

## 第4章 一次調査 事例分析

---

1. 事例調査－デスクトップ調査
  - (1) 調査概要
2. 先進事例調査－デスクトップ調査
  - (1) 調査概要
  - (2) 調査対象とした事例
  - (3) 先進事例の内容
3. DXの推進体制等の調査－デスクトップ調査
  - (1) 調査概要
  - (2) 調査対象とした地方自治体
  - (3) 地方自治体の推進体制等の内容

## 第4章 一次調査 事例分析

### 1. 事例調査－デスクトップ調査

#### (1) 調査概要

事例調査では、下表の2つの項目について調査した。

図表 48 事例調査の概要

項目	概要	目的
先進事例	DXの先進的な取組事例を調査するもの	DXに取り組むことでどのような課題が解決され得るのかを把握すること
DXの推進体制等	DXを全庁的に推進する地方自治体の体制等を調査するもの	全庁的にDXに取り組む地方自治体が、どのような計画に基づいて、どのような体制でDXを推進し、どのような取組を実施しているかを把握すること

出所：株式会社日本総合研究所作成

### 2. 先進事例調査－デスクトップ調査

#### (1) 調査概要

「DXに取り組むことでどのような課題が解決され得るのか」を把握するために、DXの先進事例をデスクトップ調査した。

調査対象とする事例の分野については、より多様な事例を取り上げるために次の20分野とした。なお、分野の抽出にあたっては、総務省による既往調査「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査<sup>6</sup>」の枠組みを参考にした。

<sup>6</sup> <[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000624150.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000624150.pdf)、2022年1月17日最終閲覧>

図表 49 調査対象とした分野

番号	分野	番号	分野
①	組織・職員	⑪	生活困窮者支援
②	財政・会計	⑫	人口減少対策
③	情報化・ICT	⑬	農林水産業
④	住民参加・協働	⑭	商工・産業振興
⑤	健康・医療	⑮	観光
⑥	児童福祉・子育て	⑯	土地利用・都市計画
⑦	学校教育・青少年育成	⑰	公共施設・インフラ
⑧	文化・スポーツ・生涯学習	⑱	公共交通
⑨	高齢者福祉・介護	⑲	災害対応・防災
⑩	障がい者福祉	⑳	生活環境

出所：株式会社日本総合研究所作成

## (2) 調査対象とした事例

事例の特定にあたっては、1分野につき1事例を特定し、次の20事例を調査対象とした。なお、単なる業務の効率化は対象外とし、「公共サービスのあり方そのものを変革させる」、「住民の生活がより便利になる」ことに資する取組を調査対象とした。

図表 50 調査対象とした事例

番号	分野	事例	地方自治体名
①	組織・職員	職員のテレワークの推進	東京都渋谷区
②	財政・会計	財務会計システムの過去データ分析による資金予測	茨城県水戸市
③	情報化・ICT	ウェブサイトAI翻訳	東京都港区
④	住民参加・協働	スマートフォンアプリを使った市民参加型のインフラ管理	千葉県千葉市
⑤	健康・医療	オンライン診療が可能な車両の運行	長野県伊那市
⑥	児童福祉・子育て	保育士と保護者のコミュニケーションを活性化させるアプリ	広島県東広島市
⑦	学校教育・青少年育成	個々の学習者に適した内容や方法で学習できるICT教材	東京都三鷹市
⑧	文化・スポーツ・生涯学習	講座の映像配信	静岡県静岡市
⑨	高齢化福祉・介護	AIによるケアプランの作成支援	愛知県豊橋市
⑩	障がい者福祉	健聴者と聴覚障がい者のタブレット端末を利用したコミュニケーション	埼玉県飯能市
⑪	生活困窮者支援	食糧支援につなげる対話システム	静岡県島田市
⑫	人口減少対策	チャットツールを用いた移住のオンラインサロン	長野県佐久市
⑬	農林水産業	AI・IoTを活用したスマート農業	佐賀県みやき町
⑭	商工・産業振興	DX推進企業と、DX推進サポート企業をマッチングするプラットフォーム	福岡県北九州市
⑮	観光	旅行に必要な機能を集約したSNS	北海道富良野市
⑯	都市計画・土地利用	AIによる通行量調査	長野県長野市
⑰	公共施設・インフラ	公共施設の予約・利用を遠隔で一元管理	大阪府池田市
⑱	公共交通	AIを活用したオンデマンド交通	長野県茅野市
⑲	災害対応・防災	IoT・AIを活用したリアルタイムハザードマップの作成	東京都八王子市
⑳	生活環境	AIチャットボットによるごみの分別・手数料案内、収集受付	神奈川県横浜市

出所：株式会社日本総合研究所作成

### (3) 先進事例の内容

#### ①組織・職員分野：職員のテレワークの推進（渋谷区）

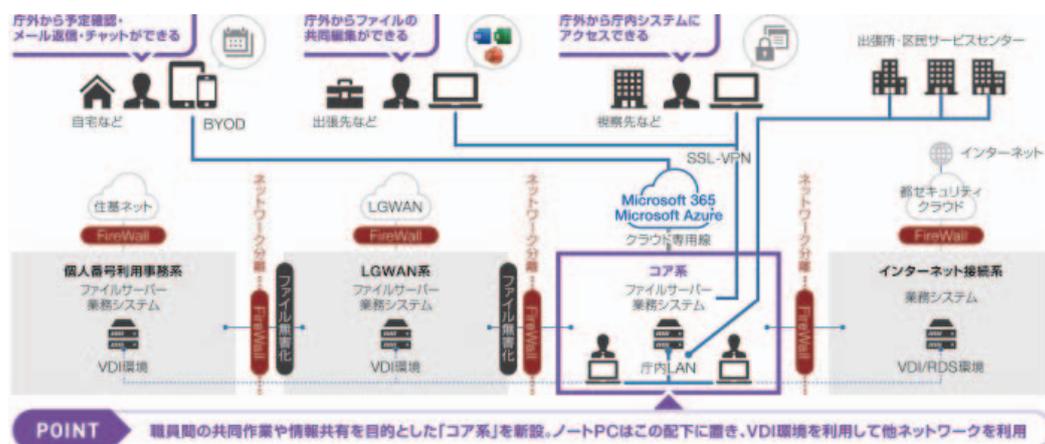
東京都渋谷区は、2019年1月の新庁舎の開庁に向けてICT基盤を刷新し、同年7月にテレワーク強化月間を設け、オリンピック開催期間の出勤抑制を目的としてテレワークを推進した。具体的には、タブレット端末の導入、ユニファイドコミュニケーション<sup>7</sup>の導入、BYOD<sup>8</sup>の導入、電子決裁の導入、ペーパーレスの推進、サテライトオフィスの活用等により、テレワークしやすい環境を整えた。これにより、コロナ禍においても業務を滞らせることなく、かつ職場に出勤する半数以下に抑制することができた。

図表 51 事例の概要

背景 / 目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新庁舎の開庁に向けて ICT 基盤を刷新していた。</li> <li>・オリンピック開催期間の出勤抑制を目的にテレワークを推進していた。</li> </ul>
導入技術等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日本マイクロソフト株式会社が提供するタブレット PC 「Surface Pro 6」を約 1,600 台導入。また、同社が提供するグループウェア「Microsoft 365」、チャット機能を有する「Microsoft Teams」を導入。</li> <li>・ICT 基盤は「個人番号利用事務系」「LGMAN 系」「インターネット接続系」に加えて、職員間の共同作業や情報共有を目的に新設された「コア系」の 4 層で構成。ICT 基盤の構築・運用及びヘルプデスクサービスを日立システムズが担当。</li> </ul>
主な導入効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テレワークによる働き方の改善、柔軟な働き方の実現</li> <li>・グループチャットやビデオ会議によるコミュニケーションの迅速化</li> <li>・電子決裁等による業務の効率化</li> <li>・ペーパーレスによるコスト削減等（紙使用量 60% 削減）</li> </ul>
考察	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本事例は、地方自治体の職員が庁舎において働くことが前提となっていた労働環境や、職員間のコミュニケーションのあり方等を変革するものである。</li> </ul>

出所：日本マイクロソフト株式会社ウェブサイト<sup>9</sup>及び株式会社日立システムズウェブサイト<sup>10</sup>を基に株式会社日本総合研究所作成

図表 52 導入システム・サービスの全体像



出所：株式会社日立システムズウェブサイト

<sup>7</sup> ユニファイドコミュニケーションとは、電話・メール・テレビ会議・Web 会議などのさまざまなコミュニケーションツールを統合したものの。

<sup>8</sup> BYODとは、Bring your own deviceの略で、個人が所有するPC・タブレット・スマートフォンなどの端末を仕事上で活用すること。

<sup>9</sup> <<https://cloudblogs.microsoft.com/industry-blog/ja-jp/government/2019/05/30/shibuya-digital-transformation-with-microsoft365/>>、2022年1月17日最終閲覧>

<sup>10</sup> <<https://www.hitachi-systems.com/case/government/1908/index.html>>、2022年1月17日最終閲覧>

②財政・会計分野：財務会計システムの過去データ分析による資金予測（水戸市）

茨城県水戸市は、AIを活用し、市が取り扱う伝票処理の自動化による職員の作業効率化及び内部統制の強化を図る実証実験を2018年から実施した。本実証は、日本電気株式会社（以下、「NEC」という。）、NECソリューションイノベータ株式会社と連携して実施した。

その内容は、支払伝票の入力項目をAIが自動判定するとともに業務の全件監査を行うもの。また、財務会計システムに蓄積された過去の支出実績データに対して時系列で分析を行い、事業別の次年度予算額の最適値の推定や、所属別に翌月の支出額の予測を行い、予算編成や資金計画の精度を高めることにも取り組んだ。

図表 53 事例の概要

背景 / 目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>紙の伝票処理など、データを手入力で行う作業が多く、職員にとって大きな負荷となっている。また、2020年に施行される改正地方自治法において、内部統制に関する体制整備や監査制度の充実強化などが求められていた。</li> <li>そこで、改正地方自治法で定められた新制度へ対応するため、職員の作業効率化を行うとともに、業務の全件チェックによる監査・内部統制の強化を行い、効率的でスピード感を持った行政運営、職員の行動改革を促進することを目的に実証実験を実施した。</li> </ul>
導入技術等	<ul style="list-style-type: none"> <li>テキスト含意認識技術<sup>11</sup>を活用し、財務会計システムに入力する支払伝票の件名から、市が定める費用科目や各種区分の自動判定を行うもの。</li> <li>異種混合学習技術<sup>12</sup>等を活用し、行政事務システムのデータを分析することで、従来人手ではできなかった全件監査を実現するもの。</li> </ul>
主な導入効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>伝票の自動入力による処理効率化（職員の作業効率化）</li> <li>支払伝票の起票漏れや、手続きのミスの低減</li> <li>財務会計データの異常検知による不正会計・不正経理の監視及び抑止</li> <li>全件監査による内部統制強化</li> <li>予算編成や資金計画の精度の向上</li> </ul>
実証実験開始時期	2018年10月～
考察	<ul style="list-style-type: none"> <li>本事例は、地方自治体の職員による作業の仕方を手入力から自動に変革するものであるとともに、地方自治体における予算編成の決定方法等を変革することにつながるものである。</li> </ul>

出所：NECウェブサイト<sup>13</sup>を基に株式会社日本総合研究所作成

図表 54 導入システム・サービスの全体像



出所：NECウェブサイトを基に株式会社日本総合研究所作成

<sup>11</sup> テキスト含意認識技術とは、ある文書が特定の意味を含むかどうかを、表現の違いに左右されずに判定する技術。NECウェブサイトより<[https://jpn.nec.com/press/201311/20131114\\_03.html](https://jpn.nec.com/press/201311/20131114_03.html), 2022年1月17日最終閲覧>

<sup>12</sup> NECは、ビッグデータに混在するデータ同士の関連性から、特定の規則性を自動で発見するとともに、分析するデータに応じて参照する規則を自動で切り替えることができる異種混合学習技術を開発した。NECウェブサイトより<[https://jpn.nec.com/press/201206/20120622\\_02.html](https://jpn.nec.com/press/201206/20120622_02.html), 2022年1月17日最終閲覧>

<sup>13</sup> <[https://jpn.nec.com/press/201810/20181016\\_01.html](https://jpn.nec.com/press/201810/20181016_01.html), 2022年1月17日最終閲覧>

### ③情報化・ICT分野：ウェブサイトAI翻訳（港区）

東京都港区は、これまで発行した冊子やパンフレット等の日英対訳文をAIに学習させた上で、行政分野で頻繁に使用する用語や港区特有の用語を登録することのできる辞書登録機能を付加し、行政分野に特化したAI翻訳システムを作成する実証実験を実施した。この結果、これまでの自動翻訳よりも、より自然な翻訳結果が得られるようになった。

図表 55 事例の概要

背景 / 目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>港区ウェブサイトでは、全ページを機械翻訳システムにより自動翻訳していたが、機械翻訳システムによる翻訳は、主語の省略や比喩表現が多い等、日本語の特徴的な文章構造により、特に英語の翻訳精度が低くなっていた。</li> <li>そこで、ウェブサイトにおける翻訳の精度を向上させるためにAIを導入した。</li> </ul>
導入技術等	<ul style="list-style-type: none"> <li>AI翻訳に関する研究と技術開発は、日本マイクロソフト株式会社、国立大学法人豊橋技術科学大学が行った。</li> <li>ウェブサイトの運用はグローバルデザイン株式会社が担当</li> </ul>
主な導入効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>外国人に対する分かりやすい情報提供</li> </ul>
実証期間	2018年8月～
考察	<ul style="list-style-type: none"> <li>本事例は、外国人に対する情報提供を分かりやすくし、住民の生活利便性を向上させるものである。</li> </ul>

出所：神奈川県ウェブサイト（『「港区 AI 元年」～ AI・RPA による区民サービス向上と働きやすい職場づくり～<sup>14</sup>』）、総務省「地方自治体における AI・ロボティクスの活用事例<sup>15</sup>」を基に株式会社日本総合研究所作成

図表 56 導入システム・サービスの全体像

The figure compares two versions of a Japanese website page. The left side shows the 'Current (Automatic Translation)' version, where the English translation is awkward and contains errors. The right side shows the 'Verification Experiment (AI Translation)' version, where the English translation is more natural and accurate. Callouts highlight these differences.

**現状(自動翻訳)**

英語のページ

土地、建物 あなたは子育て施設として使うことができるが募集された

The Lands, Building you can make use of as childcare facility is wanted.

英語の文法にうまく当てはまらず伝わらない

**実証実験(AI翻訳)**

英語のページ

Minato City is looking for land and buildings that can be used as childcare facilities.

