

沖縄市に関わる皆さまのデジタル化に関する アンケート調査

令和8年3月

沖縄市役所企画部DX推進課

アンケート調査の目的

このアンケート調査は、沖縄市の住民や、沖縄市への通勤・通学など関係人口のみなさまが行政サービスにどのようなデジタルサービスを望んでいるかを把握することを目的とします。

いただいた回答は、次期「沖縄市DX推進計画」を作る際の基礎資料として活用いたします。

アンケート調査の項目

以下の分野で、設問数 **16** 項目のアンケートを実施しました。

- 1 デジタル化に関する調査
- 2 沖縄市が提供しているデジタルサービスの満足度
- 3 「沖縄市DX推進計画」の取組みに関するアンケート
- 4 沖縄市に期待するデジタル化の取組み
- 5 回答者属性情報

分析に使うアンケート調査 ～次期DX推進計画に向けた庁内職員向けアンケート～

分析項目

設問数 16 問のうち、「回答者属性情報」を除く

11 問

調査期間

令和 7 年10月 1 日
～ 令和 7 年12月 31日

有効回答数

110 人

調査対象者

沖縄市にお住まいの方
沖縄市に通勤・通学している**市外の方**

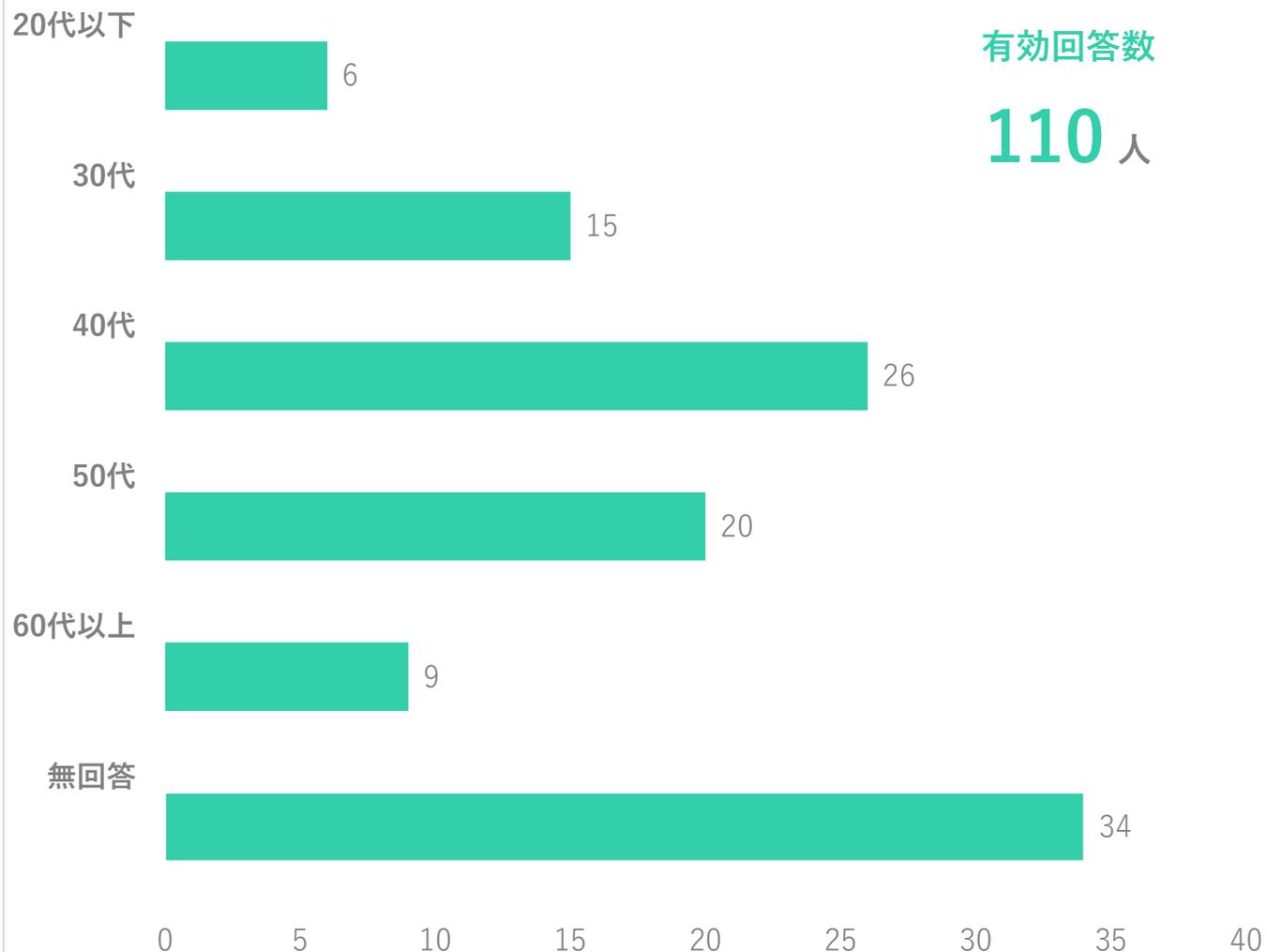
調査方法

電子申請フォームを活用した
オンライン調査

LoGoフォーム

アンケートの回答者の内訳について

アンケート回答者の内訳



本アンケートは、調査対象者に対して、有効回答数 **110** 人もとづき集計したものです。

そのため、集計結果については、全体の傾向をそのまま示すものではなく、回答者に見られた傾向を把握するための**参考値**としてご覧ください。

アンケート結果の見える化



- BIツールを活用し、アンケートの結果を見える化したものを分析。

データ分析

- 見える化されたダッシュボードから現状と課題をレポート化。
- レポートの現状分析と文章校正は生成AIも活用。



D X の取組みの示唆

- 得られたデータ分析結果を基に、DX推進課での解釈を付記。
- 各課題の解決に資する庁内DXの取組みや個別施策のアイデアについてレポート化。

沖縄市に関わる皆さまのデジタル化に関する調査アンケート

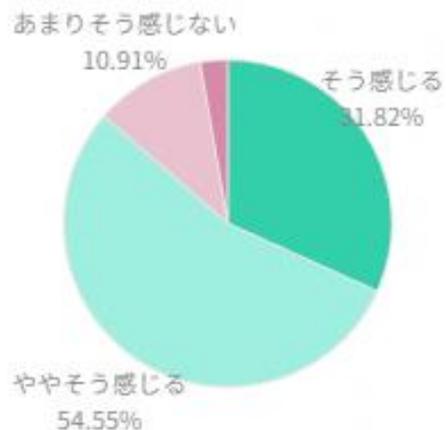
各アンケート項目のデータ分析レポート

1 デジタル化に関する調査

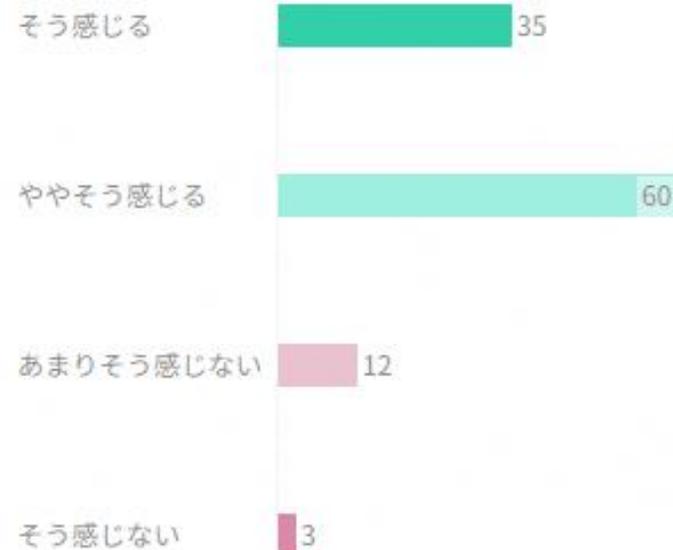
【質問 1】 デジタルで生活が豊かになったと感じますか？

アンケートの見える化

全体の回答割合



全体の回答件数



アンケート結果

1 回答者数

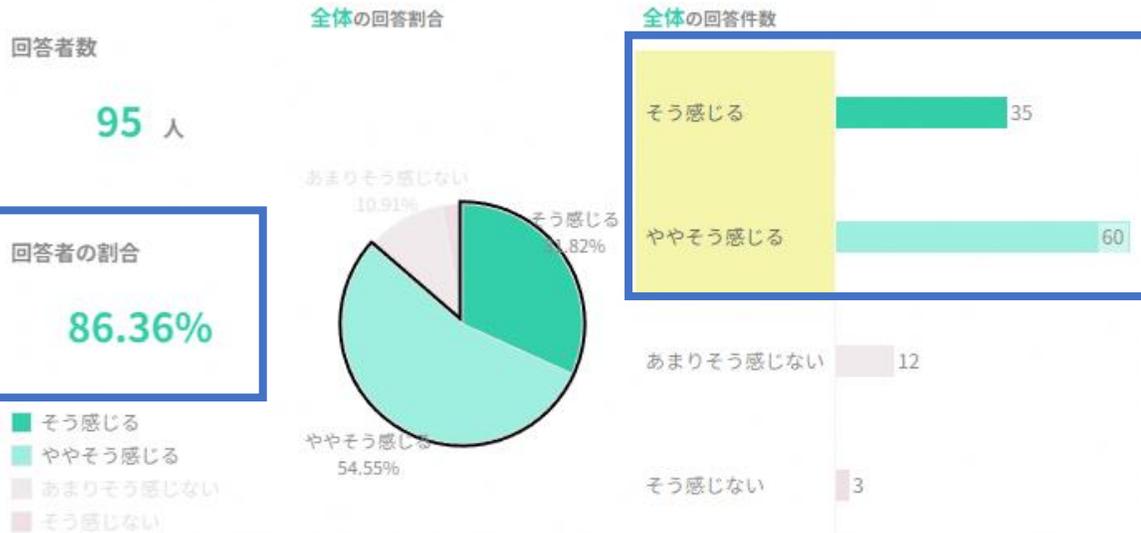
110 人

2 上位項目

- ややそう感じる
…60 人 (54.5パーセント)
- そう感じる
…35 人 (31.8パーセント)
- あまりそう感じない
…12 人 (10.9パーセント)
- そう感じない
… 3 人 (2.7パーセント)

【質問 1】 デジタルで生活が豊かになったと感じますか？

分析 1



分析 2

年齢別の回答割合



データ分析（現状や傾向）

1. 肯定の回答は「**そう感じる**」35人と「**ややそう感じる**」60人の計95人で、**全体の86.4%**を占める。
2. 年代別では**20代以下**が「**感じる**」100.0%に対し**60代以上**は「**感じる**」66.7%、「**感じない**」33.3%と世代間の差がみられる。
3. **年齢を重ねるごとにデジタルで生活が豊かになっていないと感じる層の割合が増える傾向**にある。

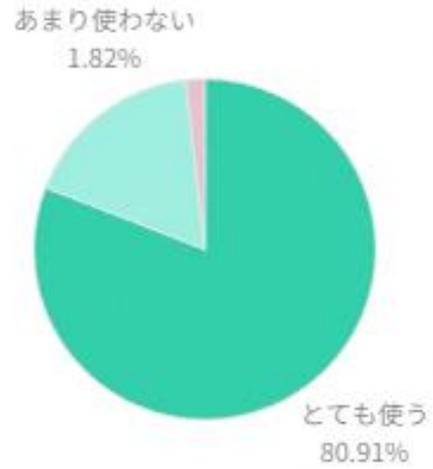
D X の取組みの示唆

- デジタルで生活が豊かでないと感じている層が、年齢を重ねるごとに増えているため、**万遍なく全ての世代にデジタルの恩恵が届くように行政サービスの使いやすさ改善が必要**と思われる。

【質問 2】 普段、どのくらいインターネットを利用しますか？

アンケートの見える化

全体の回答割合



全体の回答件数



アンケート結果

1 回答者数

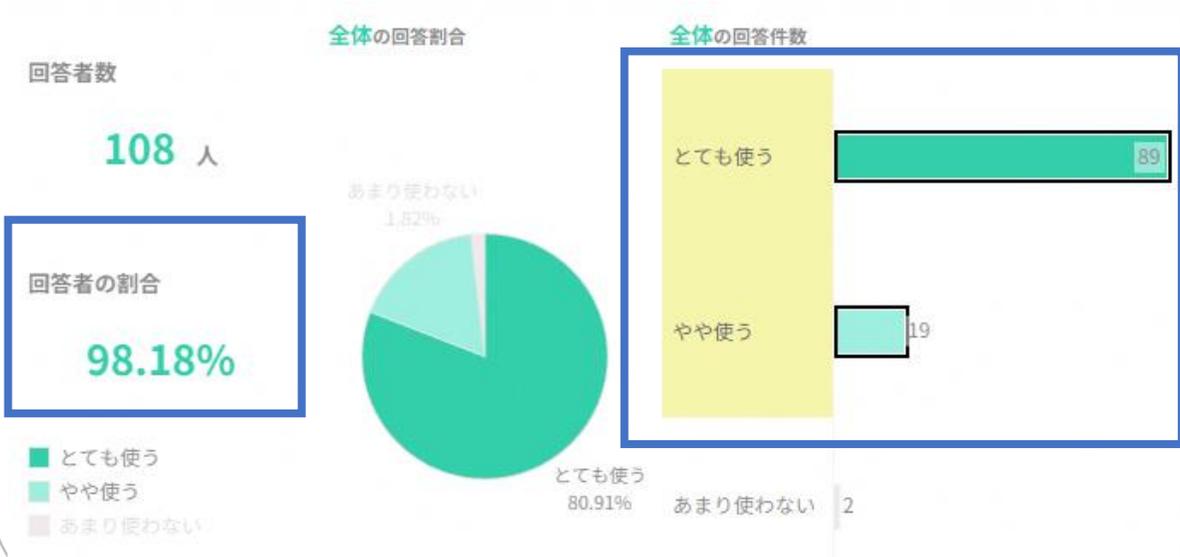
110 人

2 上位項目

- とても使う
…89 人 (80.9パーセント)
- やや使う
…19 人 (17.3パーセント)
- あまり使わない
… 2 人 (1.8パーセント)

【質問 2】 普段、どのくらいインターネットを利用しますか？

分析 1



分析 2



データ分析

- 「とても使う」が 89 人 80.9 % と最多を占めており、「やや使う」まで含めると、108 人 98.2 % と、インターネット利用が日常的なものとして定着している。
- 60代以上では 11.1 % と約1割が「あまり使わない」と回答があるが、それ以外の世代全てで「使う」の回答が 100 % となっている。

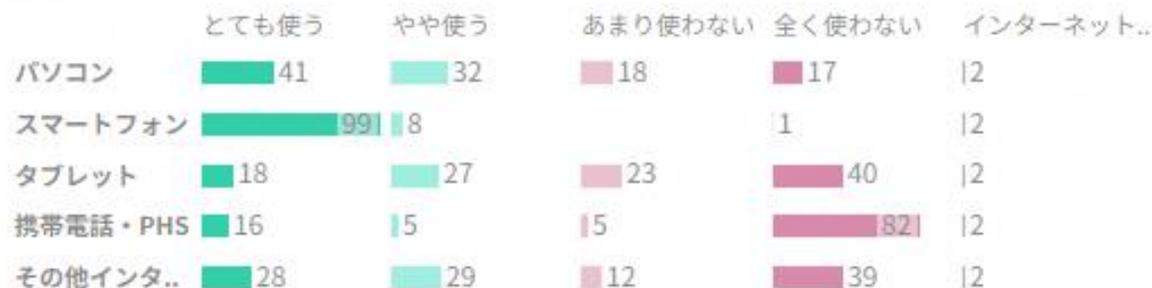
D X の取組みの示唆

- インターネット利用者が多いことを勘案し、今後、申請や手続き、情報提供などはオンラインの拡充を主軸に検討ができる。
- インターネットを利用できない方が一定数いることも配慮し、高齢者向けの導線や代替手段も別途用意しておく。

【質問 2-2】 次のデジタル機器で、インターネットをどのくらい使いますか？

アンケートの見える化

全体の回答件数



全体の回答割合



アンケート結果

1 回答者数

110 人

2 上位項目

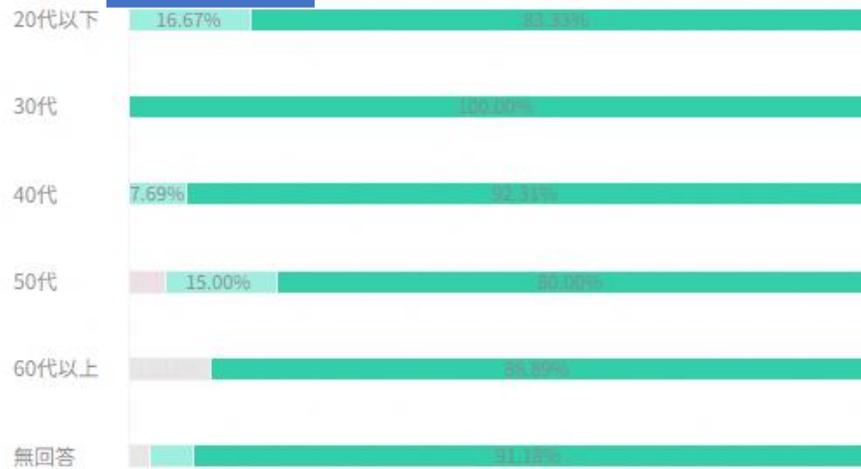
- スマートフォンの「とても使う」
…99 人（91.7パーセント）
- 携帯電話・PHSの「全く使わない」
…82 人（75.9パーセント）
- パソコンの「とても使う」
…41 人（38.0パーセント）
- タブレットの「全く使わない」
…40 人（37.0パーセント）

