

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 デジタル田園都市国家構想実現会議事務局
令和5年11月30日



- 「デジタル田園都市国家構想」の実現に向けて、令和3年度補正予算において創設した「デジタル田園都市国家構想推進交付金※」により、意欲的にデジタル実装に取り組む地方公共団体を支援しています
- 同交付金のうち、**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
- この度内閣府では、同交付金の効果検証調査を通じて、全団体の事業実施報告書の分析を行い、事業推進のプロセスごとのポイントや優良事例等をまとめた「**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**」（以下、ガイドライン）を作成いたしました
- **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事例**を踏まえ、事業推進の参考にいただければ幸いです

※本交付金による支援内容は、「デジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプ）」が継承

目次

1. 総論（事業推進にあたって）	4	3.取組事例	25
1-1.デジタル実装タイプ TYPE1の概要	5	事例1.静岡県浜松市（行政サービス）	27
1-2.サービス実装の基本プロセス	6	事例2.福岡県宮若市（行政サービス）	29
2. 各論（推進プロセスごとの有効な取組み）	7	事例3.兵庫県加古川市（行政サービス）	31
2-1.事業推進体制の構築	8	事例4.宮城県（行政サービス）	33
2-1-1.事業推進体制構築のポイント	9	事例5.徳島県神山町（住民サービス）	35
2-1-2.事業推進体制構築における有効な取組み	10	事例6.北海道北広島市（住民サービス）	37
2-2.導入サービス	13	事例7.大阪府阪南市（住民サービス）	39
2-2-1.導入サービスのポイント	14	事例8.岐阜県岐阜市（教育）	41
2-2-2.導入サービスにおける有効な取組み	15	事例9.愛知県日進市（文化・スポーツ）	43
2-3.周知・広報	17	事例10.広島県東広島市（健康・医療）	45
2-3-1.周知・広報のポイント	18	事例11.宮崎県延岡市（交通・物流）	47
2-3-2.周知・広報における有効な取組み	19	事例12.長崎県（農林水産）	49
2-4.評価・改善	21	事例13.新潟県燕市（防災）	51
2-4-1.評価・改善のポイント	22	事例14.奈良県天理市（金融）	53
2-4-2.評価・改善における有効な取組み	23	事例15.埼玉県熊谷市（観光）	55
		4.Appendix（全体傾向の分析結果）	57
		4-1.全体概況（事業数等）	58
		4-2.KPIの状況	61
		4-3.評価項目ごとの状況	64

1.総論（事業推進にあたって）



「デジタル田園都市国家構想推進交付金」デジタル実装タイプ TYPE1の概要

- ◆デジタル技術の活用により、地域の個性を活かしながら、地方を活性化し、持続可能な経済社会を目指す「デジタル田園都市国家構想」を推進するため、地方からデジタルの実装を進めていくことが喫緊の課題
- ◆このため、デジタルを活用した、意欲ある地域による自主的な取組を応援するため、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、国が交付金により支援
- ◆本ガイドラインでは、R3補正デジタル田園都市国家構想推進交付金デジタル実装タイプ TYPE1（他の地域等で既に確立されている優良なモデル・サービスを活用した実装の取組）について、サービス実装完了時点での各団体からの報告内容を基に、プロセスごとのポイントや優良事例における取組み等について整理

＜デジタル田園都市国家推進構想交付金 TYPE別体系＞



※申請上限数：都道府県 9事業 市町村 5事業

＜要件（TYPE共通）＞

- デジタルを活用して地域の課題解決や魅力向上に取り組む
- コンソーシアムを形成する等、地域内外の関係と連携し、事業を実行的、継続的に推進するための体制の確立

＜対象事業の例＞

TYPE2・3	TYPE1
<p>Data-driven Urban Planning データ駆動型都市プランニング</p> <p>データ連携基盤を活用したスマートシティ構想等</p>	<p>観光MaaS 相乗りマッチング スマート農業</p> <p>母子健康手帳アプリ 遠隔ライブ授業</p>

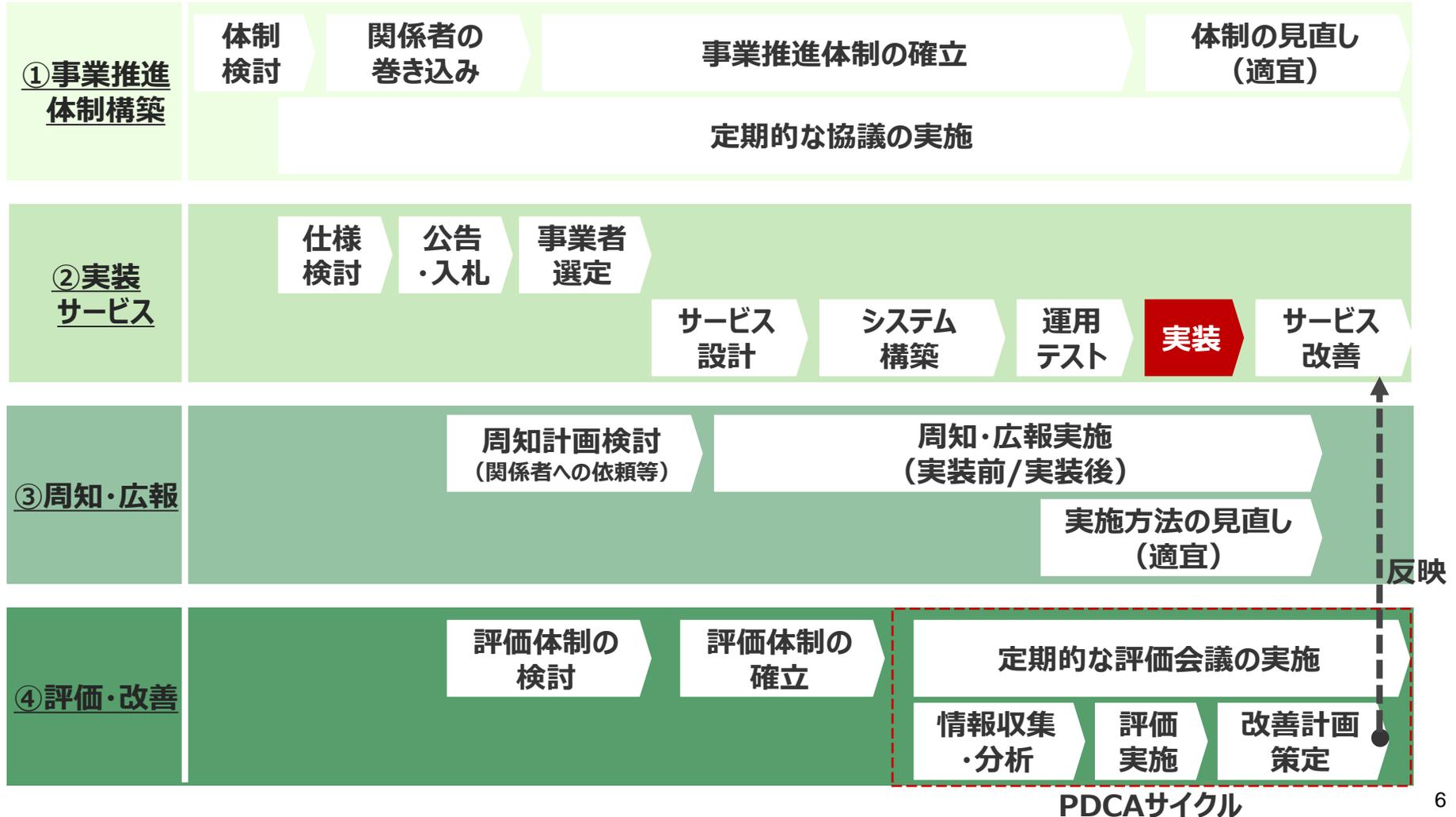
＜中長期的取組＞

事例の採択・フォローアップや好事例の情報発信により、地域のデジタル実装を強力に支援し、「デジタル田園都市国家構想」を推進。



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事業推進体制構築、②実装サービス、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）

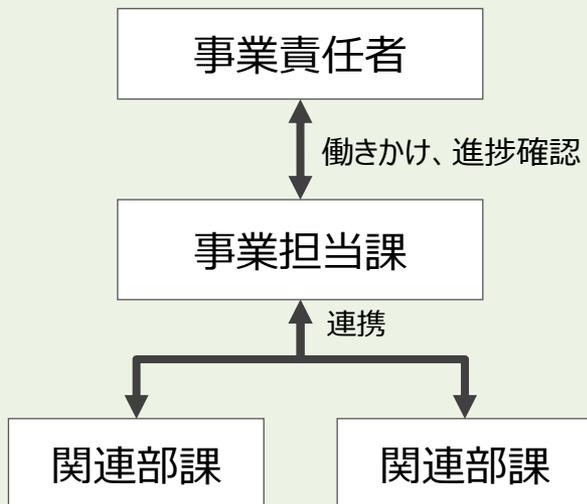


2-1.事業推進体制の構築



2-1-1.事業推進体制構築のポイント

庁内



ポイント①実施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、**進捗を定期的を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

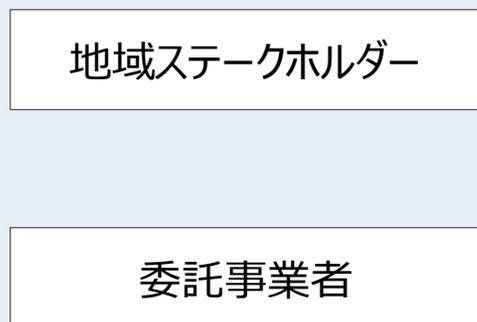
ポイント②事業担当課による仮説ベースでの実装機能案の作成

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。

庁外



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.事業推進体制構築における有効な取組み（庁内：1/2）

取組み①実施責任者の明確化

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。**事業を担う関連部課と、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**関連部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、各関連部課の協力を得て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.事業推進体制構築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

- ・ 「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事業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、関連部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、**事業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。

2-1-2.事業推進体制構築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。
---	--

2-2.導入サービス



2-2-1.導入サービスにおけるポイント

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**）。

2-2-2.導入サービス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	• 行政手続きのオンライン化では、事業者選定前の段階で、複数社からサービスの使用感を含め詳細な説明を受け、 どの事業者のサービスが市民のニーズを満たすか事前に確認 等の上、プロポーザルにて事業者を選定した。
2	• 事業者選定においては事業担当課だけに止まらず、 システムを利用する各関連部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.導入サービス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	<ul style="list-style-type: none">・ 窓口体験調査やユーザー学習会を実施するなど、サービス導入前に利用者満足度を高める取組を行うことで、提供するサービスの向上に努めた。
2	<ul style="list-style-type: none">・ デジタルサービスのSNS公式アカウントの公開前に職員等の関係者向けのテスト運用、公募モニター向けのテスト運用を経て、意見等を反映することで、完成度の高い状態で情報公開できるよう努めた。
3	<ul style="list-style-type: none">・ 試作段階のアプリを、想定利用者である高齢者に触れてもらいながら、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	<ul style="list-style-type: none">・ 母子保健サービス実装前に関係者（医師会・産婦人科医師・小児科医師・歯科医師会・歯科医師・乳幼児健診従事者）に事前の説明の機会を設け、集団または個別に対応した。質問が多い項目については、対応マニュアルを作成し、スタッフに配布することでスムーズな対応につなげることができた。
5	<ul style="list-style-type: none">・ システム実装前の段階から、導入事業者から実装予定のシステム画面や操作方法などの情報提供を受け、関係者とともに運用方法と想定される課題点などの協議を行った。
6	<ul style="list-style-type: none">・ 地域通貨・ポイントサービスの運用開始前に、事業者（連携店舗へのサポートや市民向けコールセンター業務を担当）に各システム操作を体験してもらい、予想される質問についての想定問答集を協力して作成し、市のホームページへの掲載等を実施。
7	<ul style="list-style-type: none">・ 事業者決定後、事業者が各地域で展開している事例の提供を受け、よりサービス提供する地域に適合する運行内容を検討し、自宅前までの送迎を可能とした形でのサービスを展開するなど、初年度より、高い利用者満足度を得ることができた。
8	<ul style="list-style-type: none">・ 保護者配信システムについて、サービスの本格実装前に、市内の一部学校を実証事業校として指定し、運用上の課題をサービスを提供する事業者に共有した。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。

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	<ul style="list-style-type: none">作成した電子申請フォームをホームページ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	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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。

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	<ul style="list-style-type: none">・ 市のホームページにおいて「使い方のヒント」を掲載することで、利用率の向上を図っている。
2	<ul style="list-style-type: none">・ オンライン化する手続きを拡充する際に、広く周知するため、WebサイトやSNSなど複数の情報発信手段も利用して宣伝した。定期的かつ継続的に周知・広報を行うことで利用者が増加していった。
3	<ul style="list-style-type: none">・ 広くサービスを周知するため、市広報での特集記事の掲載（利用者の声や職員の声に掲載）、市公式ホームページ、SNS、デジタルサイネージ等で広報を行った。また、高齢者に向けては、スマホ教室の場でサービスの周知を図った。
4	<ul style="list-style-type: none">・ 利用者への周知と支援のため、サービス提供の担い手である学校図書館司書と毎月の会議で情報共有し、サービスの目的やサービス内容の詳細を継続的に伝えている。
5	<ul style="list-style-type: none">・ 子育て世代包括支援センターに取組チラシを配布し、サービスの使い方や得られるメリット等について広く周知を行った。またセンターの職員と、サービスのあり方や情報発信の在り方の検討に活かすための意見交換を行った。
6	<ul style="list-style-type: none">・ Webに接点の少ない市民に向けた周知として、地元新聞社に取材を依頼して記事掲載をしたほか、デジタル活用の広報ではSNS公式アカウントのQRコード付きテンプレート素材を庁内共有し他部署の事業の広報物に掲載、各フロアの窓口にQRコード付きステッカーを掲示、といった様々な方法を行った。
7	<ul style="list-style-type: none">・ サービス開始前の市長定例会見、サービス開始直後の市の広報誌での特集、サービス運用状況のマスメディアによる現地取材と報道と、タイミング別に様々な媒体で情報発信を行ったことで広くサービスの周知につながった。
8	<ul style="list-style-type: none">・ 市のホームページ、SNS、PRチラシ、地元新聞、ケーブルテレビなど、複数の情報発信手段を組み合わせて広報した。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	<ul style="list-style-type: none">・ 市のホームページへの掲載に加えて、地域通貨専用のホームページを作成し、ポイントのチャージ方法や使い方、加盟店等について掲載を行った。また、事業の概要や使い方を掲載したチラシについては全戸配布により広く周知を行った。地域通貨の各種キャンペーンや取組については、アプリのお知らせやメール配信の機能、市の各種SNSなどを活用しながら広報を行っている。
10	<ul style="list-style-type: none">・ 施設予約システムの周知は、市のホームページ掲載や、導入施設での掲示も行ったが、チラシの配布と同時に操作説明会についても直接案内したことが、効果が一番あったと感じた。
11	<ul style="list-style-type: none">・ 公民館で年2回サービス説明会（サービスの使い方等を説明）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。

