

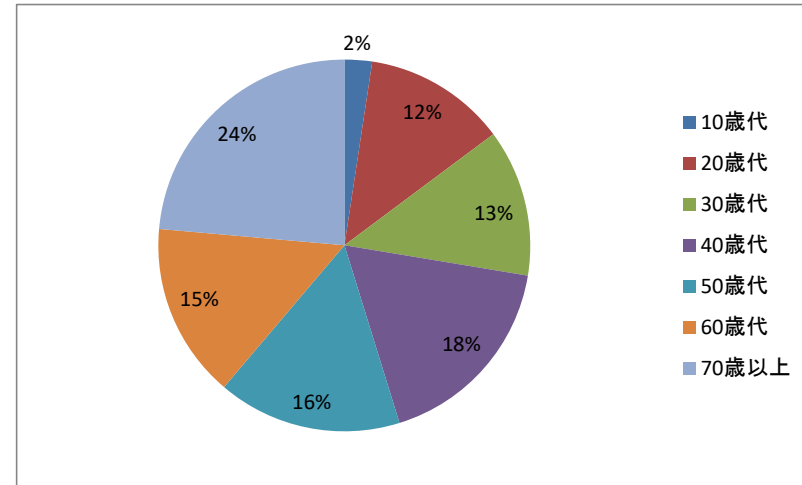
第11回 本市のDXの推進についてのアンケート

【アンケート実施期間】 令和6年2月2日～令和6年2月16日

【アンケートの目的】 本市のDXの推進状況についてアンケートを実施するもの。
 (デジタル田園都市国家構想交付金対象事業の効果等について意見を求めるもの)

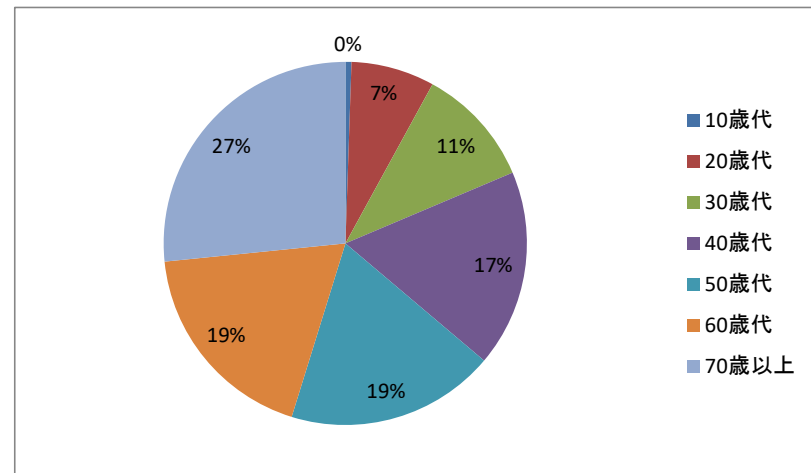
【対象者数】 250 名

内訳	人数	%
10歳代	6	2.4
20歳代	31	12.4
30歳代	32	12.8
40歳代	44	17.6
50歳代	40	16.0
60歳代	38	15.2
70歳以上	59	23.6
計	250	100.0



【回答者数】 188 名

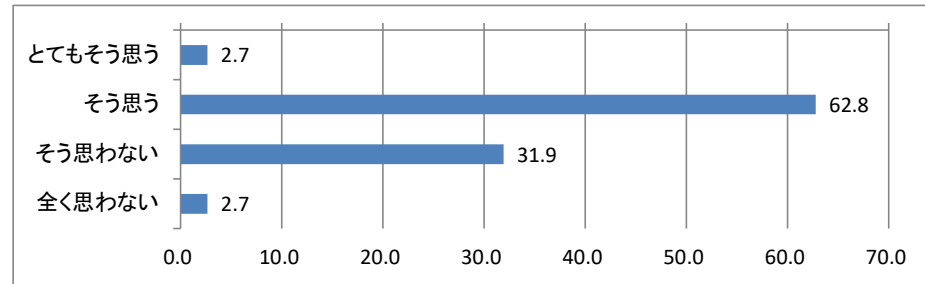
内訳	人数	%
10歳代	1	0.5
20歳代	14	7.4
30歳代	20	10.6
40歳代	33	17.6
50歳代	35	18.6
60歳代	35	18.6
70歳以上	50	26.6
計	188	100.0



