那覇市の情報化に関する市民アンケート調査結果報告書

１．調査の目的

那覇市では、情報通信技術（ICT）を活用し情報化を進展させ、市民の利便性向上及び業務の効率化を図るために、これまで 4 度にわたり情報化推進計画を策定してきた。

今回のアンケート調査は、現在、那覇市が策定に取り組んでいる「第五次那覇市情報化推進計画」について、市民の皆様の意見を参考とするものである。

２．調査項目

（１）基本項目
（２）インターネットの利用状況
（３）行政情報の入手方法等について
（４）那覇市が実施している情報化サービスについて
（５）マイナンバーカードの活用について
（６）公共データのオープン化
（７）社会の情報化の推進について

３．調査設計

（１）調査対象　　那覇市に居住する 16 歳以上の方 2,000 人
（２）調査地域　　那覇市全域
（３）標本数　　400 人
（４）抽出方法　　無作為抽出（年齢、居住地区で層化抽出）
（５）調査方法　　送付・回収ともに郵送法
（６）調査期間　　平成 29 年 9 月 29 日～平成 29 年 10 月 31 日（33 日間）

４．調査票の送付状況

		送付実数	送付比率
合計		2,000	100%
年代別	10代	102	5.1%
	20代	250	12.5%
	30代	306	15.3%
	40代	368	18.4%
	50代	302	15.1%
	60代	315	15.8%
	70代以上	357	17.9%
居住地区別	本庁	620	31.0%
	真和志	665	33.3%
	首里	354	17.7%
	小禄	361	18.1%

5．回収状況

（1）回収実数と回収率

総数で 495 名から回答が得られた（回収率 24.8%）。

		送付実数	回収実数	回収率 (%)
合計		2,000	495	24.8%
年代別	10代	102	20	19.6%
	20代	250	36	14.4%
	30代	306	66	21.6%
	40代	368	110	29.9%
	50代	302	86	28.5%
	60代	315	84	26.7%
	70代以上	357	93	26.1%
居住地区別	本庁	620	151	24.4%
	真和志	665	125	18.8%
	首里	354	100	28.2%
	小禄	361	102	28.3%
	無回答	-	17	-

（2）年代別・職業別の回収状況

年代	職業	人数	割合
10代	パート･アルバイト	3	0.6%
10代	学生	17	3.4%
20代	会社員	11	2.2%
20代	自営業	1	0.2%
20代	公務員	8	1.6%
20代	パート･アルバイト	9	1.8%
20代	学生	3	0.6%
20代	無職	1	0.2%
20代	その他	3	0.6%
30代	会社員	35	7.1%
30代	自営業	4	0.8%
30代	公務員	5	1.0%
30代	パート･アルバイト	11	2.2%
30代	無職	5	1.0%
30代	その他	5	1.0%
30代	無回答	1	0.2%
40代	会社員	41	8.3%
40代	自営業	7	1.4%
40代	公務員	13	2.6%
40代	パート･アルバイト	26	5.3%
40代	無職	10	2.0%
40代	その他	10	2.0%
40代	無回答	3	0.6%

年代	職業	人数	割合
50代	会社員	33	6.7%
50代	自営業	15	3.0%
50代	公務員	6	1.2%
50代	パート･アルバイト	20	4.0%
50代	無職	8	1.6%
50代	その他	4	0.8%
60代	会社員	12	2.4%
60代	自営業	10	2.0%
60代	公務員	2	0.4%
60代	パート･アルバイト	13	2.6%
60代	無職	38	7.7%
60代	その他	9	1.8%
70代以上	会社員	2	0.4%
70代以上	自営業	10	2.0%
70代以上	公務員	3	0.6%
70代以上	無職	66	13.3%
70代以上	その他	11	2.2%
70代以上	無回答	1	0.2%
合計		495	100%

6．調査結果報告書の見方

（1）結果は百分率で表示した。小数点第 2 位を四捨五入したため、合計が 100%と一致しない場合がある。

（2）複数回答の場合は、その回答数の合計を総数とした割合を算出した。

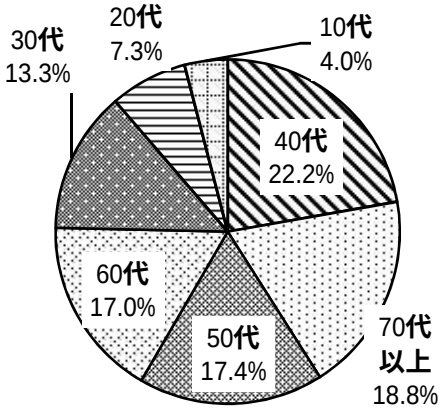
（3）回答において、「その他」を選択し、その具体的な内容が「その他」以外の分類に該当すると思われる場合であっても、集計上は「その他」として集計した。
（4）関連する質問の前後で、整合性がとれない回答もあったが、そのまま集計した。
（5）回答における「その他」の具体的な内容については、主なもののみ列挙した。

7．調査結果

（1） 基本項目

質問 1　あなたの年代は？
1．10 代　2．20 代　3．30 代　4．40 代　5．50 代
6．60 代　7．70 代以上

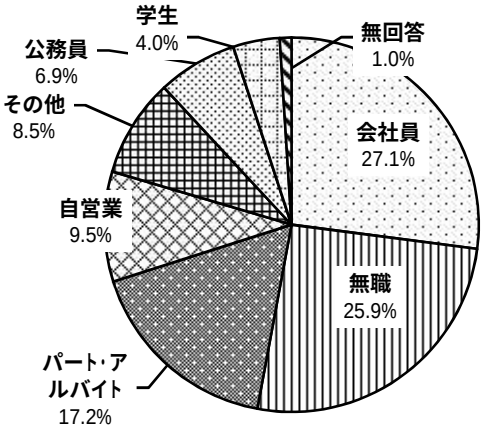
項目	回答数	%
10代	20	4.0%
20代	36	7.3%
30代	66	13.3%
40代	110	22.2%
50代	86	17.4%
60代	84	17.0%
70代以上	93	18.8%
合計	495	100%



年代別の割合は、「40 代」が 22.2%、「70 代以上」が 18.8%、「50 代」が 17.4%、「60 代」が 17.0%、「30 代」が 13.3%、「20 代」が 7.3%、「10 代」が 4.0%となっている。

質問 2　あなたの職業は？
1．会社員　2．自営業　3．公務員　4．パート・アルバイト
5．学生　6．無職　7．その他

項目	回答数	%
会社員	134	27.1%
自営業	47	9.5%
公務員	34	6.9%
パート･アルバイト	85	17.2%
学生	20	4.0%
無職	128	25.9%
その他	42	8.5%
無回答	5	1.0%
合計	495	100%



職業別の割合は、「会社員」が 27.1%、「無職」が 25.9%、「パート・アルバイト」が 17.2%、「自営業」が 9.5%、「その他」が 8.5%、「公務員」が 6.9%、「学生」が 4.0%、「無回答」が 1.0%とな

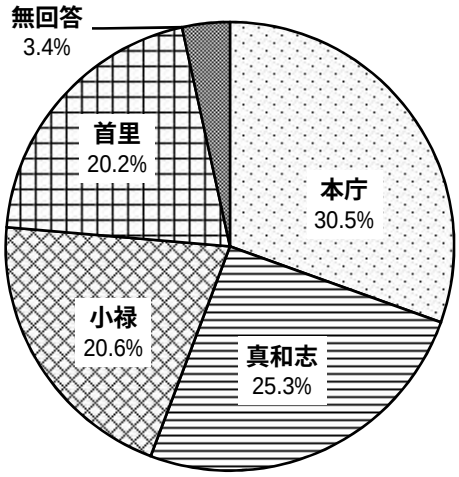
っている。

※「その他」の主な内訳

・主婦、家事、介護　　・年金、生活保護

質問 3　あなたのお住まいの地区は？

1．本庁　　2．真和志　　3．首里　　4．小禄



項目	回答数	%
本庁	151	30.5%
真和志	125	25.3%
首里	100	20.2%
小禄	102	20.6%
無回答	17	3.4%
合計	495	100%

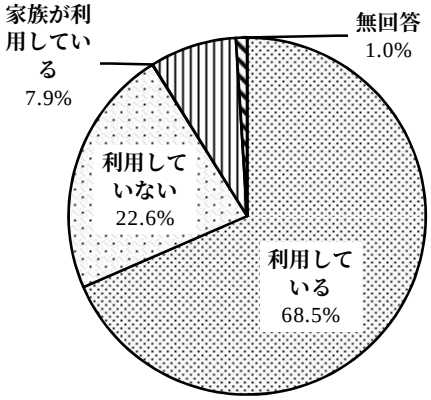
地区別の割合は、「本庁」が 30.5%、「真和志」が 25.3%、「小禄」が 20.6%、「首里」が 20.2%、「無回答」が 3.4%となっている。

（2）インターネットの利用状況について

質問 4　インターネットを利用していますか。

1．利用している　　2．自分は利用していないが、家族が利用している

3．利用していない　→　質問 7 へお進みください。



項目	回答数	%
利用している	339	68.5%
家族が利用している	39	7.9%
利用していない	112	22.6%
無回答	5	1.0%
合計	495	100%

インターネットを「利用している」との回答は 68.5%、「利用していない」22.6%、「自分は利用していないが、家族が利用している」7.9%となっている。

回答者属性（n=合計）	項目	利用している	%	家族が利用している	%	利用していない	%	無回答	%
年代別	10代（n=20）	20	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	20代（n=36）	35	97.2%	0	0.0%	1	2.8%	0	0.0%
	30代（n=66）	59	89.4%	0	0.0%	7	10.6%	0	0.0%
	40代（n=110）	97	88.2%	3	2.7%	9	8.2%	1	0.9%
	50代（n=86）	67	77.9%	8	9.3%	11	12.8%	0	0.0%
	60代（n=84）	38	45.2%	14	16.7%	31	36.9%	1	1.2%
	70代以上（n=93）	23	24.7%	14	15.1%	53	57.0%	3	3.2%

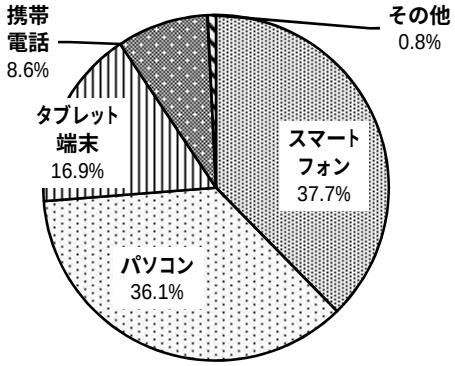
年代別にみていくと、10 代ではインターネットを「利用している」と回答した割合が 100%となっている。20 代でも 97.2%と高い割合となっている。年代が上がるにつれて「利用している」との割合は低くなっており、60 代では 45.2%、70 代では 24.7%となっている。

質問 5　インターネットの利用ではどのような機器をお使いですか。<u>あてはまるものを全てお答えください。</u>

1．パソコン　　2．スマートフォン　　3．タブレット端末

4．携帯電話　　5．その他

項目	回答数	%
パソコン	278	36.1%
スマートフォン	290	37.7%
タブレット端末	130	16.9%
携帯電話	66	8.6%
その他	6	0.8%
合計	770	100%



利用している機器は、「スマートフォン」が 37.7%、「パソコン」が 36.1%、「タブレット端末」が 16.9%となっている。

※「その他」の主な内訳

・ゲーム機器　　・テレビ

回答者属性（n=合計）	項目	パソコン	%	スマートフォン	%	タブレット端末	%	携帯電話	%	その他	%
年代別	10代（n=36）	9	25.0%	19	52.8%	6	16.7%	2	5.6%	0	0.0%
	20代（n=67）	23	34.3%	33	49.3%	8	11.9%	2	3.0%	1	1.5%
	30代（n=132）	39	29.5%	55	41.7%	28	21.2%	8	6.1%	2	1.5%
	40代（n=226）	82	36.3%	88	38.9%	40	17.7%	15	6.6%	1	0.4%
	50代（n=152）	57	37.5%	48	31.6%	27	17.8%	18	11.8%	2	1.3%
	60代（n=87）	36	41.4%	32	36.8%	10	11.5%	9	10.3%	0	0.0%
	70代以上（n=70）	32	45.7%	15	21.4%	11	15.7%	12	17.1%	0	0.0%

