

# 【令和7年度】DX推進計画に関する市民アンケート

実施期間

2025年8月20日から9月1日まで

回答数

714件

焼津市では、DX推進計画のビジョンである「デジタルによる、豊かで快適な新しい暮らしの実現」に向け、様々なDXに関する取組を進めてまいりました。次期DX推進計画の策定にあたり、市民の皆様のご意見等を計画に反映するため、以下のアンケートにご協力をお願いいたします。

## デジタル環境

### Q1.【接続端末】

普段利用する情報機器をすべて選択してください（複数選択可）

選択項目	回答数	割合
1. スマートフォン	710	99.4%
2. パソコン	369	51.7%
3. タブレット型端末	146	20.4%
4. 利用していない	0	0.0%
5. その他	3	0.4%

### Q2.【デジタル化への不安】

紙の申請書や資料を電子化したり、手続き等をシステム化したりするなど、アナログな情報や手段などをデジタル化することについて、不安に感じることをすべて選択してください（複数選択可）

選択項目	回答数	割合
1. 操作方法がわからない	197	27.6%
2. 利用する端末等がない	22	3.1%
3. 個人情報等の流出	434	60.8%
4. 費用がかかる	69	9.7%
5. 手続き等が完了しているかわからない	251	35.2%
6. 新しいものが次から次へと出てくる	275	38.5%
7. アプリの種類が多すぎる	307	43.0%
8. 特にない	89	12.5%
9. その他	27	3.8%

# 【令和7年度】DX推進計画に関する市民アンケート

## 市オンラインサービスの認知・利用・満足

### Q3.【マイナンバーカードの利用】

マイナンバーカードを利用（保険証や住民票等のコンビニ交付等）していますか

選択項目	回答数	割合
1. 利用していない	230	32.2%
2. 利用している	454	63.6%
3. 持っていない	30	4.2%

### Q4.【マイナンバーカードの利用種別】

どのように利用していますか（複数選択可）

選択項目	回答数	割合
1. 保険証	401	56.2%
2. 運転免許証	26	3.6%
3. オンライン申請等の本人認証	130	18.2%
4. 確定申告	117	16.4%
5. 金融機関の口座開設	42	5.9%
6. 携帯電話の契約	30	4.2%
7. 住民票等のコンビニ交付	197	27.6%
8. その他	7	1.0%

### Q5.【行政のデジタル化】

市のデジタル化は以前（おおむね5年前）と比べて進んでいると感じますか

選択項目	回答数	割合
1. 進んでいない	22	3.1%
2. あまり進んでいない	137	19.2%
3. まあ進んでいる	300	42.0%
4. 進んでいる	110	15.4%
5. わからない	145	20.3%

### Q6.【デジタル化が進んだ分野】

市のデジタル化で進んだと思う分野は何ですか（複数選択可）

選択項目	回答数	割合
1. 健康・医療・福祉（介護保険や福祉関係の申請のオンライン化、デジタルツールを活用した健康施策の実施など）	278	38.9%
2. 子育て・教育（学校での1人1台端末の活用、学校・保護者間の情報伝達の電子化、子育て手続きのオンライン化など）	152	21.3%
3. 生きがい・文化・スポーツ（スポーツ施設・文化施設のオンライン予約システムの導入、施設へのWi-Fi整備など）	111	15.5%
4. 産業・観光（事業所のDX化支援、WEB販売サイトの整備、官民連携によるデータ集積・活用組織の設立など）	98	13.7%
5. 防災・都市基盤・環境（防災機能のデジタル化、市役所内の地図情報の統合、公共交通網の見直し検討など）	210	29.4%
6. 市民協働・DX・行政経営（申請や届出等のオンライン化推進、情報発信媒体の整理とターゲットに合わせた配信など）	137	19.2%
7. 特になし	176	24.6%

# 【令和7年度】DX推進計画に関する市民アンケート

## Q7.【オンラインサービスの認知等】

「電子申請サービス」（市への申請や届出などができるオンラインサービス）について、当てはまるものを選択してください

選択項目	回答数	割合
1. 知らなかった	161	22.5%
2. 知っていたが、使ったことがない	406	56.9%
3. 知っていて、以前に使ったことがある	102	14.3%
4. 知っていて、今も使っている	45	6.3%