【回答率】 75.2%

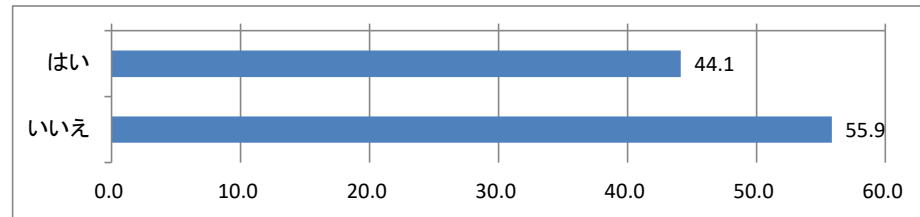
問1 市全体のデジタル化について質問します。手続や情報発信などについて、デジタル化は進んでいると思いますか？

回答	人数	%
とても思う	5	2.7
そう思う	118	62.8
そう思わない	60	31.9
全く思わない	5	2.7
	188	100



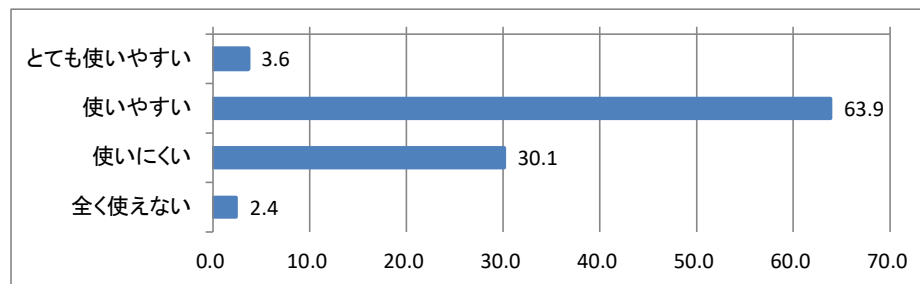
問2 市が公開しているデジタルサービス（電子申請やオープンデータなど）を使用したことがありますか？

回答	人数	%
はい	83	44.1
いいえ	105	55.9
	188	100.0



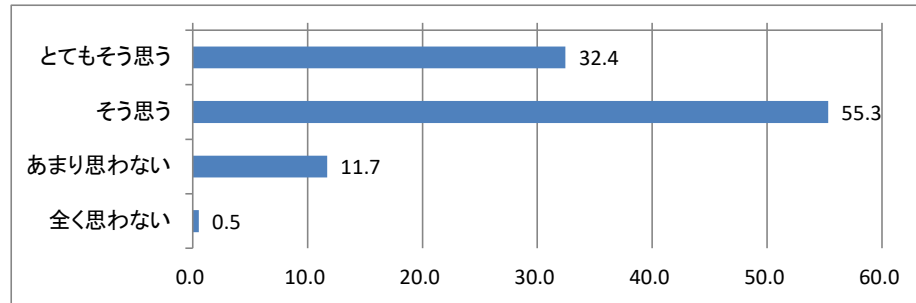
問3 市のデジタルサービスを利用したことがある方にお聞きします。市のデジタルサービスは使いやすいものでしたか？

回答	人数	%
とても使いやすい	3	3.6
使いやすい	53	63.9
使いにくい	25	30.1
全く使えない	2	2.4
	83	100.0



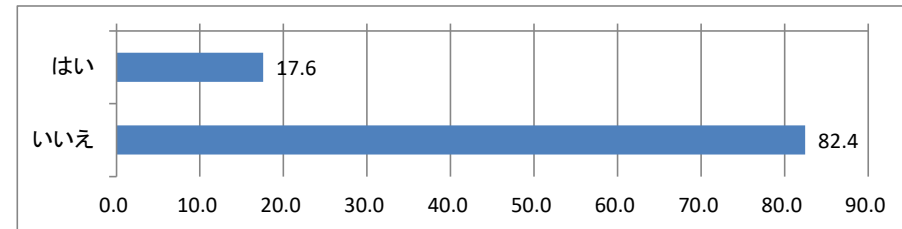
問4 市のサービスがデジタル化することは、市民サービス向上につながっていると思いますか？

