

函館市のデジタル化に関する市民アンケート

調査結果

令和5年12月

函館市企画部地域デジタル課

1. 調査目的

「（仮称）函館市デジタル変革推進ビジョン」の策定にあたり，市民のデジタル化に係る現状や要望等を把握し，今後のデジタル関係施策の参考とする。

2. 調査の概要

- （1）調査期間 令和5年8月2日～9月22日
- （2）調査対象 15歳以上の市民2,000人
- （3）調査方法 郵送による調査票の配布，郵送またはオンラインによる回収

3. 調査票の回収

- （1）回収数 712人（郵送：563人 オンライン：149人）
- （2）回収率 35.6%

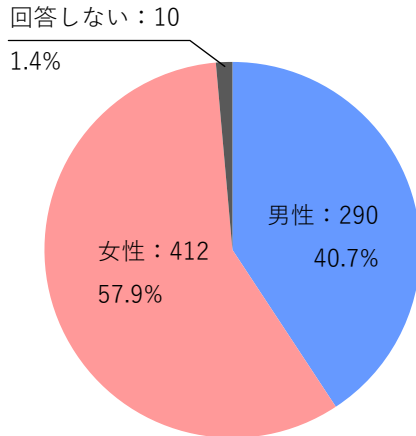
4. 報告書の見方

- （1）集計結果の数値を小数点以下第2位で四捨五入しているため，回答比率の合計が100%とならないことがあります。
- （2）複数回答の項目における割合（%）については，回答数を分母として集計しています。

基本情報

問 1. 性別

n=712



問 2. 年齢

n=712

年齢	回答数	構成比
15～19歳	24	3.4%
20～29歳	28	3.9%
30～39歳	56	7.9%
40～49歳	98	13.8%
50～59歳	108	15.2%
60～69歳	139	19.5%
70～79歳	162	22.8%
80歳以上	97	13.6%

問 3. お住いの町名

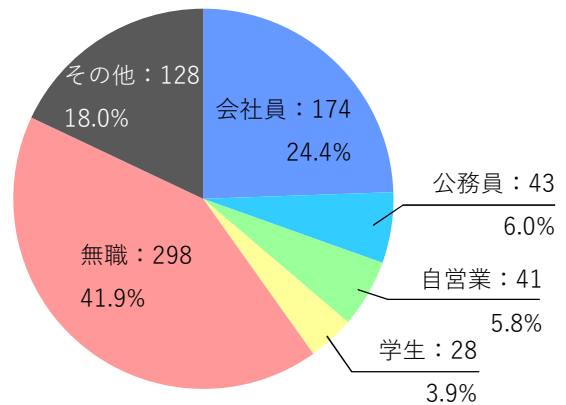
n=712

地区	回答数	構成比
西部地区	72	10.1%
中央部地区	182	25.6%
東中央部地区	187	26.3%
北東部地区	183	25.7%
北部地区	72	10.1%
東部地区	0	0.0%
未回答	16	2.2%

※地区割りは以下のとおり

問 4. ご職業

n=712



西部地区

入舟町, 船見町, 弥生町, 弁天町, 大町, 末広町, 元町, 青柳町, 谷地頭町, 住吉町, 宝来町, 東川町, 豊川町, 大手町, 栄町, 旭町, 東雲町, 大森町, 松風町, 若松町

中央部地区

千歳町, 新川町, 上新川町, 海岸町, 大縄町, 松川町, 万代町, 亀田町, 大川町, 田家町, 白鳥町, 八幡町, 宮前町, 中島町, 千代台町, 堀川町, 高盛町, 宇賀浦町, 日乃出町, 的場町, 時任町, 杉並町, 本町, 梁川町, 五稜郭町, 柳町, 松陰町, 人見町, 金堀町, 乃木町, 柏木町

東中央部地区

川原町, 深堀町, 駒場町, 広野町, 湯浜町, 湯川町 1丁目, 湯川町 2丁目, 湯川町 3丁目, 戸倉町, 榎本町, 花園町, 日吉町 1丁目, 日吉町 2丁目, 日吉町 3丁目, 日吉町 4丁目, 上野町, 高丘町, 滝沢町, 見晴町, 鈴蘭丘町, 上湯川町, 銅山町, 旭岡町, 西旭岡町 1丁目, 西旭岡町 2丁目, 西旭岡町 3丁目, 鱒川町, 寅沢町, 三森町, 紅葉山町, 庵原町, 亀尾町, 米原町, 東畑町, 鉄山町, 蛾眉野町, 根崎町, 高松町, 志海苔町, 瀬戸川町, 赤坂町, 銭亀町, 中野町, 新湊町, 石倉町, 古川町, 豊原町, 石崎町, 鶴野町, 白石町

北東部地区

富岡町 1丁目, 富岡町 2丁目, 富岡町 3丁目, 中道 1丁目, 中道 2丁目, 山の手 1丁目, 山の手 2丁目, 山の手 3丁目, 本通 1丁目, 本通 2丁目, 本通 3丁目, 本通 4丁目, 鍛冶 1丁目, 鍛冶 2丁目, 陣川町, 陣川 1丁目, 陣川 2丁目, 神山町, 神山 1丁目, 神山 2丁目, 神山 3丁目, 東山町, 東山 1丁目, 東山 2丁目, 東山 3丁目, 美原 1丁目, 美原 2丁目, 美原 3丁目, 美原 4丁目, 美原 5丁目, 赤川町, 赤川 1丁目, 亀田中野町, 北美原 1丁目, 北美原 2丁目, 北美原 3丁目, 水元町, 亀田大森町, 石川町, 昭和 1丁目, 昭和 2丁目, 昭和 3丁目, 昭和 4丁目, 亀田本町

北部地区

浅野町, 吉川町, 北浜町, 港町 1丁目, 港町 2丁目, 港町 3丁目, 追分町, 桔梗町, 桔梗 1丁目, 桔梗 2丁目, 桔梗 3丁目, 桔梗 4丁目, 桔梗 5丁目, 西桔梗町, 昭和町, 亀田港町

東部地区

小安町, 小安山町, 釜谷町, 汐首町, 瀬田来町, 弁才町, 泊町, 館町, 浜町, 新二見町, 原木町, 丸山町, 日浦町, 吉畑町, 豊浦町, 大潤町, 中浜町, 女那川町, 川上町, 日和山町, 高岱町, 日ノ浜町, 古武井町, 恵山町, 柏野町, 御崎町, 恵山岬町, 元村町, 富浦町, 島泊町, 新恵山町, 絵紙山町, 新八幡町, 新浜町, 銚子町, 古部町, 木直町, 尾札部町, 川汲町, 安浦町, 白尻町, 豊崎町, 大船町, 双見町, 岩戸町

インターネットの利用について教えてください

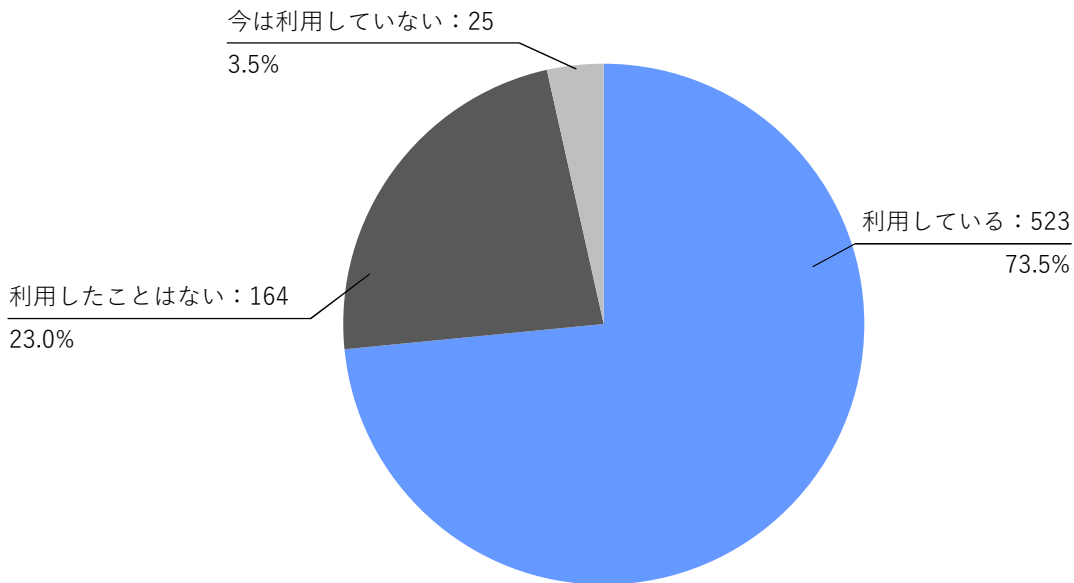
《皆さんにお聞きします》

問5. パソコンやスマートフォンなどによるインターネットの利用状況 [3項目]

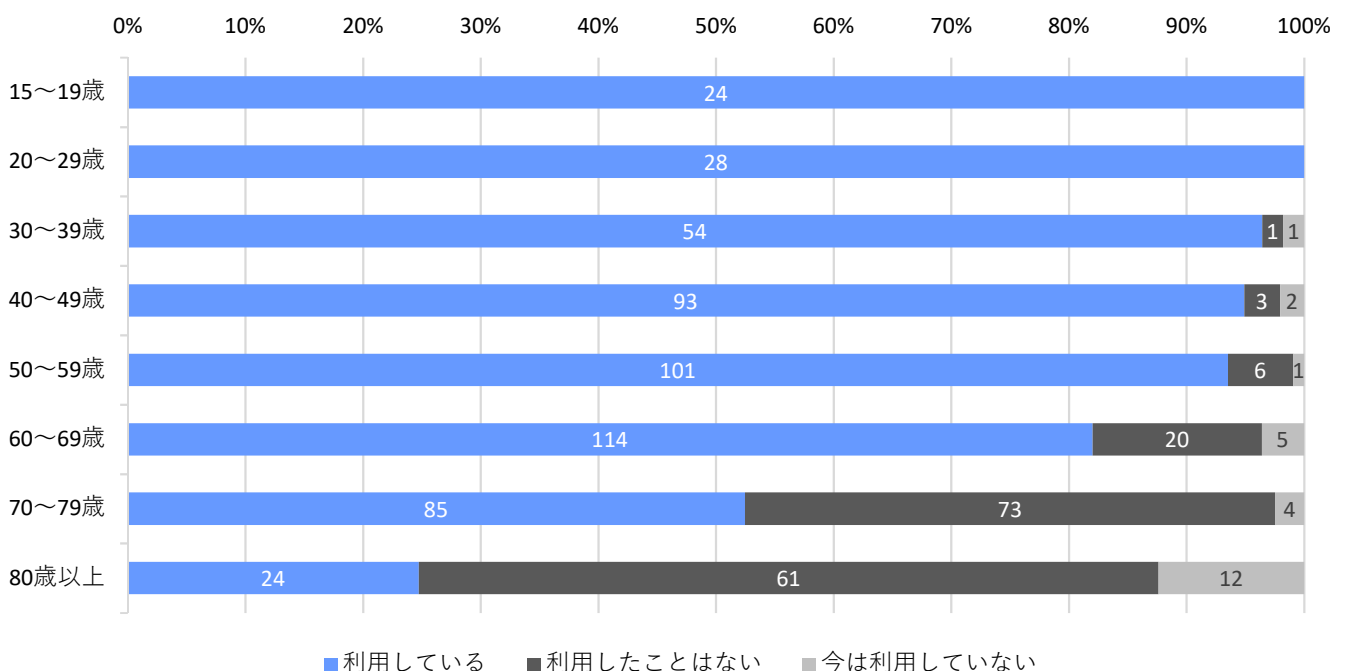
※ テレビでの動画配信サービスやゲーム機でのオンライン通信、LINE等のSNSの利用などを含みます。

n=712

インターネットの利用状況は、「利用している」が523人（73.5%）となっている。
年代別では、80歳以上で「利用している」が3割未満となっており、年代が高くなるほど、利用率が下がっている。



