

# 6 自治体DXが切り開く地域活性化と市民サービスの向上！

## 岐阜県恵那市と十六銀行がコラボしたキャッシュレス化・デジタル化の取組み

岐阜県・恵那市 | 十六銀行

岐阜市から電車で1時間半あまり。山紫水明の豊かな自然に恵まれ、江戸時代には中山道大井宿が所在する宿場町として栄えた恵那市。「住みたい田舎ランキング」全国1位を獲得するなど、のどかなイメージのあるこの町で、最先端ともいえる自治体DXの取組みが進められています。



恵那市と十六銀行の協定締結式および記者発表

恵那市内の十六銀行店舗でのデジタルマップのPR (いずれも十六銀行提供)

### 恵那市の概要

【人口】46,441人 (2024年5月1日現在)

- 名古屋の中心部から60kmほど離れた自然に恵まれた地域にある恵那市。恵那山、焼山、笠置山といった山々に囲まれ、木曾川や阿木川、矢作川などが流れ、恵那峡周辺は壮大な渓谷美を体感できる名所。
- 特産品として、栗きんとん、ハム・ソーセージ、くるみ味噌だれなどが知られる。
- 市内の明智町は、大河ドラマでも取り上げられた戦国武将である明智光秀生誕の地として知られるほか、同じく市内の岩村町にある岩村城は、奈良県の高取城、岡山県の高松城と並ぶ日本三大山城の一つに数えられる名城。
- 宝島社「2024年第12回住みたい田舎ランキング」の「人口3万人から5万人未満の市」の総合部門で第1位、「東海エリア」の総合部門で第1位。移住者支援、子育て支援、歴史や食文化、自然など豊富な地域資源を活かした取組みが評価された。

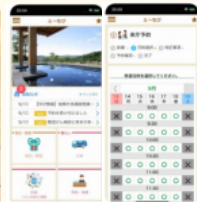
## 自治体サービスのデジタル化にいち早く着手

先のコロナ禍で、ワクチン接種や給付金支給などの対策が実施された際に露わになったのが自治体のデジタル化の遅れだ。紙とハンコによる申請手続き、フロッピーディスクを用いた金融機関とのデータ授受といった旧態依然とした事務処理体制は、各地で大きな混乱を引き起こした。

そうした自治体の課題解決にいち早く取り組んでいるのが恵那市の小坂市長だ。理系出身で同市の情報政策課も経験した同氏は、これまでも、市内のケーブルテレビ局の仕組みを整備するなど、デジタル化に精通。2019年に策定した「恵那市ICT活用推進計画」には、市民サービスの向上や業務効率化を目指す各部署のアイデアが数多く盛り込まれている。実際、恵那市では、街中のショッピングセンターに開設されたDX人材育成施設、来庁予約などができるアプリ、山間部のお年寄りの見守り用のスマートスピーカーなど、暮らしやすく安心・安全で豊かさを実感できるデジタル社会の実現に向けた様々な仕掛けがみられる。



デジタルスキルを学べる「恵那未来キャンパス」(恵那市ホームページより)



恵那市公式アプリ「えなび」の画面(アプリのダウンロードページより)

こうした先進的な取組みをサポートしているのが、地元岐阜県の地方銀行である十六銀行だ。十六銀行は、本部や恵那支店が恵那市と日常的にコミュニケーションをとり、地域住民のニーズをとらえた提案を積極的に行っている。「当行の提案に対して恵那市は積極的に反応してくれます」と十六銀行地域創生部の担当者は語る。

## 自治体キャッシュレスの先駆者にして先導者

税金を電子マネー等で決済できるようにする「自治体キャッシュレス」は、今でこそ全国各地で進みつつあるが、その先駆けとなったのは恵那市である。十六銀行は、住民サービスを向上させたいとの恵那市のニーズに応えるため、グループ会社とともに、2020年2月、恵那市と「キャッシュレス決済の推進に関する連携協定」を締結。恵那市は、十六銀行からの新たな提案を積極的に採用し、市役所窓口での各種手数料のキャッシュレス化を実現。マスコミ取材や全国の自治体から多くの問い合わせを受けるなど、大きな注目を浴びた。



市役所窓口のキャッシュレス決済の端末

この取組みから4年。キャッシュレス決済の利用は着実に増加し、施設利用料のキャッシュレス化も実現した。「市民の選択肢が増え、市民サービスの向上につながった」(恵那市市民課)と市からの評価も高い。十六銀行にとっても現金の取扱いが減り、事務の削減につながるなど、地域住民、行政、金融機関の「三方よし」が実現した形だ。

