

## 資料4

# 令和6年度 ICT（インターネット等の情報通信技術）の 活用に関するアンケート調査【資料2】

令和7年（2025年）1月24日

## 目次

～令和6年度 ICTの活用に関するアンケート調査の概要～.....	2
【問1】インターネット利用目的 .....	6
【問2】インターネットの利用頻度 .....	7
【問3】利用キャッシュレス決済の種類.....	8
【問4】キャッシュレス決済の利用頻度.....	9
【問5】キャッシュレス決済を利用しない理由 .....	10
【問6】オープンデータの認知及び活用の状況 .....	11
【問7】オープンデータの活用目的 .....	12
【問8】働き方について .....	13
【問9】ICTを活用した行政手続/行政サービスの利用経験 .....	14
【問10】ICTを活用した行政サービスに対する評価.....	15
【問11】情報化の取組に対する評価 .....	16
【問12】行政サービスに係る個人情報提供に対する意識 .....	17
【問13】ICTを活用した行政サービスに対する不安.....	18
【問14】各分野におけるICT活用への期待 .....	19
【問15】ICTの活用を期待する分野 .....	23
【問16】マイナンバーカードに追加して欲しいサービス .....	24
【問17】行政サービス/公共施設における利用料金のキャッシュレス化への意識.....	25

## ～令和6年度 ICT の活用に関するアンケート調査の概要～

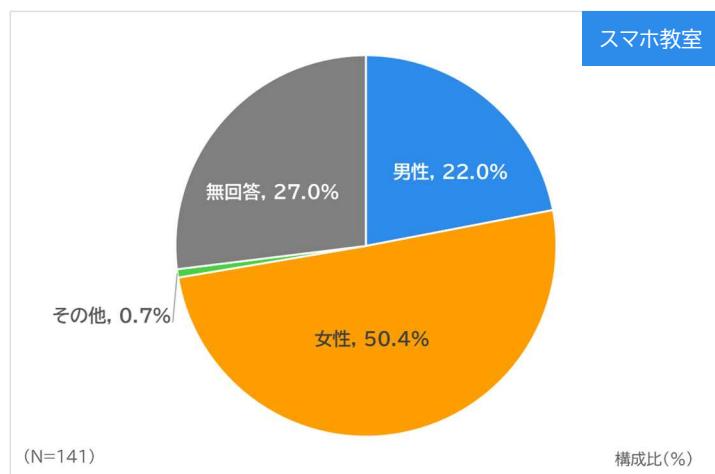
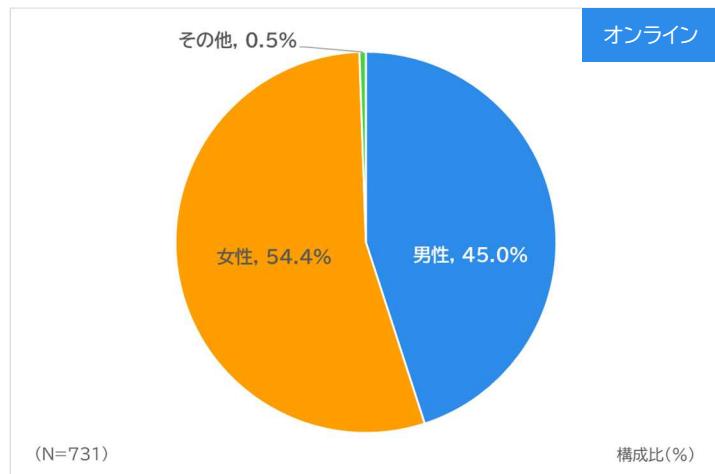
「第2次札幌市ICT活用戦略」を改定するにあたり、ICTの活用状況や今後の活用意向、札幌市の情報化施策に対する意見等の把握を目的として、アンケート調査を実施した。調査対象は、札幌市公式HP/札幌市公式LINEで募集するオンライン方式に加え、スマートホン教室への参加者を対象とした。

以下に主な調査結果概要を示す。

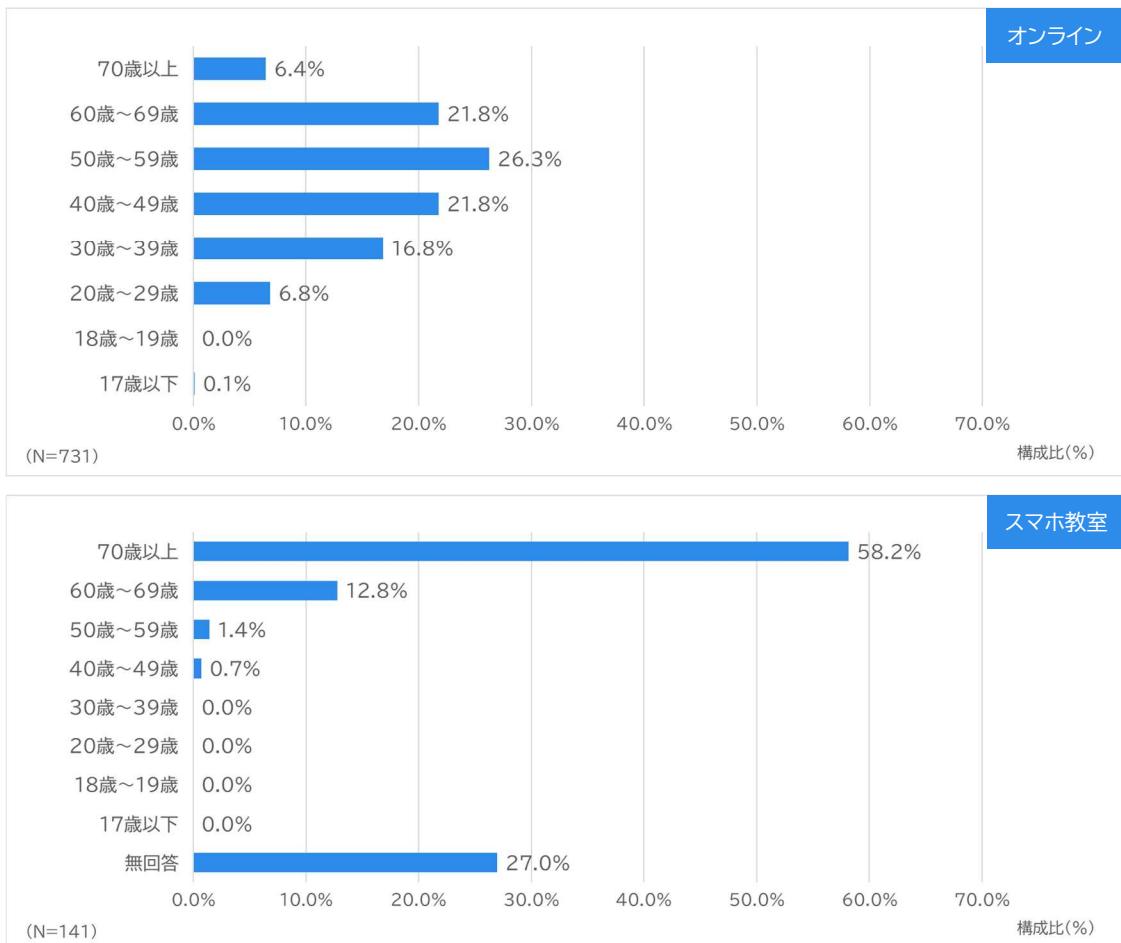
図表1 調査概要

	オンラインでの実施	スマートホン教室での実施
実施場所	札幌市公式HP/札幌市公式LINE	スマートホン教室
実施手法	オンライン	会場にてアンケート用紙で回答
調査期間	令和6年（2024年）8月22日 (木曜日)から令和6年（2024年）9月6日（金曜日）	令和6年（2024年）8月20日 (火曜日)から令和6年（2024年）10月10日（木曜日）
調査対象	札幌市内にお住まいの方 札幌市にお勤めの方	スマートホン教室参加者
回収数	731	141

