

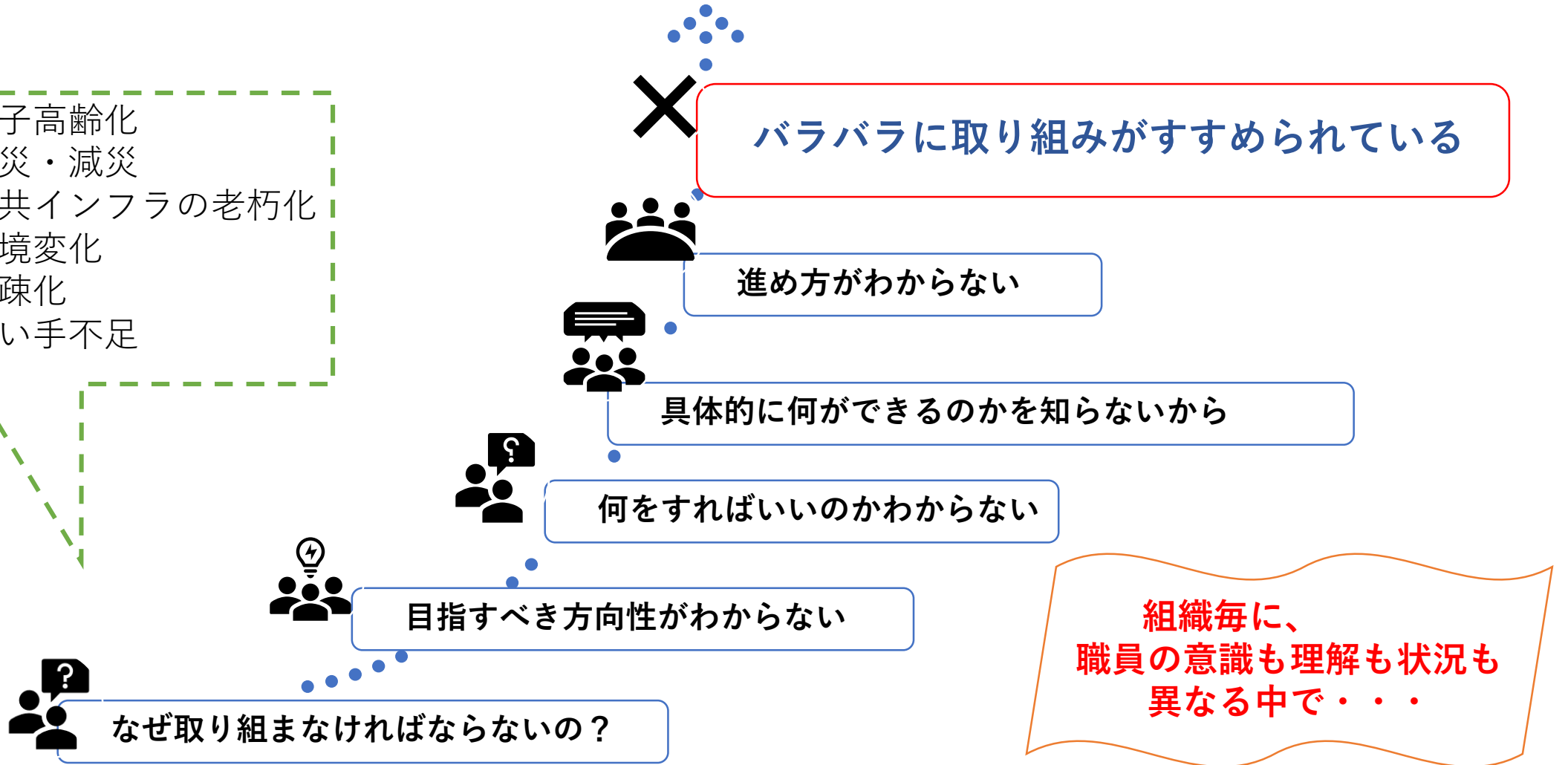
データ標準連携で実現する  
住民起点の  
『プロアクティブ型ワンストップサービス』

