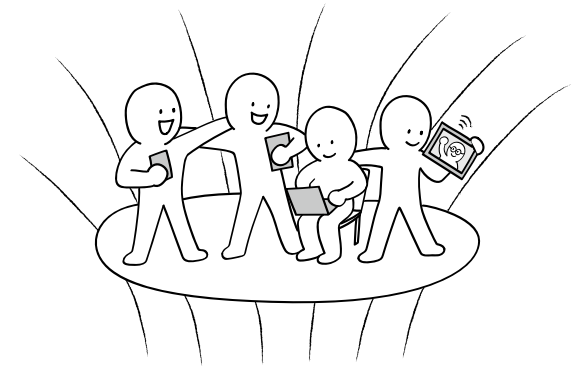

デジタルを 活用する 未来に向けて

Leveraging Digital Technology to Build a Better Future



デジタル庁

はじめに

『デジタルを活用する未来に向けて』は、一人ひとりがよりよく暮らしていくために、どのようにデジタルを活用していくことができるのかについて考え、話し合い、実践していくための考え方を28のこぼれ話でまとめたものです。

近年、「デジタル活用」や「デジタル・トランスフォーメーション（DX）」という言葉が耳にする機会が増えています。実際、日々の暮らしや仕事のなかでも、パソコンやスマートフォン、インターネットなどを用いているいろいろなことができるようになり、データの蓄積と活用によってさまざまなことが明らかになってきました。その変化は、多くの人が前向きで未来あるものとして感じられているのではないのでしょうか。ですが、その一方で、デジタル化が人々の望んでいない方向に進んでいっていないかという懸念や、活用がまだまだ十分でなく、大きく進展ができていない領域があるのも事実です。

デジタル化がある程度進み、可能性も、また不安や不透明さも増えてきた今だからこそ、改めて私たちの暮らしやコミュニティ、社会をどうしていきたいのかについて考えてみるのはどうでしょうか。本文書では、暮らしや社会をよりよくしていくために一人ひとりができることを紹介しています。そこには、身近な人たちのデジタル活用をサポートしたり、自分のデジタル活用をよりよくしたりすること、またコミュニティ・活動をどう育ていけばよいのか、さらには、デジタルを活かしてどのように社会に参加していくかという内容が含まれています。個人的にすぐにもできることから、みんなで時間をかけて取り組んでいくことまで幅広く扱い、さまざまな人がいろいろなことに取り組むことで、よりよい暮らしや社会に向かっていけるようになっています。

なお、デジタルを取り入れた社会は、多様な世代・立場の人たちがともに参画してこそより可能性のある未来となるという考えのもと、さまざまな人がつながり、前向きな話し合いが生まれるようにするための一つの試みとして、本文書は対話を生み出す「こぼれ話」という形をとっています。一人ひとりがもつ多様性を出し合い、ともに考えていくためのツール（きっかけ）として、ぜひご活用ください。

デジタルを活用する未来に向けての28の「ことば」

本文書では、28個の「ことば」を紹介していきます。これらは、デジタル活用の実践や推進に深く関わる方々からお話を伺い、その実践的な知恵をまとめたもので、28のことば（キーワード）に集約し、多くの方が使えるように表現しています。この28のことばは、一人ひとりが自分の状況においてどのようなことをするとよいかの【実践のヒント】となり、また、暮らしをよりよくする対話のための【共通言語】として用いることもできます。

【実践のヒントとしての活用方法】

28のことばには、デジタルを活用して暮らしや社会をよりよくしていくために、個人・企業・行政機関・社会的な組織などがそれぞれの立場で行うことができる実践的な知恵（ヒント）が書かれています。これは、しなければならないルールや実践方法を示すマニュアルではなく、実践の「観点」を示しています。これらのことばを発想のヒントとして、各自の状況や好みに合わせ、具体的なアイデア・やり方を考え試していくことで、生活や仕事のなかでその実践を自分なりに行っていけるようになっていきます。

【共通言語としての活用方法】

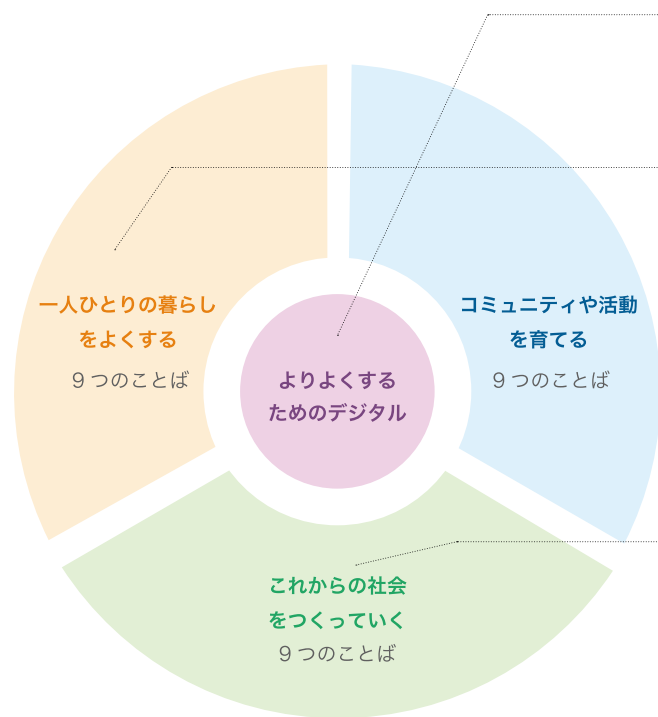
28のことばは、家族や友人と、あるいは学校や職場・地域活動などで、自分たちの日々をどのようによりよくできるかを話し合い、ともに考えるためのツールとして活用することができます。このことばをきっかけにして、これまで経験してきたことを伝え合ったり、これから自分が実践していきたいものを話し合ったりすると、デジタル活用に関して前向きな対話が生まれていきます。一歩進めると、これから実践していける具体的なアイデアをみんなで考えてみることもできます。そのような対

話がしやすくなるカード型の「デジタルを活用する未来に向けてのことばカード」も別冊として提供されていますので、ぜひご利用ください。

なお、本文書では、「デジタル」という言葉をはじめ、いくつかの用語はあえて曖昧さを持たせて使用しています。例えば、「デジタル」という言葉が、パソコンやスマートフォン、タブレットなどデジタル機器を指す場合もあれば、各種情報システムを指す場合もあり、また、データやインターネットのことを指す場合もあります。厳密な定義や範囲にとらわれずに、文脈に応じてゆるやかにイメージしていただければと思います。

この日本では古くより、茶道・華道などの芸道や、柔道・弓道などの武道を表すときに、「道」と呼びます。どれも自ら修練し技を磨いて実践を重ねるとともに、豊かな人間性を養い、他者を気遣う心が重んじられています。この「道」になぞらえれば、よりよい暮らしと社会に向けてデジタルをみんなで活かしていく実践の道をひらいていく—「デジ道」（デジタル道）として、本文書がみなさまに活用されることを願っております。

デジタルを活用する未来に向けての3つのカテゴリー



【Core】

「よりよくするためのデジタル」は、どの「ことば」にも共通する基本の考え方です。

【A：一人ひとりの暮らしをよりよくするための9つのことば】

家族や友人、近所の方々などの身のまわりの人のために、また自分自身でできることを考え、暮らしをよりよくしていくための実践についてまとめられています。

【B：コミュニティや活動を育てるための9つのことば】

まちづくり、企業のサービス、社会活動、教育、自治体での仕組みづくりなど、さまざまな活動におけるデジタルの活かし方を紹介しています。

【C：これからの社会をつくっていくための9つのことば】

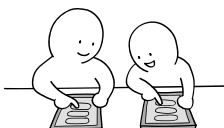
デジタルを使った社会はさまざまな人がそれぞれの立場からつくっていくこととなります。ここでは、社会に向けた行動・考え方として、ひとりでもチームでも、未来をつくっていくためにできることが示されています。

本文書では、28の「ことば」でデジタルを使ってよりよい暮らしや社会をつくっていくための考え方をまとめています。この28の考え方は、図のように、中心となるひとつの考え方【Core（核）】として1つのことばがあり、他の27個が【一人ひとりの暮らし】【コミュニティ・活動】【社会】という3つのカテゴリーに分かれています。3つのカテゴリーの中には、9つのことばが入っています（3つのグループにそれぞれ3個のことばが属しています）。

「ことば」ページの読み方

A4 世界を広げるお手伝いをする

使い始めの伴走



できないことを助けながら、
徐々にできることを増やしていく。

デジタルを使い始める人をサポートしています。

難しい部分は手伝いながら、徐々に本人が操作する部分を増やしていくことで、「自分にもできる」「これからもできそう」という実感を持てるようにします。

新しい概念や操作を一度にたくさん覚えなければならない状況だと、難しく感じ挫折してしまうことがあります。

デジタル機器やサービスは、使い始める前に初期設定やインターネットへの接続、ID登録等が必要なことがほとんどです。しかし、そういったことに慣れていないと、準備の段階でよくわからないことが起こったり、うまくいかなかったりして、嫌になってしまったりすることがあります。また、使うための前提として知っておかなければならない考え方や記号なども多くあり、操作方法だけではなく、それらを理解していくことも必要となってきます。初歩的な操作であっても、慣れない人にとっては難しく感じることもあるものです。

そこで、難しい部分は手伝いながら、徐々に本人が操作する部分を増やしていくことで、「自分にもできる」「これからもできそう」という実感を持てるようにします。最初にだけ必要な初期設定を行ったりやったり、経路を手伝ったりすることで、とにかく本人がしたいことができる段階まで持っています。その後、どうやって使うのかや、操作に必要な概念などを順に伝えていきます。本人が操作するのをサポートするのからサポートするのまで、まずは自分が手本を見せて、それから本人がやってみるのよいです。デジタル特有の考え方がわかりにくいときには、その人の知っている物事にたとえて説明すると理解してもらいやすくなります。

本人が自分でもできそうだと考えるところから始めることで、スムーズにスタートを切ることができます。併走してくれる人がいると安心できるとともに、うまくいかなかったときやわからないときも、説明してもらいながら仕組みを理解していくことにつながります。そうやって、自分でも多少のことではできるという実感を持てるようになると、次のステップへと活用が広がるごとに、自分の後に続く人たちの《使い始めの伴走》をすることも可能になるでしょう。

【要約（ヒント）】

このページの要約部分（短くまとめたもの）です。

デジタルを使うときのいろいろなシーンで、どんなふうにするとうまくいくかという考え方（ヒント）を紹介しています。ここの（点線枠内）の考え方を参考に自分ならどうするかを考え、具体的に何かをやってみることで、デジタルを上手に使っていただけるようになります。ひとつのヒントからいろいろな具体例が生まれますので、その時々状況に合わせて、自分らしくやってみるアイデアを考えだすことができます。

【解説】

「ことば」の解説部分です。なぜこの「ことば」を実行するとうまくいきやすいのか、例えばどんなふうに行えるのか、それができるとどんないいことがあるのかなどを知ることができます。

お母さんがスマホ買ったって！
最初は私が**使い始めの伴走**するね。

【名前（ことば）】

このことばは、このページの考え方全体を示すタイトルでもあり、「考え方」の名前にあたるものです。

本文書では、この名前を「ことば」とも呼びます。なぜなら、何かを考える時や話す時に使える言葉になるように名付けているためです。

考え方（概念）に名前をつけることで、この考え方を捉えやすくし、考えたり会話したりするときに使えるようになりますので、この「ことば」を日常使いの言葉として使ってみてください。

「ことば」の使い方の例

STEP ① 見つける

28のことばの中から考えてみたい、試してみたいものを見つけましょう。

- ・パラパラめくって気になったもの
- ・目次（P12～14）のなかから自分に合いそうなもの
- ・仕事や気持ちにあったものをおすすめするページ（P80～83）を参考に

各カテゴリの中では、前から順番にシーンが進んでいくように並んでいますが、実際に実践に移したり、考えていったりするには、どこから始めてもよいようにできています。なんとなく気になったもの、今の状況にあったものなど、好きなものから試してみることができます。

STEP ② 考える／話す

内容を読んで、自分だったらどう考えるか、どう実践できそうか…と考えてみましょう。

すべての文章を読まなくても、左のイラストの入ったページや、色のついた文字を読むだけで内容がつかめるようになっています。細かく理解したい場合には、詳細部分も参考になります。

困っていることは何か、どんなふうになりたいか、サポートしたい相手は誰か、日常の暮らしについてなのか、仕事についてなのか。そういった違いはもちろん、ご自身や周りの人の性格や年齢、デジタルのスキルやもっている機器などによっても「実際にはどうしたらよさそうか」は変わってきます。ぜひ、自分なりの実践のしかたを考えてみてください。

一人でもよいですが、周りの人と話しながら考えるのもおすすめです。

私は〇〇が好きだから、
こうしようかな？

うちの仕事なら、
こういうのはどう？

STEP ③ やってみる

自分で「こうしてみたらいいのかな」と具体的浮かんだことがあれば、日常の中で、仕事の中で、試してみましょう！

組織として新たな動きをつくっていききたいときには、選んだことばを「共通用語」として使っていくことで、組織的に変わっていくことができます。

昨日の企画、
『入りやすい入口』にできているか確認してみませんか？

【デジタルを活用する未来に向けてのことば カード版】

28のことばは、多分野の人が集まって同じテーマについて話したり、アイデアを出し合う会議の題材にしたり、学びのためのテーマとして使用したりなど、さまざまな使い方があります。それらは、対話を中心としたワークショップ形式で行われるため、別冊にてカード形式のデータとともに、使用方法をまとめています（P.88,89 に紹介があります）。

