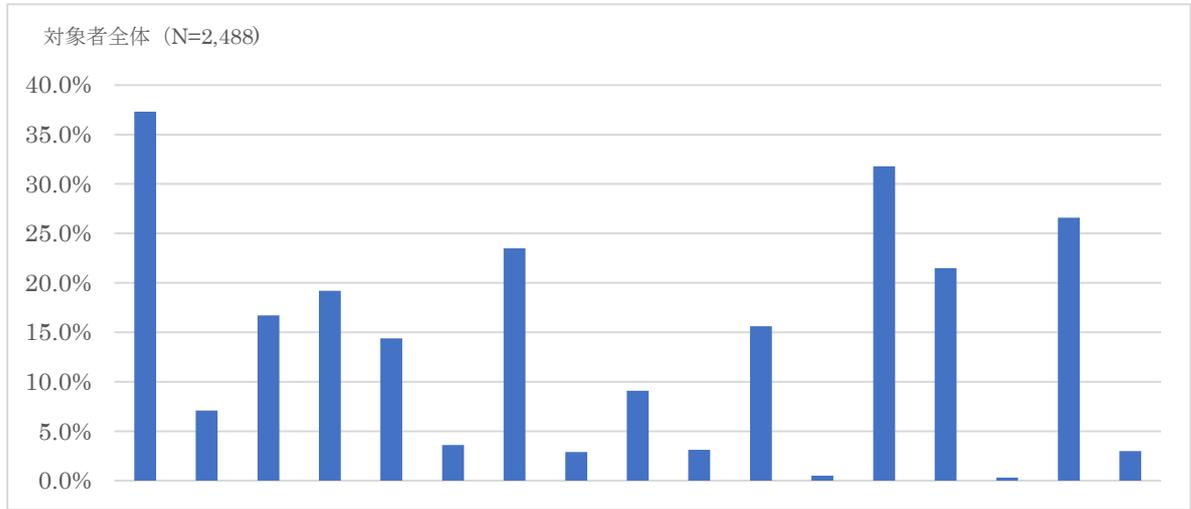


(4)第2次札幌市 ICT 活用戦略について

◇行政手続、行政サービス等を利用したことがあるか

問31 あなたは、以下の行政手続、行政サービス等を利用したことがありますか。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。

利用したことがある行政サービスは「札幌市公式HP」が37.3%



		対象者数	札幌市公式ホームページ	札幌市コールセンター	住民票や税などの証明書のオンライン申請	大型ごみのインターネット受付	札幌市図書館の図書貸し出しの予約・検索システム	公共施設予約システム	さっぽろえきバスnavi	さっぽろ子育てアプリ	札幌市公式LINE	札幌市防災アプリ「そなえ」	札幌市ごみ分別アプリ	さっぽろ圏スマートアプリ	マイナポータル	確定申告(LETAX)	その他	利用したことはない	無回答
		(%)																	
対象者全体		2,488	37.3%	7.1%	16.7%	19.2%	14.4%	3.6%	23.5%	2.9%	9.1%	3.1%	15.6%	0.5%	31.8%	21.5%	0.3%	26.6%	3.0%
性別	男性	1,035	34.2%	16.4%	15.9%	18.2%	13.4%	2.6%	23.5%	1.9%	8.7%	2.0%	7.5%	0.5%	29.9%	18.6%	0.1%	23.5%	1.5%
	女性	1,419	39.9%	0.4%	17.4%	19.9%	15.3%	4.3%	23.4%	3.7%	9.4%	4.0%	21.4%	0.5%	33.5%	23.7%	0.5%	29.1%	4.1%
	その他	14	42.9%	7.1%	14.3%	28.6%	7.1%	14.3%	28.6%	0.0%	21.4%	0.0%	28.6%	0.0%	28.6%	42.9%	0.0%	42.9%	0.0%
年代別	29歳以下	161	24.2%	6.2%	17.4%	18.6%	14.3%	2.5%	20.5%	2.5%	8.7%	2.5%	13.0%	0.0%	34.8%	15.5%	0.0%	26.1%	2.5%
	30~39歳	281	37.0%	7.1%	16.4%	21.7%	14.9%	3.6%	23.1%	3.6%	8.9%	2.8%	16.4%	0.4%	31.7%	23.1%	0.0%	26.3%	2.8%
	40~49歳	311	40.5%	4.8%	18.6%	19.0%	15.4%	5.1%	23.5%	2.9%	9.0%	2.9%	15.4%	1.3%	31.8%	22.5%	0.3%	30.2%	2.9%
	50~59歳	478	33.1%	6.3%	16.5%	19.0%	14.2%	3.6%	24.9%	2.9%	9.0%	2.9%	15.5%	0.4%	31.8%	21.3%	1.0%	26.6%	2.9%
	60~69歳	489	42.1%	8.8%	16.6%	19.0%	14.3%	3.5%	24.3%	2.9%	10.2%	3.1%	16.2%	0.4%	32.5%	21.5%	0.2%	26.6%	3.3%
	70歳以上	751	39.0%	7.7%	16.2%	19.0%	14.1%	3.5%	23.0%	2.9%	8.9%	3.7%	15.3%	0.4%	31.2%	22.5%	0.1%	25.2%	3.1%

