平成 27 年度
ICTの活用に関するアンケート
報告書

調査期間：平成 28 年 2 月 19 日（金）～3 月 4 日（金）

テーマ

1. インターネットの利用について

2. SNS（ｿｰｼｬﾙ・ﾈｯﾄﾜｰｷﾝｸﾞ・ｻｰﾋﾞｽ）の利用について

3. 札幌市の取組について

札幌市

目　　次

１　調査実施の概要

(1)　目的 ---------- 1
(2)　項目 ---------- 1
(3)　設計 ---------- 1
(4)　回収結果 ---------- 1
(5)　回答者の特性 ---------- 1
(6)　集計・分析上の注意事項---------- 1

２　調査結果の詳細

(1)　インターネットの利用について
インターネットの利用有無 ---------- 2
インターネットの利用頻度 ---------- 3
インターネットの利用場所 ---------- 4
インターネットを利用する際に使用する機器---------- 5
インターネットを接続する際に使用する回線---------- 6
インターネットの利用目的 ---------- 7
インターネットで利用頻度の高いサービス---------- 8
インターネットで今後利用したいサービス---------- 9
インターネットを利用しない理由---------- 10
インターネットの利用希望 ---------- 11
インターネットで利用したいサービス---------- 12

(2)　ＳＮＳ（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の利用について
ＳＮＳの利用有無 ---------- 13
利用しているＳＮＳの種類 ---------- 14
ＳＮＳの利用頻度 ---------- 15
ＳＮＳを利用しない理由 ---------- 16
ＳＮＳを利用しなくなった理由 ---------- 17

(3)　札幌市の取組について

札幌市の情報化施策の認知 ---------- 18

札幌市の情報化施策の利用有無 ---------- 19

情報化施策に対する評価 ---------- 20

力を入れてほしい情報化施策 ---------- 21

行政情報の入手方法 ---------- 22

ホームページからの入手情報 ---------- 23

力を入れてほしいホームページの情報提供分野---------- 24

ホームページに対する評価 ---------- 25

行政サービスの電子化に対して ---------- 26

電子化に対し思う理由 ---------- 27

電子化で推進すべき分野 ---------- 28

期待するＩＣＴ活用の取組分野 ---------- 29

期待するＩＣＴ活用の取組分野についての具体的要望---------- 30

情報化施策で札幌市が注意すべき点---------- 32

資料：平成27年度ＩＣＴ（ｲﾝﾀｰﾈｯﾄなど情報通信技術）の活用に関するアンケート調査票------- 33

調査実施の概要

１．調査実施の概要

（1）目的

札幌市では、今日急速に広まっている ICT（インターネットなどの情報通信技術）を利用して、さまざまな情報化施策に取り組んでいる。

そこで、市民が日ごろインターネットなどの ICT をどの程度活用し、市が行っている ICT を活用した情報化施策に対してどのような意識、要望を持っているのか調査し、今後の取組の参考とする。

（2）項目

① インターネットの利用について
② ＳＮＳ（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の利用について
③ 札幌市の取組について

（3）設計

この調査は、次のとおり設計した。

① 調査地域　札幌市内
② 調査対象　満 18 歳以上の男女個人
③ 標本数　1,500 人
④ 調査方法　調査票を郵送し、返信用封筒で回収
⑤ 調査期間　平成 28 年(2016 年)2 月 19 日(金)～3 月 4 日(金)
⑥ 抽出方法　住民基本台帳から「等間隔無作為抽出」
(対象者の抽出は、本市の電算システムにて行う。)

（4）回収結果

発送数　1,500
回収数（率）　765 (51.0%)
有効回収数（率）　764 (50.9%)

（5）回答者の特性

区分	実数	比率(%)	男性	比率(%)	女性	比率(%)	無回答	比率(%)	合計	比率(%)
対象者全体	764	50.9	318	100.0	434	100.0	12	100.0	764	100.0
【性別】										
男性	318	41.6	－	－	－	－	－	－	－	－
女性	434	56.8	－	－	－	－	－	－	－	－
無回答	12	1.6	－	－	－	－	－	－	－	－
【年齢】										
18歳～19歳	18	2.4	10	55.6	8	44.4	－	－	18	100.0
20歳～29歳	60	7.9	21	35.0	39	65.0	－	－	60	100.0
30歳～39歳	109	14.3	39	35.8	70	64.2	－	－	109	100.0
40歳～49歳	142	18.6	58	40.8	83	58.5	1	0.7	142	100.0
50歳～59歳	129	16.9	52	40.3	77	59.7	－	－	129	100.0
60歳～69歳	188	24.6	84	44.7	104	55.3	－	－	188	100.0
70歳以上	108	14.1	54	50.0	53	49.1	1	0.9	108	100.0
無回答	10	1.3	－	－	－	－	10	100.0	10	100.0
【居住地】										
中央区	81	10.6	30	37.0	51	63.0	－	－	81	100.0
北区	110	14.4	46	41.8	64	58.2	－	－	110	100.0
東区	97	12.7	41	42.3	56	57.7	－	－	97	100.0
白石区	78	10.2	31	39.7	47	60.3	－	－	78	100.0
厚別区	51	6.7	20	39.2	31	60.8	－	－	51	100.0
豊平区	81	10.6	36	44.4	45	55.6	－	－	81	100.0
清田区	52	6.8	24	46.2	28	53.8	－	－	52	100.0
南区	57	7.5	26	45.6	30	52.6	1	1.8	57	100.0
西区	87	11.4	33	37.9	53	60.9	1	1.1	87	100.0
手稲区	58	7.6	30	51.7	28	48.3	－	－	58	100.0
無回答	12	1.6	1	8.3	1	8.3	10	83.3	12	100.0

（6）集計・分析上の注意事項

報告書内の図表において、各設問の有効回答数は、無回答を含め「N」で標記している。また、図表中の構成比（%）は、小数点第２位以下を四捨五入しているため、合計は必ずしも 100.0%になっていない場合がある。

調査結果の詳細

２．調査結果の詳細

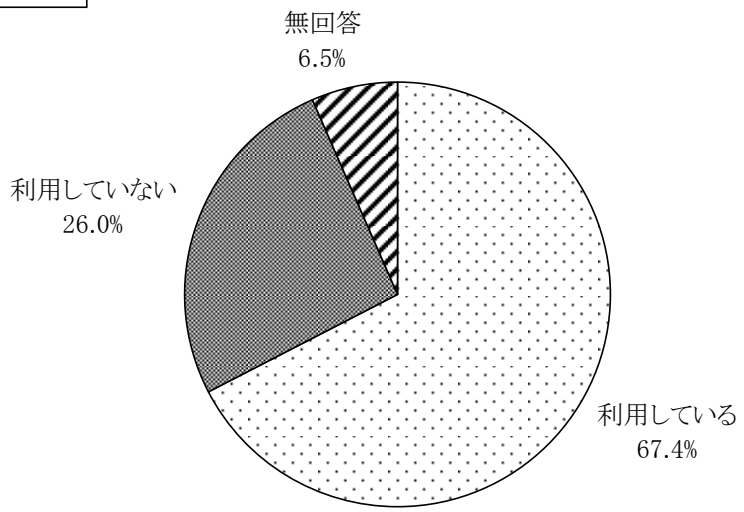
（1）インターネットの利用について

■インターネットの利用有無

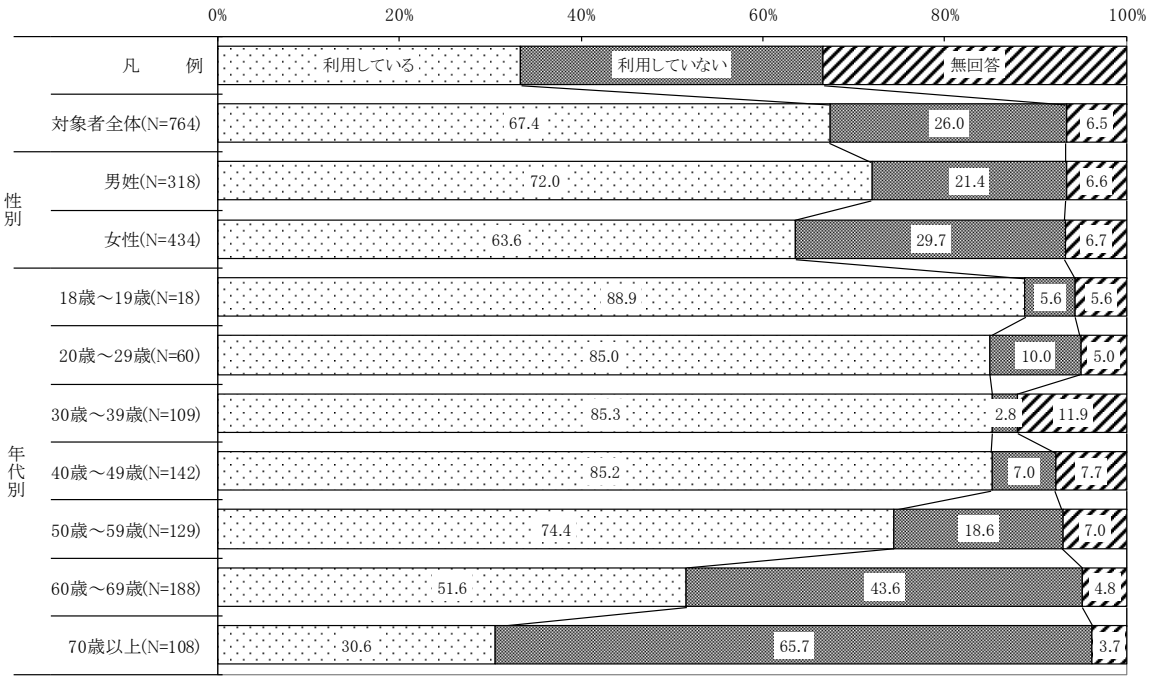
【問1】　現在、あなたはインターネットを利用していますか。
次の中から、あてはまるものに1つ○をつけてください。

現在、インターネットを「利用している」が 67.4%。

対象者全体(N=764)



【対象者全体】 インターネットの利用有無は、「利用している」が 67.4%となっている。これに対して、「利用していない」は 26.0%となっている。



【性別】 性別でみると、男女ともにインターネットを「利用している」が最も高く、男性が 72.0%で女性の 63.6%より 8.4 ポイント高くなっている。

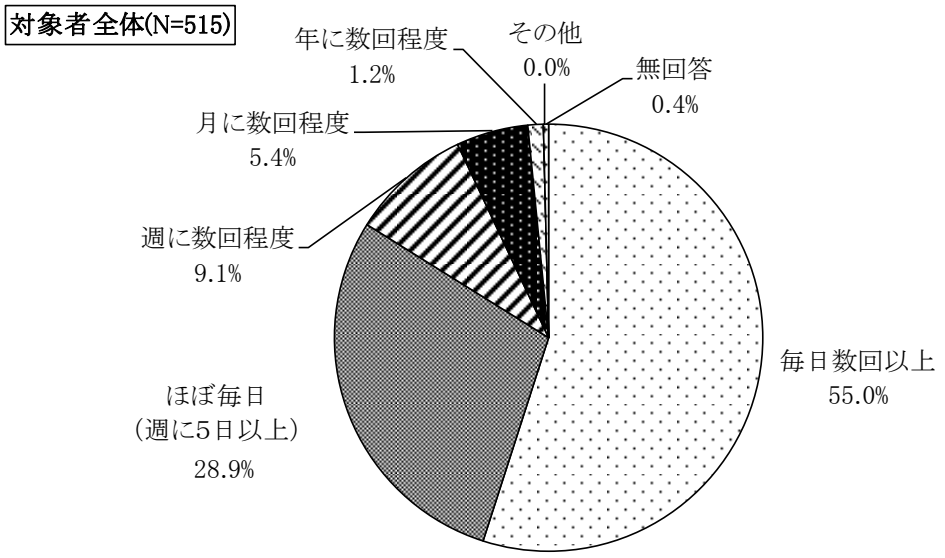
【年代別】 年代別でみると、70 歳以上を除く年代でインターネットを「利用している」が最も高く、5割を超えている。一方、70 歳以上は、「利用していない」が、6割半ばを超えている。

■インターネットの利用頻度

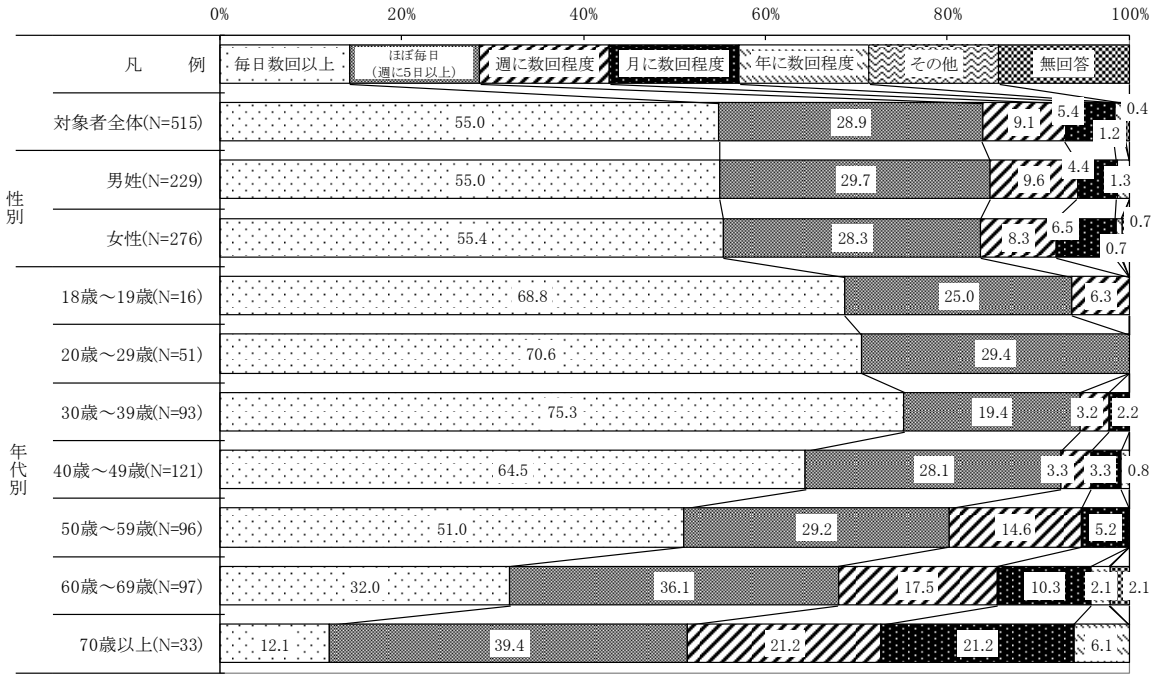
《問1で「1　利用している」と答えた方にお聞きします》

【問1の1】　あなたは、どの程度の頻度でインターネットを利用していますか。
次の中から、あてはまるものに1つ○をつけてください。

インターネットの利用頻度は、「毎日数回以上」が 55.0%。



【対象者全体】 インターネットの利用頻度は、「毎日数回以上」が 55.0%と最も高く、次いで「ほぼ毎日（週に5日以上）」が 28.9%となっている。以下、「週に数回程度」が 9.1%、「月に数回程度」が 5.4%となっている。



【性別】 性別でみると、男女ともに「毎日数回以上」が最も高く、男性 55.0%、女性 55.4%で差はみられない。

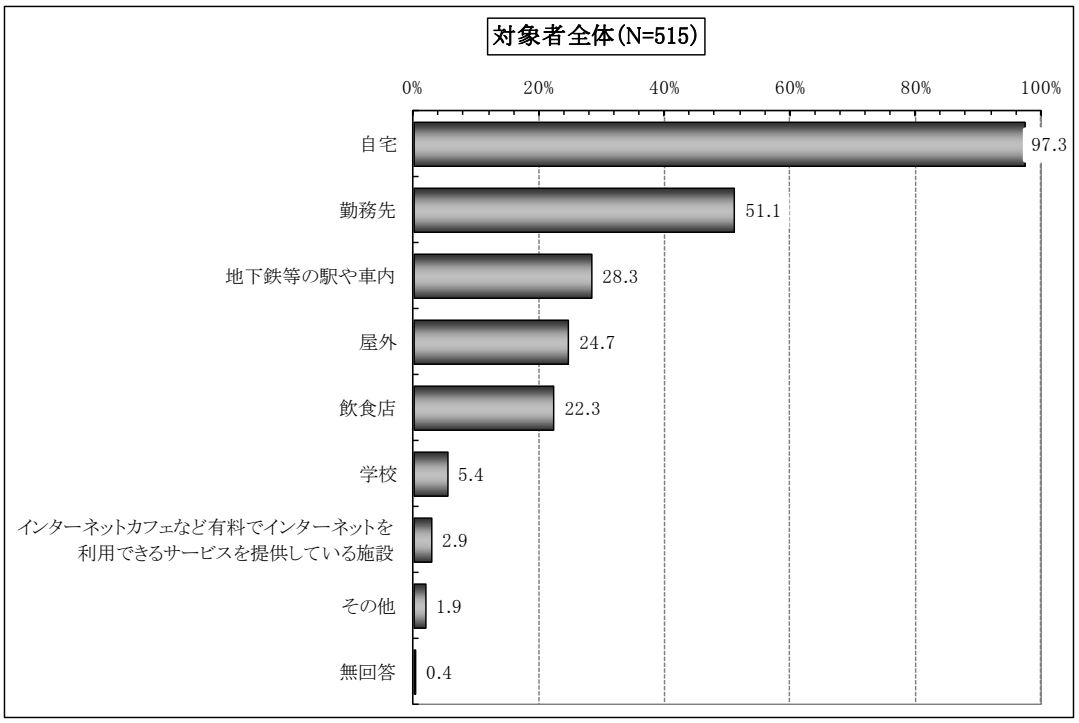
【年代別】 年代別でみると、「毎日数回以上」が 30 歳代（75.3%）で最も高く、最も低い 70 歳以上（12.1%）とでは、63.2 ポイントの差となっている。

■インターネットの利用場所

《問1で「1　利用している」と答えた方にお聞きします》

【問1の2】　あなたは、どのような場所でインターネットを利用していますか。
次の中から、あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

インターネットの利用場所は、「自宅」が 97.3%。



【対象者全体】 インターネットの利用場所は、「自宅」が 97.3%と最も高く、次いで「勤務先」が 51.1%となっている。以下、「地下鉄等の駅や車内」が 28.3%、「屋外」が 24.7%、「飲食店」が 22.3%となっている。

(%)	対象者数	自宅	勤務先	地下鉄等の駅や車内	屋外	飲食店	学校	インターネットカフェなど有料でインターネットを利用できるサービスを提供している施設	その他	無回答
対象者全体	515	97.3	51.1	28.3	24.7	22.3	5.4	2.9	1.9	0.4
《性別》										
男性	229	95.2	61.1	23.6	22.3	16.6	6.1	3.9	1.3	0.4
女性	276	98.9	43.1	32.2	26.8	27.2	5.1	2.2	2.5	0.4
《年代別》										
18歳～19歳	16	100.0	6.3	75.0	43.8	43.8	62.5	－	－	－
20歳～29歳	51	100.0	47.1	62.7	54.9	52.9	29.4	5.9	－	－
30歳～39歳	93	98.9	63.4	39.8	31.2	32.3	2.2	3.2	1.1	－
40歳～49歳	121	95.9	66.1	31.4	28.1	22.3	－	4.1	4.1	－
50歳～59歳	96	93.8	60.4	15.6	19.8	13.5	－	1.0	－	1.0
60歳～69歳	97	97.9	37.1	8.2	7.2	8.2	－	3.1	3.1	1.0
70歳以上	33	100.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	－	3.0	－

