市民ニーズや課題の把握について

デジタルを活用した暮らしやすいまちづくりに関するアンケート結果

市民アンケート結果の概要

● デジタルを活用した暮らしやすいまちづくりに関するアンケート

実施期間　2022年（令和4年） 8月1日（月）～2022年（令和4年）9月30日（金）まで

実施方法　LINE公式アカウント等を活用したアンケート

回答者数　5407名

年齢	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代以上
回答者数	20	171	653	1288	1433	1010	686	143	3
割合	0.4%	3.2%	12.1%	23.8%	26.5%	18.7%	12.7%	2.6%	0.1%

目　的

藤沢市の「デジタルを活用した暮らしやすいまち（スマートシティ）」の実現に向けて、藤沢市に関わりのある方に対して、普段の暮らしで感じていることや関心のあることを伺い、市民意見に基づく総合的な政策や具体的な取組の検討に活用する。

調査内容

- **藤沢市の暮らしにおける満足度**
  7分野：安全安心、子育て、健康福祉、働きやすさ、テクノロジー、都市と自然のバランス、住みやすさ(愛着)
- **市民のライフスタイルや価値観**
  4分野：運動・スポーツ、歴史・文化、環境配慮、地域活動
- **藤沢市の生活環境に対する評価と推進すべき施策**
  12分野：災害対策、防犯、救急、感染症対策、保健医療、地域経済、教育、子育て、交通、福祉、市民参加、地域コミュニティ
- **藤沢市のデジタル化推進への意向と推進すべき施策、スマートシティの認知度**

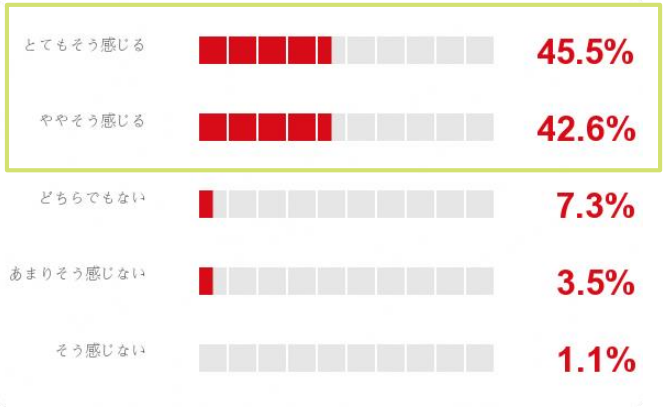
スマートシティに対するアンケートによる現状評価と優先課題

- 本市は、安全安心なまち、住み続けたいまち、都市と自然環境のバランスのよいまちといった、暮らしやすいまちとしての市民満足度は高い。一方、スマート藤沢として掲げるテクノロジーの活用が進むまちとしての評価が低く、関連して市民参加型の市政運営や地域コミュニティによる地域づくりも他の項目と比較すると低評価となっている。
- デジタル化の推進に対しては、多くの市民からの支持（推進すべきとの回答が８割以上）があり、デジタル市役所の構築に関する施策やデジタルデバイド対策へのニーズが高い。

回答結果に基づき、満足度・充実度の評価スコアを算出
※評価スコア＝「とてもそう感じる」割合＋0.5×「ややそう感じる」割合－0.5×「あまりそう感じない」割合－「そう感じない」割合

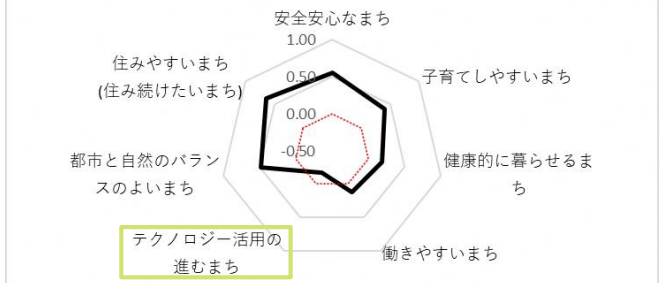
暮らしの満足度（総合）

住みやすいまち（住み続けたいまち）であると感じますか



85%以上の人が、住みやすいまちとしてプラスの評価をしている

暮らしの満足度（分野別）



テクノロジーの活用に対する満足度はマイナス評価

生活環境の充実度

市民参加、地域コミュニティの充実度はマイナス評価

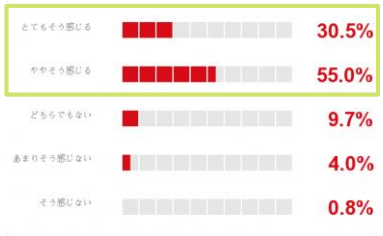
（詳細）取組分野における市民ニーズ

1　安全・安心

- **安全・安心分野の暮らしの満足度のプラス評価は85%を超える。**
- **生活環境について、災害対策・防犯対策・感染症対策に不足を感じている人が、それぞれ約25%程度存在する。**

