
自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト

報告書（概要版）

三重県明和町

人口1万人以上5万人
未満の団体モデル

明和町におけるフロントヤード改革の「3つのポイント」

★ ポイント 01. 住民中心のサービスの構築

- **子育て世代の理想の体験（カスタマージャーニー）を起点**にサービスデザインを行うことで、圧倒的に利便性の高いサービスを構築。住民との接点の多様化・充実化（オムニチャネル化）を図るとともに、サービス検討の過程で庁舎空間の変革も実施
- 各手続きを分離して考えるのではなく、「**住民視点**」で一連の体験となるか（**手続きのシームレス性：流れや順番、まとまり**）を重視
- 子育て世代のユーザーにとって、本サービスが「わかりやすく」、「使いやすいもの」であるために、**ユーザーテスト・運用テストを通じたサービスの改善を実施（改善サイクルの構築）**

★ ポイント 02. データ分析による改善活動

- 各ツールからログデータを取得し、ダッシュボードで可視化。可視化されたデータを**週次でモニタリング**しながら、「**課題の洗い出し**」、「**施策の立案**」、「**実行**」、「**データの確認**」のサイクルを回し、**データドリブンで改善を図る**（アクションとデータ、および結果の紐づけ）

★ ポイント 03. 住民とのコミュニケーションの強化

- **全国で初めて、町民に向けたサービスの認知・利用の促進、サービスに対する定期的な助言等を行う、「子育てDXアンバサダー」を任命（子育て世代の町民4名）**
- **住民に広く認知・共感を促すため、ポスターやリーフレットといった広報ツールの作成・設置。**また、明和町公式LINE、Instagram、保育園アプリ（HOIC、KODOMON）、Youtube等で**WEB広告も配信し、子育て世代のサービス認知や共感を獲得**

明和町がフロントヤード改革を推進する背景

- 昨今、日本国内においては少子高齢社会や人口減少傾向が叫ばれており、中でも少子化による急速な人口減少や高齢者人口は、2040年にはピークに達すると言われている。明和町も例外ではなく、**2040年には「超高齢化」や「インフラの老朽化」、「役場職員の新規採用難（地域の労働力不足）」などの課題に直面することが予想される**
- こうした課題に対応するため、明和町では**令和6年1月29日、町長が「2040変革推進会議」において「2040変革推進宣言」を発出し、強い意志を持って変革に取り組んでいる**
- 本フロントヤード改革モデルプロジェクトは、その**取り組みの一部であり、今後の全庁的な横展開も見据えた“実証”との位置づけ**である

<2040年の明和町の課題>

超高齢化

インフラの老朽化

役場職員の新規採用難
(地域の労働力不足)

・
・
・

<2040変革推進宣言>

三重県明和町「2040 変革推進宣言」

(略称: Beyond 2040)



2040 年、明和町の子どもたちが社会の中心となる時代には、地域の労働力不足が深刻な問題となることが予測されています。この「2040 年問題」と呼ばれる地域全体の課題に対して、役場が変革の先導を担うことを目指します。また、明和町における 2040 年の理想状態を描き、その確実な実現のために「変革を前提としたデジタル化」を進めます。2040 年、その先へ。未来に向けて私たちは変わります。

令和 6 年 1 月 29 日
明和町長 世古口哲哉



- あったかいサポートの充実
- 「住民起点」の行政サービスへの転換
- 「職員の自己実現」と「働きやすい環境の創造」

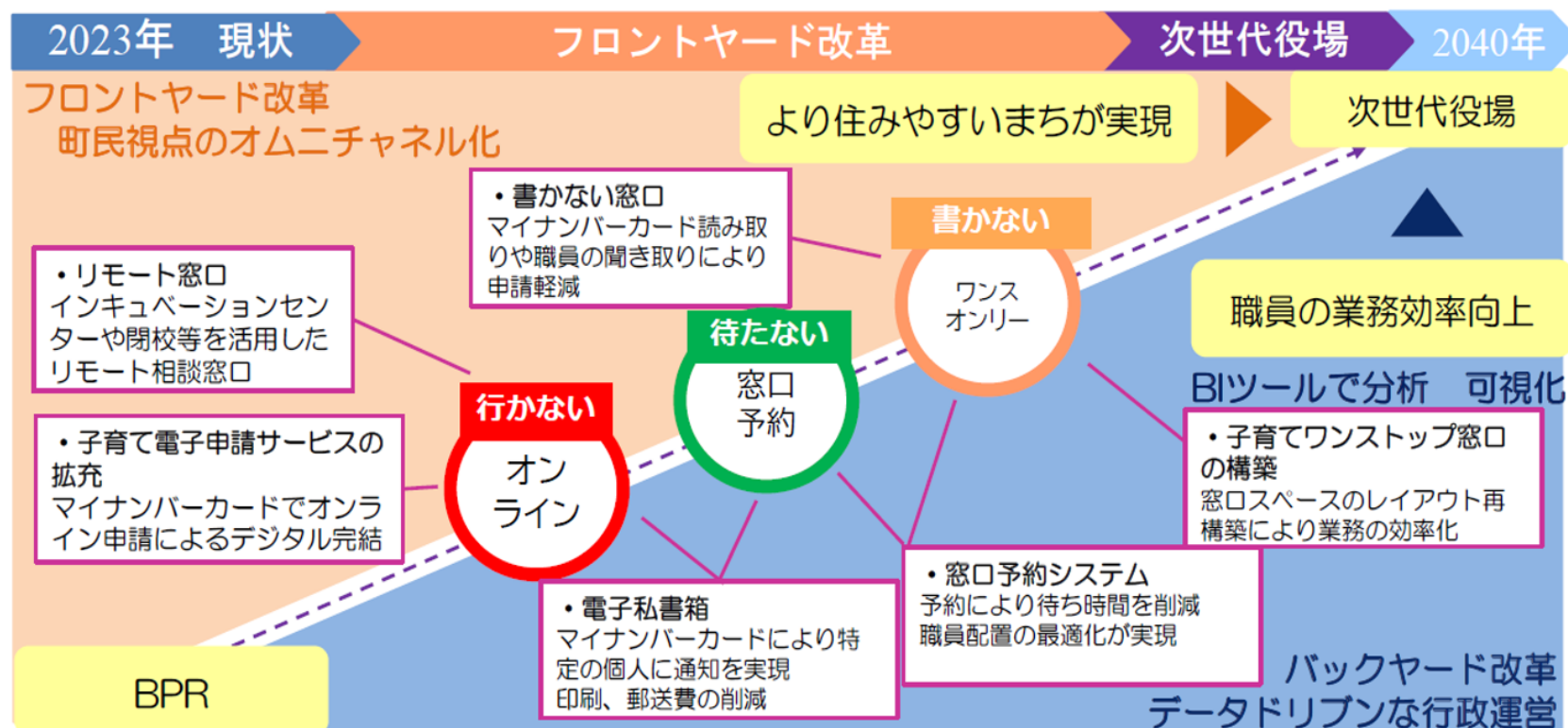
本モデルプロジェクト
は、これらを実現する
ための取り組みの
一部

1.事業概要（明和町） 人口2.2万人

提案モデル	人口1万人以上5万人未満の団体モデル
事業概要	本町は、まちの将来像を「住みたい、住み続けたい、豊かなところを育む、歴史・文化のまち 明和」と定めており、今回事業では子育て世代、特にデジタルネイティブ世代をターゲットとして、マイナンバーカードを活用し、役場へ来なくとも既存の行政サービスを楽しむことができることを目指し、徹底的なBPRを推進することにより、フロントヤード、バックヤード双方の改革を行い、さらには効率化によって削減された時間を住民サービスの向上に充てられるよう、庁舎内の横展開も見据えた実証を行う。

