

## 資料 2

# デジタル田園都市国家構想交付金事業 (令和5年度) の効果検証について

### 「地方創生推進タイプ」

#### ① 新たな人の流れ創出プロジェクト

総合戦略	基本目標 1 訪れたいまち
との関連性	関連施策 1_ I・J・U “移住天国霧島” 魅力倍増計画

### 「デジタル実装タイプ」

#### ② 窓口受付支援システム事業

総合戦略	基本目標 2 住み続けたいまち
との関連性	関連施策 7_ デジタル・トランスフォーメーション (DX) の推進

#### ③ AI 活用型オンデマンドバス運行事業

総合戦略	基本目標 2 住み続けたいまち
との関連性	関連施策 5_ 公共交通の見直し等による生活利便性の向上と地域間連携の推進

# 令和5年度 デジタル田園都市国家構想交付金活用事業 効果検証シート

事業名	①新たな人の流れ創出プロジェクト
担当部局課名	企画部地域政策課

## 1. 事業概要等

事業を企画した目的及び事業の概要	<p><b>本事業の目的</b> 地方移住に関心のある都市住民等に対して、移住PR、移住体験ツアー、移住イベント等への参加を通じて霧島のもつ多様な魅力を情報発信し、移住・定住者の拡大を図るための新たな取組や相談体制の充実に努める。また、移住・定住に至らないものの、特定の地域に継続的に多様な形で関わる「関係人口」の創出・拡大に向けた取組を推進する。</p> <p><b>令和5年度の事業概要</b> 移住PRでは、市ホームページ、移住・交流推進機構が運営する移住ポータルサイト「ニッポン移住・交流ナビ」移住者向けのウェブサイト、首都圏で移住に興味がある方へWEB広告の活用など本市の移住者支援制度の情報発信による取組を行った。</p> <p>本市へ実際に移住した方との交流と農作業体験などを取り入れた2泊3日の移住体験ツアーや令和5年度から取り入れた移住希望者の個別の要望に応じた企画内容による短期間のオーダーメイド型移住ツアーを通じて、移住後の生活のイメージを深めていただく取組を実施した。</p> <p>また、本市の魅力や移住者支援制度の情報提供を行うため、東京・大阪で開催された「ふるさと回帰フェア」等の移住イベント等へ参加し、対面による移住相談会を行ったほか、オンラインの移住相談会を定例的に毎月開催することで、移住希望者の相談の機会を増やし、オーダーメイド型移住ツアーの参加に導く流れを作った。</p>				
	交付額	494,694 円	交付対象事業費	989,388 円	
	事業始期年月	令和5年4月1日	事業終期年月	令和6年3月31日	
	霧島市ふるさと創生総合戦略との関係	基本目標	I 訪れたいまち		
関連施策		I-① I・J・U “移住天国霧島”魅力倍増計画			

## 2. 本事業における重要業績評価指標（KPI）

設定した目標値の根拠	<p>【KPI③】移住プロモーション活動による相談件数 ・移住プロモーション活動による相談件数の増加は、移住PR事業の継続的な取組の進捗状況を表し、事業成果を図ることができる指標である。</p> <p>※【KPI①】市町村の相談窓口を通じた県外からの移住者数、【KPI②】県内に安定した地域おこし協力隊員数は、県の設定のため省略</p>					
指標	達成状況	R 3 実績値	R 4 実績値	R 5 実績値	目標値	
KPI① 市町村の相談窓口を通じた県外からの移住者数		<b>鹿児島県のKPI</b>				
KPI② 県内に安定した地域おこし協力隊員数						
KPI③ 移住プロモーション活動による相談件数（件/年）	未達成	743	748	726	800	

### 3. 本事業の地方創生への効果

事業効果
地方創生に相当程度効果があった

#### 【凡例：選択肢】

①	地方創生に非常に効果的であった	例：全てのKPIが目標値を達成するなど、大いに成果が得られたとみなせる場合
②	地方創生に相当程度効果があった	例：一部のKPIが目標値に達しなかったものの、概ね成果が得られたとみなせる場合
③	地方創生に効果があった	例：KPI達成状況は芳しくなかったものの、事業開始前よりも取組が前進・改善したとみなせる場合
④	地方創生に対して効果がなかった	例：KPIの実績値が開始前よりも悪化した、もしくは取組としても前進・改善したとは言い難いような場合

