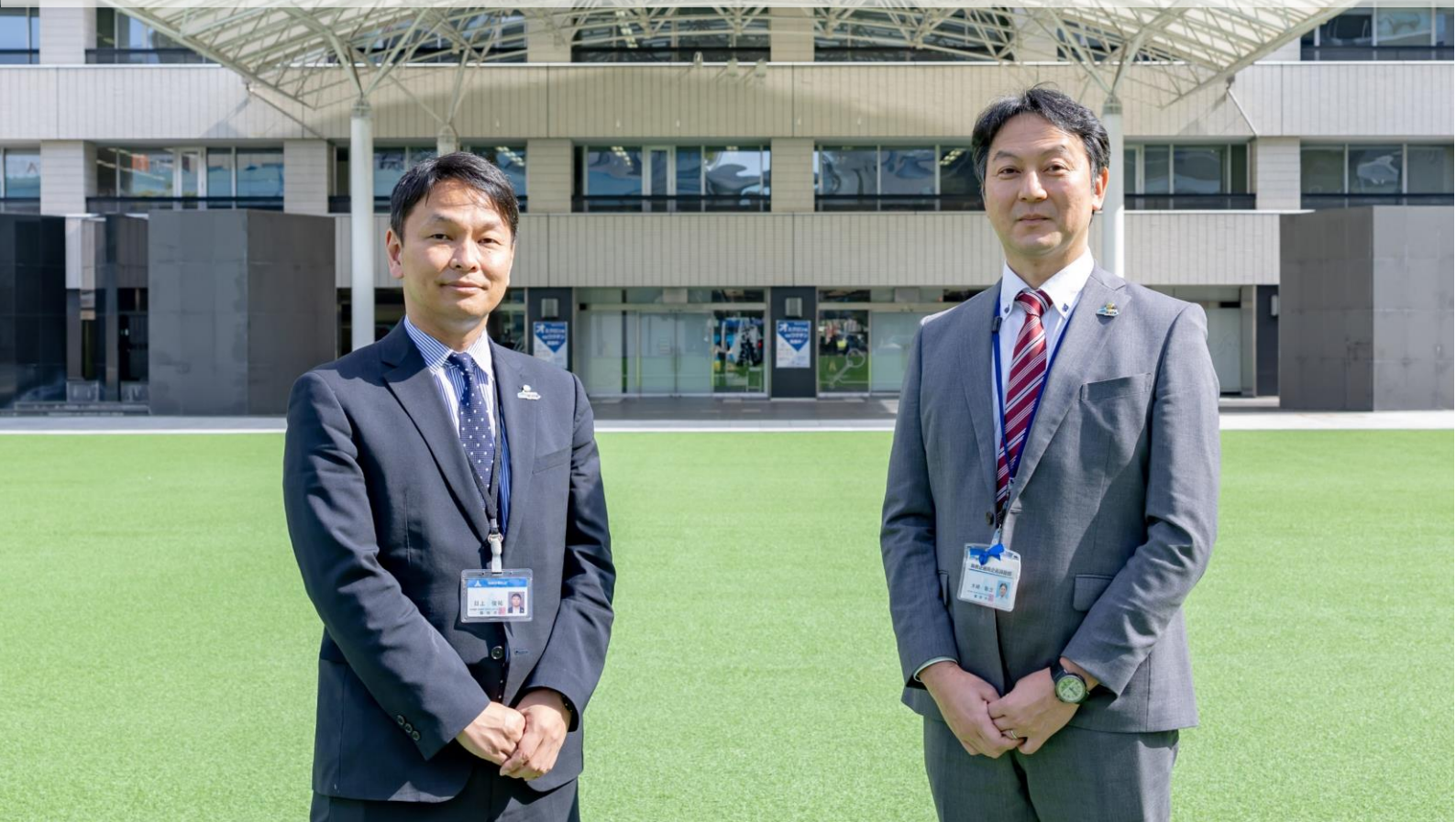


申請主義からプッシュ型行政への 転換を目指す -福岡市



今回のインタビューは福岡市、日上課長と木崎課長

行政手続のオンライン化、LINEを活用した情報発信、リモート窓口など市民目線のDX推進を進める福岡市。日本のデジタル社会への遅れに強い危機感を持たれる高島市長が市のDX化を力強く推進。