回答	人数	%
とてもそう思う	61	32.4
そう思う	104	55.3
あまり思わない	22	11.7
全く思わない	1	0.5
	188	100



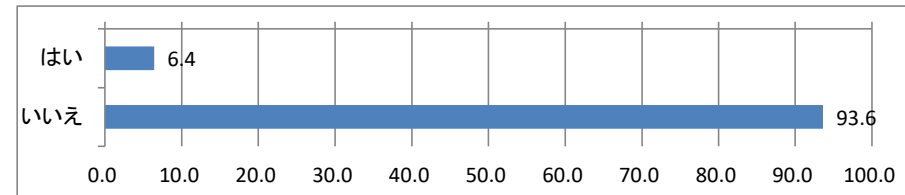
問5 「金沢ミュージアム+」というサイトを知っていますか？

回答	人数	%
はい	33	17.6
いいえ	155	82.4
	188	100.0



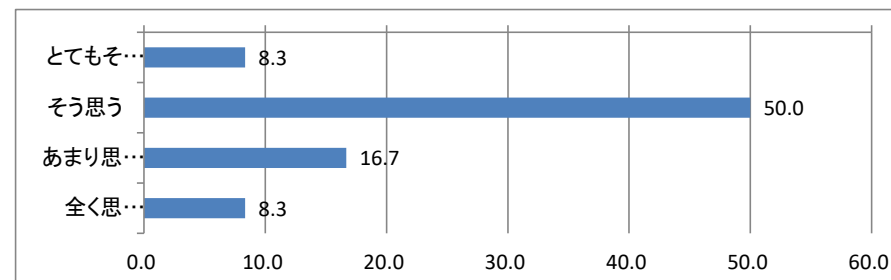
問6 「金沢ミュージアム+」を利用したことがありますか？

回答	人数	%
はい	12	6.4
いいえ	176	93.6
	188	100.0



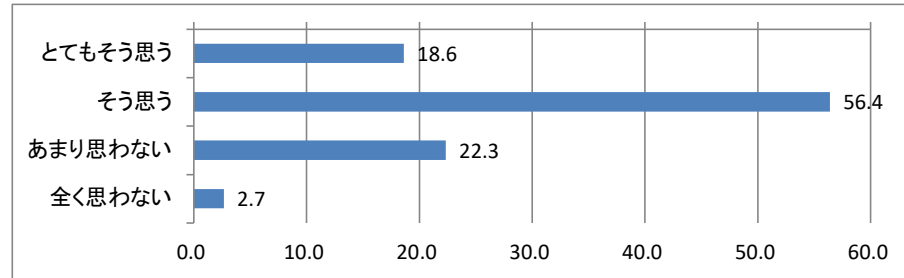
問7 「金沢ミュージアム+」を利用したことがある方に質問です。サイトの満足度はどれくらいですか？

回答	人数	%
とてもそう思う	1	8.3
そう思う	6	50.0
あまり思わない	2	16.7
全く思わない	1	8.3
※未回答2名	10	83.3333



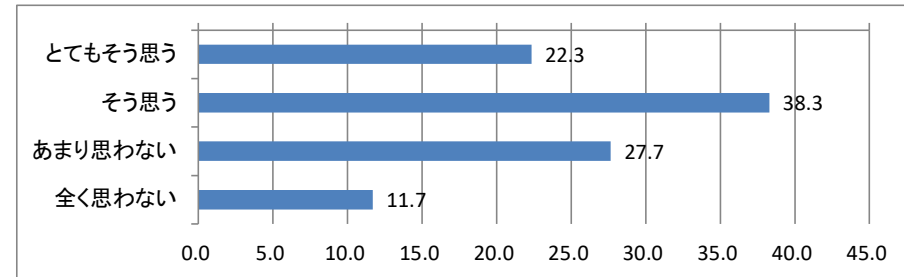
問8 「金沢ミュージアム+」は、本市が所蔵する美術・工芸品などの所蔵品アーカイブや最先端技術を活用したデジタルコンテンツを公開するサイトです。また、教育・研究・商業利用のため、オープンデータ化も促進する予定ですが、これらの取り組みは満足度が高く有効なものといえますか？

