

事業検証シート

基本目標No.	8	施策No.	31	基本事業No.	3	計画No.	141	
事業名	デジタル化推進事業					区分	継続	
目的	地域課題の解決や市民の利便性向上のため、デジタル化の推進を図る。							
手段	DX推進ビジョンに掲げるアクションプランの実施及び見直しを通じて、更なるデジタル化に取り組む。							
事業開始年度	令和4年度		事業終了年度		年度			
成果指標					現状値の推移			目標値
					令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和8年度
DX推進ビジョン(アクションプラン)の実施 ①LINE公式アカウント友だち登録者数 ②書かない窓口利用者アンケートによる満足度 ③デジタルデバйд対策講座受講者アンケートによる満足度					①6,347人 ②4.7 ③4.0			①5,000人 ②満足度5段階評価4.5以上 ③満足度5段階評価4.5以上
	令和6年度		令和7年度		令和8年度			
事業費 (単位:千円)	24,008		28,900		—			
備考								
事業実績	実施内容							
	DX推進ビジョン・アクションプランに掲げる事業について、下記のとおり取り組んだ。 ①LINE公式アカウント友だち登録者数 チラシ配布や各種イベント時の粗品配布、市広報によるPR等で登録増加を図った。 ②書かない窓口利用者アンケートによる満足度 10月中旬より各課順次利用開始し、7課71様式での運用となった。利用者アンケートは3月下旬に実施した。 ③デジタルデバйд対策講座受講者アンケートによる満足度 ふるさと出前きらめき講座として、「いまさら聞けないスマホの基本」を2回、「いまさら聞けないLINEの基本」を5回実施した。							
	事業実績(成果指標以外)		令和6年度	令和7年度	令和8年度			
事業評価	達成状況	おおむね達成						
	①LINE公式アカウント友だち登録者数 チラシ配布、市広報、市民向けイベント時に紹介するなどの広報活動に加え、11月よりLアラートオプションの実装により自然災害情報等の配信が充実したこともあり、3月末時点の登録者数は6,347人となり目標値を達成した。 ②書かない窓口利用者アンケート 10月に市民課・税務課窓口からサービスインし、7課71様式での運用が行われている。3月下旬実施の利用者アンケートでは満足度は4.7となり目標値を達成した。 ③デジタルデバйд対策講座受講者アンケート ふるさと出前きらめき講座として「今さら聞けないスマホの基本」、「今さら聞けないLINEの基本」を、合わせて7回実施した。受講者からはおおむね満足したとの回答を多数得られ、アンケートでは満足度4.0となった。目標値には届かなかったが、今後も依頼に基づき対応していく。							
今後の方向性	現状のまま継続							
理由	DX推進ビジョンやアクションプランに基づき、引き続きデジタル化による業務の効率化と行政サービスの利便性向上を図るため。							
重点化内容 または 改善内容								

令和7年9月18日（木）
令和7年度第2回外部評価委員会

デジタル化推進事業

企画財政部 情報政策課

.....[目次].....

01

はじめに

02

事業概要

03

実施内容①～③

04

今後の課題と展望

05

今年度の取り組み

06

事前質問への回答

[はじめに]

