

2-1. 推進体制



2-1-1.推進体制のポイント



地域にとって良いデジタルサービスであっても、関係者との調整や意識合意が上手くいかず事業の推進体制の構築でつまづく場合があります。そのような場合は、以下の取組を実施していただくのが有効です。

1

庁内での定期的な情報共有の実施

■ 庁内で連携体制を構築するためには、関係者間で意見をすり合わせていくことが大切です。そのためには、週次など定期的な会議を設定したり、各原課ごとにデジタル実装に関わる窓口担当者を設けて担当課からの共有事項を円滑に連携できる情報共有体制を構築することが大切です。

2

庁内推進メンバーの役割の明確化

■ 庁内の推進体制の中では、情報を密に共有するだけでなく、それぞれの役割を明確にし、事業推進を担当する取りまとめ課のもとで、各課がスケジュール通りに役割を遂行することが大切です。

3

事業を継続的に運営するための
人員の確保

■ 事業の専任の実務担当者確保できない場合でも、デジタル実装したい分野と近い他の事業との兼任など、既存業務とも一部連携しながらデジタル化を進めることができる部署間での分担や、複数名での横断プロジェクト形式での立ち上げを図るなど、属人化しない事業運営体制の構築が大切です。

4

庁内関係者を巻き込んだ
推進体制構築

■ 庁内推進体制には、事業に直接関係する取りまとめ課や事業を担う原課だけではなく、広報関連部署やデジタル化推進グループなど関連するワーキンググループを広く巻き込み、庁内で事業に対する認知・理解を進めると同時に、それらのネットワークを有効活用した周知・広報を行うことが大切です。

5

庁外推進メンバーとの
情報共有・役割分担

■ 庁外関係者に関しても、庁内の関係者と同様、各々の役割を明確に定め、オンライン会議などで無理なく頻度高く、事業の状況や現場の課題を密に共有し、サービス実装・運用に関する意思決定にも参画いただくことが大切です。

2-1-1.推進体制のポイント

多くの関係者が関わるサービスでは、庁内横断の会議体を設置して、様々な原課の意見を収集できる体制を構築することで、庁内での連携体制を強化しています。その際、オンライン会議やチャットなどのツールを活用することで、効率的な運営も可能になります。

千葉県香取市（AIチャットボット）



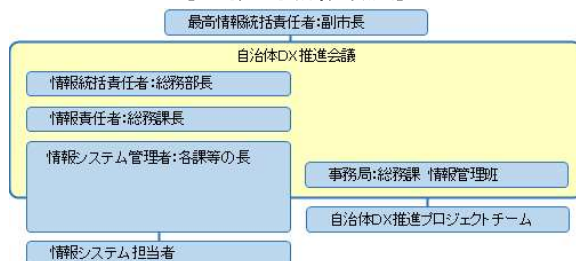
庁内横断的な情報共有・協議の場の設定

Point

庁内横断の会議体での情報共有や検討の実施による参加意識の向上と役割の明確化

- 庁内に「自治体DX推進会議」を設置し、**庁内各部署の責任者に対して情報共有と進捗報告**を行った。また、「自治体DX推進プロジェクトチーム」を設置し、**有志職員による活用に向けた横断的な検討**を行った。さらに、各課では広報担当主任を任命し、**原課の業務の情報発信にかかる専任担当者を設置**した。これにより、各職員が役割を持って事業を推進する体制が構築できた。
- 庁内横断的な情報共有や検討の場を用意したことで、該当事業に限られず、幅広く業務プロセスの改善について検討することができた。

【DX推進会議組織図】



岩手県洋野町（住民向けポータルアプリ）



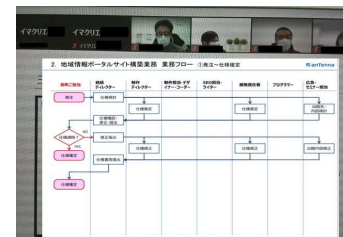
オンライン会議等の併用による効率的な会議体の運営

Point

オンライン会議ツールを活用して効率的に会議体を運営することで、関係者間で密なコミュニケーションを実現

- 実装したサービスの課題把握や改善に向けた検討のため、首都圏等在住者を中心とした庁外推進メンバーを含む定例会議を行う必要があったが、月1回程度の定例ウェブ会議を設定したうえで、必要に応じて対面打合せを適宜行うことで、市の担当者、庁外推進メンバーともに、効率的な情報共有や相談が可能となり、綿密な事業推進体制の運用につながった。
- **ウェブ会議ツールを最大限に活用**したことで移動時間の省略が図られたほか、会議の設定が対面よりも容易にできたため、**これまでの事業よりも多くの打合せ機会**を作ることができ、事業推進体制の早期構築に寄与した。

