デジタル田園都市国家構想交付金
（デジタル実装タイプTYPE１）
事業推進に向けたガイドライン

内閣府　地方創生推進室
内閣官房　新しい地方経済・生活環境創生本部事務局
令和５年11月30日
（令和７年３月21日更新）

はじめに

- 本ガイドラインは、地方公共団体から提出された実施計画に記載されている情報を基に令和５年11月に初版を作成し、その後、令和７年３月に一部実績を反映して更新したものです
- **デジタル実装タイプ TYPE1**は、デジタルを活用した地域の課題解決や魅力向上の実現に向けて、**他の地域等で既に確立されている優良モデル等を活用したサービスを地域・暮らしに実装する取組を支援**するものです
- **交付金を活用してサービス実装に取り組んでいる**、**または今後取り組む予定としている地方公共団体**の皆様におかれましては、**本ガイドラインに記載のプロセスごとの取組のポイントや他団体の優良実例**を踏まえ、事業推進の参考にしていただければ幸いです

※本交付金による支援内容は、「新しい地方経済・生活環境創生交付金（デジタル実装型 TYPE1）」が継承

目次

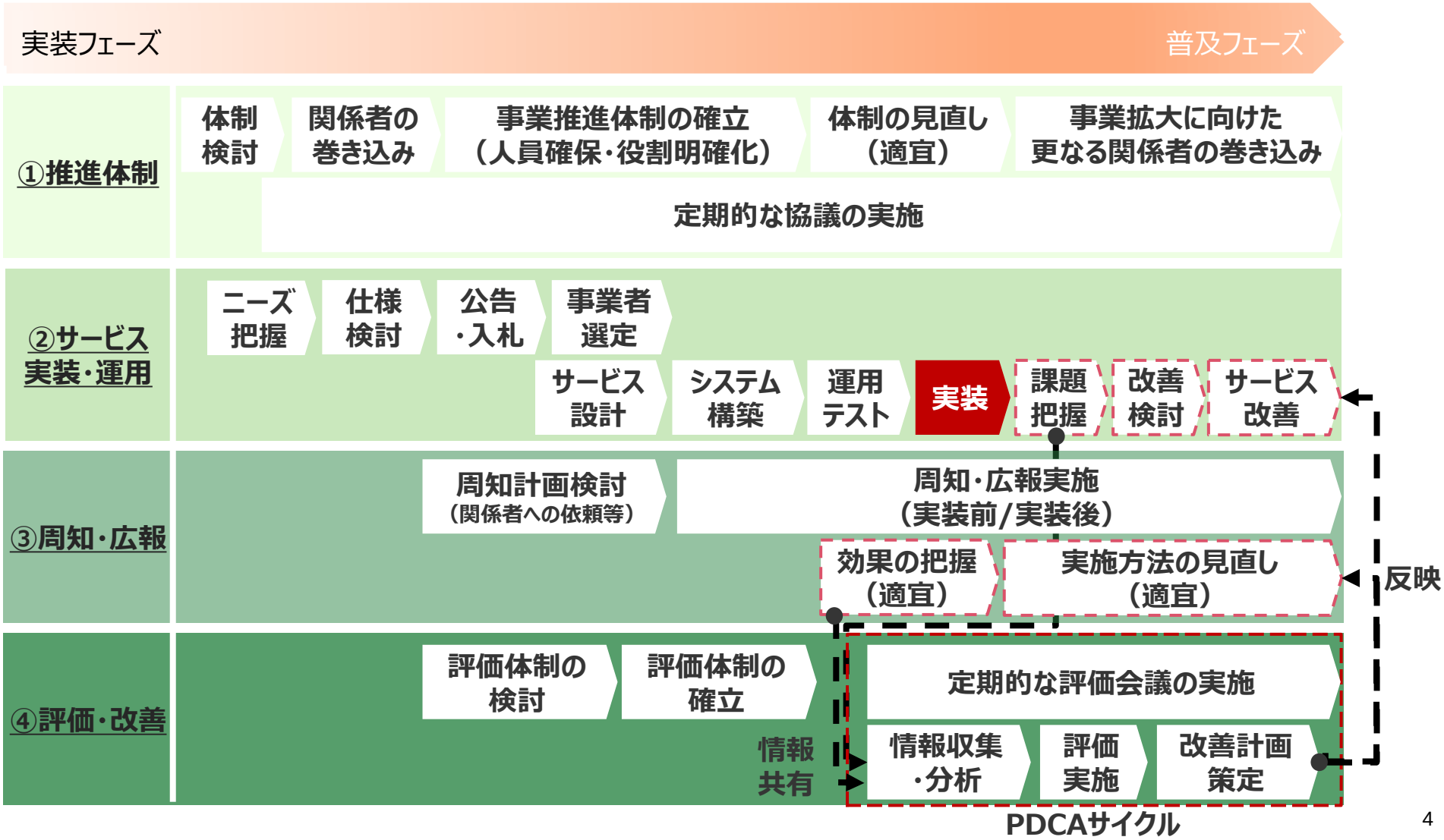
1. 総論（事業推進にあたって）…… 3
1-1.サービス実装の基本プロセス…… 4
2. 各論（推進プロセスごとの有効な取組）…… 5
2-1.推進体制…… 6
2-1-1.推進体制のポイント…… 7
2-1-2.推進体制における有効な取組み…… 8
2-2.サービス実装・運用…… 11
2-2-1.サービス実装・運用のポイント…… 12
2-2-2.サービス実装・運用における有効な取組み… 13
2-3.周知・広報…… 15
2-3-1.周知・広報のポイント…… 16
2-3-2.周知・広報における有効な取組み…… 17
2-4.評価・改善…… 19
2-4-1.評価・改善のポイント…… 20
2-4-2.評価・改善における有効な取組み…… 21
3.取組事例 …… 24
事例1.東京都足立区（行政サービス）…… 27
事例2.北海道千歳市（行政サービス）…… 29
事例3.島根県益田市（行政サービス）…… 31
事例4.千葉県香取市（住民サービス）…… 33
事例5.徳島県阿南市（住民サービス）…… 35
事例6.岩手県洋野町（住民サービス）…… 37
事例7.山形県山形市（教育）…… 39
事例8.北海道音更町（文化・スポーツ）…… 41
事例9.岩手県北上市（医療・福祉）…… 43
事例10.静岡県袋井市（子育て）…… 45
事例11.埼玉県神川町（子育て）…… 47
事例12.富山県（交通・物流）…… 49
事例13.大阪府河内長野市（交通・物流）…… 51
事例14.埼玉県（防災・インフラメンテナンス）…… 53
事例15.岐阜県（防災・インフラメンテナンス）…… 55
事例16.宮城県（農林水産）…… 57
事例17.沖縄県（防犯）…… 59
事例18.新潟県長岡市（産業振興）…… 61
事例19.埼玉県寄居町（観光）…… 63
事例20.埼玉県入間市（環境・エネルギー）…… 65

1.総論（事業推進にあたって）

1-1.サービス実装の基本プロセス

◆**デジタルサービスの実装に向けた、一連の検討の流れ**を**「一般的な例」**として整理すると以下のとおり

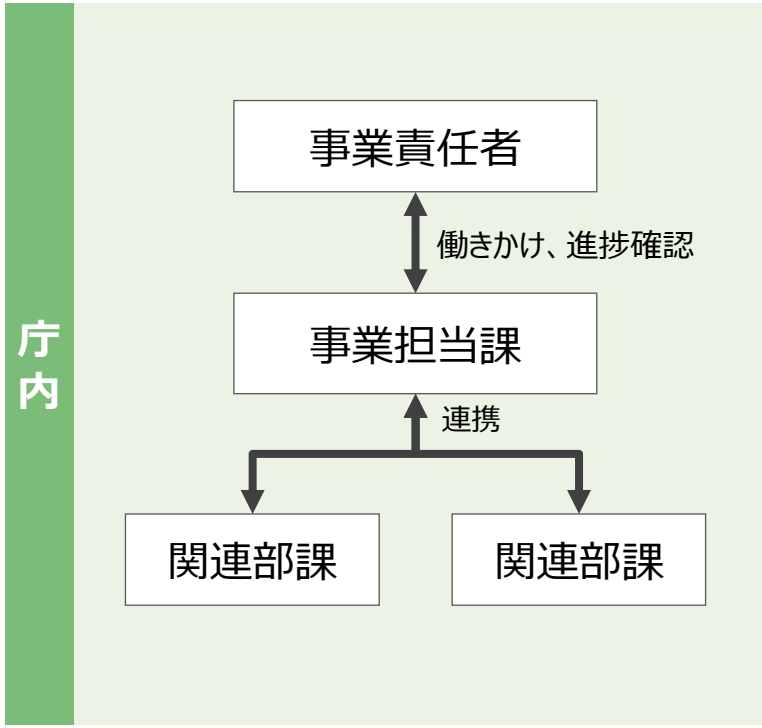
◆以降、TYPE1におけるサービス実装の基本プロセスを**①推進体制**、**②サービス実装・運用**、**③周知・広報**、**④評価・改善**の４つに整理して取組のポイント等を提示



2.各論（推進プロセスごとの有効な取組み）

2-1.推進体制

2-1-1.推進体制のポイント



ポイント①事業責任者からのトップダウンでの推進

事業責任者を明確に設定した上で、関連部課の部課長等（複数の部課にまたがる場合は該当の部課すべて）へ**トップダウンで働きかけ**を行い、**進捗を定期的に確認することでプロジェクトを推進**する。

事業責任者の例：首長、副首長、本部長、等

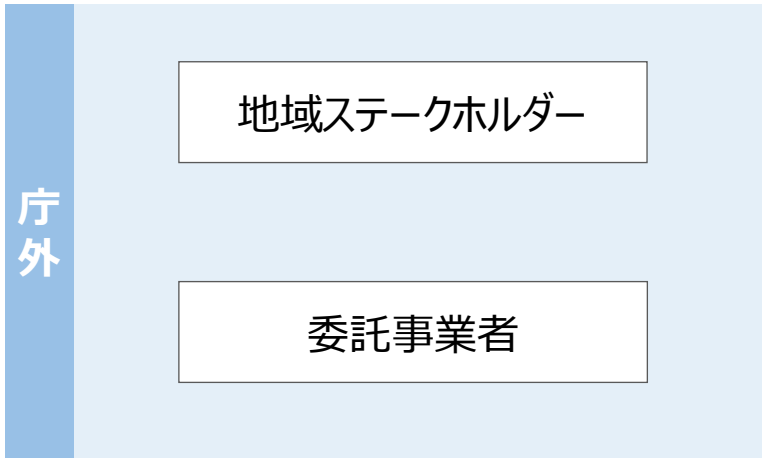
ポイント②事業担当課による仮説ベースでの実装機能案の作成

事業担当課が**仮説ベースで実装機能案を作成**して事前に関連部課の担当者に共有し、当事者意識を持ってもらえるよう働きかけを行うことで、**積極的に庁内関係者を巻き込みながら事業を推進**する。

ポイント③事業担当課によるハブ機能の発揮

事業担当課がハブとなり、**関連部課との役割分担を整理**し、**定期的な事業の進捗共有**を行うことで、**円滑な協力関係の構築**や**短期間でのサービス実装**に向けたすり合わせを実施する。

⇒（兼任で構わないため）**実務担当者を複数名確保**すると効果的



ポイント④ 地域ステークホルダーの積極的かつ継続的な巻き込み

地域へのサービス周知やニーズ把握等を円滑に図るため**地域の関係者を広く巻き込んで、説明会や情報共有、意見交換等を実施**する。

ステークホルダーの例：商工会、商店街組合、社会福祉協議会、観光組合、図書館協議会、地域公共交通活性化協議会、等

ポイント⑤ 委託事業者との密な意見交換による認識のすり合わせ

事業担当課と委託事業者間の定例会議により、確実なサービス実装に向けた進捗確認を図ると共に、**関連部課やステークホルダーとの意見交換**を行うことで、**速やかにサービス機能等への反映を実施**する。

