

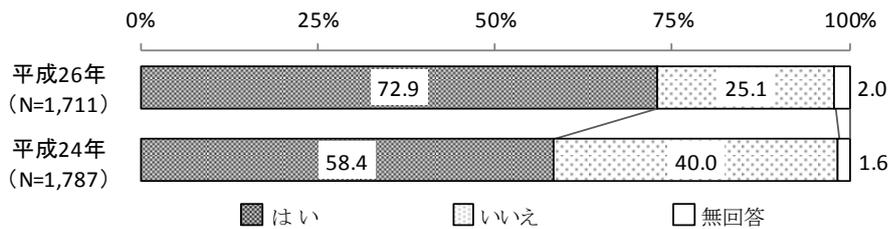
# 第6章 インターネット

## 6-1 インターネットの利用状況

### (1) この1年間の利用状況

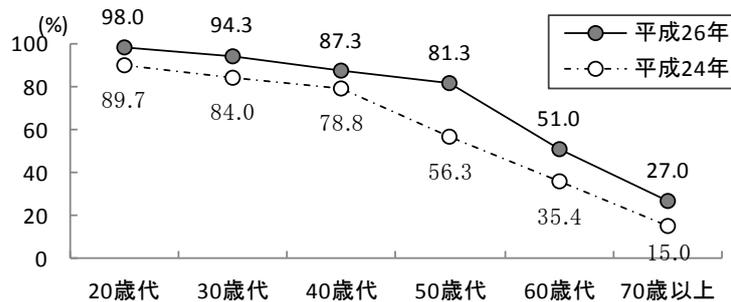
この1年間にインターネットを利用した人は72.9%で、前回調査より14.5ポイント増加。50歳代では前回調査から25ポイント増加し、インターネットの利用者が多くなっている。

問 29 あなたは、この1年間にインターネット（携帯電話によるメールの送受信を含む）を利用したことがありますか。



■ 図4-1 年齢別にみたインターネットの利用率(平成24年調査との比較)

◇ いずれの年齢層でも前回調査より高くなっており、特に50歳代で25ポイント、60歳代でも15.6ポイントと50歳以上の年齢層で大幅に増加している。



### ◆ 属性別特徴

【性別・年齢別】利用率は男女とも30歳代以下で9割を超えて高く、特に20歳代男性では100%となっている。利用率は年齢が上がるほど低下し、70歳以上の女性では23.2%と最も低い。

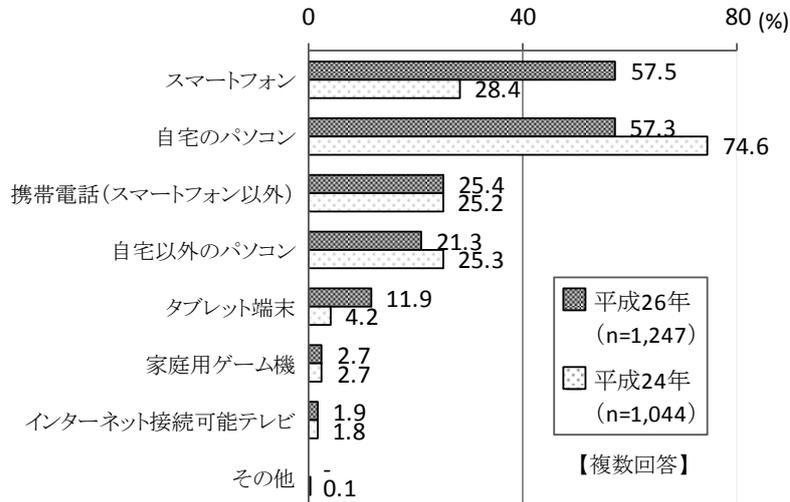
【ブロック別】北部A、中央東部で利用率は8割前後と高く、西部Aで5割台と低い。

	(標本数)	この1年間のインターネットの利用の有無 (%)			前回調査 1年間にインターネットを利用した人		(標本数)	この1年間のインターネットの利用の有無 (%)			前回調査 1年間にインターネットを利用した人	
		はい	いいえ	無回答				はい	いいえ	無回答		
全体 (カッコ内は標本数)	100.0 (1,711)	72.9 (1,247)	25.1 (429)	2.0 (35)	58.4 (1,044)	全体 (カッコ内は標本数)	100.0 (1,711)	72.9 (1,247)	25.1 (429)	2.0 (35)	58.4 (1,044)	
性別												
男性	786	73.8	24.6	1.7	61.6	男性:20歳代	85	100.0	-	-	87.4	
女性	925	72.1	25.5	2.4	55.7	男性:30歳代	132	94.7	4.5	0.8	84.1	
ブロック別	東部A	122	73.8	25.4	0.8	55.5	男性:40歳代	150	86.7	12.0	1.3	80.7
	東部B(田主丸)	109	67.9	29.4	2.8	57.5	男性:50歳代	131	84.7	13.0	2.3	59.6
	北部A	156	80.1	18.6	1.3	59.0	男性:60歳代	189	51.9	46.0	2.1	47.2
	北部B(北野)	107	76.6	22.4	0.9	50.8	男性:70歳以上	99	31.3	65.7	3.0	15.9
	中央東部	210	79.5	19.5	1.0	60.4	女性:20歳代	117	96.6	3.4	-	91.7
	南東部	176	64.8	33.0	2.3	53.5	女性:30歳代	148	93.9	6.1	-	84.0
	中央部	229	74.7	24.5	0.9	63.6	女性:40歳代	174	87.9	10.3	1.7	76.8
	中央南部	293	73.7	23.5	2.7	63.3	女性:50歳代	169	78.7	17.8	3.6	53.7
	南西部	145	72.4	24.8	2.8	60.4	女性:60歳代	205	50.2	45.4	4.4	25.6
	西部A(城島)	68	57.4	33.8	8.8	44.6	女性:70歳以上	112	23.2	73.2	3.6	14.0
西部B(三潁)	96	66.7	31.3	2.1	57.4							

(2) 利用端末

利用する端末は「スマートフォン」(57.5%)と「自宅のパソコン」(57.3%)が多い。  
「スマートフォン」の利用が前回調査より倍増し、他方「自宅のパソコン」は約2割減少している。

問 29 付問 1 問 29 で 1 に回答した人に あなたはふだん、どんな端末を使ってインターネットを利用していますか。(あてはまる番号にいくつでも○印)



