

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、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。

1. 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
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箇所に関係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	特にない	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	

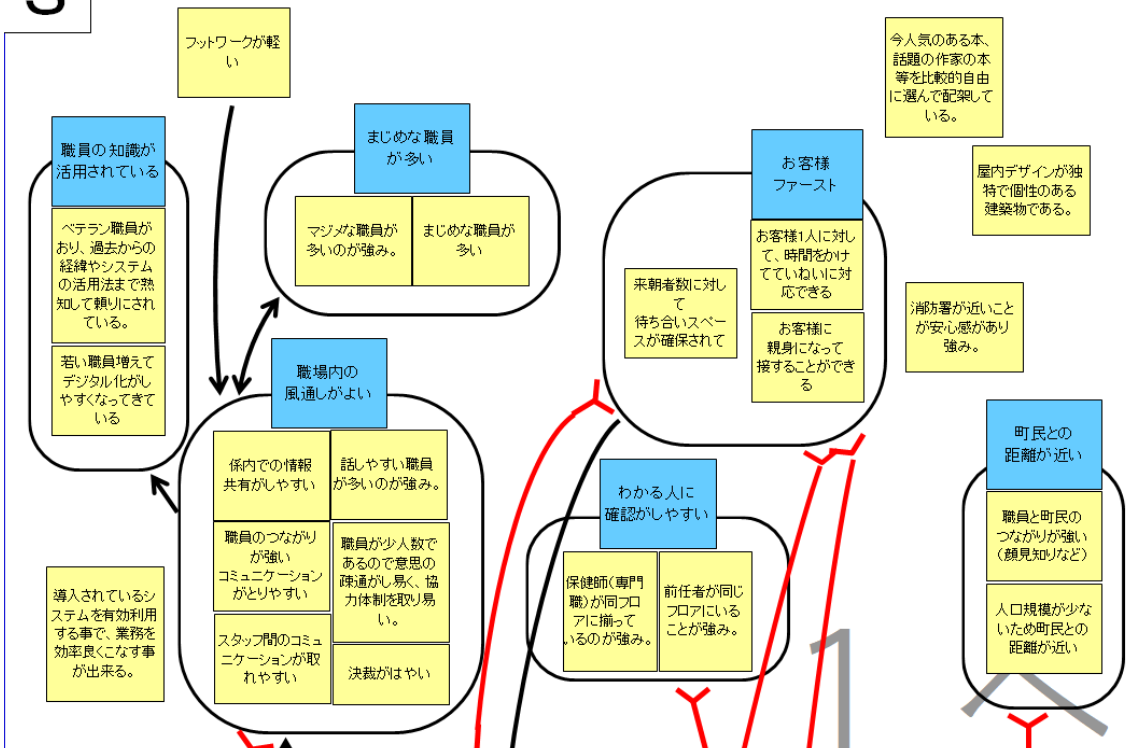
問 17 あなたは、森町がデジタル化を推進するうえで、大切なことはどのようなことだと思いますか。大切だと思うことを最大5つまで選び、○印をつけてください。