さらに最近では、新たなキャッシュレス化

の取組みとして、自治体の経費支払いに利用できる法人カード(パーチェシングカード)を導入。十六銀行が提案するパーチェシングカードとしては最初の導入事例となる。すでに、能登半島地震の被災地に派遣された恵那市職員の経費支払いに利用されるなど、活用が始まっている。この取組みにより、恵那市は各種経費支払を法人カードに一括することができ、業務効率化・振込手数料削減の効果が見込めると大きな期待を寄せる。

### 【十六銀行グループの自治体キャッシュレスの取組み】

十六カード	【各種手数料の支払のキャッシュレス化】 窓口での手数料支払時、現金以外の支払手段として、端末を提供し、クレジットカード、電子マネー、QRコード決済に対応(対応手数料)住民票、印鑑登録証明書、税関保証証明書等の各種発行手数料等
十六電算デジタルサービス (旧十六コンピュータサービス)	【税金の支払】 納付書記載のバーコードをスマホアプリで読み取ることで、自宅での納付が可能に。
十六銀行	【キャッシュレス決済の普及促進】 キャッシュレス決済普及促進のための周知、ツールの提供、スマホ収納アプリの提供。

## スマホアプリの電子商品券「エーナPay」

恵那市と十六銀行の協業による先進的な取組みは地域振興券の分野にも及ぶ。恵那市プレミアム付電子商品券事業の実施事業者に選定された十六銀行は、㈱N T データ、㈱インキュリオンと協力して、共同利用型の基盤を利用した電子商品券アプリを提供。これも全国初の取組みだ。

従来の紙の商品券では、購入希望者と恵那市との間で郵送によるやりとりや現金の取扱いが発生していたほか、十六銀行でも、加盟店から持ち込まれた使用済み商品券を手作業で集計し(199枚までは銀行が、200枚以上は商工会が集計)、恵那市の口座から各加盟店へ補助金を入金する事務が生じていた。2022年度は事務効率化・ペーパーレス化を目的としてWEB方式による電子化を行ったが、加盟店への読取端末の設置、利用者によるWEBページへのログインが必要であり、使い勝手に改善の余地があった。

こうした課題を解決するため、2023年度よりスマホアプリ「エーナPay」をリリース。サービスが使いやすくなり、取扱加盟店はアプリ化前の約240店から約430店に増加。また、紙の商品券に比べて電子商品券のプレミアム率を高めたことで(2023年度は電子商品券が30%、紙が20%)、30代~50代の女性を中心に電子商品券の利用が伸びた。2023年度の商品券の販売数は、前年度の2.5倍以上の約1万7,000セットに達した。アプリ化により、事務の効率化に加え、電子商品券の利用状況をタイムリーに把握できるようになり、未利用の購入者への通知などの利用促進策が実施しやすくなったといった効果もあった。

恵那市は「エーナPay」アプリのアップデートにも余念がない。今後、アプリの操作画面のビジュアルや商品券購入までの導線の改善、対応OSの拡充、コンビニのチケット端末からのチャージ対応などが予定されている。将来的には、「エーナPay」をさらに発展させ、現在ばらばらに存在する恵那市のアプリを統合するプラットフォームとすることや、期間限定の取扱いとなっている電子商品券を周年使用できる地域通貨に発展させる構想もあるという。



エーナ Pay の利用方法 (恵那市ホームページより)

## 今後の展望

恵那市は、さらなる市民サービスの向上や事務の効率化を目指し、今後一層のデジタル化に取り組んでいく方針である。市長は、街の将来を見据えて、他の自治体の動きを待たずに新たな施策に取組む考えであり、担当者にもその考えが浸透している。

「十六銀行とは、手続きのオンライン化の進展に不可欠なキャッシュレス決済やアプリのさらなる発展に向けて共に取り組んでいきたい」(恵那市情報政策課)と意気込む。

### Column

#### 恵那市観光協会へのデジタルマップ提供

2022年3月、十六銀行は、イラストマップのデジタル化支援を行う㈱Stroly(十六フィナンシャルグループのグループ会社であるNOBUNAGAキャピタルビレッジの投資先)との協業を開始。第1号案件として、恵那市観光協会岩村支部に対して、デジタルマップ「岩村城跡マップ」、「いむわら城下町マップ」を提供した。

これらのマップは、スマホの位置情報と連動しており、利用者はスマホ上で自らの位置を把握しながら、観光スポットや周囲の飲食店情報を分かりやすく入手できる。十六銀行は、他地域にもデジタルマップの展開を支援しており、この取組みは、内閣府から「令和4年度 地方創生に資する金融機関等の『特徴的な取組事例』」の表彰を受けた。



岩村城跡マップ

いむわら城下町マップ