

行政手続きのDX	人材育成・確保
デジタルガバメント	サービスデザイン
デジタルデバйд	新技術活用
スマートシティ	デジタル予算

1. 都市基礎データ

国名	都市名	人口	面積
アメリカ	カリフォルニア州ロサンゼルス市	382万人(2022年)	1.302 km ²

2. 取組内容

■ 取組の背景

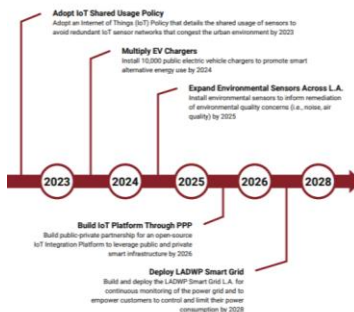
- 3年連続で米国デジタルシティ省第1位を受賞しており、アメリカにおけるDXの先進的都市である。
- COVID-19により、行政サービスの提供に影響が生じた経験から、行政のデジタル化を進め、2028年に開催される夏季五輪に向けたスマートシティ化にも取り組む。

■ 具体的な取組

- City of Los Angeles Digital Strategy: COVID-19 Pandemic & Beyond 情報技術局 (ITA) は、150以上の部署のITスタッフと協力して、COVID-19によって一時停止された97の異なる市のサービスを分析し、実装されれば、住民や企業がロサンゼルス市政にデジタルで関与する方法を劇的に改善する13の主要技術を特定し、その結果をデジタル戦略として発表。

■ SmartLA 2028

2019年、ITAは他の24の部署と選定された職員で構成されるスマートシティ委員会を結成し、2028年までのスマートシティに向けた取組目標をインフラ、データツール、デジタルサービス、デジタルインクルージョン、ガバナンスの5つの分類ごとに特定した戦略プラン。(インフラ分野における取組目標▶)



3. 関係機関

- City of Los Angeles - Information Technology Agency

4. 取組の結果・効果

■ 現在までに得られた効果

- パンデミックによって一時停止したされた行政サービスの分析により、今後積極的に導入すべき13の技術を特定し、活用を進める。
 - ✓ ウェブサイトによるサービスのデジタル化
 - ✓ 電子署名の普及
 - ✓ L.A. Paymentポータルによる支払のオンライン化
 - ✓ SNSの活用による関係者の巻き込み
 - ✓ コールセンターへの自動音声応答装置 (IVR) の導入
 - ✓ ネットプロモータースコア (NPS) の活用によるユーザー体験の向上
 - ✓ Google Workspaceの活用による行政サービスの改善 など

■ 今後期待される効果

- 左記の上位政策を踏まえ、ロサンゼルス市はStrategic Plan 2022-2023を発表。その中では、パンデミックの経験を活かした行政のオンライン化やスマートシティ化に加え、次世代のITインフラ開発とIT人材の採用・育成を重点分野に設定。

5. 東京都への応用の可能性 (選定理由)

都デジタルガバメント施策「シン・トセイ」に関して、設定された期間を経て段階ごとにどのように施策を切り替え、更新するかについて参考となる。

6. 参考URL

City of Los Angeles – Information Technology Agency
[\(ITA Publishes City of Los Angeles Digital Strategy: COVID-19 Pandemic & Beyond | Information Technology Agency \(lacity.gov\)\)](#)
[\(ITA Publishes SmartLA 2028 Smart City Strategy | Information Technology Agency \(lacity.gov\)\)](#)