

令和6年度

北九州市情報化アンケート調査

－ 報 告 書 －

令和6年9月

北 九 州 市

目 次

第1章 調査の概要	1
第2章 調査結果	3
《デジタル活用度について》	
1. インターネット利用状況	3
2. インターネットの利用機器	6
3. インターネット回線	9
4. インターネットの利用用途	11
5. 主に利用している SNS（ソーシャルメディア）	14
6. デジタルサービス全般の使いこなし状況	15
7. デジタルサービスをもっと使えるようになりたいか	16
8. 今後使えるようになりたいデジタルサービス	17
9. デジタルサービスを今より使えるようにならなくてもよい理由	19
《北九州市の情報化施策について》	
10. 北九州市政に関する情報の入手経路	20
11. 認知している北九州市の情報化施策	21
12. 利用したことのある北九州市の情報化施策	22
13. 各種オンライン申請を知っているが、利用していない理由	23
14. 今後、力を入れてほしい情報施策	25
《マイナンバーカードについて》	
15. マイナンバーカードの携帯状況	27
(1) 携帯状況	27
(2) 携帯していない理由	28
16. 情報技術を活用・利用する際に、心配と思われること	29
17. 北九州市の情報化施策に対する満足度	31

第1章 調査の概要

1. 調査の目的

北九州市では令和元年度に情報化実態調査を実施したが、その後5年が経過し、前回調査当時とは市民を取り巻く環境等様々な部分で大きな変化が生じていると推測される。本調査は、そうした市内の情報化実態を把握することを目的として実施した。

2. 調査の概要

(1) 実施内容

調査対象	北九州市在住、18歳以上の男女
抽出サンプル	4,000名（区の人口比による無作為抽出）
調査方法	郵送による配付・回収及びWeb調査
集計期間	令和6年8月9日～令和6年8月30日

(2) 回収結果

郵送数（a）	回収数	有効回収数（b）	有効回収率（b/a）
4,000件	1,397件	合計 1,362件 郵送 945件 Web 417件	34.1%

(3) 調査対象者の属性

（単位：％）

		全体	19歳以下	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80～89歳	90歳以上	無回答
全体		1362	1.5	7.3	10.7	13.2	15.4	8.1	12.3	8.7	21.8	0.9
性別	男性	586	1.2	6.1	10.2	13.5	17.1	8.7	12.8	9.4	20.8	0.2
	女性	755	1.7	8.1	11.3	13.1	14.3	7.9	12.2	8.5	22.8	0.1
	無回答	21	4.8	9.5	4.8	9.5	9.5	-	-	-	14.3	47.6
居住区別	門司区	129	1.6	3.9	4.7	11.6	16.3	7.0	20.2	11.6	23.3	-
	小倉北区	271	1.1	6.3	10.7	13.3	18.8	7.7	11.8	10.7	19.2	0.4
	小倉南区	288	1.0	5.9	12.5	14.2	13.2	8.0	13.5	7.6	23.6	0.3
	若松区	121	4.1	9.9	13.2	9.1	14.0	5.8	13.2	9.1	21.5	-
	八幡東区	94	5.3	4.3	8.5	14.9	12.8	9.6	10.6	10.6	23.4	-
	八幡西区	379	0.5	8.7	11.6	14.5	16.1	8.4	10.0	7.4	21.6	1.1
	戸畑区	74	1.4	14.9	9.5	10.8	13.5	13.5	8.1	5.4	21.6	1.4
	無回答	6	-	-	-	-	-	-	-	-	16.7	83.3
方法別	郵送	945	0.6	3.8	5.9	9.6	14.0	9.1	14.7	11.5	29.6	1.1
	WEB	417	3.6	15.1	21.6	21.3	18.7	6.0	6.7	2.4	4.1	0.5

(4) 分析方針

調査結果の分析は、性別及び年齢別に行った。ただし、本市の年齢構成に合わせてウエイトバック（「4. 注意事項」を参照）を行っているため、報告書に記載する図表については、サンプル数の表示を省略している。

3. 調査体制

調査主体：北九州市 デジタル市役所推進室 DX推進課

実施機関：株式会社 東京商工リサーチ

4. 注意事項

- 図表中の構成比は、小数点第2位以下を四捨五入している。
- 四捨五入の関係上、各項目の単純計が合計と合わないことがある。
- 複数回答の設問は、回答が2つ以上ありうるので、合計は100%を超えることもある。
- 各設問の集計は、無回答を含めている。
- 各表の着色している項目は、全体よりも5ポイント以上多い項目である。
- 調査では、高齢層の調査票回収率が高く、若年層ほど回収率が低くなる傾向が見られるため、本市の年齢別人口構成比に合わせるため算出したウエイトバック比をかけて推計した値を調査結果とした。なお、過去の調査結果も同様の推計値となっている。

■ 令和6年3月末人口比と回収数構成比及びウエイトバック比

分析軸	人口 (人)	人口構成比 (A)	回収件数 (件)	回収件数構成比 (B)	ウエイトバック比 (A ÷ B)
18～19歳	16,838	2.1%	21	1.6%	1.38
20歳代	89,175	11.4%	99	7.3%	1.55
30歳代	90,779	11.6%	146	10.8%	1.07
40歳代	117,613	15.0%	180	13.3%	1.12
50歳代	126,420	16.1%	210	15.6%	1.04
60～64歳	54,905	7.0%	111	8.2%	0.85
65～69歳	55,713	7.1%	167	12.4%	0.57
70～74歳	68,626	8.7%	119	8.8%	0.99
75歳以上	164,588	21.0%	297	22.0%	0.95
合計	784,657	100.0%	1,350	100.0%	

出典 住民基本台帳による令和6年3月31日現在人口 ※回収件数は年齢無回答（12件）を除く。

第2章 調査結果

《デジタル活用度について》

以下の分析は、年齢別の回収数のかたよりを本市の年齢別人口構成に近づけるためにウエイトバックを行った調査結果の数値を用いた分析である。

1. インターネット利用状況

インターネット（スマートフォンやパソコンなど）の利用状況としては、「利用している」が85.9%となっている。

【経年変化】

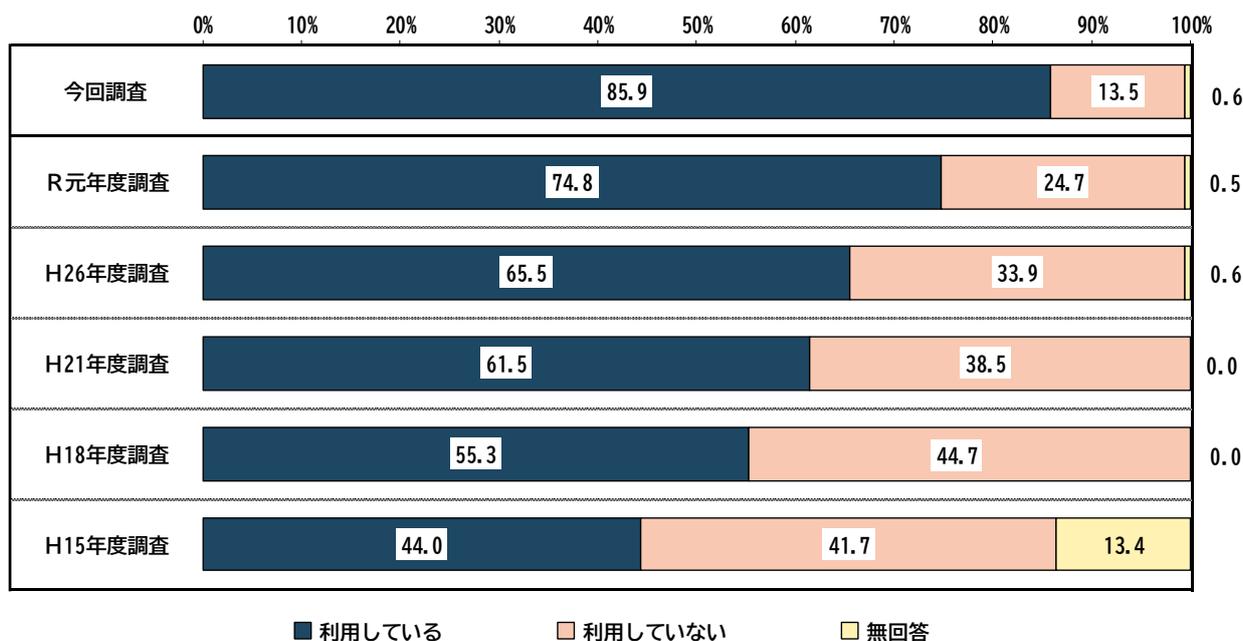
- 平成15年度では、「利用している」が44.0%であったが、その後は増加の一途をたどり、今回調査では85.9%と、平成15年度のほぼ2倍となっている。

【総務省調査との比較】（P8 図表1-3参照）

- 調査対象が異なることから厳密な比較はできないが（以下同様）、令和5年度の総務省の全国調査では、利用率は86.2%となっており、本市の85.5%と同程度の水準となっている。

問6 あなたはインターネット（スマートフォンやパソコンなど）を利用していますか。
【1つだけ】

（図表1-1）インターネット利用状況（全体・経年変化）



【性別・年齢別にみた特徴】

《今回調査の特徴》

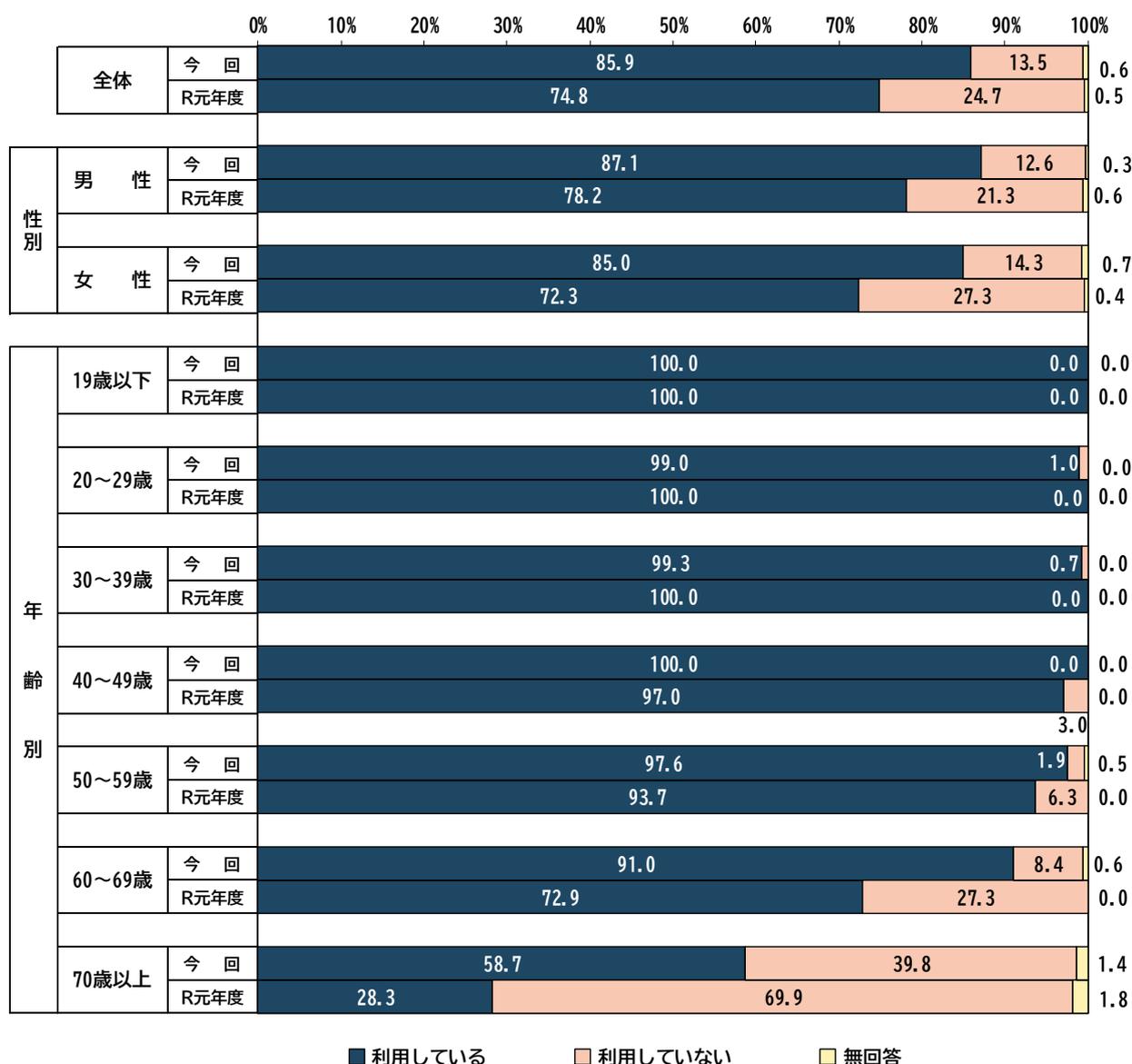
- 性別にみると、男女で大きな差はみられないが、令和元年度調査と比べると、男女とも、「利用している」が増加している。
- 年齢別にみると、59歳以下ではほぼ全員がインターネットを利用しており、その後は、60～64歳で94.6%、65～69歳で87.4%、70～74歳で85.7%と、高い利用率となっている。ただ、75歳以上では利用率は47.5%と、半数を下回っている。