D X 推進の背景

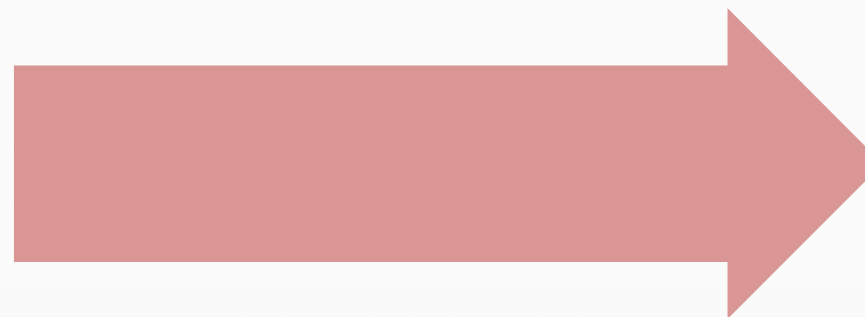
■地方が抱える課題

- ・人口減少、少子高齢化
- ・地域産業の衰退・担い手不足
- ・地域コミュニティの希薄化
- ・行政サービスの維持が困難に

■新型コロナが浮き彫りにした課題

- ・観光やサービス業の打撃
- ・非接触対応の遅れ
- ・オンライン化の必要性の顕在化

社会の変化に対応するために



■課題解決のカギはデジタル

- ・行政サービスの利便性・効率性向上
- ・市民サービスの質の維持
- ・持続可能な地域社会の実現



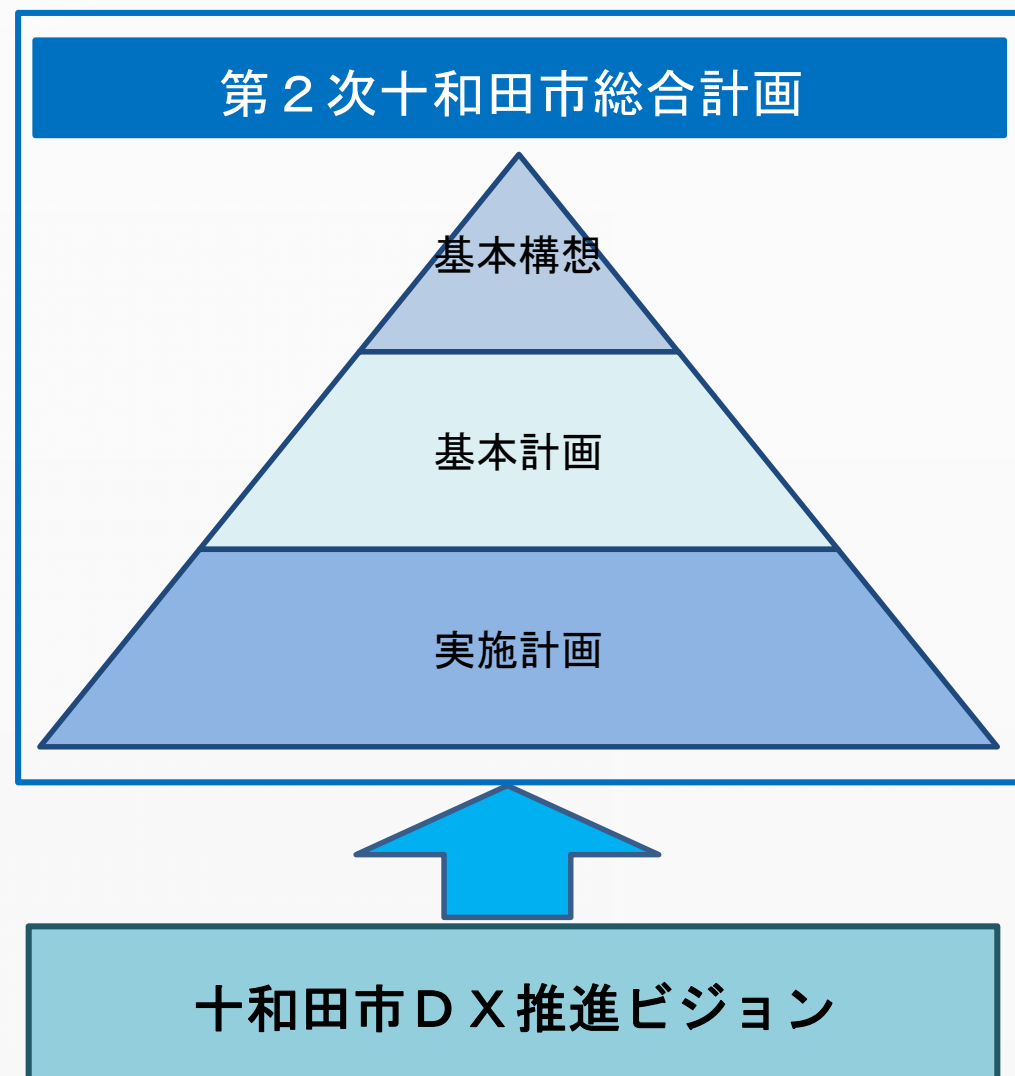
出展：デジタル田園都市国家構想基本方針

(令和4年6月7日閣議決定)

D X 推進ビジョンの策定

「D X 推進ビジョン」は、市の最上位計画である「**十和田市総合計画**」に即して策定する個別計画として、D X 推進における方向性や具体的な取組を示すものです。

「十和田市総合計画」の8つの「基本目標の主な課題」に対する**デジタル技術を活用した取組みを5つの類型**に再整理し、この類型に基づく具体的事業としてアクションプランを設定しています。



