

# H26年度 イノベーション検討報告書



平成27年3月10日  
一般財団法人全国地域情報化推進協会

---

# はじめに

政府は平成25年6月14日に「世界最先端IT国家創造宣言」を閣議で決定した。その中でも情報通信技術は、「あらゆる領域に活用される万能ツールとしてイノベーションを誘発する力を有している」とされており、我が国の課題解決の中心的役割を担うものとして期待されている。一方で、地域においても少子高齢社会の進展など様々な課題を抱えており、課題解決の切り札として情報通信技術（ICT）への期待が高まっている。

地方公共団体が直面する様々な行政課題や地域課題を解決するにあたっては、雇用創出も含めて地域の状況を反映した、真に住民へ役立つICTの利活用を推進することが重要であり、地域ごとに異なる状況を把握して地域の特徴に合わせて取組を活かしていくことが求められている。これは政府の成長戦略である「地方創生」においてもその意図を見る事ができる。

これまで地域課題を解決する手段として、地域の課題に対応して都度、新たなシステム構築やパッケージシステムの組み合わせ等で課題解決する『ソリューションモデル』が中心となっていた。しかしながら地域や住民ニーズに即していないシステムが導入されるケースも散見され、利用者の定着が低く、維持管理コストなどの問題から事業継続できなくなるケースがある。その多くは目的と手段が逆転してしまい、地域のニーズ把握よりもサービスを優先してシステム導入を行って失敗しているケースとなっている。

以上のような国や地域の動向などを踏まえ、APPLICの「ICT地域イノベーション委員会 地域情報化促進WG」では平成25年度より、地域課題の解決方法について、新たな切り口、新たな捉え方、新たな活用法の提案を目的とし、地方公共団体及び企業ベンダで検討体制を作り、地域住民の視点に立った地方公共団体の行政課題解決に有効なモデルの検討を行ってきた。本書では地方公共団体で進められている地域情報化計画のプランニングに対して従来のモデルにとらわれない運用形態・コスト・技術進展の将来動向などを考慮し、民間サービスの積極的な活用など『地域イノベーションモデル』の第一歩としての成果物を提示する。

本検討書は、地方公共団体で地域情報化推進する情報化部門及び関係原課の皆様にお読みいただき、是非、地域情報化を進める際に参考にしていただければ幸いである。

# 目 次

第1章 背景・問題提起	・・・・・・・・	1
第2章 地域ICTイノベーション・ガイドブック	・・・・・・・・	9
第3章 地域ICTイノベーション・マッチングサービス機能検討書	・・・・・・・・	29
第4章 地域ICTイノベーションモデル・モデルケース検討書	・・・・・・・・	45
第5章 地域ICTイノベーションモデルのまとめ	・・・・・・・・	65
【参考資料】	・・・・・・・・	69
【参考資料】 「地域ICTイノベーション・ガイドブック」 検討の経過資料	・・・・・・・・	71
【参考資料】 「地域ICTイノベーション・マッチング機能」 検討の経過資料	・・・・・・・・	89
【参考資料】 「地域ICTイノベーション・モデルケース」 検討の経過資料	・・・・・・・・	95

(余白)

---

# 第1章

## 背景・問題提起

---



# 1.1 背景（H25年度成果物の趣旨要約）

地域情報化が始まって10年以上経過し、ICT利活用の検討も5年ほど経過した段階にあり、パーソナルベースの市場や企業ベースの市場ではソーシャル・ゲーム・音楽・メール・クラウドサービス等への活用が進んでいる。一方で、公共サービス分野におけるICT利活用は中々進まない。従来のソリューションモデルによるICT利活用の検討を継続しても、「住民ニーズに即したサービス提供」は実現できない。今こそ「イノベーションモデル」の確立が求められている。従来の「ソリューションモデル」における課題の整理と問題提起については以下の通り。

## （1）目的と手段の逆転

本来の目的である「行政課題解決」が後退し、単なるツールであるはずのICTを導入することが目的化してしまう逆転した事業が散見される。

## （2）目標の数値化・事業検証不足

アクセス数のような「表面的な数値」を目標値にするケースが目立つ。「行政課題解決」における最終目標の数値化がなされていないケースが多い。

## （3）事業採算性検討の甘さ

ICTサービスの事業採算性は事業開始以前に事業収支を想定すべきである。共同事業化を検討するなど、事業採算性を再考する段階にある。

## （4）公設公営での公共サービス提供の考えからの脱却

ICTの構築・運用・保守までの全てを地方公共団体が行う考え方から、民間サービスの活用なども含めた検討が必要な時期がきている。

## （5）ICT導入サービスの選定について

地域の課題や地域住民のニーズを十分に把握・確認した上で、ICTの必要性や導入することで効果を高めることができるかを検討する必要がある。

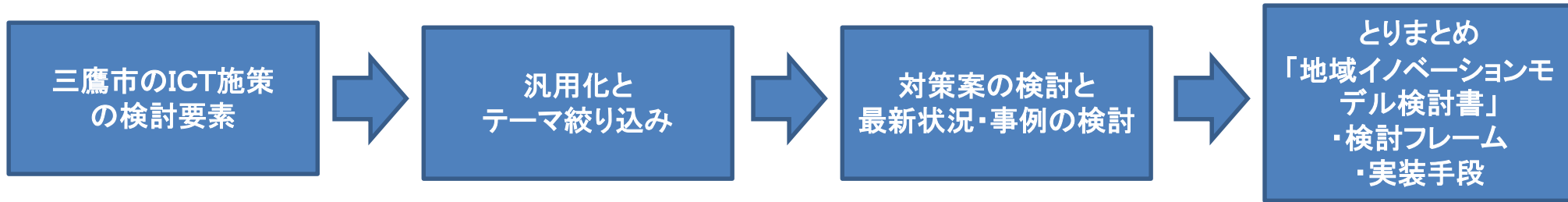
## （6）ICTサービス導入時の予算配分の検討について

従来ICTを使っていない層に対しICTサービスを利用させるための「情報リテラシー向上」施策がなされているケースが見られる。情報リテラシー向上は別途なされるべきであるが、費用対効果を勘案すればICTサービスとは切り離して考えるべきである。

## （7）利用目的の区分のあいまいさ

直接住民にサービスするのではなく、職員の業務効率化などによる間接的サービスの方が効果を出しやすい場合がありうる。

## 1. 2 平成25年度検討内容の振り返り



アウトプット	検討フレーム	継続性・横展開を実現しながらイノベーションを発生させやすい環境を作るために、地方公共団体がICTを導入する際に検討すべき内容を体系化した。
	実装手段	先進事例を元に地方公共団体が実装すれば有効であると考えられる手段を列記した。また地方公共団体を支援するために必要な公共的機能を列記した。

### 課題

1. 検討フレームの具体化 : 検討すべき内容について記載されているものの手順レベルになっていないため、地方公共団体が容易に実践できるレベルになっていない。
2. 公共的機能のモデル化 : マッチング機能等の公共的機能について提言したが、列記されているものの体系化されていないため、運用モデル化にまで落とし込む必要がある。
3. 実装手段のモデルケース化 : 地方公共団体が実装すれば有効だと思われる手段について、実際現場での有効性を検証しながらモデルケースを提示する必要がある。



# 1.3 平成26年度「地域イノベーションモデル」の検討内容

## ICT地域イノベーションモデル検討書 (H25年度成果物)

### H26年度検討内容

#### 1. 検討フレームの ガイドブック化

体制の構築、継続性の確保、横展開性の検討など、検討書の内容について「手順レベルで理解できる指針資料(ガイドブック)」を作成する。  
可能であれば、どれだけ実施しているかについて最も優れた地方公共団体を表彰する等の運用も念頭に置く。

【アウトプット】  
**地域ICTイノベーション・ガイドブック**

#### 2. 公的機能サービスの モデル化

地方公共団体のICT化を促進するために公的機関が提供すべきサービスとして「マッチングサービス」を検討する。「基本構想」を作成して、APPLICの機能として実装する。

【アウトプット】  
**地域ICTイノベーション・マッチングサービス機能検討書**

#### 3. 実装手段の モデルケース

ガイドブックとマッチングサービスの活用により、継続・横展開モデルの実現の机上検証として、「モデルケース」を検討する。  
今までに実施されたICT事例をベースにした継続・横展開モデルの検討を試みる。

【アウトプット】  
**地域ICTイノベーションモデル・モデルケース検討書**







# 第2章

## 地域ICTイノベーション・ガイドブック

---



---

# 地域ICTイノベーション・ガイドブック

## Ver.1.0



平成27年3月10日  
一般財団法人全国地域情報化推進協会

# 本ガイドブックの位置づけ

## (1) ガイドブックの目的

本ガイドブックは、過去のICTサービス導入の成功事例を観察した結果として、共通のノウハウをとりまとめたものです。

ICTサービスを導入されようとする方々が、企画段階で本書を参考にする事で、より継続性が高く、より広範囲に横展開できるような**新たな気づきを得るように促す事を目的としています。**

そのため、**本ガイドブックに強制力はありません。**

本書がセルフチェック等に活用され、ICTサービスを企画する方が何らかの気づきを得る事があれば、目的は達せられます。

## (2) ガイドブックを見て欲しい対象者

地方公共団体のICT推進ご担当者には是非とも参考にしていただきたいと考えています。

しかしながら、ICTはあくまでツールです。行政課題は全庁的に取り組んでいかねばならず、そのためには**ICT推進担当者だけでなく、行政課題の解決を試みるご担当者**には是非とも参考にしていただきたいと考えています。

また、行政課題を解決するパートナーとしてICT技術やサービスを提供する民間企業にも参照いただきたいと思います。

## 本ガイドブックにおける今後の課題

① 本書は、完全版ではないと考えています。

まずはこのような取組について一歩踏み出した事に意義があると考えています。今後、様々な意見や見解を取り入れながら、逐次エンハンスしていく事を考えています。ご覧の方のご意見を広く募集致します。

② 運用方法については検討中です。

地方公共団体が参考するにあたり、活用しやすい使い方や配布方法などを検討中です。また、エンハンスの方法について検討中です。

## 【参考】イノベーションの定義と自治体で実施する際の読み替え

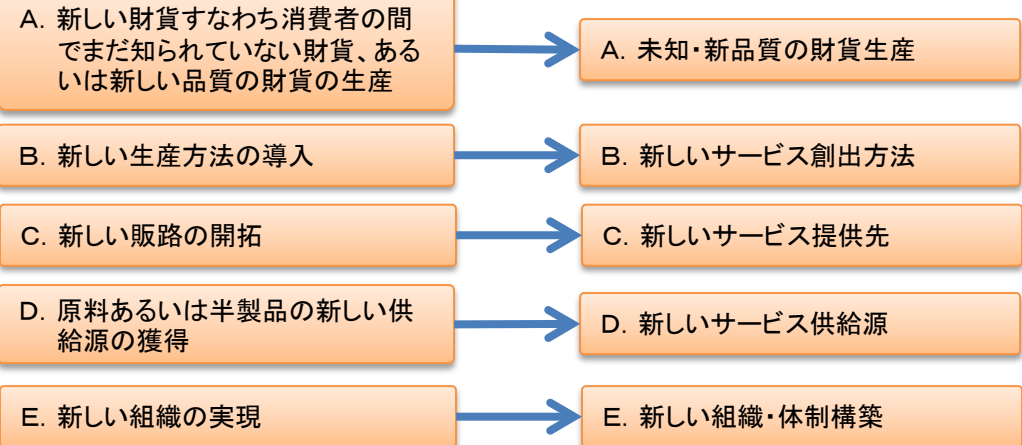
「イノベーション」はともすると「技術革新」や「新発明」にフォーカスされやすいが、実際には「社会的に大きな変化をもたらす自発的な広い意味での変革」を意味する。

シュンペーターの定義するところのイノベーションについて、販路や生産、原料といった、民間サービスを主体に捉えているため、地方公共団体に適用するには読み替え必要だと考えられる。ここでは、これらの「紐合わせの妙」によりイノベーションが生じると定義する。

**本書では下記のような読み替えを行っている。**

【シュンペーターによるイノベーション】  
経済活動の中で生産手段や資源、労働力などをそれまでとは異なる仕方でも新結合すること

## 【自治体版の読み替え】





# 本ガイドブックの読み方

本ガイドブックは「チェックリスト」と「解説書」に分かれています。  
 チェックリストは「1-1」から「5-3」まで全部で11項目あり、それぞれの項目について解説書で詳細に解説しています。

## 【チェックリスト】

種別	CHK	項番	項目	備考
1. サービス利用者	<input type="checkbox"/>	1-1	「街づくりのビジョン」について多くの住民に認知され共感を得ているか。	
	<input type="checkbox"/>	1-2	住民同士の共助が体制的に充実されるような施策が実施されているか。	
2. サービス価値	<input type="checkbox"/>	2-1	「行政課題を解決するプロセス」と「課題解決の指標となるKPI」が論理的に正しく設定された上で、「手段としてのICT」が検討されているか。	
	<input type="checkbox"/>	2-2	継続性を担保するため、導入するICTについて重要度に応じてランク付けを行い設置場所等の指針を設けているか、またICT-BCPが設定されているか。	
3. サービス提供方法	<input type="checkbox"/>	3-1	ICTの経年陳腐化を防ぐためにも、独自のICTを専用開発するのではなく、民間の既存サービスを活用できないか調査・検討は充分に行ったか。	
	<input type="checkbox"/>	3-2	汎用機器を含む保有デバイスがなくても利用できる状況や、回線費用の負担が不要等のように、住民の継続利用を担保する仕組みが十分に配慮されているか。	
4. キャッシュフロー	<input type="checkbox"/>	4-1	同じ課題を持つ複数の団体（近隣に限らない）との共同利用によるコスト低減は十分に検討したか。共同利用団体を増やすための施策を検討したか。	
	<input type="checkbox"/>	4-2	事業継続のため、システム企画時に運用費用の確保について、公費以外にも受益者負担、ボランティアの活用、データ販売、広告収入、クラウドファンディング等のビジネスモデルの検討を実施したか。	
5. リソース	<input type="checkbox"/>	5-1	庁内の原課同士が集まってICTを含む街づくり施策について意見交換する「場づくり」がされているか。	
	<input type="checkbox"/>	5-2	スキルアップやノウハウ蓄積等、地域の企業（NPO含む）の体力づくりが考慮されているか。	
	<input type="checkbox"/>	5-3	地方公共団体が保有する公的資産・公的資源がリソースとして十分活用されているか。	

チェックリスト  
1-1の解説

## 【解説書】

### 1. サービス利用者の解説（1）

1-1 「街づくりのビジョン」について多くの住民に認知され共感を得ているか。

**【背景】**

- 住民サービスに関するICTは「街づくりのビジョン」に基づいて導入されるべきである。
- サービス継続のための運用費について、住民の認知と共感が無ければ困難である。

E. 新しい組織・体制の構築

**イノベーション後の姿**

策定した「街づくりのビジョン」について、可能な限り多くの住民が認知しており共感も得られている。認知度や共感度が把握され、住民ICTサービスの継続に資する公費について理解が得られている。

**【アクションの例】**

- 市民モニター制度やアンケートの実施についてICTを活用して広範囲化を行う。
- ソーシャルメディアを活用した住民の声を拾う。
- 客観的な他地方公共団体との比較データを公開する。

**【先進事例】**

- 東京都三鷹市では、無作為に市民へ手紙を送付した市民委員を依頼し、サイレントマジョリティ層の意見を吸い上げる工夫をしている。
- 岡山県や静岡県浜松市ではソーシャルメディアを活用した計画策定の検討を行っている。
- 富山県富山市では、LRT敷設に伴い、データを活用して住民の共感を得る施策を行っている。

チェックリスト  
1-2の解説

## 【チェックリスト】

解説書を読まなくても、本チェックリストを見ただけでもセルフチェックが可能であるように構成しています。  
 更に詳細な検討の実施や先進事例を知りたい場合は、該当する項目の解説をご覧ください使い方となります。

チェックリストは、ICTサービスを実施する上で欠かせない要素を5つの種別に分類し、サービス企画の際に抜け漏れがないように設定しています。  
 5つの種別はそれぞれ、「1. サービス利用者」、「2. サービス価値」、「3. サービス提供方法」、「4. サービス提供方法」、「5. リソース」としています。

## 【解説書】

- 【背景】** 多くの地方公共団体が抱えていると考える状況を記載しています。
- イノベーションの種類** 前述において定義した5つのイノベーションいずれか。
- 【イノベーション後の姿】** あるべき姿を想定しています。
- 【アクションの例】** あるべき姿にするためのアクション例を記載しています。
- 【先進事例】** 既に地方公共団体で実施されている事例を記載しています。

## 0. チェックリスト

種別	CHK	項番	項目	備考
1. サービス利用者	<input type="checkbox"/>	1-1	行政(首長を含む)とのコミュニケーションについて住民が満足しているか。	
	<input type="checkbox"/>	1-2	住民同士は普段どのようなコミュニケーションを行っているか把握しているか。	
2. サービス価値	<input type="checkbox"/>	2-1	「行政課題を解決するプロセス」と「課題解決の指標となるKPI」が論理的に正しく設定された上で、「手段としてのICT」が検討されているか。	
	<input type="checkbox"/>	2-2	継続性を担保するため、導入するICTについて重要度に応じてランク付けを行い設置場所等の指針を設けているか、またICT-BCPが設定されているか。	
3. サービス提供方法	<input type="checkbox"/>	3-1	ICTの経年陳腐化を防ぐためにも、独自のICTを専用開発するのではなく、民間の既存サービスを活用できないか調査・検討は充分に行ったか。	
	<input type="checkbox"/>	3-2	汎用機器を含む保有デバイスがなくても利用できる状況や、回線費用の負担が不要等のように、住民の継続利用を担保する仕組みが十分に配慮されているか。	
4. キャッシュフロー	<input type="checkbox"/>	4-1	同じ課題を持つ複数の団体(近隣に限らない)との共同利用によるコスト低減は十分に検討したか。共同利用団体を増やすための施策を検討したか。	
	<input type="checkbox"/>	4-2	事業継続のため、システム企画時に運用費用の確保について、公費以外にも受益者負担、ボランティアの活用、データ販売、広告収入、クラウドファンディング等のビジネスモデルの検討を実施したか。	
5. リソース	<input type="checkbox"/>	5-1	庁内の原課同士が集まってICTを含む街づくり施策について意見交換する「場づくり」がされているか。	
	<input type="checkbox"/>	5-2	スキルアップやノウハウ蓄積等、地域の企業(NPO含む)の体力づくりが考慮されているか。	
	<input type="checkbox"/>	5-3	地方公共団体が保有する公的資産・公的資源がリソースとして十分活用されているか。	

# 1. サービス利用者の解説 (1)

1-1

行政(首長を含む)とのコミュニケーションについて住民が満足しているか。

## 【背景】

- 住民サービスに関するICTは住民の共感を得た「街づくりのビジョン」に基づいて導入されるべきである。
- サービス継続のための運用費について、住民の認知と共感が無ければ困難である。



