

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

信頼度と誤差限界の目安標本数*

		《信頼度》		
		90%	95%	99%
《誤差限界》	10%	68	97	166
	5%	271	385	664
	1%	6,765	9,604	16,587

信頼度

分析の結果が、どの程度母集団の傾向を正確に表しているのかを示す値です。

例えば、信頼度95%を担保できる標本数で分析した場合、「分析の結果は95%信頼できる結果である」と言えます。

信頼できる



誤差限界

分析の結果が、同様の質問を母集団全員にした時の結果とどれだけ誤差が生じるかを示す値です。

例えば、「50%の人が非常に良いと答えた」という結果が出たとすると、誤差限界が5%の場合、母集団では「45～55%の人が非常に良いと答えるであろう」と言えます。

*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	ALL
ALL		2,189	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ください。	片瀬	111	5.1%
	鵜沼	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

0~2点 19.1%	3~4点 28.3%	5~6点 39.9%	7~8点 11.7%	9~10点 1.0%
---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

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%

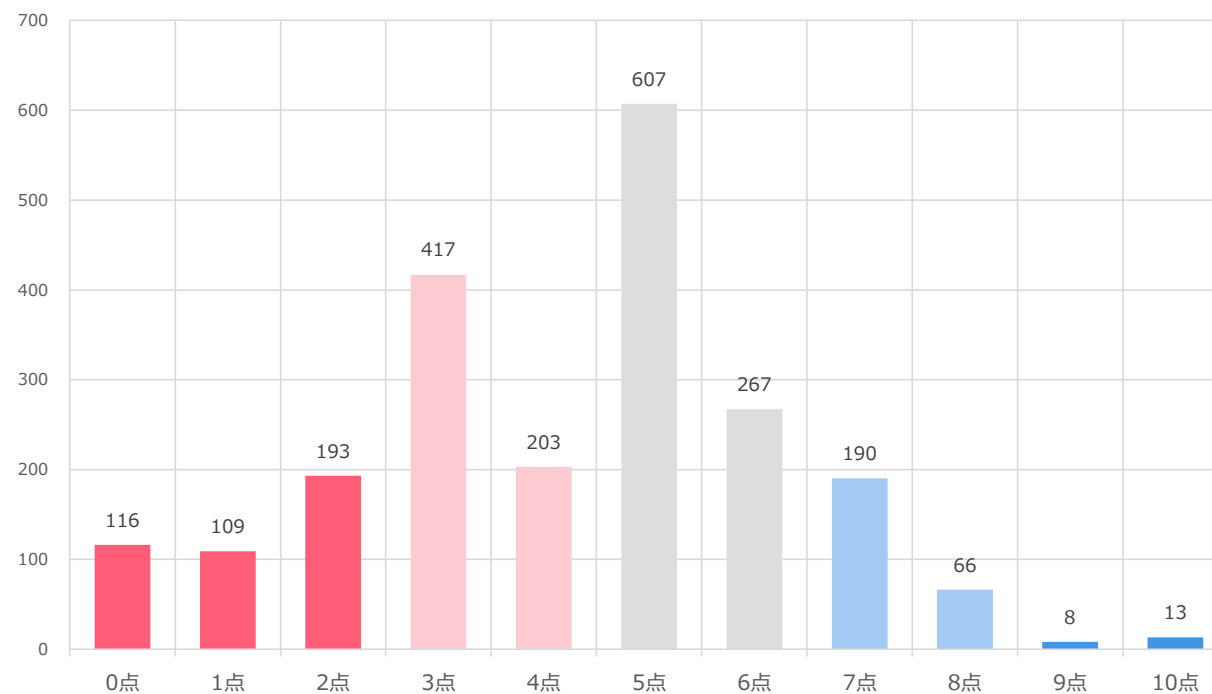
*n...回答数

*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

		<平均実現度>	<回答数>	<構成比>
ALL		ALL	ALL	ALL
		4.23	2,189	100.0%
あなたの年代を教えてください。	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%
あなたの性別を教えてください。	女性	4.28	1,282	58.6%
	男性	4.19	862	39.4%
	その他	4.25	4	0.2%
	答えたくない	3.51	41	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	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%

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



質問

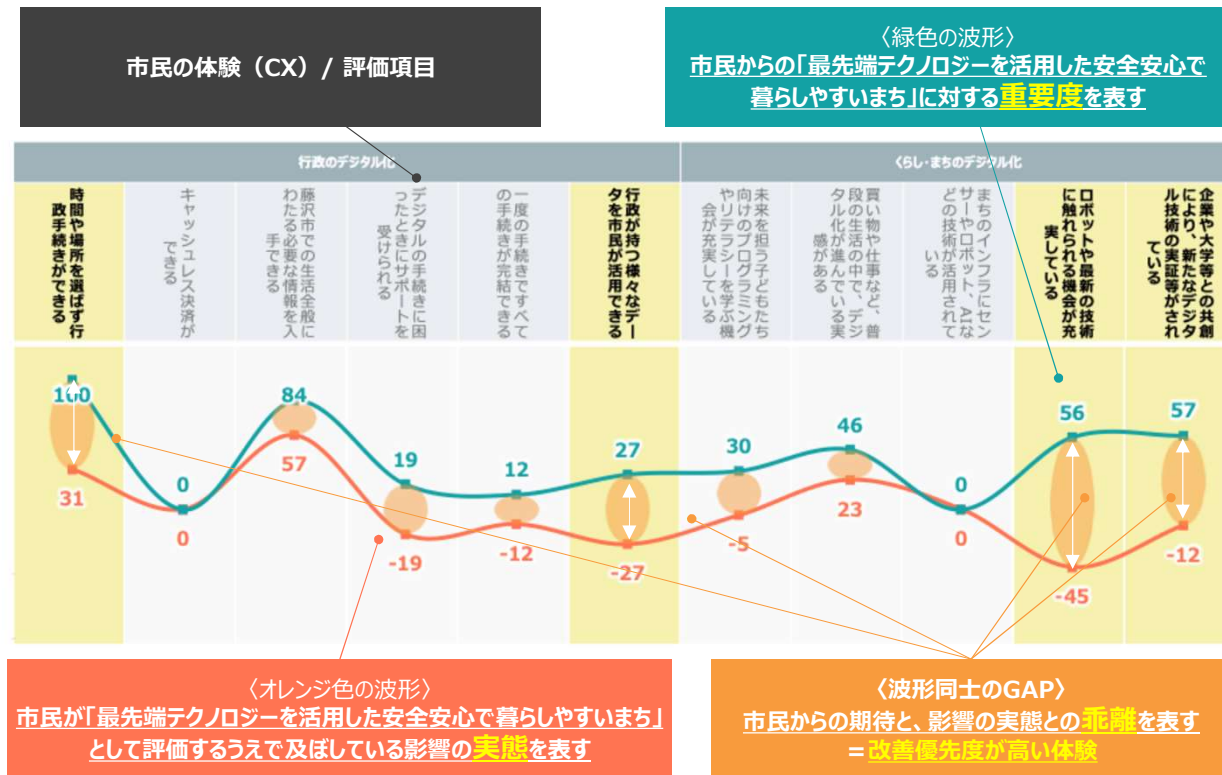
藤沢市が「最先端テクノロジーを活用した安全安心で暮らしやすいまち」としてどれくらい実現できていると感じますか。

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

全く実現できていない ← → とても実現できている

各CXの評価					
	そう思わない	あまりそう思わない	どちらとも言えない	ややそう思う	そう思う
時間や場所を選ばず行政手続きができる	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
キャッシュレス決済ができる	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
藤沢市での生活全般にわたる必要な情報を入手できる	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
デジタルの手続きに困ったときにサポートを受けられる	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
右記のように数値変換し説明変数としている	-2	-1	0	+1	+2

