

藤沢市DX推進計画改定に関する アンケート調査分析レポート (サマリー版)

2026年1月

藤沢市



1. 調査概要

藤沢市DX推進計画改定に向け、市民等のニーズや現時点での評価を把握するためのアンケート調査をおこないました。

調査目的

「最先端テクノロジーを活用した安全安心で暮らしやすいまち」の実現実感を0～10点の11段階で評価いただくとともに、市民ニーズを調査することで、市のDX推進計画改定の参考とする

対象

藤沢市民

(市公式LINE・広報ふじさわ・市民センターにおけるポスター掲示等で周知)

有効回答数

2,189名 (WEB回答・回答用紙によるご回答含む)

実施時期

2025年7月17日～2025年8月20日

委託先

株式会社ブレイド

株式会社エモーションテック

評価方法

11段階評価(0～10点)をはじめとした選択式設問とコメント式設問から得られた結果により評価

アンケートへのご回答にご協力いただいた皆さま、まことにありがとうございました。



2. 調査結果のポイント

2,189名の皆様にご協力いただきましたアンケートの調査結果をお伝えします。

市民等の実現実感スコアは平均4.23点(11段階評価)

①

最も多い回答は「5点」(27.7%)、次いで「3点」(19.0%)。「30~50代」や「子育て世帯」など、デジタルに慣れ親しんでいる層ほど、評価が低い傾向であることがわかりました。

②

「行政手続き」や「情報入手」など、普段の生活に関するデジタル活用については半数以上の回答者から肯定的な評価がされました。

「時間や場所を選ばない行政手続き」、「生活に必要な情報の入手」、「キャッシュレス決済」、「普段の生活でのデジタル化実感」は評価されています。

③

改善の優先課題は「行政手続き」と「先端技術の体験」に係る更なる充実・改善

「時間や場所を選ばない行政手続き」、「行政データの市民活用」、「ロボットや最新技術に触れる機会」、「企業や大学等との共創」の4項目については、これから更なる充実や改善が求められています。

3. 市民等からみた実現度

「30代・40代・50代」世代 や「配偶者(パートナー)と子どもと同居」の世帯からの評価が低い傾向にありました。これは、デジタルに慣れ親しみ、実際に行政サービスを利用する機会が多い層ほど、現状の実現実感を低く評価している結果と考えられます。

質問

藤沢市が「最先端テクノロジーを活用した安全安心で暮らしやすいまち」としてどれくらい実現できていると感じますか。
(全く実現できていない) 0・1・2・3・4・5・6・7・8・9・10(とても実現できている) ※11段階

市民の実現実感(平均スコア)
4.23
(0~10点の11段階評価) 点

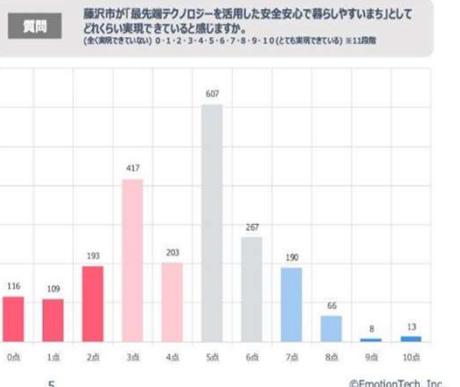
全体 | 実現度分布

実現度の平均スコアは4.23
5点が多く、次いで3点が多い

平均実現度: 4.23

「最先端テクノロジーを活用した安全安心で暮らしやすいまち」実現度

Score	n	%
0	116	5.3%
1	109	5.0%
2	193	8.8%
3	417	19.0%
4	203	9.3%
5	607	27.7%
6	267	12.2%
7	190	8.7%
8	66	3.0%
9	8	0.4%
10	13	0.6%
total	2,189	100.0%



あなたの年代を教えてください。	<平均実現度>			<回答数>			<構成比>		
	ALL	ALL	ALL	ALL	ALL	ALL	ALL	ALL	ALL
10代以下	3.00			4			0.2%		
20代	4.92			62			2.8%		
30代	4.21			277			12.7%		
40代	3.82			430			19.6%		
50代	4.27			562			25.7%		
60代	4.33			457			20.9%		
70代	4.34			315			14.4%		
80代以上	4.70			82			3.7%		
女性	4.28			1,282			58.6%		
男性	4.19			862			39.4%		
その他	4.25			4			0.2%		
答えてない	3.51			41			1.9%		
一人暮らし	4.33			287			13.1%		
配偶者(パートナー)と同居	4.17			653			29.8%		
配偶者(パートナー)と子どもと同居	4.20			920			42.0%		
親と同居	4.23			124			5.7%		
親と配偶者(パートナー)と子どもと同居	4.66			68			3.1%		
その他	4.28			137			6.3%		

