

平成29年度 地域福祉分野でのICT利活用についての調査研究  
「黒部市におけるスマートフォン等の活用と普及率」  
調査報告書

社会福祉法人 黒部市社会福祉協議会

## 1 アンケート調査目的

黒部市社会福祉協議会では、今後進展が予想される ICT の力を地域福祉分野に利活用していく可能性について、昨年より調査を開始し研究事業を進めている。

この調査では、市民や福祉活動に関わる支援者のスマートフォンの所有状況や活用手段、各世帯におけるIT環境の現状を調べ、地区、地域福祉分野へのICTの利活用をどの角度から取り組むことができるか、福祉関係者の事務効率の改善が図れるか等を検討することを目的としている。

## 2 調査対象

- ・一般市民 200名(くろべフェア来場者)
- ・民生委員児童委員 113名(市内全民生委員)
- ・福祉活動に関わる支援者 80名(地区社会福祉協議会 16地区)
- ・市内高校生 583名(富山県立桜井高等学校)

## 3 調査実施期間

平成29年9月23日～平成29年12月5日(対象によって異なる)

## 4 アンケート調査方法

### 方法1

くろべフェア(9月23日、24日)の開催に合わせ、来場者にアンケートを依頼し、回答してもらおう。

### 方法2

黒部市民児協理事会(10月5日)開催時に、各地区代表者に説明、配布し、次回理事会時に各地区分を取りまとめ提出してもらおう。

### 方法3

市運営協議会(11月8日)開催時に、各地区出席者に説明、配布し、回答してもらおう。

### 方法4

黒部市内にある県立桜井高等学校(11月28日)に依頼し、全生徒を対象に回答してもらおう。

回収： 回収—くろべフェア 200枚、市民児協 109枚、地区社協 64枚  
県立桜井高等学校 551枚

対象者数	有効回答者数	有効回答率
976枚	924名	94.6%

## 5 調査結果まとめ

今回のアンケート調査では、合計 924 枚の回答を得ることができた。10 代からの回答を多く得たため、設問内容によっては、全体平均値に偏りがあることも予測されるが、年代別に結果を集計・分析していることから、大きな影響をもたらすことはないと考えられる。

### <回答者情報>

(性別・居住地・職業・年齢)

回答者の性別は、男性が 48%、女性が 52%であった。

居住地は、約 6 割が市内在住で、約 4 割が市外在住であった。

職業は、学生が最も多く約 5 割、会社員、民生委員児童委員が約 1 割、その他パート・アルバイト、主婦及び市内福祉関係支援者からも回答を得ることができた。

回答者の年齢は、10 代が最も多く半数以上占めていたが、青年・壮年世代、高齢世代からも満遍なく回答を得ることができた。

### <設問に対する回答結果>

#### 1. 「スマートフォン(スマホ)」を持っていますか

「持っている」が全体の約 8 割、「持っていない」が約 2 割であった。さらに年代別でみると、10 代、20 代はほぼ 100% 所有し、30 代以下は約 9 割、40 代が約 8 割、50 代が約 7 割、60 代は約 5 割、70 代は約 2 割と年齢が高くなるにつれて所有率は低くなっていた。また、職業別にみると、学生、会社員の所有率が 9 割以上と高く、主婦層は約 6 割、市内福祉関係支援者は約 5 割所有していた。

#### 2-1. スマホ以外に持っている電子機器は

携帯とパソコンが約 7 割、固定電話が約 6 割、タブレットが約 4 割、FAX が約 3 割であった。

#### 2-2. 「アプリケーション(アプリ)」を使っていますか

「はい」が 95% とアプリ使用率はかなり高く、わずかに「いいえ」、「アプリとは何かがよくわからない」と答えていた。100% ではないが、スマホ所有者のほとんどがアプリを使用していることがわかった。

#### どのようなアプリをよく使いますか (2-2 ではいと答えた方)

「LINE」が最も多く全体の約 9 割が使用し、「YouTube」、「Google」、「Yahoo」も半数以上の人を使用していた。「Twitter」、「Instagram」は約 4 割、「Facebook」は約 1 割と使用率が少なかった。その他の回答は、全て 10 代の回答で、ゲームアプリが多かった。さらによく使用するアプリを年代別にみると、どの年代にも多く使用されていたのが、「LINE」で 7 割から 9 割以上の使用率であった。その他「Google」、「Yahoo」も年代

別に大きな差はなかったが、「YouTube」は40代以下、「Facebook」は20代から30代、「Twitter」、「Instagram」は10代から20代の使用が多いことがわかった。

### 2-3. 「スマホのアプリ」機能について

「大変便利である」が約7割、「まあまあ便利である」が約2割と全体の約9割が便利と感じていることがわかった。「あまり便利さを感じない」、「便利だが使いこなせていない」と回答している人も少数いたが、スマホ所有者のほとんどがアプリ機能を便利と感じていた。

### 3-1. スマホを持っていない方が持っている電子機器は

携帯の所有が約6割、固定電話が約5割、パソコンが約4割、タブレットとFAXが約2割であった。スマホ未所有者でも、パソコン、タブレットの所有が約2~4割あるため、ネット環境を整え、ICTを活用できる手段があることがわかった。

### 3-2. 今後スマホを持つ予定はありますか

スマホ未所有者で、今後スマホを「持つ予定がある」が約1割、「迷っている」が約2割であった。また、予定があると回答した約8割は、1年以内にスマホを所有するとしていた。一方で、スマホ未所有者の約7割は「今後も持つ予定はない」と回答し、そのうちの約8割は60代と70代であることがわかった。

### 4. スマホを持つ予定のない方の理由は

約7割が「今持っている機器で事が足りている」と回答し、スマホがなくても不便ではないと感じていることがわかった。その他、「使い方がわかる気がしない、むずかしそう」とスマホに抵抗を感じている人が約1割、「使いたいがお金がかかる」、「必要ないと家族や知人に言われている」という声もわずかながらあった。

### 5. スマホを持つか迷っている方の理由は

約4割が「いずれ使ってみたいが、今は必要性をあまり感じない」と回答し、約4割が「料金がもう少し安ければ使ってみたい」、「使い方を教えてもらえるなら使ってみよう」と、スマホの所有を前向きに考えていた。

### 6. 連絡手段としてよく使うものは

スマホの使用が約8割と最も多く、次に携帯が約6割、固定電話が約5割であった。また、FAX使用者は約3割と半数以下であった。

### 【参考】全回答者の電子機器所有状況について

スマホの所有が約8割、携帯とパソコンが約7割、固定電話が約6割、タブレットが約4割、FAXが約3割であった。

※設問 7~11 については、市内の福祉関係に関わる支援者（173 名）のみを対象としている。

#### 7. くらベネット(見守り)事業に関わっていますか

「はい」が約 7 割、「いいえ」が約 3 割であった。

#### 8. アプリを活用して報告データを簡単に入力できたらどうか

「これまで通り紙の記録票でよい」と約 3 割が現状のままでよいと回答したが、「便利だと思う」、「簡単に使えるなら使いたい」、「使い方を教えてもらえるなら考えてもよい」と、報告データにアプリを使用することを前向きに捉えている人、抵抗を感じていない人が約 5 割いることもわかった。

年代別にみると、30 代から 50 代は、使用してもよい、考えてもよいとの回答が多く、支援者の年代として最も多い 60 代に意見のばらつきがあり、70 代になると、紙のままでよいという回答が多くあった。しかしながら、70 代、80 代においても、教えてもらえるなら考えてもよいと感じている人も約半数いることがわかった。

#### 9. 個人で見守りされている方の人数は

約半数が「1~2 名」で、「6 名以上」見守りしている人も約 2 割いることがわかった。

#### 10. 現在の活動実施記録票の記録について

「簡単でよい」、「特に大変ではない」と約 3 割が不便さを感じていなかったが、約 4 割は「正直めんどくさい」、「手間である」と記録に不便さを感じていることがわかった。

#### 11. ICTの利活用についての意見

30 代と 40 代からは、便利だと思うという意見が多くみられたが、一方で個人差や年齢にもよるのではないかという声もあった。50 代においては、便利でよいという意見もあったが、抵抗を感じる、不安であるという声も多くあった。さらに 60 代になると、難しい、大変、複雑という意見が多く、70 代では、年齢的に無理、便利だが足並みが揃わなければ無意味という声があった。

その他として、個人情報管理や情報の流出の問題を心配する声や推進していく必要はある、時代や社会状況に応じて有効に活用できればよいとの意見もあった。

#### 12. 黒部市社協に対する意見(くらベフェアにおいては設問 7 で回答をいただいている)

市内の福祉関係に関わる支援者から市福祉課と社協の関係性や窓口の一本化、作業の効率化、作業内容の簡素化等の意見が多く上がった。その他、福祉くらべに関する意見、Facebook の立ち上げ等の意見もあった。

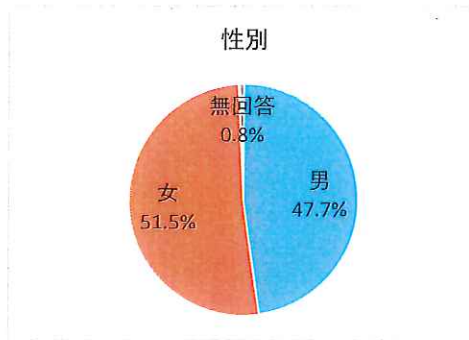
# アンケート結果報告書

# 「スマートフォンの活用と普及率に関する」調査

## <回答者情報>

### ◎性別

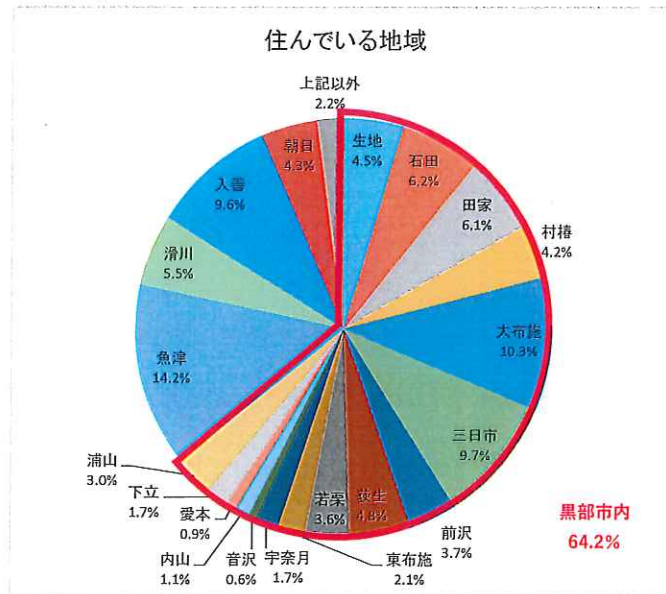
	回答(人)	%
男	441	47.7
女	476	51.5
無回答	7	0.8
全体	924	100.0



### ◎住んでいる地域

	回答(人)	%
生地	42	4.5
石田	57	6.2
田家	56	6.1
村椿	39	4.2
大布施	95	10.3
三日市	90	9.7
前沢	34	3.7
荻生	44	4.8
若栗	33	3.6
東布施	19	2.1
宇奈月	16	1.7
音沢	6	0.6
内山	10	1.1
愛本	8	0.9
下立	16	1.7
浦山	28	3.0
魚津	131	14.2
滑川	51	5.5
入善	89	9.6
朝日	40	4.3
上記以外	20	2.2
全体	924	100.0

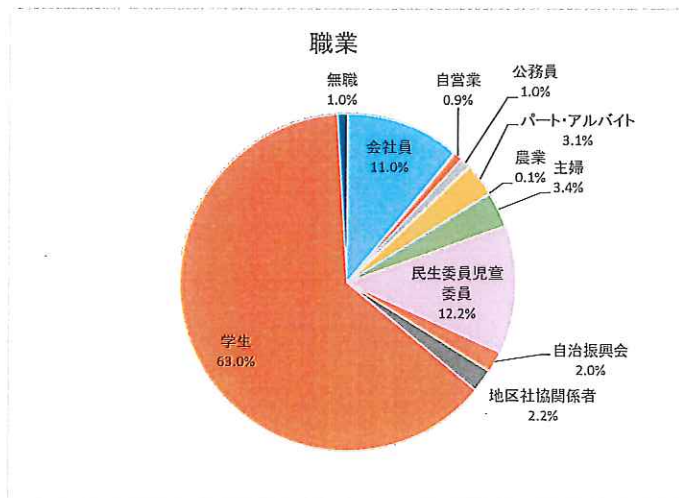
黒部市内



上記以外：富山市、上市町、立山町、神戸市

### ◎職業

	回答(人)	%
会社員	98	10.6
自営業	8	0.9
公務員	9	1.0
パート・アルバイト	28	3.0
農業	1	0.1
主婦	30	3.2
民生委員児童委員	109	11.8
自治振興会	18	1.9
地区社協関係者	20	2.2
学生	561	60.7
無職	9	1.0
その他	23	2.5
無回答	10	1.1
全体	924	100.0

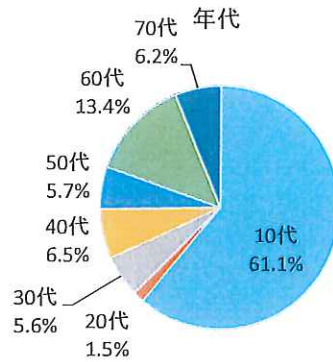


【その他】会社役員、団体職員、くろベネットチーム員、ボランティア部会



◎年代

	回答(人)	%
10代	561	60.7
20代	14	1.5
30代	51	5.5
40代	60	6.5
50代	52	5.6
60代	123	13.3
70代	57	6.2
80代	2	0.2
無回答	4	0.4
全体	924	100.0



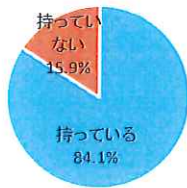
1. 「スマートフォン (スマホ)」 を持っていますか

	回答(人)	%
持っている	777	84.1
持っていない	147	15.9
全体	924	100.0

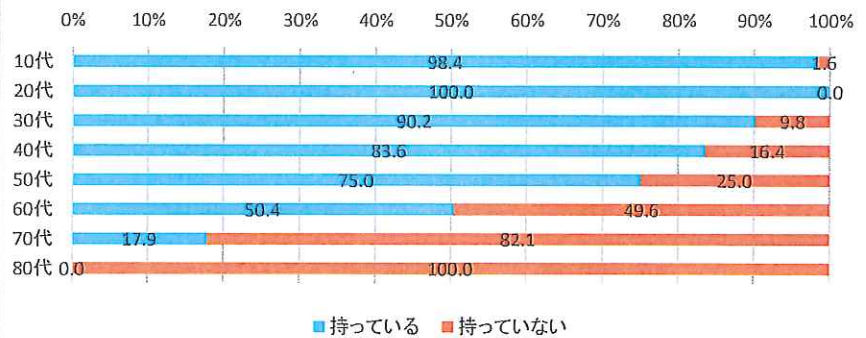
○年代別スマホ所有率

年代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	無回答	合計
持っている	552	14	46	51	39	62	10	0	3	777
持っていない	9	0	5	10	13	61	46	2	1	147
全体	561	14	51	61	52	123	56	2	4	924