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。

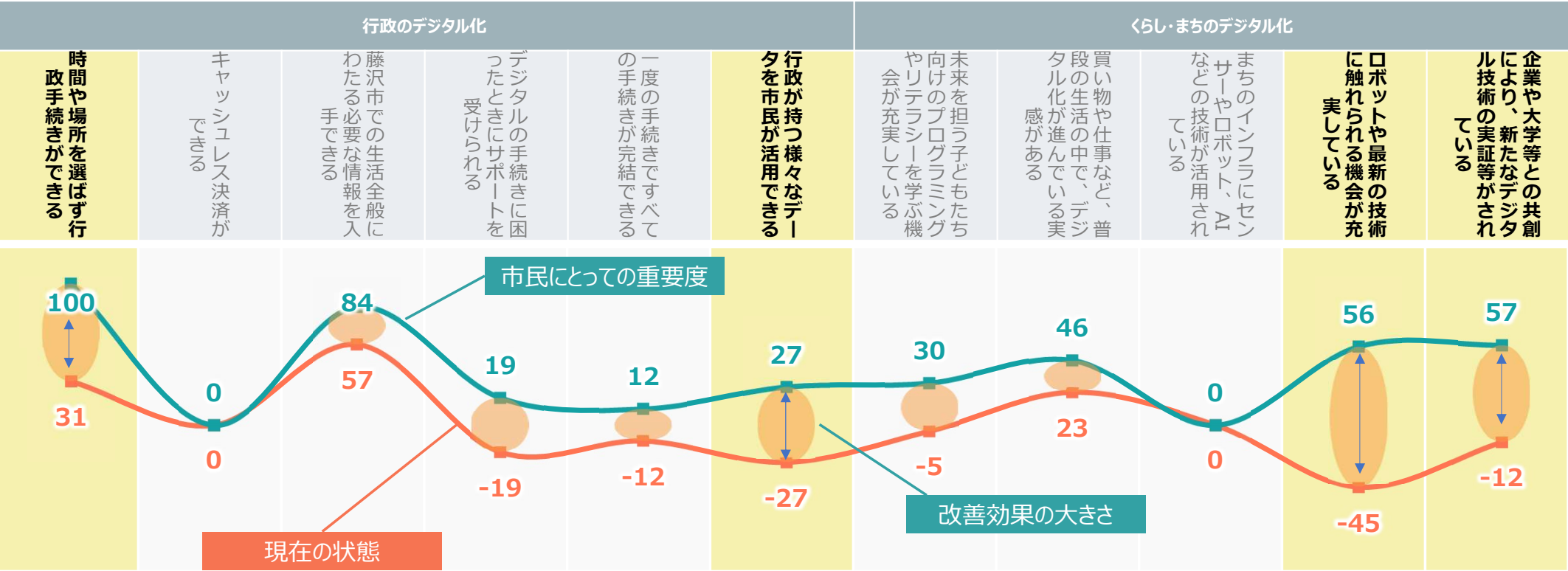
実現度に影響を与える体験

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

			行政のデジタル化						暮らし・まちのデジタル化				
		n数	1 時間や場所を選ばず行政手続きができる	2 キャッシュレス決済ができる	3 藤沢市での生活全般にわたる必要な情報を入手できる	4 デジタルの手続きに困ったときにサポートを受けられる	5 一度の手続きですべての手続きが完結できる	6 行政が持つ様々なデータを市民が活用できる	7 未来を担う子どもたち向けのプログラミングやリテラシーを学ぶ機会が充実している	8 買い物や仕事など、普段の生活の中で、デジタル化が進んでいる実感がある	9 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	10 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	11 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
	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
あなたが在住している地区を教えてください。(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
	鵜沼	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

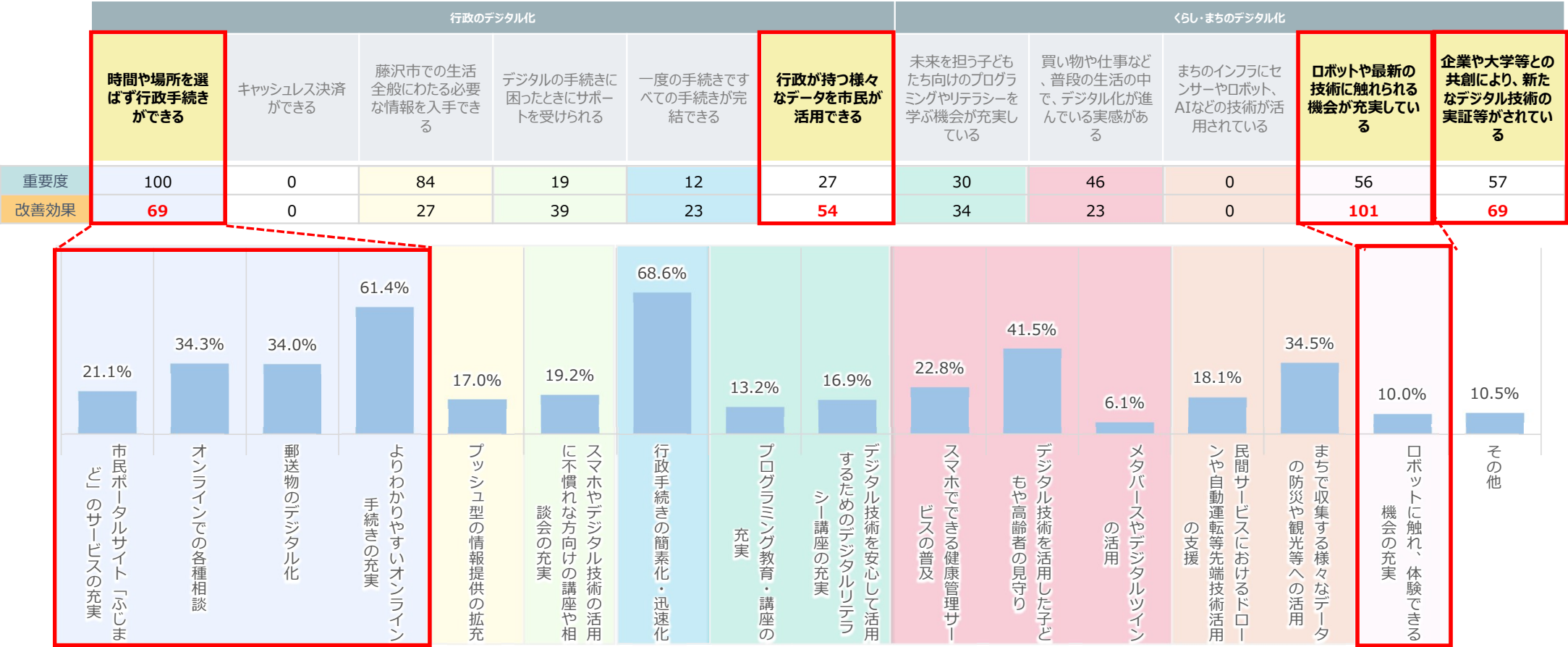
*スコア（そう思う：2、ややそう思う：1、どちらともいえない：0、あまりそう思わない：-1、そう思わない：-2）に換算して算出

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	プッシュ型の 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%	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%
あなたの性別 を教えてください。(SA)	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%
	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)	答えたくない	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%
あなたが在住 している地区 を教えてください。(SA)	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%
	鵜沼	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%	22.9%	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%
	わからない	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」

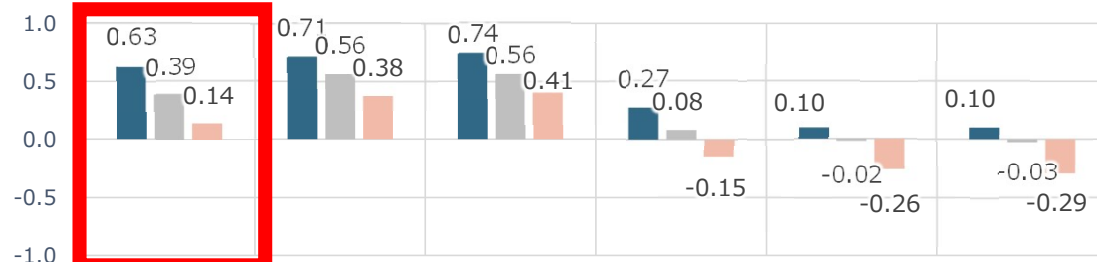
属性	コメント
50代・女性	市が他の市町村や大学の最先端テクノロジーの成功事例の情報収集をして、藤沢市に合うテクノロジーを使って欲しい 専門分野の方々が動いてくれるのが安心
20代・男性	最先端テクノロジーの活用を積極的に進める上で、 国や大学との提携、共同での実証実験は積極的に、行ってほしい もちろん藤沢市の財政は、ここ最近悪化気味で、そのような余裕はないかもしれないが、できる範囲でベストを尽くしてほしい もっと言えば、藤沢市は中国、韓国、アメリカとIT分野で秀でた国々の都市と姉妹都市提携をしているのだから、 姉妹都市として訪問する際にはついでにその国の最先端テクノロジーを知ることが出来る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 になって欲しい。