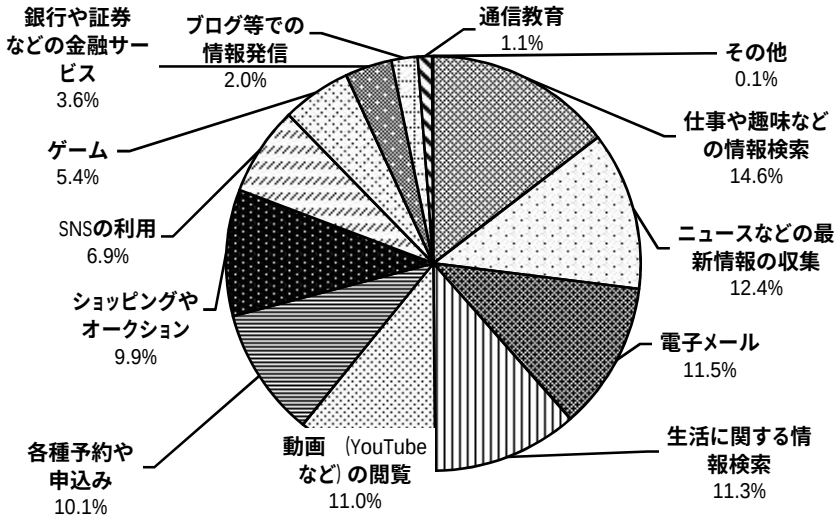
年代別にみていくと、10 代では「スマートフォン」の割合が 52.8%となっている。70 代では「パソコン」が 45.7%となっている。年代が上がっていくにつれ、スマートフォンの割合が下がり、パソコンの割合が高くなっている。

インターネットを利用できる機器が多様化してきていることから、それらに対応したサービスの提供が求められる。

質問 6　インターネットをどのようなことに利用していますか。あてはまるものを全てお答えください。

1．電子メール　2．仕事や趣味などの情報検索　3．ショッピングやオークション　4．各種予約や申し込み　5．ニュースなどの最新情報の収集
6．生活に関する情報検索　7．ブログ等での情報発信
8．銀行や証券などの金融サービス　9．ゲーム　10．SNS の利用
11．動画（YouTube など）の閲覧　12．通信教育　13．その他

項目	回答数	%
電子メール	259	11.5%
仕事や趣味などの情報検索	328	14.6%
ショッピングやオークション	222	9.9%
各種予約や申込み	226	10.1%
ニュースなどの最新情報の収集	278	12.4%
生活に関する情報検索	255	11.3%
ブログ等での情報発信	46	2.0%
銀行や証券などの金融サービス	82	3.6%
ゲーム	121	5.4%
ＳＮＳの利用	156	6.9%
動画　(YouTubeなど) の閲覧	247	11.0%
通信教育	25	1.1%
その他	2	0.1%
合計	2247	100%



インターネットの用途について、「仕事や趣味などの情報検索」が 14.6%、「ニュースなどの最新情報の収集」が 12.4%、「電子メール」が 11.5%、「生活に関する情報検索」が 11.3%となっている。

※「その他」の主な内訳

・ボランティアなど

回答者属性（n=合計） ＼ 項目		メール	%	仕事や趣味の情報検索	%	ショッピング等	%	予約申込み	%	最新情報の収集	%	生活情報検索	%	情報発信	%
年代別	10代（n=115）	11	9.6%	16	13.9%	11	9.6%	7	6.1%	9	7.8%	11	9.6%	1	0.9%
	20代（n=257）	24	9.3%	32	12.5%	27	10.5%	27	10.5%	27	10.5%	26	10.1%	5	1.9%
	30代（n=445）	45	10.1%	55	12.4%	45	10.1%	45	10.1%	49	11.0%	47	10.6%	13	2.9%
	40代（n=660）	77	11.7%	92	13.9%	67	10.2%	72	10.9%	79	12.0%	78	11.8%	14	2.1%
	50代（n=414）	58	14.0%	67	16.2%	41	9.9%	44	10.6%	56	13.5%	51	12.3%	8	1.9%
	60代（n=227）	28	12.3%	39	17.2%	21	9.3%	18	7.9%	37	16.3%	27	11.9%	3	1.3%
	70代以上（n=129）	16	12.4%	27	20.9%	10	7.8%	13	10.1%	21	16.3%	15	11.6%	2	1.6%

続き

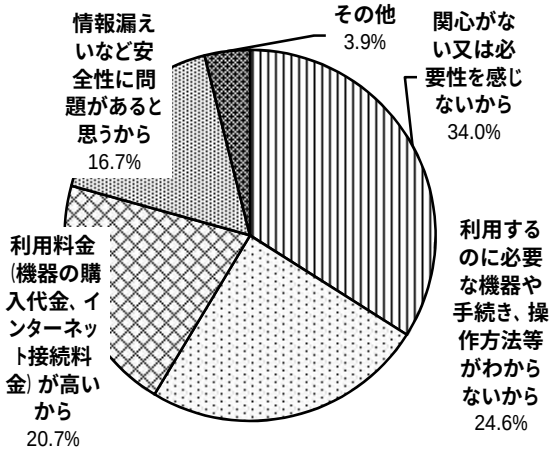
回答者属性（n=合計） ＼ 項目		金融サービス	%	ゲーム	%	SNS	%	動画の閲覧	%	通信教育	%	その他	%
年代別	10代（n=115）	1	0.9%	14	12.2%	15	13.0%	18	15.7%	1	0.9%	0	0.0%
	20代（n=257）	6	2.3%	22	8.6%	26	10.1%	33	12.8%	2	0.8%	0	0.0%
	30代（n=445）	22	4.9%	29	6.5%	38	8.5%	48	10.8%	9	2.0%	0	0.0%
	40代（n=660）	24	3.6%	30	4.5%	45	6.8%	71	10.8%	10	1.5%	1	0.2%
	50代（n=414）	16	3.9%	18	4.3%	16	3.9%	37	8.9%	2	0.5%	0	0.0%
	60代（n=227）	9	4.0%	5	2.2%	11	4.8%	27	11.9%	1	0.4%	1	0.4%
	70代以上（n=129）	4	3.1%	3	2.3%	5	3.9%	13	10.1%	0	0.0%	0	0.0%

年代別にみていくと、どの年代でも共通して「仕事や趣味などの情報検索」と回答した割合が高くなっている。また、10 代及び 20 代では「ゲーム」、「SNS の利用」及び「動画（YouTube など）の閲覧」の割合も高く、30 代以上では「ニュースなどの最新情報の収集」が高い。

質問 7　インターネットを利用していない方にお伺いします。その主な理由について、あてはまるものを全てお答えください。

1. 利用するのに必要な機器や手続き、操作方法等がわからないから
2. 利用料金（機器の購入代金、インターネット接続方法）が高いから
3. 情報漏えいなど安全性に問題があると思うから
4. 関心がない又は必要性を感じないから
5. その他

項目	回答数	%
利用するのに必要な機器や手続き、操作方法等がわからないから	50	24.6%
利用料金（機器の購入代金、インターネット接続料金）が高いから	42	20.7%
情報漏えいなど安全性に問題があると思うから	34	16.7%
関心がない又は必要性を感じないから	69	34.0%
その他	8	3.9%
合計	203	100%



インターネットを利用しない理由として、「関心がない又は必要性を感じないから」といった回答が 34.0%、「利用するのに必要な機器や手続き、操作方法がわからないから」が 24.6%、「利用料金（機器の購入代金、インターネット接続料金）が高いから」が 20.7%となっている。

※「その他」の主な内訳

・個人情報の漏えいが心配　　・利用する時間がない

・利用していたが今はゲームのみ　　・利用しなくなったので解約した

回答者属性（n=合計） ＼ 項目		必要な機器や手続き、操作方法等がわからない	%	利用料金が高いから	%	情報漏えいなど安全性に問題があると思う	%	関心がない又は必要性を感じない	%	その他	%
年代別	10代（n＝0）	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	20代（n＝1）	0	0.0%	1	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	30代（n＝7）	1	14.3%	4	57.1%	0	0.0%	2	28.6%	0	0.0%
	40代（n＝18）	5	27.8%	5	27.8%	3	16.7%	4	22.2%	1	5.6%
	50代（n＝16）	2	12.5%	4	25.0%	3	18.8%	5	31.3%	2	12.5%
	60代（n＝64）	19	29.7%	12	18.8%	12	18.8%	19	29.7%	2	3.1%
	70代以上（n＝97）	23	23.7%	16	16.5%	16	16.5%	39	40.2%	3	3.1%

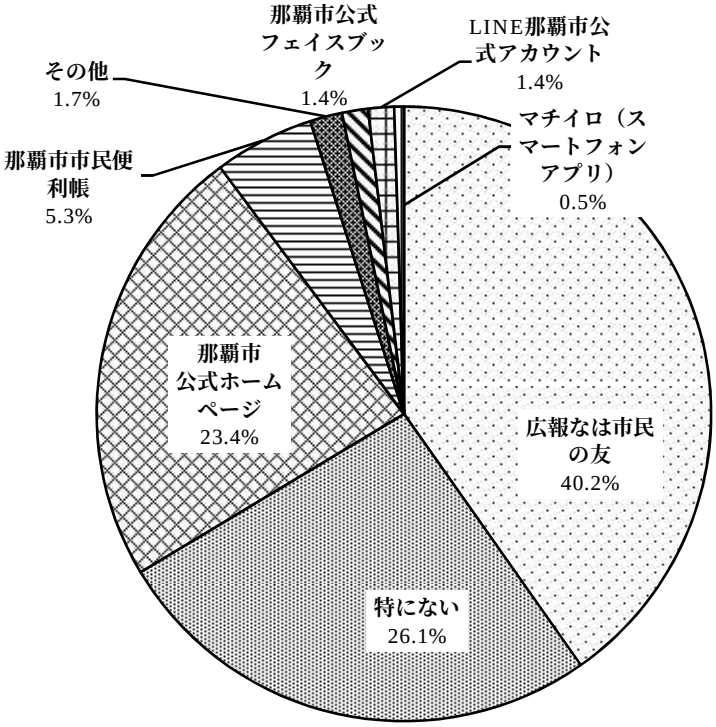
年代別にみていくと、20 代から 40 代は「利用料金（機器の購入代金、インターネット接続料金）が高いから」、50 代以上は「関心がない又は必要性を感じないから」という理由の割合が高くなった。

（3） 行政情報の入手方法等について

質問 8　那覇市が提供している広報媒体のうち、よく利用されるものはどれですか。あてはまるものを全てお答えください。

1. 那覇市公式ホームページ　2. 広報なは市民の友　3. 那覇市市民便利帳
4. 那覇市公式フェイスブック　5. LINE　那覇市公式アカウント
6. マチイロ（スマートフォンアプリ）　7. その他　8. 特にない

項目	回答数	%
那覇市公式ホームページ	138	23.4%
広報なは市民の友	237	40.2%
那覇市市民便利帳	31	5.3%
那覇市公式フェイスブック	8	1.4%
LINE那覇市公式アカウント	8	1.4%
マチイロ（スマートフォンアプリ）	3	0.5%
その他	10	1.7%
特にない	154	26.1%
合計	589	100%



那覇市が提供している広報媒体のうち、よく利用すると回答のあった割合の高い順に「広報なは市民の友」が 40.2%、「特にない」の 26.1%、「那覇公式ホームページ」の 23.4%となっている。