2-4. 評価・改善



2-4-1.評価・改善におけるポイント

PLAN・DO

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

C
H
E
C
K

2-4-2.評価・改善における有効な取組み（1/2）

取組み①情報収集（利用状況やフィードバックを把握する取組）

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

2-4-2.評価・改善における有効な取組み（2/2）

取組み②事業評価（客観的な評価を行うための工夫）

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

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	静岡県	浜松市	市民にやさしいデジタル窓口の推進	行政サービス	書かない窓口
2	福岡県	宮若市	手続きオンライン化事業	行政サービス	オンライン申請
3	兵庫県	加古川市	行政サービスの包括的なデジタル化推進事業	行政サービス	書かない窓口 +オンライン申請
4	宮城県	—	住民の利便性向上に向けた市町村窓口オンラインサービス支援事業	行政サービス	オンライン申請
5	徳島県	神山町	全世代型豊かなデジタル生活浸透プロジェクト	住民サービス	地域アプリ・情報発信
6	北海道	北広島市	一人ひとりの市民に寄り添った情報発信体制の構築	住民サービス	地域アプリ・情報発信
7	大阪府	阪南市	公共施設の使用申請等オンライン化事業	住民サービス	公共施設利便性向上
8	岐阜県	岐阜市	「デジタル・シティズンシップ教育」と「教育D X」に基づく岐阜市版G I G Aスクールの推進	教育	デジタル教材
9	愛知県	日進市	公共図書館と学校図書館のシステム連携 ～デジタルテクノロジーを活用した図書サービスの変革～	文化・スポーツ	電子図書館
10	広島県	東広島市	母子保健サービス満足度向上事業	健康・医療	子育てアプリ
11	宮崎県	延岡市	脱マイカー社会推進のためのオンデマンド交通導入事業	交通・物流	デマンド交通
12	長崎県	—	長崎県スマート農林業高度化支援サービス事業	農林水産	スマート農業
13	新潟県	燕市	統合型地理情報システム（GIS）導入事業	防災	GIS活用
14	奈良県	天理市	地元で使って、地域を支える～地域デジタル通貨「イチカ」～	金融	地域通貨・ポイント
15	埼玉県	熊谷市	まちなか回遊アプリ実装事業	観光	観光アプリ

事例1：静岡県浜松市（1/2）

1. 事業の概要

事業名

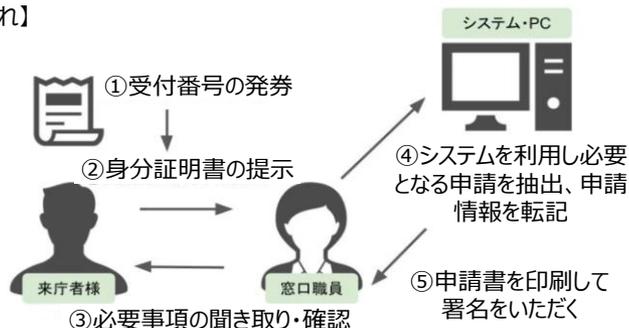
市民にやさしいデジタル窓口の推進

事業概要

「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」の実現に向けて、デジタル化を活用した市民にやさしい行政窓口の推進を図る。

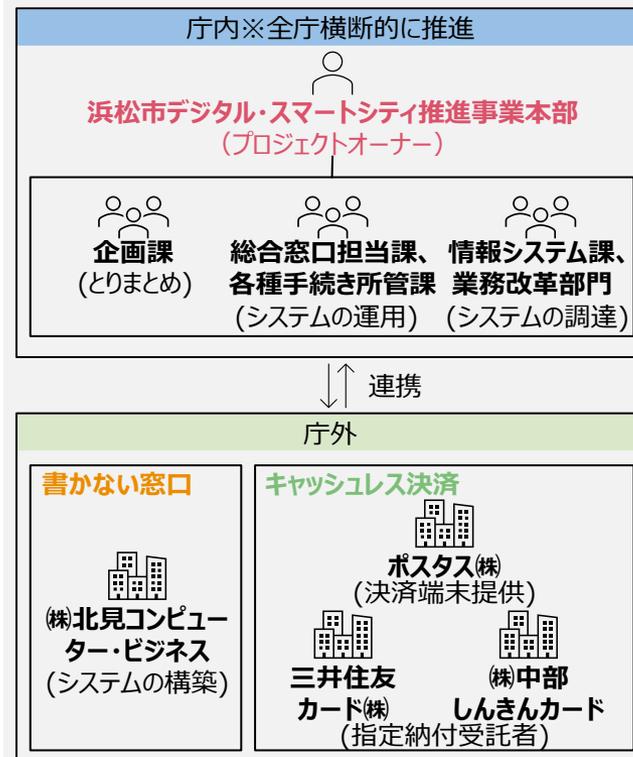
- ① 「書かないワンストップ窓口」による行政サービス改革
市民による申請書の記入が不要となる「書かないワンストップ窓口」の導入に加え、BPRを実施し、業務効率化・迅速化を推進。
- ② キャッシュレス決済の導入拡大
キャッシュレス決済サービスの取扱い窓口の、協働センター（行政出張所の役割を担う拠点）などへの拡大。

【利用の流れ】



2. 実施体制

推進主体と役割



3. 設定したKPI

指標名 (単位)	種別
① 本市のキャッシュレス決済の導入窓口数 (累計) (件)	アウトプット
② 窓口アンケートによる市民満足度 (点)	アウトカム
③ 窓口対応時間 (1件あたりの平均) の短縮効果 (分)	アウトプット

達成に向けた工夫点

- ✓ 運用開始に合わせて来庁者の導線や案内表示の見直し、窓口対応の際にわかりやすく説明できる手続きメニュー表の導入などの事務改善をアジャイル的に実施した。
- ✓ 円滑な窓口対応と対応時間の短縮に努めたことが、特にKPI②「窓口アンケートによる市民満足度」達成に寄与。

事例1：静岡県浜松市（2/2）

4. 大項目別の特徴的な取組

1. 推進体制

【全庁横断的なプロジェクトチームを設置によりスムーズに推進】

- 「書かないワンストップ窓口」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、各種手続き所管課における書かない窓口の実現に向けて、手続き所管課に加え、情報システム課・業務改革部門のチームリーダーなど**コアメンバーで定例会議を隔週で実施**し、導入範囲や対象業務などの検討を重ねてシステム機能要件を整理した。手続き所管課には業務運用の整理・見直しに集中してもらうために、**チーム全体でシステム調達やインフラ整備などの作業を分担して進めたことや、コアメンバーの中にキーパーソンを漏れなく入れることができた点が成功のポイント**であると考えている。
- プロジェクトチーム全体への説明会の実施や庁内チャットツールを利用した情報共有**を行い、メンバー全員でプロジェクトの目的と役割について認識合わせを実施。

2. 導入サービス

【ガバメントクラウドの活用と現場におけるトレーニングの実施】

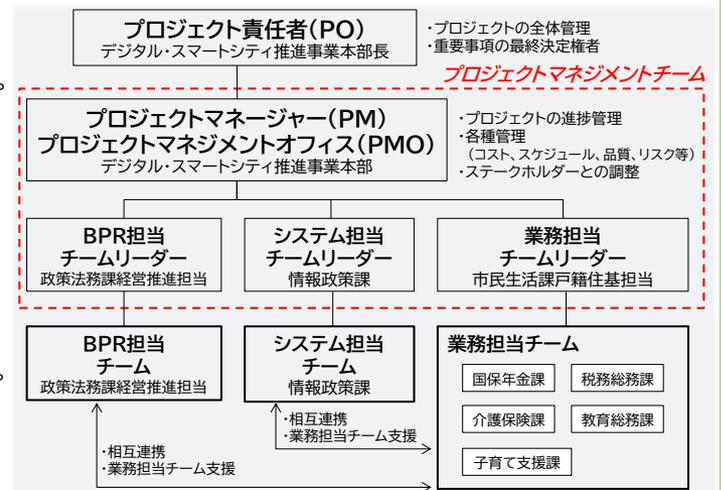
- 自治体側ですら「**どういった窓口を実現したいのか**」をイメージしたうえで**調達仕様に落とし込む必要**があると考えている。事業者はプロポーザルで選定したが、浜松市における2つの課題（①属人化された総合窓口業務、②窓口業務の長時間化）を解決するための**職員側のサポート機能が備わった提案であるかどうかを重視**した。また、現在行っている総合窓口業務すべてに対応できるものであるかどうかも考慮して決定した。
- システムをガバメントクラウド上に構築**したことにより、システムの利用状況に応じて柔軟かつ適切にクラウドリソースを変更できた。加えて、遠隔で事業者が開発作業を行うことができること、財政的な負担も軽減できることなどがメリットであった。
- 特に、職員研修中は一時的にテスト環境のリソースを増強するなど、クラウドであるメリットを最大限活用した。これにより、**多くの窓口職員がシステムの操作研修や窓口対応のロールプレイ研修などの実践的なトレーニング**をストレスなく積むことが可能となり、練度が上がった結果、各種KPIを達成することができた。

4. 評価・改善

【外部アドバイザーからのフィードバック収集】

- 総務省の地域情報化アドバイザー派遣制度や取組先行自治体の職員などの**外部アドバイザーから、評価・改善のフィードバック**を収集した。（例：バックオフィス側のレイアウト変更、システムを効果的に利用した窓口対応など）
- 収集したフィードバックを即座にシステムや運用に反映できるよう、庁内メンバーとシステム事業者、外部アドバイザーとを**ビジネスチャットツールを使ってつなぎ、常に相互コミュニケーション**を図れる仕組みを構築した。

【プロジェクトチームの構成】



【プロジェクトチーム会議の様子】



【窓口対応ロールプレイ研修の様子】



事例2：福岡県宮若市（1/2）

1. 事業の概要

事業名

手続きオンライン化事業

事業概要

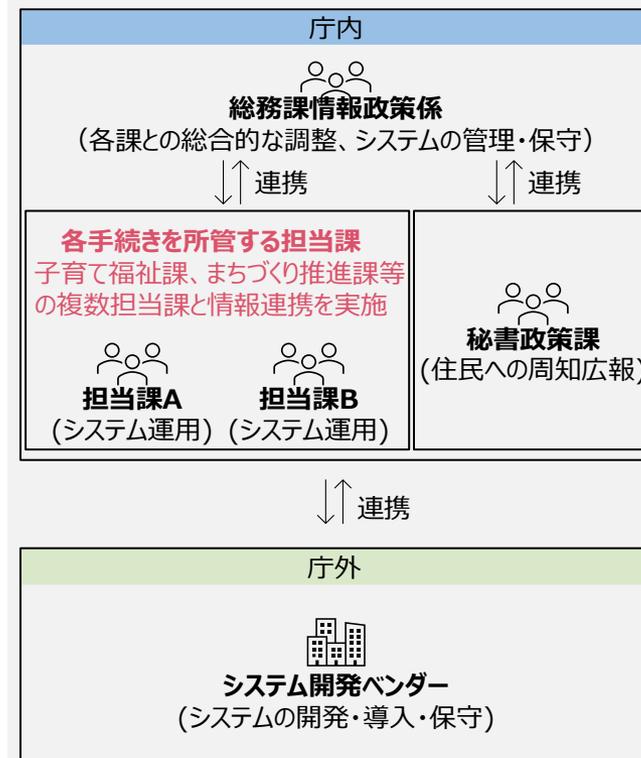
- ・ **オンラインで申請手続きや予約等を行うためのシステムを構築**し、住民等の利便性の向上や業務の効率化を目指す。
- ・ 本システムにより、下記の効果が期待される。
 - ◆ 市民は、事前に予約状況の確認ができるようになったことで、手続きのための来庁や申請書記入の煩わしさがなくなる
 - ◆ 対応する職員は、窓口対応の時間が削減でき、予約後の管理が簡素化され、台帳への記載・入力といった事務作業が軽減される

【サービスイメージ】



2. 実施体制

推進主体と役割



3. 設定したKPI

指標名（単位）	種別
① システム利用率（％）	アウトプット
② 来庁者数の減少（％）	アウトカム
③ オンライン申請化した手続きの数（案件数）（件）	アウトプット
④ システム利用満足度（％）	アウトカム

達成に向けた工夫点

- ✓ 利用者が様々な申請に簡単にアクセスできるよう**インターフェイスを市の公式LINEに統一した。**
- ✓ 可能な限り利用者が文字入力するフォームを減らし、プルダウンやチェックボックスなどを活用して**入力する手間を簡略化**したことが、特にKPI①「システム利用率」の達成に寄与したものと考えている。

事例2：福岡県宮若市（2/2）

4. 大項目別の特徴的な取組

1. 推進体制

- 【担当課の職員との密な連携により、実装から周知まで円滑に推進】**
- 情報政策部門が、担当課の職員に対して**現状の事務フローについて対面でヒアリングを実施**した。業務過多により手を付けられないという声も多かったため、ヒアリング時には、**既存手続きのオンライン化の可能性を提示したうえで、現場の声を聴く**ように工夫した。加えて、細かい点（住民側が申請する内容や、申請書を受け取った後のバックオフィス側の処理フローを含む）についても把握し、オンライン化による作業簡略化の可能性を提示した。時には、**ギャップの確認と課題解決について委託事業者も加えた3者で検討**を重ねた。
 - 住民に向けてサービスをPRするために、**秘書政策課との調整**を十分に行った。

2. 導入サービス

- 【担当職員が使いやすいシステムの追求】**
- 事業者選定前の段階でも、**イメージと合致するかどうかの確認を含む現場ニーズを把握**するためのヒアリングを実施した。具体的には、システムを利用する担当職員にサービスの実際の使用感等について確認を行った。
 - 事業者選定においては、システムを利用する担当職員に各社の提案を審査してもらい、選定のための評価に反映した。

3. 周知・広報

- 【複数媒体を用いた周知広報の実施】**
- 市公式ホームページ、SNS、デジタルサイネージ等の複数媒体で広く周知を行った。
 - 特に、**市広報の特集記事**においては、**利用者・職員の声に加え、掲載操作画面のイメージも掲載し、本サービスの詳細を記載**したことで、多くの方から反響があった。結果的に、広報誌に掲載した直後の1か月間で、LINE友達が300名ほど増えた（オンライン申請は市の公式LINEからアクセス可能）。
 - このほか、とりまとめ課の職員が講師を担う生涯学習教室（高齢者向けスマホ教室）等でも、本サービスの周知を実施した。

4. 評価・改善

- 【定期的な利用者ニーズの把握】**
- 各申請の利用状況について定期的に確認するとともに、担当課の職員が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、この結果を申請フォーム等の改善に適宜活かしている。
 - 担当課の職員が収集した声をサービスに反映できるよう、とりまとめ課ではコミュニケーションを密にとるようにして、細かな改善要望を拾うように意識している。

【庁内のデジタルサイネージ】



【実際の広報特集記事】

※図は、福岡県宮若市提供

事例3：兵庫県加古川市（1/2）

1. 事業の概要

事業名 行政サービスの包括的なデジタル化推進事業

事業概要

行政サービスの包括的なデジタル化を進めることで、市民の利便性を向上させ、暮らしやすいまちづくりを行い、スマートシティひいては幸せを実感できるまちの実現を目指す。

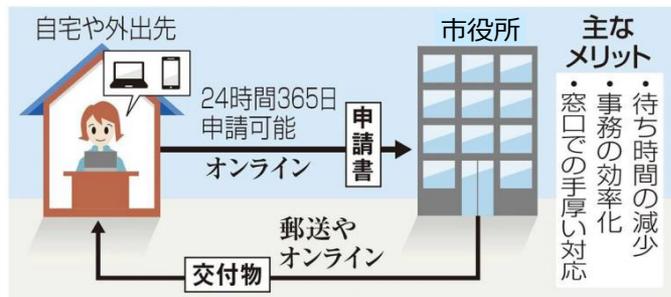
① オンライン申請等サービス

オンラインサービスの導入により、行政手続オンライン化、行政手続案内サービス、窓口予約システムを実装

② 書かない窓口（スマート窓口）

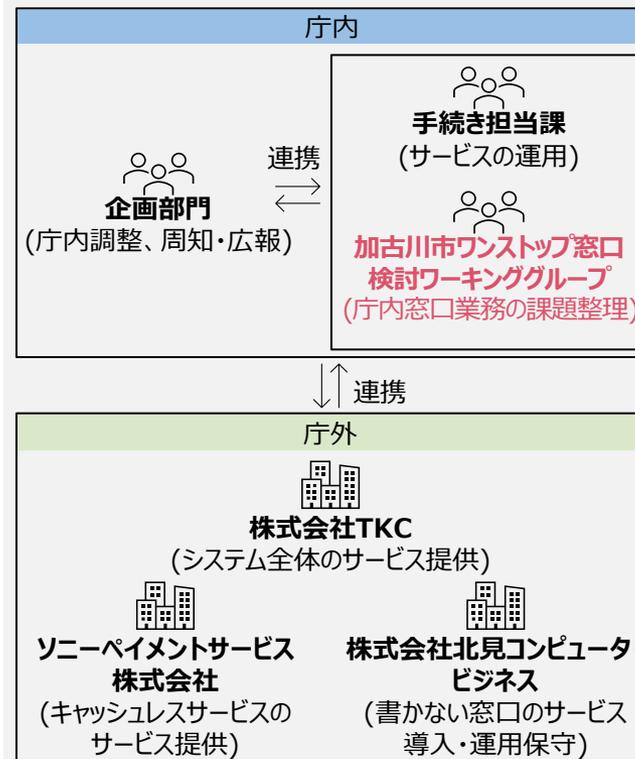
証明書の交付申請や転居等の異動に際し、複数の手続きを書かずに署名のみで申請が完了する仕組みを提供