見方

体験の平均評価 | 施策の認知・利用状況別 の見方

行政のデジタル化					
1	2	3	4	5	6
時間や場所を選ばず行政手続きができる	キャッシュレス決済ができる	藤沢市での生活全般にわたる必要な情報を入手できる	デジタルの手続きに困ったときにサポートを受けられる	一度の手続きですべての手続きが完結できる	行政が持つ様々なデータを市民が活用できる

■ 利用したことがある (n=325) ■ 知っているが、利用したことはない (n=655) ■ 知らない (n=1,209)



手続きナビ

- ①利用したことがある人の平均評価：0.63
- ②知っているが利用したことはない人の平均評価：0.39
- ③施策を知らない人の平均評価：0.14

▼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。

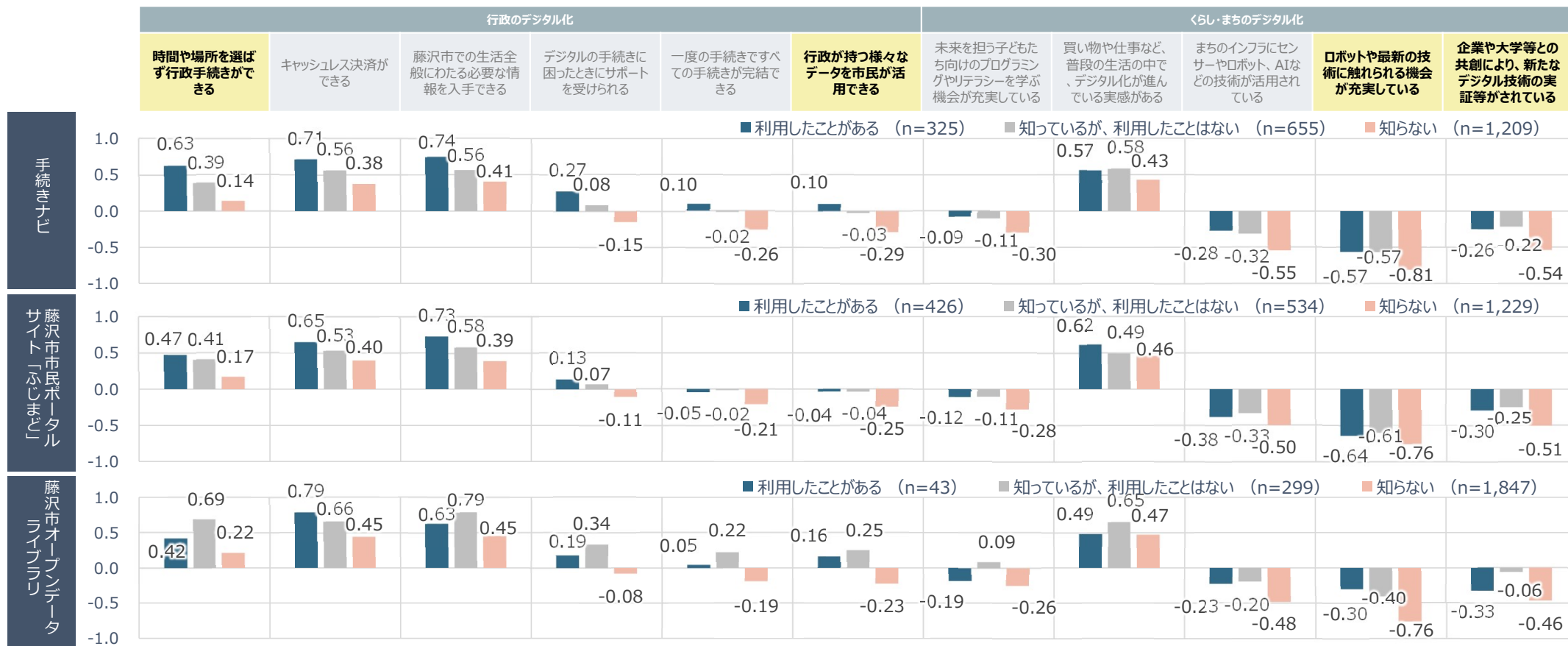
▼グラフの見方

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

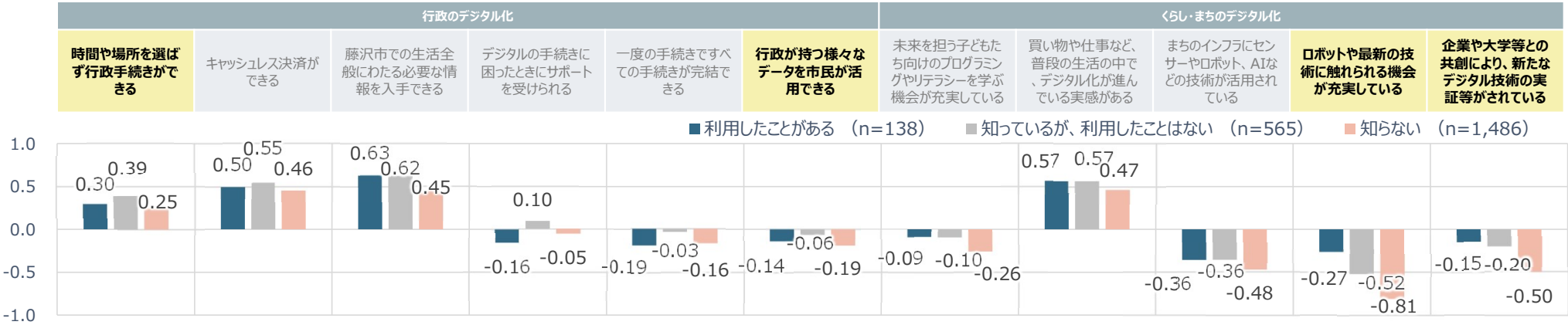


※平均評価はスコア（そう思う：2 ややそう思う：1 どちらとも言えない：0 あまりそう思わない：-1 そう思わない：-2）に換算して算出

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

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		
		全体	利用したことがある	知っているが、利用したことはない	知らない	利用したことがある	知っているが、利用したことはない	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%	50.0%
	20代	62	72.6%	8.1%	19.4%	37.1%	37.1%	25.8%
	30代	277	65.0%	15.9%	19.1%	43.3%	29.2%	27.4%
	40代	430	54.9%	19.3%	25.8%	36.5%	27.7%	35.8%
	50代	562	50.7%	24.9%	24.4%	29.4%	36.5%	34.2%
	60代	457	42.0%	35.4%	22.5%	30.6%	40.3%	29.1%
	70代	315	46.3%	39.4%	14.3%	22.9%	52.1%	25.1%
	80代以上	82	43.9%	42.7%	13.4%	22.0%	46.3%	31.7%

▼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		
		全体	利用したことがある	知っているが、利用したことはない	知らない	利用したことがある	知っているが、利用したことはない	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%	0.0%	100.0%
	20代	62	21.0%	21.0%	58.1%	0.0%	6.5%	93.5%
	30代	277	15.2%	23.5%	61.4%	3.2%	9.4%	87.4%
	40代	430	14.4%	20.7%	64.9%	1.9%	10.2%	87.9%
	50代	562	14.4%	28.3%	57.3%	2.0%	10.5%	87.5%
	60代	457	14.9%	31.3%	53.8%	1.5%	15.5%	82.9%
	70代	315	14.9%	45.1%	40.0%	1.9%	24.8%	73.3%
	80代以上	82	14.6%	52.4%	32.9%	2.4%	20.7%	76.8%

