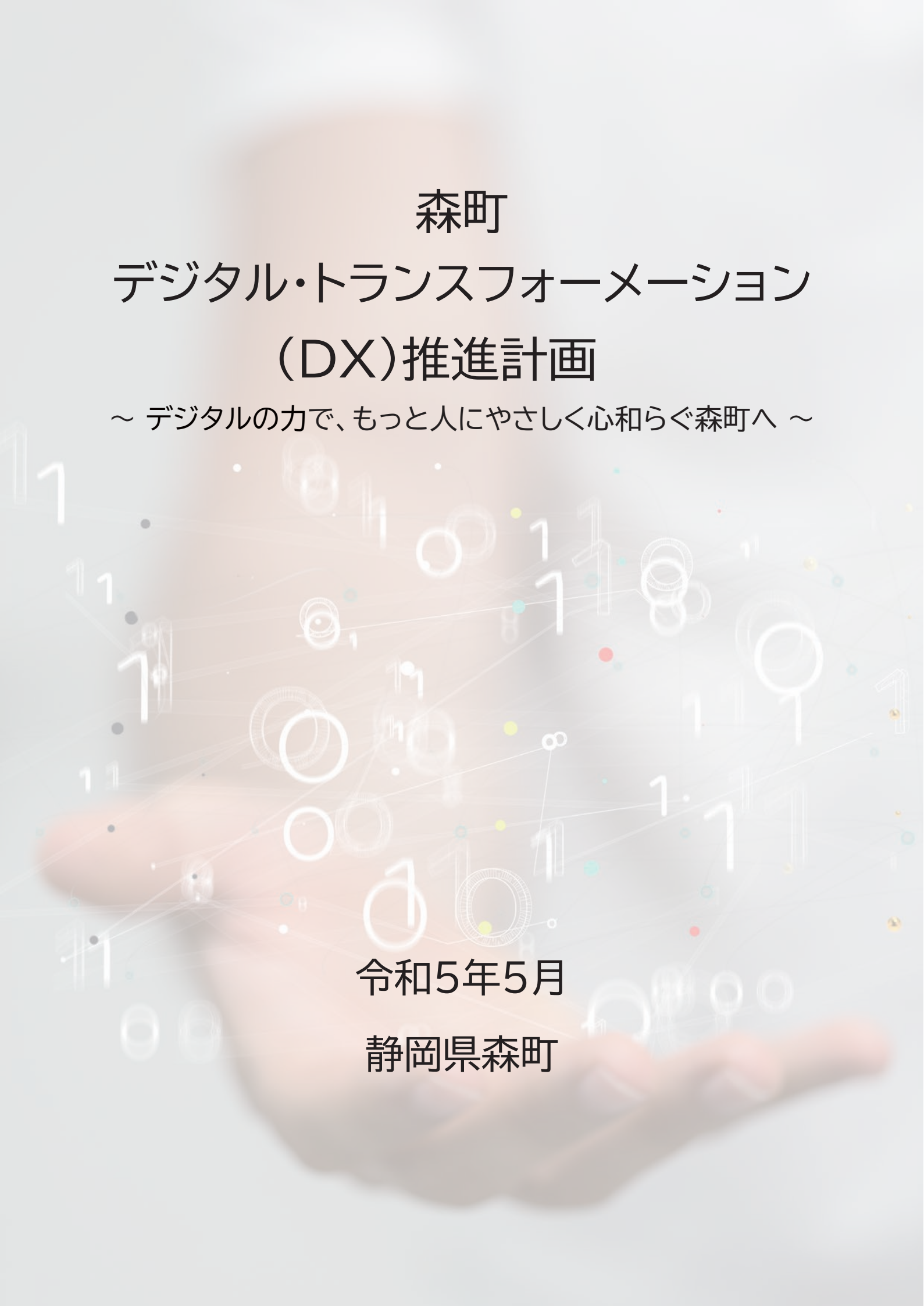




森町 デジタル・トランスフォーメーション (DX)推進計画

～ デジタルの力で、もっと人にやさしく心andraぐ森町へ ～

令和5年5月
静岡県森町

目 次

1. 計画策定の背景と目的	1
1－1 計画策定の趣旨	1
1－2 計画の位置付け	1
1－3 計画の実施期間	2
2. 国・県の情報化政策の動向	3
2－1 国における情報化政策の動向	3
2－2 静岡県における情報化政策の動向	9
3. 森町のデジタル政策推進の課題	10
3－1 町民アンケートの実施	10
3－2 職員による環境分析	23
3－3 デジタル政策推進に向けた課題	35
4. 森町のデジタル政策推進の方向性	36
4－1 デジタル政策推進の将来像	36
4－2 デジタル政策推進に向けた施策の方向性	37
5. 行政のD X	38
5－1 社会の変化への適応	39
5－2 業務効率化	40
6. 住民サービスのD X	41
6－1 多様な手段の提供	42
6－2 デジタル利用の支援	43
7. 地域のD X	44
7－1 地域の安心・安全	45
7－2 地域の活性化	45
8. デジタル政策の推進体制	47
8－1 デジタル政策の推進体制	47
8－2 デジタル政策の効果的な推進に向けて	49

資料編	50
1 町民アンケート結果	49
2 職員による環境分析結果	72
3 OODAループについて	89

1. 計画策定の背景と目的

1-1 計画策定の趣旨

近年のデジタル技術の進展とデジタル製品・サービスの普及拡大は私たちの暮らしを豊かにしてくれます。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大等もあり、これまでの政府等による情報化・デジタル化の取組は更なる加速が求められています。

このような状況において、令和3年（2021年）9月、これまでの『高度情報通信ネットワーク社会形成基本法（IT基本法）』に代わりデジタル化を推進するための基本理念及び基本方針が示された『デジタル社会形成基本法』が施行されました。

また、総務省が策定した『自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）¹推進計画』において、目指すべきデジタル社会のビジョンである「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」の実現に向けて自治体が重点的に取り組むべき事項・内容が示されました。

さらに、同時期にデジタル庁が発足するなど、国として、デジタル社会の形成に向けて積極的に取り組む姿勢が明らかにされました。

本町においても、急速に変わりゆく社会の中で、町民の暮らしを支え守り続けるために、デジタル技術の積極的な活用により、町全体が持続的に変革していく必要があります。そこで、本町のデジタル政策推進の方向性を示すとともに、本町のデジタル政策推進に向けた施策を明らかにするため、新たに『森町デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画（以下「本計画」という。）』を策定します。

1-2 計画の位置付け

本計画は、本町のまちづくりの中長期的な指針となる『第9次森町総合計画』に関連する個別の計画として位置付けられます。

また、本町における出生率の向上や社会移動の改善を図るため、重点的に取り組むべき施策・事業を示した『第2期森町まち・ひと・しごと創生総合戦略』や、ハード事業を中心とした施策により、「遠州の小京都まちづくり」のさらなる推進に取り組む『遠州の小京都リノベーション推進計画』をはじめ、本町が策定した各種個別計画と整合性を取っております。

¹ デジタル・トランスフォーメーション(DX):デジタル技術によって、ビジネスや社会、生活の形・スタイルを変えること。DXは Digital Transformation の略称。

加えて、本計画は、『デジタル社会形成基本法』に基づき政府が策定した『デジタル社会の実現に向けた重点計画』や『デジタル田園都市国家構想』、静岡県が策定した『ふじのくにDX推進計画』等とも整合性を図っております。

なお、本計画に基づく具体的な事業及び目標値等（KPI²）については、『森町デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画 アクションプラン』を策定し、デジタル化の取組の横展開や全体最適化を図ります。

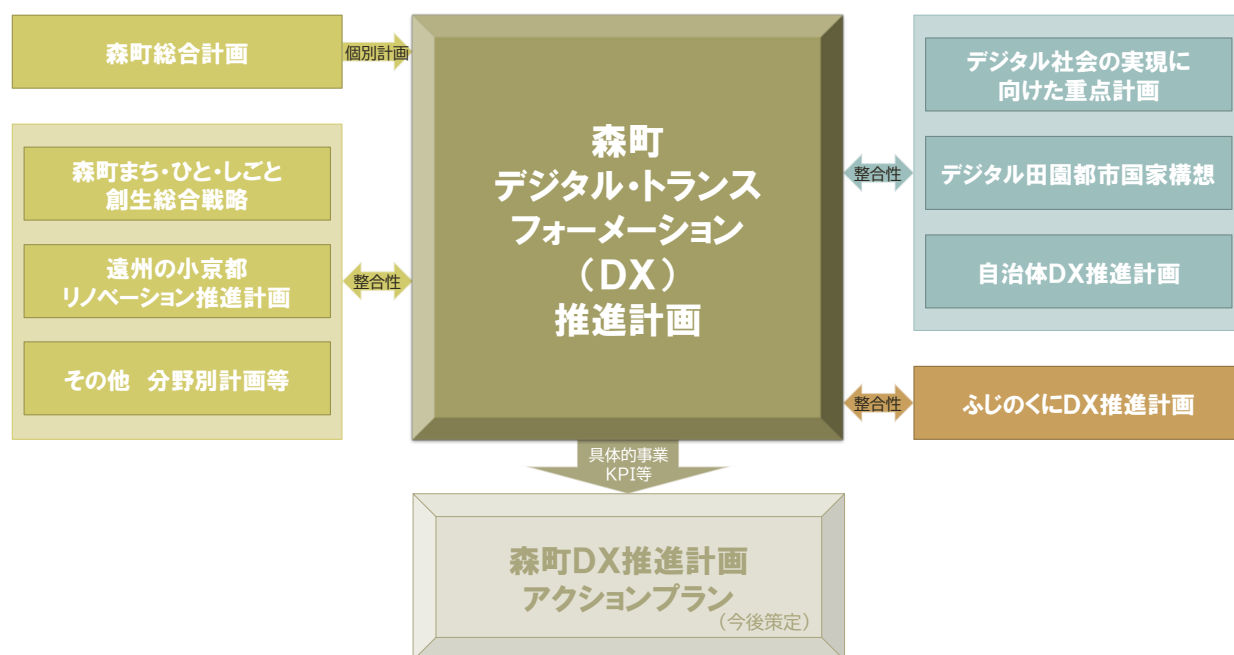


図1:『森町DX推進計画』の位置付け

1－3 計画の実施期間

本計画の実施期間は、令和5年（2023年）度から令和9年（2027年）度までの5年間とします。

なお、計画の期間中においても、国の指針の変更や、社会情勢の変化など、必要に応じて見直しを行います。

² KPI:重要業績評価指標のこと。最終的な目標を達成する過程において、定量的な達成度合いを測る指標。KPIは Key Performance Indicator の略称。

2. 国・県の情報化政策の動向

2-1 国における情報化政策の動向

(1) わが国における情報化政策の変遷

平成 12 年（2000 年）、わが国で初めて情報通信技術の活用に係る基本理念及び基本方針を示した「IT 基本法」が成立し、施行されました。

当初は基盤整備を政策の柱とし、その後利活用の推進に舵を切り、着実に高度情報通信ネットワーク社会の形成が図られてきました。IT 基本法の施行後 20 年余りが経過し、インターネットやスマートフォン等の情報通信技術が市民生活に欠かせないものとして定着し、情報通信技術により取得される様々なデータが社会経済活動の源泉として位置付けられるようになるなど、社会を取り巻く動向も大きく変化しています。

（図 2 参照）

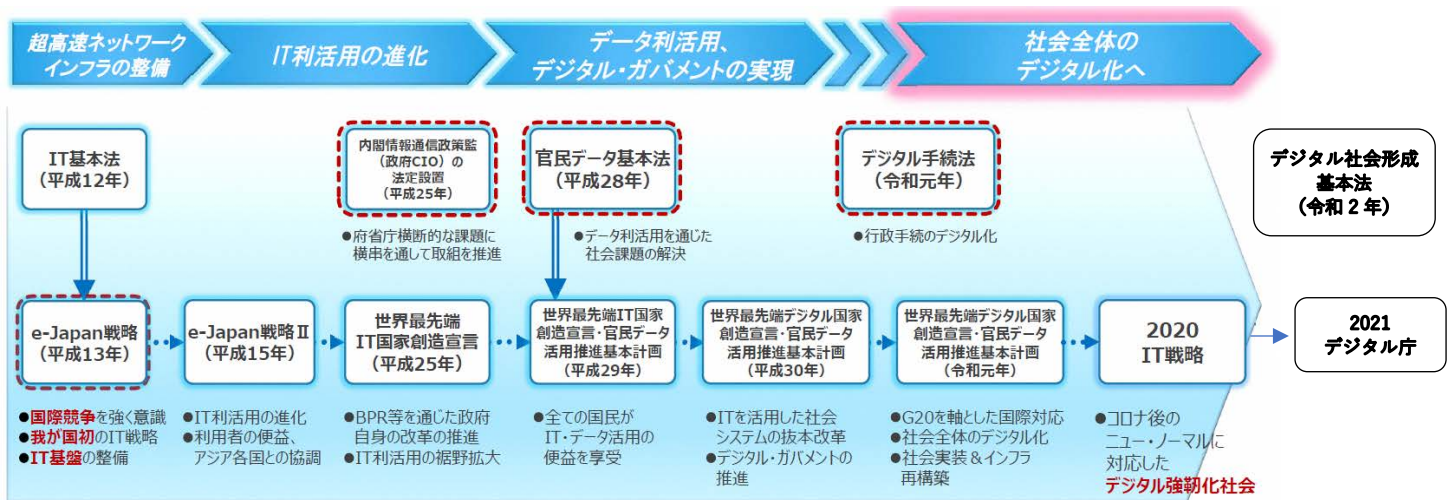


図2: わが国におけるIT戦略の歩み(令和3年(2021 年)以降加筆あり)

出典: デジタル庁 第1回デジタル社会推進会議参考資料

(https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/digital/20210906_meeting_promoting_07.pdf)

一方で、令和元年（2019 年）12 月以降に全世界で感染が拡大した新型コロナウイルス感染症は、わが国の社会経済にも大きな影響を及ぼしました。これまでのような社会・経済活動は制限され、様々な場面で 3 密（密閉・密集・密接）を避けた行動様式が求められるようになるなど、社会や価値観に変容がみられるようになりました。（図 3 参照）

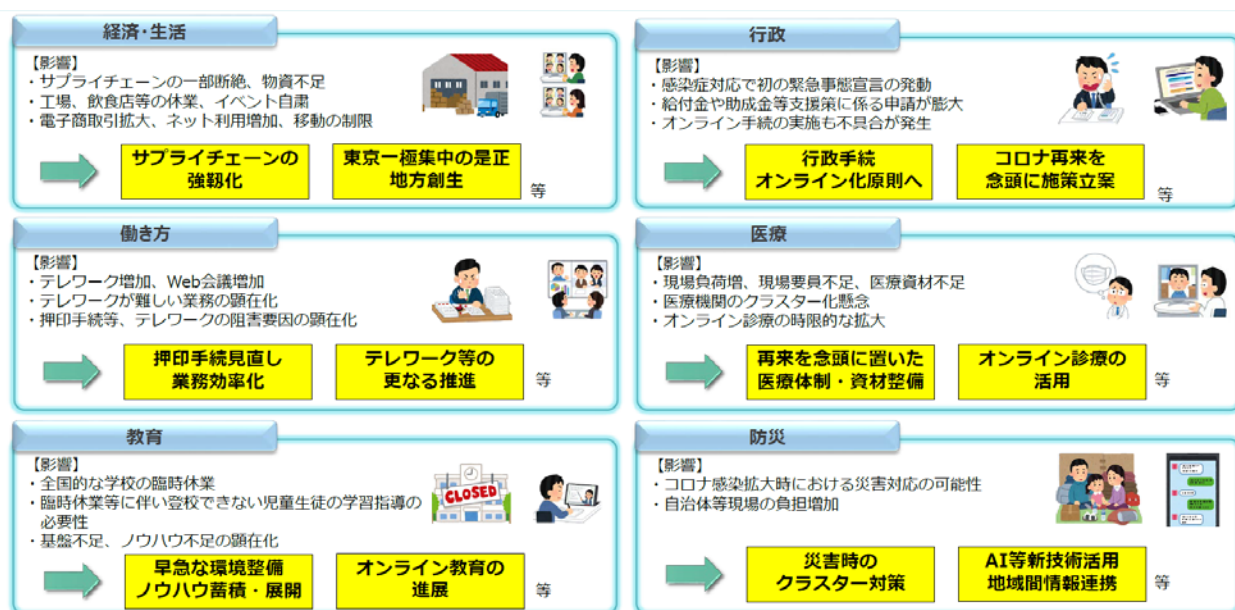


図3:新型コロナウイルス感染症がもたらした社会・価値観の変容

出典:高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部(IT総合戦略本部)資料

(<https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/dai78/siryou1-1.pdf>)

政府は、このような状況において、これまでの情報化政策を抜本的に見直し、コロナ禍におけるデジタル社会の形成を推進するため、IT基本法に代わる新たな基本法を制定するとともに、各省庁にまたがっていた情報化推進部門を統合したデジタル庁を新たに設置するなど、これまで以上にデジタル化を強力に推進する姿勢を示しています。

(2) デジタル社会形成基本法

令和3年(2021年)5月、IT基本法に代わりデジタル化を推進するための基本理念及び基本方針が示された「デジタル社会形成基本法」が成立し、同年9月1日に施行されました。

この法律は、デジタル社会の形成による経済の持続的かつ健全な発展と国民の幸福な生活の実現等を目的として、デジタル社会の形成に関する基本理念及び施策の策定に係る基本方針、国、地方公共団体及び事業者の責務、デジタル庁の設置並びに重点計画の策定について規定したものです。政府は、この法律によりデジタル社会の形成の基本的枠組みを明らかにし、これに基づき施策を推進することとしています。(図4参照)

趣旨

デジタル社会の形成が、我が国の国際競争力の強化及び国民の利便性の向上に資するとともに、急速な少子高齢化の進展への対応その他の我が国が直面する課題を解決する上で極めて重要であることに鑑み、デジタル社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進し、もって我が国経済の持続的かつ健全な発展と国民の幸福な生活の実現に寄与するため、デジタル社会の形成に関し、基本理念及び施策の策定に係る基本方針、国、地方公共団体及び事業者の責務、デジタル庁の設置並びに重点計画の作成について定める。

概要

1. デジタル社会

「デジタル社会」を、インターネットその他の高度情報通信ネットワークを通じて自由かつ安全に多様な情報又は知識を世界的規模で入手し、共有し、又は発信するとともに、先端的な技術をはじめとする情報通信技術を用いて電磁的記録として記録された多様かつ大量の情報を適正かつ効果的に活用することにより、あらゆる分野における創造的かつ活力ある発展が可能となる社会と定義する。

2. 基本理念

デジタル社会の形成に関し、ゆとりと豊かさを実感できる国民生活の実現、国民が安全で安心して暮らせる社会の実現、利用の機会等の格差の是正、個人及び法人の権利利益の保護等の基本理念を規定する。

3. 国、地方公共団体及び事業者の責務

デジタル社会の形成に関し、国、地方公共団体及び事業者の責務等を規定する。

4. 施策の策定に係る基本方針

デジタル社会の形成に関する施策の策定に当たっては、多様な主体による情報の円滑な流通の確保(データの標準化等)、アクセシビリティの確保、人材の育成、生産性や国民生活の利便性の向上、国民による国及び地方公共団体が保有する情報の活用、公的基礎情報データベース(ベース・レジストリ)の整備、サイバーセキュリティの確保、個人情報の保護等のために必要な措置が講じられるべき旨を規定する。

5. デジタル庁の設置等

別に法律で定めるところにより内閣にデジタル庁を設置し、政府がデジタル社会の形成に関する重点計画を作成する。

6. 高度情報通信ネットワーク社会形成基本法の廃止等

高度情報通信ネットワーク社会形成基本法(IT基本法)を廃止するほか、関係法律の規定の整備を行う。

7. 施行期日

令和3年9月1日

図4: デジタル社会形成基本法の概要

出典: デジタル庁

(https://www.digital.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/d12bde7e-a950-493b-987c-0f8d4bbd1b6b/20210901_laws_r3_35_outline.pdf)

(3) デジタル社会の実現に向けた重点計画

「デジタル社会形成基本法」の成立を受け、政府のデジタル社会形成に向けた重点計画として「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が令和4年(2022年)6月に閣議決定されました。

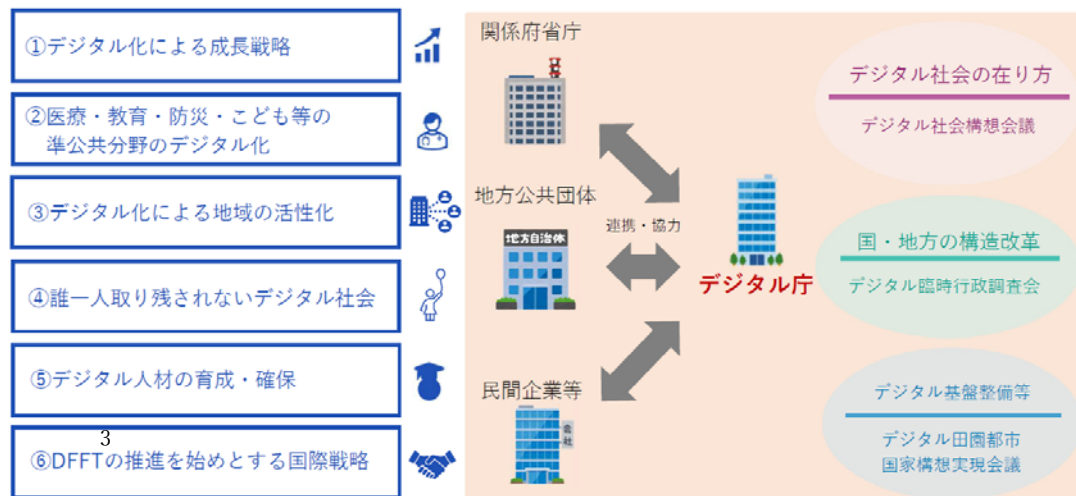
この計画は、デジタル社会の目指すビジョンである「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」の実現を目指すとともに、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めるための指針を示したものです。(図5参照)

徹底した国民目線で行政サービスを刷新すること等により、誰もがデジタルの恩恵を受けることのできる社会や、地方においてもデジタルによる恩恵が受けられる社会に向け、さらには、自然災害や感染症等に際しての強靱性の確保や、少子高齢化等の社会的な課題への対応のためにも、国、地方公共団体、民間事業者その他の関係者が一丸となって取り組むことをうたっています。

デジタル社会の目指すビジョン

- ・「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」(「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」(R2.12.25))
→「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」を進めることに繋がる。

「目指す社会の姿」を実現するために 以下①～⑥が求められる。



- ・ 上記①～⑥の実現に向けた進捗をはじめ、デジタル化の進捗を大局的に把握するための指標として、国民や民間企業の満足度や利用率などを設定。定期的に把握し、国民に提示することで、デジタル化を着実に推進。

図5: デジタルにより目指す社会の姿

出典: デジタル庁 デジタル社会の実現に向けた重点計画
(<https://www.digital.go.jp/policies/priority-policy-program/>)

³ DFFT: 信頼性のある自由なデータ流通のこと。「プライバシーやセキュリティ・知的財産権に関する信頼を確保しながら、ビジネスや社会課題の解決に有益なデータが国境を意識することなく自由に行き来する、国際的に自由なデータ流通の促進を目指す」という、日本政府が提唱したコンセプト。DFFTはData Free Flow with Trustの略称。

(4) デジタル田園都市国家構想

人口減少、少子高齢化、過疎化・東京圏への一極集中、地域産業の空洞化といった地方の社会課題に対し、デジタル技術の活用により、地域の個性を活かしながら解決を図り、地方活性化を加速するため、「デジタル田園都市国家構想」を提唱し、地方の取組を支援することとしています。

令和4年(2022年)6月には、この構想が目指すべき中長期的な方向性を示すため、「デジタル田園都市国家構想基本方針」が閣議決定されました。また、令和4年(2022年)12月には、施策ごとに令和5年度(2023年度)から令和9年度(2027年度)までの5か年のKPI(重要業績評価指標)とロードマップ(工程表)を示した「デジタル田園都市国家構想総合戦略」が閣議決定されました。(図6参照)

この方針に基づき、地方は、自らが目指す社会の姿を描き、自主的・主体的に構想の実現に向けた取組を推進し、「全国どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会」を目指すことが求められています。



図6: デジタル田園都市国家構想総合戦略 概要

出典: 内閣官房 デジタル田園都市国家構想実現会議
(https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digital_denen/pdf/20221223_gaiyou.pdf)

(5) 自治体DX推進計画

「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が掲げる目指すべきデジタル社会のビジョンの実現に向けた自治体関連の各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化した「自治体DX推進計画」が令和2年（2020年）12月に策定され、令和4年（2022年）9月に改定されました。（図7参照）

また「自治体DX推進計画」を踏まえ、自治体が着実にDXに取り組めるよう、「自治体DX推進手順書」が作成され、公表されました。

これらの計画に基づき、デジタル社会の構築に向けた取組を全自治体において着実に進めていくことが求められています。

自治体DX推進計画の趣旨	
○『デジタル・ガバメント実行計画』（R2.12）に掲げられた各施策のうち、自治体が重点的に取り組むべき事項や国による支援策等を取りまとめ、令和2年12月に計画を策定。 ○その後、『骨太の方針2022』において「自治体DX計画改定により、国の取組と歩調を合わせた地方自治体におけるデジタル化の取組を推進する」とされたことを受け、令和4年9月、『デジタル社会の実現に向けた重点計画』『デジタル田園都市国家構想基本方針』（令和4年6月閣議決定）において国が掲げる理念や支援策等を盛り込む改定を実施。	
自治体DX推進計画（2022.9.2改定） ※計画期間：2021.1～2026.3	自治体DX推進手順書（2022.9.2一部改定）
■自治体におけるDXの推進体制の構築 ① 組織体制の整備（全庁的・横断的な推進体制） ② デジタル人材の確保・育成 ③ 計画的な取組み（スケジュール策定等） ④ 都道府県による市区町村支援 ■重点取組事項（※）自治体の業務システムの改革 ① 自治体情報システムの標準化・共通化 ・2025年度までに基幹系20業務システムを標準準拠システムへ移行 ② マイナンバーカードの普及促進 ・2022年度末までに殆どの住民が保有することを目指し申請・交付促進等 ③ 行政手続のオンライン化 ・住民に身近な31手続をマイナポータルでオンライン手続可能に ④ AI・RPAの利用推進、⑤ テレワークの推進 ・②、③による業務見直しなどに併せ導入・活用を推進 ⑥ セキュリティ対策の徹底 ■自治体DXの取組とあわせて取り組むべき事項 ① デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化 ② デジタルバйд対策 ③ デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し	■自治体DX全体手順書（2022.9.2改定） ・DXを推進に必要と想定される一連の手順を0～3ステップで整理 - ステップ0：認識共有・機運醸成 - ステップ1：全体方針の決定 - ステップ2：推進体制の整備 - ステップ3：DXの取組の実行 ■自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書 ・自治体情報システムの標準化・共通化の意義・効果や、自治体における作業手順等を示すもの ■自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書（2022.9.2改定） ・自治体の行政手続のオンライン化の取組み方針や、自治体における作業手順等を示すもの ■参考事例集 ・DXの認識共有・機運醸成、推進体制の整備、個別のDXの取組み等について、先行する自治体の事例を集めたもの 地域社会のデジタル化に係る参考事例集（2022.9.2改定） ○これから事業に取り組む団体の参考となるよう、各団体の事業概要を写真やイラストとともにまとめたもの。令和4年9月、取組に至った経緯・課題意識、活用した国等の支援制度等を盛り込むバージョンアップを実施。

図7:自治体DX推進計画 概要

出典：総務省 自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画等の概要
(https://www.soumu.go.jp/main_content/000835261.pdf)

2-2 静岡県における情報化政策の動向

(1) ふじのくに DX 推進計画

静岡県は、平成 30 年（2018 年）3 月に策定された静岡県高度情報化基本計画（ICT 戦略 2018）、官民データ活用推進計画に代わる計画として、令和 4 年（2022 年）3 月に「ふじのくに DX 推進計画」を策定しました。

この計画では、基本理念として「誰にも優しく、誰もが便利に、安全・安心、そして豊かに」をうたい、基本理念に基づき地域社会、市町、県庁の三つのフィールドにおいて政策（施策）を展開し、10 年後の目指す姿を実現することとしています。そしてこの計画を、その実現に向けた第 1 段階として位置付け、目指す姿の実現に向けた具体策としてデジタルデバйд⁴対策の実施やデジタル技術の実装など五つの政策の柱に基づき DX を推進することとしています。（図 8 参照）



図8:ふじのくにDX推進計画 概要

出典:静岡県デジタル戦略課

(<http://www.pref.shizuoka.jp/kikaku/ki-510/kihon/dxsuishin.html>)

⁴ デジタルデバйд:情報格差のこと。インターネット等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間にもたらされる格差のこと。

3. 森町のデジタル政策推進の課題

3-1 町民アンケートの実施

(1) 調査について

①調査の目的

本計画の策定に当たり、町民の皆様のご意見を参考にさせていただくため、下記のとおりアンケート調査を実施しました。

②調査の実施概要

○調査期間

- ・令和4年9月8日（木）～同年9月22日（木）

○調査対象者

- ・町内在住の18歳以上の方（500人を無作為抽出）
- ・森町公式LINEに登録されている方

○回収状況

	発送数	回収数	回収率
町内在住の18歳以上の方（郵送配布）	500人	167件	33.4%
森町公式LINEに登録されている方	—	179件	—
合計	—	346件	—