正しい英語として翻訳され言いたいことが伝わる

出所：神奈川県ウェブサイト（『「港区 AI 元年」～ AI・RPA による区民サービス向上と働きやすい職場づくり～』）

<sup>14</sup> <[https://www.pref.kanagawa.jp/documents/58463/05\\_minatoku.pdf](https://www.pref.kanagawa.jp/documents/58463/05_minatoku.pdf)、2022年1月17日最終閲覧>

<sup>15</sup> <[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000595981.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000595981.pdf)、2022年1月17日最終閲覧>

④住民参加・協働分野：スマートフォンアプリを使った市民参加型のインフラ管理（千葉市）

千葉県千葉市は、「公共施設に落書きがある」、「道路が傷んでいる」といった地域インフラの不具合についての情報を、発見した市民が市の担当者や他の市民と共有する仕組みを導入した。

市民は、自分のスマートフォンで現場の写真や動画を撮り、専用アプリを使って市の専用サイトに投稿する。その際、スマートフォンのGPS機能によって位置情報が添付されるため、市の担当者はどこでその不具合が発生しているかを地図上で迅速に知ることができる。また、その不具合を市民が協働して解決することを目指しており、ボランティア活動に参加する市民を同じアプリ上で募集し、例えば公園の遊具の落書き消しといった活動を市民と協働で実施している。なお、参加登録者は2020年2月末現在で6,314名となっており、市民からの通報は13,394件投稿されている。

図表 57 事例の概要

背景 / 目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員が毎週1回、千葉市内約3,300kmのうち約400kmを、約4人の職員で3時間程度パトロールし（別途、毎月1回、夜間に2人の職員で2時間程度実施）、帰庁後は、道路損傷の発見、損傷程度の判定・補修の優先順位付けの作業を、約2時間かけて実施するなど、道路パトロールにコストをかけていた。</li> <li>そこで、より効率的にまちの課題を解決するとともに、市民意識を醸成することを目的として導入した。</li> </ul>
導入技術等	<ul style="list-style-type: none"> <li>セールスフォース・ドットコムが提供するモバイルクラウドプラットフォーム「Salesforce1」を基盤に構築。</li> <li>システム開発は、株式会社千葉システムコンサルタントが担った。</li> </ul>
主な導入効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>住民利便性の向上</li> <li>市民意識の醸成</li> <li>道路パトロールの頻度抑制による行政コストの削減</li> </ul>
実証期間	2013年7月～11月
事業期間	2014年9月～
予算 / 費用	導入費 26,854千円、運用費 5,386千円
考察	<ul style="list-style-type: none"> <li>本事例は、ICTを活用し行政と住民がつながる新たな仕組みを設けることで、住民が地域インフラの不具合を地方自治体に伝えるにあたっての連絡方法や、地方自治体の職員によるパトロールのあり方、不具合の解決のあり方を変革するものである。</li> </ul>

出所：千葉市ウェブサイト及び総務省「地方自治体におけるAI・ロボティクスの活用事例」を基に株式会社日本総合研究所作成

図表 58 導入システム・サービスの全体像



出所：千葉市ウェブサイト<sup>16</sup>

<sup>16</sup> <[https://www.city.chiba.jp/zaiseikyoku/shisan/shisan/torikumijirei\\_07.html](https://www.city.chiba.jp/zaiseikyoku/shisan/shisan/torikumijirei_07.html), 2022年1月17日最終閲覧>

### ⑤健康・医療分野：オンライン診療が可能な車両の運行（伊那市）

長野県伊那市は、株式会社フィリップス・ジャパン（以下、「フィリップス」という。）と MONET Technologies 株式会社と連携し、オンライン診療が可能な車両を導入した。看護師が、オンライン診療が可能な車両で、患者の自宅などを訪問し、車両内のビデオ通話を通じた医師による遠隔地からの診察を可能とする。伊那市議会議事録によると、市内 6 医療機関が参加し、2021 年 3 月 1 日までに約 80 件のオンライン診療が実施された。

図表 59 事例の概要

背景 / 目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>医療に伴う高齢化の深刻化、医療施設数・医療従事者数の不足、山間地域による不便な交通網、外出が困難な患者の増加などの課題を解決することを目的に導入した。</li> </ul>
導入技術等	<ul style="list-style-type: none"> <li>AI や IoT を活用した診断システムやクラウドデータベースの提供をフィリップスが担う。</li> <li>モビリティや通信分野のテクノロジーを「MONET Technologies」が担う。</li> </ul>
主な導入効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>患者の利便性向上</li> </ul>
実証期間	2019 年 12 月～ 2021 年 3 月末
事業期間	2021 年 4 月～
考察	<ul style="list-style-type: none"> <li>本事例は、医療サービスの充実が求められる地域において、医師が対面で診察することを前提としていた医療サービスの提供方法を変革するものである。</li> </ul>

出所：フィリップスウェブサイト<sup>17</sup>を基に株式会社日本総合研究所作成

図表 60 導入システム・サービスの全体像



出所：フィリップスウェブサイト

<sup>17</sup><<https://www.philips.co.jp/a-w/about/news/archive/standard/about/news/press/2019/20191126-philips-healthcare-mobility-partnership-with-monet-ina-city.html>, 2022 年 1 月 17 日最終閲覧>

⑥ 児童福祉・子育て分野：保育士と保護者のコミュニケーションを活性化させるアプリ（東広島市）

広島県東広島市は、子育て環境のさらなる向上を目的に保育士と保護者のコミュニケーションを活性化させるスマートフォンアプリを導入した。保育園と保護者が本アプリに登録することにより、「出欠・お迎え管理」機能、子どもの様子を伝える「連絡帳」や「フォト」機能、「個別連絡」機能などが利用できる。これにより、「紙の業務をデジタル化させることによる保育士の業務負荷の軽減」と「保育士と保護者のコミュニケーションの活性化」を図る。

図表 61 事例の概要

背景 / 目的	・子育てしやすいまちづくりを掲げる東広島市は、子育て環境のさらなる向上を目的として導入した。
導入技術等	・ユニファ株式会社が提供するアプリ「キッズリー」
主な導入効果	・保育士の業務効率化 ・保育士と保護者のコミュニケーションの活性化
実証期間	2017年4月～2018年3月
事業期間	2018年4月～
考察	・本事例は、連絡帳を中心とした保育士と保護者のコミュニケーションのあり方を変革し、双方にとっての利便性を向上させるものである。

出所：株式会社リクルートマーケティングパートナーズウェブサイト<sup>18</sup> 及びユニファ株式会社ウェブサイト<sup>19</sup>を基に株式会社日本総合研究所作成

図表 62 導入システム・サービスの全体像



出所：株式会社リクルートマーケティングパートナーズウェブサイト

<sup>18</sup> <[https://www.recruit.co.jp/newsroom/recruit-mp/news/20180704\\_01.pdf](https://www.recruit.co.jp/newsroom/recruit-mp/news/20180704_01.pdf)>、2022年1月17日最終閲覧>

<sup>19</sup> <<https://unifa-e.com/service/>>、2022年1月17日最終閲覧>

### ⑦ 学校教育・青少年育成分野: 個々の学習者に適した内容や方法で学習できる ICT 教材（三鷹市）

東京都三鷹市は、生徒一人ひとりの進捗状況や理解度を確認し、生徒それぞれに対して次に取り組むべき教材として最適なものを提案する AI アダプティブ教材を市内全 22 の小中学校に導入した。

これにより、教師側も、生徒の学習に関する重点管理指標を比較し、教室運営のノウハウ化や標準化を行うことが可能となっており、より効果的な学習を実現している。

なお、自宅に端末や Wi-Fi 環境が整っていない児童生徒に向けては、三鷹市教育委員会が貸出し用のタブレット端末、ルーターを準備し、全児童生徒が学習できるよう環境整備を行った。

図表 63 事例の概要

背景 / 目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言によって学校が休校した際、インターネットを通じてゲーム感覚で学ぶことができる対話型のデジタル教材を活用し、自宅での ICT を活用した学習に効果を実感したことから、今後起こりうる有事に向けた先の一手として導入した。</li> </ul>
導入技術等	<ul style="list-style-type: none"> <li>株式会社すららネットが提供する AI ×アダプティブラーニング教材「すららドリル」</li> </ul>
主な導入効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>生徒の学習状況の的確な把握</li> <li>学習効率の向上</li> <li>休校期間中の学習手段の確保</li> </ul>
事業期間	2020 年 6 月～
考察	<ul style="list-style-type: none"> <li>本事例は、それまで学校という場所で学ぶことが前提となっていた学習環境（公立の教育サービスのあり方）を変革するとともに、生徒一人ひとりに合った学習の実現を図るものである。</li> </ul>

出所：株式会社すららネットウェブサイト<sup>20</sup>を基に株式会社日本総合研究所作成

図表 64 導入システム・サービスの全体像



出所：株式会社すららネットウェブサイト

<sup>20</sup> <[https://surala.jp/school/surala\\_drill/](https://surala.jp/school/surala_drill/), 2022年1月17日最終閲覧> <<https://surala.jp/image/press/200702.pdf>, 2022年1月17日最終閲覧>

### ⑧文化・スポーツ・生涯学習分野：講座の映像配信（静岡市）

静岡県静岡市は、指定管理者制度を導入している生涯学習施設のウェブサイトにおいて、講座の映像配信を行っている。映像配信を通して、在宅でも受講可能な非対面型の生涯学習サービス（体操や料理等の講座提供）が提供されている。

図表 65 事例の概要

背景 / 目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染拡大防止（対面接触の自粛）が求められる中においても、生涯学習サービスを提供することを目的に導入した。</li> </ul>
導入技術等	<ul style="list-style-type: none"> <li>生涯学習講座の内容を Youtube を活用して配信している</li> </ul>
主な導入効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>受講者の利便性の向上</li> </ul>
配信期間	2020年5月～
考察	<ul style="list-style-type: none"> <li>本事例は、利用者が施設に足を運び、対面で受講することが前提となっていた生涯学習サービスの提供の仕方を変えるものである。</li> <li>なお、非対面型の生涯学習サービスの提供がある一方で、サービス提供者と利用者らが直接対面で学ぶことのメリットを生かし、リアルな場であるからこそできる生涯学習サービスの提供は今後も求められる。このような映像配信は、再配信ができることなどにより、サービス提供が効率化されると想定されるため、その分、対面の講座の開催回数を増やすことなどの工夫を実施することができ、従来の事業費の範囲でサービス向上が可能になると想定される。</li> <li>また、いつでもどこでも受講が可能になることによって、受講者数が増加することが期待される。</li> </ul>

出所：静岡市清水区生涯学習交流館ウェブサイト<sup>21</sup>を基に株式会社日本総合研究所作成

図表 66 導入システム・サービスの全体像



出所：静岡市清水区生涯学習交流館ウェブサイト

<sup>21</sup> <<http://www.sgk-shimizuku-shizuoka.jp/>、2022年1月17日最終閲覧>

### ⑨ 高齢化福祉・介護分野：AIによるケアプランの作成支援（豊橋市）

愛知県豊橋市では、市内のケアマネジャー45名が、要介護認定者等の介護サービス計画作成に当たりAIを活用し、要介護認定者等の自立をサポートしている。具体的には、ケアマネジャーがAIに認定調査項目（74項目）や主治医意見書の項目を入力し、AIが豊橋市の過去8年分（約10万件）の介護データをはじめ、ケアマネジャーが介護保険制度の歴史とともに現場で培ったノウハウを学習する。その上で、AIは学習した膨大な経験知から介護を必要とされる方の自立可能性を見つけ出し、ケアプランと将来予測を提案し、ケアマネジャーがそのケアプランを修正するものである。

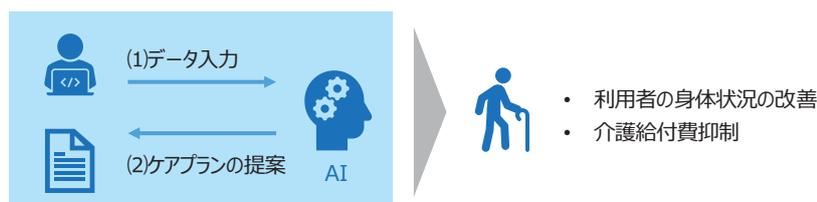
AIがケアプランを提案することにより、利用者の身体状況の改善や介護給付費抑制のほか、ケアマネジャーが新たな気づきを得ることが期待できる。

図表 67 事例の概要

背景 / 目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>豊橋市における2017年度の介護保険給付費は200億円に達し、2012年度と比較すると約29億円（16.5%）増加していた。今後も高齢化が進展することから、増加し続ける給付費の抑制が課題であった。</li> <li>また、愛知県内の介護関係職種の有効求人倍率（2018年8月）は6倍を超え、全業種平均の3倍以上であり、介護関係職種の業務負担の軽減を図り、人材を確保することが急務であった。</li> <li>そこで、給付費の抑制とケアマネジャーの業務の負担の軽減、高齢者の自立を支援することを目的として導入した。</li> </ul>
導入技術等	株式会社シーディーアイが提供するケアデザイン人工知能「CDI Platform MAIA」
主な導入効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の身体状況の改善</li> <li>介護者の負担軽減</li> <li>介護給付費の抑制</li> </ul>
実証期間	2017年11月～2018年2月
事業期間	2018年7月～
予算 / 費用 <sup>22</sup>	589,729円（2018年度）、582,932円（2019年度）、780,832円（2020年度）
考察	<ul style="list-style-type: none"> <li>本事例は、高度なノウハウを要するケアプラン作成のあり方を変革するとともに、介護サービスの質を向上させるものである。</li> </ul>

出所：豊橋市ウェブサイト<sup>23</sup>及び総務省「地方自治体におけるAI・ロボティクスの活用事例」を基に株式会社日本総合研究所作成

図表 68 導入システム・サービスの全体像



出所：株式会社日本総合研究所作成

<sup>22</sup> 豊橋市「主要施策成果報告書」より < <https://www.city.toyohashi.lg.jp/secure/69588/30syuyou3.pdf>, 2022年1月17日最終閲覧 > < <https://www.city.toyohashi.lg.jp/secure/79881/1syuyouseika3.pdf>, 2022年1月17日最終閲覧 > < <https://www.city.toyohashi.lg.jp/secure/88455/2syuyouseika3.pdf>, 2022年1月17日最終閲覧 >

<sup>23</sup> < <https://www.city.toyohashi.lg.jp/40219.htm>, 2022年1月17日最終閲覧 >

⑩障がい者福祉分野：健聴者と聴覚障がい者のタブレット端末を利用したコミュニケーション（飯能市）

埼玉県飯能市は、遠隔手話・筆談・音声認識の機能を備えたタブレット端末を市役所の窓口に配置し、手続きの際のコミュニケーションの円滑化を図っている。健聴者が話した言葉を文字に変換し、聴覚障がい者がアプリに打ち込んだ文字を音声に変換することができる。また、来庁しなくても、テレビ電話機能を使って市役所等に電話をかける仕組み（＝代理電話支援）も導入している。

