令和３年度東広島市通信利用動向調査　結果報告

ＤＸ推進監では、市民のデジタル利用の実態を把握し、東広島市におけるＤＸ（デジタルトランスフォーメーション）推進の基礎資料とするため、本調査を実施した。

《調査の概要》

調　査　時　期	令和３年８月２５日～令和３年９月２０日まで
対　象　地　域	東広島市内全域
属性範囲・調査の単位数	２０歳以上（令和３年４月１日時点）の男女及びその６歳以上の世帯構成員
調　査　対　象　数	２，５００名
有効回収数［率］	１，１８７件［４７．５％］
調　査　事　項	インターネットの利用状況等
調　査　方　法	調査票を郵送により送付し、郵送またはオンラインにより回答

《調査結果（概要）》

○東広島市民のインターネット利用率は、令和２年度と比べて同水準。80 歳以上の利用率は上昇。

○スマートフォンの利用率は、令和２年度と比べて 20 代未満では下がっているが、60 代以上では上がっている。

○インターネット利用目的は、メールや検索サイトの利用が過半数を超えており、次いでホームページやブログの更新、オンラインゲームやインターネットショッピングによる商品購入の順である。

○回答者の半数近くが「この 1 年間で新たに利用し始めたオンラインサービスはない」と回答しているものの、オンライン会議や電子マネーといったコロナ禍で話題となったコンテンツの利用も見られる。

○利用しているＳＮＳについては「ＬＩＮＥ」と回答した人が最も多く、年代別のＬＩＮＥ利用率はスマートフォンの利用率と同傾向が見られた。

○本市で取り組んでいる行政手続きのオンライン化に対する期待感や不安感については、回答者の半数以上が「期待よりも不安が大きい」、「不安である」と答えた一方、40 代以下の若年層では期待感を持っている人が多い。

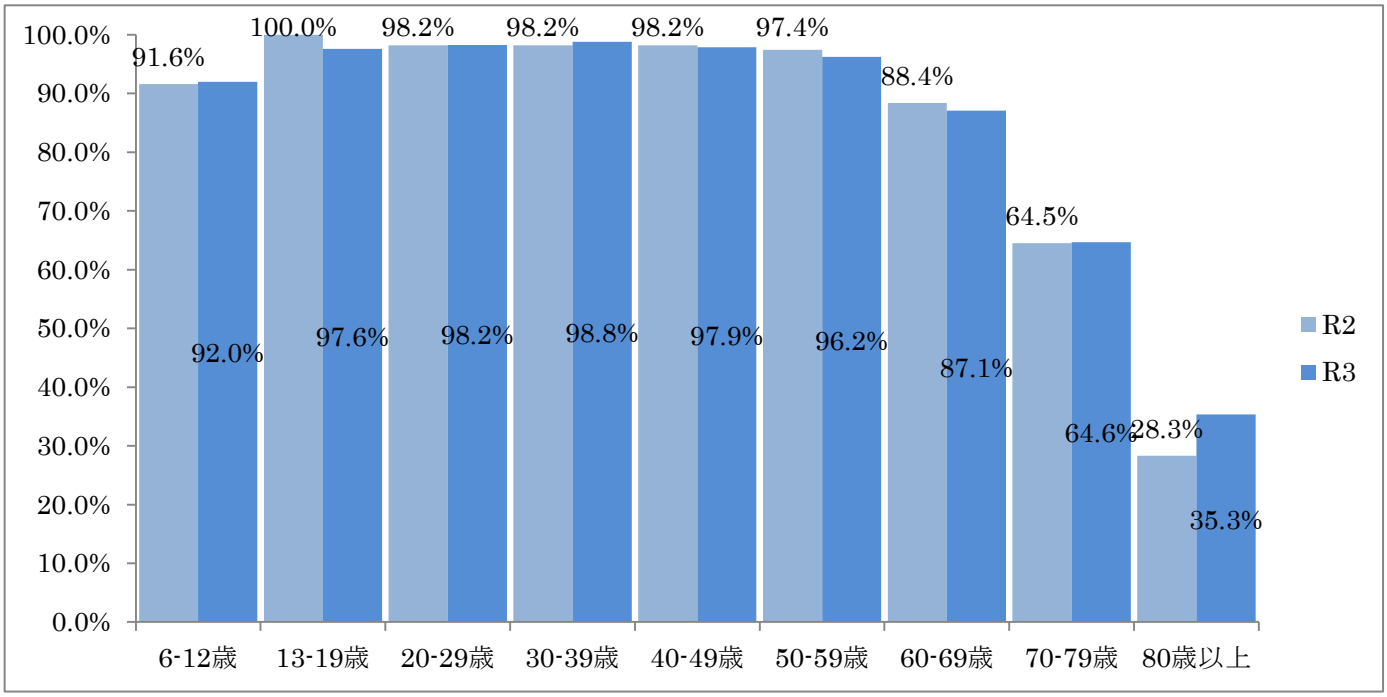
また、「期待よりも不安が大きい」または「不安である」理由として最も多く挙がったのが「個人情報保護」に関することであり、次いで「市職員のサポート体制」であった。

○令和３年４月から運用を開始している「市民ポータルサイト」の機能要望として、「市役所への申請・手続き・届け出」が最も多く、次いで「予約機能」、「利用混雑状況」の見える化を希望する声が多い。

