

日本DX大賞2024 行政機関・公的機関部門

高齢者にやさしいデジタル化から自治体ビジネスまで ～福島市が目指す地域全体のデジタル化～

福島市長 木幡 浩



■ 住民基本台帳人口	270,744人(令和5年1月1日住現在)
■ 65歳以上人口	83,513人 (30.8%)
	・・・県庁所在都市の平均 28.5%

世界デジタル競争力ランキング 日本 総合32位 *IMD世界競争力センター

○福島市のデジタル戦略

- 日本でデジタル化が遅れている主因の一つは、デジタルに苦手な高齢層が社会経済の様々な面で大きな割合を占め、思い切ったデジタル化を展開できないところにある。このため、福島市では、**高齢者にもやさしいデジタル化を推進し、苦手な人たちもメリットを享受できるように**取り組んでいる。
- また、**市役所は地域デジタル化のエンジン**として、民間のデジタル化を支援するほか、徹底したデジタル化に取り組み、市民サービス等を通じて、市民や事業者等のデジタル化を促している。
- さらに、市役所では、デジタル行財政改革の観点から、BPRを伴う内製化を積極的に進めるとともに、その成果は他自治体へ横展開を図り、可能なものは民間と連携して自治体ビジネスに発展させている。

○デジタル化推進の合意形成と高齢者にもやさしいデジタル化

- ふくしまデジタル推進協議会を設立、**デジタルが苦手なグループも含めてデジタル化への合意形成**を図り、デジタル都市宣言を行った。
- 高齢者には、講座や相談等の幅広い機会を設けるとともに、リーダーの育成を図っている。シルバー人材センターにはICT班が設けられ、高齢者の指導役やデジタル関連事業で幅広く活躍、**高齢者同士が学び合う土壌ができてきている**。

○業務システムの内製化と自治体ビジネスの展開

- 福島市では、コスト、使いやすさ、他分野連携、そして業務全体の改革の観点から、BPRを伴う内製化を推進。これまでに、80本の内製化を行い、現在も35本が進行中であり、組織内に「**改革の風土**」が形成されてきている。
- そのうち、新型コロナ患者データベース等は**他自治体に提供するなど横展開**。議会答弁検討システムは、どの自治体においても議会答弁の作成作業は多大な労力をかけて行われていることから、民間企業に声掛けして、**自治体ビジネス**として販売を開始し、既に5団体が導入、当面25団体程度を見込んでいる。

福島市のデジタル戦略

地域デジタル化の合意形成と推進体制

一部にデジタル化に先導的に取り組んでいる人たちがいるものの…

- デジタルが苦手、むしろアレルギーを持つ高齢者等が多数存在
- 地域内でのデジタル推進の合意形成ができていない
- 必要の認識があっても、トップのコミットがない、動く人がいない

ふくしまデジタル推進協議会 設立(R4.7)

- 高齢者・町内会等デジタルが苦手なグループを含む各界トップによる合意形成
- トップのコミットのもと、推進体制整備

デジタル都市宣言(R4.11)

- 3つの戦略に基づき「デジタルで便利で豊かな新ステージ」を目指す
- ① デジタルを活用した市民サービスの向上と行政の高度化・効率化
 - ② デジタルを活用した市民生活を豊かにするまちづくりと産業振興
 - ③ 市民共創で高齢者にもやさしいデジタル化

地域デジタル化のエンジンとしての市役所改革

地域デジタル化を推進すべき市役所自身がデジタル化や改革に遅れ…

- 部長会ペーパーレス化→市全体のペーパーレス化
- ひとり1改善運動「かえるチャレンジ」

意識改革へのショック療法

- ◆市長就任2週間で、**市最高会議のペーパーレス化**(H29.12)
 - ・上位役職者に**丁寧な文化の破壊**
 - ・全庁的な「ペーパーレス大作戦」(H30～R元)

※大作戦は2年間で終了したが、ペーパーレスの取組は現在も継続中。

- ◆市議会ではR3年6月定例会より完全ペーパーレス化。議場では議員側、市当局側ともにペーパーレス

改革の推進！！

- ◆「答べんりんく」の販売を開始。(R5.4)

※「答べんりんく」の前身となる内製システム「議会答弁検討システム」もこの取組の中から生まれたもの。

- ◆ひとり1改善運動「かえるチャレンジ」の**進化！**

※開始当初は提案・単純改善が大半だったが、最近は**実践型**や**より深い取組が増加**。(デジタル活用のBPR、常識の見直し等)



↑本会議、委員会でパソコン、タブレットを使用。

デジタル化推進の合意形成と高齢者にもやさしいデジタル化

官民連携の多様な主体による地域全体のデジタル化推進体制

地域のデジタル化と合意形成

- 一部にデジタル化に先導的に取り組んでいる人たちがいるものの…
- デジタルが苦手、むしろアレルギーを持つ高齢者等が多数存在
 - 地域内でのデジタル推進の合意形成ができていない
 - 必要の認識があっても、トップのコミットがない、動く人がいない