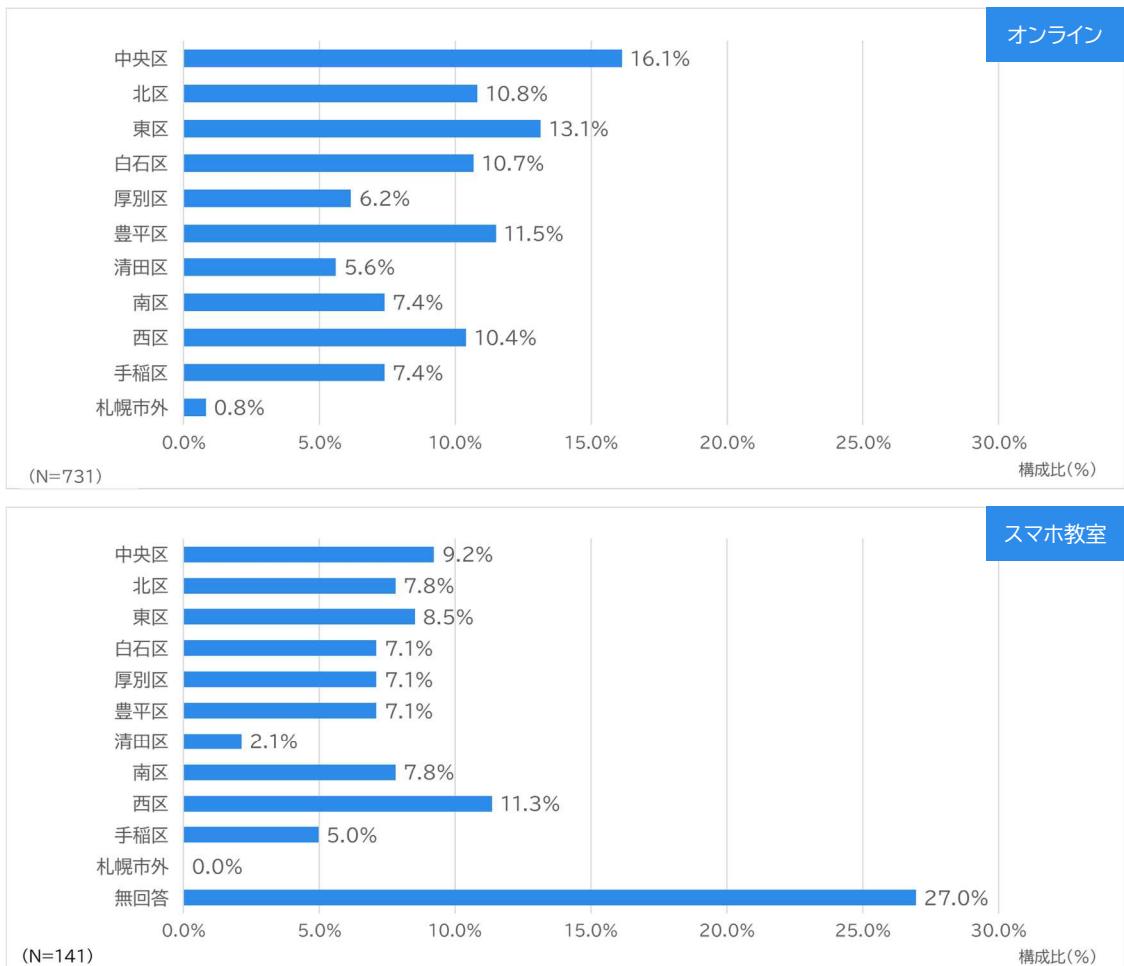
図表2 回答属性（性別）



図表3 回答属性（年齢別）



図表4 回答属性（居住地域別）



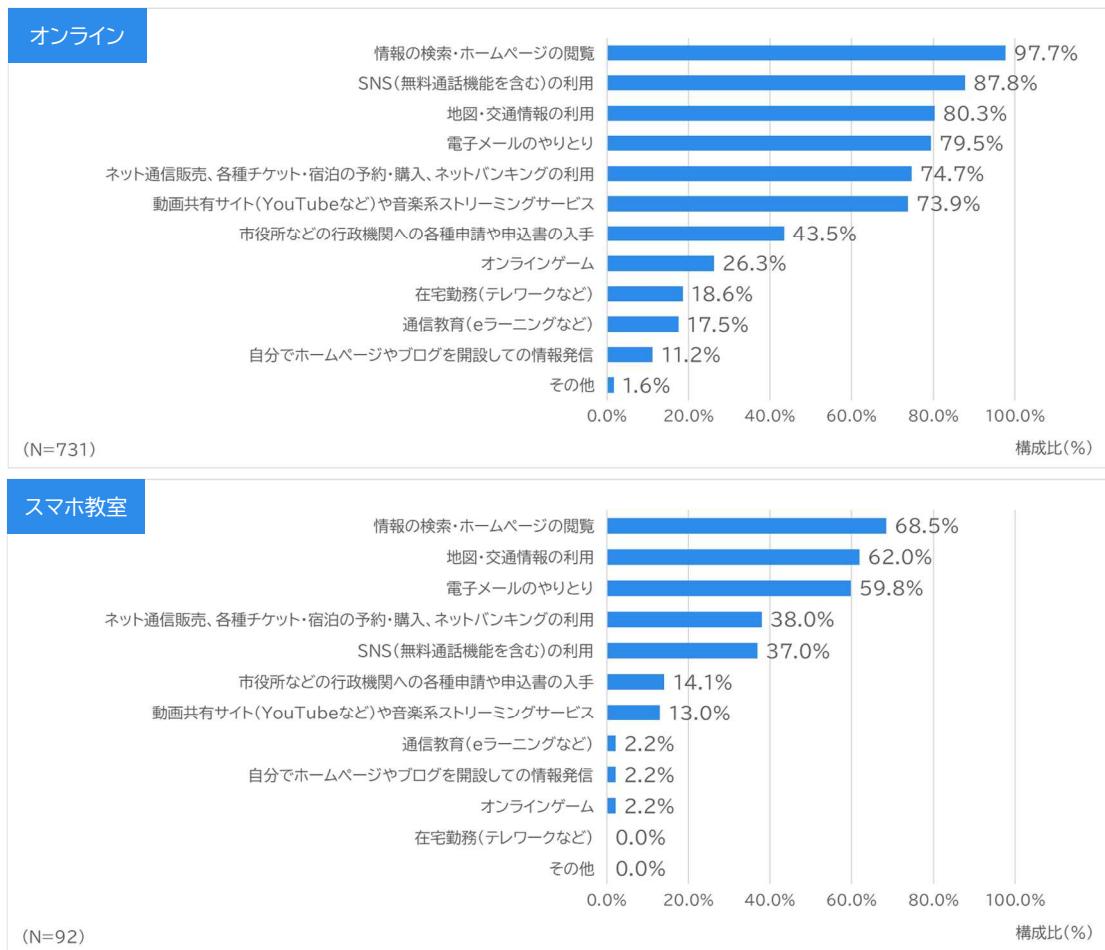
## 【問1】インターネット利用目的

インターネットを利用する目的について尋ねたところ（複数回答）、オンライン回答者では「情報検索・ホームページの閲覧」が最も多く97.7%を占め、次いで「SNS（無料通話機能を含む）の利用」(87.8%)、「地図・交通情報の利用」(80.3%)、「電子メールのやりとり」(79.5%)となつた。

スマホ教室参加者では「情報検索・ホームページの閲覧」が最も多く68.5%を占め、次いで「地図・交通情報の利用」(62.0%)、「電子メールのやり取り」(59.8%)となつた。

札幌市のサービスである「市役所などの行政機関への各種申請や申込書の入手」については、オンライン回答者でも43.5%と半数を下回っており、さらにスマホ教室参加者では14.1%と低い回答になつてゐる。

図表5 インターネットの利用目的



※「インターネットは利用していない」と回答した方は除外して集計

※ 無回答は除く（以下同様）

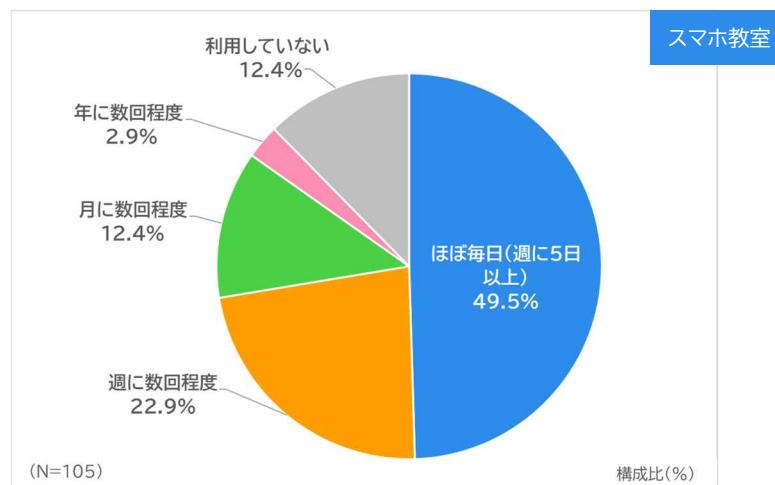
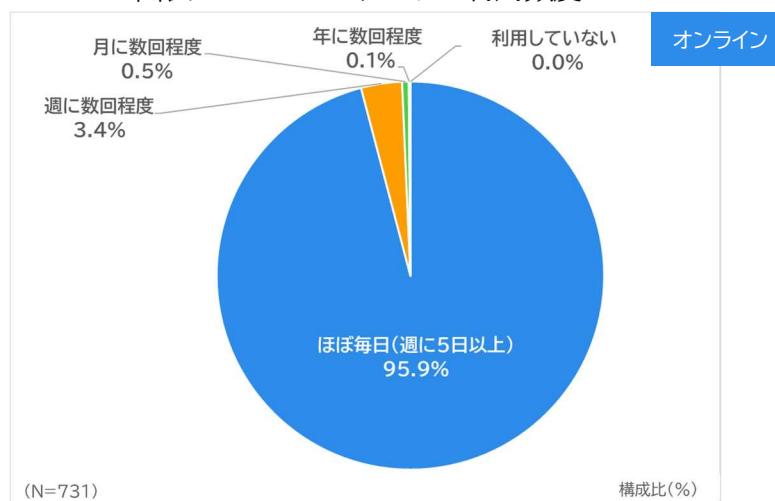
## 【問2】インターネットの利用頻度

インターネットの利用頻度について尋ねたところ、オンライン回答者では「ほぼ毎日(週に5日以上)」が最も高く95.9%を占めた。

スマホ教室参加者でも同様に「ほぼ毎日(週に5日以上)」が最も高く49.5%を占める一方で、「週に数回程度」(22.9%)、「月に数回程度」(12.4%)、「年に数回程度」(2.9%)となり、インターネットの利用頻度が少ない結果となった。また、「利用していない」と回答した参加者も12.4%いた。

「ほぼ毎日(週に5日以上)」と回答した方は、スマホ教室参加者ではオンライン回答者に比べて46.4ポイント低い結果となった。

図表6 インターネットの利用頻度



### 【問3】利用キャッシュレス決済の種類

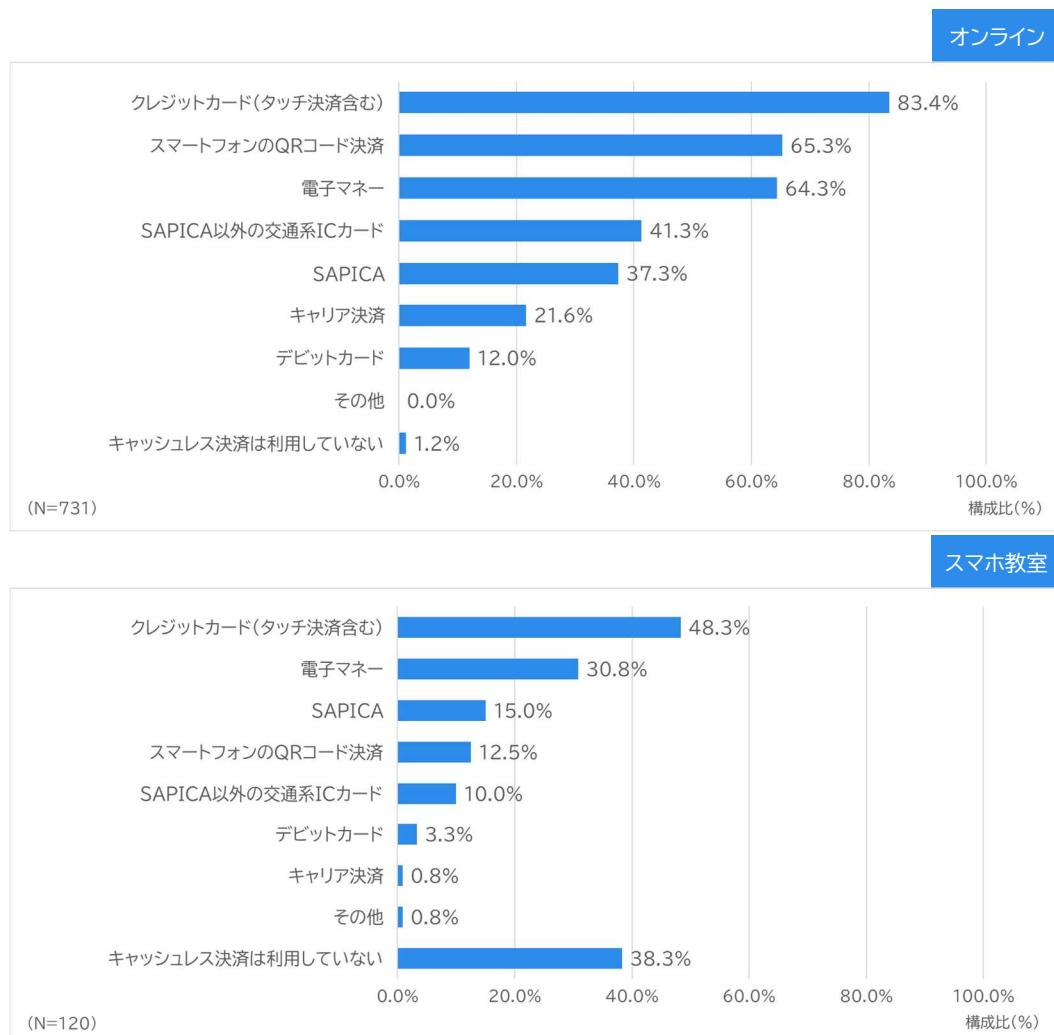
どのようなキャッシュレス決済を利用しているか尋ねたところ（複数回答）、オンライン回答者では「クレジットカード（タッチ決済を含む）」が最も多く83.4%を占め、次いで「スマートフォンのQRコード決済」(65.3%)、「電子マネー」(64.3%)となった。