		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	

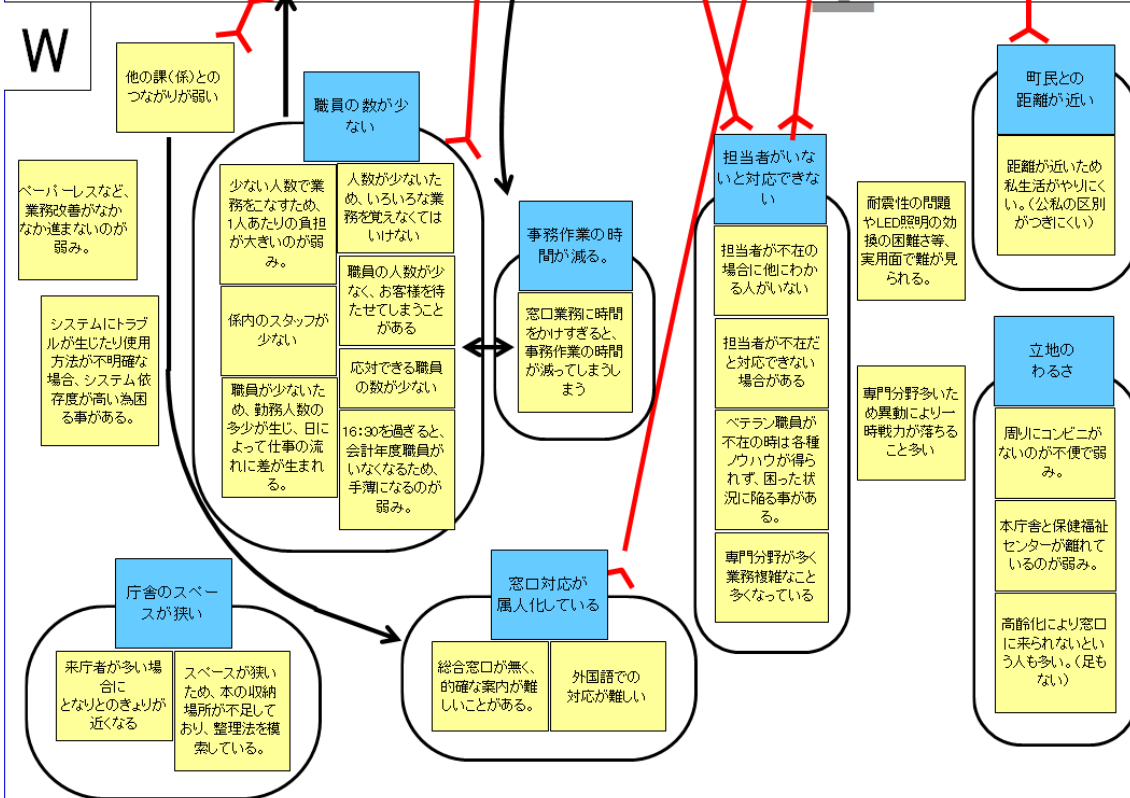
2 職員による環境分析結果

(1) SWOT分析結果

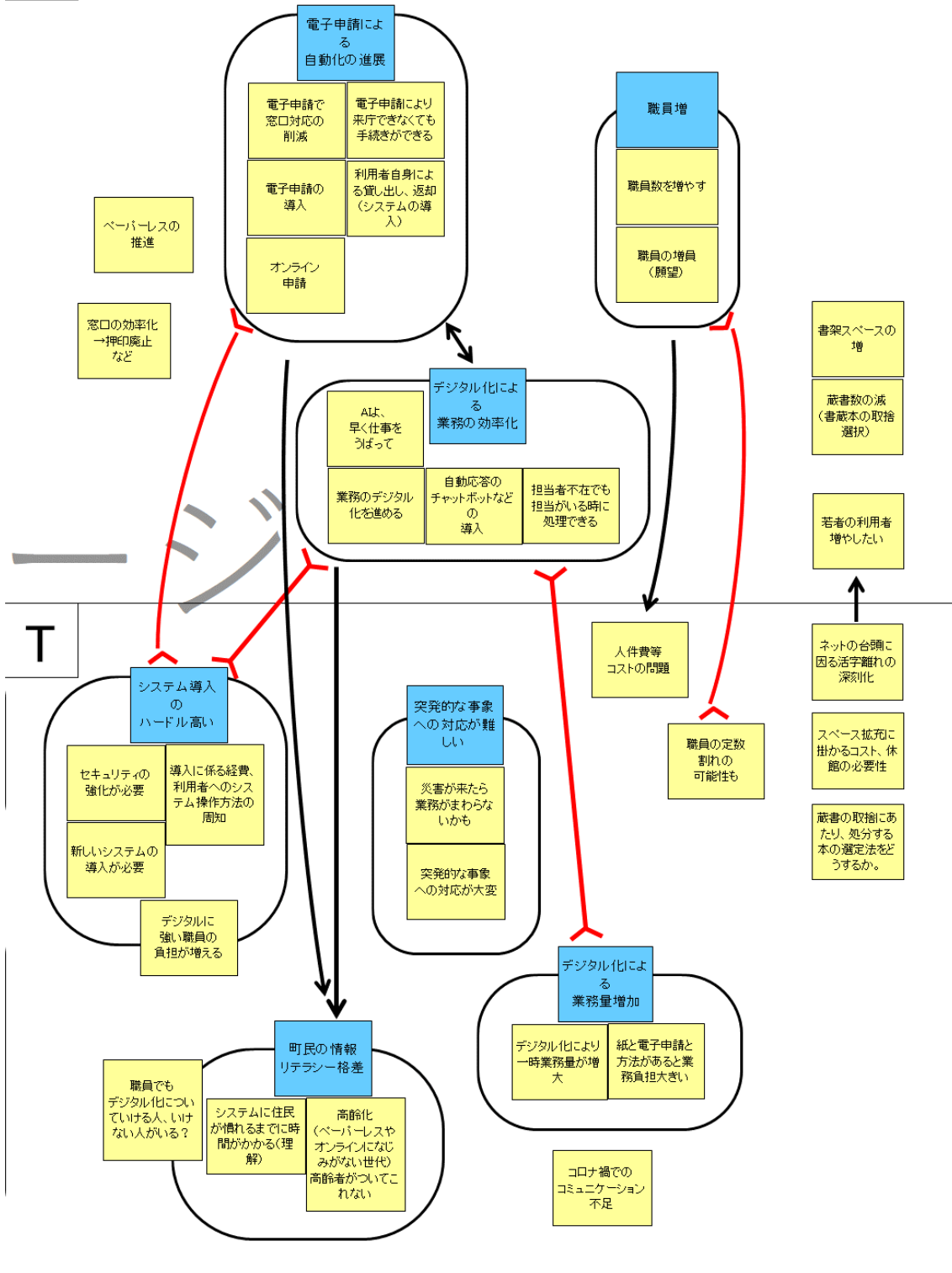
S



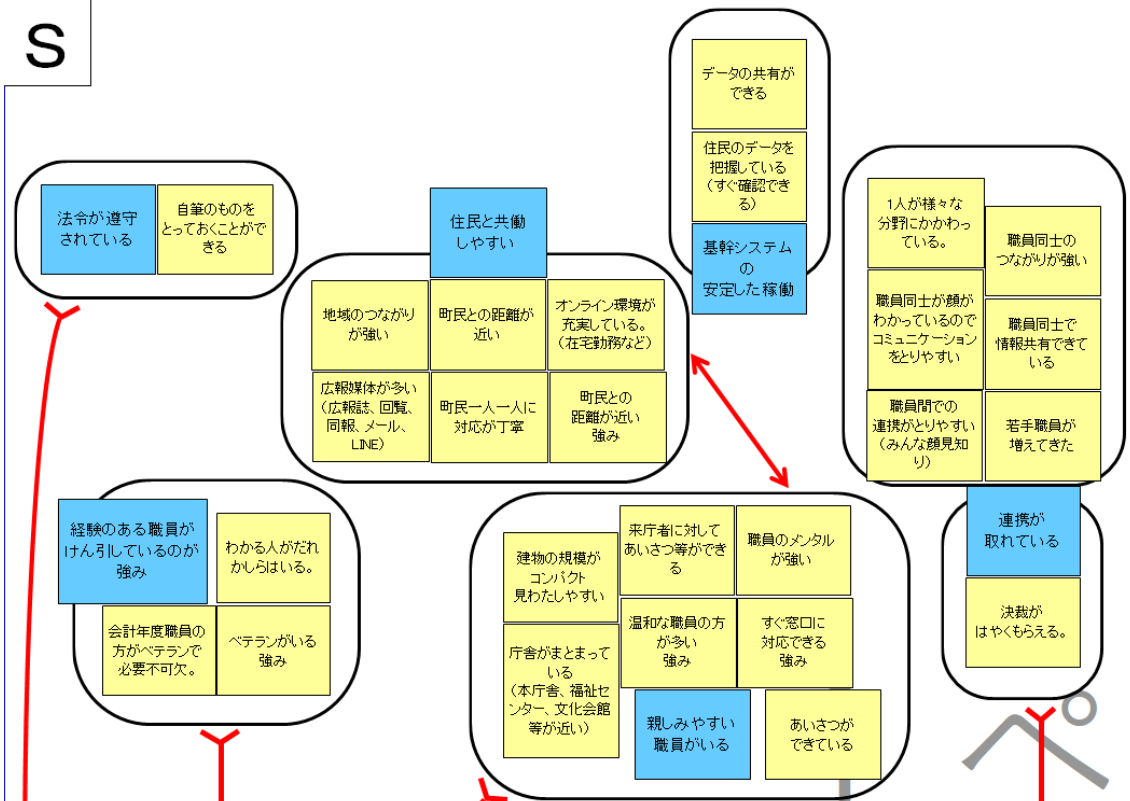
