

5G・IoT・AI コンソーシアム「DX 大賞」 エントリーシート

事業名（30字以内）

市民と行政の距離を縮める、手の内化（内製化）による行政 DX

応募者情報

所属名・学校名	南陽市みらい戦略課
代表者名	情報デジタル推進主幹 佐野 肇
住所	山形県南陽市三間通436-1

I 事業概要（図表や写真も使用し、内容が伝わるよう具体的に記述ください。）

（1）解決した、解決したい地域課題（自社課題を含む）を具体的に記述ください。

▼現状：現在、南陽市の多くの市民は行政のデジタル化に対する理解や期待が低く、従来の手続きが煩雑で、例えば市役所への来庁が必要な手続きでは、市民が貴重な時間を失い、不便を強く感じています。また、これらの問題は市民と行政との間で十分に共有されておらず、コミュニケーションの不足が原因となって意識のズレが生じています。市民の声を反映した迅速なサービス提供の必要性が急務となっています。

▼課題：行政の DX 推進においては、単にデジタル技術を導入するのではなく、「手の内化（内製化）」を通じて職員自らが業務フローを見直し、改善を行うことが重要です。この手法により、行政手続きの短縮化や利便性向上が図れ、市民と行政の距離を縮めることができます。さらに、市民との直接の対話を通じて、行政サービスの向上を図ることが期待されます。

▼具体的な取り組み：

- 「手の内化（内製化）」により、職員が市民の声を直接反映し、柔軟で迅速なサービス改善を行っています。具体的には、外部ベンダーに頼らず、職員が独自にデジタル技術を活用して行政 DX を進める体制を構築し、低コストで柔軟なサービス提供を可能にしました。
- 市民向けのオンライン手続きの充実、LINE 公式アカウントを活用した情報提供、Zoom を利用したオンライン相談など、多様なデジタルツールを組み合わせることで、市民の生活に密着したサービスの提供を行いました。

▼期待している効果：

- 市民の行政サービスへのアクセス性の向上と利便性の向上
- 市民と行政との双方向のコミュニケーション促進による地域課題解決の加速

- ・行政サービスの迅速化とコスト削減による市民満足度向上
- ・市民の行政 DXへの理解と参加意識の向上

— これまでのDXの取組み

■ SNSを活用し 市民とスマホでつながる

迅速な情報伝達と市民参加の促進：行政と市民をつなぐSNSの力

① LINE公式アカウントを活用 (R2.3～)

- 11,892名が登録(R6.7.18現在)
- (推定)約40%の市民が登録

② 公式LINEを活用しての通報システム

- LINEは、多くの人が利用しているため、情報伝達に効果的
- 写真や位置情報付きで通報できる ⇒ 状況をより正確に伝えられる
- 災害時だけでなく、平常時にも役立つ

◆ 主な使い方

- 配信相手(セグメント)を絞った情報発信
- ホームページ誘導アイコン設置
- お知らせ等、重要な情報への誘導アイコン設置
- AIチャットボットによる手続き案内(実証実験中)



— これまでのDXの取組み

■ 行かなくても済む市役所

時間や場所の制約にとらわれず、より便利に行政手続きを利用できる

① WEBフォームによるオンライン手続き (R3.4～)

- これまで130種類のオンライン手続きを開始
- ▶主な手続き▶
水道開栓・閉栓届／犬の登録・死亡届等／粗大ごみ収集申込／妊娠届／イベント参加登録／各種アンケート



② 証明書のスマート申請 (R3.3～)

- 対象：外出が困難な方、遠方に住んでいる方
- 申請の種類：「住民票の写し」、「印鑑登録証明書」、「戸籍謄(抄)本」、「戸籍の附票」



③ ZOOMを活用したオンライン窓口相談 (R4.3～)

- 対象：外出を控えたい方や、家にいる時間を有効活用したい方
- 相談を全課で実施

④ コンビニ証明書交付 (R5.11～)

