

別紙1 デジタル実装タイプ（TYPE1）実施計画

申請者情報

※広域連携事業の場合は主申請者の情報を記載

1

都道府県名	北海道
市区町村等名	苫前町
地方公共団体コード	014834
担当部局名	総合政策室
責任者名（ふりがな）／役職	加賀谷 之治（かがや ひでじ）／室長
担当者名（ふりがな）／役職	宇佐美 知也（うさみ ともや）／係長
電話番号（代表・直通）	0164-64-2040
メールアドレス	sogo@town.tomamae.lg.jp
マイナンバーカード申請件数 （2023年1月末時点）	2,064件
マイナンバーカード申請率 （2023年1月末時点）	71.5%
R3補正「デジタル田園都市国家構想 推進交付金デジタル実装タイプ」 採択事業数	TYPE1：0事業
	TYPE2/3：0事業

実施地域	北海道苫前町	事業費	1,477千円
実施主体	北海道苫前町	人口	2,852人
事業概要	住民等の行政手続が簡単・便利になり、職員は定型業務に従事していた時間を住民サービスの向上に使うことができるよう、LINEを活用して住民ニーズに合わせた情報発信を行うとともに、スマホからいつでもどこでも問合せや手続等ができる環境を構築し、住民一人一人にデジタル技術の恩恵が行き渡り、多様な住民の思いが叶えられるように措置する。		
具体サービス	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>LINEを活用した対話型アプリケーションの導入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・フレックス配信機能 ・アンケート調査機能 ・水道の開閉栓申請 ・施設予約機能 ・通報機能（道路の不具合等） ・粗大ごみの申込み受付 ・ごみの収集日通知、ごみの分別Q & A ・避難所検索機能（ルート検索等） ・学校の欠席連絡受付 ・学校給食メニューの配信 ・予防接種、コロナワクチン接種の予約受付機能 ・証明書の請求機能（マイナンバーカードの活用） </div> <div style="width: 50%; text-align: center;"> <p>時間もコストも不要な双方向コミュニケーション</p> <p>連絡したい対象者をリストアップする作業、連絡手段、申請方法。これら一連の手続きは、実に伝統的な手法でおこなわれています。</p> <p>そろそろ、テクノロジーの出番です。</p> <p>Before After</p> </div> </div>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①LINE公式アカウントの友だち登録者数 ②LINEによる情報発信回数 ③LINEによる申請等受付回数 	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①サービスの満足度 ② ③ 	

■ 事業の実施によって解決を図る課題及び実現したい地域像

■ 事業の実施によって解決を図る課題

民間のサービスはデジタル技術の活用等により日々進化し、スマートフォン等を使って、いつでも・どこでも必要な情報、サービス、商品等が受け取れるようになっている。その一方で、苫前町役場のサービスはあまり進化していない。郵送、ホームページからのダウンロード等により入手した書類に手書きで書き込み、平日昼間に役場窓口に通えばならないことが多い。この様に、民間と行政とのサービス格差の拡大から、平日昼間に時間を取ることが難しい現役世代、外出そのものに負担や不安を抱える高齢世代の双方から、役場のサービス向上への期待が高まっている。

また、職員がいきいきと働き、職員一人一人の力を最大限に引き出すため、時間外労働の削減、年次有給休暇の取得、フレックスタイム制、テレワークの導入等の働き方改革が求められている。しかし、多様化、複雑化した地域課題への対応が求められる一方で、厳しい財政状況により職員数は抑制している。その結果、繁忙期等に恒常的な超過勤務が発生している職場があり、改善が急務になっている。

■ 事業の実施により将来的に実現したい地域像

事業の実施により、①役場の手続きが住民の視点で見直され、スマートフォン等で完結できている、②住民が町政に関する情報を簡単に入手でき、職員等との対話が増えている、③職員の事務作業が自動化され、住民等との対話が増えている、④職員が事務作業に追われず、より丁寧に住民に対応している様な姿になることを目指す。