■ 対象者全体スコアと比較し10%以上高い
■ 対象者全体スコアと比較し10%以上低い

【性別】 性別でみると、男女ともに「自宅」が最も高く、女性が 98.9%で男性の 95.2%より 3.7 ポイント高くなっている。

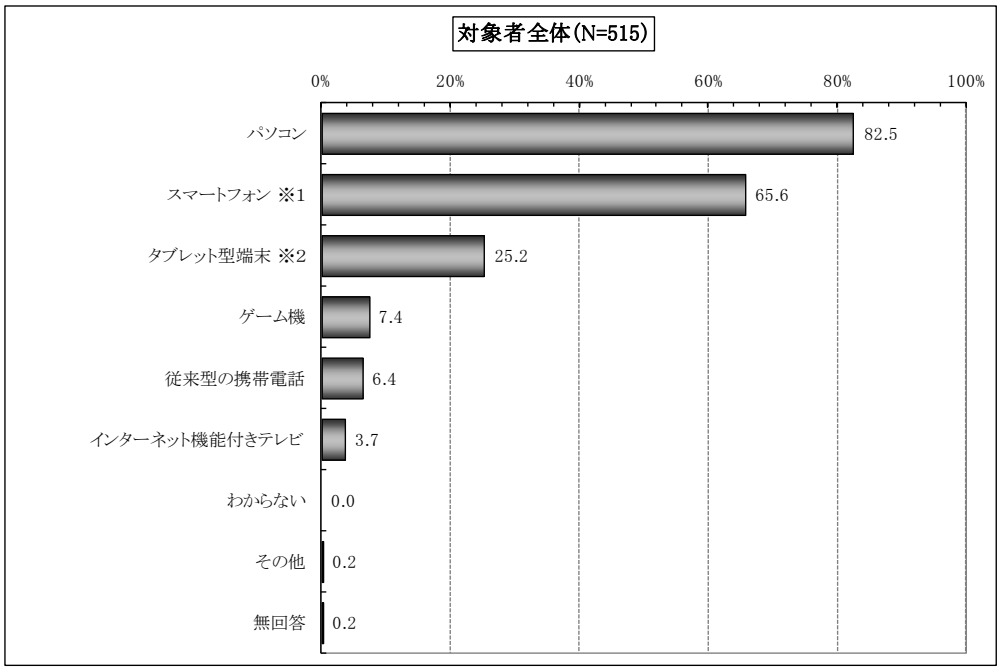
【年代別】 年代別でみると、各年代層で「自宅」が最も高く、9割を超えている。一方、「地下鉄等の駅や車内」は 18 歳～19 歳、20 歳代で6割を超えている。

■インターネットを利用する際に使用する機器

《問1で「1　利用している」と答えた方にお聞きします》

【問1の3】　あなたは、どのような機器でインターネットを利用していますか。
次の中から、あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

インターネットを利用する際に使用する機器は、「パソコン」が 82.5%。



※1 スマートフォン：一般的な携帯電話にパソコンや携帯情報機器としての機能が追加されたもの。
※2 タブレット型端末：パソコンのようなキーボードからではなく、液晶画面にタッチすることで操作する端末機器で、携帯電話（スマートフォン）よりも大型のもの。

【対象者全体】 インターネットを利用する際に使用する機器は、「パソコン」が 82.5%と最も高く、次いで「スマートフォン」が 65.6%、「タブレット型端末」が 25.2%となっている。

(%)	対象者数	パソコン	スマートフォン ※1	タブレット型端末 ※2	ゲーム機	従来型の携帯電話	インターネット機能付きテレビ	わからない	その他	無回答
対象者全体	515	82.5	65.6	25.2	7.4	6.4	3.7	－	0.2	0.2
《性別》										
男性	229	90.8	56.8	29.3	11.4	6.6	5.2	－	0.4	－
女性	276	75.4	73.2	22.8	4.3	6.5	2.2	－	－	0.4
《年代別》										
18歳～19歳	16	81.3	100.0	12.5	25.0	－	6.3	－	－	－
20歳～29歳	51	80.4	88.2	19.6	17.6	－	3.9	－	2.0	－
30歳～39歳	93	78.5	89.2	33.3	18.3	7.5	6.5	－	－	－
40歳～49歳	121	80.2	80.2	25.6	5.0	6.6	4.1	－	－	－
50歳～59歳	96	83.3	57.3	28.1	2.1	8.3	2.1	－	－	－
60歳～69歳	97	86.6	34.0	24.7	－	8.2	1.0	－	－	1.0
70歳以上	33	90.9	12.1	15.2	－	6.1	3.0	－	－	－

■ 対象者全体スコアと比較し10%以上高い
■ 対象者全体スコアと比較し10%以上低い

【性別】 性別でみると、男女ともに「パソコン」が最も高く、男性が 90.8%で女性の 75.4%より 15.4 ポイント高くなっている。

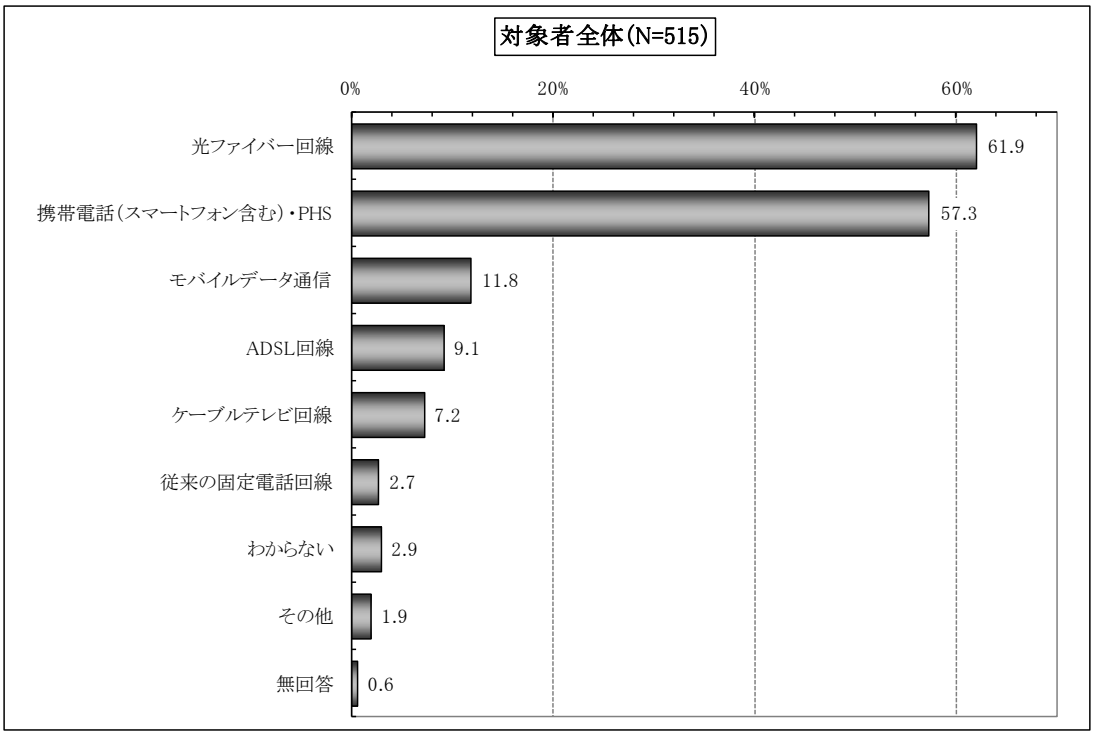
【年代別】 年代別でみると、「スマートフォン」が 18 歳～19 歳（100.0%）で最も高く、20 歳代から 40 歳代で8割を超えている。

■インターネットを接続する際に使用する回線

《問1で「1　利用している」と答えた方にお聞きします》

【問1の4】　あなたは、どのような回線を使用してインターネットに接続していますか。
次の中から、あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

インターネットを接続する際に使用する回線は、「光ファイバー回線」が 61.9%。



【対象者全体】 インターネットを接続する際に使用する回線は、「光ファイバー回線」が 61.9%と最も高く、次いで「携帯電話(スマートフォン含む)・PHS」が 57.3%となっている。

(%)	対象者数	光ファイバー回線	携帯電話(スマートフォン含む)・PHS	モバイルデータ通信	ADSL回線	ケーブルテレビ回線	従来の固定電話回線	わからない	その他	無回答
対象者全体	515	61.9	57.3	11.8	9.1	7.2	2.7	2.9	1.9	0.6
《性別》										
男性	229	70.7	45.9	16.6	8.7	7.4	3.1	2.2	0.9	−
女性	276	54.0	67.0	8.0	9.8	6.9	2.5	3.6	2.9	1.1
《年代別》										
18歳～19歳	16	68.8	75.0	12.5	6.3	6.3	6.3	12.5	−	−
20歳～29歳	51	41.2	74.5	15.7	7.8	5.9	3.9	5.9	5.9	−
30歳～39歳	93	63.4	80.6	16.1	3.2	3.2	1.1	4.3	2.2	−
40歳～49歳	121	64.5	66.9	10.7	8.3	5.8	−	0.8	0.8	−
50歳～59歳	96	58.3	53.1	14.6	10.4	13.5	3.1	3.1	3.1	2.1
60歳～69歳	97	68.0	33.0	8.2	15.5	7.2	2.1	1.0	1.0	1.0
70歳以上	33	63.6	6.1	−	12.1	9.1	15.2	3.0	−	−

■ 対象者全体スコアと比較し10%以上高い
■ 対象者全体スコアと比較し10%以上低い

【性別】 性別でみると、男性は「光ファイバー回線」が 70.7%で最も高く、女性は「携帯電話(スマートフォン含む)・PHS」が 67.0%で最も高くなっている。

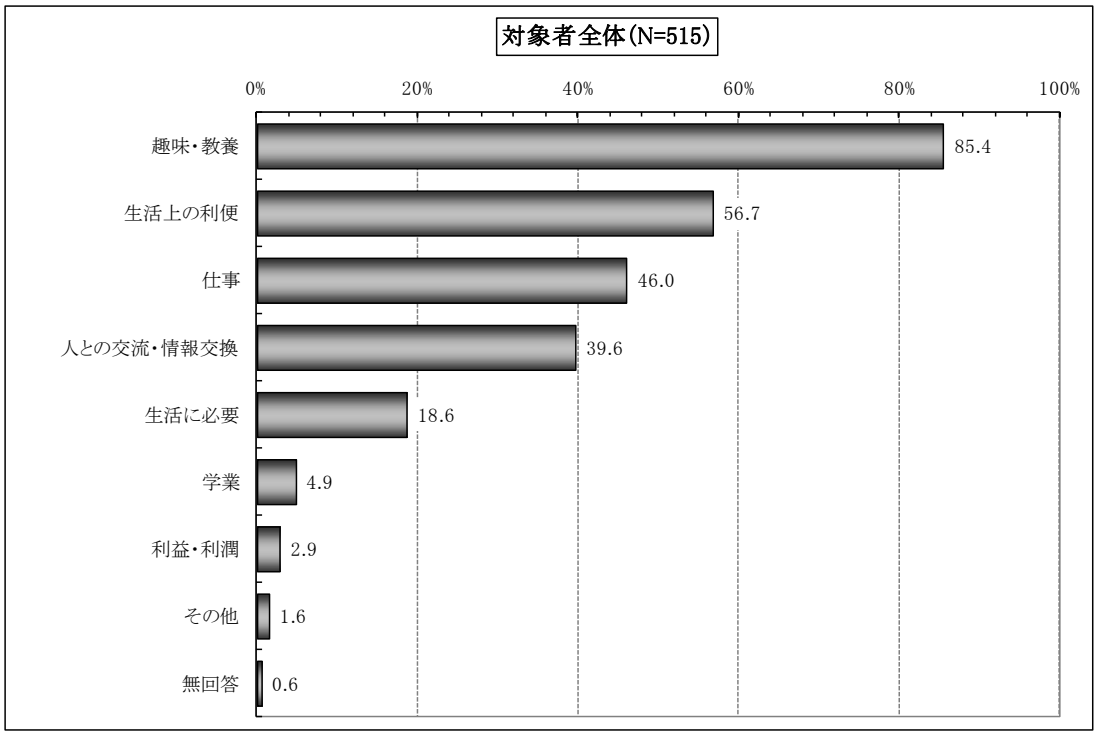
【年代別】 年代別でみると、「光ファイバー回線」は20歳代を除き、5割を超えている。「携帯電話(スマートフォン含む)・PHS」は、30 歳代以下で7割を超えている。

■インターネットの利用目的

《問1で「1　利用している」と答えた方にお聞きします》

【問1の5】　あなたがインターネットを利用する目的は何ですか。
次の中から、あてはまるものに3つまで○をつけてください。

インターネットを利用する目的は、「趣味・教養」が 85.4%。



【対象者全体】 インターネットを使用する目的は、「趣味・教養」が 85.4%と最も高くなっている。以下、「生活上の利便」が 56.7%、「仕事」が 46.0%、「人との交流・情報交換」が 39.6%となっている。

(%)	対象者数	趣味・教養	生活上の利便	仕事	人との交流・情報交換	生活に必要	学業	利益・利潤	その他	無回答
対象者全体	515	85.4	56.7	46.0	39.6	18.6	4.9	2.9	1.6	0.6
《性別》										
男性	229	85.6	50.7	59.0	30.1	17.9	7.0	3.9	1.3	0.4
女性	276	85.9	62.3	36.6	47.8	18.5	3.3	2.2	1.8	0.4
《年代別》										
18歳～19歳	16	100.0	56.3	12.5	56.3	6.3	31.3	－	－	－
20歳～29歳	51	90.2	39.2	33.3	51.0	23.5	23.5	3.9	2.0	－
30歳～39歳	93	82.8	55.9	51.6	52.7	18.3	3.2	3.2	1.1	－
40歳～49歳	121	87.6	53.7	55.4	38.0	16.5	4.1	5.0	1.7	－
50歳～59歳	96	85.4	62.5	59.4	35.4	12.5	－	－	1.0	1.0
60歳～69歳	97	83.5	62.9	44.3	30.9	16.5	－	2.1	1.0	1.0
70歳以上	33	81.8	63.6	6.1	21.2	45.5	－	6.1	6.1	－

■ 対象者全体スコアと比較し10%以上高い
■ 対象者全体スコアと比較し10%以上低い

【性別】 性別でみると、男女ともに「趣味・教養」が最も高く、男性 85.6%、女性 85.9%で差はみられない。

【年代別】 年代別でみると、各年代層で「趣味・教養」が最も高く、8割を超えている。一方、18 歳～19 歳、20 歳代、30 歳代では、「人との交流・情報交換」が5割を超えている。

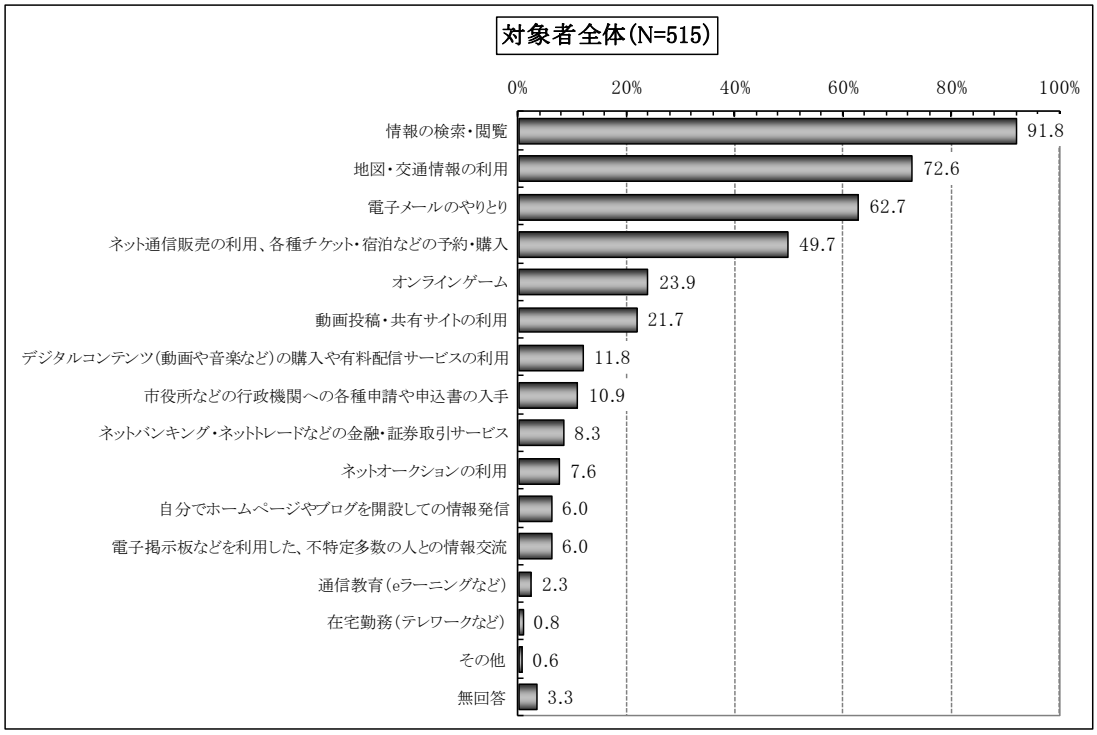
■インターネットで利用頻度の高いサービス

《問1で「1　利用している」と答えた方にお聞きします》

【問1の6①】　以下のサービスのうち、SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）※3以外で、「あなたがよく利用するもの」は何ですか。次の中から、それぞれあてはまるものに5つまで○をつけてください。

※3　SNS：インターネット上で、友人・知人などとソーシャル（社会的）なコミュニケーションを取り、人とのつながりを築くことを促進するサービス。

インターネットで利用頻度の高いサービスは、「情報の検索・閲覧」が 91.8%。



【対象者全体】 インターネットで利用頻度の高いサービスは、「情報の検索・閲覧」が91.8%と最も高く、次いで「地図・交通情報の利用」が 72.6%となっている。以下、「電子メールのやりとり」が 62.7%となっている。

（%）	対象者数	情報の検索・閲覧	地図・交通情報の利用	電子メールのやりとり	ネット通信販売の利用、各種チケット・宿泊などの予約・購入	オンラインゲーム	動画投稿・共有サイトの利用	デジタルコンテンツ（動画や音楽など）の購入や有料配信サービスの利用	市役所などの行政機関への各種申請や申込書の入手	ネットバンキング・ネットトレードなどの金融・証券取引サービス	ネットオークションの利用	自分でホームページやブログを開設しての情報発信	電子掲示板などを利用した、不特定多数の人との情報交流	通信教育（eラーニングなど）	在宅勤務（テレワークなど）	その他	無回答
対象者全体	515	91.8	72.6	62.7	49.7	23.9	21.7	11.8	10.9	8.3	7.6	6.0	6.0	2.3	0.8	0.6	3.3
《性別》																	
男性	229	90.8	70.7	65.5	44.5	20.5	19.2	12.7	13.5	12.7	8.7	4.8	4.8	1.7	0.9	0.9	4.4
女性	276	93.1	74.6	61.2	54.0	26.4	23.9	10.5	9.1	5.1	6.2	7.2	7.2	2.9	0.7	0.4	2.2
《年代別》																	
18歳～19歳	16	93.8	62.5	43.8	37.5	56.3	62.5	43.8	－	－	－	－	6.3	12.5	－	－	－
20歳～29歳	51	96.1	78.4	49.0	51.0	23.5	52.9	5.9	9.8	2.0	7.8	2.0	21.6	3.9	－	－	－
30歳～39歳	93	89.2	76.3	64.5	43.0	32.3	26.9	16.1	7.5	11.8	10.8	12.9	4.3	2.2	1.1	1.1	2.2
40歳～49歳	121	95.0	76.9	76.9	56.2	31.4	24.8	10.7	12.4	7.4	11.6	6.6	8.3	－	－	－	1.7
50歳～59歳	96	93.8	69.8	65.6	53.1	22.9	8.3	11.5	11.5	10.4	4.2	4.2	1.0	5.2	－	－	4.2
60歳～69歳	97	91.8	77.3	59.8	47.4	7.2	8.2	8.2	16.5	8.2	4.1	5.2	3.1	1.0	3.1	1.0	5.2
70歳以上	33	75.8	39.4	42.4	45.5	9.1	6.1	3.0	6.1	12.1	3.0	3.0	3.0	－	－	3.0	12.1

