



# 由利本荘市の進めるデジタル化

<住み慣れた地域にいつまでも暮らせるためのまちづくり>

2023年6月

由利本荘市 DX推進監 藤原 慎哉

# この一年間の主な取り組み

## 新しい市役所窓口

### 窓口キャッシュレス化

すべての窓口で電子マネーやQRコード決済が使用可能に



Q「窓口キャッシュレス決済」の概要について

### 非接触の空中ディスプレイ導入

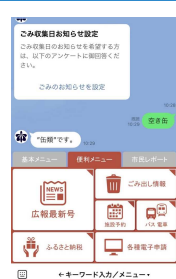


### グループウェアのクラウド移行による内部効率化

由利本荘市

LGWAN から直接 Office 365 を利用可能に。三層分離の課題を解決し、「2040 問題」に備える「由利本荘市モデル」

### LINE公式アカウントによる情報発信の強化



## デジタル化推進計画の策定

由利本荘市 デジタル化推進計画 概略（令和4年度～令和7年度）

<p><b>市民サービスの向上</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市民サービスの向上</li> <li>市民サービスの向上</li> <li>市民サービスの向上</li> </ul>	<p><b>市民サービスの向上</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市民サービスの向上</li> <li>市民サービスの向上</li> <li>市民サービスの向上</li> </ul>	<p><b>市民サービスの向上</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市民サービスの向上</li> <li>市民サービスの向上</li> <li>市民サービスの向上</li> </ul>
---	---	---

## 「市役所デジタルスポット」の設置



## 「スマート申請」サービス開始



## デジタルデバインド解消事業

高齢者のスマホデビューを応援します! 最大2万円を補助

大学生から学ぶスマホ相談会

IGT支援員派遣・デジタル導入 端末のセキセイモバイルルータ貸 教職員へ

秋田県立大学の学生が、個別に相談のってくれます。操作やアプリ・機能等について、気軽に相談いただけます。

## 移動市役所の実証実験



## スマートストアの実証実験



# 秋田県 由利本荘市の状況



- 地理:秋田県南西部に位置し,県内最大の面積
- 人口:72,634人(65歳以上:38.6%)
- 平成17年に8自治体が合併して誕生
- 海(日本海),山(鳥海山),川(子吉川)豊かな自然
- 2040年にかけて「消滅可能性都市」に該当
- 人口減少,少子高齢化,人材不足,交通不便
- 自主歳入財源と市人件費が同額で交付金頼り
- 秋田県立大学の本荘キャンパスあり



