

# 支援実績のある地方公共団体が実際に取り組んだデジタル実装事例

---

北海道奥尻町

①奥尻町教育DX・Step-Up事業

---

## 北海道奥尻町では教育分野に絞り込みの上、庁外関係者の強力なバックアップを獲得。 “町としてあるべき姿”の構想を踏まえて課題を整理し、サービス実装につながった

### 北海道奥尻町 計画策定フェーズ（伴走支援）

#### 地域特性

人口：2,315人（2023年5月時点） 主要産業：水産業、観光業  
四方を日本海に囲まれた離島である

#### 地域課題

- 離島ならではの地域性により、学習支援を得づらい。本町に学習塾はなく、教育行政や学校、保護者にとってもタイムリーな人的支援を得づらい
- 体験活動が制限され、第1次産業以外の職業を児童が体験できる機会がない

#### 工夫点

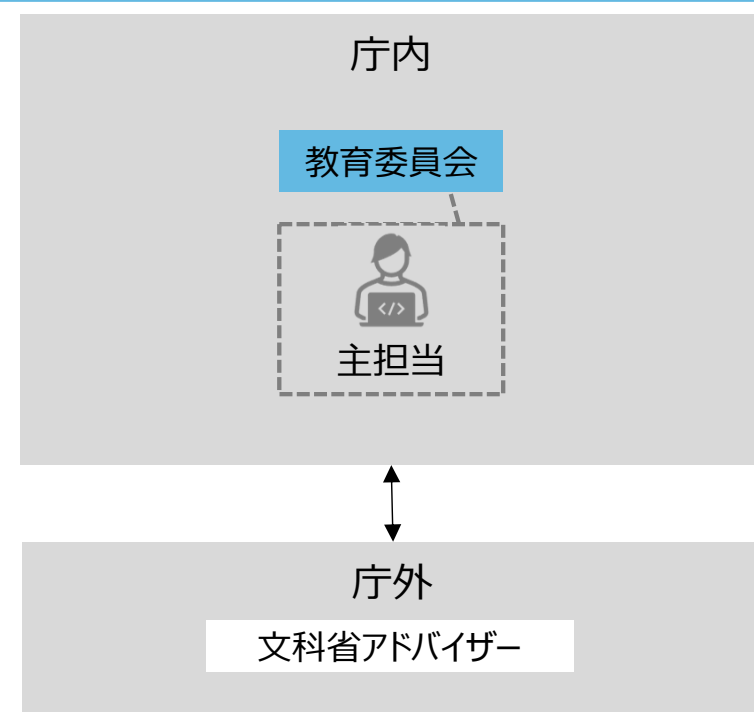
- 町全体として教育に力を入れており、取り組むべき課題及び目指す方向性が明確であったため、事業の取組について早期に合意形成することができた
- 庁外関係者の強力なバックアップが得られた

#### 苦労点と乗り越え方

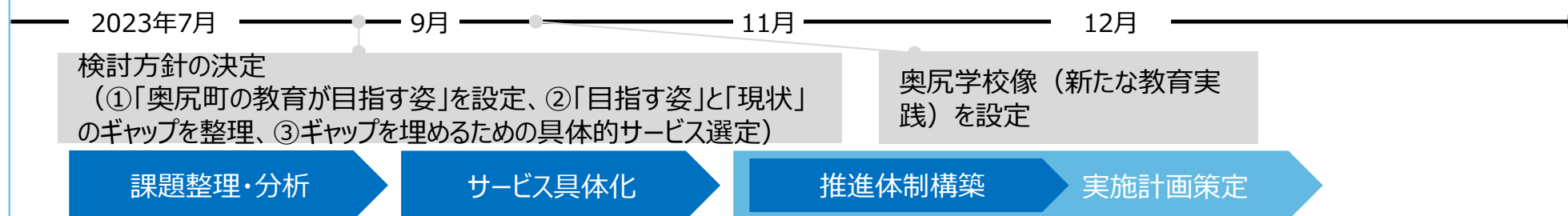
- 担当者が1名のためのため、成果物作成等の作業負担に不安を抱えていた

**次年度に向けた改善策**  
外部関係者の協力を促し、うまく活用することで、事業を推進する

#### 推進体制



#### 伴走支援スケジュール



# 離島である北海道奥尻町が抱える教育課題に対し、ICTを活用することで学びの質の向上、進路指導強化及び現場支援強化に取り組んだ

## 北海道奥尻町 実装・運用フェーズ（自走）

### 奥尻町教育DX・Step-Up事業

奥尻町が誇る自然と歴史、人を敬う心を大切にしながら、ICTを活用することで、離島（離島山間部等）であるが故に町民が抱える教育課題を解消し、高度情報化やグローバル化等、急激な社会経済環境の変化の中でも、成長し続ける人材の育成を目指す

#### 実装したサービス概要

- ① 「Web AI 塾」による（幼）・小・中・高一貫した学力向上対策を強化する（「Web 教育DX支援センター」による現場（学校、家庭、教育委員会）支援強化を含む）
- ② 「Web STEAM学習」を活用し、確かな情報活用能力を育成する
- ③ 「Webキャリア教育」による発達段階に応じた進路意識醸成を図る

#### Web教育DX支援センターによる現場支援の強化

行政・学校・家庭が取り組む教育DXを強力にサポート。マネジメントの強化。

#### Web「AI塾」、Web「STEAM学習」による学びの質の向上

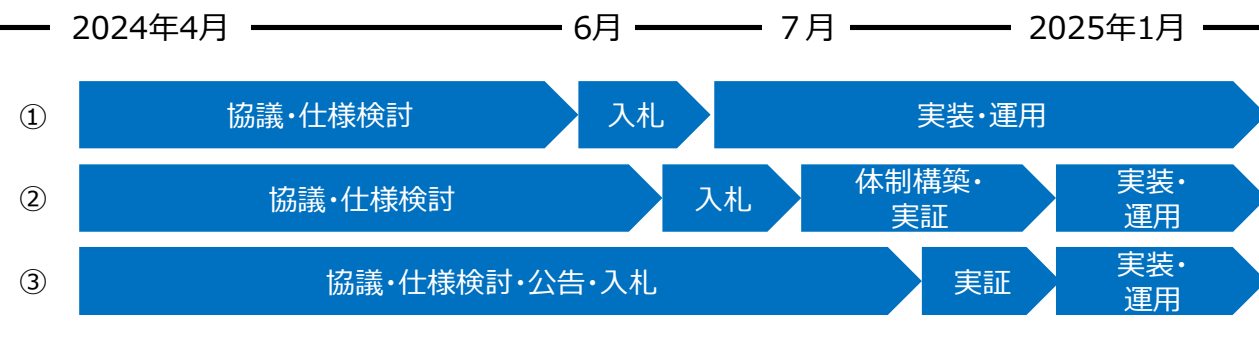
ICTを活用した学習効果の見える化、家庭学習を支える支援体制の整備。Society5.0時代に必須の情報活用能力の育成。

#### Webキャリア教育による進路指導の強化

Web進路体験と奥尻町ならではのリアル進路体験のBest-Mix。教育DX時代の進路学習による奥尻を支える、世界に羽ばたく人材の育成。



#### 実装スケジュール（※計画時）



#### 運用時（伴走支援から2年目以降）の動き

- ① 活用モデルを確立し、対象学年を拡大する
- ② 実装及び広報・関連イベントを実施する
- ③ 実施主体を拡大する（中高主体を小中高一貫キャリア教育へ）

# 北海道初山別村

- ①水道スマートメーター導入事業
  - ②デジタルを活用した災害対策事業
-

## 北海道初山別村では実行力のある担当者の牽引により、村長や議会と早期から合意形成を図った。結果として、インフラ及び防災に係るサービス実装につながった

### 北海道初山別村 計画策定フェーズ（伴走支援）

#### 地域特性

人口：1,069人（2023年5月時点）  
主要産業：水産業（タコ）、農業（米・酪農）

#### 地域課題

- 水道使用量の検針が手作業のため、厳冬期は検針票送付までに相当日数を要する。水道凍結による漏水の発見遅れにより住宅への被害が発生している
- 河川氾濫時、職員が目視確認・避難指示しており、迅速な判断に支障がある

#### 工夫点

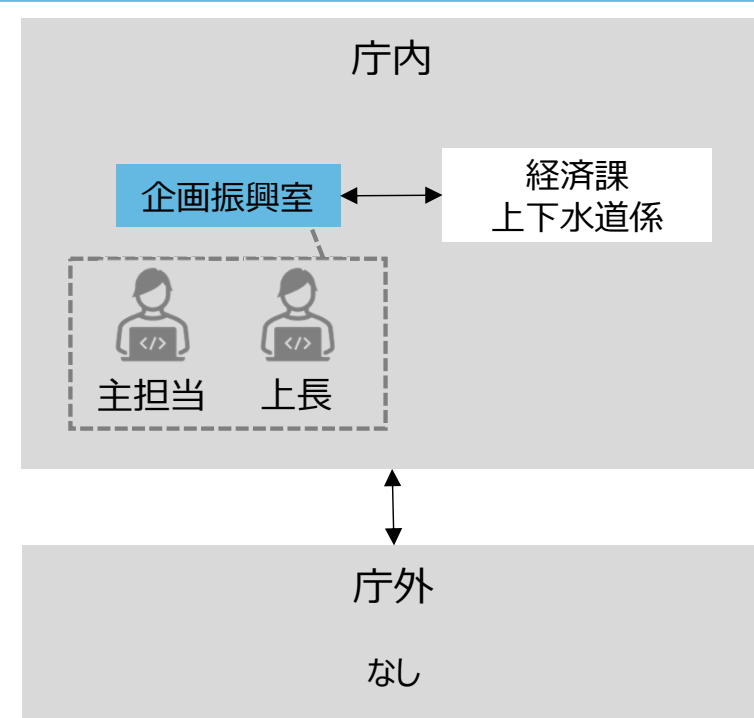
- 実行力のある担当者の存在により、事業のスムーズな牽引がなされていた
- 予算要求に至るまでの段階で、村長や議会への定期報告を通じ、随時合意形成を図れていた

#### 苦労点と乗り越え方

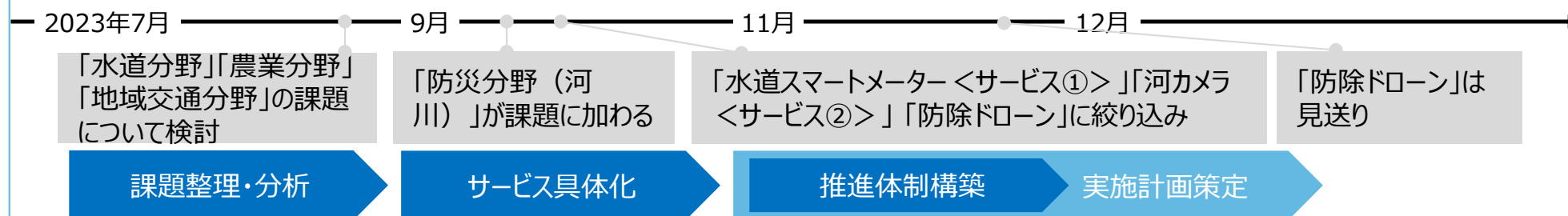
- 担当者自身が就任から間もなく、地元事業者に関する情報に不安があり、各サービスのベンダー探しに苦労した

