

藤沢市 御中

DX推進計画改定に関するアンケート調査分析レポート

調査概要

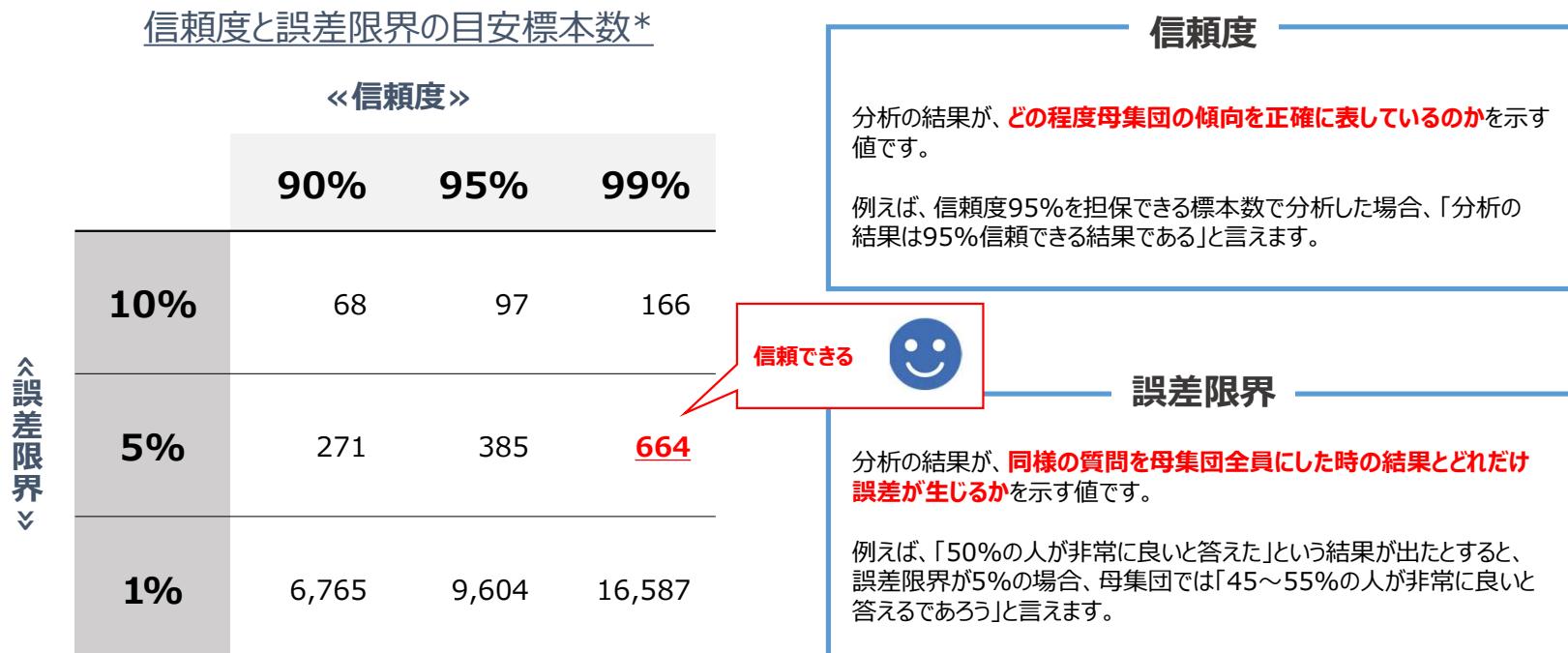
回答取得手法	<ul style="list-style-type: none">・広報ふじさわ・市公式ホームページ・市公式LINE・市民センター（チラシ・ポスター）・図書館（チラシ・ポスター）・本庁舎・分庁舎デジタルサイネージ・紙面アンケート
--------	---

分析対象期間 2025年7月17日～2025年8月20日

有効回答数	2,189件 ▼内訳 <ul style="list-style-type: none">・広報ふじさわ：14件・市公式ホームページ：11件・市公式LINE：2,159件・市民センター（チラシ・ポスター）：1件・紙面アンケート：5件
-------	--

信頼度と誤差限界

今回の回答数**2,189**は、分析結果の信頼性を担保するに足る数であった



*数値は各信頼度・誤差限界の水準を満たすために必要なサンプル数（対象は無限母集団）

属性別 回答分布

		<回答数>		<構成比>	
		ALL	2,189	ALL	100.0%
あなたの年代を教えてください。	10代以下	4		0.2%	
	20代	62		2.8%	
	30代	277		12.7%	
	40代	430		19.6%	
	50代	562		25.7%	
	60代	457		20.9%	
	70代	315		14.4%	
	80代以上	82		3.7%	
あなたの性別を教えてください。	女性	1,282		58.6%	
	男性	862		39.4%	
	その他	4		0.2%	
	答えたくない	41		1.9%	
あなたの世帯構成を教えてください。	一人暮らし	287		13.1%	
	配偶者（パートナー）と同居	653		29.8%	
	配偶者（パートナー）と子どもと同居	920		42.0%	
	親と同居	124		5.7%	
	親と配偶者（パートナー）と子どもと同居	68		3.1%	
	その他	137		6.3%	
あなたが在住している地区を教えて下さい。	片瀬	111		5.1%	
	鶴沼	342		15.6%	
	辻堂	278		12.7%	
	村岡	181		8.3%	
	藤沢	280		12.8%	
	明治	119		5.4%	
	善行	149		6.8%	
	湘南大庭	117		5.3%	
	六会	150		6.9%	
	湘南台	198		9.0%	
	遠藤	68		3.1%	
	長後	118		5.4%	
	御所見	46		2.1%	
	わからない	8		0.4%	
	現在藤沢市には住んでいない	24		1.1%	

「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

実現度分布

実現度の平均スコアは4.23

5点が最も多く、次いで3点が多い

平均実現度: 4.23



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%

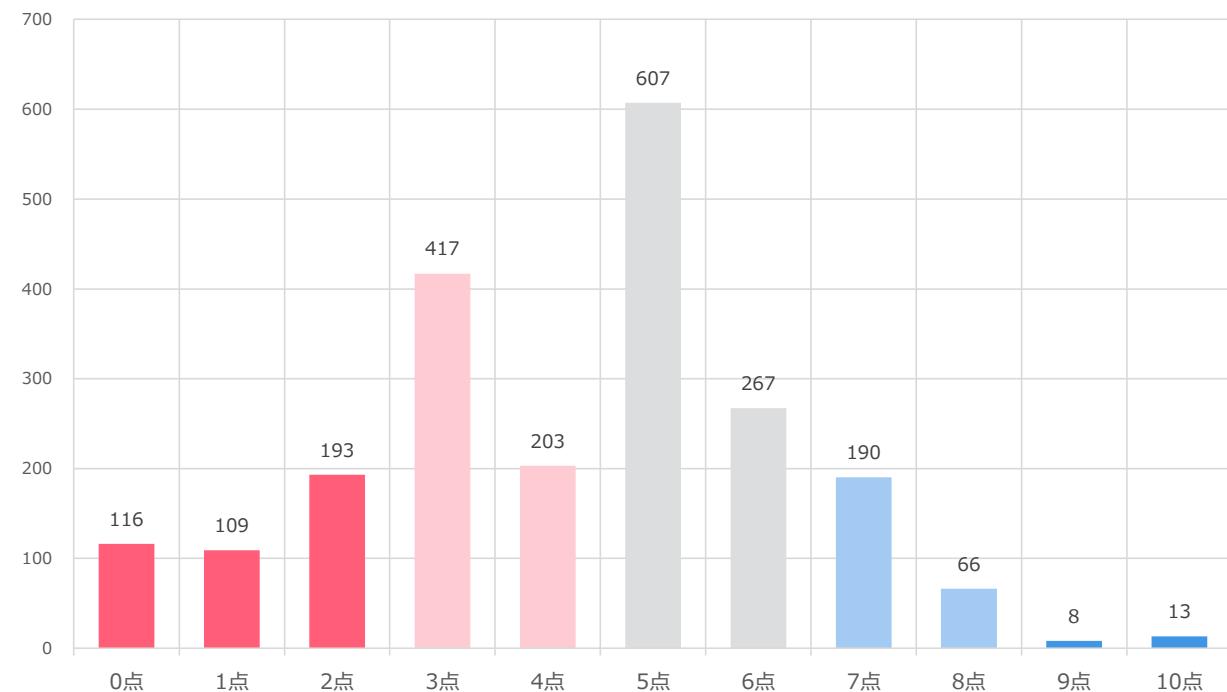
*n…回答数

*割合の±0.1の差は丸め誤差によるもの

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



属性別 平均実現度

属性別では「30～50代」「配偶者（パートナー）と同居」「配偶者（パートナー）と子どもと同居」における実現度が比較的低い

	ALL	<平均実現度>		<回答数>		<構成比>	
		ALL	4.23	ALL	2,189	ALL	100.0%
あなたの年代を教えてください。	10代以下	3.00	3.00	4	4	0.2%	0.2%
	20代	4.92	4.92	62	62	2.8%	2.8%
	30代	4.21	4.21	277	277	12.7%	12.7%
	40代	3.82	3.82	430	430	19.6%	19.6%
	50代	4.27	4.27	562	562	25.7%	25.7%
	60代	4.33	4.33	457	457	20.9%	20.9%
	70代	4.34	4.34	315	315	14.4%	14.4%
	80代以上	4.70	4.70	82	82	3.7%	3.7%
あなたの性別を教えてください。	女性	4.28	4.28	1,282	1,282	58.6%	58.6%
	男性	4.19	4.19	862	862	39.4%	39.4%
	その他	4.25	4.25	4	4	0.2%	0.2%
	答えたくない	3.51	3.51	41	41	1.9%	1.9%
あなたの世帯構成を教えてください。	一人暮らし	4.33	4.33	287	287	13.1%	13.1%
	配偶者（パートナー）と同居	4.17	4.17	653	653	29.8%	29.8%
	配偶者（パートナー）と子どもと同居	4.20	4.20	920	920	42.0%	42.0%
	親と同居	4.23	4.23	124	124	5.7%	5.7%
	親と配偶者（パートナー）と子どもと同居	4.66	4.66	68	68	3.1%	3.1%
	その他	4.28	4.28	137	137	6.3%	6.3%

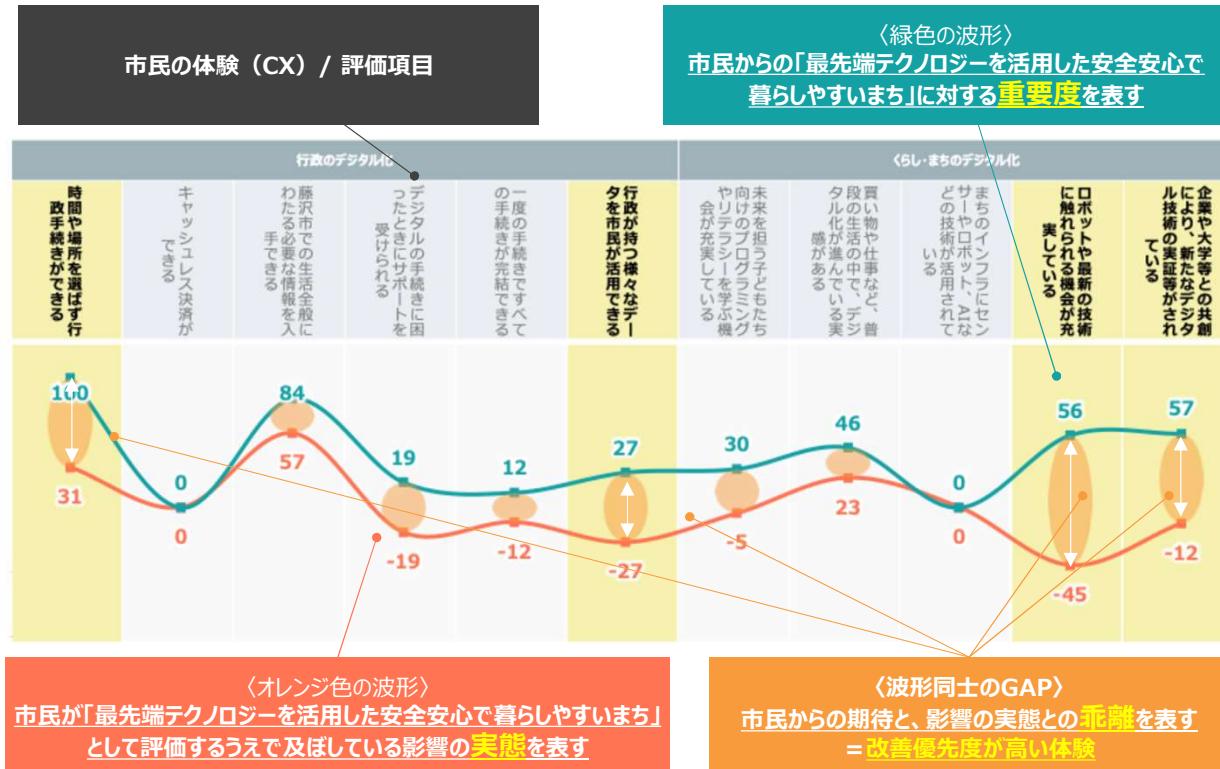
実現度に影響を与える体験

実現度を高めるために注力すべき重要な体験を明らかにする



見方

影響度分析（ジャーニーマップ分析）の見方



▼グラフの説明

「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」の実現実感と、各体験への評価を重回帰分析することで、各体験における実現実感を左右させる力（影響度）を可視化しています。

▼グラフの見方

各体験における、市民が“重要”と考えることと、“実態”とのあいだの開き（乖離）の大きさを見ることで、改善による“インパクト”が大きく優先して改善を図るべき領域がわかります。