【定例ウェブ会議で役割分担・スケジュールを確認】



2-1-2.推進体制における有効な取組み（庁内：1/2）

ここでは、地方公共団体ご担当者が実際に取
組まれた有効な取組を紹介します

取組み①事業責任者の明確化

1

- 同様のサービスを実施している複数の自治体の事例の研究を通して、体制構築におけるポイントなどを事前に整理した。その上で、**首長より関連する部署の責任者に対して、円滑な事業実施に向けた連携体制を整えるよう呼びかけた。**事業を担う担当課と、事業を展開する地域の総合支所で随時情報共有を行い、地域のステークホルダーとも事業実施に向けた協議を実施するなどして滞りなく事業を進めることができた。

取組み②他部署の巻き込み（関係課との協力体制の構築）

1

- 広報担当課との調整**等を行うための定例会を開催した。

2

- 情報政策部門と委託事業者で、現状の事務フローについて**担当課の職員へヒアリング**を実施し、現状の紙ベースの事務フローと電子化した場合の事務フローについて、どのように移行を図っていくか分科会で3者で検討を重ねた。

3

- 自治体全体のDX推進計画内でも重点取組事項として位置付けるよう働きかけた**上で、事業実施に向けて事業設計段階で、各担当課の協力を得てLINE公式アカウント及び市のWebサイトでサービスの機能要望を**収集**することで、利用者の声をサービスに適切に反映させた。

4

- 地域通貨・ポイントサービスについて定期的に**産業振興課等の関係部署で進捗や課題の情報共有**を行うことで、庁内における意識の共有と、市民への適切な情報発信ができた。

5

- 主たる担当部署である**図書館と学校教育課**、及び委託事業者は**適宜連絡を欠かさず**、課題を解消しながら業務を実施することができた。

6

- 関係部署（危機管理、道路、インフラ、環境等）**の職員を漏れなく巻き込み、現状のプロセスや現場の課題、要望等の情報共有を実施した。

7

- 首長を含め関係部署を集めサービスのデモンストレーションを実施**し、庁内の業務改善活動のテーマに取り上げるなど、全庁的な職員周知と新たなコンテンツ発見のためコンテストを実施した。

2-1-2.推進体制における有効な取組み（庁内：2/2）

ここでは、地方公共団体ご担当者が実際に取
組まれた有効な取組を紹介します

取組み③他部署の巻き込み（ワーキンググループの組成）

1

- ・「ワンストップ窓口検討ワーキンググループ」を設置し、庁内の窓口業務における課題の整理や調整を行うことで、窓口業務改革実行プランを円滑に実施することができた。また、行政手続きをオンライン化する取組をスムーズに進めるため、取組方針の策定や説明会を行った。手続きのオンライン化やその過程での業務フローの見直し、申請フォームの作成などについて、企画部門と手続き担当課が協力して、オンライン化を進めた。

取組み④部署を超えた横断的組織の設置（推進委員会・プロジェクトチームの設置）

1

- ・ 総合窓口担当課のほか、各種手続き所管課も含めた全庁横断的なDXプロジェクトチームを設置した。

2

- ・ 既存の「電子自治体推進協議会※」（県と県内全市町村で構成）を活用したことにより、迅速に推進体制を確保することができた。特に、協議会の連絡ネットワークや会議の場を活用することで、年4回実施した研修や、その他情報共有についてもスムーズに進めることができた。

3

- ・ 「書かない窓口」の導入については、住民異動及び各種付帯手続きを受付する「総合窓口業務」を対象に検討を進める必要があり、総合窓口担当課のほか各種手続き所管課も含めた全庁横断的なプロジェクトチームを設置した。また、チーム全体説明会の実施や庁内チャットツールを利用した取組の情報共有を行い、プロジェクトチームメンバー全員にプロジェクトの目的と役割の共通認識を図った。

取組み⑤担当課による情報収集と取りまとめ

1

- ・ 既に同じサービスを実装している複数の自治体の視察やヒアリングを行い、サービス導入時の課題や導入手順に関する情報収集を実施した。体制面や庁内連携に関する具体的な事例を踏まえて、関係課との調整に活用した。

2

- ・ デジタルサービスの実装を「デジタル田園都市国家構想推進事業」に取り組む「自治体全体の重点目標」と掲げたうえで、担当課のとりまとめにより関連する部課との情報共有を行ったため、財務、企画、広報等を円滑に行うことができた。