これから、データ連携基盤を構築し、申請主義からマイナンバーを利用したプッシュ型行政への転換を始動する。

今回の事業を中心に企画し、庁内関係部署との協議や調整を担ってこられた総務企画局DX戦略部データ活用推進課の日上課長と企画調整部企画課の木崎課長にお話を伺った。



福岡市 総務企画局DX戦略部データ活用推進課長 日上 俊祐氏

2006年、総務省に入省し、法改正や許認可等、情報通信行政に取り組む。

2021年より、福岡市役所でデータ連携基盤の構築を担当し、現在に至る。

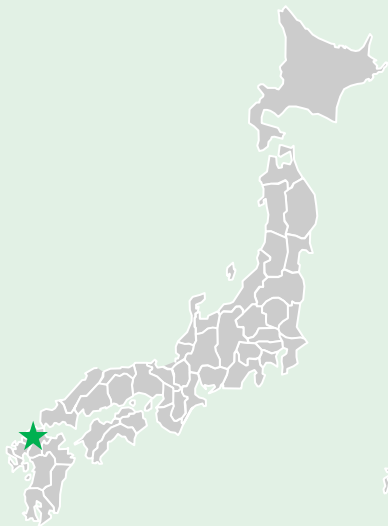


福岡市 総務企画局企画調整部企画課長 木崎 新治氏

1998年、福岡市役所に入庁し、水道、道路、都市計画行政などに取り組む。

2022年より、スマートシティを担当し、現在に至る。

福岡市



位置

- 福岡県の西部に位置する

人口

- 1,632,713人（令和5年3月1日現在）

地域特性

- 第三次産業が約9割を占め、観光、飲食、小売業が盛んである
- 博多湾に面したY字型の都市構造をなしており、沿岸部から南の高地まで標高差のある地形

国のスマートシティ関連事業の採択状況

- 総務省 令和4年度「地域課題解決のためのスマートシティ推進事業」

1. 地域の課題 / 解決策の構想

市民目線による行政サービスのデジタル化

福岡市は、これまでもスマートシティとして様々な取組をなされていますが、さらにどのような課題解決の必要性を感じられたのでしょうか

木崎課長：

福岡市でも少子高齢化が進み、今後、人口減少時代がおとずれます。そのような中でも、市民生活を維持・向上していくためには、自助・公助・共助に加え、技術によるサポート「技助」が必要です。これまで、新技術などによる社会課題の解決を目指し、市は多くの実証実験をサポートしてきました。今後は、データ連携基盤導入により多分野でデータ活用を目指したいと考えました。

行政サービスに対して、市民による申請主義を変えたいとは、どのような問題意識なのでしょうか

日上課長：

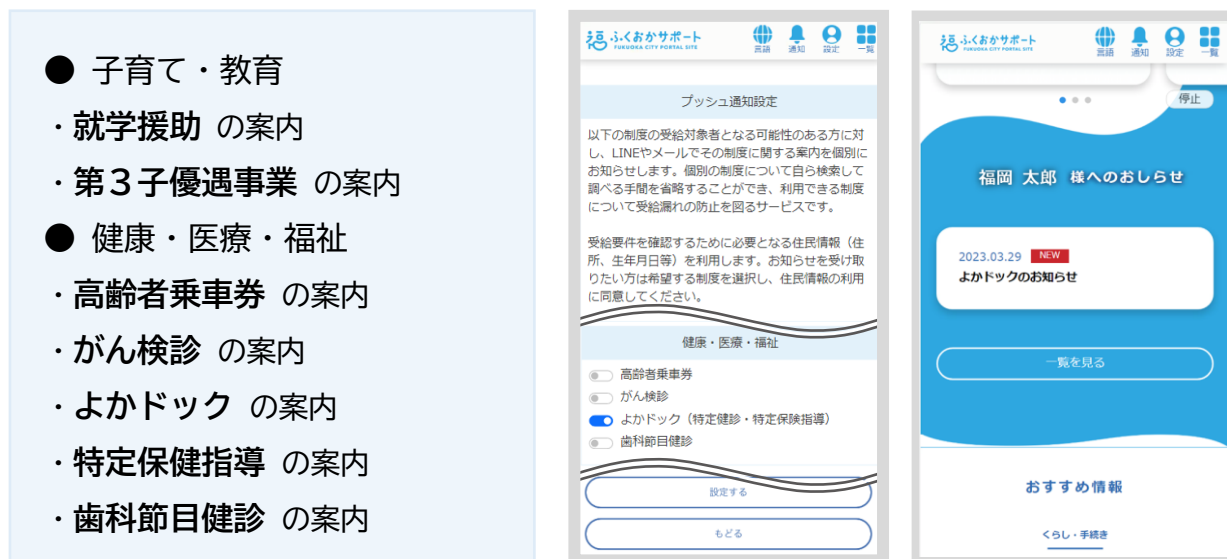
現行の市のホームページは、全ての人に同じ情報を発信しているため、欲しい情報がどこにあるのか探すのに時間を要するときがあるなど、一人ひとりに届く形での情報発信として適さない面もあると考えました。新型コロナウイルス感染症の流行はこの問題をさらに顕在化させ、個人のニーズに合った情報を市から提供する必要性を強く感じました。つまり、申請主義からプッシュ型行政への転換です。このことに対応するため、市はデータ連携基盤を整備し、各市民の属性やニーズに合った行政サービスを提供できるようになることを目指しています。



