

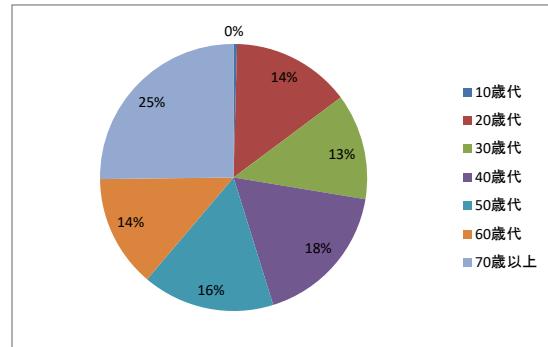
## 第16回 本市のDX推進について

【アンケート実施期間】 令和7年1月24日～令和7年2月6日

【アンケートの目的】 当市のDXアクションプランのKIP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。

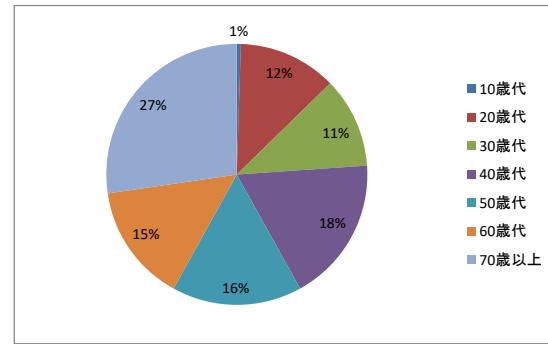
【対象者数】 250 名

内訳	人数	%
10歳代	1	0.4
20歳代	36	14.4
30歳代	32	12.8
40歳代	44	17.6
50歳代	40	16.0
60歳代	34	13.6
70歳以上	63	25.2
計	250	100.0



【回答者数】 205 名

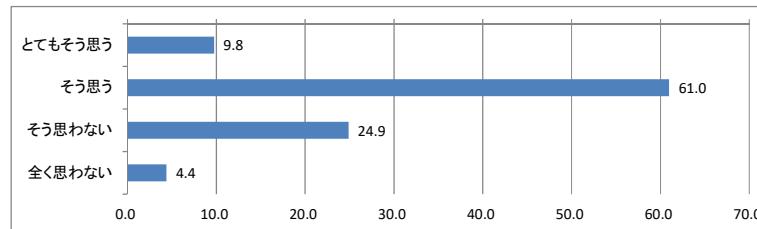
内訳	人数	%
10歳代	1	0.5
20歳代	25	12.2
30歳代	23	11.2
40歳代	37	18.0
50歳代	33	16.1
60歳代	30	14.6
70歳以上	56	27.3
計	205	100.0



【回答率】 82.0%

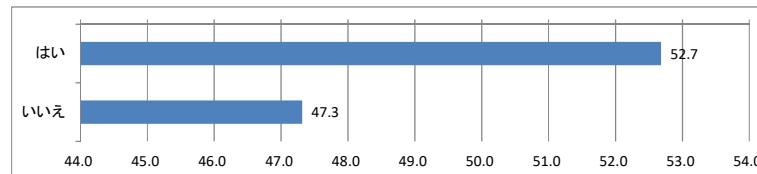
問1 市全体のデジタル化について質問します。手続や情報発信などについて、デジタル化は進んでいると思いますか？

回答	人数	%
とてもそう思う	20	9.8
そう思う	125	61.0
そう思わない	51	24.9
全く思わない	9	4.4



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？

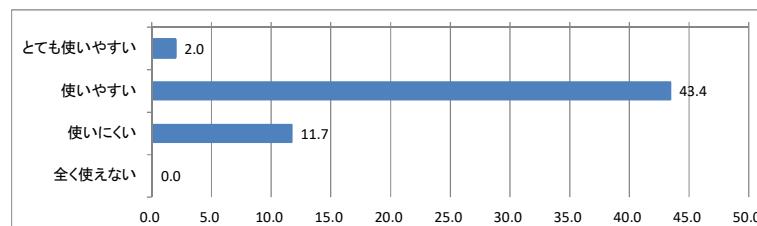
回答	人数	%
はい	108	52.7
いいえ	97	47.3



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？

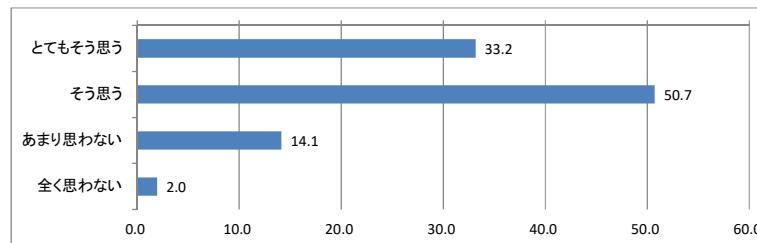
回答	人数	%
とても使いやすい	4	2.0
使いやすい	89	43.4
使いにくい	24	11.7
全く使えない	0	0.0

