

SDGs未来都市鶴岡 デジタル化推進有識者会議

報告・協議  
会議資料

2024年2月19日





01

市のデジタル推進体制と有識者会議の役割について

02

市民アンケートの結果について

03

デジタル関連プロジェクトの全体像について

04

令和5年度の主な取組み

05

令和6年度の主な取組み（案）



## 01.市のデジタル推進体制と有識者会議の役割について



# デジタル化で、「ローカルハブ」と「ウェルビーイング・コミュニティ」が相互連動するしかけづくり推進

## ローカルハブ

高い生産性と自立・循環的な経済を有し、新しい価値を創造する人材が集う都市

### ①求心力

- ・企業の意思決定機能
- ・国家機関 等

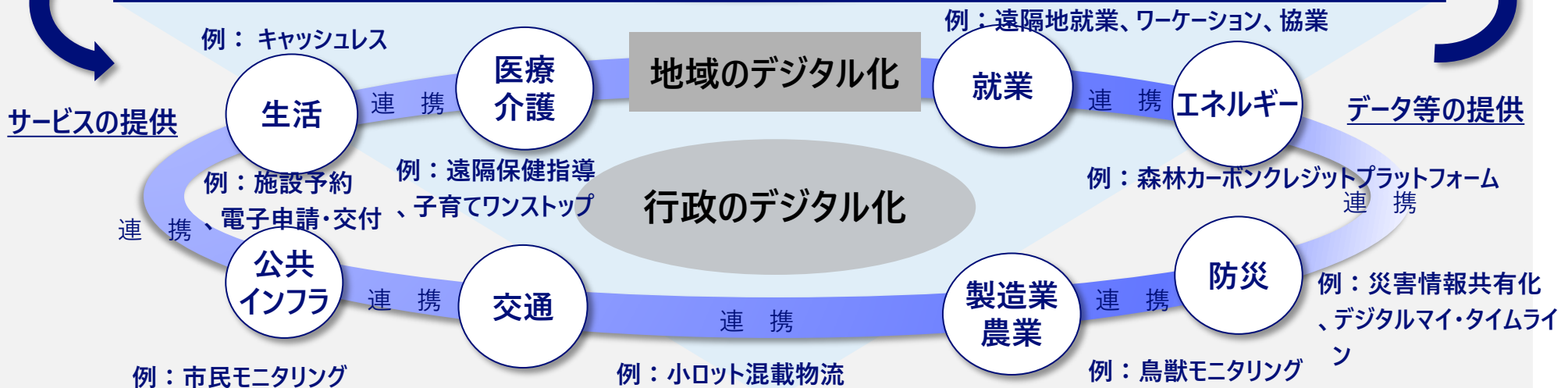
### ②連携力

- ・国際化企業
- ・世界で存在感のある技術力

### ③循環力

- ・新しい産業を育成する仕組み
- ・産業革新を応援する仕組み

### ローカルハブの循環

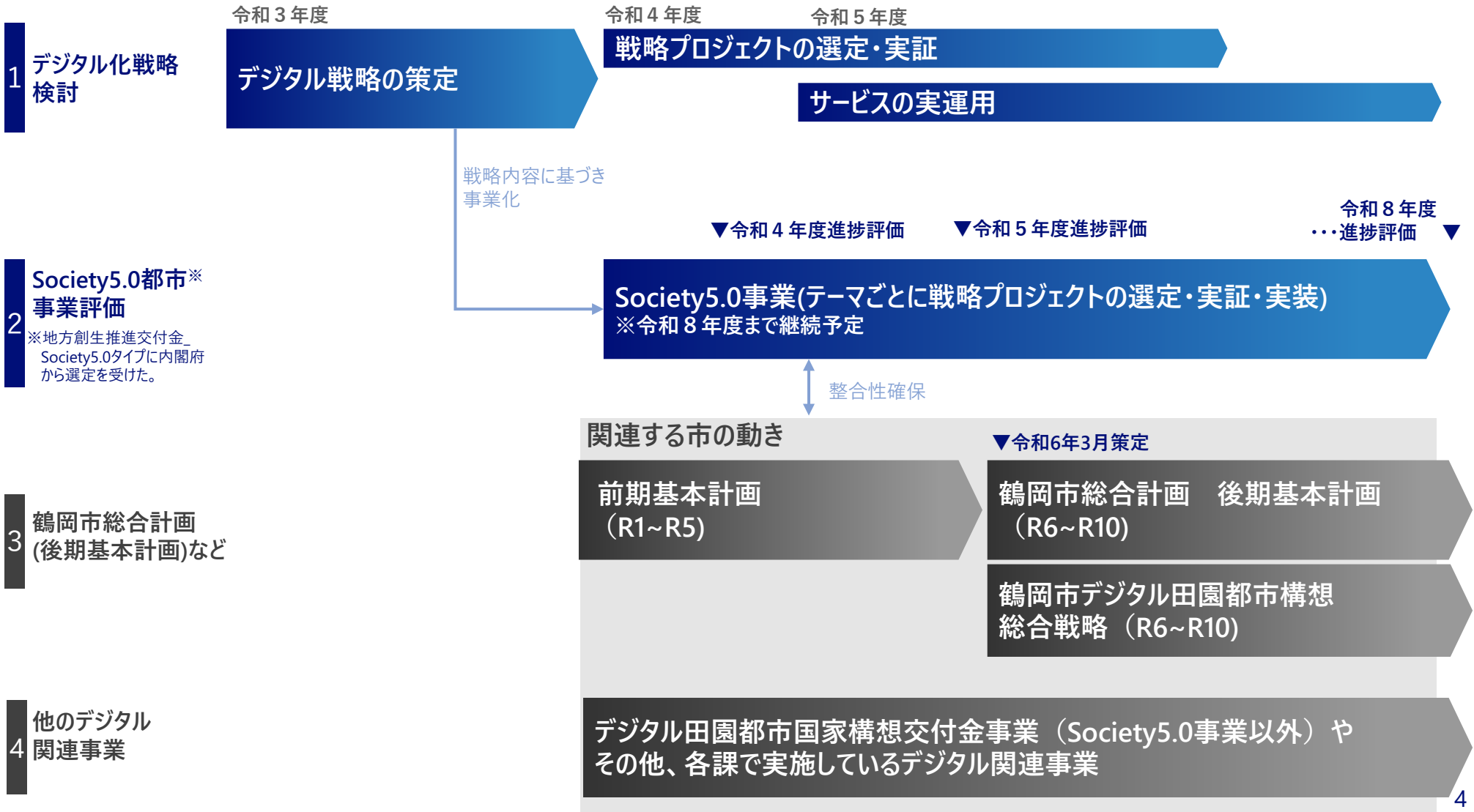


## ウェルビーイング・コミュニティ

市民が伝統と豊かな自然の中で、健やかに安心して生きがいを持てる地域

# 01.市のデジタル推進体制と有識者会議の役割について

「地方創生推進交付金 Society5.0」事業の推進にあたっては、市総合計画や他事業との整合性を保ち、実証等を通じた検討の具体化を進める



## 01.市のデジタル推進体制と有識者会議の役割について

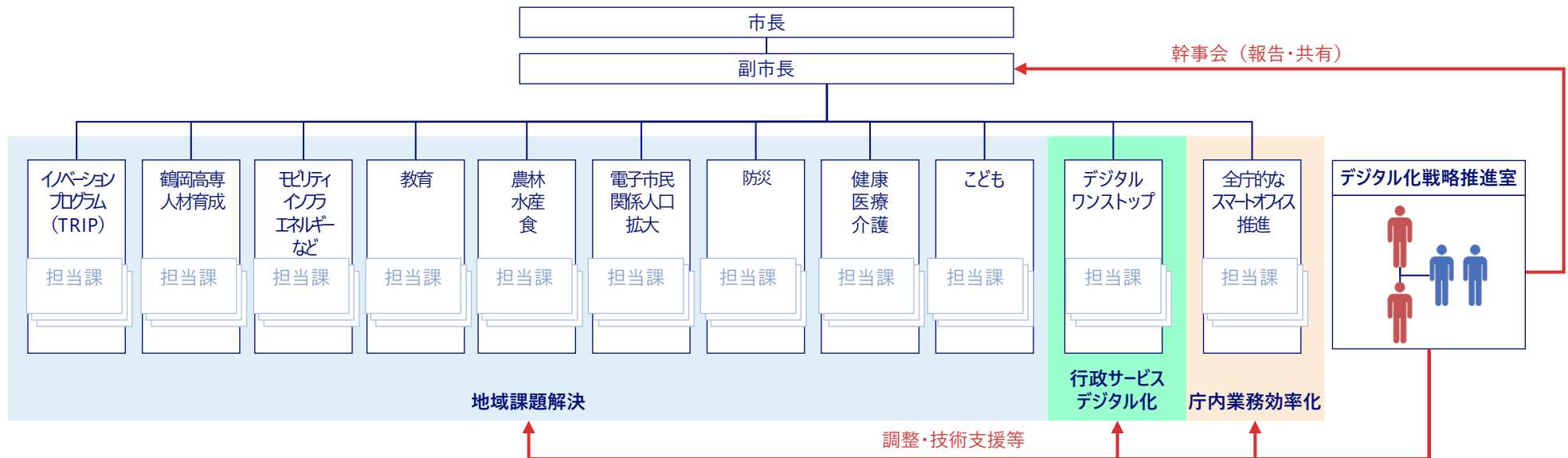
# 個別テーマの推進は原課にて実施し、デジタル化戦略推進室は調整・技術支援を実施

### ■ デジタル化戦略推進室及び各課の体制

- デジタル化戦略推進室は、企画部配下に位置しており、室長以下プロパー職員1名（情報企画課との兼務）、外部専門人材の非常勤職員2名（野村総合研究所）の**合計4名の体制**となっている。
- 各課においては、庁内業務効率化と地域課題解決という2つの大きな分類の中で、それぞれデジタル化戦略推進室との上下関係はなく、**単独または横断推進チームを組織のうえ、活動を行っている**。
- **個別テーマの推進は原課の責任において行うこととし、デジタル化戦略推進室は関連課との調整や技術的な支援、他課への横展開に係る情報提供等**を行い、全体最適の観点からデジタル化戦略推進プロジェクトの全体を管理・報告を行う。

### ■ アンケート・デジタル利活用調査により先行解決すべき課題抽出

- **市民アンケートによる市民からのフィードバック及びデジタル利活用調査による原課からのフィードバック**を基に、先行解決すべき課題を抽出。抽出された課題は**地域課題解決**と**庁内業務効率化**として2つに分類のうえ、個別テーマとして整理。



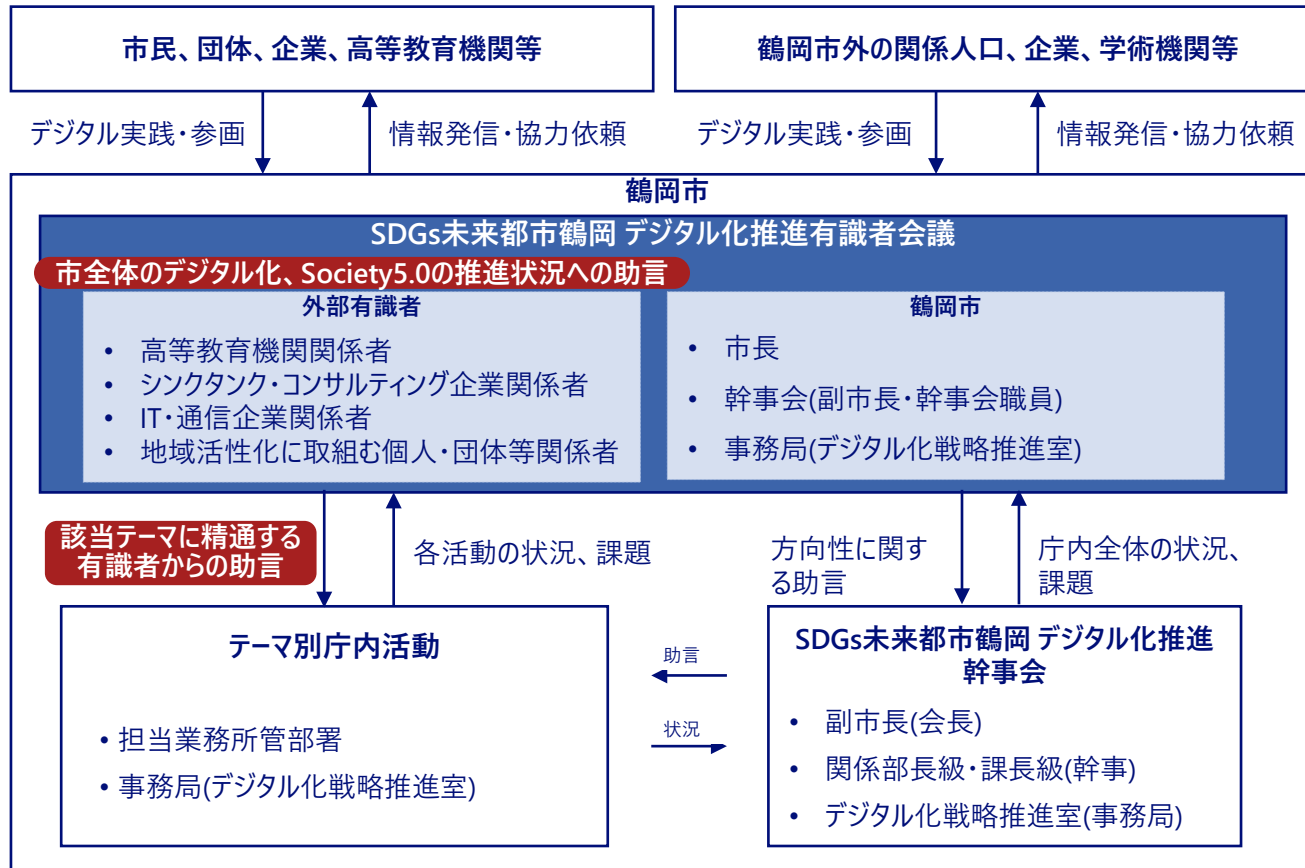
# 01.市のデジタル推進体制と有識者会議の役割について

## 有識者会議では、デジタル化の推進状況への助言と、各テーマへの具体的な助言を賜りたい

### ■ 分類された個別テーマに予算を優先配分、有識者会議で評価というローリングを実施

- 前述の方法で整理のうえテーマ化した活動に係る予算は、デジタル田園都市国家構想交付金を優先配分する。
- また、個別テーマの活動内容については、本有識者会議において、デジタル化に見識の深い有識者から広く意見や助言を賜ることとしており、令和5年度の主な取組みの評価や、令和6年度の主な取組みの進め方の見直し等に繋げる。

