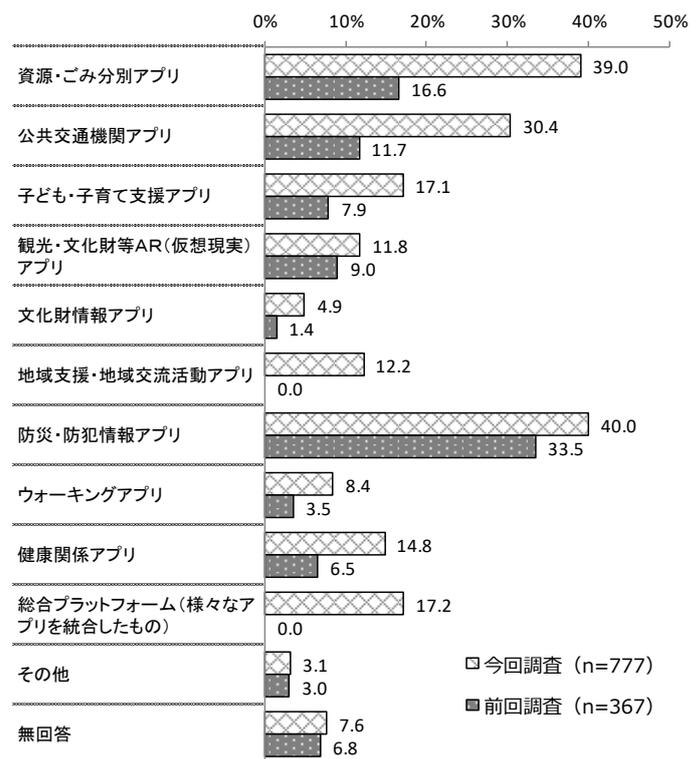
年齢別でみると、10 歳代は「公共交通機関アプリ」、20 歳代～40 歳代は「資源・ごみ分別アプリ」、50 歳代以上は「防災・防犯情報アプリ」の割合が最も高くなっています。

多治見市の行政に関する情報案内、市のホームページの閲覧状況別でみると、いずれにおいても「防災・防犯情報アプリ」、「資源・ごみ分別アプリ」の割合が高くなっています。

図表 65：市に関連したアプリで欲しいもの



図表 66：市に関連したアプリで欲しいもの（前回調査との比較）



【問 17】

あなたが、市役所に来庁せずインターネットやコンビニ等を利用して行いたい手続き(オンラインでの手続き)は何ですか。(当てはまる番号全てに○)

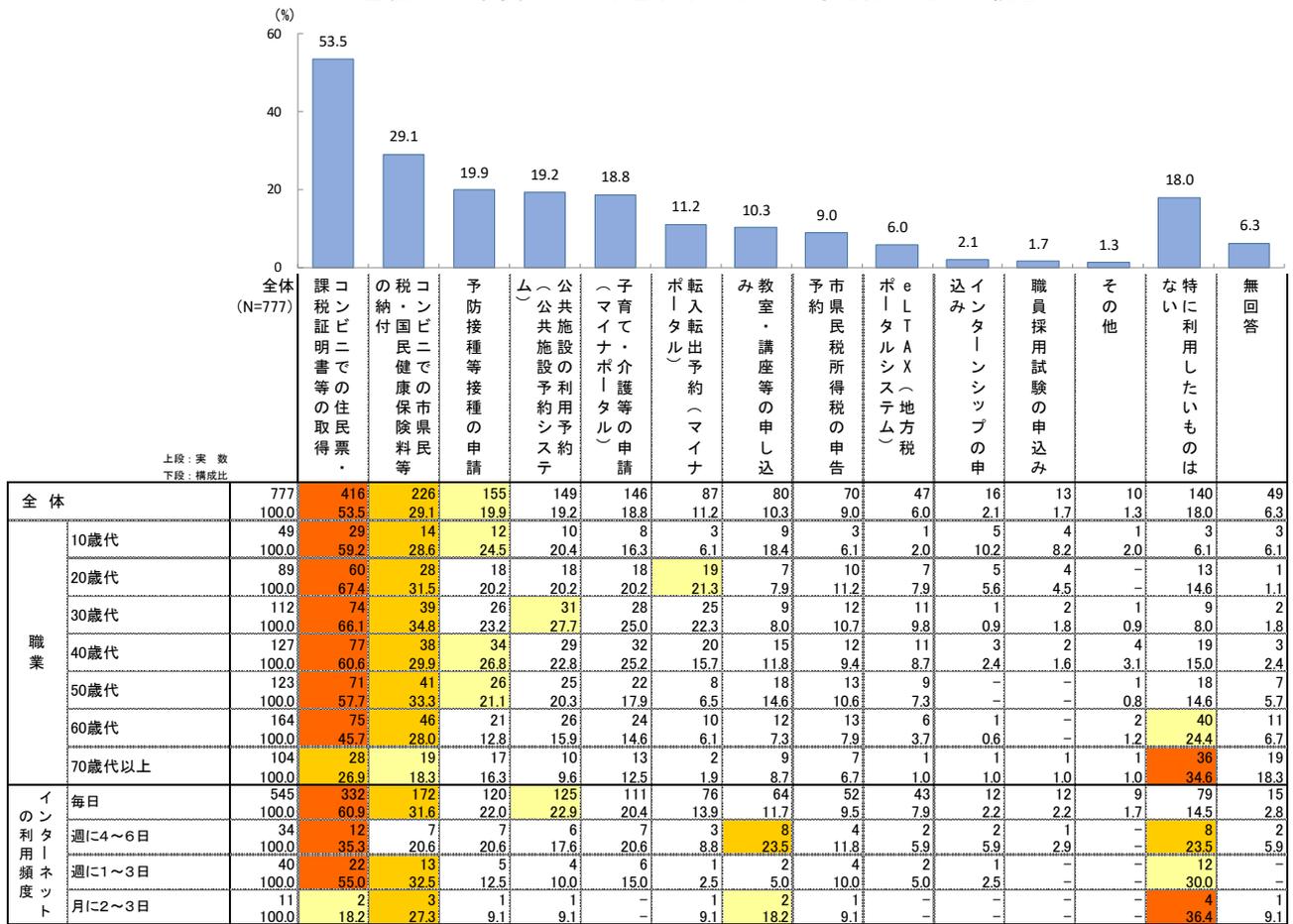
オンライン等で行いたい手続きは「コンビニでの住民票・課税証明書等の取得」が約 5 割