年代別集計

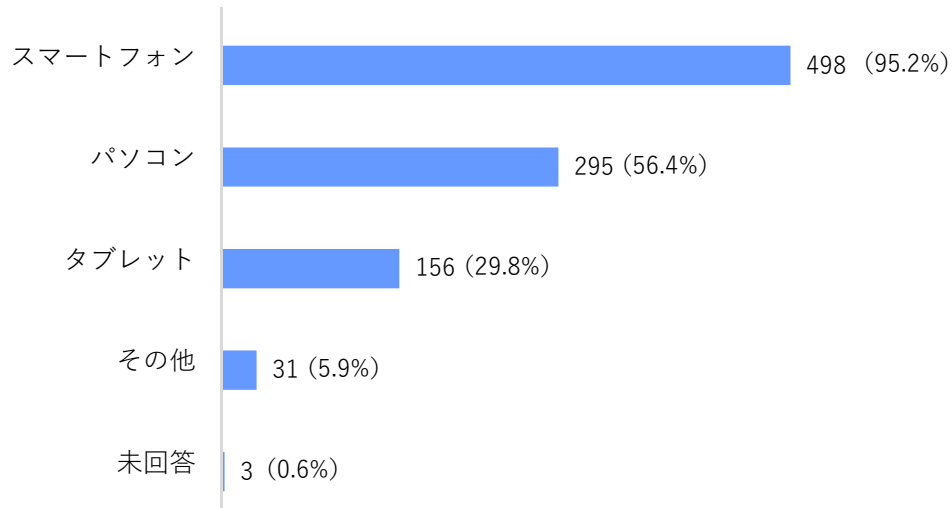


《問5で「利用している」と答えた方にお聞きします》
問6. 利用機器 [4項目]
 ※ 複数回答いくつでも

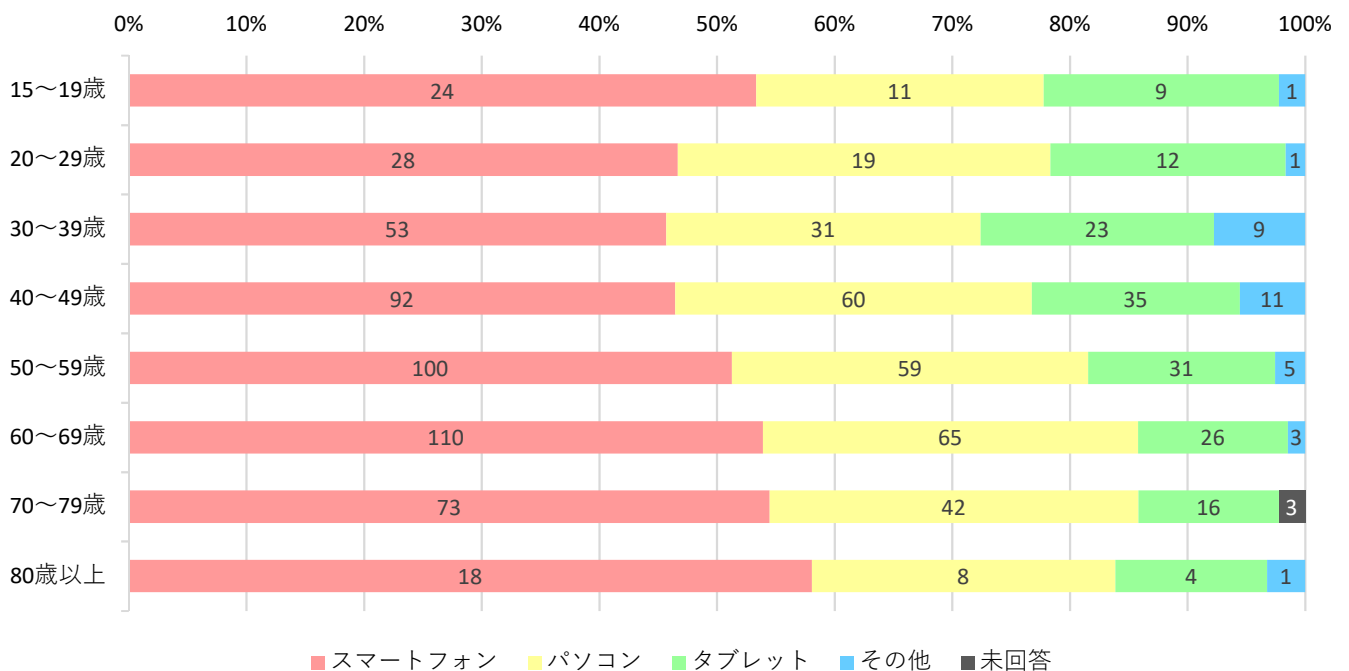
n=523

利用機器は、「スマートフォン」498人（95.2%）が最も多く、次いで「パソコン」295人（56.4%）、「タブレット」156人（29.8%）となっている。

年代別でも、全ての年代で「スマートフォン」が最も多くなっている。



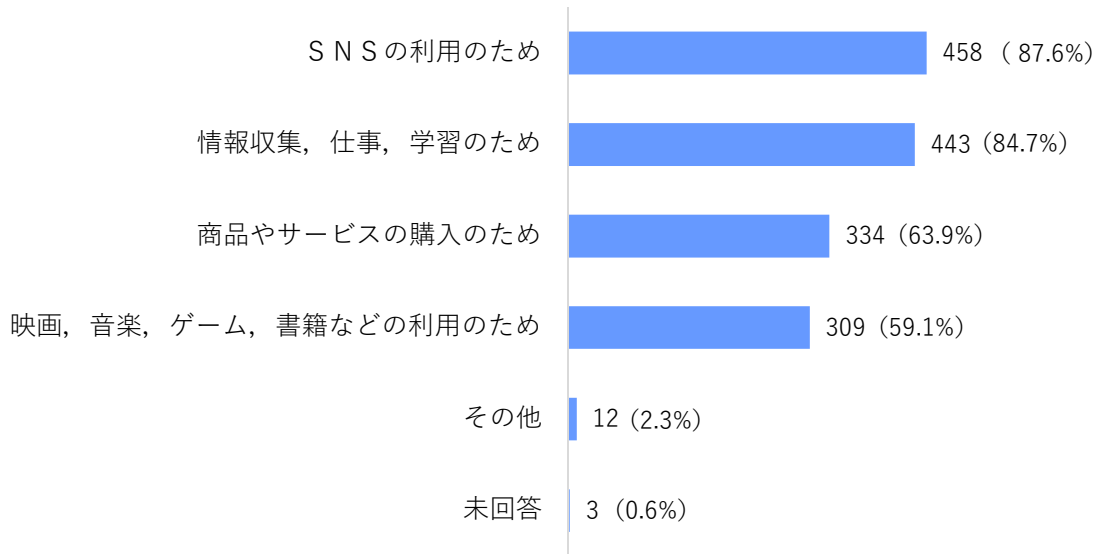
年代別集計



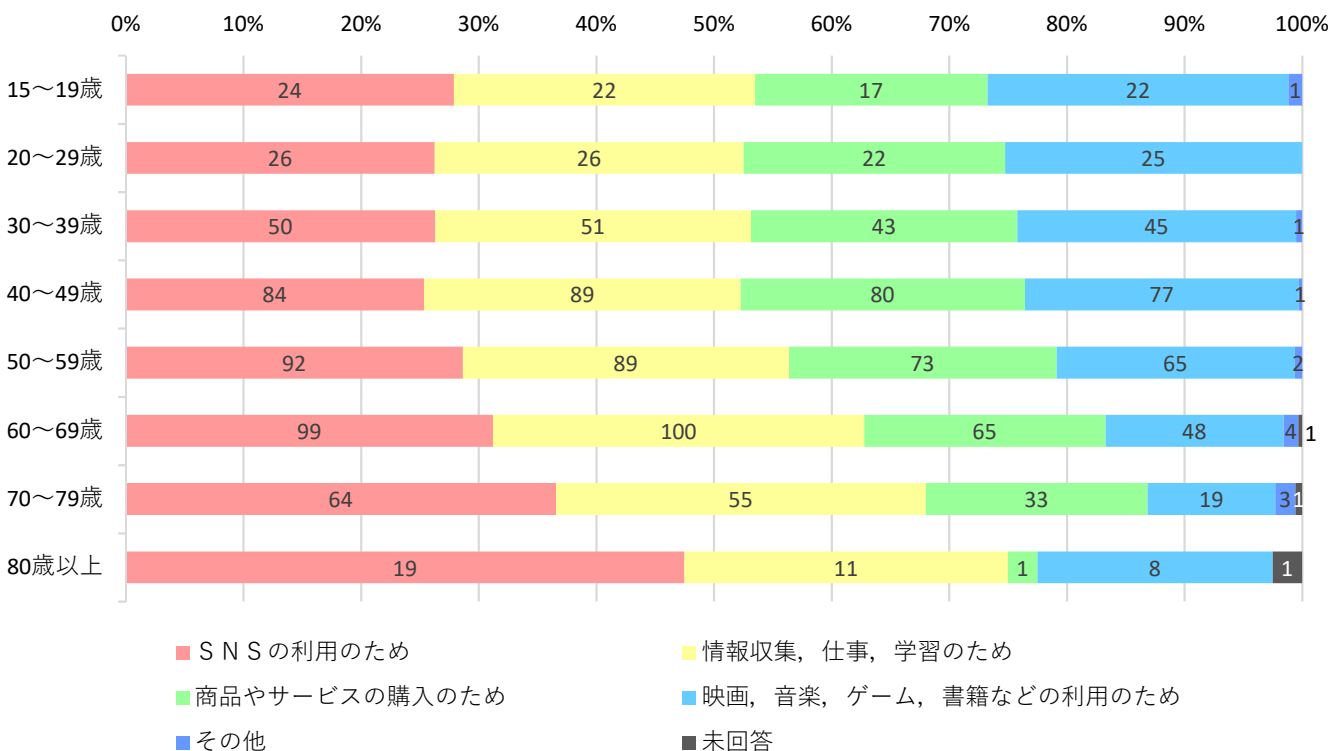
《問5で「利用している」と答えた方にお聞きします》
問7. 利用目的 [5項目]
 ※ 複数回答いくつでも

n=523

利用目的は、「SNSの利用のため」458人（87.6%）が最も多く、次いで「情報収集，仕事，学習のため」443人（84.7%），「商品やサービスの購入のため」334人（63.9%）となっている。



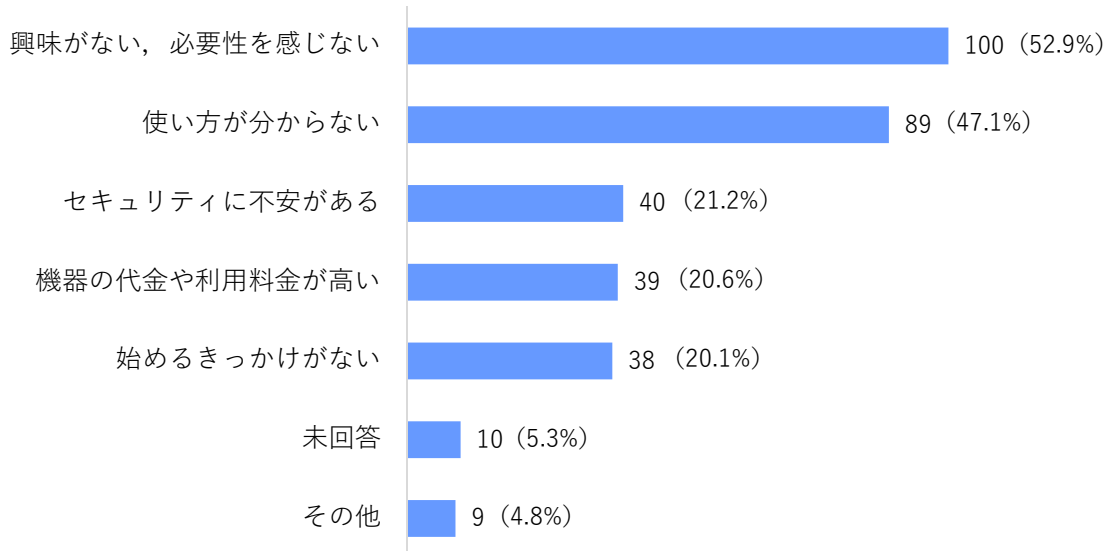
年代別集計



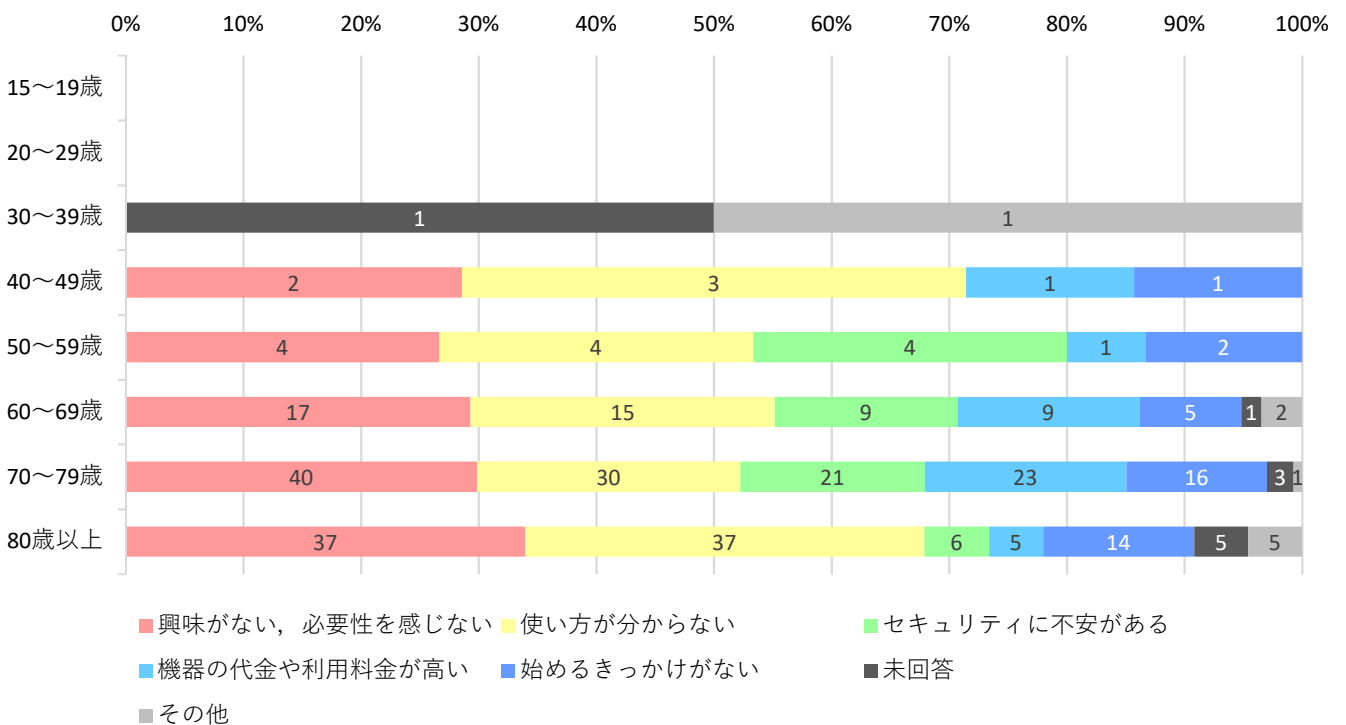
≪問5で「利用したことはない」「今は利用していない」と答えた方にお聞きします≫
問8. 利用していない理由 [6項目]
 ※ 複数回答いくつでも

n=189

利用していない理由は、「興味がない，必要性を感じない」100人（52.9%）が最も多く，次いで「使い方が分からない」89人（47.1%），「セキュリティに不安がある」40人（21.2%）となっている。



