

## 第2章 インターネット

### 2-1 インターネットの利用状況

#### (1)この1年間の利用状況

問13 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。



●この1年間にインターネットを利用したことがある人は81.5%。

#### ◆属性別特徴

【性別・年齢別】利用率は男女ともに50歳代以下で9割を超えて高くなっている。前回調査と比較すると男女ともに40歳代以上の利用率が高くなっている。

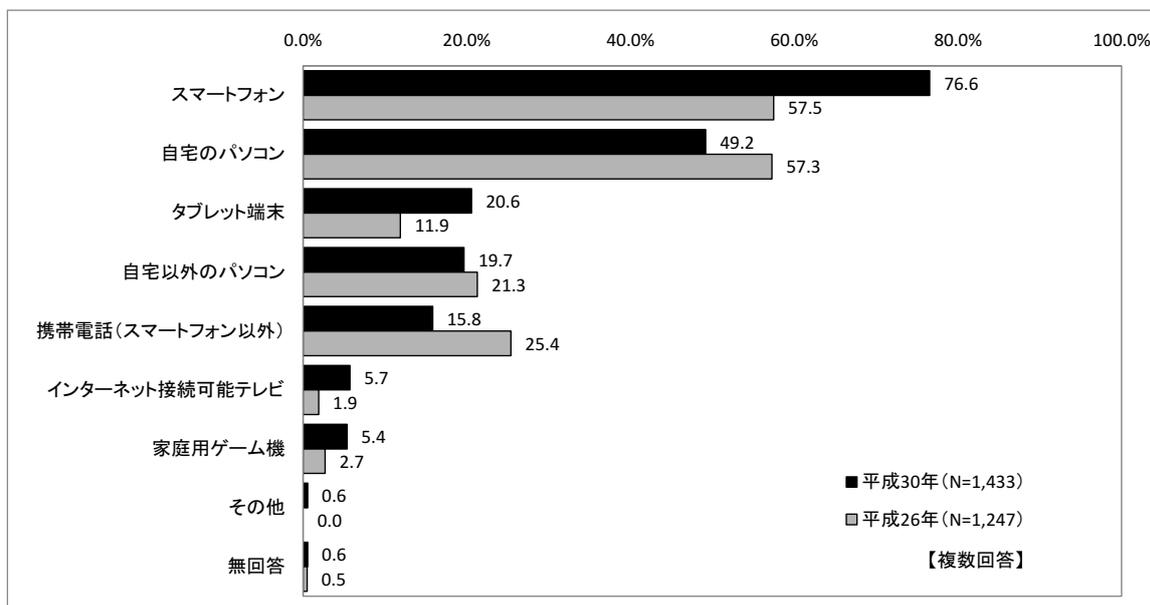
【ブロック別】前回調査と比較すると、東部B（田主丸）、南東部、中央南部、西部A（城島）、西部B（三瀨）の利用率が高くなっている。

	標本数 (票)	この1年間のインターネットの利用の有無(%)			前回調査の 平成26年 利用率	
		はい	いいえ	無回答		
全体	1,758	81.5	17.7	0.7	72.9	
性別	男性	755	83.8	15.6	0.5	73.8
	女性	984	79.7	19.4	0.9	72.1
	回答しない	15	80.0	20.0	0.0	—
性別×年齢別	男性18～29歳	93	96.8	3.2	0.0	100.0
	男性30歳代	108	98.1	1.9	0.0	94.7
	男性40歳代	141	95.0	5.0	0.0	86.7
	男性50歳代	154	94.8	5.2	0.0	84.7
	男性60歳代	148	68.9	30.4	0.7	51.9
	男性70歳以上	107	48.6	48.6	2.8	31.3
	女性18～29歳	117	97.4	1.7	0.9	96.6
	女性30歳代	158	98.7	1.3	0.0	93.9
	女性40歳代	172	95.9	3.5	0.6	87.9
	女性50歳代	177	90.4	9.0	0.6	78.7
	女性60歳代	215	63.3	35.8	0.9	50.2
	女性70歳以上	141	36.2	61.0	2.8	23.2

	標本数 (票)	この1年間のインターネットの利用の有無(%)			前回調査の 平成26年 利用率	
		はい	いいえ	無回答		
全体	1,758	81.5	17.7	0.7	72.9	
ブロック別	東部A	128	80.5	18.8	0.8	73.8
	東部B(田主丸)	101	77.2	20.8	2.0	67.9
	北部A	155	85.2	13.5	1.3	80.1
	北部B(北野)	106	77.4	21.7	0.9	76.6
	中央東部	225	84.9	14.7	0.4	79.5
	南東部	171	80.1	19.3	0.6	64.8
	中央部	227	81.5	18.1	0.4	74.7
	中央南部	313	83.1	15.7	1.3	73.7
	南西部	157	77.1	22.9	0.0	72.4
	西部A(城島)	72	76.4	23.6	0.0	57.4
西部B(三瀨)	98	86.7	13.3	0.0	66.7	