【利用の流れ】



2. 実施体制

推進主体と役割



3. 設定したKPI

指標名（単位）	種別
① 行政手続オンライン化手続数（件）	アウトプット
② 書かない窓口の対象手続数（件）	アウトプット
③ 書かない窓口の利用者数（人）	アウトプット
④ 「効果的・効率的な行財政運営」について満足している市民の割合（％）	アウトカム

達成に向けた工夫点

- ✓ 庁内で閲覧可能な動画による説明会の実施に加え、担当課へ丁寧な補足説明を行い、オンライン化の時期や方法を継続的にすり合わせたことがKPI①「オンライン化手続数」の達成に寄与。
- ✓ 手続きの申請書を一本化し、複数の手続きにて同じ申請書を利用できるようにする等、効率的な手続き実現したことがKPI②「書かない窓口の対象手続数」の達成に寄与。

事例3：兵庫県加古川市（2/2）

4. 大項目別の特徴的な取組

1. 推進体制

【企画部門と担当課の連携によりスムーズに推進】

- ・ **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、意識の醸成を行うことで、「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。
- ・ 行政手続きのオンライン化をスムーズに進めるため、**取組方針の策定や説明会**を実施した。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。

【窓口体験調査の様子】



2. 導入サービス

【入念な事前準備によるサービスの質向上】

- ・ **行政手続きのオンライン化**
事業者選定前の段階で、複数者よりサービスの実際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**等したうえでプロポーザルにて事業者を選定した。また、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**してオンライン化への意識醸成を図ったことが、運用開始の初期段階から多くの行政手続きのオンライン化の実現につながった。

・ 書かない窓口

- 市民及び職員の負担軽減と窓口業務の効率化に向けて、**調達価格のみならず、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。また、**窓口体験調査やユーザー学習会を実施**するなど、事前に利用者満足度を高める取り組みを行うことで、提供するサービスの向上に努めた。

【庁内モニターを用いた情報発信の様子】



3. 周知・広報

【地元媒体とWEBの両輪でのPR実施】

- ・ オンライン手続きの恩恵を受けにくい**高齢者世代にもサービスを知ってもらうため、市広報や折り込みチラシ、ケーブルテレビなどを利用**し、周知した。その後、関心を持った市民から問い合わせを受けるなど、一定の反応を得た。
- ・ オンライン化する手続きを拡充する際に、一人でも多くの市民の目に触れるように、**WebサイトやSNSなど複数のデジタル情報発信手段**も利用して宣伝した。Webサイトにおける記載内容の検討にあたっては、キーワード検索でより多くヒットするよう工夫した。また、庁内での手続きの待ち時間でオンライン申請を知ってもらえるよう、**デジタルサイネージを活用**し、オンライン申請の開始について情報発信を行った。

事例4：宮城県（1/2）

1. 事業の概要

事業名

**住民の利便性向上に向けた
市町村窓口オンラインサービス支援事業**

事業概要

- 多くの市町村においてマンパワー不足等を理由にデジタル化が遅れており、県主導による更なる推進が望まれていたことから、市町村窓口業務でオンライン化が望まれる業務を聞き取り、分析したうえで、**県内の市町で利用できる標準様式**を作成。市町村のニーズに合わせた研修会を実施。
- 県として**全市町村でオンライン化を実施できるよう支援**することにより、県内の住民向けサービスの向上を推進する。

【サービスイメージ】

標準様式希望調査実施



全市町村のヒアリングを実施

宮城県

オンライン化取組方法の提案・研修会の実施

標準様式提供



A市



B市



C市

窓口業務のオンライン化取組方法を提案・研修会の実施
市町村への標準様式希望調査に基づき、標準様式を作成

2. 実施体制

推進主体 と役割

--- 宮城県電子自治体推進協議会（事業実施の中心） ---

- 宮城県（事務局）と県内35市町村で構成
- 市町村との情報共有の場として機能
- 研修会を実施

庁内



宮城県企画部デジタルみやぎ推進課
(事業推進の調整・とりまとめ、推進協議会の事務局)

↑ ↓ 連携

庁外



A市



B市



C市



**富士通Japan
宮城支社**

(サービス導入、オンライン化のコンサルティング、全市町村へのヒアリングを実施)

3. 設定したKPI

	指標名（単位）	種別
①	みやぎ電子申請サービスにおける手続き件数（件）	アウトプット
②	みやぎ電子申請サービスにおける申請受付件数（件）	アウトプット
③	モデル実装業務における窓口での対応数の減少率（R3年度比）（%）	アウトカム

達成に向けた工夫点

- ✓ 各市町村における窓口業務のオンライン化を推進するにあたり、以下の各取組を実施したことが、KPIの達成に寄与。
 - ◆ **全市町村を対象にヒアリングを実施し** 標準様式（申請フォームの型）を作成
 - ◆ **市町で活用可能な標準様式（申請フォームの型）を作成**
 - ◆ **市町村向けのオンライン研修会の開催（テーマを変えて全4回開催）**

事例4：宮城県（2/2）

4. 大項目別の特徴的な取組

1. 推進体制

【既存体制の活用による情報連携の円滑化】

- 宮城県と県内の全市町村で構成している、**既存の会議体（宮城県電子自治体推進協議会）を活用**したことにより、迅速に推進体制（オンラインサービス担当者会議）を構築することができた。その結果、年4回の研修（下段参照）や、情報共有についても円滑に実施することができた。

【本事業における3つの支援業務】

オンライン研修会

- 自治体DX推進
- 電子申請利用状況
- 推進事例紹介

市町村出張相談

- 電子申請利用状況
- オンライン化計画
- 各担当課の利用支援

モデル手続提供

- 優先的なオンライン化対象
- 利用拡大に有効な手続の拡大
- 各担当課の利用拡大支援

2. 導入サービス

【市町村のオンライン化に向けた取り組み】

- 従前から県のシステム関連業務のノウハウや知見がある事業者へ委託することにより、本事業においても円滑なサービス提供を実現。
- また、以下の取組を通じて、全市町村の窓口サービスのオンライン化を効果的に支援した。

◆ 全市町村へのヒアリングにより課題の把握とアドバイスを実施

→抱えている課題の聞き取りや、手続オンライン化に向けたアドバイスを各団体に合わせて実施。実際に市町村からは、マンパワー不足やマニュアルを見る時間が無く申請様式が作れない、という声が多く挙がった。

◆ 市町が活用しやすい標準様式（申請フォームの型）を作成して展開

→オンライン化における課題（マンパワー不足等）を解決するために、県として市町村担当者の省力化に寄与できるよう標準様式（申請フォームの型）を作成し、各団手で手続きを1から作ることなく手続き用様式を作成することを可能にした。

◆ テーマを工夫した市町村向けの研修会を年4回実施

→手続オンライン化をテーマとした市町村向けの研修会を開催。参加者を増やすため、市町村の興味あるテーマを研修内容に反映する等の工夫をした。

【市町村向け研修会の内容】

開催回	研修テーマ	概要
1	自治体DX計画に求められる電子申請サービスの役割	・自治体DX計画の概要 ・マイナポータル(びったりサービス)と県申請サービスの相違点 ・手続オンライン化の推進に向けた受付事務の計画
2	県内手続の整備状況と申請実績の分析	・保有手続数と公開手続数の実績報告 ・申請実績の分析結果(申請件数、年間推移) ・事業者からの申請と住民からの申請の違いと対策
3	行政事務の分野別の電子申請サービスの実現方法	・分野別の手続整備の在り方 ・窓口受付の違いと課題対応
4	マイナポータルを活用した手続オンライン化の進め方とDX推進について	・マイナポータルでの手続オンライン化に向けた計画と手順 ・地方公共団体情報化推進フェア2022よりDX推進事例の紹介

3. 周知・広報

【効果的な周知方法の共有】

- 各市町村に対して、オンライン申請の導入を周知するためのアドバイスを実施。特に、**実際に申請件数増加につながった取組（ホームページ・広報誌等への掲載やQRコードによる申請方法の案内）**を各市町村へ伝えたことが、県全体の申請件数の増加に寄与した。

【スマホ講習会のお知らせ】

7 第2回多賀城はじめてスマホ会
(対面式スマートフォン講習会)

企画課 ICT推進室

10月に実施した初心者向けスマホ講習会の第2弾を開催します。講習会で使用するスマホは本市で用意します。受講には予約が必要です。

- 講座内容
 - 基礎編
 - 電源の入れ方、アプリ・カメラの操作など
 - SNS編
 - LINEを中心としたSNSの登録や操作など
- 定員：各回 10人（先着順）
- 料 金：無料
- 申込方法
 - 開催場所：配布中の申込書を提出またはQRコードから



日時・場所	12月8日金	12月9日金	12月13日金
10時30分～12時	大田地区公民館	山王地区公民館	中央公民館
13時30分～15時	大田地区公民館	山王地区公民館	中央公民館
●定員	12月16日金	12月20日金	12月22日金
10時30分～12時	山王地区公民館	中央公民館	大田地区公民館
13時30分～15時	山王地区公民館	中央公民館	大田地区公民館

4. 評価・改善

【徹底的な情報収集によるPDCAサイクルに実施】

- 電子申請サービスの利用状況について把握する際に、手続の種類や件数のみならず、**申請媒体（スマートフォン若しくはパソコン等）の情報等についても取得し、利活用実態等を分析**。スマホでの申請が多かったことを踏まえ、**各種アンケートや申請フォームに到達するためのQRコードについて、自治体広報誌等への掲載を市町村に促す**などして調査結果を活用。

事例5：徳島県神山町（1/2）

1. 事業の概要

事業名 全世代型豊かなデジタル生活浸透プロジェクト

事業概要

以下2つのサービス実装により、住み慣れた地域での暮らしと行政サービス等をデジタル技術で結び、より豊かな暮らしの実現を目指すものである。

① **地域アプリ**

高齢者のデジタルデバイスによる情報不足や、移動手段の確保等の地域課題を、デジタル技術によって解決するための地域アプリを開発

② **地域DXラボ**

住民のデジタル相談窓口やアプリ開発の拠点等の役割を担い、本アプリの住民生活への浸透を推進

【①地域アプリのイメージ】



【②地域DXラボの外観】



2. 実施体制

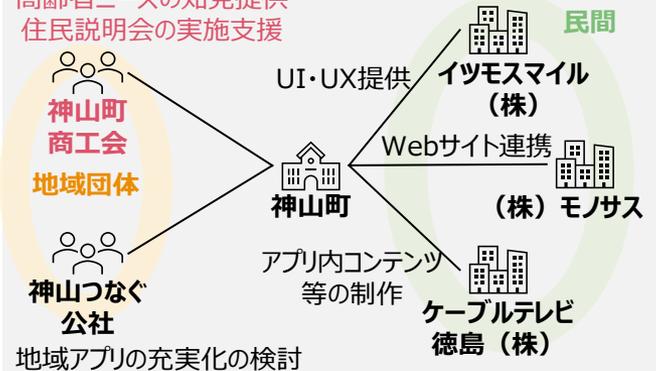
推進主体と役割

<庁内>

- 総務課（事業全体の取りまとめ）
- 健康福祉課、住民課
 - 各事業を担う担当課として連携
- 広報関連部署
 - アプリの周知方法の検討・広報の実施
- 各種ワーキンググループ
 - アプリの開発に向けた意見出し等

<庁外>

高齢者ニーズの知見提供
住民説明会の実施支援



3. 設定したKPI

指標名（単位）	種別
① アカウント数（アカウント）	アウトプット
② アプリ利用率（回）	アウトプット
③ タクシーの利用回数（回）	アウトプット
④ 他自治体への事業展開（か所）	アウトプット
⑤ コンテンツの評価による満足度（％）	アウトカム

達成に向けた工夫点

- ✓ タブレットの利用希望者に対して、アプリを事前にインストールし、**タブレット講習会を実施**したり、ゴミ出しなど**日常的に使える機能を導入**したことが、KPI①「アカウント数」の達成に寄与。
- ✓ また、**コンテンツ充実のための企画会議を開催**し、住民の身近な話題と行政情報を織り交ぜながらアプリ内で配信していることが、KPI②「アプリ利用率（1日あたりのコンテンツのクリック数）」の達成に寄与。

事例5：徳島県神山町（2/2）

4. 大項目別の特徴的な取組

1. 推進体制

【庁内外関係者との定期会議による目線合わせ】

- ・ 人員が少ない中での取組だったため、委託事業者の力が必要な状況であった。そのため、**毎週の定例会議で進捗を確認しながら、企画をブラッシュアップ**した。また、企画内容を開発担当へ即時反映し、効率よく開発を進めた。
- ・ 公共交通の取組については、**地域のタクシー事業者と毎月定例会議**をもち、合意形成を図りつつ、既存業務との調整を行った。

【テスト運用の様子】



2. 導入サービス

【テスト運用を通じた利用者ニーズの把握】

- ・ ユーザーを意識した形でのアプリの開発を実施した。具体的には、アプリ試作段階で高齢者に触れていただく機会を設けたり、役場内でも複数の職員に使用してもらったりしながら、利用者ニーズを収集した。フィードバックを活かしてユーザーインターフェースを工夫したうえで**利用者に対するテスト運用を実施**。テスト運用で得られた利用者の声に基づき、わかりやすい見せ方を意識した仕様に変更するなどの改善を重ねた。
- ・ タクシー事業者に何度もデモを行いながら、実態に沿うような仕様にした。
- ・ サービス実装後も**講習会を毎週実施**することでアカウント数の増加を実現した。

【公式YouTubeの動画一覧】



3. 周知・広報

【複数回にわたる住民向け説明会の実施による理解度向上】

- ・ 地域アプリに関する住民への案内については、**6か所の公民館で夏と冬に説明会を開催**したことで、利用者の理解促進につながった。説明会の集客のため、全世帯配付のチラシ（紙）や防災無線での告知を実施した。
- ・ **サービス開始後も、YouTubeでの短い動画配信を通じて積極的な情報発信**を行うことで、少しでも多くの方に本アプリを認識してもらえるよう心掛けている。また、アプリ内で配信する動画については、地元の文化に即した内容を盛り込むことで、利用に興味を持ってもらえるように工夫している