行政などで多分野連携を推進している方、教育機関の方、組織の人材育成などを担当している方などは、ぜひそちらもご覧ください。



はじめに 2

デジタルを活用する未来に向けての 28 の「ことば」 4

デジタルを活用する未来に向けての 3 つのカテゴリー 6

「ことば」ページの読み方 8

「ことば」の使い方の例 10

デジタルを活用する未来に向けてのことば

Core

暮らしや社会をよりよくする 16

A

一人ひとりの暮らしをよくする 20

身近な人の一歩目に寄りそう

A1. 「それ、いいね」の実感 22

A2. 困りごとの解決 24

A3. 頻度が高いものから 26

世界を広げるお手伝いをする

A4. 使い始めの伴走 28

A5. その人に合った場所 30

A6. 安心へのサポート 32

自らデジタルを楽しめる人になる

A7. 同世代でのおしゃべり 34

A8. 面白がって変えていく 36

A9. デジタルとのバランス 38

B

コミュニティや活動を育てる 40

コミュニティの未来にデジタルを活かす設計

B1. 本当に望んでいること 42

B2. できる限りシンプル 44

B3. 指標の特定 46

新しい世界観に招き入れる

B4. 変化の先のイメージ 48

B5. 入りやすい入口 50

B6. ありがとうのお返し 52

つながりながら、ともに育てていく

B7. 共感者の声 54

B8. つながって学び合う 56

B9. ポジティブなエネルギー 58





C これからの社会をつくっていく 60

デジタル社会に必要な力を考える

C1. 発信の影響力	62
C2. 多様な考えの受け止め	64
C3. その問題の本質	66

インフラとしてデジタル社会を支える

C4. いろいろな届け方	68
C5. 良質なコンテンツ	70
C6. 情報活用の工夫	72

国と地球の未来をつくる

C7. つながりの突破力	74
C8. 日本ならではの特徴	76
C9. 若い世代の感性	78

状況別 ことばガイド	80
------------	----

記述形式 パターン・ランゲージとは	84
-------------------	----

カード版の紹介	88
---------	----



Core

よりよくするための デジタル

この Core では、

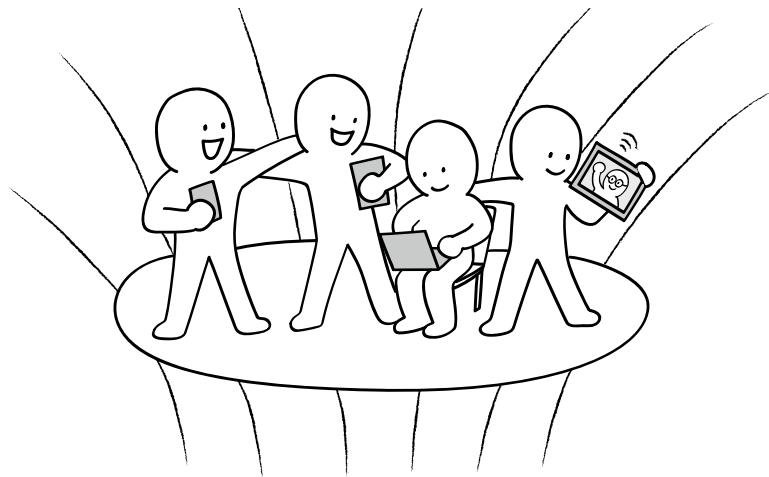
『デジタルを活用する未来に向けて』全体に通じる基本的な考え方が書いてあります。

デジタルを活用していくときに忘れてはならないのが、何かをよりよくするための「手段」としてデジタルを用いるということです。

本文書では、A カテゴリーでは一人ひとりの日々の暮らしに、B カテゴリーでは、町づくりや組織でのデジタル活用を主な対象とし、そこでのコミュニティや活動・サービスなどに、C カテゴリーでは私たちの暮らす社会全体に目を向けていきます。

どれも「よりよくする」ことを考えていきますが、すべてに共通する、いわば一番大切な考え方が、この Core のことばである「よりよくするためのデジタル」です。

よりよくするためのデジタル



デジタルは、未来をつくる「道具」。

よりよい暮らしや社会をつかっていきたいと考えています。



ひとりの人としてどんなふうに暮らしていきたいのか、コミュニティや社会をどうよりよくしていきたいのかを考え、その実現に向けてデジタルを取り入れていくようにします。



新しい技術を使うことが目的になってしまい、それによって人の暮らしにどのような影響があるのかが置き去りになってしまうことがあります。

近年、いろいろな領域でデジタルの活用が始まり、人々の生活もどんどん変化しています。ですが、その変化すべてが望ましい未来に向かって進んでいるのかと考えると、そうともいえない面もあるかもしれません。デジタルに関するニュースを見て、なんとなくこれからを不安に感じたり、今後の社会は大変そうだと思ったりすることがあるとしたら、それは、私たちの望む暮らしがどういったものが大切にされておらず、デジタルを取り入れることが目的となってしまっているという可能性もあります。

そこで、ひとりの人としてどんなふうに暮らしていきたいのか、コミュニティや社会をどうよりよくしていきたいのかを考え、その実現に向けてデジタルを取り入れていくようにします。まずは、自分たちがどんな暮らしをしたいのかを考えてみます。例えば、自分や身近な人にとって何が大切なのか、どんなふうに日々を過ごしていきたいのかを大切に、そのためにデジタルをどう活かすことができるかを考えていきます。また、企業活動や社会的な活動、公共事業などコミュニティに対する動きでは、その対象となる人たちがどうありたいのか、どうあるとよいのかをきちんと定め、デジタルを用いてそれを実現していきます。さらに、これからの社会に向けても、話し合いながら望ましい姿を描き、それぞれの立場でできることを見つけたり、つながって課題解決に取り組みたりしていきます。

そうすることで、暮らしやコミュニティ、社会をよくすることを目的とし、デジタルを手段として活用していくことができるようになります。目的をしっかりと定めることで、達成に向けての話し合いや取組においても、いろいろな立場の人がそれぞれの視点での工夫を持ち寄って建設的に参加・協働していくことができ、多様性が活かされるようにもなっていきます。こうして、豊かな暮らしを自分たちの手でつくっていく実感を持つことができれば、希望をもって未来に進んでいくことができるでしょう。



一人ひとりの暮らしをよくする

身近な人の一歩目に寄りそう

- A1. 「それ、いいね」の実感
- A2. 困りごとの解決
- A3. 頻度が高いものから

世界を広げるお手伝いをする

- A4. 使い始めの伴走
- A5. その人に合った場所
- A6. 安心へのサポート

自らデジタルを楽しめる人になる

- A7. 同世代でのおしゃべり
- A8. 面白がって変えていく
- A9. デジタルとのバランス

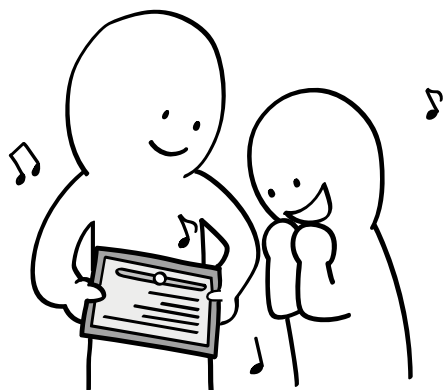
このカテゴリー（A）では、一人ひとりの暮らしをよりよくするためにできることを9つの「ことば」でまとめています。

周囲の人で、もう少しデジタルを活用できればよりよい暮らしができるのではないかと思う人はいないでしょうか？ 家族や近所の方、友人など、「こうすると便利だよ」とか「楽しいよ」と伝えたいという人です。あるいは、仕事上、お客さんや同僚に対してデジタル活用のお手伝いをしている方もいるでしょう。そのようなお手伝いをするときには、【**身近な人の一歩目に寄りそう**】の3つのことばを実践してみてください。

そして、その人がデジタルを用いることに興味を持ち、踏み出してくれるようになってきたら【**世界を広げるお手伝いをする**】の3つにも目を向けていきます。デジタルを使い始めるときは、右も左もわからず不安なこと・難しいと感じることが多くあります。自分がデジタルに特別に詳しくなくても、自分である程度使っている人であれば、使い始め人のサポートをしていくことができます。

最後の【**自らデジタルを楽しめる人になる**】の3つは、初心者がより楽しくデジタルに馴染んでいくためにも、すでに使いこなしている人がさらなる豊かさを目指すときにも、考えてみるとよいものです。読んでみて、「自分ならばどうやってみようか」と考えてみたり、「みんなはどうしているの？」とまわりの人たちと話したりすると、さらに暮らしをよりよく広げていくことができます。

「それ、いいね」の実感



使ってみたい！と直感的に思えるように。

身近な人の日々がより楽しみのあるものになっていくよう、デジタルを使うことを提案したいと思っています。



実際に動かして見せたり、自分で動かしてみてもらったりして、その楽しさや便利さを体感してもらうことで、「使いたい」という気持ちが生まれるようになります。



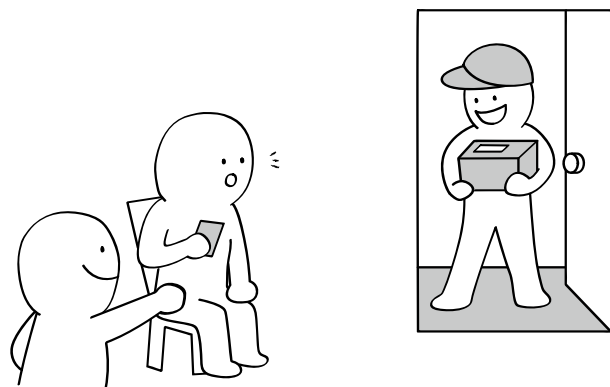
デジタルでできることやその機能のすごさを説明しても、なかなか使ってみようと思ってもらえません。

デジタルを使い慣れている人とそうでない人では、「デジタル」に対する感覚や心理が大きく違うものです。日頃あまり使っていない人からすると、「難しそう」「面倒くさそう」「なんだか怖い」と感じやすく、「今のままで大丈夫だから、使わなくてもいい」と思ってしまうがちです。勧め方によっては使わないことを責められているような感じがして、心を閉ざしてしまう人もいるかもしれません。

そこで、実際に動かして見せたり、自分で動かしてみてもらったりして、その楽しさや便利さを体感してもらうことで、「使いたい」という気持ちが生まれるようになります。例えば、自分が日頃使っていて「楽しい」「便利だ」と思っているものを見せてみます。そして、実際に少し動かしてみたり、自分が普段どんなふうに使っていてどう楽しい・便利なのかを語ったりします。その人が興味・関心を持っていることに絡めて、何か好きそうな・面白そうなものがないかを一緒に探してみるのもよいでしょう。

そうすることで、「やってみたい」「ちょっとやってみよう」という気持ちが芽生え、初めの一歩を踏み出しやすくなります。実際に使い始めてみれば、細かい使い方や機能についても理解が進んでいくでしょう。また、心が惹かれることから動き始められることで、デジタル体験のスタートが楽しいものとなり、その後も自然と広がりやすくなります。本人にやってみたいという気持ちがあることで、サポートする側も、本人を中心とした支援をしていくことができるようになっていきます。

困りごとの解決



**デジタルは、
意外といろいろ助けてくれる。**

身近な人の日々が、より便利で過ごしやすいものになるように手助けをしたいと思っています。



その人が今まさに困っていること・困っていそうなことに着目して、その困りごとをデジタルでどう解決できるのかを考え提案します。



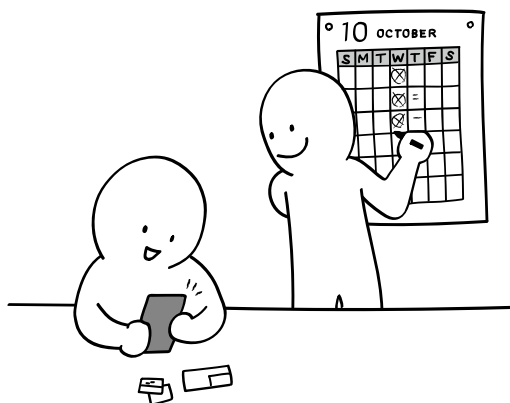
日頃からデジタルをあまり活用していない人は、デジタルで何ができるかをそもそもイメージしにくいものです。

まだあまりデジタルに慣れ親しんでいない人にとっては、デジタルを使えばどんなことが起こるのかを想像するのは難しいことです。そのため、日常をよくするために「デジタルを使ってみよう」という発想が自分から生まれてくるということは、あまりないかもしれません。

そこで、**その人が今まさに困っていること・困っていそうなことに着目して、その困りごとをデジタルでどう解決できるのかを考え提案します。**例えば、歩いて買い物に行くのが困難な人には、ネットスーパーやインターネットショッピングを紹介するとよいかもしれません。文字が読みづらくて困っている人は、拡大表示や、音声読み上げ機能、音声で操作できるスマートスピーカーなどを知ると、助かることがあるかもしれません。年齢を重ねたりライフステージが変わったりすることで生じやすい困りごとが想定できる場合には、先回りしてその準備をしておくように提案してみるのもよいでしょう。似た状況にいる人たちや、少し年上の人たちの活用の仕方を調べてみると、参考になります。

そのように勧められたものを使ってみることで、今の生活のなかでの困りごとが解消したり、状況が改善したりします。すると、デジタルを使うと自分にもよいことがあると実感でき、さらなる活用へとつながっていくでしょう。また、自分が実際に効果を感じた方法だからこそ、まわりの似たような状況の人たちに紹介したいという気持ち生まれ、周囲の人たちの困りごとの解決にデジタルを役立てていくことにもつながるかもしれません。

頻度が高いものから



何度も使うと、自然と覚えるものだ。

暮らしをよりよくするために、こんなふうにデジタルを使うとよいのではないかという候補がいくつか見えてきました。



使用頻度の高いものからデジタル化し、定期的に使って忘れにくくすることで、デジタルを使うことが定着するようにします。



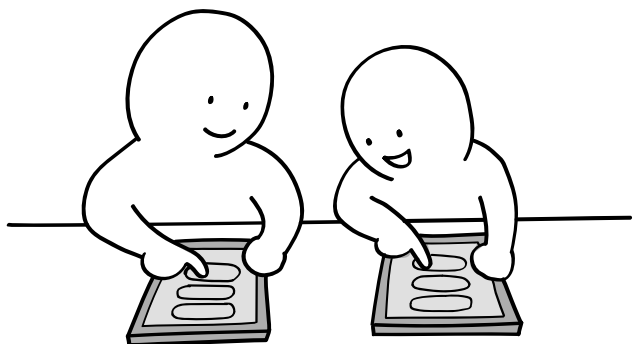
せっかく使い始めてみても、操作方法や必要な情報を忘れてしまうことが続くと、デジタル自体が面倒に感じられて嫌になってしまうかもしれません。

誰でも、ごく稀にしかしないことは、その手順や方法を忘れてしまいやすいものです。しかも、デジタルの操作では手順を正確に踏まなければならないことも多いため、少し忘れただけでもうまく進めなくなってしまうことがあります。また、たまにしか使わないと、サービスのIDやパスワードも忘れてしまいがちです。せっかくやる気になっていても、そのようなことが続くと、「難しい」とか「やっぱり自分にはできない」と感じてしまうかもしれません。

そこで、**使用頻度の高いものからデジタル化し、定期的に使って忘れにくくすることで、デジタルを使うことが定着するようにします。**例えば、毎月1回は銀行に行っているなら、ネットバンキングから始めるというのはいいかもしれません。他にも、買い物、料理、移動に関することなど、定期的に行っていることをデジタル化すると定着しやすいでしょう。また、音楽や写真など、好きで毎日のように触れるようなものもよさそうです。多くの人が繰り返し使うものには、操作性も工夫されていて初心者であっても挫折しにくいものが見つかりやすいので、それらの中から簡単に使えるものを見つけていくのもよいでしょう。そうして、日々の使用を通じてデジタルに慣れてきたら、使用頻度の低いものにも活用の範囲を広げていきます。

そのように定期的を使うことで、操作や必要な情報を忘れることなく、使い続けることができます。また、定期的に行っていることがデジタル化されると、その効果・変化を感じやすくなり、デジタルを活かすことのよさを実感できるでしょう。こうしてデジタルのある生活に慣れると、もはやデジタルを「難しい」「面倒くさい」「自分にはできない」と思うこともなくなり、他のことでも活用しようという気持ちにつながっていきます。