(2) 調査結果概要

○調査内容、調査結果は資料編に掲載しています。

○グラフ等の表記について

- ・グラフの基数は、その都度グラフ上に表記しています。

○集計にあたっての留意事項

- ・回答は各設問の回答者数（n）を基準とした百分率（％）で示しています。
また、小数点以下第二位を四捨五入しているため、内訳の合計が100%にならない場合があります。
- ・複数回答が可能な設問の場合、回答者が全体に対してどのくらいの比率であるかという見方になるため、回答比率の合計が100%を超える場合があります。

①情報通信サービスの利用状況について

家庭でのインターネット利用状況を尋ねたところ、週に1回以上利用している人が約8割に上っています。年齢別で見ると、60歳代で約8割、70歳代以上で約5割が週に1回以上利用しています。

[n=342]

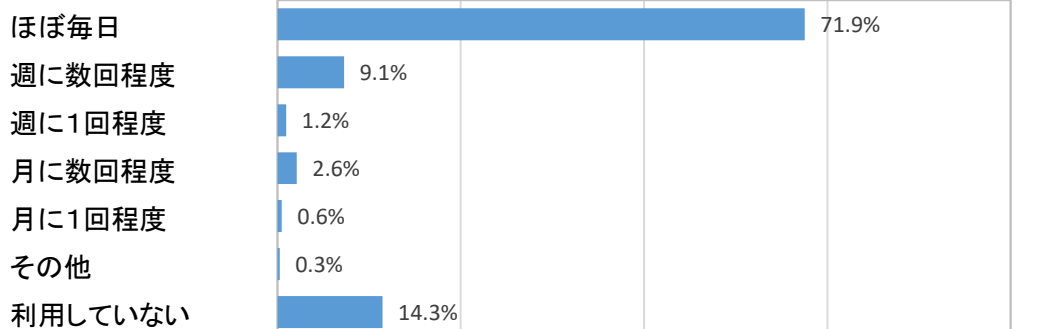


図9:問5単純集計結果

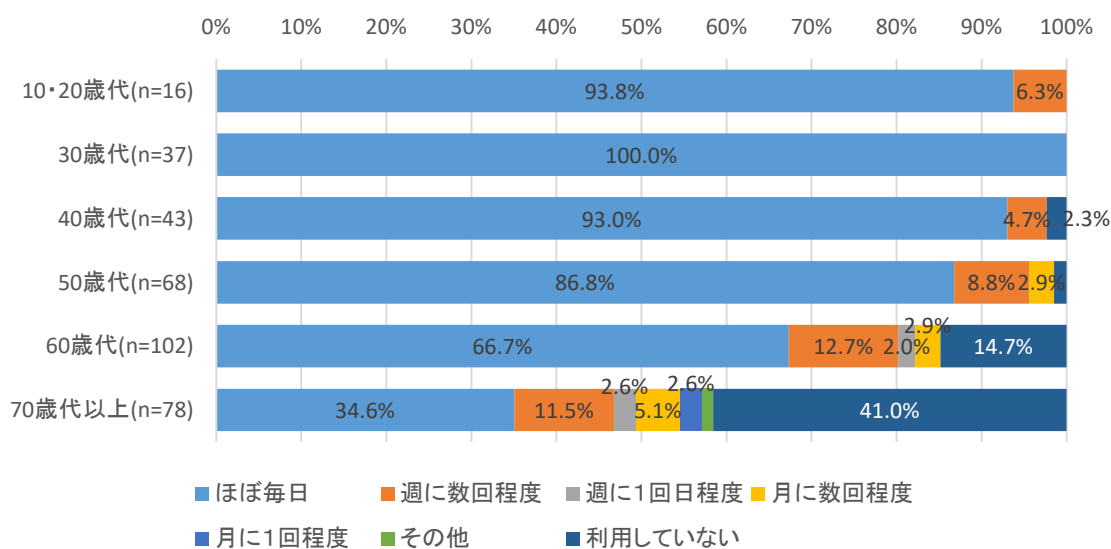


図10:問5年齢別クロス集計結果

家庭でインターネットを利用している人に利用機器を尋ねたところ、スマートフォンが約9割となっているほか、パソコンが約5割、テレビ、タブレット端末がそれぞれ約3割に上っています。

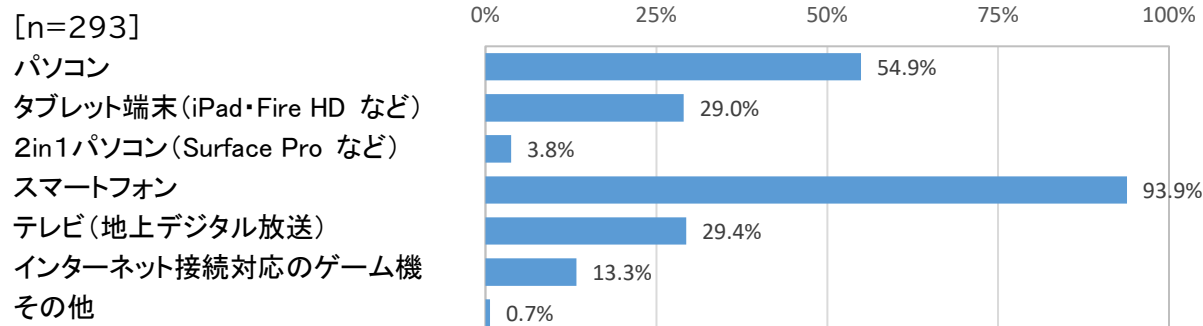


図 11: 問6単純集計結果

同じく利用目的を尋ねたところ、情報検索が約9割となっているほか、ニュースサイト・天気予報の利用及びSNS⁵の利用が約7割、電子メールの送受信、インターネットショッピング、地図・交通情報の提供サービスが約6割に上っています。

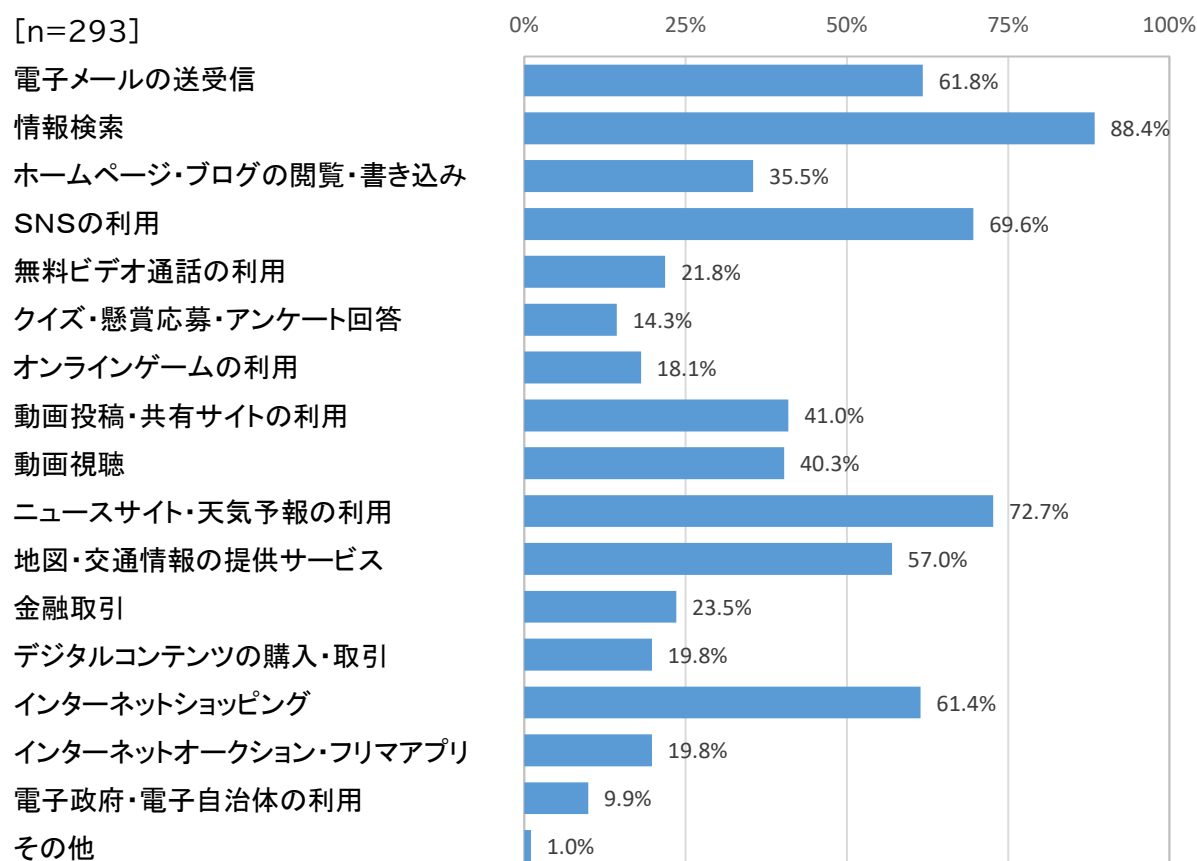


図 12: 問7単純集計結果

⁵ SNS: (ソーシャルネットワーキングサービス) 個人間のコミュニケーションを促進し、社会的なネットワークの構築を支援する、インターネットを利用したサービスのこと。

②情報の入手方法、相談・問合せ方法などについて

森町から発信する情報の入手方法を尋ねたところ、広報もりまちと回答した人が約7割に上っているほか、町内会の回覧板、公式LINEがそれぞれ約6割となっています。

[n=342]

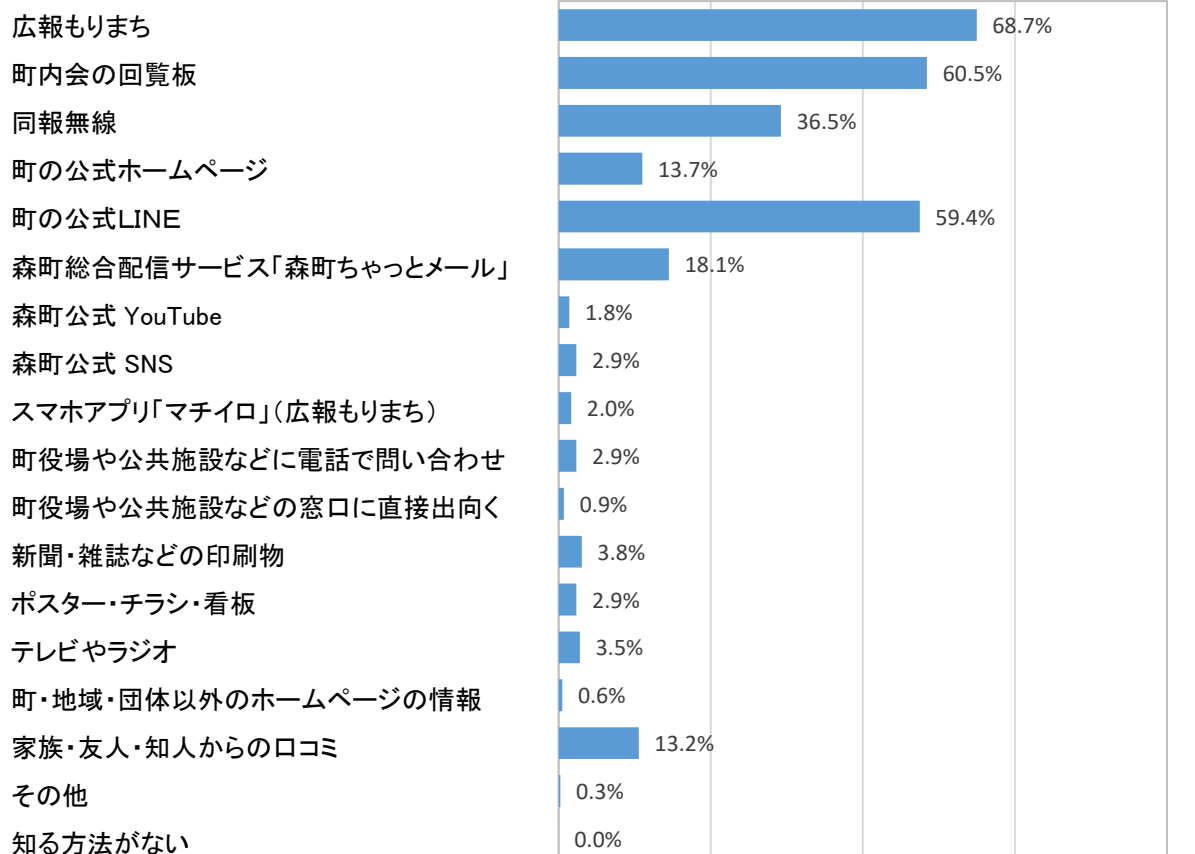


図13:問8単純集計結果

役場への相談・問合せ手段を尋ねたところ、直接出向く人と電話で問い合わせる人がそれぞれ約半数となっています。

[n=338]

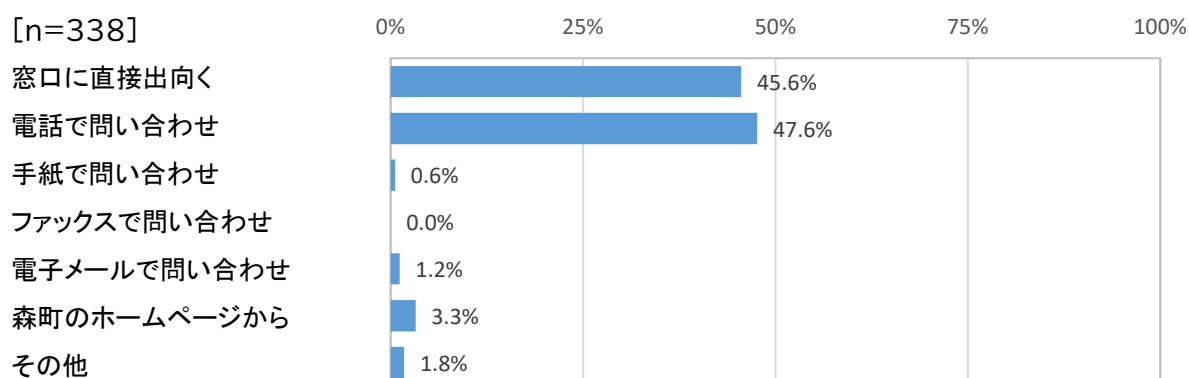


図14:問9単純集計結果

役場への申請手段を尋ねたところ、担当窓口へ直接出向く人が9割以上となっています。

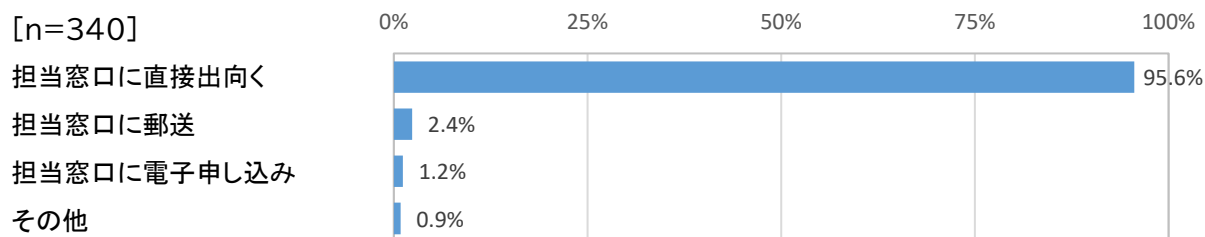


図15:問 10 単純集計結果

役場の窓口サービスに希望することを尋ねたところ、「土曜日・日曜日でも窓口開設する」が約4割で最も多く、次いで「1箇所の窓口ですべての対応をできるようにする」「申請書や届出書を手書きしないで手続きができる」「コンビニなどで証明書を発行する」が続いています。なお、本町では、令和4年12月26日から、全国のコンビニでの証明書発行業務を開始しています。

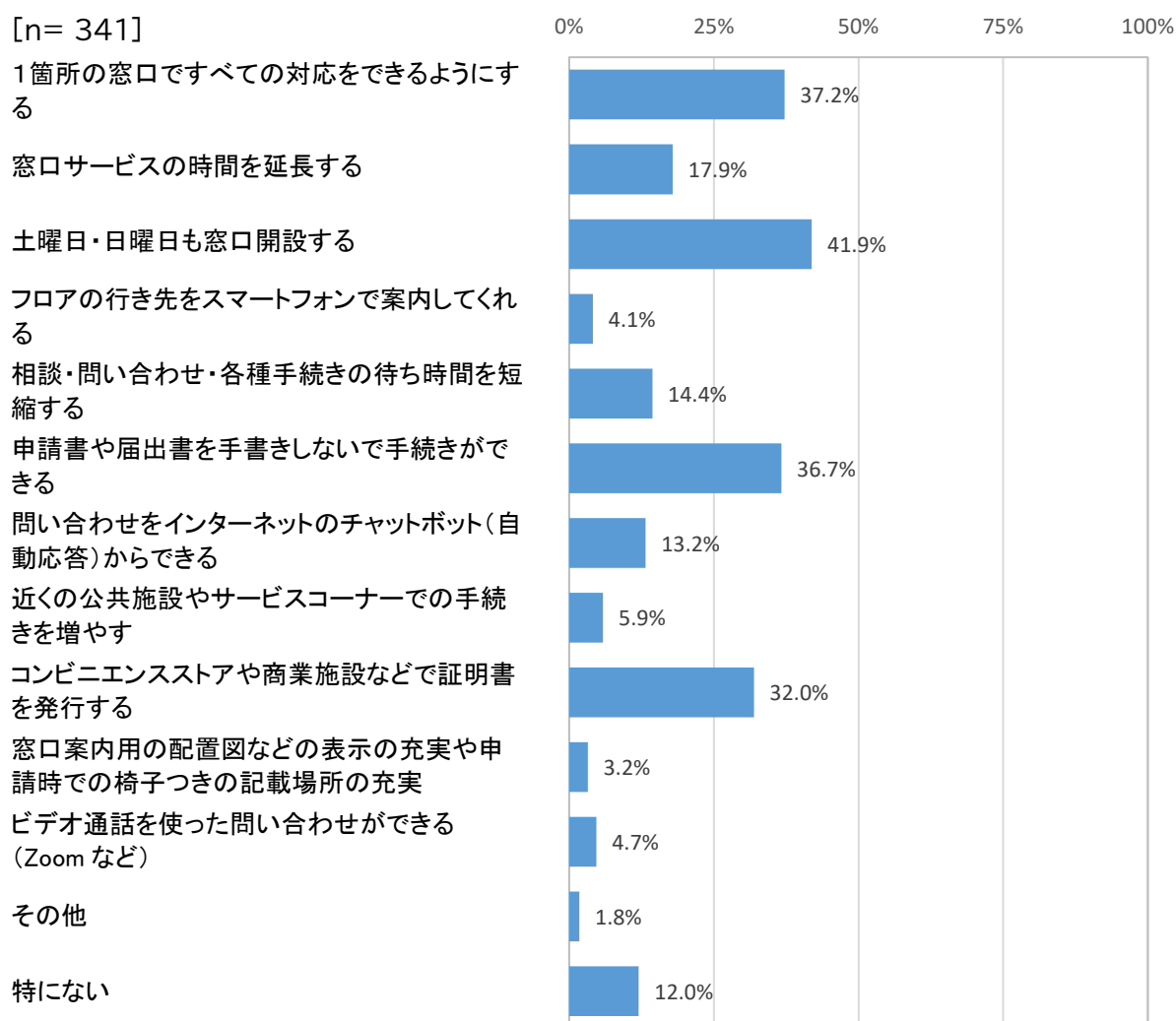


図16:問11 単純集計結果

③森町が提供する電子サービス及び情報サービスについて

本町が提供・実施している電子サービス及び情報サービスの認知度を尋ねたところ、「森町公式LINE」が約76%で最も多く、次いで「新型コロナワクチン接種予約（ワクチン接種予約照会サービス）」が約69%、「メール情報配信サービス（森町ちゃっとメール）」が約35%で続いています。

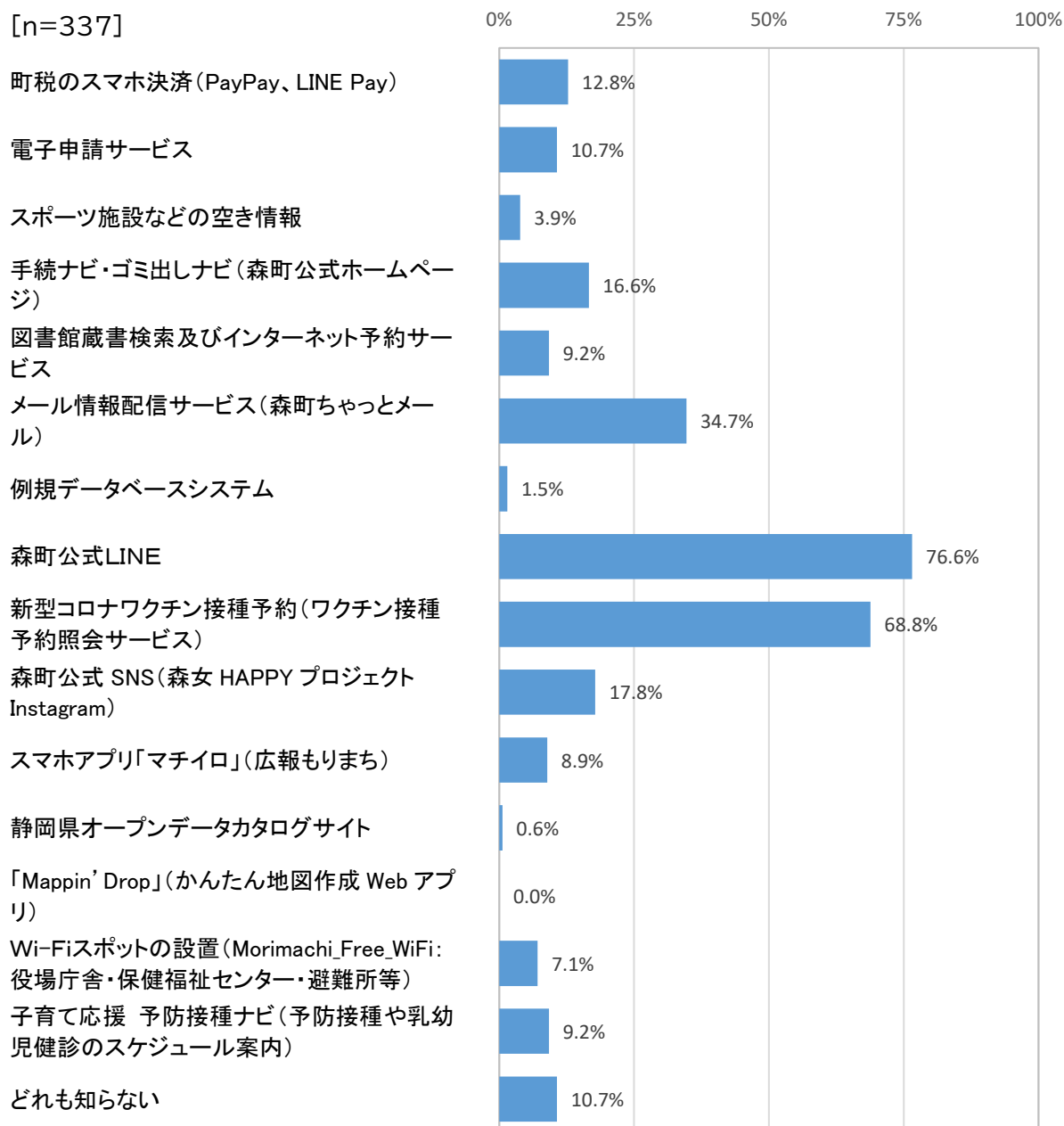


図17:問12単純集計結果

本町が提供・実施している電子サービス及び情報サービスの利用状況を尋ねたところ、「森町公式LINE」が約68%で最も多く、次いで「新型コロナワクチン接種予約（ワクチン接種予約照会サービス）」が約58%、「メール情報配信サービス（森町ちゃっとメール）」が約25%で続いています。

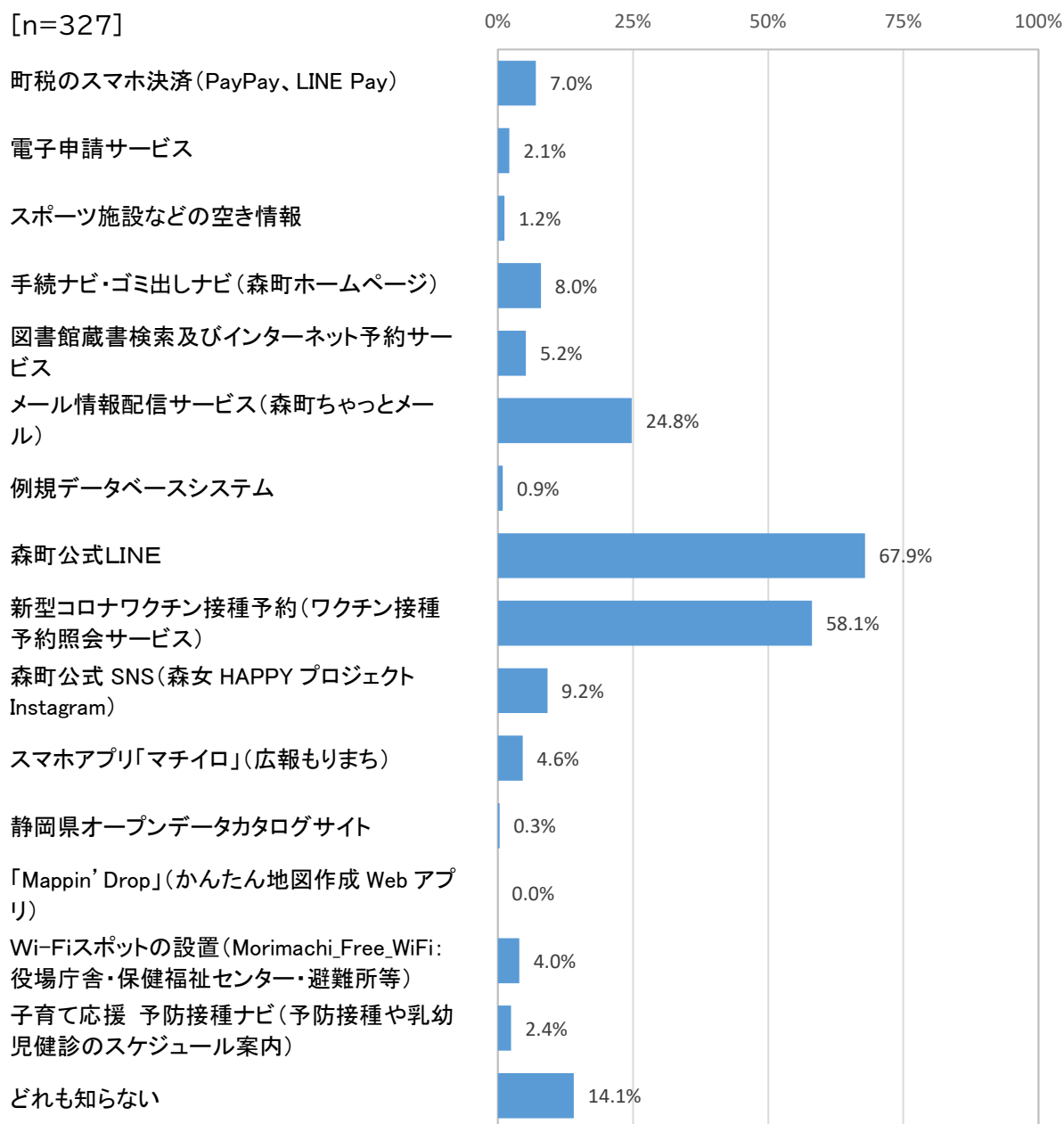


図18:問13単純集計結果

マイナンバーカードの申請・取得状況を尋ねたところ、取得済みの人が約7割で最も多く、これから申請する予定の人が約1割います。これに対し申請するつもりがない人も約1割に上ります。

年齢別で見ると、取得済みの人が30歳代、50歳代で高くなっている一方、10・20歳代では低くなっています。また、10・20歳代は、申請するつもりがない人が他の年代に比べ高くなっています。

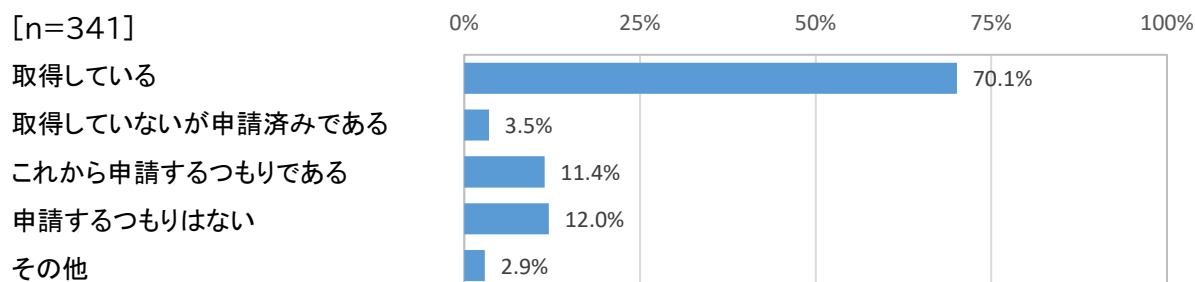


図19:問14単純集計結果

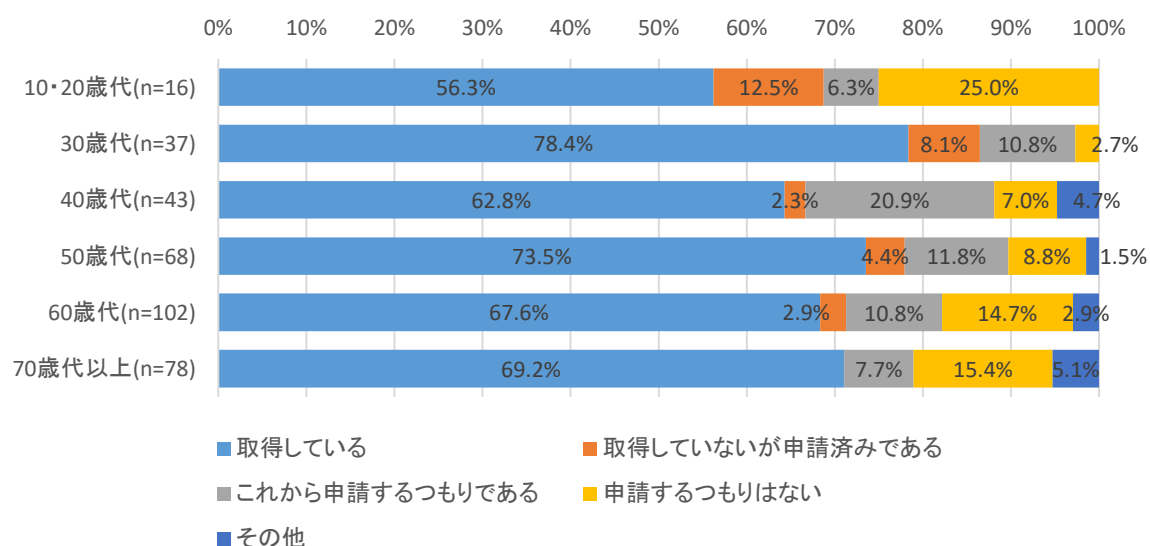


図20:問14年齢別クロス集計結果

マイナンバーカードを申請する予定のない人にその理由を尋ねたところ、「必要性がない」が約6割で最も多く、次いで「個人情報の漏えいが不安」が約5割、「紛失時等の不正利用が不安」が約4割います。

