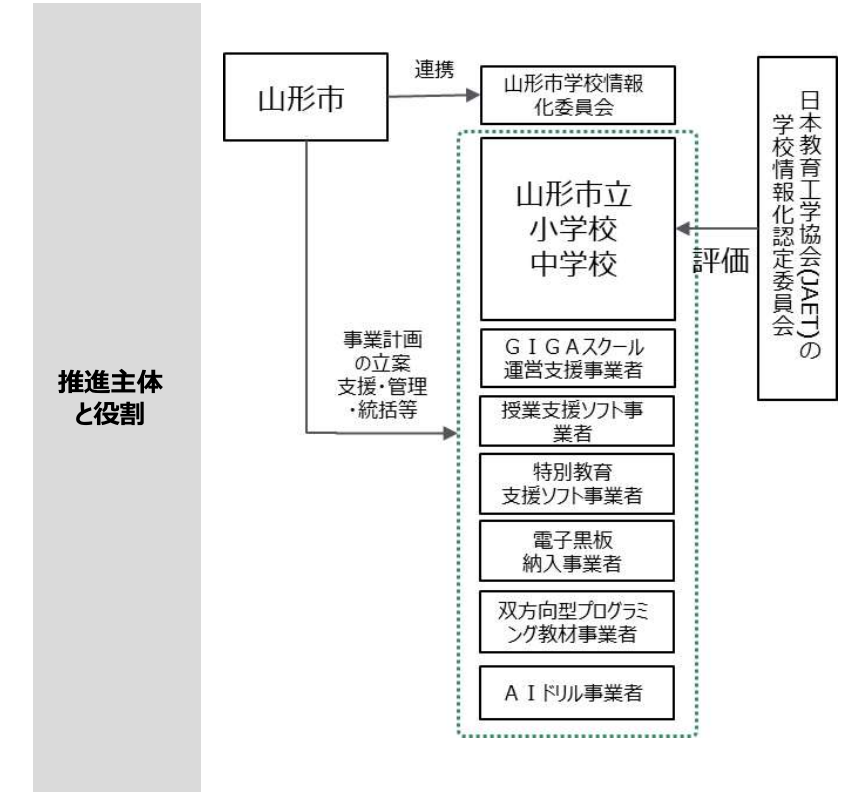


# 事例8：山形県山形市（1/2）

## 1. 事業の概要

事業名	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～
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>山形市立小・中学校の小規模校等の課題を解決するために、<b>EdTechをはじめとした学習支援ソフト及びICT機器の導入</b>により、授業改善を進めることで、児童・生徒の自律的な学びをサポートし「個別最適な学び」を推進する。</li> <li><b>デジタル人材の育成</b>を見据え、学習の効率と効果の最大化を図ることで生み出された時間を「協働的な学び」や「探究的な学び」に充て、これまでの与えられる教育から、自ら学び、互いに学び合い、教え合うための教育へと変えていく。</li> <li>主な内容として、協働的な学びの授業の展開（授業支援ソフトの導入）、EdTechツール（AIドリル・特別支援教育ソフト・双方向プログラミング教材）の導入による新たな学びの実現、電子黒板（特別教室・普通教室）の段階的導入を行った。</li> </ul>

## 2. 実施体制



## 3. 設定したKPI（一部抜粋）と達成状況

指標名（単位）	種別	達成した成果
① 授業支援ソフトの利用率（％）	アウトプット	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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<b>積極的な活用が行われ、9割近い利用率で目標を達成した。</b></li> <li>✓ ICT機器や各種ソフトの活用により、情報を分析したり、まとめたり、内容を改善したりする授業が今まで以上に行われたため、<b>児童生徒の満足度が高く、目標を達成した。</b></li> </ul>
② AIドリルの利用率	アウトプット	
③ ICT機器を活用した授業の児童生徒満足度（％）	アウトカム	
④ 電子黒板の用いた授業の児童生徒満足度（％）	アウトカム	

# 事例8：山形県山形市（2/2）

## 4. 大項目別の特徴的な取組

ここがポイント！

- 市内小・中学校の課題やニーズに応じたサービスを導入したことで、学習環境の向上を実現
- 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

推進体制

サービス  
実装  
運営

周知  
広報

評価  
改善

### 取組① 市内小・中学校の課題、ニーズに応じたサービスの導入

- 市内小・中学校の実態、教育的ニーズに応えられる事業となるよう、仕様書を作成した。
- AIドリルは、児童生徒の得意・不得意を分析し、個々の習熟度に合わせた問題が出題されるため、個に応じた指導のための一助となった。
- これまで教育支援計画と指導支援計画の作成については、各校の様式によるものであったが、特別支援教育ソフトで計画を作成することで様式が統一された。また、具体的な支援方法や多様な教材が提示されるため、**児童生徒の教育的なニーズに今まで以上に応えることができた**。中学校進学時に円滑な連携を図ることができるため、切れ目のない支援にもつながる。