E. 新しい組織・体制の構築

## イノベーション 後の姿

策定した「街づくりのビジョン」について、可能な限り多くの住民が認知しており共感も得られている。認知度や共感度が把握され、住民ICTサービスの継続に資する公費について理解が得られている。

## 【アクションの例】

- 市民モニター制度やアンケートの実施あるいはソーシャルメディアを活用して住民の意見の吸い上げの広範囲化を行う。
- 首長をはじめとした役職や担当職員が住民への露出度を高める事で、多くの住民がファンになるようなアプローチをとる事により、住民との意見交換や情報交換を充分に図る。ソーシャルメディアを活用した住民の声を拾う。

## 【先進事例】

- 東京都三鷹市では、無作為に市民へ手紙を送付した市民委員を依頼し、サイレントマジョリティ層の意見を吸い上げる工夫をしている。
- 岡山県や静岡県浜松市ではソーシャルメディアを活用した計画策定の検討を行っている。
- 富山県富山市では、LRT敷設に伴い、データを活用して住民の共感を得る施策を行っている。

# 1. サービス利用者の解説 (2)

1-2

住民同士は普段どのようなコミュニケーションを行っているか把握しているか。

## 【背景】

- 住民サービスに関するICTは、住民同士が自発的にコミュニケーションを取って相互で助け合うなど、導入時にサービス享受できる体制が浸透していないと継続が難しい。
- また行政の一方的な公助サービスではなく、共助・自助サービスを補完するツールは継続しやすい。

E. 新しい組織・体制の構築

## イノベーション 後の姿

住民同士の共助意識が高く、共助の体制が出来上がっているため、共助・自助を補完する住民サービスのICTが積極的・継続的に利用されている。

## 【アクションの例】

- 防災訓練の実施や自治会に要援護者リストを提供する等、自治会や商工会との情報共有の強化や共助イベントを実施する。
- 地域の民間業者や住民と連携して、地域課題の解決策の模索検討会を定期的実施する。
- 普段ICTを使っていない層の方々が通常どのように情報を得ているかに配慮する。

## 【先進事例】

- 神奈川県藤沢市では、「地区のポータルサイト」を設けており、住民同士が協力して地域情報を共有している。
- 千葉県千葉市では「ちばレポ」というアプリケーションを開発し、住民の「まちで見つけた“困ったレポート”」を地図上で共有する事で、市民と行政の協業が取り組まれている。
- 神奈川県横浜市では、「ローカルグッド横浜」サービスが展開されており、地域課題を地域住民が把握し、共感を得、更にクラウドファンディングを活用した解決策の取組がなされている。

## 2. サービス価値の解説 (1)

### 2-1

「行政課題を解決するプロセス」と「課題解決の指標となるKPI」が論理的に正しく設定された上で、手段としてICTが検討されているか。

#### 【背景】

- ICT導入が目的化し、どのようなプロセスで行政課題が解決されるのか曖昧なケースが散見される。
- 導入システムのパフォーマンスを計る際、「アクセス数」や「電子申請率」等をKPIにしているケースが散見される。本当に大切なのは住民がどう便利に、どう豊かになったかを計る事のはずである。



#### イノベーション 後の姿

「行政課題」と「あるべき姿」がそれぞれ明示されており、課題解決のプロセスが論理的に説得性の高いものになっている。KPIは「システム稼働のパフォーマンス」ではなく「行政課題がいかに解決されたのか」が指標となっている。

#### 【アクションの例】

- 行政課題、あるべき姿、課題解決プロセスを図示して明示し、他部門を交えたレビューを行う。
- 設定したKPIについて、他部門を交えたレビューを行う。
- 「地域情報化アドバイザー」と連携して、課題プロセス化やKPIの妥当性について検討する。

#### 【先進事例】

- 佐賀県の川島特別顧問の提唱によれば、KPIについて一旦金額で示すと判りやすいという。
- (先進事例の調査中)。
- (先進事例の調査中)。

## 2. サービス価値の解説 (2)

### 2-2

継続性を担保するため、導入するICTについて重要度に応じてランク付けを行い設置場所等の指針を設けているか、またICT-BCPが設定されているか。

#### 【背景】

- 何でもクラウドにすれば良いというものではなく、非常時等にシステムが手元にある方がサービス継続性が高いケースも多い。
- システムが停止する要因は何なのか、その際のインパクトはどれくらいかを把握しておく必要がある。



D. 新しいサービスの供給方法

#### イノベーション 後の姿

システムについて設置場所の基準が設定されており、ICT-BCPについても設定されている。想定外の事態が発生しても重要なサービスは提供され続ける事が可能となっている。

#### 【アクションの例】

- 設置場所の妥当性について指標を設ける。
- ICT停止時のインパクトについて調査し、停止時の代替策を策定しておく。
- 設置自治体に対するヒアリングを実施する。

#### 【先進事例】

- 東京都三鷹市では、導入システムの種別毎にランク付けを行い、設置場所基準を設けている。
- 神奈川県藤沢市ではISO27031及びISMSを取得し、更に「ICT-BCP【新型インフルエンザ編】」を策定、人的リソースまで含めたマネジメントシステムを運用している。
- (先進事例の調査中)。



## 3. サービス提供方法の解説 (1)

### 3-1

ICTの経年陳腐化を防ぐためにも、独自のICTを専用に開発するのではなく、民間の既存サービスをそのまま活用できないか調査・検討は充分に行ったか。

#### 【背景】

- 地方公共団体が独自でシステムを構築した場合、経年変化に対応するためのバージョンアップにまでは費用ねん出ができず、サービスの継続性に問題が発生するケースが多い。
- 一方で、民間のコンシューマサービスでは費用負担なしで高頻度なバージョンアップする事が多い。



#### イノベーション 後の姿

地方公共団体独自の細かいルールはシステム側に合わせるように対応する事で、民間の既存サービスの枠組みを可能な限りそのまま活用している。そのためコストを殆どかけずに経年変化に対応できている。

#### 【アクションの例】

- 導入したい機能について民間サービスではどのようなものがあるか調査し、フィットギャップを行う。
- 事業者判断でサービス停止されてしまうリスクについて十分に検討する(低減、保有、回避、移転)。
- 民間企業のサービスを活用する場合、当該企業にのみデータ提供する事が問題にならないか等、データの公開範囲についてオープンデータ化することも含めて検討する。

#### 【先進事例】

- 武雄市ではホームページをFacebookに移行した。
- 静岡県では地図情報システムにアマゾンWebサービスを採用している。
- 福岡県福岡市、岡山県倉敷市、神奈川県藤沢市をはじめ80団体近い地方公共団体がアスコエパートナーズの提供する「子育て支援ナビ」サービスを活用している。

## 3. サービス提供方法の解説 (2)

### 3-2

汎用機器を含む保有デバイスがなくても利用できる状況や、回線費用の負担が不要等のように、住民の継続利用を担保する仕組が十分に配慮されているか。

#### 【背景】

- 高齢者にタブレットPCやスマートフォンを配布した場合、使われずに放置されるケースが散見される。
- 生活困窮者や高齢者にとって回線費用の負担が前提となるサービスは継続利用の制約条件となってしまう。



B. 新しいサービス創出方法

#### イノベーション 後の姿

スマートフォン等のデバイスを持たない人でも利用できるような環境が考慮されており、テレビ等の普段利用しているデバイスでも利用できるサービスが検討されている。導入システムのための住民への回線費用負担が前提となるサービスは極力避けられている。

#### 【アクションの例】

- 地方公共団体窓口に来れば同様のサービスが受けれるような配慮を行う。
- 地方公共団体負担による情報通信基盤の整備やデータ通信費用の一部負担などを行う。
- 職員が持つ端末により情報表示する等、間接的なサービスによる利便性向上などを検討する。

#### 【先進事例】

- 神奈川県厚木市のマイタウンクラブは、公共施設の窓口にKIOSK端末が用意されており、行政担当者のサポート付きでシステム操作が可能になっている。
- 三重県玉城町ではデータ通信料金の一部を自治体が負担しており、今後は町内の幾つかの施設にWi-Fiアンテナを設置して通信料の低減を図る構想を持っている。



## 4. キャッシュフローの解説 (1)

### 4-1

同じ課題を持つ複数の団体(近隣に限らない)との共同利用によるコスト低減は十分に検討したか。共同利用団体を増やすための施策を検討したか。

#### 【背景】

- 地方公共団体独自の細かいルールに拘った事により、高価で共同利用化する事が困難な独自システムを構築するケースが多い。
- 共同利用を行い、更に共同利用団体を増やしていく事により、1団体あたりの利用料を低減させる事ができれば、浮いた費用で行政サービスを充実させる事が可能になる。



D. 新しいサービス供給源

#### イノベーション 後の姿

独自の細かいルールについては地方公共団体が柔軟に対応する事で、同じ課題を持つ複数団体による共同利用を実現している。追加団体を増やした場合は1団体あたりの運用コストを低減させるような仕組みが検討されている。

#### 【アクションの例】

- 導入システムについて共同利用も選択肢として検討する。
- APPLICが提供するマッチング機能を利用して、共同利用を推進する。

#### 【先進事例】

- 新潟県長岡市・三条市の自治体クラウドでは、新潟県内での共同利用ではあるが、離島自治体も含めた共同利用を実現している。
- 神奈川県内の地方公共団体(任意)では、電子自治体共同運営サービス(電子申請・届出、施設予約、電子入札)を共同利用することで、1団体あたりの費用を軽減している。
- 秋田県町村会では、サーバ基盤プラットフォームの共同利用によるコスト低減を実現している。

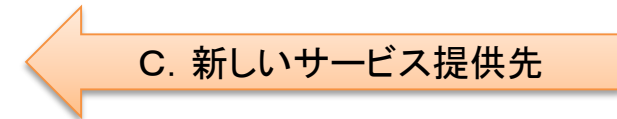
## 4. キャッシュフローの解説 (2)

### 4-2

事業継続のため、システム企画時に運用費用の確保について、公費以外にも受益者負担、ボランティア活用、データ販売、広告収入等のビジネスモデルの検討を実施したか。

#### 【背景】

- 公費のみで運用費を全額負担すると、後に運用費用について問題視されるケースが多い。
- ある程度のビジネスモデルを検討し、運用費用の公費負担削減を検討しつづける必要がある。



#### イノベーション 後の姿

システムのキャッシュフローが広く確認されており、他に収益可能な部分も検討されている。収益モデルやボランティア活用による公費負担の低減施策が実施されて事業継続性が高まっている。

#### 【アクションの例】

- キャッシュフローについて図示し、他に収益が可能な部分がないかを検討する。
- ビジネスモデル創出検討のワークショップ等を開催する。  
(例: アレックス・オスターワルダーのBusiness Model Canvas、デザイン指向ワークショップ、等)。
- キャッシュの収益が出るような構造を考えるだけでなく、住民が元気になった、健康を得た、幸福になった、特別養護老人ホームが廃止された等、金銭以外の価値まで試算に含める。

#### 【先進事例】

- 福井県鯖江市ではクラウドファンディングサービス「FAAVO」のエリアオーナーとなり、「FAAVO さばえ」を運営している。
- (先進事例の調査中)。
- (先進事例の調査中)。

## 5. リソースの解説 (1)

### 5-1

庁内の原課同士が集まってICTを含む街づくり施策について意見交換する「場づくり」がなされているか。

- 【背景】
- 導入担当者が異動するとシステム導入理念が途絶え、継続性に問題が生じるケースが多い。
  - 情報政策部門を含む少数の原課判断によるシステム導入は、庁内を含めて広範囲な有効活用がされづらい。



E. 新しい組織・体制の構築

### イノベーション 後の姿

各課の行政課題を全庁的に原課同士が共有する事で、相互理解に基づいた施策が立案され、ICT導入における庁内のマインド継承が図られる事でサービスが継続されている。

### 【アクションの例】

- ICT施策に関する庁内の原課が集まって課題認識を合せる会議体を設ける。
- 住民の意見について、担当原課だけでなくジャンルを超えて全庁的に共有を図る。
- 首長ないし副首長などのトップが推進役となって、会議体の構成を検討する。

### 【先進事例】

- 高知県南国市では副市長の承認にもとで、毎月、全庁的に原課が集まってICT施策について協議・意識合わせを、情報政策課が主査となって実施している。
- 神奈川県藤沢市では来庁・電話・ファックス・意見提案箱・インターネット・手紙・陳情で収集した市民の意見(お礼・苦情・提案・質問等)を庁内ポータルシステム内で一元管理し、全庁的に情報共有している。

## 4. リソースの解説 (2)

### 5-2

スキルアップやノウハウ蓄積等、地域の企業(NPO含む)の体力づくりが考慮されているか。

#### 【背景】

- クラウドシステムを推進すると、地域企業のICTにおけるノウハウ蓄積の機会を喪失する恐れがある。
- 地域の企業をはじめとしたステークホルダーにICTに限らない各種施策に関する情報が充分浸透していない場合、地域の十分な支援が期待できなくなる事で事業継続が困難になる恐れがある。



E. 新しい組織・体制の構築

#### イノベーション 後の姿

地域の企業が住民と行政の間に立って、ICTを活用した街づくりに関する中心的な役割を担っている。賛同する地域の企業も多く、行政の施策と円滑な連携がとれている。

#### 【アクションの例】

- 首長をはじめとした役職や担当職員が住民への露出度を高める事で、多くの住民がファンになるようなアプローチをとる事により、住民との意見交換や情報交換を十分に図る。
- 街づくりに関するスキルアップや体力作りを目的とした中間とりまとめ団体を設置し、情報交換や研修・セミナー等の開催を定期的実施する。
- 地方公共団体がNPO団体等の成果展示会を企画し、ビジネスマッチングの機会を創出する。

#### 【先進事例】

- 東京都三鷹市では、「株式会社まちづくり三鷹」が地元の街づくり団体の中間とりまとめ団体のような役割を担い、地域企業の教育・研修を含めた地域企業の体力作りを担っている。
- 神奈川県厚木市では、ボランティア団体である「マイタウンコミュニティクラブ」が定期的にオフ会やセミナーを開催。地域のNPOや高齢者のITリテラシー向上を実施している。

## 4. リソースの解説 (2)

### 5-3

地方公共団体が保有する公的資産・公的資源がリソースとして十分活用されているか。

#### 【背景】

- 地域にはデータや資源を含めて多くのリソースがあるが、地方公共団体職員は担務以外の分野のリソースについて認識していないケースがある。
- 地方公共団体職員の担務以外のリソースを、異なる分野で活用すればイノベーションが創出されやすい。



E. 新しい組織・体制の構築

#### イノベーション 後の姿

施策に関する高度なノウハウを持つ地域人材がどこにいるか、地域の魅力が何であるのか、活用が不十分な資産は何であるかが把握され、そのような強みを活かした施策が打ち出されている。

#### 【アクションの例】

- 地域の持つ人材、魅力、資産といったリソースについて、洗い出しと情報共有を行いリスト化する。
- 地域の魅力は地域の人では気づきにくいケースも多いため、外部人材などから率直な意見を聞くのも有力な方法となる。

#### 【先進事例】

- 高知県黒潮町は「何もない」という事を観光資源にしている。
- 徳島県上勝町の「株式会社いろどり」は、外部の視点による地域リソースの発掘と組み合わせによる成功事例と言える。









---

# 第3章

## 地域ICTイノベーション・マッチング サービス機能検討書

---



---

# 地域ICTイノベーション・マッチング サービス機能検討書 Ver. 1.0



平成27年3月10日  
一般財団法人全国地域情報化推進協会

---

# 1. マッチング機能検討の前提条件

## (1) APPLICが導入するCMSの機能において実現可能な範囲での実装とする

今回APPLICでは、従来の手作業でのホームページ作成に代わり、オープンソースのCMS導入を検討している。まずは、マッチング機能の検討を受けて専用システムを実装するのではなく、CMS導入に便乗した実装を行う。

検討会ではマッチング機能に必要な機能を検討し、仕様として盛り込めるかどうかのフィットギャップ分析を実施する。その結果、導入できる範囲で機能の実装を行う。

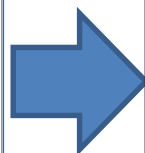
## (2) 現状のAPPLIC体制において運用可能な範囲での実装とする。

マッチング機能についてまずは実装の実証から検討するが、その際でも専任の人員を配置する事なく、現状の体制のままで運用可能な範囲を前提条件とする。

# 1. マッチング機能検討の進め方

## マッチングにおける現状の問題点

地方公共団体の課題を解決するための製品・サービスとして、世の中にどんなものがあるか、一元的・一括的に検索・調査できるようなサイトが無い。

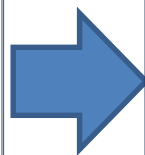


## マッチング機能に求められる仕様

**【機能1】サービス集積・検索機能**  
地方公共団体の課題を解決するための製品・サービス・事例を集積し、一元的・一括的に検索・調査できるような検索機能。

★  
APPLICのCMSでの実装を検討

遠隔地同士で共同利用しようと思っても、自身と同じ課題を持っている地方公共団体はどこなのか、調べる手段がない。



**【機能2】類似団体の検索機能**  
自身と同じ課題を持っている地方公共団体はどこなのかを調べて連絡を取る機能。

★  
APPLICのCMSでの実装を検討

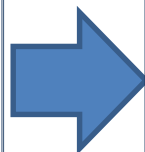
複数団体を連携させて広域で課題の解決策を模索するコーディネートが難しい。



**【機能3】コーディネーション機能**  
複数団体を連携させた課題の解決策のコーディネートを行う機能。

CMS以外で引き続き検討

遠隔地同士の自治体で共通課題の認識ができて、それ以降の連絡手段が疎遠になりがちである。

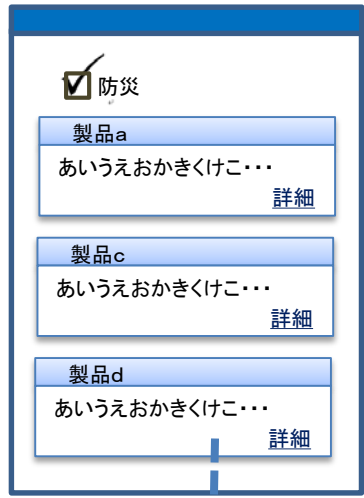
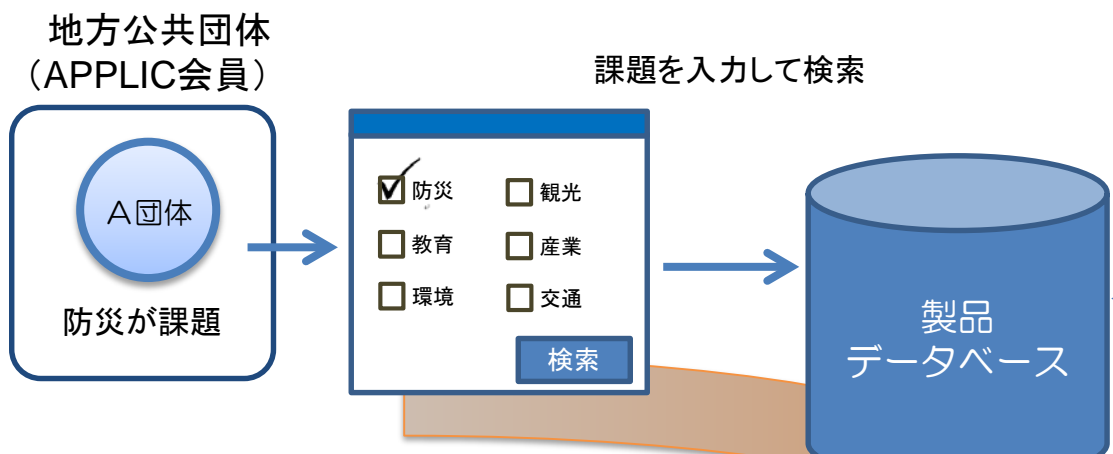