[n= 41]

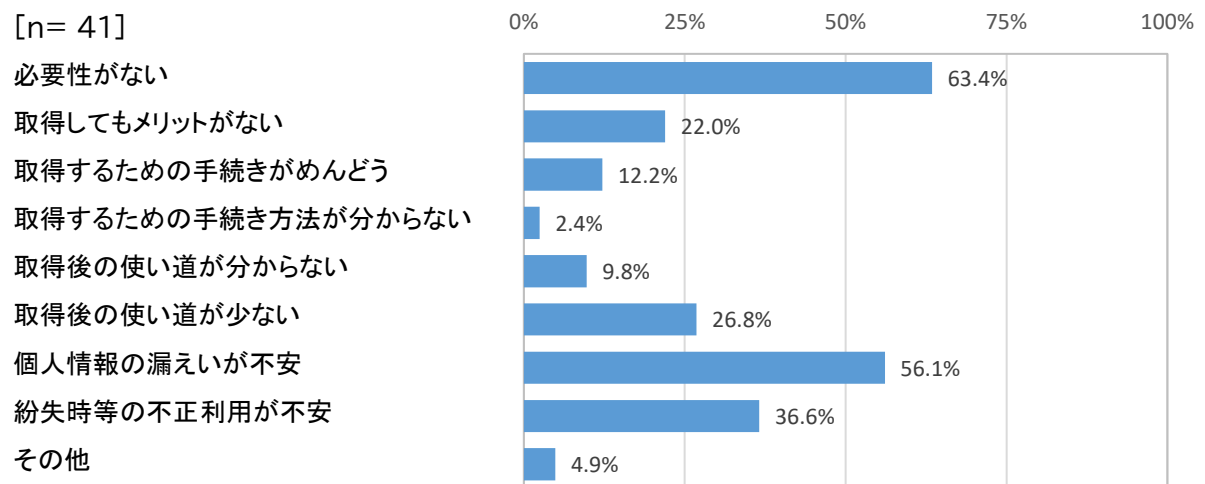


図21:問15単純集計結果

④ ICTを有効活用して実現して欲しいサービスについて

デジタル化の進展により実現してほしいサービスを尋ねたところ、「自宅にいな
がらパソコンやスマートフォンなどで直接、行政手続きの申請ができる」が約3分
の2で最も多く、次いで「避難所の情報を共有でき、必要な医薬品や医師・介護士
などを迅速に送り込むとともに、不足する物資を効率的に供給することができる」、
「病院や薬局などで、自分の診療やケアなどに必要な情報が、本人の同意のもとで
共有され、どの施設でも適切な処置が受けられる」がそれぞれ約4割で続いていま
す。デジタルを活用した申請・手続等の利便性向上や、平常時並びに災害発生時の
診療・投薬情報の共有につながるデジタル利活用に関する意見が多く寄せられま
した。

[n=330]

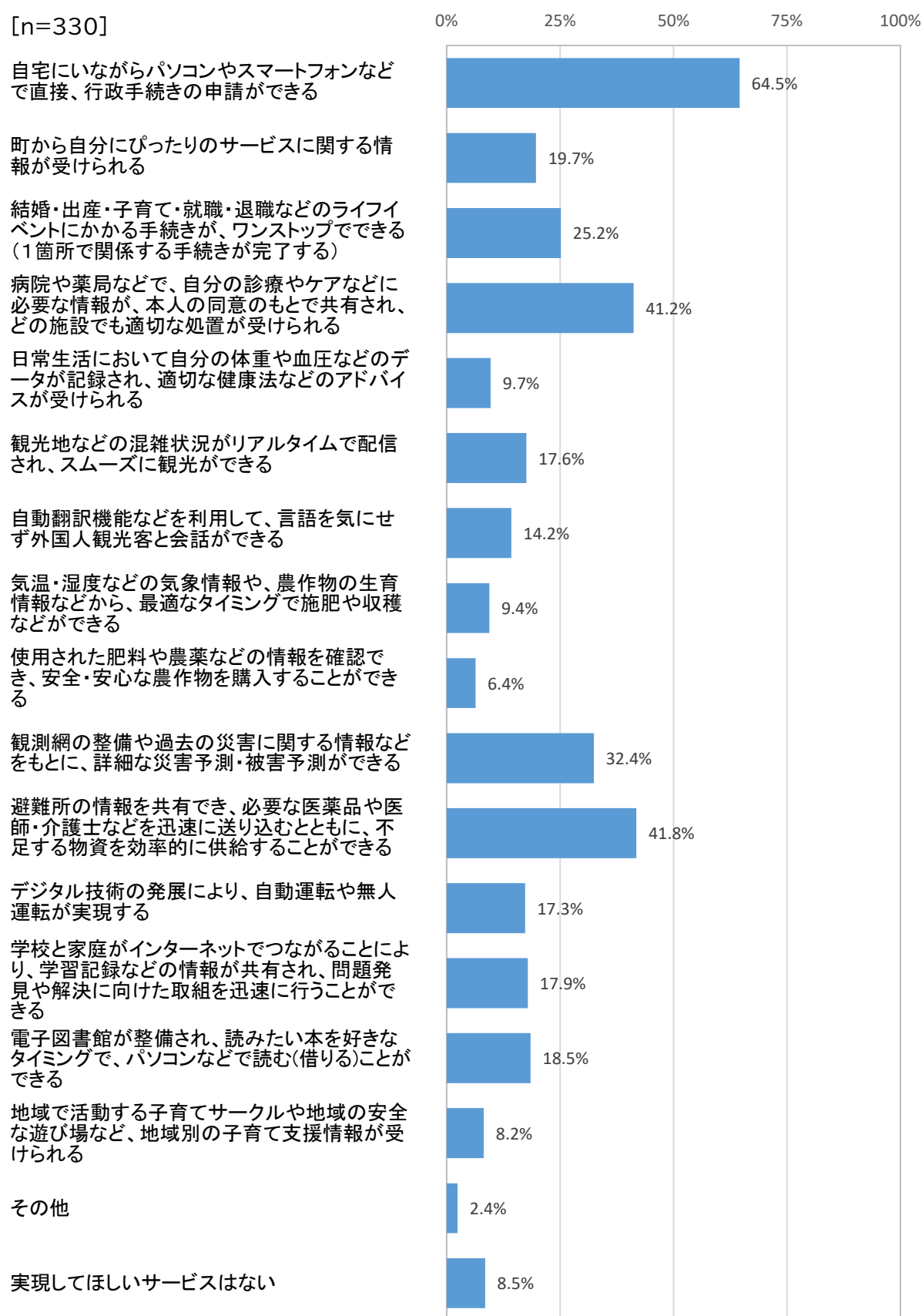


図22:問16単純集計結果

⑤デジタル化の推進に当たり大切だと思われることについて

デジタル化の推進に当たり大切だと思われることを尋ねたところ、「災害時にも途切れることのない通信環境を整備する」が約3分の2で最も多く、次いで「誰もが安心して情報やサービスを利用できるまちづくりを進める」が約6割、「防災や防犯など誰もが安心して暮らせるまちづくりを進める」「町役場に行かなくても行政サービスが受けられるようにする」がそれぞれ約4割で続いています。安全・安心につながる環境整備や利便性向上に関する意見が多く寄せられました。

[n=333]

誰もが安心して情報やサービスを利用できるまちづくりを進める
 災害時にも途切れることのない通信環境を整備する
 防災や防犯など誰もが安心して暮らせるまちづくりを進める
 情報格差による不利益が生じないように仕組みを整える
 楽しく安心して子育てができる環境を整備する
 学校における情報通信機器を充実する
 学校における情報セキュリティ教育や情報活用能力の向上に対する教育を充実する
 住民の意見が適切に行政へ反映される仕組みを整える
 企業・教育機関と共同(産・学・官連携)で幅広い取り組みを進める
 スマートフォンを活用したサービスの提供を充実する
 町役場に行かなくても行政サービスが受けられるようにする
 誰でも簡単に本人確認ができるサービスを提供する
 個人情報保護など情報セキュリティ対策を強化する
 他の自治体と共同で連携して広域的な取り組みを進める
 デジタル技術を積極的に取り入れ行政事務の効率化を図る
 町職員のデジタル化に対応する能力を向上させる
 町が保有する情報資産を活用して新規産業の創出を支援する
 スマートデバイス(スマートフォン、タブレット端末など)を利用した住民協働のサービスを整備する
 その他
 これ以上のデジタル化は必要ない

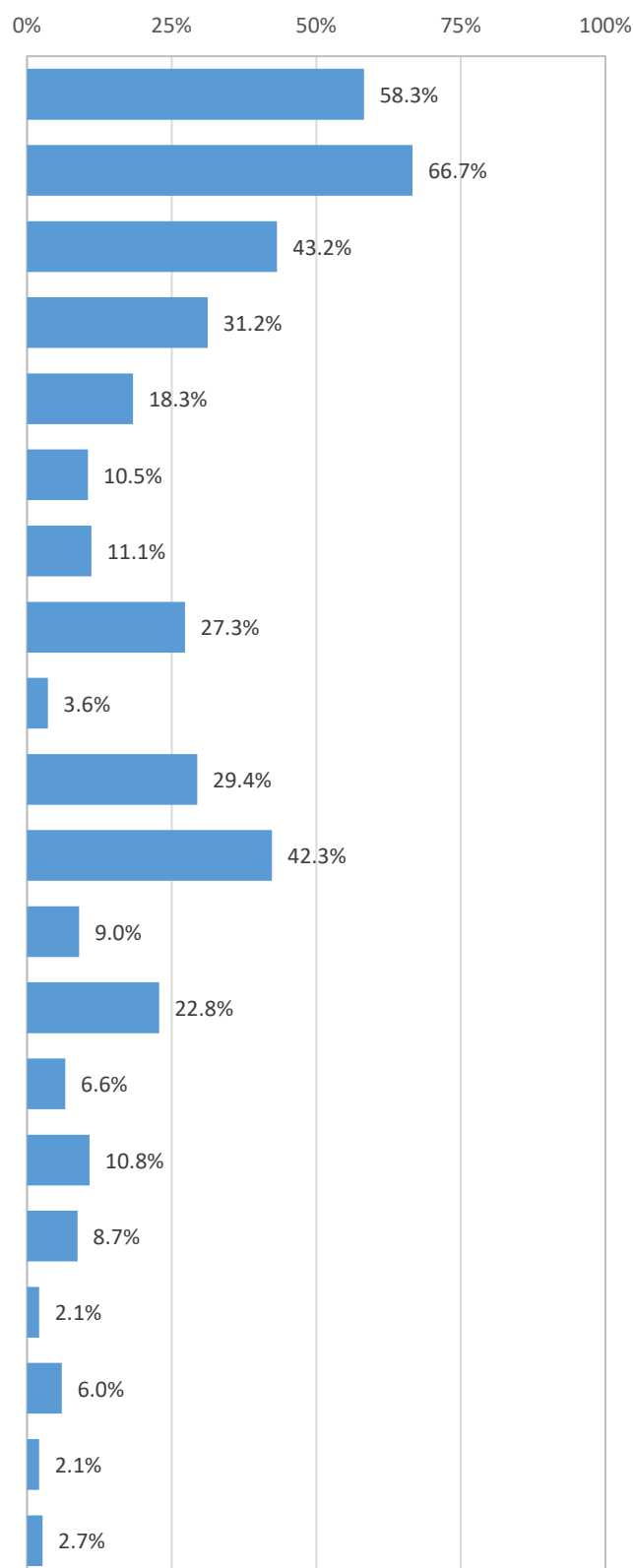


図23:問17単純集計結果

3-2 職員による環境分析

(1) 実施概要

本町におけるデジタル化の推進に向けて現状や課題を把握するため、職員の参加によるワーキングにてSWOT分析及び課題構造分析を行いました。



図24:職員による環境分析の様子

SWOT分析は、マーケティング戦略や企業戦略立案で多く利用されている分析手法の一つであり、強み（Strength）、弱み（Weakness）、機会（Opportunity）、脅威（Threat）の頭文字を取ったものです。「内部環境」として、自身に起因する要因を分析し、強み（S）、弱み（W）として導き出します。また、「外部環境」として、自身の努力で変えられない要因を分析し、機会（O）、脅威（T）として導き出します。その上で、「どのように強みを生かすか」、「どのように弱みを克服するか」、「どのように機会を利用するか」、「どのように脅威を取り除くか、又は脅威から身を守るか」といった4つの要素をそれぞれクロスさせて分析します。

課題構造分析は、ある課題に対して、克服するための手段を洗い出し、それらを課題解決のための「目的」と、「手段」に構造化して分析する手法です。最終目的を達成するための手段が段階的に整理され、課題解決の道筋や優先順位が明確になります。

環境分析の結果は資料編に示します。以下では分析結果の概要を示します。

(2) 実施結果概要

① A班

内部環境として、職員の気質(まじめな職員が多い)や職場環境(風通しが良い、分かる人に確認しやすい、お客様ファースト)などが強みとして挙げられました。一方、職員数の少なさや属人化した対応などが弱みとして挙げられました。町民との距離の近さは強みにもなっている一方、弱みにもなっています。

外部環境として、電子申請による自動化の進展やデジタル化による業務効率化の機会、これらによる実質的な職員増の機会が挙げられました。一方、デジタル化による業務量増加の脅威のほかシステム導入のハードルが高い脅威、町民の情報リテラシー⁶格差の脅威などが挙げられました。

S ・ まじめな職員が多いことが強み ・ 職場内の風通しが良いことが強み ・ 職員の知識が活用されていることが強み ・ 分かる人に確認しやすいことが強み ・ 町民との距離が近いことが強み ・ お客様ファーストな姿勢が強み	O ・ 電子申請による自動化の進展の機会 ・ デジタル化による業務効率化の機会 ・ 職員増の機会
W ・ 職員の数が少ないことが弱み ・ 庁舎のスペースが狭いことが弱み ・ 窓口対応が属人化していることが弱み ・ 担当者がいないと対応できない弱み ・ 町民との距離が近いことが弱み ・ 立地の悪さが弱み	T ・ デジタル化による業務量増加の脅威 ・ システム導入のハードルが高い脅威 ・ 突飛な事象への対応が難しい脅威 ・ 町民の情報リテラシー格差に関する脅威

図25:SWOT分析(A班)

⁶ 情報リテラシー:情報機器や IT ネットワークを活用して、情報・データを管理、活用する能力のこと。

デジタル化の推進に向けた課題を整理すると、業務の仕分けから着手し、財源確保を経て職員の教育に取り組みます。その後庁内の連携に取り組み、例規の見直し、電子申請の実現へとつなげます。電子申請が実現した後は、ペーパーレス化や情報発信の多様化、BCP⁷見直しに取り組むとともに住民のリテラシー向上と支援、業務量増加への対応にも取り組みます。これらの取組の成果として、町民の安心へとつなげます。

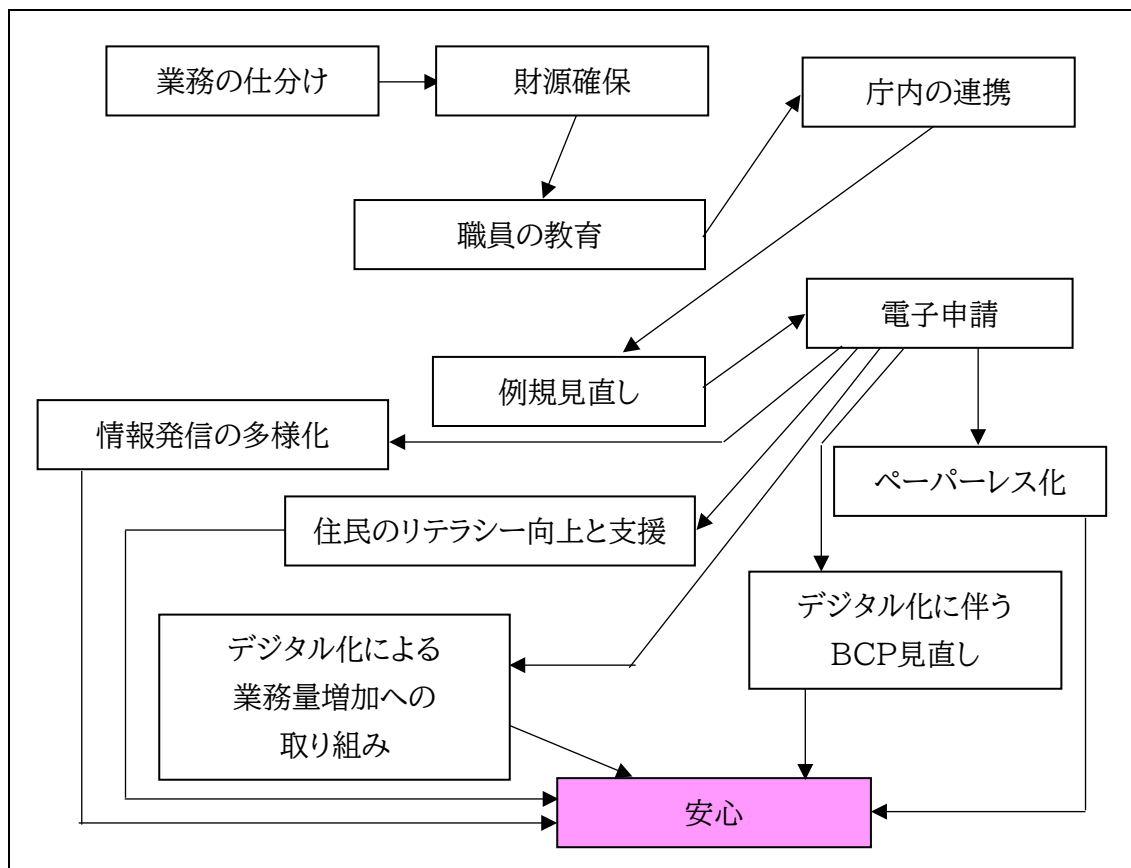


図26:課題構造分析(A班)

⁷ BCP:事業継続計画。災害などの緊急事態が発生したときに、企業が損害を最小限に抑え、事業の継続や復旧を図るための計画のこと。BCPはBusiness Continuity Planの略称。

②B班

内部環境として、職員の気質（経験のある職員が牽引している、親しみやすい職員がいる）や職場環境（住民と協働しやすい、連携が取れている、法令が遵守されている）、システム環境（基幹システムの安定した稼働）などが強みとして挙げられました。一方、人手不足や財政難、役場拠点の分散配置、サービスの不統一などが連動した弱みや属人化に関する弱み（急な人事異動に対応できない、経験のある職員がいないと分からない）などが挙げられました。

外部環境として、電子申請による自動化の進展や住民のオンライン環境の充実、脱ハンコの機会や働き方改革、リモートワークの機会が挙げられました。一方、人口減少による衰退や財政難、情報リテラシー格差の拡大、セキュリティリスクなどがつながる脅威が挙げられました。

S ・法令が遵守されていることが強み ・住民と協働しやすいことが強み ・経験のある職員が牽引していることが強み ・親しみやすい職員がいることが強み ・連携が取れていることが強み ・基幹システムの安定した稼働が強み	O ・電子申請による自動化の進展の機会 ・住民のオンライン環境の充実の機会 ・窓口の統合化の機会 ・ハンコ廃止の機会 ・働き方改革、リモートワークの機会 ・交通網の発達の機会
W ・ペーパーレスができていないことが弱み ・経験のある職員がいないとわからないことが多い弱み ・サービスの不統一が弱み ・急な人事異動に対応できないことが弱み ・人手不足が弱み ・収入がないことが弱み ・役場拠点が分散していることが弱み	T ・セキュリティリスクの脅威 ・情報リテラシー格差の拡大の脅威 ・人口減少による衰退の脅威 ・財政難の脅威 ・ライフラインの確保が難しい脅威 ・ワークライフバランスの充実が難しい脅威

図27:SWOT分析(B班)

デジタル化の推進に向けた課題を整理すると、起点として職員関連と体制関連、事業関連の3つに分けられました。職員関連については職員の意識改革から着手し、知識向上を経て内部改革（情報連携）に取り組みます。体制関連については担当課と専任者をつくるとともに職員の増員に取り組み、民間との協力につなげます。また事業関連については財源確保から着手し、キャッシュレス決済の推進と電子申請の充実に取り組み、民間との協力につなげます。民間との協力を経て内部改革（情報連携）に取り組み、3つの取組が1つに集約されます。その後ペーパーレスの推進に取り組み、職員・来庁者の利便性向上へとつなげます。また、キャッシュレスの推進とともにテレワークの推進にも取り組みます。これらの取組の成果として、来庁しない森町の実現を目指します。

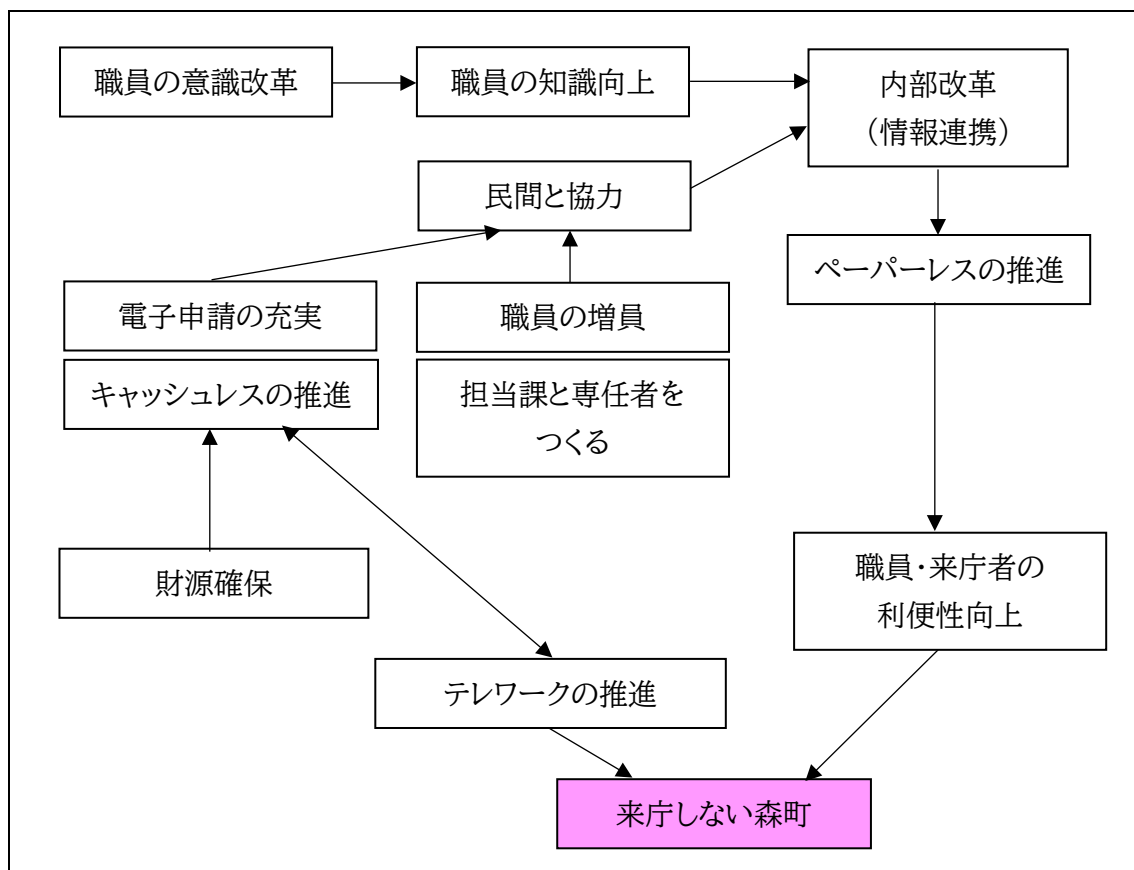


図28:課題構造分析(B班)

③C班

内部環境として、職員の気質（経験値の高い職員が業務を引っ張っている、町を良くしようと思っている、仲間意識が高い）や町民の意識（町に対する町民1人1人の意識が高い、独立した人が多い）、町の環境（職員や施設の管理がしやすい、観光資源や豊かな自然などの環境）などが強みとして挙げられました。一方、役場内の環境（職員1人あたりの業務量が多い、仲間意識が強すぎる）や町の環境（少子高齢化・過疎化が進んでいる、町内事業者が少ない、交通インフラが町の広さに対応できていない）などが弱みとして挙げられました。

外部環境として、働き方改革に即した制度・システムの導入に伴う職場環境の改善や職員のスキル・知識の向上、情報や物流機能の向上、文化財の資産価値の向上などの機会が挙げられました。一方、少子高齢化・一極集中による人口減少やそれに伴う空き家・空き地問題の発生、予測の難しい社会情勢への対応、デジタルに強い自治体とのデジタル格差、現場で動ける人材の不足などの脅威が挙げられました。

S ・ 経験値の高い職員が業務を引っ張っている強み ・ 町を良くしようと思っている職員や仲間意識が高い職員が多い強み ・ 町に対する町民1人ひとりの意識が高い強み ・ 独立した人が多い強み ・ 職員や施設の管理がしやすく政策が行いやすい強み ・ 観光資源や豊かな自然などの環境が良好なことが強み	O ・ 働き方改革に即した制度・システムの導入に伴う職場環境の改善の機会 ・ 一部の職員のスキル・知識が向上していく機会 ・ 田舎・自然・地方を強みとした町の機会 ・ 文化財の資産価値が適切な管理で向上する機会 ・ 情報や物流機能の向上の機会
W ・ 職員1人あたりの業務量が多いことが弱み ・ 仲間意識が強すぎてしまっている弱み ・ 少子高齢化、過疎化が進んでいる弱み ・ DXが遅れていることが弱み ・ 町内事業者が少ないことが弱み ・ 交通インフラが低く住民生活・町の広さに対応できていない弱み	T ・ 少子高齢化・一極集中による人口の減少の脅威 ・ 人口流出による空き家・空き地問題の発生の脅威 ・ 予測の難しい社会情勢への対応の脅威 ・ 現場で動ける人材が不足する脅威 ・ デジタルに強い自治体とのデジタル格差の脅威 ・ DXについていけない脅威

図29:SWOT分析(C班)

デジタル化の推進に向けた課題を整理すると、働きやすくしたい、町を元気にしたい、人を増やしたいの3つの方向性に分けられました。働きやすくしたいについては、働きやすい職場をつくり、組織体制の見直しや必要な条例改正等に取り組みます。その後、窓口業務の効率化・簡素化やペーパーレス、職員増員につなげることで働きやすくしたいを実現させます。町を元気にしたいについては、町民からのアイデアを募り森町のPRに取り組みます。その後、地域資源の活用につなげることで町を元気にしたいを実現させます。人を増やしたいについては、同じく町民へのアイデア募集から人口流出防止・増加策へとつなげるほか、これまでの取組により財源を確保した上で高齢者が住みやすいまちづくりを行うとともに、地域資源を活用しながら人口流出防止・増加策へとつなげ、人口増加を実現させます。これら3つの方向性が1つに集約され、職員も町民も元気な森町の実現を目指します。

