

港区民の区政情報取得に関する動向調査

報告書

【概要版】

令和3（2021）年9月

港区

港区民の区政情報取得に関する動向調査報告書【概要版】

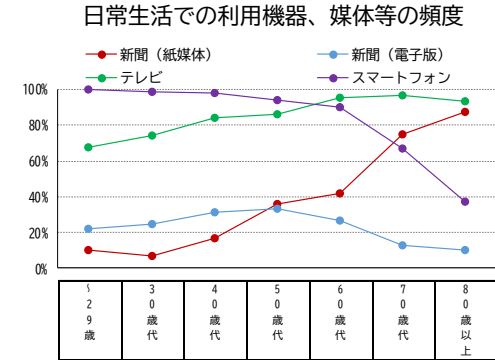
(1) 調査実施概要

	無作為抽出（郵送）調査	ヒアリング調査
調査対象	港区在住の満18歳以上の区民 (日本人・外国人、各2,500人)	①高齢者・障害者施設等の利用者 ②区内の町会・自治会 (10団体)
調査方法	ダイレクトメールにより配付、 郵送又はインターネットにより回収	①対面 ②対面またはオンライン
調査内容	①日常生活で利用している機器等について ②情報通信機器の保有・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	①使いやすくなってほしい情報通信機器の機能 情報通信機器の利用状況 区の情報発信に対する評価と要望 ②会員同士の連絡媒体・方法 お知らせや情報発信の媒体・方法 情報通信機器の活用可能性や期待
回収結果	<ul style="list-style-type: none"> ■配付数 日本人：2,500人、外国人：2,500人 ■有効回収数 日本人：746人、外国人：442人 ■有効回収率 日本人：29.8%、外国人：17.7% 	<ul style="list-style-type: none"> ■高齢者・障害者施設等の利用者 (234人) ■区内の町会・自治会 (10団体)

(2) 日常生活での利用状況（問1）

40歳代以下は電子版の利用頻度が高く、70歳代以上は紙媒体・テレビの利用頻度が高い

- 新聞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”（「ほぼ毎日」と「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、紙媒体の方が多くなる。
- テレビは、60歳代以上の年代では“日常的に利用”が90%以上となっている。
- スマートフォンは、60歳代以下の年代で“日常的に利用”が90%以上となっている。

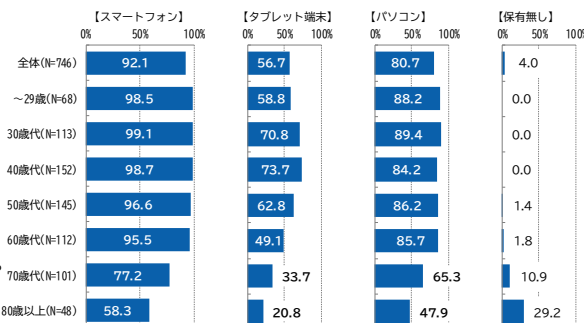


(3) 情報通信機器の保有状況（問2）

区民全体におけるスマートフォン保有者は90%以上、60歳代までの95%以上が情報通信機器を保有している

- 日本人区民は「スマートフォン」が92.1%と最も多く、60歳代以下は90%以上だが、70歳代以上は年代が上がるにつれて保有率が低下する。
- 情報通信機器の保有率は全国よりも高く、利用率も全国・東京都よりも高い。
- 保有していない理由は「保有する必要性を感じないから」が最多。
- 外国人区民は日本人区民よりも保有率・利用率ともに高い一方で、区の情報取得方法について、電話・訪問等の直接問合せの希望率は日本人区民よりも高い。

