

北海道ミライづくりフォーラム2023
〔自治体DX会議〕

岩内町のDX推進に向けた 取組について

令和5年11月2日

岩内町 経営企画部 総務課 情報化推進担当課長 石本 伸幸

本日の内容

- これまでの町の取組（～R3）
- NTT東日本との連携（R4～）
 - 課題抽出ヒアリング実施
 - デジタル専門人材派遣
- デジタル田園都市国家構想交付金[デジタル実装タイプ]採択事業の紹介
 - 高齢者見守りサービス(スマートディスプレイ)整備事業
 - デジタル活用による住民にやさしい総合窓口案内整備事業
 - コンビニ収納整備事業
 - 証明書オンライン請求システム整備事業

本日の内容

- これまでの町の取組（～R3）
- NTT東日本との連携（R4～）
 - 課題抽出ヒアリング実施
 - デジタル専門人材派遣
- デジタル田園都市国家構想交付金[デジタル実装タイプ]採択事業の紹介
 - 高齢者見守りサービス(スマートディスプレイ)整備事業
 - デジタル活用による住民にやさしい総合窓口案内整備事業
 - コンビニ収納整備事業
 - 証明書オンライン請求システム整備事業

岩内町の概要

岩内町は、北海道の西海岸、積丹半島の西の付け根に位置し、紺碧の日本海とニセコ連峰岩内岳に囲まれた四季折々の豊かな自然に恵まれた歴史ある港町。

宝暦元年（1751年）鯨の千石場所として隆盛を極めた当町は、海からの恩恵を受けながら発展してきました。

昭和29年岩内大火、鯨漁の衰退など幾多の困難を乗り越え、令和2年に町制施行120年を迎えました。





これまでの町の取組

◆平成27年5月 役場庁舎移転

- ～ 職員個々にPC整備・ファイルサーバ構築
グループウェア整備（個人アド付与・スケジュール管理可能に）
- ⇒ 「役場内」のデジタル化は進んだが、
国「e-Japan構想」的なデジタル化は進んでいない



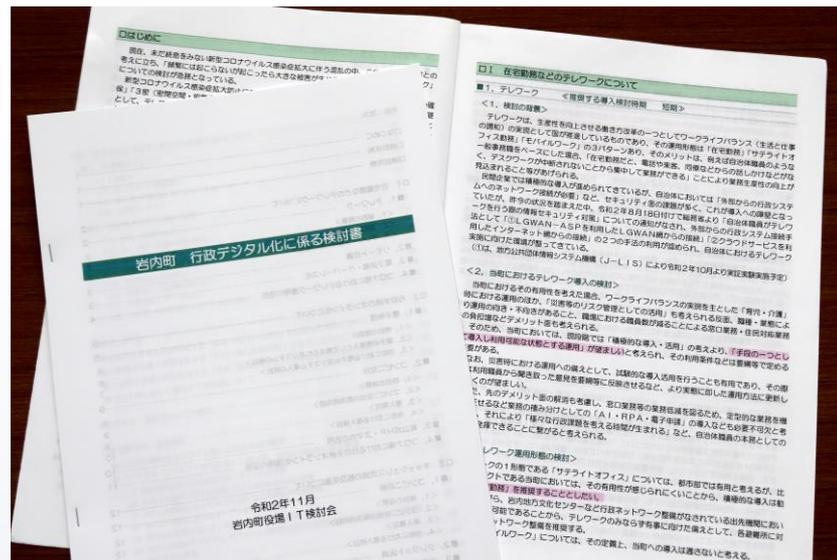
これまでの町の取組

- ◆ 令和2年8月 「岩内町役場IT検討会」設置・検討書まとめ
～ コロナ禍の中「当町にはどのようなデジタル技術導入が必要か」を
検討するため、有志職員(11名)で「岩内町役場IT検討会」を設置。
11月に「岩内町 行政デジタル化に係る検討書」としてまとめた。

<検討テーマ>

- 在宅勤務などのテレワークについて
- 行政手続のオンライン化について
- キャッシュレス決済の普及促進について
- デジタルインフラ・デジタル技術の活用について

⇒ 国「自治体DX推進計画」の方向性と外れてはいなかったもの



これまでの町の取組

◆ 令和3年4月 「情報化推進担当課長」配置

～ 国「自治体DX推進計画」（令和2年12月）を受け、
「行政手続オンライン化を令和4年度末まで」「基幹行政システム
標準化・共通化を令和7年度末まで」など重点取組事項が示された中、
検討書も基にした推進として、担当課長を総務課内に配置し体制構築

<令和3年度実施事業>

- 重点取組事項に関する情報収集
- テレワーク体制整備（NTTテクノクス株）「magicConnect」導入
- 電子申請フォーム「L o G o フォーム」導入

