

— 地域DXの実現へ —

# 9つの好事例と成功の秘訣

令和5年4月版

総務省 令和4年度事業

地域課題の解決に資するデジタル技術の活用事例に関する調査研究の請負 報告資料

## 【本資料について】

総務省では、デジタル技術を活用した地域課題解決に向けた機運醸成及び今後の政策検討に活用することを目的として、地域課題の解決のために新しい通信技術やデジタル技術を活用した事例について、調査・検討を実施いたしました。

結果について、『－地域DXの実現へ－ 9つの好事例と成功の秘訣』としてまとめましたので、地域課題解決の検討にお役立ていただけますと幸いです。

# 9つの好事例と成功の秘訣

## 目次

- ①地域課題解決 成功要因分析のステップ
- ②成功要因／ドライバーの分析（参考）
- ③9つの好事例
- ④地域DX成功の7ヶ条
- ⑤地域DX自走化へのフロー

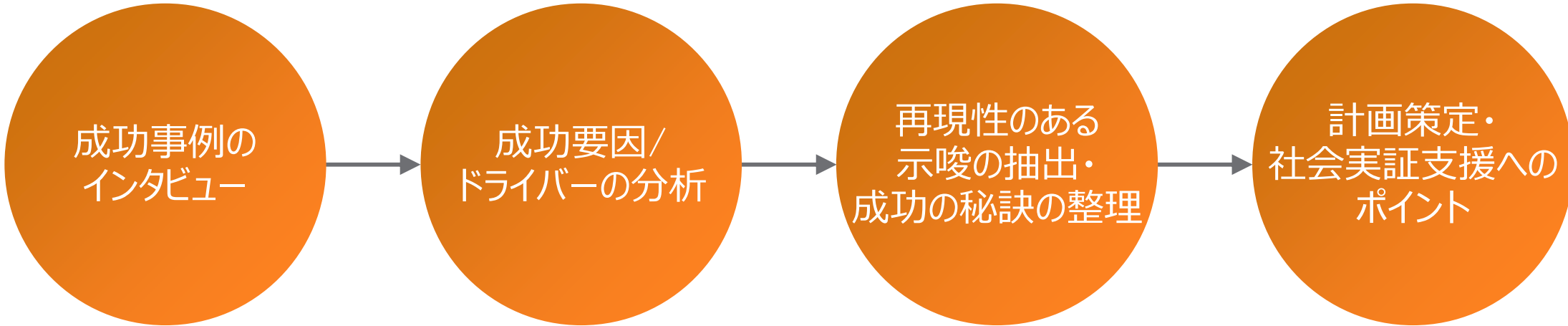
# 9つの好事例と成功の秘訣

## 目次

- ① **地域課題解決 成功要因分析のステップ**
- ② 成功要因／ドライバーの分析（参考）
- ③ 9つの好事例
- ④ 地域DX成功の7ヶ条
- ⑤ 地域DX自走化へのフロー

# ①地域課題解決 成功要因分析のステップ

9つの自治体の成功事例調査を起点に、成功要因分析から再現性のある示唆を抽出



## 成功事例が上手くいった要因を明らかにする

- それぞれの事例における取組において、どんな価値/効果が生み出されていたのか？
- それは、成功を担保するマスト要件、または、事業推進を加速/円滑化するドライバーか？

## 他地域が成功するための要素を具体化する

- “スーパースター”不在の地域で成功要因/ドライバー達成のために何に取り組むべきか？

## 次フェーズで支援するためのポイントを具体化する

- 自走化のフローを検討
- 計画策定・実証でどんなポイントを押さえるべきか？

# ①地域課題解決 成功要因分析のステップ

## 調査対象地域：成功事例について代表的なDX施策を中心にインタビューを実施

	地域	代表的なDX事例	インタビュー対象 (太字は市町村役所の職員※含む元職員)
成功事例	① 北海道森町	ヒグマ出没情報管理「ひぐまっぷ」	<b>森町</b> 、道総研、ダッピスタジオ
	② 北海道岩見沢市	スマート農業,母子健康管理,児童見守り	<b>岩見沢市</b>
	③ 群馬県前橋市	デマンド相乗りタクシー「マイタク」	ICT街づくり共通プラットフォーム推進機構
	④ 山梨県山梨市	スマート農業,高齢者見守り	NTT東日本
	⑤ 長野県伊那市	スマート農業,ドローン物流,モバイルクリニック	<b>伊那市</b>
	⑥ 岐阜県高山市	観光DX,地域通貨「さるぼぼコイン」	<b>高山市</b>
	⑦ 徳島県神山町	サテライトオフィス	NPOグリーンバレー職員(+神山町)
	⑧ 愛媛県久万高原町	LPWA網構築による圏外地域との通信	<b>久万高原町</b>
	⑨ 大分県中津市	デジタル行政	<b>中津市</b>

# 9つの好事例と成功の秘訣

## 目次

- ① 地域課題解決 成功要因分析のステップ
- ② 成功要因／ドライバーの分析（参考）
- ③ 9つの好事例
- ④ 地域DX成功の7ヶ条
- ⑤ 地域DX自走化へのフロー

