

## 第5章 二次調査

---

1. 二次調査の位置づけ
2. 一次調査のまとめ（仮説）
  - (1) 一次調査を踏まえた圏域別の仮説
  - (2) 新たな住民サービスについての仮説
3. 住民アンケート
  - (1) 調査概要
  - (2) まとめ（調査結果から得られた示唆）
4. ケーススタディ
  - (1) ケーススタディの概要
  - (2) 防災分野：LINE を活用した災害対策（伊丹市）
  - (3) 移住相談分野：Slack を活用した移住相談（佐久市）
  - (4) 子育て分野：子育てアプリを活用した情報発信・オンライン相談（目黒区）
5. 多摩・島しょ地域の先進事例
  - (1) 調査概要
  - (2) 調布市の取組
  - (3) 八王子市の取組

## 第5章 二次調査

### 1. 二次調査の位置づけ

「多摩・島しょ地域の現状」、「DXに関する基礎知識、国や東京都の動き、関係法の整理」、「先進自治体・民間企業の取組」のそれぞれについての一次調査結果から、多摩・島しょ地域において有効と考えられるDXや新たな住民サービスについての仮説を立案する。二次調査は、この仮説の検証と、実際にDXに取り組むにあたり、どういった点に留意が必要かなどを明らかにすることを目的として実施する。

図表 117 (再掲) 調査研究の実施フロー

		多摩・島しょ地域の現状	事例調査 (先進自治体・民間企業の取組)	DXの概論 (基礎知識、国や都の動き、関係法)
一次調査	調査内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>基礎情報、DXへの対応状況、DXによる課題解決を期待する分野 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各分野におけるDX事例</li> <li>各企業が行政向けに提供しているDX関連サービス</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DXとは何か</li> <li>関連方針・計画等</li> <li>DX全般の関係法</li> </ul>
	調査手法	<ul style="list-style-type: none"> <li>デスクトップ調査                             <ul style="list-style-type: none"> <li>統計情報分析 等</li> </ul> </li> <li>自治体向けアンケート調査</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>デスクトップ調査                             <ul style="list-style-type: none"> <li>先進事例がとりまとめられている既存調査 等</li> <li>関係する計画、方針、法律、等</li> </ul> </li> <li>有識者ヒアリング(主に「DXの概論」に関する部分)</li> </ul>	
	明らかにすること	<ul style="list-style-type: none"> <li>現状の姿、課題 など</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DXとは何か</li> <li>どんなことができるのか など</li> </ul>	
仮説立案		一次調査の結果から、多摩・島しょ地域において有効と考えられるDXや新たな住民サービスについての仮説を立案		
二次調査	調査内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>新たな住民サービス案の利用意向</li> <li>DXに取り組む際の実務的な課題等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DX実施時やDX後の課題・ポイント</li> <li>新たな住民サービス(案)の効果</li> </ul>	/
	調査手法	<ul style="list-style-type: none"> <li>住民向けアンケート調査</li> <li>多摩・島しょ地域先進自治体へのヒアリング調査</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>デスクトップ調査・ヒアリング(先進自治体、民間企業)調査</li> </ul>	
	明らかにすること	<ul style="list-style-type: none"> <li>多摩・島しょ地域において必要となるDXとは何か</li> <li>DXを実現するために何が必要か など</li> </ul>		
取りまとめ		調査結果・提言のとりまとめ・報告書作成		

出所：株式会社日本総合研究所作成

## 2. 一次調査のまとめ（仮説）

### （1）一次調査を踏まえた圏域別の仮説

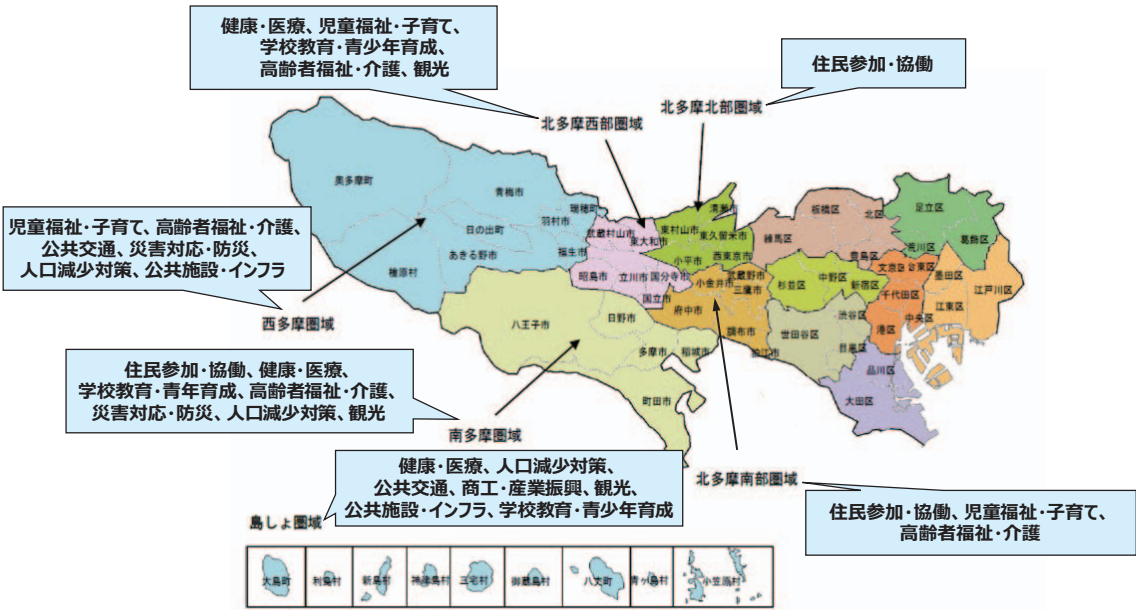
一次調査結果から、多摩・島しょ地域の各圏域における政策課題、地域特性・課題、有効と考えられるDX（新たな住民サービス）について以下のとおり整理した。

なお、各DX（新たな住民サービス）の具体的な内容については「（2）新たな住民サービスについての仮説」に掲載している。

#### ①自治体アンケート結果から抽出される政策課題

自治体アンケート調査の「重点的に対処している政策課題」に関する設問について、IT化・ICT化の要素が強い「組織・職員」、「財政・会計」、「情報化・ICT」を除いて、全体集計の値（平均値）を超える値があった分野を抽出。

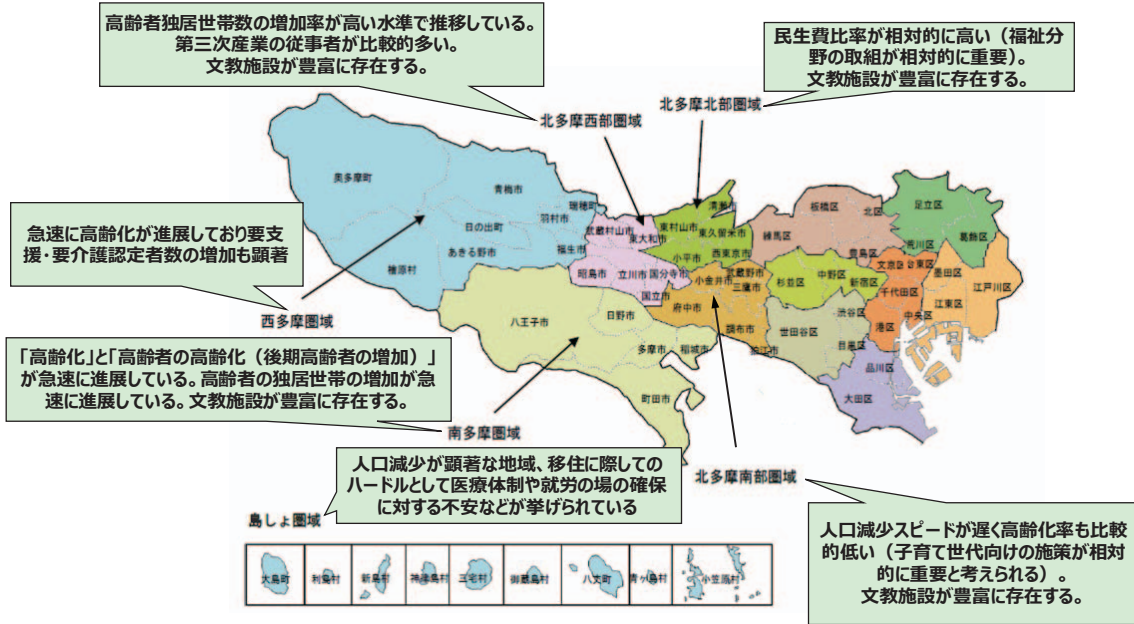
図表 118 自治体アンケート結果から抽出される政策課題



②統計情報から推察される地域特性・課題

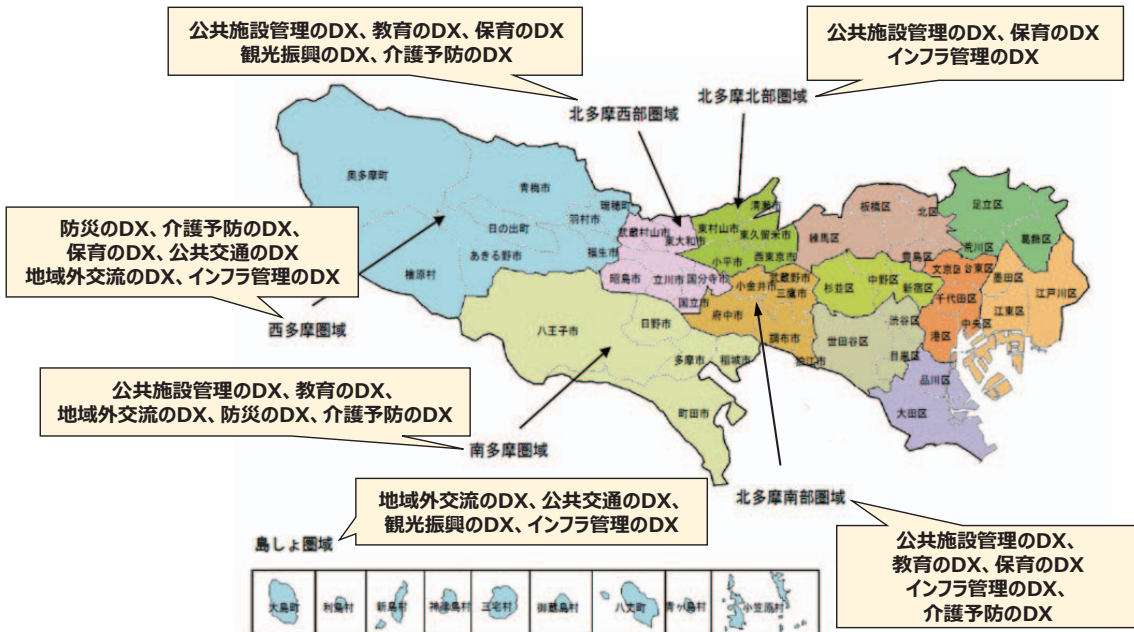
統計情報から地域の特徴や課題を抽出（地域間で値が異なっているものや、全国平均と値が異なっている部分に着目）。

図表 119 統計情報から推察される地域特性・課題



③有効と考えられるDX（新たな住民サービス）

図表 120 有効と考えられるDX（新たな住民サービス）



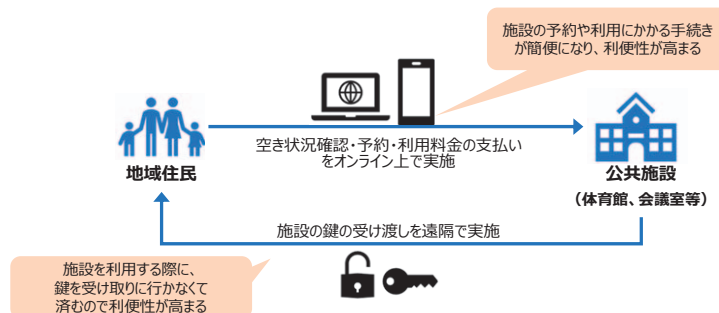
## (2) 新たな住民サービスについての仮説

立案した新たな住民サービス案のテーマ、概要、具体的な内容、期待される効果は以下のとおり。

### ■ 公共施設・インフラ関連分野：公共施設管理の DX（公共施設利用）

概要	・ 公共施設の予約から利用までの手続きがオンライン上でできるようになる
内容	・ 施設の空き状況確認・予約・利用料金の振り込みをオンライン上で実施 ・ 施設の鍵の受け渡しを遠隔で実施 ・ 施設の利用状況を遠隔で確認
期待効果	・ 施設の予約や利用にかかる手続きが簡便になり、利便性が高まる

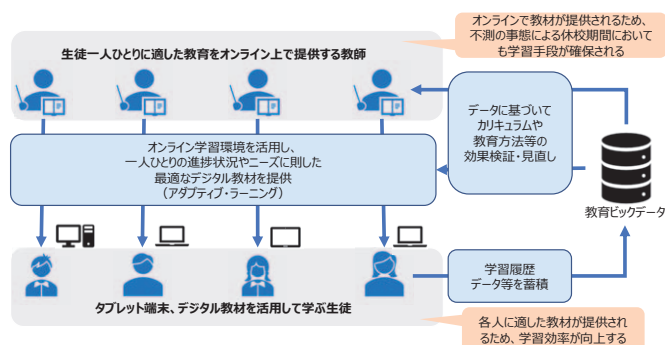
図表 121 新たな住民サービスについての仮説のイメージ（公共施設利用）



### ■ 学校教育・青少年育成関連分野：教育の DX

概要	・ タブレットや AI を活用し、生徒一人ひとりに合った教育を提供する
内容	・ タブレット端末とデジタル教材の導入 ・ 一人ひとりの学習進捗状況をオンラインで確認し、最適なデジタル教材を提供
期待効果	・ 各人に適した教材が提供されるため、学習効率が向上する ・ 不測の事態による休校期間においても学習手段が確保される

