

久万高原町デジタル化に向けた アンケート調査結果報告

令和5年3月
久万高原町

調査の概要

調査の目的と実施概要

1. 調査の目的

デジタル技術の普及に伴い、民間や行政サービスのデジタル化が進んでいます。
久万高原町でも、役場窓口サービスの効率化や様々な情報発信においてインターネットを広く活用し、さらなる住民サービスの向上に取り組む予定です。
そこで、町内におけるインターネット利用状況や今後の利活用に関する希望の把握のため、全町内居住者を対象に実施したものです。

2. 調査の概要

- 調査対象：令和4年12月1日時点の全町内居住者
- 調査期間：令和4年12月19日～令和5年2月24日
- 調査方法：郵送配布・回収
紙媒体のQRコード経由の告知(郵送配布の調査票内)・Web回答
インターネット経由の送付(町Webサイト、SNS)・Web回答
- 配布・回収

種別	配布数	回収数	回収率
合計	3532票	964票	27.3%

調査結果

回答方法 性別/年代の内訳

久万高原町

【SA】n=964

性別	紙回答	電子回答	合計
男性	88.1%	11.9%	100.0%
女性	86.1%	13.9%	100.0%
その他	100.0%	0.0%	100.0%
無回答	95.0%	5.0%	100.0%

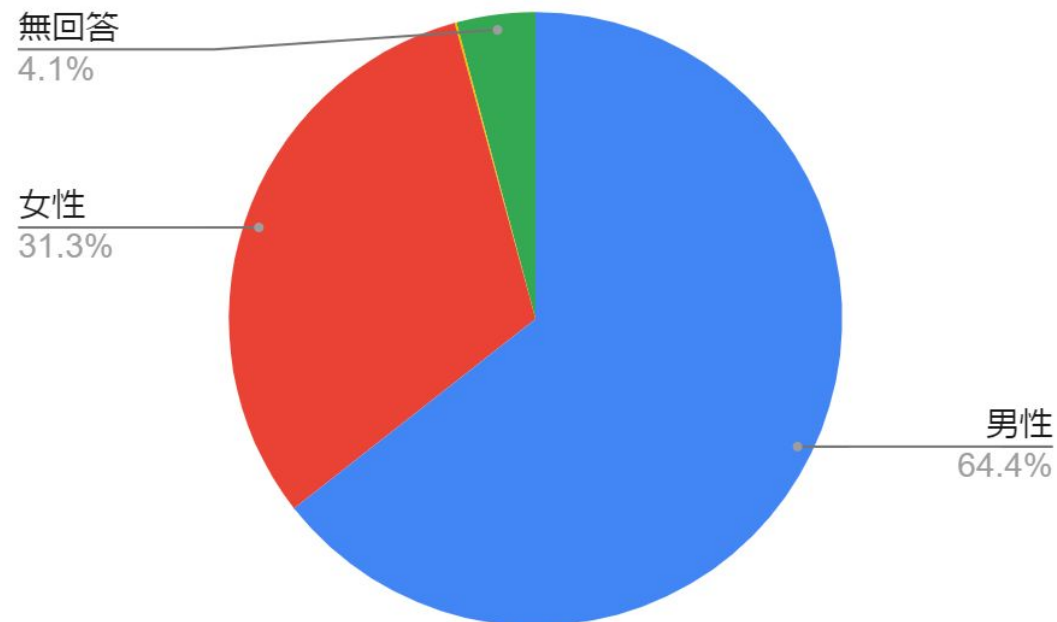
年齢	紙回答	電子回答	合計
20代以下	63.6%	36.4%	100.0%
30代	46.9%	53.1%	100.0%
40代	64.4%	35.6%	100.0%
50代	71.3%	28.7%	100.0%
60代	91.1%	8.9%	100.0%
70代	96.8%	3.2%	100.0%
80代以上	97.9%	2.1%	100.0%
無回答	100.0%	0.0%	100.0%

基本属性 ①性別

回答者の男女比は、男性が64.4%、女性が31.4%と、男性が多めである。
これは、回答は代表者が回答としているため、世帯主が回答しているためと思われる。

【SA】n=964

性別	回答数	割合
男性	621	64.4%
女性	302	31.3%
その他	1	0.1%
無回答	40	4.1%

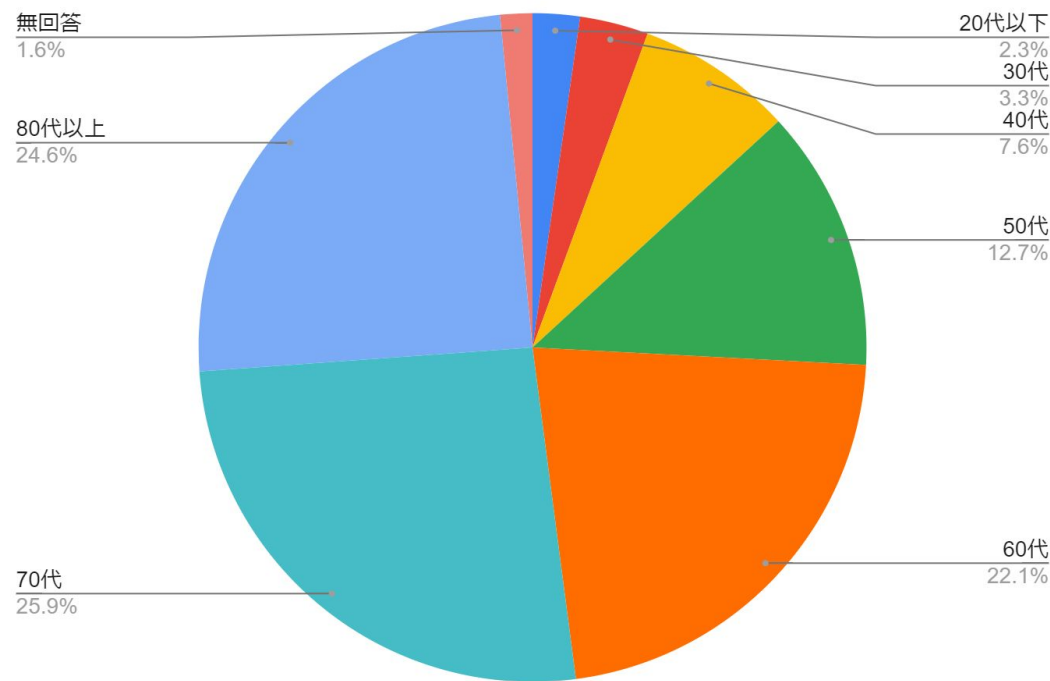


基本属性 ①年代

年齢構成を見ると、回答数が最も多い年代は「70代」(26.0%)、次いで「80代以上」(24.5%)となっている。

【SA】n=964

年齢	回答数	割合
20代以下	22	2.3%
30代	32	3.3%
40代	73	7.6%
50代	122	12.7%
60代	213	22.1%
70代	250	25.9%
80代以上	237	24.6%
無回答	15	1.6%