▼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ことができます。

属性別 施策の認知・利用状況 | 年代別

		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		
		全体	利用したことがある	知っているが、利用したことはない	知らない	利用したことがある	知っているが、利用したことはない	知らない	利用したことがある	知っているが、利用したことはない	知らない	利用したことがある	知っているが、利用したことはない	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%
	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%
	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%
	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%
	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%
	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%
	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%
	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%

		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		
		全体	利用したことがある	知っているが、利用したことはない	知らない	利用したことがある	知っているが、利用したことはない	知らない	利用したことがある	知っているが、利用したことはない	知らない	利用したことがある	知っているが、利用したことはない	知らない
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%
	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%
	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%
	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%
	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%
	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%
	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%
	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%
	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%

*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		
		全体	利用したことがある	知っているが、利用したことはない	知らない	利用したことがある	知っているが、利用したことはない	知らない	利用したことがある	知っているが、利用したことはない	知らない	利用したことがある	知っているが、利用したことはない	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%
あなたの世帯構成を教えてください。(SA)	一人暮らし	287	36.6%	34.1%	29.3%	25.4%	39.7%	34.8%	18.1%	24.4%	57.5%	77.0%	19.5%	3.5%
	配偶者（パートナー）と同居	653	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）と子どもと同居	920	60.9%	22.1%	17.1%	35.4%	35.0%	29.6%	19.5%	23.5%	57.1%	89.1%	7.8%	3.0%
	親と同居	124	41.1%	24.2%	34.7%	26.6%	34.7%	38.7%	15.3%	24.2%	60.5%	89.5%	10.5%	0.0%
	親と配偶者（パートナー）と子どもと同居	68	57.4%	17.6%	25.0%	39.7%	25.0%	35.3%	14.7%	27.9%	57.4%	94.1%	4.4%	1.5%
	その他	137	45.3%	30.7%	24.1%	28.5%	32.1%	39.4%	19.0%	24.1%	56.9%	81.0%	15.3%	3.6%

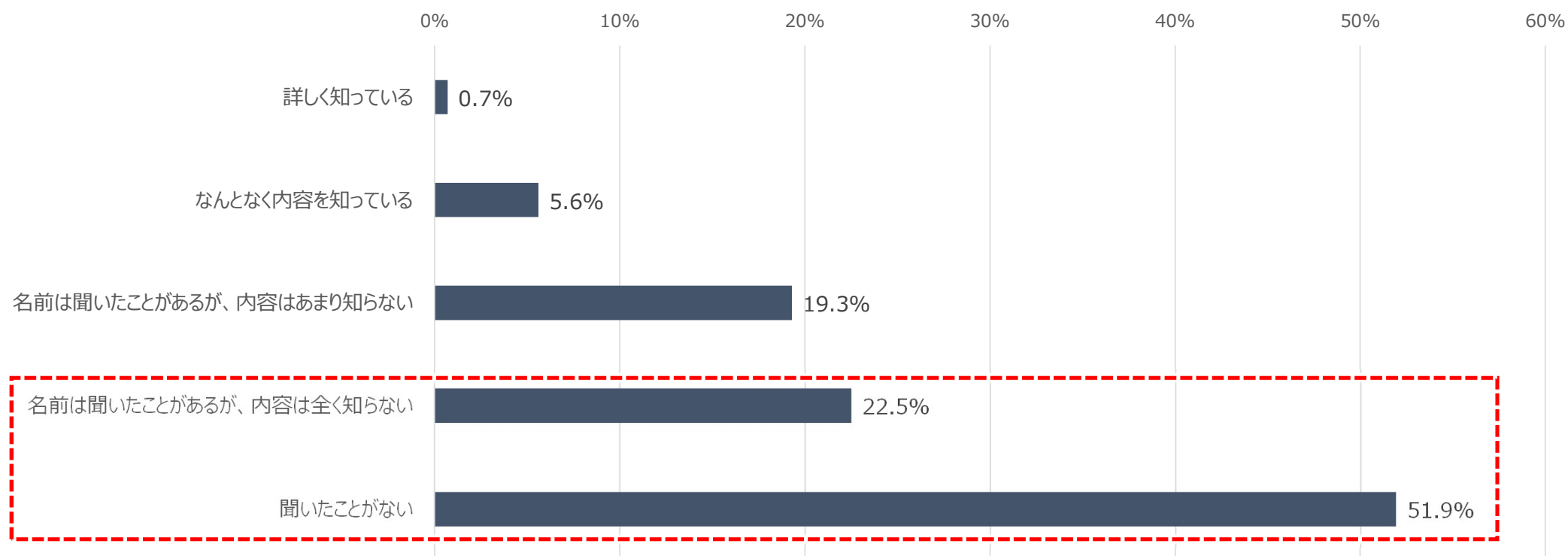
		全体	手続きナビ			藤沢市オープンデータライブラリ			スマホ講座/スマホの基本操作相談会 /スマホアプリ体験イベント			ロボテラス		
		全体	利用したことがある	知っているが、利用したことはない	知らない	利用したことがある	知っているが、利用したことはない	知らない	利用したことがある	知っているが、利用したことはない	知らない	利用したことがある	知っているが、利用したことはない	知らない
ALL		2,189	14.8%	29.9%	55.2%	2.0%	13.7%	84.4%	3.2%	43.0%	53.8%	6.3%	25.8%	67.9%
あなたの世帯構成を教えてください。(SA)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

*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

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

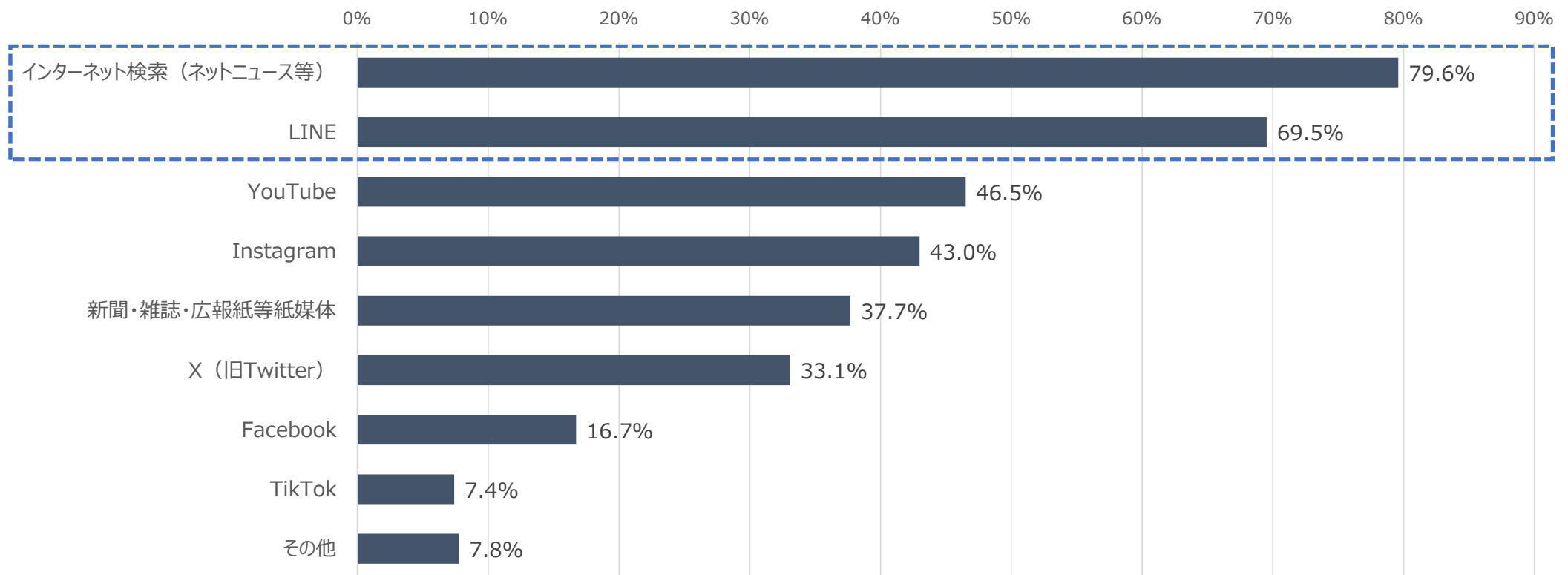
		ALL	詳しく知っている	なんとなく内容を知っている	名前は聞いたことがあるが、内容はあまり知らない	名前は聞いたことがあるが、内容は全く知らない	聞いたことがない
	ALL	2,189	0.7%	5.6%	19.3%	22.5%	51.9%
あなたの年代を教えてください。	10代以下	4	0.0%	0.0%	25.0%	25.0%	50.0%
	20代	62	1.6%	4.8%	16.1%	16.1%	61.3%
	30代	277	0.0%	6.9%	15.9%	15.2%	62.1%
	40代	430	0.5%	4.7%	17.0%	18.1%	59.8%
	50代	562	0.7%	5.2%	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ください。	片瀬	111	0.0%	4.5%	15.3%	31.5%	48.6%
	鵠沼	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ください。（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ください。	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ください。（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

