

鹿児島市の情報化に関する市民意識調査報告書

(概要版)

平成29年2月

鹿児島市情報システム課

目 次

| | |
|---------------------------------------|----|
| I. 調査の概要 | 1 |
| II. 調査結果 | 4 |
| 1. 回答者の基本属性 | 4 |
| (1) 性別構成 | 4 |
| (2) 年齢別構成 | 4 |
| (3) 職業別構成 | 6 |
| (4) 地域別構成 | 6 |
| 2. 世帯でのインターネットの利用状況及び情報通信機器の保有状況 | 7 |
| (1) 世帯でのインターネット利用率 | 7 |
| (2) 情報通信機器の保有率 | 9 |
| (3) 自宅でのインターネット接続回線 | 10 |
| (4) 小中学生の子ども専用のタブレット型端末等の保有状況 | 12 |
| 3. 個人でのインターネットの利用状況及び情報通信機器の利用状況 | 14 |
| (1) 個人でのインターネット利用率 | 14 |
| (2) インターネットの利用機器 | 16 |
| (3) インターネットの利用頻度 | 17 |
| (4) インターネットで利用するサービス | 18 |
| (5) インターネットの利用意向 | 20 |
| (6) インターネットを利用して感じる不安や不満、または利用しない理由 | 22 |
| (7) 携帯電話（PHSを含む）又はスマートフォンで利用した機能・サービス | 25 |
| (8) 利用したSNS | 26 |
| (9) SNSを利用する頻度 | 26 |
| 4. 鹿児島市が発信する行政情報 | 27 |
| (1) 行政情報の入手方法 | 27 |
| (2) 必要または関心のある行政情報 | 28 |
| 5. 鹿児島市が行う情報化への取組 | 29 |
| (1) 情報化施策の利用状況 | 29 |
| (2) 情報化施策で効果を実感した状況 | 30 |
| (3) 情報化による市民サービスの利用意向 | 31 |
| (4) 公共施設での無料WiFiサービス | 33 |
| (5) 情報化に対する不満や不安 | 34 |
| (6) 情報化施策についての自由意見 | 37 |

I. 調査の概要

■ 調査目的

現行の第三次地域情報化計画の期間終了を平成29年度末に控え、本市の情報化のあるべき姿と進むべき方向についての基本的な指針となる次期地域情報化計画の策定に活用するため、市民意識調査を行うものである。

■ 調査対象者

16歳以上80歳未満の鹿児島市民

■ 対象者抽出方法

本市の住民基本台帳（平成28年4月現在）から年齢階層別・性別・地域別人口構成により無作為抽出。（抽出者の地域別構成を次頁にて表記）

| | 男 | 女 | 合計 |
|-----|--------|--------|--------|
| 10代 | 90人 | 91人 | 181人 |
| 20代 | 211人 | 245人 | 456人 |
| 30代 | 275人 | 304人 | 579人 |
| 40代 | 291人 | 320人 | 611人 |
| 50代 | 268人 | 307人 | 575人 |
| 60代 | 320人 | 348人 | 668人 |
| 70代 | 191人 | 239人 | 430人 |
| 合計 | 1,646人 | 1,854人 | 3,500人 |

■ 調査方法

郵送配付、郵送又は「鹿児島県電子申請共同運営システム」（以下「電子申請」という。）による回収

■ 調査期間

平成28年8月1日（月）～平成28年8月26日（金）

■ 有効回答数

1,664件（回答率47.5%）

（うち、電子申請による回答99件（回答率2.8%））

■ 抽出者の地域別構成

| 地域 | 地区 | 男女別 | 16～19歳 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳代 | 地域合計 |
|-----|------|-----|--------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 中央 | 中央 | 男 | 4 | 18 | 21 | 20 | 16 | 17 | 9 | 105 |
| | | 女 | 5 | 24 | 24 | 24 | 20 | 20 | 14 | 131 |
| | 上町 | 男 | 6 | 12 | 15 | 19 | 17 | 22 | 16 | 107 |
| | | 女 | 6 | 15 | 18 | 23 | 21 | 26 | 21 | 130 |
| | 鴨池 | 男 | 15 | 45 | 51 | 54 | 45 | 47 | 27 | 284 |
| | | 女 | 16 | 49 | 56 | 59 | 50 | 51 | 37 | 318 |
| | 城西 | 男 | 7 | 14 | 19 | 24 | 21 | 23 | 15 | 123 |
| | | 女 | 7 | 18 | 23 | 26 | 24 | 26 | 20 | 144 |
| | 武・田上 | 男 | 10 | 20 | 28 | 28 | 27 | 35 | 21 | 169 |
| | | 女 | 9 | 23 | 30 | 31 | 31 | 40 | 26 | 190 |
| | 谷山北部 | 男 | 14 | 32 | 43 | 40 | 38 | 48 | 22 | 237 |
| | | 女 | 13 | 36 | 46 | 44 | 46 | 49 | 25 | 259 |
| | 谷山 | 男 | 12 | 28 | 37 | 38 | 35 | 39 | 22 | 211 |
| | | 女 | 12 | 32 | 39 | 40 | 38 | 40 | 26 | 227 |
| 伊敷 | 男 | 8 | 15 | 20 | 24 | 24 | 30 | 20 | 141 | |
| | 女 | 8 | 18 | 23 | 27 | 28 | 33 | 25 | 162 | |
| 吉野 | 男 | 7 | 14 | 21 | 23 | 20 | 26 | 19 | 130 | |
| | 女 | 7 | 16 | 24 | 24 | 22 | 30 | 22 | 145 | |
| 桜島 | 男 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | |
| | 女 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 13 | |
| 吉田 | 男 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 8 | 4 | 30 | |
| | 女 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 8 | 5 | 33 | |
| 喜入 | 男 | 1 | 3 | 4 | 5 | 6 | 8 | 5 | 32 | |
| | 女 | 1 | 3 | 4 | 5 | 7 | 8 | 6 | 34 | |
| 松元 | 男 | 2 | 4 | 8 | 7 | 7 | 8 | 5 | 41 | |
| | 女 | 3 | 5 | 9 | 8 | 7 | 8 | 5 | 45 | |
| 郡山 | 男 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 6 | 3 | 22 | |
| | 女 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 6 | 4 | 23 | |
| 男合計 | | | 90 | 211 | 275 | 291 | 268 | 320 | 191 | 1,646 |
| 女合計 | | | 91 | 245 | 304 | 320 | 307 | 348 | 239 | 1,854 |
| 合計 | | | 181 | 456 | 579 | 611 | 575 | 668 | 430 | 3,500 |

■ 調査結果の留意事項

- 図表中の N は回答者全員、n は限定された回答者の数（母数）であり、回答率（%）の分母である。
- 回答率は百分比の小数以下第 2 位を四捨五入しているため、合計が 100%にならない場合がある。
- 2 つ以上の回答を要する（複数回答）設問の場合、その回答比率の合計は原則として 100%を超える。
- 複数の回答率の総和は、回答者の実数の総和から算出した数値を端数処理しているため、図表中の回答率の総和とは一致しない場合がある。
- 設問によっては、総務省が実施した平成 27 年通信利用動向調査（以下「全国」という。）の結果と比較、分析を行った。
- 設問によっては、本市が実施した平成 18 年度調査（以下「前々回調査」という。）及び平成 23 年度調査（以下「前回調査」という。）の結果と比較、分析を行った。

| | 前々回調査 | 前回調査 |
|--------|---------------------|---|
| 実施時期 | 平成 18 年 9 月 | 平成 23 年 8 月（高校生を除く） 平成 23 年 12 月～24 年 1 月 （高校生） |
| 調査対象者 | 20 歳以上 80 歳未満の鹿児島市民 | 16 歳以上 80 歳未満の鹿児島市民 |
| 調査方法 | 郵送配付、郵送回収 | 郵送配付、郵送 又は電子申請による回収 （高校生を除く） 学校による直接配布、直接回収 （高校生） |
| 調査対象者数 | 3,000 人 | 3,200 人 |
| 回答数 | 1,503 件 | 1,584 件（うち、電子申請 24 件） |
| 回答率 | 50.1% | 49.5%（うち、電子申請 0.8%） |

