

3.取組事例



掲載事例一覧

#	自治体名		事業名	分野	実装サービス
1	栃木県	真岡市	スマート申請システム導入によるデジタル窓口構築事業	行政サービス	オンライン申請
2	佐賀県	玄海町	住民票等のコンビニ交付サービス導入	行政サービス	コンビニ交付
3	北海道	千歳市	キャッシュレス決済対応レジ導入事業	行政サービス	キャッシュレス導入
4	徳島県	阿南市	公共施設予約システム導入事業	住民サービス	公共施設等予約システム
5	宮城県	亘理町	町民デジタル行政基盤の構築 ～また来たくなるまち・ずっと住みたくなるまち実現に向けて～	住民サービス	LINEを活用した情報発信等住民ポータル
6	岩手県	洋野町	オールHIRONOによる地域情報ポータルサイトを活用した 地域課題解決事業	住民サービス	住民向けポータルアプリ
7	千葉県	香取市	AIチャットボット等による広報DX市ホームページ再構築事業	住民サービス	AIチャットボット
8	山形県	山形市	山形市教育の情報化推進・デジタル人材育成事業 ～やまがたAI部の裾野の拡がりを目指して～	教育	個別最適化学習
9	静岡県	静岡市	電子図書館整備事業	文化・スポーツ	電子書籍（デジタルライブラリー）
10	岩手県	北上市	北上市モバイルクリニック推進事業	医療・福祉	オンライン診療・服薬指導・医療MaaS
11	岐阜県	恵那市	スマートスピーカーの活用による安心・安全な暮らしづくり	医療・福祉	高齢者・障がい者等の健康管理
12	静岡県	袋井市	ICT活用による保育の見える化・保育の質向上事業	子育て	保育所等業務のデジタル化

掲載事例一覧

#	自治体名		事業名	分野	実装サービス
13	埼玉県	神川町	子育て家庭への情報発信事業	子育て	母子健康手帳アプリ
14	福井県	坂井市	次世代型地域交通導入推進事業	交通・物流	オンデマンド交通システム
15	大阪府	河内長野市	南花台モビリティ「クルクル」自動運転エリア拡大事業	交通・物流	自動運転
16	大阪府	岬町	GIS活用によるインフラ情報のデジタル化事業	防災・インフラ メンテナンス	地理情報システム（GIS）の活用
17	北海道	千歳市	GPS除雪情報システム整備事業	防災・インフラ メンテナンス	スマート除雪
18	宮城県	—	RTK基地局全域整備等によるスマート農業実装拡大事業	農林水産	スマート農業
19	福岡県	うきは市	スマート農業によるうきはブランドの価値向上	農林水産	スマート農業
20	沖縄県	—	高齢者等のみまもり支援事業（離島・過疎地域づくりDX促進事業）	防犯	見守りサービス
21	新潟県	長岡市	地域経済活性化に向けた地域通貨の導入	産業振興	地域通貨・ポイント
22	宮崎県	宮崎市	宮崎の自然魅力発信事業	観光	観光周遊ポータル・アプリ
23	長崎県	佐世保市	観光予測情報提供サービス	観光	観光データ（位置情報・人流）の見える化・活用
24	埼玉県	寄居町	デジタル観光推進事業	観光	VRコンテンツの制作

事例1：栃木県真岡市（1/2）

1. 事業の概要

事業名	スマート申請システム導入によるデジタル窓口構築事業
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> 従来の市役所窓口における手続きでは、申請書の記入が複雑であり、待ち時間も長く、市民の負担が大きかった。デジタル技術を活用した窓口サービス改革に取り組み、マイナンバーカードやオンラインシステムを利用した、4つの取組を実施した。 <p>取組内容</p> <ol style="list-style-type: none"> マイナンバーを利用したコンビニ交付（証明書取得） 「かんたん窓口システム」の導入 「スマート申請システム」の導入 「スマート申請システム」と「かんたん窓口システム」の連携

2. 実施体制

推進主体と役割

庁内	<ul style="list-style-type: none"> デジタル戦略課 職員向け研修会等開催 操作サポート 各課 オンライン申請作成の推進
連携	
庁外	<ul style="list-style-type: none"> 株式会社TKC スマート申請システム構築 かんたん窓口システム保守 等

3. 設定した主なKPIと達成状況

指標名（単位）	種別
① かんたん窓口利用数	アウトプット
② オンライン申請利用数	アウトプット
③ 申請平均所要時間の削減率	アウトプット
④ 窓口の対応に満足している市民の割合	アウトカム

達成した成果
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 研修会の実施や相談体制の充実を担当課で図り、職員のオンライン化への不安や抵抗を払拭した結果、市民にとって利便性の高い手続きの作成が増え、オンライン申請利用件数が増加した。 ✓ その結果、「待ち時間」の項目に対する満足度が令和4年度から令和6年度にかけて12.9%上がるなど、窓口の対応に満足している市民の割合は目標を上回っている。

事例1：栃木県真岡市（2/2）

4. 大項目別の特徴的な取組

ここがポイント！

- 各課へのDX推進員の配置や上長からの働きかけによる意識づけ、丁寧な伴走支援により、対応サービスを増加
- 利用対象ごとに届ける情報や手段を見直し、多様な広報手段による情報発信を実施