W



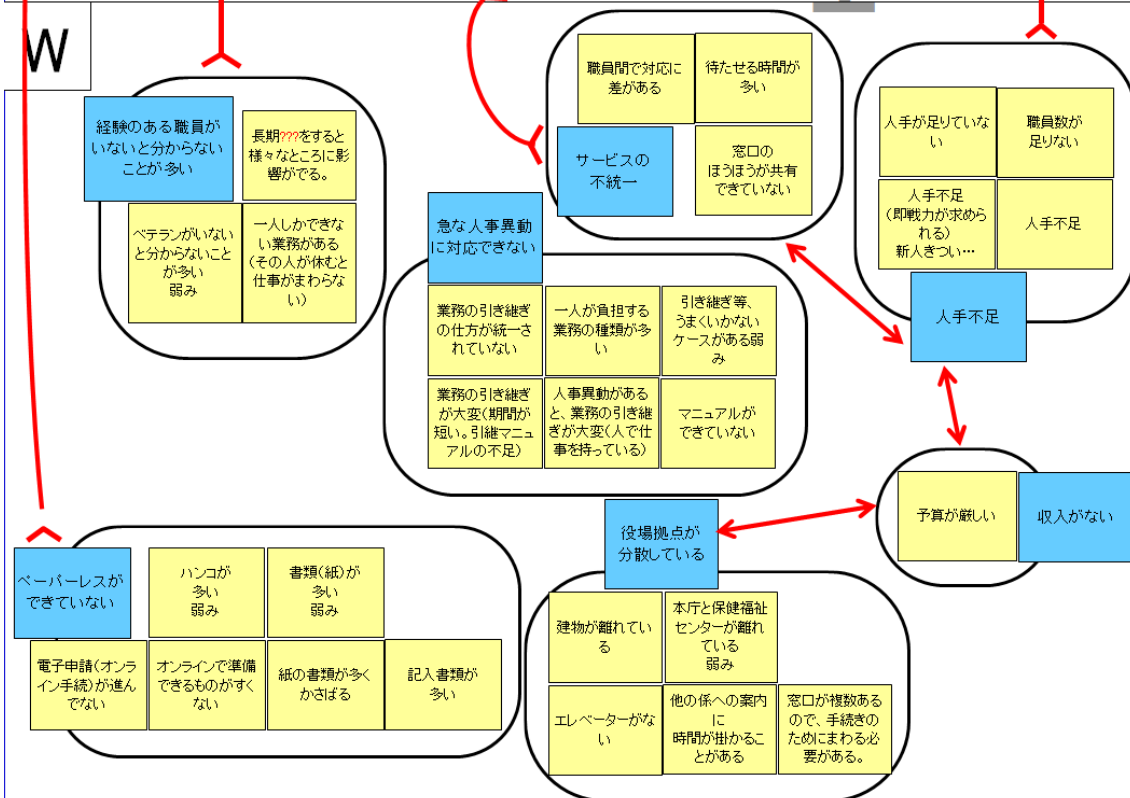
0



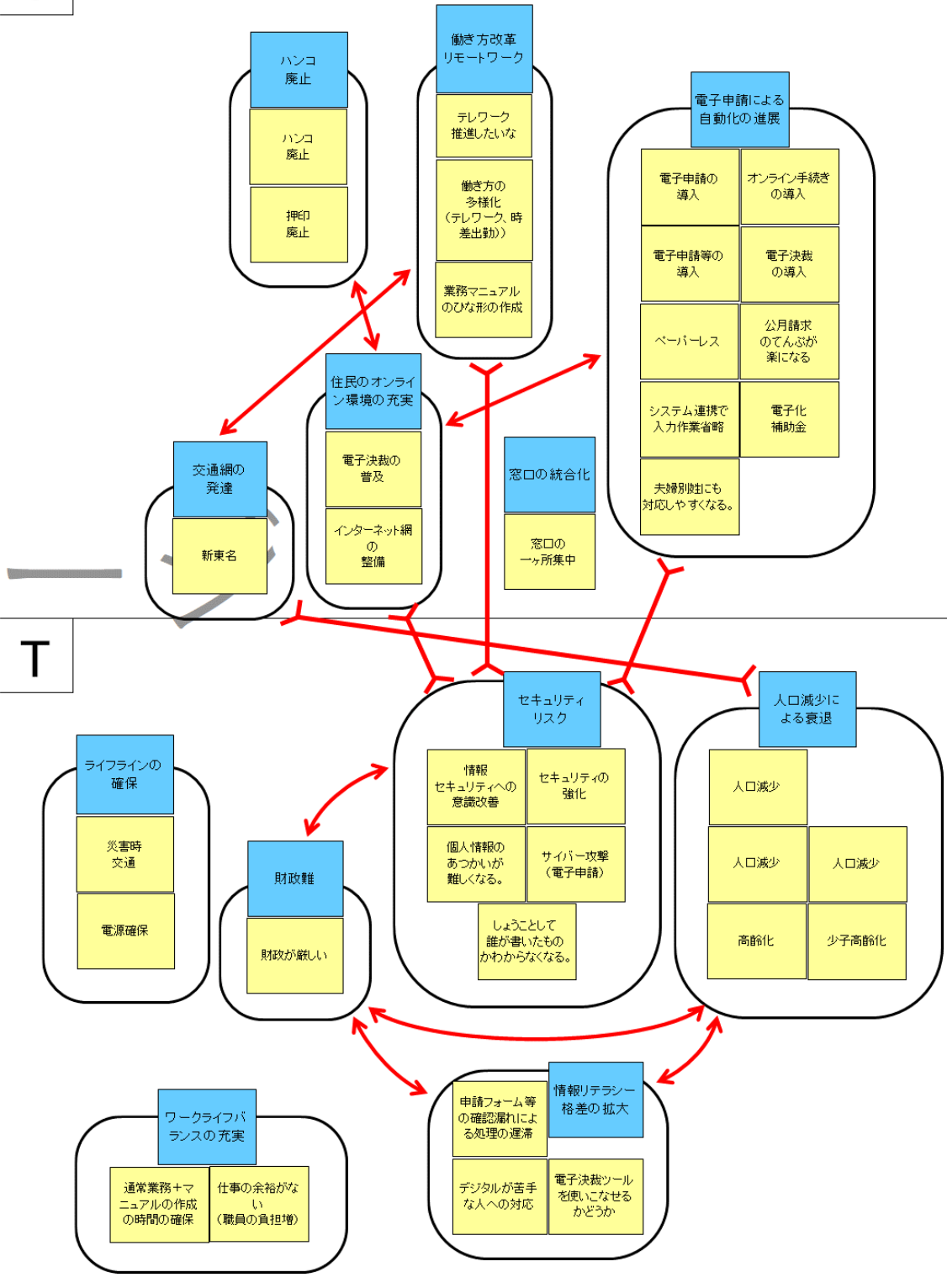
S



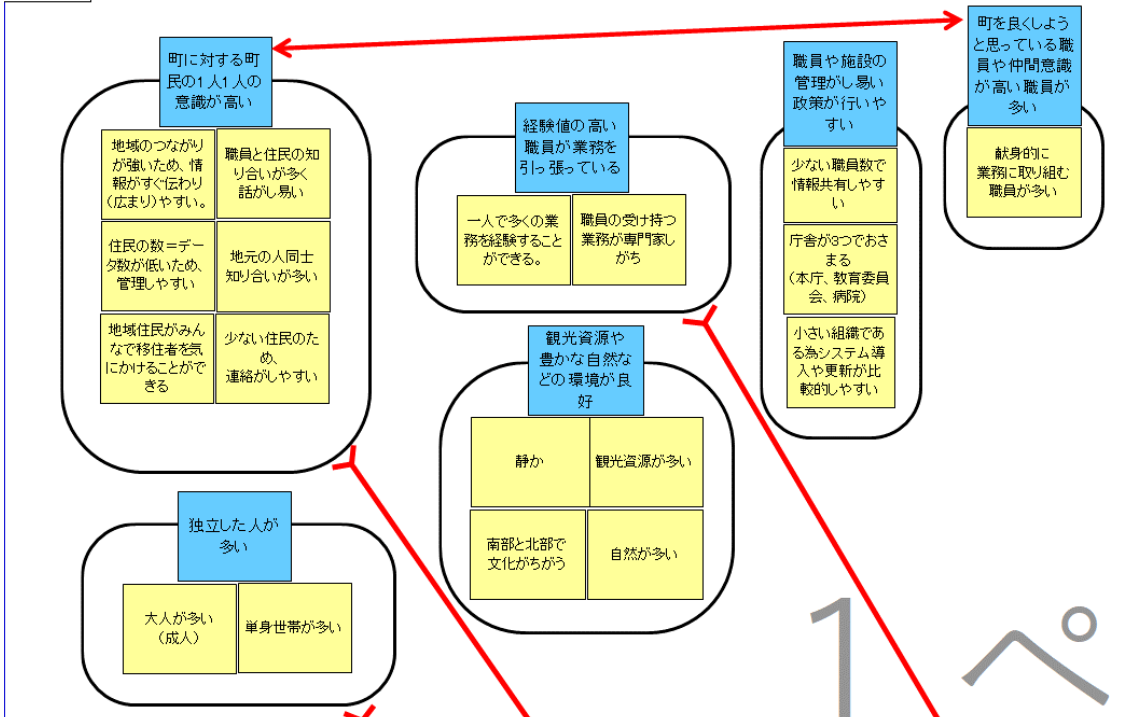
W



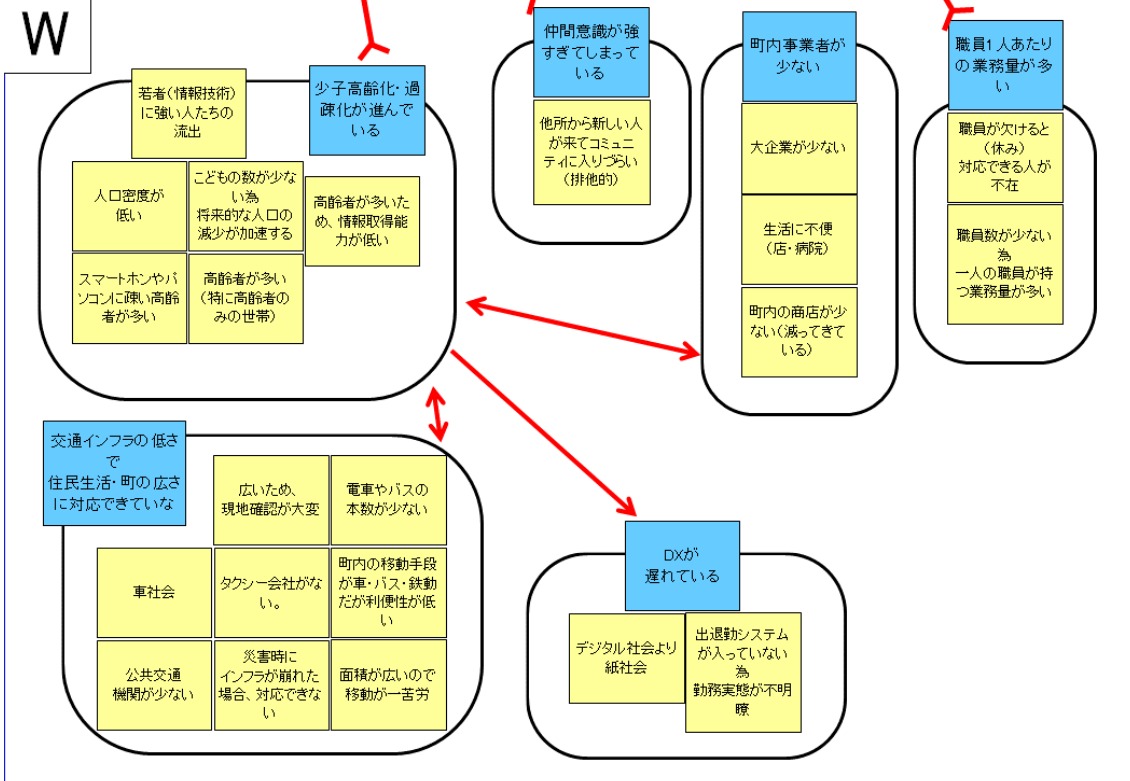