デジタル化戦略推進体制



## 02.市民アンケートの結果について





## 02.市民アンケートの結果について

# 【参考】鶴岡市におけるデジタル化の進展度やそれに伴う生活の満足度を把握することを目的として「デジタル化の進展度と生活の満足度に関わる市民アンケート」を実施

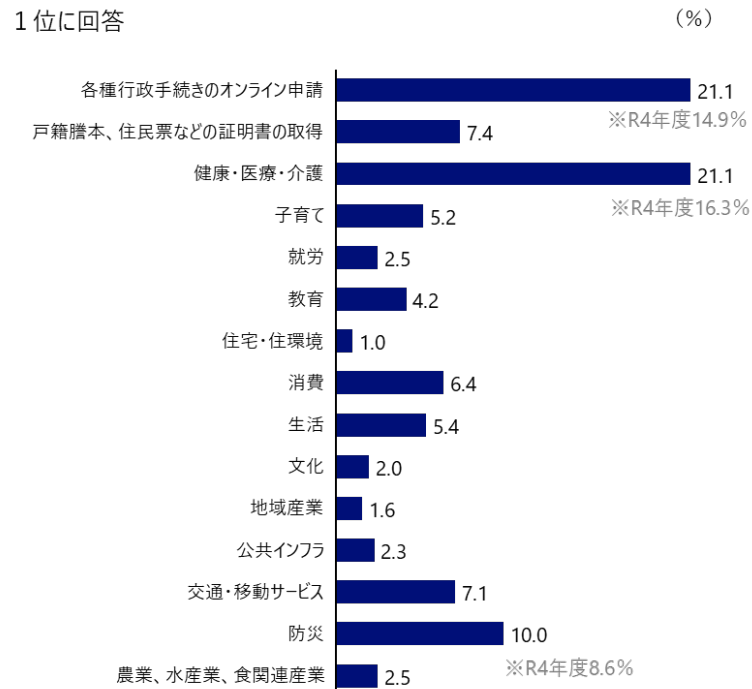
### 市民アンケート実施概要

- 鶴岡市内在住の15歳以上の男女にデジタル化に関するアンケート調査を実施しました。

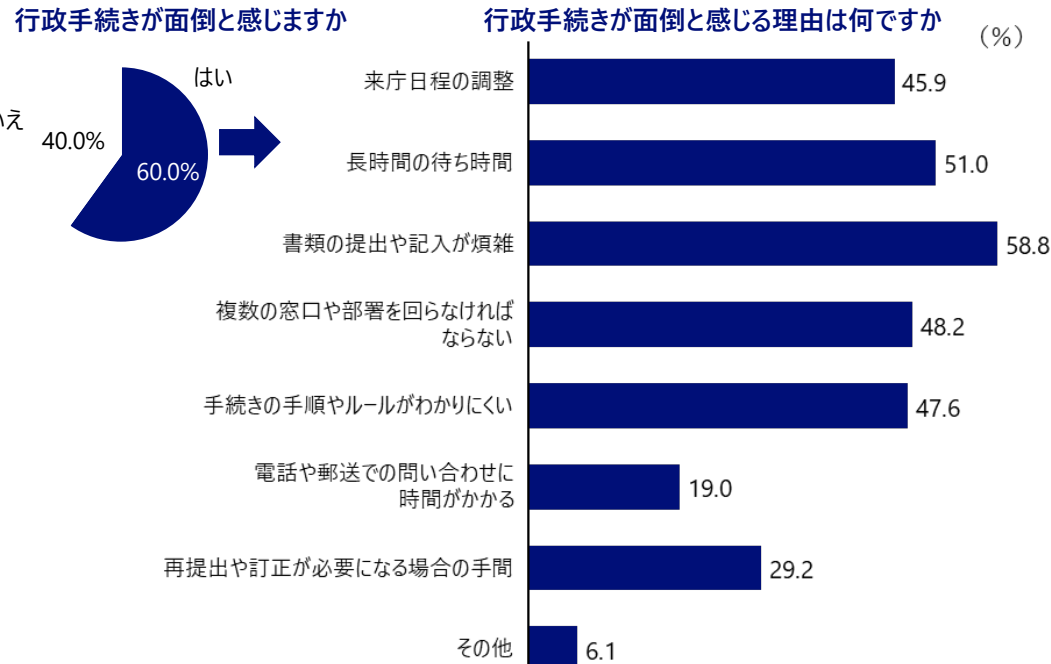
項目	質問項目
実施期間	2023年7月24日～8月15日
対象者	市内在住の15歳以上の男女
配布数	3,000サンプル（紙面郵送配布、紙面郵送回収・Web回答）
回収数	846サンプル（紙回答：、Web回答：）（回答率28.2%、紙面・Web回収）

### アンケート結果抜粋

デジタル化が進んで欲しい分野は、「健康・医療・介護」、「行政手続きのオンライン申請」、「防災」の順で、この昨年度よりもこの3分野に対する回答率が上昇しています。



行政手続きが面倒と感じる人は約60%。その理由の上位は、「書類の提出や記入が煩雑」（58.8%）、「長時間の待ち時間」（51.0%）、「複数の窓口や部署を回らなければいけない」（48.2%）です。



【アンケート設問】  
Q13-1 どのような理由で、行政手続きが面倒と感じましたか。（✓はい/つでも）」

複数回答可能としているため、数値（%）の合計は、100%を超える場合がある。

【アンケート設問】  
Q11-1 あなたは、お住まいの地域におけるデジタル化の進展度について、どのようにお考えですか。（それぞれ○はひとつ）

## 02.市民アンケートの結果について

# 【参考】「デジタル化の進展度と生活の満足度に関わる市民アンケート」結果の概要資料

■ 鶴岡市HPに、市民アンケートの結果を掲載しています。討議の参考にご確認願います。

### アンケート結果概要 掲載ページ

#### ■ 掲載場所

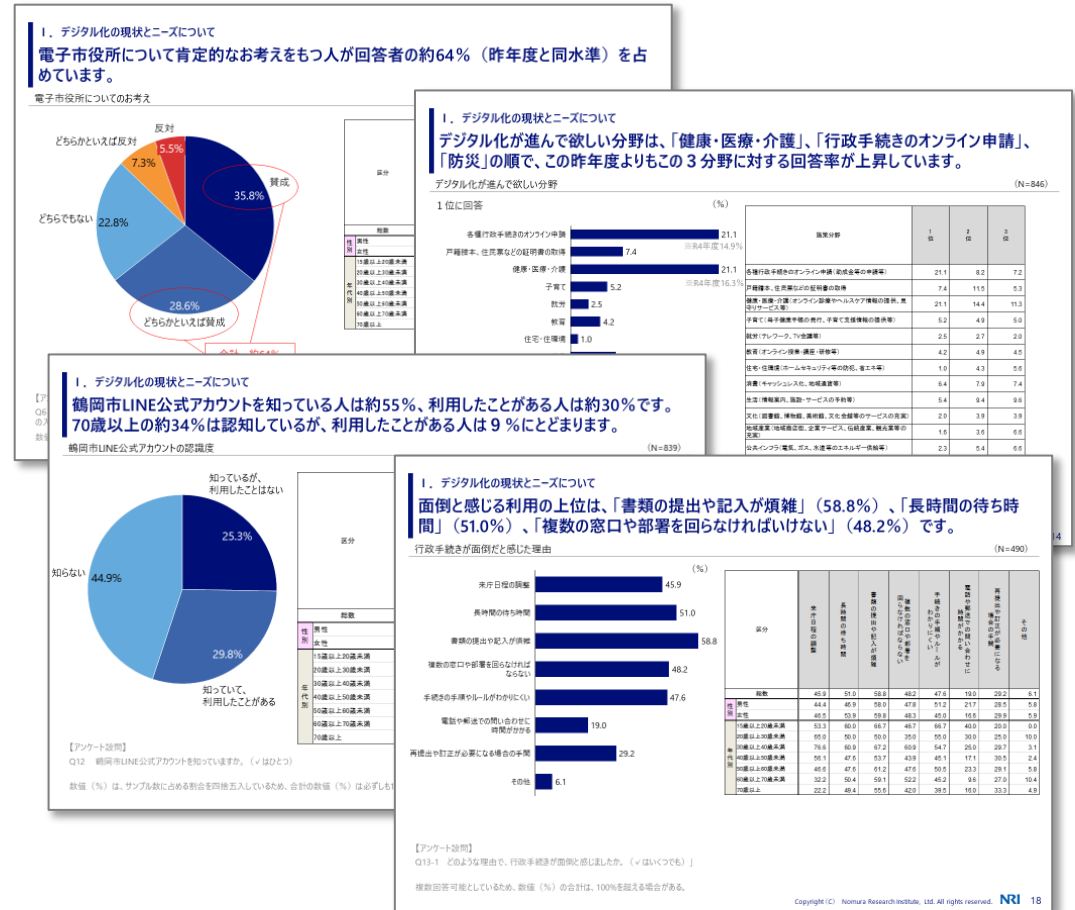
鶴岡市トップページ > 市政情報 > 情報政策 > 【結果】令和5年度デジタル化の進展度と生活の満足度に関わる市民アンケート

#### ■ URL

[https://www.city.tsuruoka.lg.jp/shisei/it/r5\\_digi\\_enquete.html](https://www.city.tsuruoka.lg.jp/shisei/it/r5_digi_enquete.html)



### 掲載イメージ



【参考】デジタル化の進捗度と市民生活の満足度等との関係を定点観測するための指標も提唱されている。

(例)「DCI」(Digital Capability Index、デジタル・ケイパビリティ・インデックス)

野村総合研究所、デジタル時代における新経済指標と新たな地方創生の取組みを発表 [https://www.nri.com/jp/news/newsrelease/lst/2019/cc/1002\_1]

## 02.市民アンケートの結果について

# デジタルワンストップに関連する課題を解決する取組みを行っており、全庁的なスマートオフィス推進にも資する同取組について、デジタル化が進んで欲しい分野を重点的に継続実施予定

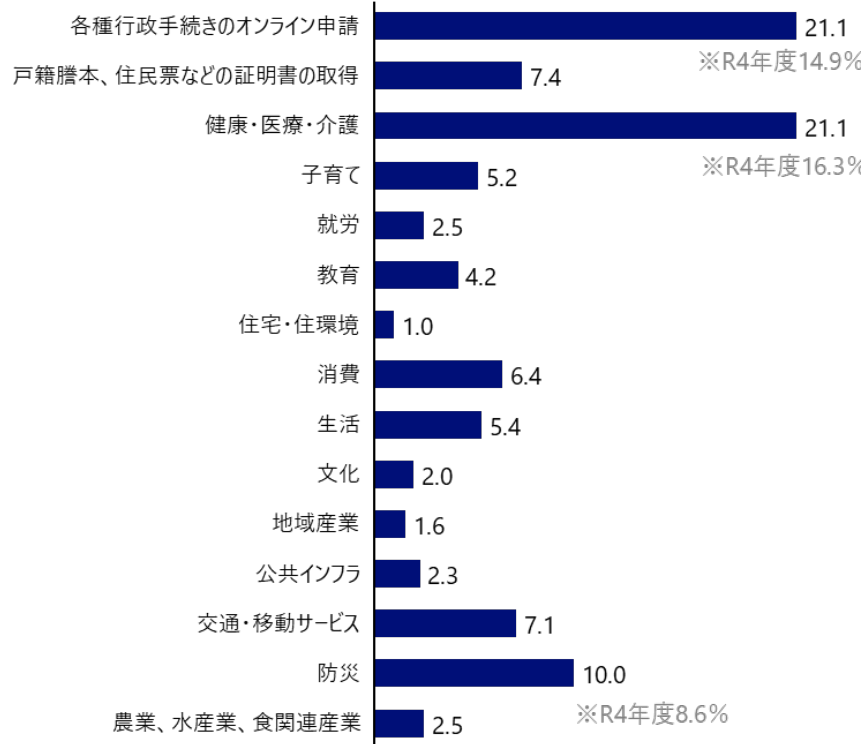
ご意見  
伺い

地域の特色や状況、全国的な情勢を踏まえ、今後新たに取組むべきテーマについて、ご意見ください。

### デジタル化が進んで欲しい分野

1位に回答

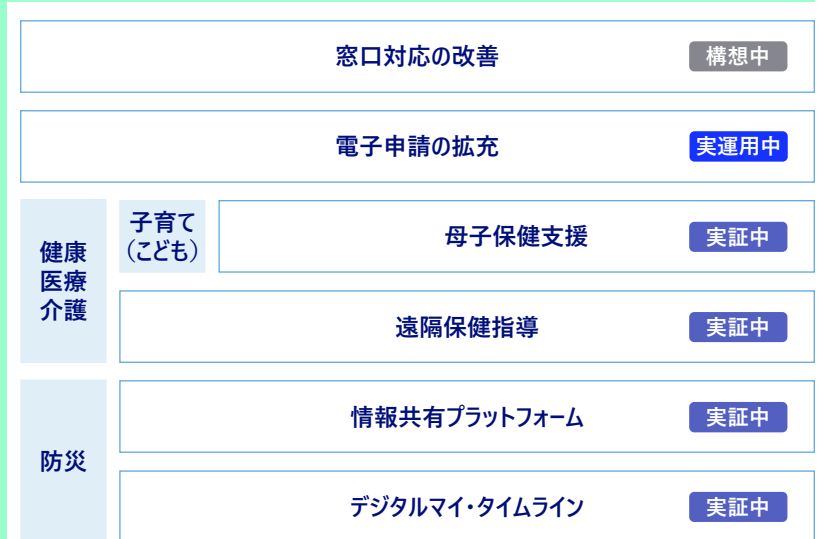
(%)



