

# 安芸高田市民モニター 集約結果

## 【第3回:スマートフォンの普及に関するアンケート調査】

### 調査実施期間

2024年7月4日(木)~7月16日(火)

### アンケートの目的

近年、デジタル技術は急速に発展しています。安芸高田市では誰一人取り残されないデジタル社会の実現に向けスマートフォンの普及に取り組んでいます。

今回のアンケート調査はスマートフォンの普及・利用状況についてご意見をお伺いし、今後の市の施策の参考とするため実施します。

### 【回答者数】

モニター総数	162
今回回答者	131
回答率	80.9%

### 【年代別】

	モニター数	回答数	回答率
20代以下	14	8	57.1%
30代	9	7	77.8%
40代	20	17	85.0%
50代	25	18	72.0%
60代	30	28	93.3%
70代	44	38	86.4%
80代	18	13	72.2%
90代	2	2	100.0%
合計	162	131	80.9%

### 【居住地別】

	モニター数	回答数	回答率
吉田町	51	38	74.5%
八千代町	25	18	72.0%
美土里町	15	12	80.0%
高宮町	25	23	92.0%
甲田町	20	17	85.0%
向原町	26	23	88.5%
合計	162	131	80.9%

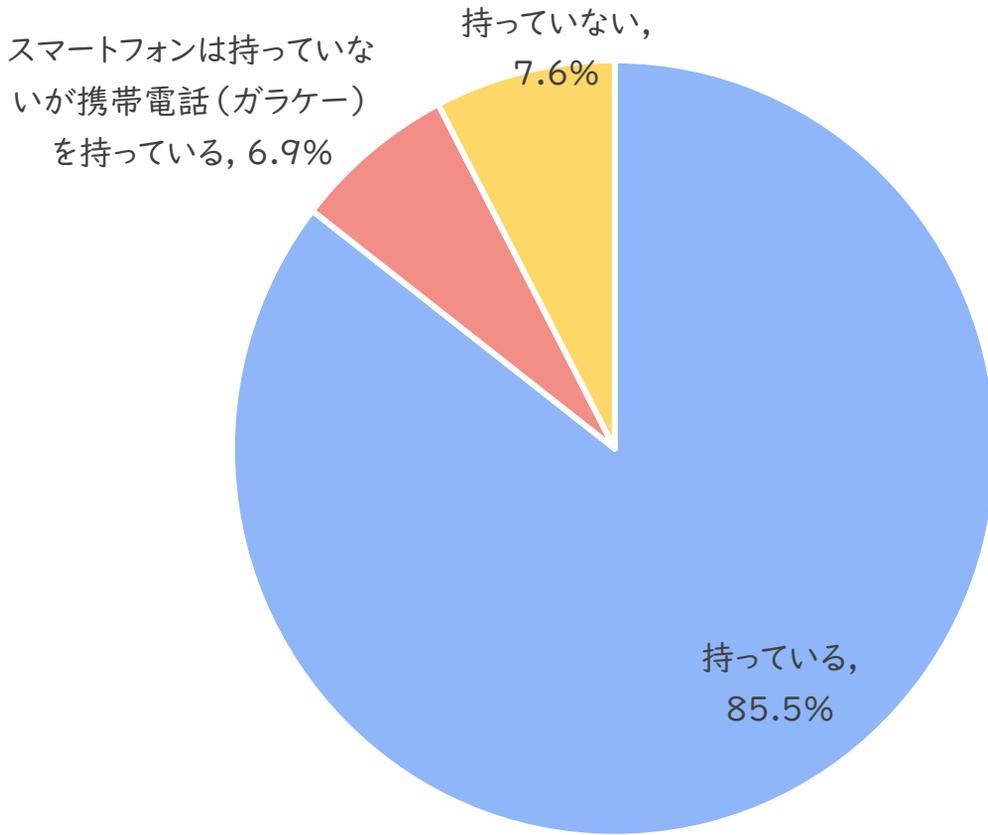
○文中の【n】は「有効回答者数」を表しています。

## アンケートの要約

- 本市のスマートフォン保有率は85.5%で、全国の保有率の78.9%（※1）に比べ高い数値となっており、スマートフォンの普及が進んでいる。
- スマートフォンを持っている方は、詐欺被害や情報漏洩など、トラブルに遭うことを不安に思う方が多い。
- 行政手続きをスマートフォンで行う、または行政サービスをスマートフォンで受けることができる場合として、特に災害などの緊急放送の受信と窓口手続きのオンライン申請に期待が大きい。
- 一方、スマートフォンを持っていない方は、携帯電話（ガラケー）の機能で十分だと思っている方が多く、また今後もスマートフォンを持つつもりはないと思っている方が多い。

