

市内事業者を対象としたデジタル化に関する アンケート調査報告書（令和5年度調査）

暫 定 版

嘉麻市 産業振興課
（令和6年10月）

目次

1. 調査の背景と目的
 - (1) 調査の背景
 - (2) 調査の目的
 - (3) 嘉麻市第2次中小企業振興基本計画との関連
 - (4) 先行調査等の結果
2. 調査の概要
 - (1) 調査の実施
3. 調査結果
 - (1) 調査結果の活用上の留意点
 - (2) 調査結果の考察
 - (3) 結論
4. 資料・付録
 - 資料1・・・デジタル化に関する中小企業者アンケート企画書
 - 資料2・・・アンケート依頼文書等
 - 資料3・・・アンケート調査票
 - 資料4・・・集計結果（単純集計、クロス集計、先行調査等との比較）

※言い換え

市内事業者を対象としたデジタル化に関するアンケート調査（令和5年度）

→以下「本調査」といいます。

1. 調査の背景と目的

(1) 調査の背景

嘉麻市では、令和4年7月に市内事業者を対象として、企業が抱える経営課題や市に対する施策の期待感等を聴取し、企業の経営実態に即した施策を立案することを目的としてアンケート調査（以下「令和4年度経営実態調査」といいます。）を実施しました。このアンケート結果をもとに、令和5年3月に嘉麻市第2次中小企業振興基本計画を策定し、今後5か年の中小企業振興のための施策の方向性を決めました。

中でも重点施策の一つとして「企業のデジタル化の促進」を掲げています。企業のデジタル化は、経営判断の迅速化、業務効率の改善による生産性の向上及び人手不足の解消などに対して効果が期待されています。これは、慢性的な人材不足などに対応する有効な手段として必要とされているという社会的な背景をもち、これは嘉麻市においても同様です。

よって、嘉麻市において企業のデジタル化を推進するために、まずは取組に関する目標値を設定する必要があることから、今回、デジタル化に関する設問を中心とした本調査を実施しました。

なお、嘉麻市第2次中小企業振興基本計画において設定することとされているデジタル化に関連する目標数値は、次のとおりです。

<本調査後に目標値を設定する必要があるもの>

指標	当初 令和3年度	5年度	6年度	7年度	8年度	目標値 9年度
補助金利用数（件） （デジタル化促進支援）	0 令和3年度	1	2	2	2	2 (9)
企業におけるデジタル化進捗割合（％）	38.7 (4年度)					
デジタルを活用し、新サービスを開始した企業数（件）	-					
個人事業者におけるデジタル化進捗割合（％）	13.7 (4年度)					

※「進捗割合」とは、全回答者に占めるデジタル化が「ある程度進んでいる」～「かなり進んでいる」と回答した事業者の割合をいいます。

※太枠部分は、令和5年度に調査を実施して目標値を設定する項目を表しています。

(2) 調査の目的

令和4年度経営実態調査によれば、市内企業のデジタル化の取組割合は、県内企業平均と比較して低いという結果を報告しました。今回の調査は、そのような結果となっている原因や企業の実態を把握し、デジタル化によって企業が生産性の向上や労働力の削減などの利益を享受できるよう、施策の具体的な内容を検討するための基礎資料を作成することを目的としています。

また、嘉麻市第2次中小企業振興基本計画の進捗を確認するため、同種の調査を令和5年度から令和9年度まで隔年でアンケート調査を実施する予定としています。

本調査では、デジタル化に関する進捗度の把握とともに、「デジタルの推進には人的資源や環境

が必要ではないか。」「人材・資金・情報が足りないという意見が多かったが、実はプッシュ型の支援を求めているのではないか。」「デジタル化の必要性を感じながらも、少ない人員の中で対応できないのではないか。」等の視点から、調査項目を設定しました。