スマホを持っていますか



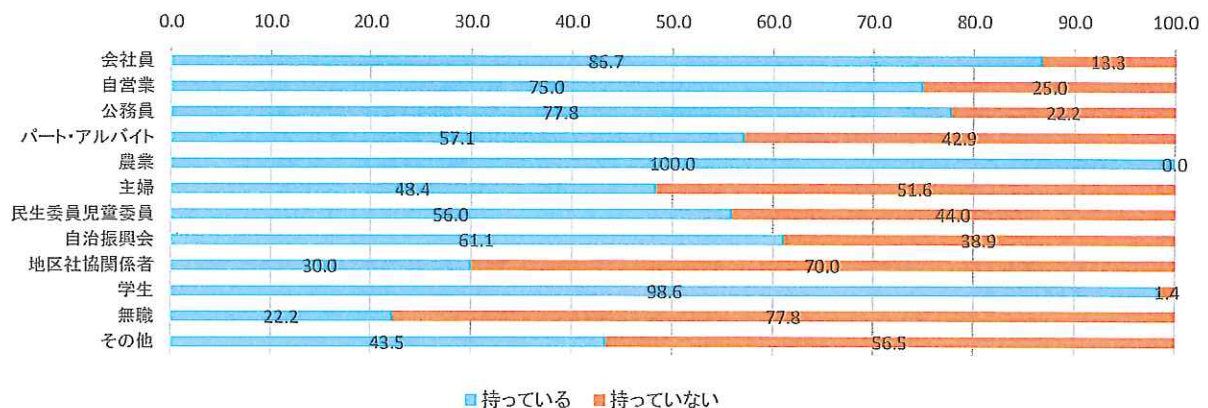
年代別所有率



○職業別スマホ所有率

職業	会社員	自営業	公務員	パート・アルバイト	農業	主婦	民生委員児童委員	自治振興会	地区社協関係者	学生	無職	その他	無回答	合計
持っている	85	6	7	16	1	15	61	11	6	552	2	10	5	777
持っていない	13	2	2	12	0	16	48	7	14	8	7	13	5	147
全体	98	8	9	28	1	31	109	18	20	560	9	23	10	924

職業別スマホ所有率

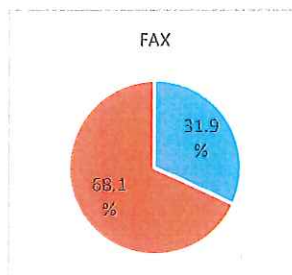
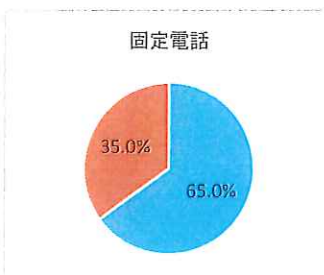
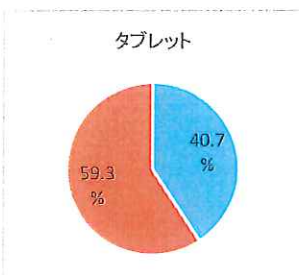
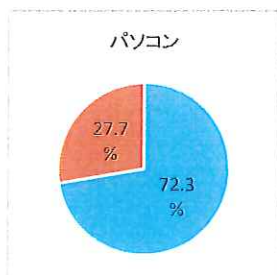
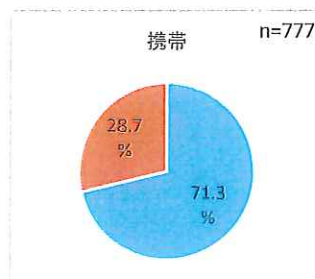
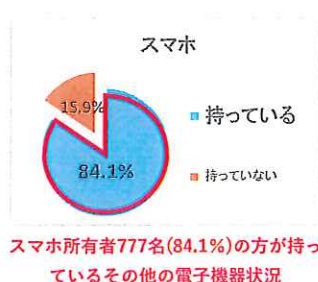




問1でスマホを持っているとお答えの方  
 2-1.以下の電子機器は持っていますか（家にありますか）  
 （複数回答可）

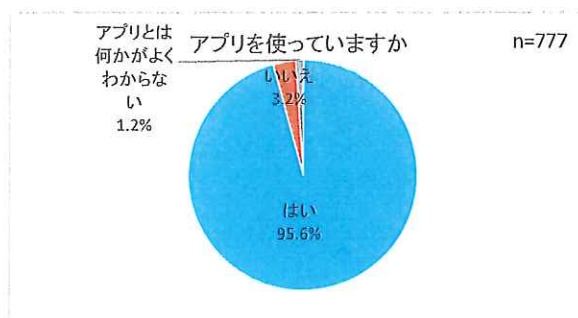
スマホ所有者 777 名中

所有機器	所有台数	%
携帯	554	71.3
パソコン	562	72.3
タブレット	316	40.7
固定電話	505	65.0
FAX	248	31.9



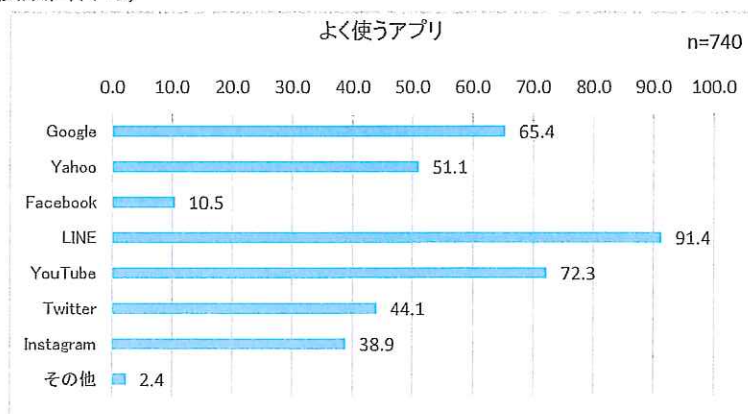
問1でスマホ持っているとお答えの方  
 2-2.「アプリケーション（アプリ）」を使っていますか

	回答(人)	%
はい	740	95.2
いいえ	25	3.2
アプリとは何かがよくわからない	9	1.2
無回答	3	0.4
全体	777	100.0



2-1ではいとお答えの方  
 2-2.どのようなものをよく使いますか（複数回答可）

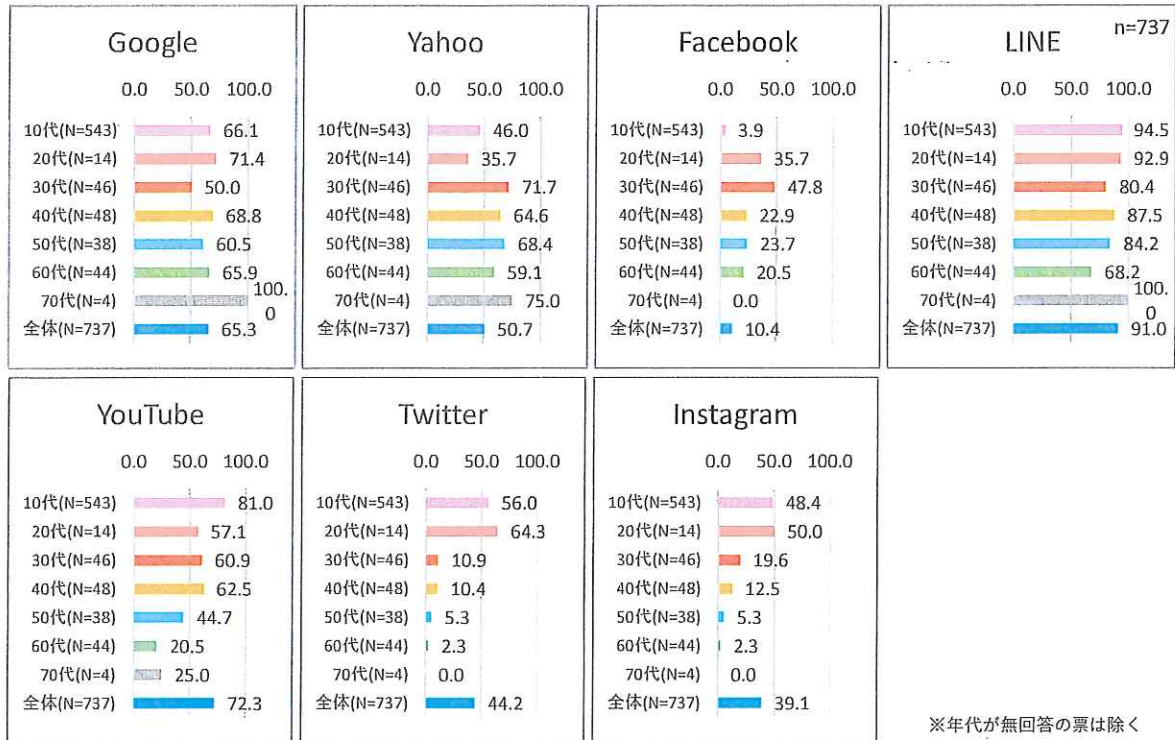
使用アプリ	回答(人)	%
Google	484	65.4
Yahoo	378	51.1
Facebook	78	10.5
LINE	676	91.4
YouTube	535	72.3
Twitter	326	44.1
Instagram	288	38.9
その他	18	2.4



【その他】

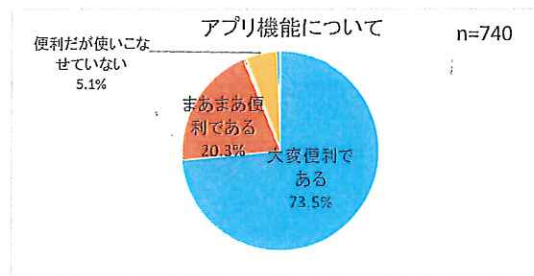
- ・ゲームアプリ
- ・モンスト
- ・TikTock
- ・ニコニコ動画
- ・B612
- ・Twitch
- ・ビデオパス
- ・LINE LIVE
- ・グラブル
- ・ポケモンGO
- ・niconico

○年代別アプリ使用率



2-3. 「スマホアプリ」機能について

	回答 (人)	%
大変便利である	544	73.5
まあまあ便利である	150	20.3
あまり便利さを感じない	3	0.4
便利だが使いこなせていない	38	5.1
その他	4	0.5
無回答	1	0.1
全体	740	100.0

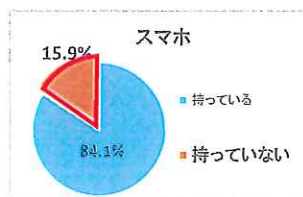


3. 問1でスマホを持っていないとお答えの方

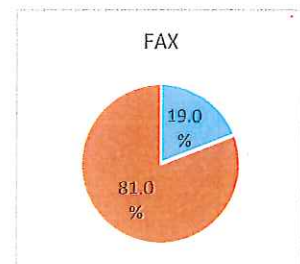
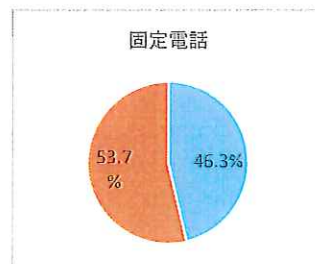
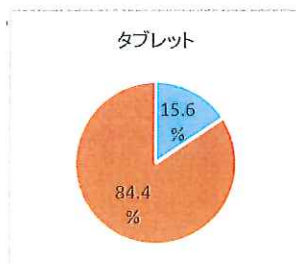
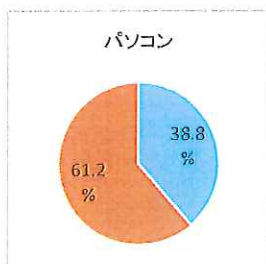
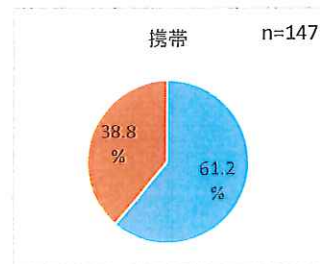
3-1. 以下の電子機器は持っていますか（家にありますか）  
（複数回答可）

回答者 147 名中

所有機器	所有台数	%
携帯	90	61.2
パソコン	57	38.8
タブレット	23	15.6
固定電話	68	46.3
FAX	28	19.0

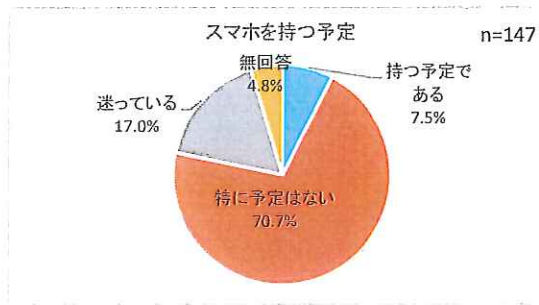


スマホ未所有者147名(15.9%)の方が  
持っている電子機器状況



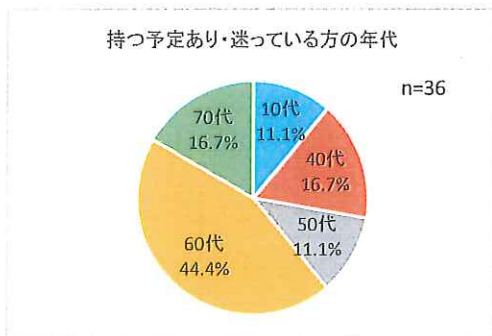
3-2.今後、スマホを持つ予定はありますか

	回答 (人)	%
持つ予定である	11	7.5
特に予定はない	104	70.7
迷っている	25	17.0
無回答	7	4.8
全体	147	100.0



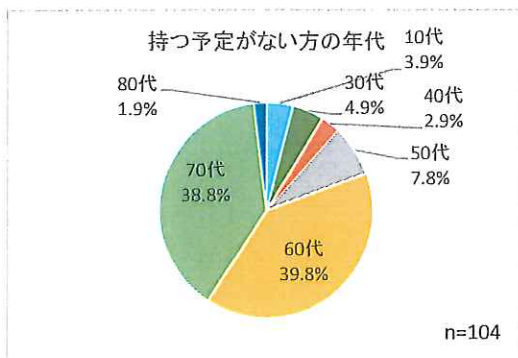
○持つ予定である、迷ってる方の年代別比率

年代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	合計
持つ予定あり・迷っている	4	0	0	6	4	16	6	0	36