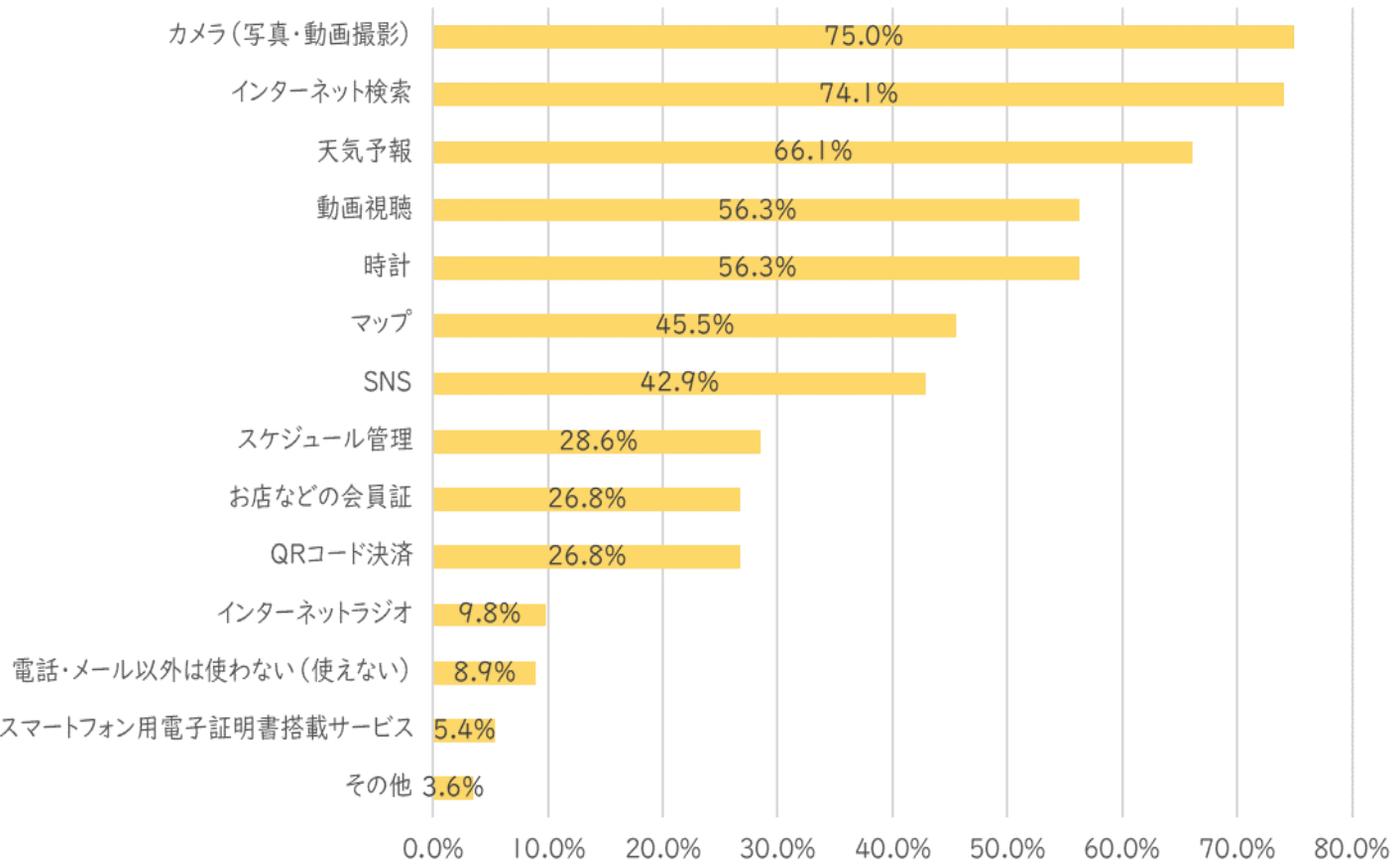
※1…令和5年通信利用動向調査より

【設問1】あなたはスマートフォンを持っていますか？  
(n=131)



【設問2-1】（設問1で持っていると回答した方）電話・メール以外でよく使う機能はありますか？【複数回答可】

(n=112)