市では、LINE公式アカウントを持たれ、これまでも市民向けに情報提供されていると思いますが、今回新たに利用可能となるサービスについて教えてください

日上課長：

今回の事業では、本人が登録した属性情報だけでなく、マイナンバーカードを活用して本人確認を行った登録者を対象に、福岡市が提供する子育て・教育、福祉などの支援制度や健康診断等の利用案内について、本人の同意に基づき、その制度の利用対象となる可能性のある場合に、個別にプッシュ型でお知らせを受け取れるようにします。令和4年度では、就学援助、第3子優遇事業、高齢者乗車券、がん検診、よかドック、特定保健指導、歯科節目健診の7つの制度の案内を個人に合わせてプッシュ型で通知されるようにします。



図表・1 令和4年度に開始となる7つの制度

本人登録の属性情報による案内を目指す自治体もありますが、マイナンバーカードの活用まで目指されるのですね

日上課長：

マイナンバーカードの普及促進と利活用促進を市長としても重要視しており、マイナンバーカードを使った本人確認機能を活用しました。申請主義からプッシュ型行政へ転換することが大目的であり、マイナンバーカードを活用することで便利なサービスが受けられることを市民に実感していただくことも意識しています。

今回の事業を検討するにあたり、市民のニーズはどのように捉えておられましたか

日上課長：

市では、市政アンケート調査を平成19年度から実施しており、年間6回程度の調査を実施しています。令和3年度調査では、「今後期待する福岡市のインターネットを利用した情報化の取り組み」についてお聞きしており、第一位が「身近な行政手続の利便性向上」67.2%、第二位が「マイナンバーカードを利用した手続きの拡充」43.4%との回答を得ており、この調査結果を参考に今回の事業を企画しました。

高島市長は、どのような方針を示されているのでしょうか

日上課長：

市長は、国のデジタル臨時行政調査会や著書などで、日本のデジタル社会への遅れに強い危機感を示されています。令和3年11月16日に開催された第1回デジタル臨時行政調査会では、市長から「申請主義からマイナンバーを利用したプッシュ型行政への転換」の提言がされています。また、令和4年度市政運営方針等において、SOSの声を上げられない「見えざる社会的弱者」に対して、国や自治体等が保有するデータの連携や解析により、一人ひとりのニーズやライフスタイルに寄り添った「プッシュ型」での支援が必要と示されています。今回の事業は、まさに市政運営方針の内容を実現するものとなります。

市民目線による行政サービスのデジタル化にさまざま取り組まれています。これらを支える行政計画について教えてください

日上課長：

令和元年度から令和4年度までを対象とした「福岡市データ活用推進計画」があり、データ活用やスタートアップの推進について、複数の計画が連動しています。本計画を受けて、令和5年度からは「福岡市DX戦略」を策定しますが、この中で、DX推進、デジタル技術活用、スマートシティ取組の推進を位置づけます。