**次年度に向けた改善策**  
近郊に限らずサービスの提供が可能なベンダーを整理した上で、比較検討を実施する

#### 推進体制



#### 伴走支援スケジュール



## サービス①手作業となっていた水道使用量の検針を自動で実施する「水道スマートメーター」を導入し、安定的な水道水供給の体制を整備している

### 北海道初山別村 実装・運用フェーズ（自走）

#### 水道スマートメータ導入事業

村内水道等使用全戸への通信端末(水道スマートメーター)及び料金管理システムを導入することにより、遠隔検針や漏水監視等を行い、水道使用量に係る情報を活用した新しい高齢者等の見守りや、漏水家屋の早期発見を実現する。さらに人口減少に伴う料金収入の減少や従事職員の減少などの課題を踏まえ、水道事業に係る運営費用や徴収に係る業務時間を抑えることで、将来にわたって安定的に村民へ水道水を供給する体制を整える

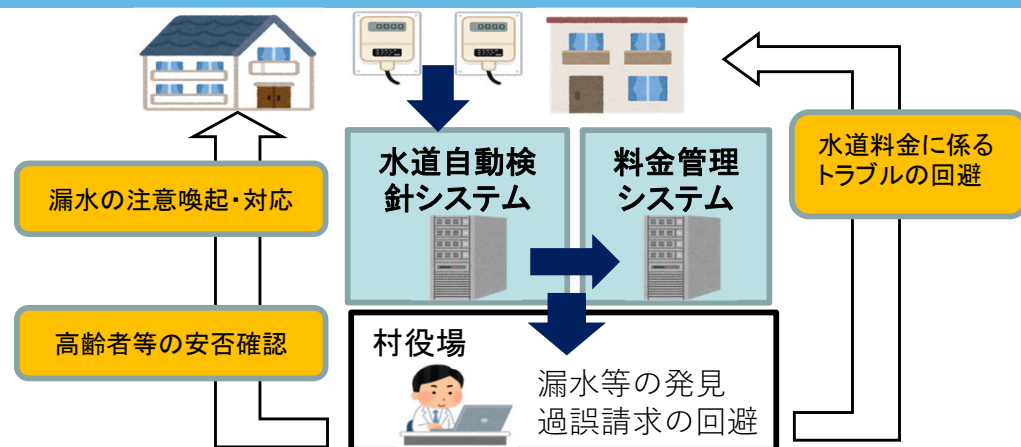
#### 実装したサービス概要

##### ① 水道自動検針システム

- ・ 村内水道等使用全戸へ通信端末を設置することにより、遠隔検針及び以下のサービスが実現可能となる
  - ・ 漏水情報提供サービス
  - ・ 高齢者等見守りサービス

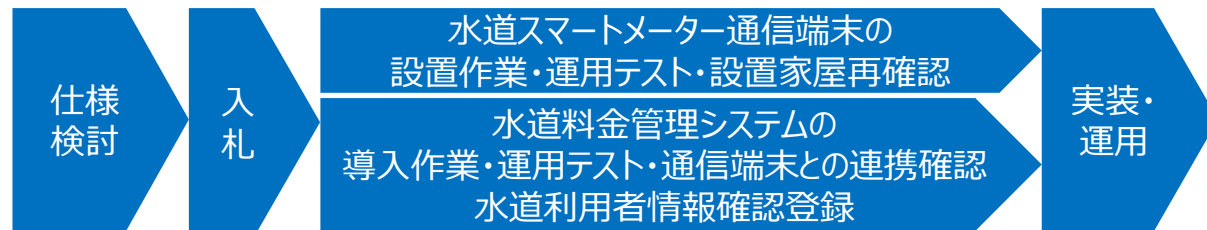
##### ② 料金管理システム

- ・ システム導入により検針から徴収までの事務を管理することで過誤納等のトラブルを減少させる



#### 実装スケジュール（※計画時）

2024年4月 6月 12月



#### 運用時（伴走支援から2年目以降）の動き

2025年4月

- ・ 検針結果確認頻度を月8回に強化する
- ・ 各戸における水道使用傾向を把握する
- ・ 各戸使用料データを用いた有収率の把握手法を確立する
- ・ WEBからの使用量閲覧サービス、コンビニ収納に係るニーズ調査を実施する

## サービス②河川監視及び災害情報の収集・管理を行うサービスを導入し、災害対応力の強化を図っている

### 北海道初山別村 実装・運用フェーズ（自走）

#### デジタルを活用した災害対策事業

自然災害に係る事前情報把握、発災情報の管理に関する課題を抱える本村において、河川監視及び災害情報の管理を行うサービスを導入することにより、村民と協働した共助による災害対応力を強化し、村民の安全・安心を確保する。平時には、利用方法を学ぶ機会や、道路等の損傷状況を村民が報告できる仕組みを設けることで、村民の防災意識の醸成と緊急時の効率的な運用体制の整備を進める

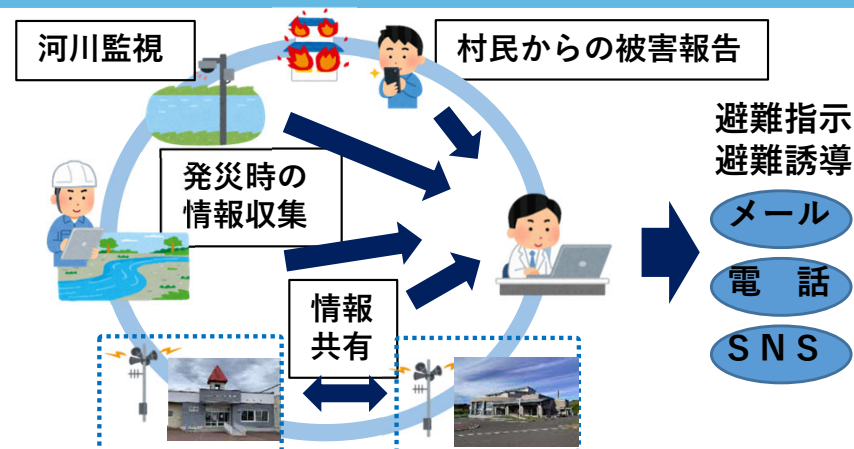
#### 実装したサービス概要

##### ① 河川監視カメラによる情報収集・発信サービス

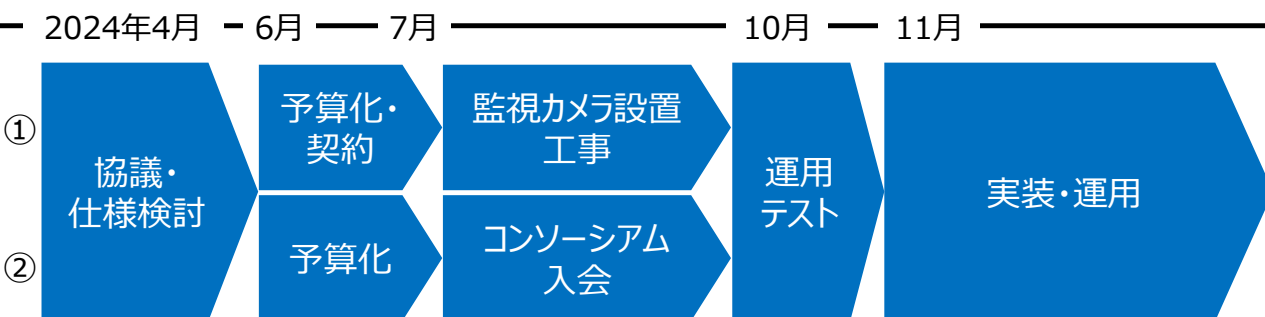
- ・ 村内居住区を流れる河川にカメラを設置し、24時間河川を監視する
- ・ 録画した映像をHP等でリアルタイムで配信する
- ・ 緊急時には、本サービスを用いて河川情報を収集し、迅速な避難指示発令等の緊急性の高い判断や村民に対する注意喚起を実施する

##### ② 投稿型情報収集・情報管理システム

- ・ 村民が、写真を添付し被害状況を報告することができる窓口を構築し、災害情報の効率的な収集を行う



#### 実装スケジュール（※計画時）



#### 運用時（伴走支援から2年目以降）の動き

- 2025年4月
- ・ 監視区域の拡大及び村民向けデジタル相談窓口の設置を検討する
  - ・ LINEとの連携、HPのレイアウト変更を図る
  - ・ 緊急時用WEBポータルサイトの作成を検討する
  - ・ 講習会を実施する

## 北海道滝上町

- ①公共施設予約電子化事業
  - ②災害対応用ドローン整備事業
  - ③翻訳アプリケーション導入事業
-

## 北海道滝上町では総合計画策定のタイミングを活かし、複数分野における幅広い地域課題の拾い上げを実施。結果として、防災及び行政サービスに係るサービス実装につながった

### 北海道滝上町 計画策定フェーズ（伴走支援）

#### 地域特性

人口：2,412人（2022年）  
主要産業：農業（小麦・酪農等）、林業、観光業

#### 地域課題

- 行政サービス全体のデジタル化が進んでおらず、住民サービスの利便性の向上が図られていない
- 災害時、職員が目視で確認・避難指示しており、迅速な判断に支障がある