## Q7-2.【オンラインサービスの認知等】

サービスは使いやすかったですか

選択項目	回答数	割合
1. 使いにくかった	33	22.4%
2. 使いやすかった	89	60.5%
3. わからない	25	17.0%

## Q8.【オンラインサービスの認知等】

「公共施設等予約システム」（スポーツ施設や地域交流センター等の空き情報の確認や施設の予約ができるオンラインサービス）について、当てはまるものを選択してください

選択項目	回答数	割合
1. 知らなかった	377	52.8%
2. 知っていたが、使ったことがない	272	38.1%
3. 知っていて、以前に使ったことがある	31	4.3%
4. 知っていて、今も使っている	34	4.8%

## Q8-2.【オンラインサービスの認知等】

サービスは使いやすかったですか

選択項目	回答数	割合
1. 使いにくかった	24	36.9%
2. 使いやすかった	32	49.2%
3. わからない	9	13.8%

# 【令和7年度】DX推進計画に関する市民アンケート

## Q9.【オンラインサービスの認知等】

「デジタル通知」（今まで郵送していた市からのお知らせ等を、xIDアプリで本人認証をしたスマートフォンに送るサービス）について、当てはまるものを選択してください

選択項目	回答数	割合
1. 知らなかった	408	57.1%
2. 知っていたが、使ったことがない	200	28.0%
3. 知っていて、以前に使ったことがある	44	6.2%
4. 知っていて、今も使っている	62	8.7%

## Q9-2.【オンラインサービスの認知等】

サービスは使いやすかったですか

選択項目	回答数	割合
1. 使いにくかった	21	19.8%
2. 使いやすかった	57	53.8%
3. わからない	28	26.4%

## Q10.【オンラインサービスの認知等】

「キャッシュレス決済」（市窓口でのQRコード決済、市の施設予約や電子申請のオンライン決済）について、当てはまるものを選択してください

選択項目	回答数	割合
1. 知らなかった	331	46.4%
2. 知っていたが、使ったことがない	267	37.4%
3. 知っていて、以前に使ったことがある	61	8.5%
4. 知っていて、今も使っている	55	7.7%

## Q10-2.【オンラインサービスの認知等】

サービスは使いやすかったですか

選択項目	回答数	割合
1. 使いにくかった	11	9.5%
2. 使いやすかった	90	77.6%
3. わからない	15	12.9%

# 【令和7年度】DX推進計画に関する市民アンケート

## Q11.【オンラインサービスの認知等】

手続きガイド「しらすくん」（スマートフォン等でいくつかの質問に答えるだけで出生や転出などに必要な手続きや場所、持ち物などがわかるサービス）について、当てはまるものを選択してください

選択項目	回答数	割合
1. 知らなかった	569	79.7%
2. 知っていたが、使ったことがない	124	17.4%
3. 知っていて、以前に使ったことがある	18	2.5%
4. 知っていて、今も使っている	3	0.4%

## Q11-2.【オンラインサービスの認知等】

サービスは使いやすかったですか

選択項目	回答数	割合
1. 使いにくかった	3	14.3%
2. 使いやすかった	13	61.9%
3. わからない	5	23.8%

## Q12.【オンラインサービスの認知等】

「スマートマップ焼津」（リアルタイム災害情報やまちづくり情報などを、いつでも・どこでも閲覧できるデジタル地図サービス）について、当てはまるものを選択してください

選択項目	回答数	割合
1. 知らなかった	409	57.3%
2. 知っていたが、使ったことがない	203	28.4%
3. 知っていて、以前に使ったことがある	63	8.8%
4. 知っていて、今も使っている	39	5.5%

## Q12-2.【オンラインサービスの認知等】

サービスは使いやすかったですか

選択項目	回答数	割合
1. 使いにくかった	21	20.6%
2. 使いやすかった	45	44.1%
3. わからない	36	35.3%

# 【令和7年度】DX推進計画に関する市民アンケート

## Q13.【オンラインサービスの認知等】

「健康管理アプリ（カロママプラス）」（AIが健康管理をサポートするスマートフォンアプリ）について、当てはまるものを選択してください

選択項目	回答数	割合
1. 知らなかった	477	66.8%
2. 知っていたが、使ったことがない	209	29.3%
3. 知っていて、以前に使ったことがある	8	1.1%
4. 知っていて、今も使っている	20	2.8%

## Q13-2.【オンラインサービスの認知等】

サービスは使いやすかったですか

選択項目	回答数	割合
1. 使いにくかった	21	19.8%
2. 使いやすかった	57	53.8%
3. わからない	28	26.4%

## Q14.【サービスの利用頻度】

Q7～Q13に記載の市のオンラインサービス（電子申請サービス等）の利用頻度を選択してください

選択項目	回答数	割合
1. 週1回以上	17	2.4%
2. 月1回程度	55	7.7%
3. 半年に1回程度	90	12.6%
4. 年1回程度	164	23.0%
5. 利用していない	388	54.3%