◎ふくしまデジタル推進協議会（R4.7設立）

・デジタル企業等の専門的知見を取り入れながら、各界トップにより、デジタル化推進の全市的合意形成と方向性の共有を図るとともに、各界トップのコミットメントを形成

○デジタル推進者会議（R4.7設立）

- ・協議会構成メンバーの実務的「デジタル推進者」で構成
- ・実行組織として、協議会のもと地域全体・各分野のデジタル化を推進

●特定DXプロジェクトの分科会(医療・健康など)

福島市（市内）の推進体制（福島市DX推進本部）

地域デジタル化のエンジンとしての市役所

・各所属の業務・事務における公務生産性の向上を図るとともに、市のデジタル化のエンジンとしての市役所改革を図る施策を推進
 ・市長自らをCDOとして、現場レベルで主体的かつ横断的な取組を進めるDX推進体制

市長	CDO (Chief Digital Officer) - 最高デジタル責任者 -	
副市長	副CDO (副Chief Digital Officer)	CDO補佐
デジタル政策監	統括DX推進責任者	(各部DX推進体制)
(デジタル改革室)	各部長	部DX推進責任者
<ul style="list-style-type: none"> ■ インソーシングチーム ・ 主任DX推進員 ・ DX推進リーダー 	担当者	DX推進員



多様な連携

- 地域デジタル化での連携
協議会メンバー、デジタル人材バンク登録者、公民コネクトを通じた連携
- 他自治体との連携
内製化ソフト等の横展開
- ビジネスパートナーとの連携
答べんりんく(ぎょうせい、エフコム)他

デジタル化推進の合意形成と高齢者にもやさしいデジタル化

①高齢者スマートフォン利活用支援講座
 ・全学習センターで高齢者向けスマホ講座を開催
 ・実施回数：279回
 延べ参加者数：1,802人(R6.3)

↓ 発展

②デジタルクラブ
 ・高齢者同士が自主的に学び合うクラブの設立を支援：4クラブが設立 (R6.3)



↓ 発展

③子どもたちとのデジタル交流
 ・子どもたちと高齢者のデジタル交流と学び
 ・子どもたちがスマホ操作の先生になることも



上達
←
サポート

シニアICTサポーター【育成】
 ・アドバイスできる高齢者を登録し、デジタル活用に不慣れな高齢者が困ったときに、地域で支援し合う
 ・登録者数：63名 (R6.3)

上達
←
サポート

↓ 登録

シルバー人材センターICT班【連携】
 ・デジタルサポートデスクの水曜日の相談を担当
 ・登録者数：22名 (R6.4)
 ※設立当初(R4.4)から8名増



派遣

④デジタルサポートデスク
 ・誰でも気軽にデジタルの相談が可能
 ・延べ相談件数：693件(R6.3)
 ・令和6年度は窓口を2か所から6箇所拡充!



作成

⑤高齢者向けスマホハンドブック
 ・サポートデスクの経験を活かし作成
 ・高齢者に伝わりやすい言葉で説明。
 ・見やすく、読みやすい工夫。

派遣

⑥農業アプリの利用支援
 ・人材マッチングの登録をサポート
 ・市内4会場にて実施



老人クラブでのスマホ教室へ展開 シルバーICT班

デジタル化推進の合意形成と高齢者にもやさしいデジタル化

所持デジタルクーポン
購入したクーポンは、金店舗共通クーポン、中小店舗専用クーポンにそれぞれ分かれて付与されます。
全店舗共通クーポン

電子クーポン
デジタル化推進のため、**全て電子版**となるクーポンを**全市民対象**に発行。サポートデスクを設置して、**高齢者にも手厚い支援**。

休日オンライン診療
令和6年3月31日までは『小児科の休日当番医は『オンライン診療』』
小児科休日当番医でオンライン診療活用

休日オンライン診療
オンラインによる小児科の休日当番医を開設。**受け入れ体制を強化**。令和5年度は10月に診療開始し、7日間で**222件**の受診。
→**高齢者施設でオンライン診療導入も**

LIVE 119

LIVE 119
救急車到着前に、通報者が直面している状況を消防と共有。適切な応急手当に。令和5年度は6月に運用開始し、**実績74件**。

電子町内会

電子町内会
情報伝達の迅速化、**役員の負担減**を目的として実施。**市内40町内会**が取り組み、**23町内会**はHPを開設し、地域で共有。

デジタル人材バンク
デジタル人材のデジタル化を切り拓く新たな道
福島市 デジタル人材バンク

デジタル人材バンク
福島市内で活躍したいデジタル人材と支援を受けたい市内中小企業等をマッチング。令和4年12月の開設以降**8件のマッチング**。個人**38名**・17事業所が登録！

