

令和5年度 第9回 ネット・モニターアンケート

名古屋市のデジタル化に関する取り組みについて

■アンケートの趣旨

名古屋市では、これまで「名古屋市ICT活用に関する基本方針」などに基づき、市政におけるICTを活用した取り組みを様々進めております。

このアンケートでは、本市のデジタル化について、市民の皆様がどのような認識、ご意見を持っているかをおたずねし、今後の施策推進のための参考とさせていただきます。

■説明・前提条件

Q 1 : 必須 ・ 選択数 1 つ	Q 2 : Q 1 の選択による ・ 選択数 1 つ	Q 3 : Q 1 の選択による ・ 選択制限なし	Q 4 : Q 3 の選択による ・ 選択制限なし
Q 5 : 必須 ・ 選択数 1 つ	Q 6 : Q 5 の選択による ・ 選択制限なし	Q 7 : 必須 ・ 選択数 1 つ	Q 8 : 必須 ・ 選択数 1 つ
Q 9 : Q 8 の選択による ・ 選択制限なし	Q 10 : 必須 ・ 選択数 3 つまで	Q 11 : 必須 ・ 選択数 3 つまで	Q 12 : 任意 ・ 自由記載

- ▶ 年代・居住区・性別の属性は事前に登録されたモニターの属性から取得
- ▶ 比率はすべて、各質問の回答者数に対するパーセントで表し、小数点以下第2位を四捨五入して算出（このため、合計が100%にならないことがある）
- ▶ 複数回答が可能な質問については、各項目の比率の合計は通常100%を超える

■アンケート実施期間

令和5年12月1日（金） から 令和5年12月11日（月）まで

■モニター数・アンケート回答数

対象モニター数： 500 人 回答数： 448 人 有効回収率： 89.6%

■問い合わせ先

調査テーマに関すること
総務局 デジタル改革推進課

電話：052-972-2258 F A X：052-972-4113
E-Mail：a2258@somu.city.nagoya.lg.jp

調査概要に関すること
スポーツ市民局 広聴課

電話：052-972-3140 F A X：052-972-3164
E-Mail：net-moni01@sportsshimin.city.nagoya.lg.jp

回答集計

※各図表の「N」は、回答者数を表しています。

(※1) ICT: Information and Communication Technology の略。情報通信技術を意味し、情報・通信に関する技術の総称

【参考資料】関連リンク:「名古屋市ICT活用に関する基本方針」

<https://www.city.nagoya.jp/somu/page/0000033313.html>

<キャッシュレス決済について>

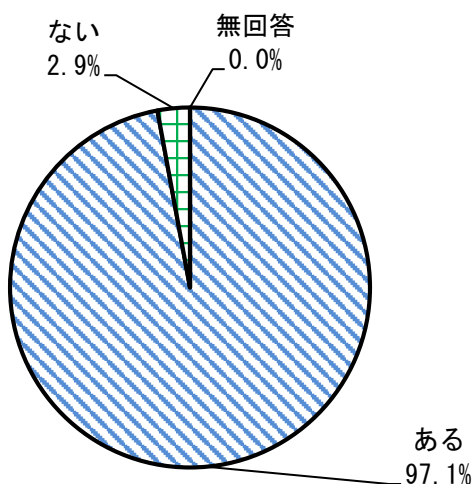
キャッシュレス決済(※2)とは、クレジットカードなどを用いて現金のやりとり無しで商品またはサービスの代金の支払いを行う決済の仕組みです。本市でも、税金の納付や手数料の支払いなど様々な場面でキャッシュレス決済の導入が進んでいます。

(※2) キャッシュレス決済の例: クレジットカード、デビットカード、コード決済(QRコード決済(※3)、バーコード決済)、電子マネーなど

(※3) QRコードは(株)デンソーウェーブの登録商標

Q1【※必須】あなたは、直近1年間でキャッシュレス決済を利用したことがありますか。
(選択は1つ)