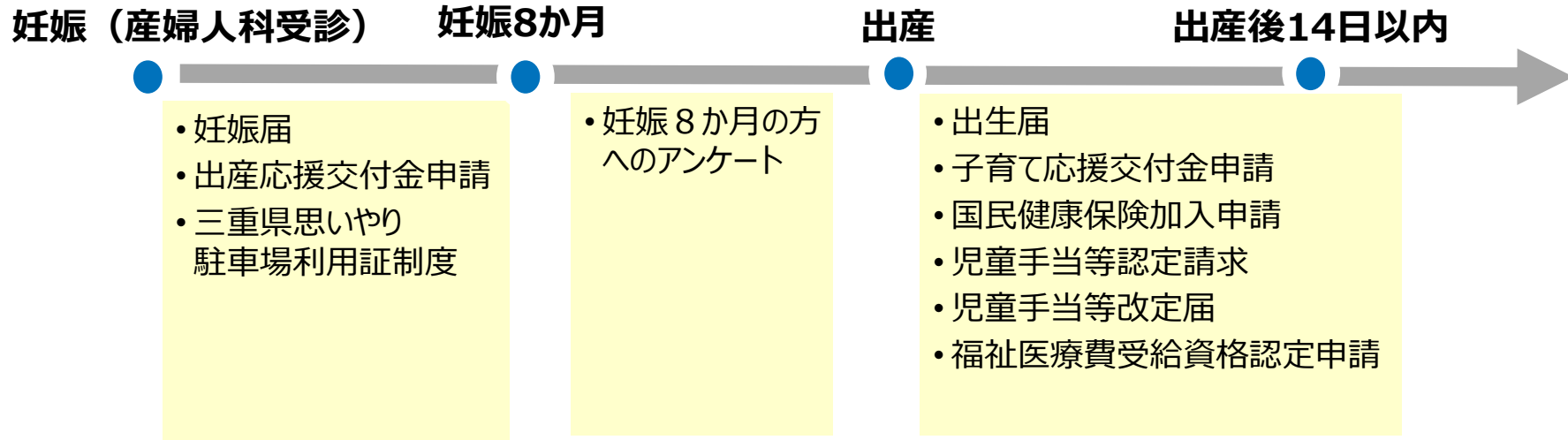
事業概要

町民に寄り添ったデジタル社会を目指して

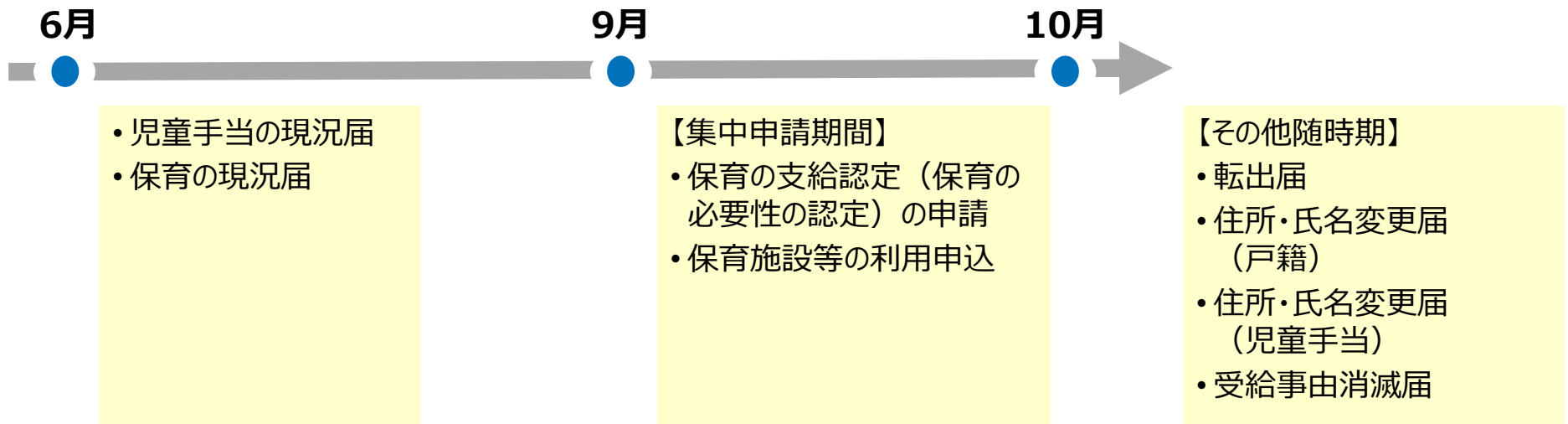


1 - 2.対象手続一覧（明和町）

①妊娠～出生時の手続



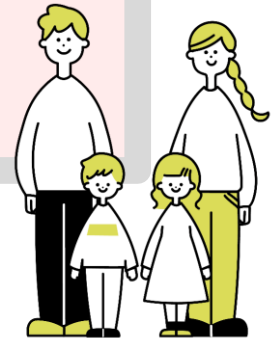
②育児・入園関連の手続



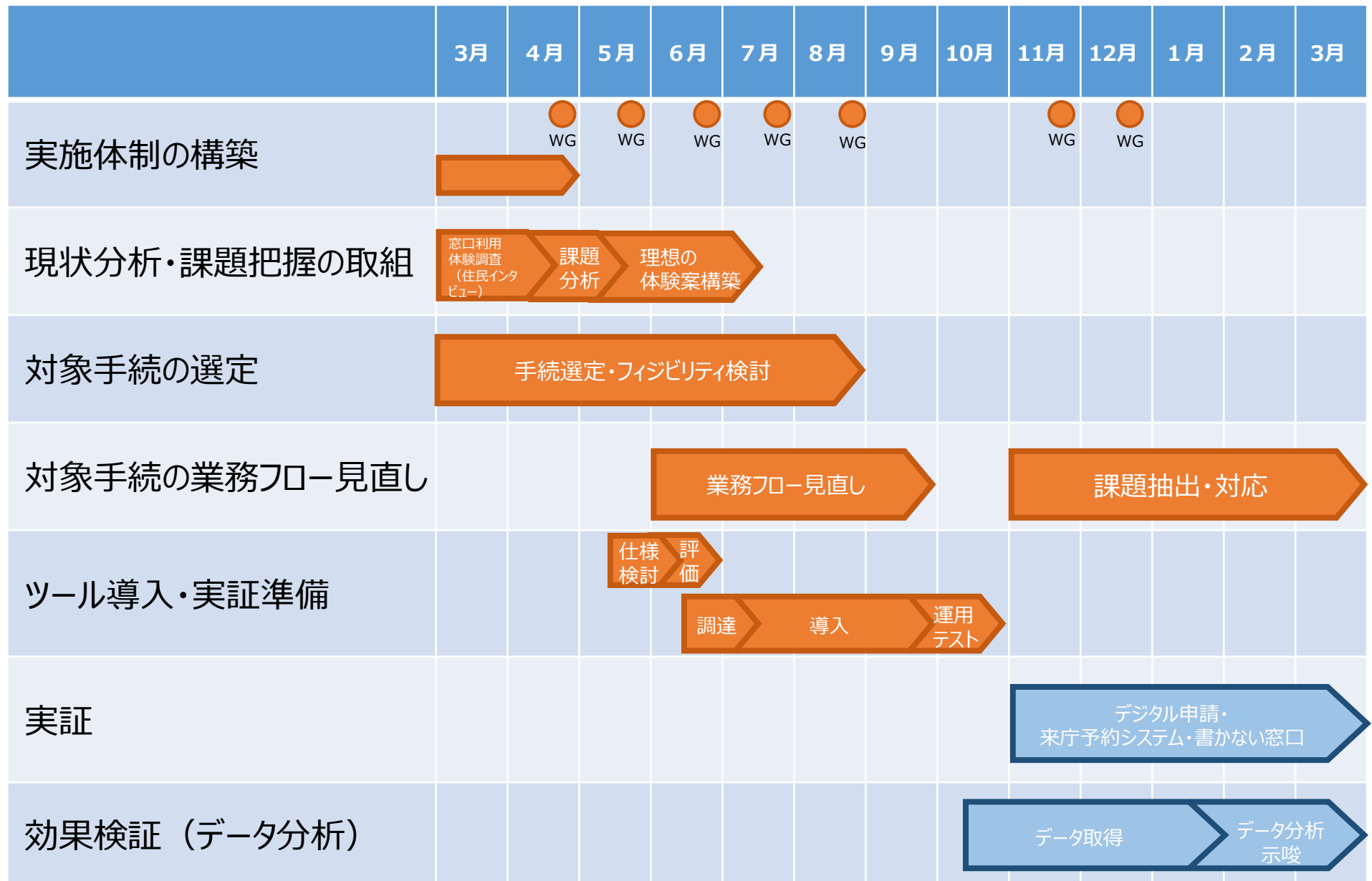
2.目指す姿（明和町）



**自ら制度を知らなくても、
子育て世代の暮らしに行政サービスが溶け込み、
いつでもどこでも、自分の都合に合わせて
行政手続きを進めることができる**



3.モデルプロジェクトのスケジュール（明和町）



4.庁内の推進体制図（明和町） 1/2

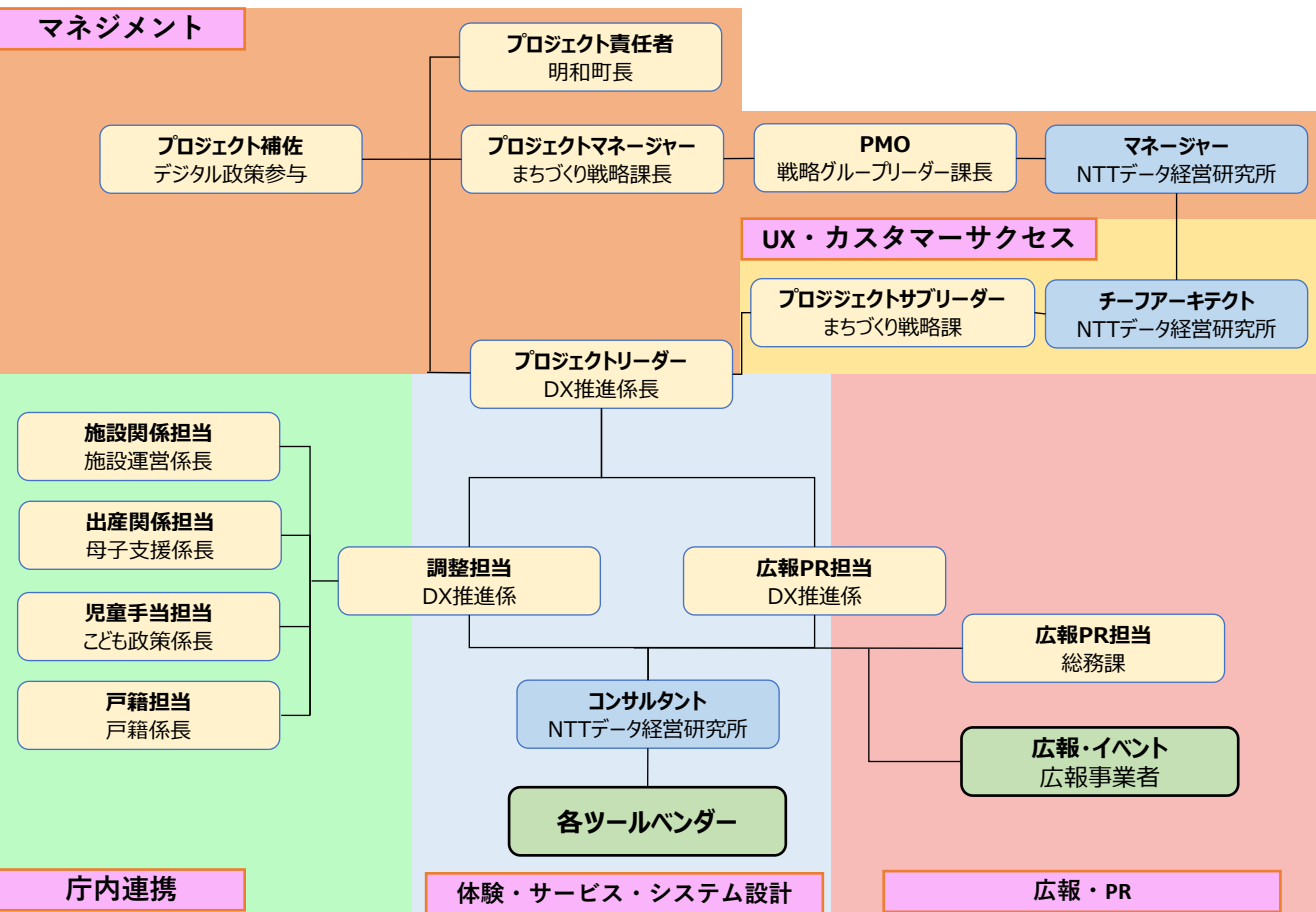
庁内体制の整備～窓口業務改革プロジェクト会議・プロジェクトチームの設置

三重県明和町フロントヤード改革プロジェクト体制を構築

↓
業務毎のプロジェクトチームを編成

- A) マネジメントチーム … 2回
- B) UX・カスタマーサクセスチーム … 4回
- C) 庁内連携チーム … 14回
- D) 体験・サービス・システム設計チーム … 79回
- E) 広報・PRチーム…約10回

- ・ プロジェクト開始～令和7年3月3日までに実施した会議の回数
- ・ その他、全職員向け「2040変革推進研修」も開催（2回）



＜推進メンバー＞



4.庁内の推進体制図（明和町） 2/2

定期的な原課とのコミュニケーション

- 月に1度、原課とのワーキンググループを開催し、進捗状況や課題について議論してきた。
また、**日常的にツール仕様のすりあわせや、意見の聞き取り**も実施した
- 運用テストでは、**原課職員にも実際にサービスを体験**してもらい、操作感や改善点について聞き取りを行った



5.プロジェクトの全体像（明和町） 1/5

明和町モデルの構築 1/4 ～プロジェクトの全体像～

- 明和町モデルは、サービスの構築だけを行うモデルでなく、下記4つの活動の組み合わせで成り立つモデルである

	DX推進の土台づくり	①住民中心のサービスの構築	②庁舎レイアウトの変更	③データ分析による改善活動	④住民とのコミュニケーションの強化
活動内容	• 庁内の組織風土の 変革 ➢ 2040変革推進研修 ➢ 2040変革推進会議 ➢ 2040変革推進宣言	• 子育て世代（ユーザー）へのインタビュー • プロジェクトが目指す“理想の状態”定義 • 理想的なカスタマージャーニー（体験）検討 • サービスブループリントへの落とし込み • ツール選定、仕様調整 • ユーザーテスト、改善課題抽出/改善	• 理想のカスタマージャーニーをベースに庁内レイアウトの検討/変更	• データの取得 • ダッシュボードの作成 • データのモニタリング、アクション検討	• 子育てDXアンバサダー活動 • キャッチフレーズ/ビジョンステートメント策定 • 広報ツールの作成、配布 • 各メディアへの露出SNS等での日々の広報活動
ポイント	• “なぜ今、役場が変わらなければならないのか”、“なぜ本取組を行う必要があるのか”を当事者である職員に理解してもらおう（目線をそろえる） • 職員が“自分ごと化”できるよう、会議や研修を通じて意識の醸成を図る	• サービスを利用する子育て世代の理想の体験（カスタマージャーニー）を起点にサービスを設計する ➢ ユーザーインタビューが全ての出発点 ➢ “理想の状態”からのバックキャストでサービスを再構築 ➢ ユーザー視点で一連の体験となるか（手続きの流れや順番、まとめ）を重視 • 職員だけでなく、住民を巻き込んだサービスのブラッシュアップ、改善活動を行う（住民とともに創りあげる）	• 住民の体験起点で庁内のレイアウトを検討/変更する	• 取得したデータを週次でモニタリングしながら、クイックに改善サイクルを回す（施策とデータの紐づけ）	• 住民を巻き込んだ広報活動を行う（役場と住民の架け橋） • 広報ツールや、日々の発信を通じて住民の“自分ごと化”や、行政に対する信用・信頼の醸成を図る • 地元企業による、地域特性を考慮した広報活動を行う
	• 町と再委託事業者が同じ目線（One team）で推進する • 町長はじめとした幹部と現場が同じ目線で、密にコミュニケーションを取りながら、現場主体で推進する • Slack等を利用したスピードのある、かつ密なコミュニケーション体制を構築する • 計画の立案と確実な実行に向けたプロジェクトマネジメントを行う（遅延なく進める）				

5.プロジェクトの全体像（明和町） 2/5

明和町モデルの構築 2/4 ～住民中心のサービス構築～

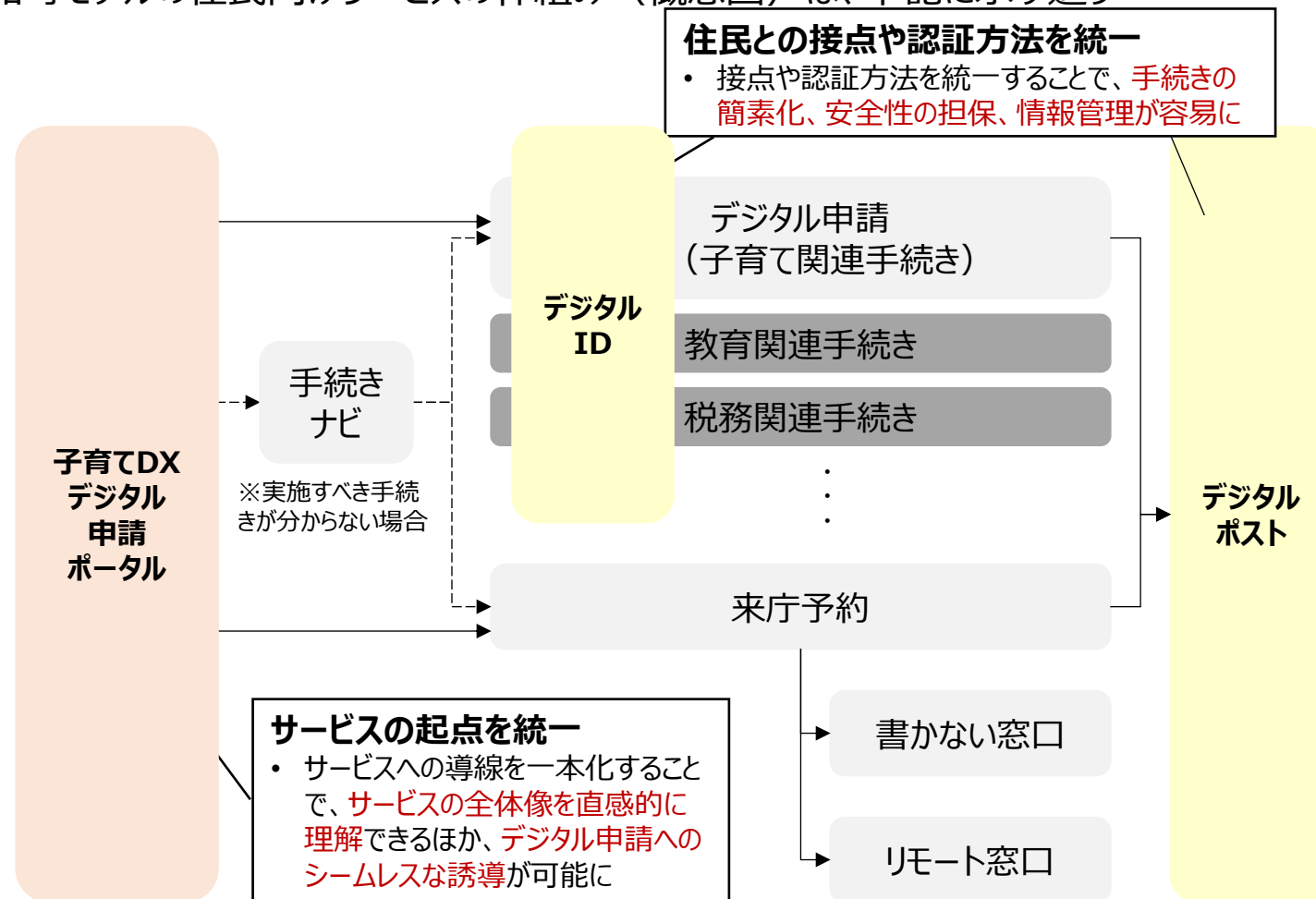
- 明和町モデルの大きな特徴は、**住民起点かつ住民中心でUXを設計**していること

	子育て世代（ユーザー）へのインタビュー	プロジェクトが 目指す “理想の状態” 定義	理想的な カスタマー ジャーニー （体験）検討	サービス ブループリント への落とし込み	ツール選定、 仕様調整	ユーザテスト 課題抽出、 改善
概要	- サービスを利用する利用者にインタビューを行い、利用者のニーズやペイン、課題を時系列で収集 “サービス構築の入口”との位置づけ	- ユーザーインタビューをインプットに、ユーザーにとっての理想の体験（状態）やアウトカムを言語化 - サービスの“ゴールの整理”との位置づけ	これまでの2ステップを踏まえながら、利用者像を設定した上で、ユーザーの体験、ペイン、タッチポイント等を整理	カスタマージャーニーをベースに、体験を実現するためのソリューションやその要件、業務、変革ポイント等を整理	- ブループリントで定義した要件に合致するツールの選定 - 体験を実現するために必要な機能の追加等、必要に応じてツールの仕様をバンダーと調整	- サービスのプロトタイプを住民や職員に利用してもらい、意見を収集 - 収集した意見をもとに、業務フローやツールの改善を実施
ポイント	一般的に言われていることではなく、利用者自身の日頃の体験から得ている感覚や価値観を引き出す	サービスのビジョンとなるため、誰にでもわかりやすく、共感を生みだせるような言葉で表現	- 理想状態からのバックキャストで構築 ユーザー視点、かつ、体験全体を常に俯瞰しながら組み立て	ユーザーの使いやすさや、手続きの連続性（手続きの流れや順番、まとも）を考慮 - デジタル先進国の事例（デンマーク等）からの学びも取り入れる	ツールありきで導入するのではなく、カスタマージャーニーやブループリントをベースにツールを選定	職員だけでなく、住民を巻き込んでサービスのブラッシュアップ、改善を実施（住民と共に創りあげる）

5.プロジェクトの全体像（明和町） 3/5

明和町モデルの構築 3/4 ～住民向けサービスの全体像～

- 明和町モデルの住民向けサービスの枠組み（概念図）は、下記に示す通り

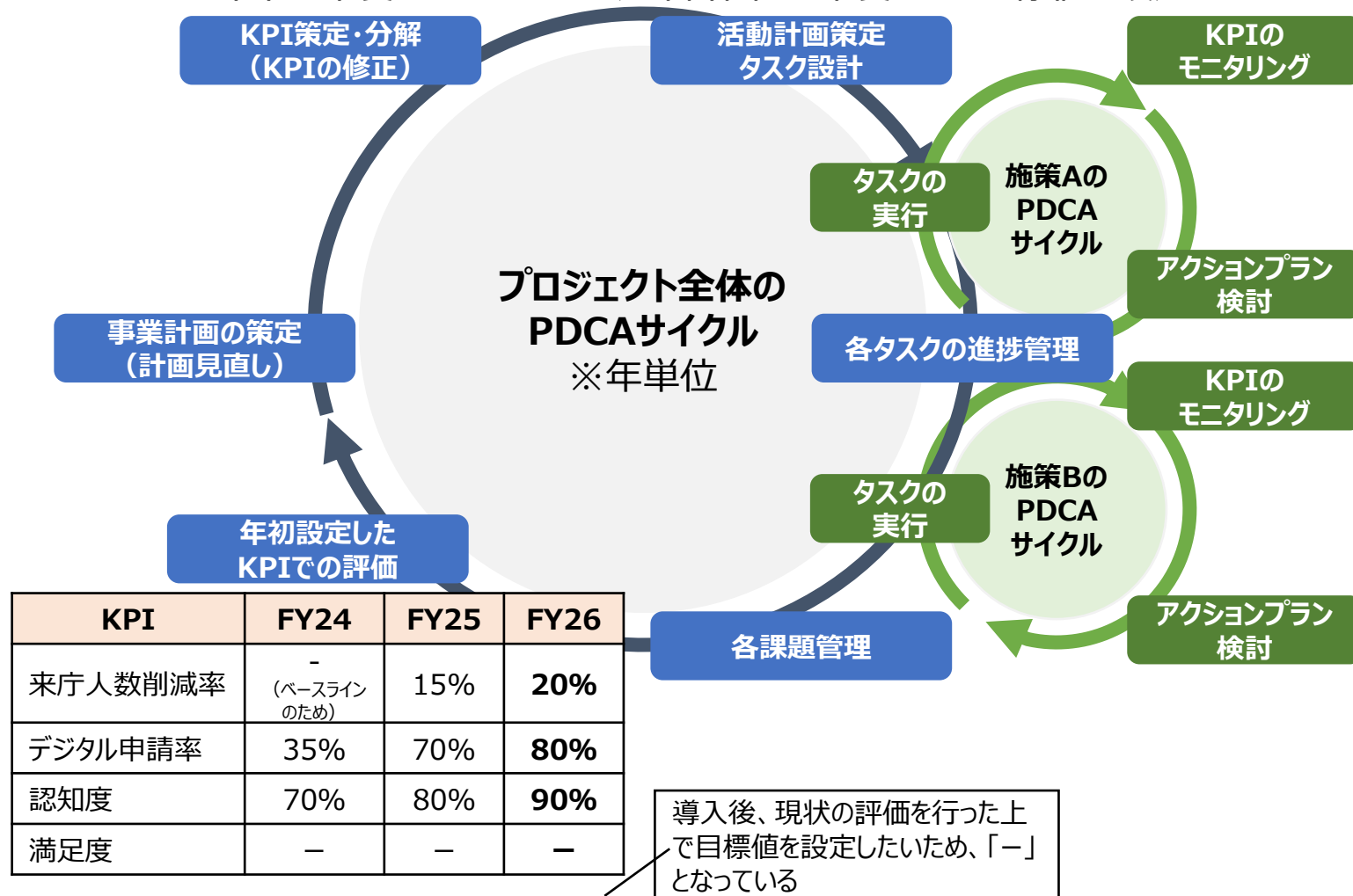


デジタルIDやデジタルポストを明和町のデジタル基盤として統一したことで、**デジタル完結に向けた横展開が容易**になった。今後は明和町の変革推進会議にて、**すべての手続きがデジタル完結できるようルール化を図る**予定

