

港区民の区政情報取得に関する動向調査 報告書

令和3（2021）年9月

港区

港区平和都市宣言

かけがえのない美しい地球を守り、世界の恒久平和を願う人びとの心は一つであり、いつまでも変わることはありません。

私たちも真の平和を望みながら、文化や伝統を守り、生きがいに満ちたまちづくりに努めています。

このふれあいのある郷土、美しい大地をこれから生まれ育つ子どもたちに伝えることは私たちの務めです。

私たちは、我が国が『非核三原則』を堅持することを求めるとともに、ここに広く核兵器の廃絶を訴え、心から平和の願いをこめて港区が平和都市であることを宣言します。

昭和60年8月15日

港 区

目次

第1章 アンケート調査実施概要	1
第2章 アンケート調査結果（集計編）	3
1 日常生活で利用している機器、媒体について	3
2 情報通信機器（インターネット環境）の保有・利用状況について	8
3 区政情報の取得状況等について	35
4 あなたご自身について	58
第3章 アンケート調査結果（分析編）	62
1 国や東京都との比較による分析	62
2 情報通信機器の利用状況を段階的に分類する分析	71
3 区が発信する情報等を受け取る方法・媒体の需要を把握する分析	87
第4章 ヒアリング調査実施概要	93
第5章 ヒアリング調査結果	94
1 高齢者施設または障害者施設等の利用者を対象とした調査結果	94
2 区内の町会・自治会を対象とした調査結果	98
第6章 調査のまとめ	100
第7章 本調査結果を踏まえた政策提言	103
参考資料（調査票）	109
1 アンケート調査票（日本人向け）	109
2 アンケート調査票（外国人向け）	120

第1章 アンケート調査実施概要

1 調査目的

本調査は、普段、区民が利用する情報通信機器や区民の情報の受け取り方を把握し、効果的な情報発信方法を検討するとともに、区の情報を受け取れていない区民の属性や実態を確認するための基礎資料を得ることを目的として実施した。

2 調査の実施概要

- 1 調査対象 港区在住の満18歳以上の区民より無作為抽出
- 2 標本数 日本人：2,500人、外国人：2,500人
- 3 標本抽出 住民基本台帳からの無作為抽出
- 4 調査方法 ダイレクトメールにより配付、郵送により回収
※インターネットによる回答も可能とした
- 5 調査期間 令和3年6月21日（月）～7月12日（月）

3 調査内容

- 1 日常生活で利用している機器、媒体について
- 2 情報通信機器（インターネット環境）の保有・利用状況について
- 3 区政情報の取得状況等について
- 4 基本属性

4 回収結果

- 1 標本数 日本人：2,500人、外国人：2,500人
- 2 有効回収数 日本人：746人、外国人：442人
- 3 有効回収率 日本人：29.8%、外国人：17.7%

5 報告書の見方

- 1 図表内のnとは、回答者総数（または該当設問での該当者数）のことである。
- 2 集計は、小数点第2位を四捨五入している。したがって、数値の合計が100.0%にならない場合がある。
- 3 回答の比率（%）は、その質問の回答者数を基数として算出した。したがって、複数回答の設問は全ての比率を合計すると100.0%を超える場合がある。
- 4 クロス集計表は、項目ごとに上位1位に濃い網掛け、上位2位に薄い網掛けをしている。ただし、サンプル数が10未満と少ないものについては、集計結果を参考程度に示すにとどめるため、本文中に図表を掲載しているが、コメントは記載していない。
- 5 本文や図表内の選択肢表記は、場合によっては語句を短縮・簡略化している。
- 6 本文中で示すクロス集計表は、上段が実数で、下段が%を指している。

6 標本誤差

標本誤差は、以下の式で得られ、比率算出の基数、回答の比率によって誤差範囲が異なる。回答比率は、ある設問の1つの選択肢に対して得られた回答者の割合である。定数1.96は、信頼率95%と設定した場合の定数である。

$$\text{標本誤差} = \sqrt{\frac{N-n}{N-1} \times \frac{p(1-p)}{n}} \times 1.96$$

N：母集団数、n：サンプル数（有効回答数）、p：回答比率

この計算式に従って算出される本調査の標本誤差は以下のとおりとなる。

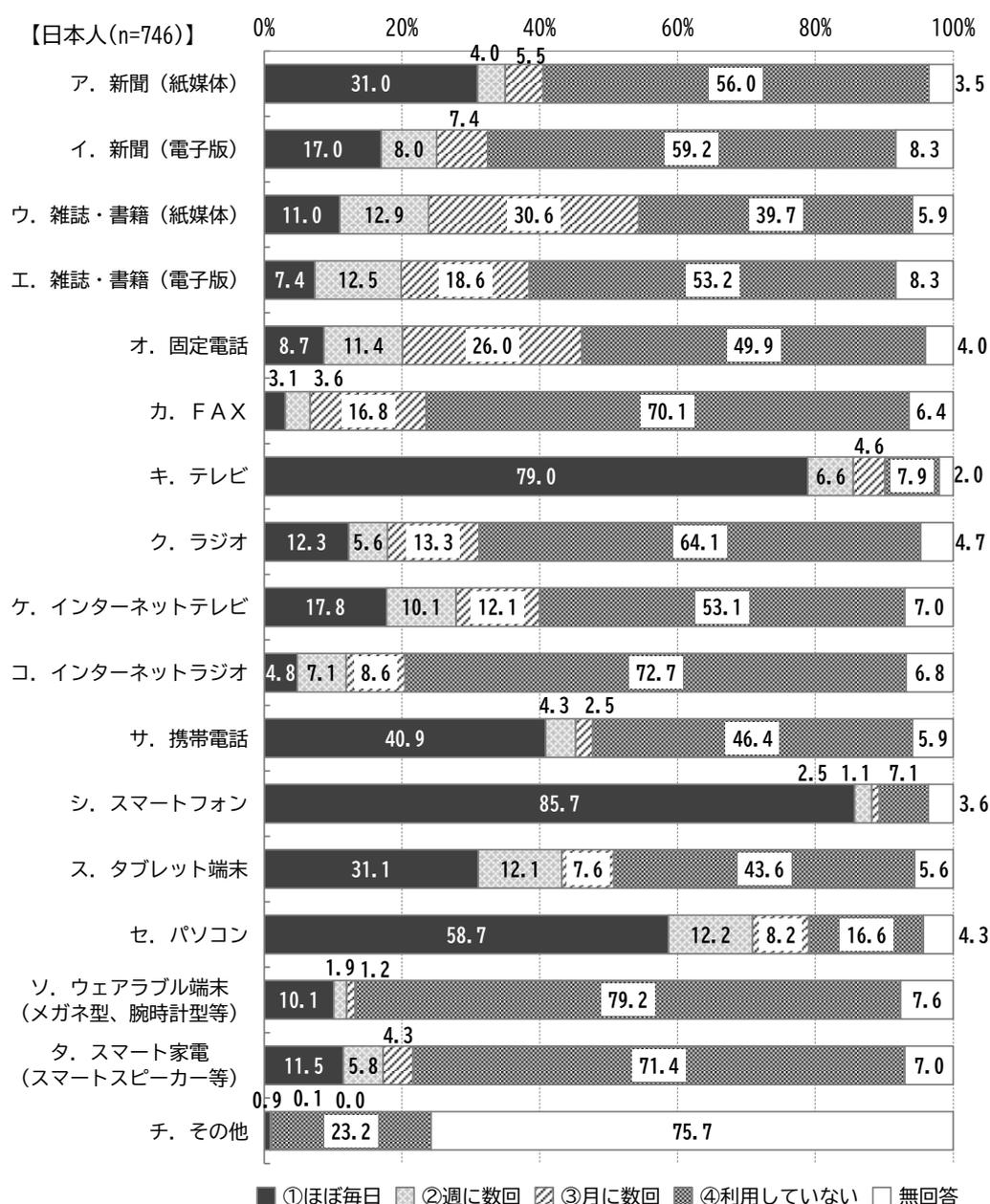
回答比率 n	90%または 10%程度	80%または 20%程度	70%または 30%程度	60%または 40%程度	50%程度
746	±2.15	±2.87	±3.28	±3.51	±3.58
442	±2.76	±3.68	±4.21	±4.50	±4.60

第2章 アンケート調査結果（集計編）

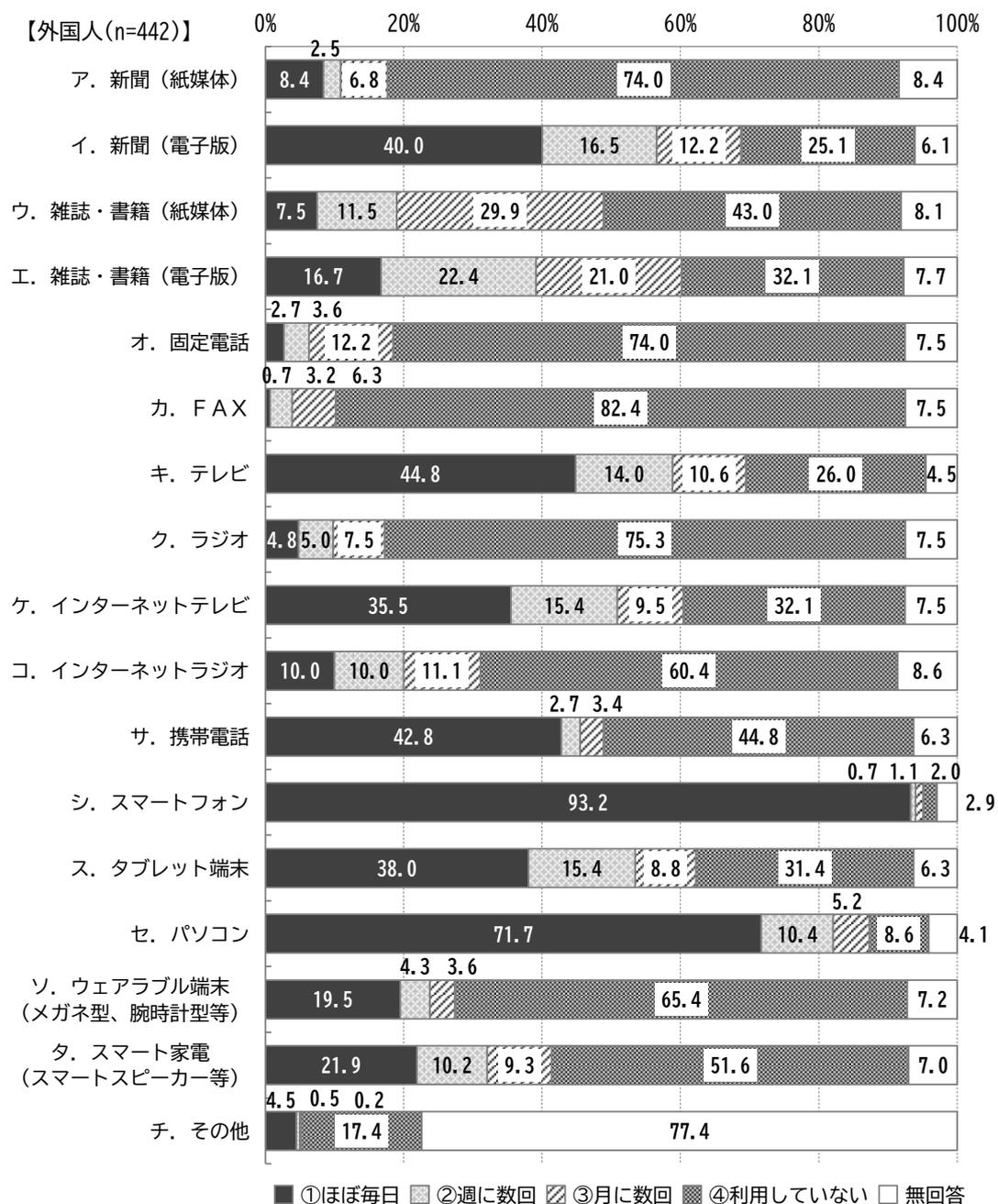
1 日常生活で利用している機器、媒体について

問 1-1 あなたが日常生活（仕事・プライベート問わず）で利用している機器、媒体等の利用頻度について近いものをお答えください。

日本人は、“日常的に利用”（「①ほぼ毎日」と「②週に数回」の合計）は、「シ. スマートフォン」が88.2%と最も多く、次いで「キ. テレビ」が85.6%、「セ. パソコン」が70.9%となっている。



外国人は、“日常的に利用”（「①ほぼ毎日」と「②週に数回」の合計）は、「シ. スマートフォン」が93.9%と最も多く、次いで「セ. パソコン」が82.1%、「キ. テレビ」が58.8%となっている。



<参考：問1-1 日本人・年代別>

新聞及び雑誌・書籍の紙媒体と電子版を比べると、40歳代以下の年代では「日常的に利用」（①ほぼ毎日）と「②週に数回」の合計）が、電子版の方が多いのに対して、50歳代以上の年代では、年代が上がるにつれて紙媒体の方が多くなる。

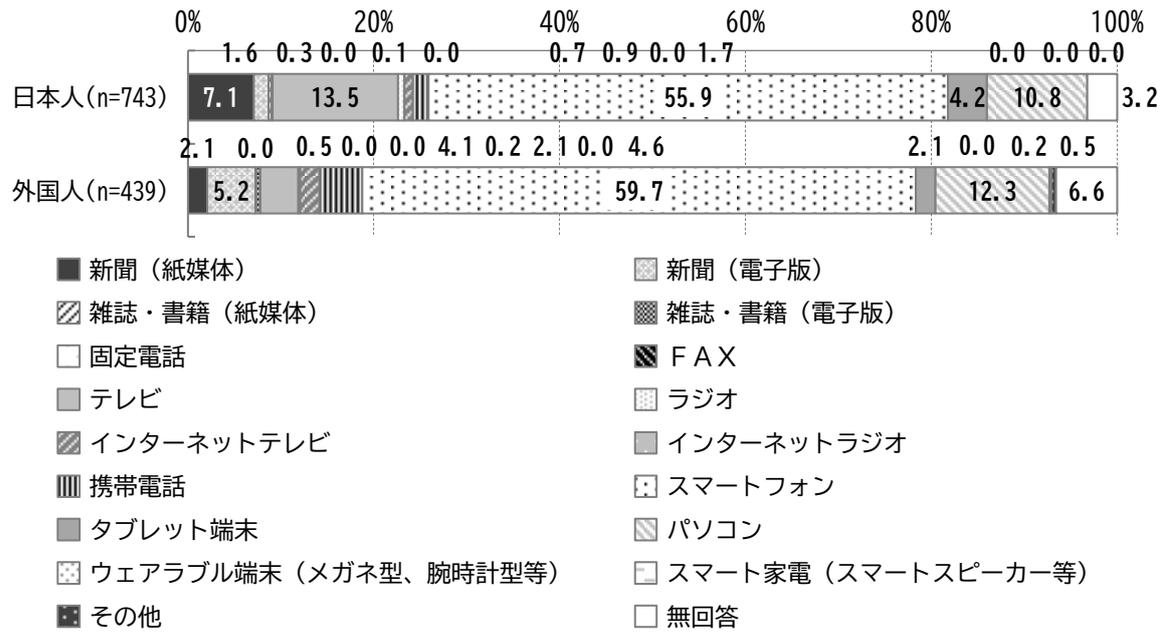
	～29歳					30歳代					40歳代					50歳代				
	① ほぼ 毎日	② 週に 数回	③ 月に 数回	④ 利 用 し て	無 回 答	① ほぼ 毎日	② 週に 数回	③ 月に 数回	④ 利 用 し て	無 回 答	① ほぼ 毎日	② 週に 数回	③ 月に 数回	④ 利 用 し て	無 回 答	① ほぼ 毎日	② 週に 数回	③ 月に 数回	④ 利 用 し て	無 回 答
ア. 新聞（紙媒体）	3 4.4	4 5.9	2 2.9	59 86.8	-	3 2.7	5 4.4	6 5.3	98 86.7	0.9	22 14.5	4 2.6	8 5.3	115 75.7	3 2.0	44 30.3	8 5.5	12 8.3	74 51.0	7 4.8
イ. 新聞（電子版）	8 11.8	7 10.3	2 2.9	51 75.0	-	15 13.3	13 11.5	13 11.5	70 61.9	2 1.8	35 23.0	13 8.6	16 10.5	83 54.6	5 3.3	37 25.5	11 7.6	15 10.3	76 52.4	6 4.1
ウ. 雑誌・書籍（紙媒体）	5 7.4	8 11.8	13 19.1	42 61.8	-	3 2.7	10 8.8	29 25.7	68 60.2	3 2.7	11 7.2	20 13.2	55 36.2	61 40.1	5 3.3	18 12.4	16 11.0	43 29.7	61 42.1	7 4.8
エ. 雑誌・書籍（電子版）	2 2.9	15 22.1	15 22.1	36 52.9	-	9 8.0	23 20.4	34 30.1	45 39.8	2 1.8	14 9.2	30 19.7	37 24.3	66 43.4	5 3.3	18 12.4	15 10.3	25 17.2	80 55.2	7 4.8
オ. 固定電話	3 4.4	7 10.3	8 11.8	50 73.5	-	4 3.5	-	2 1.8	105 92.9	2 1.8	6 3.9	10 6.6	35 23.0	97 63.8	4 2.6	5.5	9.0	13 9.0	57 39.3	5 3.4
カ. FAX	-	2 2.9	4 5.9	62 91.2	-	4 3.5	1 0.9	2 1.8	104 92.0	2 1.8	4 2.6	2 1.3	14 9.2	127 83.6	5 3.3	3 2.1	7 4.8	27 18.6	102 70.3	6 4.1
キ. テレビ	33 48.5	13 19.1	8 11.8	14 20.6	-	7 67.3	8 7.1	10 8.8	17 15.0	2 1.8	117 77.0	11 7.2	11 7.2	9 5.9	4 2.6	112 77.2	13 9.0	4 2.8	12 8.3	4 2.8
ク. ラジオ	1 1.5	3 4.4	4 5.9	60 88.2	-	3 2.7	4 3.5	7 6.2	97 85.8	2 1.8	12 7.9	12 7.9	23 15.1	100 65.8	5 3.3	13 9.0	7 4.8	25 17.2	94 64.8	6 4.1
ケ. インターネットテレビ	17 25.0	8 11.8	10 14.7	32 47.1	1 1.5	19 16.8	13 11.5	12 10.6	67 59.3	2 1.8	44 28.9	18 11.8	29 19.1	57 37.5	4 2.6	25 17.2	21 14.5	16 11.0	78 53.8	5 3.4
コ. インターネットラジオ	4 5.9	4 5.9	6 8.8	54 79.4	-	3 2.7	9 8.0	13 11.5	86 76.1	2 1.8	12 7.9	17 11.2	13 8.6	105 69.1	5 3.3	11 7.6	11 7.6	17 11.7	101 69.7	5 3.4
サ. 携帯電話	24 35.3	4 5.9	1 1.5	38 55.9	1 1.5	46 40.7	-	-	65 57.5	1 1.8	61 40.1	3 2.0	-	83 54.6	5 3.3	55 37.9	7 4.8	6 4.1	70 48.3	7 4.8
シ. スマートフォン	67 98.5	1 1.5	-	-	-	112 99.1	-	-	1 0.9	-	148 97.4	1 0.7	1 0.7	1 0.7	1 0.7	136 93.8	1 0.7	1 0.7	6 4.1	1 0.7
ス. タブレット端末	28 41.2	5 7.4	6 8.8	29 42.6	-	47 41.6	20 17.7	6 5.3	39 34.5	1 0.9	58 38.2	18 19.1	43 11.8	4 28.3	4 2.6	49 33.8	9 13.1	9 6.2	65 44.8	3 2.1
セ. パソコン	42 61.8	13 19.1	6 8.8	7 10.3	-	76 67.3	19 16.8	12 10.6	5 4.4	0.9	110 72.4	13 8.6	15 9.9	13 8.6	1 0.7	103 71.0	15 10.3	9 6.2	15 10.3	3 2.1
ソ. ウェアラブル端末	11 16.2	2 2.9	-	54 79.4	1 1.5	18 15.9	4 3.5	1 0.9	88 77.9	2 1.8	22 14.5	6 3.9	5 3.3	113 74.3	6 3.9	14 9.7	2 1.4	1 0.7	122 84.1	6 4.1
タ. スマート家電	15 22.1	3 4.4	2 2.9	48 70.6	-	26 23.0	7 6.2	3 2.7	75 66.4	2 1.8	22 14.5	13 8.6	13 8.6	99 65.1	5 3.3	16 11.0	13 9.0	8 5.5	101 69.7	7 4.8

	60歳代					70歳代					80歳以上				
	① ほぼ 毎日	② 週に 数回	③ 月に 数回	④ 利 用 し て	無 回 答	① ほぼ 毎日	② 週に 数回	③ 月に 数回	④ 利 用 し て	無 回 答	① ほぼ 毎日	② 週に 数回	③ 月に 数回	④ 利 用 し て	無 回 答
ア. 新聞（紙媒体）	43 38.4	4 3.6	7 6.3	52 46.4	6 5.4	72 71.3	4 4.0	4 4.0	16 15.8	5 5.0	41 85.4	1 2.1	-	2 4.2	4 8.3
イ. 新聞（電子版）	23 20.5	7 6.3	7 6.3	65 58.0	10 8.9	7 6.9	6 5.9	1 1.0	69 68.3	18 17.8	2 4.2	3 6.3	-	26 54.2	17 35.4
ウ. 雑誌・書籍（紙媒体）	16 14.3	18 16.1	41 36.6	32 28.6	5 4.5	19 18.8	16 15.8	33 32.7	22 21.8	11 10.9	10 20.8	7 14.6	12 25.0	8 16.7	11 22.9
エ. 雑誌・書籍（電子版）	8 7.1	8 7.1	23 20.5	66 58.9	7 6.3	3 3.0	1 1.0	4 4.0	74 73.3	19 18.8	1 2.1	-	1 2.1	28 58.3	18 37.5
オ. 固定電話	6 5.4	18 16.1	53 47.3	29 25.9	6 5.4	21 20.8	24 23.8	26 25.7	23 22.8	7 6.9	15 31.3	13 27.1	13 27.1	3 6.3	4 8.3
カ. FAX	4 3.6	9 8.0	27 24.1	64 57.1	8 7.1	4 4.0	4 4.0	35 34.7	46 45.5	12 11.9	4 8.3	2 4.2	15 31.3	15 31.3	12 25.0
キ. テレビ	103 92.0	4 3.6	1 0.9	4 3.6	-	98 97.0	-	-	1 1.0	2 2.0	45 93.8	-	-	1 2.1	2 4.2
ク. ラジオ	18 16.1	6 5.4	24 21.4	61 54.5	3 2.7	30 29.7	6 5.9	10 9.9	46 45.5	9 8.9	14 29.2	4 8.3	5 10.4	16 33.3	9 18.8
ケ. インターネットテレビ	16 14.3	9 8.0	16 14.3	65 58.0	6 5.4	11 10.9	3 3.0	3 3.0	69 68.3	15 14.9	1 2.1	2 4.2	3 6.3	26 54.2	16 33.3
コ. インターネットラジオ	3 2.7	9 8.0	7 6.3	87 77.7	6 5.4	3 3.0	3 3.0	5 5.0	75 74.3	15 14.9	-	-	2 4.2	31 64.6	15 31.3
サ. 携帯電話	53 47.3	1 0.9	4 3.6	47 42.0	7 6.3	50 49.5	9 8.9	4 4.0	28 27.7	10 9.9	14 29.2	7 14.6	3 6.3	14 29.2	10 20.8
シ. スマートフォン	95 84.8	6 5.4	1 0.9	7 6.3	3 2.7	62 61.4	6 5.9	2 2.0	23 22.8	8 7.9	15 31.3	3 6.3	3 6.3	15 31.3	12 25.0
ス. タブレット端末	29 25.9	8 7.1	11 9.8	60 53.6	4 3.6	17 16.8	6 5.9	6 5.9	59 58.4	13 12.9	3 6.3	2 4.2	1 2.1	28 58.3	14 29.2
セ. パソコン	59 52.7	21 18.8	10 8.9	20 17.9	2 1.8	34 33.7	8 7.9	7 6.9	43 42.6	9 8.9	10 20.8	2 4.2	1 2.1	21 43.8	14 29.2
ソ. ウェアラブル端末	7 6.3	-	0.9	98 87.5	6 5.4	2 2.0	-	1 2.0	82 81.2	16 15.8	-	-	-	32 66.7	16 33.3
タ. スマート家電	2 1.8	5 4.5	4 3.6	95 84.8	6 5.4	2 2.0	2 2.0	2 2.0	81 80.2	14 13.9	2 4.2	-	-	31 64.6	15 31.3

問 1-2 問 1-1 で選んだ選択肢のうち、情報収集を目的に最も利用している機器、媒体等の記号（ア～チのうち1つ）をご記入ください。

日本人は、「スマートフォン」が55.9%と最も多く、次いで「テレビ」が13.5%、「パソコン」が10.8%となっている。

外国人は、「スマートフォン」が59.7%と最も多く、次いで「パソコン」が12.3%、「新聞（電子版）」が5.2%となっている。



<参考：問1-2 日本人・年代別>

60歳代以下の年代では「スマートフォン」が最も多くなっており、年代が若いほど利用している割合が多くなる傾向がみられる。また、70歳代では「テレビ」、80歳以上では「新聞（紙媒体）」が最も利用している機器、媒体等となっている。

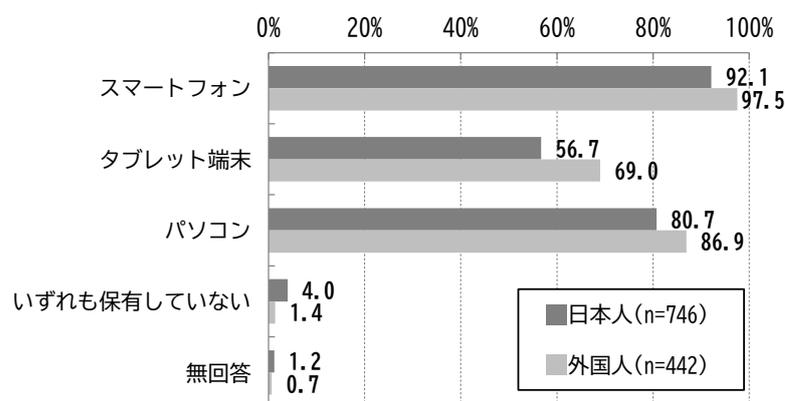
	合計	新聞 (紙媒体)	新聞 (電子版)	雑誌・書籍 (紙媒体)	雑誌・書籍 (電子版)	固定電話	FAX	テレビ	ラジオ	インターネット	インターネット	インターネット	携帯電話	スマートフォン	タブレット端末	パソコン	端末	ウェアラブル	スマート家電	その他	無回答
全体	743 100.0	53 7.1	12 1.6	2 0.3	- -	1 0.1	- -	100 13.5	5 0.7	7 0.9	- -	- -	13 1.7	415 55.9	31 4.2	80 10.8	- -	- -	- -	- -	24 3.2
~29歳	68 100.0	- -	2 2.9	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	1 1.5	59 86.8	4 5.9	2 2.9	- -	- -	- -	- -	- -
30歳代	113 100.0	- -	2 1.8	- -	- -	- -	- -	3 2.7	- -	1 0.9	- -	- -	1 0.9	98 86.7	1 0.9	6 5.3	- -	- -	- -	- -	1 0.9
40歳代	151 100.0	2 1.3	2 1.3	- -	- -	- -	- -	7 4.6	1 0.7	3 2.0	- -	- -	4 2.6	105 69.5	7 4.6	16 10.6	- -	- -	- -	- -	4 2.6
50歳代	144 100.0	6 4.2	2 1.4	- -	- -	- -	- -	17 11.8	- -	1 0.7	- -	- -	1 0.7	83 57.6	7 4.9	25 17.4	- -	- -	- -	- -	2 1.4
60歳代	112 100.0	6 5.4	4 3.6	1 0.9	- -	- -	- -	21 18.8	2 1.8	1 0.9	- -	- -	1 0.9	48 42.9	5 4.5	22 19.6	- -	- -	- -	- -	1 0.9
70歳代	100 100.0	19 19.0	- -	- -	- -	1 1.0	- -	38 38.0	1 1.0	1 1.0	- -	- -	5 5.0	18 18.0	5 5.0	6 6.0	- -	- -	- -	- -	6 6.0
80歳以上	48 100.0	19 39.6	- -	1 2.1	- -	- -	- -	12 25.0	1 2.1	- -	- -	- -	- -	2 4.2	2 4.2	2 4.2	- -	- -	- -	- -	9 18.8

2 情報通信機器（インターネット環境）の保有・利用状況について

問2 あなたの世帯で保有している情報通信機器（スマートフォン、タブレット端末、パソコン）についてお答えください。（〇はいくつでも）

日本人は、「スマートフォン」が92.1%と最も多く、次いで「パソコン」が80.7%、「タブレット端末」が56.7%となっている。

外国人は、「スマートフォン」が97.5%と最も多く、次いで「パソコン」が86.9%、「タブレット端末」が69.0%となっている。



<参考：問2 日本人・年代別>

「スマートフォン」は60歳代の年代までで9割以上の保有率となっているが、70歳代以上の年代では年代が上がるにつれて、その割合は減少し、80歳以上では、58.3%となっており、「パソコン」と「タブレット端末」の70歳代以上の年代の保有率についても割合は低くなっている。また、「タブレット端末」では30歳代、40歳代の保有率が他の年代に比べ、高くなっている。

	合計	スマートフォン	タブレット端末	パソコン	いずれもない保有	無回答
全体	746	687	423	602	30	9
	100.0	92.1	56.7	80.7	4.0	1.2
～29歳	68	67	40	60	-	-
	100.0	98.5	58.8	88.2	-	-
30歳代	113	112	80	101	-	-
	100.0	99.1	70.8	89.4	-	-
40歳代	152	150	112	128	-	1
	100.0	98.7	73.7	84.2	-	0.7
50歳代	145	140	91	125	2	2
	100.0	96.6	62.8	86.2	1.4	1.4
60歳代	112	107	55	96	2	1
	100.0	95.5	49.1	85.7	1.8	0.9
70歳代	101	78	34	66	11	2
	100.0	77.2	33.7	65.3	10.9	2.0
80歳以上	48	28	10	23	14	2
	100.0	58.3	20.8	47.9	29.2	4.2

問2で「1. スマートフォン」～「3. パソコン」のいずれかを選んだ方にお尋ねします。

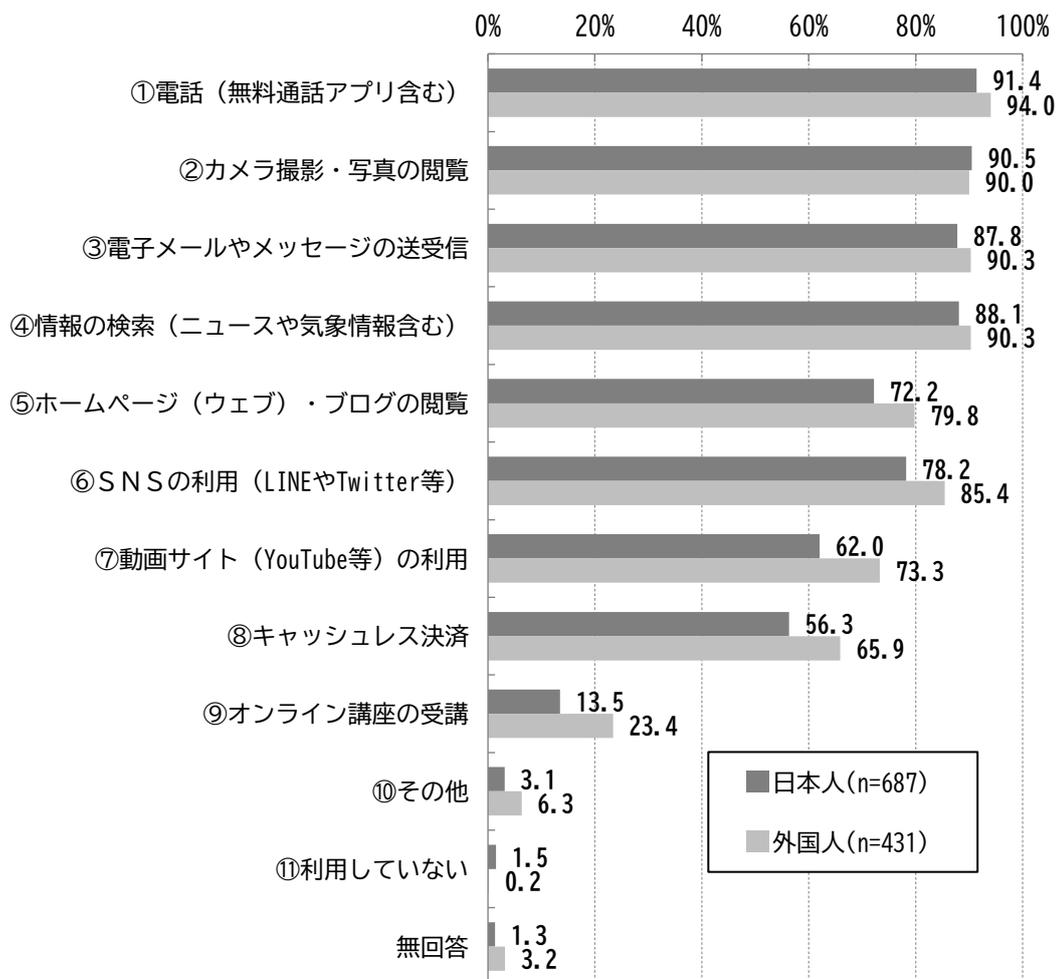
問3-1 あなたが過去1年間において、保有している情報通信機器を「利用した目的」をそれぞれお答えください。(ア～ウのそれぞれに○はいくつでも) なお、保有しているが利用していない場合は「利用していない」をお選びください。また、「最も主要な目的」の番号を最右部の列にご記入ください。

【ア. スマートフォン】

「利用した目的」

日本人は、「①電話（無料通話アプリ含む）」が91.4%と最も多く、次いで「②カメラ撮影・写真の閲覧」が90.5%、「④情報の検索（ニュースや気象情報含む）」が88.1%となっている。

外国人は、「①電話（無料通話アプリ含む）」が94.0%と最も多く、次いで「③電子メールやメッセージの送受信」、「④情報の検索（ニュースや気象情報含む）」が90.3%となっている。



<参考：問3-1 日本人・年代別>

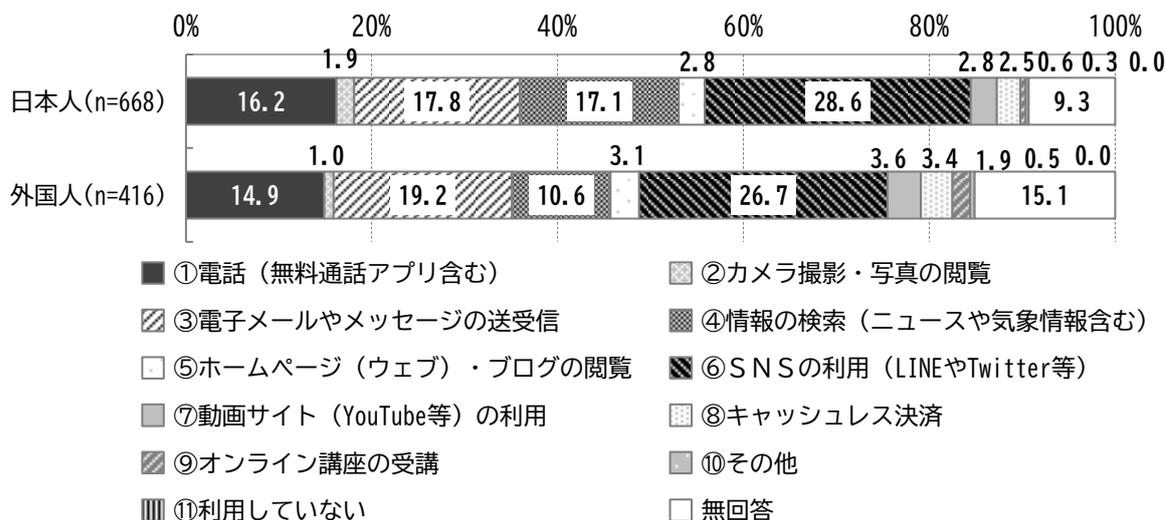
20歳代以下、40歳代、70歳代以上の年代では「①電話（無料通話アプリ含む）」が最も多くなっているが、80歳以上ではその割合が67.9%で他の年代よりも少なくなっている。

	合計	①電話	②カメラ撮影・写真の閲覧	③電子メールやメッセージの送受信	④情報の検索	⑤ホームページ・ブログの閲覧	⑥SNSの利用	⑦動画サイトの利用	⑧キャッシュレス決済	⑨オンライン講座の受講	⑩その他	⑪利用していない	無回答
全体	687 100.0	628 91.4	622 90.5	603 87.8	605 88.1	496 72.2	537 78.2	426 62.0	387 56.3	93 13.5	21 3.1	10 1.5	9 1.3
～29歳	67 100.0	65 97.0	65 97.0	62 92.5	62 92.5	59 88.1	60 89.6	57 85.1	49 73.1	19 28.4	3 4.5	-	-
30歳代	112 100.0	107 95.5	108 96.4	104 92.9	108 96.4	103 92.0	106 94.6	96 85.7	92 82.1	25 22.3	2 1.8	-	-
40歳代	150 100.0	146 97.3	140 93.3	143 95.3	145 96.7	136 90.7	134 89.3	122 81.3	111 74.0	27 18.0	7 4.7	1 0.7	-
50歳代	140 100.0	129 92.1	131 93.6	129 92.1	129 92.1	102 72.9	107 76.4	77 55.0	80 57.1	12 8.6	6 4.3	3 2.1	-
60歳代	107 100.0	91 85.0	93 86.9	93 86.9	90 84.1	65 60.7	80 74.8	51 47.7	41 38.3	9 8.4	3 2.8	1 0.9	3 2.8
70歳代	78 100.0	66 84.6	64 82.1	57 73.1	54 69.2	25 32.1	41 52.6	19 24.4	11 14.1	-	-	2 2.6	3 3.8
80歳以上	28 100.0	19 67.9	16 57.1	10 35.7	12 42.9	5 17.9	8 28.6	3 10.7	2 7.1	1 3.6	-	3 10.7	3 10.7

「最も主要な目的」

日本人は、「⑥SNSの利用（LINEやTwitter等）」が28.6%と最も多く、次いで「③電子メールやメッセージの送受信」が17.8%、「④情報の検索（ニュースや気象情報含む）」が17.1%となっている。

外国人は、「⑥SNSの利用（LINEやTwitter等）」が26.7%と最も多く、次いで「③電子メールやメッセージの送受信」が19.2%、「①電話（無料通話アプリ含む）」が14.9%となっている。



<参考：問3-1 日本人・年代別>

50歳代以下の年代では「⑥SNSの利用（LINEやTwitter等）」が最も多くなっている。ただし、年代によってその割合には差がみられる。また、60歳代、70歳代では「③電子メールやメッセージの送受信」、80歳以上では「①電話（無料通話アプリ含む）」が最も多くなっている。

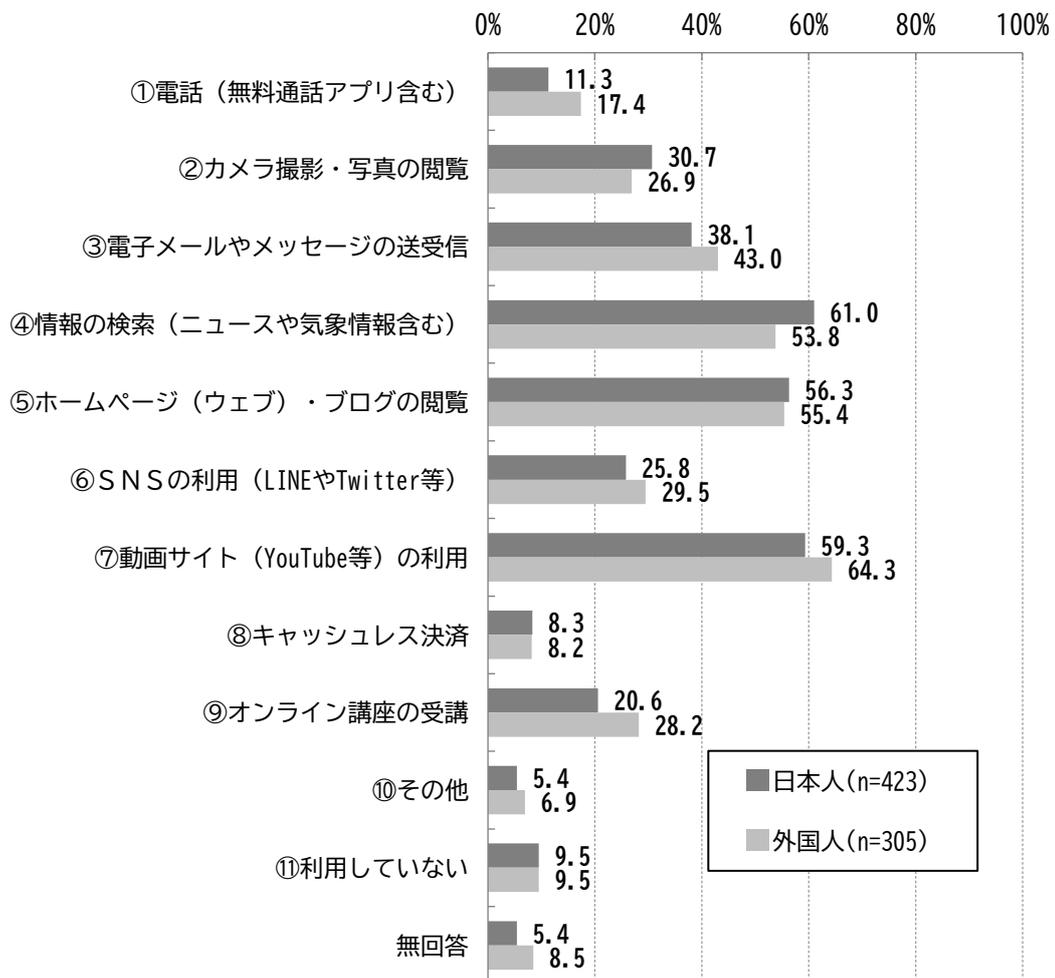
	合計	①電話	②カメラ撮影・写真の閲覧	③電子メールやメッセージの送受信	④情報の検索	⑤ホームページの閲覧	⑥SNSの利用	⑦動画サイトの利用	⑧キャッシュレス決済	⑨オンライン講座の受講	⑩その他	⑪利用していない	無回答
全体	668	108	13	119	114	19	191	19	17	4	2	-	62
	100.0	16.2	1.9	17.8	17.1	2.8	28.6	2.8	2.5	0.6	0.3	-	9.3
～29歳	67	1	1	5	12	1	35	5	2	-	-	-	5
	100.0	1.5	1.5	7.5	17.9	1.5	52.2	7.5	3.0	-	-	-	7.5
30歳代	112	13	2	17	16	7	44	4	2	1	-	-	6
	100.0	11.6	1.8	15.2	14.3	6.3	39.3	3.6	1.8	0.9	-	-	5.4
40歳代	149	18	6	17	35	8	39	5	5	3	-	-	13
	100.0	12.1	4.0	11.4	23.5	5.4	26.2	3.4	3.4	2.0	-	-	8.7
50歳代	137	24	-	24	30	2	39	1	5	-	-	-	12
	100.0	17.5	-	17.5	21.9	1.5	28.5	0.7	3.6	-	-	-	8.8
60歳代	103	18	2	32	12	-	20	4	2	-	2	-	11
	100.0	17.5	1.9	31.1	11.7	-	19.4	3.9	1.9	-	1.9	-	10.7
70歳代	73	19	2	20	6	1	13	-	1	-	-	-	11
	100.0	26.0	2.7	27.4	8.2	1.4	17.8	-	1.4	-	-	-	15.1
80歳以上	22	15	-	1	2	-	1	-	-	-	-	-	3
	100.0	68.2	-	4.5	9.1	-	4.5	-	-	-	-	-	13.6

【イ. タブレット端末】

「利用した目的」

日本人は、「④情報の検索（ニュースや気象情報含む）」が61.0%と最も多く、次いで「⑦動画サイト（YouTube等）の利用」が59.3%、「⑤ホームページ（ウェブ）・ブログの閲覧」が56.3%となっている。

外国人は、「⑦動画サイト（YouTube等）の利用」が64.3%と最も多く、次いで「⑤ホームページ（ウェブ）・ブログの閲覧」が55.4%、「④情報の検索（ニュースや気象情報含む）」が53.8%となっている。



