報告サマリ　岡崎市 令和5年度 市民デジタルプラットフォーム構築に向けた調査事業

1 調査・検討背景

超々高齢化社会に伴う総業務量増を見据え、行政経営資源の制限を乗り越えながらも、行政サービスの品質を維持・向上する方策を検討する必要がある

総業務量 ↑ × 経営資源 ↓ ▶ サービス品質低下 ↓ ≫ サービス品質維持・向上 ↑

- 2040年には全人口に占める65歳以上の高齢者の割合が約35%に達する超々高齢化社会が到来。これに伴い、高齢者向けサービス需要増・新たな少子化対策業務増・インフラ改修ニーズ増に伴う"総業務量の増加"に対し、必要職員数の確保は困難となる等、"経営資源が減少"するため、何もしなければサービス品質は激しく低下していく可能性が高い
- 行政経営資源の制限を乗り越えサービス品質を維持・向上させるために、業務を徹底効率化しながら、職員は職員にしかできない業務に注力できる方策を検討する必要がある

2 市民接点状況から見える現状の問題点

市民接点がバラバラで、オンライン化が進まず利便性が低く、市民最適な状態でなく、職員業務が個別化し、工数・効果を可視化できていないために、業務効率化・品質向上にかかる全体最適な取組ができていない状態

情報発信・接点	問合せ	手続全体	業務状況	情報連携	デジタル化方針
接点チャネルがバラバラで市民側から見てわかりにくく、職員もチャネルの使い分けが必要で工数増	簡易問合せ対応時の市民・職員負担重く複雑な問合せへの対応知見の蓄積が困難	デジタル化が進んでおらず、紙・対面による市民利便性低下・職員工数大	業務にかけている工数、業務の効果を可視化できていない	手続データを連携しづらいために、工数が嵩むとともに、サービス品質を高められない	部署・業務単位でのデジタル化で、システムがサイロ化し、全体最適な動きをとれない

3 問題点の解消のために必要なこと

全庁横断で市民接点を統合し情報発信から手続処理まで一気通貫でデジタル化した工数削減と、市民情報を統合管理しデータ分析しサービスの高度化を実現する必要がある

市民視点：市民接点の共通化・高度化		職員視点：業務/効果の見える化による効率/品質向上	
効率的・高度な市民コミュニケーション手段の構築	市民の知りたい情報を個人の属性や興味関心に基づきプッシュ型でお知らせし、鮮度の高い情報を提供する。	市民コミュニケーションの高度化によるコスト削減・効果の見える化、データ分析	市民に情報がどれだけ到達し、認知してもらっているかを可視化することにより情報発信の評価及び改善につなげる。統合ID管理によって市民情報を横断的に集約し、データ分析を行うことによって、EBPMを推進する。
手続き等のデジタル完結	多様な電子申請等のチャネルへシームレスに認証・連携することによって、手続や相談のデジタル完結（行かない窓口）を実現する。	業務標準化/自動化・NC/LCによる内製環境整備	情報発信から手続等までをデジタルでのワークフローで捌き、業務標準化・自動化を進める。ノー・ローコードで、職員自身で内製し、変化する行政ニーズに迅速に対応。
市民タッチポイントの分散防止・統合	デジタルツールの乱立により、市民とのタッチポイントが分散することを防止し、市民の利便性を向上させる。	全庁横断でガバナンスを効かせた全体最適なシステムでの標準化でコスト・職員工数削減	早期に全体最適なシステムを導入することにより、今後予定される個別システムへの重複投資を防ぎコスト抑制し、業務が標準化・オンライン化することで工数も削減。
簡易な内容は自己解決でき、重要な問合せを安心して実施できる仕組み	簡易な内容はWeb上で自己解決し、対応履歴やwebのアクセス履歴を可視化することによって、市民が何度も説明する手間を省き、問合せ内容の理解を深め、対応を高度化する。	問合せや窓口対応の減少による本来業務への集中	簡易問合せ減少や手続等のデジタル完結によって、職員が担うべき市民に寄り添う業務や高度な業務へ集中できる環境を整備する。

