

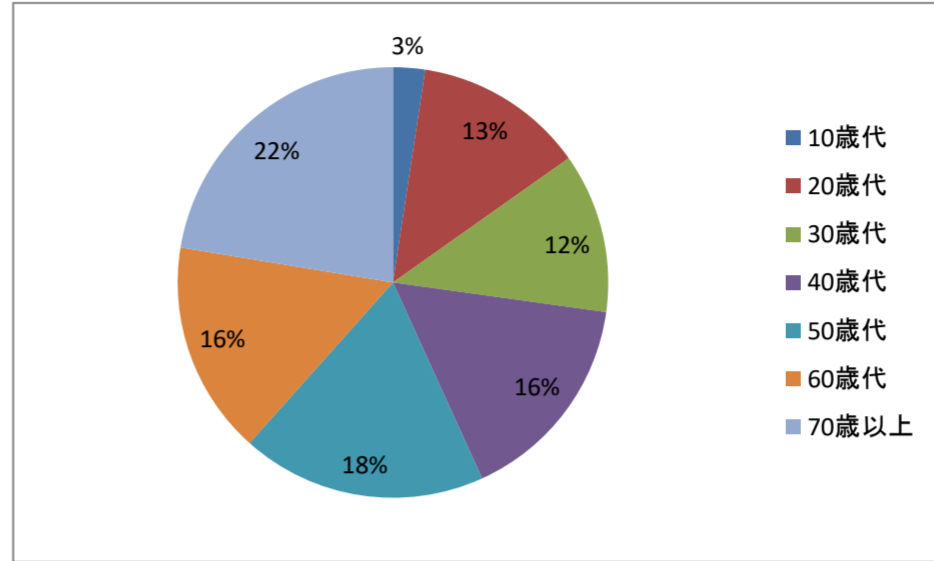
第14回 本市のDX推進について

【アンケート実施期間】 令和8年1月23日～令和8年2月5日

【アンケートの目的】 本市のDXアクションプランのKPI達成度や、デジタル田園都市国家構想の補助金のKPIのアウトカム指標に市民満足度が必須であることから、各対象事業の満足度把握に利用する。

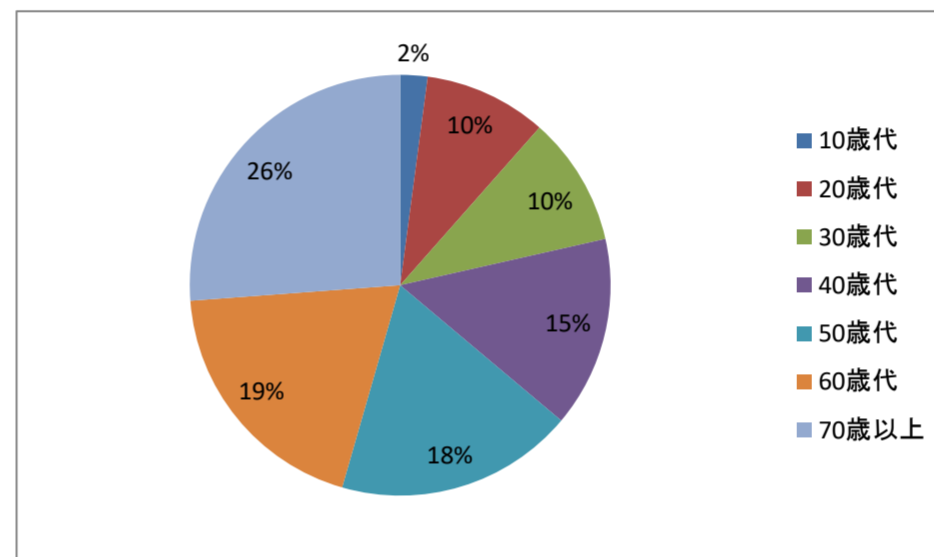
【対象者数】 250 名

内訳	人数	%
10歳代	6	2.4
20歳代	32	12.8
30歳代	30	12.0
40歳代	40	16.0
50歳代	46	18.4
60歳代	40	16.0
70歳以上	56	22.4
計	250	100.0