使い始めの伴走



できないことを助けながら、
徐々にできることを増やしていく。

デジタルを使い始める人をサポートしています。



難しい部分は手伝いながら、徐々に本人が操作する部分を増やしていくことで、「自分にもできる」「これからもできそう」という実感を持てるようにします。



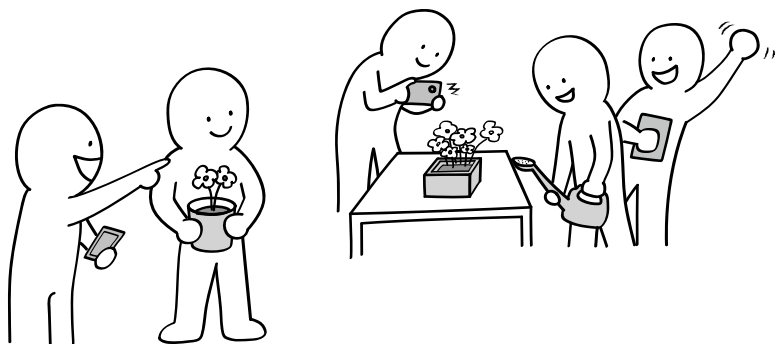
新しい概念や操作を一度にたくさん覚えなければならない状況だと、難しすぎると感じて挫折してしまうことがあります。

デジタル機器やサービスは、使い始める前に初期設定やインターネットへの接続、ID登録等が必要なことがほとんどです。しかし、そういったことに慣れていないと、準備の段階でよくわからないことが起こったり、うまくいかなかったりして、嫌になってしまうことがあります。また、使うための前提として知っておかなければならない考え方や記号なども多くあり、操作方法だけでなく、それらを理解していくことも必要となってくるため、初歩的な操作であっても、慣れない人にとっては難しく感じることもあるものです。

そこで、**難しい部分は手伝いながら、徐々に本人が操作する部分を増やしていくことで、「自分にもできる」「これからもできそう」という実感を持てるようにします。**最初にだけ必要な初期設定を代わりにやったり、登録を手伝ったりすることで、とにかく本人がしたいことができる段階まで持っていきます。その後、どうやって使うのかや、操作に必要な概念などを順に伝えていきます。本人が操作するのを横からサポートするのでもよいですし、まずは自分が手本を見せて、それから本人がやってみるのもよいでしょう。デジタル特有の考え方がわかりにくいときには、その人の知っている物事にたとえて説明すると理解してもらいやすくなります。

そのように本人が自分でもできそうだと思うところから始めることで、スムーズなスタートを切ることができます。伴走してくれる人がいると安心できるとともに、うまくいかなかったときやわからなくなったときにも、説明してもらいながら仕組みを理解していくことにつながります。そうやって、自分でも多少のことはできると自信を持てるようになると、次のステップへと活用が広がるとともに、自分の後に続く人たちの《使い始めの伴走》をすることも可能になるでしょう。

その人に合った場所



人とつながることは、喜びへの第一歩。

デジタルを介して人とのつながりを持つこともおすすめしたいと思っています。



本人の興味やコミュニケーションスタイルに合いそうな場を探し、そこでの基本的な考え方や作法を教えることで、新たなつながりをつくっていくことの手助けをします。



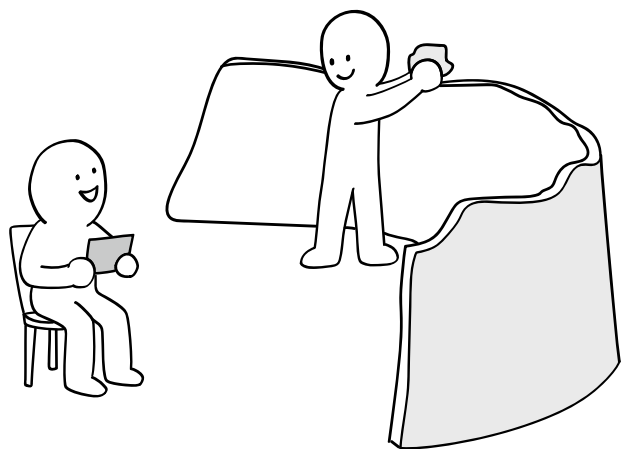
インターネットではどこの誰だかわからない人とつながることになるため、なんとなく怖さを感じ、なかなか踏み出せないことがあります。

インターネット上で出会った人とトラブルになったというニュースなどを日頃から聴いていると、インターネットは怖くて危険なものだというイメージが膨らんでしまうものです。また、個人的な情報が世の中に流出してしまい、家族や友人に迷惑がかかったりするのではないかとという心配もあるかもしれません。そのような世界に踏み込んだことがないからこそ、不特定多数の知らない人たちにすべてを晒されるのではないかと感じやすく、漠然と気が引けてしまうのは当然のことだといえるでしょう。

そこで、本人の興味やコミュニケーションスタイルに合いそうな場を探し、そこでの基本的な考え方や作法を教えることで、新たなつながりをつくっていくことの手助けをします。いくつもあるSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）やコミュニケーション・ツールを見渡し、それぞれの場は、何のために人が集まり、どんな会話をしているのかを考えます。その上で、「昔からの友人の近況報告がみたい」「趣味が同じ人たちと新しく出会って会話を楽しんでみたい」「自分から作品を発信してみたい」など、本人の趣味や年齢、性格なども踏まえて、合いそうな場所を選んでおすすめします。似たようなことを目的としている場でも、コミュニティによってコミュニケーションの仕方や参加者の特徴も変わってくるため、一緒に見てみて、本人の感触・希望も確かめながら合うものを探していきます。

そうすることで、物理的な距離を超えて、人と出会い、交流する機会を持つことができるようになります。なかなか会えない友人・知人とつながったり、同じ趣味を持つ人と交流したりすると、日々の暮らしに彩りが加わったと感じられる人も多くいるでしょう。こうして、デジタルによって世界が広がったり社会への新しい接点ができたりすることで、その人らしくよりよく暮らしていくことにつながっていきます。

安心へのサポート



危険を回避しながら、
世界を広げられるように。

本人が、インターネット上で交流や活動をするようになりました。



起こりそうな危険を想定し、設定・環境を整えたり、本人にも注意を促したりすることで、実際に危ないことが生じないようにしていきます。



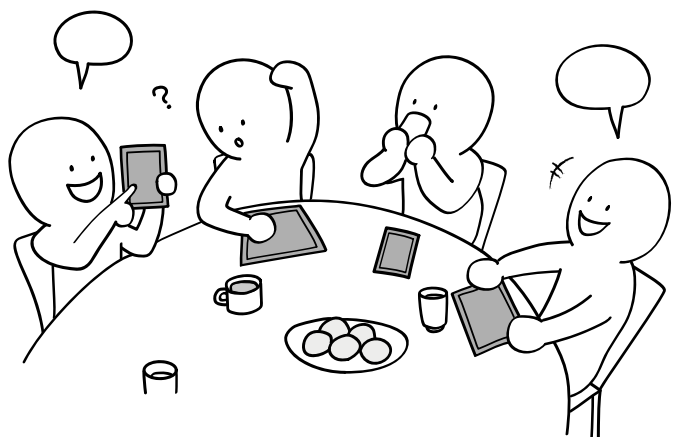
インターネット上にある危険やルールなどを知らないまま使っていると、驚くようなことや危険なことにあってしまうかもしれません。

インターネット上では、見たくないコンテンツや詐欺を目的とするサイトなどに、ふいに出くわしてしまうことも起きてしまいがちです。そのため、そういった存在を知らないと、思いもしないことや怖い目にあってしまうかもしれません。とはいえ、慣れないうちにさまざまな危険を伝えても理解が難しく、また必要以上に怖がらせてしまうことにもなりかねません。

そこで、**起こりそうな危険を想定し、設定・環境を整えたり、本人にも注意を促したりすることで、実際に危ないことが生じないようにしていきます。**本人の使い方に合わせて起こりそうなリスクを洗い出し、それに合わせて情報のフィルタリング機能を用いたり、金銭的な決済の制限をしたりして、安全に使用できる環境にいきます。また、起きがちなことや絶対に起こってほしくないことを中心に、どのようなリスクがあり、何をすればいけないのかを本人にも伝えます。しばらくすると意識からこぼれ落ちる可能性があるため、定期的の確認し、最近の事例なども交えて、継続的に危険への感度を高めていきます。

そのように危険なことに出遭わないような設定や行動をすることで、身に危険が及んだり、金銭的なトラブルに巻き込まれたりするような深刻な事態に陥りにくくなります。また、起こりそうなリスクを減らしていると、漠然とした不安を抱えながら使うという状況を避けることもできます。守られながらも、自分で気をつけるべきことは意識して使っていくことで、これからのデジタル社会を生きていく力を養うことにもつながるでしょう。

同世代でのおしゃべり



「なんでだろう」という感覚を共有しながら、
自分たちで試し、見つけていく。

徐々に自分たちでデジタルの活用を広げていってほしい
と思っています。



同世代でデジタル活用について話す機会や場を設けることで、似たような価値観のなかで共感しながら、ワイワイと学び合えるようにします。



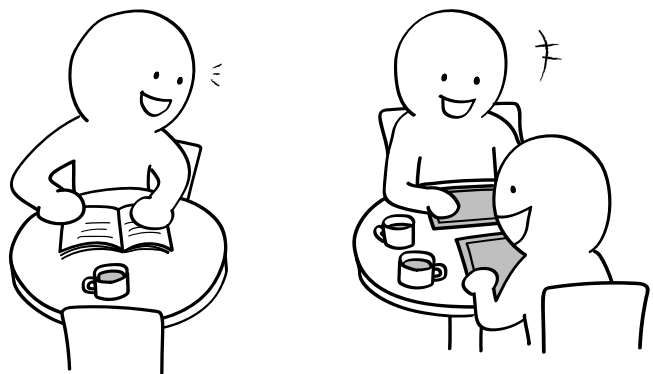
デジタルに関しては、身近にいる詳しい人から教えてもらおうとしても、ライフスタイルや感覚の違いなどから、あまりうまくいかないことがあります。

一般的には、わからないことを周囲の人に教えてもらうというのはよくあることですが、デジタルの使い方についてはうまくいかないことも起こりがちです。例えば、年配の人が、自分の子どもや孫が詳しいからと教えてもらおうとしても、経験や感覚・理解のスピードの差などから教える側がイライラしてしまうことがしばしばあるようです。また、そのような場合は、教わる側も何度も同じことを聞くことに躊躇してしまいやすく、互いにストレスになってしまうかもしれません。

そこで、**同世代でデジタル活用について話す機会や場を設けることで、似たような価値観のなかで共感しながら、ワイワイと学び合えるようにします。**高校生なら高校生、高齢者なら高齢者というように、同世代で話しながらデジタルについて詳しくなっていくことができるようにします。例えば、学校でインターネット上のコミュニケーションについて考える場合にも、自分たちで話し合いながら問題に気づき、対処方法を見つけていけるようなプロセスを大切にします。高齢者同士でも、わからないこと・できないことを互いに質問したり教えあったりし、そういう交流が生まれること自体に価値があるというつもりで場をつくっていくとよいでしょう。

そうすることで、すでにどこかにある「正解」を覚えるということではなく、自分たちで模索し、発見していくことを楽しむことができます。また、同年代や似た背景を持つ人たちで意見を出し合うことで、育った時代や価値観にもとづく気づきや発想が得られやすく、自分事になりやすくなります。こうして、自分の価値観に根ざしたしっかりとした理解ができていくと、これからいろいろなことが起こってくるなかでも、応用力を持って対応していけるようになるでしょう。

面白がって変えていく



楽しみながら学び続けることで、
主体的に進んでいく。

デジタルによって、日々の暮らしや社会の仕組みがどんどん変化していく時代に生きています。



世の中の新しい事例や面白そうだと思うことに積極的に触れ、そのよさを自分の活動に取り入れるようにしていきます。



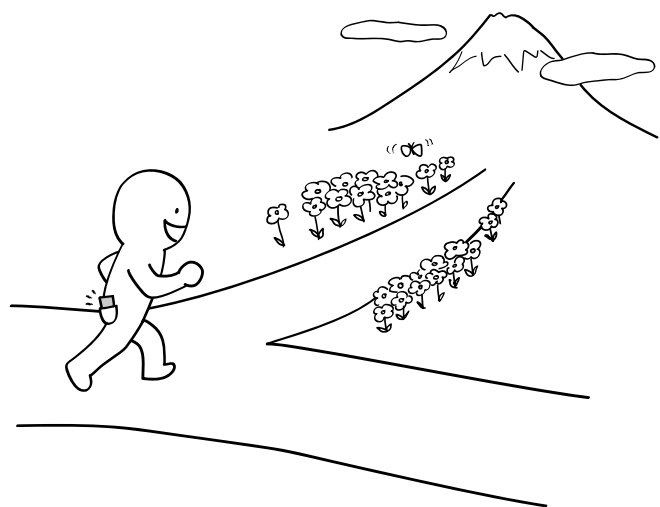
新しい動きに対し、それができる人に任せていけばよいと思ってしまうと、自分の暮らしや仕事を時代に合わせて変えていく機会を逃してしまいます。

デジタル技術は開発スピードも社会への実装も速いため、すごいスピードで時代の変化が進んでいきます。自分の手元にある機器も社会の仕組みもどんどん変化し、その変化についていくことに疲れてしまうときもあるでしょう。しかし、その変化の流れに乗ることをやめてしまうと、新しい可能性を手に入れられないだけでなく、時代に合った仕事や暮らしができなくなる恐れもあります。

そこで、**世の中の新しい事例や面白そうだと思うことに積極的に触れ、そのよさを自分の活動に取り入れるようにしていきます。**世の中で起こっている新しい動きや、さまざまなことができる多様性を持った人たちに触れていると、「すごい!」「面白そう!」と思える機会を増やすことができます。自分より若い人たちの間で流行っていることや、他の地域や海外の興味深い事例などでも面白いと思うことを見つけやすいでしょう。そういったことに出会ったら、自分には関係ないと切り離すのではなく、好奇心を持って知ろうとしてみるようにします。また、わからないことは「わからない」と発すると、詳しい人が助けやすくなるため、自分に合った学びの機会を増やしやすくなります。年齢に関係なくいろいろな学び合いが起こっていくように、自らが動いていくよう心がけるとよいでしょう。

そうすることで、最新の情報や変化に対して自分の心が動くことをとっかかりとして、ワクワクとした気持ちで学び、変わっていくことができます。新しく起こってくることに関心を持ち続けられることで、自分にとって自然な形で変化に対応していくことができるようになるでしょう。それぞれが自分の興味・関心に沿って動いていくことができれば、デジタル社会の進化も、多様な人々の気持ちに沿ったものになっていくはずです。

デジタルとのバランス



デジタルをあえて使わないことで
出会う感動もある。

デジタルを暮らしのいろいろな場面で活用できるようになってきました。



人間らしさにもこだわり、デジタルを使う部分と使わない部分をうまく見極めることで、自分の暮らしをよりよくするバランスを自分自身でつくっていきます。



デジタルを多用しすぎると、いつの間にか自分にとっての大切な何か
が薄れてしまうかもしれません。

デジタルを用いるとさまざまな恩恵があります。例えば、誤りなく情報を管理してくれたり、大量のデータを分析して好きそうなものをすすめてくれたりします。ですが、そればかりに依存してしまうと、自分で考え、気づく機会が減ったり、あるいは画面の外で起こっていることへの関心が薄れたり、自然や人に対して五感を使って感じる力が弱まったりしてしまう恐れもあります。また、人間の思考のゆらぎや偶然がもたらす豊かさや感動も、いつの間にか減ってしまっているかもしれません。