木崎課長：

今後、社会課題を解決していくためには、民間企業の持つ先端テクノロジーや革新的なアイデアが必要となっています。このため、市では、2018年に公民連携ワンストップ窓口「mirai@」（ミライアット）を設置し、民間企業からの提案を募集するなど、公民連携をさらに推進しています。「mirai@」は、第9次福岡市基本計画の目標を実現するため、取り組むべき具体的な事業を示す政策推進プランに位置づけられています。



2. 解決策の実現 - 「スマートシティ」への具体化

本人登録の属性情報や個人情報の活用

データ連携基盤を活用することで、市民が利用できるようになることを教えてください

日上課長：

プッシュ型で提供する一人ひとりに合った利用できる制度のご案内について説明します。市民ご本人が、マイナンバーカードを使って登録していただけます。登録いただければ、本人が利用可能な行政サービスの申請案内などをメールやLINEにてプッシュ型で通知いたします。高齢者など登録に難しさを感じると思われる市民の方々を意識し、登録方法を説明した動画やマニュアルの準備も進めています。

日上課長：

次に、ご希望に応じ予め登録したジャンルを基にしたおすすめ情報表示について説明します。最初に、市民ご本人に公式ポータルサイト「ふくおかサポート」（以下、「公式ポータルサイト」という。）にて属性情報を登録いただけます。お住いの区、興味関心のあるジャンル等に関する情報の登録です。登録いただければ、市のホームページなどの情報から、本人が知りたい情報が優先的に公式ポータルサイトに表示されるようになります。

今回の事業について、市民にはどのように広報されているのでしょうか

日上課長：

市のホームページ、LINE公式アカウントや市政だよりなどを用いて広報を行います。

あなたにぴったりの情報が届く

「ふくおかサポート」が始まります

市は、公式ポータルサイト「ふくおかサポート」を開設しました。一人一人の属性やニーズに合った情報を「プッシュ型」で届けるほか、さまざまなサービスを提供します。

※ プッシュ型とは、自動的に情報が届くことをいいます。

● 受けられるサービス

マイナンバーカードを使って登録すると、子育て支援制度や健康診断など登録者に合ったサービスの利用案内が受けられるほか、「図書館デジタル貸出カード」や市施設の利用時に年齢割引等に使える「デジタル身分証」として利用できます。

また、マイナンバーカードを使わなくても、子育て、教育、福祉など受信したい情報のジャンルを登録すると、お薦めの情報が受けられるほか、区役所の混雑状況も知ることができます。

登録方法など詳細は、ホームページ（「ふくおかサポート」で検索）でご確認ください。登録方法を動画でも紹介しています。

■ 問い合わせ先／データ活用推進課
☎707-3674 ■733-5594

ログイン画面



スマホはこちらから

図表・2 福岡市政だより掲載内容（令和5年4月15日号）

今回の事業に関する具体的なKPIや目標値を設定されていれば教えてください

日上課長：

今回の事業に関するKPIとしては、「プッシュ型通知による行政サービスの情報提供数（サービス件数）」「サービス提供数（官民合計）」「マイナンバーカード交付率」を設定しています。また、目標値については、令和4年度、令和9年度に設定しています。

KPI	事業終了後5年後 （令和9年度） の達成目標値	事業終了年度 （令和4年度） の達成目標値	事業開始時点の現状値
プッシュ型通知による行政サービスの情報提供数（サービス件数）	100件以上	10件	未整備のためゼロ
サービス提供数（官民合計）	20サービス以上	3サービス	未整備のためゼロ
マイナンバーカード交付率	100%	ほぼ100% （国の目標値）	46.7% （令和4年4月現在）