回答	人数	%
とてもそう思う	35	18.6
そう思う	106	56.4
あまり思わない	42	22.3
全く思わない	5	2.7
	188	100



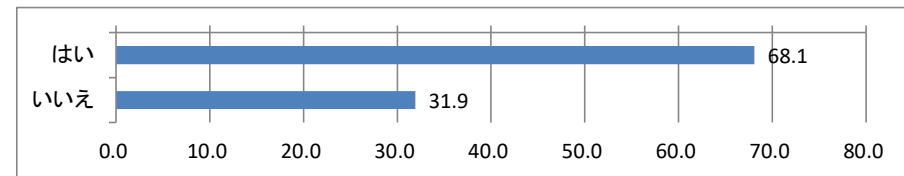
問9 市では図書館カードなど、市が管理する施設利用のためのカードを集約し、マイナンバーカードと連携させるアプリを導入予定です。アプリが導入されたら自身のカード管理が便利になると感じますか？

回答	人数	%
とてもそう思う	42	22.3
そう思う	72	38.3
あまり思わない	52	27.7
全く思わない	22	11.7
	188	100



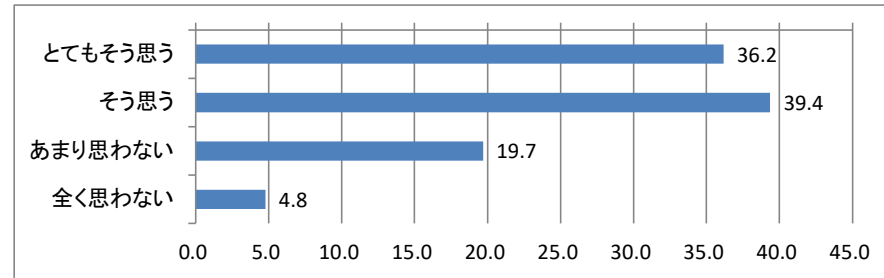
問10 アプリが導入されたら使ってみようと思いますか？

回答	人数	%
はい	128	68.1
いいえ	60	31.9
	188	100.0



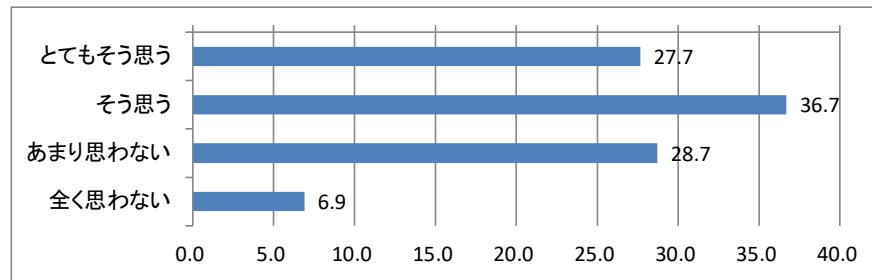
問11 ボランティアやイベント参加などで、金沢市の施設で利用可能なポイントが付与されるとしたら、アプリ使ってみたいと思いますか？