#### 工夫点

- 町の総合計画策定のタイミングを活かし、原課からの幅広い地域課題の拾い上げを実施できた
- 首長がデジタル実装に前向きであり、企画の立案が円滑に実施された

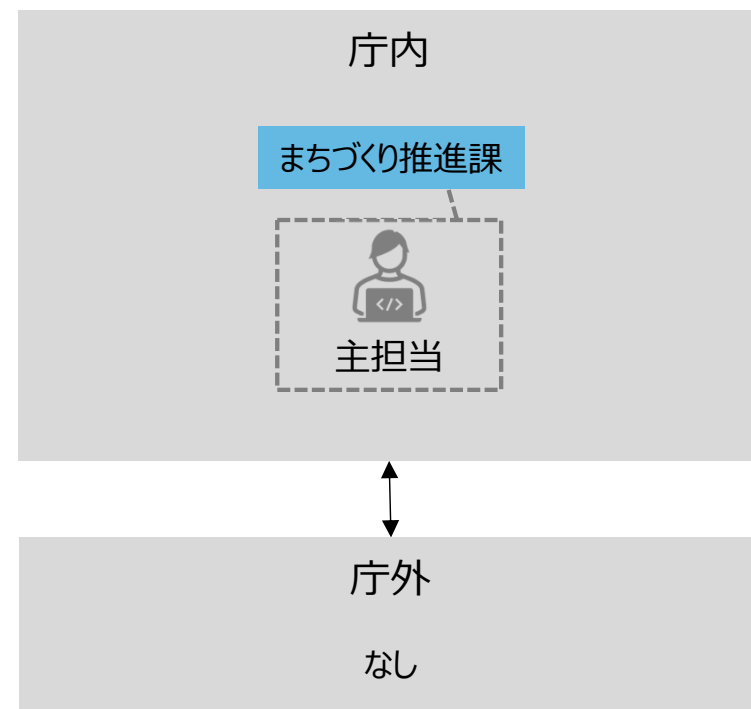
#### 苦労点と乗り越え方

- 原課担当者も各人の業務により多忙のため、事業計画にあたっての巻込にハードルがあった

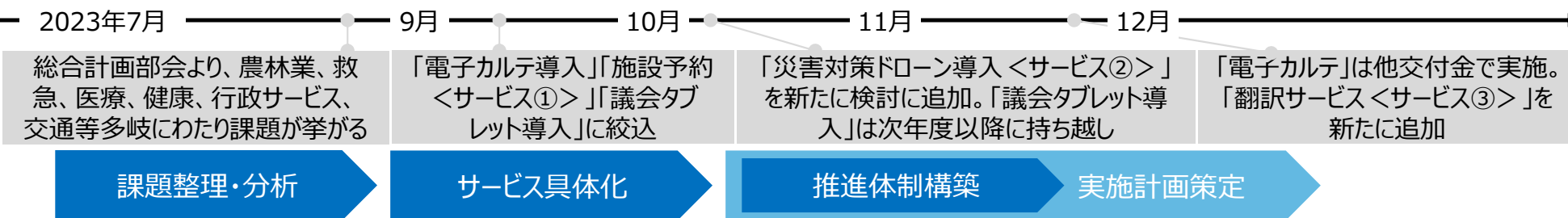
#### 次年度に向けた改善策

財源確保・行政のスリム化の観点から、デジタル実装を各課の自分事として取り組むようにする

#### 推進体制



#### 伴走支援スケジュール



## サービス①紙申請が基本となっていた公共施設の予約について電子予約申請サービスを導入し、住民の利便性向上を図った

### 北海道滝上町 実装・運用フェーズ（自走）

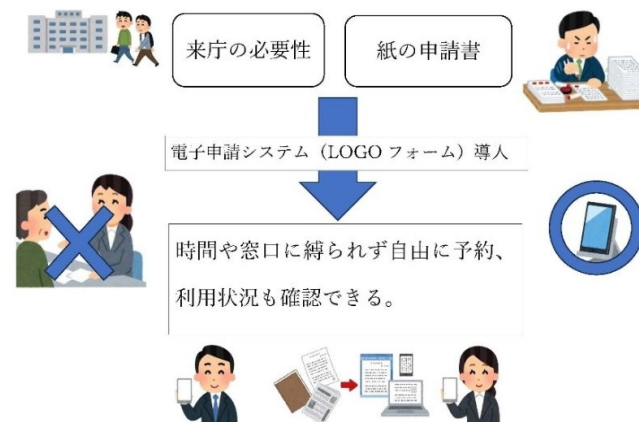
#### 公共施設予約電子化事業

滝上町では現在各公共施設の利用申請を紙ベースで行っているため、住民は開庁時間に窓口で利用申請や予約状況の確認をせざるを得ず、不便を感じている。本事業において、公共施設の電子予約申請サービスを導入することで、住民は来庁せずに24時間いつでも公共施設の予約や予約状況の確認を行えるようになる

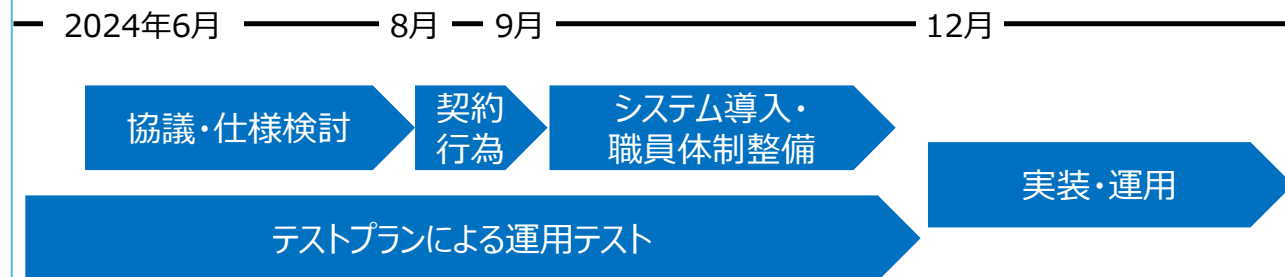
#### 実装したサービス概要

##### ① 公共施設の電子予約申請サービス

- ・ LoGoフォームを導入し、町内の公共施設（計6施設）の予約を電子で申請できるようにする
- ・ 庁舎窓口や公共施設においても電子予約申請ができるように、町内の7施設にタブレット端末計10台を設置する
- ・ 庁舎窓口においては窓口を担当職員を配置し、電子予約申請の操作方法に不慣れな住民に対して操作方法を説明し、サービスの利用促進を図る
- ・ LoGoフォームのアンケート機能を活用し、公共施設の電子予約申請サービスに関する住民の意見収集、集計を行う



#### 実装スケジュール（※計画時）



#### 運用時（伴走支援から2年目以降）の動き

2025年4月 →

- ・ 住民理解に応じて、窓口相談の予約枠申請等、電子申請の範囲拡張を検討する
- ・ 4半期に1回程度住民向け説明会（活用講座）を実施する

## サービス②広域ゆえ災害時の確認に時間と人手を要しており、災害対応用ドローンを導入。迅速な被害状況の把握及び住民への注意喚起を可能とした

### 北海道滝上町 実装・運用フェーズ（自走）

#### 災害対応用ドローン整備事業

滝上町は面積が広く、災害時の危険区域の確認に時間と人手がかかっており、住民へのより迅速な情報共有が課題となっている。災害対応用ドローンを導入して災害箇所の見回りや被害状況の把握などを行うことにより、より迅速に危険区域を把握し、住民への注意喚起を行うことができる。

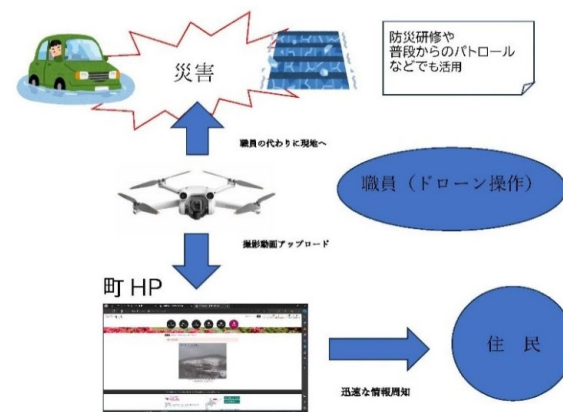
#### 実装したサービス概要

##### ① 災害時の監視対応

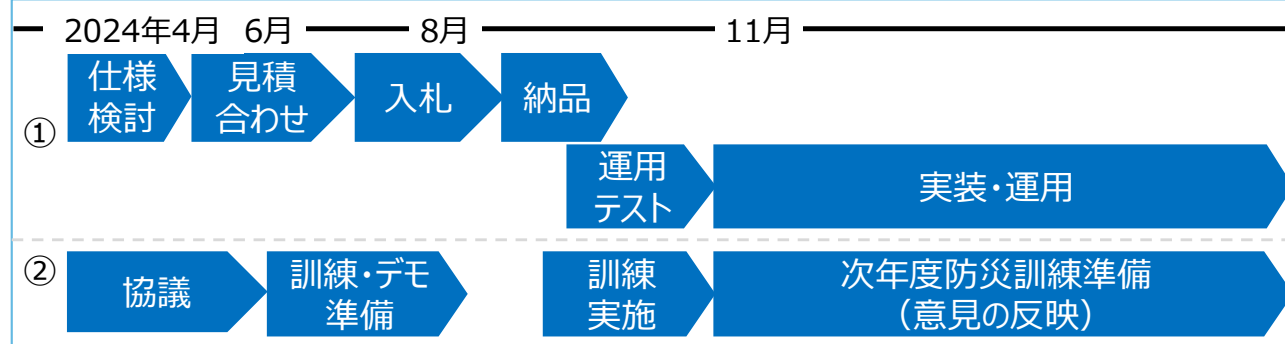
- ・ 災害対応用ドローンを2台配備し、ドローンに搭載したカメラで撮影したドローン飛行先の映像を役場内で閲覧できる仕組みを構築する
- ・ 災害発生時には危険区域及び、郊外区域の迅速かつ安全な確認・監視が可能になり、ドローンの映像をもとに、交通規制区間や避難必要区域の割り出しや、住民への被害状況や規制の周知、避難指示発出を迅速に実施する

##### ② 防災意識の向上

- ・ 毎年1回開催する地域住民を対象とした防災訓練では、ドローンのデモンストレーションを実施し、地域の防災意識を向上する



#### 実装スケジュール（※計画時）



#### 運用時（伴走支援から2年目以降）の動き

2025年4月 →

- ・ ドローン操縦研修等を実施する
- ・ HPの改修とアップ先の確保、連携課との調整の上、スキームを確定する
- ・ 防災訓練等ドローンの活用事例を広報誌・HPに掲載する

## サービス③外国人住民からの相談件数増加に対し、翻訳アプリケーションを導入し、十分な行政サービスを提供できる体制を構築した

### 北海道滝上町 実装・運用フェーズ（自走）

#### 翻訳アプリケーション導入事業

滝上町に居住する外国人住民の数は年々増加している。窓口相談では、特に子育て分野における外国人住民からの相談件数が増加しているが、本庁舎には様々な言語に対応できる職員が少ないため、外国人住民に十分に行政サービスを提供できない場合がある。本事業では、多言語翻訳アプリケーションを導入し、言語に関わらず、外国人住民が行政サービスを広く活用できる体制を構築する

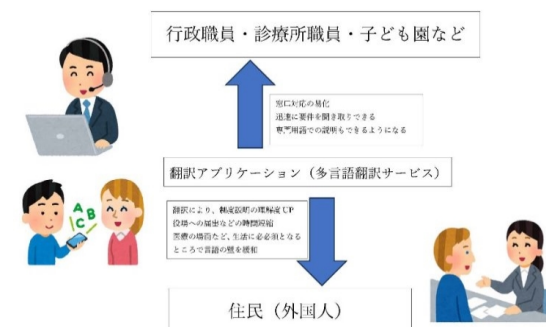
#### 実装したサービス概要

##### ① 多言語翻訳サービス

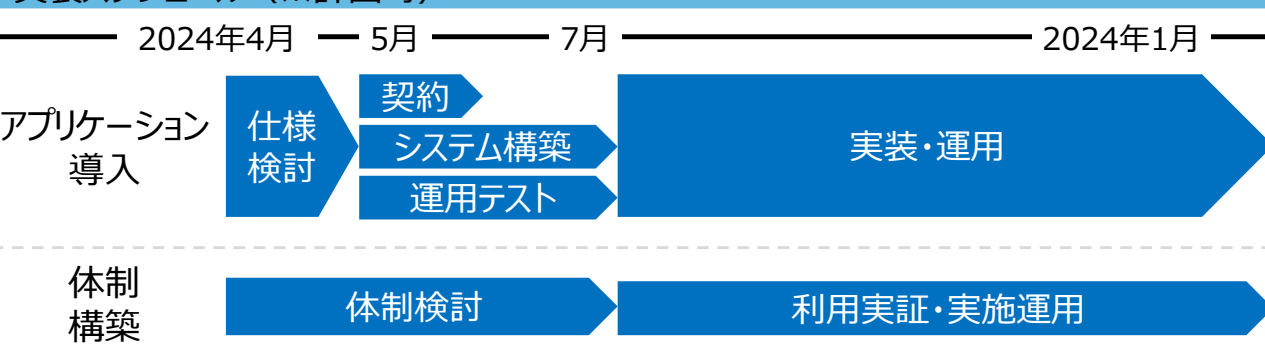
庁舎および関連施設 5 か所の既存端末計10台に多言語翻訳アプリケーション(KOTOBAL)を導入し、相談に訪れる外国人住民に対し、以下の制度を中心に説明する