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
 ■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【全体】利用したことがある行政サービスは「札幌市公式HP」が37.3%、「マイナポータル」が31.8%、「さっぽろえきバスnavi」が23.5%であった。

【性別】「札幌市コールセンター」は男性が女性より16ポイント高く、「札幌市ごみ分別アプリ」は女性が男性より13.9ポイント高かった。

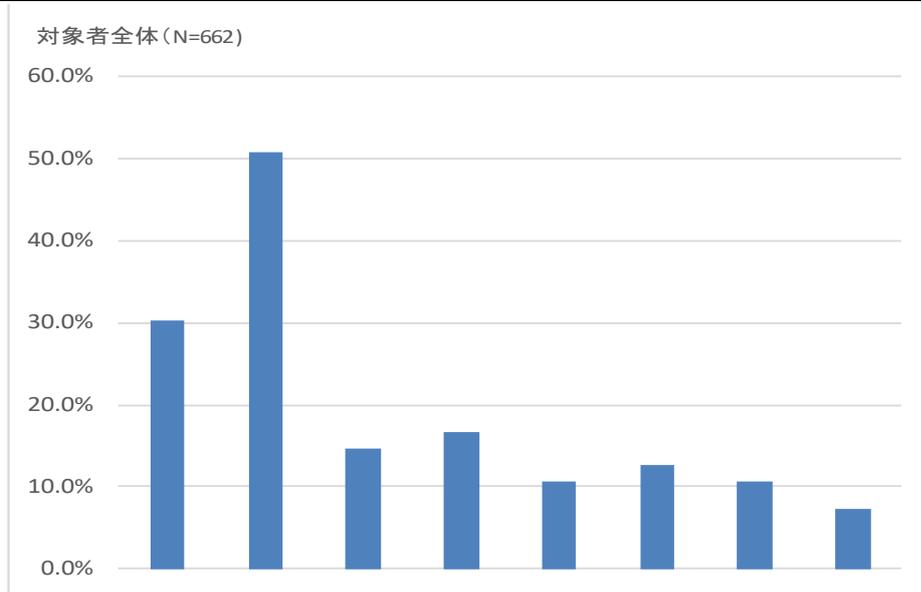
【年代】29歳以下「マイナポータル」がもっとも高く、30歳代、40歳代、50歳代、60歳代、70歳以上では「札幌市公式ホームページ」が最も高くなっている。

◇行政手続き、行政サービスを活用していない理由

《問31で「16 利用したことはない」と答えた方にお聞きます》

問31-1 あなたが、行政手続き、行政サービスを活用していない理由について、あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

