

# 郡山市のDX推進についてのアンケート調査結果



郡山市では、「DX郡山推進計画2026-2029」の策定にあたり、幅広い世代の市民のご意見を反映させるため、デジタル技術の活用状況等についてアンケート調査を実施いたしました。

このうち、デジタルネイティブ世代である若者と、デジタル活用に不慣れな高齢者のそれぞれ約40名の方々を対象に行った調査について、その結果をお知らせいたします。



## 調査の概要

### 若者

国際ビジネス公務員大学校

- 調査期間  
2025年7月7日(月)～7月11日(金)  
(5日間)
- 回答者数  
43名 (男性20名 女性21名 不明2名)



### 回答者内訳

	10代以下	20代	60代	70代	80代以上	回答しない	全体
男性	11	9	4	19	2		45
女性	15	6	4	8			33
回答しない	1					1	2
合計	27	15	8	27	2	1	80

### 高齢者

あさかの学園大学

- 調査期間  
2025年7月15日(火)～7月31日(木)  
(17日間)
- 回答者数  
37名 (男性25名 女性12名)



### 備考

※構成比は、端数を四捨五入しているため、合計が100.0%にならない場合があります。

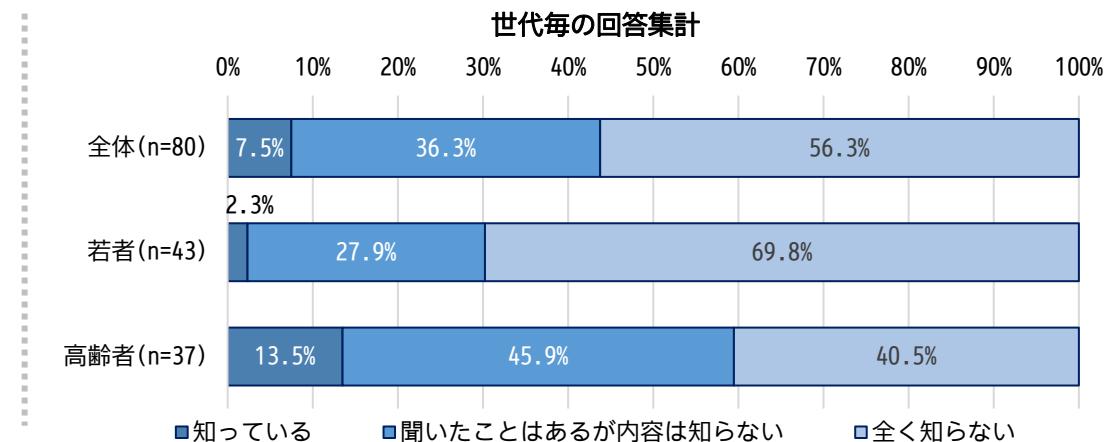
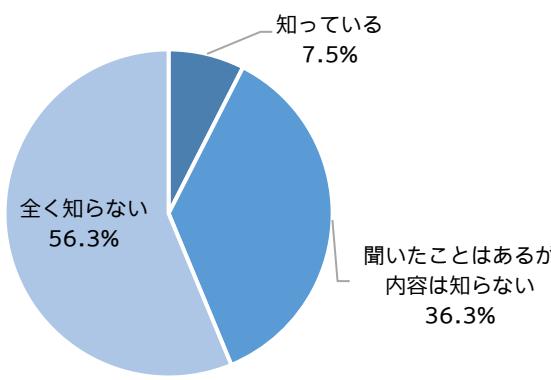
※各グラフのn=○○は回答者数を示します。

※複数回答の比率は、その設問の回答者数を基数として算出しました。したがって、すべての比率を合計すると100.0%を超える場合があります。

# 第1章 郡山市役所のDXについて

## 問1 DX（デジタルトランスフォーメーション）という言葉をご存知ですか。？（1つ選択）

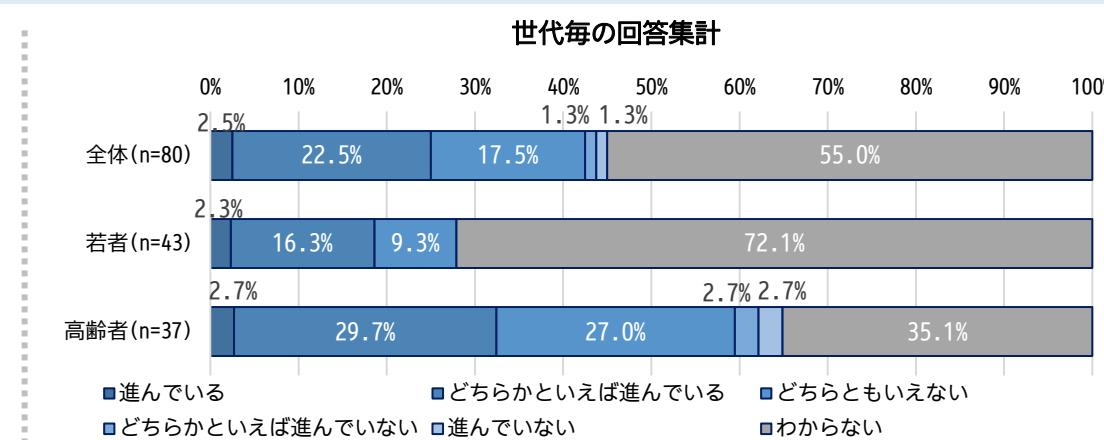
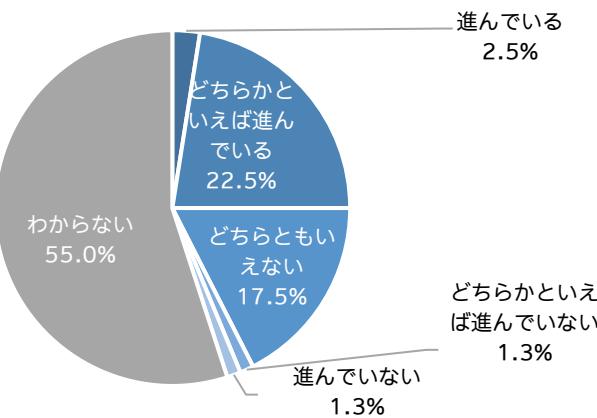
若者・高齢者合計(n=80)



- 全体では「全く知らない」と回答した割合が56.3%であり、DXという言葉の認知度は低い傾向にある。
- 世代別では、高齢者で「知っている」または「聞いたことはあるが内容は知らない」と回答した割合が59.4%で、若者の30.2%に比べ30ポイント近く高かった。