O



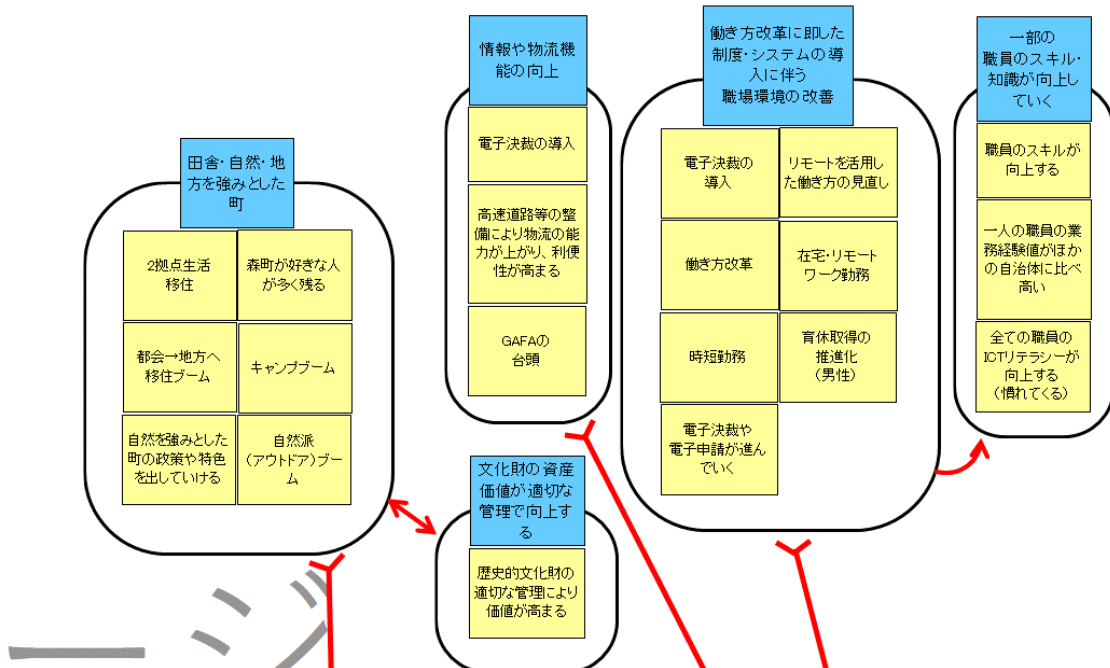
S



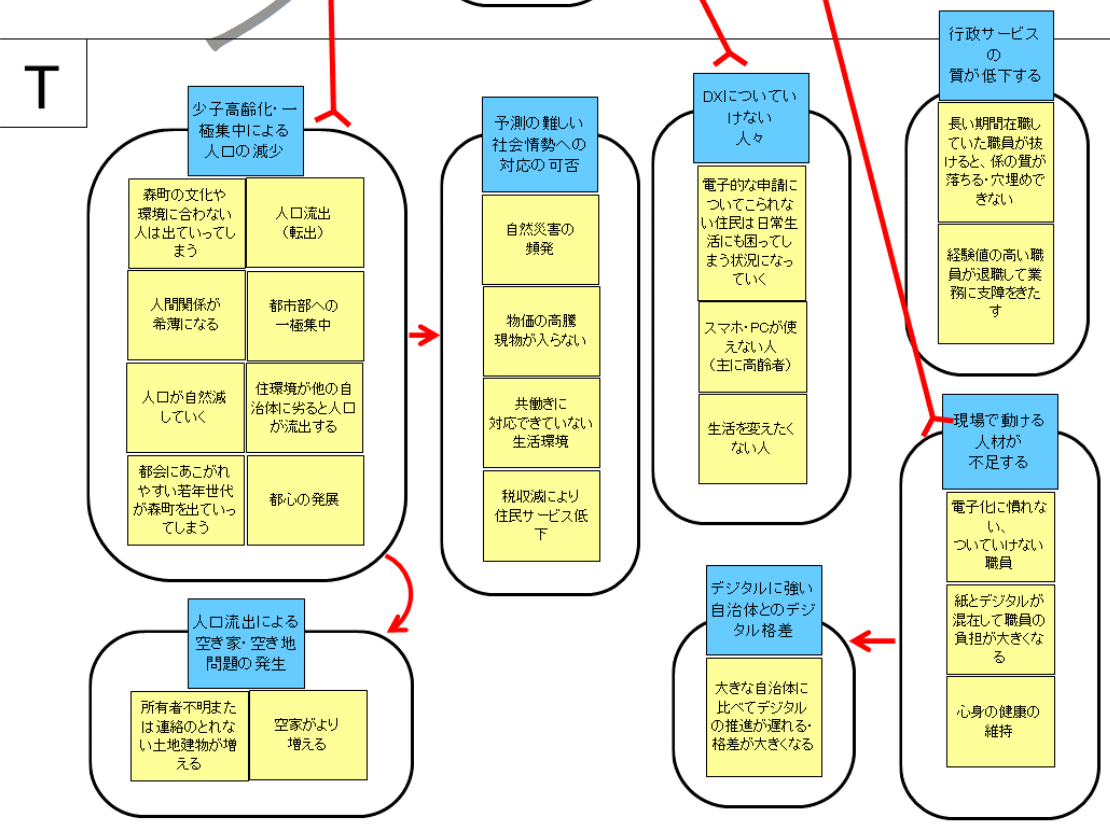
W



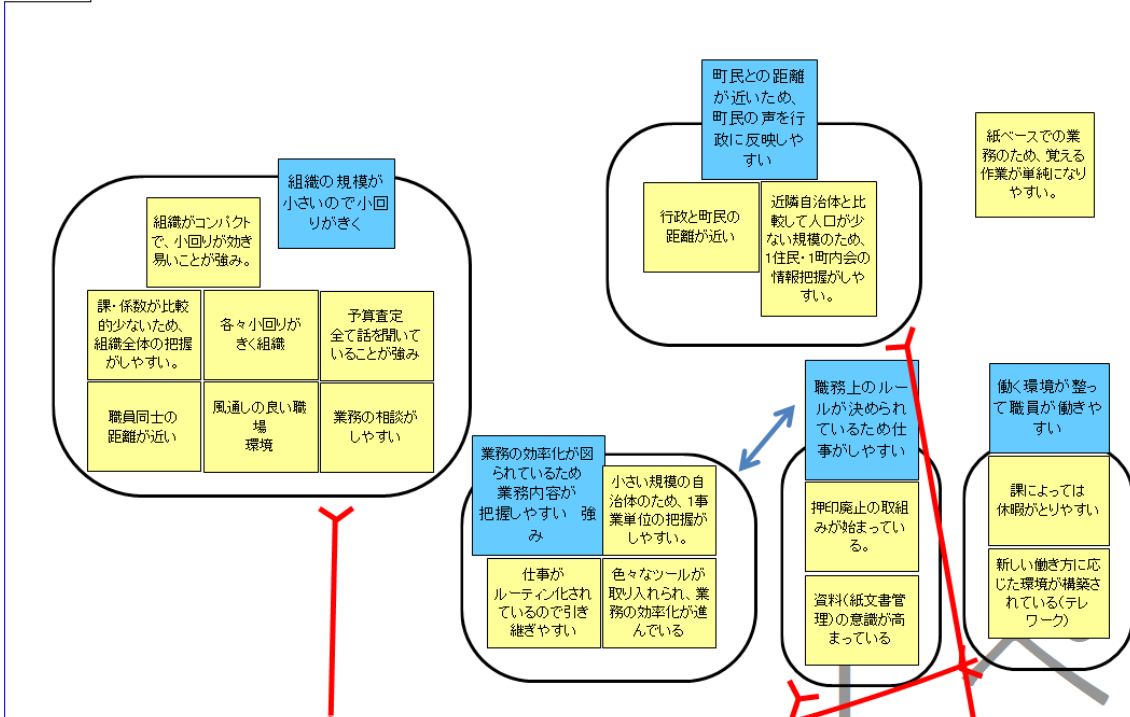
O



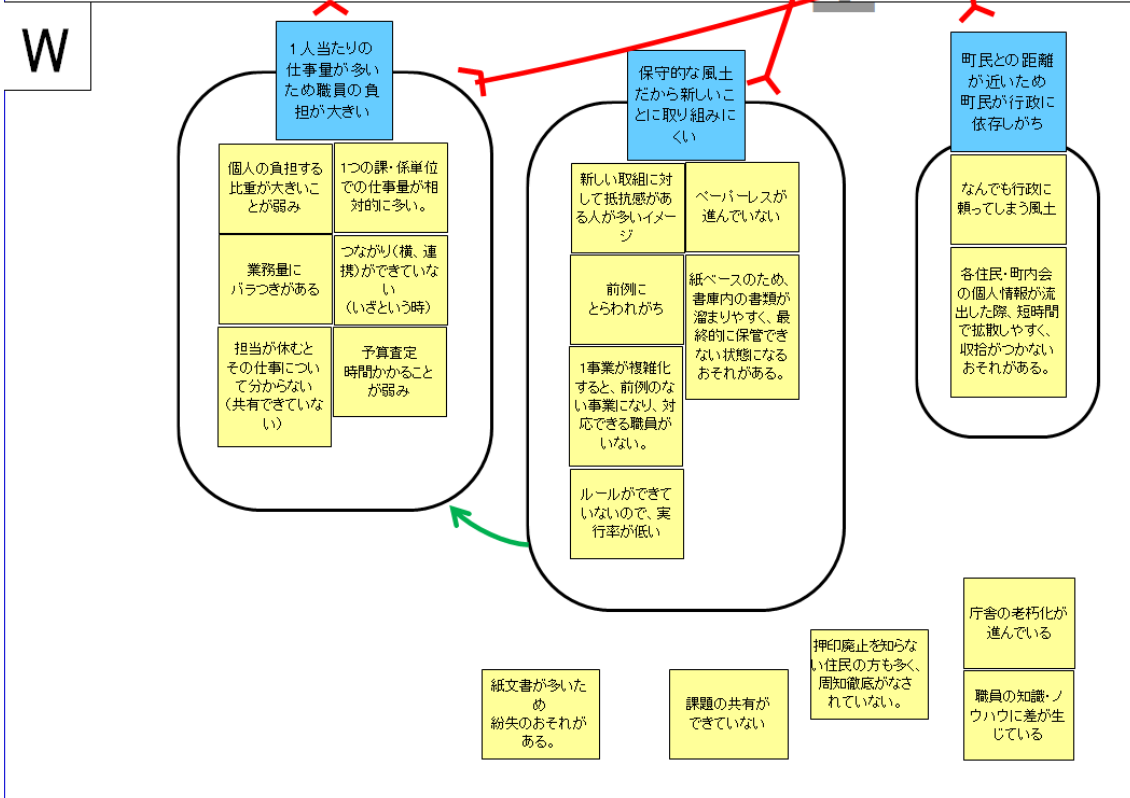