### 取組② 実技研修や実践発表を通じた相互での理解促進

- 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。

実際に支援している先生方より、支援の専門性の向上や計画作成等において肯定的な評価が得られた。【計画例】



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。

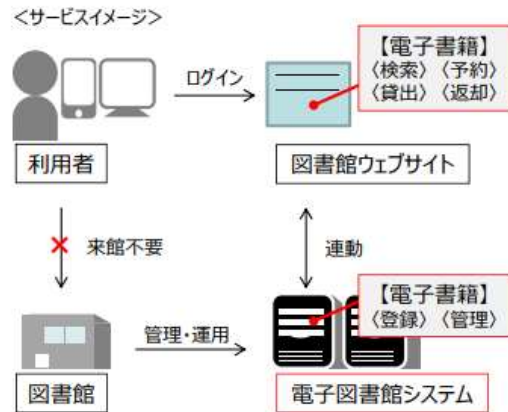
【授業の風景】



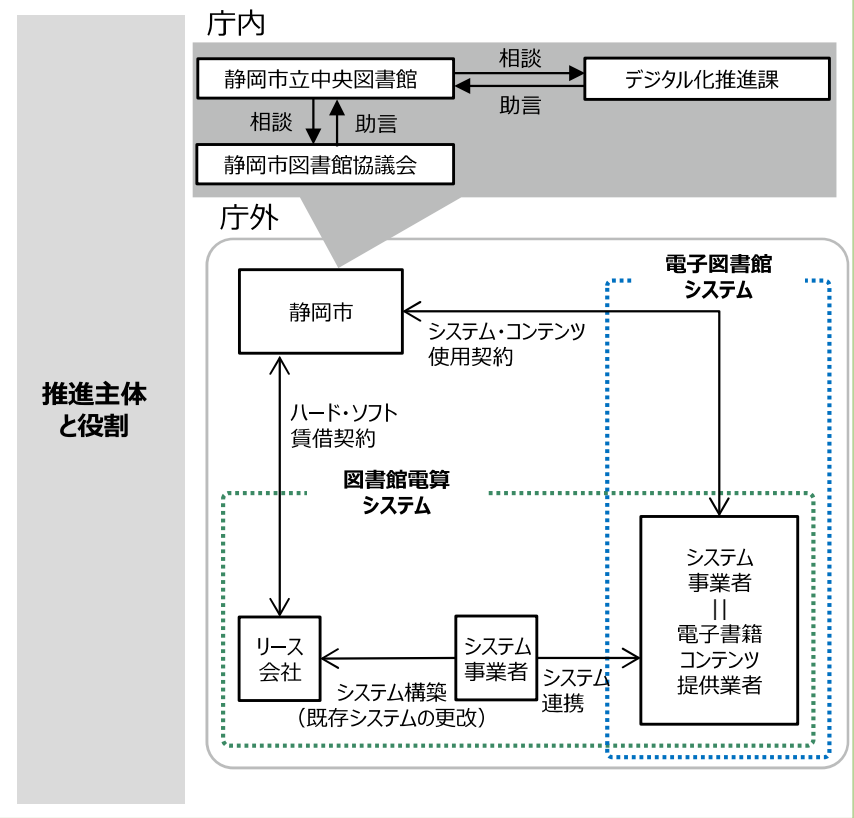
# 事例9：静岡県静岡市（1/2）

## 1. 事業の概要

事業名	電子図書館整備事業
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>図書館のウェブサイト上で電子書籍の貸出サービスを提供するためのシステムを整備する。</li> <li>サービスの導入により、<b>利用者はいつでもどこでも図書館所蔵の電子書籍を閲覧</b>できるようになり、既存利用者の利便性向上及び新規利用者の獲得が期待できる。WEB上の貸し出しであることで、<b>自動返却による延滞防止</b>に繋がる。</li> </ul>



## 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 電子書籍コンテンツ数 (点)	アウトプット
② 電子書籍貸出点数 (点)	アウトプット
③ 電子図書館サービスの満足度 (ポイント)	アウトカム

達成した成果
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 電子書籍の貸出や閲覧実績を分析し、利用頻度の高いジャンルを優先的に選定。需要に応じたラインナップを充実させつつ、月2回の頻度で定期的に新刊を購入・配信したことにより<b>電子書籍コンテンツ数や貸出点数が大幅に増加</b>した。</li> <li>✓ 利用者アンケートでは、多くの利用者からサービスに対する満足度が向上したとの結果が得られ、<b>電子図書館の使いやすさや利便性が評価され、市民サービスの質の向上に大きく貢献</b>した。</li> </ul>

# 事例9：静岡県静岡市（2/2）

## 4. 大項目別の特徴的な取組

ここがポイント！

- 利用者に近い担当課と密に連携し、ニーズ把握・サービス改善体制を強化
- 電子図書館の利用をより幅広い層に広げるため、各ターゲットに適した多様な周知・広報媒体を活用

推進体制

サービス  
実装  
運営

周知  
広報

評価  
改善

### 取組① 学校や事業者との連携を強化し積極的なサービス改善

- **学校連携に関して、学校教育担当部署との連携を強化**し、学校利用に関するアンケート結果をもとに、学校での利用のニーズに合った資料の選定や連携に関する作業の改善に関する検討を進めるなど、**共に事業を推進できる密な体制を確立**している。
- 運営をしていく中で気になった点や、より利用者の目線に立った運用やUIの改善につながるよう、**サービスを運用している事業者との情報交換の場を月に1回程度設ける**ことで連携を強化し、積極的に改善を行うことができる体制づくりを行っている。