<令和4年度実施事業>

- マイナポータル・ぴったりサービス上にオンライン行政手続構築

本日の内容

- これまでの町の取組（～R3）
- NTT東日本との連携（R4～）
 - 課題抽出ヒアリング実施
 - デジタル専門人材派遣
- デジタル田園都市国家構想交付金[デジタル実装タイプ]採択事業の紹介
 - 高齢者見守りサービス(スマートディスプレイ)整備事業
 - デジタル活用による住民にやさしい総合窓口案内整備事業
 - コンビニ収納整備事業
 - 証明書オンライン請求システム整備事業

NTT東日本との連携

◆令和3年度

～ デジタル分野の専門性の高さからマンパワー不足を感じ、行政DX・地域DX推進に繋がる「デジタル専門人材」活用に向け検討開始

◆令和4年9月～

～ 行政DX推進に向け【現状の「課題感」拾い上げが重要】との考えから、各所管へのヒアリングが必要と感じていた



NTT東日本北海道事業部より『DXロードマップ』作成支援提案



NTT東日本との連携・協働で、各所管課題抽出ヒアリングを実施し、課題解決の優先順位を付けた「岩内町DXロードマップ(案)」を作成

NTT東日本との連携

◆令和5年4月～

～ NTT東日本よりデジタル専門人材「ICT利活用推進アドバイザー」派遣が実現



「庁舎内職員に対するDX研修講師」
「岩内町DX推進計画(仮)作成に係るアドバイザー」
など、連携・協働関係を築いている

本日の内容

- これまでの町の取組（～R3）
- NTT東日本との連携（R4～）
 - 課題抽出ヒアリング実施
 - デジタル専門人材派遣
- デジタル田園都市国家構想交付金[デジタル実装タイプ]採択事業の紹介
 - 高齢者見守りサービス(スマートディスプレイ)整備事業
 - デジタル活用による住民にやさしい総合窓口案内整備事業
 - コンビニ収納整備事業
 - 証明書オンライン請求システム整備事業

事業概要 【高齢者見守りサービス（スマートディスプレイ）整備事業】

実施地域	北海道岩内町	事業費	3,456千円
実施主体	北海道岩内町	人口	11,373人

事業概要
 外部との繋がりが乏しい高齢者に対し、能動的に健康状態（体調不良有無）を見守るAIスピーカー機能を有すクラウドサービス対応端末（以下「スマートディスプレイ」という）を配備し、高齢者見守りサービスの向上および「見守られている安心感」を高齢者に提供する。テレビ電話やスマートディスプレイ（AIスピーカー）との会話での孤独感の抑止による介護予防、および日常のデジタル端末操作によるデジタルデバイド解消を目指す。

- 【地域の見守り】**
- ・ 端末から高齢者へ能動的かつ定期的な働きかけにより体調等を確認。高齢者の健康異常を早期に把握。
- 【オンライン地域コミュニティ形成】**
- ・ 同一端末利用の高齢者同士で、手軽にビデオ通話が可能。人とのふれあいを創出
- 【健康増進・介護予防】**
- ・ 端末への発声の推進、健康コンテンツ（ラジオ体操等）への誘導により健康増進、介護予防へ
- 【デジタルデバイド解消】**
- ・ 日常生活の中で日頃からデジタル端末に触れることで、高齢者特有のデジタル機器への抵抗を解消



主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】	【アウトカム指標（成果指標）】
	① 高齢者見守りサービスの月平均利用回数（一人あたり）	① 利用者の満足度

デジタル田園都市国家構想交付金 [デジタル実装タイプ] 採択事業の紹介

高齢者見守りサービス(スマートディスプレイ)整備事業

◆ヒアリングで拾い上げた課題感

～ 岩内町DXロードマップ(案)策定における課題抽出ヒアリングにて
『外部との繋がりが乏しい町内高齢者の状況が把握しきれていない』
という課題あり



<課題解決の方向性>

- 状況把握が必要な高齢者の様子を、ICT技術により見守りたい
- デジタル機器が苦手な高齢者でも、気軽に使えるものが必要
- 見守る・見守られている「安心感」の提供が必要

デジタル田園都市国家構想交付金 [デジタル実装タイプ] 採択事業の紹介

高齢者見守りサービス(スマートディスプレイ)整備事業

- ◆ 「ディスプレイ付きA Iスピーカー端末」で高齢者を見守り
 - 能動的な働きかけで高齢者の健康異常を早期に把握
 - ビデオ通話により「人とのふれあい」を創出
 - 健康コンテンツへの誘導による健康増進・介護予防
 - 日頃からデジタル端末に触れることで、デジタルデバイド解消へ