# 【令和7年度】DX推進計画に関する市民アンケート

## Q15.【サービスの課題】

市のオンラインサービス（電子申請サービス等）の課題や取り組みについて感じることをすべて選択してください（複数選択可）

選択項目	回答数	割合
1. 操作が難しい	113	15.8%
2. 手続きが複雑	140	19.6%
3. 時間がかかる	96	13.4%
4. サービスを見つけにくい	337	47.2%
5. 周知が不足している	384	53.8%
6. デジタル化されていない手続きがある	107	15.0%
7. デジタルに関する支援（サポート窓口など）が少ない	134	18.8%
8. 特になし	88	12.3%
9. その他	18	2.5%

## Q16.【今後のサービス利用】

今後も市のオンラインサービス（電子申請サービス等）を利用したいと思いますか

選択項目	回答数	割合
1. できるだけ利用しない	87	12.2%
2. あまり利用したくない	43	6.0%
3. どちらともいえない	215	30.1%
4. まあ利用したい	247	34.6%
5. 積極的に利用したい	122	17.1%

## Q17.【スマートシティYAIZUの認知】

焼津市では、デジタルの力で暮らしを便利にし、地域の課題を解決する「スマートシティYAIZU」という取り組みを進めています  
このような取り組みを市が進めていることを知っていますか？  
当てはまるものを選択してください

選択項目	回答数	割合
1. 知らない	481	67.4%
2. 知っている	233	32.6%

# 【令和7年度】DX推進計画に関する市民アンケート

## デジタルの進展

### Q18.【職場・学校のデジタル化】

あなたの職場・学校のデジタル化は、以前（おおむね5年前）と比べて進んでいると感じますか

選択項目	回答数	割合
1. 進んでいない	59	8.3%
2. あまり進んでいない	99	13.9%
3. まあ進んでいる	227	31.8%
4. 進んでいる	127	17.8%
5. わからない	202	28.3%

### Q19.【地域のデジタル化】

自治会や町内会など、あなたの身近な地域の活動の中で、以前（おおむね5年前）と比べてデジタル化は進んでいると感じますか

選択項目	回答数	割合
1. 進んでいない	277	38.8%
2. あまり進んでいない	180	25.2%
3. まあ進んでいる	105	14.7%
4. 進んでいる	13	1.8%
5. わからない	139	19.5%

## 市のデジタル化の現状と課題

### Q20.【行政が注力すべき分野】

市のデジタル化の取り組みにおいて、今後、市が力を入れていく必要があると思う分野を選択してください（複数選択可）

選択項目	回答数	割合
1. 行政手続きのオンライン化（電子申請サービスや施設予約システムの拡充など）	353	49.4%
2. 地域に開かれたスマート窓口（市の窓口の利便性向上やキャッシュレス決済の拡充など）	225	31.5%
3. マイナンバーカードの普及促進・利用の推進（マイナンバーカードが活用できる手続き等の拡大など）	245	34.3%
4. 市民への情報発信強化（LINEやSNS、本人宛てのデジタル通知などを活用した発信強化など）	256	35.9%
5. デジタル活用支援（デジタルを暮らしの中で活用するためのサポートの充実など）	243	34.0%
6. スマート防災の実現（デジタルを活用した防災情報の見える化や収集・分析した災害情報の活用など）	308	43.1%
7. 「暮らし」と「にぎわい」を支える移動支援の実現（予約制の乗合タクシー（デマンド型乗合タクシー）の拡充検討や次世代型地域交通の検討など）	195	27.3%
8. デジタルを活用した健康づくり（健康アプリの推進や健康ポイントプログラム（健康マイレージ）のデジタル化など）	97	13.6%
9. 地域の成長を支えるDX支援（中小企業の成長を支えるDX伴走支援や自治会のDXに関する支援など）	120	16.8%
10. 地域データの連携活用（市などが所有するデータの公開・活用による新たな価値創出の推進など）	141	19.7%
11. 特にない	72	10.1%

# 【令和7年度】DX推進計画に関する市民アンケート

## Q21.【市の窓口の課題】

市の窓口で感じる課題をすべて選択してください（複数選択可）

選択項目	回答数	割合
1. 書くことが多い	213	29.8%
2. 待ち時間が長い	297	41.6%
3. 市役所に行く手段がない	27	3.8%
4. 市役所の閉庁時間に手続きできない	212	29.7%
5. 窓口の場所がどこにあるかわかりにくい	100	14.0%
6. オンライン手続きができない	126	17.6%
7. 特にない	138	19.3%
8. わからない	54	7.6%
9. その他	23	3.2%