スマホ教室参加者では、「クレジットカード（タッチ決済を含む）」が最も多く48.3%を占め、次いで「キャッシュレス決済は利用していない」(38.3%)、「電子マネー」(30.8%)となった。

「キャッシュレス決済を利用していない」と回答した人はオンライン回答者で1.2%とごく少数にとどまった一方で、スマホ教室参加者では38.3%に上った。

また、「SAPICA」はオンライン回答者で37.3%、スマホ教室参加者で15.0%となった。

図表7 キャッシュレス決済の利用状況

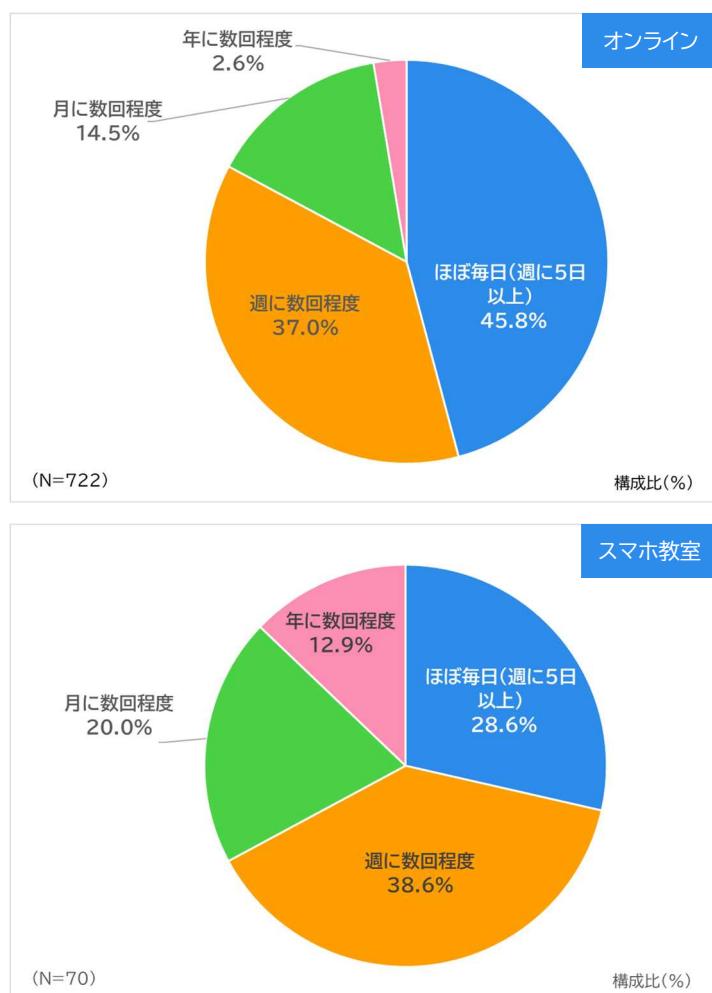


#### 【問4】キャッシュレス決済の利用頻度

問3で、いずれかのキャッシュレス決済を利用していると回答した方に対して、キャッシュレス決済の利用頻度について尋ねたところ、オンライン回答者では「ほぼ毎日(週5日以上)」が最も多く45.8%を占め、次いで「週に数回程度」(37.0%)、「月に数回程度」(14.5%)、「年に数回程度」(2.6%)となった。

スマホ教室参加者では「週に数回程度」が最も多く38.6%を占め、次いで「ほぼ毎日(週5日以上)」(28.6%)、「月に数回程度」(20.0%)、「年に数回程度」(12.9%)となり、「ほぼ毎日(週5日以上)」が5割近くを占めるオンライン回答者に比べて、スマホ教室参加者の利用頻度は低い傾向にある。

図表8 キャッシュレス決済の利用頻度

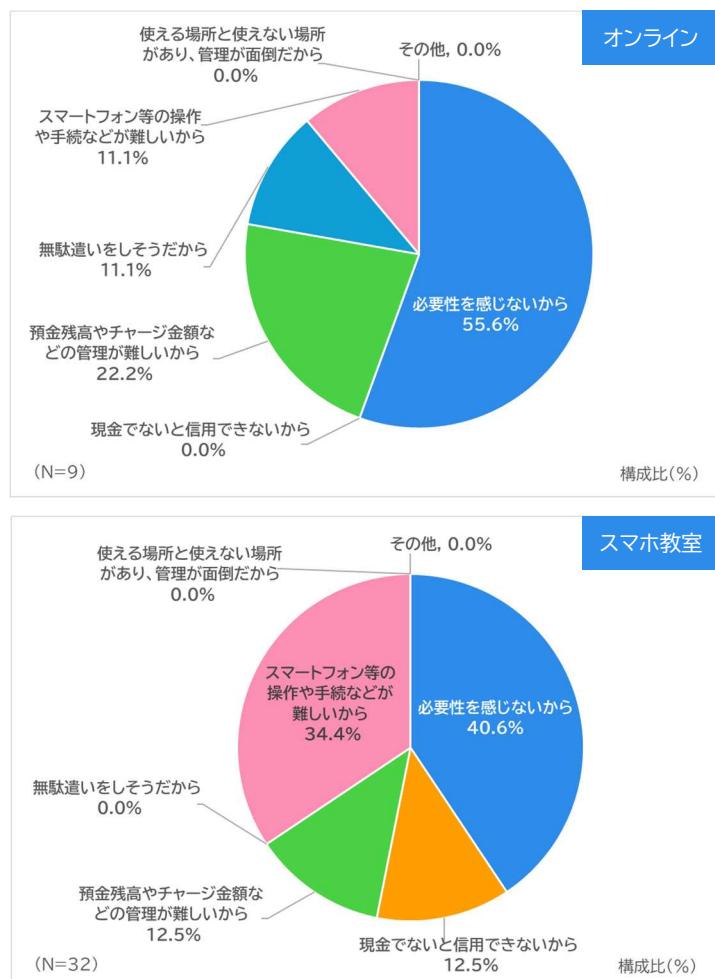


### 【問5】キャッシュレス決済を利用しない理由

問3で、キャッシュレス決済は利用していないと回答した方に対して、キャッシュレス決済を利用しない理由について尋ねたところ、オンライン回答者では「必要性を感じないから」(55.6%)が最も多く、次いで「預金残高やチャージ金額などの管理が難しいから」(22.2%)、「無駄遣いをしそうだから」(11.1%)、「スマートフォン等の操作や手続などが難しいから」(11.1%)となつた。

スマホ教室参加者でも同様に「必要性を感じないから」が最も多く40.6%を占め、次いで「スマートフォン等の操作や手続などが難しいから」(34.4%)、「現金でないと信用できないから」(12.5%)、預金残高やチャージ金額などの管理が難しいから」(12.5%)となつた。

図表9 キャッシュレス決済を利用しない理由



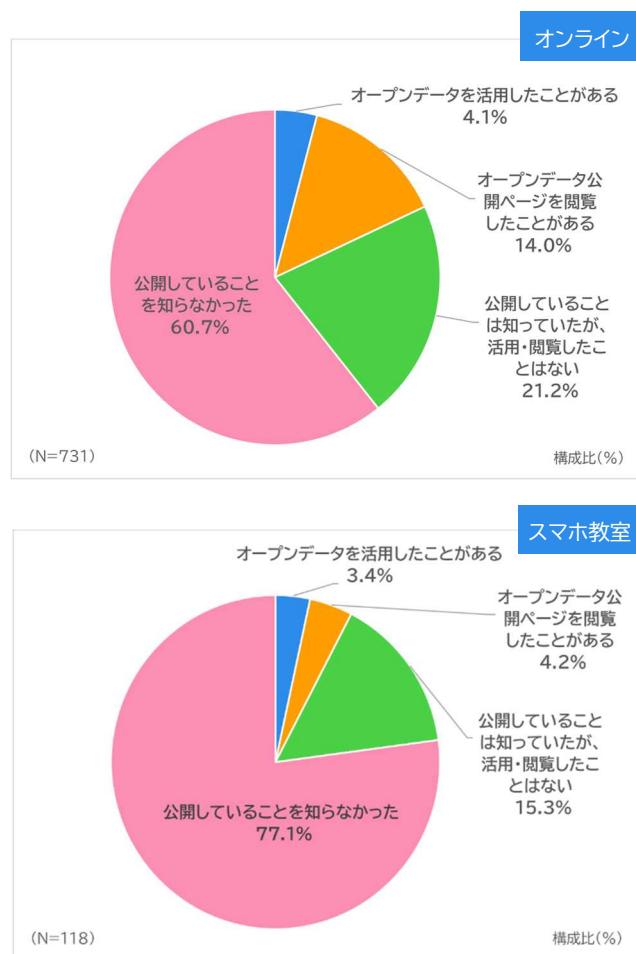
### 【問6】オープンデータの認知及び活用の状況

札幌市が公開するオープンデータの活用状況について尋ねたところ、オンライン回答者では「公開していることを知らなかった」が最も多く60.7%を占め、次いで「公開していることは知っていたが、活用・閲覧したことはない」(21.2%)、「オープンデータ公開ページを閲覧したことがある」(14.0%)、「オープンデータを活用したことがある」(4.1%)となった。