- ・ 子育て分野の制度（出産準備支援金手続き、母子手帳手続き、産前産後のケアなど）
- ・ 住民基本台帳関係制度（転出・転入手続きなど）
- ・ 就労支援・保険制度など

本アプリケーションは、20か国語に対応し、発言内容を認識し、端末上で翻訳し表示する機械翻訳のみではコミュニケーションが不十分な場合は、通話を通した翻訳サポート体制を活用する本サービスを活用し、外国人住民は言語に困ることなく、活用できる制度について理解し、制度を活用できる



#### 実装スケジュール（※計画時）



#### 運用時（伴走支援から2年目以降）の動き

- 2025年4月 —
- ・ 対応課の拡大に伴う職員向け研修会を開催する
  - ・ 子育て手続き（保育所入所手続き、児童手当等）を追加する
  - ・ 活用場の拡大（町内公共施設、外国人研修生滞在施設等）を検討する

秋田県東成瀬村

①フロントヤードDX化事業

---

## 秋田県東成瀬村では、伴走支援時に庁外関係者へのヒアリングを実施したことで、 庁内の視点では認識できていなかった地域課題の発見につながった

### 秋田県東成瀬村 計画策定フェーズ（伴走支援）

#### 地域特性

人口：2,704人（2020年時点）  
主要産業：稲作中心の農林畜産業、観光業

#### 地域課題

- 多数の村民が近隣市の企業に勤めており、行政手続きのために平日開庁時間帯に来庁することが困難である。また、情報発信手段が限られており、近隣市企業に勤める者や高齢者・障害者に村からの情報が伝わりにくい

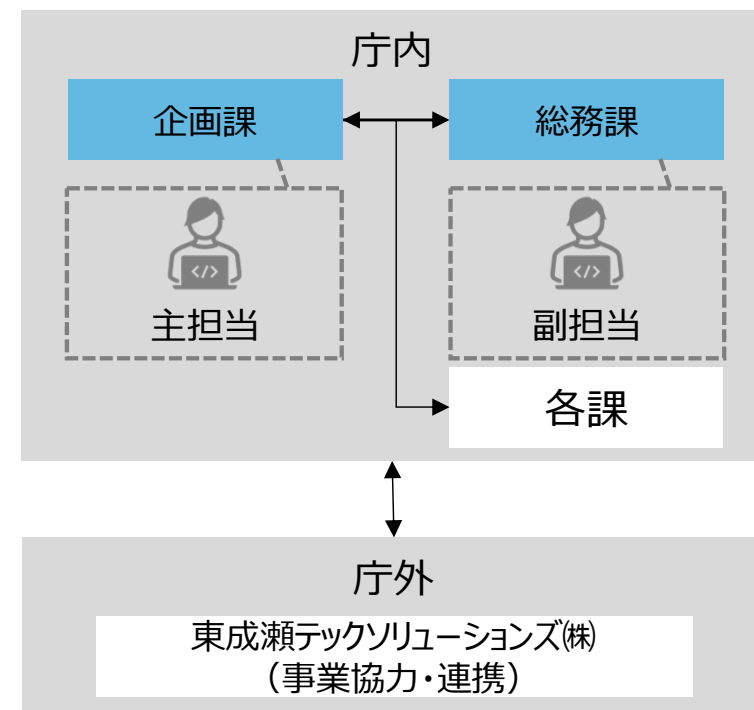
#### 工夫点

- 現場や住民が実際に抱える課題感や要望を把握するため、子育て関係の原課や村内の子育て支援者にヒアリングを行い、ニーズ調査を実施した。これにより、担当者目線では見えていなかった新しい視点からの課題を発掘した

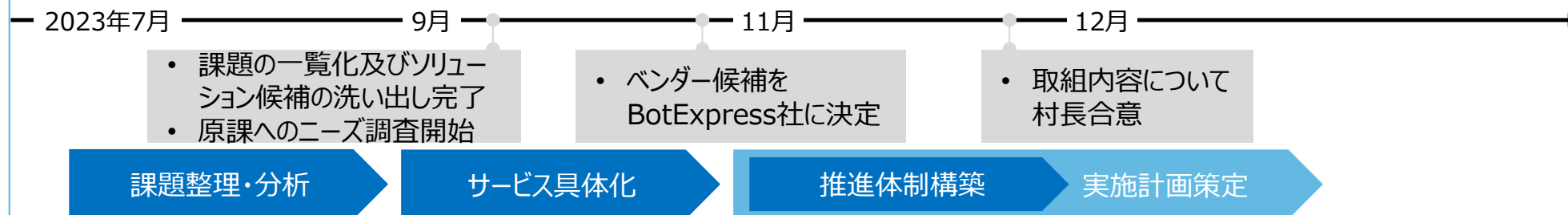
#### 苦労点と乗り越え方

- 計画年度内では、運用フェーズ（公式LINE導入）を見越した全庁的な情報発信に関する原課の巻込に不安が残った
- ▶ **次年度に向けた改善策**  
早期から関係原課に話を通し、タスク依頼に限らずこまめに進捗報告を実施することで、連携体制を構築する

#### 推進体制



#### 伴走支援スケジュール



## 村外に通勤・通学している住民が多く開庁時間での来庁に課題があった。公式LINEを活用したオンライン行政サービスの拡充により、場所や時間に囚われない行政手続きを提供した

### 秋田県東成瀬村 実装・運用フェーズ（自走）

#### フロントヤードDX化事業

役場に行かなければできなかった行政手続きが、「公式LINEを利用したスマホ役場」を導入することで、いつでも好きな時にオンラインで手続きができ、セグメント配信により、必要な情報をどこにいてもPUSH型で受け取ることができる。また、窓口での手書きによる各種証明書等の申請手続きが、「書かない窓口」化により、申請書に自動的に情報が入力され、窓口での負担軽減が図られる

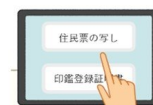
#### 実装したサービス概要

##### ① 公式LINEによるスマホ役場

- ・ 従来役場に出向く必要があったが、LINEを利用したオンライン申請サービスを導入することで、時間や場所にとらわれず行政手続きが可能となる
- ・ LINEによる配信サービスにより、どこにいても情報を受け取ることができる  
またセグメント配信により、住民が必要とする情報を選択して、取得することができる

##### ② 書かない窓口

- ・ 申請書作成支援サービスにより、マイナンバーカードなどから情報を読み取り、自動的に入力して印刷することができ、窓口での手書きの負担を軽減させることができる



①必要な申請を選択



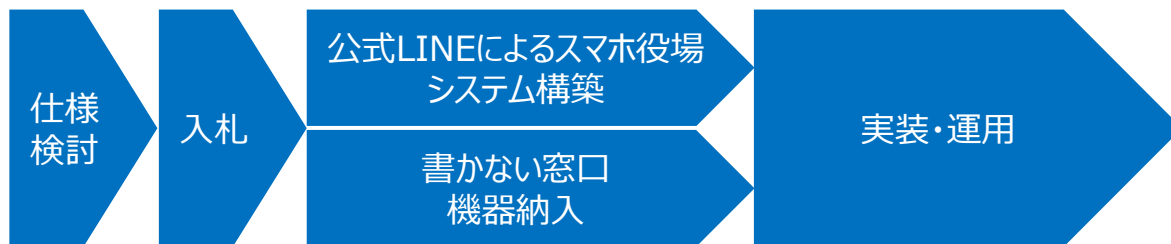
②本人確認書類を置く



③情報記載済みの申請書を印刷

#### 実装スケジュール（※計画時）

2024年4月 ————— 6月 ————— 8月



#### 運用時（伴走支援から2年目以降）の動き

2025年4月 —————>

- ・ 拡充機能を検討し、新規機能を実装する
- ・ サービス利用促進に向けて、村HPやSNS及び各種イベントを通じた周知広報に取り組む

## 山形県金山町

- ①積雪深モニタリングシステム導入事業
  - ②防災情報配信アプリ搭載タブレット配布事業
- 

# 山形県金山町では伴走支援期間は、内部事務DXも積極的に進めることでDXの効果を全庁で共感。段階を追って原課へもナレッジを展開することで庁内の機運を高めた

## 山形県金山町 計画策定フェーズ（伴走支援）

### 地域特性

人口：5,098人（2023年1月時点）  
主要産業：農林業（稲作）、建築業、製造業

### 地域課題

- ・ 特別豪雪地帯であり、町民にとっては冬期間の雪処理問題が負担である
- ・ 災害時の情報配信は屋外スピーカーから音声のみによる伝達方式であるが、豪雨災害時などは音声聞き取れない/聞き逃す恐れがある 等

### 工夫点

- ・ 先行自治体の現地視察や声を通じてサービスの比較・検討を実施した
- ・ 庁内のデジタル実装の機運醸成のため、総務課が働き方改革と合わせた実感しやすい内部事務DXを展開し、その後各分野のナレッジを原課にも展開した