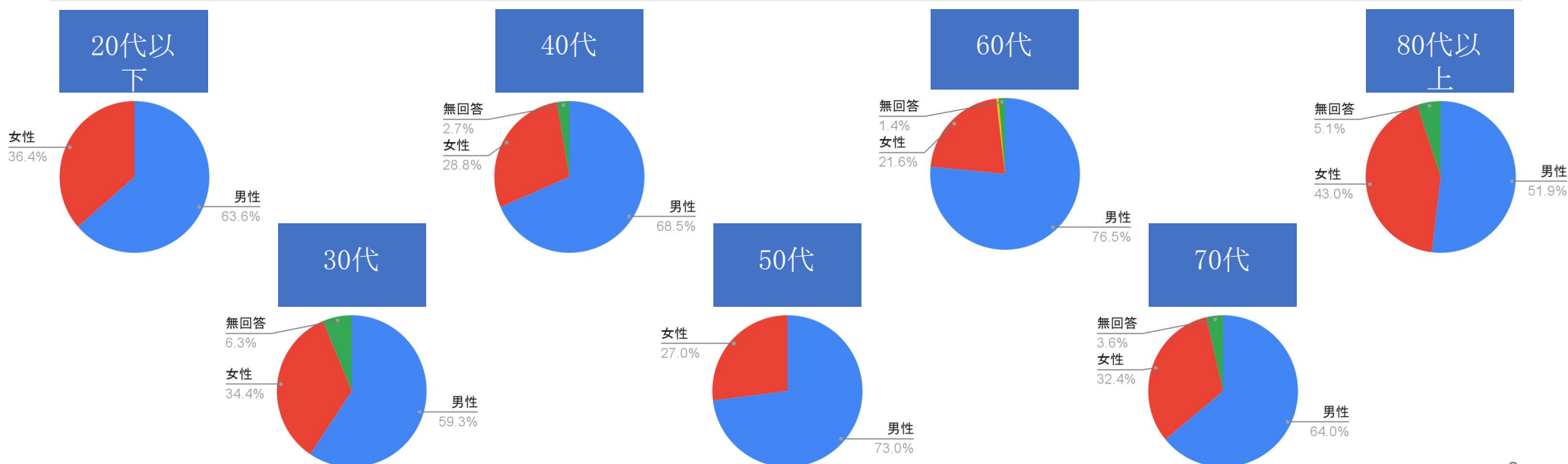


基本属性 ②年代/性別

回答者の男女比は、いずれの年代でも男性が多めである。
これは、回答は代表者が回答としているため、世帯主が回答しているためと思われる。

【SA】n=964

性別	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	無回答
全体	22	32	73	122	213	250	237	15
男性	63.6%	59.4%	68.5%	73.0%	76.5%	64.0%	51.9%	20.0%
女性	36.4%	34.4%	28.8%	27.0%	21.6%	32.4%	43.0%	0.0%
その他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%
無回答	0.0%	6.3%	2.7%	0.0%	1.4%	3.6%	5.1%	80.0%

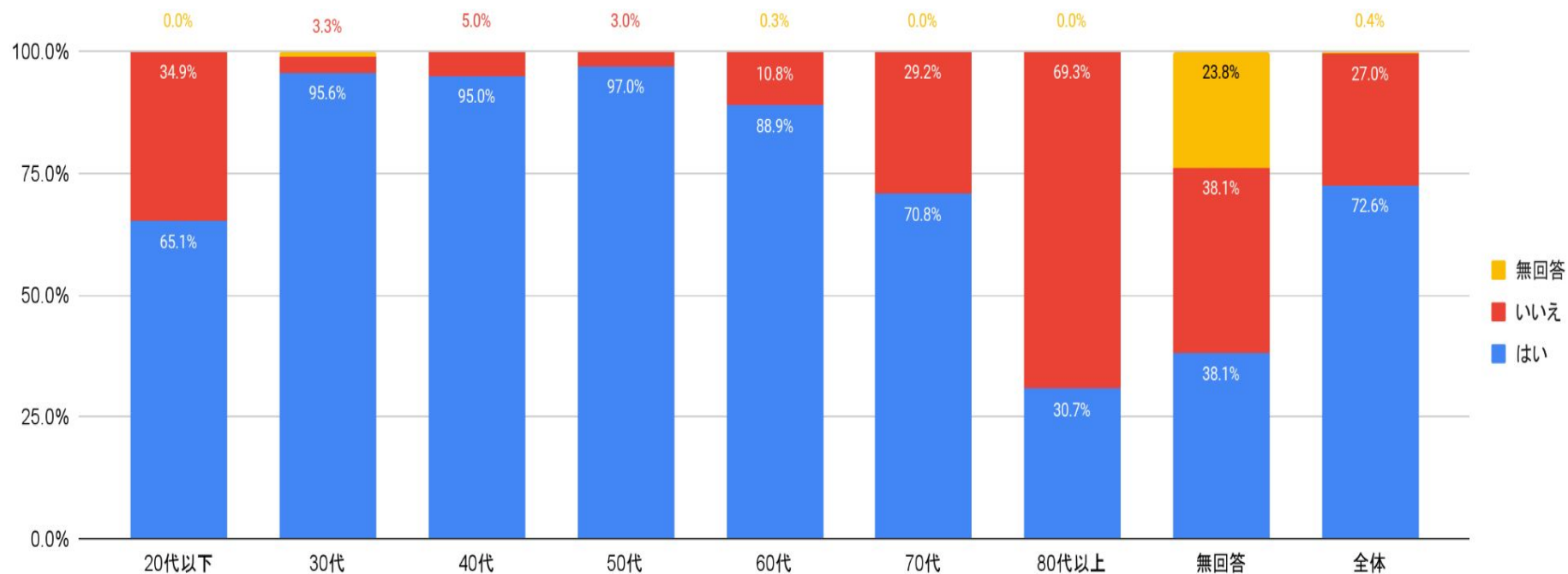


基本属性 ③スマートフォンの所有

スマートフォンを持っている割合として、「はい」が約7割であった。
 年齢別で見ると「30～50代」ではほぼスマートフォンを所有しているが、「60代」以降は年齢が進むにつれて、所有率が下がっていった。

【SA】n=1740

スマートフォンを持っていますか。	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	無回答	全体
はい	65.1%	95.6%	95.0%	97.0%	88.9%	70.8%	30.7%	38.1%	72.6%
いいえ	34.9%	3.3%	5.0%	3.0%	10.8%	29.2%	69.3%	38.1%	27.0%
無回答	0.0%	1.1%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	23.8%	0.4%