## 問2 郡山市役所では、行政サービスのデジタル化が進んでいると感じますか。（1つ選択）

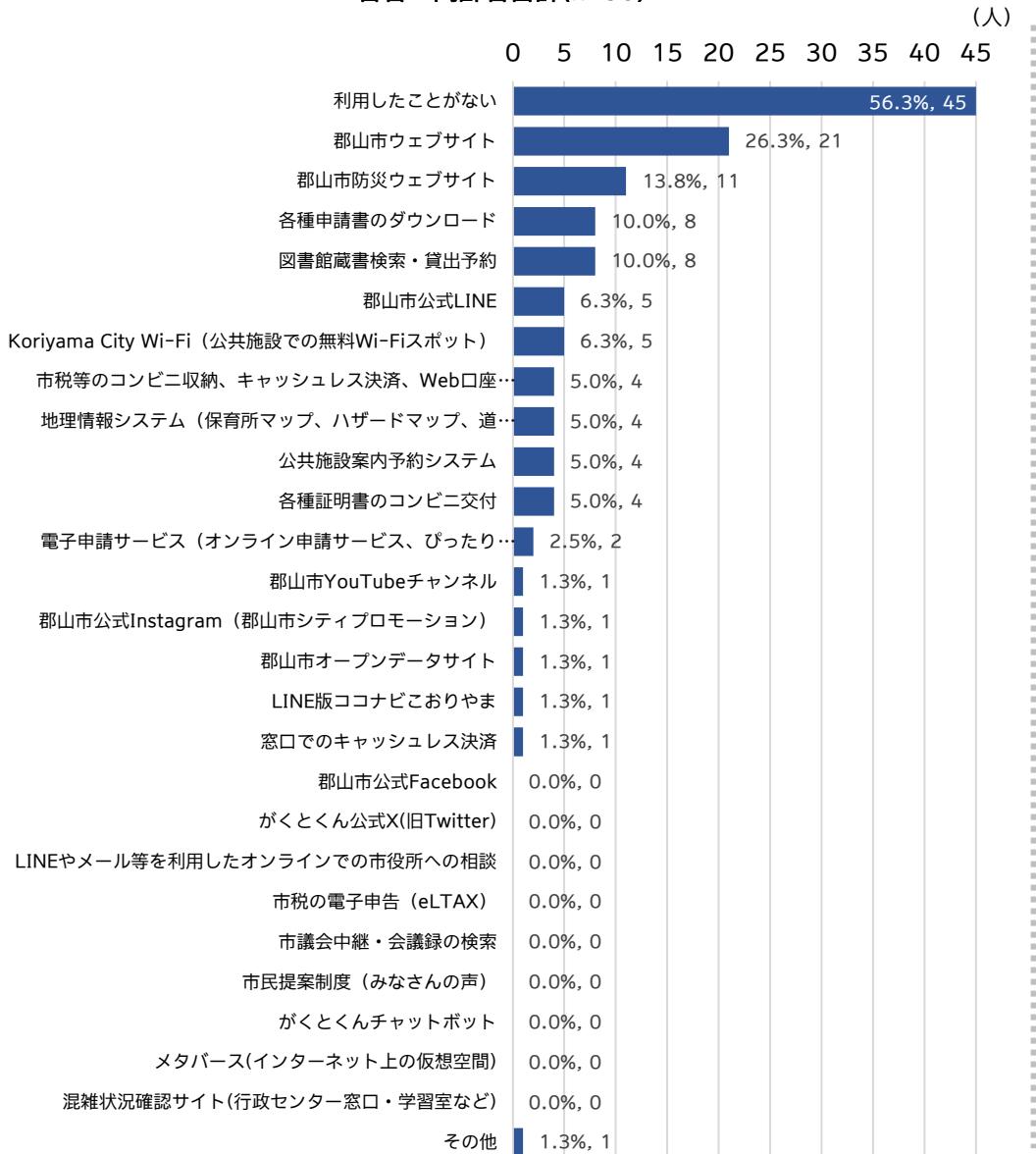
若者・高齢者合計(n=80)



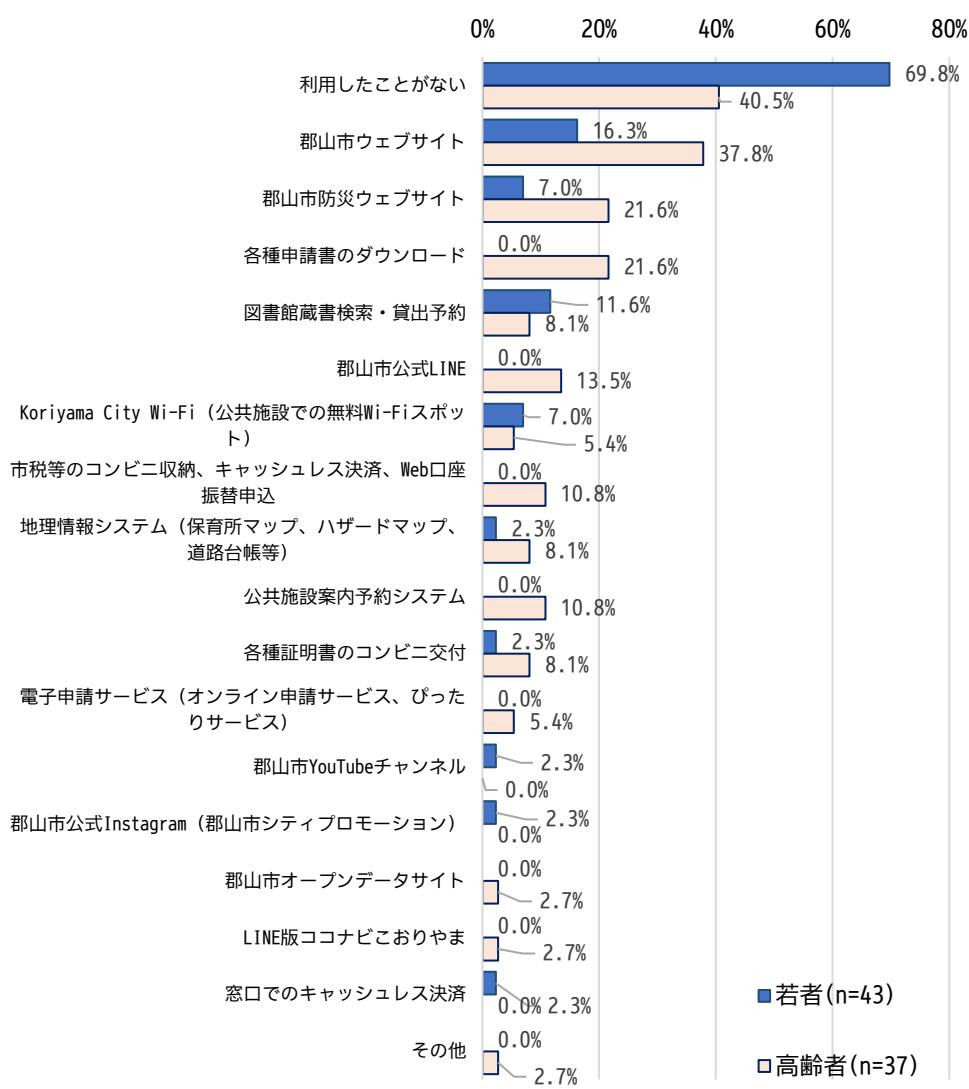
- 全体では「わからない」と回答した割合が55.0%であった一方で、「進んでいる」「どちらかといえば進んでいる」と回答した割合が25.0%であり、「進でいない」「どちらかと言えば進でいない」と回答した割合の2.6%を大きく上回る結果となった。
- 世代別では、高齢者の32.4%が「進んでいる」「どちらかといえば進んでいる」と回答しており、「進でいない」「どちらかと言えば進でいない」の5.4%を大きく上回った。若者では72.1%が「わからない」と回答しており、行政サービスそのものにあまり馴染みがないことが伺える結果となった。

問3 郡山市が現在提供しているデジタル技術を活用した行政サービスで、利用したことがあるものを教えてください。 (該当するもの全てを選択)

若者・高齢者合計(n=80)



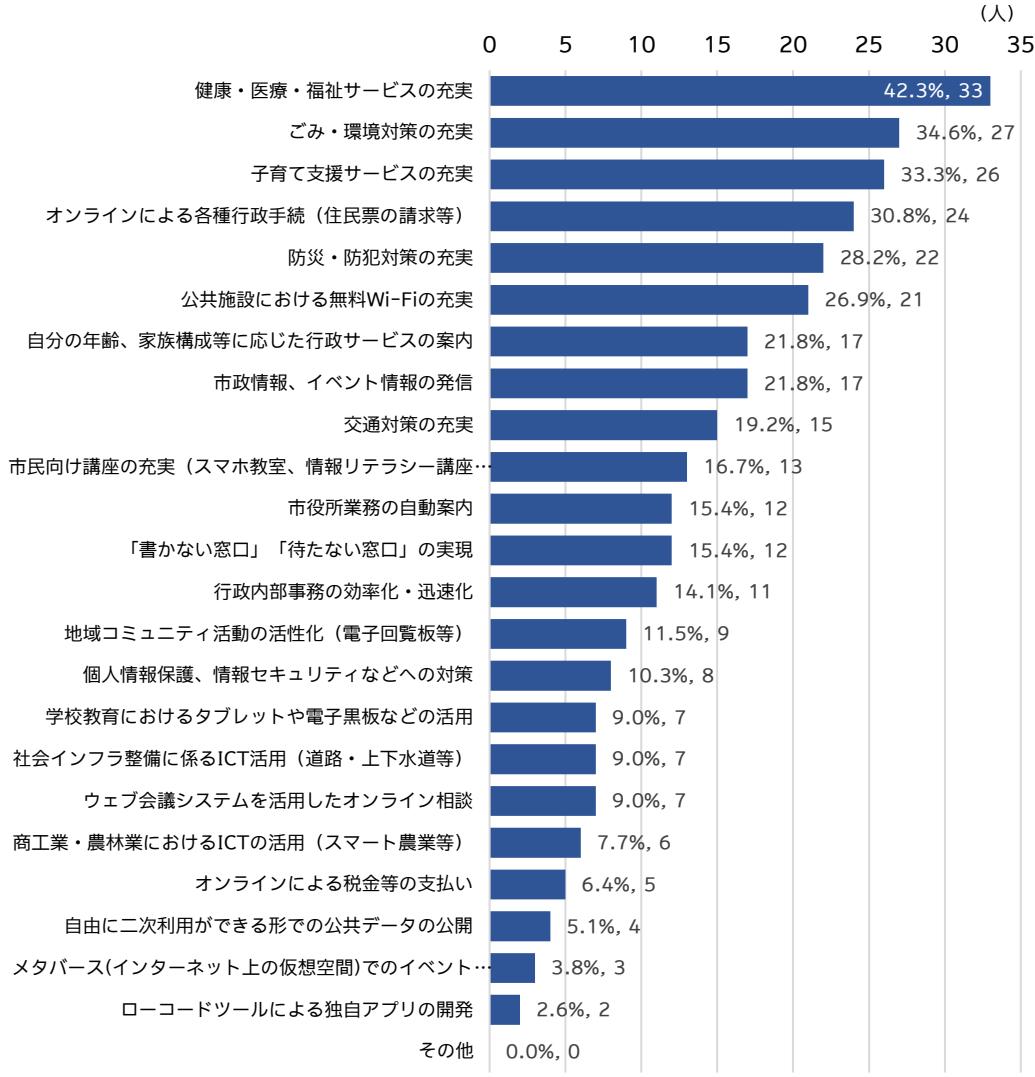
世代毎の回答集計(両世代ともに0票のものを除く)