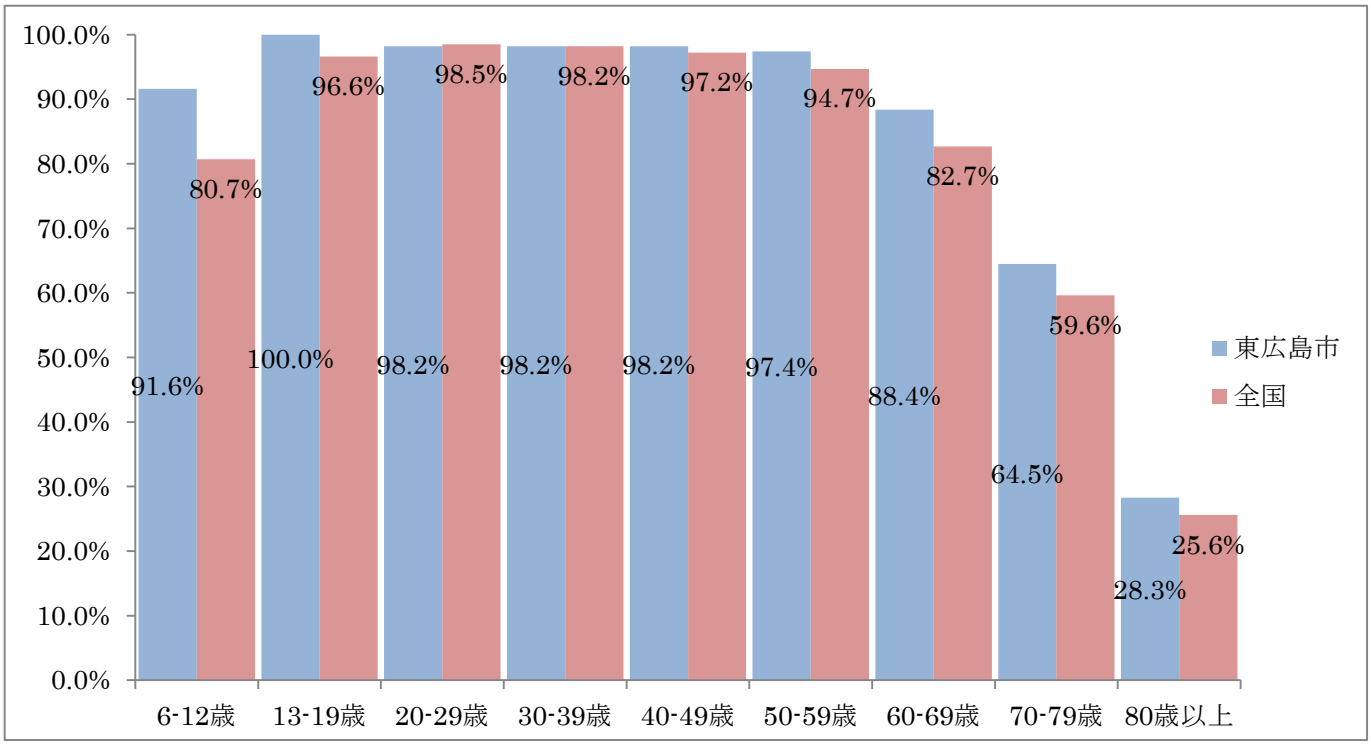
１．年齢階層別のインターネット利用率

令和３年度における年齢階層別のインターネット利用率は、令和２年度と比較して、80 歳以上で 7%上昇した。その他の年代では同水準となっている。

【図１－１】　年齢階層別インターネット利用率　令和２年度との比較



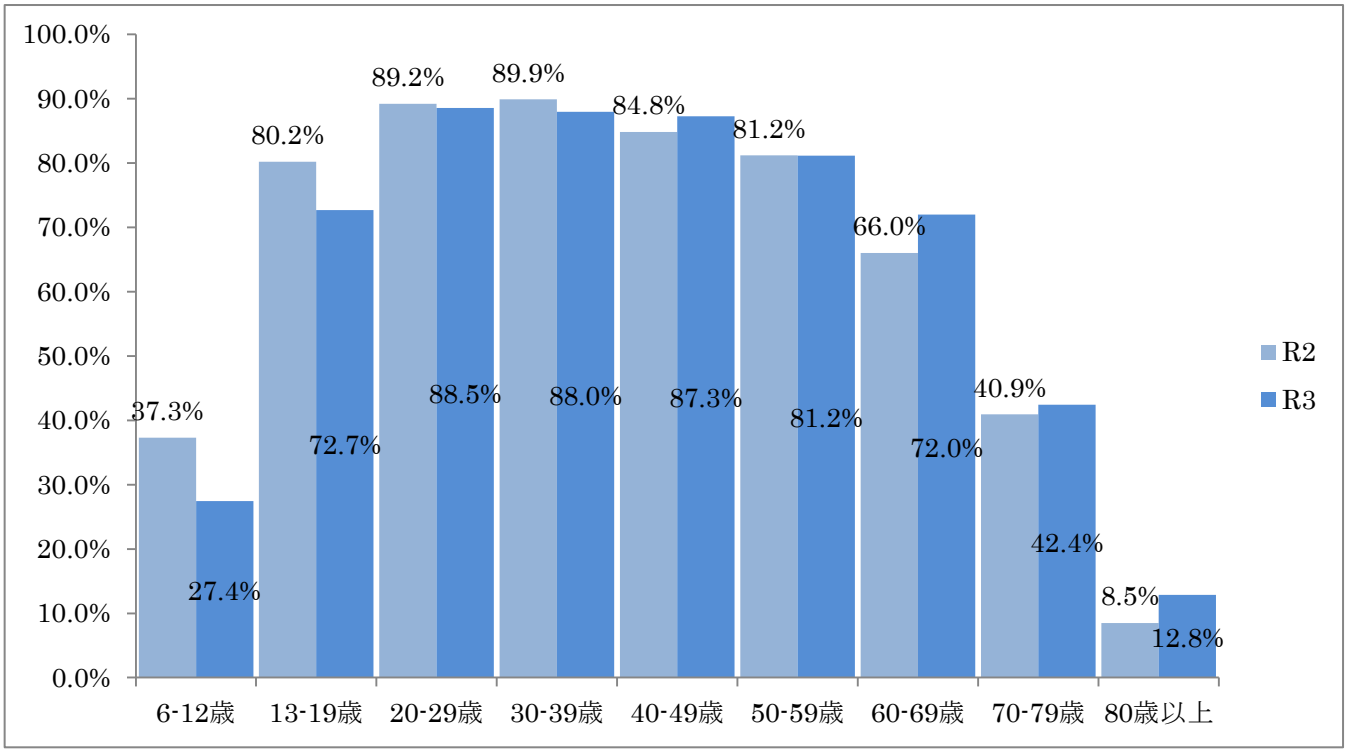