## ②成功要因／ドライバーの分析 成功に導くための要素（参考）

絶対条件となる“成功要因”と成功確度を上げる“ドライバー”の要素を抽出



### 成功要因

ほぼ全ての成功事例において、意識/無意識的に整備されていた環境であり状況。  
実証・自走化を目指す全ての事業において、  
確実に取込んでいくべきKSF（Key Success Factor）




### ドライバー

各事例で、地域・リーダーの状況やサービスの特徴等に応じた個別の取組の効果や狙い。  
各々の事業の目標や背景/制約条件等を鑑みて、  
取捨選択して取り込んでいくべき要素




## ②成功要因／ドライバーの分析 成功要因の仮説（参考）

“現場”を重視した地道な努力によるサービス設計・調整・巻き込みが鍵




**A** "的を外さない"サービス設計の為の深い課題理解

- 技術や町の未来像ではなく地域(住民/職員)の課題を起点としたサービス開発地域の声を出来る限り直接的に拾いに行くことで地域の困りごとに対する理解を深めている



**B** 自治体内を一枚岩にするための根回し・調整


- 縦割組織や業務負担等での他部門連携上の壁による反発やデモチ・目的意識の乖離による途中離脱
- 首長級の号令やメディアの活用等で自走化まで走り切るための道を整備している



**C** 地域住民の認知・利用を加速するための土台作り


- デジタルリテラシーに個人差があり、日々の生活が変化する心理的障壁も大きい
- 直接的かつ丁寧な地域住民との対話で、導入上の壁を取り除いている

上記を実行するためのリーダーとしての特性




**D** 完遂する意思・行動力

- 地域課題解決をやり切る意思実現のために自分が出来ることを自ら思考し、何でもやる姿勢



**E** 割り切り力・頼る力 (合理性)

- "餅は餅屋"の考え方で、企業(+大学)に計画策定～実行への協力を求めることを恐れない



**F** リレーション重視の姿勢

- 無理矢理に物事を進めず、信頼関係を大切にして、周囲を説得して巻き込みながら進める

# ②成功要因／ドライバーの分析 ドライバーの抽出と創出されるバリューの仮説（参考）

## 各事例の取組から“ドライバー”の抽出と、創出される1 2個のバリューを整理

### デジタル化の着手・継続

- 1** ビジョンにもとづいて 助成・補助事業等にトライ
- "学"とのWin-Winな関係構築(研究機会提供と信頼性獲得)
  - 事業の延長線上にあるゴールとしてのビジョンの具体化

- 2** "資産"の有効活用によるROI向上
- 市町村横断でのインフラ設備の共通活用
  - 自治体内で資産の新たな目的への流用

### 知識・経験・能力の補填

- 3** 専門知見の取り込み
- "産"や"学"とのWin-Winな関係構築
  - 地域情報化アドバイザーの積極活用
  - 自治体内の担当部門の巻き込み

- 4** 類似事例の情報取得
- 類似の技術や機械・設備等の経験のある他自治体との交流会の実施

### 効果効率的なユーザーの"輪"の拡大

- 5** "牽引役"創出によるDXの効率化
- デジタルの実践的教育によるDXリーダーの育成
  - リーダーシップ教育プログラム(外部主催)への派遣

- 6** 地域の"スピーカー"活用による認知・利用の拡大
- 実証・自走化時点での継続的なメディアの活用
  - 声の大きい人物・組織(JA/消防/教職員等)の巻き込み・抱き込み

### 継続的かつ段階的な進化の仕組み構築

- 7** PDCA/意思決定の高速化
- 通常の意味決定ラインから切り離した別組織の設立
  - 柔軟・適宜の補正予算の活用

- 8** 担当者のモチベーション向上
- 優秀なアイデア/取組みの表彰
  - メディア(HP/テレビ/町・市内報)の活用
  - 職員からの提案の収集と採用

- 9** デジタルの知見・ノウハウ蓄積
- デジタル技術活用を推進する専門組織の立ち上げ

### 中長期的なゴール到達の担保

- 10** ステークホルダーの意思統一
- 市町村として目指すビジョンの具体化
  - ビジョンと事業の紐づきの明確化

- 11** スケジュール管理による目的・目標達成の担保
- 実証・展開計画・責任範囲の明確化
  - マイルストーンとマイルストーン毎のKPI設定
  - 叱咤激励も含むマネジメント(PMO)実施

- 12** 中長期的な"仲間(産・学)"の獲得
- 目指すビジョンへの共感・協力意向の把握
  - 内製化を見据えた地場企業の巻き込み

# 9つの好事例と成功の秘訣

## 目次

- ① 地域課題解決 成功要因分析のステップ
- ② 成功要因／ドライバーの分析（参考）
- ③ 9つの好事例
- ④ 地域DX成功の7ヶ条
- ⑤ 地域DX自走化へのフロー