2-1-2.推進体制における有効な取組み（庁内：1/２）

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）

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他部署の巻き込み（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）

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・運用におけるポイント

①ニーズ把握
【STEP1】

サービスの導入や選定前に、想定する利用者からのアンケート等で意見を聴取して、課題やデジタルサービスに**求められる機能や水準、使用するにあたってイメージが導入予定のサービス合致するか**等を把握した上で、仕様検討を行う（近隣の自治体や導入予定のサービスを実装済みの自治体へのヒアリングも有効）。

②サービス調達
【STEP2】

事前に類似サービスを提供している**複数の事業者から情報提供**を受け検討することで、**ニーズを満たしているサービス水準や機能を把握**し、より**事業効果を高める仕様書の作成や事業者の選定**を実施する。

③サービス導入
【STEP3】

導入するサービスに関して委託事業者と情報連携を行うだけでなく、定期的に議論の場を設け、事業者の提案内容をベースとして**サービスに具備する機能の優先順位を検討**し、利用者の意見やニーズを取り入れながら実装を進める（**一部のテスト運用を行ったうえで、順次対象を拡大・本格実装する手法も有効**）。

④サービス改善
【STEP4】

実装したサービスが意図したとおりに機能し、**利用者のニーズを満たす使い勝手の良いものになっているか**、また、**想定していなかった課題や問題点が生じていないか**について確認し、委託事業者と連携して、システム・運用の両面で改善策を検討する。
⇒取組みのポイントは「2-4.評価・改善」を参照

2-2-2.サービス実装・運用における有効な取組み（1/2）

取組み①ニーズ把握（サービス構築前に、想定利用者からの意見を聴取）

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）

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	• **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	• 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	• 試作段階のアプリを、想定利用者である**高齢者に触れてもらいながら、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	• 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	• 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	• 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	• 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	• 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に共有**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・広報におけるポイント

①ターゲット **【who（だれに）】**	• サービス利用者として想定する具体的な**ターゲット層（年齢層、エリア等）の設定を実施**する。 • メインのターゲットへの接点を想定した上で、アナログ/デジタルか等の手法を含め、手段を幅広く検討していく。
②広報手段 **【HOW（どのように）】**	• 伝えたいターゲットに合わせて、手段（**アナログ/デジタル**）や、**行政の媒体に止まらず民間サービスを活用するか**、といった幅広いPRの手段から効果的な手法を検討する。 • 特に幅広い世代やエリアに周知が必要な場合は、ひとつの**手段に止まらず多面的に様々な媒体にて継続的な広報活動**を行っていくのが重要。 • 自治体単独だけでなく、**庁内外の推進メンバーと連携した広報**も効果的。
③その他	• **タイミング**：利用開始直前はもちろんのこと、**数か月前～利用開始後も継続的に実施**する。 • **予算化**：可能な限り予算化し、**外部委託等によるイベントやデジタル広報も活用**し効果の最大化を目指す。 • **メッセージ**：**動画等を活用**して利用方法やサービス活用のメリットをより、**わかりやすく訴求**する。 • **効果把握**：**意図したとおりのターゲット層に届いているか**について、広報手段ごとの効果を把握したうえで、周知・広報策を改善する。

2-3-2.周知・広報における有効な取組み（1/2）

取組み①ターゲットの明確化（利用者層を設定して利用を促す接点を設ける）

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）

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	・**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	・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	・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	・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	・**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	・**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	・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	・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て広報**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	・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	・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	・**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	・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・改善におけるポイント

PLAN・DO

必要な情報を定期的に収集できるよう、**課題を収集すべき対象者を特定**し、**収集体制を予め構築**することが必要

CHECK

①情報収集【STEP1】

KPIに設定している、デジタルサービスの利用状況（利用者数等）の**定量的なデータ**に加え、実際の利用者や事業者からの**アンケートやヒアリング**などにより満足度や機能改善等の**実際の利用者や関係者の声**を収集し、得られた情報の分析を行った上で評価や改善に活用する。

②事業評価【STEP2】

定期的（半年に一回等）に、新規または既存の**外部評価委員会（DX協議会等）による評価体制**の構築や、**外部有識者（大学の教授等）**を実施体制に加えることで、**客観的な視点で**事業評価を行い、改善点を抽出する。

③改善策検討【STEP3】

実施関係課や運営委託事業者と改善検討策について協議を行い、**Q&Aのとりまとめ**や**業務フロー及びマニュアルの改定**によりサービス品質の改善に努める（費用が必要な機能追加等に関しては**優先順位を決めた上で順次実施**）。

ACTION

2-4-2.評価・改善における有効な取組み（1/3）

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	• **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	• 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。 ※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
3	• 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	• 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	• 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	• 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	• 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	• 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	• 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	• **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（2/3）

取組み②事業評価（客観的な評価を行うための工夫）

1	• **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	• 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	• 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	• 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	• 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。

2-4-2.評価・改善における有効な取組み（3/3）

特に、事業実施報告において、解像度の高い課題を抽出し、次年度の具体的な取組につなげていることが確認されている自治体では、KPI達成にも好影響が見られている。

解像度の高い課題を抽出し改善策を実施するためのプロセスとポイント

体制の構築

- **課題を収集すべき対象者を特定**し、仕様書への記載や委託事業者との事前協議、関係者との打合せを通じて、**課題を収集する体制を予め構築**する。
  - ✓ **サービス利用者・提供者を含めた、多方面の関係者**から課題を収集できると良い。
  - ✓ 定期的に収集できるよう、**課題を収集する具体的な方法や頻度**を定めておくと良い。
- 課題は、アンケート調査やヒアリングから直接的に把握する以外にも、**サービス利用状況**などからも把握可能であるため、**定量データを収集できるような仕組み**を構築する。

課題の収集

- 予め構築した収集体制をもとに、課題の収集を行う。
  - ✓ 定期的なアンケート、ヒアリング以外にも、**関係部署に直接足を運んで対話をする**など、**担当者とフラットに意見交換が可能な関係性を構築する**ことで、より細かな課題感をリアルタイムに把握しやすくなる。

改善策の検討・実施

- 庁内の関係者や委託事業者に対して**定量的な根拠に基づいて課題の説明**を行い、課題を共有する。
  - ✓ 感覚的ではなく、アンケート等から得られた定量的な根拠に基づいて課題の説明を行うことで、**改善の必要性を共有し、解像度が高い状態で、改善に向けた協議を行う**ことができる。
- 課題を共有したのち、**委託事業者を含めた関係者で協議**を行い、実装や運用など、どのような形で改善が可能か検討する。
- 運用面で改善を行う場合には、改善策が一時的なもの、一部だけのものとならないよう、**マニュアルを作成**したり、類似の課題に対しても活用できるようサービスを運用する関係者に**広く周知し、利用者の利便性の向上**に努める。

【優良自治体の声】

Edtech教材の導入にあたって、**委託事業者への仕様書の中で、生徒や教職員から学期ごとに利用状況や満足度等の定期的に収集しフィードバックを行うことを定めて**いた。

オンライン申請に係る手続の各担当部署に対して、普段から**直接足を運んで対話をしたり、丁寧な説明を行ったり**しており、担当者の実感に基づく課題を即時に収集できている。

Edtech教材の導入にあたって、課題として挙げられた点については、**検討した改善策を研修会などの場で広く周知する**ことで、事業全体で効果的な取組に改善できるようにしている。

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	東京都	足立区	行政手続のオンライン化による区民サービス向上とRPAによる業務効率化	行政サービス	オンライン申請
2	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
3	島根県	益田市	書かない　行かない　まわらない　みんなに優しい窓口改革事業	行政サービス	窓口入力支援システム（書かない窓口）
4	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
5	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
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	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	個別最適過学習
8	北海道	音更町	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）
9	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
10	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
11	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
12	富山県	–	ウェルビーイングを実現する地域モビリティサービス構築事業	交通・物流	住民向けMaaS
13	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

掲載事例一覧

#	自治体名		事業名	分野	実装サービス
14	埼玉県	–	全庁GIS基盤整備事業	防災・インフラメンテナンス	地理情報システム（GIS）の活用
15	岐阜県	–	住民の避難対策の推進	防災・インフラメンテナンス	防災ポータル・アプリ
16	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
17	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
18	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
19	埼玉県	寄居町	デジタル観光推進事業	観光	VRコンテンツの作成
20	埼玉県	入間市	ゼロカーボンシティ実現に向けた脱炭素型ライフスタイル促進事業	環境・エネルギー	行動変容アプリ

事例1：東京都足立区（1/2）

行政サービス
オンライン申請

1.事業の概要

事業名	行政手続のオンライン化による区民サービス向上とRPAによる業務効率化
事業概要	• 行政の手続きについて「行かない」「書かない」「待たない」をコンセプトに、デジタル技術を活用した、区民サービス向上に取り組んでいる。「行かない」については、行政手続のオンライン申請システムをプロポーザルにて選定した事業者と共同で開発した。 • 本システムにより受け取った申請書のデジタルデータは、RPAを用いて紙出力することなく業務系システムに登録することを想定している。これにより、利用者の申請から区の受付/確認/承認、そして業務系システムへの登録といった一連の処理をデジタルで行うことが可能となっている。

2.実施体制

推進主体と役割

庁内

CDO
行政手続のオンライン化統括

オンライン化推進体制

ICT戦略推進担当課
取りまとめ

情報システム課
調達/契約

各所属
手続のオンライン登載

連携

庁外（オンライン申請システム関係）

㈱内田洋行
システム開発統括

㈱ダブルスタンダード
本人確認API提供

SCM㈱
システム開発

ソニーペイメント㈱
オンライン決済API提供

当区行政評価委員による事業のチェック
区民などの外部委員が参画

3.設定した主なKPIと達成状況

	指標名（単位）	種別
①	オンライン申請可能手続き数（件）	アウトプット
②	オンライン申請率（%）	アウトプット
③	業務の効率化や区民サービスの向上に対する満足度（%）	アウトカム

達成した成果

✓ オンライン申請やデジタル全般の活用含めた職員向け相談会を月２回程度開催することでオンライン申請への手続登載数の増加ににつながっており、庁内横展開による効果も含めて、**目標を上回るペースでオンライン申請可能手続き数を増加する**ことができた。

✓ その結果、世論調査における「業務の効率化や区民サービスの向上に対する満足度」についても、**事業初年度に目標を達成した**。

事例1：東京都足立区（2/2）

行政サービス
オンライン申請

４. 大項目別の特徴的な取組

ここがポイント！
- **職員向け相談会の開催やオンライン化が進んでいない業務主管課へのヒアリングの実施により庁内での支援体制を強化**
- **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**

推進体制 → サービス実装運営 → 周知広報 → 評価改善

取組① 相談会開催やヒアリング実施による担当課支援体制の強化

- オンライン申請やデジタル全般の活用含めた**職員向け相談会を月２回程度開催**した。この相談会を通じてオンライン申請への手続登載数の増加につながった。
- 登載手続数が増加するにつれ、職員側のオンライン申請の活用も広まってきている一方で、相談のなかった課についてはオンライン化が進んでいないという課題感があった。そのため、オンライン化未着手の手続をすべて洗い出し、**ICT戦略推進担当課が主体となって、オンライン化阻害要因等のヒアリングや相談業務を実施**することで、**各業務主管課との伴走支援体制の強化**を図っている。

職員向けBPR相談会を実施。庁内掲示板でもオンライン申請を積極的に周知した。

【庁内掲示板での周知】

皆さん、いつもありがとう！！！

オンライン申請システムを積極的にご活用いただき、誠にありがとうございます。
皆さんにお使いいただいて、お使いいただくことで課題が見つかり、オンライン申請システムは**2022年4月の稼働以来、多くの機能がリリース**されております。

