

文京区の子育てワンストップサービス～LINE を活用した手続きの一元化～

応募チーム名：「Code for Bunkyo」 自治体：東京都文京区

（特徴）東京大学の学生チームが、大学の所在する文京区を対象に、自分たちの持っている能力を地域の還元のために貢献できないかを考えて出てきたのが、子育てワンストップサービス～LINE を活用した手続きの一元化であった。しかし、このニーズを実際に抱えているチームではないため、地域の課題設定に苦労したところがあった。

（アドバイス）

1. 文京区の子育て世代にマッチしたアイデアの考案は、将来の課題として温めておく
上記のニーズをさらに追及して、文京区の子育て世代にマッチしたアイデアの考案は、将来の課題として温めておくとともに、区役所内の担当課とも連携しながら、課題を抱える子育て世代も交えつつ皆にとって現実的な解決策を見いだしていく必要があります。
2. 当面、チームの実力が発揮しやすく文京区との協働も進みやすい区役所の業務効率化に注力
当面は、「Code for Bunkyo」チームと文京区との間で検討中に出てきた、チームの実力が発揮しやすく、文京区との協働も進みやすい、区役所の業務を効率化することで間接的に区民サービスを向上できる以下のプロジェクトに取り組まれることを期待します。
3. 戸籍住民課の窓口業務の効率化効果の検証やシステムの改良にチームの実力を発揮
例えば、戸籍住民課では、住民票等の発行のために、区民が窓口で長時間待たされるという課題が生じていました。そこで、窓口業務を効率化することにより、待ち時間を短縮することを検討していました。具体的には、転入届出など引越しに関する届出書を AI で画像認識し、ロボットがその内容を区役所のシステムに自動入力するといったものです（RPA：Robotic Process Automation）。他にも、戸籍住民課では、職員の窓口勤務シフト表を、人が手作業で計画・作成しています。しかし、このシフト表は非常に複雑な複数の制約条件に基づいており、その作成には長時間を要するという課題がありました。そこで、当該学生チームはこれらの制約条件をすべて数式に変換し、数理計画法を用いて数学的に解くことにより、自動でシフト表を計画・作成できるようにしたと聞いています。今後の課題としてはさらに業務効率化効果の検証（シフト表の精度検証や、利用者へのヒアリング、実際に削減できた時間等）、システムの改良に取り組む必要があり、文京区ではこうした取り組みを当該学生チームと共に行って実際の利用につなげていって欲しいと思います。
4. 区役所への期待
文京区に限ったことではありませんが、COG やオープンデータは情報政策部門と課題に取り組む担当課との連携が大変威力を発揮します。言いかえますと、システムやデータは住民の課題やニーズに応えることで情報政策部門の機能もさらに生きてきます。これを念頭に庁内での連携と自ら課題の解決に取り組みたい市民とエンジニアとの連携をさらに進めていただくと COG がより有効なものになると期待します。



り、文京区ではこうした取り組みを当該学生チームと共に行って実際の利用に