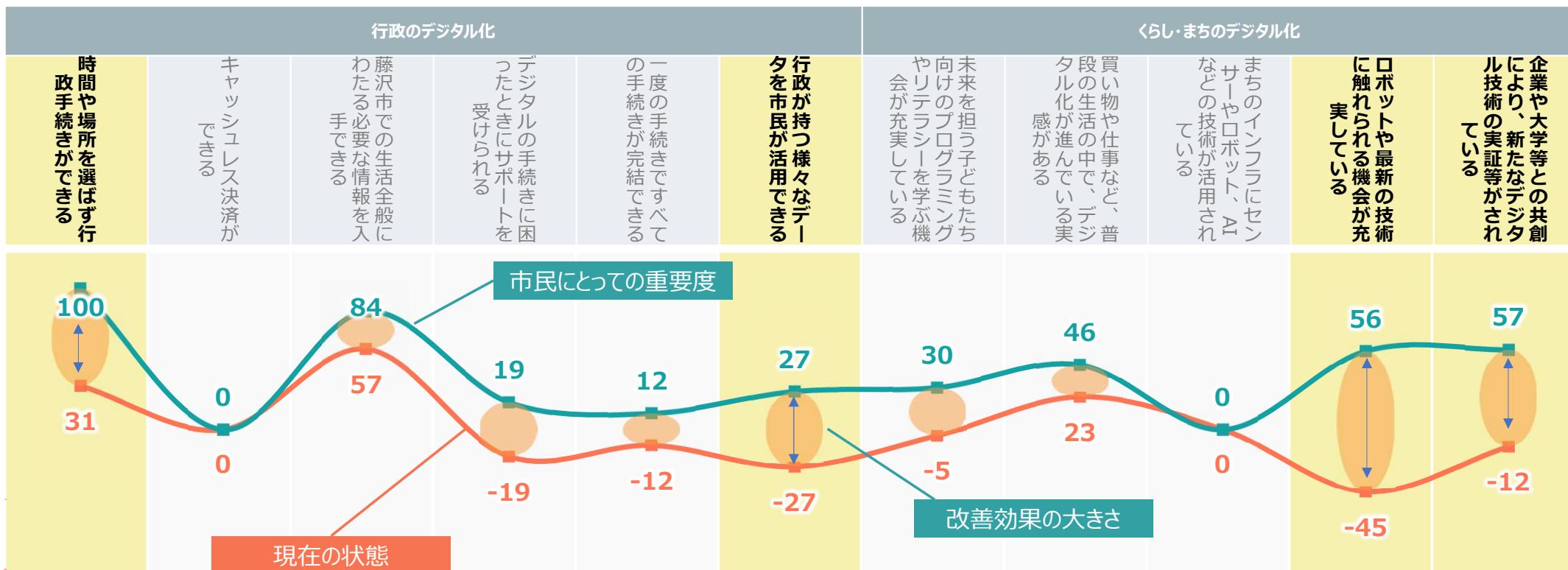
実現度に影響を与える体験

実現度への影響の大きさと実現度の上げ/下げの差が開いている体験は不満により実現度を下げている体験

不満による実現度の引き下げが大きい、以下4つの体験を優先的に改善が必要

「時間や場所を選ばず行政手続きができる」「行政の持つ様々なデータを市民が活用できる」

「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」「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」



*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

属性別 体験に対する平均評価

	n数	行政のデジタル化						くらし・まちのデジタル化					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
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
ALL	2,189	0.29	0.48	0.50	-0.02	-0.13	-0.16	-0.21	0.50	-0.44	-0.70	-0.40	
あなたの年代を教えてください。(SA)	10代以下	4	0.00	0.25	0.75	0.00	0.75	0.25	0.25	-0.50	-0.50	-1.00	-0.25
	20代	62	0.19	0.69	0.89	0.15	0.08	0.00	0.00	0.65	-0.34	-0.35	-0.10
	30代	277	0.15	0.72	0.54	0.10	-0.21	-0.29	-0.27	0.51	-0.53	-0.70	-0.55
	40代	430	0.20	0.49	0.50	-0.04	-0.19	-0.22	-0.38	0.41	-0.57	-0.78	-0.55
	50代	562	0.32	0.48	0.47	-0.07	-0.13	-0.20	-0.24	0.57	-0.41	-0.71	-0.38
	60代	457	0.36	0.49	0.50	0.01	-0.08	-0.04	-0.14	0.48	-0.40	-0.69	-0.37
	70代	315	0.37	0.28	0.44	-0.12	-0.14	-0.12	-0.09	0.48	-0.32	-0.69	-0.31
	80代以上	82	0.39	0.24	0.54	0.12	-0.06	0.05	0.04	0.50	-0.33	-0.66	-0.12
あなたの性別を教えてください。(SA)	女性	1,282	0.29	0.50	0.51	-0.02	-0.13	-0.15	-0.16	0.62	-0.35	-0.66	-0.35
	男性	862	0.31	0.48	0.51	0.00	-0.11	-0.13	-0.25	0.33	-0.55	-0.76	-0.47
	その他	4	-0.75	0.25	0.25	-0.25	-1.00	-0.50	-1.50	-0.50	-1.25	-1.00	-1.00
	答えたくない	41	-0.07	0.17	0.07	-0.44	-0.59	-0.68	-0.56	0.39	-0.61	-0.90	-0.56
あなたの世帯構成を教えてください。(SA)	一人暮らし	287	0.29	0.52	0.56	-0.01	-0.09	-0.13	-0.07	0.53	-0.41	-0.71	-0.31
	配偶者（パートナー）と同居	653	0.32	0.42	0.45	-0.03	-0.13	-0.15	-0.14	0.43	-0.46	-0.71	-0.36
	配偶者（パートナー）と子どもと同居	920	0.30	0.55	0.54	-0.01	-0.14	-0.18	-0.30	0.55	-0.46	-0.70	-0.47
	親と同居	124	0.09	0.43	0.48	-0.10	-0.08	-0.16	-0.23	0.46	-0.34	-0.64	-0.38
	親と配偶者（パートナー）と子どもと同居	68	0.40	0.65	0.56	0.16	0.03	0.01	-0.29	0.43	-0.62	-0.81	-0.38
	その他	137	0.18	0.18	0.37	-0.07	-0.28	-0.13	-0.19	0.45	-0.30	-0.67	-0.42
あなたが住んでいる地区を教えて下さい。(SA)	片瀬	111	0.30	0.52	0.54	-0.04	-0.19	-0.23	-0.24	0.59	-0.44	-0.78	-0.46
	鶴沼	342	0.28	0.37	0.43	-0.07	-0.25	-0.25	-0.27	0.43	-0.56	-0.84	-0.51
	辻堂	278	0.27	0.47	0.48	0.00	-0.19	-0.16	-0.19	0.54	-0.42	-0.68	-0.39
	村岡	181	0.30	0.55	0.71	0.10	-0.05	-0.12	-0.12	0.60	-0.43	-0.56	-0.30
	藤沢	280	0.26	0.54	0.50	-0.06	-0.15	-0.20	-0.20	0.42	-0.45	-0.68	-0.39
	明治	119	0.31	0.62	0.43	0.02	0.02	-0.01	-0.31	0.50	-0.60	-0.75	-0.54
	善行	149	0.34	0.46	0.48	-0.01	-0.02	-0.01	-0.16	0.48	-0.46	-0.68	-0.30
	湘南大庭	117	0.36	0.41	0.49	-0.05	-0.06	-0.16	-0.07	0.57	-0.21	-0.64	-0.31
	六会	150	0.44	0.56	0.67	0.04	0.01	-0.12	-0.23	0.57	-0.35	-0.55	-0.37
	湘南台	198	0.27	0.50	0.48	-0.02	-0.20	-0.15	-0.22	0.62	-0.38	-0.69	-0.35
	遠藤	68	0.22	0.43	0.31	-0.09	-0.03	-0.16	-0.26	0.59	-0.49	-0.85	-0.46
	長後	118	0.19	0.44	0.44	-0.08	-0.14	-0.13	-0.19	0.39	-0.37	-0.71	-0.53
	御所見	46	0.04	0.33	0.41	-0.04	-0.15	-0.15	-0.30	-0.02	-0.41	-0.78	-0.33
	わからない	8	0.38	1.00	0.63	0.38	0.00	0.13	-0.50	0.63	-1.00	-1.25	-0.88
	現在藤沢市には住んでいない	24	0.21	0.50	0.75	-0.04	-0.25	-0.21	-0.13	0.29	-0.33	-0.42	-0.13

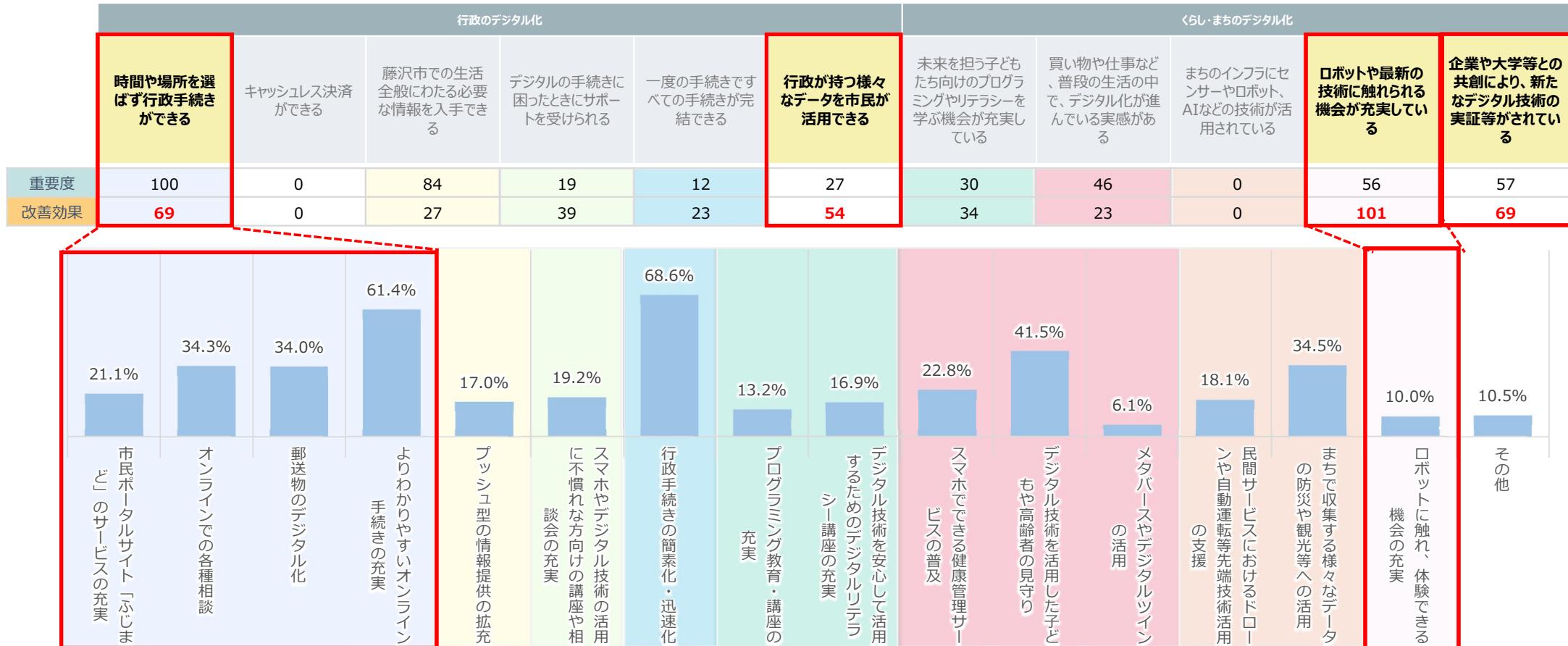
*スコア（そう思う：2, ややそう思う：1, どちらともいえない：0, あまりそう思わない：-1, そう思わない：-2）に換算して算出

実現度を高めるための施策に関する分析

進めて欲しい取り組みの選択率と重要体験

以下の体験について紐づく取り組み仮説は未設定

「行政の持つ様々なデータを市民が活用できる」「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」



*対象は「あなたは藤沢市に今後どういった取り組みを進めてほしいですか。」の各項目に回答したデータ(n=2,189)