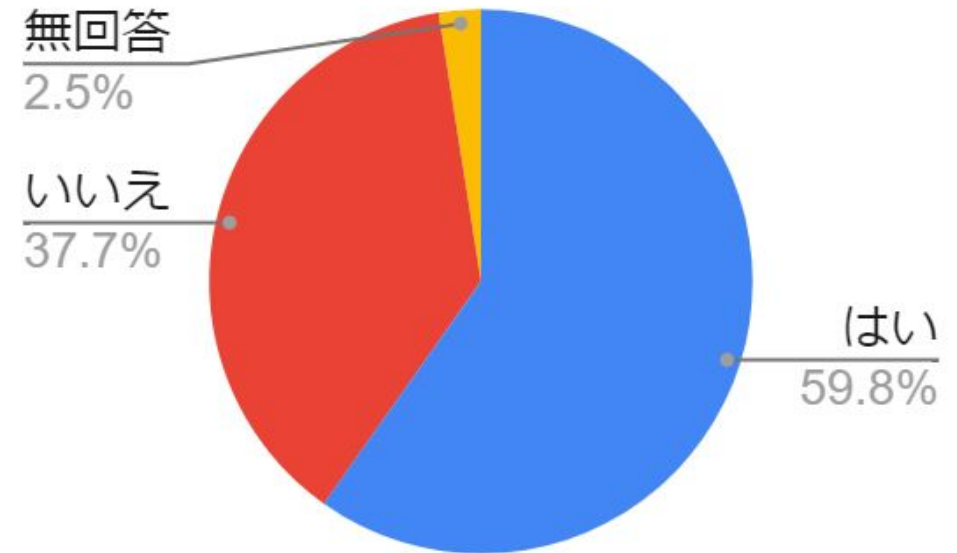


インターネット利用 ①利用状況

個人または家庭でインターネットを約6割の人が利用することができるが、約4割の方が利用することができなかった。

【SA】n=964

問1 個人または家庭でインターネットを利用することはできますか。	回答数	割合
はい	576	59.8%
いいえ	363	37.7%
無回答	25	2.5%

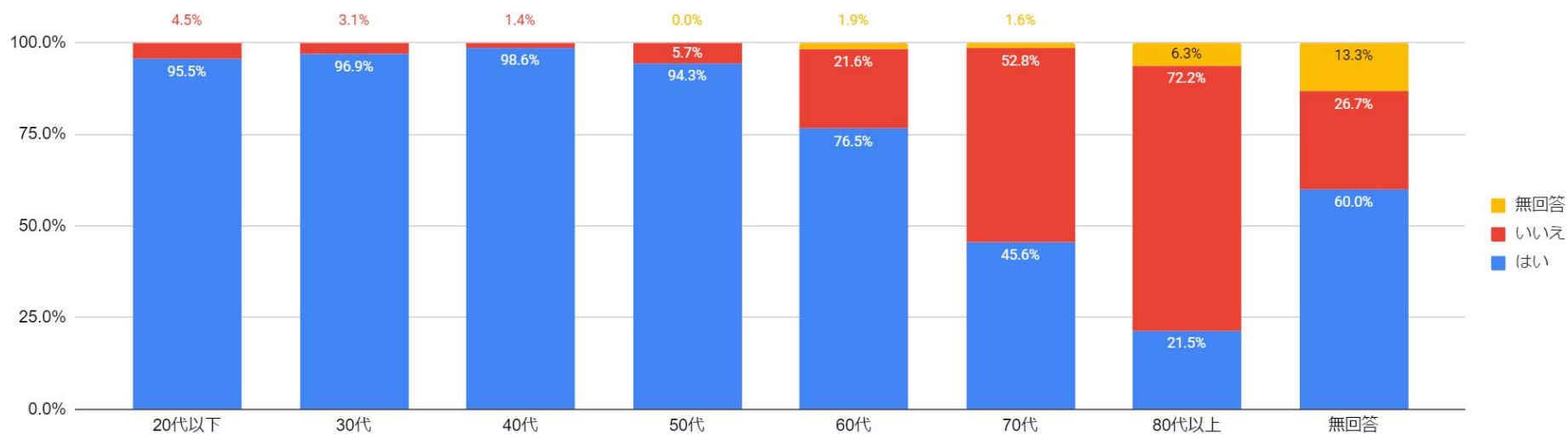


インターネット利用 ①利用状況

年代別では、50代まではほぼ利用することができるが、60代以降で利用することができない割合が増え始め、80代以上では72.6%の方が利用することができなかった。

【SA】n=964

問1 個人または家庭でインターネットを利用することはできますか。	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	無回答
はい	95.5%	96.9%	98.6%	94.3%	76.5%	45.6%	21.5%	60.0%
いいえ	4.5%	3.1%	1.4%	5.7%	21.6%	52.8%	72.2%	26.7%
無回答	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.9%	1.6%	6.3%	13.3%

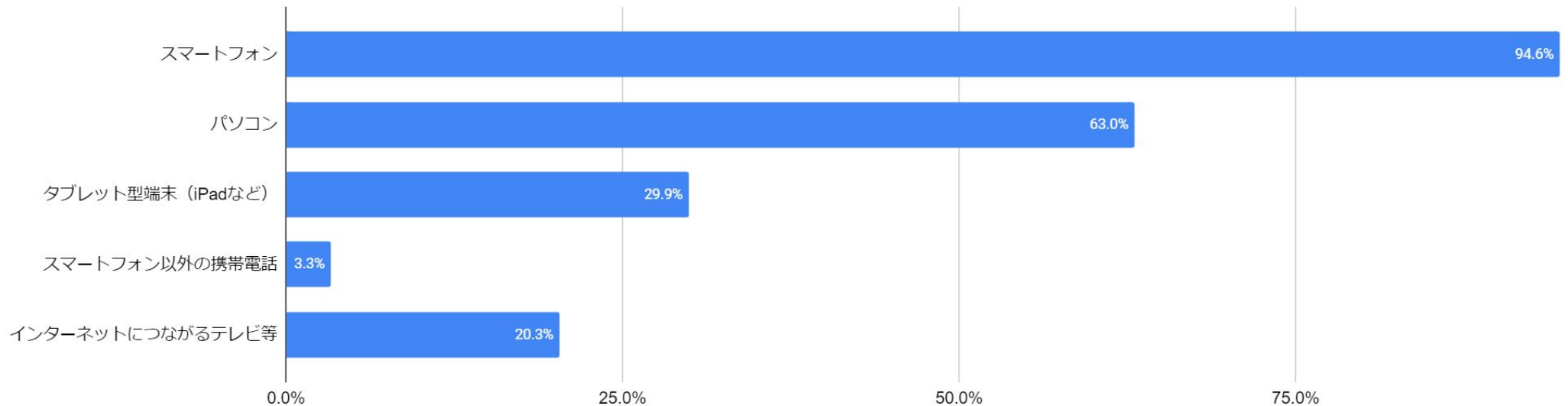


インターネット利用 ②利用環境(機器)

インターネットを利用することができる人のほとんどが、スマートフォンを利用していた。

【MA】n=576

問2 インターネットを利用する際、使用している機器をすべてお答えください。	回答数	割合
スマートフォン	545	94.6%
パソコン	363	63.0%
タブレット型端末(iPadなど)	172	29.9%
スマートフォン以外の携帯電話	19	3.3%
インターネットにつながるテレビ等	117	20.3%

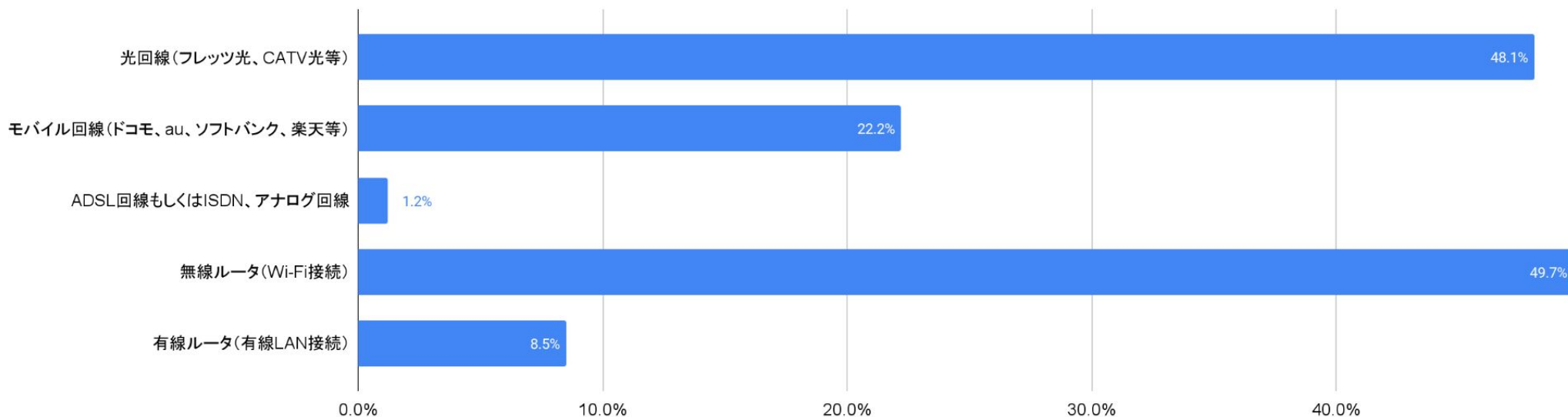


インターネット利用 ③環境(回線/接続方法)

平成31年度より順次光回線が開通しているが、約4割の人が光回線の契約していた。
接続方法としては無線ルータによる Wi-Fi接続の割合が多くみられた。

【MA】n=576

問2 インターネットを利用する際、使用している回線等をすべてお答えください。	回答数	割合
光回線(フレッツ光、CATV光等)	277	48.1%
モバイル回線(ドコモ、au、ソフトバンク、楽天等)	128	22.2%
ADSL回線もしくはISDN、アナログ回線	7	1.2%
無線ルータ(Wi-Fi接続)	286	49.7%
有線ルータ(有線LAN接続)	49	8.5%