総合計画の基本目標	分野	主な課題	課題に対する取組み	デジタル化の類型
1 産業振興	地域経済	地域経済の回復	地域通貨の整備	経済活性化
2 子育て・教育	子育て	子育て情報の提供	子育て情報の提供 ※	情報発信
3 健康・福祉	健康	健康勧奨・健康管理	ウェアラブル機器の活用	健康増進
4 生涯学習・文化・スポーツ	教育	各種申請手続きの簡略化	電子申請システムの活用 ※	業務効率化
5 安全・安心	防災	緊急時の情報提供	SNS 等情報発信の強化	情報発信
			情報格差の解消	デジタルデバйд対策
6 環境	インフラ	地域課題の収集	情報共有プラットフォームの整備	情報発信・業務効率化
7 都市基盤	インフラ	地域課題の収集	情報共有プラットフォームの整備	情報発信・業務効率化
8 自治体経営	業務改善	業務の簡素化・効率化	窓口業務の改善	窓口改善
			財務会計の電子決裁化 ※	業務効率化
			R P A、A I－O C Rの展開 ※	
			標準準拠システムへの移行	

8つの基本目標における取組みについて、改めてデジタル化を進めていく上でのタイプ別に分類すると、**情報発信** **窓口改善** **健康増進・経済活性化** **デジタルデバйд対策** **業務効率化** の大きく5つのデジタル化の類型に整理することができます。第3章以降では、この5つの類型ごとにアクションプランを検討していきます。

※ウェアラブル機器…身につけて利用することができるコンピュータや電子機器のこと。

※情報共有プラットフォーム…複数の人と情報を簡単に共有・活用するための仕組みやサービスのこと。

※A I－O C R…A Iを活用して画像や書類の文字を認識し、データ化する技術のこと。

※R P A…パソコンでの繰り返し作業や事務作業を自動化する技術のこと。

〔 事業概要 〕

目 的

地域課題の解決や市民の利便性向上のため、デジタル化の推進を図る

手 段

D X 推進ビジョンに掲げるアクションプランの実施及び見直しを通じて、更なるデジタル化に取り組む

成果指標

D X 推進ビジョン（アクションプラン）の実施

- ① L I N E 公式アカウント友だち登録者数
- ② 書かない窓口利用者アンケートによる満足度
- ③ デジタルデバйд対策講座受講者アンケートによる満足度

[実施内容①]