デジタル田園都市国家構想交付金 [デジタル実装タイプ] 採択事業の紹介

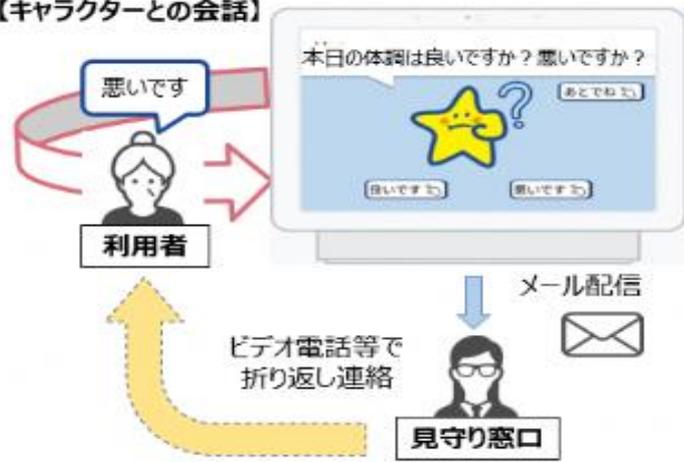
高齢者見守りサービス(スマートディスプレイ)整備事業

◆ 「ディスプレイ付きA Iスピーカー端末」で高齢者を見守り

端末が毎日、画面と音声で問いかけ、
これに高齢者が「声」で返答

体調の優れない高齢者へは、
「顔を見ながら」の対応

【キャラクターとの会話】



事業概要 【デジタル活用による住民にやさしい総合窓口案内整備事業】

実施地域	北海道岩内町	事業費	8,713千円
実施主体	北海道岩内町	人口	11,373人

事業概要
 暮らしやすい地域社会の実現に向け、「すぐ使える」「簡単」「便利」な行政サービスを提供する。そのため、「書かない・やさしい スマート窓口」をコンセプトに窓口支援システムを活用し、申請受付ヒアリングから申請書作成・出力までタッチパネル端末を使用することにより住民に対して手書きでの重複記載の手間を軽減し、お待たせしない、簡単・便利で確実な窓口対応を実現する。

具体サービス
 窓口支援システムでの受付フローは、住民が来庁され、職員が対応しながら必要事項をヒアリング確認し、職員用PCへ入力、ヒアリング結果から必要な申請書類を抽出し入力し、住民から本人確認書類等を受け取り、カメラOCR機能で申請書類へ自動転記により完成した申請書類の内容を住民が確認の上タッチパネル端末で署名入力することで申請完了となる。
 住民の申請書類記入負担を軽減し、庁舎内複数窓口での対応により混雑の緩和、密回避にもつながる。例えば視覚弱者の利便性向上や誤記の防止等を実現するとともに、職員の業務の属人化を排し、勤務経験レベルや職歴を問わず、均一の窓口サービスをすることで、組織横断的な業務の効率化や業務プロセス改善を実現する。



主なKPI
 【アウトプット指標（活動指標）】
 ①スマート窓口システム利用者件数
 ②スマート窓口システム利用者の申請書件数

【アウトカム指標（成果指標）】
 ①利用者の満足度

デジタル田園都市国家構想交付金 [デジタル実装タイプ] 採択事業の紹介

デジタル活用による住民にやさしい総合窓口案内整備事業

◆ヒアリングで拾い上げた課題感

- ～ 岩内町DXロードマップ(案)策定における課題抽出ヒアリングにて『来庁住民の利便性向上』『窓口職員の負担軽減に向けた業務効率化』『マイナンバーカード利活用に向けた取組』という課題あり



<課題解決の方向性>

- 「書かない、やさしい、スマート窓口」をコンセプト
- 窓口手続きにおいて、住民の「手書きでの重複記載を軽減」
- マイナンバーカードを用いた情報入力(基本4情報)の実現

デジタル田園都市国家構想交付金 [デジタル実装タイプ] 採択事業の紹介

デジタル活用による住民にやさしい総合窓口案内整備事業

◆ タッチパネル端末を活用した「書かない窓口」の構築

- 職員が来庁住民とのヒアリング確認により必要申請書類を作成
- マイナンバーカードを用いた本人確認および基本4情報の入力
- 申請書類間で共通・連動する項目はヒアリング時に自動連携
- タッチパネル端末による署名も申請書類間で自動連携

デジタル田園都市国家構想交付金 [デジタル実装タイプ] 採択事業の紹介

デジタル活用による住民にやさしい総合窓口案内整備事業



- 来庁住民の申請書類記入負担を軽減
- 視覚弱者の利便性向上や誤記の防止等の実現
- 職員の勤務経験レベルによらない、均一の窓口サービス提供
- 組織横断的な業務効率化や業務プロセスの改善



ご清聴 ありがとうございます