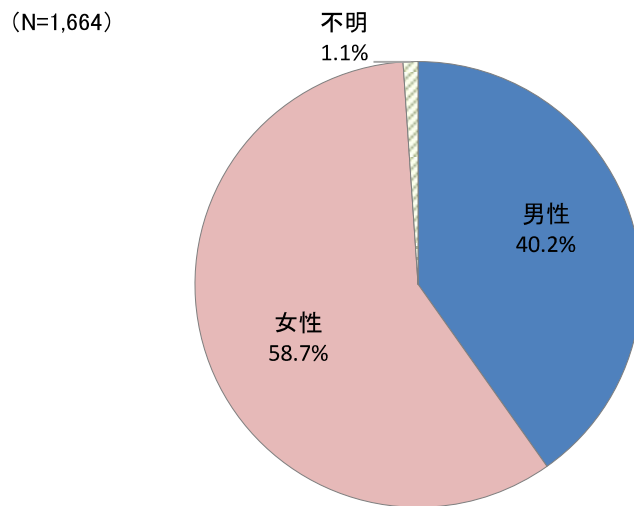
Ⅱ. 調査結果

1. 回答者の基本属性

(1) 性別構成

性別については「男性」が40.2%、「女性」が58.7%となっている。

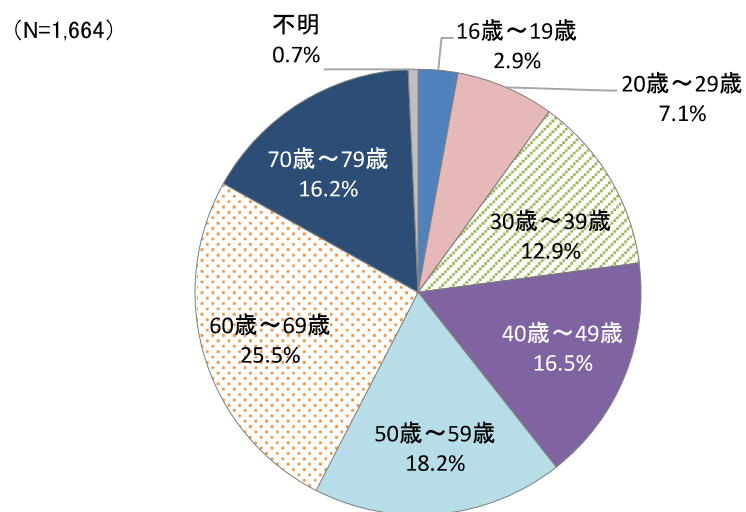
図表 1-1 性別構成



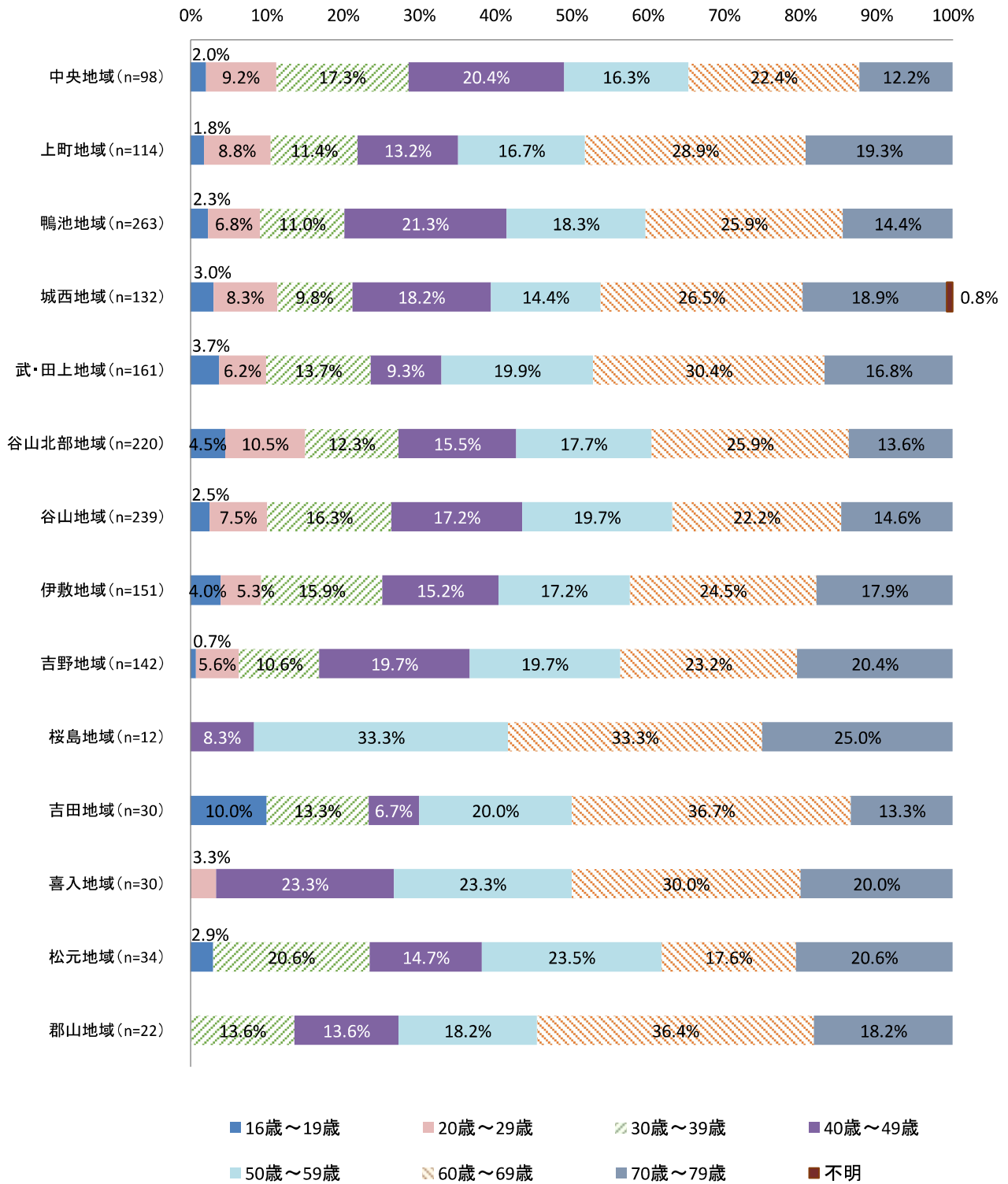
(2) 年齢別構成

年齢については、「60歳～69歳」が25.5%で最も多く、次いで「50歳～59歳」が18.2%、「40歳～49歳」が16.5%となっている。

図表 1-2 年齢別構成



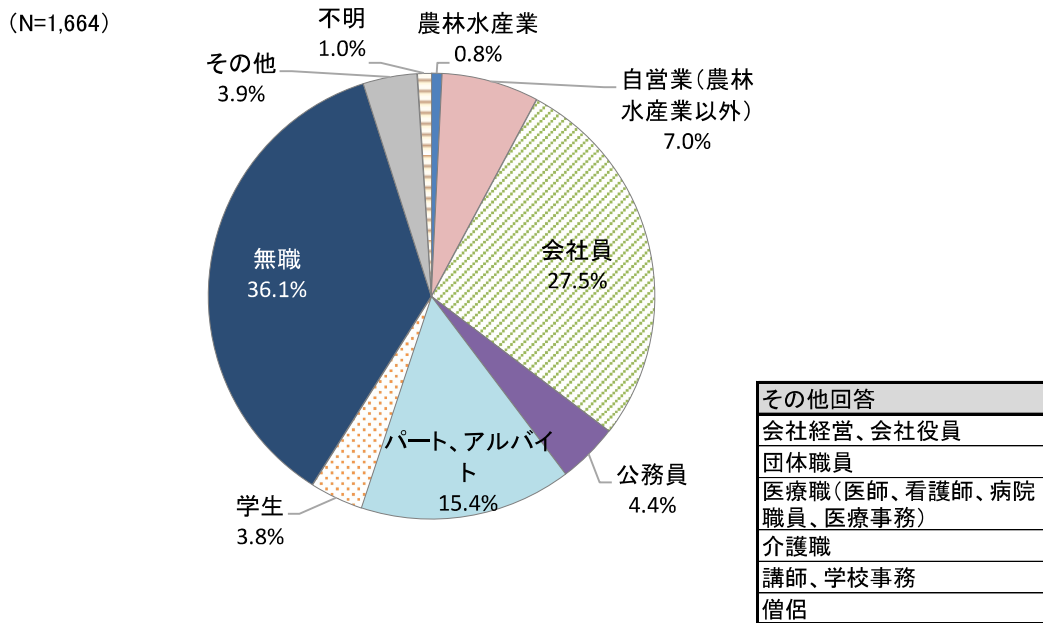
図表 1-3 地域別の年齢別構成



(3) 職業別構成

職業については、「無職」が36.1%で最も多く、次いで「会社員」が27.5%、「パート、アルバイト」が15.4%となっている。

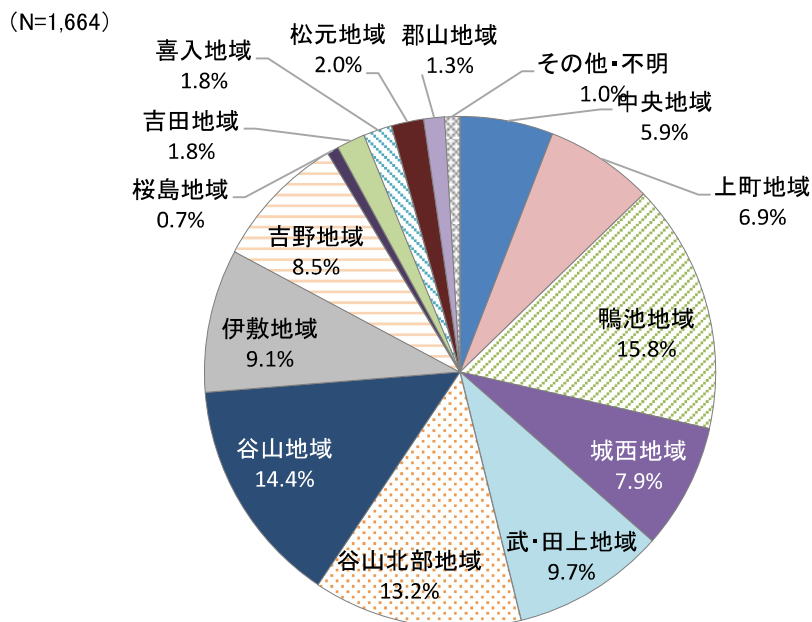
図表 1-4 職業別構成



(4) 地域別構成

居住地については、「鴨池地域」が15.8%と最も多く、次いで「谷山地域」が14.4%、「谷山北部地域」が13.2%となっている。

図表 1-5 地域別構成



2. 世帯でのインターネットの利用状況及び情報通信機器の保有状況

(1) 世帯でのインターネット利用率

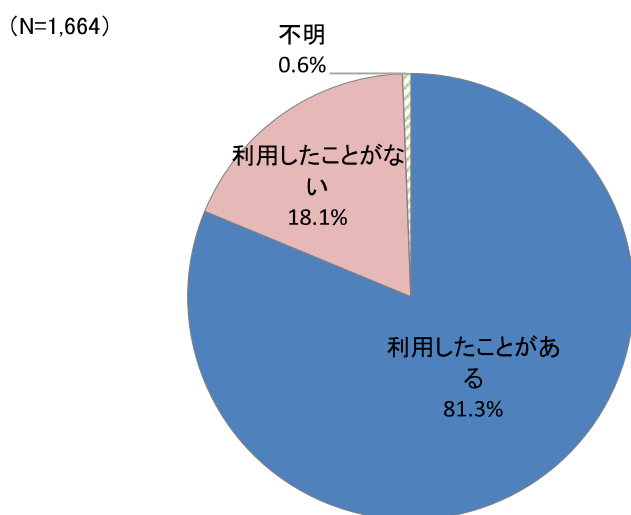
問1. あなたの世帯では、ご家族のどなたかが過去1年間にインターネット（パソコンや携帯電話等からのメールの送受信、ホームページの閲覧など）を利用したことがありますか。次の中から当てはまる番号1つに○印をつけてください。〈単一回答〉

世帯でのインターネット利用状況については、「利用したことがある」が81.3%、「利用したことがない」が18.1%となっている。（図表2-1 参照）

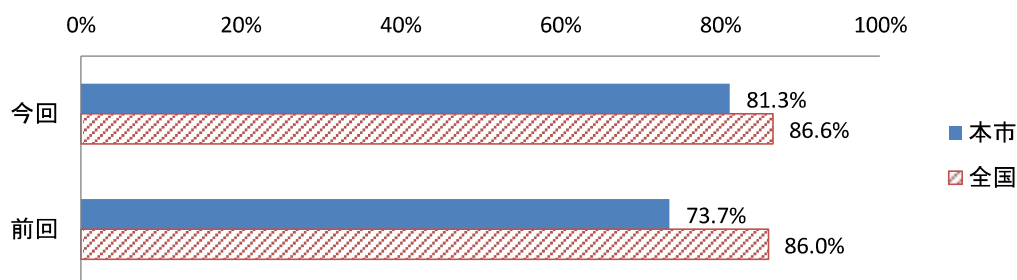
インターネットを利用している世帯を前回と比較すると、7.6ポイント増加している。

また、全国平均と比較して、下回っている割合は、前回の12.3ポイントから、今回は、5.3ポイントに縮まっている。（図表2-2 参照）

図表 2-1 インターネット利用状況（世帯）

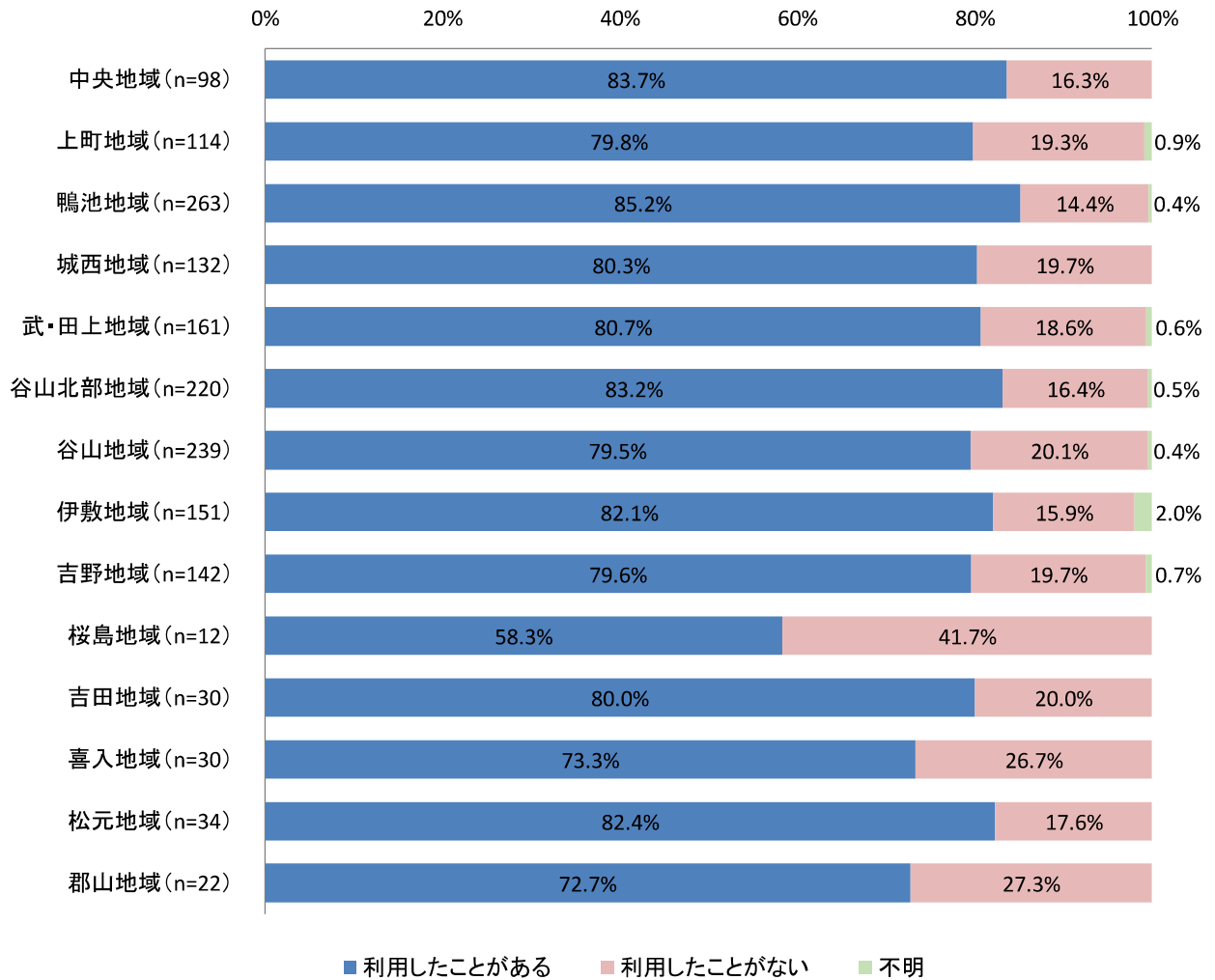


図表 2-2 インターネット利用率（世帯）の推移



地域別にみると、「利用したことがある」が8つの地域で80%台、5つの地域で70%台となっているが、「桜島地域」においては50%台となっている。(図表 2-3 参照)

図表 2-3 地域別のインターネット利用状況 (世帯)



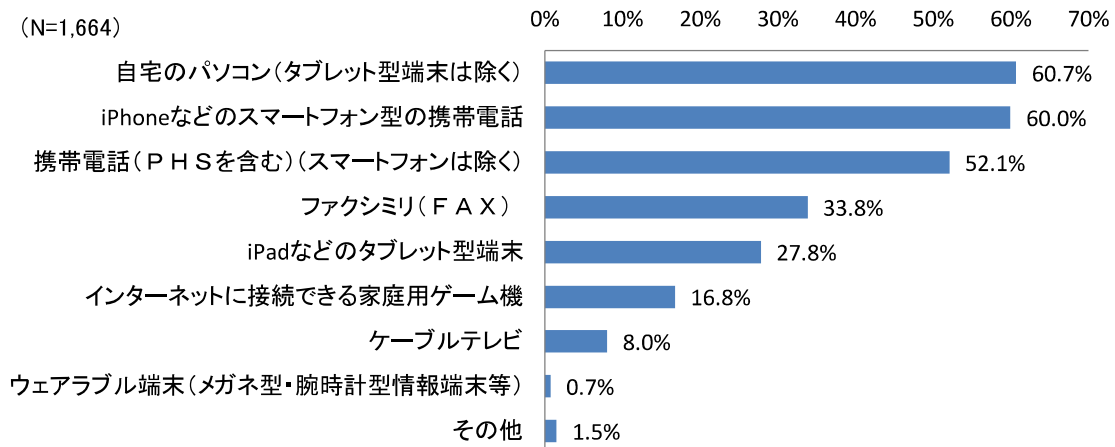
(2) 情報通信機器の保有率

問2 (1). あなたの世帯では、次の情報通信機器を保有していますか。次の中から当てはまる番号すべてに○印をつけてください。(ご家族のうち、どなたかが保有しているものも含めます。) <複数回答>

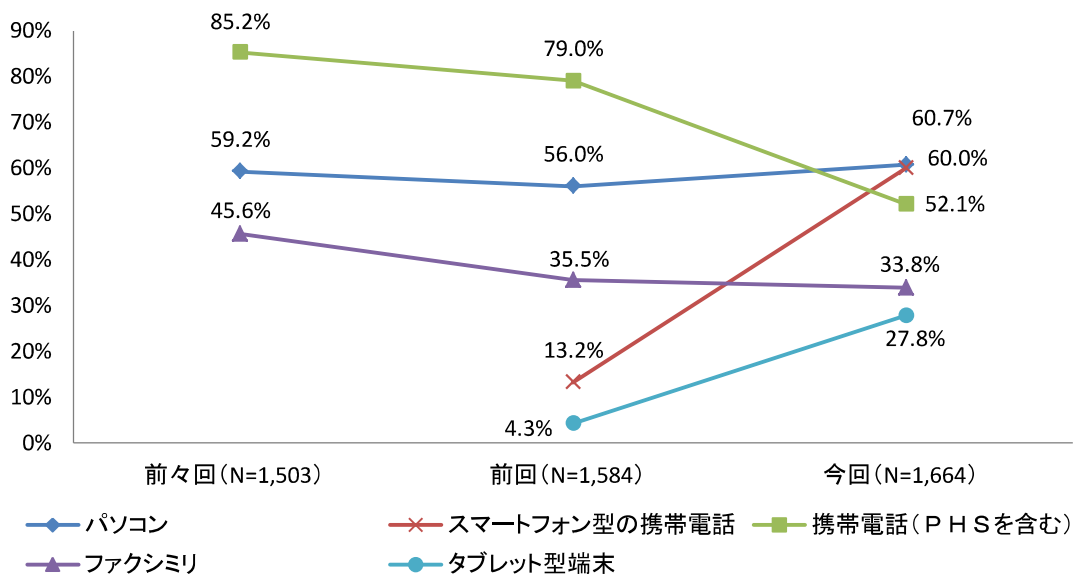
家庭における情報通信機器の保有率については、「自宅のパソコン(タブレット型端末は除く)」が60.7%と最も多く、次いで「iPhoneなどのスマートフォン型の携帯電話」が60.0%、「携帯電話(PHSを含む)(スマートフォンは除く)」が52.1%となっている。なお「ウェアラブル端末(メガネ型・腕時計型情報端末等)」は今回初調査となっている。(図表2-4参照)

保有率の推移をみると、前回まで上位であった「携帯電話(PHSを含む)(スマートフォンは除く)」が26.9ポイントと減少した一方、前回から調査項目に加わった「スマートフォン型の携帯電話」が46.8ポイントと増加している。また、「タブレット型端末」も23.5ポイントと増加しており、「スマートフォン型の携帯電話」、「タブレット型端末」の急速な普及が伺える結果となっている。(図表2-5参照)