【質問 2-2】 普段、どのくらいインターネットを利用しますか？

分析 1

年齢別の回答割合

スマートフォン



データ分析

1. 各世代で、スマートフォンの利用が突出しており、住民の主たるデジタル接点がスマートフォン中心であると同える。
2. パソコンも一定数の利用層がいるが、30代からパソコンを利用しない層がみられる。
3. 携帯電話・PHSは、60代以上では一定の利用層があるものの非利用が各世代とも過半数を超える。

分析 2

年齢別の回答割合

パソコン

携帯電話・PHS



DXの取組みの示唆

- 市民向けの手続や案内は、スマートフォン利用者が多いことを考慮し、スマートフォンで目的のサービスまでたどり着けるよう導線づくりを検討する。
- スマートフォン以外の機器は、使う人と使わない人で混在するため、どの機器でも共通して利用できる項目や機能などサービス全体を使いやすくするための取組みを検討する。

【質問 2-3】 インターネットをどのような目的でお使いになるか教えてください。

アンケートの見える化

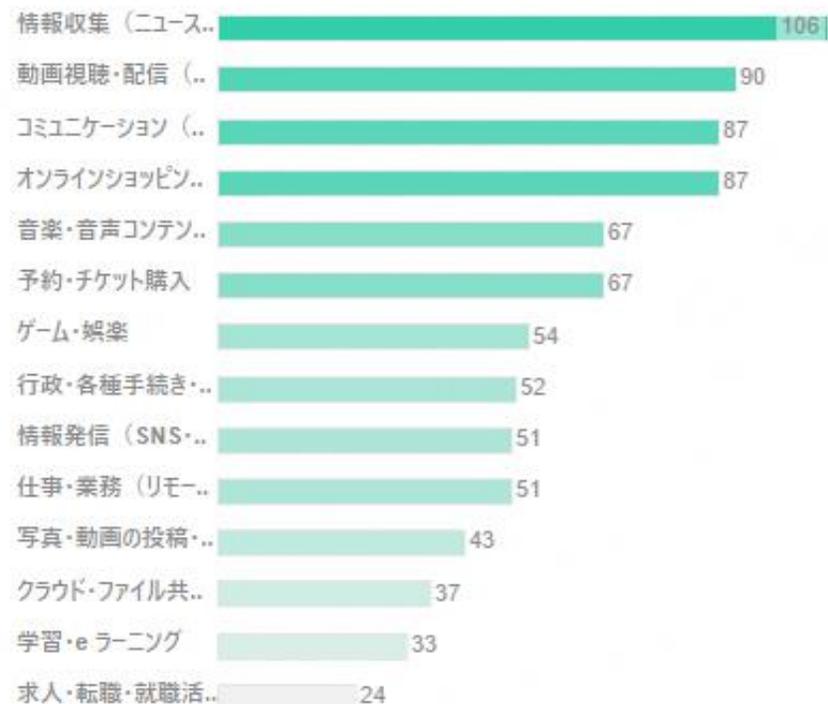
回答件数
849 件

回答者の割合
100.00%

回答のハイライト

回答のハイライト

全体の回答件数



アンケート結果

1 回答件数

849 件（複数回答可）

2 上位項目

- 1位 情報収集（ニュース・調べ物）
…**106** 件（12.5パーセント）
- 2位 動画視聴・配信（動画コンテンツの閲覧・配信）
… **90** 件（10.6パーセント）
- 3位 コミュニケーション（メール・チャット・通話）
… **87** 件（10.2パーセント）
- 3位 オンラインショッピング・決済
… **87** 件（10.2パーセント）

【質問 2-3】 インターネットをどのような目的でお使いになるか教えてください。

分析 1



分析 2



データ分析

1. 上位は情報収集 12.5 %、動画 10.6 %、コミュニケーションと買い物が各 10.2 % の回答結果であった。主に日常生活の中で短時間に繰り返し使う用途が上位の回答割合を占めた。
2. 行政手続きは 52 件 6.1 % と中位。年代別でも、一番多い回答割合で、53.3% で、インターネットでの行政利用は日常利用よりも低い傾向であった。

D X の取組みの示唆

- 情報収集が最多であるため、市の情報はスマートフォンで見つけやすい整理と、必要な人に届く配信を強化していく。
- コミュニケーション用途も上位であったことから、行政ニーズを把握した上で、適切なサービスを提供しつつ、生成AIのチャットを活用した情報検索も考慮し、最新の行政情報を掲載していく。

【質問 3】 あなたが感じるデジタル化への不安はありますか？

アンケートの見える化



アンケート結果

1 回答件数

440 件（複数回答可）

2 上位項目

- 1位 個人情報の漏洩や不正利用
…90 件（20.5パーセント）
- 2位 スマホやインターネットを利用した詐欺、犯罪の増加
…69 件（15.7パーセント）
- 3位 サイバー攻撃やシステム障害による行政サービス停止の不安
…62 件（14.1パーセント）

【質問 3】 あなたが感じるデジタル化への不安はありますか？

分析 1

回答件数
221 件

回答者の割合
50.23%

回答のハイライト

回答のハイライト

全体の回答件数



分析 2

個人情報の漏洩や不正利用



データ分析

1. 不安の中心は安全面であり、個人情報の漏洩や不正利用、スマートフォンを使った詐欺・犯罪の増加、サイバー攻撃による行政サービス停止の上位3項目で 50.2 % と全体の過半数を占めた。
2. 特に個人情報の漏洩や不正利用の回答は、全世代で 50 % 以上の回答であった。

D X の取組みの示唆

- 安全面の不安が上位のため、庁内のセキュリティ対策を徹底し、個人情報を守った上で、行政のオンラインサービスの提供を進めていく。

【質問 4】 あなたが感じるデジタル化によって期待することは何ですか？

アンケートの見える化



アンケート結果

1 回答件数

527 件（複数回答可）

2 上位項目

- 1位 行政手続きがオンラインで完了し、窓口に行く必要がなくなる。
…**93** 件（17.7パーセント）
- 2位 スマホやパソコンを使って、簡単、便利に行政サービスを利用できる。
…**89** 件（16.9パーセント）
- 3位 災害や緊急時の情報を早く、確実に受け取れるようになる。
…**82** 件（15.6パーセント）

【質問 4】 あなたが感じるデジタル化によって期待することは何ですか？

分析 1

全体の回答件数

回答件数
264 件

回答者の割合
50.09%

回答のハイライト

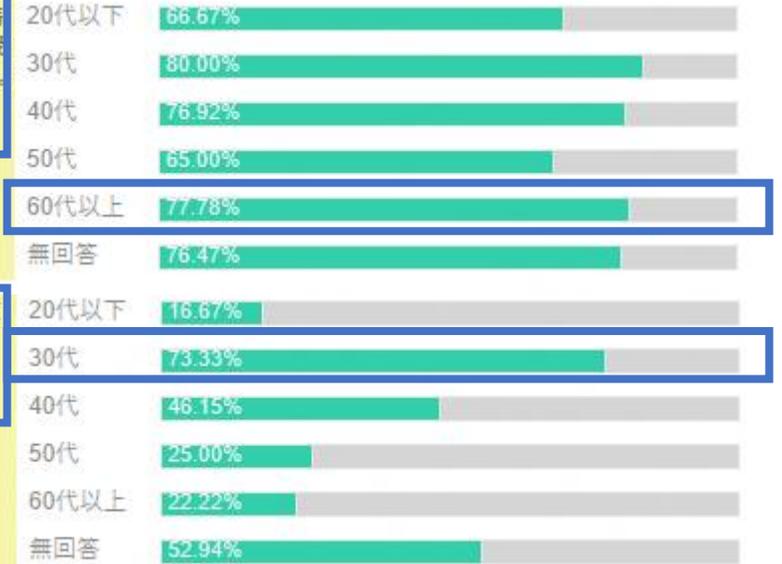
回答のハイライト



分析 2

災害や緊急時の情報を早く、確実に受け取れるようになる。

子育てや教育の支援が充実する。



データ分析

1. 上位3項目の合計は 264 件で約 50.1 %を占め、期待が特定項目に集中している。日常の利便性と有事の安心がデジタル化によって期待されている。
2. 年代別では、災害や緊急時の情報受信への期待で、60代が 77 %と60代の回答割合で唯一7割を超えており、子育てや教育の支援では、30代が 73 %で他の世代より顕著な傾向がみられた。

DXの取組みの示唆

- 手続きのオンライン拡充と使いやすさが期待の中心であるため、スマートフォンで迷わず完了できる形にし、オンライン申請手続きを増やしていく。
- 情報発信への期待が大きく、60代以上では使いやすさへの期待も高いため、市のSNSやアプリなど情報発信ツールの登録を推奨しつつ、見やすさや分かりやすさに配慮した設計を同時に進めていく。

1 デジタル化に関する調査 全体レポート

アンケート評価と個別施策案

現状や課題 ①

- デジタル化の受け止めは前向きで、生活が豊かになったと実感を持つ人が多数であったが、年代を経るごとにその割合が減少。



個別施策案 ①

- 万遍なく全ての世代にデジタルの恩恵が届くように行政サービスの使いやすさや業務フローの改善を実施する。

現状や課題 ②

- インターネットの利用者が多いことやスマートフォンが最も普及していることを確認できた。
- 一方で、インターネット未利用者やスマートフォン以外の端末を使用しているユーザも一定数いる。



個別施策案 ②

- スマートフォン以外の機器でも、スマートフォンと共通して利用できる項目や機能などを実装する。
- デジタルが使用できないユーザへのサービスの維持・向上のためにも、デジタルを活用した職員の時間創出を支援する。

アンケート評価と個別施策案

現状や課題 ③

- デジタル化への期待でも行政手続きのオンライン化や簡単に行政サービスを利用できることが期待されていた。



個別施策案 ③

- 申請・予約・決済・通知までをデジタルで一連で行えるオンライン完結の手続きを整備する。

現状や課題 ④

- 個人情報の漏えいやデジタルを使った詐欺・犯罪、システムの障害停止による行政サービスの停滞などの不安が上位にみられた。



個別施策案 ④

- 個人情報保護・詐欺対策・障害時の継続を一体で示し、安心感を与えるデジタル設計する。
- セキュリティ対策を徹底し、デジタルツールの利用による個人情報漏えい0%に取り組む。

沖縄市に関わる皆さまのデジタル化に関する調査アンケート

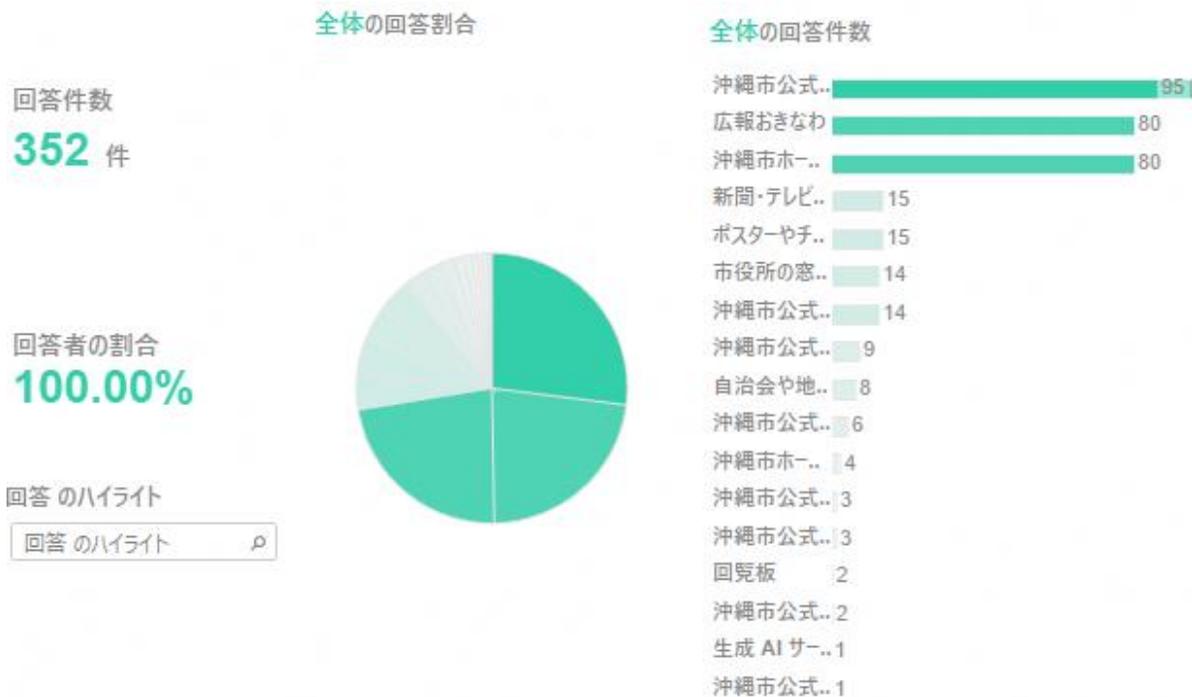
各アンケート項目のデータ分析レポート



沖縄市が提供している デジタルサービスの満足度

【質問 5】 沖縄市の行政情報入手するメディアは何でしょうか？

アンケートの見える化



アンケート結果

1 回答件数

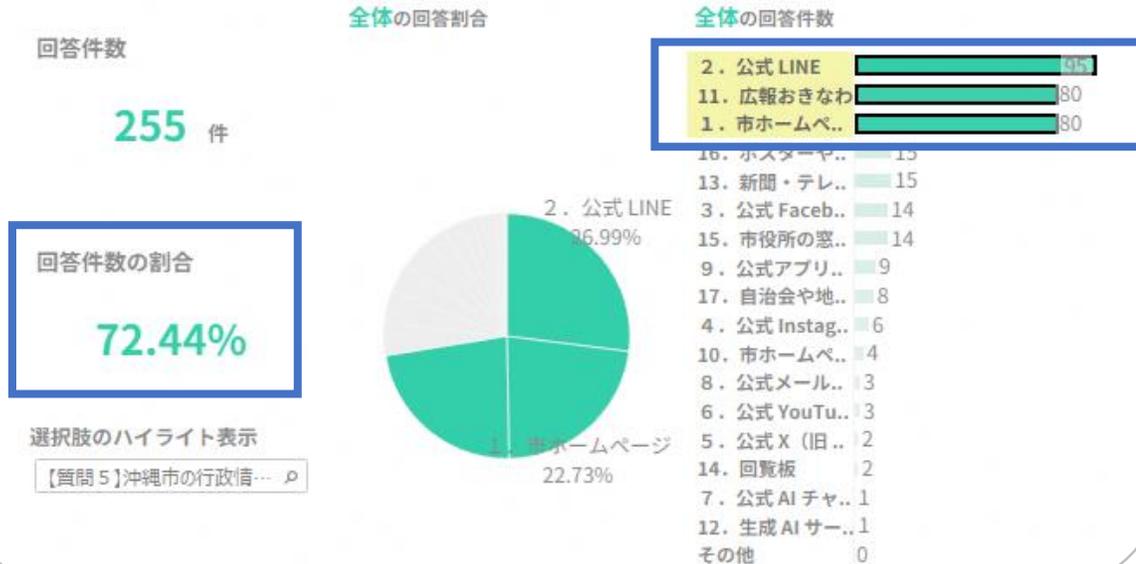
352 件（複数回答可）

2 上位項目

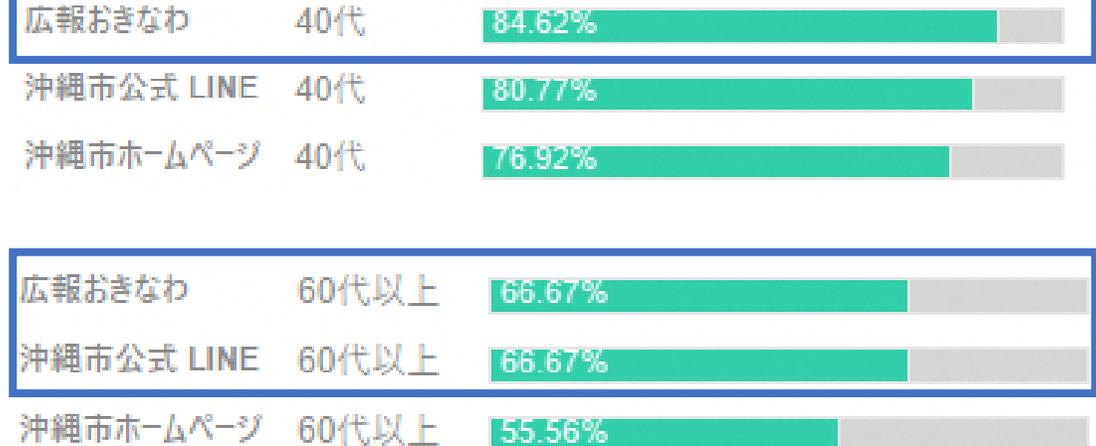
- 1位 沖縄市公式LINE
…**95** 件（27.0パーセント）
- 2位 広報おきなわ
…**80** 件（22.7パーセント）
- 2位 沖縄市ホームページ
…**80** 件（22.7パーセント）