## (2) 利用端末

問 13 付問 1 問 13 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)



●利用する端末は「スマートフォン」が76.6%で最も多く、前回調査と比較して伸びている。

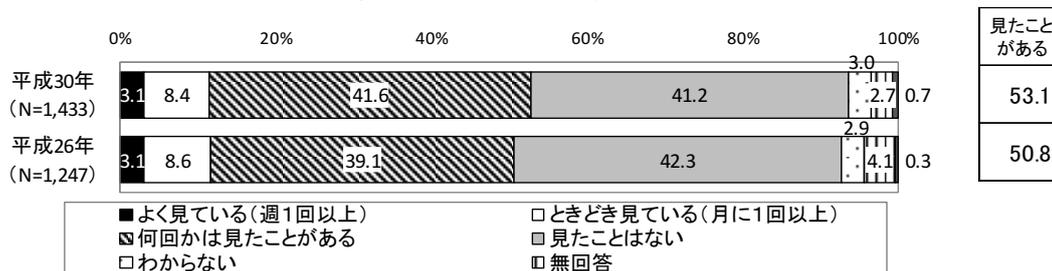
### ◆属性別特徴

【性別】男性はパソコンでの利用が女性より多く、女性はスマートフォンでの利用が男性よりやや多い。  
 【年齢別】30歳代以下ではスマートフォンでの利用が9割以上と他の年代と比較して高く、60歳代でも5割以上となっている。  
 携帯電話は60歳代以上で利用が多い。

		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		1,433	49.2	19.7	76.6	15.8	20.6	5.7	5.4	0.6	0.6
性別	男性	633	58.0	22.4	73.3	16.1	21.3	4.7	6.8	0.2	0.6
	女性	784	42.0	17.3	79.0	15.8	20.0	6.4	3.8	0.9	0.5
	回答しない	12	66.7	33.3	91.7	0.0	25.0	16.7	25.0	0.0	0.0
年齢別	18~29歳	208	51.9	23.1	91.8	8.7	20.7	6.7	9.1	0.5	0.0
	30歳代	267	48.7	24.7	91.8	7.1	25.1	11.2	11.6	0.0	0.7
	40歳代	302	51.0	23.8	86.1	8.9	23.5	6.0	7.0	0.0	0.7
	50歳代	307	51.5	23.1	75.2	14.3	20.2	4.6	1.3	1.3	0.3
	60歳代	238	43.3	8.0	56.3	31.1	14.7	2.5	0.0	0.4	0.4
	70歳以上	103	45.6	4.9	30.1	42.7	14.6	0.0	1.0	1.9	1.9

### (3) 久留米市のホームページの閲覧状況

問 13 付問 2 問 13 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)



見たことがある	53.1
見たことがない	50.8

●久留米市のホームページを見たことがある人は 53.1%。

#### ◆属性別特徴

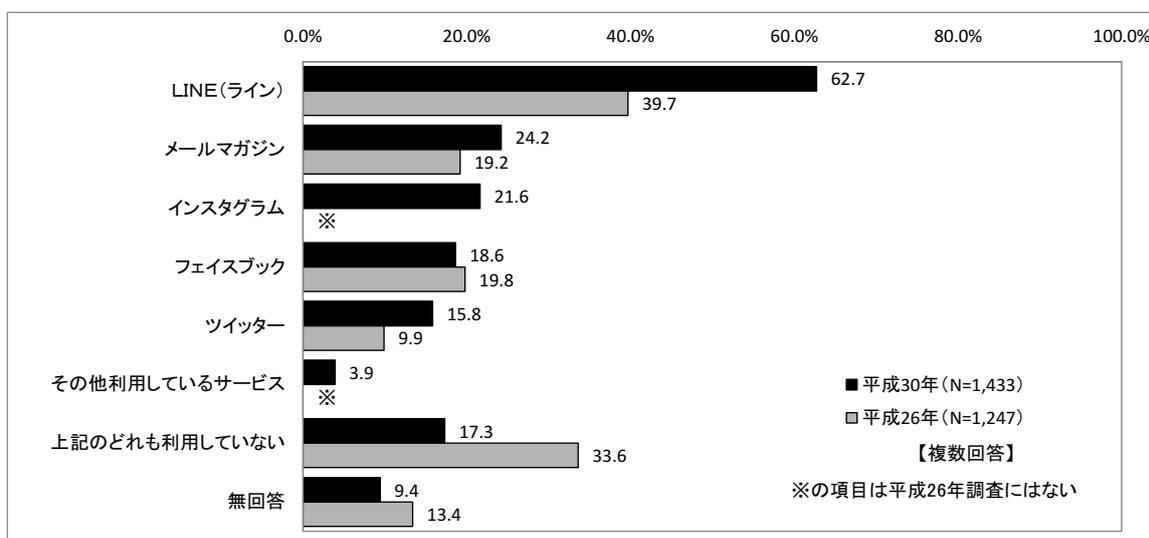
【性別・年齢別】女性 30・40 歳代で『見たことがある』が高く 6 割以上となっている。「見たことはない」は女性 70 歳以上で 6 割を超えている。

