

ロサンゼルス現地調査について

住民サービスに関する調査項目

調査項目	取組内容		調査内容
	東京	ロサンゼルス	
行政手続のデジタル化 MyLA311 ウェブサービス	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の多い手続から優先的に着手 添付書類の削減など業務のBPRを、デジタルサービス局による伴走型支援で推進 	<ul style="list-style-type: none"> ロサンゼルス市の申請を調査する必要あり コロナ禍でサービスのデジタル化が加速。2か月間で97種類のサービスを調査、13の取組を市の戦略として掲載(参考資料スライド参照) 	<ul style="list-style-type: none"> デジタル化だけではなく、手続全体のBPRをどう行っているか(給付金の申請から交付まで等) サービスデザインの実施にあたり、心がけていること 既に手続が簡素化されている場合、どのようなフローで行政手続を行っているのか デジタル手続の利用率向上に向けた取組
デジタルサービスの評価・改善 MyLA311 ウェブサービス	<ul style="list-style-type: none"> 全行政手続でユーザーレビュー実施予定 	<ul style="list-style-type: none"> ネットプロモータースコア(NPS)の活用 個人ID(Angeleno Account)により、将来的にはユーザーごとコンテンツをプッシュ 	<ul style="list-style-type: none"> ユーザーレビューをどう取り入れているか(項目、測定方法、時期、プロセス、予算、公表の有無) 評価のいい/悪い事業 リリースしたすべてのデジタルサービスのレビューを集めているか すべてのデジタルサービスについて同一の手法で意見を集めているのか 市が提供するデジタルサービスにレビュー機能を実装する際、どのような点に苦労したか
サービスデザインガイドライン MyLA311 ウェブサービス 局長/副局長	<ul style="list-style-type: none"> サービスデザインガイドラインとユーザーテストガイドラインを設置 		<ul style="list-style-type: none"> サービスデザイン(顧客視点にたったサービス開発)のためのガイドライン設置有無 サービスデザインに関する職員への教育 サービスデザインガイドラインの共有可否

住民サービスに関する調査項目

調査項目	取組内容		調査内容
	東京	ロサンゼルス	
ユーザーテストの実施 MyLA311 ウェブサービス 局長/副局長			<ul style="list-style-type: none"> どのようにユーザーテストを実施しているか（インタビュー、ウェブ調査等具体的な実施事例をいくつか知りたい。） ユーザーテストのテスターはどのように確保しているか（都では、リサーチ会社に委託しサービス利用者と同じ属性の都民を集めテストを実施） テスターの人数の考え方（テストの実施規模）などあれば教えてほしい。（利用者数やサービス内容によって人数を変えているか？） ユーザーテストの結果を反映させるためにリリース時期を後ろ倒ししているか（具体的な事例があれば教えてほしい）
窓口のデジタル化 MyLA311 ウェブサービス	<ul style="list-style-type: none"> 全窓口のBPRを実施予定 特に「待たない」「書かない」「キャッシュレス」を重点的に推進 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客関係管理(CRM)及びケース管理システムの導入によるサービスの向上 ユーザー体験とデザインにおいて魅力的・モダンなウェブサイトへの更新、SNS活用 バーチャル行政サービスカウンターの設置、音声自動応答(IVR)の活用 オンライン決済ポータルによるキャッシュレス支払いの促進、電子署名の活用 	<ul style="list-style-type: none"> 行列ができていない窓口があるか 窓口のフロントヤード改革をしているか 実施している場合、どのように進めているか 待たない、書かない、キャッシュレスの窓口が実現できているか 窓口改善における課題は何か
国や基礎自治体等との連携 ウェブサービス 局長/副局長	<ul style="list-style-type: none"> 国、基礎自治体の手続も含めた手続きのワンストップワンスオンリー化推進 	<ul style="list-style-type: none"> 詳細は確認できなかったが、例えば法人登録手続などでは、連邦政府、州、郡・市それぞれで手続が必要となる模様 	<ul style="list-style-type: none"> 手続きのワンストップワンスオンリー化を進めているかどうか

