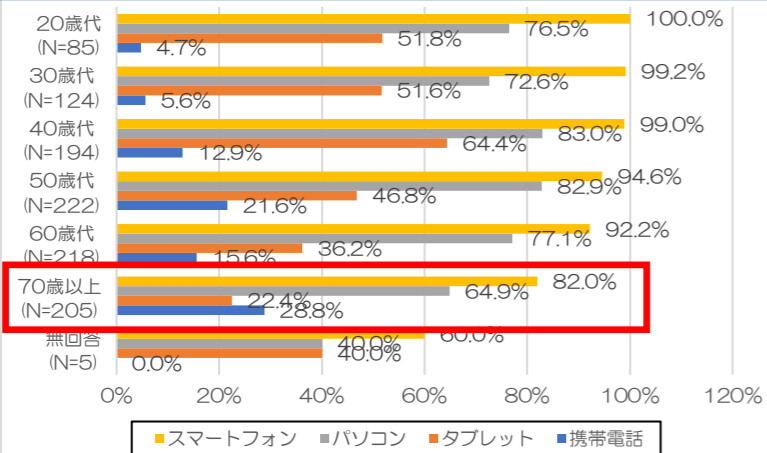


	内容
調査対象者	・20歳以上80歳未満の市民（約39万人） ・住民基本台帳からの無作為抽出
調査方法	郵送・Webによる調査票の送付・回収 無記名記入方式
回答者数	1,053人/3,000人（35.1%）

「宇都宮市のデジタル化の推進に関する意識調査」の結果の概要

1 情報通信機器の保有状況

・市民のスマートフォンの世帯保有率は93.3%であり、前回調査時（H29年度：69.1%）から広く普及している。（参考：全国平均（88.6%））
・年代別では、70歳代においても80%を越えている。
・平成29年度の調査と比較すると、パソコンよりもスマートフォンを保有している割合が増加しており、スマートフォンから利用できるサービス展開が求められていると捉えられる。



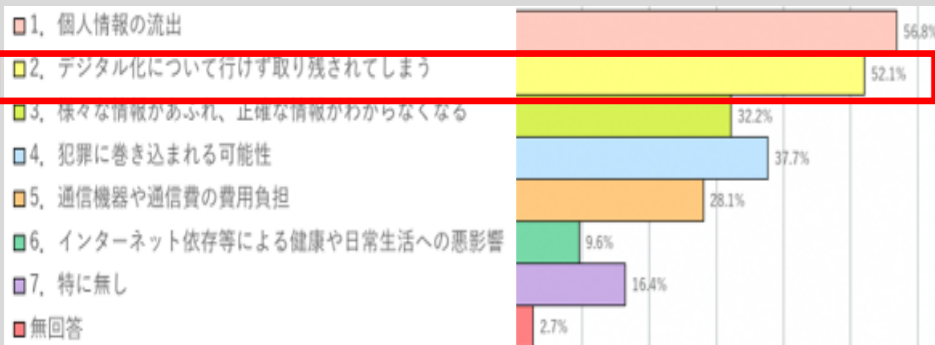
2 インターネットの利用状況

・インターネットを利用している割合は85%であり、主な利用目的は、情報検索（94.9%）やSNS（76.6%）、商品・サービス等の購入・利用（73.9%）である。
・一方で、インターネットを利用していない割合は全体の14%であり、そのうち70歳代が58.2%を占めており、理由は、「機器の操作方法等がわからない」（64.7%）が最も多く、利用に向け支援等が必要であると捉えられる。

