

資料2

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

令和7年（2025年）3月

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】インターネットの利用目的	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～

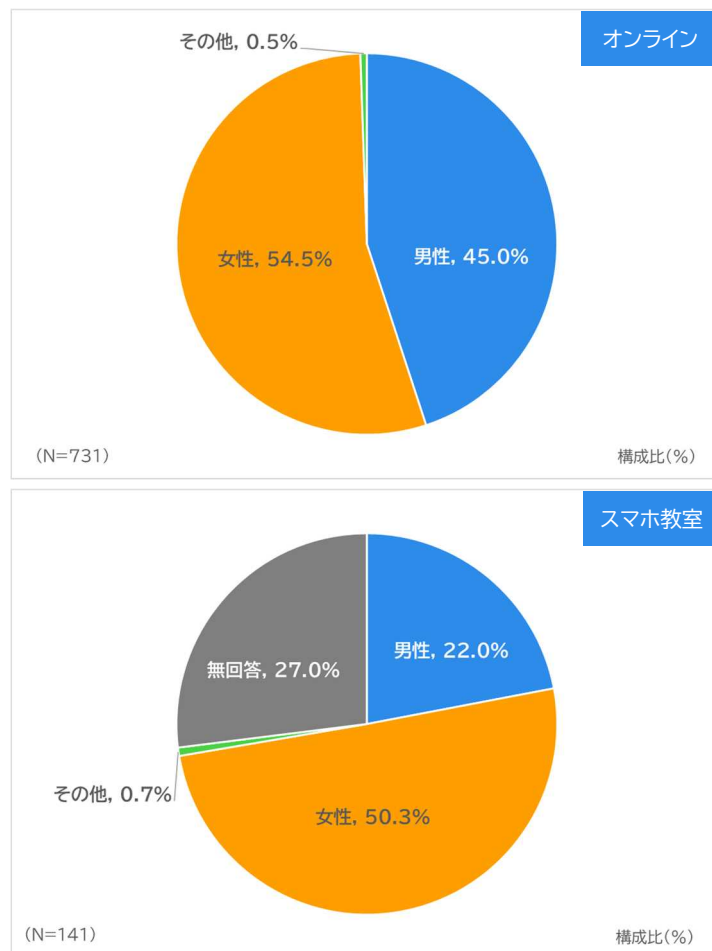
「第2次札幌市 ICT 活用戦略」を改定するにあたり、ICT の活用状況や今後の活用意向、札幌市の情報化施策に対する意見等の把握を目的として、アンケート調査を実施した。調査対象は、札幌市公式 HP/札幌市公式 LINE で募集するオンライン方式に加え、スマホ教室への参加者を対象とした。

以下に主な調査結果概要を示す。

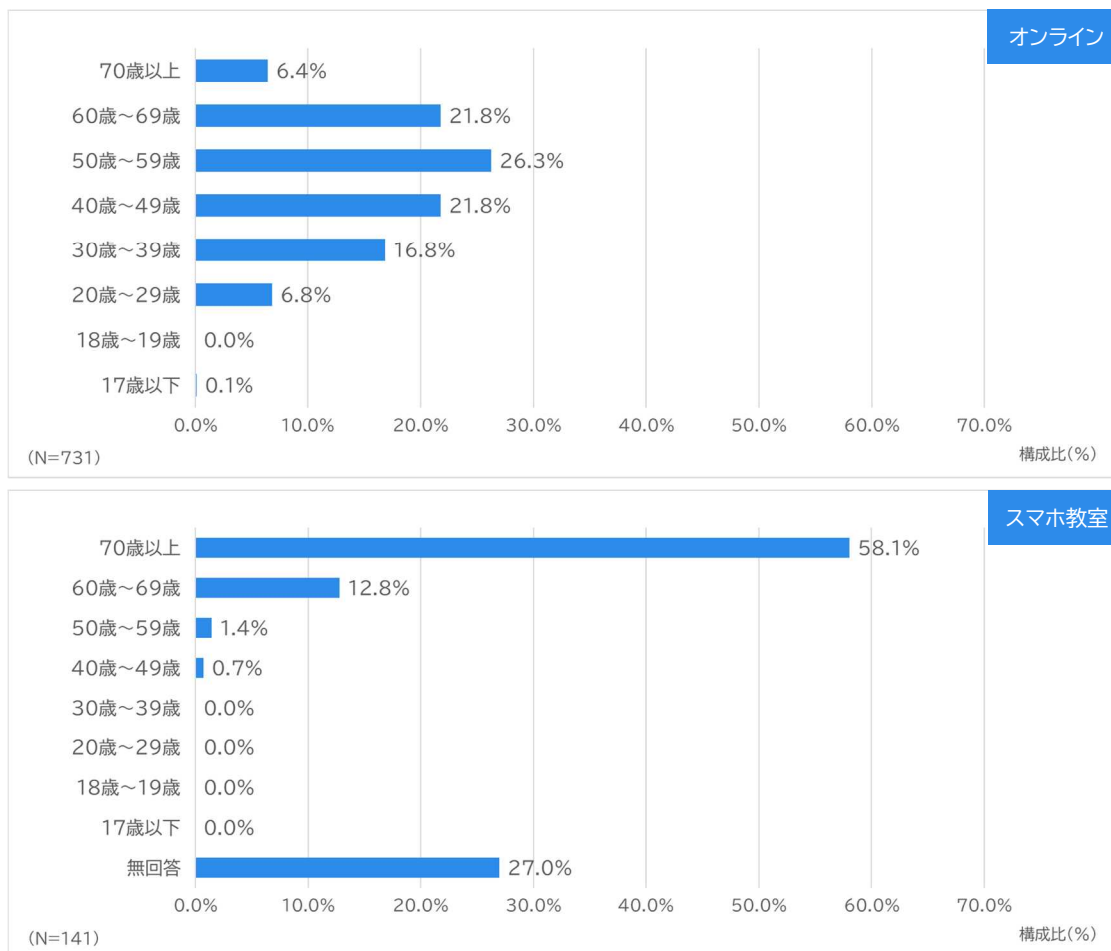
図表1 調査概要

	オンラインでの実施	スマホ教室での実施
実施場所	札幌市公式 HP/札幌市公式 LINE	スマホ教室
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	スマホ教室参加者
回収数	731	141

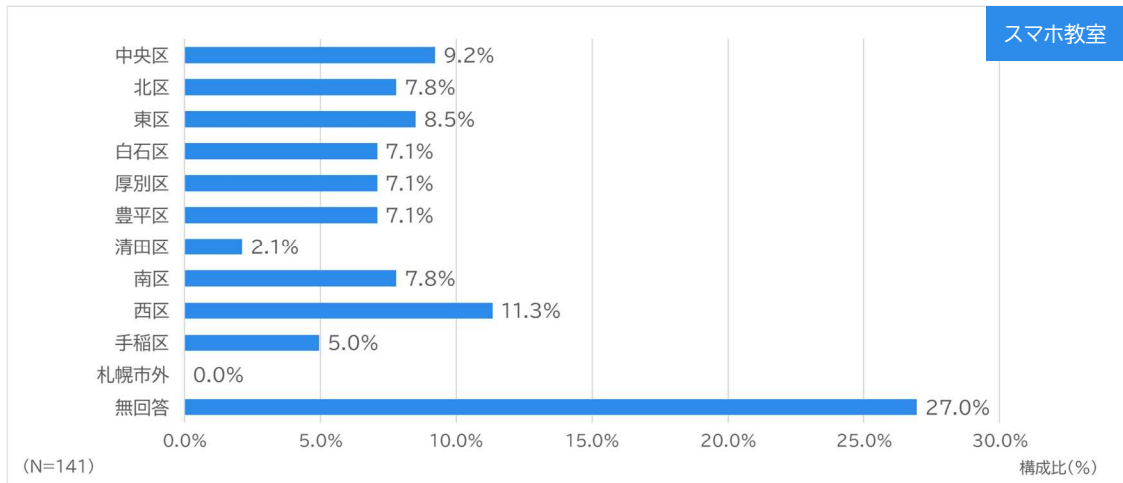
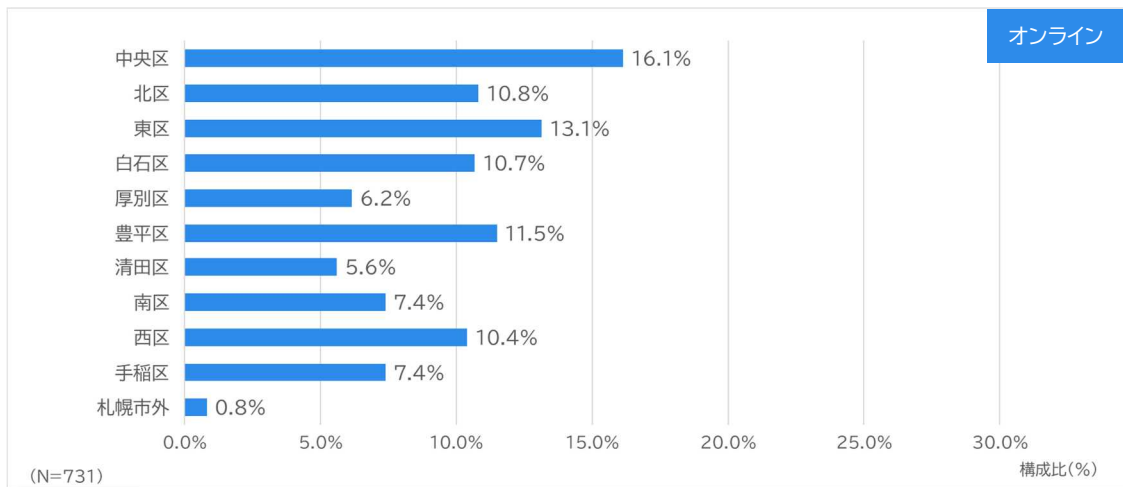
図表 2 回答属性（性別）