進めて欲しい取り組み 属性別選択率

	n数	市民ポータルサイト「ふじまど」のサービスの充実	オンラインでの各種相談	郵送物のデジタル化	よりわかりやすいオンライン手続きの充実	ブッシュ型の情報提供の拡充	行政手続きの簡素化・迅速化	スマホやデジタル技術の活用に不慣れな方向けの講座や相談会の充実	プログラミング教育・講座の充実	デジタル技術を安心して活用するためのデジタルリテラシー講座の充実	民間サービスにおけるドローンや自動運転等先端技術活用の支援	まちで収集する様々なデータの防災や観光等への活用	ロボットに触れ、体験できる機会の充実	スマホでできる健康管理サービスの普及	デジタル技術を活用した子どもや高齢者の見守り	メタバースやデジタルツインの活用	その他	
ALL	2,189	21.1%	34.3%	34.0%	61.4%	17.0%	68.6%	19.2%	13.2%	16.9%	18.1%	34.5%	10.0%	22.8%	41.5%	6.1%	10.5%	
あなたの年代を教えてください。(SA)	10代以下	4	75.0%	25.0%	75.0%	50.0%	25.0%	100.0%	25.0%	50.0%	25.0%	75.0%	25.0%	50.0%	50.0%	25.0%	0.0%	
	20代	62	19.4%	27.4%	53.2%	56.5%	17.7%	72.6%	3.2%	14.5%	8.1%	12.9%	24.2%	8.1%	11.3%	21.0%	11.3%	16.1%
	30代	277	22.4%	39.4%	55.2%	64.6%	20.9%	74.7%	5.4%	18.8%	11.2%	20.2%	36.1%	14.8%	19.5%	43.3%	11.9%	10.8%
	40代	430	17.2%	37.7%	41.4%	64.0%	24.0%	70.9%	11.4%	20.5%	17.7%	23.3%	40.9%	11.9%	17.7%	44.2%	8.6%	11.4%
	50代	562	18.5%	35.4%	33.8%	61.9%	15.7%	70.8%	17.3%	11.2%	15.3%	18.5%	37.4%	6.9%	22.2%	42.9%	5.0%	9.3%
	60代	457	23.6%	35.7%	26.7%	62.6%	16.4%	66.3%	23.9%	9.8%	18.8%	18.6%	35.2%	9.6%	25.6%	38.9%	3.7%	11.6%
	70代	315	24.8%	22.9%	18.7%	53.0%	9.2%	60.6%	34.9%	7.0%	21.0%	11.1%	22.9%	7.3%	25.7%	40.6%	2.9%	9.8%
	80代以上	82	24.4%	32.9%	8.5%	64.6%	8.5%	59.8%	46.3%	11.0%	22.0%	9.8%	23.2%	18.3%	43.9%	43.9%	2.4%	4.9%
あなたの性別を教えてください。(SA)	女性	1,282	18.1%	32.7%	30.6%	61.3%	13.4%	67.8%	21.8%	14.1%	17.1%	15.0%	35.2%	9.2%	22.9%	44.4%	4.9%	10.3%
	男性	862	25.6%	36.7%	39.3%	61.7%	22.4%	70.1%	15.3%	11.9%	15.9%	22.6%	33.5%	11.4%	22.6%	37.1%	8.2%	10.4%
	その他	4	0.0%	50.0%	25.0%	50.0%	0.0%	75.0%	0.0%	25.0%	25.0%	50.0%	75.0%	50.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
あなたの世帯構成を教えてください。(SA)	答えない	41	19.5%	31.7%	31.7%	61.0%	17.1%	63.4%	24.4%	12.2%	29.3%	19.5%	31.7%	2.4%	22.0%	36.6%	0.0%	17.1%
	一人暮らし	287	23.0%	34.8%	30.0%	59.2%	13.2%	65.9%	24.0%	10.1%	18.1%	13.9%	34.1%	9.8%	27.5%	38.3%	4.9%	8.0%
	配偶者（パートナー）と同居	653	23.1%	32.3%	27.9%	60.9%	15.8%	65.8%	23.7%	7.8%	16.8%	15.9%	32.2%	8.6%	22.2%	36.8%	4.9%	9.8%
	配偶者（パートナー）と子どもと同居	920	19.5%	34.1%	40.1%	62.4%	18.6%	71.5%	13.5%	16.7%	16.1%	21.3%	35.1%	10.7%	21.6%	46.5%	6.3%	10.9%
	親と同居	124	19.4%	36.3%	30.6%	58.1%	13.7%	66.1%	21.8%	13.7%	15.3%	17.7%	43.5%	10.5%	23.4%	40.3%	10.5%	13.7%
	親と配偶者（パートナー）と子どもと同居	68	25.0%	41.2%	45.6%	55.9%	23.5%	73.5%	17.6%	25.0%	17.6%	20.6%	38.2%	16.2%	16.2%	38.2%	4.4%	5.9%
	その他	137	17.5%	38.0%	28.5%	67.9%	19.7%	67.9%	24.8%	16.1%	20.4%	15.3%	32.8%	9.5%	25.5%	39.4%	10.2%	15.3%
	片瀬	111	24.3%	40.5%	36.9%	64.9%	15.3%	73.0%	14.4%	14.4%	20.7%	20.7%	36.9%	13.5%	20.7%	42.3%	9.9%	15.3%
あなたが在住している地区を教えて下さい。(SA)	鶴沼	342	19.0%	34.8%	39.2%	60.2%	17.8%	70.2%	16.7%	12.3%	12.9%	17.3%	38.0%	7.3%	21.3%	43.3%	5.6%	12.0%
	辻堂	278	20.1%	36.0%	41.7%	64.0%	23.7%	69.1%	20.5%	15.5%	18.0%	22.3%	34.9%	10.1%	22.7%	44.2%	7.9%	11.5%
	村岡	181	27.6%	37.6%	31.5%	57.5%	17.7%	73.5%	18.8%	16.0%	18.2%	17.1%	35.9%	9.9%	27.1%	48.6%	10.5%	8.8%
	藤沢	280	22.5%	33.6%	35.4%	61.1%	16.1%	66.1%	15.7%	13.2%	15.0%	20.7%	37.1%	10.0%	22.5%	37.5%	6.8%	11.1%
	明治	119	16.0%	35.3%	30.3%	66.4%	21.8%	64.7%	23.5%	14.3%	22.7%	17.6%	42.0%	14.3%	21.0%	49.6%	6.7%	7.6%
	善行	149	18.1%	34.2%	30.2%	59.1%	19.5%	66.4%	26.8%	14.1%	17.4%	14.8%	38.9%	9.4%	24.8%	37.6%	2.7%	7.4%
	湘南大庭	117	20.5%	27.4%	29.1%	63.2%	13.7%	70.1%	29.9%	10.3%	23.1%	14.5%	29.1%	15.4%	21.4%	36.8%	1.7%	10.3%
	六会	150	25.3%	36.0%	27.3%	60.7%	11.3%	61.3%	16.7%	10.7%	16.0%	18.0%	31.3%	10.7%	24.7%	44.7%	4.0%	10.0%
	湘南台	198	22.2%	30.3%	33.3%	64.1%	19.2%	68.7%	18.2%	12.6%	16.2%	18.7%	32.8%	7.6%	24.2%	37.9%	5.6%	8.6%
	遠藤	68	13.2%	23.5%	26.5%	57.4%	8.8%	70.6%	20.6%	7.4%	16.2%	10.3%	23.5%	7.4%	22.1%	38.2%	5.9%	8.8%
	長後	118	19.5%	35.6%	28.8%	57.6%	6.8%	68.6%	17.8%	16.9%	16.1%	16.1%	7.6%	17.8%	34.7%	2.5%	10.2%	
	御所見	46	23.9%	34.8%	30.4%	60.9%	13.0%	67.4%	19.6%	15.2%	13.0%	15.2%	32.6%	13.0%	23.9%	34.8%	6.5%	13.0%
	わからぬ	8	0.0%	25.0%	12.5%	62.5%	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	25.0%	12.5%	25.0%	12.5%	25.0%	50.0%	0.0%	0.0%
	現在藤沢市には住んでいない	24	20.8%	37.5%	37.5%	62.5%	20.8%	79.2%	12.5%	0.0%	12.5%	25.0%	20.8%	16.7%	25.0%	41.7%	12.5%	16.7%

*対象は「あなたは藤沢市に今後どういった取り組みを進めてほしいですか。」の各項目に回答したデータ(n=2,189)

デジタル化に対するご意見・ご要望 | 抜粋

「行政の持つ様々なデータを市民が活用できる」

属性	コメント
40代・女性	調べたい時に検索で出てこなくて苦労したことが多いので 情報の精査 を進めてほしいです。
30代・女性	アプリがバラバラに点在している。市内に関する情報を集約してほしい。
40代・男性	発信した内容へのアクセシビリティが悪いのと、内容の情報量が多くて要点がまとまっているように思えない。
50代・男性	幅広い情報発信と活用できる機会の充実を図ってほしい。

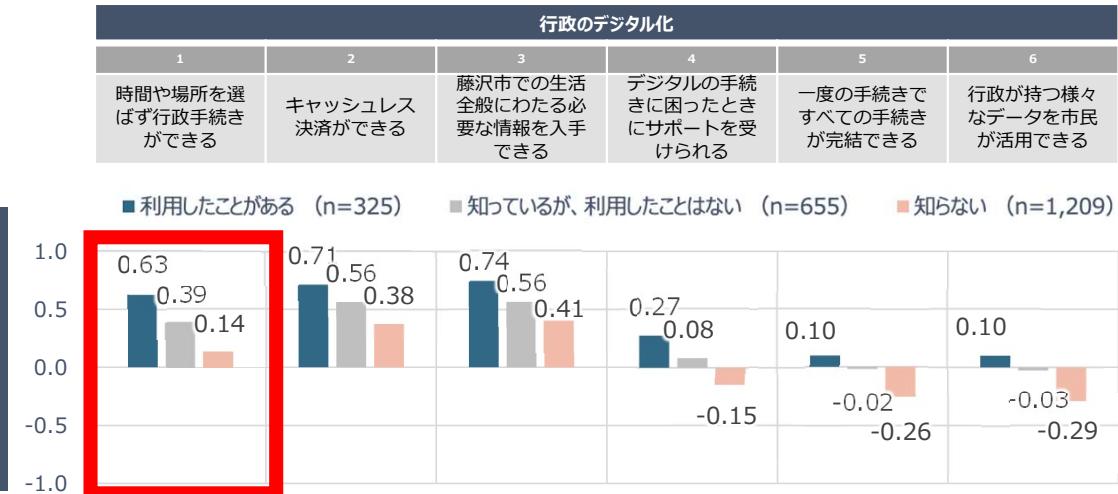
「企業や大学等との共創により、新たなデジタル技術の実証等がされている」

属性	コメント
50代・女性	市が他の市町村や大学の最先端テクノロジーの成功事例の情報収集をして、藤沢市に合うテクノロジーを使って欲しい専門分野の方々が動いてくれるのが安心
20代・男性	最先端テクノロジーの活用を積極的に進める上で、 国や大学との提携、共同での実証実験 は積極的に、行ってほしいもちろん藤沢市の財政は、ここ最近悪化気味で、そのような余裕はないかもしれないが、できる範囲でベストを尽くしてほしいもっと言えば、藤沢市は中国、韓国、アメリカとIT分野で秀でた国々の都市と姉妹都市提携をしているのだから、姉妹都市として訪問する際にはついでにその国の最先端テクノロジーを知ることが出来る場所を視察するなどしてほしい
30代・男性	税金で行われるので、市役所だけでなく、 大学、企業が一体となってグランドデザインを描いて、最先端テクノロジーの活用を検討してほしい 。最先端テクノロジーはコストが高いので、コストが低いレガシーテクノロジーでもまだできることはあると思う
30代・男性	鎌倉に負けないくらい、 もっと市、企業、大学、銀行が密になって、スタートアップやイノベーションが起こる街になってほしい 。

見方

体験の平均評価 | 施策の認知・利用状況別 の見方

手続きナビ



- ①利用したことがある人の平均評価： 0. 6 3
- ②知っているが利用したことはない人の平均評価： 0. 3 9
- ③施策を知らない人の平均評価： 0. 1 4

▼グラフの説明

アンケートの設問 10 で回答いただいた、各施策（赤枠の例では“手続きナビ”）の利用経験の有無と、設問 8 で答えた、各体験に対し評価した“平均値”をかけ合わせ、図表化したものです。

▼グラフの見方

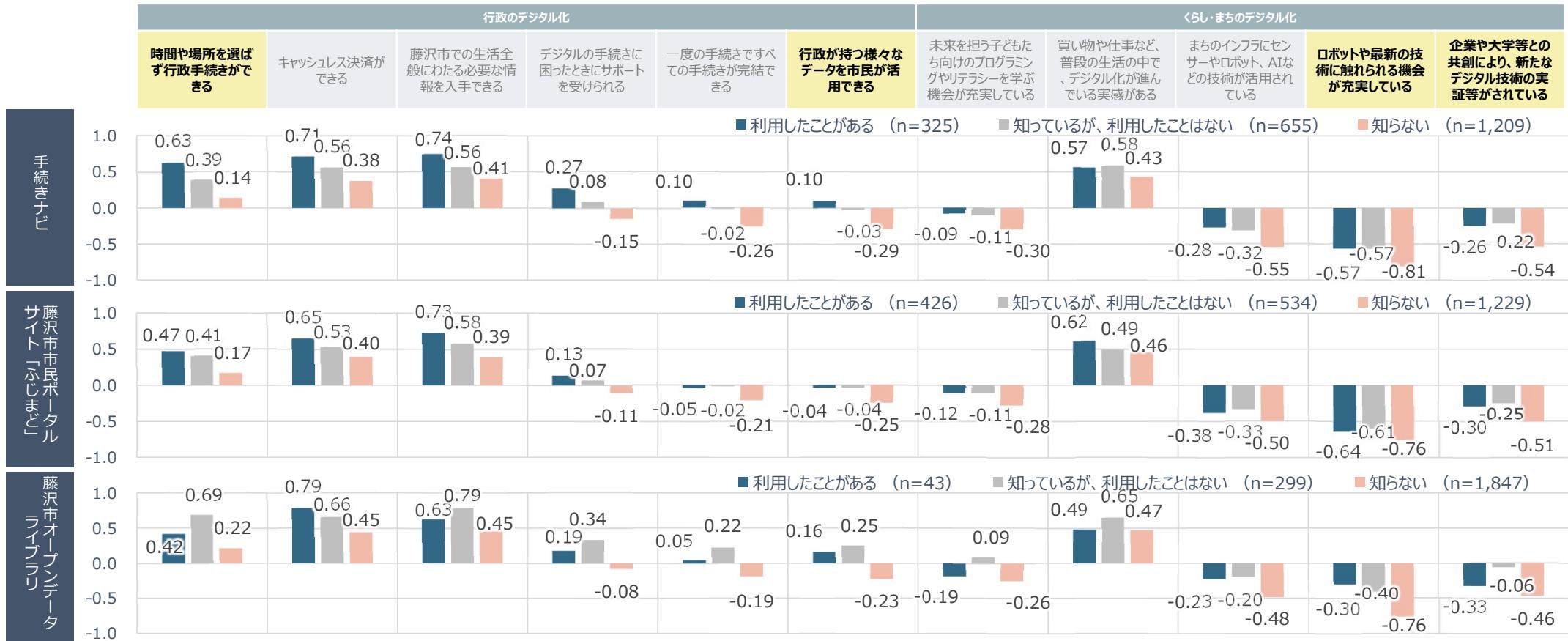
施策の利用者～未認知者における、各体験評価の平均値を比較することで、施策への関わりがどの体験評価に影響を及ぼすかを見ることができます。