推進体制

サービス
実装
運営

周知
広報

評価
改善

取組① 各担当課に対する上下からの働きかけと丁寧な伴走支援

- 部長職に対してオンライン申請の推進方針について合意を得た。各課の係長級職員からなるDX推進員に対し説明会を実施し、取り組むべき内容を共有した。
- デジタル戦略課が全課を対象に、進捗管理ツールによる可視化、テンプレートの提供、対面相談などの伴走支援を行い、不安の払拭と円滑な申請フォーム作成を後押しすることで、サービスのチャネルを増やし、利用者の利便性向上につながっている。
- 各窓口担当課と連携し、システム改修と業務フロー見直しを一体で実施することで、窓口手続き時間のさらなる短縮を目指している。

取組② 届ける情報や手段を見直し多様な広報手法を検討

- オンラインファーストの考え方のもと、申請受付が原則オンラインとなるよう導線を見直した。市ホームページの各事業概要ページにオンライン申請バナーを設置し、対面申請よりもオンライン申請が優先的に選択される設計へと改善した。
- 「制度を整えること」と同様に「確実に伝えること」に重点を置いており、対象ごとに届ける情報と受け取りやすい手段を見直し、多様な広報手法を柔軟に組み合わせて発信している。本市では子育て世代へのサービスに力を入れていることから、市内すべての保育所、幼稚園、小中学校にオンライン申請に関するチラシを配布した。

オンライン申請の整備状況を可視化し、全庁的な進捗管理を実施している。

別の特種	未完了: 14	完了: 180	向後: 60
S:102	1	1	27
A:49	0	2	9
B:112	13	6	28

市HPへの掲載に加え、全戸配布チラシ、広報冊子、FMラジオ、保育所・幼稚園・小中学校へのチラシ配布、デジタルサイネージなど市内すべての広報を利用している。



事例2：佐賀県玄海町（1/2）

行政サービス
コンビニ交付

1. 事業の概要

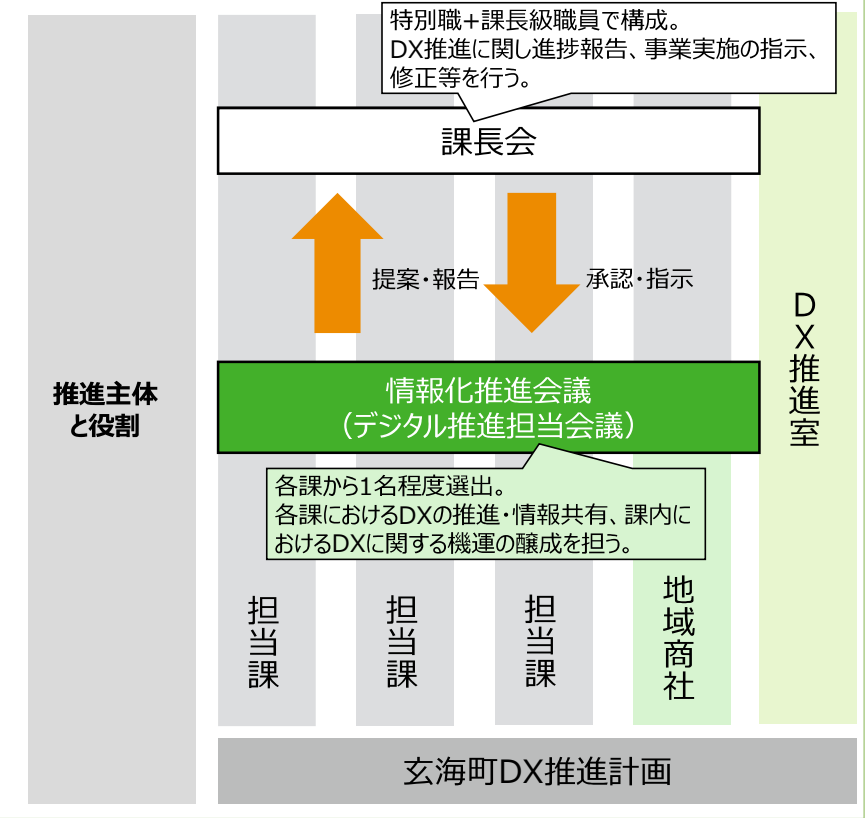
事業名	住民票等のコンビニ交付サービス導入
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバーカードを活用して、全国のコンビニエンスストア等で、住民票の写し等の取得を可能とする。 早朝から深夜、土日問わず取得できるため、住民の利便性向上に繋がる。さらに、マイナンバーカードの利便性向上により、マイナンバーカードの交付率向上を図る。

いつでもどこでも簡単

町役場

コンビニ交付のイメージ

2. 実施体制



3. 設定した主なKPIと達成状況

指標名 (単位)	種別
① コンビニでの証明書発行割合	アウトプット
② 土日・時間外における証明書発行件数	アウトプット
③ 住民のコンビニ交付の満足度	アウトカム
④ マイナンバーカード交付率	アウトカム

達成した成果

- ✓ チラシ・町ホームページ・公式LINE等で周知や、窓口でのメリットの案内、ポスター掲示、ポケットティッシュの配布など、多様な広報の実施により、**コンビニでの証明書発行割合や土日・時間外における証明書発行件数などについて、目標を大きく上回る結果**につながった。
- ✓ 住民にメリットを積極的に伝えるなど、**事業への理解を促進したことで、コンビニ交付の満足度も目標を上回る値**となった。