【回答者数】 191 名

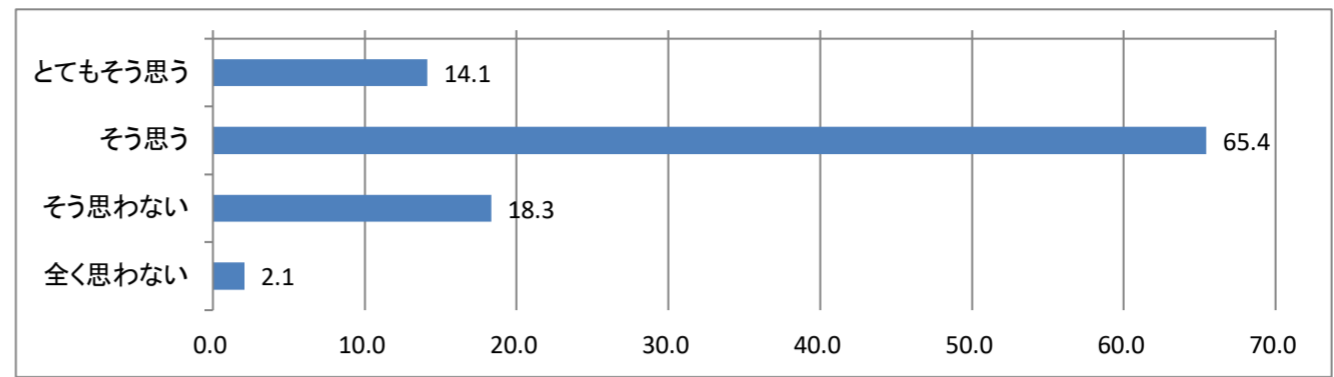
内訳	人数	%
10歳代	4	2.1
20歳代	18	9.4
30歳代	19	9.9
40歳代	28	14.7
50歳代	35	18.3
60歳代	37	19.4
70歳以上	50	26.2
計	191	100.0



【回答率】 76.4%

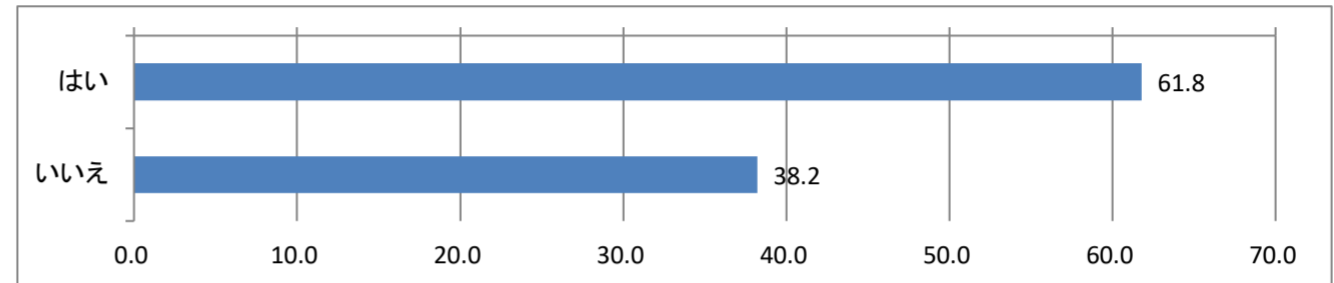
問1 市全体のデジタル化について質問します。手続や情報発信などについて、デジタル化は進んでいると思いますか？