年代別集計



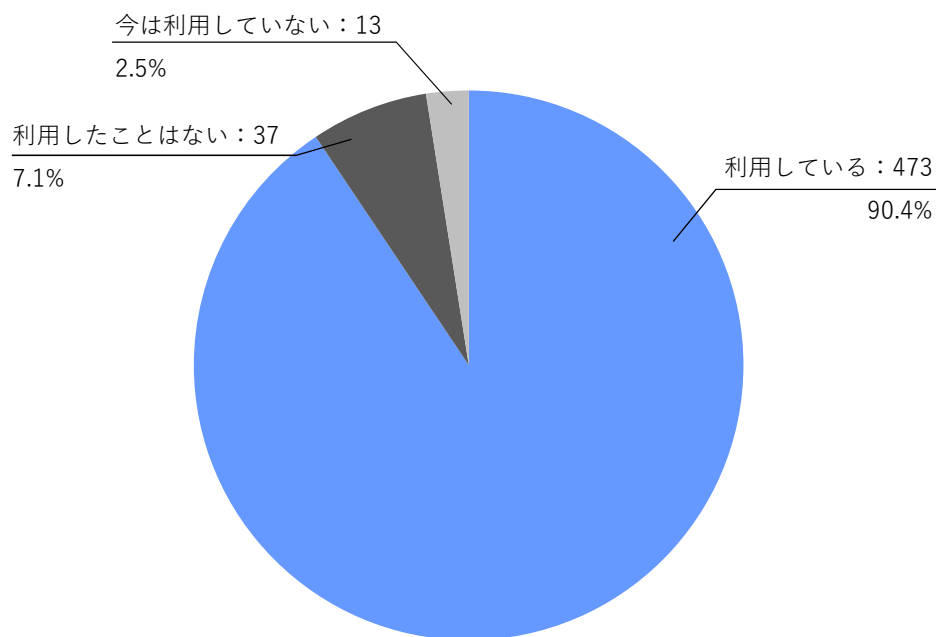
SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の利用について教えてください

《問5で「利用している」と答えた方にお聞きします》

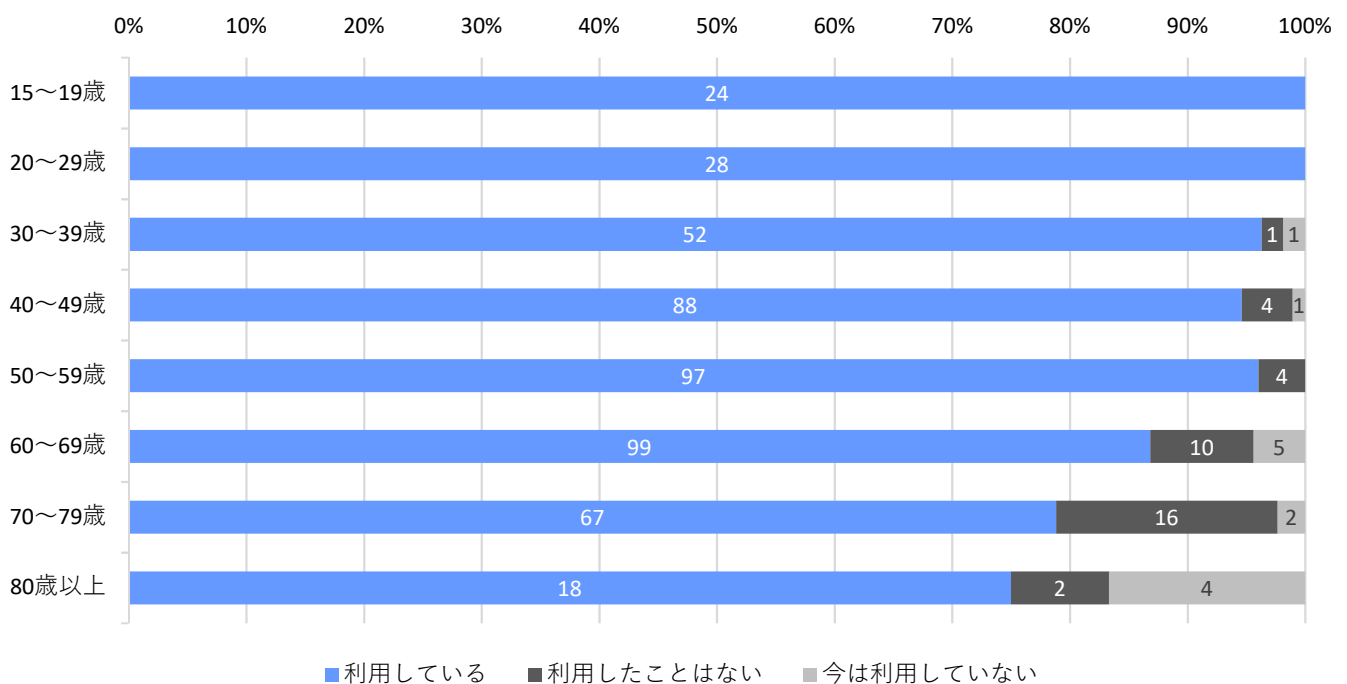
問9. LINE（ライン）、Twitter（ツイッター）などのSNSの利用状況 [3項目]

n=523

SNSの利用状況は、「利用している」が473人（90.4%）となっている。
年代別では、70代および80歳以上で「利用している」が8割未満となっている。



年代別集計

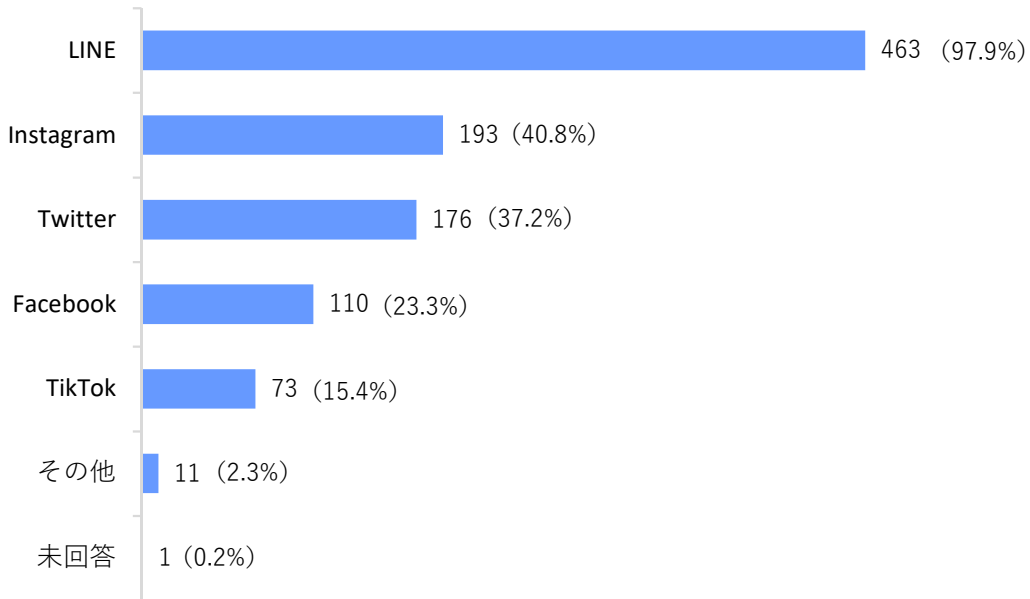


《問9で「利用している」と答えた方にお聞きします》
問10. 利用しているサービス [6項目]
 ※ 複数回答いくつでも

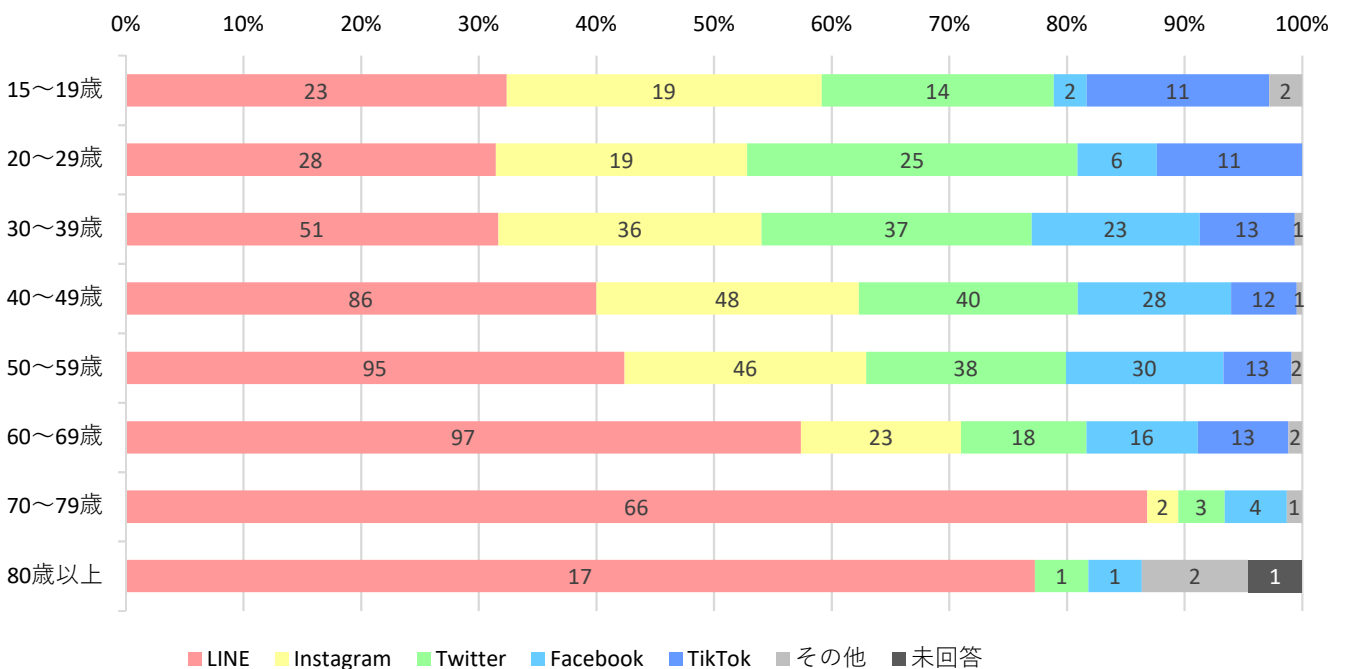
n=473

利用しているサービスは、「LINE」463人（97.9%）が最も多く、次いで「Instagram」193人（40.8%）、「Twitter」176人（37.2%）となっている。