図表 2-4 情報通信機器の保有率



図表 2-5 主な情報通信機器の保有率の推移



※比較上の注意点

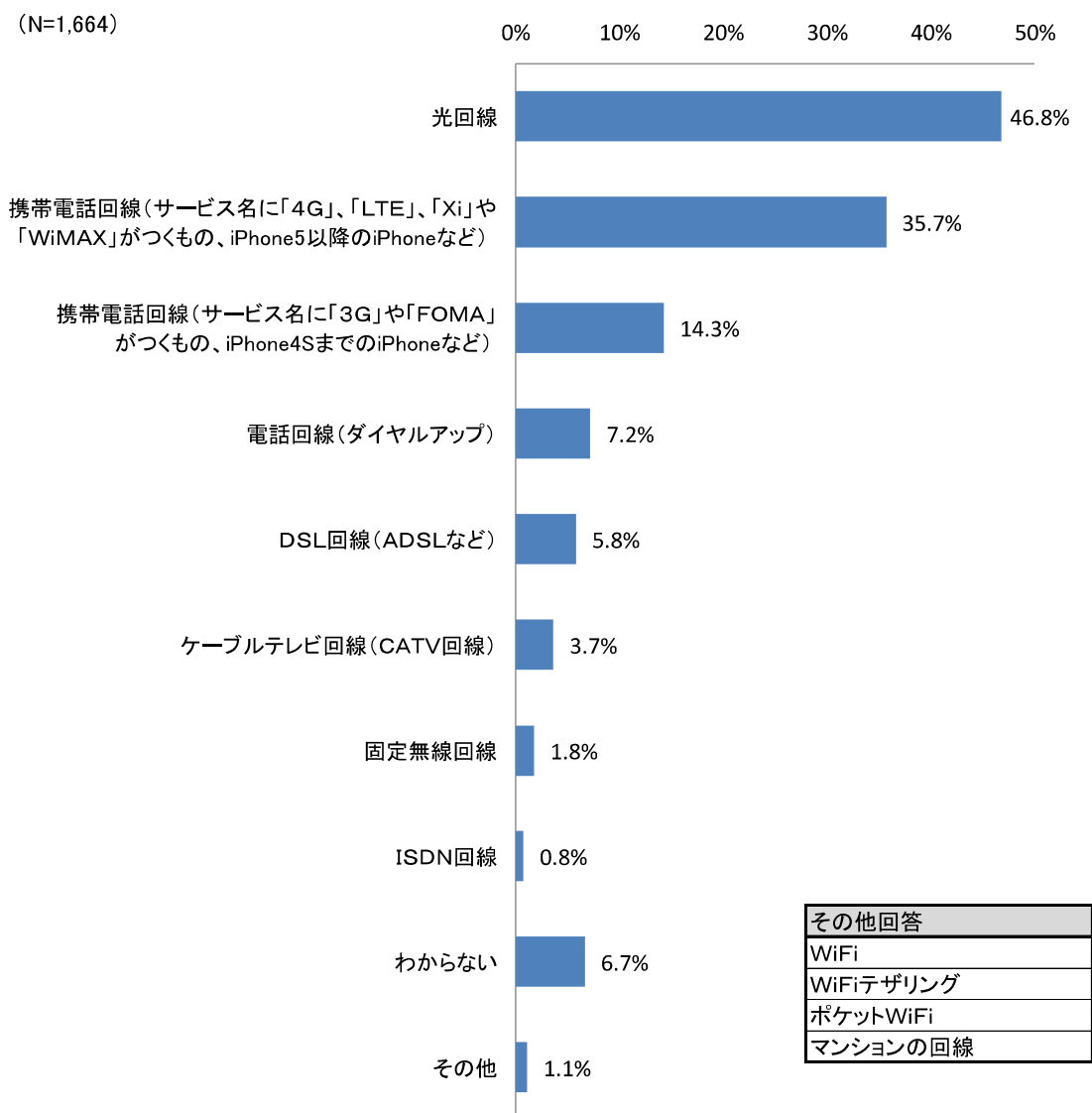
・前回及び前々回調査では「携帯電話」「PHS」が分かれていたため、値は合算値で表示(図表2-5)

(3) 自宅でのインターネット接続回線

問2(2).「自宅」でインターネットを利用している場合、どのような回線で利用していますか。
次の中から当てはまる番号すべてに○印をつけてください。〈複数回答〉

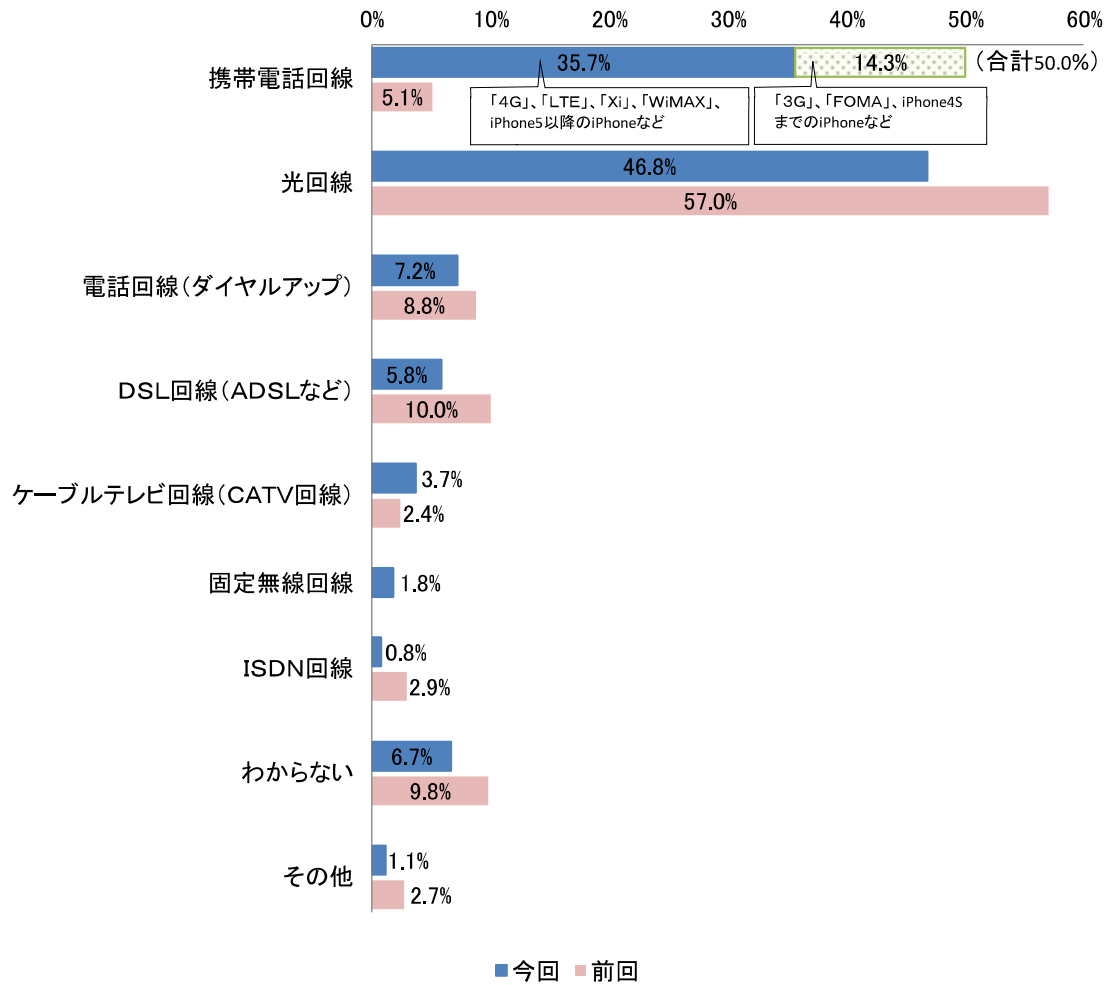
自宅でのインターネット接続回線については、「光回線」が46.8%と最も多く、次いで「携帯電話回線（サービス名に「4G」、「LTE」、「Xi」や「WiMAX」がつくもの、iPhone5以降のiPhoneなど）」が35.7%、「携帯電話回線（サービス名に「3G」や「FOMA」がつくもの、iPhone4SまでのiPhoneなど）」が14.3%となっている。（図表2-6参照）

図表2-6 自宅でのインターネット接続回線



前回と比較すると、「携帯電話回線」が 44.9 ポイントと増加し、「光回線」は 10.2 ポイント減少している。これは、スマートフォン等の普及に伴い、光回線と同様の高速な携帯電話回線である「4G」や「LTE」などのサービス利用者が増えたことによるものと考えられる。(図表 2-7 参照)

図表 2-7 自宅でのインターネット接続回線の比較



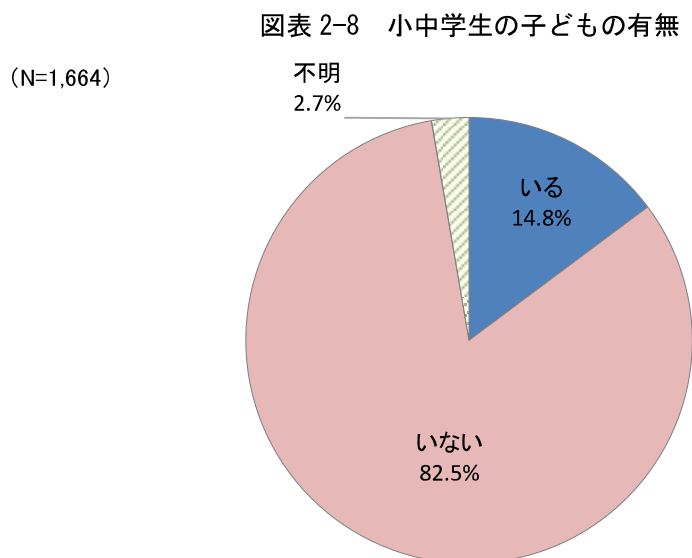
※比較上の注意点

- ・ 前回調査：自宅でのパソコンによるインターネット接続回線が対象
- ・ 今回調査：自宅でのインターネット接続回線が対象

(4) 小中学生の子ども専用のタブレット型端末等の保有状況

問3 (1). あなたの世帯には、小中学生の子どもがいますか。次の中から当てはまる番号1つに○印をつけてください。〈単一回答〉

小中学生の子どもについては、「いる」が14.8%、「いない」が82.5%となっている。(図表 2-8 参照)

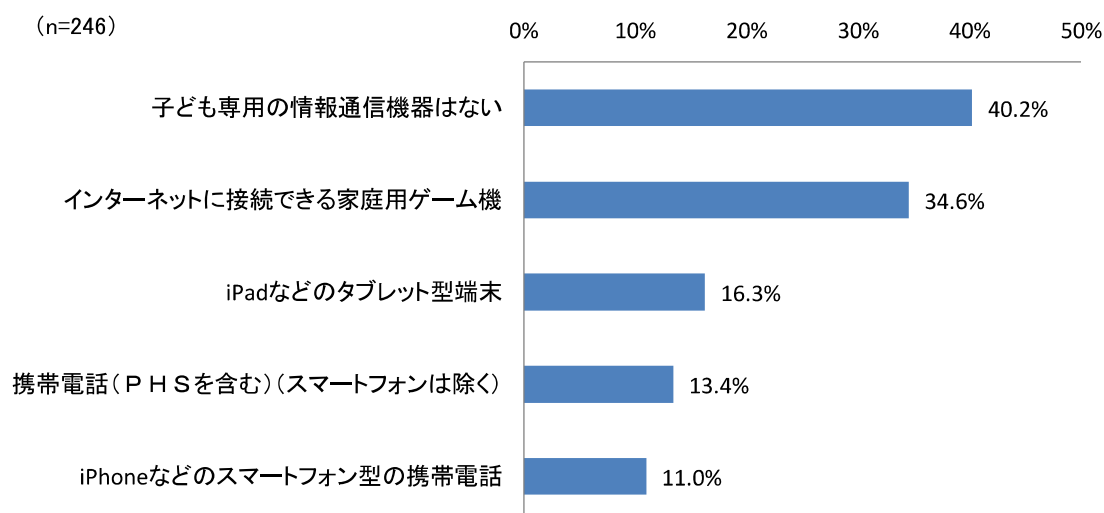


問3 (2). 問3 (1)で「1. いる」を選んだ方におたずねします。

あなたの世帯には、小中学生の子ども専用のタブレット型端末等がありますか。次の中から当てはまる番号すべてに○印をつけてください。〈複数回答〉

子ども専用のタブレット型端末等があるかについては、「子ども専用の情報通信機器はない」が40.2%と最も多く、次いで「インターネットに接続できる家庭用ゲーム機」が34.6%、「iPadなどのタブレット型端末」が16.3%となっている。小中学生の子どもについては、「携帯電話」に比べ「ゲーム機」の占める割合が多くなっている。(図表 2-9 参照)

図表 2-9 子ども専用のタブレット型端末等の保有状況



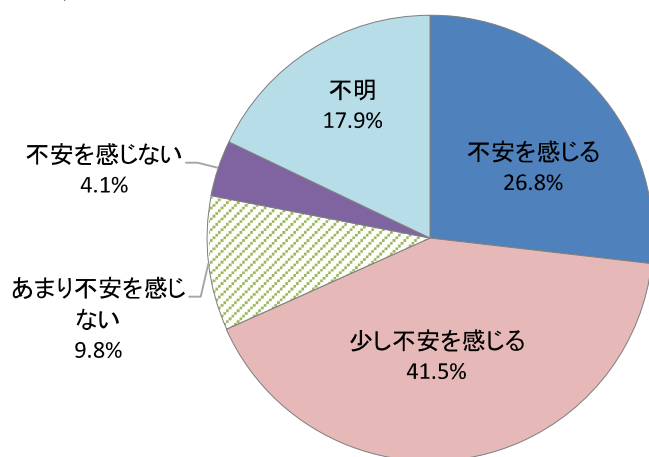
問3 (3). 問3 (1) で「1. いる」を選んだ方におたずねします。

小中学生の子どもが専用のタブレット型端末、携帯電話、スマートフォン、インターネットに接続できる家庭用ゲーム機を保有することに対して、不安を感じますか。次の中から当てはまる番号1つに○印をつけてください。〈単一回答〉

子どもが専用のタブレット型端末等を保有することに不安を感じるかについては、「少し不安を感じる」が41.5%と最も多く、次いで「不安を感じる」が26.8%、「あまり不安を感じない」が9.8%となっている。「不安を感じる」と「少し不安を感じる」の合計は約7割を占めており、タブレット型端末等を保有することを多くの親が不安に感じている。(図表 2-10 参照)

図表 2-10 子ども専用のタブレット型端末等の保有に対する不安感

(n=246)



3. 個人でのインターネットの利用状況及び情報通信機器の利用状況

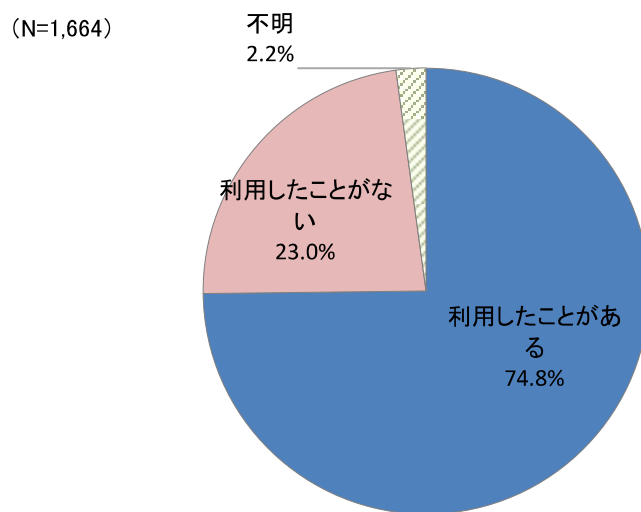
(1) 個人でのインターネット利用率

問4. 過去1年間にインターネット（パソコンや携帯電話等からのメールの送受信、ホームページの閲覧など）を利用したことがありますか。次の中から当てはまる番号1つに○印をつけてください。〈単一回答〉

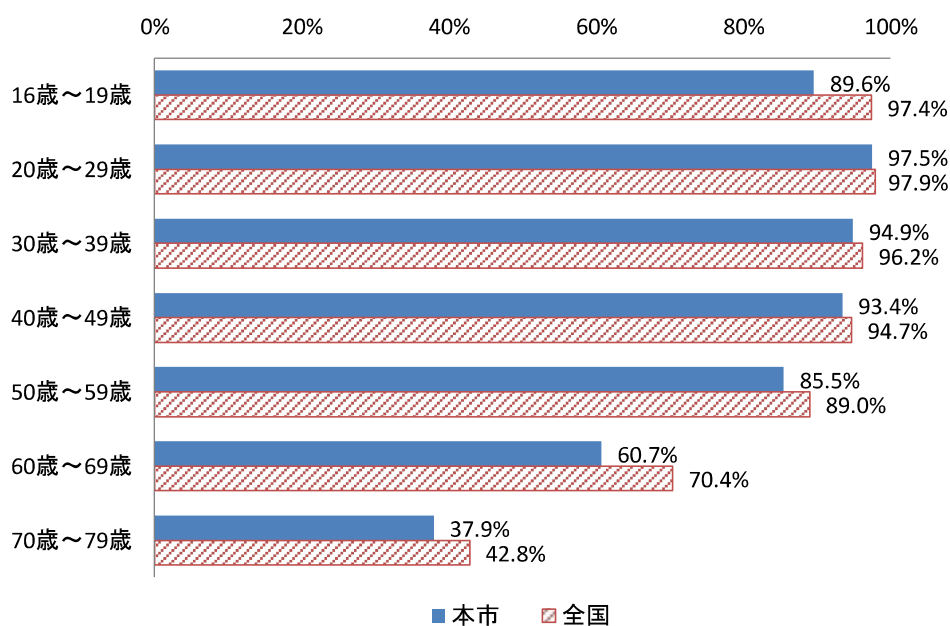
過去1年間のインターネットの利用状況については、「利用したことがある」が74.8%、「利用したことがない」が23.0%となっている。（図表3-1 参照）