- 本市が提供しているデジタル技術を活用した行政サービスのうち利用したことがあるものの中で、利用率が最も高かったのは「郡山市ウェブサイト」(26.3%)であり、次いで「郡山市防災ウェブサイト」(13.8%)、「各種申請書のダウンロード」(10.0%)、「図書館蔵書検索・貸出予約」(10.0%)と続いた。

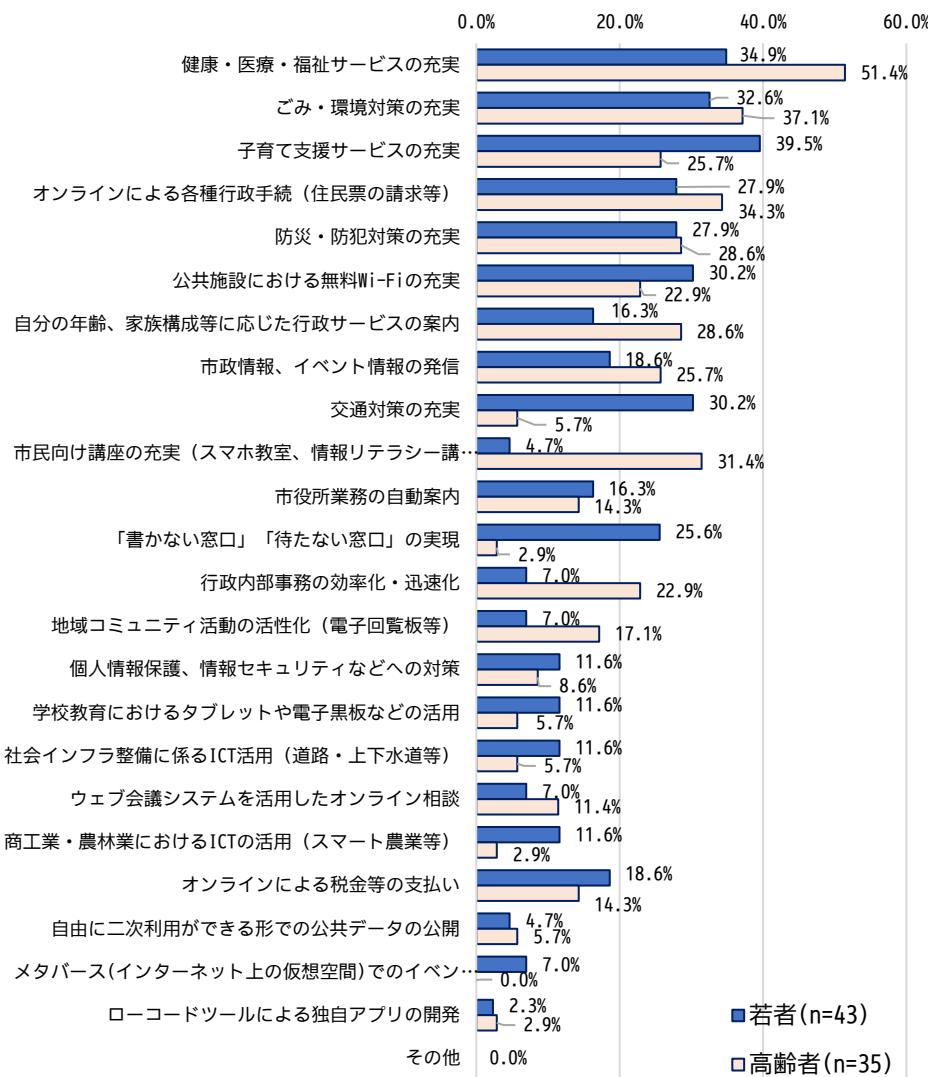
#### 問4 郡山市ではデジタル技術の活用に関して、今後どのような施策を重点的に進めるべきであると思いますか。（5つまで選択）

若者・高齢者合計(n=78)



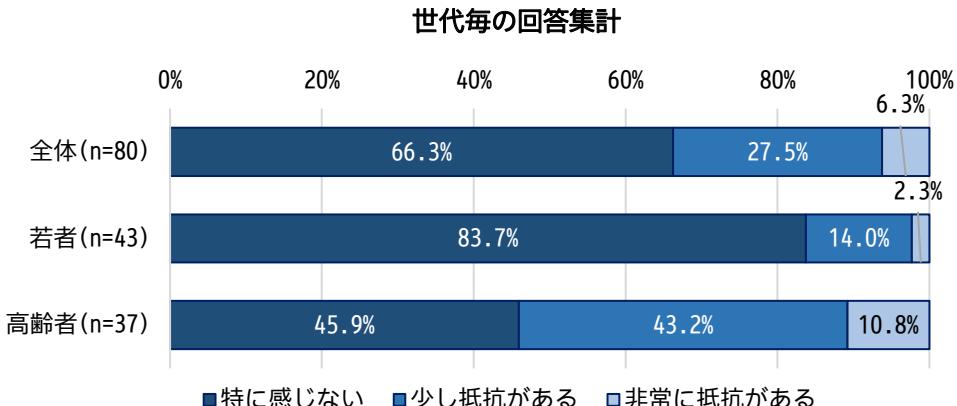
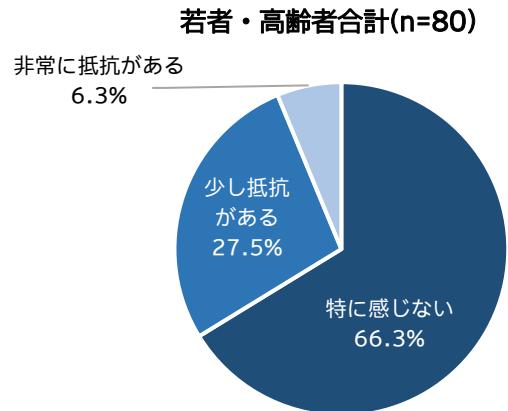
※ローコードツール…高度なプログラミング知識がなくてもアプリ開発が可能なツール

