

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。

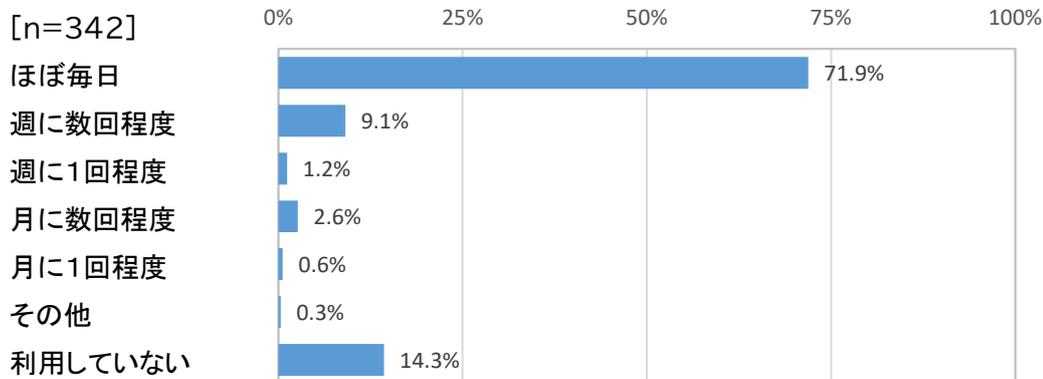


図9:問5単純集計結果

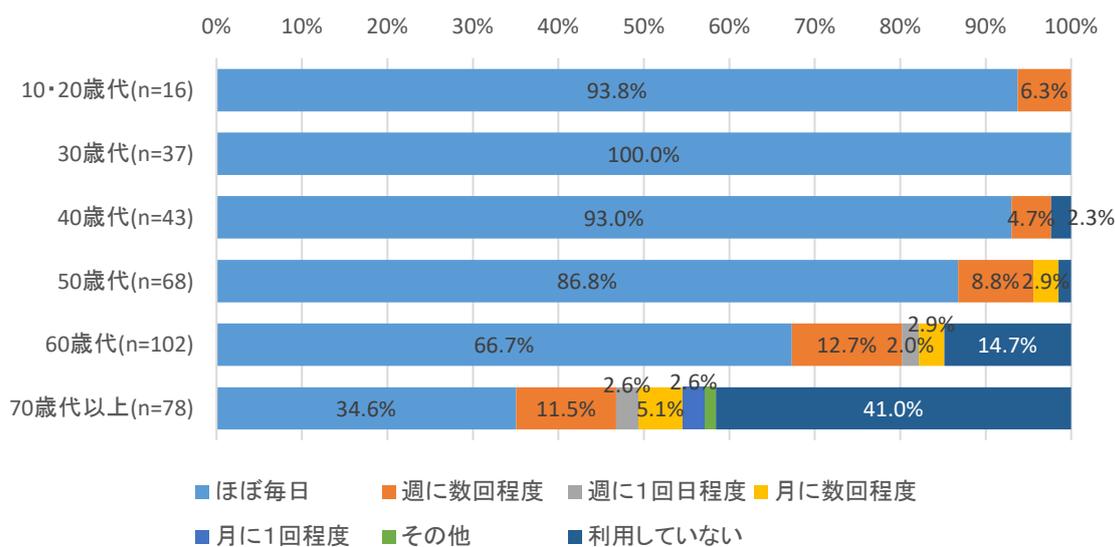


図10:問5年齢別クロス集計結果

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。

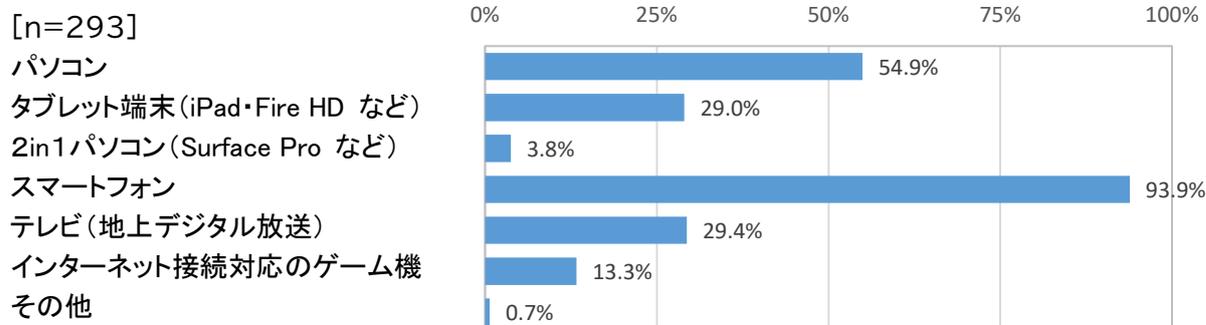


図 11: 問6単純集計結果