そこで、人間らしさにもこだわり、デジタルを使う部分と使わない部分をうまく見極めることで、自分の暮らしをよりよくするバランスを自分自身でつくっていきます。人間だからできること、創造性を発揮させること、そして自分らしい暮らしにとって大切なことなどを考え、それらをより楽しむように、デジタルの使い方を考えたり、また逆にあえて使わないようにしたりしていきます。例えば、デジタルを使えば、ランニングやダイエットの記録・管理が簡単にできたり、また、同志とつながれたりすることで、継続性を高めることができ、健康的な暮らしが実現しやすくなります。他方、あえてデジタルの道案内を使わずに、そのときの感覚で気ままに好きな道を進むことで、予想外の景色を味わうこともできるかもしれません。デジタルの地図で現在地がわかるので迷子になることはなく、だからこそ安心して足を伸ばすことができるのです。このように、デジタルの効用を取り入れることとあえて使わないことをうまく組み合わせることによって、豊かな時間を生み出すことを意識していきます。

そうすることで、人間的な感性や自分で考えることを損なうことなくデジタルのよさを取り入れ、彩りや変化、発見のある豊かな時間を過ごすことができます。デジタルによって拡張しつつも、自由やセレンディピティ（予想外の偶然の出会い）、創造性に溢れる人間らしい営みを大切にすることができるのです。一人ひとりがこのようなことを大切にしていくと、デジタルに管理されたり受け身になったりするような望まない状態に陥るのではなく、主体的にデジタルを活かしていく未来につながっていくでしょう。

B

コミュニティや活動を育てる

コミュニティの未来にデジタルを活かす設計

- B1. 本当に望んでいること
- B2. できる限りシンプル
- B3. 指標の特定

新しい世界観に招き入れる

- B4. 変化の先のイメージ
- B5. 入りやすい入口
- B6. ありがとうのお返し

つながりながら、ともに育てていく

- B7. 共感者の声
- B8. つながって学び合う
- B9. ポジティブなエネルギー

このカテゴリー（B）では、コミュニティや何らかのデジタルを使った活動をよりよくしていくときの大切なことを9つの「ことば」でまとめています。

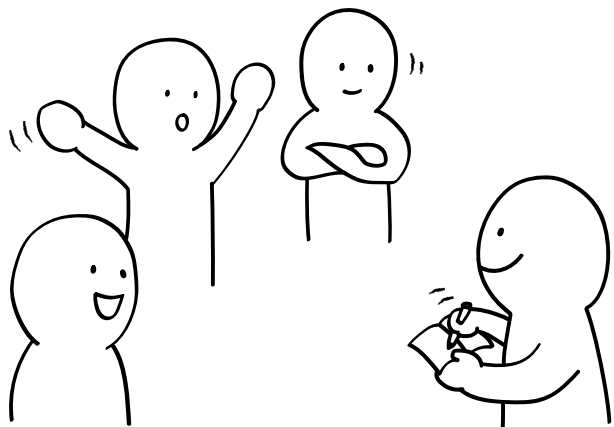
まちづくり・事業・その他の社会的な活動など、「何かのために」デジタルを使っている、これから使おうとしているようなら、この9つのことばを実践してみましょう。さまざまな業種・職種の方が同じ「ことば」を使えるように少し抽象的に書かれていますが、自分の立場・状況に読みかえて、どんなふうになればよいかを考えてみてください。

まず【**コミュニティの未来にデジタルを活かす設計**】をすることが、とても大切です。ここでは、デジタルを使うということに振り回されることなく、そのコミュニティにいる人たちによりよい未来をもたらすためにデジタルを取り入れ活用していくための考え方を3つのことばで示しています。

そうやって、自分たちのサービス・活動を設計したら、【**新しい世界観に招き入れる**】ための3つのことばに進みます。デジタルを使うことで起こる新しい未来は、使う前にはなかなか感じ取りにくいものです。多くの方に関わってもらい、使ってもらうための考え方が書かれています。

最後は、自分たちの動きに参加してくれた人たちと【**つながりながら、ともに育てていく**】ための3つのことばが紹介されています。その人たちのコミュニティや暮らしがよりよくなるよう、実際に使う人とともにサービスや活動を育てていくことで、目指していることを実現していきます。

本当に望んでいること



デジタルを使って何ができるかではなく、
みんなのありたい姿を実現する。

デジタルを活用したサービスをつくっていかようとしています。



そのサービスを使っていくことになる人たちの考えを聴きながら、その人たちの「ありたい姿」をともに描き、その実現のためにデジタルを使っていくようにします。



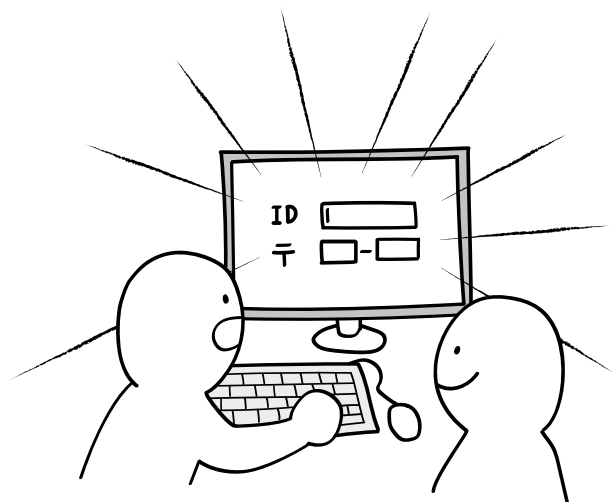
「新しい技術を取り入れよう」「何か変えていかなければ」ということから考えると、デジタルを取り入れることが目的となり、望まれていないものをつくってしまうことがあります。

デジタルの分野では新しい技術の開発がどんどん進んでいきます。それらのなかには自分たちのサービスのなかで何か使えそうに感じるものも多くあるでしょう。そのため、「授業でタブレットを使ってみよう」「AIを使えばこんなことができそう」という技術からの発想で検討・議論が始まることは、ある意味自然なことです。ですが、技術やシステムの導入が前提となって話が進むと、いつの間にかそれ自体が目的になってしまうことがあり、できあがってみると「実はそれほど必要ではなかった」「よい結果を生まなかった」というようなことが起こってしまいがちです。

そこで、そのサービスを使っていくことになる人たちの考えを聴きながら、その人たちの「ありたい姿」をともに描き、その実現のためにデジタルを使っていくようにします。例えば、自治体で何かのサービスをデジタル化しようとしているときには、技術を専門とする人たちを呼んで検討を始めるのではなく、住民の生活を日頃から考えている人たちが担当となって進めるようにします。その際、対象となる住民が「大切にしたいこと」「変えたいこと」「これまで取り組んでうまくいかなかった経緯」なども聞いた上で、どうあるとよいのかを併せて考えていきます。そのようにして実現したいことがはっきりしてから、それを実現するための方法を専門家に提案してもらいます。同様に、学校では「どのように学んでもらいたいのか」、企業のDXでは「どういう働き方にしたいのか」「どういう組織になりたいのか」などを描いて、それを実現するための手段としてデジタルを導入・活用するようにしていきます。

そうすることで、技術やシステムの導入ありきではなく、対象者の特性や地域性など固有の条件を大切にしながら、暮らし・活動をよりよくするためにデジタルを取り入れることができます。新しい動き・取組が自分たちのためであることがわかると、そのサービスを利用する人たちの参加や協力も得やすくなるでしょう。そのように、利用者にとって「ぜひ実現してほしい」と思える変化が起きていくことで、サービス提供者に対する信頼が生まれ、変革やサービスがスムーズに進んでいく関係・体制ができ上がっていきます。

できる限りシンプル



目的を実現するために
必要な「幹」を見定める。

サービスを実現するためのシステムを設計しようとしています。



誰のための何を実現することが目的なのかをしっかりと見定め、本当に必要なこと以外は削ぎ落としていくことで、それをわかりやすく使いやすい状態で実現できるようにしていきます。



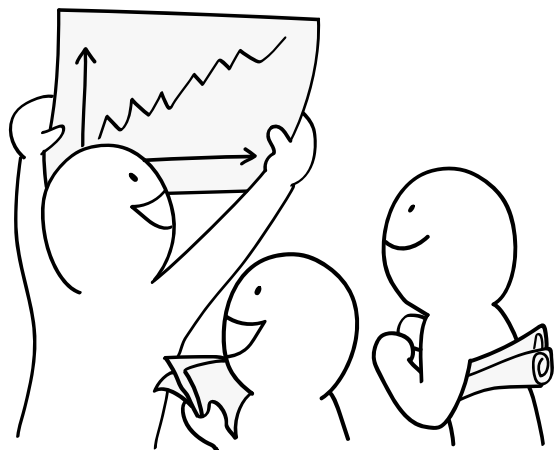
「念のために、あれもこれもできるようにしておこう」と多くの機能を盛り込んでしまうと、かえってわかりにくくなり、本来の目的を達成できなくなってしまうことがあります。

技術的にみればデジタルでは多くの機能や項目を組み込むことができるため、「念のために」「こういう場合もあるだろうから」「これもできたらよいかもしれない」と、いろいろと付加的に機能を追加してしまいたくなります。たしかに、それはさまざまなケースに対応できるようにする気配りや心遣いであるともいえるのですが、それによって、仕組みや見た目が複雑になり、扱いにくいものになってしまうということがしばしば起きてしまいます。

そこで、誰のための何を実現することが目的なのかをしっかりと見定め、本当に必要なこと以外は削ぎ落としていくことで、それをわかりやすく使いやすい状態で実現できるようにしていきます。誰にどうなって欲しいのかという《本当に望んでいること》に常に立ち戻り、それを実現するために必要な「幹」の部分を見定めます。提供価値の幹がつかめれば、「念のためにあった方がいい」という項目・機能を外す判断ができるようになります。例えば、多くの人が情報を登録して使うサービスであれば、念のためにいろいろな項目を取得しておこうとするのではなく、目的のために本当に必要な情報だけに絞るのです。また、民間組織と行政機関などでは特性やできることが異なるため、何を自分たちが担い、何を他の組織に任せて連携するのかの判断をすると、それぞれの立ち位置でのシンプルな仕組みを実現することができるでしょう。

そうすることで、提供するシステムがシンプルでわかりやすいものになり、そのデジタル化で目指していたことをストレートに実現できるものになります。そういった使いやすいデジタルサービスが増えることで、そこで過ごす人たちの活動がより快適なものになっていきます。シンプルな仕組みは、それを提供する側にとっても、大切なことに集中して洗練させていけるというメリットをもたらすでしょう。

指標の特定



**自分たちが目指している動きを起こす
最も重要な指標は何だろうか？**

集まってくるデータを活用しながら、サービスを改善していきたいと考えています。



自分たちの目指す価値を実現していくために本質的に重要な指標を定め、それをもとに現状や動向を評価し、改善することを繰り返していきます。



一般的に重視される項目を中心に数値を追っていると、自分たちの目指している方向からずれていってしまう恐れがあります。

デジタルは履歴を蓄積することに長けているため、利用者数・アクセス数・閲覧数・リポート率などをはじめ、非常に多くの種類の膨大な情報を容易に把握することができます。また、一般的に重視されがちな指標は自動的に可視化されることが多く目に入りやすいため、それらで概要を確認できたことに満足してしまうこともあるかもしれません。ただ、それらはどれも何らかの意味のある指標なのは確かですが、自分たちのサービスにとって本来は重要ではないものかもしれないため、それを意識しすぎてしまうと、目指している方向性とは異なってしまうことがあります。

そこで、自分たちの目指す価値を実現していくために本質的に重要な指標を定め、それをもとに現状や動向を評価し、改善することを繰り返していきます。大量にあるデータのなかから、自分たちのサービスの状態を把握し、引き上げていくために確認しておくべきものを指標として決めます。そのような指標は、組織全体と個別の担当者の場合では異なることも多く、それぞれの目的に合わせて決める必要があります。例えば、コンテンツが生み出される場を提供するサービスならば、閲覧している参加者数よりも、実はコンテンツを生み出している人の人数や活性度の方が重要な数値であるかもしれません。そのように重要な指標を定めて定期的に確認し、いつもと違う動きが見られる時にはその要因を探ります。ヒントとなるようなことが他の数値から見られないか、また一般的な社会動向のなかに関連することがないかなどを考えながら、起こっていることを把握し対応していくとよいでしょう。

そうすることで、自分たちの目指している方向に向かって、適切に自分たちのサービスを評価し、改善につなげていくことができます。数字で表されるデータの動向は、客観的なひとつの参照点として関係者間でのコミュニケーションの土台になりやすく、建設的な議論を進める手助けとなります。また、こうした実データを元にした改善は、発想力を元とするだけよりも堅実な発展をつくりやすく、デジタルを活かして地に足をつけてサービスを育てていくことができるでしょう。

変化の先のイメージ



その世界が実現すれば、
どんないいことがあるのだろうか？

デジタルを用いた新しいサービスを開始し、多くの人に
参加してほしいと考えています。



どのような未来が実現するのかということを、直感的にわかる
表現方法やたとえを用いて、イメージできるように伝えていき
ます。



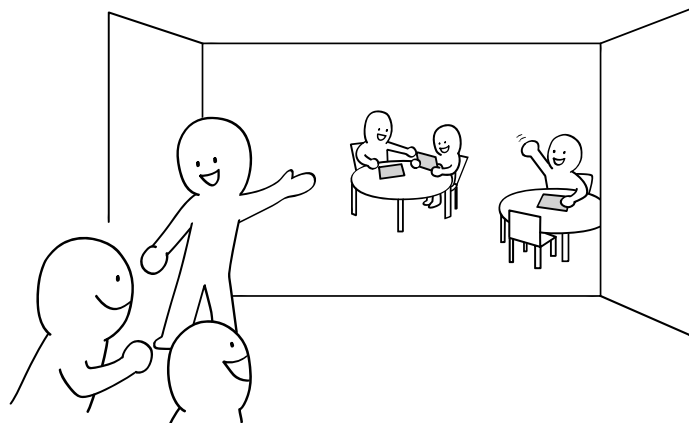
そのサービスや活動のよさを機能や技術的な特徴などで説明してし
まうと、興味を持たなかったり難しそうに見えたりして、使いたいと
思う気持ちが生まれにくくなってしまいます。

提供するサービスで何ができるかを説明しようとするときに、システムの機能を説明したり、その新しさや素晴
らしさを強調したりしてしまいがちです。たしかに、そこが特徴であり、その方が正確でもあるのですが、利用
者の興味とずれている場合もあるでしょう。さらに、利用者にとって耳慣れない用語や概念が多く出てくると難
しそうだと感じやすいため、そのサービスを使ってもらえなくなるかもしれません。