※電子自治体の構築に向け、県と市町村が連携して情報の共有を図り、住民サービスの向上と効率的な行政システムの確立を目指すことを目的とする協議会

2-1-2.推進体制における有効な取組み（庁外：1/1）

ここでは、地方公共団体ご担当者が実際に取
組まれた有効な取組を紹介します

取組み①地域ステークホルダーの巻き込み

（サービスやコンテンツをより良いものにするための、定例会や説明会の開催による情報共有）

1	• デジタルサービスの導入対象となる学校へ丁寧に情報共有を行った上で、 活用ガイドの作成、活用リーダーの選出、教員研修会・座談会 等を実施した。
2	• 既に 観光協会 で作成しているデータを提供していただくことで、魅力あるコンテンツの作成に寄与することができた。
3	• JA等関係団体と連携 しながら体制構築を図ったほか、 生産者や関係団体等との推進方法や取組内容について情報共有を図る定期連絡会 を開催した。
4	• 市商工会や金融機関等と随時、情報連携 を行い、それぞれの役割を確認しつつ分担して事業の推進を図ったことで、市民や市内事業者への事業の理解浸透に寄与することができた。

取組み②委託事業者との密な連携

（定例会での進捗確認・庁内外の関係者を交えた会議の開催）

1	• ベンダー、事業所管課、政策担当課、広報担当課による定例会 を週一回開催して、スケジュール管理、周知の方法、課題の洗い出し、解決策の共有に努めた。定例会による内容や、スマートシティ事業全体の方向性、次年度以降のデータ利活用に向けた取組案は、 大学等の外部有識者、商業団体、システムベンダー等で構成されたデータ活用部会に諮り 、地域全体が参画・推進する機運醸成に寄与することができた。
---	--

取組み③他自治体との密な連携

1	• 既存の「電子自治体推進協議会※」（県と県内全市町村で構成）を活用 したことにより、迅速に推進体制を確保することができた。特に、協議会の連絡ネットワークや会議の場を活用することで、年4回実施した研修や、その他情報共有についてもスムーズに進めることができた。
---	--

※電子自治体の構築に向け、県と市町村が連携して情報の共有を図り、住民サービスの向上と効率的な行政システムの確立を目指すことを目的とする協議会

2-2. サービス実装・運用



2-2-1.サービス実装・運用のポイント



実装したサービスを利用しやすいものとして普及させていくためには、事前にサービスへのニーズを把握したうえで、実装サービスが利用者のニーズを満たすものとなっているか（課題はないか）について適宜確認し、改善を図る必要があります。そのためには、以下の取組を実施していただくのが有効です。

6

利用者数などニーズの試算の実施

- サービスを実装するにあたっては、利用者である住民のニーズを想定・把握したうえで、それに対応したサービスを設計することが大切です。特に、利用者数など、サービスの稼働に係る指標について見込みを立てることで、費用対効果を推計することが可能になります。

7

サービス利用者に対する意見収集

- サービスは実装して終わりではなく、利用者や運用担当者からの意見収集などをもとに課題を把握し、利用しやすいものとなるよう継続して改善を図っていくことが大切です。特に、サービス利用者である住民に対して、直接アンケート調査を行ったり、ヒアリングを行ったりすることでサービス改善の必要性を確認することが可能になります。

8

サービス改善の実施

- 利用者や運用担当者からの意見収集などをもとに、サービスの課題を把握した場合、関係者間で課題解決に向けた協議を行い、改善に向けた取組の計画を策定し、実行に移すことが大切です。

2-2-1.サービス実装・運用におけるポイント

実装前段階での徹底した事前準備が、実装後の円滑なサービス提供につながるうえ、システム導入後も利用者にアンケート調査等を通じた要望の聴取を行うなどして、システムを取り巻く事務的なワークフローも含めた継続的な改善に取り組むことにより、利便性の向上が期待できます。

北海道千歳市（キャッシュレス導入）



ニーズに沿ったサービス選定、サービス開始前の準備の徹底

Point

実装前段階で、導入済み自治体への視察やマニュアルの熟読など事前準備を徹底し、円滑なサービス提供を実現

- 事業者選定前の段階で、複数社よりサービスの実際の使用感を含めた詳細な説明を受け、**どの事業者のサービスが最も利用者のニーズを満たすか**を考え、最適なシステムを選定した。
- **実装前に担当職員が導入済みの近隣市への視察**を行い、利用者への案内の仕方や機器操作の説明を受けたほか、事業者からデモンストレーションや、**操作マニュアルを熟読しイメージトレーニング**を繰り返し行うなど、実装直後からスムーズにサービス提供できるよう努めた。