◆属性別特徴

【性別】男性はパソコンでの利用が女性より多く、女性は携帯電話やスマートフォンでの利用が男性よりやや多い。

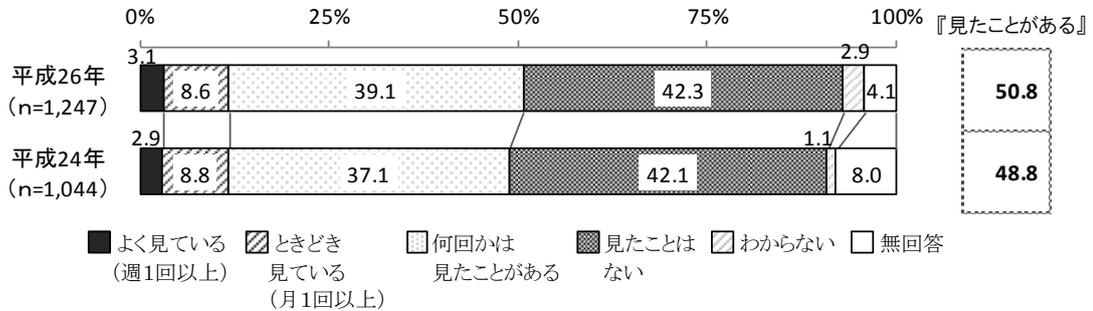
【年齢別】20歳代ではスマートフォンでの利用が87.9%、30歳代でも78.8%と他の年代と比較して高い。

	標本数(票)	利用端末 (%)								
		自宅のパソコン	自宅以外のパソコン	スマートフォン	携帯電話(スマートフォン以外)	タブレット端末	インターネット接続可能テレビ	家庭用ゲーム機	その他	無回答
全体 (カッコ内は標本数)	100.0 (1,247)	57.3 (715)	21.3 (265)	57.5 (717)	25.4 (317)	11.9 (149)	1.9 (24)	2.7 (34)	-	0.5 (6)
性別										
男性	580	65.2	25.2	56.2	23.8	11.7	1.9	2.9	-	0.3
女性	667	50.5	17.8	58.6	26.8	12.1	1.9	2.5	-	0.6
年齢別										
20歳代	198	61.6	23.2	87.9	9.1	9.6	2.5	5.1	-	-
30歳代	264	52.7	23.1	78.8	14.8	16.3	3.0	4.2	-	0.4
40歳代	283	57.2	27.2	64.3	23.3	14.5	1.8	3.2	-	-
50歳代	244	65.6	22.5	47.5	24.6	13.5	1.6	1.6	-	-
60歳代	201	51.7	12.9	17.9	48.8	6.0	1.0	-	-	1.5
70歳以上	57	49.1	-	1.8	63.2	1.8	-	-	-	3.5

(3) 久留米市のホームページの閲覧状況

久留米市のホームページを見たことがある人は約5割。

問 29 付問 2 問 29 で 1 に回答した人に あなたは、久留米市のホームページを見たことがありますか。(あてはまる番号に1つだけ○印)



◆属性別特徴

【性別・年齢別】

- ・『月1回以上』見ている人は60歳以上男性で約2割、30・40歳代の女性で1割半ばと他の年代より多くなっている。
- ・「見たことはない」は60歳代男性、20・50歳代の女性で約5割、60歳代女性では6割を超えている。

【ブロック別】

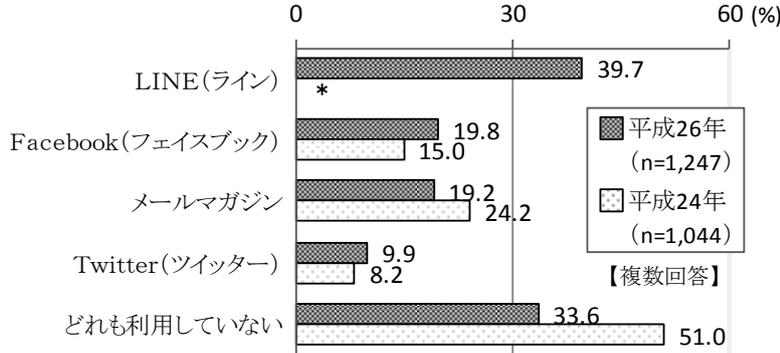
- ・『見たことがある』は中央南部で57.8%、中央部、南西部、東部A、中央東部、北部Aで5割を超えている。一方、東部Bでは35.2%とやや少ない。
- ・東部Bは「見たことがない」が55.4%と特に多い。

	標本数 (票)	久留米市のホームページの閲覧 (%)						『見たことがある』
		(よく見ている (週1回以上))	上る (ときどき見ている (月1回以上))	と何回かは見たことがある	見たことはない	わからない	無回答	
全体 (カッコ内は標本数)	100.0 (1,247)	3.1 (39)	8.6 (107)	39.1 (487)	42.3 (527)	2.9 (36)	4.1 (51)	50.8 (633)
性別								
男性	580	3.8	9.7	38.3	41.2	3.1	4.0	51.8
女性	667	2.5	7.6	39.7	43.2	2.7	4.2	49.8
性別 × 年齢別								
男性:20歳代	85	3.5	5.9	36.5	40.0	8.2	5.9	45.9
男性:30歳代	125	4.8	5.6	40.8	38.4	4.8	5.6	51.2
男性:40歳代	130	4.6	9.2	40.0	40.8	2.3	3.1	53.8
男性:50歳代	111	3.6	7.2	45.9	40.5	0.9	1.8	56.7
男性:60歳代	98	2.0	19.4	25.5	50.0	-	3.1	46.9
男性:70歳以上	31	3.2	16.1	38.7	32.3	3.2	6.5	58.0
女性:20歳代	113	0.9	2.7	40.7	49.6	5.3	0.9	44.3
女性:30歳代	139	2.2	12.2	54.0	27.3	2.2	2.2	68.4
女性:40歳代	153	3.3	12.4	47.7	34.6	-	2.0	63.4
女性:50歳代	133	3.8	5.3	34.6	49.6	1.5	5.3	43.7
女性:60歳代	103	1.0	3.9	19.4	61.2	4.9	9.7	24.3
女性:70歳以上	26	7.7	3.8	19.2	46.2	7.7	15.4	30.7
ブロック別								
東部A	90	4.4	8.9	38.9	40.0	2.2	5.6	52.2
東部B(田主丸)	74	1.4	2.7	31.1	55.4	5.4	4.1	35.2
北部A	125	2.4	13.6	36.0	39.2	6.4	2.4	52.0
北部B(北野)	82	-	9.8	32.9	45.1	6.1	6.1	42.7
中央東部	167	3.6	6.6	41.9	43.1	2.4	2.4	52.1
南東部	114	2.6	7.9	37.7	40.4	5.3	6.1	48.2
中央部	171	3.5	9.4	39.8	42.1	1.2	4.1	52.7
中央南部	216	2.8	10.6	44.4	38.9	1.4	1.9	57.8
南西部	105	6.7	5.7	40.0	39.0	1.0	7.6	52.4
西部A(城島)	39	2.6	7.7	35.9	48.7	-	5.1	46.2
西部B(三潴)	64	3.1	6.3	37.5	46.9	1.6	4.7	46.9