事例2：佐賀県玄海町（2/2）

行政サービス
コンビニ交付

4. 大項目別の特徴的な取組

ここがポイント！

- 多くの関係者と密に連携を図りながらサービスの利用拡大に向けた積極的な広報活動を実施
- 広報担当課と連携し、アンケート設計を綿密に行うことで、事業効果の確認や事業課題の把握を実現

推進体制

サービス
実装
運営

周知
広報

評価
改善

取組① 庁内外連携による地域横断的な周知・利用促進

- 住民票の写しや証明書の取得のために来庁した住民に対して、コンビニ交付サービスのメリットを広報するだけでなく、**ポケットティッシュを役場・出張所の窓口や集団検診会場、イベント会場等で配布し**、より多くの人にマイナンバーカードを作成し活用してもらえるよう、広報を行った。
- 事業担当課や推進メンバー、広報担当課など庁内の関係部署だけでなく、町内放送業者、近隣のコンビニ事業者など、**庁外の関連する地域のステークホルダーとも情報共有を行い、近隣のコンビニ店舗でのポスターの掲示を依頼した。**
- 他部署が主催となって開催するイベント（スマホ教室・相談会、集団検診会場）などで**コンビニ交付サービスの広報を行えるよう、積極的に活動を実施した。**

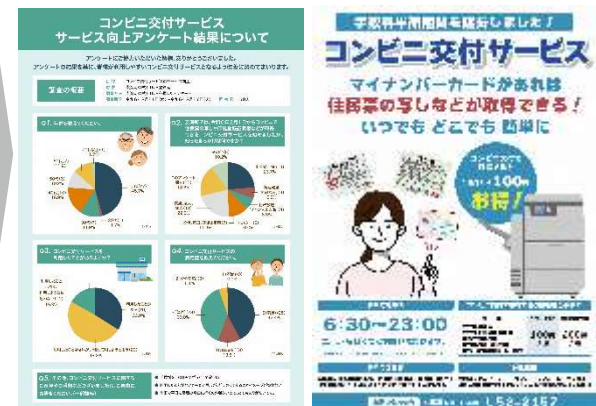
ポケットティッシュを役場・出張所の窓口や集団検診会場、イベント会場等で配布し、広い世代へのサービス認知を図った。



働き世代のサービス利用が高いことを想定してSNSによるアンケートや広報を実施し、事業効果を高める活動を行った。

取組② 広報担当課と連携した効果的なアンケート設計


- コンビニ交付サービスの更なるサービス向上を目的とした**住民アンケートについて、広報担当課と協議を重ね**、アンケートの実施方法や対象者の範囲、アンケートに添付するコンビニ交付サービスのイメージ画像に至るまで、入念に準備を進めた。
- アンケートの調査結果についても、**分かりやすく、興味が惹かれるような資料を作成して公表を行い、コンビニ交付サービスのメリットと合わせて配信**することで、住民の事業に対する理解や利用促進を図った。




事例3：北海道千歳市（1/2）

1. 事業の概要


事業名	キャッシュレス決済対応レジ導入事業
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> 市役所及び支所窓口4か所にセミセルフレジを導入し、窓口での手数料等の支払いについてキャッシュレス決済が可能な「非接触」の環境を構築することで、市民の安心感と利便性を高める。 セミセルフレジに連動する税公金収納システム（OCRスキャナ）を導入し、正確かつ迅速な収納窓口とすることにより、市民の待ち時間の短縮を図る。



職員がOCRスキャナで納付書を読み取り（様々な形状の納付書に対応）、金額がレジに連動

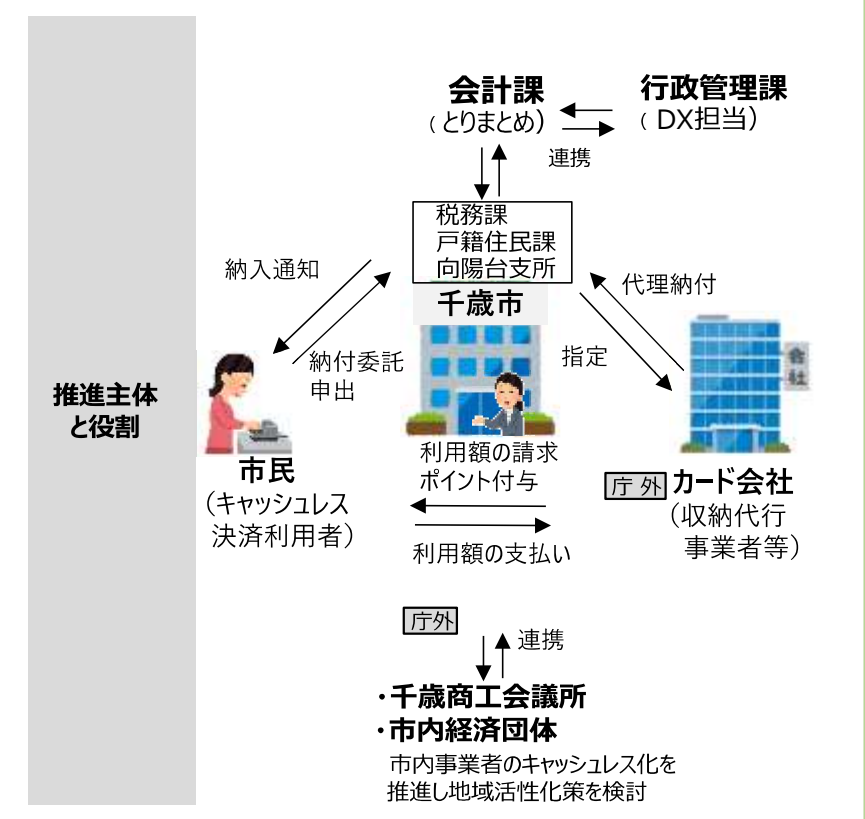


職員が金額を確定



支払処理
市民が決済選択

2. 実施体制



3. 設定した主なKPIと達成状況

指標名 (単位)	種別
① キャッシュレスができる行政窓口の箇所数	アウトプット
② キャッシュレスの利用率 (%)	アウトプット
③ 利用者の待ち時間短縮 (分)	アウトカム
④ アンケート調査による導入後の利用者の満足度 (%)	アウトカム