回答	人数	%
とても思う	27	14.1
思う	125	65.4
そう思わない	35	18.3
全く思わない	4	2.1



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？

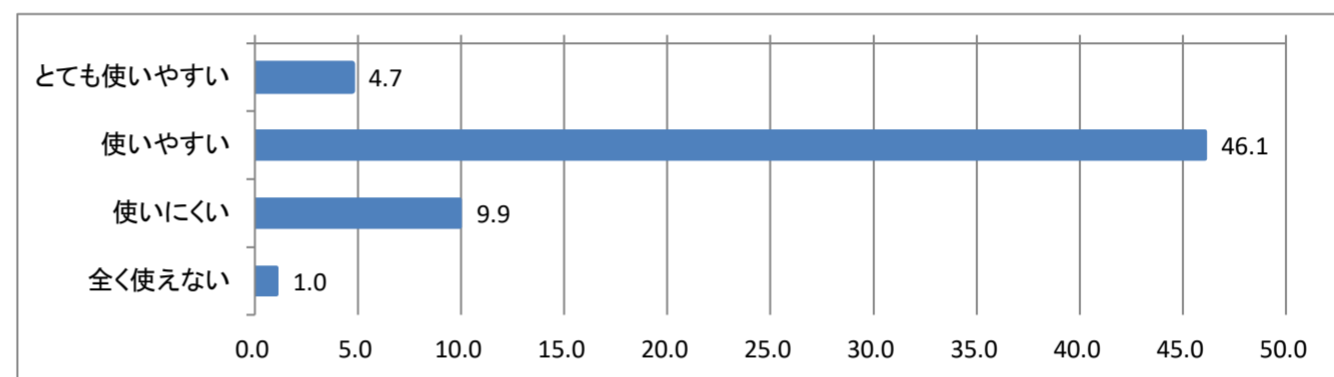
回答	人数	%
はい	118	61.8
いいえ	73	38.2



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？

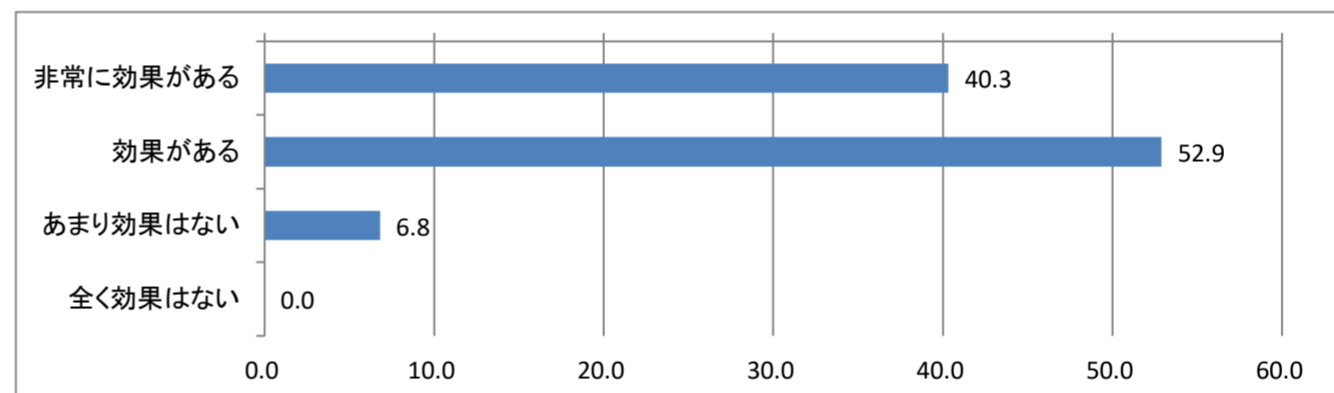
回答	人数	%
とても使いやすい	9	4.7
使いやすい	88	46.1
使いにくい	19	9.9
全く使えない	2	1.0

※未回答 73件



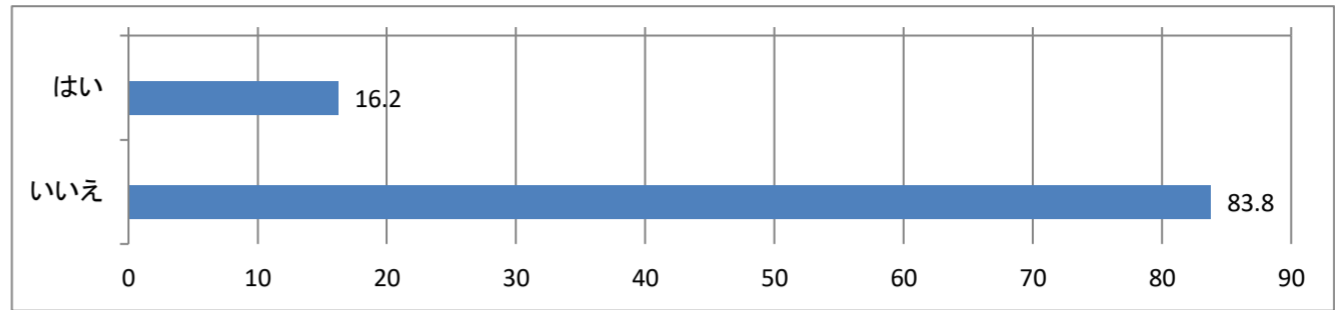
問4 市のサービスをデジタル化することに、行政サービスの満足度を向上させる効果がどの程度あると思いますか？