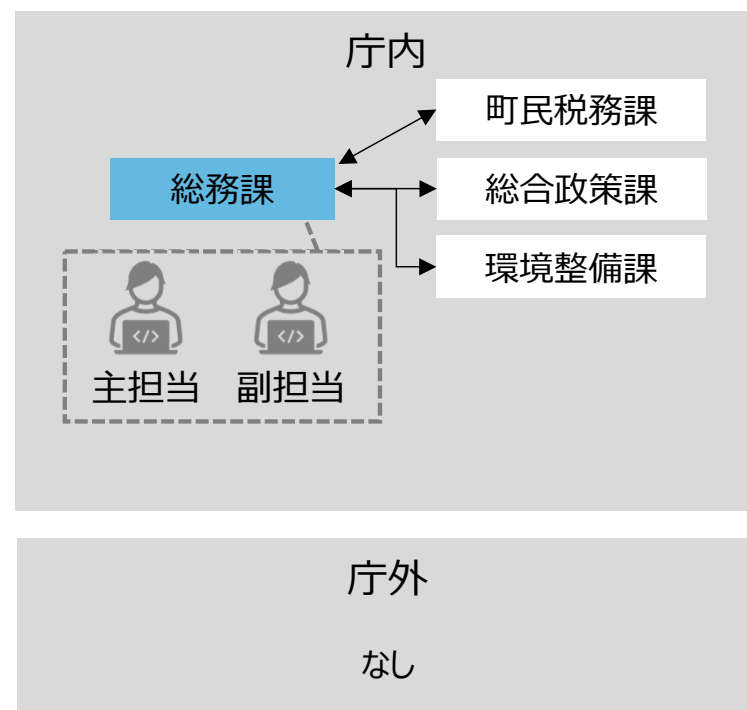
### 苦労点と乗り越え方

- ・ 予算要求段階で新たな取組テーマが俎上に上がったが、具体的な検討に至らなかった

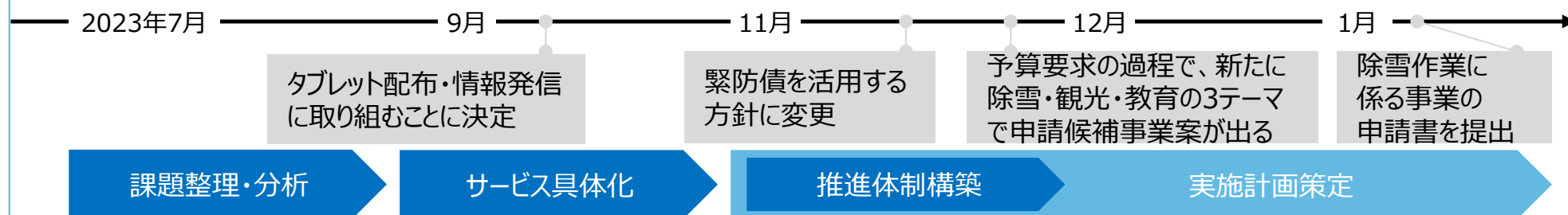
#### 次年度に向けた改善策

課題の優先順位づけの段階で、担当課が課題感をもっている/推進意欲のある取組について予め深掘しておく

### 推進体制



### 伴走支援スケジュール



## サービス①積雪状況のモニタリングシステムを導入。迅速・的確な除雪作業により、冬期間における住民の生活環境整備に取り組んでいる

### 山形県金山町 実装・運用フェーズ（自走）

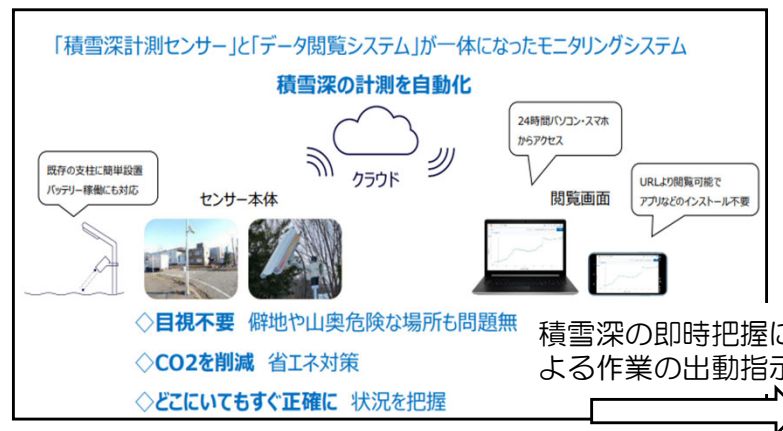
#### 積雪深モニタリングシステム導入事業

特別豪雪地帯である当町において、安全・安心して冬期間生活するためには除雪作業が必要不可欠な行政サービスであり、気象・道路積雪状況の変化を迅速且つ的確に捉えることが求められる。このことから、除雪作業が必要なタイミングを迅速・的確に把握し除雪作業を行うことで、住民がより安全・安心して冬期間生活を送れる環境を確保できるよう、積雪状況を24時間リアルタイムで可視化できる状態を実現する

#### 実装したサービス概要

##### ① 積雪深モニタリングシステム

- ・ 積雪深自動計測機能
- ・ 積雪深計測データのメール通知機能  
⇒除雪車の出動判断を容易にする
- ・ 積雪深計測データのクラウド運用・保管CSVダウンロード  
⇒除雪事業展開時のバックデータに活用する
- ・ IoTセンシング給電（バッテリー方式）  
⇒CO2削減による省エネ対策が可能となる



#### 実装スケジュール（※計画時）

2024年4月 — 7月 — 8月 — 11月 — 12月 —

除雪班等との  
協議・  
仕様検討

公告・  
入札

積雪深モニタリングシステム  
構築・運用テスト

除雪班  
運用テスト

実装・  
運用

#### 運用時（伴走支援から2年目以降）の動き

2025年4月 —

- ・ より有効なシステムとなるよう、設置場所や活用方法を検討し、改善を図る

## サービス②有事及び平時における情報伝達のため、スマートフォン対応の防災情報配信アプリを導入し、全高齢者世帯及び希望世帯へタブレットを配布する

### 山形県金山町 実装・運用フェーズ（自走）

#### 防災情報配信アプリ搭載タブレット配布事業

携帯電話網を利用した地域情報配信プラットフォームを導入し、スマートフォンアプリや全高齢者世帯や希望する世帯にタブレットを配布することで、有事（災害情報、避難指示等）における迅速な情報伝達を可能とするとともに、平時においては行政情報の配信や見守りサービス等を提供し、誰一人取り残さないきめこまやかな地域のデジタル化を実現する

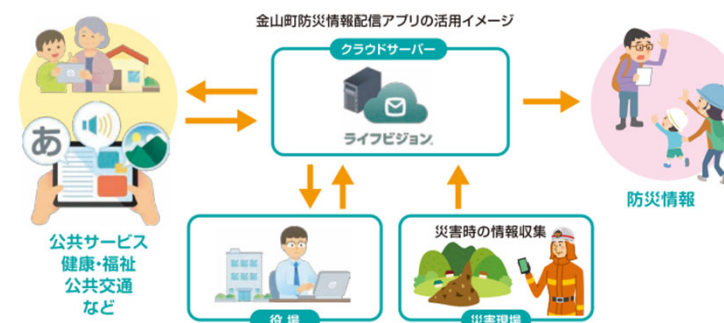
#### 実装したサービス概要

##### ① 地域情報配信プラットフォームの導入

- ・ クラウドを活用した配信システム導入により、いつでもどこからでも配信と受信が可能となる
- ・ スマートデバイス向け情報配信アプリの導入により、迅速な情報伝達が可能となる
- ・ 簡易アンケート機能の活用により行政事務関連の会議等の参加人数確認が容易に可能となる

##### ② スマートデバイスの配布

- ・ 希望する世帯へ1台配布する
- ・ 高齢者世帯や住民税非課税世帯等のSim通信費を負担する



#### 実装スケジュール（※計画時）

— 2024年4月 — 5月 — 6月 ————— 11月 ————— 12月 —————



#### 運用時（伴走支援から2年目以降）の動き

2025年4月 —————>

- ・ 住民の日常生活におけるアプリの利用促進を図るため、より行政情報が身近になるような情報発信を行う等、高齢者がつい操作をしたくなるような原課の各施策と連携しながらタブレットの用途を拡大する

## 福島県北塩原村

- ①地域情報総合ポータルアプリの整備事業
  - ②「書かない窓口」導入事業
-

## 福島県北塩原村では、事業の実施計画にあたって定期的に意思決定権を持つ上位者へ説明・進捗報告の機会を設けたことでスムーズなサービス実装につながった

### 福島県北塩原村 計画策定フェーズ（伴走支援）

#### 地域特性

人口：2,556人（2023年1月時点）  
主要産業：観光業（磐梯山・柏木城跡）・農業

#### 地域課題

- 行政からの一方的な情報発信のみとなっており、村民からの発信ができない
- 村民へのリアルタイムの情報共有ができていない
- 行政手続きにおける複数の申請書の手書き記入にかかる負担が大きい

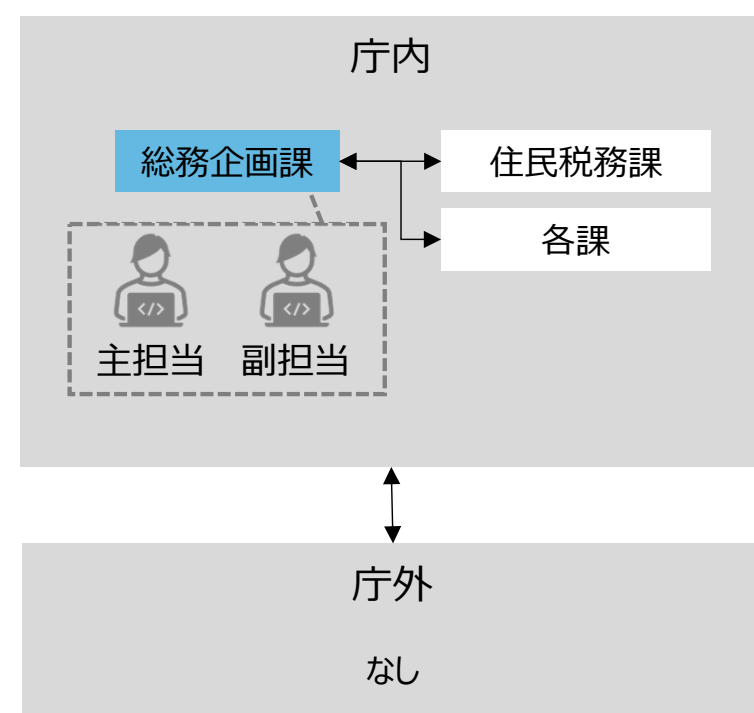
#### 工夫点

- 定期的に意思決定権を持つ方へ報告・相談等の機会を設けた
- 適切なコストで導入するため、地域にとって必要な機能を取捨選択できた
- 伴走支援のプロセスやナレッジを、デジタル分野に限らず他業務でも活用した

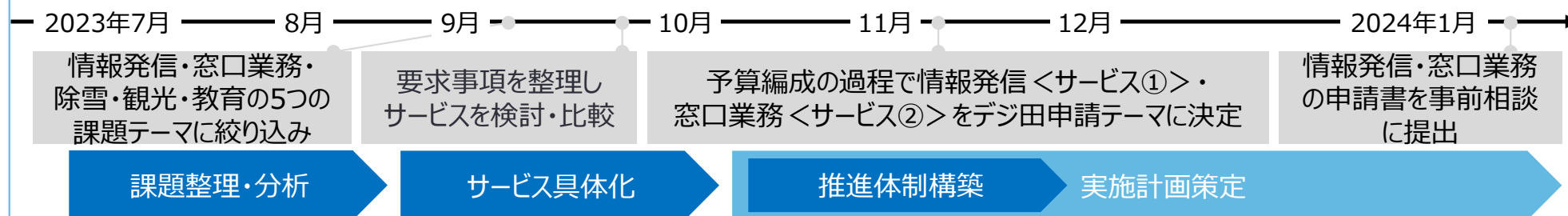
#### 苦労点と乗り越え方

- 洗い出した課題が本当に住民が困っていることなのか、職員の推測に止まるものなのか、十分な裏付けを取る時間が設けられなかった
- 次年度に向けた改善策**  
行政懇談会のような住民からの意見を吸い上げる場を継続的に設ける