※未回答 88件



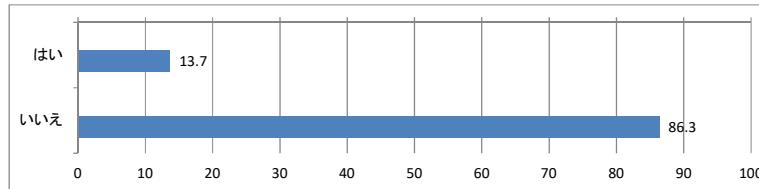
問4 市のサービスがデジタル化することは、市民サービス向上につながっていると思いますか？

回答	人数	%
とてもそう思う	68	33.2
そう思う	104	50.7
あまり思わない	29	14.1
全く思わない	4	2.0



問5 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「金沢ミュージアム+」を利用したことがありますか？

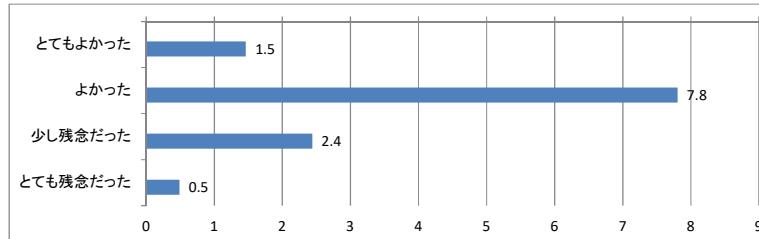
回答	人数	%
はい	28	13.7
いいえ	177	86.3



問6 「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	%
とてもよかったです	3	1.5
よかったです	16	7.8
少し残念だった	5	2.4
とても残念だった	1	0.5

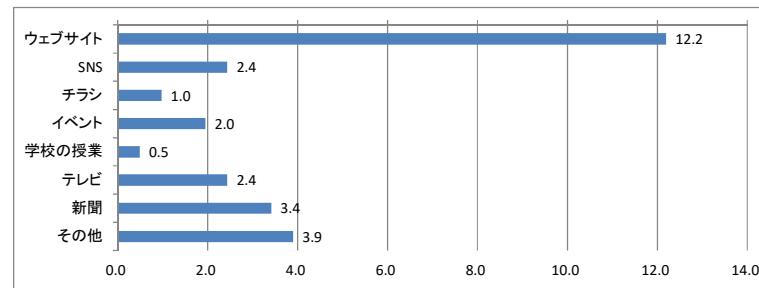
※未回答 180件



問7 「金沢ミュージアム+」をどのように知りましたか？

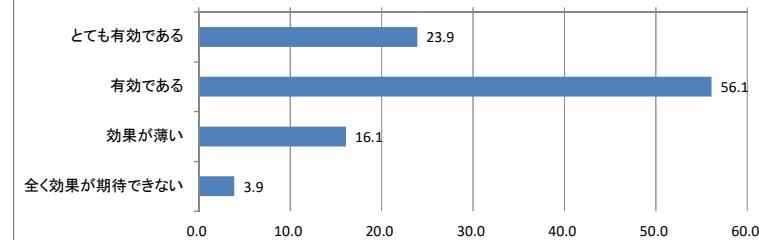
回答	人数	%
ウェブサイト	25	12.2
SNS	5	2.4
チラシ	2	1.0
イベント	4	2.0
学校の授業	1	0.5
テレビ	5	2.4
新聞	7	3.4
その他	8	3.9

※複数回答可



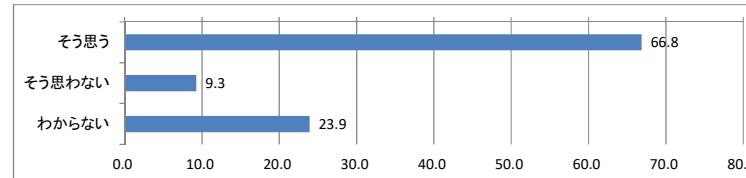
問8 「金沢ミュージアム+」では多彩なバリエーションでの所蔵品鑑賞や検索だけでなく、教育・研究・商業利用のためデータの二次利用も促進していますが、これらの取り組みは満足度が高く有効なものであるといえますか？