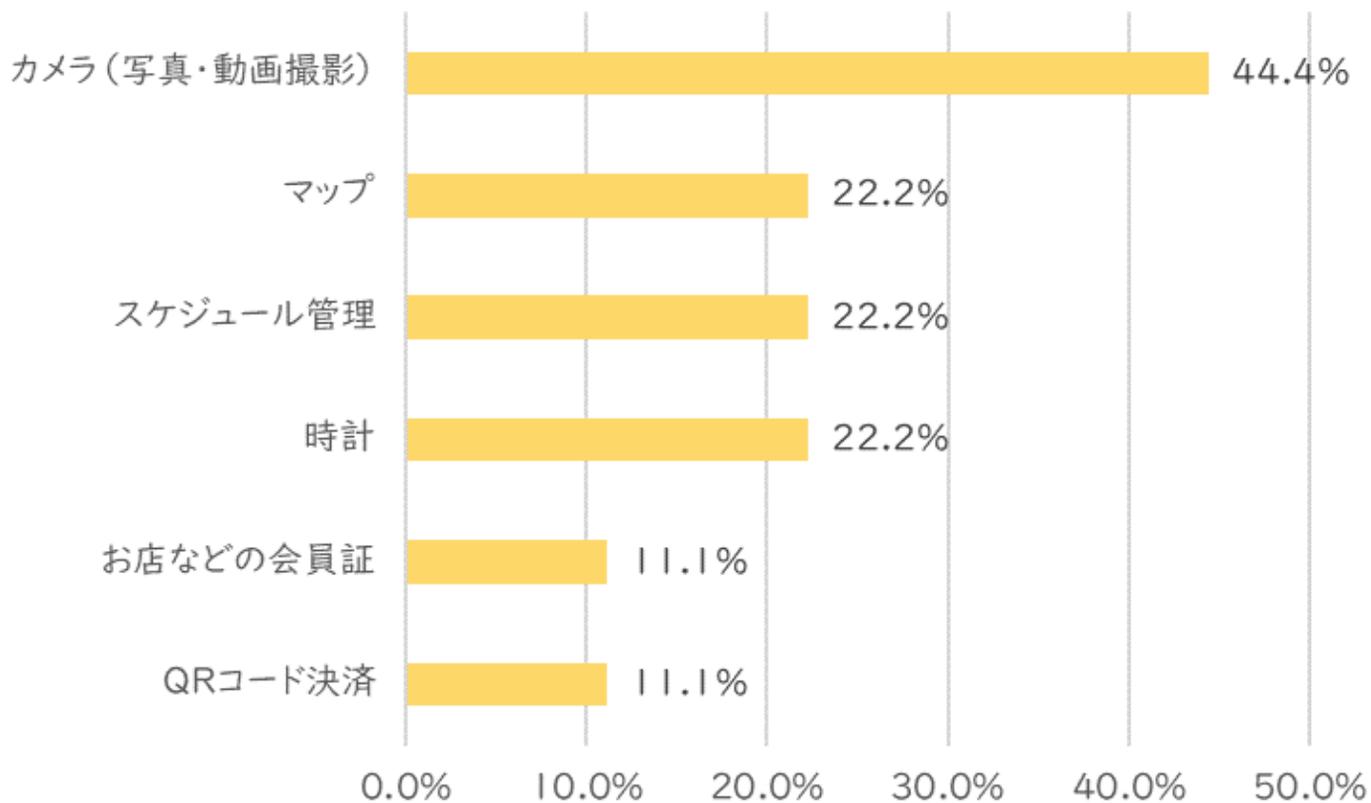


その他の回答

- ・ネットショッピング
- ・ゲーム
- ・万歩計
- ・辞書 など