(4) インターネットサービスの利用状況

インターネット利用者のうち、LINE（ライン）は約4割、Facebook（フェイスブック）とメールマガジンは約2割、Twitter（ツイッター）は約1割の人が利用している。

問 29 付問 3 問 29 で 1 に回答した人に 現在、さまざまな情報収集の手段として、次のようなインターネットサービスを利用していますか。（あてはまる番号にいくつでも○印）



注) \*は平成24年調査にはない項目。

◆属性別特徴

【性別】いずれのサービスも男性より女性で利用が多い。特に「LINE(ライン)」ではその差が14.9ポイントと大きい。

【性別・年齢別】

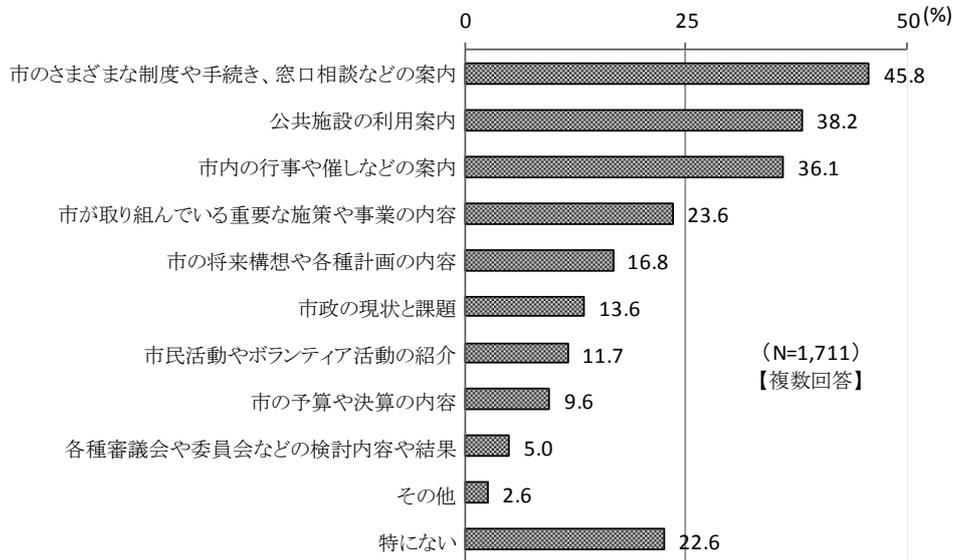
- ・「LINE(ライン)」は20歳代女性で81.4%、20歳代男性と30歳代女性で6割半ば、40歳代女性で54.2%と利用が多く、反対に男女とも60歳以上では1割に満たない。
- ・「Facebook(フェイスブック)」は20歳代女性の約5割、20歳代男性で37.6%、30歳代女性で35.3%が利用している。
- ・いずれのサービスも20歳代女性の利用が他の年代と比較して最も多くなっている。

	標本数 (票)	利用しているインターネットサービス (%)					無回答
		メールマガジン	(Twitter)	(Facebook)	(LINE)	いかなるサービスも利用していない	
全体 (カッコ内は標本数)	100.0 (1,247)	19.2 (240)	9.9 (124)	19.8 (247)	39.7 (495)	33.6 (419)	13.4 (167)
性別							
男性	580	19.0	9.5	17.8	31.7	34.7	15.7
女性	667	19.5	10.3	21.6	46.6	32.7	11.4
性別×年齢別							
男性:20歳代	85	24.7	22.4	37.6	65.9	12.9	9.4
男性:30歳代	125	19.2	9.6	23.2	39.2	25.6	17.6
男性:40歳代	130	19.2	6.9	18.5	40.8	23.1	18.5
男性:50歳代	111	20.7	9.0	9.9	16.2	40.5	19.8
男性:60歳代	98	12.2	4.1	7.1	8.2	63.3	11.2
男性:70歳以上	31	16.1	3.2	-	-	67.7	12.9
女性:20歳代	113	31.0	34.5	49.6	81.4	5.3	6.2
女性:30歳代	139	26.6	10.1	35.3	64.7	15.8	7.2
女性:40歳代	153	22.2	4.6	15.0	54.2	25.5	7.2
女性:50歳代	133	14.3	5.3	9.0	30.8	42.1	18.0
女性:60歳代	103	3.9	1.9	3.9	3.9	73.8	18.4
女性:70歳以上	26	3.8	-	-	3.8	73.1	19.2

6-2 パソコンやスマートフォンなどを通して入手したい情報

インターネットを通して入手したい久留米市の情報は「市のさまざまな制度や手続き、窓口相談などの案内」が45.8%。

問30 あなたは、パソコンやスマートフォン、携帯電話などを通して、久留米市のどのような情報を入手したいと思いますか。(あてはまる番号にいくつでも○印)



