

チャレンジ！！オープンガバナンス 2022 市民／学生応募用紙

自治体提示の地域課題名 (注1)	No.	自治体提示の地域課題名	自治体名
	- (事務局用)	「室蘭が好き。」を増やして、みんなで住み続けたいマチを創る	室蘭
チームがつけたアイデア名 (公開) (注2)	「かんまど」(簡単行政窓口コミュニケーションアプリ)		

(注1) 地域課題名は、COG2022 サイトの中に記載してある応募自治体提示の地域課題名を記入してください。

(注2) アイデア名は各チームで独自にアイデアにふさわしい名前を付けてください。これは自治体提示の地域課題名とは別です。

1. 応募者情報 赤字部分は削除して該当の番号を記入

チーム名 (公開)	FIFTEEN		
チーム属性 (公開)	1. 市民、2. 市民／学生混成、3. 学生	<u>3</u>	
メンバー数 (公開)	5名		
代表者 (公開)	上村啓斗		
メンバー (公開)	落合倫太郎、SU WENXUAN、新居田咲希、安永渚		

【注意書き】※ 必ず応募前にお読みください。

<応募の際のファイル名と送付先>

- 応募の際は、ファイル名を COG2022_応募用紙_具体的チーム名_該当自治体名にして、以下まで送付してください。東京大学公共政策大学院の COG2022 サイトにある応募受付欄からもアクセスできます。admin_cog2022@pp.u-tokyo.ac.jp

<応募内容の公開>

- アイデア名、チーム名、チーム属性、チームメンバー数、代表者と公開に同意したメンバー氏名、「アイデアの説明」は公開されます。
- 公開条件について：

「アイデアの説明」でご記入いただく内容は、クリエイティブ・コモンズの CC BY (表示) 4.0 国際ライセンスで、公開します。ただし、申請者からの要請がある場合には、CC BY-NC (表示-非営利) 4.0 国際ライセンスで公開しますので、申請の際にその旨をお知らせください。いずれの場合もクレジットの付与対象は応募したチームの名称とします。

(具体的なライセンスの条件につきましては、<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode.ja>、および、<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/legalcode.ja> をご参照ください。また、クリエイティブ・コモンズの解説もあります。<https://creativecommons.jp/licenses/>)
- 上記の公開は、内容を確認した上で行います。(例えば公序良俗に違反するもの、剽窃があるものなどは公開いたしません)
- この応募内容のうち、「自治体との連携」は、非公開です。ただし、内容に優れ今後の参考になりうると判断したものは、公開審査後アドバイスの段階で相談の上公開することがあります。

<知的所有権等の取扱い>

- 「アイデアの説明」中に、応募したチームで作成・撮影したものではない文章、写真、図画等を使用する場合、その知的所有権を侵害していないことを確認してください。具体的には、法令に従った引用をするか、知的所有権者の許諾を取得し、その旨を注として記載してください。「自治体との連携」中も同様でお願いします。
- 「アイデアの説明」中に、人が写りこんでいる写真を使用している場合、使用している写真に写りこんでいる人の肖像権またはプライバシーを侵害していないことを確認してください。

<チームメンバー名簿>

チームメンバーに関する情報を最終ページに記載して提出してください。(2. の扱いによる代表者氏名を除き、他のメンバーに関する情報は本人の同意があるものを除き COG 事務局からは非公開です。詳細は最終ページをご覧ください。)

アイデアの説明全体が肖像権・著作権等を侵害していないことの確認

○

(1) アイデアの内容、(2) アイデアの理由、(3) 実現までの流れ、の三項目に分けて記入してください。

必要に応じて図表を入れていただいても結構です。

(1) アイデアの内容 (公開)

2. アイデアの説明（公開）

(1) アイデアの内容（公開）

アイデアは、対象とする課題解決のために、何をする社会的な活動（サービス）なのか、をわかりやすく示してください。これが将来実現した場合、魅力的で新規性があり、実践したくなり、活用してみたいなる、そしてその結果として、課題が解決される、そんなわくわく感のあるアイデアを期待します。2ページ以内でご記入ください。

<応募チームとして解決したい課題の要点はこれ！をごく短く書いてください>

市役所の窓口での待ち時間の時短

<この課題解決のために「何を」するアイデアか、それを「誰が」「いつ」「どこで」「どのように」するかをわかりやすく書いていきます> <アイデアが具体的に実行される場面を想定してください。>

