

視察報告書

所属会派	おかや未来研究室	氏 名	藤森 弘
視察の名称	会派「おかや未来研究室」行政視察		
日程	令和 7 年 7 月 30 日（水）13：30～15：00		
視察要点等	シン・デジタルデバイト支援による地域活力向上プロジェクトなど（信濃町）		

【概要】

長野県信濃町で一人暮らし世帯を遠隔で支える「きづなパートナー」を中心とするシン・デジタルデバイト支援による地域活力向上プロジェクトについて話を聞いた。また、移住・定住促進策の一環として町出身者の再接続による関係人口拡大策についても話を聞いた。

【内容】

① 「きづなパートナー」によるシン・デジタルデバイト支援

信濃町では、高齢化や過疎化の進行に伴う「買い物・医療・移動・孤立」の問題に対して、DX（デジタルトランスフォーメーション）の力を用いて解決を図るモデル事業「きづなパートナー」を展開している。

◇背景

信濃町では、生産年齢人口の大幅な減少（30 年で 63%減）と、単身高齢者世帯の増加（約 360 世帯）が社会課題として浮上している。インフラ維持や公共サービスの持続可能性が揺らぐ中、「誰一人取り残さないデジタル社会」の実現を目標に掲げ、住民の生活を支える新しいインフラ整備に取り組んでいる。

◇基本構想と仕組み

中心となる「きづなパートナー」は、タブレット端末を高齢者宅に無償で設置し、デジタルオペレーター（支援員）が遠隔から定期的にコミュニケーションを行うことで、健康状態の確認、生活相談、買い物代行などを行う仕組みである。

・「触らせない DX」

高齢者が機器に触れずに済むよう、指定時間になると自動的に通話が始まる仕組みとなっている。これにより、IT リテラシーの壁を越えて誰でも気軽に使える設計が評価されている。

・サービス内容

健康相談・体操・医療遠隔支援・買い物支援・家族との通信・孤独対策など。遠隔で会話しながら買い物を代行してもらう「EC 支援（ネット通販連携）」も好評。

・支援の担い手

地域包括支援センター、民生委員、社会福祉協議会、デジタル支援会社（HOVER 社）などと連携。ゆくゆくは町民オペレーターの雇用創出と連動。

・運営体制と費用構造

初期 3 年は町の DX 交付金で端末無償提供。その後は有償（月額 5000 円以下を目指す）へ移行。費用負担は「利用者本人」か「遠方に住む家族」か。調整中。

・導入状況と評価

1 年目：モニター 10 人から開始。

2 年目（現行）：5 人の実利用者。目標は 30 人。今後対象を広げる予定。

3 年目（来年度）：オペレーター拡充と福祉サービス連携、見守り体制の強化。

成果：孤独感の軽減、健康状態の把握、生活の安心感が向上。山口県岩国市でも同様事例あり。

・課題

利用者獲得の難しさ（拒否感・監視感・操作への不安）。

家族への情報伝達・説得の難しさ。

費用負担の合意形成。

デジタル機器への信頼性。

◇今後の展望】

「GDX イノベーションセンター」設立構想：町有施設内にオペレーター拠点を設置し、地域雇用と広域展開を両立。近隣市町村（飯綱町・長野市等）へのサービス横展開と、信濃町が拠点自治体として機能する構想も。

② 街出身者との再接続による関係人口拡大策

人口減少社会における「関係人口」の重要性にいち早く着目し、「出身者との再接続」「誇りの醸成」「多様な関わり方の創出」を軸に、信濃町は独自の施策展開を行っている。

◇現状と課題

人口 7,200 人台に対して世帯数は増加傾向。背景には単身高齢世帯や核家族化がある。

若者の流出：進学・就職で町外に出た後、定住・帰郷の動機形成が困難。

季節雇用に依存した経済構造（除雪・農業・観光）による雇用の不安定性。

地元愛（シビックプライド）の低下と高齢層の将来不安。

◇戦略

「信濃町ファンクラブ」創設

出身者・観光リピーター・別荘所有者などを対象に、LINE 公式アカウントを用いた情報配信・クーポン提供などを実施。現時点で 600 名超の登録あり。

ステップ設計による関与深化

無関心層から訪問→関与→関係人口→定住人口へと繋げる階段モデルを設定し、段階ごとに接点施策を展開。

成人式での接点形成

中学卒業以降、行政が直接アプローチできる唯一の場として活用し、LINE 登録や地元店舗クーポンの配布で登録促進を図る。

誇りと共感を育むコンテンツ施策

信濃町ガイドブック（主観的体験視点から編集）、幸せ会議（Well-being 対話の場）、映像・冊子などを用いて、外向けだけでなく内向け（町民向け）の関心喚起にも注力。

「マルチワーク」推進型の労働組合設立

地域内複数事業者への派遣を可能とする「特定地域づくり事業協同組合」を設立（全国で 4 例目）。移住者が関係人口から“関係雇用”へと進む道筋を用意。

◇戦略の強み

コストパフォーマンスの高さ（新規移住者獲得の 1/5）。

関係人口が新たな関係人口を呼ぶネットワーク効果。

デジタルとリアル（幸せ会議・交流会等）のハイブリッドアプローチ。

【感想】

信濃町の取り組みは、過疎・高齢化・デジタル弱者の課題に正面から向き合いながら、「テクノロジー×福祉×地域愛」を融合させる先進的モデルである。岡谷市にとっても大いに参考になる以下のエッセンスが抽出できる。

1. 「触らせない DX」の思想

IT リテラシーの格差を越えるには、UI/UX のデザイン以前に「操作させない設計」が有効である。岡谷市でも、

買い物弱者や独居高齢者支援において、こうした“声をかけるだけ”で始まる支援インフラを構築することが期待される。

2. 「誰でもオペレーター」構想による雇用創出

町民・民生委員・地域事業者が「情報仲介者」として活躍できる体制づくりは、岡谷市でも十分可能である。特に地域包括支援センターとの連携を軸にすれば、福祉と DX の橋渡しが加速する。

3. 「ファンクラブ」的視点での関係人口醸成

岡谷市でも「岡谷ファン」を可視化するための仕組みづくり（例：LINE 登録→クーポン配信→地域ニュースの定期配信）を試験導入できる。出身者との再接続を入口に、緩やかな関与を創出しようとする発想は、効果的かつ低コストである。

4. 「誇り」を育てる住民内向け施策の重要性

外に向けた移住促進よりも、まずは内なる誇り（Well-being の共有）を深めることが鍵となる。岡谷市でも、児童・学生・高齢者が一体となって語り合うような「岡谷らしさ」の対話の場が求められる。

5. 制度横断的な創意と柔軟な発想

制度や予算の“縦割り”を超え、「スマホ教室＋健康支援＋買い物＋情報発信」など多分野を統合する“包括型プロジェクト”として進める視点が重要。これは岡谷市が持つ製造業や地域団体の力を活かす新しい形とも親和性が高い。