成果指標：LINE公式アカウント友だち登録者数

【目標値】

令和7年3月末登録者数 5,000人

【実施内容】

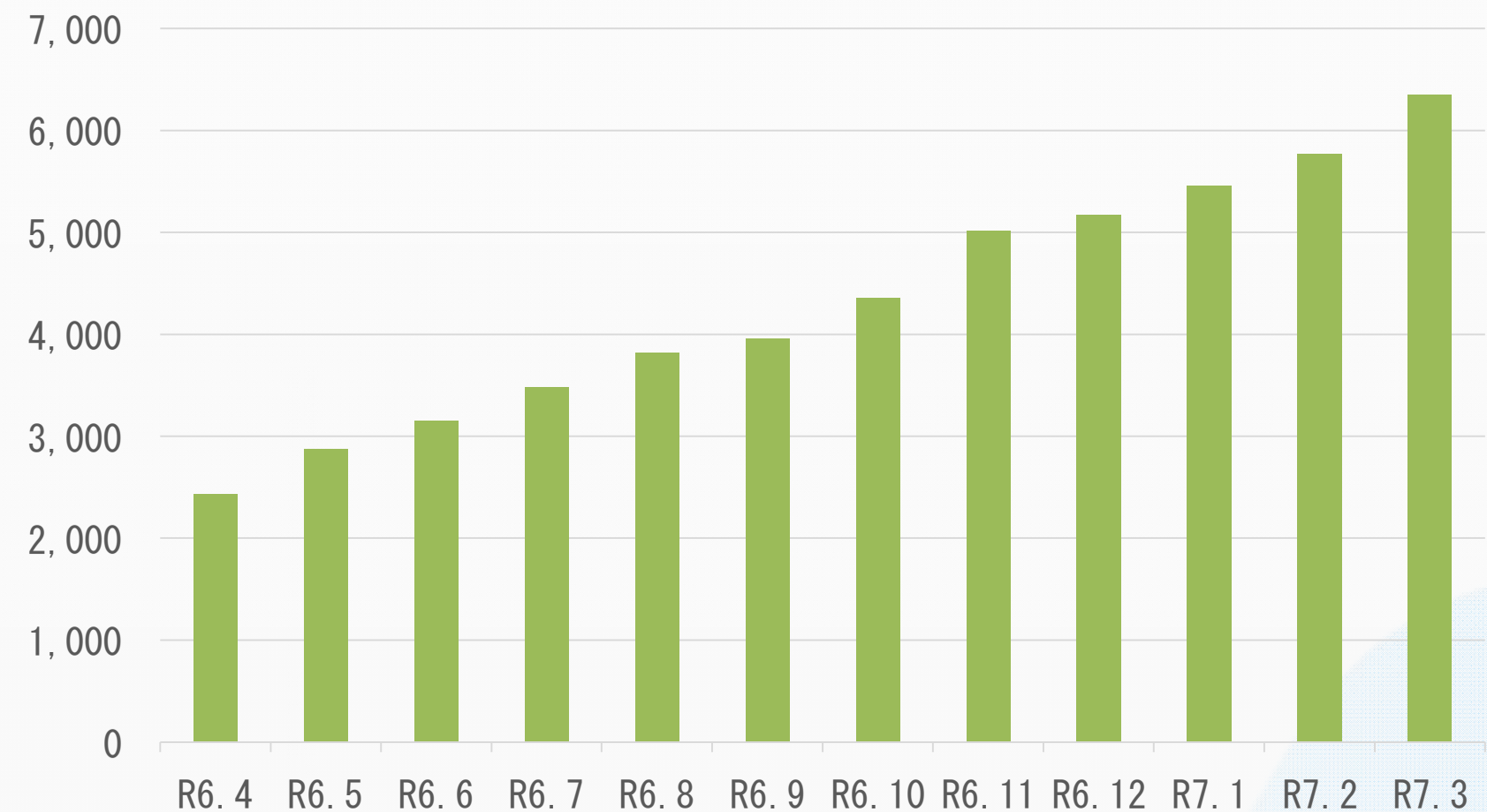
チラシ配布や各種イベント時の粗品配布、市広報によるPR等で登録者数の増加を図りました。