教育センターと連携し、実施前に小学校、中学校で生徒に試用してもらい改善点等を確認した。



### 取組② ターゲットに即した媒体での周知・広報

- 学校向けのチラシやYouTube動画の配信により、学校連携での利用が電子図書館利用全体の大半を占めるなど大きな効果があった。
- 電子図書館を知らない、利用したことがない人に対して、どのような方法での情報発信が効果的なのかを把握するため、定期アンケートで、「**電子図書館を知らない**」と答えた方が、**普段どのような媒体から情報収集を行っているのかについての設問を追加し、より効果的な周知方法を検討**している。
- 露出を増やすことで利用が少ない若年層への認知度を向上させるため、**SNSや図書館のホームページなどでも、電子図書館に関する情報の定期的な発信**を行っている。

一般向けの電子図書館の説明動画と、小中学生向けの学校で配布されている学習端末のIDを使った電子図書館利用説明の動画を作り、YouTubeで配信した。



# 事例10：岩手県北上市（1/2）

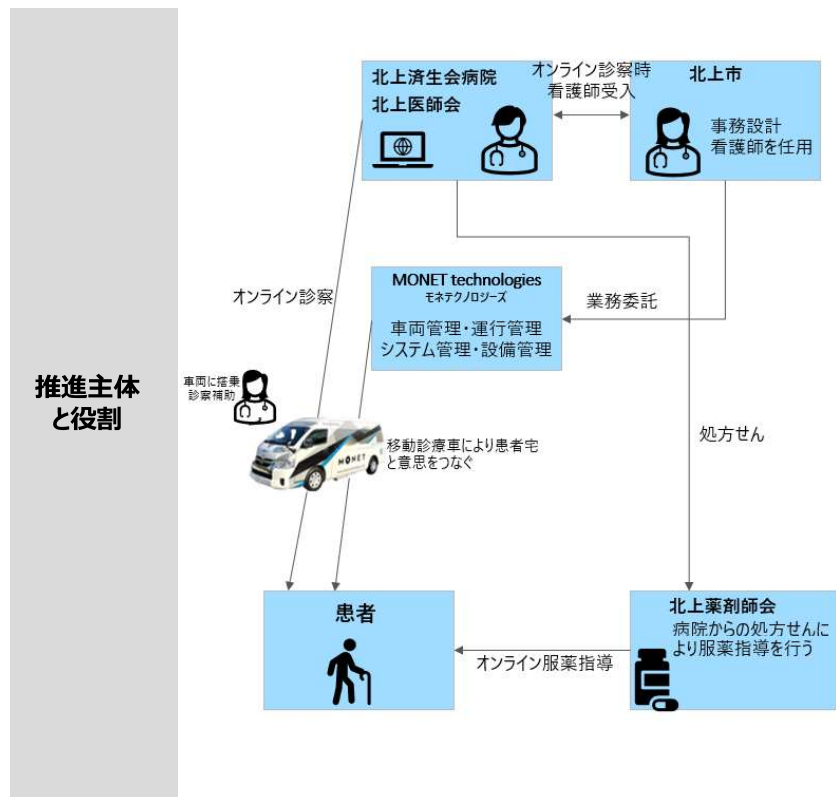
## 1. 事業の概要

事業名	北上市モバイルクリニック推進事業
事業概要	<p>・医療用MaaSで患者の自宅を訪問し、オンライン診療・オンライン服薬指導を行う。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 参加病院・薬局の拡大による対象患者の拡大</li> <li>② オンライン診療-オンライン服薬指導-自宅への薬の配送を一気通貫での実施による患者負担の軽減</li> <li>③ 病院・薬局・看護師における多職種連携システム構築による処方せんのやり取りの円滑化・情報共有の促進</li> <li>④ 介護施設での事業実施による患者軽減拡大</li> <li>⑤ 医療MaaSの理解の促進</li> </ol>

医療MaaS及び車内におけるオンライン診療の様子



## 2. 実施体制



## 3. 設定したKPIと達成状況

指標名 (単位)	種別
① オンライン診療及びオンライン服薬指導の利用件数 (件/年)	アウトプット
② 本事業に参加する医療機関・薬局の数 (施設)	アウトプット
③ 市民意識調査における地域医療の満足度 (%)	アウトカム
④ 利用者アンケートによる満足度 (%)	アウトカム
⑤ 医療MaaSを活用した地区イベントの来場者数 (人)	アウトカム

達成した成果

- ✓ 利用者からは「わざわざ来ていただけることがありがたい、感謝している」という声があり、**利用者アンケートにて8割の方から満足している**との回答をいただいている。
- ✓ 事業対象地区のイベント等で、市民、地区の役員等に対して医療MaaSの実演デモンストレーションを行った。**想定約5倍の来場**があり、多くの方の関心を集めることができた。

# 事例10：岩手県北上市（2/2）

医療・福祉

オンライン診療・服薬指導・医療MaaS

## 4. 大項目別の特徴的な取組

ここがポイント！

- Maas車両の実演やPR動画の公開等を通して市民の方に事業のイメージをもってもらうための工夫を実施
- 毎月の頻度でステークホルダーを集めた運営会議を実施しながらPDCAサイクルを回す

推進体制

サービス実装運営

周知広報

評価改善

### 取組① オンラインを含めた多様な手法による周知広報の実施

- **そもそも住民にとって事業イメージがつきにくい、という仮説**のもと、PR動画の作成や各種説明会・見学会を開催するなど、オンライン・オフラインそれぞれで**積極的な事業PRに注力**した。
- PR動画は、**オンライン診療への抵抗感が強い方に対して、分かりやすく優しいイメージを持ってもらえるような作り**としており、実際に「分かりやすい」「親しみやすい」という声をいただいた。
- 特に、患者の募集を促進するため、**Maas車両の実演**等で積極的に事業の周知を図っており、**地域交流センターでの百歳体操等のイベントの後に見学会を実施**することで、想定よりも多くの住民に見学をしていただくことができた。