【ブロック別】『見たことがある』は北部 A、中央東部で多くなっている。

	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)	時々見ている(月に1回以上)	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	1,433	3.1	8.4	41.6	41.2	3.0	2.7	53.1	
性別	男性	633	3.9	7.7	41.1	42.5	3.0	1.7	52.7
	女性	784	2.4	8.9	42.0	40.1	3.1	3.6	53.3
	回答しない	12	0.0	8.3	41.7	50.0	0.0	0.0	50.0
性別×年齢別	男性18～29歳	90	8.9	1.1	34.4	43.3	11.1	1.1	44.4
	男性30歳代	106	2.8	7.5	48.1	39.6	0.0	1.9	58.4
	男性40歳代	134	1.5	7.5	45.5	41.8	0.7	3.0	54.5
	男性50歳代	146	3.4	7.5	43.8	42.5	2.1	0.7	54.7
	男性60歳代	102	2.9	11.8	35.3	44.1	2.9	2.9	50.0
	男性70歳以上	52	7.7	13.5	28.8	46.2	3.8	0.0	50.0
	女性18～29歳	114	0.9	2.6	42.1	42.1	10.5	1.8	45.6
	女性30歳代	156	3.2	12.8	48.7	26.9	4.5	3.8	64.7
	女性40歳代	165	3.6	8.5	54.5	27.9	1.8	3.6	66.6
	女性50歳代	160	2.5	11.9	41.3	42.5	0.0	1.9	55.7
女性60歳代	136	1.5	7.4	30.1	54.4	0.7	5.9	39.0	
女性70歳以上	51	2.0	7.8	15.7	66.7	2.0	5.9	25.5	
ブロック別	東部A	103	3.9	6.8	41.7	42.7	1.0	3.9	52.4
	東部B(田主丸)	78	3.8	11.5	17.9	60.3	5.1	1.3	33.2
	北部A	132	0.0	6.8	52.3	37.1	1.5	2.3	59.1
	北部B(北野)	82	3.7	3.7	42.7	42.7	3.7	3.7	50.1
	中央東部	191	3.7	12.0	46.1	35.6	1.6	1.0	61.8
	南東部	137	5.1	4.4	38.7	43.8	3.6	4.4	48.2
	中央部	185	2.7	9.2	44.3	37.8	3.8	2.2	56.2
	中央南部	260	3.5	10.0	43.5	37.7	3.1	2.3	57.0
	南西部	121	0.8	9.1	43.0	41.3	3.3	2.5	52.9
	西部A(城島)	55	3.6	1.8	25.5	60.0	3.6	5.5	30.9
西部B(三猪)	85	2.4	9.4	37.6	41.2	4.7	4.7	49.4	

#### (4) インターネットサービスの利用状況

問 13 付問 3 問 13 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)



