

# 情報の受け取り方は十人十色

～私やみんなにとって暮らしやすいデジタル化とは？～

東海村長 山田 修

令和7年7月26日

「まちづくりの羅針盤」って知っていますか？

# 「まちづくりの羅針盤」

## 背景と目的

- 第6次総合計画が令和6年度で終了し、令和7年度から向こう5年間を期間とする「新たな計画」です。
- 「新たな計画」は、ミッション・ビジョン・バリューの考えを取り入れ、簡素でわかりやすく、「柔軟」な計画とすることで、激変する時代の中で形骸化を防ぎます。また、指標の設定と広聴等を強化し、進捗管理をしっかり行うことで達成度を明確にします。

## 基本的事項

- 名 称:まちづくりの羅針盤～“いいムラ”のデザインと実現～
- 期 間:令和7年度～令和11年度(5年間)
- 位置付け:東海村自治基本条例における総合計画に相当する計画と位置付けます。

## ミッション・ビジョン・バリュー

【Mission】ミッション (what/why)	【Vision】ビジョン (what/where)	【Value】バリュー (how)
村が果たすべき使命・目的 【時代によって変わらないもの】	村が組織として実現したい未来・将来像, 中期的な目標 【社会情勢や村民ニーズ等によって変わりうるもの】	村に関わる全ての人に大切にしてほしい考え方, 行動の指針 【時代によって変わらないもの】
ひとり おも だれ しあわ 一人ひとりの“想い”をつなぎ 誰もが“幸せ”になれる つく 「いいムつくら」を創る	次頁のとおりです。	語り合い 通じ合う心を大切にします。 共に挑戦し創り上げる心を大切にします。 今と未来のためにみんなが行動します。

# ビジョン

テーマ	ビジョン	指標	村の取組みの方向性
人口減少対策	こども・わかものが活躍する, 住みごこちのよい・暮らしやすいまちの実現	子育て／多様性と寛容性／事業創造	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 こども・わかもののライフステージに応じた支援の実施</li> <li>2 Uターンを促進するための継続的な関わりしるの創出とシビックプライドの醸成</li> <li>3 転入を促進するための経済的誘導策の拡充と心地よい住環境確保支援</li> <li>4 最先端技術との連携や起業・創業などの支援</li> </ol>
新たな基盤整備	新たなにぎわいを生み出す都市基盤のデザインとまちなみの整備	移動・交通／公共空間	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 国道の4車線化に伴う, 村松・石神地区の新たな地区別計画の策定や規制の緩和</li> <li>2 人々の交流促進や利便性向上をめざすまちなかのリデザイン</li> <li>3 コミュニティセンターの地域活動拠点化に向けた新たな整備</li> <li>4 新たなしくみや技術を取り入れた公共交通の再編</li> </ol>
DXの推進	誰もがデジタル技術を活用し利便性を享受できるDXの推進	デジタル生活／地域行政	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 高度化する情報化社会に対応するインフラ整備の促進</li> <li>2 行政サービスのデジタル化による村民の利便性向上</li> <li>3 役場来庁者の利便性と満足度を高める窓口・オフィス改革の実現</li> <li>4 デジタルデバイド解消や地域コミュニティのデジタル化支援</li> </ol>
安全・安心の確保	多様性を基本とする防災対策と心身ともに安心して過ごせるセーフティネットの構築	自然災害／事故・犯罪	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 環境変化に応じて常にアップデートする防災対策の推進</li> <li>2 多様な手段を活用した災害時情報伝達手法の確立</li> <li>3 「原子力発祥の地」としての原子力防災・教育・広報の実施</li> <li>4 一人ひとりが安心できる暮らしや居場所と役割が持てる場の創出</li> </ol>

指標にはデジタル庁が展開する地域幸福度 (Well-Being) 指標を活用。アンケートにより主観指標を徴取します。

「DXの推進」に係る令和7年度予算は？

# 令和7年度 実施計画から抜粋

① 庁舎窓口・執務エリアの再整備				所管	地域戦略課
事業区分	新規	予算額	160,552千円	対応するVillage Action	3
概要	庁舎の利便性向上を図るため、庁舎(窓口・執務エリア)のリニューアルを令和7・8年度に実施します。				
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>●総合窓口の設置など窓口エリアの改修</li> <li>●執務エリアの狭あい化解消や業務生産性向上を図る改修</li> </ul>				
予算根拠	<p><b>【予算根拠(主なもの)】</b></p> <p>＜委託料＞ オフィス環境整備支援業務委託:3,575,000円                      オフィス移転業務委託:5,655,000円</p> <p>＜工事請負費＞オフィス環境整備工事(庁舎2・4階, 増築棟1階):35,200,000円</p> <p>＜備品購入費＞窓口・執務エリア備品:95,550,000円</p> <p><b>【スケジュール】</b></p> <p>R7年度:庁舎2・4階, 増築棟1階                      R8年度:庁舎1・3・5階</p>				