### 取組② 毎月の運営会議の開催によりPDCAサイクルを回す

- 医師会、薬剤師会、病院、行政といった**多くのステークホルダーが存在する事業**であるため、**それぞれの意見を踏まえたくうえで事業の改善、サービス品質の向上を図っていくことが重要**であると認識している。
- **年4回の頻度**で、定例で市、委託事業者、事業参加医療機関等のステークホルダーで構成されるモバイルクリニック運営会議を実施し、実績報告を行ったうえで、課題を洗い出し、その対応策を協議することで**PDCAサイクルを回している**。

利用する患者の年代は80代以上がメイン。見学会を通じ市スタッフがかかりつけ医へ利用希望を伝えるなど伴走型で支援している。



運営会議では参画医療機関、薬剤師会と一緒に課題を1つ1つ解決・共有して積み上げていく。



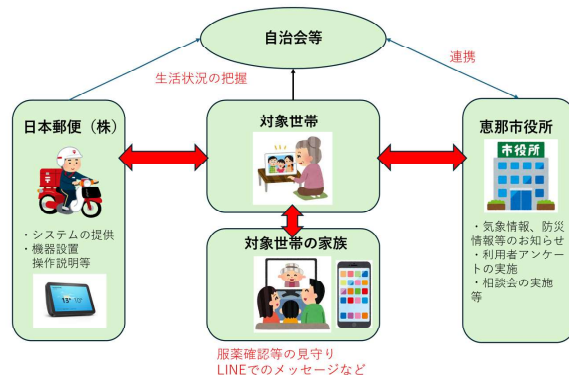
# 事例11：岐阜県恵那市（1/2）

医療・福祉

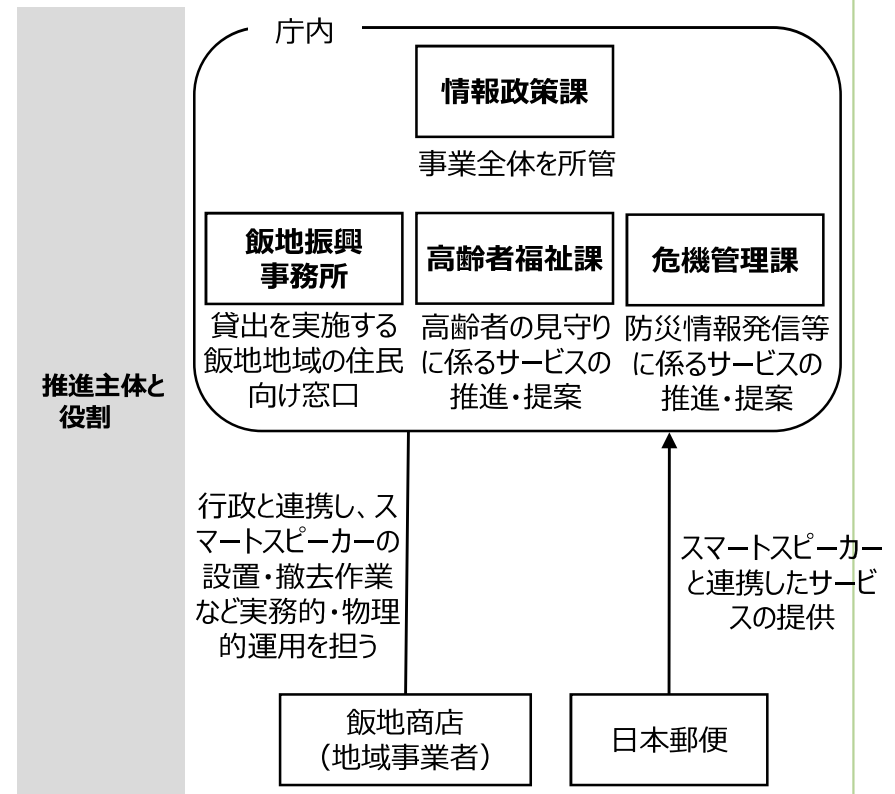
高齢者・障がい者等の健康管理

## 1. 事業の概要

事業名	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
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>スマートスピーカーの活用を通じた持続的なコミュニティの維持・形成に向けた生活支援等を実施している。</li> <li>①行政情報のデジタル配信サービス（全世帯） 行政からの各種情報（行政サービス、保健衛生、地域イベント等）について、タイムリーに情報提供</li> <li>②生活みまもりアプリ（高齢者世帯） 日本郵便のオンラインサービスを活用し、対象者の体調や服薬確認等を通じて日常生活のみまもりを実施</li> <li>③災害発生危険通知サービス 災害発生が懸念される際に、情報伝達・安否確認を実施</li> </ul>



## 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 利用者からの返答状況の把握	アウトプット
② 行政情報のデジタル配信回数	アウトプット
③ 利用者の満足度調査（アンケート）	アウトカム