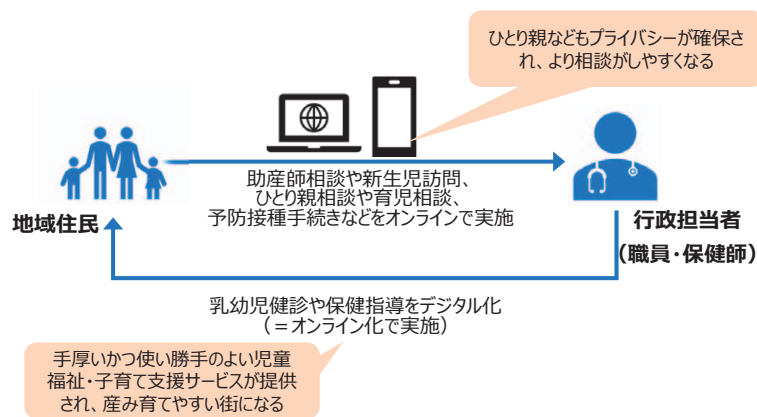
図表 122 新たな住民サービスについての仮説のイメージ（教育）



■ 児童福祉・子育て関連分野：保育の DX

概要	・ 自治体の職員や保健師等との相談や家庭訪問、予防接種の予約などがオンラインで実施できるようになる
内容	・ 助産師相談や新生児訪問、ひとり親相談や育児相談などをオンラインで実施 ・ 乳幼児健診や保健指導をデジタル化 ・ 予防接種手続きをデジタル化
期待効果	・ 手厚いかつ使い勝手のよい児童福祉・子育て支援サービスが提供され、産み育てやすい街になる。ひとり親などもプライバシーが確保され、より相談がしやすくなる

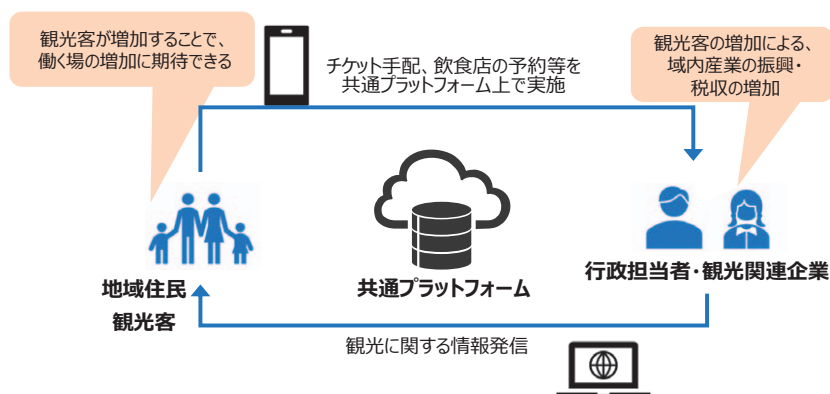
図表 123 新たな住民サービスについての仮説のイメージ（保育）



■ 観光振興関連分野：観光振興の DX

概要	・ 観光関連のさまざまな機能を一つのオンラインサービスとして提供する
内容	・ 情報発信やチケット手配、飲食店の予約を一つのプラットフォーム上で提供する
期待効果	・ 観光客が増加することで、働く場の増加に期待できる。観光客の属性情報等を収集することができるため、マーケティングに活用することが可能

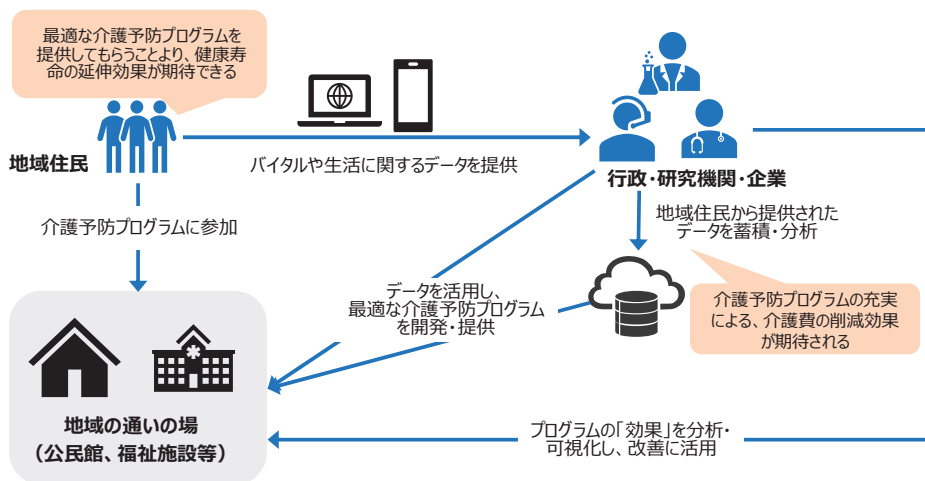
図表 124 新たな住民サービスについての仮説のイメージ（観光振興）



■ 高齢者福祉・介護関連分野：介護予防の DX

概要	・ データに基づいて、一人ひとりに最適な介護予防プログラムを提供する
内容	・ バイタルや生活に関するデータ等をもとに最適な介護予防プログラムを提供。プログラムの「効果」を分析・可視化し、改善に活用
期待効果	・ 最適な予防プログラムを提供することにより、健康寿命の延伸効果が期待できる

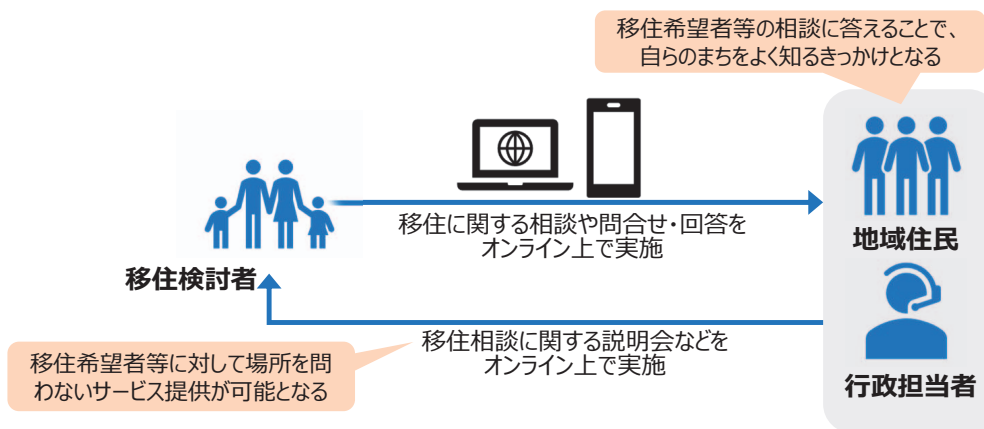
図表 125 新たな住民サービスについての仮説のイメージ（介護予防）



■ 人口減少対策関連分野：地域外交流の DX

概要	・ 地域への移住や旅行を検討している人に対して、住民参加型で情報提供を行うオンラインサービスを構築する
内容	・ 地域に関心のある人の相談や問合せに市民や職員がオンライン上で返答 ・ 移住を真剣に考える人に対しては説明会などをオンラインで実施
期待効果	・ 移住希望者等の相談に答えることで、自らのまちをよく知るきっかけとなる

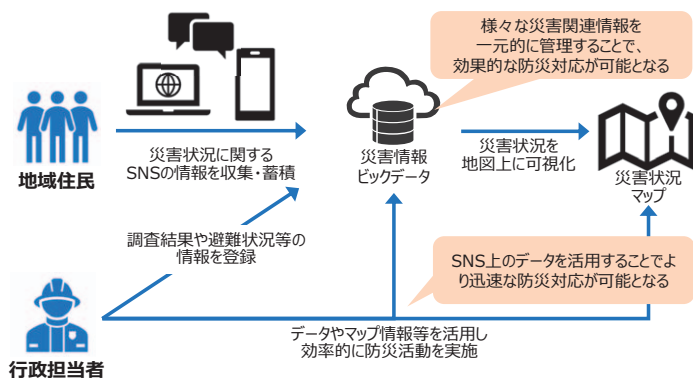
図表 126 新たな住民サービスについての仮説のイメージ（地域外交流）



■ 災害対応・防災関連分野：防災の DX

概要	・ SNS 上の情報から即座に災害状況を把握し、効率的に対策活動を指揮できるシステムを構築する
内容	・ SNS 上の情報を地図上に可視化するとともに、職員の現状調査結果や避難所の避難状況情報を登録できるシステムを構築 ・ システムから得られる情報をもとに的確に防災活動を実施
期待効果	・ 避難に関する情報を正確・迅速に受け取ることができ、地域に住むことへの安心感が醸成される

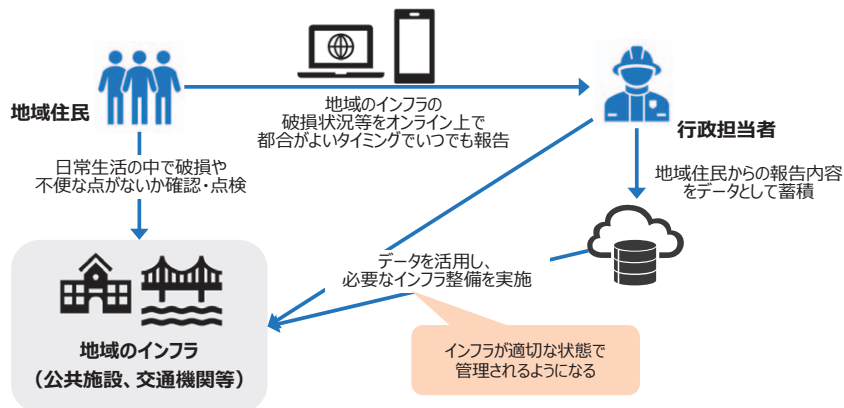
図表 127 新たな住民サービスについての仮説のイメージ（防災）



■ 公共施設・インフラ関連分野：インフラ管理の DX

概要	・ 住民が道路や街灯などの不備・不具合などを簡単に自治体に連絡できるシステムを構築する
内容	・ 市民がインフラの破損状況などを報告できるプラットフォームを構築
期待効果	・ インフラが適切な状態で管理されるようになる

図表 128 新たな住民サービスについての仮説のイメージ（インフラ管理）



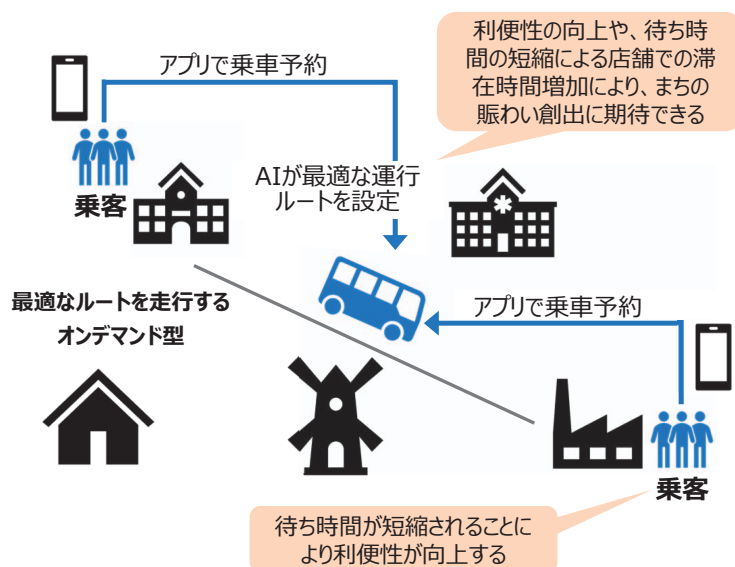


■公共交通関連分野：公共交通のDX

概要	・ 公共交通を定期運行型からオンデマンド型※に変更する
内容	・ アプリからの乗車予約に応じて、その都度 AI が最適な運行ルートを設定し、配車指示が出される仕組みを構築する
期待効果	・ 待ち時間が短縮されることにより利便性が向上する ・ 利便性の向上や、待ち時間の短縮による店舗での滞在時間増加により、まちの賑わい創出に期待できる

※オンデマンド型：事前に予約することで利用者のニーズに沿った時間やルートで運行する地域の公共交通のこと

図表 129 新たな住民サービスについての仮説のイメージ（公共交通）



### 3. 住民アンケート

#### (1) 調査概要

##### ■実施目的

住民目線での地域課題への認識や必要な情報等を確認するとともに、新たな住民サービスの仮説が住民の生活利便性向上に資するものか、より資するものとするためにどのような工夫や支援が必要か等の検証を行うこと。

##### ■実施方法

株式会社クロス・マーケティングが保有している登録モニターパネルを対象としたウェブアンケート調査

##### ■実施時期

2021年10月26日～2021年10月29日

##### ■実施対象・回収結果

- ・多摩・島しょ地域 39 市町村の住民
- ・地域（東京都保健医療計画における老人福祉圏域）、性別、年代の3軸による60セルについて、各30サンプルを確保するように割り付け条件を設定。回収結果は以下のとおり。
- ・なお、圏域別は「その他」の4サンプルを除いた1,514サンプルを母数として集計を実施。

図表 130 住民アンケート回収結果

区分		20代	30代	40代	50代	60代以上	合計
西多摩	男性	11	36	30	30	30	137
	女性	30	30	30	30	30	150
南多摩	男性	30	30	30	30	30	150
	女性	30	30	30	30	30	150
北多摩西部	男性	21	39	30	30	30	150
	女性	29	31	30	30	30	150
北多摩南部	男性	29	31	30	30	30	150
	女性	30	30	30	30	30	150
北多摩北部	男性	30	34	26	30	30	150
	女性	30	30	30	30	30	150
島しょ	男性	1	1	3	3	4	12
	女性	1	6	4	3	1	15
その他※		3	0	0	1	0	4
合計		275	328	303	307	305	1,518

