閲覧用

未来のための変革と
やさしいデジタル化の実現に向けて

福島市 DX・AX 推進計画
（素案）

― 目次 ―

Chapter1　はじめに ---------- P.3

Chapter2　計画の位置づけと全体構成 ---------- P.4～5
1　計画の位置づけ
2　計画の期間
3　計画の構成と進め方

Chapter3　目指す姿と基本方針 ---------- P.6～8
1　基本理念
2　3つのPolicy(基本方針)
3　変革の3段階(発展プロセス)と一足飛びの進化

Chapter4　施策の展開(具体的な取り組み) ---------- P.9～11
Policy１　市民サービスのデジタル化推進・高度化
Policy２　内部からの変革、福島市ＤＸ・ＡＸ
Policy３　地域社会のデジタル化推進

Chapter5　セキュリティとガバナンス(安心・安全の担保) --------- P.12

Chapter6　計画の推進体制と人材育成 ---------- P.13

Appendix(付属資料) ---------- P.14～51
・デジタル化を取り巻く動向と本市の状況、用語集、資料編

1 これまでの取組

- 「福島市DX推進計画」に基づき、デジタル技術を活用した行政手続の利便性向上や業務の効率化、業務プロセスの見直しなど、DXの取組を着実に進めてきました。
- これまでに築いてきたデジタル基盤や業務改革は、今後の行政サービスやまちづくりを支える重要な土台です。

2 AIの進歩・取り巻く状況の変化

- 生成AIをはじめとするAI技術の急速な進展や、人口減少に伴う担い手不足、複雑・多様化する市民ニーズなど、本市を取り巻く環境は大きく変化しています。
- 国においても行政データの公開・利活用が積極的に進められる中、オープンデータはAI分析や官民連携により新たな価値を生む基盤として重要性が高まっており、データ活用の高度化を図る必要があります。
- こうした変化に対応し、将来にわたり持続可能な行政サービスを提供していくためには、これまでのDXを着実に進めながら、AIを活用し、仕事の進め方や組織、地域の仕組みそのものをより良いものへと変えていくAX※の取組が重要です。

※AX（AIトランスフォーメーション）：AIを前提として仕事の進め方や組織のあり方を根底から見直すこと。AI Transformationの略。

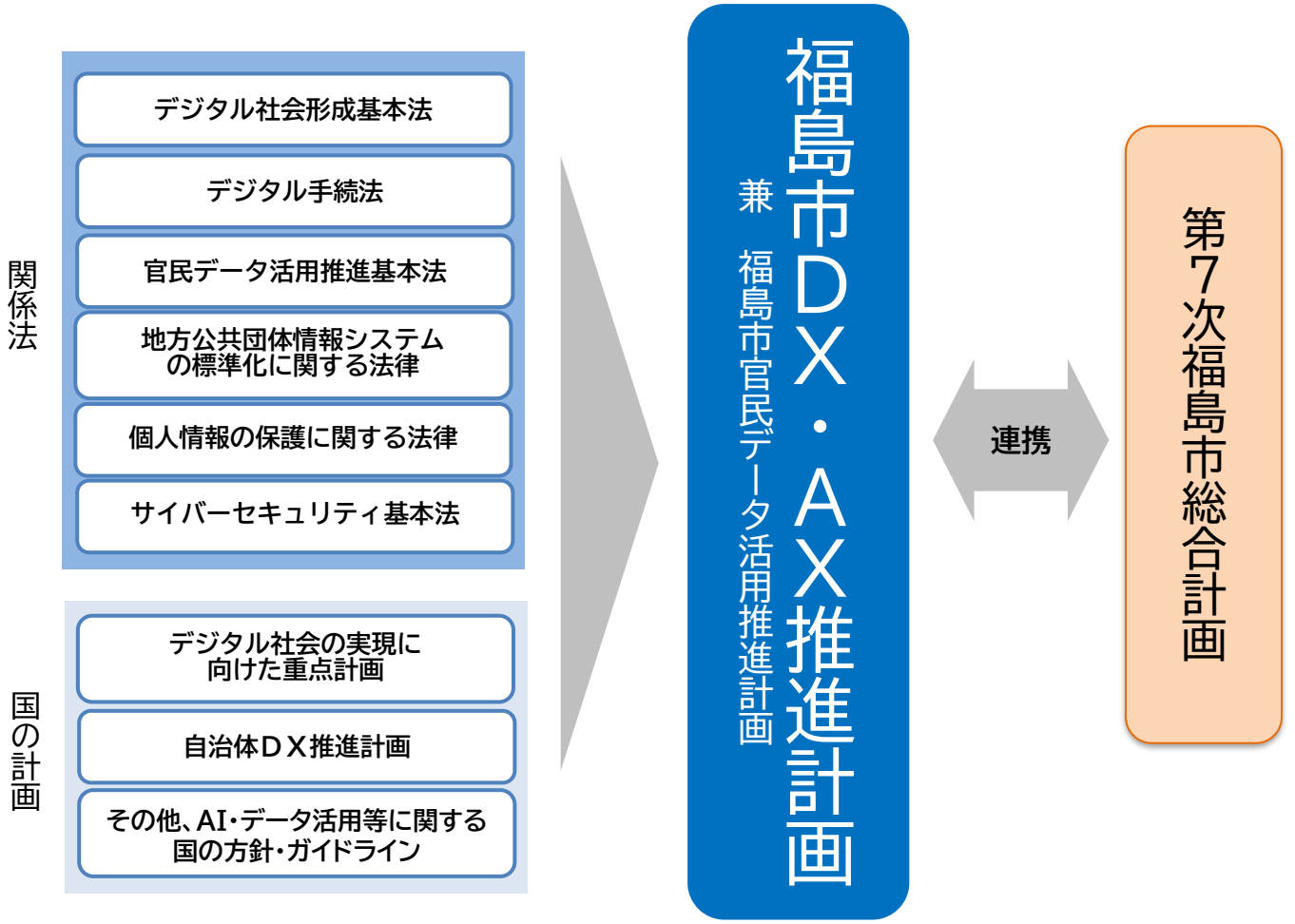
3 計画の改定と目指す姿

- 本市では、「福島市DX推進計画」を発展させ、「福島市DX・AX推進計画」へと改定します。
- DXとAXを一体的に推進し、行政サービスのさらなる向上と持続可能な行政経営を実現するとともに、地域や事業者のデジタル・AI活用を促進し、将来にわたり安心して暮らせる、活力ある福島市を目指します。

1 計画の位置づけ

本計画は、「福島市総合計画」の部門別計画として位置づけ、基本理念である「未来のための変革」と「やさしいデジタル化」の推進を具現化する指針とします。

また、本計画は官民データ活用推進基本法に基づく「官民データ活用推進計画」を兼ねるとともに、国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」や「自治体ＤＸ推進計画」と調和を図り、行政内部と地域社会の変革を一体的に推進します。



2 計画の期間

この計画の期間は、「第７次福島市総合計画」〔計画期間：令和９年度（２０２７年度）から令和１６年度（２０３４年度、４年後に中間見直し）〕とも整合性をもって進めていくため、令和９年度（２０２７年度）から令和１２年度（２０３０年度）までの４年間とします。

3 計画の構成と進め方

この計画は、まず本市のＤＸ・ＡＸを推進する基本理念を示します。

そのうえで、ＤＸ・ＡＸを推進することで目指す本市の未来像に向けた様々な施策の基本方針を示すものです。

具体的な施策については、実行計画編を別に作成して計画を推進します。

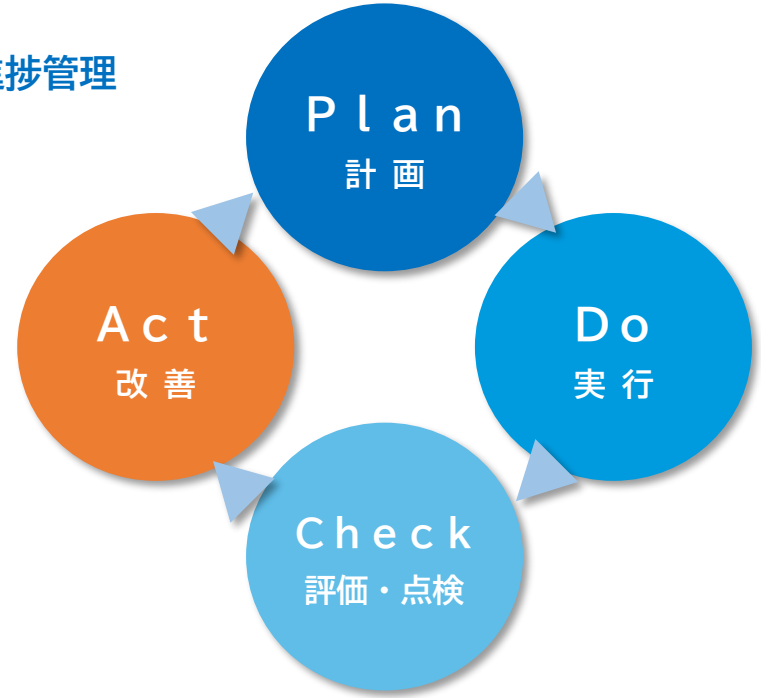
実行計画編では、この計画の基本方針に沿って取り組む内容やその具体的な進捗状況を管理することにより、各取組を着実に推進していきます。

また、「本編」については、社会状況の変化等に応じて見直しを行い、「実行計画編」については、毎年度、国やデジタルを取り巻く動向、本市の状況等にあわせて更新を行うことで実効性のある計画となるよう取り組みます。

■ 計画の構成



■ 進捗管理



1 基本理念

「未来のための変革」と「やさしいデジタル化」の推進

行政内部と地域社会の双方でＡＩ前提の再設計を進める「未来のための変革」と、その成果を誰もが享受できる「やさしいデジタル化」を両輪に、劇的な社会変化にしなやかに対応できる持続可能な行政経営と、活力に満ちた地域社会の実現を目指します。

未来のための変革（変革を推進する2大エンジン）

庁内ＤＸ・ＡＸ

- これまでのＤＸを土台に、ＡＩを前提として業務プロセスや組織体制を再設計します。
- バックヤード作業の単一化・自動化により、職員が高度な課題解決に挑むための「時間的余裕」と人材リソースを創出します。
- ＡＩによるデータ活用の高度化により、効果的な政策立案（ＥＢＰＭ）を進めます。

地域ＤＸ・ＡＸ

人手不足に直面する地域産業へＡＩ活用を展開し、事業者の生産性向上と地域経済の持続可能性を高めます。



やさしいデジタル化

簡単・便利

オンライン手続きで、行かなくてもよい、デジタルが苦手な方は窓口支援により、書かなくてもよい、そしてＡＩの事前提案による、迷わないサービスを実現します。

あたたかいサポート

バックヤード作業の単一化・自動化により創出した時間と人員を、高齢者や手続きに不安のある方への「親身であたたかい対面サポート」に振り向けます。

2 ３つのＰｏｌｉｃｙ（基本方針）

この計画では、戦略に沿った具体的な施策を進めていくための３つのＰｏｌｉｃｙ（基本方針）を定め、ＤＸ・ＡＸを推進する基本的な考え方を踏まえながら、市民サービス・行政内部・地域社会のそれぞれの分野で取組を展開し、「未来のための変革」と「やさしいデジタル化」を積極的に推進します。

Ｐｏｌｉｃｙ１



市民サービスのデジタル化推進・高度化

～ 手続きをもっと簡単、もっと便利に！ ～

４年後に実現したい姿

- 市民は窓口に行かなくてもよく、いつでもどこでもオンラインで簡単に行政手続きができる。
- デジタルが苦手な方でも窓口で申請書を書かなくてもよく、簡単に行政手続きができる。
- 国のデジタル基盤やＡＩの活用により、ライフイベントに応じた支援や必要な手続きが事前提案され、迷わない窓口が実現している。

Ｐｏｌｉｃｙ２



内部からの変革、福島市ＤＸ・ＡＸ

～ ＡＩ前提の変革・しなやかな組織体制へのシフト ～

４年後に実現したい姿

- 仕事の進め方が根本から変革され、ＡＩ前提の持続可能で高度な行政サービスが実現している。
- 業務効率化で生み出したリソースを対面サポートへ還元し、デジタルが苦手な方にも職員が丁寧に寄り添う「手厚い対面サービス」が確立している。

Ｐｏｌｉｃｙ３



地域社会のデジタル化推進

～ デジタルで変わるビジネス、つながる地域 ～

４年後に実現したい姿

- 地域事業者への伴走支援や官民共創により、多様な事業者が連携し、高い生産性と新ビジネスが継続的に生まれている。
- 人流・地域ビッグデータのＡＩ分析により、地域交通・観光・防災などが最適化され、安全・安心な地域社会が形成されている。

3 変革の3段階（発展プロセス）と一足飛びの進化

本市のDX・AXは、行政の変革を3段階で捉え、DXによる基盤整備から、AIを前提としたAXへ段階的に発展させます。
あわせて、DX基盤の着実な整備とAXによる飛躍的な高度化を2大主軸として、スピード感を持って推進します。

第3段階　AX

AI変革

DXの土台の上で、AIが自律的に処理する基盤を構築し、業務・サービス・意思決定をAI前提で抜本的に再設計する進化段階。

第2段階　Digitalization / DX

デジタル変革

手続きのオンライン完結、基幹システムの標準化・ガバメントクラウド移行など「当たり前の土台」を整える段階。

第1段階　Digitization

データ化
（アナログからデジタル）

紙・手書き・対面を中心とした業務をデータ化・オンライン化する初期段階。



一足飛びの進化（AIリープフロッグ）の実現

まだデジタル化が進んでいない分野（第1段階）においては、最新のAI技術等を駆使することで、第2段階の中間システム構築を飛び越え（リープフロッグ）、一気に第3段階（AX）の自動化・一気通貫処理へ挑戦します。

Policy１

市民サービスのデジタル化推進・高度化

手続きをもっと簡単、もっと便利に！

すべての市民がより簡単かつ便利に市民サービスを利用できるよう、市民ニーズや社会状況の変化に柔軟に対応しつつ、デジタル技術を活用したサービスの一層の充実を図り、誰もが必要な支援を、必要なときに、負担なく受けられる市民サービスの実現に向けて取り組んでいきます。

■「行かない・書かない・迷わない」やさしい窓口改革

（１）簡単にできる手続の拡大と使いやすさの徹底改善

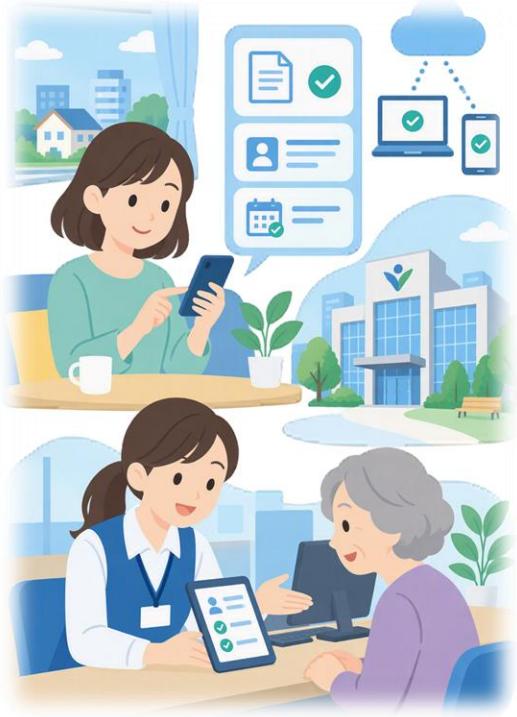
直感的で迷わない申請画面の構築や、デジタルが苦手な方への窓口支援により、行かなくてもよい、書かなくてもよい行政手続きを更に拡充します。

（２）自律型・事前提案サービスの推進

ライフイベント情報等に基づき、必要な支援や給付を市からプッシュ型で案内・提案する、迷わないサービスを実現します。

（３）あたたかいサポート

庁内変革で生み出した時間・人材を投入し、デジタル手続きに不安のある市民一人ひとりに丁寧に寄り添う体制を拡充します。



Policy２　内部からの変革、福島市ＤＸ・ＡＸ

ＡＩ前提の変革・しなやかな組織体制へのシフト

将来の生産年齢人口の減少に対応するため、ＡＩを前提とした業務プロセスと組織の再設計により、業務の効率化をさらに推進します。
また、データ駆動型の意思決定を通じて行政の高度化を図り、多様な働き方の実現を支援するとともに、柔軟で効率的な行政経営により、市民サービスの質の向上と持続可能な社会の実現に貢献していきます。

■ ＡＩ前提の業務効率化と持続可能で高度な行政経営（庁内ＤＸ・ＡＸ）

（１）ＡＩを活用した業務の一気通貫・自動化

データの確認・事前チェック・入力をＡＩが自律的に連携処理する基盤を導入し、紙書類や手作業の裏方作業を見直し、削減を進めます。

（２）柔軟で機動的な組織変革と時間的余裕の創出

生み出した時間はＡＩを活用した高度なデータ分析に基づく政策立案（ＥＢＰＭ）や複雑な地域課題の解決へ振り向け、社会環境の変化に即応できるしなやかな組織体制へ移行します。



Policy３　地域社会のデジタル化推進

デジタルで変わるビジネス、つながる地域

本市の産業振興をはじめ、多様な地域事業者が活躍できる環境を整えるとともに、にぎわい創出に向けた取組を推進し、地域の活性化を促進します。これにより、持続的に発展し、魅力あふれる都市の形成を目指します。

■ 地域産業・地域社会のＡＩ活用とスマートな地域づくり（地域ＤＸ・ＡＸ）

（１）地域事業者へのＤＸ・ＡＸ伴走支援

人手不足に直面する地域事業者へ状況に応じた支援（業務改革や生成ＡＩ等の導入支援）を行い、業務効率化と新たなビジネスの創出を後押しします。

（２）オープンデータの拡充と二次利用の促進

行政が保有するデータを機械判読に適した形式で公開・標準化し、民間・大学等による二次利用と新たなサービス創出を促すデータ基盤を整備します。

（３）データ・ＡＩ活用による地域課題のスマートな解決

ビッグデータをＡＩ分析し、最適な地域交通・観光ナビゲーション・防災などに活用します。

（４）官民共創プラットフォーム

地域の課題解決とにぎわい創出を図るプラットフォームにおいて、事業者・大学・行政などが地域データを共有するなど、更なる連携を図ります。



05　セキュリティとガバナンス（安心・安全の担保）

本市では、人による最終判断を前提に、AIに任せる範囲と職員が判断する範囲を明確にすることで、信頼できるAI利活用を推進します。あわせて、個人情報保護や誤情報対策などのガイドラインを整備します。
また、デジタル技術の進歩に対応したセキュリティポリシーの見直しと人的・物理的・技術的対策を継続し、市民が安心して利用できるデジタル化を支えます。

1　AIの自律動作と人間の介入・最終判断の設計方針（Human-in-the-Loop）



■ＡＩに委ねる自律動作の範囲（どこまでさせるか）

申請データの抽出、形式・過不足チェック、データベースとの照合・一次判定計算、決定通知等の初期下書き作成など、明確なルールに基づく作業を自律処理します。

■人間（職員）の介入・最終判断ポイント（どこで人が入るか）

「申請の却下・不支給などの権利制限や不利益処分に関わる決定」「個別配慮や裁量が必要なケース」「ＡＩの判定不能・エラー検知時」は必ず職員が介入します。

また、「最終的な意思決定および承認は必ず職員が行う」体制を徹底し、責任の所在を明確化します。

2　福島市AI活用ルール(ガイドライン)の運用

ＡＩを前提とした業務の設計方針及び個人情報保護、著作権侵害の防止、誤情報対策（ハルシネーション対策）のガイドラインを作成し運用ルールを徹底します。

3　強固な情報セキュリティ環境の維持

デジタル技術の進展に応じてセキュリティポリシーを見直し、人的・物理的・技術的な対策を継続的に講じます。市民の大切な情報を守るとともに、サービスの使いやすさにも配慮し、安全性と利便性の両立を目指します。

また、ＤＸ・ＡＸ推進と情報セキュリティ対策についても一体的に考え、市民が安心して利用できるデジタル化を支えます。

06　計画の推進体制と人材育成

全庁一丸となって変革をけん引するため、DX・AX推進本部を中心とした庁内横断・官民共創の推進体制を整備します。
あわせて、デジタル・AIを前提に業務と組織を再設計し、データを根拠に判断・立案できる職員の育成に取り組みます。

1　推進体制

■福島市DX・AX推進本部

全庁一丸となって変革をけん引するため、 これまでの「福島市ＤＸ推進本部」を「福島市ＤＸ・ＡＸ推進本部」へ発展的に改組します。福島市ＤＸ・ＡＸ推進本部では、庁内で方針を共有し理解を深めるとともに、具体策を検討し業務効率化やサービス向上を目指します。

■行財政改革推進本部との連携

行財政改革推進本部とＤＸ・ＡＸ推進本部が連携し、業務改革とＤＸ・ＡＸを進めます。

■AX推進体制

ＡＩ活用基盤の導入、運用・ガバナンスを担うために、必要な体制を構築していきます。

■官民共創プラットフォーム

産学官金が連携する「ふくしまデジタル推進協議会」により地域課題の解決を図ります。

2　人材育成

■変革のマインドセット

（デジタル/AIファースト・判断は人間）

単にツールを使える人を増やすのではなく、デジタルやＡＩを業務のパートナーとして活用（デジタル/ＡＩファースト）しながらも、自ら考え・検証し・意思決定する「人間主体の変革」を実践できる職員を育成します。

■業務・組織の再設計

現在の仕事をデジタルやＡＩで単に効率化するだけでなく、ＡＩ前提で業務の流れやルールそのものをゼロベースで再設計できる人材を育成します。

■データ利活用

庁内外のデータを読み解き、課題の把握や業務改善に生かせる職員を育成します。
あわせて、データに基づく政策立案や効果検証の力を高め、ＥＢＰＭの実践につなげます。

デジタル化を取り巻く動向と本市の状況

1 国のデジタル政策の動向

（１）関係法と国の計画などの沿革

国は、人口減少や人手不足などの社会課題に対応するため、行政サービスの利便性向上や業務改革を目的に、デジタル技術の活用を推進してきました。

令和8年7月策定の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」では、これまで整備してきたデジタル基盤を生かし、行政手続のオンライン化やデータ利活用、業務の効率化をさらに進める方針が示されています。

国のＤＸ推進に向けた動き

2026.07	「デジタル社会の実現に向けた重点計画」策定
2021.09	「デジタル社会形成基本法」施行 「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」施行 「デジタル庁」設立
2021.06	「デジタル社会の実現に向けた重点計画」策定
2020.12	「自治体ＤＸ推進計画」策定
2019.12	「デジタル手続法」施行
2016.12	「官民データ活用推進基本法」施行

課題解決や情勢変化対応のための４つの柱

国のAX/DX基盤の高度化・強靭化	自治体のAX/DX基盤の高度化・強靭化
国民の暮らしのAX/DX推進（安全で便利な地域の暮らし）	AX/DXの徹底的推進による経済成長の加速

横断的取組

サイバーセキュリティの向上	デジタル人材の確保・育成
デジタル・AIへの受容性	デジタル行政推進体制整備

※令和8年「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（概要）より

2 本市の状況

（１）福島市のデジタル化に関する変遷

本市は、平成１６年（２００４年）の「福島市地域情報化基本計画」策定以来、情報通信基盤の整備、行政手続のオンライン化、業務プロセスの見直しへと取組を段階的に発展させ、行政サービスを支えるデジタル基盤と業務改革の土台を築いてきました。

一方、生成ＡＩの急速な進展、人口減少に伴う担い手不足、複雑・多様化する市民ニーズなど環境が大きく変化する中、将来にわたり持続可能な行政サービスを提供する必要があります。

そこで、これまでのＤＸを土台に、ＡＩを活用して仕事の進め方や組織のあり方を変えるＡＸの取組を一体的に推進するため、「福島市ＤＸ・ＡＸ推進計画」へと改定します。

- **2027.04** 福島市ＤＸ・ＡＸ推進計画
- **2024.04** 福島市ＤＸ推進計画
  地域情報化イノベーション計画の取組を継承し、デジタル技術を活用した変革をさらに進め、人口減少下でも持続可能な行政サービスを提供する計画へ発展的に改定しました。
- **2021.03** 福島市地域情報化イノベーション計画
  第三次計画を継承し、デジタル技術の急速な進展や新型コロナウイルス感染症を契機とした社会変化に対応するため、地域情報化を変革・革新へつなげる計画として発展的に改定しました。
- **2014.05** 第三次福島市地域情報化基本計画
  第二次計画を継承し、スマートフォンの普及や国の電子行政の進展を踏まえ、行政サービスの利便性と効率性を一層高める計画へ改定しました。
- **2009.05** 第二次福島市地域情報化基本計画
  第一次計画を継承し、情報通信環境の地域間格差の解消と、暮らしに身近な情報サービスの充実を図るため、改定しました。
- **2004.02** 福島市地域情報化基本計画
  インターネットの普及を背景に、市民の利便性向上と行政サービスの電子化を進めるため策定しました。