合同会社msプランナーズ

代表 工藤 早苗

# デジタル時代における自治体イノベーション

- 少子高齢化
- 防災・減災
- 公共インフラの老朽化
- 環境変化
- 過疎化
- 担い手不足



# 業務フローを作成して 見えてきたこと①

## <業務プロセスが異なる要因>

- 人口規模=来庁者数
- 地域の特性 = 高齢者が多い、子育て層が多い等の人口年齢分布
- 地理的要因（山間地域である等）
- 組織の体制
- ハード面での導線上の要因
- インフラ面 = 庁内インフラ  
システム面 = システム機能等によるもの

数

ターゲット

場所

事務所掌

場所

インフラ

## 業務フロー作成から見えてきたこと②

- ✓システムの使い手である職員は、事務処理のプロセスにおいてなぜそのようにしているのか（モデル、機能）は不明確、理解していない

その結果 = 作業化している = ミスの増加

- ✓業務分析しようとしても、根拠を職員が答えられない
- ✓曖昧な要求仕様のまま委託・システム化しても・・・
- ✓納品仕様書と現実が乖離 = ブラックボックス化



# 利便性を実感するために

## 従来型

申請主義による行政  
視点の事務処理

制度やサービス毎に  
住民情報を紐づけて  
管理、重複して保有

自前主義

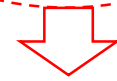