T



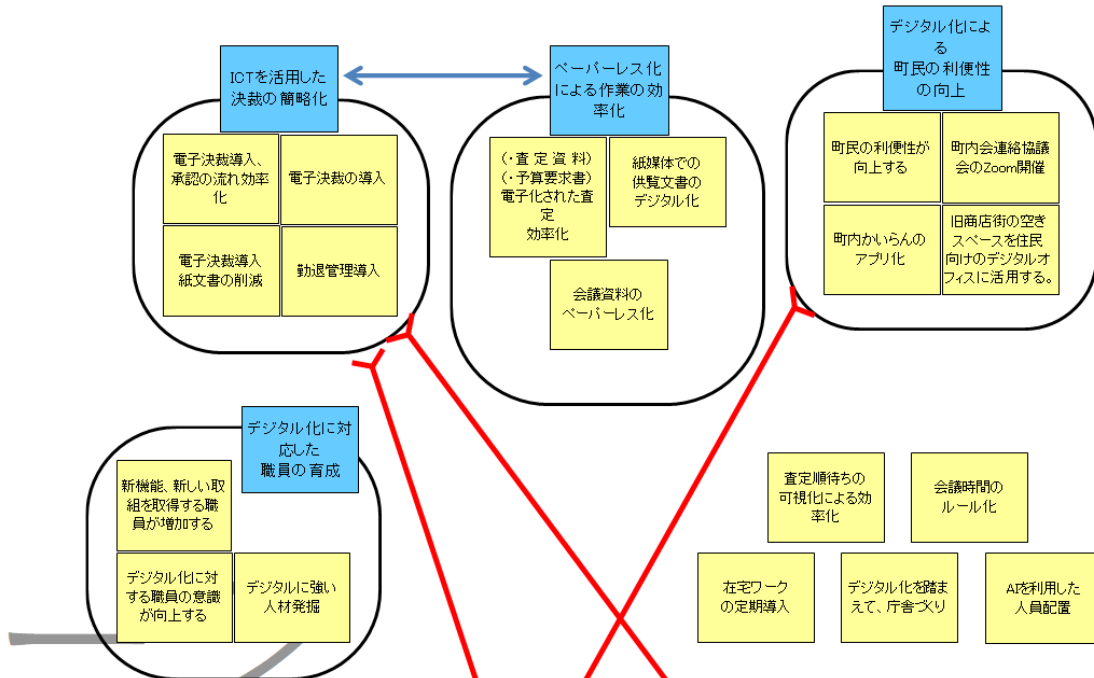
S



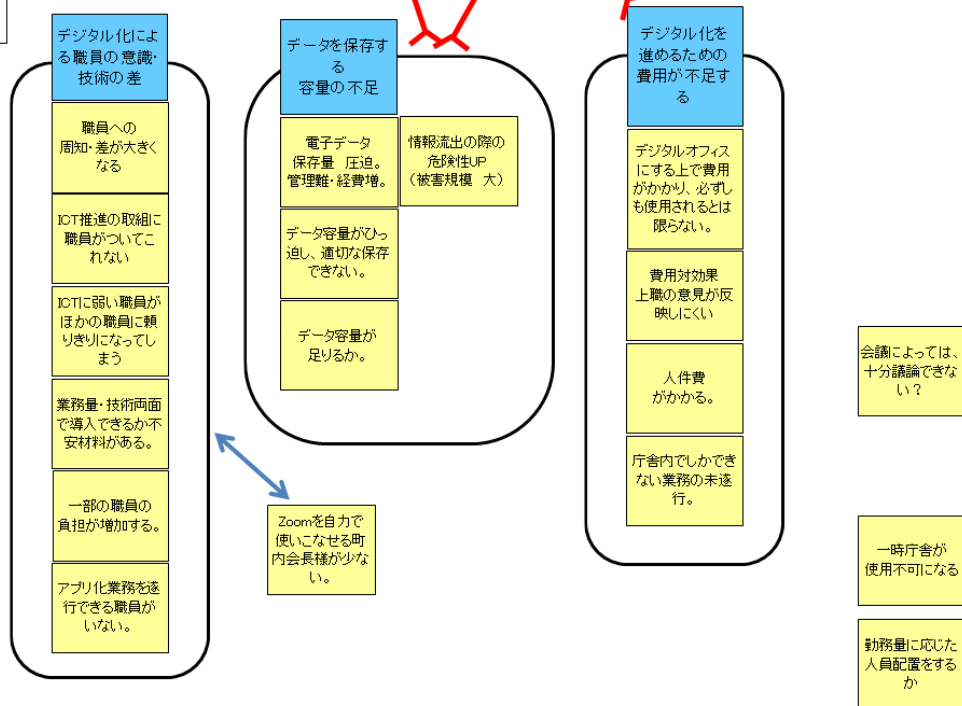
W



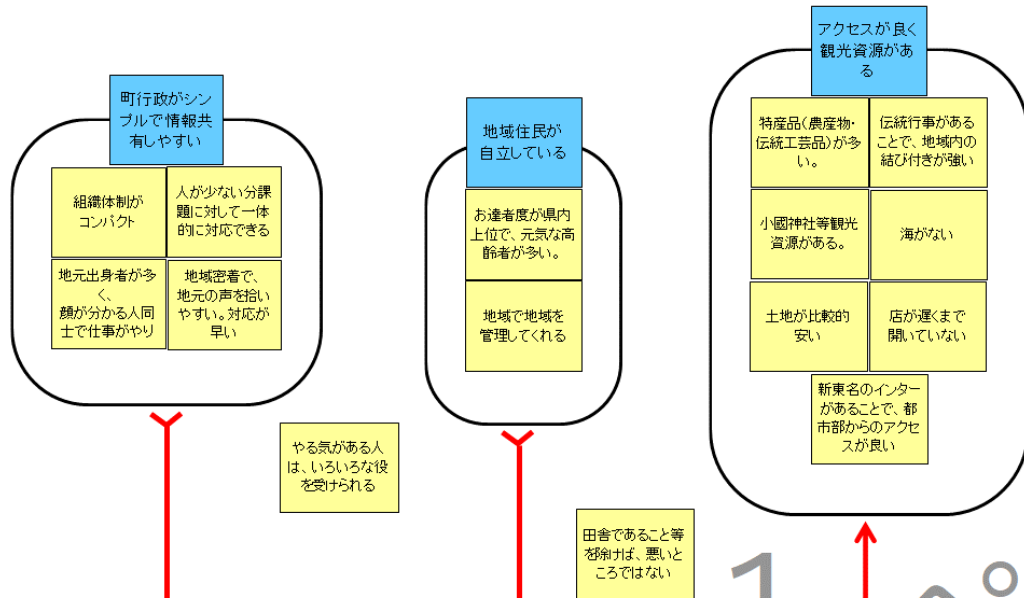
O



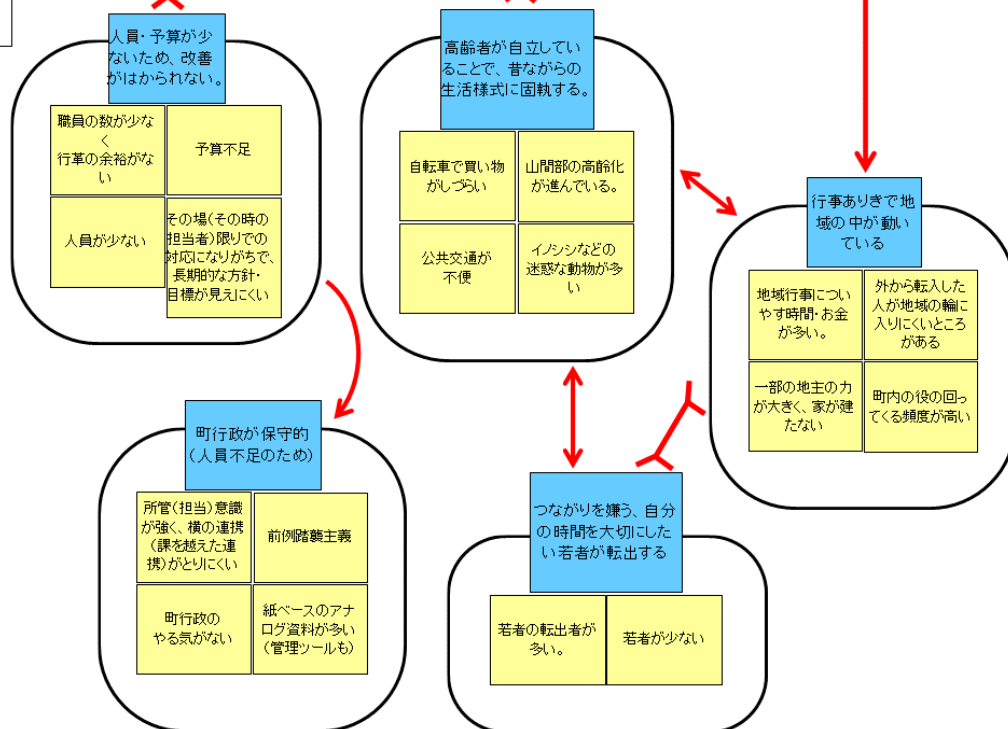
T