		(%)				
		1位	2位	3位	4位	5位
全体	N=1,711	市の制度や手続き、窓口相談などの案内 45.8	公共施設の利用案内 38.2	市内の行事や催しなどの案内 36.1	市が取り組んでいる重要な施策や事業の内容 23.6	市の将来構想や各種計画の内容 16.8
男性	20歳代 n=85	公共施設の利用案内 41.2	市の制度や手続き、窓口相談などの案内／市内の行事や催しなどの案内 36.5	市が取り組んでいる重要な施策や事業の内容 28.2	市の将来構想や各種計画の内容 27.1	
	30歳代 n=132	市の制度や手続き、窓口相談などの案内 45.5	公共施設の利用案内 43.2	市内の行事や催しなどの案内 37.1	市が取り組んでいる重要な施策や事業の内容 26.5	市の将来構想や各種計画の内容 16.7
	40歳代 n=150	市の制度や手続き、窓口相談などの案内 49.3	公共施設の利用案内 40.0	市内の行事や催しなどの案内 34.7	市が取り組んでいる重要な施策や事業の内容／市の将来構想や各種計画の内容 18.7	
	50歳代 n=131	市の制度や手続き、窓口相談などの案内 39.7	市内の行事や催しなどの案内 35.1	公共施設の利用案内 34.4	市が取り組んでいる重要な施策や事業の内容 25.2	市の将来構想や各種計画の内容 20.6
	60歳代 n=189	市の制度や手続き、窓口相談などの案内 39.7	市が取り組んでいる重要な施策や事業の内容 33.9	公共施設の利用案内 32.8	市内の行事や催しなどの案内 29.1	市の将来構想や各種計画の内容 24.3
	70歳以上 n=99	市が取り組んでいる重要な施策や事業の内容／市の制度や手続き、窓口相談などの案内 28.3	市政の現状と課題 27.3	市の将来構想や各種計画の内容 25.3	公共施設の利用案内／市内の行事や催しなどの案内 18.2	
	20歳代 n=117	公共施設の利用案内 47.0	市の制度や手続き、窓口相談などの案内／市内の行事や催しなどの案内 46.2	市が取り組んでいる重要な施策や事業の内容／市民活動やボランティア活動の紹介 17.9		
女性	30歳代 n=148	市の制度や手続き、窓口相談などの案内 66.2	市内の行事や催しなどの案内 58.1	公共施設の利用案内 54.1	市が取り組んでいる重要な施策や事業の内容 21.6	市民活動やボランティア活動の紹介 18.2
	40歳代 n=174	市の制度や手続き、窓口相談などの案内 56.3	市内の行事や催しなどの案内 50.6	公共施設の利用案内 48.9	市が取り組んでいる重要な施策や事業の内容 23.0	市の将来構想や各種計画の内容 12.6
	50歳代 n=169	市の制度や手続き、窓口相談などの案内 55.0	公共施設の利用案内 43.2	市内の行事や催しなどの案内 37.9	市が取り組んでいる重要な施策や事業の内容 19.5	市民活動やボランティア活動の紹介 11.8
	60歳代 n=205	市の制度や手続き、窓口相談などの案内 42.9	公共施設の利用案内 31.2	市内の行事や催しなどの案内 27.8	市が取り組んでいる重要な施策や事業の内容 20.5	市の将来構想や各種計画の内容 17.6
	70歳以上 n=112	市の制度や手続き、窓口相談などの案内 29.5	市が取り組んでいる重要な施策や事業の内容 21.4	市の将来構想や各種計画の内容／公共施設の利用案内 17.9	市内の行事や催しなどの案内 15.2	



◆属性別特徴

【性別】男性は「市が取り組んでいる重要な施策や事業の内容」「市の将来構想や各種計画の内容」「市の予算や決算の内容」「市政の現状と課題」が女性と比較して高いが、女性は「市のさまざまな制度や手続き、窓口相談などの案内」「公共施設の利用案内」「市内の行事や催しなどの案内」などが男性より高い。

【年齢別】

- ・「市のさまざまな制度や手続き、窓口相談などの案内」は30・40歳代でそれぞれ5割を超えて高い。
- ・「公共施設の利用案内」「市内の行事や催しなどの案内」はいずれも40歳代以下で4割を超えており、特に30歳代では5割近くになっている。
- ・60歳代男性は「市が取り組んでいる重要な施策や事業の内容」が他の年代と比較して高い。

【ブロック別】

- ・「市のさまざまな制度や手続き、窓口相談などの案内」は中央部以外のブロックでは最も高く、北部Bと中央東部では5割を超えている。
- ・「公共施設の利用案内」は中央部で最も高い。
- ・「市内の行事や催しなどの案内」は西部Aが唯一2割台とやや低い。

【職業別】

- ・「市のさまざまな制度や手続き、窓口相談などの案内」は給与所得者、パート・アルバイト、家事に専念している人で5割を超えて高い。
- ・「公共施設の利用案内」は給与所得者、パート・アルバイトで、「市内の行事や催しなどの案内」は給与所得者、パート・アルバイト、学生で4割を超えて高い。また、学生は「市の将来構想」や「市政の現状と課題」でも他の職業と比較して高くなっている。

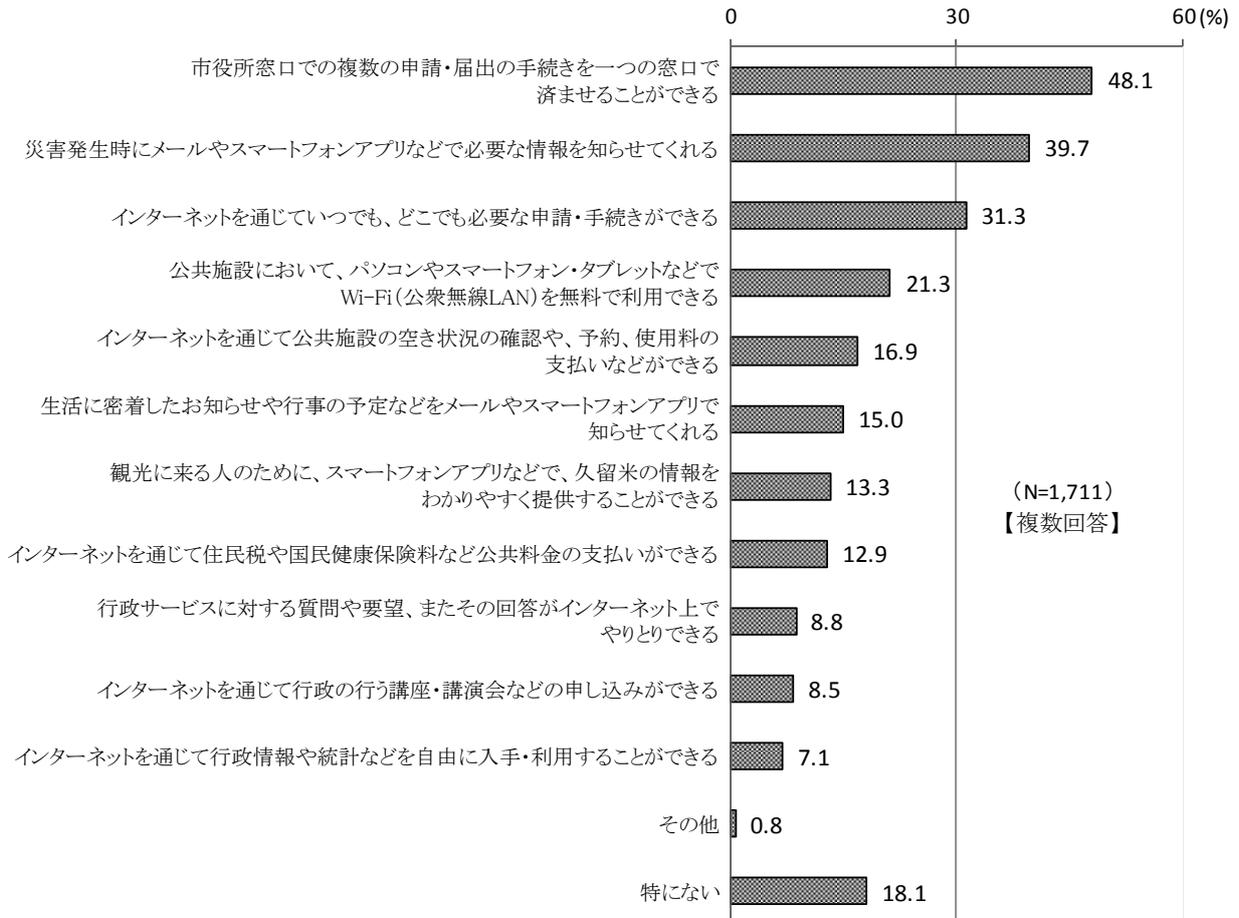
【子どもの状況別】「市のさまざまな制度や手続き、窓口相談などの案内」は中学生以下の子どもがいる世帯で、「公共施設の利用案内」や「市内の行事や催しなどの案内」は小学生以下の子どもがいる世帯でそれぞれ高くなっている。