さらに、嘉麻市第2次中小企業振興基本計画において指摘された市内経済循環率の向上を検討するための足掛かりとして、企業間連携の項目を加えました。

(3) 嘉麻市第2次中小企業振興基本計画との関連

嘉麻市第2次中小企業振興基本計画におけるデジタル化に関連する施策目標は次のとおりです。

<計画に明記された具体的な施策>

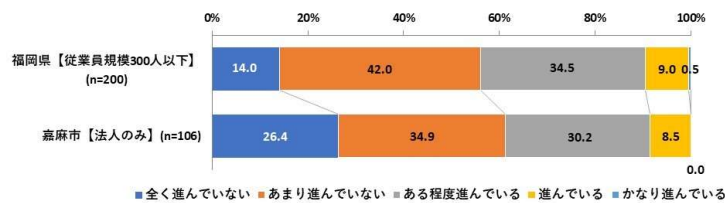
- ・ デジタルツールを活用した企業マッチング支援などの提案
- ・ デジタル化に対応した地域通貨の導入に関する調査研究
- ・ デジタル技術を活用した新規製品・サービスの開発・実装に向けた取り組みを支援
- ・ デジタル化の促進を支援することで、社内の生産性の向上だけでなく、将来的には新たな価値の創造につながる取組につなげる
- ・ 嘉麻市および商工団体において、経営におけるデジタル化の必要性の啓発
- ・ 嘉麻市として、デジタル化促進の取り組みを支援する補助金制度を創設
- ・ デジタル化の促進に向け、商工団体および嘉麻市において、成功・先進事例などの情報提供
- ・ 商工団体や福岡県、嘉麻市の持つデジタル化促進に向けた相談窓口の紹介

(4) 先行研究等の結果

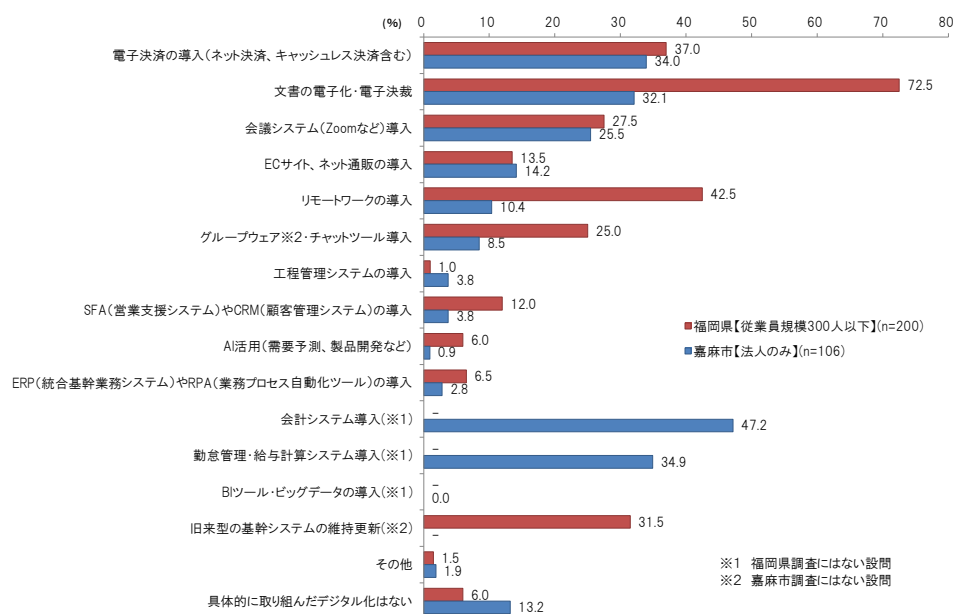
令和4年度経営実態調査による市内事業者のデジタル化の進捗に関する回答の集計結果は、おもに次のグラフにまとめられます。ここでは、市内の中小企業者のデジタル化の進捗は県内平均と比較して低い位置にあり、また、デジタル化の取組項目ごとに大きくばらつきがあることが分かりました。

令和4年度経営実態調査 第2次嘉麻市中小企業振興基本計画（抜粋）

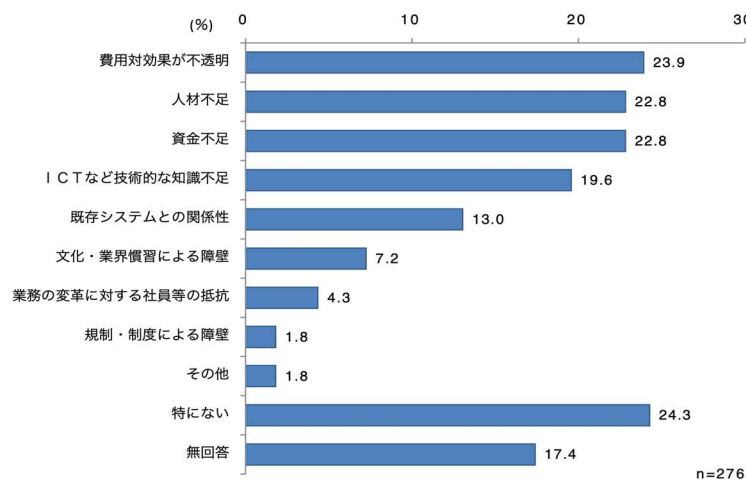
■デジタル化の取り組みの進捗について 福岡県法人／嘉麻市法人の比較



■具体的なデジタル化の内容について



■デジタル化を推進する時の課題



このことから、デジタル化の進捗に関してより掘り下げて検討するためには、「デジタル化の進捗」の定義をより明らかにし、また、設問や選択肢の階級設定等を調整した上でアンケート調査を実施することが必要であると考えました。