市役所に来庁せずインターネットやコンビニ等を利用して行いたい手続きは、「コンビニでの住民票・課税証明書等の取得」が 53.5%で最も高く、次いで「コンビニでの市県民税・国民健康保険料等の納付」が 29.1%、「予防接種等接種の申請」が 19.9%の順となっています。

年齢別でみると、10 歳代～60 歳代は「コンビニでの住民票・課税証明書等の取得」、70 歳代以上は「特に利用したいものはない」の割合が最も高くなっています。

インターネットの利用頻度別でみると、月に 2～3 日利用している人は「特に利用したいものはない」の割合が最も高くなっています。

図表 67：市役所に来庁せずオンライン等で行いたい手続き



## 5 マイナンバーカードの活用について

### 【問18】

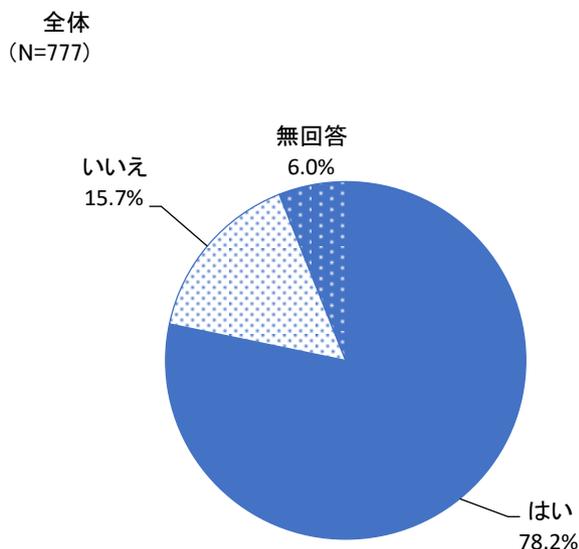
マイナンバーカードを持っていますか。(〇は1つ)

### マイナンバーカードの所持率は約8割

マイナンバーカードを持っている人は、「はい」が78.2%、「いいえ」が15.7%となっています。

年齢別、同居家族構成別、インターネットの利用頻度別でみると、いずれにおいても「はい」の割合が高くなっています。

図表 68：マイナンバーカードを持っているか



	調査数	問18 マイナンバーカードの所持			
		はい	いいえ	無回答	
調査数	777	608	122	47	
	100	78.2	15.7	6	
年齢	10歳代	49	40	8	1
		100	81.6	16.3	2
	20歳代	89	69	18	2
		100	77.5	20.2	2.2
	30歳代	112	86	20	6
		100	76.8	17.9	5.4
	40歳代	127	97	26	4
		100	76.4	20.5	3.1
50歳代	123	96	20	7	
		100	78.0	16.3	5.7
	60歳代	164	134	19	11
		100	81.7	11.6	6.7
70歳代以上	104	82	9	13	
		100	78.8	8.7	12.5
同居家族構成	ひとり暮らし	100	76	20	4
		100	76.0	20.0	4
	夫婦のみ世帯	189	154	17	18
		100	81.5	9.0	9.5
	二世帯世帯(親・子)	406	320	68	18
		100	78.8	16.7	4.4
三世帯世帯(祖父母・親・子)	50	36	12	2	
		100	72.0	24.0	4
その他	22	17	3	2	
	100	77.3	13.6	9.1	
インターネット利用頻度	毎日	545	444	88	13
		100	81.5	16.1	2.4
	週に4~6日	34	24	8	2
		100	70.6	23.5	5.9
	週に1~3日	40	36	4	-
	100	90.0	10.0	-	
月に2~3日	11	10	1	-	
	100	90.9	9.1	-	

【問18-1】

マイナンバーカードを利用したことがあるのはどれですか。(当てはまる番号全てに○)