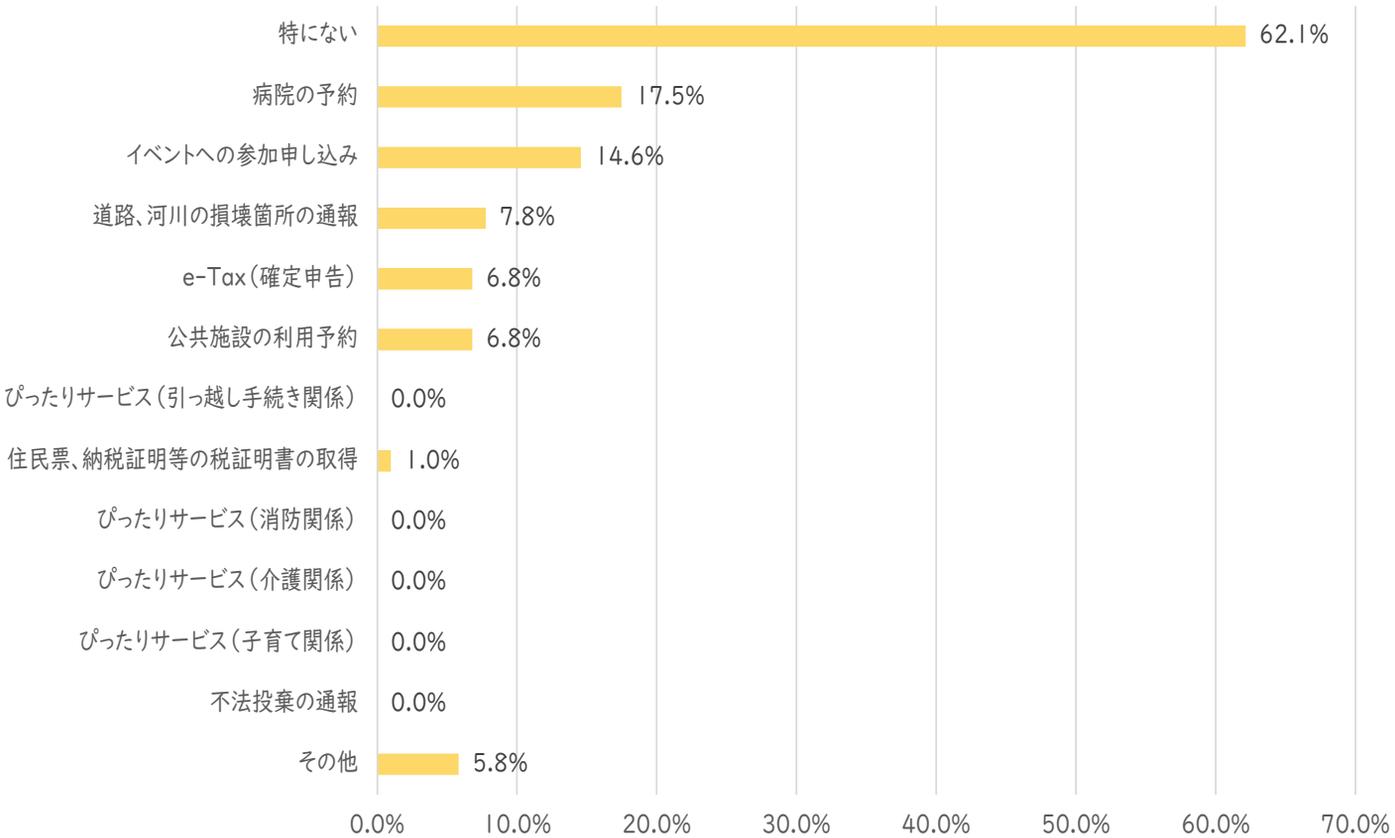
【設問2-2】(設問2-1で電話・メール以外は使わない(使えない)と回答した方)使ってみたいスマートフォンの機能がありますか？

【複数回答可】(n=9)