回答	人数	%
とてもそう思う	68	36.2
そう思う	74	39.4
あまり思わない	37	19.7
全く思わない	9	4.8
	188	100



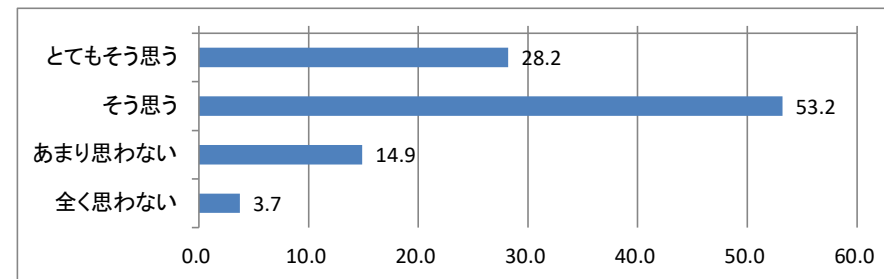
問12 前3つの設問にあるようなマイナンバーカードを利用した、各施設の一元管理アプリの導入により、市民サービスの向上につながると思いますか？

回答	人数	%
とてもそう思う	52	27.7
そう思う	69	36.7
あまり思わない	54	28.7
全く思わない	13	6.9
	188	100



問13 金沢市では、一部の施設で、電話での通話内容を録音し、AIによりテキスト化したり、職員がリアルタイムで他の職員と電話相談内容を共有できるシステム（電話相談AI支援システム）を導入します。このシステムにより、相談時間の短縮による市民の皆様の負担軽減や、相談内容共有により経験の浅い職員でも質の高い電話対応が可能となることを見込まれます。このシステムは行政サービスの質の向上のために有効なものであるといえますか？

回答	人数	%
とてもそう思う	53	28.2
そう思う	100	53.2
あまり思わない	28	14.9
全く思わない	7	3.7
	188	100



問14 一つ前の設問で【あまり効果はない】【全く効果はない】と答えた方に質問です。その理由を教えてください。

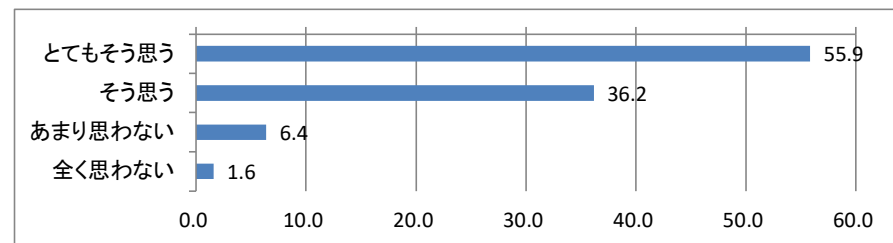
回答35件

金沢市に問い合わせの電話をする方はたぶん、高齢者が多いような気がします。(スマホを使う人は、さっさと、調べる方が可能だから、電話はしない) AIで文書化されるよりも、口頭でお伝えしてほうが親切。
ツールに拘り過ぎている様に思います。ツールありきではなく、必要性和解決する仕組みを議論し、それを効率的に行う手段としてDX化AI化があります。このアプローチの順番を間違えると期待する効果を得る事ができないと思います。
市民のための制度になるのかなと思います。
民間の電話相談AIシステムの経験では、時間がかかり的確な相談ができない事が多い。相談時間の短縮にはならない。返って相談時間が長くなる印象がある。
質問する側の技術も必要だから
何でもかんでもAI導入してコスト削減を考えているのだと思うが、対面での対応がおろそかになるとサービス低下のつながるのでは？ 今回の震災で予期せぬ事象が起きた場合でのエマージェンシー対応はAIでは出来ないと思う。両面での効率化を望む！
質問に的確な回答をされたことがない
対応されている側とすれば、違和感を感じる。こちらの話聞いてるのかと聞きたくなる。
決められた言葉の中で本当に市民の感情ある意見や言葉が伝わるか心配です。
政府はマイナンバーカードの本格運用に躍起になっており、次期カードの開発に向け巨額の開発経費の更なる上澄みを計画しています。一部開発事業者の莫大な利益確保を目指すものであり、国民の生活向上に全く資するものではありません。国民の大多数が反対しているマイナンバーカードの開発を打ち切り、今からでも白紙に戻していただきたい。
まだAIは人間に比べると劣るので。
利用しようと思わないから。
人には感情が有り、事務的に回答されたくない。
利用者が使えるか疑問に思う
AIでは知りたい情報を答えてもらえないケースがありそうです。相談したい方には、困っているお年寄りが多いかもしれませんね。個別対応の方が満足感が得られます。24時間対応などのメリットはありますが、市民の声を直に聞けないなどのデメリットもあります。まずは併用がいいと思います。
大半の市民が利用しないと思う
資質の問題を機械や仕組みで補おうとするのはいかがなものでしょう。合わせて個の能力アップをする必要性を模索してほしい。
何故、このシステムにより、相談時間の短縮による市民の皆様の負担軽減に繋がるのか理由がわからない具体的な事例を示してもらわないと。
職員の業務負荷の軽減にはなるかもしれませんが、システム導入だけで市民の負担軽減にはなりません(トータル的に)。そもそも、「経験の浅い職員でも質の高い電話対応が可能となる」という効果を期待することが金沢市の最大の誤りです。導入と期待すべき効果がずれているように思います。
質問事項はおそらく人それぞれで、回答に対する理解度もまちまちだと思います。それをテキスト化すると、完全に理解できなくても深く質問せずあきらめてしまう人が増えると思います。
個人情報保護の観点から慎重に進める事。
AIが間違った対応はないよう、全てチェック出来れば良いですが、チェックするのが大変な作業で信じてしまう怖さもあります。経験の浅い方が分からない事を調べて、その方が向上するのがベストだと老人は思います。

