

# 令和4年度東広島市通信利用動向調査 結果報告

## 1. 調査の概要

本資料は令和4年7月14日～令和4年8月14日にて実施した令和4年度東広島市通信利用動向調査のうち、インターネット回答に限定した集計をまとめたものである。

調査時期	令和4年7月14日～令和4年8月14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4年4月1日時点）の男女
調査対象数 [有効送付数]	2,500名 [2,492名]
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）》

- 今回調査ではインターネット回答者に抽選で東広島市産米のプレゼントを行ったことで、インターネット回答率が例年に比べ増加した。
- インターネット普及状況は60代以降の年代で利用率が増加傾向にあり、また全体を通して全国と比較し利用率が高い。
- 市民ポータルサイトを聞いたことがないと答えた回答が45%となり、最も多い回答となった。現在登録済みであるとの回答は合計で40%あり、その内この調査で新規登録したとの回答は19%となった。
- 市民ポータルサイトを活用できていない理由として「必要性を感じない」が多数となった。また時点で「特に理由はない」となっており、必要とされる機能の実装が課題である。
- 媒体別利用頻度ではLINEが利用者数、利用頻度共に最も多いことが分かった。情報を発信する媒体としてLINEは有効であるといえる。
- 行政サービスデジタル化への不安については、個人情報について不安に思う回答が多く、セキュリティ面の強化が求められていることが見える。
- スマホなどの使い方を教えるボランティア参加については、回答のうち約半数が教えられる側、教える側としての参加をしてみたいとの回答があった。

## 2. 回答数

総回答数 1103 件、うちインターネット回答が 364 件、郵送回答が 739 件となった。

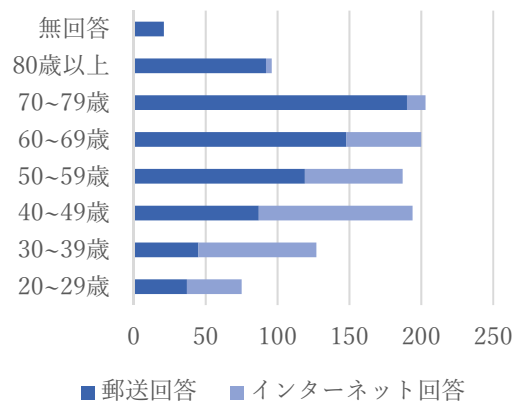
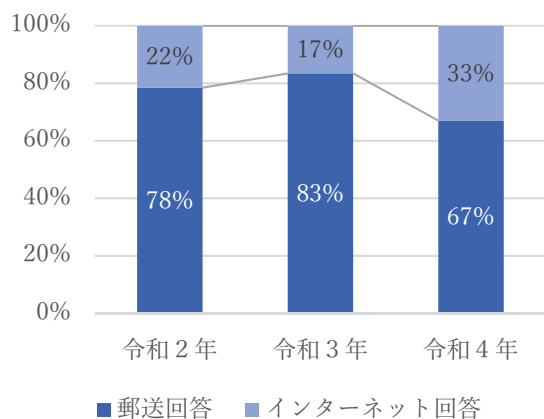


図 2-1 回答種別推移

図 2-2 令和 4 年度年齢別回答数

令和 3 年、令和 2 年の実施と比較しインターネット割合が増加した。今回調査ではインターネット回答者に抽選で東広島市産米のプレゼントを行ったことが要因であると考えられる。

## 3. インターネット普及状況

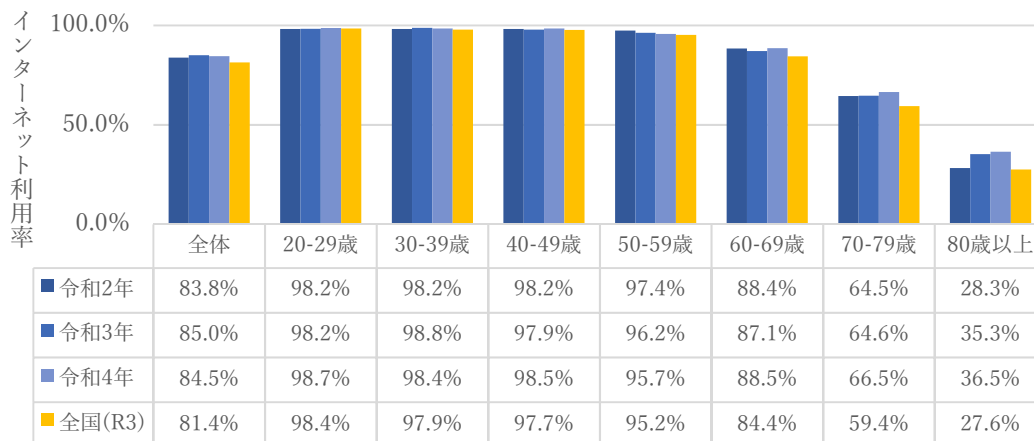


図 3-1 年代別インターネット利用率

若年層ではほぼ横ばいで、60 歳以上の年齢で微増の傾向がみられる。また令和 3 年度の総務省調査と比較し、インターネット利用率は全体として全国より高く、60 歳以降の利用者の差が顕著である。

