

高山市DX推進計画(仮称)策定に向けたアンケート結果

目的 DX推進に向けて市民や事業者等の意見を幅広く聴取し、計画内容に反映する

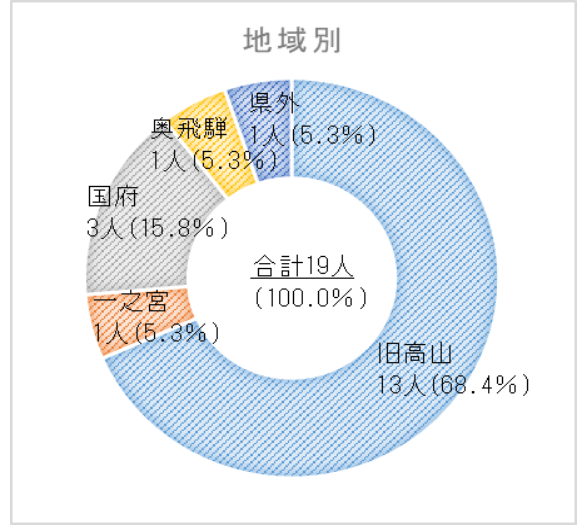
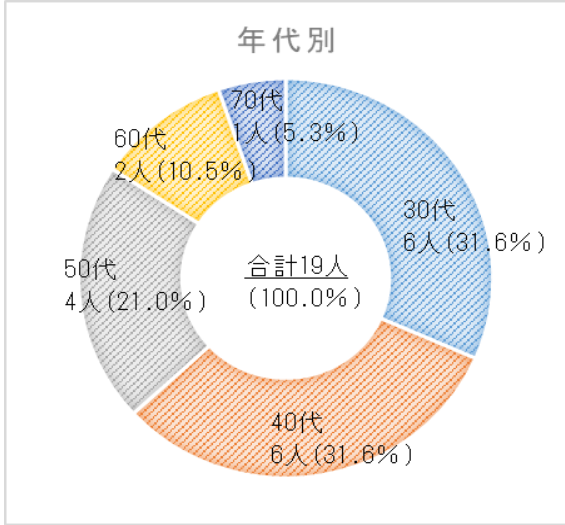
期間 令和3年6月1日～30日(1か月間)

対象 居住や勤務地・年齢・職業などの制限なし、要メール認証

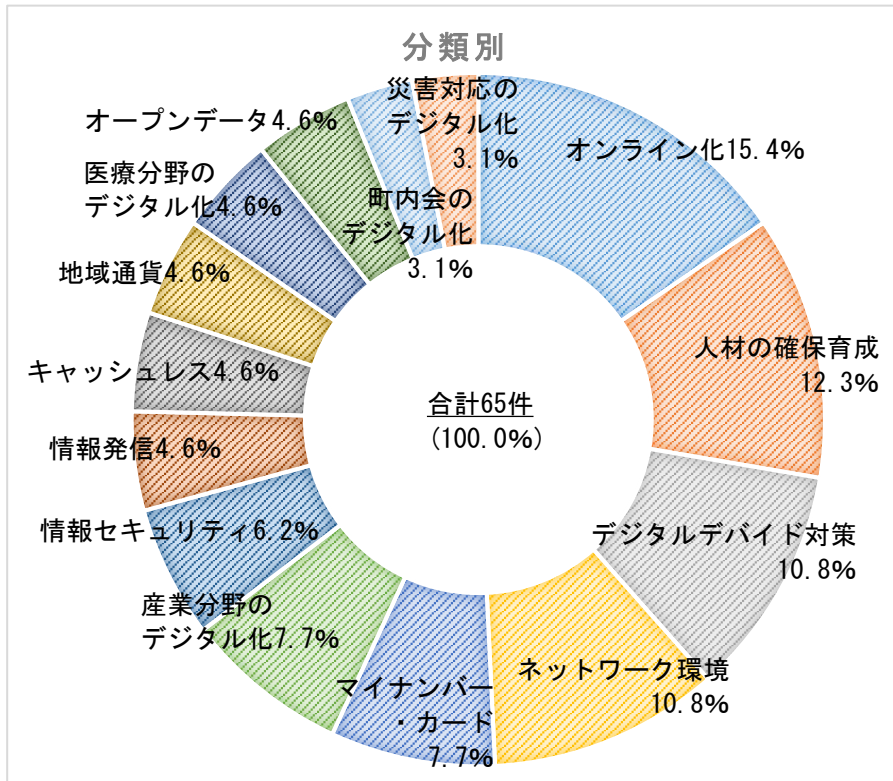
回答方法 Webフォーム、電子メール、紙など

回答者数 19人(Webフォーム18人、電子メール1人)