【図１－２】　年齢階層別インターネット利用率　全国との比較（令和２年度）



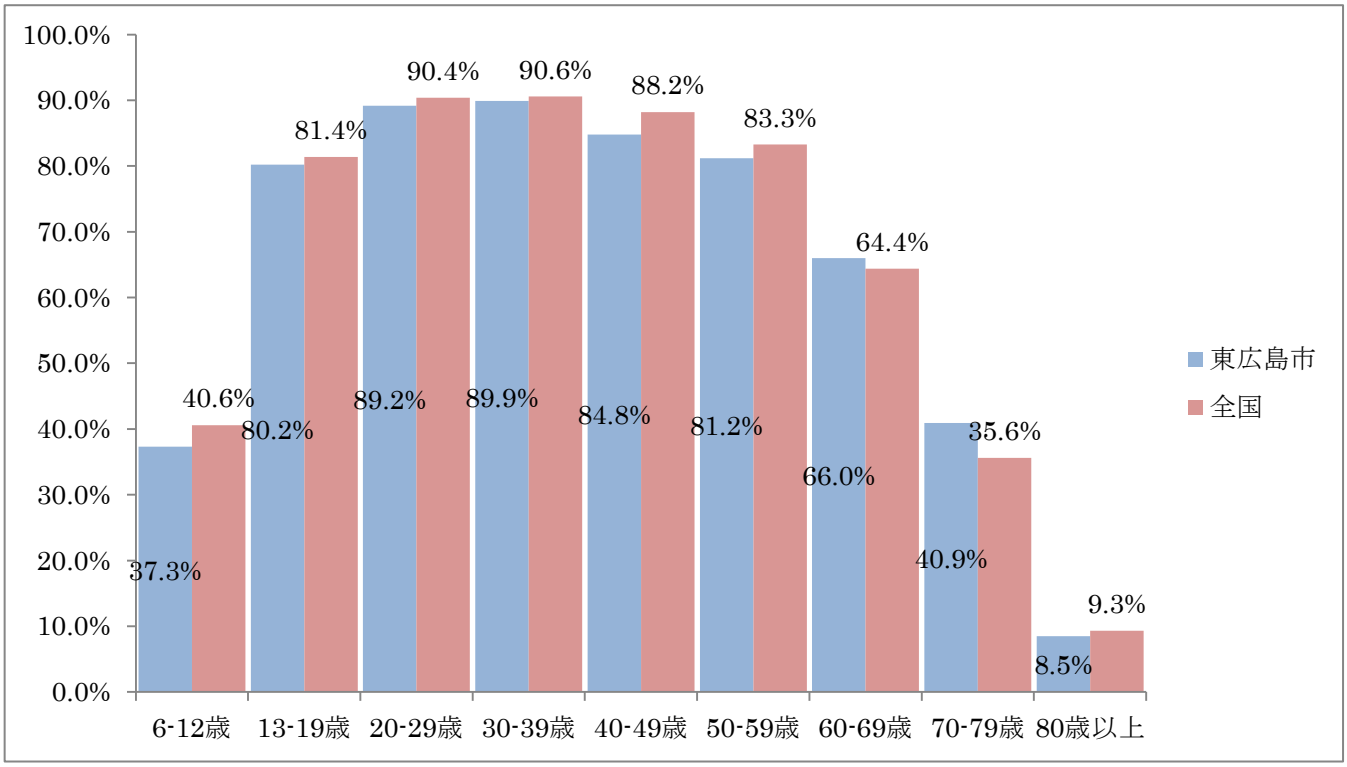
２．年齢階層別のスマートフォン利用状況

令和３年度における年齢階層別のスマートフォン利用率は、令和２年度と比較すると、「6-12 歳」、「13-19 歳」で下がっているものの、60 代以上では上がっている。

