

## 令和3年度 LINEを活用したアンケート 調査結果 「デジタル化に関するアンケート調査」

テーマ	デジタル化に関する市民意識調査
目的	<p>令和元年度に本市のデジタル化施策の基礎資料として活用することを目的として、市民の皆さまが利用する情報通信機器やインターネットの普及・活用の状況、市の情報化に期待する意見等のアンケート調査を実施しました。</p> <p>今回のアンケートは、新型コロナウイルスの影響等により、デジタル化に対する市民の皆さまの意識・環境の変化やICTの利用環境、福島市のデジタル化推進についての意見などについて調査を行うものです。</p>

【調査期間】 令和4年1月26日(水)～2月3日(木)午前8時

【対象者数】 18,867名  
(福島市公式LINE友だち登録者のうち、受信設定が市内かつアンケート同意者)

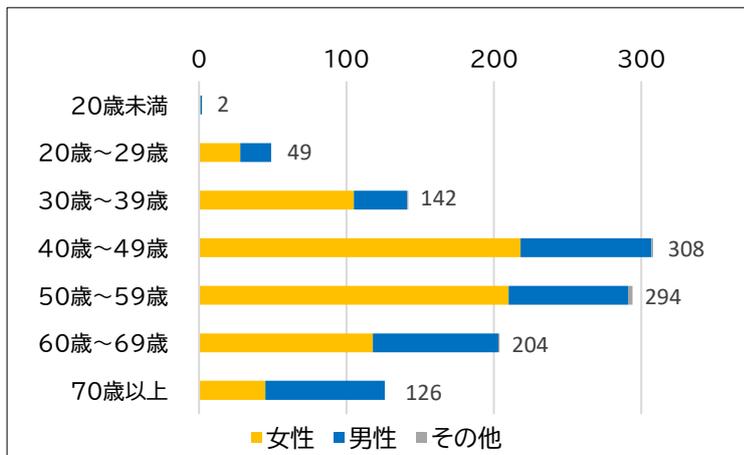
【回答者数】 1,125名

【回答率】 6.0%

【今回の回答者の基本属性】

◆性別・年代別回答者数

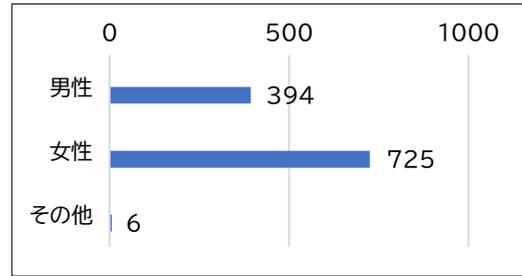
区分	女性	男性	その他	計
20歳未満	1	1		2
20歳～29歳	28	21		49
30歳～39歳	105	36	1	142
40歳～49歳	218	89	1	308
50歳～59歳	210	81	3	294
60歳～69歳	118	85	1	204
70歳以上	45	81		126
計	725	394	6	1,125



**問1** あなたの性別(性自認)をお答えください。

項目	回答数	割合
ア 男性	394	35.0%
イ 女性	725	64.5%
ウ その他	6	0.5%
計	1,125	100.0%

(回答者数:1,125名)



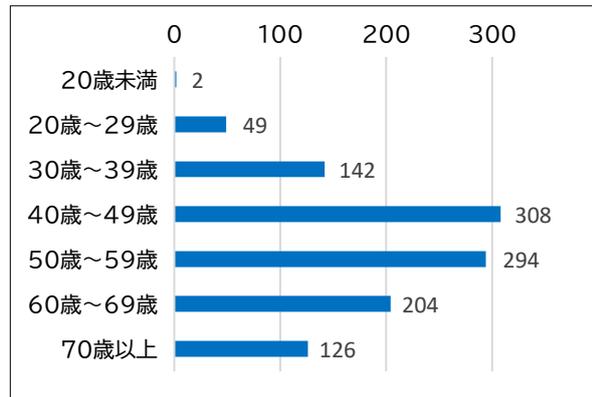
**【情報政策課】**

回答者の性別は、女性の回答率が高い結果となっています。

**問2** あなたの年齢をお答えください。

項目	回答数	割合
ア 20歳未満	2	0.2%
イ 20歳～29歳	49	4.4%
ウ 30歳～39歳	142	12.6%
エ 40歳～49歳	308	27.4%
オ 50歳～59歳	294	26.1%
カ 60歳～69歳	204	18.1%
キ 70歳以上	126	11.2%
合計	1,125	100.0%

(回答者数:1,125名)