### 4. 実績値を踏まえた今後の事業展開の方針

今後の事業展開の方針	対象事業が総合戦略の推進に及ぼした影響及び今後の事業展開方針の理由
③事業の発展	<p>KPI③の移住プロモーション活動による相談件数は、目標値に達しなかったものの、令和5年度は726件、移住者数としては、90世帯236人であった。</p> <p>取組としては、移住者支援制度の情報発信では、移住希望者向けに市ホームページや移住向けのウェブサイトへの掲載、WEB広告の活用を図った。</p> <p>移住体験ツアーやオーダーメイド型移住ツアーでは、霧島の持つ自然や歴史といった資源だけでなく、実際に移住した方との交流を行うことで、移住希望者へ移住後本市での生活のイメージを深めていただいたり、将来的な移住定住の促進に繋げることができ、移住体験ツアーは4組5人、オーダーメイド型移住ツアーは6組11人に対応した。</p> <p>移住イベント等への参加では、県外等の年6回の移住イベントでの相談会やオンライン移住相談会において、87組118人への相談を通じ本市の魅力をPRすることにより、1組1人が本市へ移住された。</p> <p>このような先輩移住者の活用や移住イベントへの参加などの取組により、空港立地による都市部へのアクセスの優位性、自然を身近に感じられる環境、光ブロードバンド環境の整備によるインターネット環境の充実などによる本市の魅力を幅広くPRすることができ、移住定住の促進や「関係人口」の創出・拡大に向けた取組を推進できた。</p> <p>今後については、これまでの取組を継続しつつ、移住者目線による本市の魅力発信を強化するとともに、移住者との連携を図りながら、本市の強みを生かした移住体験ツアーの開催、気軽に参加しやすいオンラインの相談会にするなど効果的な事業の推進に努めたい。</p>

#### 【凡例：選択肢】

①	事業の継続（計画通りに事業を継続する）
②	事業の発展（事業が効果的であったことから取組の追加等更に発展させる）
③	事業の改善（事業の効果が不十分であったことから見直し（改善）を行う（または、行った））
④	事業の中止（継続的な事業実施を予定していたが中止する（または、した））
⑤	事業の終了（当初予定通り事業を終了する（または、した））

### 5. 事業成果向上に向けた課題等

<p>本市の移住者支援制度の情報発信では、市ホームページや移住向けのウェブサイトに掲載しているものの、移住希望者は掲載情報に気付いてもらえないことや欲しい情報に辿り着けないケースなどもあることから、WEB広告の活用、移住者支援制度へダイレクトに遷移させるための取組を行うため、ORコードを活用した他課との連携、SNSによる情報の拡散を図ることを検討している。</p> <p>また、オンライン移住相談会では、毎月開催の定例化を移住希望者が気軽に参加し相談できる日時に見直し、相談内容により住宅・子育ての担当課職員等と連携を図りながら取り組み、相談体制の充実を図りたい。</p>
---

きりしま暮らし大大大満喫ツアー～ちょっとした”非日常”をお届けします～

移住体験ツアー実施日

令和5年度:令和6年3月23日(土曜日)～25日(月曜日)2泊3日

参加者

4組5名

移住体験ツアーについて

地方への移住に興味がある方を対象に「きりしま暮らし大大大満喫ツアー～ちょっとした”非日常”をお届けします～」として、移住者との交流タイムやプチ農業体験など、観光旅行では味わうことができない内容を盛り込んだとてもお得なツアーとして2泊3日で実施しました。



移住体験ツアーの主な行程

- 1日目: 地域おこし協力隊と交流タイム・住まいに関する情報提供・霧島市街地にて交流会
- 2日目: 国宝「霧島神宮」参拝・先輩移住者との交流
- 3日目: 有機農家さんとプチ農業体験・仕事に関する情報提供・地元の物産館でお買い物

参加者の声(アンケート結果より)

- あいにくの天気でしたが、ツアー参加者、スタッフの皆様のホスピタリティに感動して楽しく夢のような3日間を過ごせました。無農薬の自分で収穫した小松菜、おいしかったです。水も食べ物、空気までおいしかったです。温泉は言葉で言い表せないほどの感動でした。でも、一番は皆様との出会いが一番の思い出です。
- 3日間の短い時間で、霧島の魅力を凝縮して見せてくださったこと。一台の車での移動だったので、参加者の皆さん、職員の皆さんとお話しできたことも良かったです。何より、職員の方々の大らかなお人柄に安心してツアーに参加できました！
- 興味あることもないことも、くまなく幅広く霧島を魅せてくれたと思う。(いや、ほんとはまだまだあるんだけどね)満足度が高かったとチェック入れさせてもらったのは、思ったより満足した、という判断です。私は積極的に質問したり声掛けしたりするタイプだからいいけど、なかなか質問できない人もいると思う。そういう人たちの悩みのタネをちゃんと拾いたいですね。
- 3日間で消化するには盛りだくさん過ぎる内容の濃さのために、もう少しゆったりと楽しめたかったです。
- 悪かった点は、特に思い当たりません。
- リアルな声が聞ききれなかったと感じている。今回組んでくれたツアーは、割と成功していたり移住がうまくいっている人たちのもの。その反対側の声もあるといい。