## ② 9つの好事例 その1

### 北海道森町



#### 地域の特徴

内浦湾と駒ヶ岳の周囲に位置し、農業と漁業が盛ん。積雪は少なく、北海道では温暖な地域。

#### 人口

##### 総数

14,456名（2022年1月）

##### 構成

0～14歳：1,268名  
15～64歳：7,539名  
65歳～：5,649名

#### 主要産業

農業（米、野菜）、漁業、畜産業

#### デジタル活用の概要

「ひぐまっぷ」：北海道内のヒグマ出没情報のマッピング・共有

→関連業務コスト削減（66%削減※道南20市町村が1年間使用した場合）

北海道内38自治体で導入（令和4年7月時点）

#### 成功につながった代表的な取組

##### 研究者や市町村担当者からのニーズのヒアリング

- 道総研や市町村のヒグマ担当者からの“声”を基に、住民向けから研究者・市町村担当向けのサービスにアップデート

##### 影響力のある担当者の人脈と行動力による、利用者の拡大

- 強い問題意識を持っていた道総研担当者が人脈や行動力を活用し、各自治体に出向き、直接説明することで利用する自治体を拡大

##### 町内の反発や抵抗を生まないための根回し・調整

- 導入初期段階ではあえてトップダウンではなく担当者ベースで各市町村に利用してもらい、浸透を図った

##### 開発(民)・知見提供(学)・金策(官)といった関係者の役割の明確化

- ダップスタジオはシステム開発、森町は補助金の準備、道総研はエビデンスなどの提供や各自治体への働きかけを担当し推進

##### A 利用する市区町村を増やすことで効果を拡大

- 森町だけでの利用ではなく、利用する市区町村を増やすことで、導入の効果を増加。またシステム開発している企業の収益も増加し、さらなるシステム改善を促進

6

D

C

B

E

2



## ② 9つの好事例 その2

### 北海道岩見沢市



#### 地域の特徴

日本有数の豪雪地帯。利根別の原生林やいわみざわ公園のバラ園など、豊かな自然に恵まれている。

#### 人口

##### 総数

78,112名（2022年1月）

##### 構成

0～14歳：7,654名

15～64歳：41,748名

65歳～：28,710名

#### 主要産業

農業（米、ワイン）

#### デジタル活用の概要

スマート農業、データ活用による母子健康管理と児童見守りシステムの実現

→自動運転トラクタ、詳細天気予報により作業時間20%削減

→低体重出生児の割合4.1%/年削減、見守りシステムの市内利用率99%

#### 成功につながった代表的な取組

##### “農家や母親”への悩み事のヒアリング A

- （スマート農業）農家へのヒアリングから、“50m四方”単位での詳細の天気予報が必要という課題を抽出
- （児童見守りシステム）子供を持つお母さんを集め、困り事をヒアリング、子供の登下校時の安否が心配という課題を抽出

##### 混成チームによる多彩な活用案の創出 B

- 複数の関連部署・人員で構成した混成チームを形成。それぞれの知見活用により、デジタルの活用領域の拡大案を創出

##### 研究成果確認の場の提供と実証のエビデンス獲得による“学”とのWin-Winの関係構築 1

- 研究の活用について知りたい“学”に対して、農家と話す機会を提供し、“学”からは実証のエビデンスを提供する協力体制を構築

##### “学/産”の協力で知見/エビデンスを獲得 3

- 大学の先生からはアドバイスやエビデンス  
民間企業からは課題解決に向けたソリューションを提供してもらう

##### “口コミ”による利用者の拡大 C

- 母親や農家など、実際に利用した人の口コミによって利用者を拡大

##### “資産”の共用化・流用による、市としての費用対効果の向上 2

- 通信網の遠隔教育/医療への活用
- スマート農業の衛星測位システムを除雪機のルート支援に活用
- 夕張市への児童見守りシステムの提供

##### DXの知見蓄積と推進のため情報課を設立 9

- 市長がDXを始めるために情報課を設立。平成8年より自治体独自でネットワークを構築し、継続的にデジタルを活用

##### ゴールの共有化による一体感の醸成と中長期目線での仲間づくり 10

- 企業に市のゴールを共有し、同じ目線で議論を検討しつつ、長期で伴走してくれる企業の選定も実施

##### 自治体が責任をもって計画を遂行・管理 11

- KPIは関係者で決めるが、計画は自治体が責任をもって設定・管理
- 計画が遅れたときは、遅れを解消するためのフォローや、理由/対策を議論



## ② 9つの好事例 その3

### 群馬県前橋市



#### 地域の特徴

群馬県の県庁所在地。製糸で発展した歴史から、現在に至るまで製造業が盛ん。

#### 人口

##### 総数

333,263名（2022年1月）

##### 構成

0～14歳：39,328名  
15～64歳：194,719名  
65歳～：99,216名

#### 主要産業

農業（野菜）、畜産業、  
食品加工業、金属加工業

#### デジタル活用の概要

「マイタク」：マイナンバーカード認証を活用したデマンド乗り合いタクシー、自動運転バス実証

→ マイタクに3万人が登録、チケットレス化、マイナンバーカード普及率21%増

#### 成功につながった代表的な取組

##### タクシー会社/自治体から直接課題をヒアリング

- 紙チケットの運営により、タクシー会社/自治体の補助金申請処理に多くの業務工数がかかっていることをヒアリングで抽出。その対策としてチケットを電子化(マイナンバーカード活用)することで、直接的な課題解決を実施

##### 群馬大学の協力から自動運転の知見獲得

- 自治体に知見が足りない技術や運航は、自動運転に関する知見や研究機関を持っている群馬大学、実際のバス運行をしている日本中央バスに協力してもらい、実証を推進

##### A 自治体が責任をもって全体計画を推進

- 全体計画の采配は、自治体/TOPIC(一般社団法人ICTまちづくり共通プラットフォーム推進機構)が担い、民間にはそれを達成するための技術を提供してもらうという立ち位置を明確にし推進。企業に任せすぎると、活動内容が長期的なビジョンに合わなくなり、事業が継続しないケースが発生