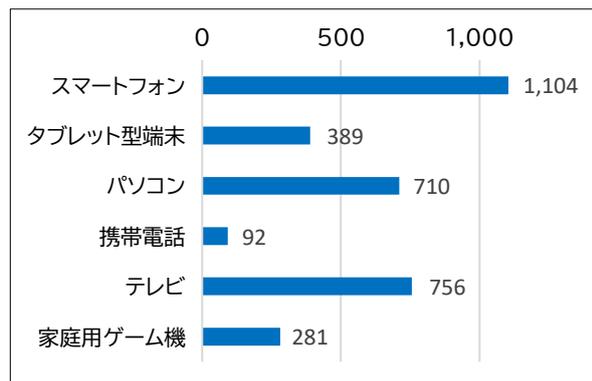
**【情報政策課】**

回答者の年齢は、「40歳代」が最も多く、次いで多い「50歳代」の2つの年代で5割を超えています。「30歳・60歳代」、「70歳以上」はそれぞれ1割、「20歳未満」、「20歳代」は1割未満となっています。

**問3** あなたが現在所有している情報通信機器をお答えください。(複数回答可)

項目	回答数	割合
ア スマートフォン	1,104	98.1%
イ タブレット型端末	389	34.6%
ウ パソコン	710	63.1%
エ 携帯電話	92	8.2%
オ テレビ	756	67.2%
カ 家庭用ゲーム機	281	25.0%
合計	3,332	-

※割合は、回答者数1,125名に対する値



項目	年代別回答数							
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	合計
ア スマートフォン	2	48	142	304	285	201	122	1,104
イ タブレット型端末		19	65	128	85	60	32	389
ウ パソコン	1	35	94	185	181	125	89	710
エ 携帯電話		4	7	19	37	11	14	92
オ テレビ	1	29	112	206	196	130	82	756
カ 家庭用ゲーム機	1	26	64	111	62	13	4	281
合計	5	161	484	953	846	540	343	3,332

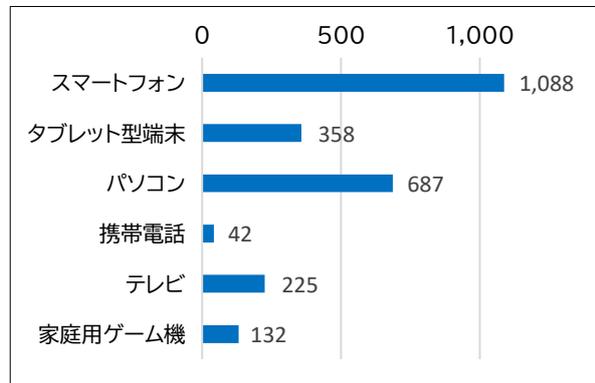
【情報政策課】

情報通信機器の所有は、全ての年代において「スマートフォン」が最も多く、次いで回答の割合が高いのは、「テレビ」、「パソコン」、「タブレット型端末」、「家庭用ゲーム機」、「携帯電話」の順になっています。

問4 インターネットをどのような機器から利用していますか？(複数回答可)

項目	回答数	割合
ア スマートフォン	1,088	96.7%
イ タブレット型端末	358	31.8%
ウ パソコン	687	61.1%
エ 携帯電話	42	3.7%
オ テレビ	225	20.0%
カ 家庭用ゲーム機	132	11.7%
合計	2,532	-

※割合は、回答者数1,125名に対する値



項目	年代別回答数							
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	合計
ア スマートフォン	2	48	141	300	279	199	119	1,088
イ タブレット型端末		16	57	111	81	64	29	358
ウ パソコン	2	30	80	170	182	133	90	687
エ 携帯電話		2	1	10	14	9	6	42
オ テレビ		11	39	69	52	33	21	225
カ 家庭用ゲーム機		13	33	54	23	6	3	132
合計	4	120	351	714	631	444	268	2,532