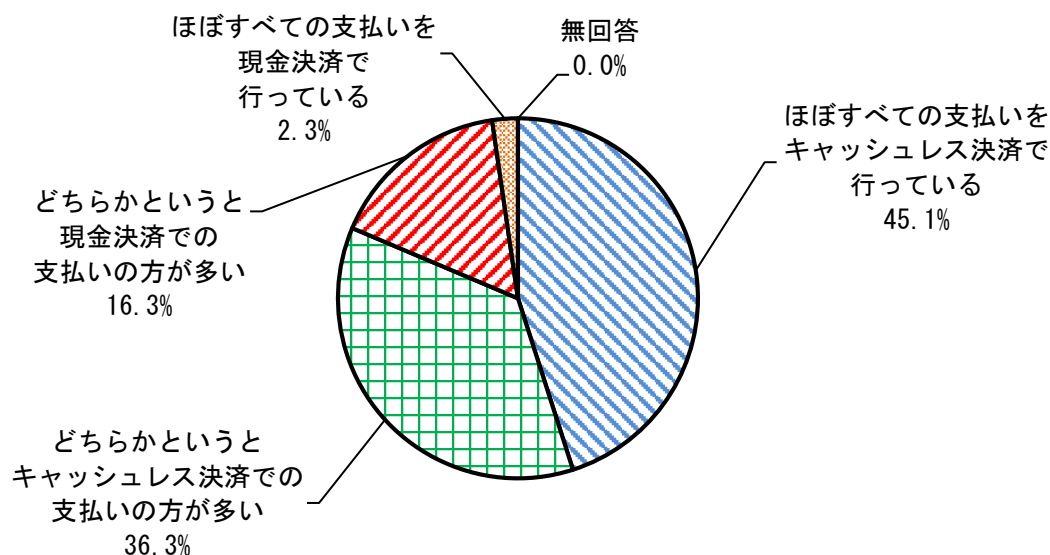
N=448



【Q2～3は、Q1で直近1年間でキャッシュレス決済を利用したことがあると答えた方（「ある」と回答した方）におたずねします。】

Q2 あなたは、キャッシュレス決済に対応した店舗などで支払いをする時、キャッシュレス決済をどの程度利用していますか。（選択は1つ）

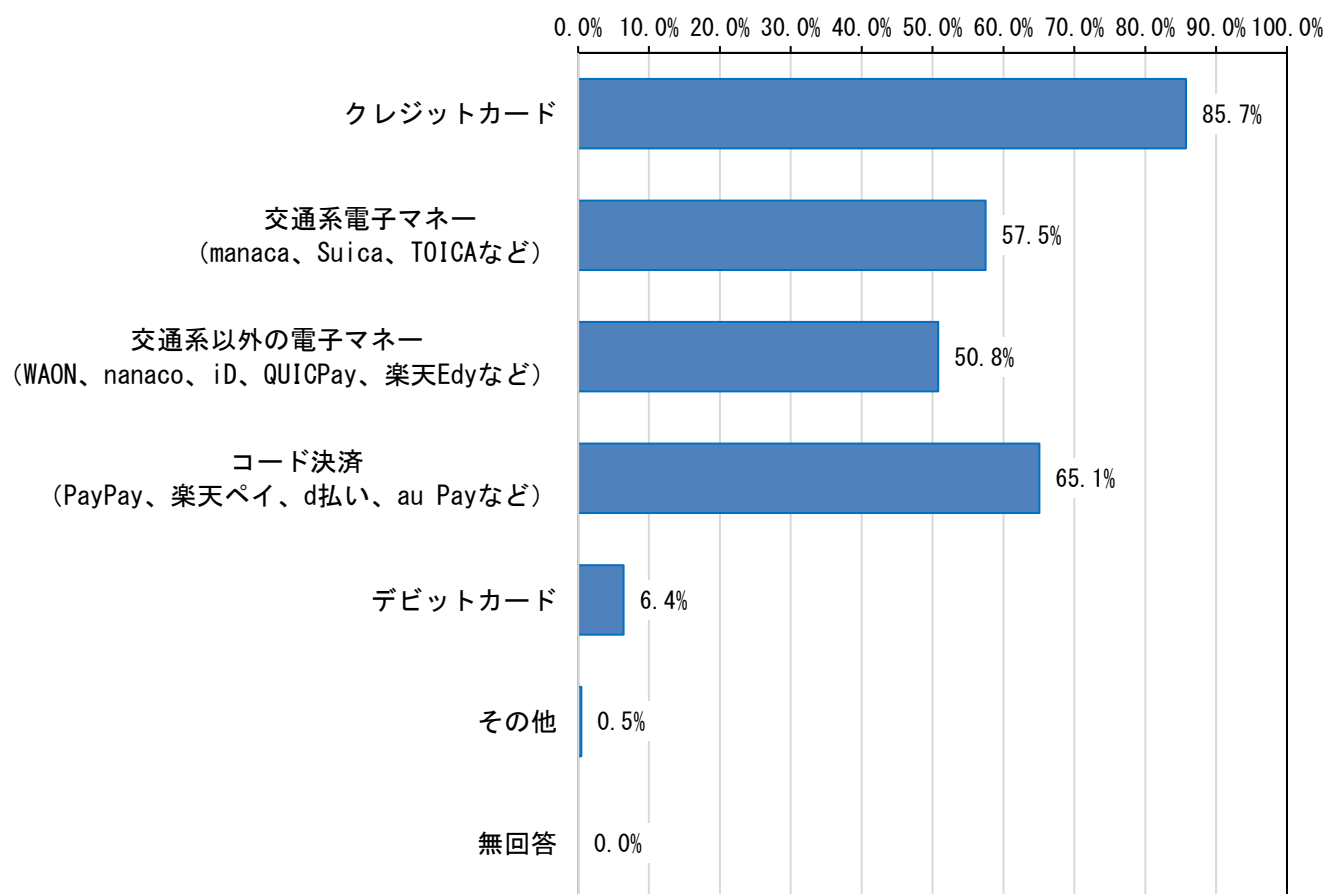
N=435



Q3 あなたが普段利用しているキャッシュレス決済サービスは何ですか。

（選択はいくつでも）

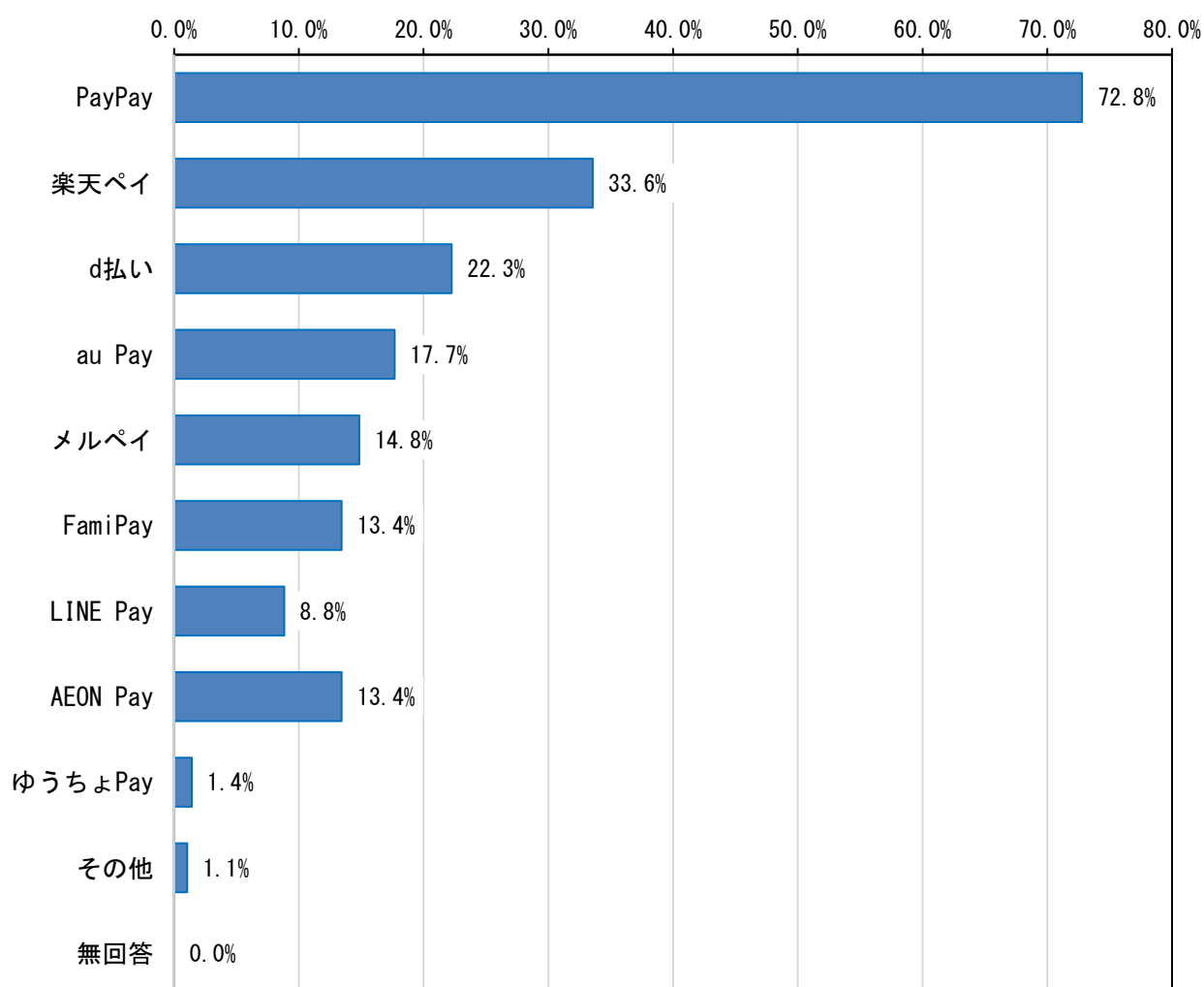
N=435



【Q 4は、Q 3でコード決済を普段利用していると答えた方（「コード決済（PayPay、楽天ペイ、d払い、au Pay など）」と回答した方）におたずねします。】