**【機能4】遠隔コミュニケーション機能**  
共通の課題を認識する地方公共団体職員同士で、任意の時間に連絡が取りあえる機能。

CMS以外で引き続き検討

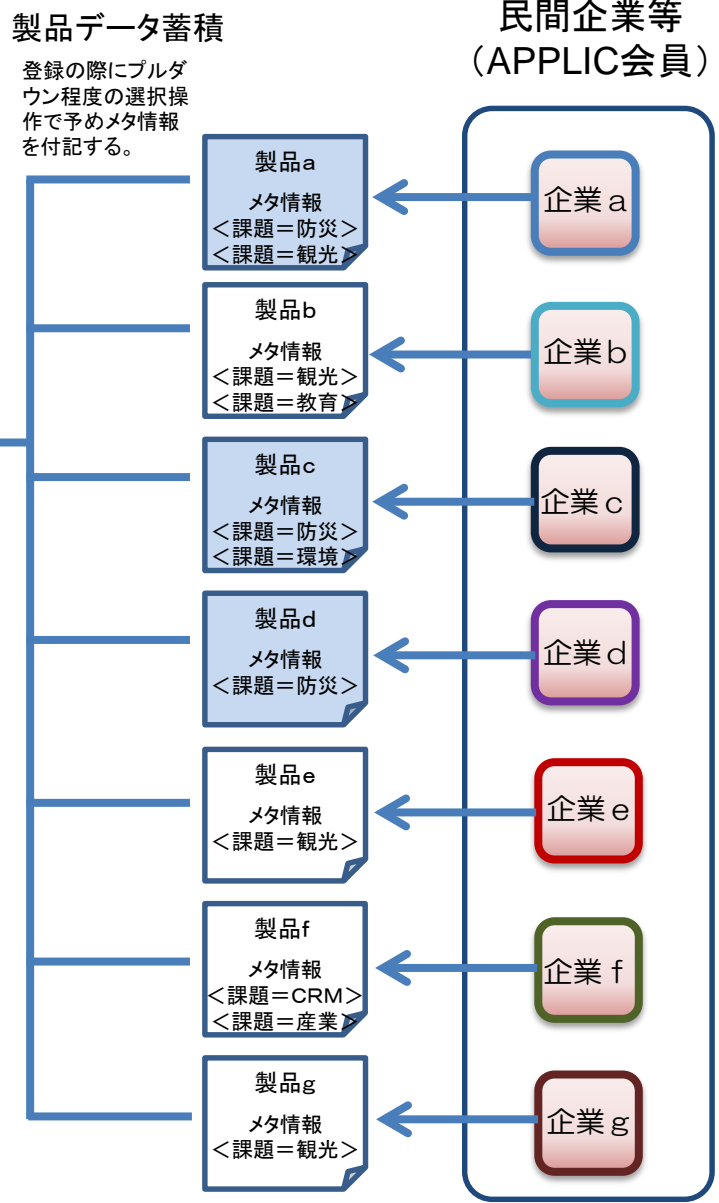
# 2. 機能1 「サービス集積・検索機能」概要

地方公共団体の課題を解決するための製品・サービス・事例には  
どんなものがあるかを検索する



検討すべき課題

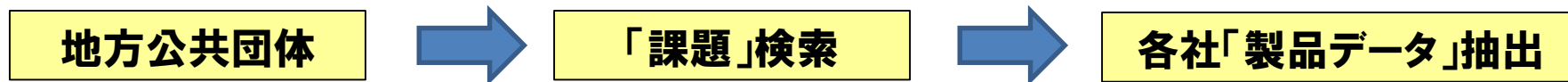
- 課題(メタ情報)のジャンル分け (ジャンル・分類、ジャンルの粒度)
- 製品登録の方法 (CMSのIDを企業に付与する等)



電話やメールで企業に連絡する

## 2. 1. 機能1 「サービス集積・検索機能」の運用例

### <利用シーン>



#### <検討案>

■課題ジャンルの粒度⇒ 漠然とした課題区分とし、レイヤーは1層とする。将来複数レイヤーへの拡張も可とする。

理由：・利用者が探しやすくなる「一覧性」を重視

- ・微妙に異なる製品データ抽出は、利用者の「気づき」の機会増大につながる
- ・格納する製品データが膨大になった時点で、課題区分の詳細化を追加検討し、先ずは課題区分ごとに抽出できる製品データを増やす

■課題区分＝防災、防犯、観光、教育、福祉・介護、医療、農林水産業、商工業、交通、エネルギー、インフラ老朽化対策、地域情報化、電子自治体、マイナンバー、その他

### <登録シーン>



#### <検討案>

■使われるものにする ⇒先ずは製品データを増やす

■製品データの登録促進の阻害要因を解消

・社外発表の社内承認基準

⇒プレスリリース情報、カタログなど承認済みツールのPDFファイルを登録  
従って、APPLIC標準様式は決めない

・過度な営業合戦の抑止

⇒民間企業等は他社の製品データを閲覧不可  
課題選択した地方公共団体の情報は開示しない

■鮮度の維持

⇒登録した年月日を利用者にも表示

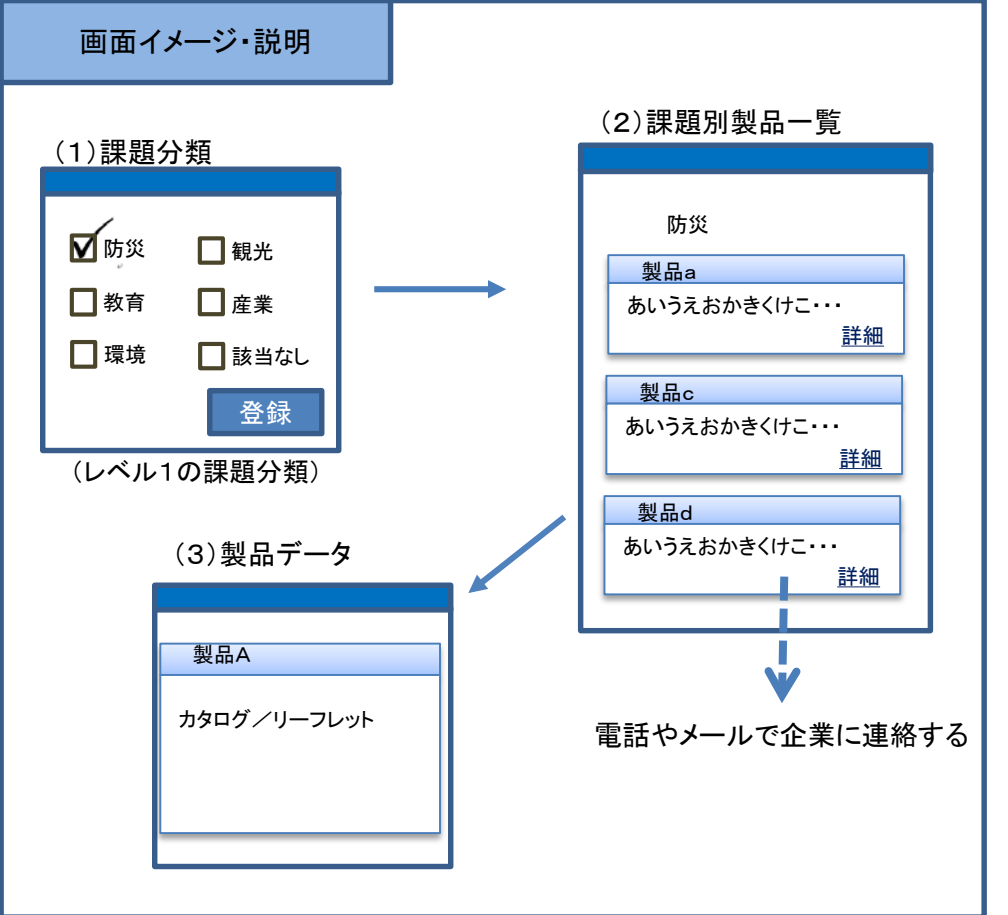
■運営管理

⇒登録後、登録処理済メール⇒APPLIC事務局が登録内容を確認

# 2.2. 機能1 「サービス集積・検索機能」の機能仕様

<p>機能の概要</p>	<p>自治体専用会員サイトの本サービスを利用する地方公共団体は地域課題のチェックボックスを選択すると、課題解決に対応する製品データの一覧を閲覧でき、製品ごとに詳細ボタンをクリックすることにより、選択した製品データの内容を閲覧できる。また、製品データの登録年月日を表示する。 製品データを登録する民間企業は掲載したい製品データのPDFファイルをAPPLIC事務局にメールし、事務局が確認したのちに課題別一覧に製品データを登録する。 将来、登録する課題分類を変更、階層化できる。</p>
<p>操作者別の操作方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用する地方公共団体：【地域課題入力】自団体の地域課題をチェックボックス選択により入力する。</li> <li>・WGメンバ【地域課題分類】WGメンバが年度ごとに課題分類を行いシステムに反映する。</li> <li>・APPLIC事務局【製品データ登録】民間企業等から寄せられた製品情報のPDFデータを課題別製品一覧に登録する。</li> </ul>
<p>実現のために検討が必要な項目</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ジャンルの設定：課題の種類や粒度</li> <li>・情報の鮮度：生産・販売中止の有無</li> </ul>

<p>運用中に想定される課題やリスク</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・製品データが少なくて利用されない</li> </ul>
------------------------	---



<p>リスク回避方法 ・課題への対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・初期登録データの提供をWG参加企業に依頼する。</li> <li>・他委員会、他WG、総会等を通じて定期的に登録依頼を行う。</li> <li>・APPLICホームページを通じて、会員・会員外の民間企業へ製品データの登録依頼を呼びかける。</li> </ul>
----------------------------	--





# 2.3. 機能1 「サービス集積・検索機能」の画面遷移図(2)

民間企業側の画面 (登録機能)

(1) ログイン画面

ID  
Pass  
ログイン  
ログイン済セッション情報があればどこでもログインしても良い

(2) 登録情報一覧画面

新規登録

自社が登録した製品一覧

製品a 2012年1月1日PM1:11  
(概要) あいうえおかき [イネ\(5\)](#)  
くけこ...先頭30文字 [詳細](#)

製品c 2012年1月1日PM1:11  
あいうえおかきくけこ... [イネ\(5\)](#)  
[詳細](#)

1|2|3|4|5....

他社が登録した製品は見えない

(3) 登録情報詳細画面

編集

製品・サービス名  
概要全文

カテゴリ  
消防署、小学校..

概要  
概要全文 [イネ](#)

資料(PDFなど)  
[資料](#)

製品情報(外部サイト)  
[http://.....](#)

連絡先  
会社名 部署名  
氏名 電話番号  
メールアドレス

削除

(4) 記事編集画面

防災 カテゴリを増やすと自動的に増える

教育

小学校

生涯教育

製品・サービス名

概要  
概要全文

資料(PDFなど) [アップロード](#)

製品情報(外部サイト)  
[http://.....](#)

連絡先  
会社名 部署名  
氏名 電話番号  
メールアドレス

登録者情報  
会社名 部署名  
氏名 電話番号  
メールアドレス

[登録の規約](#)  
 登録の規約を了承する

登録

(8) 削除結果画面

削除しました。  
OK

(7) 削除確認画面

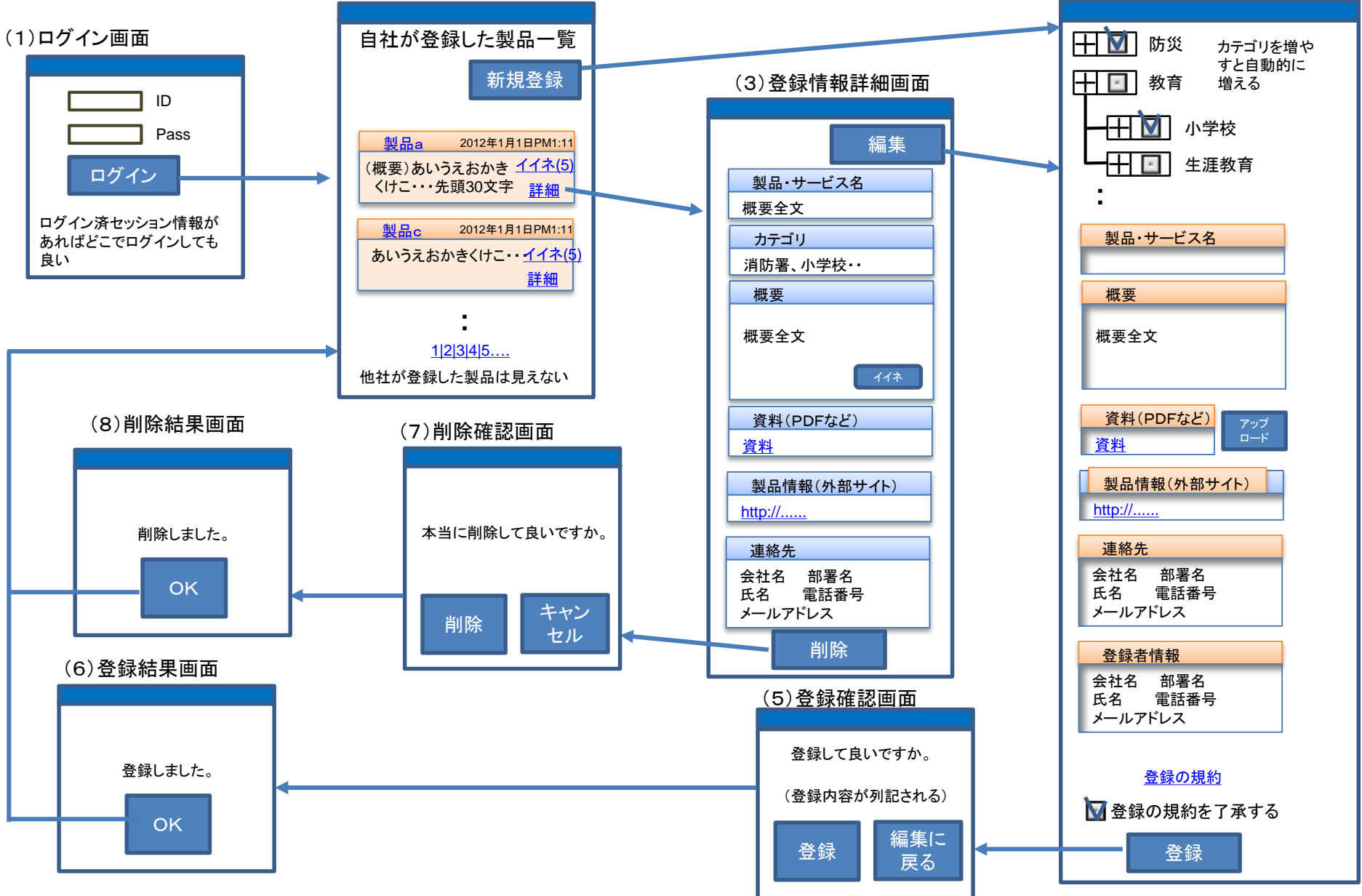
本当に削除して良いですか。  
削除 キャンセル

(5) 登録確認画面

登録して良いですか。  
(登録内容が列記される)  
登録 編集に戻る

(6) 登録結果画面

登録しました。  
OK



# 3. 機能2 「類似団体の検索機能」概要

自分と同じ課題を持っている地方公共団体はどこなのかを検索する。

地方公共団体 (APPLIC会員)

E団体

防災が課題

課題を入力して検索

防災     観光  
 教育     産業  
 環境     交通

検索

課題データベース

課題データ蓄積  
各団体に課題を登録してもらう。

防災     観光  
 教育     産業  
 環境     交通

登録

地方公共団体 (APPLIC会員)

A団体

B団体

C団体

D団体

「課題」ジャンルだけでは詳細な内容に齟齬が生じる可能性がある。  
 可能であれば、チェックボックス選択に加えて課題詳細を簡単な文面にして入力する欄がある事が好ましい。

検索結果

防災

A団体 詳細

B団体 詳細

C団体 詳細

D団体 詳細

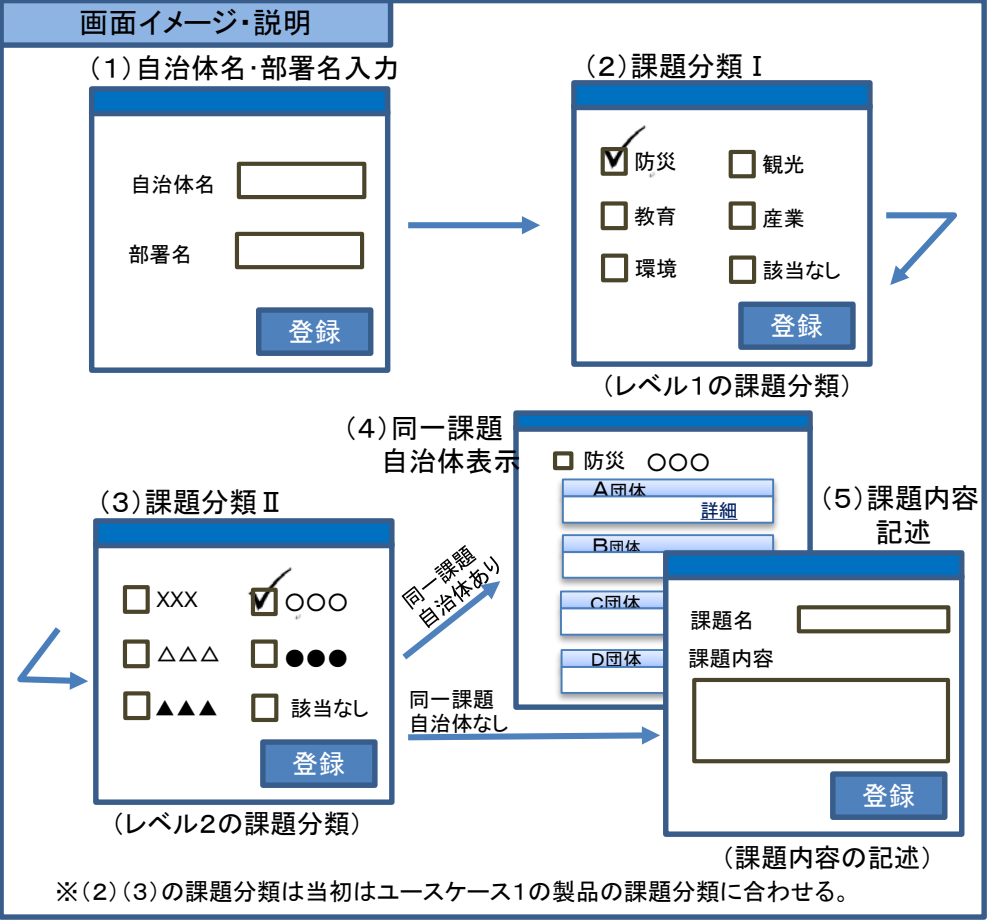
電話やメールで  
共同利用を持ちかける

- 検討すべき課題
- 課題(メタ情報)のジャンル分け (ジャンル・分類、**ジャンルの粒度**)
  - 課題登録の方法 (CMSのIDを企業に付与する等) (企業と異なり、IDを付与してまで活用するか?は課題)
  - 地方公共団体が課題を登録してくれるか。