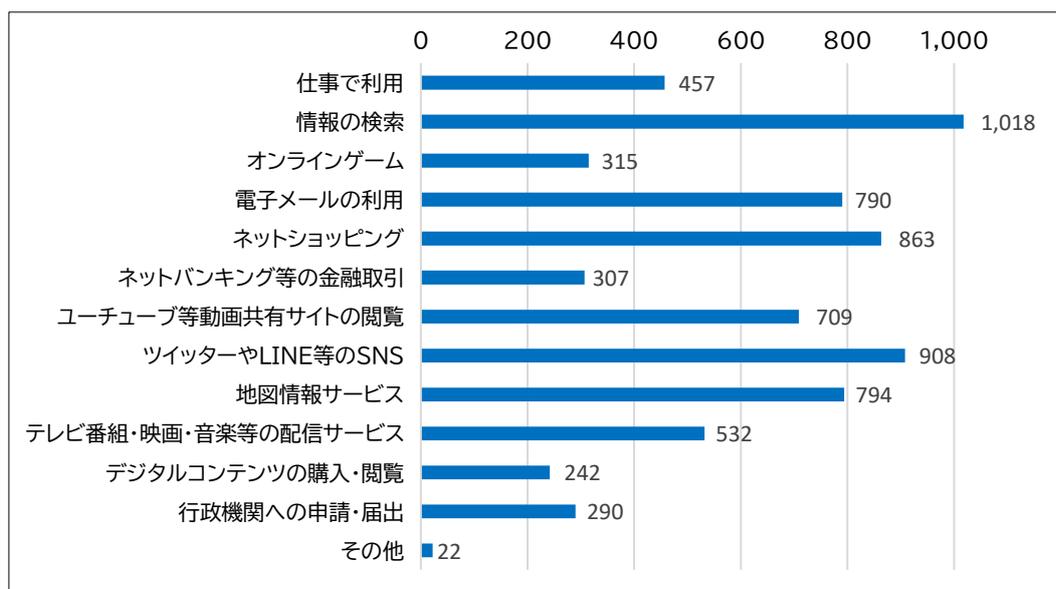
【情報政策課】

インターネットの利用するために使用している情報通信機器は、全ての年代において「スマートフォン」が最も多く、次いで回答の割合が高いのは、「パソコン」、「タブレット型端末」、「テレビ」、「家庭用ゲーム機」、「携帯電話」の順になっています。

問5 どのような目的でインターネットを利用していますか？(複数回答可)

項目	回答数	割合
ア 仕事で利用	457	40.6%
イ 情報の検索	1,018	90.5%
ウ オンラインゲーム	315	28.0%
エ 電子メールの利用	790	70.2%
オ ネットショッピング	863	76.7%
カ ネットバンキング等の金融取引	307	27.3%
キ ユーチューブ等動画共有サイトの閲覧	709	63.0%
ク ツイッターやLINE等のSNS	908	80.7%
ケ 地図情報サービス	794	70.6%
コ テレビ番組・映画・音楽等の配信サービス	532	47.3%
サ デジタルコンテンツの購入・閲覧	242	21.5%
シ 行政機関への申請・届出	290	25.8%
ス その他	22	2.0%
合計	7,247	-

※割合は、回答者数1,125名に対する値



項目	年代別回答数							
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	合計
ア 仕事で利用	1	29	69	153	121	62	22	457
イ 情報の検索	2	42	129	276	265	187	117	1,018
ウ オンラインゲーム		27	50	114	72	41	11	315
エ 電子メールの利用	2	36	95	215	214	137	91	790
オ ネットショッピング	1	41	128	259	223	139	72	863
カ ネットバンキング等の金融取引		18	44	101	64	50	30	307
キ ユーチューブ等動画共有サイトの閲覧	2	43	121	221	159	108	55	709
ク ツイッターやLINE等のSNS	2	46	129	280	231	140	80	908
ケ 地図情報サービス	2	38	103	229	200	132	90	794
コ テレビ番組・映画・音楽等の配信サービス	1	31	93	168	132	76	31	532
サ デジタルコンテンツの購入・閲覧	1	20	47	80	49	34	11	242
シ 行政機関への申請・届出		14	41	77	57	58	43	290
ス その他			2	4	5	4	7	22
合計	14	385	1,051	2,177	1,792	1,168	660	7,247

「その他」の回答
WEB会議ツールの利用
高齢者見守りサービス
オンラインストレージサービスの利用
民間の企業・団体への申請・届出
情報発信

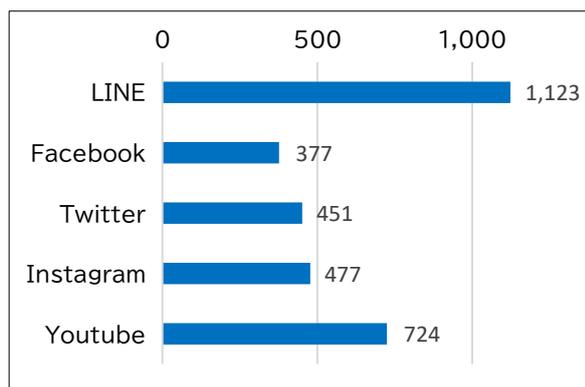
【情報政策課】

インターネットの利用目的は、「情報の検索」が最も多く、次いで、「ツイッターやLINE等のSNS」、「ネットショッピング」、「地図情報サービス」、「電子メールの利用」の順に高い割合を示しています。

**問6** あなたが現在利用しているSNSを全てお答えください。(複数回答可)

項目	回答数	割合
ア LINE	1,123	99.8%
イ Facebook	377	33.5%
ウ Twitter	451	40.1%
エ Instagram	477	42.4%
オ Youtube	724	64.4%
合計	3,152	-

※割合は、回答者数1,125名に対する値



項目	年代別回答数							合計
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	
ア LINE	2	47	142	308	294	204	126	1,123
イ Facebook		18	61	123	83	58	34	377
ウ Twitter		41	90	155	98	52	15	451
エ Instagram		30	93	179	107	50	18	477
オ Youtube	2	43	118	223	166	110	62	724
合計	4	179	504	988	748	474	255	3,152

