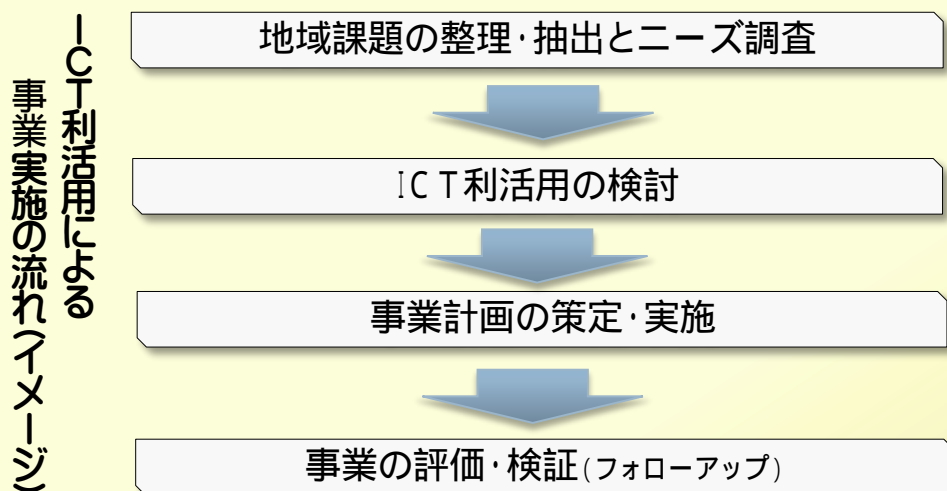


ICT利活用ハンドブック

～ 自治体の地域課題解決に向けて ～

本ハンドブックは、北海道の自治体等の皆さまが、地域課題解決のために「ICTを利活用する取組」を検討するにあたって、事業効果の有効性や継続性を高めるためのポイント、参考情報等を「事業の流れ」に沿って取りまとめたものです。



平成26年4月



総務省 北海道総合通信局

Ministry of Internal Affairs and Communications

1 地域課題の整理・抽出とニーズ調査 編

(1) 地域課題の整理と抽出

まず、何が地域の課題として存在するかを整理・分析し、抽出する。

- 分野別に問題点・課題等を整理する。

分野	課題例
医療、救命・救急	地域医療の安定提供、スムーズな救急搬送
健康	住民の健康維持・管理
福祉、介護	高齢者の安否確認、買物等生活支援
交通	安定した地域交通手段の確保
安心・安全	迅速・確実な防災情報の提供、児童の登下校時の安全確保
地域活性化	効果的な観光情報発信、地域コミュニティの活性化、農水産業の効率化
教育	都市部との学力格差の解消
行政	行政サービスの向上、財政状況の改善

- 地域特有の課題についても抽出する。(例:地理的条件、人口構成、各種インフラの整備状況)
- 抽出した課題について、解決の優先度を考える。

POINT

- 課題は、短期・中期・長期に分けて整理することが重要
- 地域の課題が生じた背景や、課題解決に至るボトルネックについても把握し検討してみる

(2) 地域住民のニーズの把握

一方で、ICTシステムのユーザーとなる「住民」が考えている「地域の課題」は何か、その解決のためには何を期待するか、また、自治体側が検討した課題解決のための住民サービスの是非等について「ニーズ調査」を実施し、住民のニーズを的確に把握することが重要。 **重要!!**

ニーズ調査の方法(例)

- アンケート調査の実施

A 手段は……

- アンケート票(無作為抽出で郵送)
- ホームページ
- 聞き取り調査(電話または直接訪問によるヒアリング)
- 回覧板

B 対象は……

- 住民
- 地元企業
- 課題に応じて対象者を絞り込む
…高齢者、要介護者、学校(教師、生徒、親)、観光関係

C 調査項目は……

- 地域の課題として感じていること(選択式でもよい)
- 地域の課題解決には何が必要と考えられるか
- 地域の課題解決のために、新たに策定した住民サービス案を実施しようとする場合
 - 2 今回提示した住民サービスを利用してみたいか(利用見込数把握)
 - 2 どのような機能があれば良いと思うか
 - 2 利用料徴収についての可否と意見
 - 2 利用料徴収とした場合の具体的な料金