図表 3 回答属性（年齢別）



図表 4 回答属性（居住地域別）



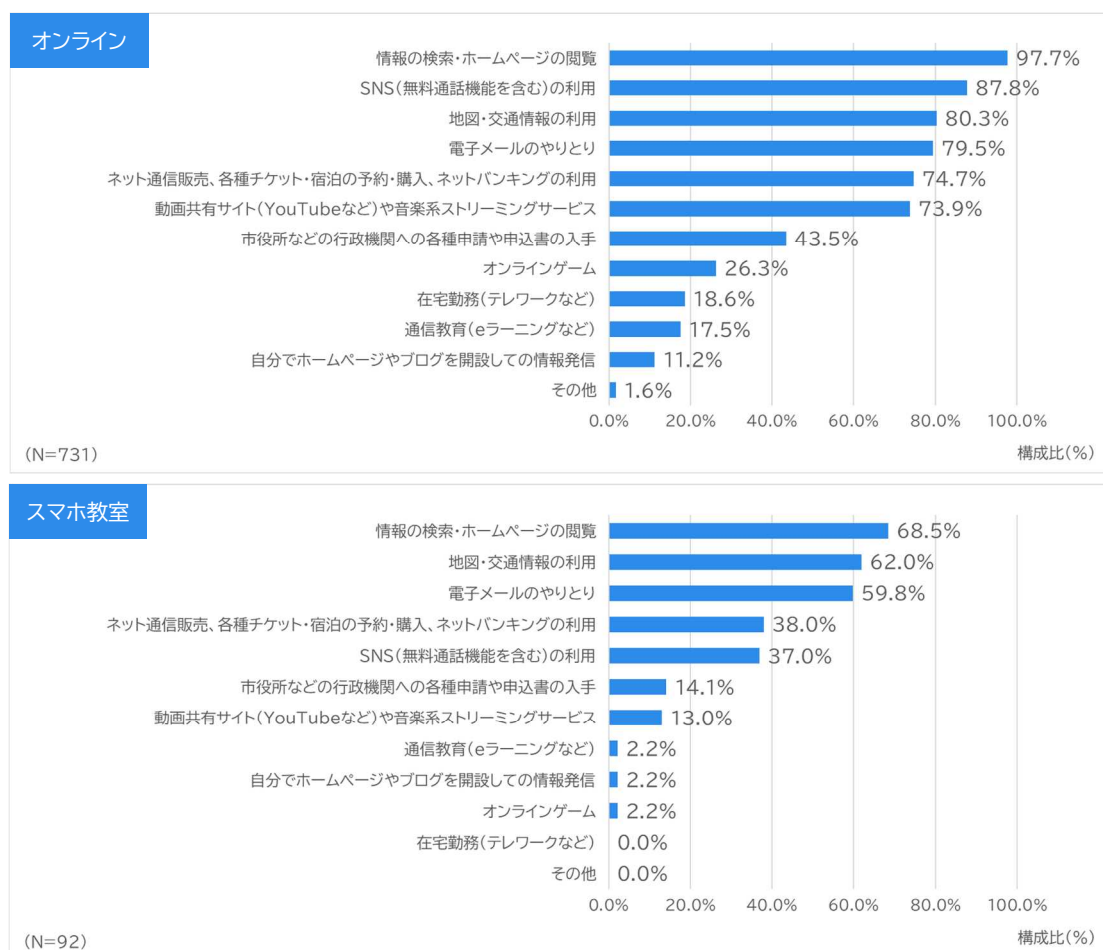
【問 1】インターネットの利用目的

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%）となった。

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%）となった。

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%と低い回答になっている。

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）

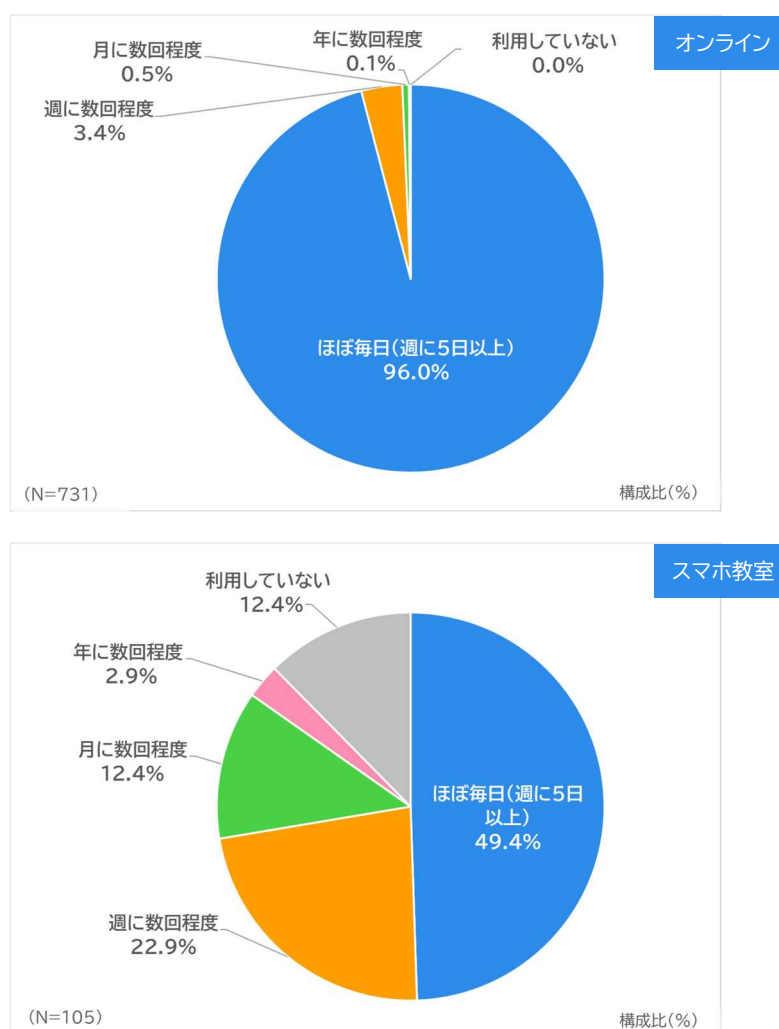
【問 2】インターネットの利用頻度

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 96.0%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 49.4%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 46.6 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