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。

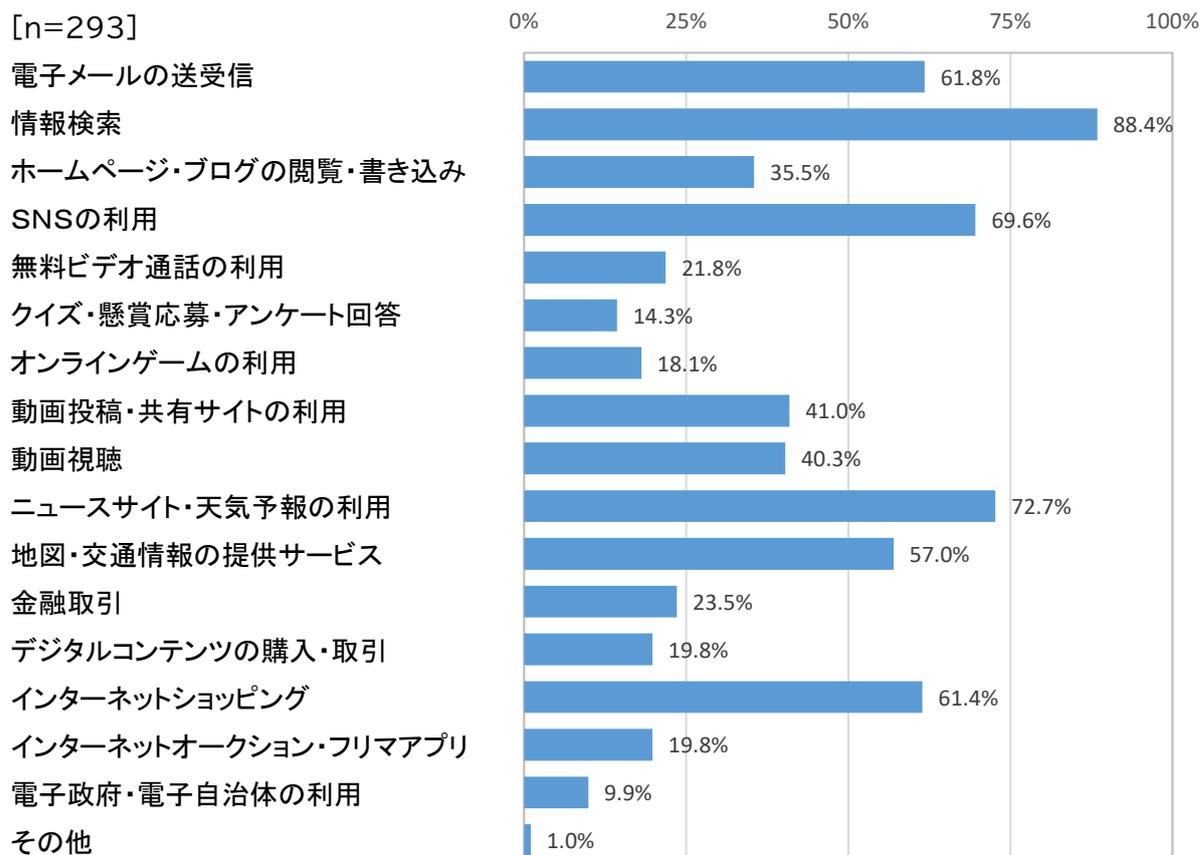


図 12: 問7単純集計結果

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]

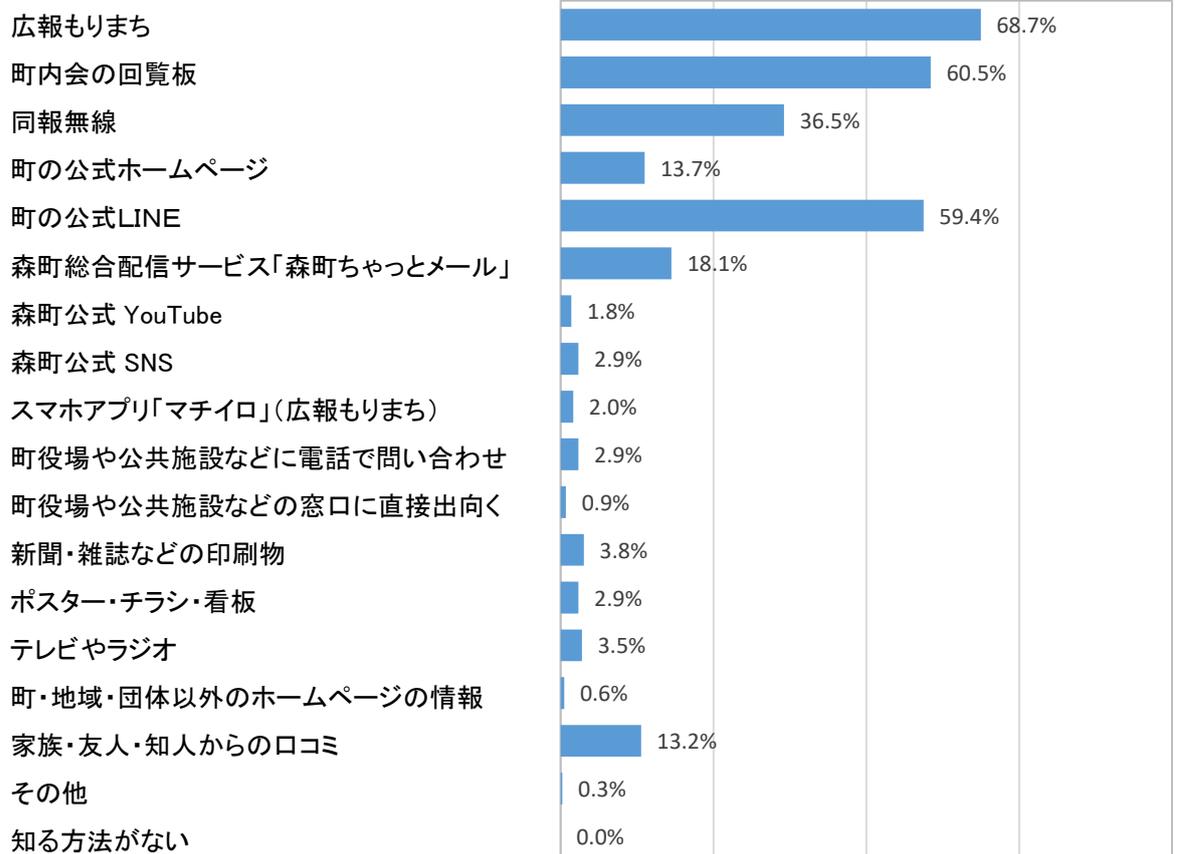


図13:問8単純集計結果

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]