【質問 5】 沖縄市の行政情報入手するメディアは何でしょうか？

分析 1



分析 2



データ分析

1. 上位3項目で 72.4 % を占める。速報性の高いものはLINE、自身で検索する場合はホームページ、定期的に届く情報は広報おきなわと、用途別の使い分けがあると推察される。
2. 「公式LINE」は殆どの世代でトップだが、40代だけは「広報おきなわ」がトップであり、60代では同項目が公式LINEと並んで同率トップであった。

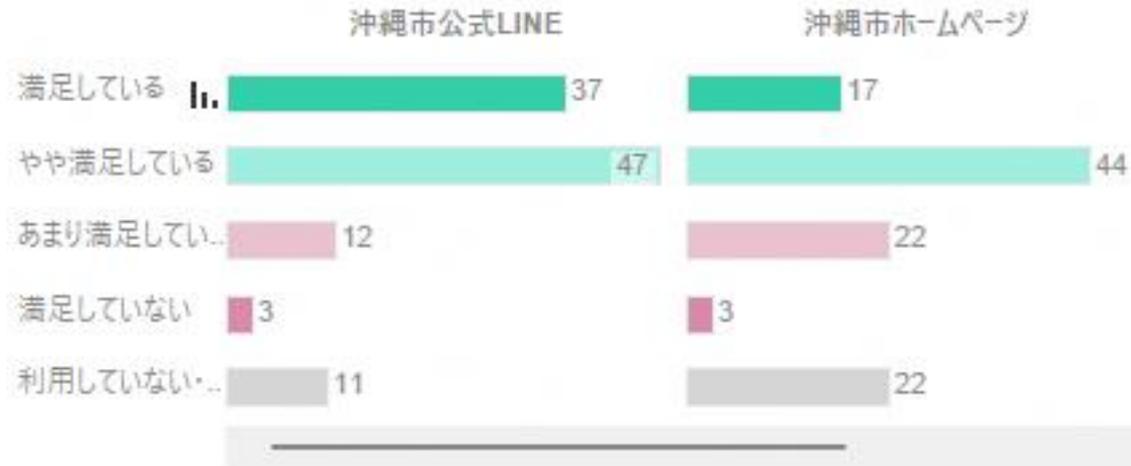
D X の取組みの示唆

- 「公式LINE」が最上位であるため、市の情報はLINEで届けることを原則とし、分野別の情報配信の取組みが有効と思われる。
- 「広報おきなわ」と「ホームページ」も上位であり、世代によって公式LINEと並ぶため、LINEと同じ情報をこの2つでも案内して、見落としを減らす運用を設計する取組みが検討できる。

【質問 6】 沖縄市が提供している行政サービスの満足度を教えてください。

アンケートの見える化

全体の回答件数



全体の回答割合

沖縄市公式LINE

沖縄市ホームページ

広報おきなわ（電子版）



アンケート結果

1 回答者数

110 人（未回答は利用なしで整理）

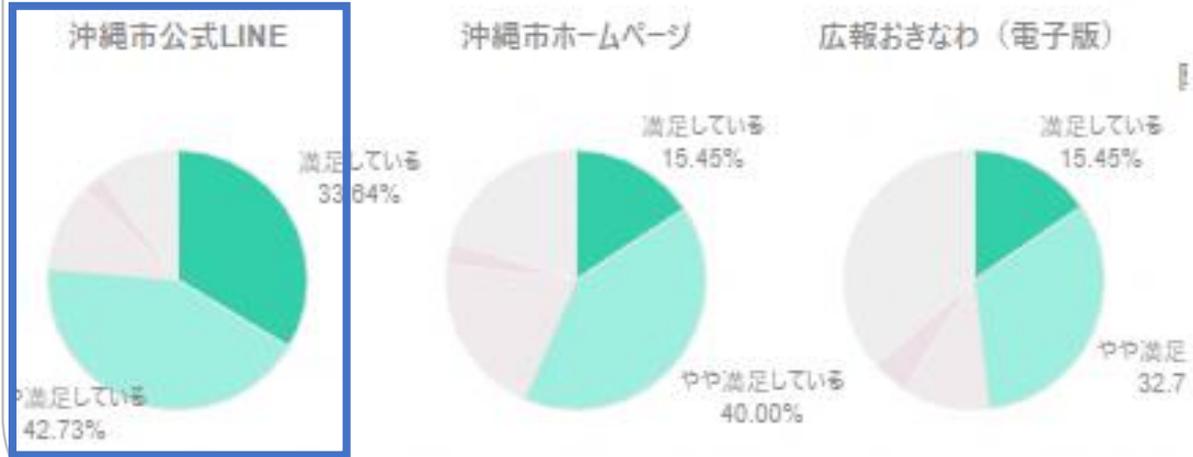
2 上位項目（「満足」「やや満足」の回答）

- 1位 沖縄市公式LINE
…84 件（76.4パーセント）
- 2位 沖縄市ホームページ
…61 件（55.5パーセント）
- 3位 広報おきなわ（電子版）
…53 件（48.2パーセント）

【質問 6】 沖縄市が提供している行政サービスの満足度を教えてください。

分析 1

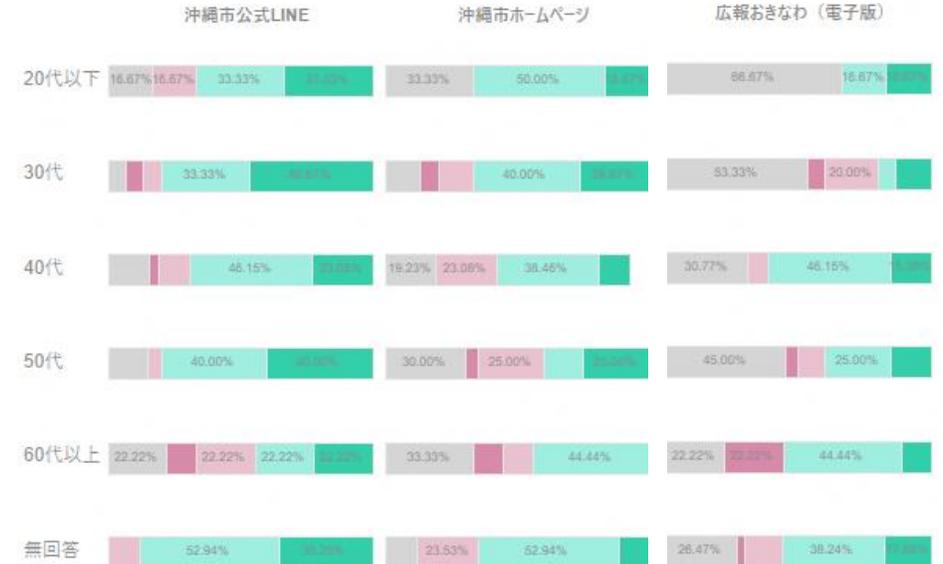
全体の回答割合



データ分析

1. 満足寄りが最も高いのは「公式LINE」76.4%で、情報取得の軸として機能していると思われる。
2. 「広報おきなわ (電子版)」55.5%と「沖縄市ホームページ」48.2%と5割近い満足度であった。
3. 年代別でも、この上位3項目のいずれかで満足の回答が過半数を超えている。

分析 2



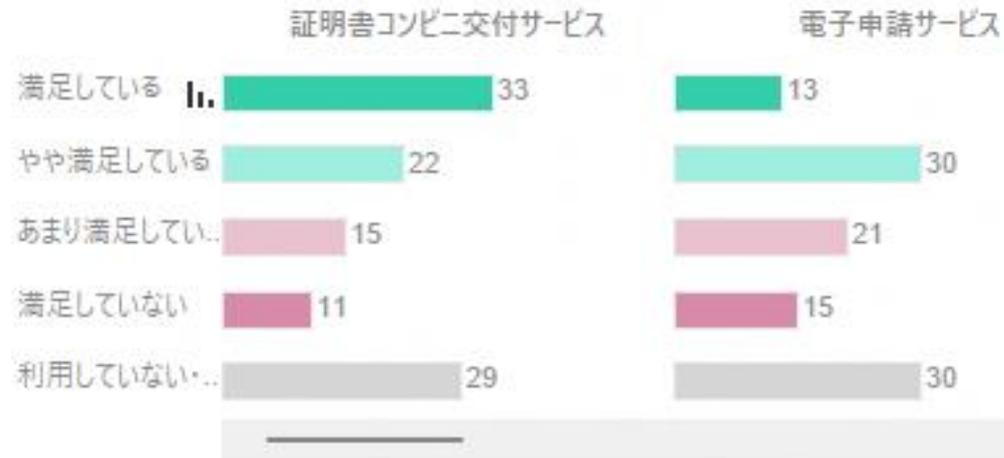
DXの取組みの示唆

- 「公式LINE」の満足度が最も高いため、行政情報はLINEを中心に届け、そこから市ホームページや広報おきなわの詳細ページへ案内する取組みが効果的と考えられる。
- 市ホームページに関しては、満足度の向上のため、アクセスログやアクセス数を解析し、サイトの見やすさ改善に繋げていく。

【質問 6】 沖縄市が提供している行政サービスの満足度を教えてください。

アンケートの見える化

全体の回答件数



全体の回答割合

証明書コンビニ交付サービス

電子申請サービス

申請書ダウンロード



アンケート結果

1 回答者数

110 人（未回答は利用なしで整理）

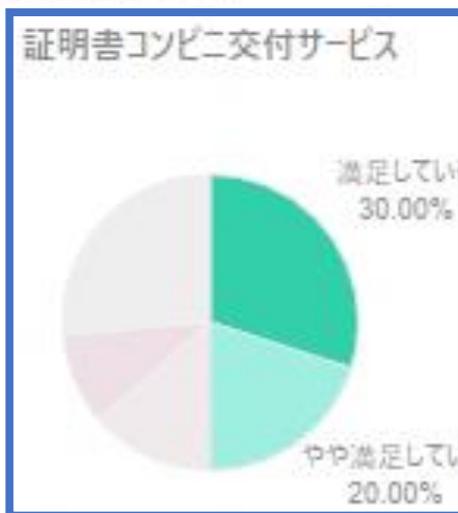
2 上位項目（「満足」「やや満足」の回答）

- 1位 証明書コンビニ交付サービス
…55 件（50.0パーセント）
- 2位 電子申請サービス
…43 件（39.0パーセント）
- 3位 申請書ダウンロード
…28 件（25.4パーセント）

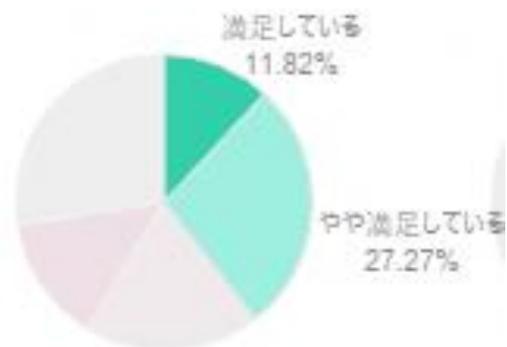
【質問 6】 沖縄市が提供している行政サービスの満足度を教えてください。

分析 1

全体の回答割合



電子申請サービス



データ分析

- 満足寄りが最も高いのは「証明書コンビニ交付サービス」50.0%であった。しかし、満足寄りの回答が過半数を超えた項目は他になかったため、**全体的にサービスの改善**を要す。
- 特に「公共施設予約システム」が不満寄りの回答で36.3%、利用していないの回答も47.2%と、**ともにワースト**の回答結果であった。

分析 2

全体の回答件数



全体の回答割合



年代別の回答割合



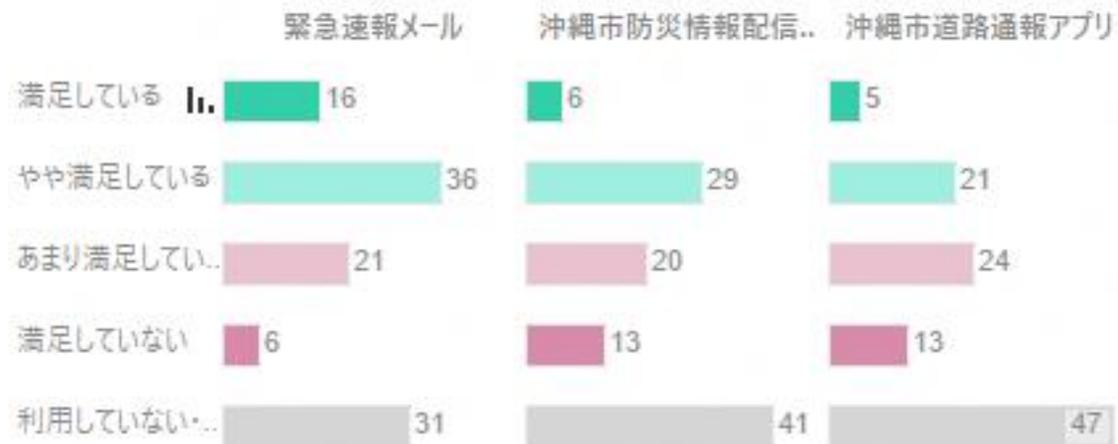
DXの取組みの示唆

- 「証明書コンビニ交付サービス」の評価の高さから「**手続きが短時間で終わる**」体験が満足度を高めるものと考えられる。オンライン手続きにおいても、基本情報の自動入力や入力項目そのものを減らすことを検討する。
- その他のサービスについては、**サービスデザイン**を意識し、サービス利用の前後からフローを見直す。

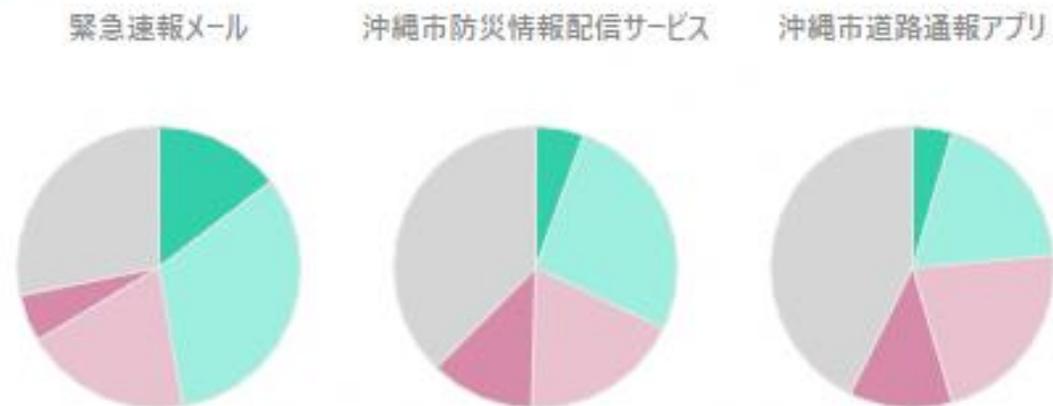
【質問 6】 沖縄市が提供している行政サービスの満足度を教えてください。

アンケートの見える化

全体の回答件数



全体の回答割合



アンケート結果

1 回答者数

110 人（未回答は利用なしで整理）

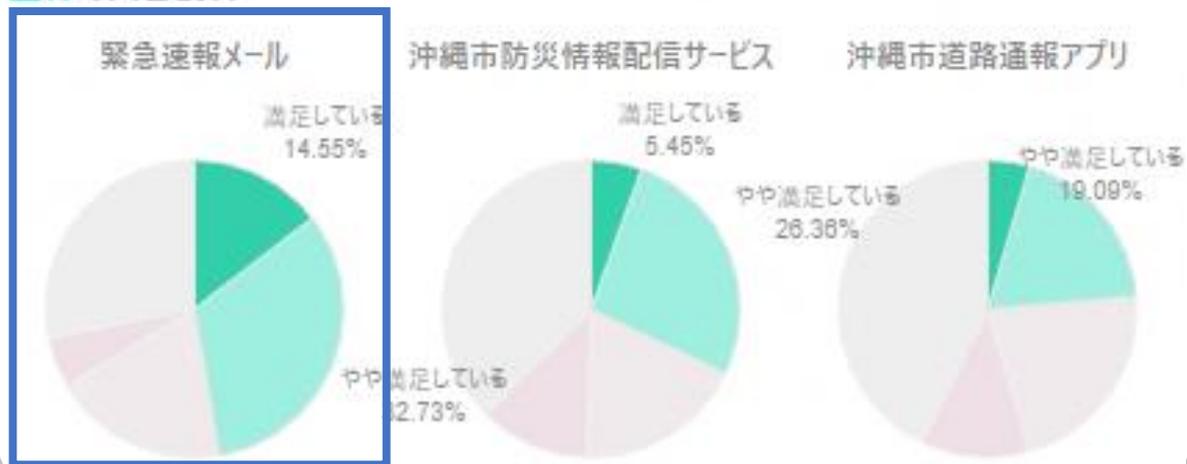
2 上位項目（「満足」「やや満足」の回答）

- 1位 緊急速報メール
…52 件（47.2パーセント）
- 2位 沖縄市防災情報配信サービス
…35 件（31.8パーセント）
- 3位 沖縄市道路通報アプリ
…26 件（23.6パーセント）