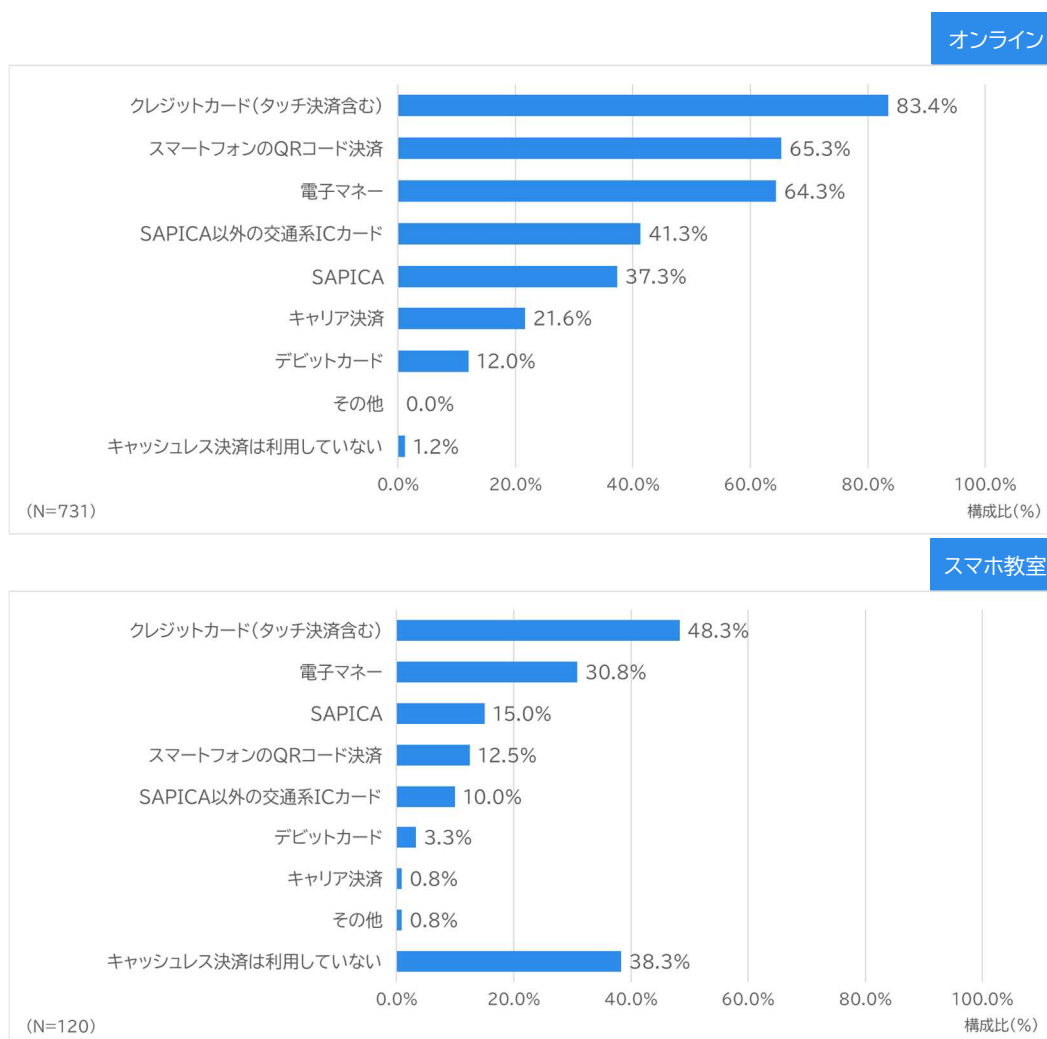
どのようなキャッシュレス決済を利用しているか尋ねたところ（複数回答）、オンライン回答者では「クレジットカード（タッチ決済を含む）」が最も多く 83.4%を占め、次いで「スマートフォンのQRコード決済」（65.3%）、「電子マネー」（64.3%）となった。

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

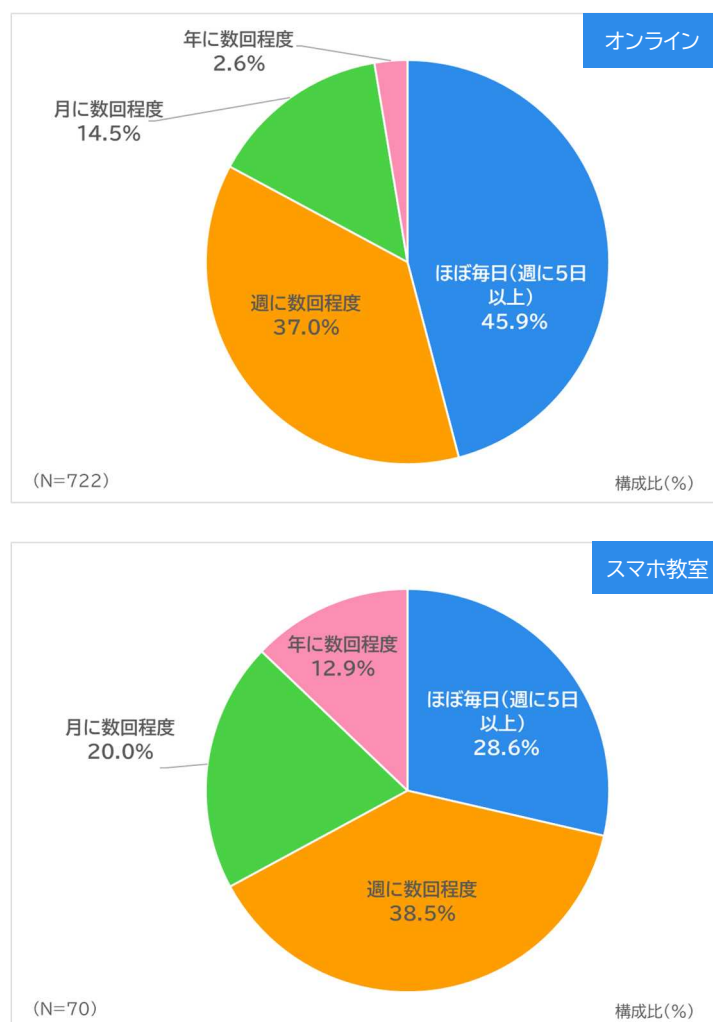


【問 4】 キャッシュレス決済の利用頻度

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 45.9%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 38.5%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

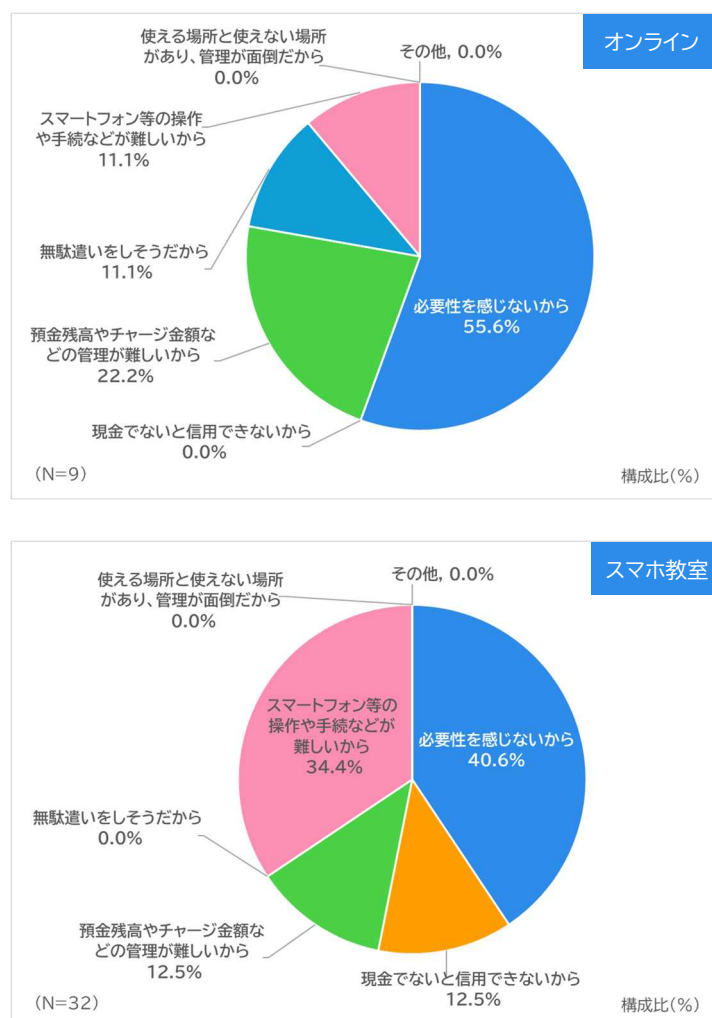


【問 5】キャッシュレス決済を利用しない理由

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きなどが難しいから」(11.1%) となった。

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きなどが難しいから」(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%) となった。