移住体験ツアーの様子

地域おこし協力隊員、先輩移住者との情報交換



農業体験(植え付け・収穫)



就業に関する情報交換



移住体験ツアーを終えて



今回のツアーでは、都会ではできない”霧島での贅沢な非日常”を体験していただき、ありがとうございました。

ツアーがきっかけとなり、本市移住へのイメージが築け、また本市を訪れたいと感じてもらえたら幸いです。

3日間、あいにくの天気でしたが、参加された方同士の情報交換により、交流が図られたことがとても有意義でありました。

お問い合わせ

企画部地域政策課地域活性化グループ  
〒899-4394 鹿児島県霧島市国分中央3-45-1  
電話番号：0995-64-0952

[広告について](#)



バナー広告募集中

霧島市役所 〒899-4394 鹿児島県 霧島市国分中央三丁目45番1号 電話：0995-45-5111 ファクス：0995-47-2522  
開庁時間：午前8時15分から午後5時まで（ただし、土曜日、日曜日、祝日、及び12月29日～1月3日は除く）

施設・部署によっては異なる場合があります。

法人番号：8000020462187 ([法人番号について](#))

# 令和5年度 デジタル田園都市国家構想交付金活用事業 効果検証シート

事業名	②窓口受付支援システム事業
担当部局課名	市民環境部市民課

## 1. 事業概要等

事業を企画した目的及び事業の概要	引越し等の窓口手続きにおいて、繁忙期の待ち時間が最長で90分、平均でも30分を超えることが多く、手続き時間の短縮が課題となっている。そのため、「書かない窓口」のシステム構築を行い、手続きに要する時間を短縮し、住民サービスの向上、庁内滞在時間の短縮と業務効率の向上を図る。 併せて、【連携プログラム】【RPA】を用いて、住記入力業務の効率化と作業時間の短縮を図る。		
交付額	13,513,500 円	交付対象事業費	27,027,000 円
事業始期年月	令和5年7月14日	事業終期年月	令和6年3月31日
霧島市ふるさと創生総合戦略との関係性	基本目標	Ⅱ 住み続けたいまち	
	関連施策	Ⅱ-⑦デジタル・トランスフォーメーション（DX）の推進	

## 2. 本事業における重要業績評価指標（KPI）

設定した目標値の根拠	<p>【KPI①】書かない窓口による異動届の処理件数 本庁市民課のシステム運用状況を確認し着実なシステム運用に努めることで、申請書記入の負担軽減や待ち時間の短縮等が図られるため。</p> <p>【KPI②】手続きナビの閲覧件数 手続きナビを閲覧し事前に必要となる手続きを確認することで、待ち時間の短縮等が図られるため。</p> <p>【KPI③】転出証明書をOCRで読み込んだ件数 転出証明書をOCRで読み込むことで、申請書記入の負担軽減や待ち時間の短縮等が図られるため。</p> <p>【KPI④】転入届の操作に要する時間（平均） 異動で最も時間を要する転入届の受付を、導入したシステムで業務処理を行うことで、手続き時間の短縮が見込まれるため</p> <p>【KPI⑤】転居届の操作に要する時間（平均） 転居届の受付を、導入したシステムで業務処理を行うことで、手続き時間の短縮が見込まれるため</p> <p>【KPI⑥】転出届の操作に要する時間（平均） 転出届の受付を、導入したシステムで業務処理を行うことで、手続き時間の短縮が見込まれるため</p> <p>【KPI⑦】窓口利用者の満足度 利用者アンケート結果の満足度から、システムの導入効果を確認することができるため</p>				
	指標	達成状況	R 5 実績値	目標値	
KPI①	書かない窓口による異動届の処理件数（件）	達成	1,758	1,600	（活動指標）
KPI②	手続きナビの閲覧件数（件）	未達成	0	30	
KPI③	転出証明書をOCRで読み込んだ件数（件）	未達成	321	500	
KPI④	転入届の操作に要する時間（平均）（分）	未達成	11	10	（成果指標）
KPI⑤	転居届の操作に要する時間（平均）（分）	達成	7	9	
KPI⑥	転出届の操作に要する時間（平均）（分）		未計測	8	
KPI⑦	窓口利用者の満足度（ポイント）		未計測	3.5	