こいつは**みんなに使われて幸せ者だな**と、いつもしみじみ感じてます！

で、進化とは何ぞや！？

始まります！！！

【ICT小ネタ 第29回】「みんなのDX研修」ご参加ありがとうございました！でも以下のようにお伝えしましたが、

1. 具体的な話は別途周知しますが、来月度より**BPR相談会**を開催します！
2. 「みんなのDX研修」のその先、「**あなたのDX研修　○○編**」を開催します！
3. **DXコミュニティサイト**立ち上げます！

ついに、第１弾となる**BPR相談会**が始まります！

取組② 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

- 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アクリル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。

透明なアクリル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。

【窓口で配布したアクリルキーホルダー】

事例2：北海道千歳市（1/2）

行政サービス
キャッシュレス導入

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	• 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。

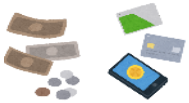
職員がOCRスキャナで納付書を読み取り（様々な形状の納付書に対応）、金額がレジに連動

職員が金額を確定

支払処理

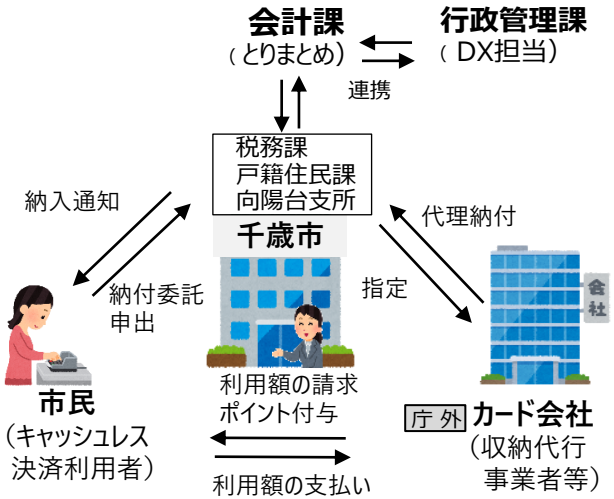
市民がキャッシュレス決済又は自動釣銭機で入金・釣銭受取りを行う。

市民が決済選択



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	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2：北海道千歳市（2/2）

行政サービス
キャッシュレス導入

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**

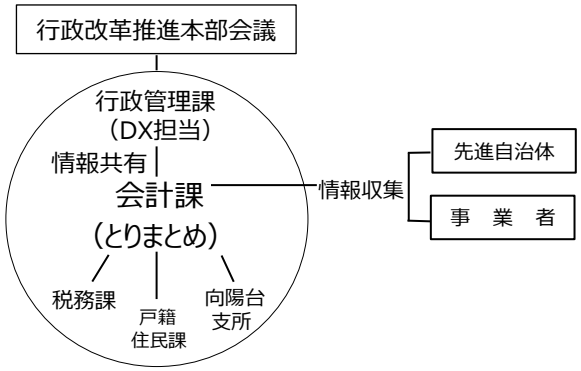
推進体制
サービス実装運営
周知広報
評価改善

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能等について**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。

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】



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**、職員の事務効率化につながるかを考え、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。

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。

【市民側】タッチパネル・キャッシュレス決済端末・自動釣銭機

【職員側】セミセルフレジ・税公金収納システム（OCRスキャナ）

事例3：島根県益田市（1/2）

行政サービス
窓口入力支援システム（書かない窓口）

1.事業の概要

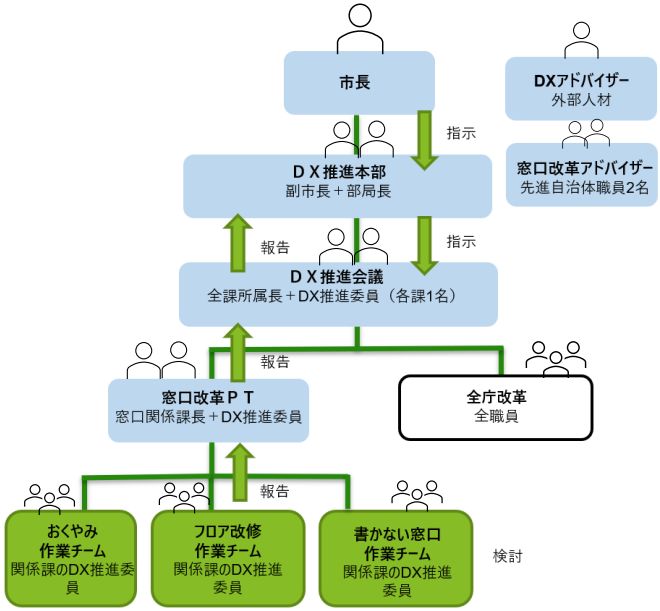
事業名	書かない　行かない　まわらない みんなに優しい窓口改革事業
事業概要	• 「書かない 行かない まわらない 迷わない」をキャッチフレーズに、アナログとデジタルの両面から、市民と職員双方に優しい窓口改革を行うことで、市民の利便性向上及び内部業務の効率化を図り、持続可能で質の高い行政サービスの提供を目指す。 ① 「窓口受付支援システム」の導入 ② 「オンライン申請サービス」の開始 ③ ワンストップサービスの開始 （ライフイベントワンストップ、おくやみワンストップ窓口） ④ 迷わせないサービスの充実 （発券機の設置、サインの見直し、フロア改修等）

【ワンストップ窓口での受付の様子】

【発券機を操作する様子】

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	導入対象課の全手続きのうち窓口受付支援システムで実装する手続件数（件）	アウトプット
②	ライフイベントワンストップで窓口受付支援システムを利用した件数（件）	アウトプット
③	市民の満足度（%）	アウトカム
④	職員の満足度（%）	アウトカム
⑤	来庁者の窓口滞在時間削減（%）	アウトカム

達成した成果

- ✓ ライフイベントに伴って必要となる手続きがなるべく1か所で完結するよう関係課への協力を呼びかけ、**児童手当、母子保健など複数の手続をワンストップ化**した。
- ✓ **来庁者の窓口滞在時間も5割削減**できており、窓口サービス全体への満足度を問う市民アンケートでは、**大変満足または満足と回答した方の割合が100%という高い評価**を得ている。

事例3：島根県益田市（2/2）

行政サービス
窓口入力支援システム（書かない窓口）

4．大項目別の特徴的な取組

ここがポイント！

- **トップの強い号令の下、職員全体の意識向上を図ると同時に、専門的知見や先進事例を積極的に活用**
- **県内の大学生と共同で、市民になりきって窓口手続きの体験を行うことで、課題を抽出し、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 トップダウンでの意識醸成と、専門知見や先進事例の活用

- **庁内推進体制のトップであるDX推進本部長（副市長）の号令**の下、DX推進会議や研修等、**さまざまな場面においてDXの意義や必要性を繰り返し説明し、職員全体の意識向上**を図った。
- **民間人材や先進自治体職員をアドバイザーに委嘱**し、専門的知見を踏まえた助言を得るとともに、**先進地視察を複数回行い**、先進事例の横展開によるスピード感ある取組を推進した。
- 外部有識者意見を取り入れるため、**年2回開催の行財政改革審議会に報告し、意見をいただいた**。
- 毎年度末に「DX取組報告会」を開催し、組織全体でDXに取り組むための機運を醸成した。
- このほかデジタル庁が設置する「共創プラットフォーム」も積極的に活用し、情報発信や情報収集に役立てた。

「DX取組報告会」は、市長以下幹部、議員、職員等が出席。窓口改革推進への大きな後押しとなる。

【DX取組報告会での市長講評の様子】

取組② 県内大学生と共同で手続きを実体験し、課題を把握

- 令和6年度上半期を窓口改革検証期間に設定し、窓口改革プロジェクトチームによる検証作業を進めている。
- 特に「窓口体験調査」では、**市民になりきって手続きを体験することで、課題や気づきを発見**し、解決につなげる取組を実施した。また、**より市民目線に近い形での気づきを得るため、県内の大学生に協力を依頼**し、共同で実施した。
- 先進地視察や他自治体との合同学習会等の開催など積極的な取組を進めることで、得られた気づきや学びを、更なるサービス向上につなげている。

窓口体験調査で分かった気づきや課題から目指す姿を導出し、プロジェクトチームで改善に取り組んでいる。

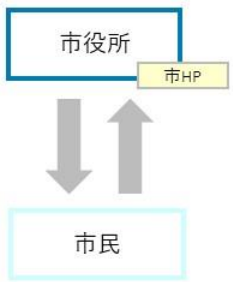
【窓口体験調査の様子】

事例4：千葉県香取市（1/2）

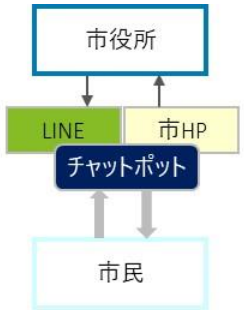
住民サービス
AIチャットボット

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。



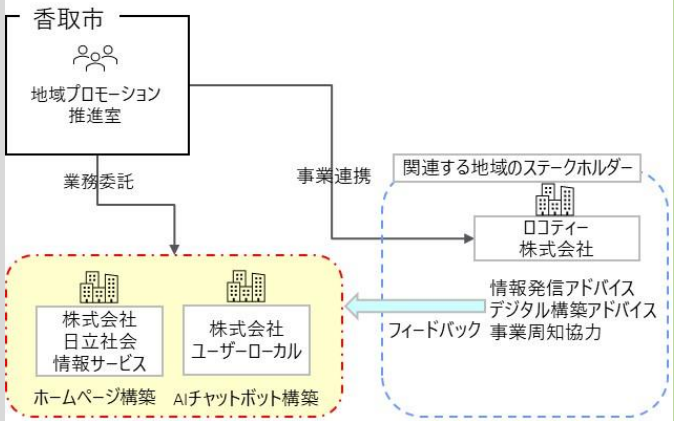
ホームページは補足的な機能にとどまり、基本的な市民対応は市役所窓口



ホームページ、LINEでの連携した情報発信と住民のアクセス性を向上させ、住民の利便性を向上

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	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

- ✓ 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4：千葉県香取市（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**

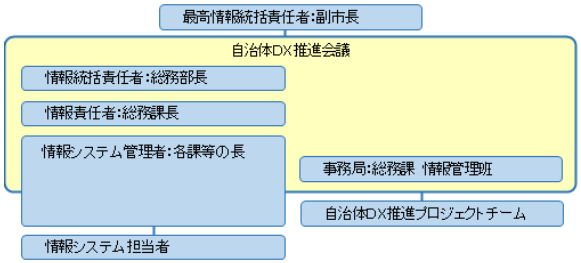
推進体制
サービス実装運営
周知広報
評価改善

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】



取組② 住民が実装サービスを活用しやすい環境整備・広報の実施

- チャットボットを起動するリンクを、市ホームページのトップページに目立つように配置したことや、市公式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で、**住民が新規実装サービスであるAIチャットボットを認知しやすく、馴染みのある環境から自然と活用につながるフローを整備**している。
- 市内の高校や小中学校へ登録を促すチラシの配布し、参加者数が見込まれる各種集まりでも説明やチラシ配布を行うことで、**子どもから各家庭へ情報が波及し、登録が進むよう取り組んで**いる。