すなわち、職員が定型業務をしていた時間を住民サービスの向上に使うことができるようになることで、住民一人一人にデジタル技術の恩恵が行き渡り、多世代の多様な住民の思いが叶えられている町を目指すものである。

利用者の視点に立ったサービス等の提供とスマートフォン等のデジタル技術の普及により、人々の暮らしはより便利になり、経済活動の生産性はより向上し、心・時間・経済にゆとりが生まれている。また、身近なデジタル技術の普及等により、使える人はやりたいことが簡単にでき、そうではない人にはデジタル技術を活かしてより丁寧にサービスが提供されている。さらには、住民それぞれの事情に応じた多様なサービスが継続して生み出され、外出が困難な状況にある人などにも居場所と出番が増え、地域の活性化にも資することとなる。

■ サービス内容

サービス名	官公庁専用対話型アプリケーション「GovTech Express」	事業費	1,477千円
ターゲット	スマートフォンを所有する住民		
展開エリア	全国		

サービス内容（事業分野：①行政サービス）

スマートフォン利用者に広く普及しているコミュニケーションアプリ「LINE」を活用し、友だち登録をした地域住民等に対し、フレックス配信、アンケート調査、水道の開閉栓申請、施設予約、通報（道路の不具合等）、粗大ごみの申込み受付、ごみの収集日通知、ごみの分別Q & A、避難所検索機能（ルート検索等）、学校の欠席連絡受付、給食メニューの配信、予防接種、コロナワクチン接種の予約受付等といった多様な機能、サービスを提供する。

利用するアプリケーションは、LINE上で、対話型の入力操作を基本とすることから、文字入力の頻度が極力抑えられるため、「ながら」での操作、片手での操作を可能とし、かつ、不慣れな高齢者であっても直感的に理解しやすいユーザーインターフェースを実現していることが特徴である。



■ 参考とした他の地域等で既に確立されている優良なモデル・サービス

株式会社 Bot Express が提供する官公庁専用対話型アプリケーション「GovTech Express」は、LINE上で稼働するアプリケーションであることから、導入自治体において、新たなハードウェアを必要としない。

既に導入している自治体は、2022年11月現在で80を超えている。

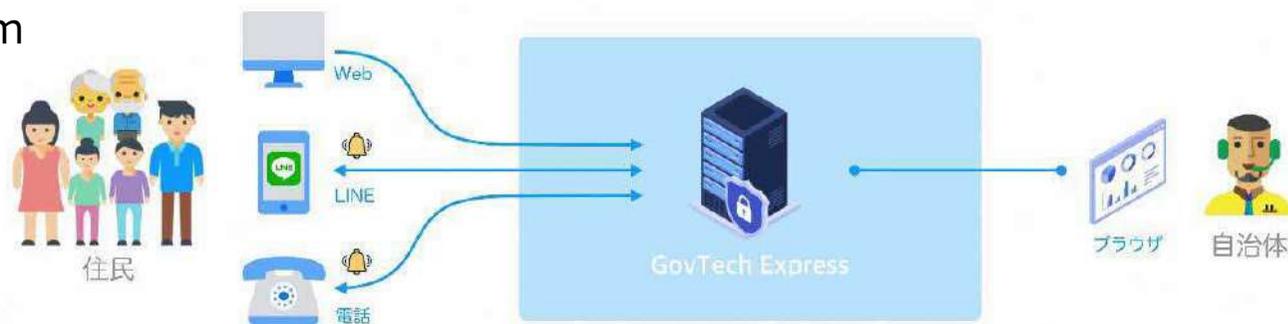
サービスの特徴としては、

- ①対話型UIにより、案内に沿って回答していくと手順が完了する、質問に答えるだけの説明書が要らないIT
- ②町と住民が友だちになっていれば、対象者にメッセージを送るだけの「ハガキ」も来庁も不要な行政手続
- ③専用の新しいアプリを導入してもらう必要が無く、LINE、Web、電話のいずれでも利用可能
- ④機能拡張の開発が職員自ら可能であること
- ⑤開発されたサービスは新たなアップデートとして全国で共有