3 デジタル化の進展やデジタルサービス等の利用に際しての不安等

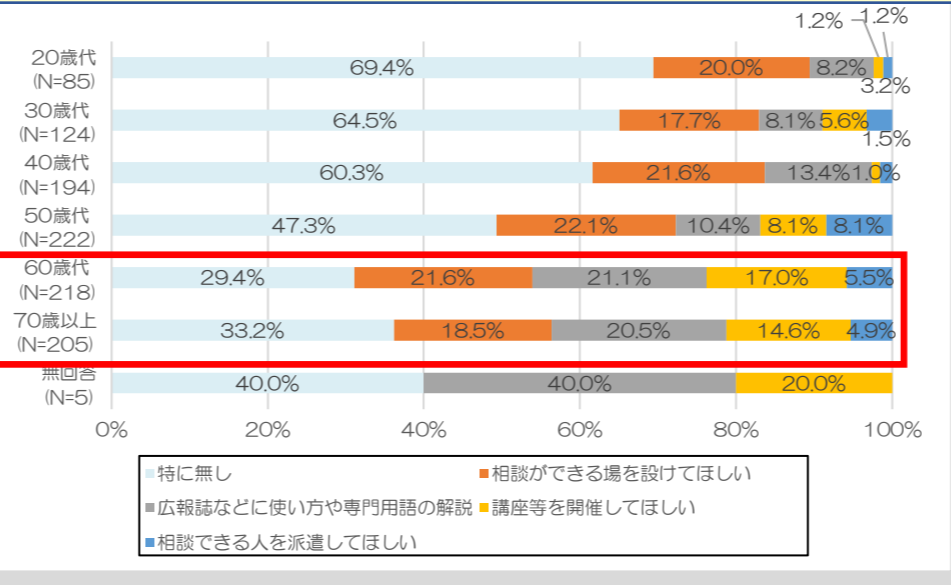
・全体では、「個人情報の流出」（82.1%）が最も多く、「犯罪に巻き込まれる可能性」（56.2%）や「正確な情報がわからなくなる」（53.6%）などが半数を占めている。
・一方、インターネットを利用していない人は、「個人情報の流出」（56.8%）の次に「デジタル化について行けず取り残されてしまう」（52.1%）と回答している割合が高く、多くの市民がデジタル化の恩恵を受けられる環境づくりが必要であると捉えられる。

【デジタル化の進展等に関する不安等】
（インターネットを利用していない人）



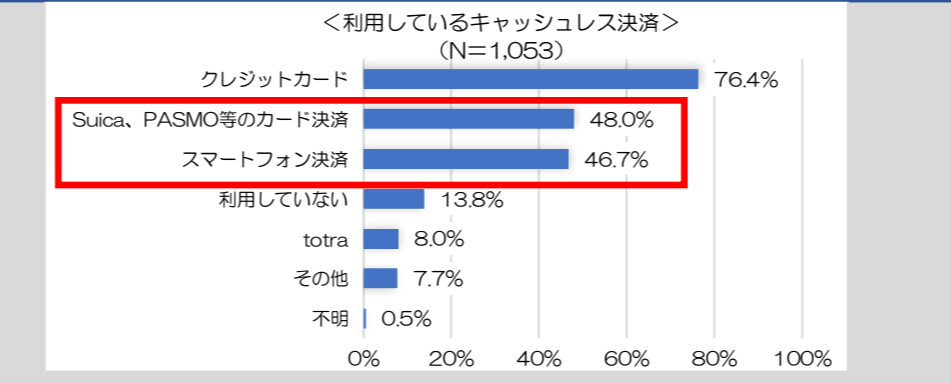
4 デジタル機器の活用にあたって求める支援方法

・世代が上がるにつれて支援を求めている傾向にあり、60歳・70歳代では、「相談できる場」や「機器の使い方等の解説」を求める割合が高くなっている。



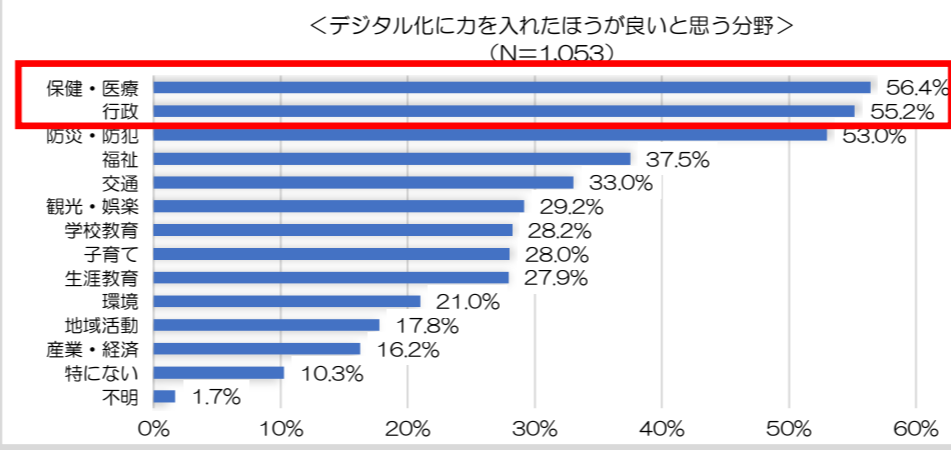
5 利用しているキャッシュレス決済の状況

・「クレジットカード決済」（76.4%）が最多であるが、交通系ICカード（48%）やPayPayなどのスマートフォン決済（46.7%）が徐々に普及してきている状況が捉えられる。