（２）福島市の人口動態と今後の予測

本市の人口は、現状及び将来の見通しをふまえると、人口減少に歯止めがかかっていない厳しい状況にあります。

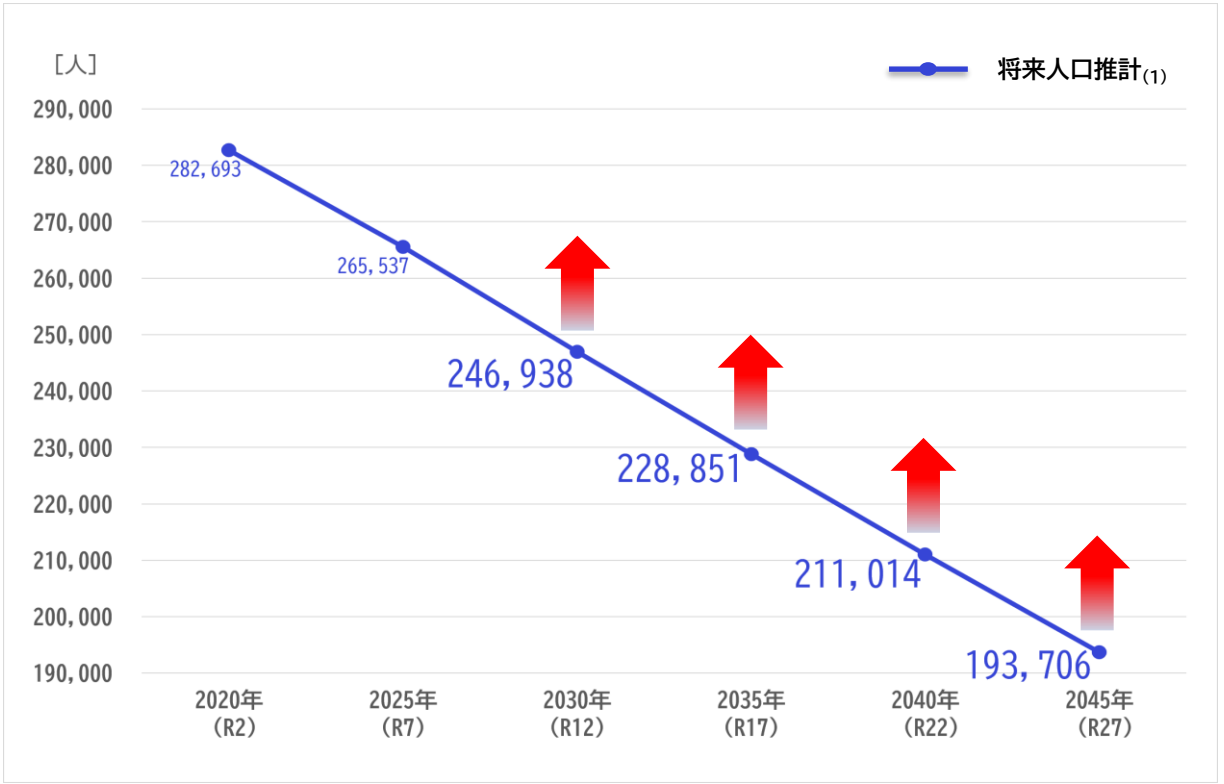
このため福島市人口ビジョン２０２６では、自然動態と社会動態の両面から人口減少のペースを可能な限り緩やかにするとともに、人口減少社会に適応していくことを基本とし、将来人口推計を可能な限り上回ることを目標としています。

引き続き、社会情勢の変化を踏まえながら、出会いや結婚、出産、子育て等のライフステージに応じた取組と、若年層や女性、外国人など誰もが活躍できる環境づくりや雇用の創出、移住・定住の促進等の取組を進めます。

また、デジタル技術の導入やコンパクトなまちづくりなど、人口規模の縮小にも柔軟に適応するとともに、生産性とまちの魅力向上、経済の発展と地域社会の維持を図り、人口が減るなかでも快適で豊かなくらしができるまちを実現させていく必要があります。

【総人口の推移（将来人口推計）と目標】

◆目標：将来人口推計を可能な限り上回る



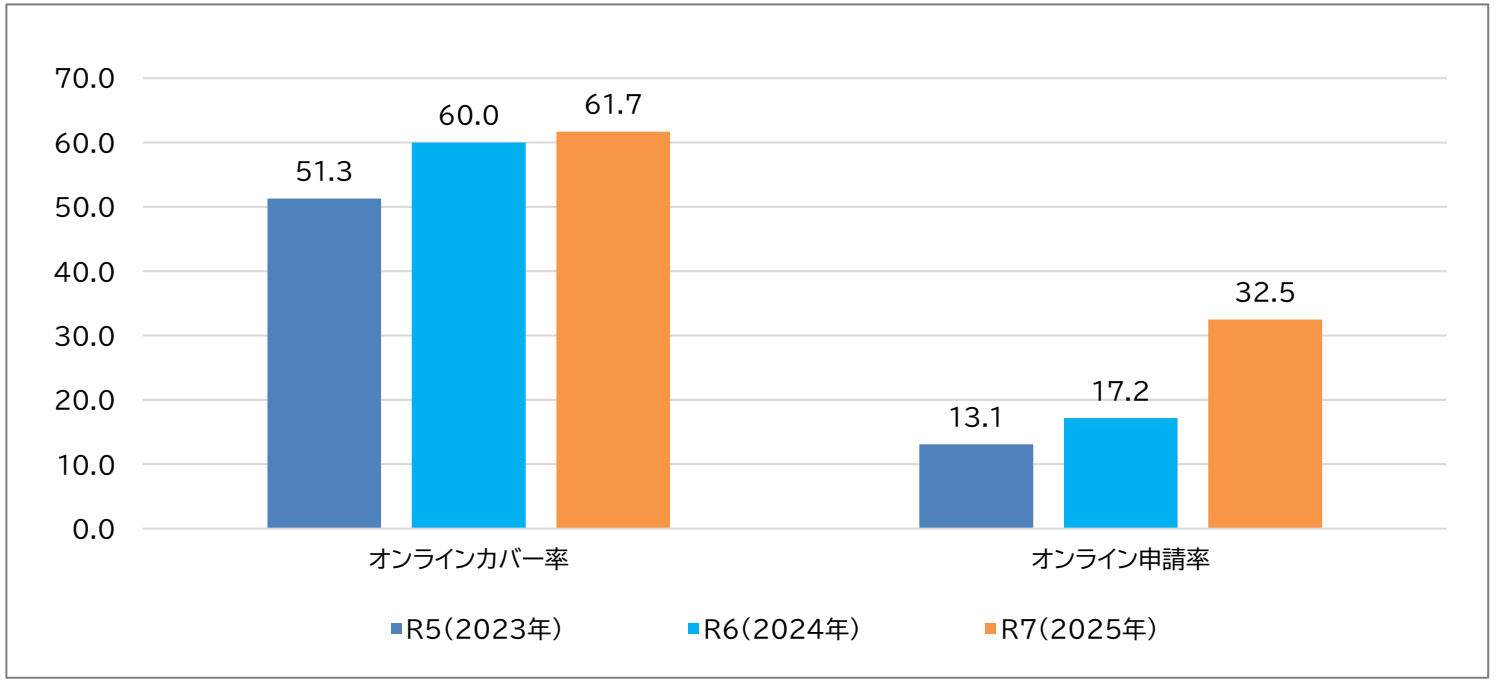
（１）将来人口推計：国立社会保障・人口問題研究所（社人研）が過去の実績値を基に、総人口や年齢構成、出生率などの推移を予測する統計。社人研推計手法に準拠し、令和２年と令和７年の国勢調査結果による人口を基に算出。

（３）福島市の行政手続きオンライン化進捗率・利用率の推移

オンラインカバー率(①)は「令和５年度　５１．３%から令和７年度　６１．７%」、オンライン申請率(②)は「令和５年度　１３．１%から令和７年度　３２．５%（約２．５倍）」と大きく伸長しました。

一方でカバー率は令和８年度の目標９４．５%になお開きがあり、対象手続の拡大と誰もが使いこなせる支援の継続が求められます。

(①)オンラインカバー率：市の手続きのうち、オンラインで申請できるものの割合。
(②)オンライン申請率：オンライン申請が可能な手続きのうち、実際にオンラインで申請された割合。



※福島市の行政手続きオンラインカバー率及びオンライン申請率(%)

（４）福島市の４つの課題

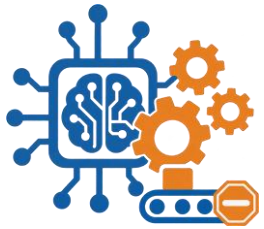
本市はＤＸ・ＡＸの基盤整備を進めてきましたが、整備した環境が十分な利用や業務変革につながりきっていない面があります。今後は次の４点を重点課題とし、利用促進・業務改革・ＡＩ活用の高度化・地域社会への展開を一体的に進めます。

■オンライン手続の申請率伸び悩み



オンラインで申請できる手続は拡大する一方、実際の利用率はスマートフォン所有率等と比べ低い水準です。使いやすい申請画面や分かりやすい案内、デジタルが苦手な方への支援を組み合わせ、実際の利用につなげる必要があります。

■AI活用の停滞（単純作業への限定）



生成ＡＩの利用環境は整いつつありますが、文章作成や要約など職員個人の補助的利用が中心です。確認・照合・一次判定などを業務プロセスに組み込み、職員が最終判断や対面支援に注力できる体制への進化が必要です。

■バックヤードの「アナログ業務」残存



システム導入後も、紙書類の確認や手入力など、アナログを前提とした処理が一部に残り、職員の二重作業を生んでいます。受付から審査・決裁・通知・保存までをデジタルで完結する業務設計への見直しが必要です。

■地域・事業所のデジタル化の遅れ



市内事業所ではＤＸの取組が進んでおらず、現金決済をはじめとするアナログ前提の商慣行が根強く残っています。事業者への伴走支援や官民共創、オープンデータ等の地域データのＡＩ活用などにより、地域社会全体のデジタル化を後押しする必要があります。

用語集

用語	説明
AI/生成AI （Artificial Intelligence）	人工知能のことです。コンピューターがデータを分析し、推論（知識を基に、新しい結論を得ること）や判断、最適化提案、課題定義や解決、学習（情報から将来使えそうな知識を見つけること）などを行う、人間の知的能力を模倣する技術を指します。
AIリープフロッグ（一足飛びの進化）	古い仕組みや中間的なシステム整備の段階を飛び越え、最新のAI技術を活用して、業務の自動化や高度化を一気に進める考え方です。
AR （Augmented Reality）	現実の世界にデジタル情報を重ね合わせて表示する技術です。スマートフォンやタブレット、専用メガネなどを通して見ると、目の前の現実世界に、コンピューターが作り出した情報（文字、画像、3Dモデルなど）が追加されて見えるなど、現実世界を「拡張」するので「拡張現実」と呼ばれています。
AX （AI Transformation）	AIを前提として仕事の進め方や組織のあり方を根底から見直すこと。 AI Transformationの略。
DX （Digital Transformation）	一般的には、「新たな価値を創造することを目的に、デジタル技術の駆使によって既存の枠組みを変化させる」ことです。
EBPM （Evidence-Based Policy Making）	統計や実績などの客観的なデータ（根拠）に基づいて政策を立案・検証する考え方です。勘や経験だけに頼らず、効果を確かめながら改善していく進め方を指します。
Human-in-the-Loop （ヒューマン・イン・ザ・ループ）	AIにすべてを任せず、大事な判断や最終決定は必ず人（職員）が行う仕組みのこと。
KPI （Key PerformanceIndicator）	組織において業績を評価するための指標。達成すべき目標に対し、どれだけの進捗がみられたかを測る指標として用いられます。

用語集

用語	説明
一気通貫（処理）	申請の受付から審査・決裁・通知・保存までの一連の業務を、途中で紙や手作業を挟まずデジタルで一貫して処理することです。
オープンデータ	誰でも自由に利用・再利用・再配布できるよう公開されたデータのことで、「制限なく使える公開データ」です。
ガバメントクラウド	国が用意した、自治体などが共通で使える安全なインターネット上のシステム基盤。
官民共創	行政と民間企業、大学、金融機関などが対等な立場で連携し、地域課題の解決や新たなサービスの創出に共に取り組むことです。
機械判読（に適した形式）	CSVなど、コンピュータがそのまま読み取り・処理できる形式のことです。オープンデータの二次利用を進めるうえで重要になります。
基幹システムの標準化	住民記録や税などの主要な業務システムを、国が定めた共通の仕様にそろえること。
キャッシュレス	現金を使わずに支払いを行う仕組みのことです。
クラウドサービス	インターネットを通じてコンピュータリソース（サーバ、ストレージ、ソフトウェアなど）を必要に応じて利用できるサービスで、ITインフラやソフトウェアを「所有」せずに「サービス」として利用する形態です。
サイバーセキュリティ	情報システムやネットワークを、不正アクセスや情報漏えい、攻撃などの脅威から守る取組全般を指します。
セキュリティポリシー	組織の情報資産を守るための基本方針や規則を定めたものです。

用語集

用語	説明
データ駆動型（データドリブン）	業務や政策の判断を、経験や勘ではなくデータの分析結果に基づいて行う進め方のことです。
デジタイゼーション（Digitization）	アナログ情報をデジタルデータに変換することを指します。「紙や物理的な情報をコンピュータで扱える形にすること」です。
デジタライゼーション（Digitalization）	デジタル技術を使って業務プロセスやサービスを改善・効率化することを指します。「デジタルを活用して仕事のやり方を変えること」です。
デジタルデバイド	情報通信技術（ICT）を使える人と使えない人の間に生じる格差のことです。
テレワーク	会社に出社せず、自宅やカフェなど好きな場所で仕事をする働き方のことです。インターネットやデジタルツールを使って、オフィスにいなくても業務を進められる仕組みです。
ハルシネーション	AIが事実ではない内容を、本当らしく答えてしまうこと。人の確認で防ぐ必要があります。
ビッグデータ	人の流れや利用実績など、大量かつ多様に蓄積されるデータの総称です。AIで分析することで、交通や観光、防災などの課題解決に役立てることができます。
プッシュ型（サービス）	市民からの申請を待つのではなく、行政が必要な情報や支援を対象者へ自ら案内・提案する方式のことです。

市民アンケート結果

調査概要

◆実施期間：令和 7 年 5 月 30 日（金）～令和 7 年 6 月 16 日（月）

◆対象者数：福島市民 2,000 人　※満 18 歳～79 歳、年齢・性別・地域別に無作為抽出

◆調査方法：アンケートを個別に郵送し、インターネットの回答フォームから回答または回答用紙に記入し郵送で回答。

◆回答率：表１、図１のとおり

表１　送付件数及び回答率

	送付件数	返戻数	実送付件数	構成比（%）	回答数	回答率（%）
男	1,005	4	1,001	50.2%	307	30.7%
女	995	1	994	49.8%	341	34.3%
回答しない	－	－	－	－	12	－
無回答	－	－	－	－	1	－
計	2,000	5	1,995	100.0%	661	33.1%

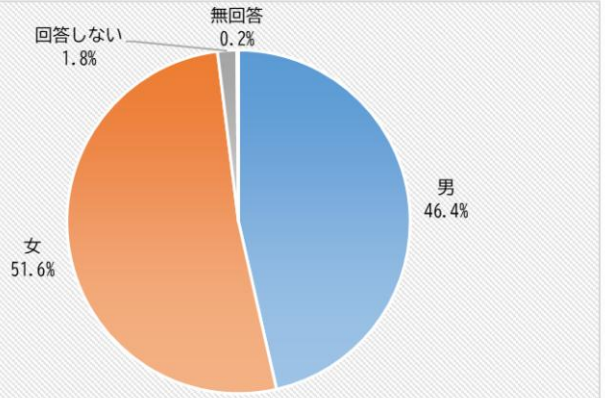


図１　性別回答割合

問１　性別

回答者の性別は、男性が 46.4%、女性が 51.6%の割合。回答総数は 661 件で、男性 307 件、女性 341 件、回答しない 12 件、無回答 1 件。また、回答数に占めるオンライン回答の割合は、全体で 52.5%。［表２］

表２　回答者の性別割合及び回答方法割合

性別	回答数	割合	オンライン回答割合	紙回答割合
男性	307	46.4%	55.7%	44.3%
女性	341	51.6%	49.6%	50.4%
回答しない	12	1.8%	58.3%	41.7%
無回答	1	0.2%	0.0%	100.0%
合計	**661**	－	52.5%	47.5%

問２　年齢

回答者の年齢層は、70～79 歳が最も多く 21.8%を占め、次いで 60～69 歳が 18.6%。［図２］
年代別の回答率は、70～79 歳が 55.6%で最も高く、次いで 60～69 歳が 54.2%となっており、年代が高いほど回答率が高い傾向。［表３］

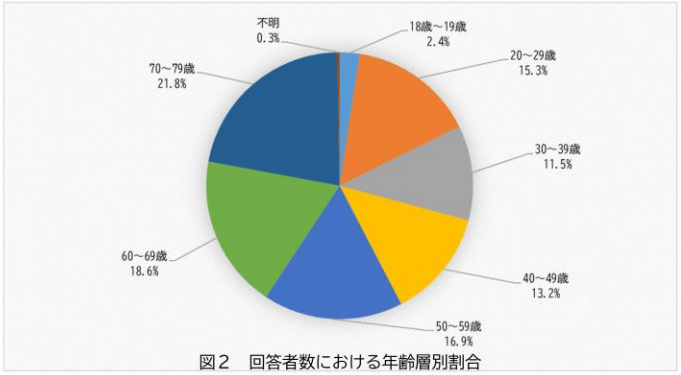


図２　回答者数における年齢層別割合

表３　年齢層別回答率及び回答方法割合

年齢層	送付数	返戻数	実送付件数	回答数	回答率	オンライン回答割合	紙回答割合
18～19 歳	95		95	16	16.8%	93.8%	6.3%
20～29 歳	456	2	454	101	22.2%	93.1%	6.9%
30～39 歳	358		358	76	21.2%	81.8%	18.2%
40～49 歳	296	2	294	87	29.6%	67.8%	32.2%
50～59 歳	308		308	112	36.4%	49.1%	50.9%
60～69 歳	228	1	227	123	54.2%	33.3%	66.7%
70～79 歳	259		259	144	55.6%	14.7%	85.3%
不明	－	－	－	2	－	0.0%	100.0%
合計	**2,000**		**1,995**	**661**	33.1%	52.5%	47.5%

問３　所有している情報通信機器の状況（複数回答）

回答者が所有している情報通信機器では、スマートフォンが 92.1%と最も高く、次いでパソコンが 54.2%であった。[図３-１]

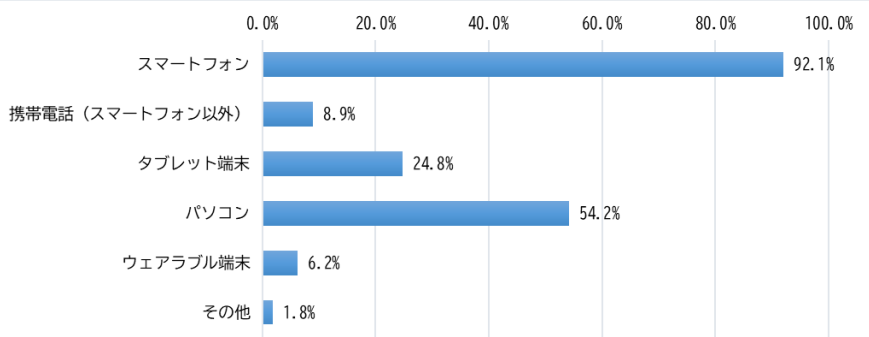


図３-１　情報通信機器所有状況

全国統計（総務省「通信利用動向調査」※1）との比較

福島市のスマートフォン所有率は全国水準をやや上回っている。パソコンとタブレット端末は、福島市の所有率が全国より低い。[図３-２]

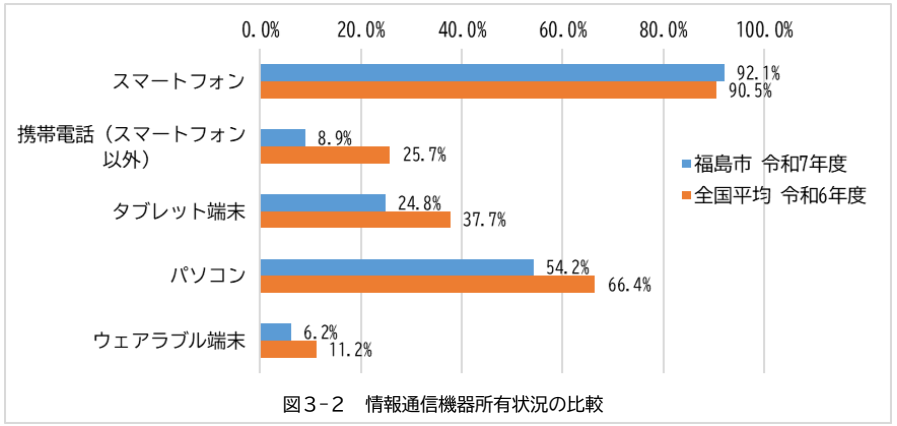


図３-２　情報通信機器所有状況の比較

※１　令和6年度通信利用動向調査報告書（世帯編）、総務省
https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/pdf/HR202400_001.pdf

クロス集計年齢層別の情報通信機器所有状況（問２年齢×問３所有の情報通信機器）

スマートフォンは全ての年齢層で所有率が高いが、加齢とともにやや減少。パソコンは中年層での所有率が高く、高齢層で一気に低下する。タブレットとウェアラブル端末は若～中年層でやや所有率が高く、高齢層で低下傾向。携帯電話（スマートフォン以外）は高齢層でのみ一定数の利用が見られる。［図３-３］

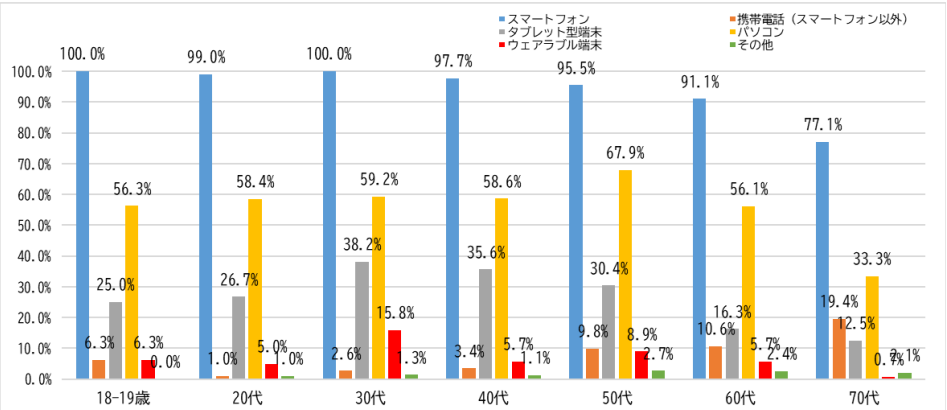


図３-３　年齢層別の情報通信機器所有状況　※年齢不明者は除く（以降同じ）

所有している情報通信機器の経年比較

前回調査時（Ｒ１）と比較して、全ての年齢層でスマートフォン所有率が上昇しており、特に 60 代と 70 代では大幅に上昇。［図３-４］

機器名		18歳-19歳	20代	30代	40代	50代	60代	70代
スマートフォン	Ｒ７	100.0%	99.0%	100.0%	97.7%	95.5%	91.1%	77.1%
	Ｒ１	71.4%	91.2%	91.6%	89.2%	80.8%	54.9%	31.2%
携帯電話（スマートフォン以外）	Ｒ７	6.3%	1.0%	2.6%	3.4%	9.8%	10.6%	19.4%
	Ｒ１	0.0%	8.8%	13.3%	15.0%	20.8%	42.2%	53.9%
タブレット端末	Ｒ７	25.0%	26.7%	38.2%	35.6%	30.4%	16.3%	12.5%
	Ｒ１	21.4%	28.1%	38.6%	35.0%	32.0%	16.2%	7.1%
パソコン	Ｒ７	56.3%	58.4%	59.2%	58.6%	67.9%	56.1%	33.3%
	Ｒ１	42.9%	64.9%	63.9%	70.0%	61.6%	48.0%	35.1%
ウェアラブル端末	Ｒ７	6.3%	5.0%	15.8%	5.7%	8.9%	5.7%	0.7%
	Ｒ１	－	－	－	－	－	－	－

図３-４　年齢層別所有している情報通信機器（経年比較）

問４　インターネット利用状況

回答者のインターネット利用状況は、「利用している」が 86.7%、「利用していない」が 13.2%だった。[図４-１]

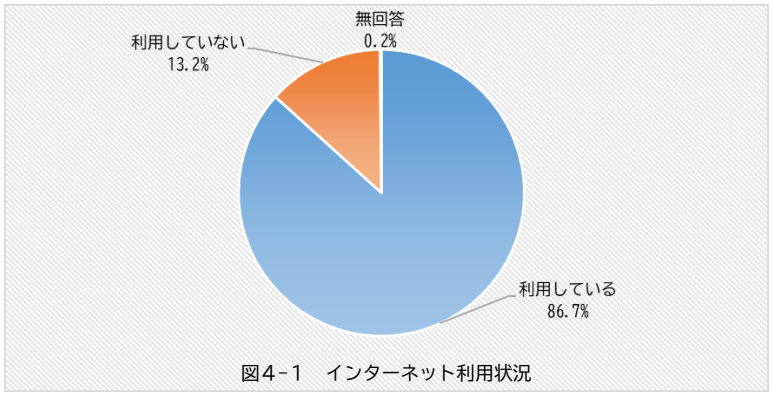


図４-１　インターネット利用状況

全国統計（総務省「通信利用動向調査」※1）との比較

福島市の世帯におけるインターネット利用率は 86.7%であり、全国平均 88.6%に対してやや低い傾向。［図４-２］

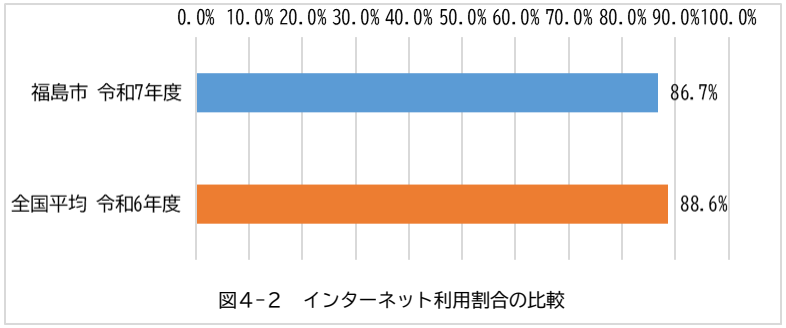


図４-２　インターネット利用割合の比較

インターネット利用状況の経年比較

20 代以降の年齢層で利用率が上昇しており、特に 60 代・70 代の高齢者層で著しい伸びが見える。［図４-３］

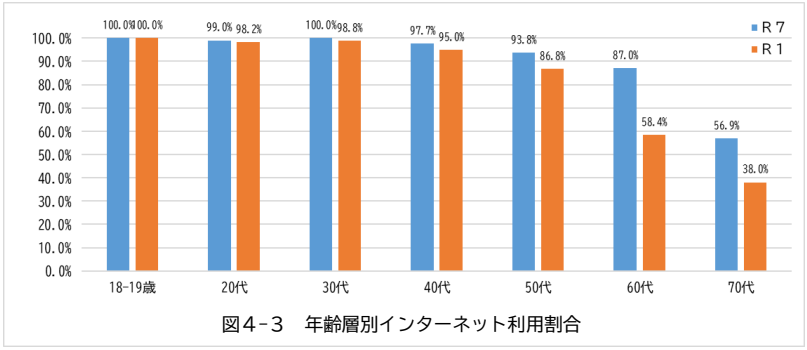


図４-３　年齢層別インターネット利用割合

問５　インターネット利用時の機器（複数回答）

インターネットを利用する際に使用する機器については、最も利用されている機器はスマートフォンで 95.5%と圧倒的に多く、次いでパソコンが 57.2%。テレビ、タブレット端末、家庭用ゲーム機も一定の割合で利用されている。[図５-１]