図表 69 事例の概要

背景 / 目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口に来訪する聴覚障がい者と職員が円滑なコミュニケーションを行うことを目的としている。</li> </ul>
導入技術等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ タブレット端末を用いて遠隔手話を行う際は、Skype を利用する。</li> <li>・ 代理電話では、Facetime、Skype、LINE の中からアプリケーションを選択して利用する。</li> </ul>
主な導入効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 聴覚障がい者との円滑なコミュニケーションの実現</li> </ul>
事業期間	2017年7月～
考察	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本事例は、対面での手話や筆談を中心とした、健聴者と聴覚障がい者のコミュニケーションの方法を変革するとともに、聴覚障がい者にとっての利便性を向上させるものである。</li> </ul>

出所：飯能市ウェブサイト<sup>24</sup>を基に株式会社日本総合研究所作成

図表 70 導入システム・サービスの全体像



出所：飯能市ウェブサイト

<sup>24</sup> <<https://as-hanno.s3.amazonaws.com/at/6531.pdf>, 2022年1月17日最終閲覧>

⑪生活困窮者支援分野：食糧支援につなげる対話システム（島田市）

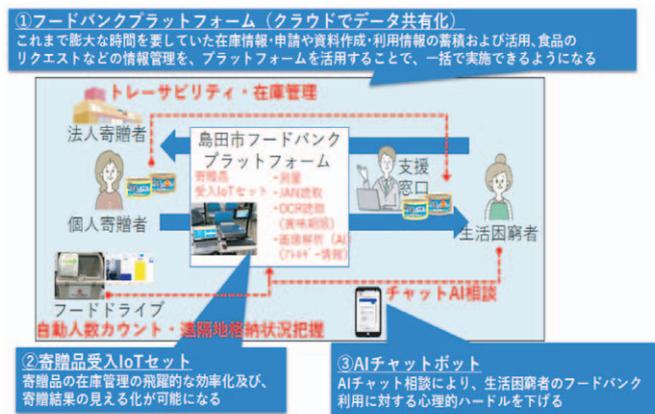
静岡県島田市では、NPO 法人によるフードバンク<sup>25</sup>の運営において、寄贈食品の商品名、重量、賞味期限、アレルギー情報を、IoT・AIデバイスによってプラットフォーム上に自動登録・管理し、効率的かつ適切な管理とアレルギー等に配慮した利用者への提供を行う実証実験が実施された。また、本実証実験では、AIチャットボットによる相談窓口を設置することで、新規相談時の心理的障壁を低減し、若い世代の生活困窮者の利用者数増加を実現するものとして実施された。なお、島田市は福祉課が寄贈品の配送記録の確認を行った。

図表 71 事例の概要

背景 / 目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・フードバンクの運営において、食品寄贈者との紙面での手続きに3日間、在庫の手動登録に寄贈者1社あたり30分程度等、事務作業量が膨大であった。</li> <li>・また、若年層（特に若い女性）の相談数が顕著に少ないという課題もある。</li> <li>・そこで、事務作業量を軽減するとともに、新規相談時の心理的障壁を低減し、若い世代の利用数増加を実現することを目的に導入した。</li> </ul>
導入技術等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・株式会社クロステクノロジー及び良い広告株式会社がプラットフォームの構築、AIチャットボット、フードドライブシステムの開発を担った。</li> <li>・NPO法人POPOLO（静岡市）が事業全般の管理・統括を担当</li> </ul>
主な導入効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活困窮者への食糧支援サービスの促進</li> <li>・相談時の心理的障壁の低減</li> <li>・人件費の削減、事務作業の効率化（作業時間の短縮率は約20%を達成）</li> </ul>
実証期間	2018年7月～2019年2月
予算 / 費用	導入費 560千円、運用費 360千円
考察	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本事例は、生活困窮者向けの食糧支援における食品管理の効率化のみならず、生活困窮者とのコミュニケーションのあり方、支援の方法を変革することにつながるものである。</li> </ul>

出所：総務省「平成30年度当初予算 IoT サービス創出支援事業 成果報告書」<sup>26</sup>を基に株式会社日本総合研究所作成

図表 72 導入システム・サービスの全体像



出所：総務省「平成30年度当初予算 IoT サービス創出支援事業 成果報告書」

<sup>25</sup> フードバンクとは、食品企業の規格外品等、まだ食べられるにもかかわらず廃棄される食品（食品ロス）を削減するため、これらを引き取り生活困窮者や福祉施設等へ無料で提供する仕組み。（出所：総務省「平成30年度当初予算 IoT サービス創出支援事業 成果報告書」）。

<sup>26</sup> <<https://www.soumu.go.jp/midika-iot/project/pdf/632-01.pdf>、2022年1月17日最終閲覧>

⑫人口減少対策分野：チャットツールを用いた移住のオンラインサロン（佐久市）<sup>27</sup>

長野県佐久市は、佐久市や移住のリアルな情報発信や、市民との気軽な情報交換を促進するため、移住の新しいプラットフォームとして、自治体としては初となる Slack（チャットツール）を活用した移住のオンラインサロン「リモート市役所」を2021年1月より導入した。「リモート市役所」には、移住について情報交換できる「移住どうする課」、佐久市の写真を共有する「写真課」、育児について相談できる「子育て課」、行政にアイデアを提案できる「アイデア課」などのチャンネルが設けられている。

「リモート市役所」には、誰もが無料で匿名参加でき、佐久市民や佐久市に移住した市民が参加している。そのため、例えば、移住希望者が移住について相談したいときは、市民にチャットで気軽に相談できるようになった。また、移住希望者は、おすすめの公園や休暇の過ごし方など、市民の生の声を聞くことができるようになった。

図表 73 事例の概要

背景 / 目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 移住・定住者を増やすため、移住相談員の設置や、移住セミナー・ツアーの実施などさまざまな取組を行ってきたが、新型コロナウイルス禍において、移住希望者が実際に佐久市を訪れて、移住するかどうかを決めることが難しくなっていた。</li> <li>・ そこで、市や移住のリアルな情報発信や、市民との気軽な情報交換の促進、シビックプライドの向上を目的に導入した。</li> </ul>
導入技術等	チャットツールである Slack を活用
主な導入効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 移住希望者を含む住民の生活利便性の向上</li> <li>・ 移住・定住及び関係人口の増加</li> </ul>
事業期間	2021年1月～
考察	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本事例は、市外の移住希望者と市民の双方のやりとりを通して、市民の協働、問題解決を促すものであり、コミュニケーションのあり方を変革するものである。</li> </ul>

出所：佐久市ウェブサイト<sup>28</sup>を基に株式会社日本総合研究所作成

図表 74 導入システム・サービスの全体像



出所：佐久市提供

<sup>27</sup> 本事例は、二次調査のケーススタディの対象とし、ヒアリング調査を実施した。詳細は、第5章（3）（p.129）を参照。

<sup>28</sup> <<https://www.city.saku.nagano.jp/outside/citypromotion/salon/>、2022年1月17日最終閲覧>

### ⑬農林水産業分野：AI・IoTを活用したスマート農業（みやき町）

佐賀県みやき町は、株式会社オプティム（以下、「オプティム」という。）と連携し、AI・IoTを活用したスマート農業を推進している。その取組の一環として、米作農家の協力を得て、ドローンを使った圃場の撮影を行い、農家が撮影した圃場の画像をクラウド上にアップロードし、それをオプティムがAIによる画像解析を行うことで、害虫の発生状況を把握し、画像解析後、害虫の発生が認められる部分のみに、ドローンによるピンポイント農薬散布を行う実証実験を行った。

これにより、圃場全体に行う農薬散布に比べて農薬量を1/10～1/100に減らすことができるとともに、局所的な少量の農薬散布のため、「残留農薬不検出」の産品として取り扱えることから、「減農薬米＝スマート米」という形でのハイブランド化を目指している。また、ハイブランド化による付加価値を付けた価格設定での販売を通じて、新たな収入を農家に還元することも目指している。なお、みやき町は、協力農家の紹介等を担い、実証実験の円滑な運営に努めている。

図表 75 事例の概要

背景 / 目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>みやき町は、佐賀県内 10 町の中でも 2 番目に広い耕地面積を有しており、農業は基幹産業となっている。大部分の就農者が米麦中心の農業を営む中、近年、後継者不足による就農人口の減少が直近の課題である。その実情としては、「重労働に対する対価として、十分な収入を得られない」という部分に起因した後継者減少が指摘されている。このため、就農者の高齢化に加え、遊休農地も増加するという悪循環に歯止めがかからないという問題につながっている。</li> <li>そこで、遊休農地の有効活用、新規就農者の増加を目的にスマート農業を推進している。</li> </ul>
導入技術	<ul style="list-style-type: none"> <li>ドローン、AI を活用したピンポイント農薬散布</li> </ul>
主な導入効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>ドローンによる圃場撮影により、害虫の発生状況の把握だけでなく、日常的な圃場の点検作業も行えるため、生産者の労働力省力化となった。</li> <li>AI による科学的解析により、収量を落とすことなく、減農薬米の栽培につながり、結果、農薬代の縮減にもつながった。</li> </ul>
実証開始時期	2018 年 5 月～
考察	<ul style="list-style-type: none"> <li>本事例は、これまで農業従事者の経験やノウハウに基づき、農薬を散布していたものに対して AI を用いることが特徴であり、農作業のあり方を変革するものである。また、ハイブランド化により、農業従事者の増加にも寄与すると想定される。</li> </ul>

出所：オプティムウェブサイト<sup>29</sup>、総務省「地方自治体における AI・ロボティクスの活用事例」を基に株式会社日本総合研究所作成

図表 76 導入システム・サービスの全体像



出所：総務省「地方自治体における AI・ロボティクスの活用事例」

<sup>29</sup> <<https://www.optim.co.jp/news-detail/38340>、2022 年 1 月 17 日最終閲覧> <<https://www.optim.co.jp/news-detail/36066>、2022 年 1 月 17 日最終閲覧>

⑭商工・産業振興分野：DX 推進企業と、DX 推進サポート企業をマッチングするプラットフォーム（北九州市）

福岡県北九州市は、市内企業のデジタル化を強かに推進するため、デジタル化やデータ活用等を提案できるベンダー企業と活用を検討する市内ユーザー企業をつなぐプラットフォームを創設した。デジタル化サポートセンターを中心とした課題解決のための伴走支援や、セミナーや研修による人材育成など、デジタル化に向けたさまざまな取組を実施している。

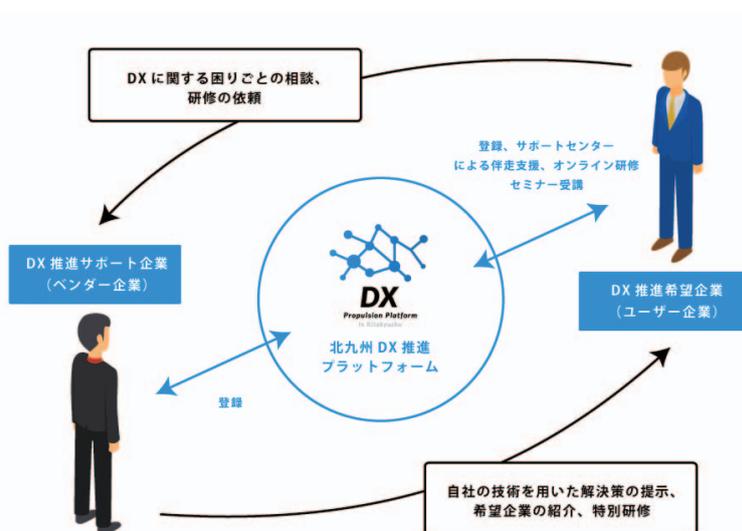
その活動方針は、「DX による地域産業の競争力強化」「DX による産業イノベーションの推進」「DX による地域社会課題の解決」「DX 人材の拡充」「DX 推進に向けた基盤の構築」を挙げており、これらを実現するための手段として、相談窓口・専門家派遣、マッチング、DX 人材育成、資金調達促進、販路拡大、DX プロジェクトの推進といった活動内容を実施するとしている。なお、2021 年 8 月時点で、DX 推進希望企業 123 社、DX 推進サポート企業 58 社の登録があり、相談件数は 104 件である。

図表 77 事例の概要

背景 / 目的	・市内企業による DX の活用を推進することを目的に創設した。
主な導入効果	・市内企業の DX 推進 ・デジタル人材の育成
事業期間	2020 年度～
考察	・地方自治体による商工・産業振興分野における DX 施策が、相談窓口の開設、補助金等の交付、セミナーの開催等が主であることに対して、本事例は、企業のマッチングを支援することで DX を推進している点が特徴である。

出所：北九州市 DX 推進プラットフォームウェブサイト<sup>30</sup>を基に株式会社日本総合研究所作成

図表 78 導入システム・サービスの全体像



出所：北九州市 DX 推進プラットフォームウェブサイト

<sup>30</sup> <<https://ktq-dx-platform.jp/>、2022 年 1 月 17 日最終閲覧>

### ⑮観光分野：旅行に必要な機能を集約した SNS（富良野市）

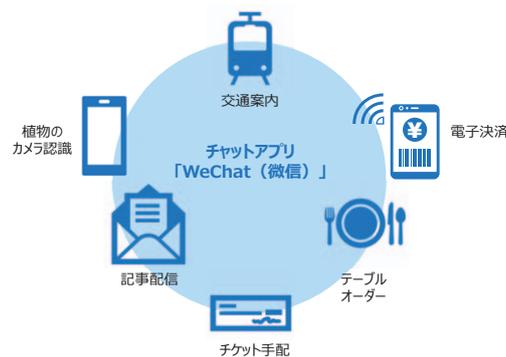
北海道富良野市は、インバウンド需要が高まる中、中国等からの旅行客の誘致を進めることを目的に旅行に必要な機能を集約した SNS を導入した。具体的には、SNS（チャットアプリ「WeChat（微信）」）を用いて、テーブルオーダー、電子決済、交通案内、EC（インターネット上でモノやサービスを売買する電子商取引）などの観光サービスを一本化させることによって、旅行客の利便性向上を図り、旅行客を誘致するものである。また、富良野市内のバス乗車やスキー場のチケット手配ができるほか、カメラで認識させるだけで草花の検索ができる植物図鑑ツール「識花君」や、動物や車の名前の検索もできる図鑑アプリ「識物君」に富良野の情報を追加することもできる。