【設問2-3】（設問1で持っていると回答した方）現在スマートフォンを使って行っている手続きがありますか？ただし電話連絡は除きます。

【複数回答可】（n=103）

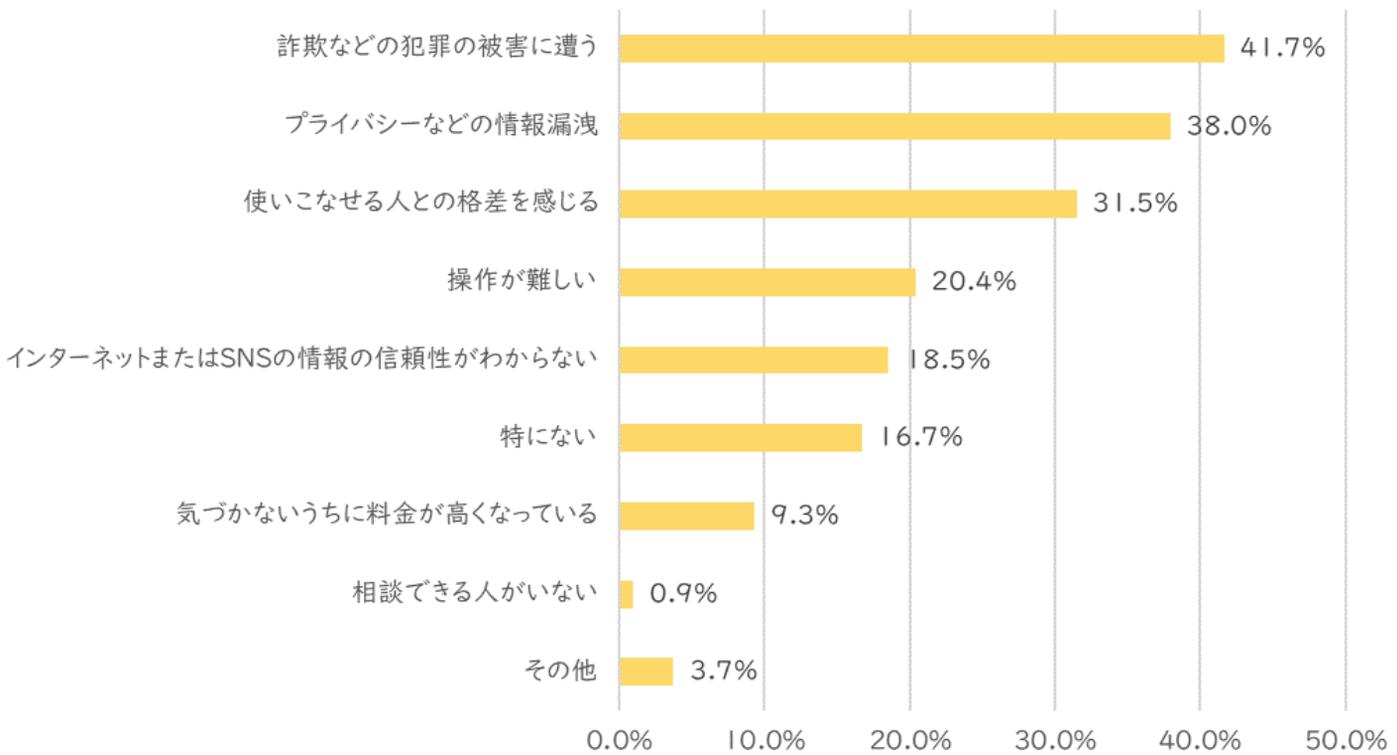


#### その他の回答

- ・総合健診、ワクチンの接種予約
- ・映画のチケット
- ・処方箋の予約 など

【設問2-4】（設問1で持っていると回答した方）スマートフォンを使う上で不安に感じることはありますか？【複数回答可】

(n=108)