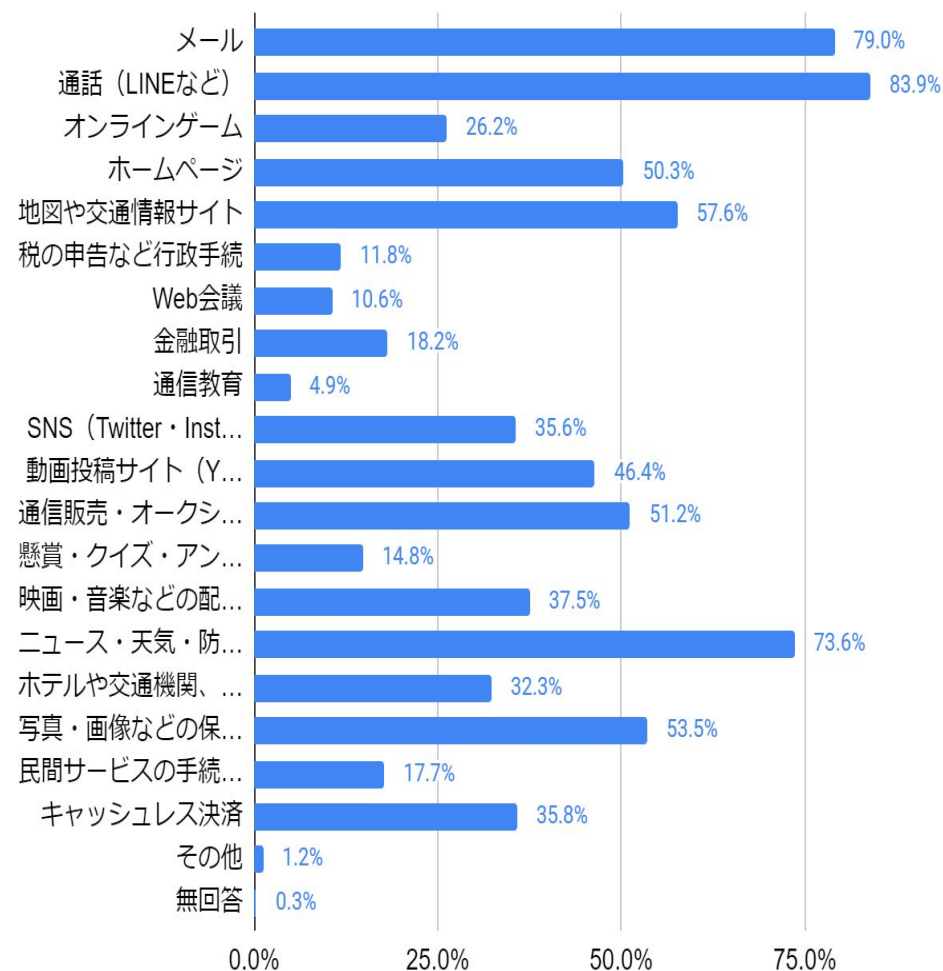
インターネット利用 ③利用しているサービス

久万高原町

インターネットで利用しているサービスとして、「通話(LINEなど)」が最も多く、次いで「メール」、「ニュース・天気・防災情報サイト」と続く。

【MA】n=576

問3 インターネットではどのようなサービスを利用していますか。	回答数	割合
メール	455	79.0%
通話(LINEなど)	483	83.9%
オンラインゲーム	151	26.2%
ホームページ	290	50.3%
地図や交通情報サイト	332	57.6%
税の申告など行政手続	68	11.8%
Web会議	61	10.6%
金融取引	105	18.2%
通信教育	28	4.9%
SNS(Twitter・Instagramなど)	205	35.6%
動画投稿サイト(YouTubeなど)	267	46.4%
通信販売・オークションサイト	295	51.2%
懸賞・クイズ・アンケート	85	14.8%
映画・音楽などの配信サービス	216	37.5%
ニュース・天気・防災情報サイト	424	73.6%
ホテルや交通機関、医療機関などの予約サイト	186	32.3%
写真・画像などの保管・共有(Googleドライブなど)	308	53.5%
民間サービスの手続き(自動車保険や携帯電話など)	102	17.7%
キャッシュレス決済	206	35.8%
その他	7	1.2%
無回答	2	0.3%

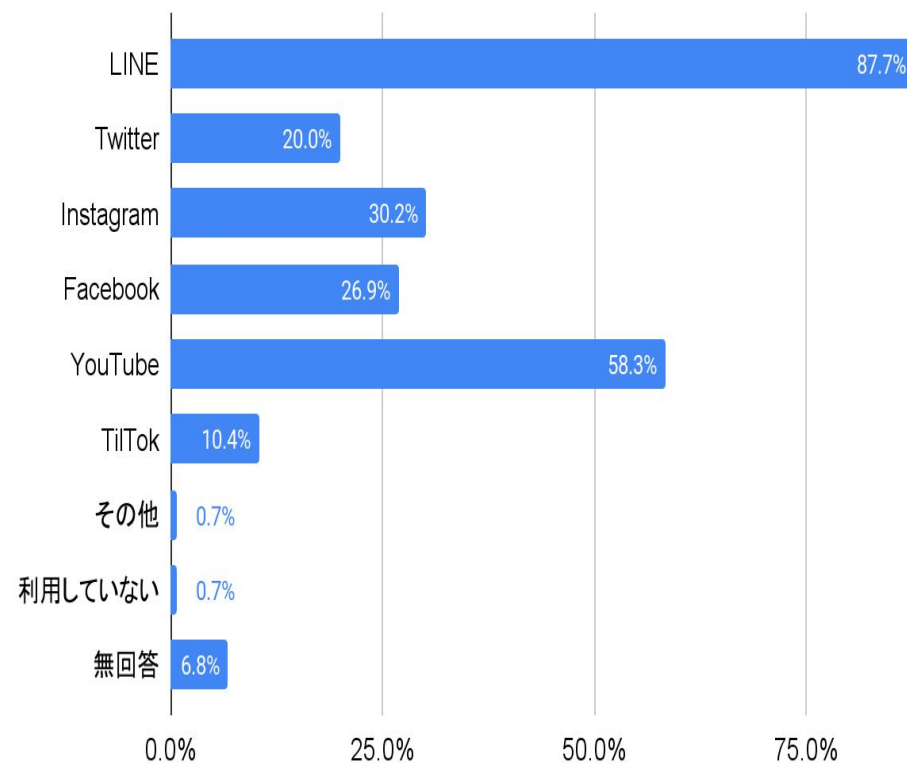


インターネット利用 ④利用しているSNS

利用しているSNSでは、「LINE」が最も多く、次いで「YouTube」が多く見られた。

【MA】n=576

問4 どのようなSNSを利用していますか。	回答数	割合
LINE	505	87.7%
Twitter	115	20.0%
Instagram	174	30.2%
Facebook	155	26.9%
YouTube	336	58.3%
TilTok	60	10.4%
その他	4	0.7%
利用していない	4	0.7%
無回答	39	6.8%