【サポート窓口の様子】



4. 評価・改善

【迅速なPDCAサイクルの実現】

- ・ **サポート窓口を開設**し、住民の要望や分からない部分を素早く解決できるような体制を構築して対応。
- ・ 地域アプリに関する**講習会の参加者にアンケート回答を依頼**し、収集した情報を取りまとめて共有することで、迅速なPDCAサイクルの実現につなげている。

事例6：北海道北広島市（1/2）

1. 事業の概要

事業名 一人ひとりの市民に寄り添った情報発信体制の構築

事業概要

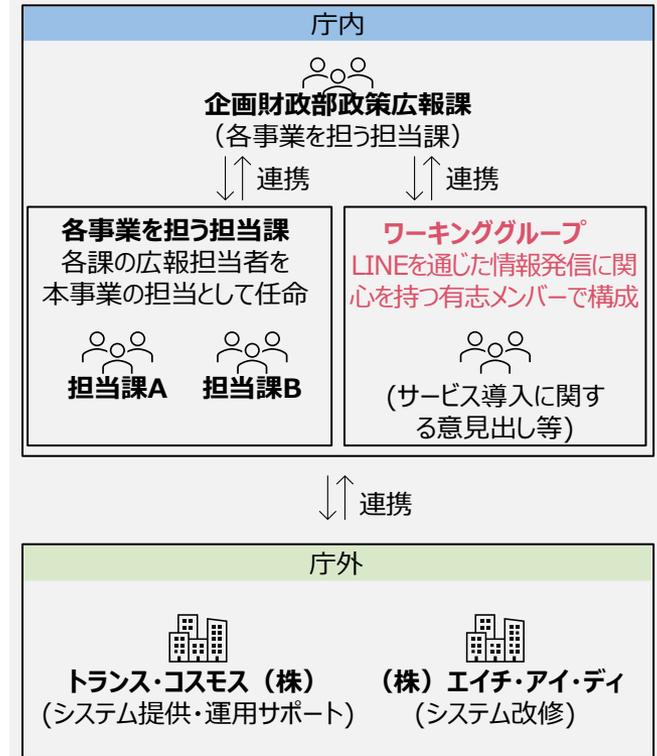
- 市民一人ひとりの状況にあわせて必要性の高い情報を提供する体制を構築するため、**LINE公式アカウントを導入**する。
- LINEの導入にあわせて、業務負荷を上げずに情報伝達の精度、量、質を向上するためのシステム改修やワークフローの改善を実施する。このことにより、**情報発信に対する市民満足度の向上、Webサイト閲覧数の向上、情報発信にかかる工数及びコストの低減を実現**する。
- LINE公式アカウントの導入により、従来の情報発信方法である**メール配信は廃止**し、情報発信媒体の一本化を図る。

【公式LINEのメニュー】



2. 実施体制

推進主体と役割



3. 設定したKPI

指標名 (単位)	種別
① LINE公式アカウント情報発信件数 (件)	アウトプット
② LINE公式アカウント登録者数 (人)	アウトプット
③ LINEによる情報発信の満足度 (ポイント)	アウトカム
④ 電話や窓口相談による対応件数の削減 (2021年度比) (%)	アウトカム
⑤ 広報紙のデジタル閲覧者数 (人)	アウトカム

達成に向けた工夫点

- ✓ 利用者アンケートの回答分析の結果、特に以下の2点がKPI③「LINEによる情報発信の満足度」の達成に寄与したと考えている。
 - ◆ 「よく見られる市Webサイトへのショートカット、すぐに見たいページへのショートカット」というコンセプトでLINEリッチメニューをわかりやすく利用しやすい形で構成。
 - ◆ メニューを大きく3つのカテゴリ（市民向け、子育て世帯向け、コロナ情報）に区分し、行きたいページにすぐに到達できるよう工夫。

事例6：北海道北広島市（2/2）

4. 大項目別の特徴的な取組

1. 推進体制

【よりよいサービス実現に向けた庁内関係者の巻き込み】

- 取組事項として位置付けるよう庁内の**DX推進計画内でも働きかけ**を行った。その際に、それぞれの関係課が関連する機能を検討している旨を事前に各課へ相談し、事業当初より自分ごととして認識してもらえるように促した。
- 事前に盛り込む機能のイメージを可視化し、各部署に対して個別に相談**をした。その後、LINE公式アカウントを通じた情報発信を検討しているメンバーを有志として集め、**ワーキンググループを構成して自由に意見出し**を実施した。
- 実装に向け、設計段階でLINE公式アカウント及び市Webサイトの**機能要望を庁内アンケートで収集**し、情報発信に関わる職員の意見を反映した。

2. 導入サービス

【テスト運用による実装サービスの追求】

- 事業者選定前に、複数社から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。
- LINE公式アカウント公開前に**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ローンチできるよう努めた。例えば、LINE公式アカウントからの情報発信頻度が高いと敬遠されるといった意見が挙がり、友達解除を防ぐために**週に1～2回程度の頻度での情報発信**とした。

【複数の周知広報を用いた「面」での周知広報の実現】

- 複数の周知方法を用い、かつ複数の課を巻き込みながら本地域アプリについて広報したことが、KPI@LINE公式アカウント登録者数に寄与した。

<2022年11月～>

- ◆ 広報紙における1ページ記事の掲載
- ◆ LINE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で共有し、他部署の事業の広報物における掲載を促進
- ◆ 各フロアの窓口にQRコード付きステッカーを掲示
- ◆ 地元新聞社に取材を依頼し、インターネットを利用しない市民向けの周知を実施

<2023年1～2月>

- ◆ **アンケート収集と友だち登録者獲得を兼ねたキャンペーンの実施**
→LINE広告やGoogle広告を用いて、友だち登録キャンペーン（友だち登録+アンケート回答すると抽選で電子ギフトをプレゼント）を実施。**キャンペーンの効果もあり、登録者が約2,000人増加。**
→今後、LINEのクーポン機能の活用やプレゼント企画等を実施し、LINEにて発信したメッセージをより多くの方に開封してもらえるような工夫を検討する方針。

【テスト運用モニターの募集ポスター（一部）】

北広島市
LINE 公式アカウント
試験運用モニター募集中

定員
500名

試験運用モニターに参加してアンケートに回答すると
謝礼として500円分の電子マネーをお渡しします

【庁内窓口等における周知用素材】

好みの情報だけお届け！よくある調べものもかんたんに！
まずは友だち登録♪

北広島市 LINE 公式アカウント



【周知用ポスター（一部）】

好みの情報だけお届け、よくある調べものもかんたんに！

北広島市のLINEでできること

<p>知りたい情報を簡単に見つけられる</p> <p>リッチメニュー</p> <p>広報北広島やイベント情報などよく使う情報にすぐにアクセスすることができます</p>	<p>興味のある情報がよく</p> <p>セグメント配信</p> <p>知りたい項目を登録すると新しい情報が出たときに自動でお知らせが届きます</p> <p>項目の例：「イベント・施設・レジャー」「教育・子育て」「ごみ」「せせがね・鳥獣」「健康・医療」「防災・災害」など</p>
<p>ごみの捨て方が分かる</p> <p>チャットボット機能</p> <p>調べたいごみの品目を入力すると分別方法などごみの捨て方が表示されます</p>	<p>メッセージで連絡できる</p> <p>通報機能</p> <p>ヒグマの痕跡を見つけたときに写真や位置情報をつけて通報できます</p> <p>ヒグマの痕跡を見つけた時は、安全を確認しあうて通報してください（急ぐ場合は電話で通報してください）</p>

「@kitahiro」もしくは「北海道北広島市」で検索

1. 事業の概要

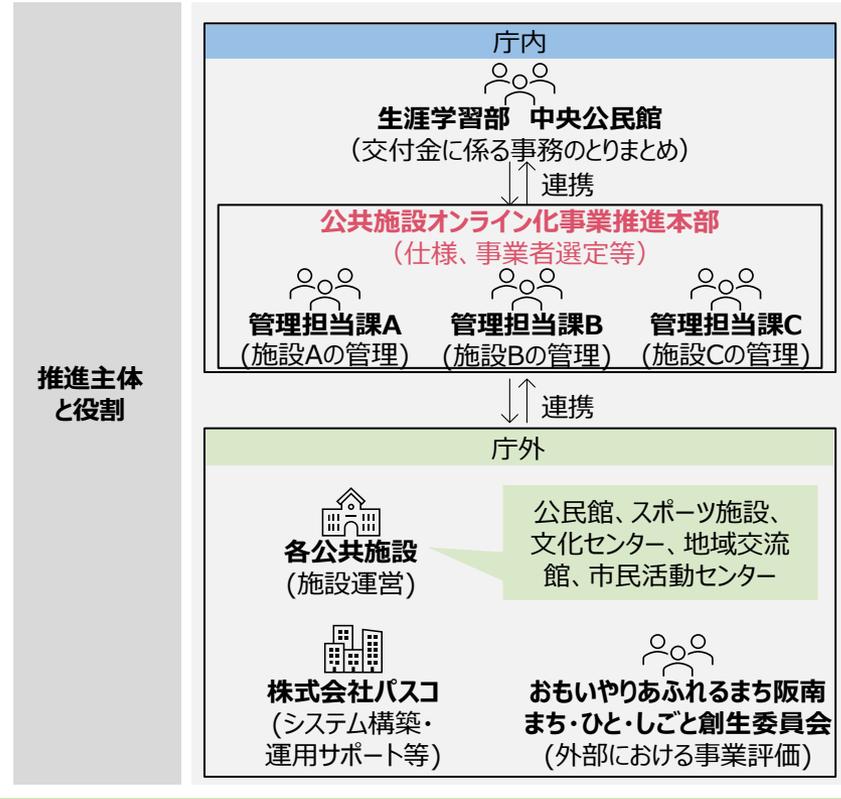
事業名 公共施設の使用申請等オンライン化事業

事業概要

- 市内の複数施設の使用予約等において、オンライン申請ができる「**公共施設の予約システム（クラウド型）**」を新たに導入することにより、市民生活のデジタル化推進と施設申込時の窓口滞在時間の減少を含めた利用者の利便性向上を図る。キャッシュレス決済の提供に向けた準備も同時に実施する。
- 本システムの導入により、スポーツ施設に加え、新たに公民館なども**インターネット予約をすることが可能**となる。



2. 実施体制



3. 設定したKPI

指標名（単位）	種別
① 予約システム登録の公共施設利用者数（人）	アウトプット
② 「スマホ講座」等の参加者数（人）	アウトプット
③ 利用申込窓口以外の割合（%）	アウトカム
④ 予約システムの利用者満足度（%）	アウトカム

達成に向けた工夫点

✓ 予約システムは2023年3月下旬からの運用開始であり、2022年度としては2週間程度の運用期間だったものの、**事前に広報紙や予約システム登録施設でのポスター掲示等を行ったこと**により、施設使用に関心を持った市民が増加し、**KPI④「予約システム登録の公共施設利用者数」の達成を実現**。
※周知広報の取組詳細は、次項参照

※図は、大阪府阪南市提供

4. 大項目別の特徴的な取組

2. 導入サービス

【住民に寄り添ったサービスの検討】

- 施設利用予約の一元化、各施設管理者の相互運用のために、**クラウド型システムを導入**。システムの導入に向けて、近隣の団体（大阪府内、特に四条畷市）での導入実績があり、かつ高齢者等でも使いやすいシステムを調査のうえで発注仕様を策定した。
- 多くの市民に利用してもらえるよう、**特に予約画面の使い勝手を重視**した。その他にも、文字の読み上げ機能や、ウェブページの色彩を変更できるなど、**利用する方への配慮がある点も事業者選定において加味**した点のひとつであった。
- 本市では別の枠組みにおいて**大手通信事業者が「地域スマホ相談員」を担う「スマホ講座」を実施中**であり、当該講座で、本予約システムについても相談対応の内容に含めてもらう等の連携を行うことで、オンライン予約システムの利用促進につなげるための導線作りを実施している（スマホ講座は、市民活動センターや公民館で開催。また、市民活動センターでは個別相談日を設定）。

【チラシの配布とその場での説明により効果的な周知を実現】

- 事業の開始前の段階において、「公共施設の予約システム」の操作説明会や施設での掲示、本市のホームページ・公式SNSでの発信といった**複数媒体による情報発信**を行った。
- 特にその中でも、施設窓口での利用申し込み時に**予約システムの案内チラシの配布と操作説明会の案内を同時に実施**したことが、周知広報活動において最も効果的であったと感じている。
- 案内チラシについては、2023年1月（サービス提供の3か月程度前）に配布することで、**周知期間を長く確保した点がポイント**であったと考えている。
- 操作説明会は施設利用者を対象に実施し、**スマートフォンを使用した施設利用申込の方法等の説明**を行った（サービス提供前のため、画面イメージを配信）。PCやスマートフォンの操作に不慣れな参加者が多いことを踏まえ、初歩的な操作方法から丁寧に説明することを心掛けたことで、予約システムの利用意向を高めることにつなげることができた。

※図は、大阪府阪南市提供

【スマホ講座の様子】



【広報誌内のお知らせイメージ】

■中央公民館

◎公共施設予約システムを導入します（令和5年3月下旬開始予定）

公民館・体育施設・文化センター・地域交流館・市民活動センターが対象になります（体育施設は、システムが変更になります）。利用の際は希望する施設でID登録が必要です。受付時期などは、本市ウェブサイトでお知らせします。

【予約システムの案内チラシ（表面）】

※裏には予約用のURL・QRコードを記載

中央公民館

阪南市公共施設予約システムの運用開始について

公民館をはじめ体育施設、地域交流館、市民活動センター、文化センター（空き状況のみ）の予約システムが令和5年3月22日（令和5年4月使用分）より運用開始されます。
このシステム内で、施設の空き状況を確認して**仮予約**をインターネット上で行うことができます（本予約は予約施設窓口で行う必要があります。）。また、利用希望月2か月前の予約について、**抽選予約**（システムでの申込のみ）も入ります（対象外施設があります。）。
なお、施設予約は、従来どおり施設窓口でも行っております。

1. ご利用にあたっての登録について
仮予約や抽選予約を行うには、利用を希望する施設で「利用者登録」を行ってください。
※空き状況等を確認するだけであれば登録は必要ありませんが、インターネット上で**行わず直接窓口で初回予約する時にも登録が必要**（予約についてシステム内で管理するため）となります。

2. 予約受付等の日程について（公民館分）
※公民館では、令和5年4月1日～電話等による仮予約等の受付は、行わないこととなりました。インターネットまたは窓口でお願いします。

日程	4/1 9:00～	4/11 9:00～	4/20 ～4/30	5/1 8:30～	5/10 9:00～	5/20 ～5/31
受付内容	6月分窓口受付開始（システム不可）	6月分システム受付開始	7月分抽選予約受付システム（大5コマ）10コマ入力可能	7月分抽選発表（当選大5コマ）	7月分システム・窓口受付開始	8月分抽選予約受付（システムで10コマ入力可能）
	4/6～5/31 使用分	4/16～6/30 使用分	4/25～6/30 使用分	5/6～6/30 使用分	5/15～7/31 使用分	5/25～7/31 使用分

登録（受付中）

3. 仮予約後の手続きについて
インターネット上で部屋の使用申込後（仮予約）、**7日以内**（例：1日に仮予約した時は7日まで）に**必ず本予約を使用する公民館の窓口**で手続きを行ってください。
ただし、最終日が休館日の時は直前の開館日の予約受付時間（午後5時）までに、手続きがない場合は仮予約が取り消されますので、ご注意ください。

4. 抽選予約（利用希望月2か月前の予約）について（公民館分）
抽選予約の受付はシステムのみで行います（令和5年7月分より開始）。
利用希望月の3か月前の20日～月末（例：利用希望月が7月の時は、4月20日～30日）までに申込（最大10コマ）をすれば、2か月前の1日午前8時30分にシステム上で抽選結果（最大5コマ）が発表されます。それに基つて7日（ただし、この日が休館日の時は直前の開館日の予約受付時間（午後5時））までに、必ず公民館窓口で本予約の手続きをしてください。