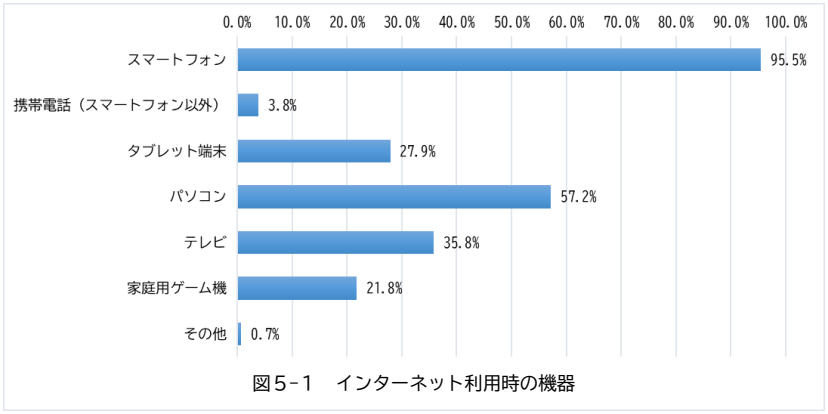


図５-１　インターネット利用時の機器

全国統計（総務省「通信利用動向調査」※1）との比較

スマートフォンが地域（福島市）・全国ともに最も主要なインターネットアクセスデバイスとなっている。テレビ、家庭用ゲーム機を用いたネット利用も一定層存在し、これについては全国との大きな差は見られない。

全国との大きな差は見られないが、福島市のパソコンとタブレット端末の利用率がやや低め。［図5-2］

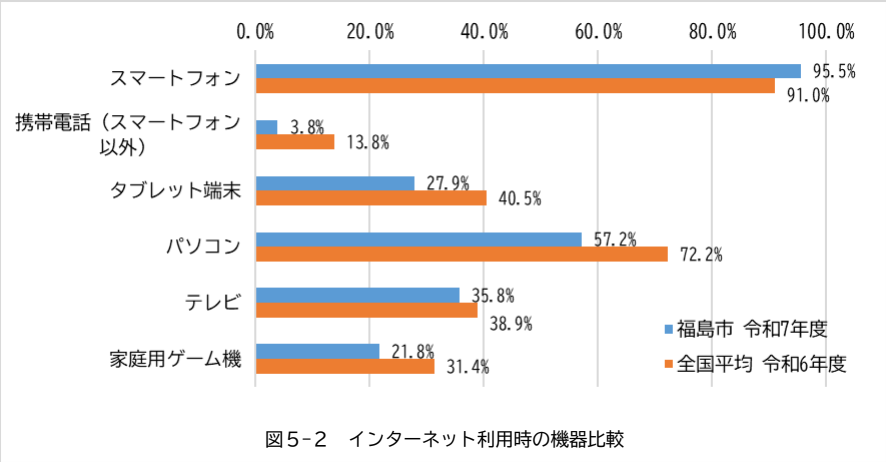


図5-2　インターネット利用時の機器比較

クロス集計 年代別のインターネット利用時の機器 （問2年齢×問5インターネット利用時の機器）

年齢層別のインターネット利用機器の割合についても、スマートフォンが圧倒的に多い状況となっている。［図5-3］

機器名	18-19歳	20代	30代	40代	50代	60代	70代
スマートフォン	100.0%	99.0%	100.0%	97.6%	96.2%	93.5%	85.4%
携帯電話（スマートフォン以外）	0.0%	1.0%	2.6%	1.2%	2.9%	5.6%	9.8%
タブレット端末	25.0%	28.0%	39.5%	30.6%	31.4%	17.8%	23.2%
パソコン	56.3%	58.0%	53.9%	56.5%	61.0%	59.8%	52.4%
テレビ	43.8%	38.0%	55.3%	42.4%	34.3%	24.3%	23.2%
家庭用ゲーム機	43.8%	37.0%	44.7%	27.1%	16.2%	4.7%	1.2%
その他	0.0%	1.0%	1.3%	1.2%	1.0%	0.0%	0.0%

図5-3　年齢層別インターネット利用時の機器

インターネット利用時の機器経年比較

スマートフォンは、すべての年齢層で利用率が上昇。特に18-19歳、60代、70代で顕著な伸びを示している。携帯電話（スマートフォン以外）は、全体的に減少傾向。［図5-4］

機器	年度	18-19歳	20代	30代	40代	50代	60代	70代
スマートフォン	R7	100.0%	99.0%	100.0%	97.6%	96.2%	93.5%	85.4%
	R1	78.6%	91.1%	92.7%	93.0%	85.6%	69.3%	52.6%
携帯電話（スマートフォン以外）	R7	0.0%	1.0%	2.6%	1.2%	2.9%	5.6%	9.8%
	R1	14.3%	8.9%	4.9%	5.3%	8.1%	9.9%	8.8%
タブレット端末	R7	25.0%	28.0%	39.5%	30.6%	31.4%	17.8%	23.2%
	R1	28.6%	25.0%	41.5%	32.5%	30.6%	23.8%	14.0%
パソコン	R7	56.3%	58.0%	53.9%	56.5%	61.0%	59.8%	52.4%
	R1	57.1%	55.4%	65.9%	69.3%	66.7%	75.2%	82.5%

図5-4　インターネット利用時の機器経年比較

問6　デジタルサービスの利用状況（複数回答）

普段利用されているデジタルサービスは多岐にわたる。特に利用率が高いのは「情報検索・ニュース」83.4%、「ＳＮＳ」81.7%、「地図・ナビゲーション」76.1%、「インターネットショッピング」73.8%となっている。［図6-1］

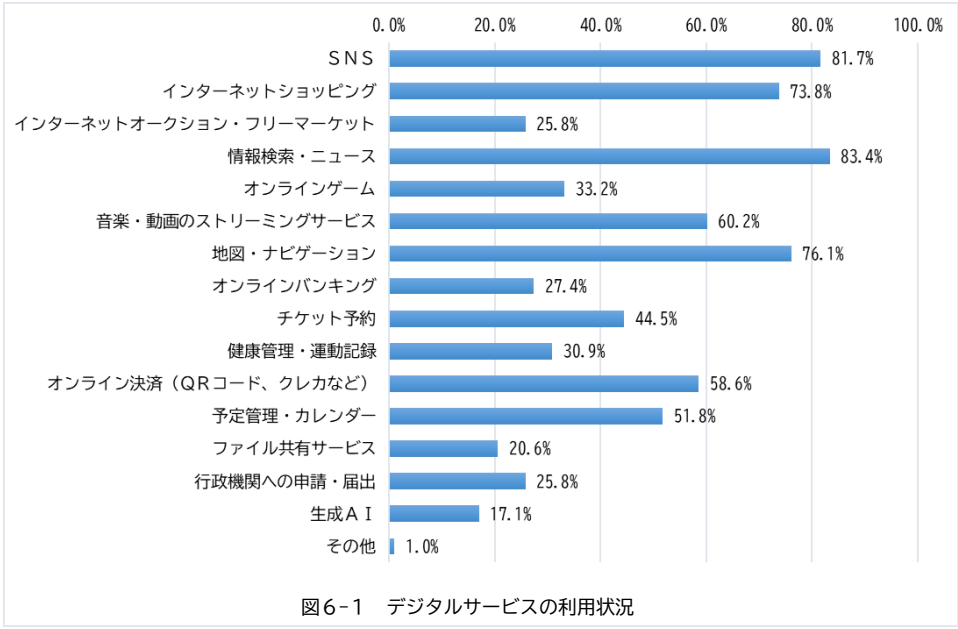


図6-1　デジタルサービスの利用状況

全国統計（総務省「通信利用動向調査」※1）との比較

ＳＮＳ（81.7%）は全国（67.8%）より福島市が高い傾向。インターネットショッピングは全国（73.4%）とほぼ同じ傾向にある。オークション・フリマ利用も同様に全国平均とほぼ同じ。オンラインバンキング、オンライン決済、行政機関電子申請などの利用は全国より高い水準。特に行政機関電子申請は全国で約１割が利用する一方、福島市は全国の倍以上の利用がある。［図6-2］

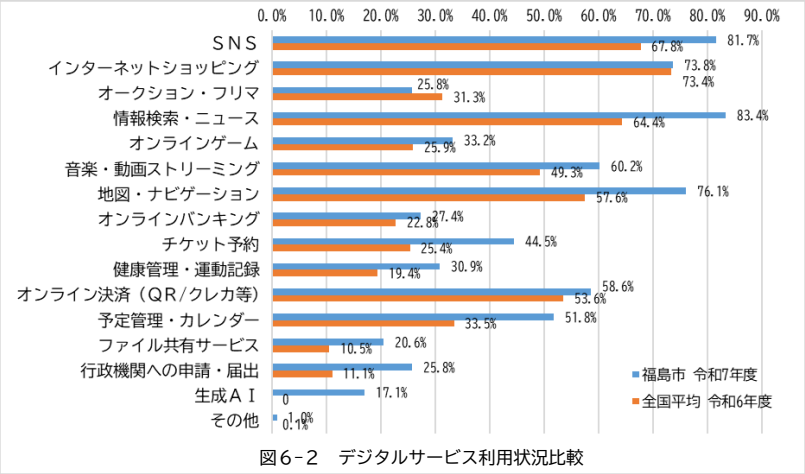


図6-2　デジタルサービス利用状況比較

※「生成ＡＩ」は、市アンケートの独自項目として設けたものです。

クロス集計年齢層別デジタルサービスの利用状況（問２年齢×問６デジタルサービス利用状況）

若年層ほど、ＳＮＳ、オンラインゲーム、インターネットショッピング、生成ＡＩなど新しい・エンターテイメント性サービスの利用が顕著。年齢が上がるにつれて、日常管理（健康、予定）、オンラインバンキングなど利便性を重視した実用系・ライフサポート系のサービスが利用されやすくなる。高齢層ほど伝統的な機能や健康・生活支援サービス利用が増え、エンターテインメント系サービスへの関心は低下傾向にある。［図6-3］

	18-19歳	20代	30代	40代	50代	60代	70代
ＳＮＳ	93.8%	95.0%	86.8%	80.0%	85.7%	70.1%	69.5%
インターネットショッピング	81.3%	83.0%	96.1%	81.2%	80.0%	58.9%	43.9%
インターネットオークション・フリーマーケット	25.0%	34.0%	46.1%	25.9%	23.8%	17.8%	9.8%
情報検索・ニュース	75.0%	84.0%	90.8%	84.7%	90.5%	73.8%	80.5%
オンラインゲーム	81.3%	66.0%	51.3%	31.8%	24.8%	11.2%	7.3%
音楽・動画のストリーミングサービス	81.3%	86.0%	80.3%	64.7%	56.2%	41.1%	31.7%
地図・ナビゲーション	75.0%	82.0%	81.6%	84.7%	81.9%	67.3%	59.8%
オンラインバンキング	0.0%	33.0%	32.9%	38.8%	34.3%	18.7%	9.8%
チケット予約	50.0%	58.0%	60.5%	47.1%	47.6%	30.8%	22.0%
健康管理・運動記録	18.8%	32.0%	32.9%	38.8%	29.5%	26.2%	29.3%
オンライン決済（QRコード、クレカなど）	62.5%	81.0%	82.9%	67.1%	61.0%	39.3%	22.0%
予定管理・カレンダー	50.0%	67.0%	68.4%	61.2%	46.7%	35.5%	36.6%
ファイル共有サービス	25.0%	29.0%	26.3%	20.0%	19.0%	15.0%	13.4%
行政機関への申請・届出	18.8%	37.0%	38.2%	29.4%	27.6%	16.8%	7.3%
生成ＡＩ	37.5%	32.0%	26.3%	17.6%	18.1%	4.7%	1.2%
その他	0.0%	2.0%	1.3%	1.2%	0.0%	0.9%	1.2%

図6-3　年齢層別デジタルサービスの利用状況

問７　ＳＮＳの利用状況（複数回答）

現在利用されているＳＮＳの種類としては、ＬＩＮＥが圧倒的に多く、次いでＹｏｕＴｕｂｅ、Ｉｎｓｔａｇｒａｍ、Ｘ（旧Ｔｗｉｔｔｅｒ）が利用されている。[図7-1]

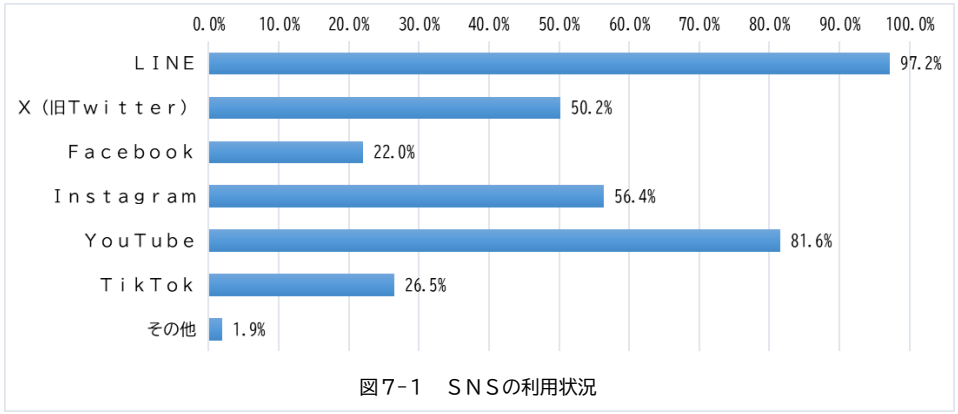


図7-1　ＳＮＳの利用状況

クロス集計年齢層別ＳＮＳの利用状況（問２年齢×問７ＳＮＳの利用状況）

全年齢共通のＳＮＳ：ＬＩＮＥ

若年層が主に利用：Ｘ（旧Ｔｗｉｔｔｅｒ）、Ｉｎｓｔａｇｒａｍ、ＹｏｕＴｕｂｅ、ＴｉｋＴｏｋ

中高年層で強いＳＮＳ：Ｆａｃｅｂｏｏｋ（特に40代～50代に強い）

ＹｏｕＴｕｂｅ：全体的に高い利用率で、エンタメ・情報発信源として定着。

	18-19歳	20代	30代	40代	50代	60代	70代
ＬＩＮＥ	100.0%	97.9%	98.5%	95.6%	95.6%	98.7%	96.5%
Ｘ（旧Ｔｗｉｔｔｅｒ）	80.0%	84.2%	66.7%	54.4%	45.6%	17.3%	12.3%
Ｆａｃｅｂｏｏｋ	0.0%	8.4%	25.8%	32.4%	38.9%	9.3%	22.8%
Ｉｎｓｔａｇｒａｍ	73.3%	76.8%	69.7%	64.7%	60.0%	25.3%	26.3%
ＹｏｕＴｕｂｅ	73.3%	94.7%	93.9%	88.2%	84.4%	65.3%	56.1%
ＴｉｋＴｏｋ	66.7%	51.6%	21.2%	25.0%	23.3%	8.0%	10.5%
その他	0.0%	1.1%	4.5%	2.9%	2.2%	0.0%	1.8%

図7-2　年齢層別ＳＮＳの利用状況

問８　自宅のインターネット回線利用状況（複数回答）

最も利用されているのは光回線で 76.6%を占めている。携帯電話の回線が 39.3%となっており、ケーブルテレビ回線やその他（ＶＤＳＬなど）は比較的少ない状況。[図８-１]

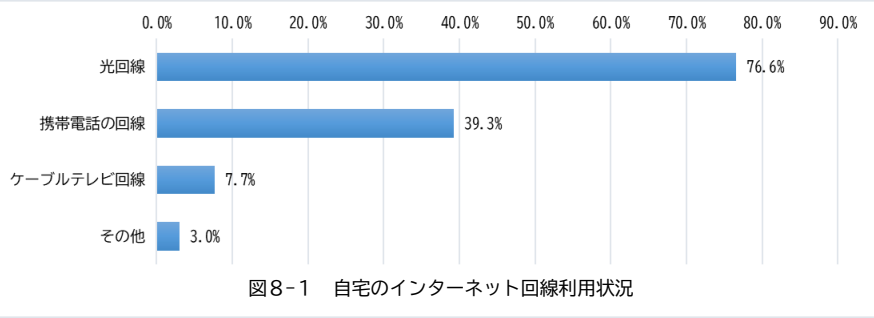


図８-１　自宅のインターネット回線利用状況

全国統計（総務省「通信利用動向調査」※1）との比較

福島市の自宅インターネット回線は、全国平均と比較して光回線の普及が特に進んでおり、全国平均を 15 ポイント以上上回る。一方で、ケーブルテレビ回線の利用は全国より大きく下回っている。

総じて、福島市は全国平均値より「やや先行～同等」以上の水準に位置している。［図８-２］

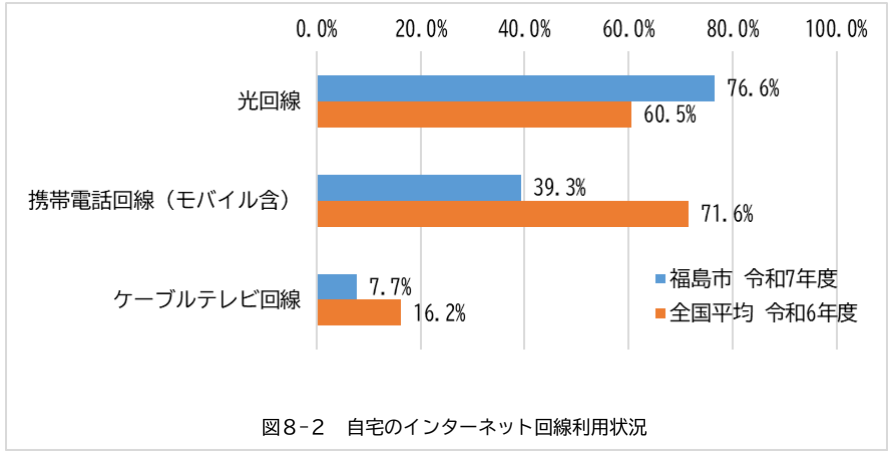


図８-２　自宅のインターネット回線利用状況

問９　インターネット利用におけるセキュリティ対策実施状況（複数回答）

インターネットを利用していると回答した 573 人に、インターネットを利用する上で行われているセキュリティ対策について訪ねたところ、最も多く実施されているのは「信頼できるアプリのみ利用」で 54.6%。次いで、「ソフトウエアを最新のものにする」が 54.3%、「端末にパスワードロックなどを設定」が 52.0%となっている。

一方で、「セキュリティ対策を行っていない」と回答した人は 3.7%存在する。[図９-１]

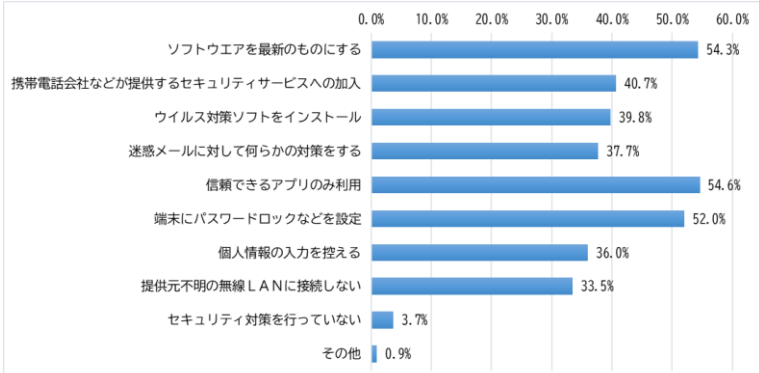


図９-１　セキュリティ対策実施状況

全国統計（総務省「通信利用動向調査」※1）との比較

「携帯電話会社等のセキュリティサービスへの加入」、「信頼できるアプリのみ利用」、「個人情報の入力を控える」の項目で 4～18 ポイント程度、福島市が上回っている。「ウイルス対策ソフトをインストール」、「提供元不明の無線ＬＡＮに接続しない」など、基本的なセキュリティ意識の項目でも全国と比べ 2～3 ポイント程度の開きがある。［図９-２］

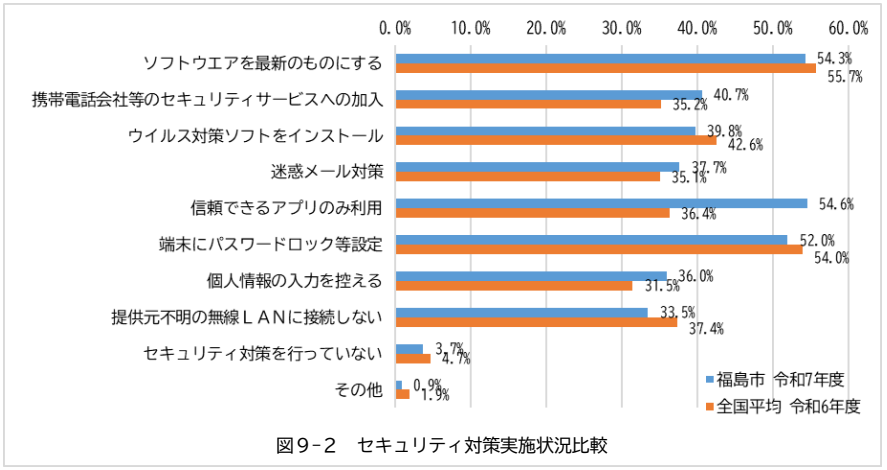


図９-２　セキュリティ対策実施状況比較

クロス集計 年齢層別のセキュリティ対策実施状況（問２年齢×問９セキュリティ対策実施状況）

全般的に、技術的な手段（更新やロック設定）は若年層ほど積極的、年齢が上がるほどサービス依存または対策消極化へ移行する傾向。［図９-３］

	18-19歳	20代	30代	40代	50代	60代	70代
ソフトウエアを最新のものにする	56.3%	73.0%	65.8%	72.9%	49.5%	37.4%	29.3%
携帯電話会社などが提供するセキュリティサービスへの加入	25.0%	28.0%	32.9%	35.3%	53.3%	50.5%	43.9%
ウイルス対策ソフトをインストール	31.3%	37.0%	35.5%	35.3%	51.4%	43.9%	32.9%
迷惑メールに対して何らかの対策をする	25.0%	37.0%	35.5%	38.8%	54.3%	32.7%	28.0%
信頼できるアプリのみ利用	62.5%	54.0%	48.7%	54.1%	60.0%	46.7%	64.6%
端末にパスワードロックなどを設定	81.3%	72.0%	63.2%	56.5%	54.3%	31.8%	30.5%
個人情報の入力を控える	56.3%	36.0%	35.5%	28.2%	38.1%	32.7%	42.7%
提供元不明の無線ＬＡＮに接続しない	18.8%	35.0%	38.2%	36.5%	34.3%	27.1%	35.4%
セキュリティ対策を行っていない	0.0%	2.0%	5.3%	3.5%	0.0%	3.7%	9.8%
その他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%	2.8%	1.2%

図9-３　年齢層別のセキュリティ対策実施状況

問１０　今後のインターネット利用意向

問４のインターネット利用状況については、「利用している」が 86.7%、「利用していない」が 13.2%であったが、「利用していない」と回答した 87 人に、今後、インターネットを利用したいか訪ねたところ、「今後利用したい」が 12.6%、「今後も利用するつもりはない」が 87.4%という状況。［図１０-１］

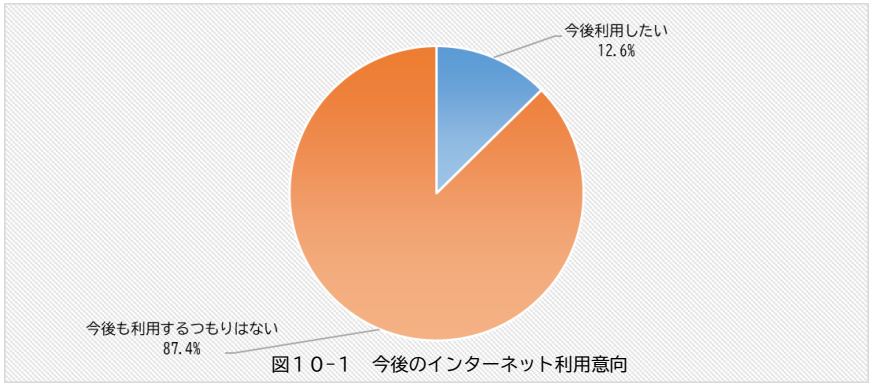


図１０-１　今後のインターネット利用意向

問１１　今後利用したいと回答した人の利用してみたいインターネットサービス（複数回答）

問１０で「今後利用したい」と回答した 11 人に、どのようなインターネットサービスを利用したいか訪ねたところ、「情報検索・ニュース」が 63.6%で最も高く、次いで「地図・ナビゲーション」54.5%となっている。［図１１］

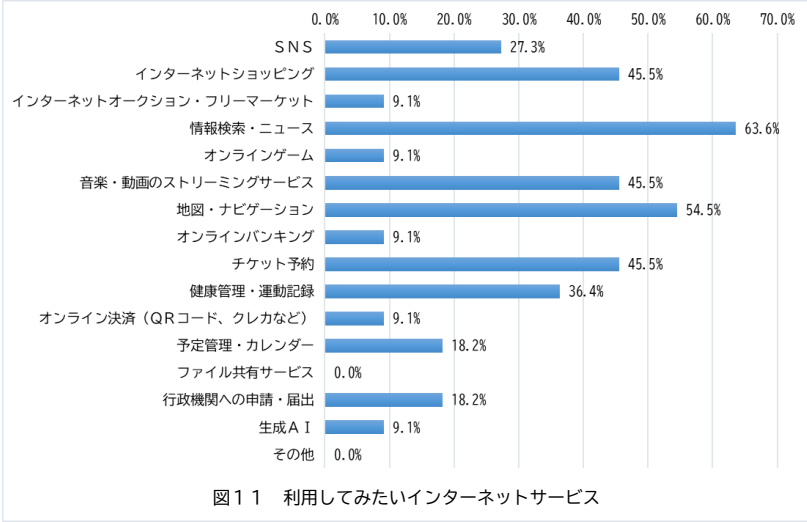


図１１　利用してみたいインターネットサービス

問１２　今後利用するつもりはないと回答した人のインターネットを利用していない理由（複数回答）

問１０で「今後も利用するつもりはない」と回答した 76 人に、インターネットを利用していない理由を訪ねたところ、「興味がない、必要性を感じないから」が 53.9%で最も高く、次いで「使い方が分からないから」と「セキュリティや個人情報の保護に不安があるから」が 48.7%となっている。［図１２-１］