図表・ 3 KPI及び目標値

今回の事業の推進体制

今回の事業の庁内の推進体制について教えてください

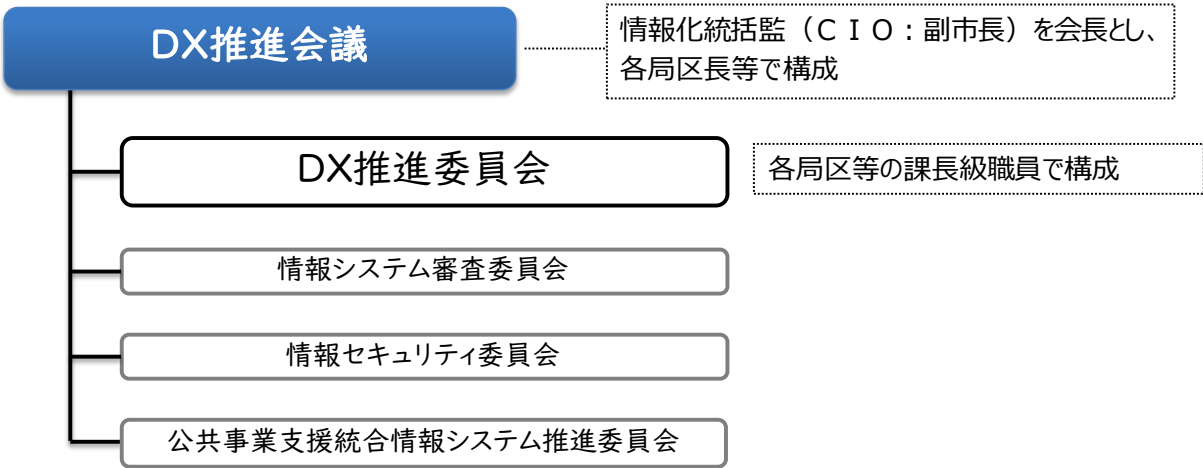
日上課長：

高島市長の指示のもと、部署横断で取り組む体制が構築されており、企画調整部門とDX戦略部門が関わります。今回の事業は、総務企画局の企画調整部企画課とDX戦略部データ活用推進課が中心となって推進しています。

多くの自治体で、スマートシティを推進する部署が、各業務を担当される部署との間の調整に苦労されると聞きます

日上課長：

市には、副市長よりデータ活用推進計画の進捗や取組を全庁的に説明したり協力を依頼したりする、DX推進会議という場があります。今回の事業についてもこの場で説明を行い、全市・全庁的な協力を依頼しました。DX推進会議の開催にあたり、データ活用推進課がプッシュ型通知可能な行政サービスについて各所管課と協議を行い、R4年度に7つの制度を実装しました。これらの調整においては、所管課にも尽力いただきました。



図表・ 4 DX推進会議の体制図

日上課長：

各所管課からすれば、現在の人員体制で対応しえるのか懸念があったようです。また、システムの改修が必要となる場合もあり、対応や調整に時間をもっと欲しかったという状況のなか、急遽対応いただき、ご苦労いただきました。

庁外で関係する組織はあるでしょうか

日上課長：

今までお話をした市民向けサービスとは別となりますが、令和5年度以降、今回の事業で構築するデータ連携基盤を、民間企業と連携して活用するなど発展を考えています。その一つがオープンデータのAPI化です。公益財団法人九州先端科学技術研究所（ISIT）は、九州を含め広域でオープンデータの取組を推進していますが、オープンデータの質を上げるためにデータクレンジングを行うことを進めており、今回の事業で構築するデータ連携基盤との連携方法についても検討を進めてくれています。

スマートシティリファレンスアーキテクチャの活用

国が示しているスマートシティリファレンスアーキテクチャはどのように活用されましたか

日上課長：

市はスマートシティリファレンスアーキテクチャ（SCRA）をかなり重視しました。市の「福岡市データ連携基盤等構築業務委託」の公募において、SCRAに準拠することを前提とし、マイナンバーカードの普及促進・利活用促進につながる提案や、追加機能に関する提案等を採点項目としました。

3. ハードルとチャレンジ

サービスの実装に向けた庁内外の連携

今回の事業において、特に苦労や工夫してこられたことは何でしょうか

日上課長：

データ連携基盤を用いてどのようなサービスを提供するのか、特に、プッシュ型で提供する一人ひとりに合った利用できる制度のご案内を選定する際の庁内調整には時間を要しました。

今回の公式ポータルサイトで市民にマイナンバーカードを使って登録してもらおうと、公式ポータルサイトに本人の図書館貸出カードが付与され、スマートフォンのブラウザで図書館貸出カードのバーコードを表示させることが可能になります。ポータルサイトから図書館システムへの個人情報の連携の際には、連携する情報をポータルサイトの画面上に明記し、利用者に同意いただくことで利用可能としています。