# 3.1 機能2 「類似団体の検索機能」の機能仕様

<p><b>機能の概要</b></p>	<p>本サービスを利用する地方公共団体が自団体の地域課題をチェックボックス選択と記述により入力すると、蓄積されているデータから同様の地域課題を持つ団体に関する情報を検索し提供する。また同時に当該団体の課題を記録・蓄積する。 初年度は細かく地域課題の分類を行わず、地域課題を記述してもらう。次年度以降に、記述された地域課題データを基に人手により地域課題の分類の詳細化を行い、地域課題の選択項目を増やす改良をする。</p>
<p><b>操作者別の操作方法</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用する地方公共団体：【地域課題入力】 自団体の地域課題をチェックボックス選択と記述により入力する。</li> <li>・WGメンバ / APPLIC事務局：【地域課題分類】 各団体の地域課題がベンダに流出することを避けるためにシステムが匿名化処理を行い、WGメンバが年度ごとの課題分類を行いシステムに反映する。匿名化処理が難しい場合は、APPLIC職員が課題分類を行う。課題分類に関する初期データはユースケース1の製品の課題分類と同じとする。</li> </ul>
<p><b>実現のために検討が必要な項目</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ジャンルの設定： 課題の種類や粒度</li> <li>・地方公共団体のインセンティブ： 自団体の課題を公の場に記名の上で入力してもらうためのインセンティブの考慮</li> <li>・サービス運用の分担： 共通課題自治体への共同利用の持ちかけ、課題データの分類とシステム反映 等</li> </ul>

<p><b>運用中に想定される課題やリスク</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地方公共団体が記名での課題入力をしてくれない → データが少なく利用価値が低くて利用されない（負のスパイラル）</li> </ul>
-------------------------------	--



<p><b>リスク回避方法 ・課題への対策</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・初期登録データの提供をWG参加団体へお願いします。</li> <li>・委員会やWG、あるいは総会等を通じて定期的に状況報告や登録の依頼を行う。</li> </ul>
-----------------------------------	---

### 3. マッチング機能フィットギャップ結果

今回APPLICが調達するCMSについて、マッチング機能として検討した機能1、機能2についてどこまで実装できるか、フィットギャップ分析を実施した。

機能名	項目	機能説明	フィット・ギャップ	備考・課題
機能1 「サービス集積・検索機能」	(1)課題分類	サービスや製品、事例を、カテゴリ分類して検索できるようにする機能	○	カテゴリは適宜運用者によって追加削除修正できる。
	(2)課題別製品一覧	カテゴリ毎に、登録された製品やサービスを一覧表示する機能	○	
	(3)製品データ	選択されたサービスや製品の詳細な情報を表示する機能	○	
機能2 「類似団体の検索機能」	(1)自治体名・部署名入力	地方公共団体名と部署名を登録する機能	×	現在の運用ではログインIDを地方公共団体毎であり、部署までは把握できない
	(2)課題分類	地方公共団体が抱える課題のカテゴリを選択する機能	○	カテゴリは適宜運用者によって追加削除修正できる。
	(3)同一課題自治体表示	カテゴリ毎に、登録された課題と、登録した地方公共団体名が一覧表示される機能	○	
	(4)課題内容記述	地方公共団体の課題を記載し登録する機能	×	仮に機能が存在しても、どのようにして登録するインセンティブを設けるか。

- 【結果】**
- 機能1「サービス集積・検索機能」  
大きなカスタマイズが不要で、テンプレートの調整等のみで実装可能。
  - 機能2「類似団体の検索機能」  
別途、登録する関連の機能の作り込みが必要。  
それ以外にも、どのようにして地方公共団体の課題を入力してもらうのかという、インセンティブに課題があるという指摘があった。

※)フィットギャップ分析とは  
システム化などの要求に対して、検討中の情報システムの機能や性能がどれだけ適合しているか、どれだけの乖離が生じているかを分析すること。



# 今後の検討課題・検討内容(1)

## (1) 機能1 「サービス集積・検索機能」の実装に関する実証。

- **「機能1」についてAPPLICのCMS導入と同時に実装する。**
- 登録データは民間企業の製品・サービスだけでなく、事例や地域情報化アドバイザーの実績も対象とする。
- 全国的なサービスリリースをする前に、まず実装の実証を行い、「有効性の確認」と「課題の洗い出し」を行う。
- 実証については「ICT地域イノベーションWG」の参加団体を対象にして、H27年度に実施する。
- 民間事業者から地方公共団体への拡販ツールではないので、民間企業等は他社の製品データを閲覧不可であり、課題選択した地方公共団体の情報は民間企業へ開示しない。

## (2) 機能2 「類似団体の検索機能」の運用検討。

- 検討機能のうち「機能2」については、フィットギャップの検討結果を受けて、オンラインのみで完結する事は困難だと考えられるが、オフラインでの活動と並行する事で、本機能は有効に機能する可能性が高い。
- 例えば、ある課題をテーマにAPPLIC主催の交流勉強会を開催する(ストリーミングも検討)。そこに集まった地方公共団体ないし職員は、「その課題を持っている」か「その課題に興味がある」と判断できる。
- このように交流勉強会の交流会・懇親会も含めて、まずはオフラインでの交流を促進する。
- その後の交流支援ツールとして、機能2で検討した機能を活用をすれば効果的に機能する可能性が高いと考えられる。**平成27年度は、試行的に「APPLIC交流勉強会」を実施する事を検討する。** 実装するICTサービスについては別途要検討。

# 今後の検討課題・検討内容(2)

## (3) 機能3 「コーディネーション機能」に関する検討 (H27年度を予定)

- 「同じ課題を持つ複数団体が集まる機会があったとしても、解決策がうまく創出・共有されるわけではないかもしれない」という仮説の検証を行う。
- コーディネーションは地域情報化アドバイザーを中心としたイベントの実施等が考えられる。機能2で検討される「APPLIC交流勉強会」の状況を鑑みながら、地域情報化アドバイザーと連携して検討したい。
- その上で、申請や相談などを受け付ける機能として実装すべきICTについても検討する。

## (4) 機能4 「遠隔コミュニケーション機能」に関する検討 (H27年度を予定)

- 「同じ課題を持つ複数団体が確認できたとしても、遠隔同士の場合はコミュニケーション頻度がハードルとなって検討スピードに問題が生じるかもしれない」という仮説の検証を行う。
- 主にメール(LINEのようなメッセージ交換を含む)やSNS等のような随時コミュニケーションと、電話・テレビ電話のようなリアルタイムコミュニケーションに分かれると考えられる。それぞれのツール特性をどう活かして遠隔同士の会議を実施するかを検討する。
- ICTイノベーションガイドブックのチェックリスト5-1「原課同士の意見交換」も適用範囲として検討する。



---

# 第4章

## 地域ICTイノベーションモデル・ モデルケース検討書

---



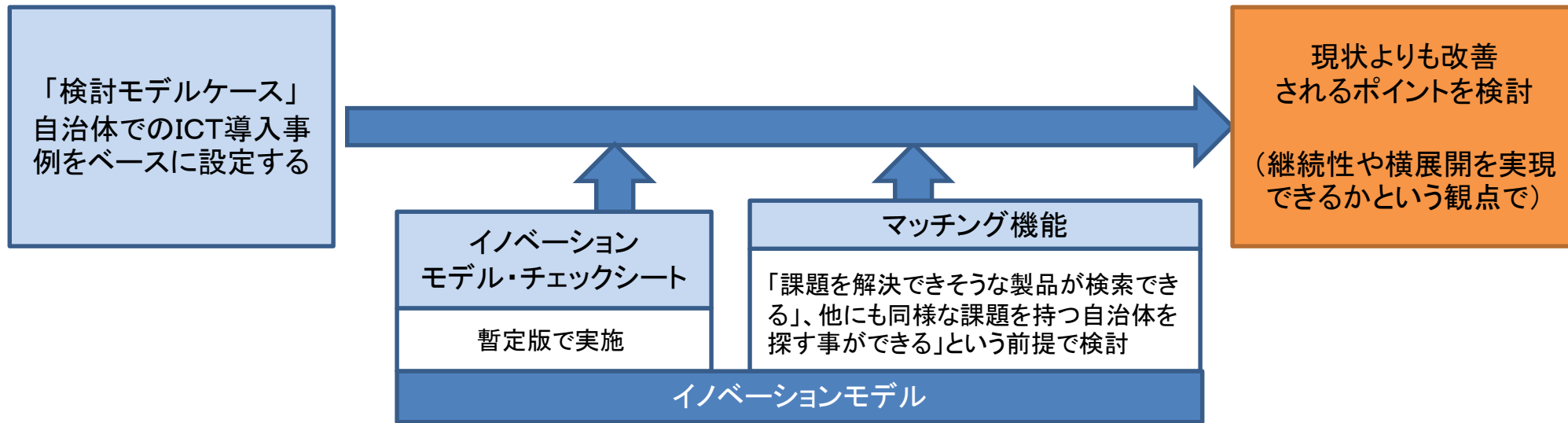
# 地域ICTイノベーションモデル

## ・モデルケース検討書



平成27年3月10日  
一般財団法人全国地域情報化推進協会

# 1. モデルケース検討方法



## 「検討モデルケース」として

平成25年度の成果物である「地域イノベーションモデル」検討書では、主に東京都三鷹市の事例を中心に検討した。そのため、検証モデルケースについては、三鷹市で導入されているシステムと類似のシステムについて、別の地方公共団体で導入された事例を取り上げ、本イノベーションモデルの有効性を検討した。

### 検討モデルケースの対象とした導入システム

- 地域SNS
- 公衆無線LAN(公営)
- 高齢者見守りIP告知システム
- 緊急情報の一斉配信システム

## 2. 検討モデルケース

導入システム名	システムの目的、内容
自治体SNS	<p><b>【背景と導入目的】</b> 人口約20万人の地方公共団体が市民交流・市民活動の促進を目的に、自治体SNSを導入した。導入後2年は会員数が爆発的に伸び、全国を代表する自治体SNSの成功事例とされた。</p> <p><b>【現状】</b> コアユーザである市民が他の民間SNSに活動の場を移す中「民間でできる事は民間へ」という流れの中で自治体SNSの資産や運用は完全に民間へ移管した。その後、地方公共団体のSNS導入担当者の異動もあり、SNSへの書き込み数は激減し、現在ではかなりの衰退状況の中、どのように活動を継続するかが問題となっている。</p>
公衆無線LAN (民営)	<p><b>【背景と導入目的】</b> 日本有数の観光地を抱える人口約10万人の地方公共団体が、観光地の利便性向上と魅力発信を目的に、商店等を中心とした民間企業に対して共通ID、パスワードによる無線LAN導入を推進し、観光地全体のWi-Fiエリア化を推進した。</p> <p><b>【現状】</b> 未導入である交通の要所等の重要拠点について、観光地全体戦略を踏まえて民間事業者と一緒に検討を進めている。地域全体で観光地としてのWiFi普及促進政策に協力的であり、観光客以外の住民への利便性享受という側面での検討を進めている。</p>
高齢者見守り IP告知システム	<p><b>【背景と導入目的】</b> 高齢化が進む人口約5千人の地方公共団体が、高齢者にも利用しやすく「TVをインターフェースとした情報配信」と、ゆるやかな「見守り」の両立を目的として、高齢者生活支援ソリューションのトライアルを実施した。</p> <p><b>【現状】</b> 高齢者のITリテラシーに対応した端末の選定や導入時のフォロー活動の改善等、トライアルによって様々な課題が判明し、改善に向けた取り組みが課題となっている。</p>
緊急情報の 一斉配信システム	<p><b>【背景と導入目的】</b> 大規模なターミナル駅を抱える人口約30万人の地方公共団体が、災害時に帰宅困難者や住民に向けて避難誘導や情報配信を行うため、緊急情報の一斉配信システムの整備を実施した。</p> <p><b>【現状】</b> 定期的な避難訓練を実施する際にもシステムを利用しており、その際の参加者数が多い傾向からも、住民や勤め人の防災意識の向上が認められる。定期的なスポット保守でシステムメンテナンスを実施する事により、運用費を最小限に抑えて最大限の効果を発揮している。</p>

### 3. モデルケースの検討 ヒアリング結果(1)

1-1. 「街づくりのビジョン」について多くの住民に認知され共感を得ているか。

自治体SNS

全体ビジョンよりもSNSという事業が先行していたが、そもそも街づくりのビジョンが住民に普及する事は難しい。逆にSNSを実施する事で行政と住民のコミュニケーションが促進された面がある。その結果として市の街づくりに対する想いも理解され、当初のSNSの盛り上がりにつながったのではないかと考えられる。

1-2. 住民同士の共助が体制的に充実されるような施策が実施されているか。

当初は行政主導であったが、SNSを活用して知人間のコミュニケーションを活性化させようとするセンスのある人が集まってきた。その結果、住民同士でSNSを相互的にサポートしあうような体制ができていった。匿名を排除したので信頼感が醸成できた点も大きいと考えられる。

公衆無線LAN  
(民営)

市民に観光地としての自負が高い事から、「観光による街づくり」という意識が非常に高い。そのため観光政策については是非非の意見を頂く。しかし具体的なビジョンとなると、地方公共団体自身が十分に浸透させるような施策を実施しているわけではなく、パンフレット配布程度に留まる。具体的ビジョンが普及する事でWiFiの観光外利用などの意見も出るかもしれない。

住民が主体となったイベント創出活動が実施されている。WiFi事業がもっと進展すれば、このような活動と連携する事は十分に考えられる。

高齢者見守り  
IP告知  
システム

仕組みとして整備されているわけではないが、町内会との意見交換等、地域住民と触れ合う機会は多く、本事業に当たっても住民からの意見収集を実施した。

電力使用量が長時間一定値を下回った家庭が検出されると、自治体だけでなく、近隣住民にもアラートが飛ぶ仕組みとなっており、住民同士の共助を促す工夫が施されている。

緊急情報の  
一斉配信  
システム

地域防災計画である「防災手段の多様化」に沿った形でのシステム導入となっているが、防災という特性上、発信媒体がなくても少なくとも住民の完全な納得が得られないという側面もあるため、ビジョンが共有されて認知されるかと言われれば疑問がある。

都市型という事もあり、帰宅困難者が生じないように民間企業にも非常時には滞留者を受け入れる等の協定を結ぶ事で、勤め人には共助の意識が浸透しつつある状況だと思う。住民については、消防団を中心に防災意識が向上している他、商工会の連携が強いので共助意識は高いと考えている。

### 3. モデルケースの検討 ヒアリング結果(2)

2-1. 「課題解決プロセス」と「KPI」が正しく設定され、「手段としてのICT」が検討されているか。

2-2. ICTに重要度ランク付けを行い設置指針を設け、ICT-BCPが設定されているか。

自治体SNS

まずSNSを導入して盛り上げて行けば何か生まれるだろうという思いで実施した。そのためKPIとして「参加者数」とした。今から考えれば「何か目に見える成果」という意味で、例えば「事業創出数」などのKPIを仮定でも良いので設けておくべきだった。運営者の意図やゴールイメージが一致せず、それが衰退する原因の1つだったと考える。

ICT-BCPの設定はしていないが、当時の市の方針として基本的にクラウド化はしないというルールがあった。そのためSNSは非常にコンパクトな仕組みという事もあり、庁内に設置した。サービス停止しても生命に危機を及ぼすような種類のものではないので、BCPについて特に考慮する必要がないと考える。

公衆無線LAN  
(民営)

特に外国人観光客による「WiFiが無い」という声に対応し、観光地としての利便性向上・誘客に努めた。WiFiが安定的に提供されている場所には観光客が来やすいのだろうとは思っているが、具体的な数値には結びつけていない。〇〇国の観光客数〇万人増加などという数値目標があれば、異なる政策と複合的に実施できる可能性がある。

現在、明確な基準は無く、統一基準を設ける準備している段階。地域全土に通信インフラが広がり、安定したサービスの提供を受けられることができ、災害時には無制限に解放される民間サービスを選択している。

高齢者見守り  
IP告知  
システム

今回はトライアルということもあり、計画段階では数値目標の設定はしていなかった。本格的な導入に際しては、得られたデータを基に目標を設定する必要があると考えているが、トライアルがなかったら数値の設定は難しかったのではないかと。

明確な基準は無いが、見守りシステムという性質上、サービスの中断は避けたいので、設備の整っている民間サービスの活用を選択した。

緊急情報の  
一斉配信  
システム

システムを導入する事で何人の人に届くか？というKPIは設けていないが、高齢者、勤め人、若者、といった属性毎にどんな伝達手段が有効なのかを実証実験により検討した。

ICT資産の設置基準は無いが、防災システムはクラウド型ではなく自己導入型で構築した方が好ましいと考える。

### 3. モデルケースの検討 ヒアリング結果(3)

3-1. 民間の既存サービスを活用できないか  
調査・検討は行ったか。

マッチング  
機能1

3-2. 特段デバイスや回線費用負担がなくても利用できるよう  
配慮されているか。

自治体SNS

民間SNSで言えば当時はmixiがあった。しかし、前述のように市の方針として市から提供するサービスは市の資産で実施するという事であったため、民間の既存サービスを活用しなかった。運用コストも殆どかかっていない。確かに民間サービスが活用できていればスマートフォン用に展開できたり、他のSNSに「イイネ」連携できていたりといったエンハンスは期待できたと考えられる。

スマートデバイス対応、KIOSK端末対応などが実施されていれば継続性が高かった可能性はある。SNSに掲載された情報を基にしたオフラインイベントや広報誌との連携を図っていた時は話題性もあったが、NPO主催となった時に連携は無くなった。デバイスを持たない人にも利便性を認知させる事に成功すれば継続性が高かった可能性がある。

公衆無線  
LAN  
(民営)