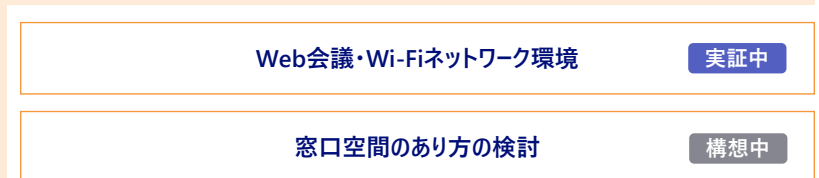
出所)令和5年度「デジタル化の進展度と生活の満足度に関わる市民アンケート」

### 既に着手されているデジタル化テーマの分野

#### 【ソフトウェア】各種行政手続きのオンライン申請（デジタルワンストップ）



#### 【ハードウェア】全庁的なスマートオフィス推進



凡例

・各テーマの検討段階を示している。構想、実証を経て、実運用に至る（テーマ詳細は後述）。

構想中



実証中



実運用中

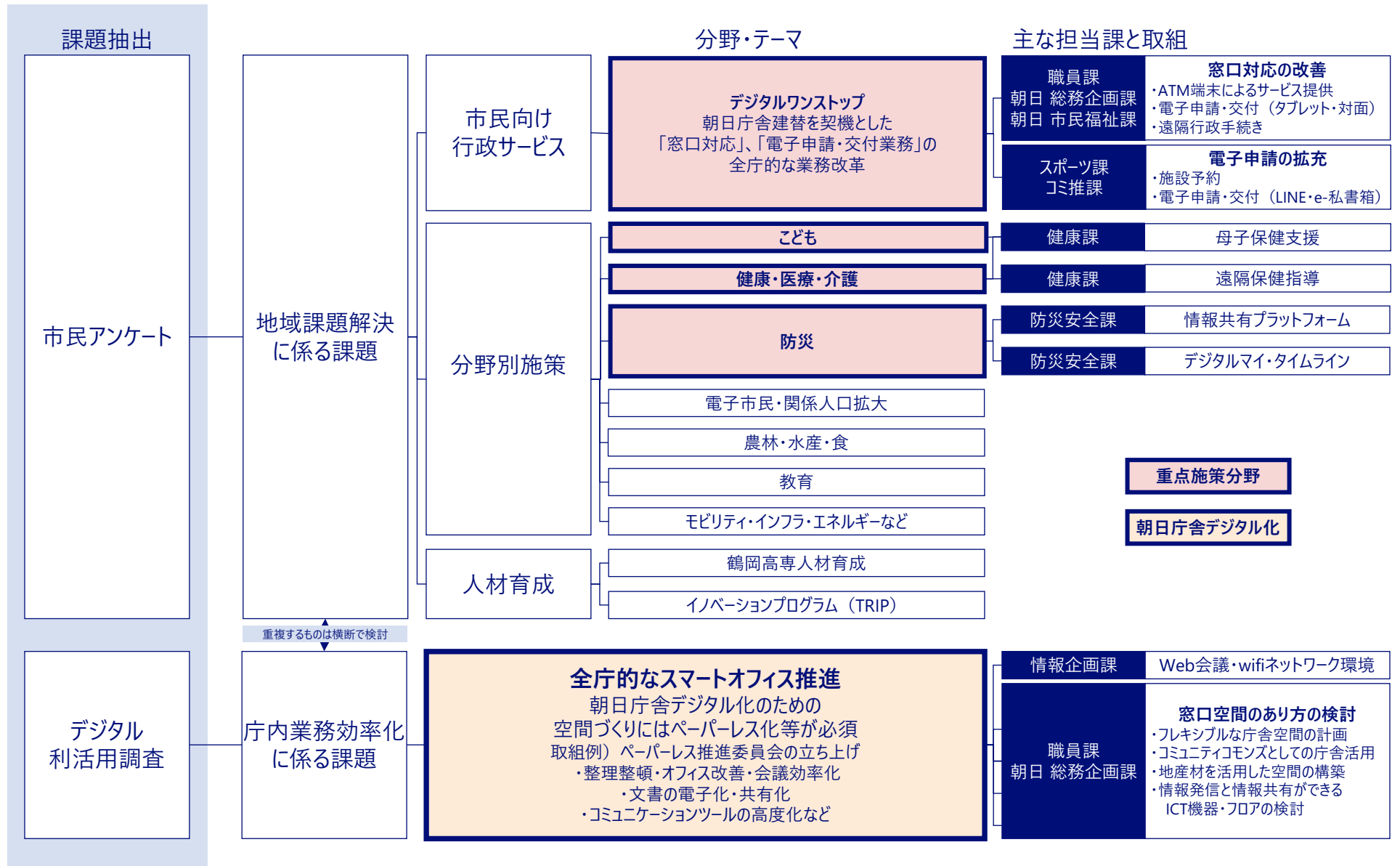
### 03.デジタル関連プロジェクトの全体像について





### 03.デジタル関連プロジェクトの全体像について

## 市民ニーズを踏まえたデジタル化の重点施策分野と主な担当課



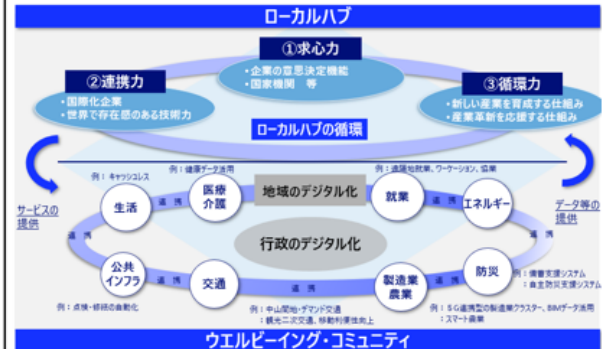
### 03.デジタル関連プロジェクトの全体像について

## 【参考】デジタル田園都市国家構想交付金（地方創生推進タイプ Society5.0型）

### ■ 2024年度申請資料

#### 事業概要【市民とともに、産官学が協働して地域課題解決するデジタル田園都市基盤の整備】

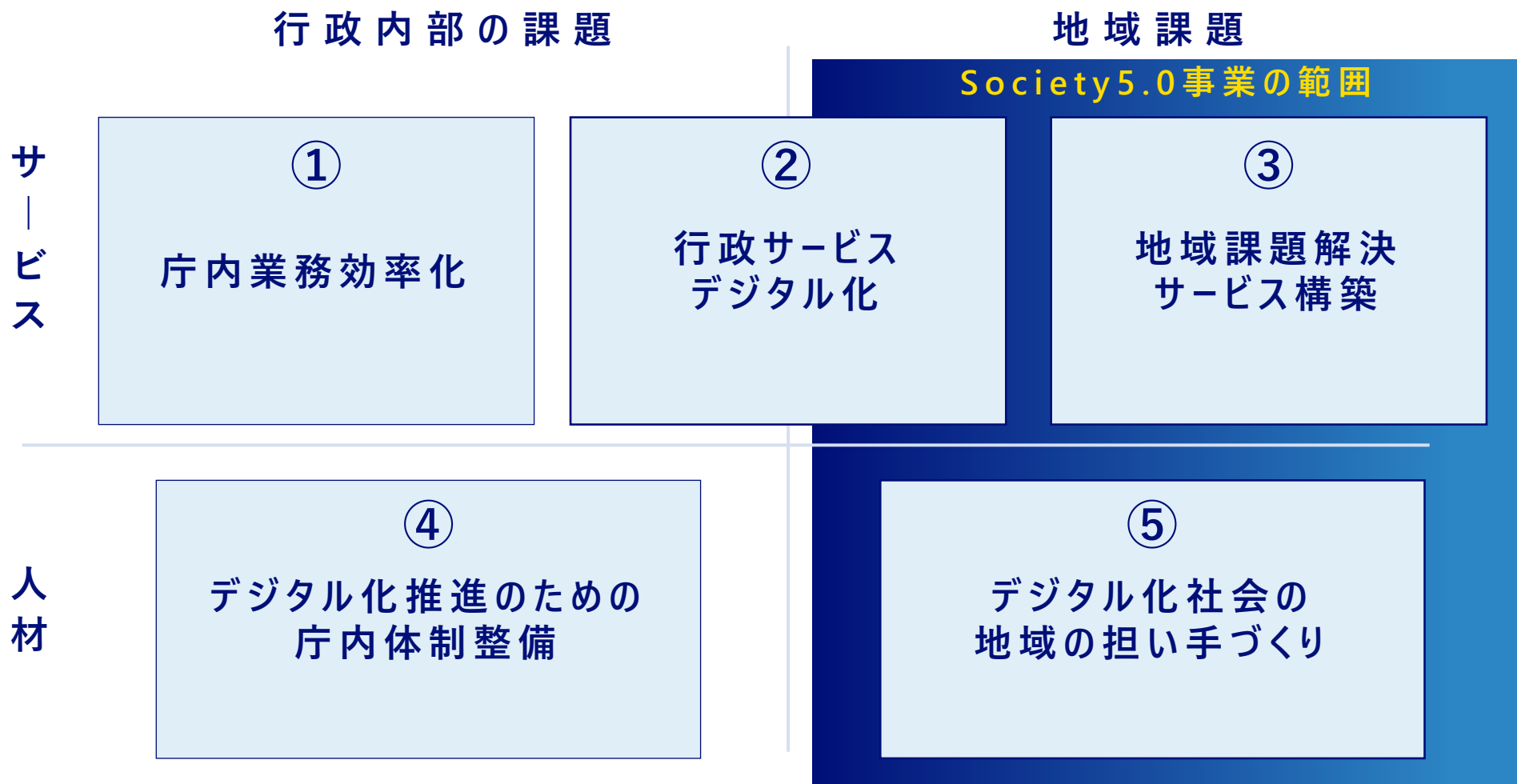
申請者	山形県鶴岡市	初回採択回	令和4年度第1回募集
事業計画期間	R4～R8年度	期間中の総事業費 (カッコ内はR6年度事業費)	309,130千円（46,200千円）
事業タイプ・類型	地方創生推進タイプ・Society5.0型	事業分野（詳細）	まちづくり（コンパクトシティ、まちの賑わいの創出、連携中枢都市等のまちづくり分野）
目的（効果）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民とともに、地域の企業・行政が課題を共有し合い、一緒に解決に向けて活動することでサービス品質を向上させ、競争力のある地域とすることを図る。</li> <li>・高い生産性と自立・循環的な経済を有する都市拠点（ローカルハブ）とすることを図る。</li> <li>・市民が将来にわたって健康で安心し生きがいの持てる豊かな地域（ウェルビーイングコミュニティ）とすることを図る。</li> </ul>		
事業概要・主な経費	<p>○いつでもどこでも市民向けサービスを提供するためのデジタル構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・Web上での市民向けサービス提供・データ蓄積の試行運用（委託料：14,700千円）</li> <li>○防災情報を一元化するプラットフォーム拡大運用</li> <li>・ICHARMから地場企業への管理移管の試行（委託料：500千円）</li> <li>○デジタルを用いた新しい市民参画の仕組みづくり</li> <li>・市民・行政が課題を共有するWeb上の仕組みづくり（利用料：1,700千円）</li> <li>○デジタル関連新規企業創発事業</li> <li>・起業家育成プログラム実施費（委託料：12,000千円）</li> </ul>		
KPI	<ul style="list-style-type: none"> <li>①デジタル田園都市基盤上のサービス利用者（当該年度目標値3,000人増）</li> <li>②中山間地域サービス社会実装数（当該年度目標値1事業）</li> <li>③デジタルを活用した新規事業数（当該年度目標値2事業）</li> <li>④データに基づく地域サービスの改善数（当該年度目標値5件）</li> </ul>	関連URL	<a href="https://www.city.tsuruoka.lg.jp/shisei/koutyou/shingikai/kikaku/sdgsdyk/dejitaruyuusikisya.html">https://www.city.tsuruoka.lg.jp/shisei/koutyou/shingikai/kikaku/sdgsdyk/dejitaruyuusikisya.html</a>