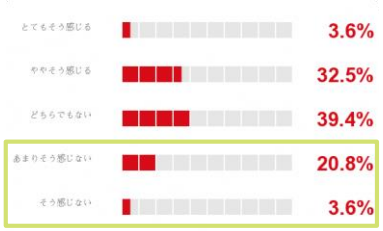
暮らしの満足度

Q12S1
安全・安心な日常生活を送ることができるまちであると感じますか

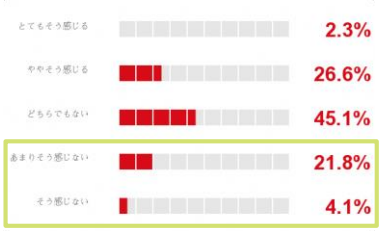


生活環境の充実度

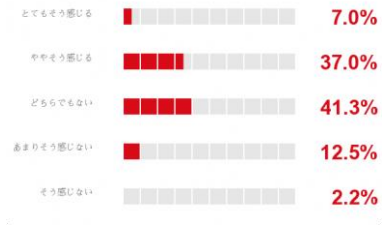
Q22S1
地震・風水害に対する災害対策が充実していると感じますか



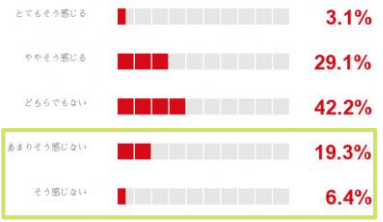
Q22S2
防犯対策が充実していると感じますか



Q22S3
救急体制が充実していると感じますか

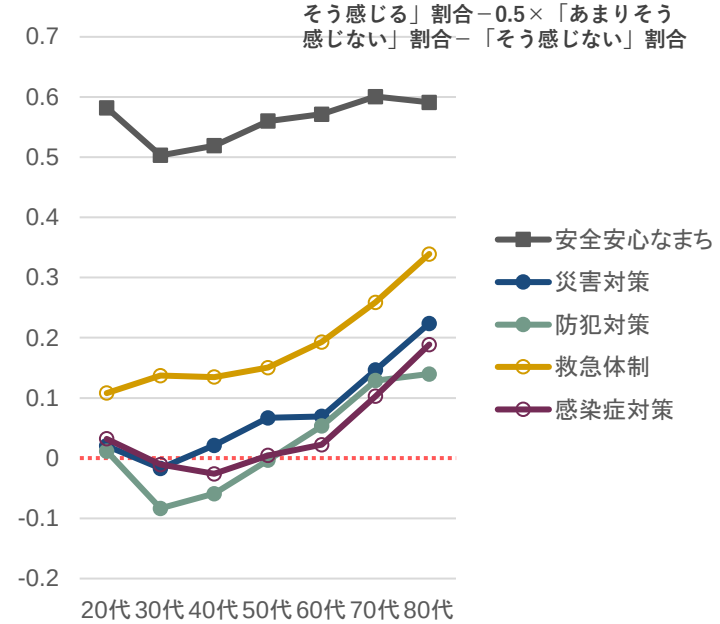


Q22S4
感染症対策が充実していると感じますか



（参考）世代別の評価スコアの違い

※評価スコア＝「とてもそう感じる」割合＋0.5×「ややそう感じる」割合－0.5×「あまりそう感じない」割合－「そう感じない」割合



【具体的な意見･ニーズ】

- **災害対策：**避難所の充実・拡充、避難所へのアクセスや情報発信の充実など
- **防犯対策：**子どもの安全（交通事故など）に対する不安など
- **救急体制：**迅速な救命対応、救急搬送時間の改善など
- **感染症対策：**感染者へのケア・確実な医療提供など

【特徴的な世代など】

- 災害対策・防犯対策・感染症対策について、30-40代の評価が低い
- 特に防犯対策は、30-40代ではマイナス評価（プラス評価よりもマイナス評価の回答者が多い）

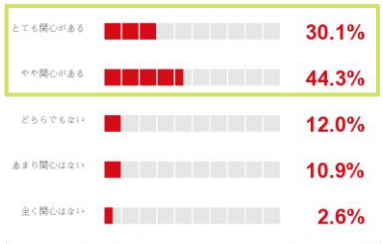
（詳細）取組分野における市民ニーズ

2　文化・スポーツ

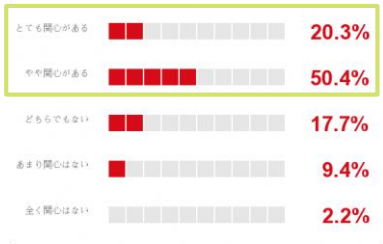
● 市民のライフスタイルとして、運動・スポーツに関心のある人は70%以上、歴史・文化に関心のある人は約70%である。