■ 対象者全体スコアと比較し10%以上高い
■ 対象者全体スコアと比較し10%以上低い

【性別】 性別でみると、男女ともに「情報の検索・閲覧」が最も高く、女性が 93.1%で男性の 90.8%より 2.3 ポイント高くなっている。

【年代別】 年代別でみると、各年代層で「情報の検索・閲覧」が最も高く、7割を超えている。

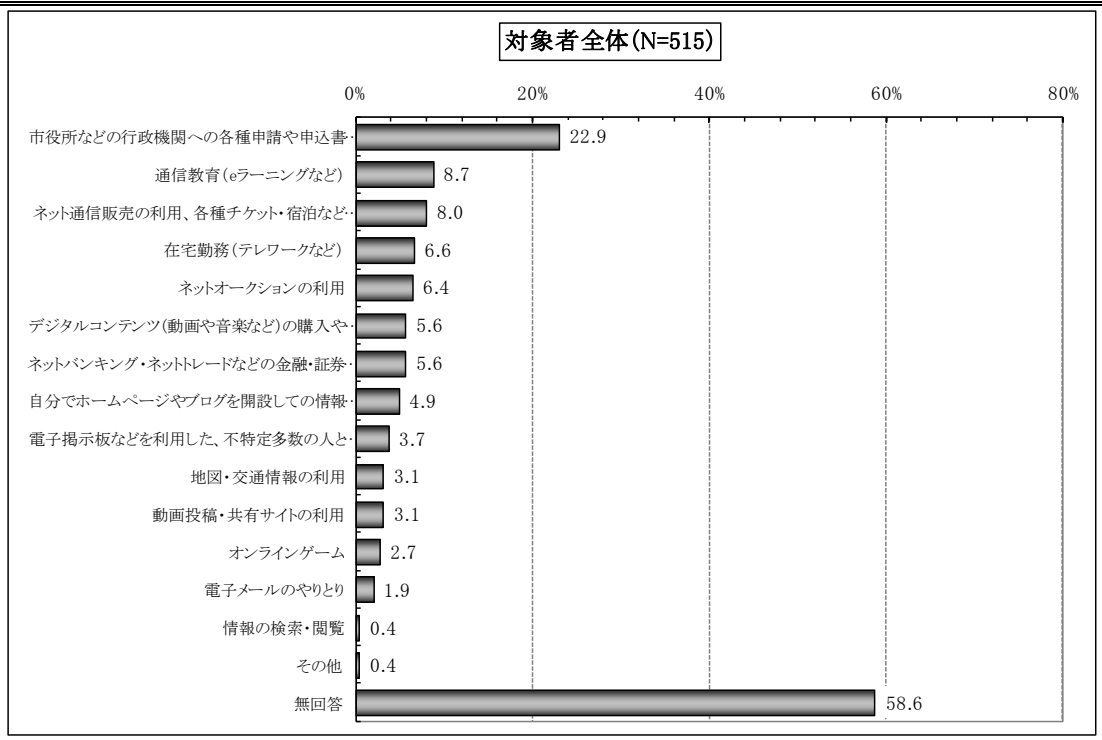
■インターネットで今後利用したいサービス

《問1で「1　利用している」と答えた方にお聞きします》

【問1の6②】　以下のサービスのうち、SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）※3以外で、「現在は利用していないが、今後利用したいもの」は何ですか。次の中から、それぞれあてはまるものに5つまで○をつけてください。

※3　SNS：インターネット上で、友人・知人などとソーシャル（社会的）なコミュニケーションを取り、人とのつながりを築くことを促進するサービス。

インターネットで今後利用したいサービスは、「市役所などの行政機関への各種申請や申込書の入手」が 22.9%。



【対象者全体】 インターネットで今後利用したいサービスは、「市役所などの行政機関への各種申請や申込書の入手」が 22.9%と最も高くなっている。

（%）	対象者数	市役所などの行政機関への各種申請や申込書の入手	通信教育（eラーニングなど）	ネット通信販売の利用、各種チケット・宿泊などの予約・購入	在宅勤務（テレワークなど）	ネットオークションの利用	デジタルコンテンツ（動画や音楽など）の購入や有料配信サービスの利用	ネットバンキング・ネットトレードなどの金融・証券取引サービス	自分でホームページやブログを開設しての情報発信	電子掲示板などを利用した、不特定多数の人との情報交流	地図・交通情報の利用	動画投稿・共有サイトの利用	オンラインゲーム	電子メールのやりとり	情報の検索・閲覧	その他	無回答
対象者全体	515	22.9	8.7	8.0	6.6	6.4	5.6	5.6	4.9	3.7	3.1	3.1	2.7	1.9	0.4	0.4	58.6
《性別》																	
男性	229	22.3	5.2	9.2	5.2	8.7	7.4	6.6	7.0	6.6	3.1	4.8	2.2	2.2	0.9	－	59.4
女性	276	23.2	11.6	7.2	7.6	4.7	4.3	5.1	2.5	1.4	3.3	1.8	3.3	1.1	－	0.7	58.0
《年代別》																	
18歳～19歳	16	12.5	6.3	18.8	－	25.0	6.3	－	－	－	6.3	－	12.5	－	－	－	50.0
20歳～29歳	51	21.6	11.8	13.7	9.8	5.9	7.8	9.8	7.8	3.9	3.9	3.9	11.8	2.0	－	－	49.0
30歳～39歳	93	28.0	9.7	2.2	11.8	6.5	1.1	5.4	2.2	3.2	1.1	3.2	2.2	1.1	－	1.1	55.9
40歳～49歳	121	21.5	10.7	4.1	4.1	6.6	5.0	7.4	3.3	1.7	1.7	1.7	3.3	－	－	－	60.3
50歳～59歳	96	21.9	8.3	10.4	9.4	5.2	10.4	4.2	3.1	5.2	3.1	6.3	－	1.0	－	1.0	59.4
60歳～69歳	97	22.7	6.2	11.3	3.1	5.2	4.1	6.2	7.2	5.2	4.1	3.1	－	3.1	2.1	－	63.9
70歳以上	33	21.2	3.0	9.1	－	6.1	9.1	－	9.1	6.1	9.1	－	－	6.1	－	－	63.6

■ 対象者全体スコアと比較し10%以上高い
■ 対象者全体スコアと比較し10%以上低い

【性別】 性別でみると、男女ともに「市役所などの行政機関への各種申請や申込書の入手」が最も高く、男性 22.3%、女性 23.2%で差はみられない。

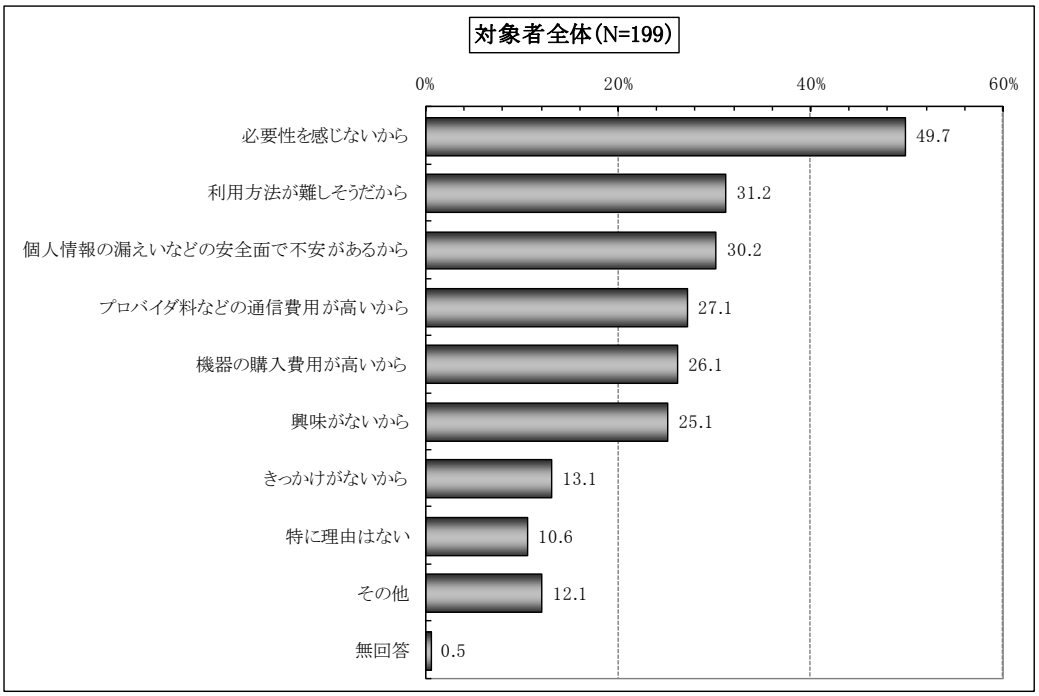
【年代別】 年代別でみると、「市役所などの行政機関への各種申請や申込書の入手」が 30 歳代（28.0%）で最も高く、最も値の低い 18 歳～19 歳（12.5%）とでは、15.5 ポイントの差となっている。

■インターネットを利用しない理由

《問1で「2　利用していない」と答えた方にお聞きします》

【問1の7】　あなたがインターネットを利用しない理由は何ですか。
次の中から、あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

インターネットを利用しない理由は、「必要性を感じないから」が 49.7%。



【対象者全体】 インターネットを利用しない理由は、「必要性を感じないから」が 49.7%と最も高くなっている。次いで「利用方法が難しそうだから」が 31.2%、「個人情報の漏えいなどの安全面で不安があるから」が 30.2%となっている。

(%)	対象者数	必要性を感じないから	利用方法が難しそうだから	個人情報の漏えいなどの安全面で不安があるから	プロバイダ料などの通信費用が高いから	機器の購入費用が高いから	興味がないから	きっかけがないから	特に理由はない	その他	無回答
対象者全体	199	49.7	31.2	30.2	27.1	26.1	25.1	13.1	10.6	12.1	0.5
《性別》											
男性	68	45.6	27.9	26.5	26.5	32.4	22.1	8.8	11.8	16.2	1.5
女性	129	51.9	32.6	31.8	27.9	22.5	26.4	15.5	10.1	10.1	－
《年代別》											
18歳～19歳	1	－	－	－	－	－	－	－	－	100.0	－
20歳～29歳	6	33.3	－	－	33.3	16.7	－	33.3	－	16.7	－
30歳～39歳	3	－	33.3	－	33.3	33.3	－	－	33.3	－	－
40歳～49歳	10	40.0	30.0	30.0	30.0	50.0	40.0	－	－	20.0	－
50歳～59歳	24	41.7	33.3	41.7	45.8	25.0	29.2	12.5	4.2	8.3	－
60歳～69歳	82	45.1	31.7	35.4	29.3	25.6	23.2	13.4	9.8	8.5	－
70歳以上	71	63.4	32.4	23.9	18.3	23.9	26.8	14.1	15.5	15.5	1.4

■ 対象者全体スコアと比較し10%以上高い
■ 対象者全体スコアと比較し10%以上低い

【性別】 性別でみると、男女ともに「必要性を感じないから」が最も高く、女性が 51.9%で男性の 45.6%より 6.3 ポイント高くなっている。

【年代別】 年代別でみると、「必要性を感じないから」が 70 歳以上(63.4%)で最も高く、最も値の低い 20 歳代(33.3%)とでは、30.1 ポイントの差となっている。

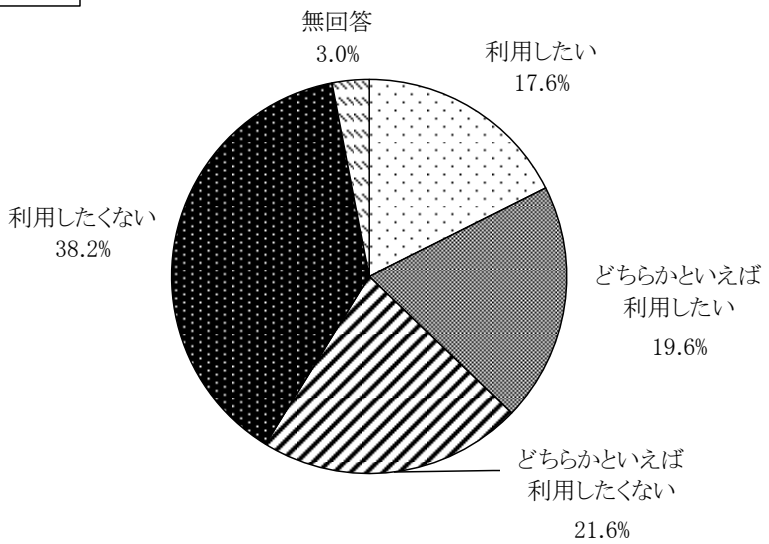
■インターネットの利用希望

《問1で「2　利用していない」と答えた方にお聞きします》

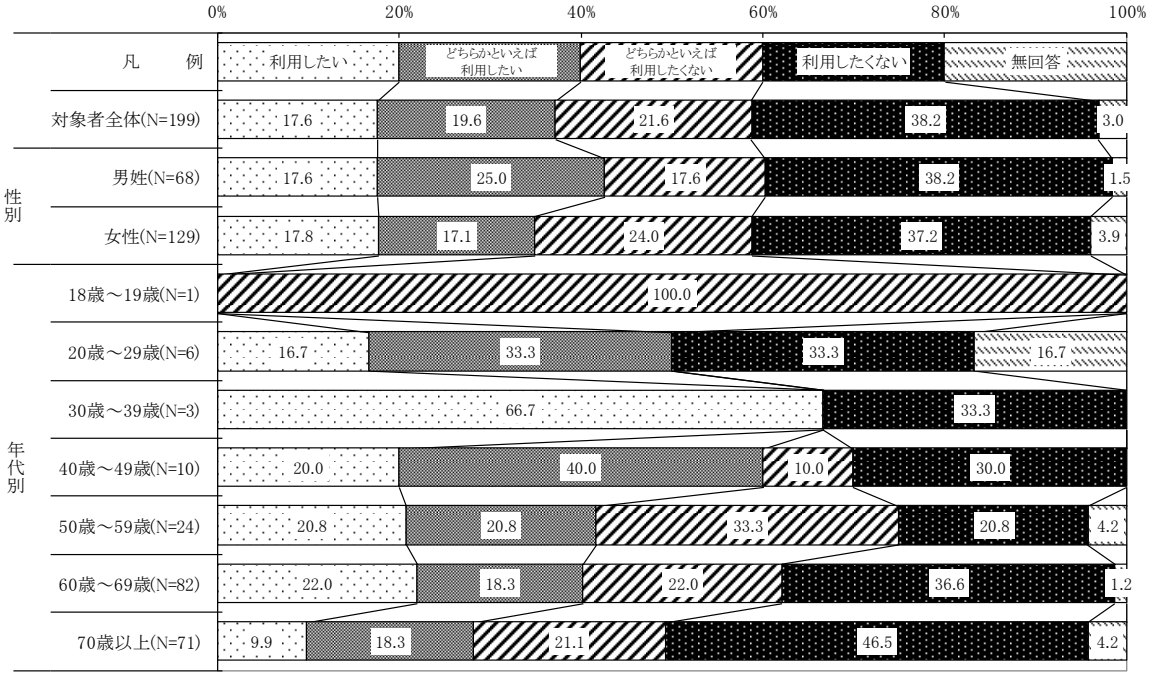
【問1の8】　今後、上記の理由が解消されれば、あなたはインターネットを利用したいと思いますか。
次の中から、あてはまるものに1つ○をつけてください。

今後もインターネットを、“利用したくない”（「利用したくない」＋「どちらかといえば利用したくない」）が 59.8%。

対象者全体(N=199)



【対象者全体】 今後もインターネットを、“利用したくない”（「利用したくない」38.2%＋「どちらかといえば利用したくない」21.6%）が 59.8%となっている。これに対して、“利用したい”（「利用したい」17.6%＋「どちらかといえば利用したい」19.6%）が 37.2%となっている。



【性別】 性別で見ると、男女ともに“利用したくない”が高くなっており、女性が61.2%で男性の55.8%より5.4ポイント高くなっている。

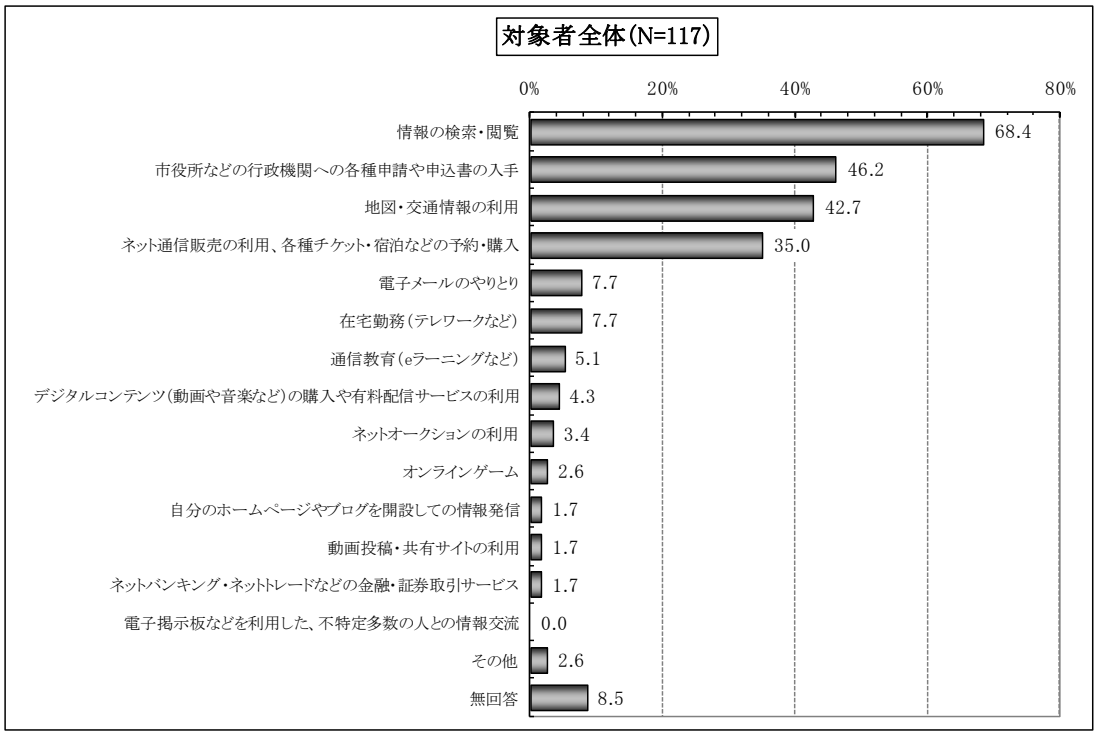
【年代別】 年代別で見ると、“利用したくない”が 70 歳以上（67.6%）で最も高く、最も値の低い 20 歳代（33.3%）と 30 歳代（33.3%）とでは、34.3 ポイントの差となっている。

■インターネットで利用したいサービス

《問1の8で1～3と答えた方にお聞きします》

【問1の9】　今後、あなたがインターネットを利用するとしたら、どのようなサービスを利用したいと思いますか。次の中から、あてはまるものに3つまで○をつけてください。

インターネットで利用したいサービスは、「情報の検索・閲覧」が 68.4%。



【対象者全体】 インターネットで利用したいサービスは、「情報の検索・閲覧」が 68.4%と最も高くなっている。以下、「市役所などの行政機関への各種申請や申込書の入手」が 46.2%、「地図・交通情報の利用」が 42.7%、「ネット通信販売の利用、各種チケット・宿泊などの予約・購入」が 35.0%となっている。

(%)	対象者数	情報の検索・閲覧	市役所などの行政機関への各種申請や申込書の入手	地図・交通情報の利用	ネット通信販売の利用、各種チケット・宿泊などの予約・購入	電子メールのやりとり	在宅勤務（テレワークなど）	通信教育（eラーニングなど）	デジタルコンテンツ（動画や音楽などの購入や有料配信サービスの利用	ネットオークションの利用	オンラインゲーム	自分のホームページやブログを開設しての情報発信	動画投稿・共有サイトの利用	ネットバンキング・ネットトレードなどの金融・証券取引サービス	電子掲示板などを利用した、不特定多数の人との情報交流	その他	無回答
対象者全体	117	68.4	46.2	42.7	35.0	7.7	7.7	5.1	4.3	3.4	2.6	1.7	1.7	1.7	－	2.6	8.5
《性別》																	
男性	41	68.3	56.1	43.9	36.6	－	4.9	7.3	4.9	4.9	－	－	2.4	－	－	4.9	12.2
女性	76	68.4	40.8	42.1	34.2	11.8	9.2	3.9	3.9	2.6	3.9	2.6	1.3	2.6	－	1.3	6.6
《年代別》																	
18歳～19歳	1	100.0	－	100.0	100.0	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
20歳～29歳	3	66.7	－	－	66.7	－	66.7	－	33.3	－	－	－	33.3	－	－	－	－
30歳～39歳	2	100.0	－	50.0	100.0	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
40歳～49歳	7	57.1	28.6	57.1	28.6	14.3	28.6	14.3	－	14.3	－	14.3	14.3	14.3	－	－	－
50歳～59歳	18	72.2	33.3	22.2	16.7	11.1	16.7	11.1	－	－	－	5.6	－	－	－	－	16.7
60歳～69歳	51	70.6	54.9	54.9	45.1	3.9	3.9	3.9	3.9	5.9	2.0	－	－	2.0	－	2.0	2.0
70歳以上	35	62.9	51.4	34.3	22.9	11.4	－	2.9	5.7	－	5.7	－	－	－	－	5.7	17.1