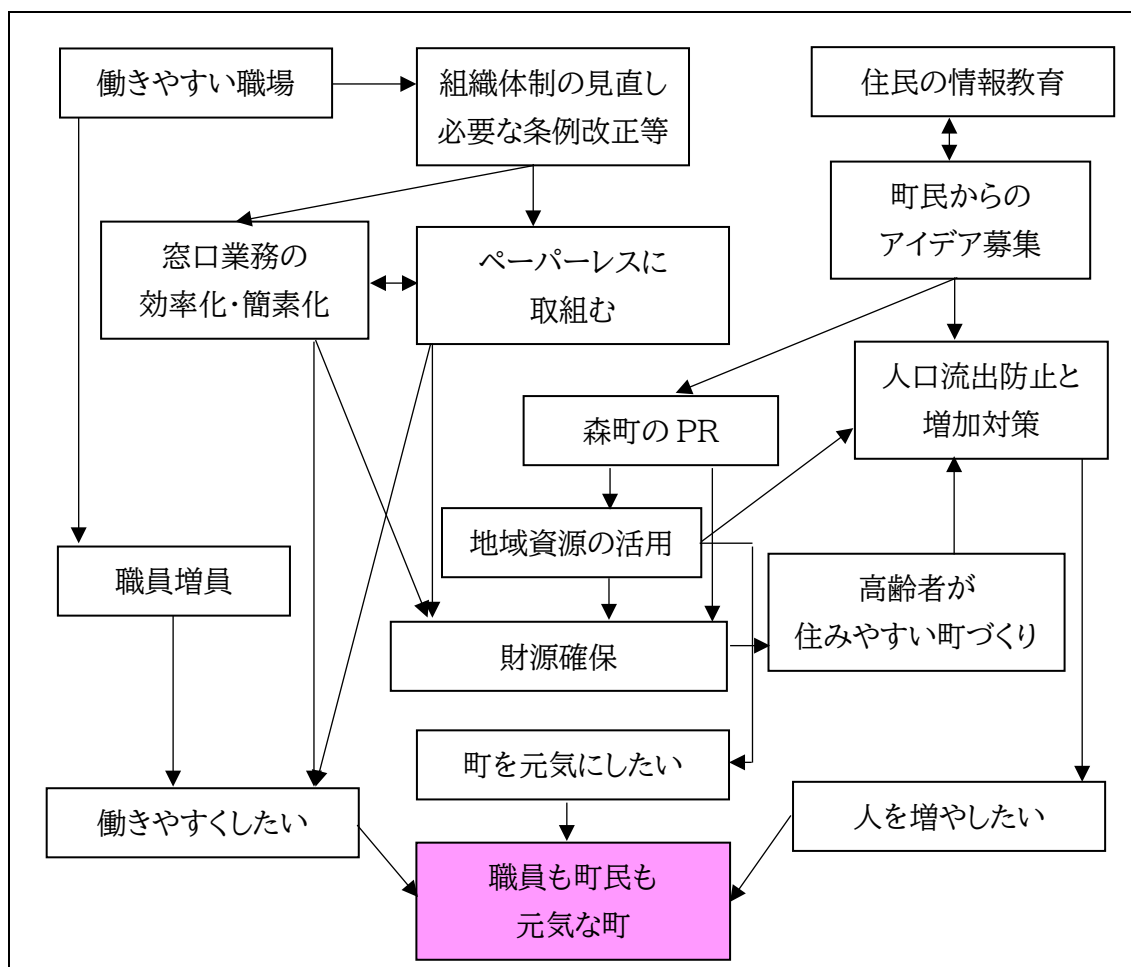


図30:課題構造分析(C班)

④D班

内部環境として、職場環境（組織の規模が小さいので小回りがきく、働く環境が整って職員が働きやすい、業務の効率化が図られているため業務内容が把握しやすい、職務上のルールが決められているため仕事がしやすい）のほか、町民との距離が近い町民の声を行政に反映しやすいことなどが強みとして挙げられました。一方、1人当たりの仕事量が多く職員負担が大きいこと、町民との距離が近い町民が行政に依存しがちなこと、保守的な風土だから新しいことに取り組みにくいことなどが弱みとして挙げられました。

外部環境として、デジタル化による町民の利便性の向上や職員の育成の機会、ICTを活用した決裁の簡略化やペーパーレス化による作業の効率化の機会が挙げられました。一方、デジタル化による職員の意識・技術の差やデータを保存する容量の不足、デジタル化を進めるための費用不足の脅威が挙げられました。

S ・組織の規模が小さいので小回りがきくことが強み ・働く環境が整って職員が働きやすいことが強み ・町民との距離が近い町民の声を行政に反映しやすいことが強み ・業務の効率化が図られているため業務内容が把握しやすいことが強み ・職務上のルールが決められているため仕事がしやすいことが強み	O ・ICTを活用した決裁の簡略化の機会 ・ペーパーレス化による作業の効率化の機会 ・デジタル化による町民の利便性の向上の機会 ・デジタル化に対応した職員の育成の機会
W ・1人当たりの仕事量が多いため職員の負担が大きいことが弱み ・町民との距離が近い町民が行政に依存しがちなことが弱み ・保守的な風土だから新しいことに取り組みにくいことが弱み	T ・デジタル化による職員の意識・技術の差の脅威 ・データを保存する容量の不足の脅威 ・デジタル化を進めるための費用が不足する脅威

図31:SWOT分析(D班)

デジタル化の推進に向けた課題を整理すると、起点として業務の棚卸しに着手します。その成果を受け、不要な業務をやめるとともに電子化への対応を進める、A I⁸を活用する、財源を確保するなどの取組につなげます。財源を確保した上で、A Iの活用や人材の確保に取り組む一方、電子化への対応はペーパーレスの推進につなげます。加えて、デジタルに関する職員の現状調査を行い、職員のデジタル格差対策に取り組み、町民に対する講座の開催へとつなげます。これらの取組が町民の利便性向上へとつながり、それらの成果として、職員にも町民にもやさしくなる森町の実現を目指します。

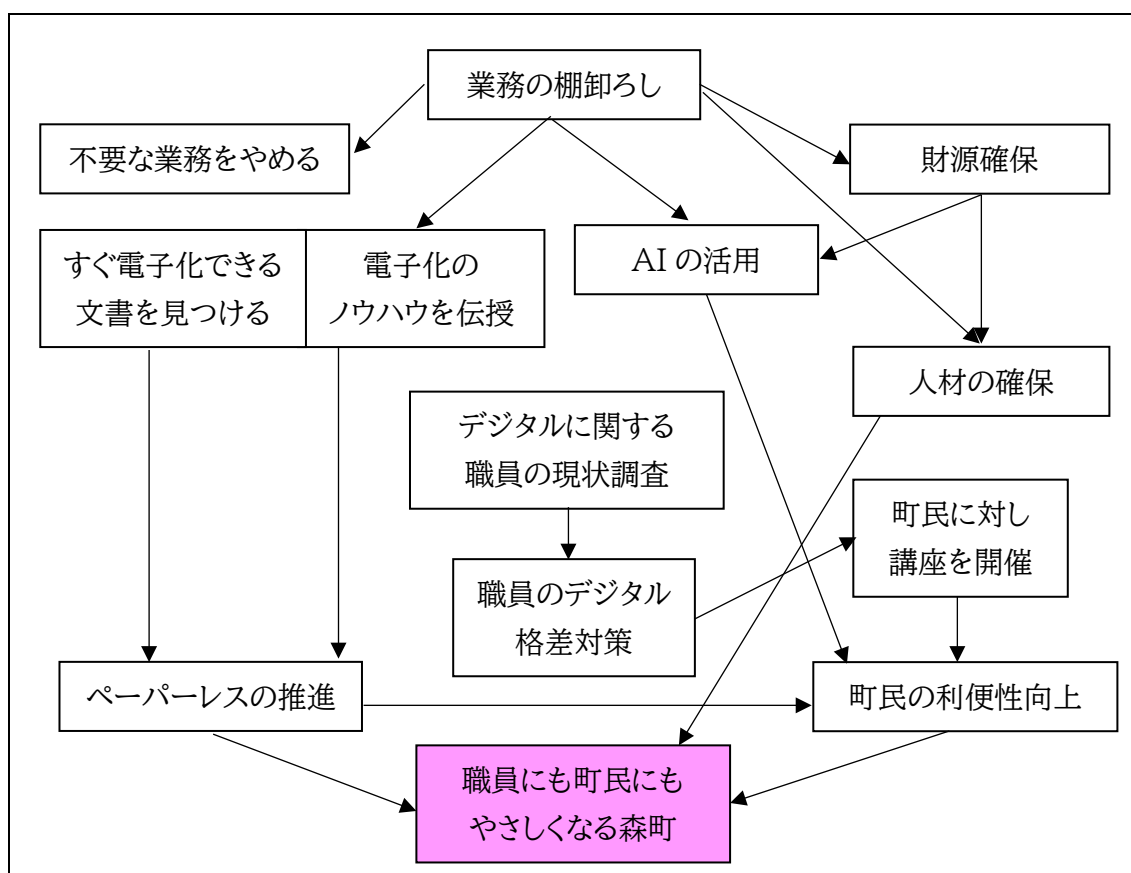


図32:課題構造分析(D班)

⁸ AI:人工知能のこと。人間の思考プロセスと同じような形で動作するプログラム、あるいは人間が知的と感じる情報処理・技術。AIはArtificial Intelligenceの略称。

⑤E班

内部環境として、町行政がシンプルで情報共有しやすいことやアクセスが良く観光資源があること、地域住民が自立していることなどが強みとして挙げられました。一方、行政面での弱み（保守的、人員・予算が少ないため改善が図られない）や地域人材に関する弱み（昔ながらの生活様式に固執する、行事ありきで地域の中が動いている、若者が転出する）などが挙げられました。

外部環境として、他地域へ向けた森町の情報発信の強化や企業誘致に関して地理的に優位なこと、さまざまな職種・知識を持った人が森町に集まることなどが機会として挙げられました。一方、田舎暮らしに対する理解・覚悟の不足、インフラが脆弱、これらにより若者の減少による人口減少、住民サービスの低下などが脅威として挙げられました。

S ・町行政がシンプルで情報共有しやすいことが強み ・アクセスが良く観光資源があることが強み ・地域住民が自立していることが強み	O ・行政業務をスリム化する機会 ・他地域へ向けた森町の情報発信の強化の機会 ・さまざまな職種・知識を持った人が森町に集まる機会 ・企業誘致に関して地理的に優位な機会
W ・人員・予算が少ないため、改善が図られないことが弱み ・町行政が保守的なことが弱み ・高齢者が自立していることで、昔ながらの生活様式に固執することが弱み ・行事ありきで地域の中が動いていることが弱み ・つながりを嫌う、自分の時間を大切にしたい若者が転出することが弱み	T ・インフラが脆弱なのが脅威 ・田舎暮らしに対する理解・覚悟の不足が脅威 ・若者の減少による人口減少が脅威 ・住民サービスの低下の脅威 ・メディア発信が知識不足でできない脅威

図33:SWOT分析(E班)

デジタル化の推進に向けた課題を整理すると、起点として人手不足の解消（人材育成、アウトソーシング⁹、職員採用）から着手し、住民サービスの向上と企業誘致に取り組みます。住民サービスの向上は人口増につながり、さらに収入増につながります。また企業誘致は収入増につながります。そして収入増は住民サービスの向上と企業誘致へとつながる好循環を生み出します。これらの取組の成果として、住む人も訪れる人も心とらぐ町の実現を目指します。

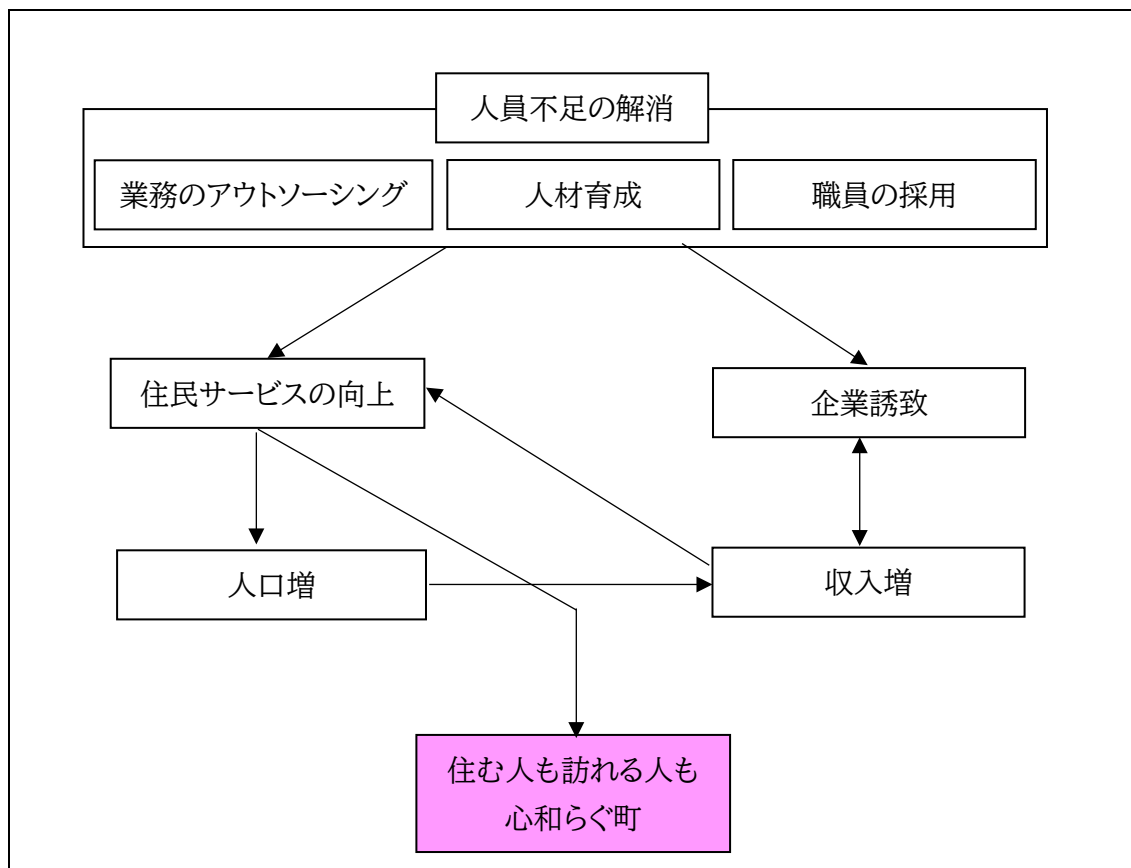


図34：課題構造分析(E班)

⁹ アウトソーシング：外部委託。業務の一部を外部の協力先に発注・委託すること。

3-3 デジタル政策推進に向けた課題

町民アンケートや環境分析を踏まえ、本町におけるデジタル政策推進に向けた課題として、以下のとおり抽出しました。

(1) 安全・安心に資するデジタル化の推進

町民アンケートの結果から、災害発生時の環境整備や情報共有のためのデジタル化を望む意見が多く寄せられました。また、個人情報の保護などセキュリティの確保についても多くの意見が寄せられました。

これらのことを踏まえ、住民の安全・安心に資するデジタル化の推進に取り組む必要があります。

(2) 住民の利便性向上に資するデジタル化の推進

町民アンケートの結果から、時間や場所にとらわれずに手続きができる環境の整備に対するニーズが高く、オンライン申請やワンストップ窓口、書かない窓口の整備などを望む意見が多く寄せられました。また、マイナンバーカードの交付申請をしない理由として必要性や使い道に対する意見が多く出されました。

これらのことを踏まえ、住民の利便性向上に資するデジタル化の推進に取り組む必要があります。

一方、環境分析の結果から、町民と職員との距離の近さに関する意見が多く出されました。デジタル化の推進にあたり、住民との近い関係性の維持にも配慮することが求められます。

(3) 業務の効率化に資するデジタル化の推進

環境分析の結果から、まじめな気質やスキルの高い職員の存在が指摘された一方、属人化や少ない職員数で業務に対処している状況がうかがえました。このような状況に対し、デジタル化による業務効率化を進めることにより少ない職員数でも効率よく業務を遂行できる可能性が見出されました。

これらのことを踏まえ、業務の効率化に資するデジタル化の推進に取り組む必要があります。

なお、環境分析の結果から、デジタル化に向けた職員の人材育成や意識改革などの必要性についても多くの意見が出されました。業務の効率化とあわせて職員の人材育成や意識改革などにも取り組む必要があります。

4. 森町のデジタル政策推進の方向性

4-1 デジタル政策推進の将来像

ここまで述べた動向や課題を踏まえ、本町においてデジタル政策を推進する際の将来像を次のとおり定めます。

<将来像>

デジタルの力で、もっと人にやさしく心^{やわ}和らぐ森町へ

本町は、三方を緑の山々に囲まれ、清流太田川が中央を流れる風情豊かなまちで、人々から「遠州の小京都」として親しまれているまちです。本町が持つ潜在的価値を活かしつつ、新しい時代の流れに沿い、「遠州の小京都」として本町の魅力をより高めるため、少子高齢化や人口減少などに伴う人口構成の変化、自然災害をはじめとする様々なリスクへの対応、参画と協働によるまちづくりの推進などに取り組むことが求められます。

このような背景のもと、『住む人も訪れる人も「心^{やわ}和らぐ森町」』をまちの将来像として掲げた第9次森町総合計画を中長期的な指針としてまちづくりに取り組んでいます。

本計画は、第9次森町総合計画の情報化分野に関連する個別計画として位置付けられ、様々なデジタル技術を活用して魅力あふれるまちづくりに取り組むため、『デジタルの力で、もっと人にやさしく心^{やわ}和らぐ森町へ』を将来像として掲げます。

4-2 デジタル政策推進に向けた施策の方向性

(1) 行政のDX

社会の変化への適応や業務効率化を進めるなど、DXによる業務刷新により、行政運営の維持・向上を目指します。

(2) 住民サービスのDX

多様な手段を提供するとともに、デジタル利用の支援を行うなど、住民サービスのDXで、誰にとっても便利な役場を目指します。

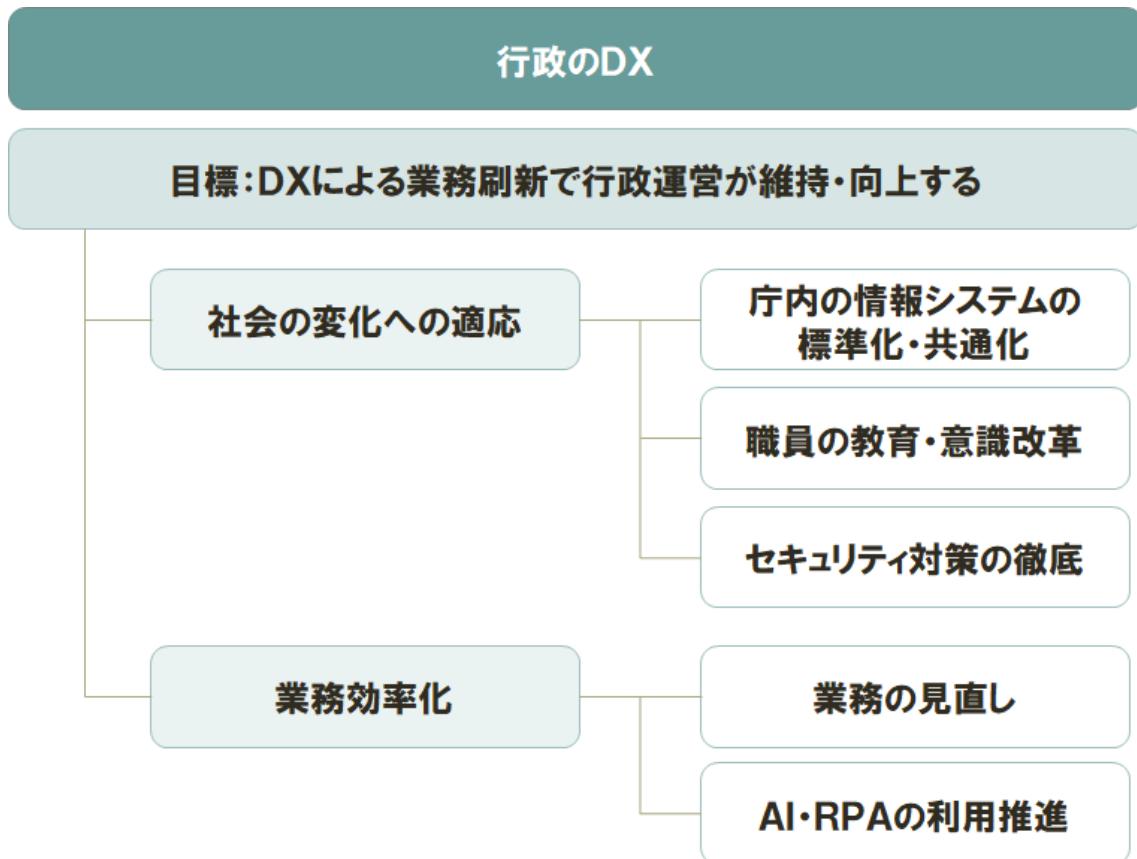
(3) 地域のDX

地域の安全・安心や地域の活性化に取り組むなど、DXで地域を支え、地域の魅力・活力を高めます。



図35:森町 DX 推進計画の将来像と推進方針

5. 行政のDX



5-1 社会の変化への適応

(1) 庁内の情報システムの標準化・共通化

「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」により、地方公共団体は令和7年度（2025年度）までに、自治体の基幹系20業務について、国が作成した標準仕様書に基づき構築された標準準拠システムに移行する必要があります。

令和7年度（2025年度）末までを目標時期として、基幹系20業務を標準準拠システムへ移行するための情報収集と対応を進めます。

また、令和7年度（2025年度）以降に標準準拠システムへ移行するものや、国の標準仕様書の変更への対応についても順次行っていきます。

(2) 職員の教育・意識改革

職員が、自らデジタル活用による住民サービスの向上と行政事務の見直しを図ることができるよう、必要なスキル・ノウハウの獲得と向上に努める必要があります。

デジタル社会に適応した行政サービスを提供するため、職員のデジタルに関するスキルやノウハウの習得、セキュリティ意識の向上に努めます。

(3) セキュリティ対策の徹底

本町が取り扱う情報には、町民の個人情報など、情報が漏えいした場合に、重大な影響を及ぼす情報が含まれているものがあります。これらの情報を様々な脅威から守り、町民が安心して行政サービスを利用していただくため、情報セキュリティ対策に取り組む必要があります。

また、令和3年（2021年）5月に個人情報保護法の改正が行われ、適切な保護措置を講じつつデータや情報を取り扱う必要があります。

国の示した最新のセキュリティポリシー等に沿って情報保護の見直しを行います。

5-2 業務効率化

(1) 業務の見直し

わが国の人口が減少に転じた中、自治体職員の数も減少が見込まれます。一方で、自治体に対処すべき業務は増える傾向にあり、様々な課題に対応するため複雑化・多様化していくことが見込まれます。このような状況下で自治体業務を継続していくためには、業務の見直しを進める必要があります。

本町においても、庁内のDXを推進し、業務の効率化を進めるとともに、国が要請するガバメントクラウド¹⁰への移行やクラウドの賢い利用（クラウドスマート）を推進するため、業務手順の洗い出しと見直しを行い、業務改革に努める必要があります。

複雑化・多様化する業務を円滑に進めるため、業務の棚卸しを進めるとともに、BPR¹¹に努め、複雑化・多様化する業務を円滑に進めます。

(2) AI・RPAの利用推進

デジタル技術を活用した業務改善の取組の一環として、AIやRPA¹²の導入・利活用に取り組む自治体が増えています。将来、自治体職員の減少が見込まれる中、単純作業にAI・RPAを活用することにより、業務の効率化を図りつつ、意思決定・判断を伴う高度な業務に職員が注力することが可能となります。

AIやRPAの導入・利活用にあたっては、対象となる業務の選定と業務手順の洗い出しを行った上で、AI・RPAの導入を検討する必要があります。業務の見直しとあわせて取り組む必要があります。

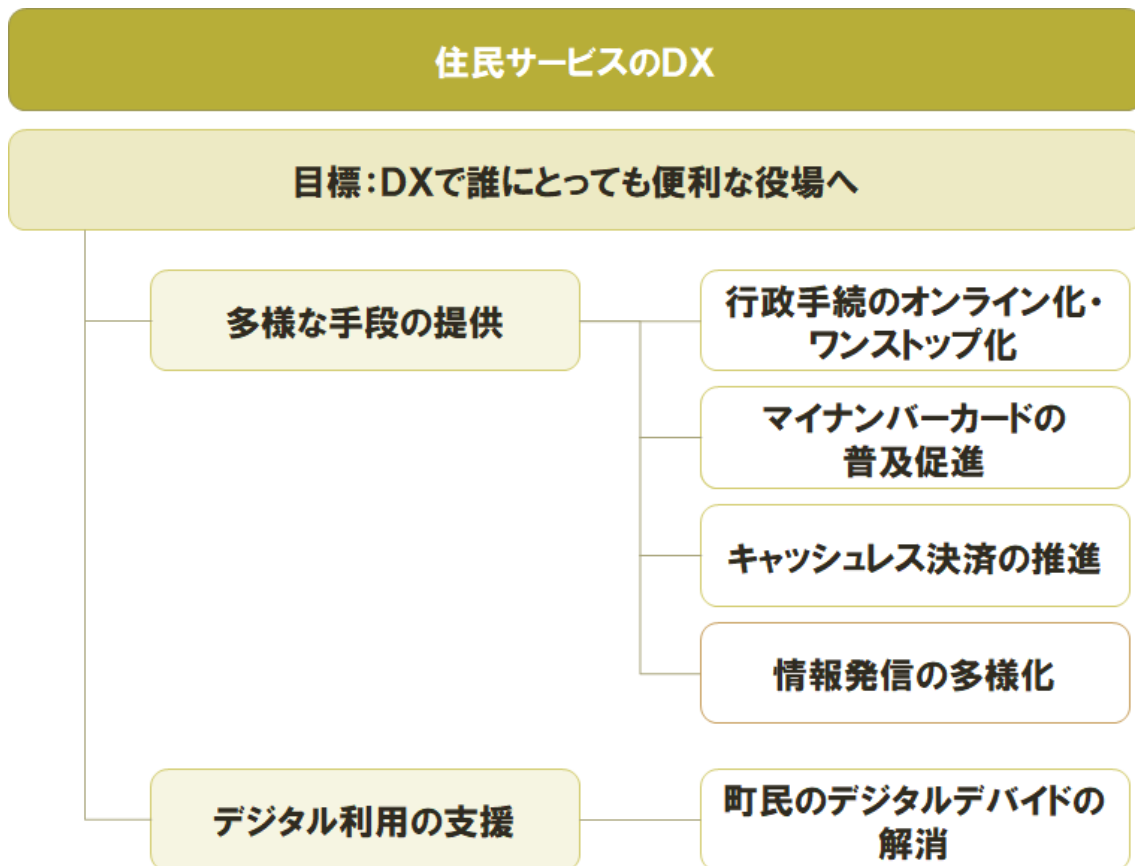
行政運営の効率化を進めるため、AI・RPAの利用を推進し、行政サービスの質の維持・向上を目指します。

¹⁰ ガバメントクラウド：政府共通のクラウドサービスの利用環境のこと。クラウドサービスとは、インターネット経由で、誰でも、いつでも、自由に利用できるサービスを指す。2022年10月現在、4事業者のクラウドサービスが登録されている。

¹¹ BPR：自社のビジネスのあり方を根本から再構築し、最適化を図る取組のこと。今までの業務内容やフローだけでなく、人員体制や人事制度、社内規程といったルールを含めた組織構造にまで踏み込んで、ゼロベースで再構築するもの。BPRはBusiness Process Re-engineeringの略称。

¹² RPA：ロボットによる業務自動化のこと。作業手順を指示すると、「ロボット」と呼ばれる作業員がRPAツールで動き回り、自動的に作業を進める仕組み。RPAはRobotic Process Automationの略称。

6. 住民サービスのDX



6-1 多様な手段の提供

(1) 行政手続のオンライン化・ワンストップ化

住民サービスの利便性を向上させるため、ワンストップ化を目指した窓口サービスの改革に取り組むとともに、将来的に様々な手続を窓口に行かなくても済ませられるオンライン化の実現を目指すことが求められています。

オンライン手続を拡充することで、積極的に「来庁しない役場」の実現を目指します。あわせて、窓口での応対や面談において、来庁者の負担軽減や一人ひとりに最適化された情報の提供を目指します。

(2) マイナンバーカードの普及促進

マイナンバーカードは、行政手続等における特定の個人を識別するために使われるのみでなく、民間サービスでの本人確認等にも利用されています。

町民のマイナンバーカード所有率の向上に取り組むとともに、マイナンバーカードを身近で便利なツールとして認識してもらえよう、利用範囲を拡大させます。

(3) キャッシュレス決済の推進

申請・手続のオンライン化・ワンストップ化に加え、キャッシュレス決済（インターネットバンキング、クレジットカード、電子マネー、バーコード決済等）を導入することにより、手続全体のオンライン化・ワンストップ化が実現します。

税金や手数料、使用料等の支払いにおけるキャッシュレス決済の取扱いを拡充します。

(4) 情報発信の多様化

本町は、これまでに広報紙「広報もりまち」による情報発信に加え、スマホアプリによる広報紙の閲覧を可能としているほか、町公式ホームページ、YouTubeやLINE、Instagram等のSNSを活用して情報発信を行い、それぞれのメディアが持つ特性を生かした情報発信を行うことにより、多くの人たちに本町の魅力を知ってもらえよう努めてきました。