《令和元年度調査からの推移》

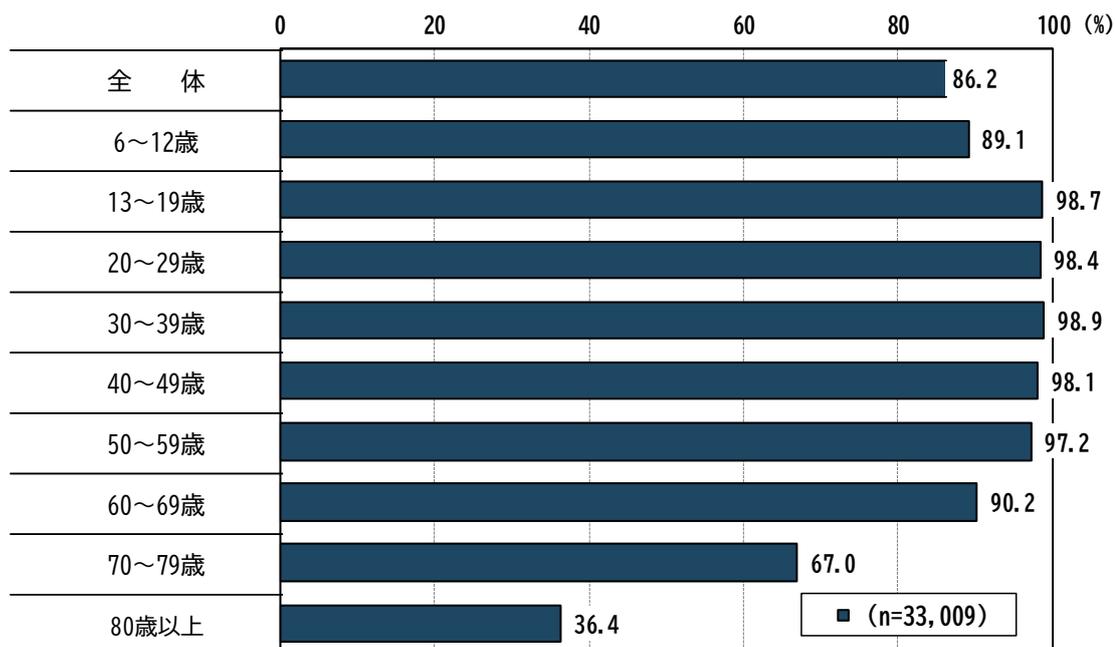
- 性別にみると、男性では74.8%から85.9%に11.1ポイント、女性では78.2%から87.1%に8.9ポイントの増加となっている。
- 年齢別にみると、60歳以上で利用率の増加が大きくなっている。

問6 あなたはインターネット（スマートフォンやパソコンなど）を利用していますか。
【1つだけ】

(図表1-2) インターネット利用状況(性別・年齢別)



(図表1-3) 総務省調査におけるインターネット利用状況



(出典) 令和5年度通信利用動向調査ポイント (総務省) より作成

<令和5年通信利用動向調査調査概要>

- ・世帯 (全体・構成員) 及び企業を対象とし、統計法に基づく一般統計調査として平成2年から毎年実施。通信サービスの利用状況、情報通信関連機器の保有状況等を調査。(調査票を郵送により配布し、郵送又はオンラインにより回収。)
調査時点は、令和5年8月末。
- ・世帯調査は、20歳以上 (令和5年4月1日現在) の世帯主がいる世帯及びその6歳以上の構成員が対象 (40,592世帯)。

2. インターネットの利用機器

インターネットを利用する際の機器としては、「スマートフォン」が93.8%と圧倒的に多い。次いで「パソコン」(57.6%)、「タブレット端末」(28.3%)、「インターネット機能付テレビ」(22.6%)となっている。

【経年変化】

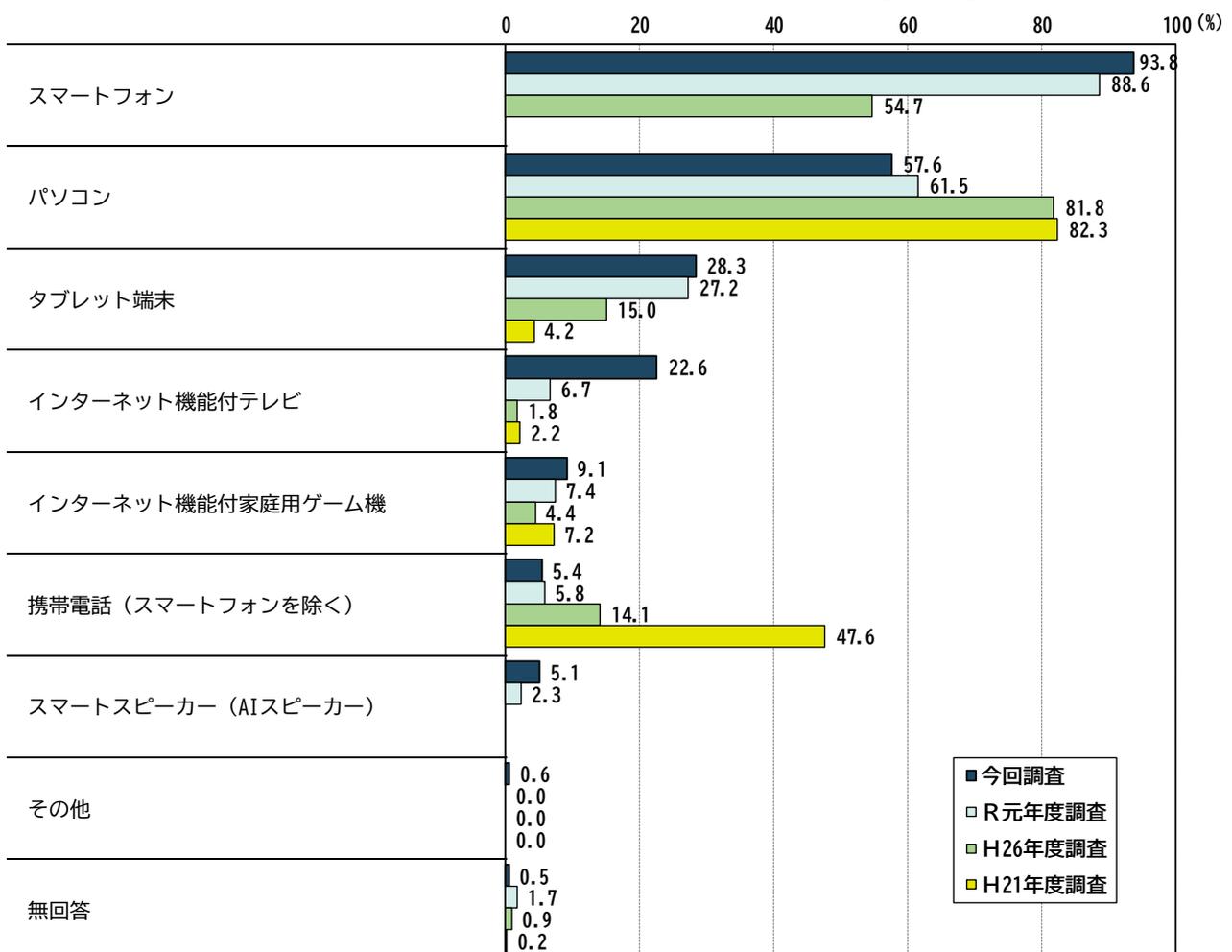
- 平成26年度から調査対象に加えた「スマートフォン」が急増し、逆に、「パソコン」は平成21・26年度の8割台から大幅に減少し、今回調査では57.6%となっている。
- その他に利用が増加している機器としては、「タブレット端末」、「インターネット機能付テレビ」、減少傾向にあるのが「携帯電話（スマートフォンを除く）」である。

【総務省調査との比較】(P8 図表2-3参照)

- 本市はインターネット利用者における利用率だが、国は区別せずの利用率で、厳密には比較できないものの、利用の多い「スマートフォン」(本市93.6%—全国72.9%)、「パソコン」(本市57.6%—全国47.4%)は、いずれも本市の方が多くなっている。

問7 インターネットを利用する際に、どのような機器を利用していますか。【いくつでも】

(図表2-1) インターネットの利用機器 (全体・経年変化)



* 「スマートフォン」は平成26年度調査より追加。

* 「タブレット端末」は、平成21年度は「携帯情報端末」として調査。

* 「インターネット機能付家庭用ゲーム機」は、平成21年度は「ゲーム機」として調査。

* 「携帯電話 (スマートフォンを除く)」は平成21年度調査では「携帯電話・PHS」、平成26年度調査では「携帯電話 (PHSを含む)」として調査。

* 「スマートスピーカー (AIスピーカー)」は令和元年度調査より追加。

【性別・年齢別特徴】

- 性別にみると、「パソコン」は男性では66.6%だが、女性では50.3%と少なくなっている。
- 年齢別にみると、「スマートフォン」は64歳以下では9割台にあり、75歳以上でも80.9%が利用している。また、40～50歳代で「パソコン」、40歳代以下では「タブレット端末」と「インターネット機能付テレビ」、30歳代以下では「インターネット機能付家庭用ゲーム機」、75歳以上では「携帯電話（スマートフォンを除く）」が、他の年齢層に比べて多くなっている。

【総務省調査との比較】（P8 図表2-3参照）

- 本市はインターネット利用者における利用率だが、国は区別せずの利用率で、厳密には比較できないものの、年齢別にみても、利用の多い「スマートフォン」や「パソコン」は、全体的に本市の方が多くなっている。

問7 インターネットを利用する際に、どのような機器を利用していますか。【いくつでも】

（図表2-2）インターネットの利用機器（性別・年齢別）

		（単位：％）								
		スマートフォン	パソコン	タブレット端末	インターネット機能付テレビ	インターネット機能付家庭用ゲーム機	携帯電話（スマートフォンを除く）	スマートスピーカー（A I S）	その他	無回答
全 体		93.8	57.6	28.3	22.6	9.1	5.4	5.1	0.6	0.5
性別	男 性	95.0	66.6	30.3	24.9	11.4	4.6	5.3	1.0	0.1
	女 性	92.7	50.3	26.6	20.3	7.2	5.8	5.1	0.3	0.9
年齢別	19歳以下	100.0	76.2	42.9	38.1	19.0	9.5	4.8	-	-
	20～29歳	98.0	62.2	35.7	24.5	15.3	3.1	4.1	-	-
	30～39歳	98.6	57.2	37.2	28.3	20.7	2.1	8.3	-	-
	40～49歳	96.1	63.9	34.4	27.8	12.8	2.8	10.0	1.1	-
	50～59歳	95.6	65.4	26.8	22.4	5.4	2.9	4.4	1.5	-
	60～64歳	96.2	58.1	17.1	17.1	2.9	3.8	2.9	-	1.0
	65～69歳	89.7	54.1	18.5	22.6	2.7	8.9	3.4	-	0.7
	70～74歳	88.2	45.1	22.5	16.7	1.0	10.8	1.0	-	-
75歳以上	80.9	38.3	17.0	11.3	0.7	13.5	2.1	1.4	3.5	

（注）**太字** は、全体よりも5ポイント以上上回るもの

(図表2-3) 総務省調査におけるインターネットの利用機器

(単位：%)

	サンプル数	スマートフォン	パソコン	インターネット機能付テレビ	タブレット端末	携帯電話(スマートフォンを除く)	
全体	33,009	72.9	47.4	28.6	25.5	9.0	
年齢別	6~12歳	1,810	48.1	28.4	41.0	50.5	5.1
	13~19歳	1,964	85.5	45.7	35.9	43.1	7.2
	20~29歳	2,444	90.5	60.3	33.1	29.5	9.4
	30~39歳	3,205	92.0	62.8	40.7	34.5	10.8
	40~49歳	4,438	89.6	60.4	34.9	29.4	8.8
	50~59歳	5,044	88.3	58.5	33.5	26.5	9.9
	60~69歳	5,814	78.3	51.0	25.8	20.8	9.2
	70~79歳	5,373	49.4	30.4	13.3	10.8	9.8
80歳以上	2,917	17.8	12.0	5.7	3.2	7.8	

(出典) 令和5年度通信利用動向調査ポイント(総務省)より作成

3. インターネット回線

インターネットで利用している回線としては、「光回線」が53.8%と最も多く、次いで「携帯電話回線」(38.0%)となっている。(インターネットの利用機器を尋ねた質問(問7)で、「スマートフォンを利用している」が93.6%だったが、本設問では「携帯電話回線を利用している」が38.0%となっている。)

