吉田町 DX 推進計画

令和5年3月

吉田町

目 次

Ⅰ　計画策定の背景と目的 1
1　計画策定の趣旨　1
2　計画の位置付け　1
3　計画の実施期間　2

Ⅱ　国・県の情報化政策の動向 3
1　国における情報化政策の動向　3
2　静岡県における情報化政策の動向　9

Ⅲ　吉田町におけるデジタル化政策の変遷 11
1　情報化・デジタル化に係る計画　11
2　情報化・デジタル化に係る取組　11

Ⅳ　吉田町のデジタル化政策推進の課題 14
1　町民アンケートの実施　14
2　町職員による環境分析　26
3　デジタル化政策推進に向けた課題　35

Ⅴ　吉田町のデジタル化政策推進の方向性 36
1　デジタル化政策推進の基本方針　36
2　デジタル化政策推進の取組指針　36

Ⅵ　吉田町のデジタル化政策推進に向けた施策体系 37
行政の業務効率化の推進　37
より便利な住民サービスの提供　38
地域全体の活性化の推進　39
災害に強い安全・安心なまちの実現　40

Ⅶ　デジタル化政策の推進に向けて 42
1　デジタル化政策の推進体制　42
2　デジタル化政策の効果的な推進に向けて　43

資料編. 44
1　計画策定の経過　44
2　用語の解説　45
3　町民アンケートについて　48

＊本文中、*印がついている用語については、巻末の資料編に用語解説を掲載しています。

Ⅰ　計画策定の背景と目的

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。一方、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（以下「ＩＴ基本法」という。)」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）＊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、こうした動きを踏まえ、町民の暮らしを支え守るとともに事務手続の効率化･高度化を推進するため､デジタル化に積極的に取り組む必要があります。そこで、本町のデジタル化政策推進の方向性を示すとともに、その施策を明らかにするため、新たに『吉田町ＤＸ推進計画（以下「本計画」という。)』を策定します。

2　計画の位置付け

本計画は、本町の持続的発展及び住民福祉の向上を図るため、町政運営の基本的かつ総合的な指針となる「第５次吉田町総合計画」に関連する個別の計画として位置付けられます。

また、本町の人口減少の克服と地域の自立的かつ持続的な活性化に向けた目指す将来の方向、基本的な取組方向と取組項目を示した「第２期吉田町まち・ひと・しごと創生総合戦略」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。

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。

図表Ｉ-1：『吉田町ＤＸ推進計画』の位置付け

３　計画の実施期間

本計画の実施期間は、令和５年度（2023 年度）から令和８年度（2026 年度）までの４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。

Ⅱ　国・県の情報化政策の動向

1　国における情報化政策の動向

⑴　我が国における情報化政策の変遷

平成１２年（2000 年）、我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。（図表Ⅱ－１参照）

図表Ⅱ－１：我が国におけるＩＴ戦略の歩み（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、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、我が国の社会経済にも大きな影響を及ぼしました。これまでのような活動はことごとく制限され、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。（図表Ⅱ－２参照）

図表Ⅱ－２：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設するなど、これまで以上に強力にデジタル化を推進する姿勢を示しています。

⑵　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。（図表Ⅱ－３参照）

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

図表Ⅱ－３：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）

⑶　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。（図表Ⅱ－４参照）

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の実現に向け、更には、自然災害や感染症等に際しての強靭性の確保や、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。

図表Ⅱ－４：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/)

⑷　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、地域の個性を生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（図表Ⅱ－５参照）。また、令和４年（2022 年）１２月には、デジタル田園都市国家構想を実現するために、各府省庁の施策を充実・強化し、施策ごとに 2023 年度から 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）を位置づけた「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。

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。

図表Ⅱ－５：デジタル田園都市国家構想基本方針　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/20220607_gaiyou.pdf）

⑸　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。（図表Ⅱ－６参照）

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。

図表Ⅱ－６：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　静岡県における情報化政策の動向

⑴　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」を掲げ、基本理念に基づき地域社会、市町、県庁の３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、この計画は、その実現に向けた第１期として位置付け、目指す姿の実現に向けた具体策としてデバイド対策の実施やデジタル技術の実装など５つの政策の柱に基づきデジタル化を推進することとしています。(図表Ⅱ－７参照)

図表Ⅱ－７：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)

推進方針：目指す姿（総括）

デジタル技術が支える新しい静岡
～場所、時間、所有、言語の制約から解放された共創社会の実現～

デジタル技術を積極的に活用し、普及させることで、いつでもどこにいても必要なものやサービスを受けられる、豊かで持続可能な社会を実現

暮らす・楽しむ	学ぶ・究める	働く・磨く	つながる・支えあう
［健康］ ・個人の健康管理をサポートし、健康で活力のある暮らしを支援	［個別化教育］ ・児童生徒一人ひとりに応じた最適な学びを提供できる体制の整備	［シミュレーション］ ・バーチャル空間*を活用した研究等、企業の積極的な挑戦を支援し、産業を高度化	［ユニバーサルデザイン］ ・言語・年齢・障害等のバリア（障壁）が解消された社会を実現
［交通］ ・人やものの円滑な移動を促進し、住む人も訪れる人も魅力を感じる社会を実現	［知識・技能伝承］ ・専門的な知識や技能を誰もが手軽に伝え共有できる仕組みを構築	［テレワーク］ ・場所や時間の制約を受けない新しい働き方により、多様なライフスタイルを確立し、人手不足を解消	［オンラインコミュニケーション］ ・オンラインを活用した新たなコミュニティによる積極的な交流を促進
［安全・安心］ ・日常生活における事故・犯罪の防止や、災害対策等にデータを活用	［生涯学習］ ・オンラインでの生活体験や文化芸術活動等を通じて、生涯にわたり自己を成長させることができる機会を確保	［デジタルツイン］ ・メタバース*における商取引や交流等が現実の世界に反映され、新たな産業を創出	［デジタルファースト］ ・あらゆる手続がオンラインで完結（デジタルファースト、ワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップを実現）