【質問 6】 沖縄市が提供している行政サービスの満足度を教えてください。

分析 1

全体の回答割合



データ分析

- 満足寄りは「緊急速報メール」が 47.2 % で最も高く、危機時に即時に届く仕組みは一定の評価を得ていると思われる。
- 各年代でも「緊急速報メール」が、他の生活・安全サービスと比較して満足寄りの回答が高い。特に50代では 75.0 %、60代では 55.5 % と過半数が満足寄りの回答結果となっている。

分析 2

年代別の回答割合



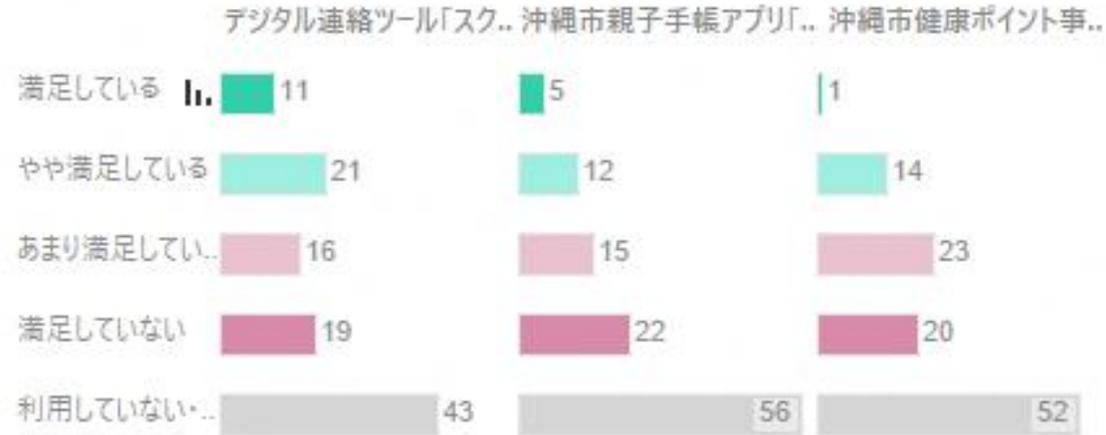
D X の取組みの示唆

- 緊急速報メールの評価が相対的に高い現状を踏まえ、平時から防災情報配信への登録導線と受信設定の案内を分かりやすく整えることで、必要な人に確実に届く状態を広げる取組みが有効と考えられる。
- 他の2つのサービスについては、利用状況のログを分析することとあわせて、**利用者の改善要望に応じて**、改善に取り組むことが有効と考えられる。

【質問 6】 沖縄市が提供している行政サービスの満足度を教えてください。

アンケートの見える化

全体の回答件数



全体の回答割合

デジタル連絡ツール「スクレ」 沖縄市健康ポイント事業「おきはくんウォーク」 沖縄市親子手帳アプリ「OKIOKO」



アンケート結果

1 回答者数

110 人（未回答は利用なしで整理）

2 上位項目（「満足」「やや満足」の回答）

- 1位 デジタル連絡ツール「スクレ」
…32 件（29.0パーセント）
- 2位 沖縄市親子手帳アプリ「OKIOKO」
…17 件（15.4パーセント）
- 3位 「おきはくんウォーク」
…15 件（13.6パーセント）

【質問 6】 沖縄市が提供している行政サービスの満足度を教えてください。

分析 1

全体の回答割合



データ分析

1. 全体として「満足している」「やや満足している」の回答が過半数に届いていない。
2. 回答の割合でも「未利用」の回答が、それぞれの項目で最上位を占めており、アプリそのものの認知への取組みも必要と思われる。
3. 相対的に「スクリレ」の評価が高い。保護者へスマホでの連絡・通知という取組みが評価された。

分析 2

年代別の回答割合

デジタル連絡ツール「スクリレ」 沖縄市健康ポイント事業「..」 沖縄市親子手帳アプリ「O..」



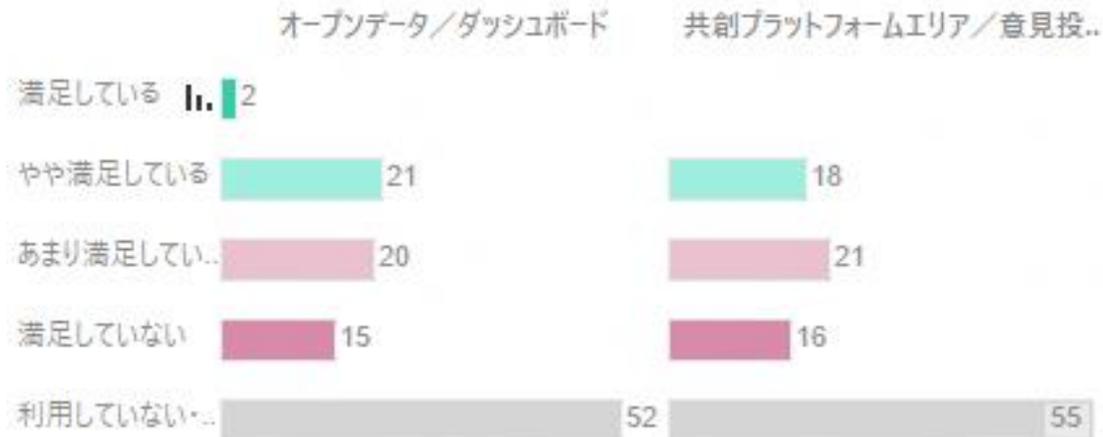
D X の取組みの示唆

- アプリのダウンロードや使い方つまづいている可能性が心配されるため、公式LINEやホームページで「最初にやること」を短く示し、迷わず開始できる案内を強化する取組が有効と思われる。
- アプリの利用状況や利用ニーズ、さらにはサービス開始前後を含む全体のフィードバックを実施し、サービスの改善に取り組んでいく。

【質問 6】 沖縄市が提供している行政サービスの満足度を教えてください。

アンケートの見える化

全体の回答件数



全体の回答割合

オープンデータ/ダッシュボード 共創プラットフォームエリア/意見投稿フォーム



アンケート結果

1 回答者数

110 人（未回答は利用なしで整理）

2 上位項目（「満足」「やや満足」の回答）

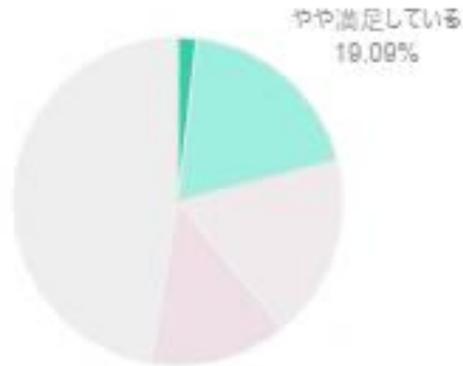
- 1位 オープンデータ/ダッシュボード
...23件（20.9パーセント）
- 2位 共創プラットフォームエリア
...18件（16.3パーセント）

【質問 6】 沖縄市が提供している行政サービスの満足度を教えてください。

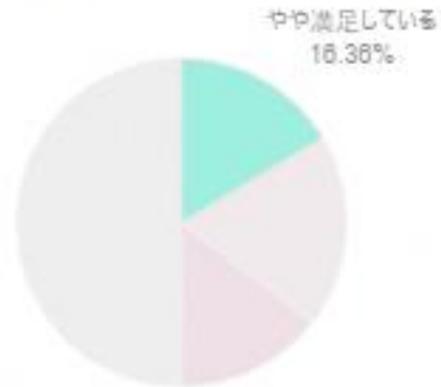
分析 1

全体の回答割合

オープンデータ／ダッシュボード



共創プラットフォームエリア／意見投稿フォーム



データ分析

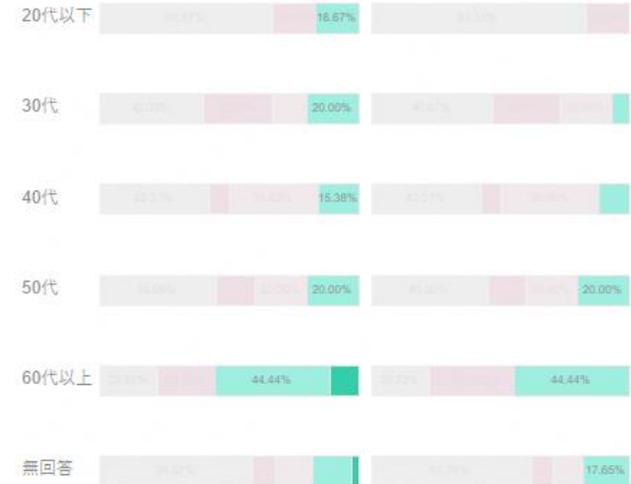
- 満足寄りは「オープンデータ／ダッシュボード」が 20.9 %、「共創プラットフォームエリア」が 16.3 %であった。
- 両サービスとも「満足していない」の回答が、「満足している」の上回っている。また、全回答で未利用の回答が最も多くを占める回答傾向であった。

分析 2

年代別の回答割合

オープンデータ／ダッシュボード

共創プラットフォームエリア／意見投稿フォーム



DXの取組みの示唆

- 評価が伸びにくい現状から、まずは市民にとっての使い道が見えにくい可能性があるため、**見つけやすい導線や情報発信**に力を入れつつ、コンテンツ内容を簡単に把握できる取組みから検討する。
- 意見が届いた後の流れが見えるほど参加しやすくなると考え、投稿後の取扱い、反映状況の公開、回答までの**目安を明確にする運用整備**が推奨される。

2 沖縄市が提供しているデジタルサービス満足度 全体レポート

アンケート評価と個別施策案

現状や課題 ①

- 行政情報の入手は、公式LINE・市HP・広報おきなわの3媒体に集中しており、この3媒体の満足度も高かった。



個別施策案 ①

- 公式LINEを入口、市HPをハブに役割分担し、LINE → HPの導線を標準とする。
- 市の情報は公式LINE・市HP・広報おきなわで同時配信を行い、どの媒体でも住民が情報を取得できるよう運用を整備する。

現状や課題 ②

- 「証明書交付サービス」や「緊急速報メール」などは満足度が過半数付近まであったものの、他の行政サービスは満足度の評価が低い傾向がみられた。



個別施策案 ②

- 各サービスについては、定期的にアクセスログの解析、ユーザのフィードバックを実施し、満足度の向上に向けた改善に取り組んでいく。

沖縄市に関わる皆さまのデジタル化に関する調査アンケート

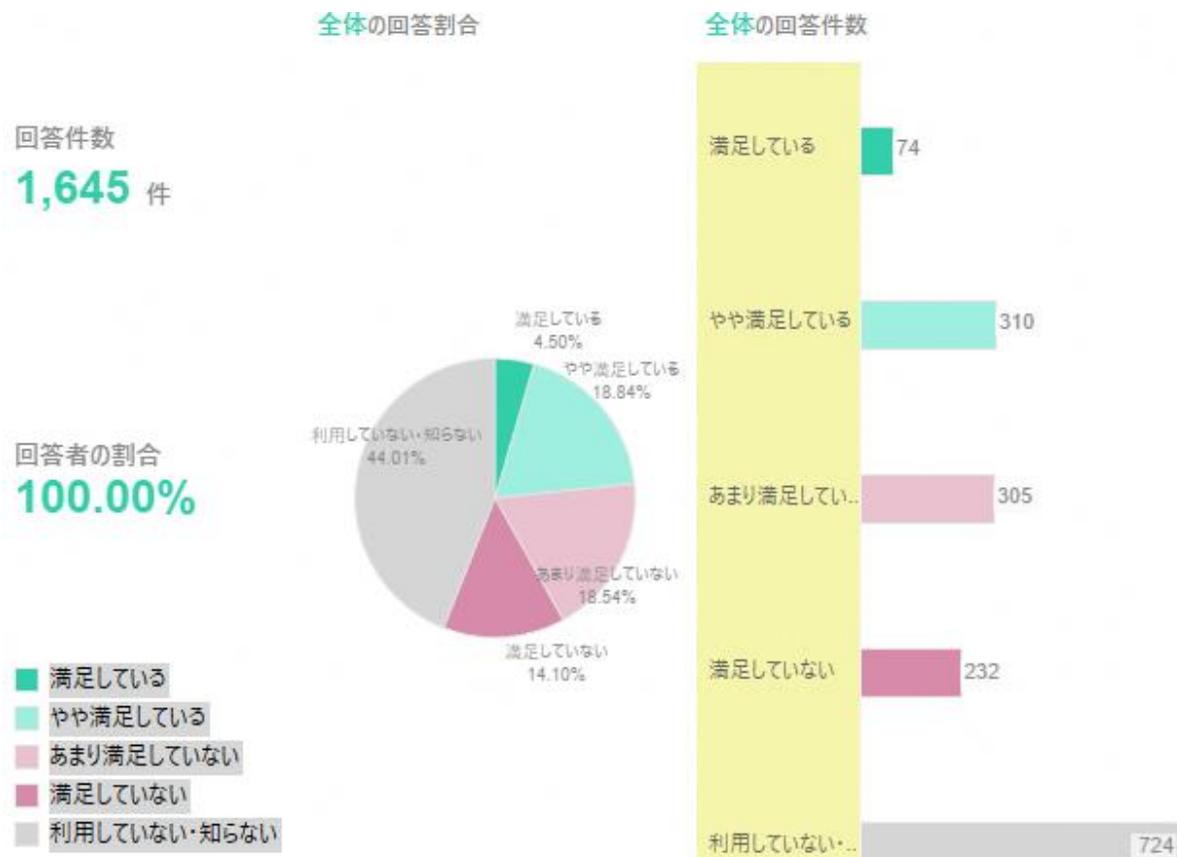
各アンケート項目のデータ分析レポート

3

「沖縄市DX推進計画の取組み」
に関するアンケート（全体版）

【質問 7】 沖縄市が提供している行政サービスの満足度を教えてください。

アンケートの見える化



アンケート結果

1 総回答件数

1,645 件

2 取組みの認知

知っている **56.0%** / 知らない **44.0%**

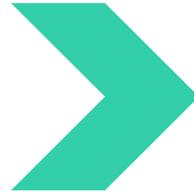
3 上位項目 (満足度の回答項目)

- やや満足している
…**310** 件 (18.8パーセント)
- あまり満足していない
…**305** 件 (18.5パーセント)
- 満足していない
…**232** 件 (14.1パーセント)

アンケート評価と個別施策案

現状や課題 ①

- DX推進計画の取組みの認知（満足度の回答あり）は56.0%（921/1645）で、過半数以上が取組みを認知していたが、「満足」「やや満足」の回答は23.3%にとどまっていた。



個別施策案 ①

- 公式LINEを入口、市HPをハブに役割分担し、LINE → HPの導線を標準とする。
- 市の情報は公式LINE・市HP・広報おきなわで同時配信を行い、どの媒体でも住民が情報を取得できるよう運用を整備する。

現状や課題 ②

- 次期計画では、取組みの認知 → DXの取組みとして提供される行政サービスの利用 → 実感までのフローを設計し、DXの取組みを一人一人に届けられるよう考案する必要がある。



個別施策案 ②

- 施策の実績値や効果を見える化し、改善点と進捗を定期的に公表する運用を整備する。

沖縄市に関わる皆さまのデジタル化に関する調査アンケート

各アンケート項目のデータ分析レポート

4

「沖縄市DX推進計画の取組み」
に関するアンケート（詳細版）

【質問 7】 沖縄市が提供している行政サービスの満足度を教えてください。

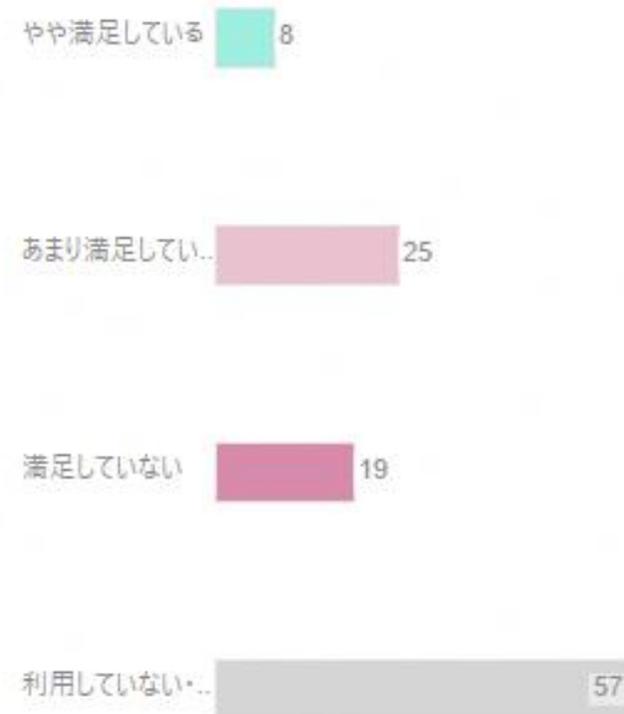
施策 1. デジタル化によるメリットを享受できる地域社会をつくる

アンケートの見える化

全体の回答割合



全体の回答件数



アンケート結果

1 回答者数

110 人（有効回答者数：109 人）

2 取組みの認知

知っている 48.8 % / 知らない 52.2 %

3 上位項目（満足度の回答項目）

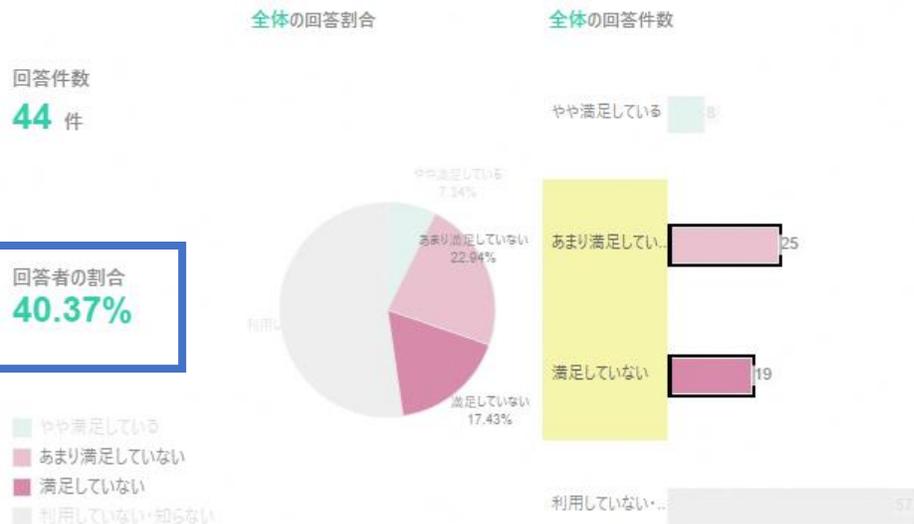
- あまり満足していない
…25 件（22.9パーセント）
- 満足していない
…19 件（17.4パーセント）
- やや満足している
… 8 件（ 7.3パーセント）