5.プロジェクトの全体像（明和町） 4/5

明和町モデルの構築 4/4 ～KPI達成に向けたPDCAサイクル～

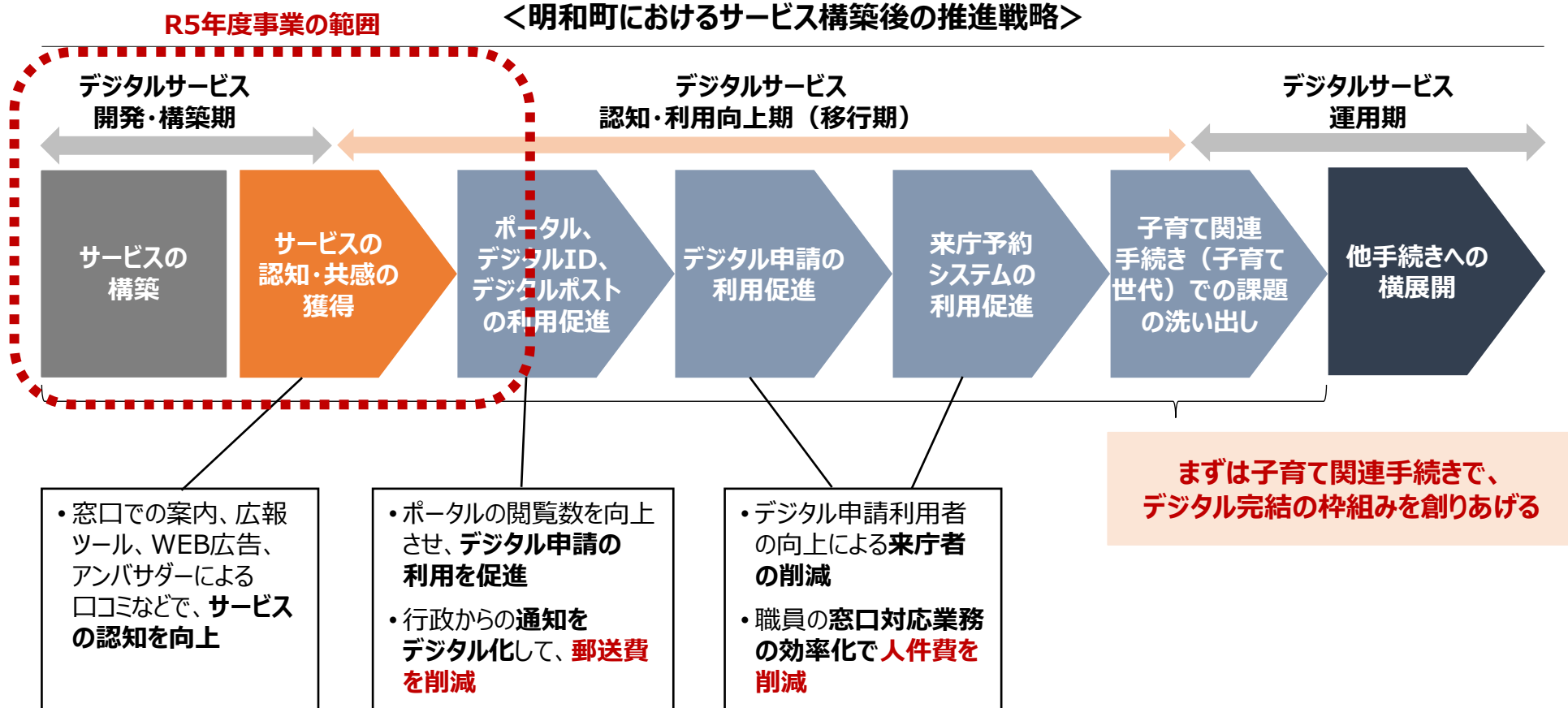
- 明和町では事業開始時に定めたKPIを確実に達成するため、プロジェクト全体のPDCAサイクルと各施策におけるPDCAサイクルを同時並行で回している
- なお、各KPIは令和8年度をゴールとした3か年計画で、年度ごとの目標値も設定している



明和町モデルの構築 4/4 ～サービス構築後の推進戦略策定～

- 明和町では**将来的な“全手続きのデジタル完結（≒子育て関連手続き以外の手続きへの横展開）”**を**もくろみ**、まずはデジタル感度の高い子育て世代を対象に、デジタル完結での新たな子育て関連サービスを構築してきた
- 明和町では、**サービス構築後の動きを最終目的（他手続きへの横展開）から逆算して検討し、着実に遂行してきた**

<明和町におけるサービス構築後の推進戦略>



6.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（明和町）

（1）現状分析、課題抽出の取組

【取組内容】子育て世代に対してインタビューを実施。

○内容

- ・対象者像・子育て関連の手続きを含んだライフスタイル
- ・行政手続・サービス利用に関する課題（現状の行政手続における不満点・改善点）
- ・FYで実施する施策の方向性に対する反応（対象層にとって価値がありそうか）

○対象

- ・顧客像仮説と一致する、共働き子育て世代でITリテラシーが高い、子育て関連の手続を主にする町内在住の女性

【抽出された課題】

- ・オンラインが当たり前となっている現状において、来庁して手続することが必須というのは苦痛。
- ・来庁して手続をする時間を作る事自体が困難。
- ・手続にかかる時間を最初から想定して来庁しているのに、想定以上に時間がかかるのは本当に困る。

【課題への対応】

- ・可能な限りデジタル完結を目指す。ただし、オンライン化しても複雑なままでは意味がないため**シンプルかつ簡潔なUX**を目指す。
- ・来庁の場合も**予め所要時間と持参物を提示した上で来庁予約**ができるようにする。また、事前予約をすることで 担当者が準備をしておけるため、住民は望んだ時間帯に、適切な担当から適切な対応を受けることが可能となる。

（2）対象手続選定

【※取組紹介URL】

<https://kosodate.co/>

【手続】

妊娠届	保育の必要性・支給認定
出産応援交付金	保育施設等の利用申込
8か月アンケート	現況届（保育の必要性）
子育て応援交付金	国保加入届（出生のみ）
児童手当認定請求	転出届
児童手当改正届	出生届
現況届	住所氏名変更届
受給事由消滅届	思いやり駐車場
氏名・住所変更届（児童手当）	福祉医療受給資格認定（出生のみ）

【選定の理由】

子育て世代の体験を一気通貫で理想的なものとするならば、妊娠から入園まで幅広く選定する必要がある。その中で、外部機関との都合上、デジタル完結が困難な手続きを省いたものが左記となる。

住民の体験起点のサービス検討

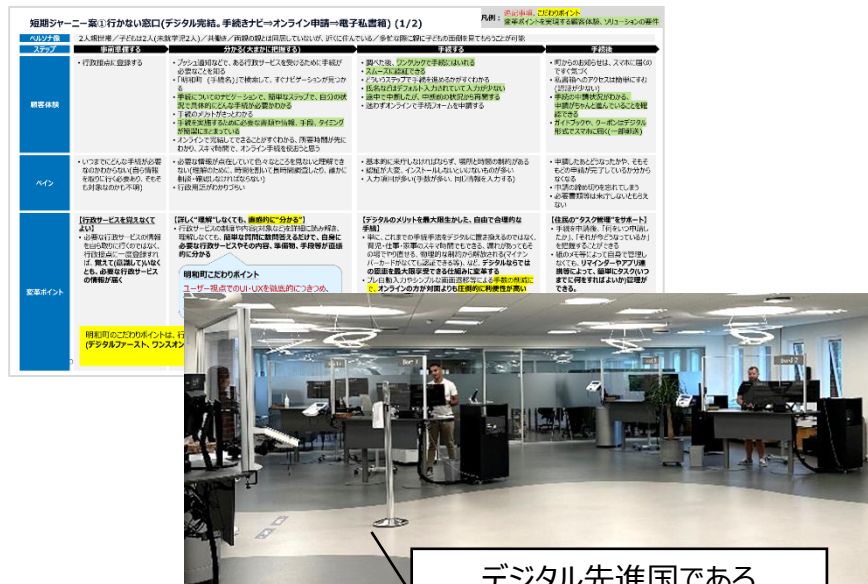
- 明和町では、**子育て世代の理想の体験（カスタマージャーニー）**を起点にサービスを設計することで、圧倒的に利便性の高いサービスの構築を目指してきた
- サービスの設計にあたっては、各手続きを分離して考えるのではなく、**ユーザー視点で一連の体験となるか（手続きのシームレス性：流れや順番、まとまり）**を重視した

<理想の体験（カスタマージャーニー）の検討>

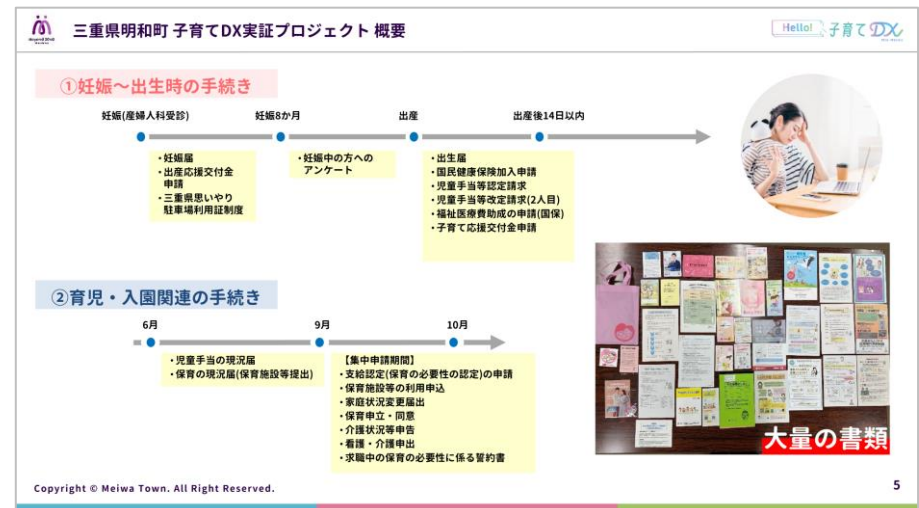
- ユーザーインタビューをインプットに、サービスの「認知」、「想起」、「利用」、「満足」、「共有」の流れに沿って、**住民目線**、かつ、**全体を俯瞰**しながら丁寧に検討
⇒ **サービスの“Re-design”**

<シームレス性を加味したサービス設計>

- デジタル3原則実現のため、**ユーザーの使いやすさや、手続きの連続性を考慮した、サービス全体での体験設計（≠手続きのデジタル化）**

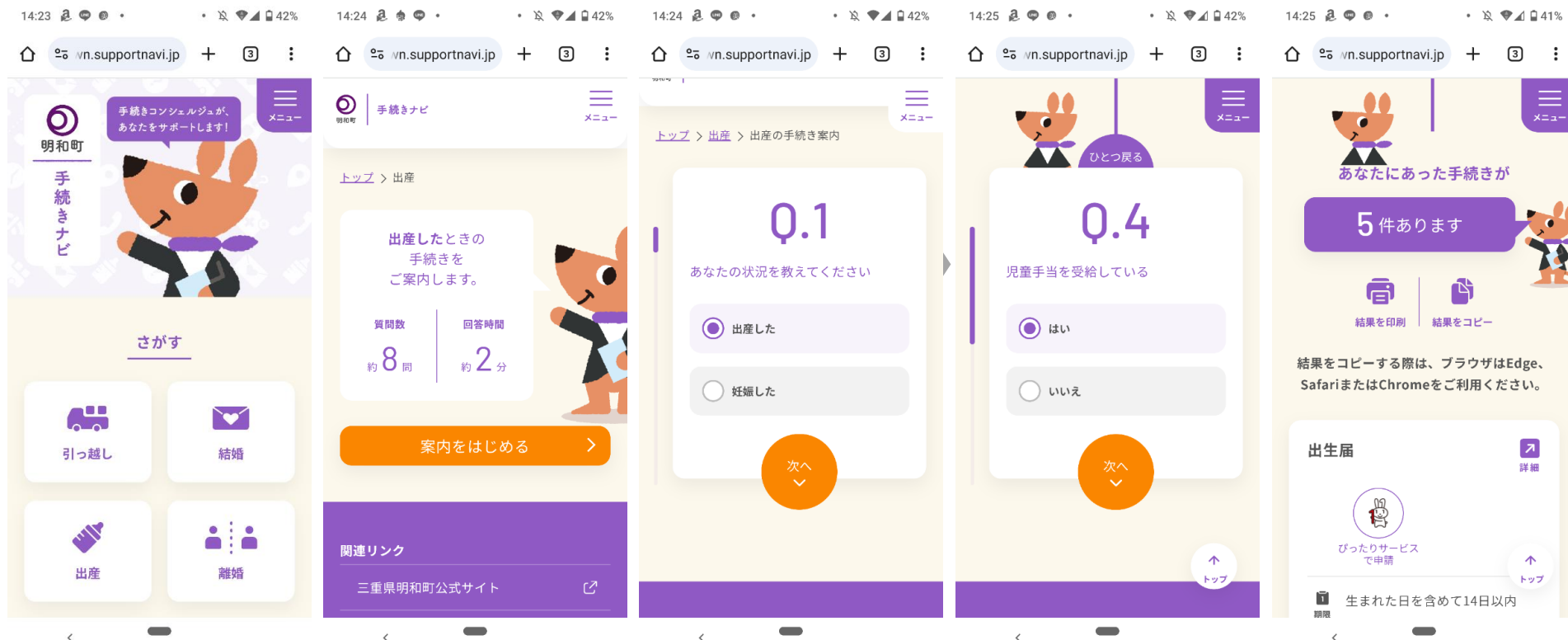


デジタル先進国であるデンマークの取組も参考にした



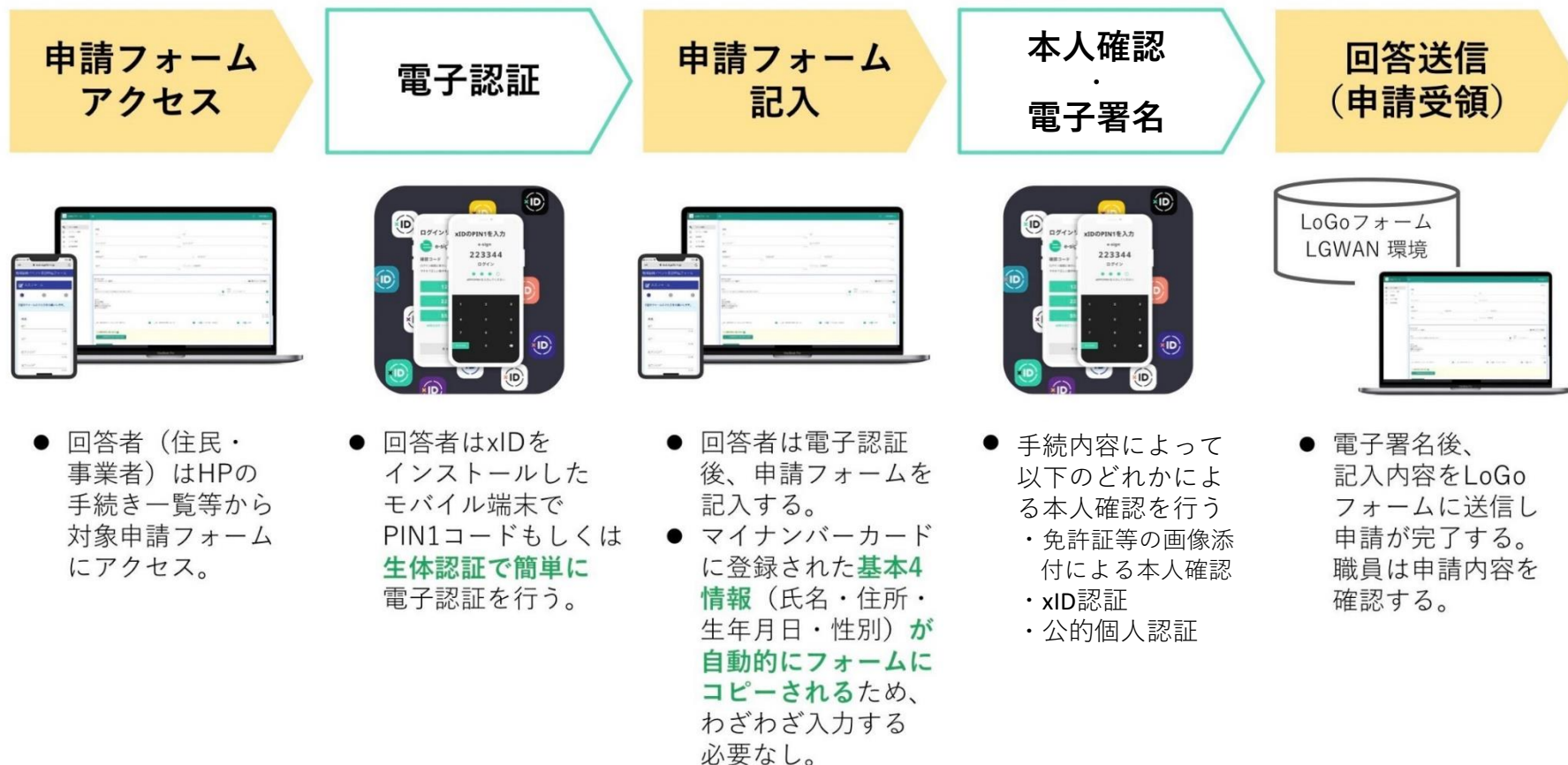
8.課題解決に向けた取組の選定（明和町） 1/7

概要	申請ナビによる行かない窓口	手続	児童手当認定請求など子育て関連手続
ツール	申請ナビ（アスコエパートナーズ） 初期 ¥ 3,331,600/ランニング ¥ 1,531,200（年間）		
課題	○子育て世代へのインタビューより ・どの手続をしているのかがわからない		
対応策	○町HPから申請ナビを用いて、質問を回答することで必要な手続きを特定する		