スマホ教室参加者でも同様に「公開していることを知らなかった」が最も多く77.1%を占め、次いで「公開していることは知っていたが、活用・閲覧したことはない」(15.3%)、「オープンデータ公開ページを閲覧したことがある」(4.2%)、「オープンデータを活用したことがある」(3.4%)となった。

「公開していることを知らなかった」と回答した方は、オンライン回答者、スマホ教室参加者ともに半数を上回る結果となった。

図表10 オープンデータの認知及び活用の状況

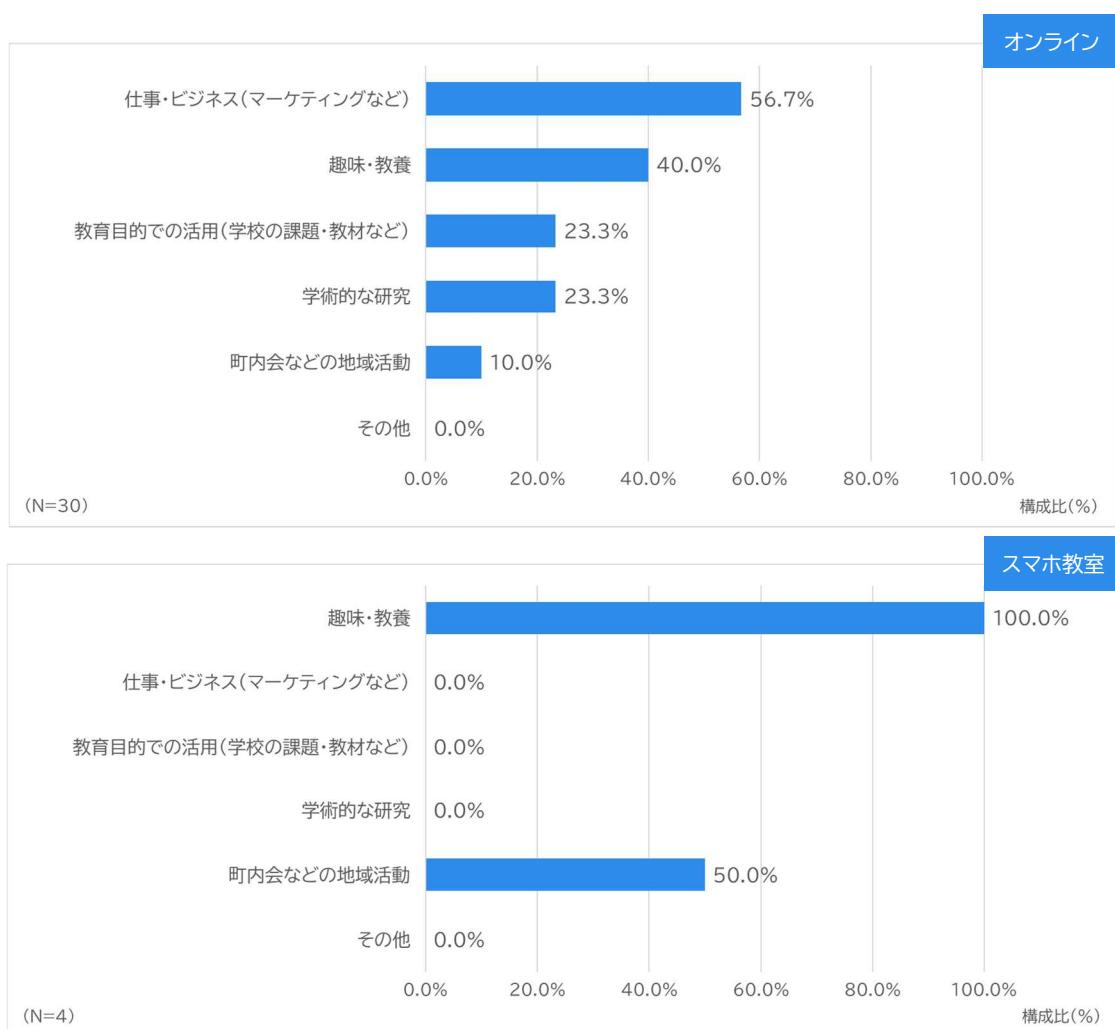


### 【問7】オープンデータの活用目的

問6でオープンデータを活用したことあると回答した方に対して、オープンデータの活用目的について尋ねたところ（複数回答）、オンライン回答者では「仕事・ビジネス（マーケティングなど）」が最も多く56.7%を占め、次いで「趣味・教養」（40.0%）、「教育目的での活用（学校の課題・教材など）」（23.3%）、「学術的な研究」（23.3%）、「町内会などの地域活動」（10.0%）となった。

スマホ教室参加者では、「趣味・教養」と回答した方が4名いた。

図表11 オープンデータの活用目的



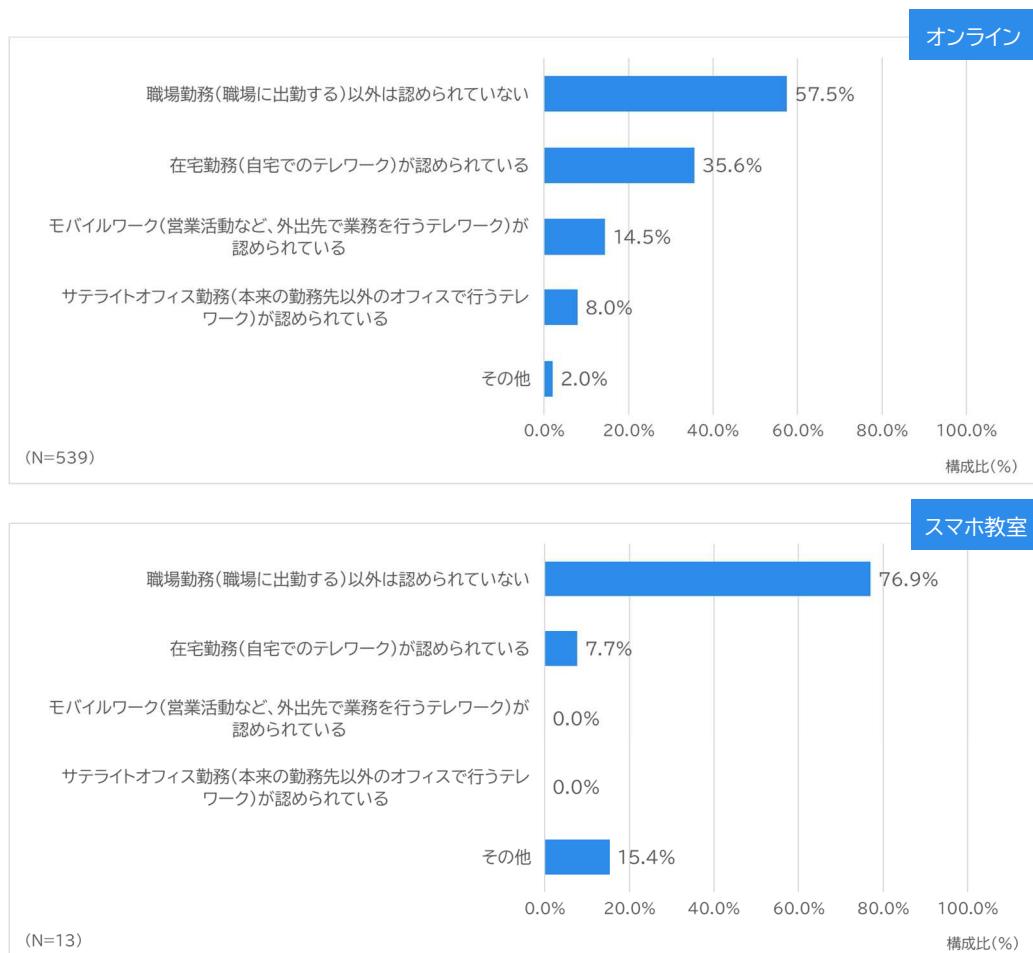
### 【問8】働き方について

どのような働き方が認められているかについて尋ねたところ（複数回答）、オンライン回答者では「職場勤務（職場に出勤する）以外は認められていない」が最も多く57.5%を占め、次いで「在宅勤務（自宅でのテレワーク）が認められている」（35.6%）、「モバイルワーク（営業活動など、外出先で業務を行うテレワーク）が認められている」（14.5%）、「サテライトオフィス勤務（本来の勤務先以外のオフィスで行うテレワーク）が認められている」（8.0%）となった。