【質問 7】 沖縄市が提供している行政サービスの満足度を教えてください。

施策 1. デジタル化によるメリットを享受できる地域社会をつくる

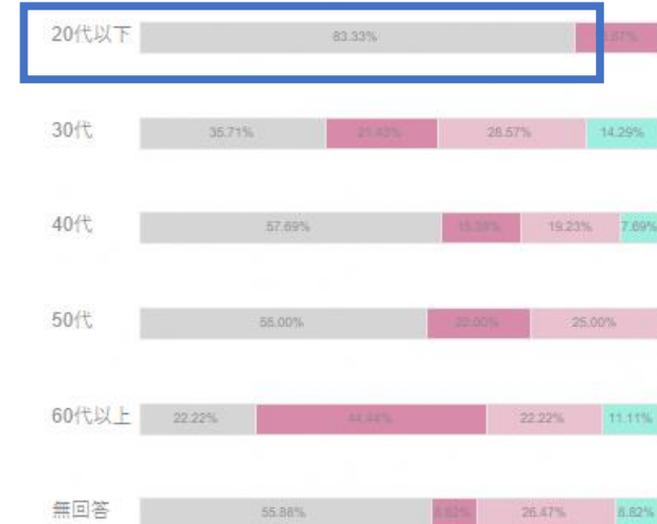
分析 1

| シェアリングエコノミーの促進



分析 2

年代別の回答割合



データ分析

1. 不満寄りの回答が 44 人 40.3 % となり、**満足の評価が少数**であった。
2. 年代別では、取組みを知らない年代に差があり、特に**20代**で割合が高かった。また、各世代とも、**不満寄りの回答**が割合を多く占めていた。

D X の取組みの示唆

- シェアリングエコノミーは、D X 推進の個別施策として取り組むよりも、**官民連携・市民参加型**の取り組みとして整理し、市民と双方向に繋がるプラットフォームやマッチングツールの活用、市場の既存の仕組みの活用といった形に変えて、取り組むほうが効果的と考えられる。

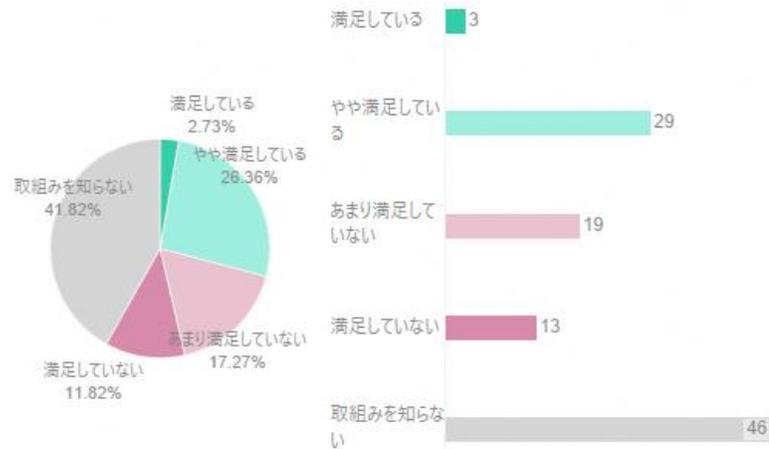
【質問 7】 沖縄市が提供している行政サービスの満足度を教えてください。

- ▶ オープンデータの推進
- ▶ シビックテックの促進
- ▶ データ分析によるまちづくりの推進

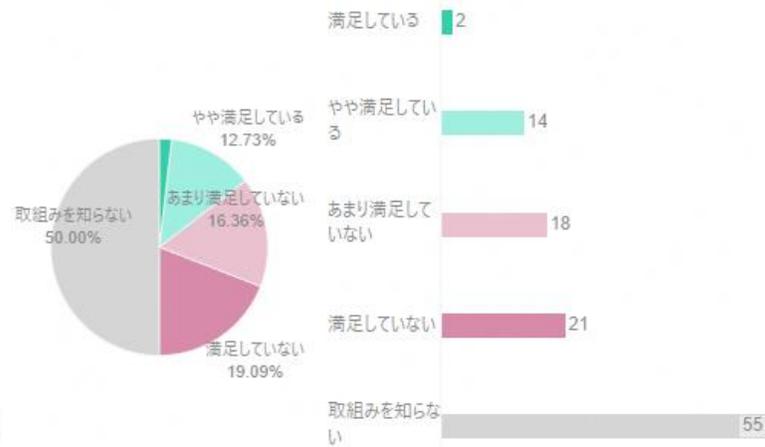
施策 2. データ利活用によるまちづくりを推進する

アンケートの見える化

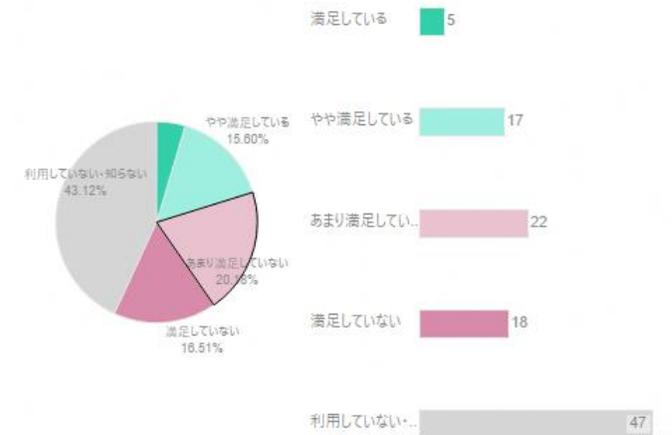
オープンデータの推進



シビックテックの促進



データ分析によるまちづくりの推進



アンケート結果

1 回答者数

330 人 (有効回答者数: 329 人)

2 取組みの認知 (各項目の回答総数を合算)

知っている 55.0% / 知らない 45.0%

3 上位項目 (「満足」「やや満足」の回答割合)

- 1位 オープンデータの推進 …32 件 (29.0%)
- 2位 データ分析によるまちづくりの推進 …22 件 (20.1%)
- 3位 シビックテックの促進 …16 件 (14.5%)

【質問 7】 沖縄市が提供している行政サービスの満足度を教えてください。

- ▶ オープンデータの推進
- ▶ シビックテックの促進
- ▶ データ分析によるまちづくりの推進

施策 2. データ活用によるまちづくりを推進する

分析 1

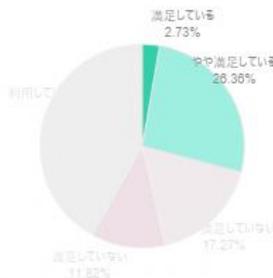
オープンデータの推進

回答件数
32 件

回答者の割合
29.09%

- 満足している
- やや満足している
- あまり満足していない
- 満足していない
- 利用していない・知らない

全体の回答割合



全体の回答件数



分析 2

データ分析によるまちづくりの推進

回答件数
40 件

回答者の割合
36.70%

- 満足している
- やや満足している
- あまり満足していない
- 満足していない
- 利用していない・知らない

全体の回答割合



全体の回答件数



データ分析

1. 「知っている」が 55 %と、本施策を過半数以上が認知している中で、「オープンデータの推進」が最も認知が高く、約 3 割が「満足している」「やや満足している」との回答であった。
2. 本施策では「データ分析によるまちづくり」が「満足していない」が 36.7 %で最も高かった。

DX の取組みの示唆

- 本市の取組みの状況・成果が市民に理解できる形で継続的に公開していく。その際には、データがあるのではなく、データが分かるを意識する。
- 市民参加しやすい入口や、使うテーマの明確さ、市民へのフィードバックを施策に取り入れ「データに基づく行政運営と市民との共創」を検討する。

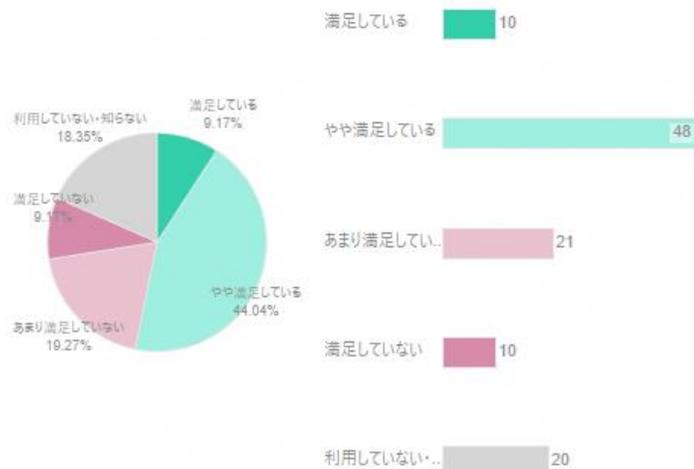
【質問 7】 沖縄市が提供している行政サービスの満足度を教えてください。

- ▶ 市ホームページ・SNS等の充実
- ▶ 手数料支払いのキャッシュレス化
- ▶ 行政手続きのオンライン化の推進
- ▶ 行政手続きのワンストップサービス
- ▶ AIチャットボットの充実

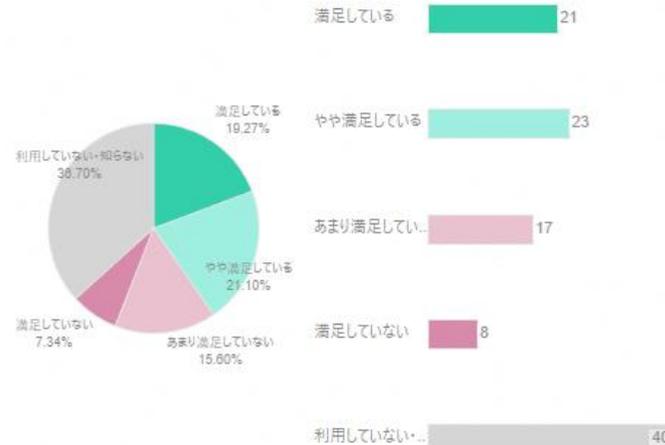
施策 1. 市民が、行かなくても・聞かなくてもいいデジタル窓口を開設する

アンケートの見える化

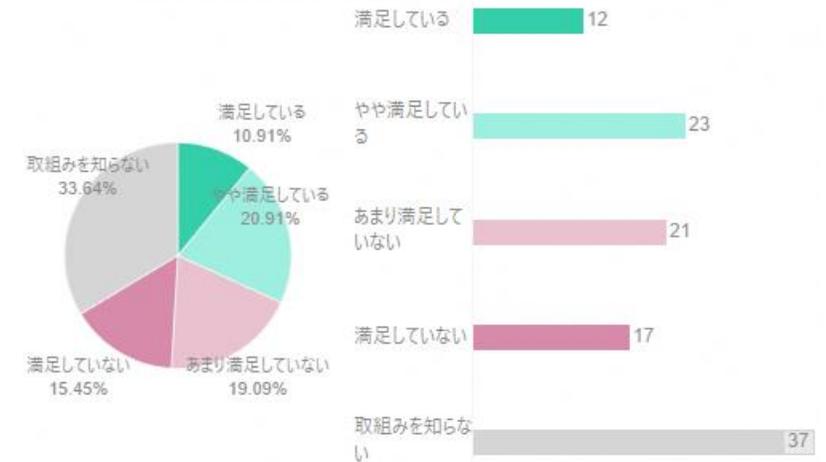
市ホームページ・SNS等の充実に向けた取組み



手数料支払いのキャッシュレス化の取組み



行政手続きのオンライン化の推進



アンケート結果

1 回答者数

550 人（有効回答者数：547 人）

2 取組みの認知（各項目の回答総数を合算）

知っている 65.1% / 知らない 34.9%

3 上位項目（「満足」「やや満足」の回答割合）

- 1位 市HP・SNS等の充実 …58 件（53.2%）
- 2位 手数料支払いのキャッシュレス化 …44 件（40.3%）
- 3位 行政手続きのオンライン化 …35 件（31.8%）

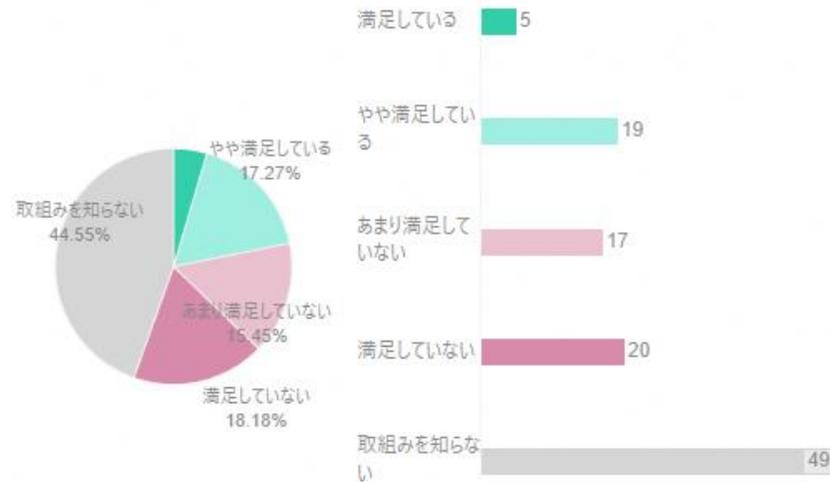
【質問 7】 沖縄市が提供している行政サービスの満足度を教えてください。

- ▶ 市ホームページ・SNS等の充実
- ▶ 手数料支払いのキャッシュレス化
- ▶ 行政手続きのオンライン化の推進
- ▶ 行政手続きのワンストップサービス
- ▶ AIチャットボットの充実

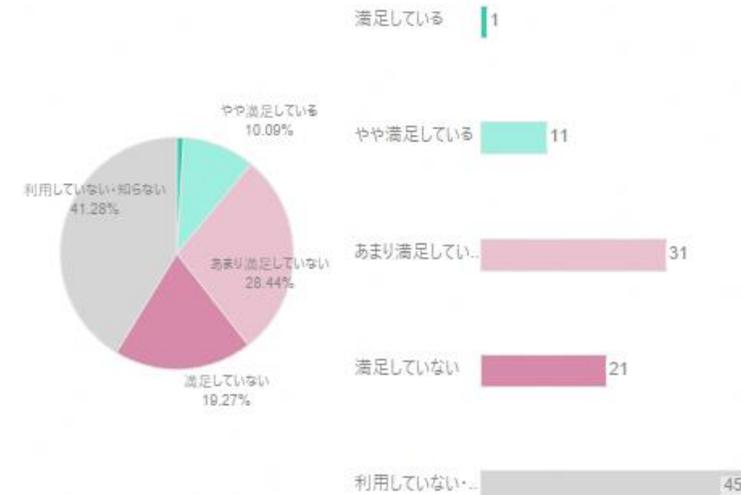
施策 1. 市民が、行かなくても・聞かなくてもいいデジタル窓口を開設する

アンケートの見える化

行政手続きのワンストップサービスの推進



AIチャットボットの充実に向けた取組み



アンケート結果

1 回答者数

550 人 (有効回答者数：547 人)

2 取組みの認知 (各項目の回答総数を合算)

知っている 65.1 % / 知らない 34.9 %

3 上位項目 (「満足」「やや満足」の回答割合)

- 4位 行政手続きのワンストップサービスの推進
…24 件 (21.8 %)
- 5位 AIチャットボットの充実に向けた取組み
…12 件 (10.9 %)