図表 9 キャッシュレス決済を利用しない理由



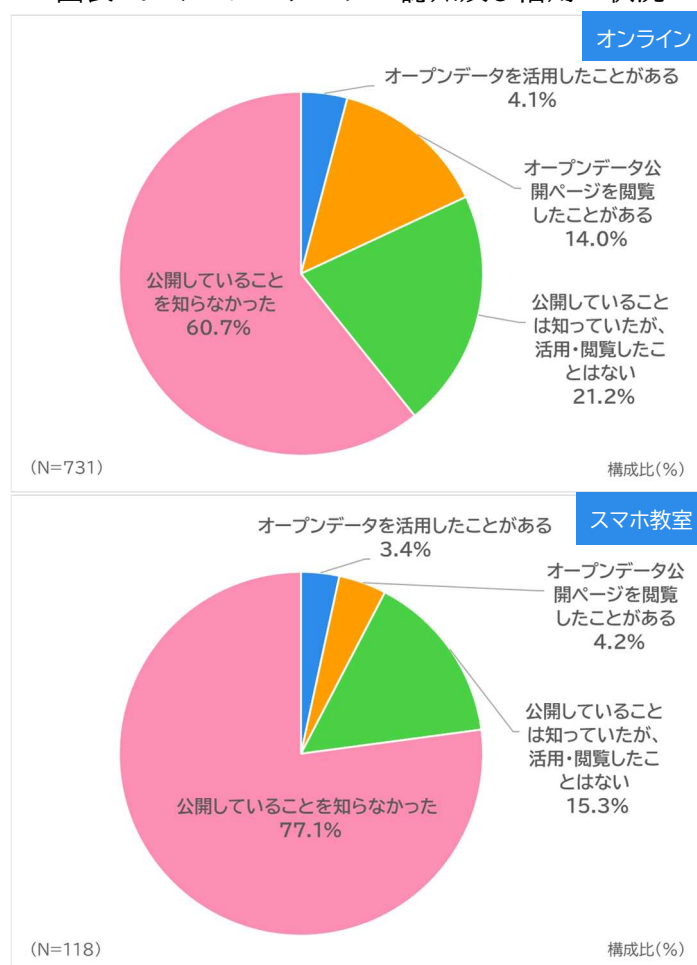
【問 6】オープンデータの認知及び活用の状況

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

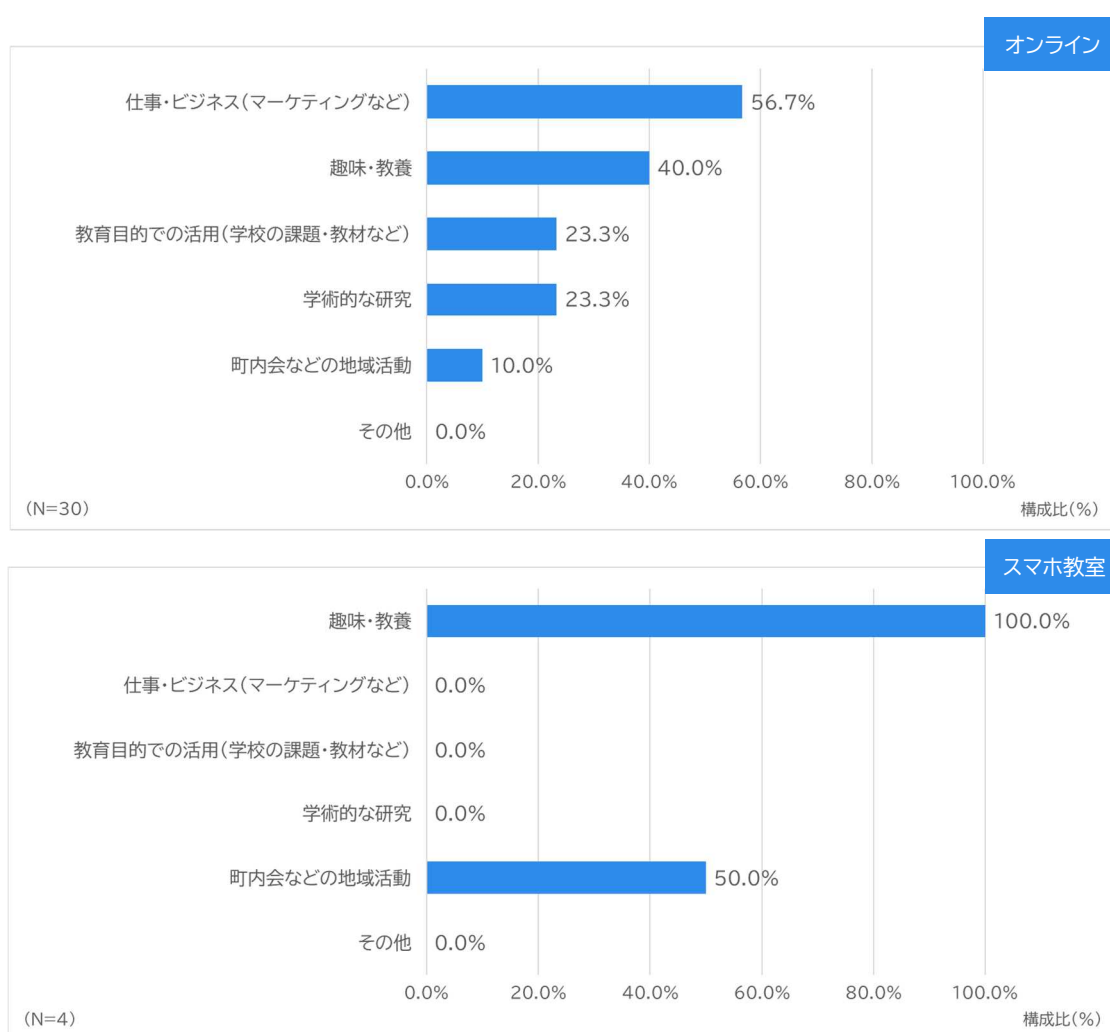


【問 7】オープンデータの活用目的

問 6 でオープンデータを活用したことが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



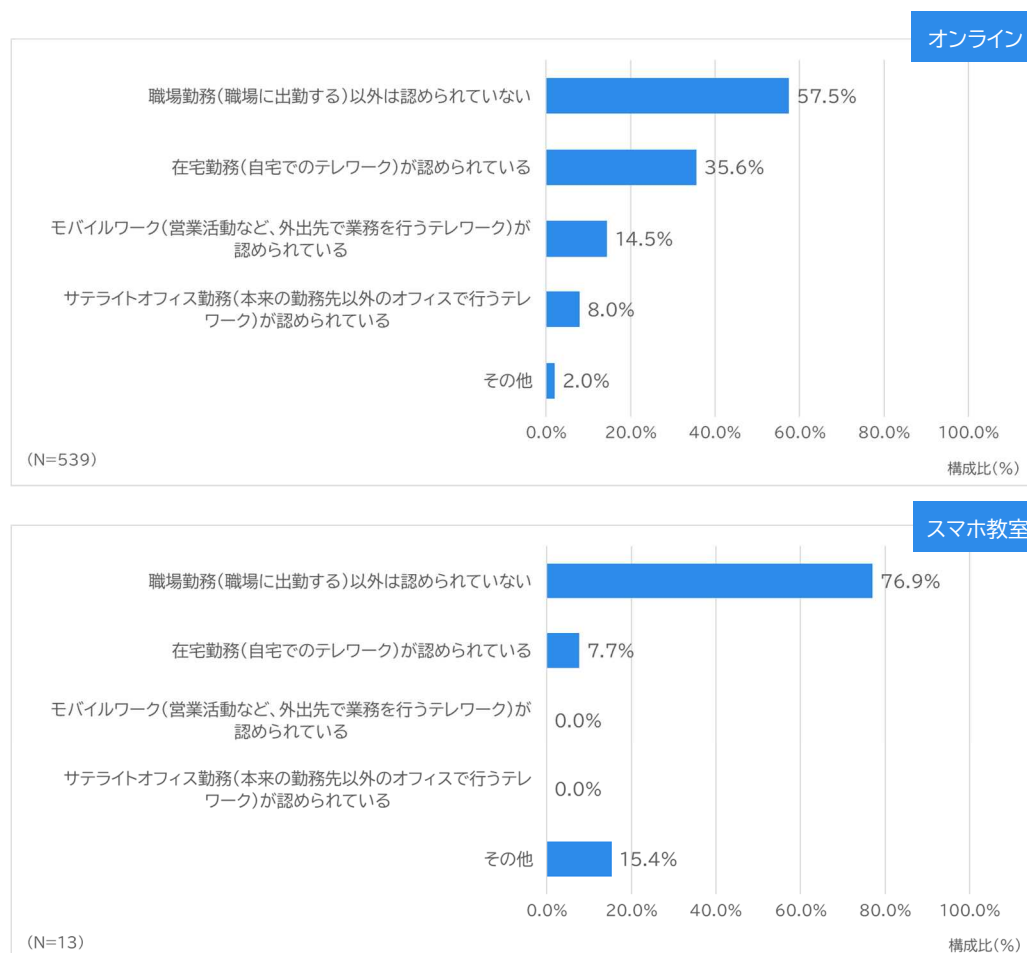
【問 8】働き方について

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

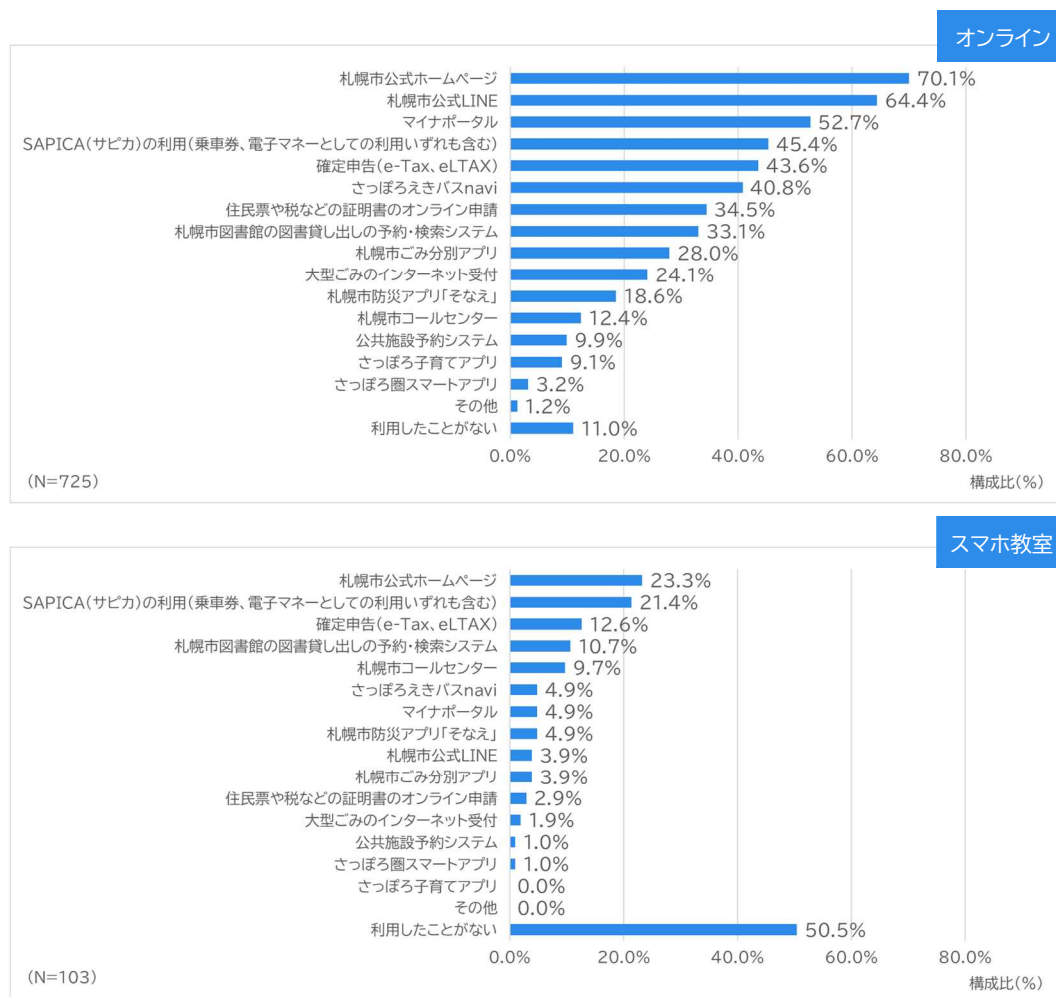
【問 9】 ICT を活用した行政手続/行政サービスの利用経験