年代別でも、全ての年代で「LINE」が最も多くなっている。



年代別集計

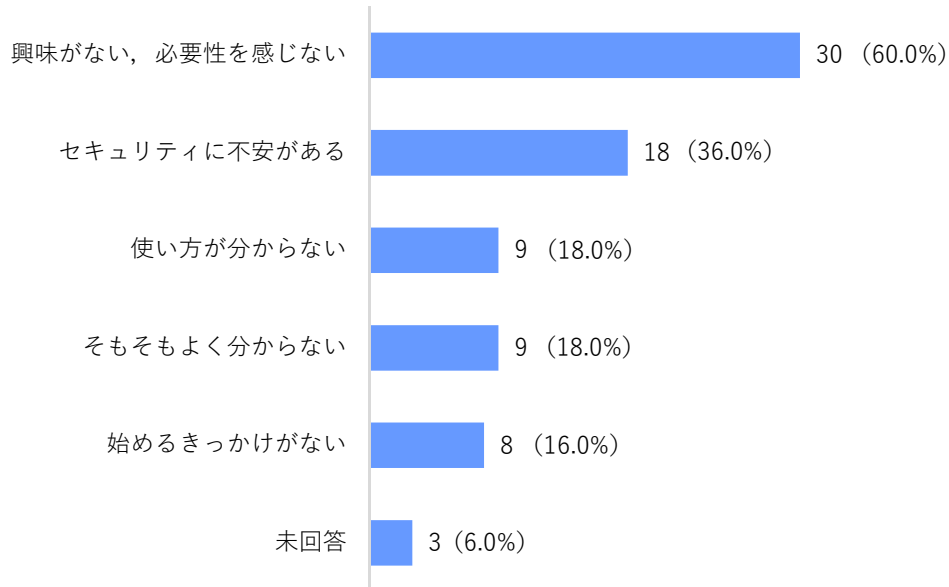


《問9で「利用したことはない」「今は利用していない」と答えた方にお聞きします》
問 1 1. 利用しない（しなくなった）理由 [6項目]

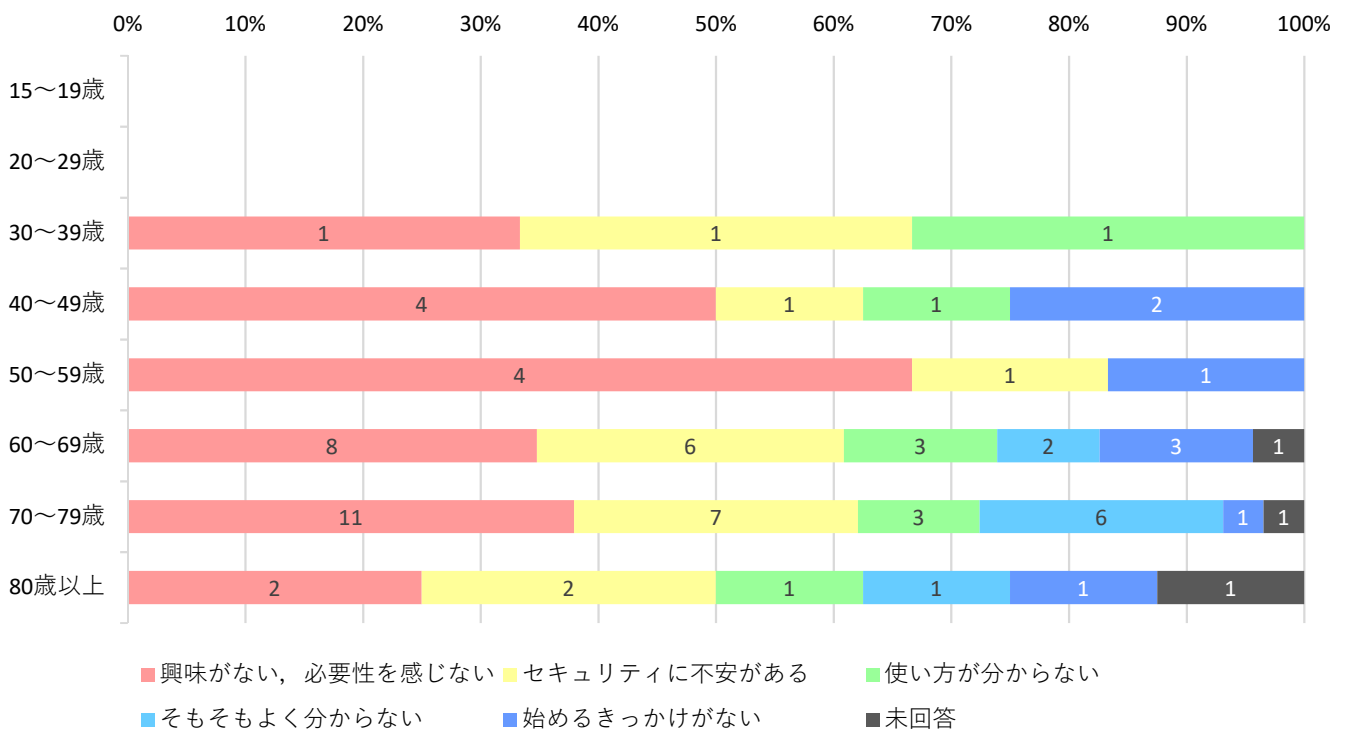
※ 複数回答いくつでも

n=50

利用しない（しなくなった）理由は、「興味がない，必要性を感じない」30人（60.0%）が最も多く，次いで「セキュリティに不安がある」18人（36.0%）となっている。



年代別集計



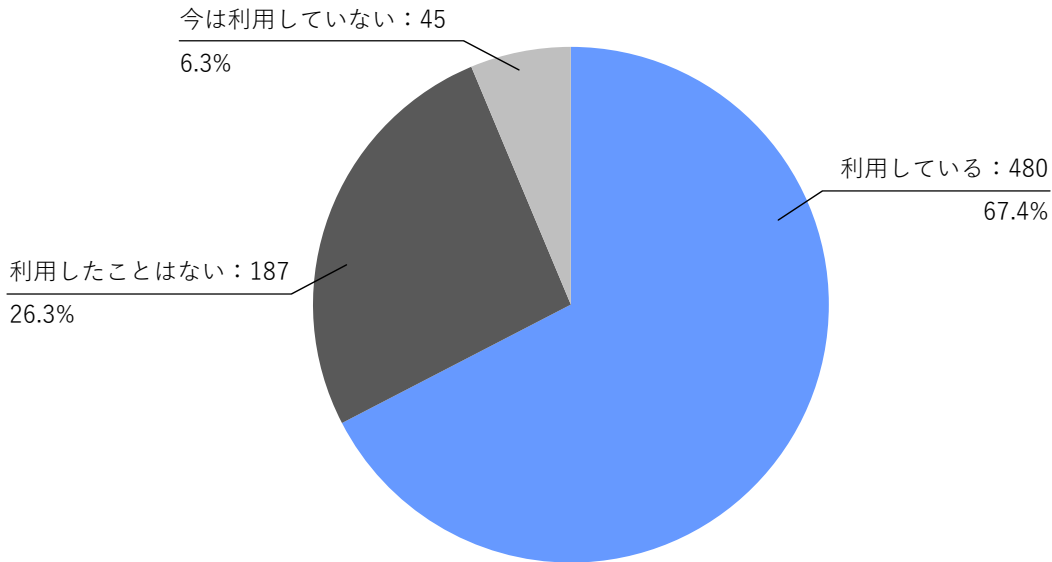
キャッシュレス決済の利用について教えてください

《皆さんにお聞きします》

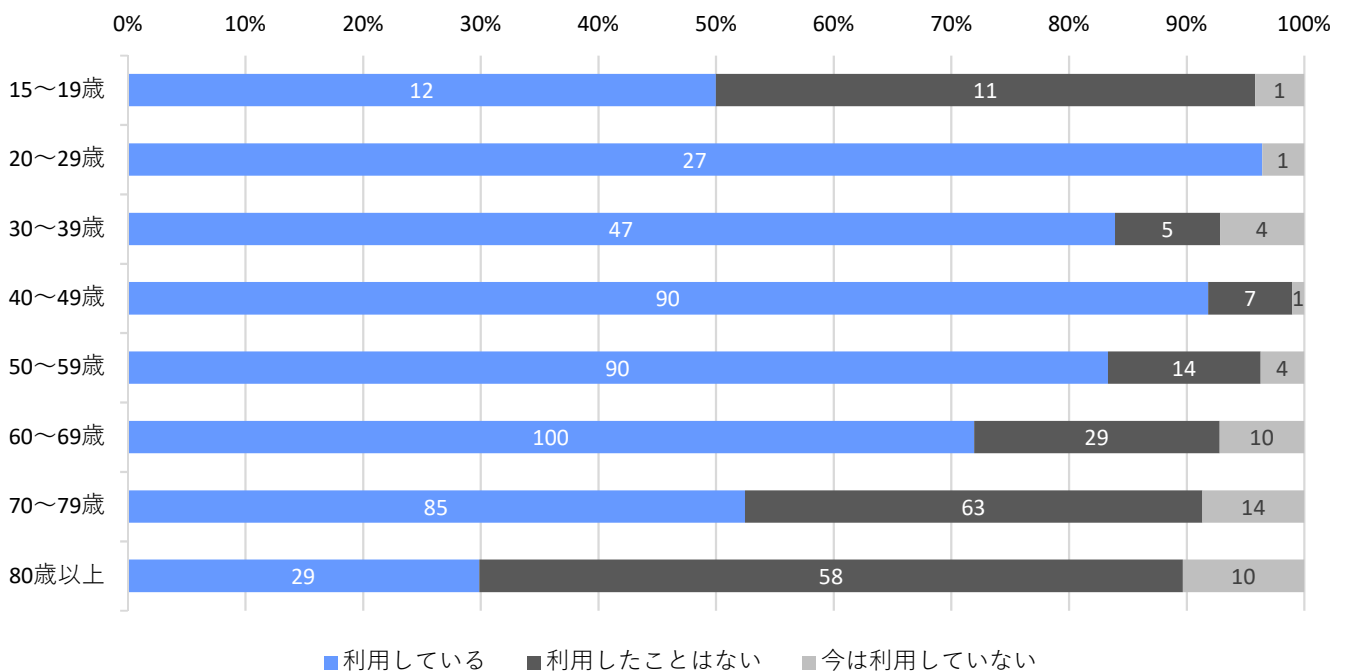
問12. クレジットカード、電子マネーなどのキャッシュレス決済の利用状況 [3項目]

n=712

キャッシュレス決済の利用状況は、「利用している」が480人（67.4%）となっている。
年代別では、20代から50代で「利用している」が8割以上となっている。また、10代を除き年代が高くなるほど利用率は下がる傾向となっている。



年代別集計



《問12で「利用している」と答えた方にお聞きします》

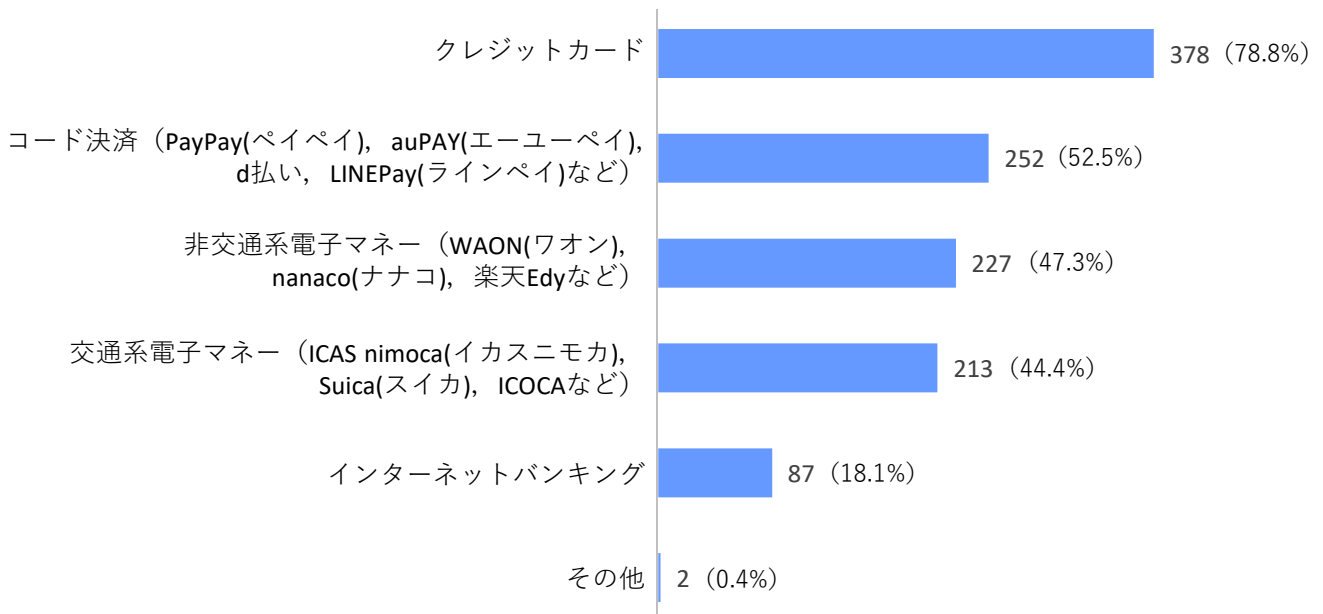
問13. 利用方法 [6項目]