（利用と未認知における体験評価の差分が大きい体験ほど、その施策との関わりによって及ぼされる影響が大きい体験と考えられる）

体験の平均評価 | 施策の認知・利用状況別 (抜粋)

以下、施策の未認知～利用者で体験に対する評価の違いが大きかったもの

「時間や場所を選ばず行政手続きができる」▶手続きナビ、「行政が持つ様々なデータを市民が活用できる」▶藤沢市オープンデータライブラリ

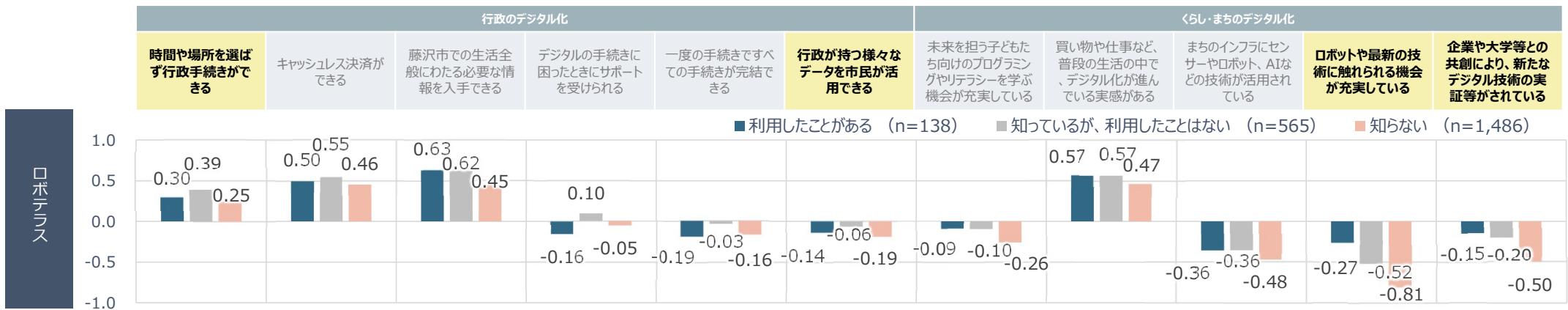


※平均評価はスコア (そう思う: 2 ややそう思う: 1 どちらとも言えない: 0 あまりそう思わない: -1 そう思わない: -2) に換算して算出

体験の平均評価 | 施策の認知・利用状況別（抜粋）

以下、施策の未認知～利用者で体験に対する評価の違いが大きかったもの

「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」「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」▶ロボテラス



見方

属性別 施策の認知・利用状況 | 年代別 の見方

	全体	オンライン手続き			行政手続きでのキャッシュレス決済		
		利用したことある	知っているが、利用したことない	知らない	利用したことある	知っているが、利用したことない	知らない
ALL	2,189	51.2%	27.2%	21.6%	31.8%	37.2%	31.0%
あなたの年代を 教えてください。 (SA)	10代以下	4	0.0%	75.0%	25.0%	25.0%	25.0%
	20代	62	72.6%	8.1%	19.4%	37.1%	37.1%
	30代	277	65.0%	15.9%	19.1%	43.3%	29.2%
	40代	430	54.9%	19.3%	25.8%	36.5%	27.7%
	50代	562	50.7%	24.9%	24.4%	29.4%	36.5%
	60代	457	42.0%	35.4%	22.5%	30.6%	40.3%
	70代	315	46.3%	39.4%	14.3%	22.9%	52.1%
	80代以上	82	43.9%	42.7%	13.4%	22.0%	46.3%

▼表の説明

各年代ごとに、市が現在進めているデジタル活用施策をどのくらい利用・認知しているかを集計したものです。

	全体	手続きナビ			藤沢市オープンデータライブラリ		
		利用したことある	知っているが、利用したことない	知らない	利用したことある	知っているが、利用したことない	知らない
ALL	2,189	14.8%	29.9%	55.2%	2.0%	13.7%	84.4%
あなたの年代を 教えてください。 (SA)	10代以下	4	0.0%	25.0%	75.0%	0.0%	100.0%
	20代	62	21.0%	21.0%	58.1%	0.0%	6.5%
	30代	277	15.2%	23.5%	61.4%	3.2%	9.4%
	40代	430	14.4%	20.7%	64.9%	1.9%	10.2%
	50代	562	14.4%	28.3%	57.3%	2.0%	10.5%
	60代	457	14.9%	31.3%	53.8%	1.5%	15.5%
	70代	315	14.9%	45.1%	40.0%	1.9%	24.8%
	80代以上	82	14.6%	52.4%	32.9%	2.4%	20.7%

▼表の見方

各年代ごとの市のデジタル活用施策に対する利用・認知状況や、各年代ごとの利用・認知状況の違いを見るることができます。

属性別 施策の認知・利用状況 | 年代別

属性	年代	全体	オンライン手続き			行政手続きでのキャッシュレス決済			藤沢市市民ポータルサイト「ふじまど」			藤沢市公式LINE					
			利用したことがある	知っているが、利用したことない	知らない	利用したことがある	知っているが、利用したことない	知らない	利用したことがある	知っているが、利用したことない	知らない	利用したことがある	知っているが、利用したことない	知らない			
			ALL	2,189		51.2%	27.2%	21.6%	31.8%	37.2%	31.0%	19.5%	24.4%	56.1%	84.7%	11.6%	3.7%
あなたの年代を教えてください。 (SA)	10代以下	4	0.0%	75.0%	25.0%	25.0%	25.0%	50.0%	25.0%	25.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
	20代	62	72.6%	8.1%	19.4%	37.1%	37.1%	25.8%	30.6%	17.7%	51.6%	90.3%	9.7%	0.0%	0.0%		
	30代	277	65.0%	15.9%	19.1%	43.3%	29.2%	27.4%	23.8%	22.7%	53.4%	96.0%	3.2%	0.7%	0.7%		
	40代	430	54.9%	19.3%	25.8%	36.5%	27.7%	35.8%	20.7%	20.0%	59.3%	92.8%	4.4%	2.8%	2.8%		
	50代	562	50.7%	24.9%	24.4%	29.4%	36.5%	34.2%	13.7%	23.5%	62.8%	87.7%	9.6%	2.7%	2.7%		
	60代	457	42.0%	35.4%	22.5%	30.6%	40.3%	29.1%	19.5%	24.9%	55.6%	82.9%	12.3%	4.8%	4.8%		
	70代	315	46.3%	39.4%	14.3%	22.9%	52.1%	25.1%	22.2%	32.7%	45.1%	67.3%	25.7%	7.0%	7.0%		
	80代以上	82	43.9%	42.7%	13.4%	22.0%	46.3%	31.7%	18.3%	29.3%	52.4%	56.1%	35.4%	8.5%	8.5%		
属性			手続きナビ			藤沢市オープンデータライブラリ			スマホ講座/スマホの基本操作相談会/スマホアプリ体験イベント			ロボテラス					
年代			利用したことがある	知っているが、利用したことない	知らない	利用したことがある	知っているが、利用したことない	知らない	利用したことがある	知っているが、利用したことない	知らない	利用したことがある	知っているが、利用したことない	知らない			
ALL			ALL	2,189		14.8%	29.9%	55.2%	2.0%	13.7%	84.4%	3.2%	43.0%	53.8%	6.3%	25.8%	67.9%
あなたの年代を教えてください。 (SA)	10代以下	4	0.0%	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	50.0%	50.0%	50.0%	50.0%	
	20代	62	21.0%	21.0%	58.1%	0.0%	6.5%	93.5%	0.0%	32.3%	67.7%	3.2%	11.3%	85.5%	85.5%	85.5%	85.5%
	30代	277	15.2%	23.5%	61.4%	3.2%	9.4%	87.4%	0.7%	28.9%	70.4%	6.9%	24.2%	69.0%	69.0%	69.0%	69.0%
	40代	430	14.4%	20.7%	64.9%	1.9%	10.2%	87.9%	0.5%	33.5%	66.0%	7.9%	29.3%	62.8%	62.8%	62.8%	62.8%
	50代	562	14.4%	28.3%	57.3%	2.0%	10.5%	87.5%	1.6%	40.6%	57.8%	5.0%	24.0%	71.0%	71.0%	71.0%	71.0%
	60代	457	14.9%	31.3%	53.8%	1.5%	15.5%	82.9%	2.4%	48.4%	49.2%	6.1%	24.5%	69.4%	69.4%	69.4%	69.4%
	70代	315	14.9%	45.1%	40.0%	1.9%	24.8%	73.3%	9.2%	61.6%	29.2%	6.0%	31.4%	62.5%	62.5%	62.5%	62.5%
	80代以上	82	14.6%	52.4%	32.9%	2.4%	20.7%	76.8%	22.0%	65.9%	12.2%	9.8%	20.7%	69.5%	69.5%	69.5%	69.5%

*対象は「以下の項目について、あてはまるものをお選びください。」の各項目に回答したデータ

属性別 施策の認知・利用状況 | 世帯構成別

	全体	オンライン手続き			行政手続きでのキャッシュレス決済			藤沢市市民ポータルサイト「ふじまど」			藤沢市公式LINE			
		利用したことがある	知っているが、利用したことない	知らない	利用したことがある	知っているが、利用したことない	知らない	利用したことがある	知っているが、利用したことない	知らない	利用したことがある	知っているが、利用したことない	知らない	
		全体	51.2%	27.2%	21.6%	31.8%	37.2%	31.0%	19.5%	24.4%	56.1%	84.7%	11.6%	3.7%
あなたの世帯構成を教えてください。(SA)	ALL	2,189	36.6%	34.1%	29.3%	25.4%	39.7%	34.8%	18.1%	24.4%	57.5%	77.0%	19.5%	3.5%
	一人暮らし	287	46.4%	32.3%	21.3%	30.3%	42.1%	27.6%	21.4%	25.4%	53.1%	80.9%	13.6%	5.5%
	配偶者（パートナー）と同居	653	60.9%	22.1%	17.1%	35.4%	35.0%	29.6%	19.5%	23.5%	57.1%	89.1%	7.8%	3.0%
	配偶者（パートナー）と子どもと同居	920	41.1%	24.2%	34.7%	26.6%	34.7%	38.7%	15.3%	24.2%	60.5%	89.5%	10.5%	0.0%
	親と同居	124	57.4%	17.6%	25.0%	39.7%	25.0%	35.3%	14.7%	27.9%	57.4%	94.1%	4.4%	1.5%
	親と配偶者（パートナー）と子どもと同居	68	45.3%	30.7%	24.1%	28.5%	32.1%	39.4%	19.0%	24.1%	56.9%	81.0%	15.3%	3.6%
	その他	137												

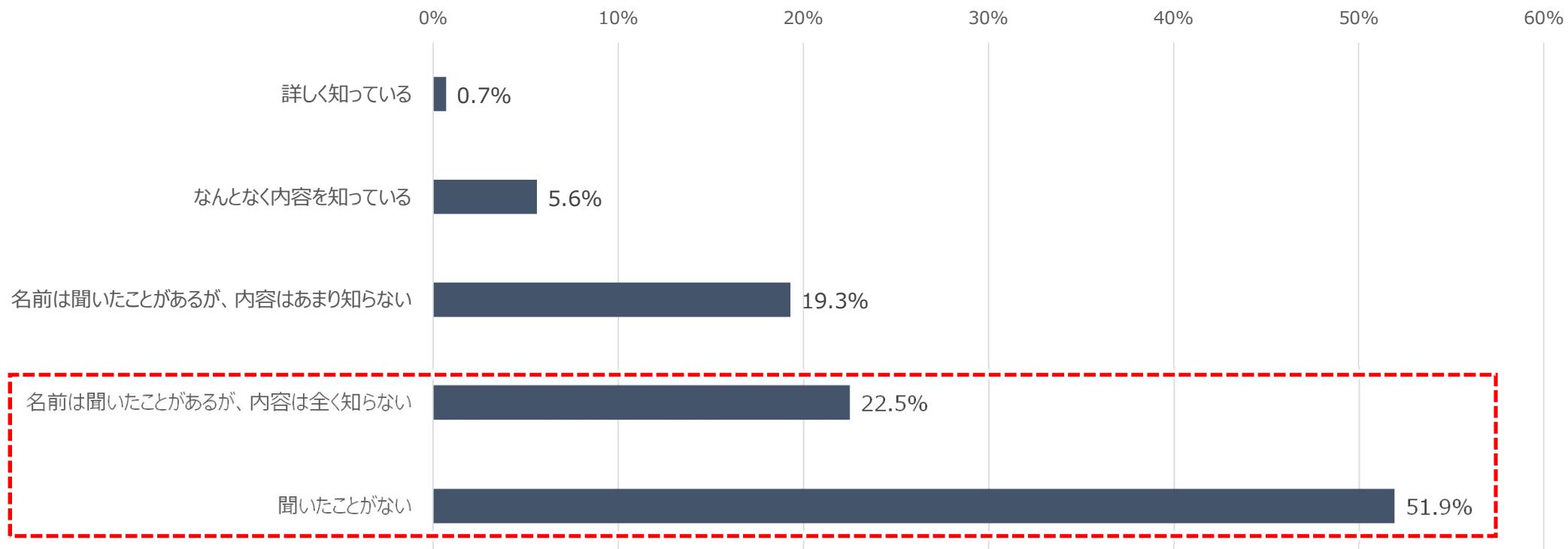
	全体	手続きナビ			藤沢市オープンデータライブラリ			スマホ講座/スマホの基本操作相談会/スマホアプリ体験イベント			ロボテラス			
		利用したことがある	知っているが、利用したことない	知らない	利用したことがある	知っているが、利用したことない	知らない	利用したことがある	知っているが、利用したことない	知らない	利用したことがある	知っているが、利用したことない	知らない	
		全体	14.8%	29.9%	55.2%	2.0%	13.7%	84.4%	3.2%	43.0%	53.8%	6.3%	25.8%	67.9%
あなたの世帯構成を教えてください。(SA)	ALL	2,189	12.5%	35.5%	51.9%	1.4%	14.3%	84.3%	5.9%	43.2%	50.9%	4.5%	19.9%	75.6%
	一人暮らし	287	16.5%	31.1%	52.4%	2.3%	15.6%	82.1%	4.7%	49.2%	46.1%	6.0%	25.3%	68.8%
	配偶者（パートナー）と同居	653	15.7%	27.4%	57.0%	2.0%	12.7%	85.3%	1.6%	39.1%	59.2%	8.2%	28.8%	63.0%
	配偶者（パートナー）と子どもと同居	920	8.1%	30.6%	61.3%	3.2%	13.7%	83.1%	1.6%	37.9%	60.5%	4.8%	21.0%	74.2%
	親と同居	124	16.2%	30.9%	52.9%	0.0%	16.2%	83.8%	2.9%	45.6%	51.5%	0.0%	32.4%	67.6%
	親と配偶者（パートナー）と子どもと同居	68	11.7%	28.5%	59.9%	1.5%	8.0%	90.5%	2.9%	42.3%	54.7%	3.6%	21.9%	74.5%
	その他	137												