デジタル身分証は、福岡市動植物園など福岡市施設の年齢割引の適用を受ける際、従来の年齢等が確認できる書類に替え、公式ポータルサイト上で「デジタル身分証」を表示させて提示することにより、割引の適用が受けられます。将来的には、民間施設でも活用されるようにしていきたいと考えています。

区の混在状況については、窓口に設置されたカメラ映像をAI分析することで、混雑している場合にはお住まいの区役所窓口の混雑状況を匿名化された画像でリアルタイムに見ることができ、混雑時の来庁を避けることができます。混雑時に区の窓口ではなくオンラインの申請窓口につながるように促すことを意図しています。

福ふくおかサポート
FUKUOKA CITY PORTAL SITE

言語 通知 設定 一覧

デジタル身分証

基本情報

氏名	福岡 太郎
住所	福岡県福岡市中央区天神 1丁目8番1号
生年月日	1972年4月1日

福岡市民

50歳

2023.03.29
11:30:00

< TOPへもどる

図表・5 デジタル身分証

データ連携基盤を活用したサービスの広がりが楽しみですが、対象とするサービスはどのように決めているのでしょうか

日上課長：

データ連携基盤やポータルを活用したサービスについては、DX戦略部内で全市民、子育て、高齢者という切り口で何があるかを議論してきています。その過程では、DXデザイナー会議（4名の民間専門人材から構成）からサービス内容やユーザーインターフェース等について助言を得ながら、アジャイル的に修正しています。

市は公民連携の推進に力を入れておられます。データ連携基盤を活用した企業によるサービス提供はどんなことが考えられますか

木崎課長：

まず、データ連携基盤が市民の利便性や生活の質の向上につながるが一番重要です。そのため、市民の方に利用していただけるように、PRをしっかりとしていくことが大事だと感じています。

企業との連携については、市民と企業双方にメリットが生まれる仕組みにしていかなければならないと思っています。「mirai@」では、行政課題に限らず社会課題を解決するサービスの実現を目指しています。市民の利便性が向上するようなものをこれから企業と一緒に考えて行くことが必要だと思います。

データ連携基盤の運営

データ連携基盤の運営は市が中心となっていくのでしょうか

日上課長：

現在は福岡市が行政サービス提供するための使用としており、市の運営を前提と考えています。一方、今後は、官民によるデータ連携基盤の活用も視野に、他地域のように官民の協議会による運営体制なども考えて行くことになるかと思います。市ではオープンデータの取組を9年間続けてきており、データ活用のニーズは更に高まると思われます。国はスマートシティを2025年に100地域にすることを示しておりますが、市はそのうちの一つになることを視野に入れています。

更なるチャレンジに向けて必要なリソース

来年度以降、今回の事業で構築したデータ連携基盤の本格的な活用などチャレンジが続くと思います。そのために必要となるリソースは何でしょうか

日上課長：

これまで市はオープンデータに9年間取り組み、認識しているところでは20サービスが生まれています。行政保有のデータだけでなく、民間データも活用できるようにしていくことが重要だと考えています。また、データ活用に精通している人材の確保も必要です。データ活用の研修を実施していますが、数時間の研修で、データ活用ができるようになる訳ではありません。引き続き、人材育成に取り組まなければならないと思っています。

4. 他地域へのアドバイス

市民生活の質の向上につながることを市民に体感してもらうこと

これからスマートシティ構築を目指す自治体に、アドバイスをお願いします

木崎課長：

市民が新しい技術などを体験し利便性や安全性をしっかりと感じてもらうことが、その技術を受け入れて貰うことにつながると思います。そのために必要となる情報発信や理解促進にしっかりと努めていくことが大事だと思います。

日上課長：

福岡市では、市民が求めている行政サービスと市長の考えが一致していたので、取組をスムーズに進めやすいと感じます。市民の皆さまの声を大事にして検討していくことが大事だと思います。

また、外部の目線として、DXデザイナーのアドバイスを受けながらサービスデザインができたのは非常に有用です。さらに、福岡市は、先ほどお話したISITなど外部組織と連携しています。自治体内部の知見だけに留まると、サービス展開を考えていくことに限界がありますが、このような外部組織との連携は、スマートシティを進めて行く上で有効だと感じます。



令和5年3月31日作成