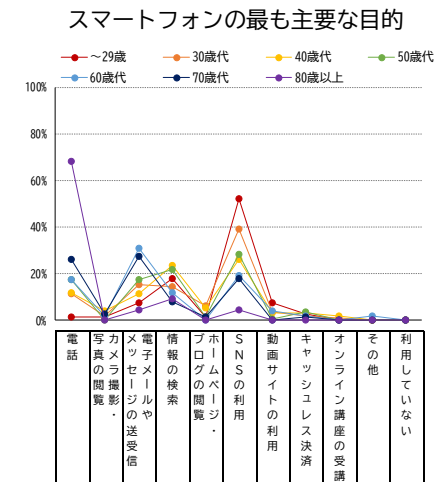
日本人区民の年齢別にみた情報通信機器の保有率



(4) スマートフォンの最も主要な利用目的（問3-1）

スマートフォンの最も主要な利用目的は、50歳代以下はSNS、60～70歳代はメール、80歳以上は電話である

- スマートフォンの最も主要な目的は、50歳代以下では「SNSの利用」が最も多い。ただし、年代によってその割合には差がみられる。
- 60～70歳代は「電子メールやメッセージの送受信」、80歳以上は「電話（無料通話アプリ含む）」が最も多い。

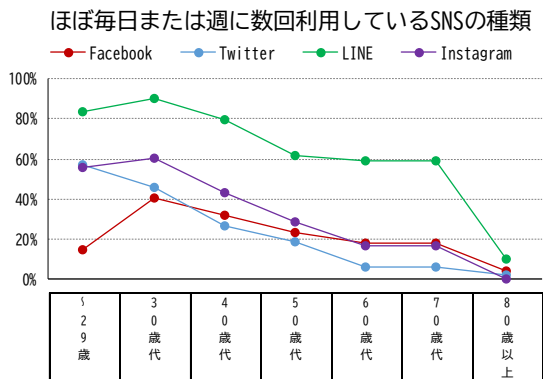


港区民の区政情報取得に関する動向調査報告書【概要版】

(5) SNSの利用状況（問3-2）

日常生活ではLINEが幅広い年代で最も利用されており、次いでInstagram、Twitterが利用されている

- SNSの利用頻度について「ほぼ毎日」と「週に数回」の割合の合計をみると、年代にかかわらず「LINE」が多くなっており、30歳代から70歳代までの年代では「Instagram」が多くなっている。

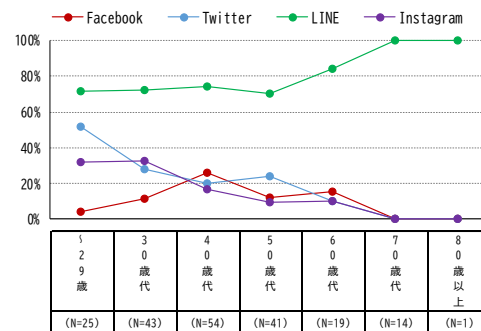


(6) 情報発信を希望するSNS（問13-3）

区政情報の取得方法のうち、特に希望するSNSの種類はLINEが最多、20歳代以下はTwitterも多い

- 区政情報の取得方法のうち、特に希望するSNSの種類をみると、年代にかかわらず「LINE」が最も多い。
- また、20歳代以下は「Twitter」も50%以上と多い。

区が発信する情報について希望する取得方法のうち、特に希望するSNSの種類

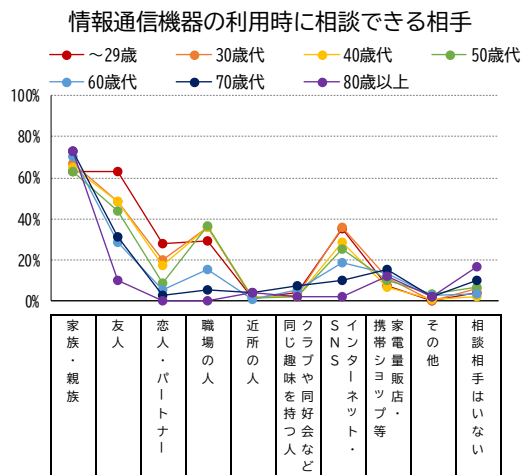


※希望する区政情報の取得方法でSNSと回答した人を対象としているため、年齢別のサンプル数を掲載する。

(7) 情報通信機器を使用する際の相談相手（問5）

情報通信機器の利用時に相談できる相手は家族・親族が最多だが、80歳以上は相談相手がない人も約15%

- 年齢別に情報通信機器の利用時に相談できる相手をみると、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」も最も多い。
- 一方で、80歳以上になると「相談相手はいない」が約15%で他の年代よりも多い。