民間の既存Wi-Fiサービスを活用している。

キャリアフリー、アプリのインストール不要、利用無料といった、利用のハードルを下げるための工夫がなされている。現在は観光客向けとなっているが、デバイスを持たない住民向けにもWiFiを活用した情報提供を行うなどの使い方を検討している。

高齢者見守り  
IP告知  
システム

民間の既存ASPサービスを組み合わせて活用している。

セットトップボックスや光回線の利用を前提としており、利用のハードルが高い。高齢者向けという用途を考えると、デバイス等を意識せずに使える形が理想的。

緊急情報の  
一斉配信  
システム

要件を満たす既存パッケージが存在しなかったため新たなシステム開発が伴ったが、配信媒体にはエリアメールやTwitter、Facebook等、民間の既存サービスを活用している。デジタルサイネージ等の表示媒体も、既存の民間設備を活用している。

SNS以外に防災行政無線拡声器やデジタルサイネージに連携することで、デバイスを持たない人にも情報伝達が可能となっている。



### 3. モデルケースの検討 ヒアリング結果(4)

4-1・複数団体共同の利用によるコスト低減や  
共同利用団体を増やす検討をしたか。

マッチング  
機能2

4-2. 運用費について公費以外にもビジネスモデルの  
検討を実施したか。

自治体SNS

採用したソフトウェアはOSSではあるが、サーバを自治体が用意して実装し、周辺自治体で共同利用をしていた。しかし可能であれば同規模の自治体で共同利用した方が同じ課題を解決する事が可能で、相互交流による継続性向上が可能だったと考えられる。

SNSはシステムとしては小さく運用費も殆どかかっていない。ハードウェアリプレイスも大きな金額ではないので、運用費に関する大きな問題は発生していなかった。周辺自治体との共同利用もしており、若干ながら利用料を徴収していた。会員数も目標値を達成しており、全庁的に事業継続が認められていた。

公衆無線  
LAN  
(民営)

地域の民間企業の個別負担で実施しているため、地方公共団体の負担は殆どない。同じサービスを導入している地方自治体間で相互紹介のような連携を行いたいのが、民間サービス側が実装するかどうかの問題となっているため、意見が即座に反映されづらいという側面がある。できれば外国人観光客の空港からの導線エリアで連携したいと考えるが、遠距離という事もあり呼びかけは難しい。マッチング機能があると助かる。

自治体が積極的に広報を行って知名度向上・観光活性化を図る見返りとして、回線費用は民間で負担するビジネスモデルを展開している。また公共施設に敷設する場合やオプション購入についても、一括買い上げなのでメンテナンス費用は基本的に発生しない。

高齢者見守り  
IP告知  
システム

情報配信プラットフォームは民間のASPサービスを採用しており、共同利用によるコスト低減を図っていたが、住宅ごとに設置する専用機器があるため、他自治体との共同調達を図ることでさらなるコスト低減が見込めたのではないかと考えている。

介護福祉サービスを提供する企業と連携し、サービスの一環として組み込むことでビジネスモデルを成立させることも検討できたのではないかと。

緊急情報の  
一斉配信  
システム

他自治体との連携となると、各システムの仕様が異なる点、システム更新のタイミングが異なる点、伝達する内容が異なる点などの問題から、共同利用に向かないのではないかと考えている。しかしながら、例えば該当地方公共団体の庁舎が全壊する等により、他の地方公共団体の庁舎から住民に向けたサービスを実施する場合、システムの操作インターフェースが同じであれば緊急という状況であればこそ、非常に助かる。

本システムは非常時のみに特化したシステムで平常時活用できるようなものではないため、ビジネスモデルは検討していないが定期的なスポット保守を実施する事で運用費をかなり低減できている。

### 3. モデルケースの検討 ヒアリング結果(5)

#### 5-1. 原課同士が集まってICT街づくり施策について意見交換する「場」があるか。

自治体SNS

原課同士が集って情報政策について意見交換する場がある。しかし意識の共有となると中々浸透せず、特に先端な事をやろうとすると、参加メンバーの理解は殆ど得られなかった。SNSNというテーマに絞ったため時代の変化に合わせられなかった点と、首長やそれに準じる方のトップダウンな意思が必要だと思ふ。

公衆無線LAN  
(民営)

原課同士の横連携は、出来ているとは言い難い。今回の件で観光課とは連携したが、他の課も参加していれば観光以外にもこの仕組みが活用できるアイデアが生まれた可能性もある。

高齢者見守り  
IP告知  
システム

今回の事業については他の原課とも調整を行ったが、定期的な意見交換はできていないのが現状。

緊急情報の  
一斉配信  
システム

本システムは、震災対策の強化を図るための全庁的な検討により導入した。通常は情報管理部門が全庁的な調整を行っているが原課の個別プロジェクトも多く連携が充分とはいえない。防災に留まらない範囲でのあるべき論で言えば、原課同士がプロジェクトに関係なく議論できる場が必要。

#### 5-2. 地域の企業の体力づくりが考慮されているか

所有は自治体であったが運営は地元のNPOが運営を行っており、地域企業の体力作りを考慮していた。しかし所有までもNPOにした事が結果として負荷を高めたかもしれない。

観光の活性化を通じて、地元企業の体力づくりに寄与している。

介護福祉サービスを提供する地域の企業と連携するビジネスモデルを通じ、地域産業の活性化を図ることも検討できたのではないか。

地域の企業の体力作りを考慮した運用を行う性質のシステムではないので検討対象外としたい。

### 3. モデルケースの検討 ヒアリング結果(6)

#### 5-3. 地方公共団体が保有する公的資産・公的資源が十分に活用されているか。

##### 自治体SNS

SNSが人的リソースを繋ぐという目的だとするならば、SNSで盛り上がって話題になる事で、本来であれば行政に関わりの無い意識の高い市民も参画するような活動が行われた。そのような意味では人的リソースは十分に活用されたモデルだったと考えられる。

##### 公衆無線LAN (民営)

かつての事業で敷設した光ファイバー設備を活用したWiFiの設置となっている。コンテンツも観光課の資源を使っている。

##### 高齢者見守り IP告知 システム

トライアルでは独自の情報配信を行ったが、リソースの節約という意味では、自治体HPのコンテンツをそのまま活用するというのも一つの手段だと考えている。

##### 緊急情報の 一斉配信 システム

駅前に溢れかえるデジタルサイネージや、かつて敷設したインフラをそのまま活用したり、協定により既存の民間放送サービスを活用しているため、非常に効率が良い運用ができていると考えている。

## 4. 検証結果(1) 「1. サービス利用者」

### 1-1 「街づくりのビジョン」について多くの住民に認知され共感を得ているか。

本項目の有効性が確認できた。しかし「街づくりのビジョン」の共感の前に、どう住民に伝えるかが課題。

調査における「観光WiFiでの市民の協力による推進の例」にも見られるように、街づくりのビジョンが浸透し共感が得られる事で、ICTの積極的な利活用が推進され、サービスが継続していく可能性が高い事が確かめられた。しかしながら、現状では、街づくりのビジョンを通知する手段がパンフレット配布等の限られた手段になってしまい、ビジョンの共感を問う前に、ビジョンが広く知られる事が重要であると考えられる。そのためには、住民と行政とのコミュニケーションが重要であると判断できる。

従って、【行政(首長を含む)と住民のコミュニケーションについて住民が満足しているか】に修正する。

### 1-2 住民同士の共助が体制的に充実されるような施策が実施されているか。

本項目の有効性が確認できた。しかし「共助」の状況を知る前に、住民同士のコミュニケーションを知る事が課題。

調査における「自治体SNSでの爆発的な盛り上がりの例」で確認できるように、共助の取組とICT施策を連携させる事で、市民同士が更に多くの市民を巻き込む形で利活用の幅が広がっていく事が確認できた。住民同士の共助については既に行政の個別施策である程度考慮されていると考える。しかしながら、ICT導入の際にそれらの体制が活用されているとは言い難く、どれだけ共助の強度があるのかは把握できていない。

従って、【住民同士のコミュニケーション手段について把握・検討がされているか】に修正する。

## 4. 検証結果(2) 「2. サービス価値」

### 2-1 「行政課題を解決するプロセス」と「課題解決の指標となるKPI」が論理的に正しく設定された上で、「手段としてのICT」が検討されているか。

本項目の有効性及びその重要性が確認できた。どうやって設定するかノウハウや技能面が課題。

全ての調査対象において、「行政課題を解決するプロセス」と「課題解決の指標となるKPI」について検討して設定する事で、行政や住民が一体となってICT施策を円滑に推進できる可能性が高く、この項目の重要性が確かめられた。

ただし、プロセス化する手段のためのフォーマットのような雛形に加え、KPIを設定する際に本当にその指標で妥当なのかを判断する高い技能やノウハウが必要だと判断される。

**APPLICでプロセスやKPIを容易に設定できるような手段や機能を検討する事が必要ではないか。**

これらは今後の検討課題として捉えて引き続き検討する。地域情報化アドバイザーによるアドバイスも有効と考えられる。

### 2-2 継続性を担保するため、導入するICTについて重要度に応じてランク付けを行い設置場所等の指針を設けているか、またICT-BCPが設定されているか。

本項目の有効性が確認できた。実際に必要に迫られている。どうやって設定するか技能面が課題。

インタビュー先ではBCPまで含めた継続性について深く検討されている例が無かった。しかしながら、どの地方公共団体でも本件について必要性に迫られていた。

しかしながら設置基準やBCP設計を行うだけの**高い技能が必要である点がハードル**となっているように思える。

更に検証が必要であるが、本項目について推進するとなると、指針設計についてのノウハウ公開やアドバイス等のような施策が必要かもしれない。

## 4. 検証結果(3) 「3. サービス提供方法」

### 3-1 ICTの経年陳腐化を防ぐためにも、独自のICTを専用開発するのではなく、民間の既存サービスを活用できないか調査・検討は充分に行ったか。

本項目の有効性が確認できた。現状では、地方公共団体の担当者の調査ノウハウや知識に大きく依存する。

インタビュー先については民間サービスの活用が多かった事もあり、民間サービス活用も多く見られるようになりつつあると推測されるが、特に政策に合わせて民間サービスを調査・検討したわけではなく、担当者が他の自治体の事例を参考にして、該当民間サービス導入を実施しているケースが多い。手段先行ではなく、目的に応じて多様な手段が検討されるべきだと考える。

しかしながら、民間サービスを活用する事によるサービス品質の陳腐化防止についてはどの団体も認めるところである事から有効性を確認できた。

### 3-2 汎用機器を含む保有デバイスがなくても利用できる状況や、回線費用の負担が不要等のように、住民の継続利用を担保する仕組が十分に配慮されているか。

本項目の有効性が確認できた。アイデア支援などの後押しがあれば更に多様な利活用サービス展開が可能。

デバイスを持たない人にもいかにサービス提供するかという点については意識する必要があるという見解が多かった。例えばSNSではオフラインでの交流によってSNSを使っていない人とも交流できる点も重視されていたし、Wi-Fiでは地方公共団体職員がタブレットを使ってデバイスを持たない住民に情報サービスを実施できるような施策が検討されていた。担当者の創意工夫によって様々な検討がされていた。担当者からのアイデアだけでなく、もっと多様なアイデア検討も有効な手段だと考える。

他の地方公共団体でも、デバイスを持たない人へのサービス提供の検討を実施する事が、継続性・横展開について重要である事が確認できた。

**アイデア支援は、マッチング機能3「コーディネート機能」にて検討されるべきかもしれない。**



## 4. 検証結果(4) 「4. キャッシュフロー」

### 4-1 同じ課題を持つ複数の団体(近隣に限らない)との共同利用によるコスト低減は十分に検討したか。共同利用団体を増やすための施策を検討したか。

本項目の有効性及びその重要性が確認できた。マッチング機能等によるあっせんが求められている。

同じ課題を持つ団体と連携する事でコスト低減を実現したいという要望が大きかった。またコスト低減だけでなく、悩みや施策の相談ができるという意味でも、**同じ課題を抱える同規模の団体との連携の重要性**を確認できた。

本件は非常に重要であると確認できたと共に、APPLICのマッチング機能による「類似団体の検索機能」が必要である事も確認できた。  
コスト低減のみを目的とするのではなく、同じ課題を抱える同規模の団体同士で連携できるような下地を作る事にも非常に大きな意味がある。

### 4-2 事業継続のため、システム企画時に運用費用の確保について、公費以外にも受益者負担、ボランティアの活用、データ販売、広告収入、クラウドファンディング等のビジネスモデルの検討を実施したか。

本項目の有効性が確認できた。しかしながらビジネスモデルの検討支援が必要。

今回のヒアリング先については、結果的にたまたま運用費が発生しているケースが少なかった。しかしながら、運用費の削減施策は検討しているものの、ビジネスモデルまでを検討するプロセスは設けていない事がわかった。ビジネスモデルを検討するプロセスを設ける事で、事業継続性は高まると予測されるが、ビジネスモデル検討の技能やノウハウについては課題となる。

## 4. 検証結果(5) 「5. リソース」

### 5-1 庁内の原課同士が集まってICTを含む街づくり施策について意見交換する「場づくり」がされているか。

本項目の有効性及びその重要性が確認できた。しかしどのような手順でその場を作るのか検討する事が課題。

原課同士が集まって意見交換する事について、ニーズは非常に高く、有効性についてもどの団体も認める場所であって。しかしながら、どのような方法で実現するか、縦割り組織の中でハードルが高いという見解が多かった。恐らくは首長や副首長などのトップダウンにより組織される必要がある。そうでない場合、熱意ある担当者が異動になると意気消沈してしまうケースがある(SNSの事例)。

APPLICとしても、**原課同士が集まって意見交換する場の作り方について検討を進める必要がある**と考える。

### 5-2 スキルアップやノウハウ蓄積等、地域の企業(NPO含む)の体力づくりが考慮されているか。

本項目の有効性が確認できた。まずはICTに限定した体力作りに絞らなくても良いと考えられる。

クラウド化が叫ばれる中で、地元のICTに関する体力という意味では、地方や小さな地方公共団体になると形成するのは困難な方向と考えられる。ICTに関する民間組織が最初から存在しないケースもある。また、地域の企業に全て任せてしまっても、スキルアップのチャンスが発生する反面、企業としてのリスクが高まるケースもある。地方公共団体によるフォローを継続しながら、スキルアップやノウハウ蓄積を実施する必要がある。

一方で、地域を愛する地域の民間団体が推進するからこそ、サービスが活性化することも確認できた。

### 5-3 地方公共団体が保有する公的資産・公的資源がリソースとして十分活用されているか。

本項目の有効性が確認できた。資産の取りまとめ方について何かの方向性が必要だと考えられる。

サービス導入に関して、該当サービスに関連する地域の資産については十分に活用されているケースが多かった。しかしながら、担当する業務の範囲以外での資産については把握されていないケースが多い。当面は、該当サービスに関連する資産の活用でも充分と考えるが、将来的には業務範囲外での資産についても考慮する事がイノベーションに繋がるであろう事は確認できた。



## 4. 検証結果(6) 「マッチング機能」について

### 【機能1】 サービス集積・検索機能

課題を解決するための製品・サービス・事例を集積し、一元的・一括的に検索・調査できるような検索の機能

本機能への高いニーズと、本機能の有効性が確認できた。調査コスト低減と新しい施策検討の2面で有効。

製品・サービスの調査は、現状ではかなり手間がかかっているようであり、このようなサービスが存在すると、民間サービスの活用について調査・検討しやすく非常に助かるという声が大きかった。  
更に、事例などを中心に新たな施策の検討が可能であるという意見も多かった。

他自治体での事例なども掲載する事で、有効活用が可能という事について確認できた。

### 【機能2】 類似団体の検索機能

自身と同じ課題を持っている地方公共団体はどこなのかを調べて連絡を取る機能

本機能への高いニーズと、本機能の有効性が確認できた。コスト低減だけでなく相談・連携先を探す事にも有効。

類似団体の検索についても、要望される声が大きかった。  
類似団体との共同利用についても効果的であると考えられるが、意見交換できる相手を探すという点についても非常に有効であるという意見が得られた。  
できるだけ早いサービスインを望む声が大きかった。

## 6. 検証結果のまとめと今後の課題(1)

チェックリスト及びマッチング機能について、全面的に高い有効性が確認できた。

種別	項番	項目	検証結果のまとめ
1. サービス利用者	1-1	「街づくりのビジョン」について多くの住民に認知され共感を得ているか。	<b>本項目の有効性が確認できた。</b> しかし「街づくりのビジョンの共感」の前に、ビジョンをどうやって住民に伝えるかが課題である事がわかった。得られた意見をチェックシートに反映した。
	1-2	住民同士の共助が体制的に充実されるような施策が実施されているか。	<b>本項目の有効性が確認できた。</b> しかし「共助」の状況を知る前に、住民同士のコミュニケーションを知る事が課題である事がわかった。得られた意見をチェックシートに反映した。
2. サービス価値	2-1	「行政課題を解決するプロセス」と「課題解決の指標となるKPI」が論理的に正しく設定された上で、「手段としてのICT」が検討されているか。	<b>本項目の有効性及びその重要性が確認できた。</b> しかし地方公共団体職員がどうやって課題解決プロセスやKPIを設定するか、といったノウハウや技能面が課題である事がわかった。
	2-2	継続性を担保するため、導入するICTについて重要度に応じてランク付けを行い設置場所等の指針を設けているか、またICT-BCPが設定されているか。	<b>本項目の有効性が確認できた。</b> 地方公共団体でも設置基準やICT-BCPの設定が実際に必要に迫られている。しかし地方公共団体がどうやって設定するか技能面が課題。
3. サービス提供方法	3-1	ICTの経年陳腐化を防ぐためにも、独自のICTを専用に開発するのではなく、民間の既存サービスを活用できないか調査・検討は充分に行ったか。	<b>本項目の有効性が確認できた。</b> 現状では、地方公共団体の担当者の調査ノウハウや知識に大きく依存する。手段先行ではなく、目的に応じて多様な手段が調査されるべきだと考える。
	3-2	汎用機器を含む保有デバイスがなくても利用できる状況や、回線費用の負担が不要等のように、住民の継続利用を担保する仕組が充分に配慮されているか。	<b>本項目の有効性が確認できた。</b> サービス継続性の面以外でも、保有デバイスが無い人でも利用できるようなアイデア支援等の後押しがあれば更に多様な利活用サービス展開が可能。
4. キャッシュフロー	4-1	同じ課題を持つ複数の団体(近隣に限らない)との共同利用によるコスト低減は充分に検討したか。共同利用団体を増やすための施策を検討したか。	<b>本項目の有効性及びその重要性が確認できた。</b> コスト低減の意味だけでなく、同じ課題を持つ同じ規模の団体と相談・連携する重要性が確認できた。早期のサービス開始が望まれている。
	4-2	事業継続のため、システム企画時に運用費用の確保について、公費以外にも受益者負担、ボランティアの活用、データ販売、広告収入、クラウドファンディング等のビジネスモデルの検討を実施したか。	<b>本項目の有効性が確認できた。</b> 運用費用削減については検討されているが、技能・ノウハウが課題となってビジネスモデルまでは検討されていない。ビジネスモデルの検討支援が必要。