8.課題解決に向けた取組の選定（明和町） 2/7

概要	汎用電子申請による行かない窓口	手続	児童手当認定請求など子育て関連手続
ツール	Logoフォーム（トラストバンク） 初期 ¥ 0 /ランニング ¥ 1,161,930（年間）		
課題	○子育て世代へのインタビューより ・子どもを抱えながら来庁し、手続きを行うのは非常に大変 ・デジタルで出来る手続はデジタルで行いたい		
対応策	○町HPから電子認証を用いたデジタル申請を可能とし、来庁の手間をなくす		



8.課題解決に向けた取組の選定（明和町） 3/7

概要	窓口予約システムによる待たない窓口	手続	児童扶養手当等子育て手続きの一部
ツール	FrontDesk（FrontDesk株式会社） 初期 ¥ 1,694,000/ランニング ¥ 2,904,000 + （8.7円×SMS送信件数）（年間）		
課題	○子育て世代へのインタビューより ・住民が想定していた所要時間と実際の所要時間が異なると不都合が出る ・手続に必要な書類がわからず、書類不備で再度来庁するのは手間		
対応策	○手続きにかかる時間を明示した上で、来庁者の都合に合わせた予約を取れるようにする		

来庁予約

チェックイン・呼び出し

①

三重県明和町 来庁予約サイト

目的の手続きのカテゴリを選択してください。

※実施すべき手続きがわからない場合、[手続きナビ](#)にてお調べください。

妊娠関連

出生関連

保育園入園

児童手当関連

引越し・氏名変更

子育て相談

②

予約日時を選択してください

田 2024年12月4日(水)

日 2024年12月5日(木)

08:30 09:30 10:30

11:30 12:30 13:30

14:30 15:30 16:30

16:45

田 2024年12月6日(金)

田 2024年12月9日(月)

田 2024年12月10日(火)

③

2024年12月10日火曜日
16:50の予約が確定しました。

ご自身の電話番号宛にSMSが届きます。
詳細をご確認ください。

●手続き：児童手当認定請求

●対応窓口：こども課窓口

●持ち物：
・受給者の口座情報がわかるもの
・受給者のマイナンバーカード（署名用バ
スワードも含む）

（父母が外国籍の場合）
・父母の在留カード

（代理人の方が手続きをする場合）
・委任状（こちらよりダウンロードできま
す）

④

来庁チェックイン
（予約のキャンセル）

役場に到着しましたら、下記の
ボタンからチェックイン
（※）してください。
（※ あなたが来庁したことを
職員に知らせます。）

✓ 来庁チェックイン

🔄 予約のキャンセル

⑤

窓口準備が
整いました。
SMSに記載の窓口へ
お越しください。
窓口名：テスト窓口

予約
妊娠届（テスト用）
子-17:02

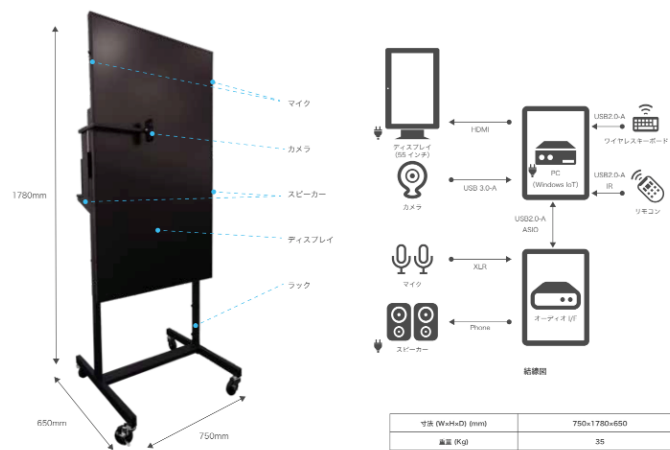
目的の手続、日時を選んで
スマホで来庁予約

来庁後、スマホでチェックインをすると、
SMSで呼び出しのお知らせが届く

8.課題解決に向けた取組の選定（明和町） 4/7

概要	遠隔地へのリモート窓口設置によるオムニチャネル化	手続	妊娠届など面談を行う手続きおよび窓口相談
ツール	窓（MUSVI） 初期¥2,398,000/ランニング¥1,680,000（年間）		
課題	○子育て世代へのインタビューより ・子供の送り迎えなどもあり、業務時間の合間に近場で相談などができると助かる		
対応策	○遠隔地にリモート相談窓口を設置し、接点を増やす		

「窓」でできること



※ご利用の際は画面に合わせてキャスター・アジスター選択可能です。

※消費電力の定格値は約 207W

4.リモート窓口：「窓」

リモート窓口会場
(インキュベーションセンター or 小学校)

①窓の接続待機中の状態～庁舎からの接続を待つ



待機

②接続が開始され、リモートでの手続きが始まる

町民



まるでその場に人が
いるかのような体験

庁舎と接続

庁舎内

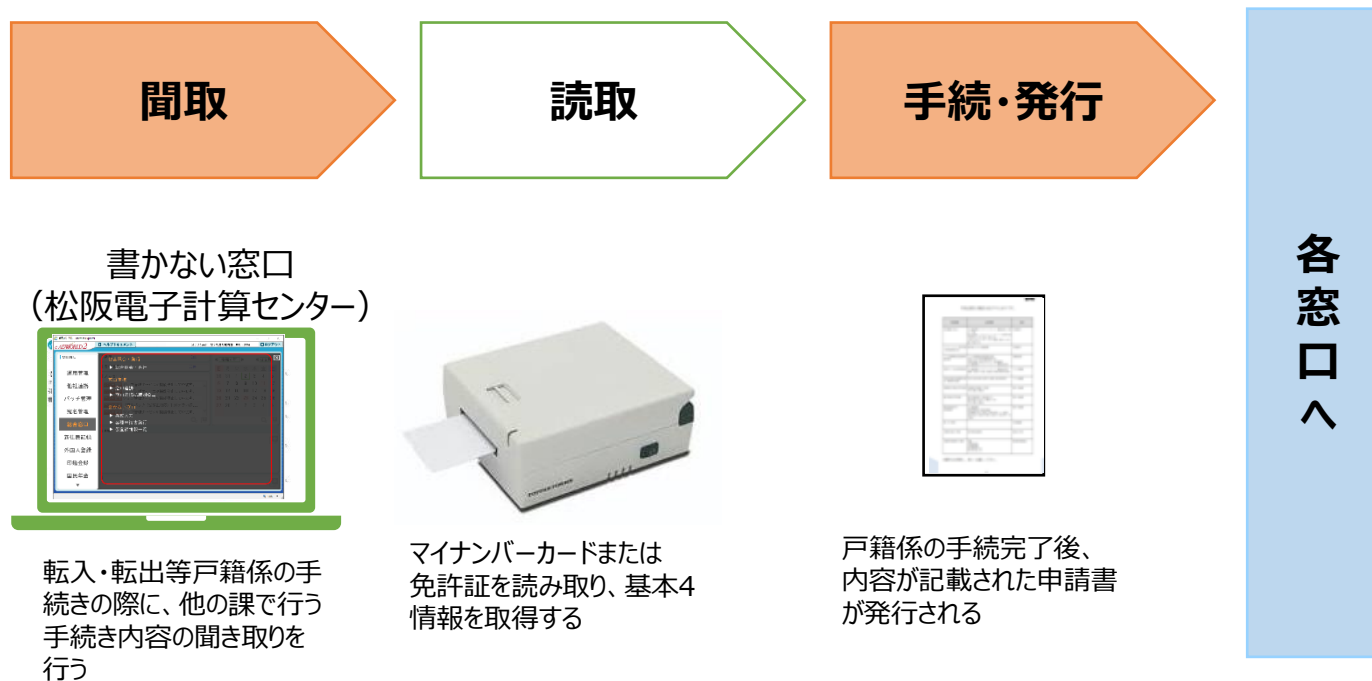


職員



8.課題解決に向けた取組の選定（明和町） 5/7

概要	窓口リレー方式による書かない窓口	手続	戸籍係業務から他課への導線案内
ツール	書かない窓口（松阪電子計算センター） 初期 ¥ 12,588,620/ランニング ¥ 1,188,000		
課題	○子育て世代へのインタビューより ・似たような申請書に同じ内容を繰り返し記載させられるのは苦痛		
対応策	○戸籍係の手続きおよび他の課で行う手続きについて、内容記入済の申請書を発行する		



書かない窓口における副次効果

★質問票（転居）

新しい住所：明和町大字

番地

アパート等の名称、部屋番号

No.	質問	回答
1	身体障害者・療育・精神保健手帳をお持ちですか。	☐ はい ☐ いいえ ☐ わからない
2	水道を使用されていませんか。	☐ はい ☐ いいえ ☐ わからない
3	下水道を使用されていませんか。	☐ はい ☐ いいえ ☐ わからない
4	転居先は新築ですか。	☐ はい ☐ いいえ ☐ わからない
5	一人親家庭医療費受給資格認定及び児童扶養手当認定証をお持ちですか。	☐ はい ☐ いいえ ☐ わからない

職員がシステムへ住民情報を登録している間に
簡単なチェックシートに回答してもらう。



回答内容に沿ってシステム上の同様の項目にチェック
をつけることで、システムが次の案内先を機械的に判断

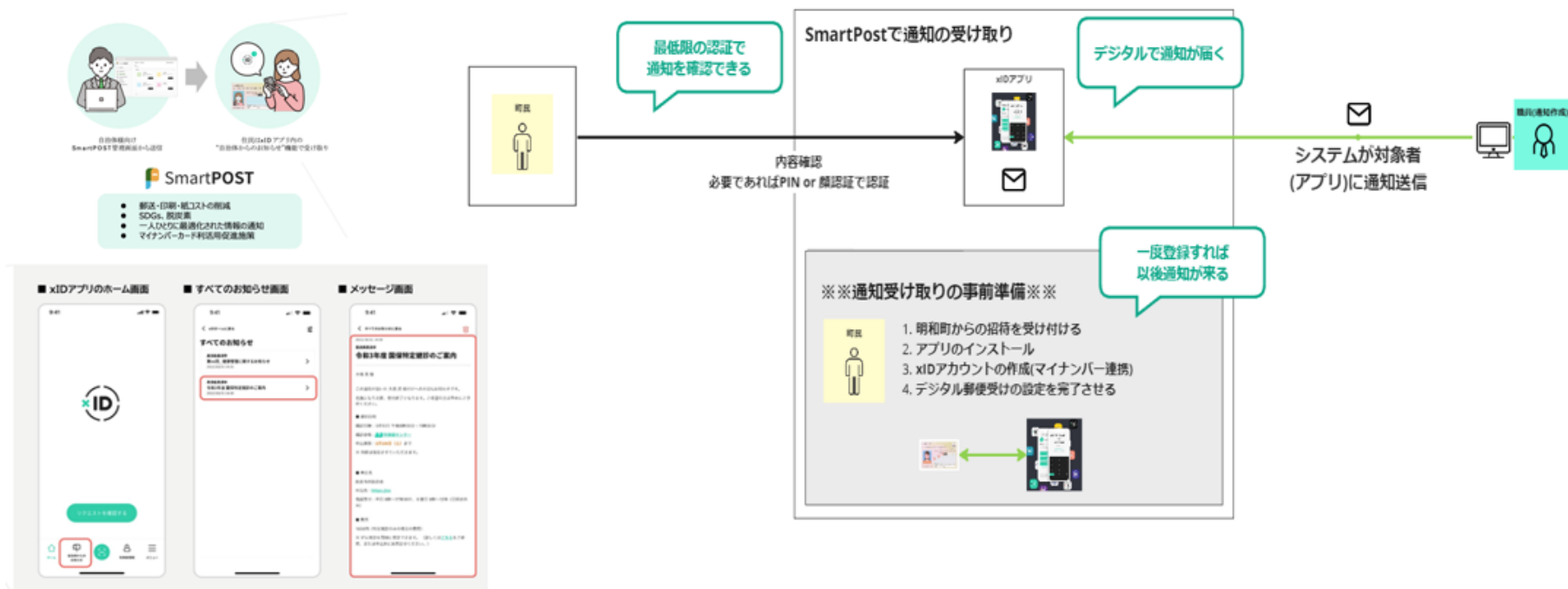


今まで口頭で確認して案内していた部分
が効率化され、手続き時間の短縮となった

8.課題解決に向けた取組の選定（明和町） 7/7

概要	デジタルポストによるオムニチャネル化	手続	子育て関連手続き全般
ツール	SmartPost（xID） 初期 ¥ 770,000/ランニング ¥ 612,000		
課題	○子育て世代へのインタビューより - 郵送物が届いても、申請開始時期が先だと忘れてしまう。 - 家族間でどの手続きが済んでいるか確認できると分担しやすい。		
対応策	○町と個人を繋ぐデジタルポストを作成し、手続き完了時や手続き開始時に通知を送ることで、住民側が自身のタスク管理をしやすくする。		

- 住民はxIDアプリを通じて、行政からのデジタル通知を受信可能
- xIDアプリが「自治体からのお知らせ」を設定することで、居住自治体からのデジタル通知が届く



9. 庁舎レイアウトの変更（明和町）

記載台の撤去と庁舎入口のレイアウト変更

- 明和町では、**理想の体験（カスタマージャーニー）**をベースにサービスを構築する過程で、庁舎入口付近に設置していた記載台を撤去し、その空きスペースを**来庁者の待機・休憩場所**として有効活用している
- 今後も引き続き、**窓口空間整備**にかかる検討を庁内で推進していく