属性別の傾向からみえた特徴

30代・40代・50代の世代からの評価

►デジタルに慣れ親しんでいる層

評価が
低い傾向(1)

配偶者(パートナー)と子どもと同居の世帯

►行政手続きが多くなる世帯

評価が
低い傾向(2)

➡ 実際に行政サービスを利用する機会の多い層ほど
実現実感が低い結果となりました。

4. 市民等に評価されていること

POINT

市のデジタル推進に関する取り組みのうち、市民等が日常生活の体験を通して「便利だ」「進んでいる」と肯定的に捉えている“強み”の分野がわかります。

調査の結果、回答者の半数以上が「そう思う/ややそう思う」と、肯定的な評価をした項目が4つありました。具体的には、「時間や場所を選ばない行政手続き」、「生活に必要な情報の入手」、「キャッシュレス決済」、「普段の生活でのデジタル化実感」が高く評価されています。

時間や場所を選ばない行政手続き

行政手続きのオンライン化が進み、便利になっていることが評価されています

生活に必要な情報の入手

藤沢市での生活全般にわたる必要な情報を、スムーズに入手できていると評価されています

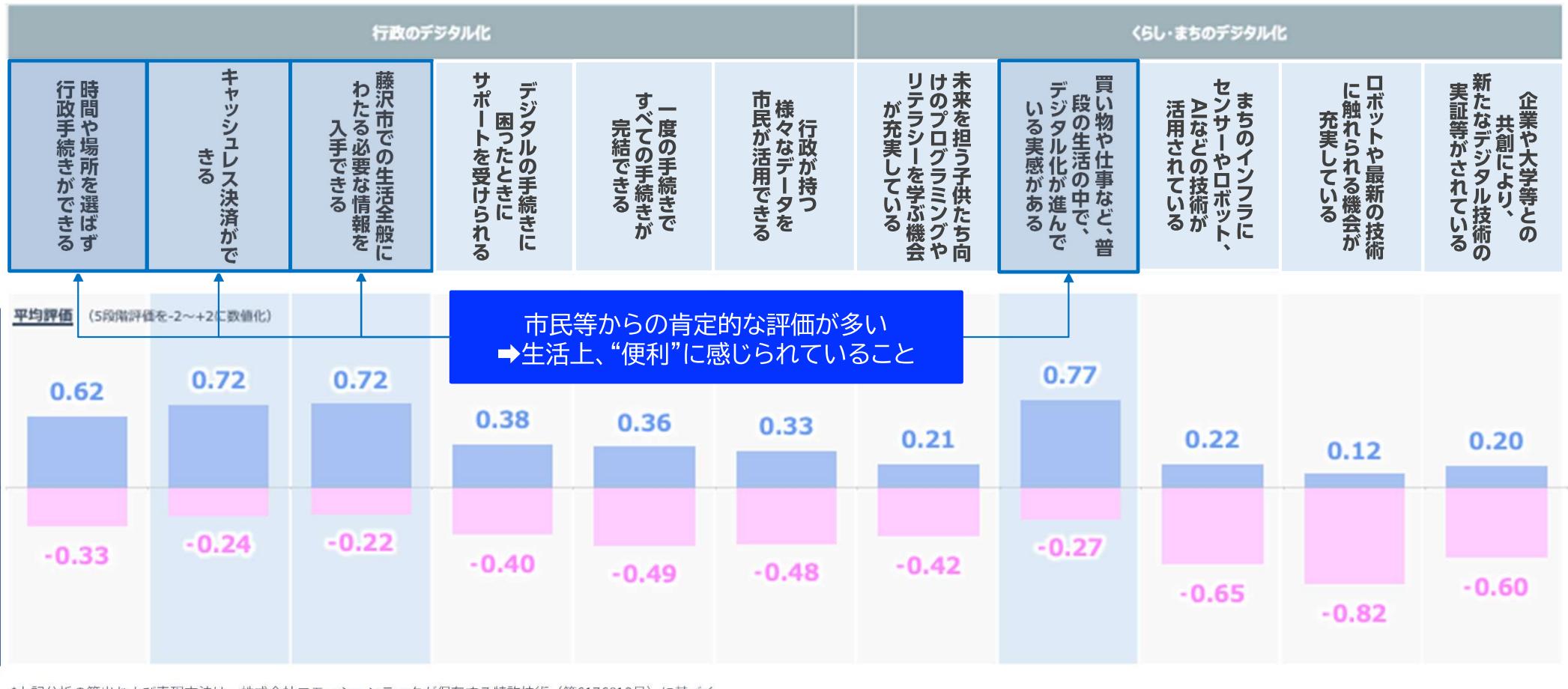
キャッシュレス決済

行政手続きにおいて、キャッシュレス決済ができる環境が整備されていることが評価されています

普段の生活でのデジタル化実感

買い物や仕事など、日常生活の様々な場面で、デジタル化が進んでいる実感があると評価されています

4. 市民等に評価されていること



*上記分析の算出および表現方法は、株式会社エモーションテックが保有する特許技術（第6176813号）に基づく

「行政のデジタル化」「くらし・まちのデジタル化」に関する評価結果に応じて数値化(+2~-2)し、集計したグラフになります。
この結果から、上記項目のうち、4つの項目が肯定的に評価されていることがわかります。