- 証明書の種類：「住民票の写し」、「印鑑登録証明書」

—これまでのDXの取組み

■ 市民が来庁した時は、書かない窓口

「書く」「待つ」「並ぶ」のストレスから解放された窓口サービス

① 書かない窓口 (R6.2~)

- 目的 市民の負担軽減と窓口業務の効率化
- 内容 職員が内容を聞き取り、システムで書類を作成
市民は書類内容を確認し、署名や必要最低限の記入のみ
- 手続き 転入手続き／住民票／印鑑証明書／税務関係証明



◆ 効果 ◆

- ・市民の待ち時間の短縮
- ・職員の負担軽減
- ・書類作成漏れや記入ミスなどの事務の削減

② キャッシュレス決済 (R2.10~)

- 証明書の支払いにキャッシュレス決済を導入
- 現金の受け渡しミスを防ぐ
- 現金利用の場合は、自動つり銭機を活用したセルフフレジ方式に変更
- QRコード、電子マネー、クレジットカードに対応(35種類)

③ 証明書自動交付機を設置 (R6.2~)

- コンビニ証明書発行用の機械を窓口に設置
- 証明書の種類:「住民票の写し」、「印鑑登録証明書」

—これまでのDXの取組み

■ デジタルを活用した防災の取り組み

災害対応における情報伝達と可視化の強化: 安心・安全な避難を支える3つの取り組み

① 避難所情報の見える化 (WEBアプリで提供)

- 災害時の混雑を避け、安全・安心に避難できるよう、避難所情報の見える化を実現
- 最寄りの避難所の混雑状況をリアルタイムで確認



市民公開用



避難所職員用



② YOUTUBEを活用した防災情報のリアルタイム配信

- 防災無線の課題を克服し、確実かつタイムリーな情報伝達を実現
- 音声だけでなく、文字や画像による情報伝達
- 防災情報、気象情報などの最新情報をLIVE配信し、住民の不安解消を図る



③ ノーコードツールを使った災害情報の見える化

- 各課で把握した情報を迅速に共有し、災害状況を把握
- 職員が内製で作成

■ 現在取り組んでいる事業

■ 行政DXを支える市民のDX

行政のデジタル化を成功させる鍵は、市民一人ひとりの行動変容と意識改革にあります。

すべての市民がデジタル技術を活用できることで、より便利で快適な『デジタル活用共生社会』を実現できます。

情報格差(情報デバイド)の解消

情報デバイドの解消は、誰もが健康で、充実した生活を送ることができるデジタル社会を実現するために不可欠です。

情報デバイドの解消として、以下の2点に取り組んでいます。

① シニア向けスマホ講座

定期的な「何でもスマホ講座」と、グループ単位での「出張スマホ講座」を開催。

スマホの基本操作から、生活に便利なアプリの活用まで、幅広い内容を網羅。

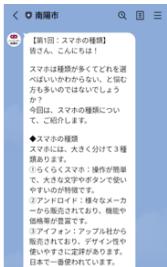
わからないことがあれば、個別相談にも対応。



② スマホメルマガ配信

公式LINEを活用して、スマホの扱い方に関するメルマガを配信。

メルマガでわからないことがあれば、「何でもスマホ講座」への参加を促している。



■ 現在取り組んでいる事業

■ DXを支える人材づくり

前例が通用しない激動の時代を生き抜くためには、AI等の活用による業務効率化やデジタル化が不可欠です。

しかし、これらの技術を効果的に活用するには、専門知識と学び続ける意欲を持った人材が必要です。

① 生成AIの業務利用

AIは単なるツールではなく、人とAIが協働することで新たな価値が生まれます。業務効率化、意思決定支援、創造的作業支援など、幅広い活用シーンで効果を發揮します。

しかし、その恩恵を最大限に享受するには、AIの仕組み、活用方法に関する知識を持つ人材が必要です。



② デジタル化(DX)を支える人材の育成

環境変化への適応力と主体的な変革力を持つ人材がDXを推進し、未来へ導く原動力となります。

「変革(X)をけん引するイノベーション人材」の育成を目指し、DXワーキンググループ、DXフォーラー・アップセミナー、個別相談といった多角的な取り組みを実施しています。