※性別に関する設問に「その他」と回答したサンプル

**■集計・分析結果に関する留意事項**

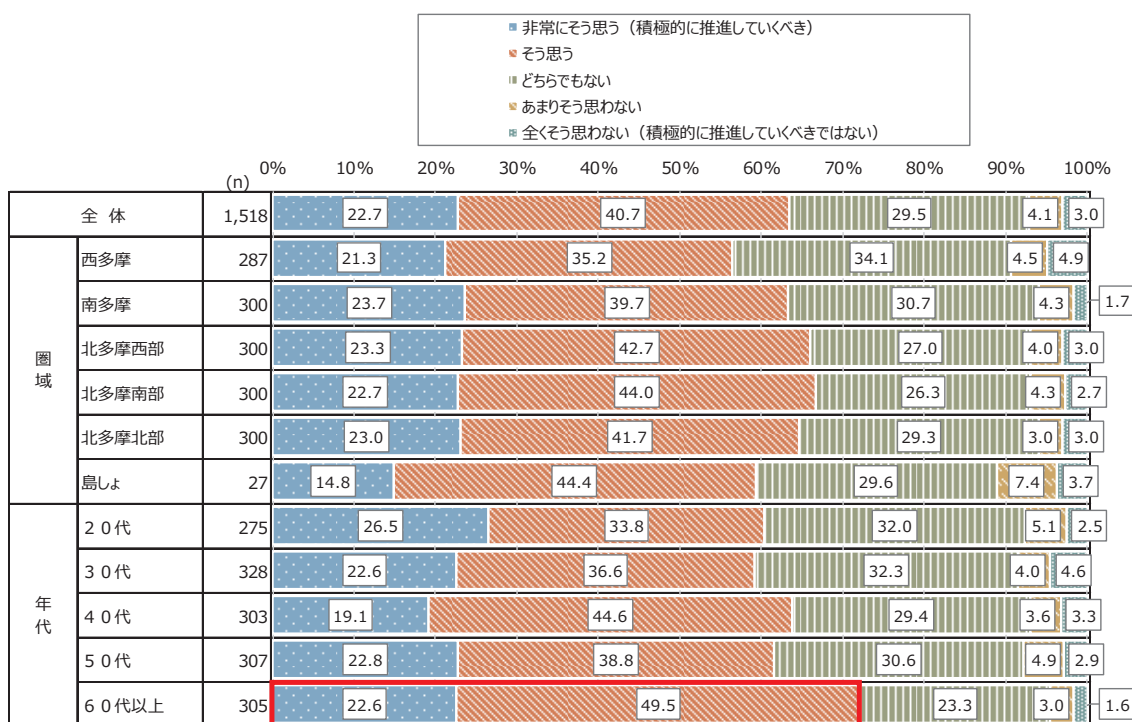
- ・集計は、小数点以下第2位を四捨五入しているため、回答比率の合計は必ずしも100%にならない場合がある。
- ・2つ以上の回答を要する（複数回答）設問の場合、その回答比率の合計は100%を超える場合がある。
- ・図表及び文章中、選択肢を一部省略している場合がある。
- ・自由記述式の設問の回答については、回答者が特定されないように、回答内容の抜粋・加工を行っている場合がある。
- ・圏域別の集計において、「島しょ」は回収サンプル数が他の区分と比較して著しく少ない（計27件）ため、参考値との位置づけで分析を行った。
- ・本アンケート調査は前記のとおり、登録モニターパネルを対象としたウェブアンケートにて実施したものであり、回答者のITリテラシー等に関して一定のバイアスが生じている可能性がある。なお、バイアスが最小限になるように、地域、性別、年代別で割り付け条件を設定する、回答者（登録モニターパネル）の両親の状況について確認する質問を設ける等の工夫を行った。
- ・図表の説明に記載されている「SA」は単一回答の設問、「MA」は複数回答可の設問を示す。

## (2) まとめ（調査結果から得られた示唆）

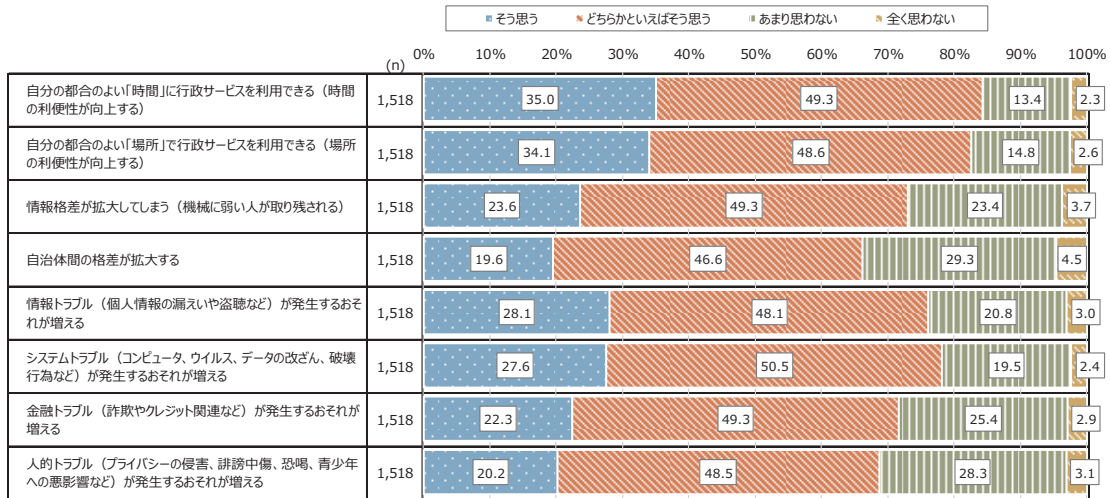
- **圏域、年代を問わず、自治体が今後デジタル技術の活用を積極的に推進することに対して肯定的な意見が多数を占める。一方、デジタル技術の活用を推進することによるマイナスの影響（情報格差の拡大、トラブルの発生等）を心配する割合が多い点には留意が必要。**

- 自治体が今後デジタル技術の活用を積極的に推進していくことについて、いずれの圏域、年代でも否定的な考えを有する方の割合は1割程度に留まっており、デジタル技術の推進に対して肯定的な考えを有する方が多数を占める。
- 特に、「60代以上」は全体の72.1%が「自治体が今後デジタル技術の活用を積極的に推進していくべきか」との質問に対して、「非常にそう思う」又は「そう思う」と回答しており、他の年代と比較して、肯定的な考えを有する方の割合が大きくなっている。一方、デジタル技術の活用の推進に伴う、マイナスの影響として、「情報格差の拡大」や「情報、システム、金融、人的トラブルの発生」を心配する割合（「そう思う」+「どちらかというと思う」）は圏域、年代を問わず6割以上となっている。
- 自治体が今後デジタル技術の活用を積極的に推進することに対して、多くの住民が理解を示すとともに、期待している実態がある一方で、マイナスの影響への懸念も大きいため、実際の推進にあたっては、住民の不安をできる限り軽減するために、「情報格差の拡大」や「情報、システム、金融、人的トラブルの発生」等への対応方法を丁寧に検討し、住民への周知を図ることがポイントの一つになると考えられる。

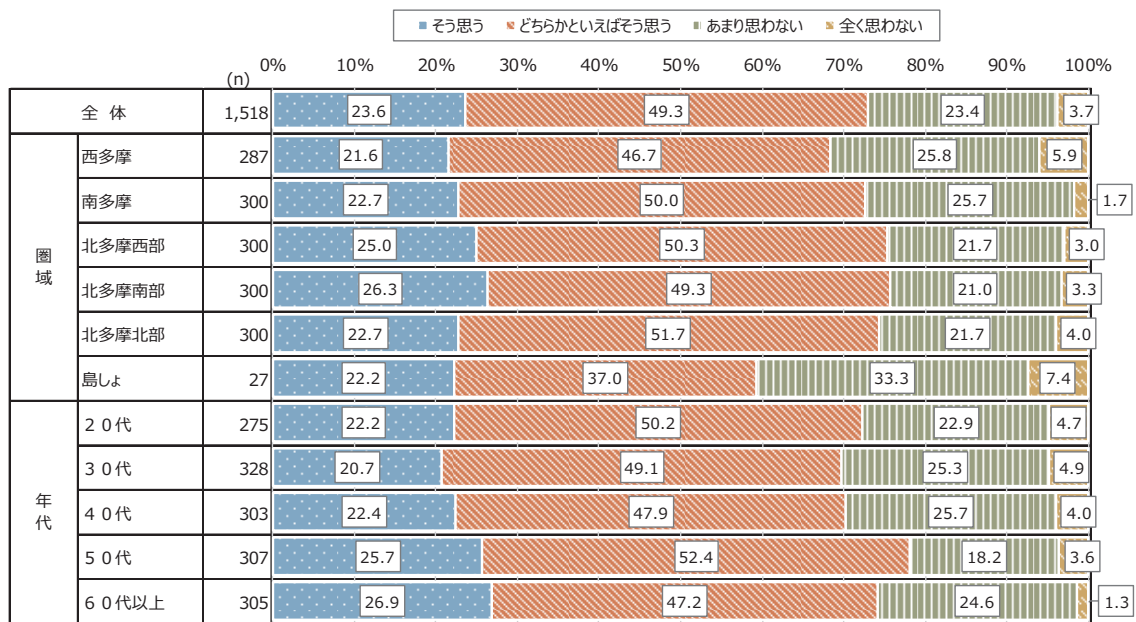
図表 131 自治体のデジタル技術の活用に関する認識（n = 1,518・SA）



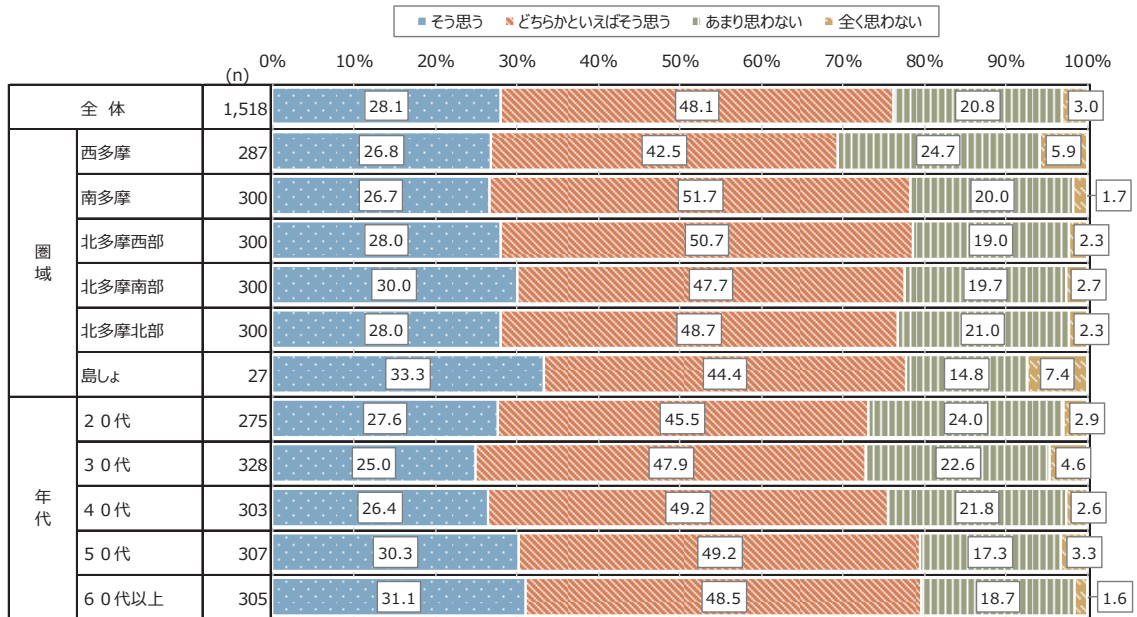
図表 132 自治体のデジタル技術の活用による影響に対する認識 (n = 1,518・SA)



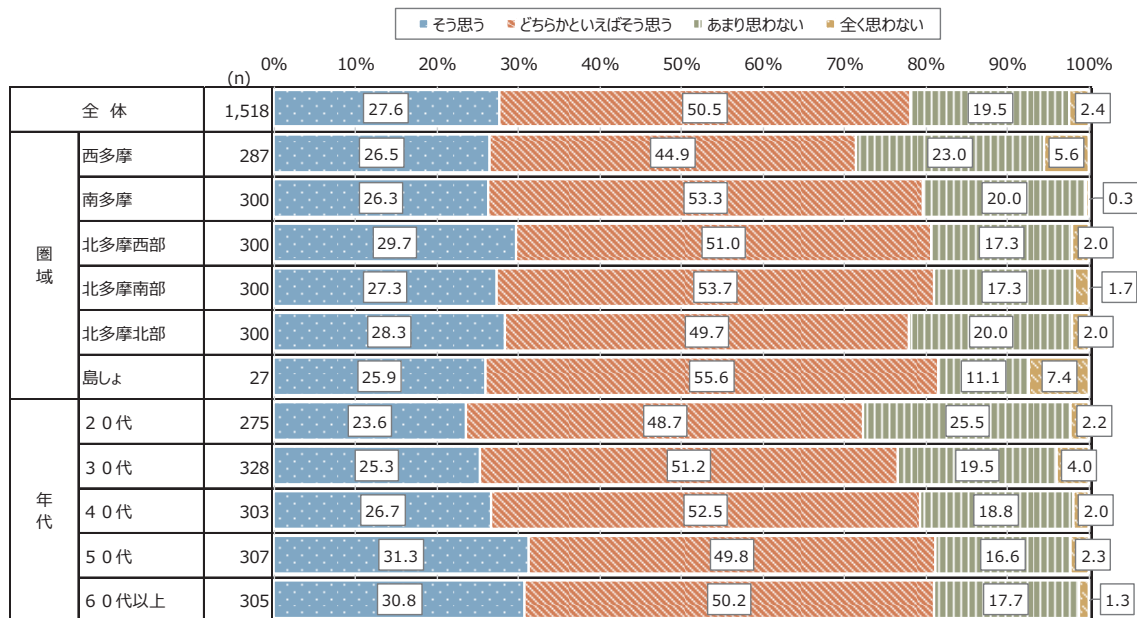
図表 133 情報格差が拡大してしまう (n = 1,518・SA)