回答	人数	%
非常に効果がある	77	40.3
効果がある	101	52.9
あまり効果はない	13	6.8
全く効果はない	0	0.0



問5 「金沢ミュージアム+」（市が所蔵する美術品や歴史資料などのコレクションをデジタルで鑑賞できるウェブサイト）を利用したことがありますか？

回答	人数	%
はい	31	16.2
いいえ	160	83.8



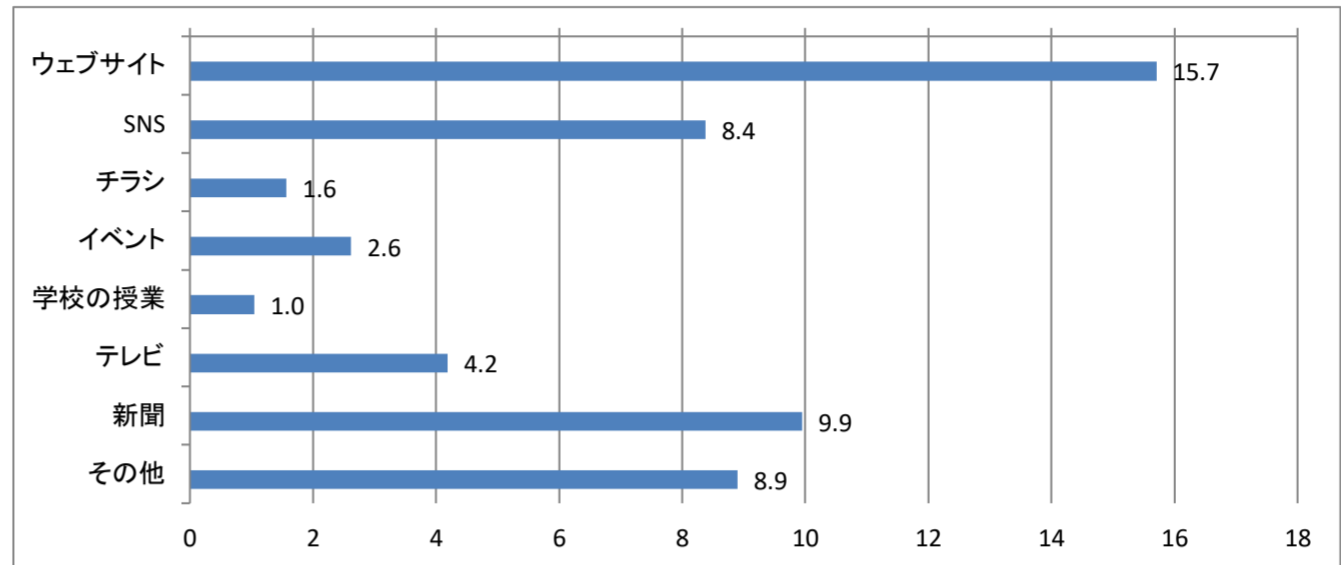
問6 「金沢ミュージアム+」をどのように知りましたか？

回答	人数	%
ウェブサイト	30	15.7
SNS	16	8.4
チラシ	3	1.6
イベント	5	2.6
学校の授業	2	1.0
テレビ	8	4.2
新聞	19	9.9
その他	17	8.9

※未回答 91件

「その他」の内容

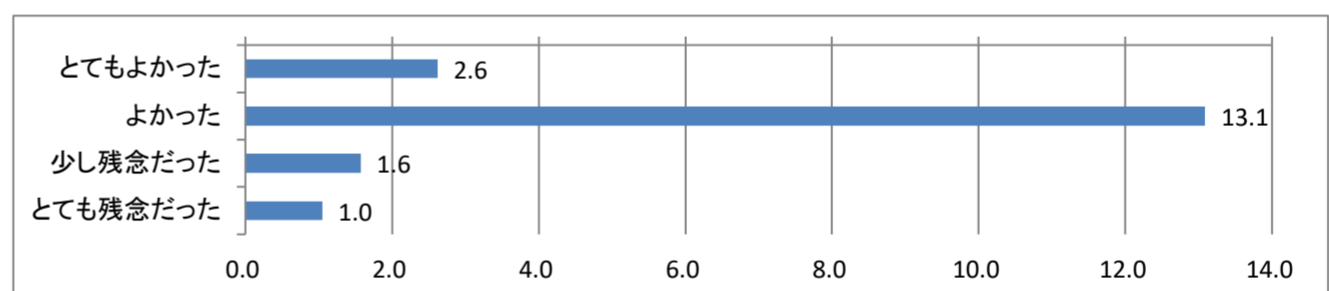
このアンケートで知った
知らなかった
美術館
知らない
いま
このアンケートで知った
知らなかった
ラジオ
この質問で知った
知らない
その他
いま
今、知りました。
このメールで初めて知りました。
市の博物館か美術館の掲示物
今初めて知った
知らない



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。ウェブサイトの満足度はどれくらいですか？

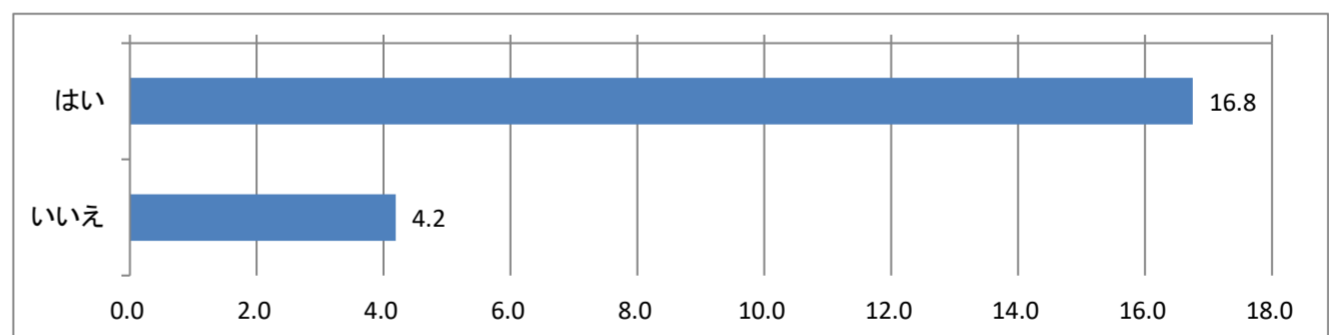
回答	人数	%
とてもよかった	5	2.6
よかった	25	13.1
少し残念だった	3	1.6
とても残念だった	2	1.0