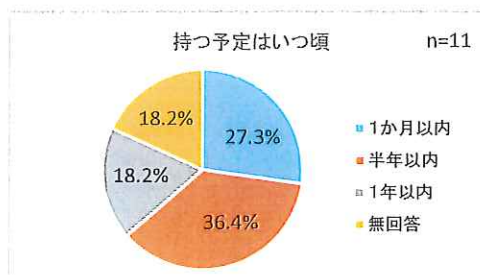
○持つ予定がない方の年代別比率

年代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	無回答	合計
持つ予定なし	4	0	5	3	8	41	40	2	1	104



問3-2で持つ予定であるとお答えの方  
⇒いつ頃ですか

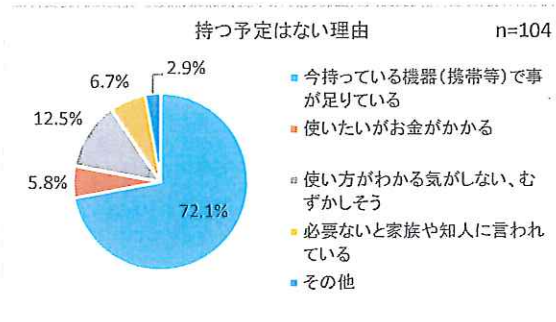
	回答 (人)	%
1か月以内	3	27.3
半年以内	4	36.4
1年以内	2	18.2
無回答	2	18.2
全体	11	100.0





4. 問3-2で特に予定はないとお答えの方  
具体的な理由があればお聞かせください

	回答(人)	%
今持っている機器(携帯等)で事が足りている	75	72.1
使いたいがお金がかかる	6	5.8
使い方がわかる気がしない、むずかしそう	13	12.5
必要ないと家族や知人に言われている	7	6.7
その他	3	2.9
全体	104	100.0

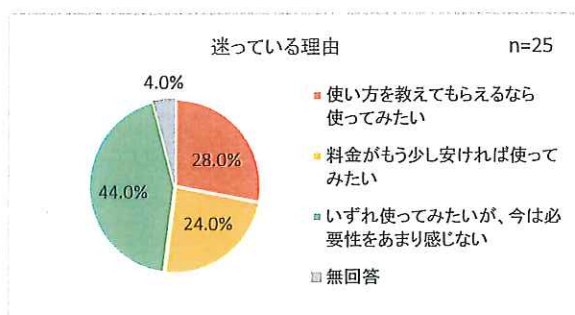


【その他】

- ・着物と帯の間に入れるのに不便。今の仕事をやめればスマホに変えると思います。
- ・老眼でよく見えない

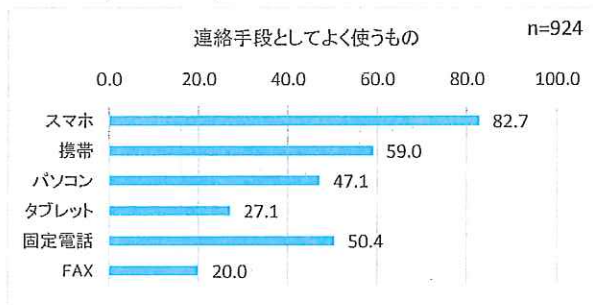
5. 問3-2で迷っていると答えの方  
具体的な理由があればお聞かせください

	回答(人)	%
使い方を教えてもらえるなら使ってみたい	7	28.0
料金がもう少し安ければ使ってみたい	6	24.0
いずれ使ってみたいが、今は必要性をあまり感じない	11	44.0
無回答	1	4.0
全体	25	100.0



6. 連絡手段としてよく使うものはどれですか(2つまで)

使用機器	回答(人)	%
スマホ	764	82.7
携帯	545	59.0
パソコン	435	47.1
タブレット	250	27.1
固定電話	466	50.4
FAX	185	20.0



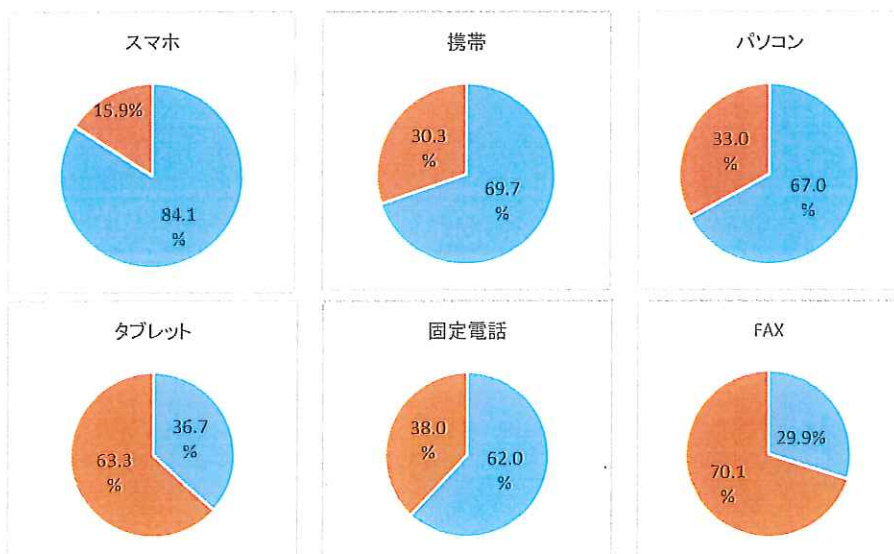
【参考】

○全回答者の電子機器所有状況

回答者 924 名中

所有機器	所有台数	%
スマホ	777	84.1
携帯	545	59.0
パソコン	435	47.1
タブレット	250	27.1
固定電話	466	50.4
FAX	185	20.0

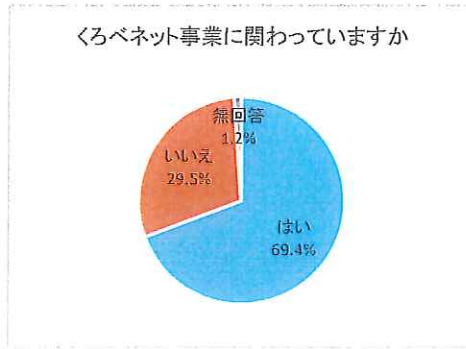
- 持っている
- 持っていない



※設問7～10については、市内の福祉関係に関わる支援者（173名）のみを対象としている。

7. くろベネット（見守り）事業に関わっていますか

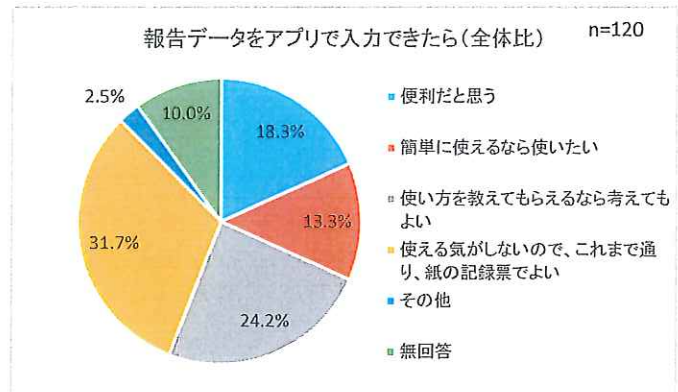
	回答 (人)	%
はい	120	69.4
いいえ	51	29.5
無回答	2	1.2
全体	173	100.0



8. 問7ではいとお答えの方

今後、スマホのアプリを活用して、報告データを簡単に入力できるものが普及した場合、どのように感じますか

	回答 (人)	%
便利だと思う	22	18.3
簡単に使えるなら使いたい	16	13.3
使い方を教えてもらえるなら考えてもよい	29	24.2
使える気がないので、これまで通り、紙の記録票でよい	38	31.7
その他	3	2.5
無回答	12	10
全体	120	100

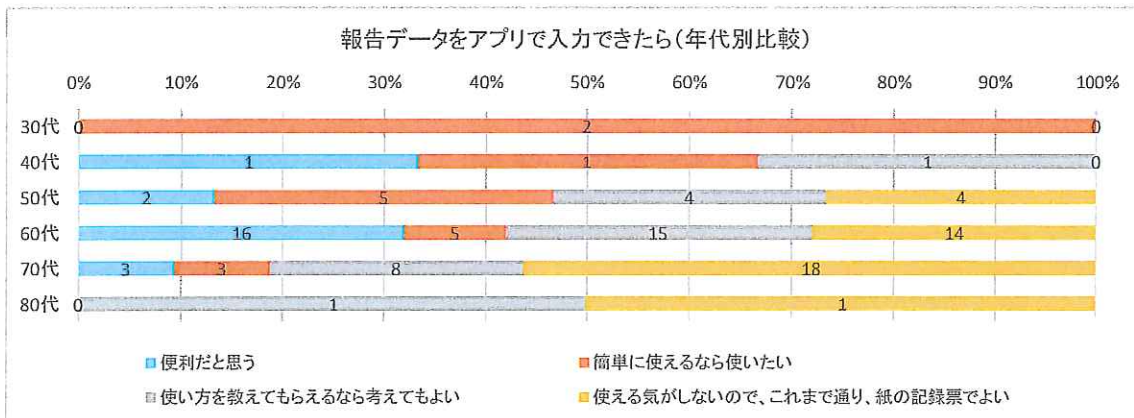


【その他】

- ・アプリを立ち上げて入力していくのですら面倒です。
- ・報告データを出している人も高齢者だし、私自身も面倒である。又、個人情報の流出がないかも心配。

○報告データのアプリ使用について（年代別）

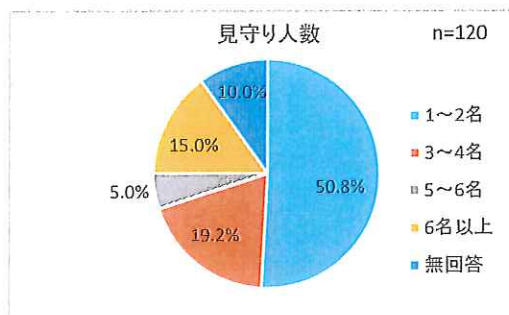
	30代	40代	50代	60代	70代	80代	無回答	合計
便利だと思う	0	1	2	16	3	0	0	22
簡単に使えるなら使いたい	2	1	5	5	3	0	0	16
使い方を教えてもらえるなら考えてもよい	0	1	4	15	8	1	0	29
使える気がないので、これまで通り、紙の記録票でよい	0	0	4	14	18	1	1	38
その他	0	0	1	1	0	0	1	3
無回答	0	0	0	9	2	0	1	12
全体	2	3	16	60	34	2	3	120





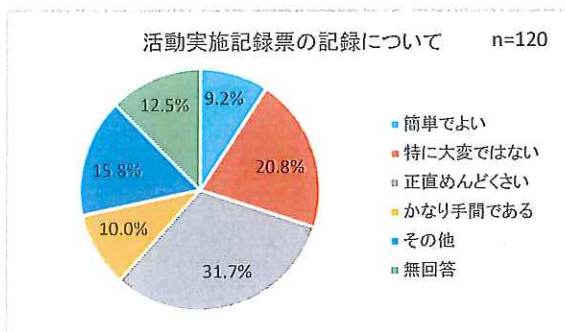
9. 現在、個人で見守りされている方の人数を聞かせてください

	回答 (人)	%
1~2名	61	50.8
3~4名	23	19.2
5~6名	6	5.0
6名以上	18	15.0
無回答	12	10.0
全体	120	100.0



10. 現在使用のくろベネット活動実施記録票の記録について、どのように感じますか

	回答 (人)	%
簡単でよい	11	9.2
特に大変ではない	25	20.8
正直めんどくさい	38	31.7
かなり手間である	12	10.0
その他	19	15.8
無回答	15	12.5
全体	120	100.0



【その他】

- ・使用したことがない。
- ・まだ始まっていない為、使用していない。
- ・記録票を見たことがない。(記録したことがない)
- ・提出が面倒

11. 地域福祉活動のICTの利活用について、皆さまの率直なご意見等をお聞かせください。

【30代】

- ・使い慣れている方には便利だと思いますが、普段使っていない(年代にもよる)方は難しいかな?と思います。
- ・個人差があると思います。(年齢など)

【40代】

- ・私自身、スマホを使いこなせていない。
- ・効率化は大切ですが、機器に不慣れな場合はやりやすい方法の方が良いと思います。
- ・利便性があるのなら使ってみたい。(現在、どのような仕組みか理解出来ていない。)
- ・最新の情報を共有でき、新しい情報登録もネットでできて便利になると思います。

【50代】

- ・連絡がこれまで以上にスムーズになれば良いと思うし、データ化しておけば、後々にも伝達され便利だと思う。
- ・ICT⇒このような用語が入ってくるとわからないので、その時点で拒否してしまう。
- ・高齢者向けのスマホ教室をやってほしい。
- ・便利だと思う。但し、たずさわっている方が高齢だと難しいのではないのでしょうか。
- ・便利さを受け入れてもらうには時間もかかると思う。情報の共有の仕方を考えると良いのではないのでしょうか。
- ・個人情報管理等で混乱がないようになれば便利に使用できると思いますが、見守りのお願いをしている人達の年齢も高いので難しい。
- ・誰でも使いこなせるなら便利でよいと思う。
- ・常にチェックしなければいけなくなるとすごく負担に思う。
- ・できるかどうか不安です。
- ・アナログ人間には大変です。
- ・時代の流れや社会の状況に応じて有効に活用できればよいと思います。



#### 【60代】

- ・なるべく使用しないようにしている。
- ・ICTはあまり利用したくないので、活用することはないと思います。
- ・車を利用しての外出サポートが出来ればと思う。
- ・利用できる人とできない人がいると思う。複雑かな？
- ・社協・市と連携したデータと世帯地図の共有が必要。各社協でパソコンを利用したデータベースの構築と情報の処理。
- ・理解していない。また、ICTとは？⇒実施研修等もすべきか？
- ・スマホ、パソコンを使いこなせていないので難しい。
- ・責任がついてくるものや必ず見なくてはいけないのでは、スマホをつかいこなせてないので、気軽に見れるのならよいと思う。
- ・使いこなせないので、使わないと思う。
- ・よく理解できない部分がある。
- ・とっつきにくい
- ・高齢者には難しいと思う。
- ・単位民協で情報を共有するのはいいが、スマホについては情報が流出しやすいところがあり(特に無料アプリの為)注意が必要
- ・地域福祉活動にいいと思う。
- ・個人情報の扱い方が非常に難しく感じている。
- ・内容が不明なためコメントすることができません。
- ・民生委員の活動報告やくるべネット活動実施記録票など、ICTでできればこちらも便利だし、まとめる方々もスピーディーにできると思う。
- ・いつも画面をチェックしなければならないのでしんどい。
- ・使いこなせない!!
- ・機械に弱いので…
- ・時代についていくのは大変です。
- ・どうなっていくのか不安です。
- ・難しい
- ・今後活用したい。
- ・面倒