## 6. 検証結果のまとめと今後の課題(2)

種別	項番	項目	検証結果
5. リソース	5-1	庁内の原課同士が集まってICTを含む街づくり施策について意見交換する「場づくり」がされているか。	<b>本項目の有効性及びその重要性が確認できた。</b> しかしどのような手順でその場を作るのか検討する事が課題。
	5-2	スキルアップやノウハウ蓄積等、地域の企業(NPO含む)の体力づくりが考慮されているか。	<b>本項目の有効性が確認できた。</b> まずはICTに限定した体力作りに絞らなくても良いと考えられる。
	5-3	地方公共団体が保有する公的資産・公的資源がリソースとして十分活用されているか。	<b>本項目の有効性が確認できた。</b> 資産の取りまとめ方について何らかの方向性を提示する事が必要。
マッチング機能	機能1	<b>サービス集積・検索機能:</b> 課題を解決するための製品・サービス・事例を集積し、一元的・一括的に検索・調査できるような検索の機能	<b>本機能への高いニーズと、本機能の有効性が確認できた。</b> 調査コスト低減と新しい施策検討の2面で有効である事が確認できた。
	機能2	<b>類似団体の検索機能:</b> 自身と同じ課題を持っている地方公共団体はどこなのかを調べて連絡を取る機能	<b>本機能への高いニーズと、本機能の有効性が確認できた。</b> コスト低減だけでなく相談・連携先を探す事にも有効である事が確認できた。

引き続き、以下を検討課題としたい。

### (1) チェックリストに関する課題。

- 「1. サービス利用者」について、施策の共有や共助の体制よりも、**まずは住民と行政のコミュニケーションが重要**であると考えられる。項目を修正する。
- 「行政課題を解決するプロセス」・「課題解決の指標となるKPI」及び「BPC設定」・「設置基準の作成」について非常に重要性を認識しているが実現手段が判らないという状態であった。**APPLICでフォーマットやガイドブック等を検討できないか。**
- 保有デバイスが無くてもサービス利用できるように創意工夫についてアイデア支援などのアドバイスが必要かもしれない。
- 事業継続のためのビジネスモデル検討について、担当者のみが考える事は限界がある。地方公共団体に対する何等かの支援が必要だと考えられる。
- 原課同士が集まって意見交換する事について、重要性の認識があるが、実現方法にハードルがある。本件も**APPLICでガイドブック等を検討できないか。**

### (2) マッチング機能に関する課題。

- 機能1、機能2ともになるべく早期のサービス提供を実施するための検討が必要。



---

# 第5章

## 地域ICTイノベーションモデル のまとめ

---



『地域イノベーションモデル』は従来のソリューションモデルに対して、決して大きな革新的モデルではなく、行政課題解決手段の柔軟な手段検討・選択の組み合わせモデルである。冒頭に掲げた公共サービス分野におけるICT利活用が進まないそれぞれの課題について、革新的なソリューションによって解決するICTモデルではなく、主に「人」を中心に意識や体制、流れを変える点に着目したイノベーションを促すモデルとなっている。

平成26年度は、意識や体制を変えるきっかけとなるツールとして「地域ICTイノベーション・ガイドブック」、そしてこれを支援するためのICT機能として「地域ICTイノベーション・マッチング機能」について検討した。また、その有効性についても検証を実施し「地域ICTイノベーション・モデルケース検討書」としてとりまとめた。

今後の課題としては以下の通りであると考えている。

## 1. 地域ICTイノベーション・ガイドブックの検討課題

- 課題1: ガイドブックの普及・促進、エンハンス、意見収集と反映など、運用面での検討。
- 課題2: ガイドブックのアクション例や事例の充実。またそのための情報収集。

## 2. 地域ICTイノベーション・マッチング機能の検討課題

- 課題3: 機能1について早期にCMSへ実装し、WG活動をフィールドとした実証を実施する。
- 課題4: 機能2についてアプリック交流勉強会を実施しながら、マッチングのためにはどのような課題があるかを抽出する。更に機能3についても交流勉強会を実施しながら検討する。
- 課題5: 機能3、機能4について検討する。機能3の検討については地域情報化アドバイザーと連携する。

## 3. モデルケース検証を実施して浮上した課題

- 課題6: 「課題解決プロセス」や「KPIの設定」について、支援する方法がないか検討する。
- 課題7: ICT資産の設置基準やICT-BCPの設定について、支援する方法がないか検討する。
- 課題8: 住民の継続利用といった観点で、アイデア支援をする方法がないか検討する。
- 課題9: 運用費に関するビジネスモデル策定支援をする方法がないか検討する。
- 課題10: 原課同士が集まって意見交換する「場づくり」について、支援する方法がないか検討する。





# 【参考資料】

---



## 【参考資料】

# 「地域ICTイノベーション・ガイドブック」 検討の経過資料



# ICTイノベーション「モデルケース」 検討の進め方(案)



平成26年6月4日  
一般財団法人全国地域情報化推進協会

# 1. ガイドブック作成の目的

## ICTの安定的な継続性と横展開の促進

ICTの導入にあたって、成功するか否かは「人」に依存する面が非常に大きいという事がH25年度の検討で明らかになった。「成功事例と同じシステム・サービスを導入すれば成功する」のではなく、あくまで運用する「人」が何をどう検討し、どう行動したかが重要である。その背後にはある種の「特別な人」の姿が見られた。

本検討会では成功要因を「ガイドブック」として記載する事により、ICTを導入する際に誰でも比較的容易に、ICTサービスの安定的な継続と横展開を実施できる指針とする事を目的とする。

このような試みは今まで行われた事がないためH26年度はVer. 1. 0を目指し、それ以降改訂する事で精度の向上を図る。

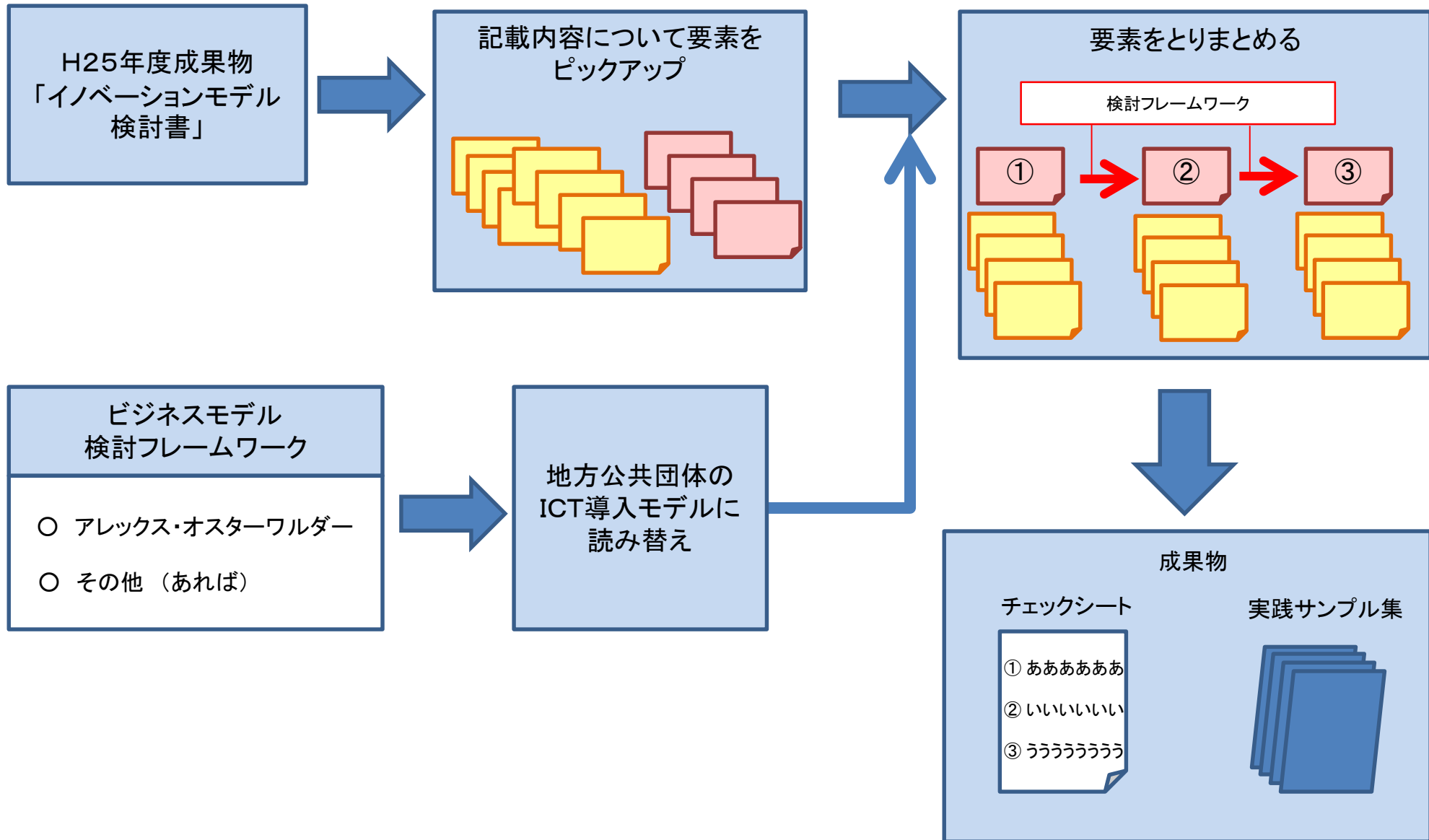
### (1) 体制・コスト・拡張性など、非機能的な要素の検討指針を示す

システムの機能や、当面の運用体制について検討するだけでなく、ICTを運用する全庁的な体制、サービス拡張による継続の担保、コスト面での改善などの前提条件が必要なケースが多い。成功要因について、現状時点で考えられる要素についてなるべく漏れがないように記載する。

### (2) 継続性・横展開を考える上でのチェックシートの役割を果たす

簡易に扱えるチェックシートのような見え方が可能にする。そのために細かな具体性を廃した箇条書き程度の「あるべき姿」を記載し、セルフチェック可能な状態にする。同時に別冊資料として、想定ケース等を前提とした具体例について記載する事で実践イメージがつかめるような工夫を行う。

# 2. ガイドブック作成手順



### 3. 作業工程（案）

	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1. 検討書整理	ピックアップ							
2. フレーム検討	フレームの検討							
3. 検討のとりまとめ		項目の整理						
4. 成果物作成				チェックリスト作成	実践サンプル			



# 地域ICTイノベーション・ガイドブック フレームの検討について



平成26年7月30日  
一般財団法人全国地域情報化推進協会

# 1. アレックス・オスターワルダーのモデル

アレックス・オスターワルダーのモデルとは・・・

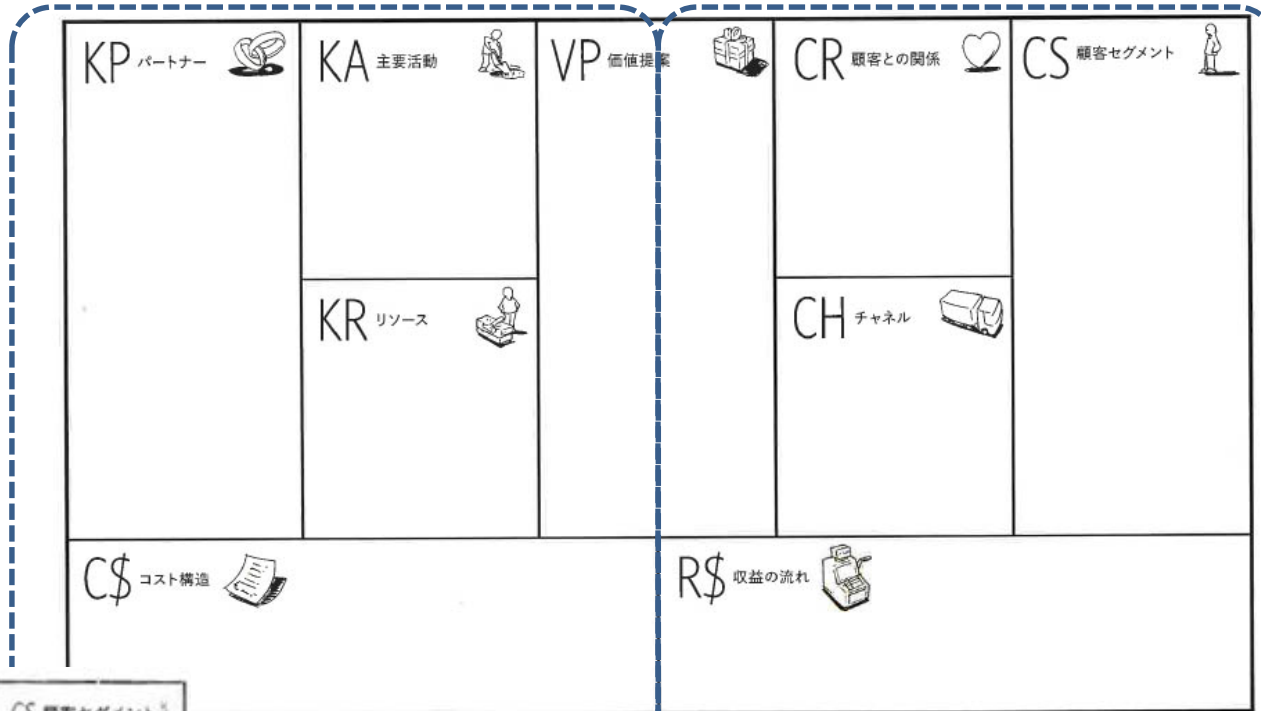
## ビジネスモデルの検討フレームワーク

以下のような検討に向いています。

- 新しい・革新的なビジネスモデルを構築する。
- 組織の改善・変革、ビジネスモデル変革を促す。
- ビジネスモデルの要、弱み、どこに注目すれば良いのか？という共通認識を得る。

### 【特徴】

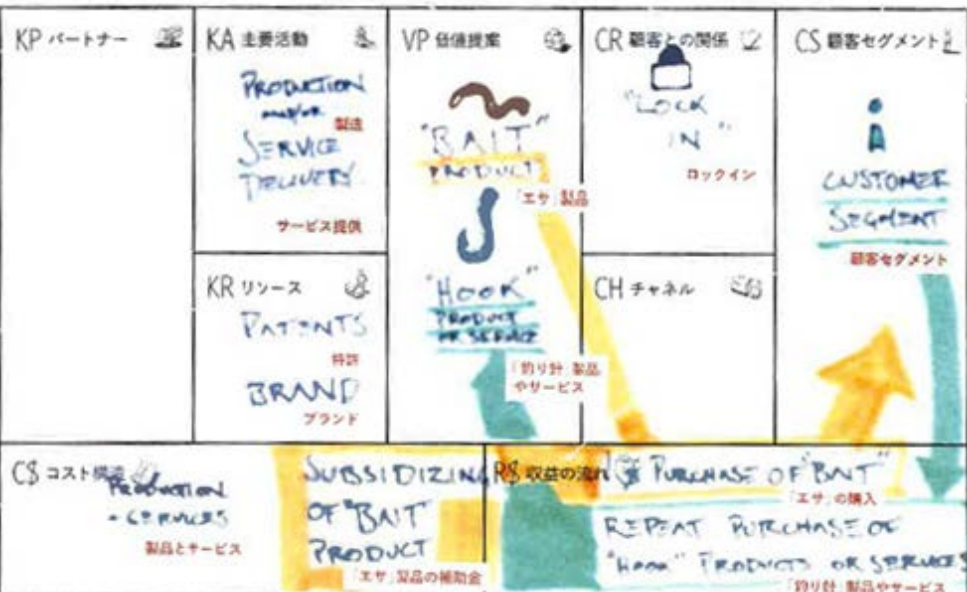
- ビジネス要素をマップで図示するので見やすい。
- マップを利用して要素間の関係性に着目すると新しい視点が生まれやすい。



ロジック、事実関連 (左脳の要素)      感情的、直感的 (右脳の要素)

### 【解説】

- ① 既存あるいは想定ビジネスの各要素を各エリアにプロットする。
- ② 強み、弱み、特徴的な部分に着目し、連携させる事で改善点や新しいアイデア等の革新的なモデルが生まれやすい。
- ③ 地方公共団体で実施した場合は「斬新な新しい取り組み」などを生み出す事に向いているが、企業ではないため、「パートナー」、「リソース」、「チャンネル」、「顧客」についての捉え方など、アレンジが必要に思える。



# 2. アレックス・オスターワルダーの項目アレンジ検討(案)

## アレックス・オスターワルダー オリジナル

- 1.顧客セグメント(CS)
  - 企業が関わろうとする顧客グループについて定義する。
    - ・誰のために価値を創造するのか？
    - ・最も重要な顧客は誰なのか？
- 2.価値提案(VP)
  - 価値を生み出す製品とサービスについて記述する。
    - ・どういった問題の解決の手助けをするのか？その製品は？
    - ・顧客のどういったニーズを満たすのか？その製品は？
- 3.チャネル(CH)
  - 顧客とどのようにコミュニケーションし価値を届けるのか記述する。
    - ・どのチャネルを通じて、顧客セグメントにリーチしたいか？
    - ・どのチャネルがうまくいっており、最も費用対効果が高いか？
- 4.顧客との関係(CR)
  - 特定顧客に対してどのような関係を結ぶのかを記述する。
    - ・顧客がどんな関係を構築、維持してほしいと期待しているか？
    - ・どんな関係をすでに構築したのか？そのためのコストは？
- 5.収益の流れ(RS)
  - 企業が顧客セグメントから生み出す現金の流れを表現する。
    - ・顧客はどんな価値にどのようにお金を払おうとするのか？
    - ・それぞれの価値の収益がどれくらい貢献しているのか？
- 6.リソース(KR)
  - ビジネスモデルの実行に必要な資産を記述する。
    - ・価値を提案するのに必要なリソースは何だろうか？
    - ・流通チャネルや顧客との関係、収益の流れに対してはどうか？
- 7.主要活動(KA)
  - ビジネスモデルを実行する上で必要な重要活動を記述する。
    - ・価値を提案するのに必要な主要活動は何なのか？
    - ・流通チャネルは？顧客との関係は？収益の流れは？
- 8.パートナー(KP)
  - サプライヤーとパートナーのネットワークについて記述
    - ・パートナーは誰だろうか？主要なサプライヤーは？
    - ・どの主要活動をパートナーが行っているのか？
- 9.コスト構造(CS)
  - ビジネスを運営するにあたって発生する全コストを記述する。
    - ・ビジネスモデルにおいて特有の最も重要なコストは何だろうか？
    - ・どのリソース／主要活動が最も高価だろうか？