年齢階層別に全国平均と比較すると、全ての年代において全国平均を下回っており、60代においては9.7ポイント下回っている。（図表3-2 参照）

図表 3-1 インターネットの利用状況（個人）



図表 3-2 年齢階層別のインターネット利用率（本調査と全国平均との比較）

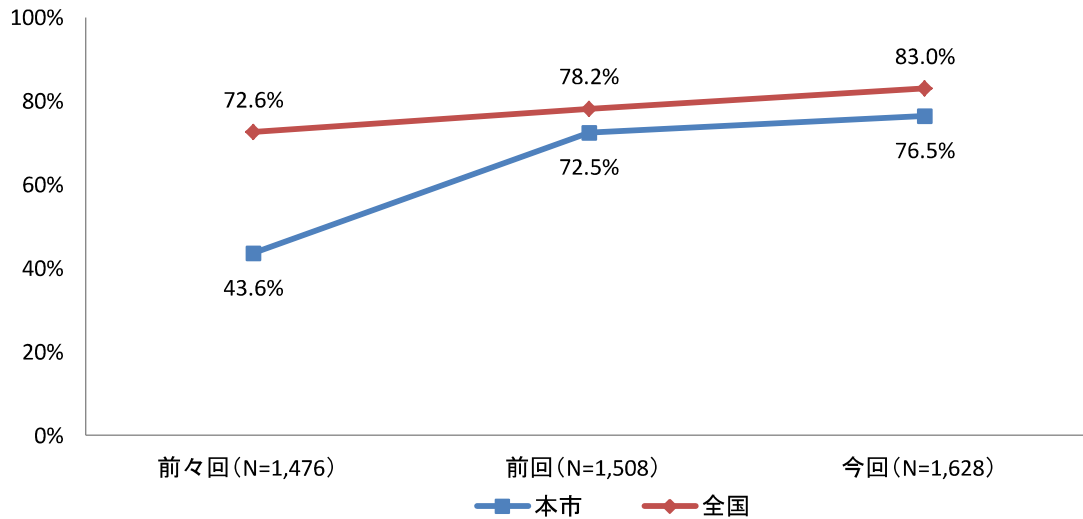


※比較上の注意点

・全国の「16歳～19歳」は「15歳～19歳」の数値を表記している（図表3-2）

個人でのインターネット利用率については、前回と比較して 4.0 ポイント増加している。前回は前々回に比べ 28.9 ポイントと大きく増加したが、今回は微増となっている。
また、全国平均と比較すると、6.5 ポイント下回っている。(図表 3-3 参照)

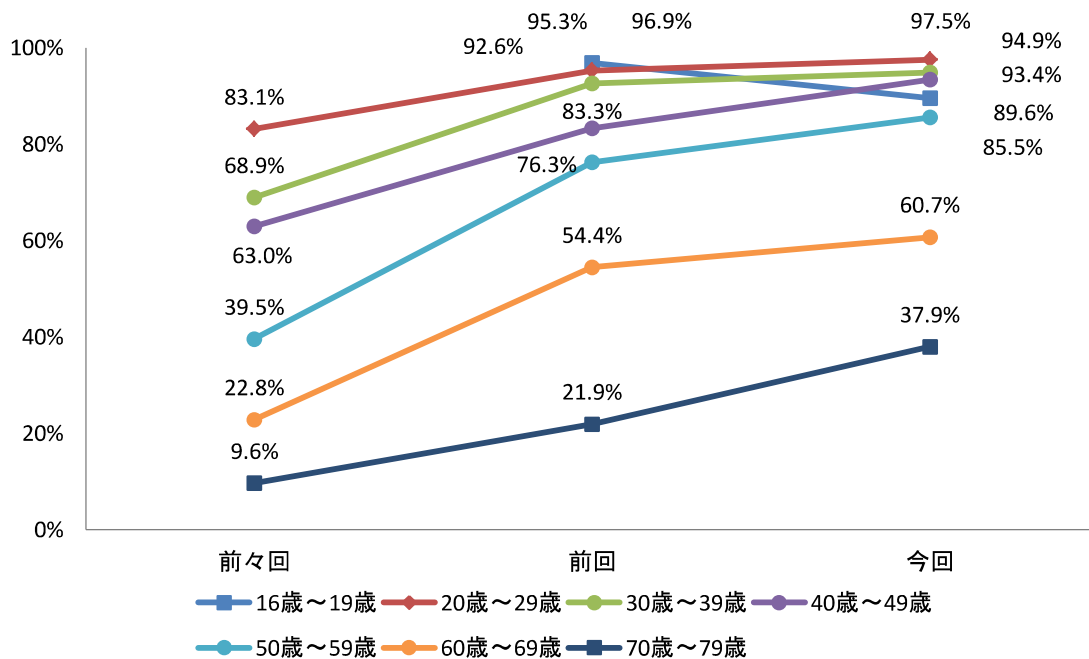
図表 3-3 インターネット利用率（個人）の推移（本調査と全国平均との比較）



※比較上の注意点

・全国値が無回答を除く値を用いているため、本市の値も無回答を除いている。(図表 3-3)

図表 3-4 年齢別のインターネット利用率（個人）の推移



※比較上の注意点

・前々回は 20 歳以上を調査対象としていたため、「16 歳～19 歳」のデータはなし。
・前回の割合は、無回答を含み算出のため、前回報告書の数値とは異なる。(図表 3-4)

(2) インターネットの利用機器

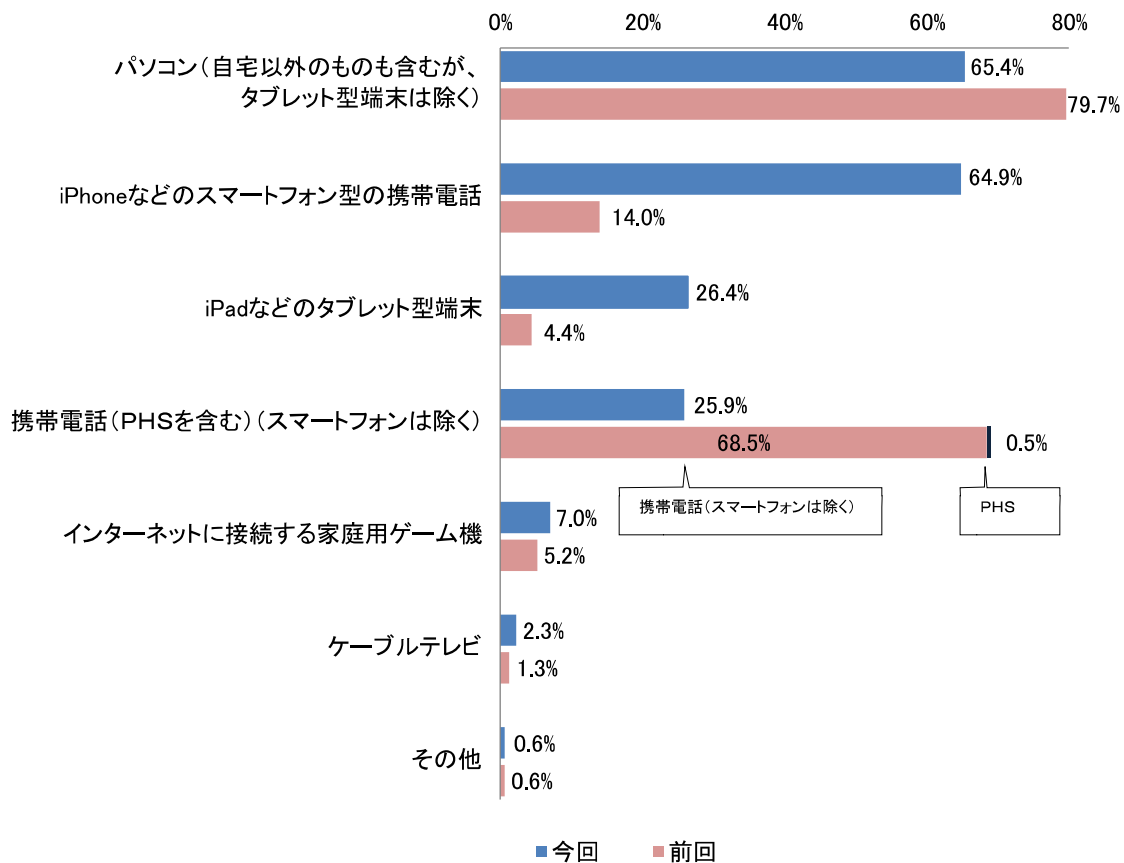
問5. 問4で「1. 利用したことがある」を選んだ方におたずねします。

(1) 過去1年間に、どのような機器でインターネットを利用しましたか。次の中から当てはまる番号すべてに○印をつけてください。〈複数回答〉

インターネットで利用した機器については、「パソコン（自宅以外のもも含むが、タブレット型端末は除く）」が65.4%と最も多く、次いで「iPhoneなどのスマートフォン型の携帯電話」が64.9%、「iPadなどのタブレット型端末」が26.4%、「携帯電話（PHSを含む）（スマートフォンは除く）」が25.9%となっている。

前回と比較すると、「iPhoneなどのスマートフォン型の携帯電話」が50.9ポイントと増加し、「パソコン（自宅以外のもも含むが、タブレット型端末は除く）」は14.3ポイント減少している。また、「携帯電話（PHSを含む）（スマートフォンは除く）」が42.6ポイント減少していることから、スマートフォン等の普及によるものと考えられる。(図表3-5参照)

図表 3-5 インターネットの利用機器



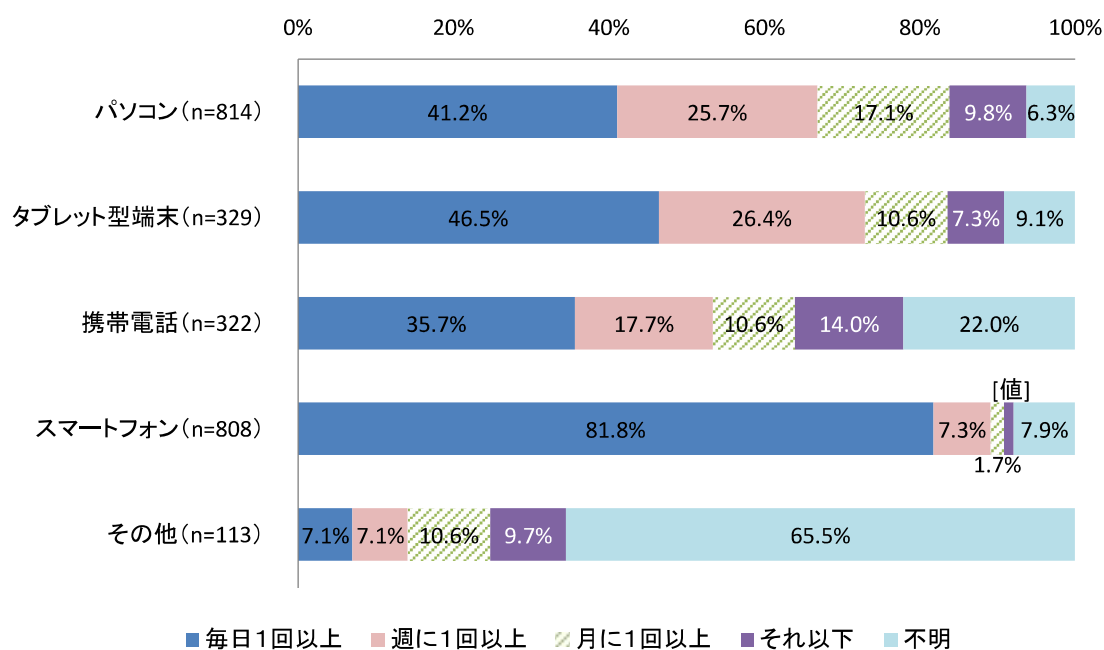
(3) インターネットの利用頻度

問5 (2). インターネットをどれくらいの頻度で利用しましたか。利用したことのある情報通信機器ごとに、当てはまる番号1つに○印をつけてください。〈単一回答〉

利用機器別のインターネット利用頻度については、「毎日1回以上」と回答した人は、「スマートフォン」で81.8%となっており、他に比べて大きな割合を占めている。「週に1回以上」の回答者を加えると、約9割が週に1回以上の頻度で利用している状況が伺える。「パソコン」、「タブレット型端末」、「携帯電話」では「毎日1回以上」の回答者はそれぞれ5割を下回っている。

(図表 3-6 参照)

図表 3-6 利用機器別のインターネット利用頻度



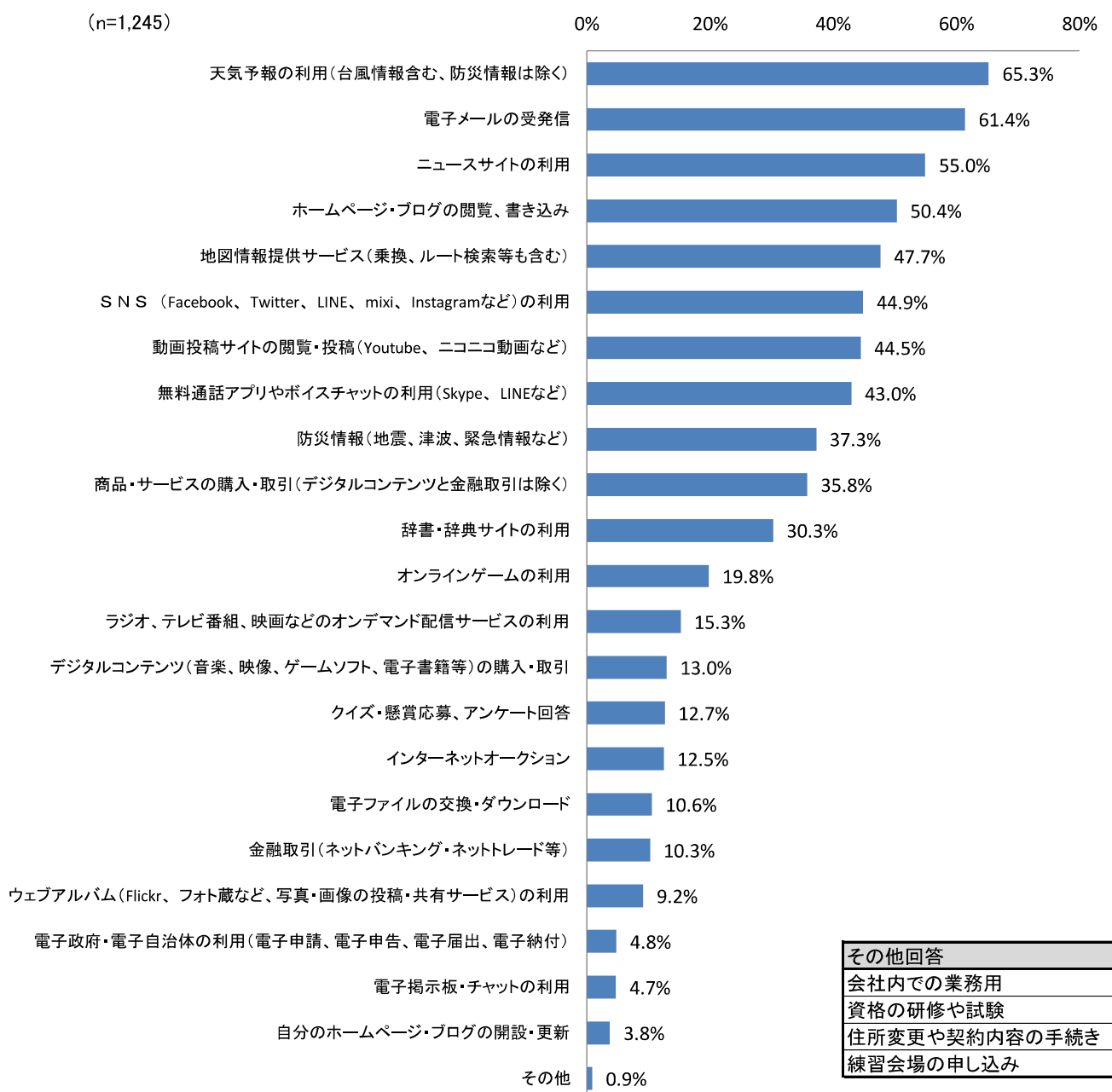
(4) インターネットで利用するサービス

問5 (3). どのようなインターネットのサービスを利用していますか。次の中から当てはまる番号すべてに○印をつけてください。〈複数回答〉

インターネットで利用するサービスについては、「天気予報の利用（台風情報含む、防災情報は除く）」が65.3%と最も多く、次いで「電子メールの受発信」が61.4%、「ニュースサイトの利用」が55.0%となっている。（図表 3-7 参照）