2. 調査の概要

(1) 調査の実施

ア. 調査の名称

デジタル化に関する中小企業者アンケート

イ. 調査の実施主体

嘉麻市（産業振興課商工係）

ウ. 調査の対象

令和4年度経営実態調査の送付対象者（市、商工団体が把握する全事業者）のうち、市内の中小企業者に分類される事業者（市外事業者、非営利組織、営業していないことが明らかな事業者等を除く）

エ. 調査票の送付

前記ウによる対象事業者全 732 件に対し、郵送又は電子メールにより令和5年12月20日に調査票を発送しました。

なお、電子メールにより調査票を送付した事業者は、令和4年度経営実態調査の回答書にメールアドレスの記載があった事業者に限定しました。

オ. 回答調査書の受理

前記調査票の回答については、郵送又はオンライン方式のいずれかを事業者が選択するものとし、回答期限を令和6年1月26日までとしました。

カ. 回答調査票の回収状況

	発送数	有効回答数	有効回答率
総数	732 件 (100%)	189 件 (100%)	25.8%
（紙回答）	638 件 (87.1%)	122 件 (64.6%)	19.1%
（オンライン回答）	94 件 (12.8%)	67 件 (35.4%)	71.2%

※有効回答数＝発送総数－宛所不明－無回答－発送後に廃業又は休業の連絡があった事業者

キ. 調査事項

本調査においては、主として次の事項を把握することを目標としました。

（属性）

- ・業種、従業員数 など

（現状）

- ・デジタル化の進捗の現状
- ・会計システムとインボイス制度への対応

（計画）

- ・デジタル化計画の有無（投資計画、人材育成など）

- ・ デジタルの導入意向
- ・ デジタル化に関して必要な支援、活用したい補助事業、情報取得方法
(目標)
- ・ デジタル化の進捗の目標
- ・ デジタル化によって実現した事例（新規取組、新規事業など）
- ・ デジタル化によって実現したい目標
- (その他)
- ・ アンケート結果の共有の可否（産業振興課内、商工団体）
- ・ 今後のヒアリング調査への同意
- ・ 企業誘致に関連する事項（企業間連携の意向や大企業との連携）

3. 調査結果

(1) 調査結果の活用上の留意点

調査票上において矛盾をはらむ回答があった場合、回答者の意向をできる限り反映した上で適切にこれを補正するよう努めました。

本調査は、把握する市内の全事業者を対象とした悉皆調査ではありますが、内容がデジタル化に関することを中心とした限定的な性格を持つものであることから、これに回答することが困難な事業者（デジタル化が進んでいない事業者など。）からの回答数が、そうでない事業者と比較して相対的に少なくなるなど、結果に影響を与えている可能性が考えられます。

よって、デジタル化が「4）全く進んでいない」及び「5）あまり進んでいない」事業者の割合は、実態よりも少ない結果となっている可能性があるため、調査結果の活用にあたっては、**このことに留意する必要があると考えます。**

(2) 調査結果の考察

資料4にまとめた集計結果から、主に次のような事が考えられます。

<デジタル化の進捗度に関して>

- ・ デジタル化の進捗率は、法人・個人の別で大きく開きがあります（資料4-P30）。また、業種ごとにも開きがあり、進捗率が高い業種として建設業、製造業及び運輸業、進捗率が低い業種として小売業及び宿泊・飲食業等が挙げられます。（資料4-P31）
- ・ 売上高が高い事業者ほどデジタル化の進捗率が高い傾向にあります。（資料4-P32）
- ・ 業務用端末を持つ事業者であっても、デジタル化が「ある程度」～「かなり」進んでいると回答した事業者は44.8%にとどまり、デジタル端末を業務の改善に活用できていない可能性があります。（資料4-P34 ほか）
- ・ 会計処理のデジタル化を活用していない事業者は、デジタル化がほぼ進んでいないと考えられます。（資料4-P33 ほか）
- ・ デジタル化が進んでいる事業者ほど、デジタル化に関する情報提供を希望する傾向にあります。一方、全く進んでいない事業者では、情報提供を希望しない割合が55.6%と高

く、情報を提供するだけではデジタル化を進めることが難しいと考えられます。(ク資料 4-P41)

- ・令和3年から令和5年のデジタル化の進捗率の推移をみると、個人・法人ともに改善が見られるものの、その度合いには差異が見られます。個人は、法人と比較してデジタル化の進捗が遅いと考えられます。(資料 4-P42)
- ・法人では、勤怠管理等システム、会計システム及び会議システム等で特に進捗が見られます。(資料 4-P43)

