



令和7年度（2025年度）

スマホ相談窓口の実施結果について

社会全体のデジタル化が進むなか、デジタル技術を利用できる人とできない人の間で生じる情報格差であるデジタルデバイドが課題となっていることから、高齢者をはじめ、誰もがデジタルの利便性を享受できるよう取組を進めることを目的とし、スマホ相談窓口を開催した。

開催概要

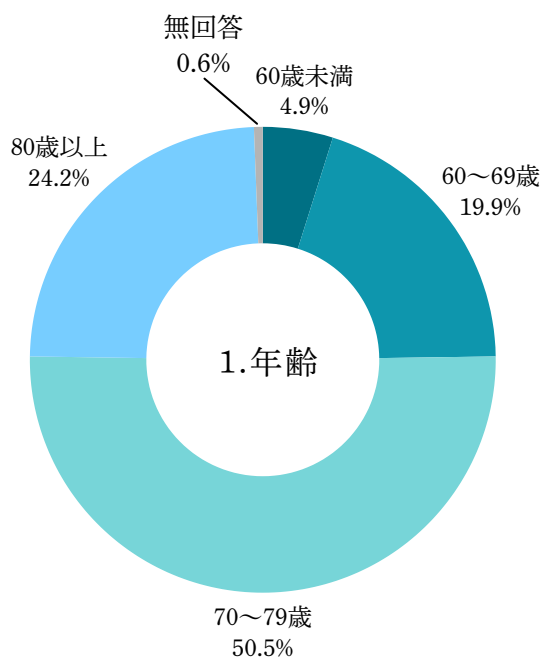
- ・主催 函館市（協力：KDDI株式会社）
- ・内容 スマートフォンの基本操作、函館市公式LINEの使い方など
- ・開催時期 7月から12月まで
- ・開催日時および開催場所 以下のとおり（合計69回開催）

開催日	時間	場所
毎月第1・3月曜日	10時から17時	スーパーアークス千代台店
毎月第2・4月曜日	10時から17時	市役所本庁舎1階
毎月第1・3水曜日	10時から17時	イオン北海道湯川店
毎月第2・4水曜日	10時から17時	北海道ハウスタウンプラザ（函館市亀田交流プラザ）
毎月第1・3金曜日	10時から17時	函館市中央図書館
毎月第2・4金曜日	10時から17時	函館市地域交流まちづくりセンター

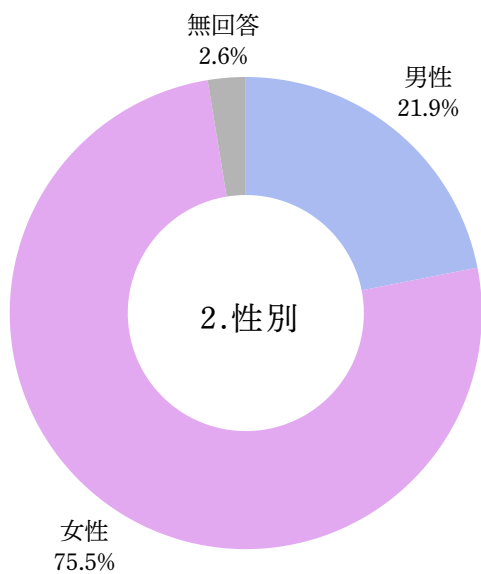
参加人数

	アークス 千代台店	市役所	イオン 湯川店	北海道ハウス タウンプラザ	中央図書館	まちづくり センター	計
7月	12	15	44	50	33	28	182
8月	19	6	33	23	20	19	120
9月	12	11	24	19	19	14	99
10月	21	4	19	20	11	14	89
11月	18	6	16	19	10	14	83
12月	19	10	10	15	14	16	84
合計	101	52	146	146	107	105	657

アンケート集計 (n=657)

