

アンケート調査の概要

調査の目的

- 安芸太田町における住民のスマートフォン等情報通信機器の利用状況や支援・サポート等へのニーズを把握することにより、安芸太田町の実態に即したデジタルデバインド対策のあり方を検討することを目的としてアンケート調査を実施した。

調査方法

- 安芸太田町の18歳以上の住民すべて（2023年7月31日時点で5,030人）を対象に、調査票を用いた郵送・ウェブ回答併用のアンケート調査を実施した。
- アンケート調査票の配布回収状況は下表に示す通りであり、有効回収数は1,596人（郵送回答1,296人、ウェブ回答300人）、有効配布数に対する有効回収率は31.9%である。

アンケート調査票の配布・回収状況

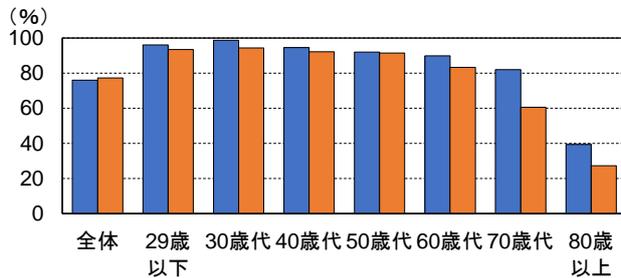
A. 配布数	B. 郵送不達数	C. 有効配布数 [A-B]	D. 回収数	E. 回収率 [D/C] (%)	F. 無効回収数	G. 有効回収数 [D-F]	H. 有効回収率 [G/C] (%)
5,030	22	5,008	1,604	32.0	8	1,596	31.9

調査結果

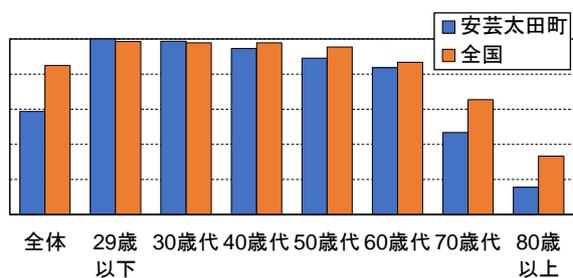
(1) 情報通信および morica の利用状況

- スマートフォンの保有率は76.0%で全国（77.3%）と大差はない。年齢別にみると、60歳代（89.9%）、70歳代（81.9%）は50歳代以下（90%超）との差は小さく、80歳以上（39.3%）の保有率が特に低いものの、全国に比べると高年層（各年齢層）の保有率の高さが特色。
- インターネットの利用率は58.7%で、高年層を主因に全国（84.9%）を下回る。年齢別にみると年齢が高いほど利用率は低く、特に70歳代から80歳以上になると大きく低下しており、高年層では、スマートフォンの保有がインターネットの利用（これによる多様な目的・用途でのスマートフォンの利用）に結び付いていない。