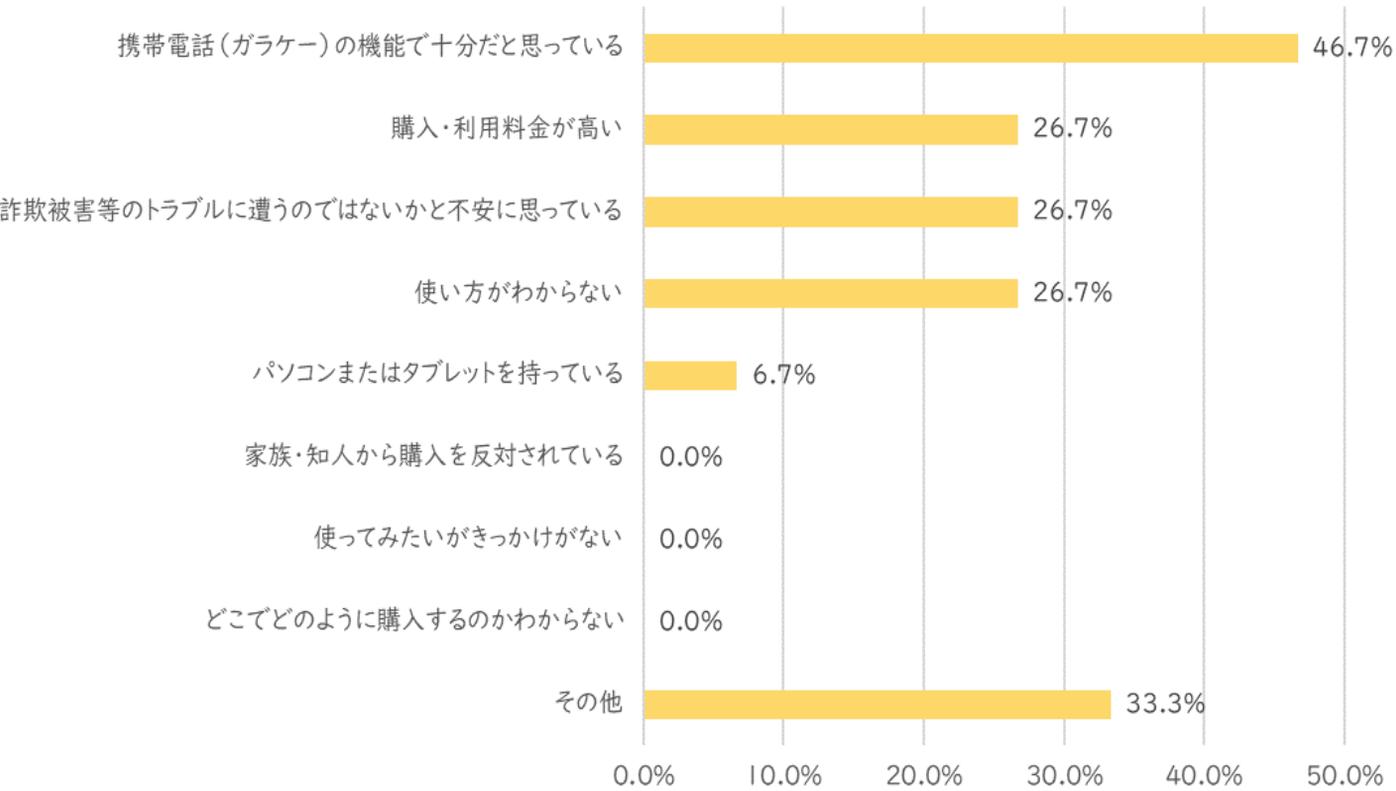


その他の回答

- ・スマホ中毒
- ・高齢の家族がスマートフォンを利用する上で、ネット詐欺やスマホトラブルに合わないか心配
- ・使わないのでわからない など

# 【設問3-1】（設問1で持っていないと回答した方）スマートフォンを持っていない理由は何ですか？【複数回答可】

(n=19)

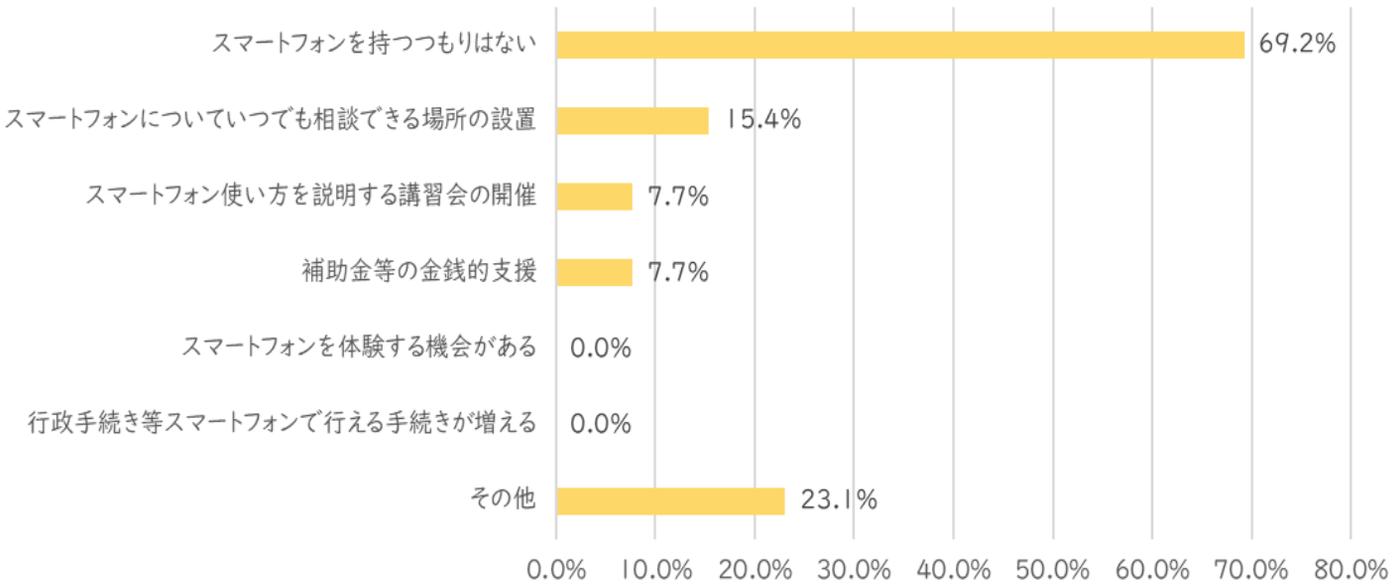


## その他の回答

- ・まだ使ってみたいと思わない
- ・興味がない
- ・家族が持っている
- ・けがで右手不自由 など

【設問3-2】（設問1で持っていないと回答した方）どのようなことがあればスマートフォンを持ちますか？【複数回答可】

(n=13)