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ずれも含む)」(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%にとどまったことから、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



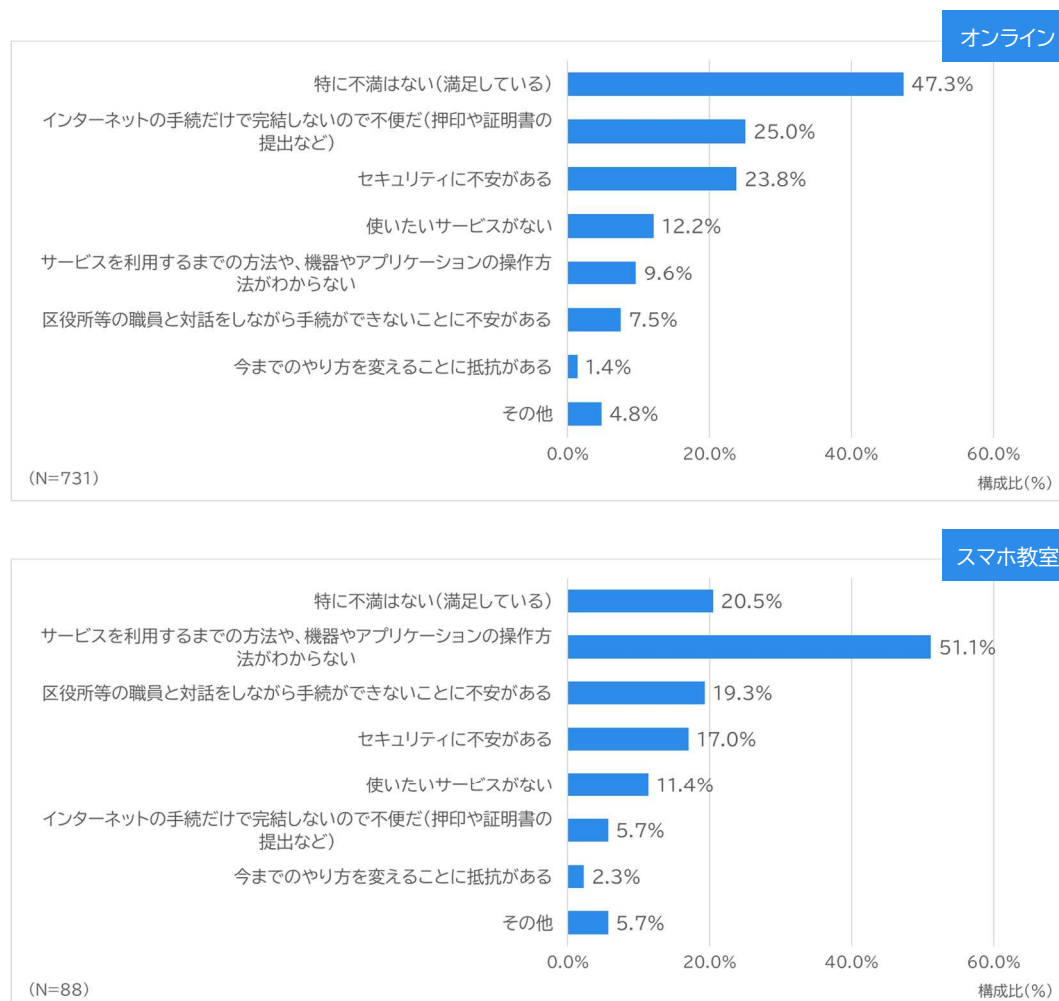
【問 10】 ICT を活用した行政サービスに対する評価

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

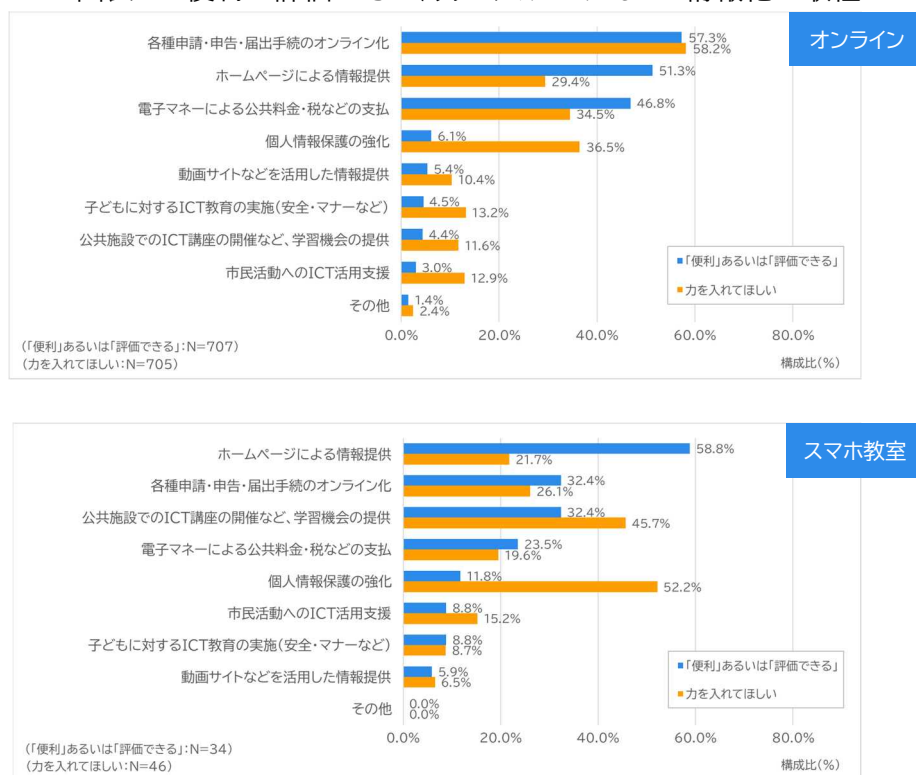
札幌市の情報化の取組のうち『便利』あるいは『評価できる』と感じるものについて尋ねたところ（3つまで回答）、オンライン回答者では「各種申請・申告・届出手続のオンライン化」が最も多く57.3%を占め、次いで「ホームページによる情報提供」(51.3%)、「電子マネーによる公共料金・税などの支払」(46.8%)となった。