スマートフォンの年齢別保有率の全国比較

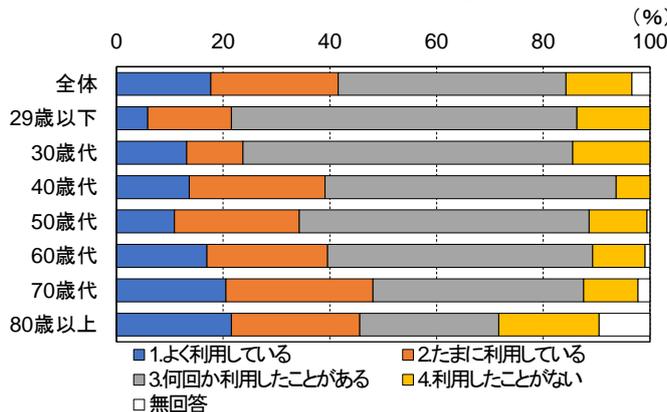


インターネットの年齢別利用率の全国比較

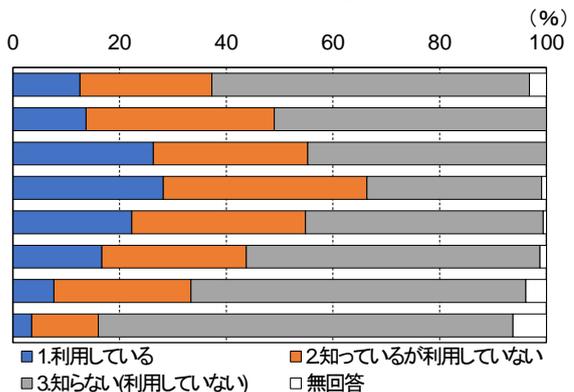


- morica カードは、年齢が高いほど利用機会が多いのに対し、morica アプリは、40歳代をピークに年齢が高いか若いほど利用していない・知らない人が多い。morica アプリには、広報広聴や行政手続きのオンライン化などのサービス充実を求めるほか、地域通貨機能に関連したチャージ・決済、優待・キャンペーン、加盟店の拡大や対応分野の拡大などを望む意見も多い。さらに、アプリ活用の促進に際して必要な配慮として、住民への説明・指導の徹底、簡易・簡便化、高齢者等への配慮、セキュリティ対策なども求められている。