■ 対象者全体スコアと比較し10%以上高い
■ 対象者全体スコアと比較し10%以上低い

【性別】 性別で見ると、男女ともに「情報の検索・閲覧」が高くなっており、男性 68.3%、女性 68.4%で差はみられない。

【年代別】 年代別でみると、各年代層で「情報の検索・閲覧」が最も高く、5割を超えている。

（2）SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）※3　の利用について

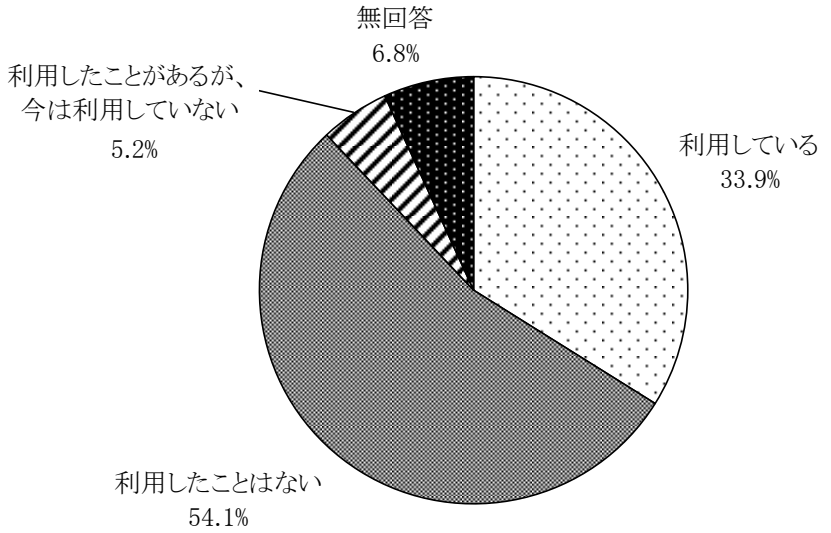
※3　SNS：インターネット上で、友人・知人などとソーシャル(社会的)なコミュニケーションを取り、人とのつながりを築くことを促進するサービス。

■SNSの利用有無

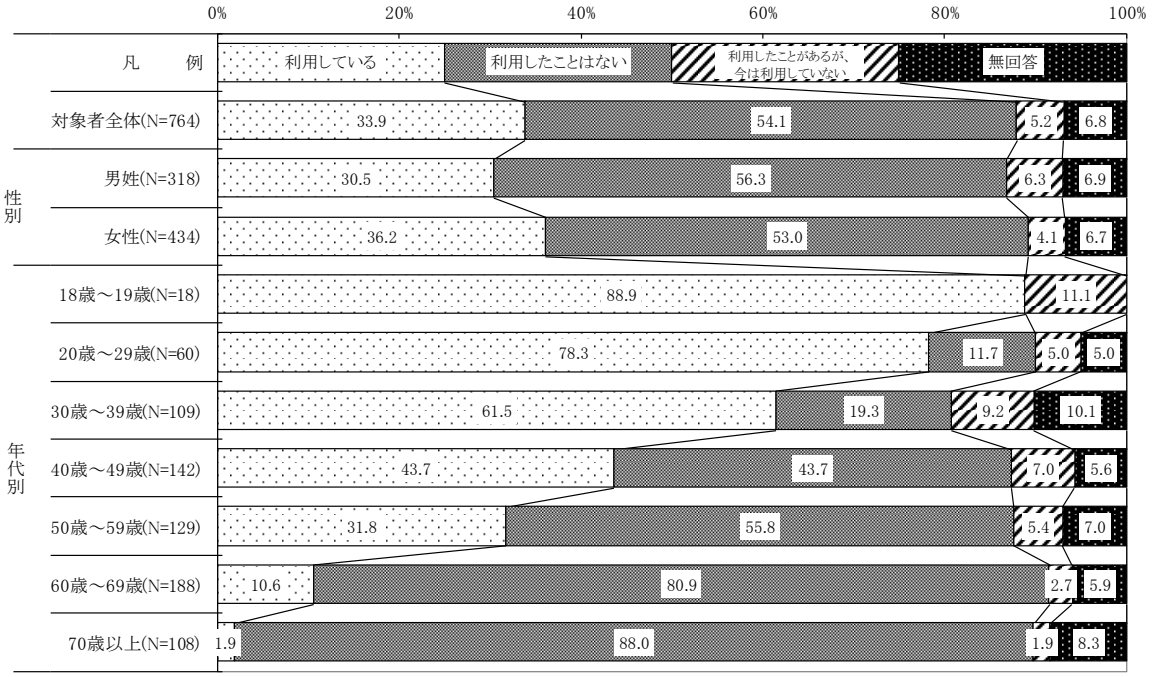
【問2】　現在、あなたはTwitter（ツイッター）などの、SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を利用していますか。次の中から、あてはまるものに1つ○をつけてください。

SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を、「利用したことはない」が 54.1%。

対象者全体(N=764)



【対象者全体】 SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を「利用したことはない」が 54.1%となっている。これに対して、「利用している」が 33.9%となっている。



【性別】 性別でみると、男女ともに「利用したことはない」が最も高く、男性が 56.3%で女性の 53.0%より 3.3 ポイント高くなっている。

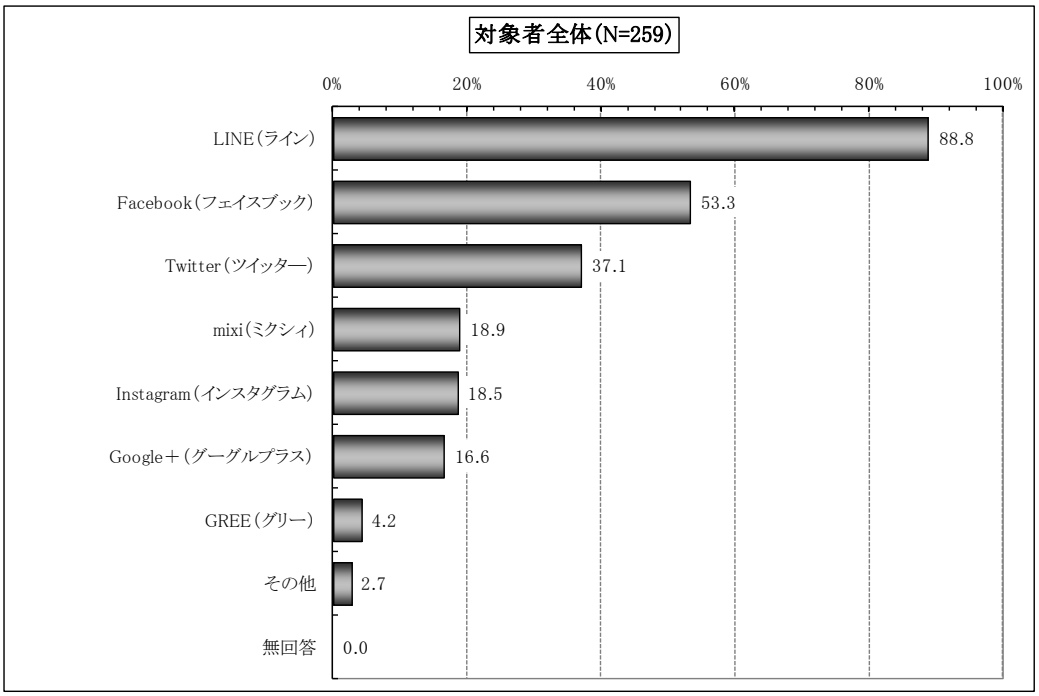
【年代別】 年代別で見ると、「利用したことはない」が70歳以上（88.0%）で最も高く、年代が下がるとともに大きく減少している。一方、「利用している」は 18 歳～19 歳（88.9%）が最も高く、年代が上がるとともに大きく減少している。

■利用しているSNSの種類

《問2で「1　利用している」と答えた方にお聞きします》

【問2の1】　あなたは、どのような種類の SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を利用していますか。
次の中から、あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

利用しているSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の種類は、「LINE（ライン）」が 88.8%。



【対象者全体】 利用しているSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の種類は、「LINE（ライン）」が88.8%と最も高く、次いで「Facebook（フェイスブック）」が53.3%、「Twitter（ツイッター）」が37.1%となっている。

(%)	対象者数	LINE（ライン）	Facebook（フェイスブック）	Twitter（ツイッター）	mixi（ミクシィ）	Instagram（インスタグラム）	Google＋（グーグルプラス）	GREE（グリー）	その他	無回答
対象者全体	259	88.8	53.3	37.1	18.9	18.5	16.6	4.2	2.7	－
《性別》										
男性	97	85.6	56.7	37.1	16.5	13.4	24.7	7.2	4.1	－
女性	157	90.4	50.3	37.6	20.4	21.7	12.1	2.5	1.9	－
《年代別》										
18歳～19歳	16	100.0	25.0	75.0	－	12.5	18.8	－	－	－
20歳～29歳	47	95.7	61.7	61.7	8.5	38.3	14.9	2.1	6.4	－
30歳～39歳	67	92.5	59.7	32.8	40.3	17.9	16.4	7.5	－	－
40歳～49歳	62	91.9	51.6	27.4	21.0	16.1	11.3	4.8	1.6	－
50歳～59歳	41	78.0	39.0	26.8	4.9	12.2	24.4	4.9	2.4	－
60歳～69歳	20	65.0	60.0	10.0	10.0	－	25.0	－	10.0	－
70歳以上	2	50.0	100.0	100.0	－	－	－	－	－	－

■ 対象者全体スコアと比較し10%以上高い
■ 対象者全体スコアと比較し10%以上低い

【性別】 性別でみると、男女ともに「LINE（ライン）」が最も高く、女性が 90.4%で男性の 85.6%より 4.8 ポイント高くなっている。

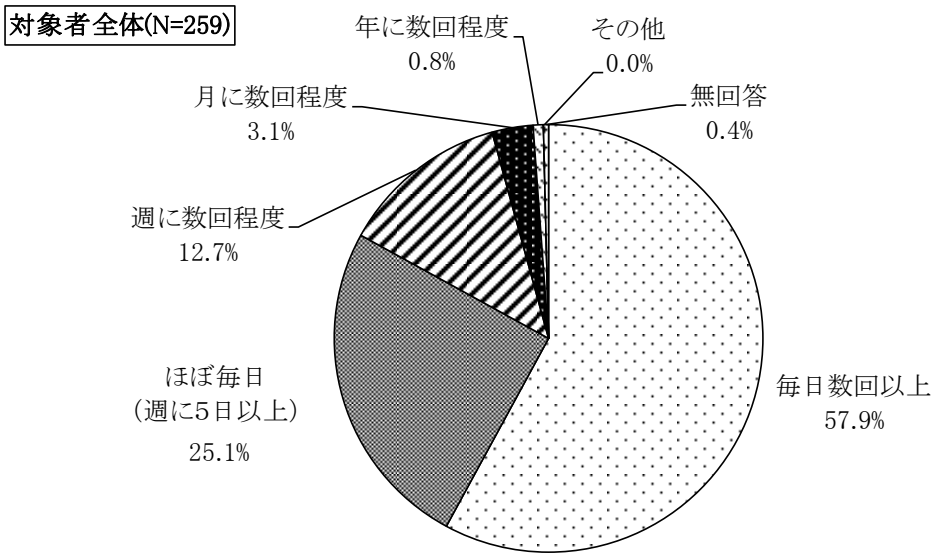
【年代別】 年代別で見ると、「LINE（ライン）」が 18 歳～19 歳（100.0%）で最も高く、年代が上がるとともに減少している。

■SNSの利用頻度

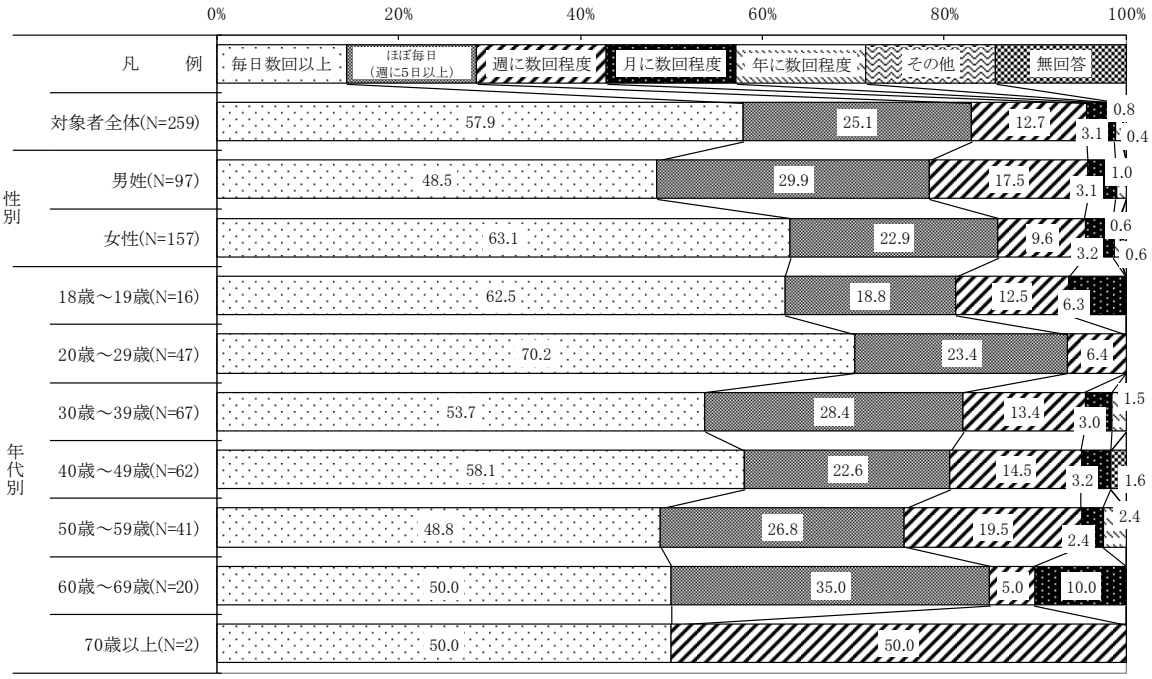
《問2で「1　利用している」と答えた方にお聞きします》

【問2の2】　あなたは、どのくらいの頻度で SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を利用していますか。次の中から、あてはまるものに1つ○をつけてください。

SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の利用頻度は、「毎日数回以上」が 57.9%。



【対象者全体】 SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の利用頻度は、「毎日数回以上」が 57.9%と最も高く、次いで「ほぼ毎日（週に5日以上）」が 25.1%となっている。以下、「週に数回程度」が 12.7%、「月に数回程度」が 3.1%となっている。



【性別】 性別でみると、男女ともに「毎日数回以上」が最も高く、女性が 63.1%で男性の 48.5%より 14.6 ポイント高くなっている。

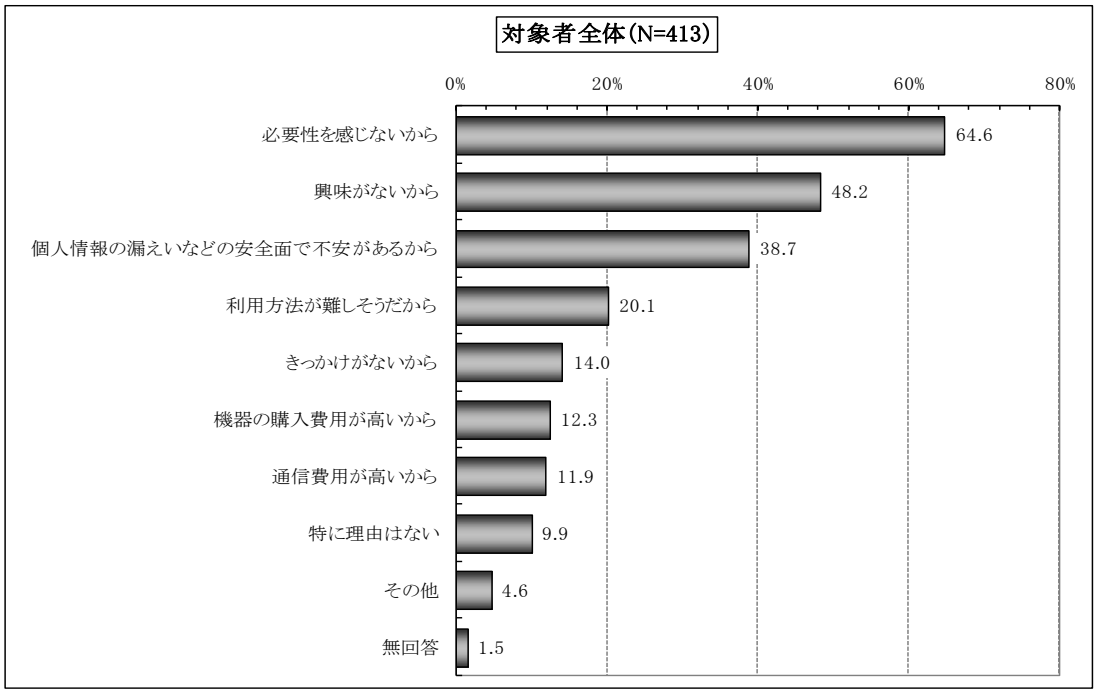
【年代別】 年代別でみると、各年代層で「毎日数回以上」が最も高く、4割半ばを超えている。

■SNSを利用しない理由

《問2で「2　利用したことはない」と答えた方にお聞きします》

【問2の3】　あなたが SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を利用しない理由は何ですか。
次の中から、あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を利用しない理由は、「必要性を感じないから」が 64.6%。



【対象者全体】 SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を利用しない理由は、「必要性を感じないから」が64.6%と最も高く、次いで「興味がないから」が 48.2%となっている。以下、「個人情報の漏えいなどの安全面で不安があるから」が 38.7%、「利用方法が難しそうだから」が 20.1%となっている。

（%）	対象者数	必要性を感じないから	興味がないから	個人情報の漏えいなどの安全面で不安があるから	利用方法が難しそうだから	きっかけがないから	機器の購入費用が高いから	通信費用が高いから	特に理由はない	その他	無回答
対象者全体	413	64.6	48.2	38.7	20.1	14.0	12.3	11.9	9.9	4.6	1.5
《性別》											
男性	179	65.9	50.8	32.4	16.8	13.4	11.7	12.3	6.7	4.5	1.1
女性	230	63.9	45.7	43.9	22.6	14.8	12.6	11.7	12.2	4.8	1.7
《年代別》											
18歳～19歳	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
20歳～29歳	7	28.6	85.7	28.6	－	－	－	－	14.3	14.3	－
30歳～39歳	21	61.9	42.9	57.1	19.0	9.5	9.5	4.8	9.5	4.8	－
40歳～49歳	62	62.9	53.2	59.7	17.7	14.5	12.9	9.7	1.6	4.8	1.6
50歳～59歳	72	68.1	52.8	40.3	22.2	18.1	9.7	11.1	5.6	4.2	1.4
60歳～69歳	152	63.2	42.8	37.5	23.7	14.5	14.5	15.1	12.5	5.3	1.3
70歳以上	95	69.5	47.4	23.2	15.8	12.6	11.6	11.6	13.7	3.2	2.1