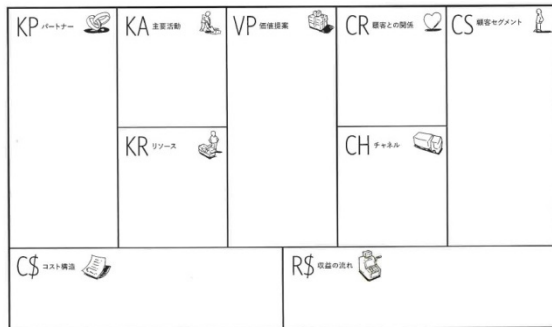
## 地方公共団体アレンジ版(案)

- 1.サービス利用者
  - 「誰がどのような状態になるためのサービスなのか」について定義する(それは何を見ればわかるのか)。
  - ※「顧客」を「サービス利用者」に読み替える。自治体の特性上「4.顧客との関係」は住民との関係となってしまいうため、サービス利用者に統合。
- 2.サービス価値
  - 「どのような問題・課題を解決するのか？問題・課題の本質は何か？」について定義する。
  - ※「7.主要活動」は、自治体の特性上「企業の主要活動」を検討するのではなく、特定のサービスの活動を検討するため、サービス価値に統合。
- 3.サービス提供方法
  - 「サービスを提供するための手段、インフラについて、どれが好ましいのか？」を検討し記述する。他の地方公共団体と連携はできないか？民間サービスが活用できないか？も検討する。
- 4.キャッシュフロー
  - 人口減少や「サービス運用における資金の流れ」を整理し記述する。支出の削減が可能かどうか？(サービス陳腐化等による)価値低下はどうか？も検討する。
  - ※「9.コスト構造」は自治体の特性上、人件費等を検討する事が適切ではないのでサービスについてのみフォーカスして「キャッシュフロー」に統合。
- 5.地域リソース
  - 庁内組織の特性、産業の特性、住民の特性、環境の特性を記載する(情報連携はできているか、強み、弱みはどこか)。
  - ※「6.リソース」、「8.パートナー」は自治体の特性上、地域リソースに限定した。例えばクラウドサービスを提供するサプライヤー等の委託関係は検討対象から外した。

### 3. 検討フレームワークの定義(案)

#### アレックス・オスターワルダーFWの特長

- ビジネス要素をマップで図示するので見やすい。
- マップを利用して要素間の関係性に着目すると新しい視点が生まれやすい。



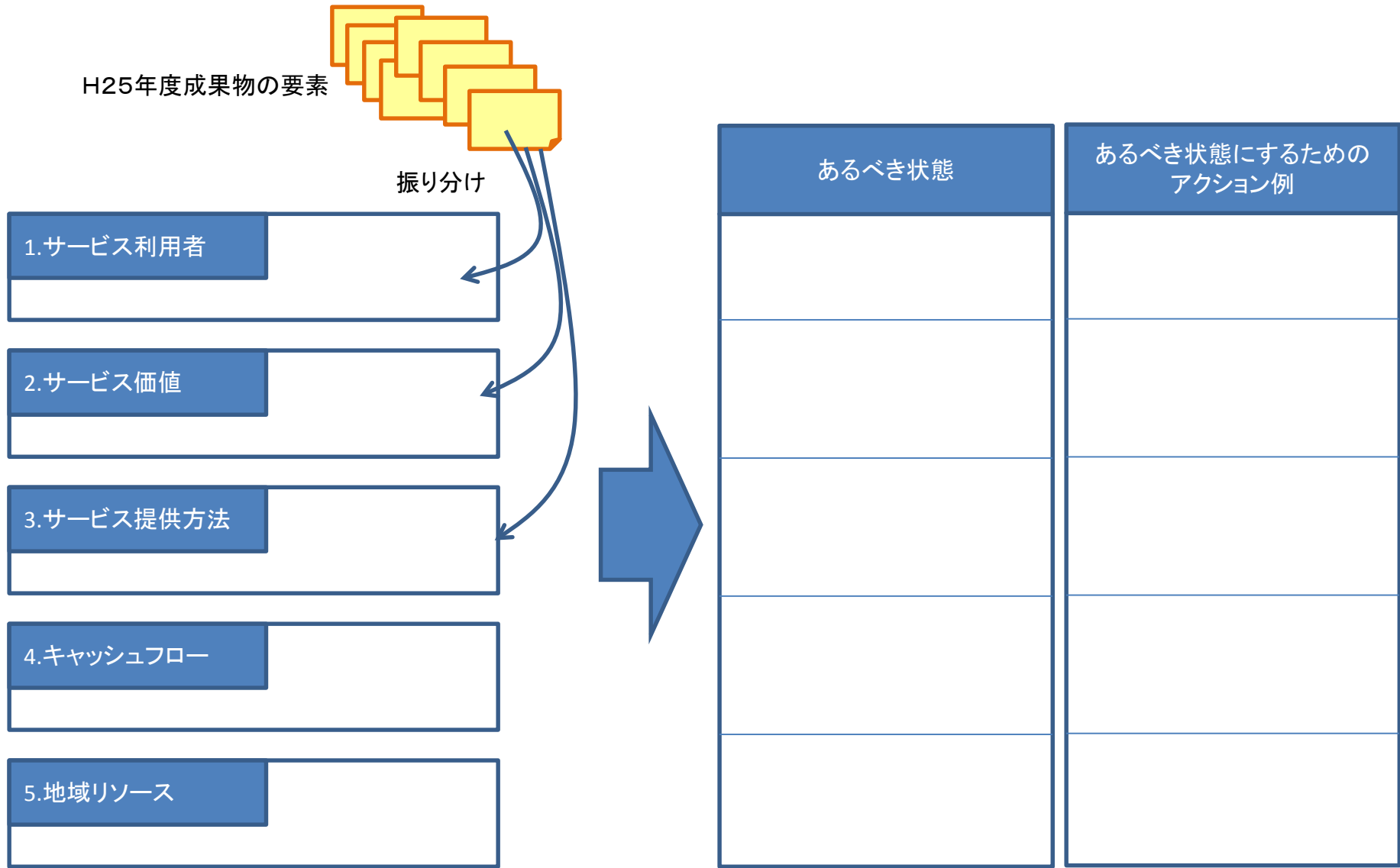
#### 地方公共団体アレンジ版

- 9項目を5項目に統合・整理したため、最大の特長である「マップで図示する事で新しい視点を生む」という点はスポイルされてしまう。
- 自治体アレンジ版用のマップを作成する事は、非常に困難。
- しかし、ICT導入による新サービスを検討するにあたり、抜け、漏れがないかどうかの確認や再認識が可能な点について有効。

ガイドブックは、ICT導入を検討する上での抜け漏れが無いかどうかの確認、認識合わせを行うチェックシートとして活用。

- ただし「新しい視点を生む」という点については、何らかの手段を考える必要がある。

# 4. 検討フレームワークの設計(案)



# 地域ICTイノベーション・ガイドブック

## H25年度成果物の振り分け



平成26年10月23日  
一般財団法人全国地域情報化推進協会

# 1. サービス利用者について

プロット種別	H25年度成果物「イノベーションモデル検討書」検討項目のプロット	出典	
【汎用要件・理想状態】	街づくりのビジョンについて、自治体職員はもとより、できるだけ多くの市民が自分自身の事だと捉えるようにするための手段が重要となる。	2. 3. 1章	(2) 首長の手腕
【汎用要件・理想状態】	地域住民がリアル社会で能動的・積極的にサービス享受できる体制や意識が浸透していることがICT導入の前提となる。	2. 3. 1章	(3) ICTを有効に活用するためのリアル社会的な下地
【汎用要件・理想状態】	地方公共団体のビジョンを住民がどれくらい理解し、どれくらい賛同しているかを把握しようと努めているか。	3. 5章	3. 5. 1 ICTの導入を成功に導く体制及び土壌の構築
【汎用要件・理想状態】	住民同士の共助的な価値観(エクイティ)を醸成するための方法は検討されているか。	3. 5章	3. 5. 1 ICTの導入を成功に導く体制及び土壌の構築
【検討すべき要素】	普段情報機器を操作しない住民を対象としたサービスや生活困窮者を支援するようなサービスについてデバイス配布を前提とする場合、インターネット利用料負担や操作に係る負担等により継続利用や普及が困難にならないよう考慮する必要がある。	2. 3. 1章	(11) 利用者端末・回線の展開
【具体的な実施案の例】	住民共同参加型で明確なビジョンを円滑に策定するための方法として、「どれだけの住民が参画しているかを客観的に把握できるための仕組み」や「住民や地元企業の声をソーシャルメディアから拾い上げる仕組み」も1案としてある。	3. 5章	3. 5. 1 ICTの導入を成功に導く体制及び土壌の構築
【具体的な実施案の例】	サービスレベルが他の地方公共団体と比較してどのような状況なのかを住民に明示する事で、施策についての理解を得る方法も1案としてある。	3. 5章	3. 5. 2 ICTを導入する前に考慮すべき条件及び設計



## 2. サービス価値について

プロット種別	H25年度成果物「イノベーションモデル検討書」検討項目のプロット	出典	
【汎用要件・理想状態】	システムの重要性についてランク付けを行い、災害時を想定して庁内やデータセンターなど耐災害性や特性に応じた設置場所基準やBCP基準が設けられている必要がある。	2. 3. 1章	(10) 将来的なサービスの拡充
【汎用要件・理想状態】	市民の状況を把握して確実に避難・点呼するための手段を検討する事は安心・安全確保に欠かせない検討である。	3. 5章	3. 5. 2 ICTを導入する前に考慮すべき条件及び設計
【汎用要件・理想状態】	例えば「助かる確率が絶対的に向上する」「幸福度が飛躍的に向上する」などであれば公費での構築や運用は否定されるべきではないが、街づくりのビジョンと併せて定量的な検討がなされているか。	3. 5章	3. 5. 3 サービスの利便性・利用度を上げるための工夫・提言
【汎用要件・理想状態】	行政課題解決に対するビジョンや戦略が確立しているか。「どのようなICTを導入するか」ではなく、「どのような課題があり、どのようなプロセスで解決するか」という筋の通った仮説があるか。	3. 6章	
【汎用要件・理想状態】	導入したICTの効果を検証する際、単純な「アクセス数」等を計るのではなく、本当に住民にとって意味のある「KPI」「KGI」が考慮されているか。	3. 6章	
【汎用要件・理想状態】	ICT導入前の企画段階で「行政課題を数値化するとすれば何か？」という検討は行われているか。	3. 6章	
【検討すべき要素】	市民・市役所・消防・警察等で連携して防犯・犯罪・防災・災害情報を一元的に集約し、安心・安全を効率化検討を行う事が有効である。	2. 3. 1章	(4) ユースケースの設計
【検討すべき要素】	災害用ICTについて、日常的に使われる情報サービス等で認知度や有効活用性を向上させるだけでなく、操作方法の習熟を高める工夫も考慮する必要がある。	2. 3. 1章	(5) 利用者の認知度向上
【検討すべき要素】	システム導入当初は興味本位の参加者も想定されるため効果検証が困難である可能性が高い。中長期的に効果検証を継続する必要がある。	2. 3. 1章	6) 導入システムの習熟・定着
【検討すべき要素】	地方公共団体の広さや地形によっては、災害の予見、発災、復旧、復興の時間軸等が地区によって異なるケースがある。職員の負担が少なく、かつ住民がアクセスしやすい形で、周辺地方公共団体も含めた地区ごとに情報を整理できる仕組みがあると有効である。	2. 3. 1章	(7) サービス提供エリアの範囲
【検討すべき要素】	コンテンツそのものにはコストを支払わずとも、日常に溢れるデータや学生ボランティアのレポート等も加工次第で魅力的なコンテンツになりうる。低コストで魅力的なコンテンツを継続的に提供する方法を検討する事が必要である。	2. 3. 1章	(8) コンテンツの充実度
【検討すべき要素】	例えば広大な田園・海岸線や、野菜や魚介類など地元で価値が無いと見られがちなコンテンツについても、見方を変えると魅力的なオリジナル情報である場合がある。外部的な評価も加える事で隠れた魅力を発見できる場合も多い。	3. 2章	(3) サービスの利便性・利用度を上げるための工夫・提言
【検討すべき要素】	公費を使わずにフリー無線LANを広域に展開した山梨県の事例があるが、外国人をいかに呼び込むかという全体戦略の一環である事、県が県内の事業者1軒1軒に熱意を持って説明・依頼を丁寧に行う事、という前提条件が重要であり、ICTを導入すれば成功するというものではない点が重要である。	3. 2章	(3) サービスの利便性・利用度を上げるための工夫・提言
【検討すべき要素】	異なる課題を持つ地方公共団体同士でも、課題によっては顕在化すれば重大なリスクになる場合は、共同利用により低いコストでの運用でリスクが低減できるのであれば共同利用の導入を検討する事が必要である。	3. 5章	3. 5. 4 将来的な運用継続とサービス拡充
【検討すべき要素】	公共団体は巨大なNPOでもあるため、コスト的な見返りだけではなく「住民が元気になったことで医療介護関連費用が削減された」、「住民の幸福度が向上して住みたい町ナンバー1になった」等の要素も検証範囲に含める事が重要である。	3. 5章	3. 5. 4 将来的な運用継続とサービス拡充
【具体的な実施案の例】	決定されたサービス機能について設計を行う前に、その機能が他のサービスで汎用的に利用できないかを検討して柔軟なのりしろを持った設計となるようにする事が継続利用や横展開による運用コスト低減に有効である。	3. 2章	(2) ICTを導入する前に考慮すべき条件及び設計
【具体的な実施案の例】	近接同士だけでなく遠隔の地方公共団体との共同利用型ICTの利用により、被災地での知見、地域活性の知見等、他の地方公共団体へと比較的安価にノウハウ共有を行う事ができる。	3. 2章	(2) ICTを導入する前に考慮すべき条件及び設計
【具体的な実施案の例】	新規のコンテンツ提供については、自治体で提供する前に、安価で専門業者に任せる事ができる範囲が無いかを検討する。例えば地場のフリーペーパー・タウン誌の発行業者と連携し、広告も兼ねたコンテンツ運用を委託する方法も有効である。	3. 2章	(3) サービスの利便性・利用度を上げるための工夫・提言

※出展： H25年度成果物「地域ICTイノベーションモデル検討書」



# 3. サービス提供方法について

プロット種別	H25年度成果物「イノベーションモデル検討書」検討項目のプロット	出典	
【汎用要件・理想状態】	安心・安全に関するサービスの提供範囲について、隣接する地方公共団体と連携したエリア拡大も検討する必要がある。	2. 3. 1章	(7)サービス提供エリアの範囲
【汎用要件・理想状態】	いかなる通信手段でも必ず、輻輳する事、電力が得られなくなる事、電池消費とアクセス頻度に限界がある事を想定した上で、通知手段を検討する必要がある。	3. 2章	(2)ICTを導入する前に考慮すべき条件及び設計
【汎用要件・理想状態】	ユーザーが必要としない情報までも便乗して配信されているのが現状であるが、情報の重要性に関する認識を低下させてしまう。利用者層毎、可能であれば個々人が欲しい情報のみを送付できないかの検討を行ったか。	3. 2章	(3)サービスの利便性・利用度を上げるための工夫・提言
【汎用要件・理想状態】	既存の民間コンテンツベンダーの多くは、高品質で陳腐化しないコンテンツの提供を継続的に実施できているので、コンテンツサービス実現については地方公共団体が独自に開発するのではなく、既存のコンテンツベンダーのサービスを活用できないかを検討する。	3. 2章	(3)サービスの利便性・利用度を上げるための工夫・提言
【汎用要件・理想状態】	「紙と鉛筆」や「電話」でもシステムに参画できる仕組みを検討する等、サービスを提供されるデバイスが限定されていないか。デバイスが無くてもサービスを提供する手段が無いか検討を行ったか。	3. 5章	3. 5. 2 ICTを導入する前に考慮すべき条件及び設計
【汎用要件・理想状態】	同じ課題を持つ地方公共団体同士で共同利用を行う事ができないかの検討を行ったか。	3. 5章	3. 5. 4 将来的な運用継続とサービス拡充
【検討すべき要素】	Webやメールの大量アクセスに対応するより、デジタルサイネージ等の集積的な情報発信の方が効果的な可能性も高い。災害時のインターネットの輻輳を考慮した災害時情報提供計画を策定する必要がある。	2. 3. 1章	(4)ユースケースの設計
【検討すべき要素】	トレンドなデバイスが前提となるサービスではなく、高齢者を含めた市民個々人が使いやすいと思うそれぞれのデバイスでサービス提供できないかを前提に考える事が重要である。	2. 3. 1章	(4)ユースケースの設計
【検討すべき要素】	広く住民に災害情報の詳細を知らしめるためには、通知手段毎の周知率を考慮した上で、防災拠点以外にも情報提供エリアをどこに設置するか戦略的な検討が必要である。	2. 3. 1章	(7)サービス提供エリアの範囲
【検討すべき要素】	専用端末の配布を検討する際、スマートフォンなど既に多くの住民が所有する汎用的な端末が活用できないか検討する。同時に、そのようなデバイスを持たない人へのフォローをどうするかを考える必要がある。	2. 3. 1章	(11)利用者端末・回線の展開
【検討すべき要素】	利用者層(若者、高齢者、障がい者、観光客など)毎に最適なプロモーションを検討する事で、より利用喚起を図る事ができる。	3. 2章	(2)ICTを導入する前に考慮すべき条件及び設計
【検討すべき要素】	実証期間が短い場合は、スキル向上やノウハウ蓄積の計画も含めた継続的な運用計画を予め策定する事が必要である。	3. 2章	(2)ICTを導入する前に考慮すべき条件及び設計
【検討すべき要素】	災害時に交通の要所に群集が殺到し二次被害が発生する危険があるため、昼間人口が過密する地区に広く地方公共団体からの連絡通知手段を整備する検討が必要である。可能であれば、車で移動中の住民を避難させる方法の検討も必要である。	3. 2章	(3)サービスの利便性・利用度を上げるための工夫・提言
【検討すべき要素】	災害情報について、スマートフォン・携帯電話といった移動通信機器向けのみを提供するだけでなく、同じコンテンツソースを用いてテレビやデジタルサイネージ等による表示を検討する等、デバイスを持たない住民へのフォローも重要である。	3. 2章	(5)利用者端末・回線の展開
【検討すべき要素】	高齢者を含めたICTに拒否感を示すユーザーにもスマートデバイスを配布するケースも見られるが、ICT機器により直接情報を伝達する以外にも、呼びかけ等の近所同士の連携を促す運用も含めて、ユーザーが一番使いやすいと思える複数の選択肢をサポートする事が必要である。	3. 2章	(5)利用者端末・回線の展開
【検討すべき要素】	事業主体の判断でサービス停止となるリスクはあるが、極力既存の民間サービスをそのまま流用し、地方公共団体独自での開発を行わない事がICTシステムの陳腐化を防ぐために有効である。	3. 5章	3. 5. 4 将来的な運用継続とサービス拡充
【具体的な実施案の例】	災害用ICTに普段から慣れておくために、施設案内での操作練習や、導入システムを利用したイベントを開催して利用方法を周知させるなどの工夫が1案としてある。	3. 2章	(2)ICTを導入する前に考慮すべき条件及び設計
【具体的な実施案の例】	被災時対策として、地方公共団体が随時ないし有事に速やかに保有データを提供して、他の地方公共団体でサービスを継続する事を可能とするため、体系的な協定を近隣自治体と締結する事が望ましい。	3. 2章	(2)ICTを導入する前に考慮すべき条件及び設計
【具体的な実施案の例】	避難所に集まった住民へ情報提供する運用を行う場合、WiFiを含む無線通信はむしろ制限して災害対策連絡用に集中的に帯域資源を充てるような計画を策定しておく必要がある。	3. 2章	(2)ICTを導入する前に考慮すべき条件及び設計
【具体的な実施案の例】	市街地以外でのサービス提供方法としては、MVNO事業者等による安心・安全を含めた地域密着の情報配信と並行して、地域全域の高速回線導入の普及(無線/有線問わず)を同時に進めるような事業も1案としてある。	3. 5章	3. 5. 5 利用者端末・回線の展開