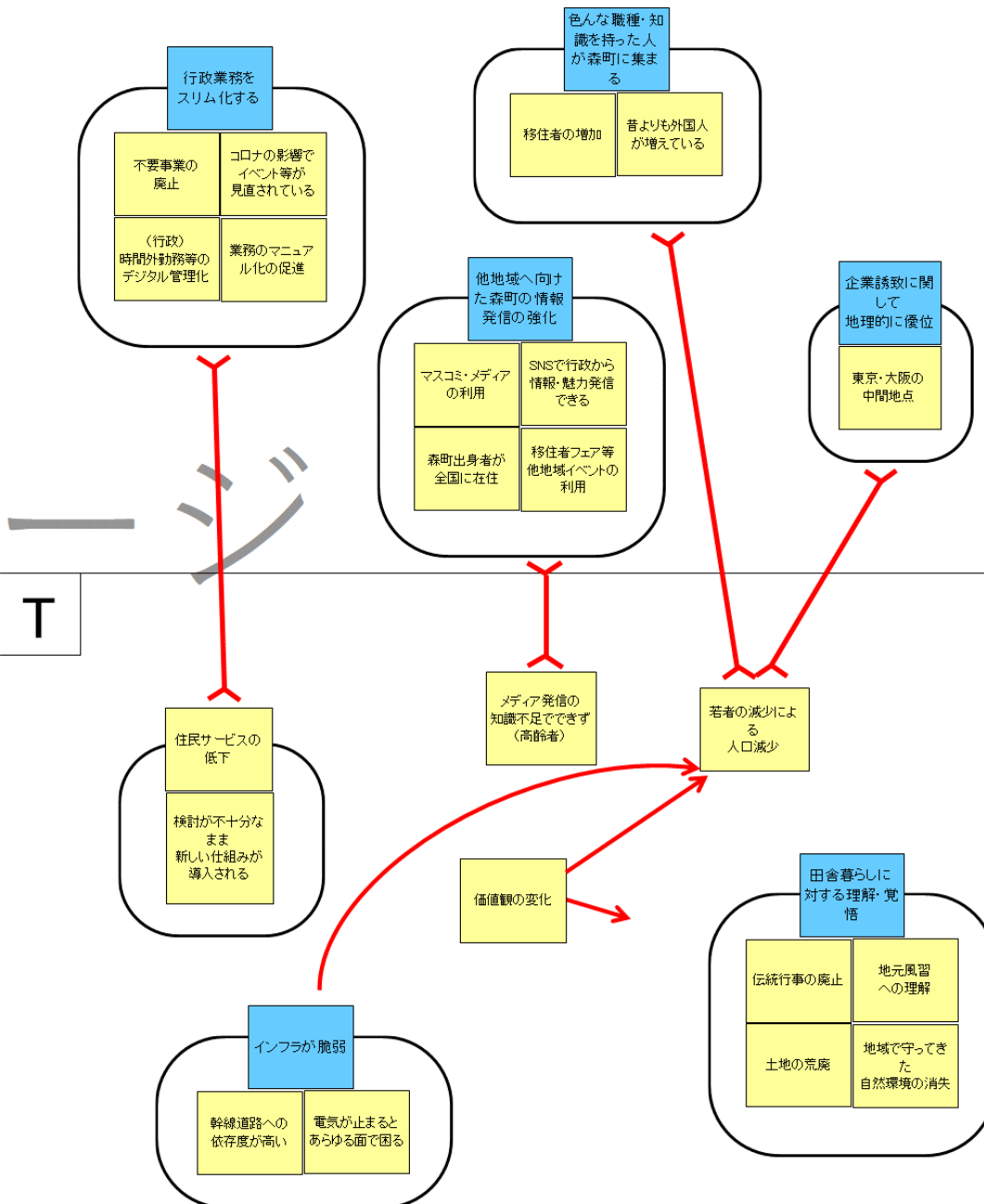
S



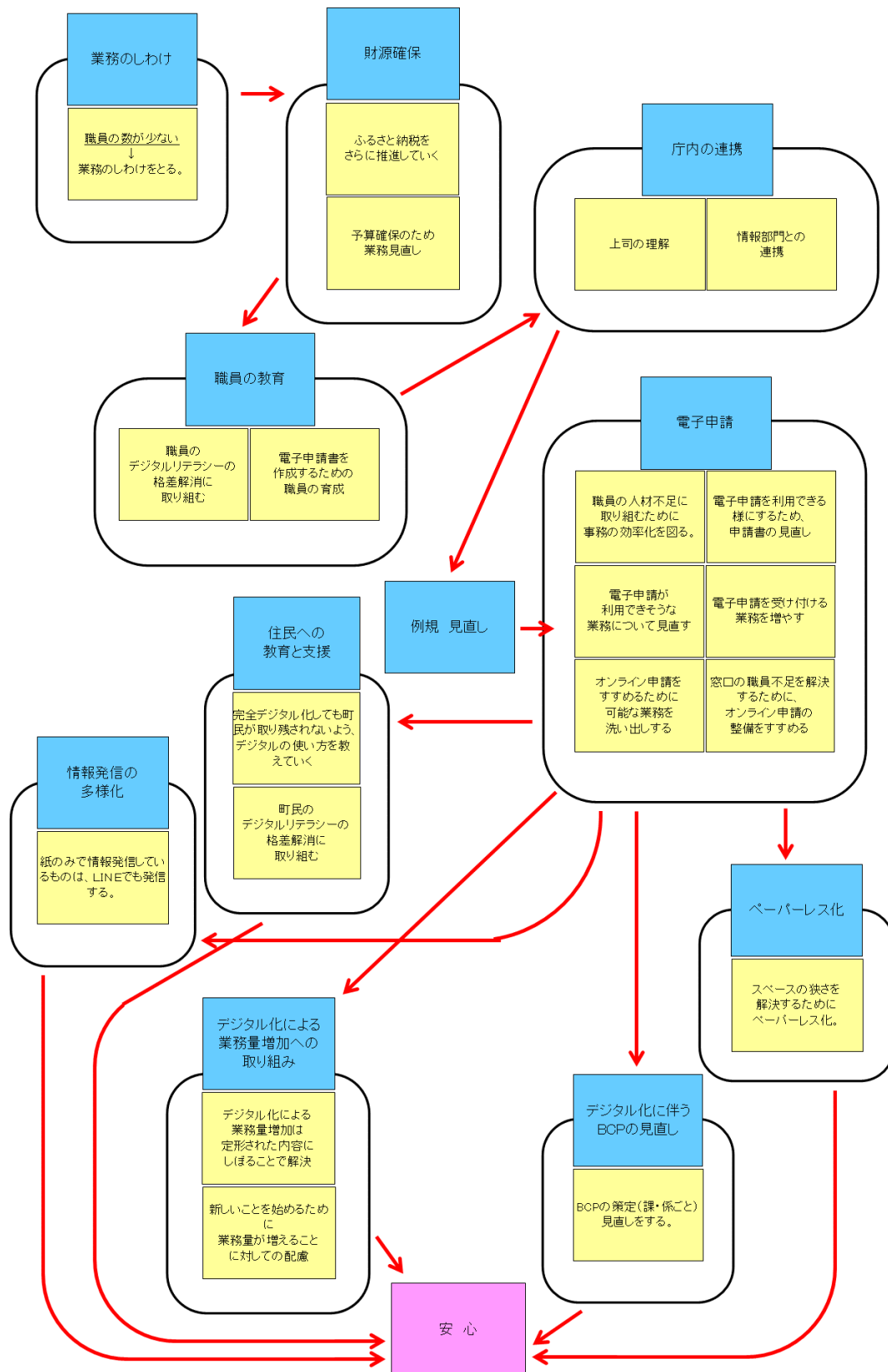
W

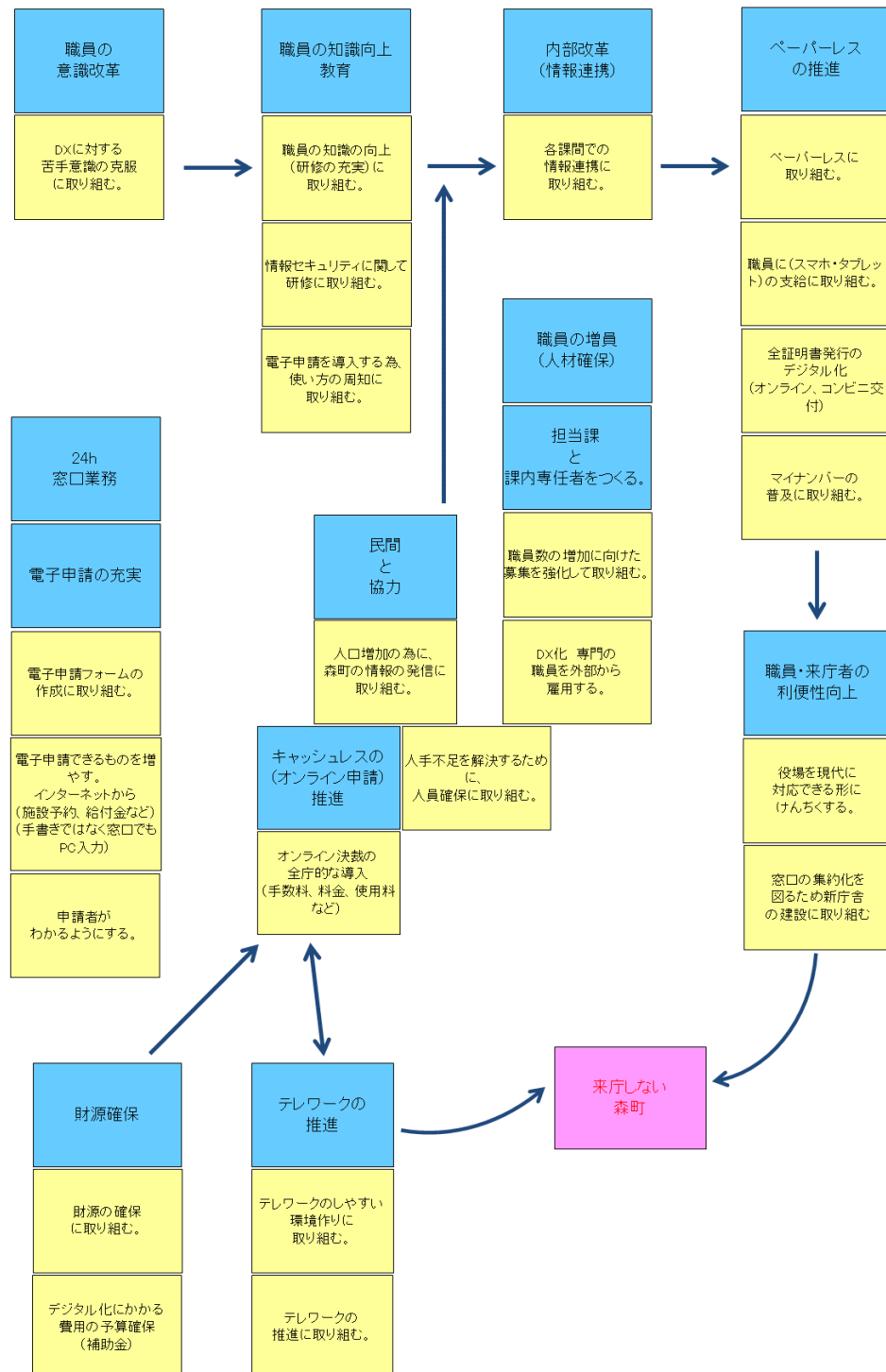


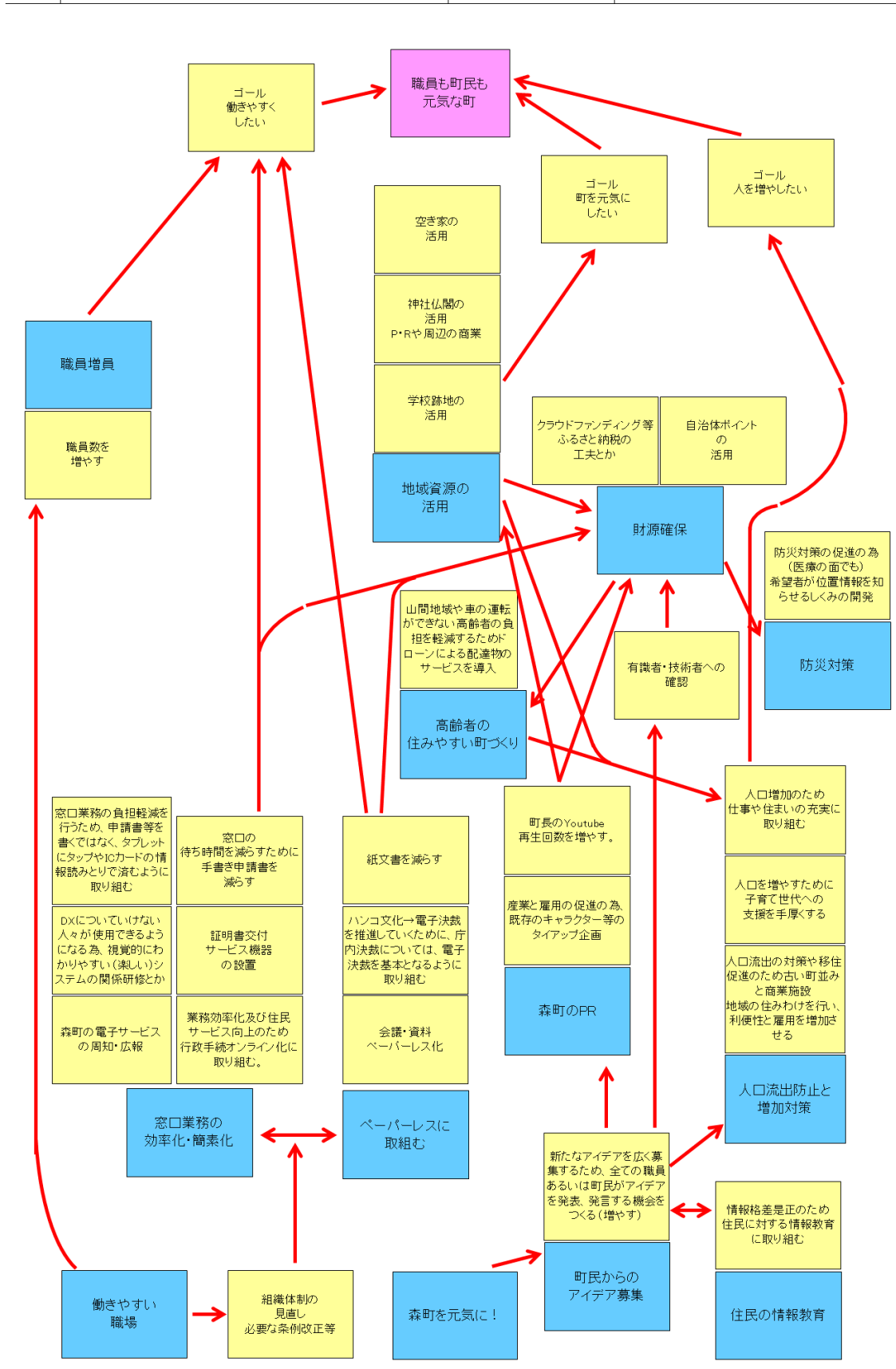
O

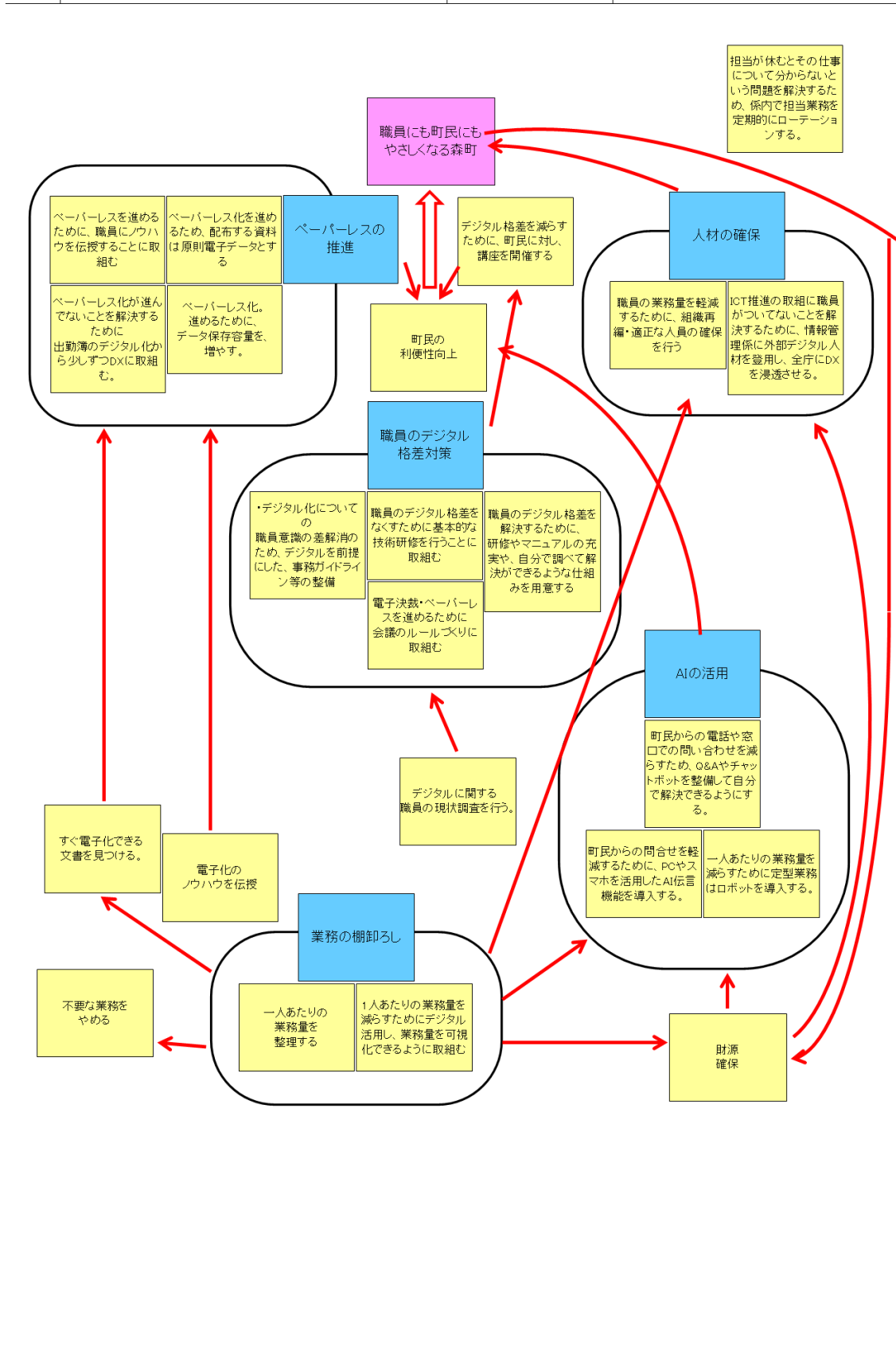