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（3つまで回答）、オンライン回答者では「各種申請・申告届出の手のオンライン化」が58.2%をとり『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

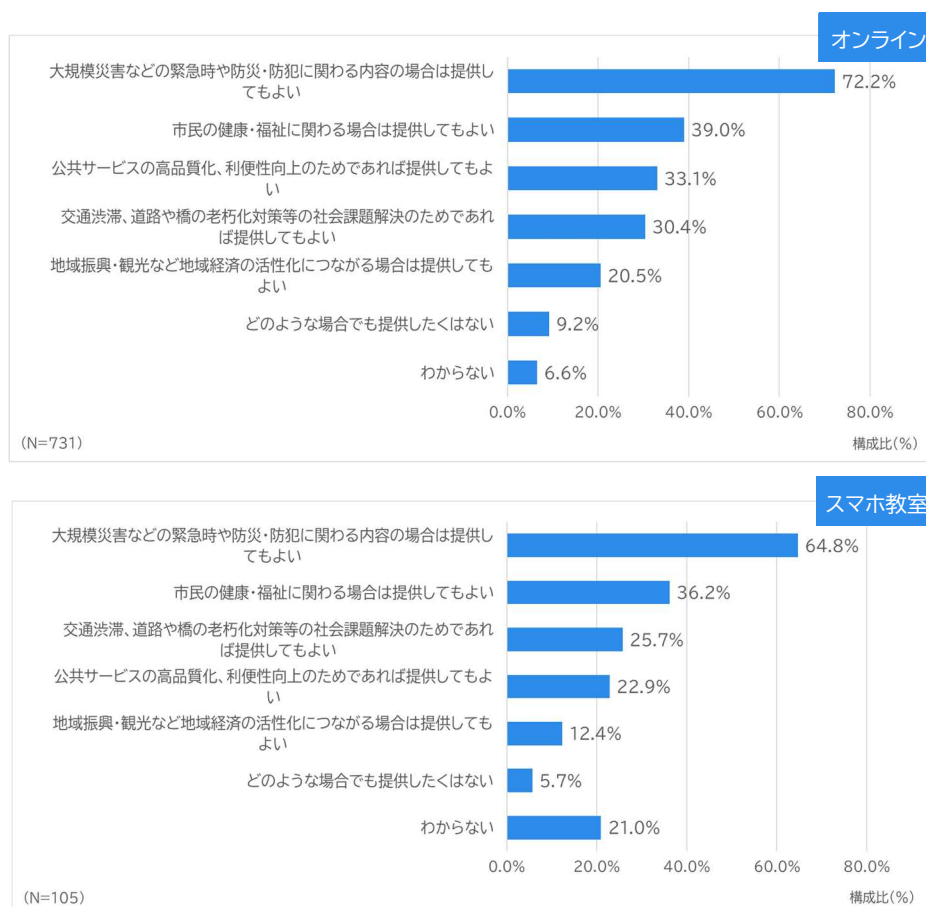


【問 12】行政サービスに係る個人情報提供に対する意識

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（複数回答）、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解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解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

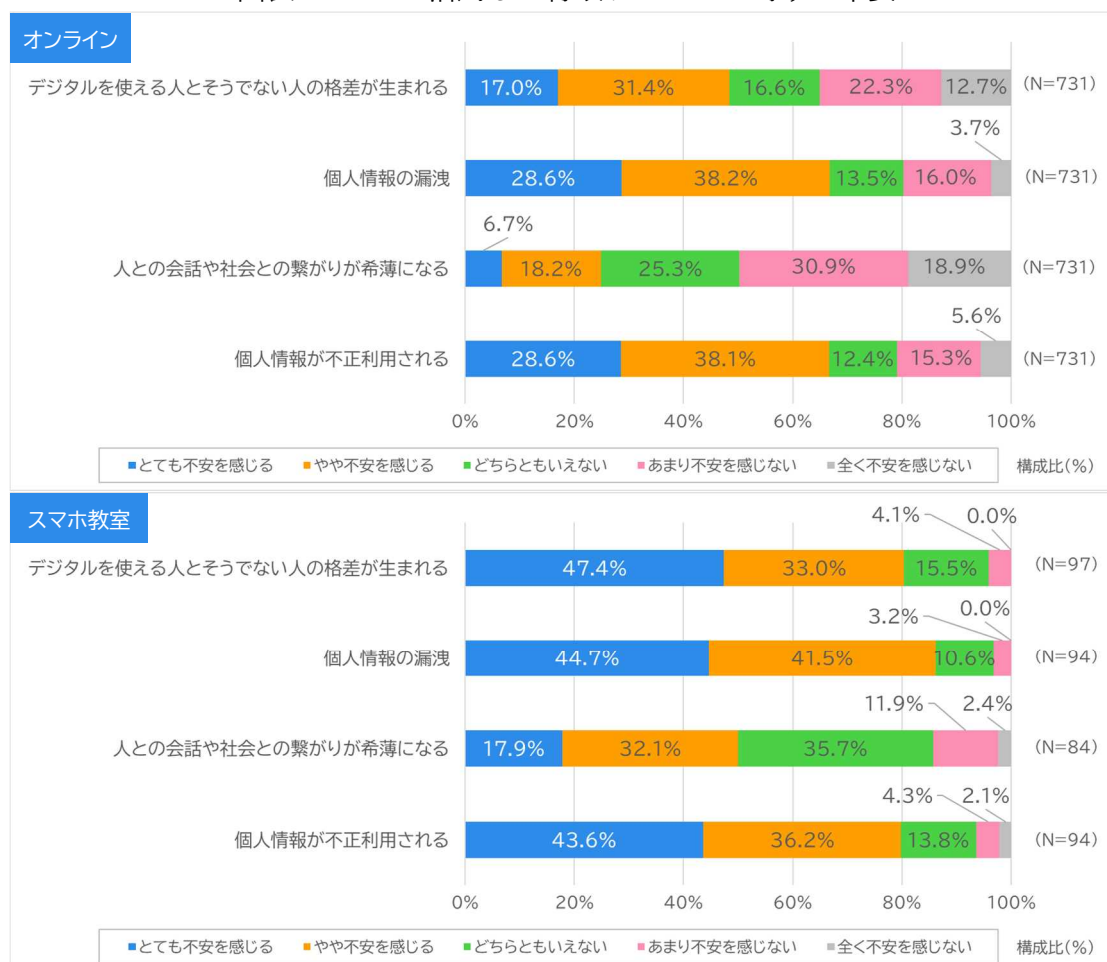


【問 13】 ICT を活用した行政サービスに対する不安

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%、「個人情報不正利用される」で 66.7%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 48.4%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 32.0 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 38.5%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%、50.4%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 34.4%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 41.7%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 35.1%、37.0%となった。

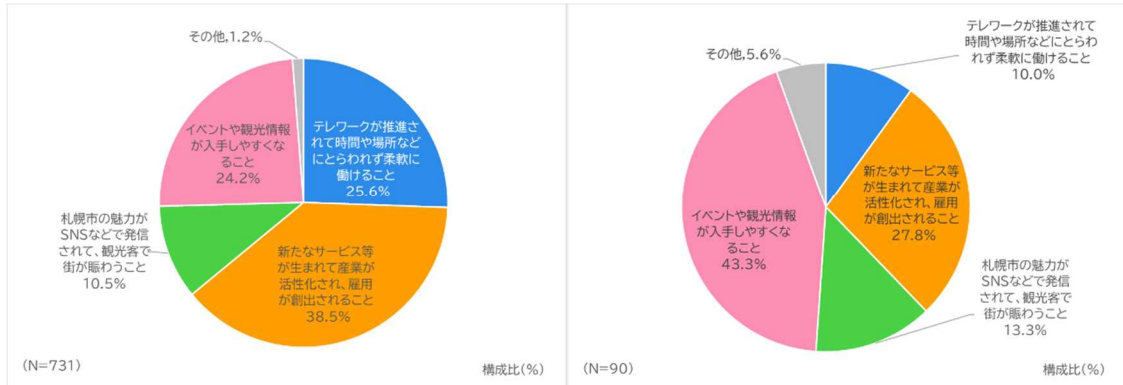
教育分野では、オンライン回答者で「オンライン授業が推進されるなど柔軟な教育が受けられること」が最も多く 30.2%となり、スマホ教室参加者では「学校や教育に関する情報が入手しやすくなること」が最も多く 53.6%を占める結果となった。