### 3. 本事業の地方創生への効果

事業効果
地方創生に効果があった

#### 【凡例：選択肢】

①	地方創生に非常に効果的であった	例：全てのKPIが目標値を達成するなど、大いに成果が得られたとみなせる場合
②	地方創生に相当程度効果があった	例：一部のKPIが目標値に達しなかったものの、概ね成果が得られたとみなせる場合
③	地方創生に効果があった	例：KPI達成状況は芳しくなかったものの、事業開始前よりも取組が前進・改善したとみなせる場合
④	地方創生に対して効果がなかった	例：KPIの実績値が開始前よりも悪化した、もしくは取組としても前進・改善したとは言い難いような場合

### 4. 実績値を踏まえた今後の事業展開の方針

今後の事業展開の方針	対象事業が総合戦略の推進に及ぼした影響及び今後の事業展開方針の理由
○利用者アンケートの実施	利用者の満足度や要望が十分把握できておらず、改善に向けた材料が不足しているため、 今後は、アンケートを実施する。
○先進地との意見交換	導入前に先進地視察を行い、システム導入後の改善点などを確認したが、令和6年1月22日に事業が スタートしたこともあり、システムに慣れることに精一杯であった。 定期的にシステムを導入している市町村と意見交換会を行い、改善に努めたい。

#### 【凡例：選択肢】

①	事業の継続（計画通りに事業を継続する）
②	事業の発展（事業が効果的であったことから取組の追加等更に発展させる）
③	事業の改善（事業の効果が不十分であったことから見直し（改善）を行う（または、行った））
④	事業の中止（継続的な事業実施を予定していたが中止する（または、した））
⑤	事業の終了（当初予定通り事業を終了する（または、した））

### 5. 事業成果向上に向けた課題等

<p>ワンストップ窓口を推進し、市民の市役所での滞在時間の減少を目指す。 また、令和7年度は、システムの標準化が行われるため、RPA（業務自動化）の再構築が必要になる。</p> <p>※ワンストップ窓口：異動受付支援システムで入力したデータを他課と連携することで、届出に記入することなく、他課の届出が作成できる仕組み。</p> <p>※システム標準化：住民記録、税務など、全国の自治体共通の事務で利用する情報システムについて、国が定めた標準仕様書に準拠したシステムに移行すること。</p>
--

# 「やさしい窓口」を目指して

手書きの負担を軽減

1月22日スタート

## 異動受付支援システムを導入します



書類に記入する負担を最小限に異動届などが作成できるよう、市民課での住所変更などの手続きに「異動受付支援システム」を導入します。住民票の異動に伴う一部の手続き（国民健康保険や児童手当、子ども医療費など）も住所、氏名、生年月日など一部の項目を印字し、申請書を作成します。（準市民福祉課、各総合支所市民生活課、福山市民サービスセンターは従来通りの手続き）※手続きに必要な物は、従来と変更ありません。

### 異動受付支援システムとは

転入などの住民異動の手続きで、転出証明書の文字をシステムに読み込んだり、届け出内容を職員が聞き取ったりして住民異動届を作成する仕組みです。

### 対象手続き

住所変更（転入、転出、転居）、世帯主変更などの住民異動の届け出

### 手続きの流れ

#### これまで

住民異動届や異動に伴う申請書（印鑑登録証明書や住民票の写しの取得など）それぞれに手書きで住所・氏名などを記入



#### これから

1



転出証明書や在留カードなどを市民課窓口を持参

2



職員が異動受付支援システムに情報を読み込み文字化

3



読み込んだ情報を基に職員が異動届を作成

4



市民がタブレット上で異動届の内容を確認・署名

さらに

### 待ち・呼び出し状況お知らせサービスも開始

来庁前にスマートフォンなどで市民課窓口の待ち人数を調べたり、受け付け後の呼び出し状況を確認したりできるサービスが1月から始まります。詳細は、1月以降に市ホームページをご覧ください。

市民課 ☎(64)0901



# 令和5年度 デジタル田園都市国家構想交付金活用事業 効果検証シート

事業名	③AI活用型オンデマンドバス運行事業
担当部局課名	企画部地域政策課

## 1. 事業概要等

事業を企画した目的及び事業の概要	<p>バス事業者の深刻な運転手不足等に伴い、路線バスの廃止や減便が進む中、運転免許証の返納件数は年々増加傾向にあり、高齢者等の移動手段の確保はますます重要な課題となっている。</p> <p>また、中心市街地は慢性的な渋滞が発生しており、市街地循環バスは30分以上遅延することもあるなど、利用者に不便をかけている。</p> <p>このような状況の中、普通2種免許で運行可能な小型車両への転換や、AIを活用したオンデマンド交通やオンライン予約導入などのデジタル化を図ることにより、医療機関や商業施設などへの乗入れや利用者の移動ニーズに応じたきめ細やかな運行を実現する。</p>			
	交付額	7,937,672 円	交付対象事業費	15,875,345 円
事業始期年月	令和5年5月31日	事業終期年月	令和6年3月31日	
霧島市ふるさと創生総合戦略との関係性	基本目標	Ⅱ 住み続けたいまち		
	関連施策	Ⅱ-⑤公共交通の見直し等による生活利便性の向上及び地域間連携の推進		