……などなど必要に応じて検討する。



(1) ICT利活用の検討

地域課題の整理結果、ニーズ調査の結果等を踏まえ、その地域課題が「ICT利活用」により解決できるか、可能性を検討する。

ICT利活用による課題解決の例を見てみよう

分野	課題・問題点の例	課題解決に向けたICT利活用策の例
医療・救命・救急	医師が不足し、住民が十分な診療を受けられない	遠隔医療システムを構築し、都市圏の大規模病院とネットワークを介し診療を行う
医療・救命・救急	救急搬送に時間がかかり救命率が低下している	医療機関の状況をリアルタイムに集約し、受入れ可能な医療機関情報を提供する
健康	住民の健康状態を把握できていない	健康管理システムを導入し、住民が医師とネットワークを介し指導を受ける
健康	生活習慣病患者が増えている	都市部のインストラクターと遠隔で結び、健康体操を行い、住民の健康増進を図る
福祉・介護	高齢者の安否確認ができない	緊急通報システムやセンサー等を活用し、高齢者の見守りサービスを行う
福祉・介護	ケアマネージャーが少なく施設利用、予約等の事務が停滞	介護管理システム等により、施設予約を簡単にできるようにする
福祉・介護	介護機関の連携が悪く、訪問介護に支障が出ている	地域包括支援センター、訪問看護ステーション等をネットで結び介護支援を行う
交通	路線バスの遅れが多く、住民からの苦情が多い	バスロケーションシステムの導入
交通	路線バスが廃止され、地域の交通機関がなくなった	地域内のデマンドバスを整備し、電話やインターネット上で予約可能とする
安心・安全	避難所の情報伝達手段がない	避難所内に情報配信できるシステムを導入する
安心・安全	不審者が多くなり、児童の登下校が心配	ICタグをランドセルに付け、児童が校門を通ると、親にメールが届くシステムを導入
地域活性化	観光客が減少している	ホームページによる情報発信強化の他に、スマートフォン向け専用アプリを開発する
地域活性化	地元の野菜や特産品の売り上げが低下している	道の駅に直売所を設け、農家から常に商品供給できるシステムを導入する
教育	地域の学力が低下している	eラーニングを含め、タブレットや電子黒板等ICTを使った授業を行う
行政	公共施設の利用率がよくない	公共施設の予約システムを構築し、住民に提供する

(2) 目的と効果の明確化

ICT利活用にあたっては、その目的と効果を明確にすることが重要となる。

目的 地域の活性化なのか、住民の利便性向上なのか、経費削減なのか、何のためにやるのか？、誰のためにやるのか？ 等・・・を明確にする。
目的の明確化と共に「年度別目標」、「最終目標」を設定する。

効果 ICT利活用により、どのような効果が期待されるかを明確にする。
住民の暮らしがどう変わるのか、といった姿を描く。

(3) 事前準備

ICT設備の把握

ICT利活用に向けて、事前にICT設備や機器の現状を把握しておく。

- 庁内、地域内の情報通信インフラの整備状況を調べる(ブロードバンド設置状況等)。
- 庁内、地域内において既にICTが利活用されているかどうか、現状を調べる。

ICT利活用時の問題点整理

ICTを利活用するとした場合に想定される問題点を整理し、その解決策を探る。

(問題点の例)

- どのようなICT利活用策があり、何が有効かわからない。
- ICT利活用するための人材がいない。
- 予算が限られている。

3 事業計画の策定・実施 編

(1) 事業内容の検討

ICT利活用により課題解決につながる可能性がある場合は、具体的な「事業内容」の検討に入る。

- ニーズ調査、ICT利活用の検討結果を踏まえ、具体的にどのような事業内容（サービス）が必要か検討する。
- 隣接市町村においても同様の課題がある場合には、地域間連携事業の実施についても検討する。
共通プラットフォームを構築することにより、運営コストの削減が見込める。
- 道内や全国の活用事例を参考にし、場合によっては、既に実施している自治体との連携も検討してみる。



地域情報化の事例については、総務省ホームページを御覧ください。
http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/top/local_support/ict/jirei/index.html