図表 79 事例の概要

背景 / 目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インバウンド需要が高まる中、中国等からの旅行客の誘致を進めることを目的に導入した。</li> <li>・富良野市は、2019年10月に中国のテンセント社を訪問し、富良野市の観光業の発展、物産の販路拡大、デジタル技術を活用したまちづくりを進めていくために相互連携・協力していくことについて合意し覚書を締結した。</li> </ul>
導入技術等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テンセント社が提供するチャットアプリ「WeChat（微信）」</li> </ul>
主な導入効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・旅行客の利便性向上</li> <li>・効率の良い情報発信</li> <li>・感染症対策としての接触の最小化</li> <li>・多言語コミュニケーションに係る負担軽減</li> </ul>
事業期間	2019年～
考察	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本事例は、旅行客にとって必要な機能を集約した SNS を設けることで、旅行客の利便性向上に資するものである。</li> </ul>

出所：やまごころ.jp ウェブサイト<sup>31</sup>、デジタル行政ウェブサイト<sup>32</sup>、富良野市 ICT 活用推進計画<sup>33</sup>を基に株式会社日本総合研究所作成

図表 80 導入システム・サービスの全体像



出所：株式会社日本総合研究所作成

<sup>31</sup> <<https://www.yamatogokoro.jp/report/42851/>、2022年1月17日最終閲覧>

<sup>32</sup> <<https://www.digital-gyousei.com/post/interview-intersect-furano/>、2022年1月17日最終閲覧>

<sup>33</sup> <[http://www.city.furano.hokkaido.jp/docs/2021100300010/files/20211004\\_furanoshiICTrikatsuyoukeikaku.pdf](http://www.city.furano.hokkaido.jp/docs/2021100300010/files/20211004_furanoshiICTrikatsuyoukeikaku.pdf)、2022年1月17日最終閲覧>

⑯都市計画・土地利用分野：AIによる通行量調査（長野市）

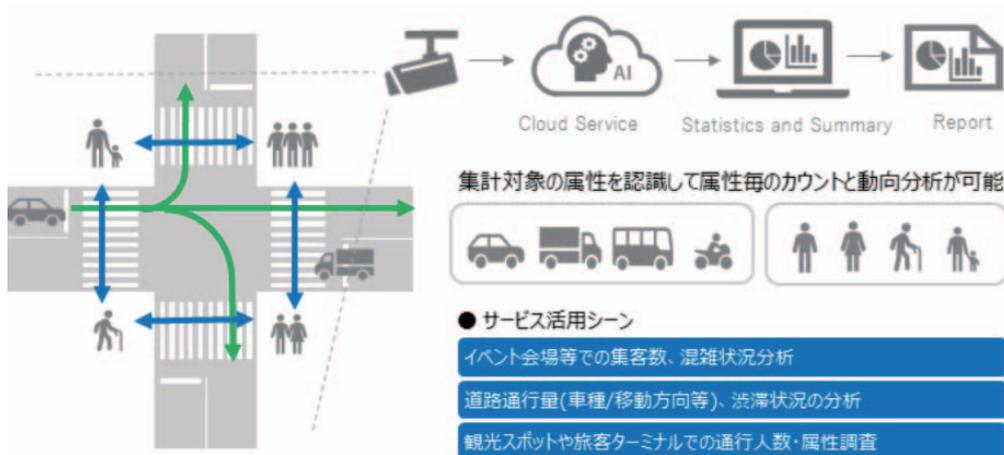
長野県長野市は、通行量調査の効率化を目的として、従来の調査員の目視による通行量調査に加え、一部地点においてAIによる画像解析技術を用いた通行量調査を実証実験として実施した。本調査は、車両の台数や人数を調べるのみならず、車両の場合は車種（乗用車・バス・トラック）、人の場合は性別、大人・子どもの区別、移動手段（徒歩・自転車）をAIによって識別するものである。これらの属性別に交通量を集計・分析することで、現地を訪れた人々の実態をより詳しく把握できるようになる。

図表 81 事例の概要

背景 / 目的	・これまで調査員が手作業で実施してきた作業を自動化することで効率化し、費用削減につなげることを目的として導入した。
導入技術等	・AIを活用した交通量調査解析サービス「Lifestyle eye」（株式会社TOSYS） ・映像解析プラットフォーム「SCORER」（株式会社フューチャースタANDARD）
主な導入効果	・高精度で、長期間計測可能な交通量調査
実証期間	2018年8月～10月
予算 / 費用	1,500千円
考察	・本事例は、人による目視という従来手法と異なり、長期間にわたって高精度な通行量調査が可能となるため、中心市街地活性化の指標や、個店の出店計画等への活用が期待される点で、まちづくりの検討方法の変革につながり得るものである。

出所：株式会社TOSYSウェブサイト<sup>34</sup>、株式会社フューチャースタANDARDウェブサイト<sup>35</sup>、長野市商工業振興雇用促進計画<sup>36</sup>を基に株式会社日本総合研究所作成

図表 82 導入システム・サービスの全体像



出所：株式会社TOSYSウェブサイト

<sup>34</sup> <<https://www.tosys.co.jp/news/2018-10-23news-ai/>、2022年1月17日最終閲覧>

<sup>35</sup> <<https://www.futurestandard.co.jp/news/623/>、2022年1月17日最終閲覧>

<sup>36</sup> <<https://www.city.nagano.nagano.jp/uploaded/attachment/330666.pdf>、2022年1月17日最終閲覧>

### ⑰ 公共施設・インフラ分野：公共施設の予約・利用を遠隔で一元管理（池田市）

大阪府池田市は、株式会社構造計画研究所と2019年に協定を締結し、公民館などの多くの市民等が共同で利用する施設を対象に、施設運営やその鍵管理におけるセキュリティ、利便性、行政コストとのバランスなどさまざまな課題の解決のため、予約・利用を遠隔から一元管理できる施設管理システムの構築・運用を目指している。

図表 83 事例の概要

背景 / 目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の予約から利用までの手続きを簡略化、入室権限の管理や実態把握による公共施設運営やその鍵管理に係るセキュリティ、利便性、行政コストとのバランスを図ることを目的に導入した。</li> </ul>
導入技術等	<ul style="list-style-type: none"> <li>クラウド管理機能を備え、入室に必要な暗証番号の発行、利用履歴の通知等が遠隔から自由に操作可能なスマートロック「RemoteLOCK」を活用。</li> <li>予約・利用を遠隔から一元管理する同市向けの施設管理システムの構築・運用を構造計画研究所が担当。</li> </ul>
主な導入効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の予約から利用までの手続きの簡略化</li> <li>入室権限の管理や実態把握によるセキュリティの強化</li> <li>施設の省人化による行政側の負担低減</li> <li>災害時における避難所の迅速な解放</li> </ul>
事業期間	2019年9月～
考察	<ul style="list-style-type: none"> <li>本事例は、施設利用の手続きの簡略化により、住民の生活利便性を向上させるものである。</li> <li>また、公共施設の予約・利用の管理と、鍵の貸出返却の操作を遠隔で実施することができるため、例えば、従来は利用できなかった夜間帯なども公共施設を利用することができるようになり、施設の稼働率の向上に寄与したりするなど、公共スペースのシェアリングが促進され得る。</li> </ul>

出所：池田市ウェブサイト<sup>37</sup>、構造計画研究所ウェブサイト<sup>38</sup>を基に株式会社日本総合研究所作成

図表 84 導入システム・サービスの全体像



出所：構造計画研究所ウェブサイト

<sup>37</sup> <<https://www.city.ikeda.osaka.jp/soshiki/sogoseisaku/ictsenryakuka/rennkei/1567557876633.html>、2022年1月17日最終閲覧>

<sup>38</sup> <<https://remotelock.kke.co.jp/>、2022年1月17日最終閲覧>

⑱公共交通分野：AIを活用したオンデマンド交通（茅野市）

長野県茅野市は、Via Mobility Japan 株式会社、損害保険ジャパン株式会社、株式会社プライムアシスタンスと共同して、利用者の利用予約に応じて運行するオンデマンド型の乗り合い公共交通サービスを実証実験として提供した。スマートフォンアプリ「のらざあ」、又は、コールセンターのオペレーターが電話にて利用者からの配車予約を受け付け、AI が乗合タクシーを配車する。利用者は実証運行エリア内であれば、どこでも乗降が可能であった。また、提携する店舗等のクーポンを配信した。

実証実験の結果、高齢者の「のらざあ」登録者数は300人となり、高齢者のAI オンデマンドタクシー利用者数は524人となった（2021年2月末までの累計）。また、全体のAI オンデマンドタクシーの利用者数としては、31.9人/日（同）となり、市街地への外出頻度増加に寄与することが検証された。

図表 85 事例の概要

背景 / 目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>自家用車での移動比率が高い茅野市では、高齢者の免許返納、仕事中の親の通院や介護の交通課題が顕在化しており、これらの課題解決を図るためにAIを活用したオンデマンド交通の実証実験を実施した。</li> </ul>
導入技術等	<ul style="list-style-type: none"> <li>AI（AI 運行バス）を活用。AI オンデマンド交通システムの提供は、Via Mobility Japan 株式会社。AI オンデマンド交通システムを進化・向上させるためのリスク分析等は損害保険ジャパン株式会社。配車予約コールセンターの提供は、株式会社プライムアシスタンス。</li> </ul>
主な導入効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者の外出頻度の増加</li> <li>自家用車を利用した外出頻度の低下</li> <li>クーポン発行やサービス提供による市街地等への外出頻度の増加</li> </ul>
実証期間	2020年12月～2021年5月
考察	<ul style="list-style-type: none"> <li>本事例は、公共交通の利便性を高めるとともに、市街地等への外出頻度の増加により市街地での消費を活性化させる点で地域の活性化に資するものである。</li> </ul>

出所：茅野市ウェブサイト<sup>39</sup>、国土交通省資料<sup>40</sup>を基に株式会社日本総合研究所作成

図表 86 導入システム・サービスの全体像



出所：国土交通省資料

<sup>39</sup> <<https://www.city.chino.lg.jp/site/new-kotsu/noriai-taxi.html#day>, 2022年1月17日最終閲覧> <<https://www.city.chino.lg.jp/uploaded/attachment/16140.pdf>, 2022年1月17日最終閲覧>

<sup>40</sup> <<https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/transport/content/001406469.pdf>, 2022年1月17日最終閲覧>

①9 災害対応・防災分野：IoT・AIを活用したリアルタイムハザードマップの作成（八王子市）

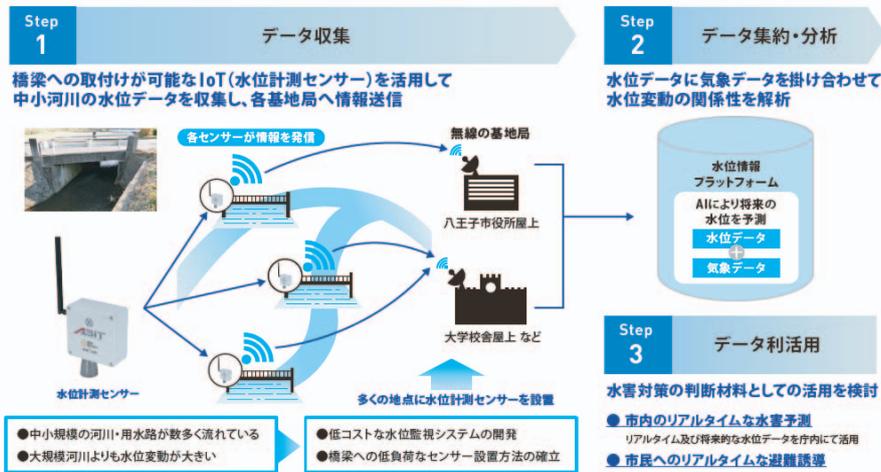
東京都八王子市は、無線を使って情報を送信する水位監視センサーを、市内を流れる河川に約30カ所設置した。集めたデータを気象情報とともにサーバーに蓄積し、AIを使って分析することで水害発生の見込みなどをリアルタイムで地図上に示すシステムを作り上げるもので、これらのデータと地図情報を組み合わせることにより、リアルタイムのハザードマップを作成し、地域の水害・避難情報の提供を実現するシステムの実証を行った。

図表 87 事例の概要

背景 / 目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>中小規模の河川・用水路（以下、小規模河川等）には、水位を監視する機器の設置が十分に進んでいない。八王子市内には小規模河川等が数多く流れており、2008年8月末には、記録的な豪雨による河川氾濫や土砂崩れが発生し、以降、水害に対する取組を強化してきた。</li> <li>そこで、小規模河川等の水位を予測し、河川の氾濫等に対する迅速な避難誘導のための行動支援情報を提供するリアルタイムハザードマップの作成等を目的として事業を実施した。</li> </ul>
導入技術等	<ul style="list-style-type: none"> <li>水位傾向分析 AI（株式会社エイビット）</li> </ul>
主な導入効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>高精度な予測</li> <li>大幅なコストダウン（従来の河川の水位監視システムは大きな河川に取り付ける大規模で高コストなシステムしかなく、初期コストとして1,000万円～2,000万円程度、運用コストとして年間50万円程度かかっていた）</li> </ul>
実証期間	2017年5月～2018年2月
予算 / 費用	センサーあたり初期費用約50万円、運用年間約5万円
考察	<ul style="list-style-type: none"> <li>本事例は、AIによる高精度な予測をリアルタイムに実施することで、水害対策を強化するものであり、住民の迅速な避難の実現に資するものである。</li> </ul>

出所：東京都産業労働局ウェブサイト<sup>41</sup>、八王子市ウェブサイト<sup>42</sup>を基に株式会社日本総合研究所作成

図表 88 導入システム・サービスの全体像



出所：東京都産業労働局ウェブサイト

<sup>41</sup> <[https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/chushou/09g\\_case.pdf](https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/chushou/09g_case.pdf), 2022年1月17日最終閲覧>

<sup>42</sup> <<https://www.city.hachioji.tokyo.jp/shisei/001/001/010/p022196.html>, 2022年1月17日最終閲覧>

⑳生活環境分野：AIチャットボットによるごみの分別・手数料案内、収集受付（横浜市）

神奈川県横浜市は、チャットボットと画像認識技術を利用して、ごみと資源の分別方法に関する案内サービス、写真による粗大ごみの品目特定・捨て方案内サービス、手数料案内、粗大ごみ収集受付サービスをチャット画面で一体的に実現した。

図表 89 事例の概要

背景 / 目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>受付センターにおける膨大な電話やメールでの問合せ受付業務を効率化するとともに、利用者の利便性を向上させることを目的に導入した。</li> </ul>
導入技術等	<ul style="list-style-type: none"> <li>AIチャットボット（画像認識サービス名：SODAI Vision API、チャットシステム名：Remote Attend、収集受付システム：RIOS-Eco 伝）を活用。</li> <li>ベンダーはオークネット・アイビーエス、NTTテクノクロス、両備システムズ。</li> </ul>
主な導入効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>受付センターオペレーターの負担軽減（電話がつかないことへの苦情の減少）</li> <li>人的コストの負担軽減（ランニングコスト費用をコールセンターに比べ数百分の1に抑えて市民サービスは向上）</li> <li>市民の負担軽減（24時間365日どこからでもごみの種類を自動判別が可能）</li> </ul>
事業期間	問合せ業務：2019年9月開始 収集依頼業務：2020年3月開始
予算 / 費用	導入費：非公表、運用費：1,000千円
考察	<ul style="list-style-type: none"> <li>本事例は、従来電話やメールで行っていたごみの収集等に係る受付にAIチャットボットを導入することにより、住民とのコミュニケーション方法を変革し、住民の生活利便性を向上させるものである。</li> </ul>