町民が暮らしに関する情報をライフスタイルに合わせて受け取ることができるよう、様々な手段を活用した情報発信に努めます。

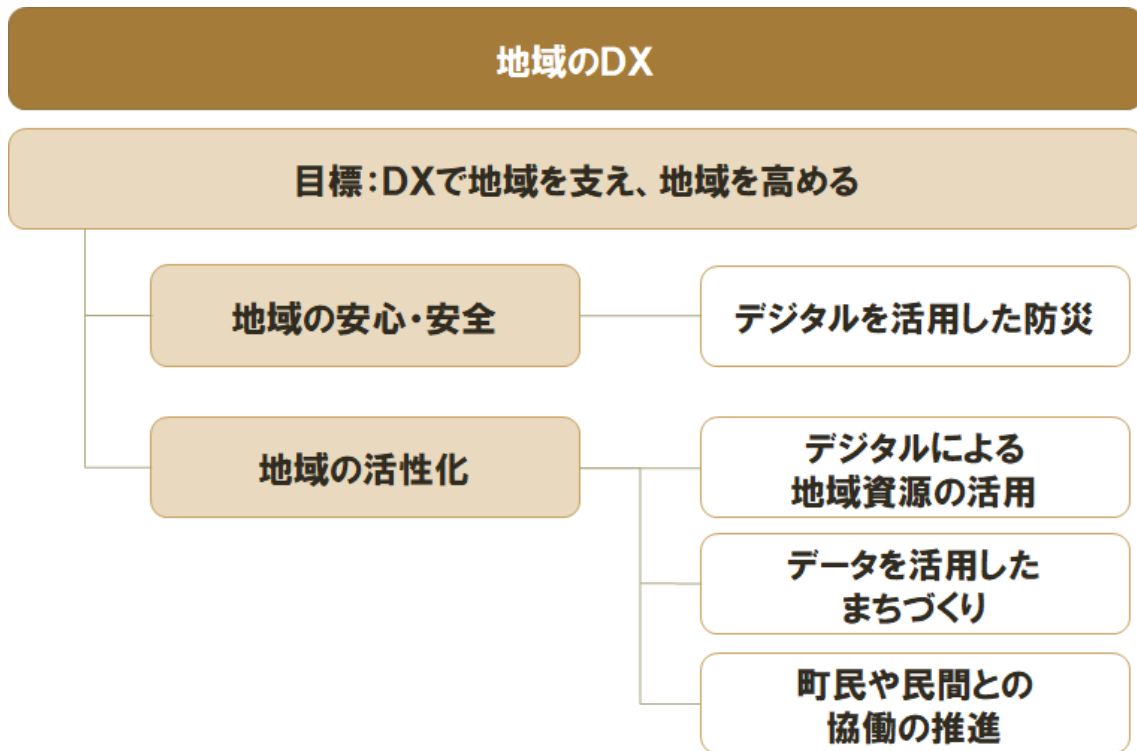
6-2 デジタル利用の支援

(1) 町民のデジタルデバイドの解消

「誰一人取り残されない」デジタル社会の実現に向けて、町民の誰もがデジタル機器・サービスを活用し、デジタル社会のメリットを享受できるよう、(ユーザビリティ) 使いやすさや(アクセシビリティ) 利用しやすさに配慮したサービスデザインを追求する必要があります。

地域や経済等の格差なく、町民がデジタルサービスの恩恵を受けられるよう、デジタルの利活用に関する支援・啓発を行うとともに、利用しやすいサービスの提供に努めます。

7. 地域のDX



7-1 地域の安心・安全

(1) デジタルを活用した防災

災害発生時には、一刻も早く正確な情報収集及び伝達を行うことが、人命の救助や避難活動の支援、迅速な復旧につながります。そのため、本町を取り巻く環境に応じた適切な情報収集・伝達手段を確立することが求められます。

ドローン¹³を含むデジタル技術を活用して、防災や防犯の分野で、観測や情報集約を円滑化し、迅速に情報発信・対策を実施します。

7-2 地域の活性化

(1) デジタルによる地域資源の活用

デジタルの力で、地方の個性を活かしながら社会課題の解決と魅力の向上を図るため、本町の特性に合致したデジタル施策について調査研究を進め、実施に向けて検討を進める必要があります。

本町が持つ様々な歴史・文化や自然環境、産業などの地域資源をデジタルにより積極的に活用し、価値を高めます。

(2) データを活用したまちづくり

本町が保有する公共情報を幅広く活用してもらうため、引き続きオープンデータの公開に取り組む必要があります。官民データ活用を推進することで、町民の生活や地域の暮らしに資する新たな価値の創造に貢献します。

官民による地域の課題解決のため、庁内のデータをオープンデータとして積極的に公開します。様々なデータを活用したEBPM（証拠に基づく政策立案）¹⁴を推進します。

(3) 町民や民間との協働の推進

デジタルの力で社会課題の解決と魅力の向上を図るためには、町民や民間企業、団体、教育機関等とも連携し、それぞれの得意分野を活かしながら地域が一丸となって進めていくことが必要です。

¹³ ドローン：人が搭乗しない航空機のこと。遠隔操作で指向され、操縦手の搭乗しない航空機ないし飛翔体。特に3つ以上のローターを搭載した回転翼機のことを指す場合もある。

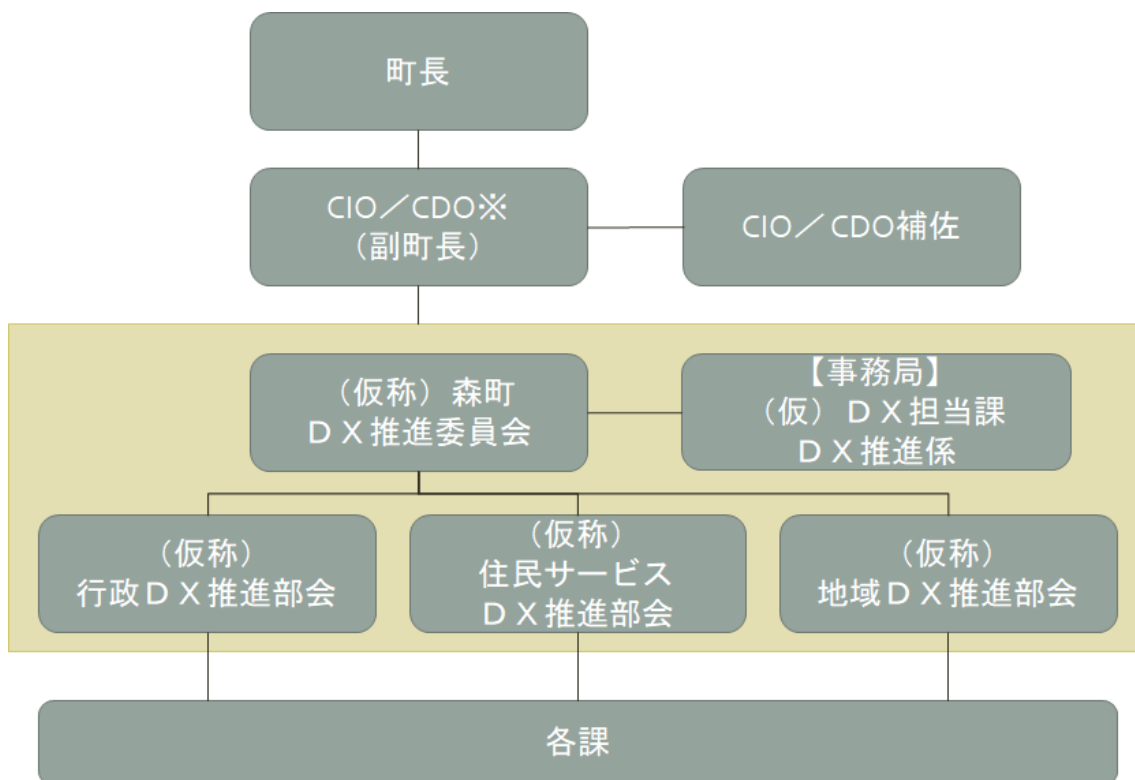
¹⁴ EBPM(証拠に基づく政策立案)：政策の企画を、その場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確化したうえでデータなど合理的根拠(エビデンス)に基づくものとする。EBPMはEvidence Based Policy Makingの略称。

様々な知見を基にデジタルによる地域の課題解決を図るため、町民や民間企業・団体、教育機関などとの協働を推進します。また、ドローンやデジタルツールを活用した“町民参加”を推進します。

8. デジタル政策の推進体制

8-1 デジタル政策の推進体制

限られた予算・人材の中で、短期間で極めて多くの業務に関係する取組みを進めていくために、全庁的・横断的に調整及び進捗管理ができる体制が必要となります。このことを踏まえ、本町におけるデジタル政策の推進体制を以下に示します。（図 36、表 1 参照）



※CIO: Chief Information Officer 情報化推進統括者

※CDO: Chief Digital Officer デジタル化推進統括者

図36:森町におけるデジタル政策の推進体制

表1:森町におけるデジタル政策推進体制(役割)

町長	デジタル政策の最終決定権者
CIO/CDO (副町長)	デジタル政策の統括責任者
CIO/CDO 補佐	CIO/CDO を補佐し、専門的見地から助言を行う
(仮称)森町DX 推進委員会	- デジタル政策の意思決定機関 - デジタル政策の方針検討、進捗管理等を行う - トップは CIO/CDO を想定
(仮称)行政DX 推進部会	- 庁内業務のデジタル化など「行政の DX」に関する方針・アクションプランの検討、進捗管理等 - 行政分野に関わる課・系の代表により構成
(仮称)住民サービス DX推進部会	- オンライン窓口の推進など「住民サービスの DX」に関する方針・アクションプランの検討、進捗管理等 - 住民サービス分野に関わる課・系の代表により構成
(仮称)地域DX 推進部会	- 産業・観光・移住促進など「地域の DX」に関する方針・アクションプラン検討、進捗管理等 - 地域分野に関わる課・系の代表により構成
(仮) DX 担当課 DX 推進係	- DX 推進委員会及び各推進部会の庶務事務を行う - デジタル政策の推進に関する連絡・調整等を行う

8-2 デジタル政策の効果的な推進に向けて

デジタル分野における様々な変化は、これまで以上に速いスピードで起こっています。このスピードに対応するためには、政策判断や意思決定も同様のスピードで行うことが望ましいとされています。

このような激しい変化に対応するためのマネジメントの考え方として、OODAループ（ウーダループ）が提唱されています。OODAループでは、社会環境の変化を「観察（Observe）」したら、その変化について「状況判断（Orient）」し、変化への対応を「意思決定（Decide）」します。意思決定した後は、その内容に沿って「行動（Act）」します。OODAループの詳細については資料編で解説します。

これまではPDCAサイクルに沿ってマネジメントを進めてきましたが、デジタル分野では前述のような激しい変化に対応するため、短期的対応と中長期的対応とで異なるマネジメントサイクルを適用することとします。すなわち、激しい変化がもたらされるサイクルでは短期的対応に適したOODAループに基づき意思決定を行い、計画期間全体でのマネジメントが必要なサイクルでは中長期的対応に適したPDCAサイクルに基づき評価と見直しを行うこととします。（図 37 参照）

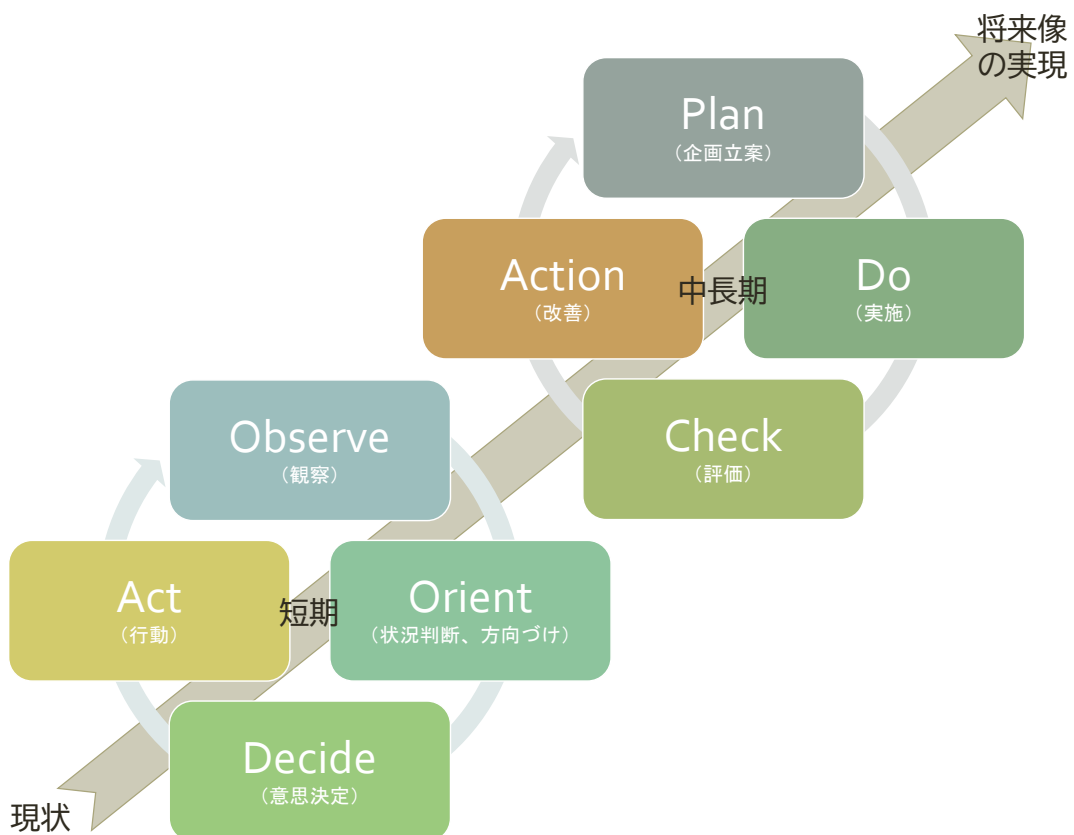


図 37: 森町 DX 推進計画におけるマネジメントサイクル

資料編

1 町民アンケート結果

(1) 調査内容

森町にお住まいの皆さまへ

デジタル化の推進に関するアンケート

【ご協力をお願い】

町民の皆さまには、日頃から町政につきましてご理解とご協力をいただきありがとうございます。
でございます。

近年の情報通信技術（ＩＣＴ）の進展は著しく、スマートフォン、タブレットといったモバイル端末の普及や、さらにはソーシャルメディア、クラウドなどの普及により、日常生活においてもさまざまな場面で変化をもたらしています。

森町では、高度なＩＣＴの有効活用により、誰もが快適に情報やサービスを利用できるまちづくりの推進に向けて取り組んでいるところです。

つきましては、今後の取り組みを進めていくにあたり、アンケート調査を実施し、町民の皆さまのご意見を反映させていきたいと考えておりますので、お手数をおかけしますが、このアンケートの回答にご協力をいただきますようお願い申し上げます。

なお、お答えいただいた内容はすべて統計的に処理し、回答者個人が特定されたり、他の目的に使用されたりすることは一切ありません。

令和４年９月 森 町

＜調査票のご記入にあたってのお願い＞

- この調査票へのご記入は、裏面記載のご本人（あて名の方）をお願いします。
- ご記入いただきました調査票は、無記名のまま同封の返信用封筒に入れ、
9月22日（木）までにポストへ投函してください（切手は不要です）。
- スマートフォンやパソコンで回答の方はこちらのＱＲコードまたはURL から回答してください。



☞ アンケート回答用 URL 【 <https://logoform.jp/f/Yi6bd> 】

このアンケート調査について、ご不明な点がございましたら、下記までお問い合わせください。
〒437-0293 静岡県周知郡森町森 2101-1
森町役場 総務課 情報管理係
電話：(0538)85-6304（直通） F A X：(0538)84-4100

調 査 票

■ あなた（回答者）ご自身について伺います。

問1 あなたの性別についてお伺いします。
該当するものを1つ選び、○印をつけてください。

- | | | |
|-------|-------|--------|
| 1. 男性 | 2. 女性 | 3. 未回答 |
|-------|-------|--------|

問2 あなたの年齢についてお伺いします。
該当するものを1つ選び、○印をつけてください。

- | | |
|-----------|---------|
| 1. 10歳代 | 2. 20歳代 |
| 3. 30歳代 | 4. 40歳代 |
| 5. 50歳代 | 6. 60歳代 |
| 7. 70歳代以上 | |

問3 あなたのご職業についてお伺いします。
該当するものを1つ選び、○印をつけてください。

- | | |
|--------------------|------------|
| 1. 学生（大学生・専門学校生など） | 2. 自営業 |
| 3. 会社員・団体職員・公務員 | 4. 農業 |
| 5. パートタイマー・アルバイト | 6. 主に家事や育児 |
| 7. 無職 | 8. その他（ ） |

問4 あなたの居住地についてお伺いします。
該当するものを1つ選び、○印をつけてください。

- | | |
|-----------|---------|
| 1. 三倉地区 | 2. 天方地区 |
| 3. 森地区 | 4. 一宮地区 |
| 5. 園田地区 | 6. 飯田地区 |
| 7. その他（ ） | |

■ 情報通信サービスの利用状況について伺います。

問5 あなたは、ご家庭でインターネットをどの程度利用していますか。

該当するものを1つ選び、○印をつけてください。

- | | |
|------------|----------------|
| 1. ほぼ毎日 | 2. 週に数回程度 |
| 3. 週に1回程度 | 4. 月に数回程度 |
| 5. 月に1回程度 | 6. その他（ ） |
| 7. 利用していない | （⇒ 問8へ進んでください） |

問6 あなたは、ご家庭でインターネットを利用する際に、どのような機器をお使いですか。

該当するものをすべて選び、○印をつけてください。

- | |
|---------------------------------|
| 1. パソコン |
| 2. タブレット端末 (iPad・Fire HD など) |
| 3. 2 in 1 パソコン (Surface Pro など) |
| 4. スマートフォン |
| 5. テレビ (地上デジタル放送) |
| 6. インターネット接続対応のゲーム機 |
| 7. その他 () |

問7 あなたは、ご家庭でインターネットを利用する場合、どのような目的で利用していますか。

該当するものをすべて選び、○印をつけてください。

- | |
|--|
| 1. 電子メールの送受信 (Gmail などのフリーメールを含む) |
| 2. 情報検索 (Google 検索、Yahoo! 検索など) |
| 3. ホームページ・ブログの閲覧・書き込み |
| 4. SNS の利用 (LINE、Facebook、Instagram など) |
| 5. 無料ビデオ通話の利用 (Zoom、Face Time、ハングアウトなど) |
| 6. クイズ・懸賞応募・アンケート回答 |
| 7. オンラインゲームの利用 |
| 8. 動画投稿・共有サイトの利用 (YouTube、ニコニコ動画など) |
| 9. 動画視聴 (Netflix、Amazon プライムビデオ、U-NEXT など) |
| 10. ニュースサイト・天気予報の利用 |
| 11. 地図・交通情報の提供サービス (乗り換え案内、ナビゲーションなど) |
| 12. 金融取引 (インターネットによる銀行、証券、保険取引など) |
| 13. デジタルコンテンツの購入・取引 (音楽、音声、映像、ゲームソフトなど) |
| 14. インターネットショッピング (Amazon、Yahoo ショッピング、楽天市場など) |
| 15. インターネットオークション・フリマアプリ (ヤフオク!、ラクマ、メルカリなど) |
| 16. 電子政府・電子自治体の利用 (電子申請、電子申告、電子入札) |
| 17. その他 () |

■ 情報の入手方法、相談・問い合わせ方法などについて伺います。

問8 あなたは、普段どのような方法で森町が発信している情報を入手していますか。

よく利用するものを3つまで選び、○印をつけてください。

1. 広報もりまち
2. 町内会の回覧板
3. 同報無線
4. 町の公式ホームページ
5. 町の公式LINE
6. 森町総合配信サービス「森町ちゃっとメール」
7. 森町公式YouTube(広報もりまち動画版、今月の町政)
8. 森町公式SNS(森女HAPPYプロジェクトInstagram)
9. スマホアプリ「マチイロ」(広報もりまち)
10. 町役場や公共施設などに電話で問い合わせ
11. 町役場や公共施設などの窓口に直接出向く
12. 新聞・雑誌などの印刷物
13. ポスター・チラシ・看板
14. テレビやラジオ
15. 町・地域・団体以外のホームページやSNSや口コミサイトなどの情報
16. 家族・友人・知人からの口コミ
17. その他()
18. 知る方法がない

問9 あなたが、町役場へ相談・問い合わせを行う際に、最もよく利用する手段は、こういったものですか。

該当するものを1つ選び、○印をつけてください。

1. 町役場や公共施設などの窓口に直接出向く
2. 町役場や公共施設などに電話で問い合わせ
3. 町役場や公共施設などに手紙で問い合わせ
4. 町役場や公共施設などにファックスで問い合わせ
5. 町役場や公共施設などに電子メールで問い合わせ
6. 森町のホームページ(「問い合わせ」)から
7. その他()

問10 あなたが、町役場へ手続きを行う際に、最も利用する手段は、こういったものですか。

該当するものを1つだけ選び、○印をつけてください。

- | | |
|--------------------|----------------|
| 1. 町役場の担当窓口で直接出向く | 2. 町役場の担当窓口で郵送 |
| 3. 町役場の担当窓口で電子申し込み | 4. その他() |

問11 あなたが、町役場の窓口で希望することはこういったことですか。

特に希望するものを3つまで選び、○印をつけてください。

1. 1箇所の窓口ですべての対応をできるようにする
2. 窓口サービスの時間を延長する
3. 土曜日・日曜日でも窓口開設する
4. フロアの行き先をスマートフォンで案内してくれる
5. 相談・問い合わせ・各種手続きの待ち時間を短縮する
6. 申請書や届出書を手書きしないで手続きができる
7. 問い合わせをインターネットのチャットボット（自動応答）からできる
8. 近くの公共施設やサービスコーナーでの手続きを増やす
9. コンビニエンスストアや商業施設などで証明書を発行する
10. 窓口案内用の配置図などの表示の充実や申請時での椅子つきの記載場所の充実
11. ビデオ通話を使った問い合わせができる（Zoom など）
12. その他（ ）
13. 特にない

■ 町が提供する電子サービス及び情報サービスについて伺います。

問12 あなたは、現在、森町が提供・実施している電子サービス及び情報サービスを知っていますか。

知っているものをすべて選び、○印をつけてください。

1. 町税のスマホ決済（PayPay、LINE Pay）
2. 電子申請サービス
3. スポーツ施設などの空き情報
4. 手続ナビ・ゴミ出しナビ（森町公式ホームページ）
5. 図書館蔵書検索及びインターネット予約サービス
6. メール情報配信サービス（森町ちゃっとメール）
7. 例規データベースシステム
8. 町の公式LINE
9. 新型コロナワクチン接種予約（ワクチン接種予約照会サービス）
10. 森町公式 SNS（森女 HAPPY プロジェクト Instagram）
11. スマホアプリ「マチイロ」（広報もりまち）
12. 静岡県オープンデータカタログサイト
13. 「Mappin' Drop」（かんたん地図作成 Web アプリ）
14. Wi-Fi スポットの設置（Morimachi_Free_WiFi：役場庁舎・保健福祉センター・避難所等）
15. 子育て応援 予防接種ナビ（予防接種や乳幼児健診のスケジュール案内）
16. どれも知らない

問13 あなたは、現在、森町が提供・実施している電子サービス及び情報サービスを利用したことがありますか。
利用したことがあるものをすべて選び、○印をつけてください。

1. 町税のスマホ決済 (PayPay、LINE Pay)
2. 電子申請サービス
3. スポーツ施設などの空き情報
4. 手続ナビ・ゴミ出しナビ (森町ホームページ)
5. 図書館蔵書検索及びインターネット予約サービス
6. メール情報配信サービス (森町ちやっとメール)
7. 例規データベースシステム
8. 森町公式LINE
9. 新型コロナワクチン接種予約 (ワクチン接種予約照会サービス)
10. 森町公式 SNS (森女 HAPPY プロジェクト Instagram)
11. スマホアプリ「マチイロ」 (広報もりまち)
12. 静岡県オープンデータカタログサイト
13. 「Mappin' Drop」 (かんたん地図作成 Web アプリ)
14. Wi-Fi スポットの設置 (Morimachi_Free_WiFi: 役場庁舎・保健福祉センター・避難所等)
15. 子育て応援 予防接種ナビ (予防接種や乳幼児健診のスケジュール案内)
16. どれも知らない

問14 あなたは、マイナンバーカードを取得していますか。
該当するものを1つだけ選び、○印をつけてください。

- | | |
|--------------------|---------------------|
| 1. 取得している | } (⇒ 問 16 へ進んでください) |
| 2. 取得していないが申請済みである | |
| 3. これから申請するつもりである | |
| 4. 申請するつもりはない | (⇒ 問 15 へ進んでください) |
| 5. その他 () | (⇒ 問 16 へ進んでください) |

問15 前問(問14)で「4. 申請する予定はない」を答えた方にお聞きします。マイナンバーカードを申請しない理由は何ですか。
該当するものを3つまで選び、○印をつけてください。

- | | |
|--------------------|-----------------------|
| 1. 必要性がない | 2. 取得してもメリットがない |
| 3. 取得するための手続きがめんどろ | 4. 取得するための手続き方法が分からない |
| 5. 取得後の使い道が分からない | 6. 取得後の使い道が少ない |
| 7. 個人情報の漏えいが不安 | 8. 紛失時等の不正利用が不安 |
| 9. その他 () | |

■ ICT を有効活用して実現して欲しいサービスについて伺います。

問16 デジタル化の進展により、あなたが、I C Tを使って実現してほしいと思うサービスは、どのようなものですか。

実現して欲しいサービスをすべて選び、○印をつけてください。

1. 自宅にしながらパソコンやスマートフォンなどで直接、行政手続きの申請ができる
2. 町から自分にぴったりのサービスに関する情報が受けられる
3. 結婚・出産・子育て・就職・退職などのライフイベントにかかる手続きが、ワンストップでできる（1箇所で開催する手続きが完了する）
4. 病院や薬局などで、自分の診療やケアなどに必要な情報が、本人の同意のもとで共有され、どの施設でも適切な処置が受けられる
5. 日常生活において自分の体重や血圧などのデータが記録され、適切な健康法などのアドバイスが受けられる
6. 観光地などの混雑状況がリアルタイムで配信され、スムーズに観光ができる
7. 自動翻訳機能などを利用して、言語を気にせず外国人観光客と会話ができる
8. 気温・湿度などの気象情報や、農作物の生育情報などから、最適なタイミングで施肥や収穫などができる
9. 使用された肥料や農薬などの情報を確認でき、安全・安心な農作物を購入することができる
10. 観測網の整備や過去の災害に関する情報などをもとに、詳細な災害予測・被害予測ができる
11. 避難所の情報を共有でき、必要な医薬品や医師・介護士などを迅速に送り込むとともに、不足する物資を効率的に供給することができる
12. デジタル技術の発展により、自動運転や無人運転が実現する
13. 学校と家庭がインターネットでつながることにより、学習記録などの情報が共有され、問題発見や解決に向けた取組を迅速に行うことができる
14. 電子図書館が整備され、読みたい本を好きなタイミングで、パソコンなどで読む（借りる）ことができる
15. 地域で活動する子育てサークルや地域の安全な遊び場など、地域別の子育て支援情報が受けられる
16. その他（ ）
17. 実現してほしいサービスはない

問17 あなたは、森町がデジタル化を推進するうえで、大切なことはどのようなことだと思いますか。
大切だと思うことを最大5つまで選び、○印をつけてください。

- 7-

■ 最後に伺います。

問18 最後に、森町のデジタル化への取り組みに対する提案や要望、その他デジタル化に関するお考えなどがありましたらお聞かせください。

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

回答は返信用封筒に入れ（切手は不要です）

令和4年9月22日（木）までに

投函してください。

(2) 調査結果

問 1 あなたの性別についてお伺いします。該当するものを1つ選び、○印をつけてください。

		郵送	Web	計	%
1	男性	71	79	150	43.7%
2	女性	92	99	191	55.7%
3	未回答	1	1	2	0.6%
	回答者数	164	179	343	

問 2 あなたの年齢についてお伺いします。該当するものを1つ選び、○印をつけてください。

		郵送	Web	計	%
1	10 歳代	2	0	2	0.6%
2	20 歳代	6	8	14	4.1%
3	30 歳代	12	25	37	10.8%
4	40 歳代	12	31	43	12.5%
5	50 歳代	26	42	68	19.8%
6	60 歳代	55	47	102	29.7%
7	70 歳代以上	52	26	78	22.7%
	回答者数	165	179	344	

問 3 あなたのご職業についてお伺いします。該当するものを1つ選び、○印をつけてください。

		郵送	Web	計	%
1	学生（大学生・専門学校生など）	4	0	4	1.2%
2	自営業	12	13	25	7.3%
3	会社員・団体職員・公務員	35	86	121	35.4%
4	農業	7	7	14	4.1%
5	パートタイマー・アルバイト	34	36	70	20.5%
6	主に家事や育児	14	6	20	5.8%
7	無職	56	30	86	25.1%
8	その他	1	1	2	0.6%
	回答者数	163	179	342	

問 4 あなたの居住地についてお伺いします。該当するものを1つ選び、○印をつけてください。

		郵送	Web	計	%
1	三倉地区	8	4	12	3.5%
2	天方地区	10	16	26	7.6%
3	森地区	64	66	130	37.8%
4	一宮地区	14	21	35	10.2%
5	園田地区	28	29	57	16.6%
6	飯田地区	40	41	81	23.5%
7	その他	1	2	3	0.9%
	回答者数	165	179	344	

問 5 あなたは、ご家庭でインターネットをどの程度利用していますか。該当するものを1つ選び、○印をつけてください。

		郵送	Web	計	%
1	ほぼ毎日	86	160	246	71.9%
2	週に数回程度	20	11	31	9.1%
3	週に1回程度	4	0	4	1.2%
4	月に数回程度	8	1	9	2.6%
5	月に1回程度	2	0	2	0.6%
6	その他	1	0	1	0.3%
7	利用していない	42	7	49	14.3%
	回答者数	163	179	342	

問 6 あなたは、ご家庭でインターネットを利用する際に、どのような機器をお使いですか。該当するものをすべて選び、○印をつけてください。

		郵送	Web	計	%
1	パソコン	58	103	161	54.9%
2	タブレット端末 (iPad・Fire HD など)	30	55	85	29.0%
3	2 in 1 パソコン (Surface Pro など)	5	6	11	3.8%
4	スマートフォン	104	171	275	93.9%
5	テレビ (地上デジタル放送)	29	57	86	29.4%
6	インターネット接続対応のゲーム機	11	28	39	13.3%
7	その他	2	0	2	0.7%
	回答者数	121	172	293	