*対象は「以下の項目について、あてはまるものをお選びください。」の各項目に回答したデータ

藤沢市DX推進計画の認知に関する分析

藤沢市DX推進計画 認知状況

藤沢市DX推進計画を「聞いたことがない」と回答した方が51.9%、「名前は聞いたことがあるが、内容は全く知らない」を含めると全体の74.4%



*対象は「2022年に策定した『藤沢市DX推進計画』の内容や取り組みについてご存知ですか。」に回答したデータ(n=2,189)

藤沢市DX推進計画 属性別選択率

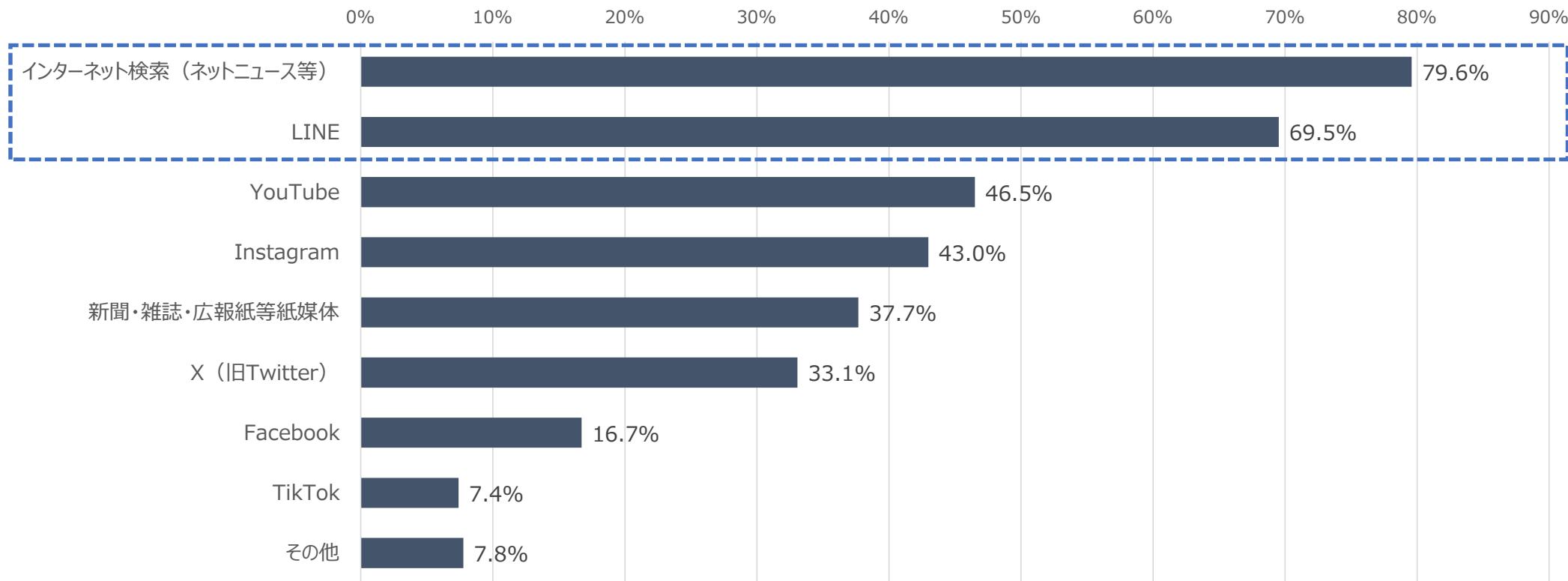
		ALL	詳しく知っている	なんとなく内容を知っている	名前は聞いたことがあるが、内容はあまり知らない	名前は聞いたことがあるが、内容は全く知らない	聞いたことがない	
		ALL	2,189	0.7%	5.6%	19.3%	22.5%	51.9%
あなたの年代を教えてください。	10代以下	4	0.0%	0.0%	25.0%	25.0%	50.0%	
	20代	62	1.6%	4.8%	16.1%	16.1%	61.3%	
	30代	277	0.0%	6.9%	15.9%	15.2%	62.1%	
	40代	430	0.5%	4.7%	17.0%	18.1%	59.8%	
	50代	562	0.7%	5.2%	17.6%	22.6%	53.9%	
	60代	457	1.1%	4.6%	18.8%	26.9%	48.6%	
	70代	315	0.6%	8.9%	26.3%	26.3%	37.8%	
	80代以上	82	1.2%	3.7%	31.7%	34.1%	29.3%	
あなたの性別を教えてください。	女性	1,282	0.4%	4.8%	20.0%	22.2%	52.6%	
	男性	862	1.2%	7.0%	18.8%	22.5%	50.6%	
	その他	4	0.0%	0.0%	25.0%	50.0%	25.0%	
	答えたくない	41	0.0%	2.4%	7.3%	26.8%	63.4%	
あなたの世帯構成を教えてください。	一人暮らし	287	0.7%	6.3%	21.3%	22.3%	49.5%	
	配偶者（パートナー）と同居	653	1.1%	5.5%	20.4%	24.2%	48.9%	
	配偶者（パートナー）と子どもと同居	920	0.3%	6.2%	18.2%	21.0%	54.3%	
	親と同居	124	1.6%	4.8%	20.2%	20.2%	53.2%	
	親と配偶者（パートナー）と子どもと同居	68	1.5%	2.9%	20.6%	25.0%	50.0%	
	その他	137	0.0%	2.9%	16.1%	25.5%	55.5%	
あなたが在住している地区を教えて下さい。	片瀬	111	0.0%	4.5%	15.3%	31.5%	48.6%	
	鶴沼	342	0.6%	3.2%	21.6%	23.1%	51.5%	
	辻堂	278	0.4%	6.5%	14.4%	24.5%	54.3%	
	村岡	181	1.7%	6.1%	21.0%	21.0%	50.3%	
	藤沢	280	0.7%	6.8%	15.7%	19.3%	57.5%	
	明治	119	0.0%	2.5%	17.6%	28.6%	51.3%	
	善行	149	0.0%	8.1%	20.1%	19.5%	52.3%	
	湘南大庭	117	1.7%	8.5%	22.2%	27.4%	40.2%	
	六会	150	2.7%	4.7%	20.7%	23.3%	48.7%	
	湘南台	198	0.5%	6.6%	24.2%	15.2%	53.5%	
	遠藤	68	0.0%	5.9%	19.1%	19.1%	55.9%	
	長後	118	0.0%	3.4%	22.0%	19.5%	55.1%	
	御所見	46	0.0%	0.0%	21.7%	32.6%	45.7%	
	わからない	8	0.0%	12.5%	0.0%	12.5%	75.0%	
	現在藤沢市には住んでいない	24	0.0%	20.8%	16.7%	25.0%	37.5%	

*対象は「2022年に策定した『藤沢市DX推進計画』の内容や取り組みについてご存知ですか。」に回答したデータ

情報収集ツールに関する分析

情報収集ツール

情報収集ツールとして、「インターネット検索（ネットニュース等）」「LINE」が半数以上選択されている



*対象は「あなたが日頃どのようなツールで情報収集をしているか教えて下さい。（複数選択可）」に回答したデータ(n=2,189)

情報収集ツール 属性別選択率

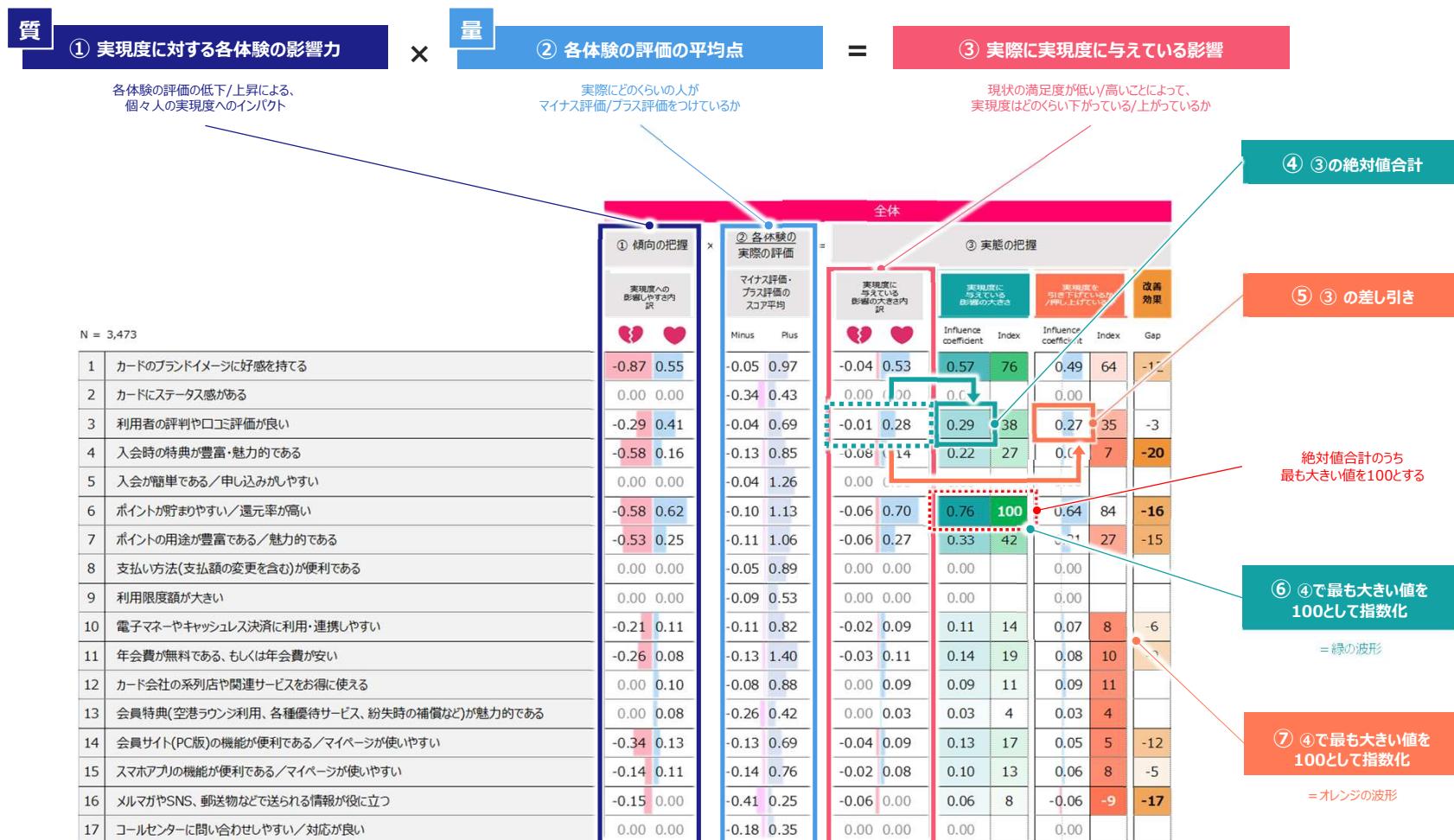
		n数	LINE	Instagram	TikTok	X (旧Twitter)	Facebook	YouTube	インターネット検索 (ネットニュース等)	新聞・雑誌・広報紙等紙媒体	その他
ALL		2,189	69.5%	43.0%	7.4%	33.1%	16.7%	46.5%	79.6%	37.7%	7.8%
あなたの年代を教えてください。	10代以下	4	75.0%	50.0%	50.0%	75.0%	0.0%	50.0%	75.0%	50.0%	0.0%
	20代	62	71.0%	69.4%	16.1%	69.4%	4.8%	64.5%	66.1%	19.4%	3.2%
	30代	277	73.6%	67.9%	9.4%	58.5%	10.5%	58.8%	74.0%	15.5%	5.1%
	40代	430	67.7%	54.0%	9.1%	45.1%	17.9%	51.4%	80.5%	24.9%	5.3%
	50代	562	66.9%	46.3%	8.9%	34.0%	18.9%	40.6%	84.2%	32.0%	9.6%
	60代	457	70.0%	35.4%	6.3%	21.7%	22.5%	47.9%	84.2%	46.6%	9.4%
	70代	315	71.7%	14.6%	1.9%	8.6%	10.8%	39.0%	76.2%	65.1%	9.2%
	80代以上	82	70.7%	9.8%	0.0%	6.1%	17.1%	26.8%	59.8%	76.8%	6.1%
あなたの性別を教えてください。	女性	1,282	71.0%	49.6%	7.7%	31.0%	12.9%	41.1%	77.5%	38.1%	8.2%
	男性	862	67.3%	33.8%	7.0%	35.8%	22.5%	55.3%	82.6%	36.9%	6.7%
	その他	4	75.0%	25.0%	0.0%	50.0%	25.0%	75.0%	100.0%	100.0%	25.0%
	答えたくない	41	70.7%	31.7%	7.3%	36.6%	12.2%	26.8%	78.0%	34.1%	14.6%
あなたの世帯構成を教えてください。	一人暮らし	287	69.0%	38.7%	5.6%	31.4%	16.4%	47.4%	76.0%	36.6%	8.7%
	配偶者（パートナー）と同居	653	69.4%	35.5%	4.4%	23.9%	16.2%	45.0%	80.2%	47.5%	8.3%
	配偶者（パートナー）と子どもと同居	920	70.4%	50.0%	9.0%	38.7%	18.0%	47.5%	80.9%	30.4%	6.6%
	親と同居	124	62.9%	44.4%	10.5%	54.8%	12.9%	53.2%	73.4%	38.7%	9.7%
	親と配偶者（パートナー）と子どもと同居	68	70.6%	44.1%	11.8%	29.4%	17.6%	47.1%	88.2%	45.6%	8.8%
	その他	137	70.8%	38.7%	9.5%	24.8%	13.9%	38.7%	76.6%	37.2%	8.8%
あなたが在住している地区を教えて下さい。	片瀬	111	64.0%	49.5%	8.1%	25.2%	14.4%	42.3%	76.6%	37.8%	9.9%
	鶴沼	342	72.5%	51.8%	6.4%	35.1%	20.5%	49.7%	80.1%	37.1%	6.7%
	辻堂	278	69.8%	49.3%	10.1%	38.1%	20.1%	50.4%	80.9%	37.4%	10.4%
	村岡	181	66.9%	45.3%	6.1%	36.5%	21.5%	47.5%	83.4%	38.7%	7.7%
	藤沢	280	67.5%	37.9%	9.3%	35.4%	16.4%	50.4%	81.8%	38.2%	8.6%
	明治	119	73.9%	47.9%	8.4%	33.6%	10.9%	47.1%	77.3%	37.0%	5.9%
	善行	149	69.8%	38.3%	7.4%	36.9%	14.8%	43.0%	76.5%	32.9%	6.7%
	湘南大庭	117	73.5%	29.9%	5.1%	22.2%	18.8%	43.6%	81.2%	47.9%	4.3%
	六会	150	70.7%	37.3%	6.0%	29.3%	18.0%	37.3%	72.0%	32.7%	5.3%
	湘南台	198	69.2%	44.4%	7.1%	35.9%	14.6%	45.5%	79.3%	39.4%	10.6%
	遠藤	68	64.7%	26.5%	4.4%	19.1%	5.9%	39.7%	80.9%	36.8%	11.8%
	長後	118	68.6%	37.3%	5.9%	28.8%	10.2%	46.6%	78.8%	44.1%	5.1%
	御所見	46	67.4%	37.0%	6.5%	28.3%	13.0%	43.5%	76.1%	30.4%	4.3%
	わからない	8	75.0%	25.0%	12.5%	37.5%	12.5%	25.0%	87.5%	37.5%	0.0%
	現在藤沢市には住んでいない	24	66.7%	41.7%	8.3%	25.0%	12.5%	54.2%	91.7%	20.8%	8.3%