morica カードの利用

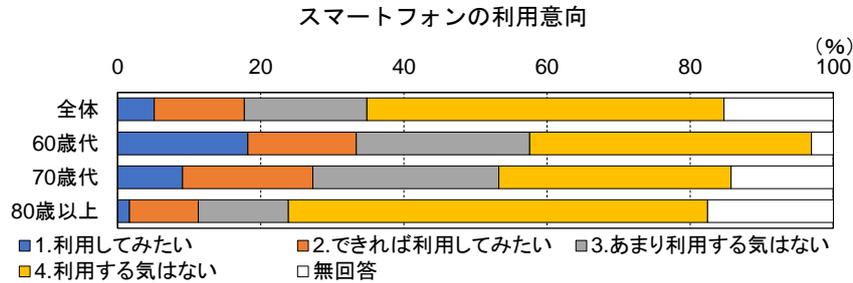


morica アプリの利用

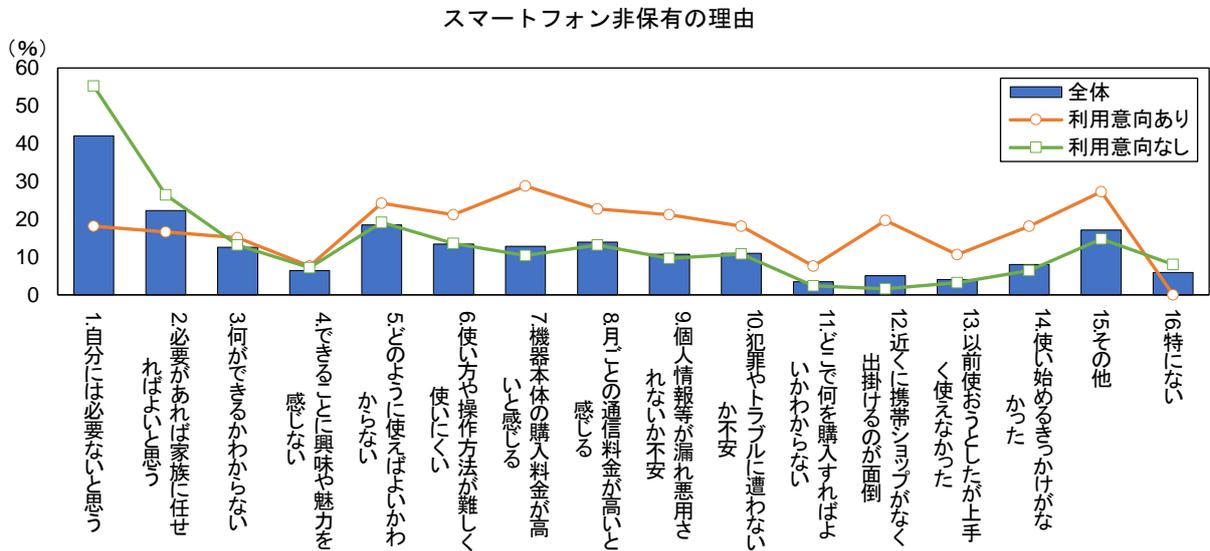


(2) スマートフォン非保有者の実態

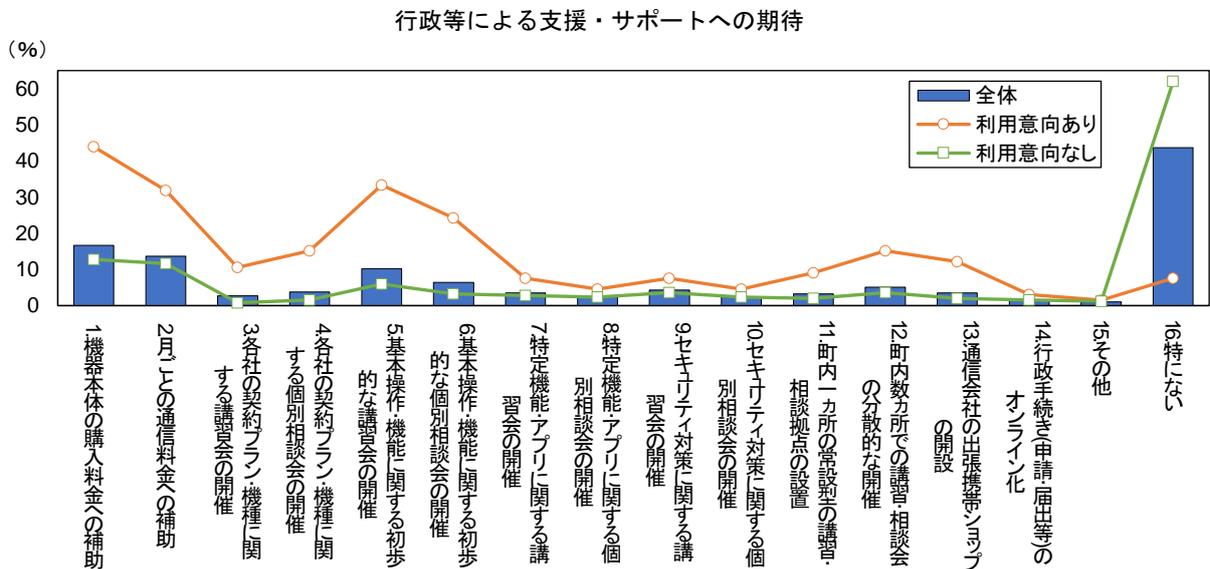
- スマートフォン非保有者のうちスマートフォン利用意向を有するのは17.7%にとどまり、60歳代以上の高年齢層でも高齢であるほど利用意向は弱まる。スマートフォンの普及状況も踏まえると、高齢の非保有者で今後スマートフォンを利用し始める人は少なく、それを促すこともハードルが高い。



- 非保有の理由は、必要性を感じていないことが主で、使い方やできることがわからないなどの情報・理解不足や、利用に要する料金面も理由。ただ、利用意向のある人は、様々な理由を幅広く挙げる傾向にあり、どの点を後押しすれば有効かが不明確。