問 7 あなたは、ご家庭でインターネットを利用する場合、どのような目的で利用していますか。該当するものをすべて選び、○印をつけてください。

		郵送	Web	計	%
1	電子メールの送受信（Gmail などのフリーメールを含む）	61	120	181	61.8%
2	情報検索（Google 検索、Yahoo!検索など）	98	161	259	88.4%
3	ホームページ・ブログの閲覧・書き込み	32	72	104	35.5%
4	S N S の利用（LINE、Facebook、Instagram など）	67	137	204	69.6%
5	無料ビデオ通話の利用（Zoom、Face Time、ハングアウトなど）	17	47	64	21.8%
6	クイズ・懸賞応募・アンケート回答	10	32	42	14.3%
7	オンラインゲームの利用	14	39	53	18.1%
8	動画投稿・共有サイトの利用（YouTube、ニコニコ動画など）	32	88	120	41.0%
9	動画視聴（Netflix、Amazon プライムビデオ、U-NEXT など）	38	80	118	40.3%
10	ニュースサイト・天気予報の利用	79	134	213	72.7%
11	地図・交通情報の提供サービス（乗り換え案内、ナビゲーションなど）	57	110	167	57.0%
12	金融取引（インターネットによる銀行、証券、保険取引など）	22	47	69	23.5%
13	デジタルコンテンツの購入・取引（音楽、音声、映像、ゲームソフトなど）	18	40	58	19.8%
14	インターネットショッピング（Amazon、Yahoo ショッピング、楽天市場など）	53	127	180	61.4%
15	インターネットオークション・フリマアプリ（ヤフオク！、ラクマ、メルカリなど）	15	43	58	19.8%
16	電子政府・電子自治体の利用（電子申請、電子申告、電子入札）	3	26	29	9.9%
17	その他	1	2	3	1.0%
	回答者数	121	172	293	

問 8 あなたは、普段どのような方法で森町が発信している情報を入手していますか。
よく利用するものを3つまで選び、○印をつけてください。

		郵送	Web	計	%
1	広報もりまち	122	113	235	68.7%
2	町内会の回覧板	121	86	207	60.5%
3	同報無線	77	48	125	36.5%
4	町の公式ホームページ	16	31	47	13.7%
5	町の公式LINE	70	133	203	59.4%
6	森町総合配信サービス「森町ちゃっとメール」	15	47	62	18.1%
7	森町公式YouTube(広報もりまち動画版、今月の町政)	3	3	6	1.8%
8	森町公式SNS(森女HAPPYプロジェクトInstagram)	5	5	10	2.9%
9	スマホアプリ「マチイロ」(広報もりまち)	1	6	7	2.0%
10	町役場や公共施設などに電話で問い合わせ	10	0	10	2.9%
11	町役場や公共施設などの窓口へ直接出向く	3	0	3	0.9%
12	新聞・雑誌などの印刷物	12	1	13	3.8%
13	ポスター・チラシ・看板	7	3	10	2.9%
14	テレビやラジオ	12	0	12	3.5%
15	町・地域・団体以外のホームページやSNSや口コミサイトなどの情報	2	0	2	0.6%
16	家族・友人・知人からの口コミ	32	13	45	13.2%
17	その他	0	1	1	0.3%
18	知る方法がない	0	0	0	0.0%
	回答者数	163	179	342	

問 9 あなたが、町役場へ相談・問い合わせを行う際に、最もよく利用する手段は、どういったものですか。該当するものを1つ選び、○印をつけてください。

		郵送	Web	計	%
1	町役場や公共施設などの窓口へ直接出向く	77	77	154	45.6%
2	町役場や公共施設などに電話で問い合わせ	78	83	161	47.6%
3	町役場や公共施設などに手紙で問い合わせ	1	1	2	0.6%
4	町役場や公共施設などにファックスで問い合わせ	0	0	0	0.0%
5	町役場や公共施設などに電子メールで問い合わせ	0	4	4	1.2%
6	森町のホームページ（「問い合わせ」）から	0	11	11	3.3%
7	その他	3	3	6	1.8%
	回答者数	159	179	338	

問 10 あなたが、町役場へ手続きを行う際に、最も利用する手段は、どういったものですか。該当するものを1つだけ選び、○印をつけてください。

		郵送	Web	計	%
1	町役場の担当窓口へ直接出向く	152	173	325	95.6%
2	町役場の担当窓口へ郵送	6	2	8	2.4%
3	町役場の担当窓口へ電子申し込み	1	3	4	1.2%
4	その他	2	1	3	0.9%
	回答者数	161	179	340	

問 11 あなたが、町役場の窓口希望することはどのようなことですか。特に希望するものを3つまで選び、○印をつけてください。

		郵送	Web	計	%
1	1 箇所の窓口ですべての対応をできるようにする	71	56	127	37.2%
2	窓口サービスの時間を延長する	32	29	61	17.9%
3	土曜日・日曜日も窓口開設する	70	73	143	41.9%
4	フロアの行き先をスマートフォンで案内してくれる	6	8	14	4.1%
5	相談・問い合わせ・各種手続きの待ち時間を短縮する	31	18	49	14.4%
6	申請書や届出書を手書きしないで手続きができる	46	79	125	36.7%
7	問い合わせをインターネットのチャットボット（自動応答）からできる	9	36	45	13.2%
8	近くの公共施設やサービスコーナーでの手続きを増やす	10	10	20	5.9%
9	コンビニエンスストアや商業施設などで証明書を発行する	44	65	109	32.0%
10	窓口案内用の配置図などの表示の充実や申請時での椅子つきの記載場所の充実	9	2	11	3.2%
11	ビデオ通話を使った問い合わせができる（Zoom など）	3	13	16	4.7%
12	その他	4	2	6	1.8%
13	特になし	31	10	41	12.0%
回答者数		162	179	341	

問 12 あなたは、現在、森町が提供・実施している電子サービス及び情報サービスを知っていますか。知っているものをすべて選び、○印をつけてください。

		郵送	Web	計	%
1	町税のスマホ決済（PayPay、LINE Pay）	15	28	43	12.8%
2	電子申請サービス	13	23	36	10.7%
3	スポーツ施設などの空き情報	3	10	13	3.9%
4	手続ナビ・ゴミ出しナビ（森町公式ホームページ）	22	34	56	16.6%
5	図書館蔵書検索及びインターネット予約サービス	11	20	31	9.2%
6	メール情報配信サービス（森町ちゃっとメール）	36	81	117	34.7%
7	例規データベースシステム	2	3	5	1.5%
8	町の公式LINE	99	159	258	76.6%
9	新型コロナワクチン接種予約（ワクチン接種予約照会サービス）	102	130	232	68.8%
10	森町公式 SNS（森女 HAPPY プロジェクト Instagram）	17	43	60	17.8%
11	スマホアプリ「マチイロ」（広報もりまち）	6	24	30	8.9%
12	静岡県オープンデータカタログサイト	1	1	2	0.6%
13	「Mappin'Drop」（かんたん地図作成 Web アプリ）	0	0	0	0.0%
14	Wi-Fi スポットの設置 （Morimachi_Free_WiFi：役場庁舎・保健福祉センター・避難所等）	4	20	24	7.1%
15	子育て応援 予防接種ナビ（予防接種や乳幼児健診のスケジュール案内）	16	15	31	9.2%
16	どれも知らない	34	2	36	10.7%
回答者数		158	179	337	

問 13 あなたは、現在、森町が提供・実施している電子サービス及び情報サービスを利用したことがありますか。利用したことがあるものをすべて選び、○印をつけてください。

		郵送	Web	計	%
1	町税のスマホ決済（PayPay、LINE Pay）	6	17	23	7.0%
2	電子申請サービス	0	7	7	2.1%
3	スポーツ施設などの空き情報	0	4	4	1.2%
4	手続ナビ・ゴミ出しナビ（森町ホームページ）	8	18	26	8.0%
5	図書館蔵書検索及びインターネット予約サービス	8	9	17	5.2%
6	メール情報配信サービス（森町ちやっとメール）	22	59	81	24.8%
7	例規データベースシステム	1	2	3	0.9%
8	森町公式LINE	75	147	222	67.9%
9	新型コロナワクチン接種予約（ワクチン接種予約照会サービス）	78	112	190	58.1%
10	森町公式 SNS（森女 HAPPY プロジェクト Instagram）	7	23	30	9.2%
11	スマホアプリ「マチイロ」（広報もりまち）	2	13	15	4.6%
12	静岡県オープンデータカタログサイト	1	0	1	0.3%
13	「Mappin'Drop」（かんたん地図作成 Web アプリ）	0	0	0	0.0%
14	Wi-Fi スポットの設置 （Morimachi_Free_WiFi：役場庁舎・保健福祉センター・避難所等）	1	12	13	4.0%
15	子育て応援 予防接種ナビ（予防接種や乳幼児健診のスケジュール案内）	3	5	8	2.4%
16	どれも知らない	40	6	46	14.1%
	回答者数	148	179	327	

問 14 あなたは、マイナンバーカードを取得していますか。該当するものを1つだけ選び、○印をつけてください。

		郵送	Web	計	%
1	取得している	115	124	239	70.1%
2	取得していないが申請済みである	3	9	12	3.5%
3	これから申請するつもりである	10	29	39	11.4%
4	申請するつもりはない	29	12	41	12.0%
5	その他	5	5	10	2.9%
	回答者数	162	179	341	

問 15 前問(問 14)で「4. 申請する予定はない」を答えた方にお聞きします。マイナンバーカードを申請しない理由は何ですか。該当するものを3つまで選び、○印をつけてください。

		郵送	Web	計	%
1	必要性がない	17	9	26	63.4%
2	取得してもメリットがない	5	4	9	22.0%
3	取得するための手続きがめんどろ	5	0	5	12.2%
4	取得するための手続き方法が分からない	1	0	1	2.4%
5	取得後の使い道が分からない	4	0	4	9.8%
6	取得後の使い道が少ない	9	2	11	26.8%
7	個人情報の漏えいが不安	16	7	23	56.1%
8	紛失時等の不正利用が不安	11	4	15	36.6%
9	その他	1	1	2	4.9%
	回答者数	29	12	41	

問 16 デジタル化の進展により、あなたが、ICTを使って実現してほしいと思うサービスは、どのようなものですか。実現して欲しいサービスをすべて選び、○印をつけてください。

		郵送	Web	計	%
1	自宅にしながらパソコンやスマートフォンなどで直接、行政手続きの申請ができる	78	135	213	64.5%
2	町から自分にぴったりのサービスに関する情報が受けられる	31	34	65	19.7%
3	結婚・出産・子育て・就職・退職などのライフイベントにかかる手続きが、ワンストップでできる（1箇所で行える手続きが完了する）	31	52	83	25.2%
4	病院や薬局などで、自分の診療やケアなどに必要な情報が、本人の同意のもとで共有され、どの施設でも適切な処置が受けられる	62	74	136	41.2%
5	日常生活において自分の体重や血圧などのデータが記録され、適切な健康法などのアドバイスが受けられる	20	12	32	9.7%
6	観光地などの混雑状況がリアルタイムで配信され、スムーズに観光ができる	25	33	58	17.6%
7	自動翻訳機能などを利用して、言語を気にせず外国人観光客と会話ができる	19	28	47	14.2%
8	気温・湿度などの気象情報や、農作物の生育情報などから、最適なタイミングで施肥や収穫などができる	16	15	31	9.4%
9	使用された肥料や農薬などの情報を確認でき、安全・安心な農作物を購入することができる	11	10	21	6.4%
10	観測網の整備や過去の災害に関する情報などをもとに、詳細な災害予測・被害予測ができる	53	54	107	32.4%
11	避難所の情報を共有でき、必要な医薬品や医師・介護士などを迅速に送り込むとともに、不足する物資を効率的に供給することができる	67	71	138	41.8%
12	デジタル技術の発展により、自動運転や無人運転が実現する	25	32	57	17.3%
13	学校と家庭がインターネットでつながることにより、学習記録などの情報が共有され、問題発見や解決に向けた取組を迅速に行うことができる	21	38	59	17.9%
14	電子図書館が整備され、読みたい本を好きなタイミングで、パソコンなどで読む(借りる)ことができる	17	44	61	18.5%
15	地域で活動する子育てサークルや地域の安全な遊び場など、地域別の子育て支援情報が受けられる	14	13	27	8.2%
16	その他	6	2	8	2.4%
17	実現してほしいサービスはない	19	9	28	8.5%
	回答者数	151	179	330	

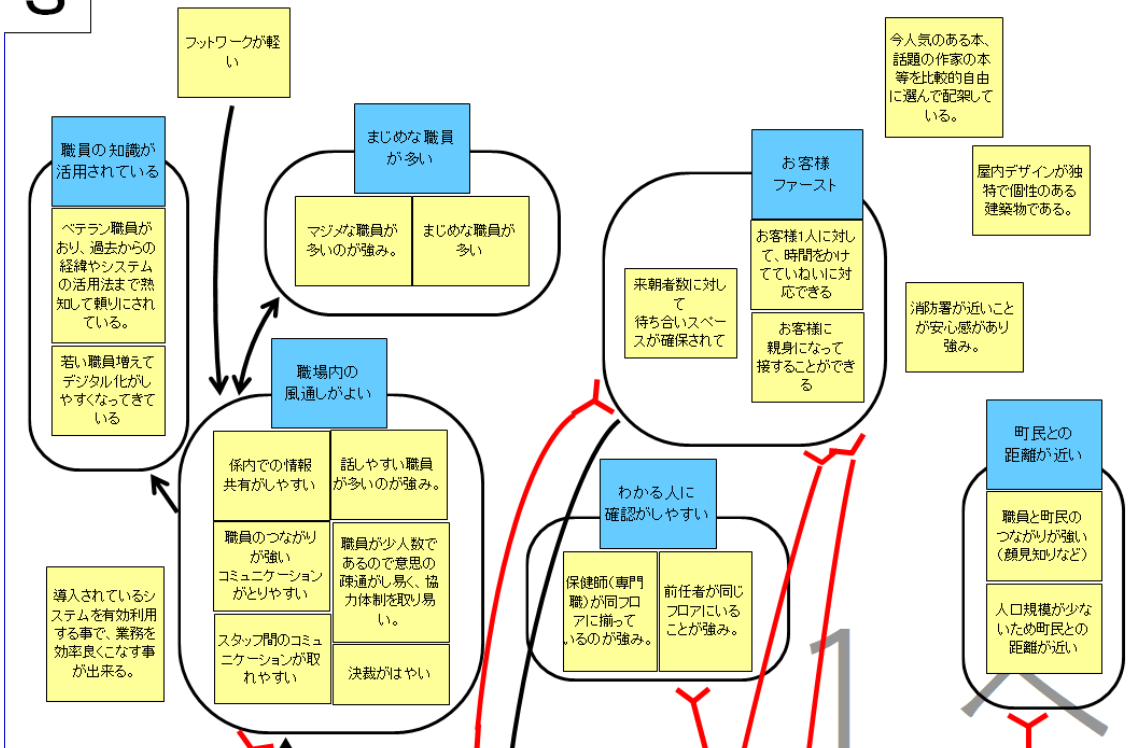
問 17 あなたは、森町がデジタル化を推進するうえで、大切なことはどのようなことだと思いますか。大切だと思うことを最大5つまで選び、○印をつけてください。

		郵送	Web	計	%
1	誰もが安心して情報やサービスを利用できるまちづくりを進める	96	98	194	58.3%
2	災害時にも途切れることのない通信環境を整備する	99	123	222	66.7%
3	防災や防犯など誰もが安心して暮らせるまちづくりを進める	77	67	144	43.2%
4	情報格差による不利益が生じないように仕組みを整える	49	55	104	31.2%
5	楽しく安心して子育てができる環境を整備する	26	35	61	18.3%
6	学校における情報通信機器を充実する	18	17	35	10.5%
7	学校における情報セキュリティ教育や情報活用能力の向上に対する教育を充実する	13	24	37	11.1%
8	住民の意見が適切に行政へ反映される仕組みを整える	40	51	91	27.3%
9	企業・教育機関と共同（産・学・官連携）で幅広い取り組みを進める	9	3	12	3.6%
10	スマートフォンを活用したサービスの提供を充実する	36	62	98	29.4%
11	町役場に行かなくても行政サービスが受けられるようにする	59	82	141	42.3%
12	誰でも簡単に本人確認ができるサービスを提供する	17	13	30	9.0%
13	個人情報保護など情報セキュリティ対策を強化する	38	38	76	22.8%
14	他の自治体と共同で連携して広域的な取り組みを進める	7	15	22	6.6%
15	デジタル技術を積極的に取り入れ行政事務の効率化を図る	17	19	36	10.8%
16	町職員のデジタル化に対応する能力を向上させる	12	17	29	8.7%
17	町が保有する情報資産を活用して新規産業の創出を支援する	4	3	7	2.1%
18	スマートデバイス（スマートフォン、タブレット端末など）を利用した住民協働のサービスを整備する	10	10	20	6.0%
19	その他	6	1	7	2.1%
20	これ以上のデジタル化は必要ない	8	1	9	2.7%
回答者数		154	179	333	