### 03.デジタル関連プロジェクトの全体像について

デジタル化戦略に沿い、鶴岡市役所全庁、地場で活動する企業・学術機関が一丸となり、多数の活動が具体化し始めている【※各テーマの活動については後述】

#### 鶴岡市デジタル化推進活動の大分類



### 03.デジタル関連プロジェクトの全体像について

## Society5.0事業の当初定めた2023年度KPIは達成しており、KPIの見直しを行った

**ご意見伺い** 後述の活動成果を踏まえ、KPIの見直し、更なる改善点等について、ご意見ください。

### 地方創生推進交付金 Society5.0事業のKPI

KPI	単位	2022年度増加分	2023年度増加分		2024年度増加分	2025年度増加分	2026年度増加分
		実績	計画	実績(1月時点)	計画	計画	計画
1 デジタル田園都市基盤上のサービス利用者	人	5000	200	約6000	3,000 <sup>200</sup>	3,000 <sup>200</sup>	3,000 <sup>200</sup>
2 中山間地域にて実証したサービスの社会実装数	個	1	1	1	3 <sup>2</sup>	3 <sup>2</sup>	3 <sup>2</sup>
3 デジタルを活用した新規事業数	事業	2	2	2	2	2	2
4 データに基づく地域サービスの改善数	個	7	1	6	5 <sup>2</sup>	5 <sup>2</sup>	5 <sup>2</sup>

#### 実績詳細

デジタル田園都市基盤上のサービス利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023年度も鶴岡市公式LINEアカウントのコンテンツ充実を図った。(具体的にはKPI 4)</li> <li>鶴岡市公式LINEアカウントの登録者数は、<b>2023年度当初約30,000人だったが、現在は約36,000人に増加した。</b></li> <li>今後も継続的にコンテンツ拡充を行い、利用者数の増加が見込めることから、<b>KPIを年200人増加から3,000人増加に見直す。</b></li> </ul>
中山間地域にて実証したサービスの社会実装数	<ul style="list-style-type: none"> <li>中山間地域にて、遠隔行政手続き、遠隔高齢者見守り、AI画像認識による鳥獣被害対策の実証を行った。</li> <li>2023年度は<b>申請から交付までをデジタル化した高校学校等生徒通学被支援事業を実装した。</b></li> <li>市民窓口デジタル化事業として新たな手続きチャネルの実証を行うため、<b>KPIを年2個実装から3個実装に見直す。</b></li> </ul>
デジタルを活用した新規事業数	<ul style="list-style-type: none"> <li>鶴岡高専に、行政が把握した地域課題を共有し、学生がデジタルの開発を行っており、新たに<b>AIスピーカーを活用した見守り、防災情報共有プラットフォームの取組み</b>といった事業を開始した。</li> </ul>
データに基づく地域サービスの改善数	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>デジタルワンストップ</b>上での市民の回答データを活用し、サービス改善できる仕組みを整備した件数は<b>6件</b>。(高等学校等生徒通学費支援事業、プラネタリウム予約、妊娠7か月アンケート、ゴミ焼却施設愛称募集、おくやみ窓口)</li> <li>今後も継続的に改善を図るため、<b>KPIを年2個改善から5個改善に見直す。</b></li> </ul>



## 04.令和5年度の主な取組み

- デジタルワンストップ
  - 電子申請の拡充
- 健康・医療・介護（子ども）
- 防災
- 全庁的なスマートオフィス推進

ご意見  
伺い

令和5年度の主な取組みの評価をお願いいたします。

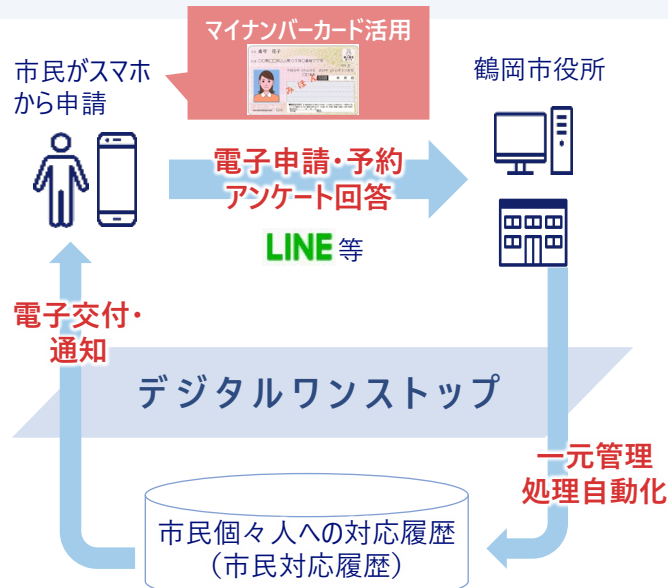
# 市民・職員の視点から、手続きや地域サービスの処理自動化を進め、市民個人々人に応じた生活の質向上と、長期的に減少する職員数の補完を実現する

R5年度

## STEP 1

### 申請から交付まで一貫したデジタル化

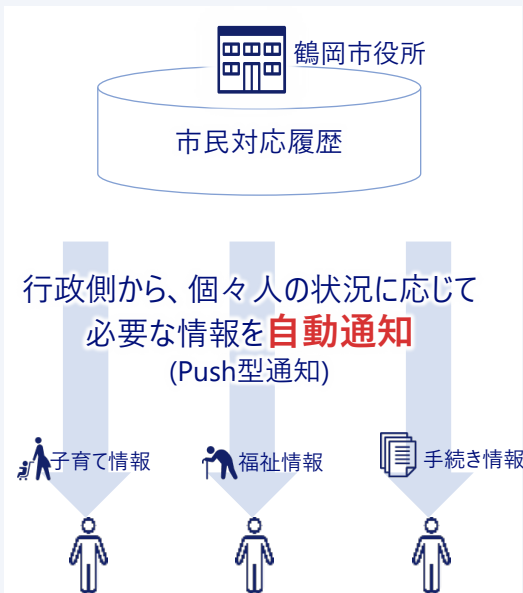
- 一貫した手続きの電子化により、一部手続きは自動化を図り、業務効率化を実現する。
- 申請・交付時における対応履歴を個人々に紐づけて管理を可能とする。



## STEP 2

### Push型行政の実現

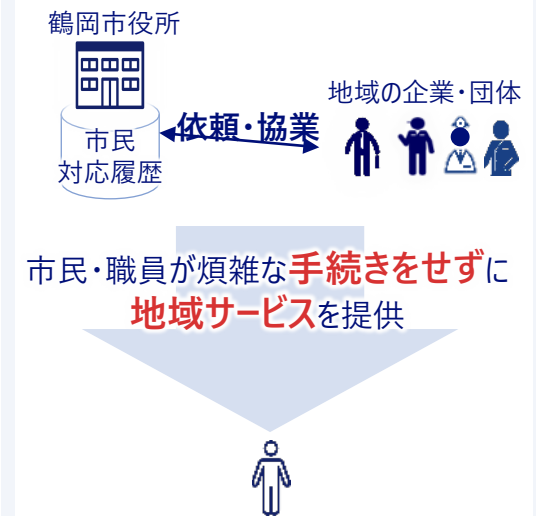
- 市民カルテの情報に基づき、行政から市民個人々の状況に応じて必要な情報を、適時通知等を行う。



## STEP 3

### 手続きレス社会の実現

- 市民カルテ情報を充実させることにより、都度手続きを行う必要なく、市民にサービスを提供する。
- サービス提供においては地域サービス提供者と協業し、減少する職員数を補完する。

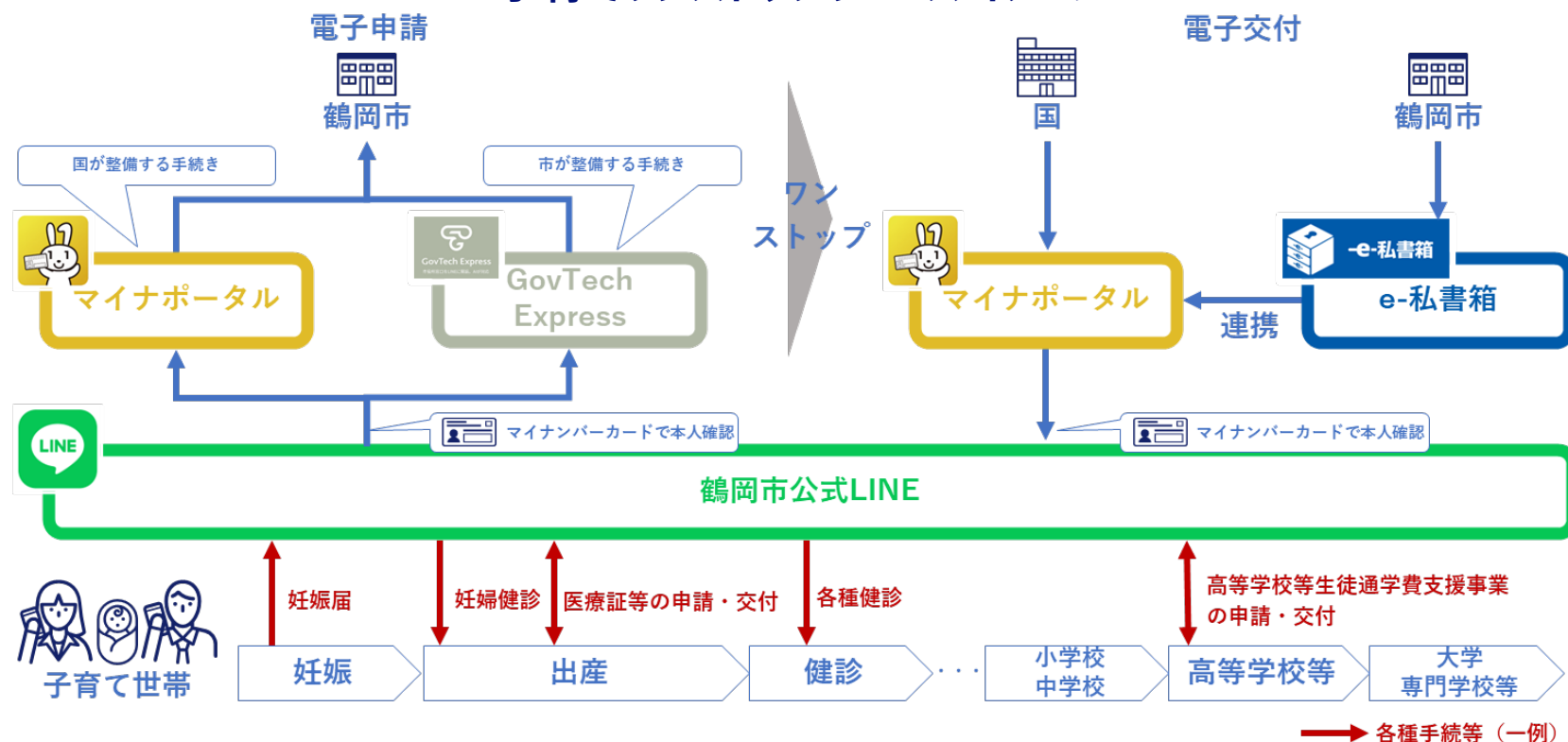


## つるおか子育てワンストップ構想を策定し、取組に着手

### ■「こどもまんなか社会」実現に貢献する子育てワンストップサービス

- 妊娠・出産・乳幼児健診・相談対応から小中高生の教育に至る行政サービスを切れ目なく円滑に提供するため、窓口をワンストップ化して申請から交付まで全ての手続をデジタル化。
- この取組は、国のマイナポータルを通じた子育てに関連するサービスと鶴岡市独自のサービスを連携した子育てワンストップを実現することで、マイナンバーカードを活用した市民の利便性向上を実現。

### 子育てワンストップサービス イメージ



# 高等学校等通学費補助事業のデジタルワンストップ化（温海庁舎総務企画課）

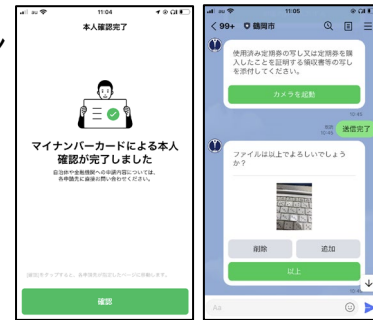
## 1 取組み概要

- 鶴岡市LINE公式アカウントを活用し、スマートフォン上で完結する**高等学校等通学費補助事業**の申請を実装。
- 申請に基づく交付金の決定通知は、e-私書箱の電子ポストに送信することで、**申請から交付までの一貫したデジタル化を実現。**
- 令和5年7月10日より市民向けサービス開始。



## 2 特徴

- 申請から交付までの一貫したデジタル化の実施は、**全国初の取組み。**
- 申請時に**マイナンバーカードによる本人確認**を行うことで、本人性を担保。
- 学生証や定期券の写真は、LINE上で撮影して送信することで、完全なペーパーレス申請を実現。



## 5 効果と今後の目標

- 効果：申請における**LINEの利用率67.9%**、交付決定通知の**電子交付率60.7%**（令和6年1月末日まで）。
- 今後の目標：LINE申請から電子交付までの一貫した手続きを支援し、**デジタル利用を高め保護者の負担軽減を図る。**

## 3 工夫

- 申請については鶴岡市公式LINEアカウントを活用。新たなアプリ導入は費用も普及するまでの時間もかかる。**LINEという身近なツールを利用することで、市民が申請しやすくなる。** 交付については**市全体でe-私書箱を導入したことにより、以降の追加費用は不要となり、導入に係る時間も短い。**
- 職員負担を考慮し、**申請と交付以外の部分の業務を大きく変更することがないよう、管理画面から様式を自動作成するワークシート（p.11参照）を作成することによって、現行業務への変更を最小限に留めた。**

## 4 苦勞と解決策

- 管理画面の使い方等について、職員によって習熟度が異なることから、**現行業務を整理のうえ業務手順書を作成した。**
- 書面から電子への申請の移行に伴い、公印省略や請求書添付の省略等、**規則の見直しが必要になる場面では、調整先の関連課と調整内容を整理した調整事項一覧（p.12参照）を作成のうえ、デジタル化戦略推進室と共同で調整事項の消込を着実にいった。**



# 高等学校等通学費補助事業のデジタルワンストップ化（温海庁舎総務企画課）

## ■ 参考資料（様式作成WS等）

管理画面

The screenshot shows a web-based management interface. At the top, there's a search bar and navigation tabs. Below, a table lists application details with columns for application ID, date, fiscal year, and status. A blue box highlights a specific application entry. Below the table, a detailed form titled '様式等作成ワークシート' (Form Creation Worksheet) is shown. This form contains various fields for applicant information, school details, and application specifics. A blue arrow points from the highlighted application in the table to the corresponding fields in the form. A text box on the right side of the form contains instructions: '管理画面からコピー・貼り付け' (Copy and paste from the management screen).