#### 推進体制



#### 伴走支援スケジュール



## サービス①「地域情報総合ポータルアプリ」を整備し、住民が必要な情報へ一元的にアクセスできる環境を整える

### 福島県北塩原村 実装・運用フェーズ（自走）

#### 地域情報総合ポータルアプリの整備事業

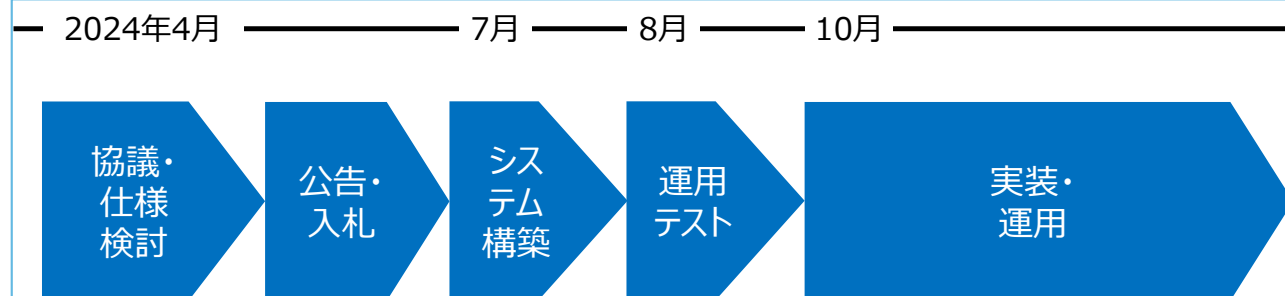
情報発信をはじめ、施設予約や通報対応等、当村における行政サービスのほとんどがアナログ手法によるものであり、デジタル化を図ることにより効果的・効率的な行政サービスを展開し、村民の満足度向上に繋げたい。一方、高齢者を中心にデジタルへの苦手意識を持つ村民も多く、デジタル化の端緒をつかめずにいる状況である。住民にとってより身近な存在であり、利便性向上に寄与するワンストップサービス「地域情報総合ポータルアプリ」を整備し、デジタルアレルギーに配慮しながらも、住民生活に必要な情報へ一元的にアクセスできる環境を整えたい

#### 実装したサービス概要

- ① 情報発信機能
  - ・ 利用者が必要な情報を選べるセグメント配信を実施する
  - ・ 会話形式で寄り添った情報提供を行うAIチャットボット（多言語対応）を導入する
- ② 予約管理機能
  - ・ 村主催イベントや公共施設などそれぞれの属性に対応したきめ細やかな予約管理ができる
  - ・ 待機時間解消に向けた相談窓口の事前予約ができる
- ③ 通報機能
  - ・ 住民からの通報（道路・有害鳥獣・被災等）を受け付け、迅速な対応につなげる
- ④ アンケート・電子申請機能



#### 実装スケジュール



#### 運用時（伴走支援から2年目以降）の動き

- 2025年4月
- ・ 住民・担当課からの意見を集約し、四半期毎に利用者アンケート及び機能改善の検討を実施する
  - ・ SNS、公式HP、行政区長便による周知広報に取り組む
  - ・ 体験会やデジタル教室、相談窓口等の企画を検討する

## サービス②紙申請が基本となっていた窓口業務について、マイナンバーカードを活用した申請書作成支援サービスを導入し、住民の負担軽減に取り組んでいる

### 福島県北塩原村 実装・運用フェーズ（自走）

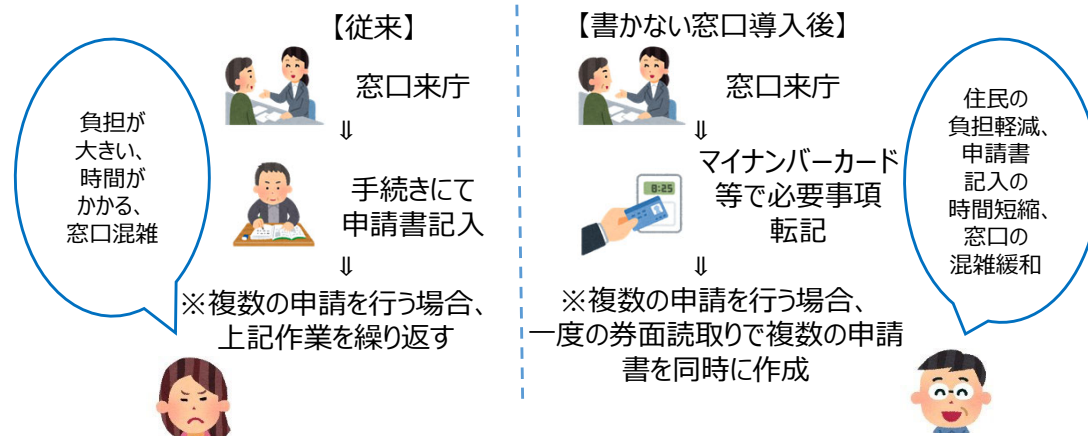
#### 「書かない窓口」導入事業

- ・ 窓口での各種申請書は紙媒体のみで、特に複数の申請を同時に行う場合には、氏名や住所など同じ内容を何度も手書きしなければならず、住民の負担が大きい。「書かない窓口」の導入により、手書きによる負担の軽減と、申請にかかる時間の削減が期待される
- ・ 高齢者等でも扱いやすい機器を導入することで、誰もがデジタル化の恩恵を受けることができる環境をつくる
- ・ マイナンバーカードを活用する機器を導入することで、マイナンバーカードの普及促進を図る

#### 実装したサービス概要

##### ① 申請書作成支援サービス

- ・ マイナンバーカード等の読取により、氏名、住所等の必要事項を申請書に自動転記できる
  - ・ 運転免許証、在留カード等5券種に対応した読取機を導入することで、外国人も対応できる
  - ・ 一回の読取で複数申請書に必要な事項を自動転記できる
  - ・ 顔認証機能を備え、なりすましが防止される
- ⇒住民の負担軽減及び窓口滞在時間の短縮ができる



#### 実装スケジュール（※計画時）



#### 運用時（伴走支援から2年目以降）の動き

- 2025年4月 —————>
- ・ 公式HPや広報誌等での定期的な周知広報、窓口での声掛け（書かない窓口への誘導）に取り組む
  - ・ 初年度のアンケートを分析し、運用改善を図る
  - ・ 2年目以降は調査期間を定めアンケート調査（1か月程度）を実施する

## 茨城県桜川市

- ①デジタル技術を活用した行政手続きの利便性向上事業
- ②桜川市デジタルミュージアム推進事業



## 茨城県桜川市では、担当課がPMOとして庁内関係者からの意見収集を円滑に実施したことで、複数原課から取組の声が上がりサービス実装につながった

### 茨城県桜川市 計画策定フェーズ（伴走支援）

#### 地域特性

人口：37,428人（2023年1月時点）  
主要産業：農業（米・野菜）・石材業

#### 地域課題

- ・ 地域経済力低下・教育環境の魅力不足により、人口減を止める目途がつかない
- ・ 市役所窓口での紙申請が基本となっており、行政手続きに手間や時間がかかる

#### 工夫点

- ・ 解決する課題が明確にならないままサービスの検討に入ったものの、後からどのような課題を解決するか立ち返って整理。企画課が取りまとめ課としての役割を果たし、後から上がってきた取組も、背景や課題をヒアリングして申請につながった

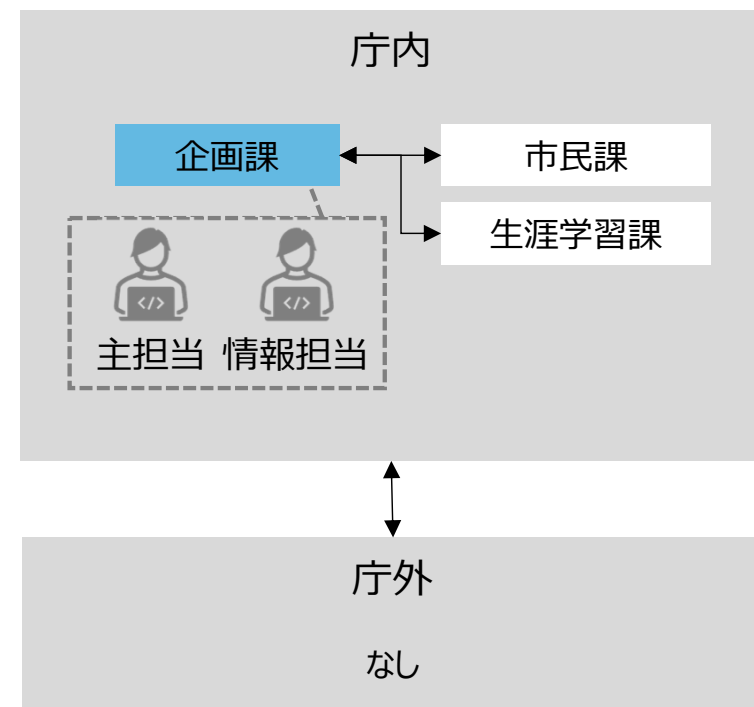
#### 苦労点と乗り越え方

- ・ 一部の課について、伴走支援事業年度内では事業内容の検討に係る原課のサポートまでは至らなかった

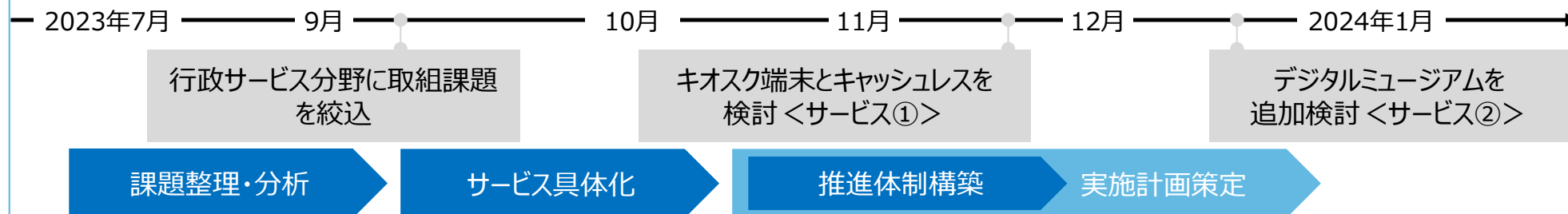
#### 次年度に向けた改善策

事業の方針が決まった段階で、短期的には企画課が適宜フォローし、長期的には原課に向けナレッジを共有する

#### 推進体制



#### 伴走支援スケジュール



## サービス①紙申請が基本となっていた窓口業務について、行政向けキオスク端末の設置・キャッシュレス決済の導入・電子申請の導入により、窓口の混雑緩和に取り組んだ

### 茨城県桜川市 実装・運用フェーズ（自走）

#### デジタル技術を活用した行政手続きの利便性向上事業

- 行政向けキオスク端末を市役所窓口設置し、証明書交付に係る申請書の記入を省略、市民の待ち時間を短縮させるとともに、証明書交付場所を分散させ、感染症対策と窓口の混雑緩和につなげる
- 窓口にはキャッシュレス決済可能な端末を導入することで、クレジットカードや電子マネー等での支払いを可能にし、市民の利便性を確保する
- LoGoフォームを導入し、オンライン申請や市民アンケートの簡易化を目指す