ライフスタイルにおける関心（価値観）

Q14S1
日常生活の中で運動やスポーツに関心がありますか



Q14S2
藤沢市の歴史・文化に関心がありますか



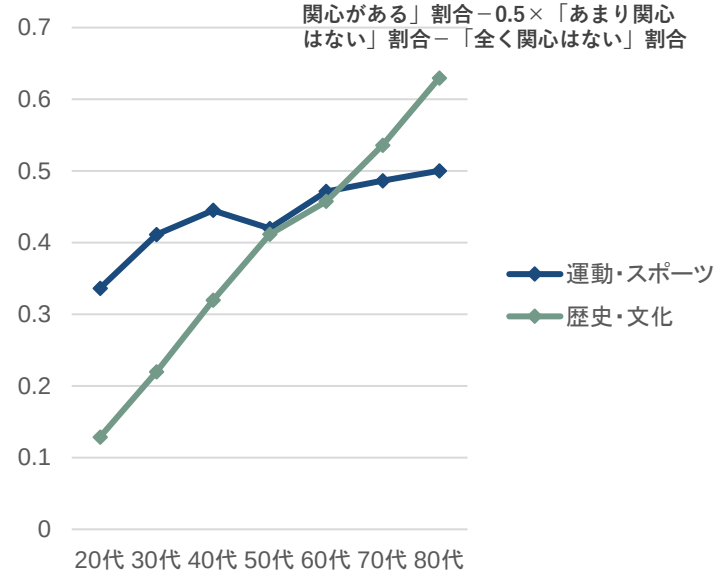
【属性別の特徴】

（運動・スポーツ）
- 20代は、他世代に比べて関心の低い人の割合が高い
- 運動・スポーツに関心がある人の約８割は「自身で運動・スポーツをすること」に関心がある
- 70-80代は、他世代に比べて「自身で運動・スポーツをすること」の関心が低く、「運動・スポーツで人と交流すること」の関心が高い

（歴史・文化）
- 世代が上がるほど、関心のある人の割合が増える
- 若い世代ほど、「施設などで体験すること」への関心が高い
- 高齢世代ほど、「書物などで学ぶこと」への関心が高い
- 40-60代では、他の世代に比べて「歴史・文化の保存・継承」への関心がやや高い

（参考） 世代別の評価スコアの違い

※評価スコア＝「とても関心がある」割合＋0.5×「やや関心がある」割合－0.5×「あまり関心はない」割合－「全く関心はない」割合



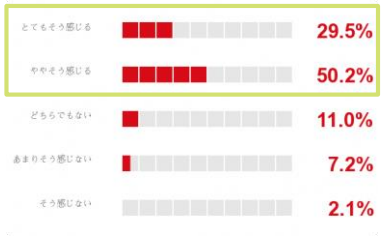
（詳細）取組分野における市民ニーズ

3　環境・エネルギー

- 環境分野に関連して、都市と自然環境のバランスに対するプラス評価は約80％である。
- 市民のライフスタイルとして、環境に配慮した暮らしに関心のある人は80％以上である。

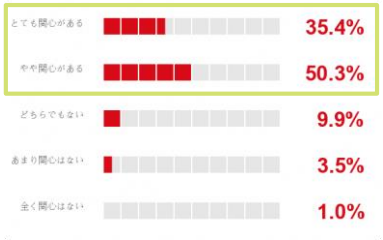
暮らしの満足度

Q12S6
都市と自然環境のバランスがとれたまちであると感じますか



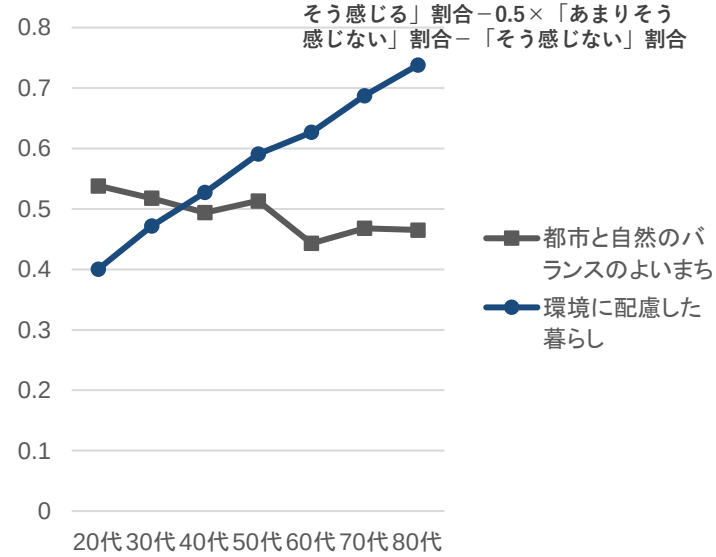
ライフスタイルにおける関心（価値観）

Q14S3
再生可能エネルギーの利用や省エネ、ごみの減量化などの環境に配慮した暮らしに関心がありますか



（参考） 世代別の評価スコアの違い

※評価スコア＝「とてもそう感じる」割合＋0.5×「ややそう感じる」割合－0.5×「あまりそう感じない」割合－「そう感じない」割合



【属性別の特徴】

（環境配慮）
- 世代が上がるほど、関心のある人の割合が増える
- 関心の内容として、「ゴミの分別やリサイクルを心がける」ことや「緑化や生態系保全など自然を大切にする」ことへの関心が高い