※主な「その他」の内訳

・新聞、テレビ、ラジオ

回答者属性（n=合計）	項目	那覇市公式ホームページ	%	広報なは市民の友	%	那覇市市民便利帳	%	那覇市公式フェイスブック	%
年代別	10代（n=20）	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	20代（n=40）	10	25.0%	5	12.5%	1	2.5%	1	2.5%
	30代（n=83）	27	32.5%	28	33.7%	2	2.4%	1	1.2%
	40代（n=140）	54	38.6%	50	35.7%	2	1.4%	4	2.9%
	50代（n=96）	28	29.2%	37	38.5%	4	4.2%	1	1.0%
	60代（n=102）	13	12.7%	49	48.0%	9	8.8%	0	0.0%
	70代以上（n=108）	6	5.6%	68	63.0%	13	12.0%	1	0.9%

続き

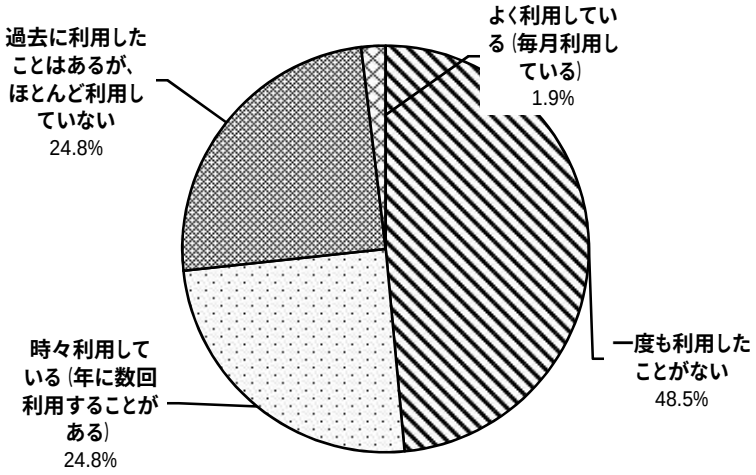
回答者属性（n=合計）	項目	LINE那覇市公式アカウント	%	マチイロ（スマートフォンアプリ）	%	その他	%	特にない	%
年代別	10代（n=20）	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	20	100%
	20代（n=40）	0	0.0%	0	0.0%	2	5.0%	21	52.5%
	30代（n=83）	2	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	23	27.7%
	40代（n=140）	2	1.4%	1	0.7%	2	1.4%	25	17.9%
	50代（n=96）	1	1.0%	0	0.0%	1	1.0%	24	25.0%
	60代（n=102）	2	2.0%	1	1.0%	1	1.0%	27	26.5%
	70代以上（n=108）	1	0.9%	1	0.9%	4	3.7%	14	13.0%

年代別にみていくと、10 代では「特にない」との回答が 100%、20 代でも 52.5%と高くなっている。30 代以上は「広報なは市民の友」の割合が高くなっている。また、30 代と 40 代では「広報なは市民の友」と「那覇市公式ホームページ」の割合が同程度となっている。

質問 9　那覇市公式ホームページの利用状況についてお答えください。

1. よく利用している（毎月利用している）
2. 時々利用している（年に数回利用することがある）
3. 過去に利用したことはあるが、ほとんど利用していない
4. １度も利用したことがない　→　質問 13 へお進みください

項目	回答数	%
よく利用している	9	1.9%
時々利用している（年に数回利用することがある）	116	24.8%
過去に利用したことはあるが、ほとんど利用していない	116	24.8%
一度も利用したことがない	227	48.5%
合計	468	100%



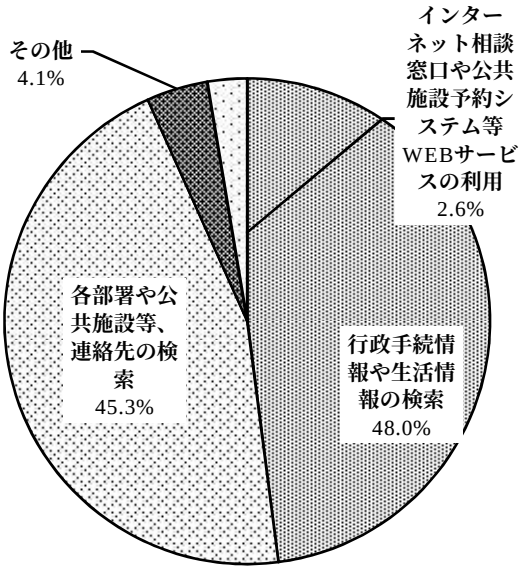
那覇市の公式ホームページ利用状況のうち、「一度も利用したことがない」と回答した割合が高く 48.5%となっている。また、「時々利用している」と回答した割合が 24.8%、「過去に利用したことはあるが、ほとんど利用していない」と回答した割合も 24.8%、「よく利用している」と回答した割合は 1.9%と低くなっている。

回答者属性（n=合計） ＼ 項目		よく利用している	%	時々利用している	%	過去に利用したことがある	%	一度も利用したことが無い	%
年代別	10代（n=20）	0	0.0%	0	0.0%	3	15.0%	17	85.0%
	20代（n=36）	1	2.8%	8	22.2%	13	36.1%	14	38.9%
	30代（n=65）	2	3.1%	25	38.5%	20	30.8%	18	27.7%
	40代（n=107）	2	1.9%	41	38.3%	36	33.6%	28	26.2%
	50代（n=84）	3	3.6%	20	23.8%	25	29.8%	36	42.9%
	60代（n=78）	1	1.3%	16	20.5%	10	12.8%	51	65.4%
	70代以上（n=78）	0	0.0%	6	7.7%	9	11.5%	63	80.8%

年代別にみていくと、30 代及び 40 代を除く全ての年代で、「一度も利用したことがない」という回答の割合が最も高いが、反対に、30 代及び 40 代においては低くなっている。

質問 10　那覇市公式ホームページの利用目的について、あてはまるものを全てお答えください。
1．行政手続情報や生活情報の検索　　2．各部署や公共施設等、連絡先の検索
3．インターネット相談窓口や公共施設予約システム等 WEB サービスの利用
4．その他

項目	回答数	%
行政手続情報や生活情報の検索	164	48.0%
各部署や公共施設等、連絡先の検索	155	45.3%
インターネット相談窓口や公共施設予約システム等WEBサービスの利用	9	2.6%
その他	14	4.1%
合計	342	100%



那覇市公式ホームページの利用目的は、「行政手続情報や生活情報の検索」が 48.0%、「各部署や公共施設等、連絡先の検索」が 45.3%、「その他」が 4.1%、「インターネット相談窓口や公共施設予約システム等 WEB サービスの利用」が 2.6%となっている。

※「その他」の内訳

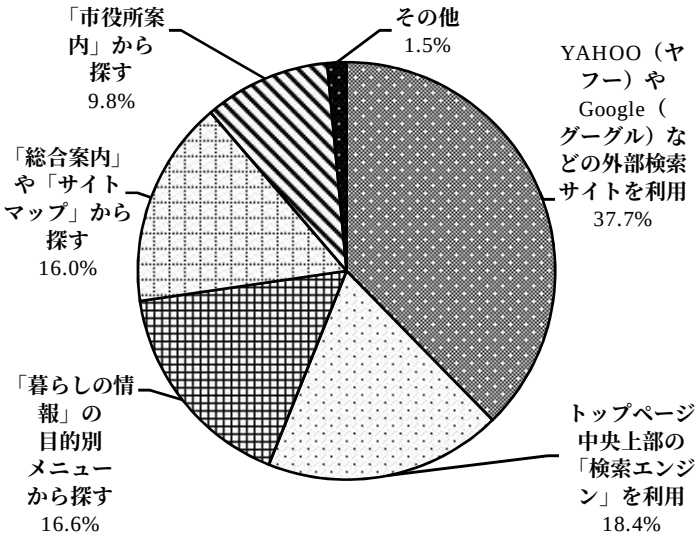
・統計　　・採用情報の検索　　・無料法律相談に関する情報

回答者属性（n=合計）	項目	行政手続情報や生活情報の検索	%	各部署や公共施設等、連絡先の検索	%	インターネット相談窓口や公共施設予約システム等WEBサービスの利用	%	その他	%
年代別	10代（n=4）	2	50.0%	0	0.0%	1	25.0%	1	25.0%
	20代（n=29）	14	48.3%	13	44.8%	1	3.4%	1	3.4%
	30代（n=68）	37	54.4%	27	39.7%	0	0.0%	4	5.9%
	40代（n=122）	57	46.7%	60	49.2%	3	2.5%	2	1.6%
	50代（n=66）	30	45.5%	33	50.0%	3	4.5%	0	0.0%
	60代（n=36）	15	41.7%	18	50.0%	0	0.0%	3	8.3%
	70代以上（n=17）	9	52.9%	4	23.5%	1	5.9%	3	17.6%

質問 11　那覇市公式ホームページ内で目的の情報をどのような方法で探しますか。2 つまでお答えください。

1. **トップページ中央上部の「検索エンジンを利用」**
2. **「暮らしの情報」の目的別メニューから探す**
3. **「総合案内」や「サイトマップ」から探す**
4. **「市役所案内」から探す**
5. **YAHOO（ヤフー）や Google（グーグル）などの外部検索サイトを利用**
6. **その他**

項目	回答数	%
トップページ中央上部の「検索エンジン」を利用	62	18.4%
「暮らしの情報」の目的別メニューから探す	56	16.6%
「総合案内」や「サイトマップ」から探す	54	16.0%
「市役所案内」から探す	33	9.8%
YAHOO（ヤフー）やGoogle（グーグル）などの外部検索サイトを利用	127	37.7%
その他	5	1.5%
合計	337	100%



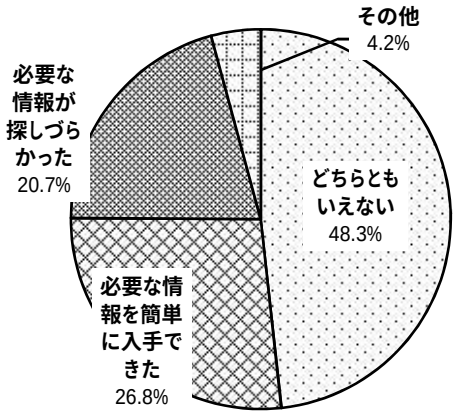
那覇市公式ホームページ内での検索方法について、「YAHOO（ヤフー）や Google（グーグル）などの外部検索サイトを利用」が 37.7%、「トップページ中央上部の「検索エンジンを利用」」が 18.4%、「「暮らしの情報」の目的別メニューから探す」が 16.6%、「「総合案内」や「サイトマップ」から探す」が 16.0%、「「市役所案内」から探す」が 9.8%となっている。

回答者属性（n=合計） ＼ 項目		トップページ中央上部の「検索エンジン」を利用	%	「暮らしの情報」の目的別メニューから探す	%	「総合案内」や「サイトマップ」から探す	%
年代別	10代（n=6）	2	33.3%	0	0.0%	1	16.7%
	20代（n=29）	6	20.7%	7	24.1%	4	13.8%
	30代（n=61）	8	13.1%	13	21.3%	6	9.8%
	40代（n=113）	23	20.4%	20	17.7%	17	15.0%
	50代（n=70）	12	17.1%	9	12.9%	13	18.6%
	60代（n=40）	8	20.0%	6	15.0%	11	27.5%
	70代以上（n=18）	3	16.7%	1	5.6%	2	11.1%

続き

回答者属性（n=合計） ＼ 項目		「市役所案内」から探す	%	YAHOO（ヤフー）やGoogle（グーグル）などの外部検索サイトを利用	%	その他	%
年代別	10代（n=6）	0	0.0%	3	50.0%	0	0.0%
	20代（n=29）	1	3.4%	11	37.9%	0	0.0%
	30代（n=61）	3	4.9%	31	50.8%	0	0.0%
	40代（n=113）	9	8.0%	44	38.9%	0	0.0%
	50代（n=70）	11	15.7%	25	35.7%	0	0.0%
	60代（n=40）	6	15.0%	6	15.0%	3	7.5%
	70代以上（n=18）	3	16.7%	7	38.9%	2	11.1%