そこで、**どのような未来が実現するのかということを、直感的にわかる表現方法やたとえを用いて、イメージで
きるように伝えていきます。**新しいサービスを利用するとどのようなことが起きるのかを視覚的に示したり、こ
れまで持っている感覚でもそのイメージが捉えられたりするような比喻を交えて紹介します。例えば、「自動車」
(automobile) は、当初「馬無し馬車」と呼ばれていたそうです。自分で動く車というのは、多くの人にとって
当時の常識では想像ができないものだったので、それまでの「馬が動かしていた馬車」の「馬がいらない」もの
だ、という捉え方をしたわけです。細かい機能や特徴については、利用してもらうなかでおいおい伝えていけば
よいでしょう。

そのようにして、それを利用して得られることが魅力的だとイメージできるようになることで、使ってみたく
いという気持ちが生まれやすくなるでしょう。その気持ちこそが、やり方を学んだり、試してみたり、試行錯誤をし
てみたりする原動力になります。サービス側にとっても、そのサービスのよさの本質をつかみ、わかりやすく伝
えようとするようになるため、自分たちの提供しているものを捉え直すよい機会にもなっていきます。

入りやすい入口



新しい世界に入るドキドキに
寄り添い、歓迎する。

デジタルを用いた新しいサービスを使ってもらえるよう、呼びかけを始めます。



参加するにあたって不安に感じられやすいことをできる限り取り除き、使いはじめのサポート体制を強化することで、多くの人が踏み出しやすくなるようにします。



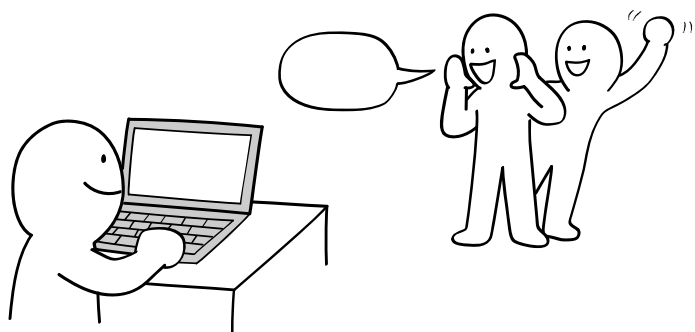
内容に興味を持って、「難しそう」「リスクがありそう」などと感じてしまうと、実際に利用することをためらってしまうことがあります。

デジタルで新しく何かを始めようとするときは、「自分にもできるのか」「何か変なことが起こってしまわないか」というような不安を持ちやすいものです。そんなとき、使うための諸条件が細かく提示されていたり、困ったときに問い合わせられるサポートの体制が見えにくかったりすると、ますます使い始めるまでのハードルが高くなってしまいます。

そこで、参加するにあたって不安に感じられやすいことをできる限り取り除き、使いはじめのサポート体制を強化することで、多くの人が踏み出しやすくなるようにします。まず、利用にあたっての条件をあらためて見直し、本質を守りつつ、必ずしも必要とはいえないものを落として、参加のハードルを下げるようにしていきます。また、できるだけ気軽にサポートを利用できる体制を整え、それを示すことも大切です。例えば、ある自治体では、新しいデジタルサービスを始める際、全職員が質問に答えられる程度に基礎知識を持つように準備した上で、役場の一部をカフェとして開放して予約なしに使えるサポートデスクの役割を持たせるようにしています。そのような手厚い人的なサービス体制が難しいとしても、デジタルを活用するなどして、さまざまな方法で不安を解消できるようにしていきます。

そうすることで、興味を持ってくれた人が、不安なくスムーズに利用し始められるようになります。さまざまな角度から入りやすさを検討することで、デジタルに不慣れな人はもちろん、そうでない人にとっても、より使いやすいサービスになるでしょう。そうして多くの人に使ってもらえるようになることで、提供したい価値が広く社会に浸透していくことにつながっていきます。

ありがとうのお返し



呼びかけに応じて動いてくれた人への
感謝を返していく。

新しいサービスを使ってくれる人が出てきました。



よい感じで動きだしてくれている人に対してリアクションを返したり、何らかの反応をしたりすることで、その行動が歓迎されているということを伝えるようにします。



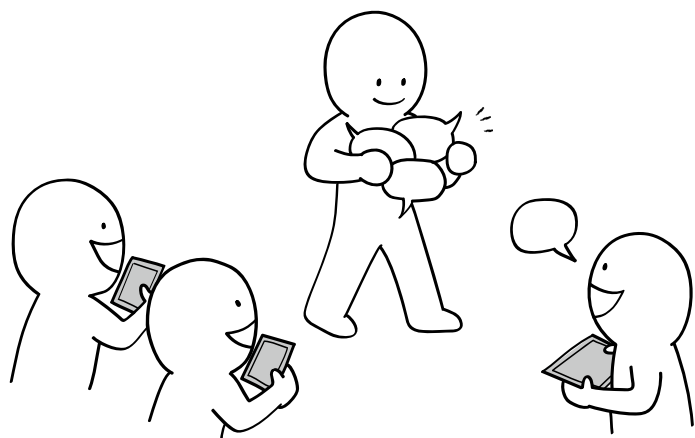
せっかく動いたのにそれに対して何の反応もないと、次第に参加意欲が薄れ、離れていってしまうかもしれません。

人は、自分が何かしたときに手応えや反応がないと、モチベーションが下がってしまうものです。特に、誰かのためと思ってしたことや何かに協力する気持ちで取り組んだ場合には、想いが報われないように感じることもあるでしょう。とはいえ、複数の関係者がいる場合などでは、調整や確認に時間がかかったりして反応の動きが鈍くなってしまうことも起こってしまいがちです。

そこで、よい感じで動きだしてくれている人に対してリアクションを返したり、何らかの反応をしたりすることで、その行動が歓迎されているということを伝えるようにします。特に最初の段階では、動いている人も「こういう感じでいいのかな？」と不安に思ったり、「これは意味のあることなのか」と考えたりするものです。そのため、「参加してくれてうれしい」ということや「そういうことを求めている」という感謝が伝わるよう、動きに対するリアクションが届くようにしたり、言葉や行動にしたりしていきます。また、インターネット上で感想が上がっているのを見つかったりしたときなどには、個別に連絡して詳しく聞かせてもらうなど積極的なコミュニケーションをとるのもよいでしょう。

そういったことにより、自分から動いたことに対して肯定的なリアクションが来ることで、その行動をしてよかったと感じ、これからも参加しようという気持ちが高まるでしょう。また、そのように自分たちのことを見られているということが、その場やサービスへの信頼にもつながっていきます。それらが積み重なっていくことで、利用者がそのサービスを喜んで使ってくれるようになり、動きも活発になっていくでしょう。

共感者の声



共感度の高い人たちとともに
「らしさ」を強化しながら育てていく。

サービスが開始し、参加・利用する人が少しずつ増えてきました。



そのサービスで実現したい価値を体現してくれている利用者へ声をかけ、話を聞いたり協力してもらったりすることで、目指したい動きが大きくなっていくようにしていきます。



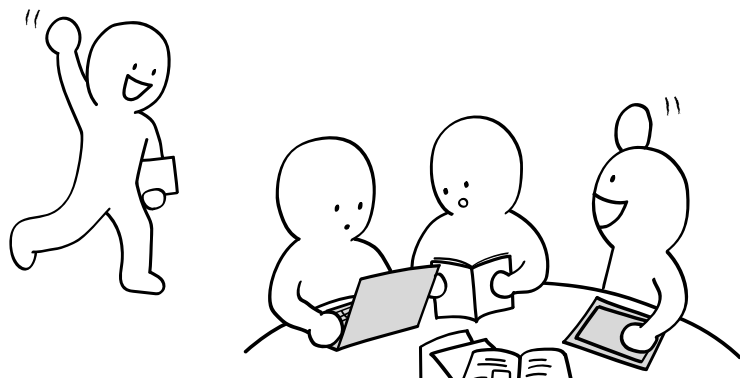
サービスが始まった当初は利用者も少なく、いきなり期待しているような動きも生じにくいので、なかなか安定して回っていく状態にはなりません。

どのサービスも初めはゼロから始まります。しかし参加している人が少ないと、交流や情報交換がうまく成り立たなかったり、見ることができるコンテンツが少なかったりして、立ち上がりに苦労することは多いものです。だからといって、ただ人数・量を増やすような取組に頼ってしまうと、こちらの実現したいことには興味の薄い人が入ってきてしまうことも発生しやすく、質が保てなくなってしまうこともあります。

そこで、そのサービスで実現したい価値を体現してくれている利用者へ声をかけ、話を聞いたり協力してもらったりすることで、目指したい動きが大きくなっていくようにしていきます。まずは、自分たちが望んでいた行動をしてくれたり、大切だと思うコンテンツを生み出してくれたりする人など、目的への共感度が高い人を探していきます。そしてその人たちの気持ちを聞いたり、難しく感じていることをサポートしたりしながら、より動きが活発になっていくようにしていきます。それは、その先のシステム強化の方向性を支えるものにもなっていくでしょう。

そのようにして、目指している方向性に対して共感度の高い人たちが活発に動いてくれると、サービスの場や生み出されるものが自分たちが実現したかったものに近づいていきます。また、そういう人たちがどこに共感や価値を感じているのかを学ぶことができ、サービスをより魅力的に洗練させていくことにもつながっていきます。そうすると、自分たちらしさを保ち、強化させながら活動を軌道に乗せていけるため、望んだ価値を届ける力も高まっていくでしょう。

つながって学び合う



仲間がいることで乗り越えられることもある。

提供しているサービスのなかで、デジタルに慣れないながらも努力している人や、さらに高度なことに挑戦しようとしている人がいます。



同じようがんばっている人たちがつながる機会・場も提供し、励まし合いながら一緒に学び合えるコミュニティをつくっていきます。



孤独に努力を続けていると、乗り越えられない難しいところに行き当たったときに、道半ばで挫折してしまうかもしれません。

デジタルは一人ひとりがいつでもどこでも使うことができるというメリットがありますが、他方、それを使うときに一人でなんとかしなければならないという状況になりやすいのも確かです。うまくいかず、「どうしたらいいのかわからない」というときに解決策が得られず、そのつらさを共有する相手もないままだと、そこで挫折して諦めてしまうことにもなりかねません。

そこで、同じようがんばっている人たちがつながる機会・場も提供し、励まし合いながら一緒に学び合えるコミュニティをつくっていきます。同じ目的に向かってそれぞれの場所で活動している人を、さまざまな方法でつないでいきます。デジタルに不慣れな人たちがいる場合には、実際の場を集まって、初心者向けのノウハウを共有し、みんなで一緒に学べる講座を開くのもよいでしょう。さらにステップアップしていきたい人には、レベルに応じたコミュニティをつくり、利用者同士で励まし合って学び合えるような関係を育てていきます。

そのように同じ悩みや目的を持つ仲間とともにステップアップしていけることで、挫折することも減り、活動を続けていきやすくなります。また、同じ志の人たちが横につながることによって、自分と同じようがんばる仲間を感じ、続けていくエネルギーを得ることもできます。サービス提供側も、個別にサポートを続けるのではなく、自律的な学びのコミュニティを育てることで、より多くの人を手助けすることができることも、サービスのさらなる改善・進化に向けての基盤を得ることにもなります。

ポジティブなエネルギー



一人ひとりのモチベーションが、
物事を進める大きな力になる。

サービスを続けるなかで、いろいろな人が利用・参加するようになりました。



サービスに共感し参加している人たちがのびのびと楽しんで動けるようにし、それが活動全体のエネルギーにつながっていくようにしていきます。



多様なニーズに応えようと自分たちの方針をゆるめてしまうことで、目指していた目的が果たせなくなってしまうことがあります。

サービスを続けていると、さまざまな人が参加し、そして離れていきます。特にデジタルの活動ではその出入りが多くなりがちで、離れる人が多いと不安に感じることもあるでしょう。しかし、参加者からの声をもとに、さまざまなニーズに対応し取り込んでいくと、気づけば本来の目的から活動がずれていってしまっていることがあります。そうなると、何のために活動しているのかわからなくなる上に、よいと思って参加してくれていた人たちさえも離れていってしまうかもしれません。

そこで、サービスに共感し参加している人たちがのびのびと楽しんで動けるようにし、それが活動全体のエネルギーにつながっていくようにしていきます。まずは共感とともに参加してくれている人たちのそれぞれの興味・関心を大切に、それが満たされる場になるようにしていきます。そして、楽しんでいきいきと動いてくれる活動が増えることが提供したい価値の達成に結びついていくと捉え、全体の仕組みや参加のルールをつくります。その上で、指標を確認することなどで全体の状況を把握し、必要であれば調整していきます。出会いが多くなるなかでは、人の出入りが増えることは自然なことだと捉え、価値観や方針が違う場合には無理に合わせないようにします。そのようにして健全な新陳代謝を進めることで、活動も参加者も自分らしさを強めながら、目指すことに向かっているようにしていきます。

そのようにして参加者がのびのびと楽しむことで、活動や場も前向きな雰囲気になっていきます。そのようなポジティブなエネルギーが集まることで、同時にサービスで提供したい価値が実現されることにもつながっていきます。こうして、人々がいきいきと参加できる個性あるコミュニティが育っていくことは、豊かなデジタル社会の実現に寄与していくことでしょう。



これからの社会を つくっていく

デジタル社会に必要な力を考える

- C1. 発信の影響
- C2. 多様な考えの受け止め
- C3. その問題の本質

インフラとしてデジタル社会を支える

- C4. いろいろな届け方
- C5. 良質なコンテンツ
- C6. 情報活用の工夫

国と地球の未来をつくる

- C7. つながりの突破力
- C8. 日本ならではの特徴
- C9. 若い世代の感性

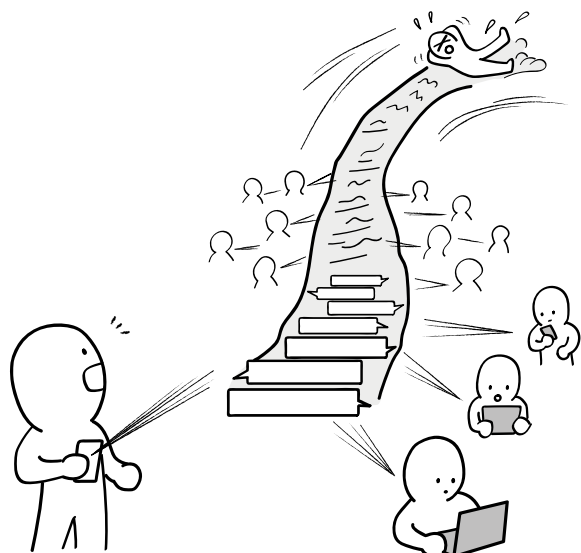
このカテゴリー（C）では、デジタルを駆使してこれからの社会をよりよくしていくための考え方を9つの「ことば」でまとめています。

デジタル社会で過ごしていく人であれば誰もが大切にしたいのが、【デジタル社会に必要な力を考える】ための3つのことです。さまざまな人たちとつながり、暮らしていくなかで、新たに必要となってくるリテラシーと言えるでしょう。一人ひとりがこのような力について考え、高めていくことで、自分もみんなも安心して暮らせるデジタル社会になっていきます。