質

① 実現度に対する各体験の影響力

×

量

② 各体験の評価の平均点

=

③ 実際に実現度を与えている影響

各体験の評価の低下/上昇による、
個々人の実現度へのインパクト

実際にどのくらいの人が
マイナス評価/プラス評価をつけているか

現状の満足度が低い/高いことによって、
実現度はどのくらい下がっている/上がっているか

N = 3,473

全体																
① 傾向の把握			② 各体験の実際の評価			③ 実態の把握										
実現度への 影響しやすい内訳			マイナス評価・ プラス評価の スコア平均			実現度への 与えている 影響の大きさ内訳			実現度への 与えている 影響の大きさ			現状の満足度が低い/高いことによる 実現度の低下/上昇			改善 効果	
心砕			Minus	Plus		心砕	心		Influence coefficient	Index		Influence coefficient	Index		Gap	
1	カードのブランドイメージに好感を持てる	-0.87 0.55	-0.05	0.97		-0.04	0.53		0.57	76		0.49	64		-12	
2	カードにステータス感がある	0.00 0.00	-0.34	0.43		0.00	0.00		0.00	0.00		0.00				
3	利用者の評判や口コミ評価が良い	-0.29 0.41	-0.04	0.69		-0.01	0.28		0.29	38		0.27	35		-3	
4	入会時の特典が豊富・魅力的である	-0.58 0.16	-0.13	0.85		-0.08	0.14		0.22	27		0.00	7		-20	
5	入会が簡単である/申し込みがしやすい	0.00 0.00	-0.04	1.26		0.00										
6	ポイントが貯まりやすい/還元率が高い	-0.58 0.62	-0.10	1.13		-0.06	0.70		0.76	100		0.64	84		-16	
7	ポイントの用途が豊富である/魅力的である	-0.53 0.25	-0.11	1.06		-0.06	0.27		0.33	42		0.00	27		-15	
8	支払い方法(支払額の変更を含む)が便利である	0.00 0.00	-0.05	0.89		0.00	0.00		0.00			0.00				
9	利用限度額が大きい	0.00 0.00	-0.09	0.53		0.00	0.00		0.00			0.00				
10	電子マネーやキャッシュレス決済に利用・連携しやすい	-0.21 0.11	-0.11	0.82		-0.02	0.09		0.11	14		0.07	8		-6	
11	年会費が無料である、もしくは年会費が安い	-0.26 0.08	-0.13	1.40		-0.03	0.11		0.14	19		0.08	10			
12	カード会社の系列店や関連サービスをお得に使える	0.00 0.10	-0.08	0.88		0.00	0.09		0.09	11		0.09	11			
13	会員特典(空港ラウンジ利用、各種優待サービス、紛失時の補償など)が魅力的である	0.00 0.08	-0.26	0.42		0.00	0.03		0.03	4		0.03	4			
14	会員サイト(PC版)の機能が便利である/マイページが使いやすい	-0.34 0.13	-0.13	0.69		-0.04	0.09		0.13	17		0.05	5		-12	
15	スマホアプリの機能が便利である/マイページが使いやすい	-0.14 0.11	-0.14	0.76		-0.02	0.08		0.10	13		0.06	8		-5	
16	メルマガやSNS、郵送物などで送られる情報が役に立つ	-0.15 0.00	-0.41	0.25		-0.06	0.00		0.06	8		-0.06	-9		-17	
17	コールセンターに問い合わせしやすい/対応が良い	0.00 0.00	-0.18	0.35		0.00	0.00		0.00			0.00				

④ ③の絶対値合計

⑤ ③の差し引き

絶対値合計のうち
最も大きい値を100とする

⑥ ④で最も大きい値を
100として指数化

= 緑の波形

⑦ ④で最も大きい値を
100として指数化

= オレンジの波形

参考

グラフの元データ | ALL

n = 2,189

		① 傾向の把握		② 各体験の 実際の評価		③ 実態の把握							
		実現度への 影響しやすい内 訳		マイナス評価・ プラス評価の スコア平均		実現度に 与えている 影響の大きさ内 訳		実現度に 与えている 影響の大きさ		実現度を 引き下げているか /押し上げているか		改善 効果	
		Minus	Plus	Minus	Plus	Influence coefficient	Index	Influence coefficient	Index	Gap			
行政シタタル化	1	時間や場所を選ばず行政手続きができる	-0.55 0.56	-0.33 0.62	-0.18 0.34	0.53	100	0.16	31	69			
	2	キャッシュレス決済ができる	0.00 0.00	-0.24 0.72	0.00 0.00	0.0	0	0.00					
	3	藤沢市での生活全般にわたる必要な情報を入手できる	-0.32 0.51	-0.22 0.72	-0.07 0.37	0.44	84	0.30	57	27			
	4	デジタルの手続きに困ったときにサポートを受けられる	-0.25 0.00	-0.40 0.38	-0.10 0.00	0.1	19	-0.10	-19	39			
	5	一度の手続きですべての手続きが完結できる	-0.12 0.00	-0.49 0.36	-0.06 0.00	0.06	12	-0.06	-12	23			
	6	行政が持つ様々なデータを市民が活用できる	-0.30 0.00	-0.48 0.33	-0.14 0.00	0.14	27	-0.14	-27	54			
暮らし・未来シタタル化	7	未来を担う子どもたち向けのプログラミングやリテラシーを学ぶ機会が充実している	-0.22 0.32	-0.42 0.21	-0.09 0.07	0.16	30	-0.02	-5	34			
	8	買い物や仕事など、普段の生活の中で、デジタル化が進んでいる実感がある	-0.23 0.24	-0.27 0.77	-0.06 0.18	0.24	46	0.12	23	23			
	9	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	0.00 0.00	-0.65 0.22	0.00 0.00	0.0	0	0.00					
	10	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	-0.32 0.24	-0.82 0.12	-0.26 0.03	0.29	56	-0.24	-45	101			
	11	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	-0.30 0.60	-0.60 0.20	-0.18 0.12	0.3	57	-0.06	-12	69			

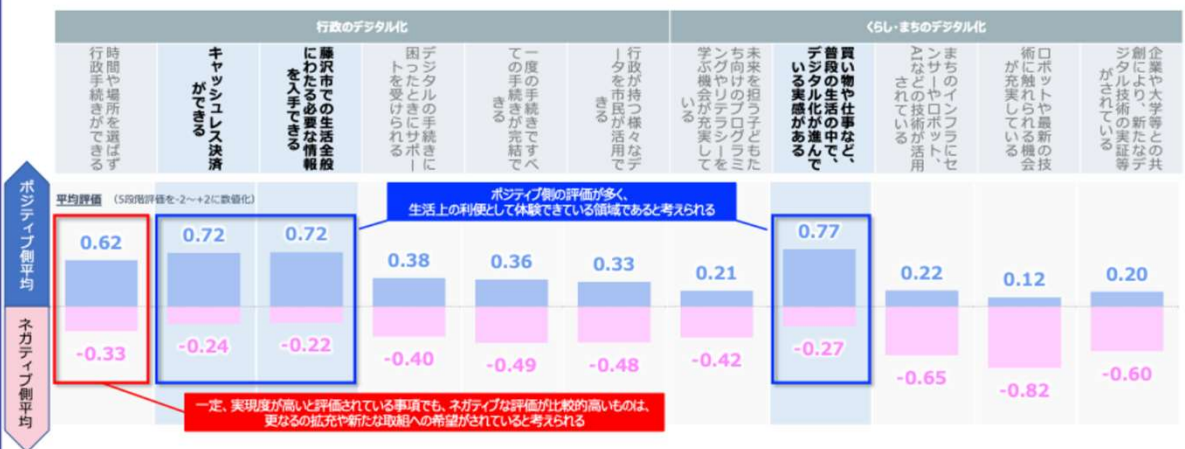
* 上記分析の算出および表現方法は、株式会社エモーションテックが保有する特許技術（第6176813号）に基づく