出所：総務省実証実験事例集<sup>43</sup>及び横浜市記者発表資料<sup>44</sup>を基に株式会社日本総合研究所作成

図表 90 導入システム・サービスの全体像



出所：横浜市記者発表資料

<sup>43</sup> <[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/top/local\\_support/ict/jirei/2017\\_097.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/top/local_support/ict/jirei/2017_097.html), 2022年1月17日最終閲覧>  
<sup>44</sup> <[https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/koho-kocho/press/shigen/2019/0305sodaichat.files/0003\\_20200303.pdf](https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/koho-kocho/press/shigen/2019/0305sodaichat.files/0003_20200303.pdf), 2022年1月17日最終閲覧>

### 島しょ地域における DX の先進事例

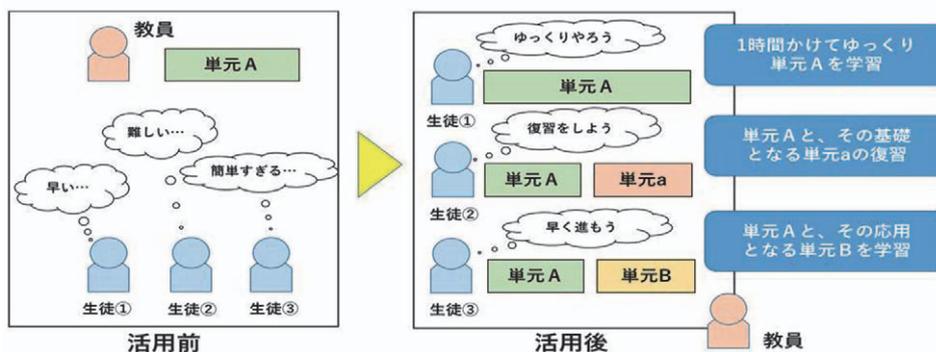
東京都は、2021年3月に策定した「シン・トセイ 都政の構造改革 QOS アップグレード戦略」<sup>45</sup>の中で、各局におけるリーディングプロジェクトとして、「デジタル技術を活用した島しょ地域の社会課題解決プロジェクト」に取り組むこととしており、本プロジェクトは、次の3つの項目から成り立っている。

図表 91 デジタル技術を活用した島しょ地域の社会課題解決プロジェクトの内容

項目	内容
教育のデジタル化	2020年度に島しょ町村の小中学生に1人1台ずつ配付された学習用PC端末の更なる活用を支援するため、八丈島において学習支援アプリ等を活用したEdTech <sup>46</sup> サービスの導入実証を行い、実施状況を他島にも共有して取組を拡大する
島しょ遠隔医療への5G活用	医療等の需要の高まりに迅速に対応していくため、CTやMRIなどの画像や患者のADL（日常生活における動作）の画像等を5G通信による高精細画像でやり取りすることで、島しょの医師への助言や受診勧奨を行うなど、島しょ医療充実に向けた実証実験を行う
デジタル推進協議会の運営	八丈島の現地関係者を交えたデジタル推進協議会を設立し、教育、福祉医療、防災、交通、インフラ、産業等の地域住民が抱える社会課題をデジタル技術を活用して解決していく仕組みを構築し、八丈島での成果を他島へも展開する

出所：東京都「シン・トセイ 都政の構造改革 QOS アップグレード戦略」

図表 92 学習支援アプリの活用イメージ



出所：東京都「シン・トセイ 都政の構造改革 QOS アップグレード戦略」

<sup>45</sup> <<https://www.seisakukikaku.metro.tokyo.lg.jp/basic-plan/shintosei/html5.html#page=81>>、2022年1月17日最終閲覧>

<sup>46</sup> EdTech とは、Education（教育）× Technology（技術）の造語で、教育における AI、ビッグデータ等のさまざまな新しいテクノロジーを活用したあらゆる取組（出所：東京都ホームページ）。



### 3. DXの推進体制等の調査－デスクトップ調査

#### (1) 調査概要

「全庁的にDXに取り組む地方自治体が、どのような計画に基づいて、どのような体制でDXを推進し、どのような取組を実施しているか」を把握するために、DXに取り組む地方自治体の体制等をデスクトップ調査した。

#### (2) 調査対象とした地方自治体

DX方針、DX推進計画等のDXに関する全庁的な計画等を策定済みの団体であること、図表95に示す、総務省による既往資料<sup>47</sup>に提示される要素を含む推進体制の詳細がデスクトップ調査にて確認できること、幅広い分野でDXに関する具体的な取組を計画し、実施していることが確認できることの3点を満たす基礎自治体から、総務省による既往資料に提示される各要素（図表95）をそれぞれ複数件調査できるように抽出し、図表96にある5団体を調査対象とした。

図表 95 DXの推進体制の要素

<p>● <b>横断的・全庁的な会議体等を設置</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>本部長を首長、副本部長を副知事・副市区町村長や民間出身のCIOとする部局横断の組織・会議体を設置する例が多数見受けられた。</li> <li>司令塔となる会議体の下に、PT（担務：庁内外の情報の収集・共有と施策の調整）、WG（担務：部局横断的施策の方針立案・進捗管理）を設置し、推進体制を構築。</li> </ul>	<p>● <b>外部人材の任用</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>外部人材をCDOやCIO補佐官として任用。</li> <li>他自治体で情報部門に長く従事した職員を一般職・常勤（課長級）として採用した事例もあった。</li> </ul>
<p>● <b>行政改革や統計も含めた組織の再編</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>情報施策、システム管理運営、行政改革、統計の各部門を再編し、ICTを活用した全庁横断的な業務プロセス改革などの推進と、行政運営の改革、データに基づく政策決定（EBPM）を一体的に取り組む体制を構築。</li> </ul>	<p>● <b>情報部門と業務部門の連携のための人員配置</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>部局間の連携を円滑にするため、情報政策担当部門に他部局職員を兼務。</li> <li>情報政策担当部門以外のシステムを運用している業務担当部門に情報職を配置。</li> </ul>

出所：総務省「DX推進に係る組織体制について」

<sup>47</sup> 総務省「DX推進に係る組織体制について」<[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000731220.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000731220.pdf)、2022年1月17日最終閲覧>

図表 96 調査対象とした地方自治体

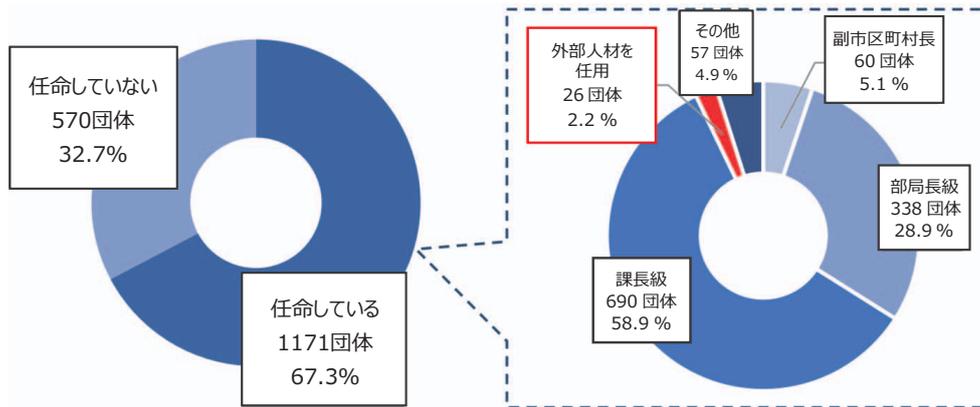
番号	地方自治体名	組織体制/運営名	DX推進体制の要素				計画名
			①	②	③	④	
1	山形県酒田市	デジタル変革戦略室	○	○		○	酒田市デジタル変革戦略
2	福島県磐梯町	磐梯町デジタル変革戦略室	○	○			磐梯町デジタル変革戦略第2版 ～デジタルからデザインへ～
3	埼玉県さいたま市	さいたま市DX推進本部	○			○	さいたま市行政デジタル化計画
4	長野県塩尻市	塩尻市DX推進本部	○		○	○	塩尻市デジタル・トランスフォー メーション戦略～スマート田園都 市しおじり創造～
5	兵庫県西宮市	西宮市DX推進本部	○		○		西宮市DX推進指針

※ DXの推進体制の要素は、図表 95 を基に、①横断的・全庁的な会議体等の設置、②外部人材の任用、③行政改革や統計も含めた組織の再編、④情報部門と業務部門の連携のための人員配置を示す。

出所：株式会社日本総合研究所作成

なお、総務省によると、CIOを任命している市区町村 1494 団体のうち、99.8%が市区町村長や副市区町村長、プロパー職員など庁内の人材をCIOに任用している。図表 97 のとおり、CIOを補佐するために高度なデジタル知識が求められるCIO補佐官に、外部人材を任用している自治体は少ない。また、図表 98 のとおり、4割弱の市町村にとって、DXの推進にあたり、専門性の高い人材の確保や担当職員の確保・育成が課題となっている。

図表 97 市区町村のCIO 補佐官の任用状況



出所：総務省「デジタル人材確保支援について<sup>48)</sup>」を基に株式会社日本総合研究所作成

図表 98 市町村におけるデジタル専門人材に関するアンケート結果

○システムの標準化等のDXを進めるに当たっての課題

※複数回答あり

回答項目	割合
財源の確保	83.9%
デジタル専門人材の確保	37.0%
組織体制（CIO・CIO補佐官）の確立	36.2%

○デジタル専門人材の確保に当たっての課題

※複数回答あり

回答項目	割合
人材をみつけられない	82.4%
適切な報酬が支払えない	51.7%
勤務条件が折り合わない	22.9%

出所：総務省「デジタル人材確保支援について」

総務省は、国として派遣可能な地域情報化アドバイザー制度の改善（アドバイザーの数の増加や質の改善など）や人材育成への支援（研修教材の例示など）に取り組む必要性を指摘する一方で、自治体自ら広報活動等を行い、外部人材を確保することも必要であると指摘する<sup>49)</sup>。

以上を踏まえて、本調査では、既存制度（任期付職員や特別非常勤職員）を活用し、外部人材の任用を行っている自治体や、DX人材の育成に取り組んでいる団体の取組についても紹介する。

<sup>48)</sup> <[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000727131.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000727131.pdf), 2022年1月17日最終閲覧>

<sup>49)</sup> 総務省「地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及びAI・ロボティクスの活用に関する研究会報告書」P.64 <[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000624721.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000624721.pdf), 2022年1月17日最終閲覧>

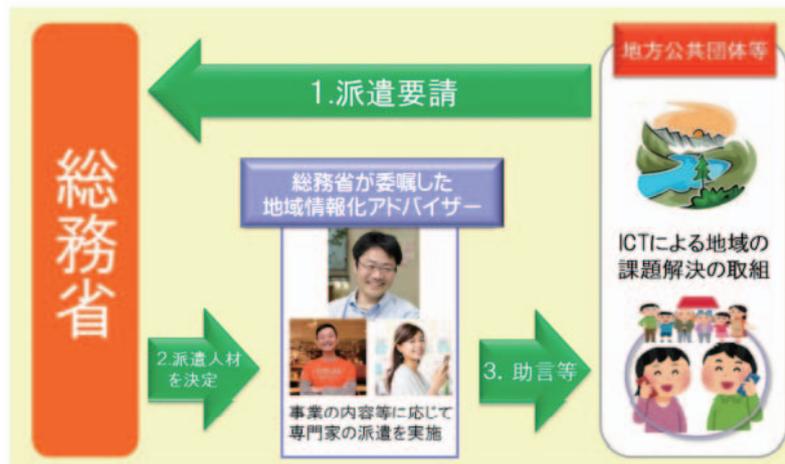
### 国によるデジタル人材確保支援に関する取組

基礎自治体による DX 推進を人材の観点から支援するため、総務省や内閣官房はデジタル専門人材の確保を支援する取組を行っている。現在運用されている取組としては、短期的な派遣の「地域情報化アドバイザー制度」と長期的な派遣の「地方創生人材支援制度」が挙げられる。総務省は、新たに基礎自治体が公表するデジタル人材の募集情報の周知を目指す取組を検討している。

#### ①総務省「地域情報化アドバイザー制度（ICT 人材派遣制度）」<sup>50</sup>

本制度は、情報通信技術（ICT）やデータ活用を通じた地域課題解決に精通した専門家を派遣する制度である。申請者は費用を負担することなく、1 回の派遣申請につき最大 3 日（オンライン会議のみの場合は通算 10 時間）まで専門家の派遣を受け、アドバイス等を受けることができる。2019 年度は 347 件の派遣を実施している。

図表 99 地域情報化アドバイザー制度の概要



出所：総務省「自治体の DX 推進について」<sup>51</sup>

#### ②内閣官房「地方創生人材支援制度」のデジタル分野における取組

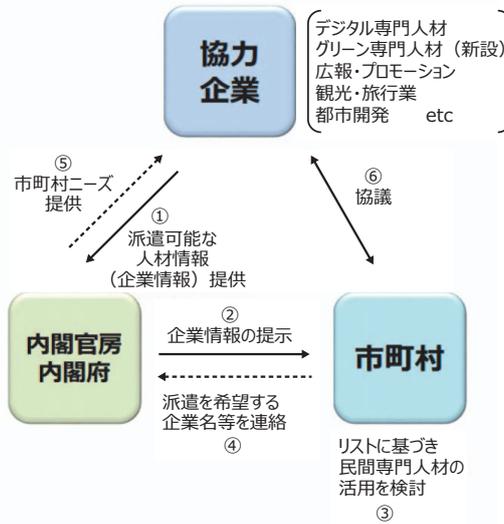
本制度は、地方創生に積極的に取り組む市町村（指定都市除く）に対し、国家公務員、大学研究者、民間専門人材を市長村長の補佐役として派遣する制度である。派遣期間は、原則として半年～2年の期間で、市町村と派遣される専門家が協議し、決定する。

デジタル分野に関する人材の派遣は、2019 年度に「デジタル専門人材派遣制度」として開始された。デジタル分野では、協力会社（2021 年 6 月時点で 22 社）などから専門人材が派遣される。2020 年度は 21 団体への派遣が行われた。

<sup>50</sup> <[https://www.soumu.go.jp/menu\\_seisaku/ictseisaku/icriyou/manager.html](https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/icriyou/manager.html), 2022 年 1 月 17 日最終閲覧>