【図２－１】　年齢階層別スマートフォン利用率　令和２年度との比較



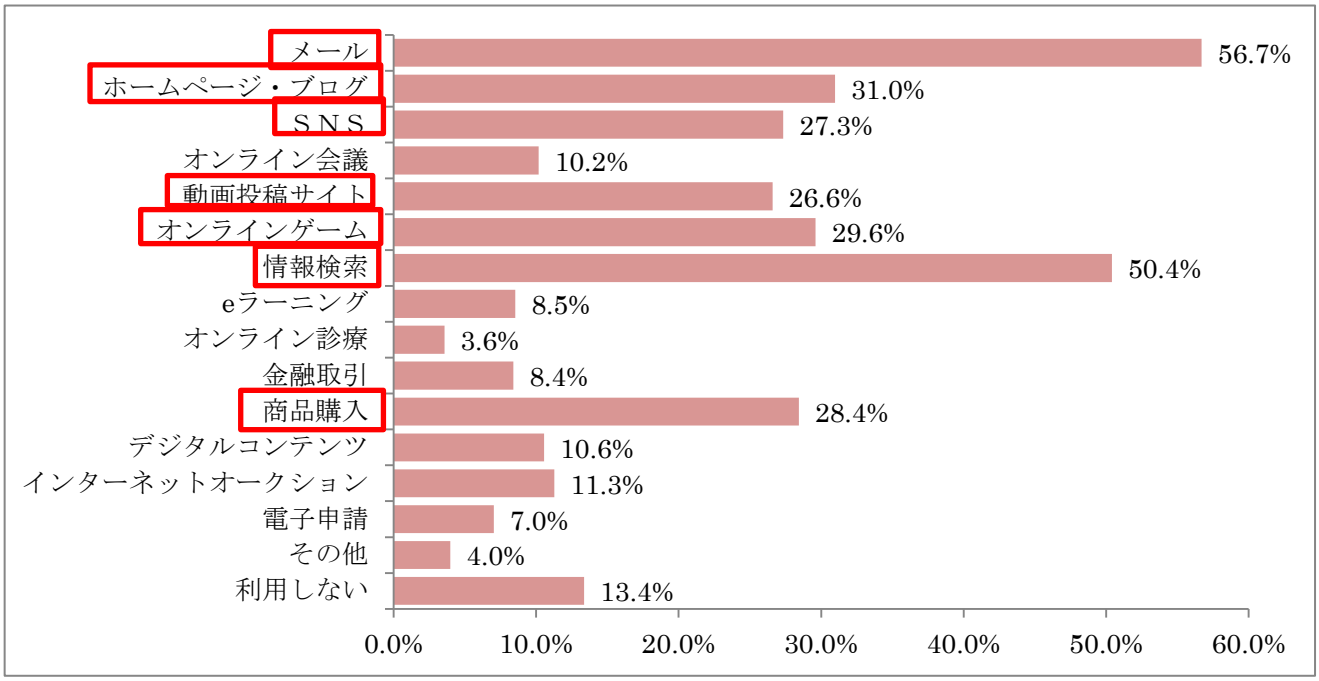
【図２－２】　年齢階層別スマートフォン利用率　全国との比較（令和２年度）



３．インターネットの利用目的

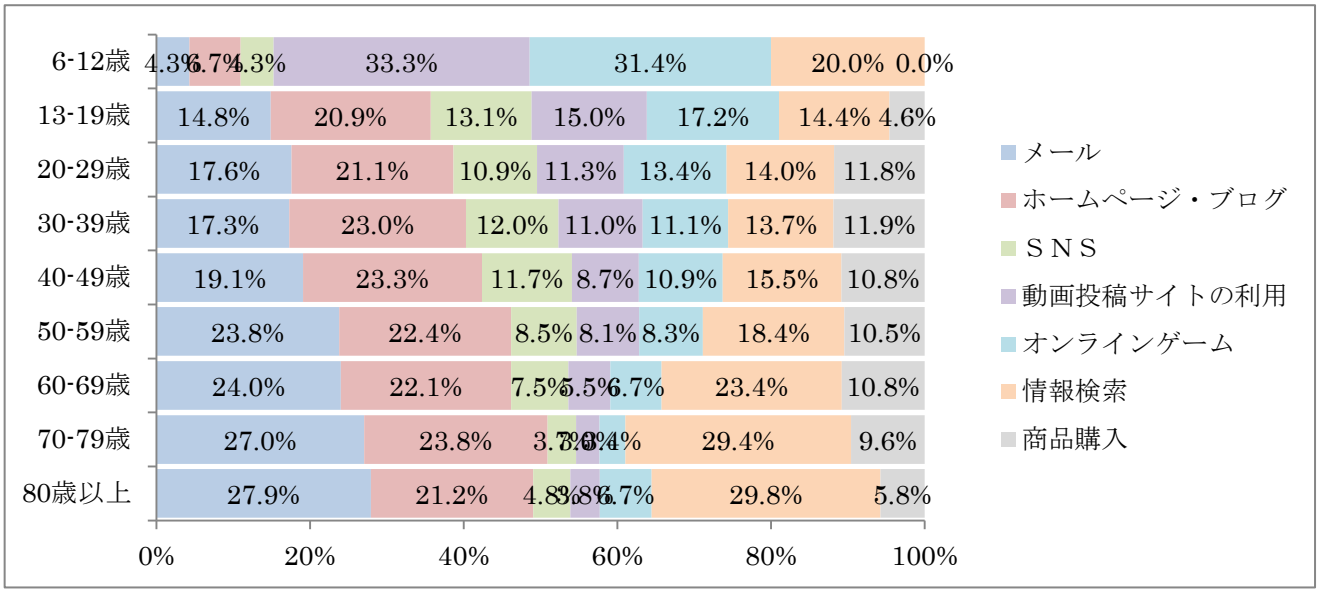
インターネットの利用目的を項目別にみると、「メール」が 56.7%で最も高く、次いで検索サイトなどの「情報検索」が 50.4%となっている。また、「ホームページ・ブログの更新」（31.0%）、「オンラインゲーム」（29.6%）、「商品購入」（28.4%）、「ＳＮＳ」の利用（27.3%）、「動画投稿サイト」（26.6%）の利用が並ぶ。

【図３－１】　インターネットの利用目的



インターネットの利用目的として割合の高かった上位７つについて、年代ごとに利用状況を見てみると、6-12 歳では動画投稿サイトの利用やオンラインゲームの割合が高く、13-59 歳では様々なコンテンツに分散し、60 代以上ではメールや情報検索が大きな割合を占める傾向が見られた。