【情報政策課】

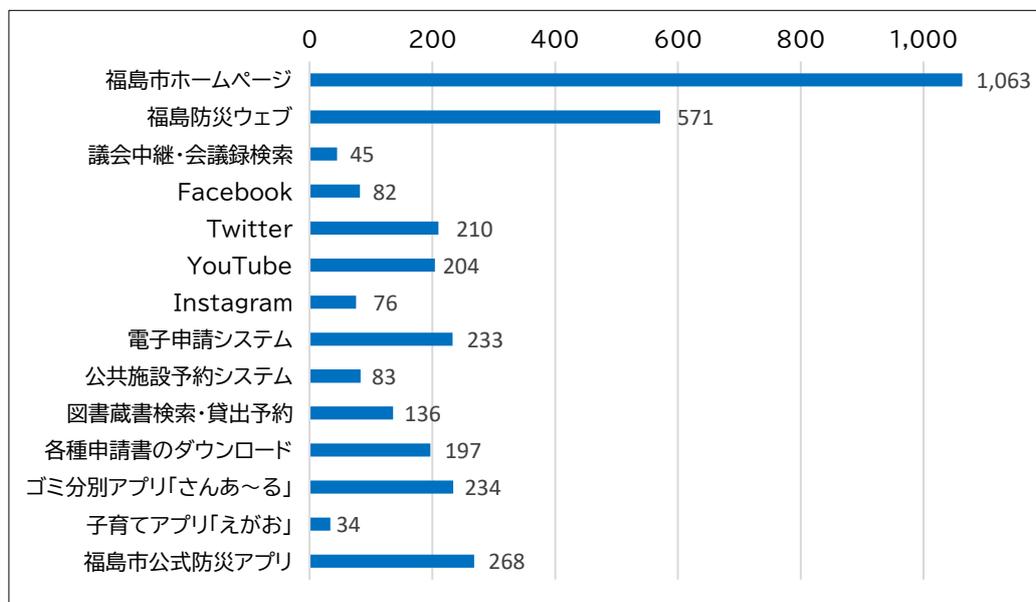
SNSの利用は、全ての年代において「LINE」が最も多く、次いで回答の割合が高いのは、「Youtube」、「Instagram」、「Twitter」、「Facebook」の順になっています。

問7

福島市で提供しているデジタル行政サービス(インターネットで提供しているサービス)で、利用したことがあるものをお答えください。(複数回答可)

項目	回答数	割合
ア 福島市ホームページ	1,063	94.5%
イ 福島防災ウェブ	571	50.8%
ウ 議会中継・会議録検索	45	4.0%
エ Facebook	82	7.3%
オ Twitter	210	18.7%
カ YouTube	204	18.1%
キ Instagram	76	6.8%
ク 電子申請システム	233	20.7%
ケ 公共施設予約システム	83	7.4%
コ 図書蔵書検索・貸出予約	136	12.1%
サ 各種申請書のダウンロード	197	17.5%
シ ゴミ分別アプリ「さんあ〜る」	234	20.8%
ス 子育てアプリ「えがお」	34	3.0%
セ 福島市公式防災アプリ	268	23.8%
合計	3,436	-

※割合は、回答者数1,125名に対する値



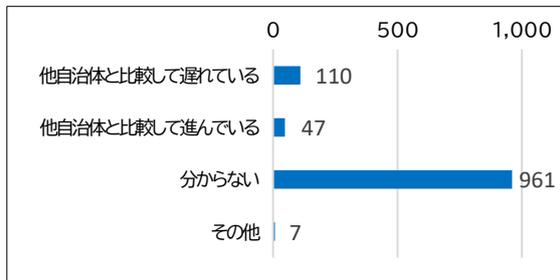
項目	年代別回答数								合計
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上		
ア 福島市ホームページ	2	45	132	292	281	191	120	1,063	
イ 福島防災ウェブ		22	59	170	137	111	72	571	
ウ 議会中継・会議録検索		1	4	12	11	9	8	45	
エ Facebook		6	9	30	17	12	8	82	
オ Twitter		25	50	69	41	23	2	210	
カ YouTube	1	13	26	63	44	42	15	204	
キ Instagram		4	13	30	16	11	2	76	
ク 電子申請システム		13	29	73	48	39	31	233	
ケ 公共施設予約システム		4	7	31	18	11	12	83	
コ 図書蔵書検索・貸出予約	1	8	28	46	18	20	15	136	
サ 各種申請書のダウンロード		11	25	49	43	45	24	197	
シ ゴミ分別アプリ「さんあ〜る」		11	43	69	43	45	23	234	
ス 子育てアプリ「えがお」		2	18	10	1	3		34	
セ 福島市公式防災アプリ		6	17	48	68	73	56	268	
合計	4	171	460	992	786	635	388	3,436	

【情報政策課】

市のデジタル行政サービスの利用は、全ての年代において「福島市ホームページ」が最も多く、次いで、「福島市防災ウェブ」、「福島市公式防災アプリ」、「ゴミ分別アプリ(さんあ〜る)」、「電子申請システム」の順に高い割合を示しています。