図表Ⅱ－７：ふじのくにＤＸ推進計画　目指す姿

出典：静岡県デジタル戦略課

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

Ⅲ　吉田町におけるデジタル化政策の変遷

1　情報化・デジタル化に係る計画

本町では、これまで情報化やデジタル化に関する個別の計画はありませんでした。

総合計画においては、第４次吉田町総合計画（平成１８年度（2006 年度）～ 平成２７年度（2015 年度））において、「行政と住民が一体となって取り組むまちづくり」として高度情報化分野に関する取組目標を掲げたのが最初となります。その後、次期計画となる第５次吉田町総合計画（平成２８年度（2016 年度）～令和５年度（2023 年度））においても同様の内容で取り組んでいます。

また行政改革大綱においては、第３次吉田町行政改革大綱（平成１７年（2005 年）１１月）において、「高度情報化の推進」として掲げたのが最初となります。その後、第４次吉田町行政改革大綱（平成２３年（2011 年）２月）では「高度情報化への対応」と変更し、第５次吉田町行政改革大綱（平成２８年（2016 年）３月）、第６次吉田町行政改革大綱（平成３１年（2019 年）４月）まで継続されています。

2　情報化・デジタル化に係る取組

⑴　情報発信

○町公式ホームページ

・現ホームページ：平成２７年度（2015 年度）運用開始

・セキュリティ強化：令和４年度（2022 年度）に http から https へ移行

○アプリによる情報発信

・よしだポケット NEWS（情報配信アプリ）：平成２９年（2017 年）～令和３年（2021 年）

・よしにこダイアリー（吉田町電子親子手帳）：平成２９年（2017 年）４月運用開始

○ＳＮＳ*による情報発信

・公式 LINE アカウント：令和３年（2021 年）８月運用開始

・YouTube

… 子育て世帯向け手遊び・高齢者向け体操・ちいさな理科館こども向け科学講座などを配信

・Facebook：外国人向け（吉田町多文化共生フェイスブック）

… 町の広報紙掲載記事などから抜粋した町民向け情報を配信

・Instagram

… 町のＰＲ、公式キャラクター情報等を配信

○デジタル掲示板

・庁舎ロビーへの広告付き電子掲示板の設置

⑵　オンライン申請

○しずおか電子申請サービス（県内市町の共同運営）

・平成１８年度（2006 年度）～令和３年度（2021 年度）

○ぴったりサービス（国が提供する電子申請サービス）

・令和３年度（2021 年度）までは様式公開（ダウンロード）

・令和４年度（2022 年度）末までに申請管理システムを整備し、２７手続についてオンライン申請の受付開始

○汎用電子申請サービス

・令和３年度（2021 年度）運用開始

⑶　フリーＷｉ－Ｆｉ*整備

○令和２年度（2020 年度）運用開始

○静岡県中部地域の５市２町（静岡市・島田市・焼津市・藤枝市・牧之原市・吉田町・川根本町）で構成する「しずおか中部連携中枢都市圏ビジョン」の事業として整備

・吉田町立図書館、吉田町総合体育館、吉田町学習ホール、展望台小山城、小山城売店、吉田漁港

○防災関係の補助制度を活用して整備

・北オアシスパーク（吉田町防災公園）

⑷　防災関係の取組

○防災行政無線のデジタル化

・防災行政無線(同報系)：令和元年度（2019 年度）に整備完了

・防災行政無線(移動系)：令和３年度（2021 年度）に整備完了

○よしだ防災メールを基幹とした災害関連情報等の発信及び連携

・よしだ防災メール：平成２５年度（2013 年度）から運用開始

・令和３年度（2021 年度）から同報無線、LINE との連携開始

○ヤフー株式会社との「災害に係る情報発信等に関する協定」の締結

・「Yahoo!防災速報」アプリを通じた緊急情報の配信：令和２年度（2020 年度）から運用開始

○津波・高潮防災ステーション（役場庁舎内）

・大幡川の水門１基に監視カメラ設置（河川側と海側から各１台）

・吉田漁港の陸閘のうち、通常開放の４基に監視カメラ設置（固定式２台、可動式２台）

・大幡川の水門１基、吉田漁港の陸閘４基を遠隔操作で開閉可能

⑸　教育関係の取組

○ＧＩＧＡスクール構想*に基づき、町立小中学校（３小学校・１中学校）のデジタル環境を整備

・令和２年度（2020 年度）に校内Ｗｉ－Ｆｉ環境及び児童・生徒用端末の整備が完了し、令和３年（2021 年）４月から運用開始

⑹　公金納付方法の多様化

○税金等の納付に使用できる決済サービス

・平成３０年（2018 年）４月からスマートフォンアプリ（PayPay）決済導入

Ⅳ　吉田町のデジタル化政策推進の課題

1　町民アンケートの実施

⑴　調査について

①調査の目的

本計画の策定に当たり、町民の皆様の御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

〇調査期間

・令和４年９月２８日（水）～同年１０月１２日（水）

〇調査対象者

・町内在住の１６歳以上の方（７００人を無作為抽出）

・吉田町公式 LINE 登録者

〇回収状況

	発送数	回収数	回収率
町内在住の１６歳以上の方 （郵送配布）	700 人	287 件 （郵送 198 件） （Web 89 件）	41.0%
公式 LINE 登録者 （LINE 配布）	―	238 件	―
合計	―	525 件	―

⑵　調査結果概要

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日以上利用している人が約９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６割が週に１日以上利用しています。

図表Ⅳ－１：問４単純集計結果

図表Ⅳ－２：問４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 100%近くとなっているほか、パソコンが約５割、テレビが３割以上、タブレット端末が約３割に上っています。

図表Ⅳ－３ ：問５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ＳＮＳの利用が７割以上、電子メールの送受信が約７割、地図・交通情報の提供サービスが約６割に上っています。