世代毎の回答集計



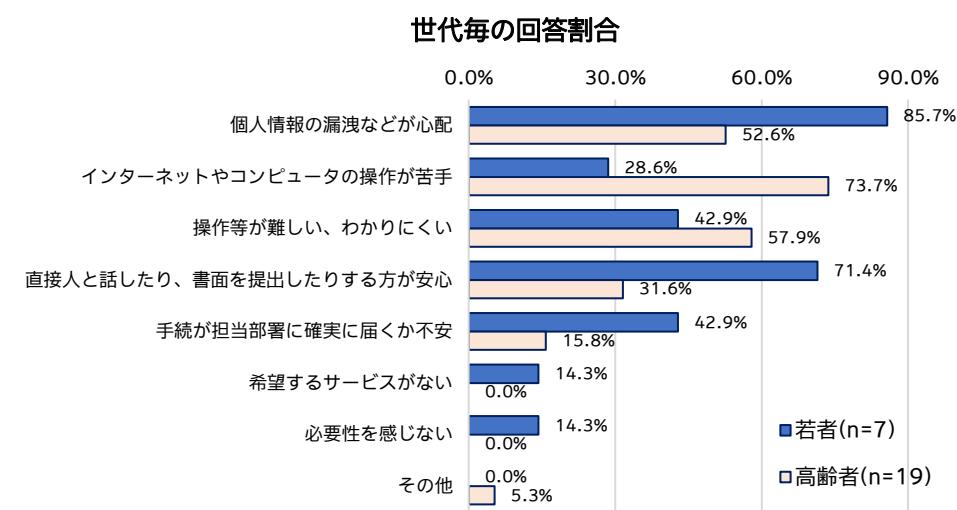
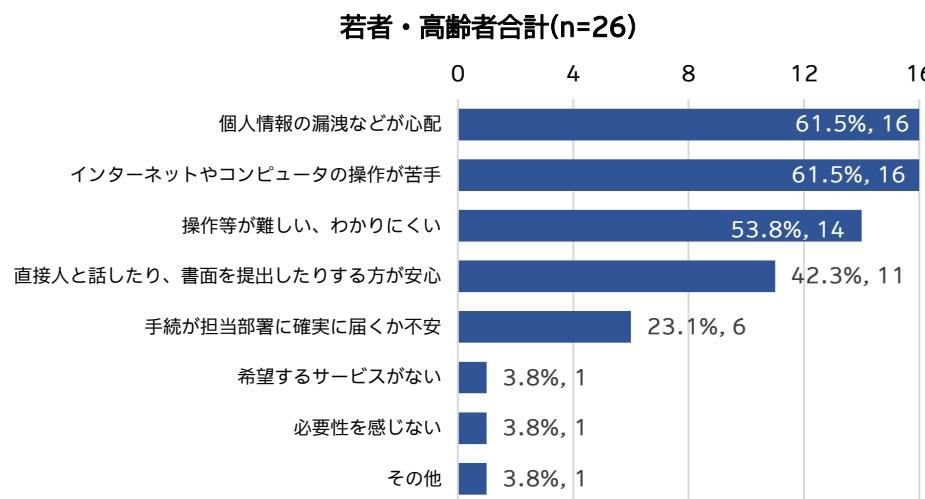
- 今後、重点的に進めるべき施策は「健康・医療・福祉サービスの充実」(42.3%)が最多となり、次いで「ごみ・環境対策の充実」(34.6%)、「子育て支援サービスの充実」(33.3%)と続いた。
- 世代別では、若者が「子育て支援サービスの充実」が39.5%で最多であったのに対し、高齢者では「健康・医療・福祉サービスの充実」が51.4%で最多となり、各世代にとって身近なテーマに最も関心が寄せられた。

## 問5 行政サービスや手続をオンラインで行うことに抵抗を感じことがありますか。 (1つ選択)



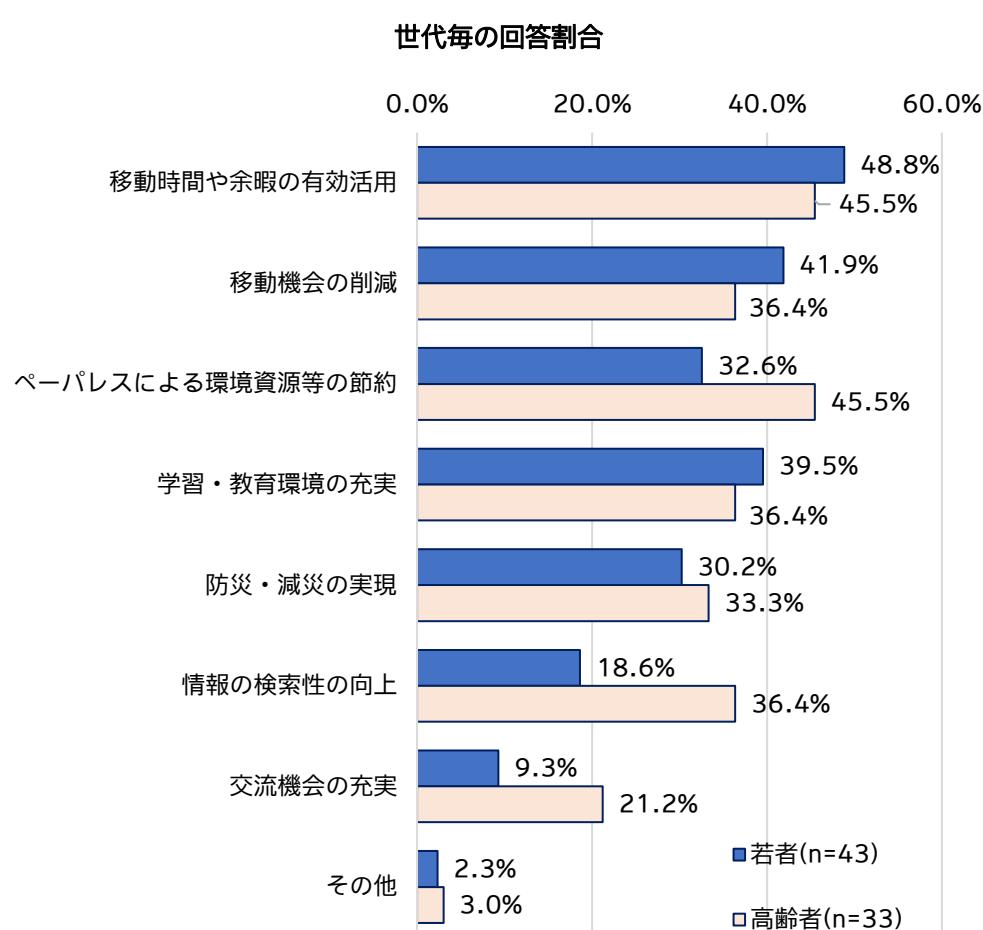
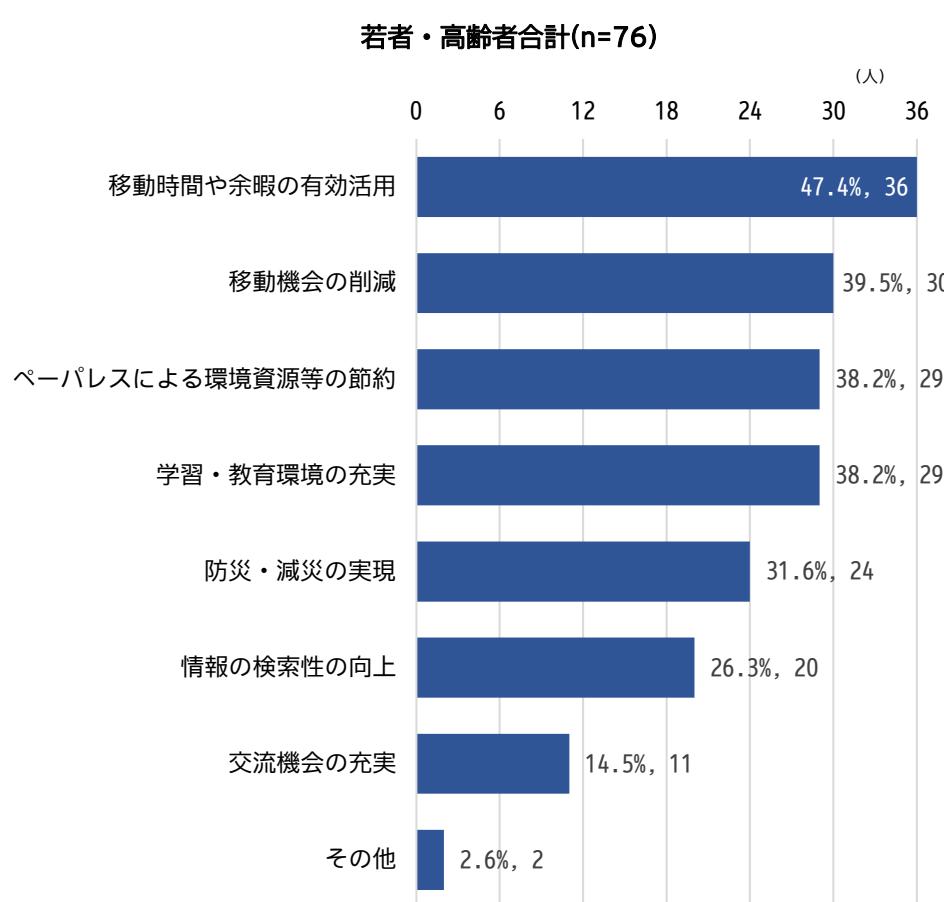
- 全体では「特に感じない」と回答した割合が66.3%で最も多く、「非常に抵抗がある」と回答した割合は6.3%であった。
- 世代別では、若者の83.7%が抵抗を「特に感じない」と回答し、「少し」または「非常に」を含めた抵抗があると回答した割合の16.3%を大きく上回ったのに対し、高齢者では、「少し」または「非常に」を含めた抵抗があると回答した割合が54.0%であり、「特に感じない」の45.9%をわずかに上回った。