回答	人数	%
とても有効である	49	23.9
有効である	115	56.1
効果が薄い	33	16.1
全く効果が期待できない	8	3.9



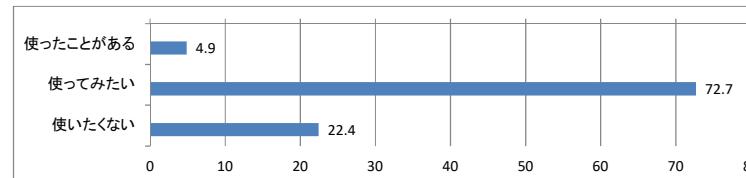
問9 市では図書カードなど、市が管理する施設利用のためのカードをスマホアプリに集約するデジタルカードアプリ「カナカ」を今年度から提供しています。このような取り組みは利便性向上につながると思いますか？

回答	人数	%
そう思う	137	66.8
そう思わない	19	9.3
わからない	49	23.9



問10 「カナカ」を使ってみたいと思いますか？

回答	人数	%
使ったことがある	10	4.9
使ってみたい	149	72.7
使いたくない	46	22.4



問11 質問10で【使ったことがある】【使ってみたい】と答えた方に質問です。その理由を教えてください。

デジタル化が進む中付いていくのも必死です視力も落ち、根気も薄れでも、慣れるしか前に進めないし足踏み状態です。高齢者でも、頑張って付いていけるシステムになると、一歩踏み出せるような気がします。
様々なカードを持たなくていいなら使ってみたい。しかし考える施設利用カードが図書館のカードくらいなので、利便性が高いかどうかはわからない。
便利そうなので
デジタル化は効率が良いと思います。
便利だから。
カードを持ち歩くより手軽になるだろうから。
スマホの便利な使い方を試してみたい。施設利用などが簡単に出来そうだから
そう言うデジタルカードがあるのなら興味深いので使ってみたい、ただそれだけです。
カードを常に携帯してるわけではないので、ふらっと図書館に寄りやすくなるかと。
実際のカードが増えると保存に苦労する。
利便性
デジタルにすると便利だから
市の管理施設の情報が増える
カードを持たなくても良いので便利そう。
実際に利用してみなければ、と思っています。
スマホの利用が少なく、今後は利用したい
カードを持ち歩く必要が無く、便利そうに思えるので。
カードを管理したり、持ち歩いたりしなくてよい
スマホで一元的に使えるので便利だから
スマホだけで動けることは便利だと思います。ただ、バッテリーが切れたり、通信が遅かったりすると使いづらいのが難点なので、アナログのほうも残してほしいという思いはあります。
利便性が良いと思います。
カードを持ち歩かなくてもいいから
ほかのカード類もスマホに入っているので利便性を実感しているため
カード(ばっかり貯まるので、使用する時に探すのが大変。スマホのアプリを利用すれば忘れることなく簡単に使えると思う
手続きが簡単で便利そうだから
色々な利用方法手段あった方が便利だと思う
カードを忘れたりするので、スマホアプリがあればその心配がないかな、と。