#### 【70代】

- ・スマホは使う予定なし
- ・ICTの利活用には、自信がありませんが将来的には促進すべきだと思います。
- ・地域の役員さん達が段々高齢者になっていく今、ついていけますかね。子供たちと同居家庭だと教えられたりしますが。
- ・年齢的に無理
- ・少子高齢化が進むなか推進していく必要があると思います。
- ・大変便利ですが、皆さんと足並みが揃わなければ無意味
- ・今後若い人達には良いと思うが、高齢者の私には少し無理かも。

12. その他、黒部市社協に対する皆さまの率直なご意見等をお聞かせください。

- ・いつもありがとうございます。
- ・いつも地域に寄り添う社協でいて下さい。
- ・色々な面で負担が多いと思います。
- ・協力できることは協力したいと思っている。
- ・黒部市と社協の体制を一致出来るように願う。
- ・くろベネットについては、振興会、町内会ではなかなか理解されていない状況なので、社協より直接お願いしたい。(関係者全体が集まったところで、また地区町内でも)
- ・最近、市福祉課から市社協への作業の丸投げに伴い、市社協から地区社協への指示事項が増えてきているような気がする。従って民生委員の仕事が大変になっていると思う。要検討を願う。
- ・指示、要請事項はできる限り簡単、明瞭なこと
- ・市社協は地区のこまごま事をどのようにお考え？市は何をするのかしら？パソコンを見てるだけ？
- ・市福祉課、社協へ丸投げしている。
- ・社協と福祉課の役割がわかりづらい。
- ・社協の事業内容をよく理解していない。
- ・することが多く民生委員には必要ないのでは
- ・地域社会&住民にとって何が重要かを常に意識していただければ良いと思います。
- ・地域の福祉の中心となって活動してもらいたいです。
- ・出来るだけ各地区に出向き、ニーズの把握に努めて下さい。
- ・何回も同じような資料の提出を求められるので、正直面倒くさい。黒部の福祉、社協でまとめられないかと思う。
- ・認知症に対する今後の不安がある。また、対象者に接する行動はどのようにすれば良いか？
- ・福祉事業とは何度聞いても理解が難しい。
- ・窓口を一つにして欲しいです。市役所へ行ったり福祉センターに行ったりして大変でした。
- ・民生委員と社協が同じ情報を持つようにする事が大事
- ・よくわからない
- ・連絡・報告等、電子メールを利用してほしい。
- ・夏休みの福祉くろべの子ども記者とても楽しみにしています。ずっと続けてほしいです。
- ・まだラインとかの公式アカウントを閲覧していないが、市民に幅広く浸透し伝わるよう努めていただきたい。
- ・社協のイベントなどFacebookを立ち上げアップしてほしい。災害時などの対応のため
- ・ボランティア登録を行えばよいと思う。

## アンケートフォーマット

一般市民用

黒部市社会福祉協議会「スマートフォンの活用と普及率に関する」調査（個人用）

日頃より、本会の事業に対し格別のご理解とご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、本会では福祉分野に関わる事業の効率化（ICTの利活用）に向け、くろべフェアにご来場いただきました皆様方を対象に調査を実施させていただきたく、ご協力の程、よろしくお願い申し上げます。

<回答者情報>

該当する番号に○をつけてください

◎あなたの性別は

1. 男性                      2. 女性

◎あなたの住んでいる地域は

- |               |         |         |         |
|---------------|---------|---------|---------|
| 1. 生地         | 2. 石田   | 3. 田家   | 4. 村椿   |
| 5. 大布施        | 6. 三日市  | 7. 前沢   | 8. 荻生   |
| 9. 若栗         | 10. 東布施 | 11. 宇奈月 | 12. 音沢  |
| 13. 内山        | 14. 愛本  | 15. 下立  | 16. 浦山  |
| 17. 魚津市       | 18. 滑川市 | 19. 入善町 | 20. 朝日町 |
| 21. 上記以外の市町村（ | ）       |         |         |

◎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. 農業   | 6. 主婦  | 7. 学生  | 8. 無職        |
| 9. その他（ | ）      |        |              |

◎あなたの年齢はおいくつですか

（                      ）才

※該当箇所にをつけてください。

1. 「スマートフォン（スマホ）」を持っていますか

- 持っている                      →2へ  
持っていない                      →裏面へ

2 問1で持っているとお答えの方に質問します

2-1.以下の電子機器は持っていますか（複数回答可）

- 携帯    パソコン    タブレット    固定電話    FAX

2-2.「アプリケーション（アプリ）」を使っていますか

- はい ⇒ どのようなものをよく使いますか ⇒ 

<input type="checkbox"/> Google	<input type="checkbox"/> Yahoo	<input type="checkbox"/> Facebook	<input type="checkbox"/> LINE
<input type="checkbox"/> YouTube	<input type="checkbox"/> Twitter	<input type="checkbox"/> Instagram	
<input type="checkbox"/> その他（                      ）			
- いいえ                      →6へ

アプリとは何かがよくわからない →6へ

2-3.「スマホのアプリ」機能について

- 大変便利である    まあまあ便利である    あまり便利さを感じない  
便利だが使いこなせていない    その他（                      ）    →6へ

3. 問1で持っていないと答えた方に質問します

3-1.以下の電子機器は持っていますか（複数回答可）

携帯 パソコン タブレット 固定電話 FAX

3-2.今後、スマホを持つ予定はありますか

持つ予定である ⇒ いつ頃ですか（1か月以内/半年以内/1年以内） → 6へ

特に予定はない → 4へ

迷っている → 5へ

4. 問3-2で持つ予定はないと答えた方、具体的な理由があればお聞かせください。

今もっている機器（携帯等）で事が足りている（複数回答可）

使いたいがお金がかかる

使い方がわかる気がしない、むずかしそう

必要ないと家族や知人に言われている

その他（ → 6へ

5. 問3-2で迷っていると答えた方

使い方を教えてもらえらなら使ってみたい

料金がもう少し安ければ使ってみたい

いずれ使ってみたいが、今は必要性をあまり感じない

その他（ → 6へ

6. 連絡手段としてよく使うものはどれですか（2つまで）

スマホ 携帯 パソコン タブレット 固定電話 FAX

7. その他、黒部市社協に対する皆さまの率直なご意見等をお聞かせください。

※用語説明

ICT (Information and Communication Technology) とは・・・

読み方：[アイシーティー](#)（インフォメーション アンド コミュニケーション テクノロジー）

別名：[情報通信技術](#)

情報や通信に関連する科学技術の総称。特に、電気、電子、磁気、電磁波などの物理現象や法則を応用した機械や器具を用いて情報を保存、加工、伝送する技術のこと。ITをコンピュータやデジタル通信などの情報技術そのもの、ICTを社会や生活への情報技術の適用や応用、といったニュアンスで区別する場合もある。

アンケート調査にご協力いただきありがとうございました。

お答えいただいた内容を、今後の福祉事業の効率化に役立ててまいります。

黒部市社会福祉協議会  
TEL：0765-54-1082

福祉活動に関わる支援者

黒部市社会福祉協議会「スマートフォンの活用と普及率に関する」調査(個人用)

日頃より、本会の事業に対し格別のご理解とご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

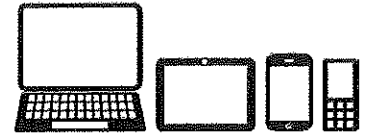
さて、本会では福祉分野に関わる事業の効率化(ICT<sup>\*</sup>の利活用)に向け、黒部市内の福祉に関わる支援員の皆様方を対象に調査を実施させていただきたく、ご協力の程、よろしくお願い申し上げます。

※該当箇所に☑をつけてください。

(記入日:平成29年 月 日)

1. 「スマートフォン(スマホ)」を持っていますか。

- 持っている →2へ
- 持っていない →3へ



2. 問1で持っていると答えた方に質問します。

2-1. 以下の電子機器を持っていますか。(複数回答可)

- 携帯  パソコン  タブレット  固定電話  FAX

2-2. 「アプリケーション(アプリ)」を使っていますか。

- はい ⇒ どのようなものをよく使いますか ⇒
- いいえ →6へ
- アプリとは何かがよくわからない →6へ

- |                                  |                                  |                                    |                               |
|----------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Google  | <input type="checkbox"/> Yahoo   | <input type="checkbox"/> Facebook  | <input type="checkbox"/> LINE |
| <input type="checkbox"/> YouTube | <input type="checkbox"/> Twitter | <input type="checkbox"/> Instagram |                               |
| <input type="checkbox"/> その他( )  |                                  |                                    |                               |

2-3. 「スマホのアプリ」機能について

- 大変便利である  まあまあ便利である  あまり便利さを感じない
- 便利だが使いこなせていない  その他( ) →6へ

3. 問1で持っていないと答えた方に質問します。

3-1. 以下の電子機器を持っていますか。(複数回答可)

- 携帯  パソコン  タブレット  固定電話  FAX

3-2. 今後、スマホを持つ予定はありますか。

- 持つ予定である ⇒ いつ頃ですか(□1か月以内/□半年以内/□1年以内) →6へ
- 特に予定はない →4へ
- 迷っている →5へ

4. 問3-2で持つ予定はないと答えた方、具体的な理由があればお聞かせください。

- 今もっている機器(携帯等)で事が足りている (複数回答可)
- 使いたいがお金がかかる
- 使い方がわかる気がしない、むずかしそう
- 必要ないと家族や知人に言われている
- その他( ) →6へ

5. 問3-2で迷っていると答えた方に質問します。

- 使い方を教えてもらえるなら使ってみたい
- 料金がもう少し安ければ使ってみたい
- いずれ使ってみたいが、今は必要性をあまり感じない
- その他( ) →6へ



6. 連絡手段としてよく使うものはどれですか。(2つまで)

スマホ 携帯 パソコン タブレット 固定電話 FAX

7. くろベネット(見守り)事業に関わっていますか。

はい →8へ  
いいえ →11へ

8. 問7ではいと答えた方に質問します。今後、スマホのアプリを活用して、報告データを簡単に入力できるものが普及した場合、どのように感じますか。

便利だと思う  
簡単に使えるなら使いたい  
使い方をしっかり教えてもらえるなら考えてもよい  
使える気がないので、これまで通り、紙の記録票でよい  
その他( )

9. 現在、個人で見守りされている方の人数を聞かせてください。

1~2名 3~4名 5~6名 6名以上

10. 現在使用のくろベネット活動実施記録票の記録について、どのように感じますか。

簡単でよい  
特に大変ではない  
正直めんどくさい  
かなり手間である  
その他( )

11. 地域福祉活動のICTの利活用について、皆さまの率直なご意見等をお聞かせください。

12. その他、黒部市社協に対する皆さまの率直なご意見等をお聞かせください。

※用語説明 ICT(Information and Communication Technology)とは・・・  
読み方: アイシーティ (インフォメーション アンド コミュニケーション テクノロジー)別名: 情報通信技術  
情報や通信に関連する科学技術の総称。特に、電気、電子、磁気、電磁波などの物理現象や法則を応用した機械や器具を用いて情報を保存、加工、伝送する技術のこと。ITをコンピュータやデジタル通信などの情報技術そのもの、ICTを社会や生活への情報技術の適用や応用、といったニュアンスで区別する場合もある。

<回答者情報>

地区名 ( ) 地区

職種 民生委員児童委員 自治振興会 地区社協関係者  
その他( )

年齢 ( ) 歳 性別 男 女

アンケート調査にご協力いただきありがとうございました。  
お答えいただいた内容を、今後の福祉事業の効率化に役立ててまいります。

黒部市社会福祉協議会  
TEL:0765-54-1082  
FAX:0765-52-2797

黒部市社会福祉協議会「スマートフォンの活用と普及率に関する」調査（個人用）

日頃より、本会の事業に対し格別のご理解とご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、本会では福祉分野に関わる事業の効率化（ICTの利活用）に向け、市内の学校に通う高校生の皆様方を対象に調査を実施させていただきたく、ご協力の程、よろしくお願い申し上げます。

※該当箇所にをつけてください。

1. 「スマートフォン（スマホ）」を持っていますか

持っている → 2へ 持っていない → 3へ

2. 問1で持っていると答えた方に質問します。

2-1.以下の電子機器を持っていますか（家にありますか）

携帯 パソコン タブレット 固定電話 FAX

2-2.「アプリケーション（アプリ）」を使っていますか

はい ⇒ どのようなものをよく使いますか ⇒ Google Yahoo Facebook LINE  
いいえ → 6へ YouTube Twitter Instagram  
アプリとは何かがよくわからない → 6へ その他（ ）

2-3.「スマホのアプリ」機能について

大変便利である まあまあ便利である あまり便利さを感じない  
便利だが使いこなせていない その他（ ） → 6へ

3. 問1で持っていないと答えた方に質問します。

3-1.以下の電子機器を持っていますか（家にありますか）

携帯 パソコン タブレット 固定電話 FAX

3-2.今後、スマホを持つ予定はありますか

持つ予定である ⇒ いつ頃ですか（1か月以内/半年以内/1年以内） → 6へ  
特に予定はない → 4へ 迷っている → 5へ

4. 問3-2で持つ予定はないと答えた方、具体的な理由があればお聞かせください（複数回答可）

今もっている機器（携帯等）で事が足りている  
使いたいがお金がかかる  
使い方がわかる気がしない、むずかしそう  
必要ないと家族や知人に言われている  
その他（ ） → 6へ

5. 問3-2で迷っていると答えた方

使い方を教えてもらえたら使ってみたい  
料金がもう少し安ければ使ってみたい  
いずれ使ってみたいが、今は必要性をあまり感じない  
その他（ ） → 6へ

6. 連絡手段としてよく使うものはどれですか（2つまで）

スマホ 携帯 パソコン タブレット 固定電話 FAX

アンケート調査にご協力いただきありがとうございました。

お答えいただいた内容を、今後の福祉事業の効率化に役立ててまいります。

## 参考資料

総務省 平成 29 年版 情報通信白書

一部抜粋

# 第1章 スマートフォン経済の現在と将来

## 第1章

### スマートフォン経済の現在と将来

今回の情報通信白書は、ネットワークとデータが創造する新たな価値に着目し、特集のテーマを「データ主導経済と社会変革」と設定している。本論への導入に当たり、第1章では「スマートフォン経済の現在と将来」について述べる。