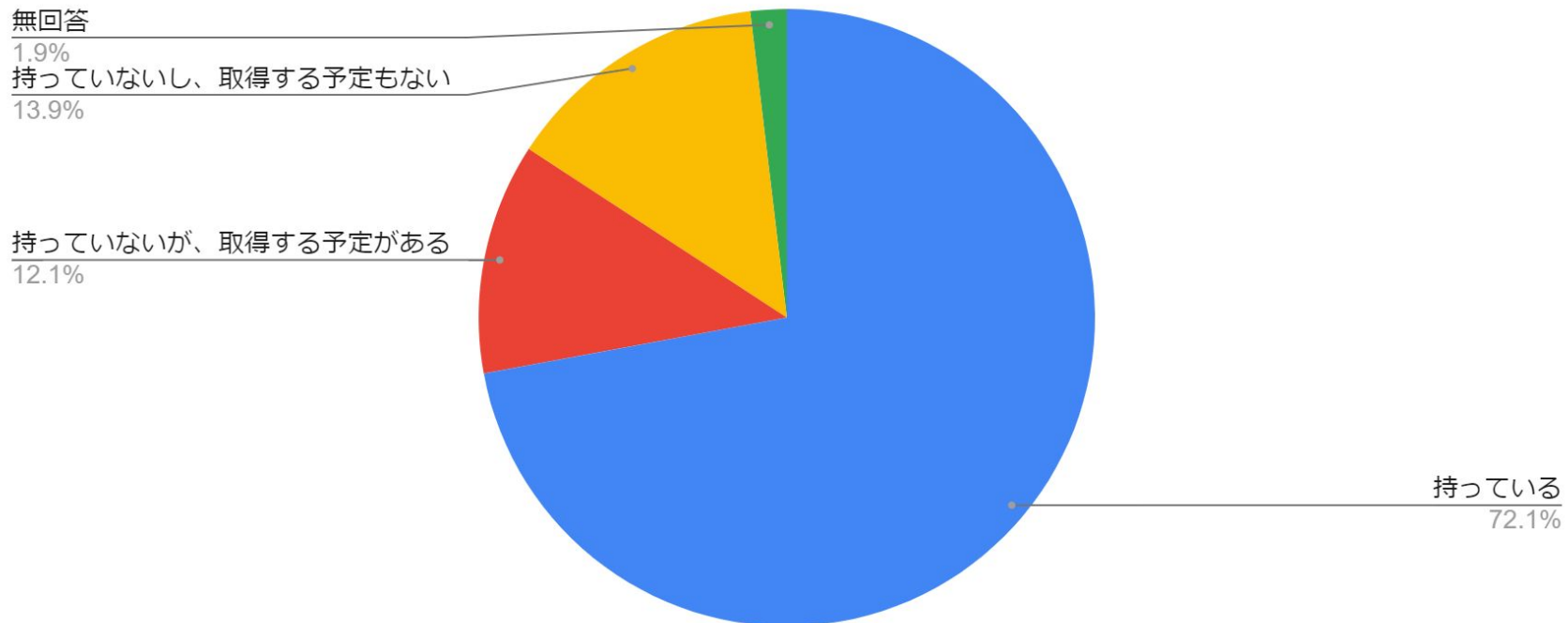


マイナンバーカード ⑤取得状況

マイナンバーカードの所得率は 72.1%であり、未取得だが取得予定の人は 12.1%であった。

【SA】n=964

問5 あなたはマイナンバーカードをお持ちですか。	回答数	割合
持っている	695	72.1%
持っていないが、取得する予定がある	117	12.1%
持っていないし、取得する予定もない	134	13.9%
無回答	18	1.9%

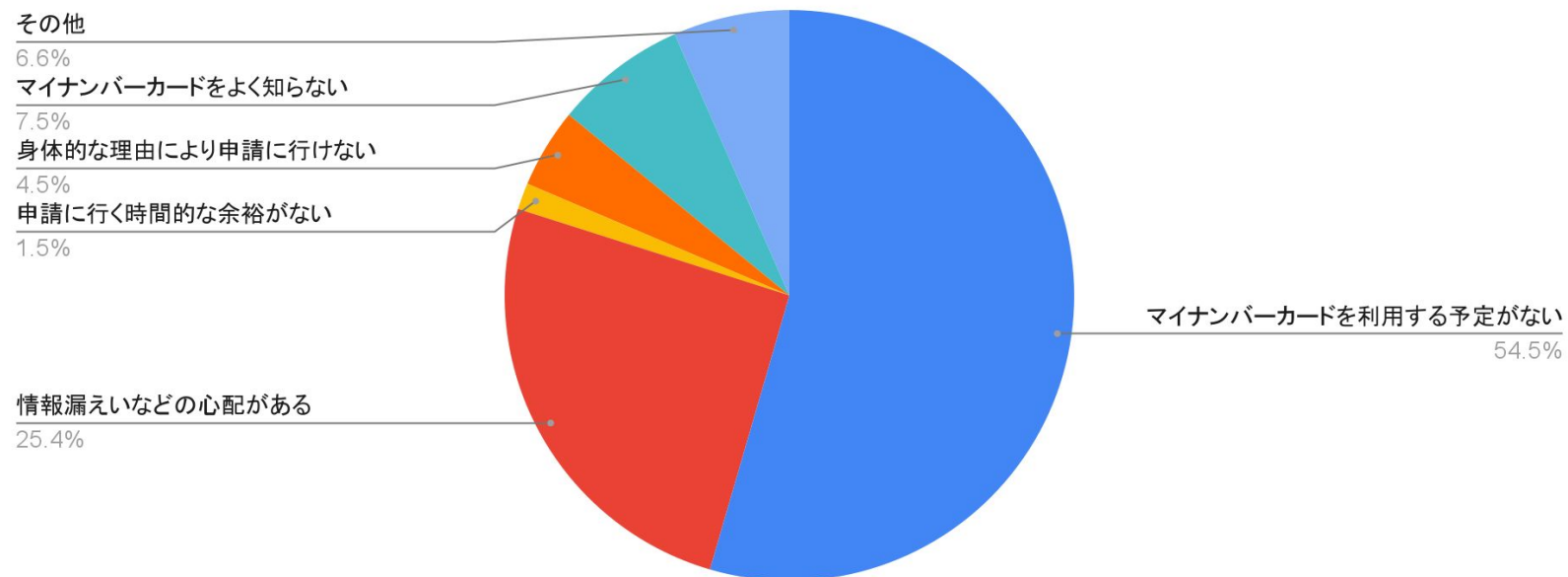


マイナンバーカード ⑥取得していない理由

マイナンバーカードを取得しない理由として、「マイナンバーカードを利用する予定がない」が最も多く、「情報漏えいの心配がある」、「マイナンバーカードをよく知らない」が続く。

【SA】n=964

問6 マイナンバーカードを所得する予定がないのはなぜですか。	回答数	割合
マイナンバーカードを利用する予定がない	73	54.5%
情報漏えいなどの心配がある	34	25.4%
申請に行く時間的な余裕がない	2	1.5%
交通手段等がなく申請に行けない	0	0.0%
身体的な理由により申請に行けない	6	4.5%
マイナンバーカードをよく知らない	10	7.5%
その他	9	6.6%

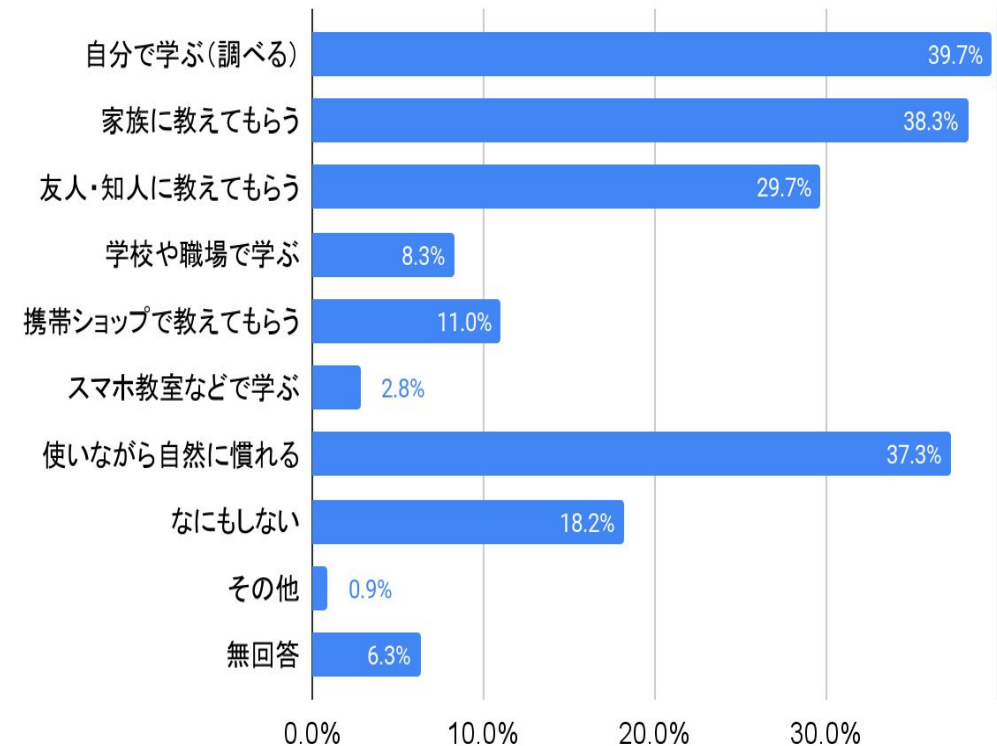


デジタル技術 ⑥習得方法

デジタル技術の習得方法については、自分で学ぶや家族に教えてもらうなど、自分や身の回りで習得している割合が多かった。

【MA】n=964

問7 あなたは、デジタル技術に関する知識をどのように習得されていますか。	回答数	割合
自分で学ぶ(調べる)	383	39.7%
家族に教えてもらう	369	38.3%
友人・知人に教えてもらう	286	29.7%
学校や職場で学ぶ	80	8.3%
携帯ショップで教えてもらう	106	11.0%
スマホ教室などで学ぶ	27	2.8%
使いながら自然に慣れる	360	37.3%
なにもしない	175	18.2%
その他	9	0.9%
無回答	61	6.3%