金沢市民には高齢者やメカが苦手な方も多くいると思います。利用の仕方が書いてあっても専門用語やこんなことはわかるだろうと省略したりすると、ここからがわからなくなります。電源の入りから丁寧な説明を希望します。
今回の地震で露呈したように停電時には全く役に立たない。
まずそれを使う職員が使う理念などを十分認識することが大切だと考えます。それによって事務的な労力が軽減されたりするだけだったら、そこに隠れている必要なサービスが見えなくなってしまうことが起きるような気がします。サービスの後の処理を考えたりする事無しには 本当の意味の行政の質の改善にはつながらないような気がします。
使ってみないとわからない。
以前AI質問したがなんの役にも立たず結局電話した
・マイナンバーカードを利用しての個々人の趣味的事項の図書館カードとひもつけることに対して、何を市が得たいのか、金沢市の意図や目的の意味が不明です。マイナンバーカードを作っていない人もいます。 ・ボランティアやイベントの参加に金沢市の施設で利用可能なポイントを付与する、と言うことの意味がよく分からない。観光の施設巡りの入館料に使用できる？、金沢市の貸し館などの使用料にも使用できる？それは、金沢市の独自のアプリポイント？、一般的な他のポイントと提携して生活に活かせる？、情報が足りません。 北陸鉄道のアイカが閉鎖的カードの見本ではないでしょうか。世界都市を目指す金沢市として、ナンバーカードにたよらない、金沢市民も他県からの人もが安心して使用できる幅広く通用できるアプリカードの開発を。
クレームなどをいう人は回答が欲しいのではなく愚痴を言いたいので相談時間の短縮にはならないと思うから
私は保険証とマイナンバーカードを一体化して使用しておりますが、ほとんどの病院で使用している人を見かけません。このような状況でドンドン色々なことに一体化しても利用度低い様に思います。もう一度足元を見つめ直して一つ一つ確実に進めたら良いのではないかと思います。
効果が分からないと思う。これからだと思うし、しんてんさせてほしいです。
事務効果は効率化するが”なんでも利用できるカード”の考え方には反対である。余りにもリスクが高い。
相談時間の短縮で待ち時間を軽減する事は出来ると思いますが、そもそも、市役所に相談するにしても、何課に相談すれば良いかも分からず、たらい回しにされた経験もありますので、AIで相談したい内容が上手く伝わって、その部署に繋がったり出来るのか？途中で切られる事の様な事はないのか？など不安に思います。
AI応答では解決しない事が多い
時間がかかりそう