## 問6 抵抗がある理由について教えてください。(該当するもの全てを選択)



- 抵抗を感じる理由について、全体では「個人情報の漏洩などが心配」「インターネットやコンピュータの操作が苦手」と回答した割合が61.5%で最多となった。
- 世代別では、若者は「個人情報の漏洩などが心配」(85.7%)、「直接人と話したり、書面を提出したりする方が安心」(71.4%)の回答割合が多く、高齢者は「インターネットやコンピュータの操作が苦手」(73.7%)、「操作等が難しい、わかりにくい」(57.9%)の回答割合が多かった。

## 問7 今後、デジタル技術があなたの生活にどのような恩恵をもたらすと期待していますか。（該当するもの全てを選択）



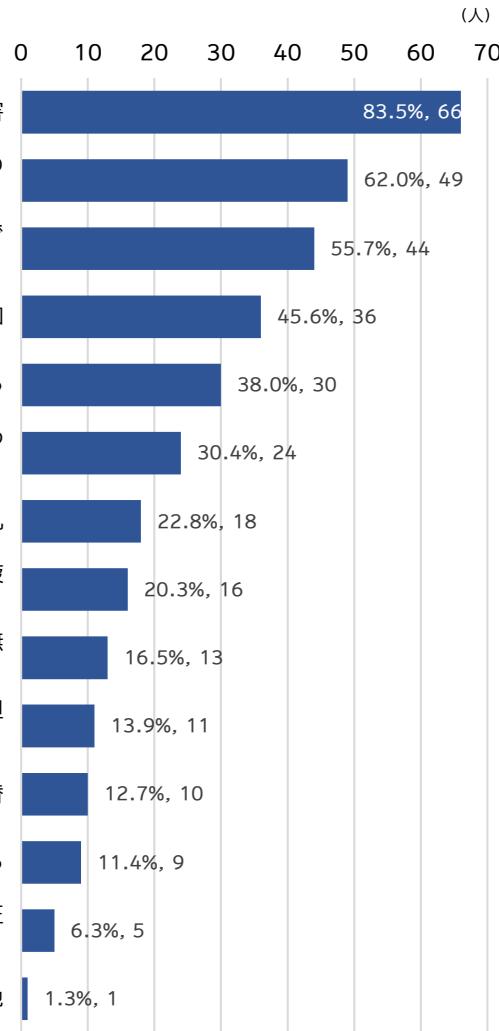
※「その他」を選択した方の意見

- 他世代との交流、困ってる人へのお手伝い(ボランティア)が容易になる
- 無し

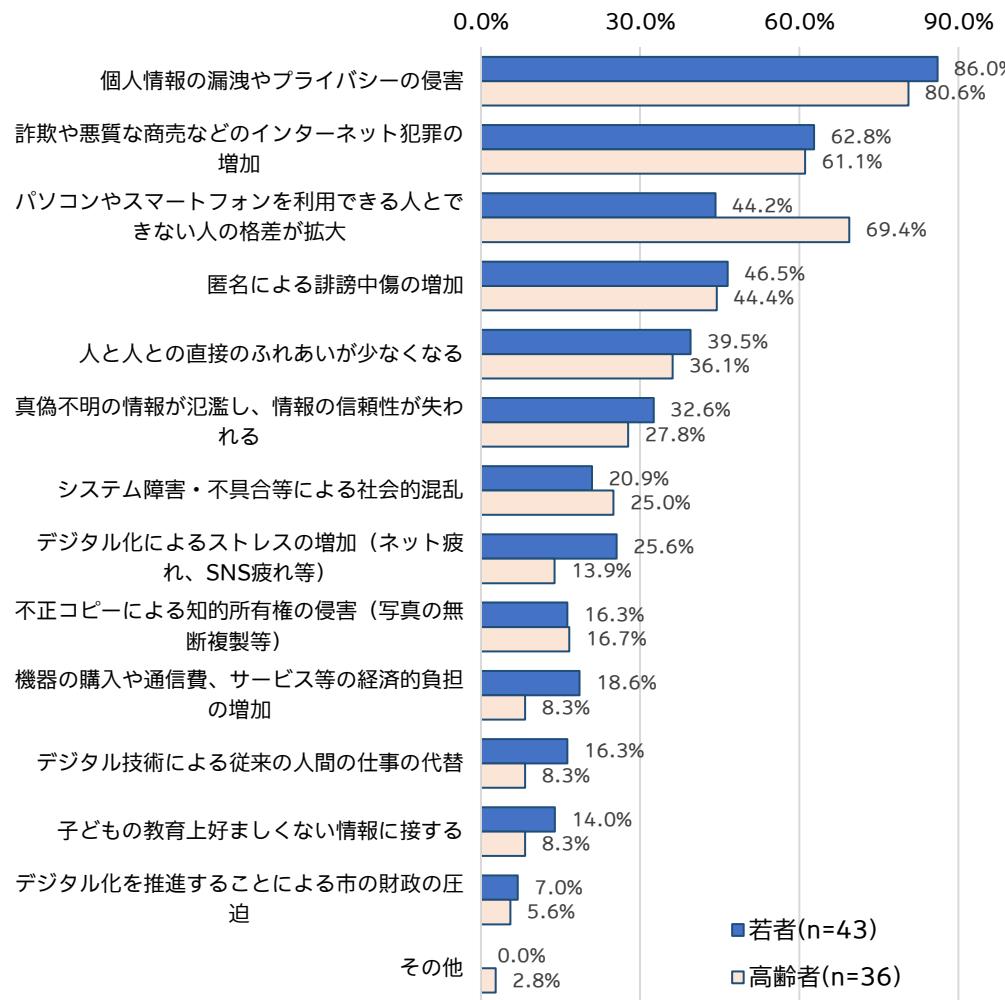
- 全体では「移動時間や余暇の有効活用」が47.4%で最多となり、「移動機会の削減」(39.5%)、「ペーパレスによる環境資源等の節約」(38.2%)、「学習・教育環境の充実」(38.2%)と続いた。
- 世代別では、若者は「移動時間や余暇の有効活用」(48.8%)、「移動機会の削減」(41.9%)に続いて「学習・教育環境の充実」(39.5%)と回答した割合が多く、高齢者は「移動時間や余暇の有効活用」とともに「ペーパレスによる環境資源等の節約」がと回答した割合が45.5%で最多となった。

## 問8 デジタル化が進むことに対して、どのような不安を感じますか。 (該当するもの全て選択)

若者・高齢者合計(n=78)