	標本数 (票)	パソコンや携帯電話等を通して入手したい久留米市の情報 (%)																	
		やい 事重 業要 の内 容組 成策	市が 取り 組ん で	各種 計画 の構 成や 内容	市の 将来 の算 や決 算	市の 現状 と課 題	市政 の現 状と 課題	内容 や結 果の 検討	各種 審議 会や 委員	案内 や制 度な どの 結果	窓口 相談 など の手 続き	市の さま ざま な制 度や 手続 きの 案内	公共 施設 の利 用	市内 の行 事や 催し など の案 内	紹介 のテ ィア 活動 やボ ラ	市民 活動 や活 動の ポラ	その 他	特に ない	無回 答
全体 (カッコ内は標本数)	100.0 (1,711)	23.6 (404)	16.8 (288)	9.6 (164)	13.6 (233)	5.0 (86)	45.8 (784)	38.2 (654)	36.1 (617)	11.7 (200)	2.6 (45)	22.6 (387)	3.6 (62)						
性別																			
男性	786	27.0	21.8	13.7	18.2	6.2	40.7	35.2	31.9	11.2	2.3	23.8	3.6						
女性	925	20.8	12.6	6.1	9.7	4.0	50.2	40.8	39.6	12.1	2.9	21.6	3.7						
年齢別																			
20歳代	202	22.3	17.8	11.4	12.4	5.9	42.1	44.6	42.1	17.8	2.5	23.3	0.5						
30歳代	280	23.9	12.1	9.3	11.1	5.0	56.4	48.9	48.2	15.4	3.9	16.4	0.7						
40歳代	324	21.0	15.4	9.9	10.2	4.3	53.1	44.8	43.2	11.1	3.7	15.1	3.7						
50歳代	300	22.0	13.7	6.7	11.7	4.7	48.3	39.3	36.7	10.3	2.7	21.7	2.7						
60歳代	394	26.9	20.8	10.9	17.5	5.8	41.4	32.0	28.4	11.4	1.5	27.2	4.8						
70歳以上	211	24.6	21.3	9.5	19.0	4.3	28.9	18.0	16.6	4.3	1.4	34.6	9.5						
ブロック別																			
東部A	122	27.9	16.4	12.3	14.8	5.7	45.9	36.9	32.8	10.7	3.3	21.3	3.3						
東部B(田主丸)	109	19.3	11.0	4.6	5.5	1.8	42.2	37.6	34.9	10.1	1.8	29.4	4.6						
北部A	156	25.0	14.7	11.5	12.2	4.5	47.4	39.7	31.4	8.3	4.5	25.0	1.9						
北部B(北野)	107	20.6	12.1	6.5	16.8	0.9	51.4	43.9	32.7	12.1	-	23.4	0.9						
中央東部	210	29.5	21.0	11.4	13.8	5.2	50.0	42.4	41.4	14.8	2.9	16.7	3.3						
南東部	176	27.8	18.8	11.4	16.5	6.8	45.5	32.4	34.7	9.7	2.8	23.9	3.4						
中央部	229	24.0	18.8	8.3	14.0	6.6	43.2	45.0	40.6	14.0	2.2	22.3	3.9						
中央南部	293	20.8	17.1	8.2	13.0	4.8	44.0	34.8	39.2	13.0	2.0	24.2	3.1						
南西部	145	20.7	15.2	9.0	13.8	5.5	43.4	37.2	35.2	11.0	5.5	18.6	6.2						
西部A(城島)	68	23.5	19.1	19.1	19.1	7.4	45.6	35.3	27.9	7.4	-	19.1	4.4						
西部B(三瀬)	96	15.6	15.6	6.3	11.5	4.2	47.9	31.3	30.2	11.5	2.1	27.1	6.3						
職業別																			
農林漁業	46	30.4	19.6	6.5	-	2.2	34.8	21.7	23.9	4.3	2.2	34.8	10.9						
自営業	163	27.0	20.9	12.9	17.2	8.0	39.9	36.8	27.0	16.6	1.8	25.2	4.3						
給与所得者(常勤)	658	24.2	17.9	12.2	15.0	5.6	51.5	44.7	42.1	13.5	3.0	17.0	2.3						
パート・アルバイト(学生は除く)	260	23.1	9.2	5.4	9.6	3.5	51.5	43.8	43.1	9.2	2.7	19.6	2.3						
学生	35	28.6	31.4	11.4	22.9	2.9	25.7	37.1	40.0	20.0	-	22.9	-						
家事に専念	205	17.1	14.1	4.4	10.2	5.4	52.2	34.6	37.6	15.1	2.9	22.0	4.4						
無職	325	23.1	17.5	9.5	15.1	4.0	33.8	26.8	23.4	5.2	2.5	33.2	5.5						
その他	12	41.7	41.7	16.7	16.7	-	16.7	25.0	41.7	16.7	-	33.3	-						
無回答	7	28.6	14.3	-	14.3	14.3	28.6	28.6	14.3	14.3	-	28.6	28.6						
子どもの状況別																			
世帯の中に就学前の子どもがいる	236	24.6	15.7	10.2	14.4	5.5	53.4	51.3	52.1	16.5	4.2	13.6	0.4						
世帯の中に小学生がいる	233	22.7	13.3	7.7	10.3	3.9	50.6	47.2	45.5	16.3	2.1	14.6	2.6						
世帯の中に中学生がいる	150	20.7	16.0	9.3	10.0	5.3	48.0	41.3	39.3	14.0	3.3	19.3	5.3						
世帯の中に上記以外の18歳未満の子どもがいる	182	25.8	20.3	7.1	14.3	2.7	42.9	37.4	36.8	10.4	3.8	20.9	4.9						
上記にあてはまる人はいない	1,147	23.4	16.9	10.0	14.2	5.2	44.6	35.0	32.1	10.5	2.2	25.2	4.0						
無回答	6	16.7	-	-	-	-	16.7	33.3	50.0	16.7	-	50.0	-						