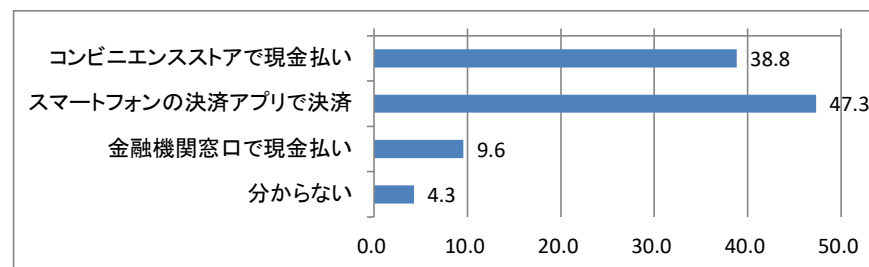
問15 金沢市から発送される公金納付用（税、保険料など）の納付書にバーコードが印刷されている場合は、コンビニエンスストアやスマートフォン決済アプリでお支払いすることが出来ますが、それによりお支払いの利便性が向上すると思いますか。

回答	人数	%
とても思う	105	55.9
そう思う	68	36.2
あまり思わない	12	6.4
全く思わない	3	1.6
	188	100



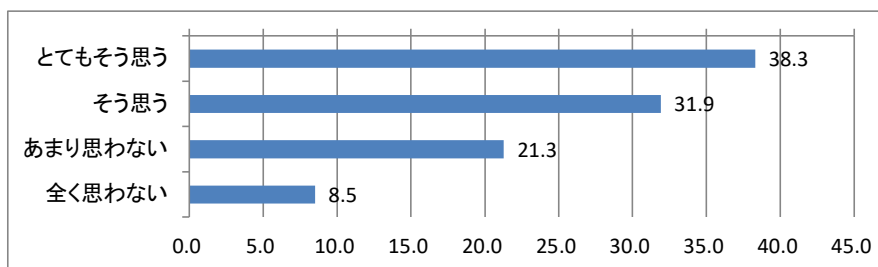
問16 一つ前の設問のような納付書がご自身のお手元に届いた場合、どのようにお支払いされますか。（※決済アプリは「PayPay」「LINEPay」「PayB」「支払秘書」がご利用いただけます。市税については、QRコードにより更に多くのアプリが利用できます。）

回答	人数	%
コンビニエンスストアで現金払い	73	38.8
スマートフォンの決済アプリで決済	89	47.3
金融機関窓口で現金払い	18	9.6
分からない	8	4.3
	188	100



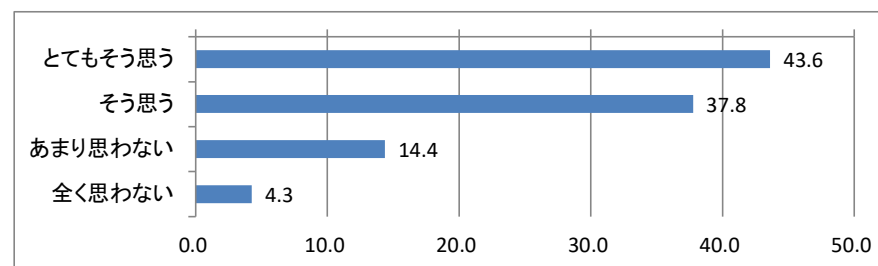
問17 マイナンバーカードをお持ちの方は、所得・課税証明書をコンビニエンスストアで取得できるようになりました。このサービスを使ってみたいですか？

回答	人数	%
とてもそう思う	72	38.3
そう思う	60	31.9
あまり思わない	40	21.3
全く思わない	16	8.5
	188	100



問18 所得・課税証明書をコンビニエンスストアで取得できるサービスは、市民サービスの向上につながっていると思いますか。

回答	人数	%
とてもそう思う	82	43.6
そう思う	71	37.8
あまり思わない	27	14.4
全く思わない	8	4.3
	188	100



アンケートにご協力いただきありがとうございました。
今回いただいたご意見は、当制度の次年度以降の運営の参考とさせていただきます。