様式作成WS

自動作成された様式

The screenshot shows an Excel spreadsheet with a pre-filled form template. The form is organized into sections for applicant information, school details, and application specifics. The spreadsheet uses a grid layout with columns labeled A through I. The form content includes fields for name, address, school name, and application dates. A text box at the bottom of the spreadsheet contains a note: '令和5年度において鶴岡市高等学校等通学費補助事業を実施したいので、金33,105円を交付されるよう鶴岡市補助金等に関する規則第3条の規定により関係書類を添付して申請します。' (We would like to implement the鹤岡市高等学校等通学費補助事業 in the fiscal year 2023, so we are applying with related documents in accordance with Article 3 of the regulations regarding the prefectural subsidy, so that we can receive a subsidy of 33,105 yen.)

# 高等学校等通学費補助事業のデジタルワンストップ化（温海庁舎総務企画課）

## ■ 参考資料（調整事項一覧）

デジタル化の推進に向けた調整事項一覧								2023/6/21
対象業務								朝日・温海地域 高等学校等生徒通学費支援事業
担当課								温海庁舎 総務企画課、朝日庁舎 総務企画課
変更事項								調整事項
#	変更事項	現行業務	変更後	調整先	調整状況・調整結果	ステータス	関連文書等	
1	申請方法の紙から電子への変更	受付確認の手順に従い、説明しながら申請者より申請書類（申請書、通学明細書）に記入してもらう。	（自宅／来庁にかかわらず）自身のスマホから申請を行ってもらう（「手順変更①」）。	公文書管理室	<p>[5/31]事業補助金交付要綱の見直し要否の確認。確認結果を踏まえて温海庁舎・朝日庁舎の総務企画課にて見直し内容を検討。 ※事業そのものの確認。</p> <p>[6/6]補助金交付要綱を改正する必要はないと考えます。補助金等の交付申請書でも押印省略を進めており、「押印を要しない＝電子媒体での提出が可能」であることが想定されています。</p> <p>[6/19]補助金交付要綱一部見直しへ。要綱の見直しの文面等は公文書管理室で作成。その後、担当課で起案決裁の手続きをする。</p>	調整中	<p>R5.6.6メール 公文書管理室→温海庁舎 総務企画課</p> <p>R5.6.19 公文書管理室&amp;デジタル 室打合せ 温海庁舎→公文書管理室 へ要綱送付</p>	

# LINEを使ったプラネタリウム予約（中央公民館）

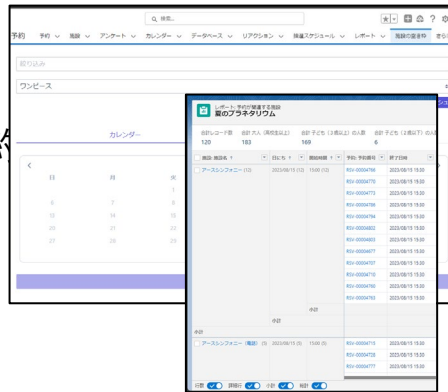
## 1 取組み概要

- 鶴岡市LINE公式アカウントを活用し、中央公民館のプラネタリウムの予約を実装。リッチメニュー「公共施設」からプラネタリウムメニューに遷移することで、予約が可能。
- チラシに印刷したQRコードから直接予約画面を起動することも可能。
- 令和5年夏のプラネタリウムより市民向けサービス提供開始。



## 2 特徴

- 受付は24時間。空き状況もリアルタイムに確認できる。
- Webフォームを活用することで予約者情報を一括で入力できる。
- LINEから受け付けることによって、電話回線逼迫を回避。



## 5 効果と今後の目標

- 効果：予約におけるLINEの利用率が92.0%となり、市民の利便性向上と予約受付に係る職員の業務を大幅に軽減。
- 今後の目標：電話予約を併用しつつLINE利用率90%以上を維持し、LINE予約未利用者に対し予約方法の周知を図っていく。

## 3 工夫

- 電話予約も併用する整理となったため、電話予約用の枠とLINE予約用の枠を分けて設定することで、公平性を担保。
- シーズンごとに上映内容が変更となる際に、予約の仕組みを作り直すことがないよう、ひな形を用意しその配下で上映内容を設定することで、画一的な運用を実現。
- 職員負担を考慮し、現行の受付簿と同様の項目を管理画面に設けることによって、現行業務への変更を最小限に留めた。

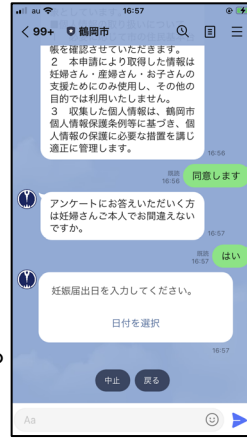
## 4 苦勞と解決策

- 管理画面の使い方等について、職員によって習熟度が異なることから、現行業務を整理のうえ業務手順書を作成した。
- 実装については基本的に中央公民館にて独自で実施。技術的な課題や運用方法の検討の場面では、デジタル化戦略推進室及びサービス提供事業者の担当者と共同で課題を解決をした。
- 1回の予約で複数枠を確保するための仕組みはサービス提供事業者に開発を依頼し、全国に展開。

## LINEを使った妊娠7ヶ月アンケート（健康課）

### 1 取組み概要

- 鶴岡市LINE公式アカウントを活用し、スマートフォン上で完結する**出産7ヶ月アンケート**を実装。
- 当該アンケートは、出産・子育て応援金の申請に係るアンケートとなっており、令和5年8月出産予定日の**妊婦から対象**
- 令和5年6月22日より**市民向けサービス開始**。



### 2 特徴

- 24時間365日、**開庁時間を気にすることなく、アンケートの回答が可能**。
- アンケートの設問は、**書面でのアンケートと同じ内容を設定**。
- つるおか子育てアプリの登録が未済の場合には**登録を促すメッセージを送信**。



### 3 工夫

- 職員負担を考慮し、**申請と交付以外の部分の業務を大きく変更することがないよう**、管理画面から基幹システムへのデータ連携を容易にするためのワークシートを作成することによって、**現行業務への変更を最小限に留めた**。
- 妊娠・子育てという**要配慮個人情報を扱うという特性**から、鶴岡市公式LINEアカウントの**権限を整理のうえ、健康課のみ閲覧できる設定**としている。

### 4 苦勞と解決策

- 実装については基本的に**健康課にて独自で実施**。技術的な課題や運用方法の検討の場面では、**デジタル化戦略推進室及びサービス提供事業者の担当者と共同で課題を解決**をした。
- 市民向けサービス開始直後は、**友だち登録や回答方法に関する市民からの問い合わせがあったが、案内方法を工夫**することで、スムーズな回答へ誘導。

### 5 効果と今後の目標

- 効果：アンケート回答率が72.1%、内**LINEによる回答率が82.3%**。
- 今後の目標：LINEによる回答について周知を強化し、**回答率100%を目指す**。



## LINEを用いた遠隔保健指導

### 1 取組み概要

- 公式LINEを通じて、特定保健指導対象者に対してアンケート形式で質問を送り、個別のチャットでのアドバイスを通じた支援を行う。
- 多様なニーズに対応するため、特に遠隔地に居住する人や現役層など、なかなか対面での保健指導に参加しにくい人を取り込み、受診率を向上させることを目的として実施。



### 2 特徴

- 利用者は新たなアプリのインストールが不要で、使い慣れたLINE上で完結できる。
- LINE上でアンケートを実施・集計できる。
- チャット上で完結するため、時間帯を選ぶことなく実施が可能で、普段日中は仕事等で電話が繋がりにくい方の継続実施につながっている。

### 5 効果と今後の目標

- 効果：令和5年度特定健診受診者のうち、LINEを用いて支援を実施した者の割合は30.8%。
- 今後の目標：よりスピーディーな支援体制の構築のためにLINE WORKSの活用を検討する。

### 3 工夫

- デジタルツールの中で自動化できるところは極力自動化することで、事前のリマインドなど負荷を少なくした形で継続率や参加率を高める仕組みを導入。
- 類型ごとに決まった週間隔での配信が必要となるため、初回実施日から起算して、その日に自動的に配信がされるように設計し、業務の負担を軽減した。

### 4 苦勞と解決策

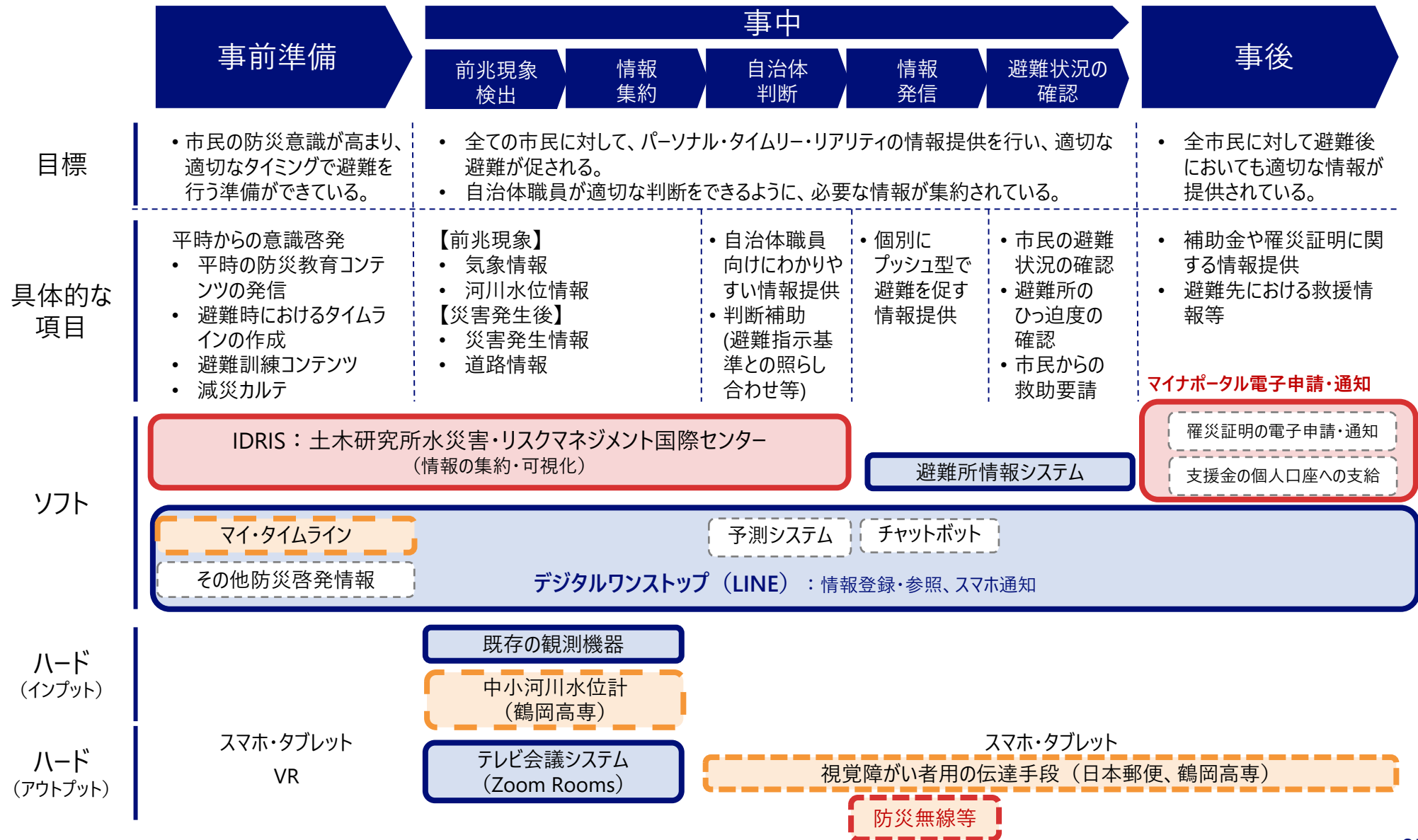
- 文字だけのやり取りとなるため、回答しやすいような説明文の追加や言葉選びなどを工夫した。
- 担当保健師からの返答においても、回答内容や質問に合わせて褒めるポイントを見つけるなど、本人のモチベーションアップにつなげている。



04.令和5年度の主な取組み

防災

一元的な情報共有のしくみをつくり、災害対策本部職員の業務負荷を軽減



# 災害情報共有プラットフォームの構築

～災害情報共有化システムの構築～

## 1 取組み概要

- 市による災害対応の検討に必要な**多様な情報を一括して収集・管理するポータルサイト**を構築し、災害時における迅速で的確な状況把握の実現を目指す。
- 収集情報は、国（気象庁等）が提供する防災気象情報、山形県が提供する河川カメラ・水位情報、民間企業等が提供する多様な観測情報、庁内各部からの状況報告等。
- **鶴岡高専人材育成事業を活用して実証実験中の簡易水位センサー**の実用化により、市内における観測体制強化の取組みと一体として進める。