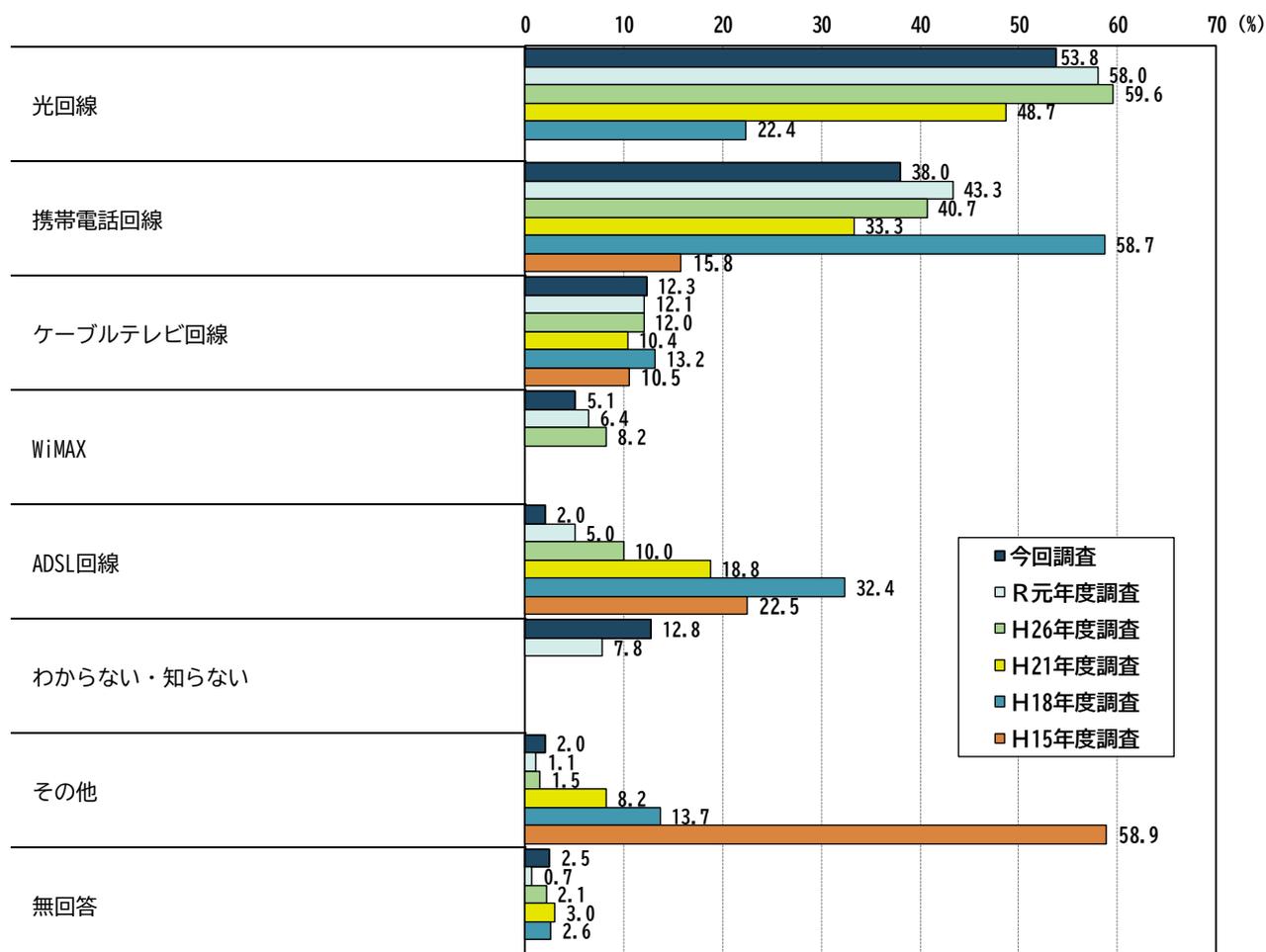
また、「わからない・知らない」が12.8%となっており、30代以下の割合が高い。

【経年変化】

- 「光回線」は、平成18年度の22.4%から平成26年度には59.6%に増加したが、今回調査では53.8%に減少している。
- 「携帯電話回線」は、平成18年度には58.7%と最も多かったが、今回調査では38.0%にまで減少している。
- 「ケーブルテレビ回線」は横ばいで推移し、「WiMAX」とサービスがほぼ終了した「ADSL回線」は減少している。

問8 インターネットを利用している回線はどれですか。【いくつでも】

(図表3-1) インターネット回線(全体・経年変化)



* 「光回線」は、平成21年度は「光ファイバー」として調査。

* 平成21年度以前の「無線・携帯電話(PHS含む)」(平成15年度15.8%、平成18年度28.3%、平成21年度31.8%)は、平成26年度は、「携帯電話回線」「PHS回線」「WiMAX」と別項目として集計されたが、令和元年度調査では「PHS回線」が選択肢から削除されている。

* 平成21年度、及び平成18年度調査の「その他」は、平成26年度調査では割愛された「ダイヤルアップアナログ」、「ISDN」も合算して集計している。また、平成26年度調査の「その他」は、令和元年度調査では割愛された「PHS回線」も合算して集計している。

* 「わからない・知らない」は令和元年度より追加。

【性別・年齢別特徴】

- 性別にみると、「光回線」は男性では58.2%だが、女性では50.2%、「携帯電話」は男性では42.9%だが、女性では33.7%と少なくなっている。
- 年齢別にみると、40～50歳代で「光回線」、20歳代以下では「わからない・知らない」が他の年齢層に比べて多くなっている。

問8 インターネットを利用している回線はどれですか。【いくつでも】

(図表3-2) インターネット回線 (性別・年齢別)

(単位：%)

		光回線	携帯電話回線	ケーブルテレビ回線	W i m a x	A D S L回線	わからない・知らない	その他	無回答
全 体		53.8	38.0	12.3	5.1	2.0	12.8	2.0	2.5
性別	男 性	58.2	42.9	12.3	4.9	2.2	9.4	2.2	1.8
	女 性	50.2	33.7	12.3	5.4	1.9	15.4	1.9	3.0
年齢別	19歳以下	38.1	19.0	14.3	4.8	-	47.6	-	-
	20～29歳	44.9	36.7	10.2	2.0	-	28.6	3.1	-
	30～39歳	55.2	37.9	9.0	5.5	2.8	15.2	2.8	0.7
	40～49歳	67.2	39.4	10.0	5.6	1.1	6.1	3.3	1.7
	50～59歳	60.5	41.5	14.1	7.3	2.0	4.9	1.0	1.0
	60～64歳	55.2	37.1	14.3	1.9	2.9	9.5	1.9	2.9
	65～69歳	56.8	44.5	13.0	4.8	2.7	6.2	-	1.4
	70～74歳	42.2	40.2	16.7	5.9	4.9	11.8	2.0	3.9
75歳以上	40.4	30.5	13.5	5.7	2.1	14.2	1.4	10.6	

(注) **太字** は、全体よりも5ポイント以上上回るもの

4. インターネットの利用用途

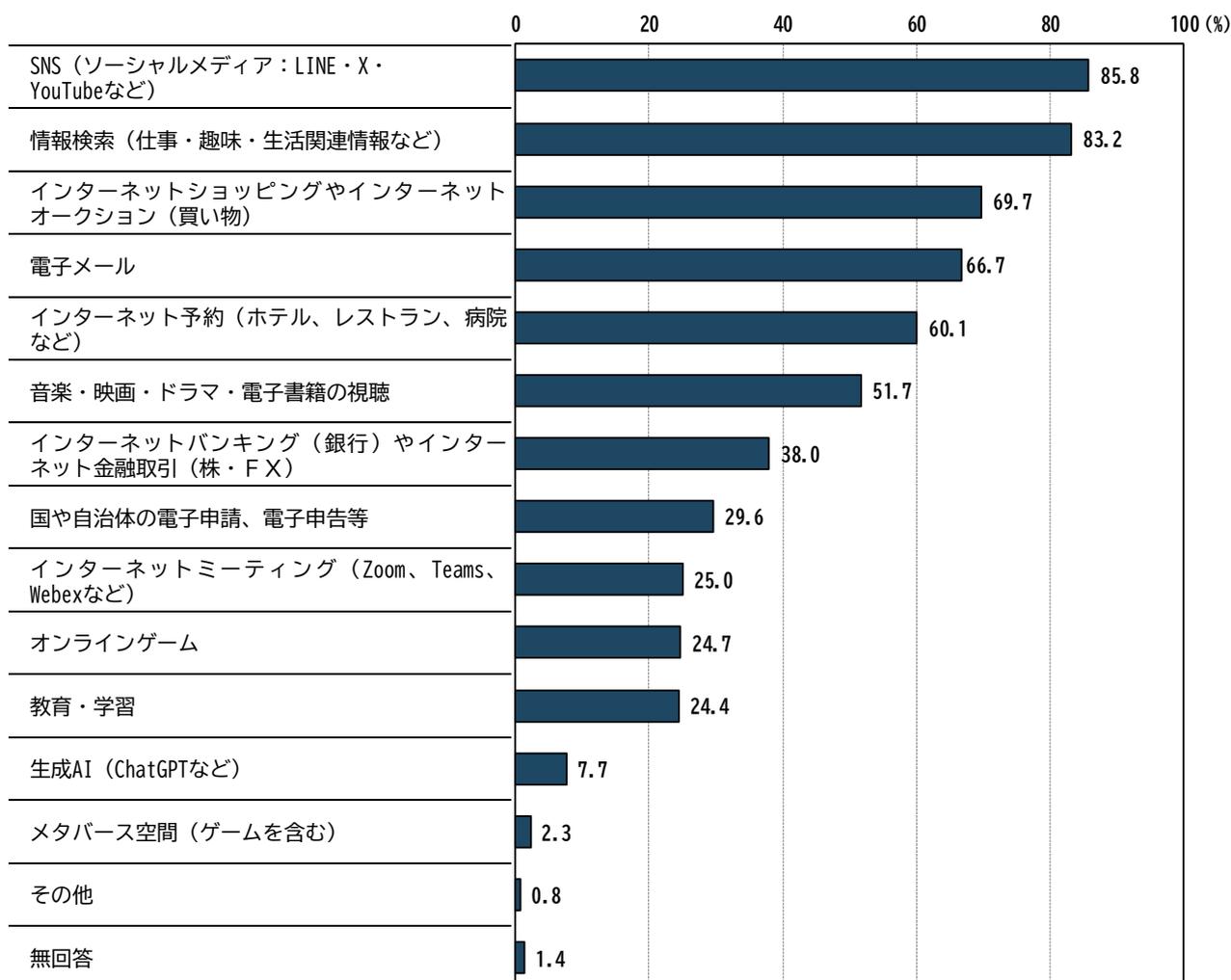
インターネット（スマートフォンやパソコンなど）の利用用途としては、「SNS（ソーシャルメディア：LINE・X・YouTubeなど）」（85.8%）と「情報検索（仕事・趣味・生活関連情報など）」（83.2%）が8割台と多くなっている。次いで「インターネットショッピングやインターネットオークション（買い物）」（69.7%）、「電子メール」（66.7%）、「インターネット予約（ホテル、レストラン、病院など）」（60.1%）となっている。

【総務省調査との比較】（P13 図表4-3参照）

- 本市と国の調査では選択肢が異なり、厳密には比較できないものの、「SNS」や「情報検索」、「電子メール」などで多く利用されている点では大きな差はない。ただ、本市での「国や自治体の電子申請、電子申告等」は29.6%となっており、総務省の「電子政府・電子自治体の利用」（44.1%）よりも少なくなっている。

問9 インターネット（スマートフォンやパソコンなど）をどのような用途で利用していますか（利用したことがありますか）。【いくつでも】

（図表4-1）インターネットの利用用途（全体）



【性別・年齢別特徴】

- 性別にみると、「インターネットショッピングやインターネットオークション（買い物）」は女性では72.5%だが、男性では66.0%と少なくなっている。
- 年齢別にもみると、60歳代以上よりも50歳代以下で、全体的に各種の利用用途が概ね多くなっている傾向にある。

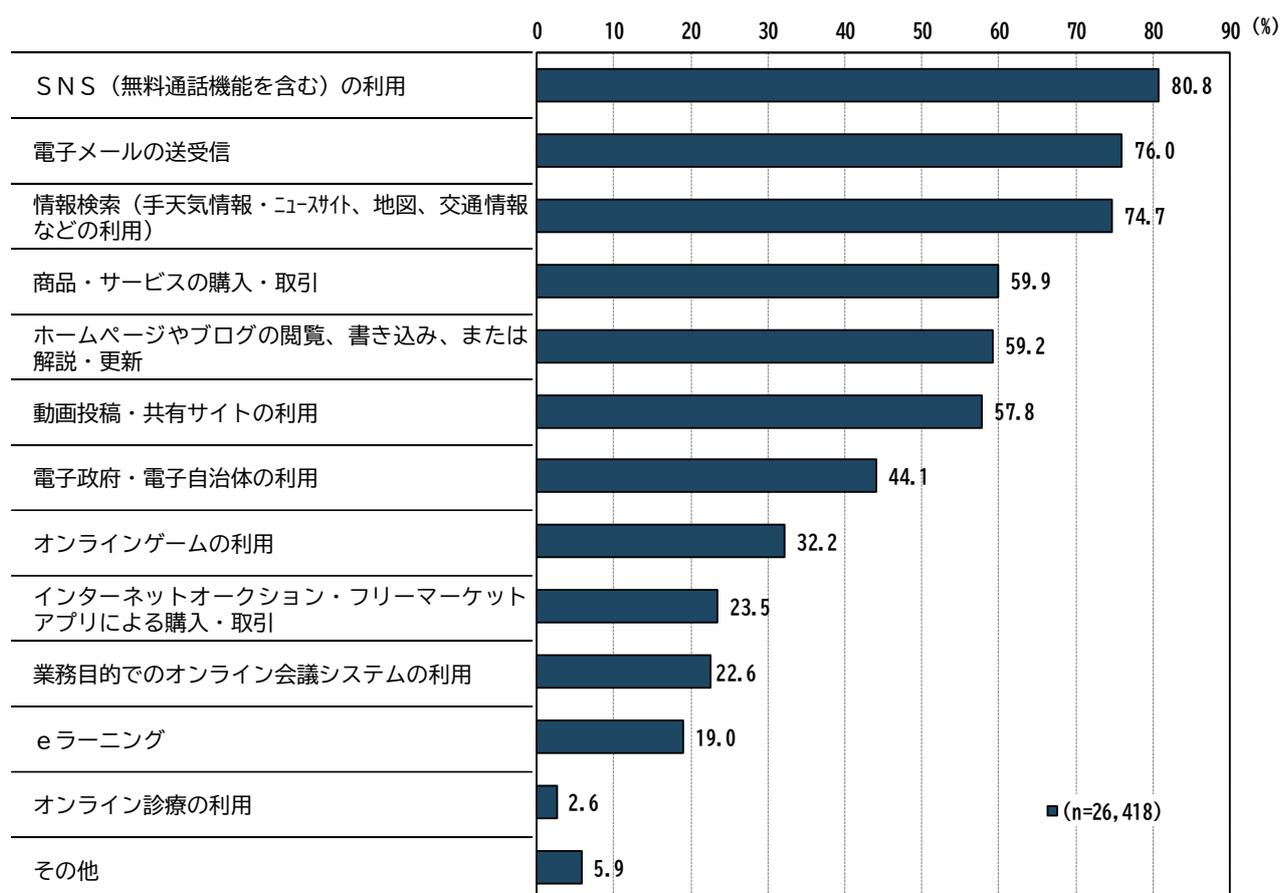
問9 インターネット（スマートフォンやパソコンなど）をどのような用途で利用していますか（利用したことがありますか）。【いくつでも】