# 4. キャッシュフローについて

プロット種別	H25年度成果物「イノベーションモデル検討書」検討項目のプロット	出典	
【汎用要件・理想状態】	ICTの陳腐化に伴う改修費までを考慮した事業継続のためのランニング費用の確保について、システム導入時に考慮する必要がある。	2. 3. 1章	(9) 将来的な運用費の確保
【汎用要件・理想状態】	共同利用を行う上で、加入団体を増やすための工夫が検討されているか。	3. 2章	(4) 将来的な運用継続とサービス拡充
【汎用要件・理想状態】	ICTシステムを導入する際に、汎用的な設計とする事で他部署もしくは他地方公共団体との共同利用によるコスト削減が可能かどうかを検討したか。	3. 5章	3. 5. 4 将来的な運用継続とサービス拡充
【汎用要件・理想状態】	ICTシステムを導入する際に、受益者負担の他に、ボランティアの活用、民間企業へのデータ販売や広告収入モデルの構築による費用確保といった運用資金の確保手段について十分な検討を行ったか。	3. 5章	3. 5. 4 将来的な運用継続とサービス拡充
【検討すべき要素】	お互いに助け合う文化(エクイティ文化)を活用する事により、コストをかけずに継続運用可能になるサービスも少なくないと考えられる。	2. 3. 1章	(3) ICTを有効に活用するためのリアル社会的な下地
【検討すべき要素】	住民が元気になった、健康を得た、幸福になった、養護老人ホームが廃止された等、金銭的価値以外の効果も検証範囲に含めることが必要。災害対策などの非経済効果指向のICTの場合、ビジネスモデルのみの経済効果だけではなく金銭以外の価値まで試算に入れることが必要である。	2. 3. 1章	(9) 将来的な運用費の確保
【検討すべき要素】	運用保守におけるランニング費用の確保について公費で実施する場合、導入時に住民がシステム運用費の負担について理解した上で実施する必要がある。	2. 3. 1章	(9) 将来的な運用費の確保
【検討すべき要素】	稼働中のシステムの運用費を削減する事で浮いた費用をサービス拡張に充てる検討も有効である。	2. 3. 1章	(10) 将来的なサービスの拡充
【検討すべき要素】	民間の一般的なエンドユーザー向けサービスは定期的な機能向上が安価ないし無料で行われる事が常識となっているが、地方公共団体が個別に独自のシステムで導入した場合はサービスの機能アップが困難となるケースが多い。追加費用無しで機能アップを実現する計画を企画段階で策定する必要がある。	3. 2章	(4) 将来的な運用継続とサービス拡充
【検討すべき要素】	複数の地方公共団体が利用する事を前提条件としたICTシステムを構築するために、仕様が他の地方公共団体でも利用が可能かを検討するフェーズを設ける事が有効である。	3. 2章	(4) 将来的な運用継続とサービス拡充
【検討すべき要素】	防災システムなど、普段使われないシステムのコストについて、リスク評価に基づく定量的なコスト試算がされているか。	3. 5章	3. 5. 2 ICTを導入する前に考慮すべき条件及び設計

# 5. 地域リソースについて

プロット種別	H25年度成果物「イノベーションモデル検討書」検討項目のプロット	出典	
【汎用要件・理想状態】	施策やビジョン策定に住民が積極参加できる状況を作り、住民の意見反映をPRする事で行政事業への意識向上が図られ、事業継続への協力が期待できる。	2. 3. 1章	(1) 運営体制の構築
【汎用要件・理想状態】	「街づくりのビジョン」を住民と共有して住民と積極的に意見交換するような場づくり(広報活動を含む)を行っているか。	3. 2章	(1) ICTの導入を成功に導く体制及び土壌の構築
【汎用要件・理想状態】	原課同士が集まってICTを含む街づくり施策について庁内での十分な意識共有が図れているか。	3. 2章	(1) ICTの導入を成功に導く体制及び土壌の構築
【汎用要件・理想状態】	地方公共団体・地元企業(NPO含む)・学術機関が日常的に連携してICTを含む街づくり施策について意見交換しあう場づくりができていますか。	3. 2章	(1) ICTの導入を成功に導く体制及び土壌の構築
【汎用要件・理想状態】	意見交換した結果は住民に十分なフィードバックがなされた上で、理解を得られているか。	3. 2章	(1) ICTの導入を成功に導く体制及び土壌の構築
【汎用要件・理想状態】	地場企業(NPO含む)のICT開発能力や地域マネジメント能力の向上といった、地場企業の「体力づくり」促進も視野に入った街づくり事業となっているか。	3. 2章	(1) ICTの導入を成功に導く体制及び土壌の構築
【検討すべき要素】	街づくり事業について、中間取り纏め団体(NPO等)を中心的に介在させると、産官学民連携体制が円滑に構築できる可能性が高い。	2. 3. 1章	(1) 運営体制の構築
【検討すべき要素】	首長をはじめとした役職や担当職員の住民への露出度を上げる事で、多くの住民がファンになるケースが見られる。このようなアプローチを利用した住民の巻き込み方も有効だと考えられる。	2. 3. 1章	(2) 首長の手腕
【具体的な実施案の例】	ビジョンや施策をできるだけ多くの住民が意識共有する方法として、電子市民会議のような仕組みは参加メンバーが固定しやすい傾向があるので、あくまでICTは補完ツールとして活用する事が重要であるが、自宅に居ながら住民が広く意見を投稿できる仕組みが1案としてある。	3. 2章	(1) ICTの導入を成功に導く体制及び土壌の構築
【具体的な実施案の例】	ビジョンや施策をできるだけ多くの住民が意識共有する方法として、三鷹市事例のように、住民に無作為抽出で手紙やメール通知を行い市民委員を依頼する事でサイレントマジョリティー層の意見を組み上げる方法が1案としてある。	3. 2章	(1) ICTの導入を成功に導く体制及び土壌の構築
【具体的な実施案の例】	ビジョンや施策をできるだけ多くの住民が意識共有する方法として、会議スケジュールや会議資料共有などを市民が気軽に共有できる仕組みが1案としてある。	3. 2章	(1) ICTの導入を成功に導く体制及び土壌の構築
【具体的な実施案の例】	ビジョンや施策をできるだけ多くの住民が意識共有する方法として、市民会議や議会のストリーミング放送中に、市民がコメントを投稿可能な仕組みが1案としてある。	3. 2章	(1) ICTの導入を成功に導く体制及び土壌の構築
【具体的な実施案の例】	ビジョンや施策をできるだけ多くの住民が意識共有する方法として、パブリックコメントに寄せられる意見の数にできるだけ大きな目標値を設ける方法が1案としてある。	3. 2章	(1) ICTの導入を成功に導く体制及び土壌の構築
【具体的な実施案の例】	短い実証実験期間でもスキル向上やノウハウの蓄積を実現するため、複数団体による実証実験の手分けを行う方法も1案としてある。	3. 5章	3. 5. 2 ICTを導入する前に考慮すべき条件及び設計

## 6. 振り分けについて生じた議論

- **地方公共団体のビジョンを住民がどれくらい理解し、どれくらい賛同しているかを把握しようと努めているか。**

現状では、以下の施策が行われているのが一般的。

・市民モニター制度    ・アンケート    ・パブリックコメント

- **住民同士の共助的な価値観（エクイティ）を醸成するための方法は検討されているか。**

公助から、共助で出来る事は共助でという動きは促進されている。

- **システムの重要性についてランク付けを行い、災害時を想定して庁内やデータセンターなど耐災害性や特性に応じた設置場所基準やBCP基準が設けられている必要がある。**

三鷹市では各システムの重要性がランク付けされている。

藤沢市ではICT-BCP計画が策定され、ISMS、ISO27000を取得、更にインフルエンザ編等のICT人員に関わる計画も立案されている。

- **市民の状況を把握して確実に避難・点呼するための手段を検討する事は安心・安全確保に欠かせない検討である。**

どの範囲にまで踏み込むのか。情報を発信するのも、問い合わせが来るのも、結局は自治体となる。

問い合わせや情報発信についてどのレベルで対応するのか。

- **ICT導入前の企画段階で「行政課題を数値化するとすれば何か？」という検討は行われているか。**

明らかに数値化されているもの以外を数値に置き換える事は現実的には難しい。

---

## 【参考資料】

# 「地域ICTイノベーション・マッチング機能」 検討の経過資料

---



# 公的機能サービス（マッチング機能） 検討の進め方（案）



平成26年4月  
一般財団法人全国地域情報化推進協会



# 1. マッチング機能の目的

## ICTの安定的な継続性と横展開の促進

### (1) 複数団体での利用や団体追加を前提としたサービス構築の促進

「地方公共団体毎に微細な仕様を入念に作りこんだICTシステム」を構築する場合、ソリューションモデルに陥りやすい。

その場合、横展開も難しく、ICT価値の経年的陳腐化が早いいため、運用を継続する事が難しくなりがちである。

最初から複数の地方公共団体が必要に応じて柔軟な使い方をすることができるよう、APPLICが仲介する事により、サービス提供者も「数の原理」による展開が可能となる。

### (2) 類似課題を持つ離れた自治体同士の共同利用による課題解決の促進

複数団体による共同利用について、現状では近隣の地方公共団体との合意が主流となっている。

近隣だけではなく遠隔で同じ課題を持つ団体同士がサービス利用することができれば、低コストでの課題解決を図る事を大幅に推進することができると考えられる。

地方公共団体の課題を収取しながら、必要に応じて課題解決策の提示や既設システムへの追加・あっせんといった業務を実施すれば実現できると考えられる。

### (3) 新規民間サービス参入の促進によるサービスレベルの向上

現在、一般的な民間インターネットサービスは、頻繁にサービスレベルアップ、障害修正が実施されているが、ソリューションモデルで構築されたサービスはそのような運用が困難であるためサービスの陳腐化が激しい傾向にある。

既に商用展開されている民間企業のインターネットサービスを行政サービスに活用するあっせんをAPPLICが実施する事で既存ソリューションサービサーとの間に競争が働き、サービスは陳腐化しづらくサービスレベルの向上が期待できる。



## 2. マッチング機能検討スケジュール(案)

6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月 1月 2月 3月

追記:

(0) 運営主体調整

APPLIC



前提条件、必要条件の検討・調整

(1) 機能のとりまとめ

コーディネーター:  
副主査  
検討: 全員

必要な機能を  
検討する



アウトプット:  
機能一覧

追記:

To Be モデルを検討するのか、実践的に  
取り組める機能を検討するのか

(2) 検討フォーマット  
作成

作成担当: 副主査  
(富士通)

作成

(3) 機能実現方法の  
検討

検討担当:  
〇〇社  
〇〇社

フォーマットを穴埋めする  
形で、どうやって機能を実  
現するかを検討する

(4) とりまとめ

検討担当:  
〇〇社  
〇〇社

まとめ

### 3. マッチング機能検討の進め方

#### 前提条件

- APPLIC事務局の作業可能な範囲での運用を行う。
- 今年度にAPPLICのホームページCMSを導入するので、ICT機能については、その導入事業の範囲内に収まる機能とする（マッチング機能の構築のためだけの開発・実装コストはかけない）。

#### 検討方法

- 必要なICT機能を検討し、APPLIC導入のCMSとフィットギャップ分析を行う。
- 生じたギャップのうちAPPLIC導入のCMS機能で実施できない部分は運用等に対応する事で、マッチング機能の目的が実現できないかを検討する。
- H27年度に、WGの範囲等の限定した参加条件を設定して実装の実証実験を行う。

---

## 【参考資料】

# 「地域ICTイノベーション・モデルケース」 検討の経過資料

---



# ICTイノベーション「モデルケース」 検討の進め方(案)



平成26年6月4日  
一般財団法人全国地域情報化推進協会

# 1. モデルケース検討の目的

実例ベースの机上検討により、イノベーションモデルの有効性を確認する

## (1) 過去のICT事例に対してイノベーションモデルを適用し有効性を確認する。

過去に実施されたICT事例について、ガイドブック的な機能(各課や市民・民間との情報連携体制、民間サービスの活用、キャッシュフロー等の要素)やマッチング機能を加えると、更なる発展が可能となるようなモデルケースの導出を試みる。

## (2) フィールドを選定することで実現性について確認する。

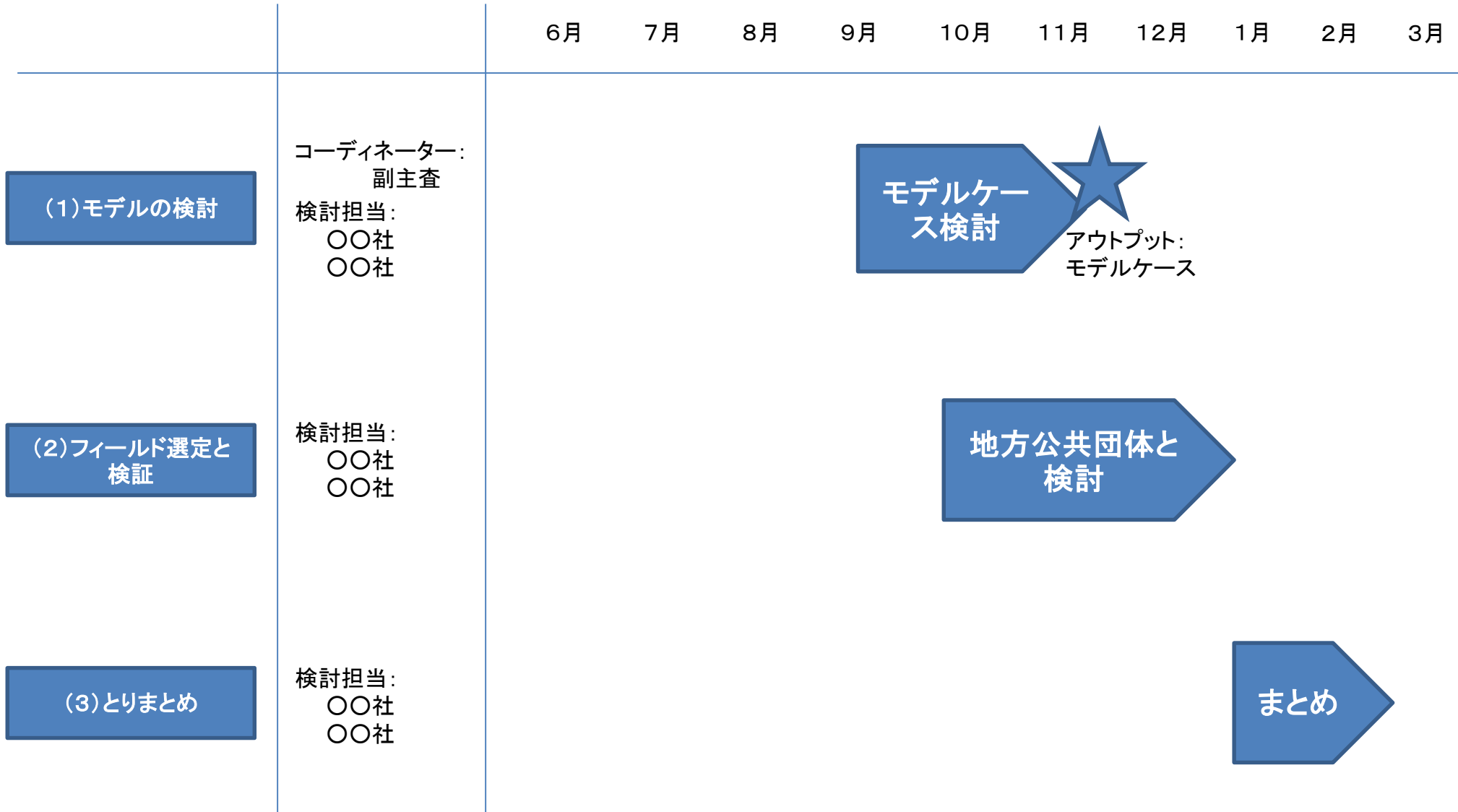
検討メンバーである地方公共団体や、WGメンバーである地方公共団体を中心にフィールドを仮定する事で検証を行い、モデルケースの有効性について確認を行う。

事例の横展開、継続利用の推進機関や推進の仕組みを通じて、ICTの利活用が促進する事の効果を検証する。

## (3) 運用検討をする事で、ガイドブック・マッチング機能の課題を検討する。

(1)、(2)を通じて、ガイドブックやマッチング機能に課題がないかを検討する。

## 2. マッチング機能検討の進め方(案)







# おわりに

今回、次期地域情報化に向けたICT利活用の調査・検討を検討メンバーの皆様のご協力を頂き、平成26年6月より8回に亘る検討を重ね、本取り組みの結果として、ここに「イノベーション検討報告書」を取り纏めることができました。

本検討にご参加いただきました神奈川県藤沢市、東京都三鷹市、岡山県倉敷市の皆様から貴重なご意見やコメントを頂き一緒に検討していただきましたことに感謝申し上げます。また、本検討での活発な議論や本成果資料の作成にご協力をいただきました検討メンバーの皆様にも感謝をいたします。

また、検討を進める上で、自治体SNS、公衆無線LAN、高齢者見守りIP告知システム、緊急情報の一斉配信システムについて、ヒアリングにご協力いただきました地方公共団体（地方公共団体名は匿名）の皆様にも心より感謝を申し上げます。

本成果資料は、APPLIC会員の皆様に活用していただくとともに全国の地方公共団体で地域情報化計画等の策定や計画を実施する際にご活用いただければ幸いです。

地域イノベーションモデル検討メンバー構成員（五十音順）

No	構成員団体名
1	神奈川県藤沢市
2	東京都三鷹市
3	岡山県倉敷市
4	NEC ネットエスアイ株式会社
5	西日本電信電話株式会社
6	日本電気株式会社
7	パナソニックシステムネットワークス株式会社
8	東日本電信電話株式会社
9	株式会社 日立製作所
10	富士通株式会社
事務局	一般財団法人全国地域情報化推進協会