*対象は「あなたが日頃どのようなツールで情報収集をしているか教えて下さい。（複数選択可）」に回答したデータ

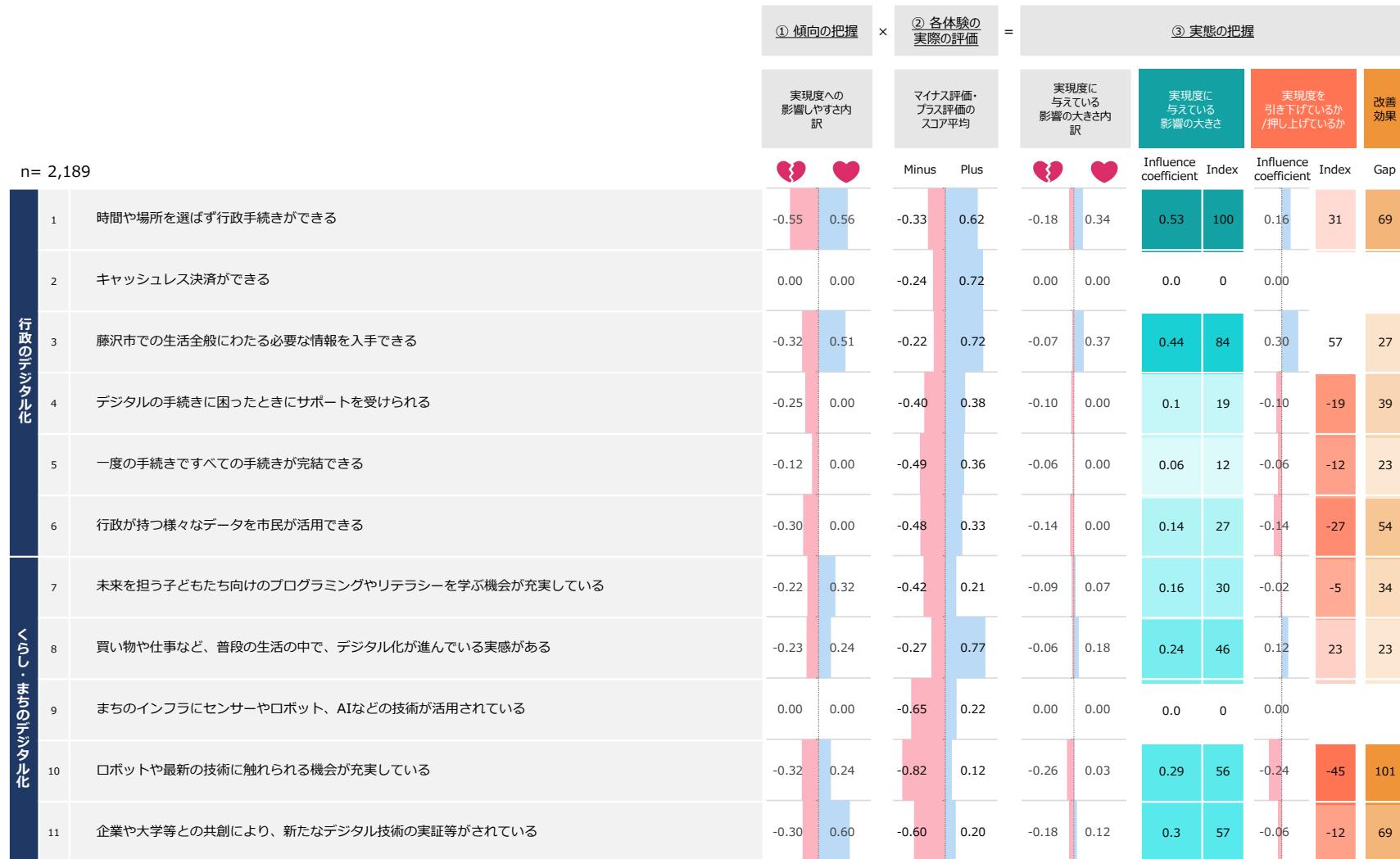
Appendix

影響度分析の元データ

見方 グラフの元データの見方



参考 グラフの元データ | ALL

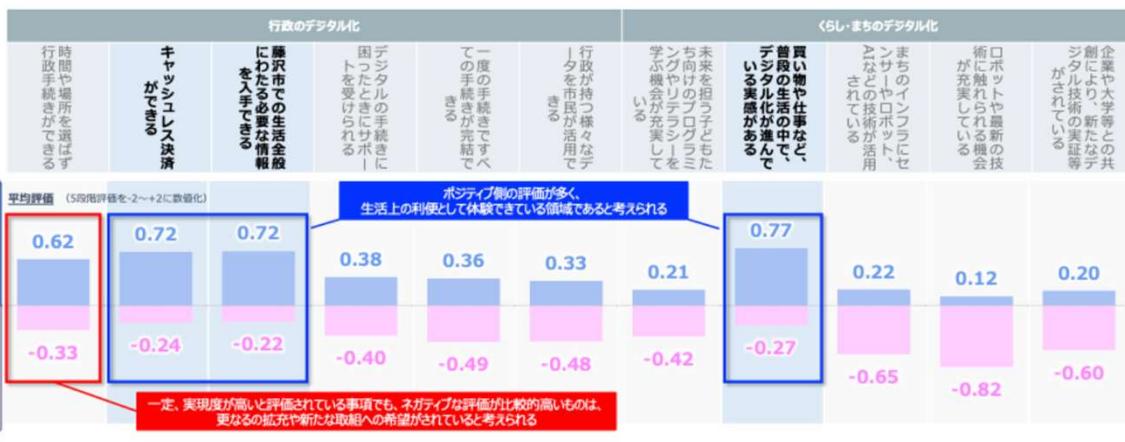


*上記分析の算出および表現方法は、株式会社エモーションテックが保有する特許技術（第6176813号）に基づく

体験ごとの平均評価とプラス・マイナス評価率

見方 体験ごとの平均評価の見方

平均評価とプラス・マイナス評価率



42

©EmotionTech, Inc.

▶平均評価の算出方法（例）

回答者100名のうち、
「そう思う：20名」「ややそう思う：10名」の場合

ポジティブ側の平均評価

$$(20名 \times 2点 + 10名 \times 1点) / 100名 = 0.5$$

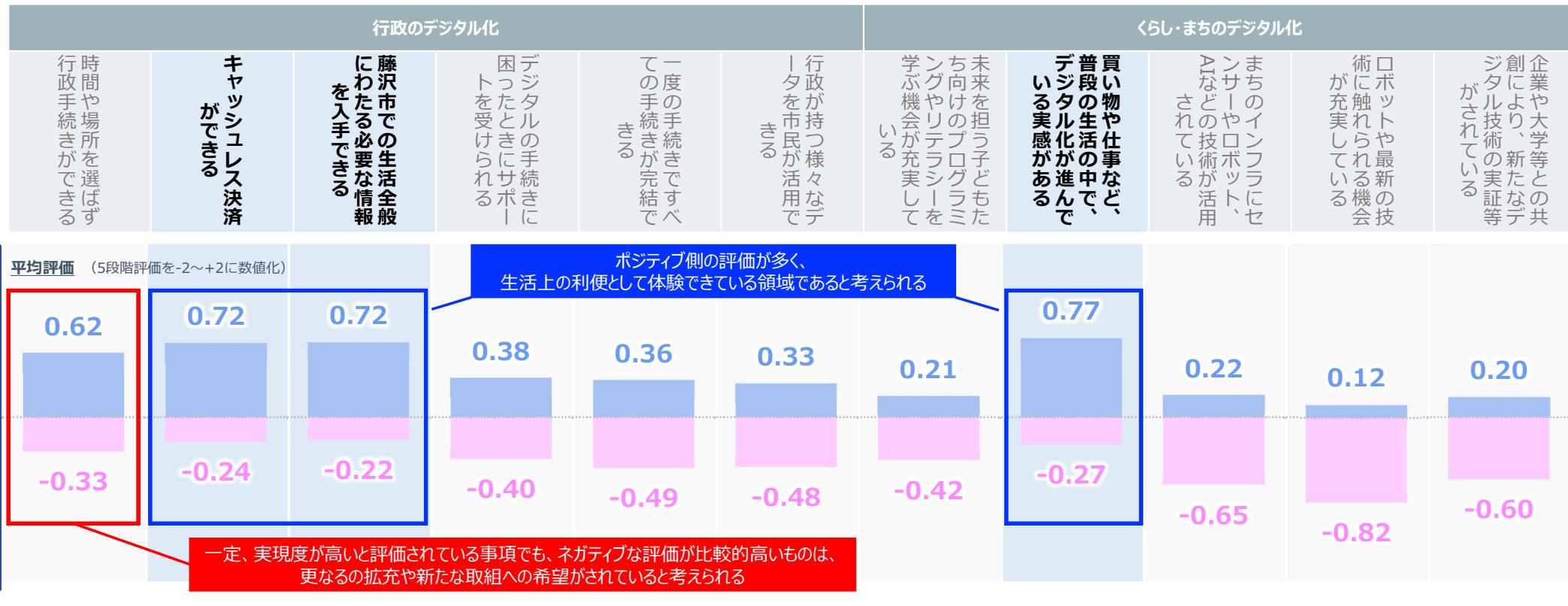
▼グラフの説明

「行政のデジタル化」「くらし・まちのデジタル化」に紐づく体験に対する「そう思う～そう思わない」という評価を、「+2～-2」に数値化し、ポジティブ/ネガティブ側それぞれで平均値を算出しています。