質問 12　那覇市公式ホームページについてどのような感想をお持ちですか。
1．必要な情報を簡単に入手できた　　2．必要な情報が探しづらかった
3．どちらともいえない　　4．その他



項目	回答数	%
必要な情報を簡単に入手できた	70	26.8%
必要な情報が探しづらかった	54	20.7%
どちらともいえない	126	48.3%
その他	11	4.2%
合計	261	100%

那覇市のホームページに対する感想について、「どちらともいえない」が 48.3%、「必要な情報を簡単に入手できた」が 26.8%、「必要な情報が探しづらかった」が 20.7%となっている。

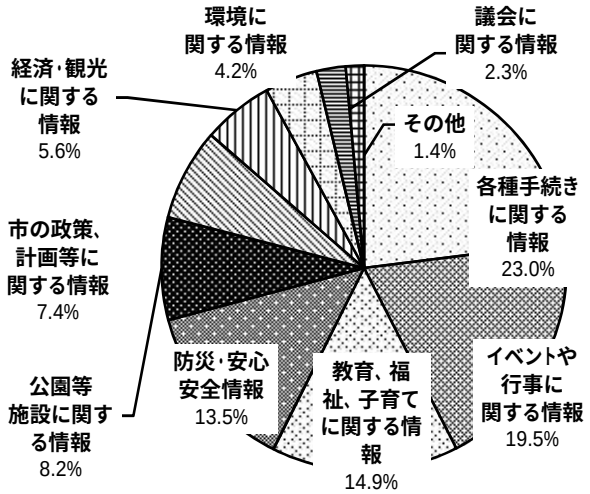
※「その他」の主な内訳
・NAHANAVI など観光情報はワンクリックで良い、ローカルな公民館等の催しももう少し表バナー等でアピールできればと思う。
・無駄なものにお金をかけすぎ、使いづらい、意味がよく分からない、公開情報が少ない。
・古い情報は削除して欲しい。

回答者属性（n=合計） ＼ 項目		必要な情報を簡単に入手できた	%	必要な情報が探しづらかった	%	どちらともいえない	%	その他	%
年代別	10代（n=4）	1	25.0%	0	0.0%	3	75.0%	0	0.0%
	20代（n=23）	6	26.1%	6	26.1%	11	47.8%	0	0.0%
	30代（n=49）	8	16.3%	20	40.8%	20	40.8%	1	2.0%
	40代（n=80）	24	30.0%	15	18.8%	37	46.3%	4	5.0%
	50代（n=53）	17	32.1%	5	9.4%	31	58.5%	0	0.0%
	60代（n=30）	8	26.7%	6	20.0%	15	50.0%	1	3.3%
	70代以上（n=22）	6	27.3%	2	9.1%	9	40.9%	5	22.7%

質問 13　那覇市公式ホームページで、より充実してほしい情報を、4 つまでお答えください。

1．各種手続きに関する情報　　2．イベントや行事に関する情報
3．教育、福祉、子育てに関する情報　　4．防災・安心安全情報
5．議会に関する情報　　6．経済・観光に関する情報　7．環境に関する情報
8．公園等施設に関する情報　　9．市の政策、計画等に関する情報　　10．その他

項目	回答数	%
各種手続きに関する情報	335	23.0%
イベントや行事に関する情報	283	19.5%
教育、福祉、子育てに関する情報	217	14.9%
防災･安心安全情報	196	13.5%
議会に関する情報	34	2.3%
経済･観光に関する情報	82	5.6%
環境に関する情報	61	4.2%
公園等施設に関する情報	119	8.2%
市の政策、計画等に関する情報	107	7.4%
その他	21	1.4%
合計	1455	100%



那覇市公式ホームページで、より充実して欲しい情報として割合の高い回答は「各種手続きに関する情報」の 23.0%、「イベントや行事に関する情報」の 19.5%、「教育、福祉、子育てに関する情報」で 14.9%となっている。

※「その他」の主な内訳
・施設（公民館、病院等）情報を分かりやすくして欲しい（3 人）
・地域の情報（イベント、街路清掃、ごみ収集のスケジュール等）を掲載して欲しい（2 人）
・税金に関する情報（2 人）　　・小中学校主体の情報
・地域相談の書き込みができるシステム

回答者属性（n=合計） ＼ 項目		各種手続きに関する情報	%	イベントや行事に関する情報	%	教育、福祉、子育てに関する情報	%	防災･安心安全情報	%	議会に関する情報	%
年代別	10代（n=60）	8	13.3%	14	23.3%	7	11.7%	11	18.3%	1	1.7%
	20代（n=104）	25	24.0%	21	20.2%	19	18.3%	9	8.7%	0	0.0%
	30代（n=211）	46	21.8%	40	19.0%	47	22.3%	21	10.0%	3	1.4%
	40代（n=342）	87	25.4%	75	21.9%	64	18.7%	40	11.7%	3	0.9%
	50代（n=247）	68	27.5%	51	20.6%	30	12.1%	37	15.0%	6	2.4%
	60代（n=257）	56	21.8%	45	17.5%	24	9.3%	41	16.0%	9	3.5%
	70代以上（n=234）	45	19.2%	37	15.8%	26	11.1%	37	15.8%	12	5.1%

続き

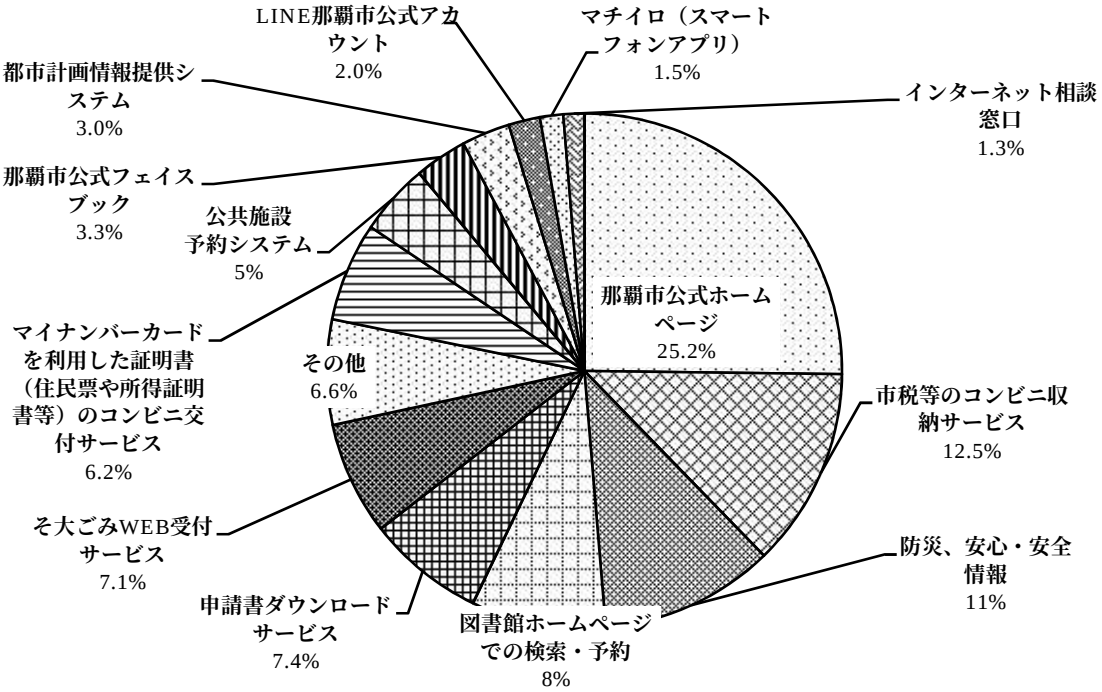
回答者属性（n=合計） ＼ 項目		経済･観光に関する情報	%	環境に関する情報	%	公園等施設に関する情報	%	市の政策、計画等に関する情報	%	その他	%
年代別	10代（n=60）	9	15.0%	0	0.0%	7	11.7%	2	3.3%	1	1.7%
	20代（n=104）	9	8.7%	3	2.9%	9	8.7%	7	6.7%	2	1.9%
	30代（n=211）	10	4.7%	8	3.8%	23	10.9%	11	5.2%	2	0.9%
	40代（n=342）	13	3.8%	10	2.9%	24	7.0%	19	5.6%	7	2.0%
	50代（n=247）	12	4.9%	13	5.3%	8	3.2%	20	8.1%	2	0.8%
	60代（n=257）	14	5.4%	17	6.6%	27	10.5%	22	8.6%	2	0.8%
	70代以上（n=234）	15	6.4%	10	4.3%	21	9.0%	26	11.1%	5	2.1%

（4）那覇市が実施している情報化サービスについて

質問 14　那覇市が行っている主な情報化サービスのうち、利用頻度の高いサービスを 4 つまでお答えください。

1. 那覇市公式ホームページ
2. 那覇市公式フェイスブック
3. LINE　那覇市公式アカウント
4. マチイロ（スマートフォンアプリ）
5. 公共施設予約サービス
6. 防災、安心・安全情報
7. マイナンバーカードを利用した証明書（住民票や所得証明書等）のコンビニ交付サービス
8. 市税等のコンビニ収納サービス
9. インターネット相談窓口
10. そ大ごみ WEB 受付サービス
11. 申請書ダウンロードサービス
12. 都市計画情報提供システム
13. 図書館ホームページでの検索・予約
14. その他

項目	回答数	%
那覇市公式ホームページ	191	25.2%
那覇市公式フェイスブック	25	3.3%
LINE那覇市公式アカウント	15	2.0%
マチイロ（スマートフォンアプリ）	11	1.5%
公共施設予約システム	34	4.5%
防災、安心･安全情報	83	10.9%
マイナンバーカードを利用した証明書のコンビニ交付サービス	47	6.2%
市税等のコンビニ収納サービス	95	12.5%
インターネット相談窓口	10	1.3%
そ大ごみWEB受付サービス	54	7.1%
申請書ダウンロードサービス	56	7.4%
都市計画情報提供システム	23	3.0%
図書館ホームページでの検索･予約	64	8.4%
その他	50	6.6%
合計	758	100%



那覇市が行っている主な情報化サービスのうち、利用頻度の高いサービスは「那覇市公式ホームページ」25.2%、「市税等のコンビニ収納サービス」12.5%、「防災、安心・安全情報」10.9%となっている。

※「その他」の主な内訳

・雇用・失業対策情報　　・広報なは市民の友の閲覧

回答者属性（n=合計） ＼ 項目		那覇市公式ホームページ	%	那覇市公式フェイスブック	%	LINE那覇市公式アカウント	%	マチイロ（スマートフォンアプリ）	%	公共施設予約	%
年代別	10代（n=23）	2	8.7%	2	8.7%	2	8.7%	0	0.0%	2	8.7%
	20代（n=38）	14	36.8%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.3%
	30代（n=99）	39	39.4%	3	3.0%	4	4.0%	2	2.0%	2	2.0%
	40代（n=184）	62	33.7%	7	3.8%	4	2.2%	1	0.5%	6	3.3%
	50代（n=155）	35	22.6%	5	3.2%	2	1.3%	3	1.9%	9	5.8%
	60代（n=142）	28	19.7%	2	1.4%	2	1.4%	1	0.7%	8	5.6%
	70代以上（n=117）	11	9.4%	5	4.3%	1	0.9%	4	3.4%	5	4.3%

続き

回答者属性（n=合計） ＼ 項目		防災、安心・安全情報	%	マイナンバーカードを利用したコンビニ交付	%	市税等のコンビニ収納サービス	%	インターネット相談窓口	%	そ大ゴミWEB受付	%
年代別	10代（n=23）	3	13.0%	0	0.0%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%
	20代（n=38）	1	2.6%	2	5.3%	5	13.2%	1	2.6%	0	0.0%
	30代（n=99）	4	4.0%	4	4.0%	14	14.1%	2	2.0%	7	7.1%
	40代（n=184）	11	6.0%	14	7.6%	17	9.2%	1	0.5%	15	8.2%
	50代（n=155）	19	12.3%	8	5.2%	16	10.3%	1	0.6%	10	6.5%
	60代（n=142）	23	16.2%	13	9.2%	24	16.9%	1	0.7%	11	7.7%
	70代以上（n=117）	22	18.8%	6	5.1%	18	15.4%	4	3.4%	11	9.4%