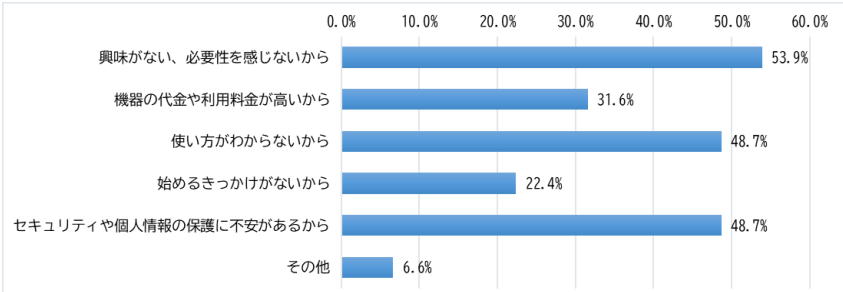


図１２-１　インターネットを利用していない理由

インターネットを利用していない理由の経年比較

インターネットを利用していない理由として、「興味がない、必要性を感じないから」が最も多い理由であるが、減少傾向。対照的に「セキュリティや個人情報の保護に不安があるから」は増加傾向となっており、デジタル社会の進行に伴うリスクの認識拡大が背景とみられる。他の理由は全体的に微減または横ばい傾向が多く、大きな変化はない。［図１２-２］

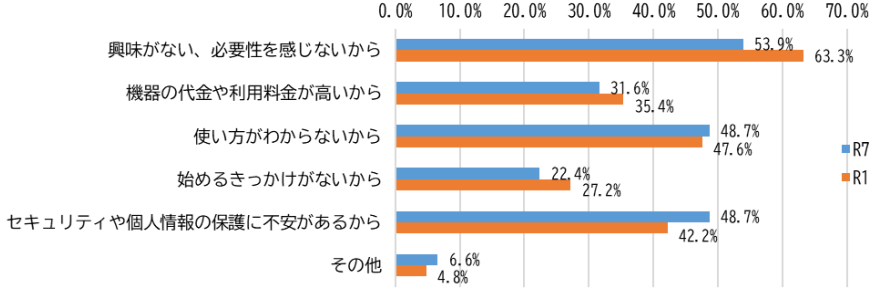


図１２-２　インターネットを利用していない理由の経年比較

問１３　福島市に関する情報の入手方法（複数回答）

「市の広報紙（市政だより）」、「テレビ放送」、「町内会等の回覧板」、「新聞・雑誌」、「市のホームページ」が高い割合を示している。また、「福島市に関する情報は収集していない」と回答した人は６.７%だった。［図１３-１］

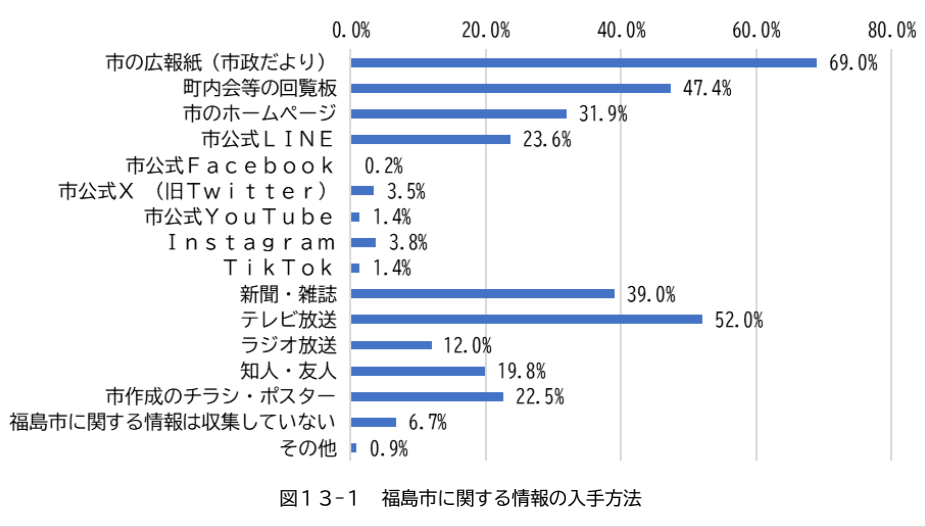


図１３-１　福島市に関する情報の入手方法

クロス集計年齢層別の福島市に関する情報の入手方法

（問２年齢×問１３福島市に関する情報の入手方法）

高齢層ほど広報紙・回覧板・テレビ・新聞・雑誌等の伝統的媒体の利用率が急増。若年層はＳＮＳやＬＩＮＥ、市ホームページなどのデジタル媒体、またＴｉｋＴｏｋやＩｎｓｔａｇｒａｍといった若者向け媒体も利用。ＦａｃｅｂｏｏｋやＸ、ＹｏｕＴｕｂｅは全世代でほとんど利用されていない。［図１３-２］

	18-19歳	20代	30代	40代	50代	60代	70代
市の広報紙（市政だより）	25.0%	38.6%	55.3%	72.4%	76.8%	80.5%	85.4%
町内会等の回覧板	6.3%	16.8%	31.6%	47.1%	56.3%	57.7%	66.7%
市のホームページ	12.5%	29.7%	28.9%	36.8%	45.5%	32.5%	22.9%
市公式ＬＩＮＥ	12.5%	13.9%	26.3%	31.0%	37.5%	23.6%	15.3%
市公式Ｆａｃｅｂｏｏｋ	0.0%	0.0%	1.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
市公式Ｘ（旧Ｔｗｉｔｔｅｒ）	0.0%	6.9%	7.9%	4.6%	2.7%	1.6%	0.7%
市公式ＹｏｕＴｕｂｅ	0.0%	2.0%	1.3%	0.0%	1.8%	0.8%	2.1%
Ｉｎｓｔａｇｒａｍ	12.5%	8.9%	10.5%	4.6%	0.0%	0.0%	0.7%
ＴｉｋＴｏｋ	12.5%	6.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新聞・雑誌	31.3%	17.8%	21.1%	21.8%	47.3%	52.0%	57.6%
テレビ放送	50.0%	51.5%	42.1%	44.8%	52.7%	53.7%	61.1%
ラジオ放送	0.0%	5.9%	2.6%	10.3%	17.0%	17.1%	15.3%
知人・友人	12.5%	23.8%	23.7%	16.1%	15.2%	17.1%	24.3%
市作成のチラシ・ポスター	6.3%	14.9%	13.2%	19.5%	24.1%	24.4%	33.3%
福島市に関する情報は収集していない	12.5%	15.8%	9.2%	10.3%	1.8%	4.9%	1.4%
その他	0.0%	3.0%	2.6%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%

図１３-２　年齢層別の福島市に関する情報の入手方法

クロス集計インターネット利用状況における福島市に関する情報入手方法の違い

（問４インターネット利用状況×問１３福島市に関する情報の入手方法）

インターネット利用者は市のホームページやＬＩＮＥ、ＳＮＳ等のデジタル媒体の活用が著しい。非利用者は広報紙や回覧板、新聞・テレビ・ラジオ等伝統的な紙・放送媒体中心。回覧板やチラシ、ポスターなど“地域コミュニティの物理的伝達”の依存度が非利用者で高い。
［図１３-３］

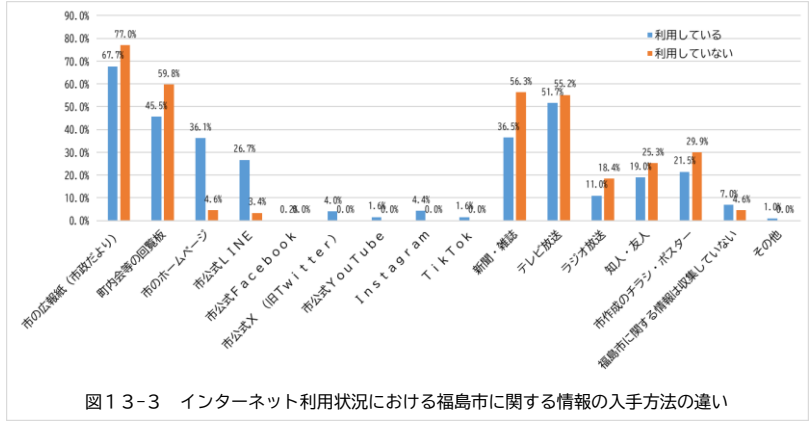


図１３-３　インターネット利用状況における福島市に関する情報の入手方法の違い

福島市に関する情報入手方法の経年比較

「市の広報紙(市政だより)」「町内会等の回覧板」「新聞・雑誌」「市作成のチラシ・ポスター」は、いずれも 10%以上の大幅な減少が見られ、従来のアナログ媒体の利用度が明確に低下している。「市公式ＬＩＮＥ」「市公式Ｘ（旧Ｔｗｉｔｔｅｒ)」「Ｉｎｓｔａｇｒａｍ」「ＴｉｋＴｏｋ」など、デジタル・ＳＮＳ媒体が新たな情報源として浸透してきていることが伺え、特に「市公式ＬＩＮＥ」は 23.6%と高い利用率で「Ｉｎｓｔａｇｒａｍ」の伸びも顕著。

一方で、情報を集めていない市民が 6.7%おり、関心の低下なども課題として浮かび上がっている。[図１３-４]

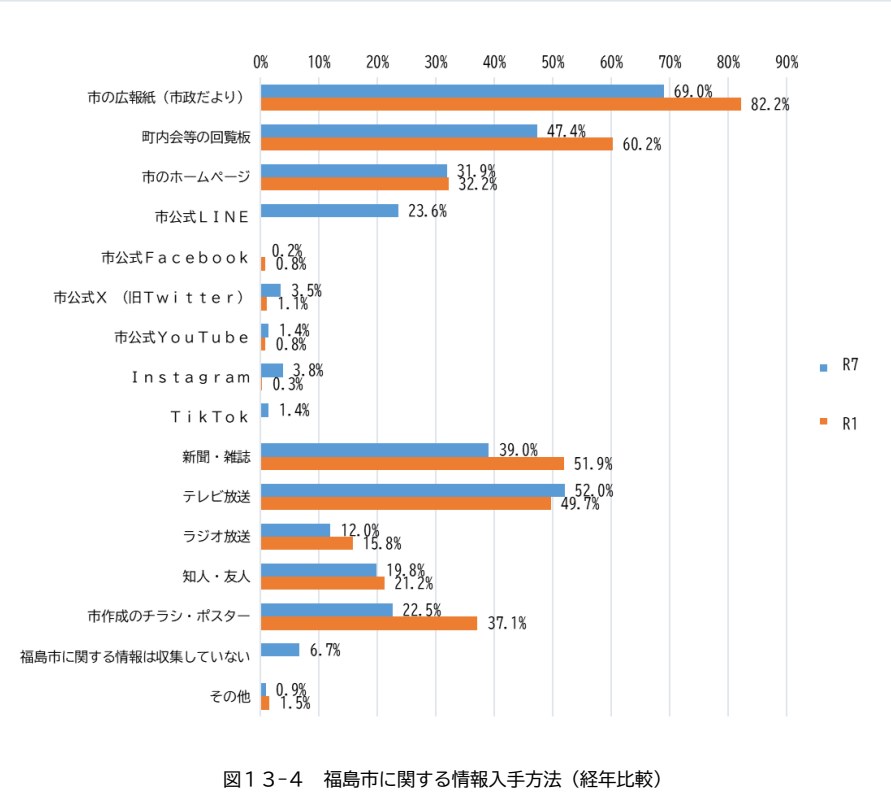


図１３-４　福島市に関する情報入手方法（経年比較）

※「市公式ＬＩＮＥ」は、Ｒ７アンケートより設けた項目となります。

問１４　普段の買物におけるキャッシュレス決済の利用状況

「基本的に現金払いだが、キャッシュレス決済も利用する」 が 43.3%、「基本的にキャッシュレス決済だが現金払いも利用する」が 39.0%、「全てキャッシュレス決済を利用」が 4.1%、「現金払いのみを利用」が 12.4%だった。［図１４-１］

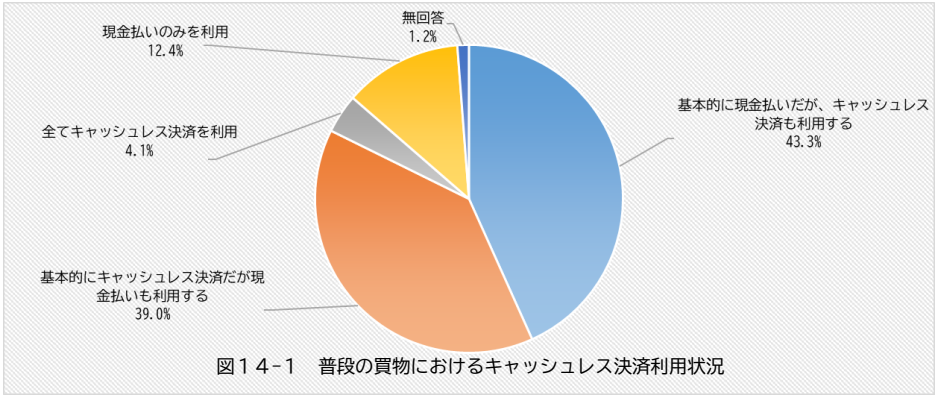


図１４-１　普段の買物におけるキャッシュレス決済利用状況

クロス集計年齢層別キャッシュレス決済利用状況　（問２年齢×問１４キャッシュレス決済利用状況）

「基本的に現金払いだが、キャッシュレス決済も利用する」層はどの年代にも一定数おり、特に 18-19 歳や 50 代でやや高い傾向が見られる。「基本的にキャッシュレス決済だが現金払いも利用する」は 20 代～60 代で特に割合が高く、若い世代ほどキャッシュレス中心にシフトしている様子が顕著。「現金払いのみを利用」は高齢層（70 代）で最も高く、若年層では少数となっている。［図１４-２］

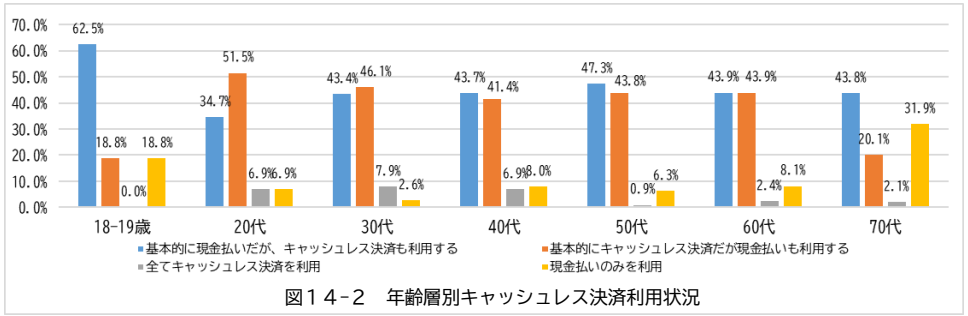


図１４-２　年齢層別キャッシュレス決済利用状況

全国統計（電通「生活者のキャッシュレス意識調査」※2）との比較

全国平均では「全てキャッシュレス決済を利用」が主流であるが、福島市は「基本的に現金払いだが、キャッシュレスも利用」が最多。全国的なキャッシュレス化の進展に比べ、福島市は現金利用の比率が高く、キャッシュレス導入がやや遅れているという地域特性が見られる。現金のみ・キャッシュレスのみという極端な選択よりも、「併用」する人が多い点も福島市の特徴。この違いは高齢化率や店舗側の環境整備（端末設置等）、住民の消費意識など複数の地域要因が関わっていると考えられる。［図１４-３］

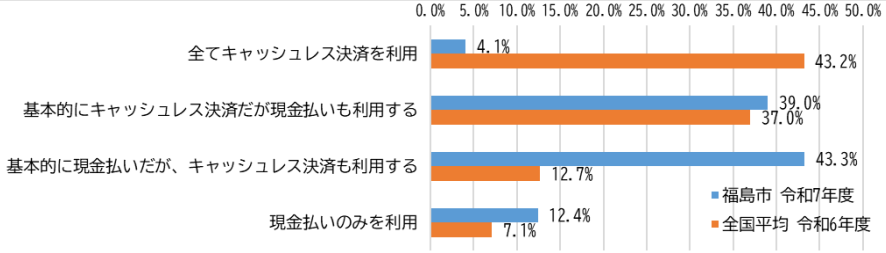


図１４-３　キャッシュレス決済利用状況の比較

※全国統計データは①「100%キャッシュレス」、②「80%程度がキャッシュレス」、③「60%程度がキャッシュレス」、④「40%程度がキャッシュレス」、⑤「20%程度がキャッシュレス」、⑥「現金しか使わない」の項目。②～③は「基本的にキャッシュレス決済だが現金払いも利用する」、④～⑤は「基本的に現金払いだが、キャッシュレス決済も利用する」に合算して比較している。

問１５　普段利用しているキャッシュレス決済の種類（複数回答）

普段利用しているキャッシュレス決済の種類では、クレジットカードが 77.6%と最も高く、次いで電子マネー（ｎａｎａｃｏ）が 55.3%となっている。ＱＲコード決済で最も高かったものはＰａｙＰａｙで 37.8%だった。［図１５-１］

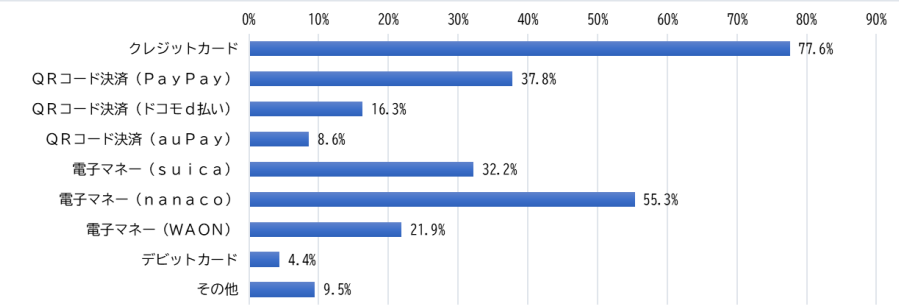


図１５-１　普段利用しているキャッシュレス決済の種類

クロス集計 普段利用しているキャッシュレス決済方法の年齢層別傾向

（問２年齢×問１５キャッシュレス決済の種類）

クレジットカードは、20～60 代で特に利用割合が高く、18-19 歳と 70 代はやや低い。
ＰａｙＰａｙは、18-19 歳や 20 代の若い年齢層での利用が非常に多く、年齢が上がるにつれ利用割合が大きく減少する。
Ｓｕｉｃａは、全年齢層で利用されているが、18-19 歳、20 代、50 代から 60 代で利用割合が特に高い傾向となっている。
ｎａｎａｃｏは、50 代以上で利用が伸びる傾向にある。［図１５-２］

	18-19歳	20代	30代	40代	50代	60代	70代
クレジットカード	46.2%	79.8%	81.1%	85.0%	83.5%	79.3%	61.1%
QRコード決済（PayPay）	76.9%	66.0%	37.8%	38.8%	41.7%	28.8%	9.5%
QRコード決済（ドコモd払い）	15.4%	9.6%	12.2%	17.5%	27.2%	17.1%	11.6%
QRコード決済（auPay）	0.0%	9.6%	16.2%	10.0%	7.8%	7.2%	4.2%
電子マネー（suica）	46.2%	35.1%	27.0%	23.8%	39.8%	36.9%	24.2%
電子マネー（nanaco）	15.4%	26.6%	47.3%	45.0%	71.8%	68.5%	70.5%
電子マネー（WAON）	0.0%	14.9%	12.2%	22.5%	30.1%	25.2%	25.3%
デビットカード	7.7%	5.3%	4.1%	2.5%	7.8%	4.5%	1.1%
その他	0.0%	5.3%	18.9%	15.0%	9.7%	9.0%	3.2%

図１５-２　普段利用しているキャッシュレス決済方法の年齢層別傾向

※２　第7回生活者のキャッシュレス意向調査、株式会社電通
https://www.dentsu.co.jp/news/release/2025/0206-010839.html

問１６ 市に意見を届けるためのデジタルを活用した工夫について（自由記述）

自由記述の回答を内容の傾向に応じて分析し、5 つのクラスターに分類した。

表４　クラスター別テーマと特徴

	テーマ	割合	特徴・概要
1	ＳＮＳ・ＬＩＮＥ等の簡単な投稿手段を要望	40%	「ＬＩＮＥやX、Ｉｎｓｔａｇｒａｍ、ＴｉｋＴｏｋ、匿名質問箱などを使って手軽に意見を送りたい」という回答が最多。24 時間受付やスマホからのワンタップ送信など、気軽かつシンプルなチャネルを求める声が目立つ。
2	市の対応・フィードバックを望む声	15%	「意見を送っても反映されているか分からない」「結果や回答を市民にフィードバックしてほしい」など、双方向のコミュニケーションや具体的なアウトプットを求める意見が中心。市政の透明性を求める傾向が強い。
3	特に意見なし・不要・興味がない層	15%	「特に意見はありません」「送っても通らないので無駄だと思う」など、デジタルを活用して意見を送る必要性をあまり感じていない回答。中にはデジタル自体を苦手とし、利用意欲が乏しいケースも含まれる。
4	安全性・高齢者対応への懸念派	15%	「セキュリティや情報漏洩が心配」「高齢者やデジタル弱者に配慮を」「アナログ手段を残してほしい」など、導入に当たっての負担・不安を訴える意見が中心。誰でも使いやすい仕組みづくりを求める声が多い。
5	公式フォーム・チャットボット等の多様な受付手段希望	15%	市の公式ホームページやチャットボット、オンラインアンケートなど、複数のチャンネルで 24 時間・365 日対応が望ましいとする声。問い合わせ内容の振り分け、リアルタイム回答など利便性を重視する意見が多い。

各クラスターの代表的な回答例

1）ＳＮＳ・ＬＩＮＥ等の簡単な投稿手段を要望
　代表例１：「ＬＩＮＥやXを使って気軽に意見投稿できるようにしてほしい」
　代表例２：「ＳＮＳ上でアンケートに簡単に回答できる仕組みがあると助かる」
2）市の対応・フィードバックを望む声
　代表例１：「送った意見がどのように市政に反映されたか知りたい」
　代表例２：「単なる『目安箱』ではなく、結果や改善点を市民に公表してほしい」
3）特に意見なし・不要・興味がない層
　代表例１：「意見を出しても意味がないので、送る気にならない」
　代表例２：「今のところ必要性を感じないので特に意見はありません」
4）安全性・高齢者対応への懸念派
　代表例１：「セキュリティや災害時のシステムトラブルが心配なので慎重にしてほしい」
　代表例２：「デジタルが苦手な高齢者向けに分かりやすい説明やアナログ窓口も残してほしい」
5）公式フォーム・チャットボット等の多様な受付手段希望
　代表例１：「市ＨＰの問い合わせフォームを分かりやすく配置し、24時間対応のチャットボットを導入してほしい」
　代表例２：「匿名でも投稿できるオンライン窓口や、チャットボットでの振り分け機能が欲しい

「クラスター分析」とは、データを類似性に基づいてグループ分けする手法です。

問１７ イベントやコミュニティ活動へ若者が参加しやすくなる工夫について（自由記述）

自由記述の回答を内容の傾向に応じて分析し、7 つのクラスターに分類した。

表５　クラスター別テーマと特徴

	テーマ	割合	特徴と概要
1	オンライン/オフラインの自由選択	15%	オンライン参加・オフライン参加を自由に選べる方式への強い要望が見られるグループ。時間や場所の制約を減らし、気軽にイベントや講演会へアクセスしたいという声が多く集まっている。
2	ＳＮＳ広報の強化	20%	ＴｉｋＴｏｋ、ＹｏｕＴｕｂｅ、ＩｎｓｔａｇｒａｍなどのＳＮＳや動画サイトを活用して、イベント情報や広報をもっとわかりやすく届けてほしいという意見が集中している。告知不足への指摘や、魅力的な PR 手法の強化が必要との声が多い。
3	ゲームやｅスポーツなど若者の興味を活かす	15%	ｅスポーツ大会やアニメ、インフルエンサーとのコラボを通じて、若者の興味・関心を引きつける意見が多いグループ。配信者や人気コンテンツを呼び込むことで、市全体の盛り上がりにつなげられるとの期待が見られる。
4	ポイント・特典による参加促進	15%	イベント参加の際にクーポンやポイント付与などのメリットがあると行動しやすくなるという主張が集まるグループ。経済的・実利的なインセンティブが若者の参加動機を高めるとの考えが示されている。
5	デジタルスタンプラリーなど新サービスの導入	10%	デジタルスタンプラリーやオンラインシステムを活用した新しい企画に期待する声が多い層です。イベント参加をゲーム感覚で楽しめる方法や、特典つきのサービスを拡充したいとの要望がみられます。
6	デジタル活用への不安・格差への配慮	10%	高齢者がオンラインやＳＮＳを使いこなせない懸念や、個人情報漏洩などのセキュリティ対策を気にする声が集まっています。デジタル活用に前向きであっても、サポートやリスク対策が必要という意見が目立ちます。
7	行政への要望・若手参画	15%	行政が主体的に若者目線を取り入れたり、市の職員や学生などの若年層が企画に直接参加することでイベントの魅力を高めるべきだという意見が中心です。ＳＮＳの継続発信や若い世代の声を反映する重要性が指摘されています。

各クラスターの代表的な回答例

1）　オンライン/オフラインの自由選択
　代表例１：「オンライン参加・オフライン参加を選択できるようにしてほしい。」
　代表例２：「講演会形式ならオンライン配信があると参加しやすいと思います。」
2）：ＳＮＳ広報の強化
　代表例１：「ＳＮＳ（特にＹｏｕＴｕｂｅやＴｉｋＴｏｋ）を用いて、参加の呼びかけを行ってほしい。」
　代表例２：「イベントの情報をＳＮＳでわかりやすく告知する工夫が足りないように思う。」

3）：ゲームやｅスポーツなど若者の興味を活かす
　代表例１：「ｅスポーツ大会に有名配信者を招き、盛り上げてほしい。」
　代表例２：「若年層の人気分野（アニメやインフルエンサーなど）とのコラボイベントがあると良いと思う。」
4）：ポイント・特典による参加促進
　代表例１：「スマホ１台で参加できてポイントがもらえる仕組みがあると魅力的だと思う。
　代表例２：「クーポンやプレゼントなど、参加者に特典があるとうれしい。」
5）：デジタルスタンプラリーなど新サービスの導入
　代表例１：「デジタルスタンプラリーは面白そうなのでぜひ導入してほしい。」
　代表例２：「若者が目を引く特典つきのデジタルラリーで参加者を増やせると思う。」
6）：デジタル活用への不安・格差への配慮
　代表例１：「高齢者がオンラインに対応できるか不安なので配慮してほしい。」
　代表例２：「個人情報の流出やセキュリティに気をつける仕組みが必要だと思う。」
7）：行政への要望・若手参画
　代表例１：「若手職員や学生でワーキンググループを作って自由に企画してほしい。」
　代表例２：「市公式ＳＮＳを継続的に更新し、若者の関心を引きつける運用が必要だと思う。」