※未回答 156件



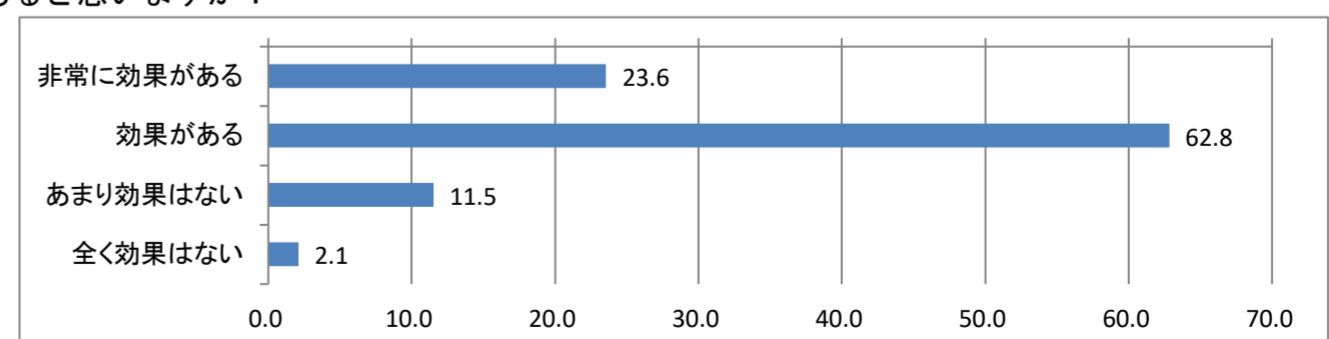
問8 「金沢ミュージアム+」を利用したことがある方に質問です。ウェブサイトを見て、実際に文化施設に行って本物のコレクションを鑑賞してみたいと思いますか？

回答	人数	%
はい	32	16.8
いいえ	8	4.2



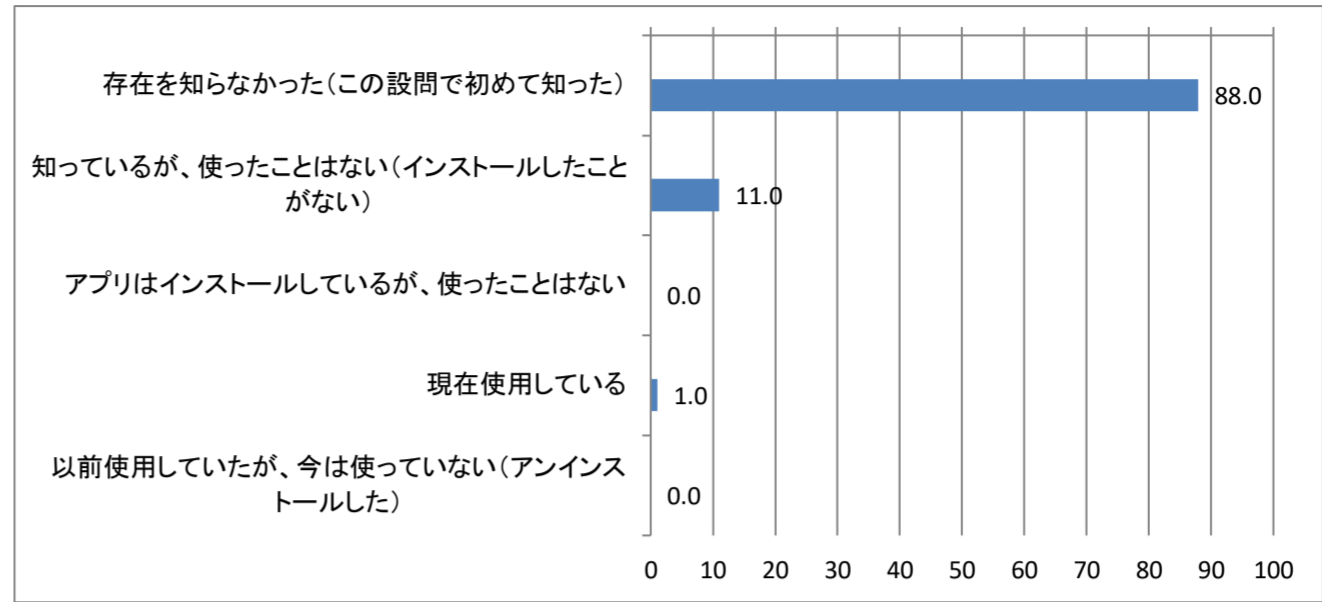
問9 「金沢ミュージアム+」では多彩なバリエーションでの所蔵品鑑賞や検索だけでなく、教育・研究・商業利用のためのデータの二次利用も促進しています。このような取り組みには、行政サービスの満足度を向上させる効果がどの程度あると思いますか？