※ 複数回答いくつでも

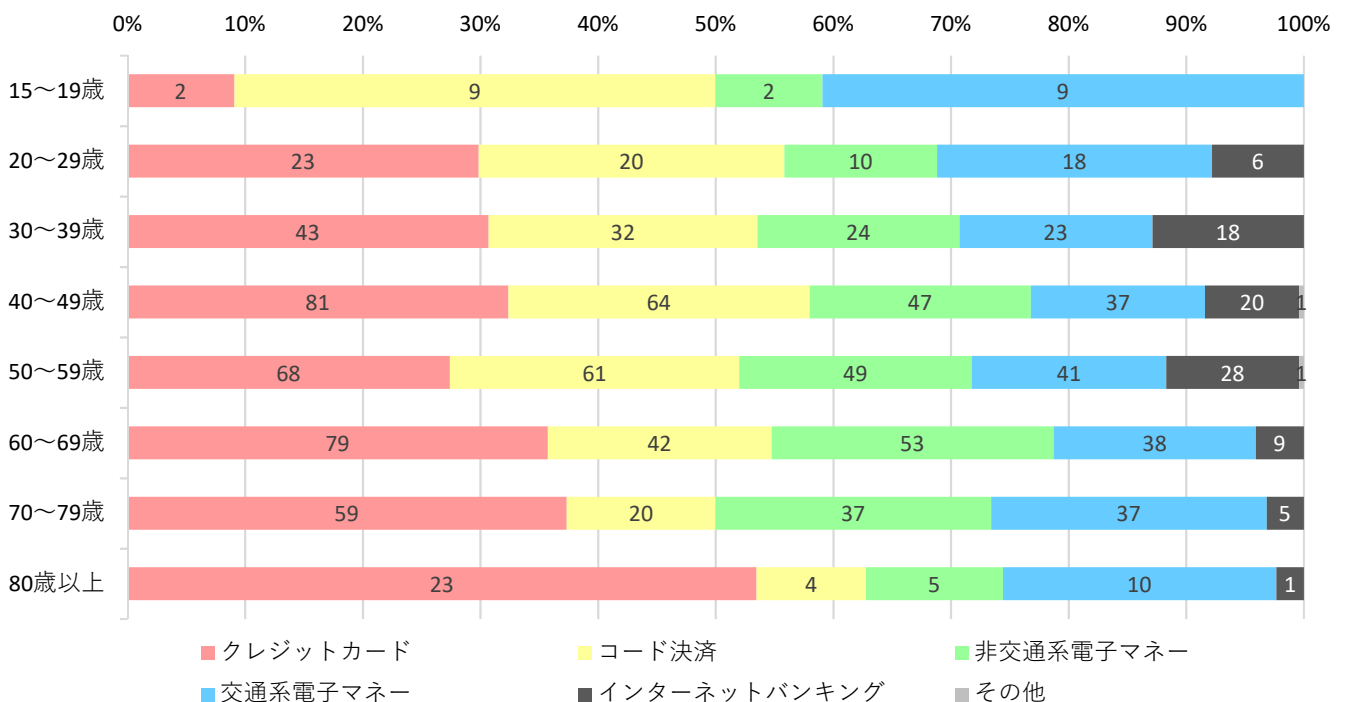
n=480

利用方法は、「クレジットカード」378人（78.8%）が最も多く、次いで「コード決済」252人（52.5%）, 「非交通系電子マネー」227人（47.3%）となっている。

年代別では、10代を除く全ての年代で、「クレジットカード」が最も多くなっている。



年代別集計



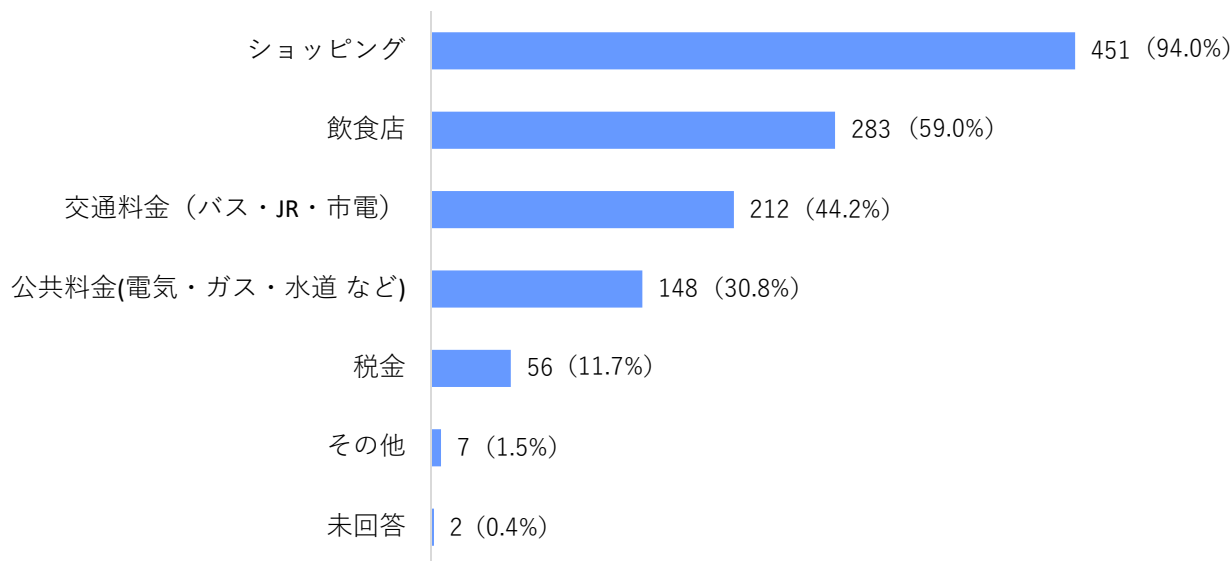
《問12で「利用している」と答えた方にお聞きします》

問14. 利用内容 [6項目]

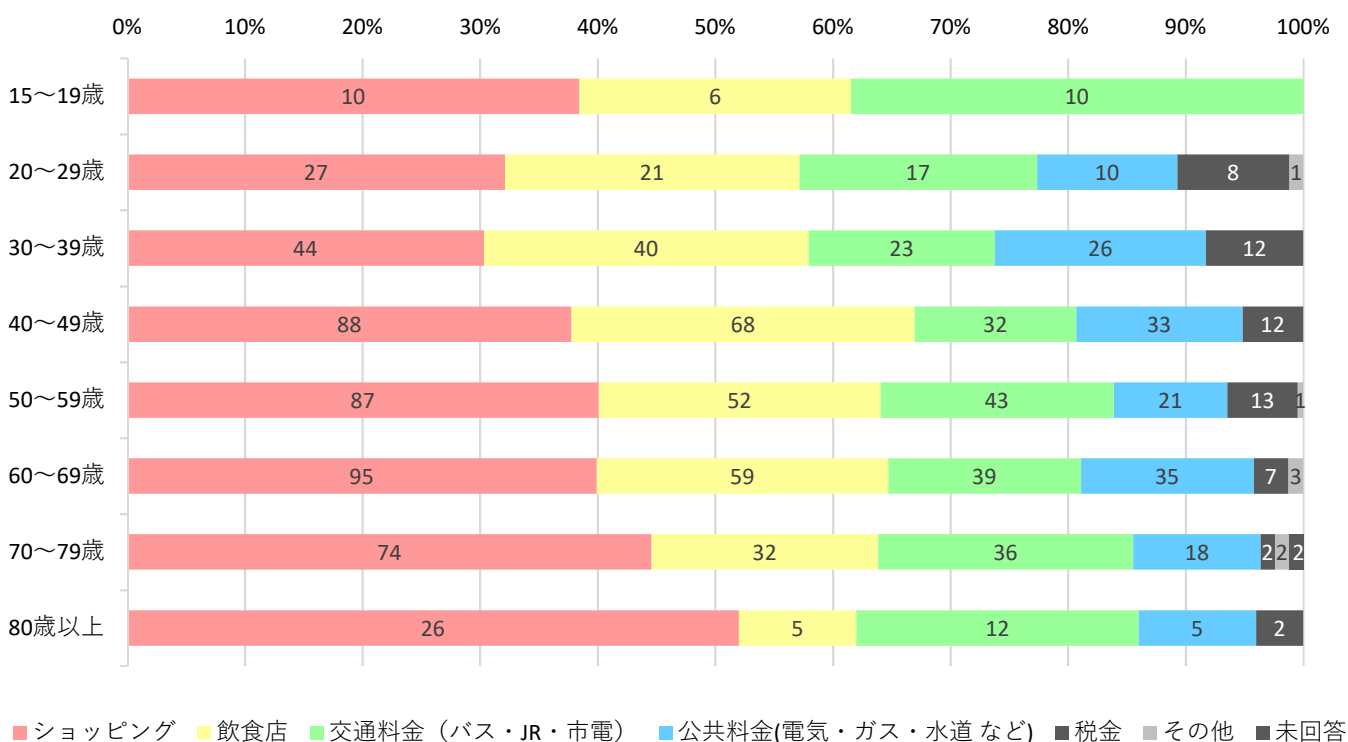
※ 複数回答いくつでも

n=480

利用内容は、「ショッピング」451人（94.0%）が最も多く、次いで「飲食店」283人（59.0%），「交通料金」212人（44.2%）となっている。



年代別集計

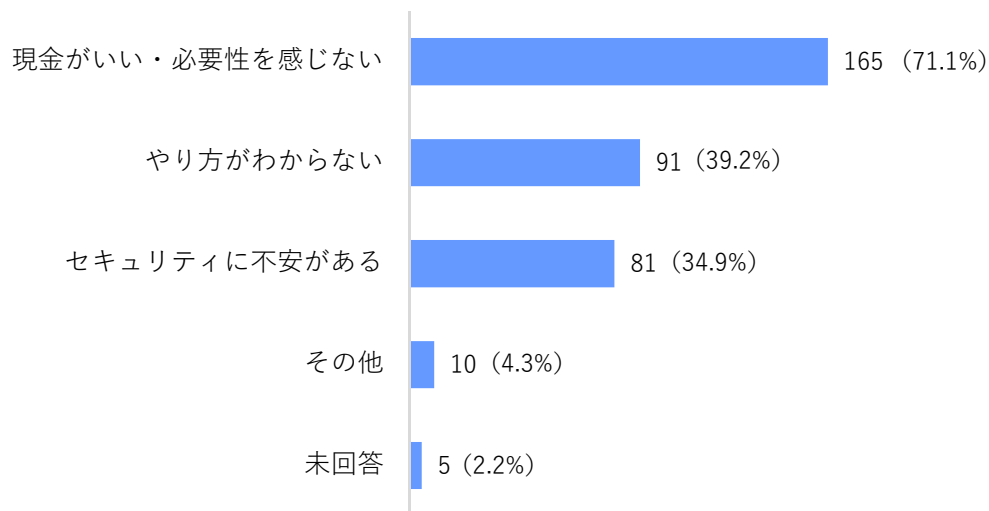


《問12で「利用したことはない」「今は利用していない」と答えた方にお聞きします》
問15. 利用していない理由 [4項目]
 ※ 複数回答いくつでも

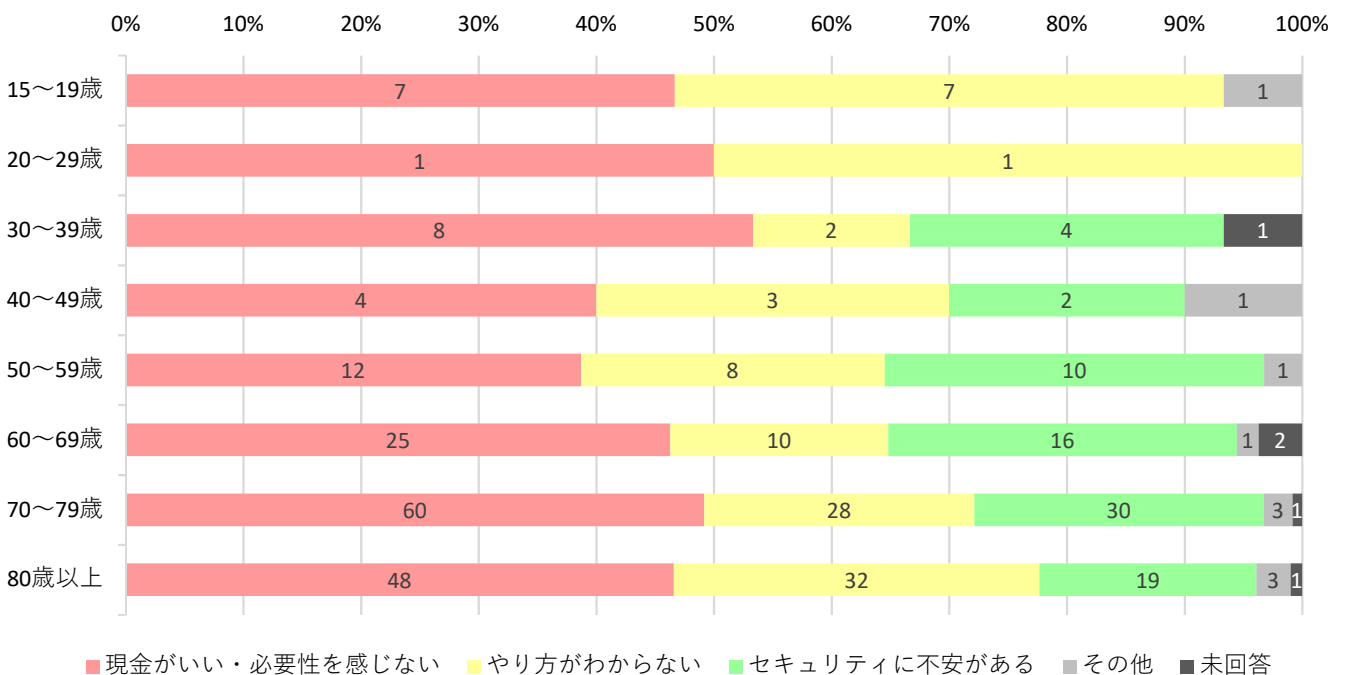
n=232

利用していない理由は、「現金がいい・必要性を感じない」165人（71.1%）が最も多く、次いで「やり方がわからない」91人（39.2%）、「セキュリティに不安がある」81人（34.9%）となっている。