Q 4 あなたが普段利用しているコード決済サービスは何ですか。（選択はいくつでも）

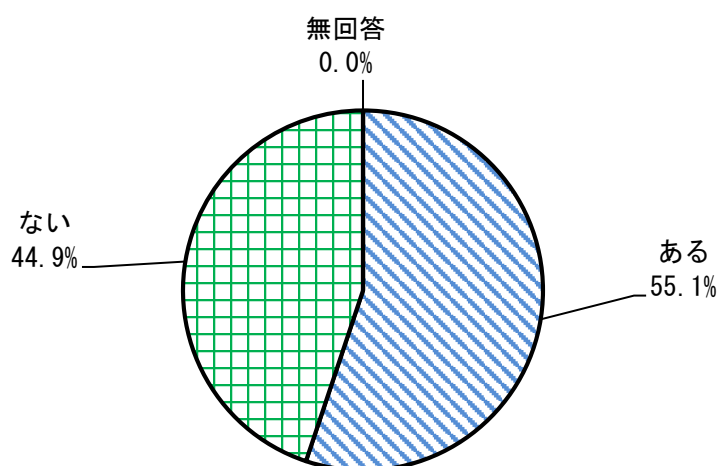
N = 283



【すべての方におたずねします。】

Q 5 【※必須】あなたは、キャッシュレス決済での支払いが可能な場面において、現金で支払いを行うことはありますか （選択は1つだけ）

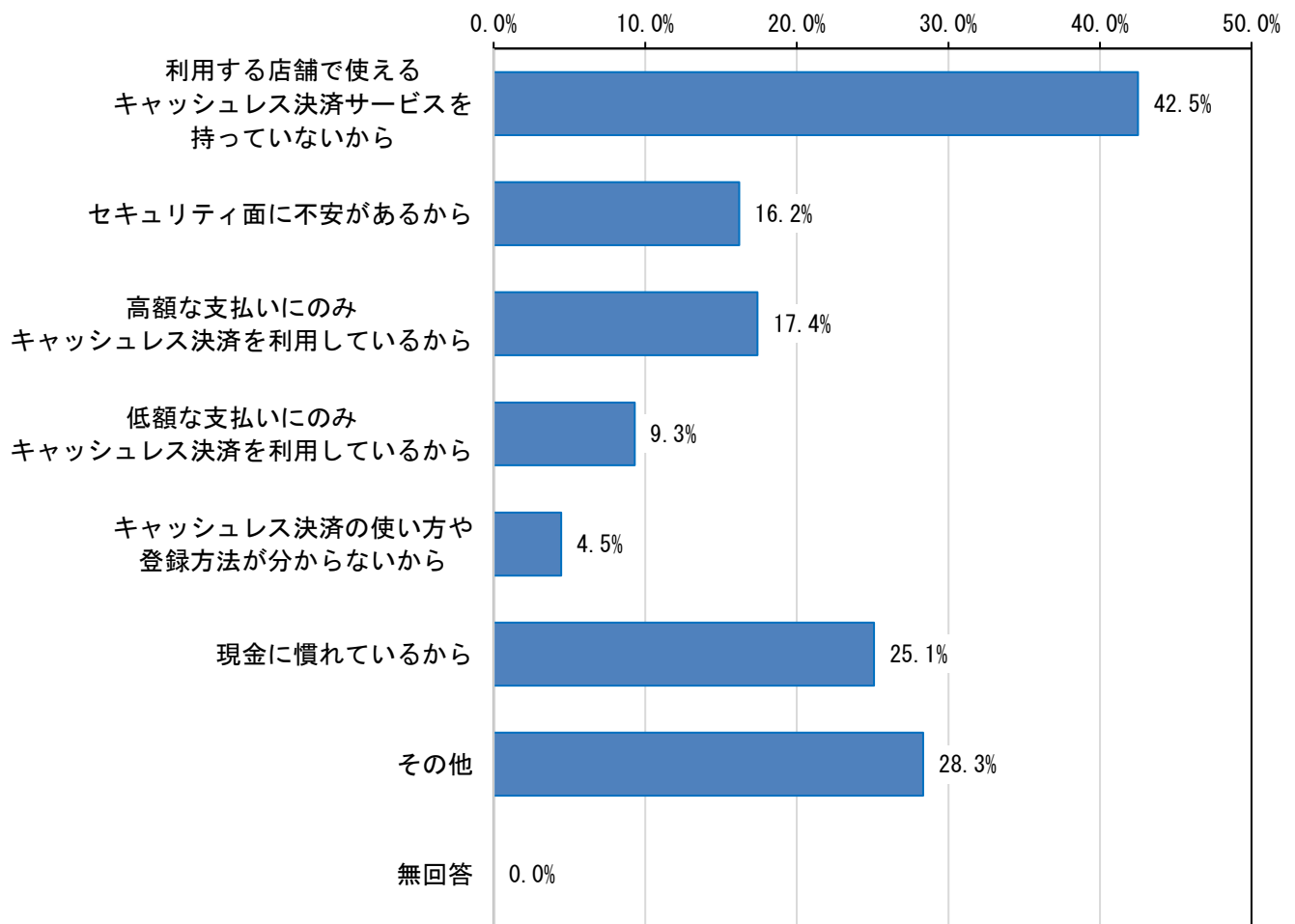
N = 448



【Q6は、Q5で現金で支払うことがあると答えた方（「ある」と回答した方）におたずねします。】

Q6 キャッシュレス決済での支払いが可能な場面において、あなたが現金で支払いを行う理由は何ですか（選択はいくつでも）

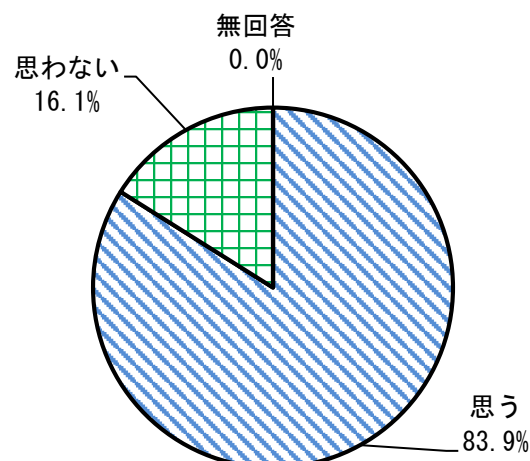
N=247



【すべての方におたずねします。】

Q7 【※必須】あなたは、本市に対する支払い（税金の納付や手数料の支払いなど）において、キャッシュレス決済を利用したいと思いますか。（選択は1つ）

N=448