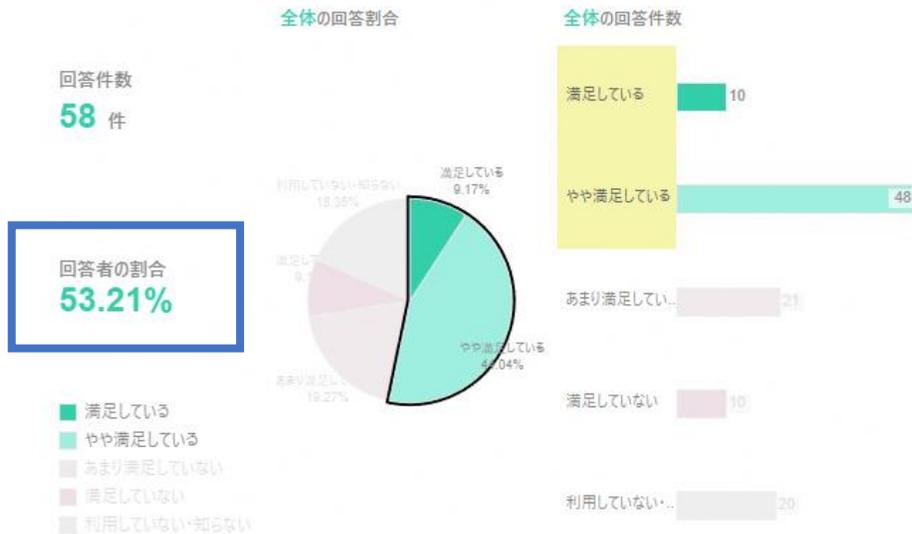
【質問 7】 沖縄市が提供している行政サービスの満足度を教えてください。

- ▶ 市ホームページ・SNS等の充実
- ▶ 手数料支払いのキャッシュレス化
- ▶ 行政手続きのオンライン化の推進
- ▶ 行政手続きのワンストップサービス
- ▶ AIチャットボットの充実

施策 1. 市民が、行かなくても・聞かなくてもいいデジタル窓口を開設する

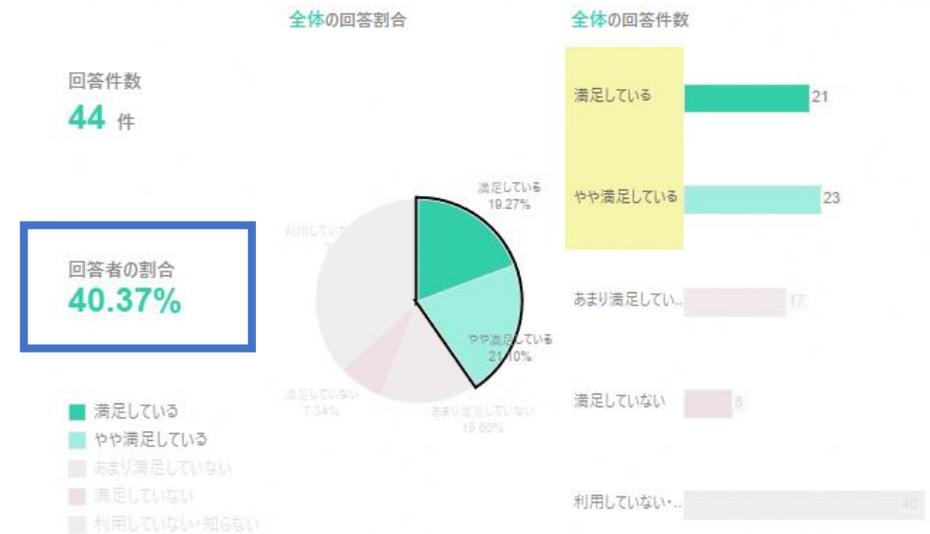
分析 1

市ホームページ・SNS等の充実に向けた取組み



分析 2

手数料支払いのキャッシュレス化の取組み



データ分析

1. 「市HP・SNS」の充実が、「満足」寄りの回答で53.2%と本施策の中で唯一、過半数を超えた。
2. 続く「キャッシュレス化」が「満足」寄りの回答40.3%で、「市HP・SNS」とあわせて「不満」寄りの回答を上回った取組みである。

DXの取組みの示唆

- 上位2項目の特徴から「オンライン完結」と「デジタルによる情報発信」の取組みは効果的と思われる。
- 行政サービスのオンライン化・ワンストップでは、デジタルによるプッシュ通知やオンライン完結の手続きを増やすことを検討し、行かなくても・聞かなくても手続きができるように取り組んでいく。

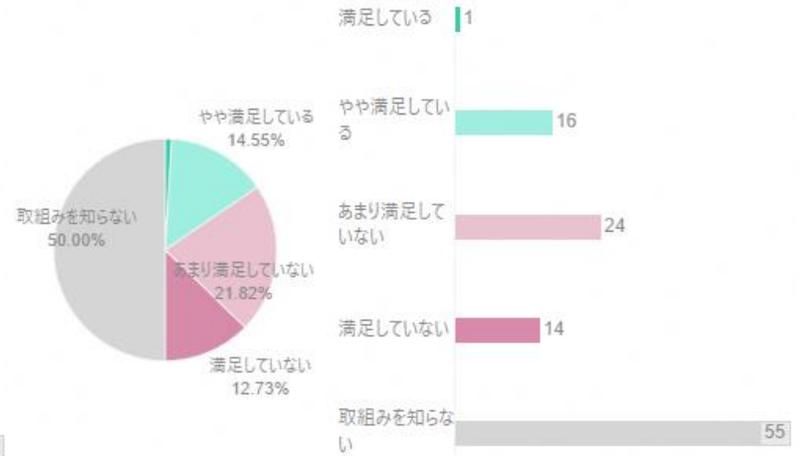
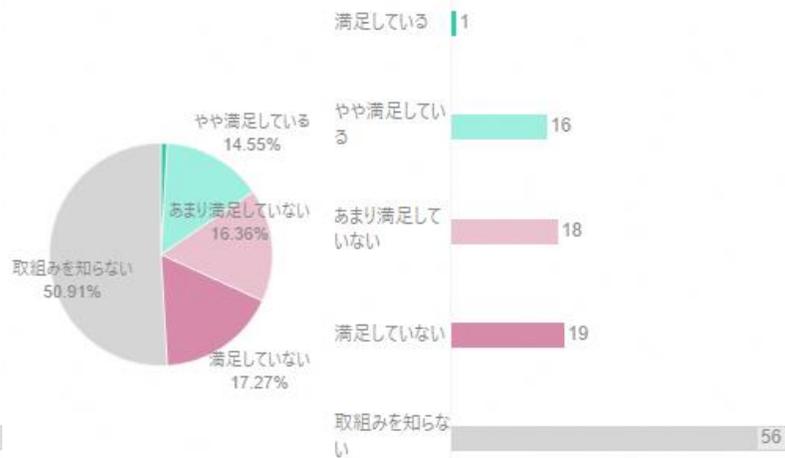
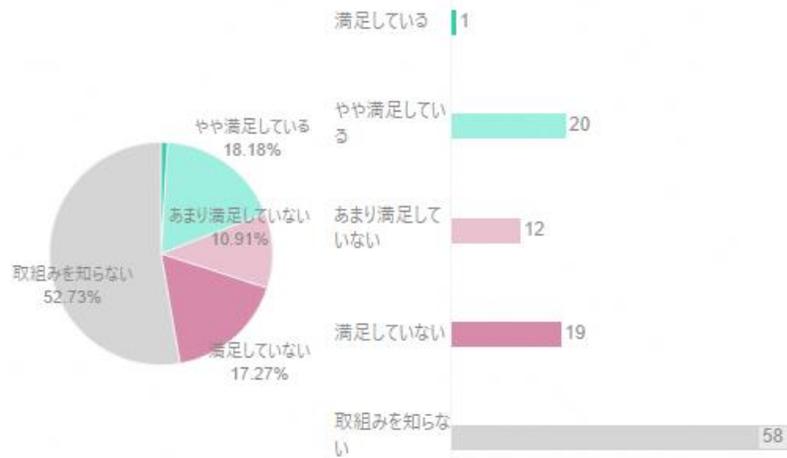
【質問 7】 沖縄市が提供している行政サービスの満足度を教えてください。

- ▶ ライフイベントごとの手続支援の拡充
- ▶ 来庁事前予約システムの拡充
- ▶ 窓口書類作成支援システムの拡充

施策 2. 市民が、迷わない・待たない・書かない窓口を実現する

アンケートの見える化

| 窓口書類作成支援システムの拡充に向けた取組み | 来庁事前予約システムの拡充に向けた取組み | ライフイベントごとの手続支援システムの拡充に向けた取組み



アンケート結果

1 回答者数

330 人 (有効回答者数: 330 人)

2 取組みの認知 (各項目の回答総数を合算)

知っている 48.8 % / 知らない 51.2 %

3 上位項目 (「満足」「やや満足」の回答割合)

- 1位 窓口書類作成支援の拡充 …21 件 (19.0 %)
- 2位 来庁事前予約の拡充 …17 件 (15.4 %)
- 2位 ライフイベントごとの手続支援の拡充 …17 件 (15.4 %)

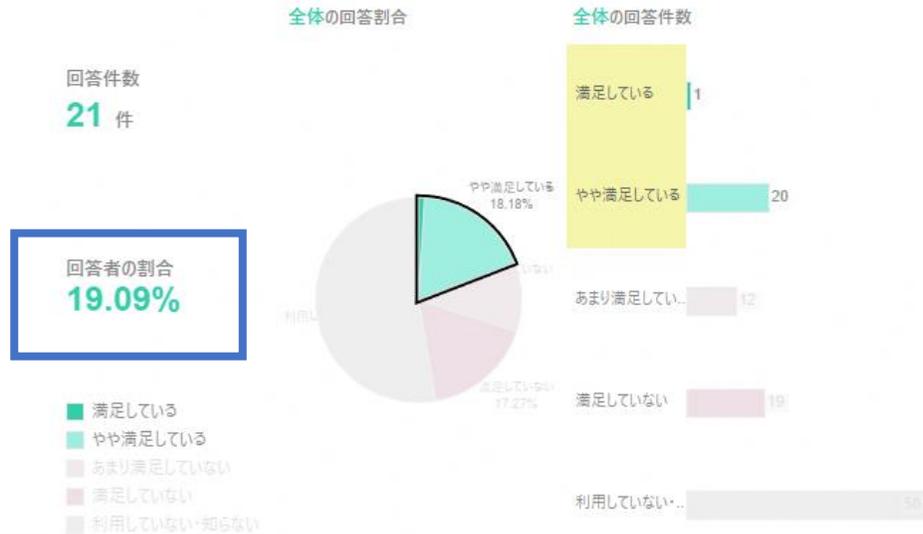
【質問 7】 沖縄市が提供している行政サービスの満足度を教えてください。

- ▶ ライフイベントごとの手続支援の拡充
- ▶ 来庁事前予約システムの拡充
- ▶ 窓口書類作成支援システムの拡充

施策 2. 市民が、迷わない・待たない・書かない窓口を実現する

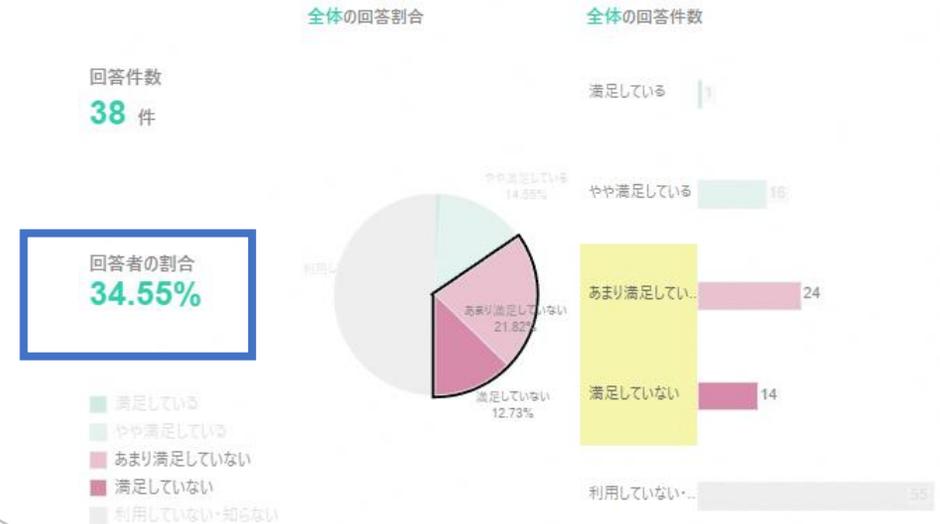
分析 1

窓口書類作成支援システムの拡充に向けた取組み



分析 2

ライフイベントごとの手続支援システムの拡充に向けた取組み



データ分析

1. 全体的に「知らない」51.2%と過半数で、本施策が市民に届いていないものと思われる。
2. 本施策の取組みを認知している中では「窓口書類作成支援」の満足度が19.9%と最も高かった。
3. 「満足していない」の回答割合では、ライフイベントごとの手続支援が34.5%と最も高かった。

DXの取組みの示唆

- 本施策の認知率が過半数以下のために、SNSや市HP等を活用し、サービスの周知を定期的に行う。
- 窓口へ行かずに済むようオンライン申請手続きの拡充、マイナンバーカードを活用した基本情報のフォーム自動入力、生成AIやAIオーバービューを使って自己検索できるよう市HPの整備を推進する。

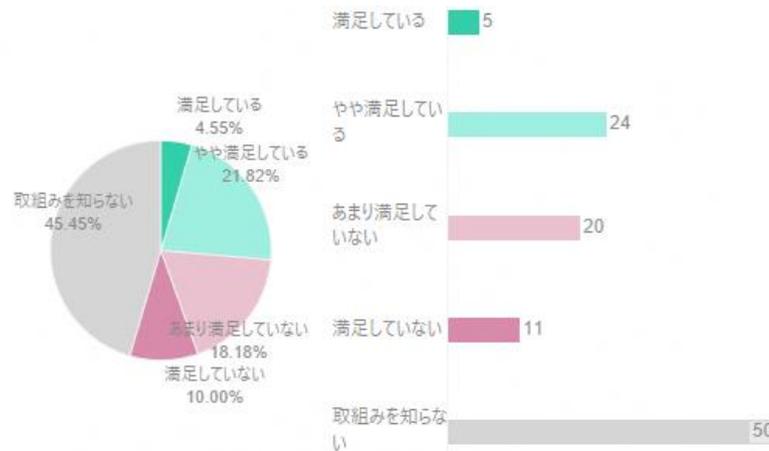
【質問 7】 沖縄市が提供している行政サービスの満足度を教えてください。

- ▶ 小・中学校のICT教育環境等の充実
- ▶ 教育データとデジタルコンテンツ利活用
- ▶ 対面とオンラインのハイブリッドによる学びの推進

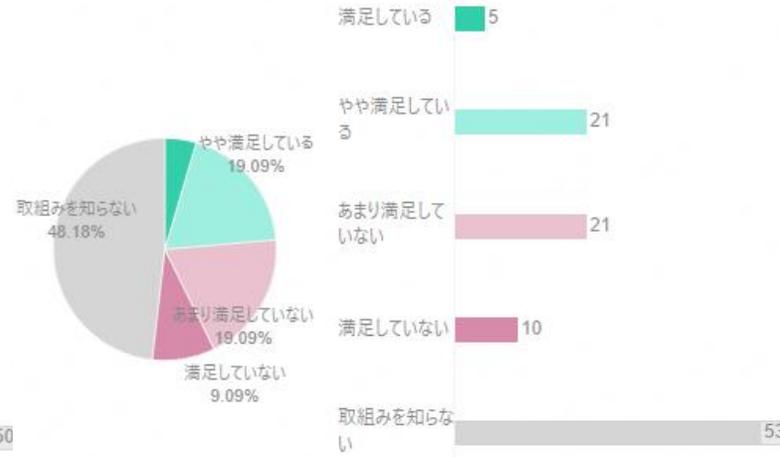
施策 3. こども達が、どこでも・分かりやすく学べる教育のデジタル化を推進する

アンケートの見える化

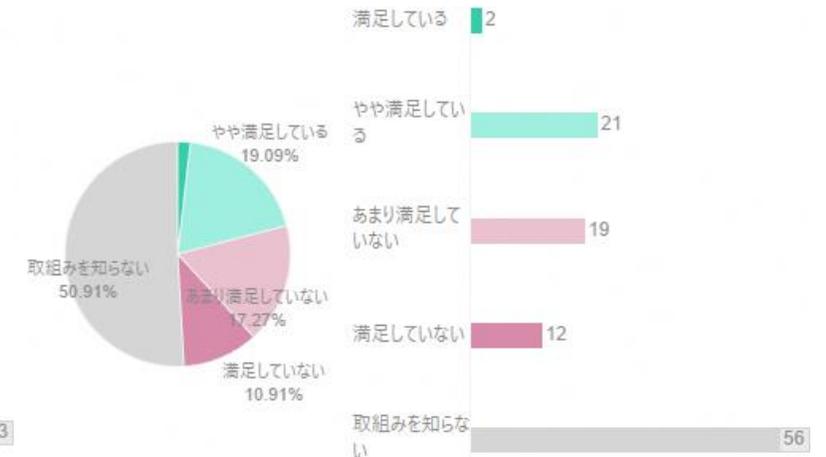
小・中学校におけるICT教育環境等の充実に向けた取組み



教育データとデジタルコンテンツの利活用の取組み



対面とオンラインのハイブリッドによる学びの推進



アンケート結果

1 回答者数

330 人 (有効回答者数: 330 人)