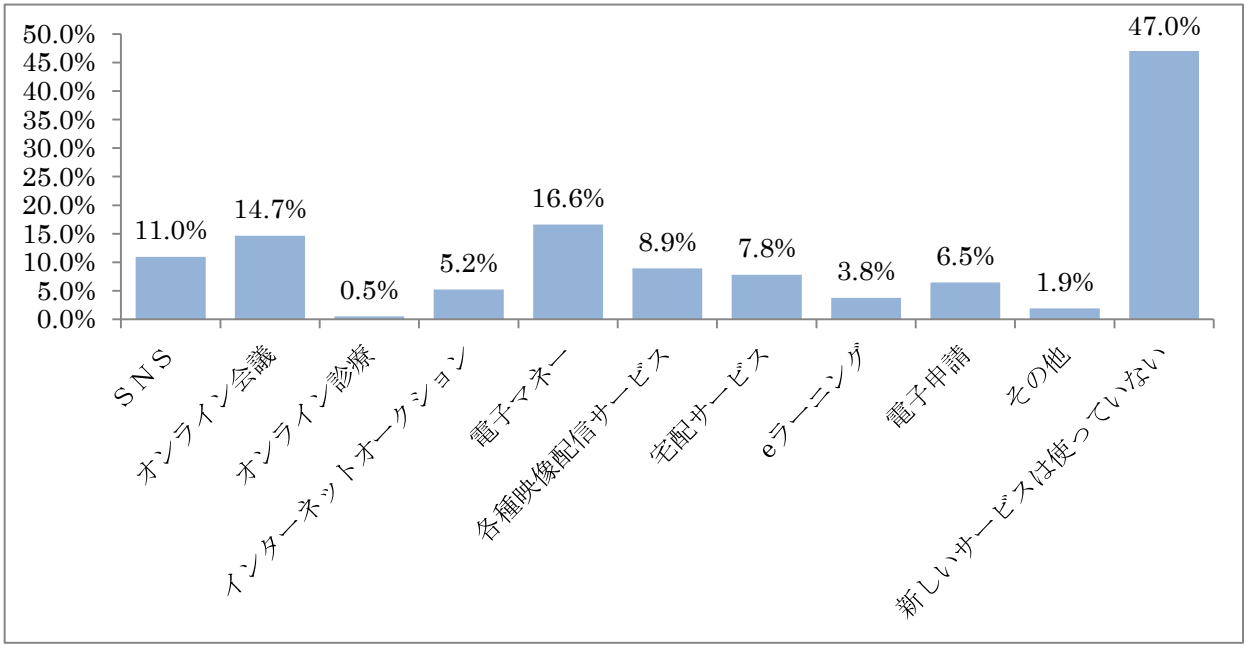
【図３－２】インターネットの利用目的（年代別）



４．この１年間で新たに利用し始めたオンラインサービス

この１年間で新たに利用し始めたオンラインサービスは、「新しいサービスは使っていない」が 47%と最も高い。その他では「電子マネー」が 16.6%、オンライン会議が 14.7%を占めた。

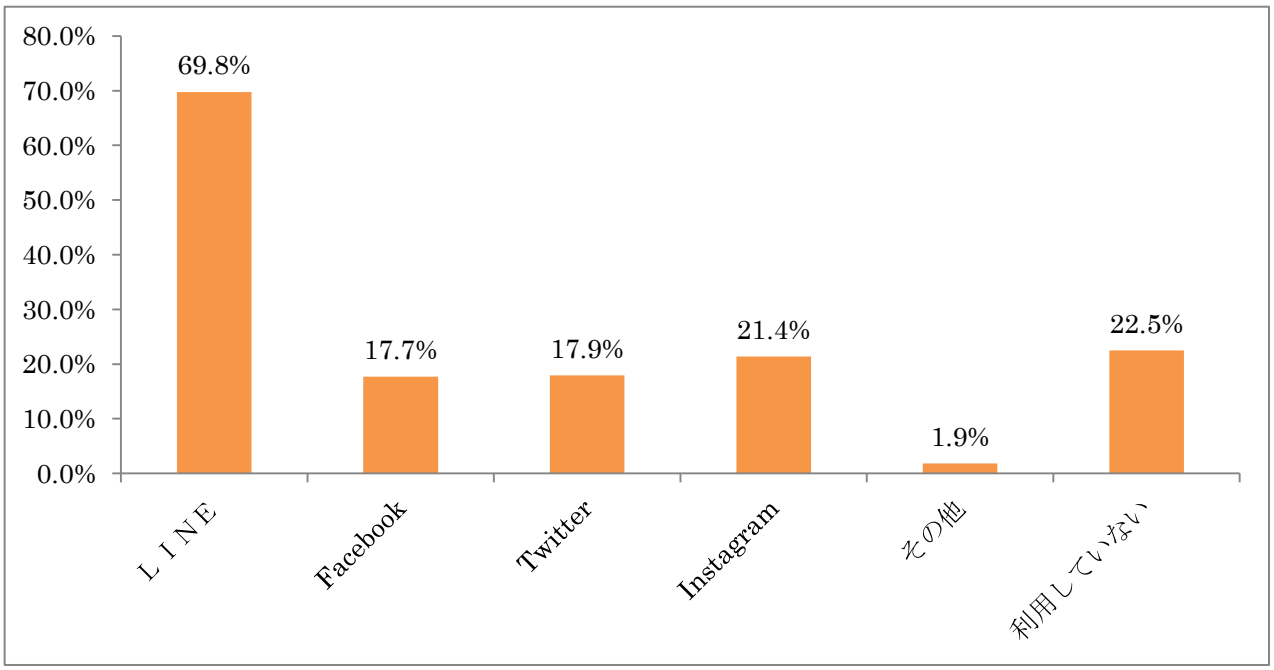
【図４】　この１年間で新たに利用し始めたオンラインサービス



５．ＳＮＳの利用状況

利用しているＳＮＳの種類は、「ＬＩＮＥ」が69.8%と最も高く、次いで「Instagram」21.4%、「Twitter」、「Facebook」の順となっている。