スマホ教室参加者でも同様に、「職場勤務（職場に出勤する）以外は認められていない」が最も多く76.9%を占めた。

「職場勤務（職場に出勤する）以外は認められていない」と回答した方が、オンライン回答者、スマホ教室参加者ともに半数を上回る結果となった。

図表12 勤務先で認められている働き方



※「現在は働いていない」と回答した方は除外して集計

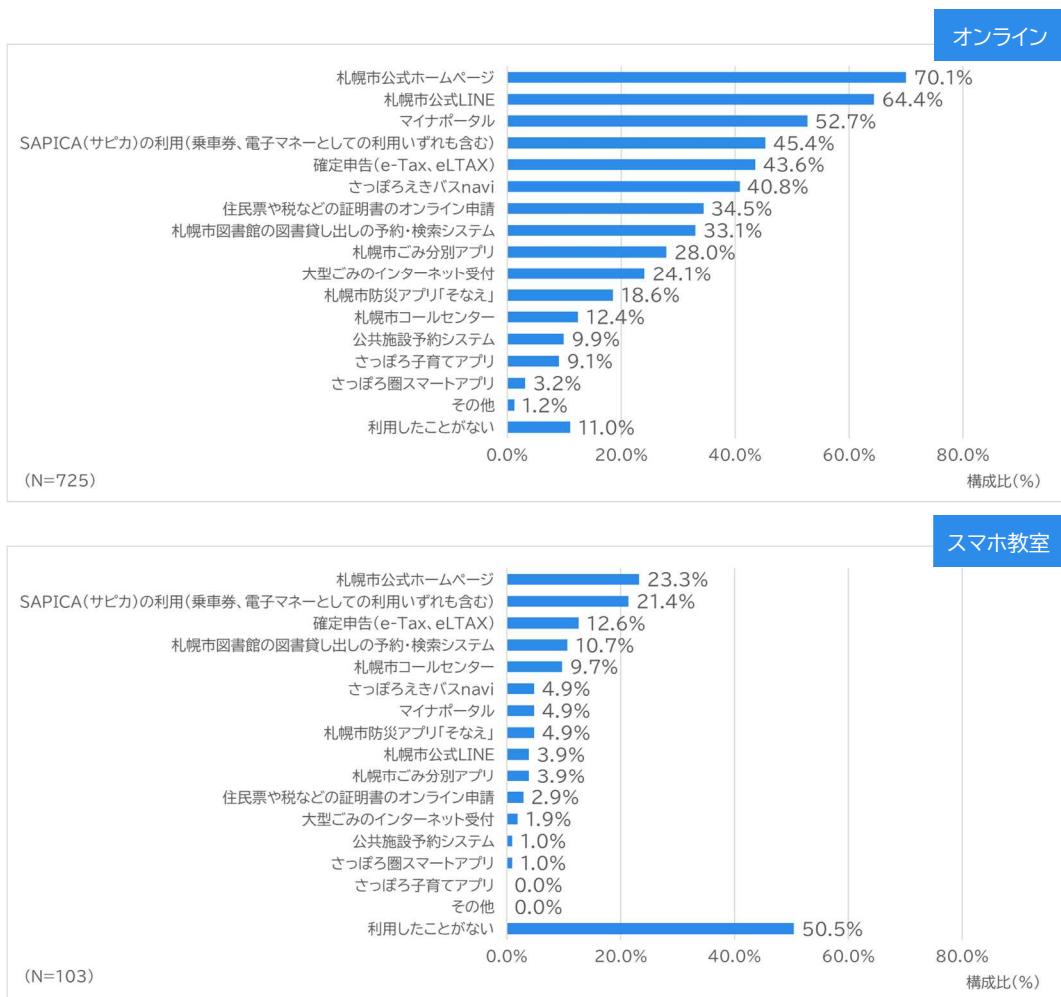
### 【問9】ICTを活用した行政手続/行政サービスの利用経験

ICTを活用した行政手続/行政サービスの利用経験について尋ねたところ(複数回答)、オンライン回答者では「札幌市公式ホームページ」が最も多く70.1%を占め、次いで「札幌市公式LINE」(64.4%)、「マイナポータル」(52.7%)となった。

一方で、スマホ教室参加者では「利用したことがない」が最も多く50.5%を占め、次いで「札幌市公式ホームページ」(23.3%)、「SAPICA(サピカ)の利用(乗車券、電子マネーとしての利用いすれも含む)」(21.4%)、「確定申告(e-Tax、eLTAX)」(12.6%)、「札幌市図書館の図書貸し出しの予約・検索システム」(10.7%)となった。

また、スマホ教室参加者では「札幌市公式ホームページ」の利用が23.3%にとどまり、「札幌市公式LINE」の利用者も3.9%にとどまることから、札幌市からの情報の入手方法が限定的になっていることが伺える。

図表13 ICTを活用した行政手続/行政サービスの利用経験



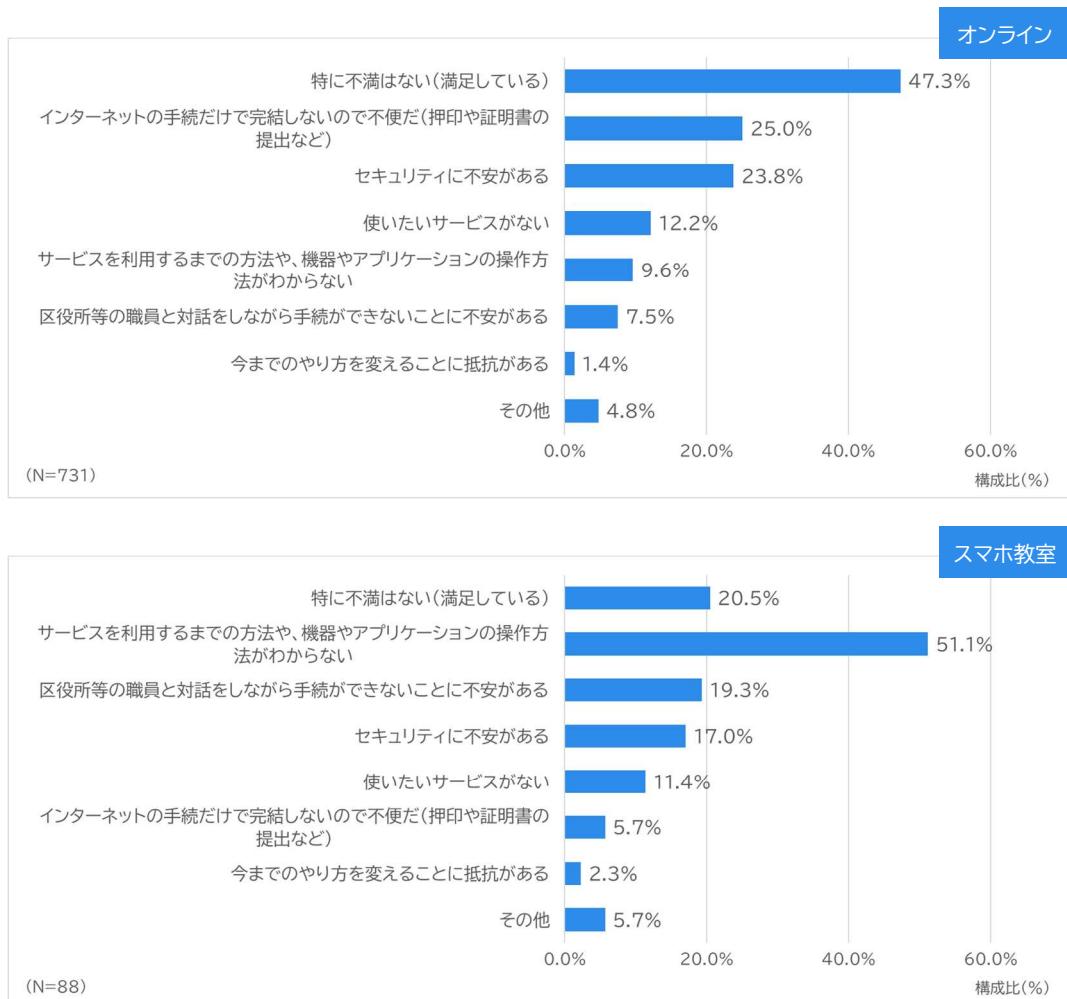
### 【問10】ICTを活用した行政サービスに対する評価

ICTを活用した行政サービスに対してどのように思うか尋ねたところ（複数回答）、オンライン回答者では「特に不満はない（満足している）」が最も多く47.3%となり、次いで「インターネットの手続だけで完結しないので不便だ（押印や証明書の提出など）」（25.0%）、「セキュリティに不安がある」（23.8%）となった。

スマホ教室参加者では「サービスを利用するまでの方法や、機器やアプリケーションの操作方法がわからない」が最も多く51.1%となり、次いで「特に不満はない（満足している）」（20.5%）、「区役所等の職員と対話をしながら手続ができないことに不安がある」（19.3%）、「セキュリティに不安がある」（17.0%）となった。

「特に不満はない（満足している）」と回答した方は、スマホ教室参加者ではオンライン回答者に比べて26.8ポイント低い結果となった。

図表14 ICTを活用した行政サービスに対する評価



### 【問11】情報化の取組に対する評価

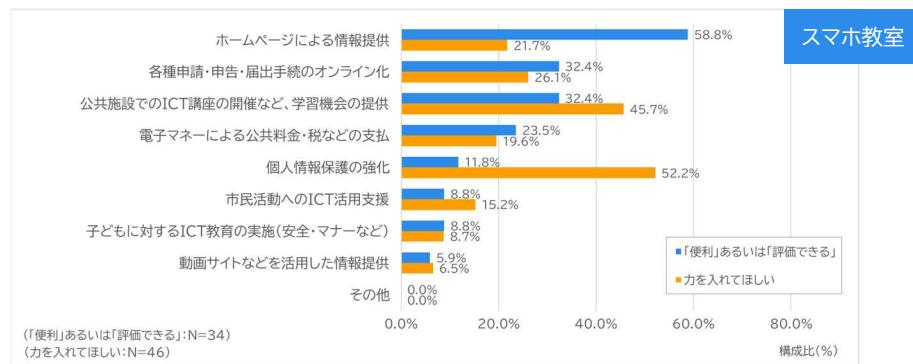
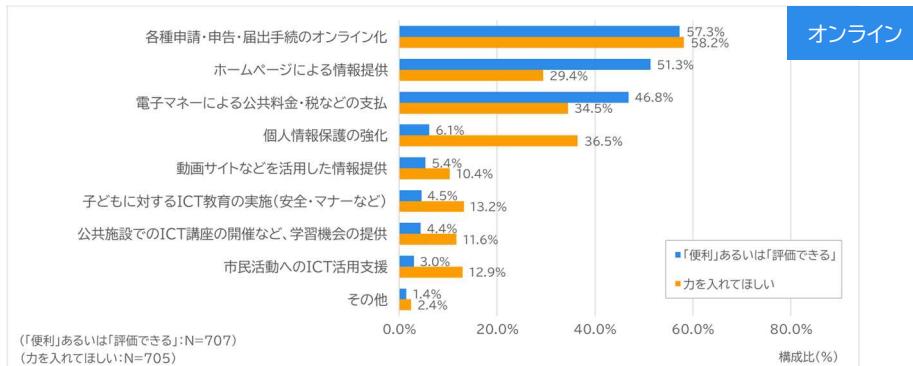
札幌市の情報化の取組のうち『便利』あるいは『評価できる』と感じるものについて尋ねたところ、オンライン回答者では「各種申請・申告・届出手続のオンライン化」が最も多く57.3%を占め、次いで「ホームページによる情報提供」(51.3%)、「電子マネーによる公共料金・税などの支払」(46.8%)となった。

スマホ教室参加者では「ホームページによる情報提供」が最も多く58.8%を占め、次いで「各種申請・申告・届出手続のオンライン化」(32.4%)、「公共施設でのICT講座の開催など、学習機会の提供」(32.4%)となった。

また、情報化の取組のうち『力を入れてほしい』と感じるものについて尋ねたところ、オンライン回答者では「各種申請・申告届出の手続のオンライン化」が58.2%をとなり『便利』あるいは『評価できる』と感じるものと同様に最も高い割合を占めた。それに次いで「個人情報保護の強化」(36.5%)、「電子マネーによる公共料金・税などの支払」(34.5%)、「ホームページによる情報提供」(29.4%)となった。

一方で、スマホ教室参加者では「個人情報保護の強化」が最も多く52.2%と過半数を占め、次いで「公共施設でのICT講座の開催など、学習機会の提供」(45.7%)、「各種申請・申告・届出手続のオンライン化」(26.1%)となった。