最初にスマートフォンに着目する理由として、インターネット上の行為は、オンラインプラットフォームやポータルサイトを経由するとともに、様々な無料・有料のサービス利用時に登録を伴い、身近なインターネット接続機器であるスマートフォンからは、膨大なデータが生成されることが挙げられる。

スマートフォンの普及状況は、どのようなものだろうか。2017年に入り、全世界での利用台数は40億に達していると推計されている。スマートフォンは、地域・世代・収入等による差異はあるものの、今や世界中でインターネット接続に最も使われている機器といえる。ただし、スマートフォンがそのような位置付けとなったのはごく最近のことだ。代表的な機器に挙げられるiPhoneが初めて米国で発売されたのは2007年のことで、わずか10年前のことである。

スマートフォンの特徴は、多重的な機能と利便性にある。小さなパソコンと携帯電話の両方の性格を有するので、使い道は個人・世代によって大きく異なる。若年層であればSNSや動画視聴、ゲームに多くの時間を割く傾向にある。また、30歳代から50歳代にかけてはネット検索やショッピング、バンキング等の消費活動、高齢層であれば携帯電話の延長で通話やメール等のコミュニケーションに使われることが多い。

本章第1節では、我が国におけるスマートフォンの利用状況を主に数量面から確認していく。続いて第2節では、多種多様なスマホ関連サービスがこれまでに生まれ、経済活動として確立しているかを見ていく。第3節では、スマートフォン上のサービス・アプリケーション利用のために不可欠なオンラインプラットフォームの影響力と意義について述べる。

## 第1節 スマートフォン社会の到来

第1章の目的は、スマートフォン社会の到来について、端末の普及状況や利用状況をできる限り定量的に確認することにある。先進ユーザーであるミレニアル世代（2000年以降に成人となった世代）の利用動向も併せて整理することとしたい。

### 1 数字で見るスマートフォン利用状況

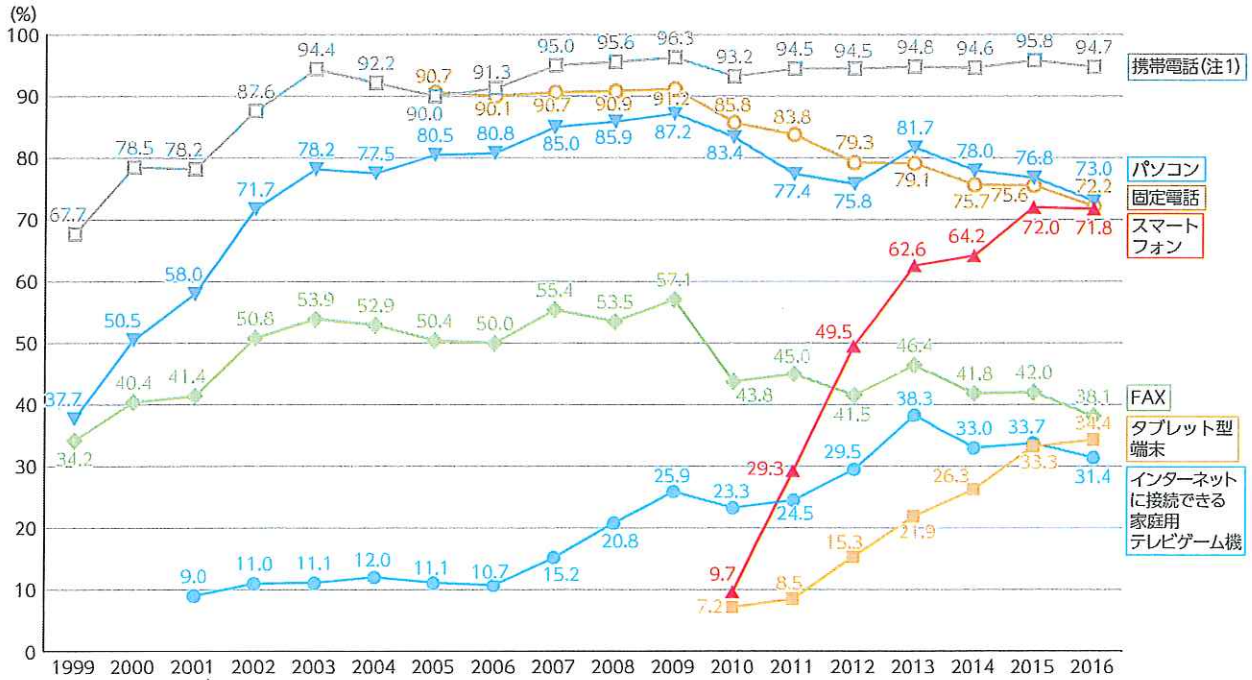
#### ① 数字で見たスマホの爆発的普及（5年間の量的拡大）

iPhoneが2007年に米国で発売されてから2017年で10年が経過した。スマートフォンは国内外ともに急速に普及してきており、この傾向は他の情報通信端末と比較するとより明確になる<sup>\*1</sup>（図表1-1-1-1）。

<sup>\*1</sup> スマートフォンの特徴として、1人が1台持つ情報端末であることが挙げられ、世帯単位での保有よりも個人単位での保有に着目することが適切である場合も考えられるが、ここでは、他の情報通信機器との比較のため、世帯単位での保有率を掲載している。個人保有率は図表1-1-1-2参照。



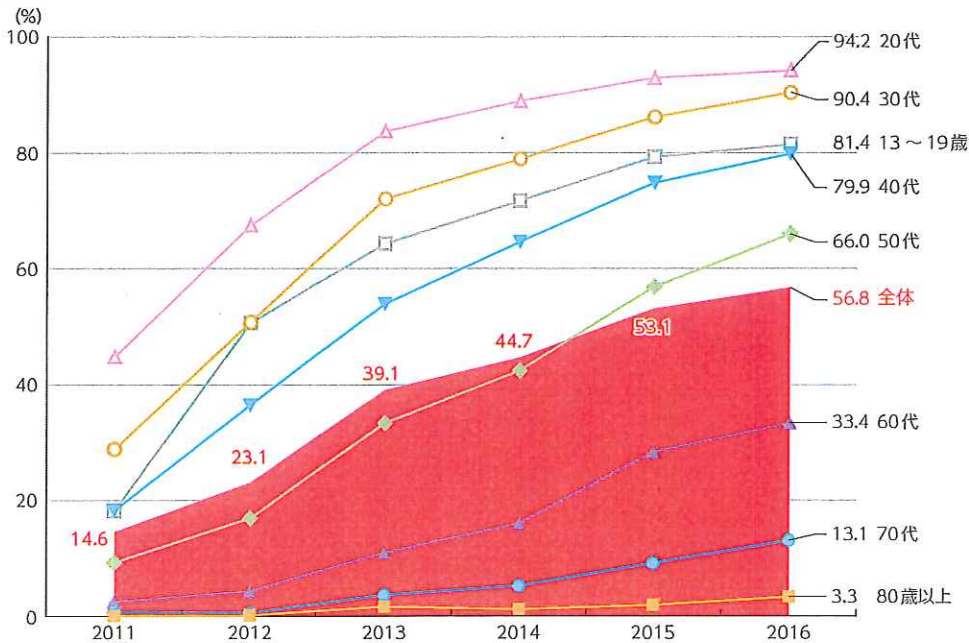
図表 1-1-1-1 我が国の情報通信機器の保有状況の推移 (世帯)



(注1) 携帯電話にはPHSを含み、2009年から2012年まではPDAも含めて調査し、2010年以降はスマートフォンを内数として含めている。  
 (出典) 総務省 通信利用動向調査

スマートフォンの特徴として、1人が1台持つ情報端末であることが挙げられる。通信利用動向調査を基に、個人のスマートフォンの保有率の推移\*2をみると、2011年に14.6%であったものが、2016年には56.8%と5年間で4倍に上昇している(図表 1-1-1-2)。

図表 1-1-1-2 スマートフォン個人保有率の推移



(出典) 総務省 通信利用動向調査

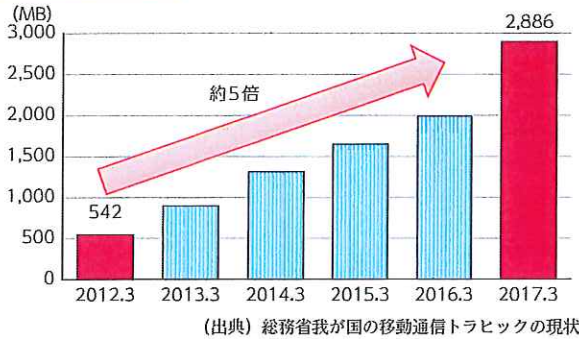
スマートフォンの特徴の1つとして、それまでの携帯電話と比較して画面が大きく、多くの文字、画像や動画が見やすいことが挙げられる。これに伴う情報量の増加を移動通信のトラフィック(1加入者あたりの月間延べトラフィック)の推移を通してみると、2012年には542MBであったのが、2017年には2,886MBと5年間で約5倍に

\*2 2011年及び2012年の数値は、同調査のインターネット利用率及びインターネット利用機器利用率から推計

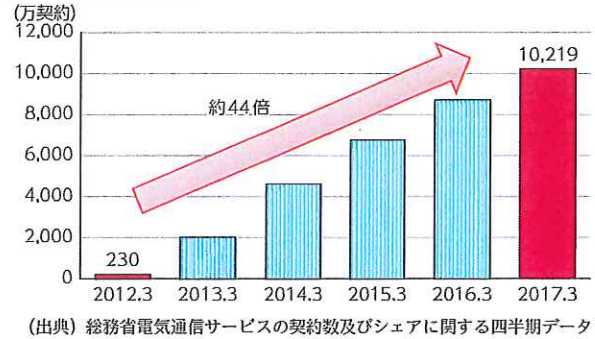
増加している（図表1-1-1-3）。

スマートフォンの普及やデータ流通の増加を支えているのが、移動通信の方式の進化である。現在主流であるLTEの我が国における契約数は、2012年には230万であったのが、2017年には1億219万と過去5年間で約44倍となっている（図表1-1-1-4）。

図表1-1-1-3 移動通信トラフィックの推移



図表1-1-1-4 LTE契約数



スマートフォンは、我が国や先進国のみならず、世界的に見ても爆発的に普及している。

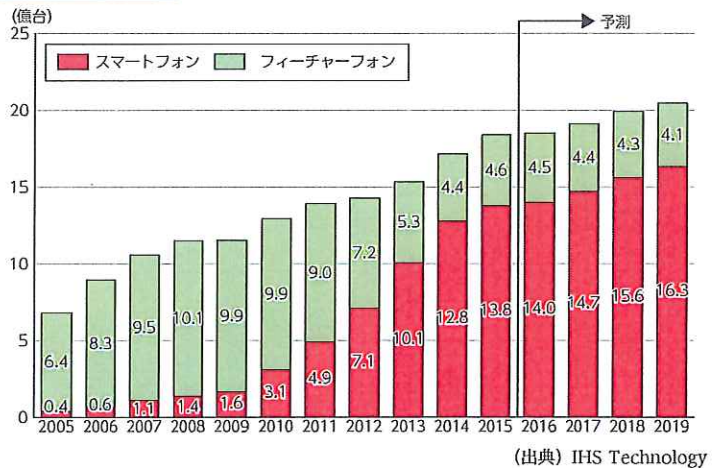
世界のスマートフォンの出荷台数をみると、近年伸びは鈍化してきたものの、2011年から2014年にかけて急速に増加してきたことがわかる。

世界でスマートフォンが急速に普及してきたことは、フィーチャーフォンとの対比でも鮮明となる。

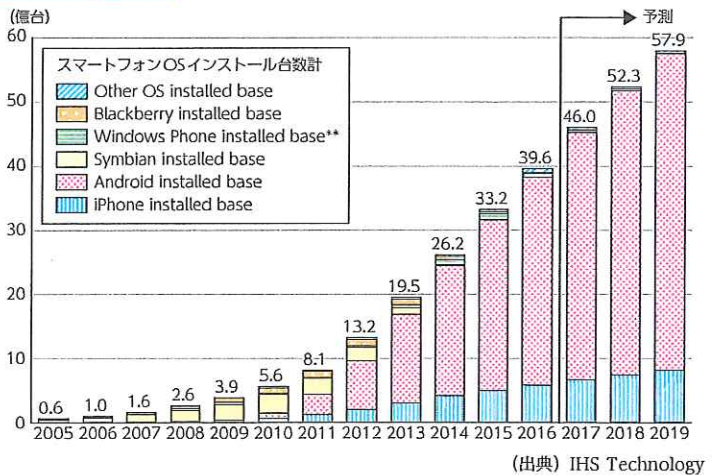
スマートフォンの関連サービスまで含めると、新興国の方が、先進国と比較して従来からある財・サービスが相対的に少ない分、スマートフォンの特性を活用した財・サービスが一足飛びに普及していくことも想定される。

出荷台数というフローの指標に対して、ストックの指標でのスマホの普及を概観すべく、OS別インストールベース台数<sup>\*3</sup>の推移を取り上げる。2016年時点で、スマートフォンのOSインストールベース台数の推計値は39.6億台と、全世界の人口の過半数に達している（図表1-1-1-6）。

図表1-1-1-5 世界のスマートフォン及びフィーチャーフォンの出荷台数推移



図表1-1-1-6 世界のスマートフォンOS別インストールベース台数



\*3 ストックとしてのスマートフォンの台数として、端末メーカーからのOS別出荷台数及び利用者が端末を買い換えるまでの年数等の情報を基に、IHS Technologyが独自に推計したもの。



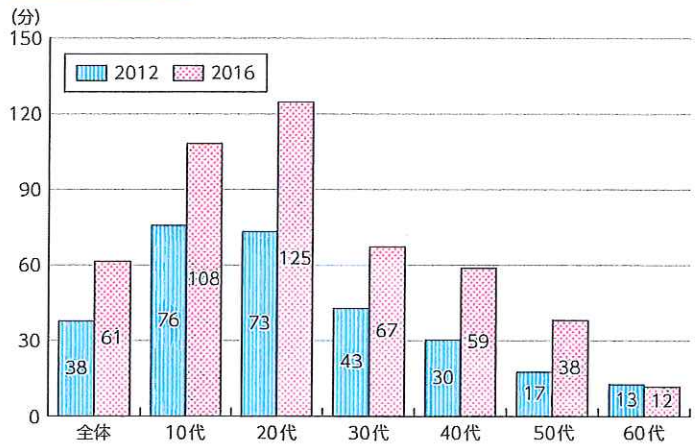
② 生活の中心になりつつあるスマホ (4年間の質的变化)