マイナンバーカードを利用したことがあるのは「本人確認書類としての利用」が約3割

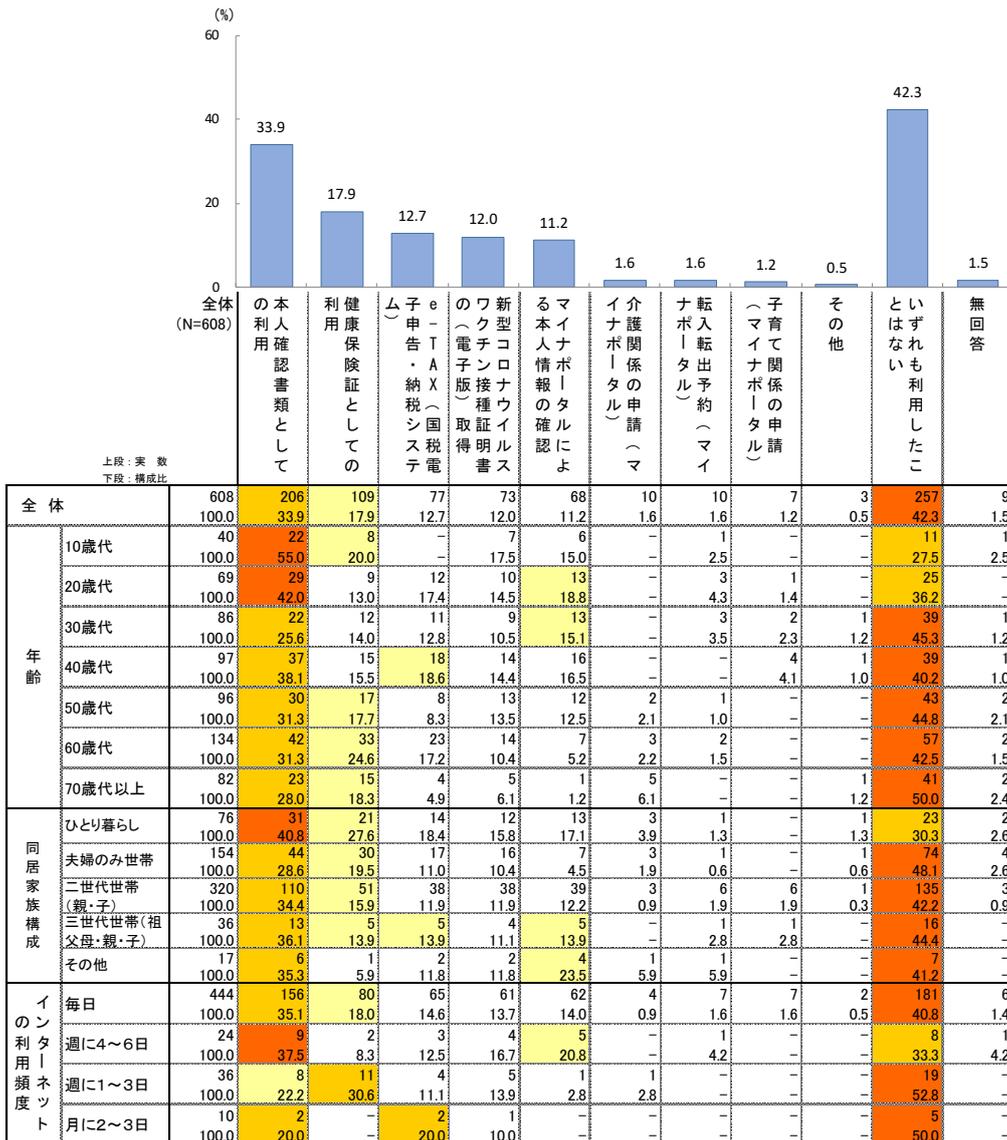
マイナンバーカードを利用したことがあるのは、「本人確認書類としての利用」が33.9%で最も高く、次いで「健康保険証としての利用」が17.9%、「e-TAX（国税電子申告・納税システム）」が12.7%の順となっています。一方で「いずれも利用したことはない」は42.3%と、利用したことがある割合よりも高くなっています。

年齢別でみると、10歳代～20歳代は「本人確認書類としての利用」、30歳代以上は「いずれも利用したことはない」の割合が最も高くなっています。

同居家族構成別でみると、ひとり暮らしは「本人確認書類としての利用」、それ以外では「いずれも利用したことはない」の割合が最も高くなっています。

インターネットの利用頻度別でみると、週に4～6日利用している人は「本人確認書類としての利用」、それ以外では「いずれも利用したことはない」の割合が最も高くなっています。