<参考：問3-1 日本人・年代別>

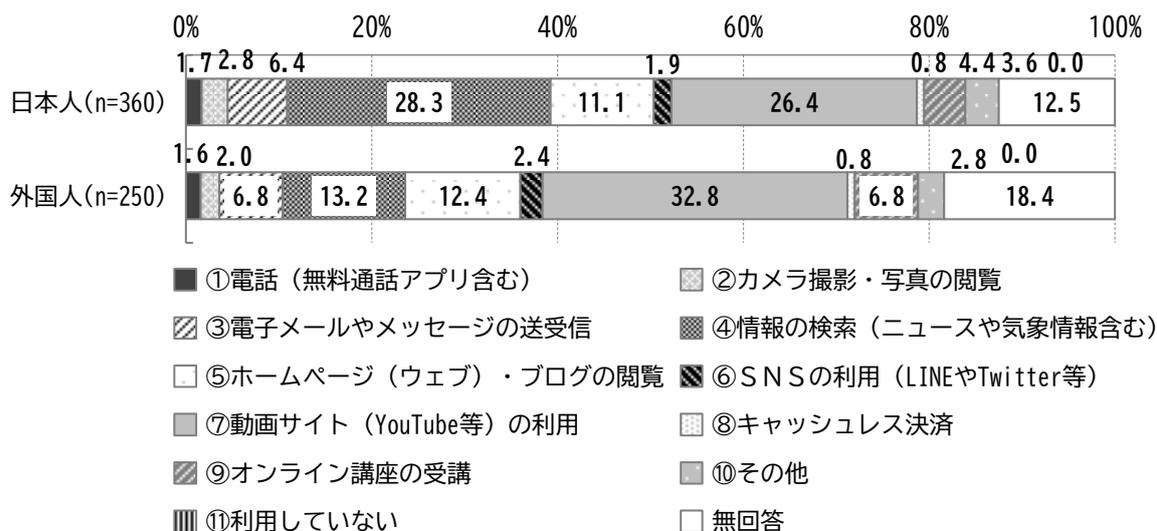
40歳代から60歳代の年代では「④情報の検索（ニュースや気象情報含む）」が6割以上と最も多くなっている。また、30歳代以下の年代と70歳代では「⑦動画サイト（YouTube等）の利用」が最も多くなっているが、30歳代以下の年代と70歳代ではその割合に大きな差がみられる。

	合計	①電話	②カメラ撮影・写真の閲覧	③電子メールやメッセージの送受信	④情報の検索	⑤ホームページ・ブログの閲覧	⑥SNSの利用	⑦動画サイトの利用	⑧キャッシュレス決済	⑨オンライン講座の受講	⑩その他	⑪利用していない	無回答
全体	423 100.0	48 11.3	130 30.7	161 38.1	258 61.0	238 56.3	109 25.8	251 59.3	35 8.3	87 20.6	23 5.4	40 9.5	23 5.4
～29歳	40 100.0	6 15.0	14 35.0	14 35.0	23 57.5	19 47.5	11 27.5	24 60.0	4 10.0	11 27.5	4 10.0	3 7.5	1 2.5
30歳代	80 100.0	10 12.5	20 25.0	28 35.0	49 61.3	48 60.0	32 40.0	62 77.5	6 7.5	21 26.3	7 8.8	4 5.0	3 3.8
40歳代	112 100.0	18 16.1	38 33.9	47 42.0	75 67.0	73 65.2	29 25.9	69 61.6	13 11.6	28 25.0	6 5.4	7 6.3	6 5.4
50歳代	91 100.0	6 6.6	27 29.7	43 47.3	58 63.7	53 58.2	20 22.0	52 57.1	9 9.9	18 19.8	4 4.4	14 15.4	3 3.3
60歳代	55 100.0	3 5.5	17 30.9	20 36.4	35 63.6	30 54.5	11 20.0	28 50.9	3 5.5	8 14.5	2 3.6	5 9.1	6 10.9
70歳代	34 100.0	2 5.9	11 32.4	8 23.5	15 44.1	12 35.3	3 8.8	16 47.1	-	1 2.9	-	4 11.8	3 8.8
80歳以上	10 100.0	3 30.0	3 30.0	1 10.0	3 30.0	2 20.0	2 20.0	-	-	-	-	3 30.0	1 10.0

「最も主要な目的」

日本人は、「④情報の検索（ニュースや気象情報含む）」が28.3%と最も多く、次いで「⑦動画サイト（YouTube等）の利用」が26.4%、「⑤ホームページ（ウェブ）・ブログの閲覧」が11.1%となっている。

外国人は、「⑦動画サイト（YouTube等）の利用」が32.8%と最も多く、次いで「④情報の検索（ニュースや気象情報含む）」が13.2%、「⑤ホームページ（ウェブ）・ブログの閲覧」が12.4%となっている。



<参考：問3-1 日本人・年代別>

30歳代以下の年代では「⑦動画サイト（YouTube等）の利用」、40歳代以上の年代では「④情報の検索（ニュースや気象情報含む）」がそれぞれ最も多くなっている。

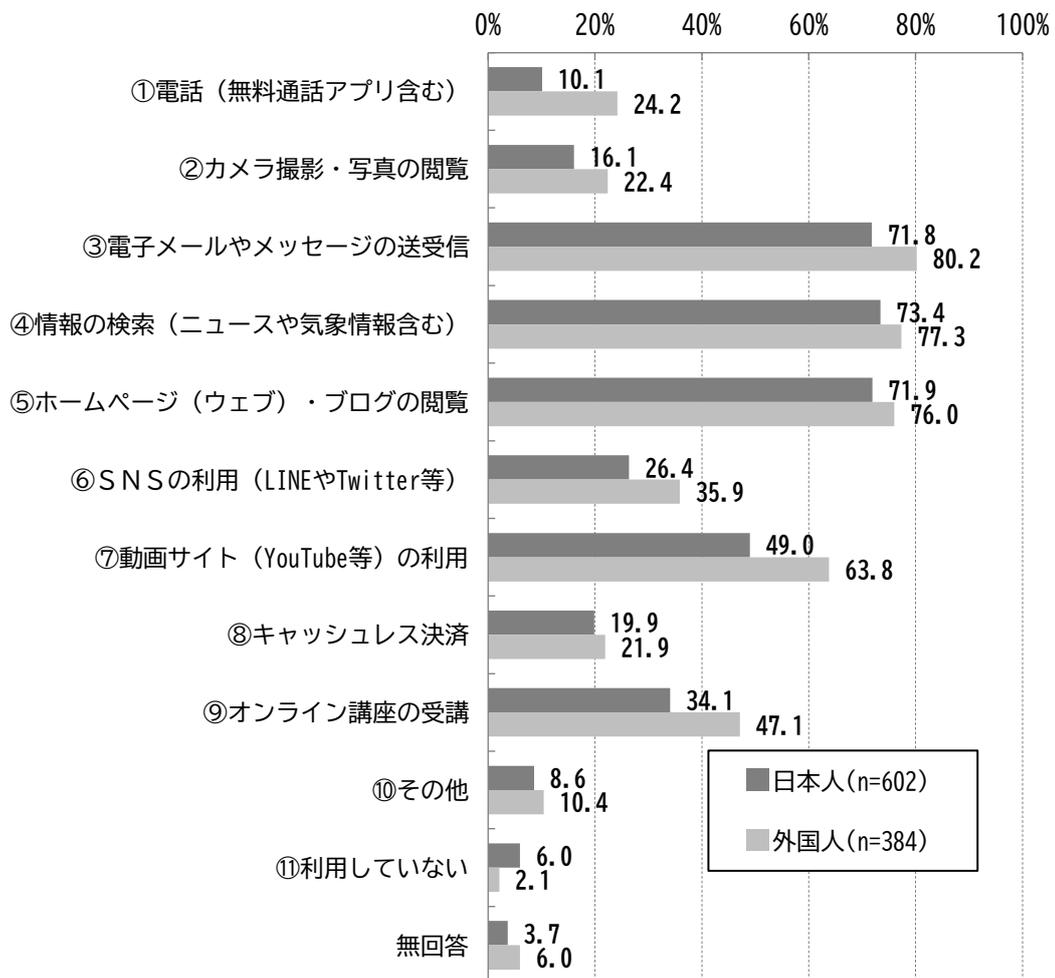
	合計	①電話	②カメラ撮影・写真の閲覧	③電子メールやメッセージの送受信	④情報の検索	⑤ホームページの閲覧	⑥SNSの利用	⑦動画サイトの利用	⑧キャッシュレス決済	⑨オンライン講座の受講	⑩その他	⑪利用していない	無回答
全体	360 100.0	6 1.7	10 2.8	23 6.4	102 28.3	40 11.1	7 1.9	95 26.4	3 0.8	16 4.4	13 3.6	-	45 12.5
~29歳	36 100.0	-	1 2.8	1 2.8	9 25.0	5 13.9	1 2.8	10 27.8	-	3 8.3	1 2.8	-	5 13.9
30歳代	73 100.0	1 1.4	1 1.4	2 2.7	19 26.0	9 12.3	-	29 39.7	-	2 2.7	5 6.8	-	5 6.8
40歳代	99 100.0	4 4.0	2 2.0	6 6.1	26 26.3	10 10.1	4 4.0	23 23.2	2 2.0	6 6.1	3 3.0	-	13 13.1
50歳代	74 100.0	1 1.4	2 2.7	7 9.5	23 31.1	5 6.8	-	19 25.7	1 1.4	5 6.8	3 4.1	-	8 10.8
60歳代	44 100.0	-	1 2.3	6 13.6	14 31.8	8 18.2	2 4.5	8 18.2	-	-	1 2.3	-	4 9.1
70歳代	27 100.0	-	3 11.1	1 3.7	10 37.0	1 3.7	-	6 22.2	-	-	-	-	6 22.2
80歳以上	6 100.0	-	-	-	1 16.7	1 16.7	-	-	-	-	-	-	4 66.7

【ウ. パソコン】

「利用した目的」

日本人は、「④情報の検索（ニュースや気象情報含む）」が73.4%と最も多く、次いで「⑤ホームページ（ウェブ）・ブログの閲覧」が71.9%、「③電子メールやメッセージの送受信」が71.8%となっている。

外国人は、「③電子メールやメッセージの送受信」が80.2%と最も多く、次いで「④情報の検索（ニュースや気象情報含む）」が77.3%、「⑤ホームページ（ウェブ）・ブログの閲覧」が76.0%となっている。



<参考：問3-1 日本人・年代別>

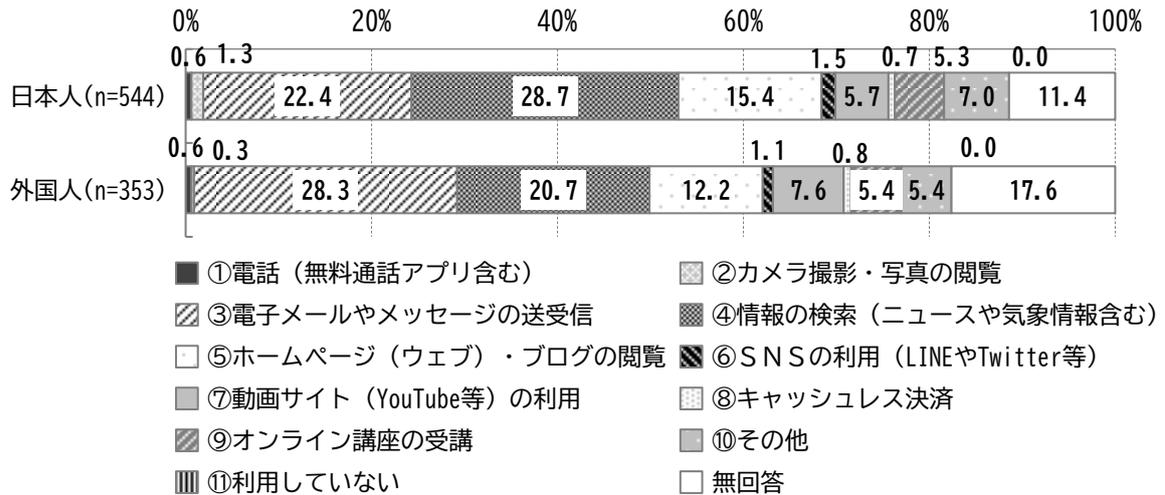
20歳代以下、50歳代から70歳代までの年代では「③電子メールやメッセージの送受信」が最も多くなっているが、70歳代は他の年代よりもその割合が低くなっている。また、30歳代、40歳代では「④情報の検索（ニュースや気象情報含む）」、80歳以上では「⑤ホームページ（ウェブ）・ブログの閲覧」がそれぞれ最も多くなっている。

	合計	①電話	②カメラ撮影・写真の閲覧	③電子メールやメッセージの送受信	④情報の検索	⑤ホームページ・ブログの閲覧	⑥SNSの利用	⑦動画サイトの利用	⑧キャッシュレス決済	⑨オンライン講座の受講	⑩その他	⑪利用していない	無回答
全体	602 100.0	61 10.1	97 16.1	432 71.8	442 73.4	433 71.9	159 26.4	295 49.0	120 19.9	205 34.1	52 8.6	36 6.0	22 3.7
～29歳	60 100.0	13 21.7	9 15.0	47 78.3	44 73.3	43 71.7	25 41.7	41 68.3	7 11.7	29 48.3	3 5.0	3 5.0	-
30歳代	101 100.0	12 11.9	15 14.9	63 62.4	80 79.2	72 71.3	36 35.6	54 53.5	9 8.9	44 43.6	7 6.9	4 4.0	1 1.0
40歳代	128 100.0	14 10.9	18 14.1	99 77.3	104 81.3	103 80.5	39 30.5	72 56.3	28 21.9	52 40.6	22 17.2	5 3.9	-
50歳代	125 100.0	10 8.0	25 20.0	106 84.8	103 82.4	99 79.2	38 30.4	69 55.2	42 33.6	43 34.4	8 6.4	6 4.8	-
60歳代	96 100.0	6 6.3	20 20.8	73 76.0	67 69.8	70 72.9	14 14.6	41 42.7	25 26.0	24 25.0	6 6.3	5 5.2	5 5.2
70歳代	66 100.0	2 3.0	8 12.1	35 53.0	33 50.0	33 50.0	3 4.5	15 22.7	9 13.6	13 19.7	5 7.6	9 13.6	10 15.2
80歳以上	23 100.0	4 17.4	2 8.7	9 39.1	10 43.5	12 52.2	3 13.0	3 13.0	-	-	1 4.3	4 17.4	5 21.7

「最も主要な目的」

日本人は、「④情報の検索（ニュースや気象情報含む）」が28.7%と最も多く、次いで「③電子メールやメッセージの送受信」が22.4%、「⑤ホームページ（ウェブ）・ブログの閲覧」が15.4%となっている。

外国人は、「③電子メールやメッセージの送受信」が28.3%と最も多く、次いで「④情報の検索（ニュースや気象情報含む）」が20.7%、「⑤ホームページ（ウェブ）・ブログの閲覧」が12.2%となっている。



<参考：問3-1 日本人・年代別>

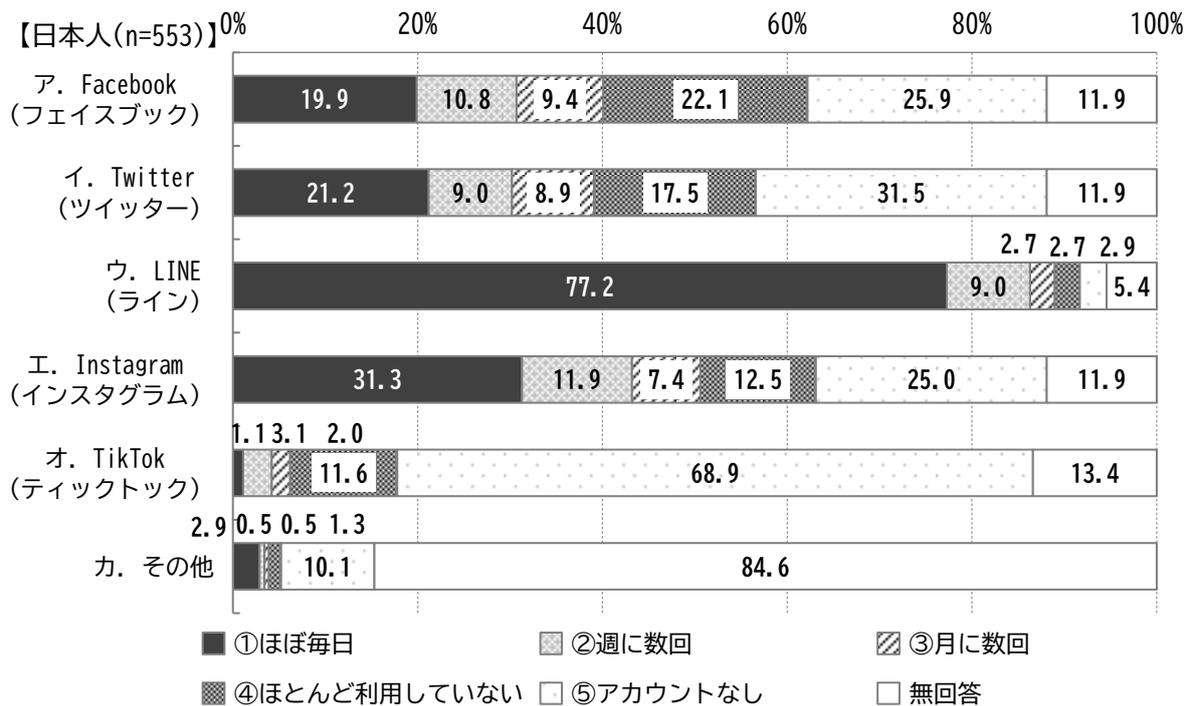
年代にかかわらず「④情報の検索（ニュースや気象情報含む）」が最も多くなっているが、その割合は50歳代、60歳代、80歳以上が3割以上となっているのに対して、20歳代以下では21.1%と年代によって差がみられる。

	合計	①電話	②カメラ撮影・写真の閲覧	③電子メールやメッセージの送受信	④情報の検索	⑤ホームページの閲覧	⑥SNSの利用	⑦動画サイトの利用	⑧キャッシュレス決済	⑨オンライン講座の受講	⑩その他	⑪利用していない	無回答
全体	544 100.0	3 0.6	7 1.3	22.4	28.7	15.4	1.5	5.7	0.7	5.3	7.0	-	11.4
~29歳	57 100.0	2 3.5	-	17.5	21.1	10.5	3.5	12.3	-	17.5	3.5	-	10.5
30歳代	96 100.0	1 1.0	2 2.1	19.8	28.1	17.7	2.1	8.3	-	6.3	7.3	-	7.3
40歳代	123 100.0	-	-	22.8	27.6	12.2	0.8	4.9	0.8	4.9	16.3	-	9.8
50歳代	119 100.0	-	1 0.8	29.4	31.9	16.0	0.8	5.0	0.8	3.4	2.5	-	9.2
60歳代	86 100.0	-	2 2.3	22.1	30.2	23.3	1.2	1.2	2.3	2.3	3.5	-	11.6
70歳代	47 100.0	-	2 4.3	19.1	27.7	10.6	-	6.4	-	2.1	6.4	-	23.4
80歳以上	14 100.0	-	-	14.3	35.7	7.1	7.1	-	-	-	-	-	35.7

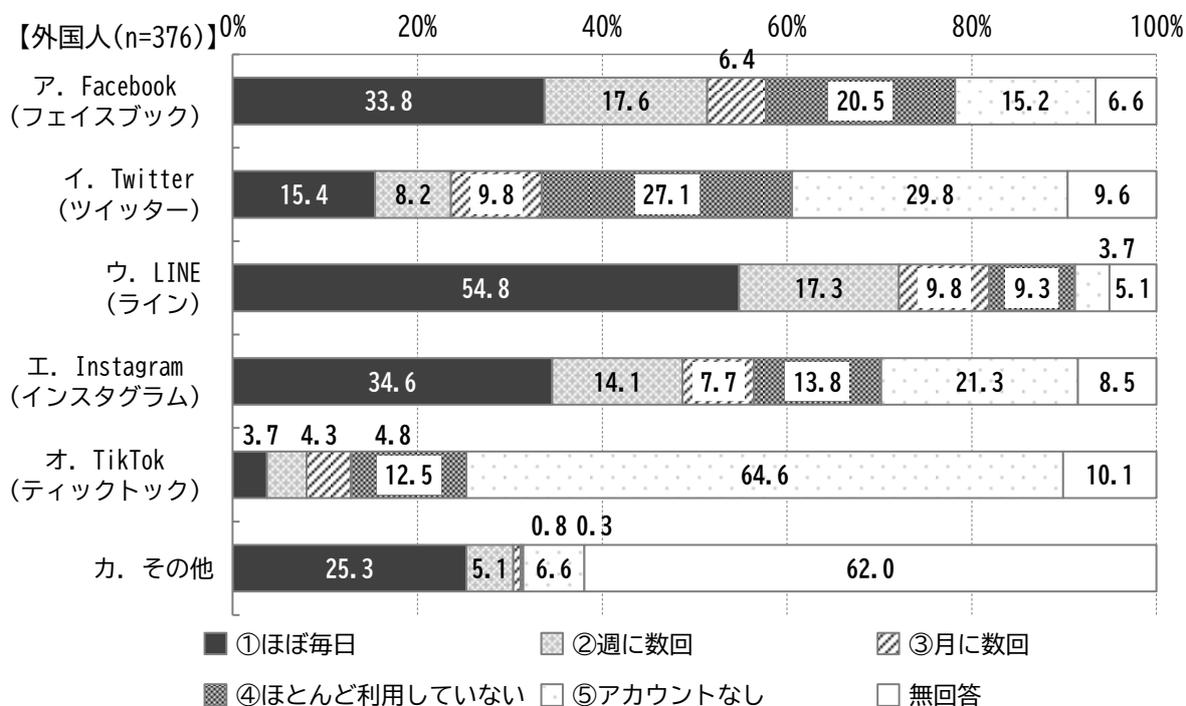
問3-1で、1つでも「⑥SNSの利用」を選んだ方にお尋ねします。

問3-2 あなたが利用しているSNSの利用頻度について、近いものをお答えください。(ア～カのそれぞれ1つに○) アカウントをお持ちでない場合は「アカウントなし」をお選びください。

日本人は、“日常的に利用”(「①ほぼ毎日」と「②週に数回」の合計)は、「ウ. LINE (ライン)」が86.2%と最も多く、次いで「エ. Instagram (インスタグラム)」が43.2%、「ア. Facebook (フェイスブック)」が30.7%となっている。



外国人は、“日常的に利用”（「①ほぼ毎日」と「②週に数回」の合計）は、「ウ. LINE（ライン）」が72.1%と最も多く、次いで「ア. Facebook（フェイスブック）」が51.4%、「エ. Instagram（インスタグラム）」が48.7%となっている。



<参考：問3-2 日本人・年代別>

年代にかかわらず「ウ. LINE (ライン)」を「①ほぼ毎日」と回答している人が最も多くなっており、その割合は70歳代以下の年代では6割以上となっている。一方で、80歳以上になると27.3%となっている。

また、20歳代以下では「イ. Twitter (ツイッター)」、「エ. Instagram (インスタグラム)」、30歳代では「エ. Instagram (インスタグラム)」を「①ほぼ毎日」と回答している人の割合が他の年代と比べ多くなっている。

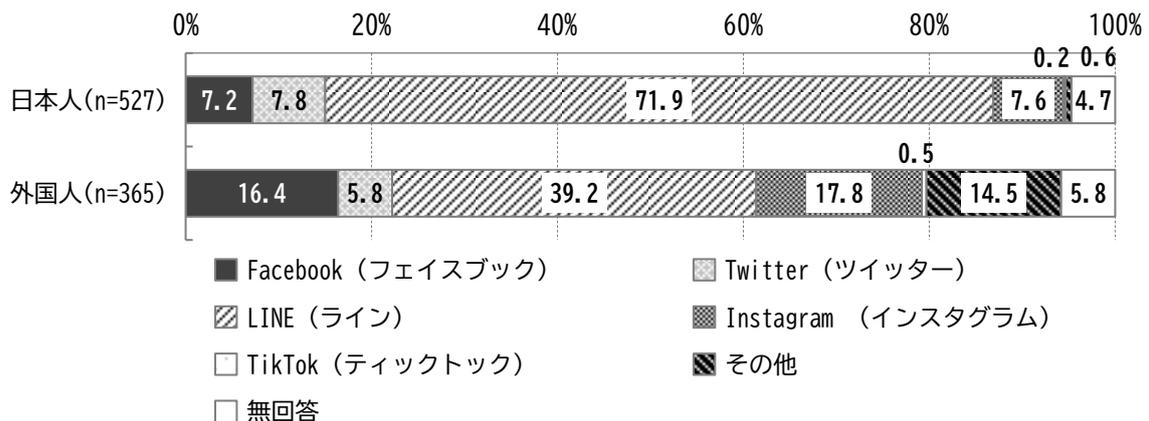
	～29歳					30歳代					40歳代					50歳代								
	① ほぼ 毎日	② 週に 数回	③ 月に 数回	④ ほとん ど利用 して いない	⑤ アカ カウ ント なし	無 回 答	① ほぼ 毎日	② 週に 数回	③ 月に 数回	④ ほとん ど利用 して いない	⑤ アカ カウ ント なし	無 回 答	① ほぼ 毎日	② 週に 数回	③ 月に 数回	④ ほとん ど利用 して いない	⑤ アカ カウ ント なし	無 回 答	① ほぼ 毎日	② 週に 数回	③ 月に 数回	④ ほとん ど利用 して いない	⑤ アカ カウ ント なし	無 回 答
ア. Facebook (フェイスブック)	6 9.8	4 6.6	8 13.1	20 32.8	20 32.8	3 4.9	29 27.1	17 15.9	12 11.2	31 29.0	13 12.1	5 4.7	35 25.7	14 10.3	14 10.3	26 19.1	35 25.7	12 8.8	21 19.1	13 11.8	11 10.0	26 23.6	29 26.4	10 9.1
イ. Twitter (ツイッター)	32 52.5	7 11.5	4 6.6	4 6.6	11 18.0	3 4.9	41 38.3	11 10.3	10 9.3	16 15.0	24 22.4	5 4.7	24 17.6	17 12.5	17 12.5	25 18.4	40 29.4	13 9.6	16 14.5	11 10.0	13 11.8	28 25.5	32 29.1	10 9.1
ウ. LINE (ライン)	53 86.9	4 6.6	1 1.6	-	-	3 4.9	99 92.5	3 2.8	-	-	-	5 4.7	109 80.1	12 8.8	2 1.5	3 2.2	1 0.7	9 6.6	82 74.5	8 7.3	5 4.5	3 2.7	8 7.3	4 3.6
エ. Instagram (インスタグラム)	30 49.2	8 13.1	6 9.8	7 11.5	6 9.8	4 6.6	59 55.1	9 8.4	3 2.8	11 10.3	20 18.7	5 4.7	47 34.6	19 14.0	12 8.8	14 10.3	33 24.3	11 8.1	26 23.6	16 14.5	11 10.0	20 18.2	26 23.6	11 10.0
オ. TikTok (ティックトック)	2 3.3	1 1.6	3 4.9	9 14.8	43 70.5	3 4.9	1 0.9	6 5.6	4 3.7	14 13.1	77 72.0	5 4.7	3 2.2	4 2.9	2 1.5	13 9.6	99 72.8	15 11.0	-	5 4.5	2 1.8	14 12.7	78 70.9	11 10.0

	60歳代					70歳代					80歳以上							
	① ほぼ 毎日	② 週に 数回	③ 月に 数回	④ ほとん ど利用 して いない	⑤ アカ カウ ント なし	無 回 答	① ほぼ 毎日	② 週に 数回	③ 月に 数回	④ ほとん ど利用 して いない	⑤ アカ カウ ント なし	無 回 答	① ほぼ 毎日	② 週に 数回	③ 月に 数回	④ ほとん ど利用 して いない	⑤ アカ カウ ント なし	無 回 答
ア. Facebook (フェイスブック)	12 14.5	8 9.6	4 4.8	11 13.3	30 36.1	18 21.7	5 11.6	4 9.3	1 2.3	5 11.6	14 32.6	14 32.6	2 18.2	-	1 9.1	2 18.2	2 18.2	4 36.4
イ. Twitter (ツイッター)	4 4.8	3 3.6	2 2.4	15 18.1	42 50.6	17 20.5	-	-	2 4.7	7 16.3	19 44.2	15 34.9	-	1 9.1	-	1 9.1	6 54.5	3 27.3
ウ. LINE (ライン)	53 63.9	13 15.7	3 3.6	4 4.8	5 6.0	5 6.0	27 62.8	8 18.6	2 4.7	4 9.3	-	2 4.7	3 27.3	2 18.2	1 9.1	1 9.1	2 18.2	2 18.2
エ. Instagram (インスタグラム)	9 10.8	10 12.0	6 7.2	11 13.3	30 36.1	17 20.5	1 2.3	4 9.3	2 4.7	5 11.6	17 39.5	14 32.6	-	-	-	1 9.1	6 54.5	4 36.4
オ. TikTok (ティックトック)	-	1 1.2	-	6 7.2	56 67.5	20 24.1	-	-	-	7 16.3	20 46.5	16 37.2	-	-	-	-	7 63.6	4 36.4

問 3-3 問 3-2 で選んだ選択肢のうち、最も利用している SNS の記号 (ア～カのうち 1 つ) をご記入ください。

日本人は、「LINE (ライン)」が 71.9% と最も多く、次いで「Twitter (ツイッター)」が 7.8%、「Instagram (インスタグラム)」が 7.6% となっている。

外国人は、「LINE (ライン)」が 39.2% と最も多く、次いで「Instagram (インスタグラム)」が 17.8%、「Facebook (フェイスブック)」が 16.4% となっている。



<参考：問 3-3 日本人・年代別>

年代にかかわらず「LINE (ライン)」が最も多くなっているが、特に 60 歳代、70 歳代では 8 割以上と多くなっている。また、「Twitter (ツイッター)」は 20 歳代以下で 22.4% となっており、他の年代と比べ多くなっている。

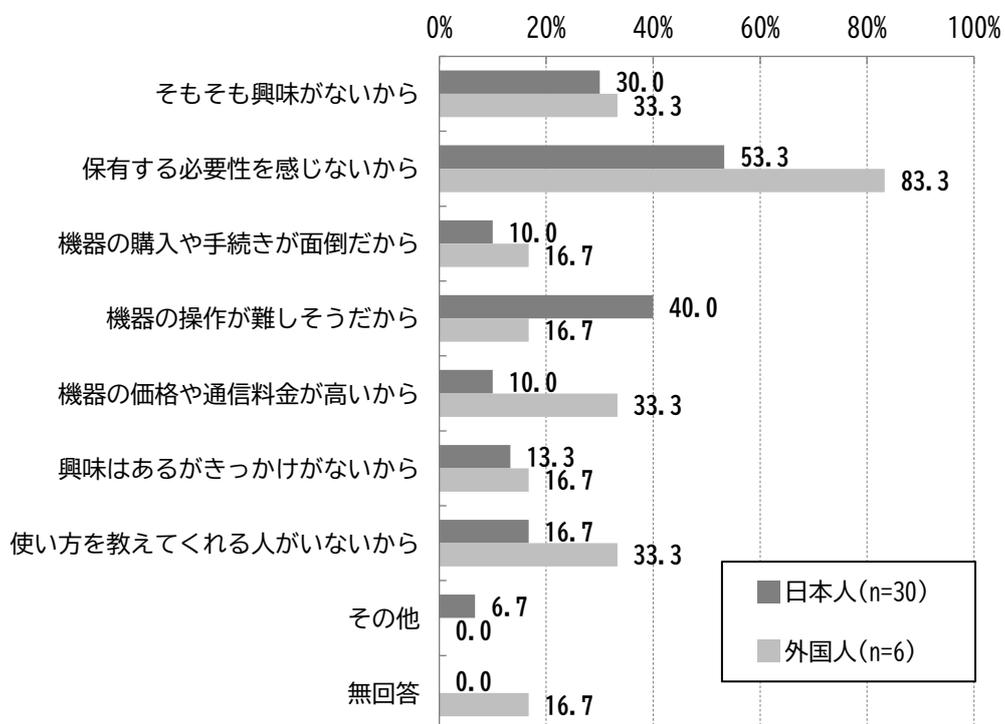
	合計	F a c e b o o k (フェイスブック)	T w i t t e r (ツイッター)	L I N E (ライン)	I n s t a g r a m (インスタグラム)	T i k T o k (ティックトック)	その他	無回答
全体	527	38	41	379	40	1	3	25
	100.0	7.2	7.8	71.9	7.6	0.2	0.6	4.7
～29歳	58	1	13	30	9	-	-	5
	100.0	1.7	22.4	51.7	15.5	-	-	8.6
30歳代	102	1	12	71	14	-	-	4
	100.0	1.0	11.8	69.6	13.7	-	-	3.9
40歳代	127	13	6	97	6	1	-	4
	100.0	10.2	4.7	76.4	4.7	0.8	-	3.1
50歳代	108	11	6	77	8	-	1	5
	100.0	10.2	5.6	71.3	7.4	-	0.9	4.6
60歳代	78	7	2	63	1	-	1	4
	100.0	9.0	2.6	80.8	1.3	-	1.3	5.1
70歳代	42	3	-	35	2	-	-	2
	100.0	7.1	-	83.3	4.8	-	-	4.8
80歳以上	10	2	1	5	-	-	1	1
	100.0	20.0	10.0	50.0	-	-	10.0	10.0

問2で、「4. いずれも保有していない」を選んだ方にお尋ねします。

問 4-1 情報通信機器（スマートフォン、タブレット端末、パソコン）を保有していない理由をお答えください。（〇はいくつでも）

日本人は、「保有する必要性を感じないから」が53.3%と最も多く、次いで「機器の操作が難しそうだから」が40.0%、「そもそも興味がないから」が30.0%となっている。

外国人は、「保有する必要性を感じないから」が83.3%と最も多く、次いで「そもそも興味がないから」「機器の価格や通信料金が高いから」「使い方を教えてくれる人がいないから」が33.3%となっている。



<参考：問 4-1 日本人・年代別>

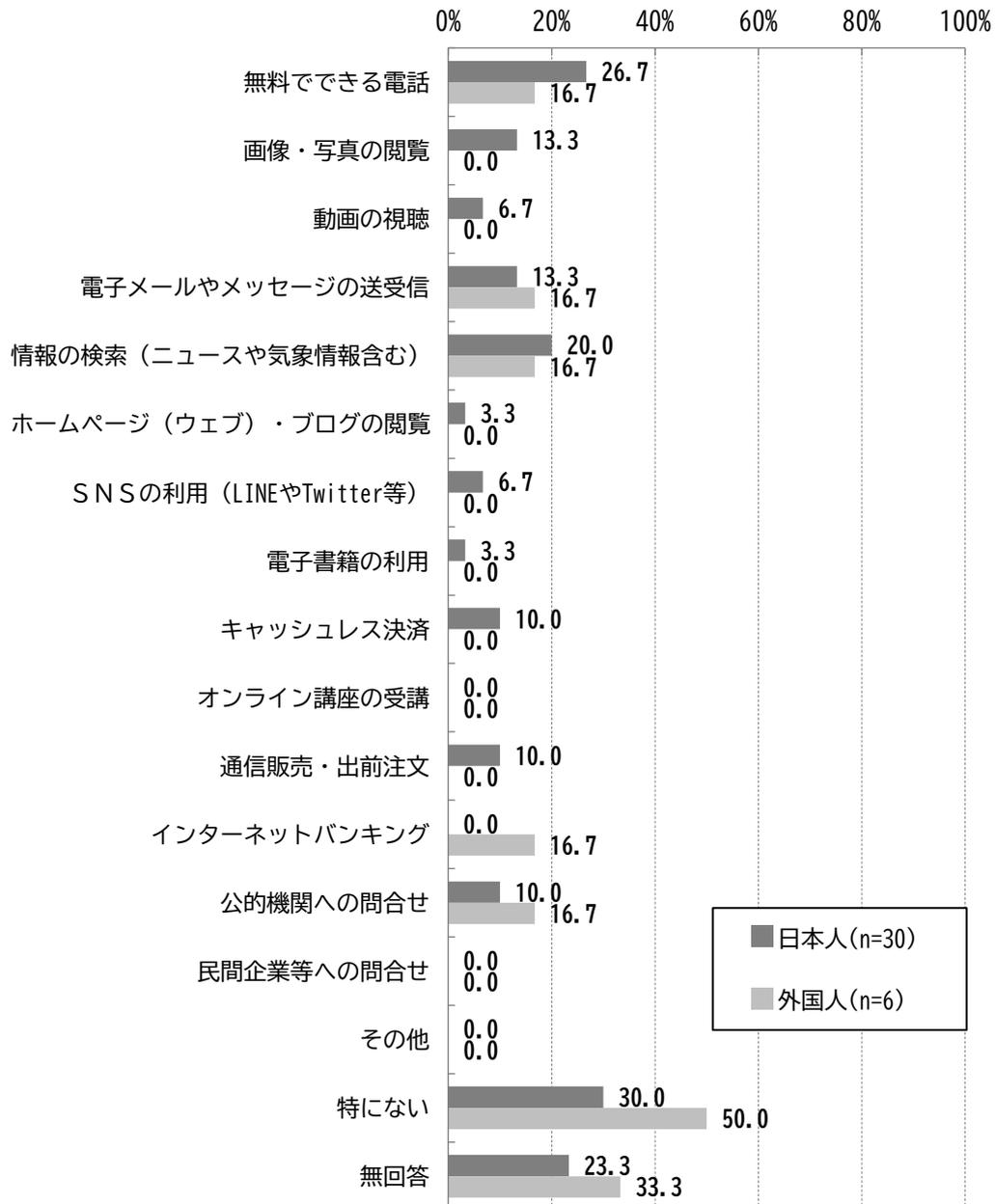
「保有していない」と回答したのは 70 歳代以上の年代が大多数を占めており、70 歳代では「機器の操作が難しそうだから」、「使い方を教えてくれる人がいないから」、80 歳以上では、「そもそも興味がないから」、「保有する必要性を感じないから」などが理由として挙げられている。

	合計	か ら そ も そ も 興 味 が な い	じ な い か ら 保 有 す る 必 要 性 を 感 じ な い	が 面 倒 だ か ら 購 入 や 手 続 き が 難 し い	機 器 の 操 作 が 難 し い	機 器 の 操 作 が 難 し い	金 機 器 の 価 格 や 通 信 料 が 高 い	興 味 は あ る が き つ か な い	使 い 方 を 教 え て く れ ない	そ の 他	無 回 答
全体	30 100.0	9 30.0	16 53.3	3 10.0	12 40.0	3 10.0	4 13.3	5 16.7	2 6.7	-	-
～29歳	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30歳代	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
40歳代	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
50歳代	2 100.0	-	2 100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
60歳代	2 100.0	1 50.0	1 50.0	1 50.0	1 50.0	1 50.0	-	-	-	-	-
70歳代	11 100.0	1 9.1	5 45.5	2 18.2	6 54.5	2 18.2	2 18.2	5 45.5	1 9.1	-	-
80歳以上	14 100.0	7 50.0	7 50.0	-	5 35.7	-	2 14.3	-	1 7.1	-	-

問 4-2 以下の内容は、スマートフォン、タブレット端末、パソコンなどの情報通信機器をインターネットに接続してことです。あなたが情報通信機器で利用してみたいことについて、お答えください。(〇はいくつでも)

日本人は、「特にない」が30.0%と最も多く、次いで「無料でできる電話」が26.7%、「情報の検索（ニュースや気象情報含む）」が20.0%となっている。

外国人は、「特にない」が50.0%と最も多くなっている。



<参考：問4-2 日本人・年代別>

70歳代では「無料でできる電話」、80歳以上では「特にない」が最も多くなっている。

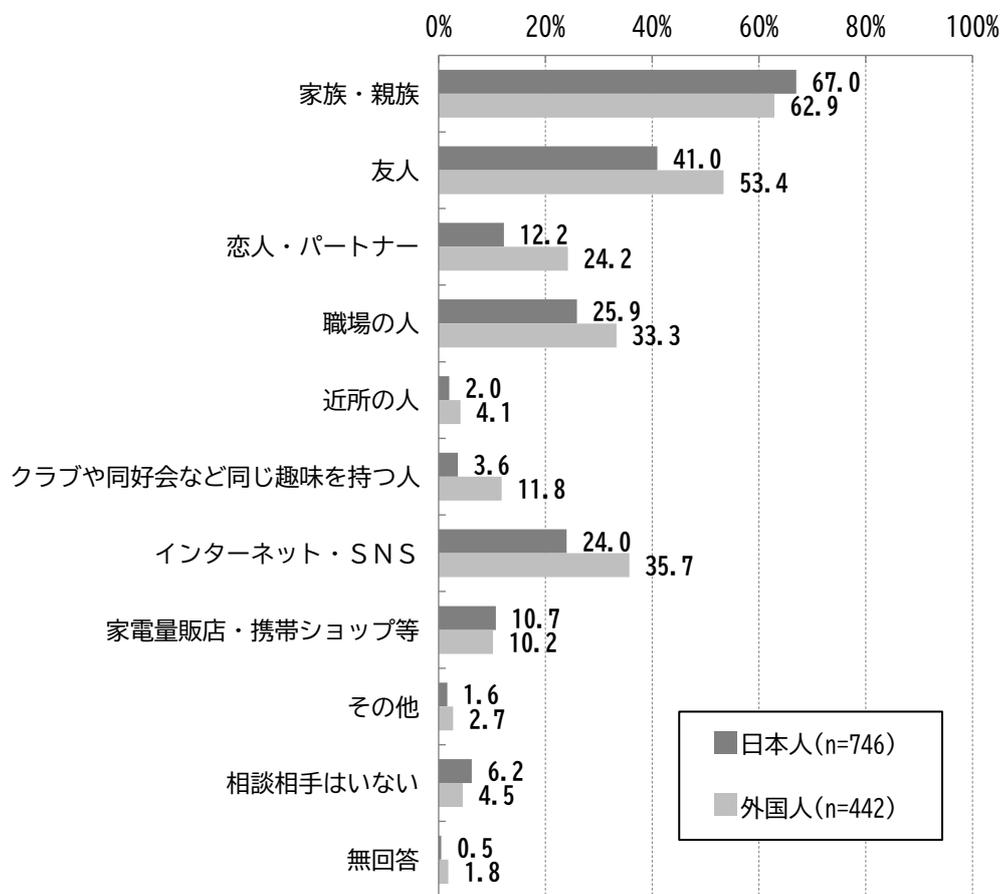
	合計	無料でできる電話	画像・写真の閲覧	動画の視聴	電子メールやメッセージの送受信	情報の検索	ホームページ・ブログの閲覧	SNSの利用	電子書籍の利用	キャッシュレス決済	オンライン講座の受講	通信販売・出前注文	インターネット	公的機関への問合せ	民間企業等への問合せ	その他	特にない	無回答	
全体	30 100.0	8 26.7	4 13.3	2 6.7	4 13.3	6 20.0	1 3.3	2 6.7	1 3.3	3 10.0	- -	3 10.0	- -	3 10.0	- -	- -	9 30.0	7 23.3	
~29歳	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	
30歳代	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	
40歳代	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	
50歳代	2 100.0	1 50.0	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	1 50.0	
60歳代	2 100.0	- -	- -	- -	- -	1 50.0	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	1 50.0	
70歳代	11 100.0	5 45.5	3 27.3	2 18.2	3 27.3	4 36.4	- -	1 9.1	1 9.1	2 18.2	- -	2 18.2	- -	2 18.2	- -	- -	- -	4 36.4	
80歳以上	14 100.0	2 14.3	1 7.1	- -	- -	1 7.1	- -	1 7.1	- -	1 7.1	- -	1 7.1	- -	- -	- -	- -	- -	7 50.0	3 21.4

全員にお尋ねします。

問5 あなたが情報通信機器などを使うときに、身近に頼れる相談相手についてお答えください。情報通信機器をお持ちでない方は、使うと想定したときに考えられる身近に頼れる相談相手をお選びください。(〇はいくつでも)

日本人は、「家族・親族」が67.0%と最も多く、次いで「友人」が41.0%、「職場の人」が25.9%となっている。

外国人は、「家族・親族」が62.9%と最も多く、次いで「友人」が53.4%、「インターネット・SNS」が35.7%となっている。



<参考：問5 日本人・年代別>

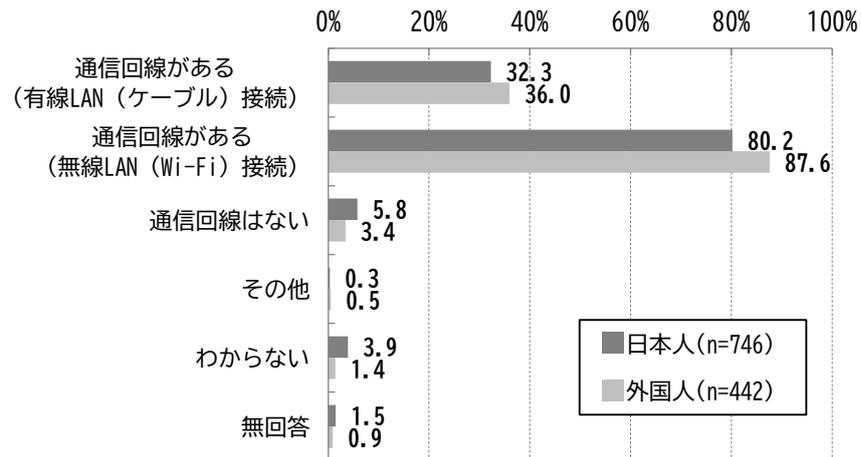
年代にかかわらず「家族・親族」が最も多く、20歳代以下では「友人」も最も多くなっている。また、30歳代以下の年代では「インターネット・SNS」が3割以上と他の年代よりも多くなっている。一方で、80歳以上になると「相談相手はいない」が16.7%で他の年代よりも多くなっている。