問１８　福島市のＤＸ推進にあたり期待する施策（複数回答）

市民が市のＤＸ推進にあたり期待する施策としては、「オンラインで手続き可能な申請・届出等の拡大」、「デジタル活用が苦手な人向けの対策」、「デジタルを活用した医療・介護・福祉の連携サービス提供」が高い割合を占めています。また、「特に期待する施策はない」は10.6%だった。[図１６-１]

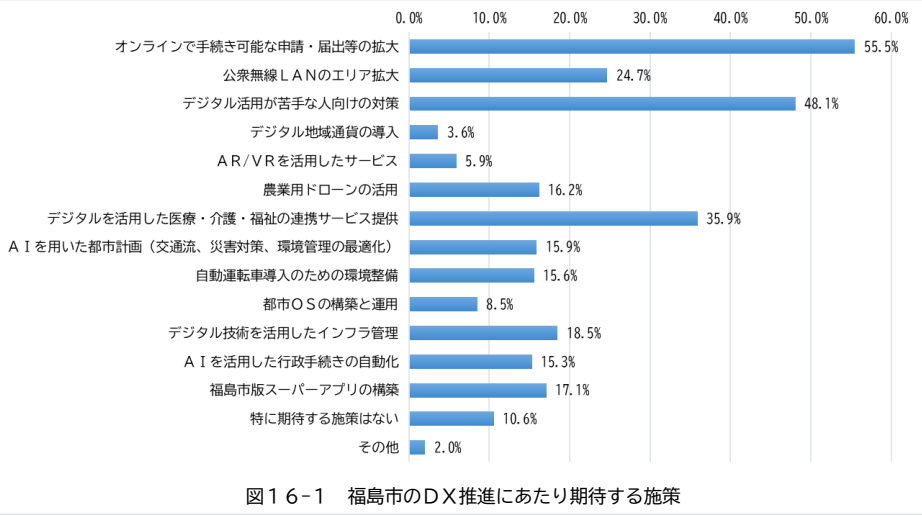


図１６-１　福島市のＤＸ推進にあたり期待する施策

クロス集計 年齢層別ＤＸ推進施策への期待度比較　（問２年齢×問１８期待する施策）

オンライン手続き拡大を含めた「利便性向上」の施策は、若年～中年層で強い支持。高齢層は「デジタル活用が苦手な人への支援」を最重要施策として認識。若年層では、ネットワークインフラ（公衆無線ＬＡＮ）への関心も高い。［図１６-２］

	18-19歳	20代	30代	40代	50代	60代	70代
オンラインで手続き可能な申請・届出等の拡大	50.0%	76.2%	65.8%	66.7%	65.2%	51.2%	25.7%
公衆無線ＬＡＮのエリア拡大	37.5%	27.7%	28.9%	23.0%	33.9%	22.8%	13.9%
デジタル活用が苦手な人向けの対策	18.8%	33.7%	35.5%	42.5%	50.0%	56.9%	63.2%
デジタル地域通貨の導入	6.3%	8.9%	2.6%	5.7%	2.7%	2.4%	0.7%
ＡＲ/ＶＲを活用したサービス	6.3%	14.9%	6.6%	8.0%	6.3%	0.8%	2.1%
農業用ドローンの活用	25.0%	13.9%	18.4%	25.3%	19.6%	9.8%	13.2%
デジタルを活用した医療・介護・福祉の連携サービス提供	31.3%	44.6%	39.5%	43.7%	38.4%	35.0%	22.9%
ＡＩを用いた都市計画（交通流、災害対策、環境管理の最適化）	25.0%	20.8%	19.7%	17.2%	21.4%	13.0%	6.9%
自動運転車導入のための環境整備	0.0%	21.8%	17.1%	18.4%	21.4%	12.2%	9.0%
都市ＯＳの構築と運用	12.5%	13.9%	5.3%	5.7%	10.7%	6.5%	7.6%
デジタル技術を活用したインフラ管理	43.8%	25.7%	18.4%	17.2%	20.5%	18.7%	9.7%
ＡＩを活用した行政手続きの自動化	18.8%	22.8%	17.1%	19.5%	17.0%	11.4%	8.3%
福島市版スーパーアプリの構築	12.5%	29.7%	18.4%	14.9%	17.9%	14.6%	10.4%
特に期待する施策はない	25.0%	5.9%	9.2%	8.0%	6.3%	12.2%	16.7%
その他	0.0%	0.0%	2.6%	5.7%	0.9%	1.6%	2.1%

図１６-２　年代別福島市のＤＸ推進にあたり期待する施策

問１９　デジタル活用に関するサポートニーズ（複数回答）

デジタル活用を進めるにあたり、市民が助かるサービスとしては、「デジタル技術を介した詐欺などの防止に関する取組」が36.0%と最も高く、次いで「身近に相談できる人材を育成し、地域の中で支え合う仕組み」29.5%、「情報セキュリティに関する講習会」26.0%だった。また、「そのようなサービスは必要ない」と回答した人は19.7%だった。[図１７-１]

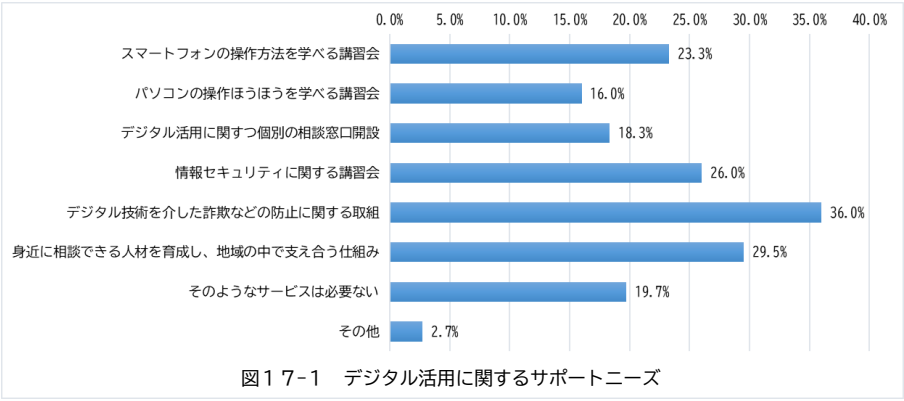


図１７-１　デジタル活用に関するサポートニーズ

クロス集計年齢層別デジタル活用に関するサポートニーズ （問２年齢×問１９デジタル活用サポートニーズ）

全ての年代で「デジタル技術を介した詐欺などの防止に関する取組」の割合が高い傾向となっている。また、60 代以上では「スマートフォンの操作を学べる講習会」の割合も高い傾向が見られた。若い世代で「そのようなサービスは必要ない」の割合が高い傾向が見られた。
［図１７-２］

	18歳-19歳	20代	30代	40代	50代	60代	70代
スマートフォンの操作方法を学べる講習会	18.8%	8.9%	6.6%	11.5%	26.8%	31.7%	40.3%
パソコンの操作ほうほうを学べる講習会	12.5%	12.9%	7.9%	9.2%	22.3%	25.2%	14.6%
デジタル活用に関すつ個別の相談窓口開設	12.5%	10.9%	14.5%	10.3%	24.1%	25.2%	20.8%
情報セキュリティに関する講習会	25.0%	24.8%	22.4%	24.1%	25.0%	29.3%	28.5%
デジタル技術を介した詐欺などの防止に関する取組	37.5%	30.7%	35.5%	36.8%	40.2%	32.5%	39.6%
身近に相談できる人材を育成し、地域の中で支え合う仕組み	31.3%	27.7%	26.3%	26.4%	31.3%	29.3%	32.6%
そのようなサービスは必要ない	37.5%	31.7%	30.3%	31.0%	14.3%	7.3%	11.1%
その他	0.0%	3.0%	5.3%	3.4%	0.9%	3.3%	2.1%

図１７-２　年齢層別デジタル活用に関するサポートニーズ

その他の意見として、以下のような意見があった。

- もっと専門的な技術を学べる機会があると底上げできると思う
- プログラミング講習、生成ＡＩ講習、ドローン講習、スマホ依存症対策講習など
- 今の現役世代が高齢者になる時期を見据え、初心者だけではなく、レベルが高い先駆けたサービスや講座も必要
- 市へのオンライン申請で迷ったときのＱ＆Ａなどの充実
- 気軽にアクセス、質問などができるデジタル活用に関するＡＩチャットボット
- デジタルデバイス購入の補助金、市のデジタル機器貸与サービス

問２０　災害時のデジタル技術やサービスの提供へのニーズ（複数回答）

最も多くの回答があったのは、「住民に属性や現在地に応じた最適な避難情報を個別に提供」の 56.4%だった。これは、画一的な情報提供ではなく、個々の状況に合わせたきめ細やかな情報提供が求められていることを示唆している。［図１８-１］

次に多かったのは、「罹災証明書発行をはじめとする被災者支援のデジタル化」で、55.1%だった。災害後の煩雑な手続きをデジタル化することで、被災者の負担を軽減し、迅速な支援に繋がるという期待が見られる。

「ＡＩを活用した被害予測や避難所の混雑予測」は 44.8%、「ＡＩチャットボットによる避難所情報や支援制度の自動案内」は 41.9%、「避難所受付のデジタル化」は 40.7%だった。これらは、災害時の情報収集や手続きを効率化し、スムーズな避難や支援受給を可能にすることへの期待が見られる。

「その他」の回答では、具体的な要望として、正しい情報に基づく迅速な行政サービス提供システム、災害時のＷｉ-Ｆｉ回線の確保や個人端末の充電体制の確立、水やトイレ、支給品などのリアルタイム情報がわかるサービス、良好な通信状況の維持や充電器の提供などが挙げられている。これらは、デジタル技術を活用する上でのインフラ整備や、生活に直結する情報の提供が重要視されていることを示している。

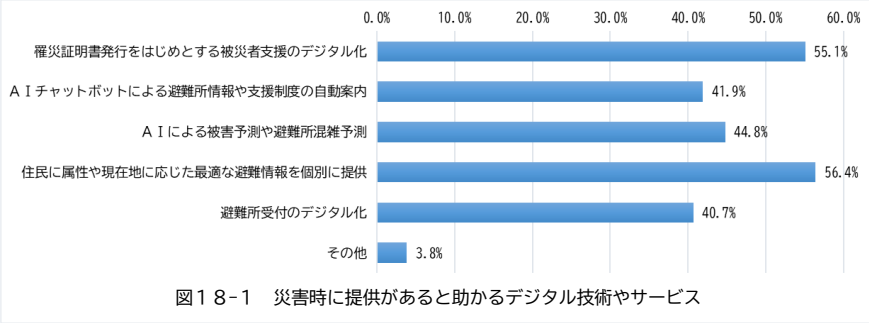


図１８-１　災害時に提供があると助かるデジタル技術やサービス

クロス集計年齢層別の災害時のデジタル技術やサービスの提供へのニーズ

若い年齢層ほど最新ＡＩ技術へのニーズが顕著。30～60 代はバランスよくさまざまなデジタル技術を重視。高齢層（70 代）は全体的にデジタル技術ニーズが低いが、避難情報提供には一定のニーズを示している。「罹災証明書発行等のデジタル化」「住民の属性や現在地に応じた最適な避難情報を個別に提供」は幅広い年代から 60%前後の支持を集めている。［図１８-２］

	18-19歳	20代	30代	40代	50代	60代	70代
罹災証明書発行をはじめとする被災者支援のデジタル化	50.0%	50.5%	57.9%	64.4%	61.6%	56.1%	45.8%
ＡＩチャットボットによる避難所情報や支援制度の自動案内	43.8%	50.5%	55.3%	47.1%	45.5%	36.6%	27.1%
ＡＩによる被害予測や避難所混雑予測	75.0%	56.4%	60.5%	44.8%	42.9%	42.3%	29.2%
住民の属性や現在地に応じた最適な避難情報を個別に提供	50.0%	55.4%	59.2%	54.0%	58.9%	61.0%	52.8%
避難所受付のデジタル化	43.8%	43.6%	50.0%	42.5%	42.0%	40.7%	31.3%
その他	0.0%	2.0%	1.3%	8.0%	4.5%	2.4%	4.9%

図１８-２　年齢層別の災害時に提供があると助かるデジタル技術やサービス

問２１　その他市のデジタル化についての意見（自由記述）

自由記述の回答を内容の傾向に応じて分析し、8 つのクラスターに分類した。

表６　クラスター別テーマと特徴

	テーマ	割合	特徴と概要
1	デジタル化に積極的・利便性重視	10%	デジタル手続き導入やオンライン対応を積極的に歓迎。利便性や迅速さを重視する声が多く、行政サービスの全面的なデジタル化に期待が集まる。
2	高齢者・デジタル弱者への支援・アナログ併用重視	30%	スマホやＰＣに不慣れな高齢者などが取り残されないよう、アナログ窓口や対面サービスも維持すべきという声。デジタルとアナログの併用で誰もが使いやすい環境を望む意見が最多。
3	セキュリティ・費用・リスクへの懸念	15%	サイバー攻撃や個人情報漏洩、コストの増大などの不安が根強い。通信障害時のリスク対策も重視され、拙速な導入には慎重な検討を求める声が多い。
4	窓口手続きのオンライン化・行政サービス効率化要望	15%	書類提出・手続きの巨大な手間を減らすため、24 時間オンライン申請などの改善を求める意見。市役所に行かずに済む手続き導入や電子申告などのデジタル活用を拡大してほしいとの要望が中心。
5	交通系キャッシュレスやインフラ整備の要望	5%	バスや電車でＳｕｉｃａや電子マネーを使いたいという声が目立つ。駅前や公共交通の利便性、都市部と郊外を繋ぐ将来的な自動運転の導入などインフラ面の整備を求める意見も含まれる。
6	広報不足・計画提示の要望	5%	福島市のデジタル化全体像が市民に伝わっていないという指摘。計画の青写真を見せることで住民と意見を交わし協力体制を築けるよう、具体策や目標の公開を望む意見がある。
7	ＡＩやＳＮＳなど先端技術活用	5%	生成ＡＩやＡＩチャットボットなどの導入で、職員負担や手続きの効率化を図る案が提案される。ＳＮＳやアプリの活用で若者への情報発信を強化してほしいという要望もあわせて強調。
8	その他の要望・意見なし	15%	「特になし」や、子育て支援・駅前開発・防災への予算配分などデジタル化以外のテーマを語る回答。またはデジタルに対して根本的に否定的な姿勢を示すケースも含まれる。

各クラスターの代表的な回答例

1)　デジタル化に積極的・利便性重視
　代表例１：「申請や手続きを全てスマホとマイナンバーがあればできるようにして欲しい。」
　代表例２：「市施設予約システムが便利なので、さらに拡張してほしい。」
2)　高齢者・デジタル弱者への支援・アナログ併用重視
　代表例１：「高齢者にもわかりやすい簡単なデジタル化をお願いします。」
　代表例２：「デジタルばかりにせずアナログでの対応を残してほしい。」
3)　セキュリティ・費用・リスクへの懸念
　代表例１：「通信障害に対応できる職員の育成とセキュリティ強化が必要だと思う。」
　代表例２：「デジタル化は便利だが、個人情報保護が不安で抵抗がある。」
4)　窓口手続きのオンライン化・行政サービス効率化要望
　代表例１：「平日に役所へ行けないので、デジタル化を進めてほしい。」
　代表例２：「町内会の回覧板や広報紙など、紙を減らしてオンラインで済ませたい。」
5)　交通系キャッシュレスやインフラ整備の要望
　代表例１：「バスでノルカだけでなく、Ｓｕｉｃａや高速バスでのスマート決済を導入してほしい。」
　代表例２：「自動運転のバスなどのインフラを地方でも整備してほしい。」
6)　広報不足・計画提示の要望
　代表例１：「将来構想の青写真を図でわかりやすく示してほしい。」
　代表例２：「計画が不透明なので、市民側も協力しづらい。」
7)　ＡＩやＳＮＳなど先端技術活用
　代表例１：「ＡＩチャットボットで問い合わせ対応し、職員の負担を減らせるのでは。」
　代表例２：「ＳＮＳを活用しないと、若者に情報が届かないと思う。」
8)　その他の要望・意見なし
　代表例１：「駅前の再開発を先にしっかりしてほしい。」
　代表例２：「デジタルは不要。高齢化の進む市では他のことにお金を使うべき。」

まとめ

福島市のデジタル化は着実に進展しており、特にスマートフォンの普及とインターネット利用率の向上、高齢者層のデジタル活用の進展が顕著という結果が見られた。一方で、以下の課題が浮かび上がった。

・デジタルデバイドへの対応：高齢者を中心としたデジタル活用が苦手な層への継続的な支援が必要。

・セキュリティ対策の強化：詐欺防止や個人情報保護に対する市民の不安に応える取り組みが求められている。

・行政手続きのデジタル化推進：オンライン申請の拡大など、市民の利便性向上に直結する施策の推進が期待されている。

・若者向けデジタル施策の充実：ＳＮＳを活用した情報発信の強化や、若者の興味を引くデジタルコンテンツの提供が必要。

・災害対策へのデジタル活用：個別最適な避難情報の提供や被災者支援のデジタル化など、災害時のデジタル技術活用の推進が求められている。

これらの課題に対応しながら、デジタル技術の活用によって市民生活の質を向上させ、デジタル社会の実現に向けた取り組みを進めていくことが重要である。

事業所アンケート結果

調査概要

◆実施期間：令和 7 年 5 月 30 日（金）～令和 7 年 6 月 16 日（月）

◆対象事業所数：福島市内の 500 事業所 ※日本産業分類大分類の市内比率を考慮して無作為抽出

◆調査方法：アンケートを個別に郵送し、インターネットの回答フォームから回答

◆回答率：表１のとおり

【表１　送付件数及び回答率】

送付件数	返戻数	実送付件数	回答数	回答率
500	7	493	143	29.0%

問２　従業員数構成

最も多いのは「0 人～4 人」で 57 件（39.8%）であり、次いで「5 人～9 人」が 34 件（23.8%）だった。従業員数が少ない事業所が大半を占めている。［表２、図１］

【表２　回答事業所の規模別割合】

	回答数	構成比
0人～4人	57	39.8%
5人～9人	34	23.8%
10人～19人	23	16.1%
20人～29人	7	4.9%
30人～49人	9	6.3%
50人～99人	2	1.4%
100人～199人	8	5.6%
200人～299人	1	0.7%
300人以上	2	1.4%
計	143	100.0%

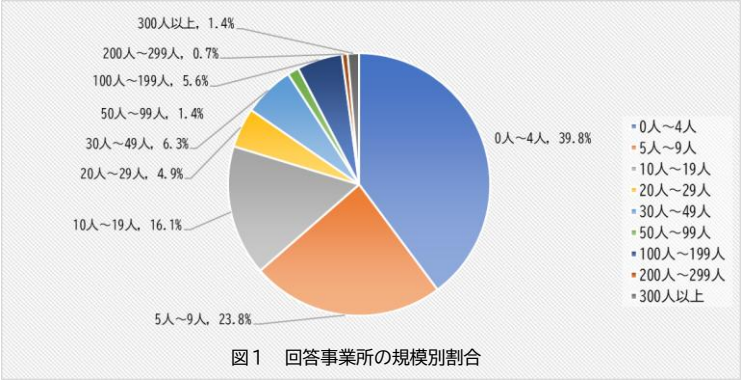


図１　回答事業所の規模別割合

問３　主たる業態

最も回答が多かったのは「建設業」で 32 件（22.3%）、次いで「卸売業、小売業」が 20 件（14.0%）、「医療、福祉」が 19 件（13.3%）だった。［表３、図２］

【表３　産業分類別の回答割合】

業態	回答数	構成比
農業・農林	2	1.4%
鉱業、採石業、砂利採取業	0	0.0%
建設業	32	22.3%
製造業	6	4.2%
電気、ガス、熱供給、水道業	4	2.8%
情報通信業	1	0.7%
運輸業、郵便業	4	2.8%
卸売業、小売業	20	14.0%
金融業、保険業	2	1.4%
不動産業、物品賃貸業	15	10.5%
学術研究、専門・技術サービス業	4	2.8%
宿泊業、飲食サービス業	7	4.9%
生活関連サービス業、娯楽業	3	2.1%
教育、学習支援業	4	2.8%
医療、福祉	19	13.3%
複合サービス事業	3	2.1%
サービス業（他に分類されないもの）	17	11.9%
その他	0	0.0%
計	143	100.0%

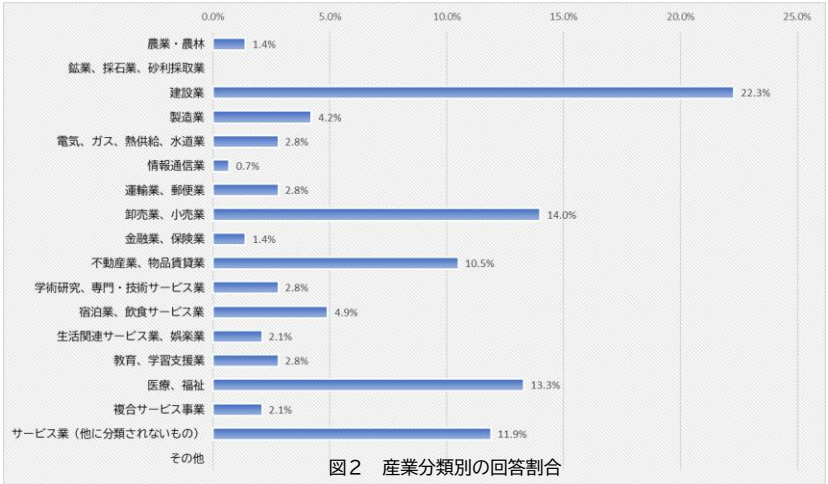


図２　産業分類別の回答割合

問４　インターネット利用状況

インターネットを利用している事業所は 138 件（96.5%）と非常に高く、利用していない事業所は 5 件（3.5%）だった。[図３－１]

前回調査時と比べ、大きな変化はない状況。

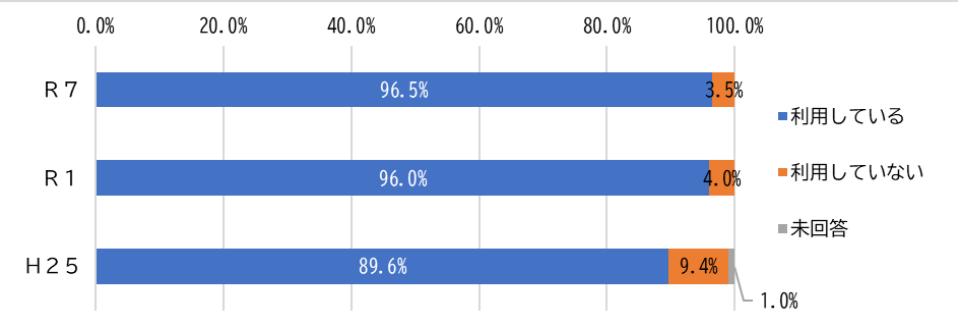


図３－１　インターネット利用状況

全国統計（総務省「通信利用動向調査」※1）との比較

福島市と全国の双方ともに、ほとんどの事業所・企業がインターネットを利用しており、普及率は非常に高い水準に到達しているものの、全国平均の方が数ポイント高い状況。［図３－２］

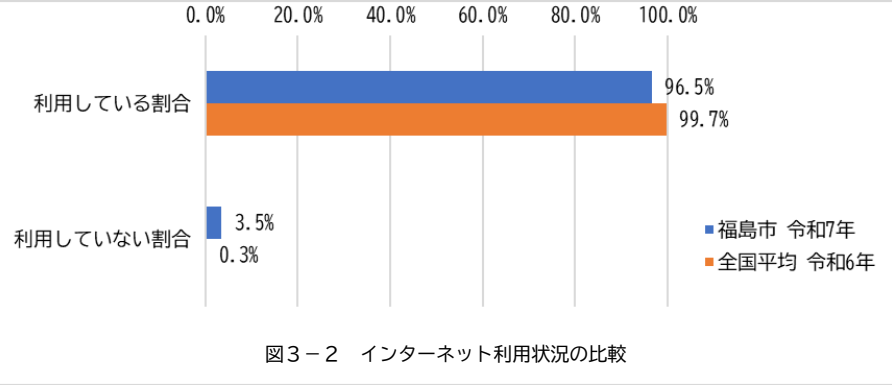


図３－２　インターネット利用状況の比較

※１　令和6年度通信利用動向調査報告書（企業編）、総務省
https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/pdf/HR202400_002.pdf

問５　インターネット回線の利用状況

インターネット回線を利用している 138 件の事業所のうち、光回線が 130 件（94.2%）と圧倒的に多く、次いでケーブルテレビ回線が 4 件（2.9%）であった。[図４]

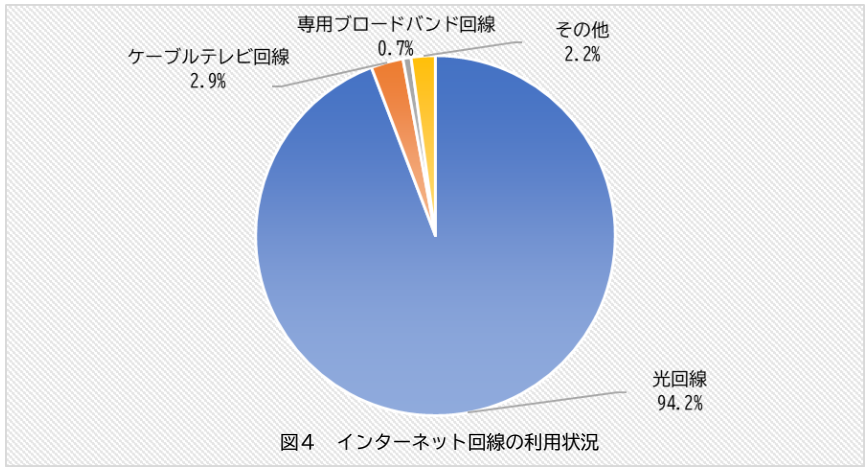


図４　インターネット回線の利用状況

問６　クラウドサービスの利用状況

インターネット回線を利用している 138 件の事業所のうち、クラウドサービスを「全社的に利用している」が 61 件（44.2%）、「一部の事業所等で利用している」が 20 件（14.5%）だった。一方で、「利用していないし今後利用する予定もない」が 27 件（19.6%）、「利用していないが今後利用する予定がある」が 18 件（13.0%）、「クラウドサービスについてよく分からない」が 12 件（8.7%）だった。[図５－１]

