

藤沢市DX推進計画改定に関する アンケート調査結果 (サマリ版)

2025年10月

藤沢市



1. 調査概要

藤沢市DX推進計画改定に向けた、市民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等の調査を行い、その分析結果を市のDX推進計画改定の参考とするもの。

対象

市民ほか（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）

ご回答数（有効回答数）

2,189名からご回答いただきました。
（WEB回答・回答用紙によるご回答含む）

アンケート調査日程

2025年（令和7年）7月17日～8月20日

アンケート調査・委託先

株式会社ブレイド 及び
株式会社エモーションテック

回答方式

- ・選択式（評価点・項目選択）
- ・記述式（自由意見等）

集計・分析方式

事業者固有の集計・分析方法によるもの



2. 調査結果のポイント

2,189名の皆様から得られた調査結果をハイライトにしてお伝えします。

①



市民の実現実感スコアは平均4.23点(0～10点の11段階評価)

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



「情報入手」や「キャッシュレス」など、生活に関係するデジタル活用については半数以上の皆様からがポジティブな評価がされました。

「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」

「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テコ入れが求められています。

3. 市民からみた実現度



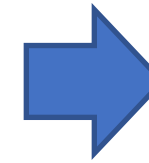
市民全体が市のDXを何点と評価しているか、その平均点と評価のばらつきがわかります。また、特にどの層が厳しい評価をしているかの傾向も把握できます。

属性別で見ると、「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 点

(0～10点の11段階評価)

スコア分布

全体 | 実現度分布

実現度の平均スコアは4.23

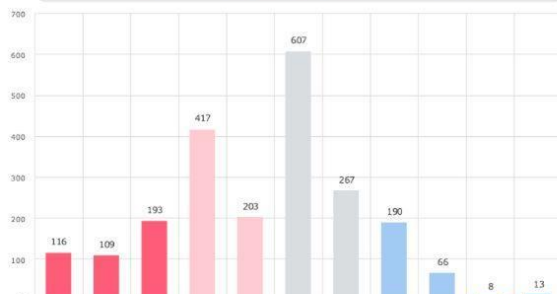
5点が最も多く、次いで3点が多い

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
*割合は四捨五入による

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。
(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



5

©EmotionTech, Inc.

属性別の傾向からみえた特徴

評価が低い傾向(1)

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(2)

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

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．市民に評価されていること

ポイント

市のデジタル化の取組のうち、市民の皆さんが日常生活の体験を通して「便利だ」「進んでいる」とポジティブに感じている“強み”の分野がわかります。

調査の結果、市民の半数以上が「そう思う/ややそう思う」とポジティブな評価をした項目が3つありました。具体的には、「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。



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

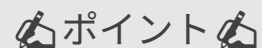
市内の施設や店舗において、キャッシュレス決済が広く利用できる環境が整備されています。



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。

5. 市民から改善が求められていること



市民の皆様が、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“さらなる充実やテコ入れ”を図ることが望まれている領域がわかります。

調査結果から、市民が最も望む取組は「よりわかりやすいオンライン手続きの充実」であることが明らかになりました。同時に、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」の市民層に十分に認知・利用されていないという事実も判明しました。



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

行政の持つ様々なデータを市民が活用できる



優先課題

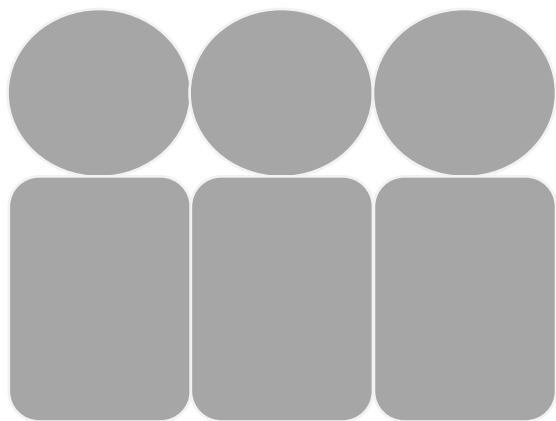
ロボットや最新の技術に触れられる機会が充実している



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

6. 市民のご意見（いただいたコメント抜粋）



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！

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。

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。

誰が操作しても、分かりやすい仕組みであると思う。

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。

LINEで様々な情報を発信しているから。

▶▶▶生活を通してのデジタル活用について、市民のさまざまなご意見を頂戴しました。市民の皆様が、日々の生活において、便利と感ずることがあるとともに、まだまだ伸ばしてほしいと感ずられる点があることについても、明確な市民の声として把握することができました。