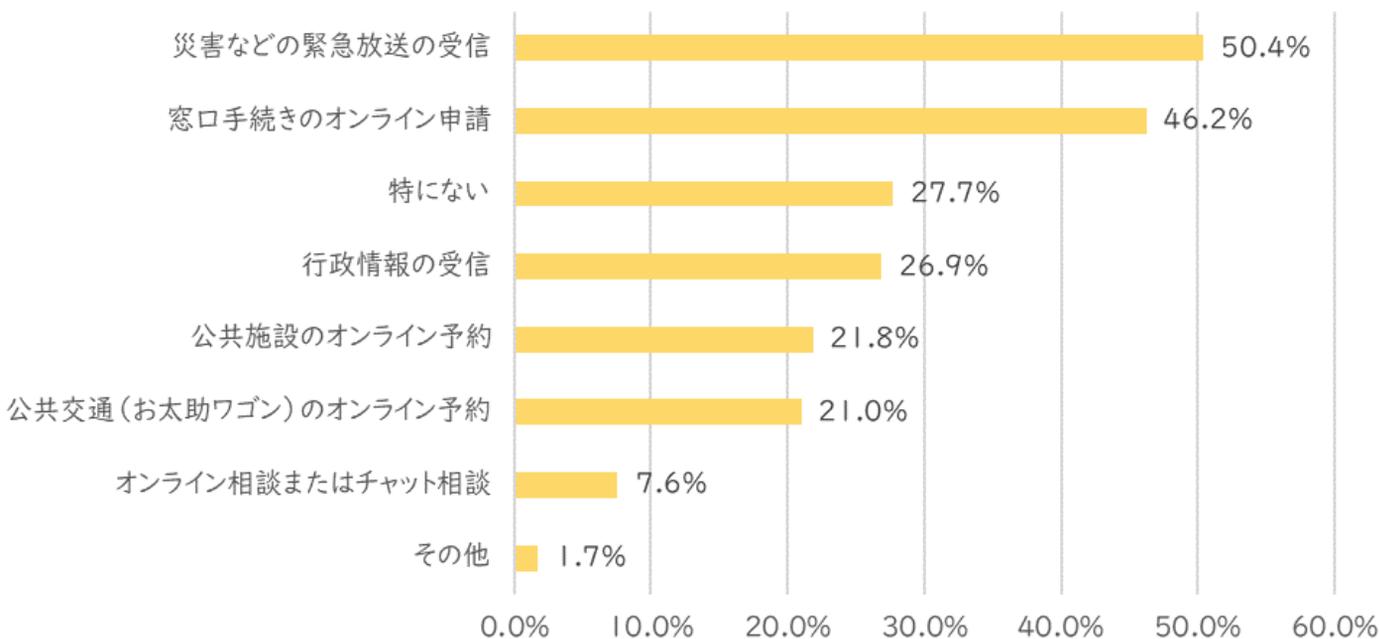


その他の回答

- ・耳が悪いので、聞いても分からない
- ・ガラケーがなくなれば必要かも
- ・社会的不安がなくなれば など

【設問4】行政手続きをスマートフォンで行う、または行政サービスをスマートフォンで受けることができる場合、期待しているものがありますか？【複数回答可】

(n=119)



その他の回答

- ・パソコンでやりたいです
- ・悪用のチェックを完全にすることが国の責務(安心の社会実現を)

【設問7】スマートフォンの普及に関するアンケートに関して、ご意見ご要望をご自由にご記入ください。【自由記述】(n=42)  
(原文のまま記載しています)

今後、DXの波に乗れるのか不安な面がある。

特にありません

年々、機能が新しくなり、ついていけないため、もう少し分かりやすくなってほしいです。

ペーパーレスにもなるし答えやすく今の時代に合っていると思います。

行政サービスにラインを使っているが、情報漏洩については不安を感じています。

アンケートならスマホに慣れていない世代の方も回答しやすいので、どんどん発信していただくことでスマホの普及に効果的だと思う。

あじさいネットをもう少し安くして欲しい。

スマホを利用するに当たって、高齢になってからはハードルが高く、特に身近にいつでも(その都度)教えてくれる人が必要です。スマホ教室だけでは アナログ主流の世代には なかなか 使いこなせないような気がしません

各種申請書のQRコードが広報誌に載せてあれば良いと思う。

LINEは確かに便利であり、使用している人も多いがサーバーが国内に置かれていなかったり、セキュリティー面での問題を指摘されてきた。個人が、個人の責任で使用するのは勝手だが、行政が公的なツールであるかのように市民に喧伝し、個人情報を扱うことに関しては疑問がある。

どんどん進化していきだんだんついていけなくなる

テレビ、新聞以外で得る情報の方が重要性を増している現在、情報を得る方法を知らない人には教える必要がある。国内の情報の自由度が急速に制限されつつある。

スマホで可能な行政手続きやサービスが周知されていないと思います。

お助けフォンを廃止し、主にLINEアカウントで発信をしてほしい。お助けフォンは年齢世代別で利用者の偏りがあり、確認忘れが起きがちである。また音量が極端であるため電源を落としている家庭も少なくない。

スマホは便利ですが、高齢になると画面の小ささや、文字をフリックする際の指の位置の不安定さなど、若い人には解らない困難が起きます。スマホで何でも進めようとすると、行政や社会から取り残される人が出ると思います。

スマホは持っているがわからない事などそばに聞かれないので困る その都度ショップに行くのも行きづらい そんなタイミングが良ければゆめタウンにショップの人が来ている事があればそこで聞ける 言っている事が理解出来ない事が多い