【裏面に続く】

事例8：岐阜県岐阜市（1/2）

1. 事業の概要

事業名 「デジタル・シティズンシップ教育」と「教育DX」に基づく岐阜市版GIGAスクールの推進

事業概要

- 児童生徒をはじめ、教職員、保護者が、テクノロジーをよく活用しながらデジタル時代の善き市民として社会の善き担い手として幸福に生きる「デジタル・シティズンシップ教育」と「教育DX」の概念に基づき、岐阜市GIGAスクール推進計画を策定し、以下の施策を実施。
 - ①保護者向け情報発信システム**
幼・小・中学校及び特別支援学校の保護者向けの情報発信（学級通信やアンケート等）および保護者からの情報共有（欠席連絡等）がスマートフォン上で実施できるシステムの構築・導入。
 - ②電子書籍を活用した図書館教育推進事業**
電子図書館サービスを導入し、学習活動と読書活動の充実を図る。
 - ③オンライン環境整備（クラウドサービス等活用）事業**
学習支援ソフト（動画学習型Webサービス）を導入し、講義動画を通じた学習で個別の弱点を克服し、個別最適な学びを充実。
 - ④大型提示装置（電子黒板）整備事業**
児童生徒が個人の端末でまとめた考えや指導者用デジタル教科書等を表示できる大型提示装置を導入。

2. 実施体制

<庁内>

- 企画部総合政策課（デジ田関連事務局）
- 岐阜市GIGAスクール推進本部**（詳細は下図参照）
 - システムの活用促進、課題に対する検討、評価・検証

<p>専門部会(施策毎)</p> <p>専門部会X 専門部会Y</p>	<p>岐阜市GIGAスクール推進本部</p> <p>教育長 校長A 校長B 校長C 学校A 学校B 学校C</p>
---	--

岐阜市GIGAスクール推進室

<庁外>

- 株式会社NTTドコモ(NTTコミュニケーションズ)
(教育ICT推進による「教育立市」深化に向けた連携協定)
- 岐阜聖徳学園大学及び同短期大学部
(デジタルシティズンシップ教育推進に向けた連携協定)
- 株式会社文溪堂
(ICTを活用した「子どもの健康」サポートに係る連携協定)

推進主体と役割

3. 設定したKPI

指標名（単位）	種別	
① 保護者満足度（%）	アウトカム	
② 電子書籍を活用した教育の児童生徒満足度（%）	アウトカム	
③ オンライン環境整備の児童生徒満足度（%）	アウトカム	
④ 児童生徒の学習内容の理解度向上（%）	アウトカム	
⑤ 導入学校数（校）※各事業ごとにKPIを設定	アウトプット	

等

達成に向けた工夫点

- ✓ （保護者向け情報発信システム）**サービス実装前に保護者のニーズ（欠席連絡のデジタル化）を把握**し、対応する機能を導入して保護者の課題感を解消したことで、KPI①「保護者満足度」を達成。
- ✓ （図書館教員推進事業）**各校の電子書籍の活用実践例の紹介や、学校図書館担当者研修において実践交流を実施**。また、よく読まれている電子書籍の紹介と活用方法をまとめ、毎月各校に送付することで、啓発を推進し、KPI②③「児童生徒満足度」の達成に寄与。

4. 大項目別の特徴的な取組

1. 推進体制

【学校同士のつながりや学校に即した研修の実施により関係性を構築】

- 学校の枠を越えて岐阜市の学校同士の横串連携を実現させるために、教職員同士が教科別、職位別に、Teamsを通じてコミュニケーションを取った。
- ICT活用を推進する職員を全校に設置し、**ICT推進メンバーに対して年に数回研修を実施**することで、組織全体での情報連携を図った。**研修内容はそれぞれの学校に合う形で設計したカスタマイズ方式**を採用しており、**対面で実施**した。
- サービス提供事業者とは、サービスの利用状況、サービス利用者の実感等を共有・議論する**定期的な会議を設定**して評価・改善の機会を確保した。

【学習支援サービスを活用している様子】



2. 導入サービス

【課題を随時把握し、素早く改善に取り組む「アジャイル開発」を実施】

- 保護者向け情報発信システムについては、サービスの本格実装前に、市内の2校を実証事業校として指定し、**サービスを試行導入**した。その際に、**サービスの機能要件の設定や、本格導入をした際の運用面の課題を洗い出し**、運用上の想定課題をサービス提供事業者と共有し、**状況に応じて素早く改善を図り、実装を進めていった**。これにより、実証事業校からの評価を踏まえた改善活動の開始までのスピードが上がり、他サービス以上の効果的なサービス導入が可能となった。

【実際の広報誌】



3. 周知・広報

【サービス実装前から市長自らが周知・広報活動に参画】

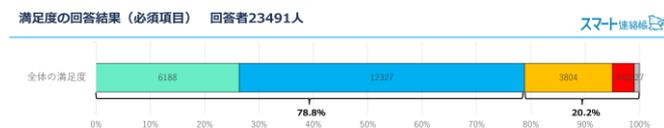
- サービス開始前の市長定例会見**、サービス開始直後の市の広報誌での特集、サービス運用状況のマスメディアによる現地取材と報道と、**集中的に情報発信を行った**ことが広くサービスの認知拡大につながった。
- サービスの実装後の成果状況を、**都度、市長が様々な場面で発信**することで、サービス導入の効果をサービス利用者のみならず、全国的に周知することができた。

4. 評価・改善

【定性・定量観点からのユーザー満足度調査の実施】

- 保護者等に満足度などの定性的評価・定量的評価（削減時間など）、**要望の聞き取り・アンケート調査等**を行うとともに、**システムログを活用した利用状況の分析**を行い、事業者と協議しつつ、機能改善につなげている。
- 半期に1回の頻度で保護者向け情報発信システムの利用者向けアンケート調査を実施**し、収集した意見の中から**特に優先度の高いものから4回に分けて順にアップデート**を行った（例：緊急時の連絡通知が届きやすい仕組みの実装、等）。

【アンケート調査結果のイメージ】



事例9：愛知県日進市（1/2）

1. 事業の概要

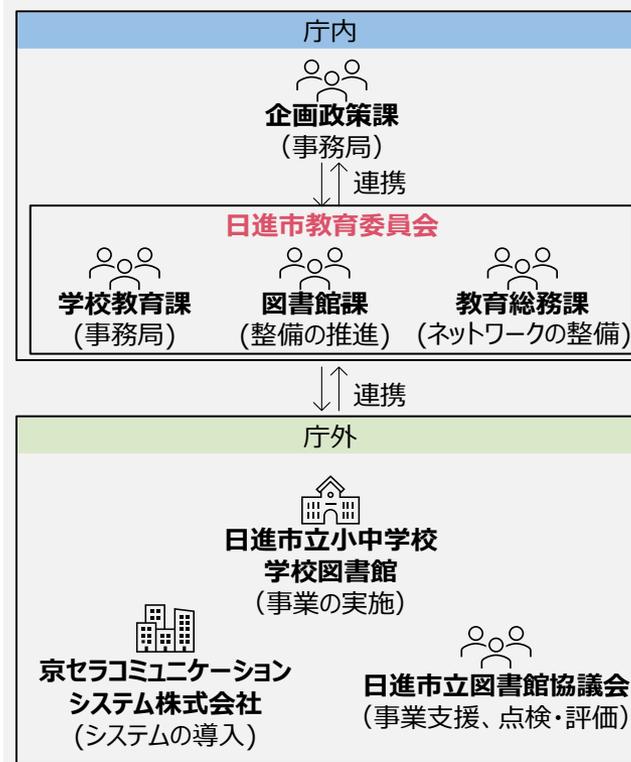
事業名 公共図書館と学校図書館のシステム連携 ～デジタルテクノロジーを活用した図書サービスの変革～

事業概要

- 子どもたちの日常生活の中に、本が身近に存在しているような環境を実現するために、公共図書館及び学校図書館のデジタル環境の整備を進める。
- 具体的には以下の4つのシステムを導入する。
 - ① 公共図書館と学校図書館を繋ぐネットワークの構築**
CTC通信網を学校図書館に整備し、学校図書館がオンラインで公共図書館のシステム機能を活用できる状態を実現
 - ② 学校図書館システム**
市内小中学校の学校図書館システムの統一
 - ③ 電子図書館システム**
図書館システムとの連携による児童生徒向け学習用タブレットでの資料閲覧の実現
 - ④ 電子会議システム**
インターネットを介さない公共図書館と学校図書館、学校図書館同士のコミュニケーションの促進

2. 実施体制

推進主体と役割



3. 設定したKPI

	指標名 (単位)	種別
①	学校図書館の貸出冊数の対前年比 (伸び) (%)	アウトプット
②	学校図書館利用の満足度の向上 (%)	アウトカム
③	公共図書館の市内小中学生の登録率の伸び (%)	アウトカム
④	会議システムの利用回数 (回)	アウトプット

達成に向けた工夫点

- ✓ サービスを実装する過程で**学校図書館と公共図書館の連携**が深まり、サービスの周知を加速できたことが、**KPI①「学校図書館の貸出冊数の対前年比」**の達成に寄与。
- ✓ 学校図書館の物理的な制約（利用時間、教室からの距離等）に関わらず学校外からでも利用できる点などの**メリットを周知して実際に多くの児童生徒に活用してもらえたこと**が、**KPI②「学校図書館利用の満足度の向上」**の達成に寄与。

事例10：広島県東広島市（1/2）

1. 事業の概要

事業名

母子保健サービス満足度向上事業

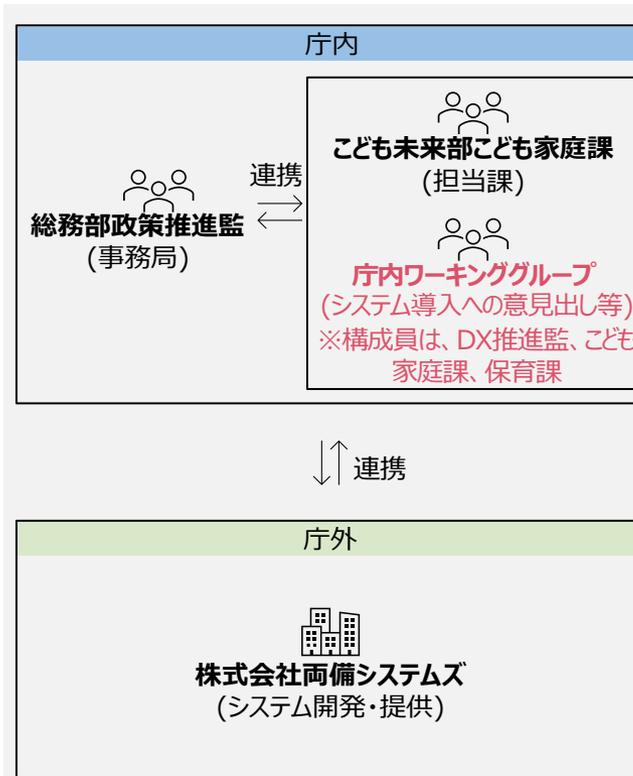
事業概要

- 妊娠届・赤ちゃん訪問日程調整・集団健診等におけるアンケートや問診の提出、集団健診の日程変更、伴走型相談支援事業の予約等、**従来は紙または電話で行っていた市民からの情報伝達をシステムにより行えるよう母子保健健康システムの導入を実施するもの。**
- また、システムを経由した情報や、健診実施場所での検査結果・記録を、健康管理システムに**即時に自動連携**することにより、入力作業を省き、事務の効率化を図る。これらにより、市民との**スムーズな情報連携を図ることや、市が市民支援に費やす時間を増やすこと**で、サービス内容の充実を見込む。

【システムのイメージ】

2. 実施体制

推進主体と役割



3. 設定したKPI

指標名 (単位)	種別
① システム利用者数 (人)	アウトプット
② 母子保健サービス利用者 (保護者) の満足している割合 (%)	アウトカム

達成に向けた工夫点

- ✓ 特に以下の取組によりKPI①「システム利用者数」を達成。
 - ◆ **子育てにおける母子との接点** (例：妊娠時、出産時、子育て支援施設利用時) をとらえ、システムの利用登録を周知。
 - ◆ システム内に利用者の**チェックイン・チェックアウト機能を追加**することで、子育て支援センターの混雑状況のオンライン上での可視化を実現し、**利用者の利便性向上に直結するサービス**として提供。

事例10：広島県東広島市（2/2）

4. 大項目別の特徴的な取組

1. 推進体制

【参画部署の共通認識醸成のためのワークショップの実施】

- 参画部署が複数あったため、**庁内にワーキンググループを立ち上げ**、各部署と密に連携を図った。DX推進監、こども家庭課、保育課のメンバーが集まり、どのようなものが現場のニーズとして求められているか、どういった機能が市民にとって良いのかを考えるために設立されたもので、**週に1回会議**を実施した。

2. 導入サービス

【関係者への事前のヒアリングで具備すべき機能を把握】

- サービス実装前に市民に対してヒアリングを行い、求められる具体的な機能を確認した。
- 乳幼児健診の間診項目やシステムの構築にあたっては、**事前に小児科医師や歯科医師、歯科衛生士に意見を伺う機会**を設けた。また、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、対応集を作成してスタッフに配布することで、以降のスムーズな対応につなげることができた。
- 関係者へのヒアリングを通じて得た情報を基に、**健診会場にて活用するシステムの診察結果の入力機能の改善等を実施した**（右図参照）。

【ユーザーへのきめ細かな周知・広報活動の実施】

- 市内の産婦人科に妊娠届の手続に関する**ポスターの掲示と手続の説明資料の配布**を依頼。その結果、全体の76.1%の妊婦がシステムを活用して妊娠の届出を行った。
- 市のホームページに操作手順を1つずつ記載した案内を作成して掲載したほか、産婦人科で妊娠届出書の交付と合わせて**システムの案内を配布した**ことや、子育て支援センター利用時にスタッフから対面で説明するなど、**母子保健事業の最初の入りのタイミングで対面により丁寧に説明したことが利用者数の増加につながった**と感じている。
- R2年度から活用を進めている「電子母子手帳アプリ」を経由して、市からのお知らせを配信。子育て世代にアプリの活用や情報配信のデジタル化が浸透していたこともKPI達成の要因の一つと捉えている。

3. 周知・広報

【よくあるトラブルの把握と対応方法を課内で共有し、職員の理解を標準化】

- 利用者からの**苦情やシステムエラーについて担当者間で即座に共有する仕組み**とした。また、受け付けた内容をまとめて**Q&A集を作成し**、課内職員に周知した。これらの取組により、よくあるトラブルの把握と解決方法を明確化してスムーズな対応を実現した。

