

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7年度調査）

嘉麻市 産業振興課
（令和8年2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・・・アンケート依頼文書等
 - 資料2・・・アンケート調査票
 - 資料3・・・集計結果（単純集計、令和5年度と7年度の比較、クロス集計）

※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 → 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の設定し、令和5年度に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。その市内企業のデジタル化に関する目標値の進捗状況を確認するために、令和7年度、令和9年度に実施するものです。

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について、令和5年度のアンケート結果を元に、令和6年度に設定した令和7年度以降の目標値は次のとおりです。

<R5 調査後に目標値を設定したもの>

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	実績 1	実績 2	目標値 2 実績 6	目標 2	目標 2 (9)
企業におけるデジタル化進 捗割合（%）	38.7 (4年度)	実績 45.9	-	目標値 50.0 実績 51.1	-	目標 60.0
デジタルを活用し、新サー ビスを開始した企業数（件）	-	実績 1	実績 1	1	目標 1	目標 1
個人事業者におけるデジタ ル化進捗割合（%）	13.7 (4年度)	実績 18.9	-	目標値 30.0 実績 18.9	-	目標 45.0

※「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。

。

(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、令和5年度、7年度、9年度と隔年で実施し、そのような結果となっている原因や企業の実態を把握、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。

令和7年度の本調査は、令和5年度と同様の調査を実施し、前回同様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、人材の確保や育成に関する調査を併せて行うことで、どういった人材が不足し、どうい
うデジタル技術を導入すべきかと検討するため項目を加えました。

(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>

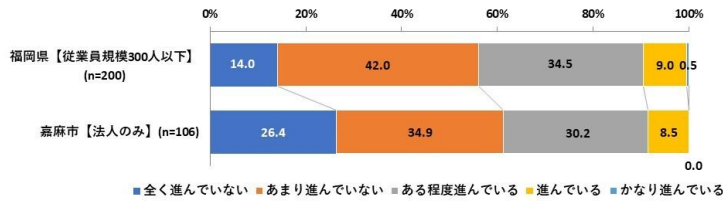
- ・ デジタルツールを活用した企業マッチング支援などの提案
- ・ デジタル化に対応した地域通貨の導入に関する調査研究
- ・ デジタル技術を活用した新規製品・サービスの開発・実装に向けた取り組みを支援
- ・ デジタル化の促進を支援することで、社内の生産性の向上だけでなく、将来的には新たな価値の創造につながる取組につなげる
- ・ 嘉麻市および商工団体において、経営におけるデジタル化の必要性の啓発
- ・ 嘉麻市として、デジタル化促進の取り組みを支援する補助金制度を創設
- ・ デジタル化の促進に向け、商工団体および嘉麻市において、成功・先進事例などの情報提供
- ・ 商工団体や福岡県、嘉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

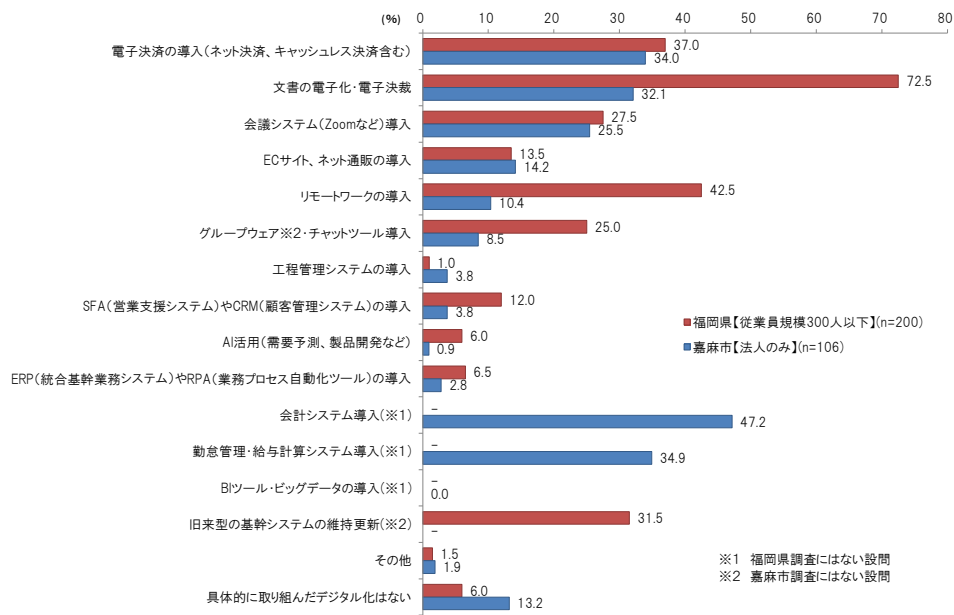
令和4年度経営実態調査による市内事業者のデジタル化の進捗に関する回答の集計結果は、おもに次のグラフにまとめられます。ここでは、市内の中小企業者のデジタル化の進捗は県内平均と比較して低い位置にあり、また、デジタル化の取組項目ごとに大きくばらつきがあることが分かりました。