<フロントヤード改革前（記載台あり）>

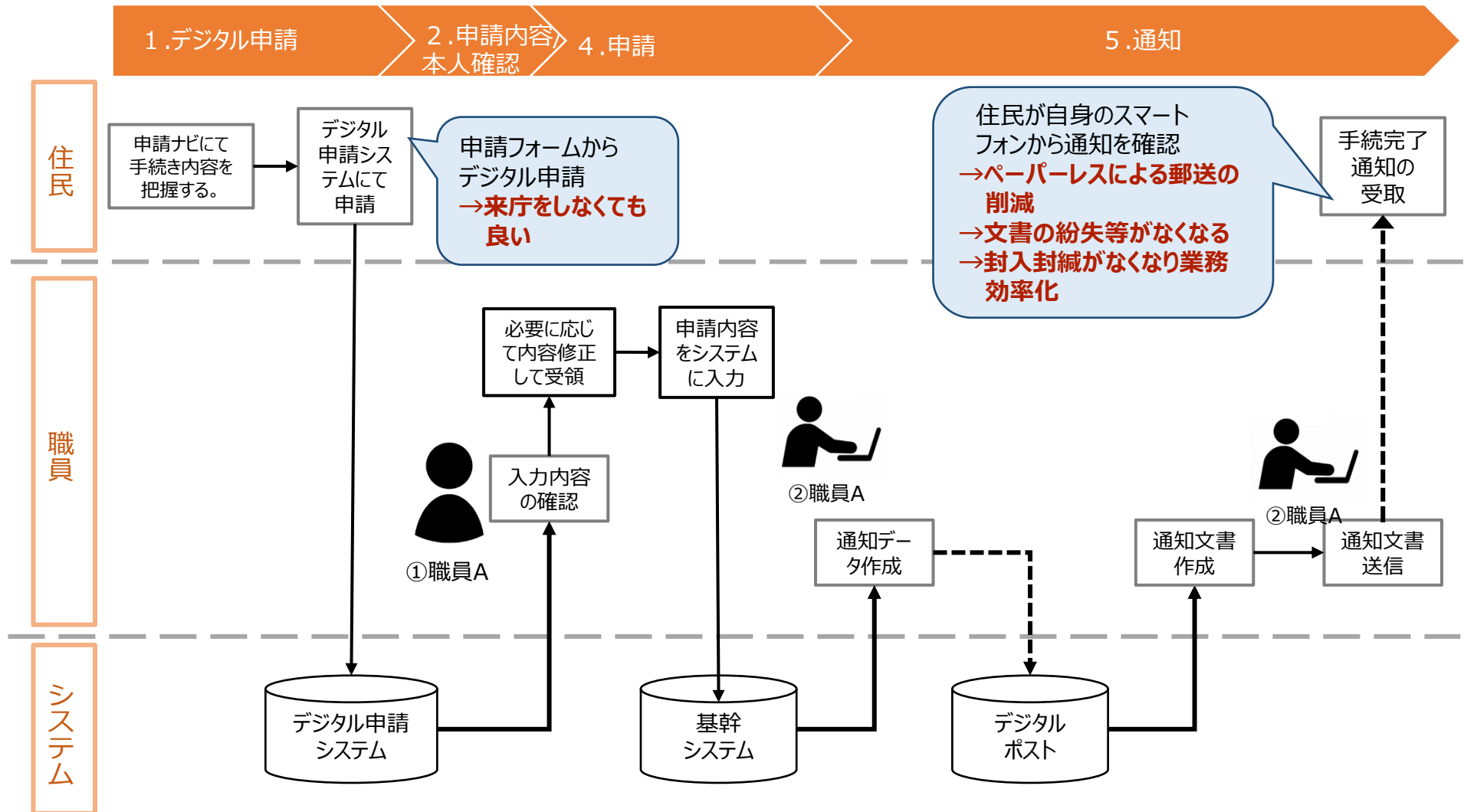


<フロントヤード改革後（憩いの場への転換）>



10.業務フロー（BPR）（明和町） 1/3

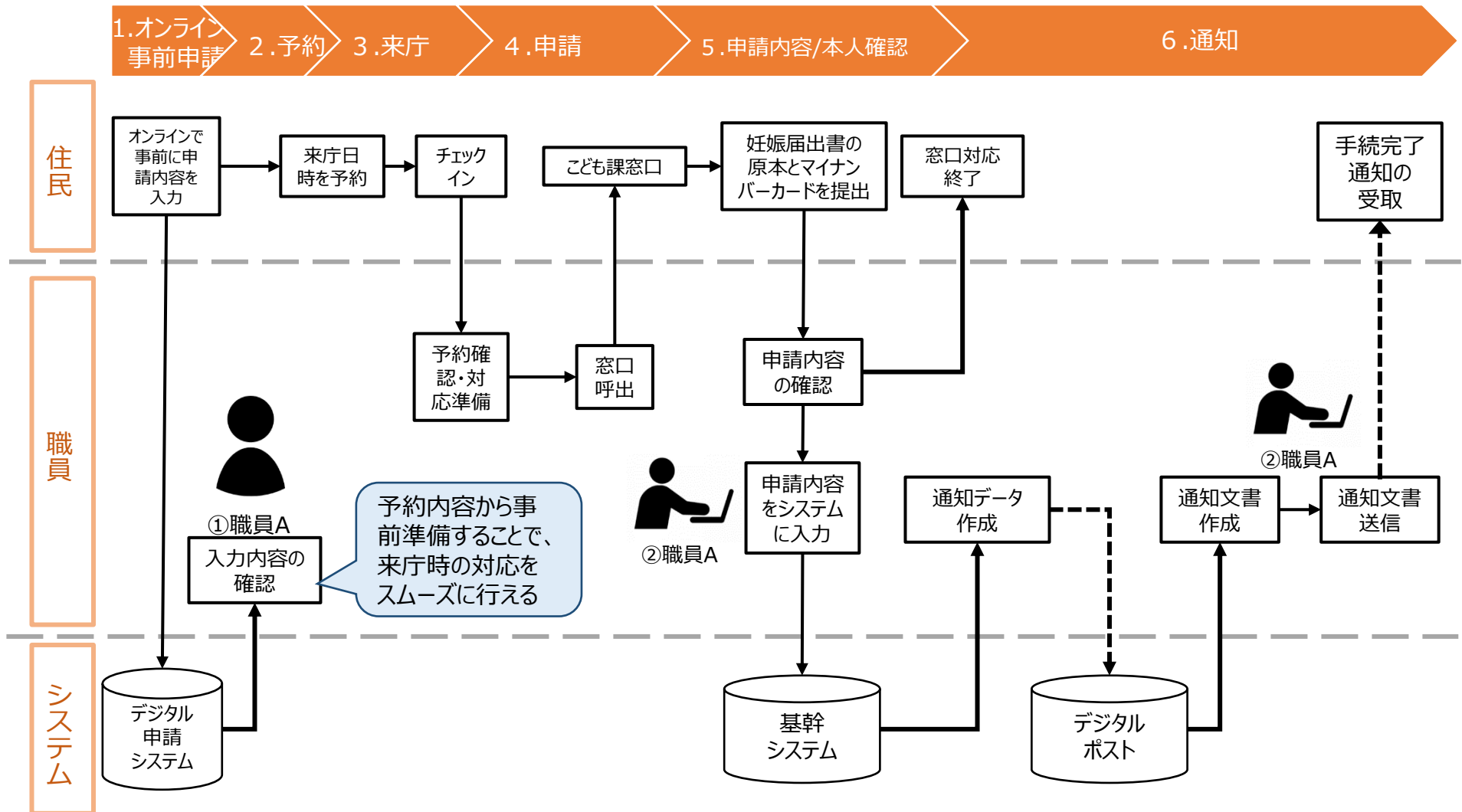
場所	本庁舎	取組	デジタル申請（行かない窓口）
■ 改革後（各種申請業務の例）		手続	児童手当申請等の子育て関連手続



10.業務フロー（BPR）（明和町） 2/3

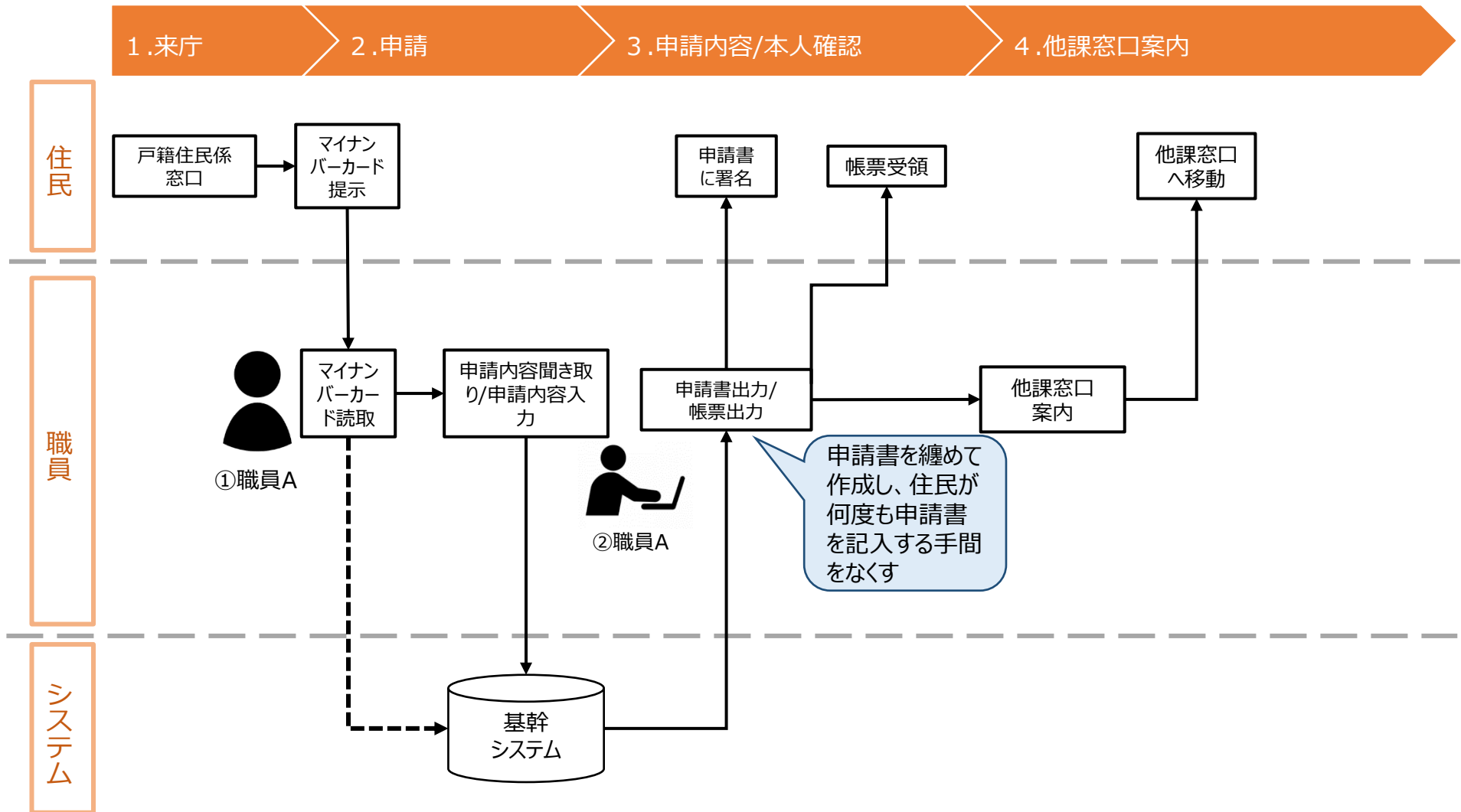
場所	本庁舎	取組	来庁申請（待たない窓口）
		手続	妊娠届

■改革後（各種申請業務の例）

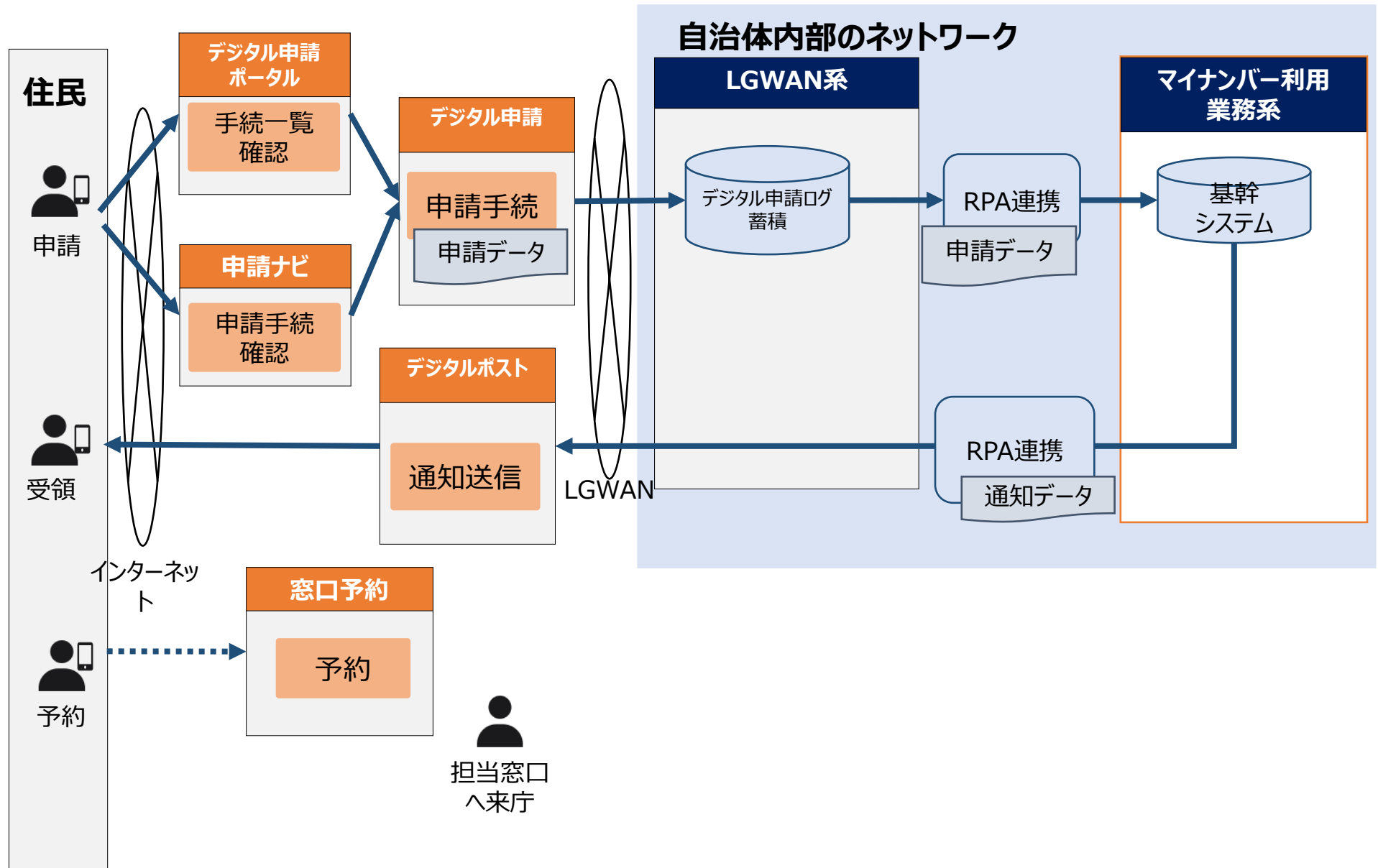


10.業務フロー（BPR）（明和町） 3/3

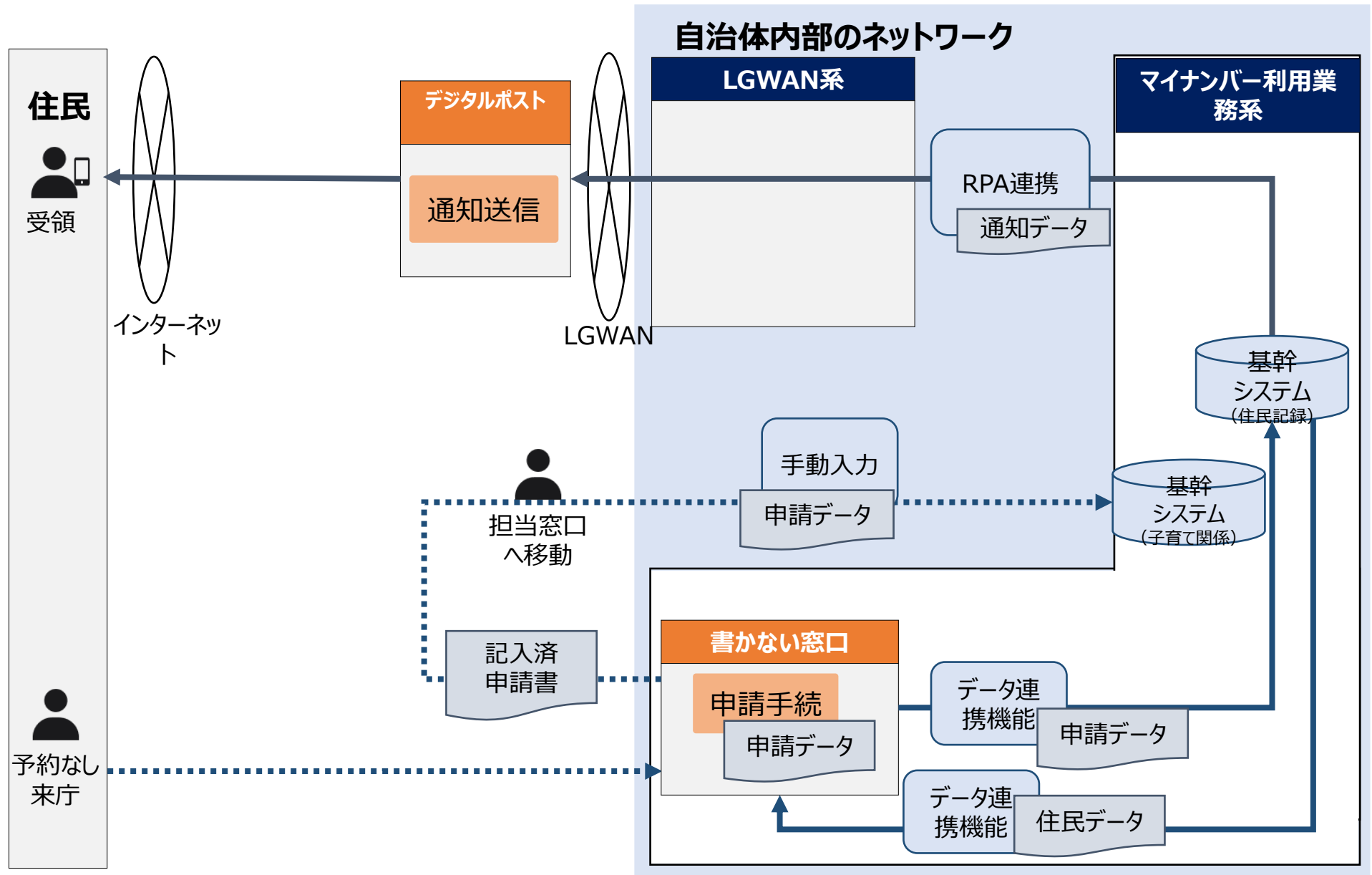
場所	本庁舎	取組	来庁申請（待たない窓口）
■ 改革後（各種申請業務の例）		手続	戸籍住民係関連手続き（転出届、出生届等）