回答者属性



分類別構成比



| 分類 | 件数 | 構成比 | 分類 | 件数 | 構成比 | 分類 | 件数 | 構成比 |
|------------|----|------|---------------|----|------|---------------|----|------|
| 01.オンライン化 | 10 | 15.4 | 06.マイナンバー・カード | 5 | 7.7 | 11.災害対応のデジタル化 | 2 | 3.1 |
| 02.情報発信 | 3 | 4.6 | 07.情報セキュリティ | 4 | 6.2 | 12.オープンデータ | 3 | 4.6 |
| 03.キャッシュレス | 3 | 4.6 | 08.デジタルデバйд対策 | 7 | 10.8 | 13.産業分野のデジタル化 | 5 | 7.7 |
| 04.地域通貨 | 3 | 4.6 | 09.町内会のデジタル化 | 2 | 3.1 | 14.ネットワーク環境 | 7 | 10.8 |
| 05.人材の確保育成 | 8 | 12.3 | 10.医療分野のデジタル化 | 3 | 4.6 | 15.その他 | 32 | - |
| | | | | | | 合計 | 97 | |

※構成比は「15.その他」を除いた65件で算出

設問及び回答

| Q1行政(市)として取り組んでもらいたいことがありましたら、自由に記入ください | 分類 |
|--|-------------------|
| ・市役所に行かなくても、スマートフォンやパソコンからオンラインで様々な手続きができるようにしてほしい | 01.オンライン化 |
| ・感染防止対策のうえでも、できるだけ市役所へ行かなくても手続きができるようにしてほしい | 01.オンライン化 |
| ・行政手続きのオンライン化を進めてほしい | 01.オンライン化 |
| ・市内のペーパーレス化は勿論、市民への通知等はデジタルファーストとし、書面での郵送は極力削減 | 01.オンライン化 |
| ・情報発信の軸をFacebookからInstagramとTwitterに移行 | 02.情報発信 |
| ・カード決済、QRコード決済など、キャッシュレスに対応した店舗を増加させてほしい | 03.キャッシュレス |
| ・キャッシュレス化を推進してほしい | 03.キャッシュレス |
| ・市全体における「さるぼぼコイン(地域通貨)」の徹底的な導入 | 04.地域通貨 |
| ・若い世代がテクノロジーを学ぶインフラの導入、IT人材を育成する機会の創出(最低ラインを担保できれば、平等性にはあまりこだわらなくても良い) | 05.人材の確保育成 |
| ・スマートフォンの操作の得意な短大生や高校生など若者が、高齢者などに使い方を教える場や機会を作ってはどうか | 05.人材の確保育成 |
| ・CIO補佐官として、民間企業等でのシステム構築経験がある人材(実務経験10年以上、IPA 情報技術レベル4の有資格者)の外部からの登用 | 05.人材の確保育成 |
| ・市内各部門における情報技術者の育成(最低1名以上、IPA情報技術レベル1以上の有資格者) | 05.人材の確保育成 |
| ・ICT支援員、教育情報化コーディネーター(ITCE)資格者など教育環境のデジタル人材の確保、各小中学校への配置 | 05.人材の確保育成 |
| ・マイナンバーカードを利用しやすくするため、複数のポイントカード等を統一し、マイナンバーカードに一本化してほしい。より多くの機能をマイナンバーカードに持たせ、他のカードを持たなくても済むようにしてほしい。ただし、しっかりとセキュリティのもとで進めることが絶対条件 ・マイナンバーカードで個人を認証できるようにし、デジタルによる選挙の投票を可能にほしい | 06.マイナンバーカード |
| ・マイナンバーカードの普及促進に向けた市民の便益が確実に伝わるPR活動など、能動的な施策を実施 | 06.マイナンバーカード |
| ・セキュリティ対策に非常に大きな不安を感じるため、全てやめてもらいたい ・政府による国民を大切にしないと感ぜられる進め方や考え方を、自治体はそのまま受け入れるべきではない。自己の利権しか考えていないような議員の意見に耳を傾けるべきではない。こういった意見があることを十分理解したうえで、今後の取り組みをお願いしたい | 07.情報セキュリティ |
| ・デジタル化を促進するうえで、時代についてこれない世代も含めwin-winとなれる施策を検討してほしい。市の取組みが「高山モデル」と呼ばれるよう、時代を先導できると良い。デジタル化に対応できる事業者のみが先に進むのではなく、デジタル化への対応が難しいような小規模店舗や高齢の個人商店にもメリットがあるよう、底上げの視点からの専門家による満遍ないサポートが必要 | 08.デジタルデバ イト対策 |
| ・デジタルデバイト対策(高齢者向けのスマートフォンなどの操作研修会の開催など) | 08.デジタルデバ イト対策 |
| ・班長や消防団員が各戸を巡回する負担を減らし、災害時にも情報共有が図られ、安全で安心なまちづくりに繋がるよう「町内会業務のデジタル化」を進めてほしい ・高齢化が進行するなか、負担が重いため役員のなり手が居ない、町内会の必要性を感じない住民が増えるなど、これまでと同じように町内会業務を続けていくことは困難であり、負担軽減が欠かせない。回覧板の電子化やコミュニケーションツールとして、簡単に便利なアプリケーションの使用に切り替えて行けるとよい ・災害時には、使い慣れたアプリにより安否確認のほか、写真のアップにより、リアルタイムで危険個所等の情報共有が行える | 09.町内会のデジ タル化 |