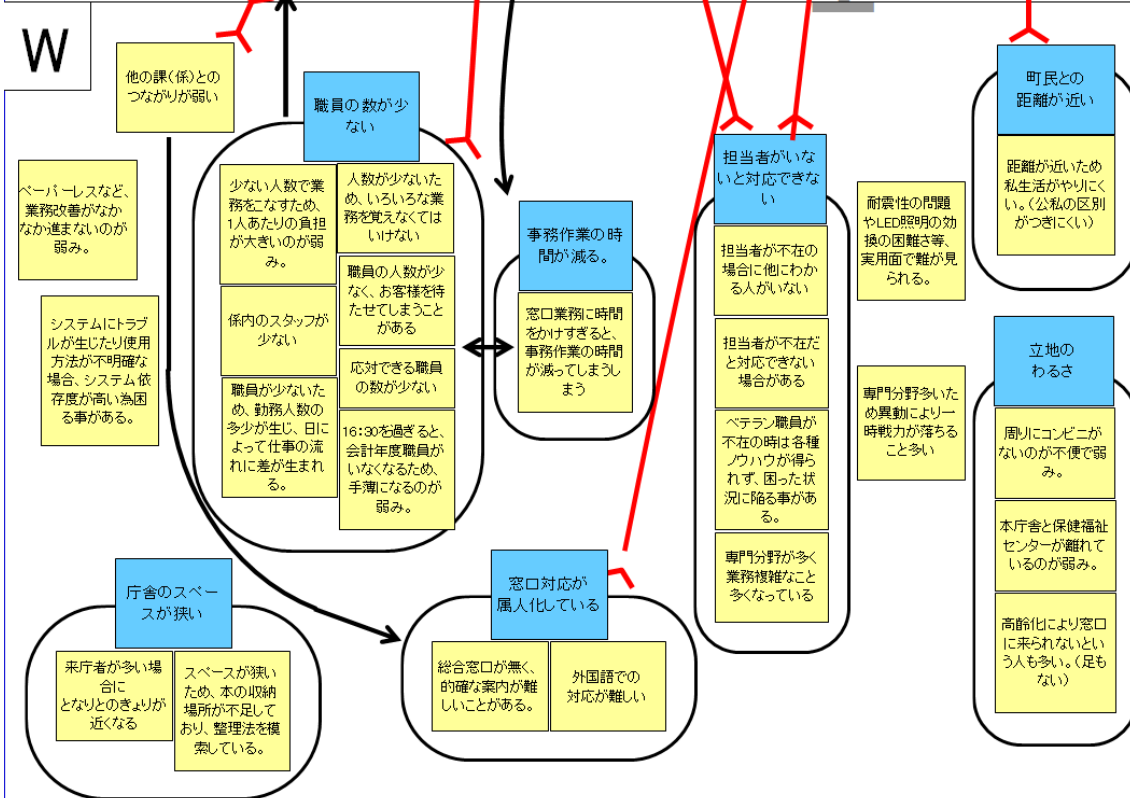
2 職員による環境分析結果

(1) SWOT分析結果

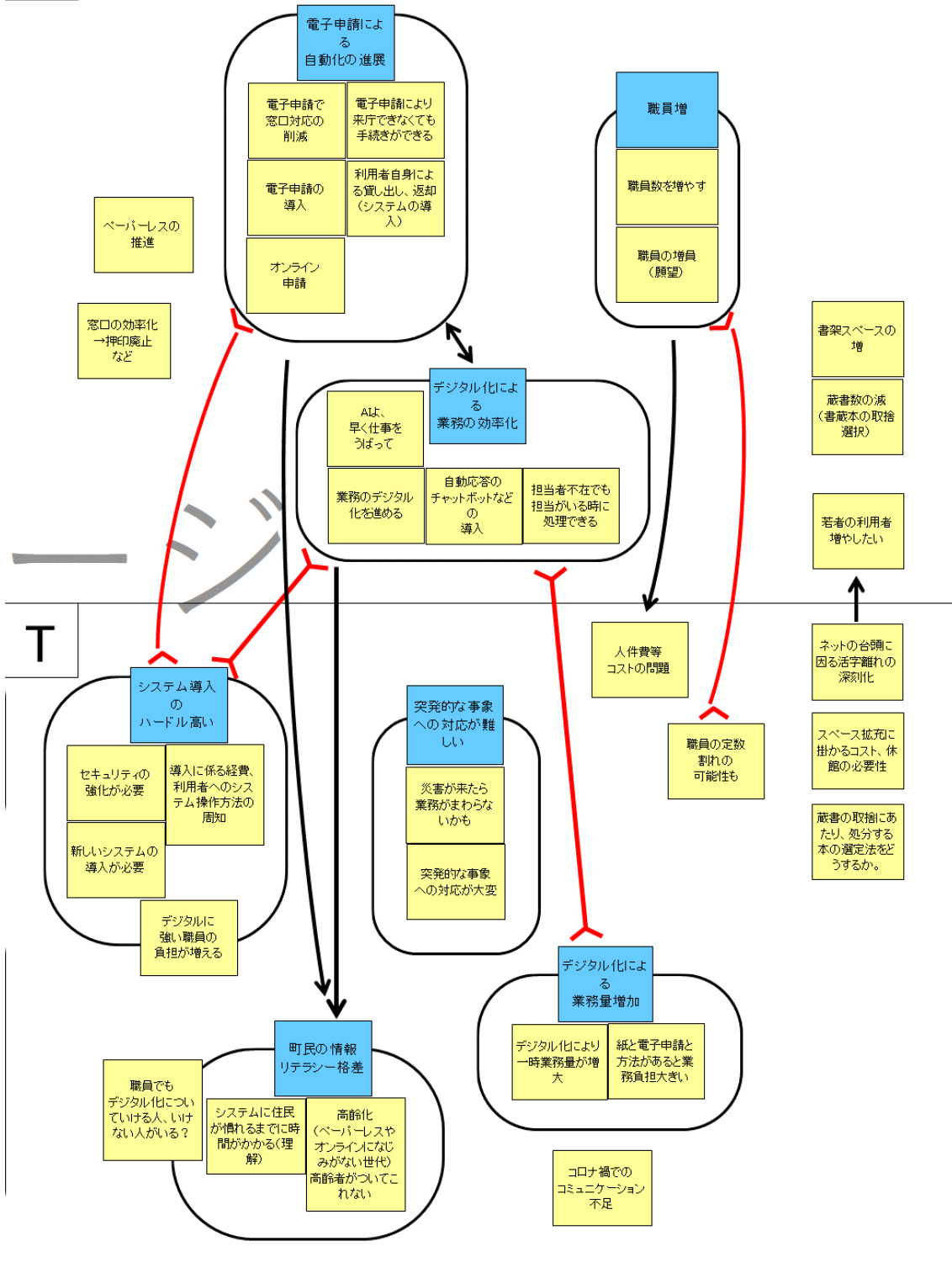
S



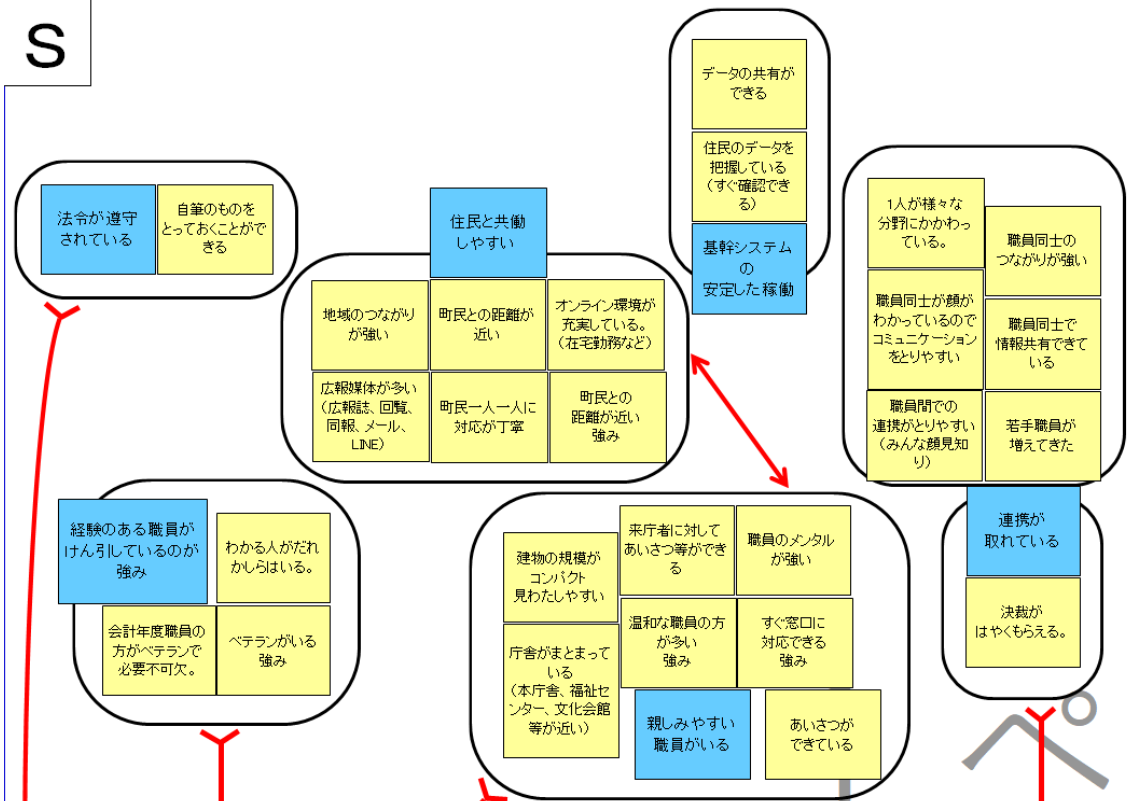
W



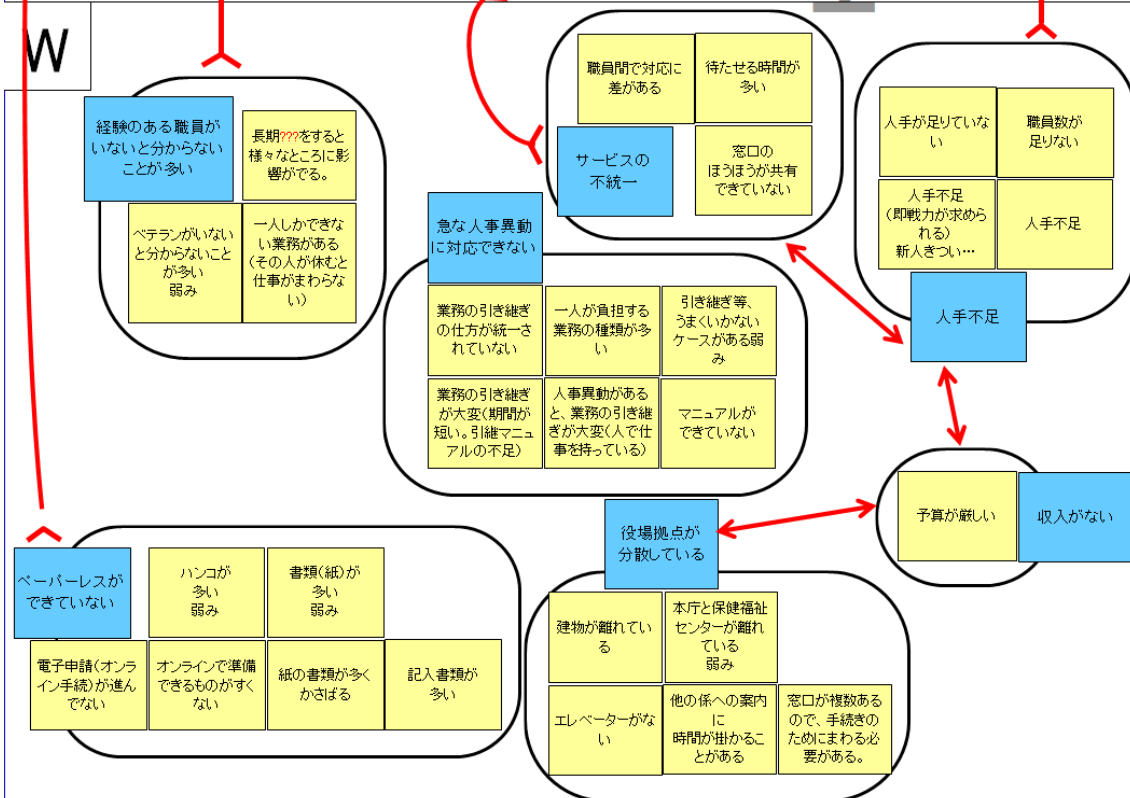
0



S

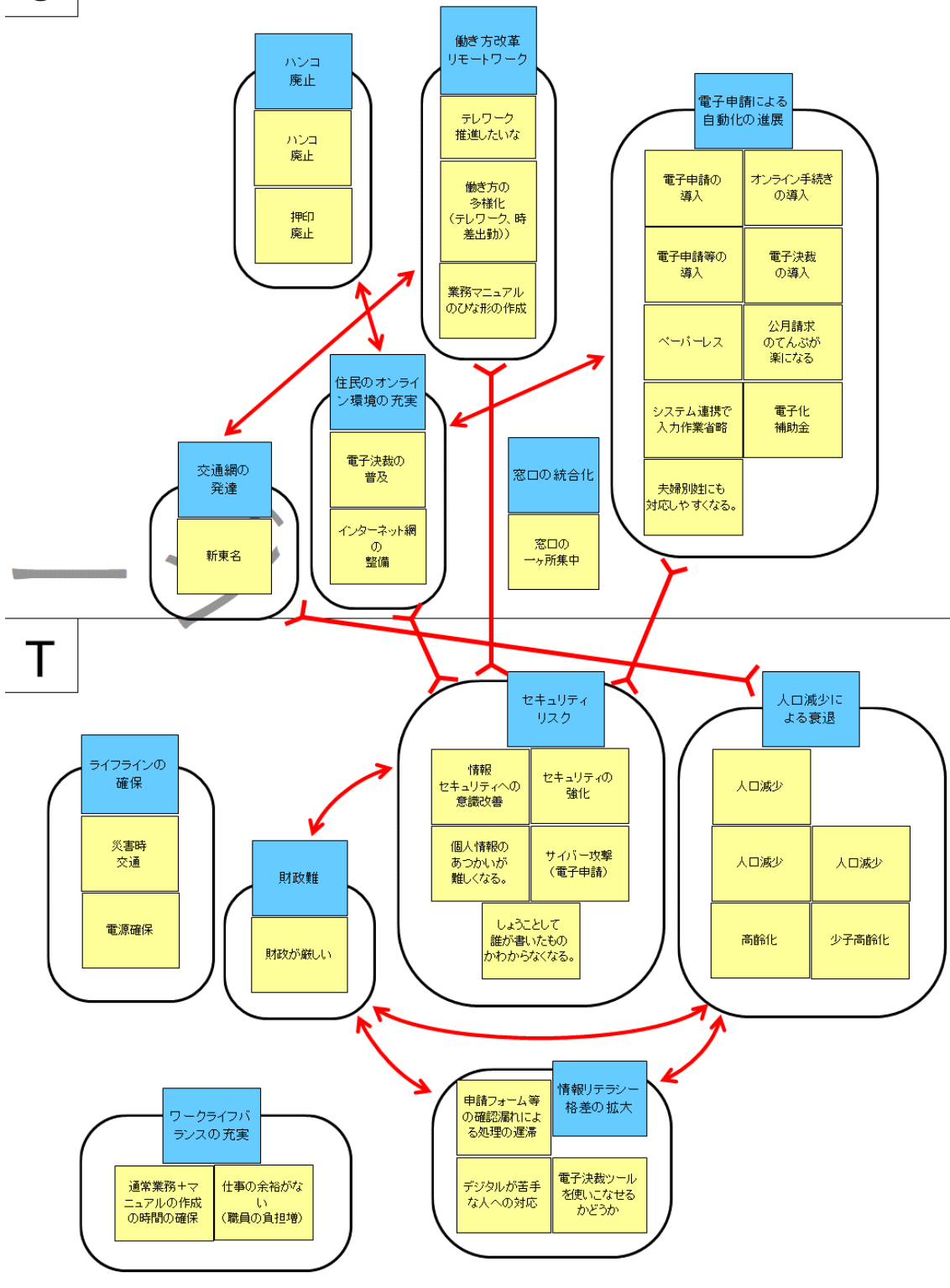


W

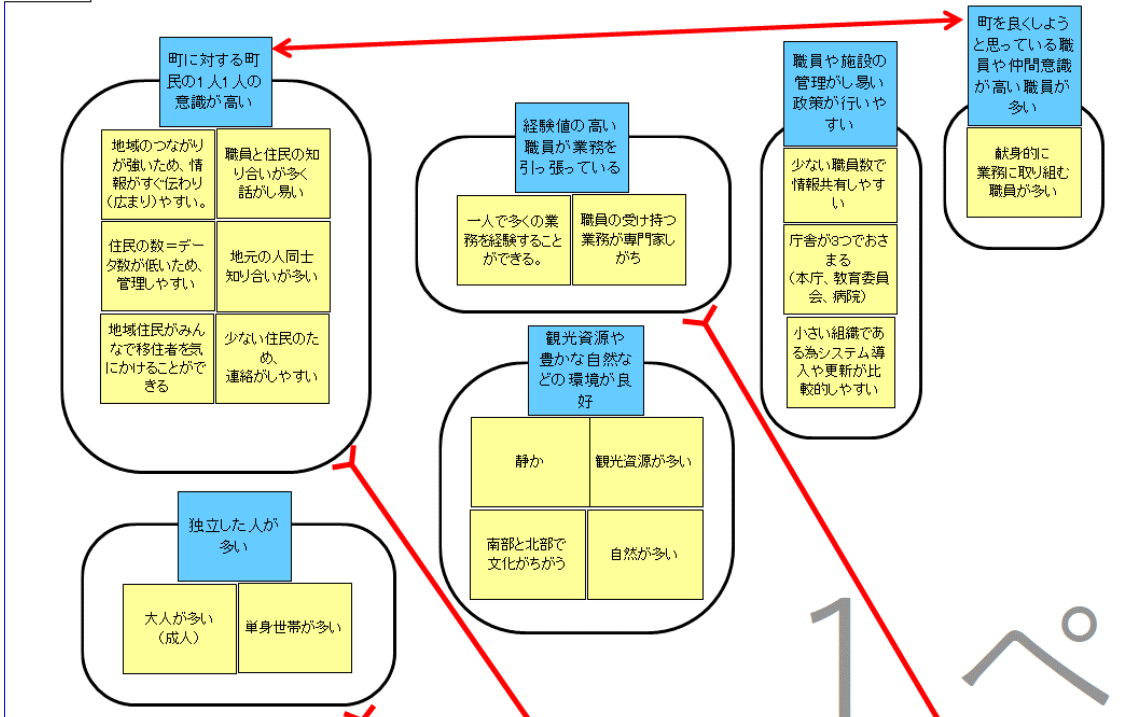


O

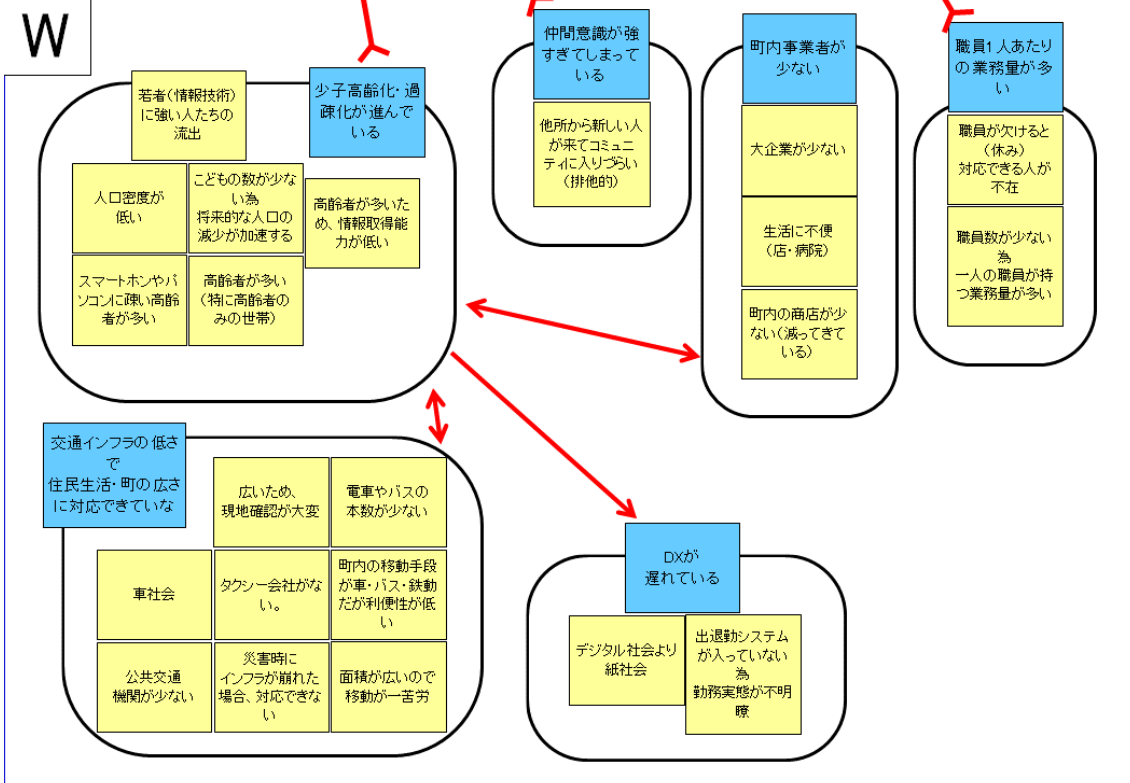
T



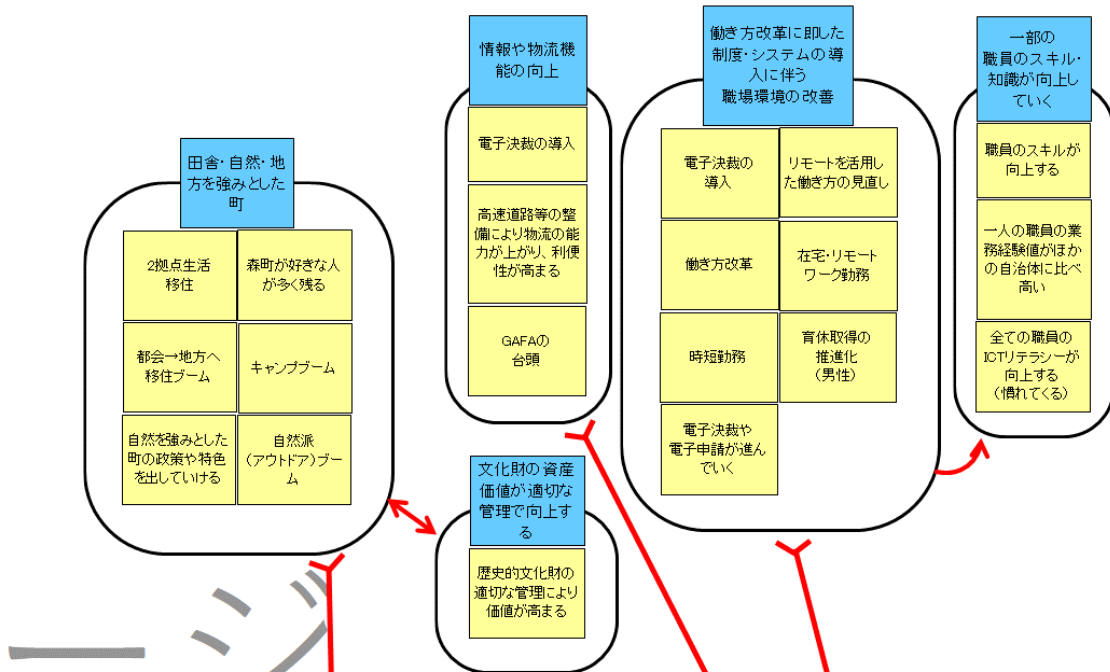
S



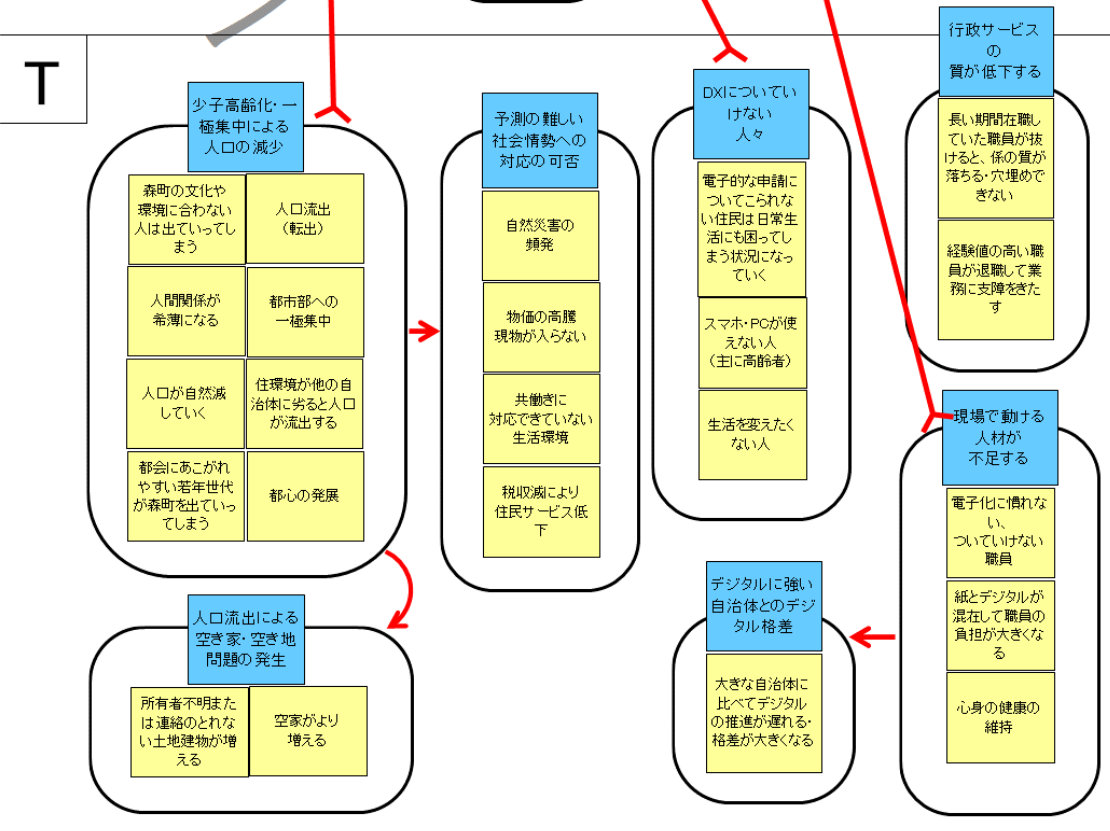
W



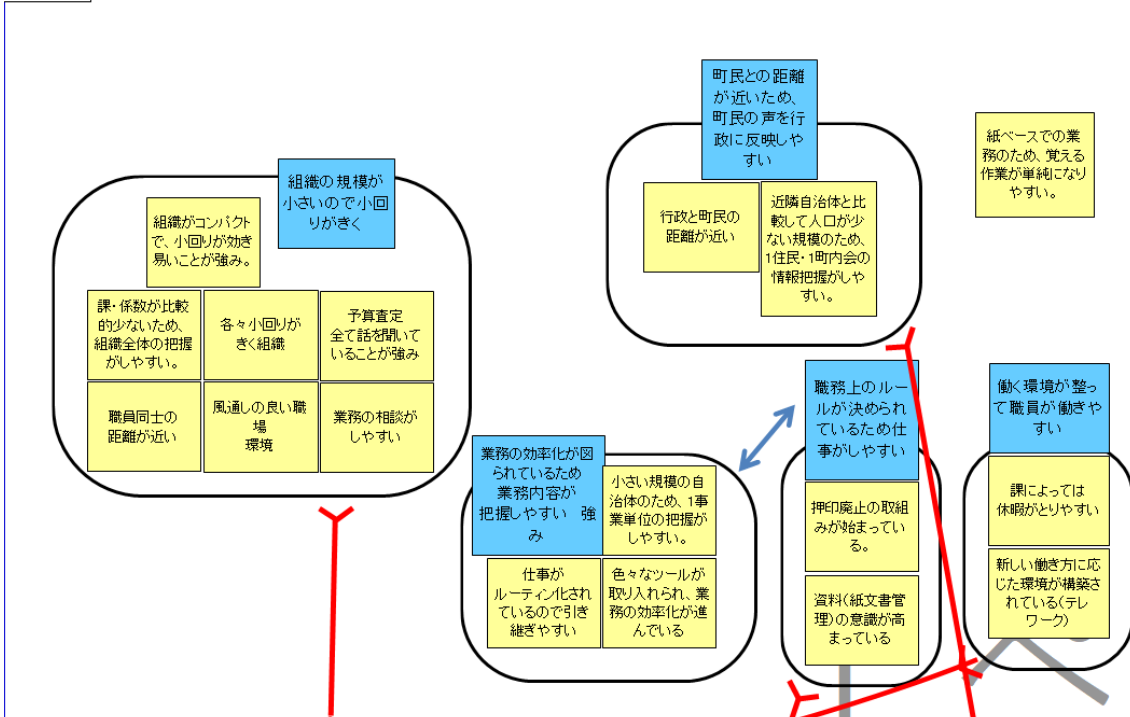
O



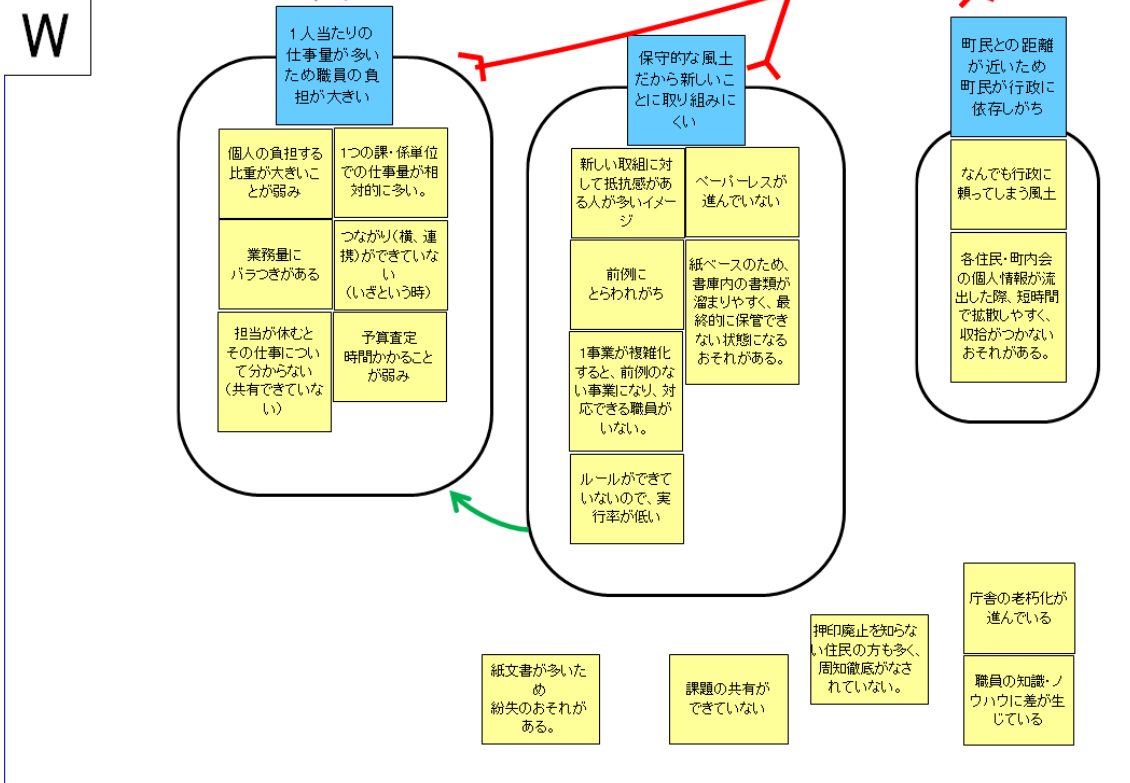
T



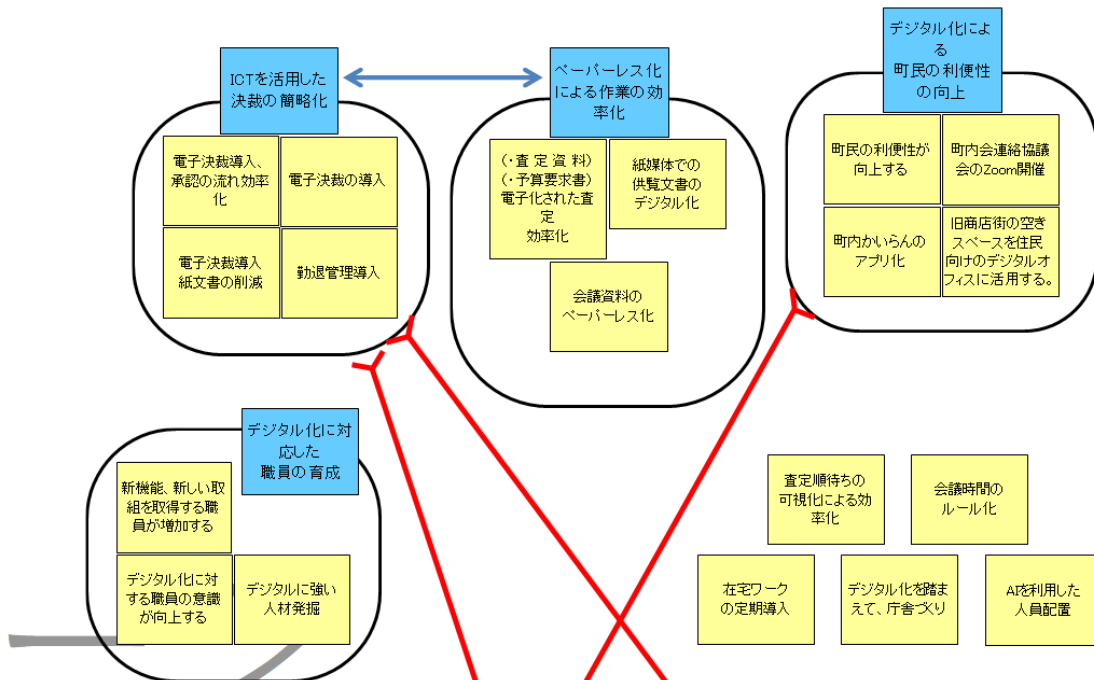
S



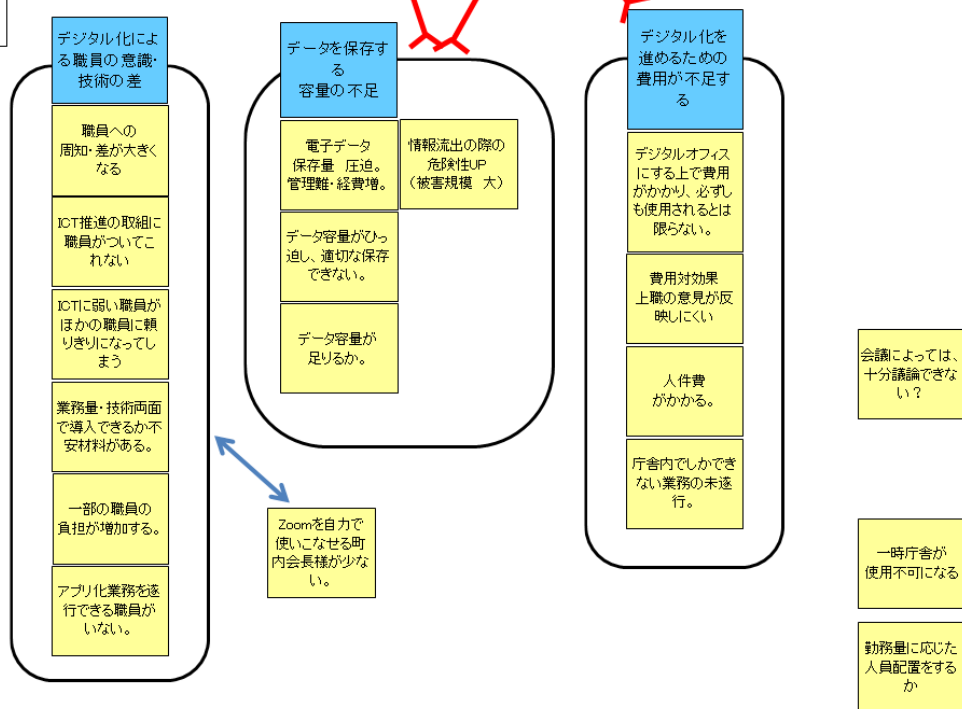
W



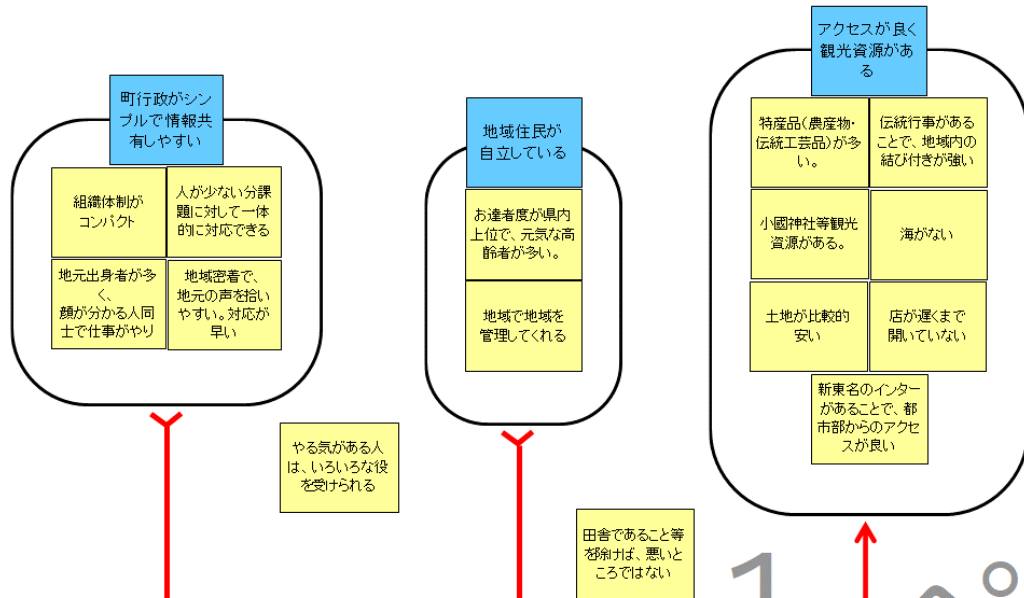
O



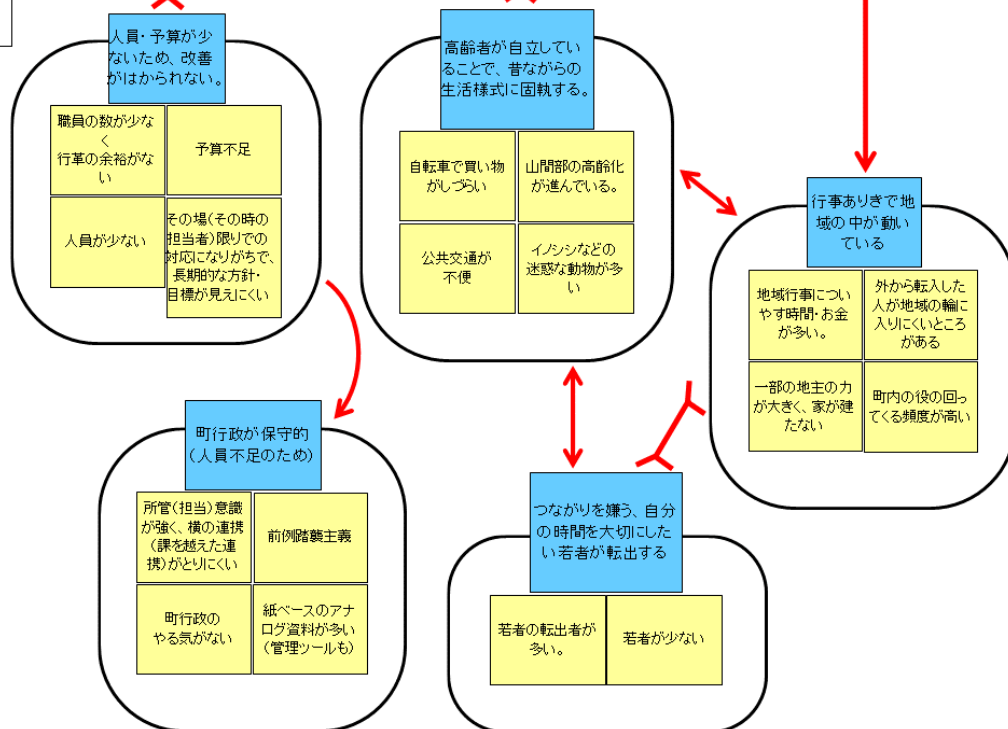
T



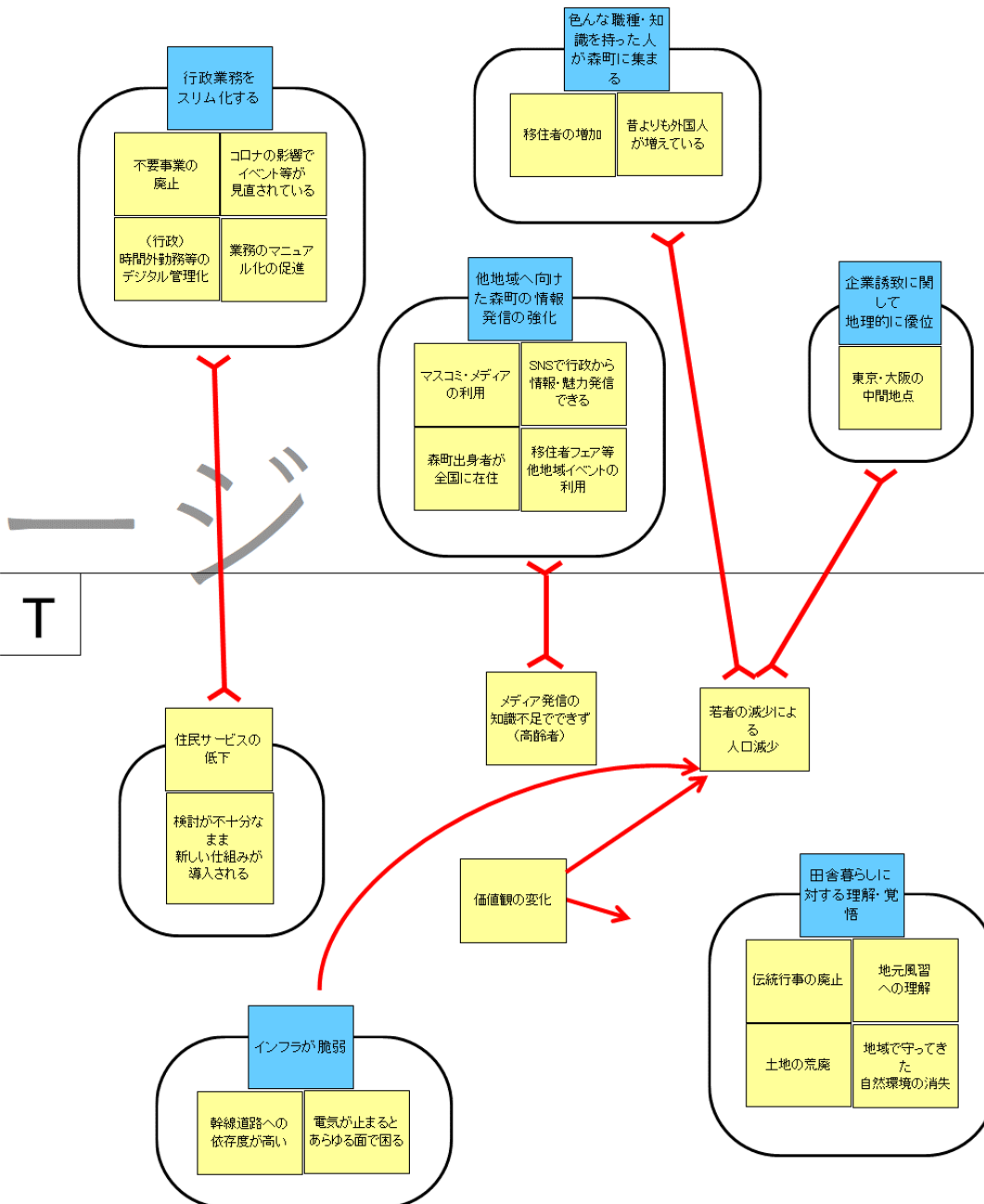
S



W

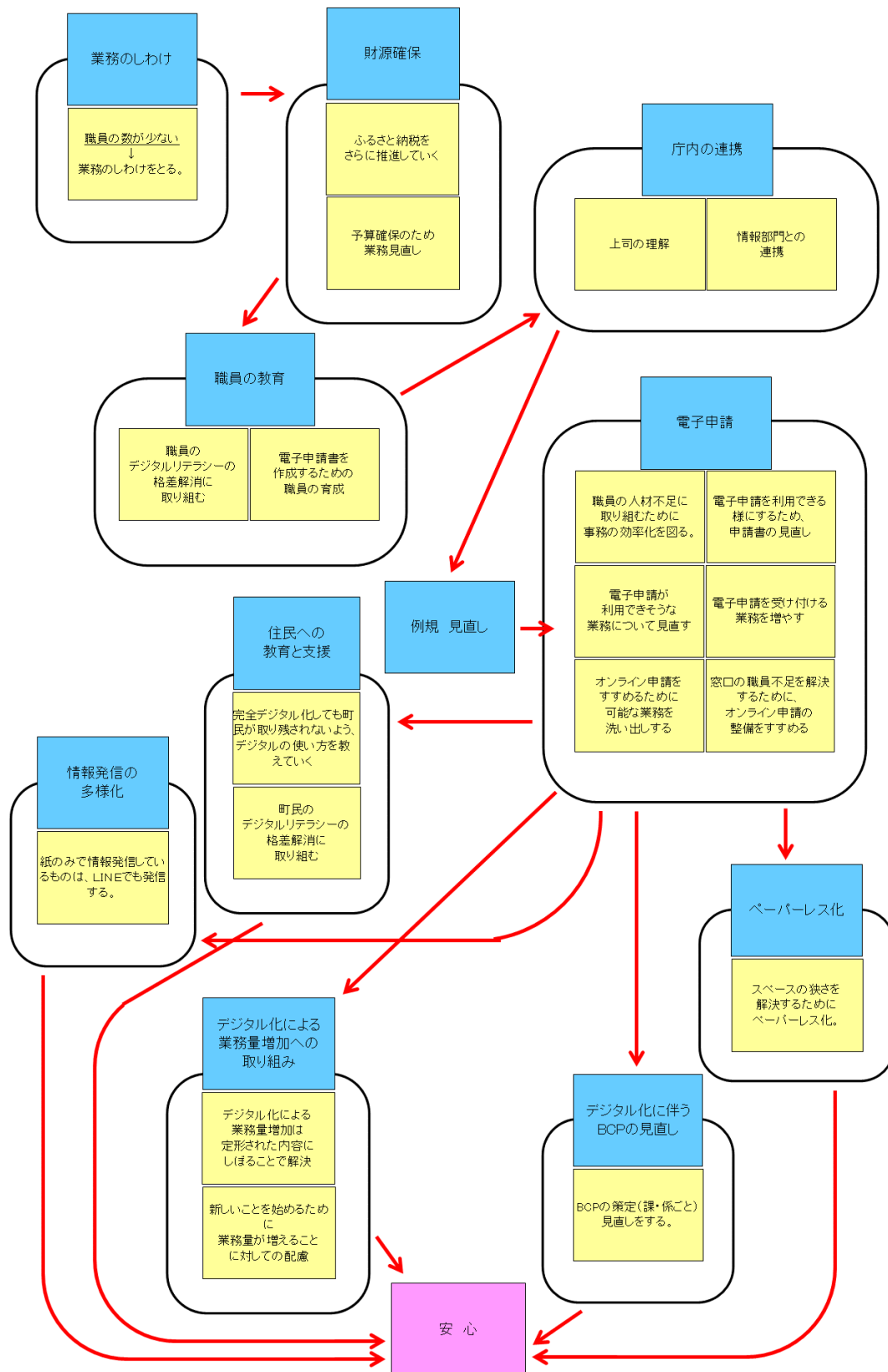


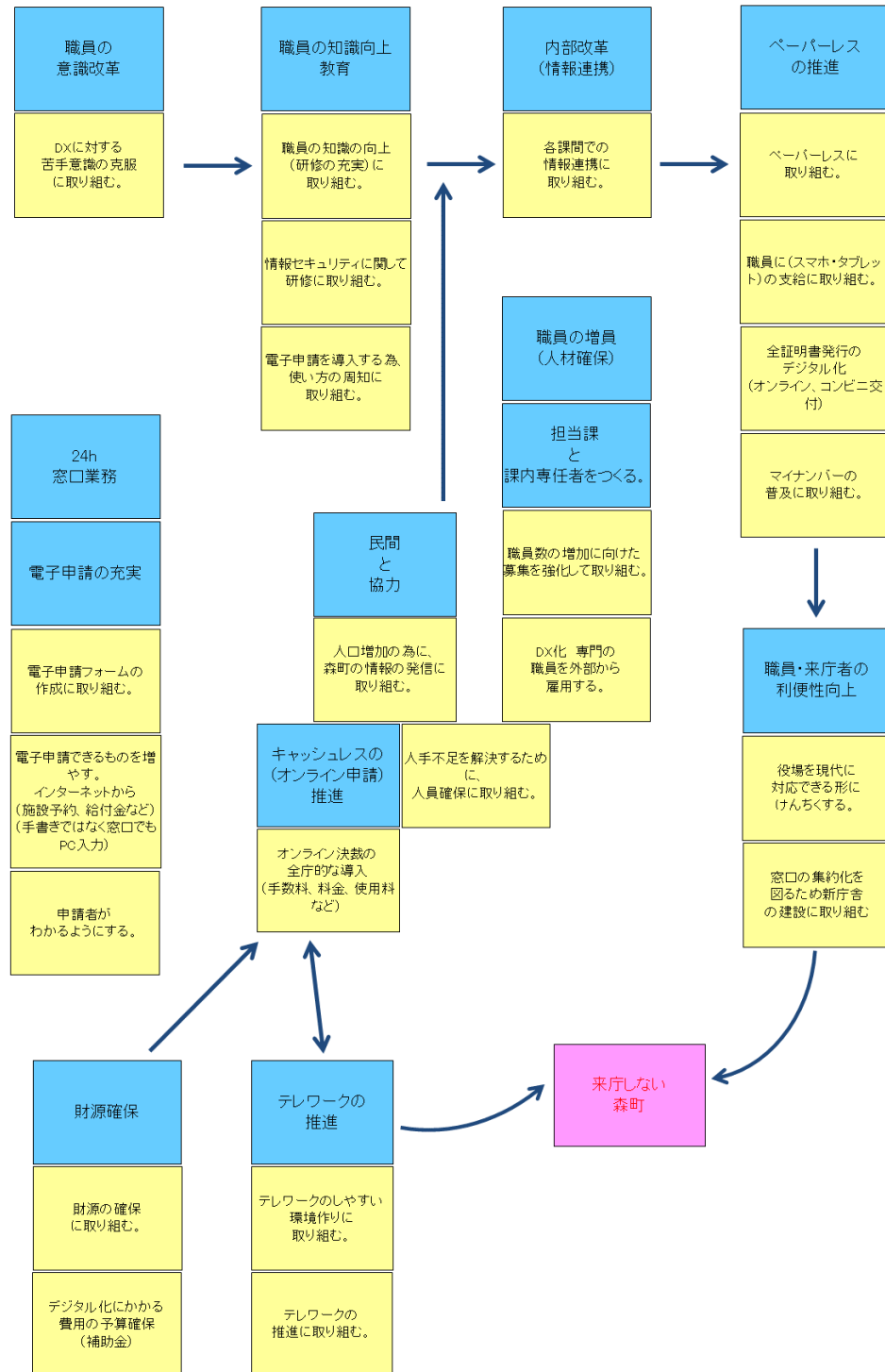
O

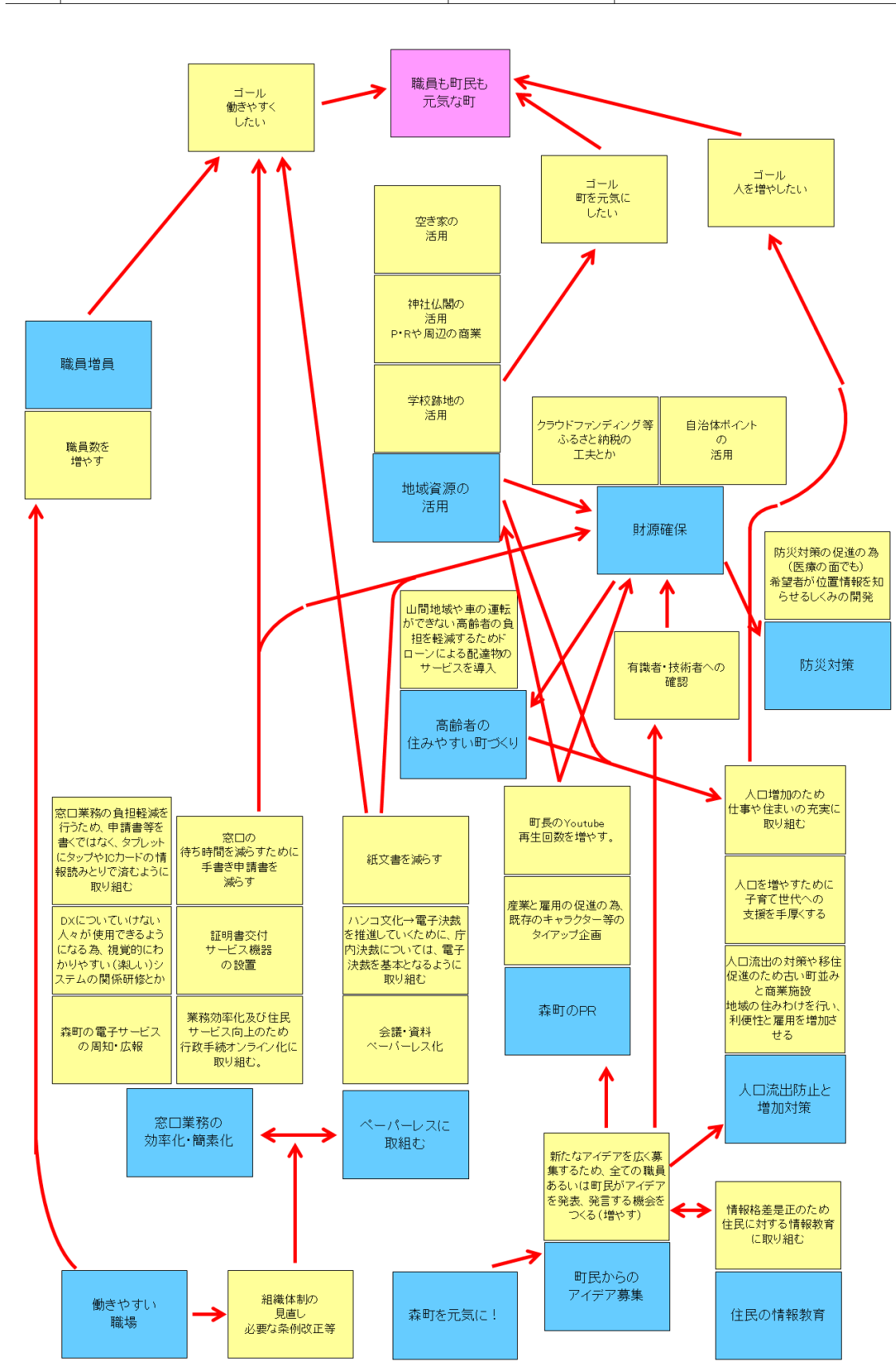


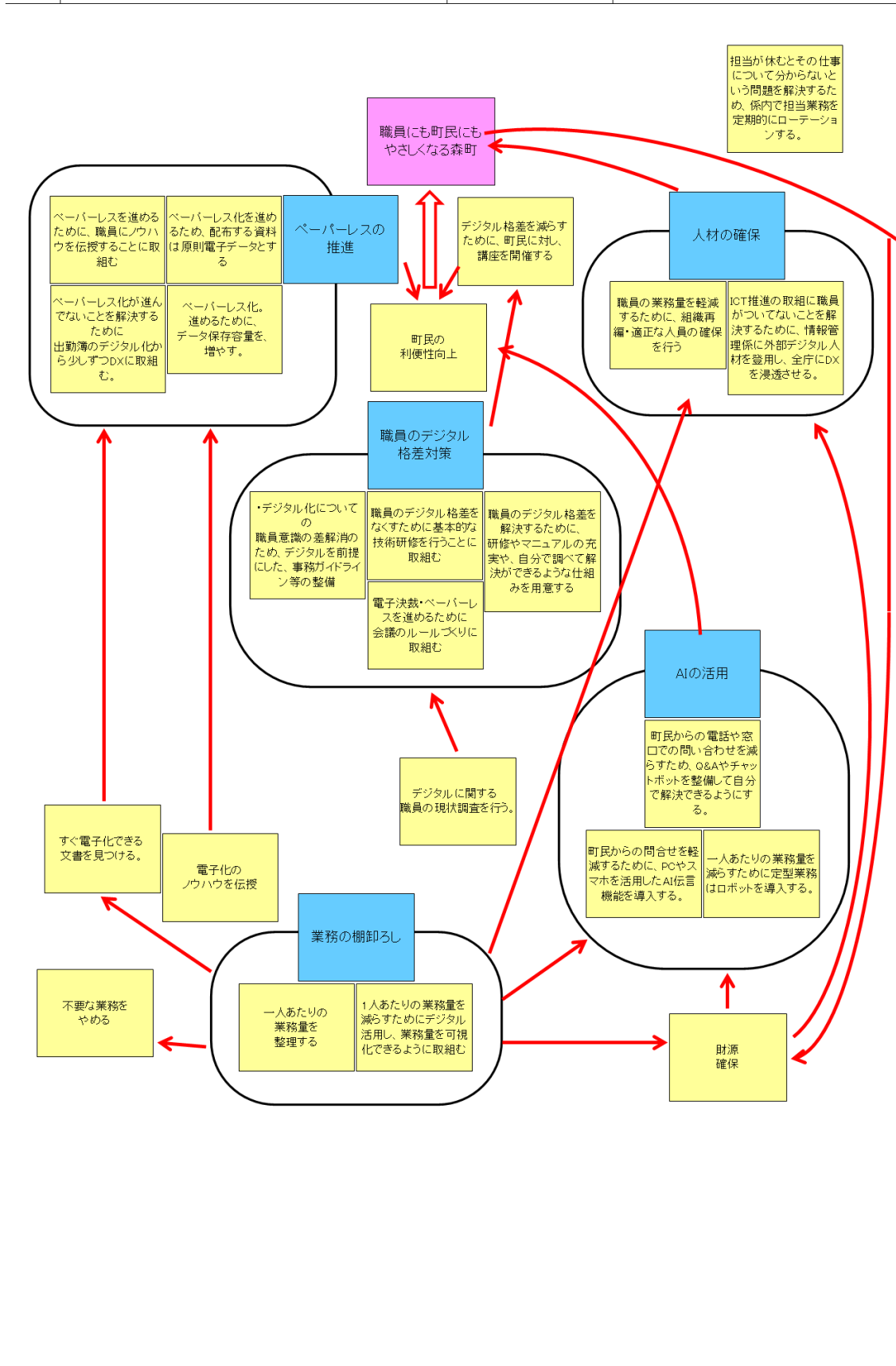
T

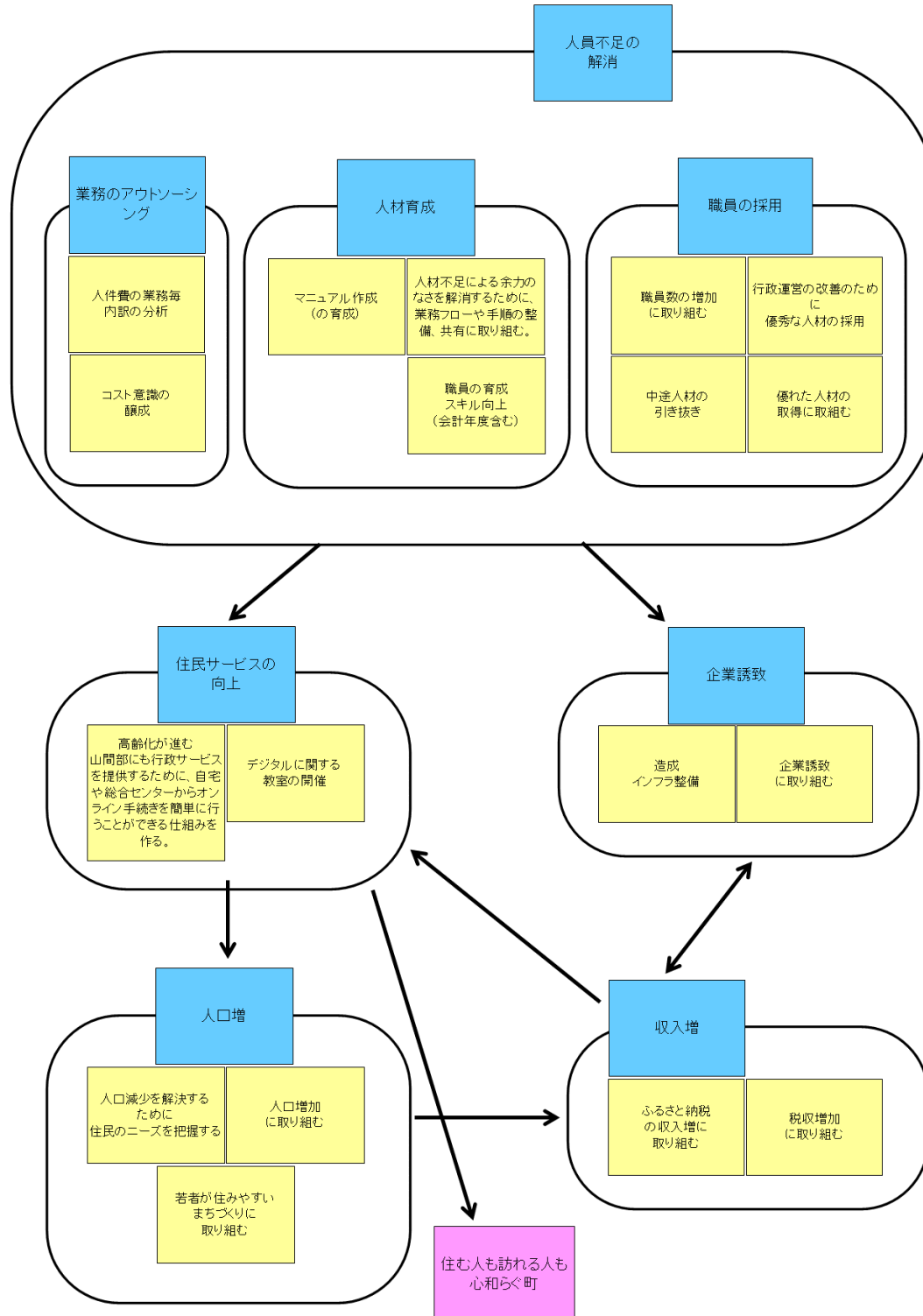
(2) 課題構造分析結果











3 OODAループについて

OODAループ（ウーダループ）とは、アメリカ空軍のジョン・ボイド氏が提唱した意思決定の考え方です。意思決定のプロセスである『Observe（観察）』『Orient（状況判断）』『Decide（意思決定）』『Act（実行）』の頭文字を取り名付けられました。“素早さ”が特徴の意思決定手法で、ビジネスから日常生活まで幅広く活用されています。

OODAループが示す4つの意思決定のプロセスは、次の通りです。

Observe（観察）	： 自分のまわりの状況をよく観察して生データを集める
Orient（状況判断）	： 集めた生データから状況がどうなっているかを判断する
Decide（意思決定）	： 状況判断に基づき、やることや計画を決める
Act（行動）	： やると決めたことを計画に沿って行う

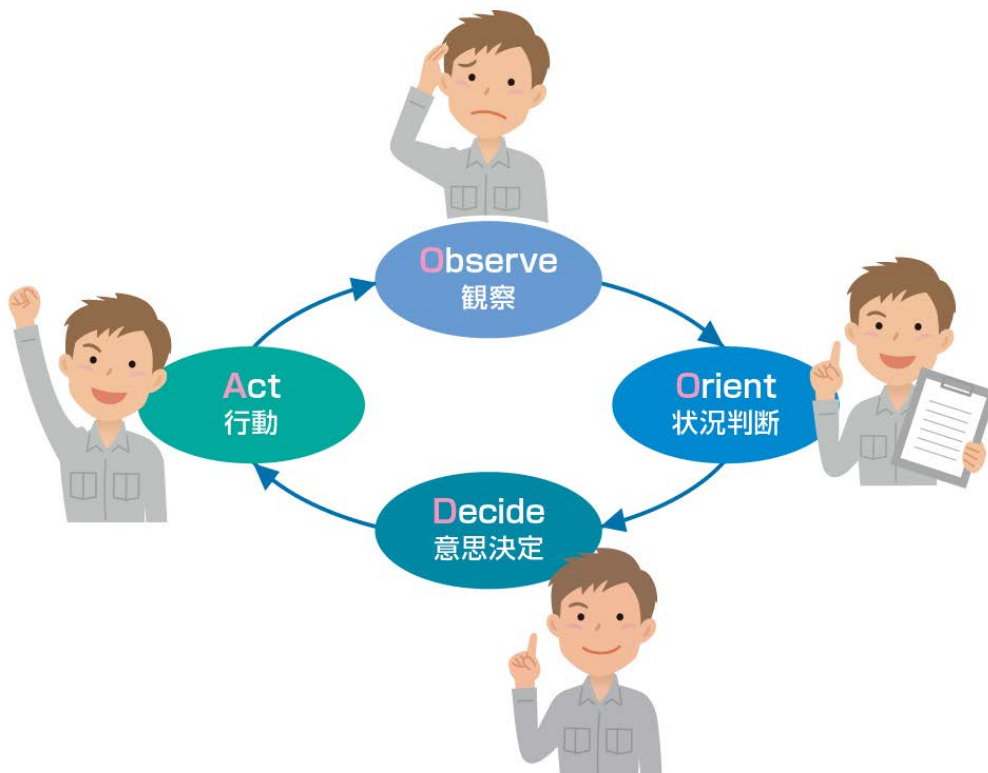


図 38:OODAループの意思決定プロセス

出典:厚生労働省 生産性&効率アップ必勝マニュアル
「PDCA サイクルと OODA ループ」

(<https://www.mhlw.go.jp/content/000961264.pdf>)