サービスを利用するまでの方法や、機器、アプリケーションの操作方法がわからない50.9%



	対象者数	使いたい手続き、サービスがない	サービスを利用するまでの方法や、機器、アプリケーションの操作方法がわからない	セキュリティに不安がある	区役所等の職員と対話をしながら手続きができないことに不安がある	今までのやり方を変えることに抵抗がある	インターネットの手続きだけで完結しないので不便だから	その他	無回答	
対象者全体	662	30.4%	50.9%	14.7%	16.8%	10.6%	12.7%	10.6%	7.4%	
性別	男性	243	36.6%	64.2%	17.3%	14.4%	13.6%	20.2%	8.6%	7.8%
	女性	416	26.7%	43.3%	13.2%	17.5%	8.7%	8.2%	11.5%	7.2%
	その他	6	16.7%	16.7%	-	50.0%	16.7%	16.7%	16.7%	-
年代別	29歳以下	42	9.5%	85.7%	7.1%	7.1%	2.4%	9.5%	7.1%	7.1%
	30～39歳	74	20.3%	68.9%	14.9%	21.6%	4.1%	8.1%	5.4%	6.8%
	40～49歳	94	37.2%	58.5%	9.6%	20.2%	1.1%	7.4%	3.2%	6.4%
	50～59歳	127	32.3%	40.2%	16.5%	9.4%	8.7%	8.7%	9.4%	7.1%
	60～69歳	130	24.6%	49.2%	7.7%	6.9%	9.2%	19.2%	8.5%	5.4%
70歳以上	189	38.6%	40.7%	22.8%	25.4%	22.2%	15.9%	19.6%	10.1%	

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
 □ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【全体】行政手続きやサービスを活用しない理由は、「サービスを利用するまでの方法や、機器、アプリケーションの操作方法がわからない」が50.9%、「使いたい手続き、サービスがない」が30.4%、「区役所等の職員と対話をしながら手続きができないことに不安がある」が16.8%となっている。

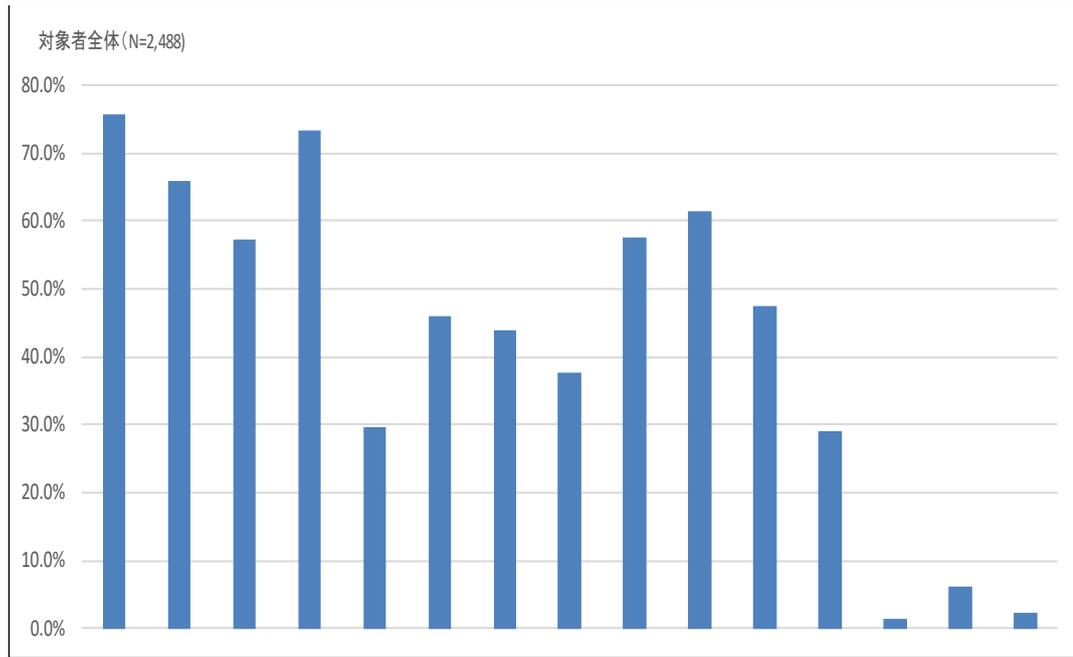
【性別】「サービスを利用するまでの方法や、機器、アプリケーションの操作方法がわからない」が男性が女性より20.9ポイント高くなっている。