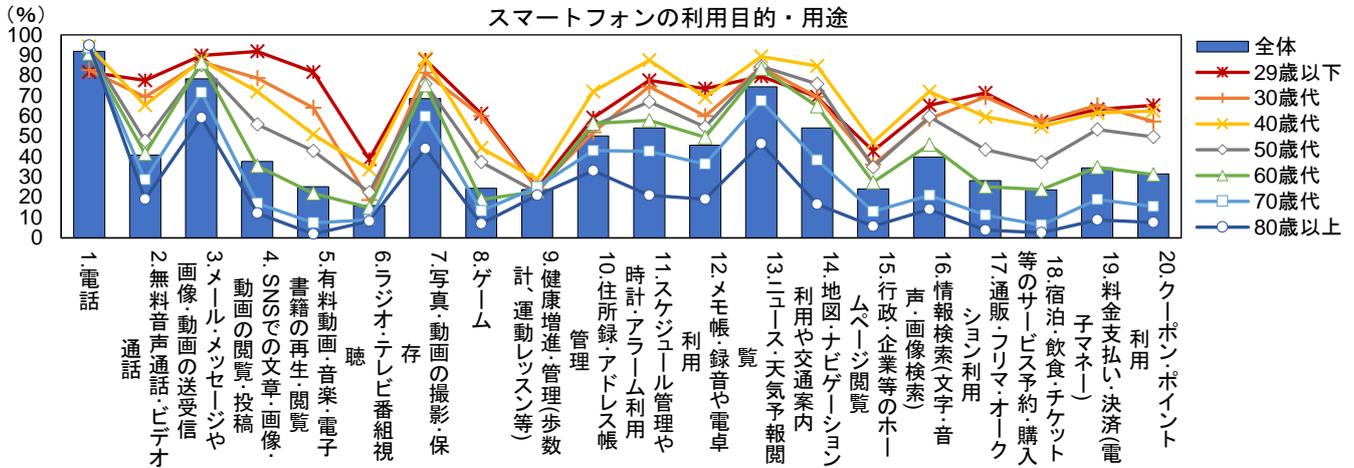


- 行政等による支援・サポートもあまり期待していないが、利用意向のある人では、利用に要する料金面への補助、基本操作・機能や各社の契約プラン・機種に関する講習会・相談会の開催、講習・相談の拠点・機会への期待も少なくない。



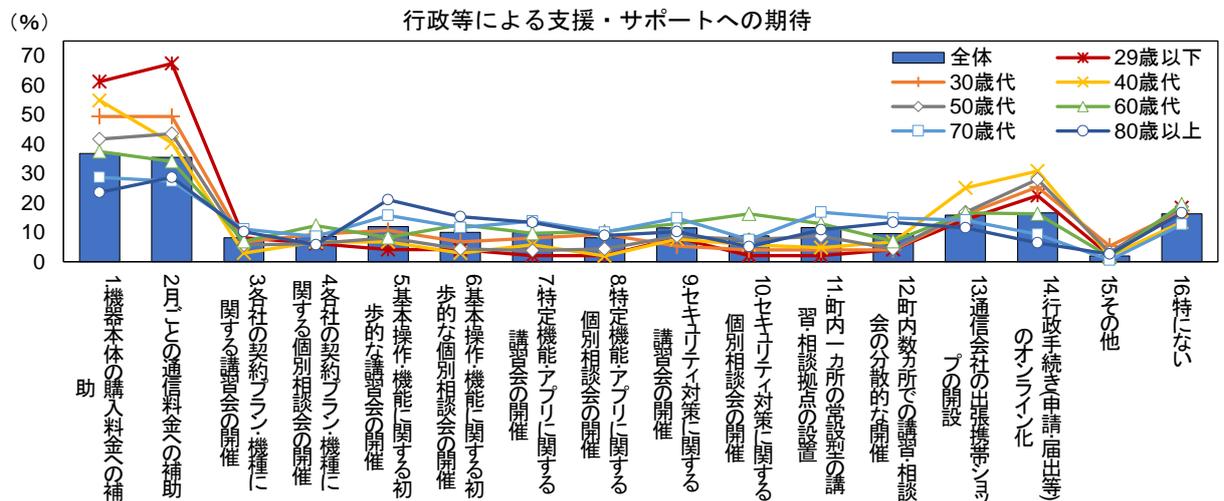
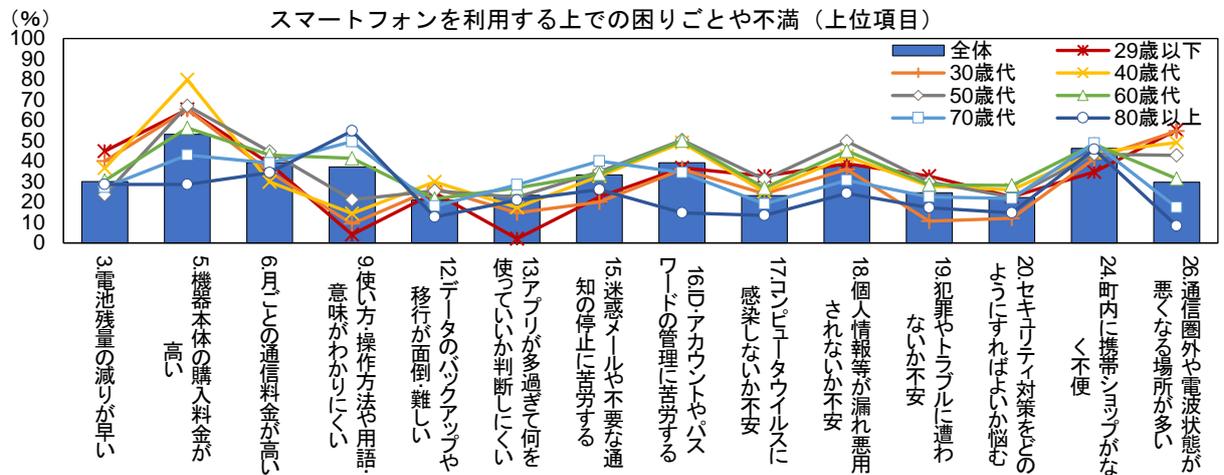
(3) スマートフォン所有者の実態