【市民側】タッチパネル・キャッシュ 【職員側】セミセルフレジ・税公金収
入決済端末・自動釣銭機 納システム（OCRスキャナ）



徳島県阿南市（公共施設等予約システム）



施設予約システムの導入を機に運用方法の見直しを実施

Point

施設予約システムの導入を機に、各施設ごとの運用方法を見直し、利便性の向上を検討

- 各施設ごとに、これまでの慣習に則った**独自のルールが存在**しており、施設予約システムを導入したうえで効率的かつ効果的な予約管理を実現していくためには、**これまでの予約フローやルールを見直す必要**があった。
- 施設予約システムの**カスタマイズは最小限にする**という前提のもと、システム導入を契機として、**住民が利用しやすい統一化した施設予約の仕組み**を検討した。
- システム導入後も引き続き、**利用者及び施設管理者それぞれにアンケート調査を実施**し、要望の聴取を行うなど、機能改善に向けた取り組みを実施している。

利用者や施設管理者にアンケートを実施し、システムの利用状況や満足度の把握に努めたことが、問題点の解消につながった。



2-2-2.サービス実装・運用における有効な取組み（1/2）

ここでは、地方公共団体ご担当者が実際に取組まれた有効な取組を紹介します

取組み①ニーズ把握

（利用しやすいサービスとなるよう、期待する機能や懸念事項について、想定利用者からの意見を収集）

1	・ サービス構築前の段階から、 全職員に向けた動画による事業説明を実施 し、オンライン化への意識向上を図り、運用開始から初期の段階で多くの行政手続きのオンライン化を実現した。
2	・ 事業者選定前の段階でサービスの実際の使用感など、 利用する担当職員に確認してもらいイメージと合致するか確認 を行った。
3	・ 観光アプリを、 実証実験による実績を分析した上で、本格導入 した。分析の結果、まちなかの回遊促進に寄与するツールであることがわかったため、事業で充足すべきニーズを満たすものだと確認できた。 ・ 分析結果を生かし、機能の拡張や、利用促進イベントの充実とブラッシュアップを、ベンダーと連携しながら進めることができた。
4	・ 母子問診・予約サービスの実装前に、 市民に直接ヒアリングを行い、求められる機能を確認 した。乳幼児健診の問診項目やシステムの構築にあたっては、事前に 歯科医師に意見を伺う 機会を設けた上でサービス品質の向上に努めた。

取組み②サービス調達

（ニーズを満たすサービス水準を見定め、より事業効果を高める仕様書作成や事業者選定を実施）

1	・ 行政手続きのオンライン化では、事業者選定前の段階で、複数社からサービスの使用感を含め詳細な説明を受け、 どの事業者のサービスが市民のニーズを満たすか事前に確認 等の上、プロポーザルにて事業者を選定した。
2	・ 事業者選定においては担当課だけに止まらず、 システムを利用する各担当課の担当職員に各社の提案を審査 してもらい、評価に反映した。
3	・ 書かない窓口において、 調達価格のみで事業者決定とならないように、事業者ごとのサービスの違いを評価 し、最適な提案を求めることを目的に、プロポーザルにて事業者を選定した。
4	・ 事業者選定前に、 複数社よりテスト環境を提供 してもらい、 実際の操作感や機能の有無を検証 して応募要項や仕様書に反映した。
5	・ スマート農業における統合型環境制御機器（ハウス内の温度や湿度等を制御するための装置）の調達に関しては、 地域別に入札を実施 することで必要台数を同時に確保することができた。また、同一メーカーの機器に統一することで、アフターサービス体制の充実化も図ることができた（機器メーカーによる一元的なアフターサービス体制を提供）。
6	・ 伴走支援を目的としてデジタル化に詳しい外部のコンサルタントと共に、事業者選定前の段階で、複数社よりサービスの実際の使用感を含め詳細な説明を受け、 サービス自体の仕組みなどを確認 後、仕様書に反映した。