| Q1行政(市)として取り組んでもらいたいことがありましたら、自由に記入ください | |
|--|---------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ・情報ネットワークで様々な場所や人が結びつくことにより、都会に比べてどうしても足りない情報が得られたり、田舎特有の不便な環境を一変させるような環境の実現が、デジタル化のメリットである ・高山に居ながら、あらゆる分野の医療機関に受診できる環境整備をぜひ推進してほしい。内科、外科、整形外科、歯科、皮膚科、美容整形外科、循環器科など(ペット診療も含む)のうち、可能なものだけでもリモート受診ができるようにすれば助かる人が多い ・関連した視点で、医師や看護師の「循環制度」として、市外の医師等が、高山市内の総合病院や開業医で一定期間勤務できる制度を設けてはどうか。リゾート地での一時就労やワーキングホリデーの感覚で、働きながら高山市に一時的に滞在できるもので、勤務先が気に入れば、そのまま勤められるようにする。期間終了後の勤務先に不安を持つ医師等のため、現在の勤め先との「交換留学」といった方法も考えられる | 10.医療分野のデジタル化 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・各避難所の状況(収容人数の余裕、物資の有無、トイレなど設備、ペットの可否、高齢者や障がい者の対応など)が、管理運営者のみではなく、市民にも分かるようなプラットフォーム(ホームページやアプリ等)があるとよい。災害時に、メールやLINEなど一方通行の情報ではなく、市民が能動的に情報を得られるようにすることで、どこかの避難所に向かうか等について自ら判断できるようになることがポイント ・「使えない人が居る」ことを理由に反対される場合があるが、災害時に必要な情報が、正確に早く伝わることは、非常に大きなメリットとなる。デジタル化に対応できない人については、これまでと同様に対応していけばよく、10~20年もすれば対応できる人ばかりになると思う。人口減少のなか、どれだけでも人的資源を無駄にしないようなシステムを構築してほしい | 11.災害対応のデジタル化 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・PDFでは二次利用等が難しいため、国の統計データのようにExcelやCSV形式によるデータ公開を推進 | 12.オープンデータ |
| <ul style="list-style-type: none"> ・横断的な活用機能を備えたポータルサイトを提供するなど、民間企業におけるオープンデータの利活用を推進 | 12.オープンデータ |
| <ul style="list-style-type: none"> ・観光など様々な地域ビッグデータの利活用に向けた検討、試行 ・AI+ビッグデータの活用に向けた人材育成 | 12.オープンデータ |
| <ul style="list-style-type: none"> ・情報通信技術やデザイン関係など、域外からの調達に頼っている産業分野における事業所の起業や誘致を促進したり、BtoBマッチングを進めてほしい | 13.産業分野のデジタル化 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・観光スポットや絶景ポイントなど様々な場所にライブカメラを設置し、世界に配信してほしい。四季折々の景色が見られ、話題となったり、実際の誘客にもつながる | 13.産業分野のデジタル化 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・市内のどこでも公衆無線LANを使えるようにしてほしい。現状では、観光客の多いエリアに限られているが、拡大してほしい | 14.ネットワーク環境 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・現状では、地域によって回線速度に大きな格差があるため、改善してほしい | 14.ネットワーク環境 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・既存産業及び新産業の発展、教育環境のICT化を支える高速ネットワークインフラを確保するため、通信キャリアとの協定に基づく5Gネットワークの普及促進 ・5Gネットワークを活用したIoT等の実証実験の実施 | 14.ネットワーク環境 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・行政組織のデジタル化、データマーケティングの一般化(省庁による「検査がある日だけのテレワークの実施」のようなものでは無意味) | 15.その他 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・映画館の復活≒文化への投資、文化に接する機会の創出 | 15.その他 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・市が主催するオンラインフリーマーケットの開催。ソフトコンテンツや埋もれているサブカルチャーの発掘 | 15.その他 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・デジタル化とは、人口減少下での人手不足の解消や効率化が目的であり、行政や各事業所は人員削減を進めてほしい。機械・デジタルで対応できることは任せ、機械等ではできないことを人間が対応すべき | 15.その他 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・スピード感をもって推進してほしい | 15.その他 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・伝染病の拡大等を想定したBYOD(個人所有の情報端末の業務利用)の活用によるテレワーク環境の構築 | 15.その他 |