7. 計画の策定に向けて

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。

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。

アンケートへのご協力に心より感謝申し上げます

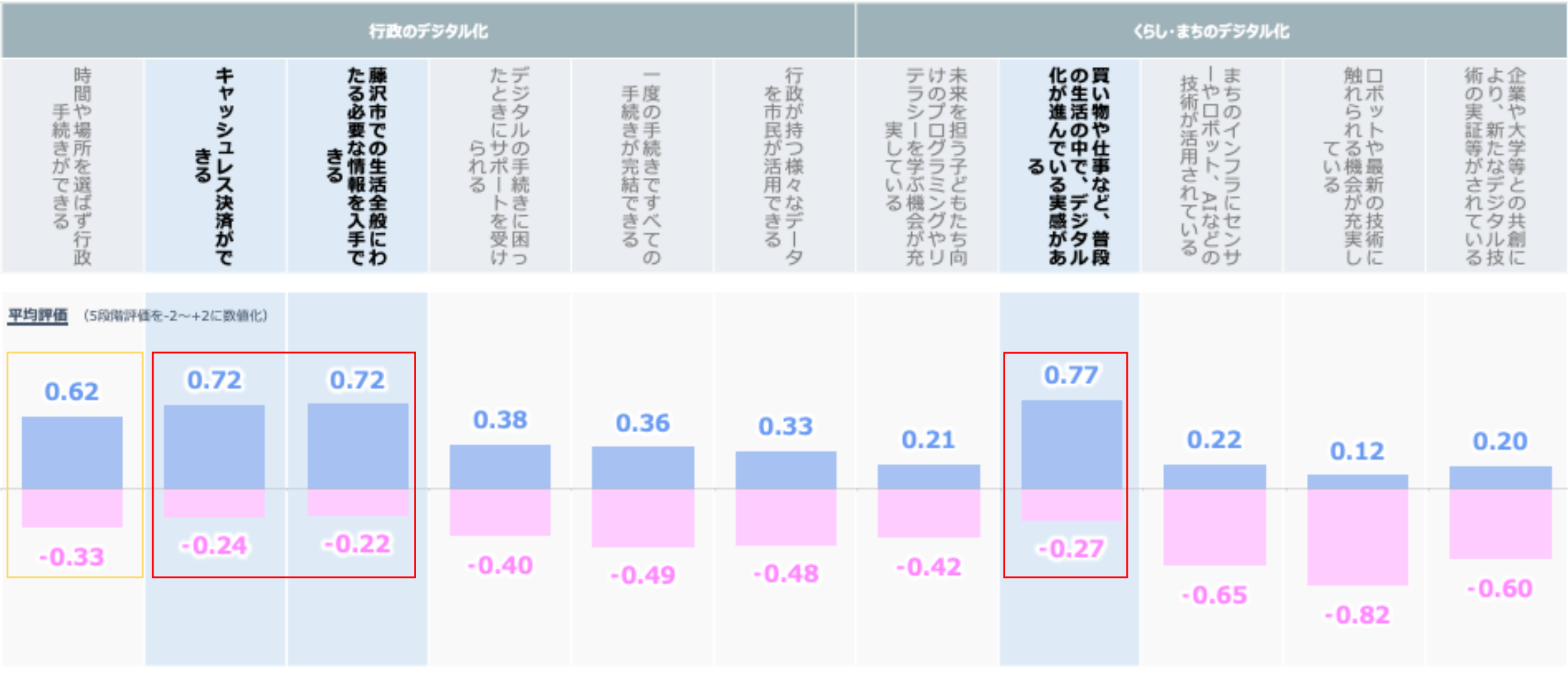


2,189名の皆様にご協力いただき、貴重なご意見を頂戴しました。皆様のお声が、藤沢市のより良い未来を創る原動力となります。誠にありがとうございました。

8. 資料：サマリ作成に用いた分析結果（一部抜粋）

※参考とした分析結果の一部（１） 「市民に評価されていること」について