	合計	家族・親族	友人	恋人・パートナー	職場の人	近所の人	クラブや同好会など 趣味を持つ人	S N S インターネット	シ ョ ツ プ 等	家 電 量 販 店 ・ 携 帯	その他	相談相手はいない	無回答
全体	746 100.0	500 67.0	306 41.0	91 12.2	193 25.9	15 2.0	27 3.6	179 24.0	80 10.7	12 1.6	46 6.2	4 0.5	
～29歳	68 100.0	43 63.2	43 63.2	19 27.9	20 29.4	1 1.5	3 4.4	24 35.3	5 7.4	- -	3 4.4	- -	
30歳代	113 100.0	76 67.3	55 48.7	23 20.4	41 36.3	2 1.8	3 2.7	41 36.3	13 11.5	- -	7 6.2	- -	
40歳代	152 100.0	99 65.1	74 48.7	27 17.8	55 36.2	3 2.0	3 2.0	44 28.9	10 6.6	1 0.7	4 2.6	- -	
50歳代	145 100.0	92 63.4	64 44.1	13 9.0	53 36.6	2 1.4	3 2.1	37 25.5	15 10.3	5 3.4	10 6.9	- -	
60歳代	112 100.0	79 70.5	32 28.6	6 5.4	17 15.2	1 0.9	6 5.4	21 18.8	15 13.4	3 2.7	4 3.6	1 0.9	
70歳代	101 100.0	74 73.3	32 31.7	3 3.0	6 5.9	4 4.0	8 7.9	10 9.9	16 15.8	2 2.0	10 9.9	1 1.0	
80歳以上	48 100.0	35 72.9	5 10.4	- -	- -	2 4.2	1 2.1	1 2.1	6 12.5	1 2.1	8 16.7	- -	

問6 ご自宅のインターネットへの通信回線環境についてお答えください。(〇はいくつでも)

日本人は、「通信回線がある（無線 LAN (Wi-Fi) 接続）」が 80.2%と最も多く、次いで「通信回線がある（有線 LAN (ケーブル) 接続）」が 32.3%、「通信回線はない」が 5.8%となっている。

外国人は、「通信回線がある（無線 LAN (Wi-Fi) 接続）」が 87.6%と最も多く、次いで「通信回線がある（有線 LAN (ケーブル) 接続）」が 36.0%、「通信回線はない」が 3.4%となっている。



<参考：問6 日本人・年代別>

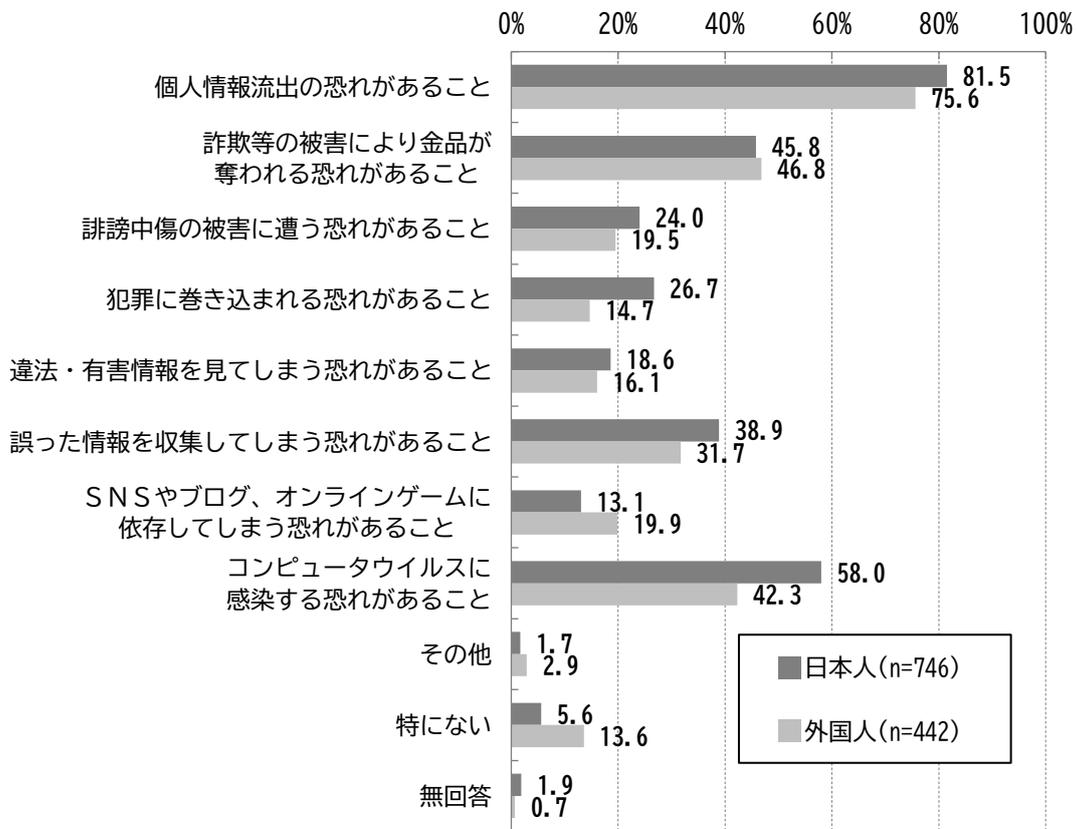
20歳代以下から40歳代までの年代は「通信回線がある（無線 LAN (Wi-Fi) 接続）」は9割を超え、60歳代以上の年代においては、「通信回線はない」の割合が徐々に増加している。

	合計	(通信回線がある (有線 LAN (ケーブル) 接続))	(通信回線がある (無線 LAN (Wi-Fi) 接続))	通信回線はない	その他	わからない	無回答
全体	746	241	598	43	2	29	11
	100.0	32.3	80.2	5.8	0.3	3.9	1.5
~29歳	68	18	63	2	-	-	-
	100.0	26.5	92.6	2.9	-	-	-
30歳代	113	28	102	5	-	-	-
	100.0	24.8	90.3	4.4	-	-	-
40歳代	152	44	139	4	-	2	1
	100.0	28.9	91.4	2.6	-	1.3	0.7
50歳代	145	61	124	4	-	3	-
	100.0	42.1	85.5	2.8	-	2.1	-
60歳代	112	36	89	7	-	2	1
	100.0	32.1	79.5	6.3	-	1.8	0.9
70歳代	101	36	63	14	1	8	4
	100.0	35.6	62.4	13.9	1.0	7.9	4.0
80歳以上	48	16	15	7	1	13	3
	100.0	33.3	31.3	14.6	2.1	27.1	6.3

問7 あなたがインターネットを利用する際に不安に思うことをお答えください。
(〇はいくつでも)

日本人は、「個人情報流出の恐れがあること」が81.5%と最も多く、次いで「コンピュータウイルスに感染する恐れがあること」が58.0%、「詐欺等の被害により金品が奪われる恐れがあること」が45.8%となっている。

外国人は、「個人情報流出の恐れがあること」が75.6%と最も多く、次いで「詐欺等の被害により金品が奪われる恐れがあること」が46.8%、「コンピュータウイルスに感染する恐れがあること」が42.3%となっている。



<参考：問7 日本人・年代別>

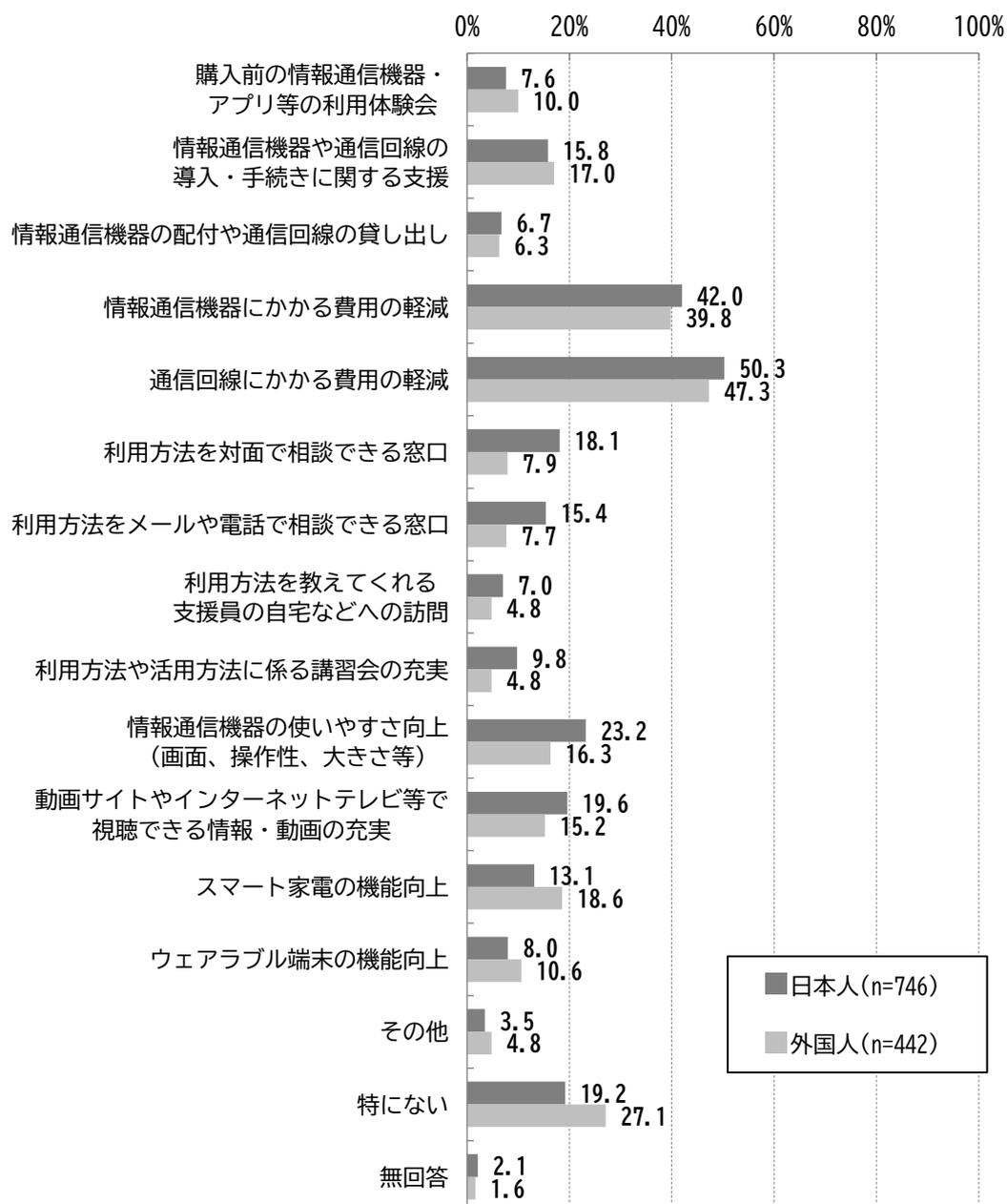
年代にかかわらず「個人情報流出の恐れがあること」が最も多くなっているが、70歳代以下の年代ではその割合が7割を超えている一方で、80歳以上では52.1%と他の年代と比べると少なくなっている。

	合計	個人情報流出の恐れがあること	詐欺等の被害に 金品が奪われる 恐れがあること	誹謗中傷の被害に 遭う恐れがあること	犯罪に巻き込まれる 恐れがあること	違法・有害情報を見て 恐れること	誤った情報を収集して 恐れること	SNSやブログ、オン ラインゲームに依存し てしまう恐れがあること	コンピュータウイルスに 感染する恐れがあること	その他	特 に な い	無 回 答
全体	746 100.0	608 81.5	342 45.8	179 24.0	199 26.7	139 18.6	290 38.9	98 13.1	433 58.0	13 1.7	42 5.6	14 1.9
～29歳	68 100.0	58 85.3	31 45.6	16 23.5	20 29.4	16 23.5	27 39.7	13 19.1	34 50.0	- -	1 1.5	- -
30歳代	113 100.0	90 79.6	45 39.8	30 26.5	33 29.2	29 25.7	53 46.9	27 23.9	58 51.3	2 1.8	5 4.4	- -
40歳代	152 100.0	129 84.9	74 48.7	52 34.2	44 28.9	37 24.3	70 46.1	28 18.4	95 62.5	4 2.6	6 3.9	- -
50歳代	145 100.0	127 87.6	76 52.4	35 24.1	45 31.0	27 18.6	60 41.4	18 12.4	103 71.0	3 2.1	8 5.5	- -
60歳代	112 100.0	97 86.6	66 58.9	24 21.4	28 25.0	12 10.7	44 39.3	8 7.1	74 66.1	2 1.8	2 1.8	- -
70歳代	101 100.0	77 76.2	36 35.6	16 15.8	18 17.8	13 12.9	25 24.8	1 1.0	53 52.5	2 2.0	10 9.9	4 4.0
80歳以上	48 100.0	25 52.1	12 25.0	6 12.5	10 20.8	5 10.4	10 20.8	3 6.3	15 31.3	- -	10 20.8	8 16.7

問8 あなたは、どのような支援や環境があれば、インターネットを利用したいと思いますか。すでに利用している人は、あなたが今後、今まで以上に活用するために、必要だと思うものをお答えください。(〇はいくつでも)

日本人は、「通信回線にかかる費用の軽減」が50.3%と最も多く、次いで「情報通信機器にかかる費用の軽減」が42.0%、「情報通信機器の使いやすさ向上(画面、操作性、大きさ等)」が23.2%となっている。

外国人は、「通信回線にかかる費用の軽減」が47.3%と最も多く、次いで「情報通信機器にかかる費用の軽減」が39.8%、「特にない」が27.1%となっている。



<参考：問8 日本人・年代別>

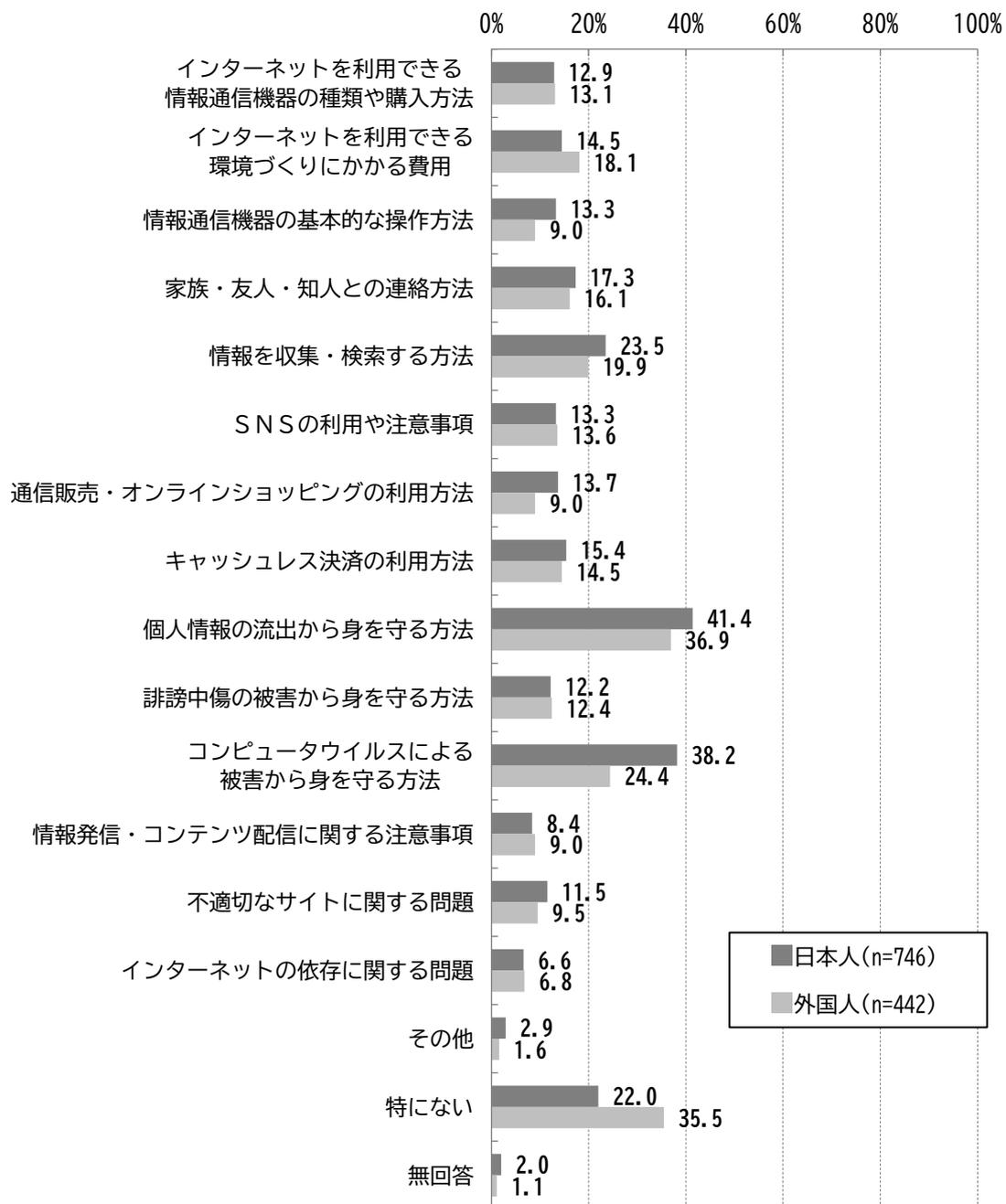
60歳代以下の年代では「通信回線にかかる費用の軽減」、70歳代では「利用方法を対面で相談できる窓口」がそれぞれ最も多くなっている。また、80歳以上になると「特にない」が最も多くなっている。

	合計	購入前の情報通信機器・アプリ等の利用体験会	手続に通信機器や通信回線の導入・	情報通信機器の配付や通信回線の貸し出し	情報通信機器にかかる費用の軽減	通信回線にかかる費用の軽減	利用方法を対面で相談できる窓口	相談できる窓口	利用方法をメールや電話で	自宅などへの訪問	利用方法を教えてくれる支援員の	充実	利用方法や活用方法に係る講習会の	（画面、操作性、大きさ等）	情報通信機器の使いやすさ向上	等で視聴できる情報・動画の充実	動画サイトやインターネットテレビ	スマート家電の機能向上	ウェアラブル端末の機能向上	その他	特にない	無回答
全体	746 100.0	57 7.6	118 15.8	50 6.7	313 42.0	375 50.3	135 18.1	115 15.4	52 7.0	73 9.8	173 23.2	146 19.6	98 13.1	60 8.0	26 3.5	143 19.2	16 2.1					
～29歳	68 100.0	1 1.5	12 17.6	10 14.7	33 48.5	37 54.4	4 5.9	7 10.3	- -	2 2.9	12 17.6	17 25.0	10 14.7	9 13.2	1 1.5	14 20.6	- -					
30歳代	113 100.0	5 4.4	14 12.4	9 8.0	60 53.1	74 65.5	5 4.4	8 7.1	3 2.7	1 0.9	26 23.0	29 25.7	26 23.0	17 15.0	- -	15 13.3	- -					
40歳代	152 100.0	15 9.9	22 14.5	11 7.2	66 43.4	82 53.9	19 12.5	21 13.8	7 4.6	11 7.2	35 23.0	42 27.6	24 15.8	15 9.9	11 7.2	26 17.1	- -					
50歳代	145 100.0	8 5.5	22 15.2	4 2.8	70 48.3	83 57.2	27 18.6	23 15.9	11 7.6	13 9.0	33 22.8	23 15.9	25 17.2	10 6.9	5 3.4	34 23.4	- -					
60歳代	112 100.0	13 11.6	28 25.0	8 7.1	49 43.8	60 53.6	30 26.8	25 22.3	11 9.8	19 17.0	32 28.6	24 21.4	8 7.1	6 5.4	5 4.5	13 11.6	1 0.9					
70歳代	101 100.0	11 10.9	14 13.9	5 5.0	26 25.7	32 31.7	38 37.6	24 23.8	14 13.9	23 22.8	24 23.8	7 6.9	2 2.0	1 1.0	2 2.0	21 20.8	4 4.0					
80歳以上	48 100.0	4 8.3	6 12.5	3 6.3	8 16.7	6 12.5	12 25.0	7 14.6	6 12.5	4 8.3	11 22.9	4 8.3	2 4.2	1 2.1	2 4.2	17 35.4	8 16.7					

問9 あなたは、インターネットについて、どのようなテーマに関心がありますか。
(〇はいくつでも)

日本人は、「個人情報の流出から身を守る方法」が41.4%と最も多く、次いで「コンピュータウイルスによる被害から身を守る方法」が38.2%、「情報を収集・検索する方法」が23.5%となっている。

外国人は、「個人情報の流出から身を守る方法」が36.9%と最も多く、次いで「特にない」が35.5%、「コンピュータウイルスによる被害から身を守る方法」が24.4%となっている。



<参考：問9 日本人・年代別>

60歳代以下の年代では「個人情報の流出から身を守る方法」が最も多くなっており、特に50歳代、60歳代で5割以上と多くなっている。一方で80歳以上では「特にない」が37.5%と最も多くなっている。

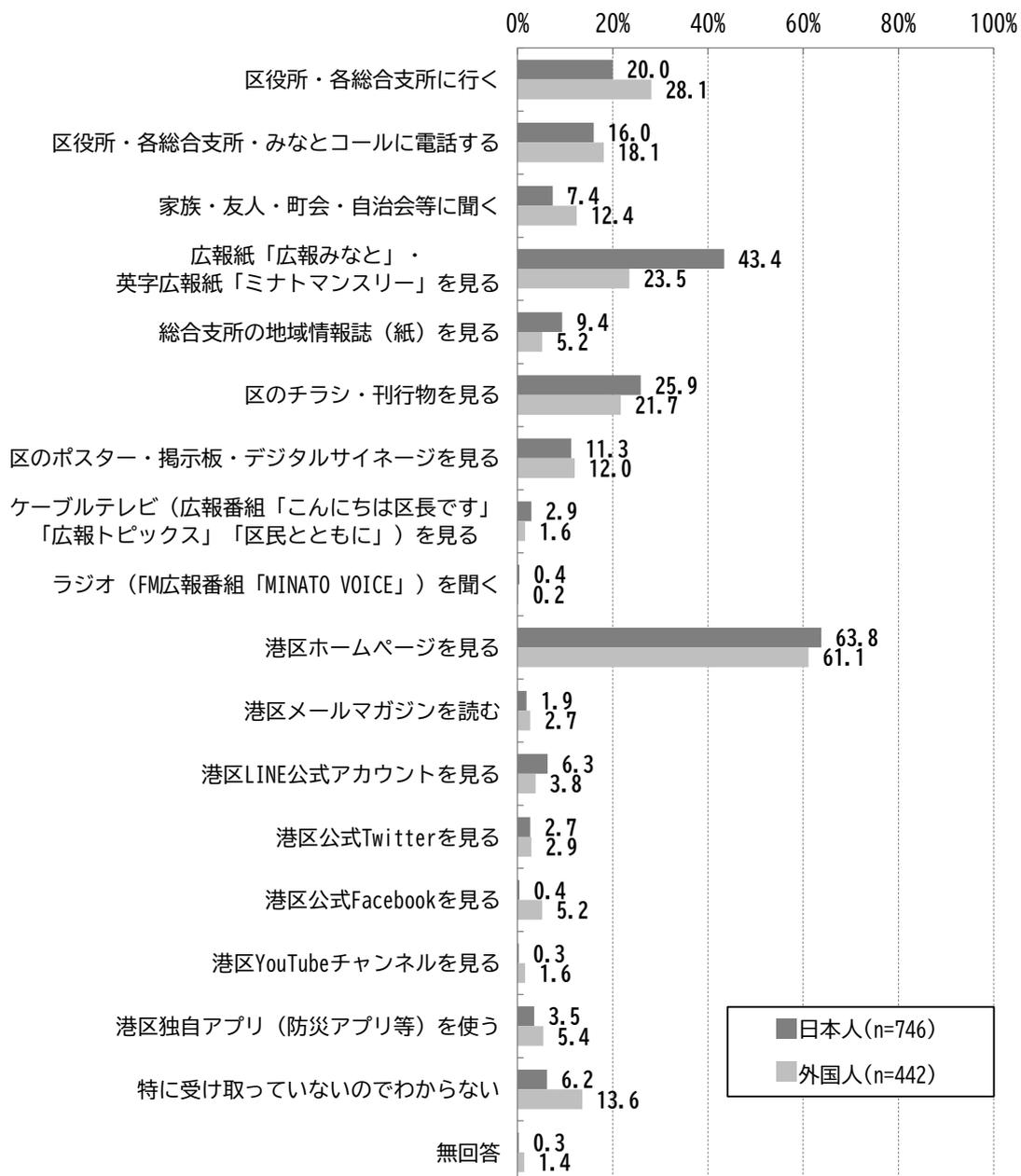
	合計	インターネットの種類や購入方法	インターネットを利用できる環境づくりにかかる費用	インターネットを利用できる操作手法	情報通信機器の基本的な操作手法	家族・友人・知人との連絡方法	情報を収集・検索する方法	SNSの利用や注意事項	通信販売・オンラインショッピングの利用方法	キャッシュレス決済の利用方法	個人情報の流出から身を守る方法	誹謗中傷の被害から身を守る方法	コンピュータウイルスによる被害から身を守る方法	情報発信・コンテンツ配信に関する注意事項	不適切なサイトに関する問題	インターネットの依存に関する問題	その他	特にない	無回答
全体	746 100.0	96 12.9	108 14.5	99 13.3	129 17.3	175 23.5	99 13.3	102 13.7	115 15.4	309 41.4	91 12.2	285 38.2	63 8.4	86 11.5	49 6.6	22 2.9	164 22.0	15 2.0	
~29歳	68 100.0	12 17.6	22 32.4	3 4.4	10 14.7	13 19.1	10 14.7	8 11.8	9 13.2	27 39.7	6 8.8	23 33.8	3 4.4	5 7.4	4 5.9	1 1.5	14 20.6	-	
30歳代	113 100.0	12 10.6	15 13.3	4 3.5	21 18.6	28 24.8	19 16.8	11 9.7	25 22.1	39 34.5	8 7.1	32 28.3	10 8.8	15 13.3	11 9.7	4 3.5	28 24.8	-	
40歳代	152 100.0	14 9.2	20 13.2	16 10.5	30 19.7	29 19.1	21 13.8	22 14.5	23 15.1	60 39.5	23 15.1	51 33.6	11 7.2	21 13.8	12 7.9	9 5.9	35 23.0	1 0.7	
50歳代	145 100.0	18 12.4	20 13.8	16 11.0	18 12.4	36 24.8	18 12.4	21 14.5	22 15.2	73 50.3	19 13.1	67 46.2	17 11.7	16 11.0	11 7.6	4 2.8	33 22.8	-	
60歳代	112 100.0	17 15.2	17 15.2	25 22.3	21 18.8	37 33.0	16 14.3	21 18.8	20 17.9	56 50.0	20 17.9	56 50.0	13 11.6	14 12.5	9 8.0	1 0.9	14 12.5	1 0.9	
70歳代	101 100.0	15 14.9	11 10.9	26 25.7	19 18.8	22 21.8	13 12.9	14 13.9	11 10.9	39 38.6	11 10.9	47 46.5	7 6.9	13 12.9	2 2.0	1 1.0	19 18.8	4 4.0	
80歳以上	48 100.0	8 16.7	3 6.3	9 18.8	10 20.8	9 18.8	1 2.1	5 10.4	5 10.4	14 29.2	4 8.3	9 18.8	1 2.1	2 4.2	-	2 4.2	18 37.5	6 12.5	

3 区政情報の取得状況等について

問 10-1 あなたは、港区が発信する情報やお知らせを受け取るとき、どのように入手しますか。(〇はいくつでも)

日本人は、「港区ホームページを見る」が 63.8%と最も多く、次いで「広報紙「広報みなと」・英字広報紙「ミナトマンスリー」を見る」が 43.4%、「区のチラシ・刊行物を見る」が 25.9%となっている。

外国人は、「港区ホームページを見る」が 61.1%と最も多く、次いで「区役所・各総合支所に行く」が 28.1%、「広報紙「広報みなと」・英字広報紙「ミナトマンスリー」を見る」が 23.5%となっている。



<参考：問10-1 日本人・年代別>

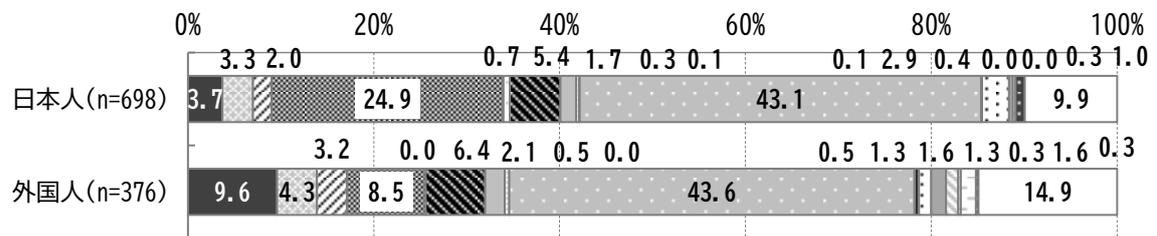
60歳代以下の年代では「港区ホームページを見る」が最も多くなっている一方で、70歳代以上の年代では「広報紙「広報みなと」・英字広報紙「ミナトマンスリー」を見る」が最も多くなっている。また、20歳代以下では「特に受け取っていないのでわからない」が19.1%と他の年代よりも多くなっている。

	合計	区役所・各総合支所に行く	区役所・各総合支所・みなとコールに電話する	等に聞く	家族・友人・町会・自治会	広報紙・英字広報紙を見る	総合支所の地域情報誌（紙）を見る	区のチラシ・刊行物を見る	区のポスター・掲示板・デジタルサイネージを見る	ケーブルテレビを見る	ラジオを聞く	港区ホームページを見る	港区メールマガジンを読む	港区公式LINEを見る	港区公式Twitterを見る	港区公式Facebookを見る	港区YouTubeを見る	港区独自アプリを使う	わからない	特に受け取っていないので	無回答
全体	746 100.0	149 20.0	119 16.0	55 7.4	324 43.4	70 9.4	193 25.9	84 11.3	22 2.9	3 0.4	476 63.8	14 1.9	47 6.3	20 2.7	3 0.4	2 0.3	26 3.5	46 6.2	2 0.3		
～29歳	68 100.0	10 14.7	3 4.4	6 8.8	9 13.2	3 4.4	13 19.1	8 11.8	1 1.5	-	40 58.8	-	2 2.9	1 1.5	-	-	2 2.9	13 19.1	-	-	
30歳代	113 100.0	26 23.0	11 9.7	9 8.0	21 18.6	5 4.4	18 15.9	9 8.0	1 0.9	1 0.9	84 74.3	3 2.7	4 3.5	6 5.3	1 0.9	1 0.9	5 5.3	6 10.6	12 10.6	-	
40歳代	152 100.0	29 19.1	23 15.1	12 7.9	61 40.1	12 7.9	41 27.0	25 16.4	3 2.0	-	122 80.3	2 1.3	14 9.2	8 5.3	1 0.7	1 0.7	3 2.0	6 3.9	6 3.9	-	
50歳代	145 100.0	28 19.3	24 16.6	6 4.1	67 46.2	13 9.0	30 20.7	18 12.4	3 2.1	-	117 80.7	2 1.4	8 5.5	2 1.4	-	-	6 4.1	2 1.4	2 1.4	-	
60歳代	112 100.0	22 19.6	20 17.9	7 6.3	56 50.0	15 13.4	31 27.7	11 9.8	2 1.8	-	69 61.6	4 3.6	10 8.9	3 2.7	1 0.9	-	5 4.5	5 4.5	5 4.5	1 0.9	
70歳代	101 100.0	22 21.8	27 26.7	10 9.9	74 73.3	12 11.9	40 39.6	9 8.9	8 7.9	1 1.0	32 31.7	3 3.0	9 8.9	-	-	-	3 3.0	5 5.0	5 5.0	-	
80歳以上	48 100.0	10 20.8	10 20.8	5 10.4	32 66.7	10 20.8	19 39.6	4 8.3	3 6.3	-	8 16.7	-	-	-	-	-	1 2.1	3 6.3	1 2.1	1 2.1	

問 10-2 問 10-1 で選んだ選択肢のうち、最も活用している媒体・手段の番号をご記入ください。

日本人は、「港区ホームページを見る」が 43.1%と最も多く、次いで「広報紙「広報みなど」・英字広報紙「ミナトマンスリー」を見る」が 24.9%、「区のチラシ・刊行物を見る」が 5.4%となっている。

外国人は、「港区ホームページを見る」が 43.6%と最も多く、次いで「区役所・各総合支所に行く」が 9.6%、「広報紙「広報みなど」・英字広報紙「ミナトマンスリー」を見る」が 8.5%となっている。



- 区役所・各総合支所に行く
- ▨ 区役所・各総合支所・みなとコールに電話する
- ▩ 家族・友人・町会・自治会等に聞く
- ▧ 広報紙「広報みなど」・英字広報紙「ミナトマンスリー」を見る
- 総合支所の地域情報誌（紙）を見る
- ▩ 区のチラシ・刊行物を見る
- ▨ 区のポスター・掲示板・デジタルサイネージ※4を見る
- ▧ ケーブルテレビ（広報番組「こんにちは区長です」「広報トピックス」「区民とともに」）を見る
- ▩ ラジオ（FM広報番組「MINATO VOICE」）を聞く
- ▨ 港区ホームページを見る
- ▩ 港区メールマガジンを読む
- ▨ 港区LINE公式アカウントを見る
- ▨ 港区公式Twitterを見る
- ▨ 港区公式Facebookを見る
- ▨ 港区YouTubeチャンネルを見る
- ▨ 港区独自アプリ（防災アプリ等）を使う
- ▩ 特に受け取っていないのでわからない
- 無回答

<参考：問10-2 日本人・年代別>

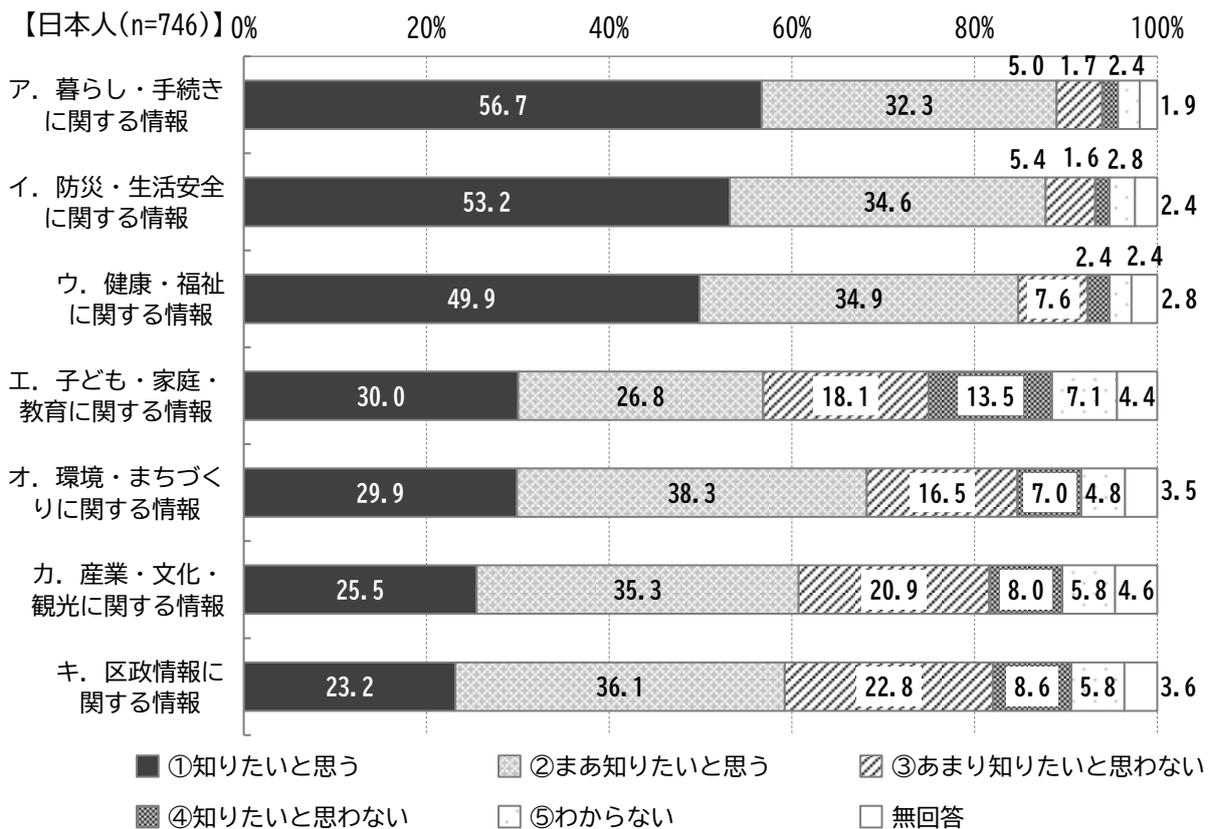
60歳代以下の年代では「港区ホームページを見る」が最も多くなっているが、70歳代以上の年代では「広報紙「広報みなと」・英字広報紙「ミナトマンスリー」を見る」が最も多くなっている。

	合計	区役所・各総合支所に行く	区役所・各総合支所・みなとコールに電話する	等に聞く	家族・友人・町会・自治会	広報紙・英字広報紙を見る	総合支所の地域情報誌（紙）を見る	区のチラシ・刊行物を見る	区のポスター・掲示板・デジタルサイネージを見る	ケーブルテレビを見る	ラジオを聞く	港区ホームページを見る	港区メールマガジンを読む	港区LINEアカウントを見る	港区公式Twitterを見る	港区公式Facebookを見る	港区YouTubeを見る	港区独自アプリを使う	特に受け取っていないのでわからない	無回答	
全体	698 100.0	26 3.7	23 3.3	14 2.0	174 24.9	5 0.7	38 5.4	12 1.7	2 0.3	1 0.1	301 43.1	1 0.1	20 2.9	3 0.4	-	-	-	2 0.3	7 1.0	69 9.9	
～29歳	55 100.0	2 3.6	-	-	2 3.6	8 14.5	-	7 12.7	3 5.5	-	1 1.8	27 49.1	-	1 1.8	-	-	-	-	1 1.8	1 3.6	
30歳代	101 100.0	7 6.9	1 1.0	3 3.0	8 7.9	-	2 2.0	1 1.0	-	-	-	62 61.4	-	1 1.0	3 3.0	-	-	-	-	1 1.0	12 11.9
40歳代	146 100.0	4 2.7	2 1.4	4 2.7	26 17.8	1 0.7	5 3.4	5 3.4	-	-	-	75 51.4	-	6 4.1	-	-	-	-	1 0.7	3 2.1	14 9.6
50歳代	143 100.0	5 3.5	7 4.9	-	35 24.5	-	4 2.8	1 0.7	1 0.7	-	-	78 54.5	-	3 2.1	-	-	-	-	-	1 0.7	8 5.6
60歳代	106 100.0	4 3.8	7 6.6	2 1.9	23 21.7	3 2.8	6 5.7	1 0.9	-	-	-	44 41.5	1 0.9	3 2.8	-	-	-	-	-	-	12 11.3
70歳代	96 100.0	3 3.1	4 4.2	3 3.1	48 50.0	1 1.0	6 6.3	1 1.0	1 1.0	-	-	13 13.5	-	6 6.3	-	-	-	-	-	1 1.0	9 9.4
80歳以上	44 100.0	1 2.3	2 4.5	-	24 54.5	-	8 18.2	-	-	-	-	1 2.3	-	-	-	-	-	-	-	-	8 18.2

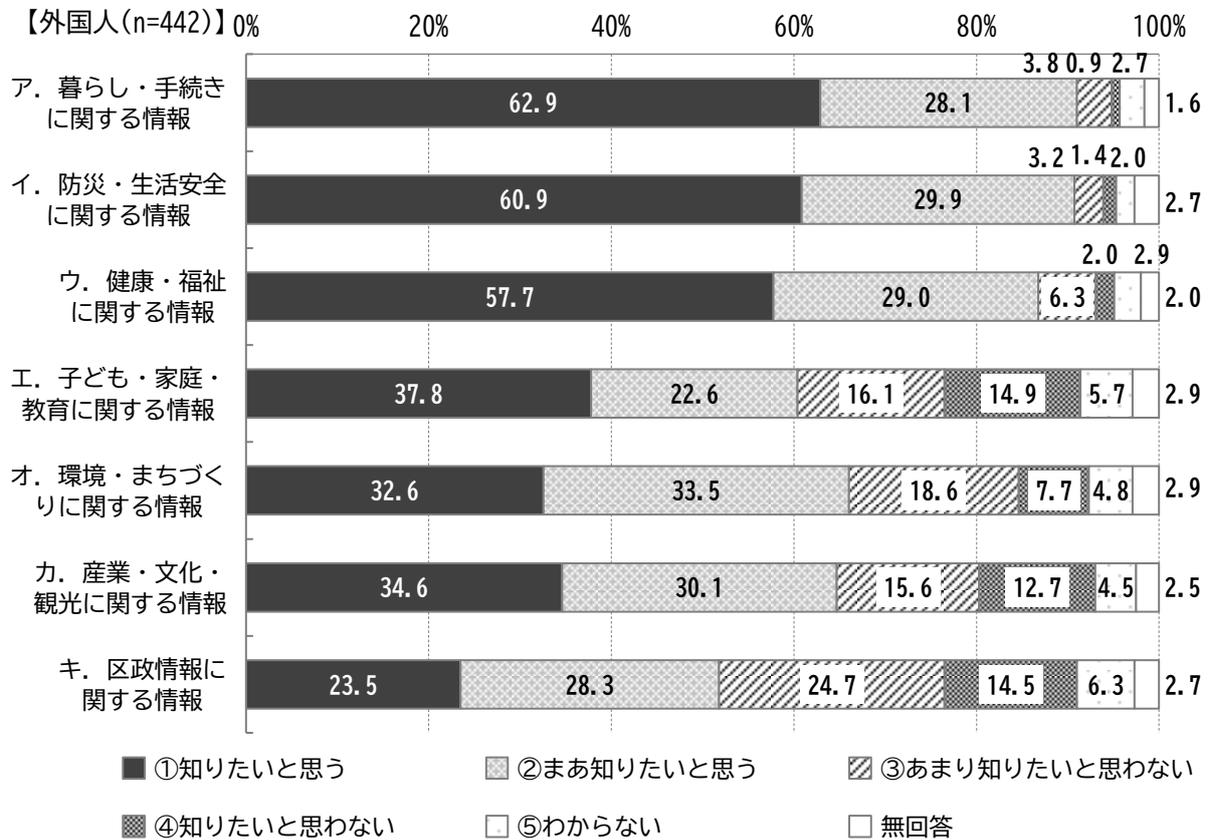
問 11 あなたは、港区が発信する情報やお知らせについて、どのくらい知りたいとお考えですか。また、どのくらい入手しやすいとお考えですか。(ア～キのそれぞれ1つに○)

(1) 知りたいか

日本人は、すべての項目で“知りたい”(「①知りたいと思う」と「②まあ知りたいと思う」の合計)が半数以上となっている。特に「ア. 暮らし・手続きに関する情報」「イ. 防災・生活安全に関する情報」「ウ. 健康・福祉に関する情報」は、8割以上と多くなっている。



外国人は、すべての項目で“知りたい”（「①知りたいと思う」と「②まあ知りたいと思う」の合計）が半数以上となっている。特に「ア. 暮らし・手続きに関する情報」「イ. 防災・生活安全に関する情報」は、9割以上と多くなっている。



<参考：問11 日本人・年代別>

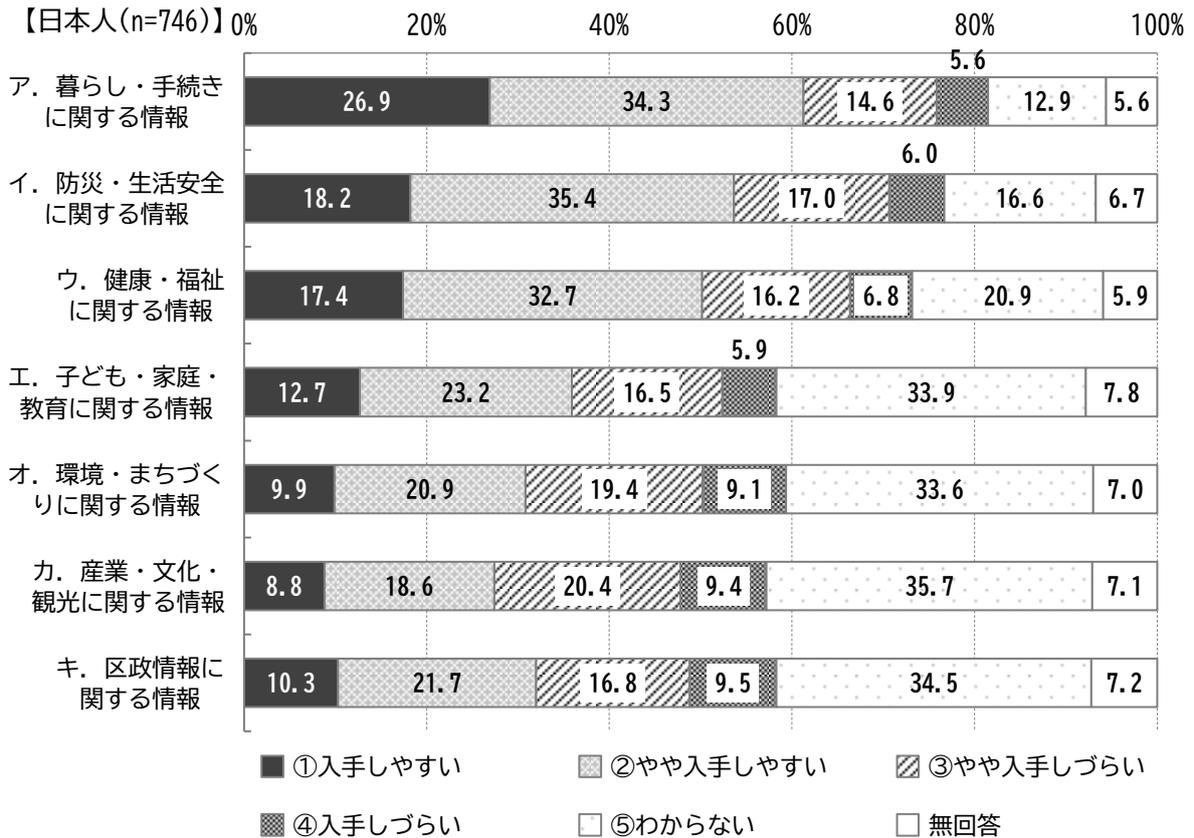
“知りたい”（「①知りたいと思う」と「②まあ知りたいと思う」の合計）と回答した人の割合は、30歳代以下の年代、60歳代、70歳代では「ア.暮らし・手続きに関する情報」、40歳代、50歳代では「イ.防災・生活安全に関する情報」、80歳代以上では「ア.暮らし・手続きに関する情報」と「ウ.健康・福祉に関する情報」がそれぞれ最も多くなっている。