（図表4-2）インターネットの利用用途（性別・年齢別）

		(単位：%)														
		X・SNS（ソーシャルメディア：LINE、YouTubeなど）	情報検索（仕事・趣味・生活関連情報など）	インターネットショッピングやインターネットオークション（買い物）	電子メール	インターネット予約（ホテル、レストラン、病院など）	音楽・映画・ドラマ・電子書籍の視聴	インターネットバンキング（銀行）やインターネット金融取引（株・FX）	国や自治体の電子申請、電子申告等	Teams、Webexなど	オンラインゲーム	教育・学習	生成AI（ChatGPTなど）	メタバース空間（ゲームを含む）	その他	無回答
全体		85.8	83.2	69.7	66.7	60.1	51.7	38.0	29.6	25.0	24.7	24.4	7.7	2.3	0.8	1.4
性別	男性	83.4	84.1	66.0	65.6	57.2	49.7	41.4	30.4	25.7	28.1	24.1	11.7	3.6	1.2	0.8
	女性	87.4	82.4	72.5	67.2	61.9	52.9	35.4	28.5	24.8	21.9	24.1	4.3	1.3	0.5	1.8
年齢別	19歳以下	95.2	81.0	90.5	71.4	66.7	76.2	42.9	28.6	61.9	71.4	71.4	23.8	9.5	-	-
	20～29歳	99.0	88.8	82.7	64.3	77.6	67.3	44.9	32.7	42.9	49.0	35.7	11.2	7.1	-	1.0
	30～39歳	95.9	89.7	91.0	71.0	76.6	75.9	53.8	44.1	26.9	41.4	35.2	9.0	1.4	-	-
	40～49歳	88.9	87.2	80.6	68.9	68.3	59.4	45.6	34.4	27.8	24.4	31.7	10.0	0.6	0.6	0.6
	50～59歳	94.1	87.8	79.0	76.1	72.2	54.1	49.3	35.6	30.7	19.5	20.5	8.3	1.5	1.0	-
	60～64歳	88.6	86.7	59.0	64.8	57.1	45.7	27.6	30.5	17.1	12.4	14.3	4.8	1.9	-	-
	65～69歳	77.4	80.1	63.0	54.8	43.2	43.8	27.4	17.8	8.9	7.5	8.2	5.5	2.1	2.1	0.7
	70～74歳	68.6	77.5	41.2	66.7	30.4	20.6	14.7	15.7	9.8	10.8	11.8	1.0	2.0	-	2.9
	75歳以上	55.3	60.3	27.7	53.9	22.7	17.7	12.8	9.9	7.8	5.7	10.6	2.8	0.7	3.5	7.1

(注) **太字** は、全体よりも5ポイント以上上回るもの

(図表4-3) 総務省調査におけるインターネットの利用目的・用途



(出典) 令和5年度通信利用動向調査の結果(概要) (総務省)より作成

5. 主に利用している SNS (ソーシャルメディア)

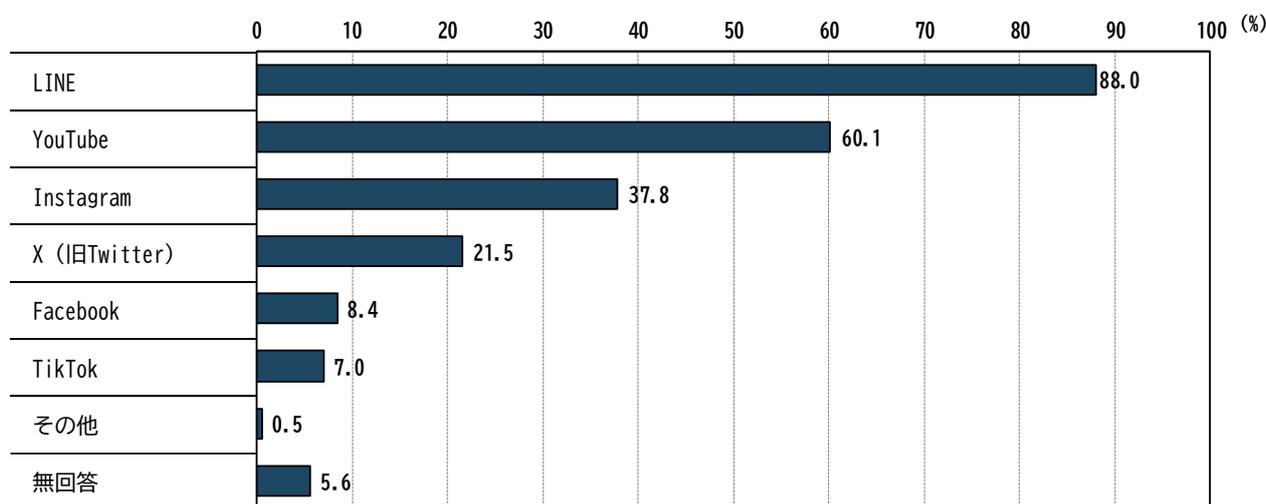
SNS (ソーシャルメディア：LINE・X・YouTube など) を利用している人が主に利用している SNS (ソーシャルメディア) としては、「LINE」が 88.0% と最も多い。次いで「YouTube」(60.1%)、「Instagram」(37.8%)、「X (旧 Twitter)」(21.5%) となっている。

【性・年齢別特徴】

- 性別にみると、「YouTube」は女性 (52.9%) よりも男性 (69.6%) の方が多く、「Instagram」は男性 (25.4%) よりも女性 (47.0%) の方が多くなっている。
- 年齢別にみると、「LINE」と YouTube」は 40 歳代以下、「X (旧 Twitter)」は 30 歳代以下で多くなっている。

問 10 問 9 で 2 をお答えの方にお尋ねします。あなたは、主にどの SNS (ソーシャルメディア) を利用していますか。【3 つまで】

(図表 5-1) 主に利用している SNS (ソーシャルメディア) (全体)



(図表 5-2) 主に利用している SNS (ソーシャルメディア) (性別・年齢別)

(単位：%)

		L I N E	Y o u T u b e	I n s t a g r a m	T X (旧 T w i t t e r)	F a c e b o o k	T i k T o k	そ の 他	無 回 答
全 体		88.0	60.1	37.8	21.5	8.4	7.0	0.5	5.6
性 別	男 性	84.6	69.6	25.4	23.9	10.8	6.3	1.0	5.8
	女 性	90.4	52.9	47.0	19.4	6.7	7.3	0.2	5.6
年 齢 別	19歳以下	90.0	60.0	60.0	60.0	-	10.0	-	5.0
	20~29歳	89.7	68.0	64.9	38.1	4.1	8.2	-	5.2
	30~39歳	85.6	66.9	47.5	38.1	5.8	7.9	2.2	6.5
	40~49歳	86.3	65.0	45.6	18.1	5.0	5.6	0.6	5.6
	50~59歳	88.1	57.5	35.2	16.1	10.4	10.4	-	7.8
	60~64歳	89.2	54.8	28.0	9.7	10.8	5.4	-	3.2
	65~69歳	91.2	54.9	9.7	8.8	9.7	5.3	-	4.4
	70~74歳	87.1	55.7	4.3	4.3	15.7	4.3	-	5.7
75歳以上	89.7	39.7	9.0	2.6	17.9	1.3	1.3	2.6	

(注) **太字** は、全体よりも5ポイント以上上回るもの

6. デジタルサービス全般の使いこなし状況

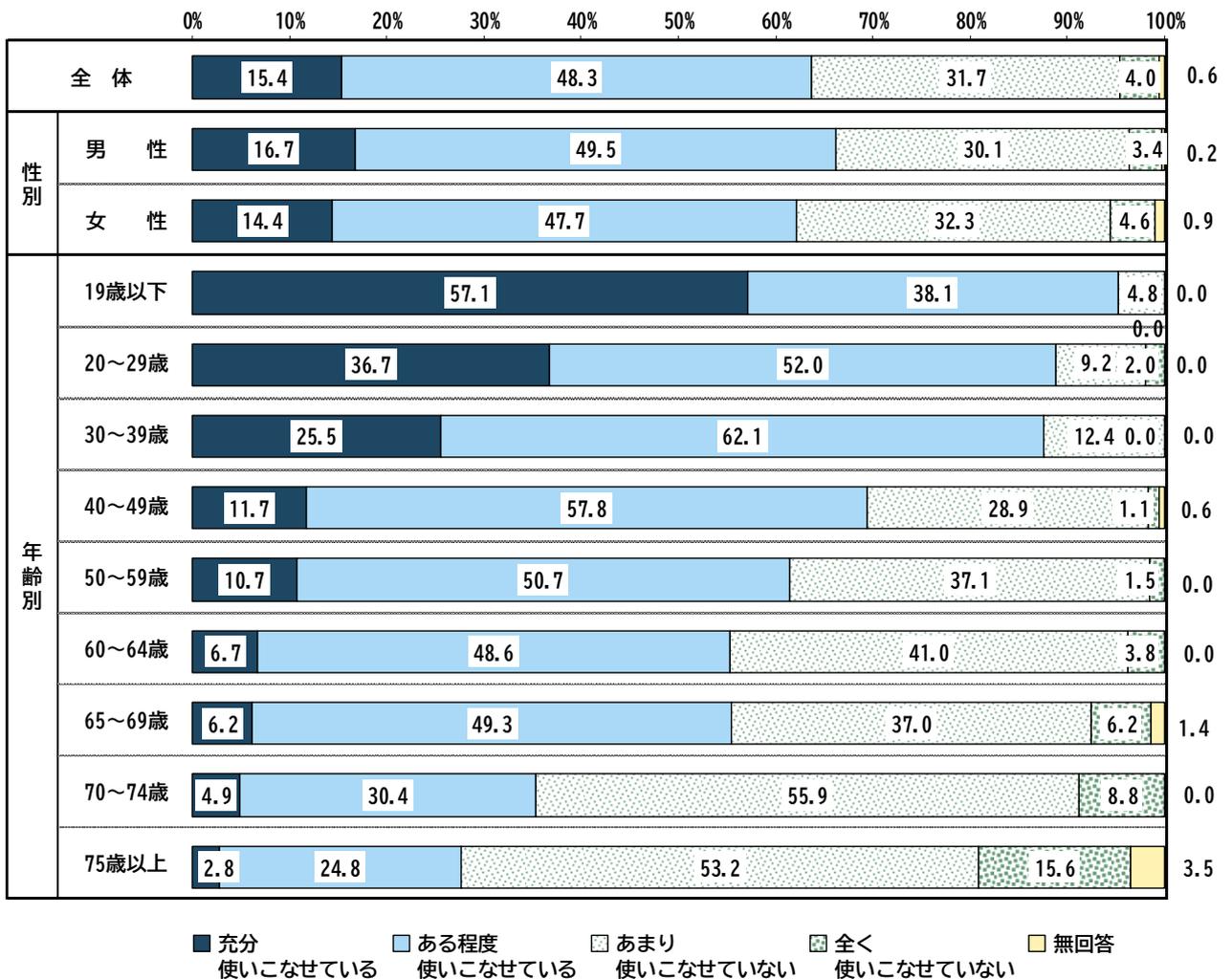
デジタルサービス全般について使いこなしているかどうかを尋ねたところ、「充分使いこなせている」が15.4%、「ある程度使いこなせている」が48.3%、両者を合計した『使いこなせている』は63.7%となっている。一方、『使いこなせていない』は35.7%（「あまり使いこなせていない」31.7%+「全く使いこなせていない」4.0%）となっている。

【性・年齢別特徴】

- 性別にみると、大きな差はみられない。
- 年齢別にみると、年齢が低いほど『使いこなせている』が多く、19歳以下では95.7%だが、75歳以上では27.6%となっている。

問11 問7の選択肢のようなデジタルサービス全般について、ご自身ではどのくらい使いこなせていると感じていますか。【最も近いものを1つだけ】

(図表6-1) デジタルサービス全般の使いこなし状況 (全体・性別・年齢別)