- 達成した成果**
- ✓ キャッシュレス決済導入について広報紙、HP、公式LINE、窓口等で周知を行うことで、来庁者の最も多い戸籍住民課窓口で**キャッシュレス利用率の目標を達成**することができた。
 - ✓ 取扱う納付書の種類が最も多い会計課に、キャッシュレス決済対応のセミセルフレジ及び税公金システム（OCRスキャナ）を導入したことで、会計課での窓口収納業務を迅速に処理することができ、**利用者の待ち時間の短縮と満足度向上の目標を達成**した。

事例3：北海道千歳市（2/2）

4. 大項目別の特徴的な取組

ここがポイント！

- 先進事例を参考にDX推進部門と実施部署が情報や課題を共有し、互いの協力体制のもと、一体となって取組を実施
- 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

推進体制

取組① 先進事例や近隣での事例を参考とした推進体制の構築

- 4部署同時にキャッシュレス決済を導入するに当たり、導入まで短い期間であったが、導入後の窓口をイメージし、市民や職員が利用しやすい機器の配置や操作性等について**担当部署間での情報共有**を進め、とりまとめ部署においては、**既にキャッシュレス決済を導入している自治体や関連事業者から**導入に係る契約や設置工事の手法について**情報の提供を受ける**ことにより、迅速に推進体制の構築を行った。
- 庁内のDX施策を検討する「**行政改革推進本部会議**」の**担当職員や関係部局とチャットを活用したミーティング**を重ね、共通認識を持つことで、事業の円滑な実施を図った。

サービス実装運営

取組② 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

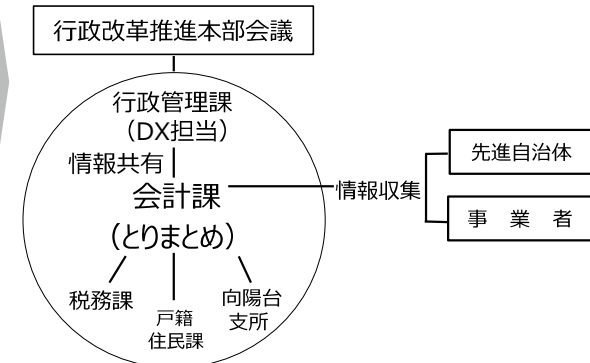
- 事業者選定前の段階で、複数社よりサービスの実際の使用感を含めた詳細な説明を受け、**どの事業者のサービスが最も利用者のニーズを満たすか**を考え、最適なシステムを選定した。
- **実装前に担当職員が導入済みの近隣市への視察**を行い、利用者への案内の仕方や機器操作の説明を受けたほか、事業者からのデモンストレーションや、**操作マニュアルを熟読しイメージトレーニング**を繰り返し行うなど、実装直後からスムーズにサービス提供できるよう努めた。

周知広報

評価改善

先進事例を参考にDX推進部門と、異なる公金を扱う4部署がチャットミーティング等により、連携を図りながら一体となって推進体制を構築し、キャッシュレス決済による窓口のDX化を推進した。

【DX推進部門と実施部署間の推進体制】



利用者のニーズ、応対効率化を考慮し、最適なシステムを選定した。様々な形状の納付書を取扱う会計課では、レジと税公金システム(OCRスキャナ)の連動により、レジの手入力が不要となり、市民の待ち時間短縮につながった。