■ 対象者全体スコアと比較し10%以上高い
■ 対象者全体スコアと比較し10%以上低い

【性別】 性別でみると、男女ともに「必要性を感じないから」が最も高く、男性が 65.9%で女性の 63.9%より 2.0 ポイント高くなっている。

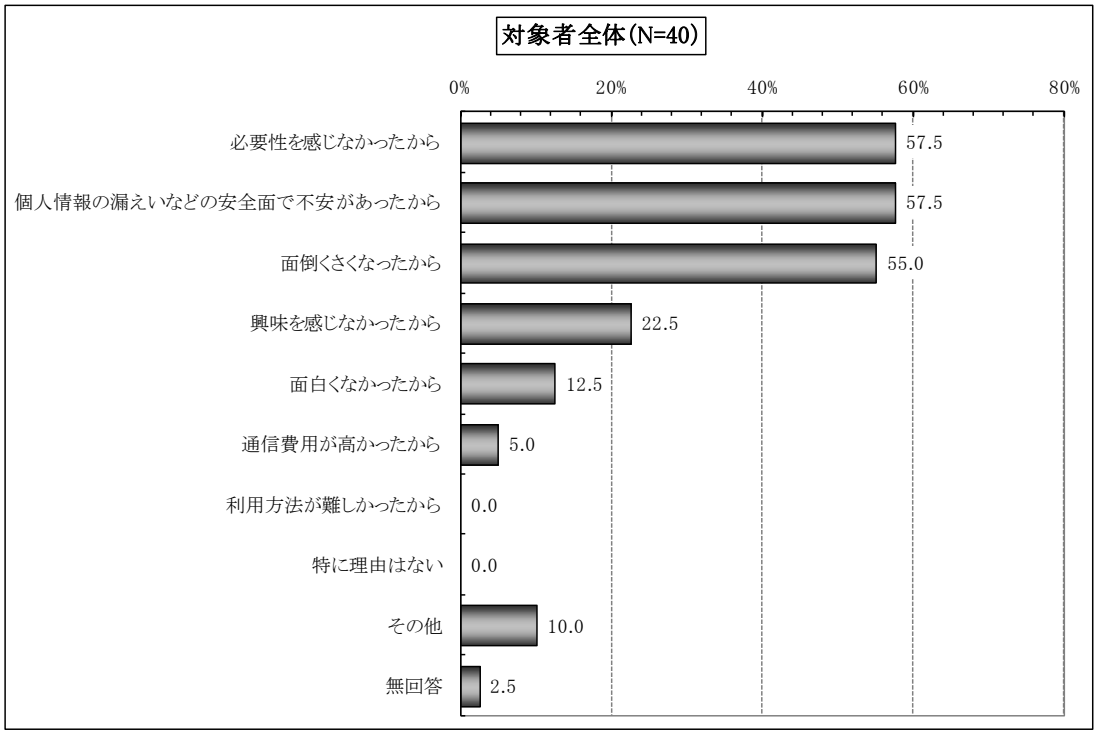
【年代別】 年代別でみると、「必要性を感じないから」が 70 歳以上（69.5%）で最も高く、最も値の低い 20 歳代（28.6%）とでは、40.9 ポイントの差となっている。一方、20 歳代では「興味がないから」が8割を超えている。

■SNSを利用しなくなった理由

《問2で「3　利用したことがあるが、今は利用していない」と答えた方にお聞きします》

【問2の4】　あなたが SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を利用しなくなった理由は何ですか。
次の中から、あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

SNS（ｿｰｼｬﾙ・ﾈｯﾄﾜｰｷﾝｸﾞ・ｻｰﾋﾞｽ）を利用しなくなった理由は、「必要性を感じなかったから」と「個人情報の漏えいなどの安全面で不安があったから」が 57.5%。



【対象者全体】 SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を利用しなくなった理由は、「必要性を感じなかったから」と「個人情報の漏えいなどの安全面で不安があったから」が 57.5%と最も高く、次いで「面倒くさくなったから」が 55.0%となっている。

(%)	対象者数	必要性を感じなかったから	個人情報の漏えいなどの安全面で不安があったから	面倒くさくなったから	興味を感じなかったから	面白くなかったから	通信費用が高かったから	利用方法が難しかったから	特に理由はない	その他	無回答
対象者全体	40	57.5	57.5	55.0	22.5	12.5	5.0	－	－	10.0	2.5
《性別》											
男性	20	60.0	60.0	50.0	30.0	15.0	－	－	－	5.0	－
女性	18	55.6	50.0	61.1	16.7	11.1	11.1	－	－	16.7	5.6
《年代別》											
18歳～19歳	2	50.0	－	50.0	50.0	－	－	－	－	50.0	－
20歳～29歳	3	66.7	66.7	66.7	33.3	33.3	－	－	－	－	－
30歳～39歳	10	50.0	40.0	80.0	10.0	10.0	－	－	－	10.0	－
40歳～49歳	10	50.0	50.0	50.0	20.0	10.0	－	－	－	10.0	－
50歳～59歳	7	57.1	85.7	28.6	42.9	14.3	14.3	－	－	－	14.3
60歳～69歳	5	80.0	80.0	60.0	20.0	20.0	20.0	－	－	20.0	－
70歳以上	2	50.0	50.0	－	－	－	－	－	－	－	－

■ 対象者全体スコアと比較し10%以上高い
■ 対象者全体スコアと比較し10%以上低い

【性別】 性別でみると、男性は「必要性を感じなかったから」と「個人情報の漏えいなどの安全面で不安があったから」が 60.0%と最も高く、女性は「面倒くさくなったから」が 61.1%で最も高くなっている。

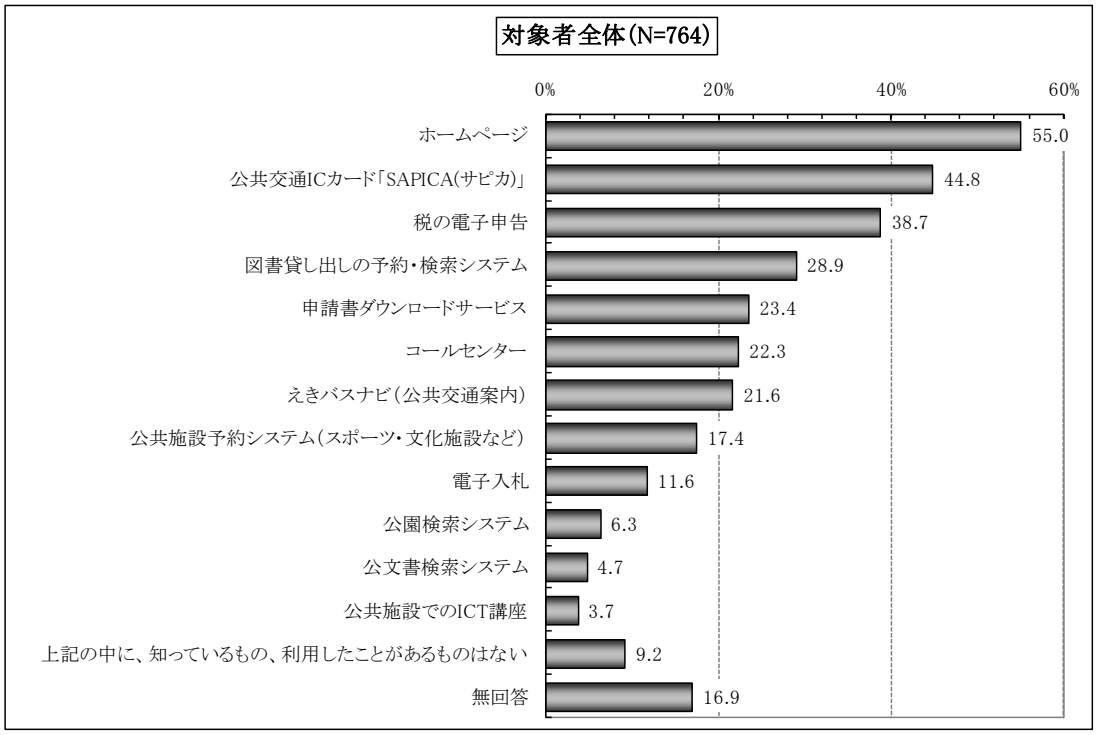
【年代別】 年代別で見ると、「必要性を感じなかったから」が各年代層で5割を超えている。

（3）札幌市の取組について

■札幌市の情報化施策の認知

【問3①】　札幌市が実施している情報化の取組のうち、「あなたが知っているもの、聞いたことがあるもの」はどれですか。次の中から、それぞれあてはまるものにいくつでも○をつけてください。

札幌市の情報化施策で知っているもの（聞いたことがあるもの）は、「ホームページ」が 55.0%。



【対象者全体】 札幌市の情報化施策で知っているもの、または、聞いたことがあるものは、「ホームページ」が55.0%と最も高く、次いで「公共交通 IC カード「SAPICA(サピカ)」が 44.8%、「税の電子申告」が 38.7%となっている。

（%）	対象者数	ホームページ	公共交通ICカード「SAPICA（サピカ）」	税の電子申告	図書貸し出しの予約・検索システム	申請書ダウンロードサービス	コールセンター	えきバスナビ（公共交通案内）	公共施設予約システム（スポーツ・文化施設など）	電子入札	公園検索システム	公文書検索システム	公共施設でのICT講座	上記の中に、知っているもの、利用したことがあるものはない	無回答
対象者全体	764	55.0	44.8	38.7	28.9	23.4	22.3	21.6	17.4	11.6	6.3	4.7	3.7	9.2	16.9
《性別》															
男性	318	54.7	42.1	38.4	25.2	26.7	19.8	21.4	17.0	16.4	5.7	5.0	2.8	9.1	18.9
女性	434	55.5	47.2	39.2	31.8	21.0	24.2	21.7	17.7	8.3	6.9	4.6	4.4	9.2	15.2
《年代別》															
18歳～19歳	18	61.1	55.6	16.7	22.2	16.7	11.1	50.0	27.8	5.6	－	－	－	5.6	16.7
20歳～29歳	60	45.0	48.3	28.3	28.3	18.3	16.7	33.3	15.0	10.0	5.0	8.3	5.0	10.0	16.7
30歳～39歳	109	53.2	46.8	36.7	37.6	27.5	20.2	26.6	16.5	11.9	8.3	3.7	0.9	9.2	13.8
40歳～49歳	142	67.6	56.3	52.8	38.7	29.6	26.1	29.6	21.1	16.9	12.7	6.3	2.8	1.4	9.9
50歳～59歳	129	59.7	42.6	41.1	27.1	30.2	22.5	14.7	19.4	11.6	4.7	2.3	2.3	10.1	14.0
60歳～69歳	188	54.3	43.1	38.3	24.5	20.2	23.9	14.9	18.1	11.2	4.8	5.3	5.9	8.0	20.7
70歳以上	108	41.7	31.5	30.6	19.4	12.0	22.2	14.8	9.3	7.4	2.8	4.6	5.6	20.4	25.9

■ 対象者全体スコアと比較し10%以上高い
■ 対象者全体スコアと比較し10%以上低い

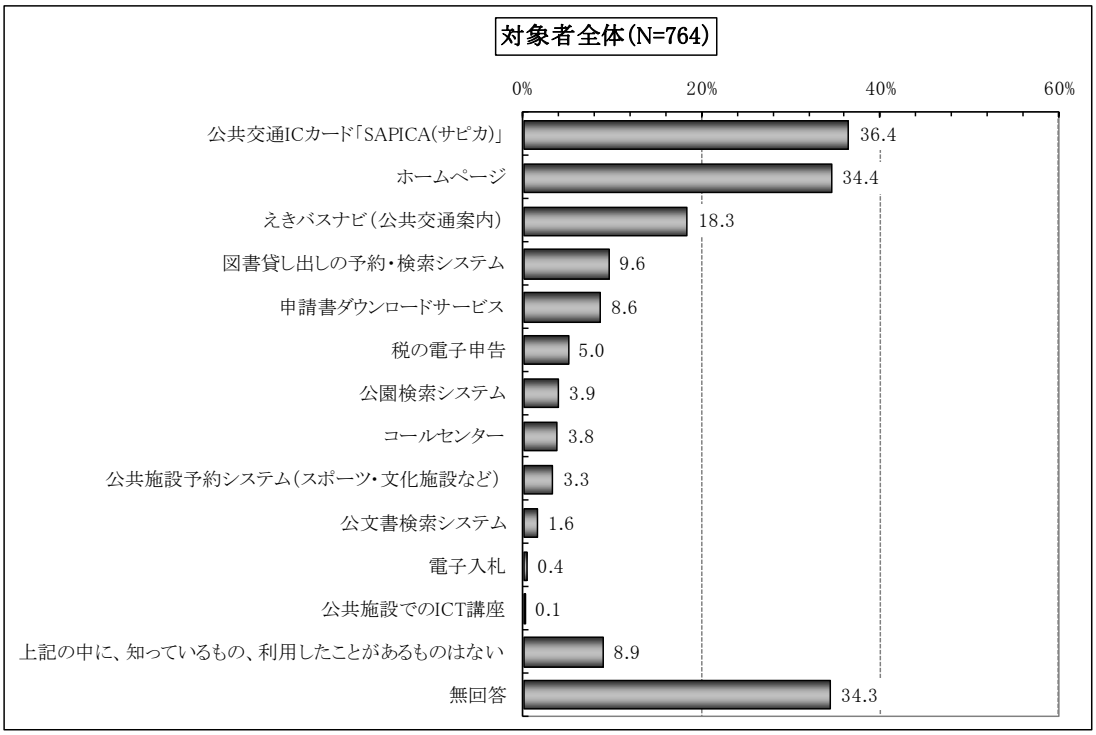
【性別】 性別でみると、男女ともに「ホームページ」が最も高く、男性 54.7%、女性 55.5%で差はみられない。

【年代別】 年代別でみると、「ホームページ」が 40 歳代（67.6%）で最も高く、最も値の低い 70 歳以上（41.7%）とでは、25.9 ポイントの差となっている。

■札幌市の情報化施策の利用有無

【問3②】　札幌市が実施している情報化の取組のうち、「あなたが過去1年間に実際に利用したことがあるもの」はどれですか。次の中から、それぞれあてはまるものにいくつでも○をつけてください。

札幌市の情報化施策で過去1年間に利用したことがあるものは、「公共交通 IC カード「SAPICA(サピカ)」が 36.4%。



【対象者全体】 札幌市の情報化施策で過去1年間に利用したことがあるものは、「公共交通 IC カード「SAPICA(サピカ)」が 36.4%と最も高く、次いで「ホームページ」が 34.4%、「えきバスナビ(公共交通案内)」が 18.3%となっている。

(%)	対象者数	公共交通ICカード「SAPICA(サピカ)」	ホームページ	えきバスナビ(公共交通案内)	図書貸し出しの予約・検索システム	申請書ダウンロードサービス	税の電子申告	公園検索システム	コールセンター	公共施設予約システム(スポーツ・文化施設など)	公文書検索システム	電子入札	公共施設でのICT講座	上記の中に、知っているもの、利用したことがあるものはない	無回答
対象者全体	764	36.4	34.4	18.3	9.6	8.6	5.0	3.9	3.8	3.3	1.6	0.4	0.1	8.9	34.3
《性別》															
男性	318	32.1	37.4	13.5	8.8	10.1	5.0	3.1	3.8	1.6	1.9	0.9	−	8.8	38.7
女性	434	39.9	32.0	21.9	9.9	7.6	4.8	4.6	3.7	4.6	1.4	−	0.2	9.0	30.9
《年代別》															
18歳～19歳	18	66.7	16.7	27.8	16.7	−	−	−	5.6	−	−	−	−	5.6	16.7
20歳～29歳	60	55.0	48.3	28.3	10.0	8.3	−	1.7	3.3	3.3	−	−	−	10.0	13.3
30歳～39歳	109	45.9	51.4	26.6	9.2	9.2	8.3	9.2	1.8	4.6	1.8	−	−	9.2	22.0
40歳～49歳	142	48.6	50.0	29.6	17.6	12.7	5.6	7.0	4.9	2.8	3.5	0.7	−	1.4	28.9
50歳～59歳	129	28.7	36.4	15.5	6.2	13.2	3.9	3.9	3.9	4.7	2.3	−	−	9.3	34.9
60歳～69歳	188	33.5	22.9	11.2	9.6	7.4	6.4	1.6	3.7	3.7	1.1	1.1	0.5	8.0	39.4
70歳以上	108	11.1	9.3	3.7	1.9	0.9	2.8	0.9	3.7	0.9	−	−	−	19.4	58.3

■ 対象者全体スコアと比較し10%以上高い
■ 対象者全体スコアと比較し10%以上低い

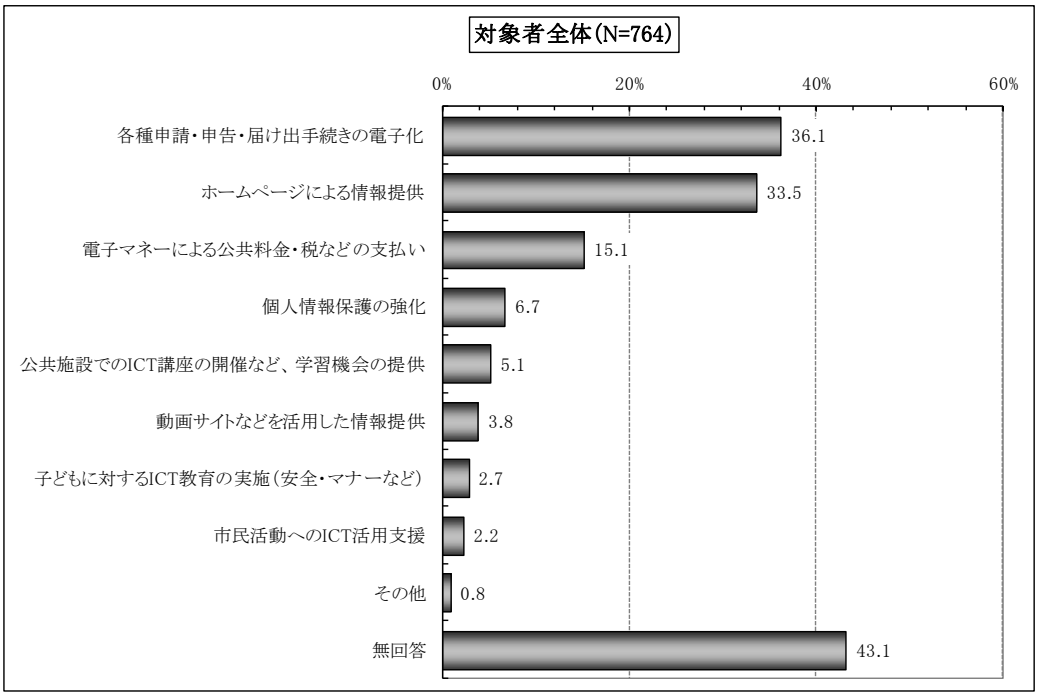
【性別】 性別でみると、女性は「公共交通 IC カード「SAPICA(サピカ)」が 39.9%で最も高く、男性は「ホームページ」が 37.4%で最も高くなっている。

【年代別】 年代別でみると、「公共交通 IC カード「SAPICA(サピカ)」が 18 歳～19 歳(66.7%)で最も高く、最も値の低い 70 歳以上(11.1%)とでは、55.6 ポイントの差となっている。

■情報化施策に対する評価

【問4①】　札幌市が実施している情報化の取組のうち、「あなたが『便利』あるいは『評価できる』と感じるもの」は、どのようなものですか。
次の中から、それぞれあてはまるものに3つまで○をつけてください。

札幌市の情報化施策で『便利』あるいは『評価できる』と感じるものは、「各種申請・申告・届け出手続きの電子化」が 36.1%。



【対象者全体】 札幌市の情報化施策で『便利』あるいは『評価できる』と感じるものは、「各種申請・申告・届け出手続きの電子化」が36.1%と最も高く、次いで「ホームページによる情報提供」が 33.5%、「電子マネーによる公共料金・税などの支払い」が 15.1%となっている。

(%)	対象者数	各種申請・申告・届け出手続きの電子化	ホームページによる情報提供	電子マネーによる公共料金・税などの支払い	個人情報保護の強化	公共施設でのICT講座の開催など、学習機会の提供	動画サイトなどを活用した情報提供	子どもに対するICT教育の実施(安全・マナーなど)	市民活動へのICT活用支援	その他	無回答
対象者全体	764	36.1	33.5	15.1	6.7	5.1	3.8	2.7	2.2	0.8	43.1
《性別》											
男性	318	36.5	37.1	13.5	6.3	4.1	5.3	2.2	1.6	0.6	42.8
女性	434	35.3	31.3	15.9	6.9	6.0	2.5	3.2	2.8	0.9	43.3
《年代別》											
18歳～19歳	18	11.1	22.2	27.8	5.6	5.6	16.7	－	11.1	－	44.4
20歳～29歳	60	26.7	33.3	20.0	3.3	1.7	5.0	1.7	1.7	－	41.7
30歳～39歳	109	34.9	32.1	16.5	6.4	－	4.6	3.7	1.8	0.9	42.2
40歳～49歳	142	46.5	35.9	19.0	4.2	1.4	4.9	2.1	0.7	0.7	35.9
50歳～59歳	129	37.2	41.1	11.6	7.0	6.2	2.3	3.9	0.8	－	41.9
60歳～69歳	188	39.4	34.0	13.8	7.4	9.6	2.7	2.1	4.8	1.6	43.1
70歳以上	108	23.1	25.0	8.3	10.2	8.3	1.9	3.7	0.9	0.9	56.5