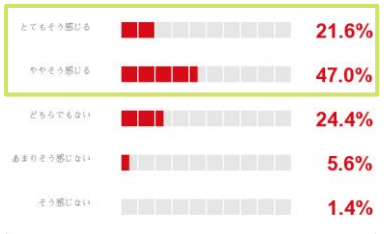
（詳細）取組分野における市民ニーズ

4　教育・子育て

- **教育・子育て分野の暮らしの満足度のプラス評価は70%弱。**
- **生活環境について、教育環境に不足を感じている人が約15%程度、子育て環境に不足を感じている人が約10%程度存在する。**

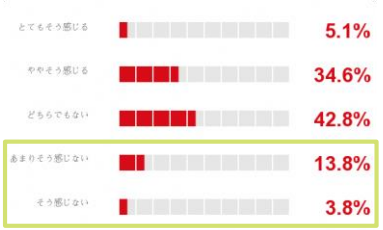
暮らしの満足度

Q12S2
子育てしやすいまちであると感じますか

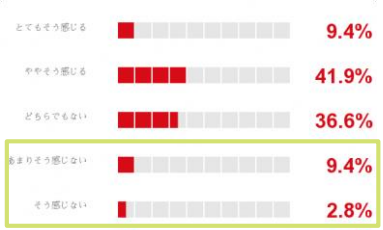


生活環境の充実度

Q22S7
教育環境が充実していると感じますか

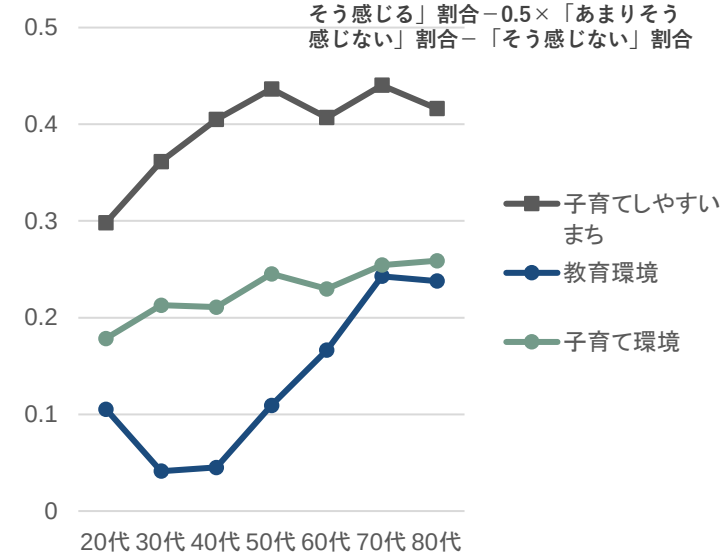


Q22S8
子育て環境が充実していると感じますか



（参考） 世代別の評価スコアの違い

※評価スコア＝「とてもそう感じる」割合＋0.5×「ややそう感じる」割合－0.5×「あまりそう感じない」割合－「そう感じない」割合



【具体的な意見･ニーズ】

- **教育環境：**家庭環境に左右されることのない教育機会の確保、ITや英語を活用した教育、教育現場の充実、個性や得意分野を伸ばせる環境など
- **子育て環境：**困難を抱えている子ども・若者への支援、放課後等に子どもが過ごせる居場所づくりなど

【特徴的な世代など】

- 若い世代（子育て世代）ほど、教育・子育て環境の不足を感じている割合が高まる
- 特に30-40代では、教育環境の評価スコアが他世代と比べて低下

（詳細）取組分野における市民ニーズ

5　健康・福祉

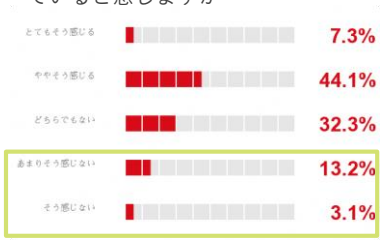
- **健康・福祉分野の暮らしの満足度のプラス評価は約50%であり、マイナス評価は約16%である。**
- **生活環境について、保健・医療体制、福祉に不足を感じている人が、それぞれ約15%程度存在する。**