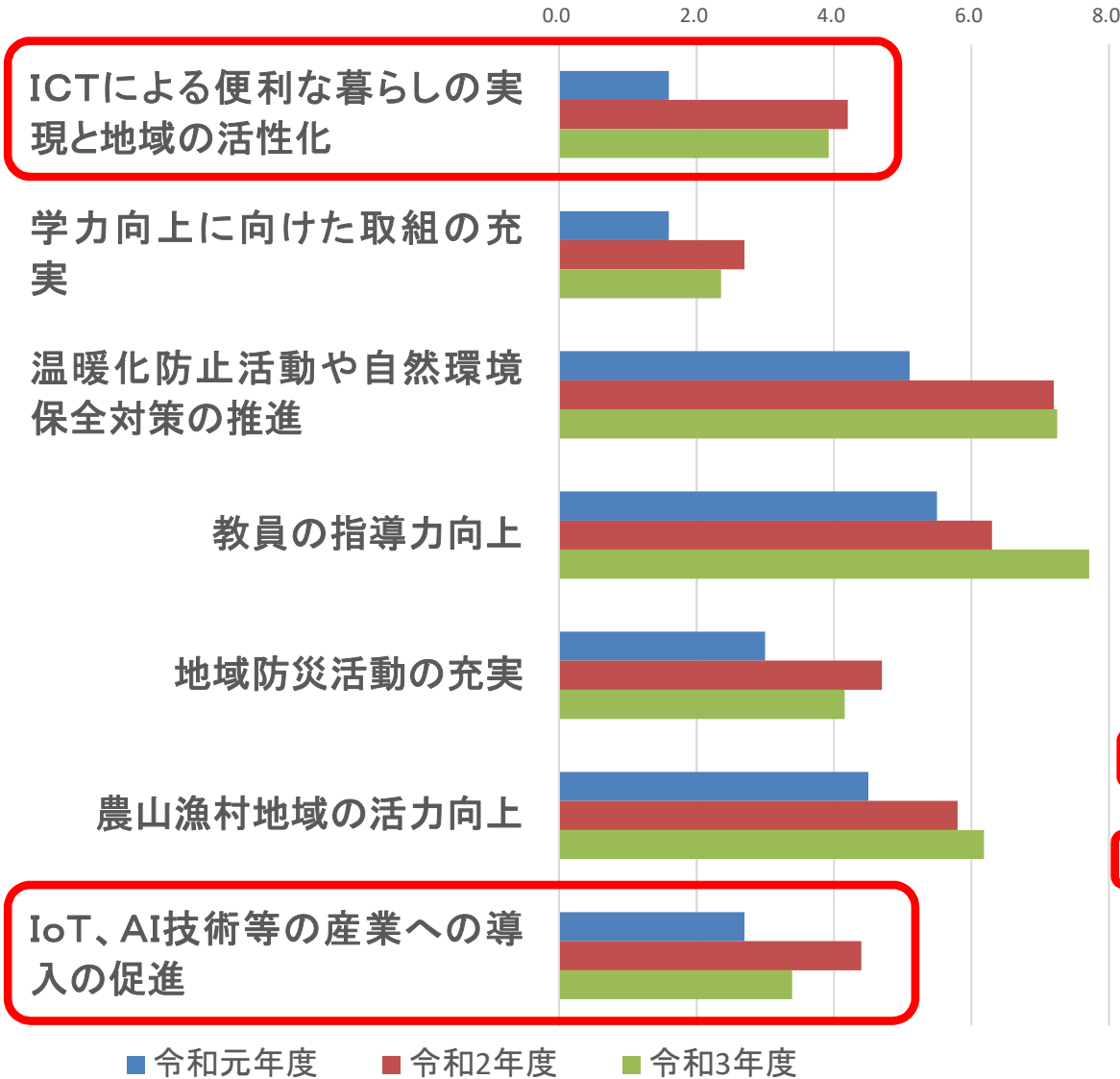
# コロナ禍を経てICTへの期待の高まり

## ● 秋田県民の回答

順位	項目	R1→R2 上昇率	R1→R3 上昇率
1	ICTによる便利な暮らしの実現	263%	245%
2	学力向上に向けた取組の充実	169%	148%
3	温暖化防止活動や自然環境保全	141%	142%
4	教員の指導力向上	115%	140%
5	地域防災活動の充実	157%	139%
6	農山漁村地域の活力向上	129%	137%
7	IoT、AI技術等の産業導入	163%	126%

## ● 由利本荘市民の回答

順位	項目	R1→R2 上昇率	R1→R3 上昇率
1	学力向上に向けた取組の充実	1267%	1376%
2	ICTによる便利な暮らしの実現	142%	291%
3	教員の指導力向上	159%	188%
4	IoT、AI技術等の産業導入	81%	184%
5	温暖化防止活動や自然環境保全	122%	167%
6	スポーツ振興による地域活力向上	263%	167%
7	快適で和らげる生活基盤の整備	195%	148%



