

現地調査報告

2023.12.05-09 □サンゼルス

【出張者】

デジタルサービス局

戦略部デジタル改革課

林 健斗

玉井 草太

檜垣 美穂

戦略部戦略課

山田 宙拓

□サンゼルス市庁舎

ロサンゼルス市概要

なぜ ロサンゼルス市？

- 「Digital Cities Survey 2023」において、1位を受賞するなど、アメリカでも特に行政のデジタル化が進んでいる都市のひとつ
- 2022年度にDX戦略についてオンラインヒアリングを実施しており、その後の進捗や課題・取組等について意見交換



面積

1,302 km²

(参考) 東京都

2,194 km²



人口

377 万人

1,399 万人



職員数

約 5,000 人

約 33,000 人



予算

131億 ドル

(≒1.9兆円)

約 8 兆円
(一般会計)

調査概要

行程表

12/5 (火)	12:30	LAX着
	15:30 17:30	デロイトLAチームとの事前打合せ
12/6 (水)	8:30 12:30	ITA視察・ヒアリング ▶ 311コールセンター ▶ ウェブサービス担当者 ▶ 局長/副局長
	14:00 15:00	ロサンゼルス市 Department of Disabilities 窓口見学
	15:30 17:00	ロサンゼルス市市長室 Mayor's Office of Finance, Operations and Innovationへのヒアリング
12/7 (木)	8:30 9:30	ロングビーチ NPO団体 Center for Economic Inclusion へのヒアリング
	10:00 11:00	LA郡 Kenneth Han Hall of Administration 窓口見学
	13:00 15:00	Avanti R&D社 CEO 湯浅剛氏へのヒアリング
	0:00	LAX発

Information Technology Agency (ITA)

- ◆ 市のデジタルサービスを提供するとともに、他部署に技術的なサポート
- ◆ 約500人が所属



ITA局長
ロサンゼルス市CIO
Ted Ross氏



ITA副局長
アプリケーション部門担当
Eduard Mangos氏



311コールセンター
ディレクター
Donna Arrechea氏



Webサービス
マネージャー
Jayson Joseph氏

Mayor's Office of Finance, Operations and Innovation



財務・オペレーション・イノベーション担当副市長
ゼネラルサービス・財務・ITAの監督
Matt Hale氏



財務・業務・イノベーション担当執行役員
デジタル・インクルージョン & イノベーション担当シニア・ディレクター
Dawn M. Comer氏

ITAへのヒアリング内容



1

ロサンゼルス市のDX戦略総論

2

MyLA311

3

Webサービス／ユーザー解析

① ロサンゼルス市のDX戦略総論



ITA局長 Ted Ross氏

総論

- DXの推進には市民との相互理解が重要であり、**計画はシンプルであることが重要**
- ロサンゼルス市は大きな都市であり、課題も複雑なため、**包括的な計画はなく、複数のシンプルな計画を調和させることが重要**
- IT技術は変化が速いため、基本的には1年~2年を目途に見直し

KPI

- 全部署が主要なサービスを定義し、それぞれKPIを設定
- (ex.MyLA311：応答率など)
- 「ITA TechSTAT」を毎月開催し、各事業部長がKPIの状況等を説明
- KPIを通じて、**説明責任のある文化**を醸成
- 達成できなかった時に非難するのではなく、**サポートをする環境**を構築

人材

- コロナ禍後IT人材の需要が高まっており、現在は**特に人材確保**が課題
- ITAの価値提案を事前に明確化し、雇用後のギャップが起こらないようにしている（「生活の質」「給与」「学習機会」「安定性」をパッケージ化）
- **仕事と結果のつながりを認識させる**ことでやりがいにつながる
- アクティビティカレンダーを作成するなど、エンゲージメントにも注力。チーム感覚を作り出すことが重要
- 配属にフィットしなかった場合も**適材適所で働けるモビリティ**が重要