続き

回答者属性（n=合計） ＼ 項目		申請書ダウンロード	%	都市計画情報システム	%	図書館ホームページで検索･予約	%	その他	%
年代別	10代（n=23）	0	0.0%	0	0.0%	6	26.1%	5	21.7%
	20代（n=38）	5	13.2%	0	0.0%	3	7.9%	4	10.5%
	30代（n=99）	5	5.1%	0	0.0%	9	9.1%	4	4.0%
	40代（n=184）	16	8.7%	1	0.5%	20	10.9%	9	4.9%
	50代（n=155）	21	13.5%	5	3.2%	10	6.5%	11	7.1%
	60代（n=142）	5	3.5%	8	5.6%	10	7.0%	6	4.2%
	70代以上（n=117）	4	3.4%	9	7.7%	6	5.1%	11	9.4%

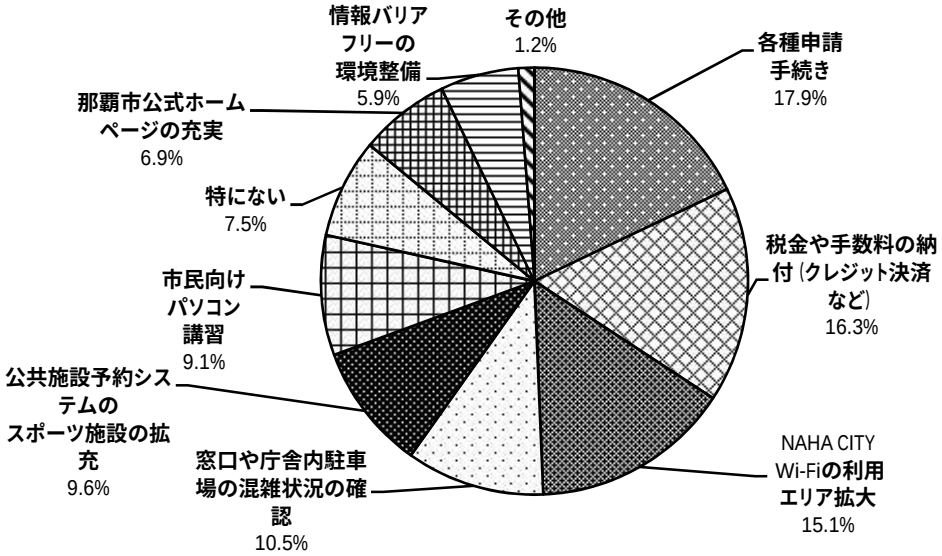
年代別の特徴として、10 代の「図書館ホームページでの検索・予約」が 26.1%、20 代から 40 代の「那覇市公式ホームページ」の割合が高くなっている。

質問 15　利便性を高めるために、より充実又は実現してほしいインターネットを活用した情報化サービス等について、主なものを 4 つまでお答えください。

1．各種申請手続き　　2．税金や手数料の納付（クレジット決済など）
3．窓口・庁舎内駐車場の混雑状況の確認　　4．情報バリアフリーの環境整備
5．公共施設予約システムのスポーツ施設の拡充
6．那覇市公式ホームページの充実　　7．NAHA　CITY　Wi-Fi の利用エリア拡大
8．市民向けパソコン講習　　9．特にない　　10．その他

※　情報バリアフリーとは、障がいのある方や高齢者を含む全ての人々が、社会のＩＴ化による利益を受けることを目的に行う方策のこと。

項目	回答数	%
各種申請手続き	193	17.9%
税金や手数料の納付（クレジット決済など）	176	16.3%
窓口や庁舎内駐車場の混雑状況の確認	113	10.5%
情報バリアフリーの環境整備	64	5.9%
公共施設予約システムのスポーツ施設の拡充	103	9.6%
那覇市公式ホームページの充実	74	6.9%
NAHA CITY Wi-Fiの利用エリア拡大	163	15.1%
市民向けパソコン講習	98	9.1%
特にない	81	7.5%
その他	13	1.2%
合計	1078	100%



利便性を高めるために、より充実又は実現してほしいインターネットを活用したサービス等については、「各種申請手続き」が 17.9%、「税金や手数料のクレジット納付」16.3%、「NAHA CITY Wi-Fi の利用エリア拡大」15.1%、「窓口や庁舎内駐車場の混雑状況の確認」10.5%となっている。

※「各種申請手続き」の主な内訳

・各種申請書をダウンロードして郵送で書類を取り寄せ可能にして欲しい。
・各種証明書のダウンロードサービス（決済はクレジット）
・保育関連の手続き
・現況届
・公民館の利用申し込み
・マイナンバーカード発行手続き
・フローチャート式に、知りたい手続き情報などを簡単に引き出せるシステムがあれば嬉しい。
・ホームページを開いてすぐ手続き項目が分かるように目立たせて欲しい。

※「その他」の主な内訳

・市民向けパソコン講座（無料）、情報用パッドの配布。
・駐車場の空きが分かるサイトを作って欲しい。
・NAHA CITY Wi-Fi を中断しないようにして欲しい。

回答者属性（n=合計） ＼ 項目		各種申請手続き	%	税金や手数料の納付（クレジット決済など）	%	窓口や庁舎内駐車場の混雑状況の確認	%	情報バリアフリーの環境整備	%	公共施設予約システムのスポーツ施設の拡充	%
年代別	10代（n=34）	3	8.8%	2	5.9%	1	2.9%	1	2.9%	5	14.7%
	20代（n=86）	13	15.1%	15	17.4%	12	14.0%	3	3.5%	11	12.8%
	30代（n=167）	37	22.2%	35	21.0%	22	13.2%	9	5.4%	13	7.8%
	40代（n=267）	58	21.7%	48	18.0%	32	12.0%	9	3.4%	26	9.7%
	50代（n=215）	47	21.9%	35	16.3%	16	7.4%	12	5.6%	17	7.9%
	60代（n=177）	21	11.9%	23	13.0%	20	11.3%	21	11.9%	21	11.9%
	70代以上（n=132）	14	10.6%	18	13.6%	10	7.6%	9	6.8%	10	7.6%

続き

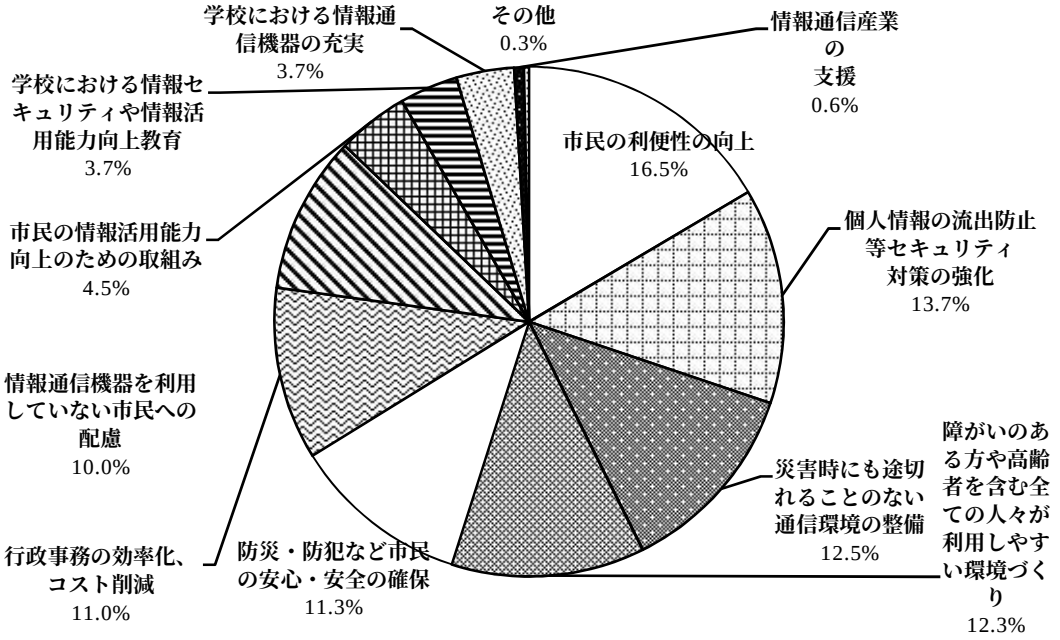
回答者属性（n=合計） ＼ 項目		那覇市公式ホームページの充実	%	NAHA CITY Wi-Fiの利用エリア拡大	%	市民向けパソコン講習	%	特にない	%	その他	%
年代別	10代（n=34）	1	2.9%	14	41.2%	2	5.9%	5	14.7%	0	0.0%
	20代（n=86）	4	4.7%	19	22.1%	7	8.1%	2	2.3%	0	0.0%
	30代（n=167）	7	4.2%	32	19.2%	7	4.2%	5	3.0%	0	0.0%
	40代（n=267）	20	7.5%	45	16.9%	16	6.0%	11	4.1%	2	0.7%
	50代（n=215）	16	7.4%	29	13.5%	26	12.1%	14	6.5%	3	1.4%
	60代（n=177）	18	10.2%	13	7.3%	24	13.6%	13	7.3%	3	1.7%
	70代以上（n=132）	8	6.1%	11	8.3%	16	12.1%	31	23.5%	5	3.8%

年代別の特徴として、30 代から 50 代は「各種申請手続き」の割合が高く、10 代は「NAHA　CITY Wi-Fi の利用エリア拡大」の割合が高い。

質問 16　今後情報化を進めていく上で、なにを重要視すべきだと思いますか？主なものを 4 つまでお答えください。

1. 市民の利便性の向上　　2. 行政事務の効率化、コスト削減
3. 防災・防犯など市民の安心・安全の確保
4. 災害時にも途切れることのない通信環境の整備
5. 個人情報の流出防止等セキュリティ対策の強化
6. 学校における情報セキュリティや情報活用能力向上教育
7. 学校における情報通信機器の充実
8. 市民の情報活用能力向上のための取組み
9. 情報通信機器を利用していない市民への配慮
10. 障がいのある方や高齢者を含む全ての人々が利用しやすい環境づくり
11. 情報通信産業の支援　　12. その他

項目	回答数	%
市民の利便性の向上	262	16.5%
行政事務の効率化、コスト削減	174	11.0%
防災･防犯など市民の安心･安全の確保	179	11.3%
災害時にも途切れることのない通信環境の整備	198	12.5%
個人情報の流出防止等セキュリティ対策の強化	217	13.7%
学校における情報セキュリティや情報活用能力向上教育	59	3.7%
学校における情報通信機器の充実	58	3.7%
市民の情報活用能力向上のための取組み	72	4.5%
情報通信機器を利用していない市民への配慮	159	10.0%
障がいのある方や高齢者を含む全ての人々が利用しやすい環境づくり	195	12.3%
情報通信産業の支援	10	0.6%
その他	5	0.3%
合計	1588	100%



今後情報化を進めていく上で重要視すべきことについて、「市民の利便性の向上」16.5%、「個人情報の流出防止等セキュリティ対策の強化」13.7%、「災害時にも途切れることのない通信環境の整備」12.5%、「障がいのある方や高齢者を含む全ての人々が利用しやすい環境づくり」12.3%となっており、ＩＣＴ活用により利便性の向上を図りつつも、セキュリティ対策等も行うようにとの意思が感じられる。