といった5点が挙げられている。

<https://www.bot-express.com>

GovTech Expressのまとめ



自治体職員が自らサービスを開発できる。

予算調整不要で企画を当年度に即サービス化。必要な施策は今すぐに。

ほとんどの住民が実際に今すぐ利用できる。

説明書不要・インストール不要で誰もがすぐに使えるサービス。職員と対話する操作感。

Web、LINE、電話から利用できる。

職員は一度設定するだけ。あらゆるチャネルを利用可能にし、住民に選択肢を。

プッシュ型で住民にリーチできる。

コミュニケーション履歴があれば申請不要で助成金給付等プッシュ型の施策が可能に。

施策にマッチする住民を即時抽出できる。

数分であらゆる角度・条件でリストを作成。リスト作成で実施まで残業する必要なし。

全国で開発された手続きがテンプレートに。

各自治体は開発した手続きを全国で共有可能。全国自治体相互補助のエコシステム。

■（既存の優良モデル等の活用に際した）地域独自の創意工夫

高齢者への利用拡大のため、サポートやフォローが必要と思われることから、サービス提供開始に前後して、使い方講座の開催を予定している。

また、関係人口、交流人口の拡大や観光振興のため、町外居住の方に対して、ふるさと会（いわゆる県人会）や同窓会の事務局機能（町外でのイベントPR、同窓会等の出欠取りまとめ、会員情報の管理等）の提供を予定している。

■ デジタル田園都市国家構想推進交付金（令和3年度補正予算措置分）採択事業との関連性

該当なし

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分）

【アウトプット指標（活動指標）】

KPI①	LINE公式アカウントの友だち登録者数	種別	アウトプット	単位	人
KPIの概要、測定方法	「GovTech Express」を提供するLINE公式アカウントの友だち登録者数。LINEアカウントの管理ツールにて確認し、測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	「GovTech Express」を利用するためには、LINEでの友だち登録が必要であるため。				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
	200		500		1,000
KPI②	LINEによる情報発信回数	種別	アウトプット	単位	回
KPIの概要、測定方法	LINE公式アカウントの友だち登録者（KPI①）に対する、「GovTech Express」を活用したフレックス配信等の情報発信回数。「GovTech Express」の管理機能にて確認し、測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	地域住民等が情報を簡単に入手できている環境を実現するためには、「GovTech Express」を通じた行政からの情報発信が適時適切に行われていることが必要であるため。				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
	60		180		240
KPI③	LINEによる申請等受付数	種別	アウトプット	単位	件
KPIの概要、測定方法	行政からの情報発信（KPI②）や提供機能に対する、「GovTech Express」を活用した地域住民等からの申請、申込みや通報等の件数。「GovTech Express」の管理機能にて確認し、測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	スマホからいつでもどこでも問合せや手続等ができる環境が構築できているかについて、地域住民等からの申請等サービスの受付件数の測定が利活用状況の活動指標として妥当であるため。				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
	100		250		500

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分）

【アウトカム指標（成果指標）】

KPI①	サービスの満足度	種別	アウトカム	単位	ポイント
KPIの概要、測定方法	「GovTech Express」を利用した人の5段階評価満足度の平均値。「GovTech Express」を利用してアンケート調査を実施し、利用者に回答してもらうことで測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	「GovTech Express」を利用し満足した人数が多ければ多いほど、行政サービスが簡単、便利になり、住民生活の質の向上に効果があると考えられるため。また、アンケート調査にて、任意で不満点を記入してもらい、サービスの改善を図る。				
2023年度末		2024年度末		2025年度末	
2.8		3.5		4.2	

KPI②		種別	アウトカム	単位	
KPIの概要、測定方法					
事業成果等の計測に適する理由					
2023年度末		2024年度末		2025年度末	

