

デジタル田園都市国家構想交付金事業 実施状況説明書

目 次

- ・ 新たな配送サービス構築による商店街等にぎわい創出事業・・・ 1
- ・ スマート窓口（書かない窓口）システム構築事業・・・・・・・ 4
- ・ ホームページへのA I チャットボットの実装事業・・・・・・・ 7

令和5年度デジタル田園都市国家構想交付金地方創生推進タイプ

新たな配送サービス構築による商店街等にぎわい創出事業 【評価 C】

担当課：観光商工課

実績額42,512,414円（うち交付金21,234,572円）

1. 事業の目的・概要

勝浦市商店街活性化推進協議会が事業主体となり、商店街活性化と空き店舗等を活用した起業創業を目的に、時代や消費者のニーズに合ったサービスを提供するため、商工会等と連携し、デジタル技術などを活用した商店街のECモール化やドローン物流を含めた買い物代行や共同配送などの事業を実施した。

2. 事業の内容

1. 新配送サービス構築事業

(1) 商店街等ドローン配送導入事業 16,500,000円

勝浦エリアを含む15本のドローンルートを新規開通した。これにより、昨年度分と併せて勝浦市内に合計29ルートが開通。さらには、現地パイロット育成のため、7月よりドローンに関するトレーニングを行った。レベル3.5の発表前は、国家資格となった無人航空機操縦者技能証明取得にむけた座学や実技を教育を行い、新しいルールであるレベル3.5発表後は、レベル3.5における現地補助者を担うための機体の取扱い、航空法の基礎知識、気象・監視方法等の教育を行った結果、飛行レベル3.5でのフライトに成功。これにより、現地にパイロットを派遣することでコスト高となっていた運航費用を削減でき、以前と比較して低コストでのオペレーションが可能となることが確認できた。また、住民向けにECモールでの注文をドローンで配送する企画体験会を実施。全てのフライトが注文で埋まることもあった。

(2) 商店街ECモールの導入事業 24,473,145円

令和5年度は、興津・上野エリアと勝浦・総野エリアの2つに分けていた配送エリアを相互の商品を提供できることでサービスの提供価値が上がることから勝浦市全域を一つのエリアとし、市内全域を配送対象とするサービスへ内容を改善した。加えて、チラシの配布やSNSの活用、市内イベントへの積極参加を進めるなど広報・PR活動を強化し住民への認知度の向上に努めた。これらの施策が奏功し、商店街店舗のお弁当などを配送するECサービス「勝浦イーツ」の利用件数は日を追うごとに増加、個人のみならず事業所などからも定常的な注文が入るようになった。

(3) その他事務経費 43,520 円 (交付金対象外経費)

収入印紙購入費 40,000 円、振込手数料 3,520 円

(4) 収入 利息 251 円

2. 調査分析事業

(1) 市内への人流分析事業 1,496,000 円

海水浴場開設中(7～8月)及び2024かつうらビッグひなまつり期間、その後の通常の期間において、市内商店街等への来場者数の属性データ取得、可視化、分析を行い、データに基づく商店街等活性化対策に活用すべく検証を行った。

3. 本事業における重要業績評価指標 (K P I)

	指標名	単位	目標値 (2023)
K P I ①	EC モールサイトでの売上	円	1,500,000
K P I ②	商店街 EC モール出店店舗数	件	10
K P I ③	配送サービス利用件数	件	500

(カッコ内は実績値)

	事業 開始前	2022 増加分 1 年目	2023 増加分 2 年目	2024 増加分 3 年目	K P I 増加分 の累計
K P I ①	0	600,000 (358,240)	1,500,000 (1,574,790)	4,500,000	6,600,000 (1,933,030)
K P I ②	0	10 (15)	10 (15)	10	30 (30)
K P I ③	0	200 (145)	500 (968)	1,500	2,200 (1,113)

目標の達成等を阻害する要因及び状況の変化・目標達成に必要なこと（要因・課題）

【商店街等ドローン配送導入事業における運行状況についての課題】

商店街等ドローン配送導入事業について飛行による配送のための準備をルート申請を行い、ルート数を増やしたが、実際の飛行時において規制が厳しく、パイロットの他に飛行中目視確認をする現地補助者を飛行ルートに設置しなければならなかったため、人員の確保及びそれにかかる日程調整や経費等負担が生じ、苦慮した。