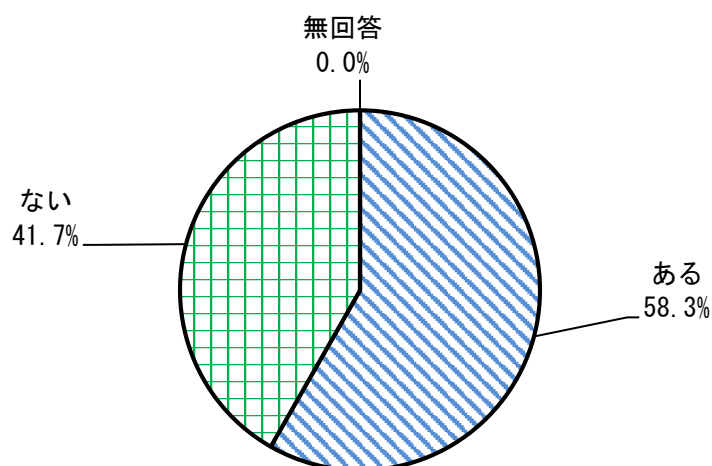


<オンラインでの説明会、会議について>

コロナ禍において非対面、非接触のニーズが高まったことなどの影響により、説明会、会議、研修、イベントなど、様々な催し物がオンラインで開催されるようになりました。

Q 8 【※必須】 オンラインで開催される説明会、会議、研修、イベントなどの催し物に参加したことはありますか。（選択は1つ）

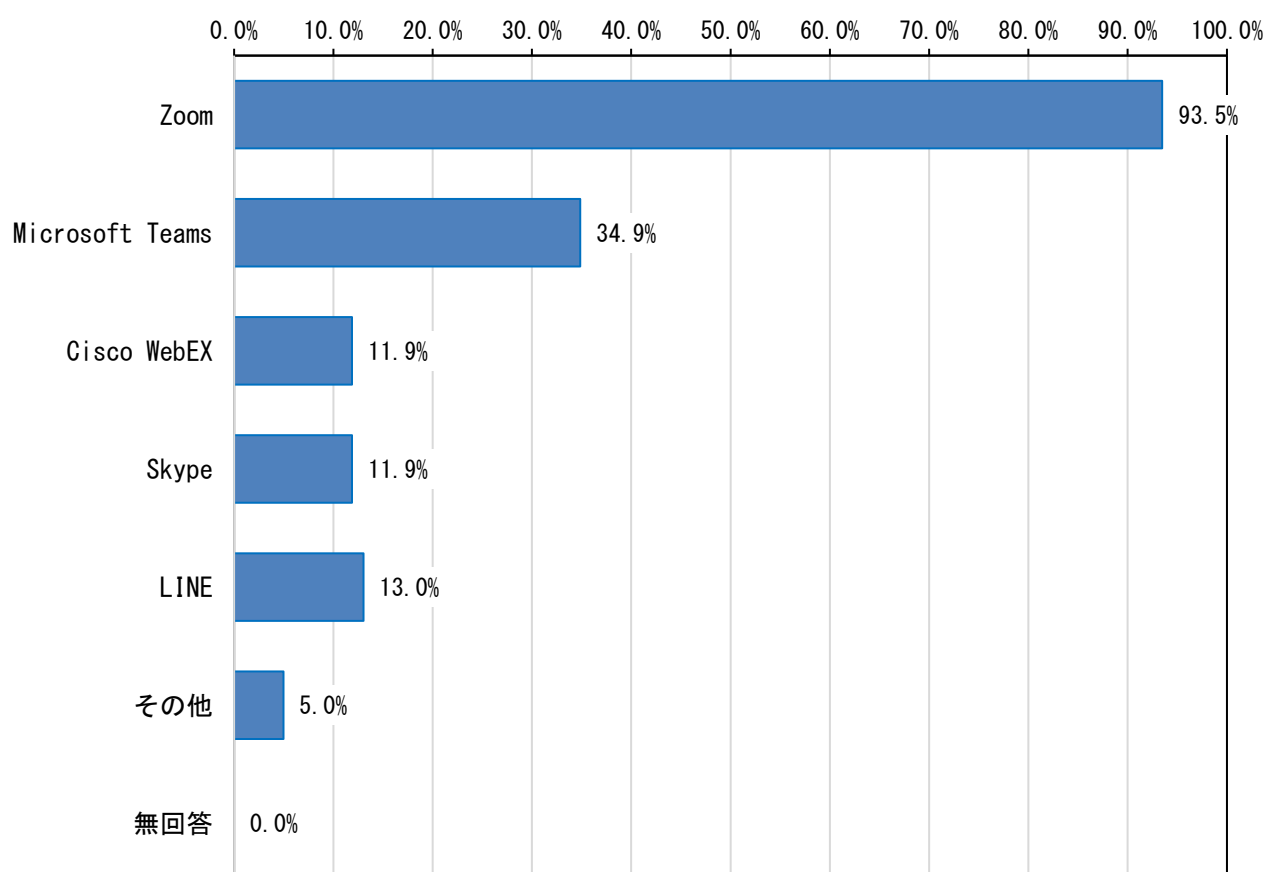
N = 448



【Q 9は、Q 8でオンラインで開催される催し物に参加したことがあると答えた方（「ある」と回答した方）におたずねします。】

Q 9 オンラインでの催し物に参加された際に、あなたが利用したインターネットサービスは何ですか。（選択はいくつでも）

N = 261



【すべての方におたずねします。】

名古屋市では、デジタルの活用を前提にあらゆる市民サービスや市役所の業務を「変革」し、市民一人ひとりにより適した市民サービスの提供を目指すために、市役所DX（デジタルトランスフォーメーション）（※４）を推進しています。