【インフラとしてデジタル社会を支える】の3つのことばは、社会の基盤を提供する役割を持っている方々が、できる限り実践していくとよいと思われるものたちです。よいデジタル社会をつくっていくには、人々が安心して自分らしく暮らしていけるようにすることが求められます。良識、優しさなど、すでに持ち合わせている気持ちを、この3つのことばたちを通じてできるだけ具体化していくことで、多くの人が快適に過ごせる社会にしていけることができます。

最後は、【国と地球の未来をつくる】の3つのことばです。あまりに大きなテーマのように感じられるかもしれませんが、一つひとつのことばは、デジタルを使うことで誰もが取り組むことのできるものです。デジタルを用いると、いろいろな人たちがつながり、ともに新しい動きをつくっていくことができます。明るくよりよい未来に向けて、ぜひ考え、実践してみてください。

発信の影響力



一人ひとりの声は小さくても、
それが重なると大きなうねりになっていく。

インターネット上で、発信やリアクションをすることがあります。



インターネット上での言動は、たとえそれが小さなものであっても想像し得ない大きな影響力を持ち得ることを踏まえ、自分がしようとしている言動は適切なのかを今一度考えてから動くようにします。



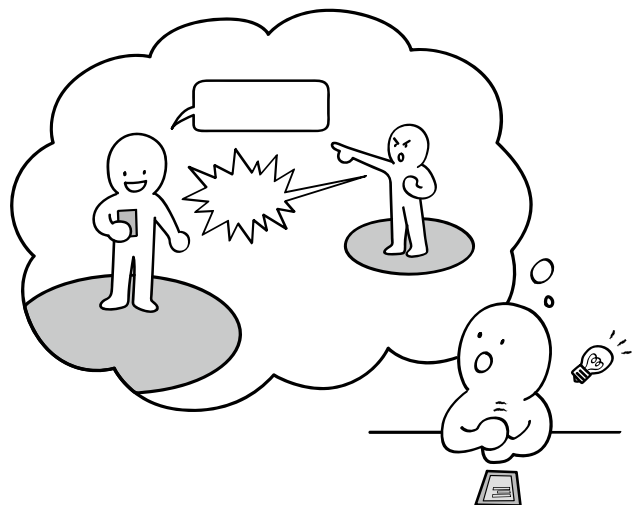
自分としてはあまり深く考えずに発信をしたり他者の意見に賛同・反対したりしたことが、大きな波に発展して、思いもしない問題につながってしまうことがあります。

誰でも自分の意見や考えを発信できることはデジタル社会の素晴らしい点ですが、他方、発信やリアクションが簡単にできてしまうことから、詳しい事情を知らないままに多くの人たちの流れに乗ってなんとなく思ったことを書いたり、感情的に反応したりしてしまいがちです。しかし、一人の発信・反応はごく小さなものでも、それらが積み重なると大きなうねりとなることがあり、ときには誤った情報にもとづく意見・解釈が事実のように広まったり、特定の人・組織が甚大な被害を受けたりする恐れもあります。

そこで、インターネット上での言動は、たとえそれが小さなものであっても想像し得ない大きな影響力を持ち得ることを踏まえ、自分がしようとしている言動は適切なのかを今一度考えてから動くようにします。特に、センシティブな内容・深刻になり得る問題に対しては、友人との雑談などと同じ感覚で発信・反応をするのではなく、公の場に自分の意見を発信するのだと捉え、よく考えた上で行うようにしていきます。デジタルでの発言はすぐに広がり、また後に残りやすく、発信した人の信用にも関わってくることを意識するとよいでしょう。なかには、意図的に印象を操作して、ある方向への動きをつくらうとしている人たちもいるかもしれません。そのため、リアクションをする前に情報をよく見極めるようにすることも大切です。世の中に向けて正しく意見を表明していく方法や、その際に気をつけるべきことなどを学ぶ機会をつくっていくのもよいでしょう。

そのように一人ひとりが考えて発信・反応することで、勢いで事態が動いていくことが抑えられ、それによる被害や悪影響を減らしていくことができます。また、各人が情報を吟味し、自分の意見をしっかり考え、正しく発信する力を持つことにもつながっていきます。そのようにして個々人の発信する力が上がっていくことで、子どもから高齢者までが安心して参加できるデジタル社会の実現につながっていくでしょう。

多様な考えの受け止め



価値観や考えが違えば、
同じものでも違うように見えている。

デジタルを介したやりとりや、インターネット上で発信したことに対して、トラブルが発生しました。

自分の言動の何に対して、相手がどのように気持ちを害したのかを想像し、お互いの認識のズレに目を向けることで、起こったことを少し客観視して受け止めていきます。

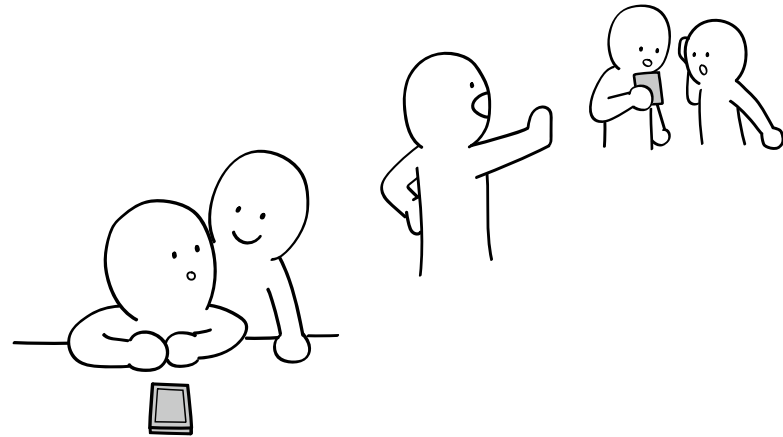
意図せず相手を怒らせてしまったり、自分の発信・発言に強い批判や反応が返ってきたりすると、傷ついてふさぎ込んだり、つい感情的になって強い言葉を返し状況を悪化させてしまったりすることがあります。

デジタルを介すると声のトーンや表情がわからず、また時間的なズレによってその場での修正ができないことなどから、対面でのコミュニケーションに比べてトラブルが起こりやすいものです。また、インターネット上では、匿名性ゆえに倫理的な歯止めが効かず、思いやりに欠けたコメントが書き込まれることもあります。自分の発信に対して思いもよらないネガティブな反応が来ると、感情が先に動いてしまい、うまく対応できないということも起こってしまいがちです。

そこで、自分の言動の何に対して、相手がどのように気持ちを害したのかを想像し、お互いの認識のズレに目を向けることで、起こったことを少し客観視して受け止めていきます。おそらく相手は何か悲しみ、傷ついたから怒りの言葉を発していると思われます。まずは相手の言葉や反応から、その人が何を大切にしている、自分の言動のどこがそれを傷つけてしまったのかを考えてみるとよいでしょう。自分からは想像もつかない場合や、ひとりでは抱えきれないときには、まわりの人に「この人は何に怒っているのだろうか？」と聞いてみると、見えてくることがあります。そして、世の中にはさまざまな考えの人がいるということを理解し、価値観が違えば自分の言動がそのように受け取られることがあるのだと理解を進めていきます。また、強い批判を受けると、まるで多くの人がそう思っているように感じてしまうかもしれませんが、実際には、自分の味方や応援者、そして特に何も言っていない人たちが多くいるということを思い起こし、批判はごく一部の人からの反応であると客観的に把握していくようにします。

そのように、自分自身への反応と、自分の行動・表現への反応を区別してとらえることで、不必要に傷つくことがなくなるでしょう。さらに自分の発信や考え方の傾向を知り、改めるべきことを改めていけることで発信のスキルを磨いていくことにもつながります。また、さまざまな価値観や考えを持つ人がいるのだと知ることは、デジタルだけに限らず、社会に参加し多様な人々と関係を築いていく上でも大切な力になっていくでしょう。

その問題の本質



起きていることと「デジタルであること」は、
どう関係するのだろうか？

デジタルが関わる新たな事件や社会的な問題が起きています。



それがデジタルの特性によって起きていることなのか、あるいは、それを使う人間や人間関係の問題から生じているのか、その問題の本質を見極め、それに応じた対応をしていきます。



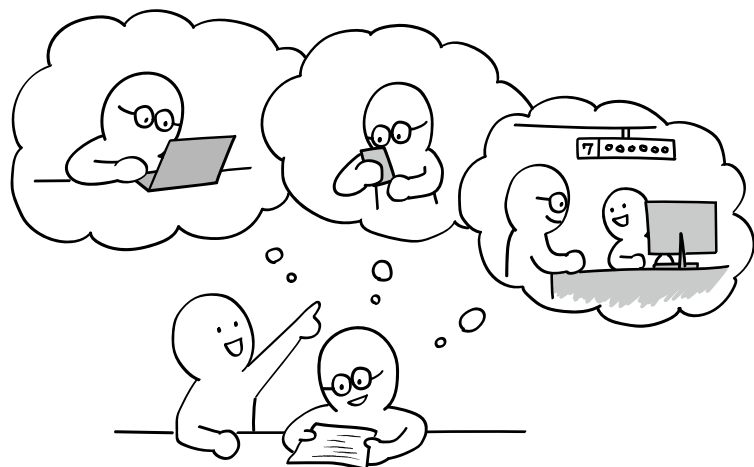
デジタルに関して起こっているがゆえに、その活用をやめてしまえば問題が回避できると思ってしまうと、本来デジタルを使ってやりたかったことができなくなってしまいます。

デジタルに関連して、新卒の詐欺や情報漏洩、いじめや誹謗中傷の深刻化、著作権侵害など、さまざまな新しい問題が起きている。確かにそれらのなかには、デジタルの特性が要因になっていたり、それによって被害が増幅していたりするものもあるかもしれませんが、しかし、デジタルを使うのは人間である以上、デジタルの外側にある日常的・社会的な人間関係などがそれらの問題を引き起こしているケースも少なくありません。そうしたことが考慮されず、問題を表面的に捉えたと、誤ったルールを適用したり、必要以上の不便を強いられるばかりでなく、問題が解決されず再発してしまうことにつながりかねません。

そこで、それがデジタルの特性によって起きていることなのか、あるいは、それを使う人間や人間関係の問題から生じているのか、その問題の本質を見極め、それに応じた対応をしていきます。例えば、チャットツール上での友達との揉め事であれば、以前から教室内で起こっていたことと本質は似ている場合もあります。そのケースでは、これまでのように集団生活やコミュニケーションについて学ぶ機会を持つことで解消に向かいやすでしょう。一方で、肖像権や著作権の侵害のように、コピーが容易にできるというデジタルの特性が問題となっているのであれば、それらに対しては、デジタルであることが本質だと踏まえて向き合うことも必要となるでしょう。このように、一つひとつの問題が何に起因しているのかを見極めていながら、対応策を決めていくようにします。

そのように、起きている問題に対して適切な対処を取ることで、解決・改善に向かい、適切な活用が進んでいきます。よくある問題とその原因、そしてその対応への理解が積み重なってくると、問題の発生を未然に防ぐこともできるようになるかもしれません。そのようにしていってもなお起きる深刻な問題に対しては、新たにルールを整備するなどして、健全なデジタル社会を構築していくことが重要だといえるでしょう。

いろいろな届け方



**デジタルを直接使っていないくても、
デジタル社会の恩恵が広く届くように。**

デジタルを活用して社会的なサービスをつくっています。



「デジタルを使う」ということを広く捉え、直接的にデジタル機器を使わない人へもそのサービスの恩恵を届けられるように、さまざまな形での実現を考えていきます。



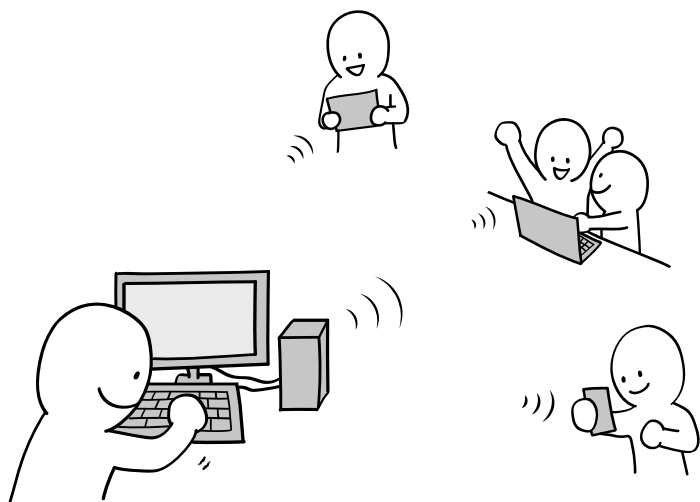
全員がデジタル機器を使っているという想定サービスばかりになってしまうと、多様な人々がいきいきと暮らしていくことのできる社会から遠のいてしまう可能性があります。

これまでに提供してきたサービスをデジタル化したり、新たなサービスを提供し始めたりするとき、利用者がデジタル機器を使うことを前提とするのは自然のことではあります。しかし、今よりもさらにデジタルの普及が進んだとしても、さまざまな理由でデジタル機器を使えない・使わない人たちもある程度いることになるでしょう。それを考慮しなければ、誰もが安心して自由に暮らせる社会は実現できなくなってしまいます。

そこで、「デジタルを使う」ということを広く捉え、直接的にデジタル機器を使わない人へもそのサービスの恩恵を届けられるように、さまざまな形での実現を考えていきます。デジタル機器を直接操作するばかりでなく、デジタルをインフラとして活かし、その上に多様な人々の活用が実現できるように考えていきます。例えば、ある手続きをデジタル化しようというとき、本人がデジタル機器を用いて自分でできるようにする一方で、同じことをサポート窓口で代行することなども併存させることで、利用者のデジタルリテラシーに依存せずにそのサービスを提供できるようになります。それは、デジタル機器を用いて自分で操作する人が便利になる一方で、使わない人にとっても窓口での待ち時間が減るというメリットを生むでしょう。また、新しい技術を活用し、視覚・聴覚などに障がいがある方も情報を受け取れるような手段で提供することで、多くの人がサービスを利用しやすくしていくことも大切です。

そうすることで、デジタルに慣れていない人だけではなく、誰もがその恩恵を受けることができるようになります。そうすることで、デジタル機器を利用しない人が社会的に取り残されてしまうこともなく、さまざまな領域でデジタル化を推進していくことができるようになるでしょう。このような工夫によって、あたたかくインクルーシブ(包摂的)でありながらもデジタル化のメリットを享受できる社会全体を実現していくことができるようになっていきます。