出典：秋田県県民意識調査「県の重要課題について」

# 地方自治体を取り巻く環境

2022年

2023年

2024年

2025年

デジタル田園都市交付金で、マイナカード申請率が申請要件に

マイナンバーカード交付率を地方交付税の算定項目とする方針を表明

オンラインサービスの拡充・人件費減少

交付金でデータ連携基盤構築、スマートシティ化



あらゆる行政サービスがスマートで便利に

自治体マイナポイント制度活用で迅速な給付

地方自治体は、二極化してゆく分岐点

デジタル田園都市交付金の活用



デジタル田園交付金や自治体マイナポイント活用などにエントリーしない自治体は乗り遅れ

交付金の対象外となり、データ連携基盤構築などは自治体が自前予算で構築

補助金もなく自治体独自予算で措置

地方交付税交付金に格差「デジタルの崖」と呼ばれる年

給付金は現金中心のまま、独自のデータベース作成コスト増

紙ベースの手続き継続・人件費高



・政府は、マイナンバーカードを核として、デジタル化に積極的な自治体を支援する方針が明確。  
・地方交付税だよりの自治体には甚大な影響。

# 6つの課題(自治体DX)

- 1 何から始めれば良いか分からない
- 2 役所の役割が分からない
- 3 マイナンバーカードが普及しない
- 4 新しい取り組みに反対される
- 5 固定観念に阻まれる
- 6 予算不足、人材不足

⇒ 実は外部との調整より、内部の調整の方が大変



何から始めれば良  
いか分からない

- 1 新しいアイデアが思い浮かばない
- 2 予算も少ない
- 3 ICT導入は単なる買い物になりがち



## 「パッケージ」作戦

- ・ まずは他の自治体の成功例からマネしてはじめてみる
- ・ バラバラの事業をまとめて、パッケージで展開
- ・ あくまで住民のためになるかどうかで判断

# 無人運用「市役所デジタルスポット」の設置

- 令和5年度4月3日(月)より運用を開始。パッケージで無人で運用するのは全国初。
- 令和4年4月に「スマート無人行政キオスク事業」として採択された「R3デジタル田園都市国家構想推進交付金」を活用。



## 令和5年5月末までの稼働実績

住民票などの証明書の発行: **135件**

(内訳:市民ホール108、カダーレ21、アリーナ6件) ※1

遠隔相談実績: **9件**

(相談受付箇所: 矢島3、由利2、本庁市民ホール3、アリーナ1)  
(職員対応箇所: 福祉支援課7、地域包括支援センター2)

デジタルサイネージ操作実績: **1,332件**

(一人あたり3タッチと換算すると約444人が操作)