問8 福島市のデジタル化の状況について、どのように感じていますか？

項目	回答数	割合
ア 他自治体と比較して遅れている	110	9.8%
イ 他自治体と比較して進んでいる	47	4.2%
ウ 分からない	961	85.4%
エ その他	7	0.6%
合計	1,125	100.0%



(回答者数:1,125名)

項目	年代別回答数							合計
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	
ア 他自治体と比較して遅れている		7	20	27	26	15	15	110
イ 他自治体と比較して進んでいる	1	1	3	13	8	18	3	47
ウ 分からない	1	41	118	267	257	169	108	961
エ その他			1	1	3	2		7
合計	2	49	142	308	294	204	126	1,125

「その他」の回答

日本全体で遅れている  
 高齢者等への支援が必要だと感じる  
 それなりに取り組んでいる(普通)と思う

【情報政策課】

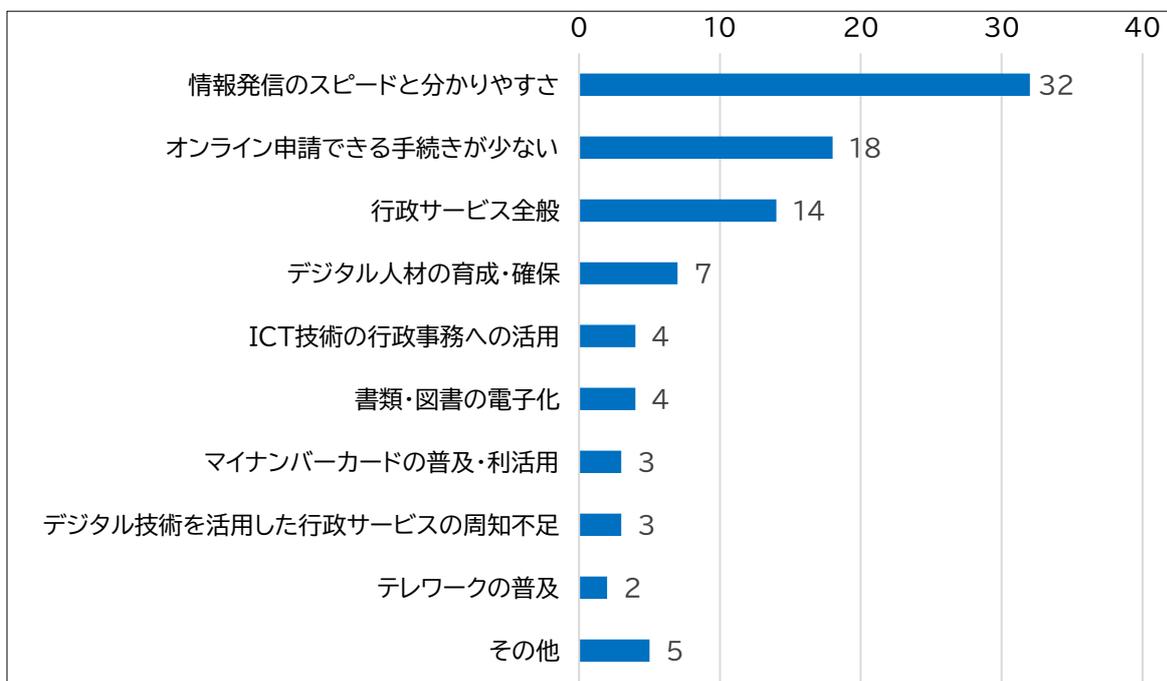
市のデジタル化の状況については、全体の8割を超える方が「わからない」と回答。その他の回答には、「日本全体で遅れている」や「高齢者等への支援が必要だと感じる」、「それなりに取り組んでいる(普通)と思う」という回答がありました。

問9

どのような面で遅れていると思われますか？  
問8で「ア 他自治体と比較して遅れている」を選択した方

項目	回答数	割合
情報発信のスピードと分かりやすさ	32	34.8%
オンライン申請できる手続きが少ない	18	19.6%
行政サービス全般	14	15.2%
デジタル人材の育成・確保	7	7.6%
ICT技術の行政事務への活用	4	4.3%
書類・図書の電子化	4	4.3%
マイナンバーカードの普及・利活用	3	3.3%
デジタル技術を活用した行政サービスの周知不足	3	3.3%
テレワークの普及	2	2.2%
その他	5	5.4%
合計	92	100.0%

※割合は、問9の回答者数92名に対する値



項目	年代別回答数							合計
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	
情報発信のスピードと分かりやすさ		1	3	7	10	6	5	32
オンライン申請できる手続きが少ない		1	7	6	4			18
行政サービス全般				3	6	1	4	14
デジタル人材の育成・確保			2	1	2		2	7
書類・図書の電子化			1			1	2	4
ICT技術の行政事務への活用					1		3	4
デジタル技術を活用した行政サービスの周知不足		1		1	1			3
マイナンバーカードの普及・利活用				3				3
テレワークの普及		2						2
その他		1	1	2		1		5
合計	0	6	14	23	24	9	16	92