### 達成した成果

- ✓ **利用者からの意見や課題を解消しながらサービスの拡大を図った。** スマートスピーカーを日常的に利用する機会が増え、結果として返答率の向上に繋がった。
- ✓ メールをAIに要約させ**自動配信を活用することで、配信数の大幅な増加**が実現した。緊急放送もスマートスピーカーを通じて配信可能となり、**災害対策としても一定の効果を上げることができた。** 住民への情報提供の手段が多様化し、利便性も向上した。

## 事例11：岐阜県恵那市（2/2）

## 4. 大項目別の特徴的な取組

ここが  
ポイント！

- 各担当課が取り組む課題対応について相互に確認できる仕組みを構築することで、密な情報連携を実現
- アンケートだけではなく、対話を通じて得られる現場の意見を重視した、実効性のある事業評価・改善を実施

推進体制

サービス  
実装  
運営周知  
広報評価  
改善

## 取組① 各担当課が役割意識を持って課題に取り組み、相互確認

- 庁内では、情報政策課、危機管理課、高齢福祉課の3課が、運用、見守り、危機管理といった各課の課題に対して、明確な役割意識を持って取り組んでいる。
- スマートスピーカーの不具合等の課題や、市民からいただいた要望・意見をまとめたリストを共有し、課題の進捗確認を相互に確認できる仕組みを構築しており、2週に1回実施している庁内外関係者を交えたオンラインでの定例会議以外でも、密に情報連携を行うことができた。
- 定例会議前に各課で方針を整理し、今後の具体的なビジョンを共有することで、内容の濃い建設的な議論ができるよう、取り組みを進めている。

## 取組② 現場での生の意見を重視した、実効性のある事業評価

- 利用者向けアンケートを実施し、利用者の満足度や改善要望を収集できたが、それだけでは現場のすべての声を十分に把握するには至らなかった。そこで、年度末に実際にスマートスピーカーの相談会を開催し、現場で働く職員や利用者、担当者が直接意見を交わす機会を設けたことで、書面では拾いきれない生の声や具体的な要望を把握することが可能となり、現場の実情に即した改善に結びつけることができた。
- 明らかになった課題について、迅速に各事業者と情報を共有し、現場レベルでの改善策を即座に講じるなど、スピード感を持って対応しており、形式的な評価にとどまらず、対話を通じて得られる現場の意見を重視した、柔軟かつ実効性のある事業運営を実現している。

従来のサービス改善は不具合の改修が主だったが、最近は一人暮らしの高齢者のため、スマートスピーカーに娯楽機能を導入するなど、利用者のニーズに合ったサービス改善を図っている。

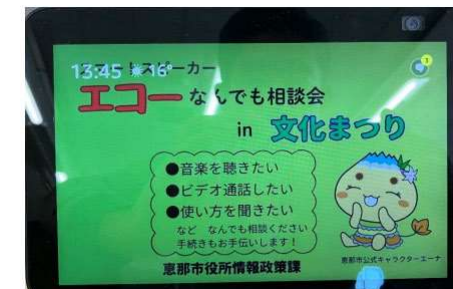
◆今回できるようになったこと

●エコーで音楽が聴けるようになりました。

ジャンルを指定すると、エコーから音楽が流れます。



アンケートでは買い物支援に関する要望が多く寄せられており、飯地商店だけでなく、恵那市内のスーパーでの買い物支援を依頼できるサービスの実装を令和8年度より開始する予定である。



# 事例12：静岡県袋井市（1/2）

## 1. 事業の概要

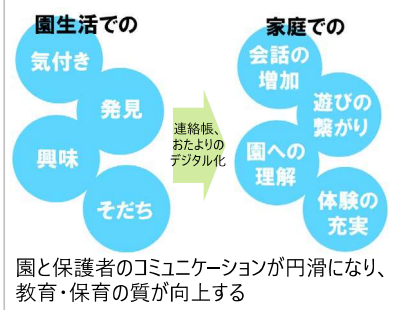
**事業名** ICT活用による保育の見える化・保育の質向上事業

**事業概要**

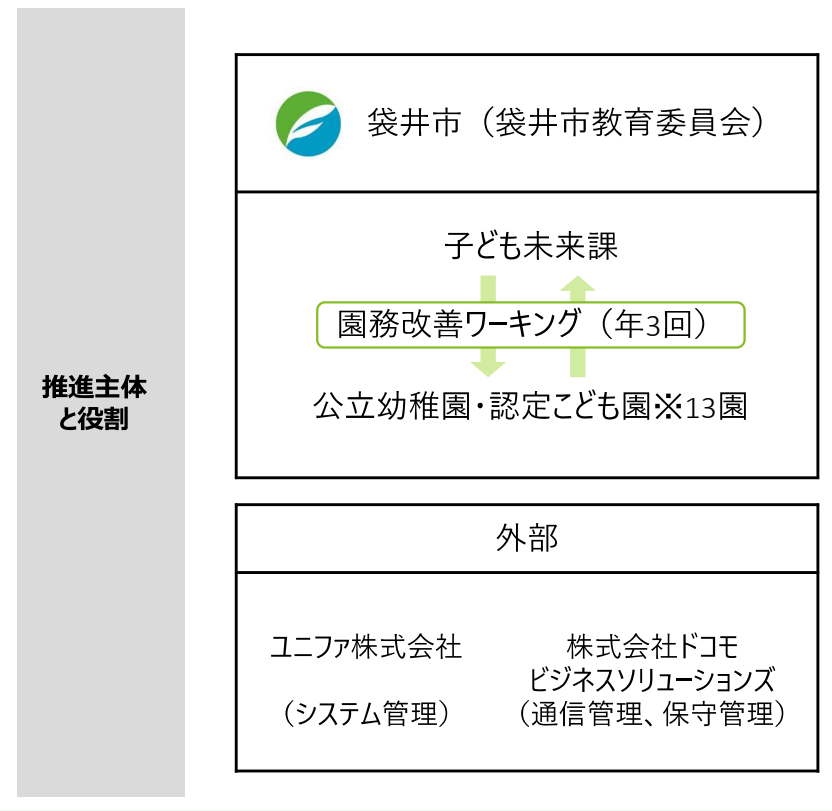
- 公立幼稚園・認定こども園13施設に園務支援システムを導入し、「教育・保育の見える化」に取り組む。
- ① **午睡チェックサービスの導入**  
センサーを園児に装着し、窒息事故につながるうつぶせ寝を検知するとともに、5分ごとの体位を自動記録化し、連絡帳とデータ連携することで、午睡の状況を保護者と共有。
- ② **連絡帳・おたよりのデジタル化**  
連絡帳やおたよりをデジタル化することにより、写真など紙面では限られていた情報量を充実させ、迅速な配信と、時間や場所を問わず送受信を可能とする。