年齢階層別にみると、10代では「動画投稿サイトの閲覧・投稿（Youtube、ニコニコ動画など）」、20代では「無料通話アプリやボイスチャットの利用（Skype、LINEなど）」「SNS（Facebook、Twitter、LINE、mixi、Instagramなど）の利用」、30代・50代・60代・70代では「天気予報の利用（台風情報含む、防災情報は除く）」、40代では「電子メールの受発信」が最も多くなっている。（図表 3-8 参照）

図表 3-7 インターネットで利用するサービス



図表 3-8 年齢階層別のインターネットで利用するサービス

| | 1 位 | | 2 位 | |
|------|---|-------|---|-------|
| 10 代 | 動画投稿サイトの閲覧・投稿 (Youtube、ニコニコ動画など) | 79.1% | SNSの利用 (Facebook、Twitter、LINE、mixi、Instagram など) | 76.7% |
| 20 代 | 無料通話アプリやボイスチャットの利用 (Skype、LINE など) | 81.7% | 動画投稿サイトの閲覧・投稿 (Youtube、ニコニコ動画など) | 80.9% |
| | SNSの利用 (Facebook、Twitter、LINE、mixi、Instagram など) | 81.7% | | |
| 30 代 | 天気予報の利用 (台風情報含む、防災情報は除く) | 70.1% | SNSの利用 (Facebook、Twitter、LINE、mixi、Instagram など) | 69.1% |
| 40 代 | 電子メールの受発信 | 69.9% | 天気予報の利用 (台風情報含む、防災情報は除く) | 69.5% |
| 50 代 | | 69.5% | | 62.2% |
| 60 代 | 天気予報の利用 (台風情報含む、防災情報は除く) | 60.5% | 電子メールの受発信 | 59.7% |
| 70 代 | | 51.0% | | 46.1% |

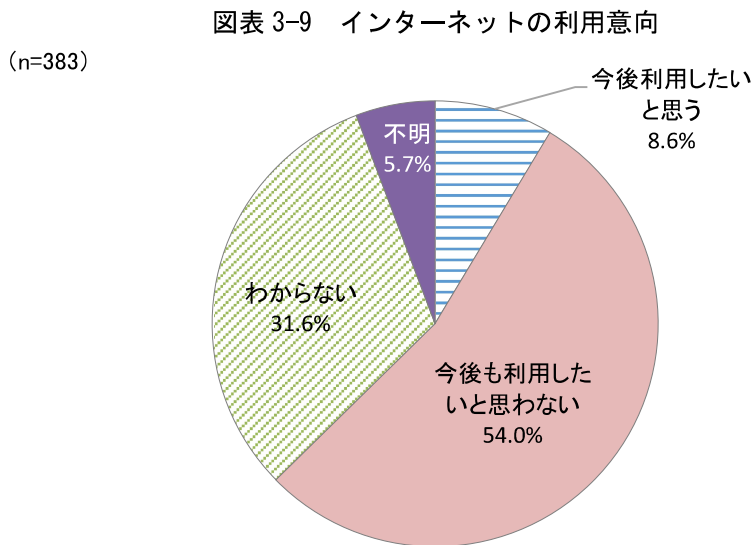
(5) インターネットの利用意向

問5 (4). 問4で「2. 利用したことがない」を選んだ方におたずねします。

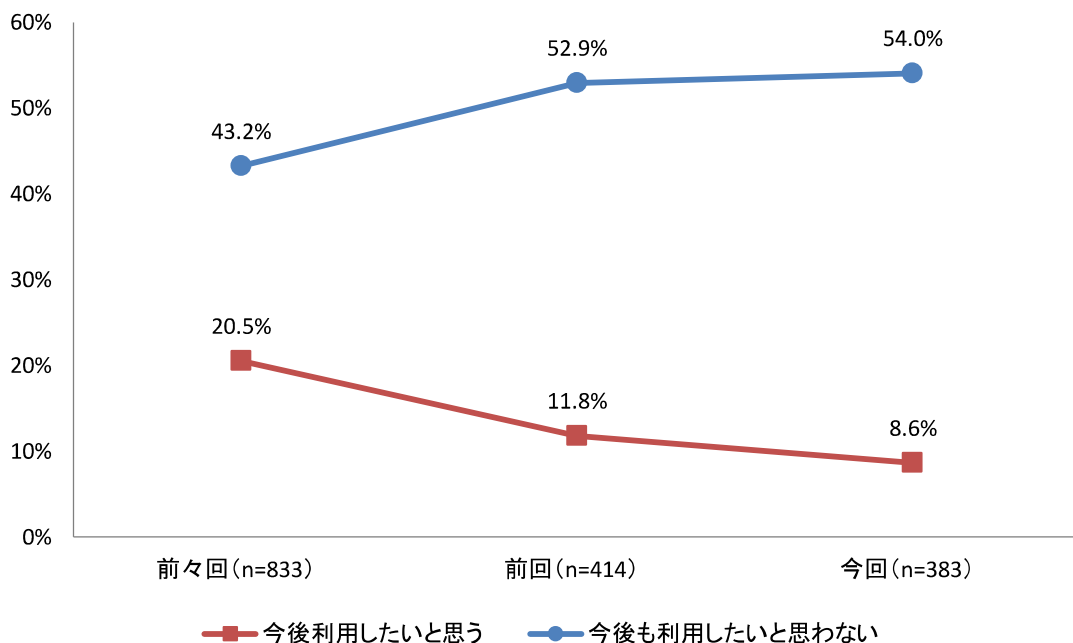
今後インターネットを利用したいと思いますか。次の中から当てはまる番号 1 つに○印をつけてください。〈単一回答〉

インターネット非利用者において、「今後利用したいと思う」が8.6%、「今後も利用したいと思わない」が54.0%で「今後利用したいと思う」を45.4ポイント上回った。

前回、前々回調査と比較すると「今後利用したいと思う」の割合は減少傾向、「今後も利用したいと思わない」の割合は増加傾向にある。(図表 3-9、3-10 参照)

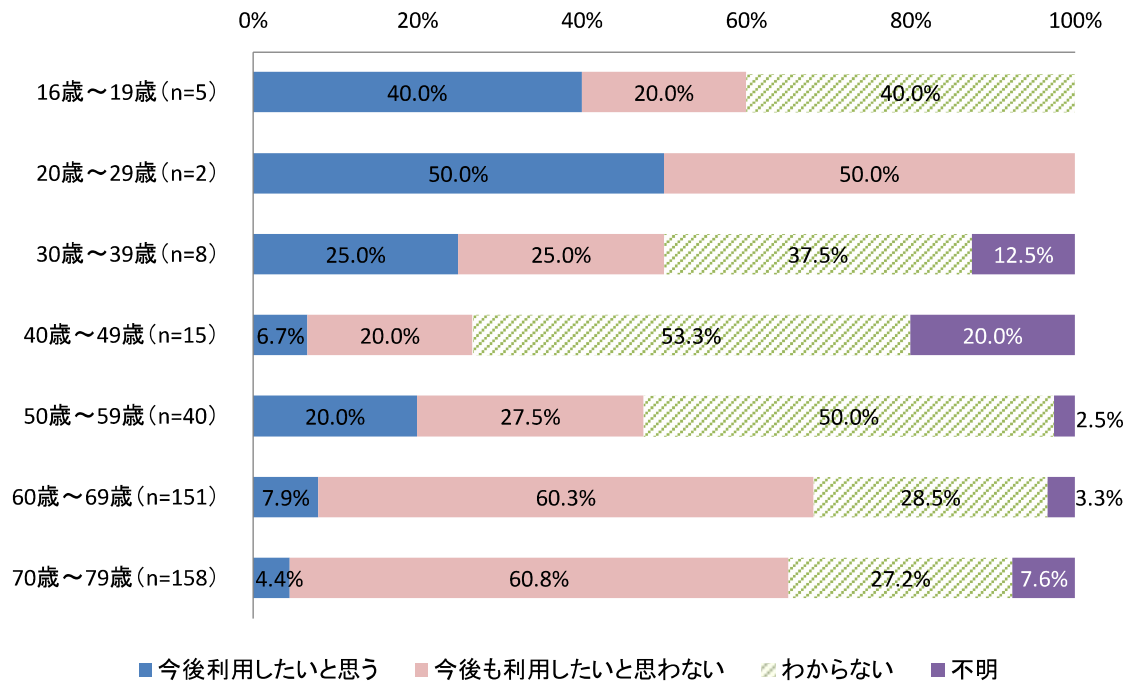


図表 3-10 インターネットの利用意向



年齢階層別にみると、60代、70代において「今後利用したいと思わない」の割合は、約6割となっている。(図表3-11参照)

図表3-11 年齢階層別のインターネットの利用意向



(6) インターネットを利用して感じる不安や不満、または利用しない理由

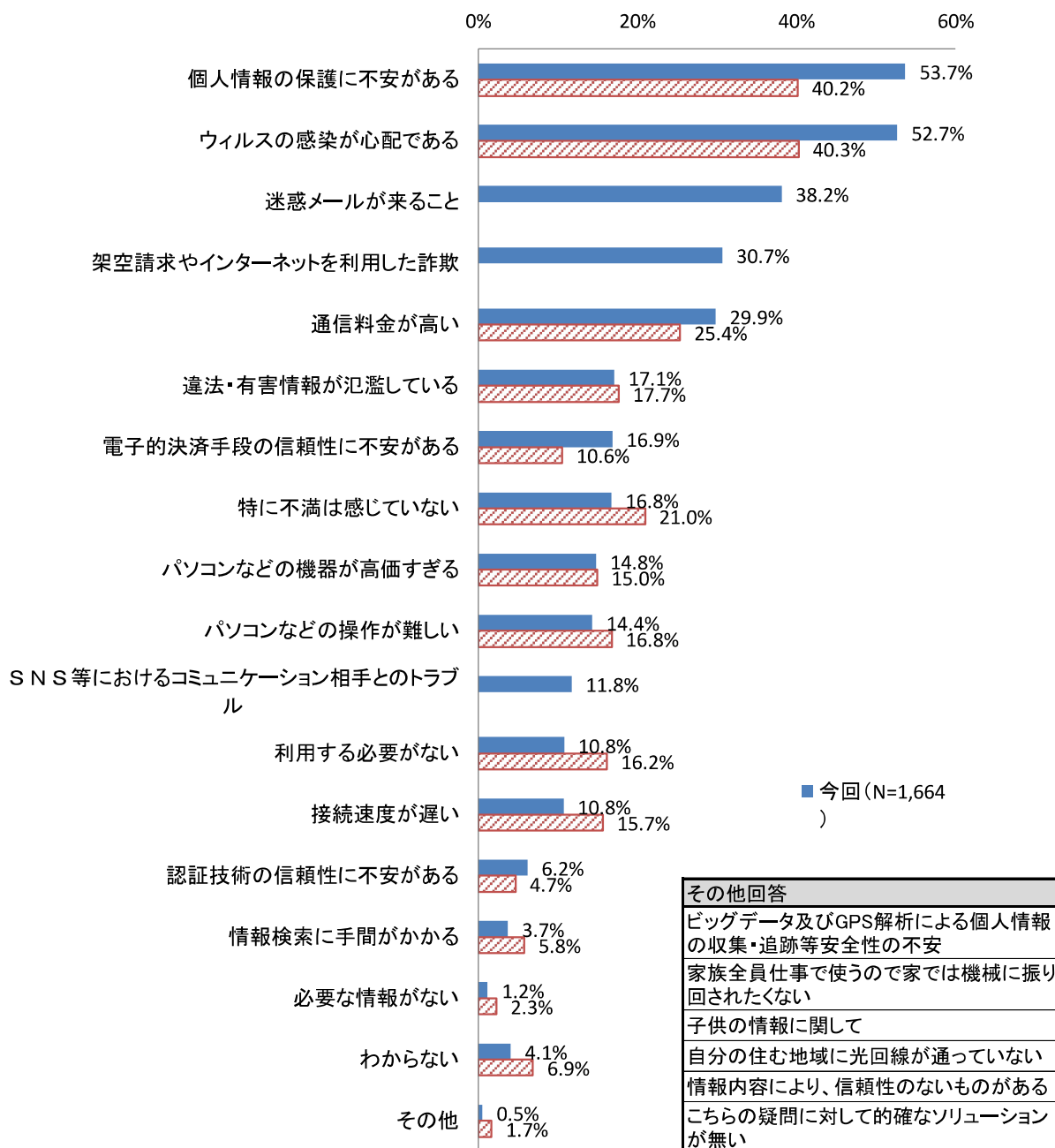
問6. すべての方におたずねします。

現在、インターネットを利用して感じる不安や不満、または利用していない理由は何ですか。次の中から当てはまる番号すべてに○印をつけてください。〈複数回答〉

インターネットを利用して感じる不安や不満、インターネットを利用しない理由については、「個人情報の保護に不安がある」が53.7%と最も多く、次いで「ウィルスの感染が心配である」が52.7%、「迷惑メールが来ること」が38.2%となっている。

前回と比較すると、「個人情報の保護に不安がある」は13.5ポイント、次いで「ウィルスの感染が心配である」は12.4ポイントと増加している。(図表3-12参照)