■ 対象者全体スコアと比較し10%以上高い
■ 対象者全体スコアと比較し10%以上低い

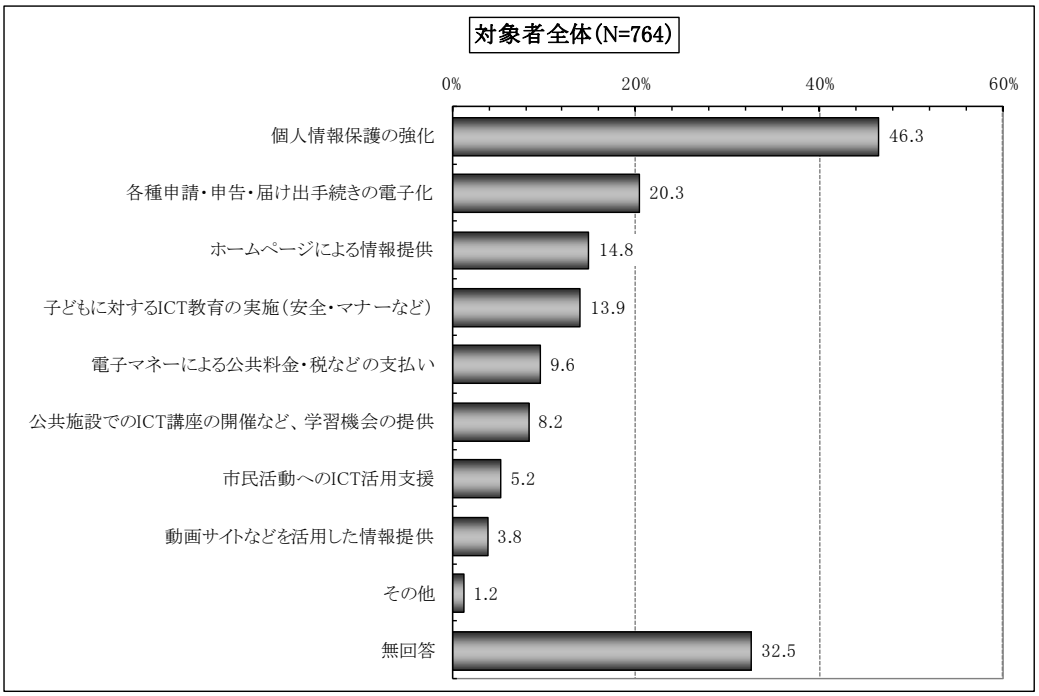
【性別】 性別でみると、女性は「各種申請・申告・届け出手続きの電子化」が 35.3%で最も高く、男性は「ホームページによる情報提供」が 37.1%で最も高くなっている。

【年代別】 年代別でみると、「各種申請・申告・届け出手続きの電子化」が 40 歳代(46.5%)で最も高く、最も値の低い 18 歳～19 歳(11.1%)とでは、35.4 ポイントの差となっている。

■力を入れてほしい情報化施策

【問4②】　札幌市が実施している情報化の取組のうち、「今後、あなたが札幌市に力を入れてほしいと感じるもの」は、どのようなものですか。
次の中から、それぞれあてはまるものに3つまで○をつけてください。

札幌市の情報化施策で力を入れてほしいと感じるものは、「個人情報保護の強化」が 46.3%。



【対象者全体】 札幌市の情報化施策で力を入れてほしいと感じるものは、「個人情報保護の強化」が 46.3%と最も高く、次いで「各種申請・申告・届け出手続きの電子化」が 20.3%となっている。以下、「ホームページによる情報提供」が 14.8%、「子どもに対する ICT 教育の実施(安全・マナーなど)」が 13.9%となっている。

(%)	対象者数	個人情報保護の強化	各種申請・申告・届け出手続きの電子化	ホームページによる情報提供	子どもに対するICT教育の実施(安全・マナーなど)	電子マネーによる公共料金・税などの支払い	公共施設でのICT講座の開催など、学習機会の提供	市民活動へのICT活用支援	動画サイトなどを活用した情報提供	その他	無回答
対象者全体	764	46.3	20.3	14.8	13.9	9.6	8.2	5.2	3.8	1.2	32.5
《性別》											
男性	318	38.1	24.2	15.4	10.7	12.9	7.9	4.4	4.7	1.9	33.3
女性	434	52.5	17.3	14.3	16.1	7.4	8.5	5.8	3.0	0.7	31.8
《年代別》											
18歳～19歳	18	50.0	16.7	－	33.3	11.1	16.7	5.6	5.6	－	16.7
20歳～29歳	60	56.7	26.7	23.3	15.0	8.3	8.3	6.7	3.3	－	21.7
30歳～39歳	109	56.0	37.6	16.5	22.0	22.0	4.6	2.8	2.8	1.8	16.5
40歳～49歳	142	45.8	21.8	12.0	18.3	10.6	12.7	4.2	3.5	2.1	28.9
50歳～59歳	129	46.5	24.0	17.8	9.3	10.1	7.0	3.9	4.7	－	32.6
60歳～69歳	188	45.7	11.2	16.0	10.1	5.9	6.4	8.5	5.3	1.1	36.7
70歳以上	108	32.4	8.3	8.3	8.3	2.8	10.2	3.7	0.9	1.9	54.6

■ 対象者全体スコアと比較し10%以上高い
■ 対象者全体スコアと比較し10%以上低い

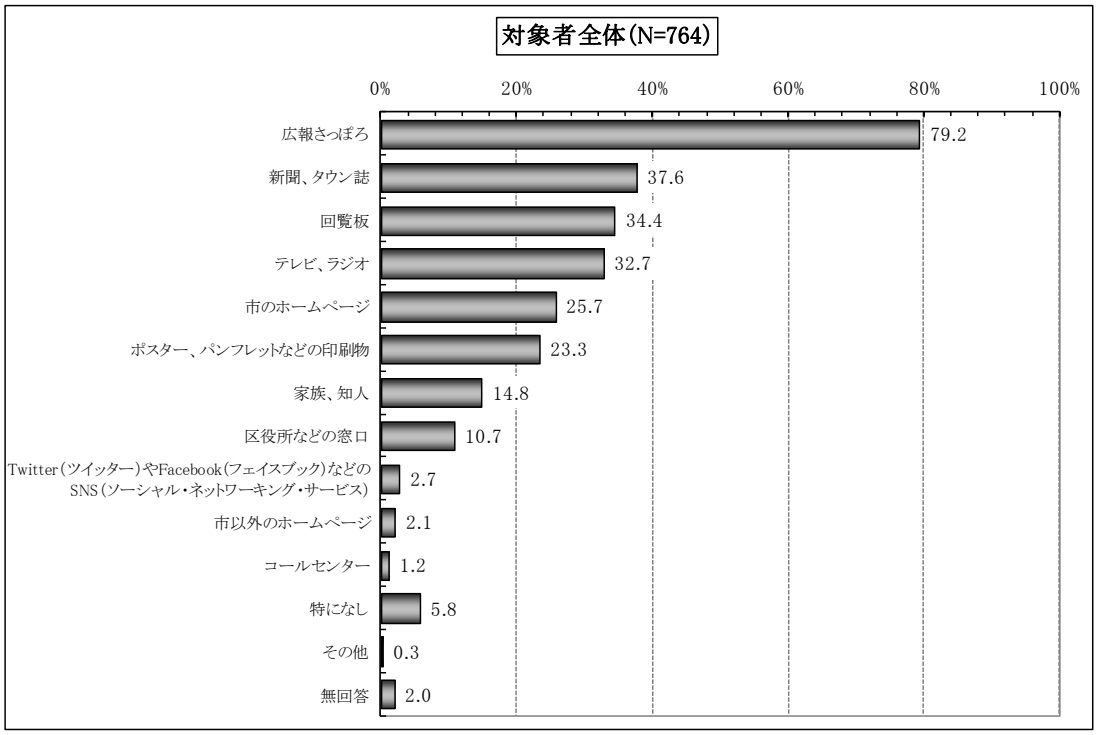
【性別】 性別でみると、男女ともに「個人情報保護の強化」が最も高く、女性が 52.5%で男性の 38.1%より 14.4 ポイント高くなっている。

【年代別】 年代別でみると、「個人情報保護の強化」が 20 歳代(56.7%)で最も高く、最も値の低い 70 歳以上(32.4%)とでは、24.3 ポイントの差となっている。

■行政情報の入手方法

【問5】　あなたは、札幌市の行政情報を主にどのような方法で入手しますか。
次の中から、あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

札幌市の行政情報を入手する方法は、「広報さっぽろ」が 79.2%。



【対象者全体】 札幌市の行政情報を入手する方法は、「広報さっぽろ」が 79.2%と最も高くなっている。以下、「新聞、タウン誌」が 37.6%、「回覧板」が 34.4%、「テレビ、ラジオ」が 32.7%となっている。

(%)	対象者数	広報さっぽろ	新聞、タウン誌	回覧板	テレビ、ラジオ	市のホームページ	ポスター、パンフレットなどの印刷物	家族、知人	区役所などの窓口	Twitter(ツイッター)やFacebook(フェイスブック)などのSNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)	市以外のホームページ	コールセンター	特になし	その他	無回答
対象者全体	764	79.2	37.6	34.4	32.7	25.7	23.3	14.8	10.7	2.7	2.1	1.2	5.8	0.3	2.0
《性別》															
男性	318	73.3	36.5	29.9	30.2	29.9	18.2	10.1	9.1	1.3	3.5	0.9	8.5	－	2.5
女性	434	83.4	37.8	37.8	34.6	22.6	27.0	18.4	11.8	3.7	1.2	1.4	3.9	0.5	1.4
《年代別》															
18歳～19歳	18	11.1	11.1	5.6	44.4	11.1	11.1	22.2	－	22.2	5.6	－	27.8	5.6	－
20歳～29歳	60	50.0	20.0	15.0	30.0	36.7	18.3	20.0	8.3	16.7	3.3	－	11.7	－	1.7
30歳～39歳	109	64.2	18.3	17.4	24.8	32.1	13.8	11.9	9.2	3.7	2.8	0.9	12.8	－	1.8
40歳～49歳	142	82.4	32.4	19.0	22.5	35.9	23.2	8.5	5.6	1.4	3.5	0.7	5.6	0.7	1.4
50歳～59歳	129	85.3	40.3	39.5	30.2	29.5	25.6	14.7	9.3	－	0.8	2.3	1.6	－	1.6
60歳～69歳	188	89.4	45.2	47.9	41.5	18.6	26.6	17.0	14.4	－	1.6	0.5	3.7	－	1.6
70歳以上	108	92.6	60.2	58.3	41.7	9.3	29.6	18.5	16.7	－	0.9	2.8	0.9	－	3.7

■ 対象者全体スコアと比較し10%以上高い
■ 対象者全体スコアと比較し10%以上低い

【性別】 性別でみると、男女ともに「広報さっぽろ」が最も高く、女性が 83.4%で男性の 73.3%より 10.1 ポイント高くなっている。

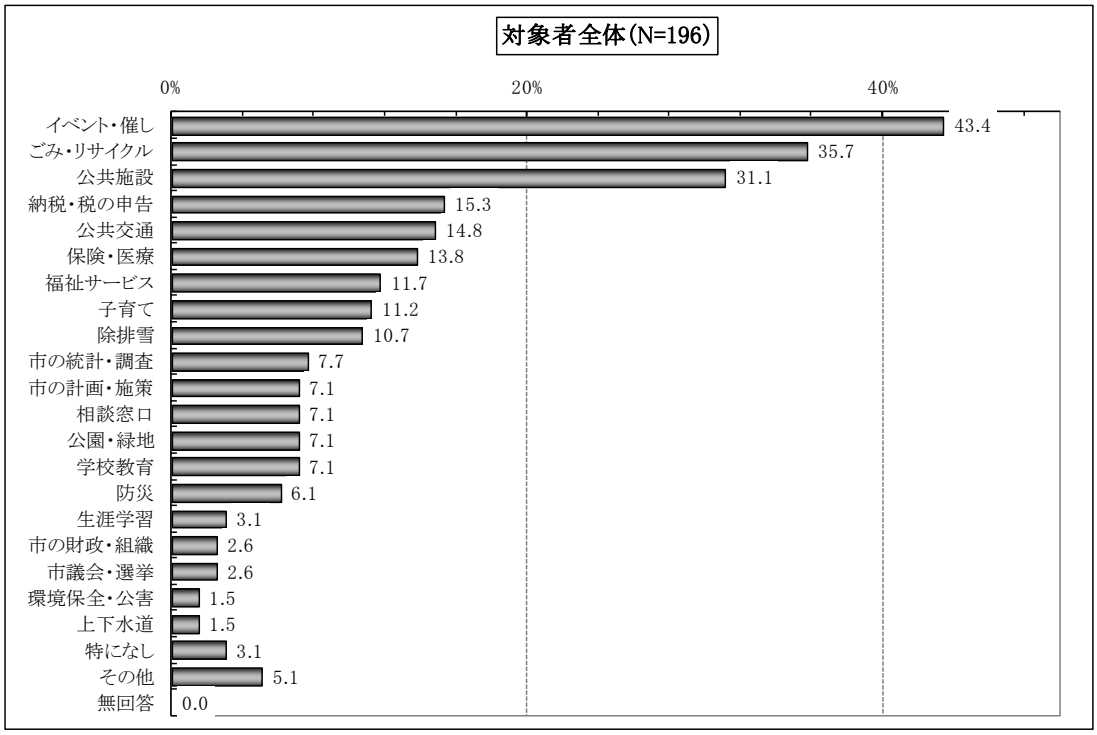
【年代別】 年代別で見ると、「広報さっぽろ」が 70 歳以上(92.6%)で最も高く、年代が下がるとともに減少している。

■ホームページからの入手情報

《問5で「2　ホームページ」と答えた方にお聞きします》

【問5の1】　あなたは、札幌市のホームページからどのような情報を入手していますか。
次の中から、あてはまるものに3つまで○をつけてください。

札幌市のホームページから入手している情報は、「イベント・催し」が 43.4%。



【対象者全体】 札幌市のホームページから入手している情報は、「イベント・催し」が 43.4%と最も高く、次いで、「ごみ・リサイクル」が 35.7%、「公共施設」が 31.1%となっている。

(%)	対象者数	イベント・催し	ごみ・リサイクル	公共施設	納税・税の申告	公共交通	保険・医療	福祉サービス	子育て	除排雪	市の統計・調査	市の計画・施策	相談窓口	公園・緑地	学校教育	防災	生涯学習	市の財政・組織	市議会・選挙	環境保全・公害	上下水道	特になし	その他	無回答
対象者全体	196	43.4	35.7	31.1	15.3	14.8	13.8	11.7	11.2	10.7	7.7	7.1	7.1	7.1	7.1	6.1	3.1	2.6	2.6	1.5	1.5	3.1	5.1	−
《性別》																								
男性	95	43.2	37.9	33.7	13.7	13.7	12.6	7.4	6.3	13.7	9.5	11.6	4.2	5.3	3.2	11.6	2.1	3.2	4.2	2.1	3.2	3.2	7.4	−
女性	98	44.9	32.7	27.6	17.3	15.3	15.3	16.3	16.3	7.1	6.1	2.0	10.2	9.2	11.2	1.0	4.1	2.0	1.0	1.0	−	3.1	3.1	−
《年代別》																								
18歳～19歳	2	100.0	−	−	−	−	−	−	−	−	−	−	−	−	50.0	−	−	−	−	−	−	−	−	−
20歳～29歳	22	50.0	18.2	31.8	4.5	18.2	−	4.5	9.1	4.5	18.2	9.1	13.6	4.5	4.5	−	−	4.5	−	−	−	9.1	9.1	−
30歳～39歳	35	37.1	28.6	31.4	20.0	2.9	11.4	17.1	40.0	8.6	5.7	−	8.6	5.7	11.4	11.4	−	−	2.9	−	5.7	−	2.9	−
40歳～49歳	51	37.3	35.3	35.3	13.7	21.6	17.6	9.8	11.8	7.8	9.8	3.9	5.9	13.7	13.7	3.9	3.9	2.0	5.9	−	−	3.9	5.9	−
50歳～59歳	38	34.2	55.3	23.7	18.4	21.1	18.4	18.4	−	15.8	2.6	10.5	2.6	2.6	2.6	5.3	5.3	5.3	−	2.6	2.6	5.3	−	−
60歳～69歳	35	62.9	34.3	37.1	20.0	5.7	11.4	8.6	−	17.1	8.6	14.3	8.6	5.7	−	5.7	2.9	2.9	−	5.7	−	−	5.7	−
70歳以上	10	50.0	30.0	10.0	10.0	20.0	30.0	10.0	−	−	−	−	10.0	10.0	−	20.0	10.0	−	10.0	−	−	−	20.0	−

■ 対象者全体スコアと比較し10%以上高い
■ 対象者全体スコアと比較し10%以上低い

【性別】 性別でみると、男女ともに「イベント・催し」が最も高く、女性が 44.9%で男性 43.2%より 1.7 ポイント高くなっている。

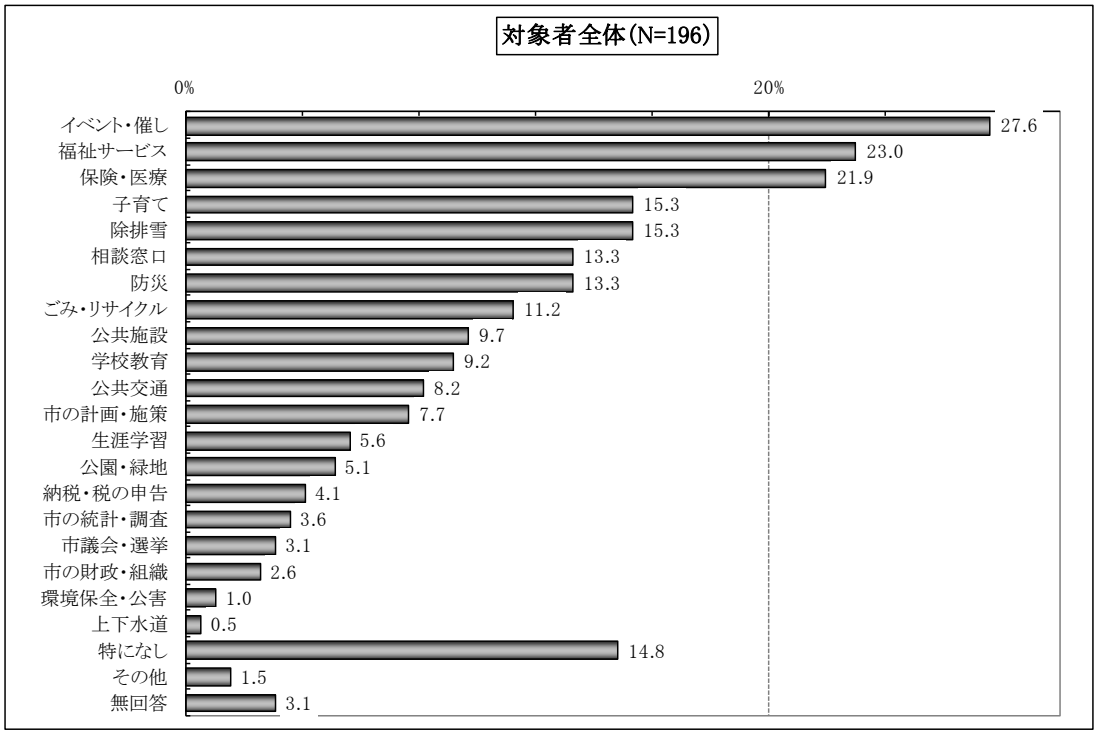
【年代別】 年代別でみると、30 歳代と 50 歳代を除く年代で「イベント・催し」が最も高くなっている。一方、30 歳代では「子育て」が、50 歳代では「ごみ・リサイクル」が最も高くなっている。