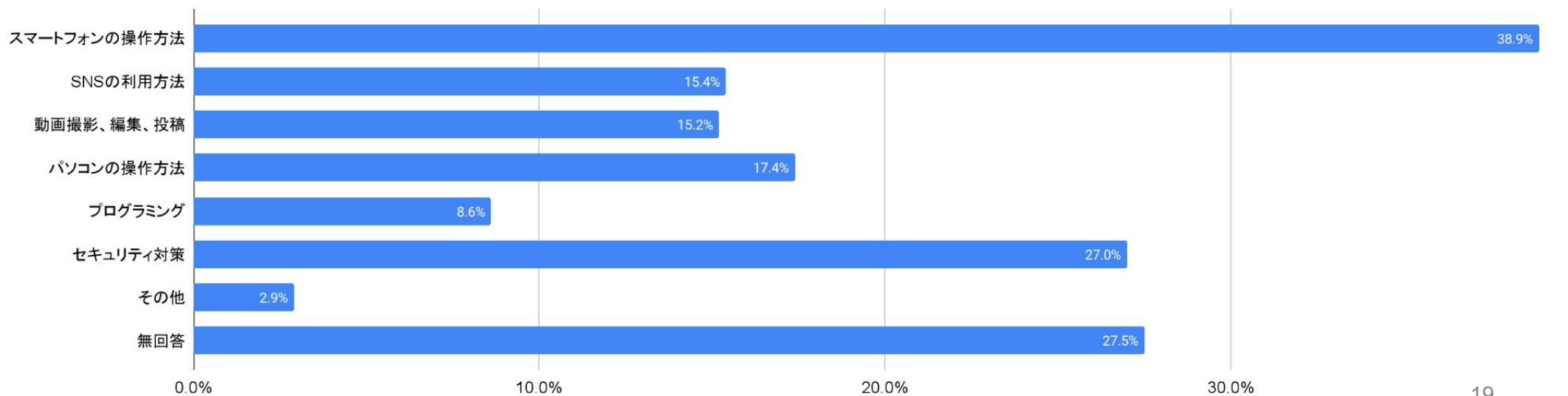


デジタル技術 ⑦習得したい技術

習得したい技術としては、「スマートフォンの操作方法」が最も多かった。続いて「セキュリティ対策」などもあり、安心安全にスマートフォンを利用したいという考えが予想される。

【MA】n=964

問8 今後どのようなデジタル技術を習得したいと思いますか。	回答数	割合
スマートフォンの操作方法	375	38.9%
SNSの利用方法	148	15.4%
動画撮影、編集、投稿	147	15.2%
パソコンの操作方法	168	17.4%
プログラミング	83	8.6%
セキュリティ対策	260	27.0%
その他	28	2.9%
無回答	265	27.5%

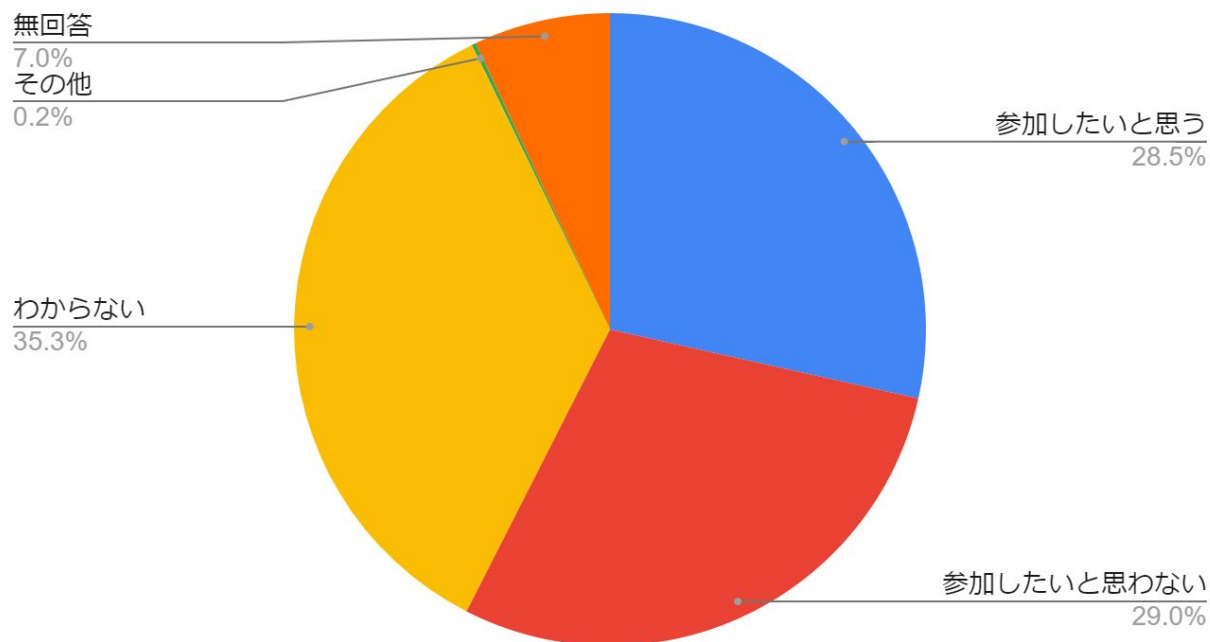


デジタル技術 ⑧講習会などへの参加

デジタル技術習得に向けた講習会の参加希望について、「したい」、「したいと思わない」、「わからない」の割合がほぼ同じであった。

【SA】n=964

問9 問8の選択肢にあるようなデジタル技術に関する講習会などが開催されれば参加したいと思いますか。	回答数	割合
参加したいと思う	275	28.5%
参加したいと思わない	280	29.0%
わからない	340	35.3%
その他	2	0.2%
無回答	67	7.0%

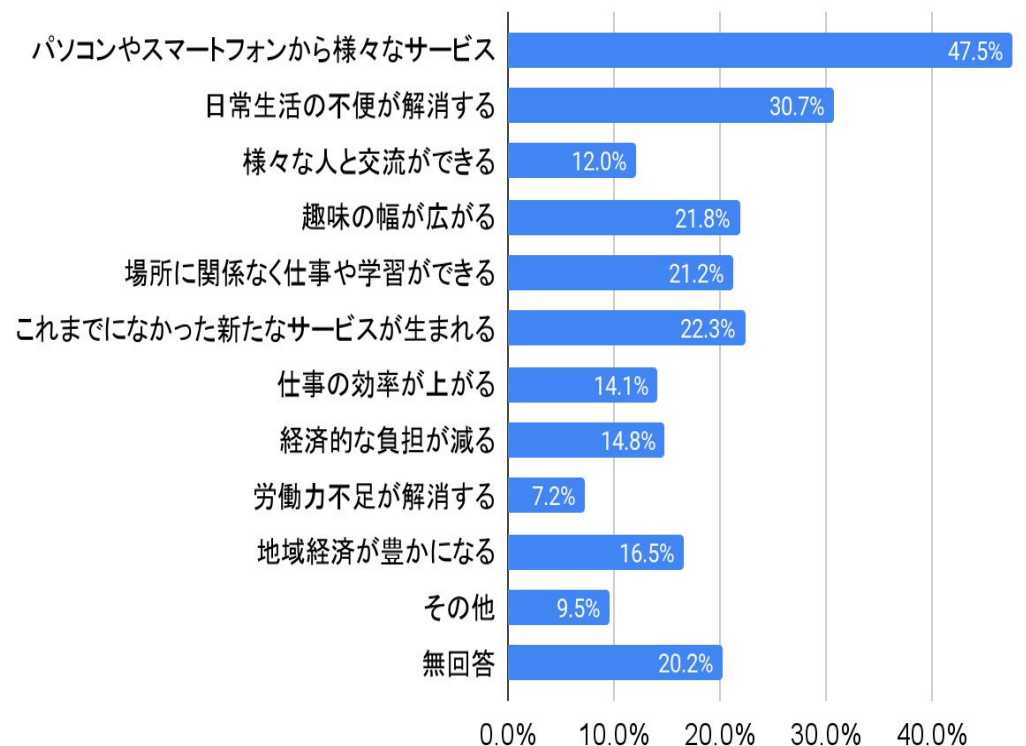


デジタル社会 ⑨ デジタル化への期待

デジタル社会への期待について、「パソコンやスマートフォンから様々なサービスを利用できる」が最も多いほか、その他の意見も多くデジタル化への期待が見られた。

【MA】n=964

問10 今後、社会のデジタル化が進む中で、実現を期待していることはありますか。	回答数	割合
パソコンやスマートフォンから様々なサービスを利用できる	458	47.5%
日常生活の不便が解消する	296	30.7%
様々な人と交流ができる	116	12.0%
趣味の幅が広がる	210	21.8%
場所に関係なく仕事や学習ができる	204	21.2%
これまでになかった新たなサービスが生まれる	215	22.3%
仕事の効率が上がる	136	14.1%
経済的な負担が減る	143	14.8%
労働力不足が解消する	69	7.2%
地域経済が豊かになる	159	16.5%
その他	92	9.5%
無回答	195	20.2%