図表 69：マイナンバーカードを利用したことがあるもの



【問 19】

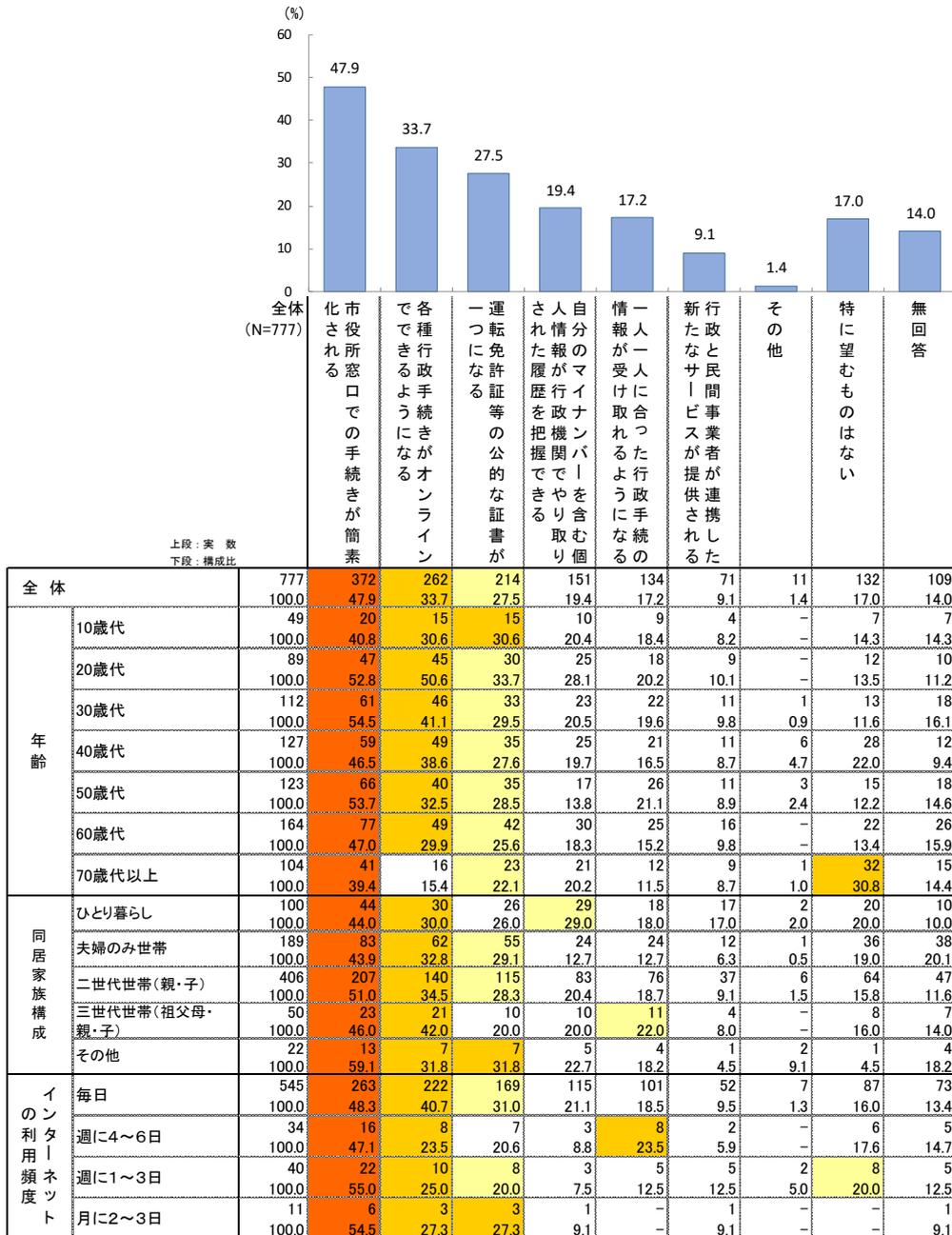
マイナンバーカードの活用として、どのようなものを望みますか。(当てはまる番号全てに○)

活用として望むものは「市役所窓口での手続きが簡素化される」が約 5 割

マイナンバーカードの活用として望むものは、「市役所窓口での手続きが簡素化される」が 47.9%で最も高く、次いで「各種行政手続きがオンラインでできるようになる」が 33.7%、「運転免許証等の公的な証書が一つになる」が 27.5%の順となっています。

年齢別、同居家族構成別、インターネットの利用頻度別でみると、いずれにおいても「市役所窓口での手続きが簡素化される」の割合が最も高くなっています。

図表 70 : マイナンバーカードの活用として望むもの



## 6 自由意見

### 【パソコン・スマートフォン・インターネットについて】

- パソコン、スマホ等最新の機器を使いこなせずアナログな為、電話や窓口での相談もなくさないでほしい。
- インターネット、スマートフォンは高齢者にはむずかしくて使いこなせない。高齢者にもう少しわかりやすい情報がほしい。
- 楽だからと言って、何でも「インターネットで！」は、良くないと思う。いろいろな事情で、ネットが使えない人、分からない人もいる。そういう立場の方の事も考え、様々な情報化の形があれば良いと思う。
- パソコンやスマートフォンを使いこなせずに、新しいサービスが受けられなくなるという不安。情報化が進んでいく事で取り残される不安。それを払拭する為には勉強して覚えるしかありません。その為に進展と平行して講習会を開催して頂くよう希望致します。
- インターネットの利用で便利になることはとてもありがたいことですが、インターネットを利用できない環境の人、使い方がわからず利用できない人などのことも考えて情報化を進めていただきたいです。
- 学校でインターネットの利用方法をちゃんと教えてほしい。家庭で教えられないから、ニュースとかの状態になっていると思う。学校で講習会とかを開いて、その人がどうなってしまったか、どんな目にあうのかまで教えてインターネット、SNSの利用方法を学ぶのが良いと思います。

### 【情報化について】

- 情報化しても操作（手続き等）が分かりづらいと間違いや、情報がもれてしまうこともでてくると思います。電子化していきつつ、手続きも簡素化でき、平日に休みが取れない人のために、市役所に行かなくても、必要書類が受け取れたり、手続きできるとありがたいです。
- 情報化はこれからの時代、必要だと思いますが、市民全体の半分以上が高齢者の多治見で急速にデジタルを進めた結果、理解していない高齢者への説明等で窓口が長蛇の列にならないように転換時の並行に注意していただきますようお願いいたします。また、市民に理解を求める前に窓口にいる職員全員も理解していないと、間違いに間違いを重ねる可能性もあると思います。新システム導入時には、マニュアルで対応になるかと思いますが、イレギュラー発生時の対応についても事前に対策しておくことが大事だと思います。
- 情報化に関して、便利になっていく事がいいと思う反面、使いこなせない事も多くよくわからない事が増えていっている。パソコンも使いこなせないが、犯罪などにつながることもあり、積極的に「習いたい」という気持ちにならない。