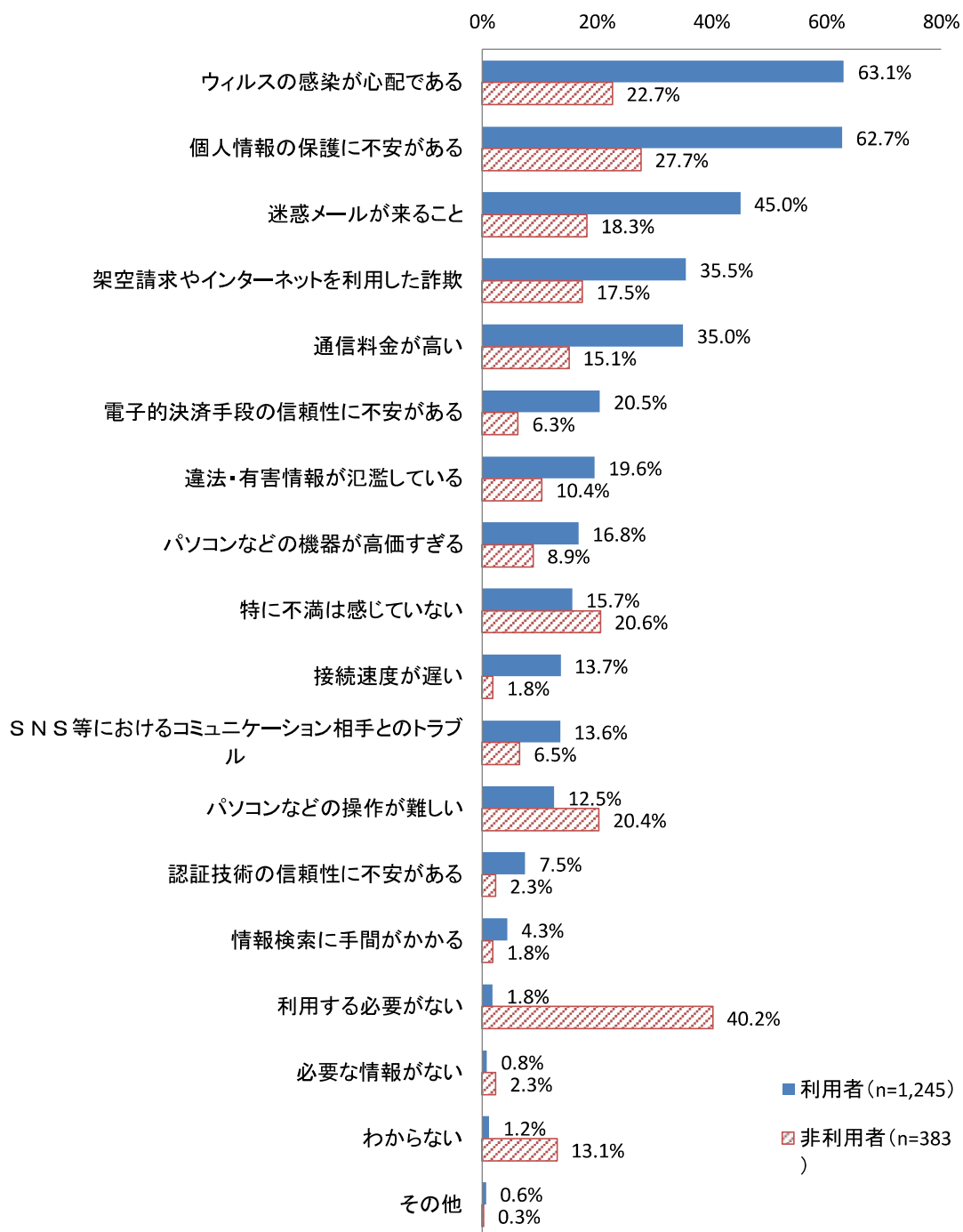
図表3-12 インターネットを利用して感じる不安や不満、または利用しない理由



※比較上の注意点
 ・前回調査では「迷惑メールが来ること」「架空請求やインターネットを利用した詐欺」「SNS等におけるコミュニケーション相手とのトラブル」が項目になかったため、比較対象外(図表3-12)

インターネット利用者において、インターネットを利用して感じる不安や不満については、「ウィルスの感染が心配である」が 63.1%と最も多く、次いで「個人情報の保護に不安がある」が 62.7%、「迷惑メールが来ること」が 45.0%となっている。一方、インターネット非利用者において、インターネットを利用しない理由については、「利用する必要がない」が 40.2%と最も多く、次いで「個人情報の保護に不安がある」が 27.7%、「ウィルスの感染が心配である」が 22.7%となっている。(図表 3-13 参照)

図表 3-13 インターネットを利用して感じる不安や不満、または利用しない理由の比較



年齢階層別にみると、70代では「利用する必要がない」が最も多くなっているが、各年代において、「個人情報の保護に不安がある」「ウィルスの感染が心配である」といった、情報セキュリティに関する不安や不満が上位を占めている。(図表 3-14 参照)

図表 3-14 年齢階層別のインターネットを利用して感じる不安や不満、インターネットを利用しない理由

| | 1 位 | | 2 位 | |
|------|---------------|-------|---------------|-------|
| 10 代 | 個人情報の保護に不安がある | 58.3% | ウィルスの感染が心配である | 52.1% |
| 20 代 | | 64.4% | | 62.7% |
| 30 代 | 個人情報の保護に不安がある | 67.9% | 迷惑メールが来ること | 51.2% |
| | ウィルスの感染が心配である | 67.9% | | |
| 40 代 | 個人情報の保護に不安がある | 61.7% | | 46.4% |
| | ウィルスの感染が心配である | 61.7% | | |
| 50 代 | ウィルスの感染が心配である | 64.0% | 個人情報の保護に不安がある | 63.0% |
| 60 代 | 個人情報の保護に不安がある | 48.0% | ウィルスの感染が心配である | 45.2% |
| 70 代 | 利用する必要がない | 33.1% | 個人情報の保護に不安がある | 27.9% |

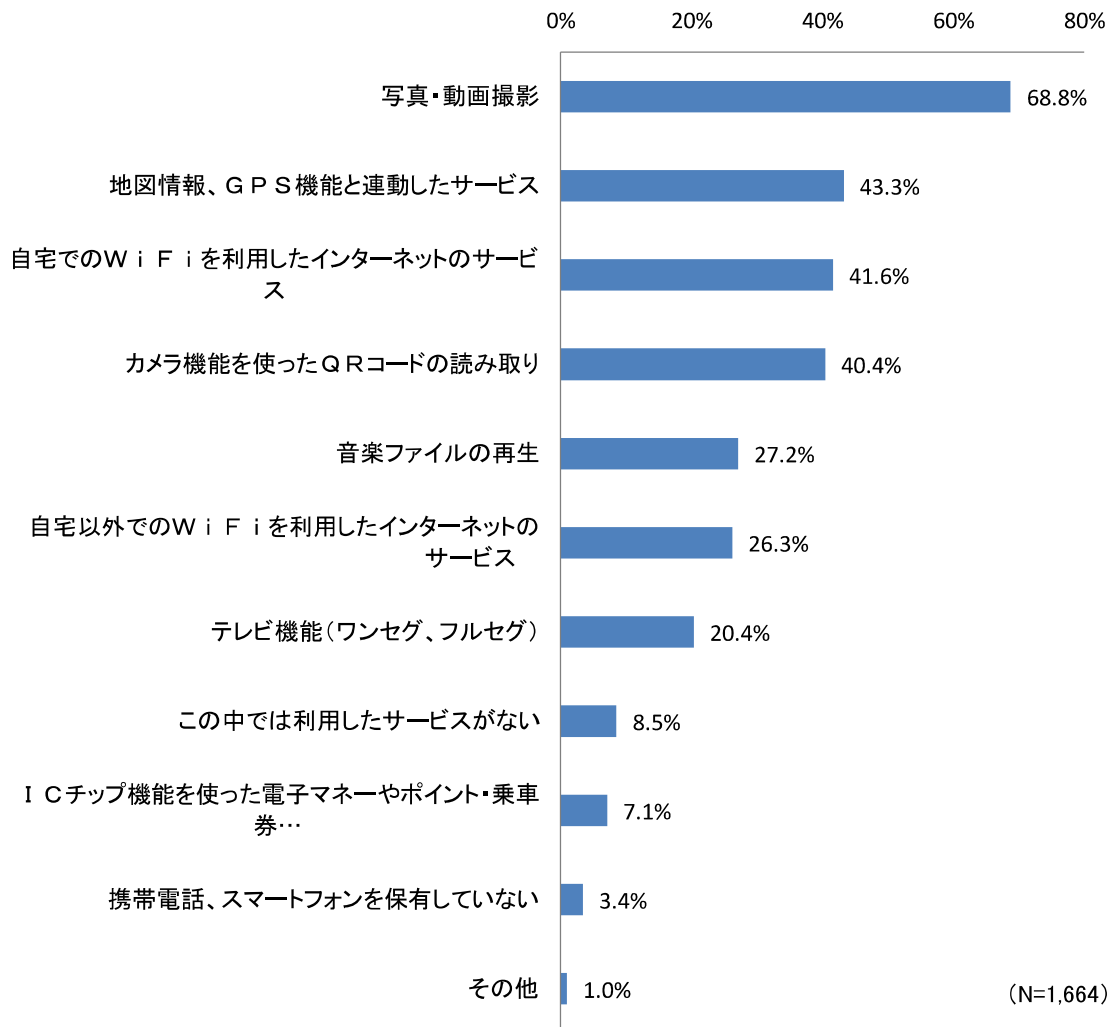
(7) 携帯電話（PHSを含む）又はスマートフォンで利用した機能・サービス

問7. すべての方におたずねします。

あなたは、過去1年間に携帯電話（PHSを含む）又はスマートフォンでどのような機能・サービスを利用しましたか。次の中から当てはまる番号すべてに○印をつけてください。
〈複数回答〉

利用した機能・サービスについては、「写真・動画撮影」が68.8%と最も多く、次いで「地図情報、GPS機能と連動したサービス」が43.3%、「自宅でのWiFiを利用したインターネットのサービス」が41.6%、「カメラ機能を使ったQRコードの読み取り」が40.4%となっている。また、携帯電話又はスマートフォンを利用している割合は、95%以上である。（図表 3-15 参照）

図表 3-15 携帯電話（PHSを含む）又はスマートフォンで利用した機能・サービス

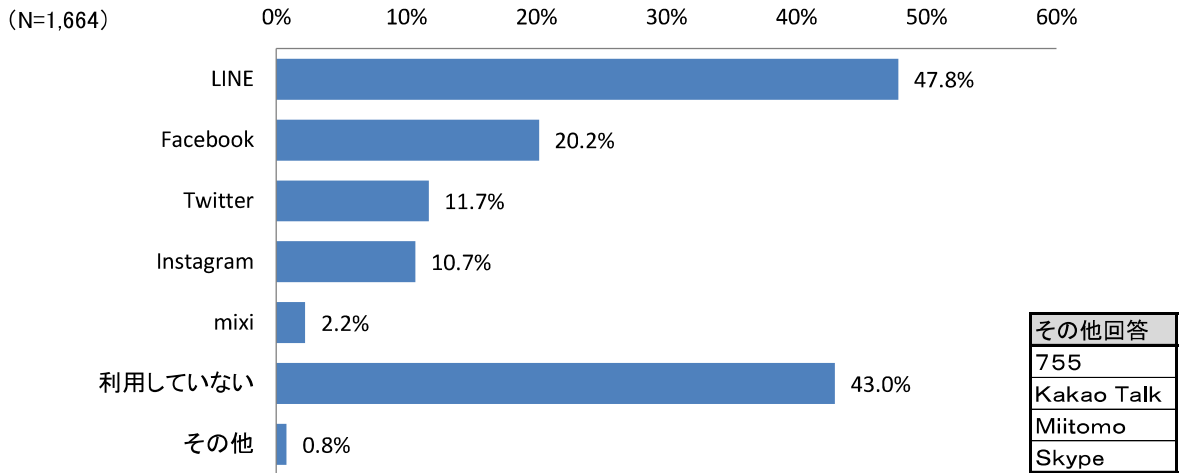


(8) 利用した SNS

問8 (1). あなたは、過去1年間に SNS (ソーシャルネットワーキングサービス) を利用しましたか。次の中から当てはまる番号すべてに○印をつけてください。 <複数回答>

利用した SNS については、「LINE」が 47.8%と最も多く、次いで「Facebook」が 20.2%となっている。また、「利用していない」は 43.0%となっている。(図表 3-16 参照)

図表 3-16 利用した SNS

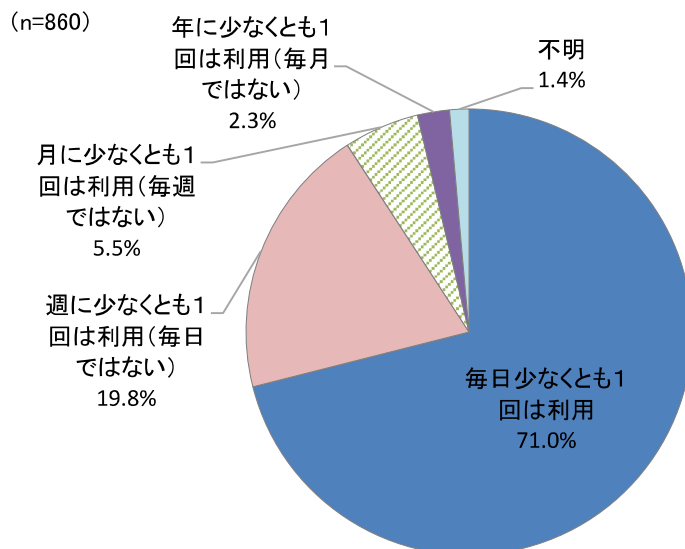


(9) SNSを利用する頻度

問8 (2). あなたが SNS を利用する頻度はどのくらいですか。次の中から当てはまる番号1つに○印をつけてください。 <単一回答>

SNS を利用する頻度については、「毎日少なくとも1回は利用」が 71.0%と最も多く、次いで「週に少なくとも1回は利用 (毎日ではない)」が 19.8%、「月に少なくとも1回は利用 (毎週ではない)」が 5.5%となっている。(図表 3-17 参照)

図表 3-17 SNSを利用する頻度



4. 鹿児島市が発信する行政情報

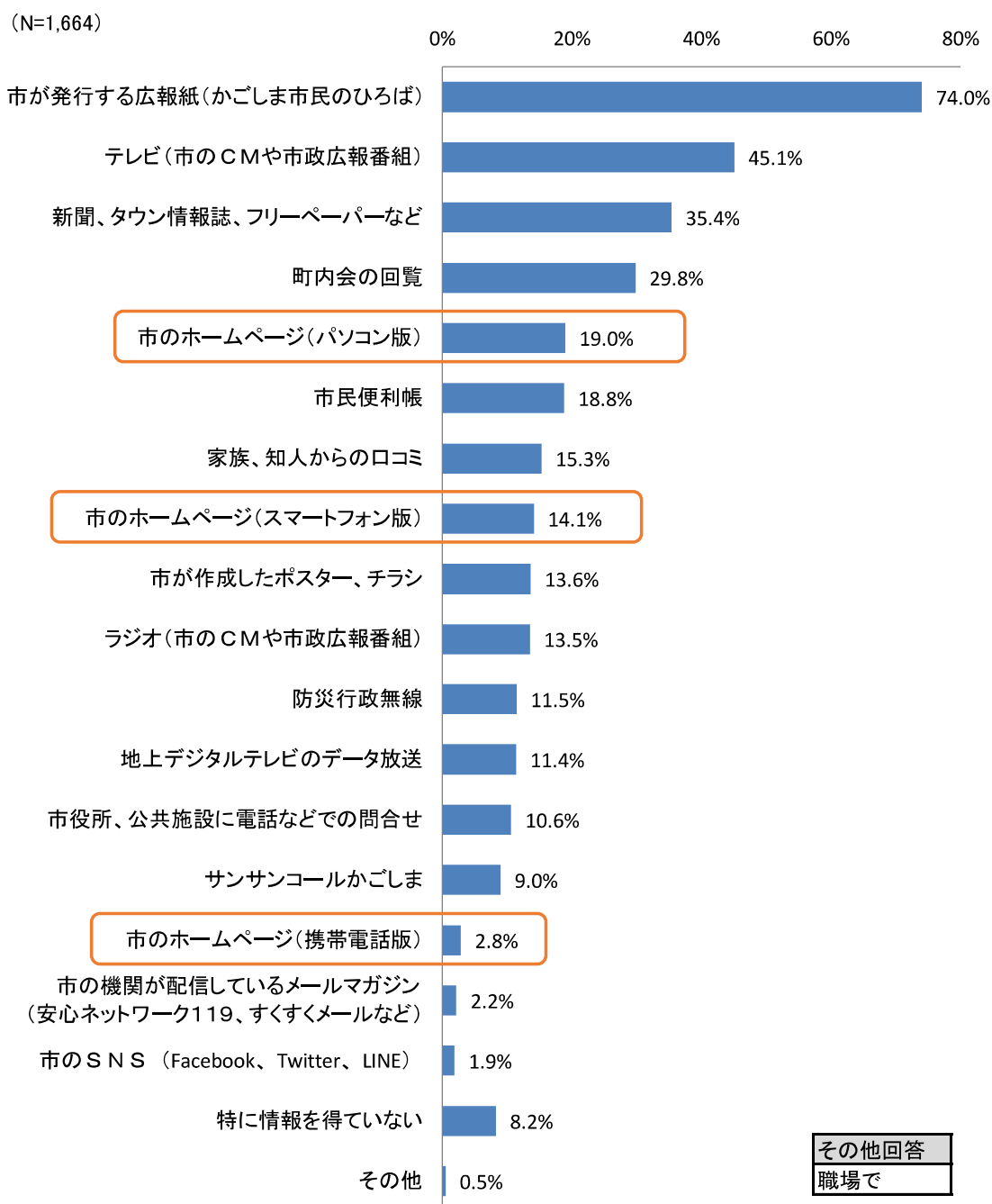
(1) 行政情報の入手方法

問9. あなたは、鹿児島市からの行政情報を、過去1年間にどのような方法で入手しましたか。
次の中から当てはまる番号すべてに○印をつけてください。〈複数回答〉

鹿児島市からの行政情報の入手方法については、「市が発行する広報紙（かごしま市民のひろば）」が74.0%と最も多く、次いで「テレビ（市のCMや市政広報番組）」が45.1%、「新聞、タウン情報誌、フリーペーパーなど」が35.4%となっている。