【成果】

令和7年3月末登録者数 6,347人

各種広報活動に加え、令和6年11月より自然災害情報等の配信が充実したこともあり、目標値を達成しました。

令和6年度 友だち登録者数推移



令和6年3月末登録者数 1,706人

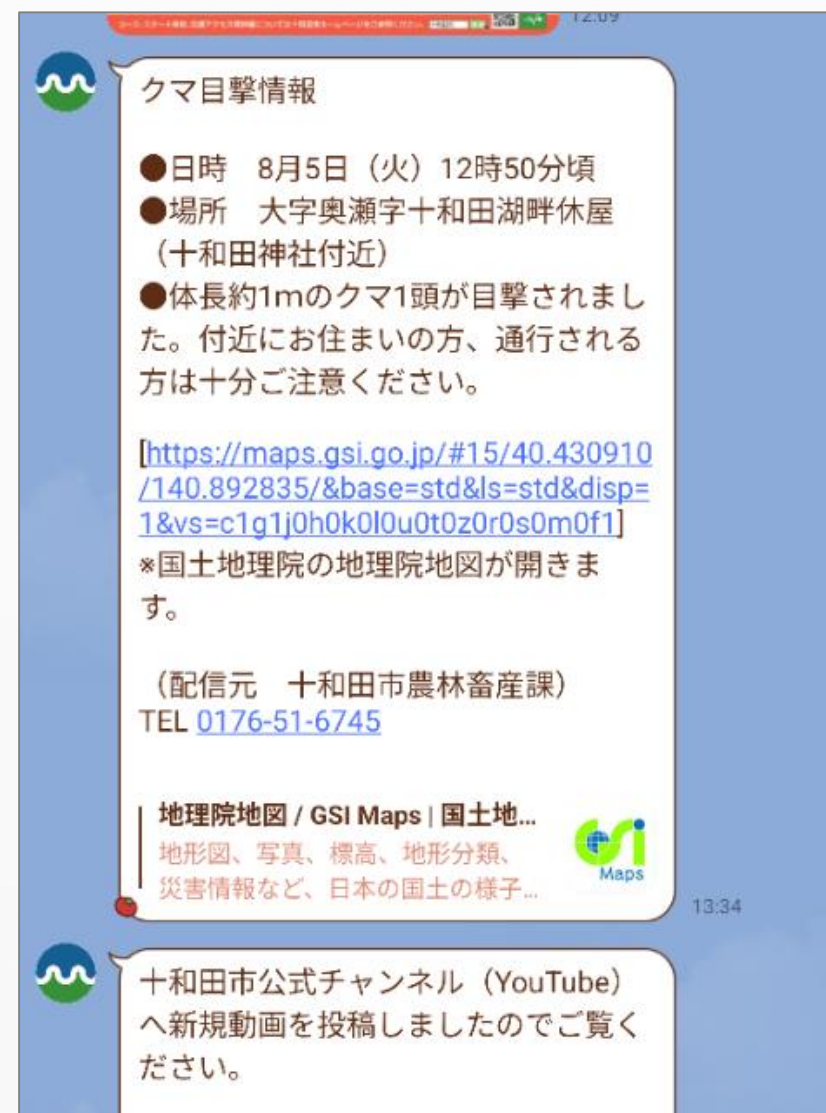


+4,641人

令和7年3月末登録者数 6,347人

主な機能の紹介

【市から市民への情報発信】



イベント情報など市からのお知らせや、クマ目撃情報などを配信しています。どんな情報を受信するかは受信者側で設定することができます。

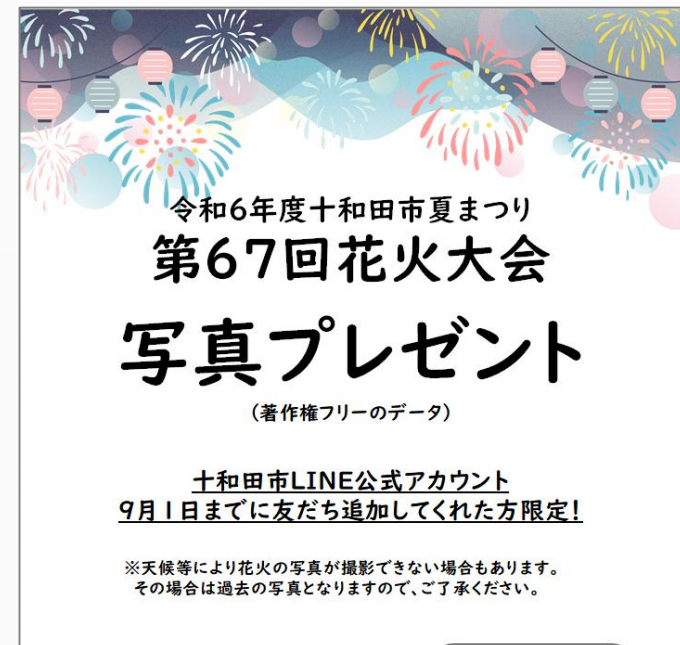
【3つの基本メニュー】



メニューからは、防災・ゴミ・子育て・医療機関・観光・公式SNSなどの情報や関連するホームページをすぐに見ることができます。

友だち登録者数増加に向けた取り組み

【イベント写真プレゼントキャンペーン】



- ◇写真をもらう方法
- ①十和田市LINE公式アカウントを友だち追加する
 - ②「イベント」配信を受け取る
- ※写真は9月2日に配信予定



【相撲大会でのうちわ配布】



【北里大学紅葉祭での抽選会】



[実施内容②]

成果指標：書かない窓口利用者アンケートによる満足度

【目標値】

満足度 4. 5 以上（5段階評価）

【実施内容】

マイナンバーカード等を専用機器を使って読み取り、住所、氏名、生年月日が自動的に申請書に転記されるサービスで、申請者の記入作業が簡略化しました。

【成果】

満足度 4. 7（5段階評価）

10月中旬より順次利用を開始し、7部署71種類の様式での運用が進められています。3月下旬に実施したアンケートの利用者満足度は目標値を達成しました。

導入前後の市民の動きの変化（税務課窓口の場合）

導入前

- ①来庁
- ②自身で申請書へ記入
- ③順番が来たら窓口へ
- ④職員に申請書を提出
- ⑤証明書発行
- ⑥会計
- ⑦帰庁



導入後

- ①来庁
- ②順番が来たら窓口へ
- ③職員が申請書を作成
- ④証明書発行
- ⑤会計
- ⑥帰庁

書かない窓口の流れ



窓口で申請内容を聞き取り

本人確認書類をお預かりします



専用の機械で本人確認書類を

読み取ります



住所や氏名を印字した申請書が

印刷されます



【読み取り機械】

【窓口でのやりとりの様子】



[実施内容③]