4. 評価・改善

【システムの更新前後比較（歯科用の画面レイアウト）】

Before

After

歯の並びに準じた入力画面に改善

【配布チラシ（産婦人科）】

母子健康手帳交付・赤ちゃん訪問の手続きはWebに変わります

ご利用手順！ 市民ポータルサイトに登録しましょう

Step1 市民ポータルサイトの登録

Step2 ログインの準備

Step3 届出予定日・ご自身の情報確認

【配布チラシ（窓口）】

NEW 「市民ポータルサイト」に子育てサービスが追加されました！

市民ポータルサイトでこんなことができるようになりました！

Step1 市民ポータルサイトに登録

Step2 ログインの準備

Step3 届出予定日・ご自身の情報確認

事例11：宮崎県延岡市（1/2）

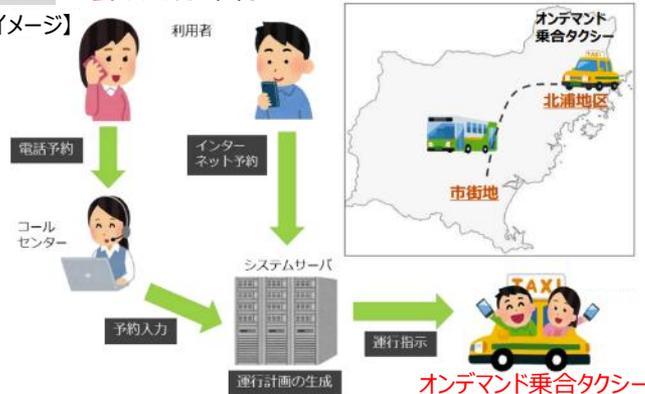
1. 事業の概要

事業名 脱マイカー社会推進のためのオンデマンド交通導入事業

事業概要

- マイカーに頼らない買物や通院を可能とするために、市民の人流データを分析し、**オンデマンド型乗合タクシーの導入、オンデマンド乗合タクシーと他の交通手段との適切な組合せを構築**するもの。
- オンデマンド乗合タクシーと路線バスを的確に接続させ、さらに乗り継ぎがしやすいようなセット料金等の検討も行う。
- オンデマンド交通の導入により、住民の移動ニーズにきめ細やかに対応するとともに、**脱マイカー社会推進や脱炭素型社会の実現**を図る。

【サービスイメージ】

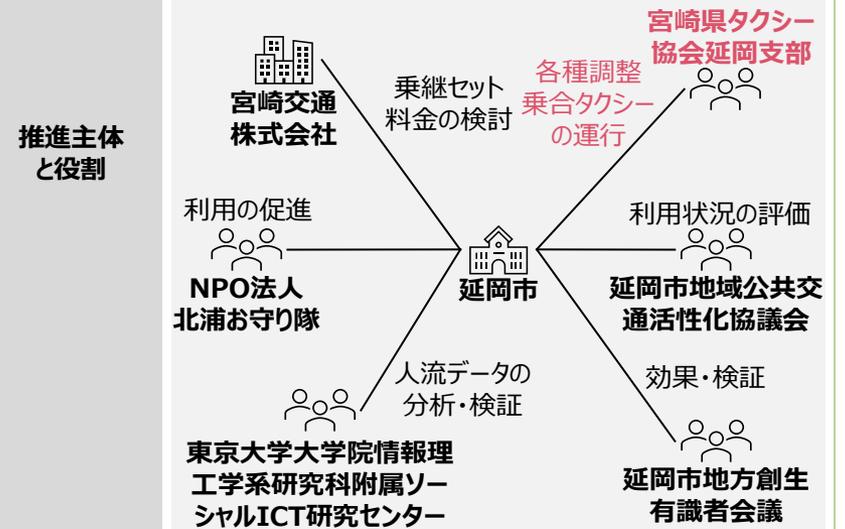


2. 実施体制

<庁内>

- 企画部地域・離島・交通政策課（事務局）
- 北浦総合支所地域振興部門（導入地域との調整等）

<庁外>



3. 設定したKPI

指標名（単位）	種別
① オンデマンド乗合タクシー(北浦町)の利用者数(人/年)	アウトプット
② 平均乗車人数(人/便)	アウトプット
③ 地域間幹線バスの利用者数(人/年)	アウトカム
④ 介護予防教室参加者数(人/年)	アウトカム
⑤ 利用者満足度(%)	アウトカム

達成に向けた工夫点

- ✓ サービス提供前より各区長や住民に向けての説明会に加え、広報誌への記事掲載、町民へのオンデマンド型乗合タクシーに関するチラシの全戸配布等の**アナログな周知広報を実施**したことが、KPI①「オンデマンド乗合タクシー(北浦町)の利用者数」の達成に寄与。
- ✓ オンデマンド型乗合タクシーについては、**会員登録者の自宅前までの送迎**を可能としたことがKPI⑤「利用者満足度」の達成に寄与。

事例11：宮崎県延岡市（2/2）

4. 大項目別の特徴的な取組

1. 推進体制

【先行事例の研究と首長からの呼びかけ】

- 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。
- また、事業を担う担当課と導入地域の総合支所とで**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により、滞りなく事業を進めることができた。

【乗り合いタクシーの写真】



【実際に使用したチラシ「チョイソコ通信 Vol.3」】

「チョイソコ通信」の八あか

チョイソコ通信 Vol.3

コスモス畑も見頃を迎えようとしています。外出が楽しい季節になりました。お出掛けの際は、お得なチョイソコのべおかをぜひご利用ください。

みやざきシニアバスでお得に延岡市街地まで行こう！

「みやざきシニアバス」なら
宮崎交通の路線バスが
1乗車200円(税込)!!

「チョイソコのべおか」と一緒に使っていただくと、通常の半額程度で延岡市市街地へ行くことができます！
延岡市内までのお出掛けにとてもお得です！



3. 周知・広報

【ユーザーに合った事前広報の徹底】

- サービス提供前より実施した、各区長や住民に向けての**説明会や広報誌への記事掲載**、町民へのオンデマンド型乗合タクシーに関する**チラシの全戸配布を実施**した。オンデマンド交通の主な利用者は、高齢者や障がい者の方が多く、**チラシや広報といった紙の媒体での広報の方が効果的**であったと考える。
- 本市のホームページへの掲載に加えて、会員誌内での利用者の声の掲載等を実施。

【説明会の様子】



4. 評価・改善

【ユーザーの声の随時反映】

- 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**していた。
- 北浦町の住民を対象として、公民館等の公共施設に集まっていただき、**説明会兼人流分析モニターの募集を行った**。ご協力いただける方にスマートフォンを配布し、モニターが行動した範囲等について、東京大学と共同で分析した。

事例12：長崎県（1/2）

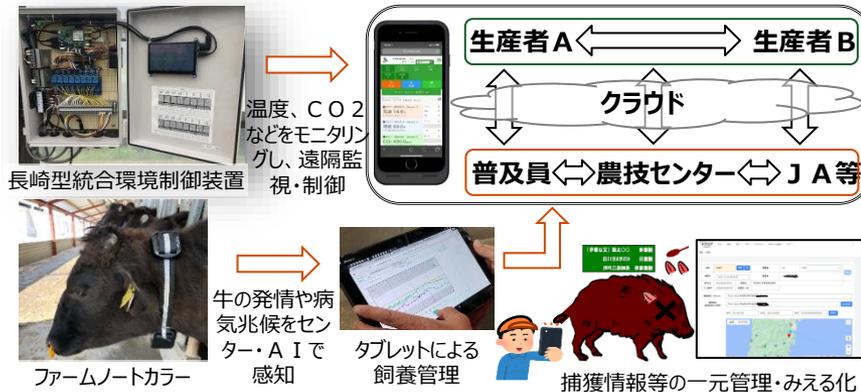
1. 事業の概要

事業名 長崎県スマート農林業高度化支援サービス事業

事業概要

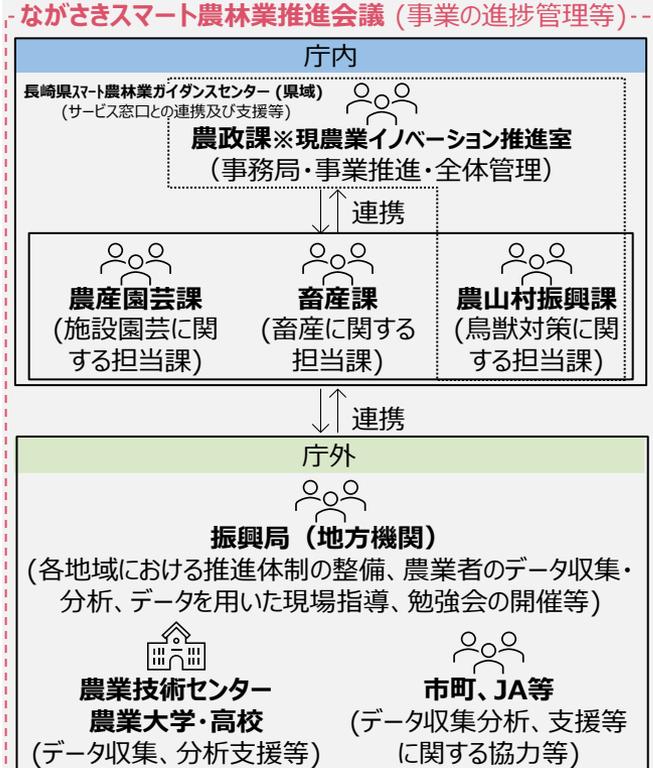
- ・園芸・畜産の生産、環境データや捕獲情報を広域的に収集し分析・見える化するため各地域にICT機器を設置するとともに、オンラインでの指導・支援体制を構築するもの。
- ・収量・品質の向上、作業の効率化、労力確保等現場課題をリアルタイムで把握し支援することで、担い手の所得の向上、産地の維持拡大を図る。
- ・産地間を超えたデータ共有・活用が可能な農業支援サービスの構築を目指す。

【サービスイメージ図】



2. 実施体制

推進主体と役割



3. 設定したKPI

	指標名（単位）	種別
①	環境制御導入いちご農家単収向上（10aあたり収量）（kg）	アウトプット
②	スマート機器導入繁殖牛分娩間隔の短縮（分娩間隔日数）（日）	アウトプット
③	ながさきスマート農林業推進会議開催回数（回）	アウトプット
④	捕獲情報システムを活用した被害対策を実践する団体数（団体）	アウトプット等

達成に向けた工夫点

- ✓ 農業分野におけるデータの収集・共有が図られたことにより効果的な支援を行えたことや、**県域での勉強会の開催、データの比較等により、生産技術の向上や技術の高位平準化を図ったことで、KPI①「環境制御導入いちご農家単収向上」の達成や、KPI②「スマート機器導入繁殖牛分娩間隔の短縮」の計画進展に奇与。**

事例12：長崎県（2/2）

4. 大項目別の特徴的な取組

1. 推進体制

【関係団体等との連携による推進体制の構築】

- スマート農林業推進会議で進捗管理や情報共有し、推進方向を協議することにより、庁内各課及び**JA等の関係団体とスムーズに連携**することができた。
- 施設園芸と畜産の機器導入や体制の構築は農産園芸課や畜産課が主体となり、農業イノベーション推進室（R5～）が関係各課と連携して技術的なサポートを実施した。
- 鳥獣対策に関しては、農山村振興課、各振興局、市町、民間企業が連携し、各地域において、アプリの導入推進や、操作方法のサポートを実施した。
- 各地域に設置したICT機器からの**データを収集・分析し、産地内外で共有する体制を構築**した。

2. 導入サービス

【効果的な普及につながる支援の実施】

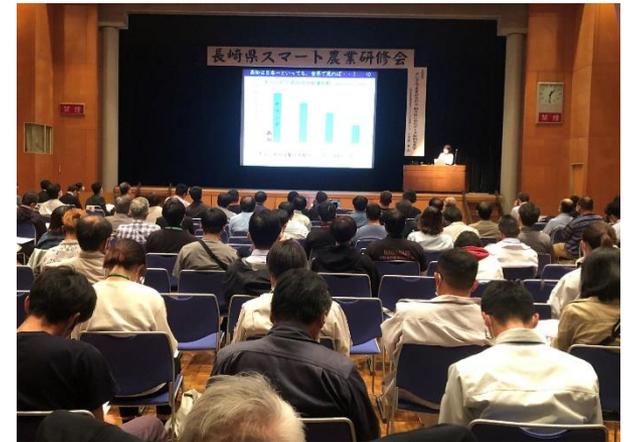
- 施設園芸や畜産分野では、効果的に技術の普及を図るため、**導入するICT機器を統一**するとともに、対象農家については、デジタル機器の使用に慣れている若い生産者や新規就農者を中心に選定した。
- また、**県域全体を対象に、振興大会（研修）を開催**し、生産者や関係団体等と推進方法や取組内容を共有するとともに、先進県による基調講演を実施した。
- アフターフォローとして、機器を導入した地域ごとに**月に1回の技術面の勉強会を実施**した。さらに、振興局が相談窓口となって**個別農家のフォローを実施**した。

3. 周知・広報

【対面での説明会を実施し生産者の不安や懸念を解消】

- 本庁と振興局及びJA等が推進上の課題や方針を共有したうえで、地域の農業環境に応じた推進を行った。
- また、**個別農家の状況に応じた提案を対面で行い、疑問を解決するなど生産者の理解が深まり、不安の解消につながった。**

【長崎県スマート農業研修会の様子】



【環境制御ガーベラ勉強会の様子】



1. 事業の概要

事業名 統合型地理情報システム（GIS）導入事業

事業概要

- 本事業は、本市の行政情報や地域情報等を地図上で表示するウェブサイトを構築し、市民や事業者、観光客などに活用してもらうものである。
- ハザードマップや避難所マップなどに加え、**市独自の地図情報**である公共交通マップ、観光地マップなどを想定。
- 市民・事業者向けの公開GISに加え、**市職員が使用する市内側GISも同時に整備**する。各種業務において、住所表記に基づく位置の特定と現地設備等状況を地図上で可視化することで、直感的な位置の把握が可能となる。
- 導入による業務効率の飛躍的向上により、迅速な市民サービスの提供に加え、市民ニーズにあった情報提供に繋げる。加えて、市の政策的意思決定の根拠としても活用する。

【サイト内マップメニュー】

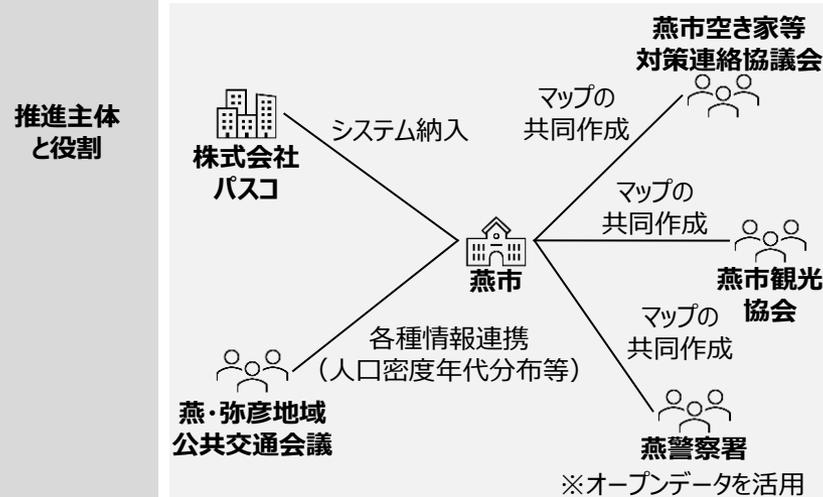


2. 実施体制

<市内>

- 企画財政部企画財政課（事務局）
- 総務部総務課情報統計室（推進主体）**
- 燕市行政改革推進委員会（システム導入の効果測定）**

<庁外>



3. 設定したKPI

指標名（単位）	種別
① 追加マップ数の増加数（業務）	アウトプット
② アクセス数（件）	アウトプット
③ 利用者満足度（%）	アウトカム

達成に向けた工夫点

- ✓ 公開型（市民向け）マップを新規作成するにあたり、**市内でのアイデア募集・コンテストを行った**ことで、職員の中から多くのアイデアが集まり、KPI①「追加マップ数の増加数」の達成につながった。
- ✓ Webサイト上のアンケートフォームを活用し、満足度のほか意見を収集したことが、特にKPI③「利用者満足度」の達成に寄与した。