<sup>51</sup> <[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000727129.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000727129.pdf), 2022 年 1 月 17 日最終閲覧>

図表 100 地方創生人材支援制度

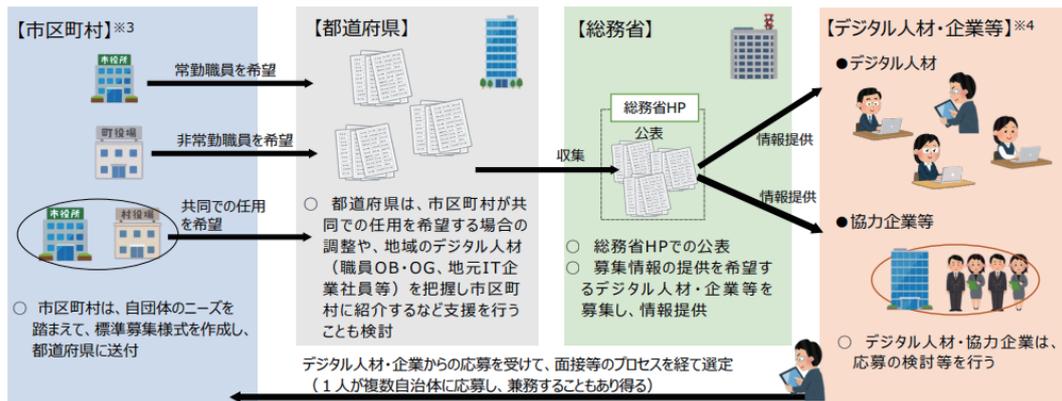


出所：内閣官房まち・ひと・しごと創生本部事務局ウェブサイト<sup>52)</sup>

③総務省「市区町村の外部デジタル人材の募集情報の周知等（案）」

総務省が2021年7月に策定した「自治体DX推進手順書」<sup>53)</sup>には、市区町村のデジタル人材の募集情報を周知するための取組が記述されている。本取組では、外部人材・企業が自治体のDXに関する取組への参画を検討しやすくするため、総務省が、募集様式の作成や情報の取りまとめを行う。

図表 101 総務省による外部人材の募集情報の周知に関する取組の概要



出所：総務省「自治体DX推進手順書 概要（案）」<sup>54)</sup>

<sup>52)</sup> <[https://www.chisou.go.jp/sousei/about/jinzai-shien/pdf/r4\\_gaiyou\\_schedule.pdf](https://www.chisou.go.jp/sousei/about/jinzai-shien/pdf/r4_gaiyou_schedule.pdf), 2022年1月17日最終閲覧>

<sup>53)</sup> <[https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01gyousei07\\_02000116.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01gyousei07_02000116.html), 2022年1月17日最終閲覧>

<sup>54)</sup> <[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000757876.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000757876.pdf), 2022年1月17日最終閲覧>

### (3) 地方自治体の推進体制等の内容

#### ①酒田市<sup>55</sup>

山形県酒田市は、2021年に「酒田市デジタル変革戦略」<sup>56</sup>を策定している。同市は、人口減少が進む中、市民と行政が、「賑わいも暮らしやすさも共に創る」地域の姿を目指しており<sup>57</sup>、その実現のために、幅広い分野においてデジタル変革を行う必要があるとし、本戦略を策定している。本戦略の内容は、デジタル変革を推進するにあたっての基本理念や方針、各分野における具体的な取組を定めたものである。

同市では、本戦略に基づき、市長の下、CDO（チーフ・デジタルトランスフォーメーション・オフィサー、最高デジタル変革責任者）及びデジタル変革戦略室を設置し、DXに取り組んでいる。民間企業からCDOを任用している点が特徴である。同市では、本戦略に基づき、デジタル技術を活用した農業振興や東北公益文科大学と連携したDX人材の育成などに取り組んでいる。

図表 102 事例の概要

策定時期	・2021年3月
計画期間・位置づけ	・本戦略は、同市のDX推進重点期間である2021年度から2023年度の3年間を対象とする。本戦略は、酒田市総合計画の下、酒田市情報化計画の内容を補完するものとして策定された。
推進体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・CDO：市長の下、先導的な提言を行う。株式会社NTTデータの社長である本間氏を任用した。</li> <li>・デジタル戦略室：酒田市企画部情報企画課内に設置。CDOやCDO補佐官の下、個別事業を推進する各担当課との調整や、DX戦略の推進を行う。</li> <li>・産学官連携に関する協定：2020年11月に同市と株式会社NTTデータ、東日本電信電話株式会社、東北公益文科大学は、「デジタル変革推進に関する連携協定」を締結した。</li> </ul>
DXの取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本戦略では、住民サービス、行政、地域サービスの3つの領域における具体的な取組内容が記述されている。</li> <li>・住民サービスのDX オンライン対応ときめ細やかな窓口対応の併用など利用者視点で利便性の高いサービスの提供を行う。また、市民それぞれが、個人に合った方法で手続きや情報収集ができる状態を目指す。</li> <li>・行政のDX 技術活用によって外部との協働や柔軟な働き方を推進し、創造的な業務を行う。職員の事務作業を軽減し、市民に寄り添うサービスを提供する。</li> <li>・地域のDX デジタル技術を活用した地域課題解決に特化した産学官共創の仕組みを構築する。健康・教育など各分野におけるデジタル技術活用の推進を図る。また、地域産業のデジタル変革促進のため、人材育成や中小企業のデジタル化に取り組む。</li> </ul>

出所：酒田市ウェブサイトを基に株式会社日本総合研究所作成

<sup>55</sup> 酒田市のデジタル戦略室には、「自治体におけるDXとは何か？」を深掘するために、ヒアリング調査を実施している。ヒアリング調査結果概要は、第2章2.（3）の「有識者へのヒアリング調査について」（p.20）に記載している。

<sup>56</sup> <<https://www.city.sakata.lg.jp/shisei/dx/dxsenryaku.html>, 2022年1月17日最終閲覧>

<sup>57</sup> 同市は、2018年3月に策定した酒田市総合計画にて、2027年度までに目指すまちの姿を「賑わいも暮らしやすさも共に創る公益のまち酒田」と定めている。<[https://www.city.sakata.lg.jp/shisei/shisakuikaku/kikaku/sougokeikaku/sakatashisogokeikaku.files/sogokeikaku\\_honbun.pdf](https://www.city.sakata.lg.jp/shisei/shisakuikaku/kikaku/sougokeikaku/sakatashisogokeikaku.files/sogokeikaku_honbun.pdf), 2022年1月17日最終閲覧>

図表 103 酒田市デジタル変革戦略の基本理念と実施方針

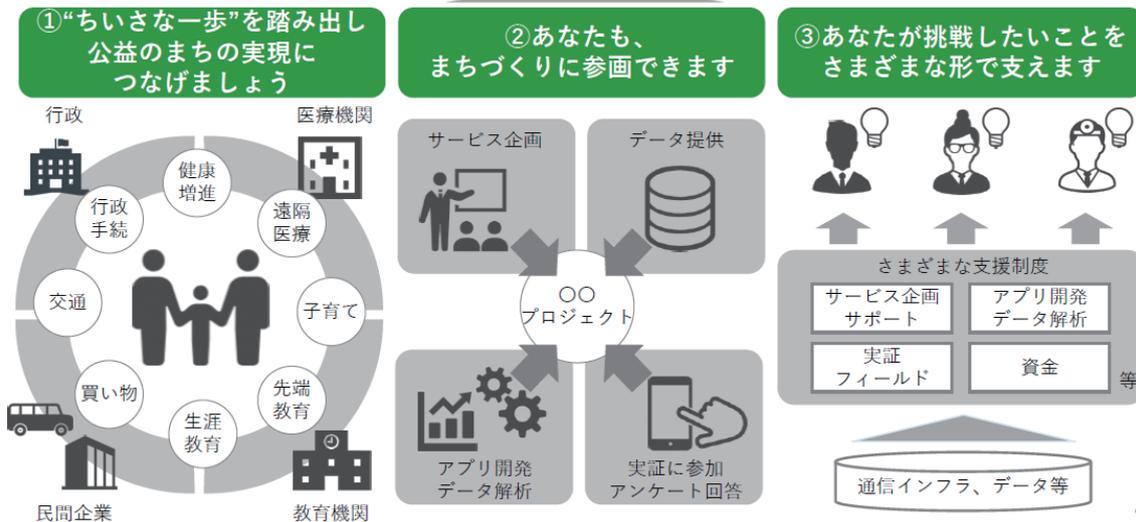
**基本理念**

**VISION** (実現したい未来) : 賑わいも暮らしやすさも共に創る (とものつくる) 公益のまち酒田

**MISSION** (日々果たす使命) : 今いる場所で自分なりの一歩を踏み出す人の背中を押す

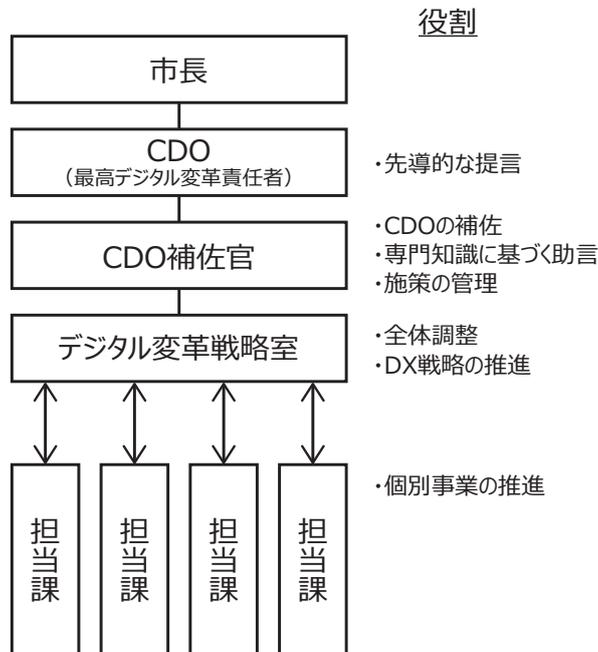
**CREDO** (大切にしたい姿勢) : “ちいさなこと”から変えてみる / “ぬくもり”を大切に

**VALUE** (提案する価値) : デジタル技術も活用することで「住民サービスのDX」「行政のDX」「地域のDX」を実現



出所：酒田市「酒田市デジタル変革戦略」P.4

図表 104 酒田市のDX推進体制



出所：酒田市「酒田市デジタル変革戦略」P.7

## ②磐梯町

福島県磐梯町は、2021年に「磐梯町デジタル変革戦略第2版」<sup>58</sup>を策定している。同町は、人口減少や少子化が進む中、「自分たちの子や孫たちが暮らし続けたい魅力あるまちづくり」を目指しており<sup>59</sup>、町民とともに上記のまちづくりや「誰もが自分らしく生きられる共生社会」を共創するため、デジタル技術を用いた変革を推進している<sup>60</sup>。本戦略の内容は、「パブリック（地域、社会、役場、施設等）のデザイン」に重点を置き、より具体的な将来像と取組方針を定めたものである。

同町では、2020年に、外部人材を数多く任用した「デジタル変革戦略室」を設け、各課と連携しながらDXを推進している。

また、関係・交流人口創出のための拠点として、「Shibuya QWS」<sup>61</sup>に同町役場のサテライトオフィスや、「LivingAnywhere Commons 会津磐梯」<sup>62</sup>と称するサテライトオフィスを町内に設けている。

同町では、本計画に基づき、職員向けDXオンライン勉強会やデジタル地域通貨「磐梯町デジタルプレミアム商品券」の発行などに取り組んでいる。

図表 105 事例の概要

策定期間	・2021年7月
計画期間・位置づけ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同町は、「磐梯町総合計画」に定める同町の将来像を実現するため、2020年7月に「磐梯町デジタル変革戦略第1版」を策定し、デジタル技術活用にあたっての行動指針や、1年間に取り組む内容を定めた。</li> <li>・本戦略は、1年間の活動を振り返り、新たに「デザイン」に着目し、より具体的な6つの将来像を策定した。</li> </ul>
推進体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同町は、町長、副町長の下にCDO（Chief Digital Officer、最高デジタル責任者）という役職を新たに設け、CDOの下にデジタル戦略室を設置している。</li> <li>・CDO（2019年11月に設置） 一般社団法人 Publitech 代表理事の菅原氏をCDOとして任用。 CDOは、DX戦略の立案と全体のマネジメントを行う。</li> <li>・デジタル変革戦略室（2020年7月に設置） 総合計画に従い、3年間の時限組織として設置。 デジタル変革戦略室は、CDOの下、庁内の各組織にまたがってDX推進に関する取組を行う。 各分野に精通する役職として、CDO補佐官やPMO（プロジェクトマネージメントオフィス）を任用する。 また、PR活動や関係・交流創出拠点の担当者として、地域活性化企業人や地域おこし協力隊を任用している。</li> </ul>
DXの取組内容	・本戦略では、同町が目指すべき以下の6つの具体的な将来像と、将来像の実現に向けた取組内容について記述されている。

<sup>58</sup> <[https://www.town.bandai.fukushima.jp/site/dx/strategy\\_ver2.html](https://www.town.bandai.fukushima.jp/site/dx/strategy_ver2.html)、2022年1月17日最終閲覧>

<sup>59</sup> 同町は、「磐梯町総合計画」（2020年3月策定）にて、まちが目指すべき将来像を「自分たちの子や孫たちが暮らし続けたい魅力あるまちづくり～共創・協働のまちづくり～」と定めている。 <[hhttps://www.town.bandai.fukushima.jp/uploaded/attachment/2718.pdf](https://www.town.bandai.fukushima.jp/uploaded/attachment/2718.pdf)、2022年1月17日最終閲覧>

<sup>60</sup> 「磐梯町デジタル変革戦略第1版」 <[hhttps://www.town.bandai.fukushima.jp/uploaded/attachment/3197.pdf](https://www.town.bandai.fukushima.jp/uploaded/attachment/3197.pdf)、2022年1月17日最終閲覧>

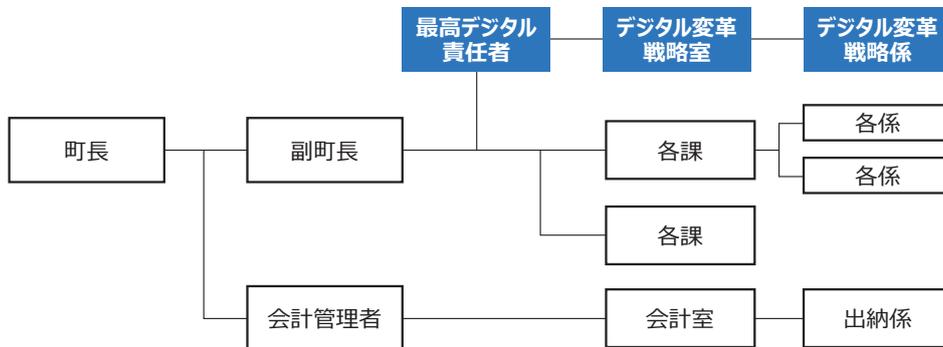
<sup>61</sup> <<https://shibuya-qws.com/>、2022年1月17日最終閲覧>