良質なコンテンツ



デジタル社会では、
そこを飛び交うコンテンツこそが重要だ。

情報共有やコミュニケーションができる場を提供しています。



個々人が自由に発信できるというよさを保ちつつも、できるだけ良質な情報がインターネット上に溢れるように、企画や仕組みを考えていきます。



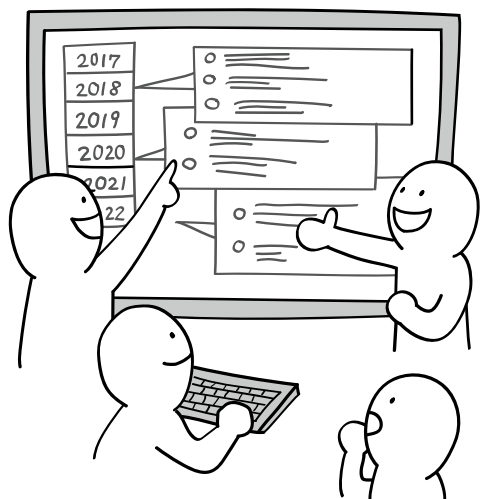
発信する人たちにその内容を任せきりにしてしまうと、誰かを傷つけたり、社会に対して害となるようなコンテンツが増えてしまったりするかもしれません。

インターネットが使われるようになったことで、現在では誰もが公の場で発信をできるようになりました。そういった流れのなかで、世の中にさまざまな質の情報が発信されるようになり、それに関連して問題も生じています。例えば、今よくある仕組みでは、閲覧者数やリアクションが多いものが目立ったり、それらが何かの指標となったりすることが多くあるため、発信者には奇抜なものや極端な内容などで目立とうという心理が働きやすくなっているといわれています。

そこで、**個々人が自由に発信できるというよさを保ちつつも、できるだけ良質な情報がインターネット上に溢れるように、企画や仕組みを考えていきます。**自分たちのサービスは誰に何を提供するためにあるのかをもとに、それが実現されるようなコンテンツが増えていくよう発信の場を設計していきます。例えば、地域のためのコミュニティであれば、その住民が知りたい・見たいと思うものがたくさん寄せられるように方針やテーマを設定していくとよいでしょう。つくりたい場・発信したい方向性については自由であるべきですが、誰もが目にし得る場を提供していることを意識していきます。一般的に、「誰かの役立ちたい」「見た人を楽しんでもらいたい」「好きだから共有したい」といった思いでの情報共有やコミュニケーションが飛び交う場には、よいコンテンツが生まれやすいようです。

そうすることで、各コミュニティの目的に応じた良質な情報やコミュニケーションが増えていきます。そのような場にはますます人が集まり、多くのやりとりがなされ、デジタルがなければ実現し得なかった交流・価値が生まれるでしょう。そのような場が増えていくことで、インターネット上でポジティブなコンテンツが増え、健全なデジタル社会の形成につながっていくことになります。

情報活用の工夫



**情報の新しい扱い方を
自ら試し、広く共有する。**

日々の活動のなかで、大量の情報・データが飛び交っています。



情報の扱い方や、人との連携の仕方を積極的に試し、うまくいったことを共有・発信していくことで、社会全体で情報活用力を高め合っていきます。



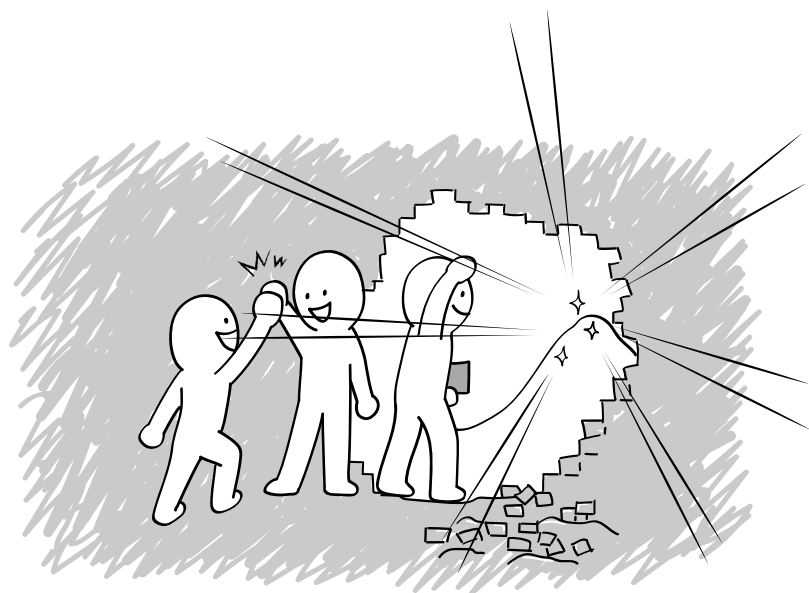
これまでの慣習を変えられずにいると、これまでできていたことがうまくいかなくなってきたり、新たな価値を生み出せなくなったりするかもしれません。

情報社会では、情報の量や重み、管理の仕方などがこれまでとは大きく変わってきています。一人ひとりにおいても、組織活動においても、情報の受け取り方や活かし方を変えていかなければ、必要な情報を受け取り損ねたり、全部を受け取ろうとして疲れてしまったりすることもでてくるでしょう。また、過去の慣習を踏襲することでデジタルのよさを活かさず、できるはずの効率化や価値創造ができなくなってしまう場合もあるでしょう。

そこで、**情報の扱い方や、人との連携の仕方を積極的に試し、うまくいったことを共有・発信していくことで、社会全体で情報活用力を高め合っていきます。**例えばデジタルを用い、大量の情報を多くの人アクセスできる場所に蓄積することで、必要に応じて誰もがいつでもその情報を活用できるようにすることが可能となります。さらにそれを活かして社内の業務上のやりとりを閲覧可能にしておけば、チームの透明性が上がったり意思決定に関する学びが生まれたりして、業務や組織のあり方まで変えていくことができます。また、各機関で蓄積されている社会的な基礎データを公開しておくことで、問題解決への糸口や新しい発見の芽につながるようなケースも出てきています。そのように情報をどう扱うかについて、自分たちに新たな試み・実験を行い、うまくいった場合にはそれを伝えていくことで、他の組織や活動でも参考にできるようにしていきます。

そうすることで、社会に流れる大量の情報やデータの扱いに慣れ、デジタルを活かして組織力や活動力を強化していくことができます。そういった実践事例を社会に発信していけば、他の人たちの参考になりひとつの社会貢献にもなるでしょう。こうして、それぞれの人が自分の持ち場で新しい方法を試し、発信し合うことで、デジタル社会はよりスムーズに連携していけるものになっていくでしょう。

つながりの突破力



前向きな気持ちを寄せ合い、
これまでにはない大きな一歩を踏み出していく。

社会や地域にさまざまな課題があります。



デジタルの力を活用し、それぞれが持っている力や、やってみたいという気持ちをつなぐことで、解決に向けての新たな動きを始めてみます。



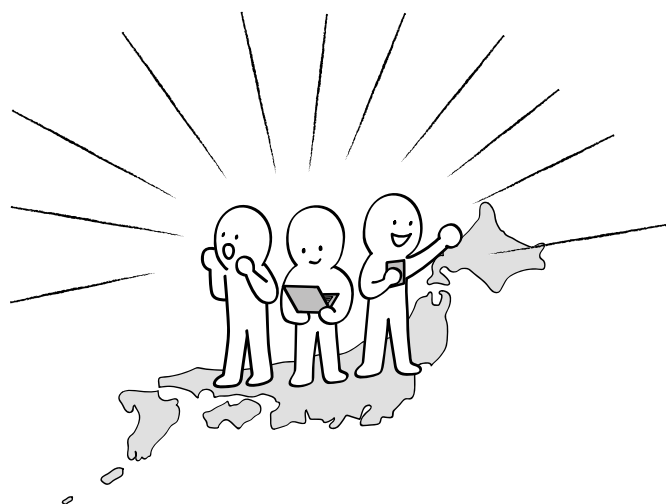
社会的な課題に対して、自分には何もできないと思ってしまうと、それらは解決しないまま、状況はさらに悪くなってしまいかもしれません。

地球環境、国際関係、少子高齢化、各産業・地域の課題など、さまざまなスケールや領域で、解決していくべき社会課題があります。しかし、自分がどうすべきかと考えたとき、それらは他人事ではないとは思もの、「自分が動いたところで何も変わらない」「どうやって取り組めばよいのかわからない」と感じるのも無理のないことでしょう。しかしながら、長年の課題でありつつ現段階で解決されていないということは、新しい発想やアプローチが必要なのも確かです。

そこで、**デジタルの力を活用し、それぞれが持っている力や、やってみたいという気持ちをつなぐことで、解決に向けての新たな動きを始めてみます。**世の中の課題に対し、関心があり、何かできないかと思っている人たちはいるものです。そこで、大きなテーマであっても「小さな新しい動きをつくれば変化が始まり、さらにデジタルをうまく使うことで、これまでできなかったことも可能になるかもしれない」と考えてみます。デジタルを活用すれば、同じ志を持った人がつながり、取り組むアプローチや方法も多様になるため、新たな策が生まれやすくなります。また、人口動態や自然環境に関する統計情報など各所で蓄積されたデジタルデータを活用することで、これから起こる変化を予測しやすくなり、地球規模の大きな課題に対しても動きをとっていくこともできるかもしれません。デジタルを駆使し、「こうしたい」「よりよくしていきたい」という前向きな発想を持つ人がつながっていけば、大きな組織だけではなく、個人や小さなグループであっても変化を起こしていくことが可能になっていきます。

そうすることで、社会や地域の課題に対してよくしたいという意志があれば、解決に向けた動きを起こすことができます。それは、問題解決に向けての一歩となって変化に結びつき、多くの人々の暮らしをよくすることにつながるかもしれません。このように自分たちで自分たちの社会をよりよくしていくことができると、周りの人にも勇気を与え、希望につながっていくでしょう。

日本ならではの特徴



日本だからこそできることを。

日本の現状とこれからについて考えています。



現在課題となっている面を改善するとともに、日本ならではの
特徴や条件、強みに着目し、新たなデジタル活用を生み出すこ
とで、世界に対しての貢献も目指していきます。



デジタルという観点で諸外国と比べると、日本には苦手な部分や遅れ
ている面もあると指摘されています。

日本はこれまで、デジタル活用にさほど強みがないままでも豊かさが保てる状況が続いてきたといえるかもしれませんが、今後を見据えると、デジタル活用の面では課題も多くあります。例えば、行政サービスのデジタル化や、教育・医療におけるデジタルの活用などはまだまだ道半ばであり、他にもよりよくしていける領域はとて多く残っているといえるでしょう。

そこで、**現在課題となっている面を改善するとともに、日本ならではの特徴や条件、強みに着目し、新たなデジタル活用を生み出すことで、世界に対しての貢献も目指していきます。**例えば、地震や水害などの災害の多い日本において、スマートフォン普及率の高さを活かせば、被災時の人命救助率を格段に上げることができるかもしれません。さらにそこに医療のデジタル化も加われば、避難所での健康管理なども改善できる可能性もあるでしょう。他にも、文化的な豊かさなどの強みや、高齢化など日本ならではの特徴・条件に着目し、それをデジタルでどう伸ばし、解決できるのかを考え、取り組んでいきます。そのように日本だからこそニーズや関心が強い分野での活用を大きく進展させ、その経験を世界各国にも役立ててもらえるように発信していきます。

そうすることで、どの国にも共通するような社会の基本課題だけでなく、日本ならではの特徴・条件に特化した領域でもデジタル活用の恩恵が広がり、より豊かで安心・安全な社会になっていきます。また、防災や高齢化などを踏まえた仕組みや取組は、国際的にもユニークで先進的な成果となり、他の国の参考にもなるでしょう。そのようなデジタルを用いたアプローチでは、若手を含む多様な人々が関わるのが欠かせないため、未来をともにつくるということの実感を持ってさまざまな人が社会参画していく動きを生むことにもつながっていきます。

若い世代の感性



**デジタルとともに育った世代の感性と
これまでをつくってきた力を合わせゆく。**

これからの未来をよりよくしていきたいと考えています。



**デジタルに慣れ親しみながら育った若い世代の感性を大切に
し、新しい発想がのびのびと花ひらくように応援しながら、と
もに未来をつくっていきます。**



これまでの感覚で物事を判断したり、従来の仕組みや方法にこだわって進めたりしようとすると、これからの時代に合った新しい可能性が失われてしまう恐れがあります。

デジタルが社会に広く取り入れられるようになってから、社会は大きく変化しそのスピードはますます上がっています。そのなかでは、変わりやすい部分と変わりにくい部分がありますが、ときに、変わらない部分が変化の足かせになってしまうことがあります。さまざまな業界において多分野連携や越境的な協業が必要とされているなか、旧来の評価軸や領域区分を前提として議論をしてしまうと、可能性の芽を摘んでしまうことにもなりかねません。

そこで、**デジタルに慣れ親しみながら育った若い世代の感性を大切に、新しい発想がのびのびと花ひらくように応援しながら、ともに未来をつくっていきます。** 世代によって持っている力や経験・感覚が異なっているのは、その生きてきた社会状況が違うことから当然のことではありますが、デジタル化が始まってからはさらにその差が広がってきているかもしれません。デジタルという面では、生まれたときからインターネットやデジタルデバイスがある環境で育ってきた「デジタルネイティブ」や、最近の「AI ネイティブ」といわれる若い世代は、それまでの世代とはデジタルとの関わりや感覚が大きく異なっているといわれます。しかしながら、社会・経済を担うなかではその世代はまだ若いため、上の世代の方が積極的にその力を活かす意識をもつことが必要となるでしょう。上の世代の経験や知見のうち、これからの時代にも必要となるものは共有し活かしていきながら、それぞれの世代のよさを合わせ、未来にむけてともに取り組んでいくようにします。

そうすることで、デジタルに慣れ親しみながら育った世代と、それより上の世代の協働によって、未来に向けて新しい発想で物事に取り組んでいくことができるようになります。そうしていくことで、これまでになかった新しい発想の技術や産業が生まれることにもつながるでしょう。デジタルを一つの足がかりとして世代を超えた知識の交流や継承が生まれていくことで、さまざまな視点や力を織り交ぜながら、豊かで希望のある社会を育てていくことにつながっていきます。