- ・スマートフォンの主な利用目的・用途は、電話のほか、メール・メッセージや画像・動画の送受信、ニュース・天気予報閲覧、写真・動画の撮影・保存などであるが、年齢が高いほどスマートフォンの利用目的・用途の多様性は低く電話に限定的な利用にとどまる。



- ・スマートフォンを利用する上での困りごとや不満および行政等による支援サポートへの期待を踏まえると、スマートフォンの利用促進に向けては次の対応が効果的といえる。なお、利用に要する料金面への不満は強いが、補助金等による支援の効果は限定的。

- 使い方・使いやすさやセキュリティについての講習会・相談会の開催および講習・相談の拠点・機会の提供
- 携帯ショップ立地や通信圏外・電波状態に関する不便に対する通信会社等と連携した対応(出張携帯ショップの開設および通信環境の改善)
- 行政手続きのオンライン化など行政サービスのデジタル化



デジタルデバインド対策のあり方（提案）

(1) 基本的な方針

- ・安芸太田町における情報通信の利用実態（住民のニーズやデジタルデバインドの実態）を踏まえると、デジタルデバインド対策の基本的な方針として、「60歳以上の高齢者を中心に、スマートフォンの保有促進より利用促進に重点を置く」べきと考えられる。

(2) スマートフォンの利用促進策

- ・基本的な方針のもと、スマートフォンの利用促進策として、町内各所での初心者向け等の講習会の開催（町民のスマートフォンの利用目的・用途を踏まえた「電話+α」の基本操作・機能に関する初歩講座のほか、各社の契約プラン・機種に関する講座、セキュリティ対策講座など）や、マンツーマンでの個別相談対応が可能な常設型の相談拠点の開設を検討することが求められる。なお、スマートフォンの利用促進策については、スマートフォンの保有促進にも繋げるため、スマートフォン利用意向のある人を中心にスマートフォン非保有者にも門戸を広げることが考えられる。

(3) スマートフォン利用の基盤となる環境整備

- ・スマートフォン利用の基盤となる環境整備として、5Gエリアの拡大など通信環境の改善を促進するとともに、店舗サービスへのアクセス利便性を向上するため出張携帯ショップの開設を促進することも求められる。さらに、町独自のスマートフォンの利用環境整備として、moricaアプリを活用した広報広聴（行政情報の発信）や各種証明書類の発行などのサービス充実を柱に、行政手続きのオンライン化など行政サービスのデジタル化を図る必要もある。その際には、スマートフォン非保有者の利便性向上への対策（窓口での機器操作への誘導や説明の徹底など）を合わせて実施することが求められる。

(4) スマートフォンの利用に要する費用に対する補助等

- ・スマートフォンの利用に要する費用（機器本体の購入料金、月ごとの通信料金）に対する補助等については、必要性・有効性が必ずしも高いとはいえないことを踏まえ、あり方を慎重に検討していくことが求められる。