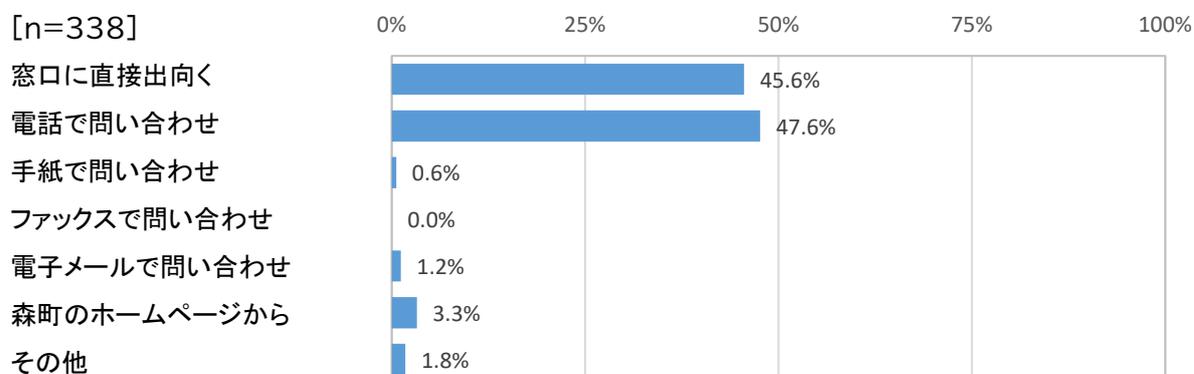


図14:問9単純集計結果

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。

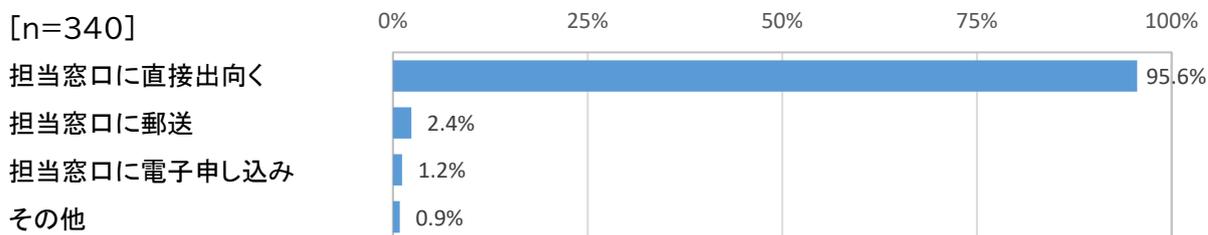


図15:問10 単純集計結果

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。

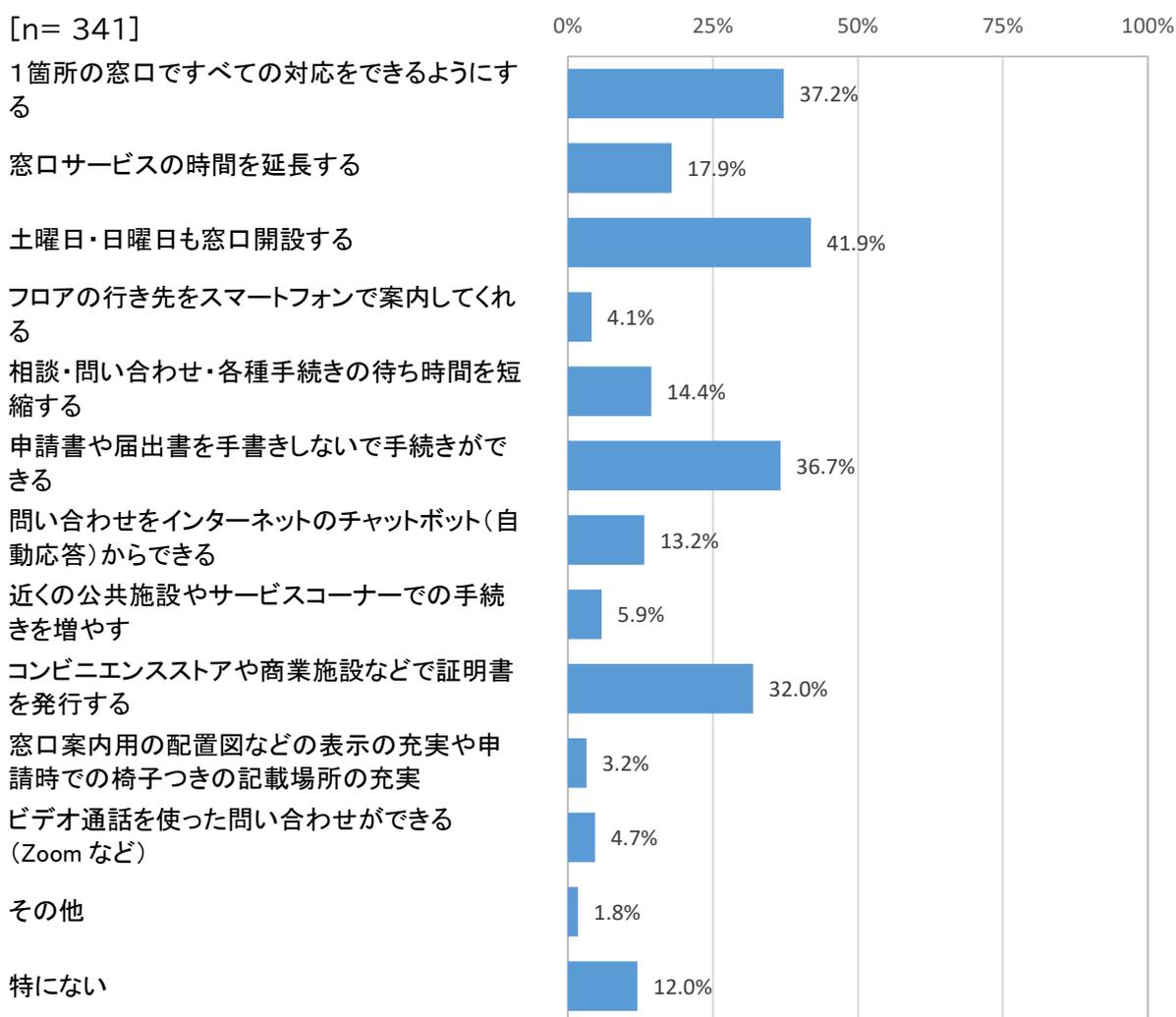


図16:問11 単純集計結果