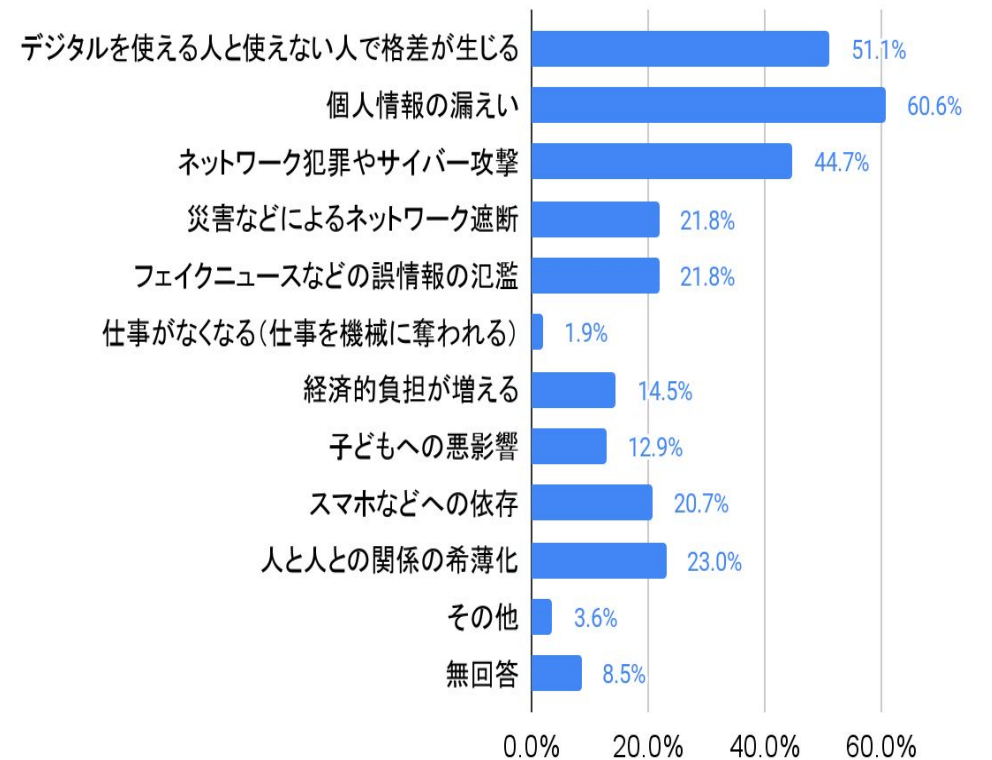


デジタル社会 ⑩デジタル化への不安

デジタル社会への不安としては、「個人情報の漏えい」や「デジタルを使える人と使えない人で格差が生じる」が多く、情報リテラシーの向上を図るとともに、デジタルデバインド対策を進める必要がある。

【MA】n=964

問11 今後、社会のデジタル化が進む中で、不安に思うことはありますか。	回答数	割合
デジタルを使える人と使えない人で格差が生じる	493	51.1%
個人情報の漏えい	584	60.6%
ネットワーク犯罪やサイバー攻撃	431	44.7%
災害などによるネットワーク遮断	210	21.8%
フェイクニュースなどの誤情報の氾濫	210	21.8%
仕事なくなる(仕事を機械に奪われる)	18	1.9%
経済的負担が増える	140	14.5%
子どもへの悪影響	124	12.9%
スマホなどへの依存	200	20.7%
人と人との関係の希薄化	222	23.0%
その他	35	3.6%
無回答	82	8.5%

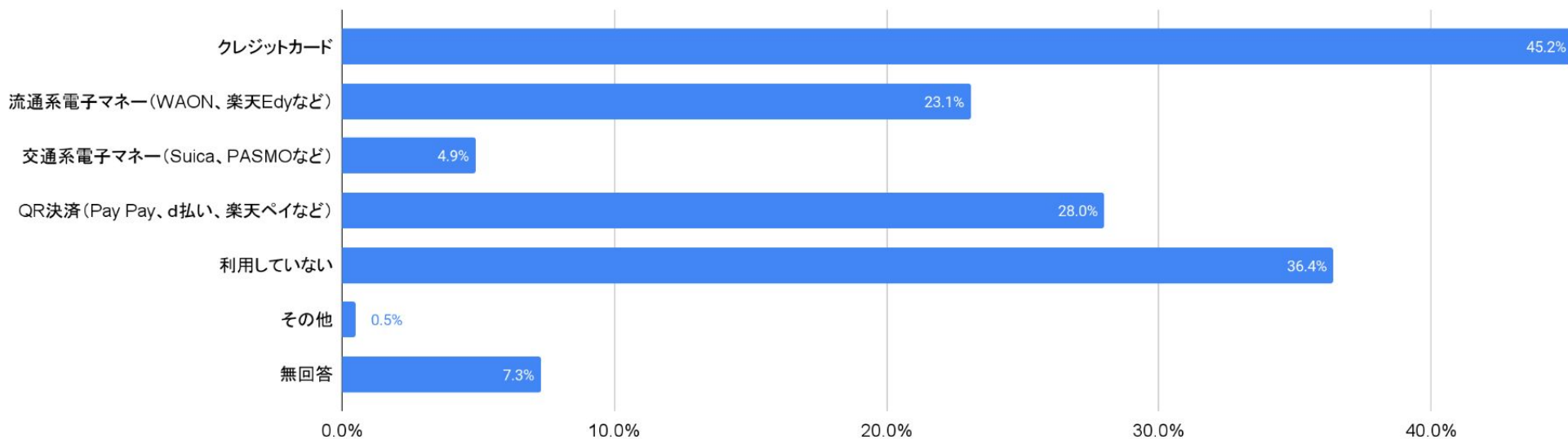


デジタル社会 ⑩キャッシュレス決済の利用

利用しているキャッシュレス決済について、クレジットカードが最も多かったが、次いで「利用していない」が続いた。町内で利用できる箇所がまだまだ少ないことが原因と予想される。

【MA】n=964

問12 どのようなキャッシュレス決済を利用していますか。	回答数	割合
クレジットカード	436	45.2%
流通系電子マネー(WAON、楽天Edyなど)	223	23.1%
交通系電子マネー(Suica、PASMOなど)	47	4.9%
QR決済(Pay Pay、d払い、楽天ペイなど)	270	28.0%
利用していない	351	36.4%
その他	5	0.5%
無回答	70	7.3%