（※４）DX（デジタルトランスフォーメーション）：制度や組織のあり方などをデジタル化に合わせて変革していくこと

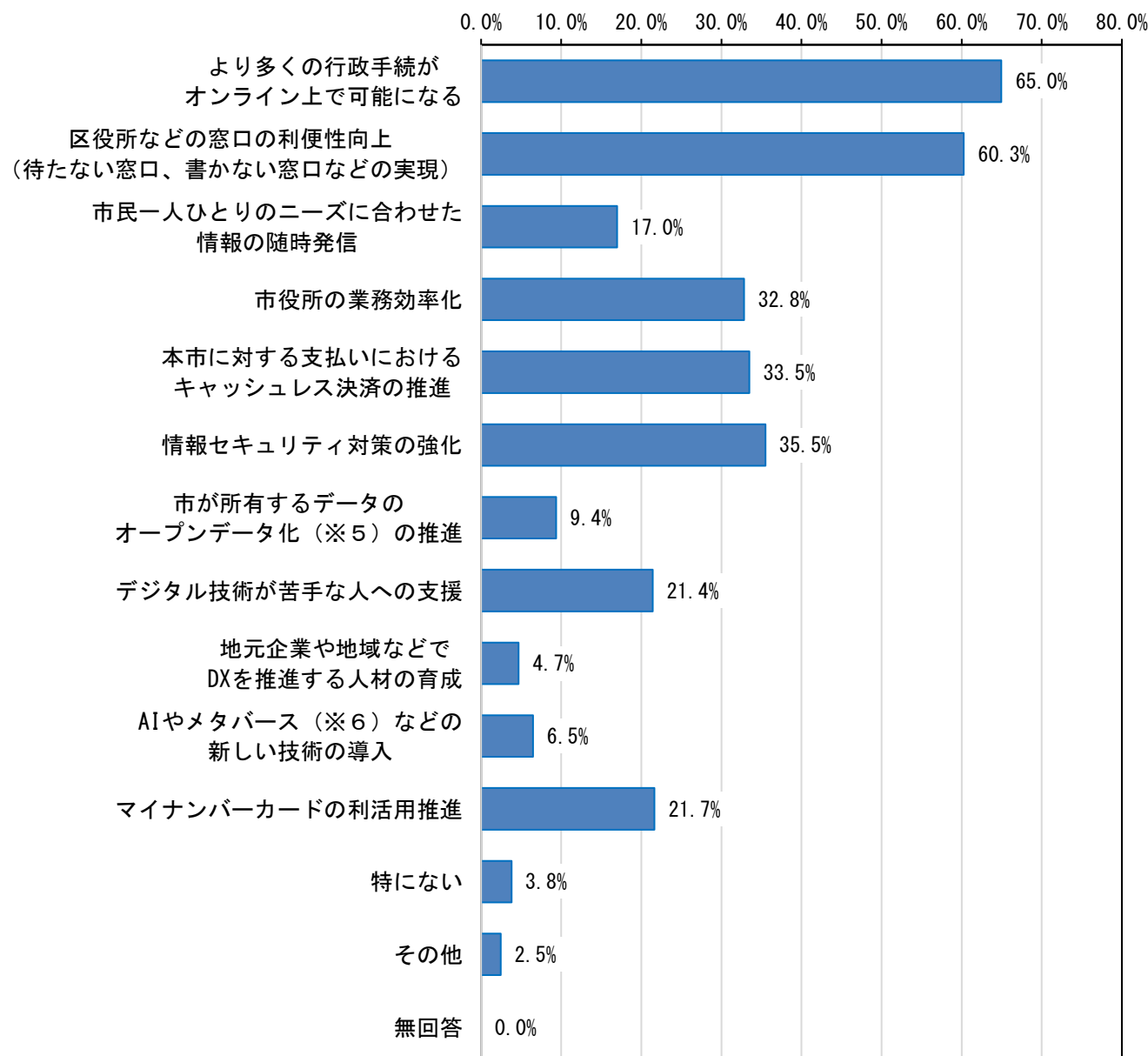
【参考資料】添付ファイル：「名古屋市役所DX推進方針 概要版」

Q10 【※必須】名古屋市が今後DXの取り組みを進めるにあたり、あなたが特に期待することとは何ですか。（選択は3つまで）

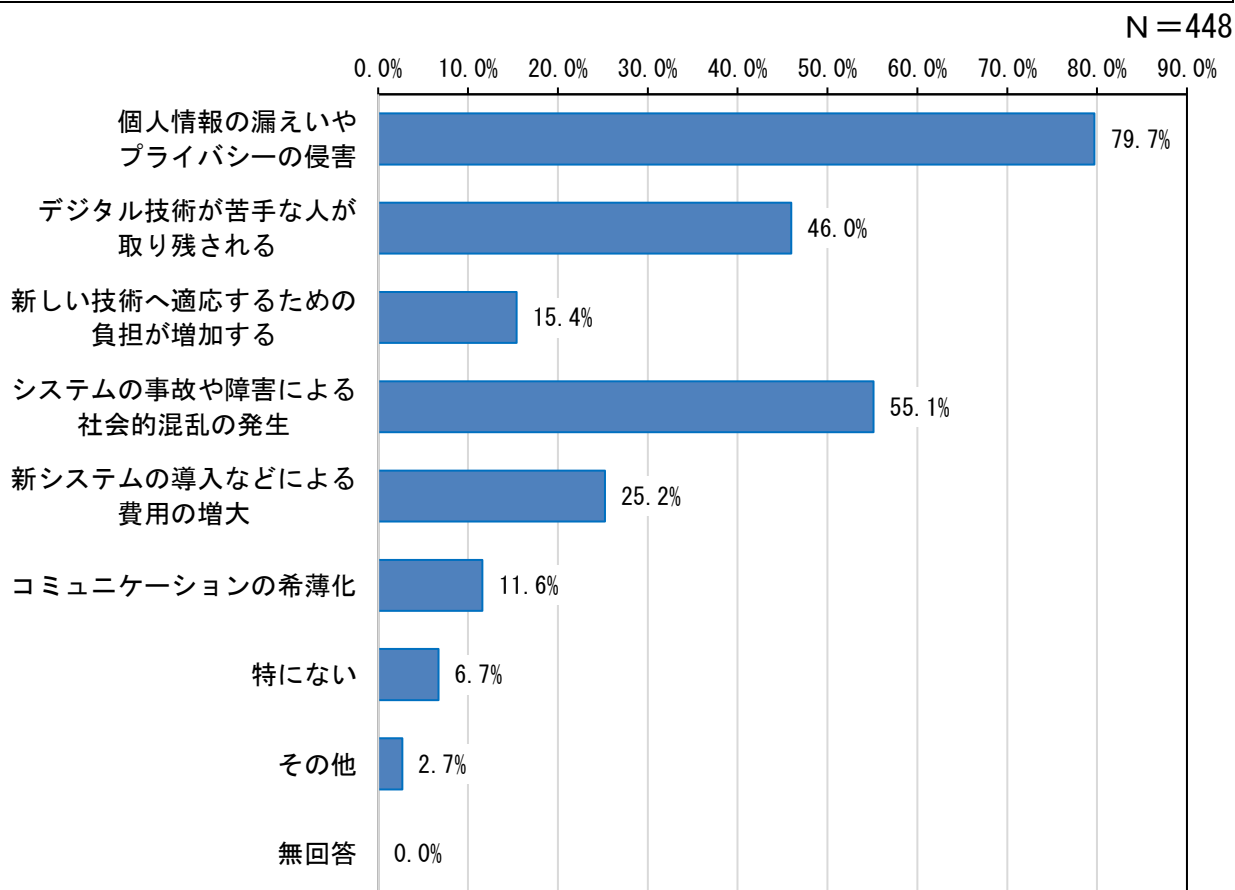
（※５）オープンデータ化：行政が所有するデータを分析・加工しやすい形で一般に公開し、その利活用を促進すること