回答	人数	%
非常に効果がある	45	23.6
効果がある	120	62.8
あまり効果はない	22	11.5
全く効果はない	4	2.1



問10 市では、デジタルカードアプリ「カナカ」（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スマホアプリに集約するアプリ）を令和6年度から提供しています。このアプリについて、当てはまるものを選択してください。

回答	人数	%
存在を知らなかった（この設問で初めて知った）	168	88.0
知っているが、使ったことはない（インストールしたことがない）	21	11.0
アプリはインストールしているが、使ったことはない	0	0.0
現在使用している	2	1.0
以前使用していたが、今は使っていない（アンインストールした）	0	0.0



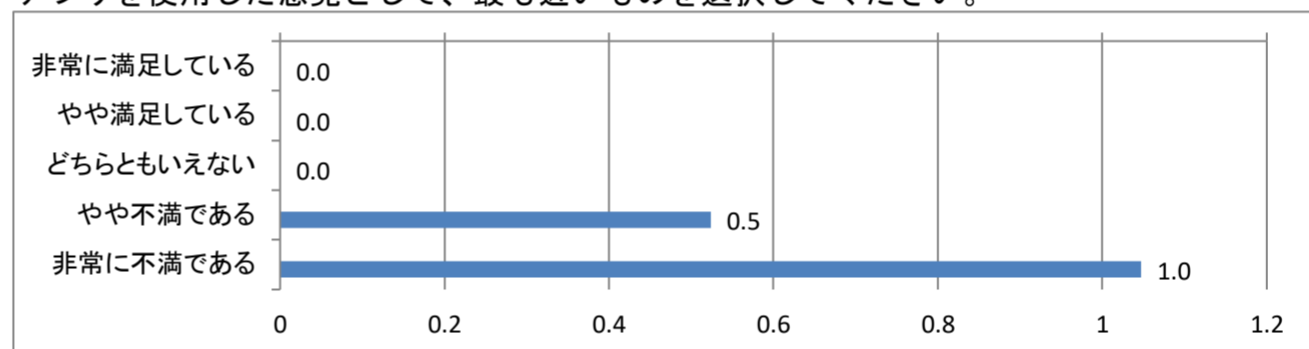
問11 ひとつ前の設問で、【存在を知らなかった（この設問で初めて知った）】【現在使用している】以外を選択された方に質問です。その理由を教えてください。

新聞で利用率が伸びないという記事で知った。自分自身も特に利用したいと思わなかった。
必要性を感じていなかった。必要な時には使用する。
スマホに個人情報がすぐわかるアプリを入れたくない
最近図書館を利用してませんでした。インターネット中心です。利用してませんでした。
図書館を利用しない
スマホに入れるアプリが多過ぎて、スマホが見にくくなるので余り使用頻度の少ないものは入れないようにしている。
車を手放して交通の便が悪いので施設を利用したくても足がない。利用することがないのでインストールしない。
利用するまでの申込み手続きが出来ていません
{そのうちに}と思っていたが、まだ利用していない。
図書館にはいきたいと思っていますが仕事が忙しいのと土・日は入る道が混んでいて行けてないです。
年齢的に、都度、パスワード設定とかがややこしくて敬遠しがちなのは私だけかもしれませんが。

問12 ふたつ前の設問で【現在使用している】と答えた方に質問です。アプリを使用した感覚として、最も近いものを選択してください。

回答	人数	%
非常に満足している	0	0.0
やや満足している	0	0.0
どちらともいえない	0	0.0
やや不満である	1	0.5
非常に不満である	2	1.0