5. 市民等から改善が求められていること

◆ポイント◆

市民等が日々の体験を通して“もっと充実してほしい”“改善してほしい”と考える事項を整理。今後、市が“さらなる充実や改善”を図ることが望まれている領域がわかります。

調査分析結果から、市民等が最も望む取り組みは「行政手続きの簡素化・迅速化」であることが明らかになりました。また、既存の「手続きナビ」や「ふじまど」、「ロボテラス」といった市のサービスが、特に評価の厳しかった「30~50代」の市民等の層に十分に認知されていなかったり、利用されていないということもわかりました。



優先課題

時間や場所を選ばず行政手続きができる



優先課題

行政が持つ様々なデータを市民が活用できる



優先課題

ロボットや最新の技術に触れられる機会が充実している



優先課題

企業や大学等との共創により、
新たなデジタル技術の実証等がされている

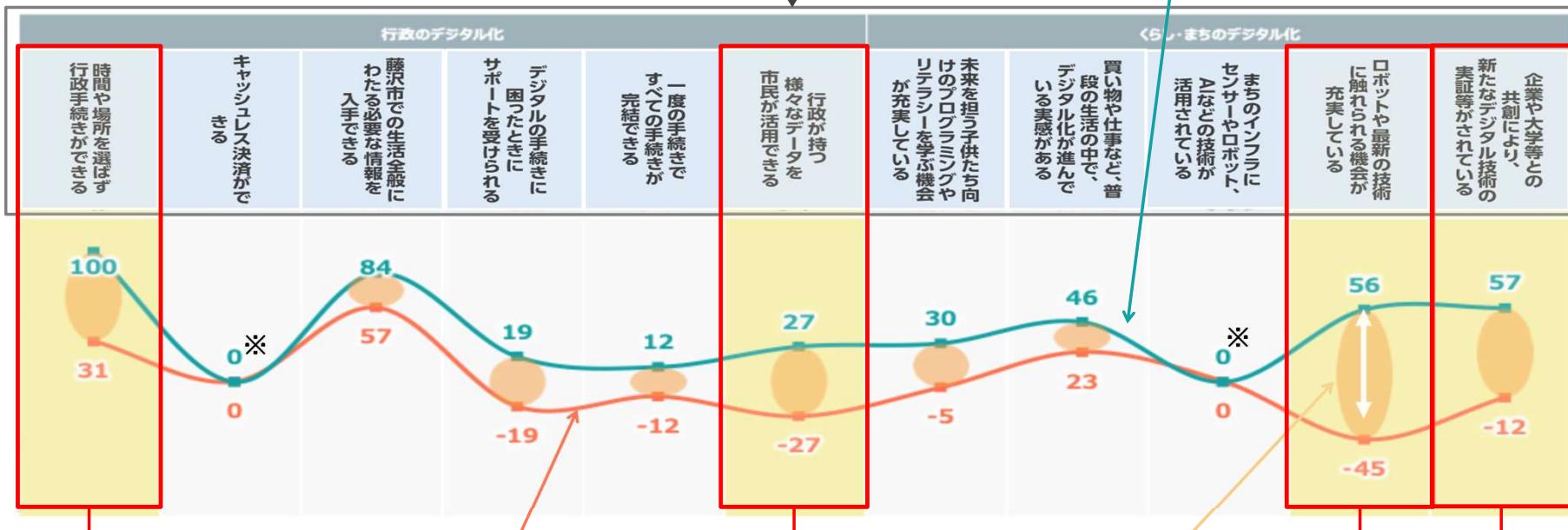
5. 市民等から改善が求められていること

市民等の体験(CX) / 評価対象とした取組項目

〈緑色の波形〉
市民等からの「最先端テクノロジーを活用した安全安心で暮らしやすいまち」に対する重要度を表す
※最も重要度が高かった項目を100としています。
他の項目については、相対的な数値となっています。