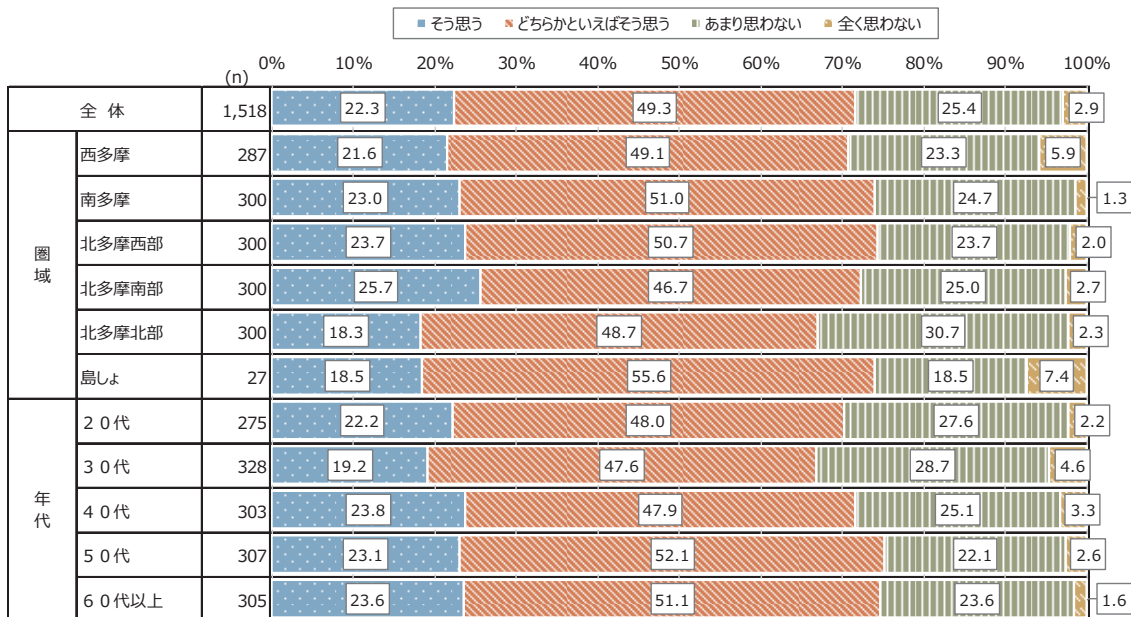
図表 134 情報トラブルが発生するおそれが増える (n = 1,518・SA)



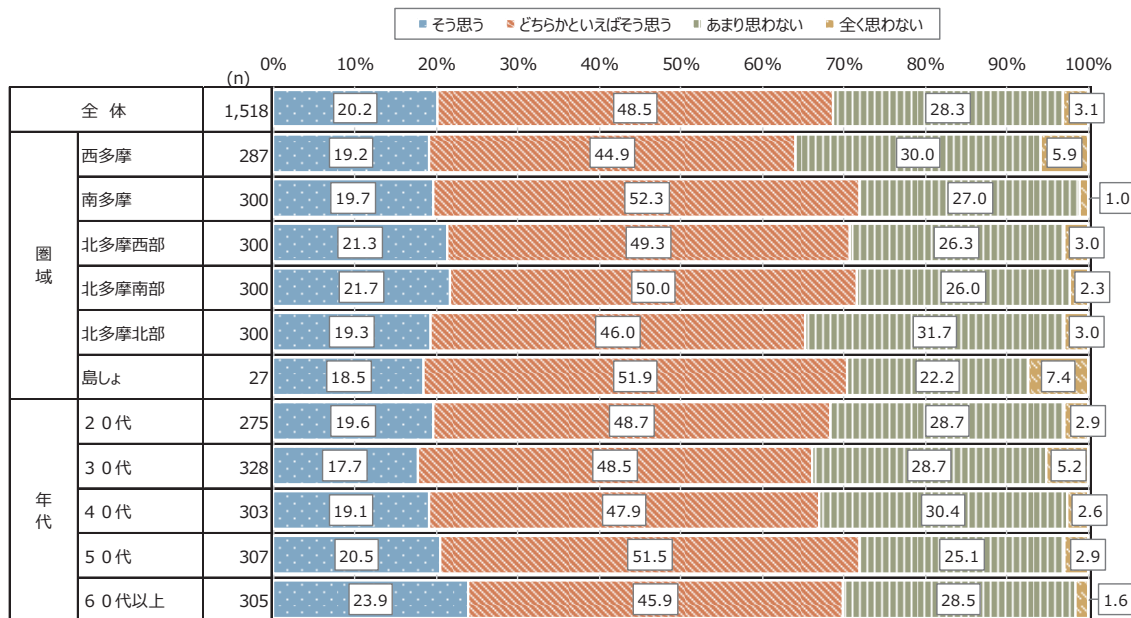
図表 135 システムトラブルが発生するおそれが増える (n = 1,518・SA)



図表 136 金融トラブルが発生するおそれが増える (n = 1,518・SA)



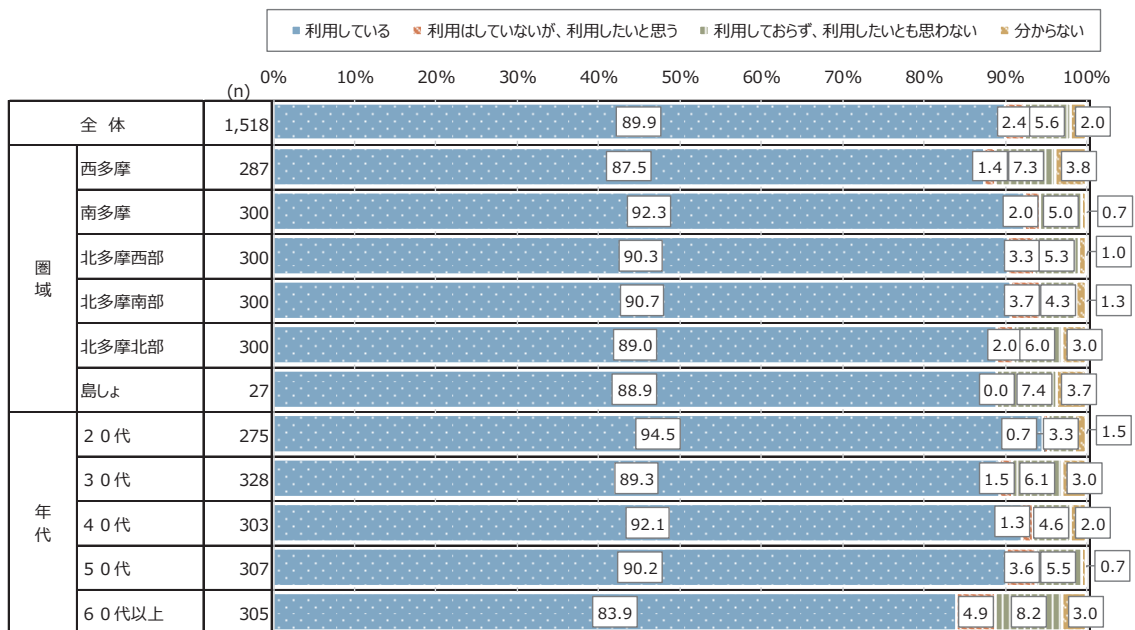
図表 137 人的トラブルが発生するおそれが増える (n = 1,518・SA)



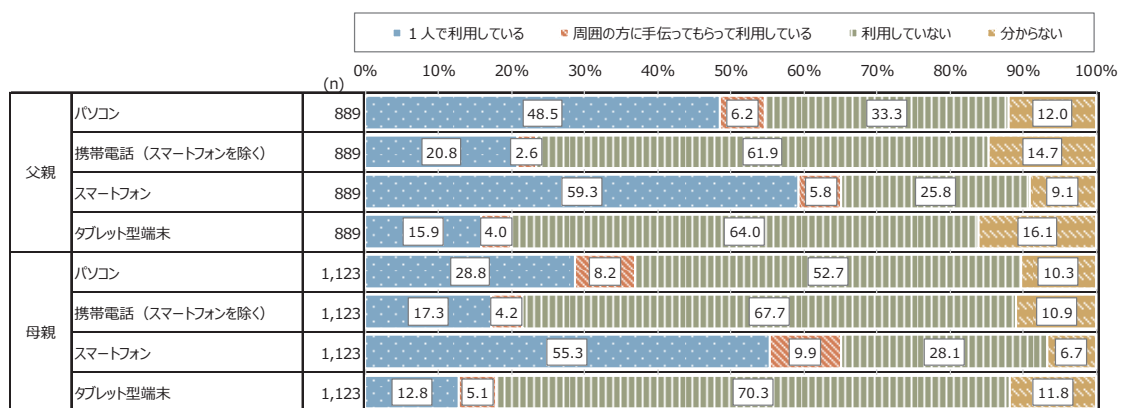
- **スマートフォンをはじめとした ICT 機器の利用は世代を問わず一般的となっており、多くの住民が「地域の課題が解決され住民の生活がより便利になる」というメリットを享受できると考えられる。**

- ICT 機器等の「回答者」の利用状況について、「スマートフォン」を「利用している」割合は圏域や年代を問わず、8 割以上となっている。
- また、「回答者の両親」の利用状況をみても、「スマートフォン」を「利用している」割合は父親、母親ともに、5 割以上となっている。

図表 138 「スマートフォン」の「回答者」の利用状況 (n =1,518・SA)



図表 139 ICT 機器等の「回答者の両親」の利用状況 (n =889、n =1,123・SA)

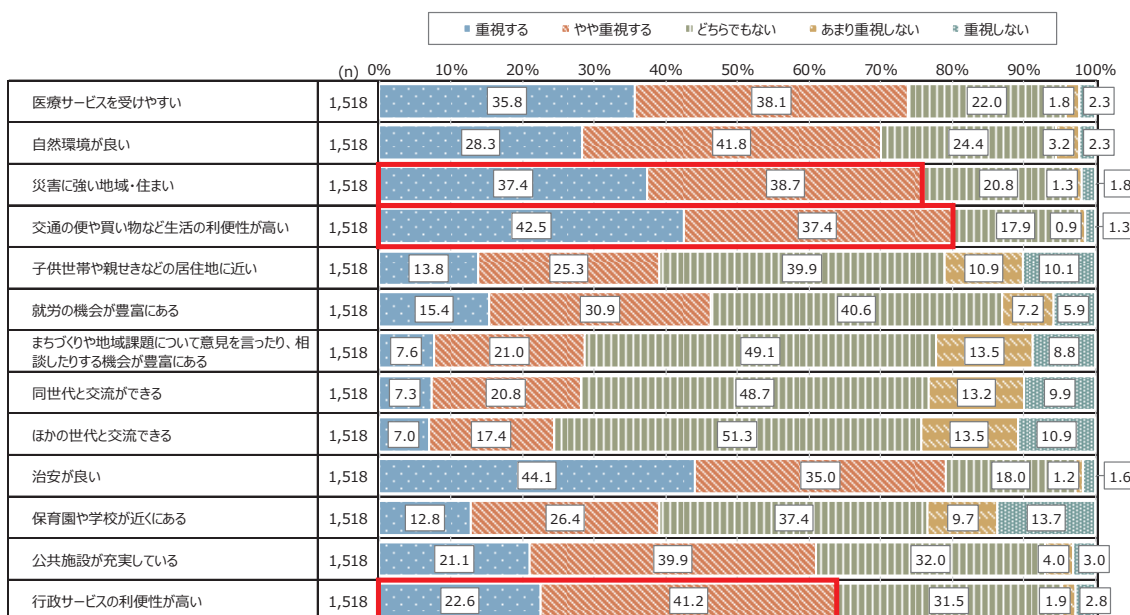


- **住民が重視しているにもかかわらず、満足度が低いのは「災害対策・防災の取組」、「交通の便・買い物の利便性」、「行政サービスの利便性」。これらは DX を推進する優先度が高い領域であると考えられる。**

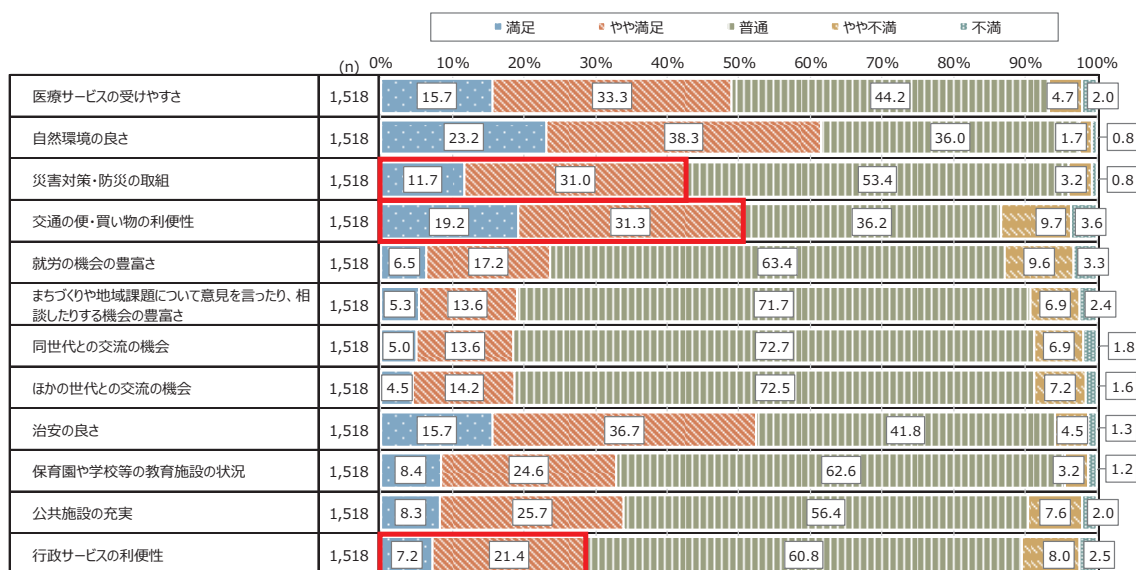


➤ 今居住する地域に、「住み続けたい」、「人に薦めたい」ための要素として、重視している割合（「重視する」又は「やや重視する」の割合）と、その要素の満足度（「満足」又は「やや満足」の割合）を比較すると、「災害対策・防災の取組（重視率 76.1%、満足率 42.7%）」、「交通の便・買い物の利便性（重視率 79.9%、満足率 50.5%）」、「行政サービスの利便性（重視率 63.8%、満足率 28.7%）」について、重視率と満足度の差が特に大きい傾向がある。これらは住民のニーズと現状のギャップが大きい領域であり、DXを推進する優先度が高い領域であると考えられる。

図表 140 居住環境で重視するポイント (n = 1,518・SA)