世代毎の回答割合



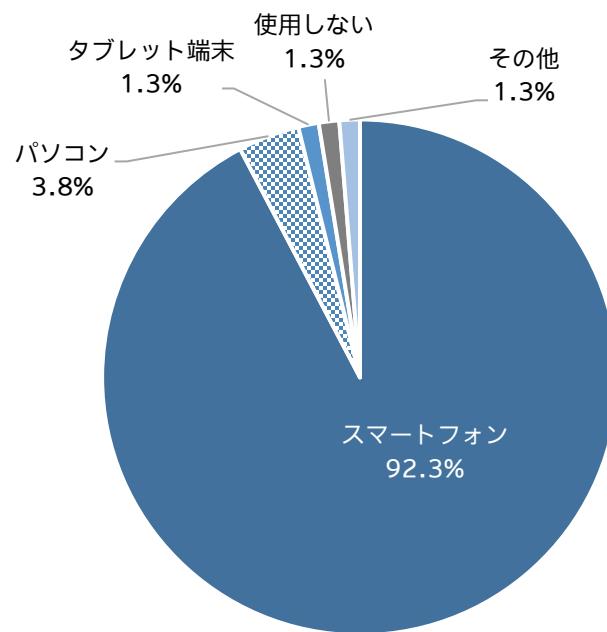
※「その他」を選択した方の意見

● セキュリティと情報リテラシー向上を並行して進める事が必須

- デジタル化に対する不安について、全体では「個人情報の漏洩やプライバシーの侵害」と回答した割合が83.5%で最多となり、次いで「詐欺や悪質な商売などのインターネット犯罪の増加」(62.0%)、「パソコンやスマートフォンを利用できる人とできない人の格差が拡大」(55.7%)と続いた。
- 両世代とも「個人情報の漏洩やプライバシーの侵害」と回答した割合が8割以上で多数を占めたが、「パソコンやスマートフォンを利用できる人とできない人の格差が拡大」の項目を選択した割合では、高齢者の69.4%に対し、若者では44.2%と25ポイントの開きがあった。

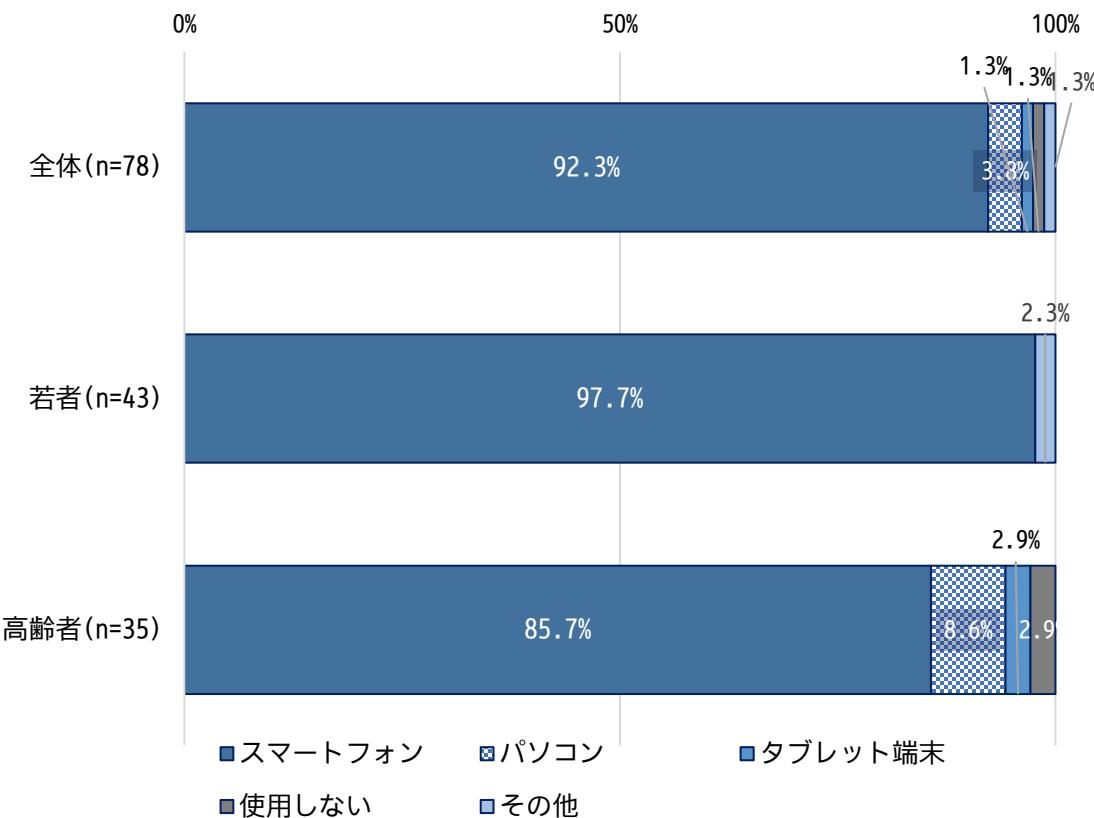
## 問9 あなたが普段、最もよく使用している情報通信機器はどれですか。(1つ選択)

若者・高齢者合計(n=78)



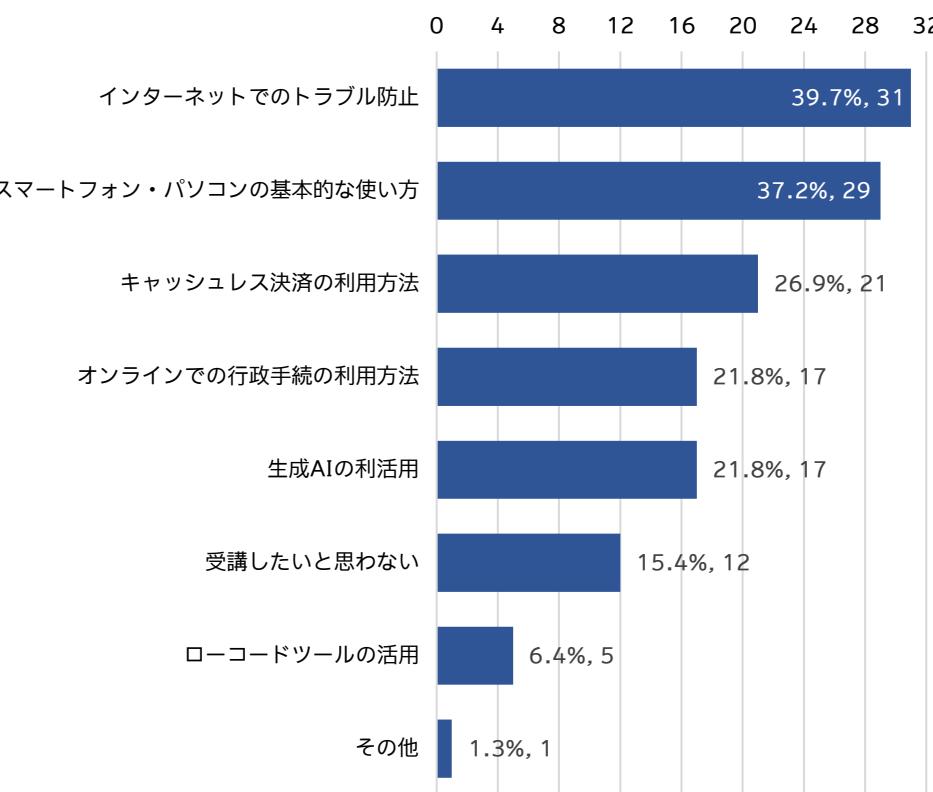
※「その他」を選択した方の回答  
●携帯型ゲーム機

世代毎の回答集計



- 全体では、「スマートフォン」が92.3%で多数を占めた。また、「使用しない」と回答した割合は1.3%であり、大多数が何らかの情報通信機器を使用できる環境にある結果になった。
- 若者では、97.7%とほぼ全ての人が「スマートフォン」を最もよく使用していると回答した。高齢者でも85.7%と多数が「スマートフォン」と回答したが、「パソコン」(8.6%)や「タブレット端末」(2.9%)と回答した方もいた。