(2) 予算の確保

事業内容が決まったら、予算確保に向けた調整を行う。

ICT利活用のための予算の確保

- 自治体内における予算要求・・・次年度予算、補正予算等
- 各種補助金・交付金等の活用・・・国(省庁)、北海道、経済団体等の支援策を活用
 - A 補助金等をどのように活用するか調査・・・制度の条件把握、申請に向けた実施計画の策定
 - ↓
 - B 補助金等の担当部署への問い合わせ・相談
 - ↓
 - C 補助金等の交付申請

総務省の支援策は下記ホームページを御覧ください。
<http://www.soumu.go.jp/soutsu/hokkaido/D/ICT-rikatsu.html>

事業収益化の検討

- 収益性の確保
利用者が限定される場合は、事業を継続的に運営できるよう「受益者負担」について検討する。

POINT

- 利用者の過度な負担とならないような料金設定とする。
- 負担額は、システム保守、事業維持管理経費等のランニングコストを考慮し設定する。
- 費用対効果の策定・・・ROI(収益回収率)の計算(利益/投資額×100(%))を実施する。

(3) 体制づくり

運営体制の構築

予算確保の見通しがついたら、次に「事業運営体制」を構築する(プロジェクトの立ち上げ)。

- プロジェクトの立ち上げ
 - A 庁内において専門部署、ICT専門職等を設置する。
・・・ 情報化推進室、CIO補佐官等
ICT専門職は、ICTベンダー、コンサルタント等との調整や折衝等のために必要であり、民間経験者の期限付雇用や嘱託でも可能である。
 - B 体制の中心となるリーダーを選定する・・・地域の課題解決に使命感を持った人物が望ましい。



- C リーダーを中心として、事業を推進する「プロジェクト」を立ち上げる。
- D 庁内における横断的な協力体制についても調整を図る。
…実施を担当する専門部署の他に、情報化担当、広報担当なども参画させる。

連携

市町村や組織の枠を越え、地域団体、教育機関、地元企業や住民と連携(協働)した実施体制や支援体制を構築することが重要…(例)「協議会」等の設立

運営

事業の実施後は、継続性を考慮し、自律的に運営できる体制を整備する。

場合によっては、運営をNPO法人・企業等に委託することも検討。その際は、安定した事業継続に留意する。

相談

運営体制の構築、運営にあたっては、専門知識のある機関、企業等に相談してみるのも有効である。

- 国(北海道総合通信局等)、地方公共団体等の地域情報化関係部署に相談。
- コンサルティング等の依頼(場合に応じて)。
 - A ICT系のコンサルタント企業への依頼
 - B ICT地域マネージャー、地域情報化アドバイザーの活用(総務省の制度活用)

総務省の支援策は下記ホームページを御覧ください。

http://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/ictriyou/manager.html

(4) システムの構築

運営体制が整ったら、いよいよ課題を解決するための“ICTシステム”を構築する。

事業内容に即したシステムの設計、構築

- 課題解決のためのシステムを設計できる“ITベンダー”を調査する。
- 適切な方法で“ITベンダー”を選定する…プロポーザル、一般競争入札等。
- システム構築に向け、“ITベンダー”と契約をし、システムを構築する。

POINT

～システム構築にあたってのポイント～

- 当初から大規模なシステム設計・構築は行わない(必要最小限のシステム構築)。
- 既存のICT機器やシステムを活用し、新たなシステムの一部として組み入れることも検討。
- 初期費(インシャルコスト)を抑えるため、複数のITベンダーの提案を比較し、競合させる。
- 運営費(ランニングコスト)を計算し、経費の少ない設計とする。
- システムのバージョンアップが容易にできる設計とする。
- 利用者側(ユーザー)の操作が煩雑にならない設計とする。
…利用者の視点に立った使いやすいインターフェースの構築を心がける。
- 住民が所有する個人端末を活用できるようなシステム設計とする。
住民へ新たに端末を配布することは、故障や技術進化に伴う端末の陳腐化等のリスクが高いため、なるべく避けるようにし、個人が所有する端末(携帯電話、スマートフォン等)を活用できるシステムを検討する。
- 既存の民間サービスを積極的に取り入れることも検討。
- クラウドを活用したサービスも有効。