2 取組みの認知 (各項目の回答総数を合算)

知っている 51.8% / 知らない 48.2%

3 上位項目 (「満足」「やや満足」の回答割合)

- 1位 小中学校のICT教育の充実 …29 件 (26.3%)
- 2位 教育データとデジタルコンテンツの利活用 …26 件 (23.6%)
- 3位 対面とオンラインのハイブリッドによる学び …23 件 (20.9%)

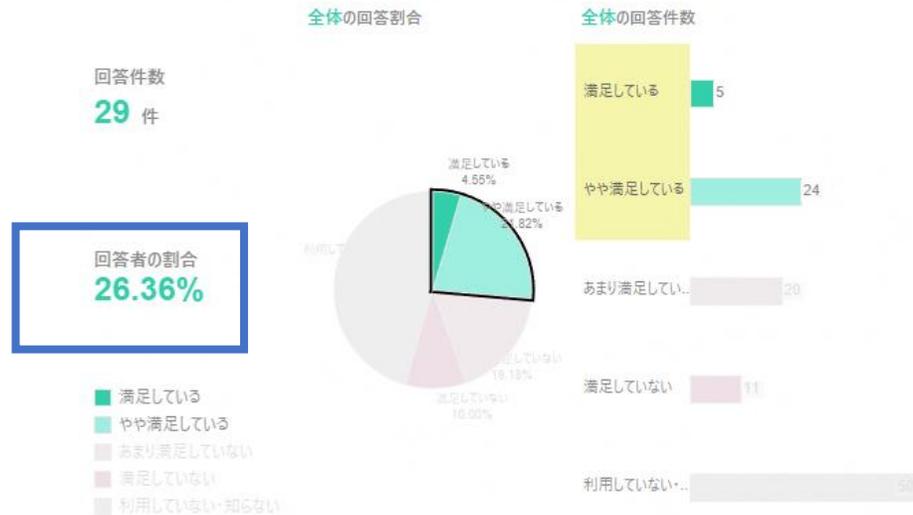
【質問 7】 沖縄市が提供している行政サービスの満足度を教えてください。

- ▶ 小・中学校のICT教育環境等の充実
- ▶ 教育データとデジタルコンテンツ利活用
- ▶ 対面とオンラインのハイブリッドによる学びの推進

施策 3. こども達が、どこでも・分かりやすく学べる教育のデジタル化を推進する

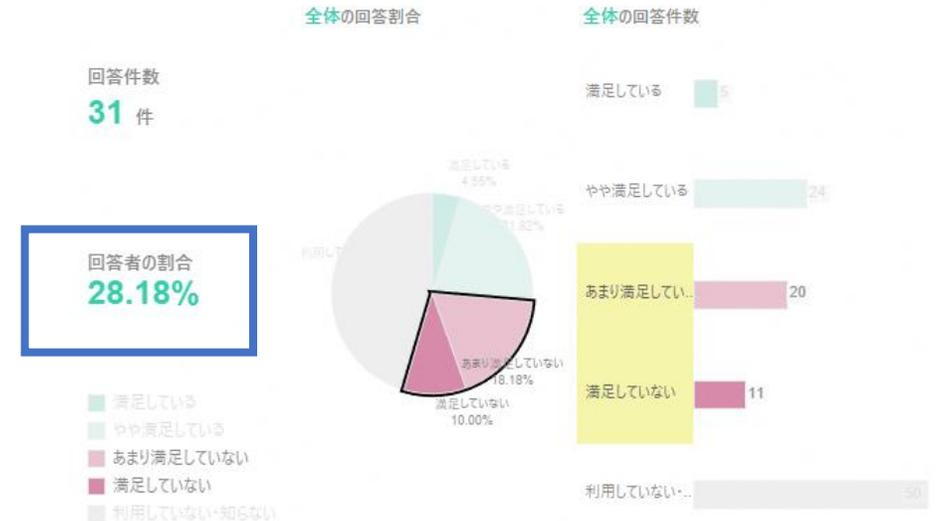
分析 1

小・中学校におけるICT教育環境等の充実に向けた取組み



分析 2

小・中学校におけるICT教育環境等の充実に向けた取組み



データ分析

1. 本施策の中で「満足している」の回答割合が多くを占める取組みは、「小・中学校のICT教育」であり、26.3%と4人に1人が評価している。
2. 一方で、3つの取組みとも「満足していない」の回答割合が「満足している」の回答割合を上回っており、サービスの改善が必要と思われる。

DXの取組みの示唆

- 教育DXは、児童・生徒や保護者など、ステークホルダーによって意見が多様にあると思われるため、各取組みへのニーズ把握と分析、フィードバックの実施が満足度向上に繋がると思われる。
- 特にデジタルツールは、その使い方だけではなく、効果測定と測定後の実績も丁寧に説明していく。

アンケート評価と個別施策案

現状や課題 ①

- シェアリングエコノミーの取組みについて「満足していない」の回答が全体で4割近く確認された。
- また、年代別でも「満足していない」の回答が多数を占めていた。



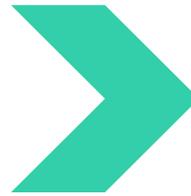
個別施策案 ①

- シェアリングエコノミーはDX推進課単独の取組みではなく、官民連携・市民参加型の取組みと位置づけ、市場の仕組みの活用や市民と双方向にコミュニケーションが取れる基盤の導入を検討したほうが望ましい。

アンケート評価と個別施策案

現状や課題 ②

- データ利活用によるまちづくりの施策は回答者の55%が認知していた。また、「オープンデータの推進」が取組みの認知、満足度ともに最も高かった。



個別施策案 ②

- オープンデータの公開は次期計画でも継続して実施。
- オープンデータを単に公開するだけでなく、データが理解できるように見える化の取組みも継続する。

現状や課題 ③

- データ利活用によるまちづくりの施策は、全体的に「満足していない」の回答が「満足している」の回答を上回っていたため、利用者へのサービスの効果を実感させることが課題。



個別施策案 ③

- 市民参加しやすい入口や、使うテーマの明確さ、市民へのフィードバックを施策に取り入れ「データに基づく行政運営と市民との共創」をテーマにデータ利活用の取組みを検討する。

アンケート評価と個別施策案

現状や課題 ④

- 「市HP・SNS」の充実が、「満足している」の回答で53.2%と過半数を超えた。
- また、「キャッシュレス化」の取組みも「満足している」の回答が「満足していない」の回答を上回った取組みであった。



個別施策案 ④

- 引き続き、デジタルによる情報発信とデジタル完結のサービスの拡充の方向性でいて取り組んでいく。

現状や課題 ⑤

- 「行政手続きのオンライン化」と「行政手続きのワンストップサービス」の満足度が本施策内では相対的に低い満足度であった。



個別施策案 ⑤

- デジタルによるプッシュ通知やオンライン完結の手続きを増やすことを検討し、行かなくても・聞かなくても手続きができるように取り組んでいく。

アンケート評価と個別施策案

現状や課題 ⑥

- 「迷わない・待たない・書かない窓口」の施策を「知らない」の回答者が過半数を超えていた。



個別施策案 ⑥

- 認知に向けてSNSや市HPでの広報、市トップページでの掲載など定期的なサービス周知を実施。

現状や課題 ⑦

- 「迷わない・待たない・書かない窓口」の施策は、全体的に満足度向上に向けた取組みの改善を要する。



個別施策案 ⑦

- 窓口で迷わないようにする前に、そもそも窓口に行く手間を省略できるようにオンライン手続きを拡充する。
- 窓口申請を行うユーザへは、申請事前予約サービスの拡充や、マイナンバーカードを活用した基本情報の自動入力を推進。

アンケート評価と個別施策案

現状や課題 ⑧

- 「迷わない・待たない・書かない窓口」の施策は、**全体的に満足度向上に向けた取組みの改善**を要する。



個別施策案 ⑧

- 生成AIや、AIオーバービュー機能などを活用し、従来の職員対応とあわせて、**ユーザ自身による自己検索、自己解決**もできるように窓口支援を標準化する。

現状や課題 ⑨

- 教育DXの取組みでは、「**小・中学校のICT教育**」の満足度が最も高かった。
- 教育DXの施策全体では、「**満足していない**」の回答割合が「満足している」の割合を**上回る**結果であった。



個別施策案 ⑨

- 教育に関するステークホルダーは多様であることから、各DXの取組みに際しては、**ニーズの把握とフィードバック**、デジタル化の**効果測定とその公表**を継続し、取組みへの満足度を高めていく。

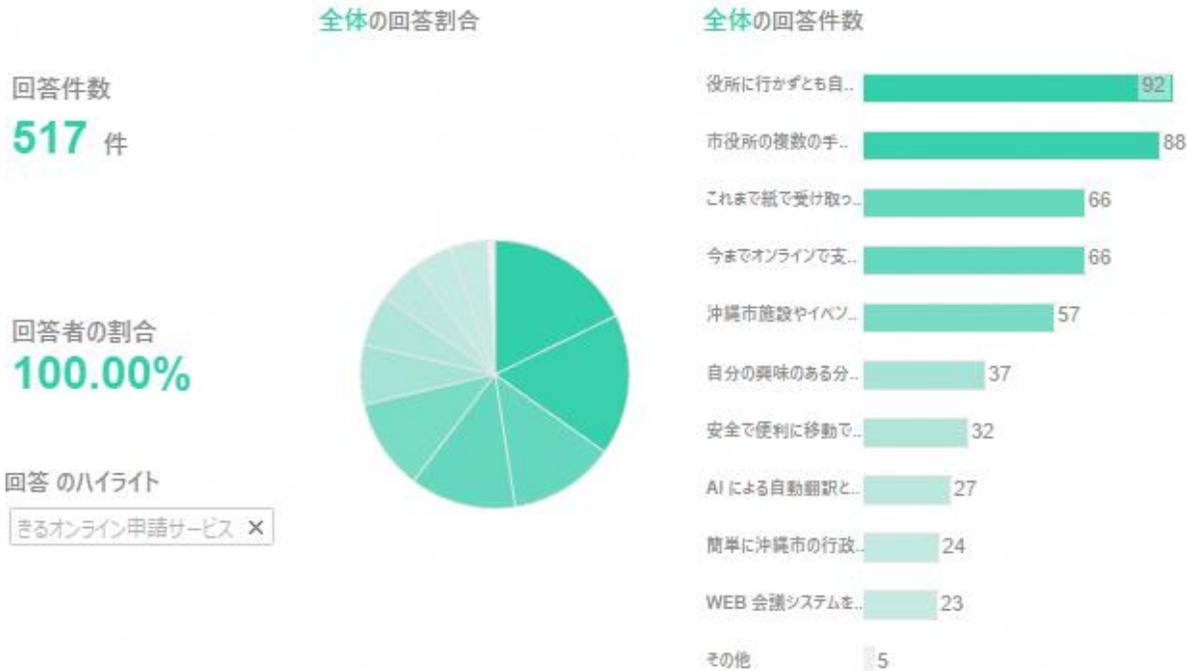
沖縄市に関わる皆さまのデジタル化に関する調査アンケート

各アンケート項目のデータ分析レポート

5 「沖縄市に期待するデジタル化の取組み」
に関するアンケート

【質問 8】 デジタル技術を活用して、沖縄市でどのようなサービスが導入されると良いでしょうか？

アンケートの見える化



アンケート結果

1 回答件数

517 件（複数回答可）

2 上位項目

- 1位 役所に行かずとも自宅等から申請ができるオンライン申請サービス
...**92** 件（17.7パーセント）
- 2位 市役所の複数の手続きを1回で完了できる手続きサービス
...**88** 件（17.2パーセント）
- 3位 紙で受け取っていたお知らせをスマートフォンなどで受け取れる電子郵便
...**66** 件（12.7パーセント）

【質問 8】 デジタル技術を活用して、沖縄市でどのようなサービスが導入されると良いでしょうか？

分析 1

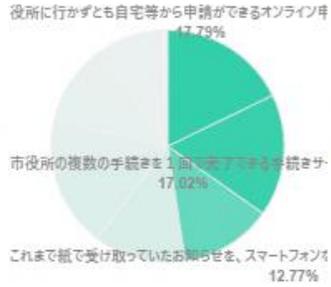
回答件数
246 件

回答者の割合
47.58%

回答のハイライト

きるオンライン申請サービス ×

全体の回答割合



全体の回答件数



分析 2



データ分析

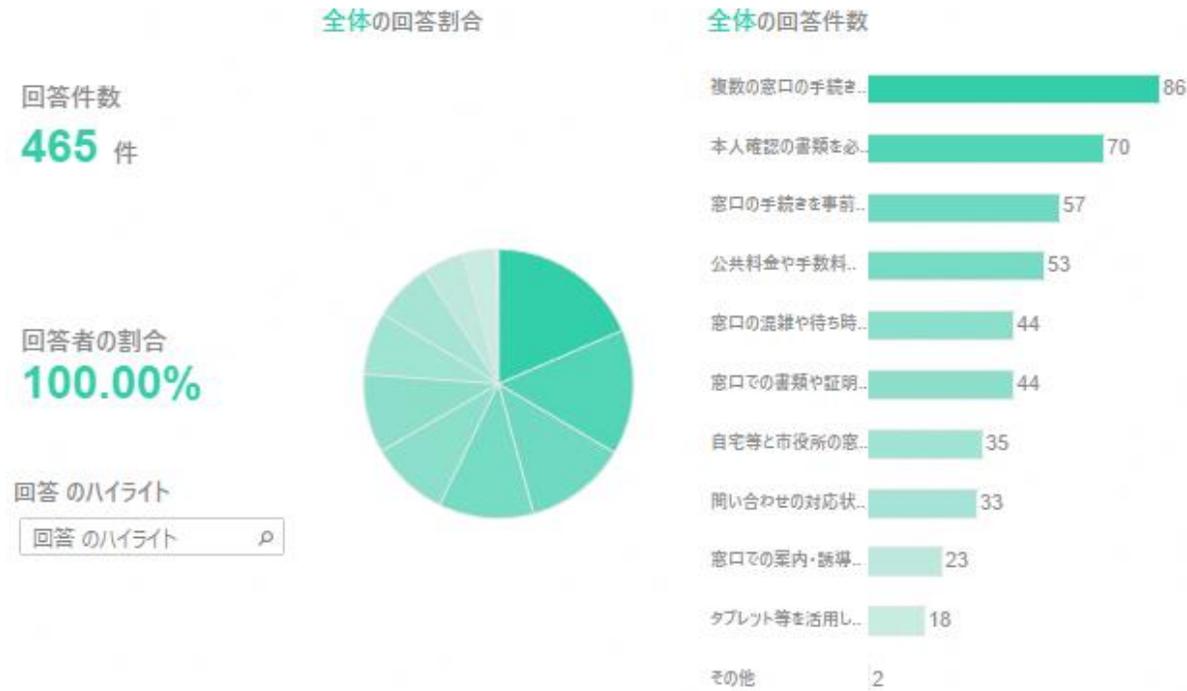
- 1人あたりの平均選択数は **4.7 件**。市民ニーズが単一ではなく、複合的であったことが確認された。
- 上位 3 項目**で **246 件 47.6 %**と半数近くを占める。求められるDXが、新しい取組みよりも来庁や紙申請といった**既存手続きの改善ニーズ**が高かった。
- 世代別でも「**オンライン申請サービス**」のニーズが最上位であった。

DXの取組みの示唆

- オンライン申請と手続きのワンストップのニーズが上位であるため、**デジタル三原則**を意識したオンライン手続きの拡充に取り組んでいく。
- オンライン手続きの拡充では、**マイナンバーカード**を活用した入力項目の自動化、本人確認等の添付書類の省略化、デジタル通知・郵便など、**マイナンバーカードによる利便性**もセットで検討する。

【質問 9】 デジタル技術を活用して窓口にどのようなサービス対応があると便利・安心ですか？

アンケートの見える化



アンケート結果

1 回答件数

465 件（複数回答可）

2 上位項目

- 1位 複数の窓口の手続きを一度に完了できるワンストップ窓口サービス
…**86** 件（18.4パーセント）
- 2位 マイナンバーカードやスマートフォンで本人確認ができる窓口対応
…**70** 件（15.5パーセント）
- 3位 窓口の手続きを事前にオンライン予約ができるサービス
…**57** 件（12.2パーセント）