複数枚のカードが集約できるから。但し、スマホの不具合や紛失等の際、利用できなくなる不安はある。
お財布が膨らまずに済むから。
スマホに集約できるのは便利
荷物が減るから
機会があれば使いたいだけです
本をふと借りたいと思った時にカードを持っていなくて借りられないことがあったので、大体持ち歩くスマホで完結するならそのほうがありがたい。
便利そうなので使ってみたいとは思っているが、現地での手続きが必要なのが、面倒そうで躊躇している。また、機種変更を頻繁に行うとしたら、その都度現地にて手続きが必要になる?と思われるのと、それも手数がかかりそうで面倒に感じる。本人確認のためだらうとは思うがもう少し簡単にならないものだらうか?
カードを持ち歩かなくてもよいので
いつとカードがどこかへいってしまい探すのが面倒だから
便利になるものはどんどん取り入れていってみたい
カードが嵩張るから
便利そう
手持ちカードの管理が容易になる
興味があるから
便利で楽しそうだから。
図書カードを持ち歩くのが面倒だから
便利そうだから
頻度が低いものは、利用する際にもたちきます。これまでのわからないままのアプリを集約すると、使いやすくなり、利用頻度が増えそうです。
図書カードを持ち歩くのがめんどうだから。
図書カードなどの紙媒体ではなく、デジタル化されることで気軽に利用できるため
カードを持ち歩かなく済むから
どんなものが知り役に立つか確認したい。
手持ちのカードが減る分にはいいと思うから。
カード管理が面倒なので
図書カードを忘れても使える
世の中の流れについていきたいので
スマホ管理は楽だから
カードの管理や持ち歩きの手間を減らしたいから。
できる限りスマホに集約したいから
カードを持ち運ぶ手間もなく利用履歴などデジタルが進めば使いやすいし便利だと思うから
お風呂割引券が今まで支所に行き申請書を書いていたのがネットで取得可能になりました、カナカも今始めて知りました、使ってみたいと思うし、施設利用でこの方向に行くのに賛成です、また記述する所がないのでここに記しますが、質問15からのコンビニ利用について、反対ではないのですが、今振り込み詐欺の一つの場がコンビニのATMコーナーです、ここはすぐ順番をつくることもあり、証明書などの受け取りはややためらいます。
スマホで決済できるのは、便利だから。
便利そう
あちこちのカードを探すのに手間取ることがあるので、一元化すると便利そうです。
電子化はべんり。
デジタル図書館カードが便利そう
今まで借りたことがある本の一覧を見れたりできれば、活用してみたい。本を借りる時の手間だけであれば、これまでのカードと変わらない。
アプリ名は"かな力"が適當だと思います便利だと思いますが、リスクもありますスマホ一つでなんでも出来る様になると紛失、壊れた時の不自由さは計り知れない物が有ると思います 当面はリスクと便利を天秤にかけて考える必要があり、時の流れが解決していく事も大切に考えたいです
カード等の取り出すわざしさがなくなるため
カードや持ち物が少ないと嬉しい。
カードを持ち歩かなくていいから
新しいサービスに興味があるから
カードは紛失するし、個人情報もある
カードを持っていくともスマホだけで使用できるため便利かな
スマホのアプリから手続き出来るのは便利だと思う。カードを持たなくていいから。
何度かカードを忘れてしまった事があるのと、カードが家族分るとかさばる為スマホアプリにあると管理がしやすく利便性が高いと思います。
カードを持つのが面倒なので