2-2-2.サービス実装・運用における有効な取組み（2/2）

ここでは、地方公共団体ご担当者が実際に取組まれた有効な取組を紹介します

取組み③サービス導入

（テスト運用時の意見を反映し、サービスの完成度を高めることや想定される疑問等に備える）

1	<ul style="list-style-type: none">窓口体験調査やユーザー学習会を実施するなど、サービス導入前に利用者満足度を高める取組を行うことで、提供するサービスの向上に努めた。
2	<ul style="list-style-type: none">デジタルサービスのSNS公式アカウントの公開前に職員等の関係者向けのテスト運用、公募モニター向けのテスト運用を経て、意見等を反映することで、完成度の高い状態で情報公開できるよう努めた。
3	<ul style="list-style-type: none">試作段階のアプリを、想定利用者である高齢者に触れもらいながら、フィードバックを活かして見た目や操作性を改善した。また、タクシー事業者にも何度もデモを行いながら、実態に即した仕様にして実装した。
4	<ul style="list-style-type: none">母子保健サービス実装前に関係者（医師会・産婦人科医師・小児科医師・歯科医師会・歯科医師・乳幼児健診従事者）に事前の説明の機会を設け、集団または個別に対応した。質問が多い項目については、対応マニュアルを作成し、スタッフに配布することでスムーズな対応につなげることができた。
5	<ul style="list-style-type: none">システム実装前の段階から、導入事業者から実装予定のシステム画面や操作方法などの情報提供を受け、関係者とともに運用方法と想定される課題点などの協議を行った。
6	<ul style="list-style-type: none">地域通貨・ポイントサービスの運用開始前に、事業者（連携店舗へのサポートや市民向けコールセンター業務を担当）に各システム操作を体験してもらい、予想される質問についての想定問答集を協力して作成し、市のホームページへの掲載等を実施。
7	<ul style="list-style-type: none">事業者決定後、事業者が各地域で展開している事例の提供を受け、よりサービス提供する地域に適合する運行内容を検討し、自宅前までの送迎を可能とした形でのサービスを展開するなど、初年度より、高い利用者満足度を得ることができた。
8	<ul style="list-style-type: none">保護者配信システムについて、サービスの本格実装前に、市内の一部学校を実証事業校として指定し、運用上の課題をサービスを提供する事業者と共有した。ユーザの意見を踏襲しながらサービス実装を進めたことで、効果的なサービスを導入することを可能とした。

2-3.周知・広報



2-3-1.周知・広報のポイント



いくら住民への裨益効果の高いサービスを実装・運用しても、サービスに対する住民の認知度が低かったり、利用方法が分かりづらかったりする場合には、サービスが十分に活用されず、効果が部分的なものに留まってしまう可能性があります。そうならないよう、以下の取組を実施していただくのが有効です。

9

利用者の確保・拡大に向けた
情報発信方法の検討

- サービスの普及にあたっては、まず、現在のサービスの利用者層を把握したうえで、それが当初の想定を満たしているのかを確認することが大切です。もし、普及が不十分な利用者層がある場合には、改めて訴求すべき利用者層を明確化して、その利用者層に向けた広報を行うなど、情報発信方法を適切に見直すことが大切です。

10

周知・広報活動への
多様なステークホルダーの関与

- 周知・広報活動については、事業の取りまとめ課や事業を担う原課だけではなく、広報担当課や、関連する地域のステークホルダーとの協力が大切です。それぞれの関係者が強みを持つ広報対象者とのつながりや広報媒体を活用することで、多様なルートでの情報発信が可能となり、効果的な広報につながります。

11

周知・広報活動への
多様な情報発信方法の活用

- 特に利用者層が限定されておらず幅広い場合、単一の情報発信方法（媒体）による広報だけでは、不十分な場合があります。利用者層に応じて効果的な情報発信方法（媒体）は変わることから、多様な方法で情報発信を行うことが大切です。

2-3-1.周知・広報におけるポイント

インターネットやSNS、役所で配布する冊子等の様々な媒体を活用した広報により、幅広い利用者層への周知が可能となり、また利用者同士で使用感や効果的な活用方法について情報交換を行う場を計画的に設けることで、システムについての理解を促進できます。

東京都足立区（オンライン申請）



より多くの人々への認知度向上を図るための広報の工夫

Point

より多くの人々への認知度向上を図るため、様々な角度から広報を実施し、改善を検討

- 区ホームページやSNS、広報といった周知に加え、主に転入者を対象に配布している区役所で行える各種手続きをまとめた「行政案内」という冊子でもオンライン申請システムのPRを行った。
- さらに、より利用者の人に親しみやすさと身近さを持っていただくよう、独自キャラクターの亚克力キーホルダーを作成し、区民事務所や戸籍住民課等、利用者が多く訪れる窓口で配布することで、オンライン申請システムのPRに努めてきた。
- 今後は、来庁者向けオンライン申請認知度アンケートを実施し、課題となっている利用者層の把握とそれらターゲットに対する効果的な周知に取り組む。

透明な亚克力キーホルダーにオンライン申請システムの二次元コードをプリント。オンラインからの申請増に向け来庁者へ配布した。



山形県山形市（個別最適化学習）



実技研修や実践発表を通じた相互での理解促進

Point

実技研修や実践発表を行い、活用状況を互いに共有できる場を設けることで、教職員同士の学び合いを促進

- 授業支援ソフトの導入に合わせ、**実技研修や実践発表の場を計画的に設け、多くの参加者に操作面や活用面を伝達**したことで、各校でタブレット端末と電子黒板と併せて積極的な活用が行われた。
- **AIドリルに関する研修会を計画的に実施**し、朝学習や授業、宿題や家庭学習、自主学習等様々な場面で活用された。
- 電子黒板については、**市の実技研修、市教研、校内研修、校内OJT等**により、操作方法はもとより、授業場面での効果的な活用について学び合う教師の姿が見られ、活用の仕方が日々進歩している。 【授業の風景】