## Q22.【向上：デジタル化】

職場や学校、地域など、様々な環境で生活をする中で、スマートフォンやインターネットなどを利用したデジタルの力で“良くなった”と感じることがあれば記載してください（300文字まで）

- 市民からは、職場、学校、地域、行政手続きの各環境において、デジタル化による利便性向上を実感しているとの意見が多数寄せられました。
- 特に、市が実施したデジタルクーポンは「お得で素晴らしい」と高く評価され、市民生活の向上に寄与しています。
- 行政手続きに関しては、マイナンバーカードを利用したコンビニでの証明書取得が「非常に便利」であり、申請や納税のオンライン化により、時間や場所を選ばず手続きが完結できるようになった点が評価されています。
- 地域情報では、LINEを通じた防災情報や市のお知らせの迅速な伝達が、防災無線を補完し「非常に助かる」と好評です。また、職場ではペーパーレス化やスマホでの申請完結による時短、学校では一人一台タブレットの導入による学習環境の向上が実感されています。

# 【令和7年度】DX推進計画に関する市民アンケート

## Q23.【課題：デジタル化】

職場や学校、地域など、様々な環境で生活をする中で、スマートフォンやインターネットなどを利用したデジタル化が進まず“困っている”ことがあれば記載してください（300文字まで）

- 市民から、デジタル化が進まないことによる具体的な課題が多数指摘されました。
- 町内会や自治会における回覧板について、デジタルツールへ移行すべきだという要望があります。
- また、高齢者層がデジタル化に対応できない、操作が複雑で理解できないといったデジタルデバイドの問題に対する意見もあります。
- さらに、職場や行政手続きにおいては、上司による押印や紙の書類が残るなど、ペーパーレス化の遅れが指摘されています。これに加え、個人情報漏洩やセキュリティに対する強い不安も挙げられています。

## Q24.【その他要望】

焼津市のデジタル化への提案・要望がありましたら記載してください（300文字まで）

- 市民からは、デジタル化推進における具体的な課題や要望が多数寄せられました。
- 自治会や町内会における回覧板のデジタル化による一斉送信やオンラインでの提出を望む声があります。
- また、高齢者やデジタル弱者への対応も課題と認識されています。高齢者がデジタル機器の操作を難しく感じており、情報から取り残されないよう、わかりやすいサポートや講習会、そしてアナログな対応の継続を求める意見があります。
- さらに、個人情報漏洩やセキュリティへの不安も強く、マイナンバーカードを含めた情報管理の徹底が求められています。その他、母子手帳の申請などの子育て関連手続きのオンライン化や、豪雨時のリアルタイムな道路冠水・避難所情報の発信強化が要望されています。

## あなたのことについて

### Q25.【性別】

あなたの性別を教えてください

選択項目	回答数	割合
1. 女性	383	53.6%
2. 男性	320	44.8%
3. どちらでもない	0	0.0%
4. 回答しない	11	1.5%

### Q26.【年代】

あなたの年代を教えてください

選択項目	回答数	割合
1. 10歳代	4	0.6%
2. 20歳代	24	3.4%
3. 30歳代	99	13.9%
4. 40歳代	110	15.4%
5. 50歳代	172	24.1%
6. 60歳代	185	25.9%
7. 70歳代	108	15.1%
8. 80歳以上	12	1.7%

# 【令和7年度】DX推進計画に関する市民アンケート

## Q27.【居住地区】

現在お住まいの地区（中学校区）を選択してください

選択項目	回答数	割合
1. 東益津地区	37	5.2%
2. 大村地区	66	9.2%
3. 焼津地区	97	13.6%
4. 豊田地区	112	15.7%
5. 小川地区	86	12.0%
6. 大富地区	117	16.4%
7. 港地区	75	10.5%
8. 和田地区	28	3.9%
9. 大井川地区	83	11.6%
10. わからない	13	1.8%

## Q28.【世帯構成】

あなたが同居するご家族について、該当する項目をすべて選んでください  
(複数選択可)

選択項目	回答数	割合
1. 高齢者（65歳以上）	321	45.0%
2. 未成年（18歳未満）	186	26.1%
3. その他（19歳～64歳）	451	63.2%
4. 同居する家族はいない	57	8.0%

## Q29.【通勤・通学先】

あなたの職場や学校の所在地を選択してください

選択項目	回答数	割合
1. 市内	334	46.8%
2. 市外	228	31.9%
3. 働いていない	152	21.3%