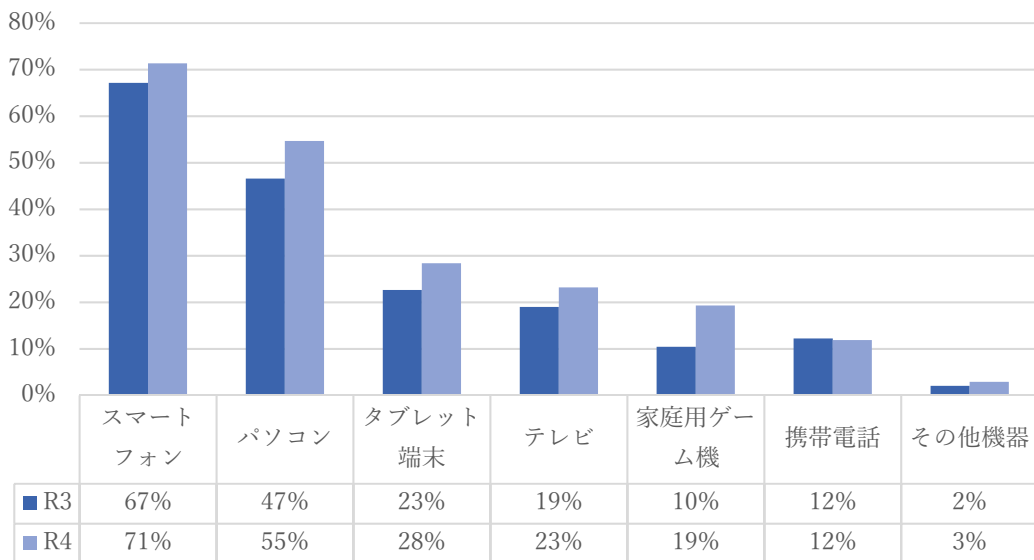


図 3-2 インターネットを利用する機器の割合

回答者のうち、71%がスマートフォンを利用していると回答。他機器も全体的に利用率が向上しており、利用者がインターネットを活用するシーンが増加していることが伺える。

#### 4. 市民ポータルサイト利用状況

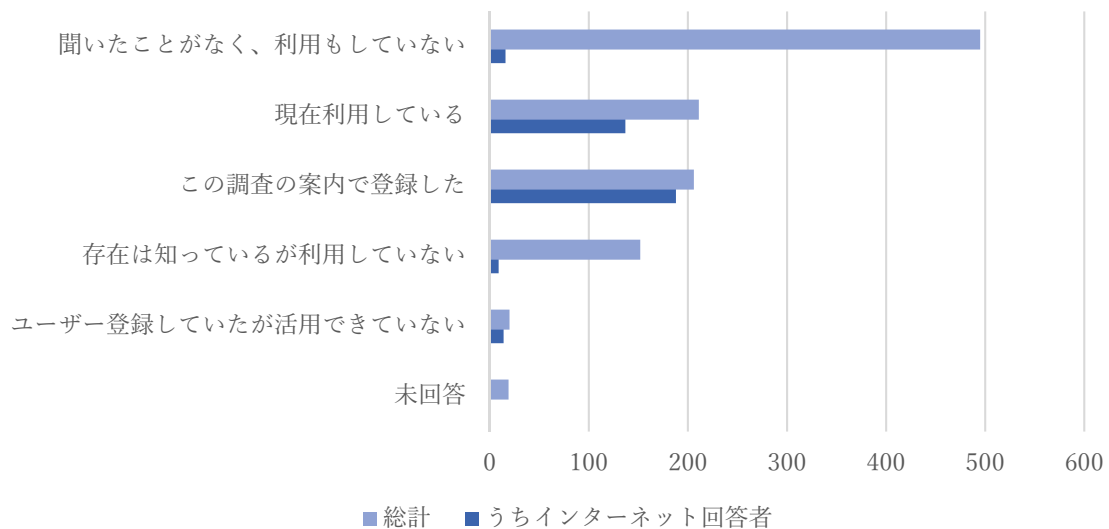


図 4-1 市民ポータルサイト利用情報

市民ポータルサイトを聞いたことがないと答えた回答が45%となり、最も多い回答となった。現在登録済みである旨の回答は合計で40%あり、その内「この調査で新規登録した」