## 2 特徴

- 災害対応に必要な情報の一つのポータルサイトに一元化して可視化されるため、**円滑で迅速な状況把握**が実現され、**万が一、情報収集を担当する職員が不在の場合でも、必要な情報参照が可能**。
- 今後、進展が期待されるセンシング技術の高度化や緻密化、スマホ等による報告情報の共有化への対応など、**継続的なシステム改善・拡充**が可能。

## 5 効果と今後の目標

- **効果**：災害情報の一覧性を高めることで感覚的に使用でき、**迅速な災害情報の把握及び共有につながる**。
- **今後の目標**：**鶴岡高専と連携した実運用を目指すとともに、GIS上に災害状況等の報告を登録・共有化するしくみの構築**。

## 3 工夫

- 国立研究開発法人土木研究所水災害・リスクマネジメント国際センター（ICHARM）が提供する「ICHARM災害情報共有システム（IDRIS）」をベースに、「**鶴岡高専人材育成事業**」を活用して、**鶴岡市の特徴に合わせたシステムの拡充・改善**を実施中。



## 4 苦労と解決策

- **ICHARMが提供するIDRISは、全国自治体向けの汎用版**で、鶴岡市において実用化するためには、**地域の特性を反映した情報収集や重点確認箇所など、市の特性を反映した改善が必要**であった。
- ICHARMと鶴岡市との「**災害情報共有システムに係る技術開発に関する連携・協力協定**」及び「**高専人材育成事業**」を適用して**相互連携による開発を実現**。

## 災害情報共有プラットフォームの構築

～LINEのマイ・タイムライン作成機能の実装～

### 1 取り組み概要

- 市民の防災意識を高め、有事における適時・的確な避難の実現を目標に、自宅や周辺の災害危険性や避難場所とルートの確認、警戒レベルに応じた**自らの避難行動計画の策定を支援するツール**を開発。
- LINEワンストップメニューに位置付け、市民が自らマイ・タイムラインを作成し、デジタルデータとして保管して、いつでも参照・修正できるしくみを実装することを目指す。
- 現在、**避難訓練におけるツール活用による有効性を検証中**。

### 2 特徴

- 市民のメリットとして、紙のマイ・タイムラインと比較して、普段から携帯するスマートフォンで作成するため、**災害時にすぐに確認可能で、地図や経路検索が簡単に行えること**。
- 市の防災担当者のメリットとして、**市民によるマイ・タイムライン作成状況の把握が可能**で、災害時に、市民にプッシュ型で通知することによって、**マイ・タイムラインの確認と避難行動を促すことができること**。

### 5 効果と今後の目標

- 効果：**市民の防災意識を向上させるとともに、気象庁や市から発信される気象情報や災害情報を容易に入手できる。**
- 今後の目標：**各地域での実証実験を踏まえて機能改善を行い、令和6年度中の運用を目指す。**

### 3 工夫

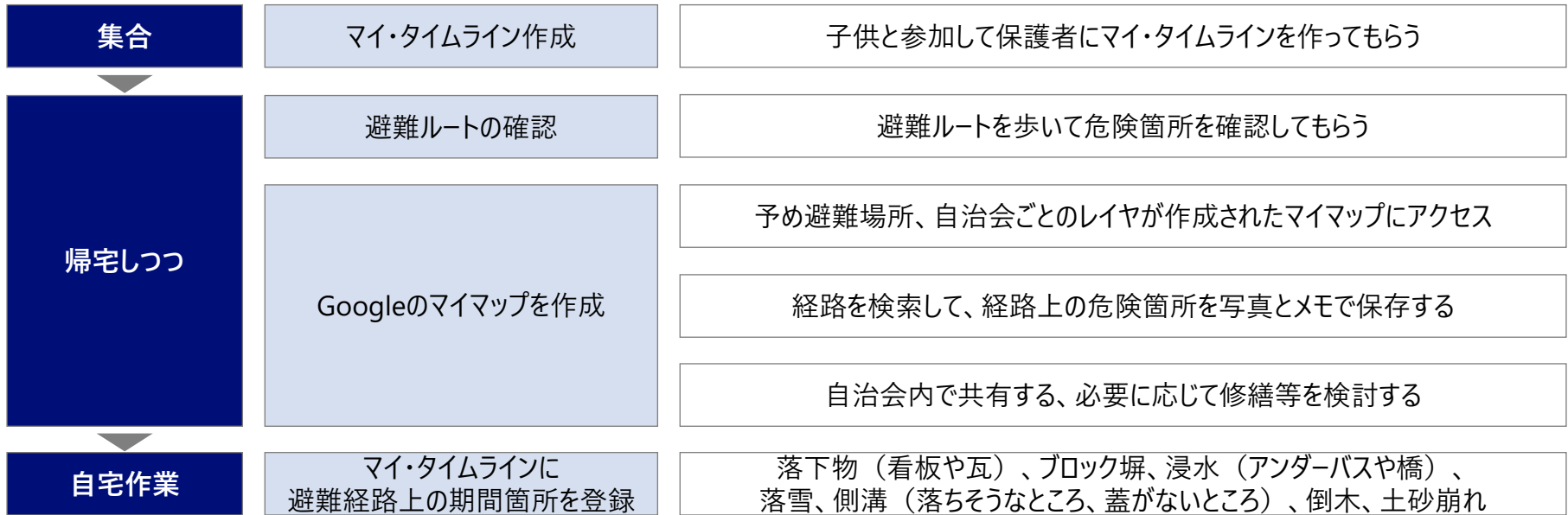
- 自宅の住所を入力（選択）すれば、自宅の災害危険性や最寄りの避難所や経路がわかるようなしくみを作ることにより、**ハザードマップや地図の読み取りが不慣れな人でも容易に災害環境が理解できるようにした**。
- 避難警戒レベル1～4の各段階で行うべき個人の行動計画をあらかじめ用意された選択肢と自由記入で自分用にカスタマイズできるようにした。
- 作成したマイ・タイムラインを記録していつでも参照可能にした。

### 4 苦勞と解決策

- 市民における「**マイ・タイムライン**」自体への**認知不足の解消**、**スマートフォンの扱いに不慣れな人への対処**などによる利用拡大が課題。
- 自治会協力のもと、**デジタルマイ・タイムラインを利用した避難訓練実証**を行い、**マイ・タイムラインへの理解促進**、スマホに不慣れな人でも扱えるような**機能改善**を実施。
- 自治会（自主防災組織）による**定期的な避難訓練メニューへの組み込み等**を推進。

# 災害情報共有プラットフォームの構築

~LINEのマイ・タイムライン作成機能の実装~

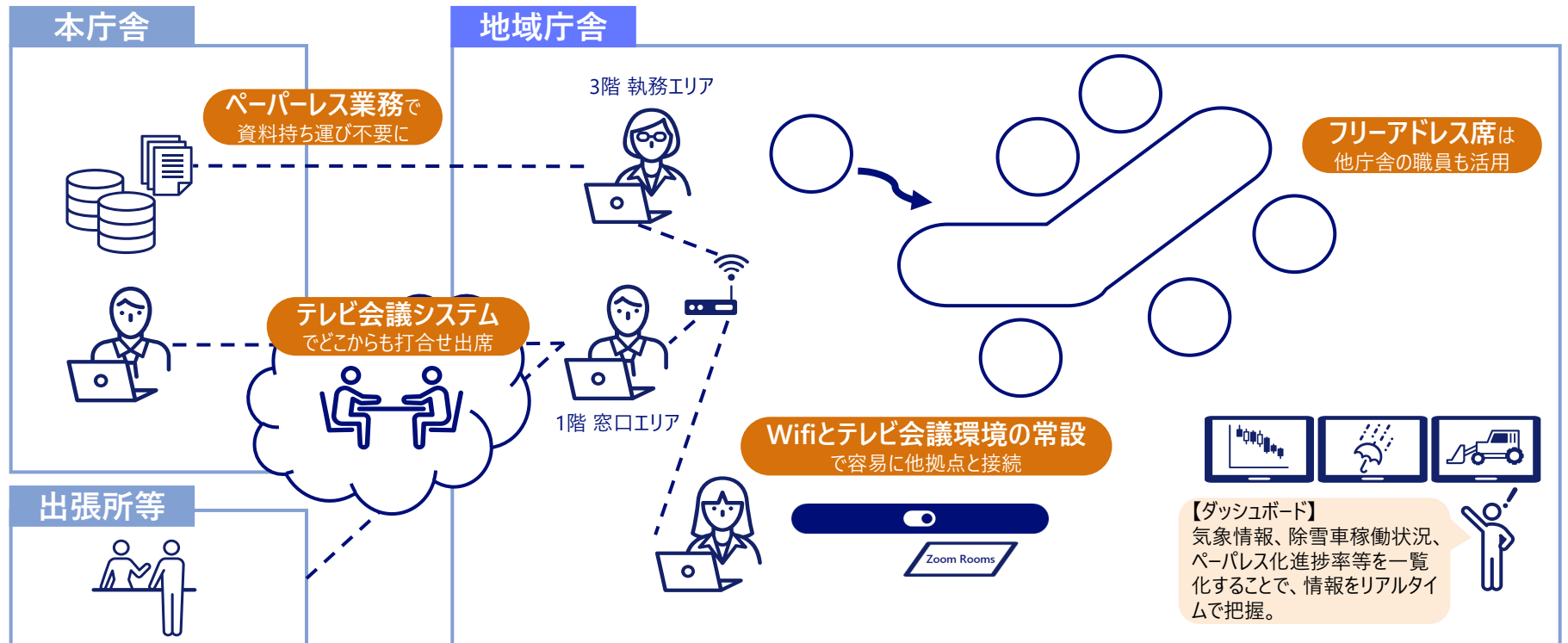


## 04.令和5年度の主な取組み 全庁的なスマートオフィス推進

# 職員は、業務の状況に応じて、所属する組織が所在する拠点以外でも勤務することを、選択することができるようにする

- 現在、資料は基本的に紙で保管されており、テレビ会議を行うためには機材を情報企画課から貸し出しを受けないとけない。
- そのため、職員は所属する部署が設置されている拠点に出勤しない限り、資料の閲覧や、他の職員や市民とのコミュニケーションが困難である。
- 職員が他拠点を訪問した際、業務スペースがなく、庁内ネットワークへの接続が困難なため、業務を行うために所属する部署がある拠点まで戻る必要があり、移動時間が業務時間を圧迫している。

### 庁舎の職員にとっての役割イメージ





## Web会議・Wi-Fiネットワーク環境の整備

### 1 取組み概要

- 職員の移動負担や交通費の削減などを目的にWeb会議を推進するため、Web会議に必要な機材の常設やライセンス管理を円滑に行うため、ライセンス数を追加。
- 本庁舎及び地域庁舎の庁内ネットワークWi-Fi環境のための配線及びルーター等の設置。

### 2 特徴

- 大会議室、別棟21号会議室に大型モニターを設置し、機材の搬入出負担を軽減。
- 貸出し用マイクスピーカー等を追加し、Web会議の機材不足を解消し、利用回数は増加。

【利用頻度】 R2：342回 R3：678回 R4：730回

- 庁内事務系PCのWi-Fi化によりLAN配線が不要になる。
- ノートPCのデスク以外での使用が可能になる。

### 5 効果と今後の目標

- 効果：事務室の配線やハブの削減、職員の移動負担や交通費の削減等にも寄与。
- 今後の目標：出先機関のWi-Fi環境整備を進め、会議資料の電子化を実現する。

### 3 工夫

- 年度当初に予定は無かったが、Web会議の利用拡大に合わせてZoomのライセンス契約数を増加。

導入当初（当初）7ライセンス ⇒ （現在）9ライセンス

### 4 苦勞と解決策

- Web会議が増えたことで備品が不足がちになり、セッティングに手間取ったり音声トラブル等の発生があったが、大型モニター等必要備品を増やし、セッティングを容易にした。
- 建物の構造を踏まえ無線LAN機器の配置を決めなければならず、想定より時間を要した。
- 設置は休日作業となったが、庁舎に協力いただき、実施できた。

## 05.令和6年度の主な取組み（案）

- デジタルワンストップ
  - 電子申請の拡充
  - 窓口対応の改善
- 全庁的なスマートオフィス推進

ご意見  
伺い

令和6年度の主な取組みの進め方について、ご意見ください。

# デジタル技術等を活用した市民生活の利便性向上の取組について

## ■ 市の事務・事業の改善で市民に直接、効果を感じてもらえるものとして次の取組を一層推進する

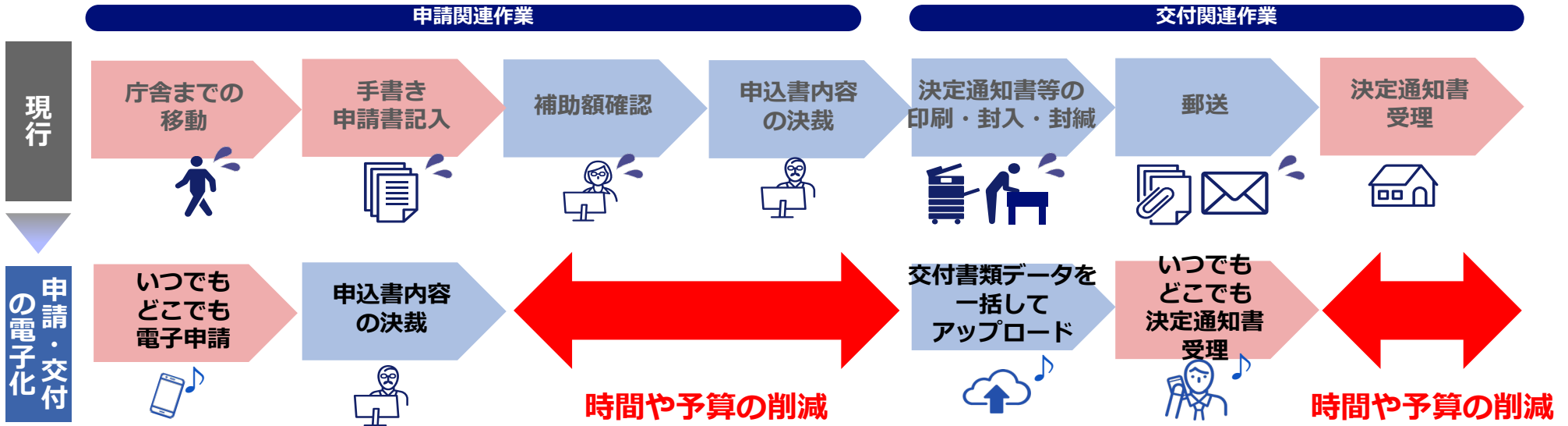
- ①電子申請の拡充：各種申請や施設予約等の電子化による手続の簡素化を進める  
市民の面倒を減らすとともに市担当部署の業務効率化を図る
- ②窓口対応の改善：ワンストップ化を図る一方、来庁者の状況に応じて丁寧な対応

