

生成AIによる行政情報の音声・動画提供に関するアンケート結果分析レポート(岐阜県下呂市)

1. はじめに

本レポートは、下呂市が提供するAIサービスに関して実施された市民アンケートの結果を分析し、現状の利用実態と満足度を客観的に評価するとともに、今後のサービス改善と機能拡充に向けた戦略的なロードマップを確立することを目的とします。

この分析は、市民がどのようなニーズを持ち、いかなる状況で行政情報を求めているかを深く理解することで、真に「市民中心」のサービス設計を実現するためであり、行政サービスのデジタル・トランスフォーメーションを加速させ、市民との新しい関係性を構築する上での羅針盤となるものです。

本レポートでは、まず「回答者属性」を概観し、次に「利用実態」「ユーザー評価と満足度」を詳細に分析します。そして、そこから明らかになった「市民の要望」を踏まえ、最後に具体的な戦略的提言を提示するという構成で進めます。

2. 回答者属性の概観

アンケート回答者の属性を把握することは、本サービスが現在どのような市民層に利用されているかを理解し、今後の普及を進める上で不可欠な第一歩です。情報を分析することで、サービスの主要な利用者層とその背景にある生活を推察できます。回答者の年代構成は以下の通りです。

- 10代以下: 1名 (4.5%)
- 20代: 5名 (22.7%)
- 30代: 8名 (36.4%)
- 40代: 4名 (18.2%)
- 50代: 4名 (18.2%)

この結果から、**30代**が利用者層の中核を成していることが明確に見て取れます。特に30代から40代を合わせた子育て世代や働き盛りの現役世代が、新しい技術を積極的に活用していることがうかがえます。

この利用者層は、本サービスの主要な利用目的を強く予見させるものです。特定の世代が直面する具体的な課題を解決するツールとして、本サービスが活用されている実態が明らかになります。

3. 利用実態の詳細分析

ユーザーの具体的な行動パターンを分析することは、サービスの提供価値を正確に評価し、改善の方向性を見定める上で極めて重要です。本セクションでは、「利用目的・利用時間帯・従来の代替手段」の3つの観点から、利用実態を分析します。

3.1 主な利用目的: 検索された情報の種類

ユーザーが本AIサービスを通じてどのような情報を求めているかを分析した結果、「子育て・教育」に関する情報検索が20件(90.9%)と突出して多いことが判明しました。

この事実は、本サービスが現状、子育て世代の特定の情報ニーズに深く応える「キラーコンテンツ」として機能していることを示唆しています。漠然とした情報提供ではなく、特定の課題を持つ市民層に対して明確な価値を提供できている点は、高く評価されるべきです。なお、「健康・福祉・介護」や「暮らしの手続き」といった検索も少数ながら見られ、主要なユースケース

以外にも潜在的なニーズが存在することを示唆しています。この結果は、今後のサービス展開において、現在の強みをさらに専門特化させる戦略と、他のジャンルへ拡充する戦略の、双方の可能性を検討する重要な論点となります。

3.2 利用時間帯：市民サービスの新たなアクセスポイントとしての価値

利用時間帯に関するデータは、本サービスの価値を最も象徴的に示しています。

- 市役所の閉庁後・休日：16件 (72.7%)
- 市役所の開庁時間内：6件 (27.3%)

市役所の窓口が閉まっている時間帯の利用が、開庁時間内を大幅に上回っています。これは、本AIサービスが単なる情報提供ツールではなく、「24時間365日対応の行政窓口」として実際に機能していることの証拠です。仕事や育児で日中の来庁が難しい市民にとって、時間や場所の制約を受けずに必要な情報へアクセスできるという価値は計り知れず、市民の利便性向上への貢献度は極めて高いと言えます。

3.3 従来の代替手段：情報収集行動の変化

AIサービスを利用する以前に、ユーザーがどのような手段で情報を収集していたかを分析しました。

- 市のホームページで調べる：9件
- 市役所の窓口に行く・電話する：8件
- 家族や知人に聞く：4件
- 何もせずに諦めていた：1件

この結果は、本サービスが市の公式ホームページの情報を補完・代替し、検索の手間を軽減していることを示唆します。さらに重要なのは、「市役所の窓口に行く・電話する」という点です。これは、サービスが職員の電話・窓口対応の負担を軽減する直接的なポテンシャルを持つことを意味します。

特筆すべきは、「何もせずに諦めていた」という回答が存在したことです。これは、従来の情報提供チャネルではリーチできなかった層に行政サービスを届けられたことを示す、非常に価値のある成果です。サービスのアクセシビリティ向上における重要な一歩と言えるでしょう。

これまでの利用実態分析を踏まえ、ユーザーがサービスそのものをどのように評価したか、満足度の分析へと移ります。

4. ユーザー評価と満足度

サービスの機能がユーザーに真に受け入れられているかを測定するためには、操作性や回答の有用性といった直接的な評価指標の分析が不可欠です。本章では、ユーザーからの評価を3つの観点から分析し、サービスの受容度を明らかにします。