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。

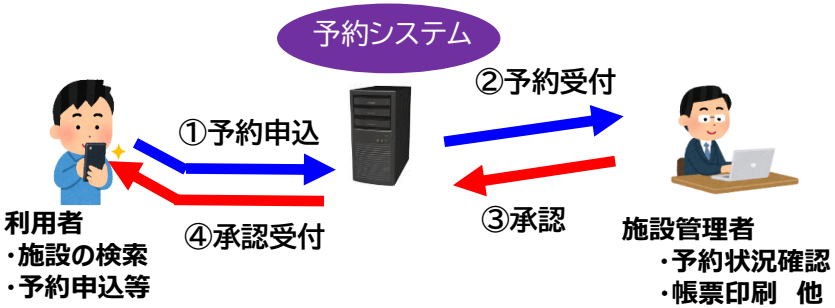
【デザインに係る議論】

事例5：徳島県阿南市（1/2）

住民サービス
公共施設等予約システム

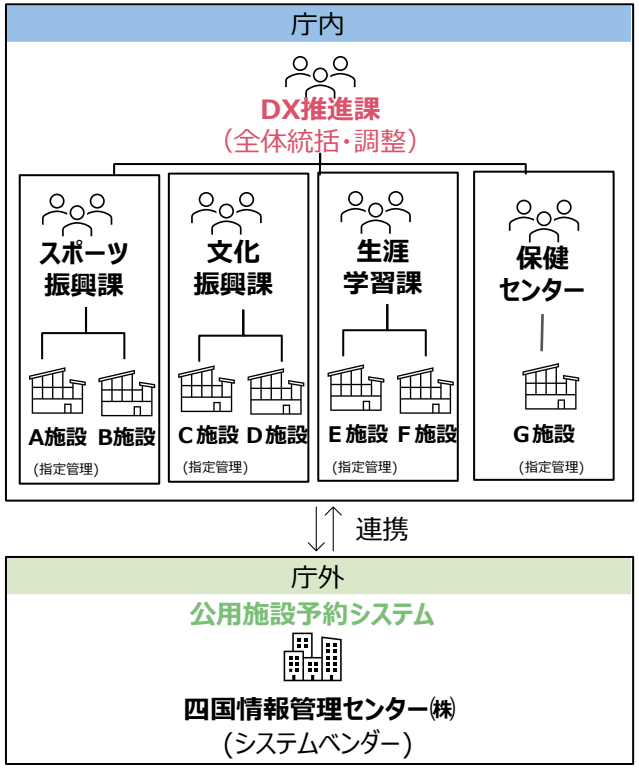
1.事業の概要

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**を通じて受付け、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応対が親切である」**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5：徳島県阿南市（2/2）

住民サービス
公共施設等予約システム

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。

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。

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。

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6：岩手県洋野町（1/2）

住民サービス

住民向けポータルアプリ

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ため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**。

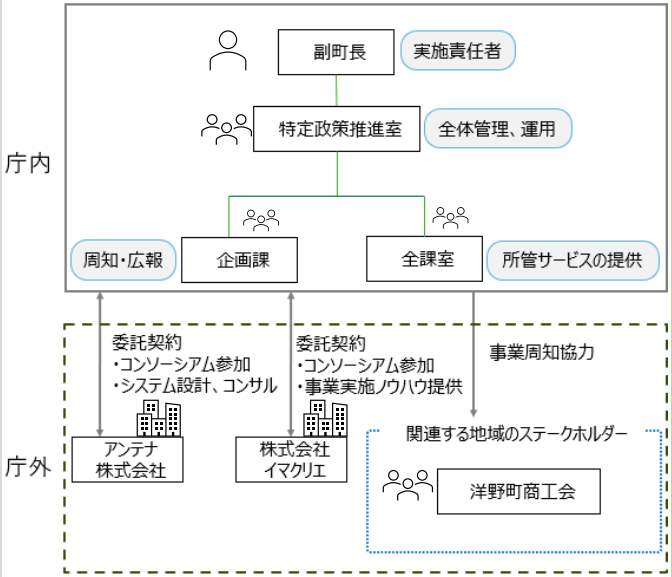
■地域情報ポータルの構築

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

- ✓ 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達成**。
- ✓ 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。

事例6：岩手県洋野町（2/2）

住民サービス
住民向けポータルアプリ

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**

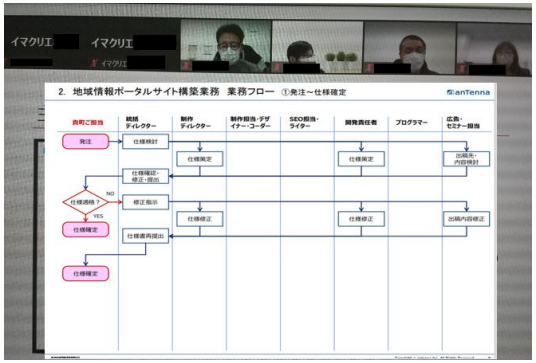
推進体制
サービス実装運営
周知広報
評価改善

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ってしまったが、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。

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】



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。

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：山形県山形市（1/2）

教育

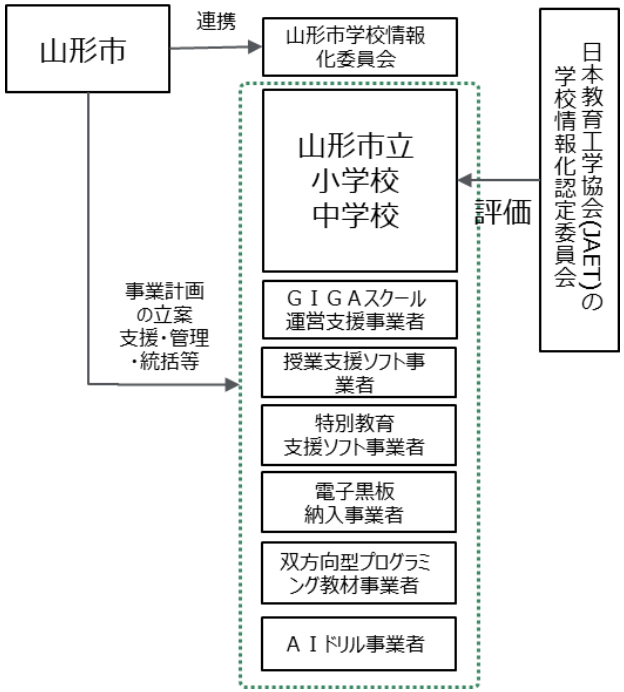
個別最適化学習

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	• 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、**EdTechをはじめとした学習支援ソフト及びICT機器の導入**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。 • **デジタル人材の育成**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。 • 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。

2.実施体制

推進主体と役割



3.設定したKPI（一部抜粋）と達成状況

	指標名（単位）	種別
①	授業支援ソフトの利用率（%）	アウトプット
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

達成した成果

- ✓ 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、9割近い利用率で目標を達成**した。
- ✓ 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、**児童生徒の満足度が高く、目標を達成**した。

事例7：山形県山形市（2/2）

教育

個別最適化学習

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。

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】

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。

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8：北海道音更町（1/2）

文化・スポーツ
電子書籍（デジタルライブラリー）

1.事業の概要

事業名	電子図書館整備事業
事業概要	• インターネット上で電子書籍が閲覧できる**クラウドサービス**を導入し、パソコンやスマートフォン、タブレットなどの端末から、一定期間、専属的に電子書籍を借り受けることができるようにすることで、**時間や場所の制約を受けることなく図書の貸し出しや閲覧が可能になる「非来館サービス」の充実を図る。** • **小中学生及び高校生へIDを付与**し、学校の授業で使用しているタブレット端末で電子図書館サービスを受けられるようにする。 • **視覚障がい者の専用サイト**（電子書籍の音声読み上げサービス）を整備する。 • 地域資料をデジタル化し、利用者へ提供する。

【音更町電子図書館ホーム画面】

【視覚障がい者専用サイト　イメージ画】

2.実施体制

推進主体と役割

庁内

音更町教育委員会（図書館）
（事業の実施）

- **企画課**（庁内調整担当）
- **福祉課**（視覚障がい者サービス窓口担当）
- **情報システム課**（システム導入や資料のデジタル化のサポート担当）

↕ 連携

庁外

- **町内小中学校・高校、学校司書**（情報の共有、児童生徒への指導）
- **㈱メディアドゥ**（システムの導入運用管理）
- **図書館協議会**（意見要望）

3.設定した主なKPIと達成状況

	指標名（単位）	種別
①	小中高生の電子書籍の延べ利用冊数（冊）	アウトプット
②	図書館に来館が困難な障がい者のID取得人数（人）	アウトプット
③	デジタル化する地域資料（冊）	アウトプット

達成した成果

- ✓ 小中学生については、**全ての小中学生に利用者IDを配布**し、教職員向けの説明会の開催や、学校司書との連携等の工夫を行ったほか、**町内高校の全生徒に利用者IDを配布**し、**目標値の約2倍の延べ利用冊数を達成**した。
- ✓ 地域資料について、**町史のほか、広報誌や議会だより、郷土史絵本を電子書籍化**し、ふるさと資料として電子図書館内で利用できるようにした。

事例8：北海道音更町（2/2）

文化・スポーツ
電子書籍（デジタルライブラリー）

4．大項目別の特徴的な取組

ここがポイント！
- **先進自治体を対象にヒアリング調査を行い、体制構築におけるポイントの可視化やステークホルダーとの調整を実施**
- **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**

推進体制 → サービス実装運営 → 周知広報 → 評価改善

取組① 体制構築のポイントを踏まえてステークホルダーと調整

- 既に同じサービスを実装している**近隣の先進自治体にヒアリング調査**を行い、**体制構築におけるポイント**や**関係部署との連携**、**運用開始までの作業工程**等を把握したうえでサービス実装に向けた準備を行った。
- **地域のステークホルダー（学校関係者）**について、校長会議や学校司書会議等の機会を活用して**情報共有を図った**。
- サービス導入時には、**小中学校の教員及び学校司書向けの操作説明会**を実施した。具体的な操作方法等を学んでいただくことにより、**学校現場における導入が円滑に進んだ**。

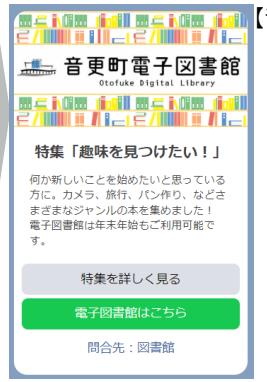
小中学生の一人一台端末内に電子図書館アプリをインストールし、ワンアクションでサービスが利用できるよう工夫。学校を通じて全児童生徒に使い方ガイドを配布した。

【小中学生向け電子図書館使い方ガイド】

取組② 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

- 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**。

音更町公式LINEを通じて電子図書館の特集を町民に周知。また、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。



【音更町公式LINE配信イメージ画】

【電子図書館サポートカウンター開設の様子】

事例9：岩手県北上市（1/2）

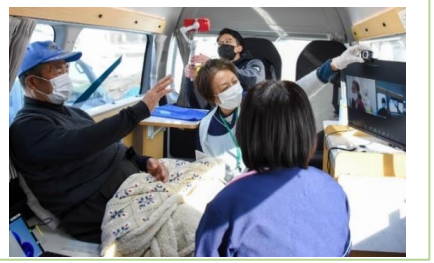
医療・福祉

オンライン診療・服薬指導・医療MaaS

1.事業の概要

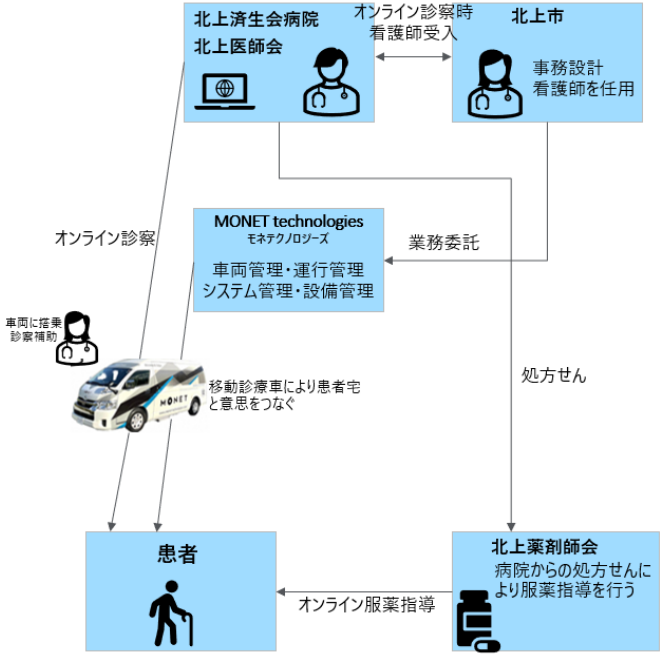
事業名	北上市モバイルクリニック推進事業
事業概要	• 医療用MaaSで患者の自宅を訪問し、オンライン診療・オンライン服薬指導を行う。 ① 参加病院・薬局の拡大による対象患者の拡大 ② オンライン診療-オンライン服薬指導-自宅への薬の配送を一気通貫での実施による患者負担の軽減 ③ 病院・薬局・看護師における多職種連携システム構築による処方せんのやり取りの円滑化・情報共有の促進 ④ 介護施設での事業実施による患者軽減拡大 ⑤医療Maasの理解の促進