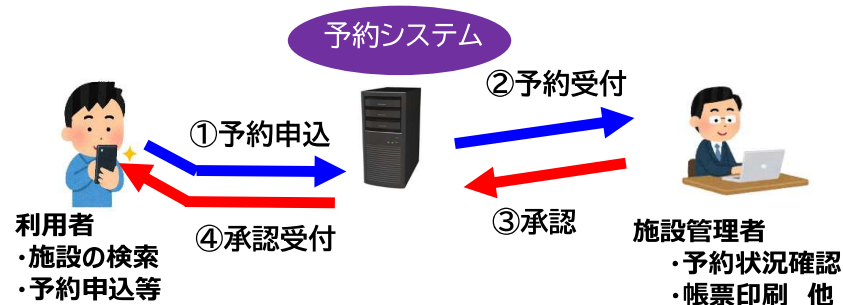
事例4：徳島県阿南市（1/2）

1. 事業の概要

事業名 公共施設予約システム導入事業

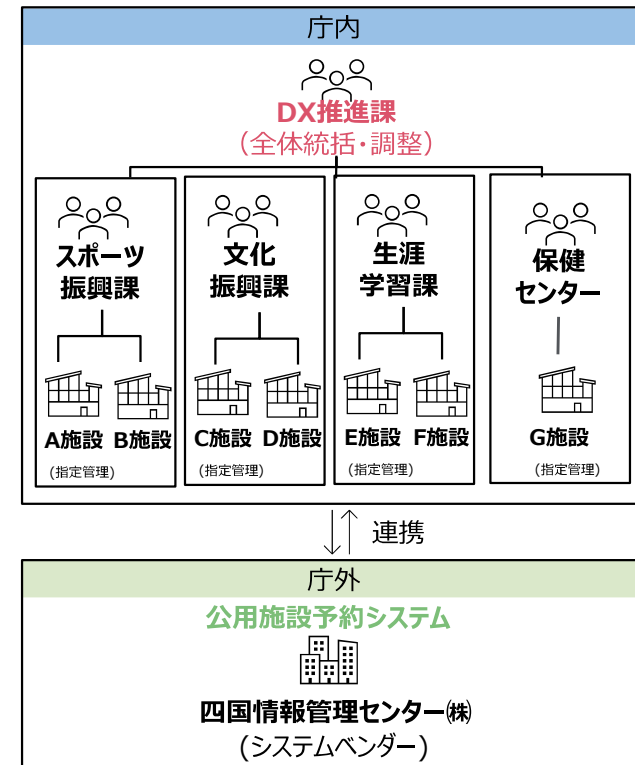
事業概要

- 市内公共施設7施設（スポーツ施設3施設、文化施設2施設、公民館1施設）の予約や空室状況の確認をパソコンやスマホから24時間365日オンラインでできるようにすることで、利用者の利便性の向上を図るものである。
- 利用者からの予約申込をクラウドサービスを通じて受け、各施設の管理者が承認操作を行うことにより、利用者にメールで予約完了の通知が届く仕組みであり、手軽にWEB上で予約を完了することができる。



2. 実施体制

推進主体と役割



3. 設定した主なKPIと達成状況

指標名 (単位)	種別
① 2020年度利用者数をベースとした利用者登録数の割合 (件)	アウトプット
② 公共施設の総利用者数 (人)	アウトプット
③ 利用者アンケートにおける満足度の高い利用者の割合 (%)	アウトカム

達成した成果

- ✓ 「予約システム導入前と比較して利用者数が増えた」との回答を得ている施設もあることから、これまで施設を利用していなかった利用者層（特に若年層や市外居住者）の利用が増えたと考えられる。
- ✓ また、アンケートにて「来館しなくても予約ができる」、「予約開始日に並ばなくても予約ができる」、「予約システムについて職員の対応が親切である」という3点について、高い満足度を感じたとの回答が多かった。

事例4：徳島県阿南市（2/2）

4. 大項目別の特徴的な取組

ここがポイント！

- 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
- ワーキンググループにて施設管理者の意見を集約するとともに、利用者の要望を属性に応じて分析しサービス改善へ反映

推進体制

サービス実装運営

周知広報

評価改善

取組① 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

- 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組を実施している。

取組② ワーキンググループでの意見等を踏まえてサービスを改善

- 実装後は、**利用者及び施設管理者**それぞれから改善要望や意見が出てきており、**優先順位を付けたうえで改善に向けて対応**していく必要があった。
- 利用者アンケートの結果を踏まえて、**利用者の年代別・利用状況別などの属性に応じて満足度等を定量的に分析・把握**したうえでターゲットに応じた改善策の検討を行った。
- **施設管理者側の意見については、ワーキンググループで集約**し、利用者からの要望と併せてサービス改善できるよう、システムベンダーとの調整を行った。