なお、「市のホームページ」の利用者については、パソコン版、スマートフォン版、携帯電話版をあわせて35.9%となっている。（図表4-1参照）

図表 4-1 行政情報の入手方法

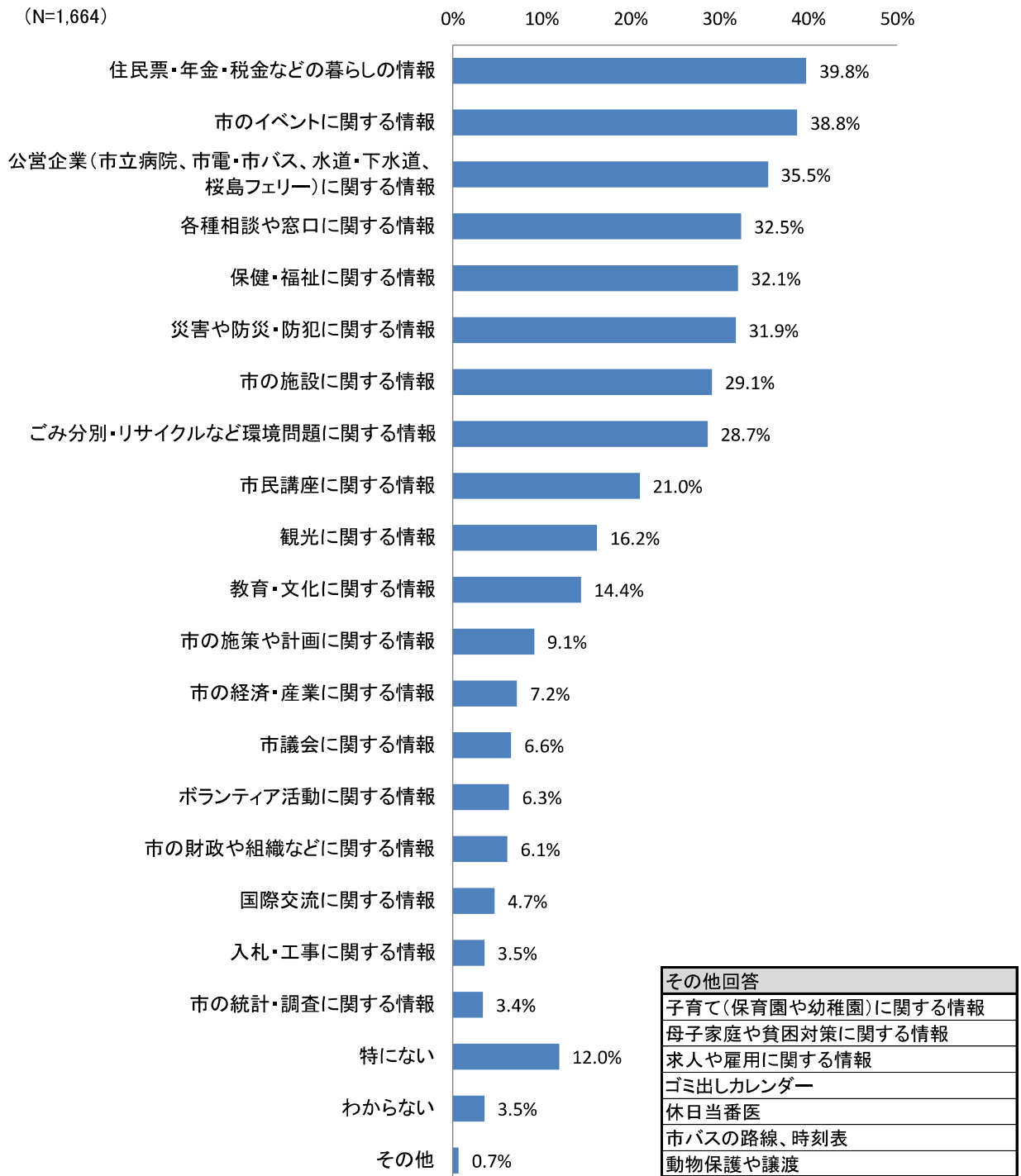


(2) 必要または関心のある行政情報

問 10. あなたが現在必要としている、または関心のある鹿児島市の情報は、どのような情報ですか。次の中から当てはまる番号すべてに○印をつけてください。〈複数回答〉

必要としている、または関心のある市の情報については、「住民票・年金・税金などの暮らしの情報」が 39.8%と最も多く、次いで「市のイベントに関する情報」が 38.8%、「公営企業（市立病院、市電・市バス、水道・下水道、桜島フェリー）に関する情報」が 35.5%となっている。（図表 4-2 参照）

図表 4-2 必要または関心のある行政情報



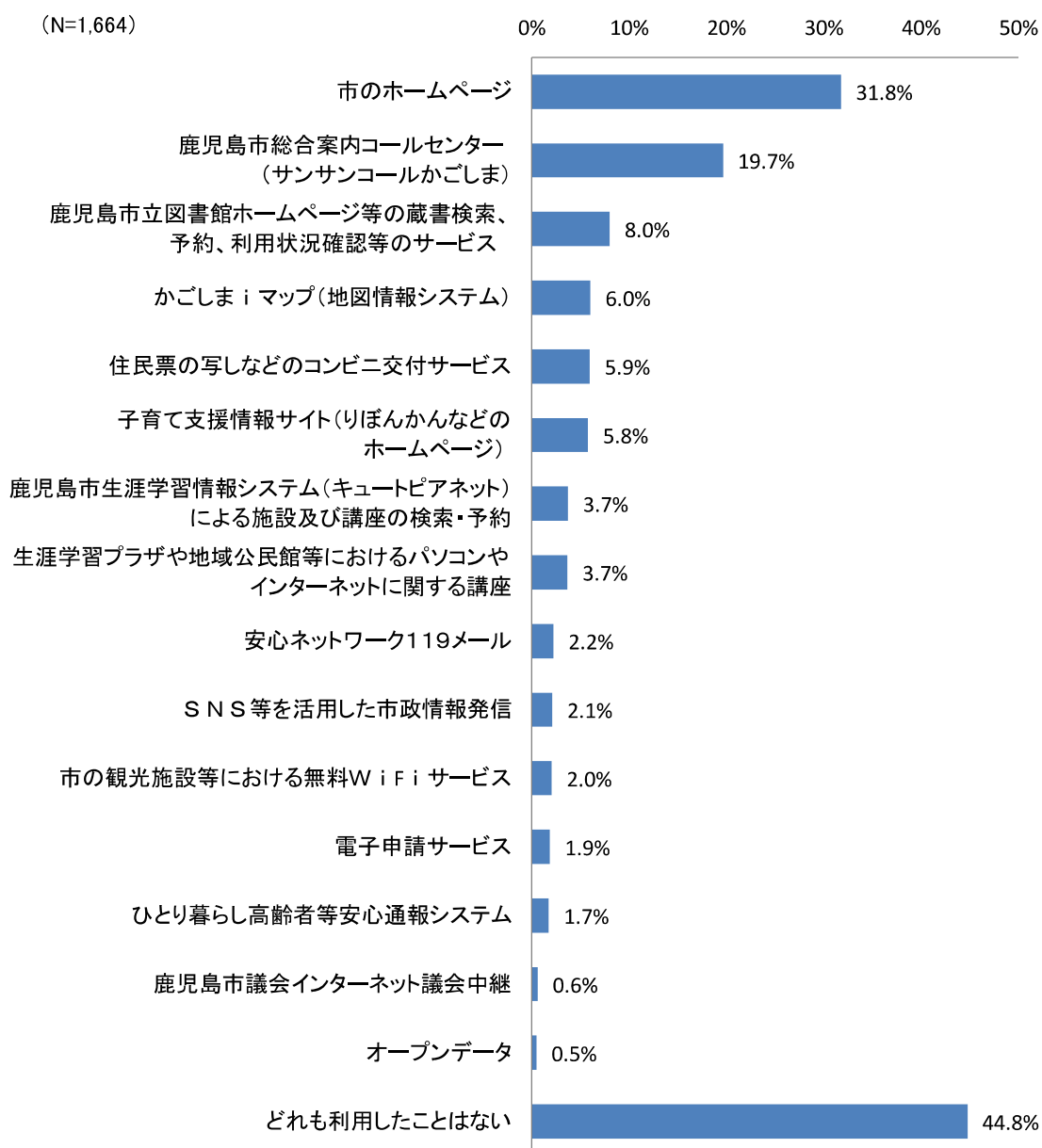
5. 鹿児島市が行う情報化への取組

(1) 情報化施策の利用状況

問 11. あなたは、これまでに鹿児島市が提供・実施している情報化施策を利用したことがありますか。次の中から当てはまる番号すべてに○印をつけてください。〈複数回答〉

情報化施策の利用状況については、「市のホームページ」が31.8%と最も多く、次いで「鹿児島市総合案内コールセンター（サンサンコールかごしま）」が19.7%となっている。また、「どれも利用したことはない」は44.8%となっている。（図表5-1参照）

図表 5-1 情報化施策の利用状況



(2) 情報化施策で効果を実感した状況

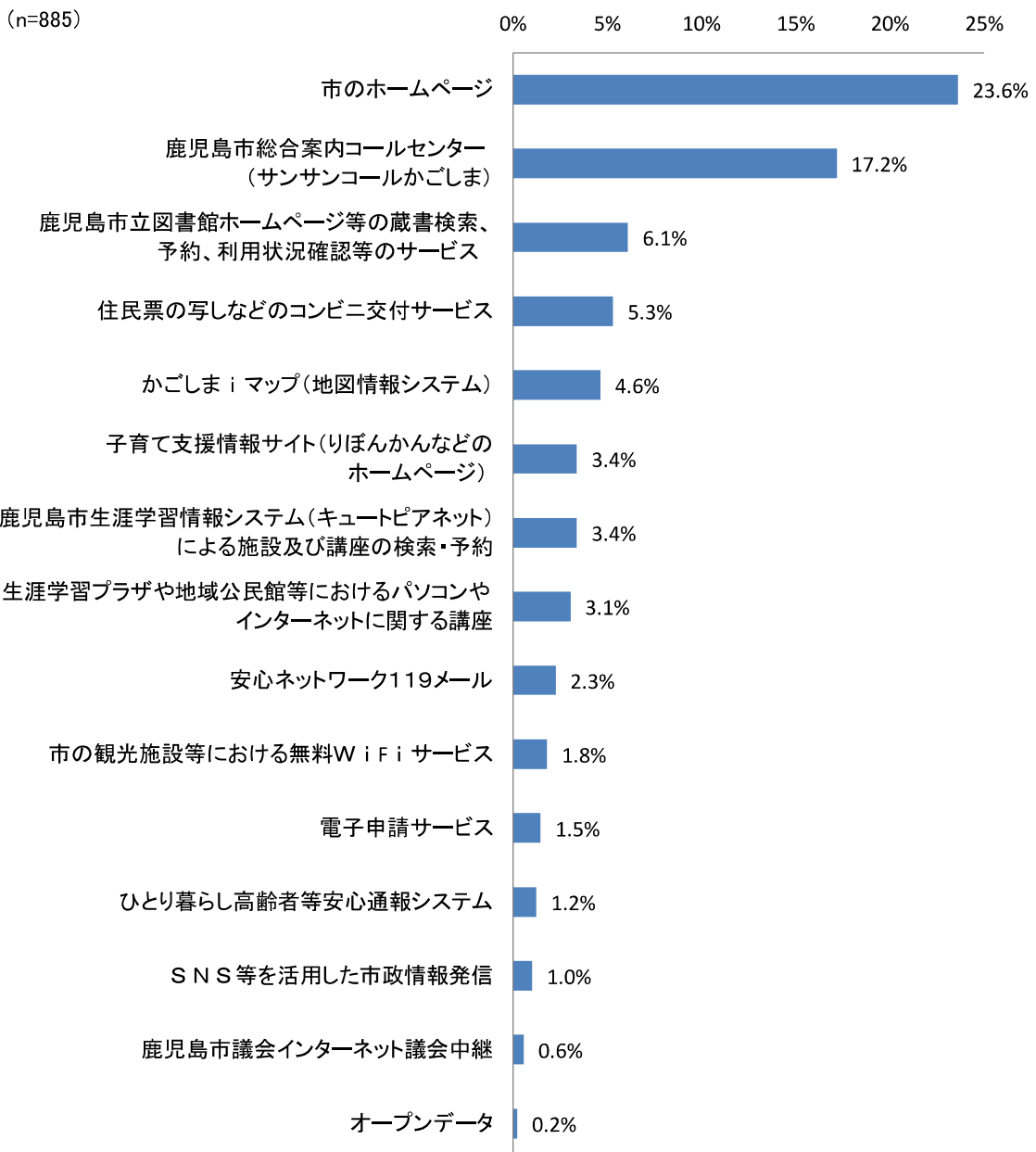
問 12. 問 11 で「16. どれも利用したことはない」以外を選んだ方におたずねします

あなたが利用したことがある、現在、鹿児島市が提供・実施している情報化施策のうち効果が実感できたものがありますか。次の中から当てはまる番号すべてに○印をつけてください。〈複数回答〉

情報化施策で効果が実感できたものについては、「市のホームページ」が 23.6%と最も多く、次いで「鹿児島市総合案内コールセンター（サンサンコールかごしま）」が 17.2%となっている。（図表 5-2 参照）