(2) 課題を解決するために、どのようなデジタル技術を活用していますか。具体的な活用方法に加え、事業化に至った革新的な視点やアイデアも含め記述ください。

▼南陽市では、デジタル技術の活用において最新技術を採用することよりも、既存ツールや技術を効率的に組み合わせることで新しい価値を創出する方針を取っています。特に「手の内化（内製化）」を重視し、外部のベンダーに依存しない職員が主体的に DX の舵を握る運用を実現することで、コスト削減と柔軟なサービス提供を両立しています。

1.市民の行政サービス利用シーンの改善

LINE 公式アカウントでは、外部ベンダーのシステムや Messaging API を使わずに標準機能のみを使い、コストを抑えつつ市民が使いやすいサービスを提供しています。また、県と市町村で共同利用の WEB フォーム『やまがた e 申請』により、アナログな申請手続きに加えてオンライン手続きを可能にしました。

2.オンライン相談の効率化

Zoom と『やまがた e 申請』を組み合わせ、オンライン窓口相談を迅速に実現しました。WEB フォームで申請を受け付け、メールで相談用 Zoom アドレスを送るシンプルな仕組みを構築しています。これにより身体の都合で市役所に来られない方でもオンラインで相談ができる仕組みを導入しました。

3.防災情報の可視化と共有

避難所情報の見える化には、グーグルスプレッドシートを活用し、データの更新を GLIDE ウェブプラットフォームを通じてリアルタイムに行ってています。この情報は公式 LINE アカウントやホームページからもアクセス可能です。

また、防災情報のリアルタイム配信では、防災担当課に送られてくる各種映像を YOUTUBE を通じて 24 時間の LIVE 配信を行い、職員や市民がどこにいても最新情報を取得できるようにしました。

ノーコードツールを使った災害情報の見える化では、OSS のノーコードツール『プリザンター』を使用して、災害時の被害情報を一元化し、庁内ネットワークに接続されればどこからでもアクセス可能です。このシステムにより、災害時の迅速な情報共有を実現しました。

これらの取り組みは、最新技術の導入にこだわらず、既存のツールや技術を巧みに組み合わせることで、新しい価値を創出しています。このような柔軟でコスト効率の高いアプローチは、他の自治体でも容易に導入が可能です。

(3) 事業効果および実績（収益や経費削減効果など）を具体的に記述ください。

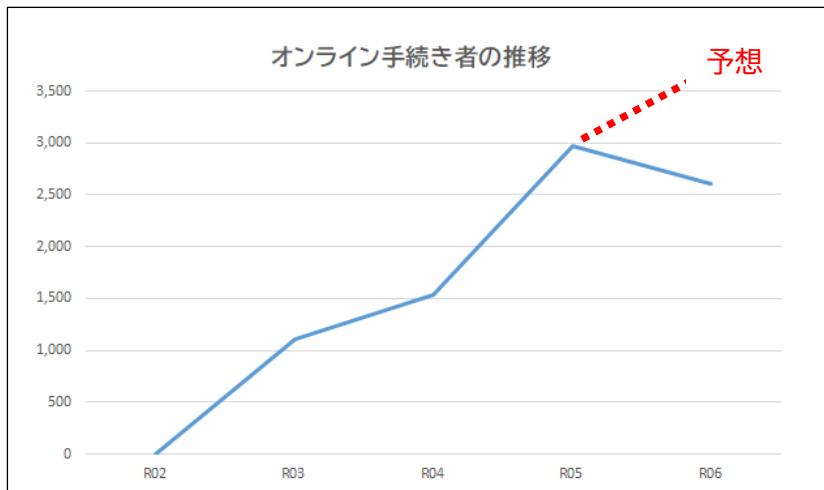
▼既存のツールやサービスを効果的に活用することで、新たなコストをかけることなく市民に対して迅速に柔軟なサービスを提供しました。これにより、行政手続きの利便性が向上し、市民の利用率も年々増加しています。