### 【多治見市の情報発信について】

- 市外、県外への状報発信も重要だが、市民がもっと活用できる多治見アプリを作成しお店の情報や、困り事（トラブル）の対処できるお店の紹介など、市民の生活に直結できる状報がほしい。
- 多治見市民がスマホのアプリで市のホームページのようなものがあれば情報や「こういうときは、どうしたらいいか」と思った時に市役所まで行って問い合わせすることが減るのではと思います。
- 多治見市のホームページでサイトマップ良く出来ていますが、（別ページでいいので）2層構造になっていますが、一層で全体が見えるといいと思います。たて長になっても、スクロールすることで全体が見渡せるといいと思います。新聞を開いた様なイメージです。あるいは、タブレットなどで使える“スマートニュース”アプリの様なレイアウトでサイトマップ作るといい。次へ展開しなくてもさがしたい項目がみつけれられるようになることが目的です。
- 多治見市は、とても暮らしやすい町だと思います。ただ、市内のPRが足りないかなと思います。若者はインスタとかをよく使っているので、多治見市の観光名所などをPRすれば、多くの人が多治見をおとずれて、活性化すると思いました。
- 自宅で子育てしている人に対する情報を得る方法が可児や土岐は情報発信して色イベントもある。多治見もやっているかもしれないが発信が無く子育てに優しくない。
- 情報の漏えい予防を十分に検討して頂きたいし、予防策を可能な範囲で情報として提供しつづけてほしいです。

### 【SNSについて】

- SNSをもっと使って欲しいです。インスタとかLINEの広告にでてきたら気になるかもです。広報とか見ないです。
- これからはSNSの時代なのでホームページなど色々と情報を得る手段があるから活用していけるとよい。活用できることを知らなかったのもっと方法などこんな活用方法があるよとか分かるとういと思う。

### 【通信環境について】

- 5Gのエリアが少ないので使える場所を増やしてほしい。
- 駅のフリーWiFiをもっと強くしてほしい。

### 【防災無線について】

- 防災無線が聞き取りにくい。正しい情報が得られない。防災用ラジオの活用をしてほしい。
- 防災行政無線について日々、多治見警察署からの行方不明者の情報、多治見消防署からの火災情報・などスピーカーから聞き取りにくい。専用の防災無線ラジオを各家庭に設置していただきたいと思いません。
- 防災行政無線が聞き取りにくい。スマホですぐに確認とれるとありがたいのですが、インスタ等を開いて見れるようにしてほしいです。
- 深夜早朝の防災無線による火事の情報は消防車のサイレンの音だけで十分なので止めて下さい。

### 【マイナンバーカードについて】

- マイナンバーカードで色々な手続きが早く出来るようにお願いします。岐阜県の中でも多治見市はかなりおこなっていると思います。
- 様々な行政の情報をマイナンバーで管理いただき、かつ、連携させ行政の効率化と手続きの簡素化、オンライン化を早急に実現して欲しい。

### 【その他】

- カフェやランチが食べられる場所やあそべるところなどの情報を知りたいし、新しくできたお店や建物を知りたい。

## IV 調査票

# 多治見市情報化に関するアンケート

市民の皆様には、日ごろから市政にご理解とご協力をいただき、心よりお礼申し上げます。

このたび、多治見市では「多治見市情報化に関するアンケート」を実施することになりました。

このアンケートは、皆様が日常、どのようなサービスや情報を必要とされているか、また、地域社会での情報化についてどのような意見を持っておられるかをお伺いし、今後の市政運営の基礎資料とするためのものです。

調査を行うにあたり、市内にお住まいの 15 歳以上 75 歳未満の方から、2,000 人を無作為に抽出し、お送りしています。アンケートは無記名回答とし、結果は統計的に処理され、個人的な意見や考えが外部にもれることは一切ありません。

お忙しいところ誠に恐縮ではございますが、本調査の趣旨をご理解のうえ、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

令和 5 年 8 月

多治見市長 高木 貴行

### 【回答にあたってのお願い】

- 1 調査票には、お名前・ご住所を記入しないでください。
  - 2 ご記入は、ご本人にお願いいたします。ご本人のご記入が困難な場合は、ご家族の方などがご本人のご意向に沿ったかたちで、代理でご記入をお願いいたします。
  - 3 回答は、ご記入時点での状況でご記入ください。
  - 4 お答えは、あてはまる回答の番号に○をつけてください。また、「その他」を回答した場合には、具体的にその内容をご記入ください。
  - 5 質問によっては、回答していただく方が限られる場合がありますので、矢印や案内にそってお答えください。
  - 6 ご記入いただいた調査票は、**8月31日(木)**までに、同封の返信用封筒に入れて（切手不要）投函してください。ご協力の程よろしくお願いいたします。
  - 7 本アンケートは、インターネットからでも回答することができます。下記のURLを入力するか若しくは下記のQRコードを読み取ってご回答をお願いいたします。
- ※ インターネットからご回答いただいた方については、本用紙で回答する必要はありません。