| | |
|---|---------------|
| Q1行政(市)として取り組んでもらいたいことがありましたら、自由に記入ください | |
| <ul style="list-style-type: none"> ・市は2021年SDGs未来都市の認定を受けたが、SDGsとDXは両輪で考えるべき。DX単体で議論することはSDGsの目標達成に相反することもあり得る、SDGsの目標達成にDXは欠かせないと認識のもと、DX推進計画の検討を進めてほしい | 15.その他 |
| Q2.市民や事業者等が連携して取り組みたいことがありましたら、自由に記入ください | |
| <ul style="list-style-type: none"> ・行政が率先して各種会議をオンライン化し、事業者や町内会等にも広げてほしい | 01.オンライン化 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・市民や事業者が発信するオンライン意見交換会を開催してほしい | 01.オンライン化 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・YouTuber(インフルエンサー)の増加、インスタグラム動画の活用、ニコニコ動画への高山チャンネルの開設など、SNSサービスの活用を進めてもらいたい | 02.情報発信 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・さるぼぼコイン(地域通貨)の市全体での徹底導入 | 04.地域通貨 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・デジタル化が進む一方で、高山市では、知人が多いせいか仕事もなれ合いとなってしまう、接客態度に問題がある業者が多い。理解が追いつかないお客様に対して苛立ちを見せる店員、毎日同じ説明で飽きているのか早口でまくし立てる店員、挨拶のできない店員、お客様に気を遣わせる店主など。収入を得て、生き生きと働いてもらうといった面からも、年配者が事業者を教育・サポートする仕組みを作ってはどうか | 05.人材の確保育成 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・高校生や短大生などの若者が、高齢者等にスマートフォン等の使い方を教える場や機会を作ってはどうか | 05.人材の確保育成 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・スイカのように、スマートフォンにマイナンバーカードを組み込み、使いやすい環境としてほしい。使う側にメリットが感じられないと使われず、高齢者でも簡単に扱えるようにしないと普及しない | 06.マイナンバーカード |
| <ul style="list-style-type: none"> ・まちづくり協議会や町内会、PTAなどで、オンライン会議を推進してほしい | 09.町内会のデジタル化 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・観光パンフレットや関連資料のデジタル化など、観光誘客におけるデジタル化の推進 | 13.産業分野のデジタル化 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍による固定費用の削減に努めているが、公的機関にリアルタイムで連絡する場合、一般電話しか選択肢がないため、市役所等でも無料の通話アプリなどを採用してほしい | 15.その他 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・市町村合併前の役場とのやりとりが良かったため、そのように連携していければよい | 15.その他 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・市との連携交流を深めていく必要がある | 15.その他 |
| Q3.国や県等に対し、行政(市)から要望してもらいたいことがありましたら、自由に記入ください | |
| <ul style="list-style-type: none"> ・Web申請等の使い勝手が非常に悪いため、改善してほしい | 01.オンライン化 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・行政手続きのデジタル化に向けて、規制緩和を進めてほしい | 01.オンライン化 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・各種申請のオンライン化を進めてほしい | 01.オンライン化 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・カード決済、QRコード決済など、キャッシュレスの普及促進を図ってほしい | 03.キャッシュレス |
| <ul style="list-style-type: none"> ・地域通貨の特区認定を受けてほしい | 04.地域通貨 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・デジタル関連の専門家を派遣してほしい | 05.人材の確保育成 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードについて、中途半端な状況ではセキュリティ上の危険性があるため、安全かつ利用しやすい環境を整えることができない場合は、廃止するよう要望してほしい | 06.マイナンバーカード |
| <ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーは一生使うことが無く、マイナンバーが無くても不都合は一切無いため、そのような無駄な制度は早く廃止すべきと強く要望してほしい | 06.マイナンバーカード |
| <ul style="list-style-type: none"> ・後継者がなく廃業する開業医が増えている。将来を見据えた医療体制の確保のため、県外在住の医師が高山市で暮らしたいと思えるような制度創設を検討してほしい ・廃業する医院等の建物を市が借入れ、県外の専門医等が交代で診療する施設の整備を検討してほしい | 10.医療分野のデジタル化 |