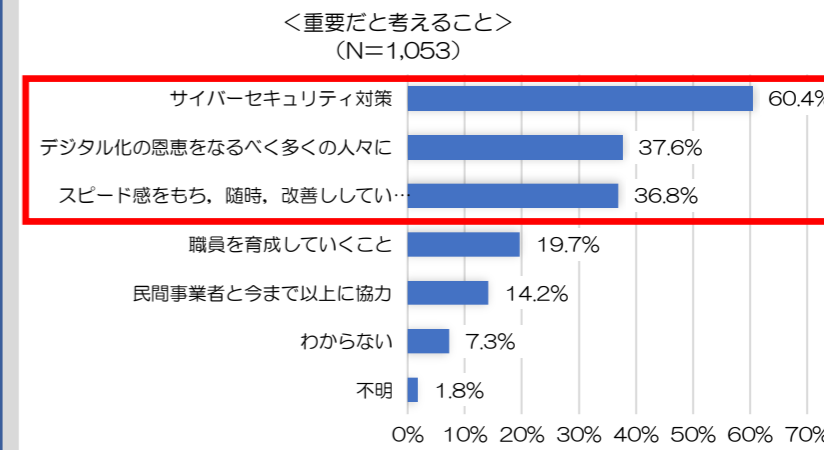
6 デジタル化に力を入れてほしい分野

・「保健・医療（情報発信やオンラインでの相談等）」分野（56.4%）が最も多く、次に「行政（手続き等のオンライン化や書かない窓口サービス等）」（55.2%）が多い状況であり、市民に身近な準公共分野や行政（市役所）のデジタル化が求められていると捉えられる。



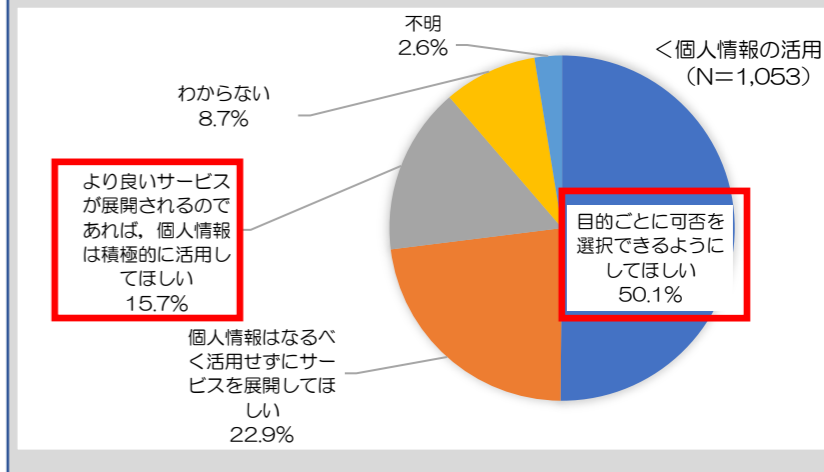
7 行政がデジタル化を推進していく上で重要と考える事項

・「セキュリティ対策」（60.4%）が最も多く、次に「デジタル化の恩恵を多くの人を受けられること」（37.6%）、「スピード感をもち、改善しながら取り組んでいくこと」（36.8%）となっており、今後は、安全性を確保した上で、スピーディーかつ柔軟に取り組み、多くの人恩恵を受けられるようにしていく必要があると捉えられる。



8 行政による個人情報の活用

・個人情報等のデータ活用は、「目的ごとに可否を選択できるようにしてほしい」（50.1%）が最多であり、「より良いサービスが展開されるのであれば積極的に活用してほしい」（15.7%）と合わせると、約7割が利用ルールに基づき、データを活用したサービス展開を期待していると捉えられる。



【参考】回答率（年代別）