図表Ⅳ－４ ：問６単純集計結果

②情報の入手方法、相談・問合せ方法などについて

町から発信する情報の入手方法を尋ねたところ、広報紙と回答した人が７割以上に上っているほか、LINE から回答した人は、町の公式 LINE を情報源として活用している人が９割を超えています。

図表Ⅳ－５ ：問７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。

図表Ⅳ－６ ：問８単純集計結果

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

図表Ⅳ−７：問９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、「申請書や届出書を手書きしないで手続ができる」が郵送回答では約３割でしたが、LINE からの回答では約５割に上っています。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」「土曜日も窓口を開設する」が約３割と続いています。

図表Ⅳ−８：問１０単純集計結果

③吉田町が提供する電子サービス及び情報サービスについて

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、LINE から回答した人は郵送で回答した人と比較して全体的に認知度が高いという結果となっています。

また、郵送で回答した人のうち２割以上が「どれも知らない」と答えています。

図表Ⅳ－９：問１１単純集計結果

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、LINE から回答した人は「町の公式 LINE・町の公式 Instagram」が約８割と最も多く、郵送で回答した人も３割以上が利用していることが分かります。次いで「メール情報配信サービス」の利用率が高いという結果となっています。一方で、「マイナンバーカードによるコンビニ交付サービス」の利用率は約１割にとどまり、認知度に比べてあまり利用されていないことが分かります。

また、郵送で回答した人のうち約半数が「どれも利用したことがない」と答えています。

図表Ⅳ-１０：問１２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、アンケートを実施した令和４年９月末時点で既に取得済みの人が約６割と最も多く、これに対し「申請する予定はない」と回答した人は約２割程度でした。

図表Ⅳ−１１：問１３単純集計結果

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、「個人情報の漏えいが不安」が約６割と最も多く、次いで「必要性がない」「取得するための手続が面倒」「紛失時等の不正利用が不安」がそれぞれ約４割います。セキュリティ面での不安を持つ人が多い傾向が見られます。

図表Ⅳ−１２：問１４単純集計結果

④デジタル技術を活用して実現して欲しいサービスについて

デジタル化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申請手続ができる」が６割以上と最も多く、次いで「避難所の情報を共有でき、必要な医薬品や医師・介護士などを配置されるとともに、不足する物資を効率的に受け取ることができる」が約５割、「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」が約４割と続いています。

このようなことから、デジタルを活用した申請・手続等の利便性向上と、災害対策等の安全・安心につながるデジタル利活用に多くの方が関心を持っていることが分かります。

図表Ⅳ－１３：問１５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７割と最も多く、その他、「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」、「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」の回答率が全体的に高いという結果となっています。

このようなことから、安全・安心につながる環境整備や利活用推進に多くの人が関心を持っていることが分かります。

図表Ⅳ−１４：問１６単純集計結果

２　町職員による環境分析

⑴　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。

図表Ⅳ-１５：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。

⑵　実施結果概要

①住民生活・窓口

内部環境として、窓口サービスに関する強み（日曜開庁、外国人通訳）やスキルの高い職員の存在、広報の充実などが強みとして挙げられました。一方、窓口サービス充実に伴う負担や外国人通訳が不在時の対応、職員スキルのバラツキなどが弱みとして挙げられました。

外部環境として、オンライン申請の普及や窓口の電子化、事務の電子化などによる機会が挙げられました。一方、デジタル化による脅威のほか国の方針への対応、負担増等による将来的な町政運営などの脅威が挙げられました。

S ・町が小さいことが強み ・日曜開庁をやっていることが強み ・外国人通訳がいることが強み ・手続の公平性が強み ・スキルの高い職員がいることが強み ・広報の充実が強み	O ・オンライン申請の普及による機会 ・窓口の電子化による機会 （来庁した場合） ・事務の電子化による機会
W ・窓口業務に関する弱み ・日曜開庁の職員負担が弱み ・外国人通訳が不在の時が弱み ・手続の煩雑性が弱み ・職員スキルのバラツキが弱み ・広報の内容が弱み	T ・デジタル化による脅威 ・電子申請に関する脅威 ・国の方針に関する脅威 ・将来的な町政運営に関する脅威

図表Ⅳ−１６：ＳＷＯＴ分析（住民生活・窓口）

デジタル化の推進に向けた課題を整理すると、住民サービスのデジタル化に向けては、マイナンバーカードの普及に取り組みつつ電子申請業務の構築を進めます。また、デジタル化にかかる環境整備にも取り組みます。内部面では、人材育成を進めつつ町の体制と意識改革に取り組みます。これらの取組を加速化するため、ＤＸ推進体制の整備を進めます。

図表Ⅳ−１７：課題構造分析（住民生活・窓口）

②内部統制・ＢＰＲ*

内部環境として、職員に関する強み（リーダーシップがある、まじめ）や強いリーダーシップ、魅力のある観光資源などが強みとして挙げられました。一方、リーダーが不在時の対応やまじめすぎる職員、強すぎるリーダーシップなどが弱みとして挙げられました。

外部環境として、デジタル化によるペーパーレス化や来ない役場の実現、新しい働き方や業務効率化の実現などの機会が挙げられました。一方、デジタル化に伴う機器の不具合や金銭的負担、セキュリティリスクの脅威のほか、業務量負担の増加などの脅威が挙げられました。

S ・リーダーシップのある職員が強み ・まじめな職員が強み ・マニュアル化されていることが強み ・強いリーダーシップが強み ・魅力のある観光資源が強み	O ・ペーパーレス化の推進の機会 ・来ない役場の実現の機会 ・新しい働き方ができる機会 ・業務効率化の実現の機会 ・町の魅力を増やす機会
W ・リーダーがいなくなったら困る弱み ・まじめすぎる職員が弱み ・心配性な職場が弱み ・強すぎるリーダーシップが弱み ・地域環境が弱み	T ・機器の不具合の脅威 ・金銭的負担の脅威 ・セキュリティリスクの脅威 ・業務量負担の増加の脅威 ・町民からの苦情の脅威 ・人とのつながりがなくなる脅威