6-3 ICTを活用したサービスで期待したいこと

ICT（情報通信技術）を活用した行政サービスで期待されていることは「複数の申請・届出を一つの窓口で済ませることができる」48.1%、「災害発生時にメールやスマートフォンアプリなどで必要な情報を知らせてくれる」39.7%が上位。

問 31 久留米市では現在ICT（情報通信技術）を活用し、より利便性を高める取り組みを進めています。次にあげるようなICTを活用した行政サービスのうち、あなたが特に期待したいものはどのようなことですか。（あてはまる番号にいくつでも○印）





◆属性別特徴

【性別】男性は「インターネットを通じていつでもどこでも必要な申請・手続きができる」などが女性より高く、女性は「災害発生時にメールやスマートフォンアプリなどで必要な情報を知らせてくれる」などが男性より高くなっている。

【年齢別】

・30歳以下の若年層で60歳以上の高齢層と比較して割合が高い項目が多く、特に「インターネットを通じて必要な申請・手続きができる」「公共施設において、パソコンやスマートフォンなどでWi-Fiを無料で利用できる」「災害発生時にメールやスマートフォンアプリで知らせてくれる」「インターネットを通じて公共施設の空き状況の確認や予約、使用料の支払いなどができる」ではその差が大きい。

【ブロック別】

・「市役所窓口での複数の申請・届出の手続きを一つの窓口で済ませることができる」は北部B、中央東部で5割半ばと高くなっている。

・「災害発生時にメールやスマートフォンアプリで知らせてくれる」は中央部、北部Bで4割半ばと高い。

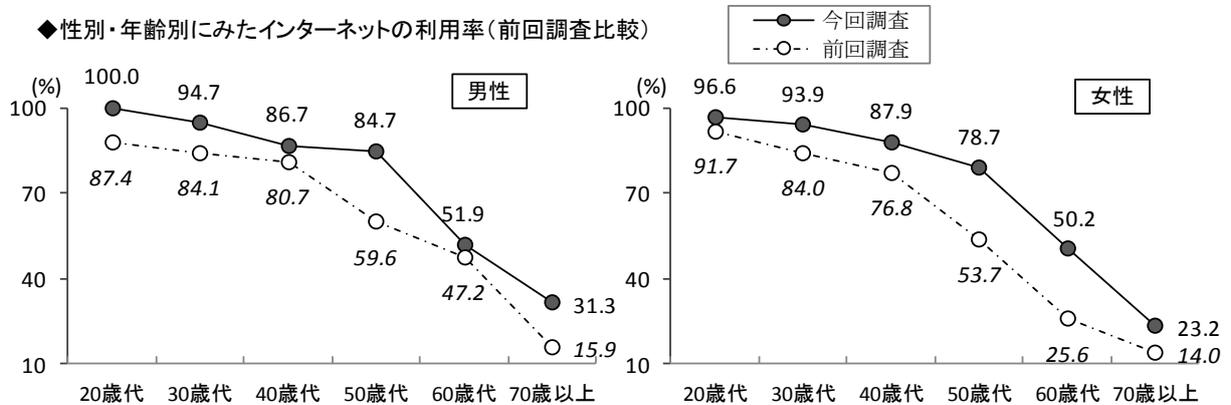
	標本数(票)	期待したいICTを活用した行政サービス (%)															
		続ける	市役所窓口での複数の申請・届出の手続きを一つの窓口で済ませることができる	計画的にインターネットを利用すること	インターネットを通じていつでもどこでも必要な申請・手続きができる	インターネットを通じて住民税や国民健康保険料など公共料金の支払いができる	インターネットを通じて行政の行う講座・講演会などの申し込みができる	インターネットを通じて公共施設の予約、使用料の支払いなどができる	インターネットを通じて公共施設の利用状況を確認できる	インターネットを通じて行政サービスの問い合わせや予約などができる	行政サービスの問い合わせや予約などができる	災害発生時に必要な情報を知らせてくれる	生活に密着したお知ろや行事の予定などをメールやスマートフォンアプリで知らせてくれる	観光に来る人のために、スマートフォンやタブレットなどを利用できる	公共施設において、パソコンやスマートフォンなどでWi-Fi(公衆無線LAN)を無料で利用できる	その他	特になし
全体 (カッコ内は標本数)	100.0 (1,711)	48.1 (823)	7.1 (122)	31.3 (536)	12.9 (221)	8.5 (146)	16.9 (290)	8.8 (150)	39.7 (680)	15.0 (257)	13.3 (227)	21.3 (365)	0.8 (13)	18.1 (309)	5.1 (87)		
性別																	
男性	786	46.2	10.4	34.6	14.4	7.6	16.5	9.5	36.8	12.1	12.2	22.5	1.0	19.0	4.8		
女性	925	49.7	4.3	28.5	11.7	9.3	17.3	8.1	42.3	17.5	14.2	20.3	0.5	17.3	5.3		
年齢別																	
20歳代	202	47.5	6.9	49.5	23.8	7.9	30.2	9.4	49.0	14.9	20.3	40.1	1.5	14.9	1.0		
30歳代	280	53.9	8.6	48.6	22.5	13.6	28.2	11.4	45.7	18.9	17.1	31.1	1.1	11.8	0.7		
40歳代	324	50.6	9.3	37.7	14.8	10.5	21.3	9.6	42.9	16.7	14.8	28.1	0.6	11.7	4.6		
50歳代	300	52.0	9.0	32.3	10.0	10.3	15.7	13.0	40.7	18.3	13.0	21.0	0.7	14.0	3.3		
60歳代	394	47.0	5.3	16.5	6.6	5.8	6.9	5.3	37.3	11.4	9.4	8.6	0.3	22.6	7.1		
70歳以上	211	33.6	2.8	7.6	2.8	1.9	3.3	3.8	21.3	9.5	6.6	4.3	0.9	36.5	14.2		
ブロック別																	
東部A	122	43.4	7.4	32.0	11.5	4.9	15.6	9.8	36.1	16.4	9.0	19.7	-	16.4	4.1		
東部B(田主丸)	109	42.2	6.4	31.2	14.7	4.6	9.2	9.2	40.4	11.0	10.1	22.9	-	18.3	8.3		
北部A	156	44.2	7.1	35.3	16.0	10.9	21.8	10.3	38.5	13.5	12.2	26.3	0.6	19.9	1.9		
北部B(北野)	107	55.1	4.7	29.0	10.3	6.5	15.0	8.4	45.8	10.3	7.5	25.2	-	23.4	1.9		
中央東部	210	54.8	9.0	35.2	11.4	12.4	19.0	7.1	40.0	16.2	15.2	22.4	1.4	11.4	5.7		
南東部	176	45.5	8.5	28.4	10.2	9.1	14.2	6.3	34.7	17.0	19.9	19.3	1.1	21.0	5.1		
中央部	229	47.6	7.0	33.2	12.7	8.7	19.2	9.6	46.7	15.3	15.3	19.7	0.9	18.8	4.8		
中央南部	293	48.1	7.2	30.7	13.7	9.2	20.1	11.6	39.9	17.7	15.4	21.5	1.0	18.8	4.4		
南西部	145	52.4	4.1	26.9	15.9	8.3	14.5	8.3	42.1	16.6	13.1	22.1	0.7	14.5	5.5		
西部A(城島)	68	47.1	13.2	27.9	16.2	5.9	13.2	7.4	36.8	10.3	5.9	19.1	-	20.6	11.8		
西部B(三瀨)	96	44.8	4.2	30.2	10.4	6.3	13.5	4.2	29.2	11.5	8.3	14.6	1.0	19.8	7.3		