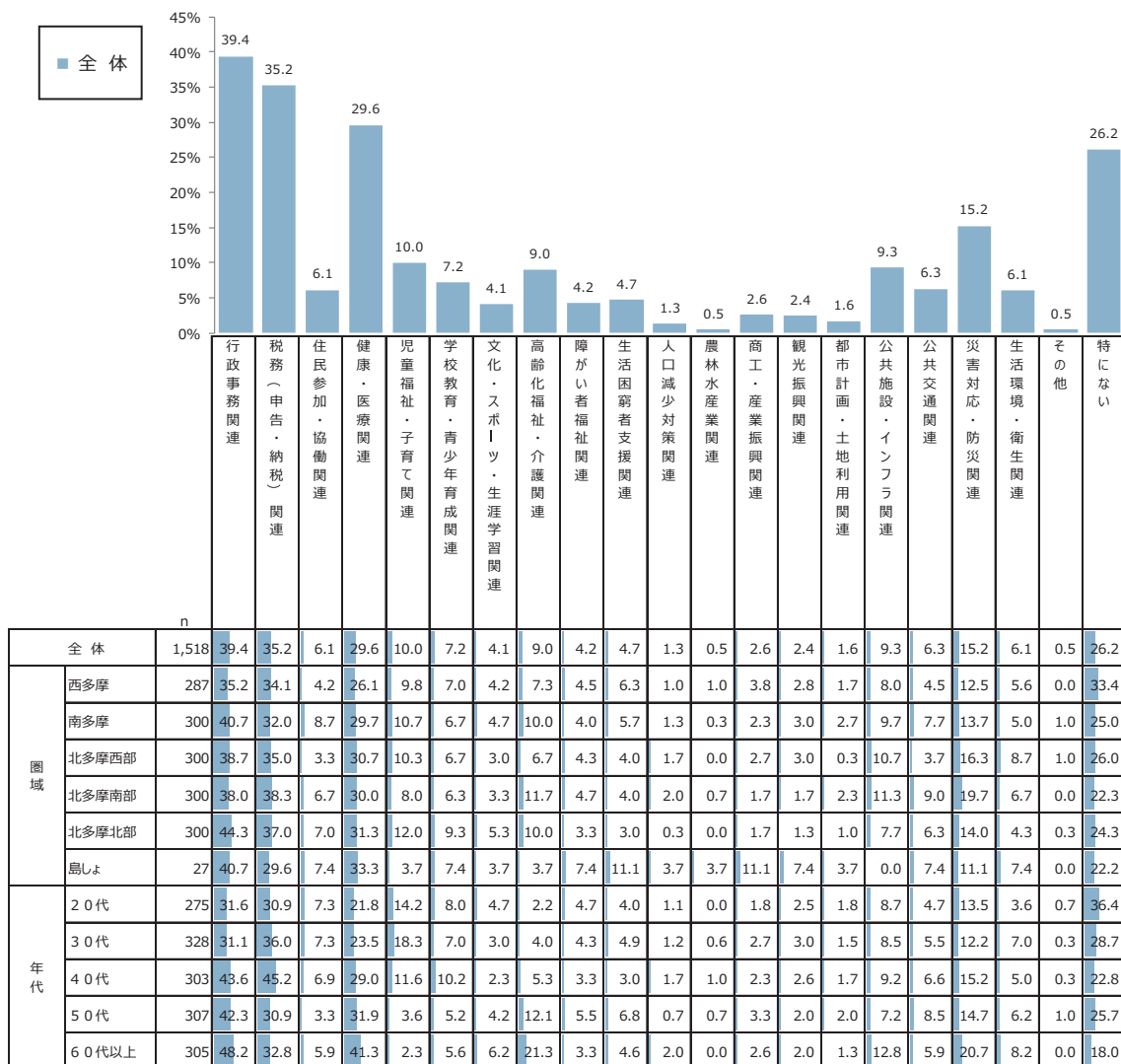


図表 141 居住地域の満足度 (n = 1,518・SA)



- **住民がデジタル技術の活用を積極的に推進すべきと考えている領域は「行政事務」、「税務」、「健康・医療」、「災害対応・防災」。**圏域別、年代別でも、この4分野の回答率が高い傾向は同様。

図表 142 お住いの地域の自治体がデジタル技術の活用を推進すべき分野 (n = 1,518・MA)

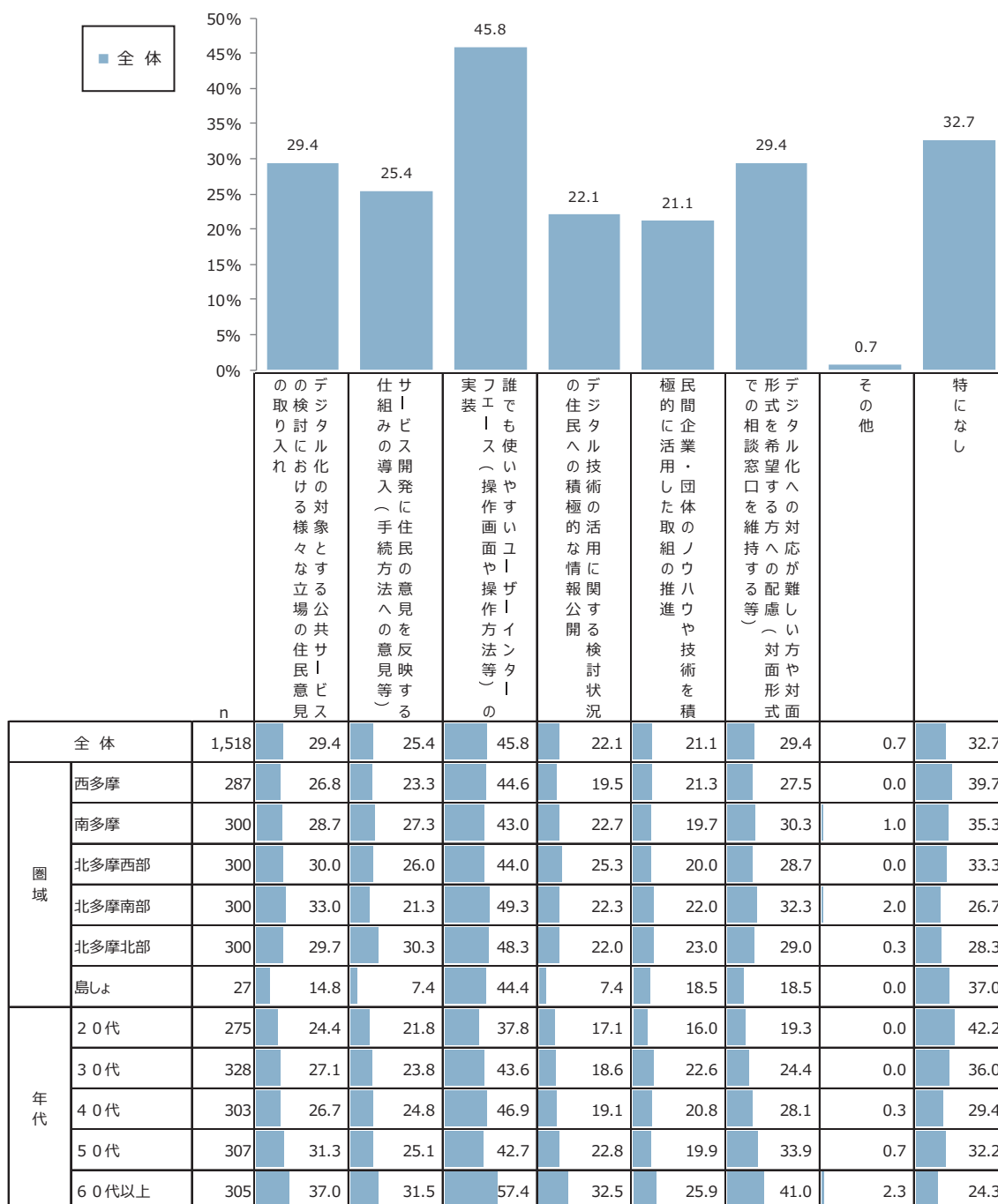


- **デジタル化の推進にあたっては「誰でも使いやすいユーザーインターフェースの実装」、「デジタル化への対応が難しい方や対面形式を希望する方への配慮」が求められる。**また、支援策としては、「相談窓口の充実」、「ガイドライン等の整備」等が効果的な可能性がある。

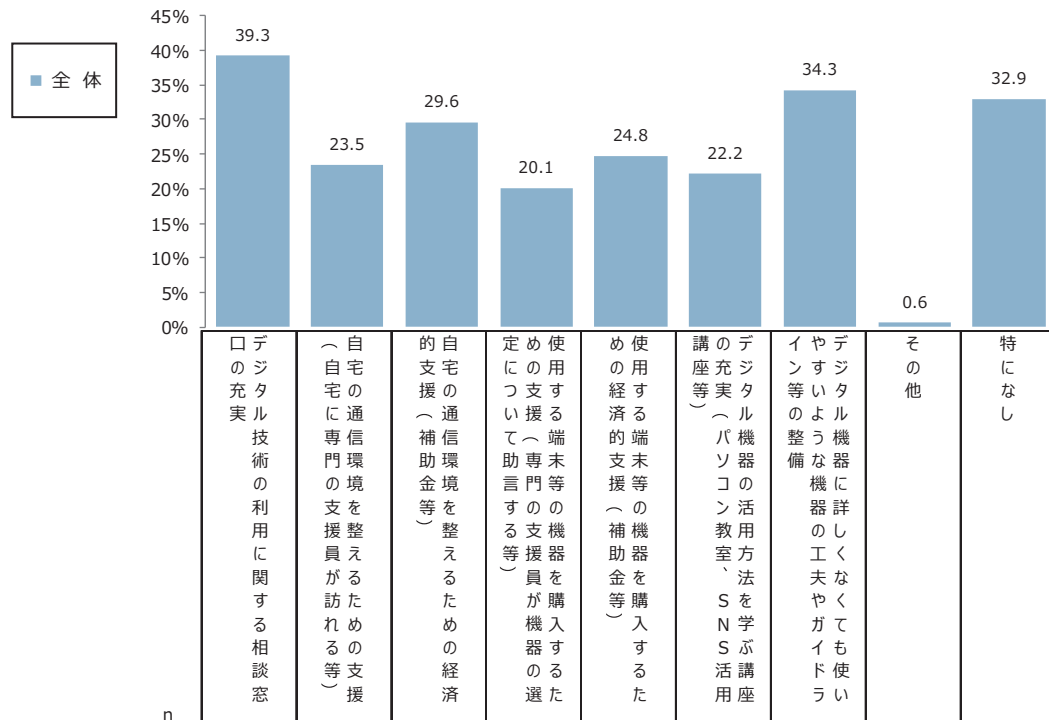
➤ デジタル技術を活用した取組を自治体を中心となり推進する際に、自治体に対して住民が希望することとしては、全体では「誰でも使いやすいユーザーインターフェースの実装」(45.8%)、「デジタル化への対応が難しい方や対面形式を希望する方への配慮」(対面形式での相談窓口を維持す

る等)」(29.4%)を挙げる割合が高い。また、必要とする支援としては、全体では、「デジタル技術の利用に関する相談窓口の充実」(39.3%)、「デジタル機器に詳しくなくても使いやすいような機器の工夫やガイドライン等の整備」(34.3%)、「自宅の通信環境を整えるための経済的支援(補助金等)」(29.6%)の割合が高い。DXの導入に際しては、これらの点に特に留意することが特に重要であると考えられる。

図表 143 デジタル技術の活用の際に自治体に望むこと (n =1,518・MA)



図表 144 デジタル技術の活用の際に自治体に期待すること (n = 1,518・MA)



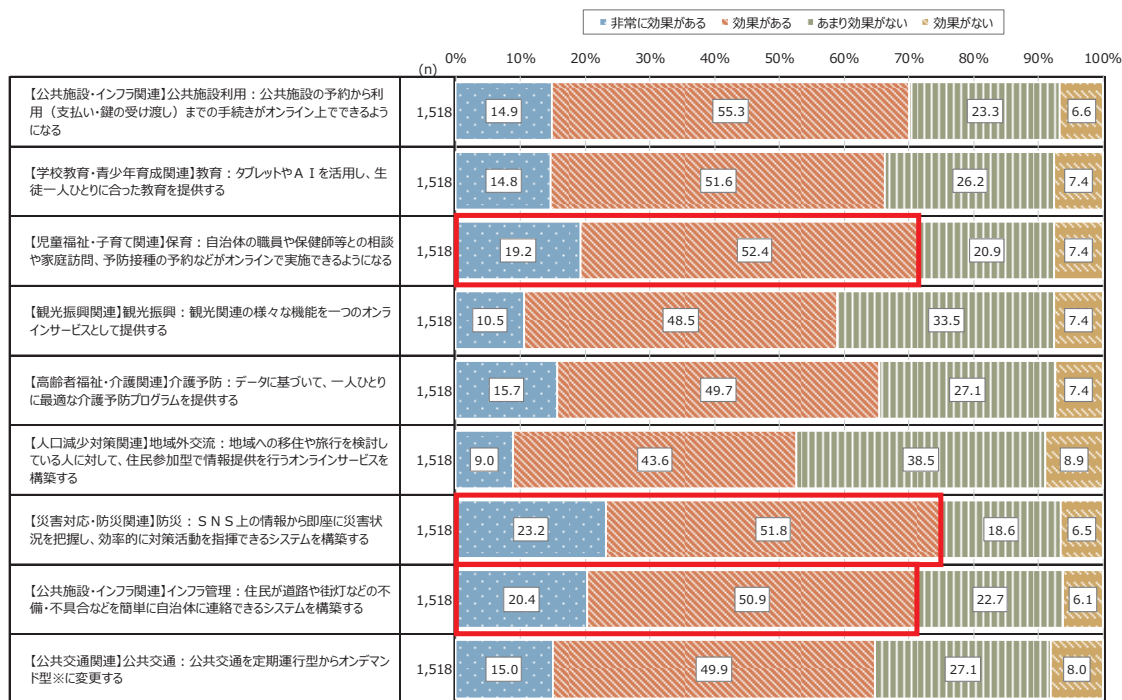
	n	口	(自	的自	定	め	め	講	のデ	イ	や	デ	そ	特
全体	1,518	39.3	23.5	29.6	20.1	24.8	22.2	34.3	0.6	32.9				
圏域	西多摩	287	36.6	18.5	24.4	16.0	21.3	17.8	31.4	0.3	41.1			
	南多摩	300	39.7	24.3	32.0	20.7	23.0	22.7	32.7	0.7	35.3			
	北多摩西部	300	41.0	21.0	29.3	17.0	24.7	20.3	34.3	0.7	31.7			
	北多摩南部	300	40.7	27.3	30.3	23.3	25.3	24.3	37.7	1.0	28.3			
	北多摩北部	300	39.3	25.7	32.7	22.3	29.7	25.7	36.3	0.3	29.0			
	島しょ	27	29.6	25.9	25.9	29.6	25.9	22.2	22.2	0.0	29.6			
年代	20代	275	31.3	17.5	24.0	13.1	17.8	15.3	25.8	0.7	42.5			
	30代	328	37.5	22.9	28.7	20.7	25.3	23.8	33.2	0.6	35.1			
	40代	303	40.3	21.5	27.1	17.8	22.8	18.2	33.0	0.7	28.1			
	50代	307	39.1	24.8	29.6	19.9	24.1	22.5	36.8	0.3	34.2			
	60代以上	305	47.5	30.2	38.4	28.2	33.1	30.5	41.6	0.7	25.6			