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



*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

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

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

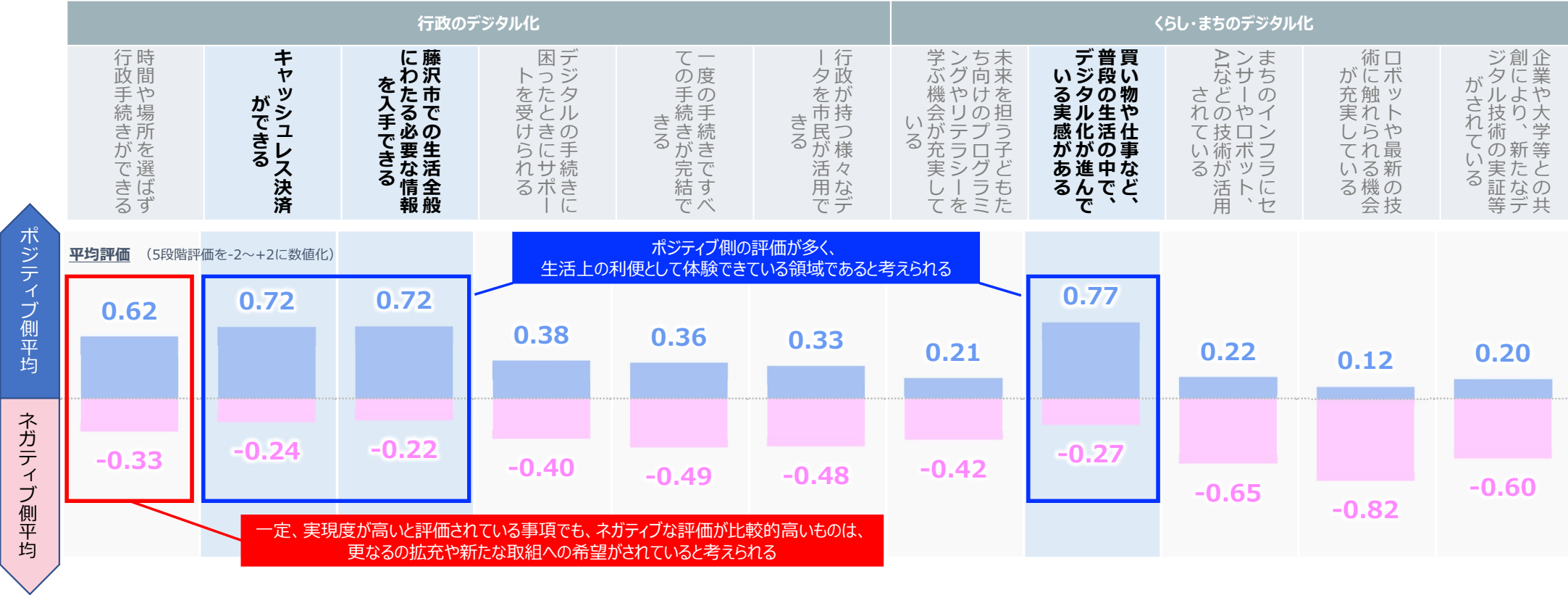
▼グラフの説明

「行政のデジタル化」「暮らし・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



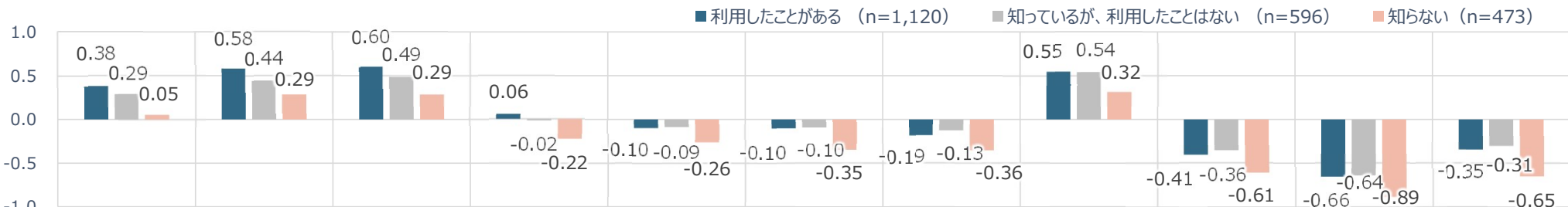
*上記分析の算出および表現方法は、株式会社エモーションテックが保有する特許技術（第6176813号）に基づく

施策の認知・利用状況別 体験評価

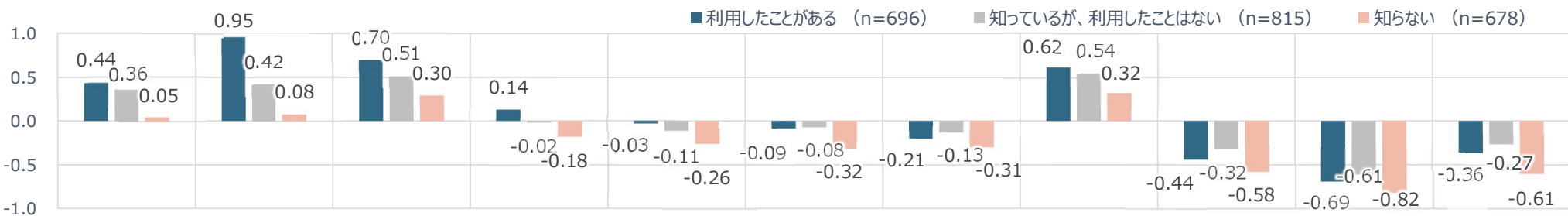
体験の平均評価 | 施策の認知・利用状況別①

行政のデジタル化						暮らし・まちのデジタル化				
時間や場所を選ばず行政手続きができる	キャッシュレス決済ができる	藤沢市での生活全般にわたる必要な情報を入手できる	デジタルの手続きに困ったときにサポートを受けられる	一度の手続きですべての手続きが完結できる	行政が持つ様々なデータを市民が活用できる	未来を担う子どもたち向けのプログラミングやリテラシーを学ぶ機会が充実している	買い物や仕事など、普段の生活の中で、デジタル化が進んでいる実感がある	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	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