#### 実装したサービス概要

##### ① 行政向けキオスク端末の設置

- 行政向けキオスク端末を市役所窓口設置し、マイナンバーカードによる証明書交付を利用してもらうことで、申請書の記入を省略し、証明書発行までの待ち時間短縮を図る

##### ② キャッシュレス決済の導入

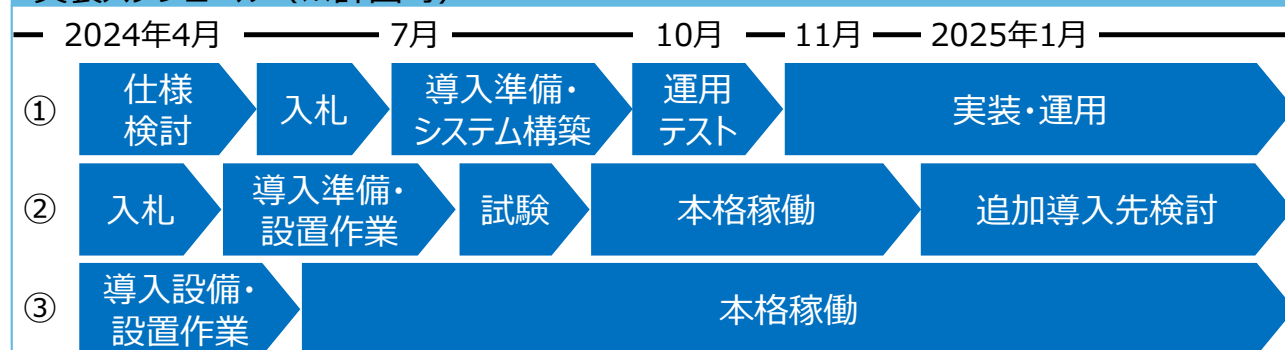
- キャッシュレス決済用モバイル端末を導入し、手数料等の支払についてクレジットカード、電子マネー、スマートフォンのバーコード決済に対応させる
- 市民が自由に決済方法を選べるようにし、支払手続きの時間短縮、市民と職員の接触機会の削減を図る

##### ③ 電子申請の導入

- 各種申請やアンケートをオンライン上で受付・手続きできるようにする



#### 実装スケジュール（※計画時）



#### 運用時（伴走支援から2年目以降）の動き

- ①③に対し、利用率等を算出する
- ②に対し、提供課の拡大を検討する
- 周知方法を再検討する
- 住民アンケートを実施する

## サービス②地域の教育環境の魅力不足に対し、図書館へのデジタルアーカイブシステムを導入。市の歴史や文化をデジタル化し市民や児童生徒の郷土学習環境の充実を図った

### 茨城県桜川市 実装・運用フェーズ（自走）

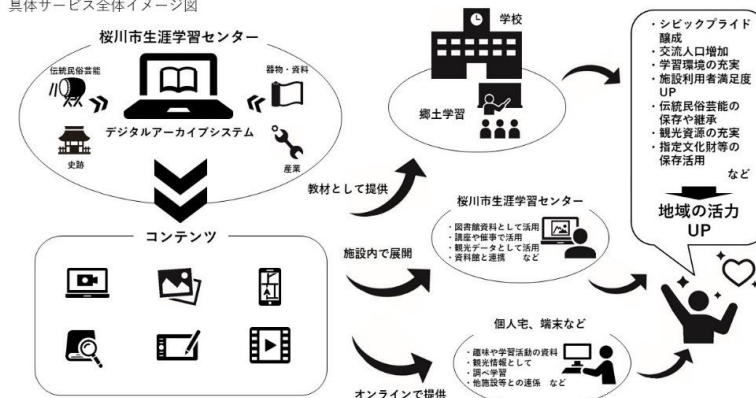
#### 桜川市デジタルミュージアム推進事業

- 新たに開館する生涯学習センターの図書館にデジタルアーカイブシステムを導入し、市の歴史や文化、産業等をアーカイブ化することで、学校教材等としてコンテンツ化を行い、市民や児童生徒の郷土学習の環境を充実させる
- 図書館と一緒に整備することで地域を深く学べる環境を創出し、シビックプライドを醸成することで過疎化で人口減少が続く当市の環境を好転させるほか、広く発信することで当市に関心を持つ方を増やし、交流人口の増加も図る

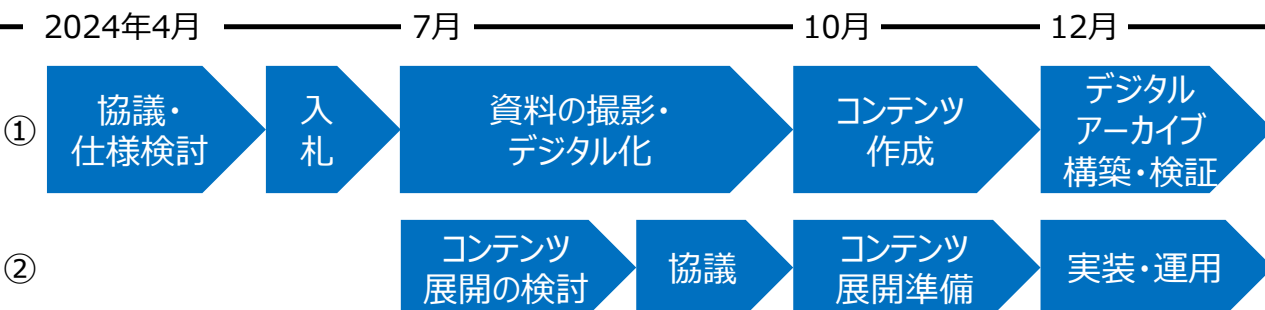
#### 実装したサービス概要

- ① 指定文化財等データベースの整備
  - 有形・無形の文化財をデジタルアーカイブ化する
  - 市民提供の写真を活用したデジタル化・公開を実施する
  - 古文書、冊子、古地図をデジタルアーカイブ化する
  - 伝統民俗芸能の映像をコンテンツ化する
- ② 文化財等を活用したコンテンツ展開
  - アーカイブを活用した教材コンテンツを作成し、学校に提供する
  - 特色ある映像や資料をコンテンツ化し、通年で学べる環境づくりをする
  - アーカイブを活用した観光コンテンツを作成・提供する  
(古地図等を活用したまち歩きマップ等)

具体サービス全体イメージ図



#### 実装スケジュール（※計画時）



#### 運用時（伴走支援から2年目以降）の動き

- 2025年4月
- データベースを拡充し、資料館と連携する
  - 施設企画コーナーのサインージで展示を実施する
  - オンライン上でアーカイブを公開する
  - 学校に教材を提供し、コンテンツを使った講座を展開する

# 栃木県鹿沼市

- ①行政手続のオンライン化事業
  - ②民間事業者デジタル化推進事業
  - ③スマート農業推進事業
- 

# 栃木県鹿沼市では事前のDX研修等を通じてデジタル活用に前向きな機運を醸成し、伴走支援では実践的な支援を実施したことで、複数領域でのサービス実装につながった

## 栃木県鹿沼市 計画策定フェーズ（伴走支援）

### 地域特性

人口：95,587人（2023年1月時点）  
主要産業：製造業、農業（いちご・そば等）

### 地域課題

- ・ 窓口でのみ可能な申請・手続きばかりであり、マイナンバーが活用できていない
- ・ 製造業の現場で、未だに紙ベースで勤怠・在庫管理を行っている企業が多い
- ・ 農業において、高齢化や稼げない等の理由から担い手が減少している

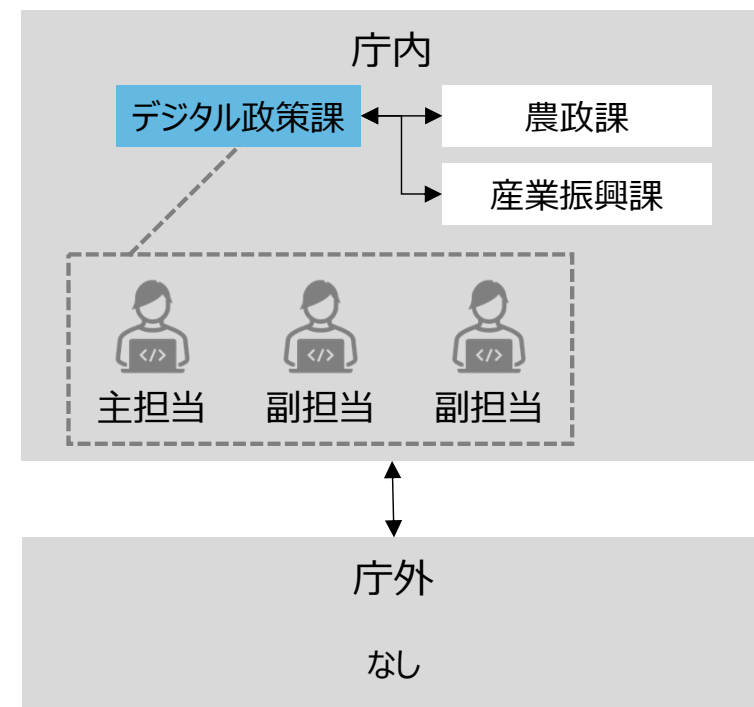
### 工夫点

- ・ サービスを使う側の目線で検討する機会を積極的に設けた
- ・ 事前に職員のDX研修を行っていたため、伴走支援期間が研修で学んだ内容の実践期間となり、庁内でデジタル活用に前向きな機運を醸成できた

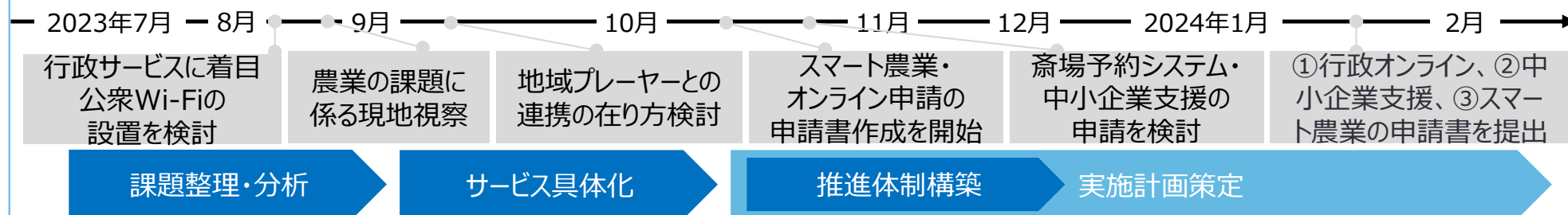
### 苦労点と乗り越え方

- ・ 要求事項を整理しきれていないタイミングでのベンダーへのヒアリング実施となった
- 次年度に向けた改善策**  
課題整理・分析フェーズにて、「結局、何を解決したかったのか」を共通認識できるまで課題を具体化することで、市としての要求事項が自ずと整理できる