## プロアクティブ型

住民起点、ニーズ  
起点に基づく  
先読み型

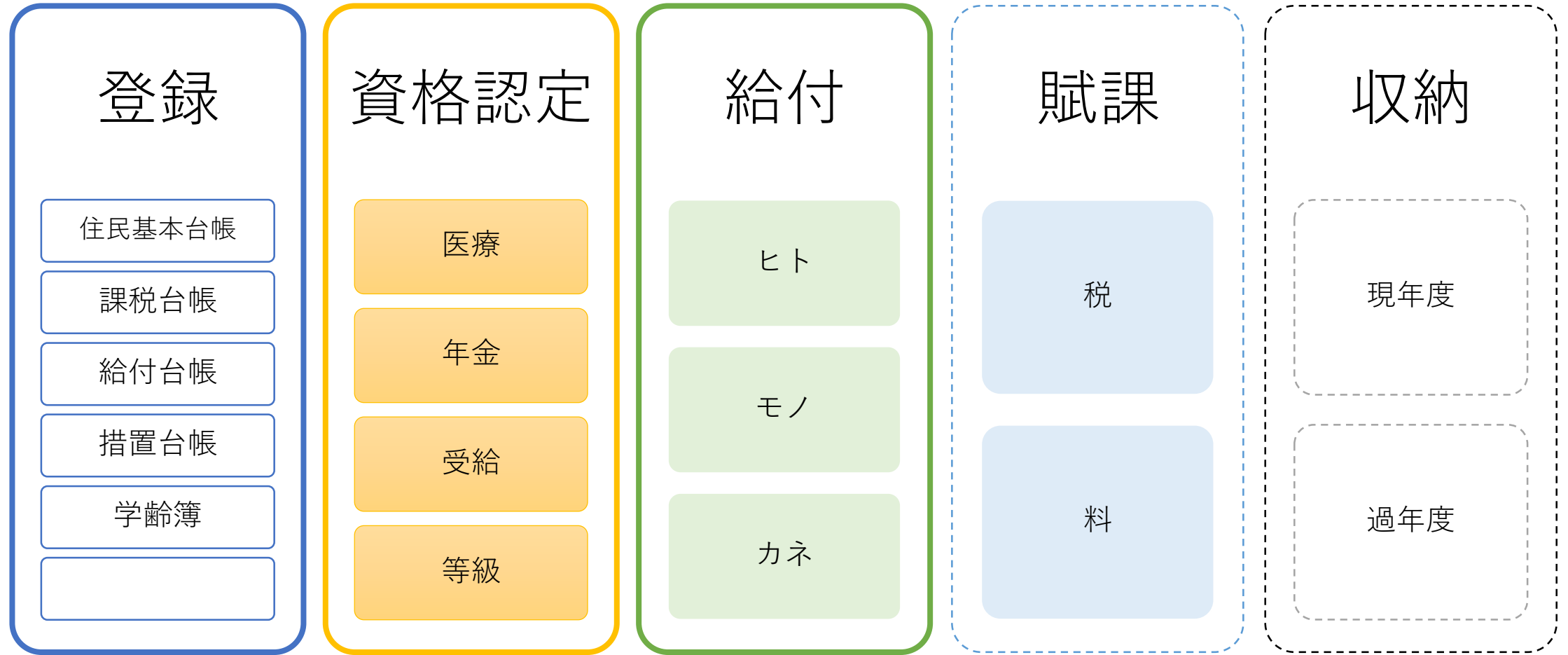
※住民に制度や  
サービスが紐づく  
※データドリブン

相互補完  
相乗効果

標準化  
モデル

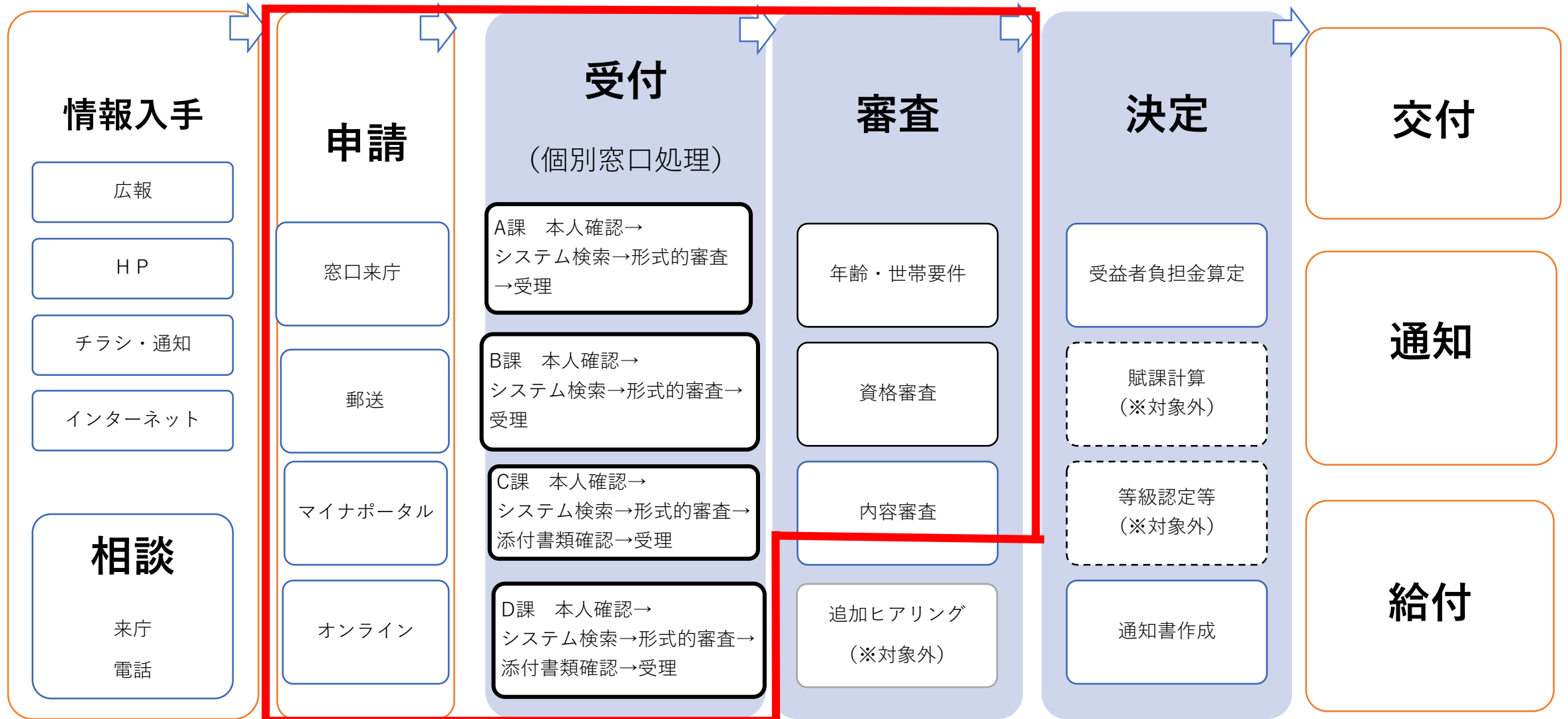


# 窓口職員の窓口事務の種類

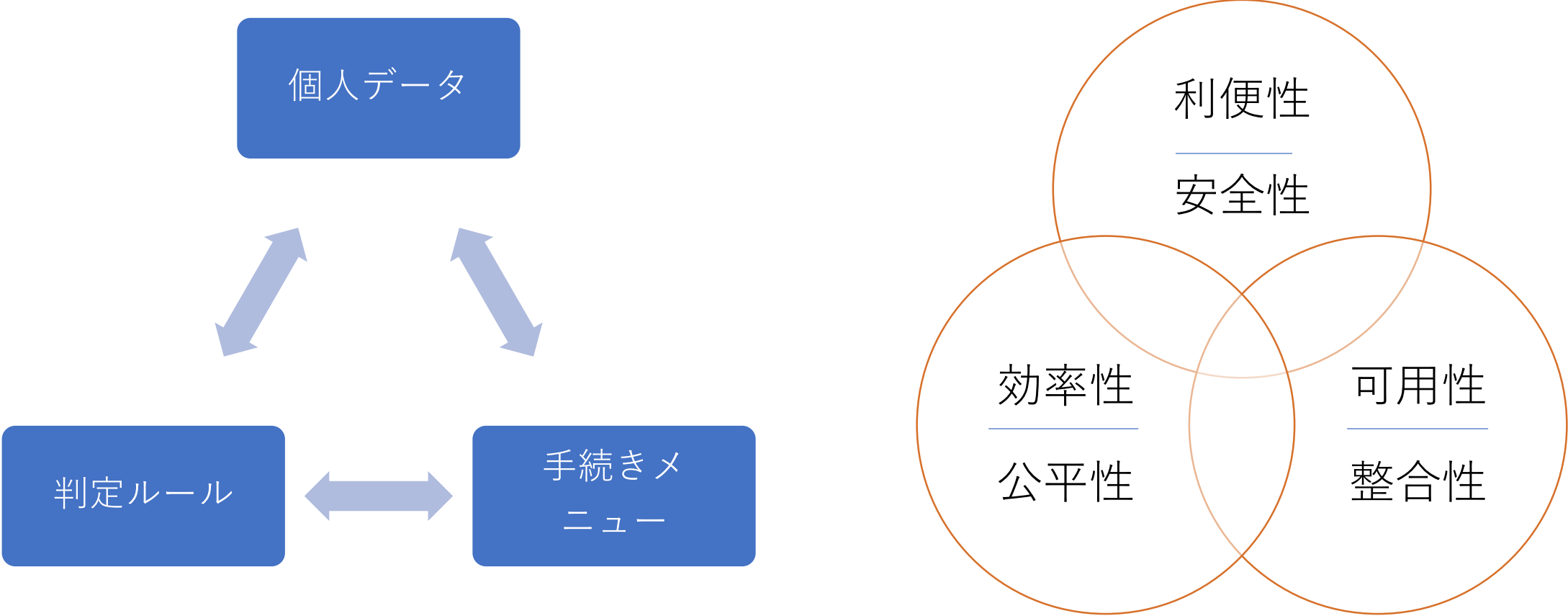


# 窓口手続きの流れ

現状



# データ主導で窓口プロセスを見直し標準化を実現



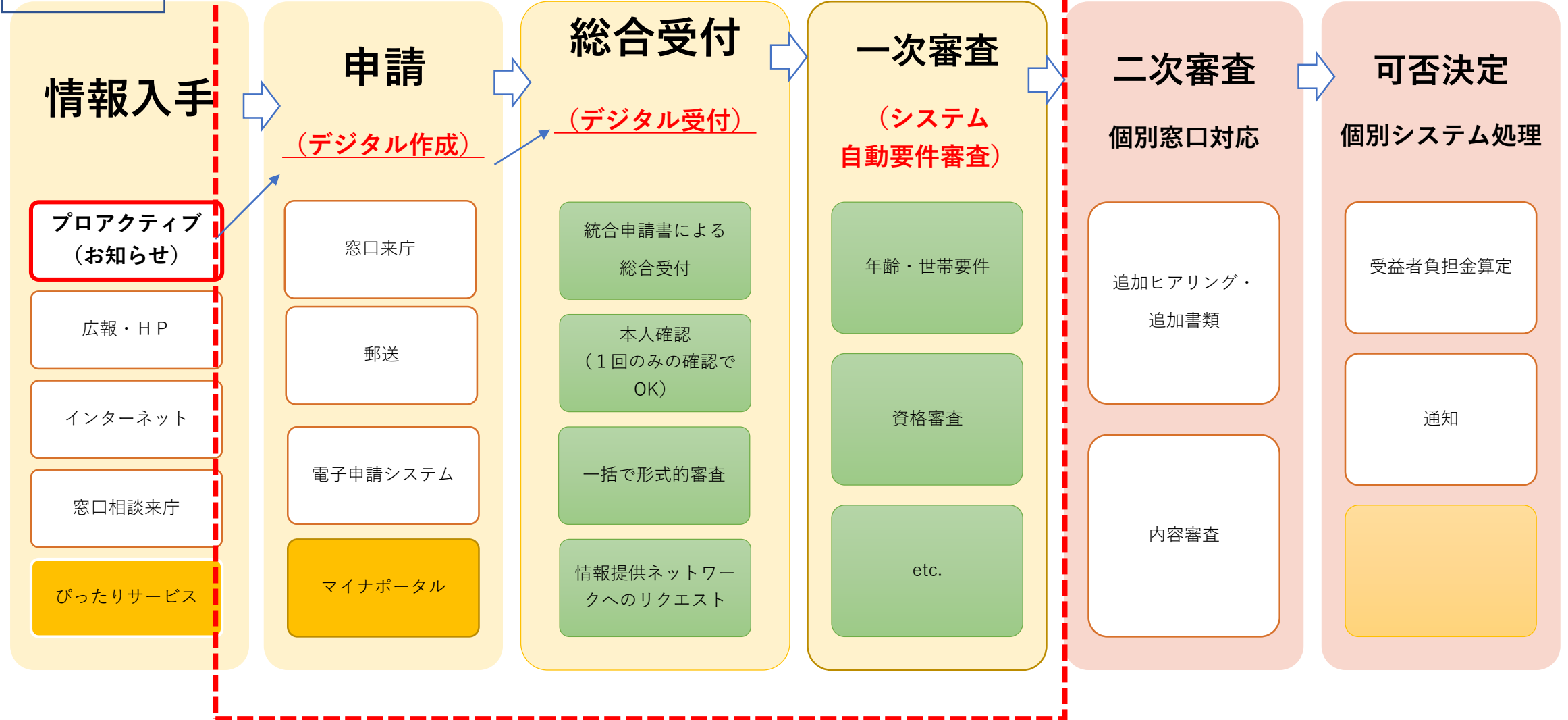


# 窓口手続きの流れ

自動化



新モデル



# 実現に向けて

(注意) 仕組みがないままワンストップ化を進めても、マニュアル作成、重複投資、維持コスト、職員負担が増え、加えて入力や照合作業は変わらず、ミスが増大につながる。

**フロントオフィスとバックオフィス（官民）のデータ連携が実現できてこそ実感する。**

1. 認証（他人へのなりすましの危険性を効率的に抑える）
2. アクセス管理（いつ、だれが、なにを、なぜ、どこへ）
3. 正当な根拠：データの開示・再利用の仕組みとエビデンス
4. データの標準化
5. コード体系の標準化
6. プラットフォーム
7. ※情報連携の標準化（庁内、官民、クラウド間、基盤間）