暮らしの満足度

Q12S3
高齢者や障がい者がいきいきと健康的に暮らせるまちであると感じますか

生活環境の充実度

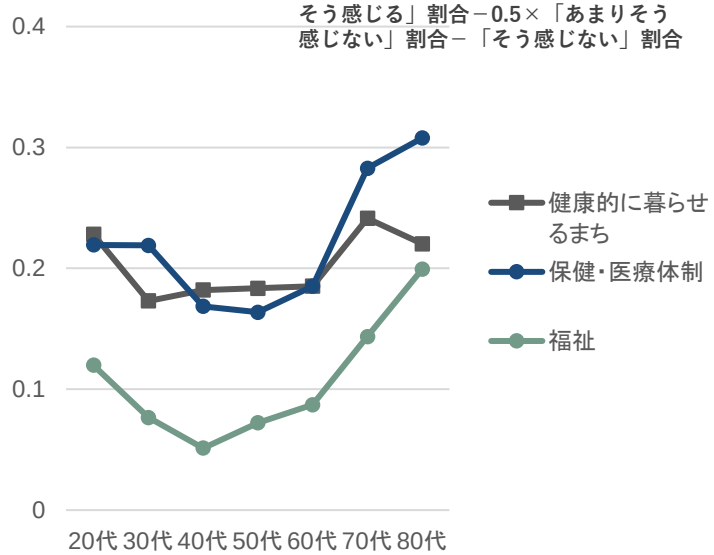
Q22S5
日常的な保健・医療体制が充実していると感じますか



Q22S10
福祉が充実していると感じますか

（参考） 世代別の評価スコアの違い

※評価スコア＝「とてもそう感じる」割合＋0.5×「ややそう感じる」割合－0.5×「あまりそう感じない」割合－「そう感じない」割合



【具体的な意見・ニーズ】

- **保健・医療体制：**必要な時に診療・処方を受けられること、医療体制の充実・質の確保、医療従事者の負担軽減など
- **福祉：**50代において「認知症の方やその家族への支援」、60-80代では「困りごとを気軽に相談できる仕組み」、80代では「高齢者の見守り」のニーズが高い

【特徴的な世代など】

- 保健・医療体制、福祉に関して、40-60代で不足を感じる割合が高まる

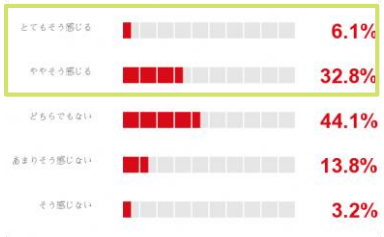
（詳細）取組分野における市民ニーズ

6　地域経済

- **働きやすい環境が整ったまちであることに対する満足度のプラス評価は約40%であり、マイナス評価は17%である。**
- **地域経済分野の生活環境について、地域経済の活気に不足を感じている人が約20%程度存在する。**