成果指標：デジタルデバйд対策講座受講者アンケートによる満足度

【目標値】

満足度 4. 5 以上（5段階評価）

【実施内容】

ふるさと出前きらめき講座として「いまさら聞けないスマホの基本」を2回、「いまさら聞けないLINEの基本」を5回、計7回実施しました。

【成果】

満足度 4. 0（5段階評価）

目標値には届きませんでした。受講者からは概ね満足したとの回答を多数得られました。今後も、様々なご意見を踏まえながら引き続き実施していきます。



講座の主な内容

デジタルデバイス対策講座では、スマホやLINEの基本的な使い方や市公式LINEの使い方のほか、これらを使う上での注意事項などについても説明しています。

基本的な使い方

音量調整ボタン

だいたい本体の左右どちらかの横側についている。

カメラのレンズ

自分を撮るとき用は液晶画面側。通常撮影時は、画面の裏側のレンズを使用。

アイコン

様々な機能を使うための入口。タップすることで始めることができる。

電源ボタン

本体どちらかの横側についている。長押しすることでオンオフできる。

充電器の挿し口

下側面にあることが多い。

スマホのトラブル

◎課金トラブル

有料と気づかずにアプリをダウンロード、課金してしまった。

◎電話を切り忘れてしまう

2～3分程度の短い時間で電話したのに、電話が切れておらず数時間分の通話料を請求された。

◎不要なオプションサービスに入っている

スマホを買う際に1ヶ月間無料ということで様々なオプションを付けたが、解約する方法がわからなかったため、高額な使用料を請求された。



28

LINEってなに？

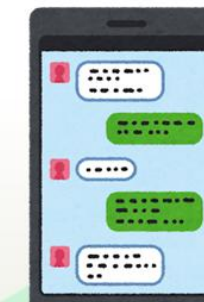
【LINE（ライン）】



無料でメッセージのやり取りができます。

個人間でも、**複数人のグループ**でもやりとりできます。音声通話やビデオ通話も可能。

スマホ所有者の8割以上が使用していると言われています。



十和田市LINE公式アカウント初期設定



○や□を押すと「受信する・受信しない」が切り替わる

13

..... [課題と今後の展望]

課 題

◆ 多様な市民ニーズに応じたデジタル化の推進

市民の中には、デジタル技術を積極的に活用する方もいれば、デジタルに不慣れで支援を必要とする方もいます。誰もが安心して行政サービスを利用できるようにするためには、“使える人”の利便性を高めると同時に、“使えない人”への支援や配慮も欠かせません。

今後のDX推進においても、単純にデジタル技術を導入するのではなく、それぞれの状況に応じたきめ細かな対応を進めていくことが重要だと考えています。

◆ 部署を超えた連携の強化

DX推進のためには全庁的な連携が不可欠であり、市の業務全体を最適な形にするためには、庁内での情報共有や業務連携が今後ますます重要になってくると考えています。

※BPR…「Business Process Reengineering」の略。業務プロセスを根本から見直し、再構築すること。

..... [課題と今後の展望]

今 後 の 展 望

◆地域課題に寄り添ったデジタル施策

引き続き、「地域課題の解決」につなげるため、デジタルの力を取り入れながら、市民が暮らしの中でその利便性や効果を実感できるような施策を進めていきます。

◆使いやすく効率的な行政サービスの実現

書かない窓口などの既存の取組をさらに進化させ、市民がサービスを受ける際の使いやすさを目指します。また、市役所内のデータ連携・業務効率化を進めることで、職員の負担軽減を図ります。