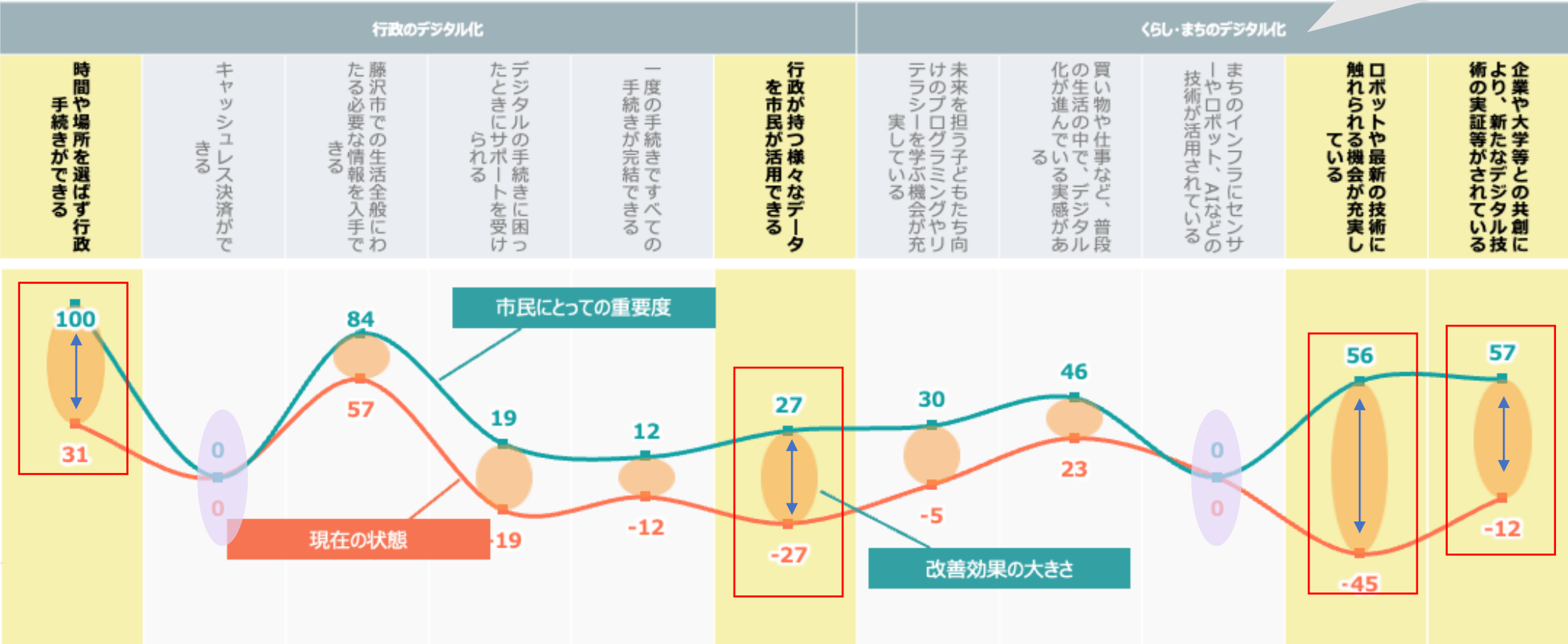
ポイント
便利さの実感が得られていることがある一方で、更なる拡充や新たな取組が望まれる領域があることが見えてきました。



*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

※参考とした分析結果の一部（２） 「市民から改善を求められていること」について

📌ポイント📌
市のDXに対して、市民にとって重要度が高いが、現状の評価が低い体験（取組）は、「改善すべき体験」と解釈することができます。



*CJM（カスタマージャーニーマップ）の分析対象から実現度とn数を算出
 *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