

デジタル市役所の導入について

1)概要

目的

これまでの紙主体の行政手続きについて、オンライン化を進め、来庁しなくても手続きできる環境の構築に取り組むことで、市民の利便性向上を目指すもの。

その手法としてLINEを活用した、「行かない」「書かない」「待たない」形でのサービス（仮称：大崎市デジタル市役所）の提供を行うことで、市民が24時間365日、好きな時にスマートフォンの中の市役所を訪れて行政手続きを行うことを可能とする。

将来のビジョン

- ・市民にとって欲しい情報が発信されている
- ・市民からの情報がデジタル化されている
- ・市民の利便性が向上している

進め方

上記目的を達成するため、今年度に「デジタル市役所検討チーム」を発足。事務局を行政管理課、デジタル戦略課として、既存の情報収集・情報発信方法の課題を整理し、新たなサービスの導入を検討した。

8月7日に開催された大崎市DX推進本部会議において導入事業者を決定した。

今後も、引き続き検討チームにおいて、運用ポリシーやマニュアル等について検討を行うとともに、市民のニーズも確認しながらサービスを拡大していく。

○導入・運用開始：令和6年1月予定

デジタル市役所の導入について

2)根拠及び特徴

なぜ、デジタル市役所にLINE(SNS)を導入するのか

Point 1:市民利用率, 市民満足度の高い行政サービス

スマートフォン, 携帯電話所有者の8割以上が利用しているLINE。そのLINEのトーク画面をそのまま利用して, 行政手続きを完結することができる, 分かりやすい仕組みとなっている。名前や生年月日などを窓口の職員が質問するように, 一つずつ聞いていくことによって, 市民は迷わず手続きを完了することができる。

Point 2:市役所の電話対応や申請書のデータ入力をゼロに

手続きがスマートフォン上で行われることで, データ入力作業が不要に。集計作業も自動化し, 手続きの進捗状況などリアルタイムに確認ができる。申請内容に不備があれば, LINEのメッセージで確認し, 市民へ何度も電話をかける必要がなくなる。

Point 3:職員が自ら開発可能。定額料金のサブスクリプション型プラットフォームで使いたい放題

サービス形態はSaaS※。特定の機能を提供するのではなく, 職員が自由に内製化し, 改善を続けることが可能なプラットフォームです。自ら内製化できるプラットフォームがあれば, 新規予算等も不要になり, 数週間でサービス化することも可能で, コストをかけずに継続的にアップデートする行政サービスの実現が可能。 ※クラウド上にあるソフトウェアをインターネット経由で利用できるサービスのこと。

Point 4:行政手続きをオンライン化し, 24時間365日市民にサービス提供

ライブイベントに伴う様々な手続きをオンライン化。市民は開庁時間を気にせず, いつでも手続き可能。

Point 5:市民と行政の双方向コミュニケーション

市民はウェブサイト等で該当する支援情報を探す必要なし。市からスマートフォンにプッシュ型でお知らせ, そのまま申請可能。また, 通報機能を利用して市民から様々な情報収集が可能。

デジタル市役所の導入について

3) 県内導入状況

県内の自治体公式LINE導入状況

35市町村のうち23市町村の65.7%が導入または導入予定

○14市のうち12市

導入：仙台市，石巻市，塩竈市，気仙沼市，白石市，名取市，多賀城市，岩沼市，登米市，栗原市，東松島市，富谷市

未導入：角田市，**大崎市**

○21町村のうち11町村

導入：大河原町，村田町，柴田町，川崎町，亘理町，松島町，七ヶ浜町，利府町，大郷町，大衡村，美里町

未導入：蔵王町，七ヶ宿町，丸森町，山元町，大和町，色麻町，加美町，涌谷町，女川町，南三陸町

※川崎町，亘理町については，サービス提供に向け準備中

県内14市の導入状況

区分	R5.4.1現在	R5.4.1現在	R5.6.27現在		開設年月
	世帯数 世帯	総数 人	友だち数 人	友だち率 %	
仙台市	541,132	1,066,546	48,756	4.57%	R3.1
石巻市	62,277	135,724	14,190	10.46%	R1.7
塩竈市	24,080	52,250	13,336	25.52%	R2.7
気仙沼市	26,178	58,202	12,695	21.81%	R2.3
白石市	14,119	31,661	3,833	12.11%	R2.4
名取市	33,144	79,580	630	0.79%	R5.6
角田市	11,473	27,090		0.00%	—
多賀城市	28,672	62,580	16,606	26.54%	R5.4
岩沼市	18,815	43,545	1,878	4.31%	R3.10
登米市	27,213	74,078	3,572	4.82%	R3.9
栗原市	24,872	62,584	7,347	11.74%	R2.4
東松島市	16,626	38,625	1,155	2.99%	R5.4
大崎市	52,876	124,582		0.00%	—
富谷市	20,278	52,214	11,117	21.29%	H30.12
計	901,755	1,909,261	135,115	7.08%	

デジタル市役所の導入について

4)選定事業者と当初利用用途

(1)選定事業者について

- 株式会社Bot Express (Gov Tech Express)

特徴：LINE上であらゆる機能の利用が一問一答型で行えるため、簡潔で分かりやすい仕組み。

職員が自ら機能を用いて作成・改善・管理を行えるため、運用面において汎用性がありコストもかからない。

(2)当初利用用途について

検討チームにて、サービスを導入した場合に希望する機能について調査を行った結果、12課から34事業の希望が寄せられた。そのうち早期の利用を希望されたものが下記表のとおりである。まずは防災情報など市民ニーズの高い情報の発信を優先しながら、業務改善の効果が高いと思われるものなどの運用を開始する。

下記以外で希望のあった、市民意識調査や各種計画等パブリックコメント、ふるさと納税の案内と寄付申出受付などについては、次年度以降の提供開始に向け機能構築を進めていく。

No	所属	利用方法
1	秘書広報課	市政情報の発信
2	秘書広報課	市の広報に関する市民意見の収集
3	防災安全課	防災情報の発信
4	防災安全課	不審者情報の周知
5	防災安全課	自主防災組織へのアンケート
6	防災安全課	発災レベルに応じた職員の参集（配備体制の通知）
7	防災安全課	道路反射鏡に係る要望（自治会単位）
8	防災安全課	防犯灯に係る要望（自治会単位）
9	防災安全課	啓発物の提供受付（自治会単位）
10	環境保全課	家庭ごみ分別早見表
11	環境保全課	犬の死亡届受付
12	子育て支援課	放課後児童クラブの緊急一時預かりの申請・決定
13	子育て支援課	子育てわくわくランドで実施する一時預かり保育の利用申込，育児講座受講の申込の受付・決定
14	観光交流課	観光情報・イベント情報の発信
15	建設課	道路損傷等の通報
16	地域交流センター	施設予約の申請受付

デジタル市役所の導入について

参考1) 県内導入12市のリッチメニュー



仙台市



石巻市



塩竈市



気仙沼市



白石市



名取市



多賀城市



岩沼市



登米市



栗原市



東松島市



富谷市