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。



システムベンダーに機能改善要望書を提出し、改善できるものから対応いただいたことで、使い勝手のよいシステムにブラッシュアップしている。



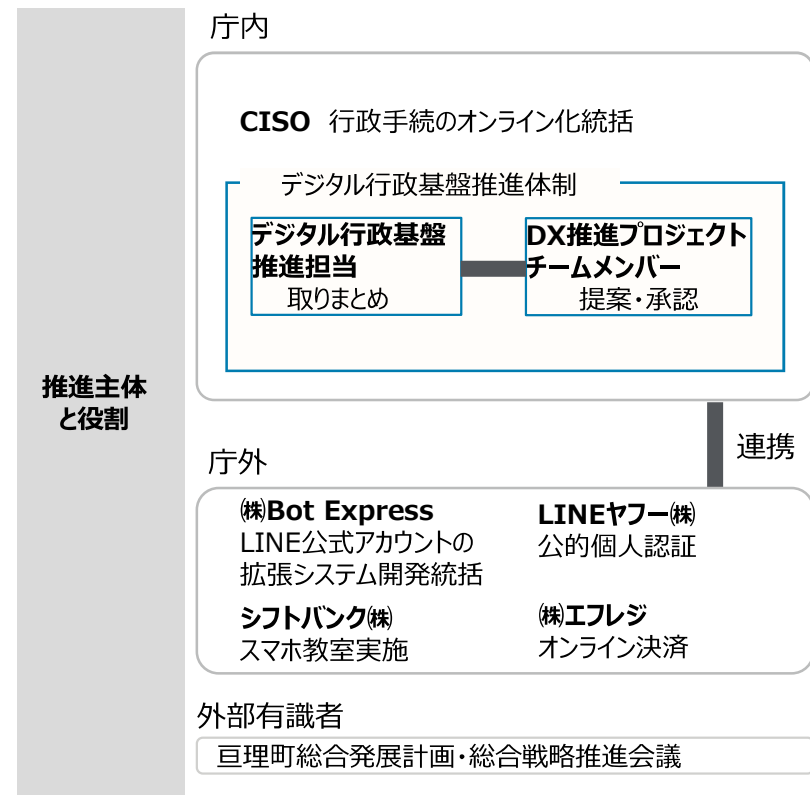
事例5：宮城県亶理町（1/2）

1. 事業の概要

事業名	町民デジタル行政基盤の構築 ～また来たくなるまち・ずっと住みたくなるまち実現に向けて～
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> 行政手続き等のために仕事や余暇の時間を犠牲にして窓口を訪れるなど、非常に手間をかけていた町民や事業者に対して、スマホ上のLINEから行政サービスを行う仕組みを提供する。 町民向けのデジタル行政基盤（ポータル）を新規構築する。実装される機能を用い、マイナンバーカードを利用した電子申請、キャッシュレス決済、また各種のイベントや施設の予約、町民個々のニーズに対応した情報配信、そして、デジタルでつなぐ双方向コミュニケーションによる町民相談サービスなどをワンストップで実現する。



2. 実施体制



3. 設定した主なKPIと達成状況

指標名（単位）	種別
① 亶理町公式LINEアカウントの友だち登録数	アウトプット
② 町民への広報情報の配信数	アウトプット
③ スマホ教室参加人数	アウトプット
④ 広報情報配信に関する利用満足度	アウトカム
⑤ オンライン申請、イベント、施設予約に関する利用満足度	アウトカム

達成した成果
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 亶理町LINE公式アカウントの開設に合わせ、広報紙・ポスター・窓口POP・メール配信・イベントで周知を実施し、全地区の集会所でスマホ教室を開催して利用者を獲得したことで、目標を大きく上回る友達登録者数を達成した。 ✓ 町民向け広報について、亶理町LINE公式アカウントを主軸として統一し、企画課からの一括配信から各担当課の直接配信へ移行したことで、配信数の大幅な増加につながった。

事例5：宮城県亶理町（2/2）

4. 大項目別の特徴的な取組

ここがポイント！

- 各担当部署への事前のヒアリングや手厚いサポートによって、各担当部署による主体的な配信数の増加を実現
- 高齢者に馴染みやすいスマートフォン教室や若年層の興味を惹くコンテンツ開発など、年齢層に応じた広報を実施

推進体制

サービス
実装
運営

周知
広報

評価
改善

取組① 庁内担当原課への事前の聞き取りと手厚いサポート

- サービスメニューの構築にあたって、各課から十分なヒアリングを実施することで、既に実装している他の自治体よりも多くのメニュー数を構築することに成功した。
- プロジェクトを推進していくための定期的なミーティングを担当原課と行う体制を構築している。
- 職員による配信について、これまで企画課（広報）が一括して配信していた仕組みを、各担当部署から配信出来る仕組みに切り替えたが、全担当者向け配信方法の説明会を実施してレクチャーを行い、利用者アンケートを踏まえたフィードバックについても周知するなど手厚いサポートを行ったことで、配信数を上げることに成功した。

取組② 幅広い年齢層に応じた周知・広報活動の工夫

- 協力事業者と連携協定を締結し、全地区の集会所を活用してデジタルデバйд対策のスマートフォン教室を開催することで、全町民への周知と利用者の獲得を進めた。
- 転入者や妊娠届提出時など新たなライフステージのタイミングでの登録を促すことで、積極的に新規登録者を伸ばした。
- 最も登録数が少ない10～20代に対しては、行政手続きの利用機会は少ないため、若者世代にも魅力的なコンテンツを発掘・開発することを検討しており、観光の分野など若者を取り入れやすい部署と連携を進めている。

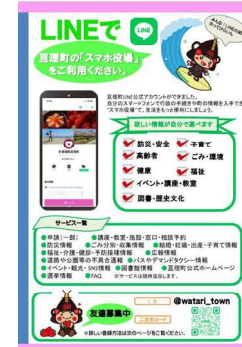
【開発時の事前ヒアリングシートの作成】

【各課別の配信原課（コンテンツ名）】	1番目	2番目	3番目	4番目	5番目	リンク	開始予定時期
町民生活	亶理町防災・避難対策・防災訓練等	亶理町防災・避難対策・防災訓練等	亶理町防災・避難対策・防災訓練等	亶理町防災・避難対策・防災訓練等	亶理町防災・避難対策・防災訓練等	https://wataritown.com/Detail/141211	12月
大の宮神社	大の宮神社・所管施設の案内	大の宮神社・所管施設の案内	大の宮神社・所管施設の案内	大の宮神社・所管施設の案内	大の宮神社・所管施設の案内	https://wataritown.com/Detail/141414	12月
上下水道	上下水道	上下水道	上下水道	上下水道	上下水道	https://wataritown.com/Detail/141414	12月
社会福祉	社会福祉	社会福祉	社会福祉	社会福祉	社会福祉	https://wataritown.com/Detail/141414	12月
観光	観光	観光	観光	観光	観光	https://wataritown.com/Detail/141414	12月
健康	健康	健康	健康	健康	健康	https://wataritown.com/Detail/141414	12月
子育て	子育て	子育て	子育て	子育て	子育て	https://wataritown.com/Detail/141414	12月
教育	教育	教育	教育	教育	教育	https://wataritown.com/Detail/141414	12月
環境	環境	環境	環境	環境	環境	https://wataritown.com/Detail/141414	12月
その他	その他	その他	その他	その他	その他	https://wataritown.com/Detail/141414	12月