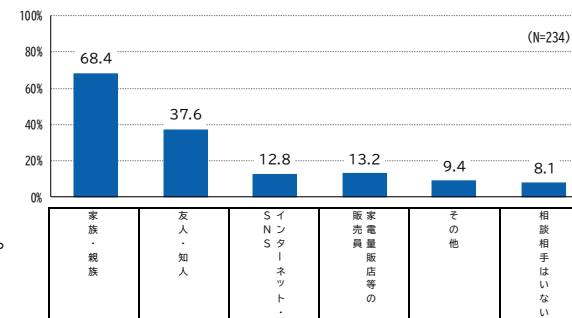
(8) 高齢者施設等利用者における情報通信機器を使用する際の相談相手（ヒアリング）

高齢者施設・障害者施設の利用者のうち、情報通信機器の利用時に相談相手がない人が約8%

- 高齢者施設・障害者施設の利用者を対象に実施したヒアリング調査において、情報通信機器の利用時に相談できる相手をみると、「相談相手はいない」が8.1%となっている。

- また、その他のヒアリング調査の結果として、利用しやすい機器とはどのようなものかを尋ねたところ、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いるという意見があった。

情報通信機器の利用時に相談できる相手

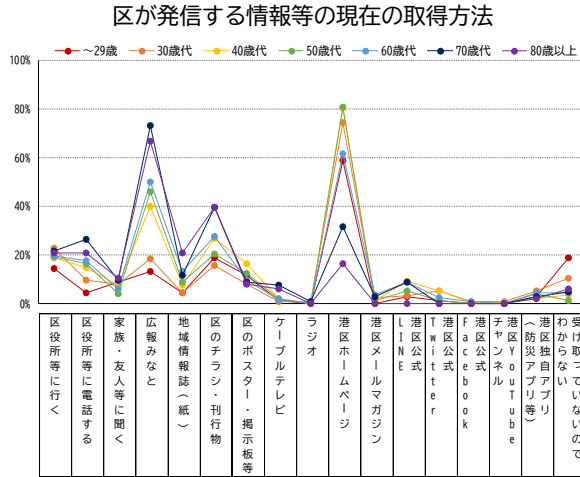


港区民の区政情報取得に関する動向調査報告書【概要版】

(9) 区政情報を取得する手段（問10-1）

60歳代以下は区が発信する情報等をホームページで受け取っている人が多いが70歳代以上は広報みなどが多い

- 区が発信する情報等の現在の取得方法は、60歳代以下が「港区ホームページ」が最も多い一方で、70歳代以上の年代では「広報みなど」が最も多い。
- 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」が約20%と他の年代に比べて多い。

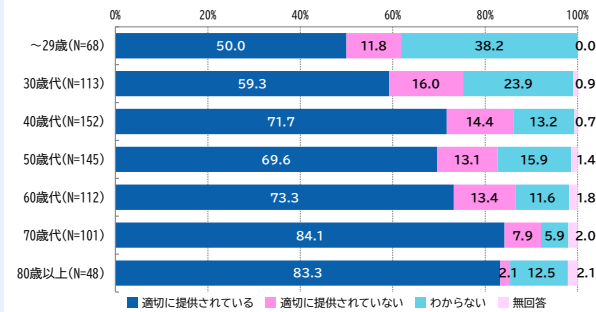


(10) 提供される区政情報に対する評価（問12-1、12-2）

区が発信する情報が適切に提供されているかの評価は、年代が上がるとともに高まる傾向にある

- 区が発信する情報の適切さについて、適切に提供されていると評価した人の割合を年齢別にみると、30歳代以下が5割台、40～60歳代が70%前後、70歳代以上が80%台と、年代が上がると評価も高まっている。