図表15 便利・評価できる/力を入れてほしい 情報化の取組

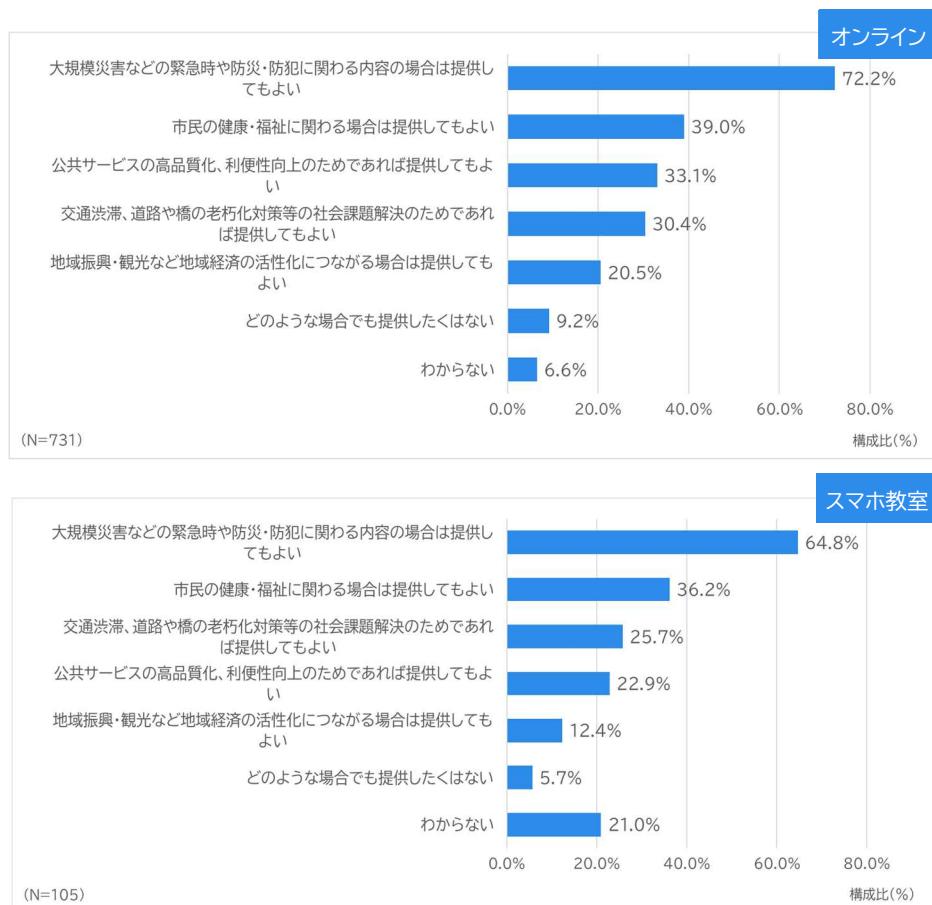


### 【問12】行政サービスに係る個人情報提供に対する意識

行政サービスに係る個人情報提供についてどのように考えているか尋ねたところ、オンライン回答者では「大規模災害などの緊急時や防災・防犯に関わる内容の場合は提供してもよい」が最も多く72.2%を占め、次いで「市民の健康・福祉に関わる場合は提供してもよい」(39.0%)、「公共サービスの高品質化、利便性向上のためであれば提供してもよい」(33.1%)、「交通渋滞、道路や橋の老朽化対策等の社会課題可決のためであれば提供してもよい」(30.4%)となった。一方で、「どのような場合でも提供したくない」が9.2%となり、個人情報の提供に慎重な方もいることが伺える。

スマホ教室参加者でも同様に「大規模災害などの緊急時や防災・防犯に関わる内容の場合は提供してもよい」が最も多く64.8%を占め、次いで「市民の健康・福祉に関わる場合は提供してもよい」(36.2%)、「交通渋滞、道路や橋の老朽化対策等の社会課題可決のためであれば提供してもよい」(25.7%)、「公共サービスの高品質化、利便性向上のためであれば提供してもよい」(22.9%)となった。

図表16 行政サービスに係る個人情報提供に対する意識

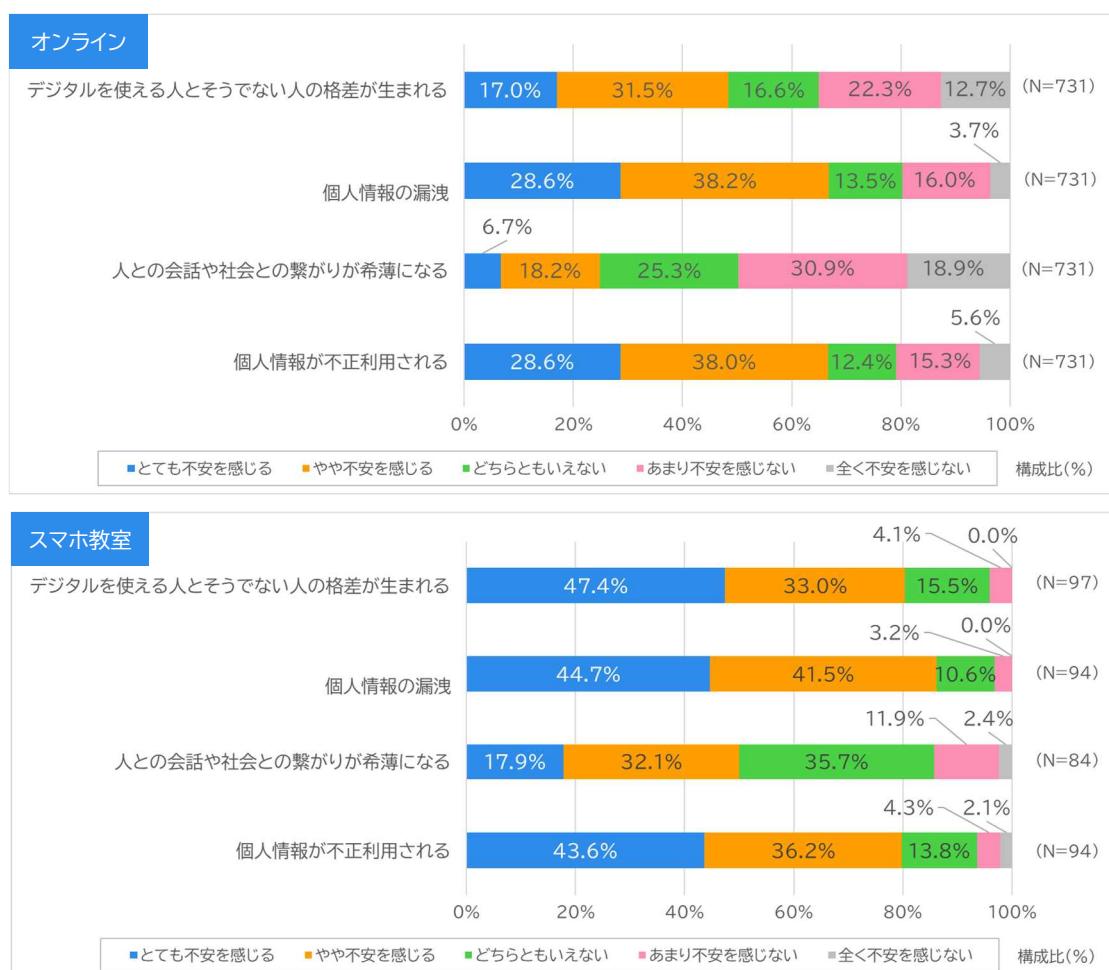


### 【問13】ICTを活用した行政サービスに対する不安

ICTを活用した行政サービスに対する不安について尋ねたところ、オンライン回答者では「とても不安を感じる」「やや不安を感じる」と答えた割合が、「個人情報の漏洩」で66.8%、「個人情報が不正利用される」で66.6%となり、全体の3分の2の方が個人情報の取扱いについて不安を感じている結果となった。また、「デジタルを使える人とそうでない人の格差が生まれる」でも48.5%の方が不安を感じていると回答した。

スマホ教室参加者では、「とても不安を感じる」「やや不安を感じる」と答えた割合が、「個人情報の漏洩」で86.2%、「個人情報が不正利用される」で79.8%となり、オンライン回答者よりも多くの方が、個人情報の取り扱いについて不安を感じている結果となった。また、「デジタルを使える人とそうでない人の格差が生まれる」では80.4%の方が不安を感じていると回答し、オンライン回答者よりも31.9ポイント高い結果となった。

図表17 ICTを活用した行政サービスに対する不安



#### 【問14】各分野におけるICT活用への期待

以下の8分野におけるICT活用に期待することについて、尋ねた結果を示す。

- 産業・観光分野
- 防災・防犯分野
- 移動・交通分野
- 福祉・医療分野
- 子育て分野
- 教育分野
- 建設・除排雪/環境・エネルギー分野
- 行政分野

産業・観光分野では、オンライン回答者で「新たなサービス等が生まれて産業が活性化され、雇用が創出されること」が最も多く38.4%となり、スマホ教室参加者では「イベントや観光情報は入手しやすくなること」が最も多く43.3%となった。

防災・防犯分野では、オンライン回答者、スマホ教室参加者ともに「発災時にどこにいても最新の災害情報が速やかに入手できること」が最も多く、それぞれ43.6%、50.5%を占める結果となった。

移動・交通分野では、オンライン回答者で「リアルタイムで混雑状況や遅延情報が入手できること」が最も多く29.7%となり、スマホ教室参加者では「交通や道路などの混雑が解消されるなど生活しやすくなること」が最も多く33.3%となった。

福祉・医療分野では、オンライン回答者で「一人ひとりに合わせた福祉医療に関する情報やサービスが提供されること」が最も多く34.5%となり、スマホ教室参加者では「福祉・医療サービスなどの情報が入手しやすくなること」が最も多く41.8%となった。

子育て分野では、オンライン回答者、スマホ教室参加者ともに「それぞれの世帯に合わせた子育て情報やサービスが提供されること」が最も多く、それぞれ35.0%、36.9%となった。