●インターネット利用者のうち、LINE (ライン) が 62.7% と最も多く、前回調査と比較し 23 ポイント増加している。

#### ◆属性別特徴

【性別】ほとんどのサービスにおいて男性より女性で利用が多い。特に「LINE (ライン)」ではその差が 12.6 ポイントと大きい。

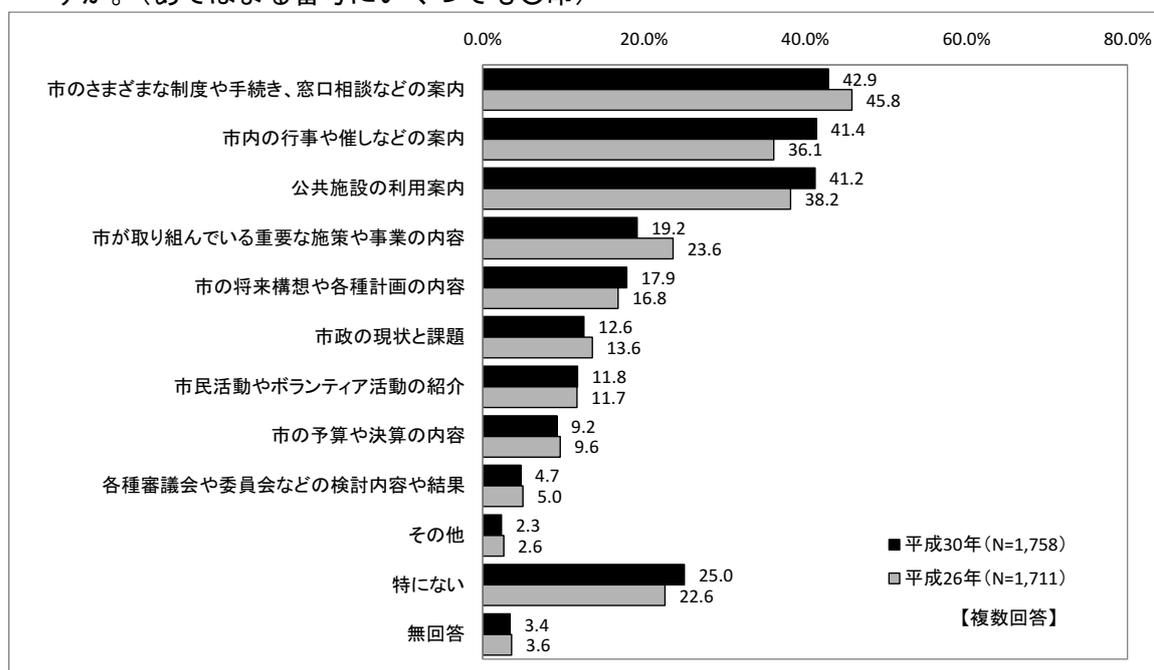
【年齢別】「LINE (ライン)」は 30 歳代以下男性と 40 歳代以下女性で 7~9 割程度と利用が多く、また、男女とも 60 歳代以上でも比較的利用は多い。

「インスタグラム」は 20 歳代以下女性が約 6 割と高い。

	標本数 (票)	利用しているインターネットサービス (%)								
		メールマガジン	ツイッター	フェイスブック	LINE (ライン)	インスタグラム	その他サービス	どれも利用していない	無回答	
全体	1,433	24.2	15.8	18.6	62.7	21.6	3.9	17.3	9.4	
性別	男性	633	20.4	14.5	18.5	55.6	16.0	4.7	22.4	8.8
	女性	784	27.4	16.5	18.9	68.2	25.9	3.3	13.1	10.1
	回答しない	12	16.7	41.7	16.7	75.0	33.3	0.0	16.7	0.0
性別 × 年齢別	男性 18~29 歳	90	12.2	42.2	26.7	73.3	33.3	4.4	8.9	5.6
	男性 30 歳代	106	29.2	21.7	33.0	75.5	23.6	1.9	10.4	3.8
	男性 40 歳代	134	18.7	9.0	14.9	53.7	11.9	5.2	18.7	15.7
	男性 50 歳代	146	26.0	8.9	17.8	57.5	14.4	4.1	21.2	8.9
	男性 60 歳代	102	16.7	2.9	7.8	35.3	4.9	7.8	39.2	9.8
	男性 70 歳以上	52	13.5	3.8	7.7	23.1	5.8	5.8	51.9	3.8
	女性 18~29 歳	114	27.2	51.8	26.3	86.0	62.3	1.8	0.9	10.5
	女性 30 歳代	156	29.5	21.8	38.5	80.1	42.3	2.6	1.9	10.3
	女性 40 歳代	165	37.0	12.1	18.2	78.2	20.6	3.0	6.1	7.9
	女性 50 歳代	160	26.9	6.9	10.0	65.6	12.5	5.6	13.1	11.3
	女性 60 歳代	136	20.6	3.7	5.9	47.1	5.9	0.7	30.1	14.0
	女性 70 歳以上	51	11.8	0.0	7.8	25.5	7.8	7.8	52.9	2.0

## 2-2 インターネットを通して入手したい情報

問 14 あなたは、インターネットなどを通して、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)



●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」「市内の行事や催しなどの案内」「公共施設の利用案内」の上位3項目が4割以上。

### ◆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」など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」「公共施設の利用案内」はいずれも40・50歳代でそれぞれ5割を超えて高い。