| Q3.国や県等に対し、行政(市)から要望してもらいたいことがありましたら、自由に記入ください | |
|---|---------------|
| ・災害時でも通信ネットワークが安全に使えるように管理してもらいたい | 11.災害対応のデジタル化 |
| ・ワーケーションや移住の促進に繋がるため、5Gの普及を進めてほしい | 14.ネットワーク環境 |
| ・情報ネットワークのインフラ整備を進めてほしい | 14.ネットワーク環境 |
| ・5G環境の早期整備を進めてほしい | 14.ネットワーク環境 |
| ・携帯電話5Gの普及促進を図ってほしい | 14.ネットワーク環境 |
| ・取組みそのもののデジタル化やデータ活用など具体的な行動で示しながら、デジタル化を進めてほしい | 15.その他 |
| ・地域外資本による土地買収などに対し、規制を強化してほしい | 15.その他 |
| ・陸運局における廃車手続きの際、コロナ対策により営業時間を電話で問合せよう案内されたが、機械音による応答のみで知りたいことが分からなかった。ロボットチャットの導入など、デジタル化を進めてほしい | 15.その他 |
| ・公共施設におけるネット通話を採用してほしい | 15.その他 |
| ・デジタル機器やIoT機器を無償で援助してほしい | 15.その他 |
| ・県は裏で何をしているか信頼できないため、開けた県政にしてもらいたい | 15.その他 |
| ・デジタル関連整備に対する国や県の補助金の拡充を進めてほしい | 15.その他 |
| ・国、県は遠い存在と感じる | 15.その他 |
| Q4.行政(市)として、進めてもらいたくないことや、注意(配慮)してもらいたいことがありましたら、自由に記入ください | |
| ・休日や夜間でも申請等ができるよう、行政手続きのオンライン化を進めてほしい | 01.オンライン化 |
| ・一方的な情報発信とならないよう気を付けてほしい | 02.情報発信 |
| ・データの流失や悪用が無いよう、最善の対処を図ってほしい。AIなどの最先端技術を活用できる行政のスキルアップが必要 | 07.情報セキュリティ |
| ・今後、選択的夫婦別姓や同性婚が採用された場合にも対応できるよう、世帯ではなく、個人に紐づけてデータ化するよう制度設計してほしい。DV被害者や被虐待者の情報が加害者側に悪用されないよう、職員による悪用があっても確認できるよう、個人データのアクセス記録が確実に残り、検証できるようにしてほしい | 07.情報セキュリティ |
| ・最低限、市民が納得するような万全のセキュリティ確保、万一、情報漏えい等が生じた場合の責任の明確化が図られない限り、デジタル化やマイナンバーの推進は一切止めてほしい | 07.情報セキュリティ |
| ・高齢者などが難しく使えない技術 | 08.デジタルデバйд対策 |
| ・デジタル化に馴染めない人たちを見下して、自己の優位性をアピールするような人がある。人を見下すような態度は、当該人物の無知の現れであり、視点を変えれば相手より劣っている面も沢山ある。デジタル化は文化の一つであり、馴染めない人を見下すような文化を良しとしないよう、細心の注意をお願いしたい | 08.デジタルデバйд対策 |
| ・デジタル格差には十分配慮してほしい | 08.デジタルデバйд対策 |
| ・スマートフォンやパソコンを使わなくてもDXの恩恵が受けられるよう、高齢者をはじめ情報弱者には、十分配慮してほしい | 08.デジタルデバйд対策 |
| ・アナログを否定しないでほしい | 08.デジタルデバйд対策 |