要因・課題を踏まえた具体的な取組（改善策・取組方針）

【商店街等ドローン配送導入事業における運行状況についての取組方針】

年度末に飛行にかかる規制が緩やかになり、現地補助者の配置がなくなったため、飛行する際の事前準備等の負担は軽くなった。開設したルートについては災害時や緊急時に活用する。

委員評価

本事業の実証実験については、令和5年度をもって終了になったが、当該事業における KPI は目標値を達成しているため、「商店街 EC モールの導入事業」については、事業内容の特に陸送の活用を含め、引き続き継続されるよう検討されたい。また、「商店街等ドローン配送導入事業」については、経費負担等の課題により事業継続を取りやめたものの、実証実験で得た成果を災害時、緊急時等に活用できるよう関係各所と情報共有し、具体的な活用の方向性を示すこと。

デジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプTYPE1）

スマート窓口（書かない窓口）システム構築事業 【評価 B】

担当課：総務課

実績額 30,258,089円（うち交付金15,129,044円）

1. 事業の目的・概要

市民課窓口を中心に、申請・届出等の業務においては、各種制度の複雑さなどから、それらの手続きが煩雑化しており、申請書1枚への記載であっても、個別の支援が必要となるケースが多く、窓口の対応が課題となっている。









この課題に対し、マイナンバーカードの活用を含めた「書かない窓口」を実現することで、市民の窓口滞在時間が短縮され、市民のタイムパフォーマンスと市民サービスの向上を図り、魅力ある持続可能な地域の確立につなげる。

2. 事業の内容

複数のICTを活用した「書かない窓口」の実現

（1）異動受付・申請書作成支援システム

- ・転出証明書やマイナンバーカード等をOCR機能でスキャンし、システム上で、市民が記載する必要のある各種申請書等の自動作成を行う。
- ・申請手続きのために来庁した市民に対し、申請書等の記載が不要となり、手書きの負担を軽減する。

		市民課		他課	
		記載台	住民異動窓口	他課窓口	
異動手続きの流れ	導入前	<p>来庁者</p>  <p>異動届・申請書を記入</p>	<p>来庁者</p>  <p>職員による内容確認 住民が修正・補記</p>	 <p>追加の申請書を記入</p>	 <p>異動届・申請書を記入</p>
	導入後	<p>来庁者</p>  <p>記入不要 異動届・申請書の記載不要</p>	<p>来庁者</p>  <p>職員がデジタルで書類作成 ・確認時間短縮 ・住民による補記・修正なし</p>	 <p>記入不要！ 追加申請書の記載不要</p>	 <p>記入が楽に！ 一部項目（住所・氏名）が 記載不要</p>

【対象となる主な手続き】

市 民 課 住民票の写し、印鑑証明書、戸籍謄抄本、住所異動届(転入転出等)、
国民健康保険・後期高齢者医療保険の一部手続き
福 祉 課 子ども医療費助成申請書、障害者手帳交付申請書
高齢者支援課 介護保険負担限度額認定申請書、高齢者タクシー利用料助成申請書
税 務 課 所得証明書、納税証明書

(2) スマホを活用したナビゲーション・Web申請システム

- ・スマホを使用して、市民が来庁前に事前に申請書等をスマホ内で作成し、QRコード化を行い、窓口を持参することで、申請書等に記載せず、スムーズな窓口手続きを実現する。
- ・申請手続きのために来庁した市民に対し、申請書等の記載が不要となり、手書きの負担を軽減する。



(3) コンビニ交付を活用した証明書等自動交付機

- ・コンビニ交付対応の証明書等自動交付機を市役所内に設置し、マイナンバーカードを活用した証明書の自動発行により、さらなる「書かない窓口」を実現する。
- ・同自動交付機を市内5か所のコンビニに設置していることから利便性の向上を図る。



3. 本事業における活動指標（K P I）

	指標名	単位	目標値 (2023 年度末)	実績値
K P I ①	異動受付・申請書作成支援システムの利用件数	件	2 1 0	1, 2 8 0
K P I ②	スマホを活用したナビゲーション・We b申請システムの利用件数	件	6 5	0
K P I ③	コンビニ交付を活用した証明書等自動交付機の利用件数	件	3, 0 0 0	3 8 0