11

3



## ② 9つの好事例 その4

### 山梨県山梨市



#### 地域の特徴

桃やブドウ、サクランボなどの果物や、甲州ワインの産地として知られる。西沢渓谷などの豊かな自然に恵まれている。

#### 人口

##### 総数

33,842名（2022年1月）

##### 構成

0～14歳：3,743名  
15～64歳：18,501名  
65歳～：11,598名

#### 主要産業

農業（果物、ワイン）

#### デジタル活用の概要

LPWA網を活用したスマート農業（果樹園）、高齢者見守り事業

→農産物の全損数削減、農業業務工数約20%削減

→高齢者の生活の見える化

#### 成功につながった代表的な取組

JA等からIoTセンサーの農業への活用についてアドバイスを取得

- ビニールハウスに設置したIoTセンサーから取得したデータ活用方法について、農業に詳しい農家・JA・営農支援センター・果樹試験場にヒアリングし、課題とデータ活用についての要望を抽出

企画部門と検討することで部門を横断した協力を獲得

- 農林水産部という特定部署のみと進めるのではなく、市長直轄組織である企画部門と進めることで、複数部署から協力を獲得。複数部署の観点から、部門にとられない技術の利活用を提案

影響力のある農家に実証をしてもらい、その方からの口コミで利用者が拡大

- JAにデジタルに積極的な農家を選んでもらい、実証を実施。その農家からの口コミにより利用者が拡大

直接農家に説明することで理解を促進

- 実証に対応してくれる農家には、直接出向いて実証内容を説明したことで、理解を促進
- NTT東日本職員が直接行くのではなく、リレーションのあるJAから「NTT東の職員が実証実験の説明に行くから聞いてくれ」と一報入れてもらったうえで説明することで、抵抗感なく農家に話を聞き入れてもらった

将来の計画を作成し目指す姿を設定

- 実証の期間(1年間)だけでなく、今後3年間を見据えてどのように実施していくかの計画を策定



## ② 9つの好事例 その5

### 長野県伊那市



#### 地域の特徴

南アルプスと中央アルプスに挟まれた町。高遠地区の桜や蕎麦などの観光資源、スキー場などで知られている。

#### 人口

##### 総数

66,528名（2022年1月）

##### 構成

0～14歳：8,011名  
15～64歳：37,428名  
65歳～：21,089名

#### 主要産業

農業（米、野菜、花）、  
機械加工

#### デジタル活用の概要

スマート農業、ドローン物流、モバイルクリニック

→農業業務時間約50%削減、自治体による「国内初」のドローン定常物流サービスの開始

→オンライン診療参画医療機関10件（令和4年7月時点）

#### 成功につながった代表的な取組

##### 住民アンケートとヒアリングで課題を抽出 **A**

- 福祉課が全地域にアンケート調査をすることで、中山間部では買い物に関して80～90%の人が困っているという課題を抽出
- 上記と日々の住民接点で把握した課題感と照らし合わせて課題を明確化

##### “市全体”としてデジタル化を推進する方針 **B**を掲げることで、市役所内の壁を取り除く

- 市が政策としてデジタル化を掲げることで、職員は業務として取り組みやすくなる

##### 中山間部の各集落の住民による集落内での周知により、利用者を拡大 **C**

- 各集落に属している“声”の大きい人を有償ボランティアとして雇い、集落内の他住民へのドローン物流の説明や利用者への利用の支援を実施

##### 伊那市として培った自動運転の知見・ノウハウ活用によるドローン物流サービスの創出 **2**

- 自動運転の実証で確立した技術をドローンの自動運転に活用し、ドローン物流の検討を開始

##### 課題に対して企業や大学を巻き込んだ部会を立ち上げ自走化までを推進 **E**

- 各部署が抱えている課題に対して、伊那市が解決しないといけないと判断した課題については市として部会を設置
- 伊那市では知見が足りないので、技術面は民間企業、技術動向は大学から協力を獲得し、自走化までを推進

##### 自治体が部会の計画や進捗を管理 **9**

- 各部会は、実際に課題を抱えている福祉や教育などの担当部署が管理を実施 **11**



## ② 9つの好事例 その6

### 岐阜県高山市



#### 地域の特徴

高山城の城下町としての江戸時代の古い町並みが残り、多くの観光客が訪れる。スキー場や温泉地も盛ん。

#### 人口

##### 総数

85,463名（2022年1月）

##### 構成

0～14歳：10,365名  
15～64歳：46,802名  
65歳～：28,296名

#### 主要産業

畜産業、農業（野菜）、  
家具製造

#### デジタル活用の概要

観光DX：AIカメラを活用した個人向けデジタルサイネージの提供、人流見える化による地域活性化策の検討  
→ 地域内生産額増加（約3億円）、地域内所得増加（約1億円）