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

推進主体と役割



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。**想定の約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9：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。

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。

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**。

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。

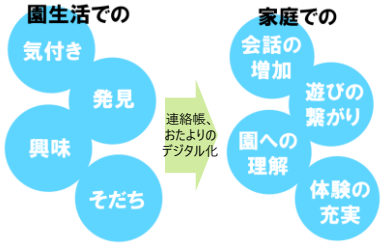
事例10：静岡県袋井市（1/2）

子育て
保育所等業務のデジタル化

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



園と保護者のコミュニケーションが円滑になり、教育・保育の質が向上する

2.実施体制

推進主体と役割

袋井市（袋井市教育委員会）

子ども未来課

園務改善ワーキング（年3回）

公立幼稚園・認定こども園※13園

外部

ユニファ株式会社（システム管理）

株式会社ドコモビジネスソリューションズ（通信管理、保守管理）

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10：静岡県袋井市（2/2）

子育て
保育所等業務のデジタル化

４. 大項目別の特徴的な取組

ここがポイント！
- **事業実施にあたって園のニーズをもとに必要な機能を整理してサービスを実装し、継続して改善を実施**
- **マニュアルによる全体向けの周知と並行して、個別のメール対応を行うなど、利用者に対して丁寧なフォローアップを実施**

推進体制
サービス実装運営
周知広報
評価改善

取組① 事業実施前後での一貫したニーズ把握

- **園のニーズを調査し、園務改善・安全性向上について必要事項を整理**した。
- 複数社よりサービスの説明を受け、４つの業者について**園で実証実験を行い、本市のニーズに合った業者を選定**した。
- **保護者・職員向けアンケートを実施**し、利用者の意見に基づいたシステムアップデートを依頼した。
- 業者との定例会を通して**追加機能の依頼や現状の報告を行ってきた**ことで、利用者満足度が向上した。

従来のおたより配信と比べ、遊びの様子を即日配信できるようになったことで、保護者の園活動への理解が高まった。

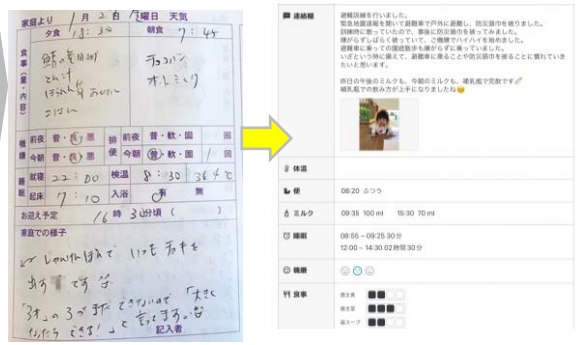
【おたより・ドキュメンテーション】

取組② サービス利用者に対する丁寧なフォローアップの実施

- **保護者に対して通知やマニュアルを導入前に配布**をし、スムーズな運用を進めた。
- 職員向けの操作説明会（オンライン）を実施し、機能の周知を行った。**要請に応じて園での操作説明を行う**ことで、システムへの理解が深まった。
- 導入後には、**保護者の質問に対する担当課からの個別メール対応**により、保護者の理解を深めた。

従来の手書きと比べ、短時間で入力が可能となった。写真や午睡情報など、情報量が増加し、保護者の安心感につながった。

【連絡帳を電子化】



事例11：埼玉県神川町（1/2）

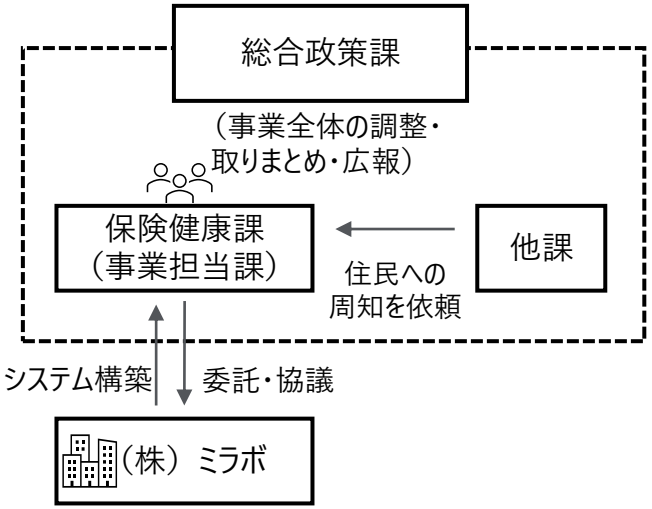
子育て
母子健康手帳アプリ

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	・子育てに関しての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スな情報提供を実現。 **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

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	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

- ✓ 対象となる子育て世帯に**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**を行ったことが登録者数の増加につながった。
- ✓ 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**直接予約できるよう設定を追加**し、満足度向上を達成。

事例11：埼玉県神川町（2/2）

子育て
母子健康手帳アプリ

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。

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。

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。

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。

＋

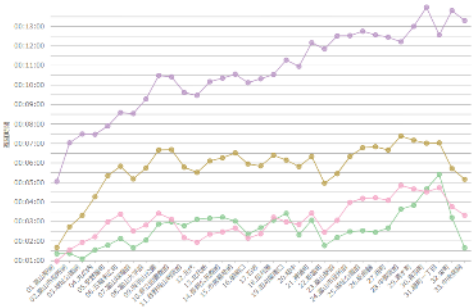
事例12：富山県（1/2）

交通・物流

住民向けMaaS

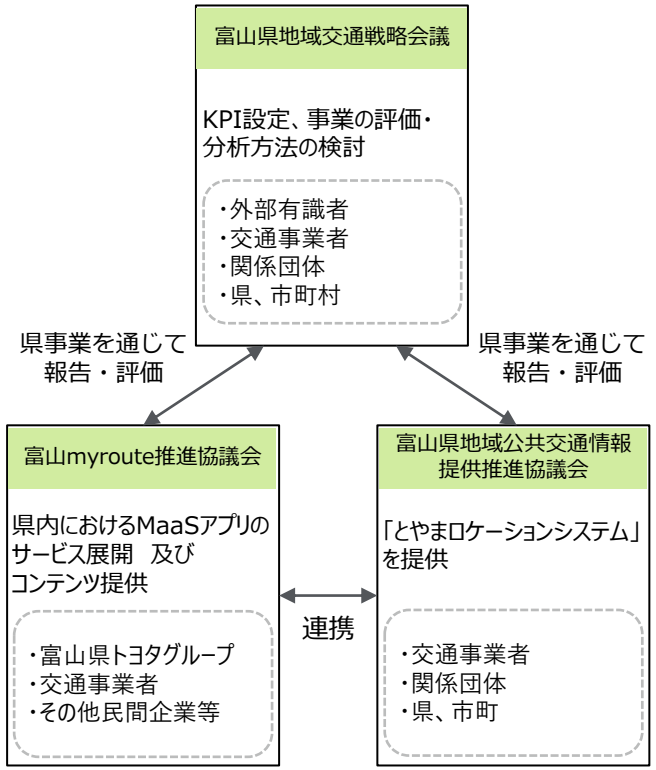
1.事業の概要

事業名	ウェルビーイングを実現する地域モビリティサービス構築事業
事業概要	• 富山県地域交通戦略の基本的な方針・考え方を踏まえ、ウェルビーイングを実現する地域モビリティサービスを構築するため、デジタル技術等を活用した取組みを推進する。 ① **富山県MaaS環境の構築** MaaSアプリと県内全域のバス運行情報を提供する「とやまロケーションシステム」とのデータ連携を実装。 ② **データを活用した交通サービスの改善** ・鉄道の位置情報、遅延情報等の提供 ・バス遅延情報等の集計・可視化に向けたシステムを開発



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	MaaSアプリにおいてリアルタイム運行情報を配信する交通モード数（%）	アウトプット
②	遅延データに基づいたダイヤ改正の系統数	アウトプット
③	アプリ利用満足度（利用者、事業者）（%）	アウトカム
④	アプリの日当たり利用者数（県内）（人）	アウトカム
⑤	とやまロケーションシステムの閲覧数（回/日）	アウトカム

達成した成果

- ✓ 県内のバス路線を広くカバーしている民間バス事業者2社の協力を得て、遅延改善の効果の高い路線・系統の洗い出しを進めた結果、**事前の想定を大幅に上回る系統のダイヤ改正**を行うことができた。
- ✓ 利用者アンケート結果に基づき、観光施設、飲食店、イベントなどの情報の充実や交通チケット・クーポンの充実等を図った結果、**7割以上の利用者から好評を得て、満足度の目標を達成**した。

事例12：富山県（2/2）

交通・物流

住民向けMaaS

4．大項目別の特徴的な取組

ここがポイント！

- **県と交通事業者がそれぞれ主体となって、情報発信やイベント開催など多様な広報を実施**
- **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**

推進体制

サービス実装運営

周知広報

評価改善

取組① 官民連携した多様な広報の実施

- 県のプレスリリースや県公式SNSを通じた情報発信に合わせ、事業者側でも同様の情報発信を行っていただくなど、**相乗効果を意識して周知・広報**を行った。
- 事業者側には、**MaaSアプリを活用した駅・駅周辺、商業施設におけるイベント開催**を実施していただき、できる限り多くの人々にアプリの存在が目に入るよう工夫を凝らした。

- 利用者アンケートでは、MaaSアプリを知ったきっかけとして「駅・駅周辺、商業施設におけるイベント開催」を挙げた方が最多の23.2%（次いで「ポスター・チラシ」が21.0%、「SNS」が20.3%）
- 駅等のブースでは、スマートフォン操作に不慣れな方を想定し、MaaSアプリのサービス内容だけでなく、ダウンロード手順や操作方法も併せて説明した。