▼アウトカム：オンラインで手続きした市民の数（延べ人数）

オンラインで手続きを行った市民の延べ人数は、R2年度に5人、R3年度に1,107人、R4年度に1,532人、R5年度には2,974人まで増加しました。特に、R6年度（10月15日時点）では2,608人が利用しており、オンライン手続きの普及が着実に進んでいます。

年度	利用者数
R2	5
R3	1,107
R4	1,532
R5	2,974
R6	2,608

R6は10/15現在の数値



▼避難所情報の見える化（避難所WEBアプリ）は、本市のノウハウを活用して全国5自治体へ横展開されました。県内では鶴岡市が導入し、導入後は避難所情報のリアルタイム提供が可能となり、市民の避難行動の迅速化に寄与しています。今後も他自治体への展開を見込んでいます。

（4）この事業で新たに導入した工夫や改善点、その効果について具体的に記述ください。

▼LINE（リッチメニュー）×ホームページ

市民がLINEを介して簡単に行政のホームページにアクセスし、オンライン申請手続きを行うことができるようになりました。これにより、市民の行政サービス利用が手軽になり、申請数が大幅に増加したものと考えております。具体的には、リッチメニュー機能を活用することで、申請ページや関連情報にすぐにアクセスできる利便性が向上し、行政手続きの効率化が進みました。

▼YOUTUBE ×ホームページ × LINE（リッチメニュー）

防災関係機関からの気象情報や河川情報など、従来は庁舎内でしか確認できなかった防災情報を、YouTubeを通じてリアルタイムで配信することで、職員はどこにいてもスマートフォンで情報を確認できるようになりました。これにより、職員の業務効率が向上し、市民もタイムリーな情報を得られることで防災意識が高まりました。また、LINEやホームページと連携することで、情報の一元管理が可能となり、市民のアクセスがさらに容易になりました。

▼グーグルスプレッドシート × アプリプラットフォーム

災害時の避難情報のデータ管理と共有において、グーグルスプレッドシートを活用することで、誰でもリアルタイムで現状を確認できる仕組みを整えました。専用アプリの場合は、データソースを直接見たり修正できませんが、データソースをグーグルスプレッドシートに保管することで、権限があれば誰でも見たり修正ができます。専用アプリに比べて、データの透明性と共有性が向上し、緊急時でも迅速な情報共有が可能となりました。

このように、1つのアプリやサービスで完結するのではなく、複数を組み合わせて新たなサービス、新たな価値を創出できたことが一番の効果です。これらの工夫により、DXの舵取りを手の内化（内製化）し、外部に頼らず、市民のニーズに即応できる体制を構築しました。この結果、職員のスキル向上とノウハウの蓄積が進み、新たなサービスの迅速な開発が可能となりました。

（5）この事業が地域や他事業などへの影響や展開の可能性について記述ください。

- ▼ 行政DXは、市民全員が直接のステークホルダーとなるため、その影響は非常に大きく、持続可能でなければなりません。当市では、最新技術に依存せず、既存のツールやノウハウを組み合わせることで、効率的かつ効果的なデジタル化を進めています。この柔軟なアプローチは、他の自治体にも応用可能あります。
- ▼ 他の地域においても、この「手の内化（内製化）」の手法は広く適用でき、外部依存を最小限にしながら独自にDXを推進できる体制を構築できます。さらに、この取り組みは、地域社会全体のデジタルリテラシーの向上にも寄与しており、職員のスキルアップと人材育成を通じて、持続可能なDX推進が可能です。
- ▼ 『上手く行く確証は無くとも、まずはやってみよう！』という実践的な姿勢を重視することで、職員の意識改革が進み、小さな成功体験が蓄積され、結果として大きな変革をもたらす力となります。今後、他の自治体や分野にもこのアプローチが展開されることで、地域全体の持続的発展に貢献できると期待しています。

【締め切り】2024年10月25日（金）

【お問い合わせ・申し込み先】

5G・IoT・AIコンソーシアム事務局（山形新聞社ビジネス開発戦略部内）

電話：023-666-5121（平日10時～17時）

メール：biz@yamagata-np.jp