「市内の行事や催しなどの案内」は30歳代で5割を超えて高い。

**【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」は東部B（田主丸）、南東部、中央部、中央南部で高く5割近くとなっている。

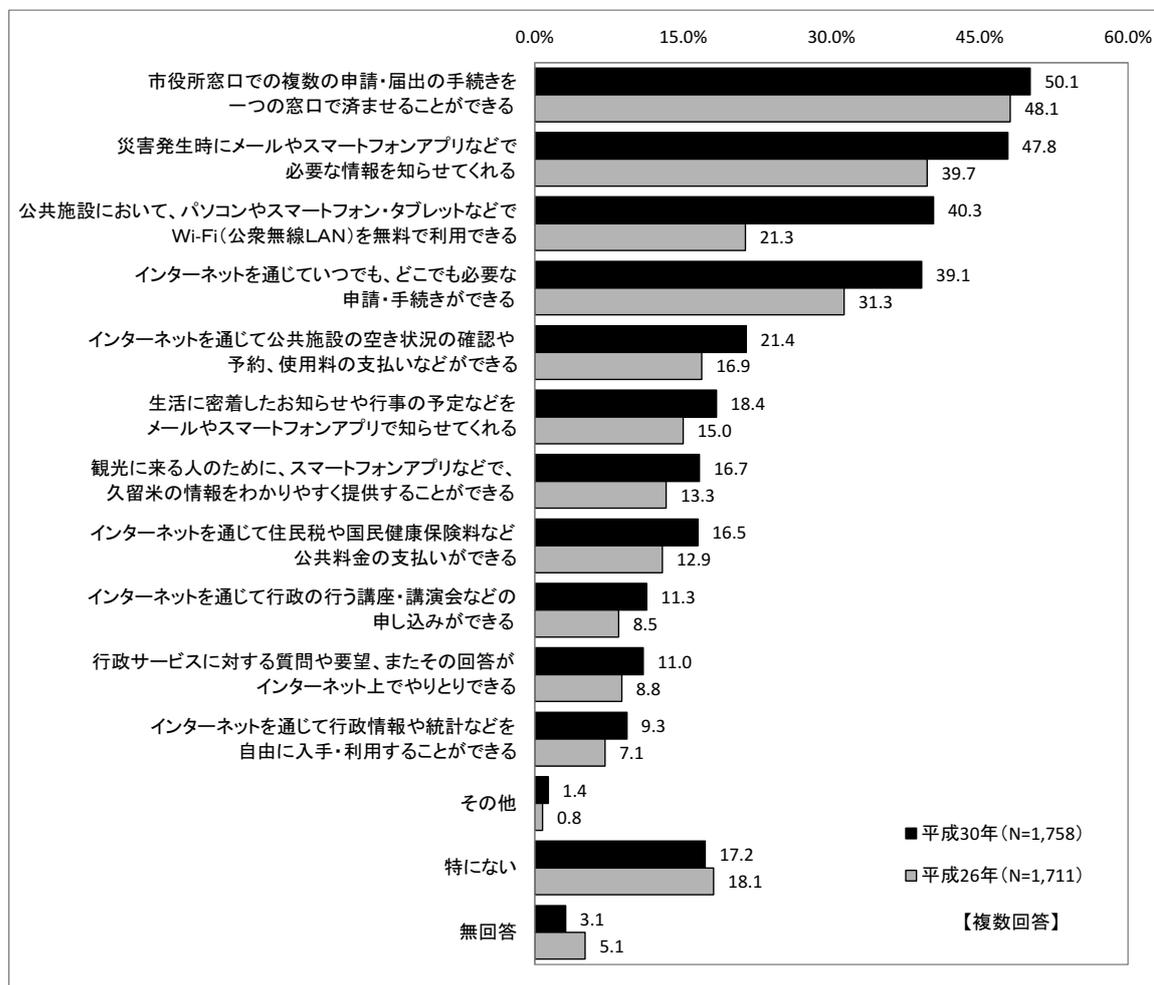
「公共施設の利用案内」「市内の行事や催しなどの案内」は中央部で最も高い。

**【同居家族別】**「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」は18歳未満の子どもがいる世帯が高くなっている。

		標本数(票)	インターネットを通して入手したい久留米市の情報(%)												無回答
			重要な事業の内容	市が取り組んでいる内容	市の将来構想や内容	市の予算や決算の内容	市政の現状と課題	各種審議会や委員会などの検討内容や結果	度や手続き、窓口制	公共施設の利用案内	市内の行事や案内	市民活動やボランティアの紹介	その他	特になし	
全体		1,758	19.2	17.9	9.2	12.6	4.7	42.9	41.2	41.4	11.8	2.3	25.0	3.4	
性別	男性	755	24.0	22.9	12.5	17.1	6.0	37.0	37.2	34.4	10.3	2.8	28.2	2.6	
	女性	984	15.5	13.7	6.7	8.8	3.7	47.4	44.4	46.8	12.9	1.9	22.6	4.1	
	回答しない	15	20.0	33.3	13.3	26.7	6.7	46.7	40.0	40.0	13.3	0.0	33.3	0.0	
年齢別	18～29歳	214	20.1	21.0	12.1	14.0	3.7	30.8	36.4	36.0	14.0	0.5	28.0	4.7	
	30歳代	271	16.6	14.0	8.1	10.0	3.0	44.3	48.3	52.8	9.2	3.3	19.2	1.5	
	40歳代	318	19.8	18.9	8.2	10.7	4.7	54.1	50.6	49.7	14.8	2.2	16.7	2.2	
	50歳代	332	27.7	19.9	12.3	14.5	7.5	53.3	50.0	49.7	15.7	2.4	16.9	1.5	
	60歳代	363	16.3	17.4	6.1	12.7	3.9	41.9	33.6	36.1	10.2	2.5	29.5	5.2	
	70歳以上	249	14.1	16.5	10.0	14.1	4.8	24.9	25.7	21.3	6.4	2.4	44.2	5.6	
ブロック別	東部A	128	14.8	13.3	8.6	12.5	2.3	37.5	35.9	38.3	9.4	0.0	28.9	5.5	
	東部B(田主丸)	101	17.8	16.8	9.9	10.9	4.0	48.5	39.6	41.6	10.9	4.0	18.8	4.0	
	北部A	155	20.0	16.1	9.7	12.9	3.2	39.4	41.3	40.6	9.7	2.6	27.7	3.2	
	北部B(北野)	106	17.0	10.4	9.4	10.4	4.7	37.7	40.6	39.6	7.5	3.8	30.2	5.7	