【集会所でのスマホ教室の様子】



【転入者用のチラシや窓口の三角ポップの設置】



事例6：岩手県洋野町（1/2）

1. 事業の概要

事業名 オールHIRONOによる地域情報ポータルサイトを
活用した地域課題解決事業

事業概要

- 人口減少による地域産業の人材不足、他の地域に誇れる地域資源等は有しているが情報発信力が弱い町内外における認知度が低い、という課題を解決するため、**町のあらゆる情報を集約可能なポータルサイトを構築**し、既存の支援施策の効果的な情報発信及び地域資源や企業情報等の発信強化に**オール洋野（地域住民、企業、関係人口など）で取組を実施**。

■ 地域情報ポータル構築

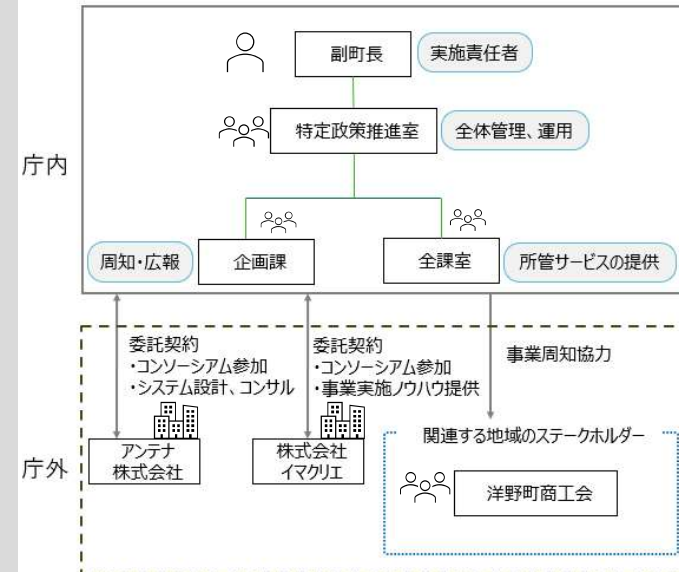
既存の各種支援施策の効果的な情報発信、地場産品の販路拡大や企業情報の発信強化を図る。

事業者単体の集客ではなく、**地域トータルで認知を上げていく**



2. 実施体制

推進主体と役割



3. 設定した主なKPIと達成状況

指標名（単位）	種別
① 地域情報ポータルサイトの利用登録者数（人）	アウトプット
② 地域住民及び企業等が投稿した発信数（件）	アウトプット
③ 地域情報ポータルサイトの満足度（ポイント）	アウトカム

達成した成果
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 地域情報ポータルサイトの実装開始に合わせて町民や町内事業者等を対象とした利用普及セミナーを開催し、基本機能を説明するだけでなく実際に情報を発信する体験型にしたことで目標を達成した。 ✓ 利用者を最優先とした仕様・デザイン・使いやすさ・見やすさに拘りシステムを構築したことで高い満足度を実現した。

事例6：岩手県洋野町（2/2）

4. 大項目別の特徴的な取組

ここがポイント！

- 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
- 既存の広報媒体に加えて、情報拡散が容易なSNSを活用し、幅広い層への認知度向上を促進

推進体制

サービス
実装
運営

周知
広報

評価
改善

取組① オンライン会議等の併用による効率的な会議体の運営

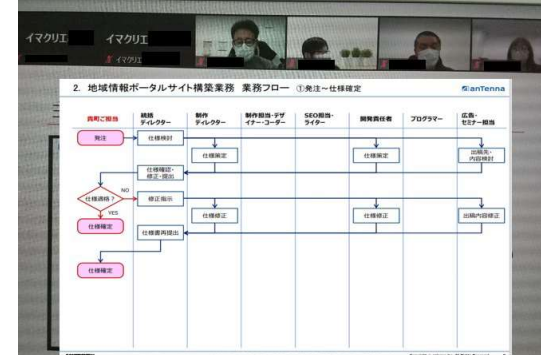
- ポータルサイトの構築に当初の予定より時間を要したため庁内推進メンバーによる会議の開催頻度が少なくなりましたが、ポータルサイトの実装が本格化していることから、メンバーからの要望等に応えながら事業推進体制の構築を図った。
- 推進メンバーによる2週に1回程度の定例ウェブ会議や必要に応じて対面打合せを行いながら綿密に事業を推進した。
- **ウェブ会議ツールを最大限に活用**したことで移動時間の省略が図られたほか、会議の設定が対面よりも容易にできたため、**これまでの事業よりも多くの打合せ機会**を作ることができ、事業推進体制の早期構築に寄与した。

取組② 既存の広報媒体に加え、情報拡散が容易なSNSを活用

- サービス提供時期が遅れたため、広報期間は十分ではなかった一方で、サービス提供の本格稼働となることから、**様々な広報媒体を活用したり周知セミナー等を開催**するなどしてサービスの認知度向上及び利用者増を図っている。
- 町内全世帯へのチラシ及び広報誌の配布により町内における認知度向上に取り組んだ。
- 周知が届きにくい町外への広報を念頭に、町として初めて**Google、Yahoo!、SNSのリスティング広告を出稿**し、町内外における認知度向上に努めた。また、町公式SNSを活用し、既存のフォロワー等への周知とシェア機能を活用した情報拡散を行った。