11.データフロー（明和町） 1/2



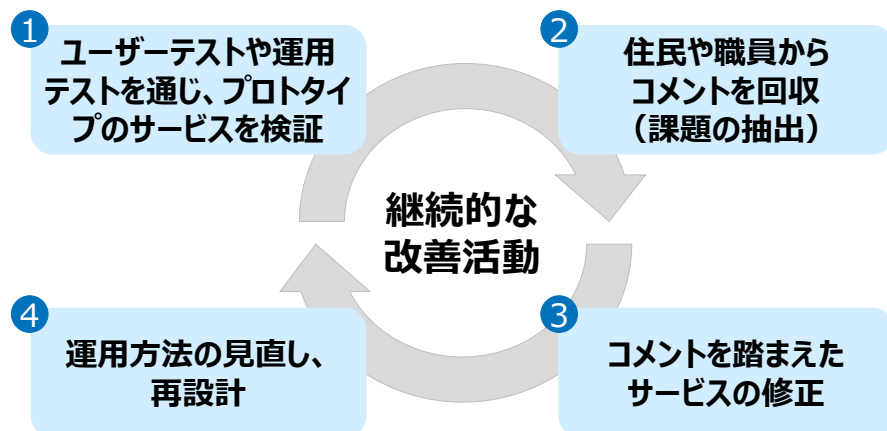
11.データフロー（明和町） 2/2



サービス改善サイクルの構築

- ・ 明和町では、子育て世代にとって、本サービスが「わかりやすく」、「使いやすいもの」であるために、**ユーザーテスト・運用テスト**を通じたサービス改善を図っている
- ・ 「住民の目線で見えて、本当に使いやすいものになっているか」、「今の体験の流れで業務が回るか」等の視点で**住民や職員から意見を収集**することで、業務フローの修正や、ツールの改善活動に役立てている

<サービス改善サイクルの概念図>

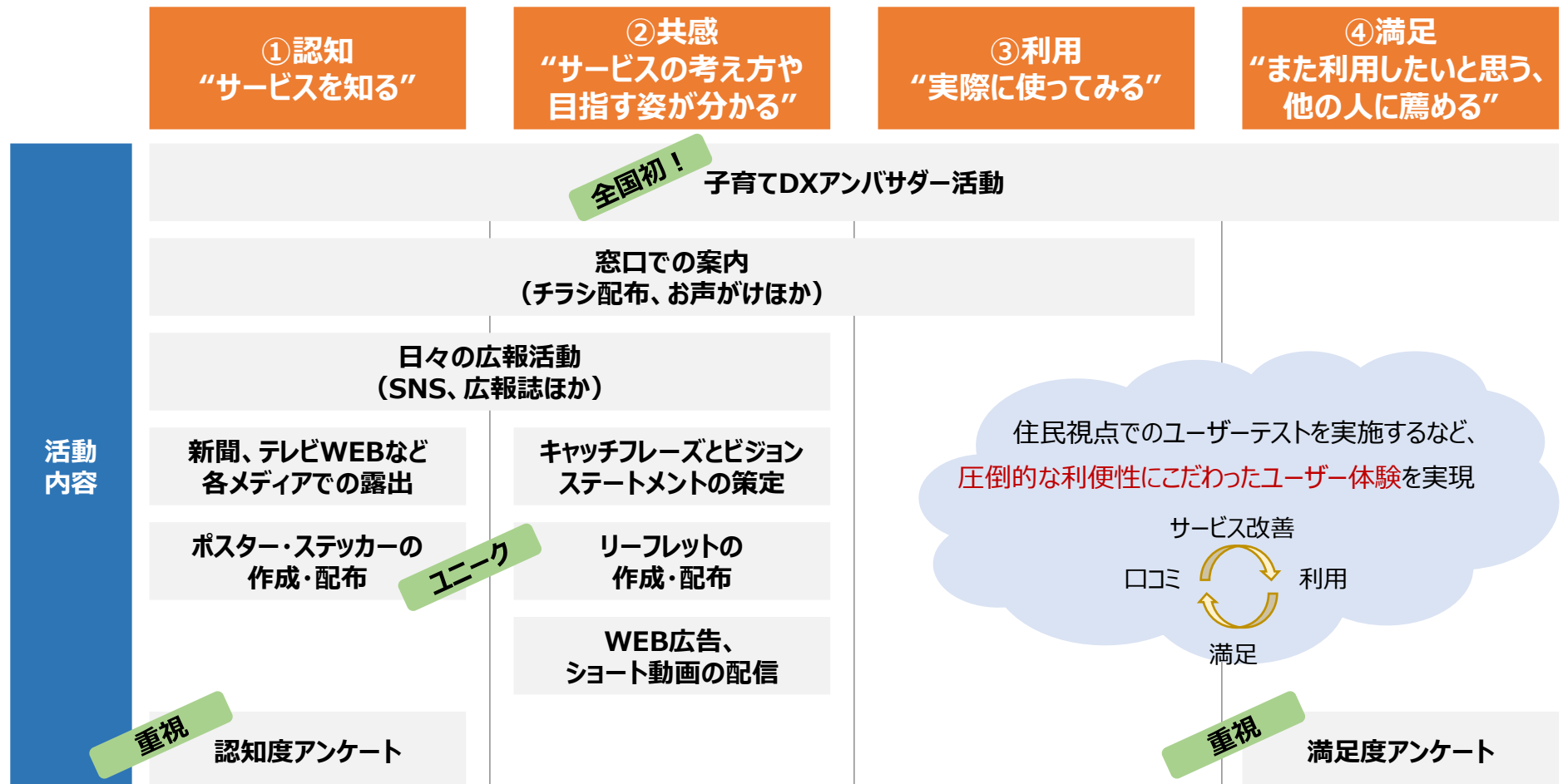


<改善活動の概要>

実施対象	活動概要
住民	・ 主にフロントヤード側の検証（ユーザテスト） ・ 「利用者目線で見えて、本サービスが使いやすいか」をコメント ➢ ① ツールの反応がいいか（早いか、スムーズか） ➢ ② 表現がわかりやすいか、見やすいか ➢ ③ 操作しやすいか、情報が探しやすいか
職員	・ 主にバックヤード側の検証（運用テスト） ・ 「サービス導入後、業務が回るか」をコメント ➢ ① 設計した体験の流れで業務が回るか（課題はないか） ➢ ② 新たな業務の流れにない、業務パターンはあるか ➢ ③ 住民目線で見たとときに良いサービスか

住民とのコミュニケーションの強化に向けた活動の全体像

- 明和町では、住民にサービスを使ってもらうため、①認知、②共感、③利用、④満足の考え方にに基づき、様々な施策に取り組んできた



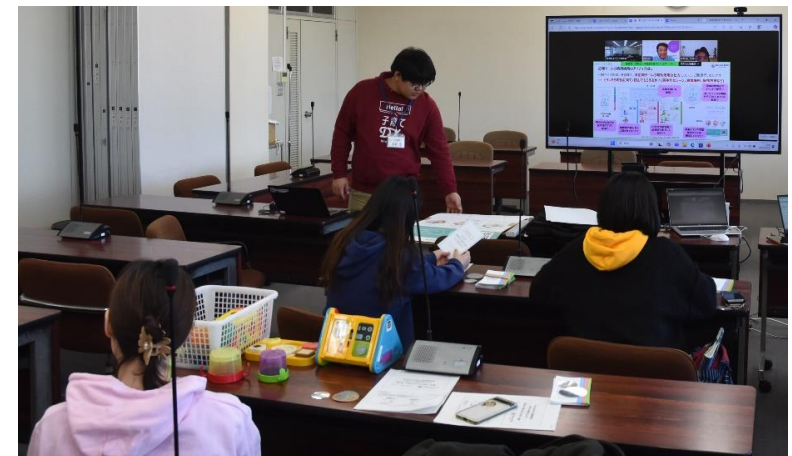
子育てDXアンバサダー活動

- 明和町では、4名の住民に全国で初めて、「子育てDXアンバサダー」を任命。本サービスの周知や、改善活動に協力いただいている
- 明和町は、「子育てDXアンバサダー」を起点に、役場主導ではなく町民と共に、みんなで「明和町子育てDX」を推進する



子育てDXアンバサダーの役割・取組

- アンバサダーは、明和町と町民とのいわば“架け橋”であり、**町民に向けたサービスの認知、および利用の促進**を行う。併せて、メディア対応やSNS等を活用した情報発信の役割も担う
- また、**サービスに対する定期的な助言を行い、サービスブラッシュアップにも貢献**する。将来的には、町とともに今後必要となる行政サービスの検討を行う
- 本年度は12月と2月に庁舎にて「**子育てDXアンバサダー会議**」を実施し、今後の活動についての議論や、広報施策のアイデア出しなどを行った



「キャッチフレーズ」と「ビジョンステートメント」

- ・ 町民と共に、みんなで「子育てDX」を推進する（町民の“自分ごと化”を図る）ため、**キャッチフレーズと、ビジョンステートメント**を策定した
- ・ 明和町は、キャッチフレーズや、ビジョンステートメントを通じ、**町民と行政が同じ目線で、互いに信用・信頼できるフラットな関係を構築していきたい**

<キャッチフレーズ>

キャッチフレーズ

”みんなでつくる、あったかい未来”



住民の皆さんと、みんなで一緒に
あったかい未来、次世代役場をつくりたい！



<ビジョンステートメント>

新しい家族ができた人、育てる人、仕事と両立させたい人。

ライフイベントのさまざまなシーンで

ひとりひとりが、もっと快適に

自分らしい時間を大事にすることができたら。

そんな思いから生まれた

「三重県明和町 子育てDX」は

いつでも、どこでも、手軽に

手続き・相談ができる新プロジェクト。

デジタルを生かしながら人と人とながかりあう

あったかいサポートを

どんどん進化させていきます。

明和町で暮らす人たちが

役場で働く人たちも力をあわせて

幸せがずっと続いていく、あったかい未来を

みんなで一緒につくっていききたい。

それが私たちの願いです。

広報ツールの作成、配布

- 明和町では、本サービスを住民に広く認知、共感を促すため、ポスターやリーフレットといった広報ツールを作成し、子育て世代が集まりやすい場に設置している

<広報ツールの一例>

<設置後の様子>



←ポスター



↑ステッカー

↓リーフレット



↑子育て支援センター（おひさまひろば）



↑明和町役場



↑明和町図書館

サービスの入口となる「デジタル申請ポータル」の構築

- 明和町では、本サービスのデジタル申請ポータルを自治体のホームページとは別で構築することで、**サービスの導線を1つに集約した**
- デジタル申請ポータルにより、町民は**サービスの全体像を直感的に理解**できる。また、デジタル申請へのシームレスな誘導も可能であるため、**子育て世代のデジタル移行を強力に推進**できる



<https://kosodate.co/>

WEB広告の実施

- 明和町では広報ツールの物理的な設置・配布に加え、明和町公式LINE、Instagram、保育園アプリ（HOIC、KODOMON）、Youtube等でWEB広告の配信も行い、子育て世代のサービス認知や共感を獲得している

<WEB広告の一例>

明和町の子育て世代の皆さん！

子育てに関する手続き・相談が
ラクラク！スムーズ！カンタンに！



子育てに関する手続き・相談が
ラクラク！スムーズ！カンタンに！

kosodate.co

詳しくはこちらをタップ！

三重県明和町

子育てに関する手続き・相談が
ラクラク！スムーズ！カンタンに！

Hello!
子育て
DX
Mie-Meiwa

swipe

POINT 1 役場に行かないからラクラク！

ちょっとしたスキマ時間におうちでラクラク手続きができます。

swipe

POINT 2 待たなくていいからスムーズ！

事前の来庁予約で、手続き・相談がスムーズにできます。

予約OK!!

swipe

POINT 3 書かなくていいからカンタン！

マイナンバーカードから自動的に入力、あっという間に手続き完了！

swipe



Hello!
子育て
DX
Mie-Meiwa

明和町子育てDX

子育てに関する手続き・相談が
ラクラク！スムーズ！カンタン！に

kosodate.co

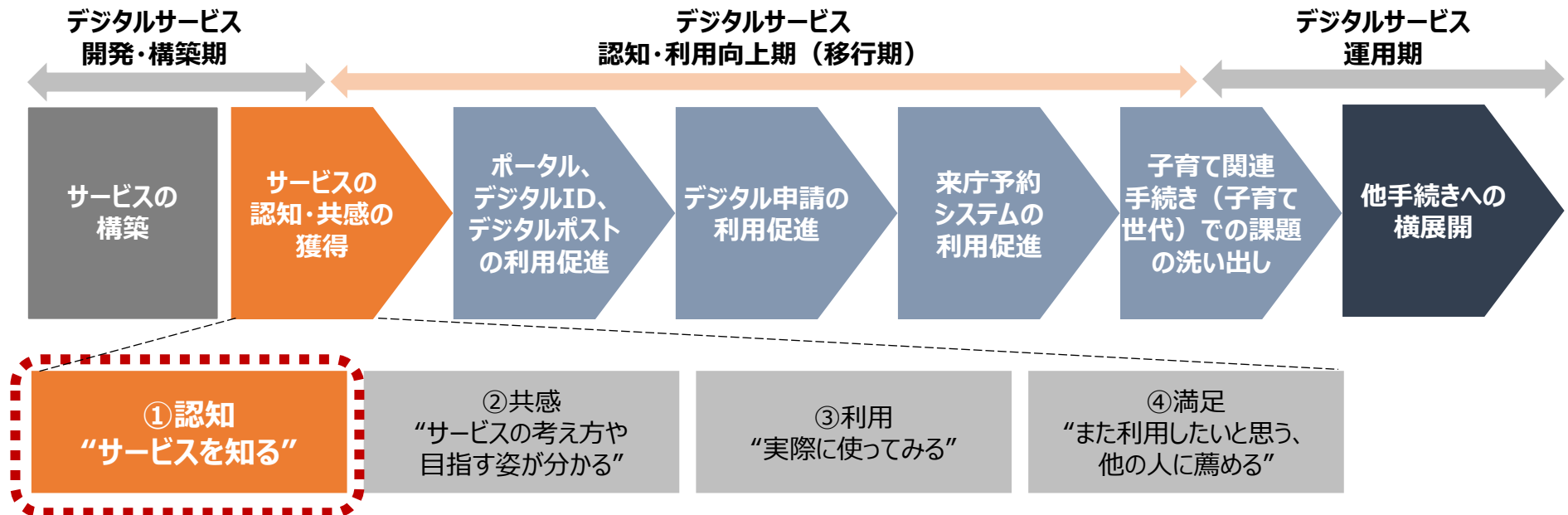
14.効果検証（明和町） 1/3

認知度アンケートの実施

- 現時点での明和町における子育てDXの認知度を測定するため、3/17（月）より「令和6年度 “三重県明和町 子育てDX”に関するアンケート（認知度アンケート）」を実施中
- 昨日3/24（火）時点で、**子育て世代の認知率は7割**と、成果がではじめている

《 明和町子育てDX認知率（2025.3.24時点） 》

認知率 72% (n= 158人)



14.効果検証（明和町） 2/3

モデル事業共通の効果検証指標取得状況

1 手続きあたりの 来庁から手続き完了 までの時間	改革前 閑散期	改革後 閑散期	改革前 繁忙期	改革後 繁忙期
対象手続	転入・転出、出生 届、 転居届	転入・転出、出生 届、 転居届	転入届	転入届
総サンプル数	30	30	10	10
平均待ち時間 (申請書記入～待ち 時間)	180 秒	120 秒	600 秒	480 秒
平均手続時間	1250 秒	950 秒	1200 秒	975 秒