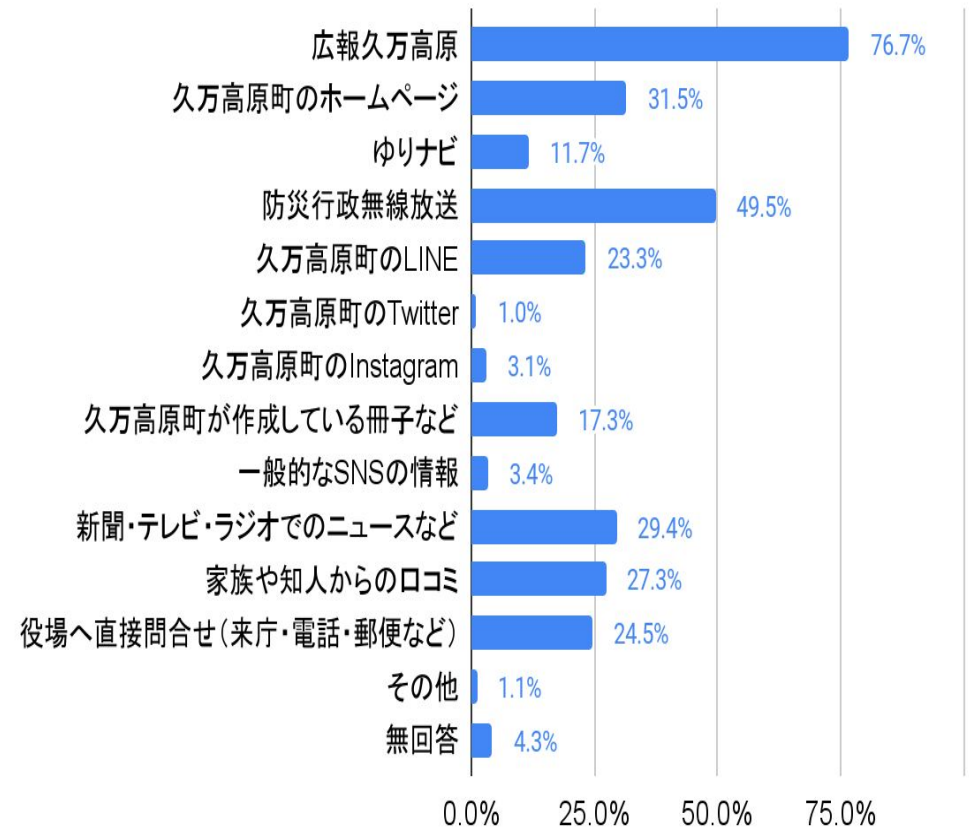
デジタル社会 ⑪行政情報の入手手段

行政情報の入手手段について、「広報久万高原」からの入手が最も多く、次いで「防災行政無線方法」とアナログな手段での入手が多かった。

今後、スマートフォン所有者の約9割が利用している「LINE」の活用を検討したい。

【MA】n=964

問13 久万高原町の町政や行政手続きに関する情報どのような手段で入手していますか。	回答数	割合
広報久万高原	739	76.7%
久万高原町のホームページ	304	31.5%
ゆりナビ	113	11.7%
防災行政無線放送	477	49.5%
久万高原町のLINE	225	23.3%
久万高原町のTwitter	10	1.0%
久万高原町のInstagram	30	3.1%
久万高原町が作成している冊子など	167	17.3%
一般的なSNSの情報	33	3.4%
新聞・テレビ・ラジオでのニュースなど	283	29.4%
家族や知人からの口コミ	263	27.3%
役場へ直接問合せ(来庁・電話・郵便など)	236	24.5%
その他	11	1.1%
無回答	41	4.3%

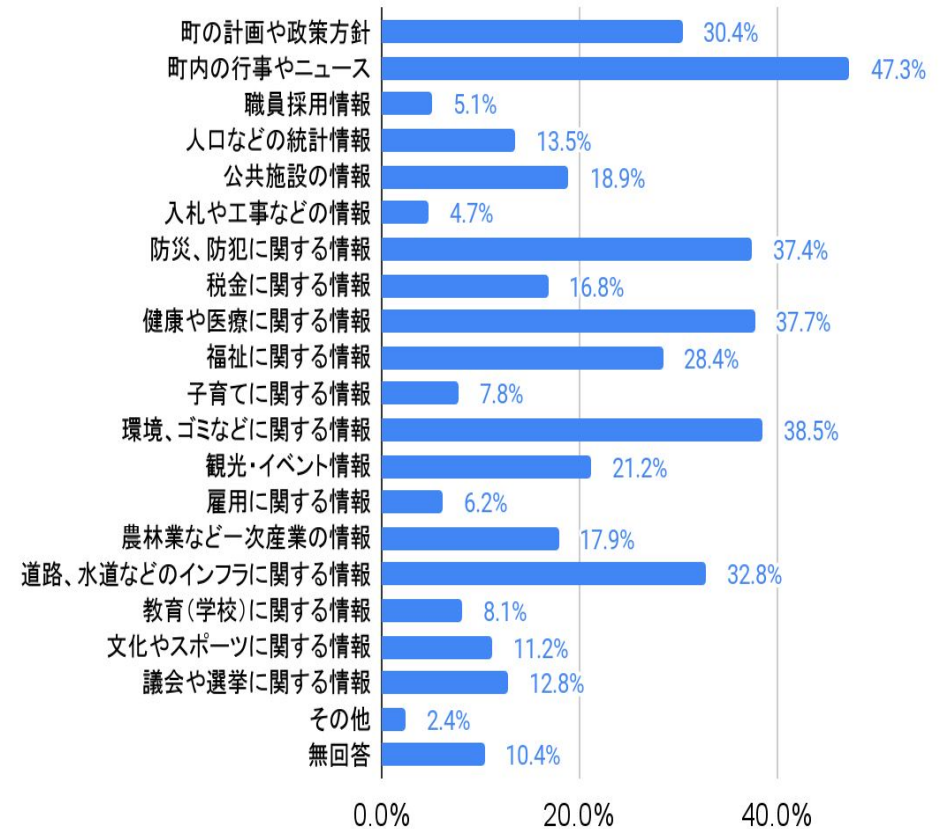


デジタル社会 ⑫関心のある行政情報

関心のある行政情報については、「町内の行事やニュース」が最も多く、「防災、防犯」、「健康や医療」、「環境、ゴミなど」に関する情報がほぼ同数であり、普段の生活に関連した情報への需要が見られた。

【MA】n=964

問14 入手したいまたは関心のある久万高原町の行政情報はどのような情報ですか。	回答数	割合
町の計画や政策方針	293	30.4%
町内の行事やニュース	456	47.3%
職員採用情報	49	5.1%
人口などの統計情報	130	13.5%
公共施設の情報	182	18.9%
入札や工事などの情報	45	4.7%
防災、防犯に関する情報	361	37.4%
税金に関する情報	162	16.8%
健康や医療に関する情報	363	37.7%
福祉に関する情報	274	28.4%
子育てに関する情報	75	7.8%
環境、ゴミなどに関する情報	371	38.5%
観光・イベント情報	204	21.2%
雇用に関する情報	60	6.2%
農林業など一次産業の情報	173	17.9%
道路、水道などのインフラに関する情報	316	32.8%
教育(学校)に関する情報	78	8.1%
文化やスポーツに関する情報	108	11.2%
議会や選挙に関する情報	123	12.8%
その他	23	2.4%
無回答	100	10.4%



デジタル社会 ⑬実現してほしいサービス

実現してほしいサービスとしては、「火災や地震などの災害情報や防犯情報」が最も多く、「オンライン申請」や「ワンストップ窓口」への要望が見られた。

問15 久万高原町の行政サービスとして実現してほしいサービスを選んでください。	回答数	割合
いつでもパソコンやスマートフォンから役場への申請や届出などの手続きができる	360	37.3%
税金、証明書や施設の料金などがキャッシュレスで支払できる	184	19.1%
イベントや講座の申込、施設の利用予約がインターネットからできる	148	15.4%
役場からの必要な情報がスマートフォン等に配信される	301	31.2%
調べたいことがホームページで簡単にみつきり解決できる	301	31.2%
24時間いつでもオンラインで役場に問い合わせができる	121	12.6%
人口統計などのオープンデータをホームページから閲覧、利用できる	69	7.2%
火災や地震などの災害情報や防犯情報がリアルタイムで配信される	392	40.7%
町のできごとやニュースを一つのサイトでまとめてみられる	217	22.5%
役場の1カ所の窓口ですべての手続きが完結できる	338	35.1%
施設や公園の混雑状況をインターネットで確認できる	56	5.8%
役場が提供する地図情報で施設や避難所の情報が確認できる	167	17.3%
助成金や補助金などを一つのサイトでまとめて確認できる	238	24.7%
町の施設でテレワークができる	50	5.2%
住民の声をまちづくりや政策に反映させるためのデジタル目安箱	154	16.0%
その他	9	0.9%
無回答	188	19.5%

【MA】n=964