スマートフォン普及のインパクトは、その普及台数のみならず使い方にもあることを、利用時間や利用内容を通して見ていく。

我が国における、モバイル\*4によるインターネット利用時間(平日1日あたり)を2012年と2016年とで比較すると、全体で38分から61分と1.6倍に増加している。

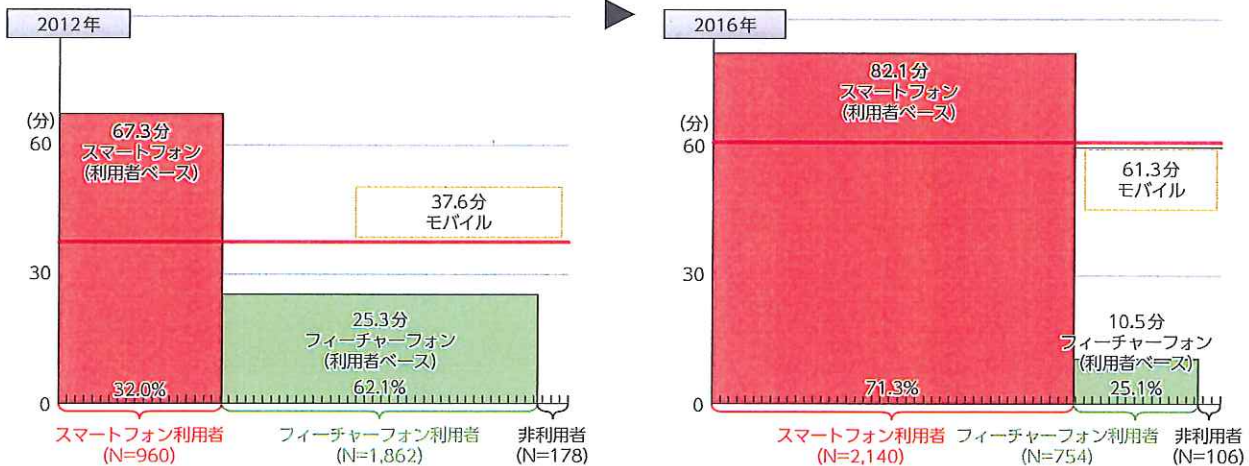
モバイルからのインターネット利用時間が2012年から2016年にかけて増加した要因を、スマートフォン利用者のインターネット利用時間、フィーチャーフォン利用者のインターネット利用時間、各機器の利用率に分けてみると、スマートフォン利用者1人あたりの利用時間も増加しているが、スマートフォン利用者の割合が上昇した影響が大きい。フィーチャーフォンの利用者がスマートフォン利用に移行することにより、インターネット利用時間が増加してきたことがうかがえる。

図表 1-1-1-7 モバイルからのインターネット利用時間 (2012年と2016年との比較。平日1日あたり)



(出典)総務省情報通信政策研究所「情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」

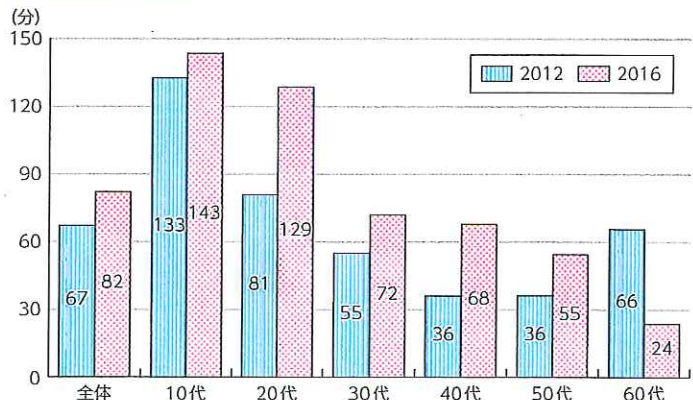
図表 1-1-1-8 モバイルネット利用時間増加の要因



(出典)総務省情報通信政策研究所「情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」

スマートフォン利用者に限ったインターネット利用時間(2016年の平日1日あたり。比較用に2012年の値も掲載)を年代別にみると、全体での平均は82分であり、10代及び20代がそれぞれ143分、129分と顕著に長くなっている。

図表 1-1-1-9 スマートフォン利用者のインターネット利用時間 (2012年と16年比較) (平日1日あたり、利用者ベース、全体・年代別)



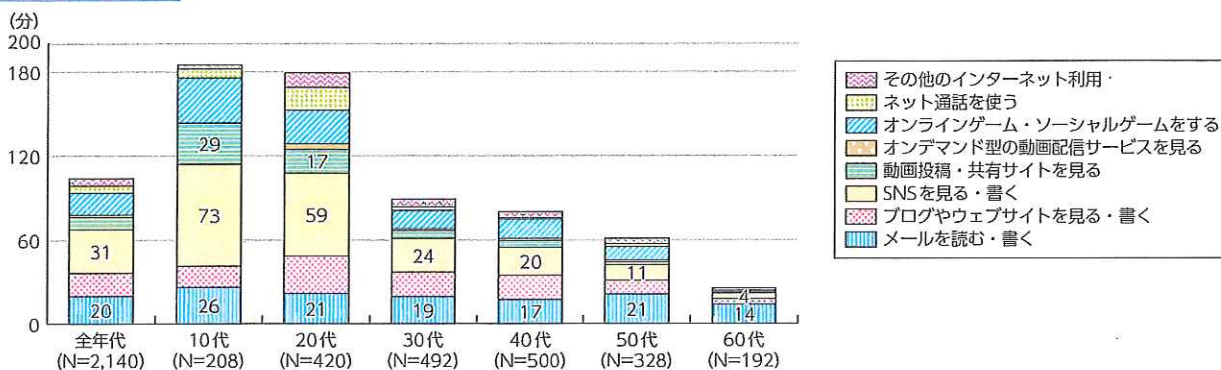
(出典)総務省情報通信政策研究所「情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」

では、スマートフォンはどのような用途に使われているのだろうか。

「メールを読む・書く」「ブログやウェブサイトを見る・書く」「SNSを見る・書く」「動画投稿・共有サイトを見る」などの類型別にみる(図表 1-1-1-10)。

\*4 ここでは従来の携帯電話(フィーチャーフォン)とスマートフォンとを合わせたもの

図表 1-1-1-10 スマートフォンのネット利用時間 (2016年項目別)  
(平日1日あたり、利用者ベース、全体・年代別)



※各情報行動を同時に並行して行っている場合もあるため、各情報行動の時間の合計と図表 1-1-1-9のスマートフォンのネット利用時間とは一致しない。

(出典) 総務省情報通信政策研究所「情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」

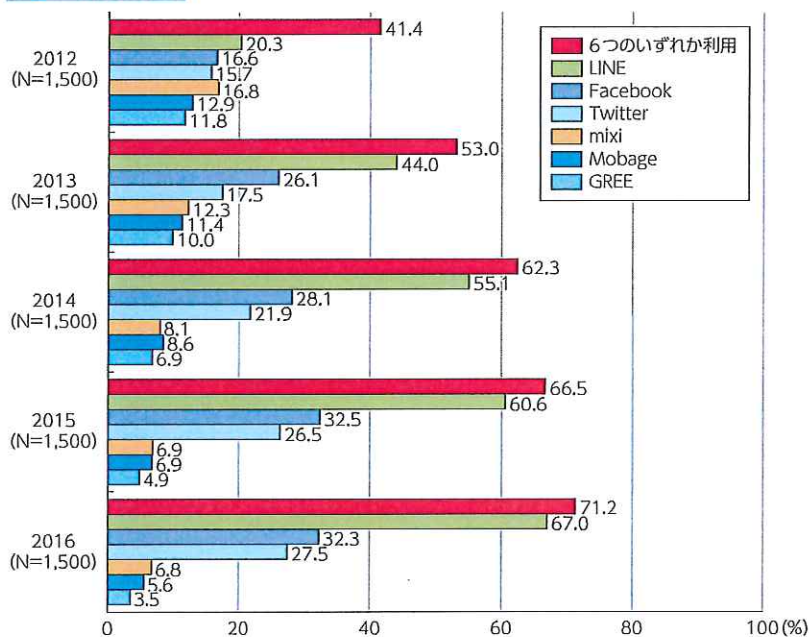
10代及び20代で「SNSを見る・書く」が長くなっていることが特徴である。また、10代及び20代は「動画投稿・共有サイトを見る」も他の年代に比べると長くなっており、特徴的なスマートフォンの使い方をしていることがうかがわれる。

### ③ SNSがスマホ利用の中心に

スマートフォンの普及と軌を一にするように利用が増加してきたのがSNSである。

我が国における代表的なSNSであり、経年比較可能なLINE、Facebook、Twitter等の6つサービスのいずれかを利用している割合をみると、全体では、2012年の41.4%から、2016年には71.2%にまで上昇しており、スマートフォンと合わせてSNSの利用が社会に定着してきたことがうかがわれる。年代別にみると、10代20代は2012年時点から利用率が比較的高い傾向にあったが、20代は2016年には97.7%がいずれかのサービスを利用しており、この世代ではスマートフォンやSNSが各個人と一体ともいえる媒体となっている。40代50代は2012年時点の利用率はそれぞれ、37.1%、20.6%であったが、2014年から2015年にかけて利用率が上昇し、2016年にはそれぞれ利用率が80%程度、60%程度となっている。

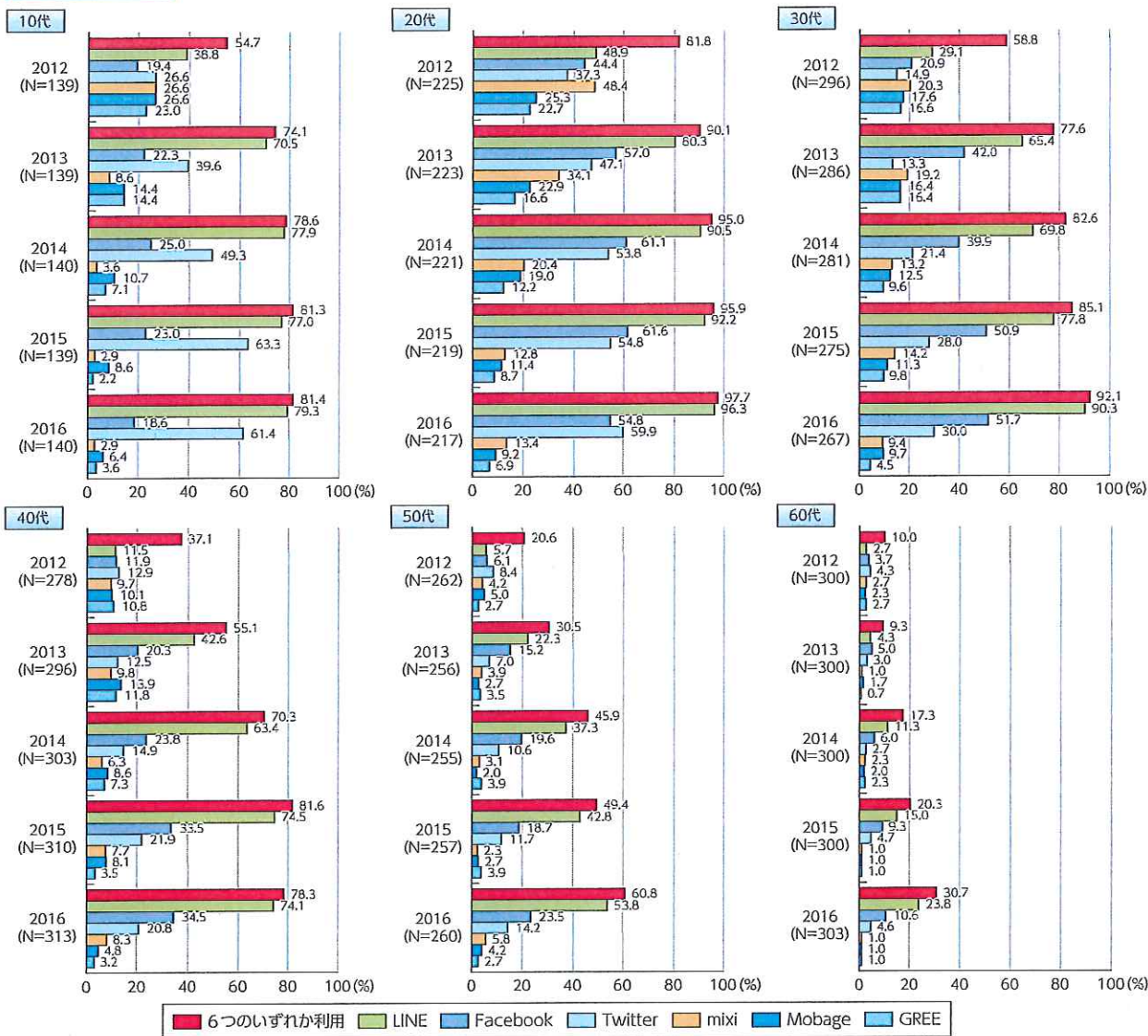
図表 1-1-1-11 代表的SNSの利用率の推移 (全体)



(出典) 総務省情報通信政策研究所「情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」



図表 1-1-1-12 代表的SNSの利用率の推移 (年代別)



(出典) 総務省情報通信政策研究所「情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」

図表 1-1-1-13 主なSNSの利用率 (2016年 全体・性年代別)