住民 満足度	改革前 閑散期	改革後 閑散期	改革前 繁忙期	改革後 繁忙期	職員 満足度	改革前 閑散期	改革後 閑散期	改革前 繁忙期	改革後 繁忙期
住民満足度 (10点満点)	7.64	8.25	7.78	8.0	職員満足度 (10点満点)	5.21	7.00	5.18	6.6
手続時間 (5点満点)	2.46	2.85	2.67	3.2	処理時間 (5点満点)	3.44	3.94	3.64	3.8
手続の簡便さ (5点満点)	2.54	2.89	2.71	3.6	事務の簡便さ (5点満点)	2.88	2.91	2.36	3.4

14.効果検証（明和町） 3/3

実証開始後の声

町民の声

- ・ 役場に行って手続きするのはやっぱり大変なので、家で子どもを見ながら、申請ができるのは助かる！
- ・ デジタル申請を試してみた感じ、私たちのように今子育てをしている世代だったら大体の人はどう操作すれば良いかわかると思う。
- ・ 先に来庁日時を予約できるので、スケジュールを立てて動きやすい！！
- ・ 手続きごとに何度も同じ内容を書かなくてよかったのは便利！
- ・ 通知が紙じゃなくてスマホに届くからいつでもどこでも確認できて、失くすこともないので管理しやすい。

職員の声

- ・ 申請書の記入がなくなっただけでなく、他窓口への案内のための聞き取りについても効率化されたことで、1 手続につき 5 分ほど手続時間が短縮された。
(住民ほけん課職員)
- ・ 何時に何の手続きで来庁するのか事前にわかって準備ができるのは、こちらとしても案内がしやすいと思う。
(こども課職員)
- ・ 2か月に1度、2000通の文書の封入封緘をするのは凄く時間がかかる。デジタル通知で一括で送付できるようになるのは非常に助かる！
(児童手当担当職員)
- ・ 記載台が 1 台なくなっただけで、「ここってこんなに広がったっけ？」と驚いた。例えば、ここに町のジオラマを置いたりとか、色々な事に活用できそう。
(小学校区編成推進室職員)

15. 主なKPI達成状況（明和町）

KPI	改革前	本年度	目標	達成に向けた取組	
				本年度の取組	次年度以降の取組
来庁人数の削減	平均112人 (R6.9.30～ R6.10.30時 点) (0%削減)	平均103人 (R7.2.1～ R7.3.1時点) (8.1%削 減)	20%削減 (R8末)	役場内に人流センサーを配置し、改革前と改革後の来庁者数を計測	デジタル申請をより推進し、来庁者数の削減を図る
デジタル申請率	0% (R5.4.1時 点)	24.5% (R7.2.28時 点)	80% (R8末)	デジタル申請の実装、デジタル申請ポータル の作成、デジタル申請の利用を促進する広報 活動の実施	本年度と同様の取組に加え、デジタル申請の ブラッシュアップおよび横展開の実施
予約者の 窓口待ち時間	-	86秒/件	1分/件 (R8末)	来庁予約システムの実装	利用の促進および明和町における最適な 予約の仕組みの検討
記載台の数	1台 (R5.4月時 点)	0台 (R6.10.30 時点)	0台 (R6末)	書かない窓口実装により、記載台の撤去	横展開による他課での申請書のペーパレス化 の検討

16.費用対効果の検証（明和町・1万～5万人モデル）

- 本実証では、将来的な“全手続きのデジタル完結”をもくろみ、まずはデジタル感度の高い子育て世代に限定、かつ、デジタル完結で、新たな子育て関連サービスを構築してきた。その特性ゆえに、本サービスはソリューション導入後、すぐに費用削減効果が見込めるものではない
- 特にデジタルサービス開発・構築期は、サービスの認知・利用が低く、人件費や郵送費は改革前と変動がないため費用削減効果は低い。またデジタルサービス認知・利用向上期は、導入コストや一部郵送費が削減される一方で、業務移行に伴う二重作業等で人件費は上昇するため、費用削減効果は限定的である
- 2年目以降、デジタルサービスの認知・利用が大幅に向上すると、子育て・こども関連以外にも対象手続きを拡大することができ、窓口業務など庁内業務は大幅に削減される。結果、人件費や郵送費が低下し、大きな費用削減効果が見込める

【1年目】

デジタルサービス 開発・構築期	職員人件費の削減額 = <u>67.06万円</u> ※ ≒ 1,950円/時 × (3055件×6.75分)	+	郵送費の削減額 = <u>39.2万円</u> ※ ≒ 110円 × 3567通	—	ツール導入・運用経費 = <u>1,732.1万円</u>	=	費用削減効果 ▲1625.84万円
	導入経費については、単費での導入の場合の試算。国費（新地創交付金等）や地財措置（デジタル活用推進事業債等）は考慮していない						

【2年目以降】

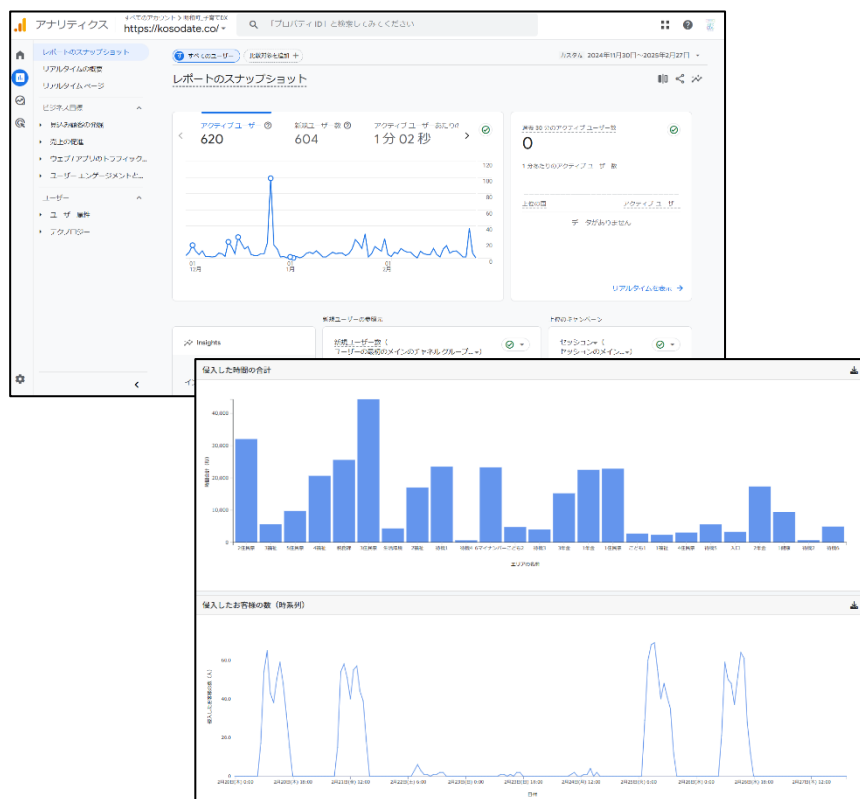
デジタルサービス 認知・利用 向上期（移行期）	職員人件費の削減額 = <u>129.07万円</u> ※ ≒ 1,950円/時 × (3055件×13分)	+	郵送費の削減額 = <u>78.5万円</u> ※ ≒ 110円 × 7133通	—	ツール運用経費 = <u>595.6万円</u>	=	費用削減効果 ▲388.03万円
デジタルサービス 運用期 ①（R8末） （認知・利用向上後） 教育課手続へ 横展開した場合	職員人件費の削減額 = <u>297.9万円</u> ※ ≒ 1950円/時 × (6110件 × 15分)	+	郵送費の削減額 = <u>179.3万円</u> ※ = 110円 × 16300通	—	ツール運用経費 = <u>595.6万円</u>	=	費用削減効果 ▲118.6万円
デジタルサービス 運用期 ② （認知・利用向上後） 対象を90手続まで 増加させた場合 *手続規模は同程度とする	職員人件費の削減額 = <u>744.66万円</u> ※ ≒ 1950円/時 × (15275件 × 15分)	+	郵送費の削減額 = <u>448.36万円</u> ※ = 110円 × 40760通	—	ツール運用経費 = <u>634.6万円</u>	=	費用削減効果 558.42万円
KPI達成後についても試算。また、2年目以降は業務の熟度が上がることや、さらに削減される業務時間が増える可能性もあり							

17. データ分析による改善活動（明和町） 1/2

データの可視化

- 明和町では、利用している各ツールからログデータを取得し、ダッシュボードで可視化している
- 可視化されたデータを週次でモニタリングしながら、「課題の洗い出し」「施策の立案」「実行」「データの確認」のサイクルを回している（アクションとデータ/結果の紐づけの実施）

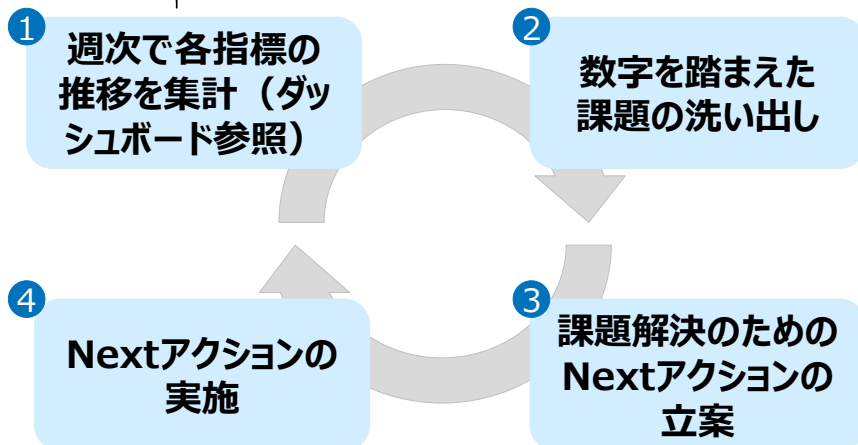
＜ダッシュボードの一例＞



＜データを踏まえた改善サイクルの構築＞

週次 モニタリング 項目

- デジタル申請件数、デジタル申請率
- xIDアプリインストール数
- 来庁予約数
- 手続きナビ、子育てDXポータルへのアクセス数とユーザー数



17. データ分析による改善活動（明和町） 2/2

データ分析による広報施策の効果検証

- 広報施策の効果検証を行うため、サービスの入口となる“デジタル申請ポータルを表示回数”と“広報施策”との紐づけを行った
- 特に明和町においては、公式LINEでの広報後にアクティブユーザーが累計2000人を突破し、広報媒体として効果的であることが分かった

<子育てDXデジタル申請ポータルの表示回数と広報施策の関係（24年12月1日～25年3月18日）>



18.改革の効果・さらなる業務改善の検討（明和町） 1/2

改革による効果

- 住民の体験起点でサービスを構築したことで、誰でも使いやすく、直感的に分かりやすいサービスを構築できた。また、住民視点で必要な機能を検討できたため、サービスにおける住民の手続きの手数や時間が削減され、既存の紙での手続きよりも圧倒的に便利な手続きに改善することができた。
- 住民の体験起点のアーキテクチャへ転換を図ったことで、町にとって最適なツールを導入できた。また、サービス改善サイクルを構築したことで、ユーザーテスト・運用テストを通じた住民・職員から意見収集、意見に基づく業務フローの修正、ツールの改善が可能となり、より一層、住民に寄り添ったデジタルサービスを構築できた。さらに、改善サイクルを回すための方法や体制の確立、要所の把握ができたため、今後、他手続きでデジタル完結を検討（横展開）する際も活用が可能となった。
- デジタルID、デジタルポストを導入したことで、認証方法の統一や、自治体と住民のデジタル上での新たな接点が構築された。住民は手間のかかる本人確認を安全性を担保した上でスマートフォン1つで実施できるほか、場所や時間を問わず、自治体から通知を受け取ることができる。一方、自治体は莫大な郵送コストを削減できるとともに、通知の送付履歴や開封の有無が一元的に把握できる等、情報管理が容易になった。また、今後の“全手続きデジタル完結”に向けた横展開も容易になった。
- デジタル申請ポータルを構築したことで、子育て世代が「どの手続きを」「どのタイミングで」実施すれば良いのか、直感的に理解できるようになった。また、ポータルが“本サービスへの入口”となることで、デジタル申請へのシームレスな誘導が可能となり、窓口来庁者数が減少して職員の業務負担が軽減された。

18.改革の効果・さらなる業務改善の検討（明和町） 2 / 3

改革による効果

- 来庁予約システムの導入で、**待機時間0分での窓口対応を実現した**。SMSでの呼出機能をカスタマイズしたことで、住民は**スマートフォン1つで予約⇒チェックイン⇒呼出まで完結**できる。また、住民は**事前にいつ、どのくらいの時間、どの窓口で手続きをするのか把握**できるようになった。職員は**住民のニーズを事前に把握・準備**をした上で**窓口対応ができる**ようになった。
- 人流センサーを導入したことで**週次、日次、時間毎の大まかな来庁者数を把握**できるようになった。どの曜日・時間帯でどの程度来庁があったかを分析できるため、**職員配置の工夫が可能**になった。
- 書かない窓口の導入で、**住民の申請書類の記入が大幅に削減**されるとともに、**窓口での手続時間も削減**された。
- 子育てDXアンバサダーを任命したことで、**住民に真に届く広報施策の立案が可能**となり、**今まで接点を持てなかった住民層に対しても、自治体の取り組みを周知**することができた。また、自治体ではできない住民同士の口コミや、公式アカウント以外でのSNS発信といった**“日常的な広報”も可能**となった。
- ポスター、リーフレット、SNS、Web広告といった多様な広報施策を実施したことで、住民の本改革に対する**認知や共感を獲得し、住民の行動変容につなげるきっかけを提供**することができた。

18.改革の効果・さらなる業務改善の検討（明和町） 3 / 3

更なる業務改善の検討

- 役場からの郵送通知物・各種広報ツール・各種広告ごとにユニークなQRコードを発行してアクセス解析を行い、デジタルID・デジタルポスの登録促進やデジタル申請ポータルへのアクセス促進の更なる効率化に向けた施策を検討する
- ダッシュボード等から役場への相談内容を分析し、来庁予約システムの利用促進に向けて、相談内容を具体的にイメージできるような広報施策を検討する
- 子育て領域のDX推進による具体的な削減効果などを分析し、全部署へのデジタルID・デジタルポスを活用した処分通知の作成・配信などの研修会を開催する
- 子育てDXアンバサダーの横展開として、全世代に向けた「デジタルアンバサダー」への昇華を検討する
- 住民の体験起点のサービスデザイン・サービス改善サイクル・ユーザーテストなど、UXデザインに関する研修会を開催する

19.今年度の取組における課題（明和町） 1/6

体験設計上の課題 1/2 ～制度・連携関連～

- 本実証における対象手続（18手続）のうち、9手続については、デジタル完結を実現した一方で、**法制度や外部機関との連携がボトルネック**となり、9手続はできていない（デジタル完結率：50%）



19.今年度の取組における課題（明和町） 2/6

体験設計上の課題 2/2 ～ベンダー関連～

- デジタル完結できていても、他システムとの連携ができない等のサービスベンダー側の課題によって、住民の体験に負の影響が出ているものがある

<根本的な課題>	<起きている問題>	<直面している具体的な事象（負の影響）>
他システムとの連携を想定していない（データ含め）	基幹システムや他ツールとの連携ができない	- デジタル申請のデータを手入力で基幹システムに転記 - 処分通知の送付対象者リストを作成の上、ツールに取込み送信
	認証や通知の方法が複数存在	手続きによって町からの通知方法がバラバラ ➢ 窓口予約はSMS、デジタル申請はメール、通知文書はデジタルポスト
	入力内容を引き継がない（デジタル申請）	連続した手続でも、他のフォームで一度入力した情報（子どもの情報など）を再度入力しなければならない
各ベンダー独自の仕様が存在	レイアウト、背景色、フォントを修正できない	- 自治体のページなのにベンダーの企業キャラやロゴが外せない - 各ツールでレイアウトや背景色などが規定、かつ変更できないため、“トンマナ”が統一できない

データ分析上の課題

- サービスベンダーは、サービスの開発・販売・展開に注力していることや、人的リソースに制限がある等の理由から、“**取得したデータを利活用の上、改善サイクルを回す**”という思想や、アクションまで至っていないと思料
- 上記の様な構造的な課題が起因して、**データの連携や費用の面で自治体側に負の影響**を与えている

<サービスベンダーの構造的な課題（仮説）>

<直面している具体的な事象（負の影響）>

自社サービスの開発・販売・展開にフォーカス

- “個々のサービス”にフォーカスしているため、基本機能として、データの取得や可視化、分析まで想定していない（ツール導入がゴール）
- 行政サービス全体の中で、自社サービスをいかに最適化するか（体験・システム・データの観点）の視点が乏しい