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。

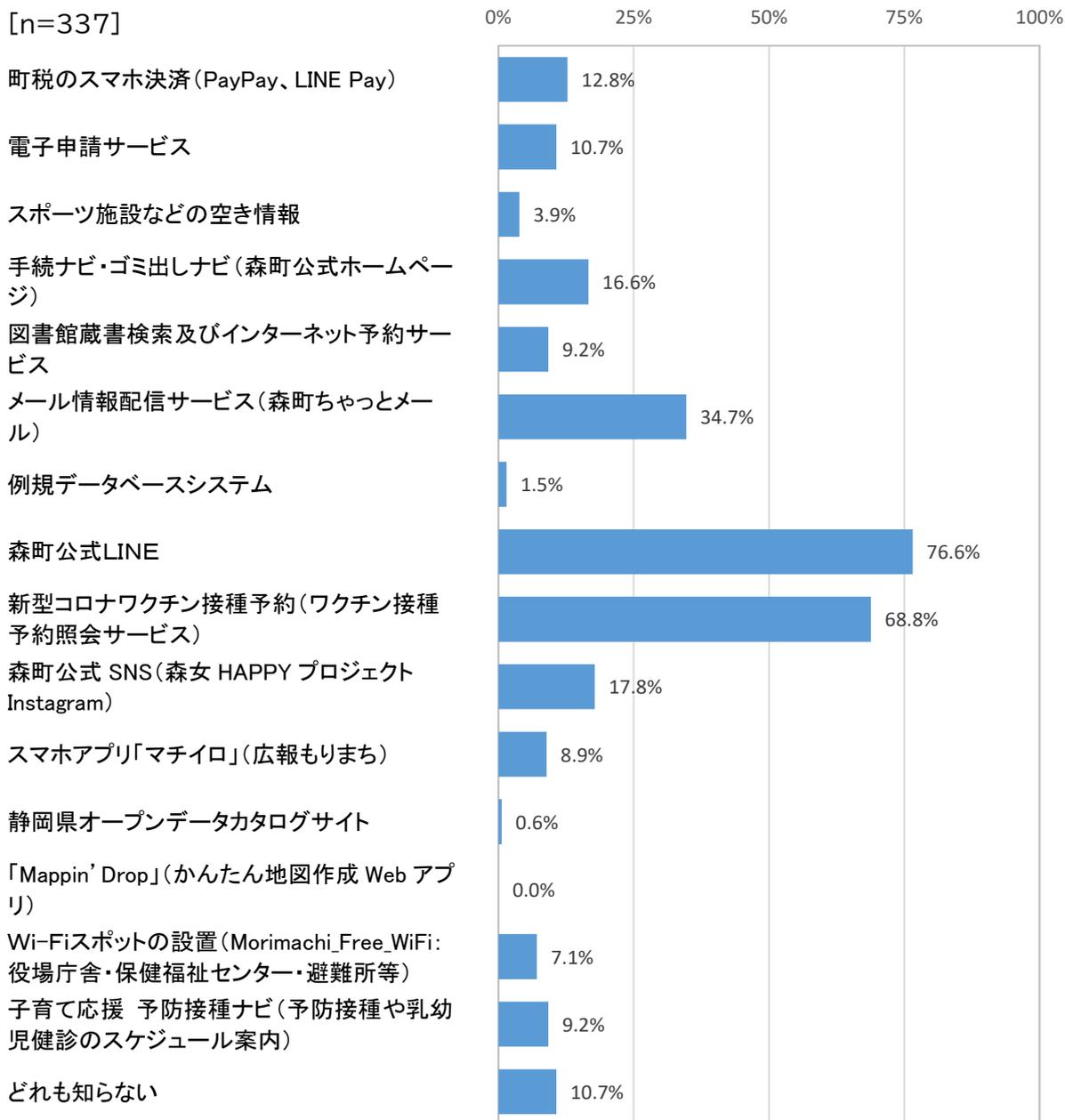


図17:問12単純集計結果

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。

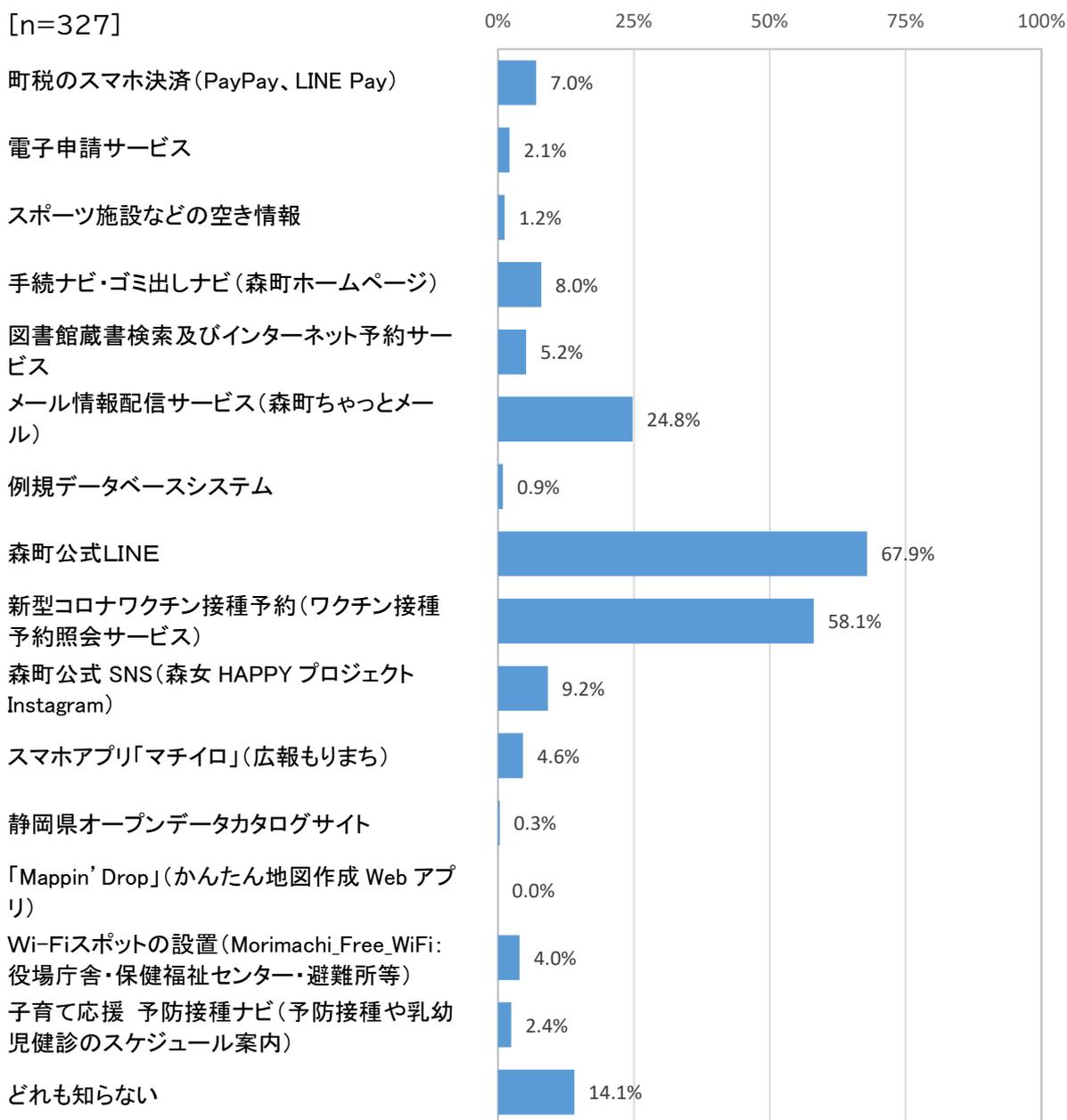


図18:問13単純集計結果

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。