4. 大項目別の特徴的な取組

1. 推進体制

【全庁的な職員周知と、地図作成を担う担当課との密な連携】

- 関係部署を集めデモンストレーションを実施し、業務改善運動のテーマに取り上げる等、**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。
- 実務的には、情報部門と事業者に適宜担当部署を加え、毎月1回程度の定例会を行い課題の共有を行った。また、地域のステークホルダーに関しても、既に観光協会で作成しているデータを提供してもらうことで、魅力あるコンテンツの作成に寄与した。
- 庁内の体制においては、情報システム部門にて管理・運用を行っているが、実際のコンテンツの作成は各担当課が行う。そのため**新たなコンテンツの開拓や既存コンテンツの更新など、担当課と情報共有**を行いながら、事業者との調整をしっかりと実施した。

【コンテスト開催の広報イメージ】

GISマップコンテスト開催のお知らせ

1. GISリニューアルについて

今年度、燕市GIS（地理情報システム）を10年ぶりにリニューアルします。新たなGISの特徴として、公開型（市民向け）・統合型（庁内向け）ともに、直感的でわかりやすいデザイン・操作性となるほか、**燕市オリジナルマップの追加や職員による各マップの更新**が可能となっているため、職員・市民ともに幅広い用途での活用が期待できます。

公開型（市民向け）のイメージ



【マップのイメージ】



【実際のアンケートフォーム】

つばめNavi利用者アンケート

入力フォーム

入力 確認 完了

下記のフォームにご入力をお願いします。

つばめNaviにご利用ありがとうございます。利便性向上のため、アンケートにご協力をお願いします。

Q1. つばめNaviの「利用目的、機能」を選択してください（複数可）

- マップの閲覧、目的地の検索（グルメ・観光マップ）
- マップの閲覧、目的地の検索（公共施設マップ）
- マップの閲覧、目的地の検索（福祉施設マップ）
- マップの閲覧、目的地の検索（バス路線マップ）
- マップの閲覧、目的地の検索（中学校区・小学校区マップ）
- マップの閲覧、目的地の検索（治水マップ）
- マップの閲覧、目的地の検索（行政区マップ）
- マップの閲覧、目的地の検索（都市計画用途区域マップ）

2. 導入サービス

【全庁参加型のサービス構築】

- 仕様書作成段階において、複数の事業者から情報提供を受け、機能要件等を作成し、プロポーザルにて事業者を選定。また、仕様書作成前には、既存のプラットフォームにて必要なサービスについて議論するだけでなく、利用目的を絞ったことで円滑な導入に繋がった。
- 新たな地図情報サービスを発見するため、**全庁的なマップ募集・コンテストを実施**したことで、マップ増加数のKPIを達成することができた。具体的には、地域住民等向けのマップとして、「**おでかけイベントマップ（市が実施するイベントのマップ）**」や「**ラーメン・釜めしマップ**」を作成した。庁内職員向けのマップとしては、「**給水装置工事事業者マップ（水道設備等が故障した際の連絡先の照会対応・検索用）**」を作成し、市民のより良い暮らしや行政職員の効率化を目指してマップを活用した。

【定性・定量観点からのユーザー満足度調査の実施】

- 公開型GIS（市民向け）のサービス向上のため、**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、随時改善点を把握できる環境を整えた**。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・改善を行った。
- 庁内からは、改善要望よりも、新たなマップの追加について様々な提案が挙がってきているため、今後検討予定。例えば、遊休農地や私有地の可視化、騒音・振動の対策に向けたマップの公開等が挙げられている。

4. 評価・改善

事例14：奈良県天理市（1/2）

1. 事業の概要

事業名 地元で使って、地域を支える
～地域デジタル通貨「イチカ」～

事業概要

- 地域貢献活動や健康増進活動などへの住民の参加に対して、**デジタル地域通貨「イチカ」を付与**し、地域に根差した消費活動につなげることで、住民参加の促進と地域経済の活性化の好循環を図る取り組みを実施。
- 市内加盟店舗で使用できる**クーポン券をデジタル地域通貨「イチカ」で発行**する。また、がん検診や健康ウォーキングの参加者、天理市生活支援サポーターとして高齢者の困りごと支援を行ったボランティアに「イチカ」を付与。
- 市内店舗で使用されたポイントの一部を、こども食堂などの困窮家庭支援に充てる。使用した**「イチカ」を支え合い活動に還元**する流れを作りだし、市民の間に、「イチカ」を使用することがより良いまちづくりにつながるという当事者意識を醸成。

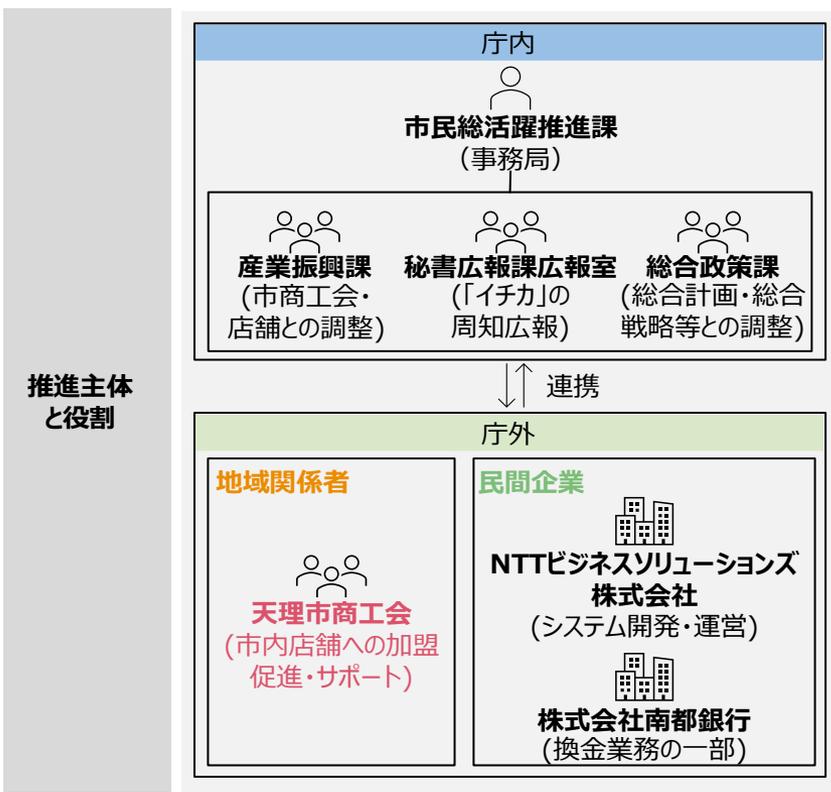
【アプリトップページ】



【店舗検索ページ】



2. 実施体制



3. 設定したKPI

指標名 (単位)	種別
① 「イチカ」アプリ登録者数 (人)	アウトプット
② 「イチカ」加盟店舗数 (件)	アウトプット
③ 地元店舗での「イチカ」消費額 (円)	アウトカム
④ 「イチカ」付与対象の活動数 (件)	アウトカム
⑤ 地域全体でお互いに支え合い助け合う機会や仕組みが充実していると思う市民の割合 (%)	アウトカム

- 達成に向けた工夫点**
- ✓ 運用開始時に、**全市民を対象としたイチカのポイント配布**を行った。これにより、市民及び市内事業者への事業認知度が向上し、**KPI①「アプリ登録者数」の達成につながった。**
 - ✓ 運用開始前にはシステム導入業者も立ち合う**加盟店募集の説明会を実施**することで、**KPI②「加盟店舗数」の達成に寄与。**
 - ✓ その他にも、**コロナ禍の生活支援**として、プレミアム付きの地域通貨の販売等を実施した点がKPI達成に寄与したと考える。

※図は、奈良県天理市提供

事例14：奈良県天理市（2/2）

4. 大項目別の特徴的な取組

1. 推進体制

【先行事例の研究による進め方の把握と、ステークホルダーとの情報連携の実施】

- 既に先進的に地域通貨に取り組んでいる**複数の自治体（例：愛媛県西条市…地域通貨を用いたSDGsの推進）に事前にヒアリング**を行い、事業実施におけるポイントやスケジュール等を把握した。そのうえで定期的に関連部課で進捗や課題の情報共有を行うことで、庁内における意識共有と適時に市民への情報発信をすることができた。
- 地域のステークホルダーに関しても、**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、市民や市内事業者の事業への理解浸透を促進することができた。

2. 導入サービス

【システムの使いやすさを考慮したサービス開発】

- 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、それを踏まえて関係者と運用方法と想定される課題点などの協議を行った。
- システム事業者と定期的に打合せを実施し、各項目の進捗状況の確認と意識のすり合わせを行った。運用開始前には、加盟店サポートや市民向けコールセンター業務を担う事業者**に各システム操作を体感してもらい**、利用者から予想される質問についての想定問答を協力して作成し、市ホームページへの掲載等を行った。

3. 周知・広報

【プッシュ型（SNSやチラシ等）・プル型（ホームページ等）を掛け合わせた周知広報】

- 住民に対しては、事業の概要や使い方の**チラシを全戸一斉配布**して広く周知を行った。それに伴い、住民からの相談を受け付ける**サポート窓口及びコールセンターも設置**した。また、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機能、市の各種SNSなどを活用しながら広報を行った。
- 市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**してチャージ方法や加盟店の情報等について掲載を行った。生活支援のための市民へのポイント配布においては紙媒体での対応も可能としつつ、紙クーポンへの交換のために市役所に訪れた市民に対して**アプリ登録を促す**ことで、利用者の増加につなげるよう工夫した。
- キャッシュレス決済未導入店舗に対しては、**商工会が個別説明、システム操作のサポートを実施**し、加盟店登録を呼び掛けた。

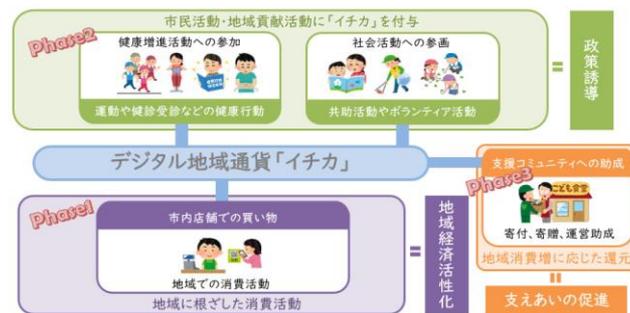
4. 評価・改善

【ユーザーからの意見や専門的観点等多角的な観点から事業を評価】

- 専用ホームページからの問合せや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の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。また、毎年度「天理市まち・ひと・しごと創生会議」で他の地方創生交付金事業と併せて報告を行い、**専門的見地から事業内容等について意見等を収集し、改善点の洗い出しや事業効果を評価するためのPDCAサイクルを確立している。**

【デジタル地域通貨事業のイメージ】

デジタル地域通貨事業を通じて、市民の「地域内消費」「地域貢献活動への参画」の意識醸成を促す。また、地域内消費増などに応じて支援コミュニティへ助成することで、支えあいの促進を図る。



【実際の市民への郵送物】



【イチカ窓口サポートの様子】



事例15：埼玉県熊谷市（1/2）

1. 事業の概要

事業名

まちなか回遊アプリ実装事業

事業概要

- まちの回遊性向上、夏の暑さなど気象状況に対応する快適なまちづくりを目的に、**まちなか回遊アプリ「クマぶら」として本格導入**する。
- 本サービスは**LINE**を入り口として、**まちや気象に関する情報の発信、データの取得、分析を行い、施策の改善**を行っていくことを想定している。令和3年度事業で本サービスの部分的な実証を実施しており、その結果を踏まえ、より利用者のサービス体験の向上や感染症対策も考慮し、すでに他地域で導入実績のある電子チケットサービス、位置情報の取得機能等をクマぶらにアドオンする。

【アプリイメージ】



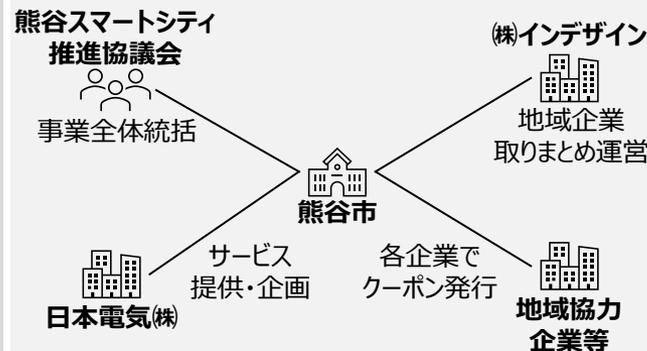
2. 実施体制

推進主体と役割

<庁内>

- 政策調査課（事務局）
- **各事業を担う担当課**
 - イベント実施等における連携
 - ※ 商業観光課やスポーツタウン推進課等
- 広報関連部署
 - サービスの周知・広報

<庁外>



3. 設定したKPI

指標名（単位）	種別
① クマぶら利用満足度（％）	アウトカム
② 利用者数、CVR率の計測（人）	アウトプット
③ 協力店舗数（店）	アウトプット
④ クーポン利用数（回／月）	アウトプット
⑤ 市外居住者のクーポン利用割合（％）	アウトプット

達成に向けた工夫点

- ✓ **地域の特性を生かしたイベントの実施**や店舗で利用可能なクーポンの発行が、KPI②「アプリ利用率」の達成に寄与。（実際に、アプリ登録者数が約5,000人（昨年度末）から約28,000人に増加）
- ✓ **協力店舗の昨年度実績（クーポン利用者数、利用時間、属性等）を共有し、取得できるデータの価値や利活用方法も合わせて報告会を実施**したことが、KPI③「協力店舗数」の達成に寄与。

事例15：埼玉県熊谷市（2/2）

観光

観光アプリ

4. 大項目別の特徴的な取組

1. 推進体制

【関係者による週次MTGと部会による密な連携】

- 事業所管課、政策担当課、広報担当課、事業者による**定例会（クマぶら定例会）を週一回開催**し、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。

2. 導入サービス

【長期的な運用に向けて随契での事業者確保を実現】

- コンソーシアムによる**実証実験を経て本格導入**した。実績を分析したところ、**まちなかの回遊促進に寄与**することがわかった。
- 今後も**利用促進を図ることを目標として、随意契約**による事業者選定を行った。ベンダーとともに、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共同で進めることができた。スタンプラリー、謎解きイベントにおいては、満足度65%前後となり、過半数を達成することができた。

3. 周知・広報

【周知協力だけでなく、事業展開に関する意見交換も】

- 特に子育て世代に使用していただきたいという思いから、子育て世代包括支援センターに取組みチラシを配布したり、**アプリの体験会（クマぶらアプリを用いた街歩き）**を開催したりするなどして、広く展開を行った。
- 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生かすための意見交換**を行った。意見交換では、民間でのデータ活用、オープンデータの取組みなどの情報収集もできたことで、スマートシティ全体のデータ活用の分野でも官民連携の可能性を探ることができた。

4. 評価・改善

【データを活用したPDCAサイクルの構築】

- 周知広報の一環として実施した**体験会にて、アプリの使用感についてヒアリング**した。具体的には、地図の表示方法がわかりにくいという声が挙がり、表示方法を修正する等、詳細部分をヒアリングし、反映するようにしている。
- 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（デジタル技術を活用して住みよい街にしていけるための意見交換の場）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定例会（クマぶら定例会）を実施し、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。

【利用促進イベントの例】



【「クマぶら」の機能（GPS）】

④位置情報レコメンド(GPS)

今いる場所から近い順に、おすすめ店舗やスタンプラリー実施場所をご案内



【「クマぶら」のチラシ】



4.Appendix（全体傾向の分析結果）



4-1.全体概況（事業数等）



R3補正TYPE1事業における事業実施報告数（都道府県別）

No	都道府県名	事業数
1	北海道	51
2	青森県	14
3	岩手県	28 ^{※1}
4	宮城県	15
5	秋田県	6
6	山形県	8
7	福島県	13
8	茨城県	6
9	栃木県	11
10	群馬県	12
11	埼玉県	22
12	千葉県	17
13	東京都	10
14	神奈川県	23
15	新潟県	25
16	富山県	12