図表Ⅳ-１８：ＳＷＯＴ分析（内部統制・ＢＰＲ）

デジタル化の推進に向けた課題を整理すると、業務の自動化やペーパーレス化、電子申請などデジタル化の推進に取り組むとともに、人材育成や体制の整備についても取り組むこととしています。

図表Ⅳ−１９：課題構造分析（内部統制・ＢＰＲ）

③地域デジタル（安全・安心）

内部環境として、デジタル化が進んでいることや人間関係が良好なこと、プロフェッショナルやゼネラリストの存在などが強みとして挙げられました。一方、書類のデジタル化が進んでいないことやプロフェッショナルが少ないこと、組織の古い慣習の存在などが弱みとして挙げられました。

外部環境として、電子申請の拡充やペーパーレス化、業務改革や働き方改革の実現などの機会が挙げられました。一方、設備・費用面の負担やヒューマンリソースのばらつき、セキュリティの複雑化や情報格差などの脅威が挙げられました。

S ・デジタル化が進んでいることが強み ・人間関係が良好なのが強み ・プロフェッショナルがいることが強み ・ゼネラリストがいることが強み ・地域とのつながりが強み	O ・電子申請の拡充の機会 ・業務改革の実現の機会 ・ペーパーレス化ができる機会 ・働き方改革の実現の機会
W ・書類のデジタル化が進んでいないことが弱み ・プロフェッショナルが少ないことが弱み ・組織の古い慣習が弱み	T ・設備・費用面の問題の脅威 ・ヒューマンリソース問題の脅威 ・セキュリティの複雑化の脅威 ・情報格差の脅威

図表Ⅳ-２０：ＳＷＯＴ分析（地域デジタル（安全・安心））

デジタル化の推進に向けた課題を整理すると、ＤＸ実現後のイメージを共有し、人材育成とＧＩＳ*システムの一元化に取り組むこととしています。あわせて、情報整理やペーパーレス化の推進にも取り組むこととしています。これらのことに関し、まずはやってみることを課題として掲げています。

図表Ⅳ-２１：課題構造分析（地域デジタル（安全・安心））

④地域デジタル（産業・住民利便性向上）

内部環境として、システム面（システム導入が円滑、学校のデジタル化が進む、情報伝達手段）や組織面（能力のある職員、職員メンタル、組織構造）、住民サービスの充実などが強みとして挙げられました。一方、システム面（ペーパーレス化が進んでいない、デジタルリテラシーが低い）や組織面（個人能力の低さ、組織形態・ルール、風通しの悪さ）などが弱みとして挙げられました。

外部環境として、オンライン申請やテレワーク*、ペーパーレス等の普及及び事務や窓口サービスのデジタル化などの機会が挙げられました。一方、職員数減少や職員スキル不足、資金不足やセキュリティリスクなどの脅威が挙げられました。

S ・システム導入が円滑に行える強み ・学校のデジタル化が進んでいる強み ・情報伝達手段が強み ・アナログでも仕事ができる強み ・能力のある職員が強み ・職員メンタルが強み ・組織構造が強み ・住民サービスの充実が強み ・コンパクトシティが強み ・産業面が強み	O ・オンライン申請の普及の機会 ・テレワークの普及の機会 ・事務のデジタル化の機会 ・窓口サービスのデジタル化の機会 ・ペーパーレスの普及の機会 ・地域産業のデジタル化の機会
W ・ペーパーレス化が進んでいないことが弱み ・職員のデジタルリテラシーが低いことが弱み ・個人能力の低さが弱み ・組織ルールの弱み ・組織形態の弱み ・風通しが悪いことが弱み ・産業面の弱み	T ・オンライン申請に伴う脅威 ・職員数減少の脅威 ・職員スキル不足の脅威 ・セキュリティリスクの脅威 ・資金不足の脅威 ・企業間格差の脅威 ・人口減少の脅威 ・身体への脅威

図表Ⅳ-２２：ＳＷＯＴ分析（地域デジタル（産業・住民利便性向上））

デジタル化の推進に向けた課題を整理すると、優秀な人材の獲得とともに人材育成の推進に取り組みます。その後、ペーパーレスの普及に取り組みつつ、最新機器の導入やＡＩ*の導入、電算システムの抜本的改革に取り組みます。これらの成果を受けつつ、住民サービスの向上に取り組むとともに働き方改革の普及に取り組むこととしています。

図表Ⅳ-２３：課題構造分析（地域デジタル（産業・住民利便性向上））

3　デジタル化政策推進に向けた課題

これまでの検討を踏まえ、本町におけるデジタル化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。

⑴　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、災害対策の推進や災害発生時の環境整備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、個人情報の保護や情報漏えいの防止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。

⑵　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、オンライン申請や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、環境分析の結果から、住民の利便性向上につながるデジタル化の推進に向けて多くの意見が出されました。

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、町民アンケートの結果から、一部のデジタル化施策について認知度は高いもののサービスの利用につながらない傾向が見られました。デジタル化の推進と併せて、住民の利用機会の拡大にも取り組むことが求められます。

⑶　デジタル化を推進するための人材育成・体制整備

環境分析の結果から、デジタル化を推進するための課題として人材育成や組織体制の整備についての意見が多く出されました。

人材育成に当たっては、デジタルリテラシーの向上やセキュリティに関する知識の習得に取り組む必要があります。また、デジタル化の推進に向けた意識啓発にも取り組む必要があります。

組織体制の整備に当たっては、全庁的にデジタル化やＤＸに取り組むための体制を構築するとともに、デジタル化の推進部門を設置することが求められます。

V　吉田町のデジタル化政策推進の方向性

1　デジタル化政策推進の基本方針

前章で述べた課題を踏まえ、本町においてデジタル化政策を推進する際の基本方針を次のとおり定めます。

基本方針

デジタル技術を活用し、安全・安心で豊かな未来を築くまち

本町は、少子高齢化・人口減少社会の到来をはじめとした様々な課題に対応するとともに、太平洋に面した地理的環境から地震・津波等の自然災害への対応も求められています。こうした課題を踏まえ、本町では「人が集い、未来へはばたく魅力あふれるまち　吉田町」を将来都市像として掲げた第５次吉田町総合計画を策定してまちづくりを進めています。