7. デジタルサービスをもっと使えるようになりたいか

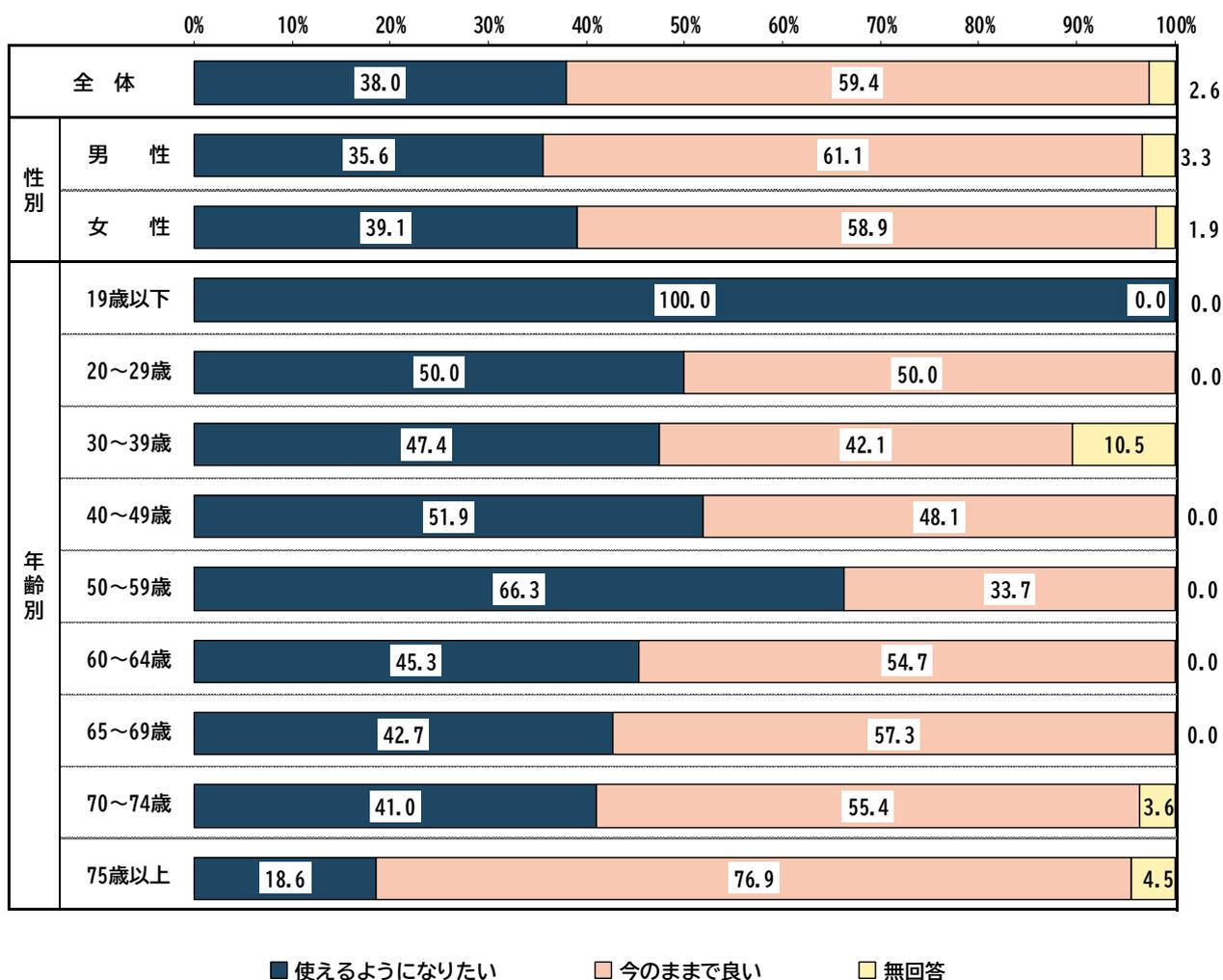
インターネット利用していない人、利用しても使いこなせていない人について、今後もっと使えるようになりたいかについて尋ねたところ、「使えるようになりたい」は38.0%にとどまり、「今のままで良い」が59.4%となっている。

【性・年齢別特徴】

- 性別にみると、大きな差はみられない。
- 年齢別にみると、「使えるようになりたい」は19歳以下（100.0%）、50～59歳（66.3%）で多く、75歳以上で18.6%と少なくなっているが、その他の年齢層は4～5割台となっている。

問12 今後、(もっと) 使えるようになりたいですか。【1つだけ】

(図表7-1) デジタルサービスをもっと使えるようになりたいか (全体・性別・年齢別)

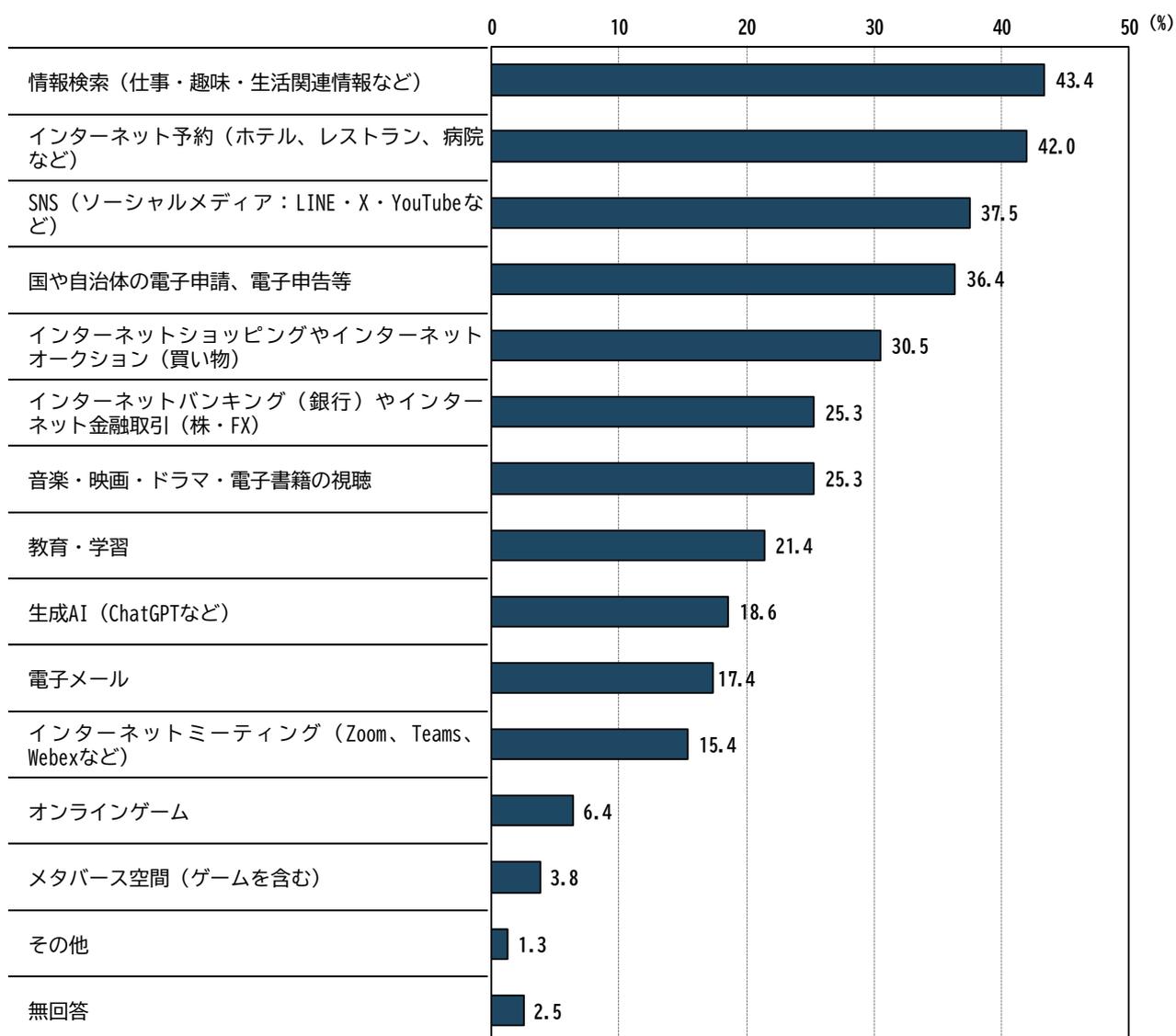


8. 今後使えるようになりたいデジタルサービス

インターネット利用していない人及び利用しても使いこなせていない人で、デジタルサービスをもっと使えるようになりたいという人（全体の38.0%）に、今後、使いたいデジタルサービスを尋ねたところ、「情報検索（仕事・趣味・生活関連情報など）」が43.4%と最も多く、次いで「インターネット予約（ホテル、レストラン、病院など）」（42.0%）、「SNS（ソーシャルメディア：LINE・X・YouTubeなど）」（37.5%）、「国や自治体の電子申請、電子申告等」（36.4%）となっている。

問13 今後、どのようなデジタルサービスを使えるようになりたいですか。【いくつでも】

（図表8-1）今後使えるようになりたいデジタルサービス（全体）



【性別・年齢別特徴】

- 性別にみると、各サービスとも女性よりも男性の方が、全般的に多くなっている。
- 年齢別にみると、5割以上となっているサービスをあげると（※）、20～30歳代で「国や自治体の電子申請、電子申告等」、60歳代以上で「インターネット予約（ホテル、レストラン、病院など）」、65歳以上で「情報検索（仕事・趣味・生活関連情報など）」などがある。
- 利用状況別にみると、インターネットを利用していない人では、「情報検索（仕事・趣味・生活関連情報など）」が69.2%に達し、「インターネット予約（ホテル、レストラン、病院など）」、「SNS（ソーシャルメディア：LINE・X・YouTubeなど）」、「音楽・映画・ドラマ・電子書籍の視聴」などでも、使いこなしたい人と同様に多いが、「国や自治体の電子申請、電子申告等」、「インターネットバンキング（銀行）やインターネット金融取引（株・FX）」、「教育・学習」、「生成AI（ChatGPTなど）」などは少ない。

問13 今後、どのようなデジタルサービスを使えるようになりたいですか。【いくつでも】

（図表8-2）今後使えるようになりたいデジタルサービス（全体）（性別・年齢別・利用状況別）

（単位：％）

		情報検索（仕事・趣味・生活関連情報など）	インターネット予約（ホテル、レストラン、病院など）	SNS（ソーシャルメディア：LINE・X・YouTubeなど）	国や自治体の電子申請、電子申告等	インターネット予約（買い物）	インターネット金融取引（株・FX）	音楽・映画・ドラマ・電子書籍の視聴	教育・学習	生成AI（ChatGPTなど）	電子メール	Zoom、Teams、Webexなど	オンラインゲーム	メタバース空間（ゲームを含む）	その他	無回答
全体		43.4	42.0	37.5	36.4	30.5	25.3	25.3	21.4	18.6	17.4	15.4	6.4	3.8	1.3	2.5
性別	男性	49.9	41.3	37.4	42.8	31.7	31.3	26.4	27.7	23.7	24.7	16.9	9.4	4.2	1.3	1.1
	女性	38.6	42.9	37.2	32.6	29.8	20.7	24.6	16.4	14.1	11.1	13.2	3.7	3.6	1.4	3.5
年齢別	19歳以下	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	-	100.0	100.0	100.0	-	-	-
	20～29歳	33.3	-	16.7	50.0	-	33.3	-	33.3	33.3	16.7	-	-	16.7	-	-
	30～39歳	44.4	44.4	33.3	55.6	22.2	33.3	11.1	11.1	22.2	11.1	33.3	22.2	22.2	-	-
	40～49歳	32.1	17.9	46.4	35.7	21.4	46.4	25.0	39.3	39.3	7.1	17.9	3.6	3.6	3.6	-
	50～59歳	32.7	34.5	38.2	29.1	34.5	30.9	30.9	16.4	27.3	16.4	21.8	5.5	5.5	1.8	1.8
	60～64歳	45.8	50.0	41.7	37.5	16.7	20.8	33.3	16.7	4.2	12.5	8.3	8.3	-	4.2	8.3
	65～69歳	40.0	51.4	34.3	42.9	48.6	17.1	40.0	11.4	11.4	14.3	8.6	5.7	2.9	-	-
	70～74歳	44.1	64.7	41.2	32.4	26.5	20.6	29.4	23.5	11.8	20.6	17.6	8.8	-	-	5.9
75歳以上	65.2	50.0	30.4	37.0	39.1	6.5	10.9	17.4	4.3	26.1	6.5	2.2	-	-	2.2	
利用状況	使えるようになりたい	41.1	42.4	37.4	38.3	31.0	27.0	24.7	22.8	19.7	17.0	16.7	7.0	4.1	1.4	2.7
	利用していない	69.2	37.3	38.9	14.1	24.6	5.7	33.1	5.2	5.7	20.9	-	-	-	-	-

（注）太字は、全体よりも5ポイント以上上回るもの

（※）19歳以下では「100.0%」が「0.0%」のため、コメントの記述には除いている。

9. デジタルサービスを今より使えるようにならなくてもよい理由

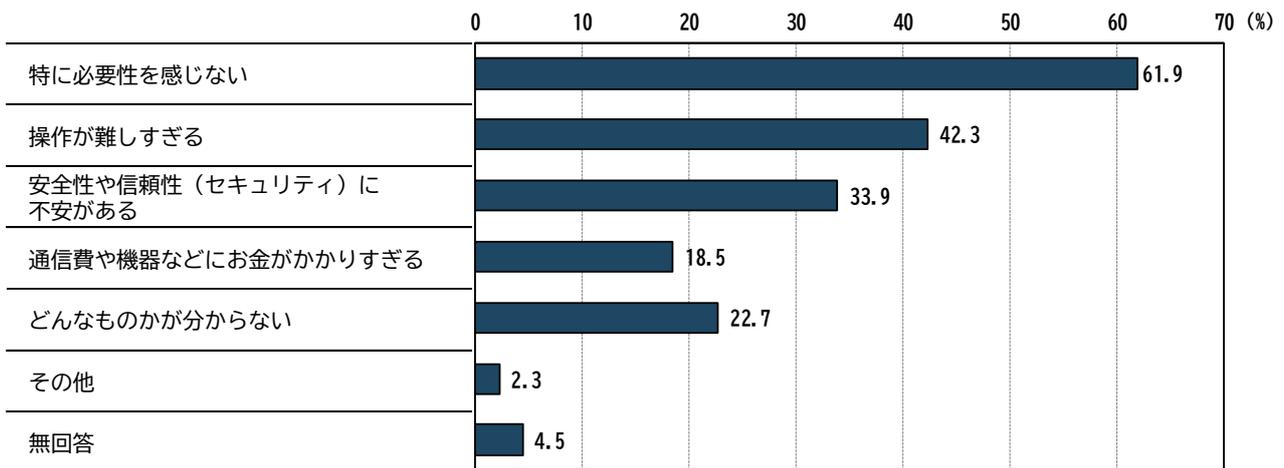
インターネット利用していない人及び利用しても使いこなせていない人で、デジタルサービスの利用は今ままで良いという人（全体の 26.3%）に、その理由を尋ねたところ、「特に必要性を感じない」が 61.9%と最も高く、次いで「操作が難しすぎる」（42.3%）、「安全性や信頼性（セキュリティ）に不安がある」（33.9%）となっている。