年代別でも、全ての年代で「現金がいい・必要性を感じない」が多くなっている。



年代別集計



函館市からのお知らせ（行政情報など）の入手方法についてお聞きします

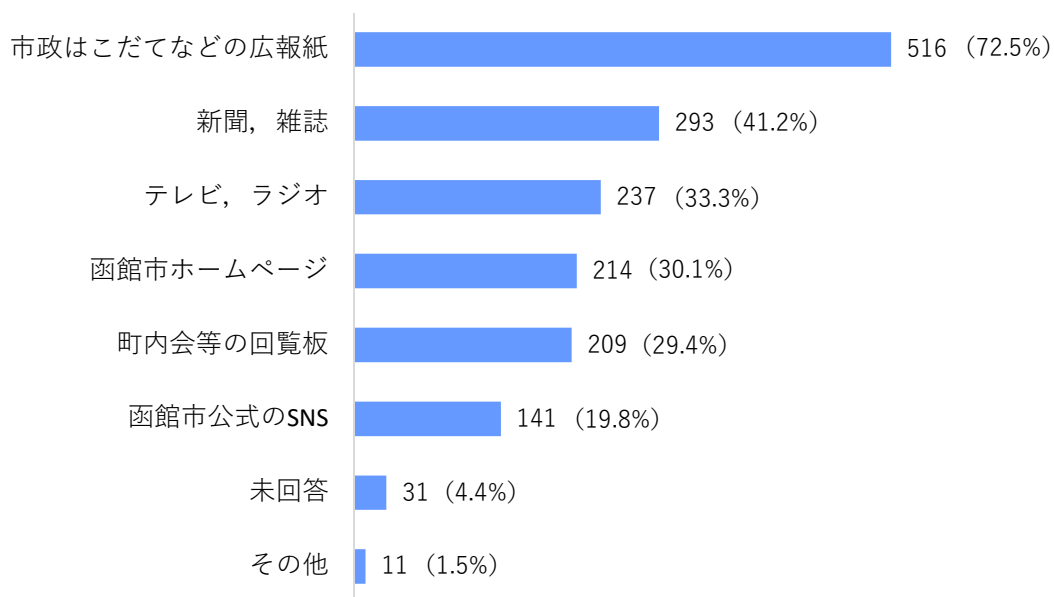
《皆さんにお聞きします》

問 16. 入手方法 [7項目]

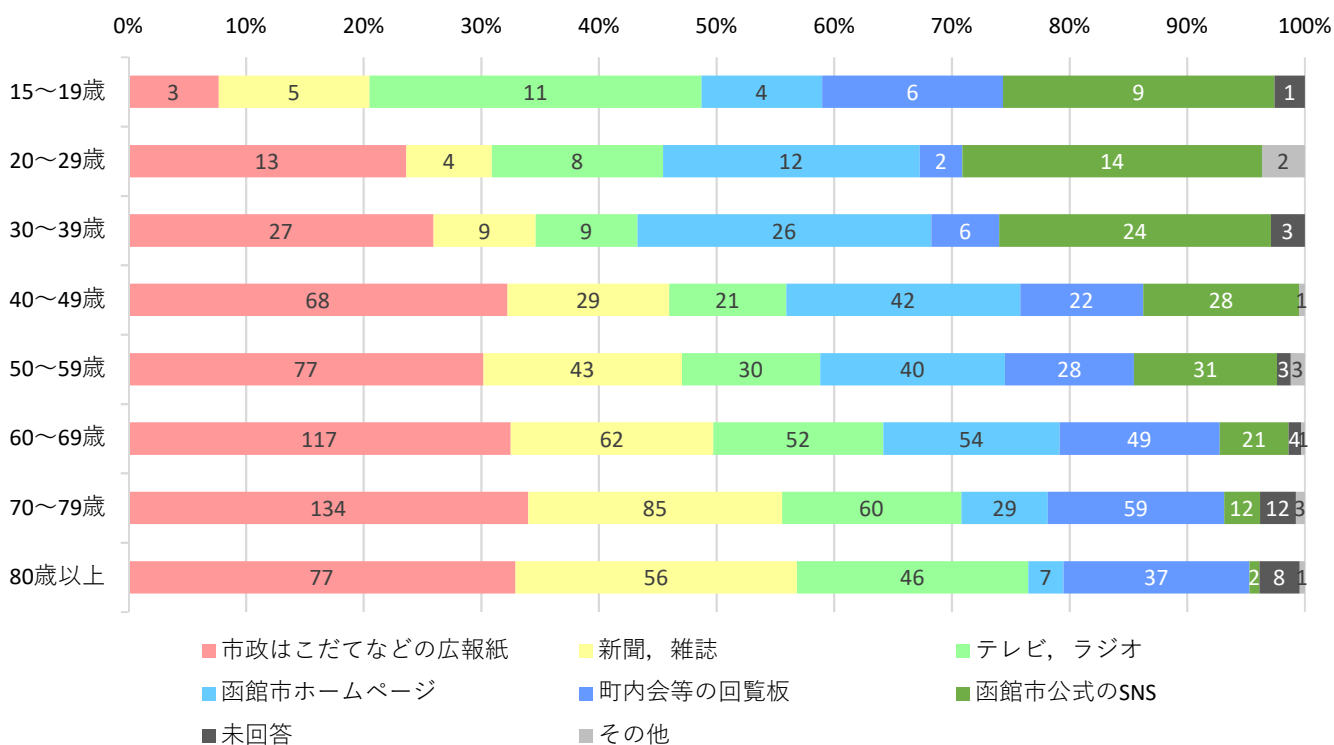
※ 複数回答いくつでも

n=712

函館市からのお知らせ（行政情報など）の入手方法は、「市政はこだてなどの広報紙」516人（72.5%）が最も多く、次いで「新聞、雑誌」293人（41.2%）、「テレビ、ラジオ」237人（33.3%）となっている。



年代別集計



市のデジタル化について考えをお聞きします

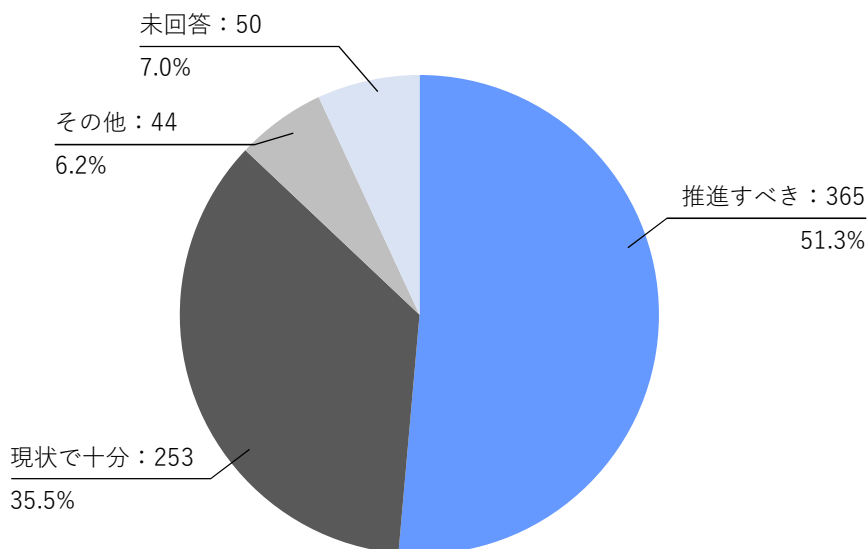
《皆さんにお聞きします》

問17. 市の手続きがパソコンやスマートフォンからできるようになることについて
[3項目]

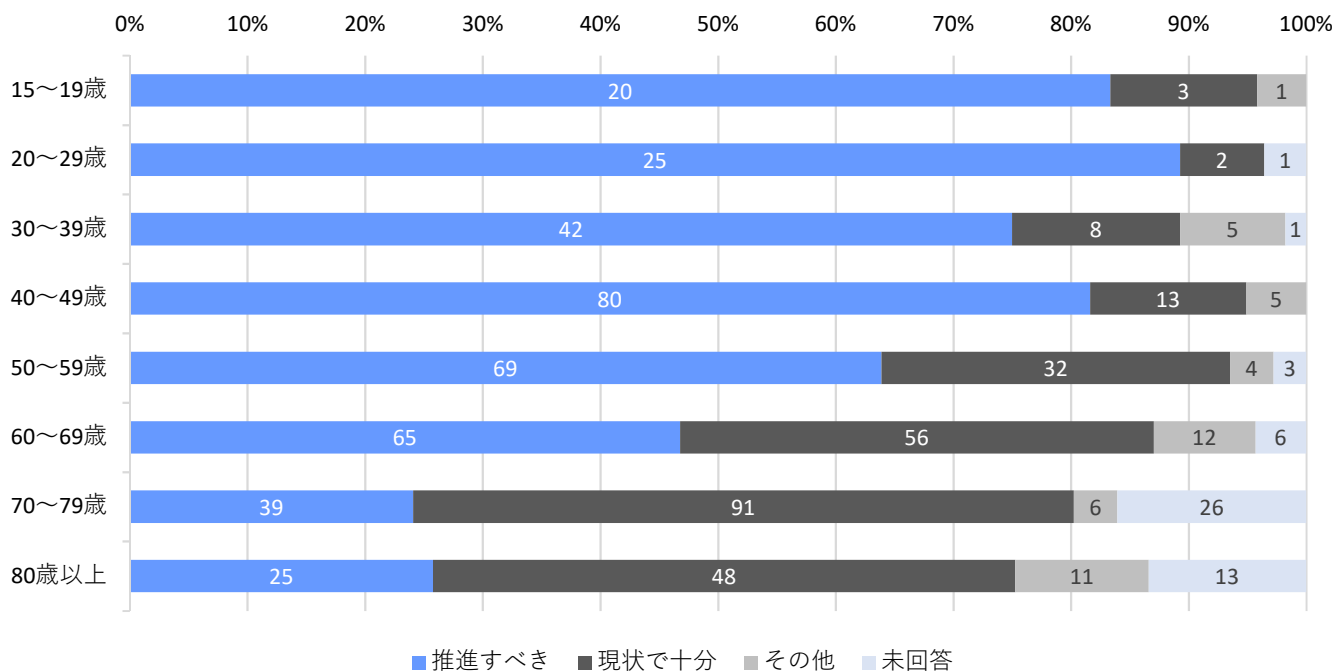
n=712

市の手続きがパソコンやスマートフォンからできるようになることについては、「推進すべき」365人（51.3%）、「現状で十分」253人（35.5%）となっている。

年代別では、10代から60代までで「推進すべき」が多く、70代および80歳以上は「現状で十分」が多くなっている。



年代別集計



《皆さんにお聞きします》

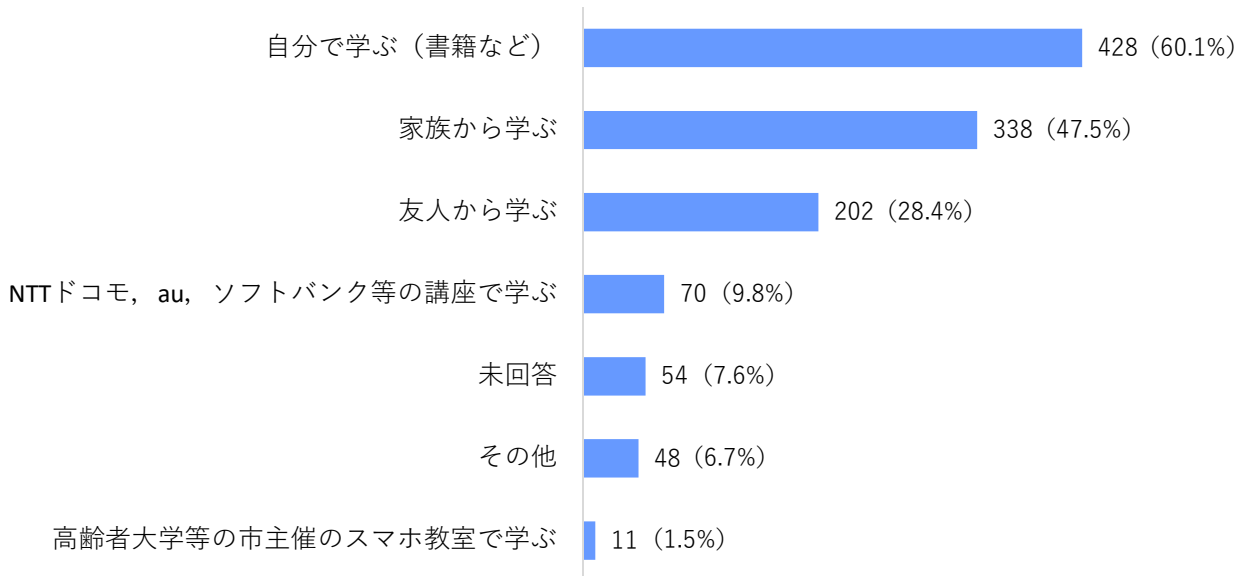
問18. パソコンやスマートフォンの操作をどのように学びますか [6項目]