職員の働き方・業務効率化に関する調査項目

調査項目	取組内容		調査内容
	東京	ロサンゼルス	
職員のエンゲージメント 局長/副局長	<ul style="list-style-type: none"> エンゲージメントサーベイ実施に向けて検討中 	<ul style="list-style-type: none"> テレワーカーを管理を適正化するため、ITAが中心となり2021年にベストプラクティス(ガイドライン)を整備 	<ul style="list-style-type: none"> 職員のエンゲージメントを高めるための取組/測定方法
働き方の効率化 局長/副局長	<ul style="list-style-type: none"> M-365の利用 Teamsによる効率的なデータの共有 	<ul style="list-style-type: none"> 2020年に導入したGoogle Workspaceを翌年アップグレード 職員向けテレワークプラットフォーム(Connect2LACity)を提供・強化 	<ul style="list-style-type: none"> Google Workspaceを活用した効率的な働き方について、定着度や満足度
オフィス改革 MyLA311 ウェブサービス 局長/副局長	<ul style="list-style-type: none"> 2025年度に本庁全部門で未来型オフィスに転換(フリーアドレス化) 2025年に本庁全職員が公用スマートフォン導入 	<ul style="list-style-type: none"> ITA主導で18,000人以上の職員がテレワークに移行 2018年にモバイルワーカープログラムを開始し、固定電話のスマホ置換を開始。2021年には1,800台の固定電話をスマホに変更し、6,000人のモバイルワーカーに対応 	<ul style="list-style-type: none"> オフィス改革は行っているか 行っている場合、どのように変化したか
人材 局長/副局長	<ul style="list-style-type: none"> 民間との所得格差もあり人材確保に苦慮 採用試験の倍率も低下傾向 公務員から民間への転職が難しい 兼業には制限がある 終身雇用前提 	<ul style="list-style-type: none"> スキルセット強化に向け、2021年に、4,000人の職員に対し、バーチャルトレーニング(ITAオフィスアワー)を提供 2020年の離職奨励金プログラムや大量辞職以降、IT人材確保に苦戦 積極的な採用イベントの開催やSNS・PR動画を通じた広報活動を強化 	<ul style="list-style-type: none"> 西海岸側はデジタル強いが、いいデジタル人材は取り入れられているのか？(給与面等) 行政を志す人がどれだけいるか？人気あるのか？どう採用してる？ 兼業兼職はできるか？ 終身雇用ではなくもっと流動的？であればエンゲージメントの把握・維持はどうしているのか

戦略策定に向けた調査項目

調査項目	取組内容		調査内容
	東京	ロサンゼルス	
戦略策定 局長/副局長	<ul style="list-style-type: none"> 2023年1月「シン・トセイ3」策定 2023年7月「シン・トセイ重点強化方針2023」策定 2024年1月「シン・トセイ4」（仮称）策定予定 2025年度がシン・トセイの目標年度 「シン・トセイ」は東京都の総合計画「未来の東京戦略」に掲げる戦略の1つ 	<ul style="list-style-type: none"> 2021年5月「SmartLA 2028 Smart City Strategy」を発表 2021年6月「City of Los Angeles Digital Strategy: COVID-19 Pandemic & Beyond」を発表 2022年1月「2022-2023 Strategic Plan」を発表 2022年10月「Application Modernization Strategy」を発表 2023年4月「Los Angeles IT Workforce Plan」を発表 	<ul style="list-style-type: none"> 戦略策定にあたり、なにが課題となっているか。また、それらに対しどのように戦略に盛り込み、対応していくか 次期戦略策定に向けた進捗状況について 市全体の総合計画とデジタルストラテジックプランはどのような関係性か
予算 局長/副局長	<ul style="list-style-type: none"> デジタル関連経費 2,758億円/歳出 総計 80,410億円(2023年度) 	<ul style="list-style-type: none"> FY2023-2024のLA市全体の予算は13.2USDbnで、このうちITA予算は111.0USDmn 技術プロジェクトには合計17.3USDmnを措置している(参考資料スライド参照) 	<ul style="list-style-type: none"> デジタル関連経費の予算規模/内訳 アジャイル開発が可能な予算取り実施有無(年度中にシステム改修の必要が生じた際に活用できるもの)
KPI MyLA311 ウェブサービス 局長/副局長	<ul style="list-style-type: none"> (例) 行政手続のデジタル化割合 2023年度70%、2025年度90%、2026年度100% 	<ul style="list-style-type: none"> ITAのPerformance Measuresは、カスタマーエンゲージメントとして、311コール応答率、クライアントサービスとしてGoogleアクティブユーザー数など(参考資料スライド参照) 	<ul style="list-style-type: none"> KPIの項目/設定方法