	～29歳						30歳代						40歳代						50歳代						
	① 知りたい と思う	② まあ 知りたい	③ あまり 知りたい	④ と 思わない	⑤ わか らない	無 回答	① 知りたい と思う	② まあ 知りたい	③ あまり 知りたい	④ と 思わない	⑤ わか らない	無 回答	① 知りたい と思う	② まあ 知りたい	③ あまり 知りたい	④ と 思わない	⑤ わか らない	無 回答	① 知りたい と思う	② まあ 知りたい	③ あまり 知りたい	④ と 思わない	⑤ わか らない	無 回答	
ア.暮らし・手続きに関する情報	30	22	8	6	2	-	54	49	7	1	2	-	90	49	9	3	1	-	85	49	5	1	4	1	-
	44.1	32.4	11.8	8.8	2.9	-	47.8	43.4	6.2	0.9	1.8	-	59.2	32.2	5.9	2.0	0.7	-	58.6	33.8	3.4	0.7	2.8	0.7	-
イ.防災・生活安全に関する情報	33	18	11	3	3	-	55	44	8	4	2	-	84	56	8	3	1	-	82	54	2	1	5	1	-
	48.5	26.5	16.2	4.4	4.4	-	48.7	38.9	7.1	3.5	1.8	-	55.3	36.8	5.3	2.0	0.7	-	56.6	37.2	1.4	0.7	3.4	0.7	-
ウ.健康・福祉に関する情報	25	23	11	5	3	1	58	41	9	3	2	-	76	58	12	4	1	1	72	55	12	1	4	1	-
	36.8	33.8	16.2	7.4	4.4	1.5	51.3	36.3	8.0	2.7	1.8	-	50.0	38.2	7.9	2.6	0.7	0.7	49.7	37.9	8.3	0.7	2.8	0.7	-
エ.子ども・家庭・教育に関する情報	22	18	13	13	2	-	60	26	15	9	3	-	63	37	22	23	7	-	38	37	34	24	11	1	-
	32.4	26.5	19.1	19.1	2.9	-	53.1	23.0	13.3	8.0	2.7	-	41.4	24.3	14.5	15.1	4.6	-	26.2	25.5	23.4	16.6	7.6	0.7	-
オ.環境・まちづくりに関する情報	21	24	12	7	4	-	37	42	24	8	2	-	52	57	26	12	5	-	40	63	23	10	8	1	-
	30.9	35.3	17.6	10.3	5.9	-	32.7	37.2	21.2	7.1	1.8	-	34.2	37.5	17.1	7.9	3.3	-	27.6	43.4	15.9	6.9	5.5	0.7	-
カ.産業・文化・観光に関する情報	21	18	18	6	5	-	22	38	32	17	4	-	55	49	31	13	4	-	38	67	24	10	5	1	-
	30.9	26.5	26.5	8.8	7.4	-	19.5	33.6	28.3	15.0	3.5	-	36.2	32.2	20.4	8.6	2.6	-	26.2	46.2	16.6	6.9	3.4	0.7	-
キ.区政情報に関する情報	16	14	20	14	4	-	14	37	40	16	6	-	41	53	38	13	7	-	32	58	35	10	9	1	-
	23.5	20.6	29.4	20.6	5.9	-	12.4	32.7	35.4	14.2	5.3	-	27.0	34.9	25.0	8.6	4.6	-	22.1	40.0	24.1	6.9	6.2	0.7	-

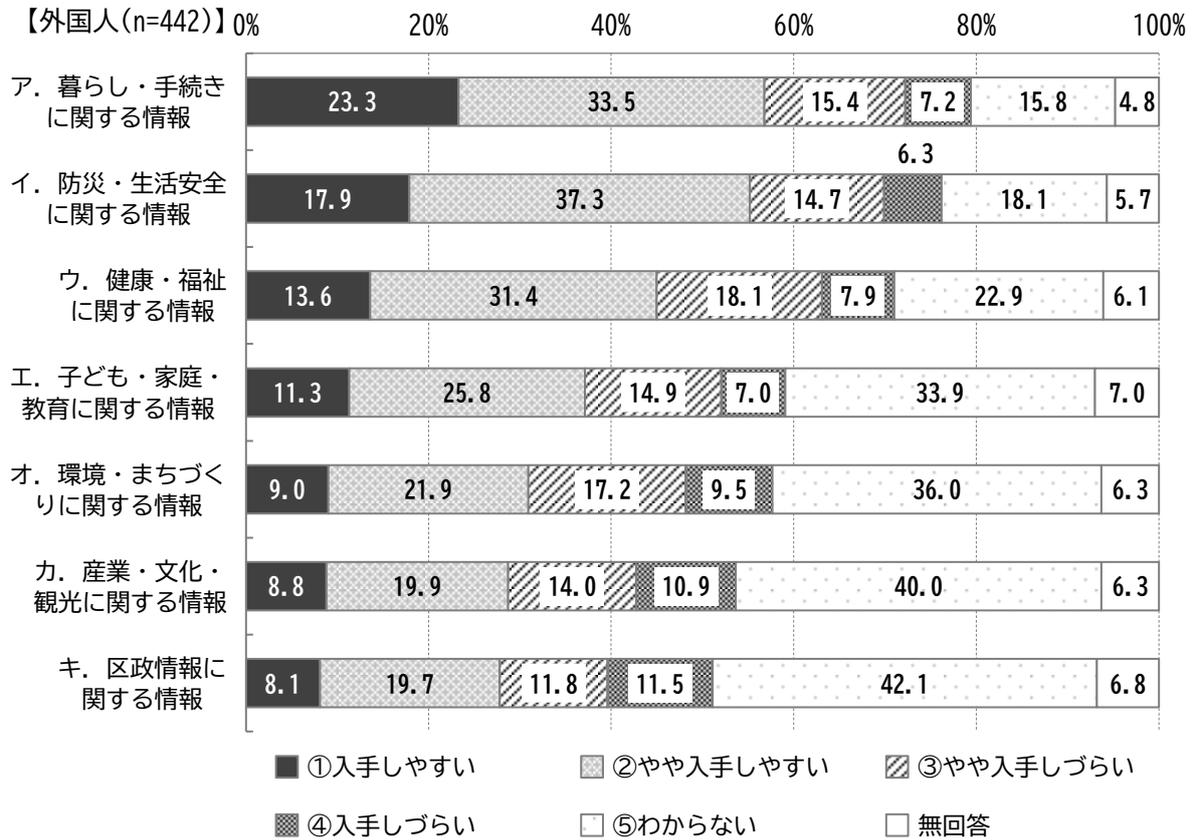
	60歳代						70歳代						80歳以上					
	① 知りたい と思う	② まあ 知りたい	③ あまり 知りたい	④ と 思わない	⑤ わか らない	無 回答	① 知りたい と思う	② まあ 知りたい	③ あまり 知りたい	④ と 思わない	⑤ わか らない	無 回答	① 知りたい と思う	② まあ 知りたい	③ あまり 知りたい	④ と 思わない	⑤ わか らない	無 回答
ア.暮らし・手続きに関する情報	69	35	3	1	2	2	66	24	2	1	4	4	26	11	3	-	3	5
	61.6	31.3	2.7	0.9	1.8	1.8	65.3	23.8	2.0	1.0	4.0	4.0	54.2	22.9	6.3	-	6.3	10.4
イ.防災・生活安全に関する情報	58	45	5	-	3	1	57	29	4	-	4	7	24	11	2	1	3	7
	51.8	40.2	4.5	-	2.7	0.9	56.4	28.7	4.0	-	4.0	6.9	50.0	22.9	4.2	2.1	6.3	14.6
ウ.健康・福祉に関する情報	55	43	5	3	3	3	55	30	6	2	2	6	28	9	1	-	3	7
	49.1	38.4	4.5	2.7	2.7	2.7	54.5	29.7	5.9	2.0	2.0	5.9	58.3	18.8	2.1	-	6.3	14.6
エ.子ども・家庭・教育に関する情報	19	34	22	19	14	4	18	35	21	9	8	10	3	12	8	3	8	14
	17.0	30.4	19.6	17.0	12.5	3.6	17.8	34.7	20.8	8.9	7.9	9.9	6.3	25.0	16.7	6.3	16.7	29.2
オ.環境・まちづくりに関する情報	32	40	19	10	8	3	25	43	15	4	4	10	13	16	3	1	5	10
	28.6	35.7	17.0	8.9	7.1	2.7	24.8	42.6	14.9	4.0	4.0	9.9	27.1	33.3	6.3	2.1	10.4	20.8
カ.産業・文化・観光に関する情報	31	38	23	8	9	3	39	19	3	12	12	6	13	8	3	4	14	14
	27.7	33.9	20.5	7.1	8.0	2.7	15.8	38.6	18.8	3.0	11.9	11.9	12.5	27.1	16.7	6.3	8.3	29.2
キ.区政情報に関する情報	25	48	20	8	8	3	31	42	11	2	6	9	12	15	5	1	3	12
	22.3	42.9	17.9	7.1	7.1	2.7	30.7	41.6	10.9	2.0	5.9	8.9	25.0	31.3	10.4	2.1	6.3	25.0

(2) 入手しやすいか

日本人は、「ア. 暮らし・手続きに関する情報」「イ. 防災・生活安全に関する情報」「ウ. 健康・福祉に関する情報」が“入手しやすい”（「①入手しやすい」と「②やや入手しやすい」の合計）が半数以上と多くなっている。一方で、「エ. 子ども・家庭・教育に関する情報」「オ. 環境・まちづくりに関する情報」「カ. 産業・文化・観光に関する情報」「キ. 区政情報に関する情報」は、3割弱から3割半ばにとどまっている。



外国人は、「ア. 暮らし・手続きに関する情報」「イ. 防災・生活安全に関する情報」が“入手しやすい”（「①入手しやすい」と「②やや入手しやすい」の合計）が半数以上と多くなっている。一方で、「オ. 環境・まちづくりに関する情報」「カ. 産業・文化・観光に関する情報」「キ. 区政情報に関する情報」は、3割弱から約3割にとどまっている。



<参考：問11 日本人・年代別>

「ア.暮らし・手続きに関する情報」「イ.防災・生活安全に関する情報」「ウ.健康・福祉に関する情報」「エ.子ども・家庭・教育に関する情報」では全年代において、“入手しやすい”（「①入手しやすい」と「②やや入手しやすい」の合計）が多くなっている。一方で、30歳代以下の年代、70歳以上の年代において、「オ.環境・まちづくりに関する情報」、「カ.産業・文化・観光に関する情報」、「キ.区政情報に関する情報」の一部で“入手しづらい”（「③やや入手しづらい」と「④入手しづらい」の合計）が多くなっている。

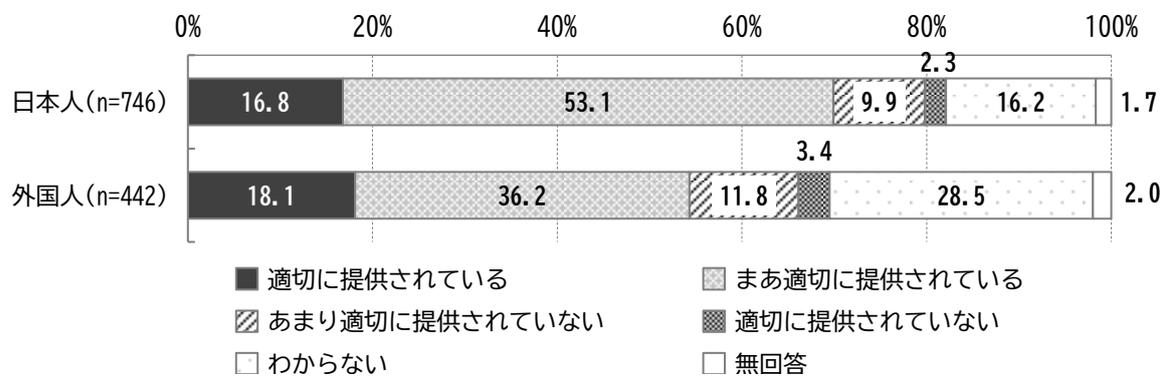
	～29歳						30歳代						40歳代						50歳代					
	①入手しやすい	②やや入手しやすい	③やや入手しづらい	④入手しづらい	⑤わからない	無回答	①入手しやすい	②やや入手しやすい	③やや入手しづらい	④入手しづらい	⑤わからない	無回答	①入手しやすい	②やや入手しやすい	③やや入手しづらい	④入手しづらい	⑤わからない	無回答	①入手しやすい	②やや入手しやすい	③やや入手しづらい	④入手しづらい	⑤わからない	無回答
ア.暮らし・手続きに関する情報	13	23	9	6	15	2	21	45	26	4	15	2	48	49	21	11	22	1	39	58	16	11	18	3
イ.防災・生活安全に関する情報	10	19	13	6	18	2	21	40	24	7	18	3	37	50	26	10	28	1	24	58	27	9	23	4
ウ.健康・福祉に関する情報	5	17	13	5	27	1	15	35	26	10	25	2	37	46	26	11	31	1	24	49	23	11	35	3
エ.子ども・家庭・教育に関する情報	6	18	9	6	27	2	11	30	30	9	30	3	32	38	24	10	46	2	22	35	18	8	57	5
オ.環境・まちづくりに関する情報	4	15	11	7	29	2	8	23	27	15	37	3	26	32	27	13	52	2	18	28	28	14	54	3
カ.産業・文化・観光に関する情報	4	11	13	8	30	2	5	18	29	13	45	3	24	25	29	18	55	1	15	34	28	14	51	3
キ.区政情報に関する情報	5	16.2	9.1	11.8	44.1	2.9	4.4	15.9	25.7	11.5	39.8	2.7	15.8	16.4	19.1	11.8	36.2	0.7	10.3	23.4	19.3	9.7	35.2	2.1
	3	14	9	9	31	2	6	20	25	11	48	3	26	27	27	18	53	1	16	32	24	12	57	4
	4.4	20.6	13.2	13.2	45.6	2.9	5.3	17.7	22.1	9.7	42.5	2.7	17.1	17.8	17.8	11.8	34.9	0.7	11.0	22.1	16.6	8.3	39.3	2.8

	60歳代						70歳代						80歳以上					
	①入手しやすい	②やや入手しやすい	③やや入手しづらい	④入手しづらい	⑤わからない	無回答	①入手しやすい	②やや入手しやすい	③やや入手しづらい	④入手しづらい	⑤わからない	無回答	①入手しやすい	②やや入手しやすい	③やや入手しづらい	④入手しづらい	⑤わからない	無回答
ア.暮らし・手続きに関する情報	39	35	15	4	12	7	30	36	13	4	8	10	10	10	8	2	5	13
イ.防災・生活安全に関する情報	21	44	16	5	19	7	17	41	16	5	10	12	5	12	5	2	7	17
ウ.健康・福祉に関する情報	18.8	39.3	14.3	4.5	17.0	6.3	16.8	40.6	15.8	5.0	9.9	11.9	10.4	25.0	10.4	4.2	14.6	35.4
エ.子ども・家庭・教育に関する情報	13	25	14	3	48	9	6	21	21	6	32	15	4	6	6	2	12	18
オ.環境・まちづくりに関する情報	11.6	22.3	12.5	2.7	42.9	8.0	5.9	20.8	20.8	5.9	31.7	14.9	8.3	12.5	12.5	4.2	25.0	37.5
カ.産業・文化・観光に関する情報	7	32	16	6	44	7	5	17	25	12	27	15	5	9	10	1	7	16
キ.区政情報に関する情報	6.3	28.6	14.3	5.4	39.3	6.3	5.0	16.8	24.8	11.9	26.7	14.9	10.4	18.8	20.8	2.1	14.6	33.3
	10	28	18	5	44	7	5	16	24	10	31	15	2	7	10	2	9	18
	8.9	25.0	16.1	4.5	39.3	6.3	5.0	15.8	23.8	9.9	30.7	14.9	4.2	14.6	20.8	4.2	18.8	37.5
	12	30	14	7	42	7	9	29	18	11	20	14	4	10	7	3	5	19
	10.7	26.8	12.5	6.3	37.5	6.3	8.9	28.7	17.8	10.9	19.8	13.9	8.3	20.8	14.6	6.3	10.4	39.6

問 12-1 港区では、「広報みなと」や「港区ホームページ」をはじめ、さまざまな方法で区政に関する情報をお伝えしています。あなたは、区から必要かつ十分な情報が、適切に提供されていると思いますか。(1つに○)

日本人は、“適切に提供されている”(「適切に提供されている」と「まあ適切に提供されている」の合計)が69.9%、“適切に提供されていない”(「あまり適切に提供されていない」と「適切に提供されていない」の合計)が12.2%、「わからない」が16.2%となっている。

外国人は、“適切に提供されている”(「適切に提供されている」と「まあ適切に提供されている」の合計)が54.3%、“適切に提供されていない”(「あまり適切に提供されていない」と「適切に提供されていない」の合計)が15.2%、「わからない」が28.5%となっている。



<参考：問 12-1 日本人・年代別>

“適切に提供されている”(「適切に提供されている」と「まあ適切に提供されている」の合計)は、20歳代以下では50.0%であるのに対して、70歳以上の年代では8割を超えているなど、年代によって認識に差がみられる。

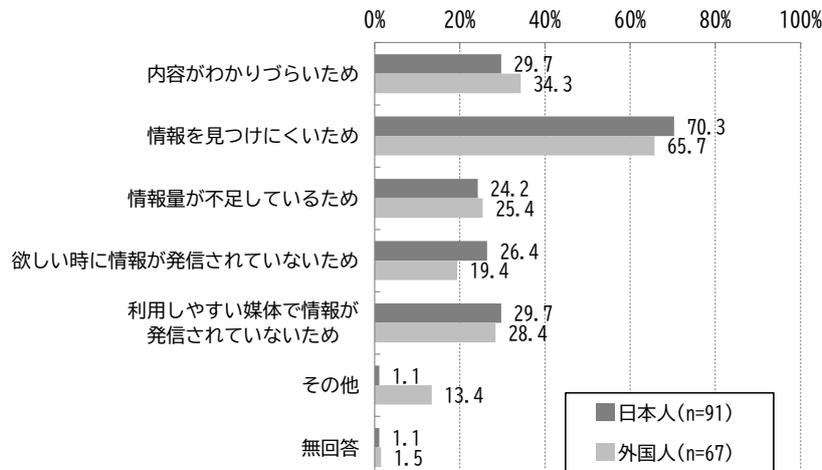
	合計	適切に提供されている	まあ適切に提供されている	あまり適切に提供されていない	適切に提供されていない	わからない	無回答
全体	746	125	396	74	17	121	13
	100.0	16.8	53.1	9.9	2.3	16.2	1.7
~29歳	68	8	26	8	-	26	-
	100.0	11.8	38.2	11.8	-	38.2	-
30歳代	113	13	54	15	3	27	1
	100.0	11.5	47.8	13.3	2.7	23.9	0.9
40歳代	152	30	79	18	4	20	1
	100.0	19.7	52.0	11.8	2.6	13.2	0.7
50歳代	145	17	84	15	4	23	2
	100.0	11.7	57.9	10.3	2.8	15.9	1.4
60歳代	112	19	63	10	5	13	2
	100.0	17.0	56.3	8.9	4.5	11.6	1.8
70歳代	101	19	66	7	1	6	2
	100.0	18.8	65.3	6.9	1.0	5.9	2.0
80歳以上	48	17	23	1	-	6	1
	100.0	35.4	47.9	2.1	-	12.5	2.1

問 12-1 で、「3. あまり適切に提供されていない」又は「4. 適切に提供されていない」を選んだ方にお尋ねします。

問 12-2 適切に提供されていないと思う理由について、あなたのお考えに近いものをお選びください。(〇はいくつでも)

日本人は、「情報を見つけにくい」が 70.3% と最も多く、次いで「内容がわかりづらい」が 29.7% となっている。

外国人は、「情報を見つけにくい」が 65.7% と最も多く、次いで「内容がわかりづらい」が 34.3%、「利用しやすい媒体で情報が発信されていない」が 28.4% となっている。



<参考：問 12-2 日本人・年代別>

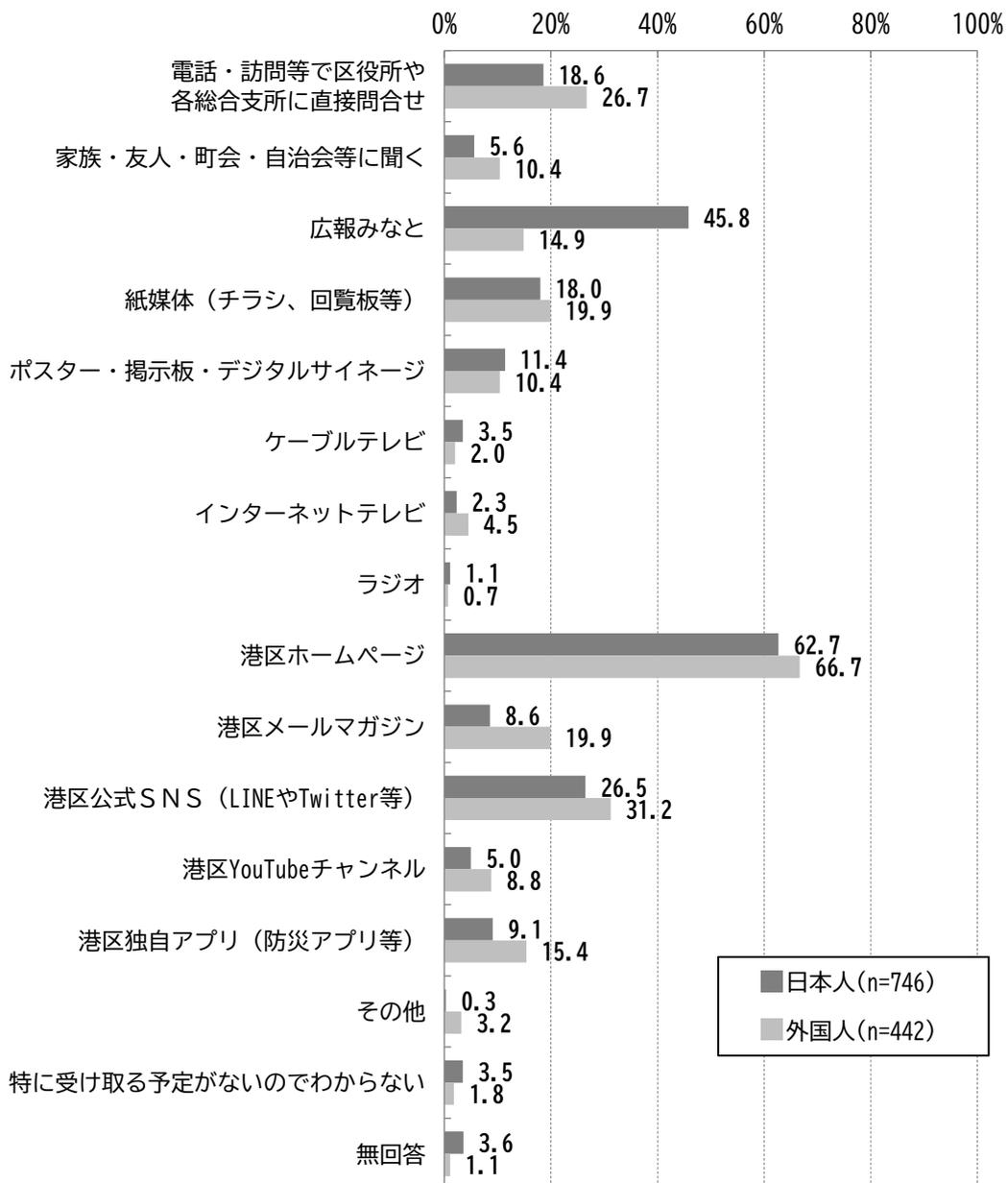
30 歳代から 60 歳代で「情報を見つけにくい」が最も多くなっている。

	合計	内容がわかりづらいため	情報を見つけにくい	情報量が不足しているため	欲しい時に情報が発信されていないため	利用しやすい媒体で情報が発信されていないため	その他	無回答
全体	91 100.0	27 29.7	64 70.3	22 24.2	24 26.4	27 29.7	1 1.1	1 1.1
~29歳	8 100.0	1 12.5	6 75.0	2 25.0	3 37.5	4 50.0	-	-
30歳代	18 100.0	6 33.3	13 72.2	3 16.7	2 11.1	5 27.8	-	1 5.6
40歳代	22 100.0	8 36.4	16 72.7	6 27.3	7 31.8	6 27.3	1 4.5	-
50歳代	19 100.0	5 26.3	16 84.2	3 15.8	5 26.3	6 31.6	-	-
60歳代	15 100.0	5 33.3	9 60.0	6 40.0	4 26.7	5 33.3	-	-
70歳代	8 100.0	2 25.0	4 50.0	1 12.5	3 37.5	1 12.5	-	-
80歳以上	1 100.0	-	-	1 100.0	-	-	-	-

問 13-1 あなたが港区の発信する情報やお知らせを受け取るために、希望する媒体・手段について、お答えください。(〇はいくつでも)

日本人は、「港区ホームページ」が 62.7%と最も多く、次いで「広報みなと」が 45.8%、「港区公式SNS (LINE や Twitter 等)」が 26.5%となっている。

外国人は、「港区ホームページ」が 66.7%と最も多く、次いで「港区公式SNS (LINE や Twitter 等)」が 31.2%、「電話・訪問等で区役所や各総合支所に直接問合せ」が 26.7%、となっている。



<参考：問13-1 日本人・年代別>

年代が上がるにつれて「広報みなど」を希望する割合が高くなっており、80歳以上では81.3%となっている。また、80歳以上では「紙媒体（チラシ、回覧板等）」を希望する割合は33.3%と、他の年代と比べ高くなっている。

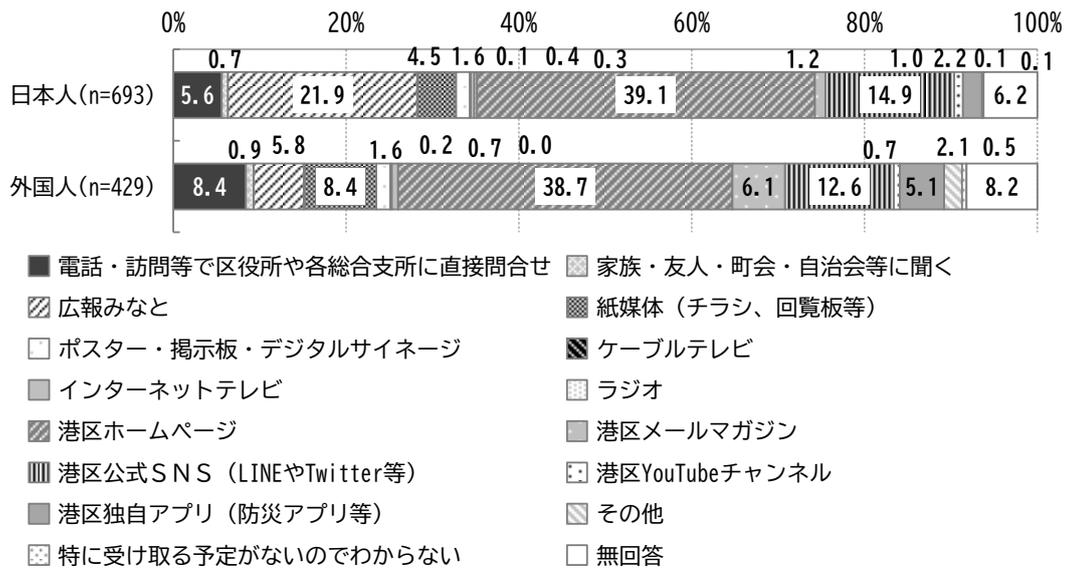
一方で60歳代以下の年代では「港区ホームページ」が最も多くなっている。また、40歳代以下の年代では「港区公式SNS（LINEやTwitter等）」の割合も3割以上と多くなっている。

	合計	各電話・支所に直接問合せ	自治会・友人・町会・	広報みなど	紙媒体	ポスター・掲示板・サイネージ	ケーブルテレビ	インターネットテレビ	ラジオ	港区ホームページ	港区メールマガジン	港区公式SNS	港区You Tubeチャンネル	港区独自アプリ	その他	特に受け取らない予定がない	無回答
全体	746 100.0	139 18.6	42 5.6	342 45.8	134 18.0	85 11.4	26 3.5	17 2.3	8 1.1	468 62.7	64 8.6	198 26.5	37 5.0	68 9.1	2 0.3	26 3.5	27 3.6
～29歳	68 100.0	5 7.4	5 7.4	16 23.5	12 17.6	10 14.7	1 1.5	2 2.9	- -	45 66.2	4 5.9	25 36.8	5 7.4	6 8.8	1 1.5	10 14.7	1 1.5
30歳代	113 100.0	25 22.1	4 3.5	28 24.8	14 12.4	6 5.3	1 0.9	1 0.9	- -	81 71.7	8 7.1	43 38.1	8 7.1	13 11.5	- -	6 5.3	6 5.3
40歳代	152 100.0	27 17.8	6 3.9	58 38.2	28 18.4	17 11.2	2 1.3	6 3.9	1 0.7	113 74.3	13 8.6	54 35.5	10 6.6	20 13.2	1 0.7	4 2.6	3 2.0
50歳代	145 100.0	22 15.2	5 3.4	63 43.4	23 15.9	18 12.4	4 2.8	4 2.8	1 0.7	102 70.3	18 12.4	41 28.3	7 4.8	14 9.7	- -	3 2.1	5 3.4
60歳代	112 100.0	19 17.0	6 5.4	60 53.6	16 14.3	14 12.5	5 4.5	2 1.8	- -	76 67.9	15 13.4	19 17.0	3 2.7	8 7.1	- -	1 0.9	3 2.7
70歳代	101 100.0	31 30.7	8 7.9	76 75.2	25 24.8	11 10.9	7 6.9	1 1.0	5 5.0	40 39.6	5 5.0	14 13.9	3 3.0	4 4.0	- -	- -	3 3.0
80歳以上	48 100.0	9 18.8	8 16.7	39 81.3	16 33.3	9 18.8	5 10.4	1 2.1	1 2.1	11 22.9	1 2.1	1 2.1	1 2.1	2 4.2	- -	2 4.2	2 4.2

問 13-2 問 13-1 で選んだ選択肢のうち、最も希望する媒体・手段の番号をご記入ください。

日本人は、「港区ホームページ」が 39.1%と最も多く、次いで「広報みなと」が 21.9%、「港区公式 SNS（LINE や Twitter 等）」が 14.9%となっている。

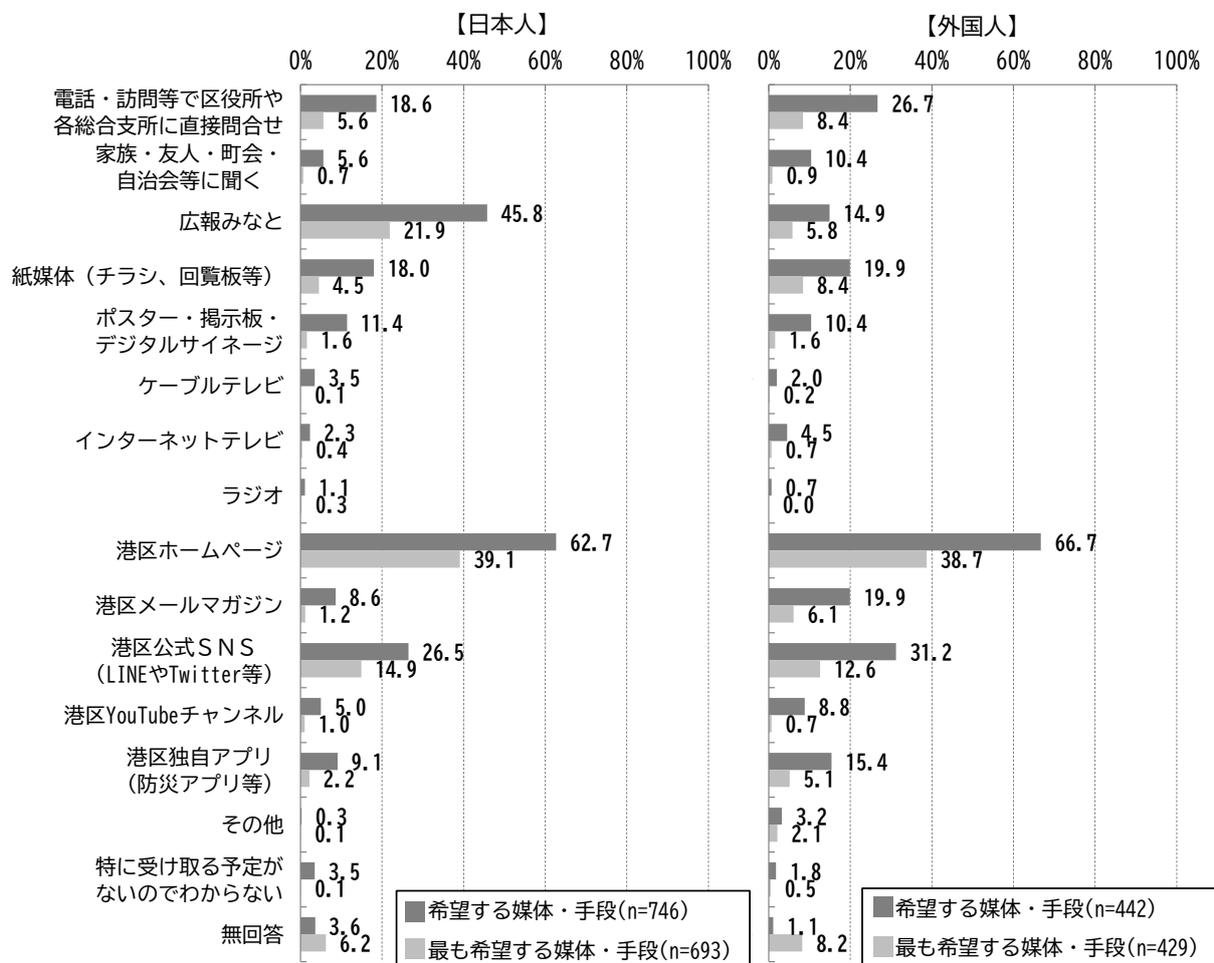
外国人は、「港区ホームページ」が 38.7%と最も多く、次いで「港区公式 SNS（LINE や Twitter 等）」が 12.6%、「電話・訪問等で区役所や各総合支所に直接問合せ」「紙媒体（チラシ、回覧板等）」が 8.4%となっている。



<参考：希望する媒体・手段と最も希望する媒体・手段の比較>

日本人の場合、希望する媒体・手段として「港区ホームページ」が62.7%と最も多く、最も希望する媒体・手段でも「港区ホームページ」が39.1%と最も多くなっている。

外国人の場合、希望する媒体・手段として「港区ホームページ」が66.7%と最も多く、最も希望する媒体・手段でも「港区ホームページ」が38.7%と最も多くなっている。



<参考：問13-2 日本人・年代別>

70歳代以上の年代では「広報みなど」が最も多くなっている一方で、60歳代以下の年代では「港区ホームページ」が最も多くなっている。また、20歳代以下では、「港区公式SNS（LINEやTwitter等）」を希望する人も29.8%と他の年代に比べ多くなっている。

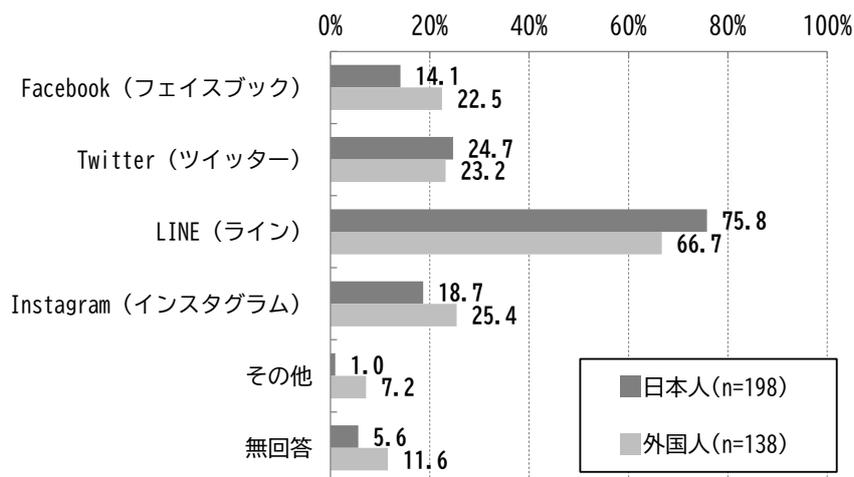
	合計	各電話・支所等に直接問合せ	自治会・友人・町会・家族等に聞く	広報みなど	紙媒体	ポスター・サイネージ・デジタルテレビ	ケーブルテレビ	インターネットテレビ	ラジオ	港区ホームページ	港区メールマガジン	港区公式SNS	港区チャンネル	港区独自アプリ	その他	特に受け取らない	回答
全体	693 100.0	39 5.6	5 0.7	152 21.9	31 4.5	11 1.6	1 0.1	3 0.4	2 0.3	271 39.1	8 1.2	103 14.9	7 1.0	15 2.2	1 0.1	1 0.1	43 6.2
～29歳	57 100.0	-	-	4 7.0	3 5.3	-	-	-	-	31 54.4	-	17 29.8	-	1 1.8	1 1.8	-	-
30歳代	101 100.0	8 7.9	1 1.0	7 6.9	5 5.0	1 1.0	-	-	-	47 46.5	-	20 19.8	2 2.0	4 4.0	-	-	6 5.9
40歳代	145 100.0	4 2.8	-	18 12.4	8 5.5	5 3.4	1 0.7	2 1.4	-	66 45.5	-	28 19.3	1 0.7	5 3.4	-	-	7 4.8
50歳代	137 100.0	9 6.6	-	21 15.3	2 1.5	1 0.7	-	1 0.7	1 0.7	67 48.9	2 1.5	21 15.3	4 2.9	3 2.2	-	-	5 3.6
60歳代	108 100.0	5 4.6	3 2.8	25 23.1	4 3.7	2 1.9	-	-	-	43 39.8	6 5.6	12 11.1	-	1 0.9	-	-	7 6.5
70歳代	98 100.0	13 13.3	1 1.0	48 49.0	4 4.1	2 2.0	-	-	-	15 15.3	-	4 4.1	-	-	-	-	11 11.2
80歳以上	44 100.0	-	-	28 63.6	5 11.4	-	-	-	1 2.3	2 4.5	-	1 2.3	-	-	-	1 2.3	6 13.6

問 13-1 で、「11. 港区公式 SNS」を選んだ方にお尋ねします。

問 13-3 特に情報発信を希望する SNS の種類をお選びください。(○はいくつでも)

日本人は、「LINE(ライン)」が 75.8%と最も多く、次いで「Twitter(ツイッター)」が 24.7%、「Instagram(インスタグラム)」が 18.7%となっている。

外国人は、「LINE(ライン)」が 66.7%と最も多く、次いで「Instagram(インスタグラム)」が 25.4%、「Twitter(ツイッター)」が 23.2%となっている。



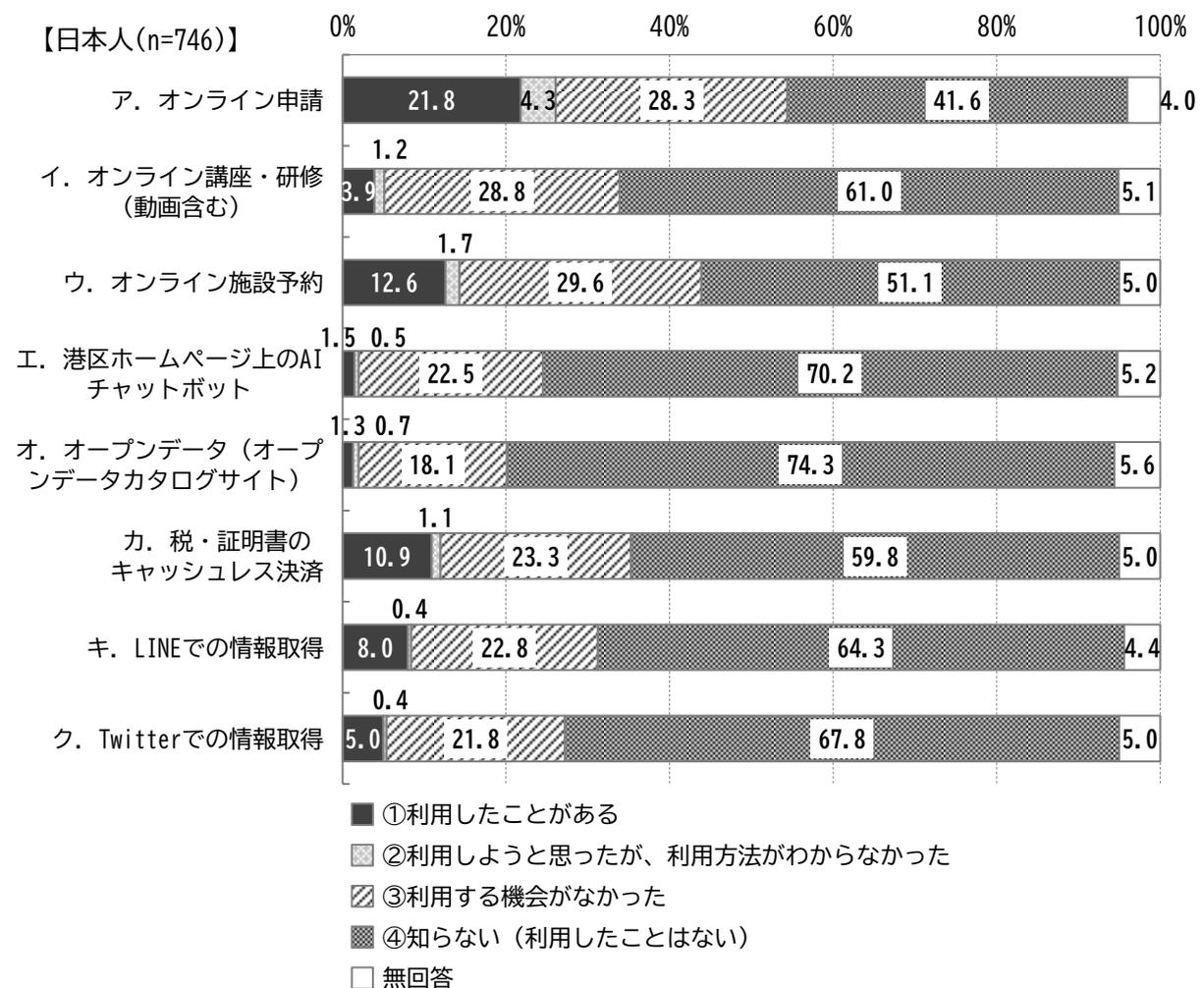
<参考：問 13-3 日本人・年代別>

年代にかかわらず「LINE(ライン)」が最も多くなっている。また、20歳代以下では「Twitter(ツイッター)」も 52.0%と多くなっている。

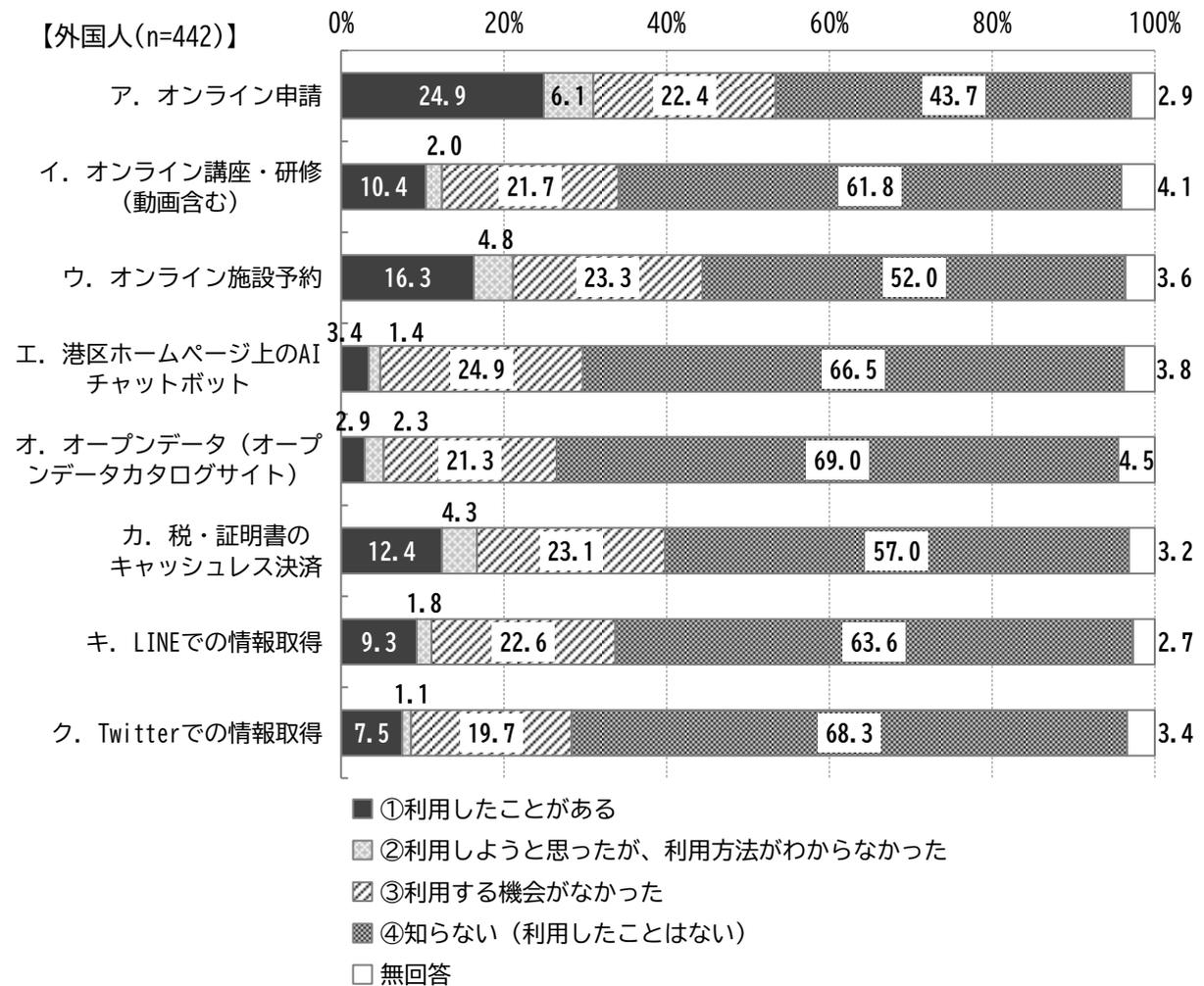
	合計	F a c e b o o k (フェイスブック)	T w i t t e r (ツイッター)	L I N E (ライン)	I n s t a g r a m (インスタグラム)	その他	無回答
全体	198 100.0	28 14.1	49 24.7	150 75.8	37 18.7	2 1.0	11 5.6
~29歳	25 100.0	1 4.0	13 52.0	18 72.0	8 32.0	-	-
30歳代	43 100.0	5 11.6	12 27.9	31 72.1	14 32.6	-	2 4.7
40歳代	54 100.0	14 25.9	11 20.4	40 74.1	9 16.7	-	6 11.1
50歳代	41 100.0	5 12.2	10 24.4	29 70.7	4 9.8	-	2 4.9
60歳代	19 100.0	3 15.8	2 10.5	16 84.2	2 10.5	2 10.5	1 5.3
70歳代	14 100.0	-	-	14 100.0	-	-	-
80歳以上	1 100.0	-	-	1 100.0	-	-	-