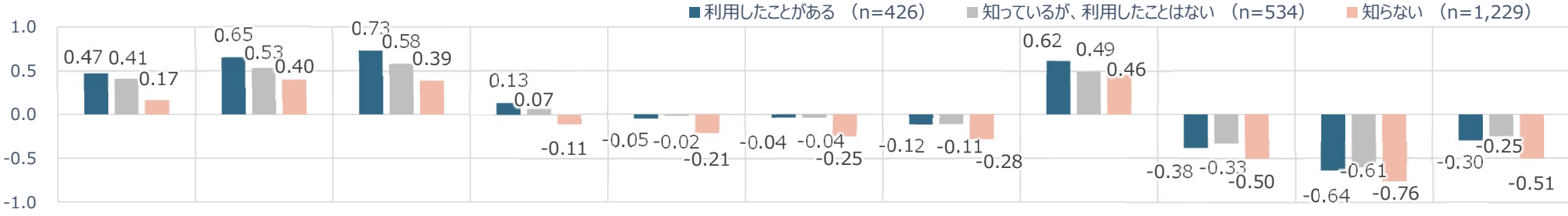
オンライン手続き



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」

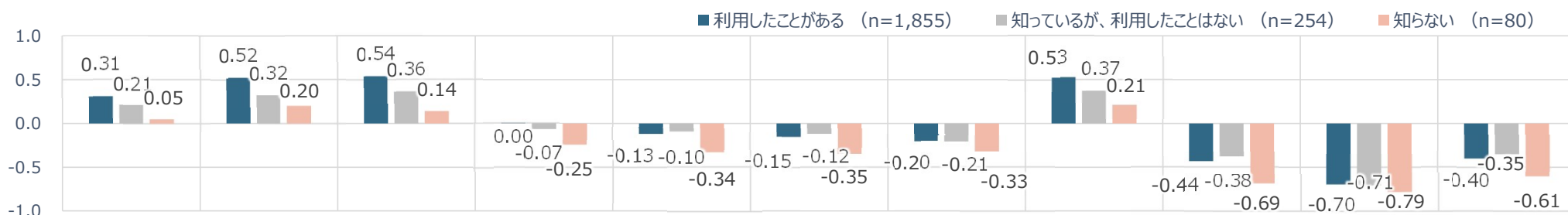


※平均評価はスコア（そう思う：2 ややそう思う：1 どちらとも言えない：0 あまりそう思わない：-1 そう思わない：-2）に換算して算出

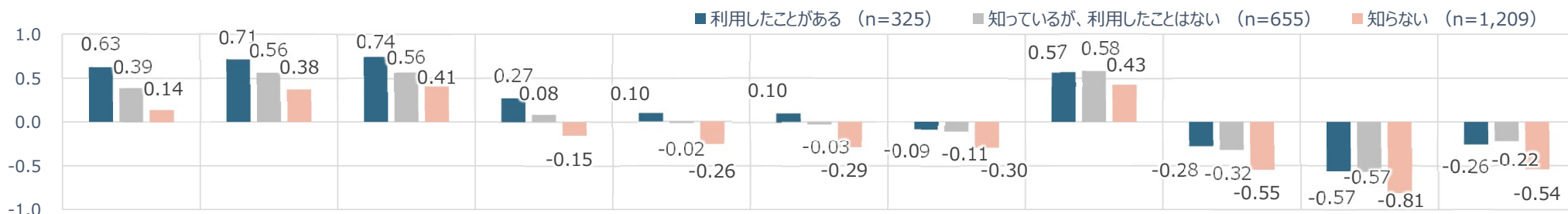
体験の平均評価 | 施策の認知・利用状況別②

行政のデジタル化						暮らし・まちのデジタル化				
時間や場所を選ばず行政手続きができる	キャッシュレス決済ができる	藤沢市での生活全般にわたる必要な情報を入手できる	デジタルの手続きに困ったときにサポートを受けられる	一度の手続きですべての手続きが完結できる	行政が持つ様々なデータを市民が活用できる	未来を担う子どもたち向けのプログラミングやリテラシーを学ぶ機会が充実している	買い物や仕事など、普段の生活の中で、デジタル化が進んでいる実感がある	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	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

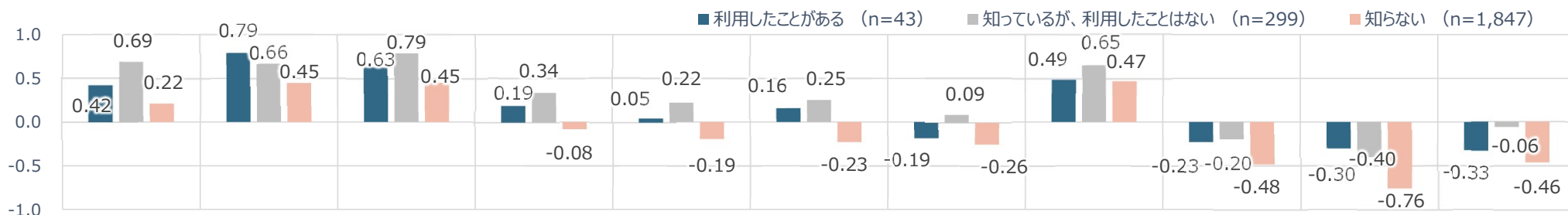
藤沢市公式LINE



手続きナビ



藤沢市オープンデータ
ライブラリ

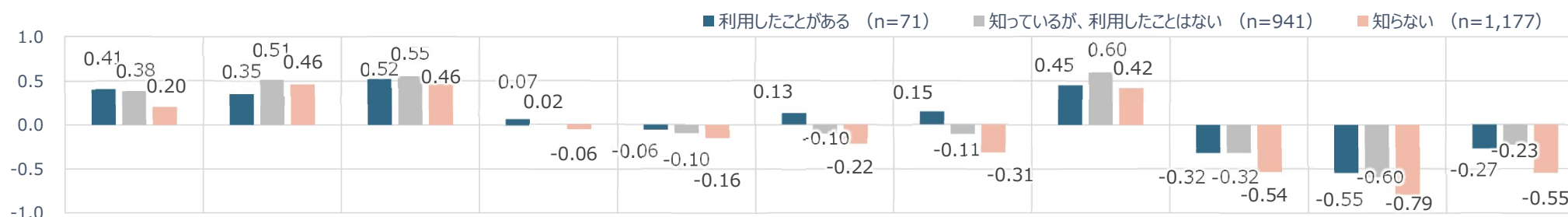


※平均評価はスコア（そう思う：2 ややそう思う：1 どちらとも言えない：0 あまりそう思わない：-1 そう思わない：-2）に換算して算出

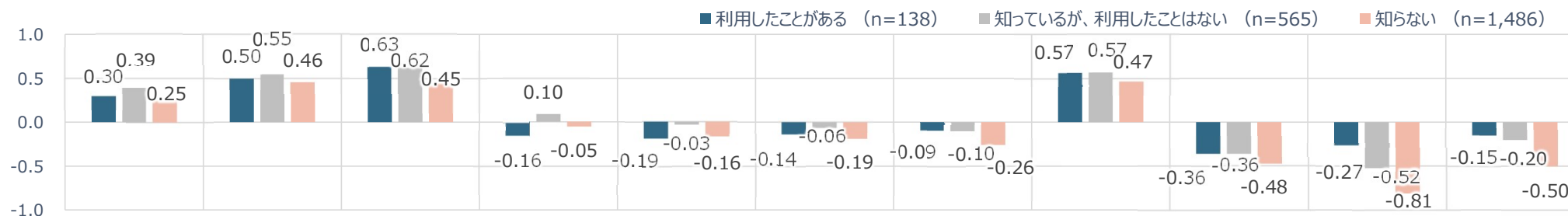
体験の平均評価 | 施策の認知・利用状況別③

行政のデジタル化						暮らし・まちのデジタル化				
時間や場所を選ばず行政手続きができる	キャッシュレス決済ができる	藤沢市での生活全般にわたる必要な情報を入手できる	デジタルの手続きに困ったときにサポートを受けられる	一度の手続きですべての手続きが完結できる	行政が持つ様々なデータを市民が活用できる	未来を担う子ども向けのプログラミングやリテラシーを学ぶ機会が充実している	買い物や仕事など、普段の生活の中で、デジタル化が進んでいる実感がある	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	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