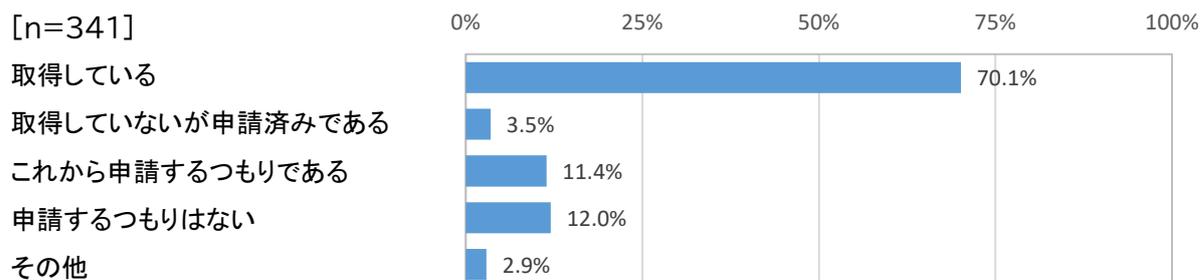


図19:問14単純集計結果

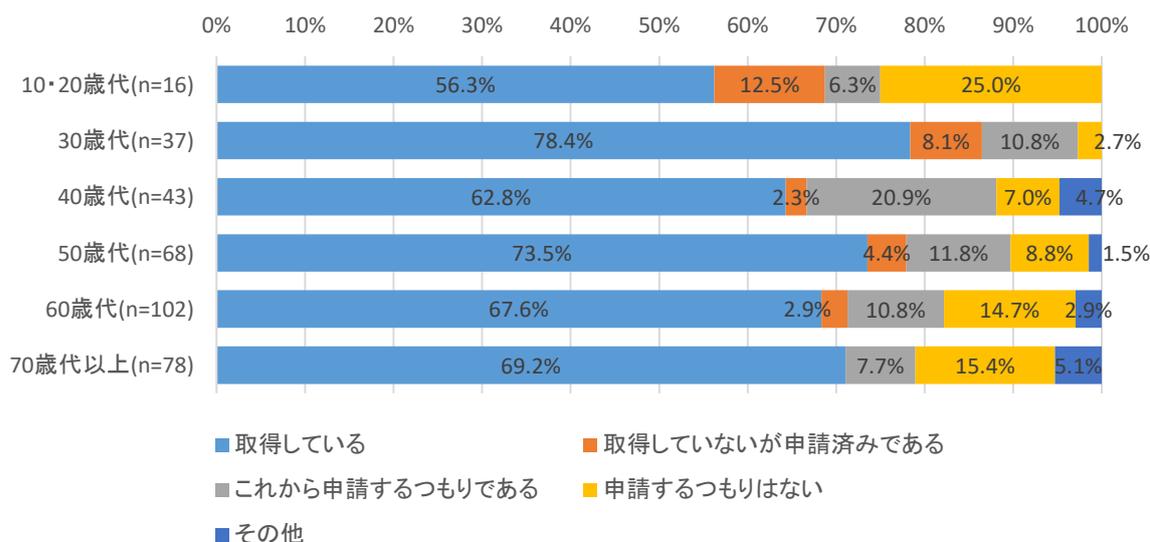


図20:問14年齢別クロス集計結果

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。

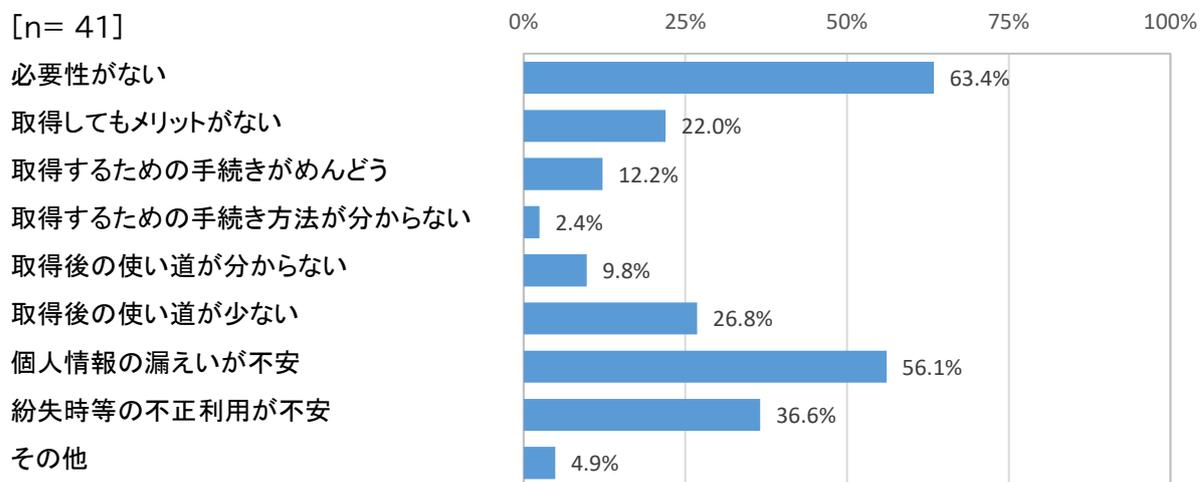


図21:問15単純集計結果

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]