との回答は全体の19%となった。

またインターネット回答者のうち61%がアンケートにてこの調査のために市民ポータルサイトへ登録したと回答。

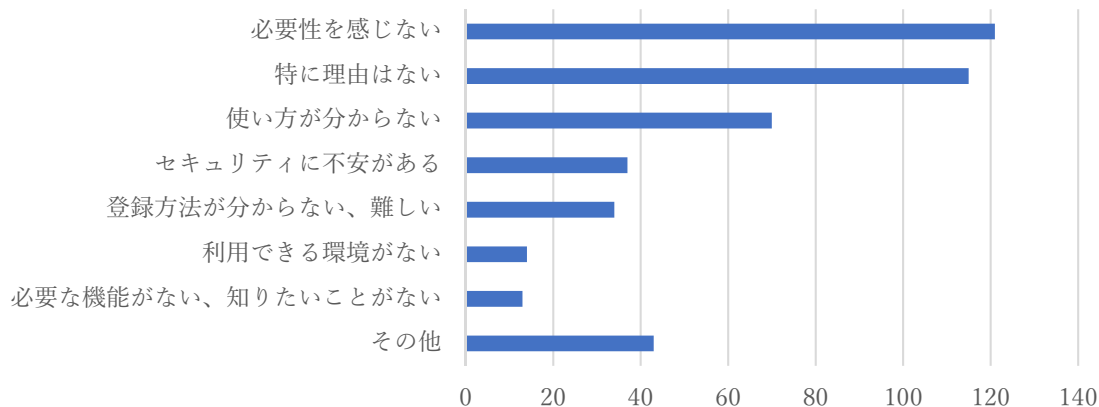


図 4-2 市民ポータルサイトを活用しない理由

市民ポータルサイトを活用できていない理由として「必要性を感じない」が多数となった。また次点で「特に理由はない」となっており、必要とされる機能の実装が課題である。

## 5. 媒体別利用頻度

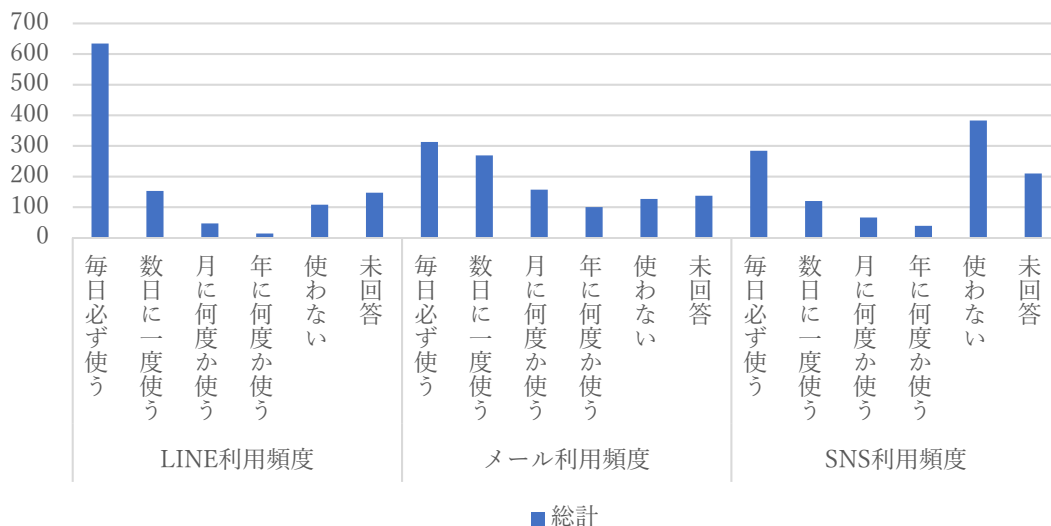


図 5-1 媒体別利用頻度

LINE が利用者数、利用頻度共に最も多いことが分かった。情報を発信する媒体としてラインは有効であるといえる。

## 6. 行政サービスデジタル化への不安

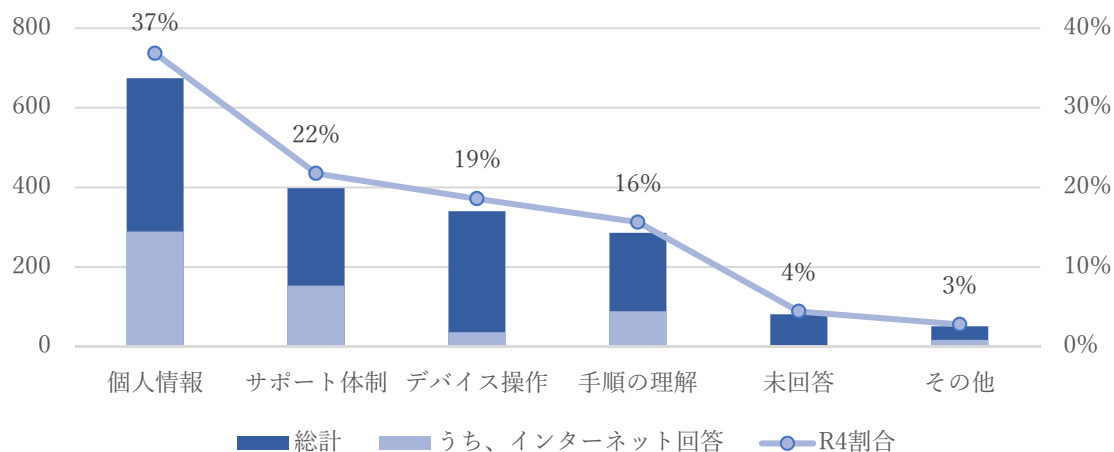


図 6-1 行政サービスデジタル化への不安

個人情報への不安については前年同様に年齢問わず高い水準にあり、セキュリティ面が強く求められていることが見える。インターネット回答はデバイスの操作の不安は郵送での回答者に比べ低い水準であり、普段から操作が慣れている層は操作に関する不安が少ないことが分かる。

