

デジタル実装の取組に関するアンケート結果について
(第5回会議発表者へのアンケートより事務局にて抜粋)

1 今回発表いただいた取組をする上で苦勞したこと

- ・ 取組を行った地域は特に高齢化が進んでいたため、住民の ICT リテラシー問題のため、オンラインサービスの導入が全くできなかった。
- ・ 新たなテクノロジーを導入して業務内容を変更することに関して、地元関係者の中に慎重な見方があった。
- ・ IT 導入の効果について疑問に感じている人がいまだに多いこと。特に、首長や各組織のリーダー層の勉強不足による食わず嫌いが活動を遅らせた。
- ・ 取組を進める上でのノウハウが地方の過疎地にはなく、カバーするために苦心惨憺した。
- ・ 取組に関して、住民にご理解いただくことに時間をかけた。

2 それを打開できたポイント

- ・ 現場を頻繁に訪問し、関係者・住民にきめ細かい説明と導入指導を行ったことにより、理解を得ることができた。
- ・ 継続的に取り組むために、いかにシンプルにわかりやすくして負担感をなくしていくかがポイントであった。
- ・ 年齢によって、デジタル化への興味・関心度に個人差があるため、ベクトルを揃えるために、取組による可能性や期待される効果等の説明・話し合いを段階的・継続的に実施し、小さな工夫を積み重ねて実践への意欲を高めていった。
- ・ 事業の核となる部分を外注すると、地場の知見として蓄積されなくなるため、職員が直接担当することとした。
- ・ 知事が事業の推進を明言していただけたことで、県をバックにした活動がしやすくなった。
- ・ 取組の実例を見ていただく説明会を複数回行うとともに、住民向けにチラシを配布し、プロジェクトの進捗状況を共有した。

3 地方へのデジタル実装に当たり、他の自治体にアドバイスしたいこと

- ・実際にシステムを活用するのは地域の方々であり、また、システムの導入により、様々な現場で業務内容の変更が生じるため、関係者や関係するステークホルダー等との協議の場を設けることが重要。
- ・企業のスピード感と、行政の住民に丁寧に説明していく姿勢が重要。
- ・みんなの意見を積み上げていくことは大切だが、時には強力なリーダーシップによって、方向性を決めることが必要である。
- ・アナログをデジタルに変換することと同時に、デジタル化によって得られたデータをもとに新たな価値を創り出し、業務を改革する方向性の議論と取組を進めることも重要。
- ・他自治体の「成功事例」を模倣しても、ベストプラクティスの背景にあるものが共通しているかを点検しなければ、成功する可能性は低い。まずは、ペインの裏側にある 이슈が何かを解き明かしてから解決策を探る 이슈ドリブンの手法が肝要である。
- ・自治体や大企業は、安全な場を提供したり、成長のサポートをする役割に徹すること。そして、チャレンジャーやコネクターを呼び寄せる仕掛け（金、仕事など）を用意すること。