スマホ講座
「アプリ体験イベント」



ロボテラス

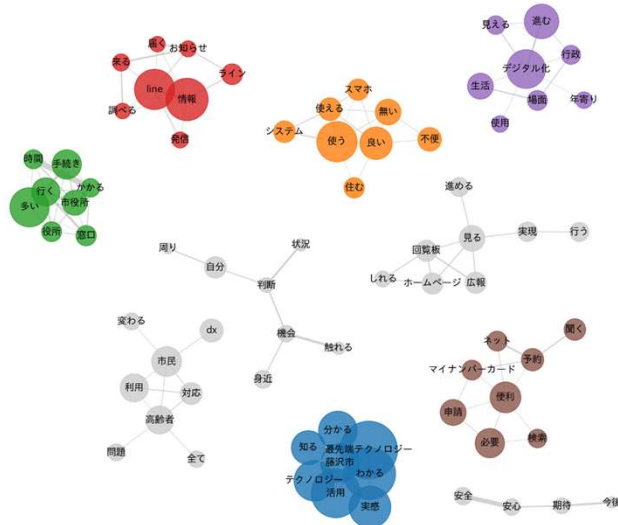


※平均評価はスコア（そう思う：2 ややそう思う：1 どちらとも言えない：0 あまりそう思わない：-1 そう思わない：-2）に換算して算出

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

見方 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 の見方



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

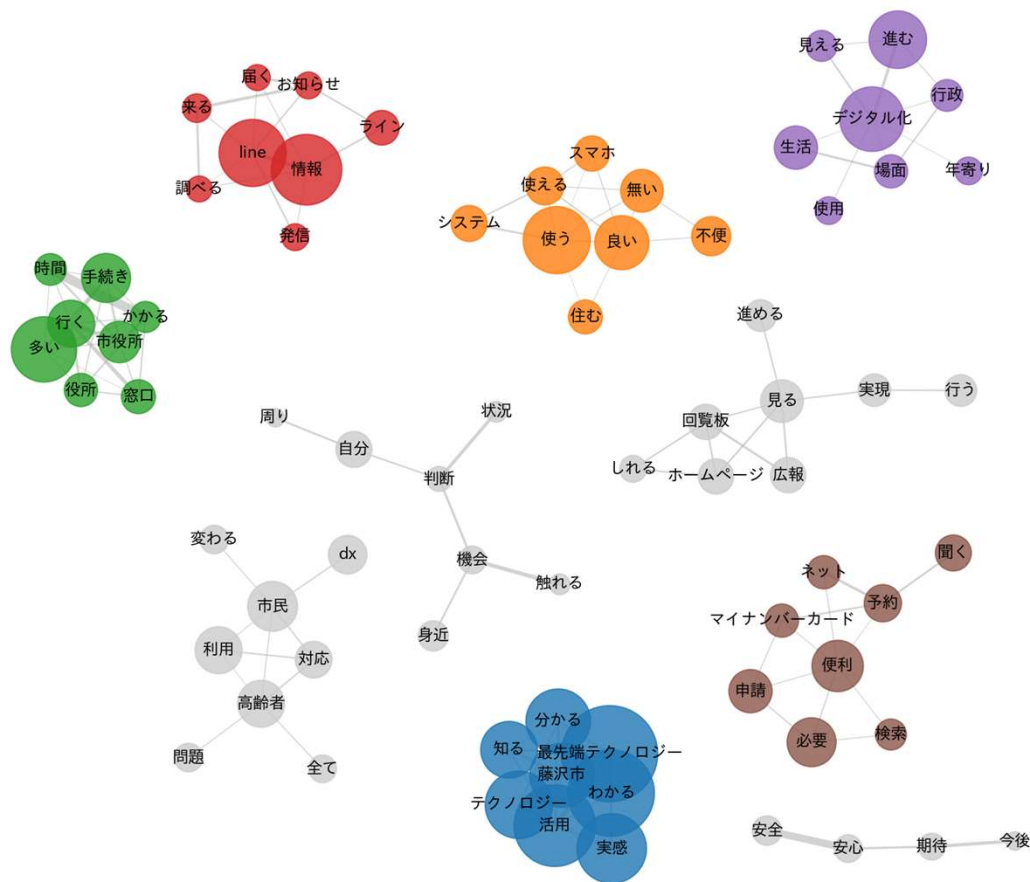
共起ネットワークとは、テキストデータの中で「一緒に現れる単語（語）」の関係や出現数を視覚的に表したものです。

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が、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



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

*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

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ない
テクノロジーをどこで活用されてるのかわからない
活用しているテクノロジーが分からない為

【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、高齢者のこ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

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

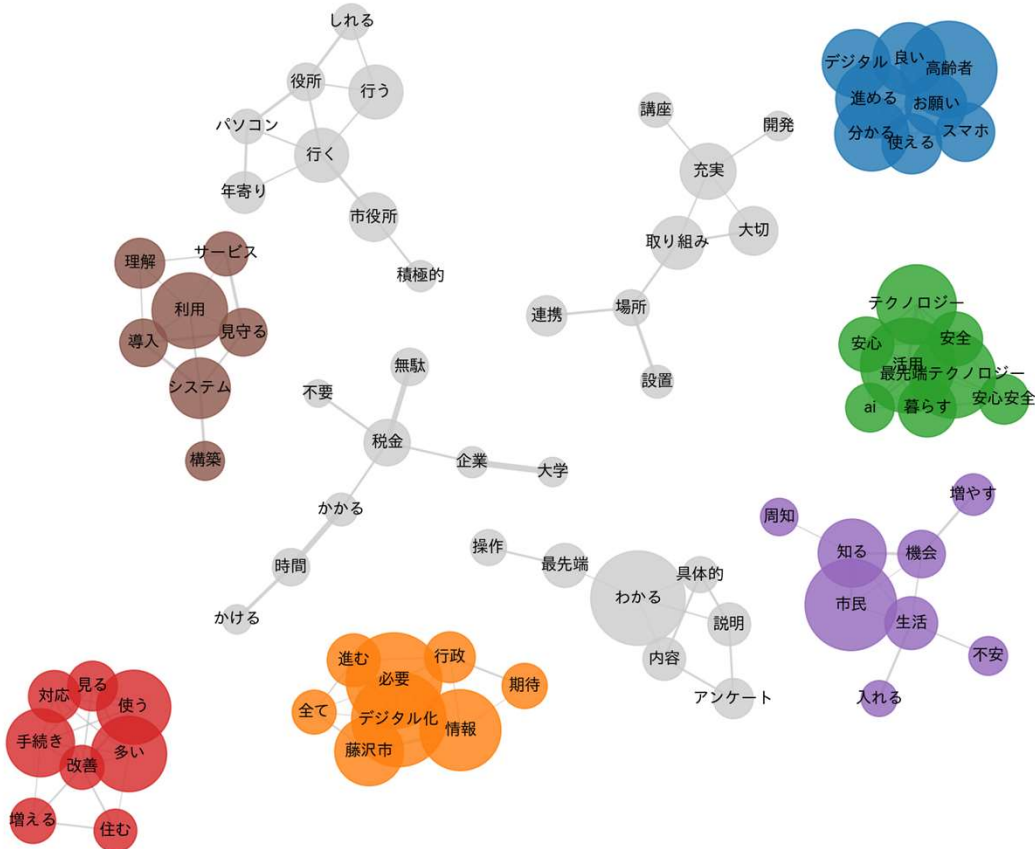
市の取り組みの市民への周知不足が課題で、セキュリティへの不安や情報格差への懸念が示されている。

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



*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

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A I 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。

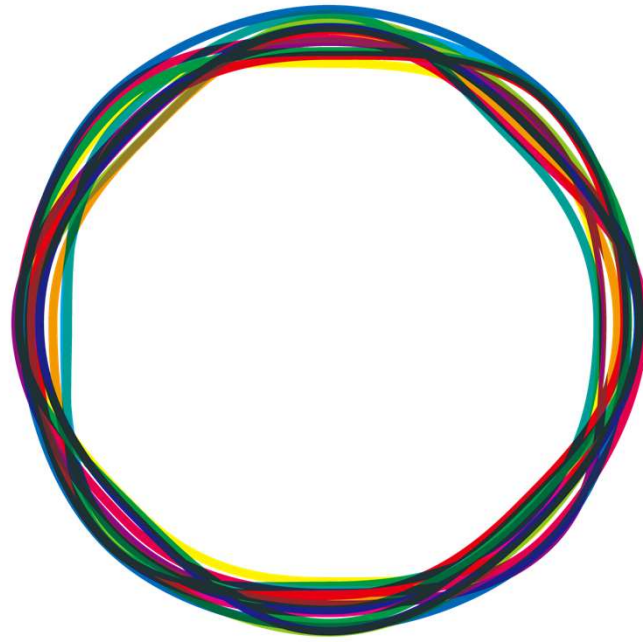
公共施設の予約は以前のままの方が良かった。それよりも墓園や保育園、教育関係の手続きを電子化してほしい。住民票窓口の待ち時間も短くしてほしい。
役所に行かなくても、パソコンで色々な手続きが済む。
保育園入園手続きや確認書類（就労証明書）などはすべてオンラインでできるようになるとよいと感じます。

【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ま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



Emotion**Tech**