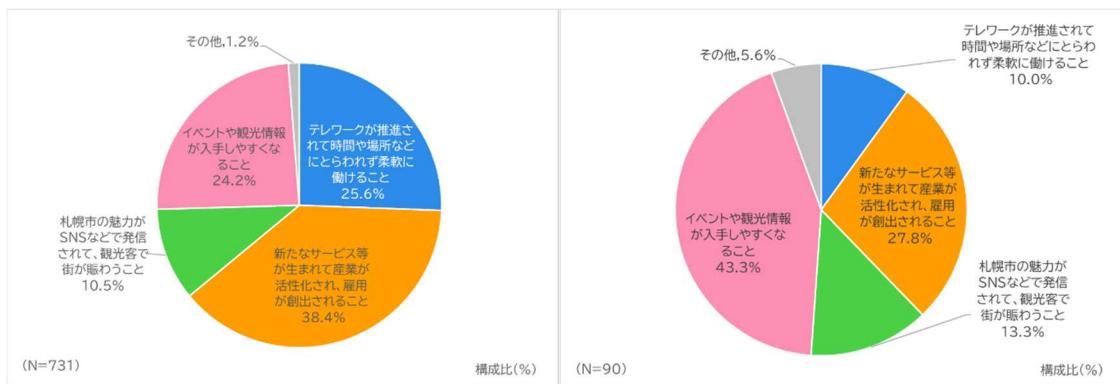
教育分野では、オンライン回答者で「オンライン授業が推進されるなど柔軟な教育が受けられること」が最も多く30.1%となり、スマホ教室参加者では「学校や教育に関する情報が入手しやすくなること」が最も多く53.5%を占める結果となった。

建設・除排雪/環境・エネルギー分野では、オンライン回答者で「AIなどの活用により効果的に（速やかに）除排雪が行われること」が最も多く39.8%となり、スマホ教室参加者では「除排雪車両の出動状況が把握できるなど除排雪の情報が入手しやすくなること」が最も多く37.6%となった。

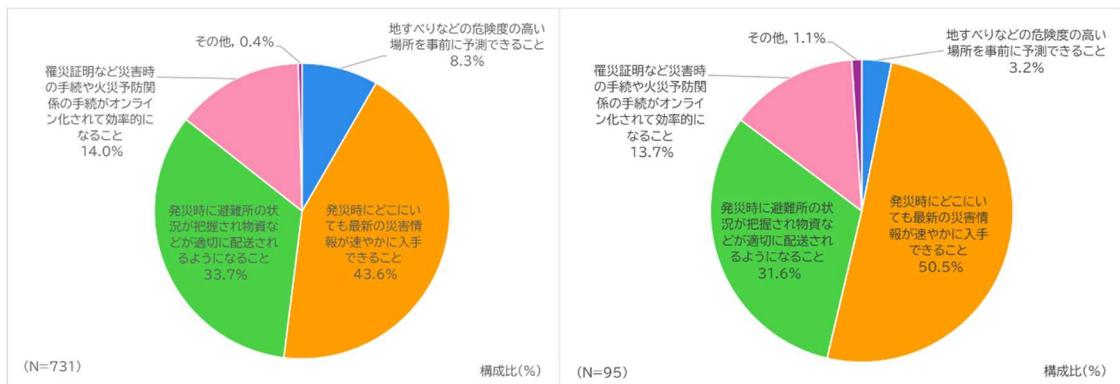
行政分野では、オンライン回答者で「オンラインで行える手続が増え効率的になること」が最も多く31.7%となり、スマホ教室参加者では「行政手続に関する情報が入手しやすくなること」が最も多く32.6%となった。

図表 18 各分野で ICT 化に期待すること  
(左: オンライン/右: スマホ教室)

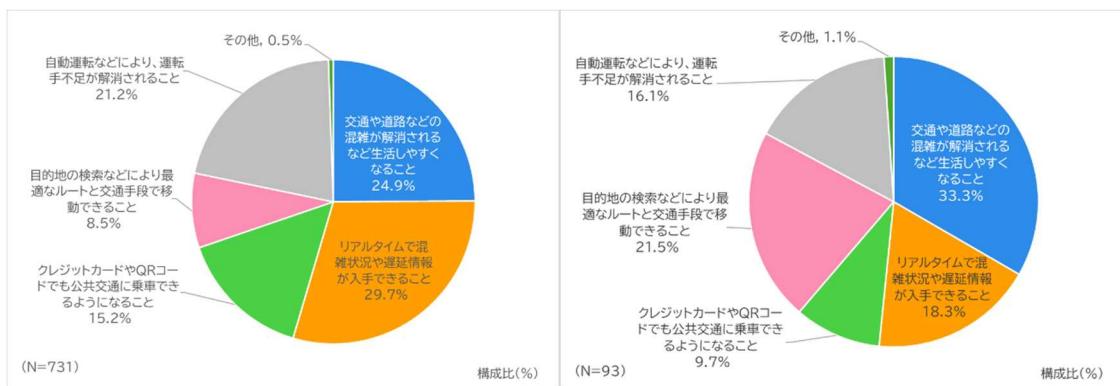
【産業・観光分野】



【防災・防犯分野】

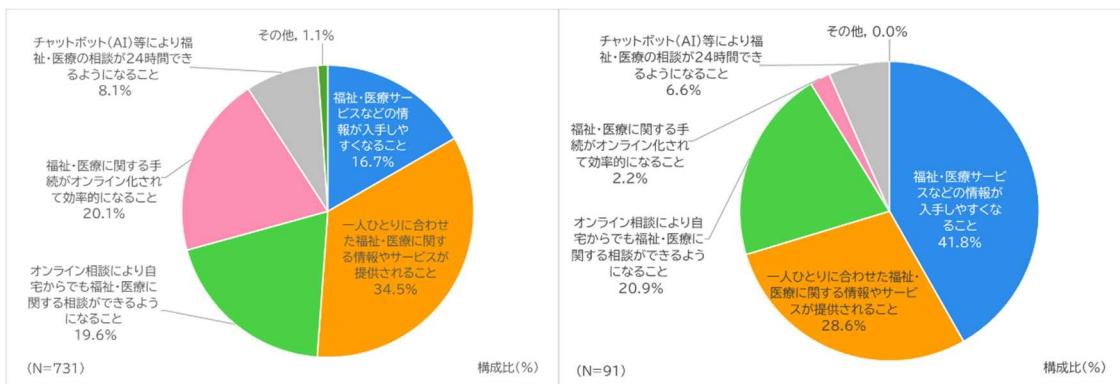


【移動・交通分野】

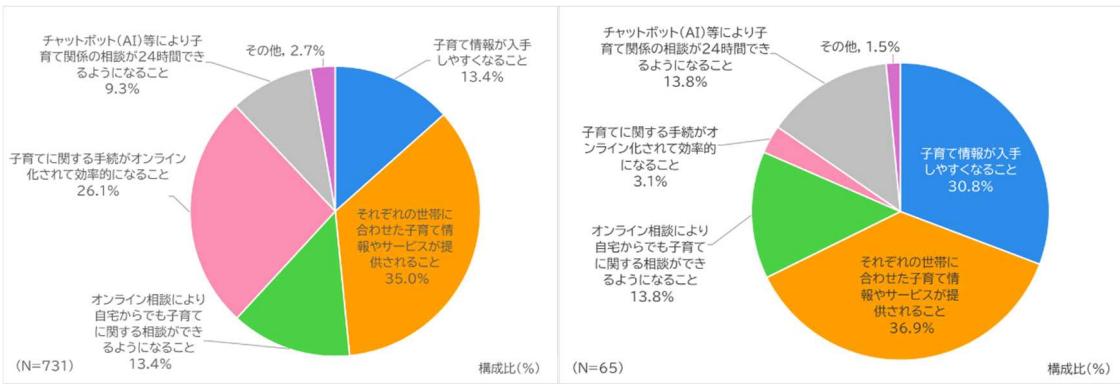


図表 18 各分野で ICT 化に期待すること  
(左: オンライン/右: スマホ教室)

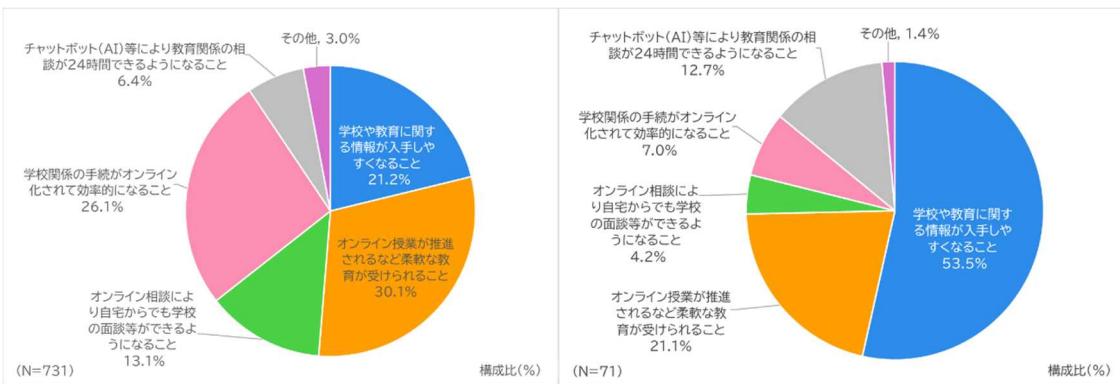
【福祉・医療分野】



【子育て分野】

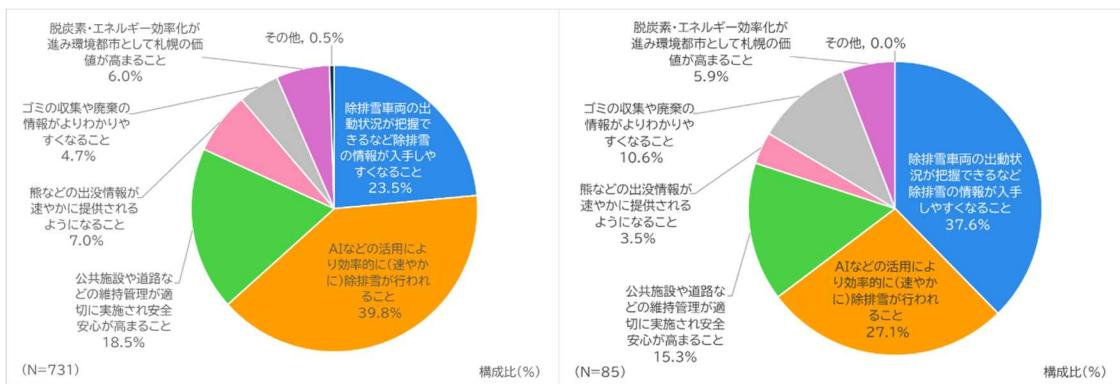


【教育分野】

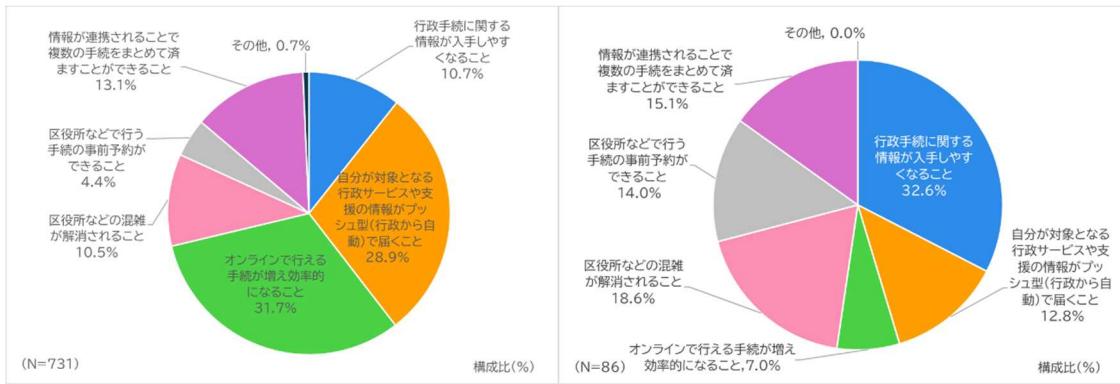


図表 18 各分野で ICT 化に期待すること  
(左: オンライン/右: スマホ教室)