事業規模が小さく、リソースに制限

- データ分析を実施しようにも、サービスを走らせることに精一杯で手が回らない（やり切れない）
- リソース（人、モノ、カネ）が不足しているため、データ分析に関わる追加要望（改修・データの追加出力など）を受けようにも受けられない

データの取得・可視化機能がない

※一部のサービスは存在

- そもそも**仕様外でデータの取得**ができない（別途、大規模な改修が発生）
- データの一括ダウンロードができず、**都度手動で取得**

外部連携ができない

- ダッシュボードツールへの**ログデータの連携がすべて手動**
- ベンダー独自のダッシュボードも外部連携できないため、**ダッシュボードが複数存在**（別途、手動でダウンロードの上、統合）

ログデータの取得に追加費用が発生

- 通常の導入・運用費用に追加して、**データ取得のためだけに別途費用が発生**

データ分析の課題解決のために

- データ分析上の障壁を打破するため、例えば、「ログデータや業務データを取得・連携できる」などのデータ分析に関わる項目をサービスベンダーの選定基準や要件として国が定め、自治体の調達に一定の影響を与えることが考えられる

＜解決の方向性（イメージ）＞

【サービスベンダーの選定基準・要件の策定（総務省主体）】

- データ分析に関わる項目をサービスベンダーの選定基準や要件として「自治体フロントヤード改革に係る手順書」に記載する

自治体フロントヤード改革に係る手順書 目次案

1. 背景・取組意義	4
1. 1. 国の動向・現状	4
1. 1. 1 自治体フロントヤード改革の経緯	4
1. 2. 改革の必要性・メリット	4
1. 2. 1 自治体フロントヤード改革の必要性	4
1. 2. 2 自治体フロントヤード改革のメリット	4
1. 3. 全国の取組状況	4
1. 4. 手順書の目的・構成	4
1. 4. 1 手順書の目的	4
1. 4. 2 手順書の構成	4
1. 4. 3 手順書が対象とする取組	4
2. 改革の進め方	4
2. 1. 改革の全体像	4
2. 2. 進め方のポイント	4
3. 改革の準備	4
3. 1. 全体方針への自治体フロントヤード改革の明記	4
3. 2. 全庁的 DX 推進体制の整備	4
3. 3. 自治体フロントヤード改革プロジェクトチームの設置	4
3. 4. 目指す姿の設定からロードマップ作成までの流れ	4
3. 5. 目指す姿の設定	5
3. 6. 現状分析	5
3. 6. 1 現状分析	5
3. 6. 2 課題抽出・整理	5
3. 7. 取組・手続の選定	5
3. 7. 1 課題解決に向けた取組の選定	5
3. 7. 2 改革を行う手続きの選定	5

【自治体窓口DXSaaSの要件の改定（デジタル庁と連携）】

- デジタル庁主体で推進している「自治体窓口DXSaaS」の要件にデータ分析に関わる項目を追加
 - 自治体窓口DXSaaSの要件に今回のフロントヤード改革で得た知見を集約・反映させることで、各自治体に対し国としての方向性を示す

デジタル庁

ホーム 一般の方 行政・事業者の方 | プレスルーム Global Site 🔍 検索 ☰ メニュー

[ホーム](#) > [取組](#) > [自治体窓口DX「書かないワンストップ窓口」](#) > 自治体窓口DXSaaS

自治体窓口DXSaaS

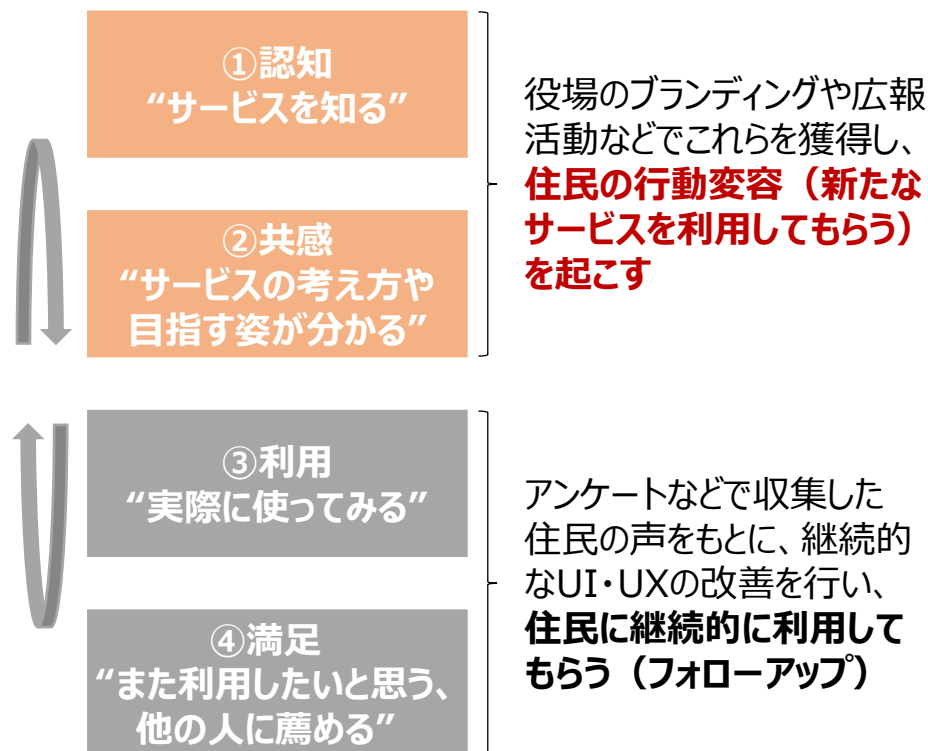
自治体窓口DXSaaSは、自治体窓口DXを推進しやすくなるための機能をSaaSとして提供することで、地方自治体における「書かないワンストップ窓口」の実現を支援します。また、複数事業者がガバメントクラウド上に構築した自治体窓口DXSaaSを提供しており、各地方自治体が目指す窓口の姿（ゴール）に合わせて選択して利用できます。

地方自治体が窓口DXに少しでも取り組みやすくなることを目指した取組です。

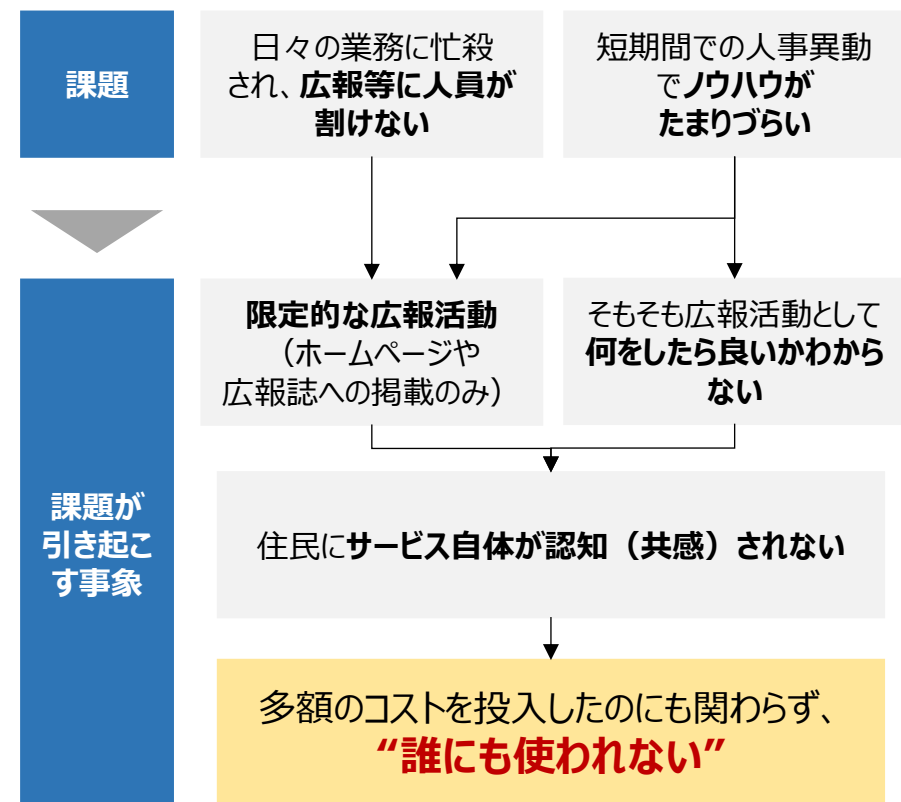
住民利用に向けた課題

- 新たなサービスを住民に利用してもらうためには、**住民に対するブランディング（役場イメージの変革）や広報活動が必要**であるものの、**役場ではこれらの活動の経験やノウハウが不足**しているためうまく活動できず、“サービスは構築したが、結局、誰にも使われない”という状況が多発している

<住民利用に向けた考え方>



<「認知」・「共感」獲得に向けた課題>

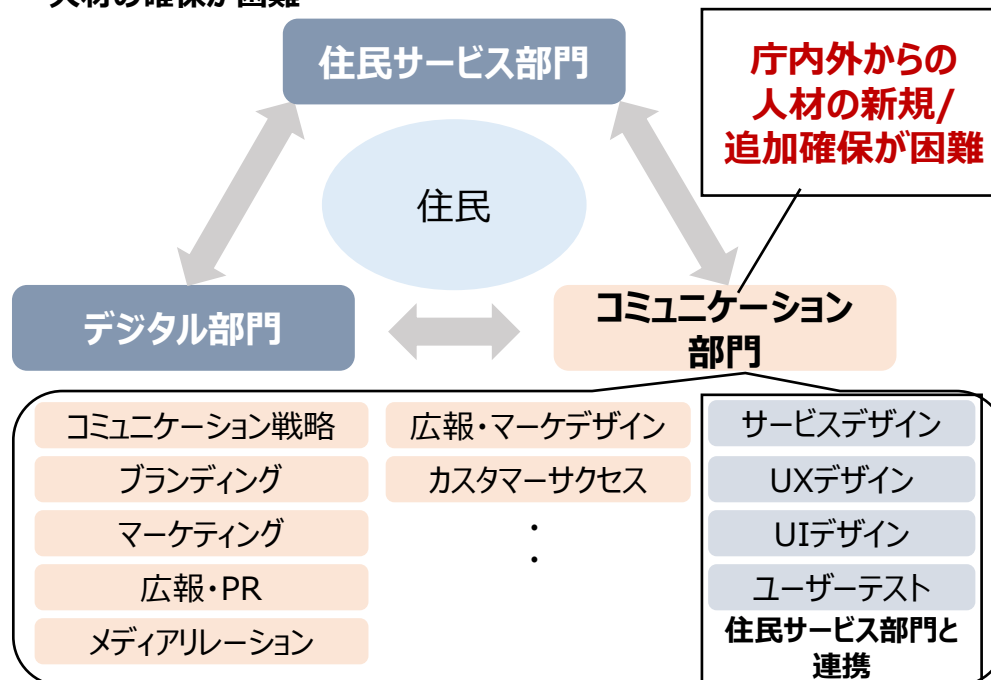


住民にサービスを使ってもらうために

- 各自治体にとって、“広報関連に精通した人材の新規確保”や、“役場の組織体制の大幅な変更（配置転換をなくす等）”は難易度が高いものの、例えば、**民間の広報会社とうまく連携することで、自治体における広報（住民とのコミュニケーション）機能を補完することができ、ノウハウ蓄積も図っていける**と考える
- 国として、上記の様な**枠組みを後押し**できるような**仕組みの整備**をしてほしい

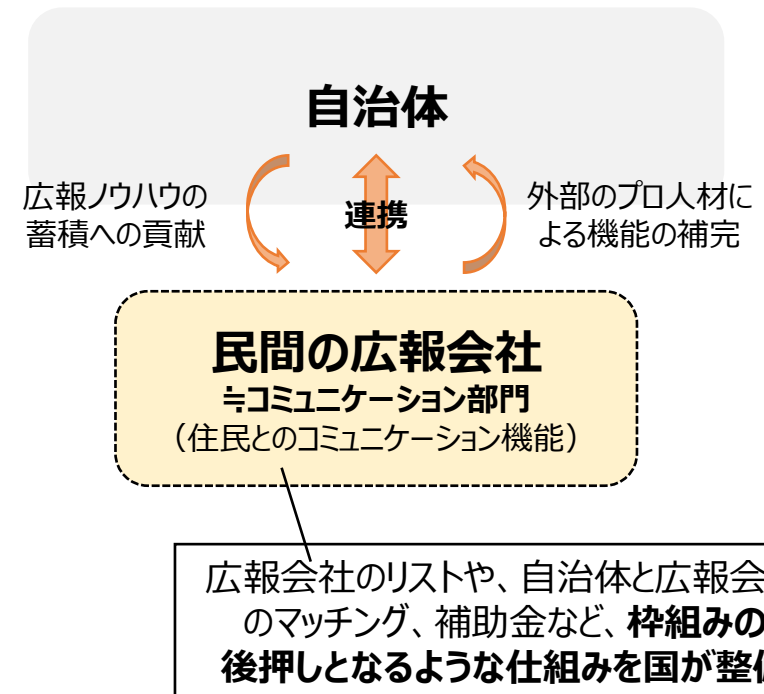
<自治体DXの推進体制と体制構築に向けた課題>

- 住民中心の自治体DXを推進するためには、「住民」を中心に添えた上で、「住民サービス部門」、「デジタル部門」、「コミュニケーション部門」が相互に連携できるような体制の構築が必要である
- しかし、コミュニケーション部門は、役割が多岐に渡り専門性が高いため、人材の確保が困難



<解決の方向性>

- 住民とのコミュニケーション部門/機能を自治体の中に設けるのではなく、**外（民間の広報会社）と連携して機能を補完**する（庁外から持ってくる）



20.今後の見通し（明和町） 1/2

自治体DXを加速的に推進していくために

- 自治体DXを考える際、業務面やシステム面での検討はよくなされる一方で、**それを利用してもらうための“住民や職員のマインド面での変革”**は、検討の観点として抜けがち
- 「役場の手続きがデジタルでもできる」といったブランディングや、行政デジタルサービスへの信用の醸成など、**住民とのコミュニケーション戦略をきちんと立案/遂行することで、住民の行動変容につながり、住民・職員双方がDXの恩恵を享受できる**
- 特に移行期の活動は住民への浸透に時間を要するため、**各自治体が長期的な視点で活動ができれば、国として仕組みを整備してほしい**

理想の姿

- デジタルを活用した住民中心のサービス
- 効率的な業務オペレーション
- 住民との双方向のコミュニケーション

移行期

- 来庁前提の業務やシステムの移行・刷新

・住民/職員の“常識”の変革

- 「役所手続きは来庁して行うもの」から「デジタルでもできるもの」へ
- 「既存体制/リソース前提での行政サービス維持（現状維持）」から「**少人数でもサービスを更に向上させる（変革）**」へ

現在の姿

- 来庁前提の手続き/システム
- 非効率な業務オペレーション

- 住民へ一方通行で情報が伝達される広報

- 自治体DXの観点として抜けがち**
- 役場に対するイメージの刷新（ブランディング）や行政デジタルサービスへの信用など、**長期的な視点（複数年度）での取組が必要**

20.今後の見通し（明和町） 2/2

【ご参考】移行期における取組事例

- ・ マーケティング等を実施することで“**信頼性と利便性が高く、習慣化された既存手法**”から“**新たな手法**”へユーザーを移行させた好事例を下記に示す
- ・ 行政サービスも、特に既存手法からの移行期においては、**住民とのコミュニケーション戦略が重要になるのではない**か

<既存手法からユーザーを移行させた好事例（電子決済サービスA）>

- ・ キャッシュレス黎明期（18年10月）にサービスを開始したサービスAは、**競合と比較して後発にもかかわらず、スマホ決済の第一想起を獲得し、24年時点で6,700万人のユーザーを抱える**
- ・ マーケティングに多額の費用を投じることで、誰もサービスAを知らないという状態から「サービスAはお得」といった認知や、初期ユーザーを獲得
- ・ 上記に加え、サービスAアプリは毎週のように**UIUXの改善や、新機能をリリース**して、ユーザーの新たな決済体験ができる環境も整備

**100億円あげちゃう
キャンペーン**

サービスAで支払ったら、**20%戻ってくる！**

「**信頼性と利便性が高い貨幣で支払う**」という習慣化された手法を、
「**スマホのキャッシュレスで支払う**」という新たな手法に**マーケティング
やUIUXの改善等を通じて移行**させた

<行政サービスのへの置き換え>

「行政手続きは役所の窓口です」という前提
に基づいた**信頼性と利便性が高い
既存の行政サービス**

移行

役場のブランディング
（イメージ刷新）

行政デジタルサービス
に対する信用の醸成

UI・UXの徹底的な
改善

利用に向けた
マーケティング
/コミュニケーション戦略

**役場に行かなくても、いつでも・どこでもできる
デジタル完結での行政サービス**