#### 成功につながった代表的な取組

ワークショップや説明会等の住民との直接的な対話による理解醸成・利用者拡大 **C** **F**

- 対面のワークショップで学生の研究発表などを実施し、商店街の住民の理解を獲得
- 商店街の会合に直接出向き説明することで信頼関係を構築

“市民のため”という思いを持ち、固定概念を捨てて、活動を推進 **D**

- 市役所での業務は、市民からの大切な税金を使っているため、「高山市民のため」を第一に考えて業務を遂行

“できないこと”を素直に認め、他者の協力を得ながら実証を進める姿勢 **E** **3**

- 自治体でできないことを認識し、素直に相談することで、分析面で知見やリソースのある名古屋大学の先生を紹介してもらい、技術面をNEC、分析面を名古屋大学に対応してもらい推進

“研究の場の提供”と“専門知見の獲得”による“学”とのWIN-WINの関係構築 **1**

- 名古屋大学に研究の場として、高山市を提供し、分析を担当してもらい推進
- 地方公務員の業務説明など名古屋大学の教育に積極的に協力



## ② 9つの好事例 その7

### 徳島県神山町



#### 地域の特徴

県中部の山間部に位置する。すだちや、各地の祭りで使われるヒオウギが名産。雨乞の滝など、豊かな自然に恵まれる。

#### 人口

##### 総数

4,978名（2022年1月）

##### 構成

0～14歳：301名

15～64歳：2,055名

65歳～：2,622名

#### 主要産業

農業（果物）

#### デジタル活用の概要

ブロードバンド環境の整備によるサテライトオフィス誘致  
→ 企業誘致（31社）、地元雇用増加（56名）

#### 成功につながった代表的な取組

通信インフラという土台に、“新しいこと”を受入・挑戦する文化が企業誘致成功に寄与 A  
3

- 構築した光ファイバー網と、グリーンバレーのアーティスト誘致の活動がうまく合致し、企業のニーズとマッチしたことでサテライトオフィスが開始
- Sansanは“四国の山奥でNPOがアーティスト誘致、空き家改修、更にネットインフラが十分”という点が面白いと思いサテライトオフィス設置を決断

サテライトオフィスの実績とカルチャーへの共感から口コミ的に利用者が拡大 6

- 最初にサテライトオフィスを作ったSansanからの口コミや記事に取り上げられたことで、サテライトオフィスを検討している企業に情報がわたり利用者が拡大

過疎化の歯止めが難しい中で、人口構造の変革を目指す方針と取組を決定 A

- “創造的過疎”（人口減少の現状を受け入れ、人口構成の中身を変える。若者や創造的な人材の誘致によって人口構成の健全化を図るとともに、多様な働き方が可能なビジネスの場としての価値を高めることにより、一次産業のみに頼らない持続可能な地域を目指す）という考え方の元、アーティスト・イン・レジデンスというアーティストの滞在制作プログラム、移住交流支援やサテライトオフィス誘致を実施