<sup>62</sup> <<https://livinganywherecommons.com/base/aizu-bandai/>、2022年1月17日最終閲覧>

DX の取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デジタルからデザインへ 役場本位のデジタル技術導入ではなく、町民本位や職員本位の DX を目指すため、「脱デジタル宣言」をし、デザイン機能の強化やパブリックデザインの方針の策定などに取り組む。</li> <li>・働き方の再デザイン 業務プロセスに加え、業務内容や既存の制度・文化、インフラを含めて総合的に庁内の働き方を見直す。</li> <li>・サービスの再デザイン 全住民がデジタル技術を活用できるように、行政サービスの改革や通信インフラの整備、住民のリテラシー向上に取り組む。</li> <li>・参加の再デザイン 町のステークホルダーの把握と同町への関わり方や、議会と町民の関係性などの方向性を定め、関係・交流人口の増加や、議会が推進するデジタル変革への協力などに取り組む。</li> <li>・共創のデザイン 官民共創のガイドラインの策定や、官民共創プロジェクトの募集と支援を行う「ばんだい宝ラボ」の運営に取り組み、官民連携を推進する。</li> <li>・ゼロベースの自治体のデザイン 町民や多種多様なステークホルダーによる自治体運営体制を議論し、実証実験（2022年4月開始予定）に向けた準備を行う。</li> </ul>
----------	---

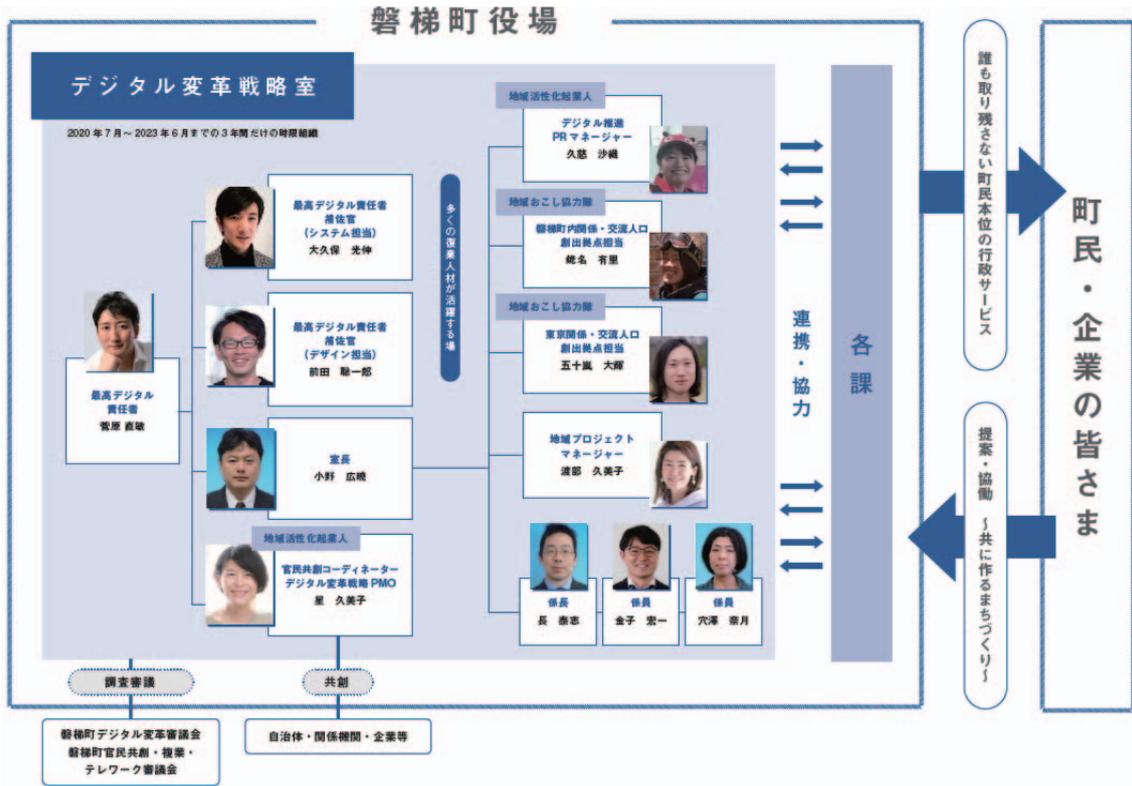
出所：磐梯町ウェブサイトを基に株式会社日本総合研究所作成

図表 106 磐梯町の庁内における DX 推進体制の位置づけ



出所：磐梯町ウェブサイトを基に株式会社日本総合研究所作成

図表 107 磐梯町のDX推進体制



出所：「磐梯町デジタル変革戦略第2版」P.16

### ③さいたま市

埼玉県さいたま市は、2021年に「さいたま市行政デジタル化計画」<sup>63</sup>を策定している。本計画は、デジタル技術を活用して、市民がより快適かつ安全・安心な生活が送れる都市を目指すために、策定された。その内容は、社会情勢や住民のニーズを整理した上で、基本理念や推進体制、重点領域を定めたものである。

同市は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大など、デジタル技術の活用が求められるようになった社会情勢を反映し、2020年にさいたま市DX推進本部を設置した。DX推進本部は、既存の情報化推進体制とともにDXを推進している。

また、同市では、本計画に先駆け、データ活用プラットフォーム「さいたまシティスタット」の構築や美園地区における官民連携のまちづくりプロジェクトの実施<sup>64</sup>を行っており、本計画でもそれらの活用を推進している。

図表 108 事例の概要

策定期間	・2021年3月
計画期間・位置づけ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本計画は、2021年度から2025年度までの情報化計画として策定された。</li> <li>・本計画は、同市の総合振興計画などをデジタル技術活用の観点から推進する位置づけで策定された。</li> <li>・同市は、本計画と併せて、「さいたま市行政デジタル化計画アクション・プラン」を策定し、各分野の個別施策の行動計画をまとめている。</li> </ul>
推進体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同市は、既存のICT推進委員会を中心とするデジタル化推進体制に加え、DX推進本部を設置し、DXの推進に取り組む。</li> <li>・ICT推進委員会：情報統括監（CIO）の下、情報政策部長を委員長とした委員会。本計画などデジタル技術に関する計画の策定や、情報化に関する施策の推進を行っている。ICT推進委員会の関連組織として、外部の意見を取り入れるための評議会（有識者や市民から構成）と実務の取りまとめを行う事務局が存在する。各局・区等においてICTマネジャー・ICTリーダーが、各施策の推進や事務局への実施状況の報告などを行う。</li> <li>・DX推進本部（2020年10月に設置）：市長による主導の下、DXに関する重要施策や戦略の策定を担う。各施策に特化したプロジェクトチームやワーキンググループの設置などを含む柔軟な体制を特徴とする。</li> </ul>
DXの取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本計画では、窓口手続きのオンライン化、ICTによる業務効率化・働き方改革、データ活用・スマートシティ推進の3つの重点領域について、取組の概要が記述されている。</li> <li>・窓口手続きのオンライン化 オンライン申請サービスやオンライン決済の導入や、政府が進めるワンストップサービスへの対応などを行う。</li> <li>・ICTによる業務効率化・働き方改革 AIやRPAの導入や、テレワークの導入による業務効率化を行う。 学校業務を改革し、教員が児童・生徒と向き合う時間を増やす施策を行う。</li> <li>・データ活用・スマートシティ推進 データ活用の推進にあたり、基盤整備や人材育成、「さいたまシティスタット」の活用推進を行う。 美園地区で、ICTによる住民ニーズに最適化されたまちづくりの実証実験を行う。</li> </ul>

<sup>63</sup> <<https://www.city.saitama.jp/006/002/008/013/011/p081549.html>, 2022年1月17日最終閲覧>

<sup>64</sup> <<https://www.misono-tm.org/udcml/about>, 2022年1月17日最終閲覧>

図表 109 さいたまシティスタットを用いたさいたま市職員による情報発信

メインメニューをスキップして本文へ移動

暮らし・手続き / 健康・医療・福祉 / 子育て・教育 / 観光・スポーツ・文化 / 事業者向けの情報 / 市政情報

トップページ > 健康・医療・福祉 > 健康・医療 > インフルエンザ・感染症 > 検索したい文言を入力してください 検索 情報の探し方

新型コロナウイルス関連情報 > 市民向けの情報 > 本市の発生状況 > さいたま市の新型コロナウイルス感染症患者の発生状況 (グラフ)

更新日付: 2021年8月4日 / ページ番号: C070442

### さいたま市の新型コロナウイルス感染症患者の発生状況 (グラフ)

このページを印刷する

陽性患者の内訳や検査人数、相談件数の推移をデータでご覧になれます。  
(グラフ画面は前日までの集計を表示し、原則として翌日の正午までに更新します。)

**新型コロナウイルス感染者 (市内居住者) の状況** 2021年8月3日 現在

※「新型コロナウイルス感染症 (市内居住者) の状況」は、市内居住者 (市外の検査で陽性が判明した方を含み、市内の検査で陽性が判明した市外居住者を含まない) の内訳を掲載しています。  
※「自宅療養」には入院調整中の方を含みます。

	市民合計	入院中			宿泊療養	自宅療養	退院・療養終了	死亡
		入院合計	重症	軽症・中等症				
2021年8月3日 現在	11,260	175	4	171	123	1396	9,460	106
前日増減	240	-21	-2	-19	-17	163	115	0

**年代別内訳**

**居住区別内訳**

**性別内訳**

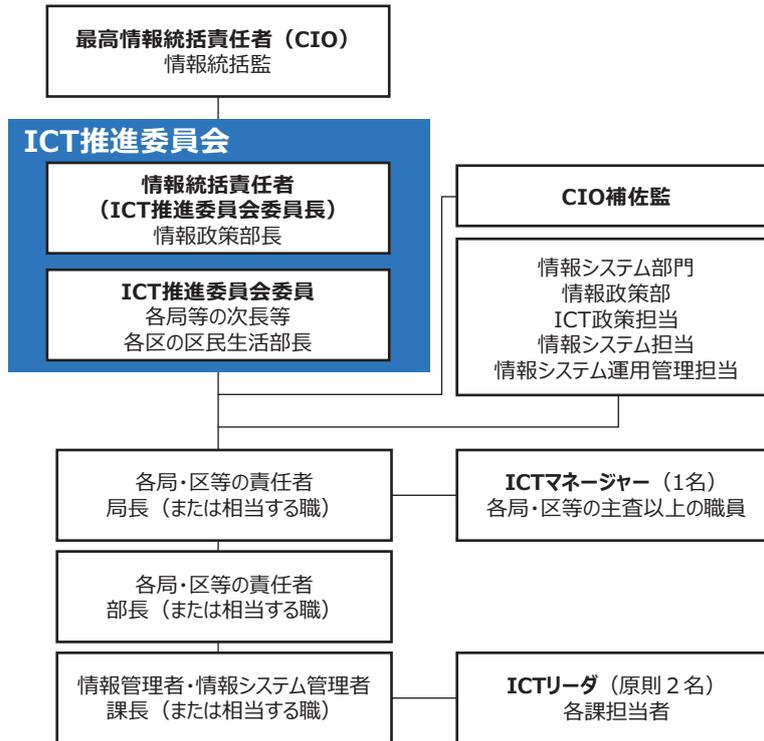
さいたま市内の新型コロナウイルス感染症発生状況 (2021/08/03現在)

Microsoft Power BI

出所: さいたま市ウェブサイト<sup>65</sup>

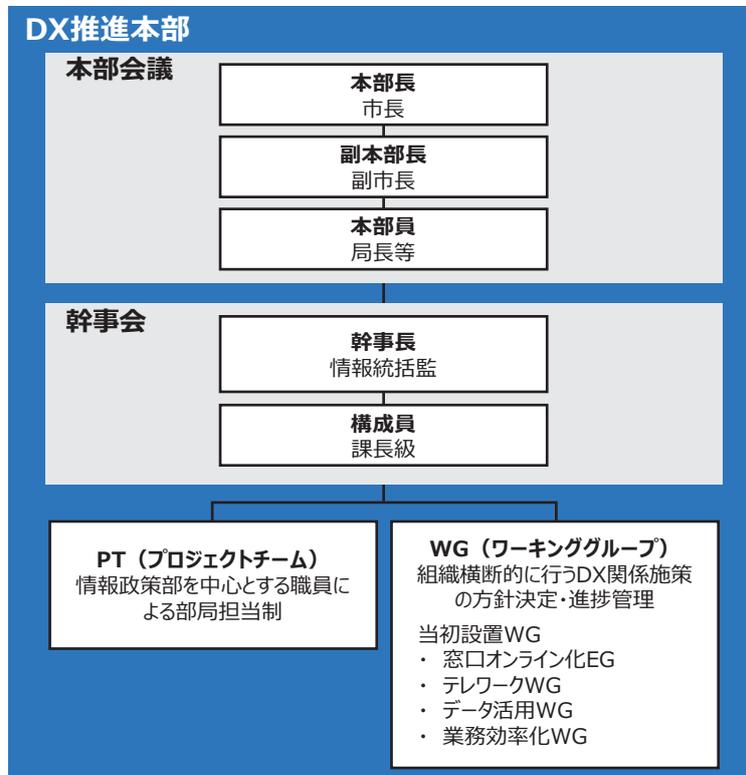
<sup>65</sup> <https://www.city.saitama.jp/002/001/008/006/013/001/p070442.html、2022年1月17日最終閲覧>

図表 110 さいたま市の情報化推進体制



出所：「さいたま市行政デジタル化計画」を基に株式会社日本総合研究所作成

図表 111 さいたま市の DX 推進体制



出所：「さいたま市行政デジタル化計画」を基に株式会社日本総合研究所作成

#### ④塩尻市

長野県塩尻市は、2021年に「塩尻市デジタル・トランスフォーメーション戦略」<sup>66</sup>を策定している。同市は、社会情勢や、限られた行政経営資源の最適活用の必要性を踏まえ、デジタル技術活用を用いて、既存の行政サービスの改革と都市機能の向上を図り、住民の多様なライフスタイルに寄り添える地域社会の実現を目指すために、本戦略を策定した。その内容は、地域の住民や企業、関係者に喜ばれるまちづくりのため、革新的な行政サービスと都市機能を生み出すことを目指すものである（それぞれ、同市では「行政DX」、「地域DX」と称している）。