状況別 ことばガイド

Core よりよくするためのデジタル

一人ひとりの暮らしをよくする

身近な人の一歩目に寄りそう

- A1. 「それ、いいね」の実感
- A2. 困りごとの解決
- A3. 頻度が高いものから

世界を広げるお手伝いをする

- A4. 使い始めの伴走
- A5. その人に合った場所
- A6. 安心へのサポート

自らデジタルを楽しめる人になる

- A7. 同世代でのおしゃべり
- A8. 面白がって変えていく
- A9. デジタルとのバランス

コミュニティや活動を育てる

コミュニティの未来にデジタルを活かす設計

- B1. 本当に望んでいること
- B2. できる限りシンプル
- B3. 指標の特定

新しい世界観に招き入れる

- B4. 変化の先のイメージ
- B5. 入りやすい入口
- B6. ありがとうのお返し

つながりながら、ともに育てていく

- B7. 共感者の声
- B8. つながって学び合う
- B9. ポジティブなエネルギー

これからの社会をつかっていく

デジタル社会に必要な力を考える

- C1. 発信の影響カ
- C2. 多様な考えの受け止め
- C3. その問題の本質

インフラとしてデジタル社会を支える

- C4. いろいろな届け方
- C5. 良質なコンテンツ
- C6. 情報活用の工夫

国と地球の未来をつくる

- C7. つながりの突破カ
- C8. 日本ならではの特徴
- C9. 若い世代の感性

デジタルをほとんど使っていない身近な人に、使うことをおすすめしたい

- A1. 「それ、いいね」の実感
- A2. 困りごとの解決
- A3. 頻度が高いものから
- A4. 使い始めの伴走

使い始めて間もない人がもっと楽しめるようにしたい

- A4. 使い始めの伴走
- A5. その人に合った場所
- A6. 安心へのサポート
- A7. 同世代でのおしゃべり

自分のデジタル活用力を上げたい・見直したい

- A8. 面白がって変えていく
- A9. デジタルとのバランス
- C1. 発信の影響カ
- C2. 多様な考えの受け止め

デジタル・インターネット上で起こる問題を考えてみたい

- A9. デジタルとのバランス
- C1. 発信の影響カ
- C2. 多様な考えの受け止め
- C3. その問題の本質
- C5. 良質なコンテンツ

市民活動として社会を少しでもよくしていきたい

- C7. つながりの突破カ
- B9. ポジティブなエネルギー
- C8. 日本ならではの特徴
- C9. 若い世代の感性

自分の仕事や組織内でデジタル活用が進み、スキルや知識を上げなければと感じている

- A7. 同世代でのおしゃべり
- A8. 面白がって変えていく
- B8. つながって学び合う
- C9. 若い世代の感性

町づくりにデジタルを活かしていきたい

- B1. 本当に望んでいること
- A3. 頻度が高いものから
- A7. 同世代でのおしゃべり
- B4. 変化の先のイメージ
- B5. 入りやすい入口
- C4. いろいろな届け方
- C5. 良質なコンテンツ

行政として暮らしやコミュニティのデジタル化に関わっている

- B1. 本当に望んでいること
- B2. できる限りシンプル
- B9. ポジティブなエネルギー
- C7. つながりの突破カ
- C8. 日本ならではの特徴
- C9. 若い世代の感性

システムを提供したり、デジタルを使った企画をするなどの立場で、他者の支援をする立場にいる

- B1. 本当に望んでいること
- B2. できる限りシンプル
- B4. 変化の先のイメージ
- C3. その問題の本質
- C6. 情報活用の工夫

個人がデジタルを使えるようになるサポートする仕事についている

- A1. 「それ、いいね」の実感
- A2. 困りごとの解決
- A3. 頻度が高いものから
- B1. 本当に望んでいること
- B4. 変化の先のイメージ

デジタルを使ったサービスのシステム設計をしている

- B1. 本当に望んでいること
- B2. できる限りシンプル
- B3. 指標の特定
- C4. いろいろな届け方
- B6. ありがとうのお返し
- B7. 共感者の声

デジタルのサービスがより多くの人に届くように広報・社会実装の立場にいる

B4. 変化の先のイメージ B5. 入りやすい入口 B8. つながって学び合う

インフラ的なしくみ（オンライン含む）を提供している

B1. 本当に望んでいること B2. できる限りシンプル C4. いろいろな届け方

コンテンツサービスを提供している

B1. 本当に望んでいること C1. 発信の影響カ C5. 良質なコンテンツ

組織内の DX を進めている

B1. 本当に望んでいること B2. できる限りシンプル B8. つながって学び合う

B9. ポジティブなエネルギー C6. 情報活用の工夫 C8. 日本ならではの特徴

教育機関等でデジタルの使い方を教える機会がある

A4. 使い始めの伴走 A6. 安心へのサポート A7. 同世代でのおしゃべり C1. 発信の影響カ

C2. 多様な考えの受け止め

学生・生徒に対し、これからの社会や個人でできることを考える機会を提供している

A7. 同世代でのおしゃべり C1. 発信の影響カ

シニア層を中心として、デジタル活用を教えている

A1. 「それ、いいね」の実感 A2. 困りごとの解決 A3. 頻度が高いものから A5. その人に合った場所

A6. 安心へのサポート B1. 本当に望んでいること

デジタルを使った社会活動をしている

B8. つながって学び合う B9. ポジティブなエネルギー B1. 本当に望んでいること

C7. つながりの突破カ C8. 日本ならではの特徴 C9. 若い世代の感性

企業や組織を経営しているなど、活動の方向性を考える立場にいる

C7. つながりの突破カ C8. 日本ならではの特徴 C9. 若い世代の感性 B1. 本当に望んでいること

B9. ポジティブなエネルギー

デジタル社会について深く考えてみたい

A9. デジタルとのバランス B9. ポジティブなエネルギー C9. 若い世代の感性

記述形式 パターン・ランゲージとは

本文書は、ある専門的方法によって作成されているため、最後にその点について解説します。

実践のコツ（骨）を共有する方法

本文書は、「パターン・ランゲージ」(pattern language) という方法にもとづいて書かれています。パターン・ランゲージは、よい実践のコツを共有するための方法で、熟達者などのよい実践に繰り返し見られる「パターン（型）」を抽出し、抽象化と体系化を経て、「ランゲージ（言語）」化する方法です。実践上の勘所を指す「コツ」は、漢字で書くと「骨」（ほね、こつ）であり、その実践をしっかりと成り立たせる「骨」のように重要なことを意味しています。

どんなコツでも、経験のなかで獲得した人はそれを実践していくことができますが、それを他の人に共有することは難しいものです。パターン・ランゲージでは、そのような実践のコツを、的確に言葉として表現することによって、広く共有できるようにします。もちろん、その言葉を知るだけで「できる」わけではないのですが、実践者がどのような視点でどのようなことを考えて、何をしているのかを知ることができれば、それを試し、経験を積み、最終的にはそのコツを身につけることができますようになります。パターン・ランゲージは、そのように実践のきっかけ・ヒントとなるものなのです。しかも、そこには名前（言葉）が与えられるので、その言葉を語彙（ボキャブラリー）として、実践について語りやすくするというメリットもあります。

ある実践領域のパターン・ランゲージは、いくつもの（数十の）パターンによって構成されています。実践の「骨組み」は、いくつもの「骨」が組み合わされてできてい

るのです。本文書も、よりよい暮らしと社会をつくるためのデジタル活用の実践として28個のコツで構成されています（パターン・ランゲージでは、その個々の「コツ」を「パターン」と呼びます。よい実践の「型」であるためです）。

パターンの形式：状況、問題、解決、結果

個々のパターンは、すべて同じ項目でまとめられています。ある「状況」(context) において、どのような「問題」(problem) が生じやすいのか、そして、それはどのように「解決」(solution) できるのか、そうするとどうという「結果」(consequence) になるのかということがセットになり、それに、「名前」(パターン名) がつけられています。このような形式になっているため、ある状況にいる人は、今後起こり得る「問題」を知ったり、それを回避するために何をすることができるのか（解決）を知り、それができると結果としてどのようなようになるのかのイメージを持ったりできるようになります。

ここでいう「型」は、〇〇道における生成の型

パターンは「型」であると聞くと、もしかすると、みなさんのなかには、「型にはめる」「型にはまる」という「画一的な」という意味が頭をよぎっているかもしれません。しかし、その心配はありません。パターン・ランゲージのパターンの「型」が意味するのは、たい焼きやクッキーを焼くときのような「鑄型」（いがた、テンプレート）や、紋形を切り抜くための「紋切り型」のことではありません。実は、「型」という言葉には、もう一つ別の意味があるのです。

「型」のもう一つの意味とは、生成の型であり、多様な生み出し方のなかに共通して現れる不変の押さえどころのことを指すものです。芸道や武道における「型」というのは、まさに、その意味での「型」なのです。武道や芸道において「型」を学び身につけると、内側から生じる動きを見事に整え、その人らしい振舞いができるようにな

ります。この意味での「型」は、外から当てはめて同じ形をつくるのではなく、内側から支え、成り立たせてくれるものです。実践がきちんとその実践として成り立つ、重要な押さえどころ、それが〇〇道における「型」なのです。内側から支え、成り立たせるということが、さきほど紹介した「コツ」（骨）の話に通じていることがわかります。

本文書は、みなさんのデジタル活用を縛ったり、型にはめたりするようなものではなく、それぞれの人がそれぞれの人らしい思いをもって実践していくことができるように、その実践の押さえどころを外さず、内側からしっかりと軸を通してくれるものになります。

パターン・ランゲージとマニュアルの違い

パターン・ランゲージである本文書の記述を見て、「マニュアル」（操作説明書、手順書）のようなものをイメージされる方がいるかもしれません。

マニュアルは一般的に、誰が実行しても同じ結果が再現されることを目的としてその手順が具体的に記されています。これに対し、パターン・ランゲージは、「何のためにどうするとよいのか」の考え方を抽象的に記述するもので、その実践の具体的な実現方法や手順は個人に委ねています。そのため、パターン・ランゲージでは、マニュアルのように詳細な具体的手順が書いてありませんので、マニュアルのように使うことはできませんし、そのようなことが目指されているわけでもないということになります。パターンの記述を読んだ人は、自分の状況をよく見て、パターン（型）に則り踏まえながらも、その場に合わせて自分で状況判断をしながら、実践する必要があります。本文書は、そういうことが促されるように、やや抽象的な表現で書かれています。

人々がいきいきと幸せな暮らしをつくるために開発され発展してきた

パターン・ランゲージは、今から半世紀くらい前に、建築家クリストファー・アレグザンダーが、いきいきとした幸せな暮らしや町を住民参加型でつくるために提唱した方法です。アレグザンダーは、よい町や建物に繰り返し現れる関係性を「パターン」として抽出し、それを「ランゲージ」（言語）として共有する方法を考案しました。彼が目指したのは、誰もがデザインのプロセスに参加できる方法でした。町や建物をつくる知識を持つのは建築家ですが、そこに実際に住み、アレンジしながら育てていくのは住民だからです。

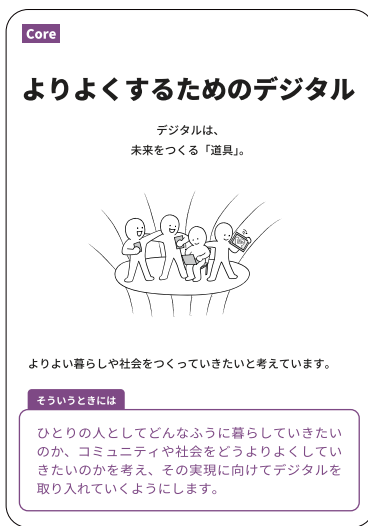
その後、1990年代にはソフトウェアの分野に取り入れられました。ソフトウェア設計の知識を共有する「デザイン・パターン」として、世界中で数多くのパターンが書かれ、発表・共有されてきています。その後、2000年代に入り、教育や仕事など人間の活動や暮らしのなかでの実践のコツを記述することに応用されるようになりました。本文書は、そのような流れをくんだ方法を使って作成されたものです。

こういった知のまとめ方に初めて触れる方も多いとは思いますが、ぜひ、このような新しい方法で編まれた本文書を、よりよい暮らしと社会を実現するためにご活用いただきたいと思います。

カード版の紹介

本文書で紹介した28の「ことば」は、カード版でも提供しています。複数人で話しあう時や、ワークショップのツールとして、掲示用、また手軽に見たい時など、さまざまな用途に応じてお使いいただけます（別資料のため、デジタル庁のサイトから別途ダウンロードしてください）。

「デジタルを活用する未来に向けて」カード版



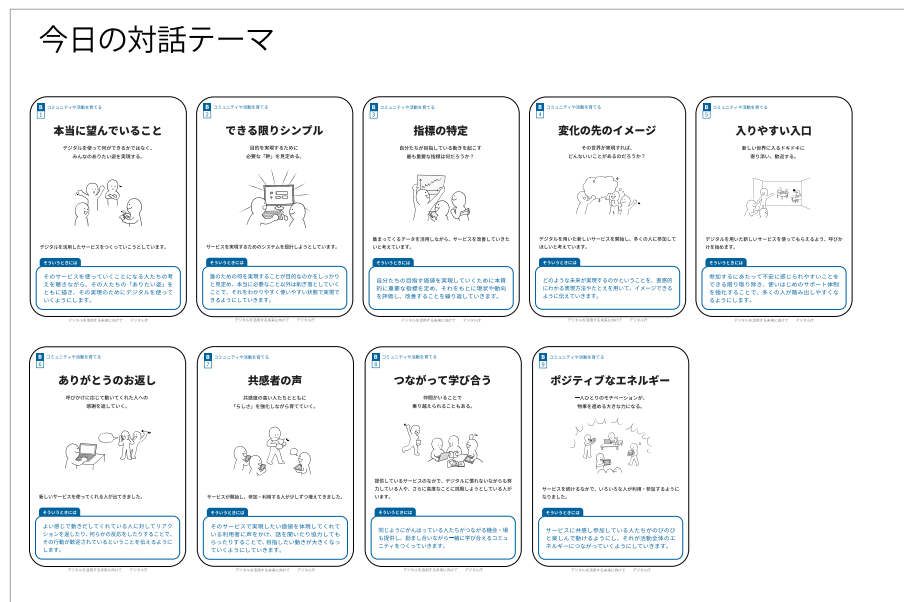
カード版見本

- デジタル庁のサイトからダウンロードし、使用することができます。
- 本文書に入っている28のことばの内容を抜粋したものです。
- 情報量が少ないため、内容をすばやく把握し、より自由度をもってそれぞれが考えられるようになっています。
- 詳細の文章を読んでいなくても28のことばに触れ、考え始めることができます。
- 同じカードデータで【印刷用カード版】と【デジタルカード版】があります。
- 【印刷用カード版】は、印刷して切り取って使用します。対面でのワークショップや手にとって見たい場合などに適しています。【デジタルカード版】はスライドへの転載やオンラインワークショップなどに使用できるJPEG形式の画像ファイル(.jpg)になっています。

使用例

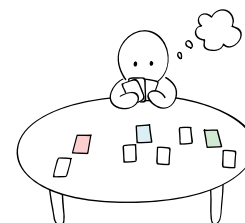
【デジタルカード版】

オンラインワークショップの資料などに使用することができます。

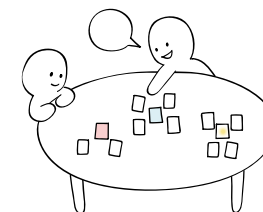


【印刷用カード版】

個人やグループで、デジタルについて考えるきっかけとしてカードを使用することができます。



このカードとこのカードを試してみたいな。
どうやってやってみよう？



「自分が大切だと思うカードを1枚選んで、その理由を話してみよう」

「うちの会社ができるものとできていないものを分けてみよう」

デジタルを活用する未来に向けて

ここに掲載されている28のことは、デジタルを活用し社会的な価値をつくってきた実践者の皆さまにインタビュー形式でお話を伺い、考え方や工夫などの実践内容を整理し、抽象化することでできあがりました。インタビューにて知見をご提供いただいた皆さま、誠にありがとうございました。



デジさん

本冊子は
誰もが印刷したり、資料の中で使用したり
して活用することができます。
著作権はデジタル庁に帰属しています。

デジタルを活用する未来に向けて

発行日 2022年3月 Ver.1.0

デジタル庁

〒102-0094

東京都千代田区紀尾井町1番3号

東京ガーデンテラス紀尾井町

詳細については、デジタル庁ホームページをご確認ください。