	LINE	Facebook	Twitter	mixi	Mobage	GREE	Google+	YouTube	ニコニコ動画	Vine	Instagram
全体 (N=1500)	67.0%	32.3%	27.5%	6.8%	5.6%	3.5%	26.3%	68.7%	17.5%	2.9%	20.5%
10代 (N=140)	79.3%	18.6%	61.4%	2.9%	6.4%	3.6%	28.6%	84.3%	27.9%	5.7%	30.7%
20代 (N=217)	96.3%	54.8%	59.9%	13.4%	9.2%	6.9%	29.5%	92.2%	36.4%	7.4%	45.2%
30代 (N=267)	90.3%	51.7%	30.0%	9.4%	9.7%	4.5%	37.5%	88.4%	19.5%	3.7%	30.3%
40代 (N=313)	74.1%	34.5%	20.8%	8.3%	4.8%	3.2%	30.0%	77.3%	15.3%	1.6%	16.0%
50代 (N=260)	53.8%	23.5%	14.2%	5.8%	4.2%	2.7%	25.4%	55.4%	9.2%	1.2%	12.3%
60代 (N=303)	23.8%	10.6%	4.6%	1.0%	1.0%	1.0%	10.2%	29.7%	6.6%	0.3%	1.3%
男性 (N=756)	63.6%	32.0%	25.7%	6.5%	7.5%	4.2%	25.4%	72.0%	19.8%	2.1%	13.9%
男性10代 (N=72)	70.8%	16.7%	54.2%	2.8%	9.7%	5.6%	23.6%	81.9%	27.8%	4.2%	20.8%
男性20代 (N=111)	94.6%	50.5%	53.2%	14.4%	14.4%	9.0%	33.3%	91.0%	46.8%	4.5%	34.2%
男性30代 (N=136)	86.0%	46.3%	30.1%	5.1%	11.8%	5.1%	34.6%	90.4%	20.6%	2.9%	18.4%
男性40代 (N=159)	68.6%	36.5%	21.4%	8.8%	6.3%	5.7%	25.2%	78.0%	17.6%	1.9%	11.3%
男性50代 (N=130)	49.2%	24.6%	11.5%	6.2%	4.6%	0.0%	23.8%	59.2%	6.9%	0.8%	6.9%
男性60代 (N=148)	23.6%	14.2%	4.1%	1.4%	1.4%	1.4%	13.5%	40.5%	8.8%	0.0%	0.0%
女性 (N=744)	70.4%	32.5%	29.3%	7.1%	3.6%	2.7%	27.3%	63.3%	15.1%	3.6%	27.3%
女性10代 (N=68)	88.2%	20.6%	69.1%	2.9%	2.9%	1.5%	33.8%	86.8%	27.9%	7.4%	41.2%
女性20代 (N=106)	98.1%	59.4%	67.0%	12.3%	3.8%	4.7%	25.5%	93.4%	25.5%	10.4%	56.6%
女性30代 (N=131)	94.7%	57.3%	29.8%	13.7%	7.6%	3.8%	40.5%	86.3%	18.3%	4.6%	42.7%
女性40代 (N=154)	79.9%	32.5%	20.1%	7.8%	3.2%	0.6%	35.1%	76.6%	13.0%	1.3%	20.8%
女性50代 (N=130)	58.5%	22.3%	16.9%	5.4%	3.8%	5.4%	26.9%	51.5%	11.5%	1.5%	17.7%
女性60代 (N=155)	23.9%	7.1%	5.2%	0.6%	0.6%	0.6%	7.1%	19.4%	4.5%	0.6%	2.6%

(出典) 総務省情報通信政策研究所「情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」



普及状況からみても、スマートフォンとSNSは似た軌跡を描いており、両者があいまってスマートフォンや関連サービスの利用拡大につながっていると考えられる。

SNSはコミュニケーションツールにとどまらず他のサービスにおける活用や他のサービスとの連携も行われている。

例えば、本章にて後述するようにマーケティングに活用している例、FinTechやシェアリングサービスで、SNSの利用状況を基に個人の取引の信頼性を担保する例などがある。

また第5章にて後述するように災害時に利用する情報メディアとしてもスマートフォンやソーシャルメディアが一定の地位を占めていることから、SNSはスマートフォンとともに社会の基盤といえるツールになりつつあると考えられる。

## 2 スマートフォンユーザーの特徴

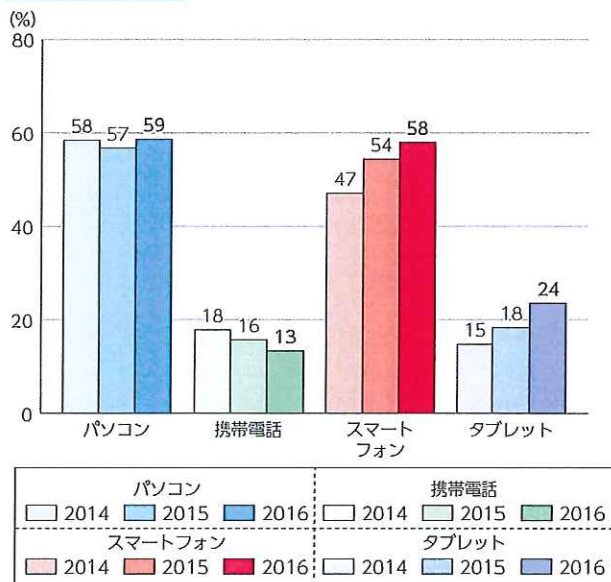
スマートフォンユーザーの特徴を、他の情報通信端末との比較も交えつつ各種指標から考察する。

### 1 パソコンからの主役交代

通信利用動向調査の結果を基に、インターネットに接続する端末の利用率の推移をみると、パソコンが横ばい傾向、スマートフォンが増加傾向にあり、2016年には、パソコンが59%、スマートフォンが58%（インターネット利用者に限ったスマートフォン利用割合を算出すると71%）となっている。

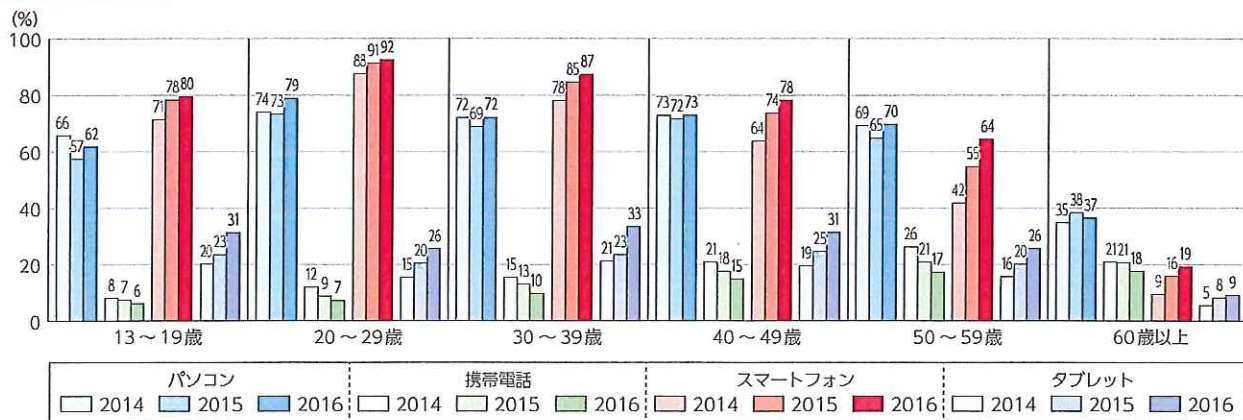
年代別にみると、40代以下の世代は、既にパソコンよりもスマートフォンの利用率が高くなっており、若い世代から順次、パソコンからスマートフォンへ利用の中心がシフトしつつある。

図表1-1-2-1 インターネット利用機器の状況（個人）（全体）



（出典）総務省 通信利用動向調査

図表1-1-2-2 インターネット利用機器の状況（個人）（年代別）



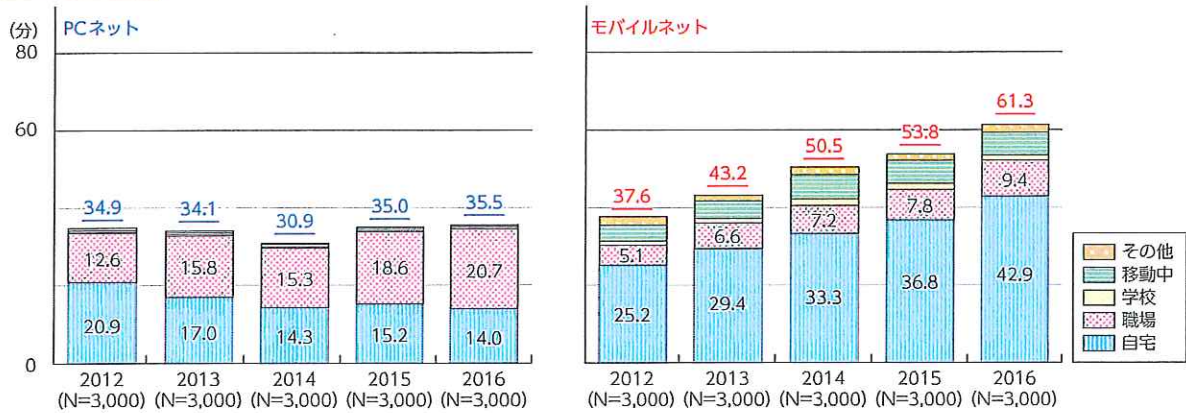
（出典）総務省 通信利用動向調査

パソコンからスマートフォンへの移行は、利用時間を通してみるとより顕著となる。

2012年から2016年までのパソコンによるインターネット利用時間の推移は横ばい傾向、モバイルによるイン

ターネット利用時間の推移は増加している。これを利用場所の類型別に分けると、職場でのパソコン利用時間は増加傾向となっている。自宅での利用は、パソコンが減少傾向、モバイルが増加傾向になっており、全体的に自宅ではより手軽にインターネットにアクセスできるスマートフォンが活用されている傾向があると考えられる。

図表 1-1-2-3 パソコンのネット利用時間とモバイルのネット利用時間の推移（場所別）



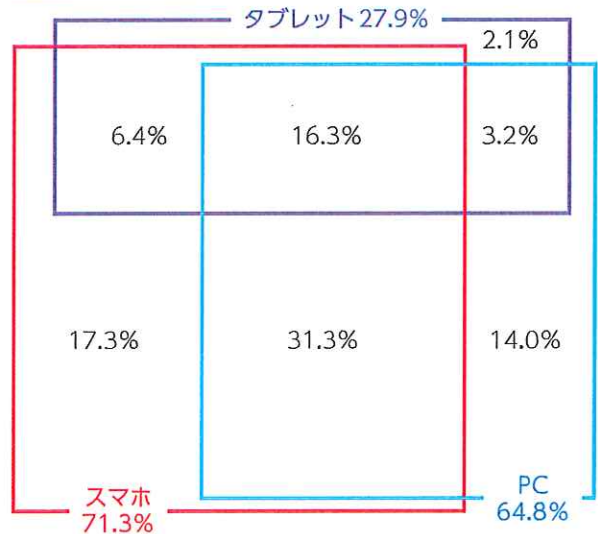
(出典) 総務省情報通信政策研究所「情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」

## ② スマホを補完するタブレットの利用状況

通信利用動向調査の結果を基にタブレットの保有率を確認すると、前掲の図のとおり、スマートフォンほどの利用率の高さ及び勢いはないもののここ数年継続的に上昇し、2016年には世帯保有率で34.4%、個人のインターネット利用機器としては24%となっている。では、タブレットはどのように利用されているのだろうか。

「情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」を基に、13歳～69歳のタブレット、パソコン、スマートフォン各機器の利用非利用の相互関係をみると、3つ全てを利用しているのは全体の16.3%となっている（図表 1-1-2-4）。パソコン利用者、スマホ利用者それぞれに着目すると、パソコン利用者のうちの3割\*5、スマホ利用者のうちの3割がタブレットを利用している。タブレット利用者の内訳に着目すると、タブレット利用者27.9%のうち、8割の22.7%はスマートフォンと併用、7割の19.5%はパソコンと併用している。また、タブレット利用者の3割はパソコンを利用していないことも注目される。

図表 1-1-2-4 タブレット利用とパソコン利用、スマホ利用との関係



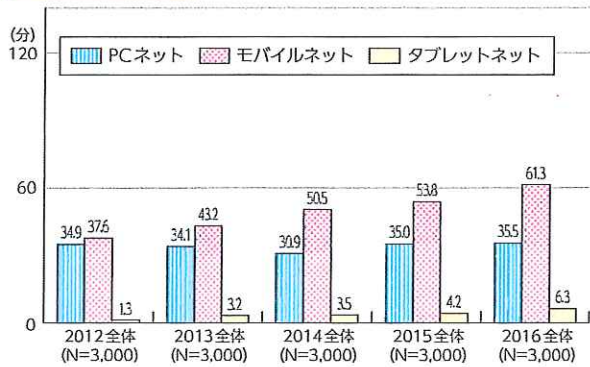
(出典) 総務省情報通信政策研究所「情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」を基に作成

タブレットからのインターネット利用状況を、平日の平均利用時間（調査対象者の利用時間を調査対象者数で割ったもの）でみると、年々増加傾向にあるものの2016年でも6.3分にとどまっている。これは、日々タブレットを利用している者はまだ相対的に少ないためであり、行為者率（調査対象日にその情報行動を行った者の割合）をみると、2016年でも7.4%にとどまっている。行為者平均時間（ここではタブレットを利用する者に限定した利用時間）は、2016年には84.5分となっており、一部の層ではタブレットの活用が進んでいることがうかがわれる。

\*5 このパラグラフでは、%で示している数値は調査対象者全体に占める割合、何割と示している数値は部分集合とその構成要素の相対的比率を表している

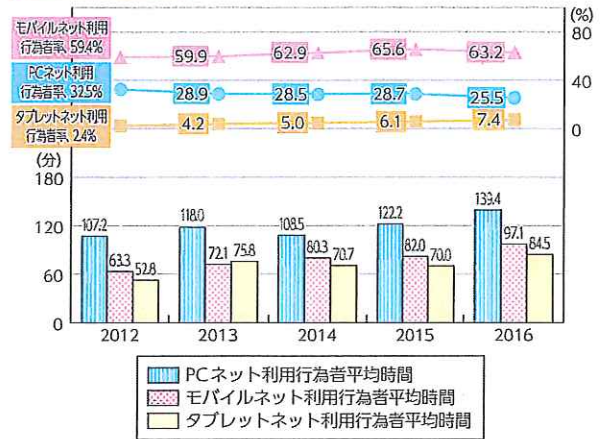


図表 1-1-2-5 パソコン、モバイル、タブレットのネット平均利用時間の推移



(出典) 総務省情報通信政策研究所「情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」

図表 1-1-2-6 パソコン、モバイル、タブレットのネット行為者率・行為者平均時間の推移



(出典) 総務省情報通信政策研究所「情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」

### 3 先進ユーザー「ミレニアル世代」の利用動向

#### ① ミレニアル世代の情報行動

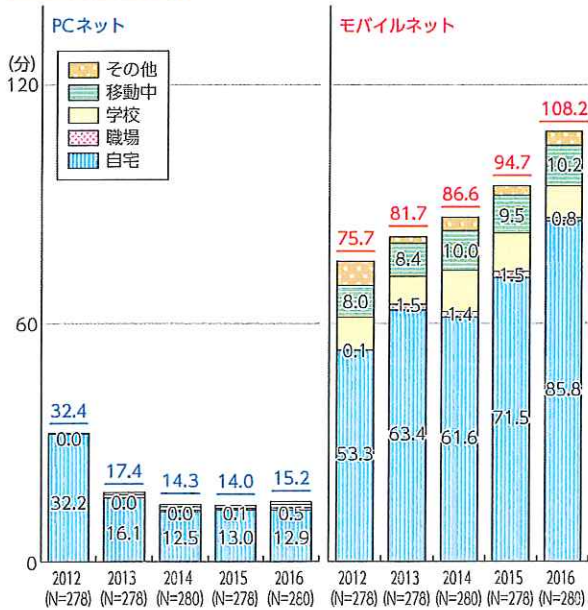
ここでは、20代を中心に、ミレニアル世代\*6の情報行動の特徴を、情報通信端末の利用時間、利用内容などからみていく。