【図５－１】　各ＳＮＳの利用率

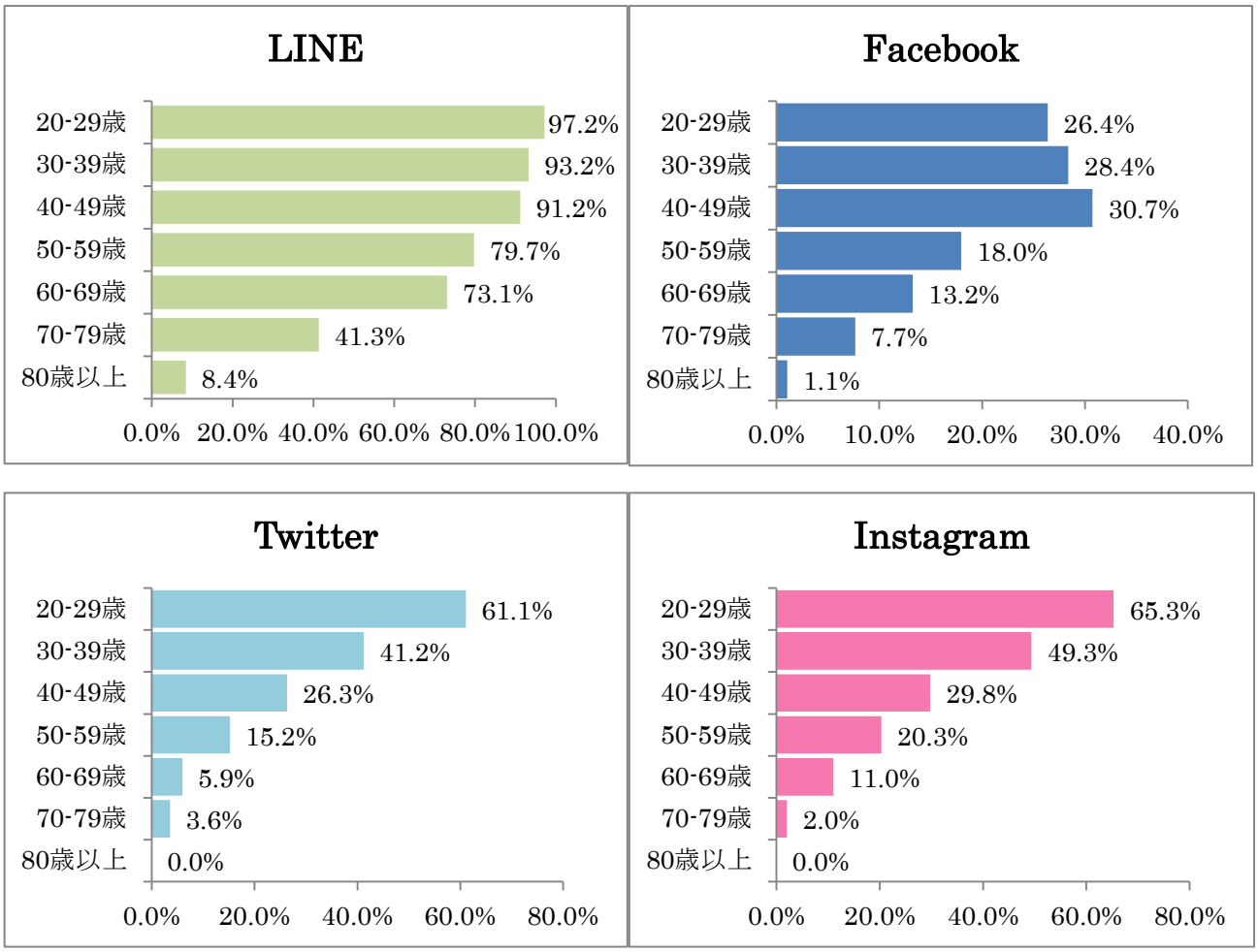


さらに、各ＳＮＳの利用率を年代別に見てみると、「ＬＩＮＥ」は20代から40代で90％を超えている。50代で79.7％、60代で73.1％、70代で41.3％が利用しているが、80代は8.4％となり利用率が低い。