（※６）メタバース：コンピュータやコンピュータネットワークの中に構築された、現実世界とは異なる３次元の仮想空間やそのサービス

N＝448



Q11 【※必須】名古屋市が今後DXの取り組みを進めるにあたり、あなたが特に不安に思うことは何ですか。（選択は3つまで）



Q12 本市のデジタル化の推進に関する取り組み全般について、ご意見がございましたらご自由に記入ください。

N=175

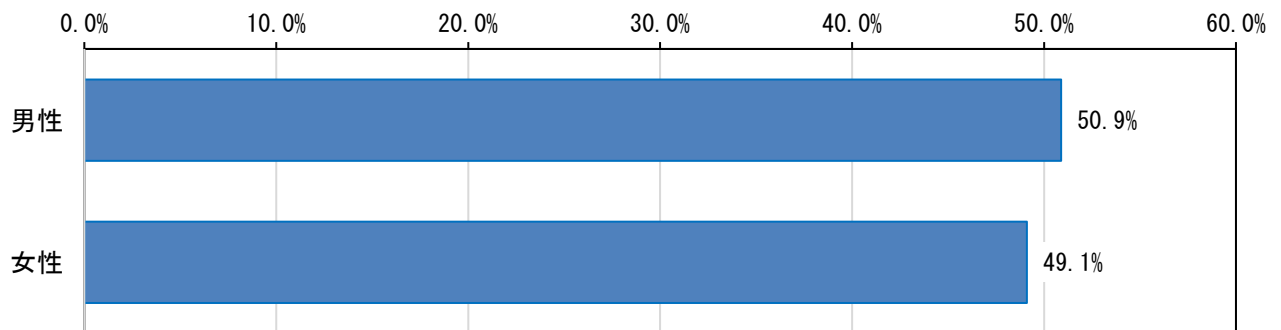
- ・わざわざ区役所に出向かなくてもオンライン上で手続きや決済ができれば大変便利だと思うし、是非利用したいと思います。積極的に推進すべきかと思います。
- ・業務の合理化・効率化のため、一層デジタル化を推進する必要がある。一方で、これについてこれない方が落ちこぼれることのないよう必要な対策も同時に講じていく必要がある。
- ・時代の流れからデジタル化は必須だが、情報セキュリティの強化は当然求められる。コード決済等好まないのも、個人口座へのアクセスなど、心配が増えるため、デジタル化も善し悪しがある。
- ・他の市に負けないよう、デジタル化をすすめてほしい。また、マイナンバーカードで、コンビニから住民票など取れるようにしてほしい。
- ・「デジタル化」は、業務効率向上や情報公開の容易化等の為の手段の一つであって、デジタル化そのものが目的では無いと思うので、そこを間違えない様に推進して欲しい。