## 考察 — インターネット —

- この1年間にインターネットを利用した人は、前回調査から14.5ポイント増加し、7割を超えた。特に50歳代と60歳代の女性で増加している。

この1年間にインターネット（携帯電話によるメールの送受信を含む）を利用した人の割合は、同様の質問をした平成24年調査（以下、「前回調査」とする）から14.5ポイントと大幅に増加し、7割を超えた。

性別・年齢別にみると、いずれの層でも利用率が増加しているが、特に50歳代および60歳代の女性で約25ポイントと増加幅が大きくなっている。前回調査では15%前後と利用率が低かった70歳以上の男女についても、今回調査では利用率が増加し、男性は3割、女性も2割を超えた。とはいえ、年代による利用率の差は依然として残っており、特に50歳代以下と、60歳代以上との間での差が大きい。



また、ブロック別でみた場合、西部A（城島）で約13ポイント、北部B（北野）では約26ポイント利用率が増加しており、前回調査で利用率が低かった地域でもインターネット利用率が高まっている。しかし、他の地域においても利用率が増加しているため、地域間の格差が解消されているとはいえない。

- 「スマートフォン」が前回調査から利用率が倍増して最も多く利用されているが、年代によって利用に差があり、利用の仕方も年代によって違いがみられる。Twitterは20歳代で、Facebookは30歳代まで、LINEは40歳代までの年代で多くなっている。

利用端末についても前回調査から大きな変化がみられる。「スマートフォン」が前回調査の28.4%から57.5%とほぼ倍増し、利用端末として最も多くなった。一方、前回調査で最も多かった「自宅のパソコン」は約17ポイント減少し、「スマートフォン」とほぼ同率の2位となっている。また、「タブレット端末」は利用率そのものは1割強と高くはないが、前回調査に比べて倍以上となっており、パソコンによるインターネット接続から、スマートフォンやタブレット端末による接続へと移行していることがうかがえる。

しかし、年齢別にみると、「スマートフォン」は年齢が上がるほど利用率が低下する傾向がみられ、20歳代では9割近くが利用しているのに対し、60歳代では2割弱、70歳以上ではわずか1.8%となっている。一方、フィーチャーフォンと言われている「携帯電話（スマートフォン以外）」は年代が上がるほど利用率が高くなっており、60歳代以上の利用端末は、自宅のパソコン

ソコンとフィーチャーフォンに集中している。

パソコンとスマートフォン、フィーチャーフォンではそれぞれ利用できるサービスや機能、利用のしやすさ等に差があるため、年代による利用率の差に加え、利用の仕方にも大きな差が存在していると思われる。本調査においても、メールマガジン、Twitter、Facebook、LINEといったインターネットサービスの利用についてたずねているが、Twitterは20歳代とその他の年代で、Facebookは30歳代までとそれ以上の年代で、LINEは40歳代までとそれ以上の年代との間で利用の状況に大きな差がみられる。特に、60歳代、70歳以上では、これらのサービスやメールマガジンのうち、「どれも利用していない」が6割から7割以上を占めている。

また、ブロック別でも利用端末に差がみられる。上述した通り、前回調査でインターネット利用率が低かった西部A（城島）、北部B（北野）においても今回利用率が上昇していたが、特に西部A（城島）においてはスマートフォンの利用率が他の地域に比べやや高くなっており、接続回線の普及というよりは、スマートフォンの普及によってインターネット利用者が増加したものと推測される。そのため、インターネットを介して情報提供を行う際には、地域の利用状況の違いにも配慮する必要がある。

◆ブロック別にみた利用端末(前回調査比較)

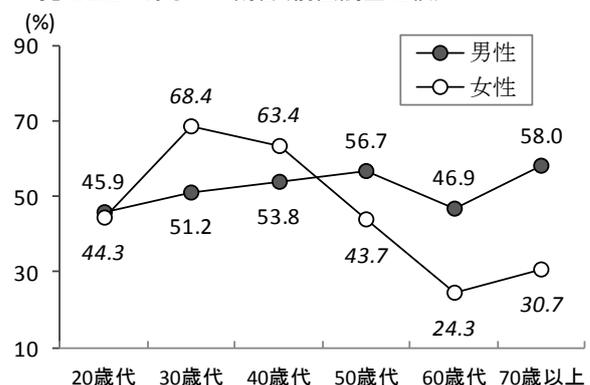
(%)