電子黒板は大きく、鮮明であるとともに、直接書き込めるなど、授業支援ソフトとの連携もでき、積極的に活用された。



2-3-2.周知・広報における有効な取組み（1/2）

ここでは、地方公共団体ご担当者が実際に取
組まれた有効な取組を紹介します

取組み①ターゲットの明確化

（サービス運用開始前に利用者層を設定し、開始前後に利用者層との接点を意識した情報発信を実施）

1	• 作成した 電子申請フォームをHPや広報誌等に掲載 し、スマートフォン・PCで申請できることを発信したところ、利用が増加した。
2	• 既存の紙ベースの申請方法を利用している方へ 、電子申請のサービスについて 文書で直接案内 したことで、利用者が増加した。
3	• LINE広告とGoogle広告 により 友だち登録キャンペーン （友だち登録+アンケート回答により抽選で電子ギフトをプレゼント）を実施し、 1か月の間に約2,000人（年度末までの登録者全体のうち3分の1相当）の登録を獲得 した。
4	• システムを活用した妊娠届出を促すため、地域の 産婦人科 に妊娠届の手続き方法について ポスターの掲示と手続きの説明資料の配布 を依頼した。約8割の妊婦からシステムの利用があった。
5	• 観光アプリの利用登録を促すため、 成人式に参加される方々（保護者含む）にチラシの配布 を行ったところ、特に保護者世代の登録の増加が見られた。 小中学生に向けたイベント周知では、学校を通じてチラシの配布 を行い、参加のきっかけのうちチラシが40%という高い数値を占めた。
6	• 産婦人科で妊娠届出書の交付と合わせて 母子問診・予約サービスの利用案内 を実施することや、子育て支援センターの利用に際しスタッフから対面で説明するなど、行政による 母子保健事業の最初の入口段階で対面で丁寧に説明 することで、利用者数の増加につながった。
7	• オンデマンド型乗合タクシーについて、市のホームページへの掲載に加えて、 地域別に住民向け説明会やチラシの全戸配布 し、利用者増加につながった。
8	• 周知・広報の対象者が農業者等と限られていたため、 個別訪問や地域別での説明会 を実施した。より、個々や各地域の状況等を把握した上で、それらに応じた説明や提案、質問への回答を行ったことで、事業への理解を得られ、円滑に取組を推進できた。
9	• 高齢者の見守り支援サービスについて、高齢者本人だけではなく、 地域外に居住している家族 に対して説明する機会を設けることで、サービス利用者の増加につながった。

2-3-2.周知・広報における有効な取組み（2/2）

ここでは、地方公共団体ご担当者が実際に取
組まれた有効な取組を紹介します

取組み②周知・広報手段の選択と組み合わせ（アナログ/デジタルの媒体を多角的に活用）

1	<ul style="list-style-type: none">・ 市のホームページにおいて「使い方のヒント」を掲載することで、利用率の向上を図っている。
2	<ul style="list-style-type: none">・ オンライン化する手続きを拡充する際に、広く周知するため、WebサイトやSNSなど複数の情報発信手段も利用して宣伝した。定期的かつ継続的に周知・広報を行うことで利用者が増加していった。
3	<ul style="list-style-type: none">・ 広くサービスを周知するため、市広報での特集記事の掲載（利用者の声や職員の声を掲載）、市公式HP、SNS、デジタルサイネージ等で広報を行った。また、高齢者に向けては、スマホ教室の場でサービスの周知を図った。
4	<ul style="list-style-type: none">・ 利用者への周知と支援のため、サービス提供の担い手である学校図書館司書と毎月の会議で情報共有し、サービスの目的や詳細を継続的に伝えている。
5	<ul style="list-style-type: none">・ 子育て世代包括支援センターに取組チラシを配布して、広く周知を行った。またセンターの職員と、サービスのあり方や情報発信の在り方の検討に活かすための意見交換を行った。
6	<ul style="list-style-type: none">・ Webに接点の少ない市民に向けた周知として、地元新聞社に取材を依頼して記事掲載をしたほか、デジタル活用の広報ではSNS公式アカウントのQRコード付きテンプレート素材を庁内共有し他部署の事業の広報物に掲載、各フロアの窓口にQRコード付きステッカーを掲示、といった様々な方法を行った。
7	<ul style="list-style-type: none">・ サービス開始前の市長定例会見、サービス開始直後の市の広報誌での特集、サービス運用状況のマスメディアによる現地取材と報道と、タイミング別に様々な媒体で情報発信を行ったことで広くサービスの周知につながった。
8	<ul style="list-style-type: none">・ 市のホームページ、SNS、PRチラシ、地元新聞、ケーブルテレビなど、複数の情報発信手段を組み合わせで広報した。またサービス運用後も、市の広報誌で、実際にサービスを利用した市民の声を写真付きで掲載するなど、インターネットを通じた情報の収集が苦手な市民への周知も行ったところ、一定の反応があった。
9	<ul style="list-style-type: none">・ 市のホームページへの掲載に加えて、地域通貨専用のホームページを作成し、ポイントのチャージ方法や使い方、加盟店等について掲載を行った。また、事業の概要や使い方を掲載したチラシについては全戸配布により広く周知を行った。地域通貨の各種キャンペーンや取組については、アプリのお知らせやメール配信の機能、市の各種SNSなどを活用しながら広報を行っている。
10	<ul style="list-style-type: none">・ 施設予約システムの周知は、市のホームページ掲載や、導入施設での掲示も行ったが、チラシの配布と同時に操作説明会も案内したことが、効果が一番あったと感じた。
11	<ul style="list-style-type: none">・ 公民館で年2回サービス説明会を開催し、理解と浸透に寄与することにつながった。サービス開始後もサービスの利便性向上等の動画配信を通じて積極的な情報発信を行っている。
12	<ul style="list-style-type: none">・ サービスのイメージがつきにくいことが想定されるため、PR動画の公開等の広報だけではなく、実際にMaas車両を用いたオンライン診療の実演会を行ったことで、より分かりやすく親しみやすいものとして認知されるようになった。