### 推進体制



### 伴走支援スケジュール



# サービス①行政手続きの申請及び公共施設の予約について、オンライン申請・斎場予約システムを導入し、住民の利便性向上を図る

## 栃木県鹿沼市 実装・運用フェーズ（自走）

### 行政手続きのオンライン化事業

- ・ 開庁時間に庁舎等に来ることができない市民が、スマートフォンなどを利用し、いつでもどこからでも、行政手続きの申請・公共施設の予約に関する問い合わせや決済ができるようにするため、オンライン申請システムを導入する
- ・ 自宅でインターネットに接続する環境がない市民に向けて、出張所や主要な市機関に公衆Wi-Fiの環境を構築し提供する
- ・ 公衆Wi-Fiは、災害発生時に市民が情報を取得するための手段としても活用する

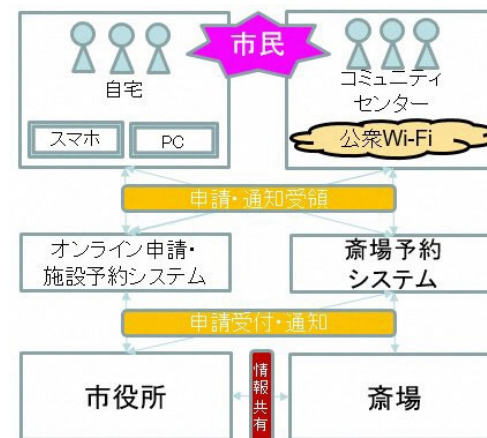
### 実装したサービス概要

#### ① オンライン申請システム

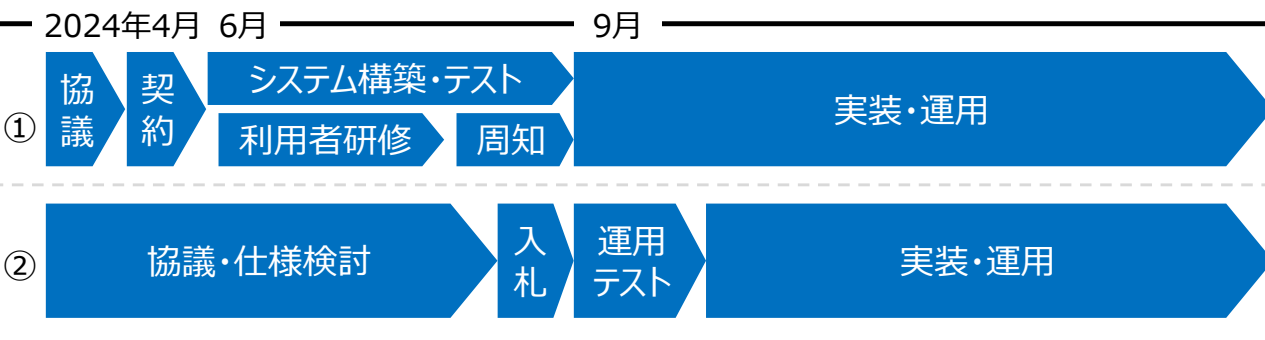
- ・ 市役所等に来庁できない人が、行政手続きや公共施設予約を24時間365日でき、使用料や手数料を現金を使わずに決済できる
- ・ 本庁舎、情報センター及び各コミュニティセンター等に公衆Wi-Fiの環境を整備し、窓口での案内やスマホ教室の開催などを通して、オンライン申請に不慣れな高齢者等に利用方法を案内することで普及促進を図る。また、災害発生時等における通信利用の際の利便性向上に繋げる

#### ② 斎場予約システム

- ・ 葬祭業者がシステムを利用して斎場の予約ができるようになり、電話やFAXで申請する必要がなくなる。また、市及び斎場が予約の情報を共有できるようになる



### 実装スケジュール（※計画時）



### 運用時（伴走支援から2年目以降）の動き

- 2025年4月
- ① オンライン申請システムの対象手続数拡大・公共施設予約システムの対象施設数拡大を実施する
  - ② 葬祭業者向け説明会を通じて、利用率100%に向けた啓発活動を実施する

## サービス②中小企業の新しい生活様式や人材不足への対応の遅れに対し、補助金交付によるデジタル化支援に取り組んでいる

### 栃木県鹿沼市 実装・運用フェーズ（自走）

#### 民間事業者デジタル化推進事業

- 本市においては、地域の中小企業等の新しい生活様式や人材不足への対応が遅れている状況であり、業務効率化や生産性向上等を図るためのデジタル化の取り組みが必要であると考えている
- デジタル化を進めることにより、市内企業の持続可能な成長を促し、企業価値向上を目指す

#### 実装したサービス概要

##### ① デジタル化推進補助金

###### 【社内プラットフォーム導入支援】

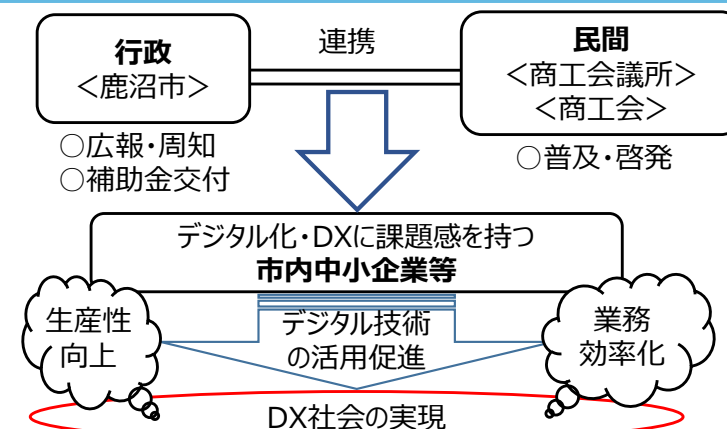
- 社員の出勤や業務連絡、在庫管理などを一括管理できる社内プラットフォーム整備などを通じた業務効率化を図るための費用を一部補助する

###### 【飲食店・サービス業等の業務効率化支援】

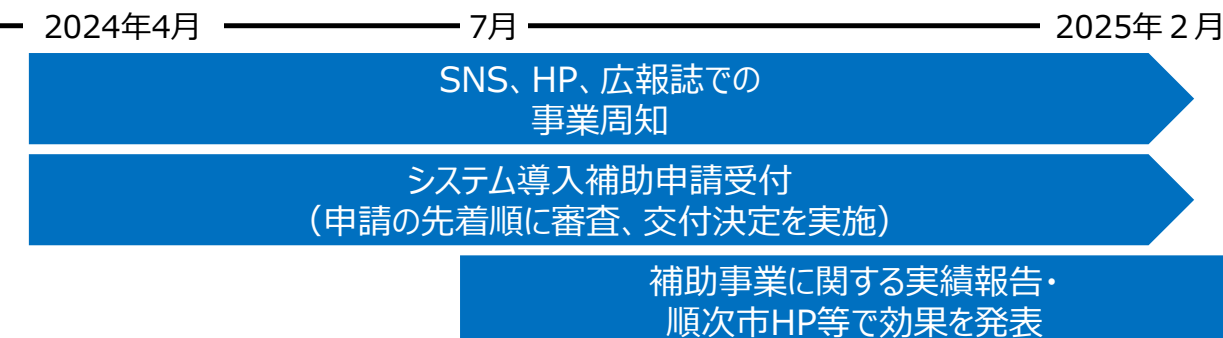
- POSレジや注文用タブレット、オンライン予約システム等、人手不足を補うためのシステムを導入するための費用を一部補助する

###### 【工場等における生産性向上】

- デジタル技術を活用した社内通信設備の整備、単純作業の自動化、高度な設計システム等を導入し生産性向上を図るための費用を一部補助する



#### 実装スケジュール（※計画時）



#### 運用時（伴走支援から2年目以降）の動き

- 2025年4月 -
- 補助金申請受付・交付を実施する
  - 補助制度の周知及び実例紹介に取り組む
  - 昨年度末のアンケート結果を踏まえ、次年度施策に反映する
  - アンケートを実施し、集計する

## サービス③農業者の高齢化や後継者不足による耕作放棄地の増加に対し、水田稲作の負担軽減による営農継続を図るため、水田水管理システム導入支援に取り組んでいる

### 栃木県鹿沼市 実装・運用フェーズ（自走）

#### スマート農業推進事業

- ・ 農業者の高齢化や後継者不足により、耕作放棄地が増加している
- ・ 農業の多様な担い手として、兼業農家が離農しない取り組みが必要であると考えている
- ・ スマート農業を推進することで、効率的な農作業の展開を図り、農業者が豊かに過ごす時間を生み出す
- ・ スマート農業の普及に伴う農畜産物の品質向上と収穫量の増加を目指す

#### 実装したサービス概要

##### ① 水田の水管理システム

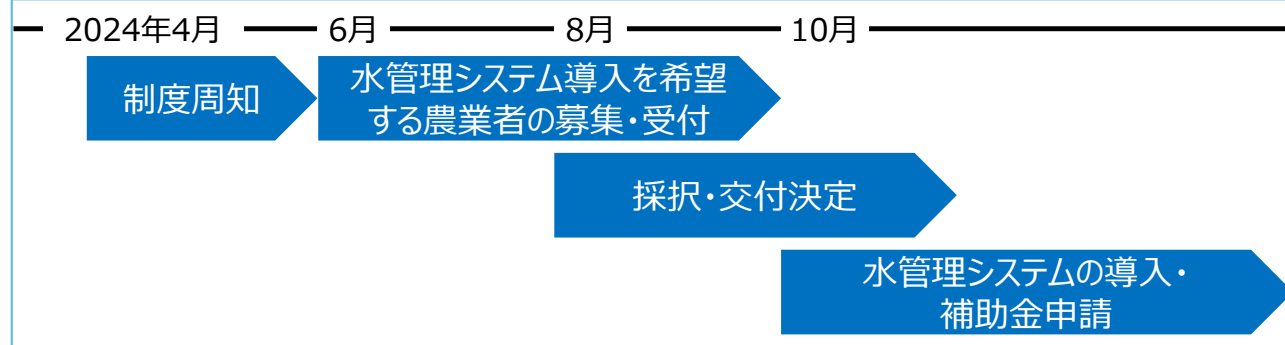
- ・ 水稻作をするうえで、水田の水位管理は重要であり、特に田植え後は、苗の生育に合わせて水位を調整するので、頻繁に水田の水位を確認する
  - ・ 高齢な農業者にとって、何度も水田を確認する作業は、身体的に負担が大きい
  - ・ 兼業農家は、農業以外の仕事での時間的拘束が強く、時間の確保が難しい
- ＜サービス内容＞

- ・ 水田水管理システム導入に係る経費の一部を補助する
- ・ 対象事業：水位センサー、給水ゲート等

⇒水管理システムを導入し、高齢農業者や兼業農家が苦勞している水田の水位管理の効率化と省力化を図り、品質と反収の向上につなげる



#### 実装スケジュール（※計画時）



#### 運用時（伴走支援から2年目以降）の動き

- 2025年4月 —
- ・ 利用者満足度調査を実施する
  - ・ 補助事業を活用した実例を集約する
  - ・ 実証実験を行った農業生産法人等と協力し、スマート農業機械導入の効果を周知する