| Q4.行政(市)として、進めてもらいたくないことや、注意(配慮)してもらいたいことがありましたら、自由に記入ください | |
|--|---------------|
| ・域内企業を壊すような域外企業やテクノロジーの導入 | 15.その他 |
| ・歴史や文化、生活などの文脈を無視した観光施策や開発 | 15.その他 |
| ・DXといった略称では、理解できない人が多いため、一般の方にも分かりやすい言葉を使用するべき。分かりにくい言葉で煙に巻くのはフェアでなく、恣意的な目的があると疑われても仕方がない | 15.その他 |
| ・流行に乗ってばかりではよくない | 15.その他 |
| ・バリアフリーのまちを標榜しているが、多くの場所に穴や段差があるため、早急に修繕してほしい | 15.その他 |
| ・DXなど専門用語による表現がどうしても必要な部分もあるかもしれないが、一般には理解しにくいいため、誰にでも分かる表現に配慮してほしい | 15.その他 |
| Q5.その他ご意見やご質問等がありましたら、自由に記入ください | |
| ・市ではどう運用しているか分からないが、コロナ対応のため、保健所から電話を使って各個人に連絡するのは改善した方がよいと感じる。全ての情報について、直接話をしてやり取りする必要はないはず ・都市圏のように連絡がつかないといった状況を想定し、SNSであらかじめアンケートを取ったり、専用のWebフォームに状況等を記入してもらったり、本人同意のもとで動画を送信させて判断するなど、職員、市民ともに少しでも時間を節約できるシステムを作ってはどうか | 10.医療分野のデジタル化 |
| ・LINEの活用など、市がデジタル化に注力しようとする姿勢はあるが、紙のプレミアム商品券に押印が必要だったり、紙の観光パンフレットが減らないなど、根本的には変わってないと感じる。どこかでアクセルを踏み、ステージを上げるといった決断をしてもらいたい | 13.産業分野のデジタル化 |
| ・アニメや漫画など価値の高いコンテンツの自主製作を進めてほしい | 13.産業分野のデジタル化 |
| ・行政は責任を回避しようとする傾向が強く、あたり障りのない発言しか聞こえてこない。保身に走り、関与を避けようとする傾向があるが、本当にそれで良いのだろうか。アンケートにここまで色々書いてきたが、出さないこととすることもできるが、行政が何を目標しているのか分かりにくい | 15.その他 |
| ・こういったアンケートは、素晴らしい試みと感じた。コロナ禍においてもフルリモートワークで、以前と同じキャリアのままIT企業に勤めることができている。デジタル化は、進め方によっては、人を助けたり、逆もできてしまう強力な手段であるため、透明性を確保したうえで、軌道修正しつつ模索していくことが未来に繋がると感じる | 15.その他 |
| ・質問が漠然としていて、回答し辛いため、事例をあげ、選択肢から選ぶといった質問にしてほしい。いきなりDXと言われても分からないため、「進化し続けるテクノロジーが人々の生活を豊かにしていく」などと日本語で示してほしい | 15.その他 |
| ・デジタル化を進めるならば、メールへの返信くらいは、すぐに行われるべき。先日、ある課へメールで問合せたが返事がない(→担当課に連絡し、対応済) | 15.その他 |
| ・計画のための計画ではなく、思い切った投資も視野に入れ、実現性を重視してほしい | 15.その他 |
| ・DXの推進は、豊かな自然や文化を大切にしたい地域づくりを土台とし、市民が幸せを感じられるようにしてほしい | 15.その他 |
| ・アンケートの回答が、どこまで反映するのか分かりにくい | 15.その他 |
| ・実効性ある計画としてほしい | 15.その他 |

※公表に際し、意図を変えないようできるだけ配慮したうえで、整理(要約等)しています。