本計画は、第５次吉田町総合計画の情報化分野に関連する個別の計画として位置付け、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、『デジタル技術を活用し、安全･安心で豊かな未来を築くまち』を基本方針として掲げます。

2　デジタル化政策推進の取組指針

本計画の基本方針の実現を図るため、以下のとおり取組指針を掲げます。

行政の業務効率化の推進

より便利な住民サービスの提供

地域全体の活性化の推進

災害に強い安全・安心なまちの実現

Ⅵ　吉田町のデジタル化政策推進に向けた施策体系

行政の業務効率化の推進

⑴　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、全国の地方自治体は令和７年度（2025 年度）までに、自治体の主要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。

これを受けて、令和７年度（2025 年度）末までを目標時期とし、主要２０業務を処理するシステムを国の策定する標準仕様に準拠したものへと移行するための情報収集と、ＢＰＲを進めます。

⑵　庁内システム・ネットワークの整備

主要２０業務を処理するシステムの標準化・共通化と併せて、関連する業務システムについても更新を行う必要があります。その際、庁内業務の効率化と働き方改革を進めるため、庁内システム及びネットワークの見直しを行います。

具体的な取組として、会議資料のデータ化（ペーパーレス化）、電子決裁システムの導入、庁舎内の無線化（アクセスポイント整備）等を検討します。

⑶　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ＲＰＡ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。

本町においても、行政運営の効率化を進めるため、ＡＩの導入、ＲＰＡの利用を推進し、行政サービスの質の向上を目指します。

⑷　職員のテレワークの推進

デジタル化の進展により、従来からの考え方にとらわれない柔軟な働き方を取り入れる機会が増えています。テレワークの導入により、子育てや介護等に携わらなければならない職員の在宅勤務が可能となります。

多くの職員が引き続き働くことができるようにすることで、住民への行政サービスの質の維持・向上につなげられるよう、テレワークの環境整備を進めます。

⑸　セキュリティ対策の徹底

デジタル化の進展に伴い、セキュリティ事故発生の危険性も高まります。

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うとともに、職員向けの研修等を定期的に行うことで職員全体のセキュリティ意識の向上に努めます。

より便利な住民サービスの提供

⑴　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。

住民のマイナンバーカード所有率を上げられるよう、様々な普及策に取り組み、マイナンバーカードを身近なツールとして認識してもらえるよう、利用範囲の拡大について調査検討を進めます。

⑵　行政手続のオンライン化

様々な行政手続を窓口に来なくても済ませられる「行かない窓口」「来ない窓口」の実現を将来的に目指すため、行政手続のオンライン化について調査検討を進めます。

まずは、「スマートフォンから申請が完結する」を目標に、マイナポータル*経由でのオンライン手続の拡充を目指します。

⑶　行政手続のワンストップ化

住民サービスの利便性を向上させるためには、行政手続のオンライン化とともに、行政手続のワンストップ化についても実現を目指すことが求められます。

国が推進する子育てワンストップ、介護ワンストップ等に加え、導入が検討されている引っ越しワンストップ、死亡・相続ワンストップ等の各種ワンストップサービスを導入し、住民の行政手続による負担を軽減させます。

⑷　キャッシュレス決済の推進

本町へ納付する税金や手数料等の決済手段について、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、コンビニ決済等）を拡充

させることにより、住民の利便性の向上及び業務の効率化を図ります。

役場窓口におけるキャッシュレス決済サービスの導入を検討し、現金以外の公金取扱いについて見直しを進めます。

⑸　オープンデータの活用推進

行政が保有する様々なデータを二次利用可能な形式で公開し活用してもらうことにより、住民参加・官民協働の推進を通じた諸課題の解決、経済活性化、行政の高度化・効率化等につながることが期待されています。

本町は、静岡県「ふじのくにオープンデータカタログ」を通じてオープンデータを公開し、利活用の推進に取り組み、住民・地域・企業が活用できるオープンデータを充実させることで、新たな価値の創出につなげます。

地域全体の活性化の推進

⑴　様々な情報発信手段の活用

本町は、これまでに広報紙「広報よしだ」による情報発信に加え、町公式ホームページ、YouTube や LINE 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るよう努めてきました。

引き続き、町公式ホームページや各種ＳＮＳ等の情報発信手段を活用して、本町の情報発信を適切かつ積極的に行います。

⑵　契約管理のデジタル化の検討

本町が発注する工事や業務委託等の入札事務は、集合・対面形式により実施しており、新型コロナウイルス対策として郵送による入札手続を一部認めています。また、契約手続は、書面によるものとしています。

一方、国や一部の自治体では、電子入札制度の導入により入札事務のオンライン化を実施しています。また、令和３年（2021 年）１月に地方自治体の電子契約締結に際して要求される措置を定める地方自治法施行規則が改正され、地方自治体と電子契約を締結する際に電子証明書を併せて送信することが不要となりました。

こうした動きを踏まえ、本町においても、入札事務や契約手続等のデジタル化に向けた検討を進めます。

⑶　町内産業のデジタル化の推進

本町では、農業や水産業、商工業などが盛んです。また、町内に東名高速道路のインターチェンジがあることから、企業立地も進んでいます。

これら町内の産業がこれからも持続的な成長を成し遂げるために、デジタル化を支援するための調査検討を進めます。

⑷　住民の暮らしを支えるデジタル化の推進

全ての住民がデジタル化の恩恵を受け、安全で安心に暮らせるようにするため、積極的にデジタル化を推進するとともに、様々な分野でデジタル化に対応した住民向け施策を実施することが求められます。