「Facebook」は40代の30.7％が最も高く、50代以上で利用率が低くなる。

「Twitter」と「Instagram」は20代の利用率を頂点に年代が上がるにつれて利用率が低くなる傾向が見られた。

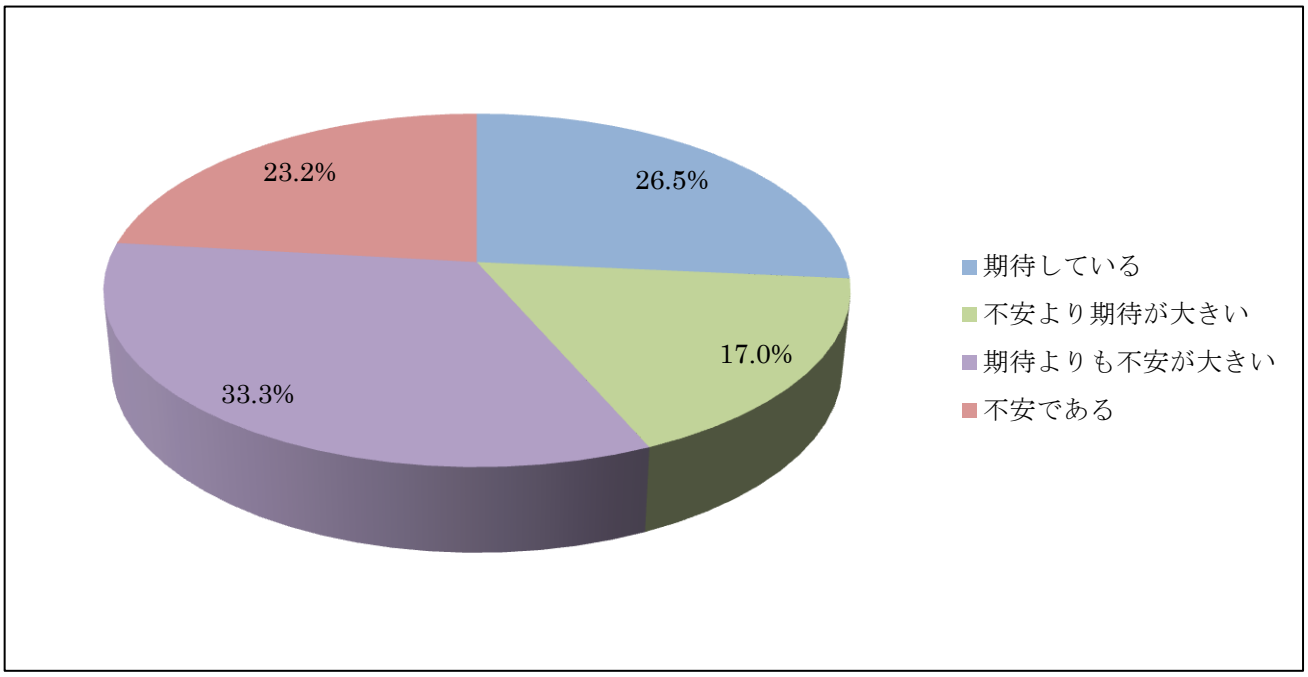
【図５－２】　各ＳＮＳの利用率（年代別）



６．行政サービスの電子化に対する期待感・不安感について

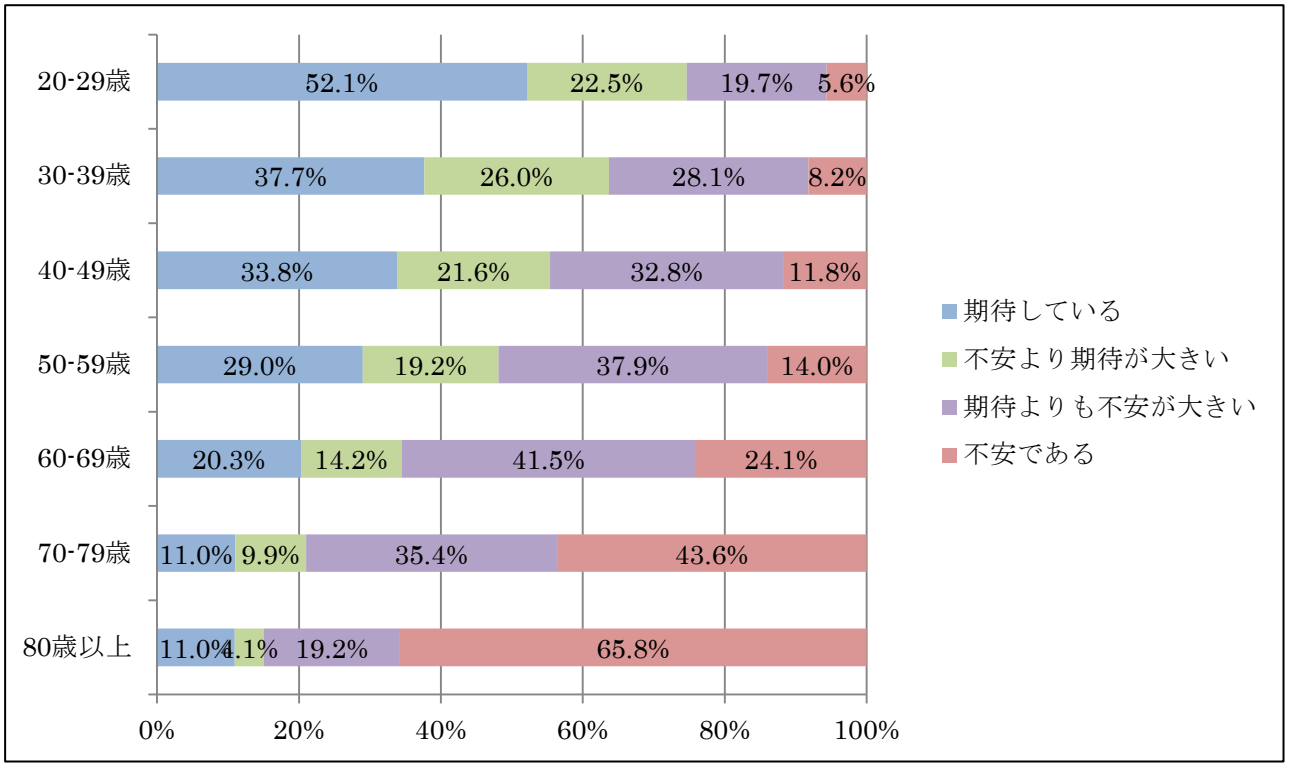
オンライン上での手続きや窓口での電子決済などの行政サービスの電子化については、「期待よりも不安が大きい」、「不安である」が過半数を占めた。