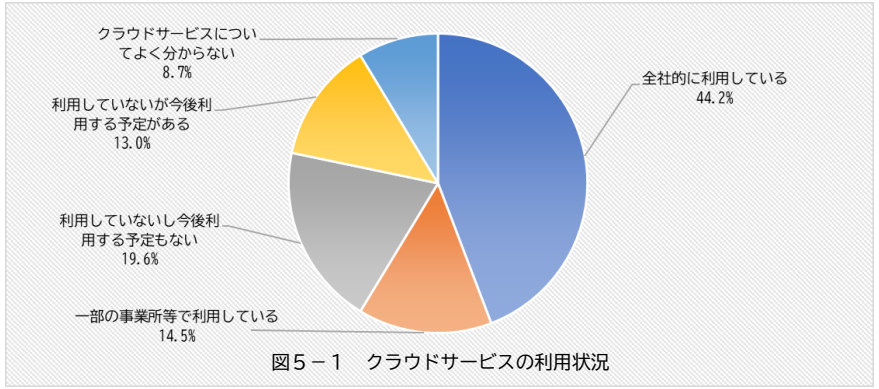


図５－１　クラウドサービスの利用状況

全国統計（総務省「通信利用動向調査」※1）との比較

福島市のクラウド利用率（全社および一部合わせて 58.7%）は、全国と比べ、低い状況。［図５－２］

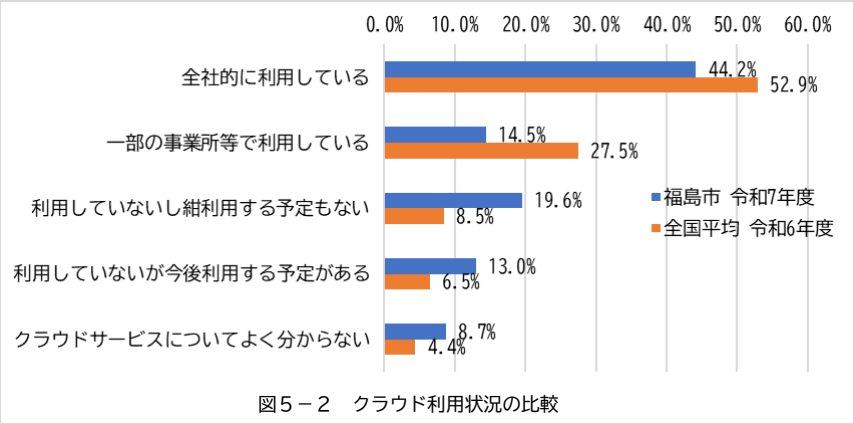


図５－２　クラウド利用状況の比較

クロス集計業種別のクラウドサービス利用状況（問３業態×問６クラウドサービス利用状況）

農業・農林、製造業、電気・ガス・熱供給・水道業、金融業・保険業は導入規模が小さく、利用率も低い。建設業、卸売業・小売業、学術研究・専門・技術サービス業、医療・福祉、複合サービス事業、サービス業は、導入が進んでおり、全体でデジタル化への関心が高い。［図５－３］

	全社的に利用している	一部の事業所等で利用している	利用していないし今後利用する予定もない	利用していないが今後利用する予定がある	クラウドサービスについてよく分からない
農業・農林	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
鉱業、採石業、砂利採取業	－	－	－	－	－
建設業	41.9%	12.9%	19.4%	9.7%	16.1%
製造業	0.0%	20.0%	20.0%	20.0%	40.0%
電気、ガス、熱供給、水道業	33.3%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%
情報通信業	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
運輸業、郵便業	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%
卸売業、小売業	50.0%	15.0%	10.0%	20.0%	5.0%
金融業、保険業	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%
不動産業、物品賃貸業	28.6%	7.1%	35.7%	28.6%	0.0%
学術研究、専門・技術サービス業	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
宿泊業、飲食サービス業	33.3%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%
生活関連サービス業、娯楽業	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%
教育、学習支援業	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	25.0%
医療、福祉	52.6%	10.5%	26.3%	0.0%	10.5%
複合サービス事業	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
サービス業（他に分類されないもの）	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%

図５－３　業種別のクラウドサービス利用状況

問７　利用しているクラウドサービス（複数回答）

問６で「クラウドサービスを全社的にまたは一部の事業所等で利用している」と回答した 81 件の事業所のうち、利用しているクラウドサービスとしては、「ファイル保管・データ共有」が 57 件（70.4%）と最も多く、次いで「データバックアップ」が 52 件（64.2%）、「電子メール」が 43 件（53.1%）だった。［図６－１］

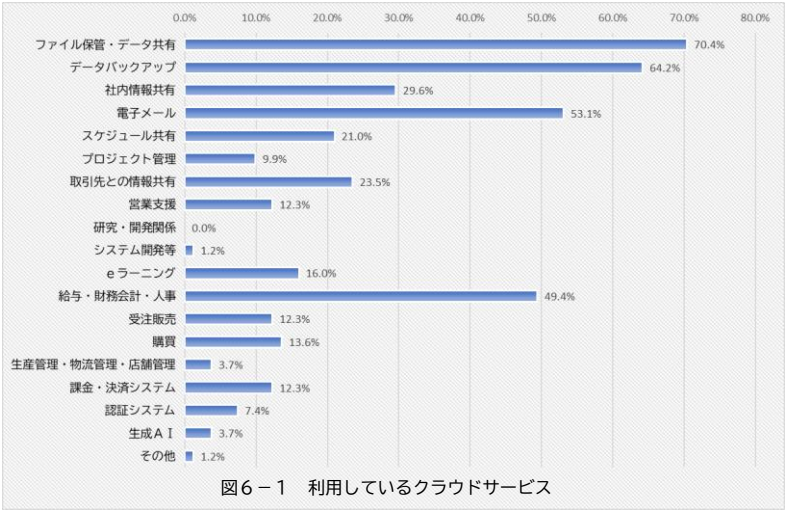


図６－１　利用しているクラウドサービス

全国統計（総務省「通信利用動向調査」※1）との比較

福島市も全国も「ファイル保管・データ共有」「電子メール」の利用が多い傾向は共通している［図６－２］

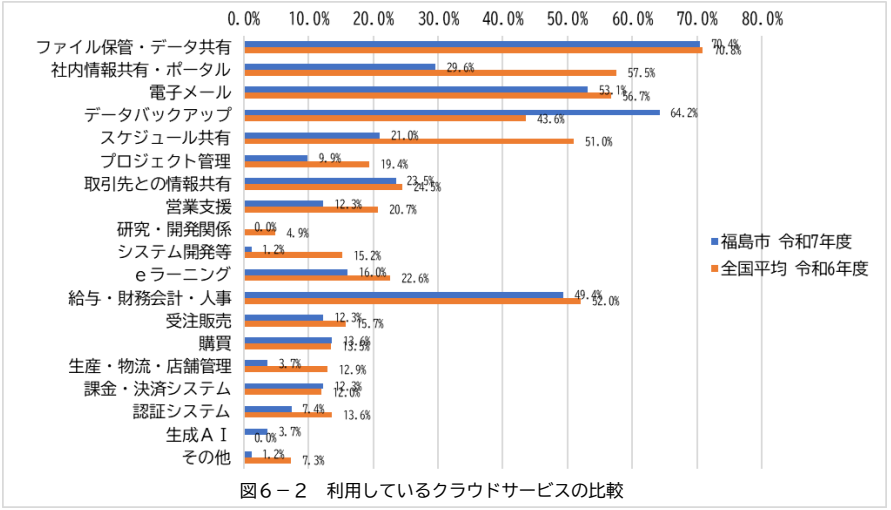


図６－２　利用しているクラウドサービスの比較

※「生成ＡＩ」は、市アンケートの独自項目として設けたものです。

問８　クラウドサービスを利用している理由（複数回答）

問６で「クラウドサービスを全社的または一部の事業所等で利用している」と回答した 81 件の事業所のうち、クラウドサービスを利用している理由として最も多く挙げられたのは「場所・機器を選ばず利用できる」で 32 件（39.5%）だった。次いで「災害時のバックアップとして利用できる」が 29 件（35.8%）、「システム容量変更などに迅速に対応できる」が 26 件（32.1%）と続く。[図７－１]

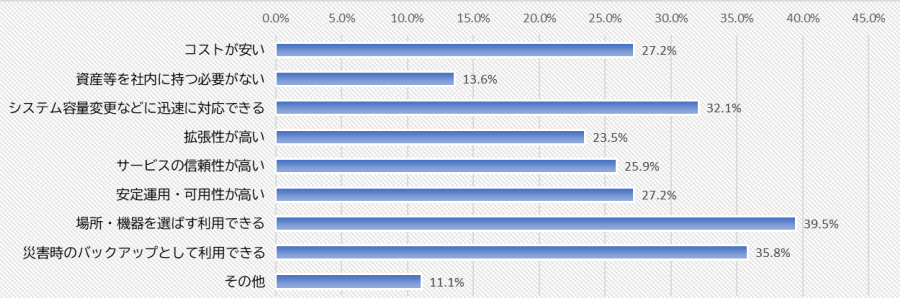


図７－１　クラウドサービスを利用している理由

全国統計（総務省「通信利用動向調査」※1）との比較

全国では「場所・機器を選ばず利用できる」「自社に資産等を持つ必要なし」といった理由が特に多い。福島市でも「場所・機器を選ばず利用できる」「災害時バックアップ」など災害対応への意識も一定の割合でみられる。[図７－２]

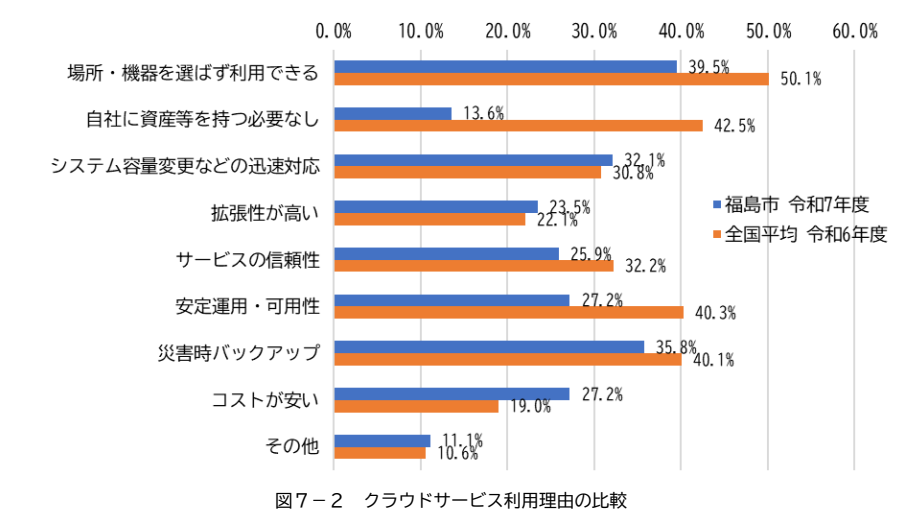


図７－２　クラウドサービス利用理由の比較

問９　クラウドサービスの効果

クラウドサービスの利用効果については、「ある程度の効果があった」が 41 件（50.6%）と最も多く、「非常に効果があった」も 25 件（30.9%）と、合計で 8 割以上の事業所が効果を実感している。[図８]

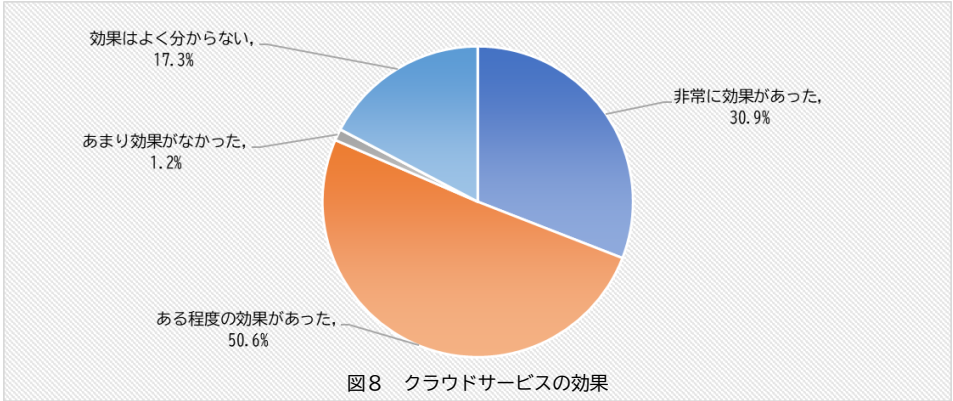


図８　クラウドサービスの効果

問１０　クラウドサービスを利用しない理由（複数回答）

問６で「クラウドサービスを利用していないし今後利用する予定もない」と回答した 27 件の事業所のうち、クラウドサービスを利用しない理由として最も多かったのは「必要がない」で 20 件（74.1%）だった。次いで「セキュリティが不安」が 7 件（25.9%）、「通信費用がかさむ」が 4 件（14.8%）と続く。[図８－１]

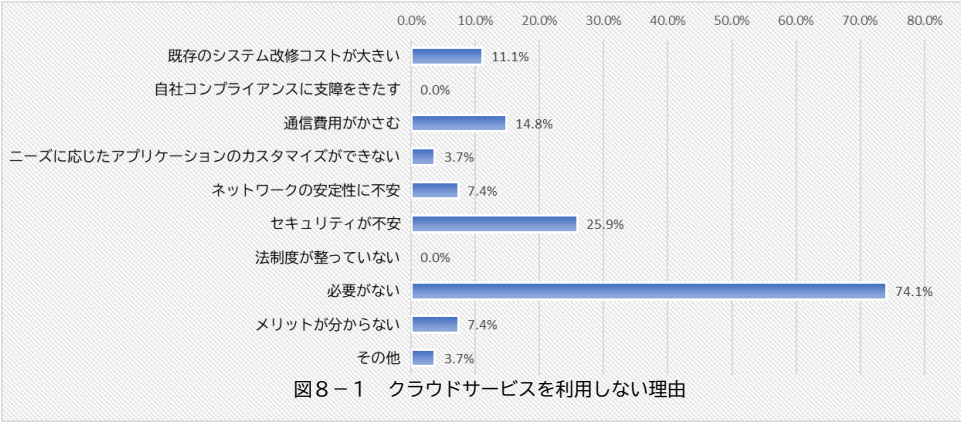


図８－１　クラウドサービスを利用しない理由

全国統計（総務省「通信利用動向調査」※1）との比較

福島市では、「必要がない」という回答が圧倒的に多く、そもそもクラウドサービスへの関心や導入機運が全国平均よりもかなり低い点が特色。全国は「必要がない」に次いで「既存システム改修コスト」「セキュリティ不安」「ネットワーク不安」が多くを占めるが、福島市では「既存システム改修コスト」が比較的低く、「通信費用がかさむ」や「メリットが分からない」など導入初期段階に強く現れる理由が目立つ。［図８－２］

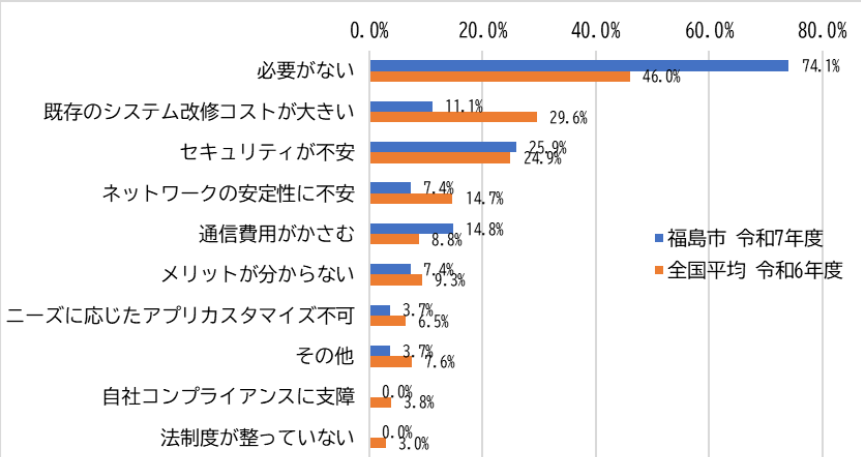


図８－２　クラウドサービスを利用しない理由の比較

問１１　テレワーク導入状況

テレワークを「導入している」事業所は 17 件（11.9%）にとどまり、「導入していないし導入予定もない」が 118 件（82.5%）と大多数を占めている。［図９－１］

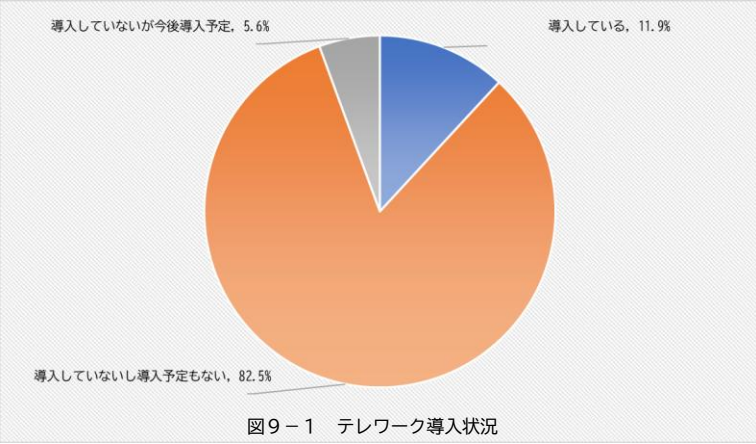


図９－１　テレワーク導入状況

全国統計（総務省「通信利用動向調査」※1）との比較

福島市のテレワーク導入率は 11.9%と、全国平均の 47.3%を大きく下回っている。

福島市では「導入していないし導入予定もない」が 82.5%と非常に高く、全国平均よりも導入消極姿勢が顕著。［図９－２］

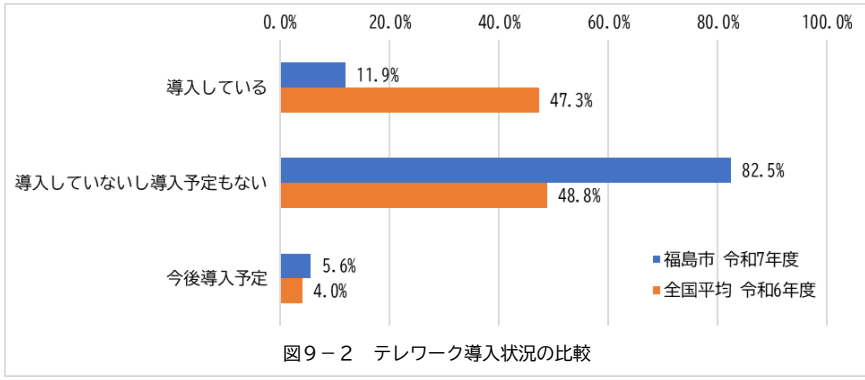


図９－２　テレワーク導入状況の比較

クロス集計業種別テレワーク導入状況（問３業態×問１１テレワーク導入状況）

農業・農林、製造業、金融業・保険業、宿泊業・飲食サービス業、教育・学習支援業では導入率が 0%だった。［図９－３］

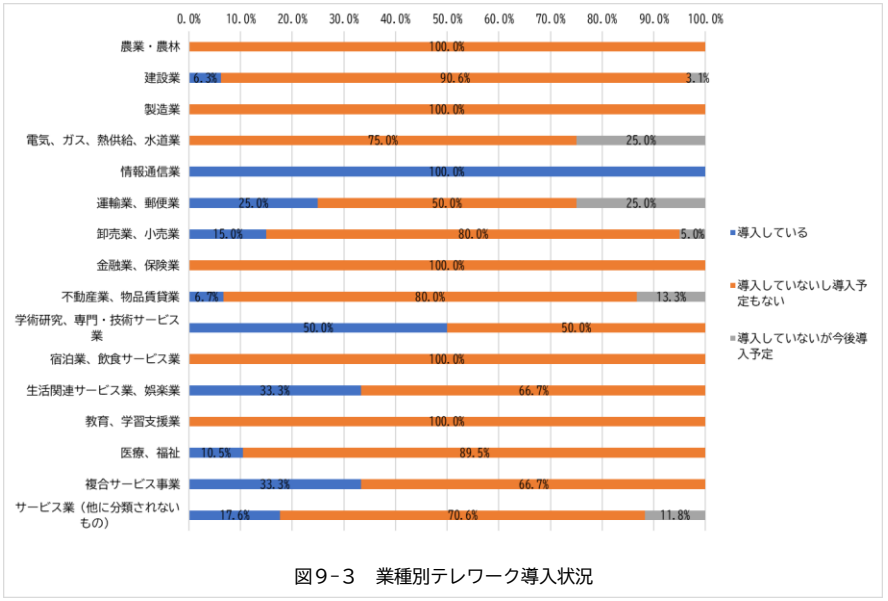


図９-３　業種別テレワーク導入状況

問１２　テレワークの導入目的（複数回答）

問１１で「テレワークを導入している」と回答した 17 件の事業所のうち、テレワークの導入目的として最も多く挙げられたのは「勤務者のワークライフバランスの向上」と「感染症への対応で、ともに 10 件（58.8%）だった。次いで「非常時の事業継続に備えて」が 7 件（41.2%）、「労働生産性の向上」と「家族の介護や子育て中の社員などへの対応」がそれぞれ 6 件（35.3%だった。[図１０－１]

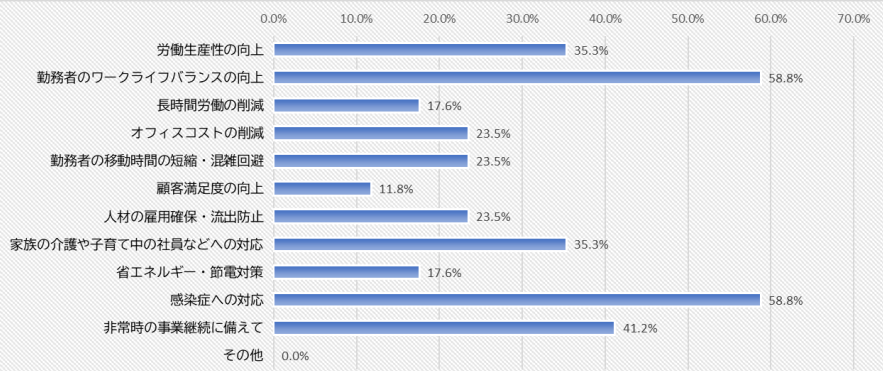


図１０－１　テレワークの導入目的

全国統計（総務省「通信利用動向調査」※1と）との比較

感染症対応目的がどちらでも最も高いが、全国の方が割合が大きい（福島市 58.8%、全国 66.0%）。ワークライフバランス向上が福島市では 58.8%、全国では 51.6%と、福島市の方がやや重点が置かれている。労働生産性の向上や移動時間短縮などは全国の方が割合が高く、非常時の事業継続は全国（45.3%）と福島市（41.2%）で似た傾向。［図１０－２］

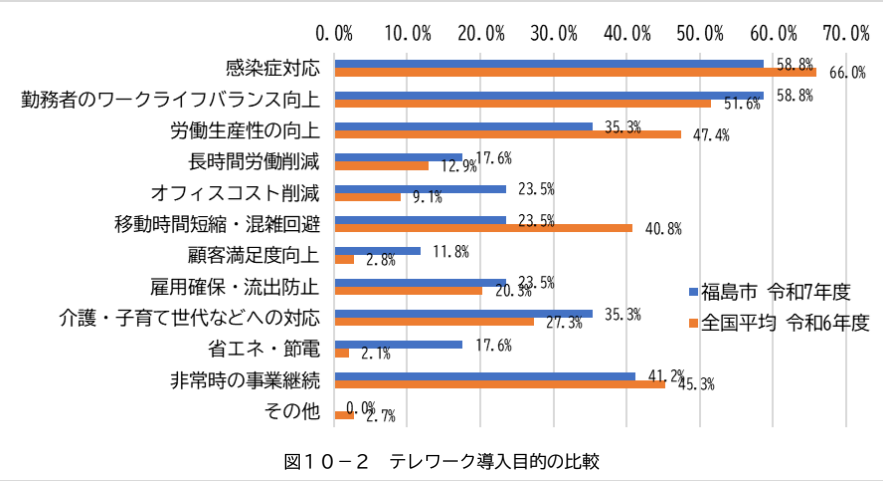


図１０－２　テレワーク導入目的の比較

問１３　テレワークの効果

問１１で「テレワークを導入している」と回答した 17 件の事業所は、「ある程度効果があった（76.5%）または「非常に効果があった」（23.5%）と回答しており、導入した事業所においては効果を実感していることが分かる。[図１１]

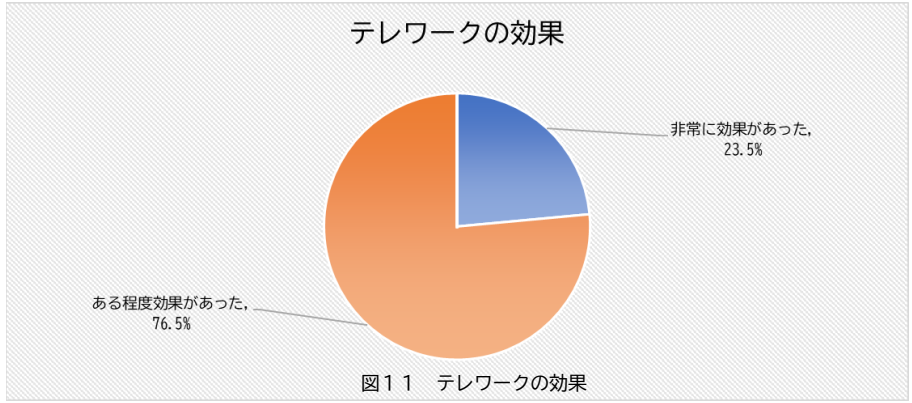


図１１　テレワークの効果

問１４　テレワークを導入しない理由（複数回答）

問１１で「テレワークを導入していないし導入予定もない」と回答した 118 件の事業所のうち、テレワークを導入しない理由として最も多かったのは「テレワークに適した仕事がない」で 107 件（90.7%）だった。次いで「業務の進行が難しい」が 28 件（23.7%）、「顧客など外部への対応に支障がある」が 12 件（10.2%）と続く。[図１２－１]