「その他」の回答
オープンデータの推進
学校のICT機器の活用
地理情報システムの種類が少ない
デジタル関連企業の誘致
税・公金のキャッシュレス化

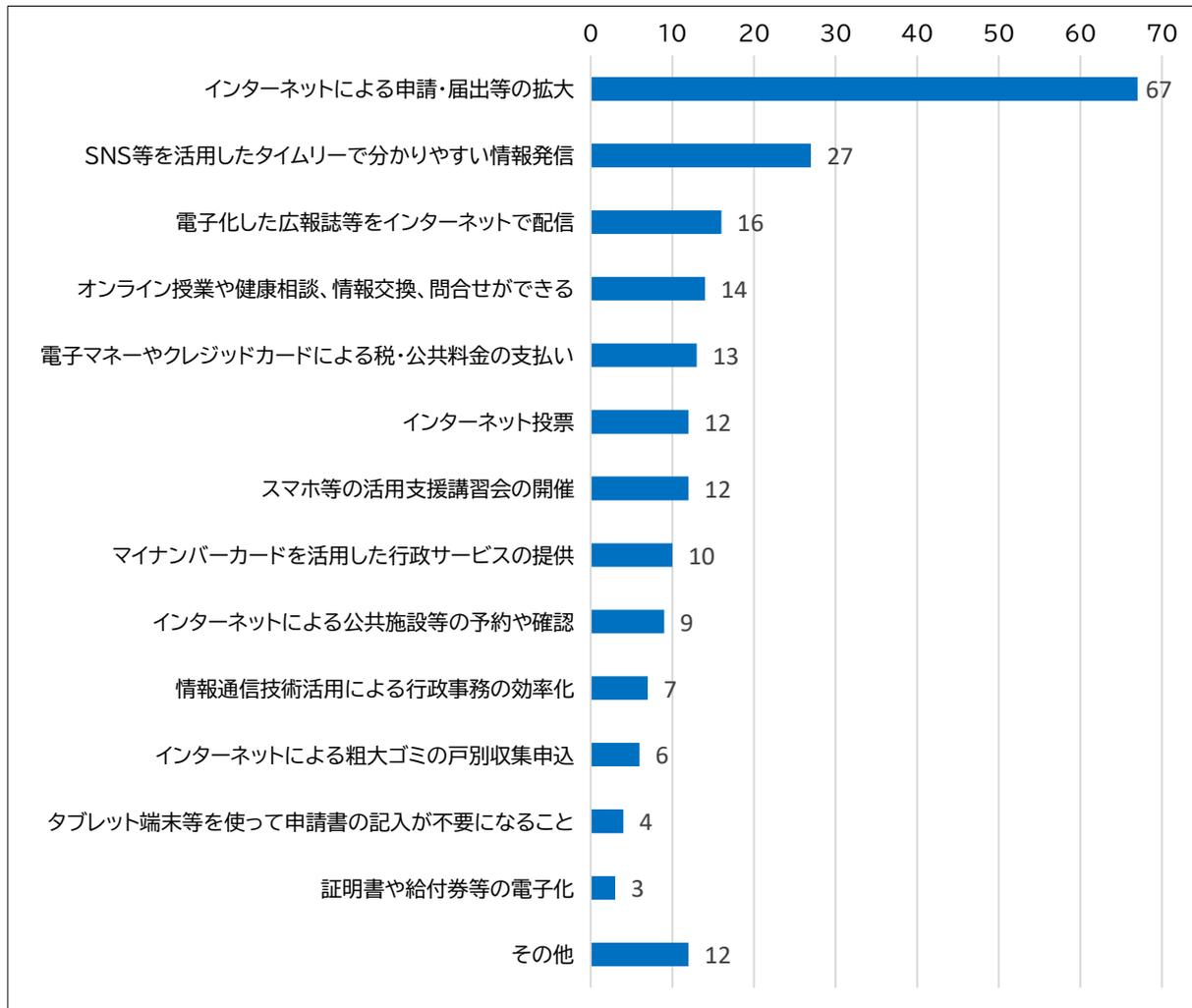
【情報政策課】  
市のデジタル化が遅れている面については、「情報発信のスピードと分かりやすさ」が最も多く、次いで「オンライン申請できる手続きが少ない」、「行政サービス全般」の順に高い割合を示しています。

問10

今後、デジタル化を期待する手続きやサービスなどがあれば、ご記載ください。

項目	回答数	割合
インターネットによる申請・届出等の拡大	67	31.6%
SNS等を活用したタイムリーで分かりやすい情報発信	27	12.7%
電子化した広報誌等をインターネットで配信	16	7.6%
オンライン授業や健康相談、情報交換、問合せができる	14	6.6%
電子マネーやクレジットカードによる税・公共料金の支払い	13	6.1%
インターネット投票	12	5.7%
スマホ等の活用支援講習会の開催	12	5.7%
マイナンバーカードを活用した行政サービスの提供	10	4.7%
インターネットによる公共施設等の予約や確認	9	4.2%
情報通信技術活用による行政事務の効率化	7	3.3%
インターネットによる粗大ゴミの戸別収集申込	6	2.8%
タブレット端末等を使って申請書の記入が不要になること	4	1.9%
証明書や給付券等の電子化	3	1.4%
その他	12	5.7%
合計	212	100.0%