※主な「その他」の内訳

・学校のお知らせをメール配付又は全て HP に掲載して欲しい（パスワードやセキュリティコード等、外部からは見えないようにする）。

・バス停の GPS 設置を勧める。（現在は一部のみ。しかも日本語表示しかない）

・緊急通報の在り方等

回答者属性（n=合計） ＼ 項目		市民の利便性の向上	%	行政事務の効率化、コスト削減	%	防災･防犯など市民の安心･安全の確保	%	災害時にも途切れない通信環境の整備	%
年代別	10代（n=61）	4	6.6%	1	1.6%	13	21.3%	10	16.4%
	20代（n=118）	17	14.4%	11	9.3%	12	10.2%	21	17.8%
	30代（n=214）	41	19.2%	29	13.6%	15	7.0%	31	14.5%
	40代（n=378）	64	16.9%	54	14.3%	36	9.5%	44	11.6%
	50代（n=278）	46	16.5%	35	12.6%	33	11.9%	36	12.9%
	60代（n=272）	48	17.6%	22	8.1%	31	11.4%	28	10.3%
	70代以上（n=267）	42	15.7%	22	8.2%	39	14.6%	28	10.5%

続き

回答者属性（n=合計）	項目	個人情報の流出防止等セキュリティ対策	%	学校での情報セキュリティや情報活用能力向上教育	%	学校における情報通信機器の充実	%	市民の情報活用能力向上の取組み	%
年代別	10代（n=61）	6	9.8%	3	4.9%	9	14.8%	1	1.6%
	20代（n=118）	22	18.6%	6	5.1%	3	2.5%	4	3.4%
	30代（n=214）	29	13.6%	13	6.1%	12	5.6%	10	4.7%
	40代（n=378）	55	14.6%	18	4.8%	20	5.3%	12	3.2%
	50代（n=278）	36	12.9%	7	2.5%	4	1.4%	14	5.0%
	60代（n=272）	37	13.6%	6	2.2%	4	1.5%	18	6.6%
	70代以上（n=267）	32	12.0%	6	2.2%	6	2.2%	13	4.9%

続き

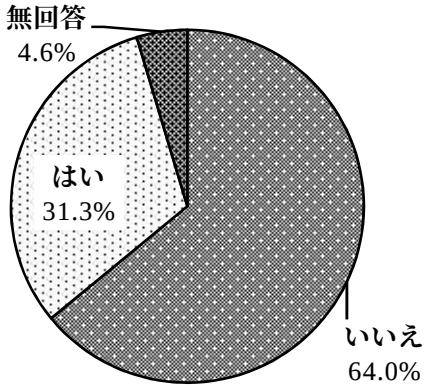
回答者属性（n=合計）	項目	情報通信機器を利用していない市民への配慮	%	障がいのある方や高齢者を含む全ての人々が利用しやすい環境づくり	%	情報通信産業の支援	%	その他	%
年代別	10代（n=61）	5	8.2%	9	14.8%	0	0.0%	0	0.0%
	20代（n=118）	8	6.8%	12	10.2%	2	1.7%	0	0.0%
	30代（n=214）	14	6.5%	19	8.9%	0	0.0%	1	0.5%
	40代（n=378）	31	8.2%	40	10.6%	3	0.8%	1	0.3%
	50代（n=278）	28	10.1%	37	13.3%	1	0.4%	1	0.4%
	60代（n=272）	39	14.3%	34	12.5%	3	1.1%	2	0.7%
	70代以上（n=267）	34	12.7%	44	16.5%	1	0.4%	0	0.0%

年代別の特徴として、10 代において「防災・防犯など市民の安心・安全の確保」、「学校における情報通信機器の充実」及び「障がいのある方や高齢者を含む全ての人々が利用しやすい環境づくり」、10 代及び 20 代で「災害時にも途切れることのない通信環境の整備」、30 代以上で「市民の利便性向上」の割合が高い。

（5）マイナンバーカードの活用について

質問 17　マイナンバーカードの交付をうけていますか？

1．はい　　2．いいえ



項目	回答数	%
はい	155	31.3%
いいえ	317	64.0%
無回答	23	4.6%
合計	495	100%

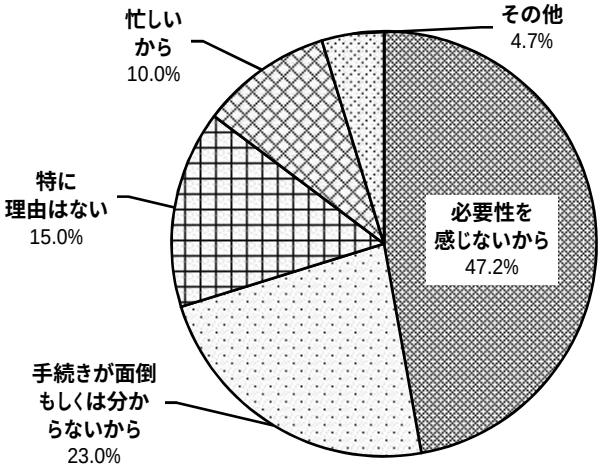
マイナンバーカードの交付状況については、「いいえ」が 64.0%と高い。「はい」の回答は 31.3%。

回答者属性（n=合計） ＼ 項目		はい	%	いいえ	%	無回答	%
年代別	10代（n=20）	10	50.0%	9	45.0%	1	5.0%
	20代（n=36）	14	38.9%	22	61.1%	0	0.0%
	30代（n=66）	18	27.3%	47	71.2%	1	1.5%
	40代（n=110）	24	21.8%	84	76.4%	2	1.8%
	50代（n=86）	21	24.4%	61	70.9%	4	4.7%
	60代（n=84）	30	35.7%	48	57.1%	6	7.1%
	70代以上（n=93）	38	40.9%	46	49.5%	9	9.7%

全体として、交付を受けている方は31.3%となっているものの、30代から50代はそれより低く、40代にあっては21.8%にとどまっている。一方、10代は50%、70代以上は40.9%となっている。

質問18　質問17で「いいえ」と回答した方へ質問です。その理由をお答えください。
1．手続きが面倒もしくは分からないから　　2．忙しいから
3．必要性を感じないから　　4．特に理由はない　　5．その他

項目	回答数	%
手続きが面倒もしくは分からないから	78	23.0%
忙しいから	34	10.0%
必要性を感じないから	160	47.2%
特に理由はない	51	15.0%
その他	16	4.7%
合計	339	100%



マイナンバーカードの交付をうけていない（「いいえ」と回答した方）理由としては、「必要性を感じないから」47.2%、「手続きが面倒もしくは分からないから」23.0%、「特に理由はない」15.0%、「忙しいから」10.0%となっている。

※主な「その他」の主な内訳
・個人情報の流出、セキュリティ上の不安
・マイナンバー制度自体を受け入れていないから。
・マイナンバー制度を信用できないから、不安がある。

・交付トラブルについてよく聞くから。

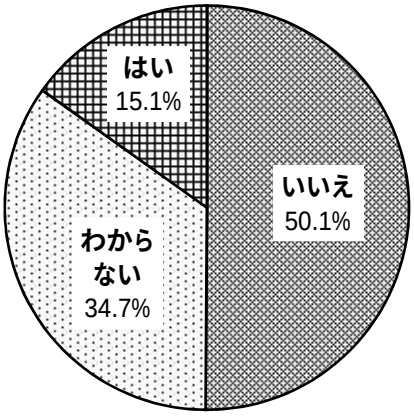
・成人になってから。

回答者属性（n=合計） ＼ 項目		手続きが面倒もしくは分からないから	%	忙しいから	%	必要性を感じないから	%	特に理由はない	%	その他	%
年代別	10代（n=9）	4	44.4%	1	11.1%	2	22.2%	1	11.1%	1	11.1%
	20代（n=23）	5	21.7%	6	26.1%	9	39.1%	3	13.0%	0	0.0%
	30代（n=51）	18	35.3%	5	9.8%	16	31.4%	9	17.6%	3	5.9%
	40代（n=90）	22	24.4%	13	14.4%	45	50.0%	9	10.0%	1	1.1%
	50代（n=66）	11	16.7%	7	10.6%	32	48.5%	11	16.7%	5	7.6%
	60代（n=49）	7	14.3%	2	4.1%	32	65.3%	5	10.2%	3	6.1%
	70代以上（n=51）	11	21.6%	0	0.0%	24	47.1%	13	25.5%	3	5.9%

年代別の特徴として、10 代では「手続きが面倒もしくは分からないから」、他の年代では「必要性を感じないから」との割合が高い。

質問 19　マイナンバーカードを読み取るための IC カードリーダーまたは読み取り機能を備えたスマートフォンはお持ちですか。

1．はい　　2．いいえ　　3．わからない



項目	回答数	%
はい	68	15.1%
いいえ	225	50.1%
わからない	156	34.7%
合計	449	100%

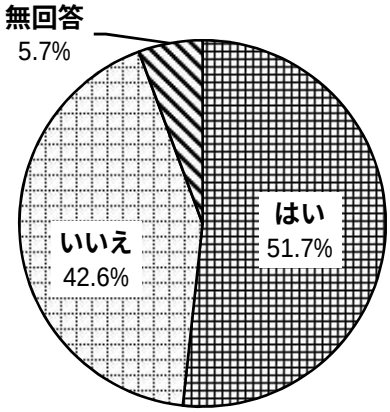
マイナンバーカードを読み取るための IC カードリーダーまたは、読み取り機能を備えたスマートフォンはお持ちですかという設問については、「いいえ」と回答した割合が最も高くなっている。

回答者属性（n=合計） ＼ 項目		はい	%	いいえ	%	わからない	%
年代別	10代（n=19）	2	10.5%	5	26.3%	12	63.2%
	20代（n=33）	4	12.1%	8	24.2%	21	63.6%
	30代（n=62）	14	22.6%	18	29.0%	30	48.4%
	40代（n=103）	32	31.1%	38	36.9%	33	32.0%
	50代（n=78）	9	11.5%	38	48.7%	31	39.7%
	60代（n=72）	3	4.2%	52	72.2%	17	23.6%
	70代以上（n=82）	4	4.9%	66	80.5%	12	14.6%

年代別にみると、30 代及び 40 代は他の年代と比較すると、保有している割合が高い。

質問 20　マイナンバーカードがあると、県内外のコンビニエンスストアで住民票の写し、戸籍謄抄本、所得証明書等（それぞれ最新の証明書のみ）の交付が受けられることをご存じですか。

1．はい　　2．いいえ



項目	回答数	%
はい	256	51.7%
いいえ	211	42.6%
無回答	28	5.7%
合計	495	100%

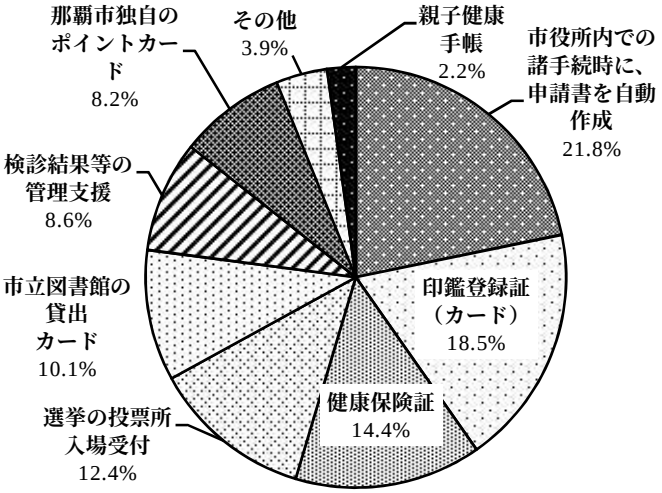
マイナンバーカードがあると、コンビニエンスストアで住民票の写し等の交付が受けられることを知っているかという設問については、「はい」の割合が 51.7%、「いいえ」が 42.6%となっている。

回答者属性（n=合計） ＼ 項目		はい	%	いいえ	%	無回答	%
年代別	10代（n=20）	1	5.0%	18	90.0%	1	5.0%
	20代（n=36）	15	41.7%	20	55.6%	1	2.8%
	30代（n=66）	37	56.1%	26	39.4%	3	4.5%
	40代（n=110）	67	60.9%	42	38.2%	1	0.9%
	50代（n=86）	49	57.0%	31	36.0%	6	7.0%
	60代（n=84）	39	46.4%	40	47.6%	5	6.0%
	70代以上（n=93）	48	51.6%	34	36.6%	11	11.8%