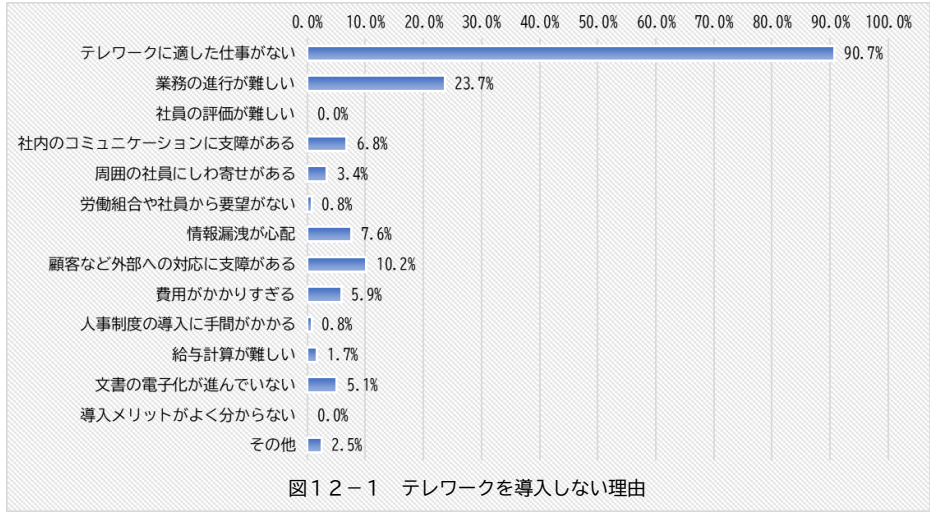


図１２－１　テレワークを導入しない理由

全国統計（総務省「通信利用動向調査」※1）との比較

全体的に福島市の企業は、業務の本質的な性質（＝テレワークに適していない）を最大の障壁と捉える割合が他地域よりも高い。［図１２－２］

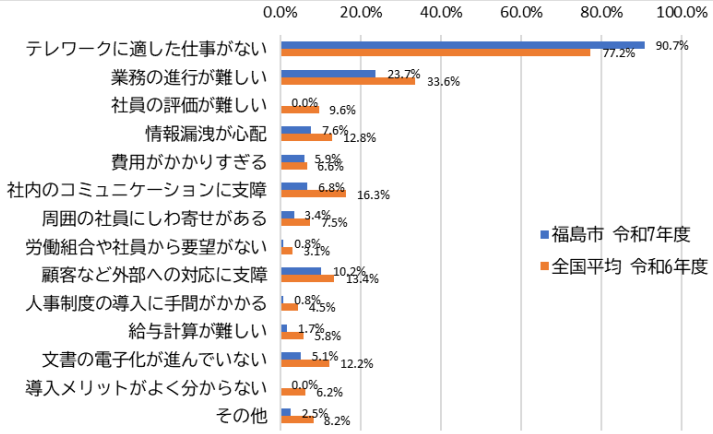


図１２－２　テレワークを導入しない理由の比較

問１５　データセキュリティやウイルスへの対応状況（複数回答）

事業所でのデータセキュリティやウイルスへの対応状況では、「端末にウイルス対策プログラムを導入」が 91 件（63.6%）と最も多く、次いで「ＩＤ・パスワードによるアクセス制御」が 54 件（37.8%）、「サーバーにウイルス対策プログラムを導入」が 45 件（31.5%）だった。一方で「特に対応していない」事業所も 10 件（7.0%）存在した。［図１３－１］

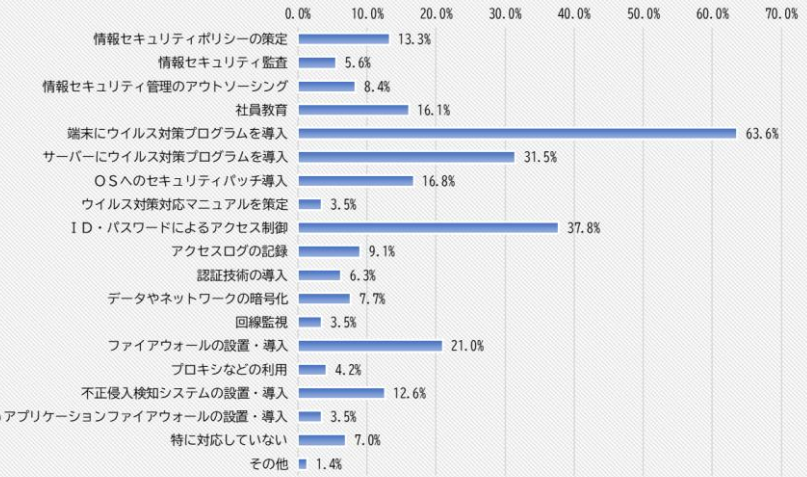


図１３－１　データセキュリティやウイルスへの対応状況

全国統計（総務省「通信利用動向調査」※1）との比較

福島市の事業所は、全国平均と比較してデータセキュリティやウイルス対策について多くの項目で大きく遅れをとっており、基本的な教育・ポリシー策定、技術的防御の両面で対策強化が必要だと読み取れる。また、「何らかの対策を講じていない」割合も全国より高いことから、地方都市のＤＸ推進の前提としてセキュリティ強化が急務と言える。［図１３－２］

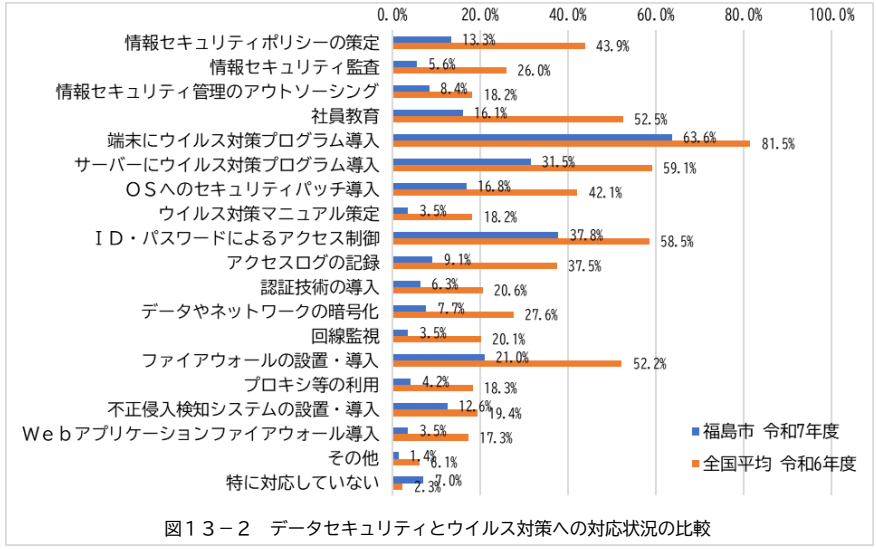


図１３－２　データセキュリティとウイルス対策への対応状況の比較

問１６　ＤＸ（デジタルトランスフォーメーション）の必要性

ＤＸの必要性については、「必要だと思う」が 34 件（23.8%）、「ある程度必要だと思う」が 52 件（36.3%）であり、6 割の事業所でＤＸの必要性を認識している。［図１４－１］

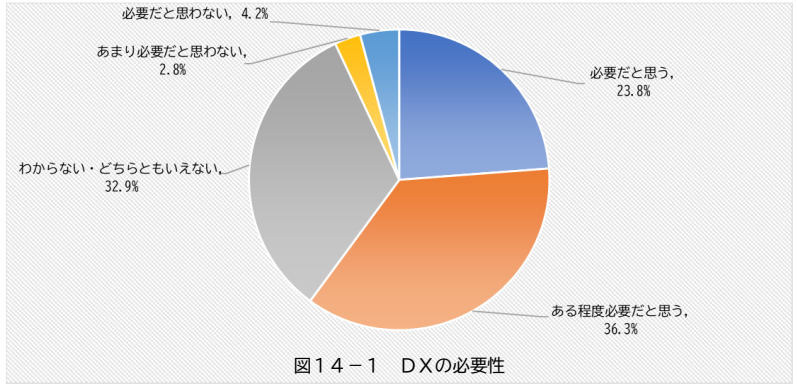


図１４－１　ＤＸの必要性

全国統計（中小企業基盤整備機構「中小企業のＤＸ推進に関する調査」※2）との比較

全国の中小企業は、理解度が高い企業層でＤＸの必要性認識（「必要だと思う」、「ある程度必要だと思う」）が７割強と高水準。一方で福島市は「わからない・どちらともいえない」が３割強と高く、必要性を感じる層は全国平均をやや下回る。［図１４－２］

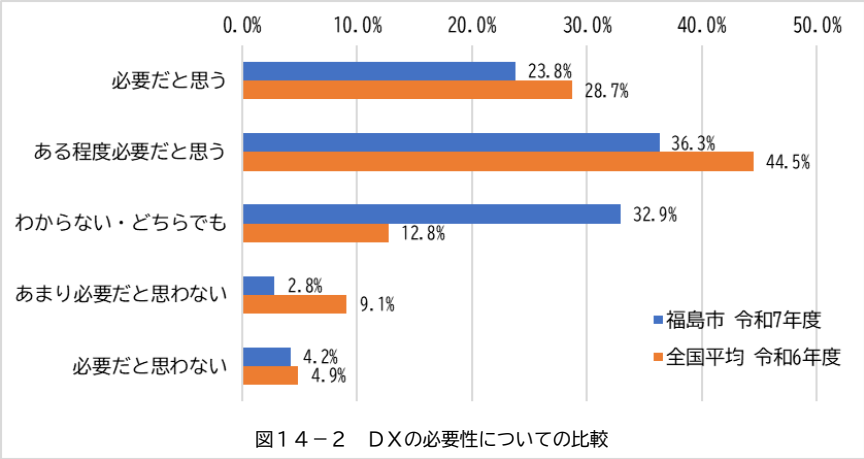


図１４－２　ＤＸの必要性についての比較

※２　中小企業のDX推進に関する調査（2024年）アンケート調査報告書、独立行政法人 中小企業基盤整備機構
https://www.smrj.go.jp/research_case/questionnaire/fbrion0000002pjw-att/202412_DX_report.pdf

クロス集計従業員規模別ＤＸの必要性認識（問２従業員数×問１６ＤＸの必要性認識）

従業員規模が小規模であるほどＤＸ取組率が低く、従業員規模が 30 人を超えると取組率が著しく向上する傾向が見られる。一方で「必要性だと思うが取組めていない」企業層が全規模で一定数存在し、特に 0～19 人以下の小規模層では相対的に高い。［図１４－３］

	既に取組んでいる	取組を検討している	必要だと思うが取組めていない	取組む予定はない
０～４人	12.3%	17.5%	28.1%	42.1%
５人～９人	26.5%	14.7%	29.4%	29.4%
１０人～１９人	13.0%	26.1%	30.4%	30.4%
２０人～２９人	28.6%	14.3%	28.6%	28.6%
３０人～４９人	44.4%	22.2%	0.0%	33.3%
５０人～９９人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%
１００人～１９９人	12.5%	25.0%	25.0%	37.5%
２００人～２９９人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
３００人以上	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

図１４－３　従業員規模別ＤＸの必要性認識

クロス集計業種別ＤＸ必要性認識（問３業態×問１６ＤＸの必要性認識）

ほぼ全業種でＤＸの必要性を肯定的に捉える意見が主流。一部業種では「わからない」や「不要との認識も存在し、デジタル化やＤＸに対する理解・浸透度には業種差があることがうかがえる［図１４－４］

	必要だと思う	ある程度必要だと思う	わからない・どちらともいえない	あまり必要だと思わない	必要だと思わない
農業・農林	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
鉱業、採石業、砂利採取業	－	－	－	－	－
建設業	9.4%	43.8%	40.6%	0.0%	6.3%
製造業	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%
電気、ガス、熱供給、水道業	0.0%	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%
情報通信業	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
運輸業、郵便業	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%	0.0%
卸売業、小売業	25.0%	45.0%	30.0%	0.0%	0.0%
金融業、保険業	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%
不動産業、物品賃貸業	40.0%	26.7%	20.0%	6.7%	6.7%
学術研究、専門・技術サービス業	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%	0.0%
宿泊業、飲食サービス業	14.3%	14.3%	57.1%	0.0%	14.3%
生活関連サービス業、娯楽業	33.3%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%
教育、学習支援業	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%
医療、福祉	15.8%	52.6%	26.3%	0.0%	5.3%
複合サービス事業	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
サービス業（他に分類されないもの）	41.2%	41.2%	17.6%	0.0%	0.0%

図１４－４　業種別ＤＸの必要性認識

問１７　ＤＸが必要だと思わない理由（自由記述）

自由記述の回答内容をもとにクラスター分析を行い、それぞれのグループ化と特徴をまとめた。

表４　各クラスターの概要一覧

	テーマ	割合	特徴・概要
1	ＩＴ人材・リソース不足	20%	専門知識や人材が不足している、あるいはＩＴ導入そのものが未着手のために「ＤＸが必要でも実行できない」と感じているグループ。技術面・人材面での課題が強い点が特徴。
2	事業規模や将来計画を理由にＤＸを必要としない	30%	企業規模が小さい、または近い将来で廃業予定など、今後の事業拡大を想定していないためにＤＸを必要としないグループ。コストや労力投入の優先度を低く捉えている。
3	現状維持派（必要なし・業務変化が少ない）	40%	現状の業務プロセスに問題が少なく、変化の必要を感じていないグループ。業務が安定している、組織としてＤＸの必要性を認識していないといった理由が挙げられる。
4	他に優先すべき事情がある	10%	ＤＸ以前に対応すべき業務や課題があり、ＤＸを検討する余裕がない、あるいは取り組みが後回しになっているグループ。緊急的・重要度の高い業務が優先されている。

各クラスターの代表的な回答例

1. クラスター1（ＩＴ人材・リソース不足）
   代表例１：「使える人材がいない及び今後もいないため。」
   代表例２：「ＩＴ未導入」
2. クラスター2（事業規模や将来計画を理由にＤＸを必要としない）
   代表例１：「小企業だから必要ない」
   代表例２：「後数年で廃業予定」
3. クラスター3（現状維持派）
   代表例１：「現状で問題ないため」
   代表例２：「会社の業務内容的に必要性を感じないから」
4. クラスター4（他に優先すべき事情がある）
   代表例：「それどころではない」

回答では「ＤＸやＩＴ導入に対する必要性をあまり感じていない」「人的リソースの問題を抱えている」「事業規模や将来方針から取り組む予定がない」などが主な理由として挙げられた。

問１８　ＤＸの取組状況

ＤＸの取組状況については、「取組む予定はない」が 49 件（34.2%）と最も多く、次いで「必要だと思うが取組めていない」が 38 件（26.6%）、「すでに取組んでいる」と「取組を検討している」がともに 28 件（19.6%）だった。[図１５－１]

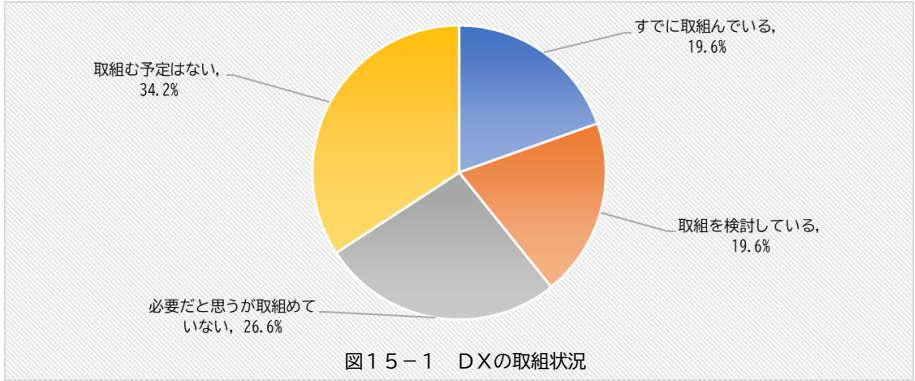


図１５－１　ＤＸの取組状況

クロス集計ＤＸの必要性認識とＤＸ取組状況の関係　（問１６ＤＸの必要性認識×問１８ＤＸ取組状況）

必要性が高いほど取組が進む傾向だが、必要だと感じていても「何らかの理由で着手できていない」層が一定数存在する。必要性認識が低い層では、ほとんどＤＸへの行動が見られない。[図１５－２]

	既に取組んでいる	取組を検討している	必要だと思うが取組めていない	取組む予定はない
必要だと思う	47.1%	29.4%	23.5%	0.0%
ある程度必要だと思う	19.2%	26.9%	40.4%	13.5%
わからない・どちらともいえない	4.3%	8.5%	17.0%	70.2%
あまり必要だと思わない	0.0%	0.0%	25.0%	75.0%
必要だと思わない	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

図１５－２　ＤＸの必要性認識とＤＸ取組状況の関係

問１９　ＤＸに向けた取組の進捗状況

問１８で「ＤＸにすでに取組んでいる」または「取組を検討している」と回答した 56 件の事業所のうち、ＤＸに向けた取組の進捗状況として、「アナログで行っていた作業やデータのデジタル化を進めている（デジタイゼーション）」が 32 件（57.1%）と最も多く、次いで「取組を検討している段階で、まだ紙媒体をベースとした業務を行っている」が 11 件（19.6%）だった。［図１６－１］

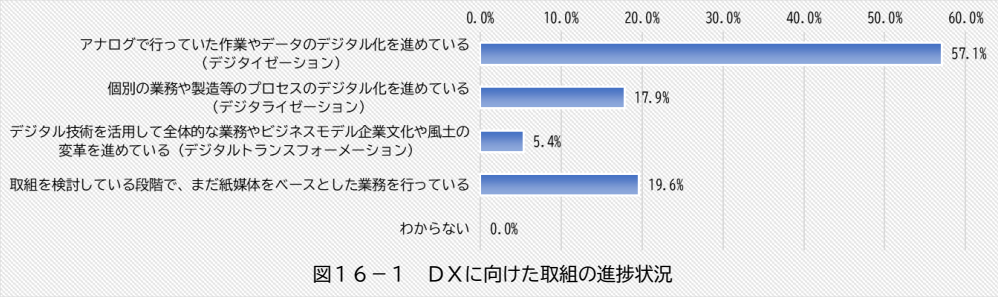


図１６－１　ＤＸに向けた取組の進捗状況

全国統計（中小企業基盤整備機構「中小企業のＤＸ推進に関する調査」※2）との比較

福島市では多くの企業が「デジタイゼーション」で足踏みしているのに対し、全国中小企業は「デジタライゼーション」や「デジタルトランスフォーメーション」により多く進んでいる。紙媒体業務にとどまる割合も福島市が全国より高く、ＤＸの進捗はやや遅れている状況が浮き彫りになっている。［図１６－２］

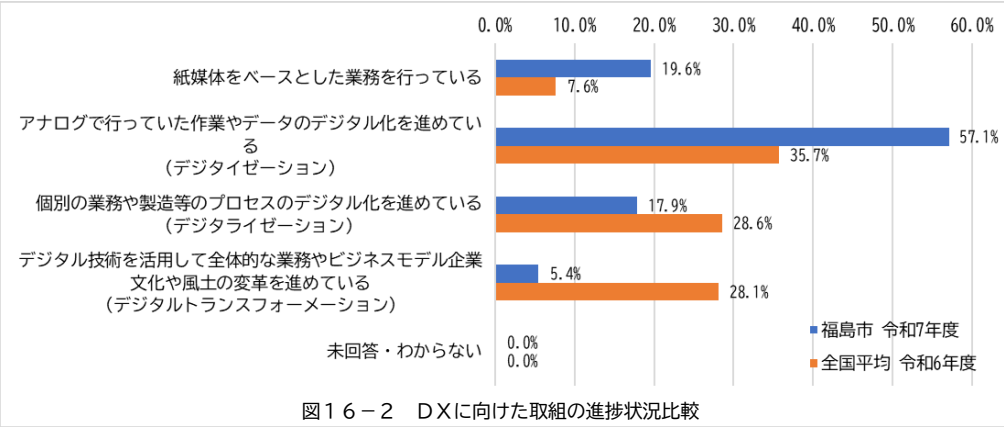


図１６－２　ＤＸに向けた取組の進捗状況比較

問２０　具体的なＤＸ取組内容（複数回答）

問１８で「ＤＸにすでに取組んでいる」または「取組を検討している」と回答した 56 件の事業所のうち、具体的なＤＸ取組内容としては、「文書の電子化・ペーパーレス化」が 42 件（75.0%と最も多く、次いで「ホームページの作成」が 31 件（55.4%）、「クラウドサービスの活用」が 21 件（37.5%）だった。［図１７－１］

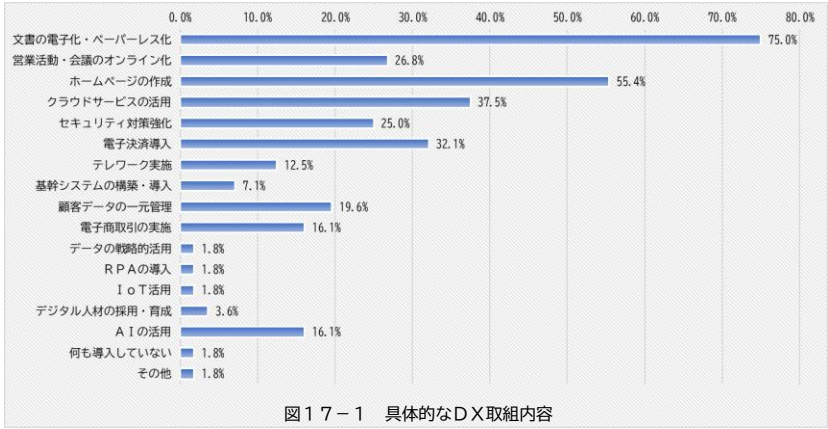


図１７－１　具体的なＤＸ取組内容

全国統計（中小企業基盤整備機構「中小企業のＤＸ推進に関する調査」※2）との比較

福島市のＤＸ施策は「文書電子化」「ホームページの作成」が主流だが、より高度な「データの戦略的活用」、「ＲＰＡの導入」、「デジタル人材の採用・育成」などは遅れている。［図１７－２］

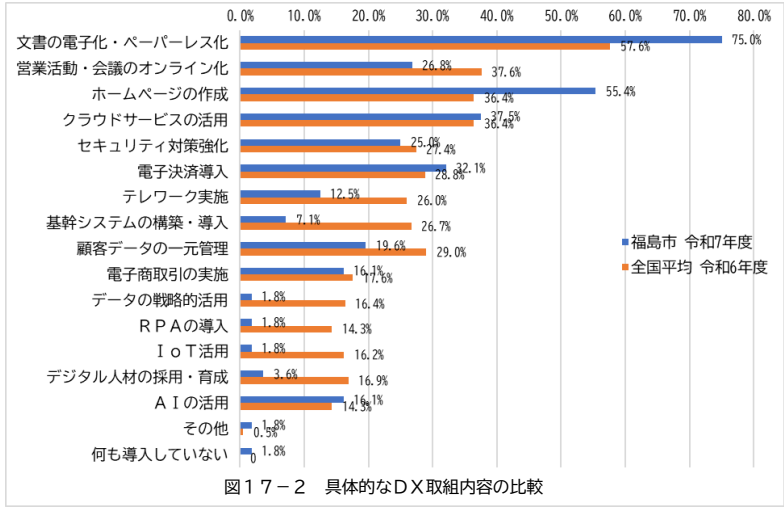


図１７－２　具体的なＤＸ取組内容の比較

※「何も導入していない」は、市アンケートの独自項目として設けたものです。

問２１　電子商取引に対する市の対応について（自由記述）

自由記述の回答を内容の傾向に応じて分析し、5 つのクラスターに分類した。

表５　クラスター別の概要

	テーマ	割合	特徴・概要
1	紙取引を好むグループ	25%	電子取引の必要性を感じにくく、紙のほうが便利・分かりやすいと考える傾向が強い。高齢の社員に配慮、または従来慣行をそのまま継続したいとする声が目立つ。
2	電子化を強く推進したいグループ	25%	コストや効率化、環境保護などの観点からペーパーレス化を歓迎し、積極的に電子化に取り組みたい回答群。公的機関への申請なども電子化し、全体の業務効率を上げたいという姿勢が特徴。
3	ハイブリッド（両方併用）派	25%	契約・請求・見積などを「電子＋紙」いずれでも対応できるようにしたい、段階的に電子化を進めつつ紙も残してほしいとする意見が中心。状況に応じた柔軟な使い分けを望む要望が多い。
4	実務・システム面の不安派	15%	電子取引を本格導入したい意向はあるが、社内にデジタル人材が不足している、セキュリティ・コスト負担・システムダウン時への不安など、移行過程での課題を感じる回答が多い。
5	取引なし・回答保留派	10%	市との取引がそもそもない・よくわからない・特段考えていない、など具体的な要望が定まっていないグループ。今後検討する可能性はあるが、現時点では様子見の姿勢が強い。

各クラスターの代表的な回答例

1. 紙取引を好むグループ
   代表例１：「紙がよい」
   代表例２：「紙による取引形態を希望します」
2. 電子化を強く推進したいグループ
   代表例１：「コスト削減の面からは電子化した方がよい」
   代表例２：「公務員の人件費削減等にもつながるため電子商取引を進めるべき」
3. ハイブリッド（両方併用）派
   代表例１：「電子取引も便利だが、紙取引も選択できる柔軟性が必要だと思う」
   代表例２：「段階的に電子化しつつ、紙媒体も残してほしい」
4. 実務・システム面の不安派
   代表例１：「取締役が高齢で電子商取引が難しい」
   代表例２：「セキュリティ面で配慮が必要なので、すぐには踏み切りにくい」
5. 取引なし・回答保留派
   代表例１：「市での取引が無いので特に考えていない」
   代表例２：「わからない、特にありません」

回答からは、「紙による従来形態を維持したい」「コスト削減と効率化のため電子化を積極的に推進したい」「紙・電子を併用しながら段階的に進めたい」「ＩＴ知識やシステム面の不安を抱えている」「まだ取引や意見が定まっていない」といった多様な意見が集まっていることが分かった。今後の電子商取引施策を検討する際は、特にハイブリッド対応やサポート体制の充実を意識することで、多くの事業所がスムーズに対応できると推察される。

問２２　ＤＸに取り組むにあたっての課題（複数回答）

ＤＸに取り組むにあたっての課題としては、「ＤＸ推進に関わる人材が足りない」が 75 件（52.4%）と最も多く、次いで「ＩＴに関わる人材が足りない」70 件（49.0%）、「予算の確保が難しい」45 件（31.5%）だった。［図１８－１］

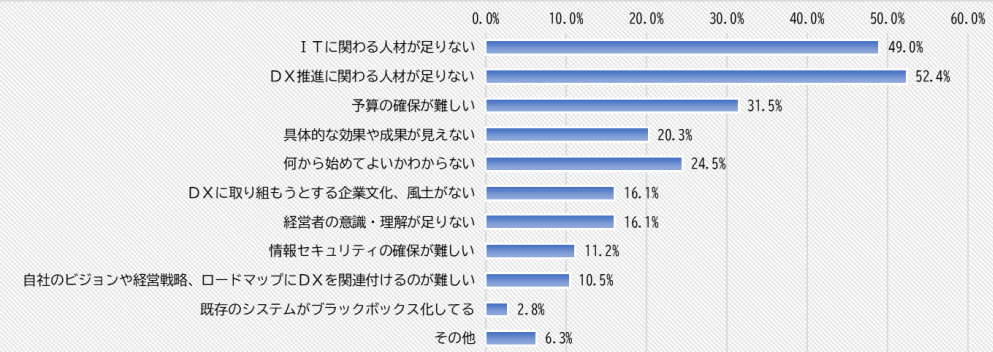


図１８－１　ＤＸに取り組むにあたっての課題

全国統計（中小企業基盤整備機構「中小企業のＤＸ推進に関する調査」※2）との比較

人材不足（ＩＴ関連・ＤＸ推進人材）は福島市でより深刻。全国平均も人材・予算確保が主課題だが、福島市はさらに人材依存度が高い。セキュリティや具体的な結果の不透明さ等は、全国でより課題視される傾向にある。［図１８－２］