※割合は、問10の回答者数212名に対する値



項目	年代別回答数							
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	合計
インターネットによる申請・届出等の拡大		4	14	18	17	10	4	67
SNS等を活用したタイムリーで分かりやすい情報発信		2	3	7	5	3	7	27
電子化した広報誌等をインターネットで配信		1	3	4	4	3	1	16
オンライン授業や健康相談、情報交換、問合せができる		1	6	2	2	1	2	14
電子マネーやクレジットカードによる税・公共料金の支払い			2	5	3	2	1	13
インターネット投票		1	2	3	4	1	1	12
スマホ等の活用支援講習会の開催					2	4	6	12
マイナンバーカードを活用した行政サービスの提供			1	3	3	2	1	10
インターネットによる公共施設等の予約や確認			1	3	2	1	2	9
情報通信技術活用による行政事務の効率化					1	4	2	7
インターネットによる粗大ゴミの戸別収集申込			1	1	2	2		6
タブレット端末等を使って申請書の記入が不要になること			2	1	1			4
証明書や給付券等の電子化				1	2			3
その他		2	1	3	3	2	1	12
合計	0	11	36	51	51	35	28	212

「その他」の回答
道路の破損などインフラの状況をアプリ等で市に通報できる
福島市オープンデータの充実
学校教育におけるICT環境の整備
高齢者が円滑に外出する交通手段
個人情報の漏洩がないようにサービスだけでなく同時に進めてほしい。
各家庭で不要なモノを市役所などで引き取り可能にして、欲しい方に無料で渡すサービス

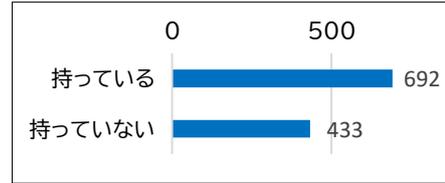
**【情報政策課】**

今後、デジタル化を期待する手続きやサービスについては、「インターネットによる申請・届出等の拡大」が最も多く、次いで「SNS等を活用したタイムリーで分かりやすい情報発信」、「電子化した広報誌等をインターネットで配信」の順に高い割合を示しています。

その他の回答には、「道路の破損などインフラの状況をアプリ等で市に通報できる」や「福島市オープンデータの充実」、「学校教育におけるICT環境の整備」、「高齢者が円滑に外出する交通手段」、「個人情報の漏洩がないようにサービスだけでなく同時に進めてほしい」、「各家庭で不要なモノを市役所などで引き取り可能にして、欲しい方に無料で渡すサービス」という回答がありました。

問11 マイナンバーカードはお持ちですか？

項目	回答数	割合
ア 持っている	692	61.5%
イ 持っていない	433	38.5%
合計	1,125	100.0%



(回答者数:1,125名)

項目	年代別回答数								合計
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上		
ア 持っている	1	33	79	165	173	152	89	692	
所有割合	50.0%	67.3%	55.6%	53.6%	58.8%	74.5%	70.6%	61.5%	
イ 持っていない	1	16	63	143	121	52	37	433	
合計	2	49	142	308	294	204	126	1,125	

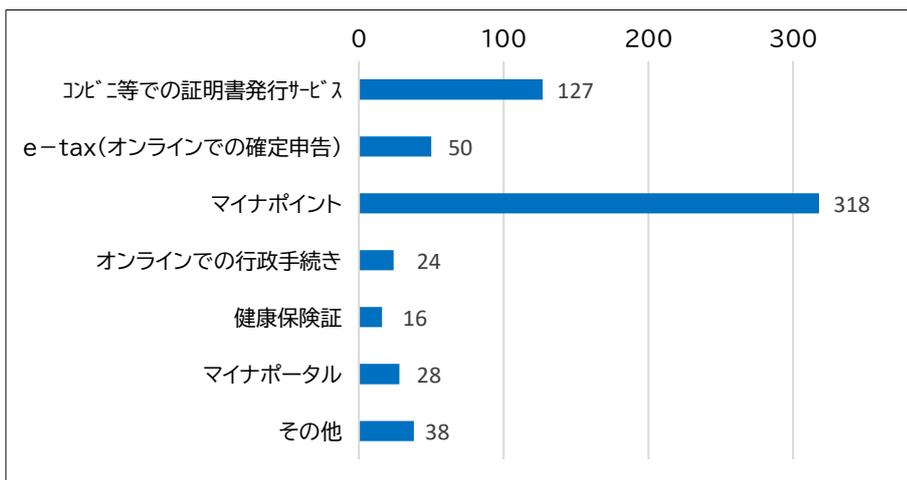
【情報政策課】

マイナンバーカードの所有状況については、約6割がマイナンバーカードを所有しており、年代別の所有割合では、「60歳代」が最も高く、次いで「70歳以上」、「20歳代」の順に高い割合を示しています。