	中央東部	225	24.0	22.7	8.9	14.7	8.0	42.2	43.6	39.1	15.1	3.6	24.9	1.8	
	南東部	171	19.9	21.6	7.6	16.4	4.1	47.4	39.2	43.3	9.4	1.2	22.8	1.8	
	中央部	227	23.8	26.4	13.2	15.0	6.2	46.7	44.9	48.9	14.1	1.3	21.1	2.2	
	中央南部	313	16.9	14.7	8.0	12.5	4.2	46.6	41.9	39.0	12.5	2.2	24.9	3.8	
	南西部	157	19.1	15.3	10.2	10.2	3.8	42.7	42.0	39.5	14.0	3.2	24.2	3.8	
	西部A(城島)	72	11.1	11.1	2.8	4.2	4.2	22.2	33.3	41.7	8.3	1.4	31.9	6.9	
西部B(三潴)	98	17.3	17.3	10.2	10.2	5.1	43.9	40.8	41.8	11.2	2.0	26.5	3.1		
同居家族(M)	就学前の子どもがいる	208	20.2	20.7	9.1	13.0	5.3	43.3	48.1	50.0	10.6	2.9	17.3	2.9	
	小学生がいる	206	19.9	16.0	7.8	12.6	3.9	47.6	50.0	52.4	10.7	3.9	13.6	2.9	
	中学生がいる	152	16.4	17.1	7.2	11.8	4.6	46.7	48.7	51.3	12.5	2.0	13.8	3.3	
	上記以外の18歳未満の子どもがいる	166	22.9	14.5	9.6	10.2	2.4	52.4	49.4	50.0	12.0	1.8	11.4	2.4	
	65歳以上の人がいる	658	18.2	18.5	8.8	13.1	4.6	40.6	39.2	37.8	10.9	2.7	28.6	3.6	
	障害者手帳所持者がいる(本人含む)	190	15.8	14.7	8.4	11.1	3.7	46.3	38.4	37.9	8.9	2.1	25.3	4.2	
	以上にあてはまる人はいない	569	20.0	17.6	10.4	13.9	5.6	44.3	40.2	38.8	12.7	1.6	27.8	2.6	

## 2-3 ICTを活用したサービスで期待したいこと

問15 次にあげるようなICT（情報通信技術）を活用した行政サービスのうち、あなたが特に久留米市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）



● 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」50.1%、「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」47.8%が上位。

### ◆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】40歳代以下は60歳代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」「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。