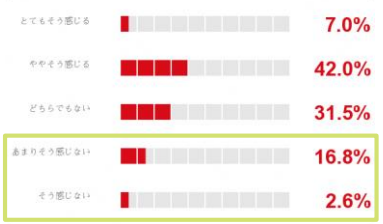
暮らしの満足度

Q12S4
働きやすい環境が整ったまちであると感じますか



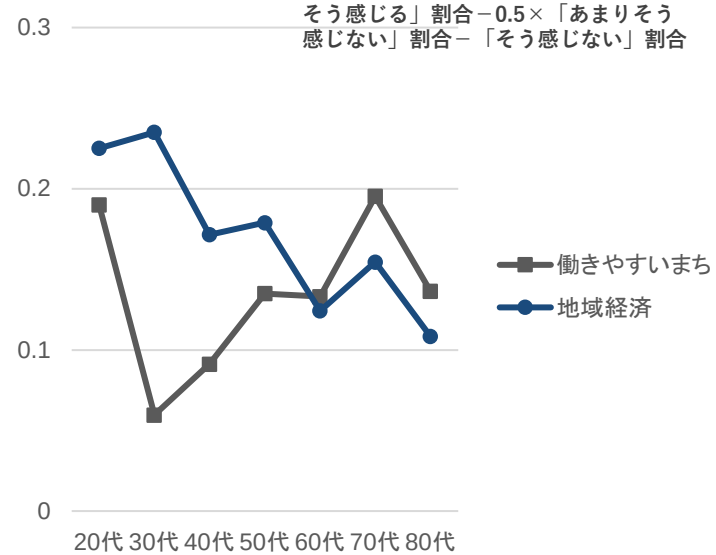
生活環境の充実度

Q22S6
地域の経済活動（商工業、農水産業、観光産業）に活気があると感じますか



（参考） 世代別の評価スコアの違い

※評価スコア＝「とてもそう感じる」割合＋0.5×「ややそう感じる」割合－0.5×「あまりそう感じない」割合－「そう感じない」割合



【具体的な意見･ニーズ】

- **地域経済：**北部地域の開発・活性化、地域の魅力づくり・情報発信、循環経済、観光以外の産業基盤の強化、藤沢駅周辺の街づくりなど

【特徴的な世代など】

- 20-30代は、他世代に比べて、地域経済の活気に充実を感じている割合が高い
- 30-40代は、他世代に比べて、働きやすさに不満を感じている割合が高い

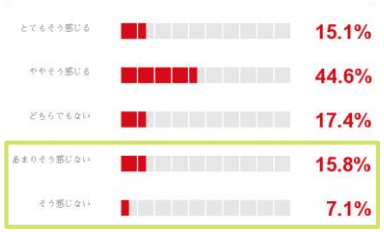
（詳細）取組分野における市民ニーズ

7　都市基盤

- 都市基盤分野の生活環境について、交通インフラの利便性に約60%が充実していると感じているが、不満を感じている人も約20%程度存在する。

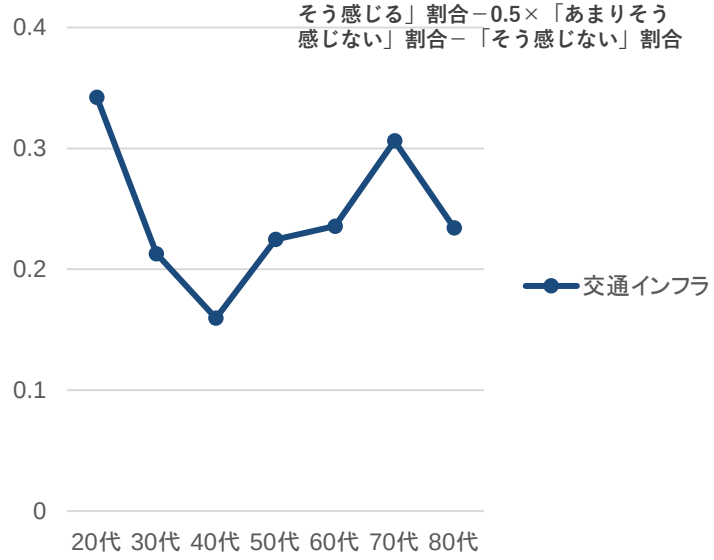
生活環境の充実度

Q22S9
交通インフラの利便性がよいと感じますか



（参考） 世代別の評価スコアの違い

※評価スコア＝「とてもそう感じる」割合＋0.5×「ややそう感じる」割合－0.5×「あまりそう感じない」割合－「そう感じない」割合



【具体的な意見・ニーズ】

（交通インフラ）
- 交通の利便性がよくないと感じている人ほど「鉄道・バスの利便性向上」へのニーズが高い
- 一部の地区（片瀬、村岡、明治、辻堂）で「交通渋滞解消」のニーズが高い
- 「鉄道・バスなどの利便性向上」は、一部の地区（御所見、遠藤）で特に回答率が高い

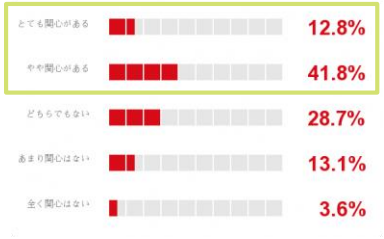
（詳細）取組分野における市民ニーズ

8　市民自治・地域づくり

- **市民自治・地域づくりについて、地域活動に関心のある人は約50%に上る。**
- **生活環境について、市民参加・地域コミュニティに不足を感じる人は、それぞれ約30%程度存在する。**

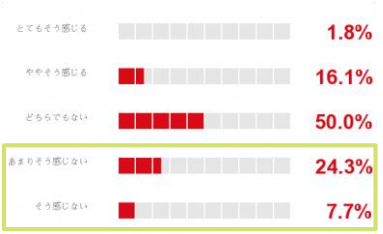
ライフスタイルにおける関心（価値観）

Q14S4
ボランティアなどの地域活動に関心がありますか

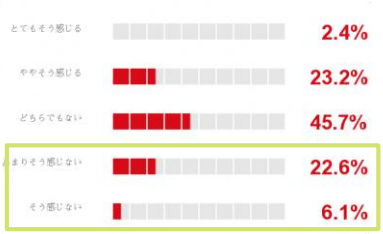


生活環境の充実度

Q22S11
市民参加型の市政運営が進められていると感じますか

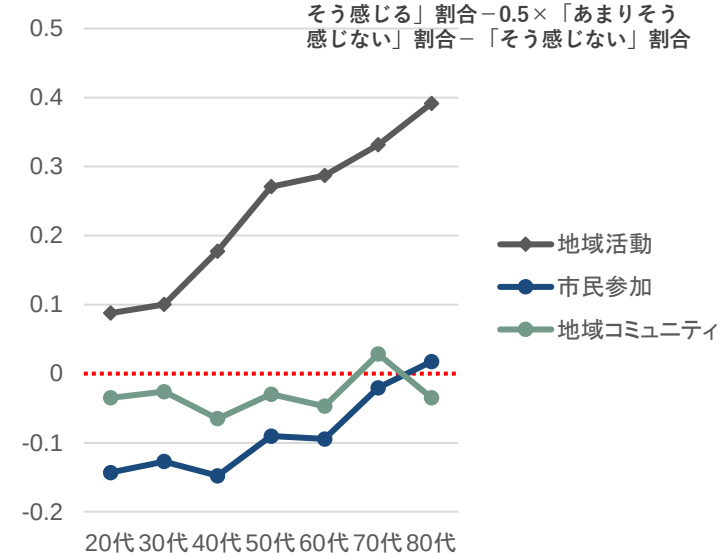


Q22S12
地域コミュニティによる地域づくりが進んでいると感じますか



（参考） 世代別の評価スコアの違い

※評価スコア＝「とてもそう感じる」割合＋0.5×「ややそう感じる」割合－0.5×「あまりそう感じない」割合－「そう感じない」割合



【属性別の特徴】

（地域活動）
- 世代が上がるほど、関心のある人の割合が増える
- 30-40代では、「子どもが通う学校関係の活動」への関心が高い
- 70-80代では、「自治会・町内会などの地域活動」への関心が高い