KPI③		種別	アウトカム	単位	
KPIの概要、測定方法					
事業成果等の計測に適する理由					
2023年度末		2024年度末		2025年度末	

■ デジタル原則（構造改革のための基本原則）の遵守

☑ 申請事業の実施にあたっては、デジタル原則（構造改革のための基本原則）を遵守して取り組む

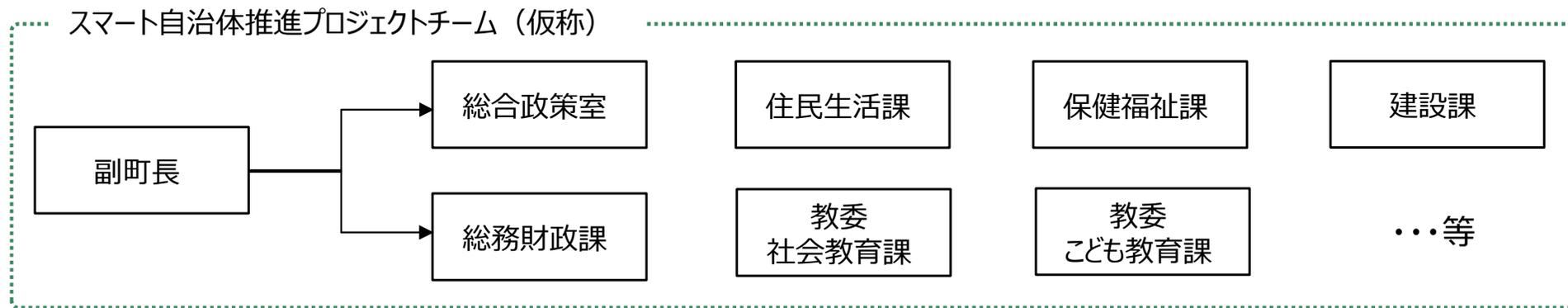
第7層 新たな価値の創出	改革を通じて実現すべき価値 （デジタル社会を形成するための基本原則：①オープン・透明 ②公平・倫理 ③安全・安心 ④継続・安定・強靱 ⑤社会課題の解決 ⑥迅速・柔軟 ⑦包摂・多様性 ⑧浸透 ⑨新たな価値の創造 ⑩飛躍・国際貢献）	
アーキテクチャ	構造改革のためのデジタル原則	
第6層 業務改革・BPR／組織	原則① デジタル完結・自動化原則	書面、目視、常駐、実地参加等を義務付ける手続・業務について、デジタル処理での完結、機械での自動化を基本とし、行政内部も含めエンドツーエンドでのデジタル対応を実現すること。国・地方公共団体を挙げてデジタルシフトへの組織文化作りと具体的対応を進めること。
第5層 ルール	原則② アジャイルガバナンス原則 （機動的で柔軟なガバナンス）	一律かつ硬直的な事前規制ではなく、リスクベースで性能等を規定して達成に向けた民間の創意工夫を尊重するとともに、データに基づくEBPMを徹底し、機動的・柔軟で継続的な改善を可能とすること。データを活用して政策の点検と見直しをスピーディに繰り返す、機動的な政策形成を可能とすること。
第4層 利活用環境	原則③ 官民連携原則 （GtoBtoCモデル）	公共サービスを提供する際に民間企業のUI・UXを活用するなど、ユーザー目線で、ベンチャーなど民間の力を最大化する新たな官民連携を可能とすること。
第3層 連携基盤	原則④ 相互運用性確保原則	官民で適切にデータを共有し、世界最高水準のサービスを享受できるよう、国・地方公共団体や準公共といった主体・分野間のばらつきを解消し、システム間の相互運用性を確保すること。
第2層 データ	原則⑤ 共通基盤利用原則	ID、ベースレジストリ等は、国・地方公共団体や準公共といった主体・分野ごとの縦割りで独自仕様のシステムを構築するのではなく、官民で広くデジタル共通基盤を利用するとともに、調達仕様の標準化・共通化を進めること。
第1層 インフラ		