## 2. 本事業における重要業績評価指標 (KPI)

設定した目標値の根拠	<p>【KPI①】1日当たり平均利用者数 利用者数が多いほど、高齢者をはじめとする交通弱者等の移動手段を確保に資するものと考えられるため。</p> <p>【KPI②】ウェブ予約率 ウェブ予約の推進により、予約受付業務そのものの効率化を図るとともに、24時間いつでも予約に対応できるため、利用者の利便性の向上に繋がると考えられるため。</p> <p>【KPI③】民間施設（商業施設・医療機関等）敷地内に設置した乗降スポット数 事業者の協力を得て、民間施設敷地内に乗降スポットを設置することで、利便性の高い運行を実現する。このような官民連携による取組を通じ、地域戦略の一環として持続可能な地域公共交通の構築を目指す。</p> <p>【KPI④】顧客満足度（NPS） 満足した人数が多ければ多いほど、事業効果があると考えられるため。また、併せて、改善点や要望等を記入してもらうことで、運行見直しの基礎データとする。</p> <p>【KPI⑤】事業の収支率 協賛金などの官民連携による取組を通じ一定の採算性を確保することにより、持続可能な事業を展開していく必要があるため。</p>			
	指標	達成状況	R 5 実績値	目標値
KPI①	1日当たり平均利用者数（人/日）	未達成	30.3	80
KPI②	ウェブ予約率（%）	達成	37.3	20
KPI③	民間施設（商業施設・医療機関等）敷地内に設置した乗降スポット数（箇所）	達成	34	20
KPI④	顧客満足度（NPS）（ポイント）	達成	75	30
KPI⑤	事業の収支率（%）	達成	6.34	6

### 3. 本事業の地方創生への効果

事業効果
地方創生に相当程度効果があった

【凡例：選択肢】

①	地方創生に非常に効果的であった	例：全てのKPIが目標値を達成するなど、大いに成果が得られたとみなせる場合
②	地方創生に相当程度効果があった	例：一部のKPIが目標値に達しなかったものの、概ね成果が得られたとみなせる場合
③	地方創生に効果があった	例：KPI達成状況は芳しくなかったものの、事業開始前よりも取組が前進・改善したとみなせる場合
④	地方創生に対して効果がなかった	例：KPIの実績値が開始前よりも悪化した、もしくは取組としても前進・改善したとは言い難いような場合

### 4. 実績値を踏まえた今後の事業展開の方針

今後の事業展開の方針	対象事業が総合戦略の推進に及ぼした影響及び今後の事業展開方針の理由
事業の継続	<p>令和5年11月20日に実証運行を開始したばかりで認知度不足等もあり、KPI①1日当たり平均利用者数を達成することはできなかった。それ以外のKPIは目標を上回っており、利用者も増加傾向にある。</p> <p>今後については、実証運行の結果や利用者アンケート等を参考に、エリア拡大や利用時間等の運行見直しを行い、令和6年10月から本格運行に移行する。</p> <p>また、出前講座やイベント等での周知強化による利用促進と、スポンサー制度協力事業者の増加を図ることで収益を増やし、持続可能な地域公共交通の構築に努める。</p>

【凡例：選択肢】

①	事業の継続（計画通りに事業を継続する）
②	事業の発展（事業が効果的であったことから取組の追加等更に発展させる）
③	事業の改善（事業の効果が不十分であったことから見直し（改善）を行う（または、行った））
④	事業の中止（継続的な事業実施を予定していたが中止する（または、した））
⑤	事業の終了（当初予定通り事業を終了する（または、した））

### 5. 事業成果向上に向けた課題等

<p>エリア拡大を進めていくためには、車両と運転手の確保が必要であるが、特に運転手は、全国的に深刻な運転手不足となっており、現状では更なるエリア拡大が難しい状況となっている。</p> <p>また、車両を増やす場合、車両や運転手、システムなどのコストもかかるため、運賃の見直し等も必要になる可能性がある。</p>
---