【年代別】「いままでのやり方を変えることに抵抗がある」は最も高い70歳以上(22.2%)と、最も低い40歳代(1.1%)の差が21.1ポイントとなっている。

◇スマートフォンを利用する際の目的

問32 スマートフォンを利用する際の目的は何ですか。あてはまるものにもいくつか○をつけてください。

スマートフォンの利用目的は「通話機能の利用」が75.9%



		対象者数	通話機能の利用	SNS(無料通話機能を含む)の利用 (Facebook、LINEなど)	電子メールのやりとり	写真や動画の撮影	健康管理(歩数、睡眠時間、体重、体温など)	電子マネー決済の利用	各種ポイントサービスアプリの利用	ニュースアプリの利用	情報の検索・ホームページの閲覧	地図・交通情報の利用	動画共有サイト(YouTubeなど)や音楽系ストリーミングサービス(Musicなど)の利用	ゲームアプリの利用	その他	スマートフォンをもっていない	無回答
対象者全体		2,488	75.9%	65.9%	57.4%	73.5%	29.7%	46.1%	43.9%	37.8%	57.6%	61.5%	47.6%	29.1%	1.4%	6.2%	2.4%
性別	男性	1,035	85.5%	77.1%	62.9%	64.3%	34.2%	49.7%	48.6%	40.5%	66.6%	72.0%	44.1%	48.1%	1.1%	5.9%	3.3%
	女性	1,419	70.2%	58.8%	54.2%	81.4%	26.6%	44.3%	40.8%	36.4%	51.9%	54.8%	51.0%	15.7%	1.6%	6.5%	1.7%
	その他	14	42.9%	35.7%	28.6%	14.3%	7.1%	21.4%	21.4%	14.3%	21.4%	21.4%	7.1%	7.1%	7.1%	7.1%	7.1%
年代別	29歳以下	161	76.4%	34.8%	60.2%	43.5%	19.3%	21.7%	9.3%	11.2%	25.5%	30.4%	21.7%	13.7%	2.5%	1.2%	3.7%
	30~39歳	281	64.8%	44.1%	34.9%	43.1%	16.0%	12.1%	18.1%	7.5%	12.1%	24.2%	6.4%	7.5%	3.2%	5.7%	3.2%
	40~49歳	311	78.8%	95.8%	88.7%	78.8%	44.4%	36.3%	46.9%	47.9%	63.7%	49.5%	63.7%	46.3%	1.3%	12.2%	2.6%
	50~59歳	478	73.0%	33.3%	33.1%	71.1%	41.2%	29.3%	42.1%	11.5%	45.2%	42.7%	24.5%	27.0%	1.0%	8.2%	1.5%
	60~69歳	489	84.3%	73.0%	57.1%	81.4%	33.5%	49.7%	31.5%	51.9%	75.1%	68.9%	59.1%	20.0%	1.6%	4.3%	0.0%
	70歳以上	751	76.7%	85.4%	68.3%	86.0%	21.7%	76.6%	69.6%	59.1%	76.4%	95.3%	70.0%	41.1%	0.7%	4.9%	4.0%

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
 ■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【全体】スマートフォンの利用目的は、「通話機能の利用」が75.9%、「写真や動画の撮影」が73.5%、「SNS(無料通話機能を含む)の利用」が65.9%となっている。

【性別】「写真や動画の撮影」では女性が男性より17.1ポイント高かったのに対し、「ゲームアプリの利用」では男性が女性より32.4ポイント高くなっている。

【年代別】29歳以下、30歳代では「通話機能の利用」が最も高く、40歳代では「SNSの利用」、50歳代、60歳代では「写真や動画の撮影」、70歳以上では「地図・交通情報の利用」が最も高くなっている。