参考：デジタル原則に照らした規制の一括見直しプラン（デジタル臨時行政調査会）

https://www.digital.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/cb5865d2-8031-4595-8930-8761fb6bbe10/e3650360/20220603_meeting_administrative_research_outline_07.pdf

■ 庁内の推進体制

副町長を事業実施責任者とし、申請責任者の総合政策室と庁内システム基盤を所管する総務財政課をリーダーとして、住民生活課をはじめとする事務等所管課で構成するプロジェクトチームを組織して事業を推進する。

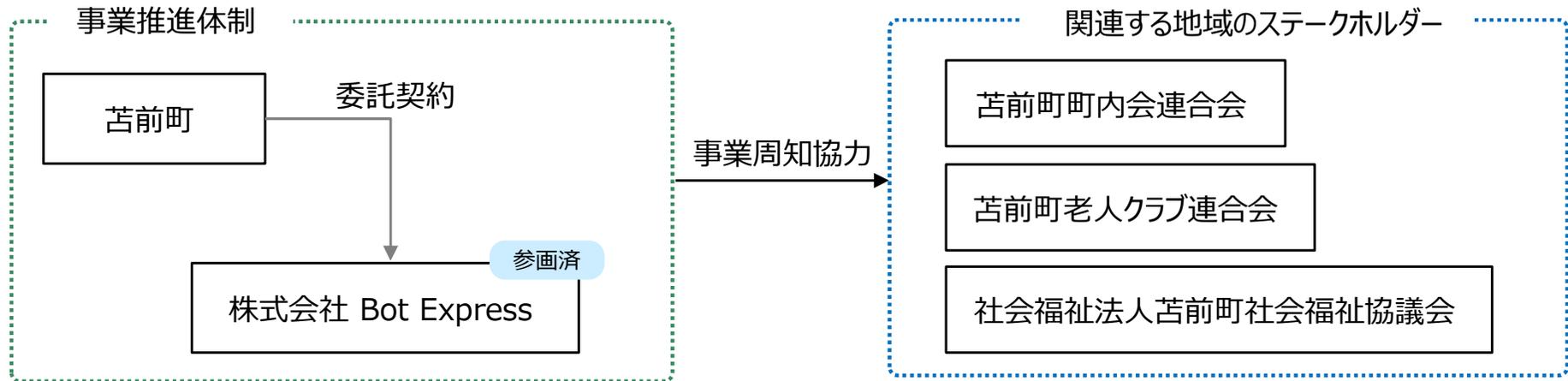


【各課室の役割】

	名称	役割
1	副町長	<ul style="list-style-type: none"> 事業実施責任者
2	総合政策室	<ul style="list-style-type: none"> 事業全体のマネジメント・進捗管理 関係するステークホルダーとの調整 住民向けの周知・広報
3	総務財政課	<ul style="list-style-type: none"> 庁内システム基盤の管理
4	住民生活課 等	<ul style="list-style-type: none"> 申請事業に係る手続やサービス分野を所管

■ 事業推進体制

苫前町及びサービス提供事業者とで事業推進体制を構築する。
 事業周知に各団体の協力を要請するとともに、利用講習会開催の調整等にも協力いただく。



	名称	役割
1	苫前町	<ul style="list-style-type: none"> 事業計画の立案 報告書作成をはじめとする事業全般の管理・統括業務内諾済
2	株式会社 Bot Express ※対象スタートアップ	<ul style="list-style-type: none"> 事業実施に係るノウハウの提供 データ提供
3		
4		

	名称	役割
5		
6		
7		
8		

■ PDCAの実施体制

新たに設置する「スマート自治体推進プロジェクトチーム（仮称）」及び別途実施している「事務事業評価」において評価・分析を行うとともに、当該自己評価に対し、既存の外部組織である「苫前町地方創生戦略推進会議」においても評価・分析を加える。