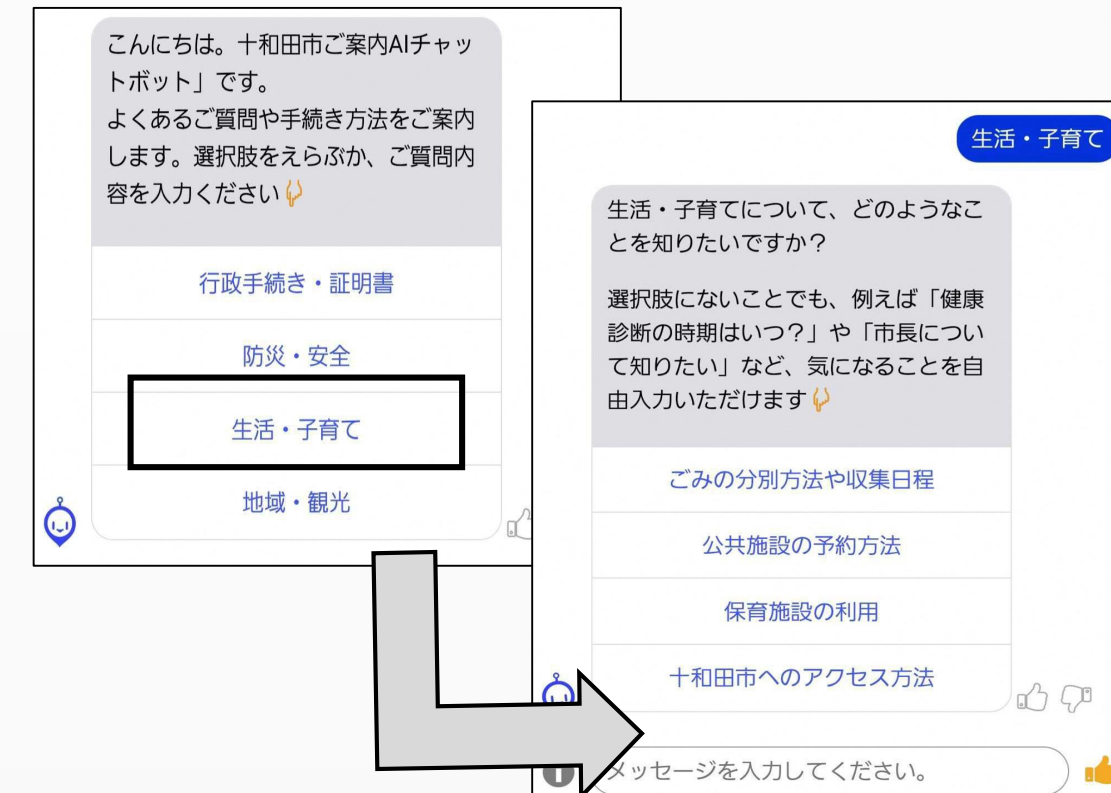
◆デジタルデバйд対策

あらゆる方がデジタル化に取り残されることの無いよう、民間事業者と協力してスマホ教室を開催するなど、実際の体験を通じて理解を深める工夫を行い、満足度の向上を目指します。

..... [今年度の取り組み]

A I チャットボットサービスの導入

市民へのスムーズな情報提供や、行政サービスに関する問い合わせ対応にかかる職員の負担軽減を図るため、市のホームページにA I チャットボットサービス（A I を活用した自動応答システム）を導入します。



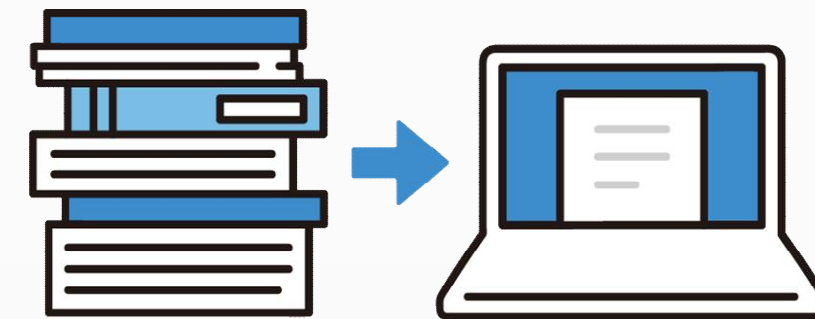
選択肢から知りたい情報を選んだり、聞きたいことを入力すると、A I が回答します。

24時間365日対応することが可能です。

..... [今年度の取り組み]

ペーパーレス会議システムの導入

各種会議で使用される紙資料を削減することで、大量の資料印刷や配付にかかるコスト、印刷時間の削減や、森林資源の保護、廃棄物の削減などを図ります。また、ペーパーレス会議システムの運用によって効率的な会議運営を図ります。



会議資料をデータで参加者に配付することができ、参加者は各自の端末で資料を見ることができます。

データの送信だけで済むため、資料の急な差し替えや追加にも、すぐに対応することができます。

また、持ち運びやすいタブレット端末を職員に配付し、さまざまな会議で活用する予定です。

..... [事前質問への回答]