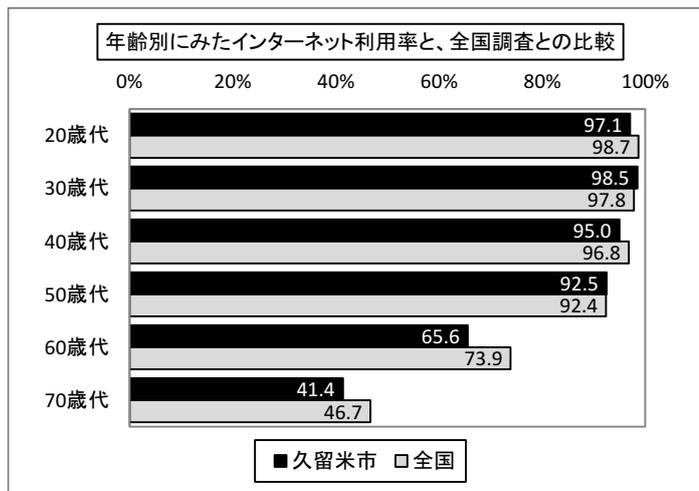
【ブロック別】「市役所窓口での複数の申請・届出の手続きを一つの窓口で済ませることができる」は東部B（田主丸）、北部A、中央東部、南東部で高くなっている。

「災害発生時にメールやスマートフォンアプリなどで必要な情報を知らせてくれる」は西部B（三潁）で6割以上と高い。

		標本数(票)	期待したいICTを活用した行政サービス(%)													
			市役所窓口での複数の申請・届出の申し込みが済ませることができる	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・利用することができる	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空き状況の確認や予約、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ることができる	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		1,758	50.1	9.3	39.1	16.5	11.3	21.4	11.0	47.8	18.4	16.7	40.3	1.4	17.2	3.1
性別	男性	755	48.2	12.5	40.9	17.0	9.8	22.0	12.5	43.7	16.2	15.9	37.5	2.3	18.3	2.1
	女性	984	51.3	6.7	37.9	16.0	12.2	20.9	9.8	51.2	20.0	17.3	42.6	0.7	16.5	4.0
	回答しない	15	60.0	26.7	40.0	33.3	33.3	26.7	20.0	46.7	20.0	13.3	33.3	0.0	13.3	0.0
年齢別	18~29歳	214	53.3	12.1	52.3	26.6	7.5	30.4	13.1	46.7	15.4	22.0	54.7	0.5	14.0	1.9
	30歳代	271	53.9	13.7	56.5	28.8	13.3	36.2	14.0	54.6	21.8	17.7	56.5	1.8	7.4	0.4
	40歳代	318	57.9	12.6	53.5	25.2	18.2	30.5	12.9	58.2	21.1	16.0	49.4	0.9	10.1	0.6
	50歳代	332	52.4	9.6	45.2	14.2	14.2	20.5	16.0	51.5	19.0	22.9	44.0	2.4	13.3	1.5
	60歳代	363	45.5	5.0	22.0	6.3	8.3	8.8	6.1	43.5	19.6	13.5	26.4	1.1	23.1	4.1
	70歳以上	249	37.8	4.4	8.4	2.0	4.8	6.4	4.0	30.1	11.6	8.4	14.9	1.2	36.1	10.8
ブロック別	東部A	128	43.8	6.3	38.3	12.5	9.4	18.8	4.7	47.7	16.4	14.8	28.1	0.8	19.5	4.7
	東部B(田主丸)	101	53.5	12.9	40.6	15.8	12.9	24.8	9.9	49.5	16.8	20.8	41.6	2.0	17.8	5.0
	北部A	155	54.2	11.0	41.9	18.1	8.4	22.6	12.3	50.3	18.7	19.4	43.9	0.6	16.1	1.9
	北部B(北野)	106	48.1	10.4	26.4	16.0	8.5	26.4	12.3	42.5	17.9	12.3	40.6	0.9	21.7	1.9
	中央東部	225	52.9	11.1	35.1	18.2	13.3	24.4	11.1	49.8	16.9	17.8	41.8	2.2	16.0	1.8
	南東部	171	53.2	9.4	42.7	13.5	9.4	15.2	9.9	43.9	20.5	17.5	35.1	0.6	15.2	2.3
	中央部	227	44.9	10.6	41.9	15.0	15.4	23.8	11.0	47.6	22.0	17.2	43.2	2.2	15.0	2.2
	中央南部	313	50.8	8.0	38.3	16.6	10.5	20.8	13.1	45.0	19.2	16.0	39.3	0.6	18.8	3.2
	南西部	157	51.6	7.6	42.7	19.1	10.2	19.7	11.5	45.9	15.9	15.9	42.0	1.3	17.2	4.5
	西部A(城島)	72	43.1	5.6	29.2	13.9	6.9	11.1	5.6	50.0	13.9	15.3	36.1	1.4	22.2	4.2
西部B(三潨)	98	52.0	9.2	48.0	23.5	17.3	24.5	14.3	61.2	17.3	13.3	51.0	3.1	14.3	5.1	