<よいアイデアを生むには関連データの分析確認とデザイン思考によるアイデアを使う人への共感が必要です>

(室蘭)市役所の窓口で聞きたいことを、並ばずに web サイトで聞けるチャットを作成し、大事なことを聞きたい人は市役所へ、軽い相談事などは今回提案するサイトで質問すると窓口の待ち時間をカットでき、効率化を図ることが出来る。また、近年流行っている『コロナウイルス』をうけ、人が集まることを好む時代ではないため、こちらの web アプリを開発することで、蜜を避けられ、感染リスクを大幅に減らすことが出来ると予測する。

例として、若者からしたら市役所は固いイメージがあるため、聞きたいことが聞けないような雰囲気をもっていると思う。そこで、聞きやすくするために、web ページを作成、チャット機能を搭載することで、なかなか時間が取れず市役所に訪れることが出来ない人や、堅苦しくて気軽に聞けない悩みがある人をいち早く解決できるよう、様々な分野のチャットページを作ることにより、市民自身の隙間時間に質問を投稿することで、実際に市役所に行く時間を回答待ちの時間に置き換えることができ、市民一人一人の不安や疑問を今以上に最短で解決できると考える。

開発するチャットは市役所と共同して開発して、市役所のホームページで 1 つのコンテンツのように公開されると想定している。このアプリには、利用者と利用者の質問に答える管理者が存在する。このアプリをクリックすると、はじめに利用者には住民登録画面が出て、管理者には管理者ログイン画面が出てくる。この登録は荒らしや誹謗中傷をしにくくするためである。住民登録・ログインを行うと、総務課・経済課…のように課ごとのタグが並んだ画面に移動する。そのタグをクリックすることで、その課とのトークルームが作成される。トークルームでは、利用者が質問を送信して、管理者がその質問の回答を返信することを想定している。

この提案が実現すると、軽い相談事で窓口で相談しに来ていた人や窓口で直接相談しなくてもよい人などがこの web ページを利用することで、窓口で並ぶ人が減って窓口での待ち時間が減少すると予測する。また、窓口で急に質問が来れば簡単なことでも焦ってしまい、回答するのに時間がかかることがあると予測できるので、このアプリで質問の回答に慣れておけば窓口での回答する時間が短くなり、窓口での待ち時間が減少すると想定している。

--

(2) アイデアの理由（公開）

このアイデアを提案する理由（なぜ）について、それをサポートするデータを根拠として示しつつ 2 ページ以内で説明してください。ここではアイデアの必要性、効果を確認します。データとは、統計類などの数値データやアンケート・インタビュー・経験の記述、関連の計画、既存の施策などの定性データも広く含みます。データは出所を明らかにしてください。

このアイデアを提案する理由（なぜ）を書いていきます>

<先の（1）で書いた「何を」「誰が」「いつ」「どこで」「どのように」するというアイデアの内容を支えるための、「なぜ」このアイデアがいいのか実現したいのかを上記のデータを示しつつ書いていきます>

全国各所にある市役所が行ったアンケートより市役所に対する意見のデータを挙げる。

クレームの実例を挙げると、

担当者には直接言いにくい、という理由で、担当課に意見をしたにもかかわらず、その件で担当者から「直接話して欲しい」と言われ、「どうなっているのか」というクレームが寄せられたケース。

電話で、何度か同じ問合せをされてきた方に対し、「昨日も電話してきましたね。」と確認したところ、その話を聞かれたご家族から、「こちらの立場に立って、親切に対応してほしい」と苦情が寄せられたケース。

などがある。

また、多く挙げられる意見として、

・挨拶がない、説明力や言葉遣いなどで人によって対応の差を感じる、身だしなみが良くないなどの対面によって起こること

・たらい回しにされた、窓口の人がいなかった、担当者がいなかった、お昼時に声をかけづらいなど、窓口に出向いたにもかかわらず、対応されないこと

がある。

・ほかの人に質問内容を聞かれたくないなどのプライバシーを守るための意見も挙げられた。

以上のように各役所窓口寄せられる意見がある。このような意見を改善するために、このアイデアを提案する。また、窓口の対応を改善することで、利用者を増やすことも可能であると考え。