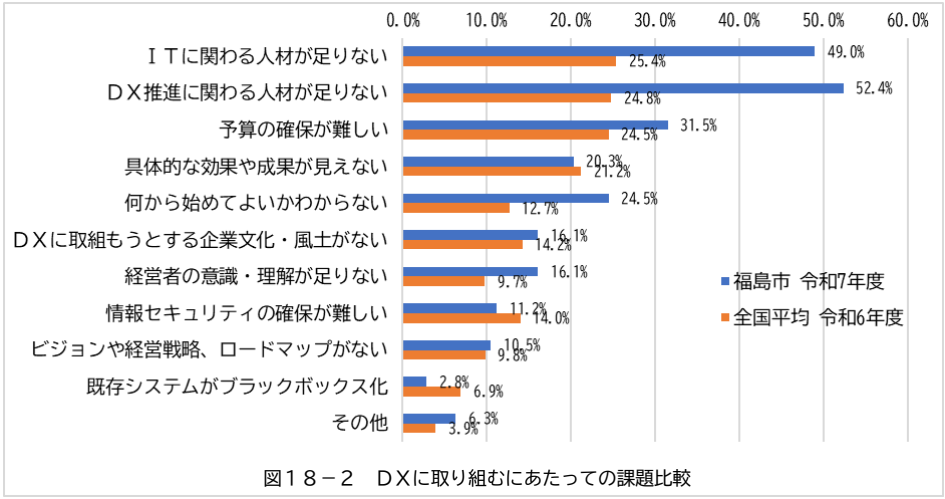


図１８－２　ＤＸに取り組むにあたっての課題比較

クロス集計 従業員の規模別のＤＸ取組課題（問２従業員数×問２２ＤＸ取組課題）

小規模事業所で「人材不足」「コスト負担」「現状維持志向」が高いのが目立つ。

従業員規模が大きくなるにつれ、「組織横断の推進体制」「全社的な意識浸透」「既存システムとの統合」など、より高度かつ複合的な課題が増加。[図１８－３]

	ＩＴに関わる人材が足りない	ＤＸ推進に関わる人材が足りない	予算の確保が難しい	具体的な効果や成果が見えない	何から始めてよいかわからない	ＤＸに取り組もうとする企業文化、風土がない	経営者の意識・理解が足りない	情報セキュリティの確保が難しい	自社のビジョンや経営戦略、ロードマップにＤＸを関連付けるのが難しい	既存システムがブラックボックス化している	その他
０～４人	18.3%	20.2%	10.1%	11.0%	11.9%	6.4%	11.0%	1.8%	4.6%	0.9%	3.7%
５人～９人	19.8%	23.1%	15.4%	6.6%	5.5%	7.7%	5.5%	7.7%	5.5%	1.1%	2.2%
１０人～１９人	18.6%	18.6%	15.3%	6.8%	16.9%	5.1%	5.1%	6.8%	5.1%	0.0%	1.7%
２０人～２９人	23.5%	35.3%	11.8%	5.9%	0.0%	5.9%	5.9%	5.9%	0.0%	0.0%	5.9%
３０人～４９人	30.0%	25.0%	15.0%	10.0%	5.0%	5.0%	0.0%	5.0%	0.0%	0.0%	5.0%
５０人～９９人	0.0%	14.3%	0.0%	14.3%	28.6%	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%
１００人～１９９人	22.2%	22.2%	16.7%	8.3%	11.1%	8.3%	2.8%	2.8%	5.6%	0.0%	0.0%
２００人～２９９人	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
３００人以上	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

図１８－３　従業員規模別のＤＸ取組課題

クロス集計 業種別のＤＸ取組課題（問３業態×問２２ＤＸ取組課題）

人材不足については、ほぼ全ての規模・業種で挙げられている最大の課題であり、ＩＴ・ＤＸ分野への知見やノウハウを持つ担当者が圧倒的に不足している状況。
コスト面のハードルとしては、導入時の初期費用および維持運用コストの見通しが経営者の意思決定を妨げている要因となっている。
現場とのギャップも顕著であり、実務現場の理解度や協力体制の不足、そして業務フロー改革への抵抗感がＤＸ推進の大きな障壁となっている。
ノウハウや効果に対する不透明感もあり、効率化や省力化の効果が見えづらいことが導入へのブレーキとなっている。[図１８－４]

	ＩＴに関わる人材が足りない	ＤＸ推進に関わる人材が足りない	予算の確保が難しい	具体的な効果や成果が見えない	何から始めてよいかわからない	ＤＸに取り組もうとする企業文化、風土がない	経営者の意識・理解が足りない	情報セキュリティの確保が難しい	自社のビジョンや経営戦略、ロードマップにＤＸを関連付けるのが難しい	既存システムがブラックボックス化している	その他
農業・農林	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
鉱業、採石業、砂利採取業	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
建設業	18.8%	22.5%	15.0%	10.0%	10.0%	7.5%	3.8%	5.0%	6.3%	0.0%	1.3%
製造業	23.5%	17.6%	11.8%	5.9%	17.6%	5.9%	11.8%	0.0%	5.9%	0.0%	0.0%
電気、ガス、熱供給、水道業	42.9%	14.3%	0.0%	0.0%	28.6%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
情報通信業	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
運輸業、郵便業	30.0%	20.0%	30.0%	10.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
卸売業、小売業	14.6%	19.5%	19.5%	7.3%	12.2%	7.3%	4.9%	2.4%	2.4%	4.9%	4.9%
金融業、保険業	14.3%	28.6%	14.3%	14.3%	0.0%	14.3%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
不動産業、物品賃貸業	10.0%	23.3%	10.0%	6.7%	6.7%	13.3%	16.7%	3.3%	3.3%	0.0%	6.7%
学術研究、専門・技術サービス業	33.3%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
宿泊業、飲食サービス業	33.3%	22.2%	5.6%	0.0%	11.1%	5.6%	11.1%	0.0%	5.6%	0.0%	5.6%
生活関連サービス業、娯楽業	28.6%	14.3%	0.0%	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%
教育、学習支援業	25.0%	0.0%	0.0%	25.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
医療、福祉	17.3%	23.1%	11.5%	9.6%	7.7%	3.8%	5.8%	9.6%	7.7%	1.9%	1.9%
複合サービス事業	22.2%	33.3%	22.2%	0.0%	0.0%	11.1%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
サービス業（他に分類されないもの）	21.2%	21.2%	11.5%	11.5%	9.6%	7.7%	3.8%	5.8%	1.9%	1.9%	3.8%

図１８－４　業種別のＤＸ取組課題

クロス集計 ＤＸの必要性認識とＤＸ取組課題の関係（問１６ＤＸの必要性認識×問２２ＤＸ取組課題）

必要性認識が高い企業ほど、「人材不足」「ノウハウ不足」「コスト負担」といった取組課題の深刻さも強く意識している。必要性を感じているが、課題によって実践が阻まれていることが推察される。

必要性認識が低い企業では、課題への関心自体が低いため、取り組みも進まず課題感の表出も限定的。[図１８－５]

	ＩＴに関わる人材が足りない	ＤＸ推進に関わる人材が足りない	予算の確保が難しい	具体的な効果や成果が見えない	何から始めてよいかわからない	ＤＸに取り組もうとする企業文化、風土がない	経営者の意識・理解が足りない	情報セキュリティの確保が難しい	自社のビジョンや経営戦略、ロードマップにＤＸを関連付けるのが難しい	既存のシステムがブラックボックス化してる	その他
必要だと思う	20.2%	21.4%	16.7%	7.1%	8.3%	6.0%	6.0%	7.1%	2.4%	1.2%	3.6%
ある程度必要だと思う	21.4%	23.0%	14.3%	7.1%	7.9%	4.8%	3.2%	7.1%	6.3%	1.6%	3.2%
わからない・どちらともいえない	20.0%	21.0%	9.5%	10.5%	15.2%	6.7%	9.5%	1.0%	3.8%	1.0%	1.9%
あまり必要だと思わない	25.0%	16.7%	0.0%	8.3%	8.3%	16.7%	16.7%	0.0%	8.3%	0.0%	0.0%
必要だと思わない	11.8%	23.5%	17.6%	11.8%	5.9%	17.6%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

図１８－５　ＤＸの必要性認識とＤＸ取組課題の関係

問２３　社員に対するデジタルスキル向上に関する取組状況（自由記述）

自由記述の回答を内容の傾向に応じて分析し、4 つのクラスターに分類した。

表６　クラスター別の概要

	テーマ	割合	特徴・概要
1	未実施・特になしグループ	50%	デジタルスキル向上に手を付けておらず、特に必要を感じていなかったり、そもそも社員がいない・興味がないなどの回答が中心。「何もしない」「特にない」という声が多数を占める。
2	具体的取組を実施中のグループ	20%	社内研修や外部講師、専門業者への依頼など、デジタルスキル育成に積極的に取り組んでいる回答。ＡＩセミナーやカリキュラム受講など先進的な取り組みが見られる。
3	部分的・今後検討中のグループ	15%	一部の社員だけが対応している、または個人まかせで学んでいるなど、まだ支援体制が整っておらず散発的。今後の教育計画や予算を検討しているが、本格的には動けていない状態。
4	障壁（コスト・時間・人材不足）派	15%	高齢化やコスト負担、人員不足、日々の業務多忙などの理由で、取り組みたくても実行しにくい回答群。システム導入や研修をしたいが、リソースが足りず断念している事例が多い。

クラスター別の代表的な回答例

1）未実施・特になしグループ
　代表例１：「特にやっていない」
　代表例２：「わからない、社員もいない」
2）具体的取組を実施中のグループ
　代表例１：「Ｎａｖｉｇａｔｅ ＭＥＯ 講座を全従業員が受講しました」
　代表例２：「外部講師を招いて勉強会を実施」
3）部分的・今後検討中のグループ
　代表例１：「今は各個人まかせで、興味がある人が学んでいる」
　代表例２：「一部の人材に頼っているため、今後教育実施を検討中」
4）障壁（コスト・時間・人材不足）派
　代表例１：「費用が高いので指導は難しい」
　代表例２：「業務が忙しくてスキルアップに時間が取れない」

回答からは、約半数が「何もしていない・特に取組はしていない」と回答しつつも、一方で具体的な研修やセミナーに積極参加している事業所も見られた。また、今後に向けて検討中の声や、コスト・時間不足で実行困難とする意見も一定数あった。複数の課題や状況を踏まえた上で、個々の事業所に合ったデジタルスキル向上支援や仕組みづくりが求められると考えられる。

問２４　市のＤＸ推進にあたり期待する施策（複数回答）

市のＤＸ推進にあたり期待する施策としては、「デジタルを活用した医療・介護・福祉の連携サービス提供」が 52 件（36.4%）と最も多く、次いで「ＡＩを活用した行政手続きの自動化」44 件（30.8%）、「デジタル技術を活用したインフラ管理」36 件（25.2%）だった。

一方で「特に期待する施策はない」という意見も 35 件（24.5%）あった。［図１９］

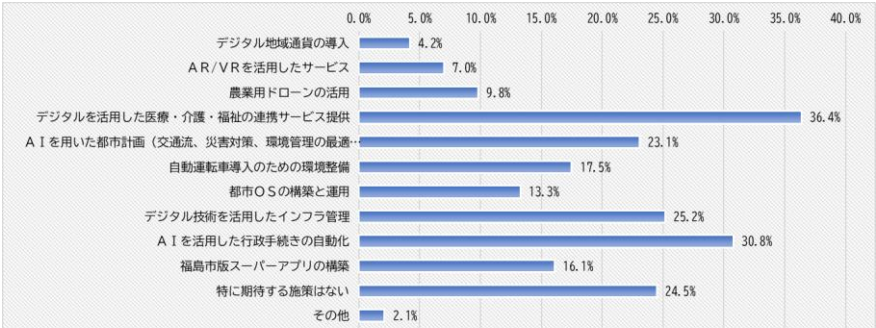


図１９　市のＤＸ推進にあたり期待する施策

問２５　福島市オープンデータを利用したことがある割合

福島市ホームページに掲載されているオープンデータは、活用率が１割程度と低いことから、現状ではほとんどの市民に活用されていないことがわかる。［図２０］

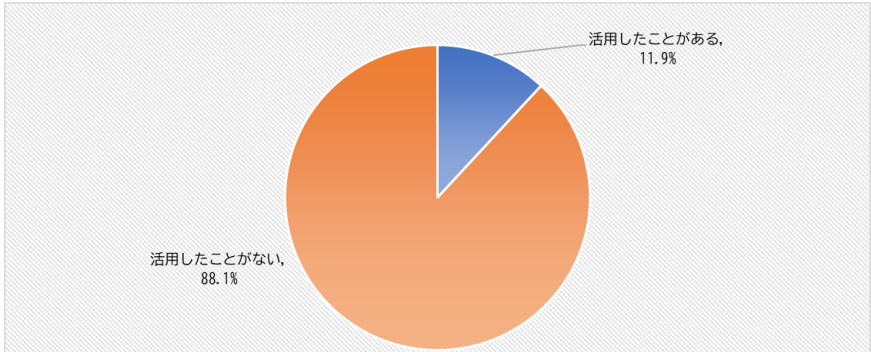


図２０　福島市オープンデータ利用状況

問２６　活用されている福島市オープンデータ（複数回答）

問２５で、福島市オープンデータを「活用したことがある」と回答した 17 件の事業所のうち、最も活用されているオープンデータは「防災ハザードマップ」で 13 件（76.5%）だった。

一方で、「選挙結果投票区別の投票状況、年代別投票率」と「住民基本台帳人口」は利用がなく「食品営業許可施設に関する情報」も 5.9%と活用率が低いデータの一つとなっている。[図２１]

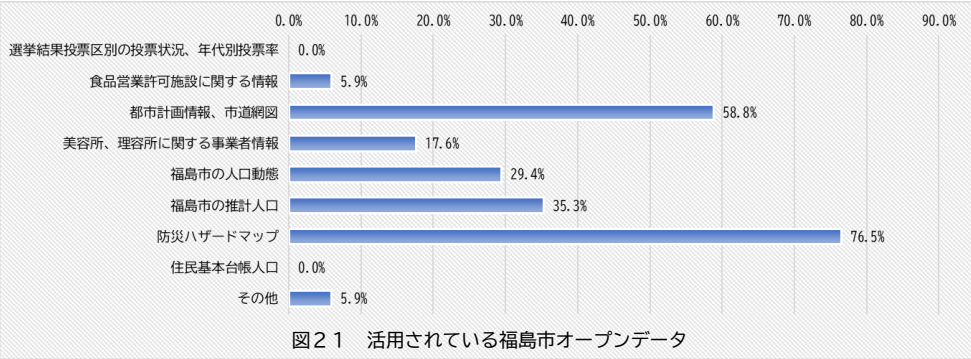


図２１　活用されている福島市オープンデータ

問２７　福島市オープンデータを活用した目的（自由記述）

自由記述の回答を内容の傾向に応じて分析し、5 つのクラスターに分類した。

表７　クラスター別の概要

	テーマ	割合	特徴・概要
1	災害・ハザード対応	19%	ハザードマップや危険地域の把握、避難訓練など、防災関連の目的でオープンデータを活用。台風・大雨の際に冠水リスクを調べるなど、災害時の被害を最小限に抑える取り組みに用いられている。
2	事業・業務活用	44%	不動産業・保育園・建築計画・市場分析など、仕事上の意思決定や顧客向け資料作成に使うケース。重要事項説明書作成など実務に直結した活用目的が多く、業務効率化やサービス向上に寄与。
3	人口変動・主要統計	6%	人口動態の確認など、地域データを把握するための利用。人口減少やエリア特徴を分析し、将来を見据えた事業計画や配置を検討するときの基礎資料としての活用が示唆される。
4	情報収集・確認	25%	オープンデータで現状や路線名を確認したり、単純な情報収集を行う事例。日常レベルで必要なときに活用するという位置づけが多く、調査範囲は比較的限定的なケースが中心。
5	複数目的利用	6%	災害時・業務活用・人口変動など、複数の目的で一括利用している特例的な回答。多角的な観点から活用しており、市や地域のデータを包括的に参照している。

各クラスターの代表的な回答例

1）災害・ハザード対応
　代表例１：「大雨時等の危険地域の把握」
　代表例２：「ハザードマップを利用し台風の前などに冠水しそうな道路を確認した」
2）事業・業務活用
　代表例１：「重要事項説明書の作成に活用」
　代表例２：「認可保育園で活用している」
3）人口変動・主要統計
　代表例：「人口動態」
4）情報収集・確認
　代表例１：「現状確認」
　代表例２：「路線名の確認」
5）複数目的利用
　代表例：「災害時の対応、業務活用、人口の変動確認」

回答からは、「災害リスクへの備え」「業務上の意思決定や契約書作成」「人口動態確認」「単なる情報収集」といった目的が中心だった。中には複数の目的を一度に満たすために活用するケースもあり、オープンデータの汎用性・利便性がうかがえる。データの種類や提供方法をさらに充実させることで、より多くの事業所にとって有用な情報源となる可能性が期待される。

問２８　今後活用したい福島市オープンデータ（複数回答）

防災ハザードマップは 79 件（55.2%）と、半数以上の回答者が今後の活用を希望しており、災害への備えに対する市民の高い意識が伺える。次に都市計画情報、市道網図が 51 件（35.7%）で続き、都市開発や交通インフラへの関心の高さを示している。福島市の人口動態も 21.0%と高い割合を占め、地域社会の変動や将来予測に関心が寄せられていることが分かる。

選挙結果投票区別の投票状況や年代別投票率は 27 件（18.9%）、保育園・幼稚園の入所児数は 25 件（17.5%）と、市民生活に密着した情報へのニーズも高い。町内会地域図、福島市の推計人口平均世帯収入はそれぞれ 21 件（14.7%）で、地域コミュニティや経済状況に関する情報も活用が期待されている。[図２２－１]

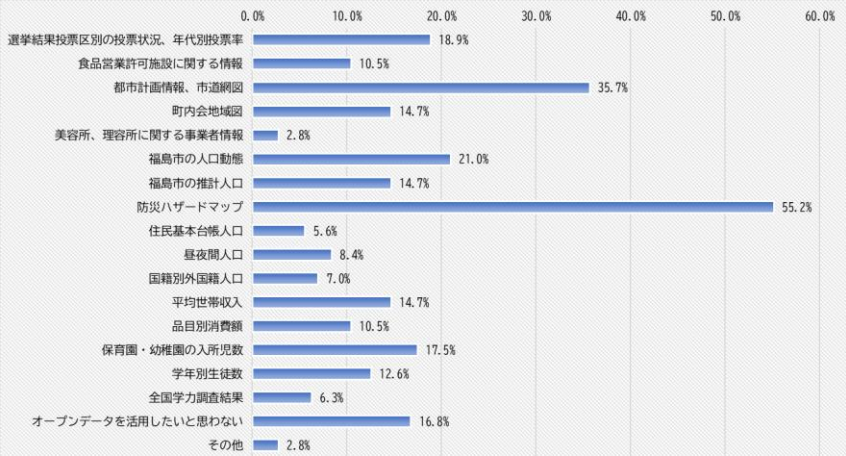


図２２－１　今後活用したい福島市オープンデータ

クロス集計業種別のオープンデータ活用ニーズ　（問３業態×問２８今後活用したいオープンデータ）

小売・サービスや飲食、製造業など、マーケット規模や顧客属性の把握を目的とする業種で人口動態などのデータ需要が高い。
建設や不動産系は、市道網図や都市計画情報、防災ハザードマップなど需要が高い。
教育関連業種や福祉サービスでは、児童・生徒数や学力調査などのデータ需要が見られる。
飲食や美容・理容など直接的に事業運営に関わる許可・登録情報への関心が強い。

多くの業種で「昼夜間人口」「推計人口」など、市民の動きや消費活動に直結するデータの人気が非常に高いのが特徴的。「オープンデータを活用したいと思わない」という回答も一定割合あり、全体として業務に直結するデータへの具体的なニーズが業種ごとに明確に現れている。
[図２２－２]

	選挙結果投票区別の投票状況、年代別投票率	食品営業許可施設に関する情報	都市計画情報、市道網図	町内会区域図	美容所、理容所に関する事業者情報	福島市の人口動態	福島市の推計人口	防災ハザードマップ	住民基本台帳人口	昼夜間人口	国籍別外国籍人口	平均世帯収入	品目別消費額	保育園・幼稚園の入所児数	学年別生徒数、男女別生徒数	全国学力調査結果	オープンデータを活用したいと思わない	その他
農業・農林	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
鉱業、採石業、砂利採取業	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
建設業	4.1%	2.7%	15.1%	6.8%	0.0%	8.2%	6.8%	16.4%	0.0%	5.5%	4.1%	6.8%	2.7%	5.5%	1.4%	1.4%	12.3%	0.0%
製造業	7.1%	0.0%	7.1%	0.0%	0.0%	14.3%	14.3%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%	7.1%	14.3%	0.0%
電気、ガス、熱供給、水道業	11.1%	0.0%	33.3%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
情報通信業	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%
運輸業、郵便業	11.1%	0.0%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	44.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
卸売業、小売業	9.8%	2.0%	17.6%	7.8%	0.0%	3.9%	3.9%	25.5%	0.0%	0.0%	0.0%	3.9%	5.9%	3.9%	3.9%	2.0%	9.8%	0.0%
金融業、保険業	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動産業、物品賃貸業	8.3%	0.0%	14.6%	8.3%	0.0%	4.2%	4.2%	12.5%	4.2%	2.1%	6.3%	8.3%	2.1%	10.4%	4.2%	4.2%	6.3%	0.0%
学術研究、専門・技術サービス業	11.1%	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	33.3%	11.1%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
宿泊業、飲食サービス業	5.0%	25.0%	5.0%	5.0%	0.0%	15.0%	0.0%	20.0%	5.0%	5.0%	0.0%	10.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
生活関連サービス業、娯楽業	0.0%	16.7%	16.7%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%
教育、学習支援業	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
医療、福祉	4.0%	0.0%	12.0%	8.0%	2.0%	12.0%	4.0%	24.0%	0.0%	0.0%	2.0%	2.0%	2.0%	10.0%	10.0%	2.0%	2.0%	4.0%
複合サービス事業	10.0%	10.0%	20.0%	0.0%	0.0%	10.0%	10.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
サービス業（他に分類されないもの）	6.4%	5.1%	9.0%	2.6%	2.6%	7.7%	9.0%	11.5%	5.1%	5.1%	3.8%	6.4%	5.1%	5.1%	6.4%	2.6%	3.8%	2.6%

図２２－２　業種別のオープンデータ活用ニーズ

問２９　その他市のデジタル化についての意見（自由記述）

自由記述の回答を内容の傾向に応じて分析し、5 つのクラスターに分類した。

表７　クラスター別の概要

	テーマ	割合	特徴・概要
1	特に意見なし（無回答含む）	25%	「特になし」「特にありません」など、デジタル化に関して特段の意見を持たない回答。市の取り組みに対し無関心、あるいは必要性が感じられない印象の声が中心。
2	高齢者・デジタル弱者サポート要望	20%	デジタル化が進む中で取り残されがちな高齢者やＩＴが苦手な層をサポートする仕組みの必要性を強調。アナログとの併用や簡単なＵＩ、わかりやすい説明が不可欠だという声が多い。
3	積極推進・スピード重視派	20%	「デジタル化は絶対に必要」「ベンチャーが活躍できる環境を整えてほしい」など、とにかく早期実行を求める意見。市単独よりも広域的・大規模に進め、利便性や人件費削減などの成果を期待する見方が目立つ。
4	コスト・セキュリティなど懸念派	15%	デジタル化が行き過ぎると費用やシステム面の負担が増える、無駄な税金投入になりかねないなどの指摘。セキュリティ面でのリスクへの配慮や、本当に必要なサービスを厳選してほしいという声が多い。
5	知識不足・勉強会希望派	20%	「何から始めればいいか分からない」「勉強会があれば参加したい」など、デジタル化自体への興味はあるが具体的アクションが見えない層。ＩＴに疎い事業者や個人に対し学習機会を設けてほしいという要望が多い。

各クラスターの代表的な回答例

1）特に意見なし（無回答含む）
　代表例１：「特にありません」
　代表例２：「ありせん」
2）高齢者・デジタル弱者サポート要望
　代表例１：「高齢者がわかりやすいデジタル化を」
　代表例２：「デジタル化は必要だが、予備のアナログは用意しておいてほしいと思う」
3）積極推進・スピード重視派
　代表例１：「福島市のデジタル化に関わる事業をベンチャー企業がチャレンジできるように」
　代表例２：「デジタル化を進めていく事は必要だが、市の動きが遅いと感じる。スピード感ある市政運営を」
4）コスト・セキュリティなど懸念派
　代表例１：「意味のないデジタル化に費用をかけるのは無駄。必要性を厳選してほしい」
　代表例２：「セキュリティ面を重視して、各種デジタル化を推進し効率化を図ってもらいたい」
5）知識不足・勉強会希望派
　代表例１：「現時点で事業所がどう活用すればいいか分からない。勉強会などがあれば助かる」
　代表例２：「デジタルには疎いので、分かりやすい解説が必要」

回答からは、「特に意見なし」「高齢者などへの配慮を望む声」「積極的なデジタル化の推進要請」「コストやセキュリティを懸念する声」「知識不足への勉強会希望」など、多面的な要望があることがわかった。特に高齢者・デジタル弱者へのサポートや、導入のわかりやすさ・スピード感へのニーズが大きく、コスト面やセキュリティ対策への慎重な考えも根強いといえる。

まとめ

小規模事業者（特に建設業、卸売・小売業）を中心にＤＸの必要性は認識されているものの、具体的な取組は遅れていることが判明した。インターネットインフラは普及しているものの、クラウドサービスやテレワーク導入、セキュリティ対策は全国平均を下回り、特に小規模事業者や伝統的業種でのギャップが大きい。人材不足、コスト・ノウハウ不足、理解不足も課題として挙げられる。

今後、地域特性に合わせた体系的な支援策、成功事例の共有、デジタル人材育成、経営層から現場までの一体となった意識改革が、福島市のＤＸ推進と地域活性化に不可欠である。