質問 21　那覇市では、マイナンバーカードの多目的利用として、住民票等のコンビニ交付サービスを実施していますが、今後、希望するサービスがあれば 3 つまでお答えください。

1．市立図書館の貸出カード　　2．検診結果等の管理支援
3．親子健康手帳　　4．健康保険証　　5．選挙の投票所入場受付
6．印鑑登録証（カード）　　7．那覇市独自のポイントカード
8．市役所内での諸手続き時に、申請書を自動作成　　9．その他

項目	回答数	%
市立図書館の貸出カード	87	10.1%
検診結果等の管理支援	74	8.6%
親子健康手帳	19	2.2%
健康保険証	124	14.4%
選挙の投票所入場受付	107	12.4%
印鑑登録証（カード）	160	18.5%
那覇市独自のポイントカード	71	8.2%
市役所内での諸手続き時に、申請書を自動作成	188	21.8%
その他	34	3.9%
合計	864	100%



マイナンバーカードの多目的利用として、「市役所内での諸手続き時に、申請書を自動作成」が 21.8%、「印鑑登録証」が 18.5%、「健康保険証」が 14.4%、「選挙の投票所入場受付」12.4%、「市立図書館の貸出カード」が 10.1%となっている。

※その他の内訳
・ハローワーク等の諸手続
・マイナンバーを使用したインターネットでの選挙投票、図書カードなどもマイナンバーにて管理を行う（未返却などが防げる）
・個人情報等の問題で実用化は難しいと思うが、マイナンバーカードに税金の課税や滞納の状況を連動させて、携帯に納付期限などをお知らせしてくれる機能など

回答者属性（n=合計）	項目	市立図書館の貸出カード	%	検診結果等の管理支援	%	親子健康手帳	%	健康保険証	%	選挙の投票所入場受付	%
年代別	10代（n=33）	8	24.2%	3	9.1%	1	3.0%	5	15.2%	1	3.0%
	20代（n=72）	10	13.9%	6	8.3%	4	5.6%	16	22.2%	8	11.1%
	30代（n=124）	9	7.3%	13	10.5%	5	4.0%	21	16.9%	17	13.7%
	40代（n=202）	20	9.9%	11	5.4%	5	2.5%	22	10.9%	26	12.9%
	50代（n=159）	12	7.5%	10	6.3%	2	1.3%	16	10.1%	26	16.4%
	60代（n=140）	17	12.1%	14	10.0%	0	0.0%	20	14.3%	16	11.4%
	70代以上（n=134）	11	8.2%	17	12.7%	2	1.5%	24	17.9%	13	9.7%

続き

回答者属性（n=合計）	項目	印鑑登録証（カード）	%	那覇市独自のポイントカード	%	市役所内での諸手続き時に、申請書を自動作成	%	その他	%
年代別	10代（n=33）	2	6.1%	7	21.2%	5	15.2%	1	3.0%
	20代（n=72）	9	12.5%	4	5.6%	12	16.7%	3	4.2%
	30代（n=124）	27	21.8%	8	6.5%	21	16.9%	3	2.4%
	40代（n=202）	47	23.3%	20	9.9%	46	22.8%	5	2.5%
	50代（n=159）	34	21.4%	14	8.8%	36	22.6%	9	5.7%
	60代（n=140）	21	15.0%	7	5.0%	36	25.7%	9	6.4%
	70代以上（n=134）	20	14.9%	11	8.2%	32	23.9%	4	3.0%

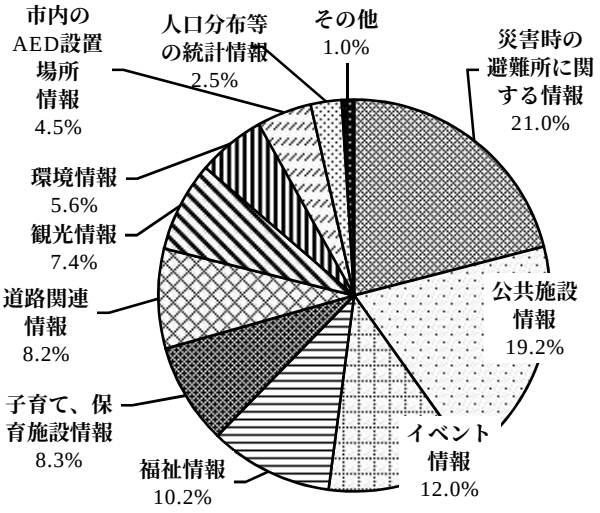
年代別の特徴として、「市役所内での諸手続き時に、申請書を自動作成」の割合が年代を問わず高く、10 代において、「市立図書館の貸出カード」及び「那覇市独自のポイントカード」の割合が他の年代と比較して高い。また、10 代を除く全ての年代で「印鑑登録証（カード）」の割合が高い。

（6） 公共データのオープン化

質問 22　本市では、公共データをインターネット上に公開することで、新たな民間サービスの創出を促し、地域の活性化や経済効果につなげることを目的とした公共データのオープン化を検討しております。どのようなデータの公開が望ましいと思いますか。3 つまでお答えください。

1．公共施設情報　2．災害時の避難所に関する情報
3．人口分布等の統計情報　4．観光情報　5．環境情報
6．福祉情報　7．子育て、保育施設情報　8．市内の AED 設置場所情報
9．イベント情報　10．道路関連情報　11．その他

項目	回答数	%
公共施設情報	242	19.2%
災害時の避難所に関する情報	265	21.0%
人口分布等の統計情報	32	2.5%
観光情報	94	7.4%
環境情報	71	5.6%
福祉情報	129	10.2%
子育て、保育施設情報	105	8.3%
市内のAED設置場所情報	57	4.5%
イベント情報	151	12.0%
道路関連情報	104	8.2%
その他	13	1.0%
合計	1263	100%



オープンデータとして望ましいデータについて、「災害時の避難所に関する情報」が 21.0%、「公共施設情報」が 19.2%、「イベント情報」が 12.0%、「福祉情報」が 10.2%となっている。

※「その他」の主な内訳
・病院情報
・手当各種や給付に関する情報
・市営住宅の間取り図

回答者属性（n=合計） ＼ 項目		子育て、保育施設情報	%	市内のAED設置場所情報	%	イベント情報	%	道路関連情報	%	その他	%
年代別	10代（n=51）	4	7.8%	4	7.8%	8	15.7%	2	3.9%	1	2.0%
	20代（n=96）	9	9.3%	8	8.2%	10	10.3%	9	9.3%	2	2.1%
	30代（n=175）	39	22.3%	7	4.0%	15	8.6%	13	7.4%	1	0.6%
	40代（n=303）	34	11.2%	14	4.6%	42	13.9%	26	8.6%	1	0.3%
	50代（n=246）	8	3.3%	8	3.3%	32	13.0%	29	11.8%	3	1.2%
	60代（n=194）	5	2.6%	6	3.1%	25	12.9%	13	6.7%	3	1.5%
	70代以上（n=197）	6	3.0%	10	5.1%	19	9.6%	12	6.1%	2	1.0%

続き

回答者属性（n=合計） ＼ 項目		子育て、保育施設情報	%	市内のAED設置場所情報	%	イベント情報	%	道路関連情報	%	その他	%
年代別	10代（n=51）	4	7.8%	4	7.8%	8	15.7%	2	3.9%	1	2.0%
	20代（n=96）	9	9.3%	8	8.2%	10	10.3%	9	9.3%	2	2.1%
	30代（n=175）	39	22.3%	7	4.0%	15	8.6%	13	7.4%	1	0.6%
	40代（n=303）	34	11.2%	14	4.6%	42	13.9%	26	8.6%	1	0.3%
	50代（n=246）	8	3.3%	8	3.3%	32	13.0%	29	11.8%	3	1.2%
	60代（n=194）	5	2.6%	6	3.1%	25	12.9%	13	6.7%	3	1.5%
	70代以上（n=197）	6	3.0%	10	5.1%	19	9.6%	12	6.1%	2	1.0%

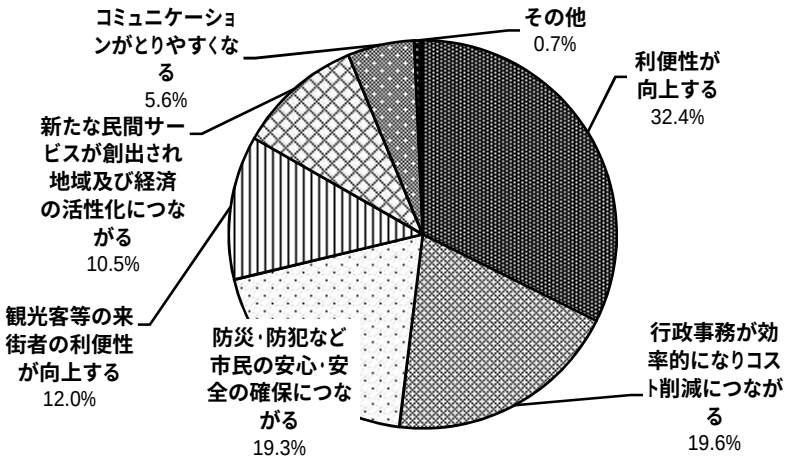
年代別の特徴として、全体的に「公共施設情報」及び「災害時の避難所に関する情報」の割合が高いが、30 代において、「子育て、保育施設情報」の割合が高くなっている。

（７）社会の情報化の推進について

質問 23　情報化が進むことで生じる効果について、どのようにお考えですか。3 つまでお答えください。

1．利便性が向上する　　2．行政事務が効率的になりコスト削減につながる
3．防災・防犯など市民の安心・安全の確保につながる
4．新たな民間サービスが創出され地域及び経済の活性化につながる
5．観光客等の来街者の利便性が向上する
6．コミュニケーションがとりやすくなる　　7．その他

項目	回答数	%
利便性が向上する	367	32.4%
行政事務が効率的になりコスト削減につながる	222	19.6%
防災･防犯など市民の安心･安全の確保につながる	219	19.3%
新たな民間サービスが創出され地域及び経済の活性化につながる	119	10.5%
観光客等の来街者の利便性が向上する	136	12.0%
コミュニケーションがとりやすくなる	63	5.6%
その他	8	0.7%
合計	1134	100%



情報化が進むことで生じる効果のうち「利便性が向上する」と回答した割合が 32.4%と高く、次いで「行政事務が効率的になりコスト削減につながる」が 19.6%、「防災・防犯など市民の安心・安全の確保につながる」が 19.3%となっている。