センサーが体動を検知し、体の向きを自動で記録



## 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 おたよりの配信数（回）	アウトプット
② 子どもたちとのコミュニケーションが増えたと実感する保護者の割合（ポイント）	アウトカム
③ 教員とのコミュニケーションが増えたと感じる保護者の割合（ポイント）	アウトカム
④ 子どもの興味関心を保護者と共有できているとする教員の割合（ポイント）	アウトカム
⑤ 教員間で情報共有ができていると実感する教員の割合（ポイント）	アウトカム

**達成した成果**

- ✓ 園行事の通知や遊びの様子をその都度通知できるようになったことで、**園活動への保護者理解が深まった。**
- ✓ 個別の連絡機能を活用し、従来の電話連絡に比べ、気軽にやりとりができるようになったことで、保護者と教員ともに、**目標以上の割合が効果を実感した。**



# 事例13：埼玉県神川町（1/2）

## 1. 事業の概要

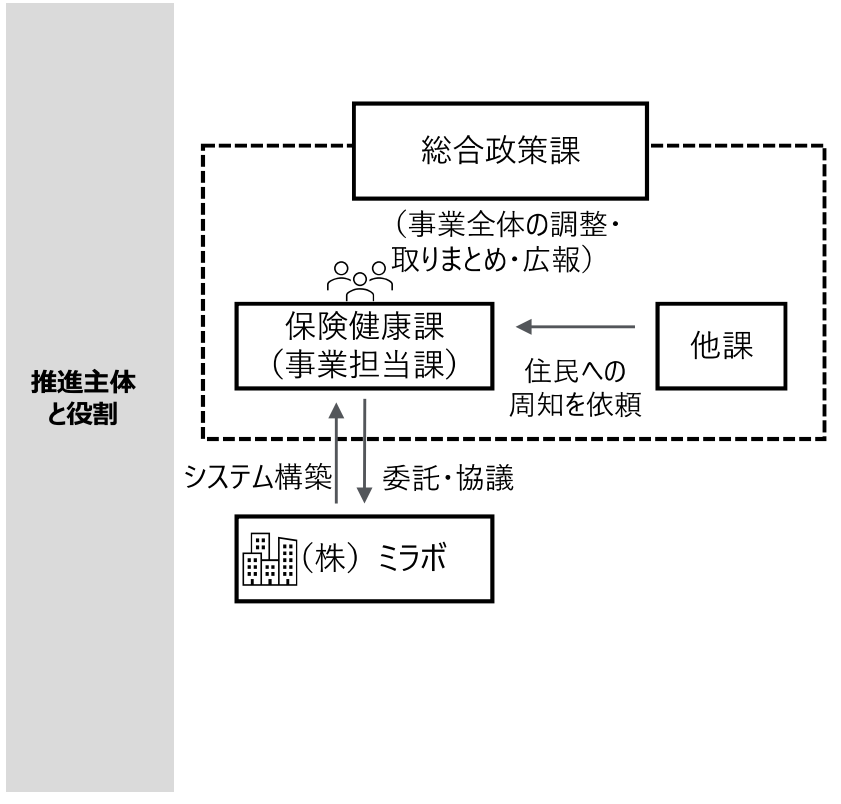
**事業名** 子育て家庭への情報発信事業

**事業概要**

- 子育てに関する情報提供や母子手帳の記録、予防接種のスケジュール管理等を利用できるツールを一本化することで、利用者の利便性を高めるとともに、地域独自の情報を最適なタイミングで情報発信することや年齢等ターゲットを絞ったアプローチが可能に。
  - ① **多機能言語機能を活用**  
近年、多国籍家庭が増加する中で、多言語対応によるスムーズな情報提供を実現。
  - ② **子育てアプリに成長記録を保存することにより子どもの成長を家族間で共有**  
成長記録等の円滑な共有化により、周りの育児協力を促進。育児不安や孤立化を解消することに寄与。



## 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 モバイルシステムの登録者数 (人)	アウトプット
② モバイルシステムの満足度 (%)	アウトカム

達成した成果
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 対象となる子育て世帯に<b>乳幼児健診や窓口来所時にアプリの周知を行うとともに登録までサポート</b>を行ったことが登録者数の増加につながった。</li> <li>✓ モバイルシステムから町で実施している子育て事業について<b>直接予約できるよう設定を追加</b>し、満足度向上を達成。</li> </ul>