その他 調査の前提となる項目

調査項目	ロサンゼルス	調査内容
行政区分上の整理	<ul style="list-style-type: none"> 憲法が連邦政府と州政府の枠組みを規定し、政府の権限を大幅に制限している。憲法で定められた連邦政府の権限には、州間の通商規制、国防支出、貨幣鑄造、移住・帰化の規制、諸外国との条約締結などが含まれる 州は、連邦政府と主権を共有するが、自律性が非常に高い。州ごとに憲法があり、州内の自治体(郡、市、町、学校区、特別目的区)の設立は州の権限で行う 州憲法で地域を分割した行政単位として郡(County)が設置されており、行政組織として、日本の都道府県庁に似た機能を持つ。出生・死亡、土地所有権移転などの記録管理、選挙管理、地域や農村部の道路建設・維持、ゾーニング(土地使用区分設定)、建築規制の執行、法の執行などを担う 市町村政府は、独自の統治権限や課税権限があり、治安維持、市街道路の整備、公園・レクリエーション、排水処理、ごみ処理、ゾーニングと建築規制の執行、消防・救助活動、動物管理、公共交通機関などの基本サービスを担う。多くの市が水・電力・ガス・電気通信などの公益事業を所有又は規制している 	<ul style="list-style-type: none"> 国、州、郡、区とロサンゼルス市の行政区分上の位置づけ、権限 <p>※カリフォルニア州内には58の郡があり、ロサンゼルス郡には88の市と市制施行されていない多数のコミュニティがある</p>
市の概要	<ul style="list-style-type: none"> ロサンゼルス市は、州南部の都市で郡庁所在地である(1850年市制施行) 2023年の人口は377万人で、郡の38.6%、州の9.7%を占める Information Technology Agency (ITA)は、市長直属の組織で市全体のデジタルサービスの提供を担う。ITAは市政府内外・来訪者・市民などに366のテクノロジーサービスを提供する(参考資料スライド参照) 	<ul style="list-style-type: none"> 市の概要、行政の仕組みや機構、ITAの位置づけ
デジタルサービス	<ul style="list-style-type: none"> (LA市のデジタルサービスはITAの管轄であり、外郭団体は確認できなかった) 	<ul style="list-style-type: none"> デジタルに関してはすべて行政直営であるか、外郭団体はあるか
手続の種類	<ul style="list-style-type: none"> 住民向けサービスのほか、企業向けサービスとして、LA Business Portal(SU支援など)、BusinessSource Center(ビジネス相談など)、Finance Tax Academy(税務など)、Licenses, Permits & Inspections(ビジネスの許認可など)のサービスを提供 	<ul style="list-style-type: none"> ロサンゼルス市で行っている手続の種類(日本の基礎自治体のような対住民がメインか、広域自治体のような対企業の手続はどの程度行っているか)

ITA予算編成

ロサンゼルス市ITAの予算

2023-24 PROJECT APPROPRIATIONS

TECHNOLOGY PROJECTS	General Fund	Special Funds	MICLA	TOTAL
Building and Safety - Core Systems Replacement Project	\$ --	\$ 1,530,000	\$ --	\$ 1,530,000
General City Purposes - Open Data and Digital Services	1,250,000	--	--	\$ 1,250,000
Information Technology Agency (ITA) - Critical Public Safety Radio Infrastructure Repairs	3,600,000	--	--	\$ 3,600,000
ITA - Fire Helicopter Avionics Upgrade	950,000	--	--	\$ 950,000
ITA - MyLA311 Replatforming Project	--	2,000,000	--	\$ 2,000,000
ITA - Network Obsolete Equipment Replacement Project	2,000,000	--	--	\$ 2,000,000
Public Works: Bureau of Street Lighting - Smart City and	--	1,500,000	--	\$ 1,500,000
Public Works: Bureau of Street Services - Enterprise Asset Management System	700,000	--	--	\$ 700,000
Unappropriated Balance - Voice Radio System Upgrade	3,800,000	--	--	\$ 3,800,000
TOTAL TECHNOLOGY PROJECTS	\$ 12,300,000	\$ 5,030,000	\$ --	\$ 17,330,000