【富山駅でのイベント開催の例】

取組② 外部有識者を含めた会議体による評価体制の確立

- **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。

事例13：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

クルクル運営
- 河内長野市（運行主体）
- 地域運行メンバー（運行）
- 河内長野市 社会福祉協議会（運行支援）

↓↑ 技術提供
ヤマハ発動機株式会社（自動運転技術提供）

↓↑ 連携協力
株式会社コノミヤ（運行拠点・運行経費支援）

↓↑ まちづくりの全体調整
学校法人　関西大学（まちづくり調整）

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13：大阪府河内長野市（2/2）

交通・物流

自動運転

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

サービス実装

周知広報

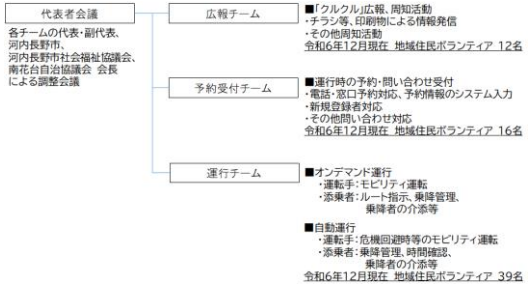
評価改善

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。

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】



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。

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】

事例14：埼玉県（1/2）

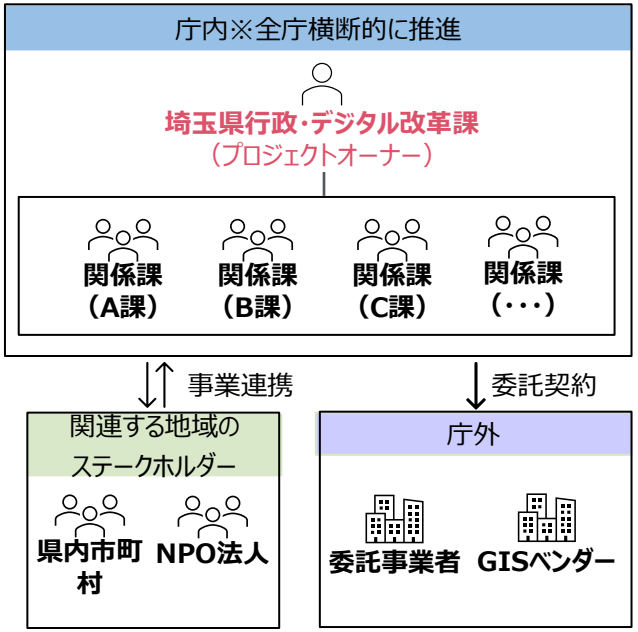
防災・インフラメンテナンス
地理情報システム（GIS）の活用

1.事業の概要

事業名	全庁GIS基盤整備事業
事業概要	• 全庁共通のGIS基盤を整備して各課が保有するシステムやデータを順次集約し、GIS情報を集約したポータルサイトを構築して一体的な情報発信を行う。また、一体的な情報発信による県民・事業者の閲覧利便性の向上や、庁内データのオープンデータ化によるデータ活用の促進を図る。 ■多様な発信データ 3D都市モデル、下水道管路施設、孤独・孤立対策、バリアフリーマップ、AED設置場所　など 【事業イメージ】

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	全庁GIS基盤に統合する業務数（業務）	アウトプット
②	全庁GIS基盤へのアクセス数（件）	アウトプット
③	全庁GIS基盤の満足度（ポイント）	アウトカム

達成した成果

✓ 事業者選定前の段階で「データ（地理情報含む）を収集・管理する業務について」庁内照会を実施し、**搭載業務候補の洗い出し**を行い、また、**公開前にデモページを各課に共有し、完成イメージを共有することで、利用者が利用しやすいシステムを構築することができ**、利用者満足度のKPIを達成。

事例14：埼玉県（2/2）

４．大項目別の特徴的な取組

ここがポイント！
- **定例会以外にチャットを併用し、関係者全体へのリアルタイムの情報共有を実現**
- **サービス内容検討時に庁内照会を実施し、事前に課題整理等を行うことで、利用者の使いやすいシステムを構築**

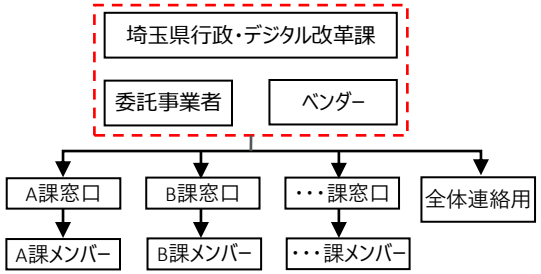
推進体制 → サービス実装 → 周知広報 → 評価改善

取組① チャット等の方法により、円滑なコミュニケーションを実現

- 搭載業務数が多いことから、各課との情報共有は密になるように留意して事業を推進する必要があった。
- **委託事業者と毎週定例会を行い、システム構築時の進捗管理とシステム稼働後の運用状況に関する情報共有**を行うことで、計画通りに進捗した。
- 庁内の体制に関しては、**各課とのやり取りをメールでなく、チャットで実施することで、円滑なコミュニケーション**を可能とした。また、全体周知用に**各課窓口を集めたチャットグループを作成することで、全体周知も円滑に実施**できた。

各課の窓口となる担当者を明確にし、メールではなくZoomを用いたチャットツールで連絡網を整理し、リアルタイムでの円滑な連絡体制を実現した。

【推進体制】



取組② 事業実施前段階のサービス内容に関する綿密な設計

- 搭載業務数が多いことから、**カテゴリー分けを実施し、利用者が目的の地図を見付け易いシステムを構築**する必要があった。
- 事業者選定前の段階で「データ（地理情報含む）を収集・管理する業務について」庁内照会を実施し、搭載業務候補の洗い出しを行った。
- また、**公開前にデモページを各課に共有し、完成イメージを共有**することで、利用者が利用しやすいシステムを構築した。

構築年度（R5年度）の１６マップから７０マップ（R6年度末）まで拡充する。今後も順次拡大予定。現ポータルサイトをリニューアルし、探しているマップを見つけやすいよう、カテゴリ別の表示にする。

【カテゴリ別表示】

事例15：岐阜県（1/2）

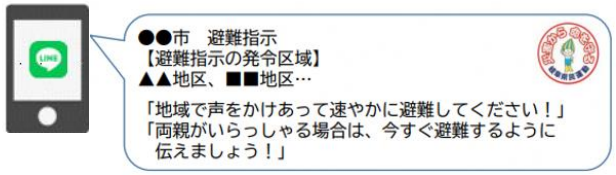
防災・インフラメンテナンス
防災ポータル・アプリ

1.事業の概要

事業名	住民の避難対策の推進
事業概要	・デジタル技術を活用し、避難情報の発信の強化、県民の防災意識の向上、さらに県民の避難行動の際に重要な役割を担う消防団員の育成・確保を図る。 ・LINE「岐阜県_公式防災アカウント」において、**各自の登録内容に応じた避難情報等を配信することができるようシステム整備**するとともに、YouTube動画の作成・配信やデジタル版の防災学習副読本を作成する。

ＬＩＮＥ「岐阜県 公式防災アカウント」

◎リアルタイムで避難情報・気象情報が受け取れる！
◎居住地、勤務地、実家など３市町村の情報が受け取れる！



2.実施体制

推進主体と役割

庁内

危機管理部
・防災教育の推進（デジタル版の防災学習副読本の作成 等）
・情報発信（YouTube動画の配信 等）
・LINEアカウント、応援事業所検索サイトの管理

↓↑ 連携

庁外

市町村
被害情報集約システムによる
避難情報等の共有

教育現場
デジタル版の防災学習副読本を
活用した授業の実施

商業施設
イベントの実施、広報の協力

3.設定した主なKPIと達成状況

	指標名（単位）	種別
①	LINE「岐阜県_公式防災アカウント」の登録者数（名）	アウトプット
②	YouTube閲覧数（回）	アウトプット
③	消防団員の条例定数に対する充足率（%）	アウトカム

達成した成果

✓ 県民の方へ分かりやすく防災に関する情報が伝わるよう、岐阜県で発生しやすい災害や個人で行える防災対策、防災ヘリの紹介など、**幅広いコンテンツを動画として配信し、閲覧数が増加**。

✓ 地域ごとに消防団員確保策を検討する協議会を開催するなど、県、市町村、消防団等が一体となって消防団員の確保に向けて取り組み、令和６年４月１日時点の充足率は全国２位となった。

事例15：岐阜県（2/2）

防災・インフラメンテナンス
防災ポータル・アプリ

4．大項目別の特徴的な取組

ここがポイント！
- **防災分野以外のLINEアカウントと統合し、広範な防災情報配信を継続しながら防災情報取得を促進**
- **イベントや会議でのPR、広報誌への記事掲載、各種メディアでの発信など多様な手段による広報を実施**

推進体制 → サービス実装運営 → 周知広報 → 評価改善

取組① 幅広いユーザーニーズに応えるための情報配信

- 「ハザードマップ」、「警報・注意報」、「避難情報」などのメニュー画面から各種防災情報を入手可能なほか、**平時から災害時まで幅広く情報を発信**した。
- 避難情報や各種警報のほか、地震などの情報を自動配信したほか、より早めの避難行動につながるよう、警戒レベル３高齢者等避難時の配信内容を分かりやすいものに見直しを行った。
- 2024年度に防災アカウントと県政情報を配信するアカウントを統合。防災以外の情報を取得するために**県の総合アカウントに登録したユーザーに対して、防災情報の取得を選択できる機会を設け**、**防災情報に関心が低い層への情報提供**に取り組んでいる。

避難情報などが自動配信されることで業務量が減り、その他の災害対策業務に対応することが可能となった。また、平時から火災予防などの啓発やイベントの案内等、様々な情報を配信した。

【LINEのメニュー機能の活用】

※ハザードマップの確認

取組② 認知度向上に向けた多角的な広報活動の実施

- 県民の防災意識の向上や避難促進につながるよう配信内容の充実及び認知度の向上に向けて、多角的かつ効果的な周知を図った。
- 防災啓発イベント・外部との会議でのPRや県内の地域広報誌での記事掲載、テレビ番組・YouTube動画の制作・公開、ラジオ出演、庁内・市町村への紹介、新聞広告掲載など、**様々な方法でLINEアカウントの周知・登録依頼**を行った。
- 特に、2023年度には、**地元大型商業施設や県主催の大型イベントに積極的に出展**し、登録を呼びかけた。

防災に関する体験や学習を提供しながらアカウントを周知することで、登録者の増加とともに県民の防災意識の向上に寄与した。

【英語版のチラシ】

【防災イベントでの周知】

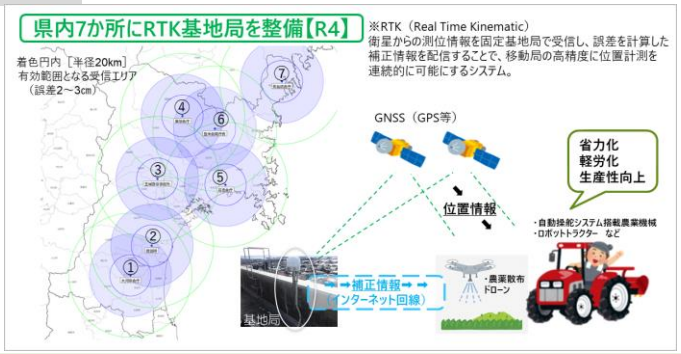
事例16：宮城県（1/2）

農林水産

スマート農業

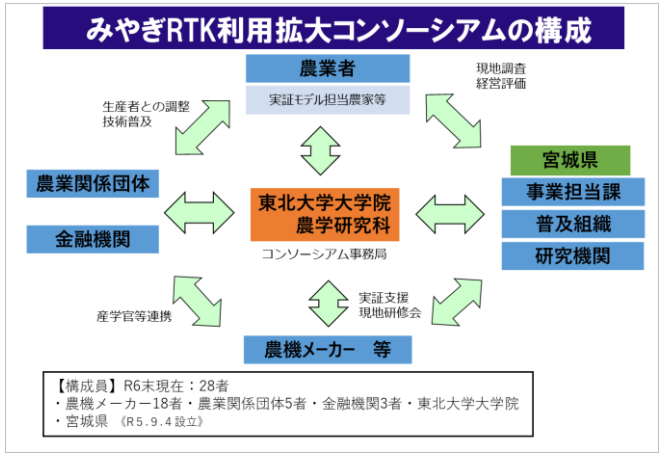
1.事業の概要

事業名	RTK基地局全域整備等によるスマート農業実装拡大事業
事業概要	• 県が県内主要箇所に高精度な作業に必要となるＲＴＫ基地局を整備し、県内全域でスマート農機を活用できる環境を整えるとともに、農業者の「自動操舵システム」等の実装を支援し、利用拡大と標準化を図る。また、自立的な管理運営体制の構築を図る。 • 「みやぎスマート農業推進ネットワーク」や連携協定を締結している(株)クボタやヤンマーアグリジャパン(株)などと協力し、技術的なアドバイスや実演会、検討会等を行い、効率的な農業経営の展開、規模の拡大を図る。



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	「自動操舵システム」等ＲＴＫ関連機器を活用する経営体数（個）	アウトプット
②	農作業における労働時間の削減（%）	アウトカム