※「その他」の主な内訳
・障がい者と健常者の関わり
・市民のサービスに対する知識が増え、政治に対する関心が増えることで、政治参加や経済の活性化につながると思う。

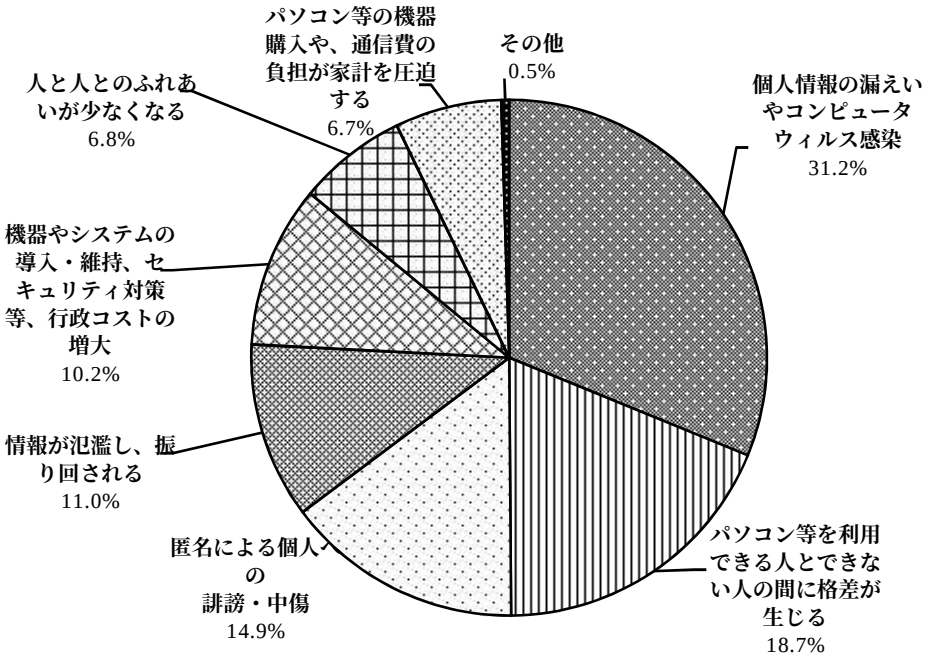
回答者属性（n=合計） ＼ 項目		利便性が向上		行政事務が効率的、コスト削減		防災･防犯など市民の安心･安全の確保		民間サービスの創出、地域及び経済の活性化		観光客等の来街者の利便性が向上		コミュニケーションがとりやすくなる		その他	
			%		%		%		%		%		%		%
年代別	10代（n=44）	12	27.3%	2	4.5%	11	25.0%	4	9.1%	9	20.5%	5	11.4%	1	2.3%
	20代（n=83）	29	34.9%	11	13.3%	15	18.1%	9	10.8%	13	15.7%	5	6.0%	1	1.2%
	30代（n=147）	54	36.7%	35	23.8%	23	15.6%	12	8.2%	16	10.9%	6	4.1%	1	0.7%
	40代（n=277）	94	33.9%	63	22.7%	44	15.9%	31	11.2%	32	11.6%	12	4.3%	1	0.4%
	50代（n=220）	70	31.8%	49	22.3%	47	21.4%	23	10.5%	18	8.2%	11	5.0%	2	0.9%
	60代（n=187）	58	31.0%	29	15.5%	37	19.8%	18	9.6%	33	17.6%	10	5.3%	2	1.1%
	70代以上（n=176）	50	28.4%	33	18.8%	42	23.9%	22	12.5%	15	8.5%	14	8.0%	0	0.0%

年代別の特徴として、全ての年代において「利便性が向上する」が最も高いが、10 代では「防災・防犯など市民の安心・安全の確保につながる」及び「観光客等の来街者の利便性が向上する」の割合も高い。

質問 24　情報化が進むことで不安に感じていることがあれば、3 つまでお答えください。

1. 個人情報の漏えいやコンピュータウィルス感染
2. 匿名による個人への誹謗・中傷
3. 機器やシステムの導入・維持、セキュリティ対策等、行政コストの増大
4. パソコン等を利用できる人とできない人の間に格差が生じる
5. パソコン等の機器購入や、通信費の負担が家計を圧迫する
6. 情報が氾濫し、振り回される
7. 人と人とのふれあいが少なくなる
8. その他

項目	回答数	%
個人情報の漏えいやコンピュータウィルス感染	387	31.2%
匿名による個人への誹謗･中傷	185	14.9%
機器やシステムの導入･維持、セキュリティ対策等、行政コストの増大	126	10.2%
パソコン等を利用できる人とできない人の間に格差が生じる	232	18.7%
パソコン等の機器購入や、通信費の負担が家計を圧迫する	83	6.7%
情報が氾濫し、振り回される	137	11.0%
人と人とのふれあいが少なくなる	85	6.8%
その他	6	0.5%
合計	1241	100%



情報化が進むことで不安に感じていることについて、「個人情報の漏洩やコンピュータウィルス感染」が 31.4%、「パソコン等を利用できる人とできない人の間に格差が生じる」が 18.7%、「匿名による個人への誹謗・中傷」が 14.9%となっている。

※「その他」の主な内訳
・子どものネット依存
・選択肢の全てに不安を感じます。

回答者属性（n=合計）	項目	個人情報の漏えいやコンピュータウィルス感染	%	匿名による個人への誹謗・中傷	%	機器やシステムの導入・維持、セキュリティ対策等、行政コストの増大	%	パソコン等を利用できる人とできない人の間に格差が生じる	%
年代別	10代（n=50）	17	34.0%	9	18.0%	3	6.0%	6	12.0%
	20代（n=88）	30	34.1%	11	12.5%	9	10.2%	18	20.5%
	30代（n=155）	53	34.2%	21	13.5%	14	9.0%	29	18.7%
	40代（n=282）	98	34.8%	46	16.3%	33	11.7%	48	17.0%
	50代（n=243）	74	30.5%	38	15.6%	33	13.6%	44	18.1%
	60代（n=211）	60	28.2%	30	14.1%	21	9.9%	42	19.7%
	70代以上（n=210）	55	26.2%	30	14.3%	13	6.2%	45	21.4%

続き

回答者属性（n=合計）	項目	パソコン等の機器購入や、通信費の負担が家計を圧迫する	%	情報が氾濫し、振り回される	%	人と人とのふれあいが少なくなる	%	その他	%
年代別	10代（n=50）	3	6.0%	6	12.0%	6	12.0%	0	0.0%
	20代（n=88）	4	4.5%	9	10.2%	6	6.8%	1	1.1%
	30代（n=155）	12	7.7%	17	11.0%	9	5.8%	0	0.0%
	40代（n=282）	13	4.6%	31	11.0%	11	3.9%	2	0.7%
	50代（n=243）	12	4.9%	26	10.7%	14	5.8%	2	0.8%
	60代（n=211）	18	8.5%	25	11.7%	17	8.0%	0	0.0%
	70代以上（n=210）	21	10.0%	23	11.0%	22	10.5%	1	0.5%

年代別の特徴としても、「個人情報の漏えいやコンピュータウィルス感染」の割合が高いが、10 代において、「パソコン等を利用できる人とできない人の間に格差が生じる」の割合が他の年代よりも低く、一方で「人と人とのふれあいが少なくなる」の割合が高くなっている。

8．総括

（1）インターネットの利用状況について

インターネットの利用者は全体で 68.5%となっており、前回調査（2009 年度実施）に比べると 2.5 ポイント上昇していることから、インターネットの利用について普及が進んでいることがわかる。20 代以下の若い世代においてインターネットの利用率が特に高くなっており、10 代では 100%、20 代では 97.2%であった。また、40 代～50 代についても 8 割以上が利用しており、インターネットの普及が進んでいることがわかったが、一方で 60 代以上では、利用割合が低くなっており、インターネットが生活の重要なインフラとなりつつある状況を考慮すると、生活に必要な情報やサービスを受けられないなどの情報格差の解消に向けた取組みが必要となる。

インターネットに使用する情報通信機器については、「パソコン」が 36.1%となっているのに対し、「スマートフォン」は 37.7%となっており、また、年代が低くなるにつれスマートフォンの割合が高くなっている。スマートフォンについては、持ち運びが容易なことや、SNS の普及などにより今後も使用者が増加していくことが予想される。

（2）行政情報の入手方法等について

行政情報の入手方法としては、「広報なは市民の友」によるものが 40.2%と最も高く、「那覇市公式ホームページ」が 23.4%と続いており、紙媒体での情報取得の割合が高いことがわかった。情報化技術を用いた情報発信はもちろんのこと、従来からある紙媒体をはじめ、様々な手法により情報発信をしていく必要がある。

公式ホームページについての感想として、「必要な情報が探しづらい」との回答が 20.7%あり、ホームページで充実して欲しい情報としては、「各種手続きに関する情報」が 19.5%と多かった。

現在の公式ホームページは、スマートフォンなどの機器への対応ができておらず、障がいを持つ方やお年寄りに配慮されていないため、ユーザビリティ（使いやすさ）やウェブアクセシビリティに配慮していく必要がある。また、パソコンやスマートフォンなどの操作が不慣れな方への配慮や、インターネットのメリットを生かした広報や行政サービスの充実に努める必要がある。

※ウェブアクセシビリティ：高齢者や障がい者など心身の機能に制約のある人でも、年齢的・身体的条件に関わらず、ウェブで提供されている情報にアクセスし利用できること。

（3）那覇市が実施している情報化サービスについて

市が実施している情報化サービスのうち利用頻度が高かったのは「公式ホームページ」や「防災・安心安全情報」、「申請書ダウンロードサービス」などのホームページに付随するサービスが 43.6%と大半を占め、次いで「市税等のコンビニ収納サービス」が 12.5%、「図書館ホームページでの図書の検索・予約」が 8.4%となった。平成 28 年度からサービスを開始した「マイナンバーカードを利用した証明書のコンビニ交付サービス」については 6.2%となったが、マイナンバ

ーカードの今後の普及により利用拡大が見込まれる。

利便性を高めるための充実・実現して欲しい情報化サービスについては、「各種申請手続き」が 17.9%、「税金や手数料の納付」が 16.3%、「NAHA　CITY　Wi-Fi の利用エリア拡大」が 15.1%と多かった。

今後、情報化を進めていく上で、何を重要視すべきかとの設問では、「利便性の向上」（16.5%を求める声がある一方で「セキュリティ対策の強化」が 13.7%、災害対策や情報通信機器を利用しない方、障がいのある方や高齢者などの情報弱者への配慮を望む声も多かった。情報化を進めるとともに、デジタルデバイド（情報格差）への対応が今後、重要となる。

（4）マイナンバーカードの活用について

マイナンバーカードについて、回答のあった市民の 31.3%が交付を受けているが、64.0%が受けていない。その主な理由は、「必要性を感じないから」が 47.2%、「手続きが面倒もしくは分からないから」が 23.0%となっている。

マイナンバーカードを利用したコンビニエンスストアでの証明書等の交付サービスについては、無回答を含め 48.3%がサービスの存在を知らないと回答している。

マイナンバーカードの多目的利用については、「市役所内での諸手続き時に、申請書を自動作成」が 21.8%、「印鑑登録証（カード）」が 18.5%、「健康保険証」が 14.4%となっている。

マイナンバーカードの普及には、証明書等のコンビニ交付サービスなどの現在実施しているサービスの周知や、利便性の向上が期待される新たなサービスの検討に加え、市が実施する各種イベント会場などへのマイナンバーカード啓発のための特設コーナーの設置、公民館や商業施設等でマイナンバーに関する相談や、カードの申請補助を行うなどの普及促進のための取組を行っていくことが必要である。

（5）公共データのオープン化

オープンデータとして公開が望ましい主なデータについて、「災害時の避難所に関する情報」が 21.0%、「公共施設情報」が 19.2%、「イベント情報」が 12.0%、「福祉情報」が 10.2%となっている。

那覇市では、透明性・信頼性の向上、官民協働の推進、経済の活性化・行政の効率化を図るため、保有する公共データを、市民や企業等に利活用されやすいように機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能なルールの下で公開する「オープンデータ」の準備を進めている。

なお、他市の事例や、国・県の動向を参考としつつ、アンケートで要望のあった幅広いニーズに対応していく。

（6）情報化の推進について

情報化が進むことで生じる効果について、「利便性が向上する」が 32.4%、「行政事務が効率的になりコスト削減につながる」が 19.6%、「防災・防犯など市民の安心・安全の確保」が 19.3%と続いており、市民生活の質の向上に関する効果について期待している市民が多いことがわかった。

また、情報化が進むことで不安に感じていることについては、「個人情報漏えいやコンピュータウィルス感染」が 31.4%、「パソコン等を利用できる人とできない人との間に格差が生じる」

が 18.7%、「匿名による個人への誹謗・中傷」が 14.9%と続いており、個人情報漏えいに対する不安や情報格差、インターネット上での誹謗・中傷等幅広い内容について不安を感じている市民が多いことがわかった。その中でも、個人情報の漏えいについては、各年代別においても不安に感じていると答えた市民の割合が高く、また、個人情報漏えいに関する社会的な事件が多発していることから、本市においても個人情報の厳格な取り扱いが求められている。

本市が情報化を推進するにあたっては、市民生活の質の向上に重点を置いた施策を検討するとともに、情報化の推進に伴い市民が感じる不安を払拭（軽減）するための取り組みをしていく必要がある。