# 令和7年度 実施計画から抜粋

② 行政サービスのデジタル化				所管	地域戦略課ほか
事業区分	拡 充	予 算 額	43,475千円	対応するVillage Action	2
概 要	住民サービスのデジタル化を推進し、オンライン手続きの拡充等に取り組みます。				
実施内容 ・ 予算根拠	<ul style="list-style-type: none"> <li>●住民票交付などオンライン手続きの拡充</li> <li>●村HPへ自動問合せ機能を装備(AIチャットボット)</li> <li>●マイナンバーカードを利用した交付申請書自動作成の実施</li> <li>●都市計画情報デジタル化</li> </ul> <p>【予算基礎】</p> <p>&lt;使用料&gt; AIチャットボットクラウド使用料: 1,188,000円                      オンライン決済システム使用料: 14,000円</p> <p>&lt;委託料&gt; 都市計画情報デジタル化業務委託: 42,273,000円</p>				



皆さんの暮らしは変わるの？

# 窓口での手続きや相談を改善します

「窓口改革基本方針」・「窓口改革実行プラン」

6つのゴール（窓口像）

書かない

紙に氏名等を書かなくても申請ができる



迷わない

どこにいけば目的を達成できるのかわかりやすい



待たない

待ち時間が明示される  
バックオフィスの処理時間が短い



回らない

1か所又はワンフロアで目的が達成できる



行かない

オンラインで目的が達成できる  
(手続き, 相談等)



快適で居心地がいい

待合スペースや窓口等が利用者の特性に配慮した空間となっている

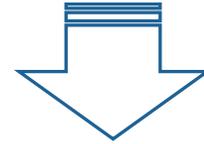


## 窓口改革の基本的な考え方

「デジタルを活用し、ワンストップで手続きできる快適な窓口サービスを提供する」

令和7年度

改革準備期：現状の把握や可視化



令和8年度

【上期】

改革実行期：改善と導入

【下期】

改革完了期：総合窓口スタート(令和9年1月予定)

# デジタル化で期待すること

- ・行政手続きは面倒？
- ・皆さんのイメージするデジタル社会とは？
- ・情報の受け手として考えること
- ・情報の発信者として考えること

# 情報をどこから入手していますか？

## 役場からの情報発信

### 広報とうかい（毎月10日・25日に発行）

『読んでもらえる広報誌』を目指して改革（気付いていましたか？）

- 毎号**行動変容が実現できる情報を意図した特集**を編成する。
- 特集では**ひとにスポットを当てた記事**や内容を意識し、**想いをキリトル**内容とする。
- 翻訳・読み上げアプリも導入予定（多様な読み手への配慮）



### ホームページ

#### Web情報の基点

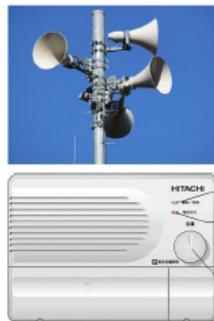
- 最新で正確な情報を掲載するとともに、過去情報のアーカイブ（記録・保存）機能も有する。（そのためには全庁あげて点検・改善が必要）
- AIチャットボットを実装し、検索性の向上も図っている。



### 防災行政無線

地震・風水害などの災害に関する緊急情報などを音声で発信

- 村内各所に設置された屋外スピーカー及び戸別受信機
- テレホンサービスから聞き直すことも可能
- 文字情報での配信も検討（ホームページやLINE）



### LINE（現在の友だち 約12,000人）

**プッシュ型メディア**（登録者に情報を届ける）としての特徴を有するデジタル情報発信の一つとして積極的に活用

- セグメント配信（希望する情報だけ受信）やリッチメニューの充実、防災機能、ごみ収集日通知、通報機能など、更なる利便性の向上を図る（R7.10予定）



### 各種SNS（X・Facebook・YouTube）

#### ケーブルテレビJWAY

映像での身近な情報発信

- 連携協定に基づき、公共施設での視聴環境整備、週刊むらびと通信の放送、デジタルサイネージの整備などを展開
- 年間170本以上の話題を取材・放映