無し

電波の不感地帯をなくしてほしい

クレームなどチャットでAIが答えるシステムで職員へのカスハラ防止にはなると思いますが、本当に助けを求めている人をとりこぼさないよう、血の通った行政をよろしくお願いします。

自分は使いこなせていないので、何とも言えません。

もちろん便利なのは当たり前だけど バッテリーの減りが早く、肝心な時になくなってしまったらどんなに便利なもの(スマホ)であつても何も機能しないという恐れがある

各種行政手続きや行政サービスを受ける事はやり方を知ればそんなに難しい事ではないと思う。だが、何でもそうだが、やった事がない人はなかなかやろうとしない。従来の方でやる。新しいやり方をやるチャンスをどう設けるかだと思う。色々考えられる方法の中から最も効果的なものを選定し、実施してほしい。わかりやすい対応マニュアルを整備するのも一案ではないでしょうか。

何事もスマートフォンで済ませる社会になっているので都合が悪い。

いつも使っていないので上手になれない。

スマートフォン使いこなせていません。

60才前半の私は今手続きしたいサービスはありません。もう10年したら介護関係のサービスを受けたいと思うのですが、その時、オンラインでうまく手続きができるかどうかの不安もあります。今は一個人が申請するというよりも専門業種の方が利用されるサービスが多いと思います。LED照明キャンペーンの補助金申請もちょっとむずかしそうです。

今の生活(スマホがない生活)に満足している。ニュース等テレビで充分なので、スマホに関心がないです。新しい物事を覚えたいとも思わない。

特になし

スマホで行っても、聞いた方が早いと思ってしまう。

スマートフォンの操作教室を数多く開いてほしい。・Paypayの操作など・買い物をした場合のスマホでの支払方法・お得アプリの使い方など

1.詐欺等の犯罪が毎日新聞、テレビで報道されており、安心ができない。2.ドコモ、au、ソフトバンク等々、機種が多く使い方もそれぞれちがうので友達と教え合う事がむずかしい状況です。3.公共の施設で簡単に聞ける所があればと思います。

スマートフォンの重要度は人によってちがうため、あまり重要としていない人は何年も使っていると思う。そのとき、サービスを受けるために必要なOSのバージョンに、対応していない場合があるので、市の行政サービスなどは何世代か前の端末でも使えるようにしてほしい。

特にありません

使ってみたいがやった事がないです

・詐欺などの犯罪被害がこわいので家族、友人、信用できる人以外には電話、ラインは使用しません・手続き申請も便利だと思いますが我家は市役所に近いので不便を感じておりません

仕事上のメールはパソコンで送ってほしい。携帯メールですと内容が不十分であったり、宛先が良くわからない。

自分は高齢でリスクが多過ぎる。便利なものであるとは思いますが今のところ持つ気は無い。

4,5年前に入院を期に家族との連絡をとるためにスマホを購入しましたが元々自営業だったのでケイタイを必要とはしていない時代をすごし面倒くさがり屋の私はただ話が通じれば(スマホでも)よいと思っています。(そのため出かける時もちよくちよく忘れるし連絡遅くなることもしばしば)熱心な詳しい友人がユーチューブの話も聞かせてくれるので別に修得しようとは今のところ思いません。年齢の多い方もラインやらSNSで交換している方もいますが様々な情報があふれすぎて何が本当なのか不安な気持ちもあります。ゆったりと流れていた人情味あふれる時代はもうおとずれる事はないのだと淋しい気持ちにはなっています。

電話、メール、カメラの3つがあれば要をなすのでスマートフォンの必要性を感じない。大きさもケイタイの方が持ち運び易い。高齢の為今さらスマートフォンを使う気がない(ケイタイもあと5~6年で必要ない)

操作が難しい(73才)

スマホを十分に使いこなせるためにスマホ教室に行きたい。

ぴったりサービスの内容をみてももっと活用すべきと思いますが今の所メール、電話などが主でその他のアプリをもっと使用できるようにしたいと思います。使いこなして設問のような事ができるようになりたいです。

私はスマートフォンは持っていません。息子夫婦と同居しておりますのでわからない事は息子夫婦にききます。私は元気なのでとても幸を感じます。いつまでも元気で生活出来る事を心より願っております。そして元気で働ける事を心より願っております。

災害の時にスマホに情報を入れてもらいたいです。

・0円で取得しましたが、値段だけに機能がうまく機能しない。・みんなが楽しそうにスマートフォンをみているのがうれしい。・みんなが最低のことは使用できる行政指導も必要と思う。高齢者の楽しみに対応して下さい。

ガラケーからスマートフォンにしてまだ半月です電話とメールと写真ぐらいです。ほかにやってません。