OODAループに似たフレームワークの一つに“PDCAサイクル”があります。『Plan（計画）』『Do（実行）』『Check（評価）』『Action（改善）』を繰り返す手法です。

OODAループとの違いは『最初に計画を立てる』点です。全ての工程が明らかになっている状態でさらに改善を目指すために用いる手法のため、その場の状況に臨機応変に対応するOODAループとは性質が異なります。

OODAループとPDCAサイクルには、それぞれ活用しやすい点と注意する点があります。組織や業務内容によって使い分けるとよいでしょう。

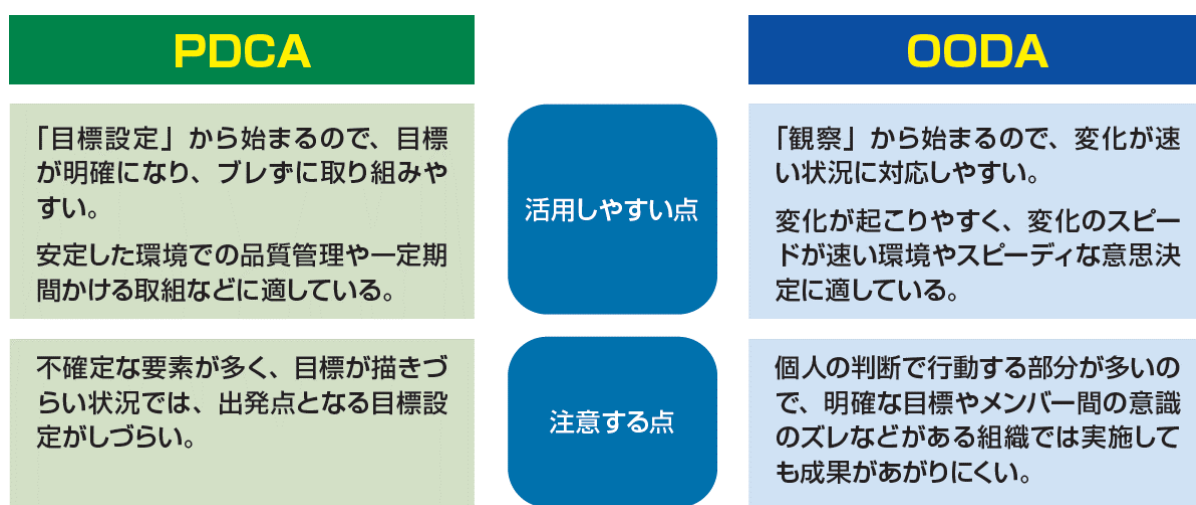


図 39:PDCA サイクルと OODA ループの特徴比較

出典:厚生労働省 生産性&効率アップ必勝マニュアル
「PDCA サイクルと OODA ループ」

(<https://www.mhlw.go.jp/content/000961264.pdf>)

OODAループは、変化の速い環境に適応しやすい意思決定の方法です。以下に、OODAループを役立てるポイントを挙げます。

(1)現状をよく観察する

OODAループのポイントの一つは、「観察」が入っていることです。

自組織がいる業界の動向はもちろん、他業界や社会全体の動きにも注目します。注意深く全体を観察し、今後を予測できるような動きへ敏感に反応することが重要です。現状を自分たち自身で注意深く観察し、そこから考えましょう。

(2)自発的に判断し、行動する

「状況判断」では、なぜ観察したようなことが起こっているのかを考察しましょう。

このステップは『理解する』という言葉で説明されることもあります。個々のメンバーが持つ理解の仕方は、これまでの経験や学びによって獲得してきたもののため、全員が同じではありません。

その時、これまでに実施したことや判断したことを振り返り、何かが間違っていたか？と自発的に考えましょう。メンバー全員がそれぞれの自発性と創造性を生かした意思決定をし、実行に移す必要があります。

(3)思い込みや常識にとらわれないように

以前は成功していた方法でも、状況が変われば誤りと判断されることもあります。OODAループを取り入れるポイントは『常識や思い込みをなくし、まずは観察した状況をありのまま受け入れること』です。

先入観にとらわれずフラットに状況を観察できれば、現状に即した意思決定ができます。反対に常識や思い込みを元に考えていると、過去に例のない事態を迎えているにもかかわらず見当違いな対応になってしまうかもしれません。

現状に合う意思決定ができれば、目標の達成に近づきます。正しい状況判断をするためにも、先入観や過去の成功体験は置いておく意識が必要です。

(4)ループを高速回転させる

経営とは仮説検証型の取組です。変化のスピードが速い昨今の経営環境ではなおさらです。きちんとした計画に時間をかけすぎることなく、ループを高速でまわしていくことで変化に対応していきましょう。

意思決定を行動に反映させれば、成功・失敗どちらにしても何らかの結果は出ます。そこで出てきた課題を解決するため、OODAのループを繰り返し、目標達成を目指しましょう。

<参考文献>

- ・厚生労働省 生産性&効率アップ必勝マニュアル「PDCAサイクルとOODAループ」

(<https://www.mhlw.go.jp/content/000961264.pdf>)

- ・小学館ダイム公式サイト「@DIME」 『変化の激しい時代に必要とされる「OODAループ」とは？覚えておきたいPDCAサイクルとの違い』 2022.09.14

(<https://dime.jp/genre/1453655/>)