※ 複数回答いくつでも

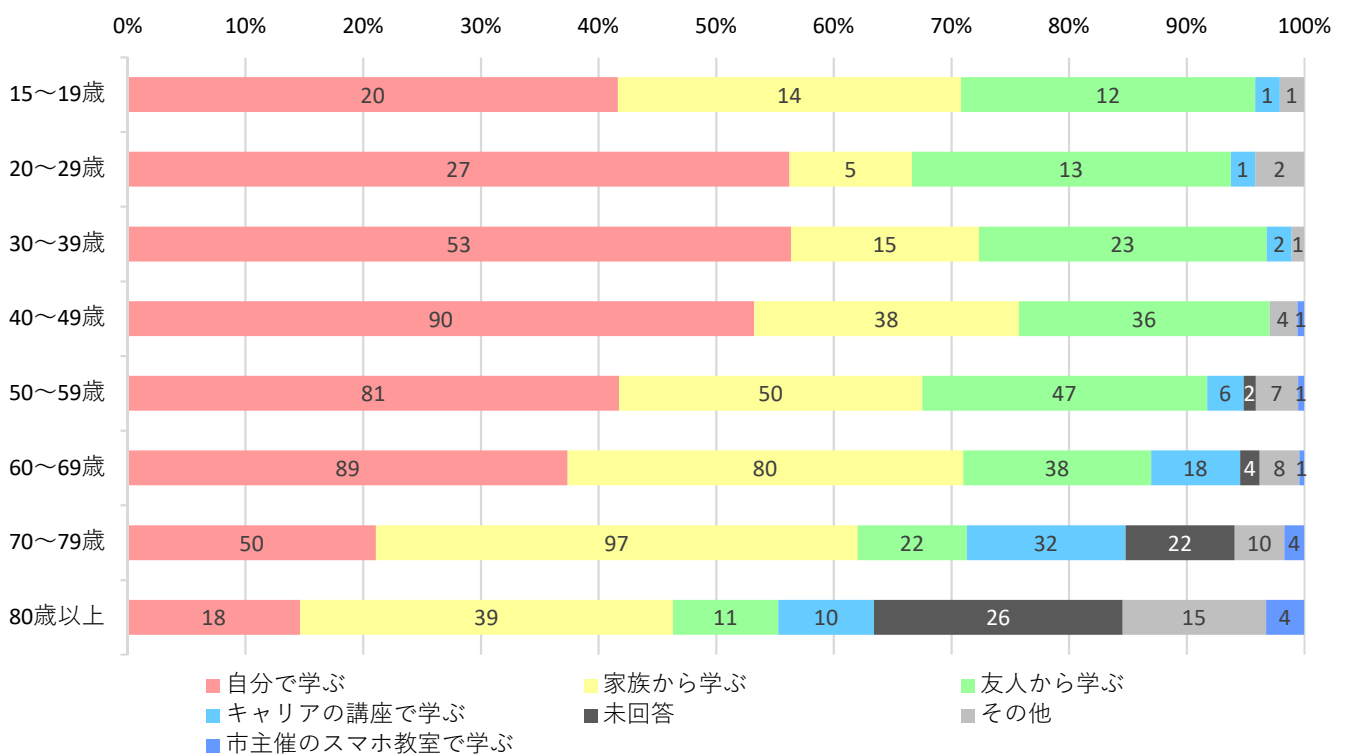
n=712

パソコンやスマートフォンの操作は、「自分で学ぶ（書籍など）」428人（60.1%）が最も多く、次いで「家族から学ぶ」338人（47.5%）, 「友人から学ぶ」202人（28.4%）となっている。

年代別では、10代から60代で「自分で学ぶ」が多く、70代および80歳以上で「家族から学ぶ」が多くなっている。



年代別集計



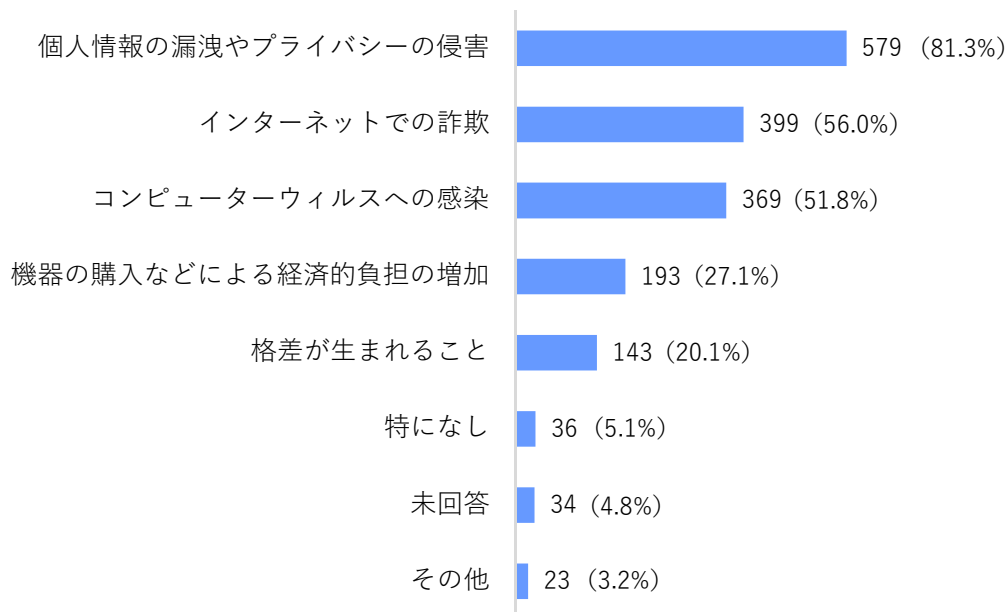
《皆さんにお聞きします》
問 19. デジタル化で、不安に思うこと [7項目]

※ 複数回答いくつでも

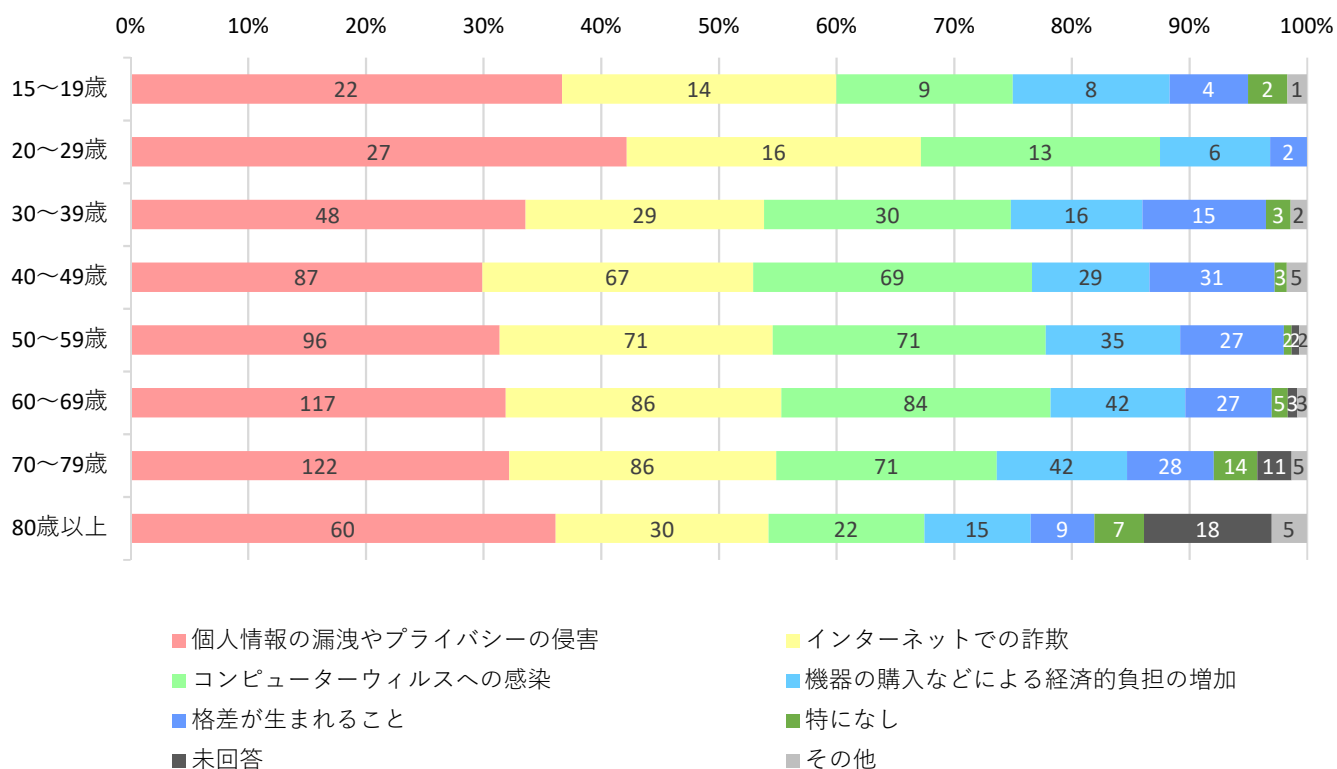
n=712

デジタル化で、不安に思うことは、「個人情報の漏洩やプライバシーの侵害」579人（81.3%）が最も多く、次いで「インターネットでの詐欺」399人（56.0%）、「コンピューターウイルスへの感染」369人（51.8%）となっている。

年代別でも、全ての年代で「個人情報の漏洩やプライバシーの侵害」が最も多くなっている。



年代別集計



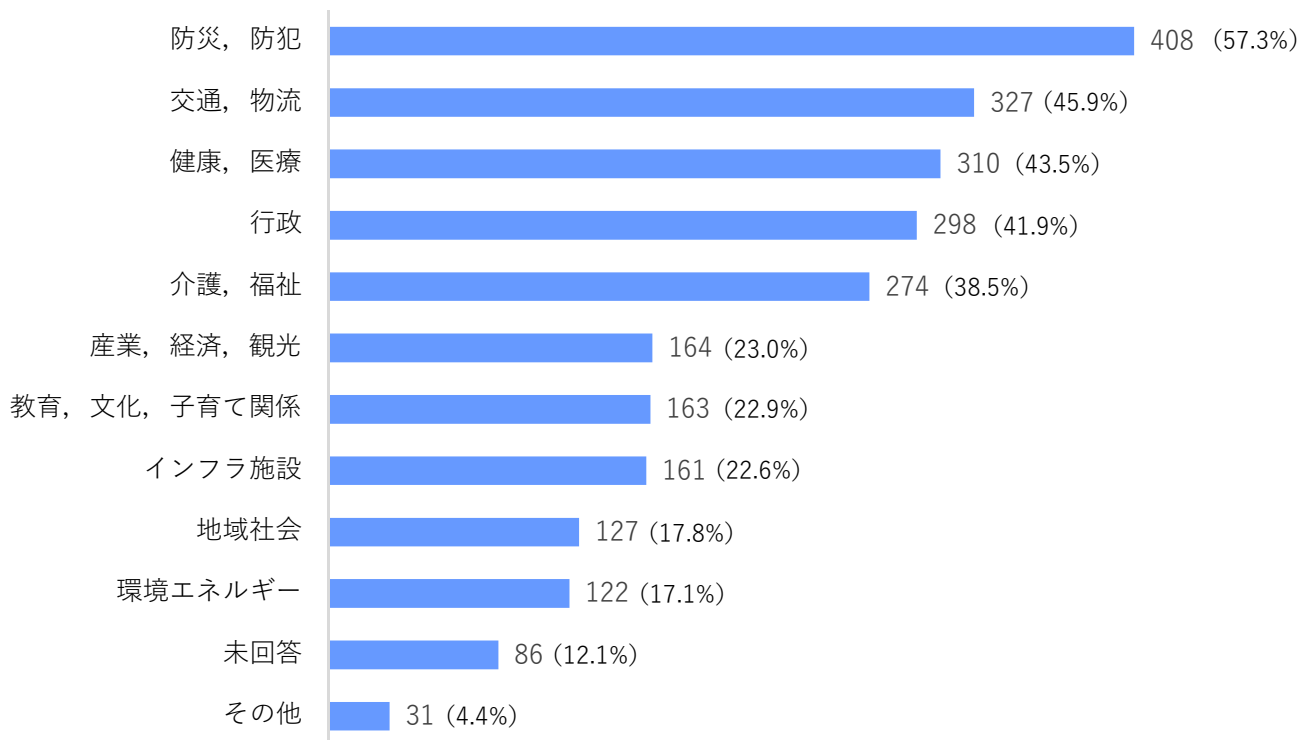
＜皆さんにお聞きします＞
問 20. デジタル化が進むことを期待する分野 [11項目]