問 14 港区では、行政手続きのデジタル化や ICT を活用した行政サービスの提供を推進しています。以下の項目におけるあなたの利用経験等についてお答えください。
(ア～クのそれぞれ1つに○)

日本人は、いずれの項目も「④知らない（利用したことはない）」が最も多くなっている。「①利用したことがある」では、「ア. オンライン申請」が21.8%と最も多く、次いで「ウ. オンライン施設予約」が12.6%、「カ. 税・証明書のキャッシュレス決済」が10.9%となっている。



外国人は、いずれの項目も「④知らない（利用したことはない）」が最も多くなっている。「①利用したことがある」では、「ア. オンライン申請」が24.9%と最も多く、次いで「ウ. オンライン施設予約」が16.3%、「カ. 税・証明書のキャッシュレス決済」が12.4%となっている。



<参考：問14 日本人・年代別>

60歳代以下の年代では「ア. オンライン申請」を利用したことがある人の割合が2割以上となっている。

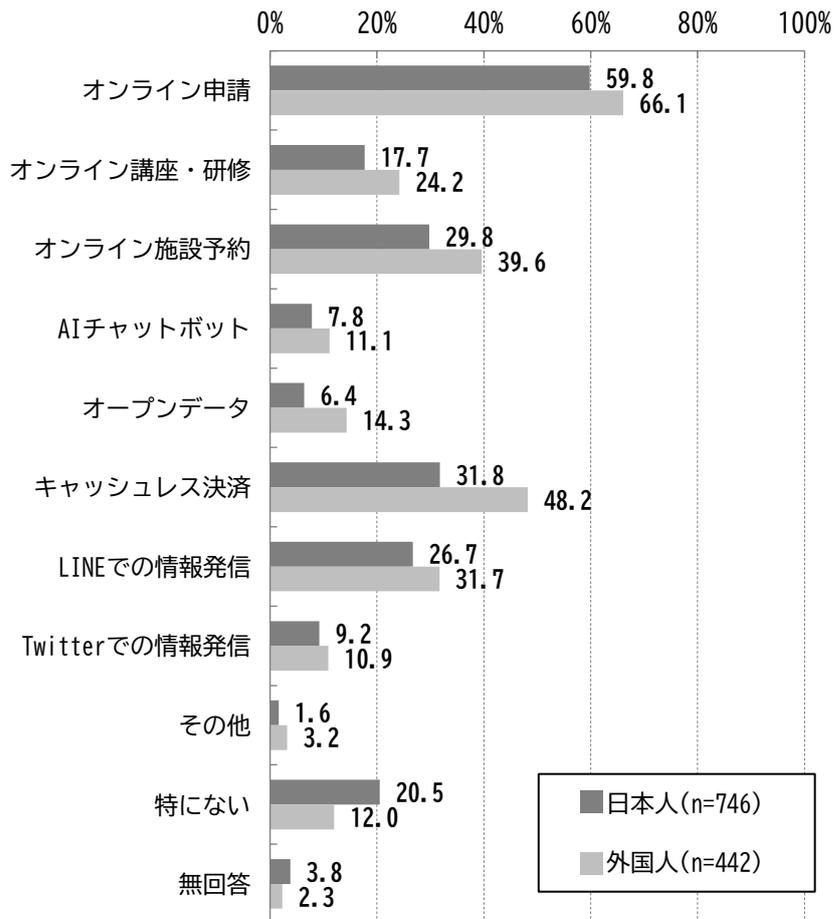
	～29歳					30歳代					40歳代					50歳代				
	① 利用 した こと が あ る	② 利 用 し よ う と 思 っ た が、 利 用 方 法 が わ か ら な か っ た	③ 利 用 す る 機 会 が な か っ た	④ 知 ら な い (利 用 し た こ と は な い)	無 回 答	① 利 用 し た こ と が あ る	② 利 用 し よ う と 思 っ た が、 利 用 方 法 が わ か ら な か っ た	③ 利 用 す る 機 会 が な か っ た	④ 知 ら な い (利 用 し た こ と は な い)	無 回 答	① 利 用 し た こ と が あ る	② 利 用 し よ う と 思 っ た が、 利 用 方 法 が わ か ら な か っ た	③ 利 用 す る 機 会 が な か っ た	④ 知 ら な い (利 用 し た こ と は な い)	無 回 答	① 利 用 し た こ と が あ る	② 利 用 し よ う と 思 っ た が、 利 用 方 法 が わ か ら な か っ た	③ 利 用 す る 機 会 が な か っ た	④ 知 ら な い (利 用 し た こ と は な い)	無 回 答
ア. オンライン申請	19 27.9	7 10.3	13 19.1	29 42.6	-	28 24.8	7 6.2	26 23.0	51 45.1	1 0.9	39 25.7	5 3.3	54 35.5	53 34.9	1 0.7	32 22.1	6 4.1	54 37.2	53 36.6	-
イ. オンライン講座・研修 (動画含む)	3 4.4	2 2.9	12 17.6	51 75.0	-	3 2.7	1 0.9	36 31.9	72 63.7	1 0.9	14 9.2	-	45 29.6	91 59.9	2 1.3	5 3.4	3 2.1	55 37.9	81 55.9	1 0.7
ウ. オンライン施設予約	5 7.4	1 1.5	17 25.0	45 66.2	-	16 14.2	1 0.9	37 32.7	58 51.3	1 0.9	27 17.8	2 1.3	50 32.9	71 46.7	2 1.3	20 13.8	5 3.4	51 35.2	68 46.9	1 0.7
エ. 港区ホームページ上の AIチャットボット	2 2.9	-	11 16.2	55 80.9	-	1 0.9	-	33 29.2	78 69.0	1 0.9	2 1.3	1 0.7	39 25.7	107 70.4	3 2.0	5 3.4	1 0.7	39 26.9	99 68.3	1 0.7
オ. オープンデータ(オープ ンデータカタログサイト)	2 2.9	-	10 14.7	56 82.4	-	1 0.9	-	26 23.0	85 75.2	1 0.9	3 2.0	2 1.3	33 21.7	112 73.7	2 1.3	2 1.4	1 0.7	32 22.1	108 74.5	2 1.4
カ. 税・証明書の キャッシュレス決済	5 7.4	1 1.5	19 27.9	43 63.2	-	18 15.9	0.9	24 21.2	69 61.1	1 0.9	25 16.4	3 2.0	39 25.7	83 54.6	2 1.3	18 12.4	1 0.7	45 31.0	80 55.2	1 0.7
キ. LINEでの情報取得	4 5.9	-	14 20.6	50 73.5	-	4 3.5	-	34 30.1	74 65.5	1 0.9	18 11.8	-	34 22.4	99 65.1	1 0.7	11 7.6	1 0.7	46 31.7	86 59.3	1 0.7
ク. Twitterでの情報取得	5 7.4	-	11 16.2	52 76.5	-	10 8.8	-	32 28.3	70 61.9	1 0.9	14 9.2	-	34 22.4	102 67.1	2 1.3	4 2.8	1 0.7	48 33.1	91 62.8	1 0.7

	60歳代					70歳代					80歳以上				
	① 利 用 し た こ と が あ る	② 利 用 し よ う と 思 っ た が、 利 用 方 法 が わ か ら な か っ た	③ 利 用 す る 機 会 が な か っ た	④ 知 ら な い (利 用 し た こ と は な い)	無 回 答	① 利 用 し た こ と が あ る	② 利 用 し よ う と 思 っ た が、 利 用 方 法 が わ か ら な か っ た	③ 利 用 す る 機 会 が な か っ た	④ 知 ら な い (利 用 し た こ と は な い)	無 回 答	① 利 用 し た こ と が あ る	② 利 用 し よ う と 思 っ た が、 利 用 方 法 が わ か ら な か っ た	③ 利 用 す る 機 会 が な か っ た	④ 知 ら な い (利 用 し た こ と は な い)	無 回 答
ア. オンライン申請	28 25.0	2 1.8	32 28.6	47 42.0	3 2.7	14 13.9	4 4.0	23 22.8	50 49.5	10 9.9	3 6.3	1 2.1	8 16.7	27 56.3	9 18.8
イ. オンライン講座・研修 (動画含む)	3 2.7	1 0.9	35 31.3	70 62.5	3 2.7	1 1.0	2 2.0	25 24.8	61 60.4	12 11.9	-	-	7 14.6	28 58.3	13 27.1
ウ. オンライン施設予約	15 13.4	1 0.9	39 34.8	55 49.1	3 1.8	10 9.9	3 3.0	22 21.8	55 54.5	11 10.9	1 2.1	-	5 10.4	28 58.3	14 29.2
エ. 港区ホームページ上の AIチャットボット	1 0.9	-	31 27.7	77 68.8	3 2.7	-	2 2.0	12 11.9	75 74.3	12 11.9	-	-	3 6.3	32 66.7	13 27.1
オ. オープンデータ(オープ ンデータカタログサイト)	2 1.8	-	21 18.8	86 76.8	3 2.7	-	2 2.0	9 8.9	76 75.2	14 13.9	-	-	3 6.3	31 64.6	14 29.2
カ. 税・証明書の キャッシュレス決済	12 10.7	-	26 23.2	71 63.4	3 2.7	3 3.0	2 2.0	16 15.8	69 68.3	11 10.9	-	-	5 10.4	30 62.5	13 27.1
キ. LINEでの情報取得	13 11.6	-	23 20.5	73 65.2	3 2.7	10 9.9	2 2.0	15 14.9	66 65.3	8 7.9	-	-	4 8.3	31 64.6	13 27.1
ク. Twitterでの情報取得	3 2.7	-	23 20.5	83 74.1	3 2.7	1 1.0	2 2.0	11 10.9	76 75.2	11 10.9	-	-	4 8.3	31 64.6	13 27.1

問 15 あなたが今後、推進してほしいと思う ICT を活用した行政サービスをお答えください。
(〇はいくつでも)

日本人は、「オンライン申請」が 59.8%と最も多く、次いで「キャッシュレス決済」が 31.8%、「オンライン施設予約」が 29.8%となっている。

外国人は、「オンライン申請」が 66.1%と最も多く、次いで「キャッシュレス決済」が 48.2%、「オンライン施設予約」が 39.6%となっている。



<参考：問15 日本人・年代別>

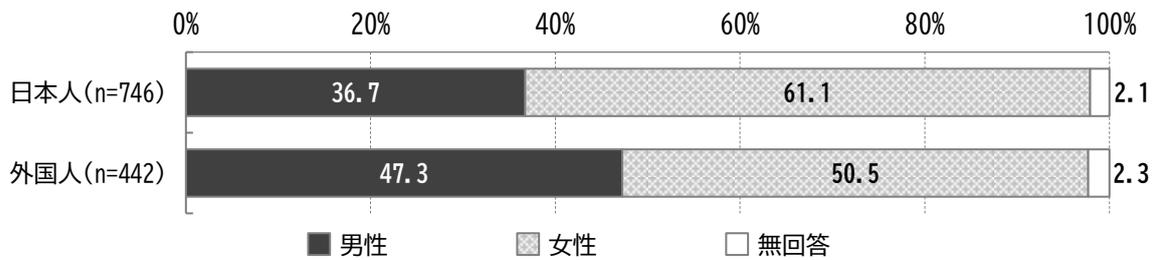
60歳代以下の年代では、「オンライン申請」が6割以上で最も多くなっている。一方で70歳代以上の年代は「特にない」が4割を超えて最も多くなっている。

	合計	オンライン申請	オンライン講座・研修	オンライン施設予約	AIチャットボット	オープンデータ	キャッシュレス決済	LINEでの情報発信	Twitterでの情報発信	その他	特にない	無回答
全体	746 100.0	446 59.8	132 17.7	222 29.8	58 7.8	48 6.4	237 31.8	199 26.7	69 9.2	12 1.6	153 20.5	28 3.8
～29歳	68 100.0	50 73.5	9 13.2	18 26.5	4 5.9	6 8.8	27 39.7	16 23.5	13 19.1	- -	8 11.8	- -
30歳代	113 100.0	79 69.9	22 19.5	37 32.7	13 11.5	5 4.4	52 46.0	41 36.3	19 16.8	1 0.9	13 11.5	1 0.9
40歳代	152 100.0	109 71.7	39 25.7	61 40.1	23 15.1	13 8.6	67 44.1	44 28.9	17 11.2	2 1.3	20 13.2	- -
50歳代	145 100.0	99 68.3	16 11.0	46 31.7	7 4.8	6 4.1	51 35.2	43 29.7	10 6.9	2 1.4	25 17.2	2 1.4
60歳代	112 100.0	70 62.5	23 20.5	37 33.0	7 6.3	7 6.3	24 21.4	27 24.1	5 4.5	2 1.8	23 20.5	1 0.9
70歳代	101 100.0	27 26.7	16 15.8	20 19.8	3 3.0	10 9.9	11 10.9	21 20.8	1 1.0	5 5.0	41 40.6	8 7.9
80歳以上	48 100.0	11 22.9	7 14.6	3 6.3	1 2.1	- -	5 10.4	6 12.5	3 6.3	- -	23 47.9	10 20.8

4 あなたご自身について

問 16 あなたの性別をお尋ねします。(1つに○)

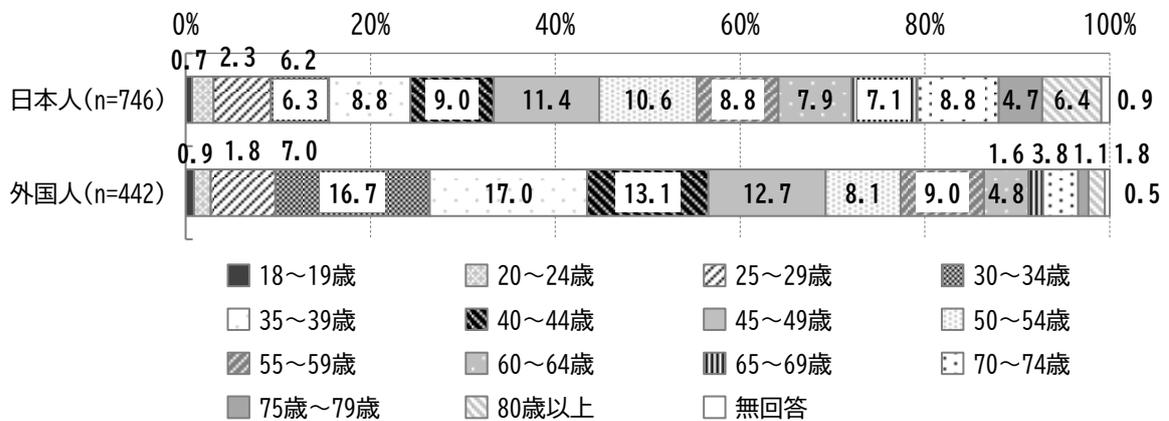
日本人は、「男性」が36.7%、「女性」が61.1%となっている。
 外国人は、「男性」が47.3%、「女性」が50.5%となっている。



問 17 あなたの年齢 (満年齢) はおいくつですか。(1つに○)

日本人は、「45～49歳」が11.4%と最も多く、次いで「50～54歳」が10.6%、「40～44歳」が9.0%となっている。

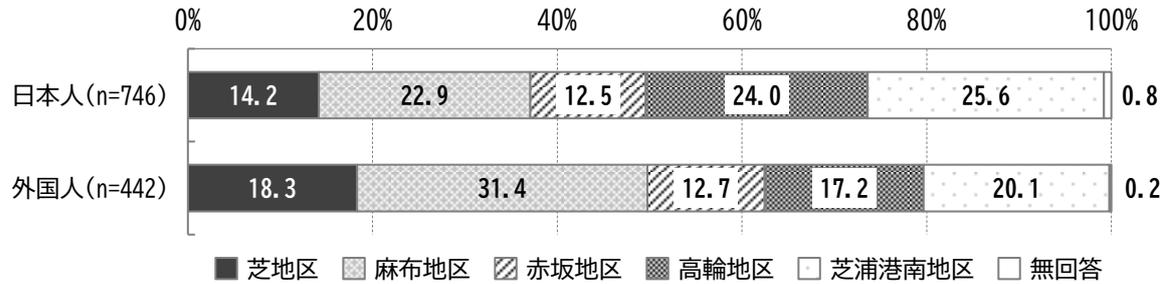
外国人は、「35～39歳」が17.0%と最も多く、次いで「30～34歳」が16.7%、「40～44歳」が13.1%となっている。



問 18 あなたのお住まいの地区はどちらですか。地区の番号をお選びください。(1つに○)

日本人は、「芝浦港南地区」が25.6%と最も多く、次いで「高輪地区」が24.0%、「麻布地区」が22.9%となっている。

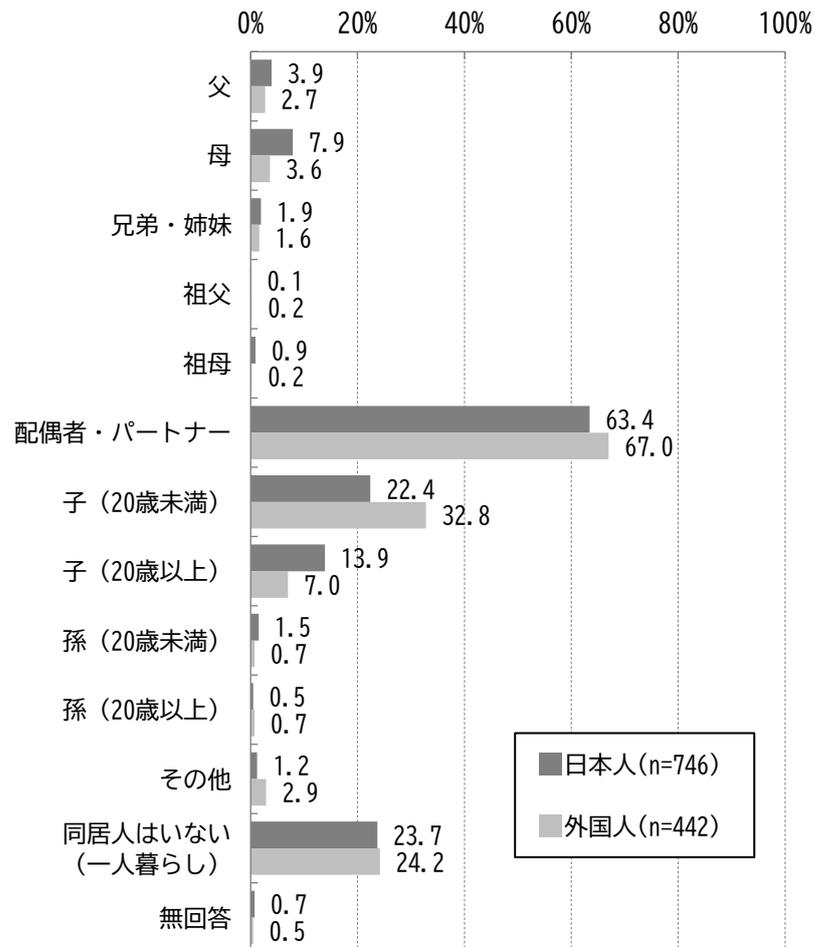
外国人は、「麻布地区」が31.4%と最も多く、次いで「芝浦港南地区」が20.1%、「芝地区」が18.3%となっている。



問 19 あなたが同居している人についてお尋ねします。(〇はいくつでも)

日本人は、「配偶者・パートナー」が63.4%と最も多く、次いで「同居人はいない（一人暮らし）」が23.7%、「子（20歳未満）」が22.4%となっている。

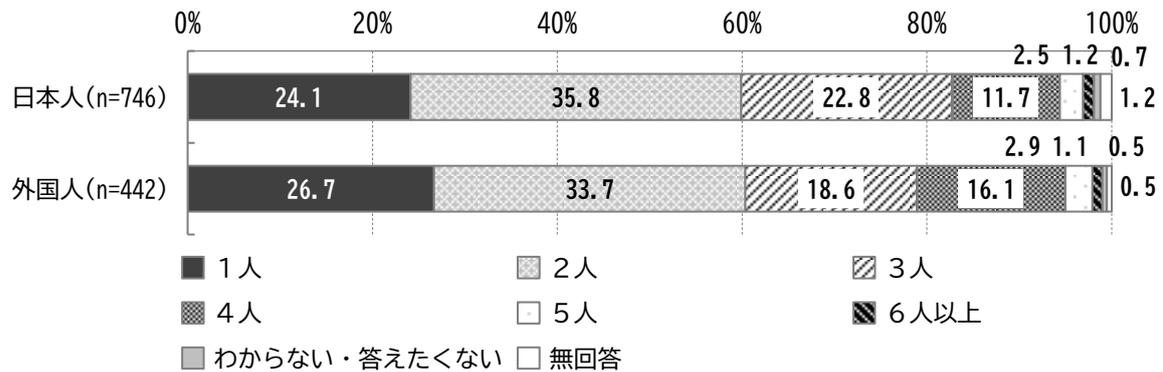
外国人は、「配偶者・パートナー」が67.0%と最も多く、次いで「子（20歳未満）」が32.8%、「同居人はいない（一人暮らし）」が24.2%となっている。



問 20 あなたの世帯の人数についてお尋ねします。(1つに○)

日本人は、「2人」が35.8%と最も多く、次いで「1人」が24.1%、「3人」が22.8%となっている。

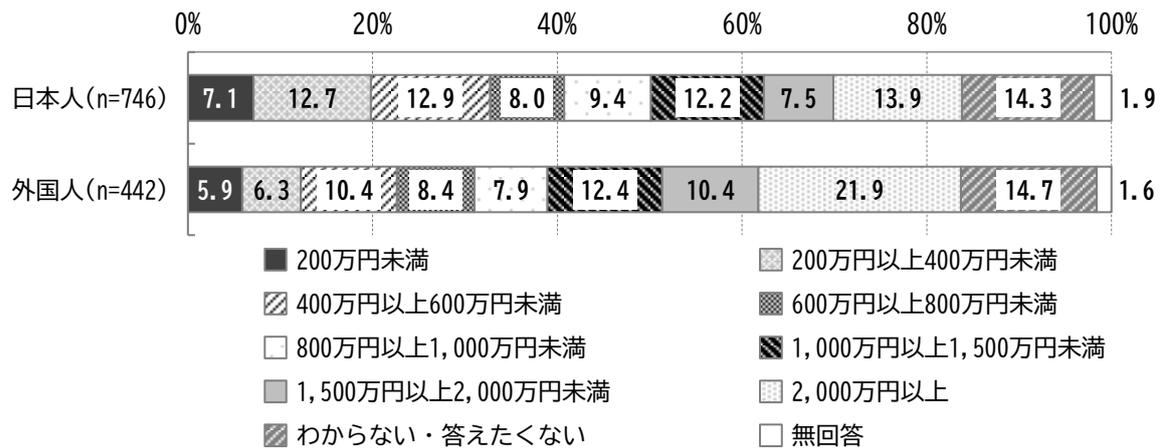
外国人は、「2人」が33.7%と最も多く、次いで「1人」が26.7%、「3人」が18.6%となっている。



問 21 あなたの世帯全体の昨年1年間の年収(税込み)はおおよそいくらくらいですか。(年金や生活保護等の金額も含みます。)(1つに○)

日本人は、「わからない・答えたくない」が14.3%と最も多く、次いで「2,000万円以上」が13.9%、「400万円以上600万円未満」が12.9%となっている。

外国人は、「2,000万円以上」が21.9%と最も多く、次いで「わからない・答えたくない」が14.7%、「1,000万円以上1,500万円未満」が12.4%となっている。



第3章 アンケート調査結果（分析編）

1 国や東京都との比較による分析

(1) 分析目的

情報通信機器の保有状況や利用状況等について、総務省の「通信利用動向調査」と比較し、区民（日本人）の特徴や傾向を把握するために分析を行った。

(2) 分析方法

情報通信機器の保有状況及び利用状況について、問1-1（SA）、問2（MA）、問3-1（MA）で尋ねている。また、インターネットを利用する際に不安に思うことは問7（MA）で尋ねている。これらの設問を活用し、総務省の「通信利用動向調査」と比較して分析した（分析方法の詳細は p68 を参照）。なお、当分析に限らず、本章で行う分析は日本人の回答者（n=746）についてのみ行っている。

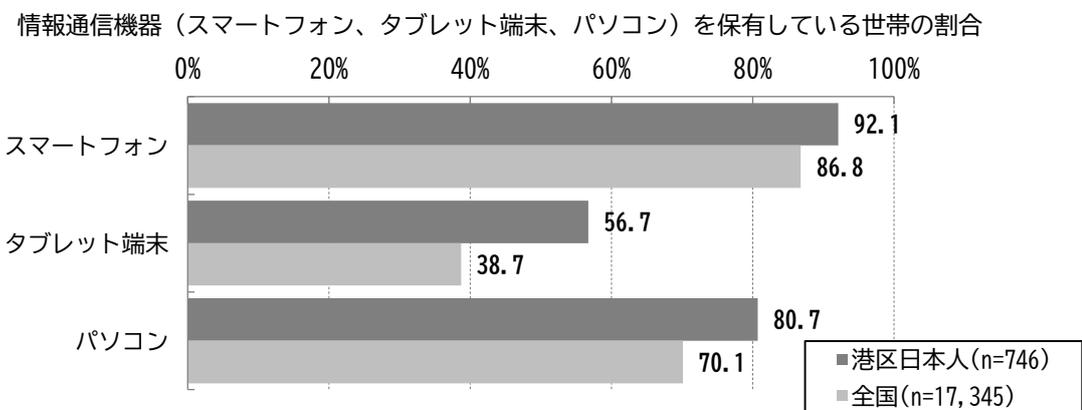
(3) 分析結果

①情報通信機器の保有状況（世帯）

港区における情報通信機器の保有率は全国より高く、特に「スマートフォン」の保有率は9割強となっている

情報通信機器（スマートフォン、タブレット端末、パソコン）を保有している世帯の割合（以下「保有率」という）について、3種類の機器全ての保有率は港区日本人の方が全国よりも高い。特に、「スマートフォン」は港区日本人が92.1%となっており、デジタル情報を送受信可能な環境のある世帯が全国と比べて多いことがうかがえる。

また、「タブレット端末」の保有率は、全国（38.7%）よりも港区日本人（56.7%）の方が18.0ポイント高く、全国と比べて「タブレット端末」が普及していることがわかる。



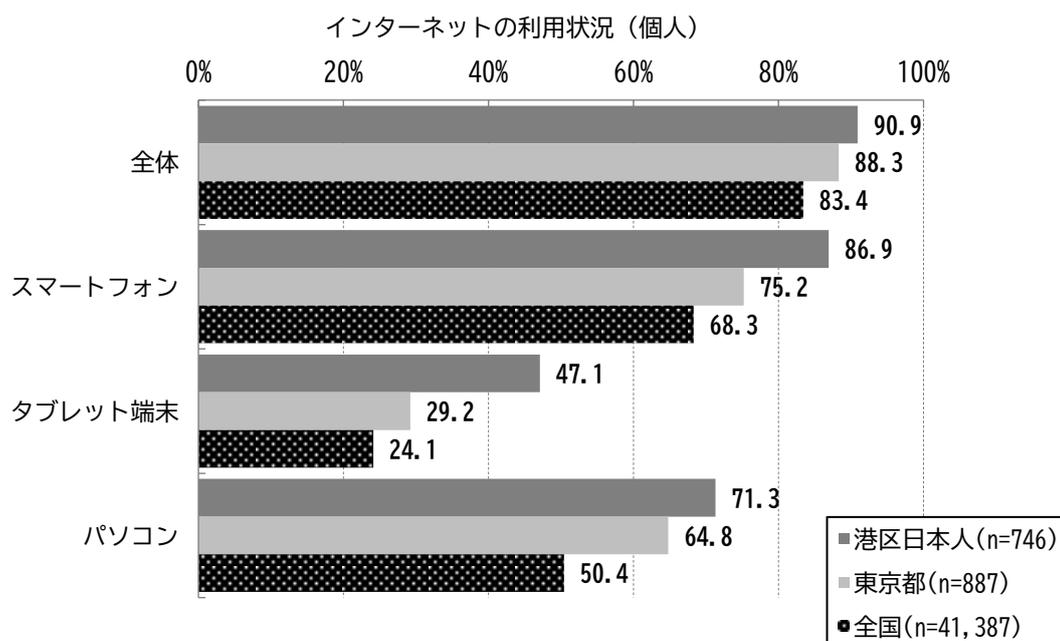
②インターネットの利用状況（個人）

港区における情報通信機器でインターネットを利用している人の割合は、全国・東京都より高く、区民の9割がインターネットを利用している

情報通信機器（スマートフォン、タブレット端末、パソコンのいずれか）でインターネットを利用している人の割合について、全体は港区日本人（90.9%）が全国（83.4%）よりも高く、東京都（88.3%）とほぼ同じとなっており、港区と東京都は全国に比べインターネットを利用している人が多いことがうかがえる。

「スマートフォン」「タブレット端末」「パソコン」それぞれについて、インターネットを利用している人の割合をみると、全ての情報通信機器において港区日本人が最も高く、次いで東京都、全国となっている。

特に、「スマートフォン」は、東京都（75.2%）よりも港区日本人（86.9%）の方が11.7ポイント以上高く、9割弱となっていることから、全国・東京都と比べて「スマートフォン」の利用が進んでいることがわかる。

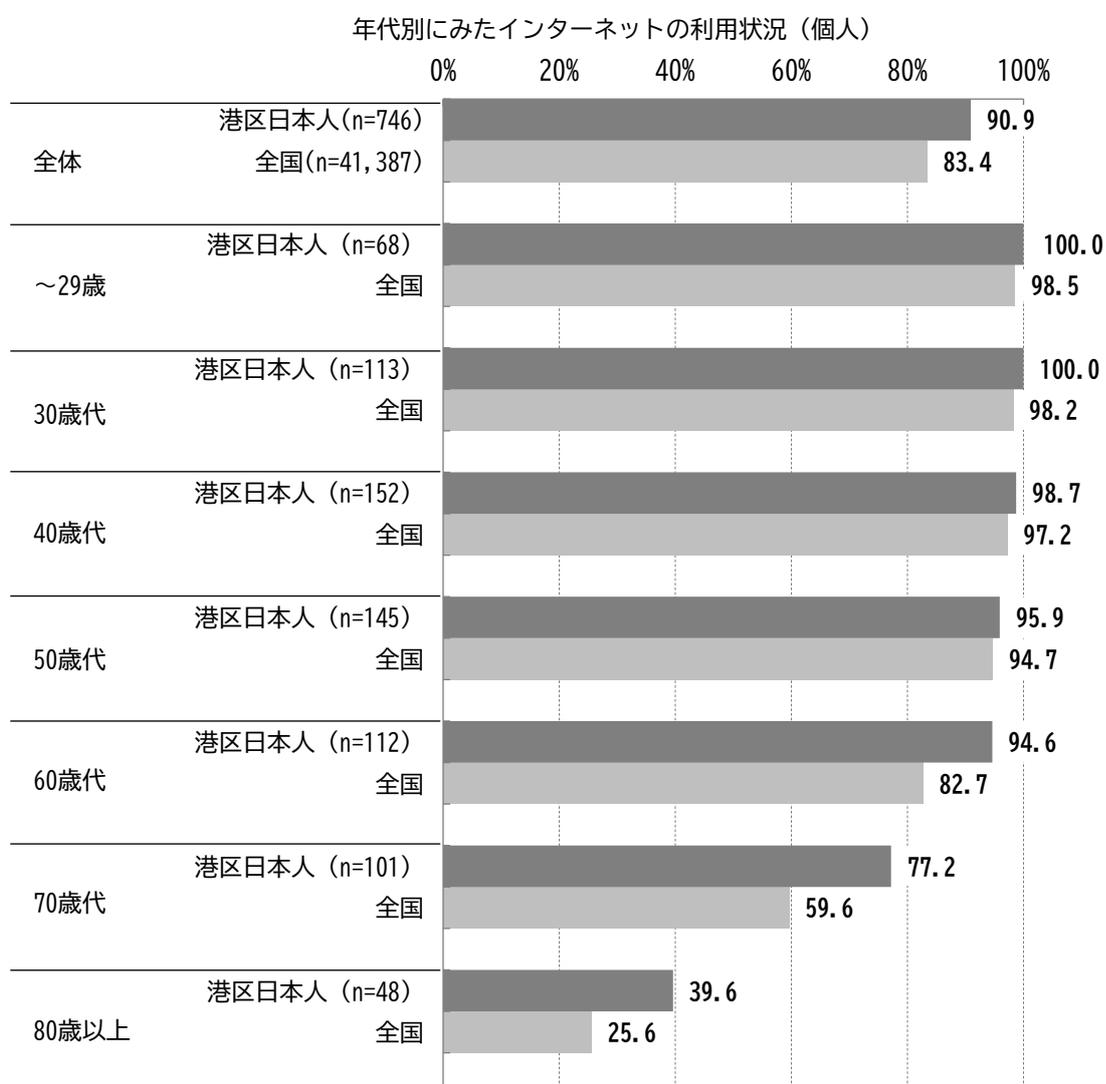


③年代別にみたインターネットの利用状況（個人）

港区における情報通信機器でインターネットを利用している人の割合は、全ての世代で全国より高く、特に全国と比較して高齢層での利用者の割合が高い

情報通信機器（スマートフォン、タブレット端末、パソコンのいずれか）でインターネットを利用している人の割合を年代別にみると、全ての年代において港区日本人が全国よりも高くなっている。

特に、港区日本人と全国との割合の差に着目すると、60歳代以上の全てのカテゴリで10ポイント以上高くなっており（「60歳代」が11.9、「70歳代」が17.6、「80歳以上」が14.0）、港区は全国と比べてインターネットを利用している高齢層の人が多くことがうかがえる。



注1) 「～29歳」について、港区日本人は18～29歳、全国は20～29歳と含まれる年齢に違いがあることには留意が必要である。
 注2) 全国の年代別のサンプル数は公開されていないため示していない。

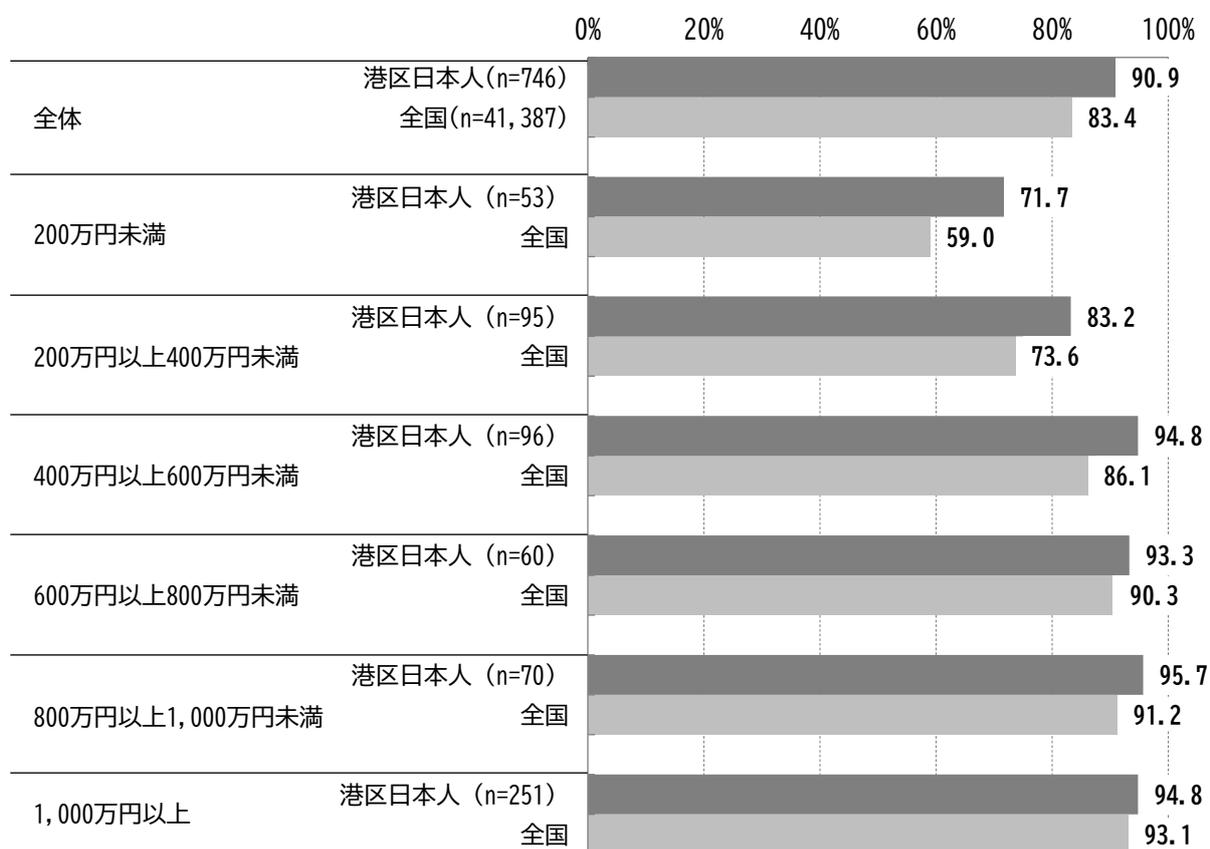
④世帯年収別にみたインターネットの利用状況（個人）

港区における情報通信機器でインターネットを利用している人の割合は、全ての世帯年収で全国より高く、特に低世帯年収層での利用者の割合の差が大きい

情報通信機器（スマートフォン、タブレット端末、パソコンのいずれか）でインターネットを利用している人の割合を世帯年収別にみると、全ての世帯年収において港区日本人が全国よりも高くなっている。

特に、港区日本人と全国との割合の差に着目すると、400万円未満のカテゴリで10ポイント以上または10ポイント近くの差があり（「200万円未満」が12.7ポイント、「200万円以上400万円未満」が9.6ポイント）、港区は全国と比べてインターネットを利用している低世帯年収層の人が多くいることがうかがえる。

世帯年収別にみたインターネットの利用状況（個人）



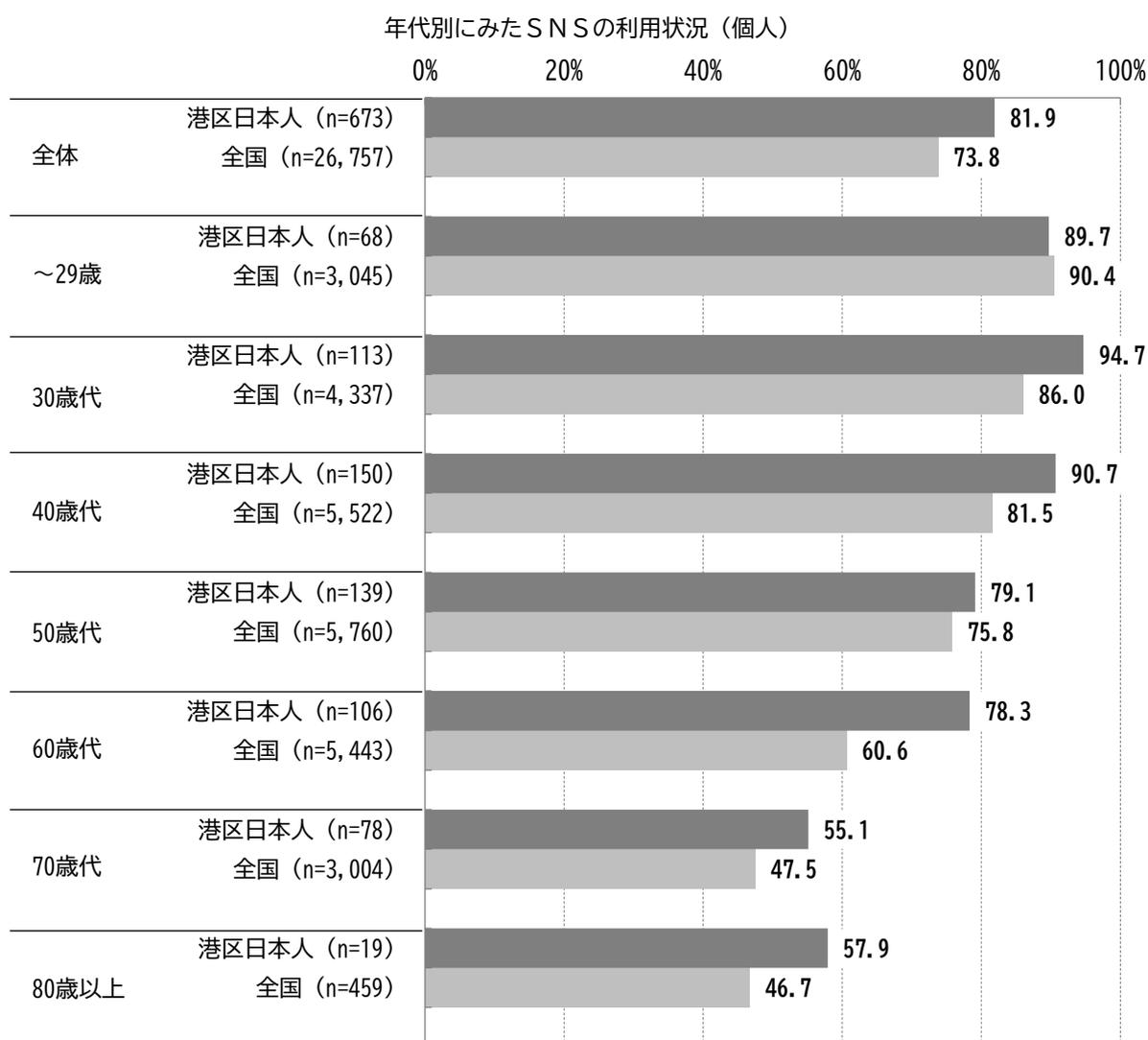
注) 全国の世帯年収別のサンプル数は公開されていないため示していない。

⑤年代別にみたSNSの利用状況（個人）

港区におけるSNSを利用している人の割合は全国より高く、特に全国と比較して高齢層での利用者の割合が高い

情報通信機器（スマートフォン、タブレット端末、パソコンのいずれか）でSNSを利用している人の割合を年代別にみると、30歳代以上において港区日本人が全国よりも高くなっている。