- **デジタル技術を活用した新たなサービス案に関する効果認識は全般的に高い。また、「公共施設」、「防災」、「教育」に関するサービス案は特に活用意向も高い。一方、効果認識と活用意向に一定のギャップが生じているサービス案もあり、サービス案の具体化にあたっては、利用者ニーズを精緻に汲み取ったサービスやユーザーインターフェースの具体化などが必要であると考えられる。**

➤ 地域課題の解決や住民の生活利便性向上のためのデジタル技術を活用した新たなサービス案のうち、住民の効果認識(「非常に効果がある」又は「効果がある」の割合)が最も高いのは「防災: SNS上の情報から即座に災害状況を把握し、効率的に対策活動を指揮できるシステムを構築す

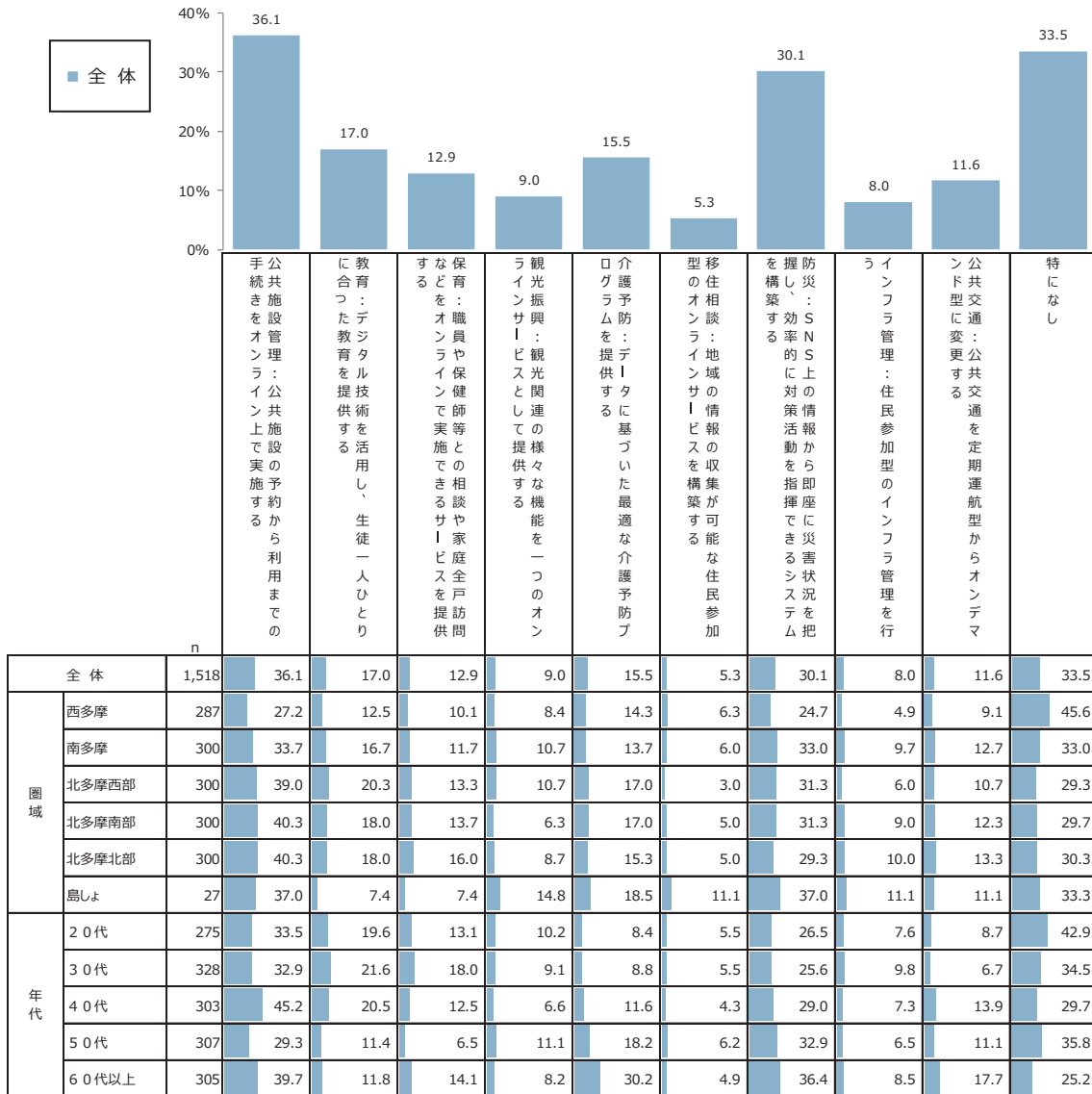
- る」で 75.0%。次いで、「保育：自治体の職員や保健師等との相談や家庭訪問、予防接種の予約などがオンラインで実施できるようになる」（71.6%）、「インフラ管理：住民が道路や街灯などの不備・不具合などを簡単に自治体に連絡できるシステムを構築する」（71.2%）となっている。
- ▶ 最も効果認識が低いのは「地域外交流：地域への移住や旅行を検討している人に対して、住民参加型で情報提供を行うオンラインサービスを構築する」であるが、「効果がない」の割合は 8.9%と 1 割未満となっており、いずれのサービス案についても高い効果認識が確認できた。
  - ▶ また、「公共施設」、「防災」、「教育」に関するサービス案は活用意向が比較的高い傾向となっており、これらの施策は実際に住民に「使ってみたい」と思ってもらえるようなサービス案となっていることが確認できた。
  - ▶ 一方、いくつかのサービス案は、効果認識が高いにもかかわらず、活用意向が 1 割程度に留まっており、効果認識と活用意向に一定のギャップが生じていることも調査結果から示唆された。そもそもサービス案の対象者ではないケースなども含まれるが、効果があると感じながらも、活用は難しいと考えている住民も一定数存在することが想定されるため、サービス案の具体化にあたっては、利用者ニーズを精緻に汲み取ったサービスやユーザーインターフェースの具体化に関する検討も併せて必要であると考えられる。

図表 145 デジタル技術を活用した新たなサービス案への評価：効果認識（n = 1,518・SA）



※オンデマンド型：利用者が事前に予約することで利用者のニーズに沿った時間やルートで運行する地域の公共交通のこと

図表 146 デジタル技術を活用した新たなサービス案への評価：活用意向（n =1,518・MA）



## 4. ケーススタディ

### (1) ケーススタディの概要

多摩・島しょ地域がDXに取り組むにあたって参考となる、取組プロセス、庁内体制、課題と対応策を整理するために、ケーススタディを実施した。その実施にあたっては、新たな住民サービスの仮説について、多摩・島しょ地域における汎用性などの観点などから、「防災」「移住相談」「子育て」の3分野に絞り込んだ。その上で、各分野の先進事例について、デスクトップ調査とヒアリング調査を実施し、取組プロセス、効果、コスト、体制等を深掘調査した。

なお、多摩・島しょ地域がDXに取り組むにあたって参考となる取組プロセス、庁内体制、課題と対応策については、第6章 提言にて整理する。

ヒアリングの実施日時及びヒアリング先は、以下のとおりである。

図表 147 ヒアリングの実施概要

対象自治体	分野	ヒアリング先	ヒアリング実施日
兵庫県伊丹市	防災	総務部 危機管理室	2021年10月8日
長野県佐久市	移住相談	企画部 広報広聴課 株式会社オズマピーアール	2021年10月8日
東京都目黒区	子育て	子育て支援部 子育て支援課	2021年10月27日

## (2) 防災分野：LINE を活用した災害対策（伊丹市）

### ポイント

ソーシャルメディアを活用し、住民からの情報を基に災害対策を行う取組は、災害時の自助及び共助の適切な行動を促すツールとなり得る。また、安否確認に係る業務時間の短縮につながると想定される。

兵庫県伊丹市は、2020年1月に、LINEを活用した実証実験「伊丹市避難行動要支援者の安否確認モデル事業」をAI防災協議会（事務局：LINE株式会社）と共同で行った。実証実験では、避難行動要支援者及びその支援者41名が、訓練日にLINEを使って安否登録を行い、災害対策本部にてその安否情報を集約してGIS<sup>72</sup>に反映し、災害対策の判断を行うこと等に取り組んだ。

2021年6月以降は、LINEを活用した防災アプリ「伊丹市防災」の本格運用が開始された。本アプリは、災害時に伊丹市内の状況を市民等のユーザーからリアルタイムに被害情報を収集・集約し、その情報を市役所内部及び関係機関と情報共有を図るとともに、ユーザーに気象情報や避難情報はじめとする行政情報を提供するものである。

図表 148 事例の概要

背景 / 目的	2018年の台風第21号の際、避難行動要支援者の安否確認に膨大な時間を要したことが課題となった。
導入技術等	<ul style="list-style-type: none"> <li>LINE公式アカウント「伊丹市防災」を活用している。</li> <li>内閣府のSIP事業<sup>73</sup>の一環として実証実験が行われており、AI防災協議会、株式会社ウェザーニューズが協力機関。AI防災チャットボットは、同社が提供。</li> </ul>
主な導入効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>避難者の安否情報の迅速な集約・確認</li> <li>避難者への適切な情報提供</li> </ul>
実証期間	伊丹市避難行動要支援者の安否確認モデル事業：2020年1月～6月
事業期間	LINEを活用した防災アプリ「伊丹市防災」の本格運用：2021年6月～
考察	本アプリは、市民からの情報を基に災害対策を行うものであり、災害時の自助及び共助の適切な行動を促すツールとなり得る。

出所：伊丹市ウェブサイト<sup>74</sup>

<sup>72</sup> GIS（地理情報システム）とは、地理空間情報の地理的な把握又は分析を可能とするため、電磁的方式により記録された地理空間情報を電子計算機を使用して電子地図上で一体的に処理する情報システムである。すなわちGISとは、位置に関する様々な情報を持ったデータを電子的な地図上で扱う情報システム技術の総称である。（出所：総務省ウェブサイト<[https://www.mlit.go.jp/kokudoseisaku/kokudoseisaku\\_tk1\\_000041.html](https://www.mlit.go.jp/kokudoseisaku/kokudoseisaku_tk1_000041.html)、2022年1月17日最終閲覧>）

<sup>73</sup> 内閣府総合科学技術・イノベーション会議が主導する戦略的イノベーション創造プログラム（SIP）第2期「国家レジリエンス（防災・減災）の強化」のテーマ1「避難・緊急活動支援統合システムの研究開発」のサブテーマ2「対話型災害情報流通基盤の研究開発」に位置づけるもの。

<sup>74</sup> <<https://www.city.itami.lg.jp/SOSIKI/SOMU/KIKIKANRI/oshirase/itamiLINEbosai.html>、2022年1月17日最終閲覧>



図表 149 導入システム・サービスの全体像



出所：伊丹市提供

図表 150 ヒアリングで得られた主な内容

項目	内容
背景・経緯	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2018年の台風21号で大規模停電が起き、電力会社の電力システムが停止して、停電している場所の把握ができなくなった。そこで外部に頼らず行政がいかに災害情報を集約するかを市で検討し始めた。</li> <li>・先に神戸市がLINEを活用した防災の取組を実施していた。神戸市の取組を契機に伊丹市でも検討を始めた。</li> </ul>
民間企業との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ゼロ予算事業として始まり、急遽取り組み始めた事業である上、実績がなかったため補正予算を組むこともほぼ不可能な中、連携先を探すことが大変だった。民間企業(研究機関)に担当者自らアプローチをかけ、実証実験を行った。技術を提供する企業(研究機関)は、展示会で探した。</li> </ul>
アプリケーションの選択理由・特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他のソーシャルメディアを活用することも検討したが、情報の信憑性や最新情報の識別の容易さを踏まえるとともに、市民から市へ、あるいは市から市民へという双方向のやり取りができるLINEで実証を行うこととした。</li> <li>・LINEは、アクティブユーザー数が非常に多い。</li> <li>・災害時における職員の参集時は従来メールで呼びかけていたが、LINEはタイムラグが発生しないことがメリットである。</li> </ul>