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。

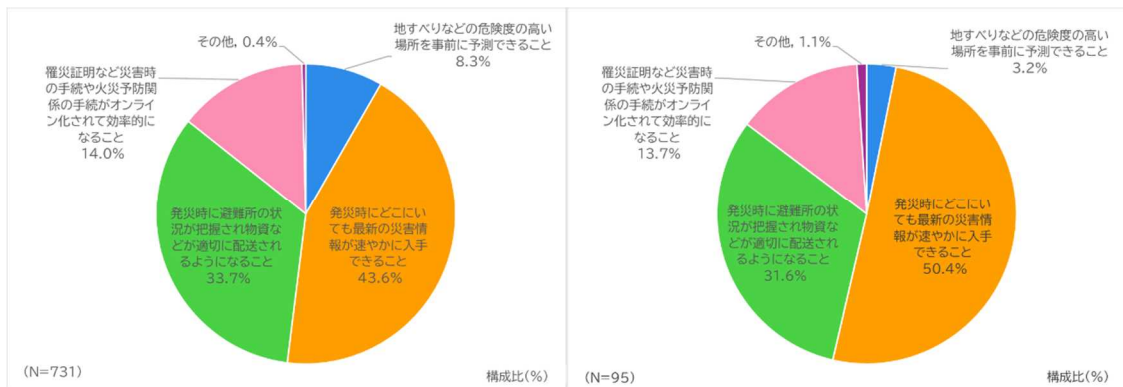
行政分野では、オンライン回答者で「オンラインで行える手続が増え効率的になること」が最も多く 31.7%となり、スマホ教室参加者では「行政手続に関する情報が入手しやすくなること」が最も多く 32.5%となった。

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

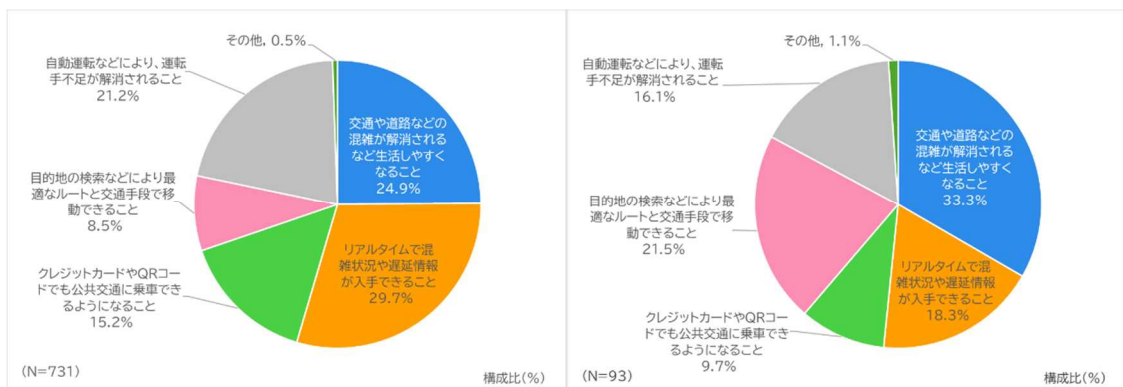
【産業・観光分野】



【防災・防犯分野】

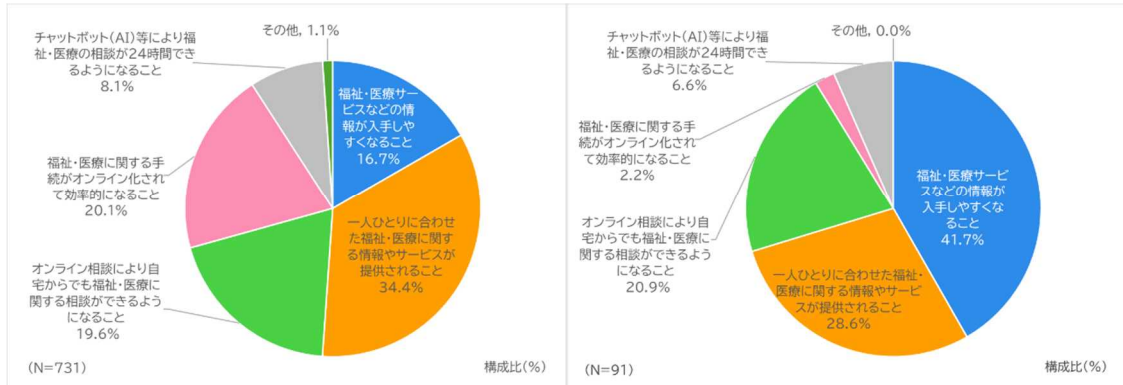


【移動・交通分野】

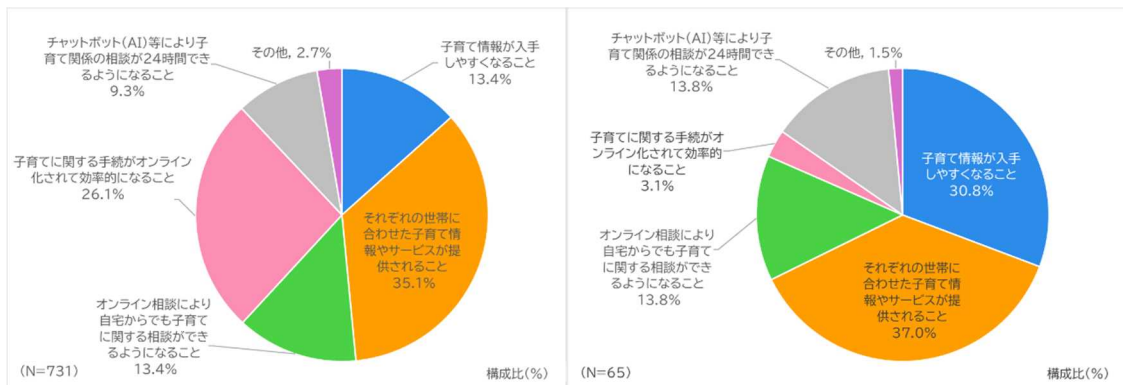


図表 18 各分野で ICT 活用を期待すること
(左：オンライン/右：スマホ教室)