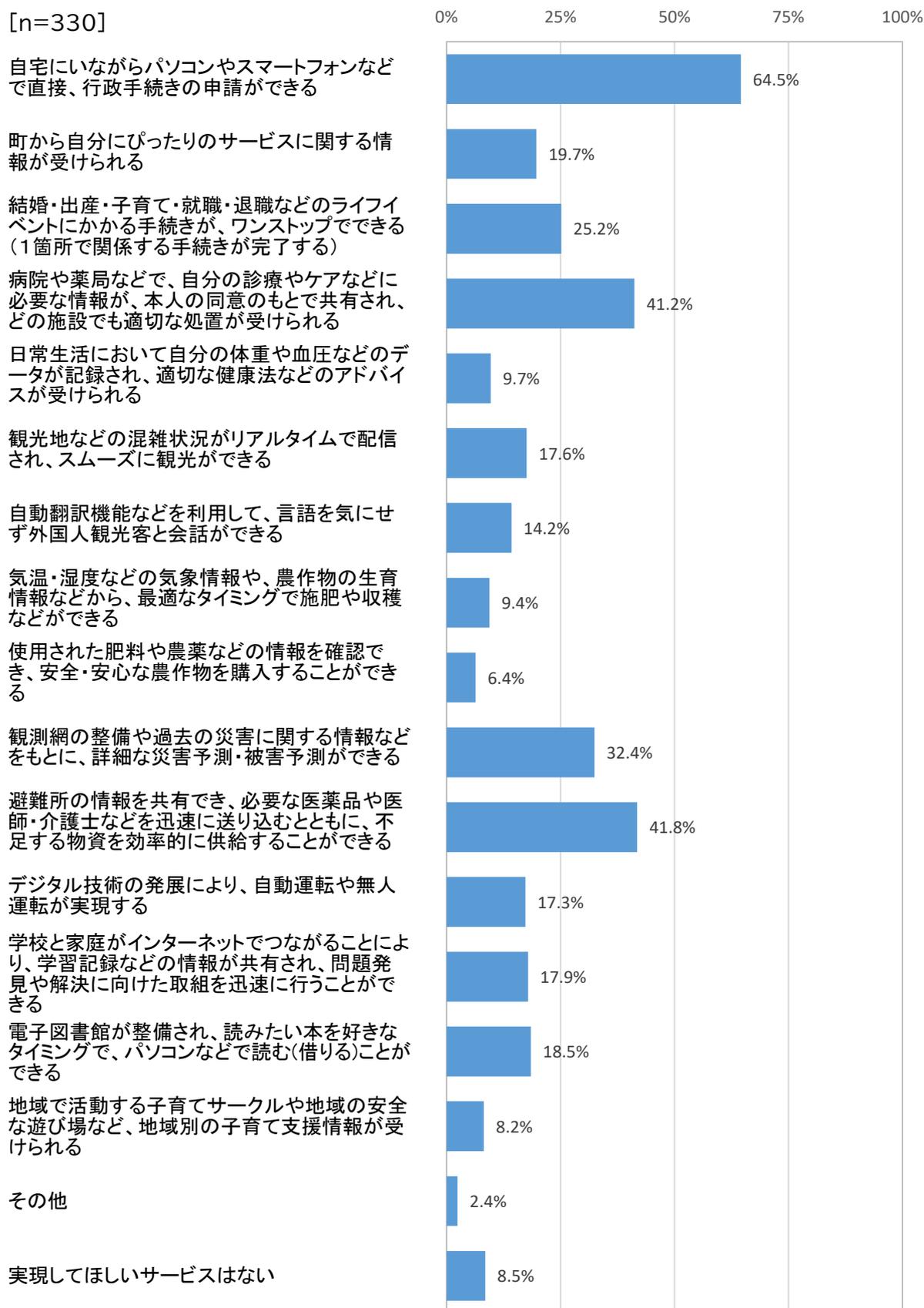


図22:問16単純集計結果

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

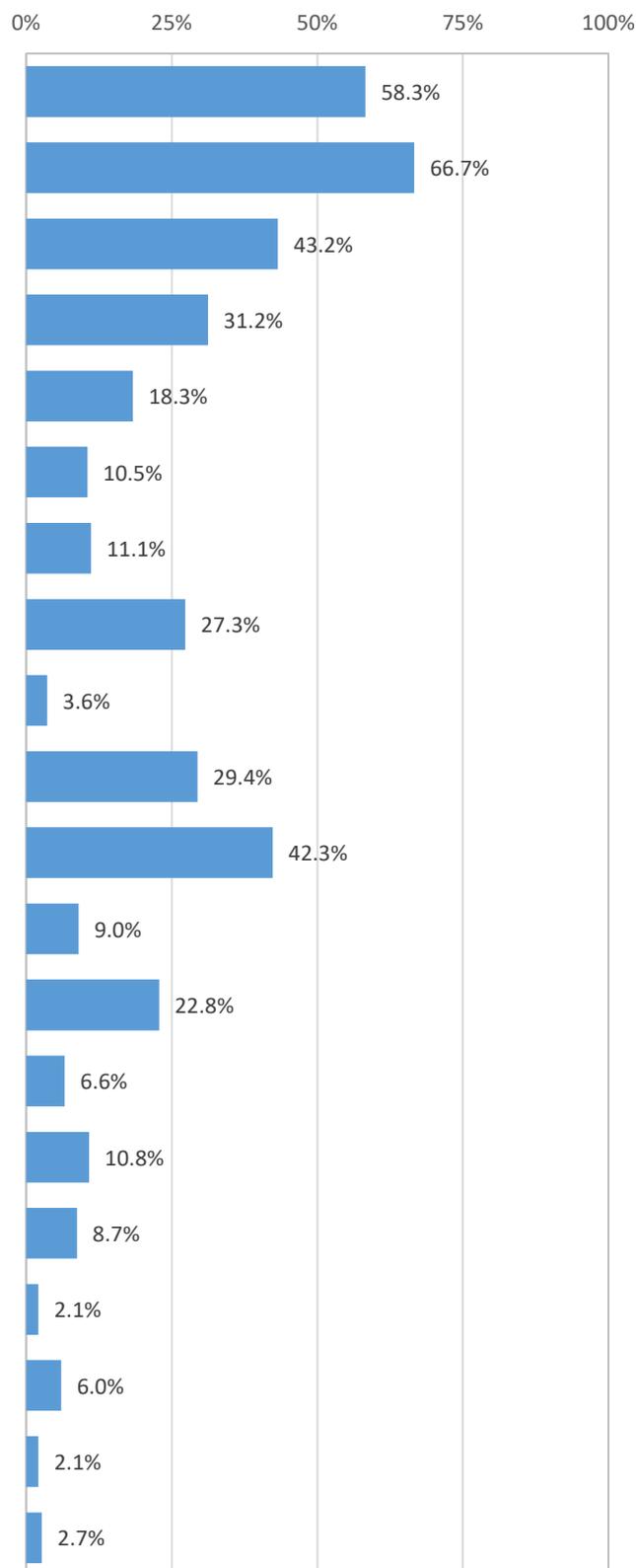


図23:問17単純集計結果

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

①A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。

<p>S</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<p>O</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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
<p>W</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<p>T</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。

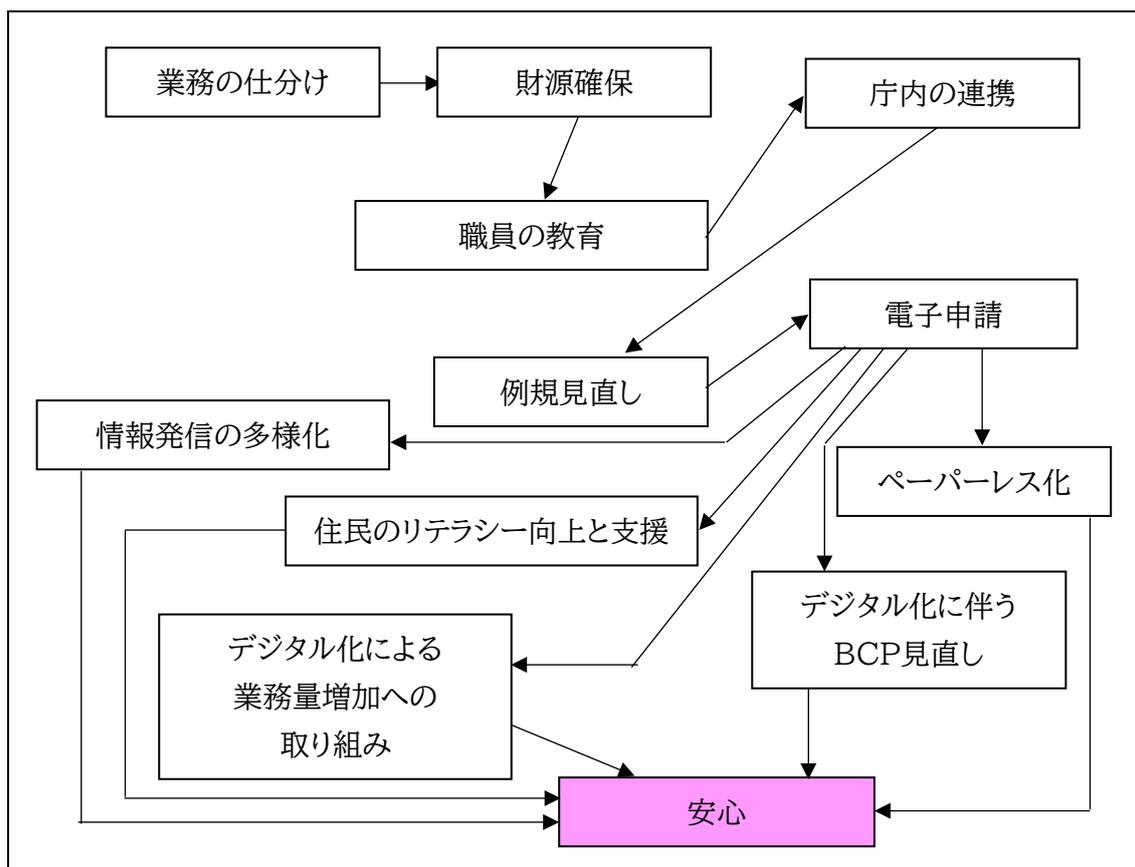


図26：課題構造分析(A班)