達成した成果

- ✓ 「自動操舵システム」等ＲＴＫ関連機器を活用する経営体数は、**事業開始以降、2年連続で増加**しており、スマート農機の活用が図られている。
- ✓ その結果、**農作業における労働時間も平均で15%以上削減**することができ、目標を達成した。

事例16：宮城県（2/2）

農林水産
スマート農業

４．大項目別の特徴的な取組

ここがポイント！
- **スマート農業の自律運営を図るための、個々の利用者へのワンストップ支援を実施**
- **コンソーシアム内での情報共有によりノウハウを蓄積し自律的・継続的なサービス改善を推進**

推進体制

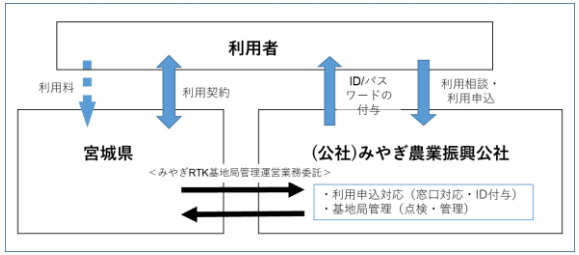
サービス実装運営

取組① 将来的な自律運営を目指した支援体制の構築

- 本事業は、県内全域にスマート農業機械を普及・拡大させていくことを目的としており、RTK基地局を行政側で整備することにより、**スマート農業に掛かる農家の費用負担や事務手続きの軽減**させ、**持続可能な運営**を目指している。
- RTK基地局の利用・申込に係る業務の一部を外部委託するとともに、課内にも新たに**スマート農業コンシェルジュを配置**し、**スマート農業技術の導入から活用まで、利用者個々の経営状況に応じたワンストップ支援**を行っている。
- 県内全域をカバーし利用者が多いことで、**少額な費用負担でスマート農業機器による作業の省力化・効率化が実現**できており、農業従事者の負担軽減ややりがい向上につながっている。

県内多くの農業者の方に利用していただけているため、自律的な運営に必要な収入を賄うことができている。

【宮城県RTKシステム運用スキーム】



周知広報

評価改善

取組② コンソーシアム内での情報共有による継続的なサービス改善

- 県では、RTK基地局の利用をさらに拡大するため、**県と大学、民間企業等によるコンソーシアム**を2023年度に設立し、活用事例の把握や改善策の検討、情報発信などを行っている。
- **コンソーシアム内で、利用ユーザー数や導入されたスマート農機の内訳等の情報を共有**し、今後の事業及び施策の方向性を検討していくとともに、**利用ユーザーへのアンケート調査などをもとにしたサービス改善**を図っており、トラブル事例のノウハウを蓄積し情報共有を行うことで、効果的なユーザーサポートにつなげている。

産学官連携によるコンソーシアムを設立し、農業者の軽労化や生産性の向上に向けセミナーや現地研修会を実施した。

【みやぎRTKシステム利用拡大コンソーシアム現地研修会】

事例17：沖縄県（1/2）

防犯

見守りサービス

1.事業の概要

事業名	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）
事業概要	• 離島・過疎地域の条件不利地域と都市との格差を縮めるため、デジタル技術の活用により、離島・過疎地域の個性を活かしながら、地域課題の解決と持続可能な社会の形成を目指す。 **①高齢者等のみまもり支援** **②ICTを活用した独居老人等のみまもり支援** 上記の地域全体でのみまもり支援に加え、センサーを設置した世帯の生活の活動状況、呼吸検知や睡眠データを取得するご家族向けアプリによる、新たなみまもり方法も実施 【事業イメージ】

2.実施体制

推進主体と役割

沖縄県

沖縄県　企画部 地域・離島課
（プロジェクトオーナー）

採択 ↓ ↑ 提案

株式会社おきでんCplusC
「やさしいみまもり」サービス提供・運用
地域の体制構築コーディネート
機器設置等環境構築

- **国頭村 大宜味村 東村 伊江村 石垣市**（地域への周知協力 広報紙・Web掲載）
- **自治会**（地域取りまとめ）
- **民生委員/社協**（高齢者紹介・説明協力）
- **直営/現地協力員**（説明・設置作業）
- **高齢者**（見守り対象）

3.設定した主なKPIと達成状況

	指標名（単位）	種別
①	ICTを利用したみまもりを実施する世帯（世帯）	アウトプット
②	サービス利用の満足度（ポイント）	アウトカム

達成した成果

✓ **導入の手間が少ない機器**を活用したことに加えて、機器の設置後も**機器等の不良や操作がわからない等の問い合わせに対して電話、訪問等の方法でのサポートを実施**したことが、利用する世帯の増加（2年連続KPI達成）及びサービス満足度の向上（2年連続KPI達成）に寄与した。

事例17：沖縄県（2/2）

防犯

見守りサービス

4．大項目別の特徴的な取組

ここがポイント！

- **アンケート調査をもとにニーズを把握し、サービスの向上・事業の改善を実施**
- **対象である高齢者本人だけではなく、その家族や郷友会など関係団体へも周知を行い、参加世帯の増加を促進**

推進体制

サービス実装運営

周知広報

評価改善

取組① きめ細やかなニーズ把握により、サービス向上を実施

- 離島・過疎地域において高齢者宅の約7-8割にはインターネット環境がない状況であり、通信事業者と協力の上、設置・設定サポートを行った。
- アンケート調査により、「コードが無ければよい」「緊急の事態になった時に連絡できるとよい」などの改善の要望があることから、事業者と連携し改善に取り組んだ。
- 高齢者等の見守りに合わせて、**緊急連絡網のデジタル整備等を併せて実施することで、地域の見守り体制を強化**した。

高齢者・家族の緊急時の連絡先をデジタルで整備しすることで、情報の陳腐化と緊急時の迅速な連絡体制を構築できた。

【高齢者・家族の緊急連絡網デジタル整備】

取組② 関係ステークホルダーの巻き込みによる多方面の広報活動

- 事業への参加世帯を増やすために、**高齢者本人に加えて実施地域外に居住している家族に対して説明**を行うことが有効であることから、郷友会の会合での周知等に取り組み、家族を通じた事業参加を図った。
- 事業実施区域内の市町村や関係団体との連携を強化しながら、より効果的な周知の実施に取り組んだ。
- 沖縄県の移住定住促進事業との連携により、公式の移住応援サイトにて、高齢者が安心して暮らせる地域づくりの優良事例として利用者のインタビュー記事を掲載した。

自治体の広報紙や公式LINE等で地域への事業説明会の周知を実施することで、新しいサービスへの警戒心を下げ、参加者増へつなげることができた。

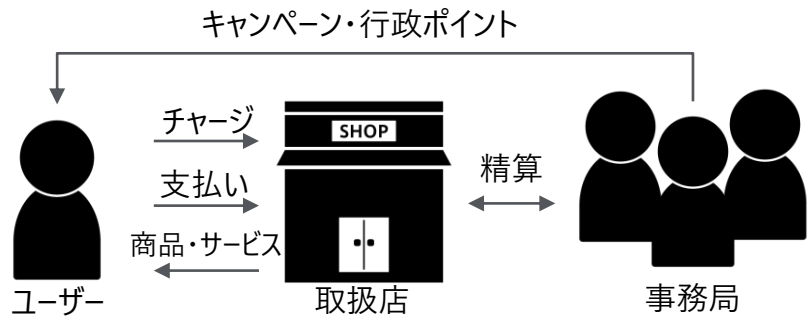
【事業説明会の様子】

事例18：新潟県長岡市（1/2）

産業振興
地域通貨・ポイント

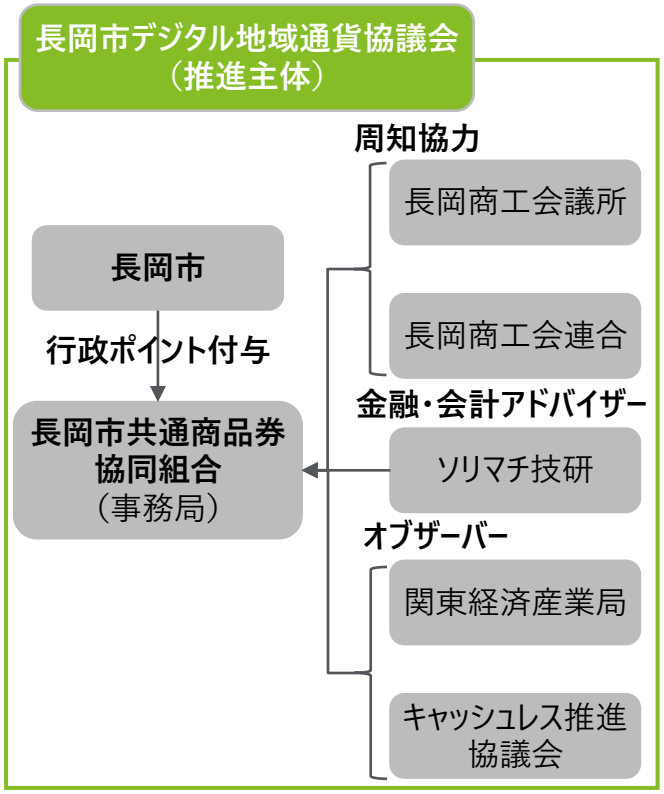
1.事業の概要

事業名	地域経済活性化に向けた地域通貨の導入
事業概要	• 市内の取扱店で共通で使える**電子マネー**。各取扱店で現金をチャージすることが可能。市内全域のキャッシュレス化を推進するとともに、買い物をした際に、ポイントを付与することで、地域経済活性化を図る。 • 紙のプレミアム付き商品券のみではなく、**プレミアムポイントを付与**することで、地域経済活性化に向けた、本市独自の迅速且つ効率的な経済対策の礎とする。 • 行政が発行する**行政ポイントを付与**することで、市内での消費喚起につなげるとともに、**行政のイベントやアンケート等への積極的な参加**を促す。



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	デジタル商品券チャージ（発行） 額（円）	アウトプット
②	利用可能店舗・サービス数（店）	アウトカム
③	デジタル決済総数（回）	アウトカム

達成した成果

- ✓ サービス開始前の説明会、店舗PR（キャンペーンチラシに参加店掲載、アプリで新規店のプッシュ通知）、商工団体を通じた声かけ等を行うとともに、あわせて手数料を無料としたことで**利用可能店舗数は当初目標を上回るペース（約1.5倍）で増加**した。
- ✓ その結果、近隣市を中心に利用者は増加し、**デジタル決済総数は当初目標の目標を大きく上回る形で達成**することができた。

事例18：新潟県長岡市（2/2）

産業振興

地域通貨・ポイント

4．大項目別の特徴的な取組

ここがポイント！

- **開始当初から協議会を立ち上げるとともに、庁内の複数部署と連携することで地域通貨の利用範囲を拡大**
- **実装後の蓄積データを活用し、加盟店舗向け勉強会の開催や協議会での課題・方向性に関する協議を実施**

推進体制

サービス実装運営

周知広報

評価改善

取組① 協議会の立ち上げ及び複数部署との連携体制の構築

- **利用店舗を拡大**していくことが、地域通貨利用者の利便性の向上や満足度に直結することから、加盟店舗をはじめとした**地域のステークホルダーを巻き込んでいくことが重要**であった。
- **事業開始当初からデジタル地域通貨協議会を立ち上げ**、商工団体等の関係機関で**運用やシステムにかかわる検討事項を協議**した。
- 併せて、庁内における連携を拡大することで、行政ポイントの取り扱いを増やし（11部署）たうえで、**全庁的な推進機運・連携体制の構築**を図ったうえでポイント配布を実施した。