※複数選択可能

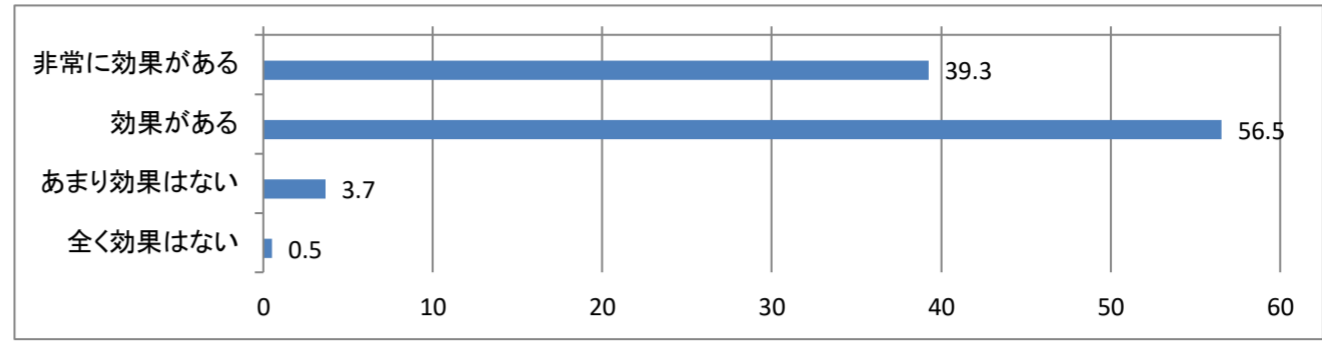


【現在使用している】以外の回答者を含む場合

回答	人数	%
非常に満足している	1	0.5
やや満足している	4	2.1
どちらともいえない	1	0.5
やや不満である	1	0.5
非常に不満である	2	1.0

問13 市では、難しい判断を必要とする児童相談所での電話相談業務に対応するために、通話内容をリアルタイムでテキスト化し、他の職員と共有できるシステムを導入しました。相談内容を振り返りながらの通話や他の職員によるフォロー体制の強化により、正確かつ室の高い相談対応が可能になりました。このような取り組みには、行政サービスの満足度を向上させる効果がどの程度あると思いますか？

回答	人数	%
非常に効果がある	75	39.3
効果がある	108	56.5
あまり効果はない	7	3.7
全く効果はない	1	0.5

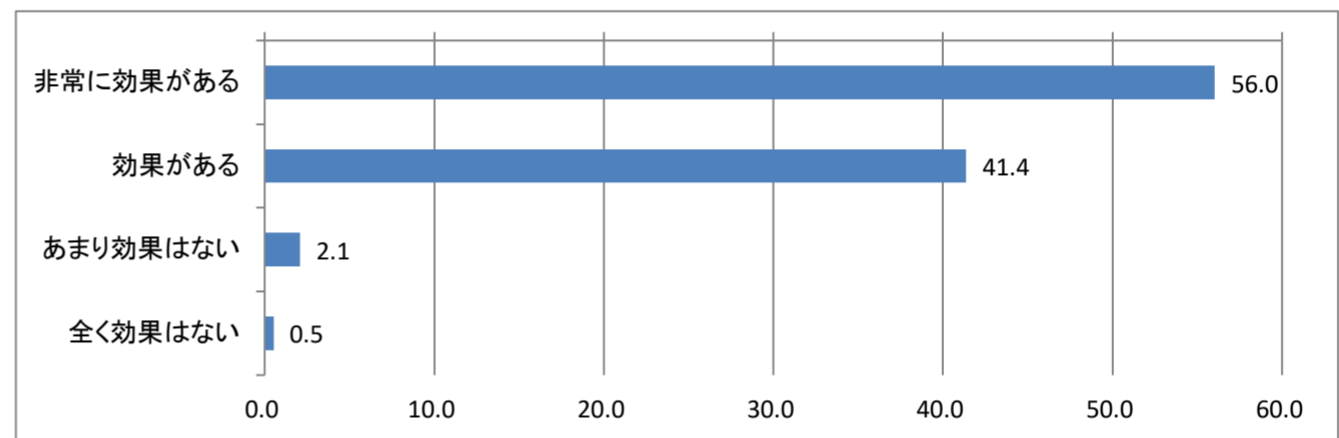


問14 ひとつ前の設問で【あまり効果はない】【全く効果はない】と答えた方に質問です。その理由を教えてください。

相談業務は原則その場の瞬間が大切だと思います。
心がこもってないと思う。会話時間をかけて対応すべき
時間短縮、職員の負担減だけで、相談者は効果なし
対応職員は仕事を管理されていることになり、上辺の模範解答しかいなくなる。心の通う対応ができない。
他の職員と、共有するより専門の先生と相談した方が良いと思う。
文字で伝えるのが苦手なので 慣れの問題かも
難しくろうが、寄せられた相談事を他の人に共有するのはプロではない。一人一人の力量が不足しているのを安易に楽さにならしてはいけない。多人数では話しては、決まるものが決まらないこともある