利用状況の高い情報化施策について（P27 図表 5-1 参照）、効果が実感できた割合も高い結果となっている。

図表 5-2 情報化施策で効果を実感した状況

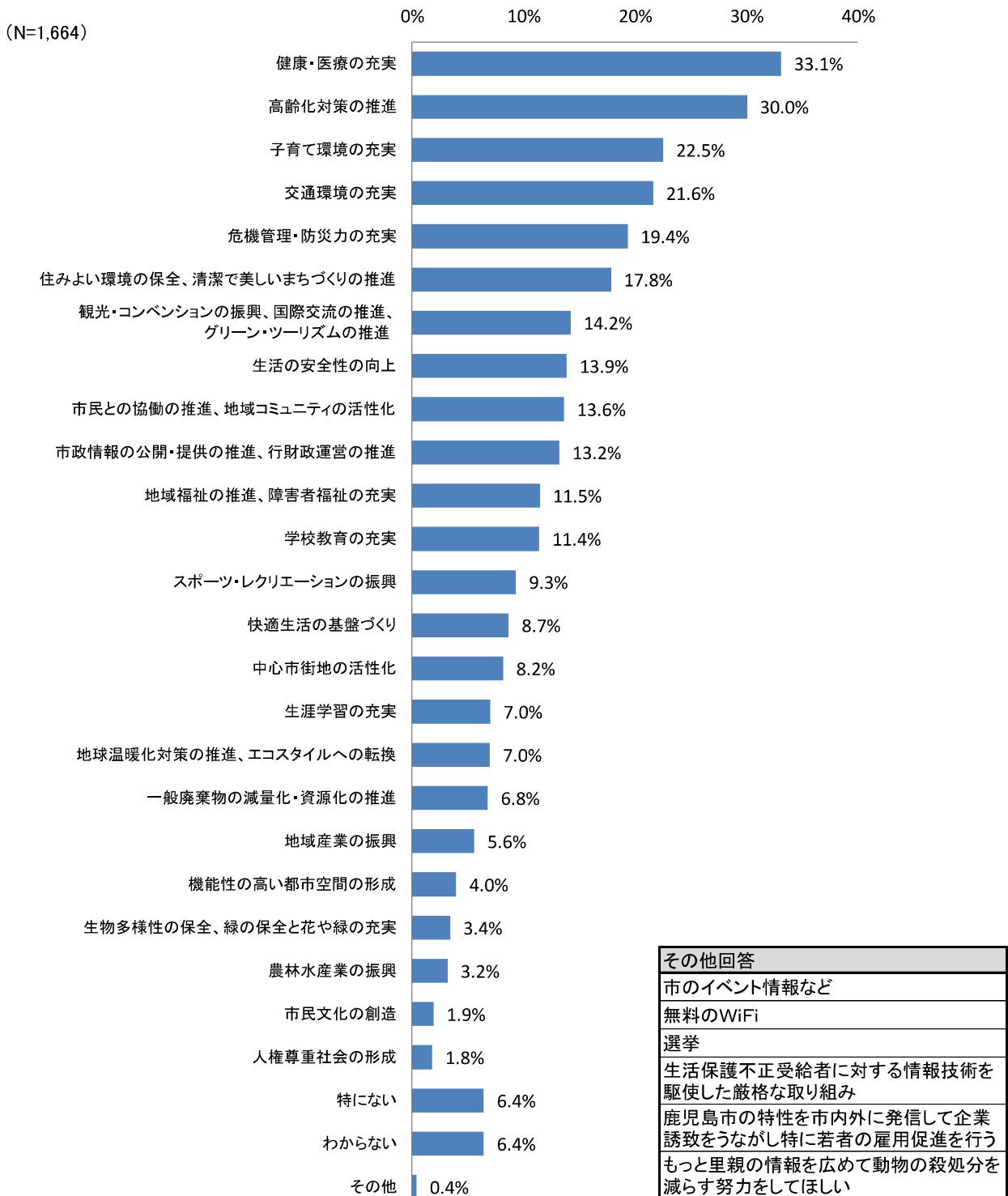


(3) 情報化による市民サービスの利用意向

問 13. 鹿児島市では情報化による市民サービスの向上や地域の活性化を目指しています。あなたは、どのような施策に情報通信技術を活用すべきだと思いますか。次の中から当てはまる番号3つに○印をつけてください。〈3つまで回答〉

情報通信技術を活用すべき施策については、「健康・医療の充実」が33.1%と最も多く、次いで「高齢化対策の推進」が30.0%、「子育て環境の充実」が22.5%、「交通環境の充実」が21.6%となっている。(図表 5-3 参照)

図表 5-3 情報化による市民サービスの利用意向



年齢階層別にみると、10代では「交通環境の充実」、20代・30代では「子育て環境の充実」、40代・50代では「健康・医療の充実」、60代・70代では「高齢化対策の推進」が最も多くなっている。（図表 5-4 参照）

図表 5-4 年齢階層別の情報化による市民サービスの利用意向

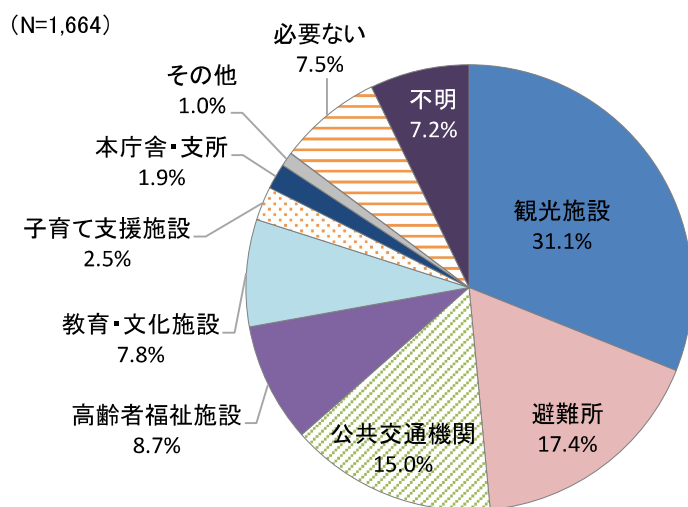
| | 1 位 | | 2 位 | |
|------|----------|-------|----------|-------|
| 10 代 | 交通環境の充実 | 37.5% | 子育て環境の充実 | 27.1% |
| 20 代 | 子育て環境の充実 | 40.7% | 健康・医療の充実 | 28.0% |
| 30 代 | | 54.4% | | 30.2% |
| 40 代 | 健康・医療の充実 | 35.4% | 子育て環境の充実 | 31.4% |
| 50 代 | | 40.3% | 高齢化対策の推進 | 31.7% |
| 60 代 | 高齢化対策の推進 | 36.5% | 健康・医療の充実 | 30.8% |
| 70 代 | | 53.5% | | 34.6% |

(4) 公共施設での無料W i F iサービス

問 14. 鹿児島市では現在、観光施設等において無料W i F iサービスを実施しています。あなたは、今後鹿児島市のどの公共施設等で無料W i F iサービスを実施するべきだと思いますか。次の中から当てはまる番号1つに○印をつけてください。〈単一回答〉

無料W i F iサービスを実施するべき施設については、「観光施設」が31.1%と最も多く、次いで「避難所」が17.4%、「公共交通機関」が15.0%となっている。(図表 5-5 参照)

図表 5-5 今後実施するべき無料W i F iサービス施設



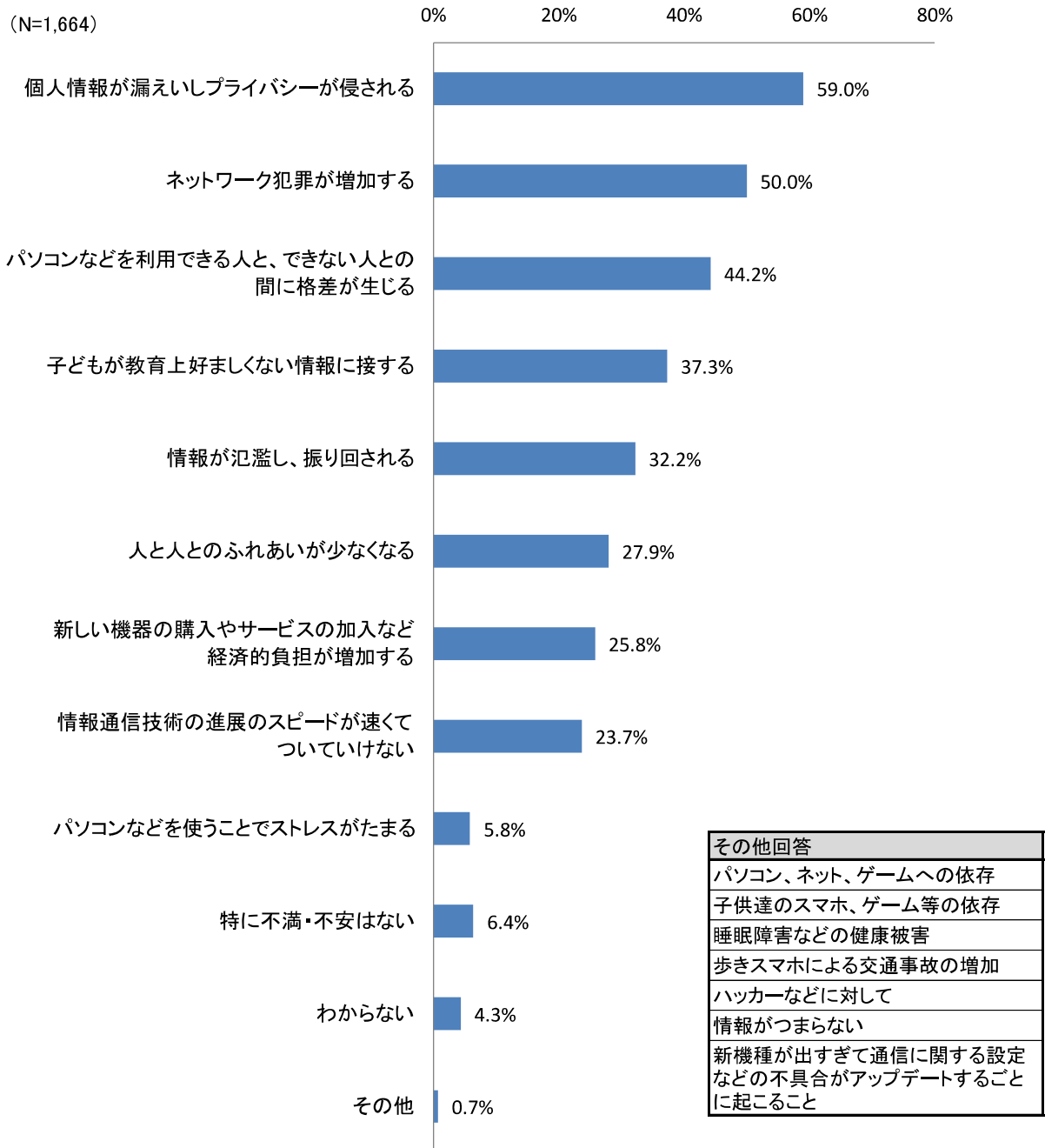
| |
|---------------------|
| その他回答 |
| すべての施設 |
| 地区公民館 |
| 使っていない、WiFiがよくわからない |

(5) 情報化に対する不満や不安

問 15. あなたは、情報化が進むことに対して、どのような不満や不安を感じるがありますか。次の中から当てはまる番号すべてに○印をつけてください。〈複数回答〉

情報化に対する不満や不安については、「個人情報that漏えいしプライバシーが侵される」が59.0%と最も多く、次いで「ネットワーク犯罪が増加する」が50.0%、「パソコンなどを利用できる人と、できない人との間に格差が生じる」が44.2%となっている。(図表 5-6 参照)

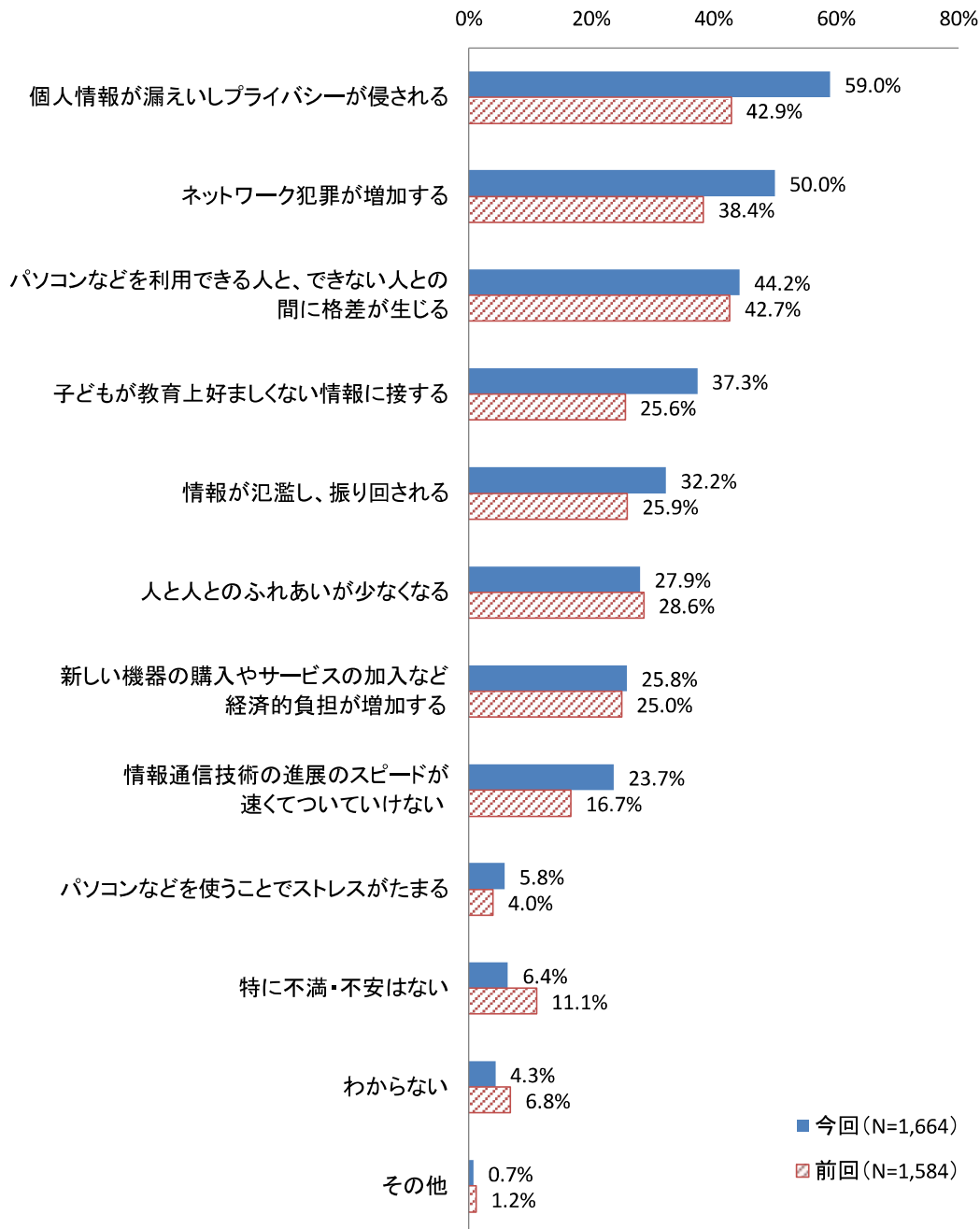
図表 5-6 情報化に対する不満や不安



前回と比較すると、不満や不安を感じることで上位の「個人情報が漏えいしプライバシーが侵される」「ネットワーク犯罪が増加する」や「子どもが教育上好ましくない情報に接する」において10ポイント以上増加しており、情報セキュリティに対する不安が増加している傾向が見られる。(図表 5-7 参照)

年齢階層別にみると、10代～60代では「個人情報が漏えいしプライバシーが侵される」、70代では「パソコンなどを利用できる人と、できない人との間に格差が生じる」が最も多くなっている。(図表 5-8 参照)

図表 5-7 情報化に対する不満や不安の比較



図表 5-8 年齢階層別の情報化に対する不満や不安

| | 1 位 | | 2 位 | |
|------|--------------------|-------|--------------------------------|-------|
| 10 代 | 個人情報が増えプライバシーが侵される | 68.8% | ネットワーク犯罪が増加する | 60.4% |
| 20 代 | | 71.2% | | 55.1% |
| 30 代 | | 70.7% | | 59.5% |
| 40 代 | | 62.4% | | 56.2% |
| 50 代 | | 64.7% | | 53.1% |
| 60 代 | | 55.5% | パソコンなどを利用できる人と、できない人との間に格差が生じる | 50.1% |
| 70 代 | | 44.6% | 個人情報が増えプライバシーが侵される | 38.7% |

(6) 情報化施策についての自由意見

問 16. 鹿児島市の情報化施策についてご意見・ご要望がありましたらご自由にお書きください。

自由意見に寄せられた内容を図表 6-1 のように分類した。パソコン等の情報通信機器を利用できない等の「情報弱者への配慮」に関する意見が最も多く、次いで、「情報通信技術を活用した市民サービスの充実」に関する意見も多く寄せられた。

図表 6-1 自由意見の分類

| 回答分類 | 回答数 |
|----------------------|-------|
| 情報弱者への配慮 | 47 件 |
| 情報通信技術を活用した市民サービスの充実 | 42 件 |
| インターネットによる情報発信の充実 | 32 件 |
| 情報化に対する不安・不満 | 34 件 |
| セキュリティ対策の充実 | 8 件 |
| その他 | 60 件 |
| 合計 | 223 件 |