効果等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2021年6月から実運用しているが、その後災害が起きていないため、実際の効果はまだ分からない。ただし、市民から気軽に情報を寄せてもらえるようになり、今までは把握することのできなかつたような小さな情報（台風の際に木が折れたなど）も集められるようになった。</li> <li>・業務時間の短縮につながった。安否確認を行う場合、これまでは市民の自宅に訪問したり電話をかけ続けたりしなければならず、1人あたりの確認に10～15分ほどかかっていた。しかし、実証実験では約60分間に、参加者約200人のうち約40人からLINEで返信が来て安否確認をすることができた。</li> <li>・実証実験における訓練では回答時間を1時間としたが、その条件での回答率としては良かった。対象者である要支援者の多くは65～70歳くらいの高齢者であったが、LINEの使い方が分からないという人がほとんどいなかった。</li> <li>・視覚障がい者から、今までは電話や手紙での案内だったため市のやりたいことが分からなかったが、LINEには読み上げ機能があるため非常に助かったという声があった。</li> </ul>
庁内の体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2021年4月に新設されたデジタル戦略室の前身である情報管理課と一緒に、自治体がクラウドサービスを使うにあたりどのような契約を結ぶかなどを協議した。</li> <li>・担当者1名で推進している。</li> </ul>
利用者数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・登録者数は2022年1月18日時点で7,437人（一般市民約6,600人、要支援者関係約70人。その他市職員）。</li> <li>・男女別で見ると女性が67.4%、男性が32.5%、その他が1.0%である。</li> <li>・年齢比で見ると50歳以上が登録者の50%程度である。</li> <li>・若い世代の登録者数を増やすために、高校生の意見を取り入れたいと考えている。具体的には、例年行っている10～12月頃の学校の課外授業で、地域の課題について考える取組を通じて、本アプリを普及させるための案を考えてもらう。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他の自治体がオンプレミス<sup>75</sup>で導入する中、伊丹市はクラウドサービス<sup>76</sup>を利用していた。オンプレミスで開発し処理することもできるが、費用対効果が低く、導入経費のみで相当程度かかるとのことで断念した。</li> <li>・行政でシステムを構築して終わりというケースは多いが、そうではなく更新費を月額に乗せ、都度アップデートできる仕組みの方が今の時代に合っていると考えた。</li> <li>・小規模の自治体が行った効果の高いものを真似することで、無駄なコストをかけずにDXを進められる。</li> </ul>

<sup>75</sup> オンプレミス（on-premise）とは、自組織の敷地内でサーバーを運用する形態のこと。情報の送受信でのインターネットの利用は不要で、データは敷地内のサーバーに保存される。オンプレミスは、クラウドと対義語ではないが、典型的なサーバーの運用形態として対照的に紹介されることがある。（出所：総務省ウェブサイト<[https://www.soumu.go.jp/ict\\_skill/pdf/ict\\_skill\\_c2\\_set.pdf](https://www.soumu.go.jp/ict_skill/pdf/ict_skill_c2_set.pdf)、2022年1月17日最終閲覧>）

<sup>76</sup> クラウドサービスとは、従来は利用者が手元のコンピュータで利用していたデータやソフトウェアを、ネットワーク経由で、サービスとして利用者に提供する。（出所：総務省ウェブサイト<[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/security/index.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/security/index.html)、2022年1月17日最終閲覧>）

### (3) 移住相談分野：Slack を活用した移住相談（佐久市）

#### ポイント

ソーシャルメディアを活用した移住相談は、域外の移住希望者と住民の双方向のやりとりを通して、市民協働を促すものであり、コミュニケーションのあり方を変革するものである。住民にとっては、24時間気軽に相談できるという利便性の向上、自治体にとっては、それに伴う移住・定住及び関係人口の増加に加えて、コミュニケーションの活性化を期待できる。

事例の概要については、第4章2.(3)⑫(p.74)を参照。

図表 151 ヒアリングで得られた主な内容

項目	内容
背景・経緯	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により、人の往来を促すことが難しくなったことがきっかけでオンラインツールを検討し始めた。移住を検討している人に、地域の良い情報と悪い情報の双方を伝え、移住後に想定外の事柄に直面する問題を解決したいと考えていた。</li> </ul>
民間企業との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>シティプロモーションの業務委託先である(株)オズマピーアールが企画し、佐久市に提案した。</li> </ul>
アプリケーションの選択事由・特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>Slackを選んだ理由は、日本初の取組として、話題性があると考えたからである。</li> <li>Slackという既存のオンラインツールを用いることで、サービスが持続的に利用される状態を目指した。</li> <li>他のソーシャルメディアを活用することも検討したが、分野ごとに情報をまとめることに不向きであったり、話題性に乏しかったりするため、Slackを選んだ。</li> <li>仕事を変えなくても移住できるデザイナー、ライター、エンジニアなどの在宅ワーカーによる登録を想定しており、彼らにとってSlackは使い慣れているツールであると認識していた。</li> <li>Slackは、虚偽の情報を流したり、場を混乱させたりする人が参加しにくいツールであると考えられる。</li> </ul>
効果等	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民にとっては、24時間気軽に相談できるという利便性の向上、市にとっては、それに伴う移住・定住及び関係人口の増加に加えて、コミュニケーションの活性化が挙げられる。</li> <li>知名度の向上や移住者の増加という効果もあった。</li> </ul>
庁内の体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>移住交流推進課は、移住を希望する人からの具体的な相談への対応、移住者の受入れ体制の構築、移住者への補助金制度の設計等を行っている。</li> <li>リモート市役所は、シティプロモーションの一環として、移住交流推進課の取組を紹介するという分担である。</li> <li>シティプロモーションの実施にあたっては、(株)オズマピーアールに業務委託している。</li> </ul>

<p>利用者数</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リモート市役所には、2021年10月8日時点で1,309人が参加しており、市民には年齢の高い人もいた。</li> <li>・2021年3月時点では、市民、関係人口、移住希望者がそれぞれ全登録者数の1/3を占めていた。</li> <li>・関係人口は、自治体職員、代理店系の関係者、地域活動に興味がある人などのことである。</li> <li>・移住希望者は、若い世代の人が多い。</li> </ul>
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスを開始する際に、口コミなどを投稿し他の人々に広げることにかけている市民に参加してもらい、市民からある程度情報が発信される状態を作っていた。</li> <li>・佐久市長のSNSや、地元紙で情報を知り、参加する人も多いのだろう。Slack上でイベントを開催するなど新たなコンテンツを追加し、アップデートを続けている。2021年6月に、副業人材として課長を募集するプロモーションを行った。その際に参加人数が増えた。</li> <li>・リモート市役所の仕組みはどの自治体でも転用できるものであり、リモート市役所を参考に、他の自治体が取り組んでもよいと考えている。</li> </ul>

#### (4) 子育て分野：子育てアプリを活用した情報発信・オンライン相談（目黒区）

##### ポイント

子育てアプリによる情報発信及びオンライン相談は、妊婦及び子育て世帯に便利で安心なサービスを提供することで、子育てしやすい環境づくりに資するものである。特に、オンライン相談は、コロナ禍で孤立感や不安を抱える子育て世代を手厚くサポートすることで住民サービスの向上を図るものといえる。

東京都目黒区は、子どもと子育てについての総合的な情報を発信する Web サイト・アプリ「めぐろ子育てホッ！とナビ」を運用している。具体的には、子育て支援サービスや子育て支援施設の検索、子育て中の区民編集委員が発信する子育て情報の閲覧、保健師などへのテレビ電話を利用したオンライン相談等を行うことができる。

オンライン相談は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、妊婦や子育て世帯への面談や乳幼児健診などが中止や延期となり、住民から不安の声があがっていた。そのような状況を改善するために2020年9月に新たに導入された。

図表 152 事例の概要

背景 / 目的	環境の変化に合わせた新たな子育て支援の仕組みづくりや、より便利で安心・安全な子育て環境の実現をサポートすることを目的に導入された。
導入技術等	(株)エムティーアイが企画・開発した母子手帳アプリ「母子モ」を、目黒区が「めぐろ子育てホッ！とナビ」としてサービスを提供している。
主な導入効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が24時間いつでも知りたい情報へスムーズにアクセスすることが可能</li> <li>・利用者が施設へ足を運ぶことなく、気軽に専門職員へ相談することが可能</li> </ul>
事業期間	2020年4月～
考察	本ツールは、妊婦及び子育て世帯の利用者へ便利で安心なサービスを提供することで、子育てしやすい環境づくりに資するものである。特に、オンライン相談は、電話だけでは分からない子どもの様子などをビデオ通話画面を通じて伝えることができ、また、施設へ足を運ぶことなく相談できる点で利便性が高い。

出所：目黒区ウェブサイト<sup>77</sup>、株式会社エムティーアイウェブサイト<sup>78</sup>

<sup>77</sup><<https://www.city.meguro.tokyo.jp/smph/kurashi/kosodate/kodomokyoshitsu/kosodatenetsukunavi.html>、2022年1月17日最終閲覧>

<sup>78</sup><<https://www.mti.co.jp/?p=26620>、2022年1月17日最終閲覧>

図表 153 導入システム・サービスの使用イメージ



出所：目黒区提供

図表 154 ヒアリングで得られた主な内容

項目	内容
アプリケーションの 選択事由・特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>2019年9月に、子育て世代向けのポータルサイトの再構築と子育てアプリの導入に係るプロポーザルを行い、3社からの提案の中から(株)エムティーアイを選定し、「母子モ」を採用した。</li> <li>「母子モ」は、子育て世代にとって身近なツールであり、利用者の好きなタイミングで情報が入手できる点を評価した。</li> <li>従来のポータルサイトにはない機能のうち、区からのお知らせやイベント情報が届くプッシュ通知、位置情報を活用した子育て支援施設などへの経路の検索、発信機能付きの電話番号表記、母子手帳内容の電子化などは強みととらえている。また、アプリ上で健康情報を容易に記録できることが強みである。</li> </ul>
効果等	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者が、必要な情報を気軽に入手することができ、最新の情報を見逃すことが減るといった効果がある。</li> <li>プッシュ通知の機能は、保護者が子育て情報を確認する機会を増やす役割も果たしていると考えている。</li> <li>2020年9月からは、オンライン相談を導入し、コロナ禍における子育て世代の孤独感・不安を軽減する効果も見込んでいる。</li> </ul>
庁内の体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>システムの要件や情報セキュリティの確認、オンライン相談用の端末の管理などは情報管理系部門が担う。</li> <li>母子保健や発達相談、子育て相談など複数の所管の職員が本システムに携わっている。</li> </ul>

利用者数	<ul style="list-style-type: none"><li>・2021年10月25日時点で、4,196人が利用している。</li><li>・オンライン相談は、従前の電話相談と併行して実施されており、感染拡大により対面での相談実施が難しい場合などに活用されている。複数の所管（母子保健を担当する所管、子育て相談を担当する所管、発達相談を担当する所管、ひとり親向けの相談を担当する所管）に導入されており、特に、妊婦が保健師等に相談する妊婦面談において、利用されている。</li><li>・広報活動として、(株)エムティーアイが制作したポスターを活用し、街中に掲示したり、転入手続きの際などに区役所窓口で周知したりしている。</li></ul>
------	---

## 5. 多摩・島しょ地域の先進事例

### (1) 調査概要

DXを推進するにあたり、工夫している点や直面する課題とその対応策を調査するため、多摩・島しょ地域内で先進的にDXを進めている自治体に対し、ヒアリング調査を行った。ヒアリングした内容は、全庁的なDXの推進に関する事項と個別分野におけるDXの推進に関する事項である。

図表 155 多摩・島しょ地域先進自治体へのヒアリング事項と目的

ヒアリング事項		目的
全庁的なDXの推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 検討しはじめたきっかけ・経緯</li> <li>・ 推進体制</li> <li>・ 課題や工夫点</li> <li>・ 予算の計上方法 等</li> </ul>	全庁的にDXに取り組む地方自治体が、体制を構築するにあたり、実際に直面した課題や、実施している工夫・課題への対応策を把握するため。
個別分野におけるDXの推進に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 導入の経緯</li> <li>・ 推進体制</li> <li>・ 推進にあたっての課題や工夫点</li> <li>・ 取組の効果・今後の展望 等</li> </ul>	個別分野においてDXに取り組む地方自治体が、どのような体制でその取組を実施し、どのような課題や結果が表れているかを把握するため。

出所：株式会社日本総合研究所作成

ヒアリングの対象とする自治体は、第3章2.の自治体アンケート調査の回答より、全庁的なDXを推進するにあたって庁内で横断的なDX推進体制を構築していること、個別分野において先進的な取組をしていることの2点が確認できる調布市と八王子市とした。

図表 156 調査対象とした地方自治体

地方自治体名	DXを推進する組織体制 / 運営名	DX推進体制の要素※				個別分野における取組
		①	②	③	④	
東京都調布市	デジタル行政推進課	○		○		災害時にドローンを用いて地域の被災状況を把握する取組
東京都八王子市	デジタル推進室		○		○	幅広い分野の問合せに対応するチャットボットを導入する取組

※総務省による既往資料<sup>79</sup>が提示するDXを推進する組織の要素を参考に、2市のDXを推進する体制が、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の4要素を含むかを付記している。

出所：株式会社日本総合研究所作成

<sup>79</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>



ヒアリングの実施日時及びヒアリング先は、以下のとおりである。

図表 157 ヒアリングの実施概要

地方自治体名	ヒアリング先	ヒアリング実施日
東京都調布市	行政経営部デジタル行政推進課 企画経営課	2021年9月28日
東京都八王子市	デジタル推進室	2021年10月7日

出所：株式会社日本総合研究所作成

## (2) 調布市の取組

### ① 全庁的な DX の推進について

調布市は、情報管理を担う組織と企画経営を担う組織の連携を促すため、総務部情報管理課を組織再編し、行政経営部デジタル行政推進課を設置した。また、市長をトップとし、各部の部長で構成されるデジタル推進本部を設置し、DXに関する戦略の策定に取り組んでいる。

同市は、技術的な知見を得るために、デジタル行政推進アドバイザーという制度を設け、定期的に職員とアドバイザーのディスカッションの機会等を設けている。

デジタル行政推進課の主な業務内容は、サーバーの保守・管理業務のほか、戦略の策定に係る検討である。個別分野においてデジタル技術活用の検討が進んでいる際は、デジタル行政推進課も検討に参画し、技術的な検討や導入時の費用対効果を検討している。

また、デジタル行政推進課は、各分野の所管においてデジタル技術の活用を進めるために、各分野の所管にデジタル技術に関する知識を持つ職員がいる状態となるように、人材の育成と人材の流動化を目指している。