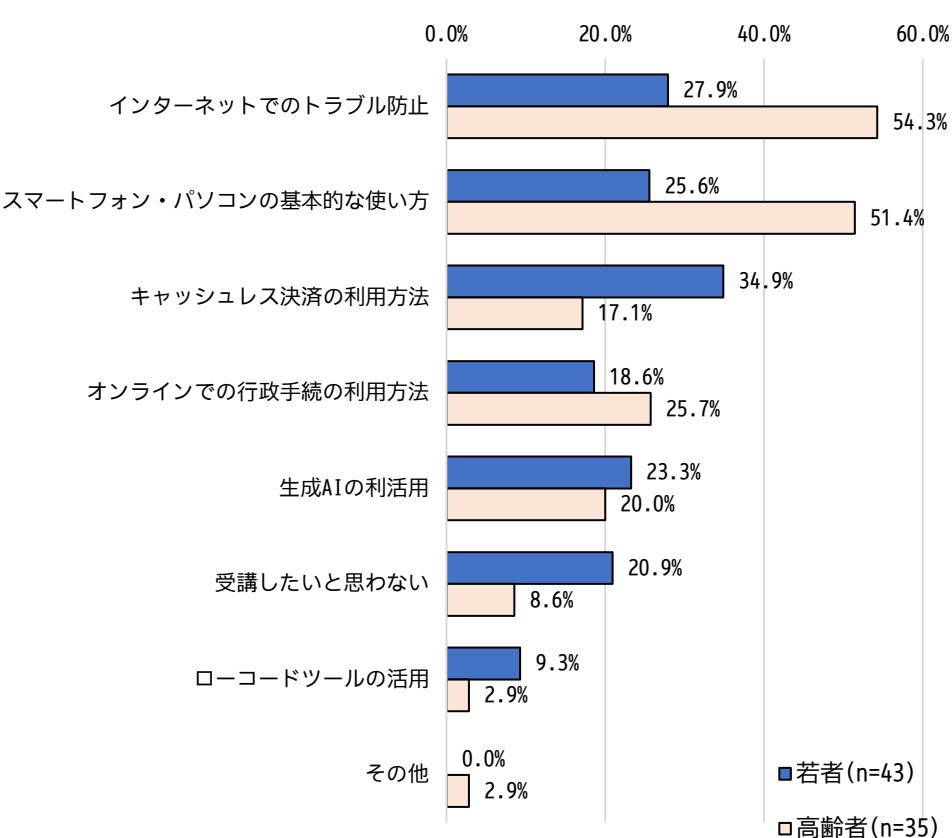
若者・高齢者合計(n=78)



※「その他」を選択した方の回答

- DXに関してのe-ラーニングをゲームのクリアのように受講合格(100%)が本人に見える形であると良い

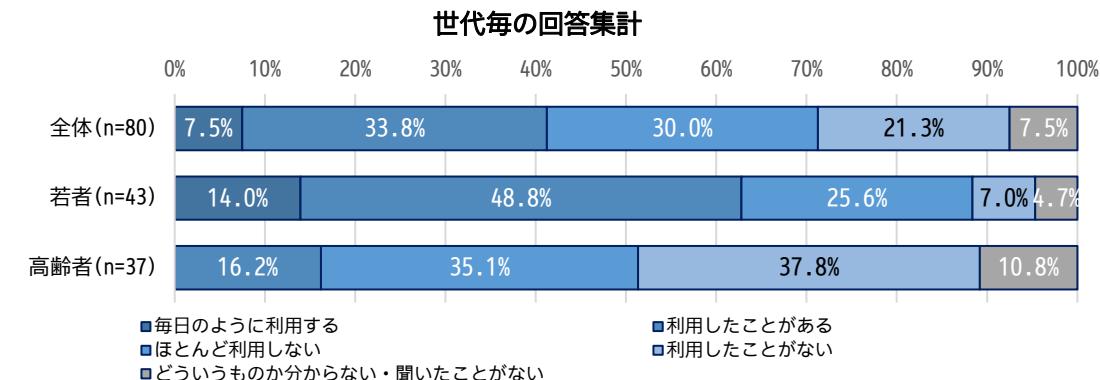
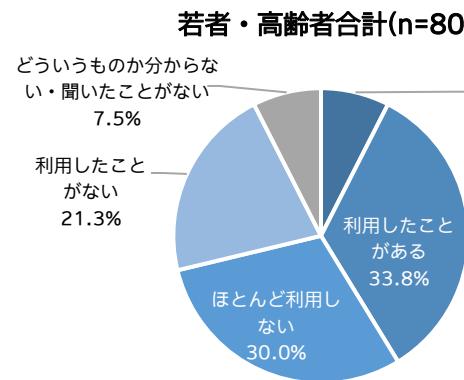
世代毎の回答集計



- 全体では、「インターネットでのトラブル防止」と回答した割合が39.7%で最も多く、次いで「スマートフォン・パソコンの基本的な使い方」(37.2%)、「キャッシュレス決済の利活用方法」(26.9%)と続いた。
- 世代別では、高齢者で「インターネットでのトラブル防止」(54.3%)や「スマートフォン・パソコンの基本的な使い方」(51.4%)に高い関心が寄せられた一方で、若者では、「キャッシュレス決済の利用方法」と回答した割合が34.9%で最も多かった。

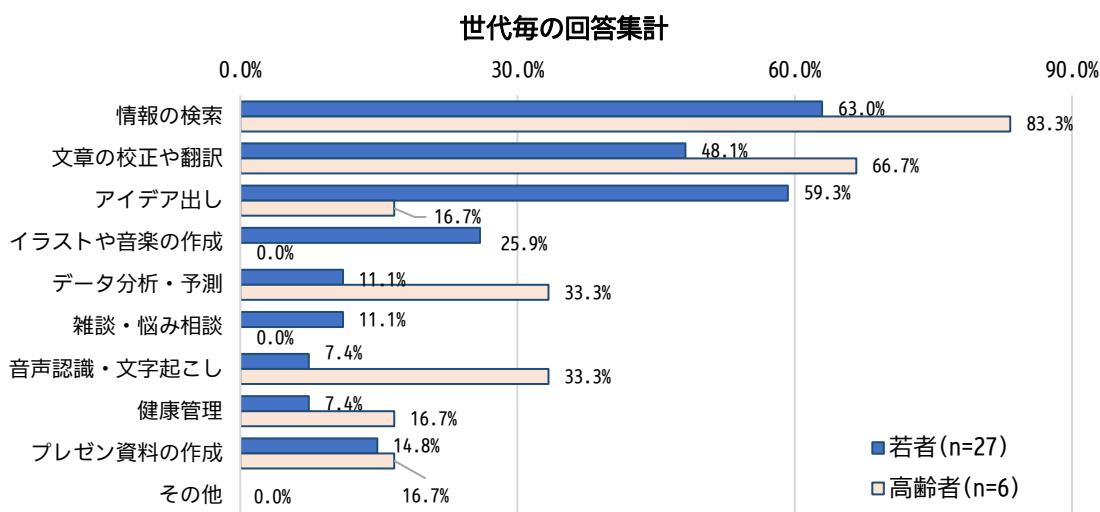
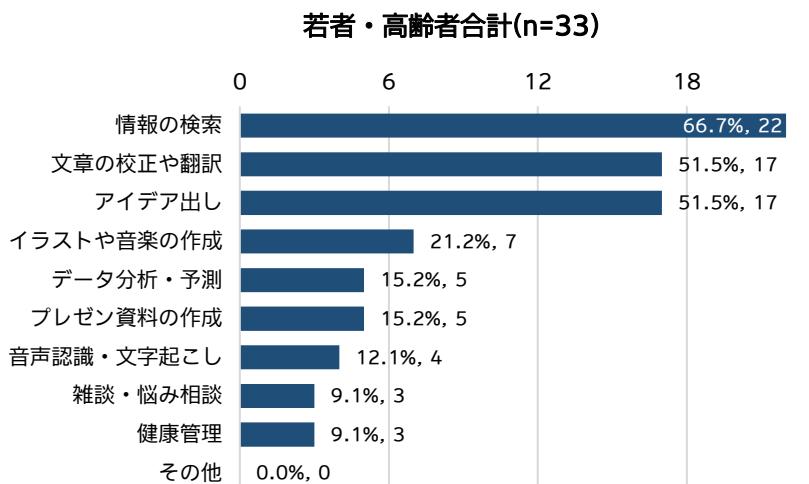
### 第3章 生成AIの活用・これからの郡山について