同市では、本計画に基づき、副市長を含む塩尻市DX推進本部の下、行政DXチームと地域DXチームが、関係者と連携して新たなサービスを創出する体制をとる。情報化やDX推進に係る業務の一部は、KADOという同市の振興公社に外注していることも特徴である。

また、同市では、本計画に基づき、ICT基盤強化や業務効率化、「塩尻市MaaSプロジェクト」の推進などに取り組んでいる。

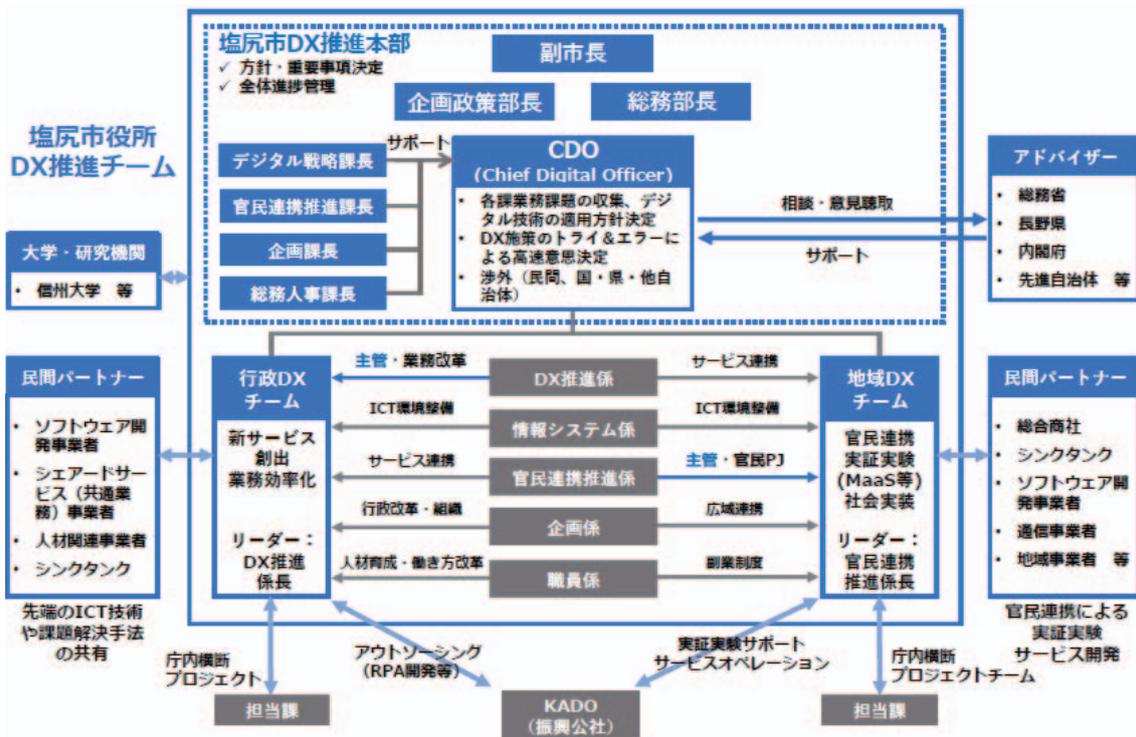
図表 112 事例の概要

策定期間	・2021年5月
計画期間・位置づけ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画期間は2021年度から2023年度の3年間。また、取組内容は2025年度まで見直しを行うとしている。</li> <li>・本戦略は、「第五次塩尻市総合計画」の第3期中期戦略における「施策10-3-3 自治体デジタル・トランスフォーメーションの推進」を具体化したものとして位置づけられている。</li> <li>また、地域DXの戦略は、2019年より推進している「塩尻市MaaSプロジェクト」をモデルに、農業やエネルギーなどの他分野に応用を目指すものである。</li> </ul>
推進体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・塩尻市DX推進チームはDX推進本部・行政DXチーム・地域DXチームから構成される。</li> <li>・DX推進本部：副市長の下、方針策定や全体の進捗管理を行う。CDO（Chief Digital Officer）には、内部人材を任用した。<sup>67</sup> CDOは、業務課題の収集や方針の決定、DX施策に関する意思決定を行う。</li> <li>・行政DXチーム・地域DXチーム：CDOの下、各係や民間パートナーと連携しDXの推進を行う。</li> <li>・KADO：2010年に、労働時間に制約のある地域人材を登用し、自治体や企業からのアウトソーシング業務を行う振興公社として設立された。行政DXチームや地域DXチームから依頼を受け、地域住民や地域事業者のデジタル技術活用時のサポートや実証実験時のデータ作成などを担う。</li> </ul>
DXの取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本戦略では、行政DXと地域DXの領域における具体的な取組内容が記述されている。</li> <li>・行政DX IT環境の再整備や業務改革、組織体の変革を行い、政策立案や行政サービスの質の向上を図る。行政機能の高度化や効率化を進め、新たな行政手続きを実装する。</li> <li>・地域DX 産学官連携体制の強化や、DX関連産業の集積を目指す。デジタルインフラの整備や実証実験の推進・MaaSモデルの他分野への展開を進める。</li> </ul>

<sup>66</sup> <<https://www.city.shiojiri.lg.jp/soshiki/9/2338.html>, 2022年1月17日最終閲覧>

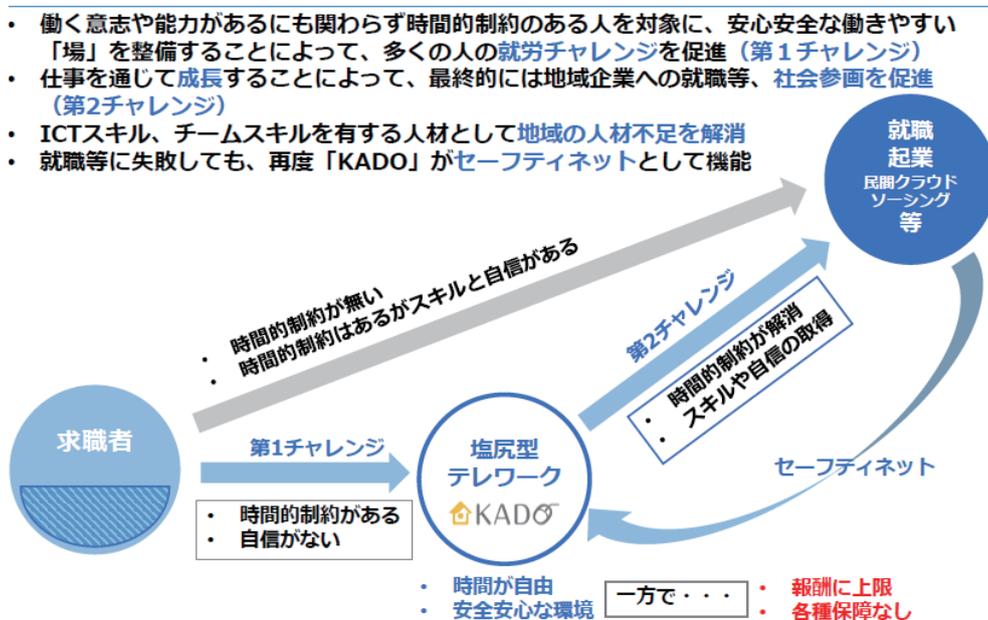
<sup>67</sup> <<https://prt-times.jp/main/html/rd/p/000000012.000072283.html>, 2022年1月17日最終閲覧>

図表 113 塩尻市のDX推進体制



出所：塩尻市「塩尻市デジタル・トランスフォーメーション戦略」P.31

図表 114 KADO の役割



出所：塩尻市「時短就労者を対象とした自営型テレワーク推進事業 KADO（カー）について」<sup>68</sup>

<sup>68</sup> <<https://www.city.shiojiri.lg.jp/uploaded/attachment/15626.pdf>, 2022年1月17日最終閲覧>

## ⑤西宮市

兵庫県西宮市は、2021年に「西宮市DX推進指針」<sup>69</sup>を策定している。同市は、持続可能な行財政運営を実現するためには、業務や組織のあり方自体の改革や提供価値の向上を目指す「西宮市DX」に取り組む必要性があると考え、本指針を定めた。その内容は、デジタル技術の導入手法等に関する基本的な考え方や同市が目指すべき将来像をまとめたものである。

同市では、本指針に基づき、市長の下、行政改革や情報化推進を担当していた組織や職員をまとめ、DXの推進体制を構築している。

また、同市では、本指針に基づき、行政手続きをわかりやすく市民に伝えるため、「にしのみやスマート手続きナビ」<sup>70</sup>や「AI総合案内」の運用に取り組んでいる。

図表 115 事例の概要

策定時期	・2021年4月
計画期間・位置づけ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本指針は、2021年4月から2028年度までを対象期間としている。</li> <li>・同市は、既存の行政改革<sup>71</sup>に加えて「西宮市DX」に取り組むため、本指針を策定した。</li> <li>・本指針は、同市が5年毎に策定する情報化推進計画と整合性をとると同時に、タイムリーな課題の解決を補完する役割を担う。</li> </ul>
推進体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・DX推進本部：方針策定や全体のマネジメントを行う。</li> <li>・DX推進幹事会：各局内の調整や会議を実施する。</li> <li>・事務局：関係部署との調整や作業部会の活動の取りまとめや周知などを行う。</li> <li>・DX作業部会・DX検討チーム：DX推進幹事会の下、分野ごとに設定される。作業部会は、課題の整理や導入手法・デジタル技術の選定を行う。作業部会が形成した検討チームが、個別の取組の検証を行う。</li> <li>・タスクフォース：市長直轄のプロジェクトを遂行する。メンバーは、係長級以下の有志の若手職員を登用する。</li> </ul>
DXの取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本指針では、暮らし手続き、行政内部、住民参画、教育環境の4つの分野に関し、取組の方向性が記述されている。</li> <li>・暮らし手続き 行政手続きやサービスに関する情報が取得しやすい状態や、どこでも行政手続きが可能な状態などを目指す。</li> <li>・行政内部 デジタル化により、業務の効率化や職員の働き方改革が達成されている状態や、データを用いた政策立案が行われている状態などを目指す。</li> <li>・住民参画 市民と職員が協働し、高度な地域課題が解決できる状態や、市民から意見や情報の発信が行われている状態などを目指す。</li> <li>・教育環境 児童生徒が、ICT機器を使いこなし、質の高い学習や一人ひとりに合った適切なアドバイスが受けられる状態などを目指す。</li> </ul>

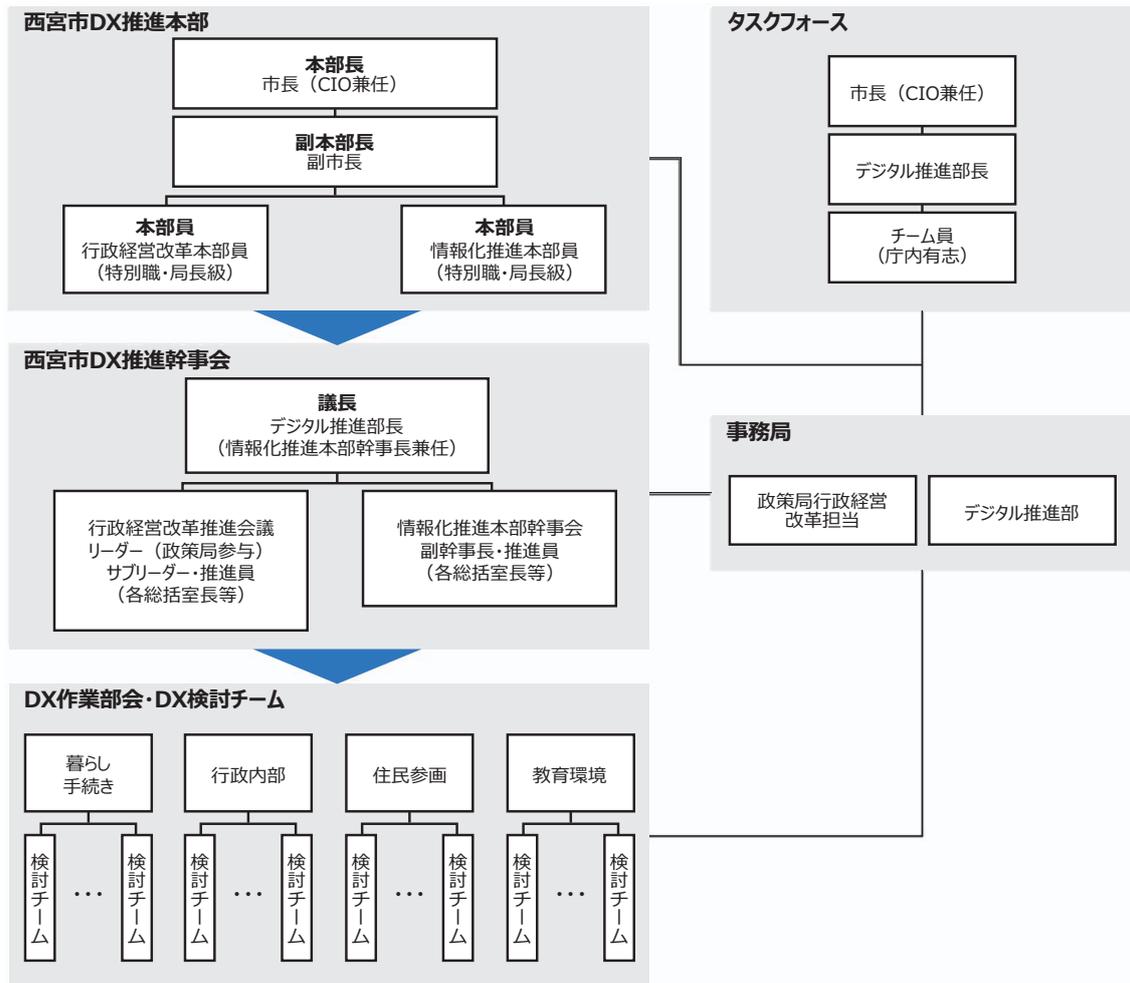
出所：西宮市ウェブサイトを基に株式会社日本総合研究所作成

<sup>69</sup> <<https://www.nishi.or.jp/shisei/seisaku/johokasuishin/nishinomiadx.html>、2022年1月17日最終閲覧>

<sup>70</sup> <<https://tztz.graffer.jp/city-nishinomiya>、2022年1月17日最終閲覧>

<sup>71</sup> 同市は、2019年10月に策定された「西宮市行政経営改革基本方針」に従い、デジタル技術を用いた行政改革に取り組んでいた。<<https://www.nishi.or.jp/shisei/gyoseikeiei/gyoseikeieisuishin/gyouseikeieikaikaku.html>、2022年1月17日最終閲覧>

図表 116 西宮市のDX推進体制



出所：西宮市「西宮市DX推進指針」を基に株式会社日本総合研究所作成