問12 マイナンバーカードを活用したサービスで、利用したことのあるものをお答えください。(問11で「ア 持っている」を選択した方)

項目	回答数	割合
ア コビ二等での証明書発行サービス	127	18.4%
イ e-tax(オンラインでの確定申告)	50	7.2%
ウ マイナポイント	318	46.0%
エ オンラインでの行政手続き	24	3.5%
オ 健康保険証	16	2.3%
カ マイナポータル	28	4.0%
キ その他	38	5.5%
合計	601	-

※割合は、「持っている」と回答された人数692名に対する値



項目	年代別回答数							合計
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	
ア コンビニ等での証明書発行サービス		13	17	41	31	23	2	127
イ e-tax(ワアインでの確定申告)		4	3	6	11	14	12	50
ウ マイナポイント		12	29	81	91	68	37	318
エ オンラインでの行政手続き		2	3	9	2	5	3	24
オ 健康保険証		3	2	1	1	6	3	16
カ マイナポータル		2	4	5	7	5	5	28
キ その他			5	9	13	5	6	38
合計	0	36	63	152	156	126	68	601

「その他」の回答
ワクチン接種証明書の取得
本人確認

【情報政策課】

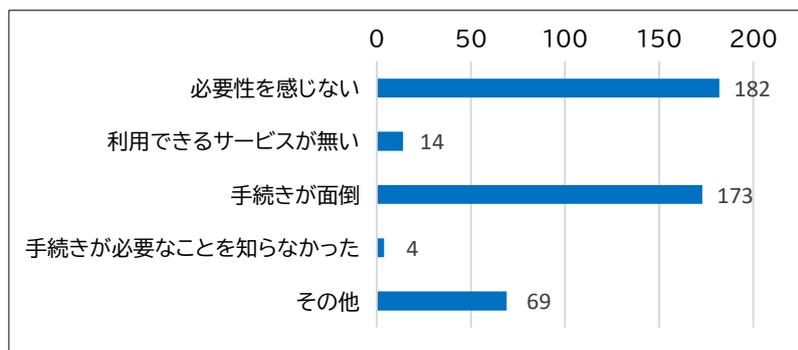
マイナンバーカードを活用したサービスの利用は、「マイナポイント」の回答割合が最も多く、全体の約4割を超えています。次いで「コンビニ等での証明書発行サービス」の順になっています。

問13

マイナンバーカードをお持ちにならない理由は何ですか？  
(問11で「イ 持っていない」を選択した方)

項目	回答数	割合
ア 必要性を感じない	182	42.0%
イ 利用できるサービスが無い	14	3.2%
ウ 手続きが面倒	173	40.0%
エ 手続きが必要なことを知らなかった	4	0.9%
オ その他	69	15.9%
合計	442	-

※割合は、「持っていない」と回答された人数433名に対する値



項目	年代別回答数							
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	合計
ア 必要性を感じない		6	20	52	56	26	22	182
イ 利用できるサービスが無い		1	1	3	6	2	1	14
ウ 手続きが面倒	1	7	33	68	42	15	7	173
エ 手続きが必要なことを知らなかった			1	1	1	1		4
オ その他		3	11	19	18	9	9	69
合計	1	17	66	143	123	53	39	442

「その他」の回答
個人情報の漏えいやセキュリティ面に不安がある
申請・受取の機会を逸した
制度や仕組みがよくわからない

#### 【情報政策課】

マイナンバーカードを取得しない理由は、「必要性を感じない」と「手続きが面倒」の回答割合が高く、それぞれ全体の約4割を超えています。その他の回答では、「個人情報の漏えいやセキュリティ面に不安がある」が多くありました。

#### 【情報政策課まとめ】

本アンケートをとおし、市民の皆さまのICTの利用については、高齢者にもスマートフォンの普及が進み、「情報の検索」や「SNS」、「ネットショッピング」、「地図情報サービス」、「電子メールの利用」、「YouTube等動画共有サイトの閲覧」にインターネットを利用しているという意見が多く見られました。

また、今後のデジタル化に期待する手続きやサービスについては、「デジタル機器に不慣れな方に配慮しながら、行政手続きの電子化・オンライン化をさらに進め、タイムリーで分かりやすい情報発信」が求められていることがわかりました。

今後も、市民の皆さまからの貴重なご意見を参考にしながら、福島市のデジタル化を推進していきます。ご協力ありがとうございました。

#### 【お問合せ先】

福島市役所(〒960-8601 福島五老内町3番1号)  
 《アンケート内容に関して》  
 福島市政策調整部情報政策課DX推進プロジェクトチーム  
 電話024-525-3708(直通)

《LINEアンケート制度に関して》  
 福島市政策調整部広聴広報課  
 電話024-563-7488(直通)