■力を入れてほしいホームページの情報提供分野

《問5で「2　ホームページ」と答えた方にお聞きします》

【問5の2】　あなたが、今後、札幌市のホームページでの情報提供において、さらに力を入れてほしいと感じる情報を教えてください。次の中から、あてはまるものに3つまで○をつけてください。

札幌市のホームページでさらに力を入れてほしい情報は、「イベント・催し」が 27.6%。



【対象者全体】 札幌のホームページでさらに力を入れてほしい情報は、「イベント・催し」が 27.6%と最も高く、次いで「福祉サービス」が 23.0%となっている。以下、「保険・医療」が 21.9%、「子育て」と「除排雪」が 15.3%となっている。

(%)	対象者数	イベント・催し	福祉サービス	保険・医療	子育て	除排雪	相談窓口	防災	ごみ・リサイクル	公共施設	学校教育	公共交通	市の計画・施策	生涯学習	公園・緑地	納税・税の申告	市の統計・調査	市議会・選挙	市の財政・組織	環境保全・公害	上下水道	特になし	その他	無回答
対象者全体	196	27.6	23.0	21.9	15.3	15.3	13.3	13.3	11.2	9.7	9.2	8.2	7.7	5.6	5.1	4.1	3.6	3.1	2.6	1.0	0.5	14.8	1.5	3.1
《性別》																								
男性	95	30.5	14.7	21.1	10.5	17.9	13.7	15.8	10.5	14.7	7.4	8.4	11.6	4.2	4.2	4.2	4.2	3.2	4.2	1.1	1.1	13.7	2.1	4.2
女性	98	24.5	30.6	22.4	20.4	12.2	13.3	11.2	12.2	5.1	11.2	8.2	3.1	7.1	6.1	4.1	3.1	3.1	1.0	−	−	15.3	1.0	2.0
《年代別》																								
18歳～19歳	2	50.0	−	−	−	−	−	−	−	50.0	−	−	−	−	−	−	−	50.0	−	−	−	−	−	−
20歳～29歳	22	13.6	13.6	13.6	27.3	13.6	13.6	9.1	9.1	4.5	−	−	4.5	−	4.5	4.5	9.1	4.5	−	−	−	22.7	4.5	4.5
30歳～39歳	35	22.9	28.6	17.1	37.1	17.1	14.3	20.0	5.7	14.3	11.4	11.4	2.9	5.7	2.9	5.7	−	2.9	−	−	−	11.4	−	5.7
40歳～49歳	51	33.3	11.8	15.7	17.6	19.6	5.9	15.7	11.8	9.8	23.5	9.8	2.0	5.9	7.8	2.0	2.0	3.9	−	−	−	13.7	2.0	−
50歳～59歳	38	28.9	28.9	18.4	2.6	15.8	15.8	15.8	15.8	−	5.3	10.5	15.8	10.5	2.6	2.6	−	−	−	−	−	18.4	2.6	5.3
60歳～69歳	35	28.6	22.9	34.3	2.9	8.6	22.9	5.7	14.3	14.3	−	5.7	11.4	5.7	8.6	8.6	8.6	2.9	11.4	2.9	2.9	11.4	−	2.9
70歳以上	10	30.0	60.0	60.0	−	10.0	10.0	10.0	10.0	20.0	−	10.0	10.0	−	−	−	10.0	−	10.0	−	−	10.0	−	−

■ 対象者全体スコアと比較し10%以上高い
■ 対象者全体スコアと比較し10%以上低い

【性別】 性別でみると、男性は「イベント・催し」が 30.5%と最も高く、女性は「福祉サービス」が 30.6%で最も高くなっている。

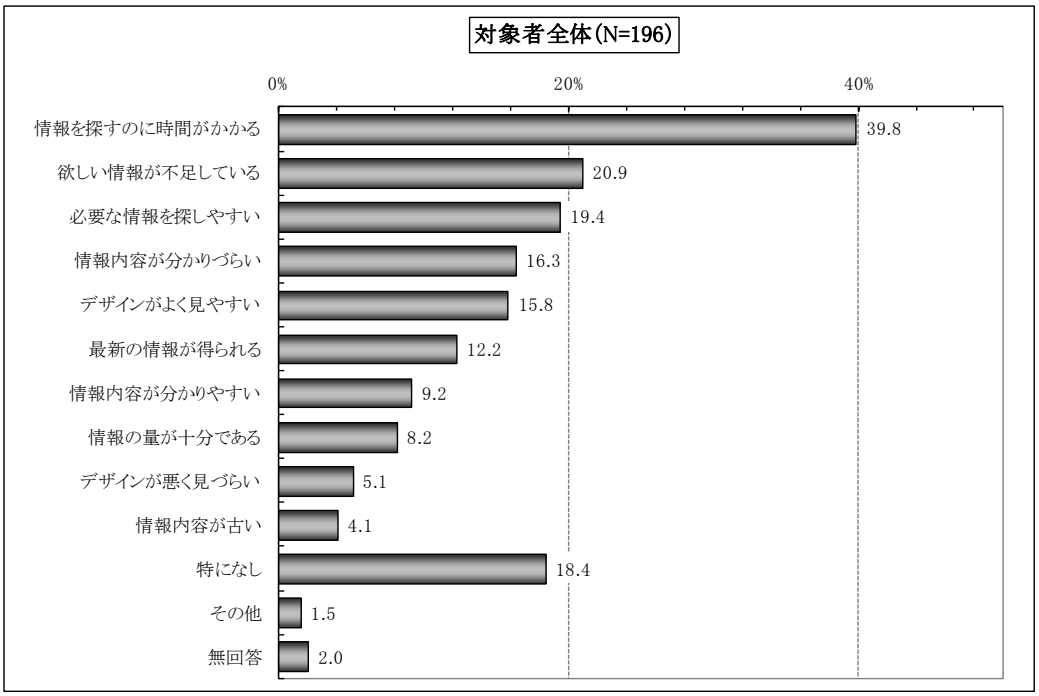
【年代別】 年代別でみると、「イベント・催し」が 18～19 歳(50.0%)で最も高く、最も値の低い 20 歳代(13.6%)とでは、36.4 ポイントの差となっている。

■ホームページに対する評価

《問5で「2　ホームページ」と答えた方にお聞きします》

【問5の3】　札幌市のホームページについてどのように思いますか。
あなたの考えに最も近いものに3つまで○をつけてください。

札幌市のホームページに対する評価は、「情報を探すのに時間がかかる」が 39.8%。



【対象者全体】 札幌市のホームページに対する評価は、「情報を探すのに時間がかかる」が 39.8%と最も高く、次いで「欲しい情報が不足している」が 20.9%、「必要な情報を探しやすい」が 19.4%となっている。

(%)	対象者数	情報を探すのに時間がかかる	欲しい情報が不足している	必要な情報を探しやすい	情報内容が分かりづらい	デザインがよく見やすい	最新の情報が得られる	情報内容が分かりやすい	情報の量が十分である	デザインが悪く見づらい	情報内容が古い	特になし	その他	無回答
対象者全体	196	39.8	20.9	19.4	16.3	15.8	12.2	9.2	8.2	5.1	4.1	18.4	1.5	2.0
《性別》														
男性	95	46.3	21.1	15.8	17.9	18.9	10.5	8.4	11.6	7.4	5.3	18.9	−	2.1
女性	98	33.7	20.4	23.5	14.3	13.3	13.3	10.2	5.1	2.0	2.0	18.4	3.1	2.0
《年代別》														
18歳～19歳	2	50.0	−	−	−	50.0	−	−	−	−	−	50.0	−	−
20歳～29歳	22	50.0	18.2	18.2	9.1	13.6	4.5	−	13.6	4.5	−	22.7	−	−
30歳～39歳	35	45.7	28.6	11.4	22.9	14.3	8.6	2.9	8.6	−	2.9	11.4	−	2.9
40歳～49歳	51	39.2	13.7	19.6	11.8	13.7	11.8	9.8	7.8	5.9	7.8	21.6	5.9	−
50歳～59歳	38	47.4	21.1	26.3	21.1	18.4	10.5	15.8	7.9	2.6	−	10.5	−	5.3
60歳～69歳	35	31.4	28.6	22.9	20.0	20.0	17.1	17.1	5.7	11.4	5.7	14.3	−	2.9
70歳以上	10	−	10.0	20.0	−	10.0	30.0	−	10.0	−	−	60.0	−	−

■ 対象者全体スコアと比較し10%以上高い
■ 対象者全体スコアと比較し10%以上低い

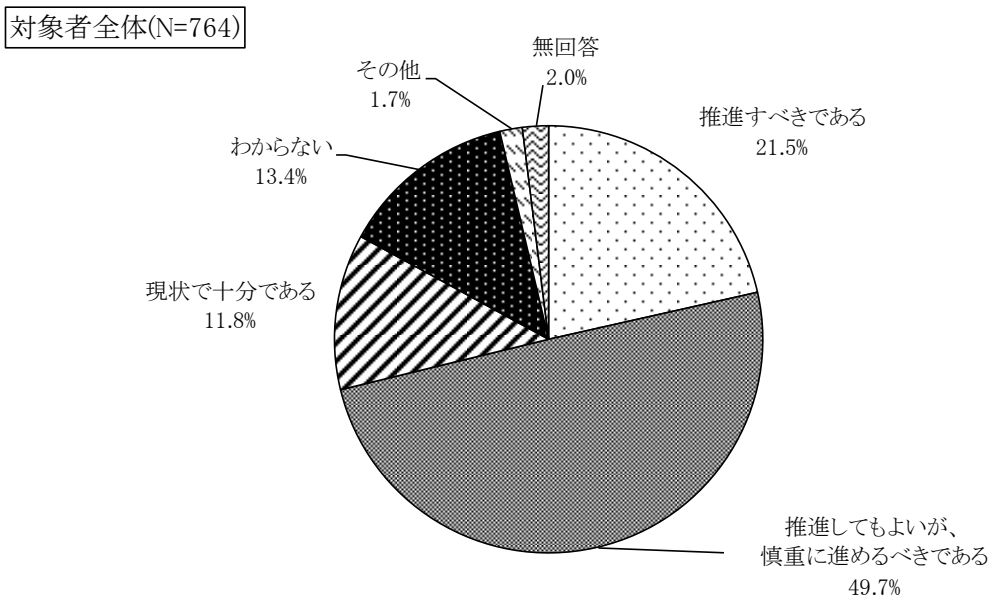
【性別】 性別でみると、男女ともに「情報を探すのに時間がかかる」が最も高く、男性が 46.3%で女性の 33.7%より 12.6 ポイント高くなっている。

【年代別】 年代別でみると、「情報を探すのに時間がかかる」が 18 歳～19 歳(50.0%)と 20 歳代(50.0%)で最も高く、最も値の低い 70 歳以上(0.0%)とでは、50.0 ポイントの差となっている。

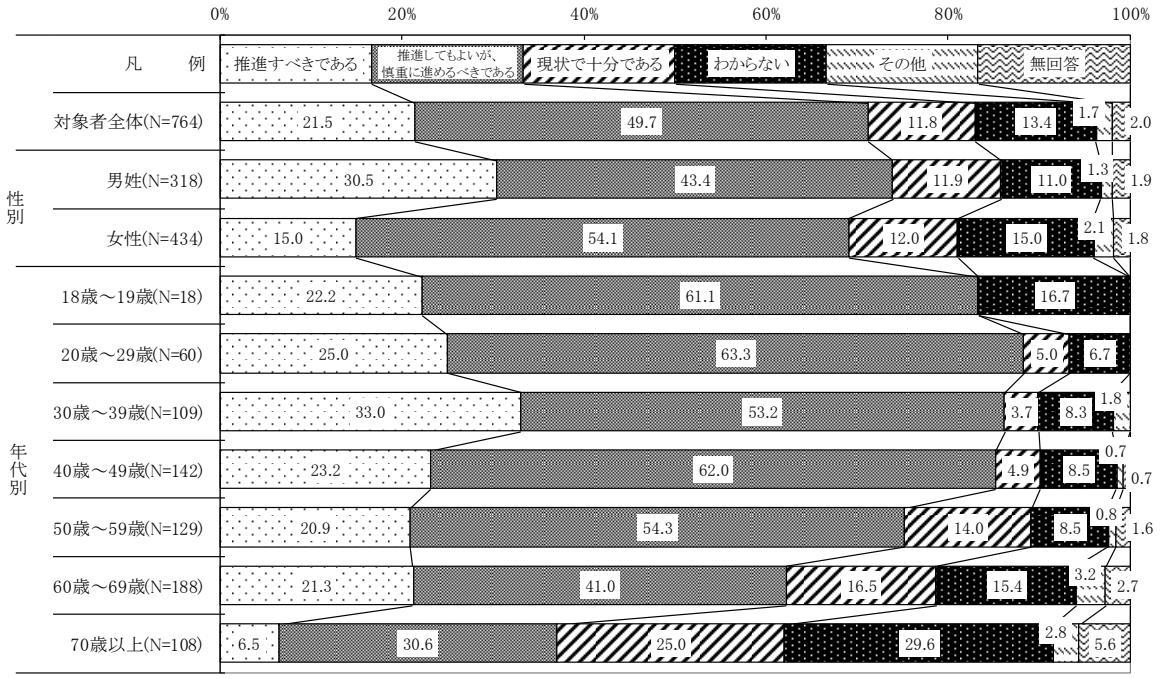
■行政サービスの電子化に対して

【問6】　市役所への申請手続きや施設の利用申し込みなどが、インターネットなどを通じてできるようになる行政サービスの電子化について、あなたはどのように考えますか。
次の中から、あてはまるものに1つ○をつけてください。

行政サービスの電子化については、「推進してもよいが、慎重に進めるべきである」が 49.7%。



【対象者全体】 行政サービスの電子化については、「推進してもよいが、慎重に進めるべきである」が 49.7%と最も高く、次いで「推進すべきである」が 21.5%となっている。以下、「わからない」が 13.4%、「現状で十分である」が 11.8%となっている。



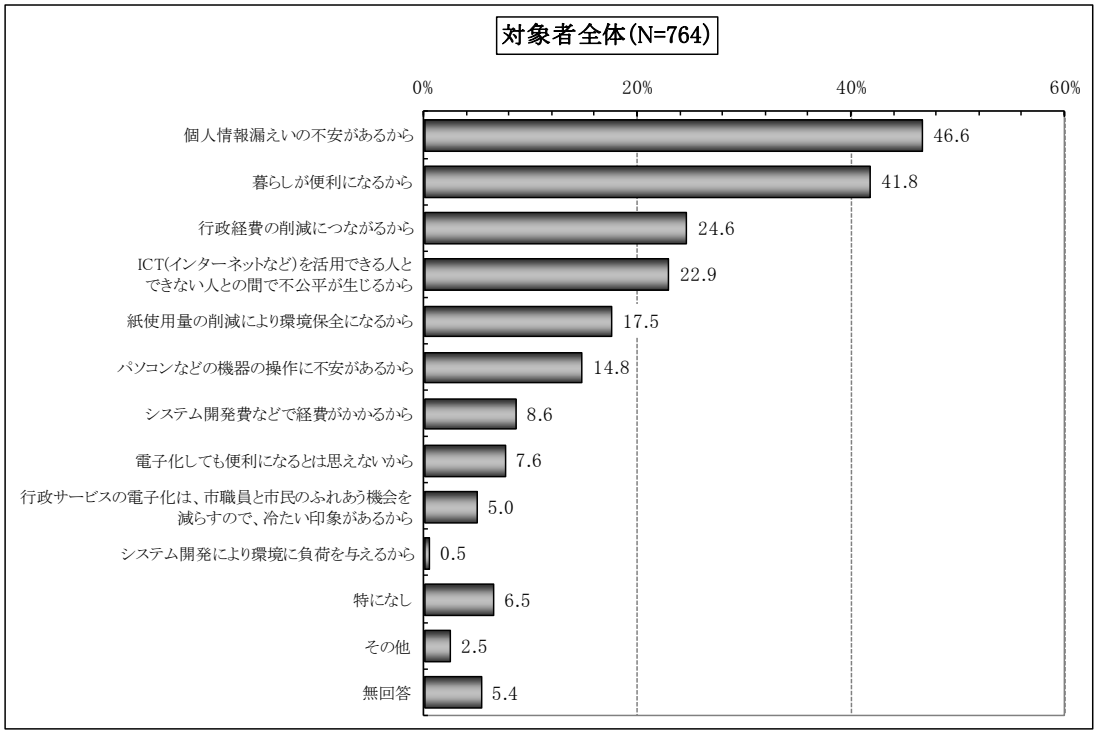
【性別】 性別でみると、男女ともに「推進してもよいが、慎重に進めるべきである」が最も高く、女性が 54.1%で男性の 43.4%より 10.7 ポイント高くなっている。

【年代別】 年代別でみると、各年代層で「推進してもよいが、慎重に進めるべきである」が最も高く、18 歳～19 歳、20 歳代、40 歳代では6割を超えている。

■電子化に対し思う理由

【問6の1】　問6でそのように回答した理由は何ですか。
次の中から、あてはまるものに3つまで○をつけてください。

行政サービスの電子化について、問6でそのように回答した理由は、「個人情報漏えいの不安があるから」が 46.6%。



【対象者全体】 行政サービスの電子化について、問6でそのように回答した理由は、「個人情報漏えいの不安があるから」が 46.6%と最も高く、次いで「暮らしが便利になるから」が 41.8%となっている。

(%)	対象者数	個人情報漏えいの不安があるから	暮らしが便利になるから	行政経費の削減につながるから	ICT(インターネットなど)を活用できる人とできない人との間で不公平が生じるから	紙使用量の削減により環境保全になるから	パソコンなどの機器の操作に不安があるから	システム開発費などで経費がかかるから	電子化しても便利になるとは思えないから	行政サービスの電子化は、市職員と市民のふれあう機会を減らすので、冷たい印象があるから	システム開発により環境に負荷を与えるから	特になし	その他	無回答
対象者全体	764	46.6	41.8	24.6	22.9	17.5	14.8	8.6	7.6	5.0	0.5	6.5	2.5	5.4
《性別》														
男性	318	39.0	44.3	34.3	19.5	22.0	10.7	11.0	4.7	5.3	0.6	6.0	2.5	5.7
女性	434	52.1	39.4	18.0	25.8	13.8	17.7	6.7	9.9	4.8	0.5	7.1	2.3	4.8
《年代別》														
18歳～19歳	18	55.6	61.1	11.1	11.1	5.6	16.7	5.6	－	5.6	11.1	11.1	5.6	－
20歳～29歳	60	51.7	56.7	21.7	16.7	23.3	10.0	5.0	1.7	5.0	－	6.7	3.3	－
30歳～39歳	109	49.5	61.5	29.4	16.5	17.4	4.6	5.5	10.1	1.8	－	0.9	3.7	3.7
40歳～49歳	142	57.7	54.9	24.6	15.5	19.0	7.7	7.0	6.3	2.8	－	5.6	2.8	0.7
50歳～59歳	129	49.6	39.5	22.5	26.4	17.1	19.4	9.3	10.9	3.9	－	3.1	0.8	4.7
60歳～69歳	188	43.1	28.2	29.3	31.4	18.6	18.1	13.8	8.0	7.4	0.5	8.5	1.6	5.9
70歳以上	108	26.9	17.6	19.4	27.8	11.1	25.9	6.5	7.4	8.3	0.9	13.9	2.8	15.7