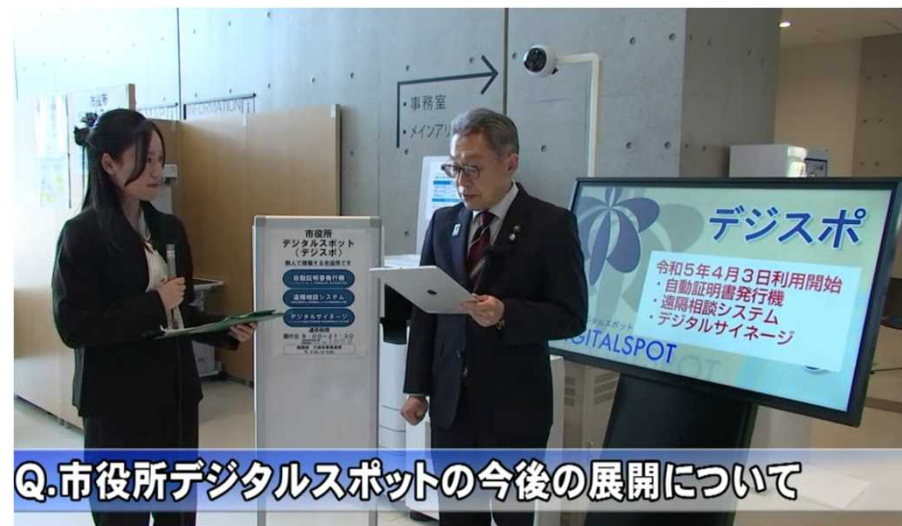
## 由利本荘市が住民票発行など受け付けるデジタルシステム設置

04月17日 07時33分



由利本荘市は、市民サービスの向上にむけ、デジタル技術を活用して住民票の発行や遠隔での福祉の相談などに無人で対応できる新たなシステムを市内3か所に設置しました。

「市役所デジタルスポット」と名付けられた新たなシステムは、市



Q.市役所デジタルスポットの今後の展開について





### 役割が分からない

- 1 役所ができることは少ない？
- 2 特定の企業支援をしてはダメ？
- 3 将来性のある若者が地元を選ばない

## 「企業のお力を借りる」作戦

- ・ 日本企業のものづくり技術を普及させたいという思い
- ・ 技術の展示の場としての公共施設の有効活用
- ・ 企業支援は将来の可能性を広げることにつながる
- ・ 日本企業支援は役所の重要業務(在外公館はすでにやっている)

未来を担う子ども達や地元企業に、最新の科学技術に触れていただきたい、との思いが皆に伝わった。

# 秋田初の空中ディスプレイ設置

NHK NEWS WEB

秋田 NEWS WEB

2022年（令和4）

## 「空中ディスプレイ」で窓口案内 由利本荘市の市役所に設置

10月04日 16時48分



秋田県由利本荘市の市役所に、空中に浮かび上がる画像を指で操作する「空中ディスプレイ」を活用して窓口の案内をする端末が設置されました。

この「空中ディスプレイ」は、熊本県八代市のベンチャー企業が3年かけて開発したもので、光を空

中で組み合わせて画像を浮かび合わせるとともに、赤外線センサーで指の動きを認識させる

デジタル入する  
湊貴信の窓口  
市役所  
由利本荘市  
空中ディスプレイ



Q.空中ディスプレイとは

## 空中ディスプレイ登場

空中に浮かんでいるように見え、ディスプレイ画面。第1号機



由利本荘市は4日、実際に浮かぶ画面には触れず空中に浮かび上がったディスプレイを操作して、庁舎内の窓口案内を受けられる機器を市役所の正面入り口に設置した。市のデジタル化の取り組みに賛同した熊本県のベンチャー企業が無償で提供した。

由利本荘市庁舎内の窓口

## 非接触、先端技術「触れて」



由利本荘市役所に設置された空中ディスプレイを活用した庁内案内機器





## マイナンバーカードが普及しない

- 1 行政デジタル化の根幹となるものであるにも関わらず、市の職員ですら取得が進まない
- 2 使い道が住民に見えていない
- 3 安全性の不安もあり普及が進まない

## 「背水の陣」作戦

- ・ マイナンバーカードは唯一のオンライン対応の公的本人確認証
- ・ 全国初で宣言してしまうことで、背水の陣を引く
- ・ 「宣言」すること自体には、お金もかからない
- ・ いずれ普及は進むことを見越して、率先して利活用へ舵を切る
- ・ 交付金や市の予算確保も要求しやすくなる

# 【マイナンバーカード利活用宣言】

NHK NEWS WEB 新着 天気 動画 特集 社会 気象・災害 科学・文化 政治 ビジネス 国際

秋田 NEWS WEB

全国初 由利本荘市が「マイナンバーカード利活用宣言」

12月22日 07時49分

由利本荘市は15日、市民生活の利便性向上に向け、マイナンバーカードの機能を積極的に活用するとして「利活用宣言」を行った。住民票などの電子申請の受け付けを来年1月から始めるなど、行政サービスの順次拡充する。カーブの普及拡大にもつなげたい考え。市によると、利活用宣言は全国の自治体で初めて。市は利活用宣言に合わせた第一弾の取り組みとして、自宅にいながら住民票などの証明書を取得できる「スマート申請」を来年1月16日から始める。同様のサービスは県内で秋田市などに続き4例目だという。