ほか

■属性集計

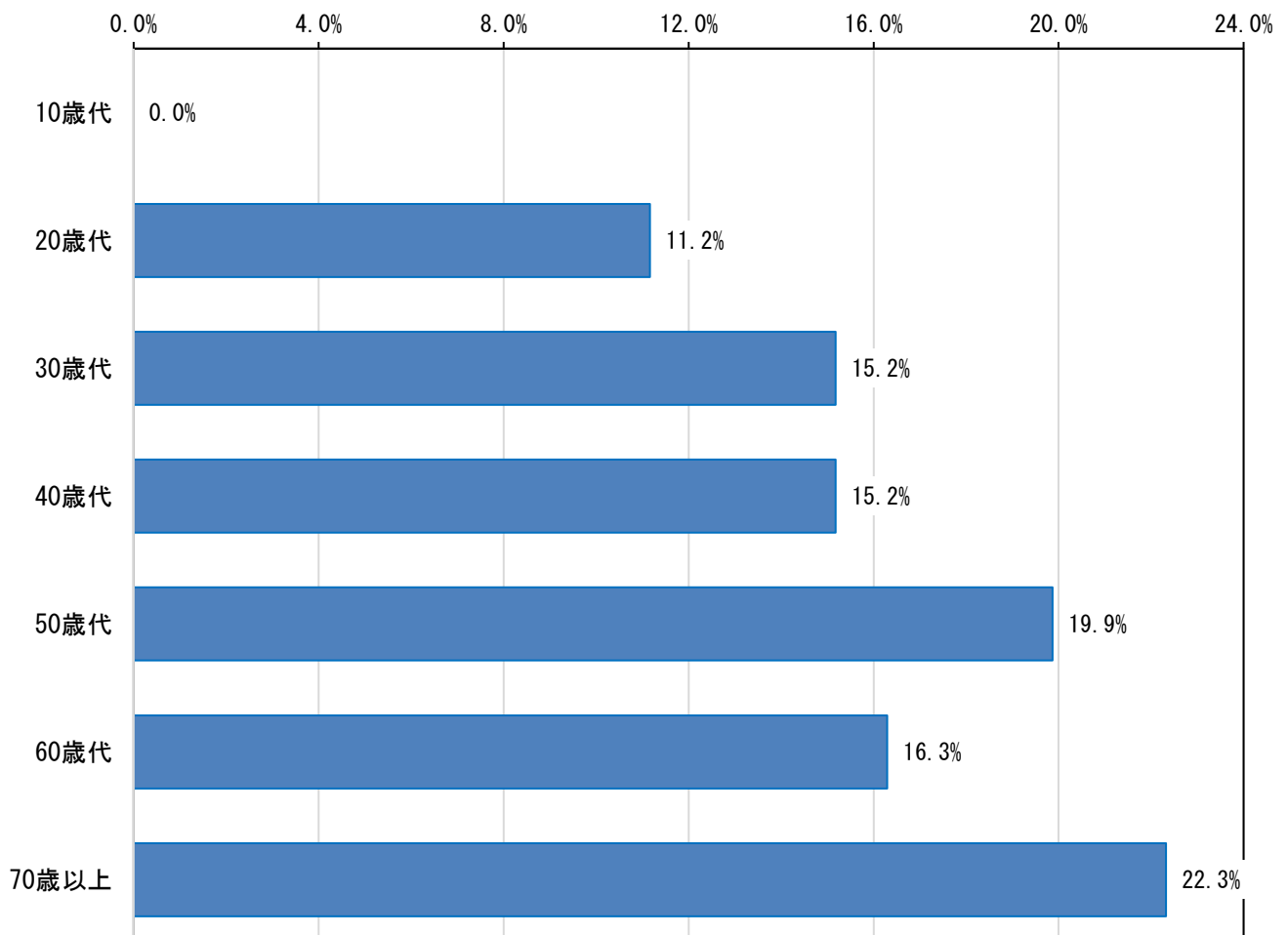
性 別

	全体	男性	女性
%	100.0%	50.9%	49.1%
回答者数	448	228	220



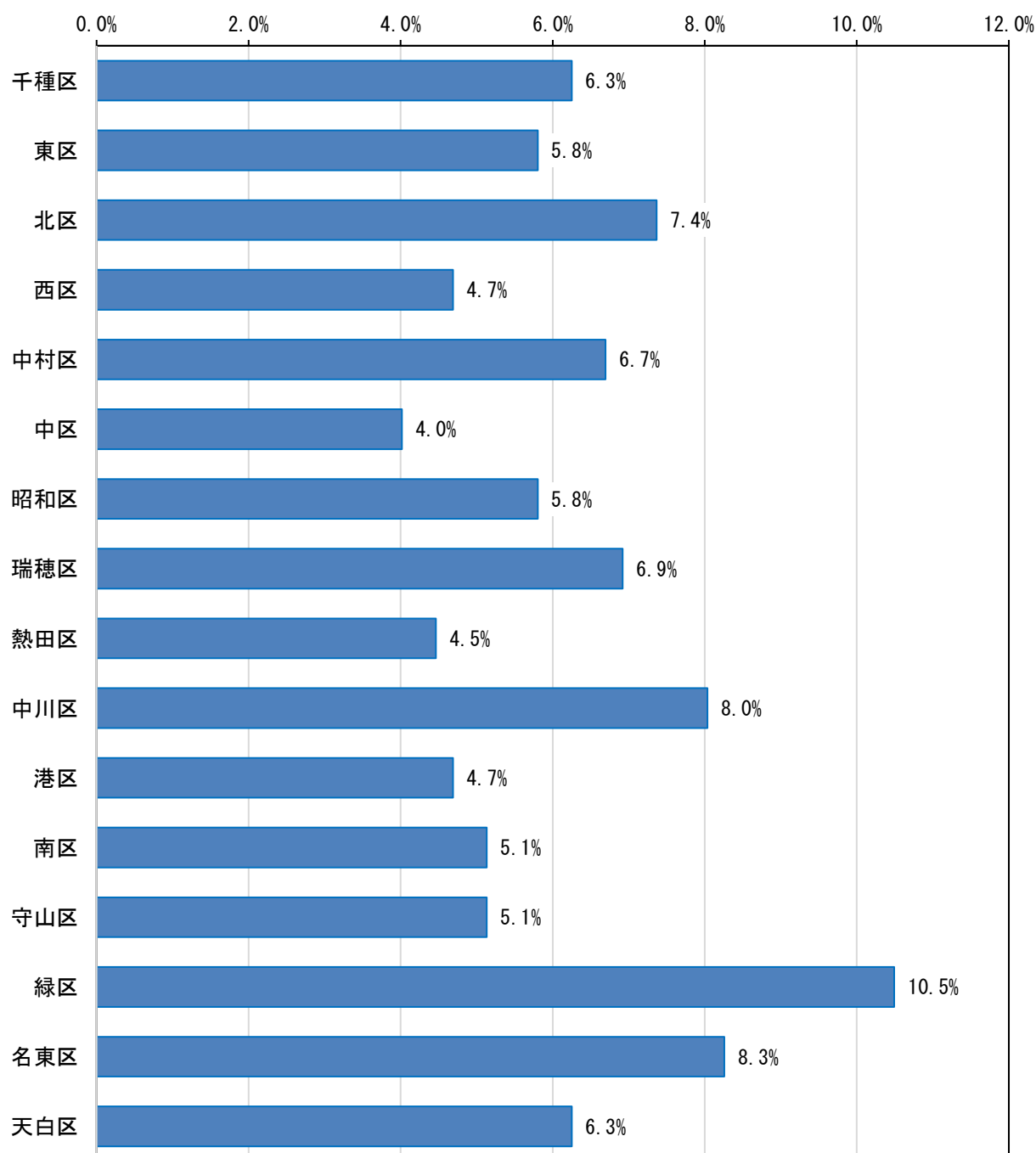
年 代

	全体	10 歳代	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳以上
%	100.0%	0.0%	11.2%	15.2%	15.2%	19.9%	16.3%	22.3%
回答者数	448	0	50	68	68	89	73	100



居 住 区

	全体	千種区	東区	北区	西区	中村区	中区
%	100.0%	6.3%	5.8%	7.4%	4.7%	6.7%	4.0%
回答者数	448	28	26	33	21	30	18
		昭和区	瑞穂区	熱田区	中川区	港区	南区
		5.8%	6.9%	4.5%	8.0%	4.7%	5.1%
		26	31	20	36	21	23
		守山区	緑区	名東区	天白区		
		5.1%	10.5%	8.3%	6.3%		
		23	47	37	28		



【参考資料】

添付ファイル

：「名古屋市役所 **DX** 推進方針 概要版」

名古屋市役所DXの推進

名古屋市では、デジタルの活用により、市民一人ひとりにより適した市民サービスを提供するために、DX（デジタル・トランスフォーメーション）を推進します。市民をはじめとする皆様に伝わりやすいように、名古屋市役所DXの目指す姿、目指す姿を実現するための基本方針と施策・事業などをご紹介します。