■ 対象者全体スコアと比較し10%以上高い
■ 対象者全体スコアと比較し10%以上低い

【性別】 性別でみると、女性は「個人情報漏えいの不安があるから」が 52.1%で最も高く、男性は「暮らしが便利になるから」が 44.3%で最も高くなっている。

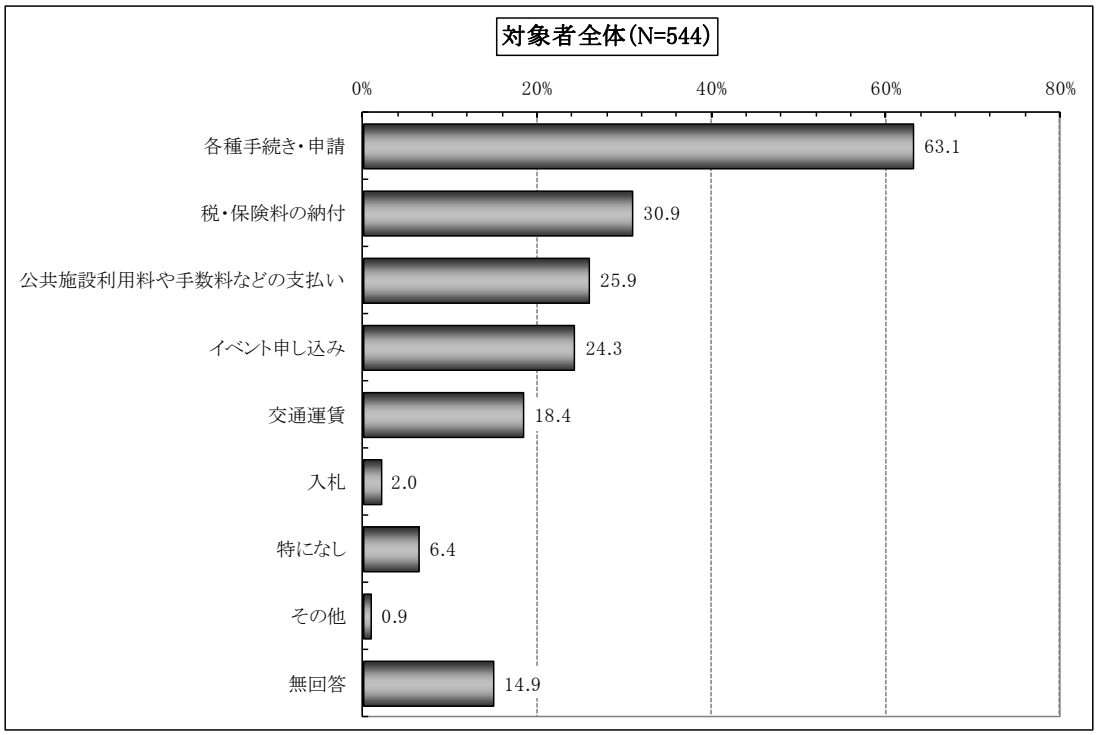
【年代別】 年代別でみると、「個人情報漏えいの不安があるから」が 40 歳代(57.7%)で最も高く、最も値の低い 70 歳以上(26.9%)とでは、30.8 ポイントの差となっている。

■電子化で推進すべき分野

《問6で1または2と回答した方にお聞きします》

【問6の2】　あなたは、どのような分野で行政サービスの電子化を推進すべきだと考えますか。
次の中から、あてはまるものに3つまで○をつけてください。

行政サービスの電子化について、推進すべき分野は、「各種手続き・申請」が 63.1%。



【対象者全体】 行政サービスの電子化について、推進すべき分野は、「各種手続き・申請」が63.1%と最も高く、次いで「税・保険料の納付」が 30.9%となっている。以下、「公共施設利用料や手数料などの支払い」が 25.9%、「イベント申し込み」が 24.3%となっている。

(%)	対象者数	各種手続き・申請	税・保険料の納付	公共施設利用料や手数料などの支払い	イベント申し込み	交通運賃	入札	特になし	その他	無回答
対象者全体	544	63.1	30.9	25.9	24.3	18.4	2.0	6.4	0.9	14.9
《性別》										
男性	235	69.4	36.2	28.9	24.3	18.3	3.0	4.7	0.9	12.3
女性	300	58.3	26.3	22.3	23.7	18.7	1.3	7.7	1.0	17.3
《年代別》										
18歳～19歳	15	46.7	6.7	20.0	33.3	40.0	－	6.7	6.7	13.3
20歳～29歳	53	64.2	32.1	20.8	30.2	28.3	－	5.7	1.9	11.3
30歳～39歳	94	72.3	36.2	23.4	25.5	17.0	1.1	5.3	－	11.7
40歳～49歳	121	62.0	27.3	24.0	23.1	23.1	1.7	6.6	0.8	12.4
50歳～59歳	97	69.1	26.8	23.7	26.8	17.5	5.2	5.2	－	11.3
60歳～69歳	117	55.6	31.6	29.1	20.5	7.7	2.6	7.7	1.7	24.8
70歳以上	40	55.0	42.5	35.0	12.5	20.0	－	10.0	－	17.5

■ 対象者全体スコアと比較し10%以上高い
■ 対象者全体スコアと比較し10%以上低い

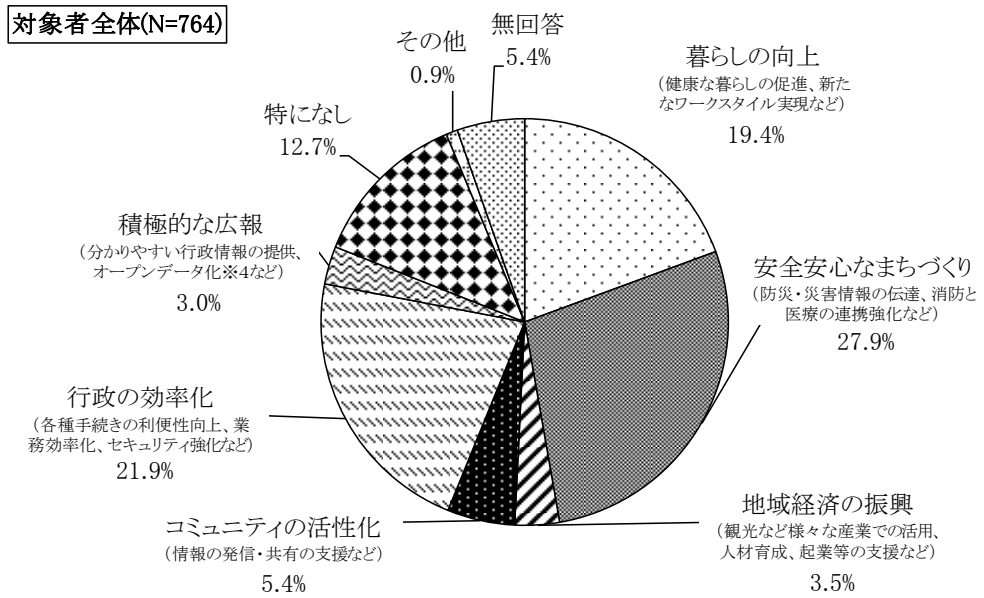
【性別】 性別でみると、男女ともに「各種手続き・申請」が最も高く、男性が69.4%で女性の 58.3%より11.1ポイント高くなっている。

【年代別】 年代別でみると、各年代層で「各種手続き・申請」が最も高く、30 歳代では7割を超えている。

■期待するICT活用の取組分野

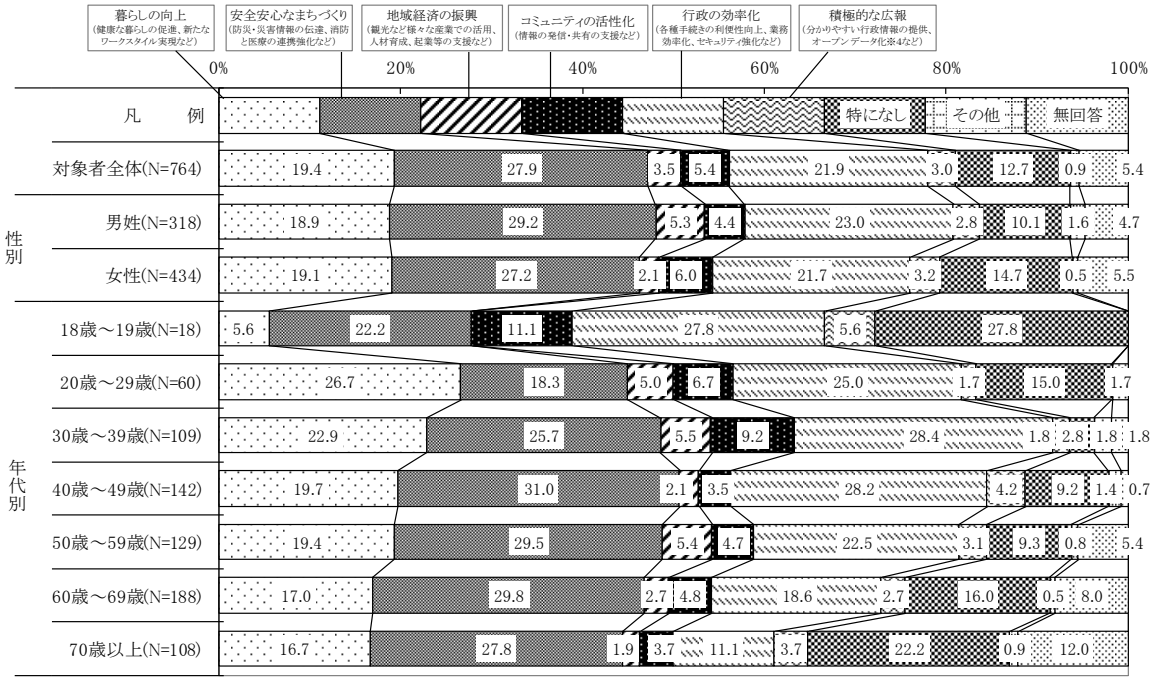
【問7】　札幌市が情報化施策を進めるに当たって、あなたが札幌市に期待するICT活用の取組分野を教えてください。次の中からあてはまるものに1つ○をつけてください。

札幌市に期待するICT活用の取組分野は、「安全安心なまちづくり（防災・災害情報の伝達、消防と医療の連携強化など）」が27.9%。



※4　オープンデータ：行政情報を機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能な状態で公開し、公開データを市民や企業等が幅広く活用できるようにすること

【対象者全体】 札幌市に期待するICT活用の取組分野は、「安全安心なまちづくり（防災・災害情報の伝達、消防と医療の連携強化など）」が27.9%と最も高く、次いで「行政の効率化（各種手続きの利便性向上、業務効率化、セキュリティ強化など）」が21.9%、「暮らしの向上（健康な暮らしの促進、新たなワークスタイル実現など）」が19.4%となっている。



【性別】 性別でみると、男女ともに「安全安心なまちづくり（防災・災害情報の伝達、消防と医療の連携強化など）」が最も高く、男性が29.2%で女性の27.2%より2.0ポイント高くなっている。

【年代別】 年代別でみると、「安全安心なまちづくり（防災・災害情報の伝達、消防と医療の連携強化など）」が40歳代（31.0%）で最も高く、最も値の低い20歳代（18.3%）とでは、12.7ポイントの差となっている。

■期待するICT活用の取組分野についての具体的要望

【問7の1】　前の問7で選択した分野について、市に対して具体的にどのような取組をしてほしいと思いますか。（自由記載）

この設問には 186 人の方が回答しました。主な回答は次のとおりです。

≪問7で「1　暮らしの向上(健康な暮らしの促進、新たなワークスタイル実現など)」と回答した方の要望≫

- ICTを活用して、イベントや催しにいろんな人が参加でき、健康につながるようにしてほしい。（女性／40～49歳／中央区／現業労働者）
- 在宅ワークができるようになれば雇用も広がるのではないか？（福祉等）（女性／50～59歳／北区／無職・学生）

≪問7で「2　安全安心なまちづくり(防災・災害情報の伝達、消防と医療の連携強化など)」と回答した方の要望≫

- 災害時に誰がどこに避難しているかわかるシステム。避難所を探し周る手間を省けると良いかなと思う。（女性／30～39歳／白石区／パートなどで働いている主婦・主夫）
- １人世帯や1人親家庭の様子を町内会や近隣住民で見て、市や区と情報を共有するなど。（女性／30～39歳／北区／事務・技術職）
- ICTが利用できない方にも情報が伝わるような工夫をお願いします。（男性／50～59歳／手稲区／管理職）

≪問7で「3　地域経済の振興(観光など様々な産業での活用、人材育成、起業等の支援など)」と回答した方の要望≫

- 観光他を外部へ広く情報発信を行い、あわせて外部から改善点等を収集するのにICTの活用に力を入れていただきたい。（男性／60～69歳／南区／現業労働者）
- 今やインターネットは老若男女使いこなしている時代ですが、そこから得ている情報はどのような種類なのでしょうか、ほとんどが趣味、興味あることではないかと思うのですが…仕事、資格へつなげていくうえで、若い人への支援としてICT活用の技術提供の場を設けて人材育成につなげていけたらと思います。（女性／50～59歳／白石区／その他）

≪問7で「4　コミュニティの活性化(情報の発信・共有の支援など)」と回答した方の要望≫

- 赤ちゃんや、老人など、日中働かずに家にいる人たちが集える、場所、イベント、情報など充実してたら良いと思います。（女性／30～39歳／白石区／家事に専念している主婦・主夫）
- 市民同士がインターネット上で交流出来てその場に市の職員も参加し問題解決していくような取組（男性／30～39歳／白石区／事務・技術職）

≪問7で「5　行政の効率化(各種手続きの利便性向上、業務効率化、セキュリティ強化など)」と回答した方の要望≫

- 申請手続等で窓口まで行く必要がある場合に、事前にネットを通じて手続を済ませられ受け取るだけになるか、郵送してもらえると助かる。（男性／60～69歳／北区／事務・技術職）
- 現在でも様々な手続きがインターネット等を使い、行えるようになってきてはいるが、まだ認知されているとはいいがたい。また、これからさらに進む、少子化によるお年よりの増加に対応した情報セキュリティをしっかりとしたシステムをつくらなければいけないと思います。（男性／30～39歳／清田区／現業労働者）
- 生活者目線で各種手続き等の効率化を目的にICT活用することで市（組織）の運営方法を見直し、そこから生み出される稼動（資源）を生活者がより豊かな暮らしとなる方向に向けて欲しい。（男性／40～49歳／東区／管理職）
- セキュリティ強化のためにどのような取組をしたかの報告（女性／20～29歳／豊平区／無職・学生）
- 役所での手続き等は時間がかかるイメージが強いので、本当の意味での利便性の向上だったり、業務の効率化をお願いしたいです。 男性／30～39歳／西区／現業労働者）
- 個人情報漏えいに不安があり、インターネットはできれば使いたくない。個人情報を管理でき信頼できる人材の育成をしてほしい。アナログの人が生きやすい（わかりやすい）市政も考えてほしい。 女性／50～59歳／東区／自由業）

≪問7で「6　積極的な広報(分かりやすい行政情報の提供、オープンデータ化など)」と回答した方の要望≫

- 万一の災害時におけるごみ・し尿の収集・運搬体制、処理・処分体制に関する情報提供、市民としての協力事項を広く発信してほしい。（男性・60～69歳／白石区／事務・技術職）
- イベントなど、正直何をしているか知らない　つまり若者への影響力がない。もっと「でしゃばって」知ってもらうことが地域の向上にもつながり、人を知ることで安全安心にもつながると思う。（男性／18～19歳／西区／無職・学生）

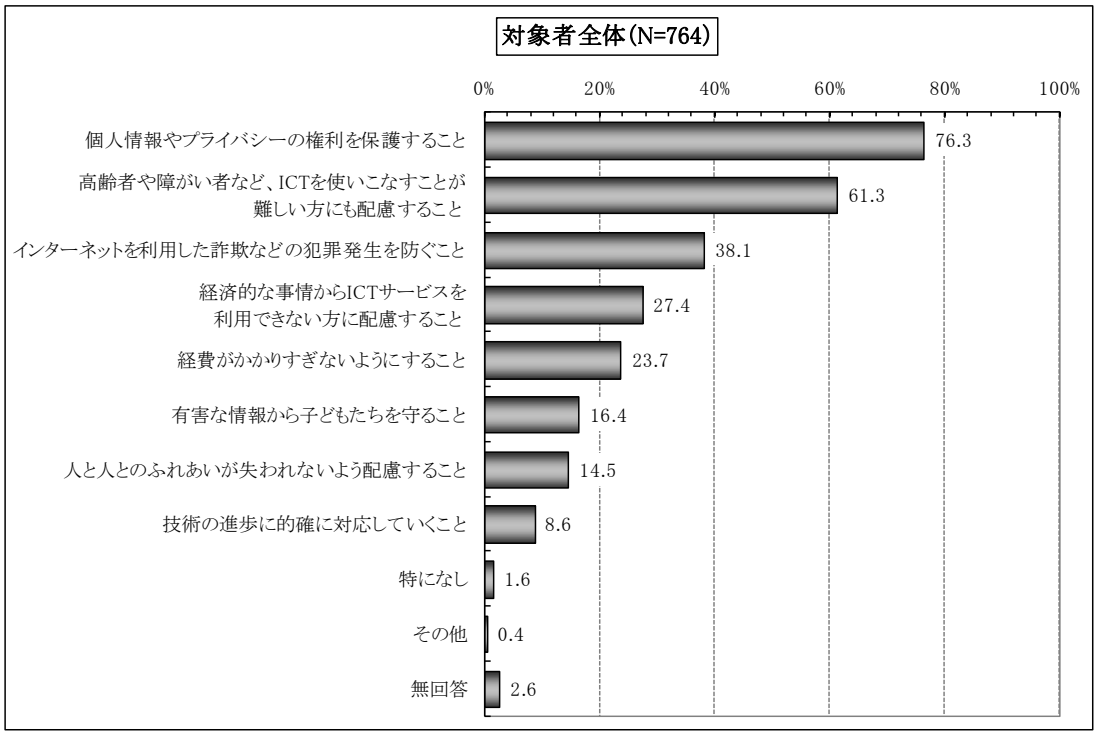
≪問7で「7　特になし」と回答した方の要望≫

- 電子化には反対です。（女性／60～69歳／中央区／現業労働者）
- 私は自分用のパソコンを持っておりますが、インターネットはどちらかと言えば嫌いです。高齢の方やパソコン、スマートフォンを持っていない人のことを考慮した対応を望みます。（女性／60～69歳／手稲区／家事に専念している主婦・主夫）

■情報化施策で札幌市が注意すべき点

【問8】　あなたは、札幌市が情報化施策を進める上で、特にどのような点に注意すべきだと考えますか。
次の中からあてはまるものに3つまで○をつけてください。

情報化施策を進める上で注意すべき点は、「個人情報やプライバシーの権利を保護すること」が76.3%。



【対象者全体】 情報化施策を進める上で注意すべき点は、「個人情報やプライバシーの権利を保護すること」が 76.3%と最も高く、次いで「高齢者や障がい者など、ICT を使いこなすことが難しい方にも配慮すること」が61.3%、「インターネットを利用した詐欺などの犯罪発生を防ぐこと」が 38.1%となっている。

(%)	対象者数	個人情報やプライバシーの権利を保護すること	高齢者や障がい者など、ICTを使いこなすことが難しい方にも配慮すること	インターネットを利用した詐欺などの犯罪発生を防ぐこと	経済的な事情からICTサービスを利用できない方に配慮すること	経費がかかりすぎないようにすること	有害な情報から子どもたちを守ること	人と人とのふれあいが失われないよう配慮すること	技術の進歩に的確に対応していくこと	特になし	その他	無回答
対象者全体	764	76.3	61.3	38.1	27.4	23.7	16.4	14.5	8.6	1.6	0.4	2.6
《性別》												
男性	318	74.8	53.8	38.4	29.9	24.5	14.8	12.9	13.8	1.6	0.9	1.9
女性	434	79.0	68.2	38.7	26.3	23.7	17.7	15.9	5.1	1.6	－	0.9
《年代別》												
18歳～19歳	18	83.3	33.3	61.1	5.6	5.6	16.7	16.7	16.7	11.1	－	－
20歳～29歳	60	81.7	61.7	55.0	20.0	15.0	18.3	10.0	10.0	－	1.7	－
30歳～39歳	109	80.7	48.6	46.8	24.8	25.7	30.3	11.9	11.9	－	－	1.8
40歳～49歳	142	83.1	54.9	44.4	24.6	27.5	17.6	10.6	7.0	－	1.4	1.4
50歳～59歳	129	78.3	64.3	35.7	32.6	28.7	10.1	12.4	7.0	0.8	－	1.6
60歳～69歳	188	75.0	72.3	27.1	33.0	26.6	12.8	17.6	9.0	2.1	－	1.1
70歳以上	108	65.7	69.4	33.3	27.8	15.7	14.8	23.1	7.4	4.6	－	1.9

■ 対象者全体スコアと比較し10%以上高い
■ 対象者全体スコアと比較し10%以上低い

【性別】 性別でみると、男女ともに「個人情報やプライバシーの権利を保護すること」が最も高く、女性が79.0%で男性の 74.8%より 4.2 ポイント高くなっている。

【年代別】 年代別でみると、「個人情報やプライバシーの権利を保護すること」が 18 歳～19 歳(83.3%)で最も高く、最も値の低い 70 歳以上(65.7%)とでは、17.6 ポイントの差となっている。