区の情報発信の適切さの評価



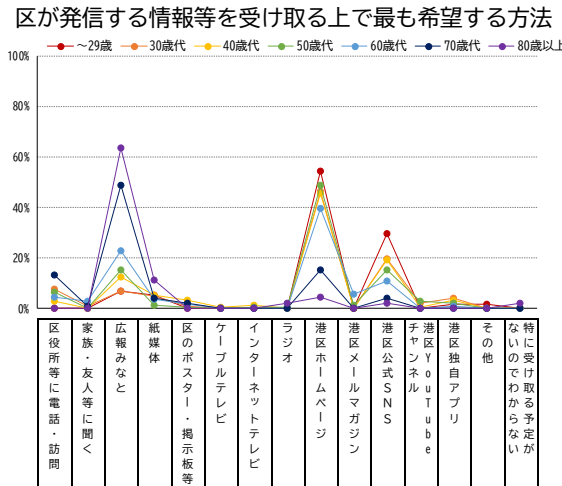
- 評価されていない理由について、40歳代から60歳代は、情報が見つかりにくいと6～8割台で他の項目と比べて最も多くなっている。

※当設問について、区が発信する情報とは「広報みなど」や「港区ホームページ」などのさまざまな方法によるものを指す。

(11) 区政情報を受け取る上で最も希望する媒体・手段（問13-2）

60歳までの年代は港区ホームページやSNSで情報発信を希望する一方、70歳代以上には広報みなどが人気

- 区が発信する情報等を受け取る上で最も希望する方法は、60歳代以下は「港区ホームページ」が最も多い一方で、70歳代以上は「広報みなど」が最も多い。
- 20歳代以下は「港区公式SNS」を希望する人も約30%と他の年代に比べて多い。

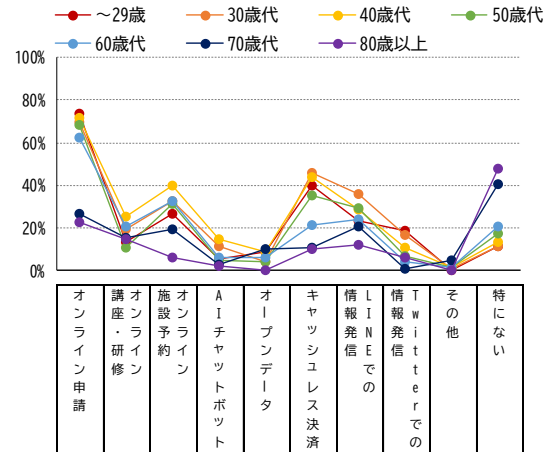


(12) 今後期待しているICTを活用した行政サービス（問15）

幅広い年代でオンライン申請のニーズが高く、キャッシュレス決済やオンライン施設予約への期待もある

- 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、60歳代以下は「オンライン申請」が60%以上で最も多くなっている一方で、70歳代以上は「特になし」が40%以上と最も多い。
- その他、キャッシュレス決済やオンライン施設予約の希望もみられた。