#### 問11 これまでに生成AI(人工知能)などのAIサービスを利用したことはありますか。 (1つ選択)



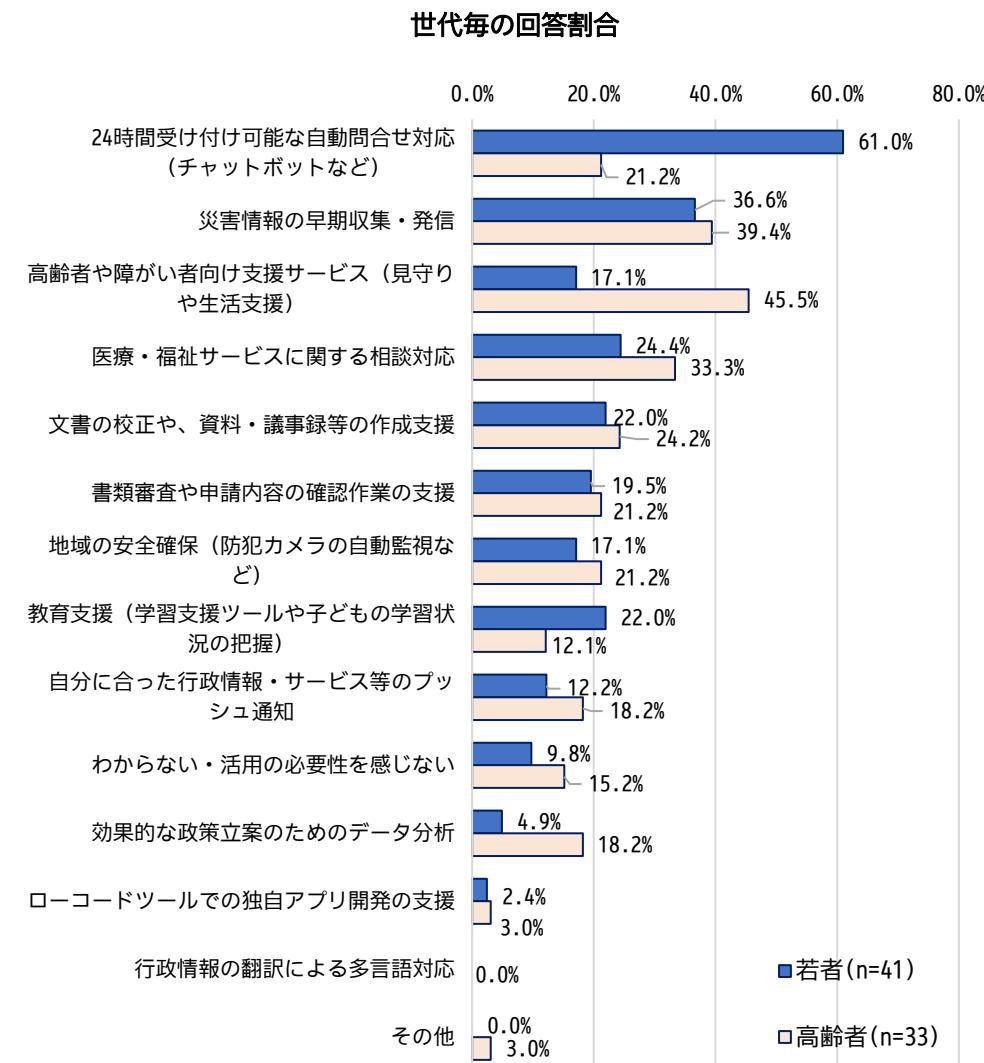
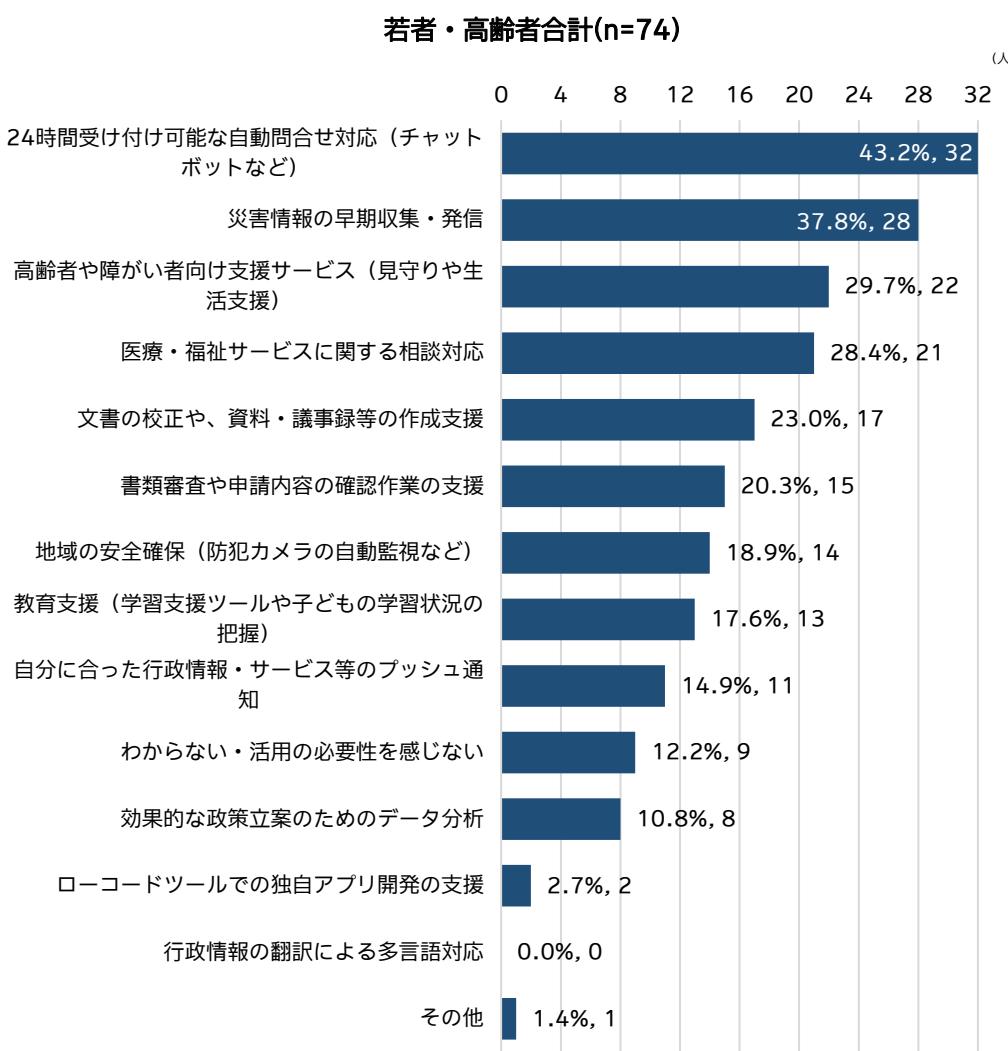
- 全体では、「毎日のように利用する」「利用したことある」を選択した割合が41.3%であり、AIサービスを利用している割合は4割程度であった。
- 年代別では、若者では「毎日のように利用する」「利用したことある」を選択した割合が62.8%であり、AIサービスについて広く認知されている結果となった。高齢者では「ほとんど利用しない」「利用したことない」と回答した割合が73.0%であり、世代間で利用率に大きな差があった。

#### 問12 AI技術を利用したことがある場合、どのような用途で活用していますか。(該当するもの全てを選択)



- 全体では、「情報の検索」と回答した割合が66.7%で最も多く、次いで「文章の校正や翻訳」(51.5%)、「アイデア出し」(51.5%)と続いた。
- 両世代とも「情報の検索」や「文章の校正や翻訳」での利用割合が多く、若者では「アイデア出し」や「イラストや音楽の作成」の利用割合が高齢者を大きく上回った一方で、高齢者では「データ分析・予測」「音声認識・文字起こし」の利用割合が若者を大きく上回った。

### 問13 郡山市役所に、今後どのような分野でAIを活用して欲しいと思いますか。(3つまで選択)



- 全体では、「24時間受け付け可能な自動問合せ対応（チャットボットなど）」と回答した割合が43.2%で最も多く、次いで「災害情報の早期収集・発信」(37.8%)、「高齢者や障がい者向け支援サービス（見守りや生活支援）」(29.7%)と続いた。
- 世代別では、若者では「24時間受け付け可能な自動問合せ対応（チャットボットなど）」と回答した割合が61.0%で最も多く、次いで「災害情報の早期収集・発信」(36.6%)が続いた。高齢者では、「高齢者や障がい者向け支援サービス（見守りや生活支援）」と回答した割合が45.5%で最も高く、次いで「災害情報の早期収集・発信」(39.4%)が続いた。

## 若者（1件）

- デジタルと従来のシステム(手書きによる手続きなど)が共存できる社会(手続きの方法をデジタル化する)（20代、女性）

## 高齢者（4件）

- 個人情報の確保及びセキュリティー（70代、男性）
- デジタル施策については、特に高齢者への進捗がむずかしいと思うが、頑張って下さい。（80代、男性）
- デジタル化に対応できない人にどのようにデジタル化を理解して貰うか、公平に公共サービスを受けられるかが問題だと思う。（70代、男性）
- 高齢者が利用しやすく、わかりやすいシステムに！（70代、男性）

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。