（市民参加）
- 若い世代ほど、マイナス評価の傾向が強くなる

（地域コミュニティ）
- 片瀬地区のみ、マイナス評価よりもプラス評価の回答者が多い

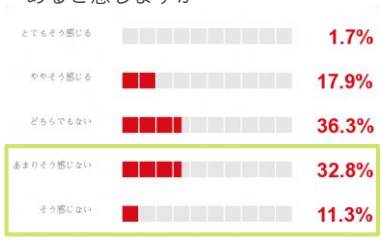
（詳細）取組分野における市民ニーズ

デジタル化の推進（共通分野）

- 最先端テクノロジーの活用が進むまちとして、全体のプラス評価は20%未満であり、マイナス評価が40%以上に上る。
- 市のデジタル化推進に対しては、回答者の80%以上から推進すべきとの支持を受けた。

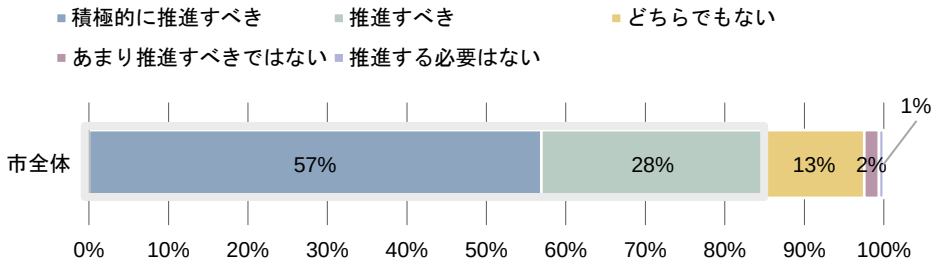
暮らしの満足度

Q12S5
デジタル技術などの最先端テクノロジーの活用が進んでいるまちであると感じますか

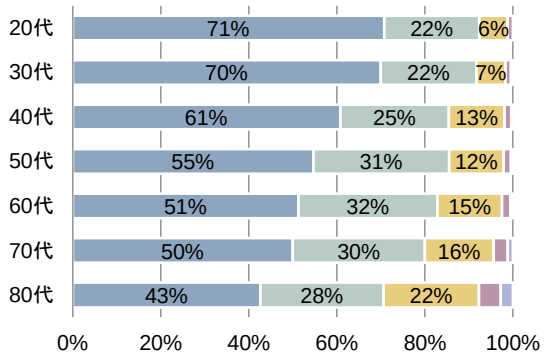


デジタル化推進への意向

Q32
各種手続のオンライン化など、インターネットやスマートフォンの活用を中心とした暮らしを推進すべきだと思いますか



（参考） 世代別の支持率の違い



【属性別の特徴】

（テクノロジーの活用）
- 現役世代（20-60代）でマイナス評価の割合が高く、30代の評価が特に低い
- 県外勤務者の評価が県内・市内勤務者に比べて低い
  （同様に、テレワーク勤務者の評価が職場勤務者に比べて低い）

（デジタル化推進への意向）
- 若い世代ほど支持率が高い
- 市外勤務ほどより支持率が高い（市内＜県内＜県外）
  ⇒テレワーク勤務者は更に支持率が高い

（スマートシティの認知度）
- 県外企業勤務者・テレワーク勤務者の認知度が高い

【市役所のデジタル化に対するニーズの特徴】

- 全体では、行政手続きのオンライン化、ワンスオンリーへのニーズが最も高い
- 地区別の違いはあまり見られない
- 世代別では若い世代ほど各対策全体へのニーズ（力を入れるべきと回答する割合）が高く、高齢世代ではデジタルデバイド対策へのニーズがやや高まる