参考文献

本庄市、令和3年度「窓口サービスに係るアンケート調査」結果報告

<https://www.city.honjo.lg.jp/material/files/group/5/R3anketokekka.pdf>

安芸高田市、市役所窓口満足度調査結果について

<https://www.akitakata.jp/photolib/P06389.pdf>

長野市、職員対応に関する市民モニタリング調査結果

<https://www.city.nagano.nagano.jp/uploaded/attachment/309663.pdf>

東京市町村自治調査会、自治体における窓口業務改革に関する調査研究報告書～人口減少社会に対応できる窓口を目指して～多摩・島しょ地域自治体アンケート結果

<https://www.tama->

[100.or.jp/cmsfiles/contents/0000000/886/madoguchi_kaikaku_annketo.pdf](https://www.tama-100.or.jp/cmsfiles/contents/0000000/886/madoguchi_kaikaku_annketo.pdf)

2. アイデアの説明（公開）

(1) アイデアの内容（公開）

仙台市、令和3年度窓口対応等実地調査結果と改善レポート

<https://www.city.sendai.jp/gyozaise/shise/zaise/zaimu/zaise/madoguchi/documents/r3survey.pdf>

2. アイデアの説明（公開）

(1) アイデアの内容（公開）

(3) アイデア実現までの流れ（公開）

アイデアを実現する主体、アイデアの実現に必要な資源（ヒト、モノ、カネ）の大まかな規模とその現実的な調達方法、アイデアの実現にいたる時間軸を含むプロセス、実現の制度的制約がある場合にはその解決策等、アイデア実現までの大まかな流れについて、2 ページ以内でご記入ください。ここでは実現可能性を確認します。

<アイデアに即した実現に向けての具体的な活動を上記のポイントに即して工夫して書いていきま>

<以下のように分けて書いていきます>

1. 実現する主体
2. 実現に必要な資源（ヒト、モノ、カネ）の大まかな規模とその現実的な調達方法
3. 実現にいたる時間軸を含むプロセス

1. 実現する主体

Web アプリケーションで実現する

2. 実現に必要な資源

<費用>

コミュニケーションツールアプリの開発費用の相場は、100～500 万ほど。

利用者が限定されるのであれば 100 万ほどであるが、今回はユーザを限定しないための最大で 500 万ほどかかると思われる。

内訳としては(1)人件費、(2)アプリ開発の固定費、(3)運用後の保守費用である。

(1)人件費

人件費はプログラマーやエンジニアの作業コストのことであり、エンジニアのレベルによって料金は変わるが、大体 1 人 40～100 万ほどである。

(2)アプリ開発の固定費

人件費の他に次のような費用が必要。

- ・作業スペースのレンタル・設備のリース
- ・ドメインの取得
- ・サーバー増設
- ・保守費用

(3)運用後の保守費用

アプリ開発費用の 3 つ目の内訳は、運用後の保守費用。アプリ制作会社によるが、アプリリリース後の保守作業もサポート範囲に入っている場合がある。その場合は、開発費用の 10～20%を相場として、保守費用が入っている。

以上 3 つの内訳から合計で最大 500 万ほどかかると思われる。

<人>

アプリ開発に関する人員は 2～4 人ほど必要で、開発したら市役所の方に運用してもらおうことになるため、市役所側で 2～3 人必要になると思われる。

<もの>

必要なものとして、パソコン、テスト用のスマホ、仕様書、開発環境が必要であると思われる。

3. 実現にいたる時間軸を含むプロセス

企画開始

↓

市役所から要望を聞き、企画の認識のズレがないか、打ち合わせを重ねて擦り合わせる。

↓

基本設計

（機能の洗い出し、扱うデータを整理、画面のレイアウトの決定、必要となるデータの明確化、ホームページとの連携方法の模索）

↓

開発・プログラミング

（基本設計で作成した、アプリケーションの詳細設計をもとに各機能をプログラミング・開発をする）

↓

単体テスト

（画面や機能ごとに、動作の検証をする）

↓

結合テスト

（他の機能やシステムと連携させて、動作の検証）

↓

総合テスト

（本運用を想定して、システム全体の動作を検証する）

↓

受入れテスト

（納品前に仕様書の通りに完成しているか確認）

↓

実現

参考文献

アプリ開発の費用とは！？タイプ別・機能物費用とコスト削減のコツ

<https://pitta-lab.com/posts/912219#865891597699863>

[アプリケーション開発の流れ | アプリの種類・仕組み、開発に必要なものも一挙解説 | システム幹事 \(system-kanji.com\)](#)