スマートフォンなどの端末から市のホームページにアクセスし、証明書の発行を申請すると、マイナンバーで本人

由利本荘市は15日、市民生活の利便性向上に向け、マイナンバーカードの機能を積極的に活用するとして「利活用宣言」を行った。住民票などの電子申請の受け付けを来年1月から始めるなど、行政サービスの順次拡充する。カーブの普及拡大にもつなげたい考え。市によると、利活用宣言は全国の自治体で初めて。市は利活用宣言に合わせた第一弾の取り組みとして、自宅にいながら住民票などの証明書を取得できる「スマート申請」を来年1月16日から始める。同様のサービスは県内で秋田市などに続き4例目だという。

スマートフォンなどの端末から市のホームページにアクセスし、証明書の発行を申請すると、マイナンバーで本人

由利本荘市 マイナカード積極利用へ

全国初「利活用宣言」

来月からサービス順次拡充

## 由利本荘市マイナンバーカード利活用宣言

由利本荘市は、今後のまちづくりにおいて、マイナンバーカードの機能を、積極的に、利活用していくことを宣言いたします。(令和4年12月15日由利本荘市)

- 市民の利便性向上のため、新しくシステムを構築する場合には、マイナンバーカードのICチップの地域住民向け拡張機能や電子証明書機能を安全かつ積極的に利活用していくとともに、いっそうの普及促進に努めてまいります。

他の自治体で既に導入されている様々な良施策を参考に、マイナンバーカードの機能を利活用したサービスの導入を検討し市民の利便性を高めていきます。

- オンライン申請サービスなど(自宅で証明書受取)



- 市役所の窓口でなるべく書かせないようにする改善など



- 図書館など公共施設での利用等

普及率は30%から74%へ上昇

用する考えだ。

総務省によると、本県の11月末時点のマイナンバーカード交付率は53・5%、由利本荘市は49・0%にとどまる。

政府はマイナンバーカードをデジタル社会の基盤と位置付け、今後は運転免許証や健康保険証と一体的に活用する方針を示した。



## 新しい取組に反対

- 1 職員目線で仕事を増やしたくない
- 2 現状維持で満足、新しい取組には反対
- 3 固定観念とあきらめ感

## 「ソフトランディング」作戦

- まずは実証実験から開始してみることで了解を得た
- 好評だった実験結果を推進力に
- 職員目線ではなく、住民目線で利便性を高める必要性
- ゴールまでのスケジュールを立て、本格実施へ