② MyLA311

概要

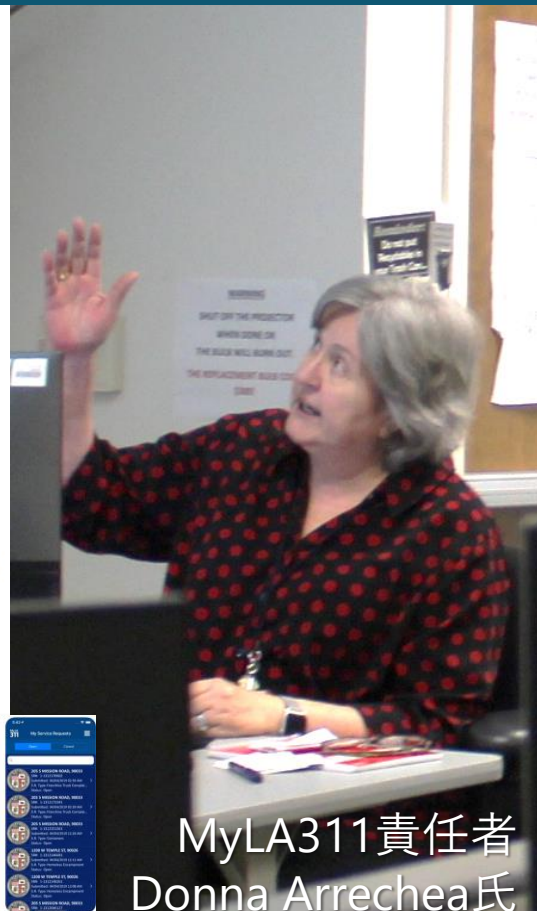
- 市民が自分の好みのコミュニケーションチャネル（電話・ウェブサイト・アプリ）を通じて、**迅速かつ簡単に公共サービス・情報にアクセス**できる仕組み
- 利用者は24時間365日、1,500を超える行政サービスの申請や報告が可能
- 全ての行政サービス依頼の記録保管場所が統一化されたことで、市の他システムとデータ共有・連携やデータ分析が容易になったといったメリットもある
- サービスリクエスト件数は**約220万件/年間**
- ユーザーからのフィードバックは1か月に1回リストアップし、現場チームがインパクトの大きなものからシステム改善の優先順位を決定
- NPS：**55ポイント**（【参考】Apple：47ポイント）

課題

- **顧客視点が徹底できておらず**、操作中に選択肢が多いなど、ユーザーが途中で諦めてしまうことがある
- システム自体の更改時期を迎えている

対応

- システム更改に併せて、**操作の簡素化**を検討中
- 操作方法説明等の**動画コンテンツを追加予定**
- 「Angeleno Account」（個人ID）を活用することで、**コンテンツのプッシュ型配信**などを行えるようにしたいと考えている
- テキスト・画像だけでなく**動画投稿も可能**にする予定



MyLA311責任者
Donna Arrechea氏

③ Webサービス／ユーザー解析

概要

- 住民向けの住宅サービスや事業者向け開業手続などができるほか、手続によってはMyLA311や関連サイトへ連携
- 訪問者数は**毎月15万人**
- ITAでは各部署に対してHP作成に関するガイドラインを提供するほか、**技術的なサポート**も行っている

課題

- これまではGoogle Analyticsでユーザー解析をしていたが、解析できることに限界があり、**詳細な分析ができていなかった**
- 利用者にインタビューもしていたが、**時間やコストがかかりすぎていた**

対応

- ユーザー解析ツール「**Hot Jar**」を導入
 - ページのヒートマップ表示が可能
 - ページ内におけるカーソルやスクロールの動き、表示時間などを記録・解析し、UX/UIの課題を特定
 - 訪問者の20%をランダムに解析調査
 - **ユーザーテストの自動化、コストの削減**にもつながっている
- 【Hot Jarを活用した改善例】**
- ページ上部しか見られていない→上部に重要な情報を配置
 - 特定の手続が複雑で時間がかかっている→手順を簡潔にビジュアル化



Hot Jarイメージ



【本調査で感じたこと】

東京都と同じ課題を抱えていた

- ◆ 行政手続デジタル化の代表的な取組である「MyLA311」でも、顧客視点のシステム設計を徹底できておらず、対応の必要性を感じていた

〇ス市のDX施策の重点が分かった

- ◆ 基盤となるデジタル人材確保や「Angeleno Account」活用による利便性向上・プッシュ型コンテンツ配信などに重点的に取り組んでいた

みんな楽しそうに働いていた

- ◆ 前提として、仕事を楽しんでいることが職員のエンゲージメントやパフォーマンスの高さにつながっているように感じた

【今後の東京都の取組】

顧客視点で質の高いサービスを実現

- ◆ ガイドラインをバージョンアップするなど、顧客視点のサービス開発・改善を都庁の当たり前にする
- ◆ すべてのサービスでユーザーレビューを徹底し、より質の高いサービスへ絶えず改善

国や区市町村、Govtech東京と連携

- ◆ プッシュ型通知や複数のシステムを連携したワンストップサービスなど、自治体の枠を越えた新しいサービスを展開

都庁をもっとオープン＆フラットに

- ◆ 紙やデスクにしばられない「未来型オフィス」の全庁展開や組織風土の変革などにより、よりパフォーマンスの高い都庁を目指す