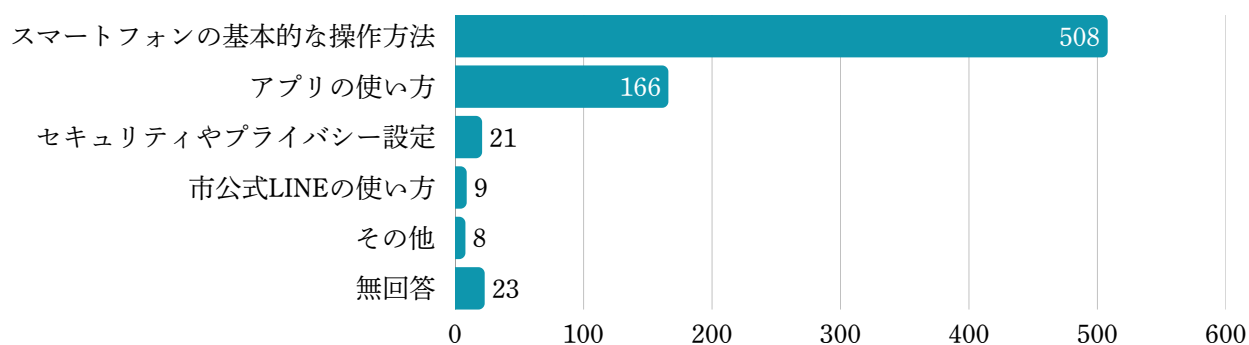


年齢	回答数
60歳未満	32
60~69歳	131
70~79歳	332
80歳以上	159
無回答	4

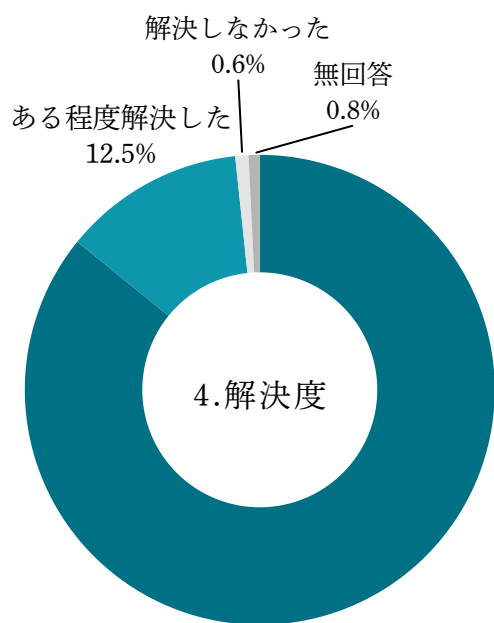


性別	回答数
男性	144
女性	496
その他	0
無回答	17

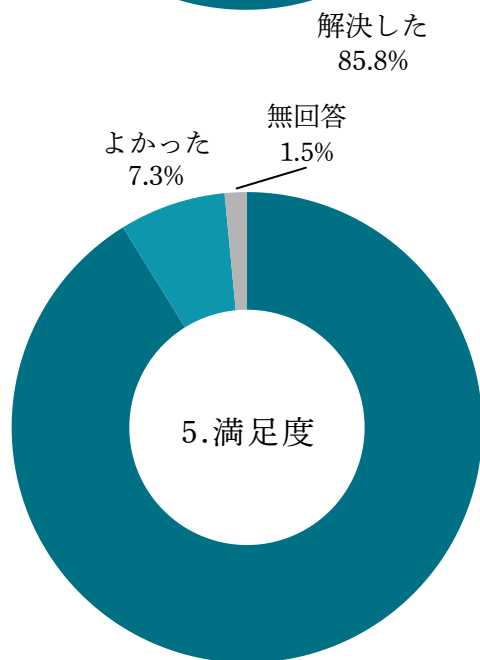
3.相談内容



アンケート集計 (n=657)

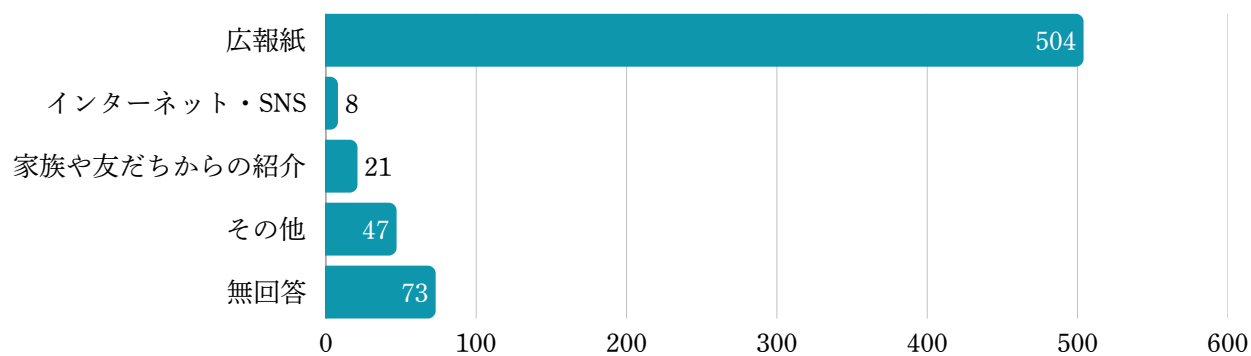


解決度	回答数
解決した	564
ある程度解決した	82
解決しなかった	6
無回答	5



満足度	回答数
とてもよかった	599
よかった	48
普通	0
あまりよくなかった	0
よくなかった	0
無回答	10

6. 何で知ったか



アンケート集計 (n=657)

7.自由記載欄

① サービス評価 117件

(主な意見)

- 助かりました
- とてもよかったです
- 親切にありがとうございました
- よくわかりました
- 分かりやすかったです
- こういう相談窓口があると心強いです

② 事業ニーズ 21件

(主な意見)

- 来年以降もよろしくお願いします
- 今後も続けてください
- また来ます

自由記載欄では、相談対応への満足や理解の深まりに関するコメントと、事業の継続や再利用を希望するコメントが多く寄せられ、スマホ相談窓口の有効性と継続ニーズが確認された。