凡例

市民の作業

職員の作業

### 申請から交付まで一貫したデジタル化による効果



- 24時間、いつでも、どこにいても手続が可能になります
- 交付文書の出力、封入、郵送作業がなくなり、業務負荷が軽減されます

## ①電子申請の拡充 – スポーツ施設予約の利便性向上 –

### スポーツ施設使用の予約・申込の現状と課題

#### ■現状

市民がスポーツ施設を予約するときの手続

- ▶ 空き状況を電話等で確認の上、各施設に申請（先着順、申請書は紙媒体）
- ▶ 予め希望する日がある場合は、前月に小真木原総合体育館で行う予約会（毎月開催）に参加
- ▶ 予約会では抽選順に希望日を予約していく
- ▶ 毎月予約会には、約30人の参加いただいている。

#### ■課題

- ①紙媒体の申請書の記入が煩雑
- ②予約会の参加のために時間・場所が拘束される  
※予約と申請の2回手続が必要

### こうしていきます（今後の方向性）

#### ■利用するときの手続

JA鶴岡ただちゃアリーナ、小真木原総合体育館をモデルケースに、システム上で予約抽選と電子申請ができる「行かない・書かない窓口」を実現

#### ■R6.6～ 抽選機能の試験導入（R6実証運用）

R6.5～ 電子申請機能の試験導入

（8月運用開始）

R6年度中 他施設への横展開の検討

#### ■引き続き検討を要すること

施設予約システムを利用できない市民への対応

### 使用料決済方法の現状と課題

#### ■現状

使用料の決済方法は、金融機関への納付書払いのみ

#### ■課題

納付のために時間・場所が拘束され、キャッシュレス決済などの多様な決済方法が求められている

#### ■新たな決済方法の導入

施設窓口にキャッシュレス決済端末の導入（市民課窓口と同様のものを想定）

#### ■R6～ 市民プール

R7～ JA鶴岡ただちゃアリーナ

#### ■引き続き検討を要すること

金融機関以外での支払やアプリ決済機能の導入

# ①電子申請の拡充 – コミュニティセンター予約の利便性向上 –

## コミュニティセンター使用の予約・申込の現状と課題

### ■現 状

使用許可を得るまでの流れ

- ▶施設に電話や来所等で空き状況を確認して仮予約  
(目的使用は3か月前から/目的外使用は1か月前から)

### ▶使用申込の手続

- ・目的使用と認められる場合(使用料なし)・使用申込書を提出
- ・目的外使用となる場合
  - ①使用許可申請書を提出(5日前まで)、納付書を受け取る
  - ②使用料を指定金融機関で事前に支払
  - ③施設へ領収証を提示し使用許可書を受け取る

### ■課 題

- ①空き状況確認はコミセンの窓口時間内に限られる
- ②目的外使用の場合、使用の前に、施設へ2回、金融機関へ1回行く必要
- ③使用申込書類を事前に施設へ紙媒体で提出する

## 使用料(目的外使用の場合) 納付方法の現状と課題

### ■現 状

事前に指定金融機関で納付書払

### ■課 題

- ・納付は指定金融機関の窓口営業時間内に限られる
- ・遠隔地の使用者は事前納付が困難

## こうしていきます(今後の方向性)

### ■施設使用するための手続

先行事例として進めるスポーツ施設(JA鶴岡 だたちゃアリーナ、小真木原総合体育館等)のシステム予約・使用申込の取組事例を参考に検証しながら導入を進める。

### ■R6年度 導入検討

(市街地のコミセンでの試験導入・検討)

### R7年度 試験導入を拡大

### ■引き続き検討を要する事項

- ・システムで予約や申込ができない市民への対応

### ■新たな決済方法の導入

キャッシュレス決済、コンビニ納付など

### ■R6年度 導入検討

(市街地のコミセンでの試験導入・検討)

### R7年度 試験導入を拡大

### ■引き続き検討を要する事項

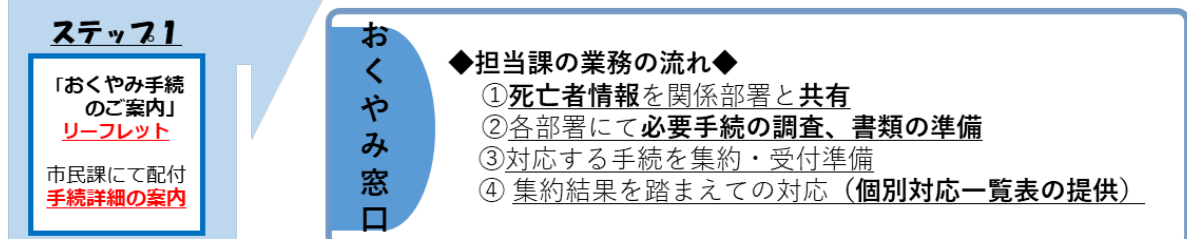
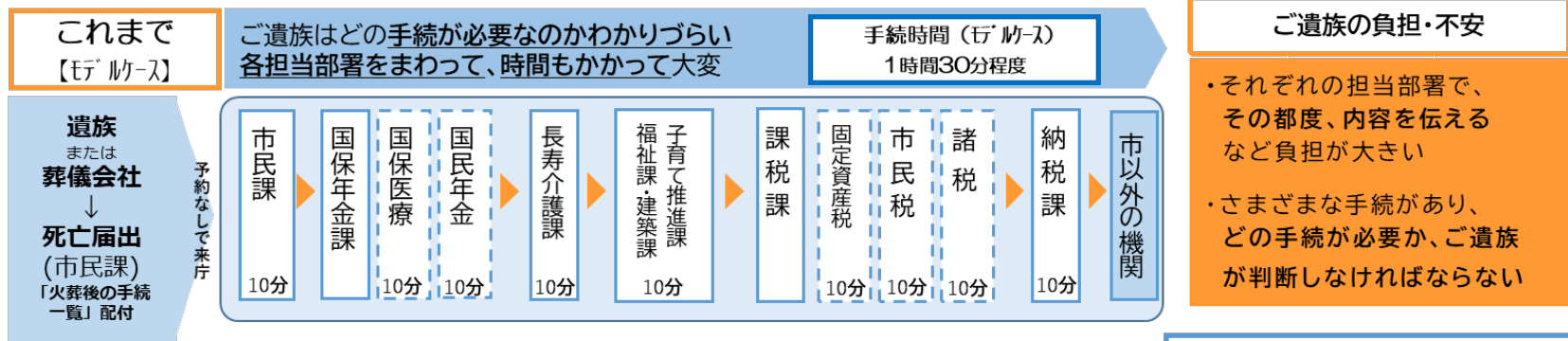
- ・使用者は団体であり、団体会計による支払、領収証発行である状況を踏まえる



## ②窓口対応の改善 – 「おくやみ窓口」の本格運用 –

### ■ 「おくやみ窓口」の開設

- 新たな市民サービスとして、死亡に伴い必要となる各種手続をするための「おくやみ窓口」を開設する。
- 「おくやみ窓口」では、あらかじめ必要となる手続を各担当部署で確認した上で、一つの窓口を集約し対応することにより、ご遺族への負担を減らし、市民に寄り添った窓口サービスを提供する。



### おくやみ窓口

**対象：鶴岡地域の方**  
※他地域は従来通り地域庁舎

**開設時間：1日6枠**  
①9：30 ②10：30 ③11：30  
④13：30 ⑤14：30 ⑥15：30

**開設日：令和6年1月23日**  
※1/17（水）以降、死亡届出されたものに対し、1/19（金）から  
予約受付開始

**開設場所：本所1階 市民課**

## ②窓口対応の改善 ー 市民窓口デジタル化推進事業 ー

### ■ 市民窓口デジタル化推進事業の概要

- いつでもどこでもスマートフォンで電子申請ができ、また、スマートフォンが無い方や操作が不慣れでサポートが必要な方でも、窓口  
に設置するATMやタブレットで申請ができるなどの窓口申請手続の多様化・充実化を目指す。
- 令和7年度に建て替える朝日庁舎での実証を、令和6年度中に進め、本庁舎や他庁舎に成果を展開していく。

### ■ 令和7年度成果目標

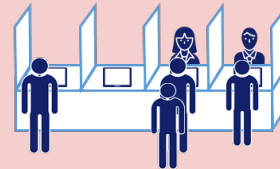
- 電子申請利用率：30%、業務削減量：▲900時間
- 処理時間と印刷削減枚数を踏まえたコスト削減：▲300万円

#### ①ATM端末による 行政サービスの提供



- ・ 市役所窓口やコンビニ等に設置するATMでマイナンバーカードの健康保険証利用登録や補助金の現金受取などができる。
- ・ ATMで入力した情報をもとに手続書類を印刷することで面倒な窓口での記載が省略できる。

#### ②スマートフォン・タブレット端末や 対面での受付による 電子申請・電子交付



- ・ スマートフォンや市役所窓口を設置するタブレット端末で申請した住民票などの証明書発行ができる。
- ・ スマートフォンやタブレットの操作が不慣れな方には、専用窓口で職員から電子申請等のサポートが受けられる。