※ 複数回答いくつでも

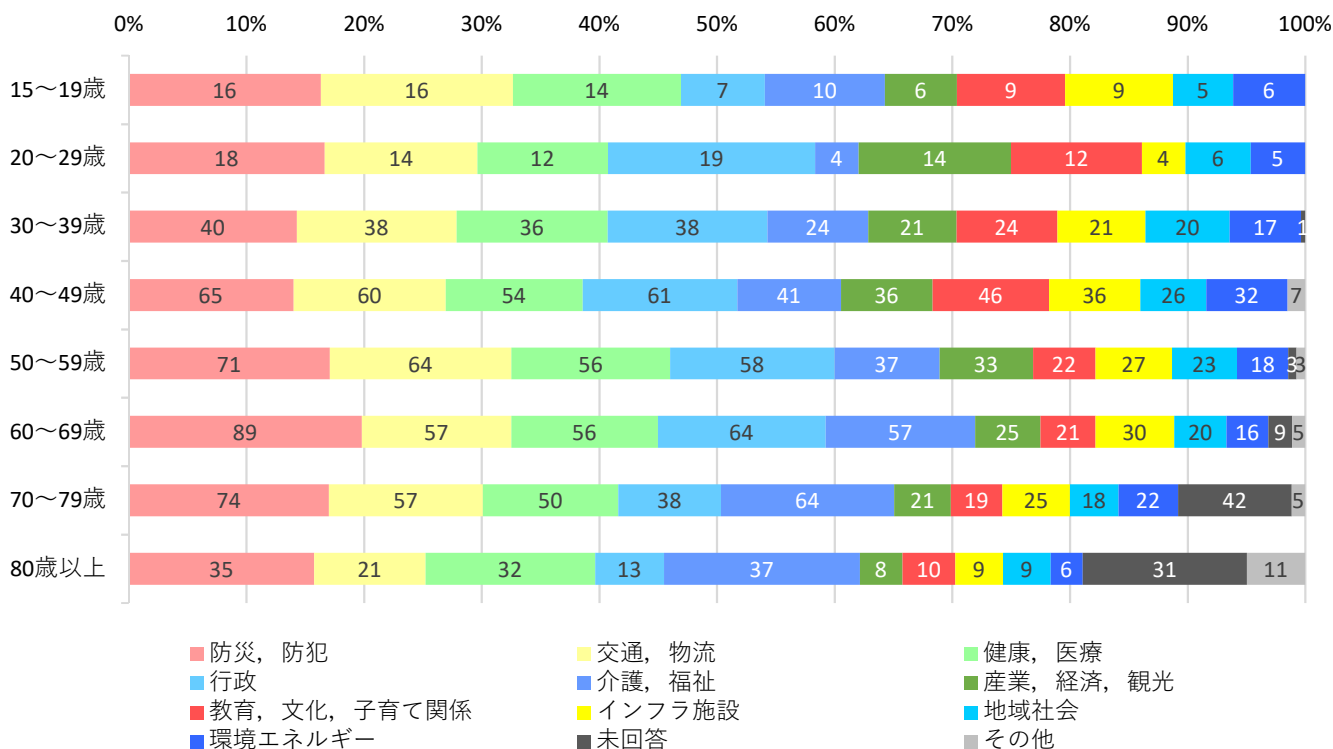
n=712

デジタル化が進むことを期待する分野は、「防災、防犯」408人（57.3%）が最も多く、次いで「交通、物流」327人（45.9%）, 「健康、医療」310人（43.5%）となっている。

年代別でも、全ての年代で「防災、防犯」が多くなっている。



年代別集計



問 2 1 . 問 2 0 で回答した期待する分野での具体的な取組に関する自由回答

防災、防犯

- 災害時の情報掲載サイトの見やすさや、情報の集めやすさが向上すると良い。
- 現在でも夜になると非常に治安の悪い地域があります。注意すべき地域や時間帯、犯罪の発生状況なども細かく市民に共有していただけるシステムがあるとより安心できるかと思います。
- 災害時等に市から直接情報を提供していただくと、信憑性が高くて安心できるかと思います。そのため「函館市民のためのアプリ」等があるといいと思います。
- 防犯カメラの充実や高齢者の防犯対策を希望。
- 地球温暖化による気候変動に対する速やかな情報発信を期待。
- 防災、防犯関連の情報が速やかに得られることを希望。
- デジタル化が進むと停電時に全てが停止するリスクがある。
- 函館市のアプリで災害時の情報や避難所の状況を知ることができるようになるとうい。
- 防犯カメラを充実させ、大雨などの災害時等の道路の監視対応を期待。

交通、物流

- クレジットカードやデビットカードで乗車したい。
- 少なくとも函館駅から五稜郭駅そして新函館北斗駅までICカードが利用できればと思います。
- 公共交通の遅延や運行休止等の情報を高齢者にも伝えるための電光掲示の増設を希望します。
- 交通量を把握し、信号の秒数を変更するなどの効率的な交通を実現してほしい。
- 函館バス、市電に対応したアプリを希望します。
- アプリを使ってバスや電車の遅延状況をリアルタイムで知ることができると便利。
- 宅配業務のデジタル化を進めるべき。

健康、医療

- 早期の相談と診断を通じて、病気の状態を判断し、それに基づいた早期の診療を受けることができるようなシステムが必要。
- 高齢者に対するビデオ通信による健康指導を期待します。
- 病院の待ち時間の緩和を希望。
- 病院の人員不足対策としてのロボット活用提案します。

行政

- 窓口業務に携わる人の対応力の差（個人の性格、人柄）が大きいため、そこを統一できるような仕組みをデジタルで提供してほしい。
- 市役所窓口の手続きについて、マイナンバーカードを使ってコンビニで取得できることは知っているが、操作方法が分からないので、結局市役所に行ってしまいます。
- オープンデータの一層の推進。
- 人口減少が進み人手不足を解決するためにデジタル化が進むと思うが、機器の購入などによる経済的負担は減らしてほしいと願う。
- 個人情報や全て結びつけるようなデジタル化はやめてほしい。その過程には人間が必ず介入します。そこがまちがいや犯罪に導かれていると感じます。行政手続きのオンライン化や簡略化を希望。
- 役所の手続きを効率的にすることを希望します。
- マイナンバーカードでの認証や手続きのオンライン化を希望します。
- 役所の手続きのデジタル化やオンライン化。

介護、福祉

- デジタル技術の前に介護職のなりてを増やす事が重要な課題だと思います。
- 介護福祉や地域コミュニティにおいて、デジタルでは見えない部分（体調や感情等）があるため対面も重要。
- 介護保険制度のスリム化を希望（業務が複雑で負担が大きい）。
- 介護でのロボット活用。
- 高齢者のデジタル利用支援。

産業、経済、観光

- SNSの更なる活用で幅広い広告と口コミ。
- 韓国は日本に比べてデジタル化が進んでいるので、姉妹都市の高陽市と交流できるイベントなどを企画してほしいです。
- 翻訳ソフトを使うなど外国人観光客の利便性の向上をめざす。
- 観光に伴ったインバウンドのキャッシュレスニーズに対応してほしい。
- 函館の特産物や観光名所の情報発信を強化して、観光業を盛んにしてほしい。
- 観光業の充実や外国人労働者のサポート。

教育、文化、子育て

- 全てにおいて今回はネット環境や機材がある前提だが、ない方、扱えない方はどう利用させるのかも考えて欲しい。
- 小学校～高校まで教科書の量と重さには問題があると考えます。
- 今後の教育等にはデジタルは必要な事だと思う。
- 学校からの紙のプリントをデジタル化してほしい。
- 若者への教育はデジタル化を進めるべき。

インフラ施設

- 市の公共施設にWIFIを設置してほしい。
- 公共施設料金のクレジットカード決済を導入してほしい。

地域社会

- 高齢者や低所得者にもデジタル化の恩恵が及ぶようにしてほしい。
- 過疎化が進んでいるため、若い世代が函館で仕事をしたいようになるようにしてほしい。

環境エネルギー

- 利用電力量や水道の管理をアプリで行いたい。
- センサー式の水道や電灯等を活用することで資源の節約になるのではないのでしょうか。

その他

- 選挙の投票。
- この情報必要ですか？という内容のメールが届くと迷惑なので、本当に緊急を伴うものだけの情報だけを発信してほしい。
- 私達高齢者は日々の中で心配なこと、不安なことが発生しますが、その時に気軽に相談窓口につながる事ができれば幸いです。
- デジタル化が進むと対応できるか不安です。
- なんでもデジタル化になるのは不安があるし、高齢者には難しいと思っています。

問 2 2 . その他デジタルに関する自由回答

デジタル化に期待すること

- 銀行の通帳のデジタル化はもっとたくさんの人が利用すべき。
- この時代に未だに書面での郵送や知らせが多い。政府や企業、機関からはメール連絡だけで用が済む。
- 人件費の削減や責任能力の向上、若者の地位確立につながる。
- マイナンバーカードで行政手続き等がスムーズになる事。
- もっともっと国や道や市の手続きをデジタル化して欲しい。休日や夜など色々な手続きを様々な時間帯で、できる様になって欲しい。
- ネットで選挙投票できるようにしないと投票率は上がらないと思う。
- デジタル化による業務効率化で、行政の職員削減につながり、市民税の低減や市民サービスの質の向上。
- デジタル化が進む事すべて期待します。
- プレミアム商品券のデジタル化が進むと良いなあ。
- 平日は仕事で役場等に行きにくいのでデジタルでできることが増えると嬉しい。
- 水道料金が P a y P a y で支払えるようになったのでコンビニに行く手間がなくなり、とても助かっています。
- 世の中便利になる事は反対しないが、年齢が進むにつれて、難しい事ができない。もっと簡単にできるようにしてほしい。
- 他地域（地方）よりデジタル化に後れをとらないで欲しいです。特に、行政と医療は早く対応して欲しいです。
- デジタル化について、日本は他国に比べてかなり遅れていると思うので、推進していく事は良い事だと思う。しかし急ぐあまり個人情報の漏洩やプライバシーが侵害されない様、セキュリティーをきちんとした体制作りをしてほしいと思います。
- これからの未来一層デジタル化が進み便利になることでしょうが、高齢者にもやさしい方法手段となることを望みます。
- 科学の発達した現代において、社会的・公共的業務が簡素化・効率化されることは必要なことだと思います。
- 保険証のことで問題が発生しましたが、導入時にはトラブルがあっても、今後のことを考えると（人手不足←出生率低下）デジタル化は進めるべきだと思います。

デジタル化で不安に思うこと

- デジタルを使うことで、費用と手間が増えるのはやめてほしい。
- マイナンバーカードのオンライン登録など面倒でしかない作業だった。
- 個人情報等コンプライアンスには十分気をつけて欲しい。
- AIの使い方に注意。
- デジタル化してくれるのは本当に必要で、ありがたいことですが、高齢者へのサポートをしっかりする必要があると思う。
- 期待はしていますが、一番デジタル化を不便に、不安に感じてるのは、高齢者で、デジタル化による簡素化が、必要なのも高齢者、気持ちはあっても頭がついていかず、自分も含め、なかなか難しいです。
- パソコンやスマホをもてる経済的に許される人や操作できる人はデジタル化の推進は喜ばしいことだが、高齢者や生活困窮者はその恩恵を受けることが難しく、おいてけぼりにならないよう公的な機関は対策を講じるべきかと思います。
- 何でもかんでもデジタル化で私ども高齢者はずついていけない。
- これからの時代デジタル化は必要でしょう。それに乗り遅れてる高齢者には、どう対処してくれるのか。
- 高齢者が利用しにくい点も考慮して欲しいです。
- デジタル化に期待しません。人と人との会話がなく、物事がすすめられるようで、とても不安です。
- 高齢者がついていけない。便利なのは分かるけど、スマートフォンですら一度聞いても、なかなか操作できない。マイナンバーも作ったけれど使ってない。
- 大事なこと、重要なことは直接面談しなければ安心できない。
- デジタルはセキュリティ等不安がつきまとう。
- デジタル化になると高齢者（特に1人暮らし）が困るので、その対策も必要だと思います。
- 今のところ、パソコンを購入する予定がないので、色々な分野で「くわしくはホームページで」と言われると困ります。
- すべての市民がスマホ等を持っていることを前提としてデジタル化を進めることは、どうかと思う。
- デジタル化が進むことで、人と人とのコミュニケーションが減少するのは、とても残念だと思います。
- デジタル化が進む事は良いと思いますが、機器を持っていない人や操作ができない人たちへの対応も考えるべきだと思います。