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）

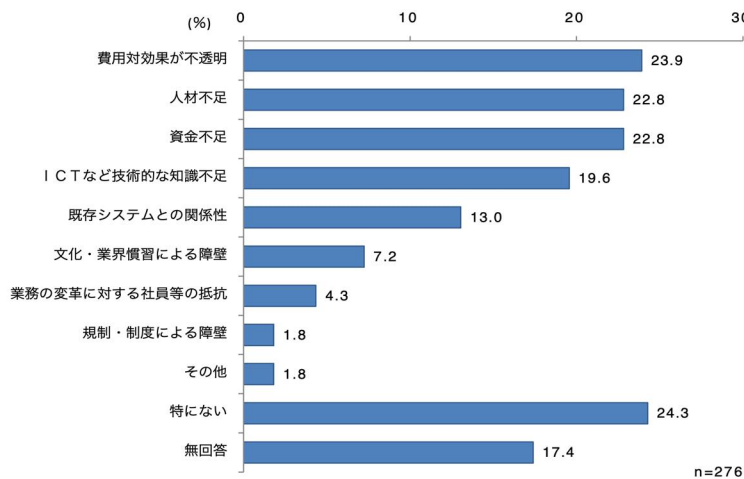
■デジタル化の取り組みの進捗について 福岡県法人／嘉麻市法人の比較



■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

令和7年度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5年度「デジタル化に関する中小企業者アンケート」の送付対象者のうち、令和7年9月現在で事業活動をしている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

ウ. 対象者 753 件に対し、郵送又は電子メールにより令和7年8月21日に調査票を発送しました。その後、メールアドレスのエラーや事業休止などで送付できないものを除き、706 件に対し調査を実施しました。

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、又は令和5年度「デジタル化に関する中小企業者アンケート」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、前回同様、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7年9月30日までとしました。

カ. 回答調査票の回収状況

	調査対象数	有効回答数	有効回答率
総数	706 件 (100%)	202 件 (100%)	28.6%
(紙回答)		114 件 (56.4%)	
(オンライン回答)		88 件 (43.6%)	

※ 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、重複回答

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

(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
- ・人材の確保及び育成について

3. 調査結果

(1) 調査結果の活用上の留意点

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。

また、今回の調査は、5年度も7年度も回答された、5年度に回答されたが7年度は回答していない、またその逆の事業者がいます。

(2) 調査結果の考察

資料4（令和7年度の集計結果及び令和5年度集計結果との比較）から、主に次のような事が考えられます。※「ある程度進んでいる」以上が増えた場合、「デジタル化が進捗している」とします。

<回答の比較（R5調査とR7調査）>

- ・『種別・社名等』『主な業種』には大きな変化は見られなかったものの、『従業員数』が「0～5人」からの回答数が大きく増えています。（資料4-P16 1-3）
- ・会計処理にデジタル技術（会計ソフト、領収書の電子保存など）を活用している事業者の割合の変化は見られないものの、事業者数は増えています。（資料4-P16 1-5）
- ・業務にデジタル端末を利用している事業者が増えており、主に利用している端末はパソコンですが、複数利用されている事業者が多くいます。（資料4-P17 2-1-1、2-1-2）
- ・デジタル化の進捗率は、令和5年度に比べて「1かなり進んでいる」「2進んでいる」の割合が減少しています。しかし、「3ある程度進んでいる」を加えると1.4%増加しています。（資料4-P17 2-4）

<デジタル化の進捗度の比較（R5調査とR7調査）>

- ・法人・個人の別で前回同様大きく開きがあり、法人は45.9%から51.1%に進捗しているものの、個人事業主は18.9%から16.6%に下がっています。（資料4-P21①）
- ・前回同様、従業員が多い事業者ほどデジタル化がある程度進んでいますが、従業員51人以上の事業者が前回に比べ大きく進捗しています。（資料4-P21②）
- ・前回同様、売上高が高い事業者ほどデジタル化が進んでいる傾向にあり、前回と特に変化は見られません。（資料4-P21③）
- ・前回同様、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おらず、前回と特に変化は見られません。（資料4-P21④）
- ・前回同様、単式簿記を利用している事業者より、複式簿記を利用している事業者の方がデジタル化が進んでおり、前回と特に変化は見られません。（資料4-P21⑤）
- ・前回同様、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44.9%（R5調査44.8%）にとどまり、前回と特に変化は見られません。複数端末を使われている方多く、その中でもパソコンを使われている方が一番多く見受けられます。（資料4-P21⑥ほか）
- ・前回に比べ、事業計画にデジタル化に関する記載がある事業者は、80.0%から91.7%とデジタル化の進捗が進んでおり、ほとんどの事業者が事業計画に記載されていれば、デジタル化に取り組んでいることがわかります。（資料4-P22⑨）