特に、港区日本人と全国との割合の差に着目すると、「60歳代」が17.7ポイントと最も高く、次いで「80歳以上」が11.2ポイントとなっており、港区は全国と比べてSNSを利用している高齢層の人が多くことがうかがえる。



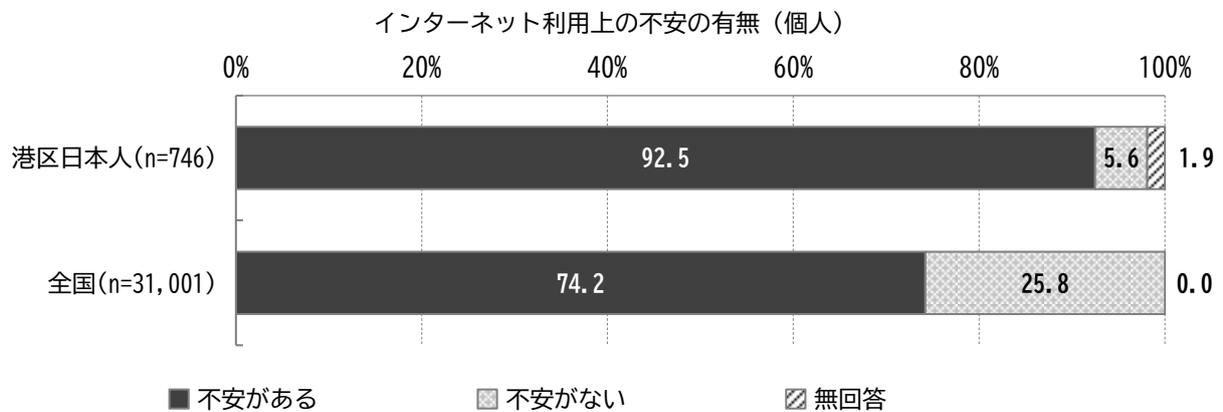
注) 「～29歳」について、港区日本人は18～29歳、全国は20～29歳と含まれる年齢に違いがあることには留意が必要である。

⑥インターネット利用上の不安の有無（個人）

港区におけるインターネットを利用する際の不安がある人の割合は全国より高いが、全国に比べ情報通信機器の普及・利用が進んでいるため、不安をより抱いていると推察される

インターネットを利用する際に不安がある人の割合について、全国（74.2%）よりも港区日本人（92.5%）の方が高くなっている。

全国よりも港区日本人の方が情報通信機器（スマートフォン、タブレット端末、パソコンのいずれか）の保有率が高く、さらにインターネットを利用している人の割合も高いことから、より情報通信機器の機能やインターネットのリスクを理解しているがゆえに、インターネットを利用する際の不安をより抱いていると推察される。



【参考】分析方法の詳細

STEP① 比較する調査結果の選定

公的機関と民間企業とでそれぞれ情報通信機器に関する様々な調査が実施されている。特に、総務省の「通信利用動向調査」は、全国を対象として十分なサンプル数を確保し、継続的に調査を実施していることから、今回比較する調査結果として適していると判断した。また、一部ではあるが、都道府県別の調査結果も公開しており、全国、東京都、港区の3つの視点で比較できる点も選定理由の一つである。

本調査報告書の作成時点（令和3年9月30日）で最も新しい調査結果は、令和3年6月18日に公開された総務省の「令和2年通信利用動向調査（世帯調査）」である。この調査結果に基づき、本調査の結果と比較した。

令和2年通信利用動向調査（世帯調査）の調査概要

調査時期	令和2年9月	対象地域	全国
属性範囲 調査の単位数	20歳以上（令和2年4月1日現在）の世帯主がいる世帯及び6歳以上の構成員		
調査対象数	40,592世帯	有効回収数（率）	17,345世帯（43.3%）
調査方法	調査票を郵送に配布し、郵送または電子メールにより回収		

STEP② 情報通信機器の保有状況は問2を活用

本調査の問2では、回答者の世帯において情報通信機器の中でも「1. スマートフォン」「2. タブレット端末」「3. パソコン」の保有状況を尋ねており、それぞれの機器の保有している割合を算出した。

STEP③ インターネットの利用状況は問3-1を活用

本調査の問3-1では、「ア. スマートフォン」「イ. タブレット端末」「ウ. パソコン」のそれぞれの機器について、11の選択肢で利用した目的を尋ねている。インターネットの利用状況は、問3-1の選択肢3～9のいずれかを選んだ回答者を「当該機器でのインターネット利用あり」として集計した。

例えば、「ア. スマートフォン」の利用した目的で「1. 電話（無料通話アプリ含む）」と「3. 電子メールやメッセージの送受信」を回答している人は「スマートフォンでのインターネット利用あり」となる。

また、「ア. スマートフォン」「イ. タブレット端末」「ウ. パソコン」の機器に問わず、いずれかの機器で選択肢3～9を選んだ回答者を「インターネット利用あり」として集計した。

問3-1の選択肢

1. 電話（無料通話アプリ含む）	7. 動画サイト（YouTube等）の利用
2. カメラ撮影・写真の閲覧	8. キャッシュレス決済
3. 電子メールやメッセージの送受信	9. オンライン講座の受講
4. 情報の検索（ニュースや気象情報含む）	10. その他
5. ホームページ（ウェブ）・ブログの閲覧	11. 利用していない
6. SNSの利用（LINEやTwitter等）	

インターネットの利用状況を把握するための集計方法

設問・選択肢の集計方法	意味	件数
○問3-1の「ア. スマートフォン」で、選択肢3～9のいずれかを選んだ回答者	スマートフォンでのインターネット利用あり	648件
○問3-1の「イ. タブレット端末」で、選択肢3～9のいずれかを選んだ回答者	タブレット端末でのインターネット利用あり	351件
○問3-1の「ウ. パソコン」で、選択肢3～9のいずれかを選んだ回答者	パソコンでのインターネット利用あり	532件
○問3-1の「ア. スマートフォン」「イ. タブレット端末」「ウ. パソコン」のいずれかで択肢3～9のいずれかを選んだ回答者	インターネット利用あり	678件

STEP④ SNSの利用状況も問3-1を活用

STEP③で示した問3-1について、「ア. スマートフォン」「イ. タブレット端末」「ウ. パソコン」の機器に問わず、選択肢6を選んだ回答者を「SNS利用あり」として集計した。

STEP⑤ インターネット利用上の不安は問7を活用

本調査の問7では、インターネットを利用する際に不安に思うことを10の選択肢で尋ねている。このうち選択肢1から9を選んだ回答者を「不安がある」と集計し、選択肢10を選んだ回答者を「不安がない」と集計した。

問7の選択肢

1. 個人情報流出の恐れがあること
2. 詐欺等の被害により金品が奪われる恐れがあること
3. 誹謗中傷の被害に遭う恐れがあること
4. 犯罪に巻き込まれる恐れがあること
5. 違法・有害情報を見てしまう恐れがあること
6. 誤った情報を収集してしまう恐れがあること
7. SNSやブログ、オンラインゲームに依存してしまう恐れがあること
8. コンピュータウイルスに感染する恐れがあること
9. その他
10. 特にない

2 情報通信機器の利用状況を段階的に分類する分析

(1) 分析目的

区民の中には、スマートフォンの機能のうち電話のみを利用している人がいる一方で、メール、SNS等も含めて活用している人がいるなど、情報通信機器の利用状況は様々である。そのため、現在の情報通信機器（ここではスマートフォン、タブレット端末、パソコンのいずれかを指す）における保有状況及び利用状況を段階的に分類し、年齢などの属性やインターネット利用に関する意識等の特徴を把握するために分析を行った。

(2) 分析方法

情報通信機器の保有状況及び利用状況について、問2（MA）、問3-1（MA）で尋ねている。これらの設問を活用し、以下の手順で分析した。

STEP① 該当設問に対する完全回答者を抽出

情報通信機器の保有状況及び利用状況を段階的に分類するためには、問2、問3-1の回答を組み合わせる必要がある。そのため、どちらかの設問が無回答であった回答者（18人）は分析対象から除外し、日本人全体の回答者746人から18人を除いた728人を対象として分析を行った。

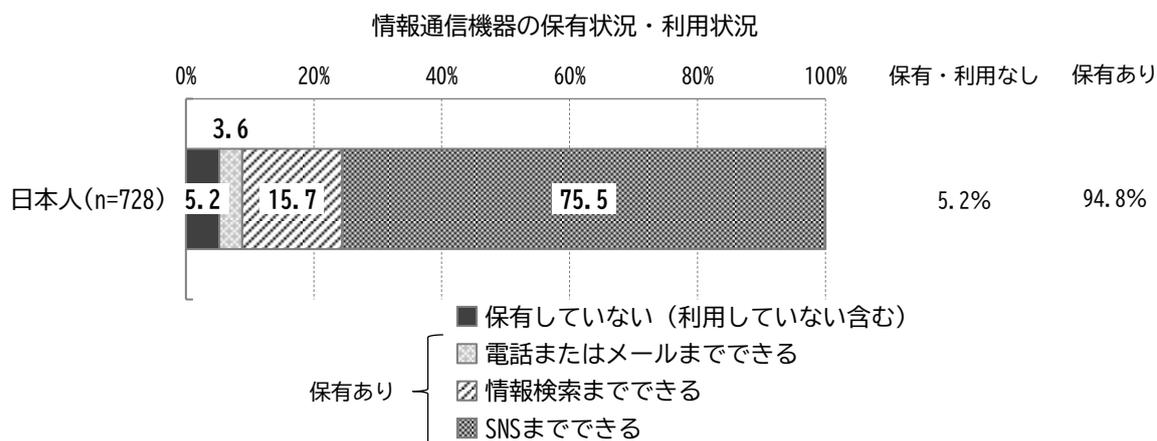
STEP② 保有状況及び利用状況を段階的に分類

情報通信機器の保有状況及び利用段階について、以下のように分類した。

情報通信機器の保有状況及び利用段階		設問・選択肢の組み合わせ方法	回答者
保有している 利用している	①スマートフォン・タブレット端末・パソコンを全て保有していない（利用していない含む）	○問2で「4. いずれも保有していない」を選択 または ○問2で保有していると回答した情報通信機器について、問3-1で「①利用していない」を選択	38人
	②電話またはメールまでできる ※電話手段またはスマートフォン・タブレット端末・パソコンにより電話（メール含む）等はできるが、情報検索はできない ※SNSのみできる人はここに該当	○問2で「1. スマートフォン」「2. タブレット端末」「3. パソコン」のいずれかを選択 かつ ○問3-1の「ア. スマートフォン」「イ. タブレット端末」「ウ. パソコン」のいずれかで「①電話（無料通話アプリ含む）」「②カメラ撮影・写真の閲覧」「③電子メールやメッセージの送受信」「⑥SNSの利用」「⑦動画サイト（YouTube等）の利用」のいずれかを選択 かつ ○問3-1の「ア. スマートフォン」「イ. タブレット端末」「ウ. パソコン」の全てで「④情報の検索」「⑤ホームページ・ブログの閲覧」「⑥SNSの利用」を選択していない	26人
	③情報検索までできる ※電話（メール含む）ができ、スマートフォン・タブレット端末・パソコンで情報検索はできるが、SNSはできない	○問3-1の「ア. スマートフォン」「イ. タブレット端末」「ウ. パソコン」のいずれか一つでも「④情報の検索」または「⑤ホームページ・ブログの閲覧」を選択 かつ ○問3-1の「ア. スマートフォン」「イ. タブレット端末」「ウ. パソコン」の全てで「⑥SNSの利用」を選択していない	114人
	④SNSまでできる ※電話（メール含む）ができ、スマートフォン・タブレット端末・パソコンで情報検索もSNSもできる	○問3-1の「ア. スマートフォン」「イ. タブレット端末」「ウ. パソコン」のいずれか一つでも「④情報の検索」または「⑤ホームページ・ブログの閲覧」を選択 かつ ○問3-1の「ア. スマートフォン」「イ. タブレット端末」「ウ. パソコン」のいずれか一つでも「⑥SNSの利用」を選択	550人

(3) 分析結果

「SNSまでできる」が75.5%と最も多く、7割半ばの区民がSNSを利用していることがわかる。一方、「情報検索までできる」が15.7%、「電話またはメールまでできる」が3.6%となっており、さらに、スマートフォン・タブレット端末・パソコンを全て「保有していない（利用していない含む）」が5.2%となっている。



次に、属性別に情報通信機器の保有状況及び利用段階（①属性別の保有状況及び利用段階）と、保有状況及び利用段階別にインターネット利用への関心や区が発信する情報の適切さに対する評価等（②保有状況及び利用段階別のインターネット利用に関する意識等）のクロス集計を行った。

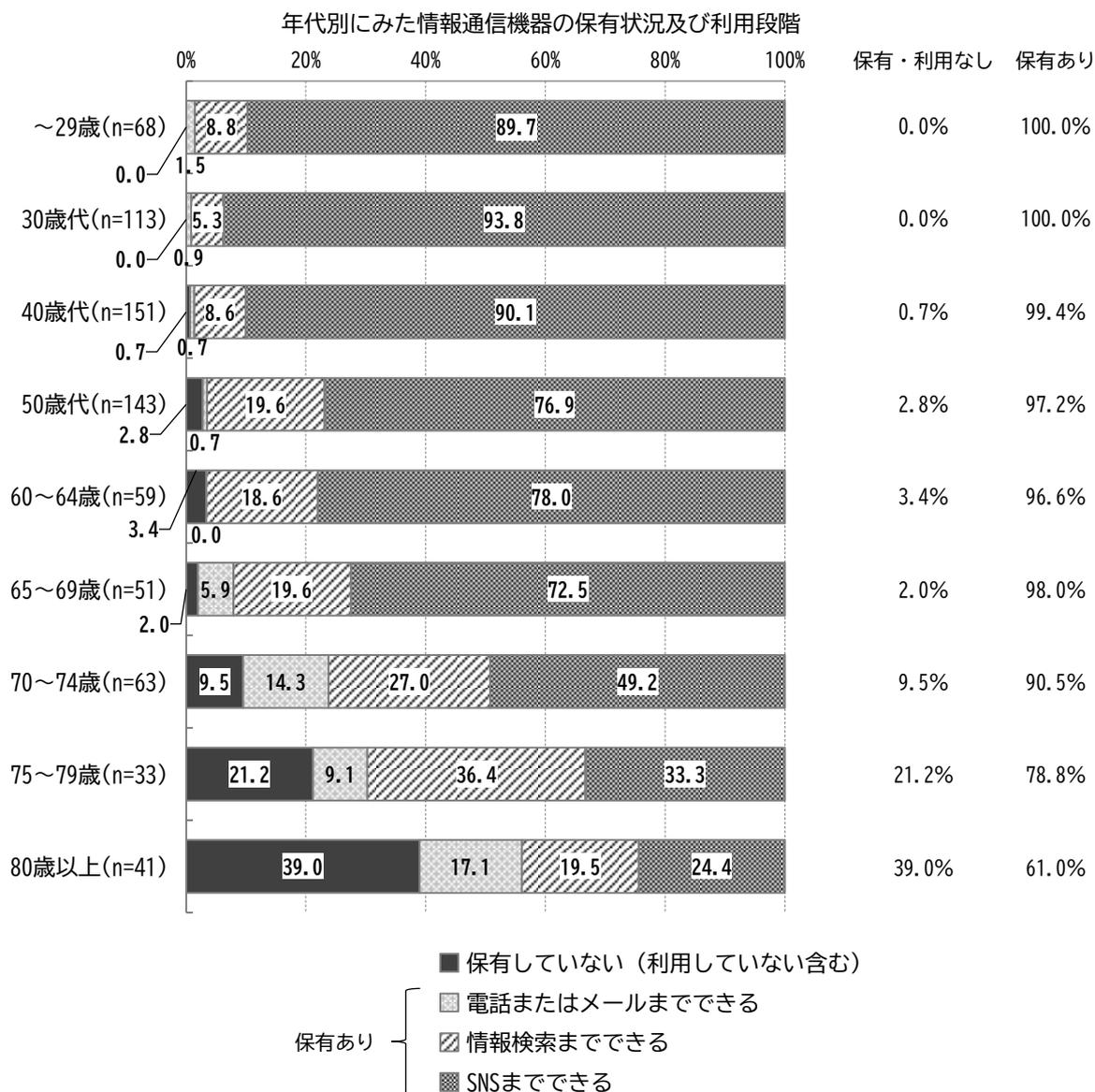
前述の4つに分類した結果から「保有していない（利用していない）」と「電話またはメールまでできる」の割合が低いことがわかったため、これらを統合して「情報検索が困難」とまとめ、「情報検索までできる」「SNSまでできる」の3分類に着目して分析を進めた。なお、グラフや表については4分類で示している。

①属性別の保有状況及び利用段階

情報検索・SNSともに利用できるのは40歳代以下が多く、年代が上がるにつれて情報通信機器を使いこなしている人の割合が低くなる

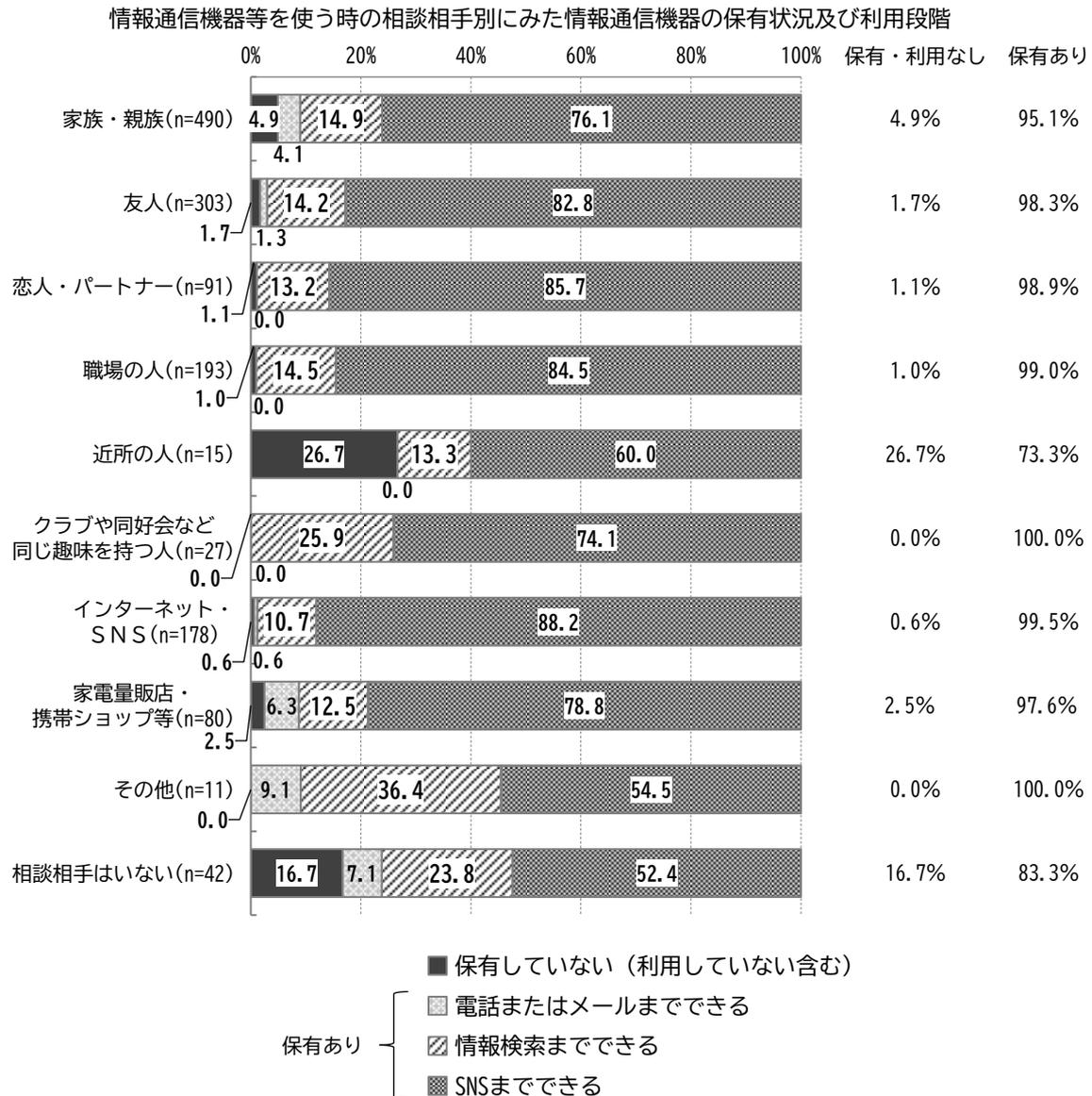
年代別の保有状況及び利用段階について、「SNSまでできる」をみると、40歳代以下が9割前後と他の年代と比べて高く、50～60歳代が7割台、70～74歳が4割台、75～79歳が3割台、80歳以上が2割台となっており、年代が上がるにつれてSNSまで使いこなしている人の割合が低くなっていることがわかる。

一方、「情報検索が困難」（「保有していない（利用していない含む）」と「電話またはメールまでできる」の合計）をみると、70～74歳が23.8%で2割台、75～79歳が30.3%で3割台、80歳以上が56.1%で5割台となっている。



情報通信機器等を使う時の相談相手がない人の2割強が情報通信機器による情報検索の困難な人である

情報通信機器等を使う時の相談相手別にみた情報通信機器の保有状況及び利用段階について、「情報検索が困難」（「保有していない（利用していない含む）」と「電話またはメールまでできる」の合計）をみると、「相談相手はいない」では23.8%となっている。



②保有状況及び利用段階別のインターネット利用に関する意識等

情報通信機器の利用段階が上がるにつれて「個人情報の流出」「コンピュータウイルス感染」の不安を抱える人が多くなる

インターネット利用時の不安について、保有状況を問わず「個人情報流出の恐れがあること」が最も多くなっている。「保有していない（利用していない含む）」は、次いで「詐欺等の被害により金品が奪われる恐れがあること」が多く、「保有していて利用している」は、次いで「コンピュータウイルスに感染する恐れがあること」が多くなっている。

「個人情報流出の恐れがあること」に着目し、「情報検索が困難」「情報検索までできる」「SNSまでできる」の3分類でそれぞれの割合をみた。「情報検索が困難」は、「保有していない（利用していない含む）」と「電話またはメールまでできる」を統合しているため、 $(21人 + 15人) \div (38人 + 26人)$ による計算式に基づき改めて割合を算出したところ、56.3%であった。「情報検索までできる」が81.6%、「SNSまでできる」が85.6%ということ踏まえると、利用段階が上がるにつれて割合が高くなっていることがわかる。また、この傾向は「コンピュータウイルスに感染する恐れがあること」についても同様の傾向が認められた。

表側：【情報通信機器の保有状況及び利用段階】

表頭：【インターネット利用時の不安】（問7）

	合計	個人情報流出の恐れがあること	金品が奪われる恐れがあること	詐欺等の被害により	誹謗中傷の被害に	遭う恐れがあること	犯罪に巻き込まれる恐れがあること	違法・有害情報を見してしまう	恐れがあること	誤った情報を収集してしまう	依存してしまう恐れがあること	SNSやブログ、オンラインゲームに	SNSがあること	コンピュータウイルスに感染する	その他	特になし	無回答
保有していない (利用していない含む)	38 100.0	21 55.3	12 31.6	4 10.5	6 15.8	2 5.3	3 7.9	1 2.6	5 13.2	1 2.6	9 23.7	4 10.5					
保有していて利用している	690 100.0	579 83.9	327 47.4	174 25.2	191 27.7	137 19.9	286 41.4	97 14.1	422 61.2	11 1.6	29 4.2	5 0.7					

※以下「保有していて利用している」の利用段階内訳

利用段階別	合計	個人情報流出の恐れがあること	金品が奪われる恐れがあること	詐欺等の被害により	誹謗中傷の被害に	遭う恐れがあること	犯罪に巻き込まれる恐れがあること	違法・有害情報を見してしまう	恐れがあること	誤った情報を収集してしまう	依存してしまう恐れがあること	SNSやブログ、オンラインゲームに	SNSがあること	コンピュータウイルスに感染する	その他	特になし	無回答
電話またはメールまでできる	26 100.0	15 57.7	10 38.5	4 15.4	8 30.8	3 11.5	8 30.8	2 7.7	8 30.8	1 3.8	5 19.2	2 7.7					
情報検索までできる	114 100.0	93 81.6	46 40.4	21 18.4	26 22.8	18 15.8	31 27.2	7 6.1	68 59.6	2 1.8	5 4.4	3 2.6					
SNSまでできる	550 100.0	471 85.6	271 49.3	149 27.1	157 28.5	116 21.1	247 44.9	88 16.0	346 62.9	8 1.5	19 3.5	-					

情報通信機器の利用段階が低い人は、インターネットを利用したいと思うような支援・環境を求めない人が多い

保有状況及び利用段階別にインターネットを利用したいと思うような支援・環境に着目すると、「保有していない（利用していない含む）」は「特にない」が47.4%と最多、「保有していて利用している」は「通信回線にかかる費用の軽減」が53.2%と最も多く、次いで「情報通信機器にかかる費用の軽減」が44.2%となっている。

「特にない」に着目し、「情報検索が困難」「情報検索までできる」「SNSまでできる」の3分類でそれぞれの割合をみた。「情報検索が困難」は、「保有していない（利用していない含む）」と「電話またはメールまでできる」を統合しているため、(18人+9人)÷(38人+26人)による計算式に基づき改めて割合を算出したところ、42.2%であった。「情報検索までできる」が21.1%、「SNSまでできる」が15.8%ということ踏まえると、利用段階が低い「情報検索が困難」は、利用段階が高い人に比べて、インターネットを利用したいと思うような支援・環境を求めていない人が多いことがわかる。

表側：【情報通信機器の保有状況及び利用段階】

表頭：【インターネットを利用したいと思うような支援・環境】（問8）

	合計	ご購入前の情報通信機器・体験会	購入前の情報通信機器に関する支援	情報通信機器の貸し出し	情報通信機器の配付や通信回線の導入	情報通信機器にかかる費用の軽減	通信回線にかかる費用の軽減	利用方法を対面で相談できる窓口	相談できる窓口	利用方法をメールや電話で	自宅などへの訪問	利用方法を教えてくれる支援員の講習会の充実	利用方法や活用方法に係る	（画面、操作性、大きさ等）	情報通信機器の使いやすさ向上	動画サイトやインターネットテレビ等で視聴できる情報・動画の充実	スマート家電の機能向上	ウェアラブル端末の機能向上	その他	特にない	無回答
保有していない （利用していない含む）	38 100.0	2 5.3	1 2.6	1 2.6	3 7.9	4 10.5	5 13.2	3 7.9	1 2.6	4 10.5	3 7.9	-	-	-	-	-	-	3 7.9	18 47.4	4 10.5	
保有していて利用している	690 100.0	54 7.8	115 16.7	48 7.0	305 44.2	367 53.2	126 18.3	111 16.1	49 7.1	68 9.9	170 24.6	145 21.0	97 14.1	60 8.7	23 3.3	120 17.4	6 0.9				

※以下「保有していて利用している」の利用段階内訳

利用段階別	電話またはメールまでできる	情報検索までできる	SNSまでできる
電話またはメールまでできる	26 100.0	3 11.5	1 3.8
情報検索までできる	114 100.0	7 6.1	19 16.7
SNSまでできる	550 100.0	44 8.0	95 17.3

情報通信機器の利用段階が低い人は、インターネットについて関心のあるテーマがない人が多いが、保有していて利用している人の4割前後は「個人情報の流出」と「コンピュータウイルスによる被害」から身を守りたいと考えている

保有状況及び利用段階別にインターネットについて関心のあるテーマに着目すると、「保有していない（利用していない含む）」は「特になし」が50.0%と最多、「保有していて利用している」は「個人情報の流出から身を守る方法」が43.2%と最も多く、次いで「コンピュータウイルスによる被害から身を守る方法」が40.1%となっている。

「特になし」に着目し、「情報検索が困難」「情報検索までできる」「SNSまでできる」の3分類でそれぞれの割合をみた。「情報検索が困難」は、「保有していない（利用していない含む）」と「電話またはメールまでできる」を統合しているため、(19人+7人)÷(38人+26人)による計算式に基づき改めて割合を算出したところ、40.6%であった。「情報検索までできる」が19.3%、「SNSまでできる」が20.4%ということ踏まえると、利用段階が低い「情報検索が困難」は、利用段階が高い人に比べて、インターネットについて関心のあるテーマのない人が多いことがわかる。

表例：【情報通信機器の保有状況及び利用段階】

表頭：【インターネットについて関心のあるテーマ】（問9）

	合計	情報通信機器の種類や購入方法	インターネットを利用できる環境づくりにかかる費用	インターネットを利用できる操作方法的な	情報通信機器の基本的な	家族・友人・知人との連絡方法	情報を収集・検索する方法	SNSの利用や注意事項	通信販売・オンライン	ショッピングの利用方法	キャッシュレス決済の利用方法	個人情報の流出から身を守る方法	誹謗中傷の被害から身を守る方法	被害から身を守る方法	コンピュータウイルスによる	関する注意事項	情報発信・コンテンツ配信に	不適切なサイトに関する問題	インターネットの依存に	その他	特になし	無回答
保有していない (利用していない含む)	38 100.0	7 18.4	1 2.6	5 13.2	6 15.8	3 7.9	-	-	2 5.3	7 18.4	3 7.9	4 10.5	-	-	3 7.9	-	-	3 7.9	19 50.0	2 5.3		
保有していて利用している	690 100.0	88 12.8	107 15.5	93 13.5	122 17.7	170 24.6	98 14.2	101 14.6	112 16.2	298 43.2	86 12.5	277 40.1	62 9.0	82 11.9	49 7.1	19 2.8	141 20.4	7 1.0				

※以下「保有していて利用している」の利用段階内訳

利用段階別	電話またはメールまでできる	情報検索までできる	SNSまでできる
電話またはメールまでできる	26 100.0	5 19.2	3 11.5
情報検索までできる	114 100.0	18 15.8	10 8.8
SNSまでできる	550 100.0	65 11.8	94 17.1

情報通信機器の利用段階が低い人は、区が発信する情報等を主に紙媒体で受け取っているが、保有していて利用している人は電子媒体と紙媒体を併用して受け取っている

保有状況及び利用段階別に区が発信する情報等の受け取り方に着目すると、「保有していない（利用していない含む）」は「広報紙・英字広報紙を見る」が52.6%と最も多く、次いで「区のチラシ・刊行物を見る」が39.5%と紙媒体が多くなっている。一方、「保有していて利用している」は「港区ホームページを見る」が67.7%と最も多く、次いで「広報紙・英字広報紙を見る」が42.2%と電子媒体と紙媒体を併用されている。

「広報紙・英字広報紙を見る」に着目し、「情報検索が困難」「情報検索までできる」「SNSまでできる」の3分類でそれぞれの割合をみた。「情報検索が困難」は、「保有していない（利用していない含む）」と「電話またはメールまでできる」を統合しているため、(20人+14人)÷(38人+26人)による計算式に基づき改めて割合を算出したところ、53.1%であった。「情報検索までできる」が52.6%、「SNSまでできる」が39.5%ということ踏まえると、利用段階が下がるにつれて割合が高くなっていることがわかる。

一方、同様に「港区ホームページを見る」に着目すると、「情報検索が困難」が7.8%、「情報検索までできる」が66.7%、「SNSまでできる」が70.9%となっており、利用段階が上がるにつれて割合が高くなっていることがわかる。

表側：【情報通信機器の保有状況及び利用段階】

表頭：【区が発信する情報等の受け取り方】（問10-1）

	合計	区役所・各総合支所に行く	みなとコール各所に電話する	区役所・各総合支所・自治会等に聞く	家族・友人・町会・	広報紙・英字広報紙を見る	総合支所の地域情報誌（紙）を見る	区のチラシ・刊行物を見る	デジタルサイネージを見る	ケーブルテレビを見る	ラジオを聞く	港区ホームページを見る	港区ホームページを見る	港区メールマガジンを読む	港区公式LINEを見る	港区公式Twitterを見る	港区公式Facebookを見る	港区YouTubeを見る	港区独自アプリを使う	特になし	無回答
保有していない（利用していない含む）	38 100.0	8 21.1	9 23.7	7 18.4	20 52.6	7 18.4	15 39.5	3 7.9	4 10.5	-	-	4 10.5	-	-	-	-	-	-	1 2.6	6 15.8	-
保有していて利用している	690 100.0	138 20.0	109 15.8	47 6.8	291 42.2	61 8.8	176 25.5	78 11.3	16 2.3	3 0.4	467 67.7	14 2.0	47 6.8	20 2.9	3 0.4	2 0.3	25 3.6	39 5.7	1 0.1	-	

※以下「保有していて利用している」の利用段階内訳

利用段階別	電話またはメールまでできる	情報検索までできる	SNSまでできる	合計	区役所・各総合支所に行く	みなとコール各所に電話する	区役所・各総合支所・自治会等に聞く	家族・友人・町会・	広報紙・英字広報紙を見る	総合支所の地域情報誌（紙）を見る	区のチラシ・刊行物を見る	デジタルサイネージを見る	ケーブルテレビを見る	ラジオを聞く	港区ホームページを見る	港区ホームページを見る	港区メールマガジンを読む	港区公式LINEを見る	港区公式Twitterを見る	港区公式Facebookを見る	港区YouTubeを見る	港区独自アプリを使う	特になし	無回答
電話またはメールまでできる	26 100.0	8 30.8	9 34.6	6 23.1	14 53.8	3 11.5	9 34.6	3 11.5	2 7.7	1 3.8	1 3.8	1 3.8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1 3.8	-
情報検索までできる	114 100.0	28 24.6	22 19.3	3 2.6	60 52.6	14 12.3	29 25.4	9 7.9	3 2.6	1 0.9	76 66.7	3 2.6	3 2.6	2 1.8	-	-	-	-	-	-	-	2 1.8	4 3.5	-
SNSまでできる	550 100.0	102 18.5	78 14.2	38 6.9	217 39.5	44 8.0	138 25.1	66 12.0	11 2.0	1 0.2	390 70.9	10 1.8	44 8.0	18 3.3	3 0.5	2 0.4	22 4.0	34 6.2	1 0.2	-	-	-	-	

保有状況及び利用段階別に区が発信する情報等の受け取り方で最も活用している媒体等に注目すると、保有状況及び利用段階において前述した区が発信する情報等の受け取り方の結果とおおよそ同様の傾向となっている。

表側：【情報通信機器の保有状況及び利用段階】

表頭：【区が発信する情報等の受け取り方で最も活用している媒体等】（問 10-2）

	合計	区役所・各総合支所に行く	区役所・各総合支所・みなとコールに電話する	自治会等に聞く	家族・友人・町会・	広報紙・英字広報紙を見る	総合支所の地域情報誌（紙）を見る	区のチラシ・刊行物を見る	デジタルサイネージを見る	ケーブルテレビを見る	ラジオを聞く	港区ホームページを見る	港区メールマガジンを読む	港区公式LINE	港区公式アカウントを見る	港区公式Twitter	港区公式Facebook	港区YouTube	港区独自アプリを使う	特に受け取っていないのでわからない	無回答
保有していない （利用していない含む）	32 100.0	1 3.1	2 6.3	2 6.3	16 50.0	1 3.1	4 12.5	-	1 3.1	-	-	2 6.3	-	-	-	-	-	-	-	-	3 9.4
保有していて利用している	650 100.0	24 3.7	21 3.2	12 1.8	148 22.8	4 0.6	34 5.2	12 1.8	1 0.2	1 0.2	298 45.8	1 0.2	20 3.1	3 0.5	-	-	-	2 0.3	7 1.1	62 9.5	

※以下「保有していて利用している」の利用段階内訳

利用段階別	電話またはメールまでできる	情報検索までできる	SNSまでできる
電話またはメールまでできる	25 100.0	2 8.0	2 8.0
情報検索までできる	110 100.0	5 4.5	6 5.5
SNSまでできる	515 100.0	17 3.3	13 2.5

情報通信機器の利用段階が高い人は区政情報を入手しやすいと評価している

「ア.暮らし・手続きに関する情報」の入手しやすい度合いについて、「入手しやすい（「入手しやすい」と「やや入手しやすい」の合計）」に着目し、「情報検索が困難」「情報検索までできる」「SNSまでできる」の3分類でそれぞれの割合をみた。「情報検索が困難」は、「保有していない（利用していない含む）」と「電話またはメールまでできる」を統合しているため、(5人+13人+1人+9人) ÷ (38人+26人) による計算式に基づき改めて割合を算出したところ、43.8%であった。「情報検索までできる」が59.6% (33.3%+26.3%)、「SNSまでできる」が64.3% (27.6%+36.7%) ということ踏まえると、利用段階が低い「情報検索が困難」よりも、利用段階が高い人の方が入手しやすいと評価していることがわかる。

表側：【情報通信機器の保有状況及び利用段階】

表頭：【「ア.暮らし・手続きに関する情報」の入手しやすい度合い】(問11(2))

	合計	入手しやすい	やや入手しやすい	やや入手しづらい	入手しづらい	わからない	無回答
保有していない (利用していない含む)	38 100.0	5 13.2	13 34.2	2 5.3	3 7.9	8 21.1	7 18.4
保有していて利用している	690 100.0	191 27.7	241 34.9	105 15.2	39 5.7	87 12.6	27 3.9

※以下「保有していて利用している」の利用段階内訳

利用段階別	電話またはメールまでできる	情報検索までできる	SNSまでできる
電話またはメールまでできる	26 100.0	1 3.8	9 34.6
情報検索までできる	114 100.0	38 33.3	30 26.3
SNSまでできる	550 100.0	152 27.6	202 36.7

「イ. 防災・生活安全に関する情報」について、「ア. 暮らし・手続きに関する情報」と同様に、「入手しやすい（「入手しやすい」と「やや入手しやすい」の合計）」の割合を比べると、「情報検索が困難」が43.8%、「情報検索までできる」が54.4%、「SNSまでできる」が55.3%となっており、利用段階が低い「情報検索が困難」よりも、利用段階が高い人の方が入手しやすいと評価していることがわかる。

表側：【情報通信機器の保有状況及び利用段階】

表頭：【「イ. 防災・生活安全に関する情報」の入手しやすい度合い】（問11（2））

	合計	入手しやすい	やや入手しやすい	やや入手しづらい	入手しづらい	わからない	無回答
保有していない （利用していない含む）	38 100.0	5 13.2	13 34.2	2 5.3	2 5.3	9 23.7	7 18.4
保有していて利用している	690 100.0	128 18.6	248 35.9	123 17.8	43 6.2	114 16.5	34 4.9

※以下「保有していて利用している」の利用段階内訳

利用段階別	電話またはメールまでできる	情報検索までできる	SNSまでできる
	26 100.0	114 100.0	550 100.0
	1 3.8	22 19.3	105 19.1
	9 34.6	40 35.1	199 36.2
	6 23.1	16 14.0	101 18.4
	4 15.4	8 7.0	31 5.6
	3 11.5	17 14.9	94 17.1
	3 11.5	11 9.6	20 3.6

「ウ. 健康・福祉に関する情報」について、「ア. 暮らし・手続きに関する情報」と同様に、「入手しやすい（「入手しやすい」と「やや入手しやすい」の合計）」の割合を比べると、「情報検索が困難」が42.2%、「情報検索までできる」が51.8%、「SNSまでできる」が51.1%となっており、利用段階が低い「情報検索が困難」よりも、利用段階が高い人の方が入手しやすいと評価していることがわかる。

表側：【情報通信機器の保有状況及び利用段階】

表頭：【「ウ. 健康・福祉に関する情報」の入手しやすい度合い】（問11（2））

	合計	入手しやすい	やや入手しやすい	やや入手しづらい	入手しづらい	わからない	無回答
保有していない （利用していない含む）	38 100.0	6 15.8	12 31.6	2 5.3	2 5.3	10 26.3	6 15.8
保有していて利用している	690 100.0	119 17.2	230 33.3	117 17.0	49 7.1	145 21.0	30 4.3

※以下「保有していて利用している」の利用段階内訳

利用段階別	電話またはメールまでできる	情報検索までできる	SNSまでできる
	26 100.0	114 100.0	550 100.0
	2 7.7	23 20.2	94 17.1
	7 26.9	36 31.6	187 34.0
	6 23.1	16 14.0	95 17.3
	4 15.4	9 7.9	36 6.5
	3 11.5	19 16.7	123 22.4
	4 15.4	11 9.6	15 2.7

「カ. 産業・文化・観光に関する情報」について、「ア. 暮らし・手続きに関する情報」と同様に、「入手しやすい（「入手しやすい」と「やや入手しやすい」の合計）」の割合を比べると、「情報検索が困難」が14.1%、「情報検索までできる」は27.2%、「SNSまでできる」は29.5%となっており、利用段階が低い「情報検索が困難」よりも、利用段階が高い人の方が入手しやすいと評価していることがわかる。

表側：【情報通信機器の保有状況及び利用段階】

表頭：【「カ. 産業・文化・観光に関する情報」の入手しやすい度合い】（問11（2））

	合計	入手しやすい	やや入手しやすい	やや入手しづらい	入手しづらい	わからない	無回答
保有していない （利用していない含む）	38 100.0	3 7.9	6 15.8	5 13.2	2 5.3	15 39.5	7 18.4
保有していて利用している	690 100.0	61 8.8	132 19.1	146 21.2	68 9.9	246 35.7	37 5.4

※以下「保有していて利用している」の利用段階内訳

利用段階別	電話またはメールまでできる	情報検索までできる	SNSまでできる
保有していない （利用していない含む）	26 100.0	- -	- -
保有していて利用している	114 100.0	10 8.8	21 18.4
保有していて利用している	550 100.0	51 9.3	111 20.2
保有していて利用している	6 19.2	16 12.3	124 22.5
保有していて利用している	5 19.2	14 12.3	49 8.9
保有していて利用している	11 42.3	39 34.2	196 35.6
保有していて利用している	4 15.4	14 12.3	19 3.5

「キ. 区政情報に関する情報」について、「ア. 暮らし・手続きに関する情報」と同様に、「入手しやすい（「入手しやすい」と「やや入手しやすい」の合計）」の割合を比べると、「情報検索が困難」が15.3%、「情報検索までできる」が33.3%、「SNSまでできる」が32.7%となっており、利用段階が低い「情報検索が困難」よりも、利用段階が高い人の方が入手しやすいと評価していることがわかる。

表側：【情報通信機器の保有状況及び利用段階】

表頭：【「キ. 区政情報に関する情報」の入手しやすい度合い】（問11（2））

	合計	入手しやすい	やや入手しやすい	やや入手しづらい	入手しづらい	わからない	無回答
保有していない （利用していない含む）	38 100.0	5 13.2	8 21.1	6 15.8	3 7.9	9 23.7	7 18.4
保有していて利用している	690 100.0	70 10.1	152 22.0	119 17.2	68 9.9	244 35.4	37 5.4

※以下「保有していて利用している」の利用段階内訳

利用段階別	電話またはメールまでできる	情報検索までできる	SNSまでできる
保有していない （利用していない含む）	26 100.0	1 3.8	3 11.5
保有していて利用している	114 100.0	11 9.6	27 23.7
保有していて利用している	550 100.0	58 10.5	122 22.2
保有していて利用している	6 19.2	16 12.3	97 17.6
保有していて利用している	4 15.4	14 12.3	50 9.1
保有していて利用している	8 30.8	33 28.9	203 36.9
保有していて利用している	4 15.4	13 11.4	20 3.6

区が発信する情報が適切に提供されているかの評価は、情報通信機器の保有状況及び利用段階で大きな差はない

保有状況及び利用段階別の区が発信する情報が適切に提供されているかの評価について、「適切に提供されている（「適切に提供されている」と「まあ適切に提供されている」の合計）」に着目し、「情報検索が困難」「情報検索までできる」「SNSまでできる」の3分類でそれぞれの割合をみた。「情報検索が困難」は、「保有していない（利用していない含む）」と「電話またはメールまでできる」を統合しているため、(10人+19人+4人+15人)÷(38人+26人)による計算式に基づき改めて割合を算出したところ、75.0%であった。「情報検索までできる」が65.8%（18.4%+47.4%）、「SNSまでできる」が70.0%（15.1%+54.9%）ということ踏まえると、利用段階による大きな差は認められなかった。

表側：【情報通信機器の保有状況及び利用段階】

表頭：【区が提供する必要かつ十分な情報の適切さ】（問12-1）

	合計	適切に提供されている	まあ適切に提供されている	提供され適切にない	あまり適切にない	適切に提供されていない	わからない	無回答
保有していない (利用していない含む)	38 100.0	10 26.3	19 50.0	2 5.3	-	-	6 15.8	1 2.6
保有していて利用している	690 100.0	108 15.7	371 53.8	71 10.3	17 2.5	113 16.4	10 1.4	

※以下「保有していて利用している」の利用段階内訳

利用段階別		適切に提供されている	まあ適切に提供されている	提供され適切にない	あまり適切にない	適切に提供されていない	わからない	無回答
利用段階別	電話またはメールまでできる	26 100.0	4 15.4	15 57.7	3 11.5	-	4 15.4	-
	情報検索までできる	114 100.0	21 18.4	54 47.4	10 8.8	4 3.5	20 17.5	5 4.4
	SNSまでできる	550 100.0	83 15.1	302 54.9	58 10.5	13 2.4	89 16.2	5 0.9

区が発信する情報が適切に提供されていないと思う理由は、保有状況及び利用段階に関わらず情報を見つけにくいから

保有状況別に区が発信する情報が適切に提供されていないと思う理由に着目すると、「保有していて利用している」について、「情報を見つけにくいのため」が70.5%と最も多く、次いで「内容がわかりづらいため」と「利用しやすい媒体で情報が発信されていないため」が30.7%となっている。