▼グラフの見方

各体験のポジティブ/ネガティブの平均値を比較することで、どの体験が市民から充足/不足していると感じられているかが分かります。

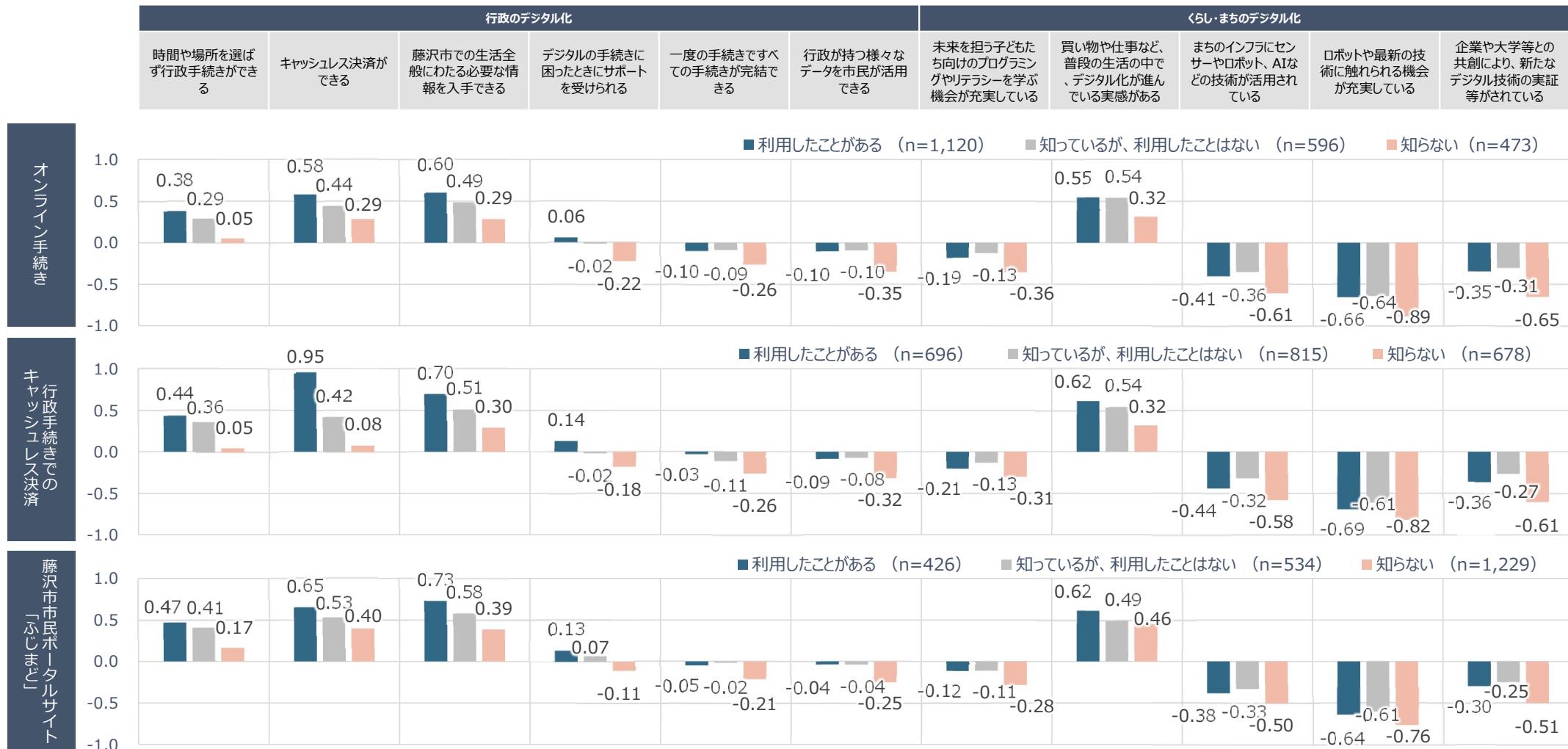
平均評価とプラス・マイナス評価率



*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

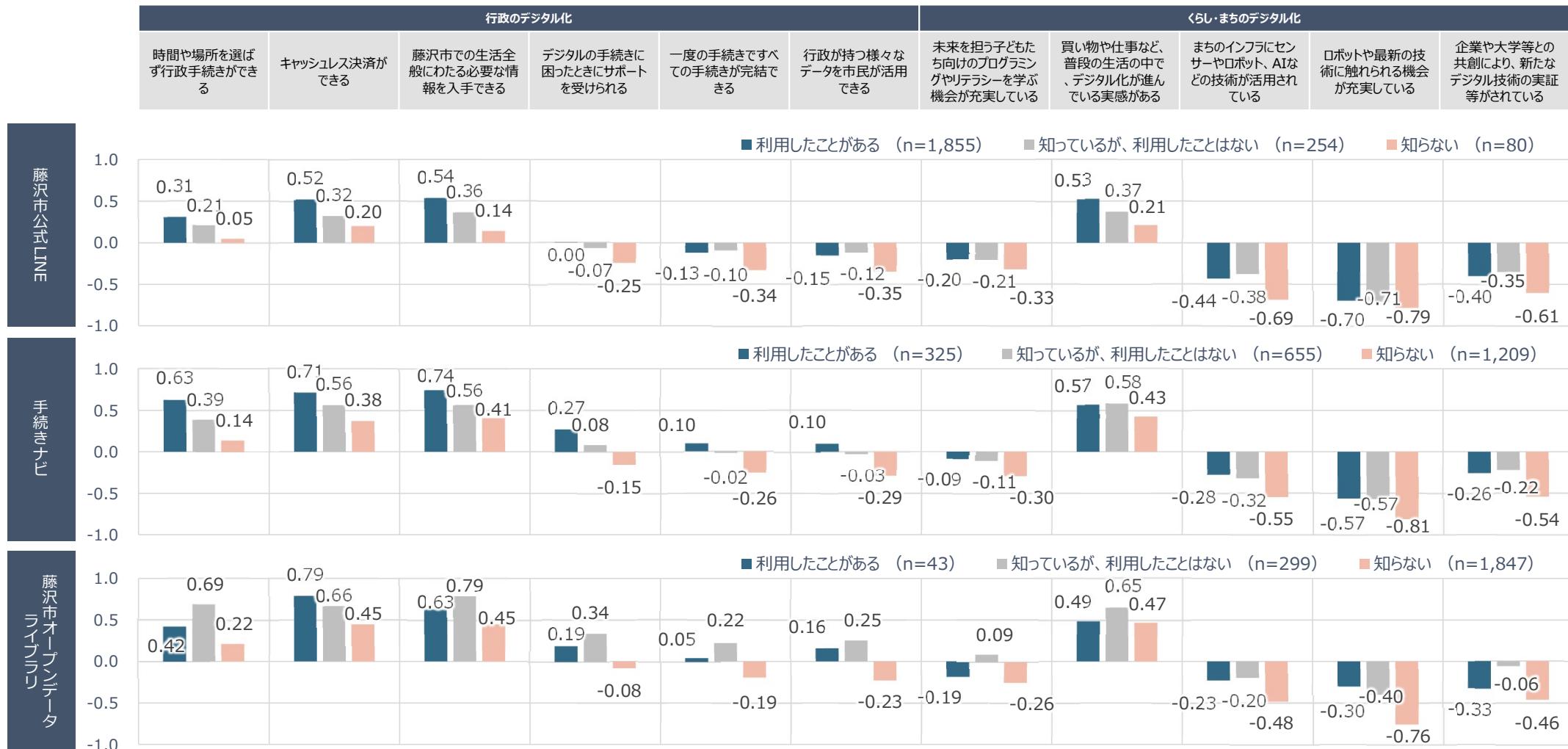
施策の認知・利用状況別 体験評価

体験の平均評価 | 施策の認知・利用状況別①



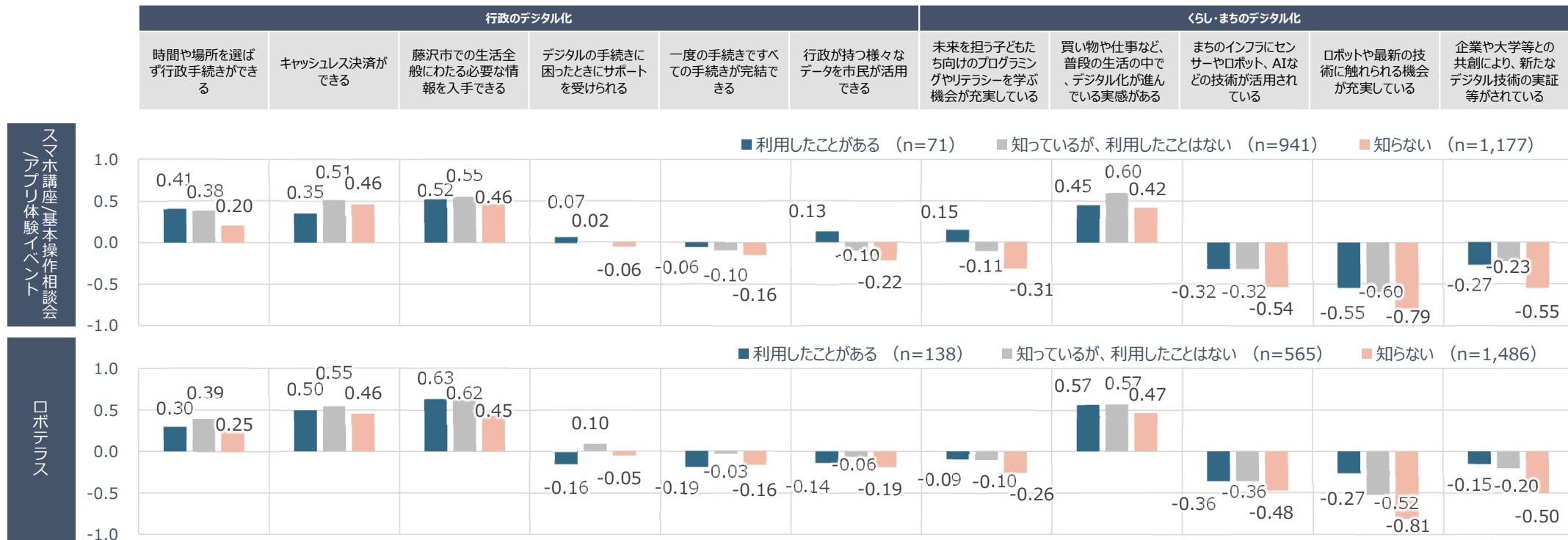
※平均評価はスコア（そう思う：2 ややそう思う：1 どちらとも言えない：0 あまりそう思わない：-1 そう思わない：-2）に換算して算出

体験の平均評価 | 施策の認知・利用状況別②



※平均評価はスコア（そう思う：2 ややそう思う：1 どちらとも言えない：0 あまりそう思わない：-1 そう思わない：-2）に換算して算出

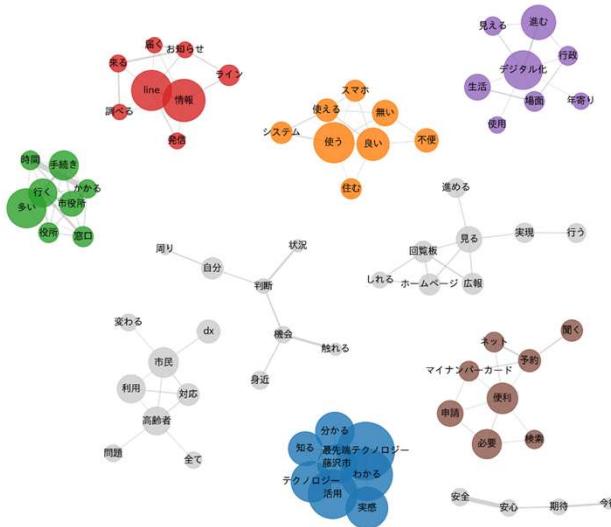
体験の平均評価 | 施策の認知・利用状況別③



※平均評価はスコア（そう思う：2 ややそう思う：1 どちらとも言えない：0 あまりそう思わない：-1 そう思わない：-2）に換算して算出

コメント分析

フリーコメントから重要なキーワードを把握する



テクノロジー実感不足
最先端テクノロジーの活用が市民生活で実感できず、具体的な事例や恩恵が見えにくいという意見が多い。

システム利便性課題
公共施設予約システムなど、市のデジタルシステムが使いにくく、特に高齢者への配慮が不足しているとの不満が多い。

行政手続きの非効率
市役所での手続きが紙ベースで時間がかかり、窓口訪問が必要な場面が多く、デジタル化の遅れが指摘されている。

情報発信と伝達
LINEによる情報発信は評価されるが、情報が届かない層への課題や、紙媒体の継続、発信ツールの多様化が求められている。

高齢者とDXの乖離
デジタル化は進むものの、高齢者が取り残される懸念があり、市民生活での恩恵がまだ不均一であると感じられている。

デジタル利便性と課題
マイナンバーカードやオンライン予約など一部のデジタル化は便利だが、情報検索の難しさや申請手続きの複雑さが残る。

頻出語 (上位20語)	
最先端テクノロジー	193
わかる	156
活用	139
情報	104
実感	101
テクノロジー	95
使う	94
line	94
多い	89
デジタル化	87
分かる	87
藤沢市	86
進む	69
知る	67
最先端	65
良い	61
便利	55
暮らす	52
市民	52
必要	50

▼グラフの説明

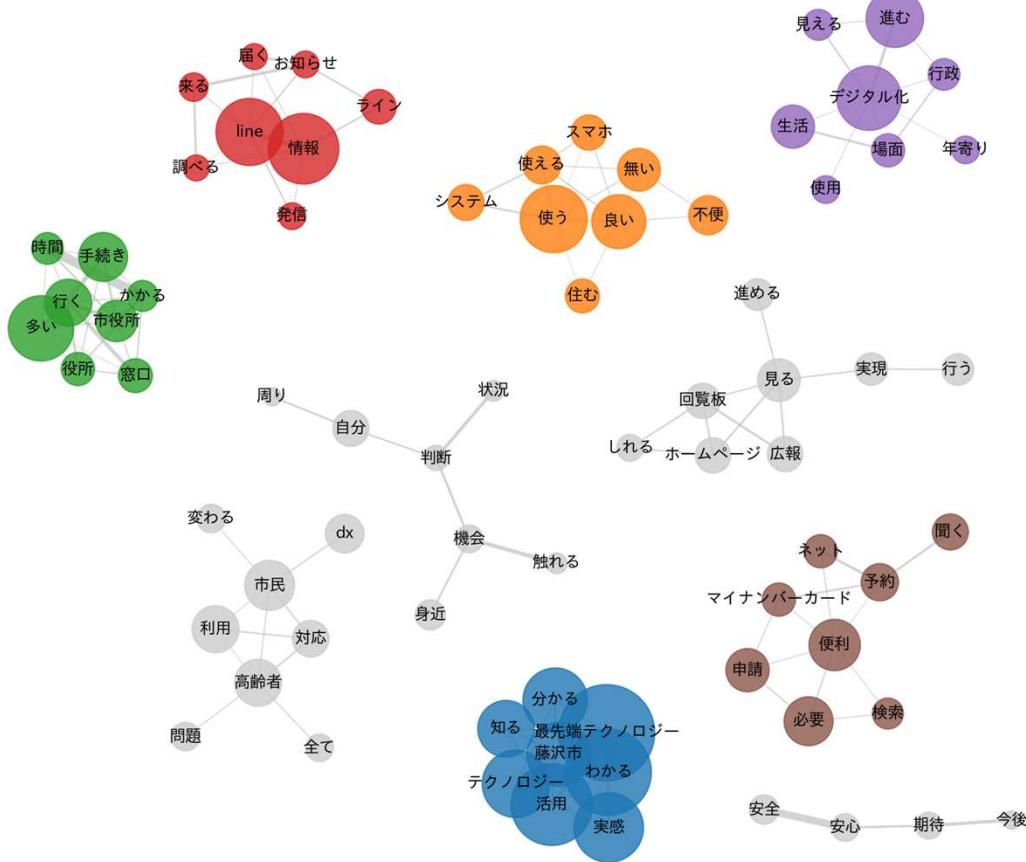
共起ネットワークとは、テキストデータの中で「一緒に現れる単語（語）」の関係や出現数を視覚的に表したものです。