<デジタル化の人材に関して>

- ・従業員が0人～10人までの事業者では、デジタル化の進捗率が低い傾向にあります。(資料 4-P32)
- ・デジタル化に対応した人材を確保できていない事業者は、ほぼデジタル化が進んでいません。この人材のほとんどは内部でまかなわれていることから、規模の小さい事業者や人材の不足している事業者は、デジタル化を進めることが難しい可能性があります。(資料 4-P35 ほか)

<デジタル化の効果に関して>

- ・デジタル化の導入により得られた効果を「あまりよくない」又は「よくない」と評価する割合は全体の5.3%で、「どちらともいえない」が42.1%と多いものの、否定的な意見は少ないと考えられます。(資料 4-P24)
- ・デジタル化が進むほど、デジタル化に関する総合的な満足度が上がる傾向にあります。(資料 4-P40)
- ・「売上の拡大」、「業務プロセスの改善、生産性向上」及び「業務にかかわる人数や労働時間の削減」に対して効果があると回答した割合の合計は、いずれのデジタル化の取組においても50%を超えるため、これらは効果を実感しやすい取組であることが考えられます。(資料 4-P 37)
- ・どの取組においても、効果があるともないとも言えないと回答した割合は取組ごとに大きな差異は見られず、その判断を区別することが難しい一定の事業者による回答であると考えられます。(資料 4-P38*)
- ・会議システムの導入が「業務にかかわる人数や労働時間の削減」に効果があると回答した事業者は62.2%あり、物理的な移動を伴わない非対面型のコミュニケーションツールの長所が現れた形だと思われます。(資料 4-P9)
- ・「新規事業や新サービスの創出」に効果があると回答のあった取組は、EC サイトや電子決済の導入等がありますが、AI の活用以外の取組はいずれも10%未満と低いものでした。この効果を感じている事業者は、デジタル化が「ある程度」～「かなり」進んでいる事業者が60%を超えており、取組全体と比較しても高い割合を示しています。(資料 4-P41)

(3) 結論

次のとおりデジタル化に関する取組を実施し、目標値を設定します。

<取組>

- ・小規模の小売業及び飲食業のような業種では、経常的に人員が少なく、また、事業についてデジタル化の余地が少ないと感じている事業者がおられます。このほか、多くの事業者が業務用端末を使用しているものの業務の改善に十分な効用を発揮できていない可能性があることから、多数のデジタル化の取組の中でも、比較的①導入事業者が多く、②効果を感じやすく、③導入希望の意向の多い取組（「a 文書の電子化・電子決済」、「c 電子決済」、「d 勤怠管理・給与計算システム」、「e 会計システム」、「f 会議システム」など）を支援します。
- ・特に、会計処理ソフト等を活用していない事業者の93.8%はデジタル化が「あまり」～「全く」進んでいないため、この層に対する支援がデジタル化の進捗率向上に影響を与える可能性があると考えます。会計処理のデジタル化は、生産性向上や労働時間削減などに効果を感じる事業者が比較的多い項目でもあります。
- ・「新規事業や新サービスの創出」に効果を感じるデジタル化の取組は全体的に少なく、さらに、その効果を実感するためにはデジタル化が「ある程度」～「かなり」進んだ状態に達することが必要と思われます。まずは、デジタル化が「全く」～「あまり」進んでいない65%の事業者に対して、適切にデジタル化の導入支援をすることが効果的であると考えます。この層に対しては、一方的な情報提供では効果を得られないと考えられます。実際にデジタル化を導入している事業者では、デジタル化について否定的な感想を持つ割合が比較的小ないため、導入効果の体験や具体的な課題調査などプッシュ型の支援を行います。
- ・情報提供を希望する事業者には、商工団体などと連携して情報提供の強化を図ります。
- ・先進的な企業に対して、デジタル化が進んだ経緯等や取組事例などの調査を実施します。
- ・人材の不足については、デジタル人材等の雇用の促進や外部人材の派遣等を実施します。

<第2次嘉麻市中小企業振興基本計画の目標値の設定>

指標	当初 令和3年度	5年度	6年度	7年度	8年度	目標値 9年度
補助金利用数（件） （デジタル化促進支援）	0 令和3年度	1	2	2	2	2 (9)
企業におけるデジタル化進捗割合（％）	38.7 (4年度)	45.9	-	60.0	-	80.0
デジタルを活用し、新サービスを開始した企業数（件）	-	1	1	1	1	1
個人事業者におけるデジタル化進捗割合（％）	13.7 (4年度)	18.9	-	30.0	-	40.0