※実績値は令和6年1月15日からの運用開始後の数値

委員評価	担当課の評価のとおりとする。なお、スマホを活用したナビゲーション・We b申請システムの実績が0のため、周知方法等を見直すこと。
------	--

デジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプTYPE1）

ホームページへのAIチャットボット実装事業 【評価 A】

担当課：総務課

実績額1,320,000円（うち交付金660,000円）

1. 事業の目的・概要

ホームページにAIチャットボットを実装し、市民の疑問・問い合わせに対して24時間対応できる環境を整える。

市のサービスは広範囲に渡り、ホームページから目的の情報を検索することが難しくなっている。このためAIチャットボットを導入し、キーワードから情報を入手する手段を実装することで、24時間適切な回答を提供できる体制を構築する。

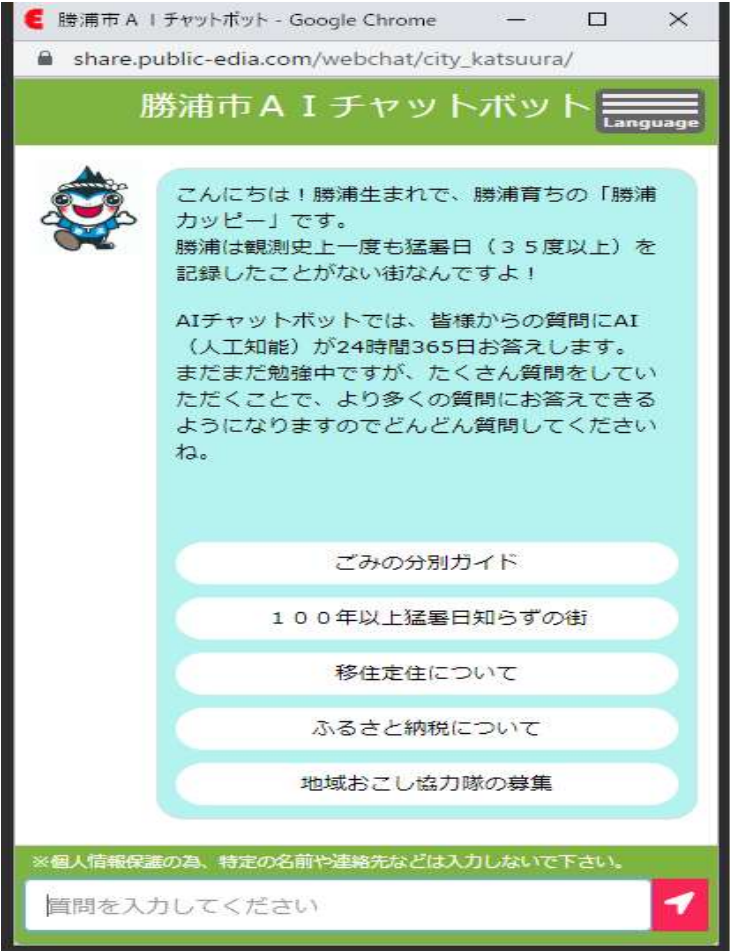
2. 事業の内容

AIチャットボットサービス

- ・ホームページにAIチャットボットを実装し、市民の疑問・問い合わせに対して24時間対応できる環境を整える。
- ・具体的には市役所業務において、電話・メールで問い合わせを受ける内容や、窓口で受けた質問等を事前にQ&Aに登録することで、市民が必要とする情報を的確に提供する。
- ・文字だけでは説明が困難な事項については、適宜ホームページへ案内し、複雑な問い



合わせにつ
話 を 用 い
絡 が で き る



いてはメール・電
て、職員と直接連
体制を整える。

3. 本事業における活動指標（KPI）

	指標名	単位	目標値 (2023 年度末)	実績値
K P I ①	A I チャットボットの利用件数	件	1 2, 5 0 0	1, 8 9 8
K P I ②	A I チャットボットの課題解決割合	%	6 0	7 6
K P I ③	登録Q & A 数	件	1, 0 0 0	2, 5 5 9

※実績値は令和6年3月1日からの運用開始後の数値

委員評価	担当課の評価のとおりとする。
------	----------------