	自宅のパソコン		自宅以外のパソコン		スマートフォン		携帯電話 (スマートフォン以外)		タブレット 端末		インターネット 接続可能 テレビ		家庭用 ゲーム機	
	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回
全体 (カッコ内は標本数)	57.3 (715)	74.6 (779)	21.3 (265)	25.3 (264)	57.5 (717)	28.4 (296)	25.4 (317)	25.2 (263)	11.9 (149)	4.2 (44)	1.9 (24)	1.8 (19)	2.7 (34)	2.7 (28)
ブロック別														
東部A	56.7	81.7	24.4	23.9	53.3	23.9	26.7	19.7	13.3	4.2	-	2.8	-	2.8
東部B(田主丸)	51.4	71.0	18.9	27.5	50.0	27.5	33.8	20.3	8.1	4.3	1.4	4.3	1.4	1.4
北部A	59.2	76.8	24.0	24.2	67.2	33.7	23.2	17.9	16.8	3.2	1.6	2.1	2.4	4.2
北部B(北野)	54.9	65.0	19.5	11.7	56.1	30.0	31.7	31.7	9.8	1.7	3.7	-	4.9	-
中央東部	67.7	75.9	22.2	21.2	51.5	26.3	22.8	26.3	13.2	5.1	2.4	1.5	2.4	1.5
南東部	59.6	71.0	17.5	26.0	57.0	27.0	22.8	28.0	12.3	4.0	1.8	1.0	1.8	2.0
中央部	56.7	83.6	23.4	33.6	49.1	27.9	26.3	26.4	10.5	2.9	0.6	2.1	2.3	2.9
中央南部	57.4	72.3	21.8	28.2	63.9	31.4	24.1	27.7	12.5	4.3	3.7	1.6	4.2	3.2
南西部	52.4	75.3	21.0	23.7	61.0	33.3	25.7	20.4	10.5	5.4	1.9	2.2	3.8	3.2
西部A(城島)	35.9	69.7	20.5	24.2	71.8	21.2	20.5	21.2	10.3	6.1	-	-	-	6.1
西部B(三潁)	56.3	67.2	14.1	22.4	57.8	19.0	26.6	34.5	9.4	6.9	1.6	1.7	4.7	3.4

●久留米市のホームページを見たことがある人は約5割。女性の30歳代と40歳代で6割を超えて高くなっている。入手したい情報として、小学生以下の子どもがいる人は、「市内の行事や催しなどの案内」「公共施設の利用案内」等、親子で参加できるイベントや図書館や体育館等の利用についての情報を求めている。

今回、インターネットの利用率は大幅に増加していたが、久留米市のホームページを見たことがある人は約5割で、前回調査からほとんど変化していない。しかし、性別および年齢別でみると、男性はどの年代も50%前後が『見たことがある』と回答しているのに対し、女性は年代による差が大きく『見たことがある』が30歳代で7割弱、40歳代でも6割強に上っている。

◆性別・年齢別にみた久留米市のホームページを見たことがある人の割合(前回調査比較)



さらに、パソコン等を通して入手したい久留米市の情報を性別および年齢別でみると、30歳代女性では「市の制度や手続き、窓口相談などの案内」「市内の行事や催しなどの案内」「公共施設の利用案内」と、案内に関する項目の回答率が高くなっている。また、子どもの状況別にみると、小学生以下の子どもがいる人で「市内の行事や催しなどの案内」「公共施設の利用案内」が高くなっているが、これは親子で参加できるイベントや、図書館や体育館等の利用についての情報を求めているためではないかと推測される。これらの層は、スマートフォンやタブレット、また、FacebookやLINEの利用率が高い層でもある。

●これまでの紙媒体や窓口、自治会等を通じた情報提供とともに、スマートフォンや Facebook の利用を想定した情報提供や情報を探しやすいサイト構成の工夫等、年代やライフステージ等利用者の視点に立った情報提供のさらなる充実に期待。

ICTを活用したサービスで期待するものとして、小学生以下の子どもがいる人では「災害発生時にメールやスマートフォンアプリなどで必要な情報を知らせてくれる」「生活に密着したお知らせや行事の予定などをメールやスマートフォンアプリで知らせてくれる」が比較的高く、また40歳代以下では「公共施設において、パソコンやスマートフォン・タブレットなどでWi-Fi（公衆無線LAN）を無料で利用できる」が高くなっている。スマートフォンやFacebookの利用を想定した情報提供やサービスを充実させることは、利用者の満足や情報へのアクセスのしやすさを高めることにつながると思われる。

一方、年齢が高い層では、パソコンを通じた情報提供等に対する期待度はさほど高くない。ただし、年齢が高い層でも今後インターネットの利用率は増加していくと思われるため、従来の紙媒体や窓口、自治会等を通じた情報提供の手段を維持しながらも、情報を探しやすいサイト構成を工夫するなど、新たな情報提供方法について検討し、さらなる充実に期待したい。

◆子どもの状況別にみたICTを活用したサービスで期待したいこと

(%)

	標本数(票)	続ける	市役所窓口での複数の申請・届出の手続きを一つの窓口で済ませることができ	インターネットを通じて行政情報や統計などを自由に入手・利用することが	インターネットを通じていつでもどこでも必要な申請・手続きができる	健康保険料など公共料金の支払いが	インターネットを通じて住民税や国民	座・講演会などの申し込みができる	インターネットを通じて公共施設の空き状況の確認や、予約、使用料の支払	インターネットを通じて公共施設の利用状況を確認できる	行政サービスに対する質問や要望、またその回答がインターネット上でやりとりできる	災害発生時にメールやスマートフォンアプリなどで必要な情報を知らせてくれる	生活に密着したお知らせや行事の予定などをメールやスマートフォンアプリで知らせてくれる	観光に来る人のために、スマートフォンアプリなどで久留米の情報をわかりやすく提供することができる	公衆無線LANを無料で利用できる	公共施設において、パソコンやスマートフォン・タブレットなどでWi-Fi(公衆無線LAN)を無料で利用できる	その他	特にな	無回答
全体 (カッコ内は標本数)	100.0 (1,711)	48.1 (823)	7.1 (122)	31.3 (536)	12.9 (221)	8.5 (146)	16.9 (290)	8.8 (150)	39.7 (680)	15.0 (257)	13.3 (227)	21.3 (365)	0.8 (13)	18.1 (309)	5.1 (87)				
子どもの状況別																			
世帯の中に就学前の子どもがいる	236	55.5	8.5	49.2	22.5	14.8	25.8	10.2	50.8	22.9	18.2	28.8	0.4	10.6	1.3				
世帯の中に小学生がいる	233	49.4	7.7	40.8	14.6	13.7	24.5	8.6	43.8	20.2	14.2	32.2	-	12.0	3.9				
世帯の中に中学生がいる	150	48.0	10.0	30.7	9.3	10.0	19.3	9.3	38.7	16.0	12.7	28.0	-	14.7	6.0				
世帯の中に上記以外の18歳未満の子どもがいる	182	44.5	6.6	39.0	17.0	7.1	17.0	8.2	41.2	13.2	15.9	27.5	0.5	14.3	6.0				
世帯に上記にあてはまる人はいない	1,147	47.3	6.9	27.0	11.1	7.3	14.0	8.2	37.4	13.5	12.0	18.3	1.0	20.3	5.7				
無回答	6	33.3	-	16.7	16.7	-	-	-	-	-	-	16.7	-	33.3	16.7				

(分析者 武藤桐子)