今後推進を希望するICTを活用した行政サービス



港区民の区政情報取得に関する動向調査報告書【概要版】

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

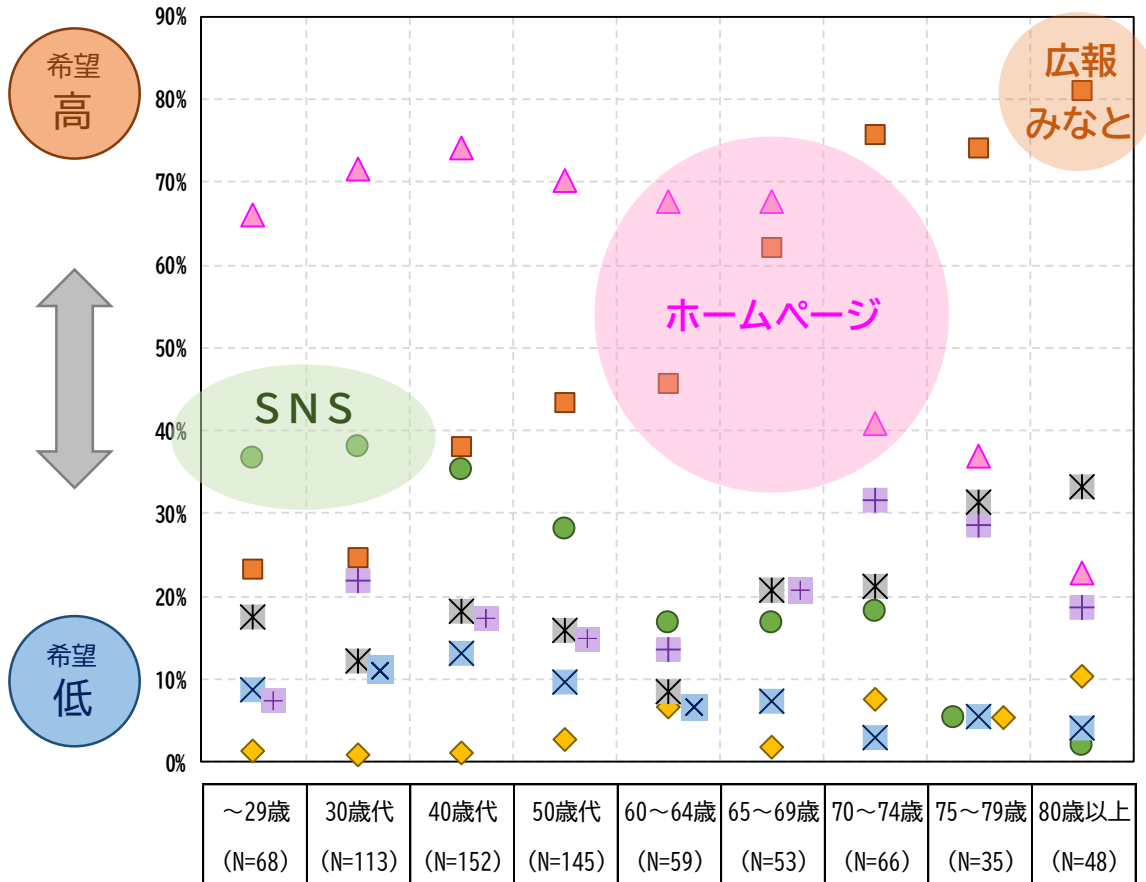
(13) 区政情報を受け取るために希望する媒体・手段(問2、3-1、13-1・分析編)

区政情報を受け取るために希望する媒体・手段は、「港区ホームページ」「広報みなと」「港区公式SNS」の順に多い

- 区政情報を受け取るために希望する媒体・手段をみると、全体では「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」が26.5%となっている。
- ※ここでの「ニーズ」とは、現在の利用状況と今後の希望状況の差を表したものです。

区政情報を受け取るための媒体・手段について年齢別の希望率とニーズの大きな媒体等の分布

- 直接問合せ
- 広報みなと
- 紙媒体
- 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



区政情報を受け取るために希望する媒体・手段のニーズ

今後のニーズをみると全体では「港区公式SNS」が大きく「紙媒体」が小さい

- 区が発信する情報等を受け取る方法・媒体の今後のニーズをみると、「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ニーズが大きい。
- 一方、「紙媒体」が-11.4%と最も小さく、他の方法・媒体と比べるとニーズが小さいが、年代毎に傾向が異なる。

30歳代以下の希望する媒体・手段のニーズ

30歳代以下は「港区公式SNS」のニーズが大きい

- 30歳代以下の「港区公式SNS」の希望率は30%台後半となっており、「港区ホームページ」と比べて低いが、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ニーズが大きい。

60~74歳の希望する媒体・手段のニーズ

60~64歳と70~74歳は「港区ホームページ」のニーズが大きい

- 「港区ホームページ」の希望率は69歳以下が60~70%台、70歳以上が40%以下となっており、大きな傾向の違いが認められる一方、ニーズは「60~64歳」と「70~74歳」とでそれぞれ大きくなっている。

80歳以上の希望する媒体・手段のニーズ

80歳以上は「広報みなと」のニーズが大きい

- 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、さらにニーズも大きくなっている。

港区民の区政情報取得に関する動向調査報告書【概要版】

本調査から得られた結果のまとめ及び提言

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

- 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

- 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歳代はホームページ、SNS、広報みなと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と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

- 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

- 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