URL : <https://logoform.jp/form/zEAL/336802>

QRコード



### 【お問い合わせ先】

多治見市 企画部 情報課

電話：0572-23-5564

Eメール：jouhou@city.tajimi.lg.jp

## 1. あなたご自身についてお伺いします

1. 年齢	1. 10 歳代 2. 20 歳代 3. 30 歳代 4. 40 歳代 5. 50 歳代 6. 60 歳代 7. 70 歳代以上
2. 居住小学校区	1. 養正 2. 精華 3. 共栄 4. 昭和 5. 小泉 6. 池田 7. 市之倉 8. 滝呂 9. 南姫 10. 根本 11. 北栄 12. 脇之島 13. 笠原 ※小学校区がわからない場合は町名をご記入ください。 多治見市 ( ) 町
3. 職業	1. 会社員・公務員・団体職員 2. 自営業 3. パート・アルバイト 4. 派遣社員・契約社員 5. 家事専業 6. 農林水産業 7. 学生 8. 無職 9. その他 ( )
4. 同居家族構成	1. ひとり暮らし 2. 夫婦のみ世帯 3. 二世帯世帯 (親・子) 4. 三世帯世帯 (祖父母・親・子) 5. その他 ( )
5. 居住形態	1. 持ち家 (一戸建て) 2. 持ち家 (マンションなどの集合住宅) 3. 賃貸住宅 (公営・民間を含む) 4. 社宅 (アパート借り上げ住宅も含む) 5. その他 ( )



(問4で「1. 定期的に見る」「2. 必要なときに見る」と回答された方)

問4-1 あなたが多治見市のホームページを閲覧する理由は何ですか。(○は3つまで)

- |                      |                       |
|----------------------|-----------------------|
| 1. イベント情報を調べるため      | 6. 子ども・子育て向けの施策を調べるため |
| 2. 各種手続の方法を調べるため     | 7. 環境・リサイクルについて調べるため  |
| 3. 市の施設の場所・開館日等      | 8. 防災・災害情報の収集         |
| 4. 健康・福祉に関する施策を調べるため | 9. 学校・教育関係の情報収集       |
| 5. 高齢者向けの施策を調べるため    | 10. その他               |

問5 あなたは多治見市が行っているSNS<sup>※1</sup>を利用した情報発信について利用したことがありますか。(○は1つ)

多治見市では市役所公式<sup>フェイスブック</sup>Facebook・<sup>インスタグラム</sup>Instagramの他、子育て情報<sup>Facebook</sup>、うながっぱの<sup>Facebook</sup>・<sup>ツイッター</sup>twitterで情報発信をしています。

- |                     |                     |
|---------------------|---------------------|
| 1. 利用しており、満足している    | 3. 知っているが、利用したことはない |
| 2. 利用したが、余り十分とはいえない | 4. 存在を知らなかった        |

※1 SNSとは、インターネットを通じて人と人の社会的なつながりを提供するサービス

問6 多治見市の魅力(産業・観光・住みやすさなど)を高めるための情報発信について伺います。(○は1つ)

- |              |                     |
|--------------|---------------------|
| 1. 十分である     | 3. あまり出来ていない        |
| 2. そこそこ出来ている | 4. 知っているが、利用する環境にない |

問7 多治見市の防災情報の発信について伺います。(○は1つ)

- |                     |                       |
|---------------------|-----------------------|
| 1. 必要とする情報がすぐに入手できる | 3. 必要とする情報が十分に入手できない  |
| 2. 必要とする情報がほぼ入手できる  | 4. 必要とする情報がまったく入手できない |

問8 これからの広報手段として、どれに力を入れるべきだと思いますか。(○は3つまで)

- |                                     |                        |
|-------------------------------------|------------------------|
| 1. 広報たじみ (Tajimist)                 | 9. 電話問い合わせ             |
| 2. 市ホームページ                          | 10. FMたじみ (FM P i P i) |
| 3. 市公式 <sup>フェイスブック</sup> Facebook  | 11. 新聞                 |
| 4. 市公式 <sup>インスタグラム</sup> Instagram | 12. 雑誌・情報誌             |
| 5. メールマガジン                          | 13. 回覧板                |
| 6. 防災行政無線                           | 14. 町内会の会合             |
| 7. 多治見市緊急メール                        | 15. その他 ( )            |
| 8. 市役所等の窓口での案内                      |                        |

### 3. インターネット利用の状況についてお伺いします

問9 あなたはインターネットを利用していますか。(○は1つ)

1. はい	→問9-2へ	2. いいえ	→問9-1へ
-------	--------	--------	--------

問9-1 インターネットを利用していない理由は何ですか。(○は3つまで)

1. 必要性がない	5. 契約や設定の方法がわからない
2. パソコンやスマートフォンなどの機器はあるが使えない	6. 操作方法がわからない
3. パソコンやスマートフォンなどの機器が自宅にない	7. 個人情報の流出が不安
4. 通信料等維持費が高い	8. ウィルス等サイバー攻撃が不安
	9. その他 ( )
	10. 特に理由はない

問10へ

(問9で「1. はい」と回答された方)

問9-2 あなたはどの程度、インターネットを利用していますか。(○は1つ)

1. 毎日	3. 週に1~3日
2. 週に4~6日	4. 月に2~3日

問9-3 あなたは1日にどのくらいインターネットを利用しますか。

(○は1つ)

1. 12時間以上	4. 2時間~4時間
2. 8時間~12時間	5. 1時間~2時間
3. 4時間~8時間	6. 1時間未満

問9-4 インターネットの主な利用目的は何ですか。(○は3つまで)