【図６－１】　行政サービスの電子化に対する期待感・不安感（全年代）



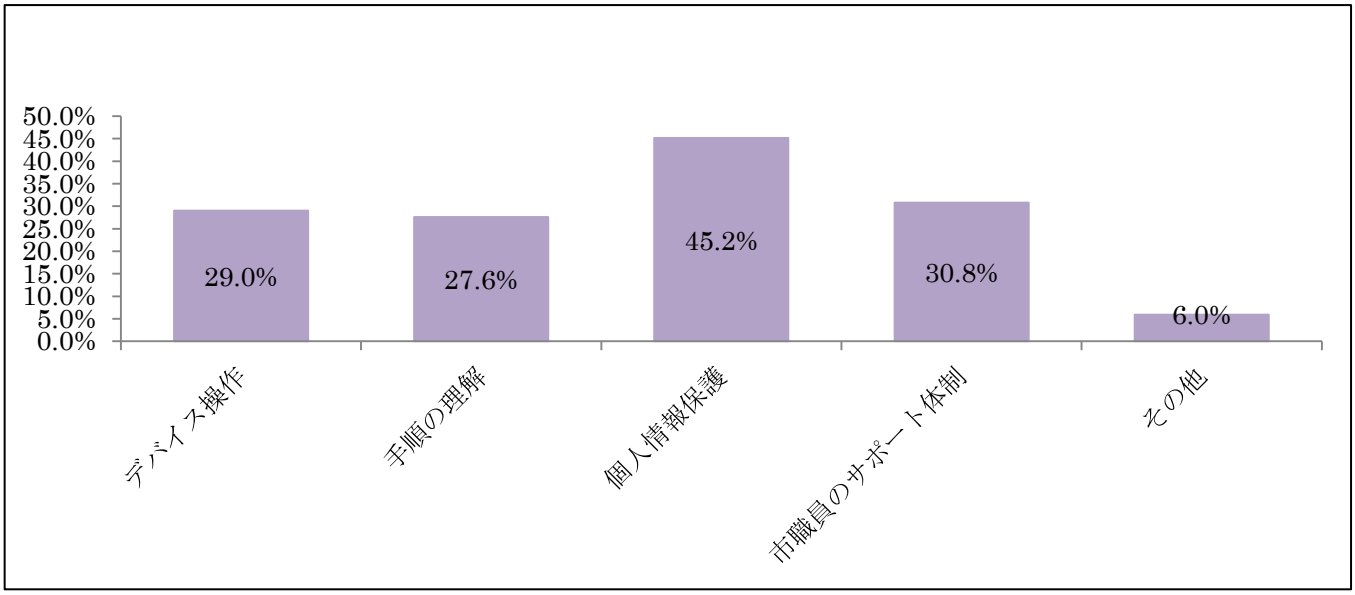
年齢階層別に見てみると、50代を境に不安感を抱く人の割合が過半数を超えている。

【図６－２】　行政サービスの電子化に対する期待感・不安感（年齢階層別）

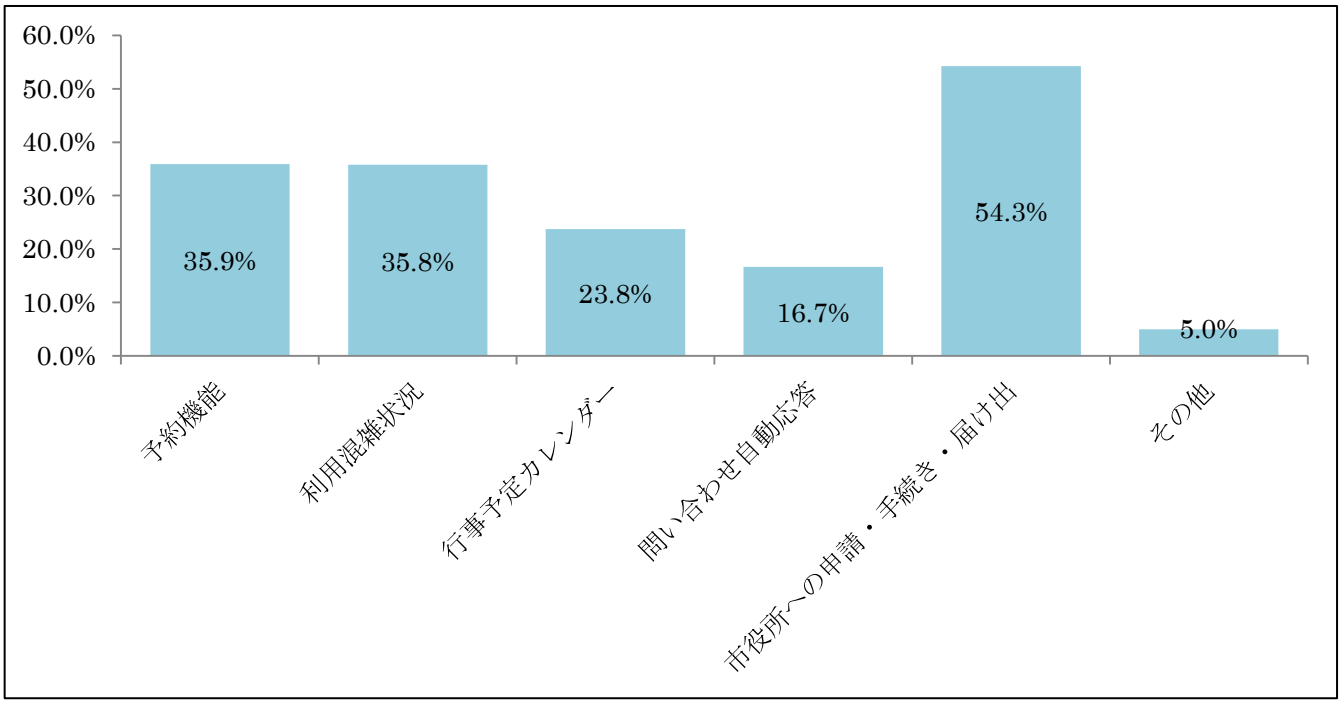


また、不安に思うことについては、「個人情報保護」が45.2%で最も高く、うまくいかないときの「市職員のサポート体制」、「デバイス操作」、マニュアルなどの「手順の理解」が約30%を占めた。

【図６－３】　行政手続きオンライン化に対して不安に思うこと



７．市民ポータルサイトの機能要望

令和３年４月から運用を開始している市民ポータルサイトの機能要望について、「市役所への申請・手続き・届け出」を望む割合が54.3%で最も高く、次いで、窓口や相談などの「予約機能」、施設などの「利用混雑状況」が35%を占めた。

【図７】　市民ポータルサイトの機能要望