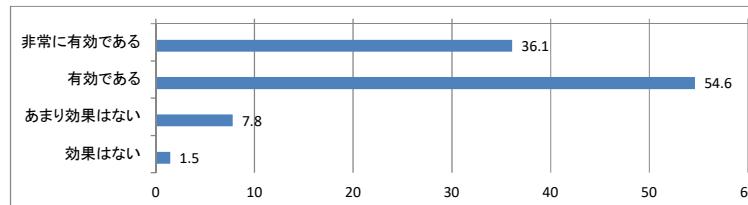
カナカかどうかはわからないけど、図書館で本を借りる時に、スマホのデジタル利用券というのを使っています。カードを持ち歩く必要がなく、とても使い勝手がよいです。
図書カードを電子化したい
便利そうなら使ってみたいが、利用シーンがどこまで広いかは分からない
使ってみると利便性がわからないから
物理カードを持っているのがそもそも面倒だけどスマホに何もかもを集約させることのリスクもないとは言えず、スマホにどこまでの情報を入れるか、利用するかの取捨選択には迷わされる
スマホのアプリで利用できるのは手軽なので
スマホで管理できる
カードばかり増えて困るので。
いくつものカード持たなくてよい。
便利かなと思う。
便利そうだから
金沢市の図書館のデジタルカードの使い勝手が悪いため
知らなかつたので、便利なら使いたいから
便利そうだから
カードの削減、スマホの活用
バーコードでの読み取りで簡素化。尚、個人情報が漏れないセキュリティ対策が重要。
カードを自宅に忘れる事はあっても、スマホを忘れる事は滅多にないから。
カード忘れに対応出来るから
カードをスマホに集約できるから。
いちおう、まずは使ってみないと、なにもわからないから…。
そんなアプリがあることを知らなかつた。どんどん宣伝してほしい
便利そうだから。
カードよりアプリが楽。
便利そうだから使ってみたいけど、そういうサービスを使う機会がない
カードを携帯する必要が減るから。
■いちいちカードを取り出す必要がなくなり、また、カードを持ち歩く必要がなくなることから紛失防止にも繋がるから。今の時代、ガソリンスタンドやカー用品店、スーパー等の会員証もアプリの時代なので、カナカも良い取り組みだと思います。
どのように使いやすくなったか試してみたいです
カードを準備することなく、思いつきで書籍を借りることができるから。
財布にこれ以上使用頻度が低いカードを増やしたく無い
カードの持ち歩きが不要になる
使ってみて利便性を実感したいため
便利ならつかってみたい
何事も、自分の手で触り 目で確かめて利用できたらいいので
カードを忘れても、スマホで 借りられるから
カードを持ち運ぶ手間を軽減できるから
幅広く情報が得られる
使用したことないことから、「使い勝手に関する感想」や「利便性」などを語ることは出来ないので、まずは使用してみたいと思います。
カードが手元になくてもスマホだけで利用出来るのは良いと思う。
スマホひとつで完結できるのは魅力的です。
カードを持つことがわざわざしから
正直存在は知りませんでした。金沢市のLINEに入っていますけどそういう告知はありましたっけ？もしあつたとしても少ないから知らないという事ですね。図書カードなどと上の質問ありましたので、図書の貸し出しに利用できたらと考えています。昔の図書の貸し出しはWeb対応になっていましたけどシステム更新後もなにかと使いにくい仕組みで下からアプリになってより便利に生まれ変わっているだうとの思いから期待しました。ちなみにWebの図書システムでは会員が切れて一度図書館に出向かなくては行けなくて借りるものもないのに、そして追加で借りれないのに、行くのが面倒という理由ではまりかけていた図書の貸し出しを1年ほどで辞めてしまいました。わたしはこれを他責だと思っています。
簡単に管理できるから
カードが不要でスマホアプリで使用でき便利である
図書カード等、今まで利用する時に忘れたり紛失したりがあったが、スマホは必ず持参して外出するので持ち忘れもなく利用できそうです。
カードは紛失することがあるかもしれないが、スマホは無くさないから
便利そうだから

問12 質問10で【使いたくない】と答えた方に質問です。その理由を教えてください。

使い方がよくわからないから
これ以上、複雑な事には関わりたくない
とくに興味がない(魅力がない)
何でもかんでも、スマートフォンでいいのかわからない。
特に必要ないため
図書カード等は、デジタルでなくとも充分間に合っています。先の事は分かりませんが、今の所はこれでいいです。
アプリが増えすぎるから
スマホを持っていないので残念ながら使えません。
各種サービスがスマホに密集しても困ります。ウイルスやサーバダウンやサイバー攻撃につながりやすくなります。
使いみちがよくわからないので
私のスマホは、既にアプリで一杯になっているから。
カナカは使う人は使えれば良いし、使っていない人は使わなくて良いと思いますので、あくまで個人的な判断で良いと思います。
アプリを増やしたくない
図書館にいく機会がない
シニアは効果、利用方法等全く分かりません
あまりスマホになんでもデータとして入れたくない
アプリ等でスマホに負荷が多くなる事と電池切れ等で使用出来なくなるケースが想定されるから
すべて何でもがアプリだとこわい。図書カードくらいのものならカードが良い。
説明などを確認して導入するまでが面倒。アプリに不具合が生じた場合、使えない場合がある。電子化もよいが、本来受けられていたサービスが、電子化によって少しでも縮小されるならば、しない方がよい。
使う機会が無い
スマホに利用頻度の低いアプリをダウンロードしたくないから
よくわからないし、めんどくさい
スマホアプリが増え、たまにしか使わないで、いざ使う時にうまく使えるか心配。
何でもアプリにするはどうかと思うから。セキュリティ面の問題だけでなく、その通信費や容量など、僅かではあるが個人の負担があるので私は使わないです。便利であるとは思うのでどちらも選べるのが良いと思います。
面倒
パソコン関係は全く苦手なのであまり使いたくない。思うように操作ができなくて時間がかかるから。
合理化、効率化の推進にもデメリットがある。他方で乾燥した世の中を推進することになる。アナログの効用を見直すことも必要。
マイナンバーカードがないと使えないそうなので、物理的なカードで問題ないです。
子供たちの図書カードがあるのでそれぞれで使用したい。
どういったものなのかがよく分からない。また、それに伴い良いとするもののかが分からなかったため。
使う機会がないと思ったからです。
まだ、わからない為。
忘れそう
今的方法で不都合がない
スマホ苦手やら。
アプリがいっぱいになる
新しくアプリを作るよりもマイナンバーカードに機能を搭載して、集約してほしい。もしくはLINEのリッチメニューの中でオンラインカードとして開発してもらったほうがCXとして良いのではないか。
図書館を利用してない