電子図書館の運用
福島市電子図書館ご利用ガイド

電子図書館の運用
電子書籍:約12,000タイトル／市内全小中学生にアカウント発行
→**児童への貸出大幅増**

公共施設予約システム

公共施設予約システム
スポーツ施設等36施設でキャッシュレス決済可能。令和6年度より広域連携。

LINEの活用
60歳以上の比率 25.8%(R6.4.,8)
17.5%(R5.10.,31)

LINEの活用
市公式LINEを活用し各種サービスを提供。登録者数**74,901名** (4/8現在。市人口の**約27%**に相当)

業務システムの内製化と自治体ビジネスの展開

なぜ、システムの内製化か？！

○内製化 構築コスト「0(ゼロ)！」

- ・的確な業務分析！
- ・アイデアを即カタチに！
- ・柔軟かつ素早い対応！
- ・ノウハウを外注時に発揮！



システム内製の機運が高まる契機

○災害対策オペレーションシステム

- ・令和元年東日本台風時に被災状況や罹災証明の共有システムを独自開発・活用。
- ・これを発展、外注システムに工夫を駆使して、災害情報の収集・共有・発信をデジタル化、多重化。水位予測システムも併用。 → 災害対応全般のデジタル化へ展開

改革風土の形成

従来のやり方にとらわれず、改革マインドを持って積極的に制度や業務を見直し、改善に取り組んでいく風土が組織全体に浸透した。



持続的な改革風土の定着へ

- R5年4月より専任職員を配置
- オンライン申請拡充やRPA等、市販システムでは対応できない業務をシステム化



このほか、35件のシステム内製化を対応中！

○R5年度は46件の内製システムで年間3,901時間の削減効果！

他自治体・団体との共有⇒提供

- 新型コロナ 患者データベース
- 後期高齢者 書かない窓口システム



MS-Accessで内製

自治体ビジネスへ

議会答弁検討システム「答べんりんく」

- 令和5年4月より全国の自治体向けに「答べんりんく」を販売開始
- 内製システムを原著作物とし、市も収入の一部を得る新しいビジネスモデルの展開



福島市含む5団体で導入！

当面25団体への販売を見込む

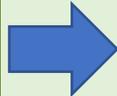
○自治体共通の基本的な機能を集約。使いやすいパッケージとし、自治体で多大な労力をかけている事務のデジタル化に貢献
*新たな企業との連携開発が進行中

高齢者にやさしいデジタル化から自治体ビジネスまで

高齢者にもやさしいデジタル化

高齢者を支える体制の充実

- デジタルクラブの設立
R4:1クラブ → R5:4クラブ
- シニアICTサポーター
R3:5名(設立時) → R5:63名
- シルバー人材センターICT班
R4:14名(設立時) → R6.4:22名



高齢者の意欲・取組の拡大

デジタルへのアレルギー減少 → スマホを求め、利用とする高齢者の増加が加速

- シェアサイクル登録者率(60代~80代) R3(開始年度):2.9% → R5:5.2%
- 公式LINE 60代以上の登録者率 17.5%(R5.10.31) → 25.8%(R6.4.8)
※ この間の全年代1.9倍に対し、60代以上は2.8倍と大きな伸び!
- スマホ保有率(R元 → R4 60代:54.9% → 83.1%、
70代:31.2% → 61.4%、80代はR4:26.0%)



手厚い支援

教える高齢者の育成と連携

アナログ+デジタルの簡単操作

➡ 高齢者同士が学び合う土壌、デジタル許容の土壌を形成

業務システムの内製化と共有、自治体ビジネスの展開

- 内製システム稼働数(H30:2件 → R5:46件)
・このほか、35件のシステム内製化に向け対応中
- 内製システム稼働による削減時間数:年間3,901時間(R5)
・このほか、民間ソフトを導入した場合と比較したコスト削減分も大
- 他自治体に内製システムを提供(新型コロナ患者データベース、国保申請書 書かない窓口システム)
- 「答べんりんく」の導入:5団体が導入済み
・自治体ビジネス収入 55万円程度(R6年度)、当面25団体程度見込み

内製化を通じたデジタル行財政改革

他自治体DXへの貢献

自治体ビジネスへの発展

➡ 組織内に「改革の風土」を形成、徹底したデジタル化の取組へ

市民や事業者等のデジタル化を促し、
地域全体のデジタル化へ

デジタルリテラシーの底上げ

行政の積極的デジタル化推進

地域社会・経済のデジタル化推進

若い世代・事業所向けには徹底してデジタル化し、促進

ご清聴ありがとうございました。