日程調整が容易なウェブ会議をフル活用。必要に応じて定例以外にも個別打合せを随時実施し、チームワーク最適化に努めた。

【定例ウェブ会議で役割分担・スケジュールを確認】



子供から高齢の方までが楽しくデジタルに触れることができるイベントに合わせてセミナーを開催し、幅広い世代の周知に努めた。

【ポータルサイト周知セミナーの様子】



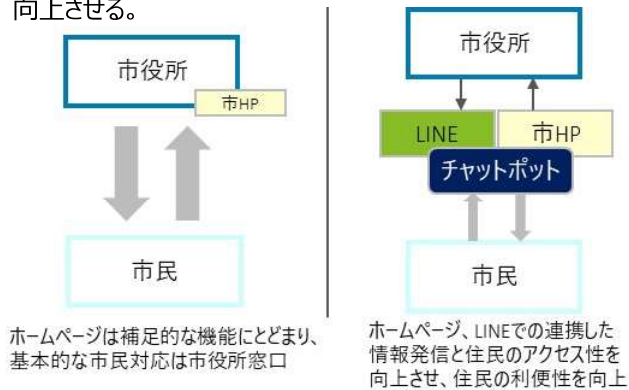
事例7：千葉県香取市（1/2）

1. 事業の概要

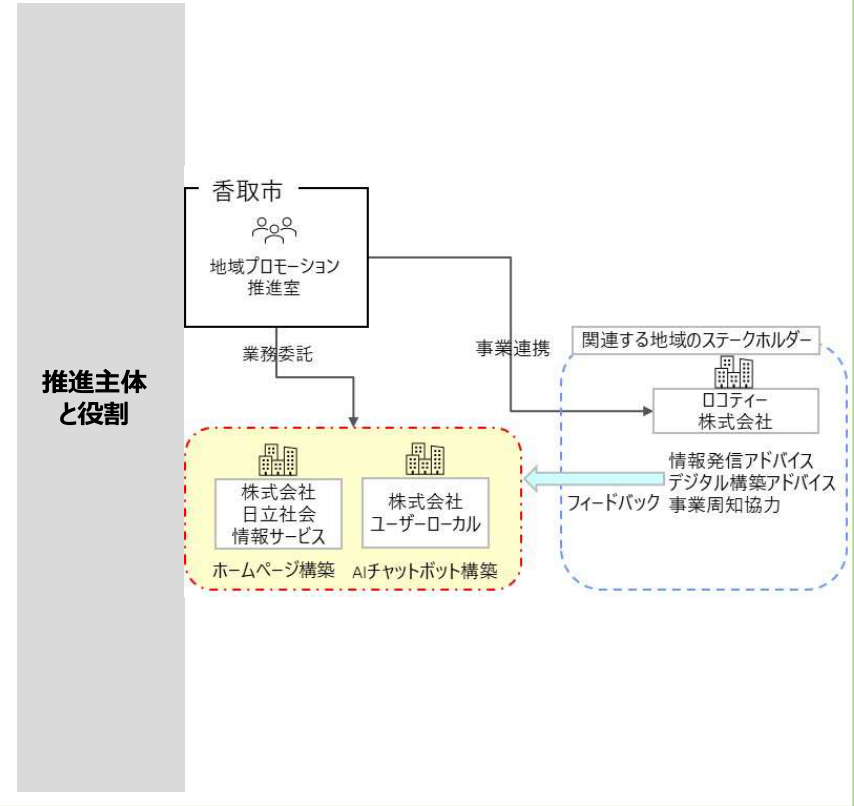
事業名 AIチャットボット等による
広報DX市ホームページ再構築事業

事業概要

- ホームページやSNSアプリにAIチャットボットを紐づけ、それらを閲覧する市民のAIチャットボットの活用を促進することで、**24時間365日自動応答し、利用者の検索をサポート、ホームページ内の最適なページ等への誘導を実現**する。
- 入り口となるホームページについても、**スマートフォンでの閲覧を基本としたレイアウト変更や、SNSアプリとの連携した情報発信**を行うことで行政情報の伝達力を強め、アクセス性を向上させる。



2. 実施体制



3. 設定した主なKPIと達成状況

指標名 (単位)	種別
① ホームページ閲覧者数 (年/件)	アウトプット
② LINE友達登録者数 (人)	アウトプット
③ AIチャットボットの回答数 (回/年)	アウトプット
④ 市民へのアンケート調査 (ポイント)	アウトカム
⑤ LINE友達登録者への満足度調査 (ポイント)	アウトカム

達成した成果
<ul style="list-style-type: none"> ✓ チャットボットを起動するリンクを、市ホームページに目立つように配置したことや、LINEアカウントのリッチメニューに起動するボタンを用意したことにより、AIチャットボットは目標を大きく上回るペースで利用されており、住民が情報にアクセスしやすくなったことで、アウトカムの各種満足度目標を達成した。 ✓ 市内の学校や参加者数が見込まれる各種集まりでチラシの配布や説明を行ったことで、LINE友達登録者数も目標を上回った。

事例7：千葉県香取市（2/2）

住民サービス
AIチャットボット

4. 大項目別の特徴的な取組

ここがポイント！

- 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
- 住民の従来の情報収集フローの中にAIチャットボットを組み込むことで、利用拡大を促進

推進体制

サービス
実装
運営

周知
広報

評価
改善

取組① 庁内横断的な情報共有・協議の場の設定

- 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。

【自治体DX推進会議組織図】



ホームページリニューアルやAIチャットボットの導入による情報へのアクセス性・利便性の向上が、市民の地域への参画意欲の向上にもつながっている。

【デザインに係る議論】