# 窓口キャッシュレス化

【スケジュール】

## ① WAONによる先行実験

- ・ 令和4年1月～6月試行



## ② 窓口でキャッシュレス決済を本格導入

- ・ 令和4年11月から
- ・ 各種クレジットカード、電子マネー、QRコードが使えるように



## ③ オンライン申請・決済システムの導入(スマート申請)

- ・ 令和5年1月16日から開始
- ・ 決済はオンラインでクレジットカードで行い、マイナンバーカードで本人確認の上、住民票等は自宅に郵送される仕組み導入





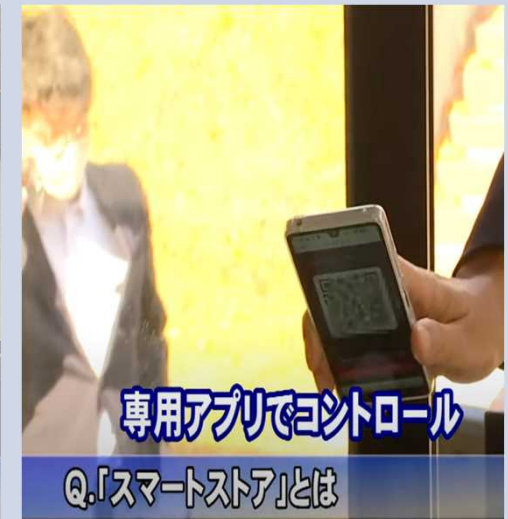
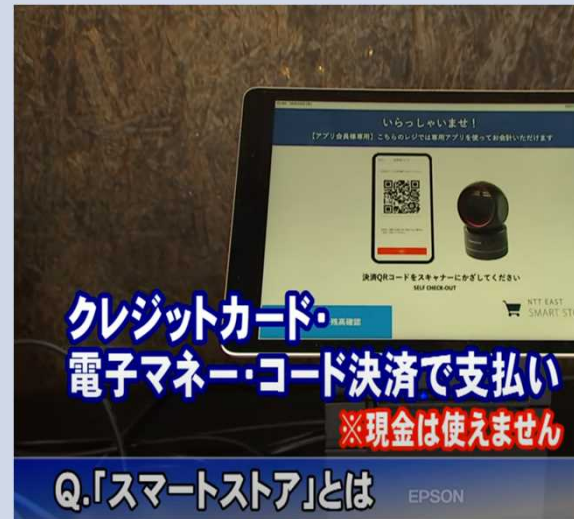
## 固定観念の打破

- 1 民業分野に行政は手を出すな？
- 2 批判を恐れ前例主義や保守的な考え
- 3 どうせダメだというあきらめ固定観念

## 「民・産・学・官で総力」作戦

- 過疎地では、コンビニやスーパーの撤退は当たり前
- 働き手不足も深刻な問題
- 民間任せではなく、行政も実験や研究をしていくべき
- 大学や企業の協力が得られれば、できることはある

# 【無人店舗の実証試験】

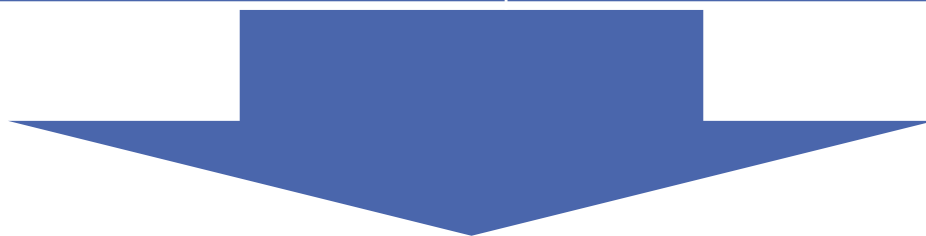






## 予算不足や人材不足

- 1 はじめは予算も何も無い
- 2 新しい分野はスタッフもいない
- 3 やっても無駄という意識



## 「住民を味方にする」作戦

- ・ 協力企業にとっても地域貢献の宣伝になるように設計
- ・ 記事イメージを作成してから立案
- ・ 住民アンケートでもぜひ導入して欲しいという声が集まる
- ・ 実験済みである強みを活かして、さらに交付金を申請

多くの市民の方から「また利用したい」という賛同を得られ、  
何度もTVや新聞で取り上げられ好循環

令和4年9月実証実験  
令和5年5月本運行開始

# 【移動市役所 本格運用へ】



NHKニュース

由利本荘市 行政手続きができる「移動市役所」の実...



Q.移動市役所の実証実験とは





# いつでもどこでもサービスを受けられるシームレスなまちづくり

「マイナンバーカード活用宣言(令和4年12月)」、「デジタル化推進計画(令和4年6月策定)」をベースに、市民カードとしてのマイナンバーカードを活用し、住み慣れた街にいつでも住み続けられる、途切れない、きめ細かな、まちづくりをパッケージで推進。



## 自宅にいなから



「スマート申請」自宅でも証明書が取得できる



子育て支援アプリ(電子母子手帳)

自治体マイナポイント給付(子育て支援など)



マイナンバーカードで給付金も新たな手続き不要に迅速に振り込み

## 近所で



証明書のコンビニ交付

無人運用の出張所



リモート行政相談窓口(市庁舎まで行かなくとも遠隔で行政相談)