#### ③遠隔行政手続サービスに よる電子申請・電子交付

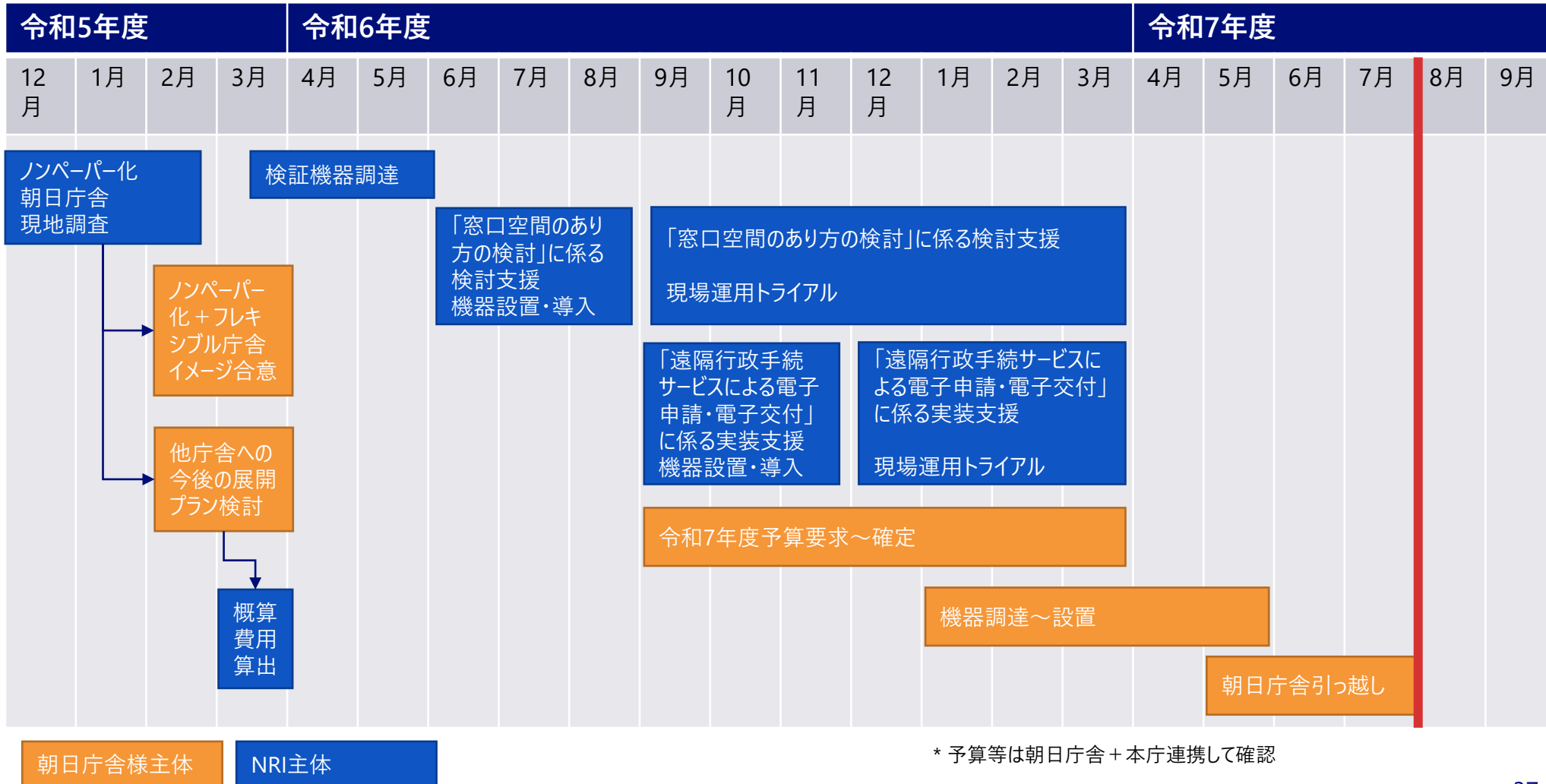


- ・ 庁舎から遠隔地にお住まいの方は、職員が常駐していない出張所等からでも、画面を通して職員から電子手続等のサポートが受けられる。

# 全庁的なスマートオフィス推進による効果を朝日庁舎にて先行検証する

## ■ 全庁的なスマートオフィス推進の段階的イメージ

- 野村総合研究所と連携し、ノンペーパー化を前提に、変化に対応し、市民に歓迎される新朝日庁舎を実現する。



\* 予算等は朝日庁舎 + 本庁連携して確認

## 全庁的なスマートオフィス推進による効果を朝日庁舎にて先行検証する

### ■ 朝日庁舎として目指すValue

# 未来につながる × つなげる 庁舎

時とともに進化する、だれにも開かれたアクセススポット

変化にしなやかに順応して、市民だけでなく来訪者全員を対象とした交流の場。  
アクセスする人同士を「つなぐ」と共に、自然でやわらかな「つながり」も生まれる場

### 朝日庁舎として目指すValue

1

変化への対応  
汎用性が高くシンプルな考え方

2

新しいサービスモデルの検証の場

3

地域の森林資源を活用した  
親しみやすい庁舎空間の実現

## 全庁的なスマートオフィス推進による効果を朝日庁舎にて先行検証する

### ■ 朝日庁舎として目指すValueはなぜ目指すのか？

1

変化への対応  
汎用性が高くシンプルな考え方

■ 今後窓口サービス、スペースに変化する可能性が高い  
リモート化、オンライン化により来訪する市民が減少することが予想されます。  
また、マイナンバーカードの普及により、行政の基本サービス自体が向上し、1件当たりのサービス時間が短縮することが考えられます。

2

新しいサービスモデルの検証の場

■ 新たな地方創生にむけた、デジタル化による構造改革  
朝日庁舎は、鶴岡市におけるデジタル化による構造改革推進の実証フィールドとして取組みを令和元年より実施中です。  
実際に、朝日庁舎にて、空間接続の取組み等を進めておりますが、庁舎移転のタイミングにおいて、庁舎でのICT機器を通して、デジタル化の取組みを先行検証し、よりよい市民サービスを目指します。

3

地域の森林資源を活用した  
親しみやすい庁舎空間の実現

■ 市民にとって愛着の湧く親しみやすい空間を作る  
地場産の木材を、地場でうまく活用することで、地域連携、地域経済活性化につなげることができます。また、地場産の木材を採用して完成した庁舎は市民に愛着の湧く環境となり、市民が誇りや自信を持てる環境へ変わります。



## 全庁的なスマートオフィス推進による効果を朝日庁舎にて先行検証する

- ノンペーパー化を前提に、フリーアドレスを朝日庁舎の引っ越しに合わせ検証
- フリーアドレスを前提に、什器やICT機器（電子掲示板、電話環境等）を検討することで、変化に対応しうる柔軟な庁舎を実現し、地方創生のモデルケース都市として、全庁的なスマートオフィスをいち早く推進

### ノンペーパー化で実現できること

場所を選択できる  
＜業務効率向上＞

オフィス美観の実現

スペースの有効活用

### フリーアドレス化で実現できること

他拠点間のコミュニケーション  
機会の増加

オフィス美観の維持

将来的な可変性がある  
＜フレキシビリティ＞

+ α

1

変化への対応  
汎用性が高くシンプルな考え方

2

新しいサービスモデルの検証の場

3

地域の森林資源を活用した  
親しみやすい庁舎空間の実現

## 全庁的なスマートオフィス推進による効果を朝日庁舎にて先行検証する

1

変化への対応  
汎用性が高くシンプルな考え方

■今後窓口サービス、スペースに変化する可能性が高い  
リモート化、オンライン化により来訪する市民が減少することが予想  
されます。  
また、マイナンバーカードの普及により、行政の基本サービス自体が向  
上し、1件当たりのサービス時間が短縮することが考えられます。

世の中がオンライン化が進み、変化していくことが予想されるため、固定化した  
行政窓口は**近い将来無駄なフロアが増え、有効活用できなくなる。**  
そのため、**フリーアドレス化やフレキシブルな庁舎とすることは、必要不可欠で  
ある。**

庁舎をフレキシブルにするためには、現状机やキャビネにある、  
**大量の紙をどうするかが課題（ペーパーレス化）**

## 全庁的なスマートオフィス推進による効果を朝日庁舎にて先行検証する

### ■ 朝日庁舎建て替えにおける目指すべき姿 –【事例】コワーキングスペース–

- 鶴岡市は広域のため、庁舎や出張所が市内に数多く点在している。今後デジタル化が進むことで、拠点の集中等が考えられるが、その際においても、オープンスペースを、他拠点所属の職員向けのコワーキングスペース等に活用することで、拠点間のコラボレーションにもつながると思料。
- コワーキングスペースは、職員だけでなく、市民向けにも活用できるので、自習スペースや、市民同士にイベント利用にも効果的である。



## ノンペーパーに関する取組事例（株式会社野村総合研究所）

### 1 取組み概要

- オフィス内に紙が溢れ、業務の円滑な執行や情報セキュリティに問題があるという課題に対し、紙にとらわれない働き方をするという**ノンペーパーの取組**をして、課題の解決と業務の生産性向上を目指したもの。

### 2 取組前の課題・問題点（取組の背景）

- 野村総合研究所は、業務上作成する紙の資料等が机上に**山積み**となり、**キャビネットは書類で溢れる**ような状態であった。社員の多くは非常に多くの紙を使用することが日常化し、**紙の使用量に無頓着**となっていた。

### 3 取組み内容

- 紙を使わない・残さないというペーパーレスの取組ではなく、**紙にとらわれない働き方**である**“ノンペーパー”のワークスタイルを構築**することで業務の効率化を目指した。

#### 取組み①

##### 整理整頓・「捨て捨て」の実施

- 自分の周囲の整理整頓と紙書類の整理を実施し、「捨てる、外部保管、電子化」の3つの方針で文書を整理することを採用した。

#### 取組み②

##### オフィス改善

- フリーアドレスで席数を31席削減し、打合せスペース等に転用。
- キャビネットを集約して数を削減し、打合せスペース等に転用。

#### 取組み③

##### 会議の効率化

- ノンペーパー会議実施のための環境整備。
- 「会議4原則」を定め、会議の質向上のための会議の見直し。

#### 取組み④

##### 情報共有化

- データの保存体系を提供し、誰でもアクセス可能な形でデータ管理し、紛失を防止。版管理を実現し、適切な情報共有を行った。

### 4 工夫

- **業務負荷とならないよう、文書量はだまかに計測。**
- **余ったスペースは会議スペースとして利用**することで、社員が努力した成果を還元しモチベーションを上げた。
- 他の会社やモデル部門を見せることで、**競争心を刺激。**
- **社長や本部長等の責任者が現場の視察**することで**プレッシャー**を与えると共に、各現場で一目置かれている**ベテランの社員を推進委員に選出。**

### 5 効果

- 紙文書の廃棄と電子化によってオフィス内に**不必要な紙**が保存されなくなり、**フリーアドレスの導入によって個人が紙を持たないような環境づくり**が行われた。
- ノンペーパー会議のルール作りによって紙を必要としない働き方を提案した。これらの取組によって、**環境整備だけでなく、社員一人ひとりに仕事で紙を使用しないという意識改革**がなされ、紙にとらわれない働き方が実現された。



## ノンペーパーに関する取組事例（株式会社野村総合研究所）

### ■【ご参考】ノンペーパー推進活動の成果

- 2005年9月からの1年間で紙の量を7割以上の削減に成功。





## ノンペーパーに関する取組事例（株式会社野村総合研究所）

## ■【ご参考】ノンペーパー推進委員会発足後の反応

整理整頓、捨て捨て推進！机を整理して、紙を捨てましょう！



推進委員

紙の方が便利なんだよ！

紙は何でも書き込めるし、時系列で机に積んでおけるんだよ！

もし捨てて、重要な情報がなくなったら  
誰が責任とってくれるんだ！

机やキャビネットから紙が溢れたって、  
誰かに迷惑をかけているのか？  
俺の頭には、資料がどこに何があるかは  
分かっているんだよ！

俺のやり方に口を出すな！  
これが一番便利なんだ！  
必要な情報は必要なときに  
出てくればいいんだ！

オフィスの机は俺のものだ。  
いちいち文句言うな！

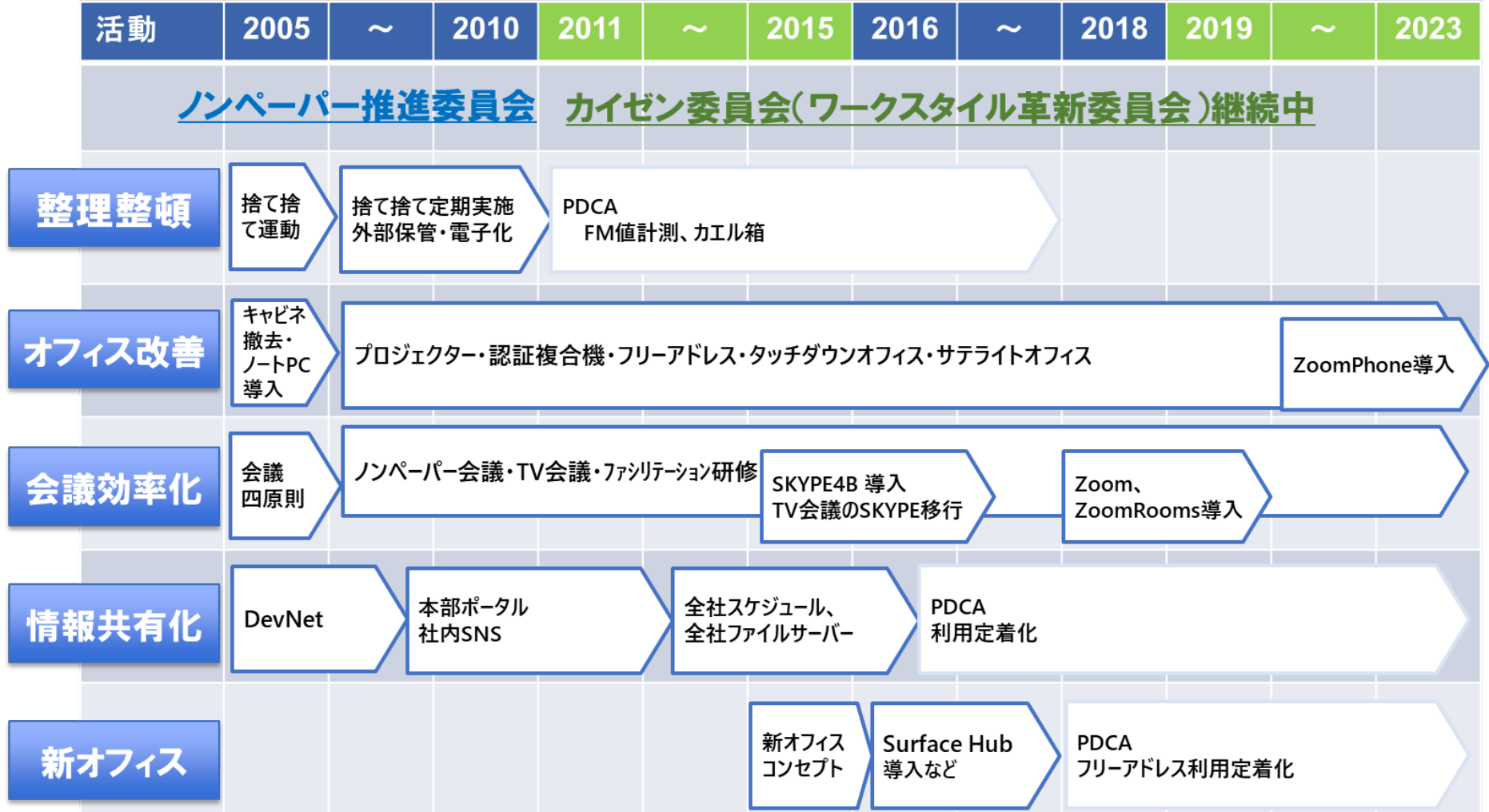
現場の声

紙を捨てると生産性が落ちると思いますよ。この前だって、  
「おい、この前の会議で出した重要な資料をもう一度打ち出してくれないか？」  
って、言いませんでしたか？

05.令和6年度の主な取組み（案） **全庁的なスマートオフィス推進**

**ノンペーパーに関する取組事例（株式会社野村総合研究所）**

■【ご参考】野村総合研究所でのワークスタイル改革の歩み



FM（ファイルメーター）：紙を積み上げたときの高さ 1m = 1FM 1FMは約1万枚

DevNet：NRI独自のインターネット経由で使える文書管理システム

# ノンペーパーに関する取組事例（株式会社野村総合研究所）

## ■【ご参考】紙をなくす取組み例





SDGs 未来都市 鶴岡