なお、「苫前町地方創生戦略推進会議」は、地方版総合戦略のPDCAに関して提言を行う外部組織であり、苫前町議会、るもい農業協同組合苫前支所、北るもい漁業協同組合苫前支所、苫前町商工会、苫前町町内会連合会、苫前町老人クラブ連合会、苫前町教育委員会、苫前町子ども会育成連絡協議会、留萌信用金庫等が参画し、構成されている。

■ PDCAの方法（有効性を高める工夫）

少なくとも年1回実施するKPI測定のためのアンケート調査の回答や、本事業の周知協力団体から寄せられるフィードバック等について、「スマート自治体推進プロジェクトチーム（仮称）」へ適宜報告し、PDCAに反映させる。

■ 実装計画（実装までのプロセス・スケジュール）



■ 運営計画（中長期スケジュール）

	2023年度	2024年度	2025年度
GovTech Express の改善・機能拡充	アプリ実装 	新規機能 A (※1)の追加 	新規機能 B (※2)の追加 
ユーザー獲得に 向けた周知広報	事前周知、講習会実施 	広報の実施 	広報の実施 

※1 新規機能 A : マイナンバーカードとの連携機能

※2 新規機能 B : 電子決済（キャッシュレス決済）との連携機能

■ 活用を想定しているスタートアップ

会社名	株式会社 Bot Express	創業年	2019年
従業員数	9人		
会社概要	「日本の行政サービスをアップデートする」を理念とし、共鳴する自治体とコンセプトを実現し、それを全国に展開することで日本の行政サービスをアップグレードしていくことを目指し、官公庁専用対話型アプリケーション「GovTech Express」の開発提供を行います。		

要件に合致しているか必ずご確認ください

- 未上場かつ創業から15年以内であること
- 申請時にプロダクト（サービス含む）を市場に提供しており、本交付金事業終了までに地域へのサービス実装が実現できること
- 『発行済株式の総数の1/2超を「対象外企業」に保有されている企業、又は発行済株式の総数の2/3以上を複数の「対象外企業」に保有されている企業』に該当しないこと（※対象外企業：常時雇用する従業員数が500人以上の企業）

■ 地場スタートアップ要件への該当（①または②のいずれか）

①事業の拠点を当該地方公共団体に置いているか

非該当

②当該地方公共団体の実証事業に採択実績があるか

採択実績無し

■ 交付対象事業におけるスタートアップの提供するサービスの活用

交付対象事業として予定している官公庁専用対話型アプリケーション「GovTech Express」の開発提供主体である。



- 自治体職員が自らサービスを開発できる。
予算調整不要で企画を当年度に即サービス化。必要な施策は今すぐに。
- プッシュ型で住民にリーチできる。
コミュニケーション履歴があれば申請不要で助成金給付等プッシュ型の施策が可能に。
- ほとんどの住民が実際に今すぐ利用できる。
説明書不要・インストール不要で誰もがすぐに使えるサービス。職員と対話する操作感。
- 施策にマッチする住民を即時抽出できる。
数分であらゆる角度・条件でリストを作成。リスト作成で深夜まで残業する必要なし。
- Web、LINE、電話から利用できる。
職員は一度設定するだけ。あらゆるチャネルを利用可能にし、住民に選択肢を。
- 全国で開発された手続きがテンプレートに。
各自治体は開発した手続きを全国で共有可能。全国自治体相互補助のエコシステム。

■ 想定するスタートアップを確実に調達するための工夫

採択事業において調達するサービスが満たすべき要件として、想定するスタートアップの提供する特定のサービスが有する特長的な機能を具体的に指定する仕様を定める。

仕様案としては、①対話型のユーザーインターフェースを採用していること、②職員による機能改善や開発が可能であること、③機能改善や拡張、機能の追加実装に伴う追加の費用負担が生じないこと、等を予定している。