**【建設・除排雪/環境・エネルギー分野】**



**【行政分野】**



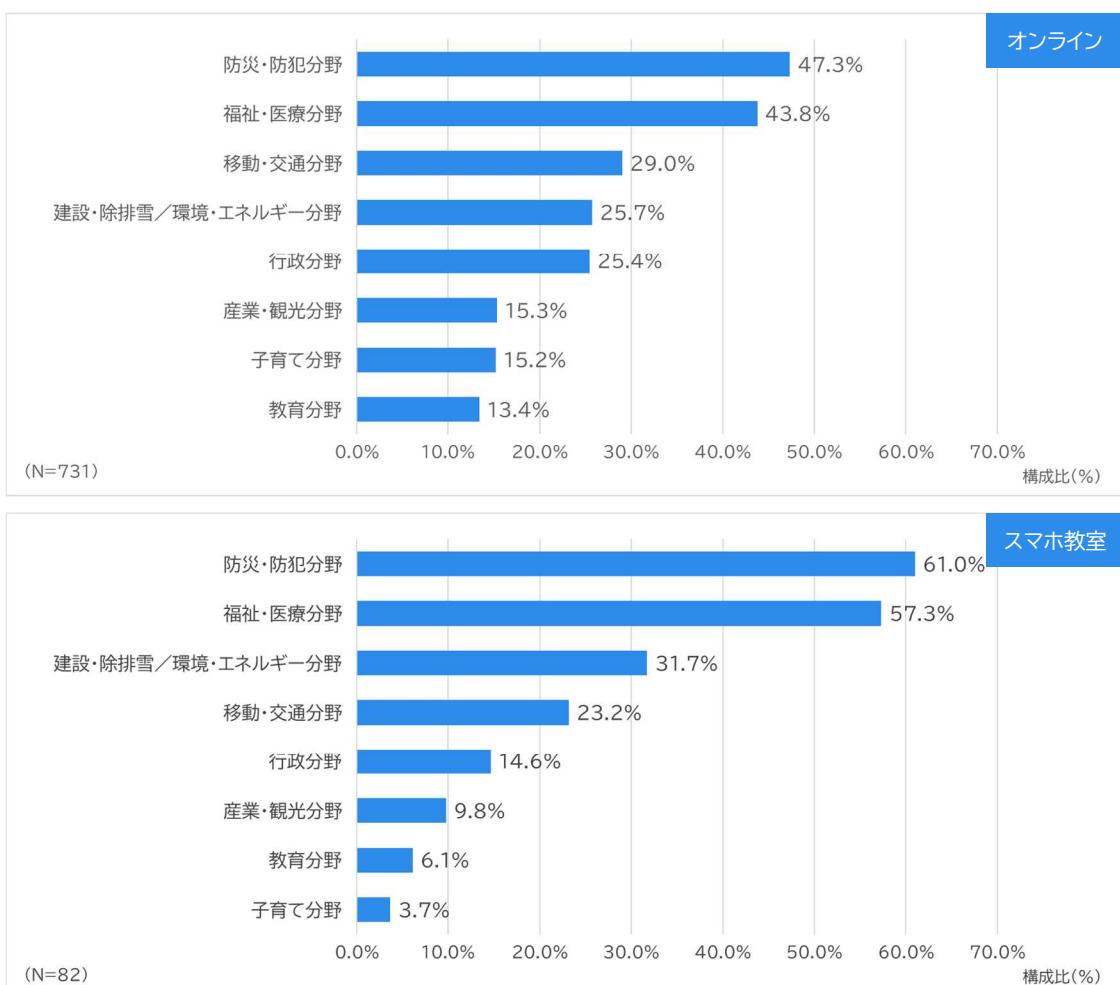
### 【問15】ICTの活用を期待する分野

問14で挙げた8分野について、特に期待する分野について尋ねたところ（3つまで複数回答）、オンライン回答者で「防災・防犯分野」が最も多く47.3%を占め、次いで「福祉・医療分野」(43.8%)、「移動・交通分野」(29.0%)、「建設・除排雪/環境・エネルギー分野」(25.7%)、「行政分野」(25.4%)となった。

スマホ教室参加者でも同様に「防災・防犯分野」が最も多く61.0%を占め、次いで「福祉・医療分野」(57.3%)、「建設・除排雪/環境・エネルギー分野」(31.7%)、「移動・交通分野」(23.2%)となった。

一方で、「産業・観光分野」「子育て分野」「教育分野」はオンライン回答者、スマホ教室参加者ともに低い傾向となった。

図表19 ICTの活用を期待する分野

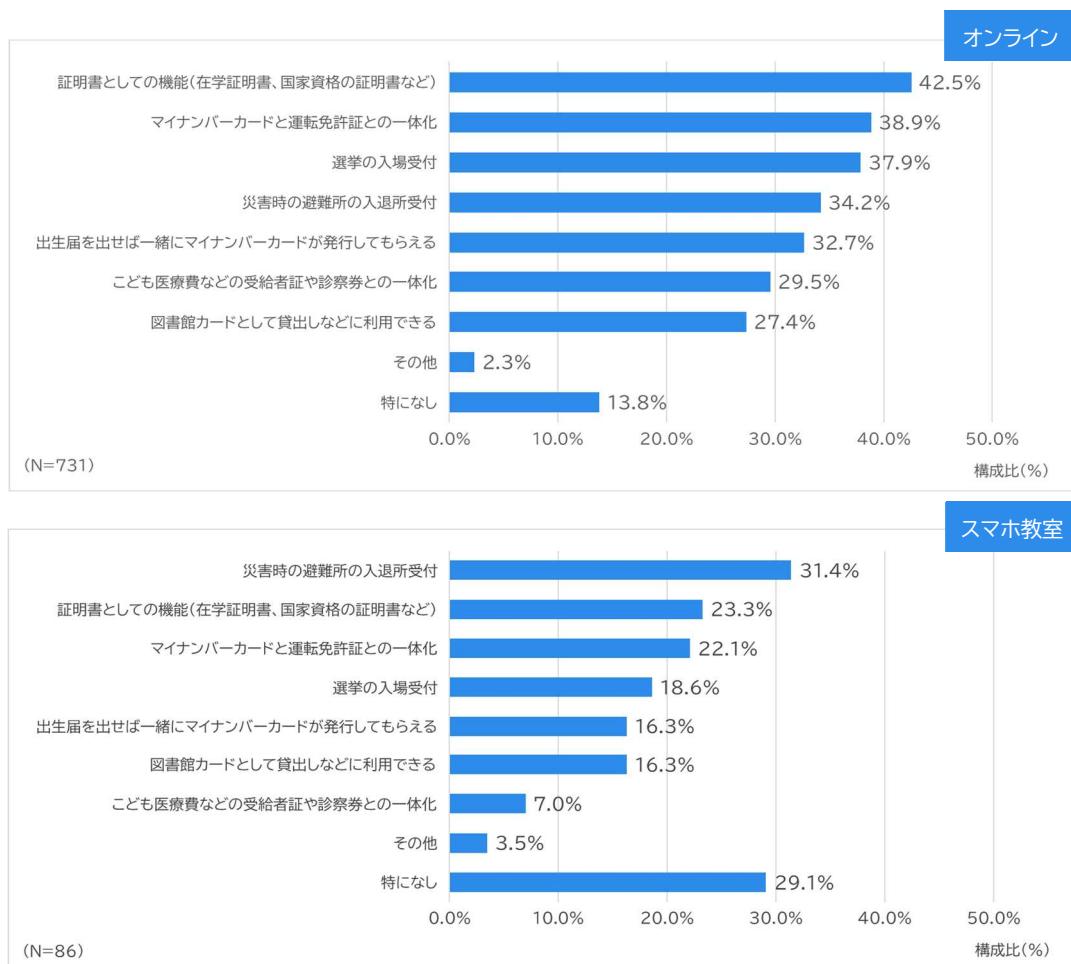


### 【問16】マイナンバーカードに追加して欲しいサービス

今後マイナンバーカードにどのようなサービスが追加されると便利だと感じるか尋ねたところ（複数回答）、オンライン回答者では「証明書としての機能（在学証明書、国家資格の証明書など）」が最も多く42.5%を占め、次いで「マイナンバーカードと運転免許証との一体化」（38.9%）、「選挙の入場受付」（37.9%）、「災害時の避難所の入退所受付」（34.2%）、「出生届を出せば一緒にマイナンバーカードが発行してもらえる」（32.7%）となった。

一方で、スマホ教室参加者では「災害時の避難所の入退所受付」が最も多く31.4%を占め、次いで「特になし」（29.1%）、「証明書としての機能（在学証明書、国家資格の証明書など）」（23.3%）、「マイナンバーカードと運転免許証との一体化」（22.1%）、「選挙の入場受付」（18.6%）といずれの項目も低い水準となり、オンライン回答者に比べてマイナンバーカードへのサービスの追加に対して消極的な傾向となった。

図表20 マイナンバーカードに追加されると便利なサービス



### 【問17】行政サービス/公共施設における利用料金のキャッシュレス化への意識

今後行政サービスや公共施設における利用料金のキャッシュレス化がどのようになるべきか尋ねたところ、「公共施設の利用等についてキャッシュレス化を更に推進してほしい」と回答した方がオンライン回答者では81.3%を占める一方で、スマホ教室参加者では51.8%にとどまり、「現金を利用するのでキャッシュレス化の推進は不要である」が39.8%となった。

図表21 行政サービス/公共施設における利用料金のキャッシュレス化への意識