【性別・年齢別特徴】

- 性別にみると、「操作が難しすぎる」、「安全性や信頼性（セキュリティ）に不安がある」、「どんなものか分からない」は男性よりも女性に多く、「通信費や機器などにお金がかかりすぎる」は女性よりも男性に多くなっている。
- 年齢別にみると、「特に必要性を感じない」が 30～39 歳で 87.5%、70～74 歳で 71.7%と、他の年齢層に比べて多くなっている。

問 14 問 12 で 2 をお答えの方にお尋ねします。今ままで良い理由は何ですか。
【いくつでも】。

（図表 9-1）デジタルサービスを今より使えるようにならなくてもよい理由（全体）



（図表 9-2）デジタルサービスを今より使えるようにならなくてもよい理由（性別・年齢別）

(単位：%)

		特に必要性を感じない	操作が難しすぎる	安全性や信頼性（セキュリティ）に不安がある	通信費や機器などにお金がかかりすぎる	どんなものか分からない	その他	無回答
全体		61.9	42.3	33.9	18.5	22.7	2.3	4.5
性別	男性	63.3	39.3	30.4	21.9	17.1	1.9	2.6
	女性	61.5	44.9	36.3	15.3	26.5	2.6	5.9
年齢別	19歳以下	-	-	-	-	-	-	-
	20～29歳	50.0	16.7	33.3	16.7	66.7	-	-
	30～39歳	87.5	-	12.5	-	12.5	-	-
	40～49歳	61.5	30.8	46.2	15.4	19.2	-	-
	50～59歳	60.7	28.6	42.9	25.0	17.9	-	3.6
	60～64歳	44.8	41.4	55.2	24.1	17.2	6.9	3.4
	65～69歳	57.4	42.6	36.2	29.8	23.4	2.1	2.1
	70～74歳	71.7	47.8	52.2	17.4	23.9	2.2	2.2
75歳以上	62.1	48.4	23.7	16.8	22.6	2.6	6.8	

（注）太字は、全体よりも5ポイント以上上回るもの

《北九州市の情報化施策について》

10. 北九州市政に関する情報の入手経路

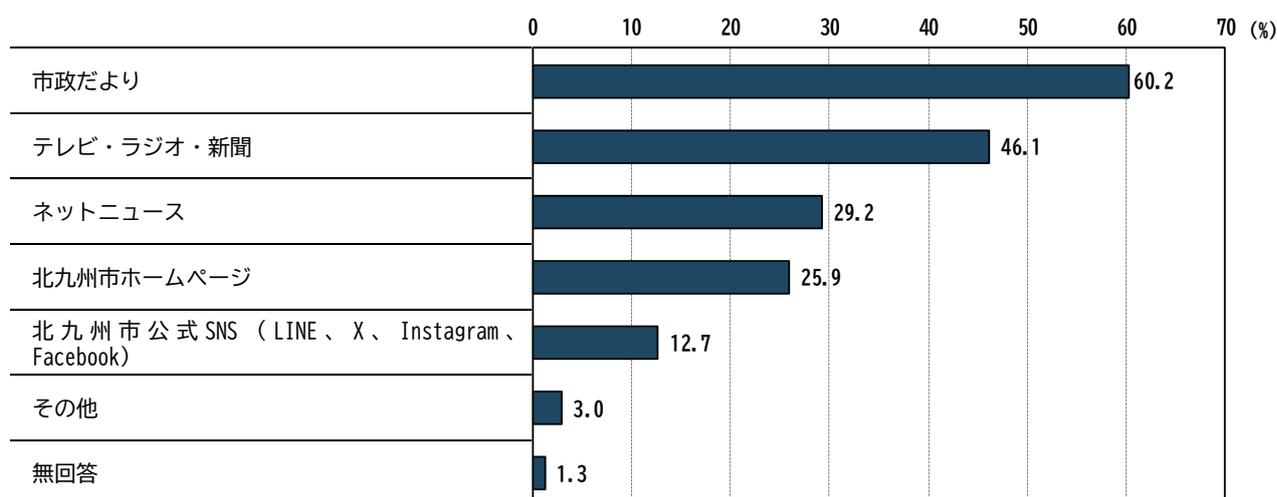
北九州市政に関する情報の入手経路としては、「市政だより」が60.2%と最も多い。次いで「テレビ・ラジオ・新聞」(46.1%)、「ネットニュース」(29.2%)、「北九州市ホームページ」(25.9%)となっている。

【性別・年齢別特徴】

- 性別にみると、大きな差はみられない。
- 年齢別にみると、年齢が高いほど「市政だより」が多くなり、年齢が低いほど「ネットニュース」が多くなっている。また、60歳代以上では「テレビ・ラジオ・新聞」が5割台と多くなっている。

問 15 北九州市政に関する情報は何かから得ていますか。【いくつでも】。

(図表 10-1) 北九州市政に関する情報の入手経路 (全体)



(図表 10-2) 北九州市政に関する情報の入手経路 (性別・年齢別)

(単位: %)

		市政だより	テレビ・ラジオ・新聞	ネットニュース	北九州市ホームページ	F I N E (LINE、X、Instagram、Facebook)	その他	無回答
全 体		60.2	46.1	29.2	25.9	12.7	3.0	1.3
性 別	男 性	57.7	48.2	30.7	29.7	8.3	4.0	1.1
	女 性	62.4	44.5	28.0	23.1	16.1	2.3	1.3
年 齢 別	19歳以下	19.0	52.4	52.4	14.3	14.3	9.5	4.8
	20~29歳	29.3	36.4	47.5	23.2	19.2	5.1	2.0
	30~39歳	37.7	28.1	46.6	30.1	19.2	2.7	2.7
	40~49歳	53.3	37.8	39.4	33.9	15.6	2.8	-
	50~59歳	58.1	44.8	36.7	33.3	15.2	2.9	0.5
	60~64歳	71.2	51.4	23.4	31.5	15.3	4.5	0.9
	65~69歳	75.4	51.5	16.2	28.1	8.4	1.2	0.6
	70~74歳	79.8	58.0	14.3	29.4	5.9	0.8	1.7
75歳以上	83.2	59.3	6.7	10.4	5.1	2.7	1.7	

(注) 太字 は、全体よりも5ポイント以上上回るもの

12. 利用したことのある北九州市の情報化施策

利用したことがある北九州市の情報化施策としては、「各種証明書のコンビニ交付（窓口より手数料が100円安い）」が35.5%と最も多く、次いで「北九州市ホームページによる情報発信」（25.5%）となっている。

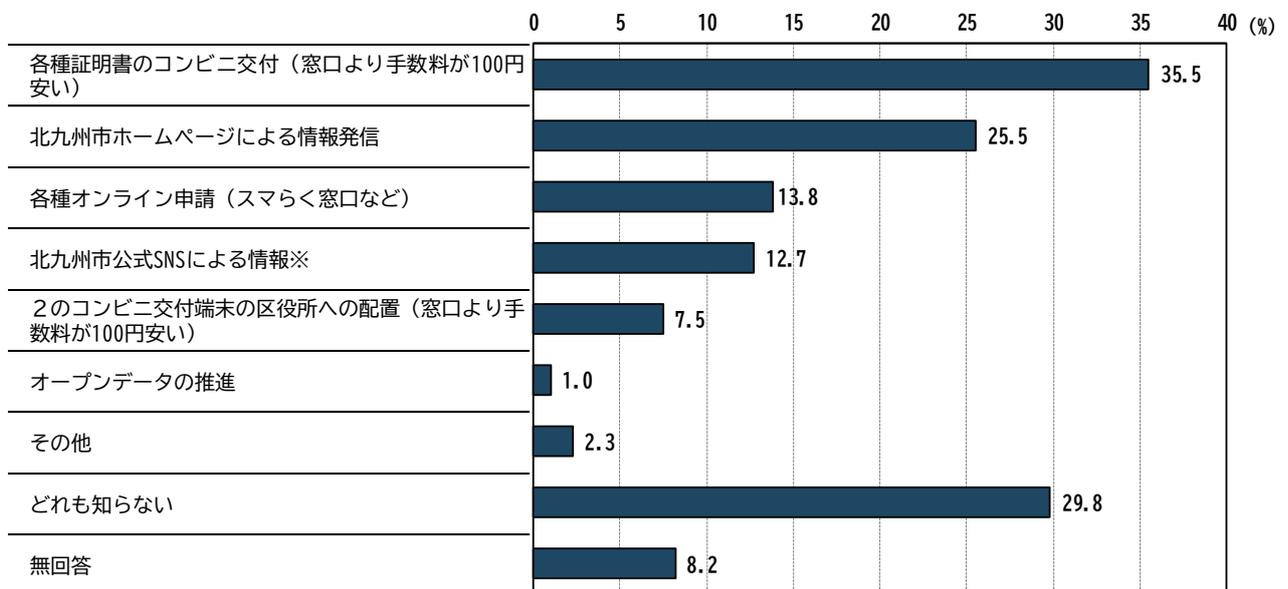
【性別・年齢別特徴】

- 性別にみると、大きな差はみられない。
- 年齢別にみると、20～50歳代で「各種証明書のコンビニ交付（窓口より手数料が100円安い）」が4～5割台、50～60歳代で「北九州市ホームページによる情報発信」が3割台と多くなっている。

問17 北九州市の情報化施策のうち、あなたが実際に利用されたものはありますか。

【いくつでも】。

（図表12-1）利用したことのある北九州市の情報化施策（全体）



（図表12-2）利用したことのある北九州市の情報化施策（性別・年齢別）

（単位：％）

		各種証明書のコンビニ交付（窓口より手数料が100円安い）	北九州市ホームページによる情報発信	各種オンライン申請（スマラック窓口など）	各種SNSによる情報※	2のコンビニ交付端末の区役所への配置（窓口より手数料が100円安い）	オープンデータの推進	その他	どれも知らない	無回答
全体		35.5	25.5	13.8	12.7	7.5	1.0	2.3	29.8	8.2
性別	男性	38.0	27.6	15.5	10.2	7.9	1.2	1.3	29.4	7.0
	女性	33.6	24.2	12.4	14.7	7.0	0.8	3.0	30.3	9.0
年齢別	19歳以下	23.8	4.8	4.8	19.0	-	-	-	57.1	-
	20～29歳	43.4	17.2	13.1	17.2	8.1	-	-	35.4	-
	30～39歳	50.7	28.1	21.9	19.2	7.5	2.1	-	21.9	2.1
	40～49歳	48.9	29.4	21.1	16.1	6.7	2.2	1.7	19.4	2.2
	50～59歳	44.8	35.2	16.7	14.8	10.0	1.0	1.4	20.0	3.8
	60～64歳	36.0	38.7	15.3	13.5	6.3	2.7	3.6	18.0	11.7
	65～69歳	26.9	34.1	10.8	10.2	6.6	-	4.8	30.5	9.0
	70～74歳	26.1	26.9	10.1	5.9	10.9	-	2.5	31.1	14.3
75歳以上	13.8	12.5	5.1	5.4	5.7	0.3	4.7	46.5	20.5	

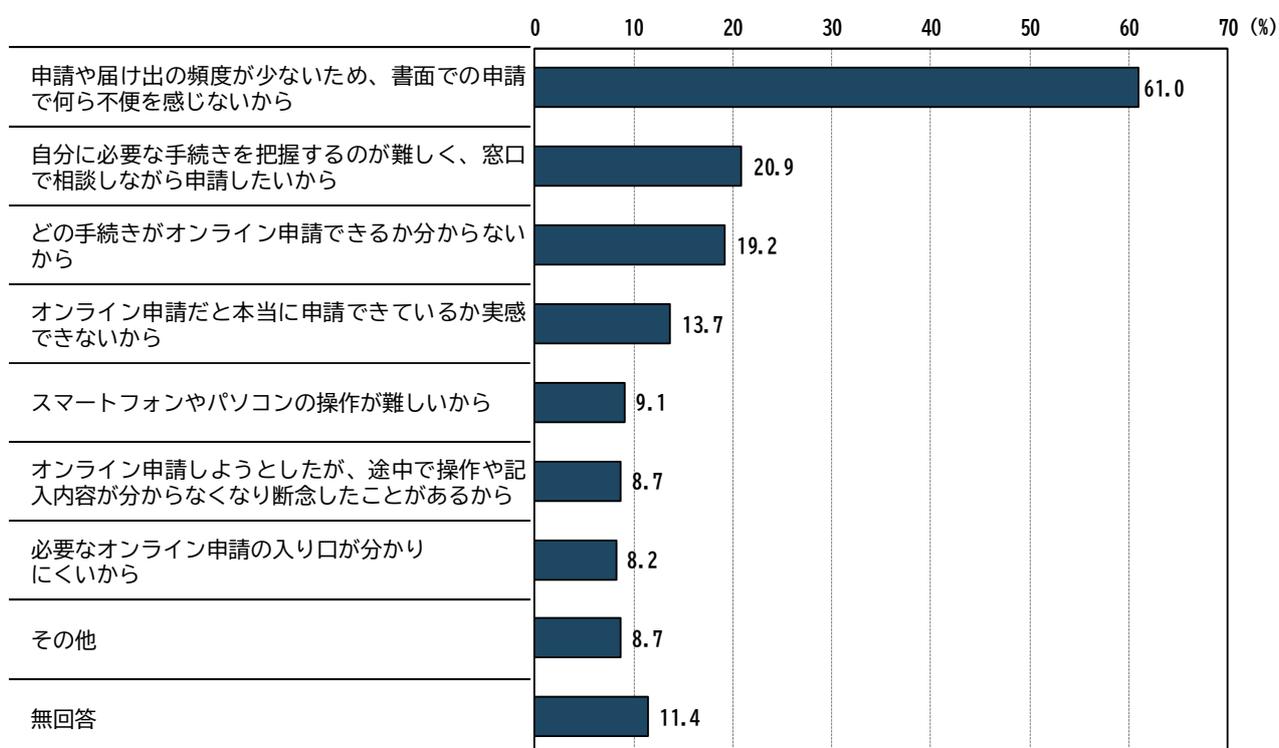
（注）太字は、全体よりも5ポイント以上上回るもの

13. 各種オンライン申請を知っているが、利用していない理由

各種オンライン申請を知っているが、利用していない人の理由としては、「申請や届け出の頻度が少ないため、書面での申請で何ら不便を感じないから」が61.0%と最も多い。次いで「自分に必要な手続きを把握するのが難しく、窓口で相談しながら申請したいから」(20.9%)、「どの手続きがオンライン申請できるか分からないから」(19.2%)となっている。