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。

<p>S</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<p>O</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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
<p>W</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<p>T</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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に難しい脅威

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。

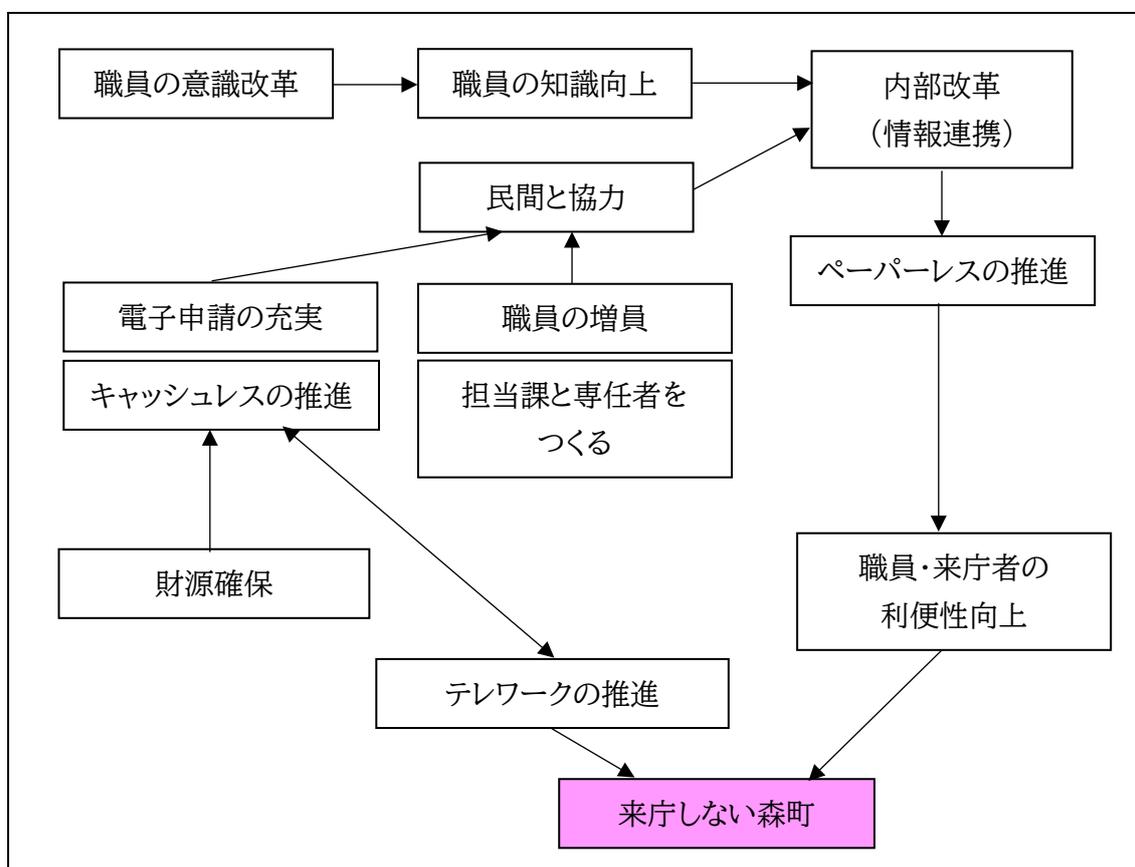


図28:課題構造分析(B班)

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。

<p>S</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 	<p>O</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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
<p>W</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 	<p>T</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。

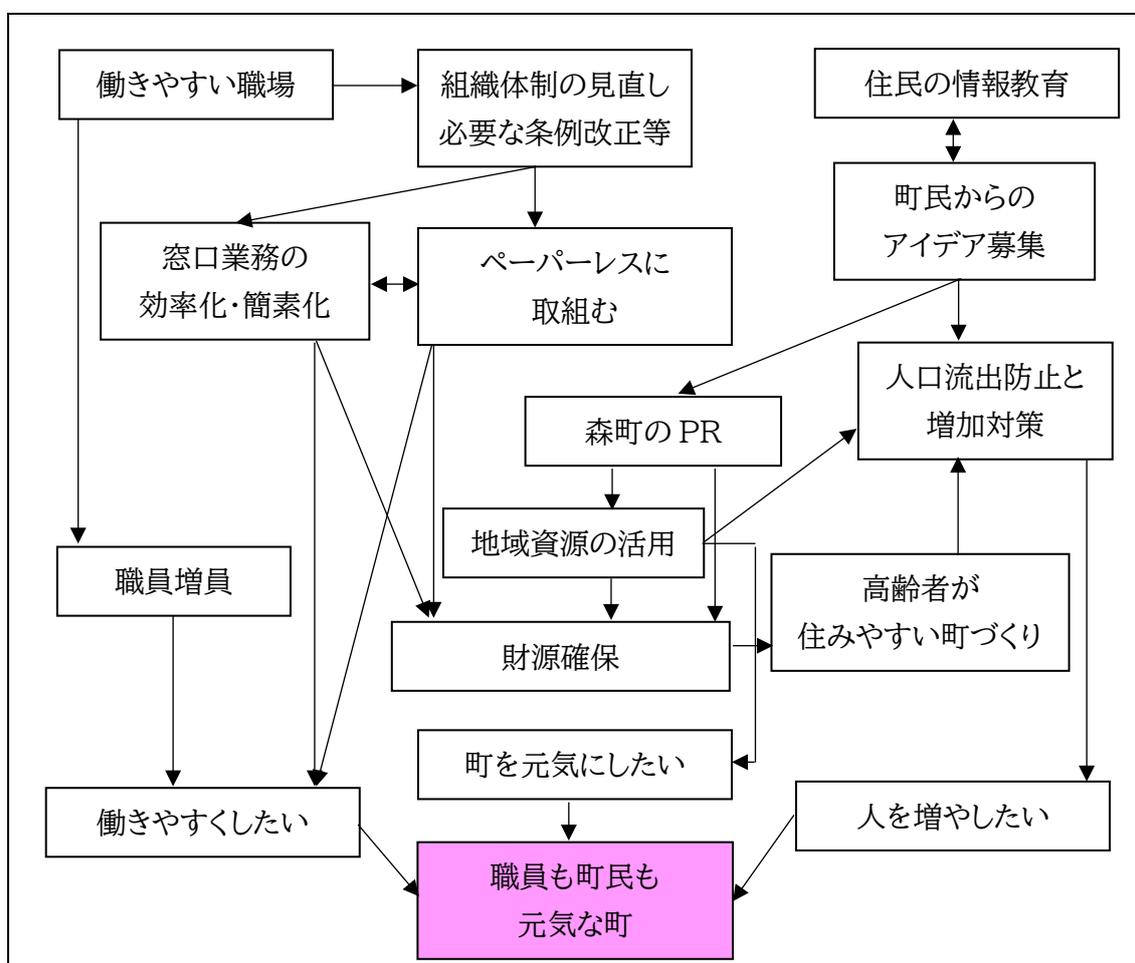


図30:課題構造分析(C班)