⚠ 現在も、各課でデジタル化を検討している最中であり、早急に横断的なプラットフォームによる共通化を打ち出さない場合、新規システム以外の既存システム更新についても全体方針ないままサイロ化が深刻化していく懸念がある

4 市民接点を統合しデータ分析による効率化・高度化を目指す市民デジタルプラットフォーム事例

市民接点を集約しデータ分析による情報発信/手続処理の効率化・高度化を目指す、民間企業のCRMの考え方を取り入れた、"市民デジタルプラットフォーム"の取組が各自治体ではじまっている

市民デジタルプラットフォームの要素

- 市民デジタルプラットフォームの主な要素としては、情報発信・手続処理・データ分析があり、これを横断で構築する取組

市民デジタルプラットフォーム

情報発信	手続処理	データ分析
情報を市民が見逃さず、アクションにつながるように発信する機能	市民の手続から、職員の事務処理までを効率的に実施する機能	市民接点の様々なデータを蓄積し分析できる機能

他自治体の事例

- 本プラットフォーム構築を各自治体が進めているが、単なる手続のオンライン化にとどまらない、民間のCRMの考え方をふまえた、より住民に寄り添ったサービスを提供するためのデータ活用（顧客情報管理）の考え方が共通して存在している

サービス	自治体名（人口）	概要
SHIBUYA MY PORTAL	東京都 渋谷区(23万)	• 区民と行政の接点をまとめ、情報発信から手続処理を実施 • 区民本人だけではなく重層的支援にかかる、関係者情報の整理や各種手続の横ぐし把握を実施
たのしむうらやまポータル	東京都 東村山市(14.7万)	• メールアドレスのみの簡易アカウントと、マイナンバーカードを用いた本人を特定したアカウントを設定し、子育て領域を中心に、個を特定した情報管理・発信を実施

5 今後目指すべき市民デジタルプラットフォームの姿

行政経営資源の制約を乗り越え持続的にサービスを提供し、市民満足度・職員満足度の向上を実現するために、市民デジタルプラットフォーム構築による、業務効率化・高度化が必要

市民満足度・職員満足度の向上の実現のために必要な市民デジタルプラットフォーム

- 今後の超々高齢化社会に伴う、高齢者向けサービス需要増・新たな少子化対策業務増・インフラ改修増による"総業務量の増加"に対し、必要職員数の確保は困難となる等、"経営資源が減少"するため、何もしなければサービス品質は激しく低下していく可能性が高い
- 行政経営資源の制限を乗り越えサービス品質を維持・向上させるために、業務を徹底効率化しながら、職員は職員にしかできない業務に注力できる方策を検討する必要がある

2040-を見据えた方向性（To be）

- 「市民の手続き負担/調べる負担を限りなくゼロに」するために、それを下支えする「職員の処理不要」と「市民情報のすべてを網羅的に把握」し、より職員にしかできない寄り添う業務への注力等、サービス高度化を実現していくことがコンセプトになると想定