公開されている ITAの取組に関するKPI

Information Technology Agency

Customer Engagement					
Percent of 3-1-1 Calls Answered	89	91	88	79	90
Client Services and Support					
Number of Active Google Users	-	30,019	52,451	50,118	50,000
Enterprise Applications					
Number of Financial Management System Outages	20	29	42	45	30
Enterprise and Cloud Infrastructure					
Percent of Data Center Servers Virtualized	95	95	96	96	97
Voice and Video Engineering and Operations					
Number of Smartphones and VOIP Devices Deployed	2,510	1,305	1,813	864	900
Data Engineering and Cybersecurity Operations					
Percent of Network Availability	99.8	99.9	99.9	99.9	99.9
Business Applications and Web Services					
Number of Websites in ITA's Portfolio	-	69	78	90	90

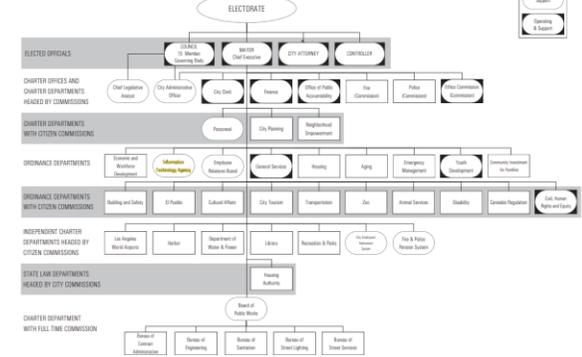
Information Technology Agency

Public Safety Applications					
Percent of System Availability for Public Safety Systems	99.92	99.92	99.7	99.9	99.7
Public Safety Communications					
Percent of System Availability for LAFD & LAPD Radio Systems	100	100	100	100	100

出所 : City of Los Angeles「Budget FY2023-24」(Adopted by the Council) P.18、P.26

ORGANIZATION OF THE CITY OF LOS ANGELES

Adopted as of July 1, 2023



ロサンゼルス市組織図

出所 : City of Los Angeles「Budget FY2023-24」(Adopted by the Council) P.15

デジタル化推進のためのロサンゼルス市の13の取組

項目	目的
1 Digitalizing Services Through Modern Websites	紙ベースプロセスのデジタル化
2 Next-Level Service with Case Management Systems	紙ベースプロセスのデジタル化
3 Contactless Contracts Through Electronic Signatures	紙ベースプロセスのデジタル化
4 Public Engagement via Virtual Meetings, Counters & Hearings	紙ベースプロセスのデジタル化
5 Paying Bills Online with the L.A. City Payment Portal	紙ベースプロセスのデジタル化
6 Easy Access to L.A. City Apps Using the Angeleno Account	ユーザーエクスペリエンスの最大化
7 Improving User Experience Using Net Promoter Score	ユーザーエクスペリエンスの最大化
8 Engaging Stakeholders with Effective Social Media	ユーザーエクスペリエンスの最大化
9 Establishing a Holistic Culture of Digital Thinking	部門キャパシティと効率の向上
10 Improving government Services through Google Workspace	部門キャパシティと効率の向上
11 Transforming Call Centers with Interactive Voice Response (IVR)	部門キャパシティと効率の向上
12 Building Better Apps with APIs & Micro Services	部門キャパシティと効率の向上
13 Scaling Up with Cloud Computing & City Cloud Pipeline	部門キャパシティと効率の向上

出所 : City of Los Angeles「Digital Strategy: COVID-19 Pandemic & Beyond」