## ② 9つの好事例 その8

### 愛媛県久万高原町



#### 地域の特徴

山間部に位置し、四国の中では冷涼な気候。四国八十八カ所霊場の真ん中の場所となっている。

#### 人口

##### 総数

7,650名（2022年1月）

##### 構成

0～14歳：560名

15～64歳：3,301名

65歳～：3,758名

#### 主要産業

林業、農業（野菜）

#### デジタル活用の概要

LPWA通信網の整備による林業従事者の安全性・生産性向上

→ 全国初、森林を含む町内全域（583.7 km<sup>2</sup>）のLPWA網整備

#### 成功につながった代表的な取組

##### メディア活用による、町全体の巻き込み B

- LPWAのシステム導入以前に、NHKや地元のテレビ局など影響力の大きい組織に取り上げてもらうことで、取組の周知と、“やらないといけない”状況を作り上げた

##### 消防等を活用し利用者の理解を促進 C

- 住民からの信頼性の高い“消防”から住民に対して直接説明してもらうことで、意義・目的の理解や利用の促進を図った

##### 住民の“安全”を確保することに対する、強い思いからLPWA構築を決意・完遂 D

- 主要産業である林業従事者の死亡率が高い原因の一端である緊急時の山での通信ネットワークの脆弱性改善に、固い決意と使命感を持って取り組んだ

##### 知見の足りないことは他職員から協力取得 E

- 知見がない内容は、積極的に他の自治体職員に相談し、必要な情報を取得

##### LPWA網の林業以外への横展開による費用対効果の向上 2

- 林業用に整備したLPWA網を活用し、河川の水位監視に活用することで、久万高原町としての費用対効果が成立することを目指している



## ② 9つの好事例 その9

### 大分県中津市



**地域の特徴** 羅漢寺や福沢諭吉旧居など、歴史ある名所が残る。近年は市内に複数ある唐揚げ専門店が全国的に知れ渡っている。

**人口** 総数 83,110名 (2022年1月)

**構成** 0～14歳：11,022名  
15～64歳：46,602名  
65歳～：25,486名

**主要産業** 農業（野菜）

### デジタル活用の概要

デジタル行政：RPAによる業務の自動化、行政サービスのオンライン化

→ 業務工数の削減（約225時間削減/年）

→ オンライン手続用フォーム数の増加（令和3年2月時点2件→令和4年6月時点416件）

### 成功につながった代表的な取組

#### 業務や市民窓口を通じた、生の課題把握 **A**

- (行政内サービス) 実業務を担当している若手職員が、現場のリアルな課題を抽出
- (市民向けサービス) 担当者が市民の窓口業務を通じて、生の課題を抽出

#### 表彰等による自治体全体の理解の促進 **B**

- デジタル推進教育やデジタル活用環境の提供、デジタル活用の成果を表彰することで、自治体内での理解を促進

#### 各部署内での自律的なデジタル化の推進 **E**

- デジタル推進課のリソース不足を補うため、各部署にてデジタル推進人材を創出
- デジタル化を無理強いせず、自主的に手を挙げた部署に対しては手厚くサポート

#### 庁内報などによるデジタル化意欲の促進 **2**

- 庁内報/表彰等により積極的に市役所内に発信することで、今まで関心のなかった部署に対して、デジタル活用の意欲を喚起

#### 外部人材を活用したデジタル情報の取得 **3**

- 技術的な知見のあるデジタル専門人材の雇用や、“地域情報化アドバイザー”への相談を通じて、デジタルの情報を取得

#### 「DXスクール」によるデジタル人材の創出 **5**

- 各部の推薦職員に対して「DXスクール」を提供し、所属部署の課題特定からサービス提供まで一貫して学ぶ機会を提供

#### 若手職員の意見の積極的な採用 **8**

- 若手職員が検討したデジタル施策を予算化し、仕事の成果を実感する機会を提供
- デジタル活用の取組を、市長の会見資料へ盛り込むことや、利用者からの喜びの声を職員に届けることで、業務の効果を実感

#### 専門部署による行政全体のデジタル化推進 **9**

- 専門部署“デジタル推進課”を設立し、各部署のデジタル化を横断的に実施

#### 市としての目標を掲げ、市全体として活動 **10**

- 「市民サービスの向上」「業務効率化」を市の目標として掲げ、市全体として活動

#### 低価格/ノーコードツールによるデジタル化促進 **2**

- 職員が自分で開発可能なノーコードツールや低価格なツールを活用することでデジタル化を促進、投資に対して高い効果を獲得

# 9つの好事例と成功の秘訣

## 目次

- ①地域課題解決 成功要因分析のステップ
- ②成功要因／ドライバーの分析（参考）
- ③ 9つの好事例
- ④地域DX成功の7ヶ条
- ⑤地域DX自走化へのフロー

## ④地域DXの7ヶ条

### 地域におけるデジタル化を成功に導くための7ヶ条

#### 地域課題の徹底的な話し合い

取組開始前でのデジタルで解決する課題の明確化/具体化



#### 地方公共団体内の一枚岩化

取組開始前における自治体内の体制構築



#### 目標と役割分担の明確化

企業や大学等の専門家との効果効率的な協働



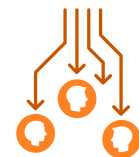
#### 迅速な意思決定・PDCAの仕組み構築

デジタルの知見やノウハウを自治体内での蓄積



#### 互いに支え合える仲間づくり

他自治体や企業、大学・研究所等の輪の拡大



#### 地域住民への直接的な聞き取りや説明

デジタルに対する抵抗感や警戒感の取り除き



#### 地方公共団体内外へのコミュニケーション

デジタル化の目的や背景、進捗状況等の積極的な発信



### 地域課題の徹底的な話し合い

取組開始前でのデジタルで解決する課題の明確化/具体化

#### 落とし穴



##### デジタル技術ありきの課題解決

- 住民の悩み事への理解が不十分な中で、特定デジタル技術の活用を前提として実証計画を策定した結果、実証段階において、当該技術では課題解決できないことが発覚した

##### 地域課題とデジタル技術の不一致

- 他地域で成功したデジタルサービス（例：福祉）を取り入れてみたが、利用者数が増えていかなかった

#### 回避するための対応例



##### 部門内/部門横断での地域課題の話し合い

- 上長や同僚、部下と、住民がどんな悩みを抱えている、どれを解決することが地域や住民に重要かを議論した
- 住民の悩み事に詳しい他部門（例：林業/福祉等）を交えて、住民が何に悩んでいるのか、どんな方法であれば解決できるのかを何度も議論した

##### 地域住民も交えた課題と解決策の話し合い

- 特定の悩みを抱えると想定される住民（例：父母）に集ってもらい、心配事（例：子供だけでの帰宅等）を話してもらい、解決の方向性も話し合った





### 地方公共団体内の一枚岩化

取組開始前における自治体内の体制構築

#### 落とし穴



#### 自治体内の関連部門の巻き込み不足

- 関連部門（例：農業）から、業務負担を理由に、課題・解決策検討の協力を得られず、デジタル部門が住民（例：農家）に聞き取りをした所、どうせ理解できないと悩み事（本音）を話してもらえなかった
- 実証後の自走を担う想定だった関連部門から引継ぎを拒まれてしまい、デジタル部門が実証後も実行主体となり、新しいことに取り組みなくなった