4.1 操作性の評価

サービスが直感的に利用できるかを示す操作性の評価では、「簡単」が15件、「やや簡単」が6件という結果でした。これは、操作性を肯定的に評価していることを示します。この非常に高い評価は、UI/UX設計が幅広い年代のユーザーにとってアクセスしやすいものであることを裏付けており、今後の利用者拡大に向けた強固な土台が既に築かれていると評価できます。

4.2 AIによる回答の有用性

AIの回答が、ユーザーの課題解決に貢献できたかを調査したところ、「全回答者(100%)がAIの回答を「役立つ」以上と評価するという結果は、サービスの中心的な価値提案が的確に機能していることの証明です。「役立たなかった」という回答が皆無であった事実は、初期導入段階のサービスとしては稀に見る高いレベルのユーザー受容性を示しており、回答精度が高い水準にあることを物語っています。

4.3 再利用意向

最終的なサービス満足度を測る指標として再利用意向を確認したところ、これもまた、全回答者(100%)が今後の継続利用に前向きであることを示しています。この極めて高い再利用意向は、ユーザーが一度の利用でサービスの価値を明確に体感した証左であり、今後の継続的なサービス提供と機能拡充を進める上で、何より強力な後押しとなるデータです。このように高い満足度が確認できたところで、市民が今後どのような情報を求めているのか、未来のニーズについて分析を進めます。

5. 今後のサービス拡充に向けた市民の要望

現状の高い評価に満足することなく、市民の未来のニーズを先取りしてサービスを進化させ続けることが、持続的な成功の鍵となります。本章では、アンケートで寄せられた「今後提供してほしい情報」に関する要望を分析し、次なる一手を探ります。

ユーザーからの要望が多かった情報は、以下の通りです。

順位	情報カテゴリ	要望件数
1	子育て支援	9件
2	市内のイベント・観光情報	6件
3	ごみ・リサイクル関連	4件
3	市の施設(開館時間・予約)	4件
5	税金・国民健康保険・年金	3件
5	道路・水道のトラブル	3件

この要望リストは、今後のサービス拡張に向けた構造化されたロードマップとして解釈できます。要望は大きく3つの戦略的カテゴリに分類できます。第一は「コアコンテンツの深化」であり、トップの子育て支援への要望がこれに該当します。第二は「市民生活の豊かさ向上」で、市内のイベント・観光情報がその筆頭です。第三は「日常生活に不可欠なサービス」であり、「ごみ・リサイクル、市の施設、税金・年金、道路・水道トラブル」など、生活に密着した実用的な情報群がこれに含まれます。

また、自由記述欄には、以下の唯一かつ象徴的な意見が寄せられました。

「管轄外かもですが、41号線の通行止め情報なども分ると有難いです。」

この意見は、市民が行政サービスに求めているのが、静的な制度案内だけでなく、日々の生活に直結するリアルタイムかつ実用的な情報であることを示しています。

これらの分析結果は、次に提示する具体的な提言の根拠となります。

6. 総括と戦略的提言

これまでの分析結果を総括すると、本AIサービスは市民から極めて高く評価されており、特に時間や場所の制約を超えた新たな行政情報アクセスチャネルとして、絶大な価値を発揮していることが明らかになりました。操作性、回答の有用性、再利用意向の全てにおいて極めて肯定的な評価を得ていることは、サービスが市民ニーズに的確に応えている証拠です。

今回の結果をもとに、以下の内容を検討していきます。

1. 子育て支援の圧倒的優位性確立と、市民密着型分野への戦略的拡大

最もニーズの高い「子育て支援」に関する情報をさらに充実させます。これと並行し、「市内のイベント・観光情報」「ごみ・リサイクル」など、次に需要が高い市民生活に直結したカテゴリへとコンテンツを戦略的に展開することで、新たな利用者の獲得と利用頻度の向上を同時に実現します。

2. 24時間365日対応可能な「自律型行政窓口」への進化

市役所閉庁後の利用が多数を占める現状を踏まえ、時間外でも対応可能な情報提供機能を強化します。「道路・水道のトラブル」発生時の初期対応や連絡先案内など、市民が市役所の開庁時間を意識せずに自力で問題を解決できる範囲を最大限に広げます。これにより、市民の利便性向上と職員の業務負担軽減を両立させる自律的な行政窓口へと進化を目指します。

3. 市民の安全・安心を支えるライフライン・プラットフォームへの変革

自由記述で寄せられた「道路通行止め情報」への要望を出発点とし、サービスの提供価値を根底から見直します。将来的には、防災情報（避難所開設状況など）や交通情報といった即時性が求められる「動的な情報」と連携し、単なる情報提供ツールを超え、市民の安全・安心な生活を支える不可欠なプラットフォームへと飛躍します。

本レポートで示した内容が、市民満足度のさらなる向上と行政運営の効率化を両立させるための、実行可能な指針となるように進めていきます。