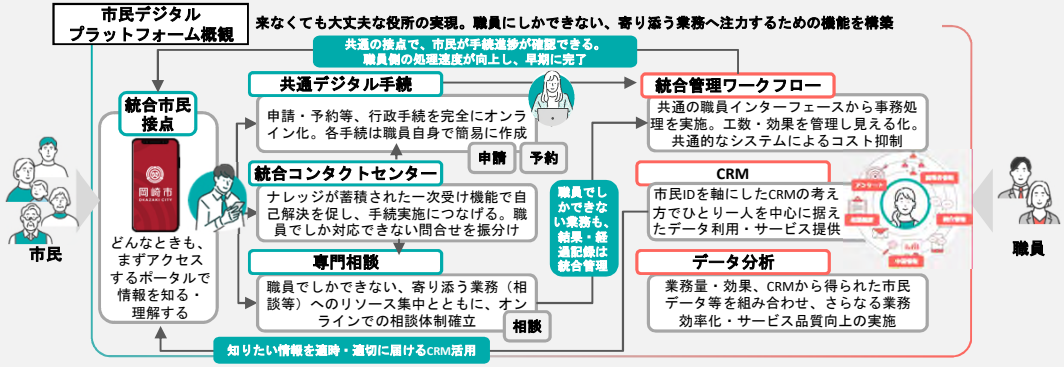
市民デジタルプラットフォーム

- **市民の手続き負担を限りなくゼロに。**
  市民CRMで、あらかじめ手続要件に合致することを人を市側で特定しているからこそ、0クリックで（確認することなく）給付がされていたり、1クリックで確認が完了する状態
- **市民の調べる負担を限りなくゼロに。**
  市民の属性情報をもとに、個々にパーソナライズされた情報を適時・適切に通知し、情報を調べる手間を徹底削減
- **職員の手続事務処理を、不要に。**
  事前に対象者を特定して手続を開始しているため、職員による審査処理を原則不要に。あわせて、新たな手続実装が求められても、職員自身の手で、1日で手続き作成完了
- **市民の情報を360°網羅的に把握。**
  インターネット系の手続履歴だけではない、行政内のすべての情報を連携管理し、市民の手続、通知に活用

▼ 直近は、情報連携にかかる壁等、様々な制約があり、将来的な方向性を見据えつつ実現可能な仕組みを検討する必要がある

直近で実現を目指していく像（Can be）

- CRMを用いて市民を中心においた行政サービスの能動的提供することに軸足を置き、業務効率化とサービス品質向上の両輪を目指す
- 特に、各業務単位での新規システム調達・既存システム更新が進んでしまうため将来的な共通化を進める場合には、早期にプラットフォームの考え方・機能についての構想を打ち出しながら、サイロ化を抑制していく必要がある



6 市民デジタルプラットフォームの実現に向けたアクション

2024年度は、構築機能検討および、プラットフォームを構築・運用するための組織の機能検討実施を想定

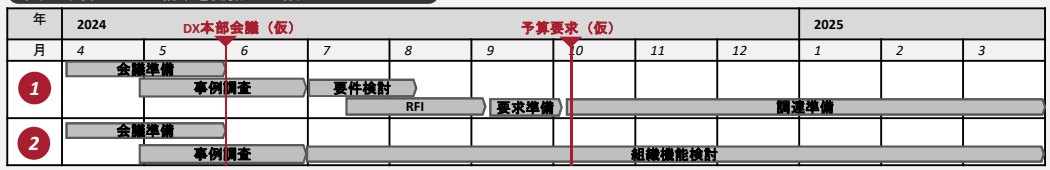
アクション要素

1 市民デジタルプラットフォームの全体機能・システム構成検討

- 今後のシステムサイロ化を抑制し、中長期での効率化・高度化のために、上述してきた市民デジタルプラットフォーム全体で、どのような機能をもち、効果的なシステム構成は何かを検討・庁内へ考え方を浸透させていく

2 デジタル推進組織の在り方・機能の検討

要件定義 ＞ 構築 ＞ 初期導入 ＞ 運用・庁内展開

- 全庁横断での取組となる中で、要件定義-運用/展開までの各フェーズを乗り越えるためには、ガバナンスを効かせ、プラットフォームを活用した業務工数削減・サービス品質向上を推進することができる組織体が必要
- 初期導入段階では、全庁横断で各課要望を取りまとめ、初期導入課が円滑に活用できるようリードし、運用段階では、追加要望集約と活用推進を一定の指示権を有し実行する組織機能が必要。本組織は、情報発信から手続事務処理までの広範囲な業務領域への対応及び経営資源確保が必要なため、デジタル担当部門、情報システム管理部門、導入対象所管部門、行革、財政、人事、そして市民接点の入り口となる情報発信に携わる部門の職員を含めた体制とすることが重要

令和7年度システム構築を見据えた場合のスケジュール