問 18 (問 16 の 1 ・ 問 17 の 1) 各種オンライン申請について、知っているが利用していないと答えた方におききします。その理由は何ですか。【いくつでも】

(図表 13-1) 各種オンライン申請を知っているが、利用していない理由 (全体)

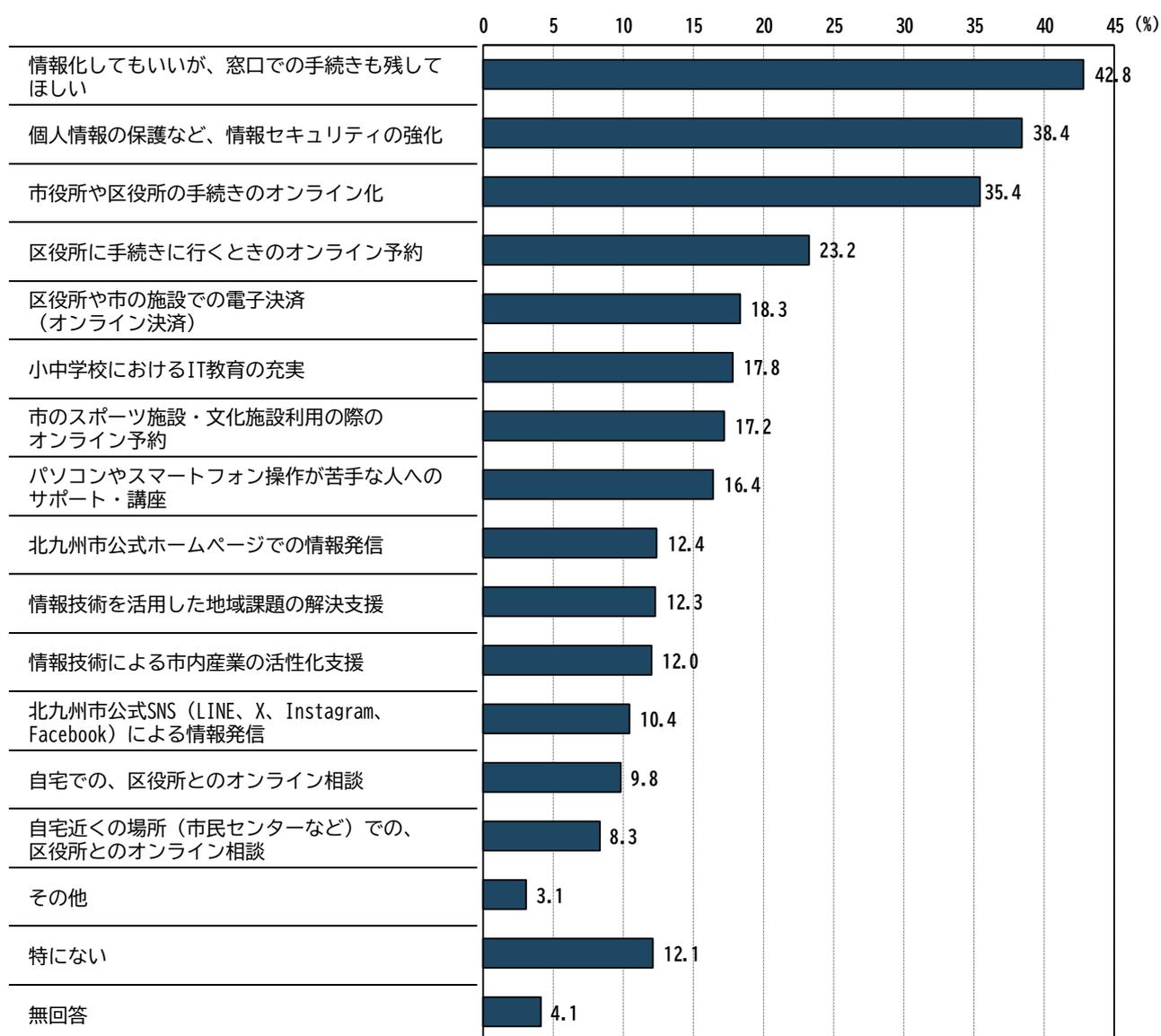


14. 今後、力を入れてほしい情報施策

今後、北九州市に力を入れてほしいと思う情報化施策としては、「情報化してもいいが、窓口での手続きも残してほしい」が42.8%と最も多い。次いで「個人情報の保護など、情報セキュリティの強化」(38.4%)、「市役所や区役所の手続きのオンライン化」(35.4%)、「区役所に手続きに行くときのオンライン予約」(23.2%)となっている。

問 19 今後、北九州市に力を入れてほしいと思う情報化施策はありますか。次の選択肢からお選びください。【いくつでも】

(図表 14-1) 今後、力を入れてほしい情報施策 (全体)



【性別・年齢別特徴】

- 性別にみると、大きな差はみられない。
- 年齢別にみると、60歳代以上では「情報化してもいいが、窓口での手続きも残してほしい」、40歳代以下では「市役所や区役所の手続きのオンライン化」、「区役所に行きときのオンライン予約」、「区役所や市の施設での電子決済（オンライン決済）」、「小中学校におけるIT教育の充実」、「市のスポーツ施設・文化施設利用の際のオンライン予約」が他の年齢層に比べて多くなっているなど、年齢によって情報化施策のニーズに特徴がある。

問19 今後、北九州市に力を入れてほしいと思う情報化施策はありますか。次の選択肢からお選びください。【いくつでも】

(図表14-2) 今後、力を入れてほしい情報化施策（性別・年齢別）

		情報化してもいいが、窓口での手続きも残してほしい	個人情報情報の保護など、情報セキュリティの強化	市役所や区役所の手続きのオンライン化	区役所に行きときのオンライン予約	区役所や市の施設での電子決済（オンライン決済）	小中学校におけるIT教育の充実	市のスポーツ施設・文化施設利用の際のオンライン予約	パソコンやスマートフォン操作が苦手な人のサポート・講座	北九州市公式ホームページでの情報発信	情報技術を活用した地域課題の解決支援	情報技術による市内産業の活性化支援	情報技術による市内産業の活性化支援	北九州市公式SNS（LINE、X、Instagram、Facebook）による情報発信	自宅での、区役所とのオンライン相談	自宅近くの場所（市民センターなど）で、区役所とのオンライン相談	その他	特になし	無回答
全体		42.8	38.4	35.4	23.2	18.3	17.8	17.2	16.4	12.4	12.3	12.0	10.4	9.8	8.3	3.1	12.1	4.1	
性別	男性	38.9	36.0	37.0	20.5	19.5	20.9	16.3	12.7	13.8	14.9	16.7	9.4	10.3	8.6	3.7	13.9	3.4	
	女性	46.2	40.5	33.9	25.2	17.2	15.4	17.8	19.1	11.4	10.3	8.0	11.2	9.5	8.1	2.8	10.6	4.3	
年齢別	19歳以下	28.6	57.1	66.7	33.3	33.3	33.3	23.8	9.5	19.0	28.6	19.0	28.6	9.5	4.8	-	19.0	-	
	20～29歳	29.3	42.4	50.5	38.4	28.3	23.2	24.2	6.1	7.1	20.2	18.2	10.1	10.1	10.1	1.0	8.1	2.0	
	30～39歳	25.3	39.0	61.0	43.2	34.2	30.1	26.0	4.1	13.7	15.8	14.4	18.5	13.0	4.8	2.7	5.5	1.4	
	40～49歳	46.7	45.6	45.0	33.3	25.6	30.0	27.8	13.3	12.8	16.7	15.6	15.0	12.8	6.7	2.8	7.8	-	
	50～59歳	41.0	39.0	39.0	17.1	20.0	16.7	17.6	13.8	18.6	14.3	14.8	14.3	10.5	8.6	5.7	11.0	2.9	
	60～64歳	55.0	43.2	34.2	19.8	15.3	10.8	19.8	24.3	13.5	9.0	8.1	9.0	10.8	9.9	4.5	11.7	1.8	
	65～69歳	52.7	43.7	27.5	21.0	10.8	11.4	13.8	24.0	15.6	4.8	7.8	6.0	7.8	8.4	0.6	12.6	2.4	
	70～74歳	52.9	42.9	18.5	11.8	10.1	12.6	9.2	33.6	15.1	13.4	12.6	4.2	6.7	13.4	2.5	11.8	5.0	
75歳以上	48.5	23.2	10.1	7.1	3.0	5.4	3.7	21.2	6.4	3.0	4.4	2.7	7.1	8.1	3.7	21.2	11.8		

(注) **太字** は、全体よりも5ポイント以上上回るもの

《マイナンバーカードについて》

15. マイナンバーカードの携帯状況

(1) 携帯状況

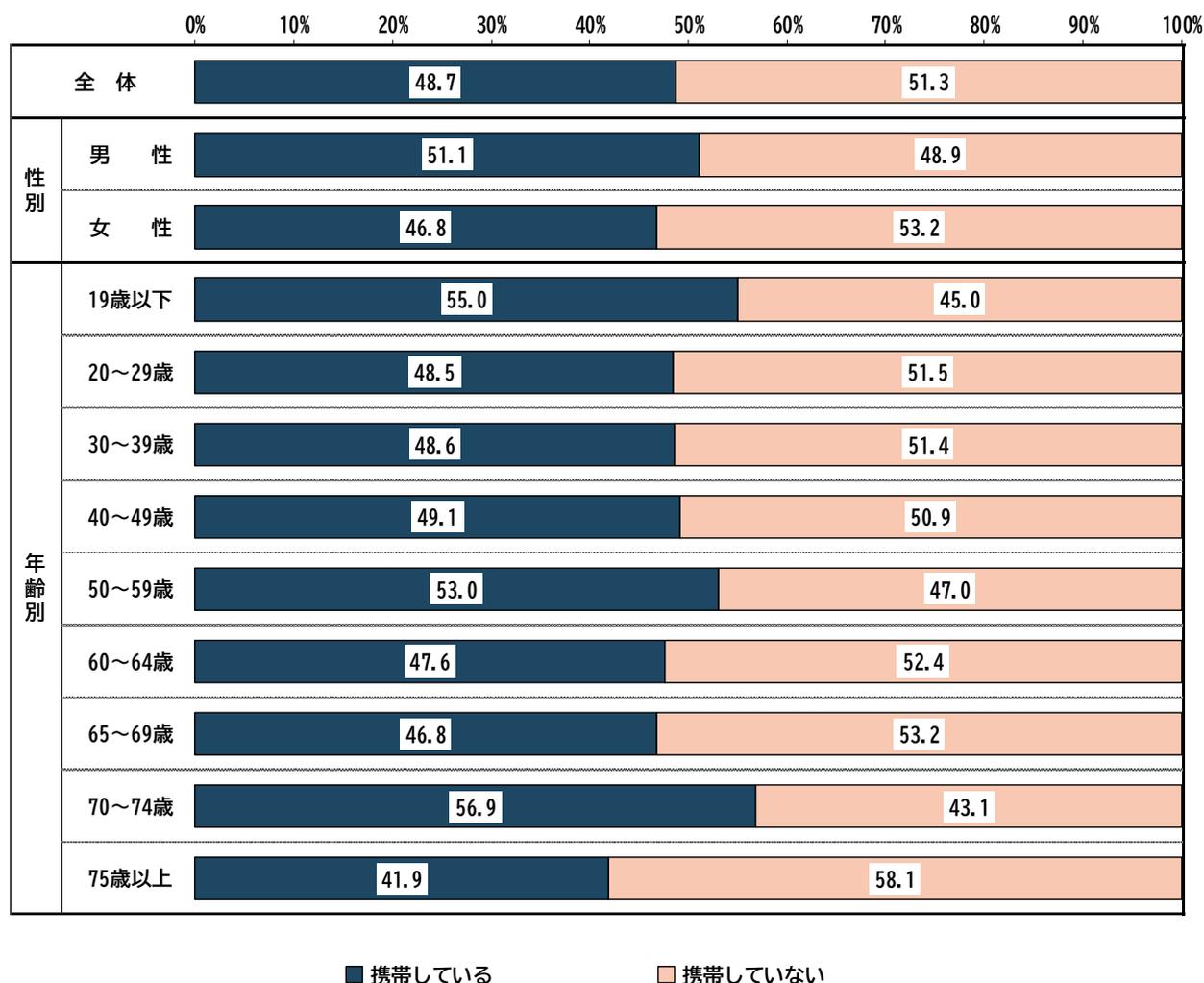
マイナンバーカードの携帯状況としては、「携帯している」は48.7%となっている。