#### 回避するための対応例



#### 総合計画/デジタル化計画への組み込み

- 首長級と取組の重要性の認識を合わせ、町の総合計画やデジタル化計画に明示的に記載してもらった

#### 首長クラスからの号令

- 首長級から各部門に対して、取組の完遂と部門横断の協力を呼び掛けてもらった

#### 自治体内のキーパーソンへの根回し・調整

- 実証後の引継ぎ先となる部門のキーパーソンに対し、取組開始前から、計画策定・社会実証への参加と実証後の引継ぎを相談し、合意を得ておいた





### 目標と役割分担の明確化

企業や大学等の専門家との効果効率的な協働

#### 落とし穴



##### 目的意識の不一致

- 実証の成果を早く出したい企業と、住民の課題理解・解決を慌てずに進めたい自治体の間で、進め方の意見が割れてしまい、実証計画が遅れてしまった

##### 曖昧な役割分担による手戻り

- 自治体が地元組織や住民対応、企業が実証の実行を担ったが、いつまでに誰が何を終えるか、が曖昧で待ちや手戻りが発生し、期間内に実証が終わらなかった

#### 回避するための対応例



##### 目的やゴールに対する理解の醸成

- 企業や大学に対して、ビジョン・総合計画と実証の紐づきの説明を何度も行い、“共感”や“理解”してもらえる企業に手伝ってもらうようにした

##### 役割分担と責任範囲の明確化

- 実証着手前に、いつまでに誰が何をやり、出来ている/いないを判断する指標を設定し、合意を形成した

##### スケジュール管理の実施

- 当初予定への遅れ発生時にはその原因となった組織に対して、遅れた理由と挽回方法を明示してもらうようにした



### 互いに支え合える仲間づくり

他自治体や企業、大学・研究所等の輪の拡大

#### 落とし穴



##### 協力先の早期離脱

- 実証に参加した企業が、その実証成功のみを目的としており、自走化や次回以降の実証では、新たに企業を探して、ゼロから関係構築していくことになった

##### 情報ネットワークの不足

- 実証が上手くいかなかったが、後に近隣の都道府県や市町村において、非常に似通った取組で成功/失敗していたという話を聞いた

#### 回避するための対応例



##### パートナーの探索・選定

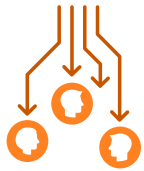
- ビジョン・総合計画の説明を行い、その実現に向けて、実証だけでなく、中長期的に一緒に取り組んでいってもらう意思のある企業や大学等に参加してもらった

##### 他自治体からの知見・ノウハウ共有

- 新しいデジタル技術活用の検討に際し、他市町村での類似の取組に関して、有効な条件や難しさ等を細かく聞き、自地域の展開可能性を検討した

##### 相談先の確保

- 壁に当たった際に、付き合いのあった企業担当者や大学教授にメールや電話で積極的に相談した



### 地域住民への直接的な聞き取りや説明

デジタルに対する抵抗感や警戒感の取り除き

#### 落とし穴



##### 地域課題に対する理解の不足

- 経験則から住民（例：農家）の悩みを理解したつもりで実証を進めたが、求めているものが異なっており、成果が得られなかった

##### デジタルサービスの普及停滞

- HPやメール等による宣伝により、一定の地域住民に存在を“認知”されたが、使い方や利点を理解してもらえず、想定していたよりも“利用”に至らなかった

#### 回避するための対応例



##### 地域住民からの悩み事の聞き取り

- 複数の住民の下に何度も足を運び、具体的にどんな場面で、何に悩んでいるのか、を直接聞き、悩み事の理解が正しいか、住民に確認も行った

##### 対象住民向けの説明会

- サービスの主な利用対象に集ってもらい、目的や使い方、問い合わせ先等を直接説明する場を何度も設けた

##### 住民接点での個別説明

- 役所の窓口等、サービス毎の対象住民との接点で、目的や使い方、問い合わせ先等を直接説明した



### 地方公共団体内外へのコミュニケーション

デジタル化の目的や背景、進捗状況等の積極的な発信

#### 落とし穴



##### 関係組織の巻き込みの難しさ

- 新しい取組に対する抵抗感や情報不足により、協力必須な組織（例：消防、農協等）に十分に参加してもらうことができず、実証が遅れてしまう

##### 道半ばでのモチベーション低下

- 計画策定～自走化まで長期間の取組となる中で、スタート時点と比べると段々と自治体内外の関係者のやる気が低下していく、失速していく

#### 回避するための対応例



##### 外部メディアの活用

- 全国や地元のテレビ局やラジオ等のメディアに市町村の“デジタル化”の活動を売り込み、(関係者組織含めて)取材に来てもらい、発信してもらうことで情報の共有と協力意欲を高める