2-4. 評価・改善



2-4-1. 評価・改善のポイント



「サービス実装・運用」「周知・広報」でも触れたように、実装したサービスについては、その利用状況などを評価し、継続して改善を図っていく必要があります。そのためには、以下の取組を実施していただくのが有効です。

12

評価を行うための幅広い情報の収集

- 事業の評価を行うにあたっては、サービスの利用状況（利用者数・ダウンロード数など）だけでなく、利用者満足度やエラーの発生件数、地域のステークホルダーの意見など、多くの関係者から情報を収集し、多角的な評価を行うことが大切であり、解決すべき事業課題の網羅的な把握につながります。

13

事業を担う原課内での評価の実施

- 事業の評価にあたっては、事業を担う原課内で定期的に、収集した情報を基にした課題の把握や改善に向けた協議を実施するなど、事業推進に向けたPDCAサイクルを現場レベルで回していくことが大切です。

14

外部有識者を交えた評価の実施

- 現場レベルでの事業のPDCAサイクルの推進だけでなく、外部有識者を交えた定期的な評価を実施することが大切です。外部有識者を交えた評価を行うことで、事業進捗の客観的な評価を受けることができ、専門的な知見から、改善につながる示唆を得ることも可能になります。

15

事業評価を踏まえた改善の実施

- 事業を担う原課内での評価や外部有識者による評価などを踏まえ、関係者間での協議をもとに、改善に向けた取組の計画を策定し、実行に移すことが大切です。

2-4-1. 評価・改善におけるポイント

サービスの利用データを蓄積し、利用傾向や利用者ニーズの把握の参考として活用することで、サービスの継続的な質の向上が望めるほか、サービスの運用当事者のみならず、外部有識者も交えた会議体で意見を募ることにより、多角的な評価・改善の体制を確立することができます。

北海道音更町（電子書籍）



蓄積したデータに基づくサービス向上に向けた取組の実施

Point

電子図書館に関する統計を毎月集計し、選書や特集づくりなどに反映させることでサービスの向上に寄与

- 電子図書館の利用者数・利用冊数、利用された電子書籍のジャンル等について、毎月統計を出力し、利用傾向や利用者ニーズの把握の参考として活用している。
- 電子図書館サポートカウンターを図書館内に設置し、利用方法の周知のほか利用者の困りごとやニーズを聞き取る機会として活用している。
- 蓄積されたデータを毎月の選書や特集づくりなどに反映させることで、サービスの質の向上につなげている。



サポートカウンターを設置し、利用者の困りごとやニーズの聞き取りを行いサービスの向上につなげた。

【電子図書館サポートカウンター開設の様子】

富山県（住民向けMaaS）



外部有識者を含めた会議体による評価体制の確立

Point

市町村、交通事業者、外部有識者などで構成する「富山県地域交通戦略会議」での幅広い意見をもとに事業改善

- 市町村、交通事業者、外部有識者などで構成される「富山県地域交通戦略会議」において、施策の実施状況や今後取り組んでいくべき具体的な施策（機能・サービスの拡充など）など、幅広い方面からの意見を募ることができる体制を整えている。
- 「富山県地域交通戦略会議」での幅広い意見を踏まえ、地域住民や地元店舗等との連携により、地域の魅力発見・創造につながる新たな企画乗車券・クーポンの企画立案や、地域ぐるみのプロモーションなど、MaaSアプリの普及に向けた取組みを強化している。