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。

<p>S</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 	<p>O</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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
<p>W</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 	<p>T</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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、AI⁸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、AI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。

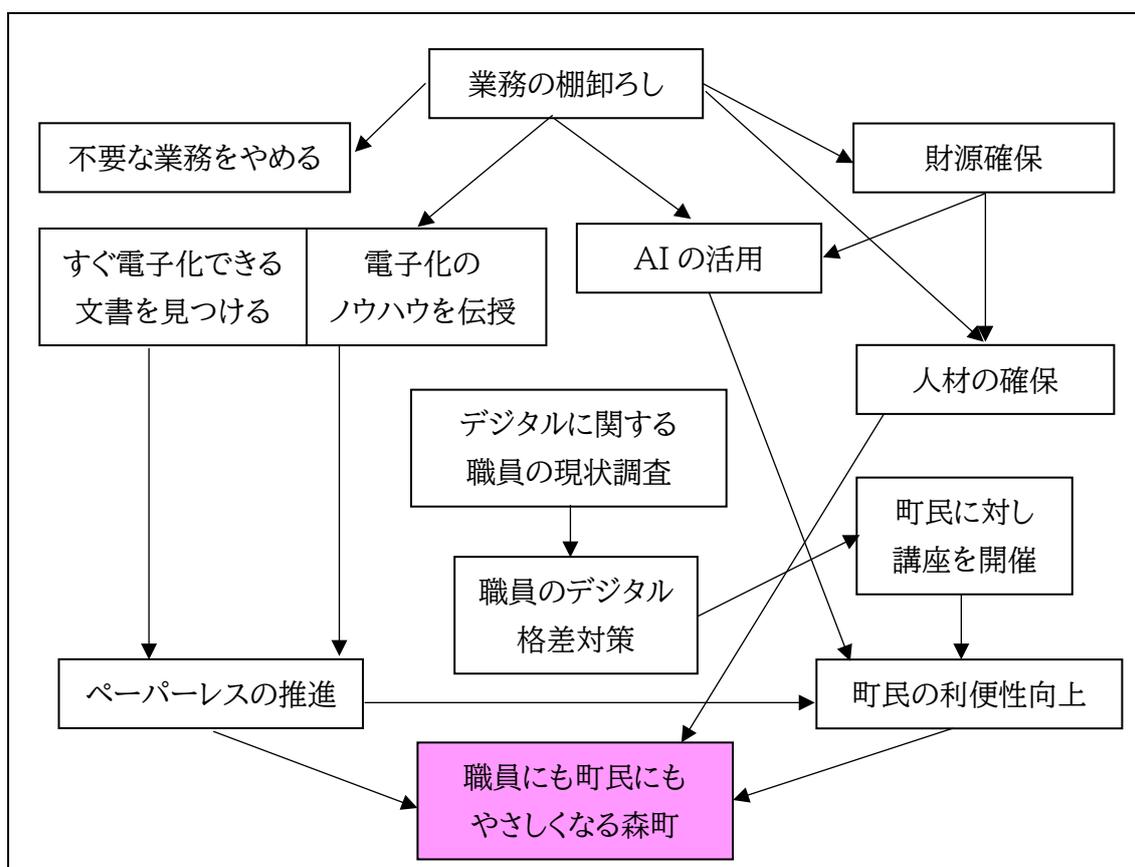


図32:課題構造分析(D班)

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。

<p>S</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<p>O</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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
<p>W</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<p>T</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。

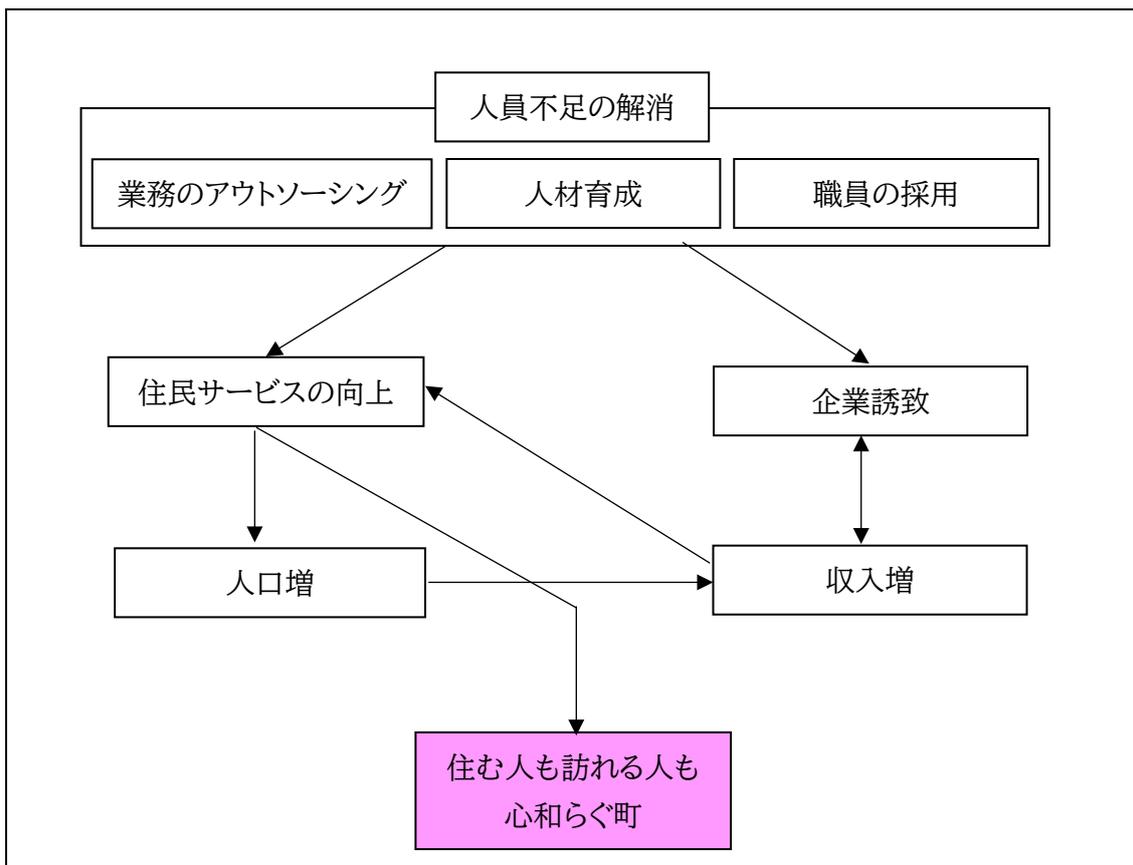


図34:課題構造分析(E班)

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。