また、その他の意見では通信や機器などの環境面や操作面の不安から「紙の方がよい」という意見があった。

### ●行政サービスデジタル化への不安について、その他具体的な意見

- ・通信障害などによって電子決済などが使用できないことが起こりうるのでは
- ・操作が複雑で面倒（紙の方が楽）
- ・携帯（ガラケー、ガラホ）では利用できない物がある
- ・操作性、安全性、安定性を満足したシステムが提供されるか

## 7. スマホ操作などを教えるボランティアへの参加について

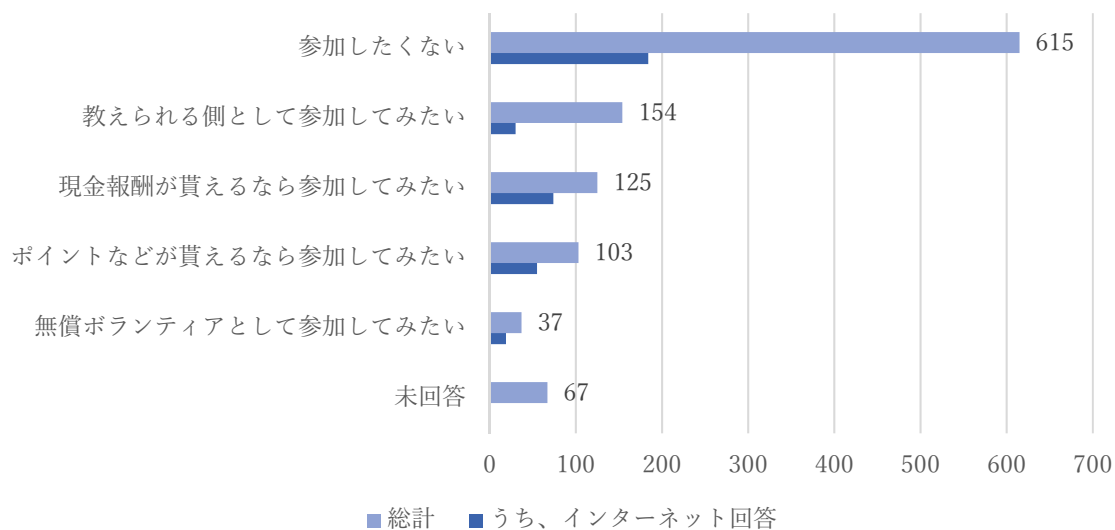


図 7-1 スマホ操作などを教えるボランティアへの参加意向

教える側、教えられる側どちらかで参加してみたいという意見は合計で約半数あり、ニーズがあることが確認できる。インターネット回答ではない回答者の方が「参加したくない」と回答した比率が高い。

またインターネット回答者は教える側として、郵送回答者は教えられる側としての参加意思の割合が高い。