質問

IT技術がめまぐるしい進化を遂げている中、自治体においてもデジタル化は欠かせない取り組みだと思います。十和田市のデジタル化の進捗と高齢者にも優しいデジタル化の工夫はされているかどうか教えてください。

回答

デジタル化の進捗状況としては、令和４年度に策定しました「ＤＸ推進ビジョン」では、基本方針別にアクションプランとして20事業を掲げていますが、既に13事業を実施しており、今年度新たに５事業に着手しているところです。

高齢者等への取り組みとしては、ふるさと出前きらめき講座として、職員が講師を務めるスマホやＬＩＮＥの基本講座を開催し、令和６年度は、計７回、延べ83人にご参加いただきました。

また、マイナンバーカードへの保険証紐づけ等の手続きについても、情報政策課で対応しています。

..... [事前質問への回答]

質問

デジタル化を推進していくうえでの課題があれば教えてください。

回答

市民の中には、デジタル技術を積極的に活用する方もいれば、デジタルに不慣れで支援を必要とする方もいます。誰もが安心して行政サービスを利用できるようにするためには、“使える人”の利便性を高めると同時に、“使えない人”への支援や配慮も欠かせません。

今後のDX推進においても、単純にデジタル技術を導入するのではなく、市民一人ひとりの状況に応じたきめ細かな対応を進めていくことが重要だと考えています。

DX推進のためには全庁的な連携が不可欠であり、市の業務全体を最適な形にするためには、庁内での情報共有や業務連携が今後ますます重要になってくると考えています。

※BPR…「Business Process Reengineering」の略。業務プロセスを根本から見直し、再構築すること。

..... [事前質問への回答]

質問

市の公式LINEについて。土日＆休日の発信はどのような形で行っているのか（例・テレワークなど）お示しいただきたい。

私自身4月に十和田市に来たため、不勉強で恐縮だが「書かない窓口」について具体的な内容をお示しいただきたい。

回答

公式LINEの休日等の発信について、災害や気象情報は、災害情報共有システム（Lアラート）との連携機能により、自動的に発信されています。その他、各課の判断によりタイマー機能を活用して発信することも可能です。また、緊急時には、職員が手動により発信する場合があります。

「書かない窓口」の具体的内容としては、市役所各窓口に設置されている申請書記入サポートシステムにより、マイナンバーカードや運転免許証を読み取ることで、住所や氏名を印字した状態の申請書を印刷するもので、申請者の手書き負担を軽減するとともに誤記入や受付時間の短縮を図るものです。

..... [事前質問への回答]

質問

LINEアカウント5,000人目標6,347人実績ですが、この数値が妥当な数値なのでしょうか？さらなる拡大をお考えですか？

回答

令和4年10月より運用を開始しましたが、この時の年度末登録者数は約1,700名でした。一か月あたり登録者が平均280名だったことから、令和5年度の目標値は、 $280人 \times 12か月 = 3,360人$ 程度の増加と試算し、当初の1,700人に3,300人を加え5,000人を目標としたものです。

結果として目標値を上回りましたが、令和7年度からアクションプランにおける目標値を「年間1,000人の増」に変更しており、引き続き、更なる登録者の増を目指すこととしております。

..... [事前質問への回答]

質問

書かない窓口の様式の中で、7課71様式の運用がなされていますが、運用している様式の改善点、今後運用を検討・予定している様式等ありましたら紹介してもらいたいです。

回答

現在、更なる利便性の向上のため、「窓口改革」の一環として、関係各課と連携しながら課題の洗い出しや見直し作業を進めています。
また、現在は、今後運用を検討している具体的な様式を紹介できる段階ではありませんが、各課窓口において、より多くの手続きを「書かない」対象とするよう拡充を図ってまいります。

..... [事前質問への回答]

質問

D X化によって、人件費、手続き時間、運営コストの削減等図られていると思いますが、数値化等、分析されているものがありますか？

回答

D X化による削減効果についての主なものは以下のとおりです。（令和6年度実績）

○A I－O C R・R P A利用：約2,674時間の削減（人件費換算約535万円）

○おくやみ窓口：約38.6時間の削減（人件費換算約8万円）

○書かない窓口：約62.1時間の削減（人件費換算約12万円）

○キャッシュレスセルフレジ：利用者アンケートによる満足度「大変満足82.0%」

ご清聴ありがとうございました

.....

企画財政部 情報政策課