市民ワークショップ・地域団体や関係機関との意見交換

実施概要

- 公募型市民対話（市民ワークショップ）

  実施形式：ワークショップ形式（対面開催）

  日程：２０２２年（令和４年）１１月２３日（水・祝）

  場所：藤沢市役所本庁舎７－１・７－２会議室

  対象者：広く市民から公募（計２６人が参加）

  目的：

  ・スマートシティの周知啓発　※スマートシティ基本方針にかかる市民周知と意見収集も含む。

  ・アンケート調査結果のフィードバック

  ・住民の声を反映することでアンケート調査結果をブラッシュアップ

  当日のワークショップのテーマ：

  ①「藤沢市の魅力と課題」

  ②「住みやすいまちとデジタルを活用した取組アイデア」

- 地域団体や関係機関等との意見交換（地域団体等ヒアリング）

  実施形式：対話形式

  日程： 2022年（令和4年） 10月～ 2022年（令和4年） 12月

  対象者：藤沢版つどいの広場・協議体・コミュニティソーシャルワーカー（生活支援コーディネーター）

  ・先進的なスマートシティ事業の実施団体・地域団体等　計6団体等

  主な調査項目

  ・アンケート結果に対する感想、原因の深掘り

  ・団体としての現状課題、取組状況

  ・デジタル活用にあたっての課題

全体意見のまとめ

	市の現状の魅力と課題	住みやすいまちに向けた課題	スマートシティの取組が目指す姿
1 班	生活環境や自然環境に魅力がある一方、道路の混雑や地域コミュニティの弱体化が課題	人のつながりやコミュニケーションに不足がある	行政と市民のコミュニケーションの円滑化や人と人、地域と人のつながりを強化し、地域活性化を実現する
2 班	生活環境や都心への交通アクセスの良さに加え、若い人や元気な高齢者も多い。一方、一部の地域やエリアでは交通環境の悪さや地域コミュニティの脆弱さが課題	よりよい交通環境や多様なコミュニティの形成に不足がある	住民の暮らしやすさの向上や誰もが参加しやすいコミュニティ形成を目的としたまちづくりを実現する
3 班	暮らしの様々な面で豊富な地域資源があるが、地域差や少子高齢化、地域コミュニティの弱体化への対応が課題	生活環境における地域格差を解消するとともに地域活動や住民間の交流の促進が必要	多様なツールを活用して地域のデジタル化を進め、IT研修の充実などにより参加型の市民社会を実現する
4 班	住環境としての人気は高く、人口流入が続いている。一方、高齢化、市民ニーズの多様化、地域格差への対応が課題	地域内の情報発信・コミュニケーション、一人ひとりの働きやすさ・地域活動のしやすさに不足がある	デジタルを活用した地域内の情報発信・コミュニケーションにより、市民の生活しやすさの向上や一人ひとりが活躍しやすい環境を実現する
5 班	生活環境がよく地域資源が豊富である一方、人口集中に伴う弊害の発生、地域格差が拡大している	地域格差を解消し、誰もが暮らしやすい環境づくりが求められている	地域の安全や生活・コミュニティに関する情報発信と市民同士がつながりやすい環境を実現する
6 班	都内への交通アクセス、住環境や子育て環境がよい一方、交通渋滞や津波対策、高齢者や子どもの見守り、デジタルデバイドに課題がある	デジタルツールやデータ活用によって暮らしの課題をスマートに解決することが求められている	市民がデジタルツールを当たり前に使い、市との協働により、暮らしの向上や問題発見・解決ができる環境を実現する

現状の魅力と課題　　住みやすいまちに向けて　　取組の方向性

まとめ

魅力：充実した生活環境・豊富な地域資源、都市と自然のバランスのよさ、都心への交通アクセスのよさ

課題：交通渋滞、高齢化、地域コミュニティの弱体化、地域格差の拡大

- **格差のない、一人ひとりが暮らしやすい環境づくり**
- **暮らしに関する情報発信・コミュニケーションの活性化や住民間のつながりの強化**

- **暮らしの情報発信や課題解決のためのコミュニケーションツール**
- **生活向上のための様々な取組の実施、多様なデジタルツールの活用**
- **誰一人取り残さないデジタルデバイド解消の取組の充実**

地域団体等との意見交換まとめ

■ **地域活動の担い手を支援するためのデジタル活用**

- 取組の継続や運営上の課題として、活動の担い手不足への対応や情報発信・共有に問題を抱えている。
- そのため、デジタルツールの効果的な活用や地域活動のデジタル化を進めて効率化を図ることにより、住民支援や地域コミュニティの活性化に寄与する。

■ **高齢者や障がい者の社会参加としてのデジタル活用**

- 世の中の流れについていくことが難しい人々にとって、デジタル化の推進は不安な面も大きい。
- デジタル化社会が進展するほど、本人がデジタルを使えること（またはその支援を受けられること）が当人の社会参加に影響がある。
- そのため、デジタルデバイド対策はニーズが高い。他方で、デジタルを使わない選択肢を残すことも重要となる。
- デジタル化推進に向けては、受け手にとってのメリット・デメリットを明確にすること。また、多くの人にとってメリットが分かりやすい取組からスタートするべき。

■ **まちづくり・地域活性化、市民満足度の向上のためのスマートシティ取組**

- 地域の魅力発信に向け、SNS等のツールを積極的に活用するとともに、ターゲットに対して魅力的なライフスタイルやイベントをPRする。
- スマートシティへの意識が高い住民に対しては先進的な取組を見せる。地区特性や住民意識の違いに応じた取組を行う。
- スマートシティに関する企業の取組が特定の域内にとどまらないよう、市と連携して周辺地域へとサービスを展開する。