令和5年3月 名古屋市

名古屋 市役所DX の目指す姿

デジタルの活用により 市民一人ひとりにより適した 市民サービスを提供します！

Case1 行政サービスはオンラインで完結！



いつでも どこでも
スマートフォンや
パソコンから手続

Case2 窓口での手続も簡単・スムーズ！



簡単な操作で手続
操作が難しい方は
個別にサポート

Case3 必要な情報をプッシュ型で配信！



市民一人ひとりの
ニーズに合わせた
情報を発信

Case4 先端技術で新たなサービスを展開！



AIなどを活用して
サービスの利便性
をさらに向上

職員だからこそ可能な
サービス・業務に注力

市民サービスの変革とあわせて 市役所内部の変革も進めます

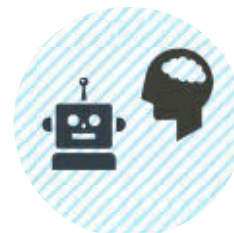
テレワークなどの
柔軟な働き方



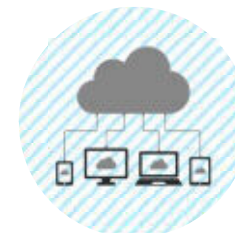
ペーパーレスなどの
デジタルシフト



先端技術活用などの
業務自動化・効率化



クラウドなどの
最新のサービス利用

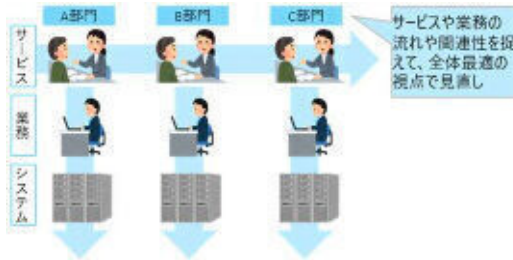


名古屋市役所DXの基本方針

市役所DXの目指す姿を実現するために、
以下の8つの「市役所DXの基本方針」を定めてDXを推進します

基本方針1： 全体最適の視点による見直し

部門やシステム毎にサービス・業務を個別最適化するのではなく、全体最適の視点で一体で見直します。



基本方針2： ユーザー視点によるサービスデザイン

サービスを利用する市民や業務を行う職員などのユーザー視点に立ち、初めて利用する人や情報技術に詳しくない人でも利用しやすいサービス・業務へと見直します。



基本方針3： データ化・自動化によるデジタルでの完結

紙やデジタルによる処理が混在するのではなく、データの自動連携や業務の自動化により、サービス・業務を一貫してデジタルで完結させます。



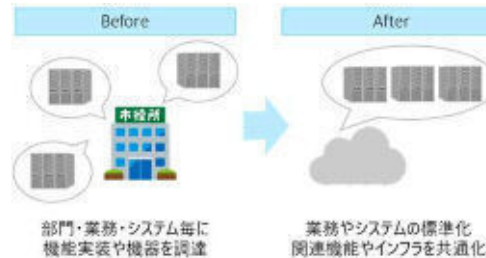
基本方針4： 場所や手段を限定しないサービス提供・働き方

利用者のニーズや状況に応じて、サービスの利用場所や手段の選択が可能となるようにします。



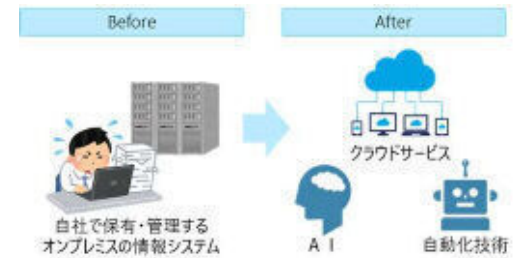
基本方針5： 標準化・共通化によるサービス・業務の最適化

標準化・共通化により、業務や関連するシステム・インフラの統合的な整備など環境を最適化します。



基本方針6： 最新技術の活用によるサービス・業務の高度化

常に最新技術が適用されるクラウドサービスやAI等の先端技術を活用し、サービスや業務の高度化を図ります。



基本方針7：全組織、全職員一体でのDXへの取り組み

一部の組織・職員や部門ごとに取り組みを進めるのではなく、本方針にもとづいて全組織・全職員が同じ方向性を見据えて一体となり、全庁横断的に取り組みを進めます。



基本方針8：アナログ規制の見直し

本市における行政手続のうちデジタル化を妨げるおそれのあるアナログ的な規制や手続を見直し、市役所DXの更なる推進を図ります。

〈デジタル庁の示す代表的なアナログ規制〉
目視規制、実地監査規制、定期検査・点検規制、常駐・専任規制、対面講習規制、書面掲示規制、往訪問覧・縦覧規制



名古屋市役所DXの 主な施策・事業

「市役所DXの基本方針」にもとづき、
4つの領域で、11の施策と紐づく事業を展開します

領域①：市民サービス

施策1「スマホで市役所」の推進

主な事業：
行政手続のオンライン化



様々な行政手続を場所や時間を選ばずオンラインで完結できる環境を整備して、オンライン実施手続を拡大する

施策2「スマート窓口」の推進

主な事業：
書かなくてよい窓口の導入
申請書等の作成支援に取り組み、申請書作成の負担軽減等を図り、市民の利便性を向上させる



施策3「先端技術によるスマートサービス」の推進

主な事業：
先端技術（AI等）の活用
様々な分野でのAI活用や先端技術社会実証支援等に取り組み、市民サービスを向上させる



領域②：働き方・業務

施策4「ペーパーレス市役所」の推進

主な事業：
無線LAN環境の整備
市3庁舎や区役所・支所の無線LAN環境を整備することで端末の持運びを可能にし、ペーパーレス化等を推進する



施策5「迅速かつ柔軟な職員の働き方」の推進

主な事業：
コミュニケーション改革
Web会議やチャットの活用等に取り組み、職員のコミュニケーション改革を図る



施策6「行政事務のデジタル改革」の推進

主な事業：
行政事務のデジタル改革

業務を整流化
業務プロセスを繋ぐワークフロー基盤導入や主要システム刷新等に取り組み、デジタルで完結する事務へと刷新する



領域③：情報システム

施策7「クラウドファースト・クラウドネイティブ」の推進

主な事業：
クラウドサービスの利活用
システムのクラウドサービス利活用の推進に取り組み、サービスや業務の迅速かつ柔軟な見直しを可能とする



施策8「システム標準化」の推進

主な事業：
基幹系情報システムの標準化
標準化対象の基幹系情報システムの移行等に取り組み、行政運営の効率化等を図る



施策9「柔軟かつ安定・安全なネットワーク基盤」の推進

主な事業：
ネットワーク基盤の刷新
柔軟性・拡張性を有するネットワーク基盤へ刷新するなど、DXを支える通信基盤を構築する



施策10「データファースト」の推進

主な事業：
庁内データの利活用環境の整備
庁内全体で連携を図るための基盤環境を整備し、全庁的な庁内データ連携や利活用を推進する



領域④：組織・風土

施策11「DX人材」育成

主な事業：
DX(変革)マインド・リテラシーの醸成



現状を前提としないDX推進を実現するために、全職員を対象にDX(変革)マインド・リテラシーを醸成する