

推薦調書（アイデア部門）

推薦都道府県

沖縄県

地方公共団体名	沖縄県石垣市		
アイデア名称	デジタル総合窓口を活用した地域内外のオンライン関係人口の拡大		
連携自治体、企業、団体等	石垣市商工会、石垣市観光交流協会、沖縄行政システム（株）、富士通（株）、宜野湾市、名護市、うるま市、竹富町、与那国町、大学等教育機関、等		
デジタルを活用したアイデアの概要（デジタルを活用したアイデアの全体概要と解決する個別課題の具体的な内容）	（種類）	②	（左記が①の場合の分野）
	<p>【デジタルを活用したアイデアの全体概要】</p> <ul style="list-style-type: none"> 住民の事情やリテラシーに合わせた住民接点（来庁・電話・ネット）にデジタル技術を活用し、時間・距離・地理的制約に関わらず、誰一人取り残されない行政サービスを提供することで、住民利便性を向上させ、市外県外との人材交流（オンライン関係人口の拡大）を活発化させることで新たな産業を創出し、地域の稼ぐ力の向上を目指す。 <p>【実施に至る経緯・動機】</p> <ul style="list-style-type: none"> 石垣市は、八重山諸島の中心部に位置し、離島であるが故に引っ越し手続きやおくやみ等の窓口手続き、公共施設予約などの行政サービスを市内外の人が享受する際に、地理的制約が発生している。離島には観光産業以外の大規模産業が少なく、若年層や子育て世帯が都市部へ流出する傾向がありUターン・Iターンに加え、オンライン関係人口の拡大が不可欠である。 <p>【解決する課題の具体的な内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> 石垣市民や、高齢の親族等を市内に残し、沖縄本島や本土で暮らす石垣市と関係する人が行政サービスを利用する際に、地理的制約や時間制約を超え、誰でも恩恵を享受できる仕組みが必要。 石垣市の世帯構成は、50年間で一世帯5.4人から2.4人へと核家族化と高齢独居が増加している。離れて暮らす家族をフォローできる環境が不可欠。 ひとり親の困窮世帯も多く、仕事に追われ相談窓口に来る時間的な余裕のない世帯に対しデジタル技術を活用した相談業務などの行政サービスのフォローも必要と考える。 石垣市の産業構造は観光産業が79.8%と全体の大部分を占める。コロナの影響で観光客は大幅に減少し、観光収入が19年比545億円の減となった。 <p>石垣市民の平均所得277万円（全国1100位）であり、デジタル技術を活用した市外県外との人材交流（オンライン関係人口の拡大）により、ジョブマッチングやスキルマッチングにより観光業以外の産業を新たに創出し、地域の“稼ぐ力”を向上する必要がある。</p>		

<p>デジタルの活用により目指す成果（数値）</p>	<p>【取組が目指すアウトプット】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話/来庁/ネットのチャネルでの各種相談件数 2023年度 200%増 子育て相談、行政相談、ジョブマッチング、移住移転相談 ・スマート申請件数 2023年度 800件、2024年度 2000件 <p>【取組が目指すアウトカム】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オンライン関係人口の拡大^{※1} 2023年度 2倍、24年度 5倍 <p><small>※1 現時点で実績が無いため仮に2022年度は30人とし、2023年度は2倍、2024年度は5倍としています。 この増加率でオンライン相談をしていけば、新たな関係人口（市外ビジネスパーソンや協働者）が増加していくと考えます。</small></p> <p>【取組が目指す総合的なアウトカム】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・石垣市民の平均所得増加 <p>2021年度 277万円^{※2} → 2024年度 290万円（5%増）</p> <p><small>※2 総務省統計の市区町村別の課税対象所得の総額を納税者数で除算した金額を平均年収としています。</small></p> <p>https://www.nenshuu.net/prefecture/shotoku/shotoku_city.php?code=472077</p>
<p>本アイデアの特徴的な点やデジタルの活用において工夫した点</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・本アイデアの実現に向けて、住民接点のデジタル化・専門スキルのリモート活用などの創意工夫を行っている。 <p>(1) デジタルリテラシーや地理的制約条件に関係なく、誰一人取り残されない行政サービスを提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナにより変化したライフスタイルに合わせ、インターネットを活用しパソコン、スマートフォン、タブレット端末等からの非接触・非対面でのデジタル総合窓口を実現。電話チャネルからはVoice botを活用したガイダンスや24時間自動応答。来庁時にはデジタル対面型 chatbot 技術を使用したデジタル総合窓口による各種手続き案内やスマート申請へ。ネットでは、自宅からでもサービスが利用でき、地理的制約や時間制約がある住民の利便性が向上し、行政相談の敷居低下が期待できる。 <p>(2) 予約型相談による地域内外の専門スキルとの連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・限られた行政リソースの有効活用と市内に不足する専門スキル人材（専門医・保健師学識経験者等）など、スマート予約相談を活用することで計画的な相談担当職員の配置や市外の専門スキル人材とのリモートマッチングを期待。 <p><small>※専門スキル人材は下記(3)の「沖縄自治体クラウド協議会」4市において協力体制を構築する</small></p> <p><small>※同じ八重山圏域の竹富町、与那国町とも連携し本システムを活用し離島地域の医療や行政サービスへの地理的不利を克服することが期待できる。</small></p> <p>(3) 他地域へのモデル横展開</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本市は県内で宜野湾市、名護市、うるま市と4市で共同クラウド利用による相互協力関係を図る「沖縄自治体クラウド協議会」を運営している。DX推進についても共同デジタルファースト宣言を行い協力し、自治体DXの推進に取り組んでいる。 <p>今後は本市が構築したデジタル総合窓口の仕組みを本市以外の3市に横展開し、オンライン相談業務等でそれぞれが持っている人材や職務スキルや知識を距離や時間を超えて共有できる仕組みを構築することが可能。</p>

今後の展望	<ul style="list-style-type: none">・22年10月 沖縄行政システムとデジタル総合窓口実現の連携協定予定。・23年5月 デジタル総合窓口の本庁・支所への展開実証・23年5月 予約型相談による各種行政相談のオンライン相談実証開始・23年6月 ジョブマッチング、移住移転相談などに展開 <p>オンラインで石垣市内外の人材と産業がつながる（オンライン関係人口拡大）ことで、新たな付加価値の地域産業創出や地域人材の才能の有料化により、石垣市民の稼ぐ力に貢献する。</p>
-------	--

「デジタル総合窓口」概要図

住民のデジタルリテラシー、地理的制約条件を超えて、市内外住民とのデジタルタッチポイントを提供する。