問13 市では、難しい判断を必要とする児童相談に対応するために、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。このような取り組みは行政サービスの満足度向上のために有効であると思いますか？

回答	人数	%
非常に有効である	74	36.1
有効である	112	54.6
あまり効果はない	16	7.8
効果はない	3	1.5



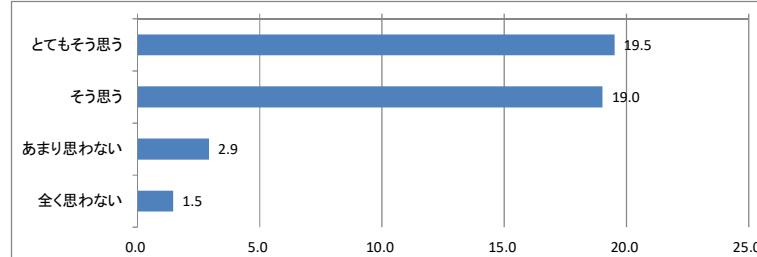
問14 質問13で【あまり効果はない】【全く効果はない】と答えた方に質問です。その理由を教えてください。

詳しくはないのですがメディアで問題られているのは、相談窓口を広げるより、その後の判断スピードや対処だと思うので。
複雑な人間関係を含む問題は、直に話し合うべきだと思う。テキスト化されたものでは伝わらない。
テキストからどれだけ内容(心中)が伝わるか不明。
何をしようとしているのかが全く分からしい理解出来ない
リアルタイムでテキスト化するのは良いのですが、問題は関係職員がリアルタイムで参照するかどうか疑問です。関係職員が常時リアルタイムで参照しているかどうかの仕組みづくりが先決だと思います。
人数を増やしても、真剣に対応してくれるとは思わないから。人数を限り、専門の部署をつくりそこで対応するのが良いと思う。
制度について全く知識がなく分かりません
手間がかかる直接話す(相談)誰かと会話をすることに意味があると思う。 携帯サービス、郵便サービスもそうだがあまりにも進んでいくまでに手間と時間がかかりすぎる。
誤字がそのままにならなければいいんじゃない。
システムの内容が不明なのでコメントできない
共有してどうするのでしょうか。共有は手段であって目的はどこにあるのでしょうか。はい、テキスト見ました、では何も変わらないです 共有した結果何が変わる、というのが見えてこない以上は有効という判断ができるわけがない
個人の難しい情報の使い方、、その様なやり方が良いとは思えない(答えになってないかもしれません、、スミマセン)
効果があるか、ないかがわからないと回答したいです。
真剣に聞いてもらえない人につながったところで、残念な気持ちしか与えない。本当に親身になって話を聞いてくれる組織につなげないと逆効果ではないだろうか。
職員間のフローが良くなるが直接サービス向上に繋がるほどでは無いとおもう
共有されたくない。情報漏洩が心配
システムを作っただけでは効果がなくそれをどのように利用して効果を出すかが大切

問15 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。便利だと思いましたか？

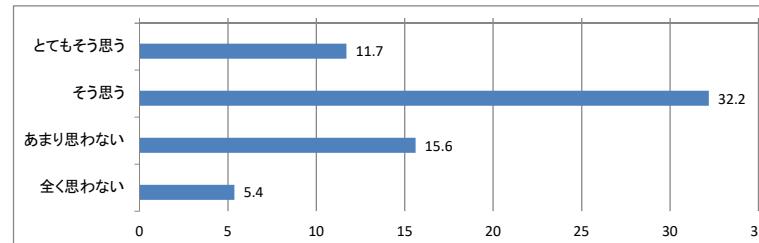
回答	人数	%
とてもそう思う	40	19.5
そう思う	39	19.0
あまり思わない	6	2.9
全く思わない	3	1.5

※未回答 117件



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ですか？

回答	人数	%
とてもそう思う	24	11.7
そう思う	66	32.2
あまり思わない	32	15.6
全く思わない	11	5.4
※未回答	72件	



問17 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	95	46.3
そう思う	86	42.0
あまり思わない	20	9.8
全く思わない	4	2.0