以上のことを踏まえ、デジタル技術を活用した住民の暮らしを支えるための施策に取り組むことにより、地域課題の解決に努めます。

災害に強い安全・安心なまちの実現

⑴　情報収集・伝達手段のデジタル化

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。

情報収集・伝達手段をデジタル化することは、災害時に必要な情報を同時に大量にやり取りすることが可能となり、災害時対応の高度化に貢献します。また、切れ目のない情報収集・伝達を可能とするため、多様な情報収集・伝達手段を確保しておくことが重要です。

以上のことを踏まえ、引き続き、よしだ防災メールや防災行政無線、ＳＮＳ等を活用した情報の収集・発信体制の強化に取り組みます。

⑵　デジタル技術を活用した防災対策の推進

ＡＲ（拡張現実）*やＶＲ（仮想現実）*に関する技術の進展により、これまでよりも現実に近い形で様々な災害を疑似体験できるようになりました。こうした取組は、災害の恐ろしさを現実的に体感することにつながり、防災意識を効果的に高めることが可能となります。

ＡＲ・ＶＲを活用した災害体験学習や防災関連アプリの活用など、デジタル技術を活用した防災対策の推進に向けて検討を進めます。

⑶　シーガーデンシティ構想へのデジタル技術の活用

「シーガーデンシティ構想」とは、1000 年に一度の大津波への備えを「津波防災まちづくり」を進めることによって構築し、“新たな安全”を創出するとともに、「津波防災まちづくり」を進める中で整備した北オアシスパーク（防災公園）の情報発信機能を活用しながらシーガーデン（多目的広場、海浜回廊、河川防災ステーション、県営吉田公園など）や町内各所への人の流れを「賑わいまちづくり」によって喚起し、“新たな賑わい”を創出する取組を一体的に進め、魅力あるまちづくりを行う取組です。

“新たな安全”と“新たな賑わい”の創出による魅力あるまちづくりを進める「シーガーデンシティ構想」において、活用可能なデジタル技術の調査研究を進めます。

⑷　災害に強い業務体制の確立

災害発生時には、住民生活の復旧・復興に迅速に取り組むことが自治体には求められます。

しかしながら、業務システムが使用できなくなったり、職員の多くが被災して業務を継続できる体制の維持が困難になる等、住民生活の速やかな復旧・復興に影響が生じた事例もあります。

災害発生時に業務システムが問題なく活用できるよう、災害時対応の強化を推進するとともに、関係課においてＩＣＴ－ＢＣＰ*の見直しを進めることなどにより、災害発生時にも途切れることなく業務を継続できる体制を整備します。

⑸　治山治水施設へのデジタル技術の活用

近年頻発する集中豪雨により、内水氾濫や急傾斜地の崩落等の危険性が高まっています。水害や土砂災害等による被害から住民の生命や財産を守るため、排水機場、ポンプ、河川の樋門等の治山治水施設の機能を維持・強化することが必要です。

災害発生時にも問題なく稼働するよう、排水機場、ポンプ、河川の樋門等の点検にドローン*や高性能カメラなどを活用するとともに、情報を迅速に把握するため、水位センサーや監視カメラを設置し、施設のデジタル化の推進を図ります。

Ⅶ　デジタル化政策の推進に向けて

1　デジタル化政策の推進体制

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化政策の推進体制を以下に示します。

（図表Ⅶ－１参照）

≪組織体制≫

〇行財政構造改革推進本部（本部長：町長）

・吉田町ＤＸ推進計画の策定に当たり、まちづくりに関する意思決定機関として計画の最終決定を行う。

≪人的体制≫

〇ＣＩＯ：Chief Information Officer：最高情報責任者（副町長）

・吉田町の地域的特性や行政サービスの方針を踏まえて、庁内全体の把握や各課（局）間の調整を行う。

〇ＣＩＯ補佐官等

・専門知識を必要とする場合、外部人材などを活用する。

〇情報化推進委員会

・ワーキンググループとして計画案の作成と、各課（局）の業務確認を行う。

図表Ⅶ－１：本町におけるデジタル化政策の推進体制

2　デジタル化政策の効果的な推進に向けて

本町のデジタル化政策を推進するに当たり、本計画の具体的な取組を検討し進めていきます。

また、本計画の進捗管理については、本計画の上位計画である吉田町総合計画と整合を図りながら行います。

なお、急速に変化するデジタル社会において、より効果的な取組を行うために、スピーディーな意思決定が求められる場合は、柔軟に対応し、デジタル化の推進に努めます。

資料編

1　計画策定の経過

年月日	事項
R4.1.4	課長会議 （計画策定の方向性について報告）
R4.7.13	第１回情報化推進委員会 （計画策定の進捗について報告、スケジュールについて協議）
R4.9.28～R4.10.12	町民アンケート （計画策定に当たっての意見の把握）
R4.9.30	環境分析ワーキング （ＳＷＯＴ分析、課題構造分析を実施）
R4.10.28	第２回情報化推進委員会 （計画策定の進捗について報告）
R4.12.13	第３回情報化推進委員会 （計画素案について協議、承認）
R5.1.19～R5.2.2	パブリックコメント （計画案についての意見照会）
R5.2.22	行財政構造改革推進本部会議 （計画案について協議、承認）