利用段階別にみると、「情報検索までできる」は「情報を見つけにくいのため」が57.1%と最も多く、次いで「内容がわかりづらいため」と「利用しやすい媒体で情報が発信されていないため」が28.6%となっている一方で、「SNSまでできる」は「情報を見つけにくいのため」が74.6%と最も多く、次いで「内容がわかりづらいため」が32.4%となっており、おおむね順位の差は認められなかった。

ただし、この設問は問12-1で、「3. あまり適切に提供されていない」又は「4. 適切に提供されていない」を選んだ人に限定して尋ねているため、サンプル数が少ない中での結果として受け止める必要がある。

表側：【情報通信機器の保有状況及び利用段階】

表頭：【区が発信する情報が適切に提供されていないと思う理由】（問12-2）

	合計	内容がわかりづらいため	情報を見つけにくいいため	情報量が不足しているため	発信されたい情報が	欲しい時に情報が	利用しやすい媒体で情報が	その他	無回答
保有していない (利用していない含む)	2 100.0	- -	1 50.0	1 50.0	- -	- -	- -	- -	- -
保有していて利用している	88 100.0	27 30.7	62 70.5	21 23.9	24 27.3	27 30.7	1 1.1	1 1.1	- -

※以下「保有していて利用している」の利用段階内訳

利用段階別	合計	内容がわかりづらいため	情報を見つけにくいいため	情報量が不足しているため	発信されたい情報が	欲しい時に情報が	利用しやすい媒体で情報が	その他	無回答
電話またはメールまでできる	3 100.0	- -	1 33.3	1 33.3	1 33.3	1 33.3	- -	- -	- -
情報検索までできる	14 100.0	4 28.6	8 57.1	2 14.3	2 14.3	4 28.6	- -	- -	- -
SNSまでできる	71 100.0	23 32.4	53 74.6	18 25.4	21 29.6	22 31.0	1 1.4	1 1.4	- -

3 区が発信する情報等を受け取る方法・媒体の需要を把握する分析

(1) 分析目的

区が発信する情報やお知らせについて、現在の受け取り方と今後希望する受け取り方の割合を算出して差を求め、それぞれの方法・媒体による需要の大きさ、年代や同居人といった属性による傾向の違いを把握するために分析を行った。

(2) 分析方法

区が発信する情報やお知らせについて、現在の受け取り方は問 10-1 (MA) で、今後希望する受け取り方は問 13-1 (MA) で尋ねている。これらの設問を活用し、問 10-1 の回答を問 13-1 の選択肢に合うように以下の通り加工してそれぞれの割合の差を求めた(分析方法の詳細は(3)分析結果の後に掲載)。

加工前と加工後の問 10-1 の選択肢

加工前の選択肢		加工後の選択肢
1. 区役所・各総合支所に行く	➔	電話・訪問等で区役所や各総合支所に直接問合せ
2. 区役所・各総合支所・みなとコールに電話する		
3. 家族・友人・町会・自治会等に聞く	➔	家族・友人・町会・自治会等に聞く
4. 広報紙「広報みなと」・英字広報紙「ミナトマンスリー」を見る	➔	広報みなと
5. 総合支所の地域情報誌(紙)を見る	➔	紙媒体(チラシ、回覧板等)
6. 区のチラシ・刊行物を見る		
7. 区のポスター・掲示板・デジタルサイネージを見る	➔	ポスター・掲示板・デジタルサイネージ
8. ケーブルテレビ(広報番組「こんにちは区長です」「広報トピックス」「区民とともに」)を見る	➔	ケーブルテレビ
9. ラジオ(FM 広報番組「MINATO VOICE」)を聞く	➔	ラジオ
10. 港区ホームページを見る	➔	港区ホームページ
11. 港区メールマガジンを読む	➔	港区メールマガジン
12. 港区 LINE 公式アカウントを見る	➔	港区公式 SNS
13. 港区公式 Twitter を見る		
14. 港区公式 Facebook を見る		
15. 港区 YouTube チャンネルを見る	➔	港区 YouTube チャンネル
16. 港区独自アプリ(防災アプリ等)を使う	➔	港区独自アプリ

注) 問 13-1 の選択肢には「7. インターネットテレビ」があるが、現在は仕組みとしていないため、今回の分析対象外とした。

(3) 分析結果

30歳代以下は港区公式SNS、80歳以上は広報みなと等の需要が大きく、60～70歳代のホームページの需要は引き続き注視する必要がある

区が発信する情報等を受け取る方法・媒体の需要（問13-1と問10-1の差）をみると、「全体」では、「港区公式SNS」が18.2%と最も大きく、現在は受け取っていないものの、今後希望する受け取り方として最も需要が大きい。一方、「紙媒体（チラシ、回覧板等）」が-11.4%と最も小さく、他の方法・媒体と比べると需要が小さい。

「港区公式SNS」について、「～29歳」（33.9%）と「30歳代」（28.4%）は、「全体」（18.2%）よりも10.0%以上高くなっており、若年者の需要の大きさがうかがえる。

一方、「広報みなと」と「ポスター・掲示板・デジタルサイネージ」について、「80歳以上」（14.6%、10.5%）は、「全体」（2.4%、0.1%）よりも10ポイント以上高くなっており、80歳以上の需要の大きさがうかがえる。

「港区ホームページ」について、「60～64歳」（10.2%）と「70～74歳」（12.1%）は、「全体」（-1.1%）よりも10ポイント以上高くなっているが、「65～69歳」（1.9%）は同様の傾向が認められない。このことから、「港区ホームページ」における60～70歳代の需要は引き続き注視する必要がある。

「一人暮らし高齢者（65歳以上かつ同居人はいない）」と「子ども（20歳未満）と同居」の回答者に着目して同じように結果をみたが、大きな傾向の違いは認められなかった。

世代や同居人の属性別にみた問13-1と問10-1の差

		(%)													
		合計	各電話・自治会・家族・友人・町会・支所等に直接問合せ	電話・訪問等で区役所や	自治会等に聞く	広報みなと	紙媒体（チラシ、回覧板等）	デジタルサイネージ・ポスター・掲示板	ケーブルテレビ	ラジオ	港区ホームページ	港区メールマガジン	港区公式SNS	港区YouTube	港区独自アプリ
全体		746	-9.3	-1.8	2.4	-11.4	0.1	0.6	0.7	-1.1	6.7	18.2	4.7	5.6	
年代別	～29歳	68	-7.3	-1.4	10.3	-1.5	2.9	0.0	0.0	7.4	5.9	33.9	7.4	5.9	
	30歳代	113	-3.6	-4.5	6.2	-5.3	-2.7	0.0	-0.9	-2.6	4.4	28.4	6.2	6.2	
	40歳代	152	-9.2	-4.0	-1.9	-11.2	-5.2	-0.7	0.7	-6.0	7.3	23.7	5.9	11.2	
	50歳代	145	-13.1	-0.7	-2.8	-8.2	0.0	0.7	0.7	-10.4	11.0	21.4	4.8	5.6	
	60～64歳	59	-22.0	-3.4	-3.4	-13.5	3.4	6.8	0.0	10.2	15.3	11.8	5.1	6.8	
	65～69歳	53	0.0	1.9	11.4	-28.3	1.9	-1.9	0.0	1.9	3.8	0.0	0.0	-1.9	
	70～74歳	66	-3.0	-6.1	1.6	-19.7	3.0	1.5	3.0	12.1	3.1	6.1	4.5	-1.5	
	75～79歳	35	-8.5	5.7	2.9	-14.3	0.0	-5.7	5.7	0.0	0.0	2.8	0.0	5.7	
80歳以上	48	-14.5	6.3	14.6	-14.6	10.5	4.1	2.1	6.2	2.1	2.1	2.1	2.1		
同居人別	一人暮らし高齢者	51	-3.9	-5.9	2.0	-7.9	3.9	0.0	1.9	3.9	0.0	7.8	2.0	7.9	
	子ども（20歳未満）と同居	167	-8.9	-6.0	0.6	-13.1	-3.0	1.8	0.0	-6.5	6.0	26.3	6.0	4.8	

注）全体の差と比べて10ポイント以上の数値には濃い網掛け、5.0ポイント以上の数値には灰色を着色している。

さらに、問 13-1 の選択肢のうち、主な媒体の傾向を把握するため、「電話・訪問等で区役所や各総合支所に直接問合せ」、「広報みなと」、「紙媒体（チラシ、回覧板等）」、「ケーブルテレビ」、「港区ホームページ」、「港区公式 SNS」、「港区独自アプリ」の希望率をプロットした。

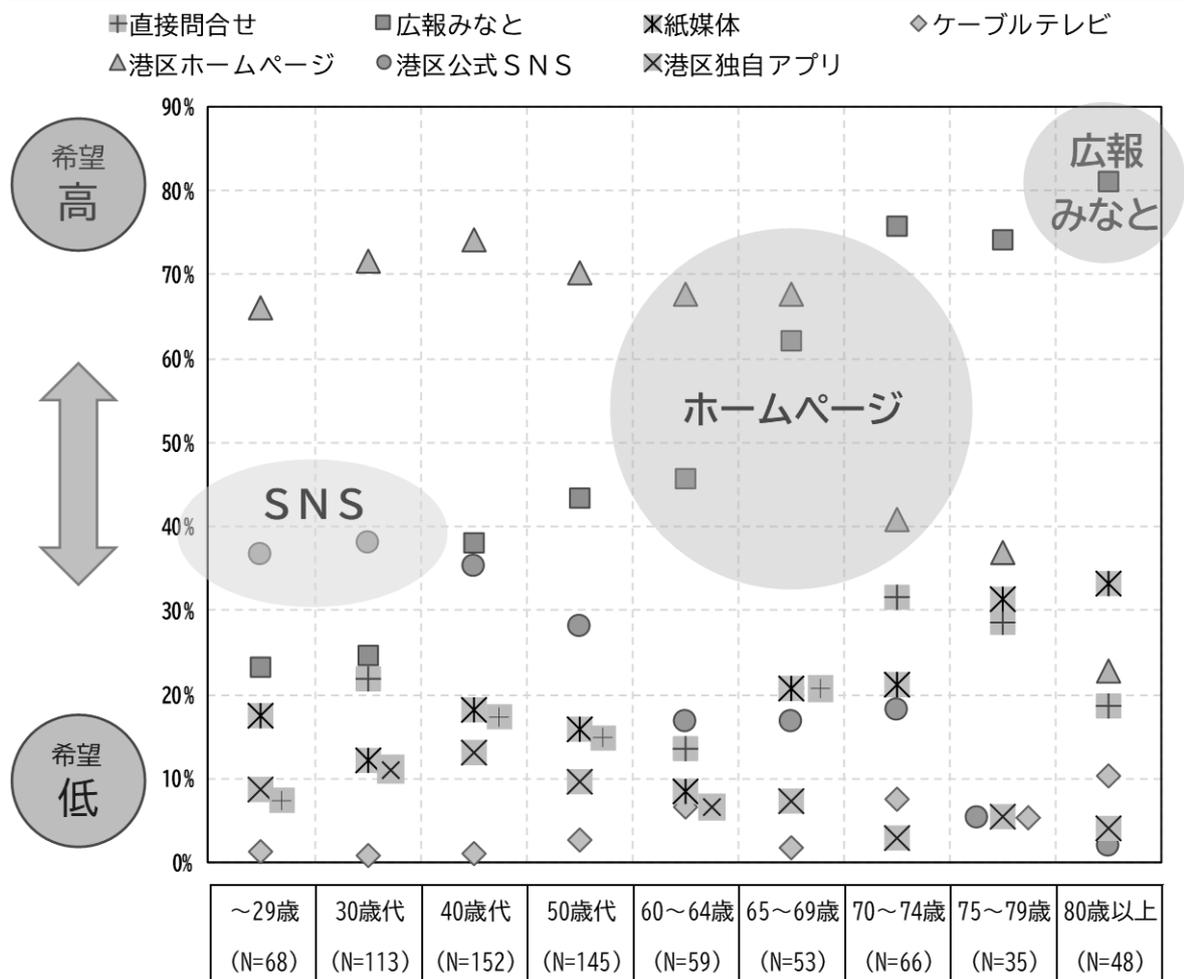
そのプロットに対して、前ページで示した需要（問 13-1 と問 10-1 の差）が大きいと認められた「港区公式 SNS」「広報みなと」「港区ホームページ」の傾向を重ね合わせた図が以下の通りである。

30 歳代以下の「港区公式 SNS」の希望率は 3 割台となっており、「港区ホームページ」と比べて低いのが、現在は受け取っていないものの、今後希望する受け取り方として需要が大きい。

80 歳以上の「広報みなと」の希望率は 81.3% と高くなっており、さらに需要も大きくなっている。

「港区ホームページ」の希望率は 60 歳代以下が 6～7 割台、70 歳代以上が 4 割以下となっており、大きな傾向の違いが認められる一方、需要は「60～64 歳」と「70～74 歳」とでそれぞれ大きくなっている。

年代別にみた区が発信する情報等の受け取り方の希望率と需要の大きな方法・媒体の分布



【参考①】 選択肢を加工後の問 10-1 の割合と問 13-1 の割合

選択肢を加工後の問 10-1 の割合（上段）と問 13-1 の割合（下段）

(%)

	合計	各電話・支所等に直接問合せ	自治会等に聞く	家族・友人・町会・	広報みなど	紙媒体 (チラシ、回覧板等)	ポスター・掲示板・ デジタルサイネージ	ケーブルテレビ	ラジオ	港区ホームページ	港区メールマガジン	港区公式 SNS	港区 YouTube	港区独自アプリ
全体	746	27.9	7.4	43.4	29.4	11.3	2.9	0.4	63.8	1.9	8.3	0.3	3.5	
年代別	～29歳	68	14.7	8.8	13.2	19.1	11.8	1.5	0.0	58.8	0.0	2.9	0.0	2.9
	30歳代	113	25.7	8.0	18.6	17.7	8.0	0.9	0.9	74.3	2.7	9.7	0.9	5.3
	40歳代	152	27.0	7.9	40.1	29.6	16.4	2.0	0.0	80.3	1.3	11.8	0.7	2.0
	50歳代	145	28.3	4.1	46.2	24.1	12.4	2.1	0.0	80.7	1.4	6.9	0.0	4.1
	60～64歳	59	35.6	5.1	49.2	22.0	6.8	0.0	0.0	57.6	0.0	5.1	0.0	0.0
	65～69歳	53	20.8	7.5	50.9	49.1	13.2	3.8	0.0	66.0	7.5	17.0	0.0	9.4
	70～74歳	66	34.8	10.6	74.2	40.9	10.6	6.1	1.5	28.8	4.5	12.1	0.0	4.5
	75～79歳	35	37.1	8.6	71.4	45.7	5.7	11.4	0.0	37.1	0.0	2.9	0.0	0.0
80歳以上	48	33.3	10.4	66.7	47.9	8.3	6.3	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0	2.1	
同居人別	一人暮らし高齢者	51	31.4	13.7	72.5	41.2	13.7	7.8	2.0	27.5	3.9	2.0	0.0	3.9
	子ども（20歳未満） と同居	167	31.1	12.0	39.5	25.7	12.0	0.6	0.0	80.2	3.6	7.2	0.0	4.2

全体	746	18.6	5.6	45.8	18.0	11.4	3.5	1.1	62.7	8.6	26.5	5.0	9.1	
年代別	～29歳	68	7.4	7.4	23.5	17.6	14.7	1.5	0.0	66.2	5.9	36.8	7.4	8.8
	30歳代	113	22.1	3.5	24.8	12.4	5.3	0.9	0.0	71.7	7.1	38.1	7.1	11.5
	40歳代	152	17.8	3.9	38.2	18.4	11.2	1.3	0.7	74.3	8.6	35.5	6.6	13.2
	50歳代	145	15.2	3.4	43.4	15.9	12.4	2.8	0.7	70.3	12.4	28.3	4.8	9.7
	60～64歳	59	13.6	1.7	45.8	8.5	10.2	6.8	0.0	67.8	15.3	16.9	5.1	6.8
	65～69歳	53	20.8	9.4	62.3	20.8	15.1	1.9	0.0	67.9	11.3	17.0	0.0	7.5
	70～74歳	66	31.8	4.5	75.8	21.2	13.6	7.6	4.5	40.9	7.6	18.2	4.5	3.0
	75～79歳	35	28.6	14.3	74.3	31.4	5.7	5.7	5.7	37.1	0.0	5.7	0.0	5.7
80歳以上	48	18.8	16.7	81.3	33.3	18.8	10.4	2.1	22.9	2.1	2.1	2.1	4.2	
同居人別	一人暮らし高齢者	51	27.5	7.8	74.5	33.3	17.6	7.8	3.9	31.4	3.9	9.8	2.0	11.8
	子ども（20歳未満） と同居	167	22.2	6.0	40.1	12.6	9.0	2.4	0.0	73.7	9.6	33.5	6.0	9.0

【参考②】分析方法の詳細

STEP① 選択肢の加工

問 10-1 と問 13-1 の選択肢における割合を比較したいため、各選択肢の内容・意味合いを踏まえ、問 10-1 の回答を問 13-1 の選択肢に合うように以下の通り加工した。例えば、加工前の問 10-1 の選択肢 1 または選択肢 2 の回答があった場合、加工後の問 10-1 の選択肢「電話・訪問等で区役所や各総合支所に直接問合せ」とみなしている。

加工前と加工後の問 10-1 の選択肢

加工前の選択肢		加工後の選択肢
1. 区役所・各総合支所に行く	➔	電話・訪問等で区役所や各総合支所に直接問合せ
2. 区役所・各総合支所・みなとコールに電話する		
3. 家族・友人・町会・自治会等に聞く	➔	家族・友人・町会・自治会等に聞く
4. 広報紙「広報みなと」・英字広報紙「ミナトマンスリー」を見る	➔	広報みなと
5. 総合支所の地域情報誌（紙）を見る	➔	紙媒体（チラシ、回覧板等）
6. 区のチラシ・刊行物を見る		
7. 区のポスター・掲示板・デジタルサイネージを見る	➔	ポスター・掲示板・デジタルサイネージ
8. ケーブルテレビ（広報番組「こんにちは区長です」「広報トピックス」「区民とともに」）を見る	➔	ケーブルテレビ
9. ラジオ（FM 広報番組「MINATO VOICE」）を聞く	➔	ラジオ
10. 港区ホームページを見る	➔	港区ホームページ
11. 港区メールマガジンを読む	➔	港区メールマガジン
12. 港区 LINE 公式アカウントを見る	➔	港区公式 SNS（LINE や Twitter 等）
13. 港区公式 Twitter を見る		
14. 港区公式 Facebook を見る		
15. 港区 YouTube チャンネルを見る	➔	港区 YouTube チャンネル
16. 港区独自アプリ（防災アプリ等）を使う	➔	港区独自アプリ（防災アプリ等）

注) 問 13-1 の選択肢には「7. インターネットテレビ」があるが、現在は仕組みとしてないため、今回の分析対象外とした。

STEP② 単純集計・クロス集計の実施

STEP①で加工した問 10-1 と問 13-1 の回答結果について単純集計を行い、日本人全体の割合を算出した。また、年齢、一人暮らし高齢者、子ども（20歳未満）と同居の回答者を分析軸（表側）としてクロス集計を行い、それぞれの属性による割合も算出した。以下の表は、問 10-1 と問 13-1 の回答結果について、日本人全体と年代別の回答結果の一部を例示したものであり、「合計」の値はサンプル数である。

問 10-1 と問 13-1 の回答結果（例示のため一部抜粋）

		問10-1の回答結果 (%)		
		合計	各電話 総合・ 支訪 所に 直接 区役 所 や	会家 等に 友人 ・ 町会 ・ 自治
全体		746	27.9	7.4
年代別	～29歳	68	14.7	8.8
	30歳代	113	25.7	8.0
	40歳代	152	27.0	7.9
	50歳代	145	28.3	4.1

		問13-1の回答結果 (%)		
		合計	各電話 総合・ 支訪 所に 直接 区役 所 や	会家 等に 友人 ・ 町会 ・ 自治
全体		746	18.6	5.6
年代別	～29歳	68	7.4	7.4
	30歳代	113	22.1	3.5
	40歳代	152	17.8	3.9
	50歳代	145	15.2	3.4

STEP③ 差を求めて需要の大小により着色

STEP②で算出した問 13-1 の割合と問 10-1 の割合の差を求め、さらに「全体」の数値と比べて 5.0%以上高い数値に薄い網掛けを、10.0%以上高い数値に濃い網掛けをそれぞれ着色した。濃い網掛けは需要が大きく、薄い網掛けは需要がやや大きいことを意味している。

例えば右表の「電話・訪問等で区役所や各総合支所に直接問合せ」をみると、「全体」（-9.3%）と比べて「30歳代」（-3.6%）は5.0%以上高いため薄い網掛けに着色している。また、「港区公式SNS」をみると、「全体」（18.2%）と比べて「～29歳」（33.9%）は10.0%以上高いため濃い網掛けを着色している。

問 13-1 と問 10-1 の差
（例示のため一部抜粋）

		問13-1と問10-1の差 (%)			
		合計	各電話 総合・ 支訪 所に 直接 区役 所 や	港区 公式 SNS	港区 独自 アプリ
全体		746	-9.3	18.2	5.6
年代別	～29歳	68	-7.3	33.9	5.9
	30歳代	113	-3.6	28.4	6.2
	40歳代	152	-9.2	23.7	11.2
	50歳代	145	-13.1	21.4	5.6
	60～64歳	59	-22.0	11.8	6.8
	65～69歳	53	0.0	0.0	-1.9
	70～74歳	66	-3.0	6.1	-1.5
	75～79歳	35	-8.5	2.8	5.7
80歳以上	48	-14.5	2.1	2.1	

第4章 ヒアリング調査実施概要

1 調査目的

アンケート調査では、区民が利用する情報通信機器や区民の情報の受け取り方について全体的な傾向を把握した。一方、高齢者と障害者は情報通信機器の利用や区が発信する情報の受け取りにくさを抱く人が一定程度いると考えられたため、個別に実態を把握する必要があると捉えていた。

また、区内には多くの町会・自治会があり、防犯、防災や環境美化などの幅広い分野で、地域に最も身近なコミュニティとして活動しており、これらの組織における会員間の連絡や情報伝達について、現状の手段を把握することも必要であった。

以上のことを踏まえ、高齢者と障害者、町会・自治会に対する情報通信機器の利用促進や情報発信の充実に向けた施策を検討するための基礎資料を得ることを目的としてヒアリング調査を実施した。

2 調査の実施概要

- 1 調査対象
 - ①高齢者施設または障害者施設の利用者：234人
 - ・港区立介護予防総合センター（ラクっちゃ）の利用者
 - ・障害保健福祉センター（ヒューマンぷらぎ）の利用者
 - ・いきいきプラザ（デジタル活用支援員）の利用者
 - ②区内の町会・自治会：10団体
- 2 調査方法
 - ①高齢者施設または障害者施設の利用者
 - ・該当施設の利用者に対して対面での聞き取り調査
 - ②区内の町会・自治会
 - ・対面またはオンラインによる聞き取り調査
- 3 調査期間 令和3年7月7日（水）～7月29日（木）

3 調査内容

- 1 高齢者施設または障害者施設の利用者
 - ・情報通信機器を利用する上で使いやすくなってほしい機能等
 - ・情報通信機器について今後利用してみたいことのうち今は利用していない理由
 - ・区の情報発信に対する評価と要望
- 2 区内の町会・自治会
 - ・現在の町会・自治会の活動における会員同士の連絡媒体・方法
 - ・現在の町会・自治会の活動におけるお知らせや情報発信の媒体・方法
 - ・今後の町会・自治会の活動における情報通信機器の活用の可能性や期待

第5章 ヒアリング調査結果

1 高齢者施設または障害者施設の利用者を対象とした調査結果

(1) 情報通信機器を利用する上で使いやすくなってほしい機能等

高齢者施設または障害者施設の利用者（234人）について、現在保有している情報通信機器（スマートフォン、タブレット端末、パソコン、携帯電話（ガラケー））を複数回答により尋ねたところ、「スマートフォン」が84.2%（「アンドロイドのみ」が41.0%、「 아이폰のみ」が42.7%、「アンドロイドと 아이폰」が0.4%）と最も多く、「パソコン」が48.3%、「タブレット端末」が21.8%、「携帯電話（ガラケー）」が17.5%となっている。

スマートフォンの保有率を年代別にみると、70歳代と80歳代がそれぞれ89.1%、73.5%（アンケート調査結果ではそれぞれ77.2%、58.3%）となっており、70歳代以上の高齢者施設または障害者施設の利用者は、アンケート調査対象の区民よりもややスマートフォンの保有率が高いことがわかる。

情報通信機器を利用する上で使いやすくなってほしい機能等について、全体の回答件数は105件であった。このうち、「①タッチ操作・文字入力」が25件と最も多く、次いで「②画面や文字の大きさ」が17件、「③相談のしやすさ」が10件となっている。

分類項目	件数
①タッチ操作・文字入力	25件
②画面や文字の大きさ	17件
③相談のしやすさ	10件
④メール・SNSの送受信	6件
⑤その他アプリ	5件
⑥通信速度・反応速度	4件
⑦バッテリー・充電器	4件
⑧その他	34件
計	105件

注）1人が複数の分類項目を回答している場合は、それぞれの件数に含めている。

【実際の回答】（主な回答を一部抜粋、原文引用）

①タッチ操作・文字入力

- ときどきタッチの操作がうまくいかない。（スマートフォン（ 아이폰）保有者、80歳代）
- スマホとタブレットで文字入力のしかたが違うので統一して欲しい。（スマートフォン（アンドロイド）保有者、60歳代）
- スマートフォンは、タッチパネルなので、視覚障害者は使いにくい。（携帯電話（ガラケー）保有者、90歳以上）

②画面や文字の大きさ

- 文字を大きくしていただきたい。(スマートフォン(アンドロイド) 保有者、70 歳代)
- スマホの画面が小さい。タップする箇所を間違える。(スマートフォン(アイフォン) 保有者、70 歳代)

③相談のしやすさ

- わからない時、聞く人がいないのでわからないままになってしまうので、簡単に聞ける場所があるといい。(スマートフォン(アイフォン) 保有者、70 歳代)
- サービスの内容をもう少し詳しく知りたい。(スマートフォン(アイフォン) 保有者、60 歳代)
- 普段は音声案内や音で判断しているが、音が出ないときや案内がない・されない時が不便である。(携帯電話(ガラケー) 保有者、60 歳代)

④メール・SNSの送受信

- いらぬメールが多い。(スマートフォン(アンドロイド) 保有者、70 歳代)
- LINE が来たときに誰から来たのか分からなくて困っている。(スマートフォン(アンドロイド) 保有者、60 歳代)

⑤その他アプリ

- Zoom を使いやすくなるとよい。(スマートフォン(アンドロイド) 保有者、70 歳代)
- 電子マネー。(携帯電話(ガラケー) 保有者、90 歳以上)

⑥通信速度・反応速度

- 通信速度。(スマートフォン(アイフォン) 保有者、70 歳代)
- パソコンの起動が遅い。(スマートフォン(アンドロイド) 保有者、60 歳代)

⑦バッテリー・充電器

- 充電量の増加。(スマートフォン(アンドロイド) 保有者、80 歳代)
- スマホの電池がすぐなくなる。(スマートフォン(アンドロイド) 保有者、70 歳代)

⑧その他

- いらぬ広告情報が多い。(スマートフォン(アンドロイド) 保有者、60 歳代)
- それぞれの身体的特性や特徴に合った機能があると良い。(携帯電話(ガラケー) 保有者、70 歳代)

(2) 情報通信機器について今後利用してみたいことのうち今は利用していない理由

情報通信機器を利用する目的を複数回答により尋ねたところ、「電話・メール」が94.9%と最も多く、次いで「情報の検索・閲覧」が73.9%、「写真の撮影・閲覧」が70.9%、「SNS（ラインやツイッター）」が53.0%となっている。

情報通信機器について今後利用してみたいことのうち今は利用していない理由について、全体の回答件数は137件であった。このうち、「①やり方がわからないから」が48件と最も多く、次いで「②安全かどうかわからないから」が41件となっている。

分類項目	件数
①やり方がわからないから	48件
②安全かどうかわからないから	41件
③必要がないから	11件
④保有している情報通信機器には機能がないから・十分でないから	4件
⑤その他	33件
計	137件

注) 1人が複数の分類項目を回答している場合は、それぞれの件数に含めている。

【実際の回答】(主な回答を一部抜粋、原文引用)

①やり方がわからないから

- きちんと学んでいないので方法がわかりません。(スマートフォン(アンドロイド)保有者、70歳代)
- 難しそうだから。(携帯電話(ガラケー)保有者、70歳代)

②安全かどうかわからないから

- キャッシュレスは後でなにかおこる心配。使ってみたいが心配。(スマートフォン(아이폰) 保有者、70歳代)
- 個人情報を守られているか不安。(スマートフォン(アンドロイド) 保有者、60歳代)

③必要がないから

- 不自由を感じていない。(スマートフォン(アンドロイド) 保有者、60歳代)
- 今はまだ特に必要でないが、スマホに変えたら使ってみたい。(携帯電話(ガラケー) 保有者、60歳代)

④保有している情報通信機器には機能がないから・十分でないから

- ガラケーなので機能がない。(携帯電話(ガラケー) 保有者、70歳代)
- スマホを持っていない。(携帯電話(ガラケー) 保有者、90歳以上)

⑤その他

- とにかく多忙であるため。(携帯電話(ガラケー)保有者、50歳代)
- 通信費が高いから。(スマートフォン・携帯電話を非保有者、80歳代)

(3) 区の情報発信に対する評価と要望

区が発信する情報が必要かつ十分であるかの適切さを尋ねたところ、「適切と思う」「そう思う」と「まあそう思う」の合計)人が71.3%で、「分からない」と評価ができない人が14.1%となっている。

区の情報発信に対する評価と要望について、全体の回答件数は115件であった。このうち、「①災害に関する情報」が36件と最も多く、次いで「②健康・福祉に関する情報」が23件、「③文化芸術・教養に関する情報」が20件となっている。

分類項目	件数
①災害に関する情報	36件
②健康・福祉に関する情報	23件
③文化芸術・教養に関する情報	20件
④その他イベントに関する情報	5件
⑤新型コロナウイルス感染症対策に関する情報	4件
⑥その他	27件
計	115件

注) 1人が複数の分類項目を回答している場合は、それぞれの件数に含めている。

【実際の回答】(主な回答を一部抜粋、原文引用)

①災害に関する情報

- 災害関連情報。(スマートフォン(アンドロイド)保有者、70歳代)
- マンションの住民には、地域の防災訓練の情報があまり伝わってこないの、もっと知らせてほしい。(スマートフォン(アンドロイド)保有者、60歳代)

②健康・福祉に関する情報

- 健康に役立つ講座。(スマートフォン(アンドロイド)保有者、60歳代)
- 介護関係。(携帯電話(ガラケー)保有者、80歳代)
- 食中毒など時期にあった情報。(スマートフォン(アンドロイド)保有者、70歳代)

③文化芸術・教養に関する情報

- 文化歴史などオンライン講座。(スマートフォン(アイフォン)保有者、70歳代)
- 外国語の講座。(スマートフォン(アイフォン)保有者、80歳代)

④その他イベントに関する情報

- 区内の行事(月・日毎)。(スマートフォン(アイフォン)保有者、70歳代)
- フリーマーケットの知らせ。(スマートフォン(アンドロイド)保有者、80歳代)

⑤新型コロナウイルス感染症対策に関する情報

- コロナ感染。(スマートフォン(アイフォン)保有者、70歳代)
- ワクチンの情報。(スマートフォン(アイフォン)保有者、60歳代)

⑥その他

- 申し込み方法(電話、ハガキだけでなくネットで)。(スマートフォン(アイフォン)保有者、70歳代)
- 情報通信機器の使い方を教えてほしい。(携帯電話(ガラケー)保有者、90歳以上)

2 区内の町会・自治会を対象とした調査結果

本調査の対象とした10の町会・自治会は、会員規模や立地環境(集合住宅、商店街が含まれている等)に違いがあった。また、情報通信機器の活用状況についても、町会・自治会独自のホームページを立ち上げている団体もあれば、対面や電話による連絡を重視している団体もあり、幅広い対象から会員間の連絡状況や情報伝達の実態を把握することができた。そのため、できるだけ個々の事例がわかるように以下の通りまとめた。

(1) 現在の町会・自治会の活動における会員同士の連絡媒体・方法

- 役員の半数程度はメールで連絡できるが、それ以外の役員には紙媒体で連絡しており、web媒体と紙媒体の手段を併用している。
- 役員間はグループメールで連絡しており、添付ファイルが必要な場合にはクラウドサービスを活用している場合もある。
- コミュニケーションの基本は声をかけることであると考えているが、その機会すらコロナ禍で奪われてしまっている。
- LINEでグループをつくり連絡し合う仕組みを整えているが、一部の役員はLINEを利用していないため、直接電話している。
- 主な連絡手段は電話であるが、個人情報保護の観点から連絡網を配付することができないため、会長が全て電話で連絡している。

(2) 現在の町会・自治会の活動におけるお知らせや情報発信の媒体・方法

- 主な手段は掲示板や回覧板である。メールによる手段も効率的で良いと考えているが、訃報の場合は適さないとも考えており、内容によって web 媒体と紙媒体を使い分ける必要がある。
- 大きな集合住宅だと回覧板が回りきらないことが多く、情報が円滑に伝達できない。
- ホームページと Facebook の専用ページを作成しており、さらにホームページは日本語と英語で情報を発信している。
- FAX も使っているが、回覧板が最もよく利用する手段となっている。一方、事業者の会員には回覧板が回らないため、メールを送っている場合もある。さらに、それでも伝わらない場合は個別配付している。
- 年に数回程度、会報を作成して郵送または手渡しにより配付している。ただし、会報の配付時期と区からお知らせが届く時期にズレが生じることがあり、全ての情報を伝えきれていない。
- 会員の多くが高齢者のため、web 媒体よりも紙媒体によるお知らせの方が馴染んでいるのではないかと。
- 会員の中には、情報通信機器を保有しているが、使いこなせていない人が一定程度いる。
- 情報通信機器は使える人と使えない人がいるため、全ての会員に伝達しようとするならば、紙媒体の手段も残しておく必要がある。
- イベント情報など会員に募集をかける時には、チラシを各戸配付する場合もある。

(3) 今後の町会・自治会の活動における情報通信機器の活用の可能性や期待

- ホームページを作成する予定であり、会員の誰もが閲覧できるような状態にしていきたいと考えている。
- ICT を活用した連絡手段や情報共有の仕組みを整えてきたが、会員への周知に当たっては web 媒体と紙媒体がどちらも必要と考えている。そのため、広報紙の作成も手掛ける予定である。また、会員の中には体調が悪く外出しづらい人もいるため、全戸投函という仕組みも残しておきたい。
- ICT の活用を図りたいと考えているが、我々の世代ではホームページを作成することも困難である。コロナ禍ということもあり、スマートフォンを活用した情報発信も行いたいが、我々の世代ではなく、もう少し若い世代に手伝っていただきたい。
- ICT の活用や情報通信機器の利用について興味がある人に対して、区主催で講習の機会を提供していただけるとありがたい。

第6章 調査のまとめ

1 情報通信機器の保有状況

- 日本人と外国人ともに「スマートフォン」の保有率が最も高く、次いで「パソコン」、「タブレット端末」となっている。(p8)
- 「スマートフォン」、「タブレット端末」、「パソコン」のそれぞれの保有率は、日本人よりも外国人の方が高い。(p8)
- 日本人に着目すると、「スマートフォン」、「タブレット端末」、「パソコン」のそれぞれの保有率は全て全国よりも高い。(p62)
- さらに年代別にみると、「スマートフォン」は60歳代までで9割以上の保有率となっているが、70歳代以上(8割弱)になるとその割合は減少し、80歳以上では58.3%となっている。(p8)
- 情報通信機器(スマートフォン、タブレット端末、パソコン)を保有していない理由としては、「保有する必要性を感じないから」が最も多く、次いで「機器の操作が難しそうだから」、「そもそも興味がないから」となっている。(p22)

2 情報通信機器及びインターネット・SNSの利用状況

- スマートフォン利用者の最も主要な目的としては、日本人と外国人ともに「SNSの利用(LINEやTwitter等)」が最も多く、次いで「電子メールやメッセージの送受信」となっている。(p11)
- タブレット端末利用者の最も主要な目的としては、日本人は「情報の検索(ニュースや気象情報含む)」が最も多く、次いで「動画サイト(YouTube等)の利用」、外国人はその反対の順位となっている。(p14)
- パソコン利用者の最も主要な目的としては、日本人は「情報の検索(ニュースや気象情報含む)」が最も多く、次いで「電子メールやメッセージの送受信」、外国人はその反対の順位となっている。(p17)
- 日本人に着目して情報通信機器(スマートフォン、タブレット端末、パソコンのいずれか)でのインターネットの利用率をみると、全国よりも高い。(p63)
- さらに年代別にみると、60歳代以上の利用率が全国よりも大きく高くなっており、港区は全国と比べてインターネットを利用している高齢層の人が多くことがうかがえる。(p64)
- 情報通信機器の保有状況及び利用状況について、「保有していない(利用していない含む)」、「電話またはメールまでできる」、「情報検索までできる」、「SNSまでできる」と段階的にみると、「保有していない(利用していない含む)」が5.2%、「電話またはメールまでできる」が3.6%、「情報検索までできる」が15.7%、「SNSまでできる」が75.5%となっている。(p73)

- 高齢者施設・障害者施設の利用者向けヒアリング調査によると、情報通信機器を利用する上で使いやすくなってほしい機能等について、「タッチ操作・文字入力」が最も多く、次いで「画面や文字の大きさ」、「相談のしやすさ」となっている。(p94)
- 区内の町会・自治会向けヒアリング調査によると、会員の中には情報通信機器を保有しているが、使いこなせていない人が一定程度いるとわかっている。(p99)
- 情報通信機器（スマートフォン、タブレット端末、パソコンのいずれか）でSNSを利用している人の割合を年代別にみると、30歳以上の全ての年齢層で港区日本人が全国よりも高くなっている。特に、港区日本人と全国との割合の差に着目すると、「60歳代」、「80歳以上」が高く、港区は全国と比べてSNSを利用している高齢層の人が多いうかがえる。(p66)
- 種類別に最も利用しているSNSをみると、日本人は「LINE（ライン）」が71.9%と最も多く、次いで「Twitter（ツイッター）」が7.8%、「Instagram（インスタグラム）」が7.6%となっている。さらに年代別にみると、どの年齢も「LINE（ライン）」が最も多く、29歳以下は次いで「Twitter（ツイッター）」、30歳代は次いで「Instagram（インスタグラム）」であり、40歳以上の全ての年齢層では次いで「Facebook（フェイスブック）」となっている。(p21)
- 一方、外国人の利用状況を見ると、「LINE（ライン）」が39.2%と最も多く、次いで「Instagram（インスタグラム）」が17.8%、「Facebook（フェイスブック）」が16.4%となっている。(p21)

3 情報通信機器などを使うときに頼れる身近な相談先

- 情報通信機器などを使うときに頼れる身近な相談先について、日本人と外国人ともに「家族・親族」が最も多く、次いで「友人」となっている。(p26)
- 高齢者施設・障害者施設の利用者向けヒアリング調査によると、情報通信機器について今後利用してみたいが今は利用していない理由について、「やり方がわからないから」が最も多く、次いで「安全かどうかわからないから」となっている。(p96)

4 インターネットを利用するときに不安に思うこと

- インターネットを利用するときに不安に思うことについて、日本人と外国人ともに「個人情報流出の恐れがあること」が最も多く、日本人は次いで「コンピュータウイルスに感染する恐れがあること」であり、外国人は次いで「詐欺等の被害により金品が奪われる恐れがあること」となっている。(p29)
- 日本人に着目すると、インターネットを利用するときに不安がある人の割合は港区が全国よりも高い。(p67)

5 区政情報の取得状況

- 区政情報の取得方法について、日本人と外国人ともに「港区ホームページを見る」が最も多く、日本人は次いで「広報紙「広報みなど」・英字広報紙「ミナトマンスリー」を見る」であり、外国人は次いで「区役所・各総合支所に行く」となっている。(p35)
- 区内の町会・自治会向けヒアリング調査によると、年に数回程度、会報を作成して郵送または手渡しにより配付している団体もある。ただし、会報の配付時期と区からお知らせが届く時期にズレが生じることがあり、全ての情報を伝えきれていないことがある。(p99)

6 区政情報の発信への評価

- 区政情報の発信について、「適切に提供されている」（「適切に提供されている」と「まあ適切に提供されている」の合計）と評価した日本人は69.9%、外国人は54.3%となっている。(p45)

7 希望する区政情報の発信媒体

- 希望する区政情報の発信媒体について、日本人と外国人ともに「港区ホームページ」が最も多い。日本人は次いで「広報みなど」であり、外国人は次いで「港区公式SNS（LINEやTwitter等）」となっている。(p47)
- 日本人について年代別にみると、60歳代以下では「港区ホームページ」が多くなっている一方で、70歳代以上では「広報みなど」が最も多くなっている。(p48)
- 現在は受け取っていないものの、今後希望する区政情報の受け取り方の需要を日本人についてみると、30歳代以下は「港区公式SNS（LINEやTwitter等）」が、60～64歳と70～74歳は「港区ホームページ」が、80歳以上は「広報みなど」と「ポスター・掲示板・デジタルサイネージ」が大きくなっている。(p88)

8 今後推進を希望するICTを活用した行政サービス

- 今後推進を希望するICTを活用した行政サービスについて、日本人と外国人ともに「オンライン申請」が最も多く、次いで「キャッシュレス決済」、「オンライン施設予約」となっている。また、「オンライン講座」の希望も一定数見受けられる。(p56)

第7章 本調査結果を踏まえた政策提言

本調査は、区民にとって効果的な情報発信方法を検討するとともに、区の情報を受け取れていない区民の属性や実態を確認するための基礎資料を得ることを目的として実施した。区民（日本人と外国人）を対象としたアンケート調査、高齢者施設または障害者施設の利用者及び町会・自治会を対象としたヒアリング調査から得られた結果を踏まえ、今後の情報通信機器の利用促進施策や区政情報の発信施策の方向性を以下の通り提言として取りまとめた。

1 情報通信機器の保有率・利用率の高さを生かした政策立案が重要

日本人区民における情報通信機器（スマートフォン、タブレット端末、パソコンのいずれか）の保有率は全国よりも高く、特にスマートフォンは92.1%を超えている。年代別にみると、60歳代以下は9割を超えている一方で、70歳代が77.2%に低下し、さらに80歳以上になると58.3%まで低下する。

同様に、情報通信機器でのインターネットの利用率も全国・東京都よりも高く9割を超えている。年代別にみると、保有率と同様、60歳代以下は9割を超えている一方で、70歳代が7割台に低下し、さらに80歳以上になると3割台まで低下する。

このことから、日本人区民における情報通信機器の保有率及びインターネット利用率の高さを踏まえ、区からの情報発信に当たっては、情報通信機器を保有していない人や利用しきれていない人に配慮しながらも、情報通信機器による手法を積極的に取り入れることが重要と考えられる。

なお、外国人区民は、日本人区民よりも保有率・利用率ともに高いため、外国人区民に対しても前述した発信手法の方向性に沿って進めて良いと考える。

情報通信機器を保有していて利用している人の特徴は、インターネット利用について「個人情報流出」と「コンピュータウイルス感染」から身を守る術についてのテーマに関心があり、区が発信する情報等は電子媒体と紙媒体を併用して受け取っている。利用段階が上がるにつれて、インターネット利用時の「個人情報流出」と「コンピュータウイルス感染」に不安を抱く人が多くなる。

このことから、情報通信機器を保有していて利用している人に対しては、インターネットをより安心して利用できる術を身に付ける講座の開設や相談対応など、より安心して利用できるような取組が求められる。

一方、情報通信機器を保有していない人は、調査対象者の4.0%であり、少数であった。保有していない人の保有していない理由は、「保有する必要性を感じないから」が53.3%で最も多く、「機器の価格や通信料金が高いから」は10.0%で、経済的な要因によらないことが推察される。また、情報通信機器の利用段階が低い人は、高い人と比べてインターネッ

トを利用したいと思うような支援・環境を求めておらず、インターネットへの関心もない人が多いことが分かった。

情報通信機器を保有していない人に対しては、従来から定着している紙媒体でのお知らせや対面での窓口対応が馴染むと考えられるため、引き続きこの方法を継続するべきであるとする。区からの情報は必ずしも電子媒体のみに偏らないように配慮することも必要である。

- 情報通信機器の保有率・利用率の高さを踏まえ、区からの情報発信に当たっては、情報通信機器で積極的に発信するとともに、より安心して情報通信機器を利用できるような取組の立案が重要
- 情報通信機器を保有していない人は少数だが、理由として「保有する必要性を感じないから」が最も多いなど、経済的な要因によらないことが推察される。また、情報通信機器を保有していない人に対しては、紙媒体でのお知らせや対面での会話が効果的というヒアリング結果もあるため、継続することが重要

2 外国人への情報発信は情報通信機器で取得できる手法が効果的

外国人区民は、日本人区民よりも情報通信機器の保有率・利用率が高くなっており、SNSの種類別に利用頻度をみると、日本人区民と同様LINEが最も多く、日本人区民は次にInstagramが多くなるのに対して、外国人区民は次にFacebookが多くなっている。