MaaSアプリの普及について、「富山県地域交通戦略会議」の全体会議や専門部会において、議論した。



会議等の議論を踏まえ、近時は、地元プロスポーツチームと連携した企画乗車券の造成や企画を実施した。



2-4-2.評価・改善における有効な取組み（1/2）

ここでは、地方公共団体ご担当者が実際に取
組まれた有効な取組を紹介します

取組み①情報収集（利用状況やフィードバックを把握する取組）

1	<ul style="list-style-type: none">• 問い合わせボットのログを分析し、ごみ分別で回答できなかった問い合わせのうち、件数が多いものを優先して改善した。
2	<ul style="list-style-type: none">• 公式SNSからの配信メッセージから市Webページへのアクセス数を取得するため、リンクURLにパラメータ※を付与して集計しやすくした。 <p>※パラメータの付与により、流入経路（どのページからアクセスしたか）が特定できるようになるため、SNSからのアクセス数を取得して集計が可能</p>
3	<ul style="list-style-type: none">• サービス実装後の状況把握のため、サービス利用者の意見等を直接受けている委託事業者からの情報を共有し、業務プロセスやシステムの見直しを行った。
4	<ul style="list-style-type: none">• 電子申請サービスの利用状況について把握するため、手続き別の件数、申請媒体（スマートフォンもしくはパソコン）、手続きに要した時間などの情報を毎月取得し、利活用実態等を分析した。
5	<ul style="list-style-type: none">• サービスの利用者数や市民満足度を調査し、数値化することで客観的な評価を行った。また、毎年事業の進行管理を行うとともに、KPIの検証結果を今後の計画に反映させることでPDCAサイクルを確保している。
6	<ul style="list-style-type: none">• 各申請の利用状況について定期的に確認し、担当課の職員よりオンライン申請の利用者（住民）に対して、使い勝手や要望などについてヒアリングを実施し、適宜、申請フォーム等の改善を実施している。
7	<ul style="list-style-type: none">• 情報発信システムを利用中の保護者等に対して、アプリの満足度や削減時間などの定性/定量評価や、意見や要望を受けるアンケート調査を行い、評価と改善に活かしている。
8	<ul style="list-style-type: none">• 公開型GIS（市民向け）のサービス向上と評価のため、満足度や自由意見が入力できる専用アンケートフォームを作成した。保守事業者から提出されるアクセス解析報告書と合わせて、評価・改善を行っていく。
9	<ul style="list-style-type: none">• サービス利用に関して、地域全体での研修会に加え、各地域・分野別での勉強会を開催し、対面により細かな意見や活用方法について意見聴取を行った。
10	<ul style="list-style-type: none">• サポート窓口を開設し、住民の要望や分からない部分を常に把握し、課題解決につなげている。また、サービスに関する講習会も定期的に開催しており、その際にアンケートを実施して意見をとりまとめて迅速な改善につなげている。

2-4-2.評価・改善における有効な取組み（2/2）

ここでは、地方公共団体ご担当者が実際に取
組まれた有効な取組を紹介します

取組み②事業評価（客観的な評価を行うための工夫）

1	<ul style="list-style-type: none">総務省の地域情報化アドバイザー派遣制度やデジタル庁の窓口BPRアドバイザー派遣制度によるアドバイザーに評価・改善の助言を常日頃から得ている。
2	<ul style="list-style-type: none">事業への客観的な評価と改善に向けて、地域公共交通会議への報告を行った。乗車予約を対応しているコールセンターには、利用者からの直接的な声が随時届くことから、目的地となる停留所の新たな設置など対応可能な要望について、即座に対応していった。
3	<ul style="list-style-type: none">専用ホームページからのお問い合わせや市意見箱への利用者からの意見投稿、事業と関係の深い地域ステークホルダーである商工会との意見交換を通じて、システムと運用方法の改善に努めた。
4	<ul style="list-style-type: none">客観的な評価と改善に向け、スマートシティ推進協議会、データ活用部会からの意見聴取を行った。また、具体的な改善策に関しては、分野ごとに研究会やワーキングチームを設置して、停滞することなくPDCAサイクルが健全に循環する仕組みの基礎作りができた。
5	<ul style="list-style-type: none">毎年度「まち・ひと・しごと創生会議」で報告を行い、外部有識者の専門的見地から事業内容等について意見等をもらい、改善点・事業の効果を検証・評価するPDCAサイクルを実施している。