1. ウェブサイトの閲覧など	9. 各種予約、申し込み
2. 電子メール	10. インターネットでの銀行・証券取引
3. 最新情報やニュースの検索	11. メールマガジンの購読
4. 地図情報提供サービスの利用	12. 掲示板やチャットの利用
5. 動画配信サイトの閲覧	13. SNSによる友人、知人との交流
6. 動画配信サイトへの投稿	14. ゲーム
7. オンラインショッピングやオークション	15. その他 ( )
8. 音楽やソフトウェアなどのダウンロード	

問9-5 今後利用したいインターネットのサービスは何ですか。

(○は3つまで)

- |                       |                      |
|-----------------------|----------------------|
| 1. ウェブサイトの閲覧など        | 9. 各種予約、申し込み         |
| 2. 電子メール              | 10. インターネットでの銀行・証券取引 |
| 3. 最新情報やニュースの検索       | 11. メールマガジンの購読       |
| 4. 地図情報提供サービスの利用      | 12. 掲示板やチャットの利用      |
| 5. 動画配信サイトの閲覧         | 13. SNSによる友人、知人との交流  |
| 6. 動画配信サイトへの投稿        | 14. ゲーム              |
| 7. オンラインショッピングやオークション | 15. その他 ( )          |
| 8. 音楽やソフトウェアなどのダウンロード |                      |

問9-6 あなたがインターネットで情報収集をする場合、どのようなサイトを利用しますか。(○は3つまで)

- |               |               |              |
|---------------|---------------|--------------|
| 1. 電子版新聞      | 6. クーポンサイト    | 11. SNS      |
| 2. 官公庁ホームページ  | 7. その他ポータルサイト | 12. 動画配信サービス |
| 3. 企業ホームページ   | 8. 天気予報       | 13. 掲示板      |
| 4. ニュースまとめサイト | 9. 地図         | 14. その他 ( )  |
| 5. グルメサイト     | 10. ブログ       |              |

問9-7 インターネットで収集する情報の信頼度はどの程度ですか。(○は1つ)

- |                |               |
|----------------|---------------|
| 1. 非常に信頼できる    | 4. あまり信頼できない  |
| 2. 信頼できる       | 5. まったく信頼できない |
| 3. 場合によって信頼できる |               |

問9-8 あなたはどこでインターネットを利用していますか。

(○は3つまで)

- |                     |                     |
|---------------------|---------------------|
| 1. 自宅               | 6. 喫茶・飲食店 (Wi-Fi 無) |
| 2. 職場               | 7. 移動中 (電車・バス・その他)  |
| 3. 学校               | 8. 屋外               |
| 4. インターネットカフェ       | 9. その他 ( )          |
| 5. 喫茶・飲食店 (Wi-Fi 有) |                     |



問9-9 あなたがインターネットの利用に用いる主な情報機器および利用環境は何ですか。下記の中からあてはまるものを選び、利用機器ごとに数字をご記入ください。(自宅および外出先で主なものを3つ)

利用機器	利用環境	満足度
1. デSKTOPパソコン	1. 光回線	1. 満足
2. ノートパソコン	2. ケーブルテレビ	2. まあ満足
3. タブレット端末	3. モバイル通信 ( )	3. やや不満
4. スマートフォン	(5G・4G・3G)	4. 不満
5. 携帯電話 (スマートフォンを除く)	4. 公衆無線LAN	
6. その他 ( )	5. ホットルータ等	
	6. わからない	
	7. その他	



	利用機器	利用環境 (複数可)	満足度
(例)	4	3, 4, 5,	2
自宅で			

	利用機器	利用環境 (複数可)	満足度
外出先で			

問9-10 あなたはどのようなセキュリティ対策を行っていますか。

(○は3つまで)

1. ウィルス対策ソフトの導入	6. OS、ブラウザのアップデート
2. 不審なサイトに不用意にアクセスしない	7. ファイアウォールの使用
3. 不明なメール等を不用意に開かない	8. スパイウェア対策ソフトの導入
4. 暗証番号 (パスワード) による機能ロック	9. その他 ( )
5. パスワードの使い回しをしない	10. 何もしていない・分からない

(すべての方におうかがいします)

問10 あなたは、次に挙げるような講習会があったら参加してみたいですか。

(○は3つまで)

1. ワード・エクセルなど、オフィスソフトの使い方
2. 写真、映像などの編集アプリやSNSの使い方
3. スマートフォンの使い方
4. インターネットなどの利用方法
5. インターネット利用のマナーやセキュリティ
6. 未成年者の有害サイトへの対応
7. IT教育指導者講習
8. その他 ( )
9. 参加したい講習会はない

問11 現在、インターネットを利用して不安なことはありますか。

(○は3つまで)

1. 個人情報漏えいするという不安
2. インターネットや携帯電話を利用した詐欺のような犯罪が起こるという不安
3. 「出会い系サイト」や有害情報の存在が不安
4. ウィルス感染や不正アプリなどによる個人情報などデータの喪失・流出が不安
5. システムやネットの障害で社会的な混乱が生じるという不安
6. 地域のつながりや人間関係が疎遠になるという不安
7. 子どもがネット犯罪に巻き込まれるという不安
8. 子どもがスマホ依存やSNS依存になるという不安
9. 子どものスマートフォンやSNSの利用そのものに不安
10. その他 ( )
11. 特に不安はない

問12 今後、情報化が進んでいくことでの不安はありますか。(○は3つまで)