外国人区民における区の情報取得方法をみると、日本人区民と同様港区ホームページが最も多く、日本人区民よりもFacebookにより情報を取得している外国人区民がやや多くなっている。また、希望する媒体・手段として、「電話・訪問等で区役所や各総合支所に直接問合せ」の割合も日本人区民よりも多い。

ヒアリング調査では、ホームページとFacebookの専用ページを独自で作成し、日本語だけではなく英語にも対応した情報発信をしている町会・自治会があった。

このことから、外国人区民に対しては、日本人区民以上に情報通信機器で取得できる情報発信の手法が効果的と考える。区の情報を主に港区ホームページから取得しているため、これらのページについて多言語化や、やさしい日本語の活用を図り、ページを閲覧した外国人区民が情報をストレスなく読み取り、取得できる取組が重要と考える。

- 外国人区民は情報通信機器の保有率・利用率が日本人区民よりも高く、区ホームページを中心にわかりやすく情報発信する取組が重要
- 外国人区民は日本人区民に比べ、「電話・訪問等で区役所や各総合支所に直接問合せ」を求める割合が高く、電話や窓口での丁寧な対応も重要

3 30歳代以下への情報発信はSNSの活用が効果的

年代別に情報通信機器でのインターネットの利用率をみると、30歳代以下は100.0%となっており、利用者のうちSNSの利用率も9割程度となっている。最も利用しているSNSの種類は、どの年代でもLINEが最多となっているが、20歳代以下は次にTwitter、30歳代は次にInstagram、40歳代以上はFacebookと年代で異なる傾向がみられた。

年代別に現在の区の情報取得方法をみると、20歳代以下は他の年代と同様、港区ホームページが最も多い一方で、受け取っていないのでわからないという回答が約2割と次に多くなっている。希望する区の情報取得方法は、30歳代以下は他の年代と同様、港区ホームページが最も多く、次いで港区公式SNSが多くなっている。港区公式SNSについて、30歳代以下は、今はその方法で取得していないが、今後取得を希望している人が多く需要が大きいこともわかっている。

このことから、30歳代以下に対しては、情報通信機器で取得できる情報発信の手法が効果的と考える。また、SNSの利用率が高く、港区公式SNSによる発信の需要も大きいことから、30歳代以下に対してはLINE、Twitter、InstagramによるSNSを活用した情報発信をすることが特に効果的と考える。

- 30歳代以下は情報通信機器を十分に利活用しており、SNSでの情報発信の希望が高い一方で、区政情報と普段接する機会が少ない年代であることから、対象が日常的に利用しているLINE、Twitter、Instagramを媒体とした情報発信の手法が特に効果的

4 40～60 歳代には港区ホームページ等のわかりやすさを重視した取組が効果的

40～60 歳代に着目して情報通信機器でのインターネットの利用率をみると、9割台となっており、利用者のうちSNSの利用率も約8割～9割台と高いことがわかる。最も利用しているSNSの種類は、LINEの次にFacebookと回答した人が多い。

年代別に現在の区の情報取得方法をみると、港区ホームページについて30歳代以下が5～7割台なのに比べて、40～50歳代は8割台と高い。希望する区の情報取得方法は、港区ホームページが最多となっている一方で、次に広報みなどが多くなっており、30歳代以下とは異なる傾向がみられた。

ただし、港区ホームページや広報みなど等による区からの情報が必要かつ十分に提供されていないと評価した50歳代は、情報を見つけにくいと評価しており、港区ホームページのわかりやすさもこれまで以上に追求する必要がある。

このことから、40～60歳代に対しては、情報通信機器で取得できる情報発信の手法を展開しながらも、広報みなどのような紙媒体の手法も一定程度効果を発揮すると考える。また、この効果が最大限得られるように、港区ホームページや広報みなどで、情報を見つけやすくする工夫が必要と考える。

- 40～60 歳代はホームページ、SNS、広報みなどを組み合わせて情報取得しており、最新情報をSNSで配信するとともに、港区ホームページや広報みなど等の情報発信媒体において、情報を見つけやすくする工夫が重要

5 60歳代以上の年代には電子媒体と紙媒体の併用策が重要

情報通信機器の保有率をみると、60歳代以下は9割を超えている一方で、70歳代が8割台に低下し、さらに80歳以上になると6割台まで低下する。また、情報通信機器でのインターネットの利用率をみると、保有率と同様、60歳代以下は9割を超えている一方で、70歳代が7割台に低下し、さらに80歳以上になると3割台まで低下する。

80歳以上における情報通信機器の保有率（6割台）と利用率（3割台）を踏まえると、情報通信機器を保有しているが、インターネットを利用していない人も少なからずいることもうかがえる。その裏付けとして、ヒアリング調査においても、情報通信機器を保有しているが、使いこなせていない人がいるというコメントが得られている。

情報通信機器を保有していない理由は、70歳代が機器の操作が難しそうとの回答が最多なのに対して、80歳以上は興味がない、必要性を感じないが挙げられており、情報通信機器で利用してみたいことも80歳以上は特にないが挙げられている。

高齢者及び障害者へのヒアリング調査によると、情報通信機器のより使いやすくなってほしい機能等としては、タッチ操作・文字入力、画面や文字の大きさ、相談のしやすさなどが多くみられた。

さらに、今は取得していないが、今後取得を希望する人が多い方法をみると、70～74歳は港区ホームページとなっている一方で、80歳以上は広報みなと、ポスター・掲示板等となっており、それぞれの年代で需要が異なることがわかっている。

以上のことから、60歳代以上の年代に対する取組を検討するに当たっては、情報通信機器を保有していない人（または保有しているが使いこなせていない人）と、利用している人とに分けることが重要と考える。

70歳代に対しては情報通信機器の利用促進に向けて、使い方を学ぶ機会の充実や気軽に相談できる窓口の周知を図ることが効果的と考える。一方、80歳以上には情報通信機器の保有を勧めるよりも、ヒアリング調査で紙媒体の方が馴染むとコメントがあった通り、従来から定着している紙媒体でのお知らせや対面での窓口対応を引き続き継続する必要がある。

なお、ヒアリング調査を通じて、60歳代以上の年代における情報通信機器の利用状況は30歳代以下や40～50歳代と比べて多種多様であることがわかったため、画一的な手法による情報発信ではなく、電子媒体と紙媒体を選択できる取組が重要と考える。

- 60歳代以上は情報通信機器の利用度合いは他の年代に比べて多様であり、75歳以上は紙媒体での情報取得の希望が多くなる等、電子媒体（ホームページやテレビ等）と紙媒体を併用する取組が重要
- 高齢者及び障害者へのヒアリングの結果、利用しやすい機器として、タッチ操作や文字入力がしやすく、より大きい画面での表示を重視しており、相談しやすい環境と合わせ、情報通信機器の利用促進に繋がる取組が重要

6 60歳代以下には情報通信機器による手続き等が効果的

ICTを活用した行政手続き・行政サービスの利用経験についてみると、日本人は21.8%、外国人は24.9%で、どちらもオンライン申請が最も多くなっている。オンライン申請について日本人区民を年代別にみると、60歳代以下は2割台となっているが、70歳代で13.9%、80歳以上で6.3%となっている。

今後推進を希望するICTを活用した行政手続き・行政サービスについて、日本人は59.8%、外国人は66.1%で、どちらもオンライン申請が最も多くなっている。日本人区民を年代別にみると、60歳代以下はオンライン申請が最多、50歳代以下はキャッシュレス決済の希望も多い。一方、70歳代は特にないが最多、80歳以上はさらに特にないが多くなる。

このことから、60歳代以下がわかりやすくオンライン申請やキャッシュレス決済を利用できる取組を充実させる一方で、70歳代以上に対する書面手続き・窓口対応など従来の取組も継続する必要がある。

- 60歳代以下にはオンライン申請やキャッシュレス決済の利用等の希望が多く、利用の促進に向けて情報通信機器による手続き・サービスをわかりやすく周知・提供する工夫が重要

参考資料（調査票）

1 アンケート調査票（日本人向け）

1 日常生活で利用している機器、媒体について

問1-1 あなたが日常生活（仕事・プライベート問わず）で利用している機器、媒体等の利用頻度について近いものをお答えください。（ア～チのそれぞれ1つに○）

	利用している			④ 利用していない
	① ほぼ毎日	② 週に数回	③ 月に数回	
<<回答例>>	1	②	3	4
ア. 新聞（紙媒体）	1	2	3	4
イ. 新聞（電子版）	1	2	3	4
ウ. 雑誌・書籍（紙媒体）	1	2	3	4
エ. 雑誌・書籍（電子版）	1	2	3	4
オ. 固定電話	1	2	3	4
カ. FAX	1	2	3	4
キ. テレビ	1	2	3	4
ク. ラジオ	1	2	3	4
ケ. インターネットテレビ	1	2	3	4
コ. インターネットラジオ	1	2	3	4
サ. 携帯電話	1	2	3	4
シ. スマートフォン	1	2	3	4
ス. タブレット端末	1	2	3	4
セ. パソコン	1	2	3	4
ソ. ウェアラブル端末※1（メガネ型、腕時計型等）	1	2	3	4
タ. スマート家電（スマートスピーカー等）	1	2	3	4
チ. その他（ ）	1	2	3	4

問1-2 問1-1で選んだ選択肢のうち、情報収集を目的に最も利用している機器、媒体等の記号（ア～チのうち1つ）をご記入ください。

▶

※1) ウェアラブル端末とは、腕や頭部などの身体に装着して利用する情報端末のことです。端末に搭載されたセンサーを通じて装着している人の生体情報を取得し、解析するなど、運動や健康管理等の分野で活用が期待されています。また、スマートフォンと連携してアプリの操作をすることなどにも使われ始めています。

2 情報通信機器（インターネット環境）の保有・利用状況について

問2 あなたの世帯で保有している情報通信機器（スマートフォン、タブレット端末、パソコン）についてお答えください。（○はいくつでも）

1. スマートフォン	}	※問3へお進みください
2. タブレット端末		
3. パソコン		
4. いずれも保有していない	}	※P4の問4へお進みください

問3 問2で、「1」～「3」のいずれかを選んだ方にお尋ねします。

問3-1 あなたが過去1年間において、保有している情報通信機器を「利用した目的」をそれぞれお答えください。（ア～ウのそれぞれに○はいくつでも）

なお、保有しているが利用していない場合は「利用していない」をお選びください。

また、「最も主要な目的」の番号を最右部の列にご記入ください。

	利用した目的（○はいくつでも）										⑪利用していない	最も主要な目的（1つのみ）	
	①電話（無料通話アプリ含む）	②カメラ撮影・写真の閲覧	③電子メールやメッセージの送受信	④情報の検索（ニュースや気象情報含む）	⑤ホームページ（ウェブ）・ブログの閲覧	⑥SNSの利用（LINEやTwitter等）	⑦動画サイト（Youtube等）の利用	⑧キャッシュレス決済	⑨オンライン講座の受講	⑩その他（ ）			
<<回答例1>>	①	2	3	④	⑤	⑥	⑦	8	⑨	10	11	→	7
<<回答例2>>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	⑪	→	
ア. スマートフォン	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	→	
イ. タブレット端末	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	→	
ウ. パソコン	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	→	

問3-2 問3-1で、1つでも「⑥SNSの利用」を選んだ方にお尋ねします。

あなたが利用しているSNSの利用頻度について、近いものをお答えください。(ア～カのそれぞれ1つに○)

アカウントをお持ちでない場合は「アカウントなし」をお選びください。

	アカウントあり				⑤ アカウントなし
	① ほぼ毎日	② 週に数回	③ 月に数回	④ ほとんど利用していない	
<<回答例>>	1	2	3	4	⑤
ア. Facebook (フェイスブック)	1	2	3	4	5
イ. Twitter (ツイッター)	1	2	3	4	5
ウ. LINE (ライン)	1	2	3	4	5
エ. Instagram (インスタグラム)	1	2	3	4	5
オ. TikTok (ティックトック)	1	2	3	4	5
カ. その他 ()	1	2	3	4	5

問3-3 問3-2で選んだ選択肢のうち、最も利用しているSNSの記号(ア～カのうち1つ)をご記入ください。

▶

→P4の問5へお進みください

問4 問2で、「4. いずれも保有していない」を選んだ方にお尋ねします。

問4-1 情報通信機器（スマートフォン、タブレット端末、パソコン）を保有していない理由をお答えください。（〇はいくつでも）

- | | |
|--------------------|----------------------|
| 1. そもそも興味が無いから | 5. 機器の価格や通信料金が安いから |
| 2. 保有する必要性を感じないから | 6. 興味はあるがきっかけがないから |
| 3. 機器の購入や手続きが面倒だから | 7. 使い方を教えてくれる人がいないから |
| 4. 機器の操作が難しそうだから | 8. その他（ ） |

問4-2 以下の内容は、スマートフォン、タブレット端末、パソコンなどの情報通信機器をインターネットに接続してできることです。あなたが情報通信機器で利用してみたいことについて、お答えください。（〇はいくつでも）

- | | |
|--------------------------|--------------------------------|
| 1. 無料でできる電話 | 9. キャッシュレス決済 ^{※2} |
| 2. 画像・写真の閲覧 | 10. オンライン講座の受講 |
| 3. 動画の視聴 | 11. 通信販売・出前注文 |
| 4. 電子メールやメッセージの送受信 | 12. インターネットバンキング ^{※3} |
| 5. 情報の検索（ニュースや気象情報含む） | 13. 公的機関への問合せ |
| 6. ホームページ（ウェブ）・ブログの閲覧 | 14. 民間企業等への問合せ |
| 7. SNSの利用（LINEやTwitter等） | 15. その他（ ） |
| 8. 電子書籍の利用 | 16. 特になし |

全員にお尋ねします。

問5 あなたが情報通信機器などを使うときに、身近に頼れる相談相手についてお答えください。情報通信機器をお持ちでない方は、使うと想定したときに考えられる身近に頼れる相談相手をお選びください。（〇はいくつでも）

- | | |
|-------------|----------------------|
| 1. 家族・親族 | 6. クラブや同好会など同じ趣味を持つ人 |
| 2. 友人 | 7. インターネット・SNS |
| 3. 恋人・パートナー | 8. 家電量販店・携帯ショップ等 |
| 4. 職場の人 | 9. その他（ ） |
| 5. 近所の人 | 10. 相談相手はいない |

問6 ご自宅のインターネットへの通信回線環境についてお答えください。（〇はいくつでも）

- | |
|----------------------------|
| 1. 通信回線がある（有線LAN（ケーブル）接続） |
| 2. 通信回線がある（無線LAN（Wi-Fi）接続） |
| 3. 通信回線はない |
| 4. その他（ ） |
| 5. わからない |

※2）キャッシュレス決済とは、お札や小銭などの現金を使用せずに、クレジットカード、電子マネー、デビットカード、スマートフォンやインターネットなどを使ってお金を支払うことです。

※3）インターネットバンキングとは、銀行の窓口やATMに行かなくても、自宅や外出先などで、銀行の営業時間を気にすることなく振込や残高照会などを行うことができる、インターネットを利用した銀行などの金融取引のサービスです。

問7 あなたがインターネットを利用する際に不安に思うことをお答えください。(〇はいくつでも)

1. 個人情報流出の恐れがあること
2. 詐欺等の被害により金品が奪われる恐れがあること
3. 誹謗中傷の被害に遭う恐れがあること
4. 犯罪に巻き込まれる恐れがあること
5. 違法・有害情報を見ってしまう恐れがあること
6. 誤った情報を収集してしまう恐れがあること
7. SNSやブログ、オンラインゲームに依存してしまう恐れがあること
8. コンピュータウイルスに感染する恐れがあること
9. その他 ()
10. 特にない

問8 あなたは、どのような支援や環境があれば、インターネットを利用したいと思いますか。すでに利用している人は、あなたが今後、今まで以上に活用するために、必要だと思うものをお答えください。(〇はいくつでも)

1. 購入前の情報通信機器・アプリ等の利用体験会
2. 情報通信機器や通信回線の導入・手続きに関する支援
3. 情報通信機器の配付や通信回線の貸し出し
4. 情報通信機器にかかる費用の軽減
5. 通信回線にかかる費用の軽減
6. 利用方法を対面で相談できる窓口
7. 利用方法をメールや電話で相談できる窓口
8. 利用方法を教えてくれる支援員の自宅などへの訪問
9. 利用方法や活用方法に係る講習会の充実
10. 情報通信機器の使いやすさ向上(画面、操作性、大きさ等)
11. 動画サイトやインターネットテレビ等で視聴できる情報・動画の充実
12. スマート家電の機能向上
13. ウェアラブル端末の機能向上
14. その他 ()
15. 特にない

問9 あなたは、インターネットについて、どのようなテーマに関心がありますか。(〇はいくつでも)

1. インターネットを利用できる情報通信機器の種類や購入方法
2. インターネットを利用できる環境づくりにかかる費用
3. 情報通信機器の基本的な操作方法
4. 家族・友人・知人との連絡方法
5. 情報を収集・検索する方法
6. SNSの利用や注意事項
7. 通信販売・オンラインショッピングの利用方法
8. キャッシュレス決済の利用方法
9. 個人情報の流出から身を守る方法
10. 誹謗中傷の被害から身を守る方法
11. コンピュータウイルスによる被害から身を守る方法
12. 情報発信・コンテンツ配信に関する注意事項
13. 不適切なサイトに関する問題
14. インターネットの依存に関する問題
15. その他 ()
16. 特にない

3 区政情報の取得状況等について

問10-1 あなたは、港区が発信する情報やお知らせを受け取る時、どのように入手しますか。
(〇はいくつでも)

1. 区役所・各総合支所に行く
2. 区役所・各総合支所・みなとコールに電話する
3. 家族・友人・町会・自治会等に聞く
4. 広報紙「広報みなと」・英字広報紙「ミナトマンスリー」を見る
5. 総合支所の地域情報誌（紙）を見る
6. 区のチラシ・刊行物を見る
7. 区のポスター・掲示板・デジタルサイネージ※4を見る
8. ケーブルテレビ（広報番組「こんにちは区長です」「広報トピックス」「区民とともに」）を見る
9. ラジオ（FM広報番組「MINATO VOICE」）を聞く
10. 港区ホームページを見る
11. 港区メールマガジンを読む
12. 港区LINE公式アカウントを見る
13. 港区公式Twitterを見る
14. 港区公式Facebookを見る
15. 港区YouTubeチャンネルを見る
16. 港区独自アプリ（防災アプリ等）を使う
17. 特に受け取っていないのでわからない

問10-2 問10-1で選んだ選択肢のうち、最も活用している媒体・手段の番号をご記入ください。



※4) デジタルサイネージとは、屋外・店頭・公共空間・交通機関など、あらゆる場所で、ディスプレイなどの電子的な表示機器を使って情報を発信するシステムの総称です。

問 11 あなたは、港区が発信する情報やお知らせについて、どのくらい知りたいとお考えですか。
また、どのくらい入手しやすいとお考えですか。(ア～キのそれぞれ1つに○)

	(1)知りたいか					(2)入手しやすいか				
	① 知りたい と思う	② まあ 知りたい と思う	③ あまり 知りたい と思わ ない	④ 知り たい と思わ ない	⑤ わか らな い	① 入 手 し や す い	② や や 入 手 し や す い	③ や や 入 手 し づ ら い	④ 入 手 し づ ら い	⑤ わ か ら な い
<<回答例>>	①	2	3	4	5	1	②	3	4	5
<u>ア.暮らし・手続きに関する情報</u> 届出・証明・住民の手続き、税金、保険・ 年金、ごみ・リサイクル等の情報	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<u>イ.防災・生活安全に関する情報</u> 防災・災害対策、生活安全等の情報	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<u>ウ.健康・福祉に関する情報</u> 健康・医療、福祉、妊娠・出産等の情報	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<u>エ.子ども・家庭・教育に関する情報</u> 子ども・家庭、学校・幼稚園、図書館等 の情報	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<u>オ.環境・まちづくりに関する情報</u> 環境、道路、公園・児童遊園等の情報	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<u>カ.産業・文化・観光に関する情報</u> 産業振興、中小企業・創業支援、観光等 の情報	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<u>キ.区政情報に関する情報</u> 区の概要、広報、広聴、契約等の情報	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

問12-1 港区では、「広報みなと」や「港区ホームページ」をはじめ、さまざまな方法で区政に関する情報をお伝えしています。あなたは、区から必要かつ十分な情報が、適切に提供されていると思いますか。(1つに○)

- | | |
|-------------------|------------------|
| 1. 適切に提供されている | } ※問12-2へお進みください |
| 2. まあ適切に提供されている | |
| 3. あまり適切に提供されていない | |
| 4. 適切に提供されていない | |
| 5. わからない | |

問12-2 問12-1で、「3」又は「4」を選んだ方にお尋ねします。

適切に提供されていないと思う理由について、あなたのお考えに近いものをお選びください。(○はいくつでも)

- | |
|---------------------------|
| 1. 内容がわかりづらいため |
| 2. 情報を見つけにくい |
| 3. 情報量が不足しているため |
| 4. 欲しい時に情報が発信されていないため |
| 5. 利用しやすい媒体で情報が発信されていないため |
| 6. その他 () |

問13-1 あなたが港区の発信する情報やお知らせを受け取るために、希望する媒体・手段について、お答えください。(○はいくつでも)

- | | |
|---------------------------|----------------------------|
| 1. 電話・訪問等で区役所や各総合支所に直接問合せ | 8. ラジオ |
| 2. 家族・友人・町会・自治会等に聞く | 9. 港区ホームページ |
| 3. 広報みなと | 10. 港区メールマガジン |
| 4. 紙媒体(チラシ、回覧板等) | 11. 港区公式SNS(LINEやTwitter等) |
| 5. ポスター・掲示板・デジタルサイネージ | 12. 港区YouTubeチャンネル |
| 6. ケーブルテレビ | 13. 港区独自アプリ(防災アプリ等) |
| 7. インターネットテレビ | 14. その他 () |
| | 15. 特に受け取る予定がないのでわからない |

問13-2 問13-1で選んだ選択肢のうち、最も希望する媒体・手段の番号をご記入ください。

▶

問13-3 問13-1で「11. 港区公式SNS」を選んだ方にお尋ねします。

特に情報発信を希望するSNSの種類をお選びください。(○はいくつでも)

- | | |
|----------------------|-----------------------|
| 1. Facebook(フェイスブック) | 4. Instagram(インスタグラム) |
| 2. Twitter(ツイッター) | 5. その他 () |
| 3. LINE(ライン) | |

問 14 港区では、行政手続きのデジタル化や ICT を活用した行政サービスの提供を推進しています。
以下の項目におけるあなたの利用経験等についてお答えください。(ア～クのそれぞれ1つに○)

	知っている			④ 知らない (利用したことはない)
	① 利用したことがある	② 利用しようと思ったが、 利用方法がわからなかった	③ 利用する機会がなかった	
<<回答例>>	1	2	③	4
ア. オンライン申請	1	2	3	4
イ. オンライン講座・研修(動画含む)	1	2	3	4
ウ. オンライン施設予約	1	2	3	4
エ. 港区ホームページ上の AI チャットボット※5	1	2	3	4
オ. オープンデータ※6 (オープンデータカタログサイト)	1	2	3	4
カ. 税・証明書のキャッシュレス決済	1	2	3	4
キ. LINE での情報取得	1	2	3	4
ク. Twitter での情報取得	1	2	3	4

問 15 あなたが今後、推進してほしいと思う ICT を活用した行政サービスをお答えください。
(○はいくつでも)

1. オンライン申請	6. キャッシュレス決済
2. オンライン講座・研修	7. LINEでの情報発信
3. オンライン施設予約	8. Twitterでの情報発信
4. AIチャットボット	9. その他 ()
5. オープンデータ	10. 特になし

※5) AIチャットボットとは、人工知能が会話形式の短文で自動応答するシステムのことです。

※6) オープンデータとは、国、地方公共団体、独立行政法人、公益事業者等が保有する公共データを、機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータの事をいいます。

4 あなたご自身について

問 16 あなたの性別をお尋ねします。(1つに○)

※この調査では性別を「男性」「女性」の二択で尋ねていますが、回答したくない場合やいずれも該当しない場合は、選択しなくても構いません。

- | | |
|-------|-------|
| 1. 男性 | 2. 女性 |
|-------|-------|

問 17 あなたの年齢(満年齢)はおいくつですか。(1つに○)

- | | | | | |
|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| 1. 18～19歳 | 4. 30～34歳 | 7. 45～49歳 | 10. 60～64歳 | 13. 75歳～79歳 |
| 2. 20～24歳 | 5. 35～39歳 | 8. 50～54歳 | 11. 65～69歳 | 14. 80歳以上 |
| 3. 25～29歳 | 6. 40～44歳 | 9. 55～59歳 | 12. 70～74歳 | |

問 18 あなたのお住まいの地区はどちらですか。地区の番号をお選びください。(1つに○)

- | |
|--|
| 1. 芝地区(東新橋、新橋、西新橋、虎ノ門、愛宕、浜松町、芝大門、芝公園、海岸1丁目、芝三田1～3丁目) |
| 2. 麻布地区(麻布台、東麻布、麻布永坂町、麻布狸穴町、六本木、麻布十番、元麻布、南麻布、西麻布) |
| 3. 赤坂地区(元赤坂、赤坂、南青山、北青山) |
| 4. 高輪地区(三田4・5丁目、高輪、白金、白金台) |
| 5. 芝浦港南地区(芝浦、海岸2・3丁目、港南、台場) |

問 19 あなたが同居している人についてお尋ねします。(○はいくつでも)

- | | |
|--------------|--------------------|
| 1. 父 | 7. 子(20歳未満) |
| 2. 母 | 8. 子(20歳以上) |
| 3. 兄弟・姉妹 | 9. 孫(20歳未満) |
| 4. 祖父 | 10. 孫(20歳以上) |
| 5. 祖母 | 11. その他() |
| 6. 配偶者・パートナー | 12. 同居人はいない(一人暮らし) |

問 20 あなたの世帯の人数についてお尋ねします。(1つに○)

- | | |
|-------|-----------------|
| 1. 1人 | 5. 5人 |
| 2. 2人 | 6. 6人以上 |
| 3. 3人 | 7. わからない・答えたくない |
| 4. 4人 | |

問 21 あなたの世帯全体の昨年1年間の年収(税込み)はおおよそいくらくらいですか。(年金や生活保護等の金額も含まれます。)(1つに○)

- | | |
|---------------------|-----------------------|
| 1. 200万円未満 | 6. 1,000万円以上1,500万円未満 |
| 2. 200万円以上400万円未満 | 7. 1,500万円以上2,000万円未満 |
| 3. 400万円以上600万円未満 | 8. 2,000万円以上 |
| 4. 600万円以上800万円未満 | 9. わからない・答えたくない |
| 5. 800万円以上1,000万円未満 | |

問 22 港区が発信する情報や提供する行政サービスを受け取るにあたって、日頃から困っていることや港区へのご意見・ご要望がありましたら、ご自由にご記入ください。



アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

2 アンケート調査票（外国人向け）

1 Devices and media that you use in your daily life

Q1-1 Please select how frequently you use the following devices/media in your daily life (both work and private). (Please choose one answer for each option A to Q)

	I use it.			④ Not in use
	① Almost every day	② A few times a week	③ Several times a month	
<<Sample Answer>>	1	②	3	4
A. Newspapers (Paper)	1	2	3	4
B. Newspaper (Digital)	1	2	3	4
C. Magazines and books (Paper)	1	2	3	4
D. Magazines and books (Digital)	1	2	3	4
E. Landline Phone	1	2	3	4
F. Fax	1	2	3	4
G. TV	1	2	3	4
H. Radio	1	2	3	4
I. Internet TV	1	2	3	4
J. Internet Radio	1	2	3	4
K. Cell phone	1	2	3	4
L. Smartphone	1	2	3	4
M. Tablet Devices	1	2	3	4
N. PC (Personal Computer)	1	2	3	4
O. Wearable Devices ^{※1} (Glasses type, watch type, etc.)	1	2	3	4
P. Smart home appliances (smart speakers, etc.)	1	2	3	4
Q. Other ()	1	2	3	4

Q1-2 Of the choices you made in Q1-1, please indicate the device/media you use most for information gathering. (Please choose one option from A to Q).

▶

※1) A wearable device is an information device worn on the body, such as on the arm or head. It is expected to be used in exercise and health management by acquiring and analyzing the wearer's biometric information via sensors mounted on the device. They are also beginning to be used to operate applications in conjunction with smartphones.

2 Possession and use of information and communication devices (Internet environment)

Q2 Please indicate which of the information and communication devices (Smartphones, tablets, computers) your household owns. Please select all that apply.

1. Smartphone 2. Tablet device 3. Personal computer 4. I do not own any of the above.	} ※Please proceed to Q3. } ※Please proceed to Q4 on page 4.
--	--

Q3 If you chose any of "1" to "3" in Q2, please answer the following questions.

Q3-1 In the past year, please indicate the "usage purpose" for the information and communication devices you own.

If you own a device but do not use it, please select "Not in use."

Please enter the number of the "Most important purpose" in the rightmost column.

	Usage Purpose (Please circle as many as you like)										⑪ Not in use	→	Primary usage purpose (only one)
	① Phone (including free calling applications)	② Taking and viewing photos	③ Sending and receiving emails and messages.	④ Searching for information (incl. news/weather information)	⑤ Browsing web sites and blogs	⑥ Using social media (LINE, Twitter, etc.)	⑦ Using video sites (Youtube, etc.)	⑧ Cashless payments	⑨ Taking online courses	⑩ Others ()			
<<Sample Answer 1>>	①	2	3	④	⑤	⑥	⑦	8	⑨	10	11	→	7
<<Sample Answer 2>>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	⑪	→	
A. Smartphones	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	→	
B. Tablet devices	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	→	
C. PC	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	→	

Q3-2 If you chose "⑤ Using of social media" at least once in Q3-1, please answer the following questions.

Please select your social media usage frequency. (Please choose one from 1 to 5.) If you do not have an account, please select "No account."

	Have an account				⑤ No account
	① Almost every day	② A few times a week	③ Several times a month	④ I hardly use it.	
<<Sample Answer>>	1	2	3	4	⑤
A. Facebook (Facebook)	1	2	3	4	5
B. Twitter	1	2	3	4	5
C. LINE	1	2	3	4	5
D. Instagram (Instagram)	1	2	3	4	5
E. TikTok	1	2	3	4	5
F. Other ()	1	2	3	4	5

Q3-3 Of the choices you made in Q3-2, please indicate which social media you use the most. (Please choose one option from A to F).

▶

→Please go to Q5 on page 4.

Q4 For those who chose "4. I do not own any of the above" in Q2, please answer the following.

Q4-1 Please indicate the reason why you do not own an information communication device (Smartphone, tablet, PC). (Please circle as many as you like)

- | | |
|---|--|
| 1. I'm not interested in one in the first place. | 5. Because device prices and communication charges are high. |
| 2. Because I don't feel the need to own one. | 6. I'm interested, but I haven't had a chance. |
| 3. Because it's too much trouble to purchase one and go through procedures. | 7. There's no one to teach me how to use it. |
| 4. Because operating one seems complicated. | 8. Other () |

Q4-2 The following is what you can do by connecting your information communication device such as a smartphone, tablet, or PC to the Internet. Please indicate what you would like to do with an information communication device. Please select all that apply.

- | | |
|---|--|
| 1. Free calls | 9. Cashless payments ^{※2} |
| 2. Viewing images and photos | 10. Taking online courses |
| 3. Watching videos | 11. Online shopping and takeout orders |
| 4. Sending and receiving emails and messages | 12. Internet banking ^{※3} |
| 5. Searching for information (including news and weather information) | 13. Inquiries to public institutions |
| 6. Browsing websites and blogs | 14. Inquiries to private companies, etc. |
| 7. Using social media (LINE, Twitter, etc.) | 15. Other () |
| 8. Using e-books | 16. Nothing in particular |

The following questions are for everyone.

Q5 When you use information communication devices, please select the person you ask for advice. If you don't have an ICT device, please select the person you ask for advice when you assume you will use one. (Circle as many as you like)

- | | |
|---------------------|---|
| 1. Family/relatives | 6. People who share the same hobbies, for example, at clubs and groups. |
| 2. Friend | 7. Internet/social media |
| 3. Lovers/partners | 8. Electronics retail store, cell phone store, etc. |
| 4. People at work | 9. Other () |
| 5. Neighbors | 10. I have no one to ask for advice. |

Q6 Please answer the following questions about your home Internet connection environment. (Please circle as many as you like)

- | |
|---|
| 1. I have an Internet connection (Wired LAN (cable) connection). |
| 2. I have an Internet connection (Wireless LAN (Wi-Fi) connection). |
| 3. I do not have an internet connection. |
| 4. Other () |
| 5. I don't know. |

※2) Cashless payment means using credit cards, electronic money, debit cards, smartphones, and the Internet to pay without using cash such as bills and coins.

※3) Internet banking is a financial transaction service provided by banks and other financial institutions using the Internet, which allows customers to make transfers and inquire about their balances at home or on the road without having to go to a bank counter or ATM, and without having to worry about bank business hours.

Q7 Please indicate your concerns about using the Internet. (Please circle as many as you like)

1. The risk of personal information leaks.
2. The risk that money or goods may be lost due to fraud or other damage.
3. The risk of being a victim of slander
4. The fear of being involved in a crime.
5. The risk of viewing illegal or harmful information.
6. The possibility of collecting incorrect information.
7. The possibility of becoming dependent on social networking sites, blogs, and online games.
8. The risk of being infected by a computer virus.
9. Other ()
10. Nothing in particular.

Q8 What kind of support and environment do you need to be able to use the Internet? If you are already using the Internet, please indicate what you think you need to use it more. (Please circle as many as you like)

- | | |
|---|---|
| 1. Pre-purchase trial events for information and communication devices and applications | 8. Visits to homes/locations by support staff who will teach you how to use the Internet. |
| 2. Support for installation and procedures for information and communication devices and internet connections | 9. Enhance training sessions on how to use and utilize the Internet. |
| 3. Distribution of information and communication devices and rental internet connections | 10. Improve the usability of information devices (screen, operability, size, etc.) |
| 4. Reduce the cost of information and communication devices | 11. Enhance information and videos available on video sites and Internet TV, etc. |
| 5. Reduce the cost of internet connections | 12. Improve the functionality of smart home appliances |
| 6. Consultation counter for face-to-face consultations on how to use the Internet. | 13. Improve the functionality of wearable devices |
| 7. Consultation counter that can teach via email/phone on how to use the Internet. | 14. Other () |
| | 15. Nothing in particular |

Q9 What kind of Internet-related topics are you interested in? (Please circle as many as you like)

1. Types of information and communication devices that can be used to access the Internet and how to purchase them.
2. Costs associated with creating an environment where you can access the Internet
3. Basic operation of information and communication devices
4. How to contact family, friends, and acquaintances
5. How to collect and search for information
6. Social media usage and precautions
7. How to use mail order and online shopping
8. How to use cashless payments
9. How to protect yourself from personal information leaks
10. How to protect yourself from being a victim of slander
11. How to protect yourself from damage caused by computer viruses
12. Precautions regarding information dissemination and content distribution
13. Problems with inappropriate sites
14. Problems related to Internet dependency
15. Other ()
16. Nothing in particular.

3 Acquiring information from the City's administration, etc.

Q10-1 How do you receive information and notices sent by Minato City?

(Please circle as many as you like)

1. Go to the city office or each general branch office.
2. Call the city office, each general branch office, or Minato Call.
3. Ask family members, friends, town councils, neighborhood associations, etc.
4. See the "Koho Minato" public information newsletter and the "Minato Monthly" English-language public information newsletter
5. View local information magazines (paper) at the general branch office.
6. View Minato City's flyers and publications
7. View posters, bulletin boards, and digital signage^{※4} in the city
8. Watch cable TV (public information programs such as "Hello, I'm the city mayor," "Public Information Topics," and "Together with the Residents of the City")
9. Listen to the radio ("MINATO VOICE" FM radio public information program)
10. Visit the Minato City website
11. Read the Minato City Email Magazine
12. Read the Minato City official LINE account
13. Read the Minato City official Twitter
14. Visit the Minato City official Facebook page
15. Visit the Minato City YouTube channel
16. Use Minato City's own apps (e.g., disaster prevention apps)
17. I don't know because I haven't received any.

Q10-2 Of the choices you made in Q10-1, please indicate the media/means you use the most.



※4) Digital signage is a general term for systems that use electronic display devices, such as electronic billboards/signs, to transmit information in all kinds of locations, including outdoor areas, storefronts, public spaces, and transportation facilities.

Q11 How much do you want to know about the information and notices provided by Minato City?
 And how easy is it for you to get it? (Please circle one from "A" to "G")

	(1) Do you want to know?					(2) Is it easy to obtain?				
	① I'd like to know.	② I'd like to know some.	③ I don't really want to know.	④ I don't want to know.	⑤ I'm not sure.	① Easy to obtain	② Somewhat easy to obtain	③ Somewhat difficult to obtain	④ Difficult to obtain	⑤ I'm not sure.
<<Sample Answer>>	①	2	3	4	5	1	②	3	4	5
<u>A. Information on living and procedures</u> Information on notifications, certifications, resident procedures, taxes, insurance and pensions, garbage and recycling, etc.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<u>B. Information on disaster prevention and safety activities</u> Information on disaster prevention, disaster countermeasures, life safety, etc.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<u>C. Information on health and welfare</u> Information on health and medical care, welfare, pregnancy, and childbirth, etc.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<u>D. Information on children, families, and education</u> Information on children and families, schools and kindergartens, libraries, etc.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<u>E. Information on the environment and urban development</u> Information on the environment, roads, parks and children's playgrounds, etc.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<u>F. Information on industry, culture, and tourism</u> Information on industrial promotion, support for small and medium-sized enterprises and start-ups, tourism, etc.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<u>G. Information on city administration</u> Information about the city, public relations, public information, contracts, etc.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Q12-1 Minato City provides information about the city administration in a variety of ways, including "Koho Minato" and the Minato City Website. Do you think that the city is providing necessary and sufficient information? (Please choose one)

- | | |
|--|----------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Appropriately provided. 2. Somewhat appropriately provided. 3. Not really appropriately provided. 4. Not appropriately provided. 5. I don't know. | } Please proceed to Q12-2. |
|--|----------------------------|

Q12-2 This question is for those who chose "3" or "4" in Q12-1.

Please select the answer closest to your opinion as to why you think information is not being provided appropriately. (Please circle as many as you like)

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Because the content is difficult to understand. 2. Because it is difficult to find information. 3. Because of the lack of information 4. Because the information is not sent out when you want it. 5. Because the information is not disseminated via easy-to-use media. 6. Other () |
|---|

Q13-1 Please indicate your preferred media/means for receiving information and notices from Minato City. (Please circle as many as you like)

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Inquire directly to the city office or each general branch office by phone or visit 2. Ask family members, friends, town councils, neighborhood associations, etc. 3. PR Minato 4. Paper media (flyers, circulars, etc.) 5. Posters, bulletin boards, digital signage 6. Cable television 7. Internet TV 8. Radio | <ol style="list-style-type: none"> 9. Minato City Website 10. Minato City Email Magazine 11. Minato City official social media (LINE, Twitter, etc.) 12. Minato City YouTube Channel 13. Minato City's own applications (disaster prevention applications, etc.) 14. Other () 15. I don't know because I don't plan to receive any. |
|---|---|

Q13-2 Of the options you chose in Q13-1, please indicate the number of the media/means you prefer most.

▶

Q13-3 If you chose "11. Minato City official social media" in Q13-1, please answer the following.

Please select the of social media service that you would like to use. (Please circle as many as you like)

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Facebook 2. Twitter 3. LINE | <ol style="list-style-type: none"> 4. Instagram 5. Other () |
|--|--|

Q14 Minato City has been promoting the digitalization of administrative procedures and the provision of ICT-based administrative services.

Please indicate your experience in each of the following areas (Please circle one for each of A to H).

	I am familiar with these services			④ I don't know (I've never used them)
	① I have used them before.	② I wanted to use them, but I didn't know how to use them.	③ I haven't had a chance to use them.	
<<Sample Answer>>	1	2	③	4
A. Online applications	1	2	3	4
B. Online courses and training (including video)	1	2	3	4
C. Online facility reservations	1	2	3	4
D. AI chatbot on the Minato City website ^{※5}	1	2	3	4
E. Open data ^{※6} (open data catalog site)	1	2	3	4
F. Cashless payment for taxes and certificates	1	2	3	4
G. Information acquired via LINE	1	2	3	4
H. Information acquired via Twitter	1	2	3	4

Q15 Please indicate the ICT-based administrative services that you would like to see promoted in the future. (Please circle as many as you like)

1. Online Applications	6. Cashless payments
2. Online courses and trainings	7. Information disseminated via LINE
3. Online facility reservations	8. Information disseminated via Twitter
4. AI chatbots	9. Other ()
5. Open data	10. Nothing in particular.

※5) AI chatbots are a system in which artificial intelligence automatically responds with short sentences in a conversational style.

※6) Open data refers to public data held by the national government, local governments, independent administrative agencies, public utilities, etc., in a data format suitable for machine reading and released under usage rules that allow secondary use.

4 About Yourself

Q16 Please indicate your assigned gender. (Please circle one)

※In this survey, we are using the binary "Male" and "Female" genders; however, if you do not want to answer this question, or if neither applies to you, you do not have to choose.

- | | |
|---------|-----------|
| 1. Male | 2. Female |
|---------|-----------|

Q17 Please tell us your age. (Please circle one)

- | | | | | |
|----------|----------|----------|-----------|-------------|
| 1. 18-19 | 4. 30-34 | 7. 45-49 | 10. 60-64 | 13. 75-79 |
| 2. 20-24 | 5. 35-39 | 8. 50-54 | 11. 65-69 | 14. Over 80 |
| 3. 25-29 | 6. 40-44 | 9. 55-59 | 12. 70-74 | |

Q18 Which district do you live in? Please choose the number of your district. (Please circle one)

- | |
|--|
| 1. Shiba Region (Higashi-shimbashi, Shimbashi, Nishi-shimbashi, Toranomon, Atago, Hamamatsucho, Shibadaimon, Shibakoen, Kaigan 1 chome, Shiba, Mita 1-3 chome) |
| 2. Azabu Region (Azabudai, Higashi-azabu, Azabu-nagasakacho, Azabu-mamianacho, Roppongi, Azabujuban, Moto-azabu, Minami-azabu, Nishi-azabu) |
| 3. Akasaka Region (Moto-akasaka, Akasaka, Minami Aoyama, Kita Aoyama) |
| 4. Takanawa Region (Mita 4,5 chome, Takanawa, Shirokane, Shirokanedai) |
| 5. Shibaura-konan Region (Shibaura, Kaigan 2,3 chome, Konan, Daiba) |

Q19 Please indicate the people with whom you live. (Please choose as many answers as you like)

- | | |
|-------------------------|--|
| 1. Father | 7. Child (under 20 years old) |
| 2. Mother | 8. Child (over 20 years old) |
| 3. Brothers and sisters | 9. Grandchildren (under 20 years old) |
| 4. Grandfather | 10. Grandchildren (over 20 years old) |
| 5. Grandmother | 11. Other () |
| 6. Spouse/Partner | 12. I don't live with anyone (I live alone). |

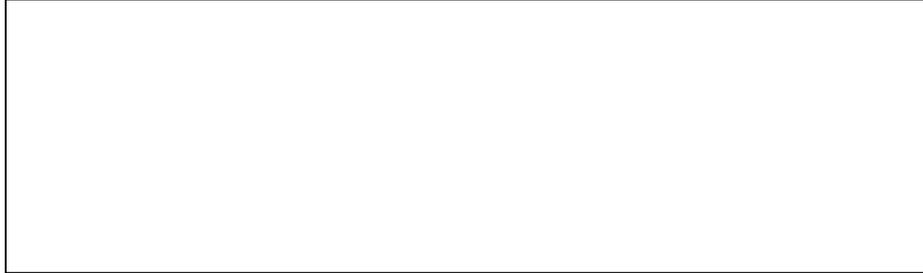
Q20 Please indicate the number of people in your household. (Please circle one)

- | | |
|------------------|---|
| 1. One person | 5. Five persons |
| 2. Two persons | 6. More than six persons |
| 3. Three persons | 7. I don't know/I don't want to answer. |
| 4. Four persons | |

Q21 Approximately how much was your household's annual income (including tax) for the last year? (This includes pensions, public assistance, etc.) (Please circle one)

- | | |
|--|--|
| 1. Less than 2 million yen | 6. 10 million yen or more but less than 15 million yen |
| 2. More than 2 million yen but less than 4 million yen | 7. 15 million yen or more but less than 20 million yen |
| 3. More than 4 million yen but less than 6 million yen | 8. 20 million yen or more |
| 4. More than 6 million yen but less than 8 million yen | 9. I don't know/I don't want to answer. |
| 5. 8 million yen or more but less than 10 million yen | |

Q22 Please feel free to write down any problems you have in receiving the information and administrative services provided by Minato City or any requests you have for Minato City.



This is the end the questionnaire. Thank you very much for your cooperation.

区 の 木



ハナミズキ

区 の 花



アジサイ



バラ



港区のマークは、昭和24年7月30日に制定しました。旧芝・麻布・赤坂の3区を一丸とし、その象徴として港区の頭文字である「み」を力強く、図案化したものです。

刊行物発行番号 2021124-5861

港区民の区政情報取得に関する動向調査 報告書

令和3(2021)年9月発行

発行・編集

港区企画経営部区長室
港区芝公園一丁目5番25号
03-3578-2111 (代表)