【質問 9】 デジタル技術を活用して窓口にどのようなサービス対応があると便利・安心ですか？

分析 1

全体の回答割合

全体の回答件数

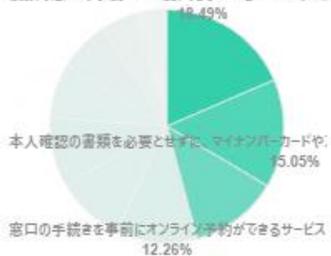
回答件数
213 件

回答者の割合
45.81%

回答のハイライト

回答のハイライト

複数の窓口の手続きを一度に完了できるワンストップ

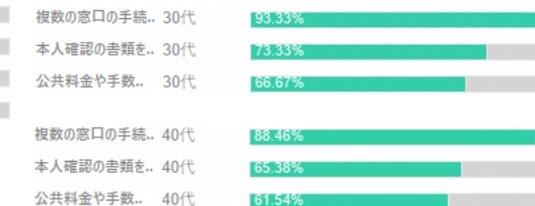


分析 2

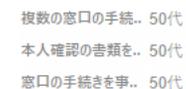
20代以下



30代・40代



50代



60代



データ分析

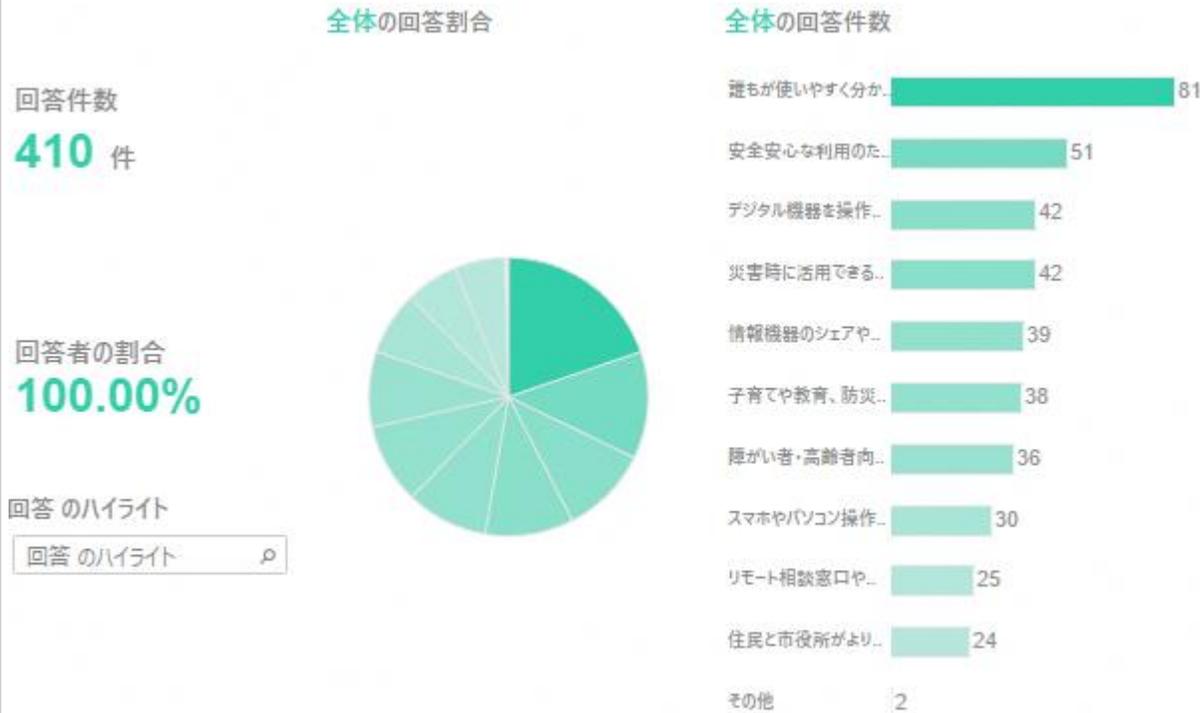
1. 上位3項目は「ワンストップ窓口サービス」「本人確認の簡素化」「事前予約」で45.8%の回答割合を占めており、窓口DXは、窓口手続きの時間や手間の軽減が期待されていると思われる。
2. 世代別では、20代以下のみ「窓口の混雑状況のスマホ確認」が最上位。他の世代では「ワンストップ窓口サービス」が最上位であった。

DXの取組みの示唆

- 窓口での負担軽減が上位を占めているため、デジタル三原則とマイナンバーカードの活用を意識したオンライン手続きの拡充やフロー設計を進めることで、便利さの実感が出やすいと思われる。
- 上位3項目の次点では、キャッシュレス窓口のニーズも1割以上あるため、オンライン申請とセットでキャッシュレス決済フォームも検討していく。

【質問 10】 沖縄市でデジタル技術の活用を進めていくために、取り組むべき点はどれでしょうか？

アンケートの見える化



アンケート結果

1 回答件数

410 件（複数回答可）

2 上位項目

- 1位 誰もが使いやすく分かりやすいホームページやデジタルコンテンツへの改善
…**81** 件（19.7パーセント）
- 2位 安全安心な利用のためのセキュリティ・個人情報保護対策の強化
…**51** 件（12.4パーセント）
- 3位 デジタル機器操作に不慣れな方を支援するサービスや地域のデジタル人材育成
…**42** 件（10.2パーセント）

【質問 10】 沖縄市でデジタル技術の活用を進めていくために、取り組むべき点はどれでしょうか？

分析 1



分析 2

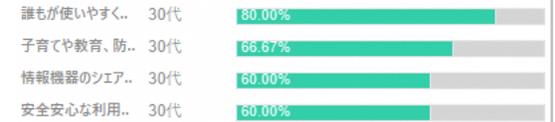
20代以下



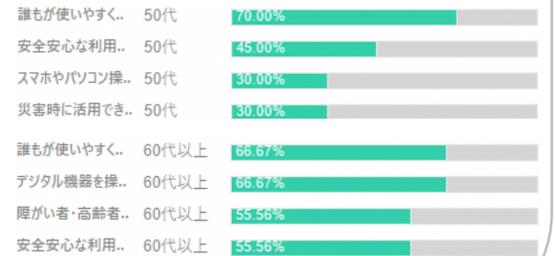
40代



30代



50代・60代



データ分析

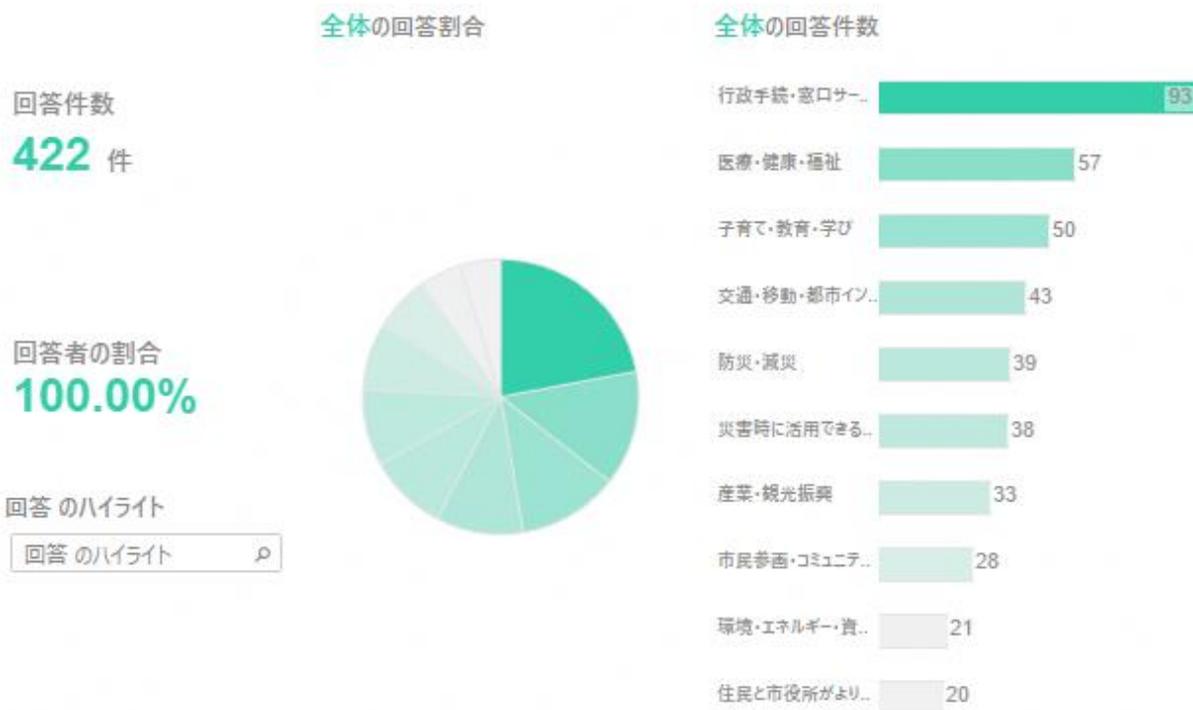
1. 全体では「**使いやすく分かりやすいホームページ等**」19.7%が最多で、全世代でも最上位であった。
2. 次点について、**20代・30代**では「**子育て・教育**」、**40代**では「**デジタル環境整備**」、**50代**では「**セキュリティ・個人情報保護**」、**60代**では「**デジタルデバイド対策**」と各世代ごとに回答の特徴が分かれていた。

D X の取組みの示唆

- デジタル化の利便性の前提に、情報の**見つけやすさ**と**安心して使えるホームページの整備**が効果的と考えられる。
- 申請手続き関係や子育て・防災といった興味関心の高い分野を検索せずとも、**すぐに辿りつけるようなホームページのコンテンツ配置**を検討していく。

【質問 11】 住民サービスの向上にむけ、沖縄市がデジタル技術を使って取り組むべき分野は？

アンケートの見える化



アンケート結果

1 回答件数

422 件（複数回答可）

2 上位項目

- 1位 行政手続・窓口サービス全般
...**93** 件（22.0パーセント）
- 2位 医療・健康・福祉
...**57** 件（13.5パーセント）
- 3位 子育て・教育・学び
...**50** 件（11.8パーセント）

【質問 11】 住民サービスの向上にむけ、沖縄市がデジタル技術を使って取り組むべき分野は？

分析 1

全体の回答割合

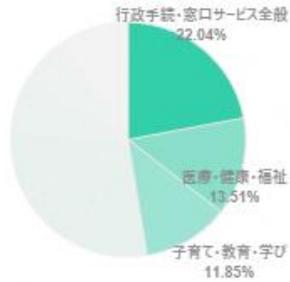
全体の回答件数

回答件数
200 件

回答者の割合
47.39%

回答のハイライト

回答のハイライト

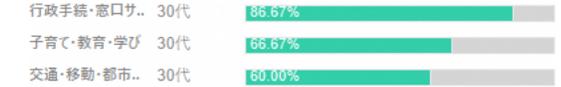


分析 2

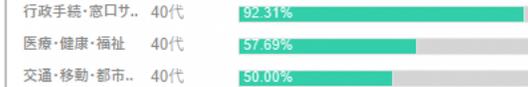
20代以下



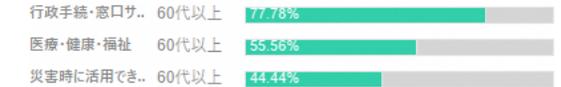
30代



40代・50代



60代



データ分析

- 「行政手続・窓口サービス全般」が22.0%と最多を占めており、各年代の回答でも最上位。窓口に関連する手続き改善がDXで最も求められている。
- 次点について、20代・30代では「子育て・教育・学び」、40代・50代・60代では「医療・健康・福祉」とそれぞれのライフステージに応じたデジタル技術への期待がみられた。

DXの取組みの示唆

- デジタル技術には、行政手続き・窓口サービスという市役所との接点向上が最も求められていたことから、**フロントヤード改革**は重点項目として推進する。
- 各ライフステージに応じたデジタル技術の活用については、それぞれの**主管部署と連携し**、デジタルツールの導入や導入後の効果測定、デジタルを組み込んだ業務フローの見直し等を支援する。

アンケート評価と個別施策案

現状や課題 ①

- 導入してほしいサービスの1位と2位は役所に行かずとも手続きができる「**オンライン申請サービス**」と市役所の手続きが1回で完了する「**ワンストップサービス**」とどちらも**窓口**関連であった。



個別施策案 ①

- デジタル三原則**を意識したオンライン手続きの拡充に取り組んでいく。
 - デジタルファースト… 手続きが、最初から最後までデジタル完結する
 - ワンスオンリー… 1度提出した情報は、2度提出しなくても済む。
 - コネクテッド・ワンストップ… 複数の手続きを1度にまとめて完了。

現状や課題 ②

- オンライン決済と並んで、紙で受け取っていた通知をデジタルで受け取れる**デジタル郵便サービス**の要望も高かった。



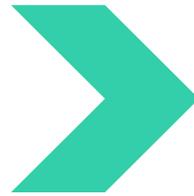
個別施策案 ②

- オンライン決済、デジタル郵便はともに利用者の厳格な特定が重要であることから、**マイナンバーカードの券面情報**や**公的個人認証**を活用した取組みを推進していく。

アンケート評価と個別施策案

現状や課題 ③

- 導入してほしいサービスの1位と2位は役所に行かずとも手続きができる「オンライン申請サービス」と市役所の手続きが1回で完了する「ワンストップサービス」と、どちらも窓口関連であった。



個別施策案 ③

- デジタル三原則を意識したオンライン手続きの拡充を、マイナンバーカードを活用した申請フォームとセットで取り組んでいく。

現状や課題 ④

- 市が取り組むべきデジタル技術の活用では、「誰もが使いやすく・分かりやすいホームページ等」が最も多い回答であった。



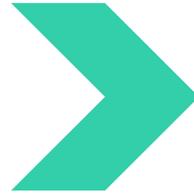
個別施策案 ④

- 手続き関係や興味・関心が高い分野については、探さずともすぐに情報が見つけられる場所にコンテンツを配置する。
- あわせて、生成AIやAIオーバービュー技術などを活用し、自力で情報を検索、収集できるように市HPを整備する。

アンケート評価と個別施策案

現状や課題 ⑤

- 住民サービスの向上で最も取り組むべきと回答が多かったのは「**行政手続き・窓口サービス全般**」であった。



個別施策案 ⑤

- 申請、予約、決済、本人確認、通知、審査結果の受領といった手続き全般について、**オンライン完結**で終わるよう取り組んでいく。

現状や課題 ⑥

- 求めているDXは、最新技術の導入ではなく、**既存の行政手続き**の便利化・改善化を求める回答がみられた



個別施策案 ⑥

- 窓口関連は「**行かない、待たない、迷わない、書かない**」をテーマに、引き続き、利用者のサービス向上に取り組んでいく。
- デジタル三原則**を念頭に、1回の手続きで窓口全ての手続きが終えるよう**窓口ワンストップサービス**を推進する。

アンケート評価と個別施策案

現状や課題 ⑦

- 個別分野では「子育て・教育」「医療・健康・福祉」といった分野の関心が高かった。



個別施策案 ⑦

- 各個別分野については、**主管課と連携しデジタル導入の支援**を図っていく。
- 導入前の**業務フローの見直しの支援**、導入後の**効果測定**についてDX推進課が支援を行う。
- 申請や窓口で設計した優良フローや事例を個別分野へ**横展開・事例展開**する。

アドバイザーの助言・評価

アドバイザーの主な助言・評価 ①

レポート全体への助言について

● 本アンケートでは、年代別の傾向は参考値であることを示すこと

- アンケート対象者と比較して、回答数が低いため母数を説明する回答数としては不足する。
- 本アンケートは、今後のDXの取組みを検討する上での参考までとし、個別施策案の検討に活用する。

● 生成AIを活用した内容について示すこと

- どの部分は生成AIを活用し、どの部分は職員が判断したかを伝えた方が、全てAI任せになっていないという説得力を与えられる。

● 複数選択の回答結果を100%棒グラフにする場合は、各年代ごとを分母にして整理する

- 全世代の回答数を100%とすると、各世代の回答者数や回答が多い項目で分母の割合が偏ってしまう。
- 回答結果の分母の偏りをなくすためにも、各世代の回答数を100%として、比較を行ったほうがいい。

アドバイザーの主な助言・評価 ②

行政のデジタル化の取組みについて

● 行政のデジタル化では、オンライン手続きの拡充が重要である

- スマートフォンの普及、インターネット利用者層が多数を占めている。
- これらの傾向を踏まえ、行政もデジタルで申請・手続きが行えるようにサービスを改善する必要がある。

● オンライン手続きでは、ユーザがすぐに見つけられるコンテンツ配置を意識する

- よく使われるオンライン手続きのトップページへの配置や申請一覧にまとめる取組みが検討できる。
- 昨今の生成AI技術の発展も踏まえ、AIを使って自立で検索する、情報を収集するユーザもいることから、市HPの情報は**最新の情報**を保つ。

● 行政のデジタル化はセキュリティ対策とセットで実施する

- デジタル化の利便性だけを伝えても、使う側は個人情報漏えいやデジタルの詐欺・犯罪を心配する。
- 使用するデジタルツールのセキュリティ対策や安全性の説明とあわせて、庁内職員へのセキュリティ対策研修の実施状況も公開し、安心してもらうことも大事と考えられる。

行政のデジタルサービスの満足度向上の取組みについて

- **市HPの閲覧数やデジタルツールの利用状況などログの分析を実施する**
 - ユーザの入り口やアクセス数を知ること、コンテンツの配置や周知方法の改善に繋がる。
 - データの見える化もセットで行えば、ユーザからのフィードバックも得られやすくなる。
- **デジタルツールの利用にあたっては業務フローの見直しも必ず実施する**
 - デジタルツールを導入するだけでは市民の利便性向上には繋がりにくい。
 - デジタルツールの導入やデジタルサービスを開始する前に、既存の業務フローを見える化し、デジタルツールを活用できるように業務フローの見直しもセットで行う。
- **業務フローの見直しはサービスデザインを意識して実施する**
 - 業務フローを見直す場合は、利用者視点の行政サービスデザインを意識して、業務フローを見直す。

沖縄市に関わる皆さまのデジタル化に関する調査アンケート

沖縄市役所企画部DX推進課