1. パソコンやスマートフォンを使いこなせずに、新しいサービスが受けられなくなるという不安
2. 個人情報漏えいするという不安
3. インターネットや携帯電話を利用した詐欺のような犯罪が起こるという不安
4. 「出会い系サイト」や有害情報の存在が不安
5. ウィルス感染や不正アプリなどによる個人情報などデータの喪失・流出が不安
6. システムやネットの障害で社会的な混乱が生じるという不安
7. 地域のつながりや人間関係が疎遠になるという不安
8. 子どもがネット犯罪に巻き込まれるという不安
9. 子どものスマートフォン、SNSの利用
10. その他 ( )
11. 特に不安はない

#### 4. 多治見市の情報化施策についてお伺いします

問13 今後の多治見市にとって重要と考える情報発信・情報提供の分野どれですか。  
(○は3つまで)

1. 医療・健康	8. 防犯
2. 福祉・介護	9. 観光・グルメ・お土産
3. 子ども・子育て	10. 地場産業・産業振興
4. 環境保護・廃棄物	11. 雇用 (Uターン・Iターンを含む)
5. 学校教育	12. 住宅 (空き家情報を含む)
6. 生涯学習	13. その他
7. 防災	( )

問14 今後の多治見市にとって重要と考える情報関連のインフラはどれですか。  
(○は3つまで)

1. 市民や事業者の意見交換・交流が可能なSNS等の開設
2. 公衆無線LAN
3. 防災用のライブカメラと防犯カメラ
4. 小中学校における情報設備
5. 市役所が保有する住民情報に対する情報セキュリティ対策
6. 多治見市の情報を発信するアプリの配信
7. 関心のある分野の情報をスマートフォンなどで取得できるような、多治見市公式ページの機能向上
8. その他 ( )

問15 今後、多治見市が力を入れるべき情報分野での施策はどのようなものと考えますか。(○は3つまで)

1. コンビニ等でマイナンバーを利用して、住民票など証明書が受け取れるようにする
2. マイナンバーを利用して、医療機関等の情報連携を行い、市民の健康管理を推進する
3. 自宅や職場で税金等の納付ができるなど電子的な支払方法の推進を図る
4. ひとつの窓口で複数の手続きが完了するワンストップ窓口の実現
5. 書かない窓口 (氏名や必要事項など) の推進を図る
6. AI (ChatGPT等の生成AIを含む) やRPA (定例業務等の自動化) の導入による住民サービスの向上や業務の効率化
7. 統計情報や学校給食詳細献立表 (アレルギー情報) などオープンデータを充実させる
8. 情報化やリテラシー向上に関する企業支援を実施する
9. テレワークを実施する企業へのサポートを行う
10. 自治体マイナポイント <sup>※2</sup> への取組み (地域活動に貢献した市民に対するポイント付与等)
11. SNSを活用して地域情報を発信する
12. 行政情報 (イベント情報等) でプッシュ通知 <sup>※3</sup> で配信する
13. 防災情報をプッシュ通知 <sup>※3</sup> で配信する
14. その他 ( )

※2 自治体マイナポイントとは、マイナンバーカードを使って申請を行い、地方自治体の様々な取組みを通じてキャッシュレス決済サービスで利用できるポイントがもらえる仕組み

※3 プッシュ通知とは、利用者が情報を取りに行くのではなく、放送のように送り届ける方式

問16 多治見市に関連したアプリとして、あったらいいな、または充実したらいいなと思うものはどれですか。

(○は3つまで)

1. 資源・ごみ分別アプリ	7. 防災・防犯情報アプリの充実
2. 公共交通機関アプリ	8. ウォーキングアプリ
3. 子ども・子育て支援アプリの充実	9. 健康関係アプリ
4. 観光・文化財等AR（仮想現実）アプリ	10. 総合プラットフォーム（様々なアプリを統合したもの）
5. 文化財情報アプリ	11. その他（ ）
6. 地域支援・地域交流活動アプリ	

問17 あなたが、市役所に来庁せずインターネットやコンビニ等を利用して行いたい手続き（オンラインでの手続き）は何ですか。

当てはまる番号すべてに○印をつけてください。

1. コンビニでの住民票・課税証明書等の取得	6. インターンシップの申込み
2. コンビニでの市県民税・国民健康保険料等の納付	7. 転入転出予約（マイナポータル※4）
3. 公共施設の利用予約（公共施設予約システム）	8. 子育て・介護等の申請（マイナポータル）
4. eLTAX（地方税ポータルシステム）	9. 教室・講座等の申し込み
5. 職員採用試験の申込み	10. 予防接種等接種の申請
	11. 市県民税所得税の申告予約
	12. その他（ ）
	13. 特に利用したいものはない

※4 マイナポータルとは、国が運営するオンラインサービスです。子育てや介護をはじめとする行政サービスの検索やオンライン申請ができたり、行政からのお知らせを受け取ることができるサイトです。

## 5. マイナンバーカードの活用についてお伺いします

問18 マイナンバーカードを持っていますか。

1. はい → 問18-1へ	2. いいえ → 問19へ
----------------	---------------

(問18で「1. はい」と回答された方)

問18-1 マイナンバーカードは、以下のような用途で利用することができます。利用したことがあるのはどれですか。

当てはまる番号すべてに○印をつけてください。



## 多治見市情報化に関するアンケート

### 調査結果報告書

発行年月 : 令和5年12月

編集・発行 : 多治見市役所 企画部 情報課

岐阜県多治見市音羽町1丁目71番地の1

多治見市役所駅北庁舎

電話 : 058-392-2344

FAX : 058-394-0025