【性別・年齢別特徴】

- 性別にみると、大きな差はみられない。
- 年齢別にみると、19歳以下、50～59歳、70～74歳で「携帯している」が5割台となっている。

問 20 マイナンバーカードをいつも携帯していますか。【1つだけ】。

(図表 15-1) 携帯状況 (全体・性別・年齢別)



(2) 携帯していない理由

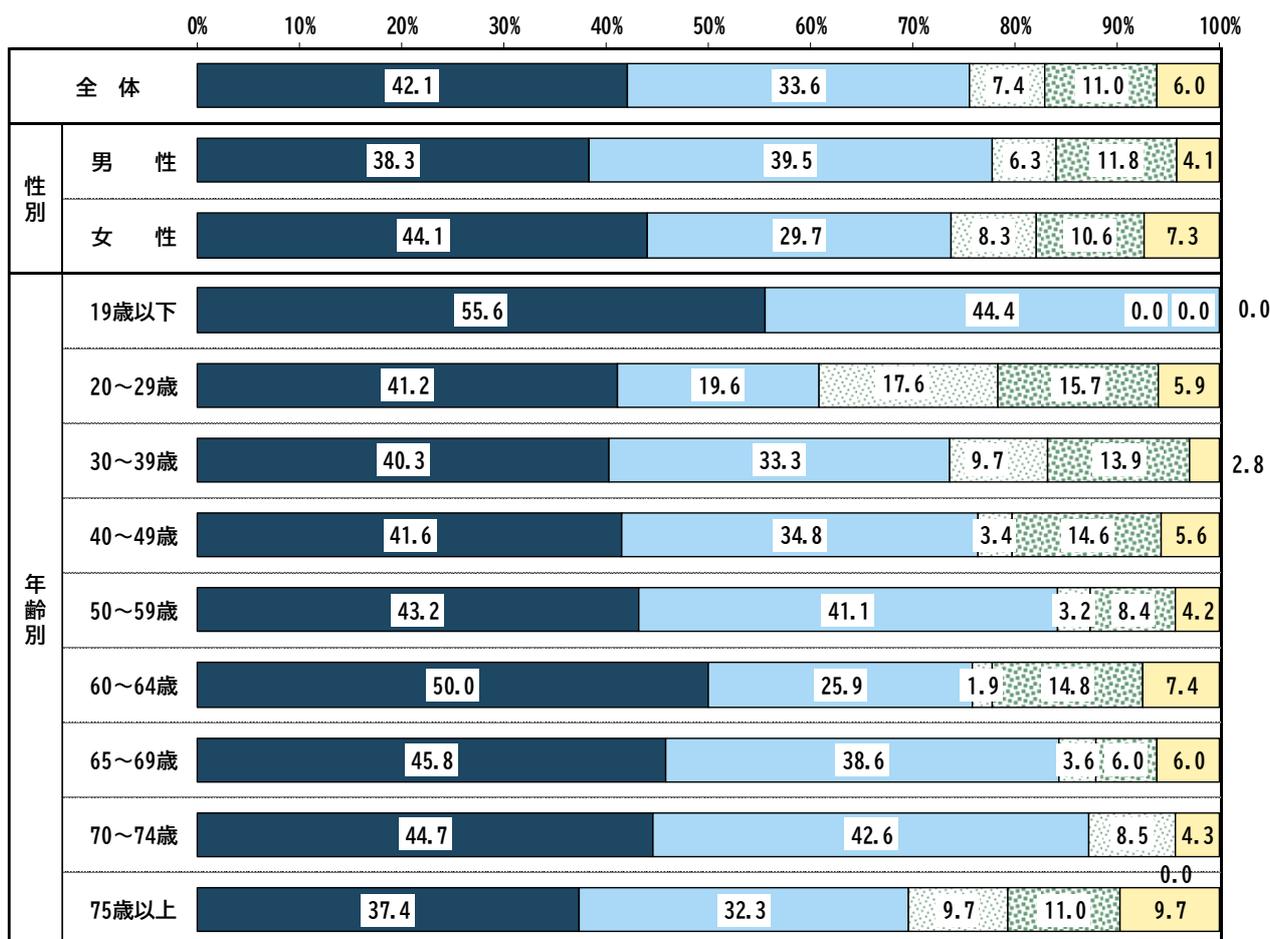
マイナンバーカードを携帯していない理由としては、「安全性（セキュリティ）が心配（個人情報を守られるか心配）だから」が42.1%と最も多い。次いで「携帯する必要がない（利用できるものがない）から」（33.6%）、「マイナンバーカードが何に使えるか知らないから」（7.4%）となっている。

【性別・年齢別特徴】

- 性別にみると、男性では「安全性（セキュリティ）が心配（個人情報を守られるか心配）だから」と「携帯する必要がない（利用できるものがない）から」が拮抗している。
- 年齢別にみると、各年齢層とも「安全性（セキュリティ）が心配（個人情報を守られるか心配）だから」が最も多く、次いで「携帯する必要がない（利用できるものがない）から」となっている。

問21 問20で2をお答えになった方にお尋ねします。携帯していない理由は何ですか。【最も近いものを1つだけ】

(図表 15-2) 携帯していない理由 (全体・性別・年齢別)



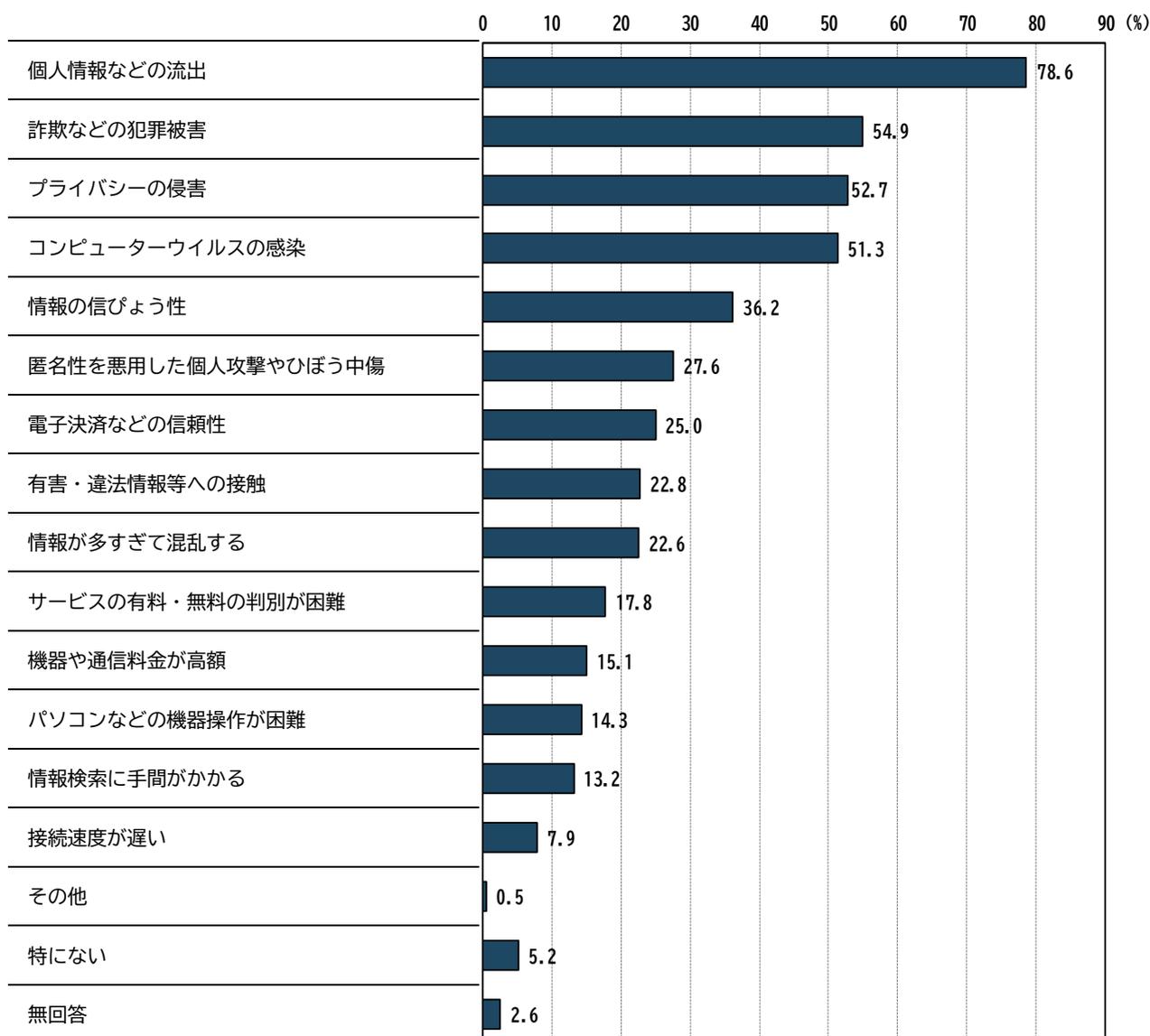
■ 安全性（セキュリティ）が心配（個人情報を守られるか心配）だから
 ■ 携帯する必要がない（利用できるものがない）から
 ■ マイナンバーカードが何に使えるか知らないから
 ■ その他
 ■ 無回答

16. 情報技術を活用・利用する際に、心配と思われること

情報技術を活用・利用する際に、心配と思われることとしては、「個人情報などの流出」が78.6%と最も多い。次いで「詐欺などの犯罪被害」(54.9%)、「プライバシーの侵害」(52.7%)、「コンピューターウイルスの感染」(51.3%)となっている。

問 22 情報技術を活用・利用する際に、心配と思われることがありますか。【いくつでも】。

(図表 16-1) 情報技術を活用・利用する際に、心配と思われること (全体)



【性別・年齢別特徴】

- 性別にみると、大きな差はみられない。
- 年齢別にみると、60歳代以上よりも50歳代以下の方が、心配ごとが多くなっている。

問 22 情報技術を活用・利用する際に、心配と思われることがありますか。【いくつでも】。

(図表 16-2) 情報技術を活用・利用する際に、心配と思われること (性別・年齢別)

(単位：%)

		個人情報などの流出	詐欺などの犯罪被害	プライバシーの侵害	コンピューターウイルスの感染	情報の信ぴょう性	匿名性を悪用した個人攻撃やひぼう中傷	電子決済などの信頼性	有害・違法情報等への接触	情報が多すぎて混乱する	サービスの有料・無料の判別が困難	機器や通信料金が高額	パソコンなどの機器操作が困難	情報検索に手間がかかる	接続速度が遅い	その他	特になし	無回答
全 体		78.6	54.9	52.7	51.3	36.2	27.6	25.0	22.8	22.6	17.8	15.1	14.3	13.2	7.9	0.5	5.2	2.6
性別	男 性	78.0	53.2	52.9	54.0	38.3	31.2	25.3	25.4	24.8	19.6	16.7	11.9	11.0	8.9	0.5	6.4	2.7
	女 性	79.3	56.2	52.5	49.4	34.9	25.0	24.9	20.9	21.1	16.6	13.8	16.0	14.5	7.1	0.5	4.0	2.6
年齢別	19歳以下	76.2	28.6	61.9	57.1	38.1	38.1	33.3	33.3	33.3	28.6	14.3	14.3	23.8	28.6	-	4.8	-
	20～29歳	77.8	62.6	62.6	63.6	52.5	33.3	17.2	29.3	26.3	18.2	22.2	7.1	12.1	20.2	1.0	5.1	-
	30～39歳	89.7	59.6	58.2	55.5	43.2	27.4	27.4	22.6	24.0	11.6	9.6	2.1	8.9	11.0	0.7	2.7	1.4
	40～49歳	92.2	52.8	63.3	62.2	42.2	32.2	35.6	28.3	26.1	16.1	13.3	8.9	13.3	8.3	0.6	0.6	-
	50～59歳	83.8	61.4	55.7	64.8	40.0	31.4	31.4	23.8	24.8	16.2	13.8	11.0	16.7	7.1	-	3.3	0.5
	60～64歳	82.9	54.1	49.5	54.1	35.1	23.4	27.9	27.0	24.3	26.1	9.9	18.0	15.3	8.1	0.9	4.5	0.9
	65～69歳	82.6	57.5	51.5	49.1	29.3	25.7	22.8	19.2	16.8	14.4	23.4	20.4	13.8	1.8	-	4.8	1.8
	70～74歳	80.7	51.3	50.4	41.2	35.3	30.3	25.2	22.7	20.2	18.5	16.0	16.8	17.6	3.4	-	5.9	5.0
75歳以上	55.6	48.1	35.7	27.6	19.2	18.2	14.5	13.5	17.2	20.5	15.2	26.9	9.4	1.7	0.7	11.4	8.4	

(注) **太字**は、全体よりも5ポイント以上上回るもの

17. 北九州市の情報化施策に対する満足度

北九州市の情報化施策に対する満足度についてみると、『満足』が19.3%（「満足」3.3%+「まあ満足」16.0%）、「普通」が35.5%、『不満』が7.3%（「やや不満」4.9%+「不満」2.4%）、「分からない」が34.3%となっている。

【性別・年齢別特徴】

- 性別にみると、大きな差はみられない。
- 年齢別にみると、40歳代以下で『満足』が3割前後多くなっている。50歳代以上では、年齢が高くなるほど『満足』は少なくなり、「わからない」が多くなる傾向がみられる。

問23 各種オンライン申請（スマらく窓口など）、母子モ（母子手帳アプリ）、小中学校の家庭調査票・欠席連絡の電子化、コンビニでの証明書交付、粗大ごみ受付の電子化、SNSやホームページなどでの情報発信などの市の情報化施策について、5段階評価してください。

（図表 17-1）北九州市の情報化施策に対する満足度（全体・性別・年齢別）