# 事例13：埼玉県神川町（2/2）

## 4. 大項目別の特徴的な取組

ここがポイント！

- 庁内外のステークホルダーと定期的なコミュニケーションの場を設け、相互の情報共有により円滑に事業を推進
- システムと紙の2媒体での利用者アンケートの実施により、より多くの評価を収集しサービス改善に反映

推進体制

サービス  
実装  
運営

周知  
広報

評価  
改善

### 取組① 庁内外との定期的なコミュニケーションの実施

- 庁内の体制においては、**連携できていなかった課とも情報交換**を行い、より良い体制となるよう話し合いを行っていき、また、システムの周知について広報関連部署とも相談し、推進の強化を図った。
- サービスの内容及び構築については、**委託業者との定期的な打ち合わせ**を行った。
- 庁内担当間では、**システム内容や利用者の声の聴取時等の情報共有を適宜実施**し、円滑に事業が実施できることにつながった。また、他課から本課へ情報発信を依頼できる体制を構築し、子育て事業のお知らせを情報発信するなど、他課との連携を図った。

### 取組② 利用者への多角的なアプローチによる評価→改善の実施

- 評価にあたり**利用者アンケートを実施するとともに、子育て世帯に直接サービスに対する意見を収集**し、改善点を把握し、改善に向け委託事業者と話し合いを図った。
- 2022年度は利用者アンケートをシステム上のみで行ったが、2023年度は**システム及び紙媒体でも実施することで回収数が増え**、利用者の意見をサービスに反映させることにつながった。

他課から本課へ情報発信を依頼できる体制を構築。他課と連携し、子育てに関する情報を随時配信している。



利用者アンケートをシステム上及び紙媒体で実施し、回収数がUP。サービス改善に反映している。





# 事例14：福井県坂井市（2/2）

## 4. 大項目別の特徴的な取組

ここがポイント！

- 庁内外の関係者と密な連携体制を図り、関係者各々が当事者として目的を意識した連携体制を構築
- 明確な事業目的をもとに評価指標を設定し、それらの達成状況を検証可能なエビデンスを様々な手法で収集

推進体制

サービス  
実装  
運営

周知  
広報

評価  
改善

### 取組① 庁内外の関係者との目的の共有と密な推進体制の構築

- 「共存」をテーマに、行政と交通事業者がそれぞれの役割分担を明確にしなが事業を進めたことが、事業成功に大きく寄与した。
- 事業推進にあたっては、地域の課題を整理し、「できる・できない」という2択ではなく、「どうすれば実現できるか」という姿勢で事業者と協議を重ねた結果、実態に即した交通手段を作り上げることができた。
- 庁内においても、担当課だけではなく関係部署を含めて一体となって事業を推進した。庁内外の関係者と密に連携し、共有した目標に向けて役割を果たしながら進めてきたことが事業の成果につながった。
- 各段階で生じる課題には、常に事業のあるべき姿を意識しながら、多角的な視点で考え続ける姿勢を貫いたことが、当市における本事業の着実な推進に繋がった。

### 取組② 目的に沿った評価指標の設定と必要なデータの収集

- 導入初期から明確な目的と評価指標を設定し、関係部署との連携体制を整えた。
- 単なる利用者数や収支率といった数値だけでなく、利用者アンケートや事業者へのヒアリングなど生の声を聞くことを重視した結果、事業の効果を的確に把握することができた。
- 今後も、膨大な運行データの分析を通じ、地域ごとの利用傾向や利用者ニーズの変化を把握し、適宜改善を図り、事業に対する満足度向上に向けて取り組んでいく方針である。

新たな交通モードが当市にどのような影響を与えるのか、事業者の不安を解消するところが重要なポイントであったと考えている。

区分	主な目的	主なターゲット				転換内容
		高齢者	小学生	高校生	現役世代	
コミュニティバス	基幹ルート (通勤・通学)			◎	○	【路線バス】 ルートを広域的 土日祝日運行、増便実施  【AIオンデマンド型交通】 停留所増設、運行範囲拡大 利便性・効率性の向上  AIオンデマンド型交通の 利用状況を鑑みて再編を検討
	接続 ルート	◎	○			
路線バス・鉄道	広域移動 (通勤・通学・レジャー)	○		◎	◎	観光需要により特化
タクシー	広域移動 (通勤・通学・レジャー)	○			○	

免許返納予備軍を対象とした乗車予約体験会において、高齢者が予約アプリケーションの操作のどこにハードルを感じているのか洗い出すなど、事業の改善を図った。



# 事例15：大阪府河内長野市（1/2）

交通・物流

自動運転

## 1. 事業の概要

**事業名** 南花台モビリティ「クルクル」自動運転エリア拡大事業

### 事業概要

令和元年度から手動運転でスタートした、グリーンスローモビリティを活用した地域住民主体の移動支援（南花台モビリティ「クルクル」）の自走運転エリアを拡大し、安全性向上と運行負担の軽減をするため、運行の遠隔監視システムを導入する。

- ① **自動運転車両を活用した移動支援の実装**  
自動運転車両の追加と拡大エリアへの電磁誘導線の埋設を行うことで、自動運転による移動支援の効果を促進。
- ② **運行の遠隔監視システムの導入**  
持続的な運営を図るため、遠隔監視システムを導入。