## 考 察 —インターネット—

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、同じ質問をした平成26年調査（以下、「前回調査」とする）から8.6ポイント増加し、8割を超えた。性別・年齢別にみると、男女とも50歳代以下と60歳代以上で利用率の開きが大きく、国の平成29年通信利用動向調査の結果と比較しても、60歳代70歳代では久留米市の利用率が低くなっている。一方で、60歳代以上は男女とも利用率が相対的に低いものの、前回調査と比べると増加幅が大きくなっている。



ブロック別でもすべてのブロックで利用率が増加している。前回調査で利用率が6割代以下であった東部B（田主丸）、南東部、西部A（城島）、西部B（三潴）では利用率が約10ポイントから20ポイント増加し、居住ブロックによる利用率の差は前回調査時に比べてかなり縮小したといえる。これは、市として高速ブロードバンド基盤整備を進めてきたことに加え、スマートフォンの普及が急速に進んだことも大きく影響したのではないかと考えられる。

インターネットを利用するときに使用する端末としては、前回調査ではスマートフォンと自宅のパソコンがほぼ同率であったが、今回調査ではスマートフォンが76.6%で前回調査より19.1ポイントの増、自宅のパソコンが49.2%で8.1ポイントの減となり、約27ポイントの差がついた。また、前回調査では11.9%のタブレット端末が20.6%と増加し、一方携帯電話（スマートフォン以外）は前回調査の25.4%から15.8%と減少した。年代別にみると、スマートフォンの利用は30歳代以下では9割以上、40歳代でも8割台の後半に上るが、70歳以上では約3割にとどまる。タブレット端末は50歳代以下で2割台、60歳代、70歳代でも約15%が利用している。

携帯電話（スマートフォン以外）は、40歳代以下では1割に満たないが、60歳代では3割超、70歳代では4割超と、前回調査からは大きく減少したものの、まだそれなりの利用率を保っている。インターネットの利用端末の主流はパソコンからスマートフォンに移行しつつあり、またタブレット端末の利用も今後さらに増加するものと思われる。市や公共施設のウェブサイト等においてもスマートフォンの利用を想定した情報提供のあり方が求められる。

インターネットサービスの利用状況を見ると、LINEが62.7%で最も高く、前回調査からも23ポイントと大幅に増加している。その他、メールマガジン24.2%、インスタグラム21.6%、フェイスブック18.6%、ツイッター15.8%などとなっており、「どれも利用していない」は前回調査の33.6%から17.3%に減少し、インターネットを利用する人の約8割は情報収集の手段として何らかのSNSを利用していることになる。LINEは30歳代以下の女性の8割以上、男性の7割以上が、ツイッターは20歳代以下

の女性の5割以上、男性の4割以上が、インスタグラムは20歳代女性の6割以上が利用するなど、年齢が低い層での利用率が高くなっている。

一方、久留米市のホームページの閲覧経験については、前回調査から大きな変化はみられず、月に一回以上見ているという人は1割強にとどまる。近年のインターネット利用状況を考えると、インターネットでの市の情報発信にあたっては、ホームページに情報を掲載するだけでは十分ではないと思われる。特に若い世代へのリーチを高めるためにはLINEやツイッターなどのSNSを活用した情報発信についても検討を要するところではあるが、SNSについては多くの人に使われるサービスが数年間隔で変わるため、サービスの利用者数や利用動向を的確に把握しつつ、ターゲットを明確にした情報発信を行うことが望まれる。

ICTを活用した行政サービスで市に期待することとしては「市役所窓口での複数の申請・届け出の手続きを一つの窓口で済ませることが出来る」が最も高いが、前回調査から「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」が大幅に増加しており、ここにも利用端末がスマートフォンに移行していることの影響がうかがえる。その他「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」「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」なども約5ポイントから8ポイント増加しており、これらは特に若い世代で高くなる傾向がみられる。今後この傾向はさらに強まるものと推測される。国においても地域活性化、防災、医療・健康・介護、教育などの様々な分野における「ICTの利活用促進」が掲げられ、政策が展開されているが、久留米市においても同様の施策の推進がますます必要となるだろう。国の調査結果と比較すると、久留米市の60歳代以上のインターネット利用率は低い。高齢者に対しては、インターネット以外の情報提供を行いながら、インターネットの効果的な利用をどのように進めていくかが、今後の課題となると思われる。

(分析者 武藤桐子)