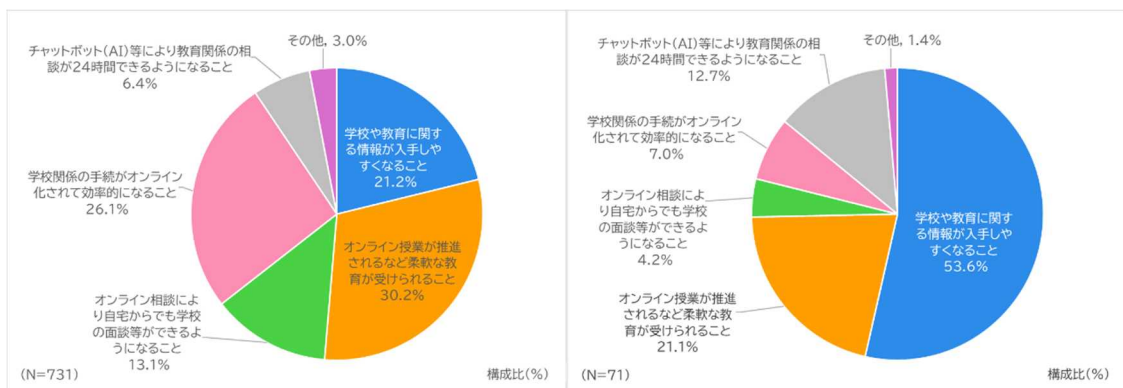
【福祉・医療分野】



【子育て分野】

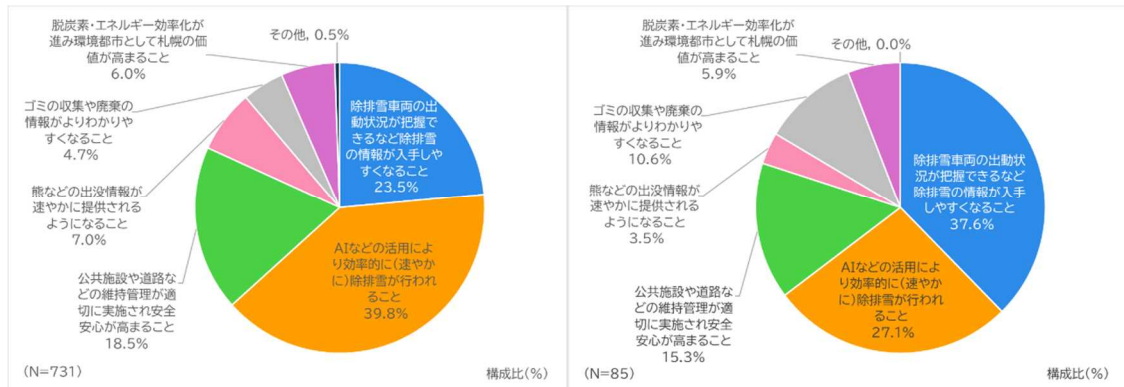


【教育分野】

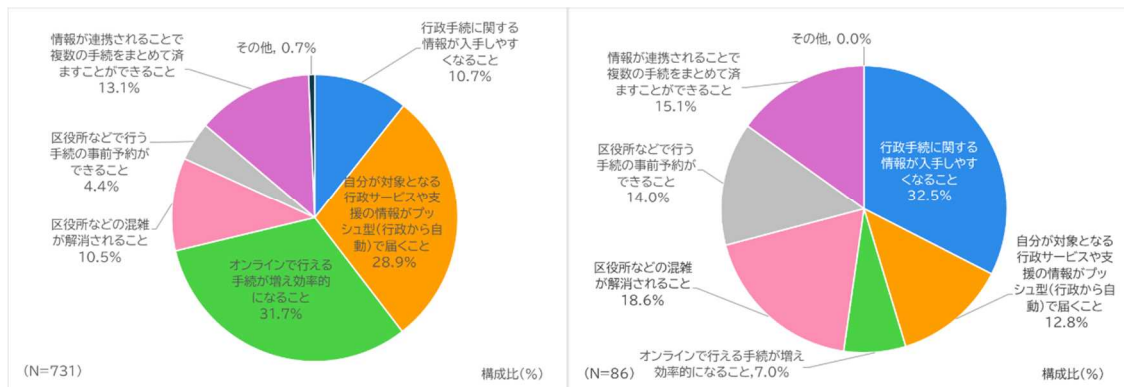


図表 18 各分野で ICT 活用を期待すること
(左：オンライン/右：スマホ教室)

【建設・除排雪/環境・エネルギー分野】



【行政分野】



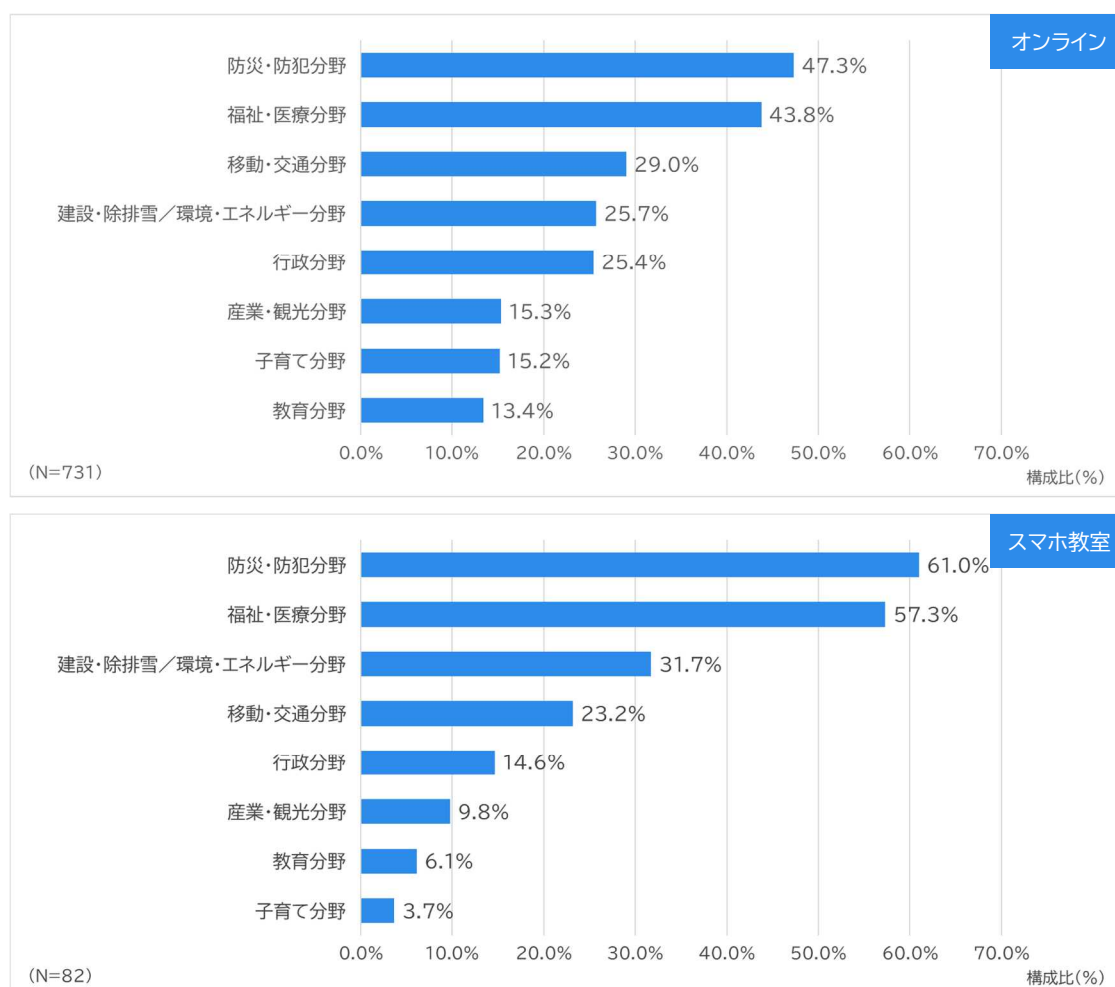
【問 15】 ICT の活用を期待する分野

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

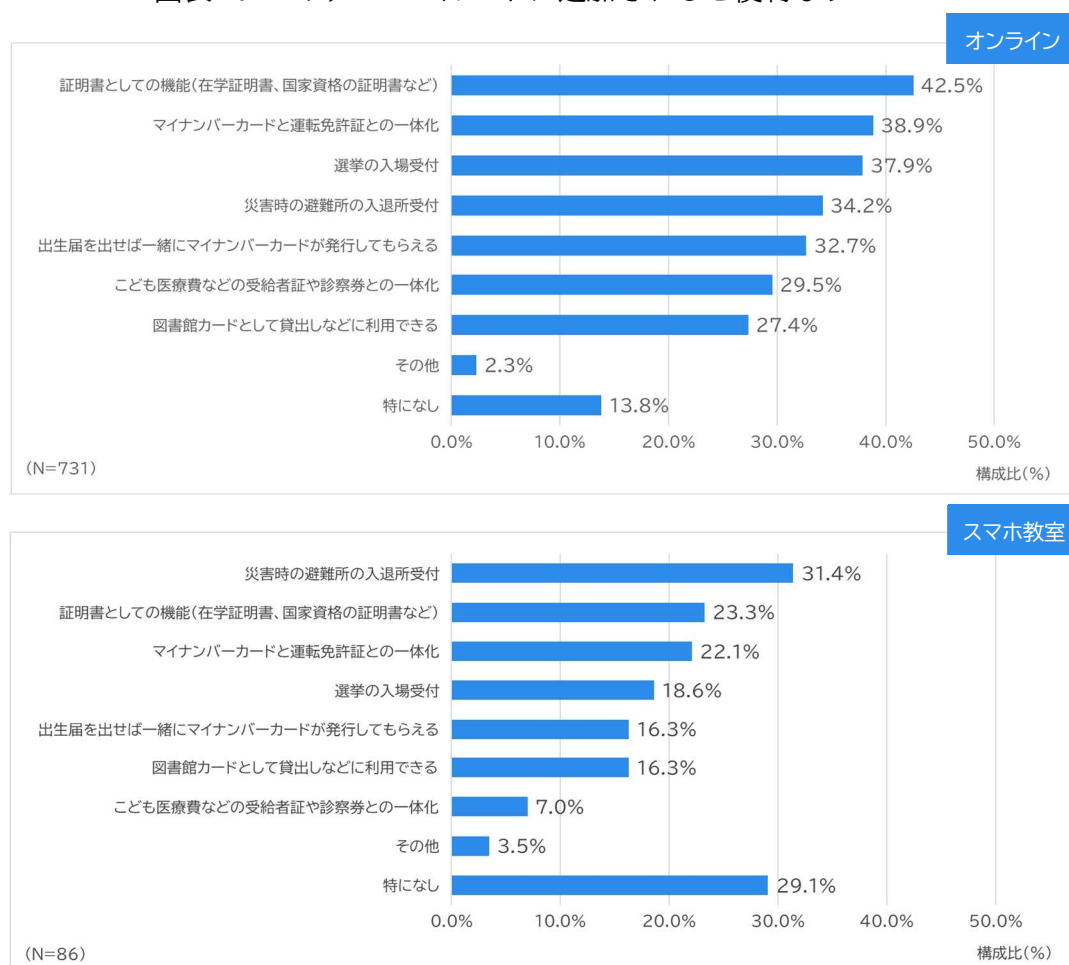


【問 16】 マイナンバーカードに追加して欲しいサービス

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な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81.2%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