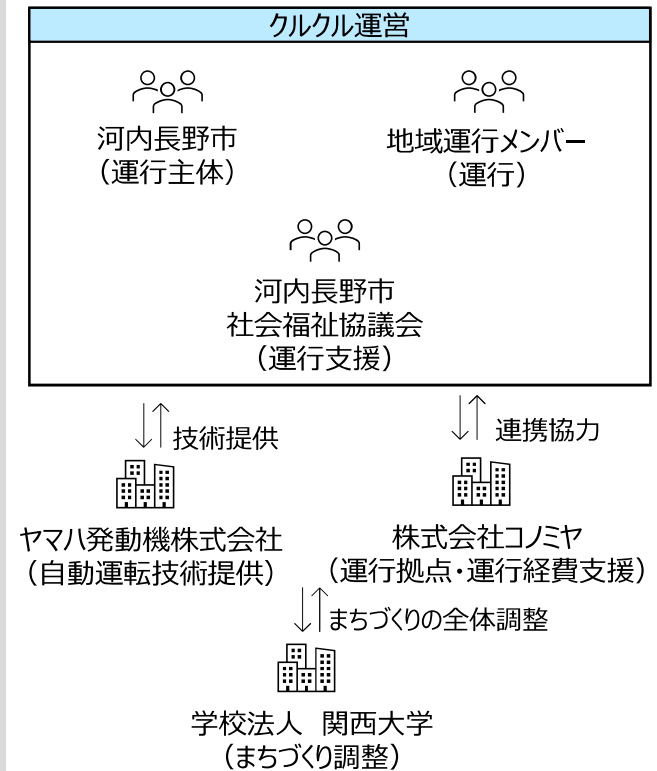
自動運転車両



遠隔監視システム

## 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 運行距離 (km/月)	アウトプット
② 乗降者数 (人/日)	アウトプット
③ 外出が容易になったと感じた利用者の割合 (%)	アウトカム
④ 移動支援により外出機会が増えた割合 (%)	アウトカム

### 達成した成果

- ✓ 運行開始に合わせてチラシを作成し、地域内全戸配布により、広く周知を行ったことで、利用を促進しており、**乗降者数の目標を2年連続で達成した。**
- ✓ 利用者からのニーズは開始前から高かったため、**外出が容易になったと感じた利用者の割合は全体の3/4以上となり、目標を達成した。**

# 事例15 : 大阪府河内長野市 (2/2)

## 4. 大項目別の特徴的な取組

ここがポイント!

- 地域住民を含めた推進体制を構築し、地域住民が主体的な役割を持って事業を推進
- 現場の関係者とも定期的に密な意見交換を行い、機能改善や運用の効率化を促進

推進体制

### 取組① 地域住民を主体とした推進体制の構築

- グリーンスローモビリティが有機的に連携することにより車に頼らなくとも生活できる環境を創出し、「地域の住民が元気に生きがいを持ち、安心して住み続けられるまちづくり」を目指しており、**まちづくり拠点が設置されている商業店舗を運営する事業者（コノミヤ）や関西大学など庁外団体とも連携**して、各団体の強みを活かした推進体制を構築している。
- 地域住民を含めた推進体制を取り、**月に一回の定例会**に加え、適宜各チームとの会議や、事業者との会議、調整を進めることで、円滑に事業を推進することができた。
- 特に令和6年度においては、**地域住民の役割を明確化**するため、**地域のボランティアの方々の団体化を進め**、令和6年度の団体化に向けた目途を立てる状況に至った。

サービス実装

### 取組② 現場の関係者との密な協議に基づく機能改善、マニュアル化

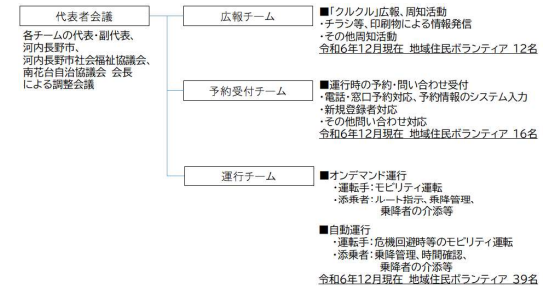
- 令和元年度より実施している手動運転運行の自動化ということから、**これまでの運行実績を踏まえ、事業で利用する地域スタッフとの定例会議の中で実装する内容の詳細や活用方法を検討**していた。
- **事業者と地域スタッフ、市職員による議論を重ねて密に意見交換**をし、必要な機能・操作方法の簡素化を進めた。特に、通信回線の遅延や通信遮断時の対応など、**実運用における具体的な課題に対し、都度事業者と運営スタッフとの協議により改善方法を検討し、機能改善**を行った。
- 運用面でもマニュアルを作成し、実際に活用する中で、毎月の定例会議において、運用の改善、効率化を図った。

周知広報

評価改善

地域運営スタッフ約60名によるチーム体制を構築し、各チームの代表・副代表と、河内長野市、社会福祉協議会、自治協議会会長による月に一回の定例会議を開催した。

【地域住民主体の運営体制図】



地域運営スタッフに十分に実証内容を理解したうえで納得して活用してもらうため、事業者による説明を直接現地で行い、スタッフと密な課題抽出、改善方法検討を行った。

【地域運営スタッフへの説明会の様子】