##### 表彰やHP掲載によるモチベーション向上

- 定期的な表彰やHP掲載等で、職員や関係者の取組を褒賞することで、やる気を維持・向上する

##### 職員・住民からのアイデア公募・採用

- 若手職員や住民等のアイデア出しの場の設定、採用・実行により、自分事として思考・参加してもらう



### 迅速な意思決定・PDCAの仕組み構築

デジタルの知見やノウハウを自治体内での蓄積

#### 落とし穴



##### 類似の失敗事例の繰り返し

- デジタル化の取組が上手くいかなかった際に、他部門での活動状況を聞くと、同じ壁 (例: 他部門の巻き込み、地域課題の把握等) が原因だった

##### 予算確保の長期化による機運の低下

- 街全体や住民、職員のデジタル化の機運が高まっても、対象の取組の予算確保が次年度や次々年度となり、その間に意欲低下やニーズ変化が発生する

#### 回避するための対応例



##### 知見・ノウハウを蓄積する仕組み作り

- 自治体内での失敗事例や改善点をHPで公開し、他部門が同じ失敗を繰り返さないようにした
- 知見・ノウハウを溜めるためデジタル専任組織を作った

##### 意思決定の高速化

- 補正予算のデジタル活動への活用や、意思決定の仕方が異なる別組織 (例: 公社等) を作った

##### PDCAの仕組み作り

- 部会で定期的にデジタル化の取組状況をチェックして、軌道修正 (例: 目標再設定等) を適宜行った

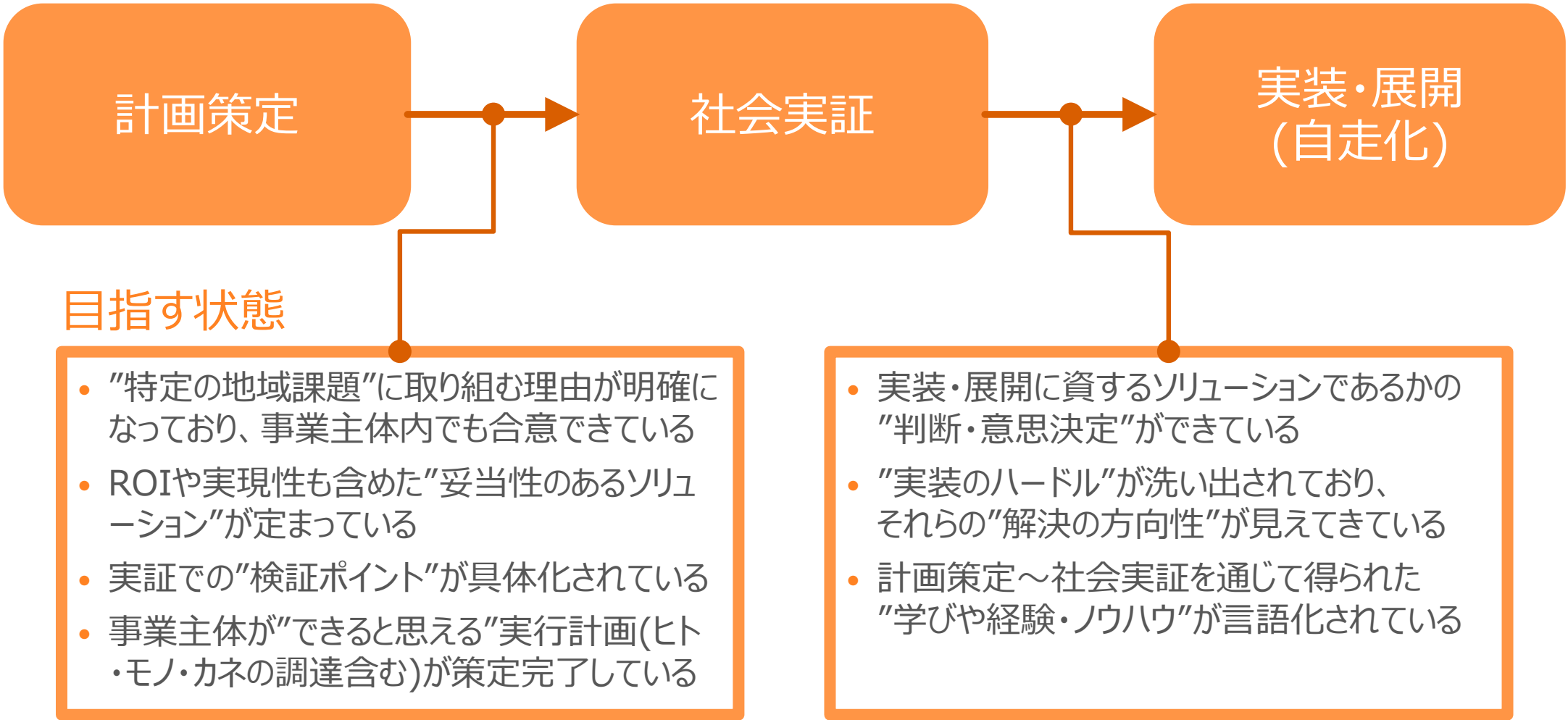
# 9つの好事例と成功の秘訣

## 目次

- ①地域課題解決 成功要因分析のステップ
- ②成功要因／ドライバーの分析（参考）
- ③ 9つの好事例
- ④地域DX成功の7ヶ条
- ⑤地域DX自走化へのフロー

# ⑤地域DX自走化へのフロー 各フェーズで目指す状態

自走化を見据えて次のフェーズ(社会実証/実装展開)に進むための目指す状態を定義する



# ⑤地域DX自走化へのフロー 各フェーズの支援フォーカス

自走化までの目指す状態に合わせて、各フェーズの支援フォーカスを決定していく

目指す状態と7ヶ条の対応



目指す状態

- “地域課題”の取組理由が明確・事業主体内での合意
- “妥当性のあるソリューション”の選定
- 実証での“検証ポイント”の具体化
- 事業主体が“できると思える”実行計画の策定

- 実装・展開への移行の“判断・意思決定”の完了
- “実装のハードル”と“解決の方向性”の具体化
- 計画策定～社会実証を通じた“学びや経験・ノウハウ”が言語化されている

上記実現に向けて重視すべき7ヶ条