２　用語の解説

用語	解説
インターネット	世界中のコンピュータなどの情報機器を接続するネットワーク。1990 年頃から世界的に広く使われ始め、現在では、私たちの生活や仕事などのさまざまな場面で使われる、不可欠な社会基盤（インフラ）となっている。
スマートフォン	従来の携帯電話（いわゆるガラケー）に比べてパソコンに近い性質を持った情報機器。大きな画面でパソコン向けの Web サイトや動画を閲覧できたり、アプリケーションを追加することによって機能を自由に追加したりすることができる。また、タッチパネルを使い、画面の拡大やスクロールなど直感的な操作が可能
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
テレワーク	情報通信技術（ＩＣＴ）を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。働く場所によって、自宅利用型テレワーク（在宅勤務）、移動中や移動の合間に行うモバイルワーク、サテライトオフィスやコワーキングスペースといった施設利用型テレワークのほか、リゾートで行うワーケーションも含めてテレワークと総称している。
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。
バーチャル空間	コンピュータやネットワーク上に構築された仮想的な空間（仮想空間）のこと。
マイナポータル	子育てや介護など、行政手続のオンライン窓口のこと。オンライン申請のほか、行政機関等が保有するご自身の情報の確認や、行政機関等からのお知らせ通知の受信などのサービスを提供する。
マイナンバー	住民票を持つ日本国内の全住民に付番される１２桁の番号。現在、社会保障、税、災害対策の分野のうち、法律または条例で定められた事務手続において使用されている。
マイナンバーカード	住民の方からの申請により無料で交付される、氏名、住所、生年月日、性別などが記載された、顔写真付きのプラスチック製のカード。カードのおもて面は顔写真付きの本人確認書類として利用できる。また、裏面にはマイナンバー（１２桁

	の番号）が記載されており、法律または条例で定められた手続におけるマイナンバーの確認に利用できる。ＩＣチップを利用して、オンライン上で安全かつ確実に本人であることを証明できる。
メタバース	インターネット上の仮想空間に作られた世界で、ユーザーは好みの姿をした「アバター」を自由に動かし、他者とコミュニケーションを取ることができるサービス
ＡＩ	人工知能。Artificial Intelligence の略称。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
ＡＲ（拡張現実）	現実世界に仮想世界を重ね合わせて表示する技術。現実の風景の中にＣＧでつくられた３Ｄ映像やキャラクターなどのデジタルコンテンツやデータを重ねて表示することで、現実世界を"拡張"する。ＡＲは Augmented Reality の略称
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。Business Process Re-engineering の略称。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。
ＧＩＧＡスクール構想	１人１台端末と、高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備することで、特別な支援を必要とする子供を含め、多様な子供たちを誰一人取り残すことなく、公正に個別最適化され、資質・能力が一層確実に育成できる教育ＩＣＴ環境を実現することを目指した、文部科学省による政策
ＧＩＳ	地理情報システム。Geographic Information System の略称。地理的位置を手がかりに、位置に関する情報を持ったデータ（空間データ）を総合的に管理・加工し、視覚的に表示し、高度な分析や迅速な判断を可能にする技術
ＩＣＴ	情報通信技術。Information and Communication Technology の略称。2000 年代前半まではＩＴ(Information Technology)がほぼ同一の意味で使われてきたが、国際的にはＩＣＴが広く使われており、日本でもＩＣＴが併用されるようになった。
ＩＣＴ－ＢＣＰ	ＩＣＴ部門の業務継続計画。災害時に自庁舎が被災しても、ＩＣＴ資源を利用できるよう準備しておき、応急業務の実効性や通常業務の継続性を確保する計画

ＫＰＩ （重要業績評価指標）	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。中間目標。ＫＰＩは Key Performance Indicator の略称
ＲＰＡ	ロボットによる業務自動化。Robotic Process Automation の略称。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
ＳＮＳ	ソーシャルネットワーキングサービス。Social Networking Service の略称。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。
ＶＲ（仮想現実）	コンピュータによって創り出された仮想的な空間などを現実であるかのように疑似体験できる仕組み。コンピュータによって提供される感覚刺激（視覚像や音など）を通じて体験される人工的な環境であり、環境内で起こることを人の行動により部分的に決定することができる。ＶＲは Virtual Reality の略称
Ｗｉ-Ｆｉ	無線ＬＡＮに関する規格の一つ。電波を用いた無線通信により近くにある機器間を相互に接続し、構内ネットワーク（ＬＡＮ）を構築する技術
インターネット	世界中のコンピュータなどの情報機器を接続するネットワーク。1990 年頃から世界的に広く使われ始め、現在では、私たちの生活や仕事などのさまざまな場面で使われる、不可欠な社会基盤（インフラ）となっている。
スマートフォン	従来の携帯電話（いわゆるガラケー）に比べてパソコンに近い性質を持った情報機器。大きな画面でパソコン向けの Web サイトや動画を閲覧できたり、アプリケーションを追加することによって機能を自由に追加したりすることができる。また、タッチパネルを使い、画面の拡大やスクロールなど直感的な操作が可能

3　町民アンケートについて

(1)　調査内容

吉田町にお住まいの皆様へ

デジタル化の推進に関するアンケート

【ご協力のお願い】

日頃から町政の推進に多大なご理解とご協力をいただきありがとうございます。

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ＳＮＳ、クラウドなどの普及により日常生活においても様々な場面で変化をもたらしています。

吉田町では、デジタル技術の活用により、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おります。
つきましては、今後の取組みを進めていくに当たり、アンケート調査を実施し、町民の皆様のご意見を参考にさせていただきたいと考えております。

また、このアンケートの実施においては、町内在住の16歳以上の方を対象とし無作為に700人を抽出させていただきました。回答いただきました内容は統計的な処理をいたしますので、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。

なお、「町の公式ＬＩＮＥ」においても同様の調査を実施しておりますが、本アンケートを受け取られた皆様は、下記の方法で回答くださいますようお願いいたします。

大変お忙しい折、恐縮ですが、アンケートの趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

令和４年９月　　吉田町

＜調査票の回答にあたってのお願い＞

- この調査票はご本人（あて名の方）が回答くださるようお願いします。
- この調査の回答期限は、**10月12日（水）**までです。
- 調査票への回答は、次のうちどちらかの方法でお願いします。
  ① 本用紙への記入による回答（郵送）
  ② 右記QRコード・URLからのオンライン回答

https://forms.gle/NYuzA

- 郵送による回答の場合、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、上記回答期限までにポストへ投函してください（切手は不要です）。
- このアンケート調査について、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。