(5) 事業計画の策定・実施

上記(1)～(4)を踏まえ、「事業計画」を策定したうえで、目標に向け事業を実施する。

事業計画の具体的な項目、内容については「別紙」を参照してください。

(6) 事業の展開

事業を展開する際は、次のような策を講じ、利用者の拡大を図る。

- 住民への周知・広報の徹底・・・目的・効果・利用料(新聞、広報誌、HP等)
- デモンストレーション、利用拡大キャンペーン等の実施

(7) 人材育成

事業の実施にあたっては、地域情報化のノウハウを持ち、組織内外においてリーダーシップを発揮できる人材の育成・確保が必要である。

- 「自治体職員(首長や幹部職員を含む)」及び「住民」のICTリテラシーの向上を図る。
- 地域においてICT利活用を推進するための人的ネットワークを構築する。
(例) 住民との協働、ボランティアの活用、地域おこし協力隊の活用 等々
- 事業継続に向けて、地域のリーダーとなりうるICT人材を育成していく。

4 事業の評価・検証(フォローアップ) 編

(1) 事業の評価

事業開始後、定期的に進捗状況を把握し、評価を行う。評価項目例としては次のとおり。

- 目標の達成度について・・・四半期、年度毎に目標達成割合を調査する(アウトプット)。
- 実施効果について・・・効果が出ているか、地域の課題が解決されているか等評価する(アウトカム)。
- 収支について・・・事業として成立しているか、費用対効果(収支)はどうか等について評価する。
- 社会的効用について・・・事業目標以外の社会的効用(便益)が出ているかどうか評価する。

(2) 事業の軌道修正

- 事業の目標達成割合、効果の発現状況等に応じ、サービス内容、目標等を臨機に見直す。
- 状況の変化に応じて、ICTシステムのバージョンアップ等を行う。

POINT

～事業継続のポイント～

- 地域住民参加型とする・・・住民が必要を感じるための仕掛け(インセンティブ)をする。
- 予算配分の際、人材育成に重点を置くこと・・・リーダーを養成する。
- 既存の事業やサービス等とのコラボレーションを模索する。
- 自治体のトップ(首長、幹部等)への啓発活動を積極的に行う。
- プロジェクトリーダーや中心となる人物が交代した場合でも、事業を継続できる体制、スキーム等を常に維持する(誰と交代しても継続可能に)。

ICT利活用に関する相談、お問い合わせはお気軽に御相談ください。
北海道総合通信局 情報通信部情報通信振興課(企画調整担当)
Tel.(011)709-2311 内線 4716 e-mail chousei-k@soumu.go.jp

[参考]東北総合通信局では、東日本大震災からの復興と災害に強い新たな街づくりの実現に向け、岩手県山田町における耐災害性のある情報通信基盤整備及びその基盤を活用したICT利活用方策について取りまとめた報告書を公表しております。

より具体的なICT利活用方策を検討する場合は参考としてください。

[報告書URL] <http://www.soumu.go.jp/soutsu/tohoku/houkoku/h25yamadahoukoku.html>

「事業計画書」の作成について

事業計画策定にあたっては、次の項目について整理し、「事業計画書」を作成する

事業開始に向けた具体的なイメージができる。

「事業計画書」の例

- 1 事業概要
 - (1) 事業名称
 - (2) 事業主体
 - (3) 目的
 - (4) 対象地域(世帯数)

- 2 事業内容
 - (1) 地域の課題とその背景
 - (2) 課題解決に向けたICT利活用方法
 - (3) システム構成
 - ア 参照システム
 - イ 情報通信システムの機能
 - ウ ネットワーク種別・伝送速度
 - エ 利用端末
 - オ 想定される利用者
 - カ セキュリティ対策
 - (4) 事業目標…年度毎及び最終目標
 - (5) 事業スケジュール…何を、いつまでに
 - (6) 期待される効果
 - (7) 地域経済への波及効果
 - (8) 事業費計画
 - ア 収入……資金調達計画
 - イ 支出
 - A 設備・機器
 - B システム設計・開発
 - C 人材育成
 - (9) 実施体制
 - ア 名称とその設置時期
 - イ 運営方法
 - ウ 構成メンバー(プロジェクトリーダー、ICT人材、商工会議所、 商店街、NPO法人)
 - (10)事業の継続方策
 - (11)地域内のブロードバンド設置状況

- 3 事業概要イメージ図の作成