MaaS(移動市役所できめ細かく行政サービスが出向く。住民票などの発行や福祉相談も可能。)

オンデマンド交通システムの検討など

## 公共施設で



公共施設の電子予約、スマートロック



マイナンバーカードで図書館が利用可能



避難所受付など防災危機管理での利活用



無人のスマートストアで働き手不足対策



## 市役所で



「書かない」ワンストップ行政窓口(申請書への記入を省略)



空中ディスプレイで非接触・衛生的



# 企業との協働は、役所の主要業務

- ・ 役所の危機意識の違いで、住民が損をするか、得をするか
- ・ 人口減少下で生産性をあげるにはデジタル技術導入は必須
- ・ アナログ的な創意工夫と、デジタル化によるコスト削減
- ・ それぞれの自治体に適した取り組みで

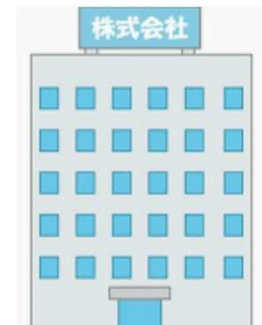
例:在外大使館では、日本製品のPRフェアなど実施



地方自治体は、  
公共施設の提供などで企業  
の実験的取り  
組みを支援

共同実験は  
双方にメリッ  
ト大きい

企業は、官民  
連携PRによ  
りCSRの一環  
になり、広告  
宣伝費の抑制  
効果も



# デジタル活用による持続可能な発展に向けて

## 既存の支援制度との違い

### デジタル田園都市国家構想推進交付金

- 地域の課題解決や魅力向上の実現に向けた地方公共団体の取組を交付金により支援
- 主に行政サービスのデジタル化に資する。
- 実証実験や調査の経費は対象外。
- 人件費、調査旅費、企業に対する給付、用地取得や造成などの整備は対象外。

### 公共サービスや公共施設の高度化の支援が中心(利用頻度少ない)

例: 観光振興アプリ、鳥獣対策、母子手帳アプリ、書かせない行政窓口、MaaS、避難所受付、図書館カードや印鑑登録証へのマイナンバーカードの活用等

### 交付対象は地方自治体

#### デジタル田園都市国家構想の総合戦略のポイント

- 東京圏から地方へ年間1万人の移住を促す
- デジタル化に取り組む自治体を1500に増やす
- デジタル推進委員を全国で5万人以上配置
- 無人自動運転移動サービスを全国100か所以上で実現



### 新しい施策(案)

- 一般的な生活をするにあたりストレスなくシームレスな生活ができるように、デジタル技術を手段として生活コミュニティに活用し、ウィズコロナの少子高齢化時代に即した便利かつ効率的な共生社会システムをパッケージとして実証実験。

### 通勤、通学、通院、働き方、起業、買い物、健康づくり、文化・スポーツなど普段の生活に密着した施策(住民が成果を実感)

例: 仮想商工会、仮想商店街、流通、新しい雇用形態、新しい衣食住システムなど  
これまでは民間任せにしていた分野に対して、ソリューションを提示

### 国が主体的に社会実証実験(将来的に民間主導にできるよう標準モデルやルールを提案)



### スマートシティ推進5交付金

- 都市OSとデータ連携基盤を構築。
- 主に行政サービスのデジタル化。
- スマートシティ実行計画を策定。
- 官民で協議会を設立し体制構築が必須
- 大規模であり中小自治体には困難。

### 都市空間のセンサー、カメラ、ビーコンなどIoTを通じてデータを断続的に取得して運用(大規模インフラや住民データが必要)

例: 防災、気象、環境、人流、インフラ、建設、建築、地図地形、セキュリティ、都市計画、エネルギー、発電、省エネ、スマートグリッド等

### 交付対象は民間企業と地方自治体を含む協議会