問15 金沢市から発送される税、保険料、市営住宅等の使用料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できます。このような取り組みには、行政サービスの満足度を向上させる効果がどの程度あると思いますか？

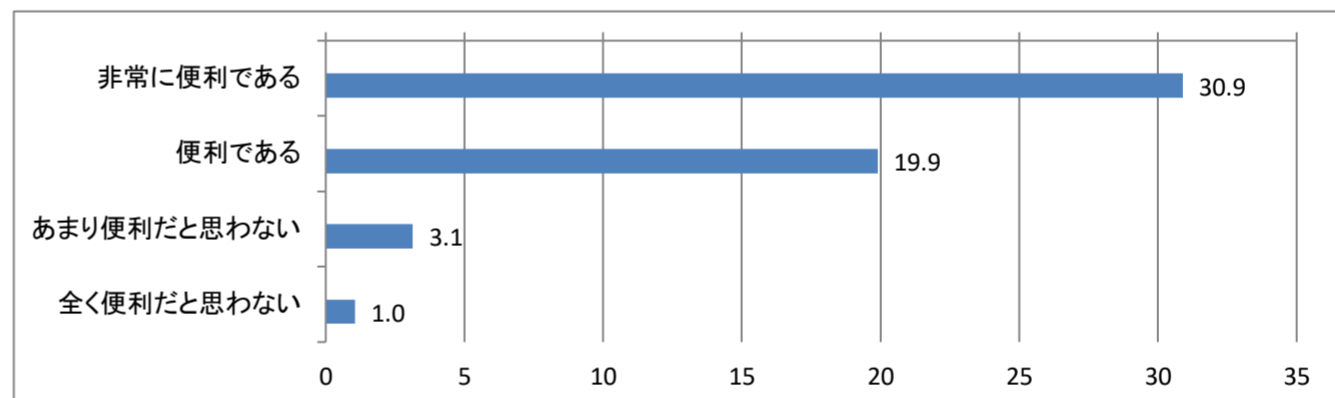
回答	人数	%
非常に効果がある	107	56.0
効果がある	79	41.4
あまり効果はない	4	2.1
全く効果はない	1	0.5



問16 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ます。このサービスを利用したことがある方にお聞きします。このサービスにどの程度の利便性を感じましたか？

回答	人数	%
非常に便利である	59	30.9
便利である	38	19.9
あまり便利だと思わない	6	3.1
全く便利だと思わない	2	1.0

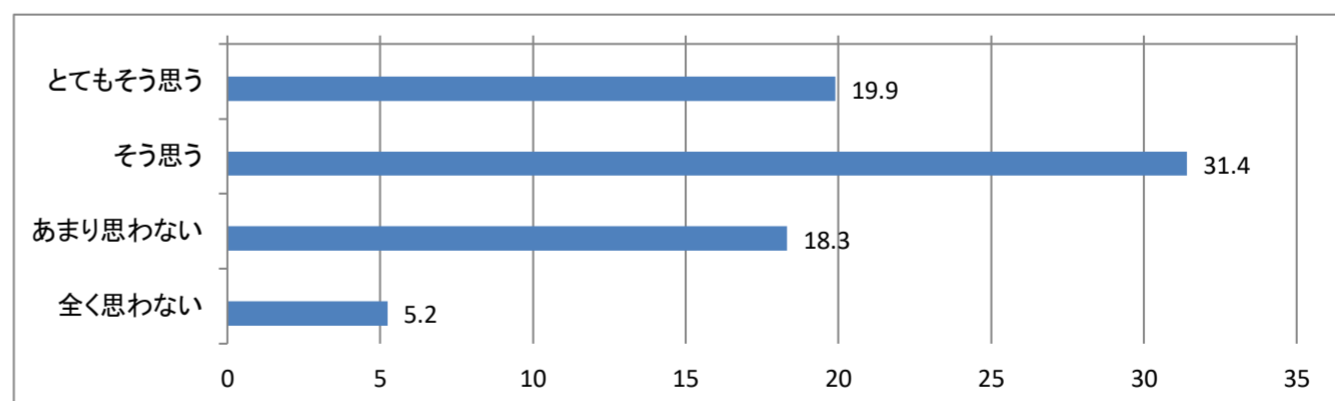
※未回答 86件



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ます。このサービスをまだ利用したことがない方にお聞きします。このサービスを使ってみたいと思いますか？

回答	人数	%
とてもそう思う	38	19.9
そう思う	60	31.4
あまり思わない	35	18.3
全く思わない	10	5.2

※未回答 48件



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には、行政サービスの満足度を向上させる効果がどの程度あると思いますか？

回答	人数	%
非常に効果がある	93	48.7
効果がある	80	41.9
あまり効果がない	15	7.9
全く効果はない	3	1.6