各種キャンペーンや地元の音楽フェスと連携などを通じて、利用者の拡大を図ることが店舗の拡大につながった。

【キャンペーンチラシ】

取組② 実装後の蓄積データの活用による更なる利便性の向上

- 普及フェーズ（2023年度）においては、事業目的の達成に向けてより多くの方に利用していただく必要があり、**ニーズや課題の分析に基づくサービスの拡充・改善**が必要であった。
- **実装後の蓄積データを活用**して、**加盟店舗向けの売上向上に関する勉強会**を開催するとともに、関係者によるプロジェクト会議を実施し、アンケート設計や今後の方向性に関する協議を実施した。
- **利用者からの声を受けて**、セキュリティ確保に関する**アプリのアップデートを実施**した。

ながおかペイ加盟店の店主に向けて、セミナーを実施。蓄積されたデータをどのように活用して、売り上げアップにつなげるのか学んだ。

【セミナーの様子】

事例19：埼玉県寄居町（1/2）

観光

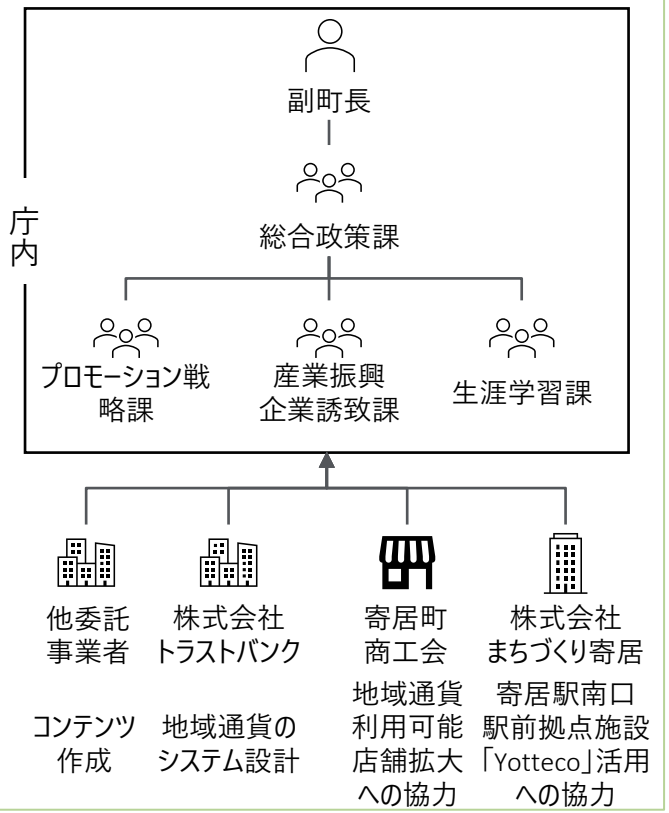
VRコンテンツの作成

1.事業の概要

事業名	デジタル観光推進事業
事業概要	• 街中回遊性の向上及び賑わい創出に資するデジタルコンテンツを製作し、町の魅力アップを図る。 ① **中心市街地回遊促進** ARなどを用いた参加型のイベントを開催し、参加者にはイベントを通して街の魅力を知ってもらう。また、地域通貨を景品にすることで、町内の経済活動の活性化を図る。 ② **AR鉢形城** AR技術を用いて、鉢形城の再現等を行うとともに、鉢形城に関するガイドを行う。他の観光スポットにも、自然やゆかりの文化を楽しめるARコンテンツを用意する。

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	中心市街地回遊促進事業の累計利用者数（人）	アウトプット
②	AR鉢形城の累計利用者数（人）	アウトプット
③	中心市街地回遊促進事業及びAR鉢形城の満足度（ポイント）	アウトカム
④	地域通貨（Yori-ca）の連動事業の参加者数（ポイント）	アウトカム

達成した成果

- ✓ キャンペーンやアプリ体験会を利用し積極的に広報を行うことで、**目標を大きく上回る利用者を獲得**した。また、アプリにさまざまな機能を盛り込み、寄居町を訪れた方が観光しながら遊ぶことのできるエンターテイメント性の高いアプリにしたことで、**目標値を超える満足度**となった。
- ✓ 地域通貨と連動したキャンペーンを実施し、ダウンロードをしていただいた方へポイントを付与することで、アプリの効果的なPRを行うと同時に、**地域経済の活性化に寄与**した。

事例19：埼玉県寄居町（2/2）

観光

VRコンテンツの作成

4．大項目別の特徴的な取組

ここがポイント！

- **同じサービスを実装している複数の自治体に事前にヒアリングを行い、DX担当を含めた全庁的な推進体制を構築**
- **利用者のニーズを想定したサービスを実装し、アンケートなどにより継続的な改善を実施**

推進体制

サービス実装運営

周知広報

評価改善

取組① 同じサービスを実装した自治体を参考とした推進体制構築

- 既に**同じサービスを実装している複数の自治体に事前にヒアリング**を行い、体制構築におけるポイントを把握した。
- 本事業はDXの推進事業の一つとして、**DX、広報、観光、地域通貨、文化財の各担当が協力し、全庁的に実施**した。
- 委託事業者と月一回の定例会に情報共有を行うことにより、アプリ開発に係る調整を円滑に行うことができた。また、まちづくり会社を含む推進体制を構築していたことで、アプリ体験会を管理施設で開催し、アプリリリースの周知に寄与することができた。

アプリリリース時にターミナル駅前の施設においてキャンペーンを大々的に実施した。開発時のみならず、イベントにおいても、広報、観光、地域通貨、文化財の各担当が協力しPRすることでダウンロード数の増加を図った。

【アプリリリース時のターミナル駅前】

取組② 利用者のニーズに沿ったサービスの実装・改善

- アプリの内容については、**専門知識を有する文化財担当がグラフィックや説明文を監修**し、**城好き、歴史好きの方が楽しめる内容**となった。また、エンターテイメント性を取り入れ、寄居町を訪れた方が楽しめる様々な機能を盛り込んだ。
- アプリ体験会でアンケートを行うことで、アプリユーザーが求める機能や改善箇所を明確にし、アプリの改善を図っている。

アプリ開発にあたり、高いエンターテイメント性を求めた。鉢形城を守る「籠城戦ゲーム」や観光スポットの周遊を促す「謎解き宝探し」、戦国武将と記念撮影ができる「AR武将出現」などの機能を盛り込み、単なる復元AR/VRにとどまらない、観光客を楽しませるアプリに仕上げた。

【アプリ広告表】

【アプリ広告裏】

事例20：埼玉県入間市（1/2）

環境・エネルギー
その他

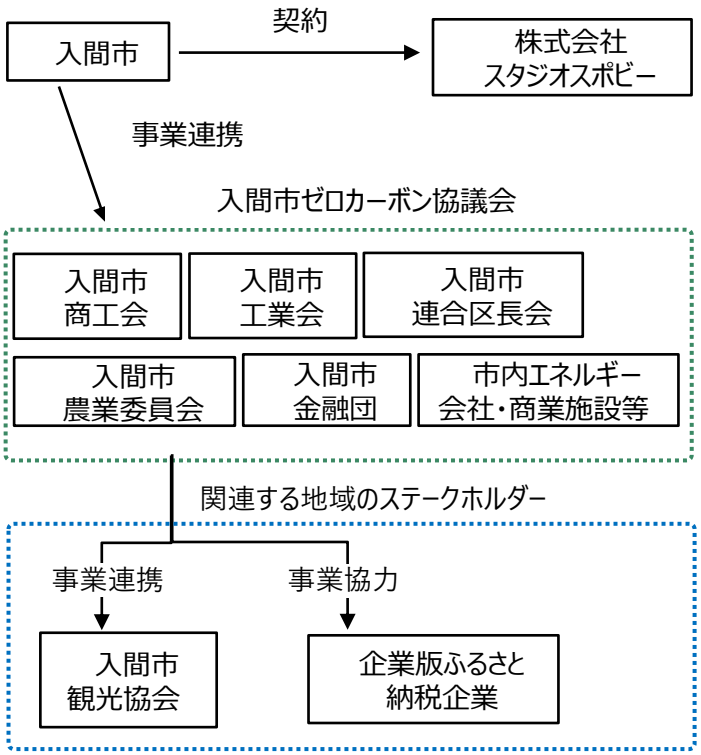
1.事業の概要

事業名	ゼロカーボンシティ実現に向けた 脱炭素型ライフスタイル促進事業
事業概要	• 2050年ゼロカーボンシティの実現に向けて、**脱炭素型ライフスタイルへ自然と転換できる行動変容アプリ「SPOBY（スポビー）」を活用**し、脱炭素と健康増進を促して、地域の商店を巻き込むことで地域活性化を図る。 • **実証の結果で得られた人流データを活用**し、観光や交通などの新たな政策の立案に活かすことで、デジタルを活用した郊外型のWell-beingなまちづくりを実現する。

サステナブルウォーク「いるまいる」

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	行動変容アプリ「SPOBY」のダウンロード累計件数（件）	アウトプット
②	入間市コミュニティへの累計参加件数（件）	アウトプット
③	協賛店舗によるリワード件数（件）	アウトプット
④	事業実施による脱炭素量（t）	アウトカム
⑤	アプリの利用者満足度（%）	アウトカム
⑥	アプリ利用者のひと月あたり合計歩数の平均値	アウトカム

達成した成果

- ✓ 商工会や青年会議所など、地域のステークホルダーの協力を得ることで、**目標を超える協賛店舗からのリワード件数を獲得**できた。
- ✓ 自身の日常の行動を少し変えることで、成果が数字によって可視化できるというシステムや、環境のためにもなりインセンティブもあるというスキームを実際に体験することで、**利用者の満足度を得ることができ、他のアウトカムを含めた目標達成につながった**。

事例20：埼玉県入間市（2/2）

環境・エネルギー

その他

４．大項目別の特徴的な取組

ここがポイント！

- **アプリの利用促進と取得した人流データの活用を合わせて庁内関係部署との連携を図り、官民連携の推進体制を構築**
- **幅広い媒体、手段による多角的な広報を実施**

事業推進体制構築

サービス実装

取組① 全庁的な連携による関係先を含めた幅広い推進体制構築

- 関連する各課へ当事業の責任者及び担当者にて事業の説明を行い、地域のステークホルダーとの調整や市民向けの周知・広報においての連携を呼びかけるなど、**庁内全体で情報を共有し、連携していける体制を構築**している。その結果、**商工会や青年会議所、観光協会等も参画する推進体制を構築**でき、協賛店舗の拡大を行うことができた。
- 人流データをより多くの施策に活用するために、関係課長に呼びかけ定例会を開き、取得したデータの活用方法等を模索した。

商工会の会員に向け、地元企業からの協賛や理解を得られるよう、事業の内容や協賛方法等についての説明会を行い、複数の協賛を得ることができた。

【商工会への折り込みチラシ】

【説明会の様子】

周知広報

評価改善

取組② 幅広い媒体、手段による多角的な広報の実施

- 市公式ホームページの掲載に加えて、広報紙への掲載、SNS（X、LINE、Facebook）の活用など**幅広い媒体で周知・広報**を行った。
- 外部委託にて、**本事業のランディングページ**（アプリダウンロード・コミュニティへの参加方法を解説した専用WEBページ）**やポスター、地域の商店へ設置する卓上POP、イベントごとのチラシを作成**し、**人の目に留まる機会の増加**を図った。
- 当市職員への周知を徹底するため、事業の進展があることに職員掲示板へ掲載した。また、市役所本庁舎に**デジタルサイネージを設置して本事業の取組成果を配信**し、その動画をそのまま市内の駅や商業施設のデジタルサイネージでも配信してもらいPRを行った。

デジタルサイネージの内容を月1回更新することにより、参加者の取組に対する成果がリアルタイムで反映することができ、行動変容への意欲増進を促すことができた。

【デジタルサイネージ】

【卓上POP】

＜本資料に関するお問合せ先＞

内閣府　地方創生推進室
内閣官房　新しい地方経済・生活環境創生本部事務局
電話：03-6257-3889　　Eメール：digitaldenen-kofukin.f7k@cao.go.jp