具体的には、単語同士がどれくらい同じ文や段落、あるいは一定の範囲内で同時に使われるかを調べ、その関係を「単語」と「共起関係」でネットワーク状に示します。

▼グラフの見方

一緒に語られやすい単語同士の繋がりを見ることで、寄せられたコメントの傾向等を俯瞰的に把握することができます。

デジタル化の取り組みに対する実現度理由 | 共起ネットワーク



*対象は「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。」に対して回答、かつ「点数をつけた理由をお聞かせください。(FA)」に11文字以上の回答 (有効回答数=1,404件)。共起回数: 3回以上

*円の大きさは出現頻度、線の太さは関係の強さ (Jaccard係数) を表す

*頻出語は20語まで抜粋しているため、抜粋された語の最下位の出現数と同数の語は、表示されないことがある

テクノロジー実感不足

最先端テクノロジーの活用が市民生活で実感できず、具体的な事例や恩恵が見えにくいという意見が多い。

システム利便性課題

公共施設予約システムなど、市のデジタルシステムが使いにくく、特に高齢者への配慮が不足しているとの不満が多い。

行政手続きの非効率

市役所での手続きが紙ベースで時間がかかり、窓口訪問が必要な場面が多く、デジタル化の遅れが指摘されている。

情報発信と伝達

LINEによる情報発信は評価されるが、情報が届かない層への課題や、紙媒体の継続、発信ツールの多様化が求められている。

高齢者とDXの乖離

デジタル化は進むものの、高齢者が取り残される懸念があり、市民生活での恩恵がまだ不均一であると感じられている。

デジタル利便性と課題

マイナンバーカードやオンライン予約など一部のデジタル化は便利だが、情報検索の難しさや申請手続きの複雑さが残る。

頻出語 (上位20語)

最先端テクノロジー	193
わかる	156
活用	139
情報	104
実感	101
テクノロジー	95
使う	94
line	94
多い	89
デジタル化	87
分かる	87
藤沢市	86
進む	69
知る	67
最先端	65
良い	61
便利	55
暮らす	52
市民	52
必要	50

デジタル化の取り組みに対する実現度理由 | ALL①

点数をつけた理由をお聞かせください。 (FA) (有効回答数 n=1,404)

藤沢市のデジタル化推進に対し、市民からは「最先端テクノロジー」の具体的な恩恵や実感が薄いとの声が多数寄せられています。特に公共施設予約システムなど、導入されたデジタルシステムが使いにくく、高齢者への配慮不足が指摘されています。市役所での手続きは依然として紙ベースが多く、時間と手間がかかる点が課題です。LINEによる情報発信は評価されるものの、情報が届かない層への対応や、より多様な情報伝達手段が求められています。マイナンバーカードを活用した一部の利便性は認められるものの、全体としてはデジタル化の進捗が不均一であり、市民生活に寄り添った、より包括的で使いやすいDXの推進が期待されています。

主なご意見のトピック

【テクノロジー実感不足】 最先端テクノロジーの活用が市民生活で実感できず、具体的な事例や恩恵が見えにくいという意見が多い。

テクノロジー使われているのか分からぬ

テクノロジーをどこで活用されてるのかわからぬ

活用しているテクノロジーが分からぬ為

【システム利便性課題】 公共施設予約システムなど、市のデジタルシステムが使いにくく、特に高齢者への配慮が不足しているとの不満が多い。

公共施設の予約システムが分かりにくい

公共施設予約システムがひどかった

実感がない公共施設予約の新システムがより使いづらく不便になった

【行政手続きの非効率】 市役所での手続きが紙ベースで時間がかかり、窓口訪問が必要な場面が多く、デジタル化の遅れが指摘されている。

市役所での手続きは整理券取る、申請書書くなど紙に頼るところがまだ多い

基本紙の提出、役所に出向く必要がある手続きばかりなので

様々な手続きに時間がかかるから

デジタル化の取り組みに対する実現度理由 | ALL②

点数をつけた理由をお聞かせください。 (FA) (有効回答数 n=1,404)

主なご意見のトピック

【情報発信と伝達】 LINEによる情報発信は評価されるが、情報が届かない層への課題や、紙媒体の継続、発信ツールの多様化が求められている。

LINE、インターネット等での発信がある

LINEで様々な情報を発信しているから

LINEで情報が送られてくるから

【高齢者とDXの乖離】 デジタル化は進むものの、高齢者が取り残される懸念があり、市民生活での恩恵がまだ不均一であると感じられている。

少しずつデジタル化されていると思う。全てデジタル化する方法もあるが、高齢者ごとも考えて徐々に取り組んでいると感じる

高齢者には、中々デジタル化に成ると、理解するには難しい。

まだまだだと思う。お年寄りに優しいデジタル化をお願いしたい。

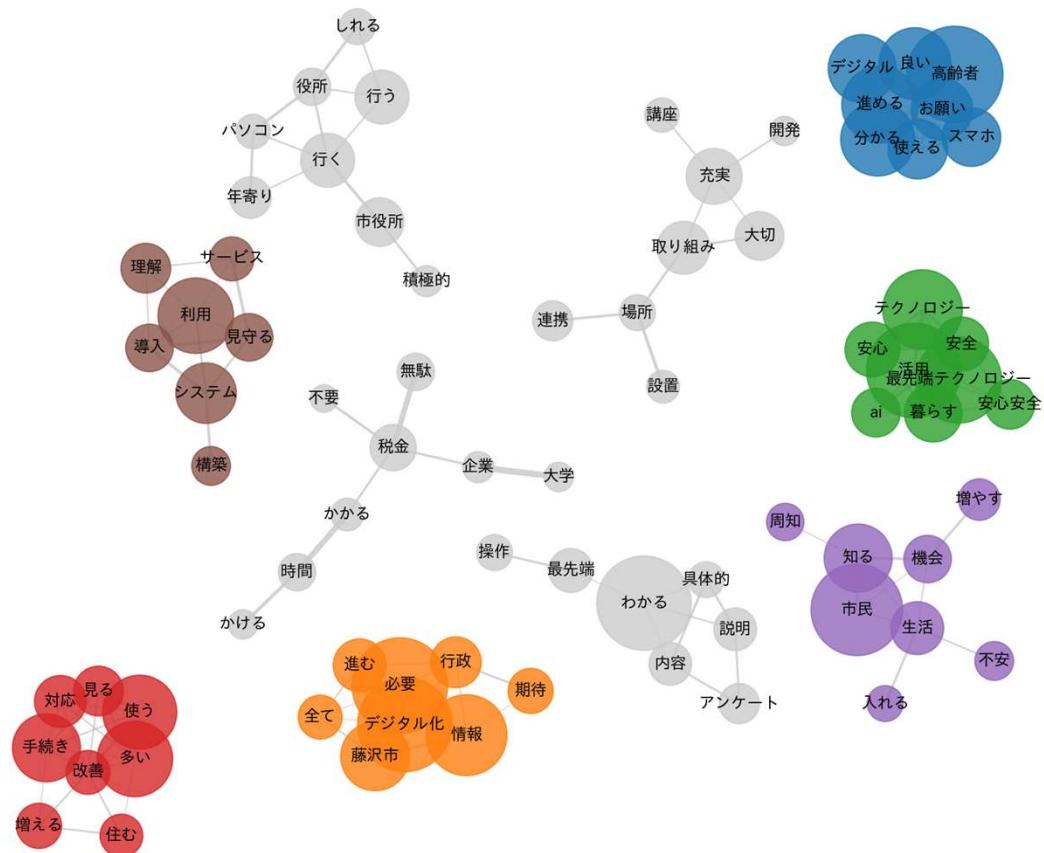
【デジタル利便性と課題】 マイナンバーカードやオンライン予約など一部のデジタル化は便利だが、情報検索の難しさや申請手続きの複雑さが残る。

大型ゴミを、ネット申し込みで予約できたのは助かります。そのくらいです。

今は何でもネットなので・・。大型ゴミの予約がネットで出来るのは助かってます。ゴミのアプリも大変助かってます!

粗大ゴミの収集予約やマイナンバーカードの受取日の予約など、LINEやインターネットからできるため。

デジタル化に対するご意見・ご要望 | 共起ネットワーク



*対象は「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』となるために、あなたのご意見・ご要望をお聞かせください。(FA)」に対して11文字以上の回答 (有効回答数=763件)。共起回数: 3回以上

*円の大きさは出現頻度、線の太さは関係の強さ (Jaccard係数) を表す

*頻出語は20語まで抜粋しているため、抜粋された語の最下位の出現数と同数の語は、表示されないことがある

高齢者とデジタル

デジタル化推進には賛成だが、高齢者やデジタル弱者への分かりやすいサポートと配慮を求める意見が多い。

行政DXと情報発信

行政手続きのオンライン化と情報公開の改善を強く求める声が多く、市民への効果的な情報発信が課題。

安全安心とテクノロジー

テクノロジー活用による安全安心な街づくりへの期待が高いが、セキュリティや人との交流の重要性も指摘されている。

手続き簡素化と改善

行政手続きのオンライン化と簡素化を求める声が多く、既存システムの使いにくさや窓口対応の改善を期待。

市民への周知と不安

市の取り組みの市民への周知不足が課題で、セキュリティへの不安や情報格差への懸念が示されている。

システム利用と改善

既存システムの使いにくさや不便さが指摘されており、利用者目線でのシステム改善とサービス構築を求める。

頻出語 (上位20語)

高齢者	86
必要	85
デジタル化	83
活用	83
わかる	83
市民	78
最先端テクノロジー	69
情報	61
テクノロジー	59
進める	55
利用	53
多い	53
使う	51
分かる	51
良い	48
藤沢市	44
知る	43
手続き	43
デジタル	43
お願い	35

デジタル化に対するご意見・ご要望 | ALL①

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」となるために、あなたのご意見・ご要望をお聞かせください。（FA） (有効回答数 n=763)

藤沢市の「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」に関する市民意見は多岐にわたる。デジタル化推進への期待がある一方で、高齢者やデジタル弱者への配慮、情報格差の解消、セキュリティ確保の重要性が共通して指摘されている。行政手続きのオンライン化や情報発信の改善を求める声が多く、既存システムの使いやすさや市民への周知不足も課題として挙げられている。テクノロジー導入の目的を明確にし、市民がその恩恵を実感できるような、実用的かつ利用者目線のアプローチが求められている。

主なご意見のトピック

【高齢者とデジタル】 デジタル化推進には賛成だが、高齢者やデジタル弱者への分かりやすいサポートと配慮を求める意見が多い。

- 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。

【行政DXと情報発信】 行政手続きのオンライン化と情報公開の改善を強く求める声が多く、市民への効果的な情報発信が課題。

- 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

【安全安心とテクノロジー】 テクノロジー活用による安全安心な街づくりへの期待が高いが、セキュリティや人との交流の重要性も指摘されている。

- 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。

デジタル化に対するご意見・ご要望 | ALL②

**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」となるために、あなたのご意見・ご要望をお聞かせください。（FA）
(有効回答数 n=763)**

主なご意見のトピック

【手続き簡素化と改善】 行政手続きのオンライン化と簡素化を求める声が多く、既存システムの使いにくさや窓口対応の改善を期待。

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。

【市民への周知と不安】 市の取り組みの市民への周知不足が課題で、セキュリティへの不安や情報格差への懸念が示されている。

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

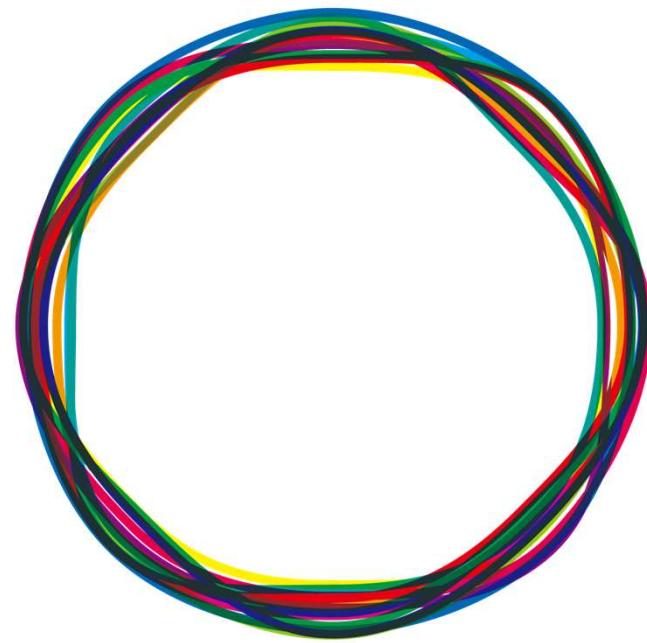
最先端でも市民が使えないやわからないだと意味がない。市民にとっての利点があるのだろうが知らない。宣伝が足りない。

【システム利用と改善】 既存システムの使いにくさや不便さが指摘されており、利用者目線でのシステム改善とサービス構築を求める。

殆ん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はになったサービスをお願いします



EmotionTech