※分析上、例外扱いしているもの

キャッシュレス決済ができる
まちのインフラにセンサー・やロボット、AIなどの技術が活用されている



〈オレンジ色の波形〉
市民等が「最先端テクノロジーを活用した安全安心で暮らしやすいまち」として評価するうえで及ぼしている影響の実態を表す

〈波形同士のギャップ〉
市民等からの期待と、影響の実態との乖離を表す
=改善優先度が高い体験

アンケート結果を統計的に集計したグラフになります。各体験(取組項目)につき、市民等が“重要”と考えることと、“実態”とのあいだの開き(乖離・ギャップ)の大きさから改善すべき項目がわかります。上記(赤枠)4項目の改善が必要と捉えています。

*上記分析の算出および表現方法は、株式会社エモーションテックが保有する特許技術（第 6176813 号）に基づく

6. 市民等のご意見（いただいたコメントを抜粋）

※コメントについては原文のまま抜粋しています。

【必要な手続きや情報へのアクセスをわかりやすく】

必要な手続きに、スムーズにアクセスできたり、簡単に求める情報にたどり着けるよう、デジタルを駆使した工夫等を求めるご意見があつた。

行政手続きのAI利用による迅速化！

お店等で支払いがデジタル化してきたのはお店側の努力が大きいと思います。まずは藤沢市のホームページを情報を検索しやすいように改良して欲しいです。

行政手続きはすべてオンラインで完結できるようにしてほしい。マイナンバーや公式LINEの情報を駆使して、利便性の高い市民サービスを期待したい

【いつもの手続きを、もっとスムーズに】

手続きをよりシンプルにしたり、より手軽に完結できる仕組みの充実を求めるご意見があつた。

公共施設の予約は以前のままの方が良かった。それよりも墓園や保育園、教育関係の手続きを電子化してほしい。住民票窓口の待ち時間も短くしてほしい。

役所に行かなくても、パソコンで色々な手続きが済む。

保育園入園手続きや確認書類(就労証明書)などはすべてオンラインでできるようになるとよいと感じます。

【デジタルに不慣れな方への十分なサポートを】

デジタル推進には賛成しているものの、デジタルに不慣れな方にも分かりやすく、十分なサポートの提供と配慮を求めるご意見があつた。

高齢者のデジタル化のアレルギーを無くしてほしい

デジタル化を、もっともっと進める

誰が操作しても、分かりやすい仕組みであると良いと思う。

【使う人の視点で考え、システムやサービスの改善を】

既存システムの使いにくさや不便さについてのご意見も。
利用者目線でのシステム改善とサービス構築を求めるご意見もあつた。

殆どの人が使い易いと感じるサービス

最近利用者側の立場で検討されているか疑問。年度単位で終了するサービス、変更になるサービスは少なくし、継続性のあるものにして欲しい

もっと利用者の立ちばになったサービスをお願いします

【テクノロジー活用による安全安心なまちづくり】

テクノロジー活用による安全安心なまちづくりへの期待の声。
セキュリティや人との交流の重要性を重視するご意見もあつた。

防犯にももっと活用して欲しい。例えば怪しい電話や訪問、メールなどAIで削除したり、防犯カメラで怪しい人を判断できたり…など防犯にもちからを入れて欲しいです。

安全なネットワークシステムの充実

最先端テクノロジーと市民の安心安全がどのように結びつくのかわからない。

【市の取組をより浸透させ、さまざまな不安の払しょくを】

市の取り組みの市民への周知不足が課題であるというご認識のほか、セキュリティへの不安や情報格差への懸念するご意見もあつた。

市民への周知があまりされてないのでは？

市側と市民側の意識、認知度の差がありすぎるので先ずはそこを埋めること

最先端でも市民が使えないやわからないだと意味がない。市民にとっての利点があるのだろうが知らない。宣伝が足りない。



7. 計画の改定に向けて

市民の皆様からいただいた貴重なご意見により、本市におけるデジタル推進の進むべき方向性が把握できました。

今回得られた結果を踏まえまして、新たなDX計画への改定を行うことで、より一層、市民の生活の便利さ等の実感向上につながる取組を進めてまいります。

引き続き、本市DXの推進につき、ご理解・ご協力のほどよろしくお願ひいたします。

市民生活に根差したDX推進へ

今回の調査で明らかになった現状・課題を踏まえ、市民の皆様の日常生活により寄り添い、生活全般においてさらなる快適を実感できるデジタル施策を推進してまいります。

ご意見を計画改定・施策へ反映

いただいたご意見は、DX推進計画の改定および今後の具体的な施策に反映させていただきます。引き続き、市民の皆様の声を大切にしながら取り組んでまいります。



藤沢市役所

企画政策部 デジタル戦略課

※本資料は、別紙「DX推進計画改定に関するアンケート調査 分析レポート」(本編)の内容を要約したもの(サマリー版)となります。
詳細については本編をご覧ください。(概略をお伝えするにあたり、一部を平易な表現等に変更しておりますのでご了承ください。)