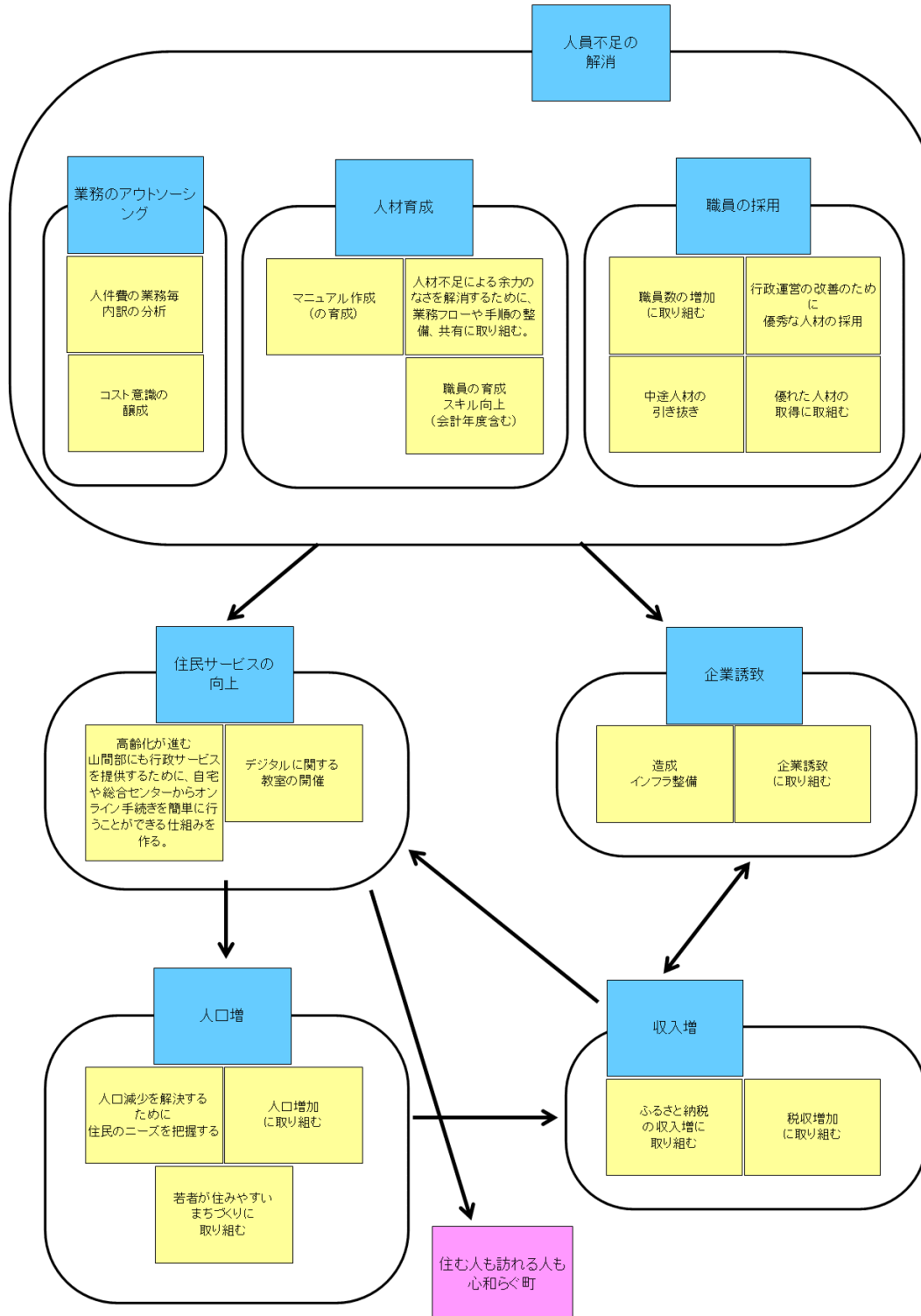
(2) 課題構造分析結果











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

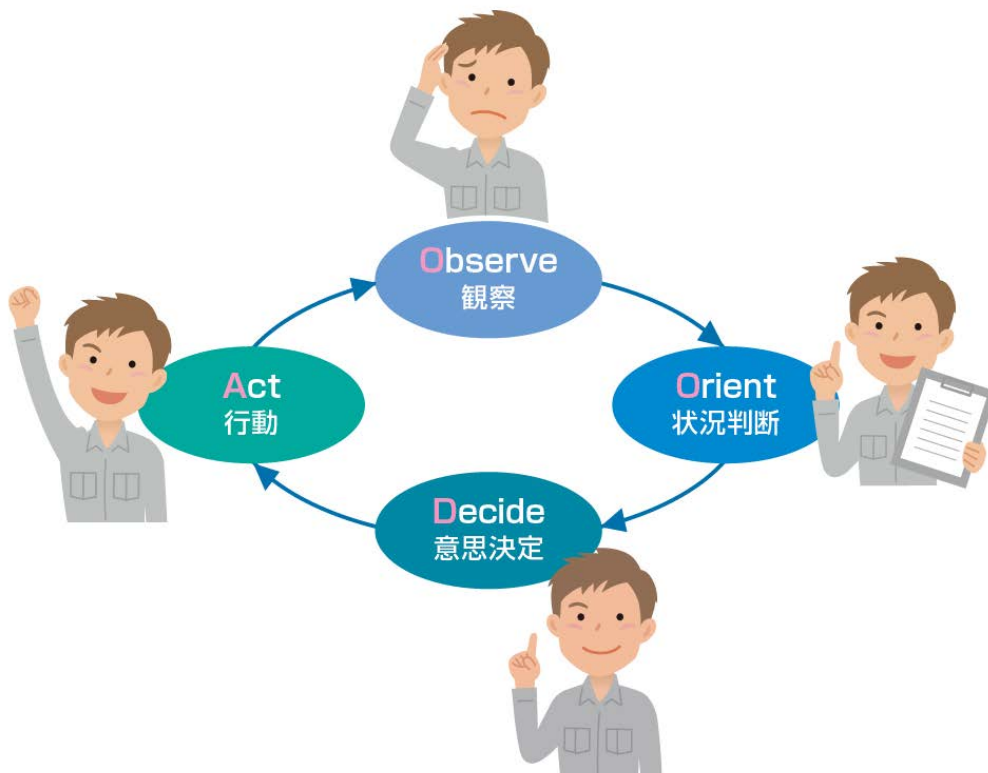


図 38:OODAループの意思決定プロセス