<デジタル化の人材に関する比較（R5調査とR7調査）>

- ・前回調査と大きく異なるのが、今回の調査ではデジタル人材がいない事業者でもデジタル化が22.4%から59.7%に進捗しています。（資料4-P22⑧）
- ・デジタル化人材がいない事業者は、デジタル化が全く進んでいない割合が高い傾向にあります。また、前回同様、デジタル人材については、事業者自体が雇用している人材が

多く、外部人材として確保している事業者は少ないようです。よって規模が小さい事業者は、デジタル化を進捗させることが難しい可能性があります。(資料 4-P22⑧)

<デジタル化の効果に関する比較 (R5調査とR7調査) >

- ・ 前回同様、個別のデジタル化で「導入済」又は「導入したい」システムは、「文書の電子化・電子決裁」、「会計システム」、「電子決済（キャッシュレス決済等）」、「勤怠管理・給与システム」、が多く、これらは事業者が導入しやすいシステムと考えられます。(資料 4-P18 2-5-1)
- ・ 前回同様、どの取組においても、「業務プロセスの改善、生産性の向上」「業務にかかわる人数や労働時間の削減」に「効果がある」と答えた事業者が多い傾向にあり、デジタル化の導入は生産性の向上や労働時間の削減に直接的に寄与できていると考えられます。(資料 4-P18~20)
- ・ 「売上の拡大」については、「ECサイト」、「電子決済」、「AI活用」を導入した場合、効果があります。しかし、「勤怠管理・給与システム」、「会議システム」などは効果が少ない傾向にあります。それ以外の分野についても効果があるシステムと効果がないシステムに分かれています。(資料 4-P19~20)
- ・ 「AI活用」を導入している事業者は、前回調査と異なり、全ての分野において「効果がない」より、「効果がある」と答えている方が多く、今後導入を推奨していくシステムとして考えられます。(資料 4-P20)

<人材の確保について>

- ・ 現在、市内事業者において 31%が人材不足であり、職種としては、「営業」、「販売・接客」、「生産・製造」、「技術」部門において不足しています。
(資料 4-P14 3-1-1、3-1-2)
- ・ その人材不足の原因として、「募集しても集まらない」、「従業員の高齢化」が多く、嘉麻市が課題として、抱えている過疎化や高齢化が大きく影響しているものと思われます。(資料 4-P15 3-2-2)
- ・ 嘉麻市の人材不足は、簡単に解決できる問題ではないため、今回明らかになった人材が不足している分野をデジタル技術で補えるよう考えていく必要があります。

(3) 結論

次のとおりデジタル化に関する取組を実施し、目標値の達成を図っていきます。

<取組>

- ・ 前回の調査同様、個人かつ従業員が少ない事業者のデジタル化の進捗率が低い傾向にあります。また、本来ならば従業員が少ない事業者こそデジタル化に取り組んでいただく必要があると思いますが、逆に従業員の少ないほどデジタル化が進んでいないのが現状です。そこで、事業者のデジタル化の現状に応じて狙い定めて取り組む必要があると考えます。
- ・ 業務全体をデジタル化するのではなく、1作業ずつ取り組むことが望ましいと考えます。まず、多数のデジタル化の取組の中でも、比較的①導入事業者が多い「会計システム」など、②効果を感じやすい「A Iシステム」など、③導入希望の意向の多い取組である「文書の電子化・電子決済」、「勤怠管理・給与計算システム」などを推奨していきます。
- ・ 前回と違い、今回の調査で「A I活用」に様々な効果が見られていることがわかりました。ある程度デジタル化が進んでいる事業者に対して推奨していきます。
- ・ デジタル化を進めていく段階として、市役所としては、現在郵送や持参で対応している文書等をメールでの対応を検討します。今回の調査は、郵送でお送りした方の回答率は23.4%、メールでお送りした方の回答率は42.6%と大きく回答率が異なっていました。まず、デジタル化進んでいない事業者に対しては、メールで文書をやり取りすることで、業務量や経費が大きく削減できることを事業者にお伝えし、まず取り組みやすいメールの活用を推奨していけるよう取り組みます。
- ・ デジタル化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。前回調査よりデジタル化が「全く」～「あまり」進んでいない割合が65%から64%と微減であるものの、依然かなり高い水準であります。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が、この層に対しては、前述したメールの活用だけではなく、ピンポイントにヒアリング等を行い、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。
- ・ 市のホームページやSNSを活用して、デジタル技術を導入した事業者の先進事例を紹介することで、実際に取り組みやすい内容など、具体的に周知を行います。
- ・ 商工団体や市デジタル戦略課と連携し、イベント等での相談会の実施などを行い、市全体のデジタル化の醸成を図っていきます。
- ・ デジタル化を進めていく上で、情報漏洩等のリスクを考慮し、パスワードや不審メールなど最低限のルールが分かる研修会を実施するなど、同時にセキュリティ対策も進めていく必要があると考えます。