#### ア ミレニアル世代の利用端末

ミレニアル世代は、スマートフォンの利用時間は長いものの、パソコンの利用時間は短くなっている。

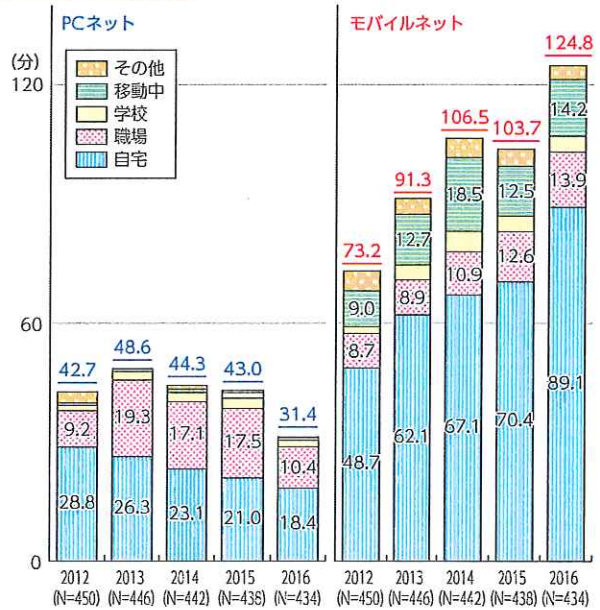
2012年と2016年とを比較すると、10代はパソコンの利用時間が32分から15分へと顕著に減少している。20代も2016年には自宅でのパソコンの利用は減少している。

図表 1-1-3-1 パソコンのネット利用時間とモバイルのネット利用時間の推移(場所別)(10代)



(出典) 総務省情報通信政策研究所「情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」

図表 1-1-3-2 パソコンのネット利用時間とモバイルのネット利用時間の推移(場所別)(20代)



(出典) 総務省情報通信政策研究所「情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」

\*6 ここでは20代を「ミレニアル」とし、比較のために一部10代や他の年代の値を掲載している。



利用する端末に関し、上述の各種指標から読み取れる傾向を若年層向けグループインタビュー結果から確認すると、スマートフォンの利用が主である傾向があった。学生で学校の課題作成等が必要な者は自分専用のノートパソコンも持ち歩いていたが、スマートフォンでほとんどの目的を済ませることができるという理由から自分用のパソコンは持っていない者もいた。

自宅での利用に着目すると、料理をしながらスマホを見たり、スマホと他の端末とを並行して利用したりとマルチタスク、マルチウィンドウの利用傾向があった。また、画面の大きさなどの理由で動画視聴や作業ではパソコンやタブレットを利用するとの意見もあった。外出先では主にスマホを持ち出し、空き時間にスマートフォンを利用している傾向があった。

図表 1-1-3-3 ヒアリングから得られたミレニアル世代（20代）の端末利用傾向

	自宅	外出先
スマホの利用場面	<ul style="list-style-type: none"> <li>・料理をしながら</li> <li>・寝転がってくつろぎながら</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通勤・通学中に</li> <li>・職場・学校での休憩時間中</li> <li>・休日の移動中</li> </ul>
他の端末の利用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テレビを流し見しながら、スマホでSNSのチェック</li> <li>・パソコンで動画を見ながら、スマホでグループ通話</li> <li>・動画視聴、ネットショッピングは、画面の大きいタブレットやパソコンを利用</li> <li>・スマホ容量が足りなくて入れられないアプリをタブレットで利用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スマホしか持たないのでスマホ利用</li> <li>・Wi-Fiがなくてパソコンでネットが使えないのでスマホ利用</li> <li>・テレビを見たいときはタブレット利用</li> <li>・大学の課題や仕事の資料作成時はパソコン利用</li> </ul>

(出典) 総務省「スマートフォン経済の現在と将来に関する調査研究」(平成29年)

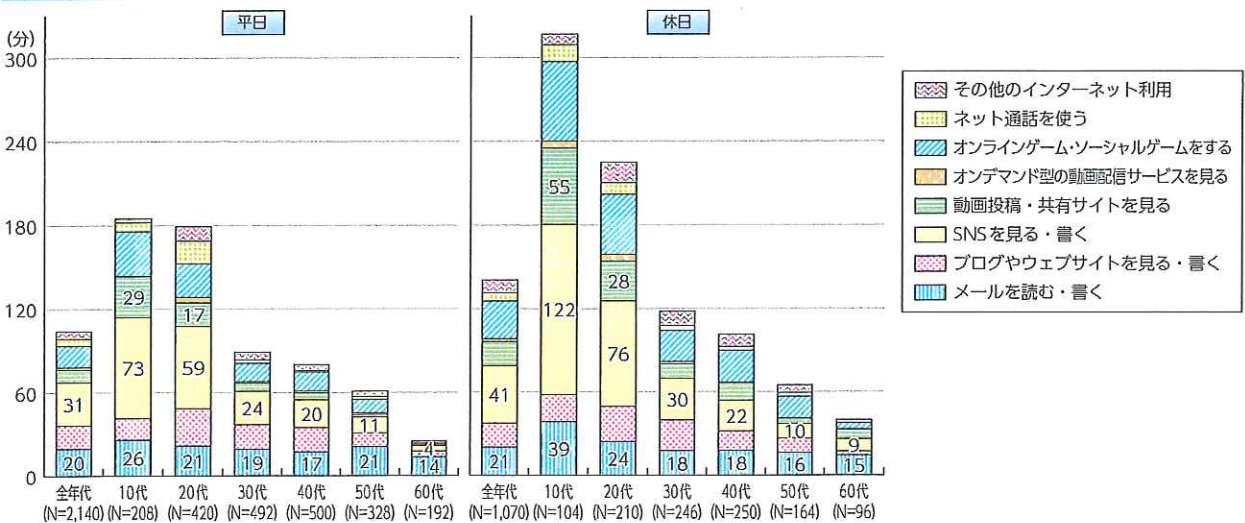
定量的な指標からもグループインタビューの結果からも、若年層、特に就業前の者はスマートフォンの利用が多くパソコンの利用が少ない傾向がみられた。スマートフォンには様々な機能があり、関連サービスまで含めれば多くの可能性がある一方で、制約もないわけではない。

例えば、ストレージの容量、電池、画面の大きさなどのハード面のほか、文章作成や表計算などの作業などであり、場面によってはスマートフォンよりもパソコンの方が適している用途もある。若者のパソコン離れが進みすぎると将来就業時に必要なスキルが不足する懸念も考えられる。

イ ミレニアル世代のモバイル利用内容

前述のとおり、10代20代はスマートフォンの利用時間が長く、内訳をみるとSNSの利用時間が長い傾向がある。また、他の世代と比較すると「動画投稿・共有サイトを見る」の時間が相対的に長いことも目立つ。この傾向は休日になるとより顕著になり、SNSを10代は122分、20代は76分、動画投稿・共有サイトを10代は55分、20代は28分利用している。

図表 1-1-3-4 スマートフォンのネット利用時間（項目別）（2016年スマホ利用者ベース、全体・年代別。左側平日1日あたり、右側休日1日あたり）



※各情報行動を同時に並行して行っている場合もあるため、各情報行動の時間の合計と図表 1-1-1-9 のスマートフォンのネット利用時間とは一致しない。

(出典) 総務省情報通信政策研究所「情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」

SNSや動画などの特徴的な利用傾向をグループインタビュー結果からみる。

1つ目には、利用目的やつながる相手に応じ、SNSを使い分けていることが挙げられる。2つ目には、SNSを情報検索にも活用していることが挙げられる。検索サイトと併用する傾向もみられるが、SNSを人の意見、流行やリアルタイムの状況を把握することに活用しているとの意見もあった。

図表1-1-3-5 ヒアリングから得られたミレニアル世代（20代）のネット利用傾向

SNS	<b>Facebook</b> ・リアルな友人・同僚等の近況（特に人生の節目となるような大きなイベント）を知らせあうツールとして利用 ・TwitterやInstagramは自分より上の年代はあまり使っていないので、上の年代の人とやり取りするときに利用	<b>Twitter/Instagram</b> ・リアルな友人・同僚等と、日常のつぶやきや些細な出来事をやり取りするのに利用している ・ネット上で知り合った人（会ったことない人）と、自分の趣味や好きなものの情報交換をするのに利用している	<b>LINE</b> ・リアルな友人・同僚等との会話やメールの代わりとして利用している
動画	<b>発信側</b> ・部活動の試合の実況中継に利用している ・ツイキャスで友人とテレビ電話のようなやり取りをしている	<b>受信側</b> ・料理をこれまで全くしてこなかったので、作り方を動画で見ながら勉強している ・YouTubeやニコニコ動画で面白い動画や自分の興味のあるジャンルの動画を検索して視聴している	
ネットショッピング	・お米や洗剤など、重くて自分で持ち運べない物をネットで購入している ・まとめ買いで安くなる物をネットで購入している ・平日にショッピングサイトで調べて、休日に実際にその店舗に行って購入している		
情報収集・検索	<b>検索サイト</b> ・公式情報等、信頼できる情報を得たいときに利用している。	<b>検索サイトとSNS併用</b> ・まず、SNSの投稿を検索して最新情報を得た後、検索サイトから公式ページを見てより詳しい情報を得ている	<b>SNS</b> ・人の意見を知りたいときに利用している ・花見情報や今何が流行っているかなどリアルタイムの情報が知りたいときに利用している

(出典) 総務省「スマートフォン経済の現在と将来に関する調査研究」(平成29年)

ウ シェア

ここまでで若年層はSNSを積極的に利用し、ネット上でつながったり情報を共有したりしていることを取り上げた。

続いてリアル空間における共有（シェア）について取り上げる。

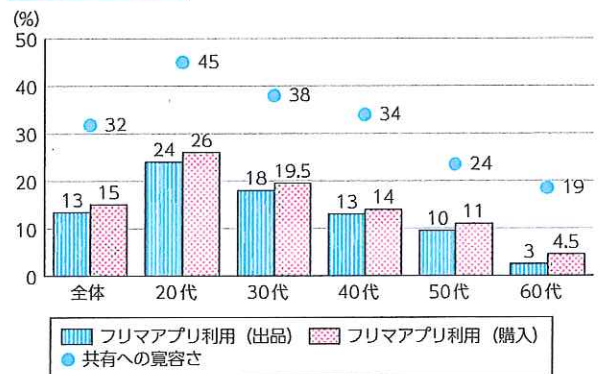
フリマアプリの利用率を年代別にみると、20代の利用率が他の年代よりも高くなっている。

また、リアル空間における共有の寛容さとして、「自分のものを他人に提供したり、他人のものを間借りすることに抵抗はない」「自分が使うものは自分で専有したい」のどちらに近いかを尋ね、前者に近い、どちらかといえば前者に近いの回答を年代別に集計したところ、若い年代ほど高い傾向がみられた。若年層は、リアル空間においてもシェアリングへの抵抗感が低い可能性がある。

「シェア」に関する傾向をグループインタビュー結果からみる。

今回のインタビュー対象者でもシェアサービスの経験者の割合は高かった。人の物を利用することに抵抗感はないとの意見が目立ったが、他方で民泊サービスやシェアハウスなど住環境に関わるもの、メイク道具など直接肌に触れるもののシェアへの懸念もみられた。

図表1-1-3-6 フリマアプリの利用とシェアへの感覚



(出典) 総務省「スマートフォン経済の現在と将来に関する調査研究」(平成29年) 及び総務省「IoT時代における新たなICTへの各国ユーザーの意識の分析等に関する調査研究」(平成28年)



図表 1-1-3-7 ヒアリングから得られたミレニアル世代（20代）のシェアの実態・考え方

		積極的	懐疑的
フリマアプリ・オークション	利用経験	<ul style="list-style-type: none"> <li>複数のフリマアプリで売買経験がある</li> <li>オークションアプリに出品して月に一定の売上を得ている</li> <li>フリマアプリで物を買って得た利益を、アプリ内の買い物に使用している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>アプリをダウンロードしたが使い方が分からず消してしまった</li> </ul>
	中古品利用への抵抗	<ul style="list-style-type: none"> <li>服や文房具などは、購入することに抵抗はない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>メイク道具等、直接触れているものは抵抗がある</li> </ul>
	個人情報への意識	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人間の売買では、信頼感が高くなるように住所を出している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相手に住所が知られてしまうことに抵抗感があり使っていない</li> </ul>
民泊サービス	サービス利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>自分が泊まることには全く抵抗はない</li> <li>ホームステイをしたことがあり、とても楽しかった</li> <li>安く宿泊できる、知らない人と知り合えるなど、興味がある</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>きれいなところに泊まりたいので、高くてもホテル等を選ぶ</li> </ul>
	サービス提供側	<ul style="list-style-type: none"> <li>家族でやろうという話があるくらい、興味がある</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>素性の分からない人を泊めることには抵抗がある</li> <li>パーソナルな空間だから、貸したくない</li> </ul>
シェアハウス		<ul style="list-style-type: none"> <li>ルールが整っているなら利用してみたい</li> <li>一人暮らしより楽しそう</li> <li>様々な人と接することができ、自分の経験になりそう</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>使い方や生活リズムが違ってストレスを感じそう</li> <li>テレビで見る分には楽しそうだが、自分がしたいとは思わない</li> </ul>
その他シェアサービス	洋服レンタル	<ul style="list-style-type: none"> <li>高価な服、結婚式など普段着ないものを着るのに便利</li> <li>使ったことはないがニーズはあるとおもう</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自分で買ってしまうので使わないと思う</li> </ul>

(出典) 総務省「スマートフォン経済の現在と将来に関する調査研究」(平成29年)

第1章  
スマートフォン経済の現在と将来

平成 29 年度 地域福祉分野での ICT 利活用についての調査研究  
「黒部市におけるスマートフォン等の活用と普及率」

調査報告書

発 行 平成 30 年 3 月

編集・発行 社会福祉法人黒部市社会福祉協議会 経営戦略係

〒938-0022

富山県黒部市金屋 464 番地の 1

TEL 0765-54-1082 / FAX 0765-52-2797

E-mail kurobesw@ma.mrr.jp