図表 158 調布市の全庁的な DX の推進体制の概要

DX を全庁的に推進するきっかけ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大による社会の変化。</li> <li>・ CIO である副市長の DX 推進に対する意欲と、現場職員のデジタル技術導入の必要性の認識が一致し、推進する機運となった。</li> </ul>
推進体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2021 年 4 月に総務部情報管理課を組織改編し、行政経営部デジタル行政推進課を設置<sup>80</sup>。</li> <li>・ 管理系部門でシステムの保守・運営管理を担当していた総務部情報管理課と企画系部門である行政経営部企画経営課の連携を目指して組織再編を行った。</li> <li>・ 2021 年 8 月末に、戦略策定のため、市長をトップとし、各部の部長で構成されるデジタル行政推進本部を設置。</li> <li>・ 専門知識を持つ外部人材をデジタル行政推進アドバイザー<sup>81</sup>として選出し、デジタル技術活用に関する助言を頂く機会を設けている。</li> <li>・ 国が公表する DX 推進計画<sup>82</sup>等に対応するため、特に重要なテーマ（情報システムの標準化等）については、ワーキンググループを立ち上げ、推進している。</li> </ul>
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現在は、戦略策定に向けた検討を主に行っている。</li> <li>・ 総務部情報管理課が担当していたサーバーの保守・管理業務を行う。</li> <li>・ 個別分野におけるデジタル技術活用を検討する際に、技術的な検討や導入の費用対効果を検討する。</li> </ul>

<sup>80</sup> <<https://www.city.chofu.tokyo.jp/www/contents/1363914154612/index.html>、2022 年 1 月 17 日最終閲覧>

<sup>81</sup> <<https://www.city.chofu.tokyo.jp/www/contents/1626862154488/index.html>、2022 年 1 月 17 日最終閲覧>

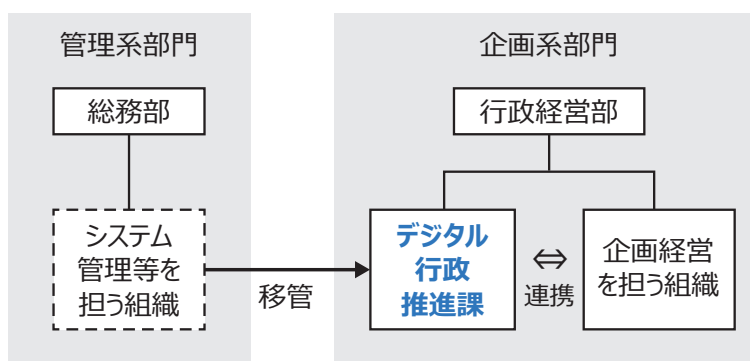
<sup>82</sup> 総務省が公表する「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」などが該当する。

<[https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01gyosei07\\_02000106.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01gyosei07_02000106.html)、2022 年 1 月 17 日最終閲覧>

<p>庁内の DX 人材の育成方針</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>デジタル行政推進課に配属された職員は、実務経験のほか、デジタル技術に関する資格の取得やデジタル行政推進アドバイザーとの交流により、デジタル技術に関する知識を蓄積する。</li> <li>デジタル行政推進課において知識・経験を積んだ職員を、他の部署に異動させるようにしている。この取組を通して、デジタル技術に関する知識を持つ職員を増やし、各分野の所管が、当該分野の課題解決に際し、デジタル技術活用の可能性を検討できる状態を目指している。</li> </ul>
<p>予算</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>サーバーの保守・管理業務に係る予算が主で、DX 推進の検討にあたっての独自予算はない。</li> <li>活用範囲が1つの部門に収まる場合は担当部門の予算に、複数の部門が携わる場合はデジタル行政推進課の予算に計上される。</li> </ul>

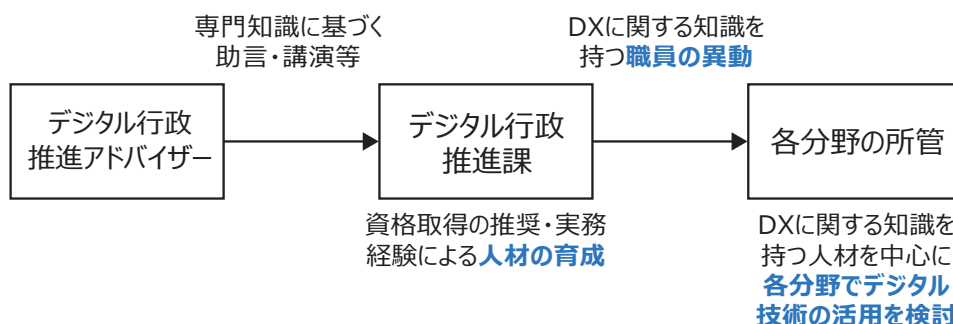
出所：ヒアリング調査結果を基に、株式会社日本総合研究所作成

図表 159 調布市の全庁的な DX の推進体制の設置経緯



出所：ヒアリング調査結果を基に、株式会社日本総合研究所作成

図表 160 調布市の内部人材育成に向けた取組



出所：ヒアリング調査結果を基に、株式会社日本総合研究所作成

②個別分野における DX の推進について（災害時にドローンを用いて地域の被災状況を把握する取組）

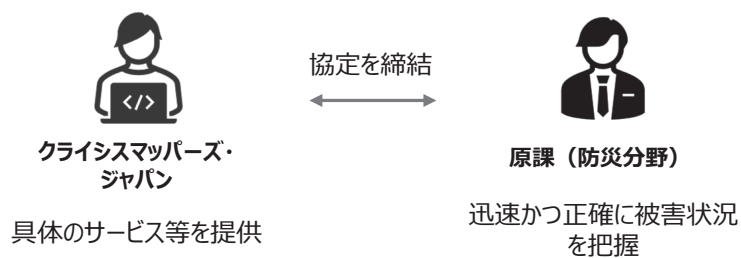
調布市は、2017年に、狛江市、特定非営利活動法人クライスマップーズ・ジャパンと協定を結び、ドローンによって災害時の画像データを収集し、被災状況の把握や災害状況の公開に活用するという取組を行っている。

図表 161 調布市の個別分野における DX の概要

<p>取組の概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 狛江市、特定非営利活動法人クライスマップーズ・ジャパンと協定を結び、ドローンによって災害時の画像データを収集し、被災状況の把握や災害状況の公開に活用する取組。</li> </ul>
<p>推進体制</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ クライスマップーズ・ジャパンの災害発生時の情報収集・活用は、関連法令に沿って、協定の規定に基づいて活動をしている。</li> <li>・ 平時から災害に備えた調査研究を実施し、相互に情報交換するとともに、訓練等への参加を行う。</li> <li>・ 支援活動、調査研究に係る経費は、クライスマップーズ・ジャパンが、原則負担する。</li> </ul>
<p>効果・今後の展望</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 令和元年の台風第19号発生時には、八王子市や町田市では、がけ崩れの状況把握、調布市では、多摩川の上空から河川敷の状態の把握にドローンを活用した<sup>83</sup>。</li> <li>・ 収集したデータを、自治体とクライスマップーズ・ジャパンがそれぞれ情報提供の素材とする形を想定している。</li> <li>・ ドローンを他分野で活用することは現時点では見込んでいない。</li> <li>・ 協定という手法は防災分野をはじめ、他の分野でも幅広く使っている。</li> </ul>

出所：ヒアリング調査結果を基に、株式会社日本総合研究所作成

図表 162 調布市の防災分野における DX の推進体制



出所：ヒアリング調査結果を基に、株式会社日本総合研究所作成

<sup>83</sup> 広域連携の場である多摩川流域連携会議において、当該協定を紹介したことを機に、当該協定の輪が広がっている。<<https://www.city.chofu.tokyo.jp/www/contents/1611824443126/index.html>、2022年1月17日最終閲覧>

### (3) 八王子市の取組

#### ①全庁的な DX の推進について

八王子市は、全庁的に DX を推進するため、2021 年 4 月にデジタル推進室という部レベルの組織を設け、DX を推進している。

同室は、庁内横断的かつ戦略的にデジタル化を進めるデジタル推進担当とシステムの管理等を担う情報管理担当から構成されている。

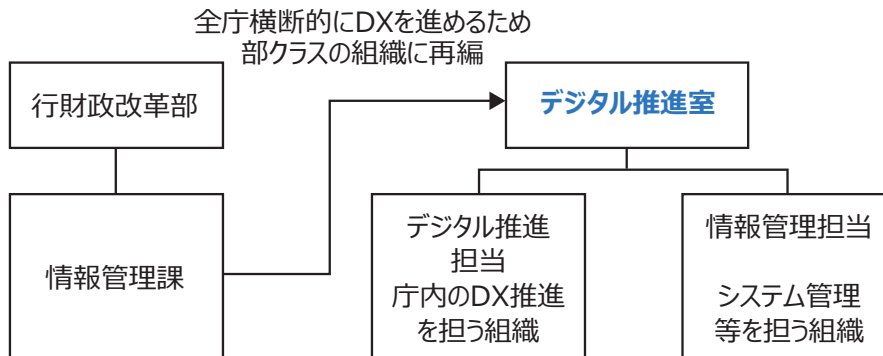
なお、2021 年 4 月から民間有識者をデジタル推進専門官（非常勤特別職）として任用し、DX 推進及び人材育成等について支援を得ている。

図表 163 八王子市の全庁的な DX の推進体制の概要

DX を全庁的に推進するきっかけ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大による社会の変化。</li> <li>・ 人口減少や少子高齢化の中にあっても持続可能な社会を形成するため。</li> </ul>
推進体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報管理課を組織再編し、2021 年 4 月より、デジタル推進室という部レベルの組織を設置。</li> <li>・ 室長の下、庁内横断的にデジタル化を進めるデジタル推進担当主幹と、システムの管理・セキュリティの管理を引き続き担当する情報管理担当主幹が設置されている。デジタル推進担当主幹の下には 4 人在籍している。</li> <li>・ 従前から、民間有識者を非常勤特別職として CIO 補佐官に任用している。システム導入の適正化・セキュリティの確保等の支援を担っている。</li> <li>・ 2021 年 4 月からデジタル推進専門官を設置し、民間有識者を非常勤特別職として任用している。</li> </ul>
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ DX 推進計画策定</li> <li>・ 庁内のデジタルを活用できる人材の育成</li> <li>・ 各分野におけるデジタル技術活用の際の技術的検討・支援</li> <li>・ 庁内システムの管理 等</li> </ul>
庁内の DX 人材の育成方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ DX に関する知識を深めるとともに、マネジメント上の留意点等についての認識を共有し、全庁の意識改革にもつなげるため、理事者、部長級、課長級の職員及び同市が各課に設置するデジタルリーダーに対し、対面の研修を実施した。</li> <li>・ 各所管が、デジタル技術の活用を念頭に置いた業務の実施ができる状態を実現するために、デジタルリーダー及びその他の職員を対象に e ラーニングによる研修を実施した。</li> </ul>

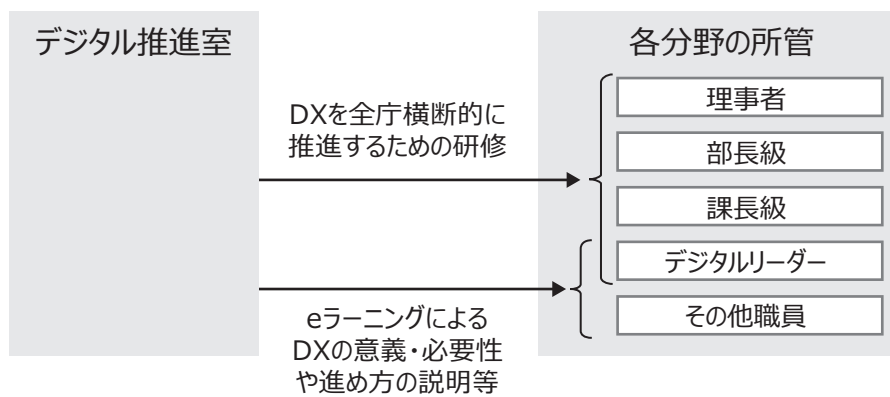
出所：ヒアリング調査結果を基に、株式会社日本総合研究所作成

図表 164 八王子市の全庁的なDXの推進体制の設置経緯



出所：ヒアリング調査結果を基に、株式会社日本総合研究所作成

図表 165 八王子市の内部人材育成に向けた取組



出所：ヒアリング調査結果を基に、株式会社日本総合研究所作成

②個別分野における DX の推進について（幅広い分野の問合せに対応するチャットボットを導入する取組）

八王子市では、2020 年度に選挙及び税、2021 年 7 月にワクチン接種に関する業務について、各所管が市民の利便性の向上のため、問合せ対応にチャットボットを導入した。

その後、デジタル推進室が各所管に Q&A シートの作成などを依頼し、税分野の所管が導入したチャットボットの対応範囲を拡大し、2021 年 9 月から総合案内チャットボットとして運用している。

図表 166 八王子市の個別分野における DX の取組の概要

取組の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年度に選挙及び税、2021 年 7 月にワクチン接種に関する業務について、市民の問合せ対応用のチャットボットを導入。</li> <li>デジタル推進室が主導し、2021 年 9 月より、税に関する業務で利用していたチャットボットを幅広い分野の問合せに対応するようになった。</li> </ul>
導入の経緯	<ul style="list-style-type: none"> <li>問合せが開庁時間外に集中しやすい選挙や税の業務について、各所管が市民サービスの向上のため導入した。</li> <li>急増したワクチン接種に関する問合せに対応するため、税に関する業務で利用していたチャットボットを活用した。</li> <li>デジタル推進室においても、市民の利便性向上のため、市の幅広い分野の業務の問合せに対応するチャットボットの導入を予定していた。</li> <li>税分野において導入したチャットボットは、システムに登録する質問回答数に上限がなかったため、市の幅広い分野の業務に対応させることとした。</li> </ul>
推進体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>税分野の所管が、チャットボットを入札で決定した。</li> <li>デジタル推進室が各所管に説明・調整を行い、市の幅広い業務に対応した総合案内チャットボットの導入を推進した。</li> <li>各分野の所管はチャットボットに登録するための Q&amp;A シートの作成を行った。</li> <li>2020 年度は税分野の所管において契約を行った。</li> </ul>
効果・今後の展望	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後アクセス率やチャットボットへの問合せの解決率等を踏まえ、改善を続けていく予定である。</li> </ul>

出所：ヒアリング調査結果を基に、株式会社日本総合研究所作成

図表 167 八王子市のチャットボット活用の経緯



出所：ヒアリング調査結果を基に、株式会社日本総合研究所作成