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。

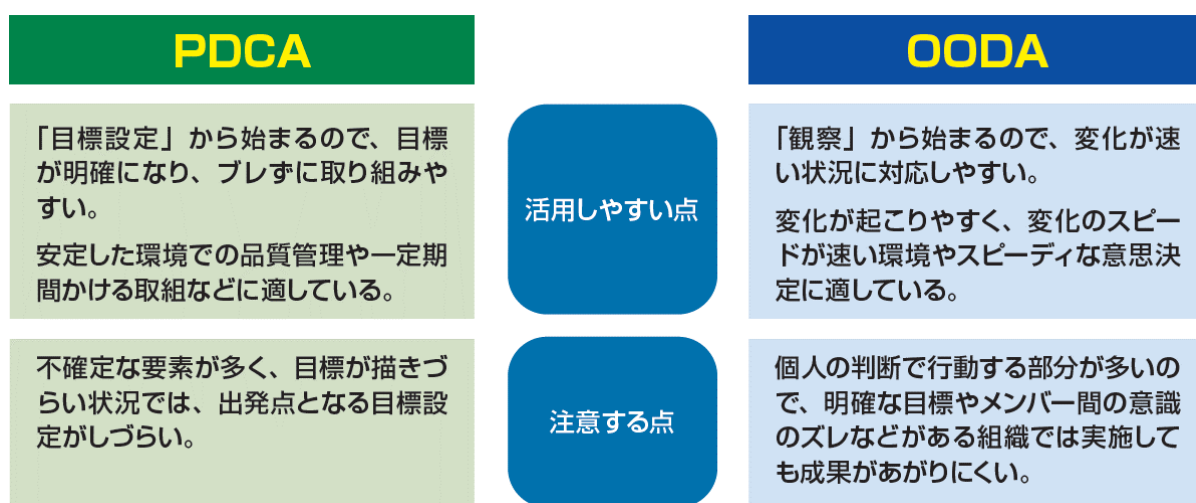


図 39:PDCA サイクルと OODA ループの特徴比較

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/>)