No	都道府県名	事業数
17	石川県	10
18	福井県	12
19	山梨県	5
20	長野県	21
21	岐阜県	18
22	静岡県	24
23	愛知県	48
24	三重県	11
25	滋賀県	12
26	京都府	14
27	大阪府	22
28	兵庫県	19
29	奈良県	5
30	和歌山県	9
31	鳥取県	9
32	島根県	3

No	都道府県名	事業数
33	岡山県	7
34	広島県	21
35	山口県	10
36	徳島県	9
37	香川県	1
38	愛媛県	11
39	高知県	7
40	福岡県	27
41	佐賀県	11
42	長崎県	16
43	熊本県	23
44	大分県	10
45	宮崎県	7
46	鹿児島県	19
47	沖縄県	4
48	広域連合・一部事務組合	6 ^{※1}
-	合計	704^{※2}

※1：広域連携事業では同一事業として申請した複数団体がそれぞれ事業実施報告書を提出

※2：合計件数は取り止め事業を除き、報告書の提出があった事業数をカウントしている

事業実施報告数（事業分野別）

#	事業分野	実装サービス例	事業数
1	行政サービス	オンライン申請等	197
2	住民サービス	住民等向けポータル等	112
3	教育	オンライン学習環境整備等	48
4	文化・スポーツ	デジタルライブラリー等	23
5	健康・医療	母子健康手帳アプリ等	79
6	交通・物流	バスロケーションシステム等	57
7	農林水産	スマート農業等	46
8	防災	GISを活用したハザードマップのデジタル化／オープン化等	75
9	環境	グリーントランスフォーメーション等	2
10	金融	地域通貨・ポイント等	23
11	しごと	中小企業へのデジタルツール導入、DX支援等	21
12	観光	観光データ（位置情報・人流）の分析等	21
		合計	704*

※合計件数は取り止め事業を除き、報告書の提出があった事業数をカウントしている

4-2.KPIの状況

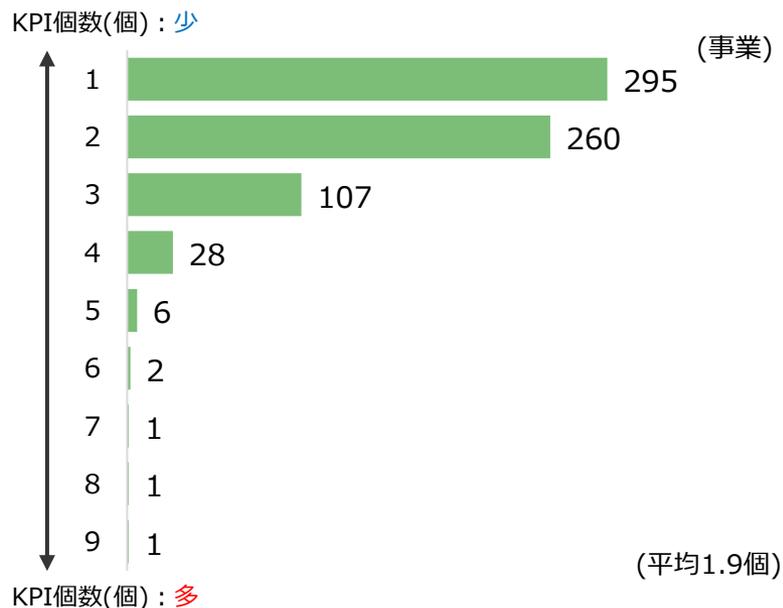


KPI（アウトプット）の設定状況

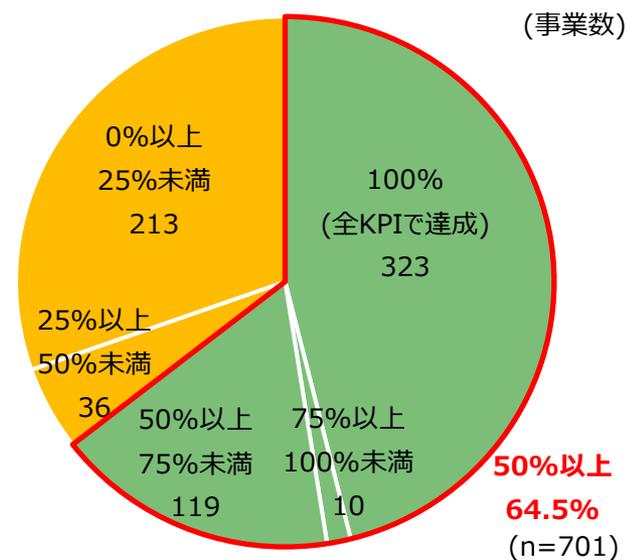
◆KPI（アウトプット）の設定状況について集計（701事業※）

- 事業ごとの設定数は1個が最も多く（295事業）、次いで2個（260事業）、3個（107事業）となっている（平均は1.9個、最小・最大はそれぞれ1個・9個）
- アウトプットKPIを50%以上達成（例：2個中1個等）している事業の割合は64.5%となっている

KPI（アウトプット）の設定数別の事業数



達成状況別のKPI数（アウトプット）

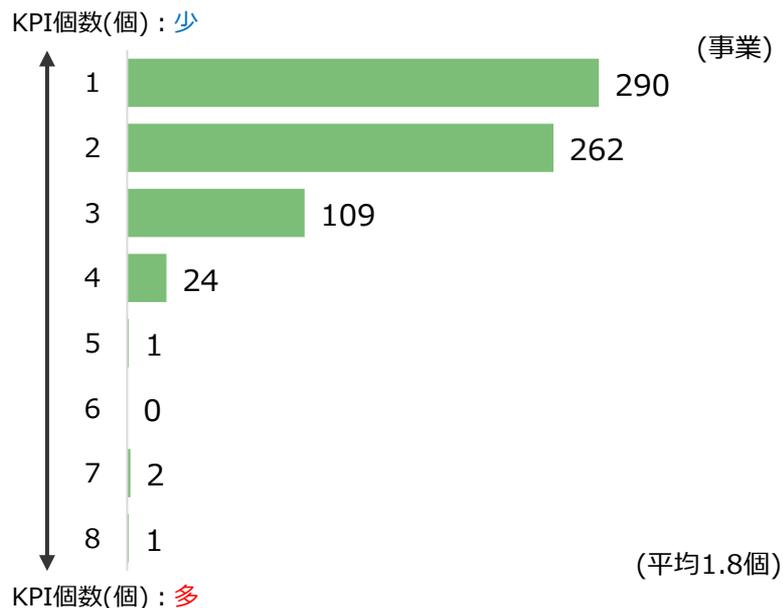


KPI（アウトカム）の設定状況

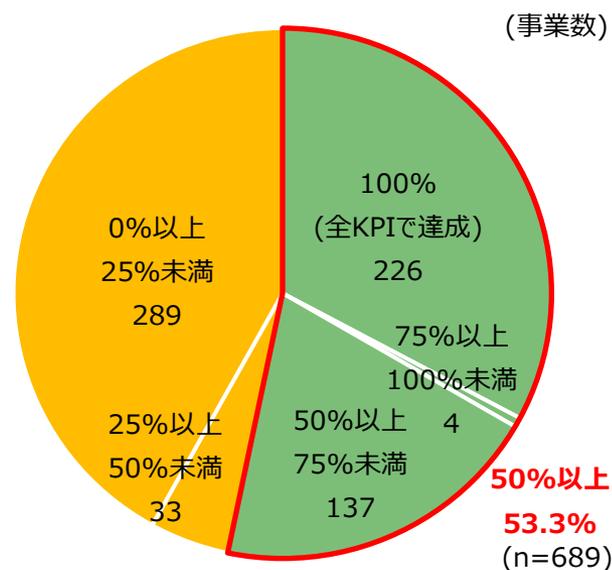
◆KPI（アウトカム）の設定状況について集計（689事業※）

- 事業ごとの設定数は1個が最も多く（290事業）、次いで2個（262事業）、3個（109事業）となっている（平均は1.8個、最小・最大はそれぞれ1個・8個）
- アウトカムKPIを50%以上達成（例：2個中1個等）している事業割合は53.3%となっている

KPI（アウトカム）の設定数別の事業数



達成状況別のKPI数（アウトカム）



4-3. 評価項目ごとの状況



【全体・サービス分野別】各項目平均値

◆各設問の平均点は以下のとおり（各サービス分野における上位3設問と下位3設問に色付け）

- 全体平均においては、「サービス導入に対する満足度」の平均値が最も高い一方で、「評価における関係者」の平均値が最も低い
- 多くのサービス分野（11分野）にて上位3設問に該当したのは全体と同様に「サービス導入に対する満足度」であった。また、「評価に向けた情報収集の有無」は多くの分野（11分野）で下位3設問となっている

大項目	No	小項目	平均点※	行政サービス	住民サービス	教育	文化・スポーツ	健康・医療	交通・物流	農林水産	防災	環境	金融	しごと	観光
推進体制	1	庁内の人員確保	3.03	3.09	2.98	3.13	3.13	2.77	3.11	2.76	3.23	3.00	3.09	2.90	3.05
	2	参画メンバー	2.48	2.62	2.45	1.90	2.61	2.53	2.53	2.43	2.57	2.50	2.57	1.95	2.33
	3	推進体制における実施内容（庁内）	3.36	2.51	2.29	2.29	2.00	2.16	1.96	1.91	2.04	2.50	2.39	2.38	1.81
	4	情報共有頻度（庁内）	1.07	2.09	2.51	2.00	2.48	2.03	2.25	1.96	1.80	2.50	2.30	2.19	2.19
	5	地域ステークホルダーへの協力要請の有無	1.33	2.24	2.76	2.92	2.43	2.84	3.11	3.09	2.53	4.00	2.39	3.05	3.00
	6	推進体制における実施内容（庁外）	2.54	1.61	1.79	1.71	1.48	1.65	1.96	1.57	1.44	3.00	1.87	1.67	2.33
	7	情報共有頻度（庁外）	1.12	2.22	2.46	2.04	2.65	2.13	2.51	1.96	1.97	2.50	2.39	1.90	2.43
導入サービス	1	住民ニーズの検討	2.65	2.35	2.79	2.83	2.74	2.53	3.09	3.41	2.40	3.50	2.74	2.95	2.29
	2	見込みの検討等の実施状況	3.50	3.54	3.55	3.77	3.22	3.51	3.58	3.85	2.93	4.00	3.83	3.57	3.14
	3	サービスの調達に向けた取組	3.52	3.77	3.49	3.21	3.61	3.72	3.49	3.15	3.48	4.50	3.35	2.43	3.33
	7	委託事業者との情報共有頻度	1.09	2.03	2.33	1.98	2.52	2.09	2.49	1.93	2.19	4.50	1.87	2.10	2.95
	8	サービス導入に対する満足度	3.75	3.69	3.81	3.92	4.13	3.62	3.86	3.67	3.76	3.50	3.65	3.71	3.81
周知広報	1	周知広報の関係者	1.04	1.87	2.10	1.75	2.26	2.41	2.44	1.78	1.93	4.00	2.57	2.62	2.57
	3.1	情報発信方法	1.94	1.72	2.30	1.33	2.43	1.96	2.72	1.30	1.52	3.50	2.65	2.48	2.33
	3.2	情報発信時期	2.06	1.90	2.28	1.83	2.17	2.15	2.60	1.76	1.67	4.50	2.35	2.48	2.19
評価改善	1	評価に向けた情報収集の有無	1.71	1.60	1.77	1.65	1.65	1.91	2.30	1.50	1.32	2.00	2.00	1.62	2.00
	2	評価における関係者	0.93	1.64	1.88	1.79	1.74	1.90	2.40	1.85	1.81	3.00	2.04	1.95	2.14
	3	評価会議の頻度	1.29	2.49	2.71	2.69	2.78	2.53	2.67	2.17	2.43	2.00	3.17	2.62	3.00
	4	改善計画・活動の進捗状況	3.26	3.16	3.35	3.62	3.50	3.37	3.30	2.98	3.17	3.50	3.36	3.05	3.05

※事業実施報告書の記載項目のうち一部の項目のみを点数化。また平均点は、704事業の合計点を事業数で除して算出している

【参考】報告項目一覧（1/2）

◆「1. 推進体制」、「2. 導入サービス」にて設定した項目は以下のとおりである

	中項目	No	小項目	設問
推進体制	庁内の推進体制の構築	1	庁内の人員確保	事業を推進するにあたり必要な庁内の人員は確保されていたか
		2	参画メンバー	庁内の推進体制に参画していた部署やワーキンググループ等をすべて選択してください（複数回答） [f:その他]を選択した場合は、下段の[その他の部課等]欄に記入してください
		3	推進体制における実施内容（庁内）	サービス実装に向けて庁内の推進体制ではどのようなことを実施していたか、当てはまる項目をすべて選択してください（複数回答）
		4	情報共有頻度（庁内）	庁内関係部署全体での定例会議をどの程度の頻度で実施したか
	地域のステークホルダー・委託事業者を含む庁外の推進体制の構築	5	地域ステークホルダーへの協力要請の有無	地域のステークホルダーへの協力要請をどのように行ったか
		6	推進体制における実施内容（庁外）	サービス実装に向けて庁外の推進体制ではどのようなことを実施していたか、当てはまる項目をすべて選択してください（複数回答）
		7	情報共有頻度（庁外）	推進メンバー（庁内関係部署や地域ステークホルダー、委託事業者含む）全体での定例会議をどの程度の頻度で実施したか
導入サービス	ニーズの把握	1	住民ニーズの検討	サービスの導入を見据え、どのように住民のニーズに合った機能を検討・精査したか
		2	見込みの検討等の実施状況	サービスの導入を見据え、どのような見込みを立てたか
	サービスの調達	3	サービスの調達に向けた取組	仕様書にて明確な要求水準を示すために、どのような取組を実施したか
	サービスの導入	7	委託事業者との情報共有頻度	委託事業者との会議をどの程度の頻度で実施したか
		8	サービス導入に対する満足度	実施計画策定時に想定していたサービスを導入できたか

【参考】報告項目一覧（2/2）

◆「3. 周知・広報」、「4. 評価・改善」にて設定した項目は以下のとおりである

	中項目	No	小項目	設問
周知・ 広報	周知・広報に向けた 事前準備	1	周知広報の関係者	周知・広報活動に関与した関係者をすべて選択してください（複数回答） [f:その他]を選択した場合は、下段の[その他の関係者]欄に記入してください
	周知・広報手段の検討	3-1	情報発信方法	企業向けの利用相談窓口の利便性向上に取り組んでいるか
		3-2	情報発信時期	予約方法の改善に向けた取組を実施しているか
評価・ 改善	事業の評価	1	評価に向けた情報収集の有無	評価を行うために収集した情報を、すべて選択してください（複数回答） [f:その他]を選択した場合は、下段の[その他の情報]欄に記入してください
		2	評価における関係者	評価体制に含まれる関係者をすべて選択してください（複数回答）
		3	評価会議の頻度	どの程度の頻度で評価を実施したか
	事業の改善	4	改善計画・活動の進捗状況	評価を踏まえた改善状況について、当てはまるものを選択してください



デジタル田園都市国家構想

DIGIDEN

〈本資料に関するお問合せ先〉

内閣府地方創生推進室／内閣官房デジタル田園都市国家構想実現会議事務局
電話：03-6257-3889　Eメール：digitaldenen-kofukin.f7k@cao.go.jp