〒421-0395 静岡県榛原郡吉田町住吉87番地
吉田町役場　総務課　情報管理部門
電話：0548-33-3117(直通)　　ＦＡＸ：0548-32-6121

■ あなた（回答者）ご自身について伺います。

問1　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2　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	2.　自営業
3.　会社員・団体職員・公務員	4.　農林水産業
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3　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.　住吉地区	2.　川尻地区
3.　片岡地区	4.　北区（神戸・大幡地区）

■ 情報通信サービスの利用状況について伺います。

問4　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３～４日程度
3.　週に１日程度	4.　月に２～３日程度
5.　月に１日程度	6.　その他（　　）
7.　利用していない　（⇒ 問7へ　進んでください）	

問5　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・Kindle など）
3. スマートフォン
4. テレビ（地上デジタル放送）
5. インターネット接続対応のゲーム機
6. その他（　　）

問6　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、Twitter、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、TikTok、ニコニコ動画など）
9. ニュースサイト・天気予報の利用
10. 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）
11. 金融取引（インターネットによる銀行、証券、保険取引など）
12. 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）
13. 商品・サービスの購入・取引（金融取引及びデジタルコンテンツ購入を除く）
14. 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. 電子政府・電子自治体の利用（電子申請、電子申告、電子入札）
16. その他（　　）

■ 情報の入手方法、相談・問合せ方法などについて伺います。

問7　あなたは、普段どのような方法で吉田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. 広報紙（広報よしだ）
2. 町の公式ホームページ
3. 町の公式 LINE
4. 町の公式 YouTube チャンネル
5. 役場や公共施設などに電話で問合せ
6. 役場や公共施設などの窓口に直接出向く
7. 自治会の回覧板
8. しずおか中部５市２町　イベントニュース「GO TO」
9. 新聞・雑誌などの印刷物
10. ポスター・チラシ・看板
11. テレビ・ラジオ
12. 町・地域・団体以外のホームページやＳＮＳなどの情報
13. 家族・友人・知人からの口コミ
14. その他（　　）
15. 知る方法がない

問8　あなたが役場へ相談・問合せを行う際に、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。

1. 直接出向く
2. 電話で問い合わせる
3. 手紙で問い合わせる
4. ファックスで問い合わせる
5. 電子メールで問い合わせる
6. 町の公式ホームページ（「お問合せ」）から問い合わせる
7. その他（　　）

問9　あなたが役場へ申請などを行う際に、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。

1. 担当窓口に直接出向く　　2. 郵送
3. 電子申請　　4. その他（　　）

問10　あなたが、役場の窓口サービスに希望することはど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.　開設時間を延長する
3.　土曜日も窓口を開設する
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・問合せ・各種手続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ができる
7.　問合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.　庁舎以外の公共施設で手続ができる
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合せができる（Zoom など）
12.　その他（　　）
13.　特にない

■ 吉田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11　あなたは、現在、吉田町が提供・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・水道料金等のスマホ決済サービス
2.　電子申請サービス（広報よしだハッピーバースデー、各種行事への申込みなど）
3.　マイナンバーカードによるコンビニ交付サービス（住民票・印鑑登録証明書など）
4.　水道開栓・閉栓のインターネット申込み
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（よしだ防災メールなど）
7.　例規データベースシステム
8.　町の公式 LINE・町の公式 Instagram
9.　Wi-Fi スポットの設置（展望台小山城、総合体育館など）
10.　どれも知らない

問12　あなたは、現在、吉田町が提供・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・水道料金等のスマホ決済サービス
2．電子申請サービス（広報よしだハッピーバースデー、各種行事への申込みなど）
3．マイナンバーカードによるコンビニ交付サービス（住民票・印鑑登録証明書など）
4．水道開栓・閉栓のインターネット申込み
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（よしだ防災メールなど）
7．例規データベースシステム
8．町の公式LINE・町の公式Instagram
9．Wi-Fiスポット（展望台小山城、総合体育館など）
10．どれも利用したことがない

問13　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．取得済みである
2．取得していないが申請済みである　（⇒ 問15へ進んでください）
3．これから申請する予定である
4．申請する予定はない　（⇒ 問14へ進んでください）
5．その他（　　）　（⇒ 問15へ進んでください）

問14　前問（問13）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が面倒
4．取得するための手続方法が分からない
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（　　）

■ デジタル技術を活用して実現して欲しいサービスについて伺います。

問15　デジタル化の進展により、あなたが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。

実現してほ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申請手続ができる
2. 町から自分にぴったりの行政サービスに関する情報が受け取れる
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が、ワンストップでできる（1箇所で関係する手続が完了する）
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. 使用された肥料・飼料や農薬などの情報を確認でき、安全・安心な農作物・水産物を購入することができる
9. 販売量や販売価格がリアルタイムで把握でき、農作物・水産物の需要に応じた供給が可能となる
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・介護士などを配置されるとともに、不足する物資を効率的に受け取ることができる
12. 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. 電子図書館が導入され、どこにいても好きなときに、パソコン、スマートフォン、タブレット端末で電子書籍を読む(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

■ 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伺います。

問16　あなたは、吉田町がデジタル化を推進する上で、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。

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
2. 災害時にも途切れることのない通信環境を整備する
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
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
5. 楽しく安心して子育てができる環境を整備する
6. 学校における情報通信機器を充実する
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
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
9. 企業・教育機関と協同（産・学・官連携）で幅広い取組みを進める
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
11. 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
12. 誰でも簡単に本人確認ができるサービスを提供する
13. 個人情報保護など情報セキュリティ対策を強化する
14. 他の自治体と共同で連携して広域的な取組みを進める
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
16. 町職員のデジタル化に対応する能力を向上させる
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
18. 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
19. その他（　　）
20. これ以上のデジタル化は必要ない

■ 最後に伺います。

問17　最後に、吉田町のデジタル化への取組みに対するご意見がありましたらご記入ください。

質問は以上です。

ご協力ありがとうございました。

回答は

令和４年１０月１２日（水）までに

お願いします。