

北海道経済連合会 DXカンファレンス

「日本をアップデート！自治体を変え、
地域を変え、そして日本を変える。
富士通Japanの自治体DXへの取り組み」

2024/3/22

富士通Japan株式会社

ソリューションストラクチャーズ本部

北海道庁旧本庁舎（赤れんが庁舎）

あまの たかき

天野 隆興

社外活動

データ社会推進協議会（DSA）理事
デジタル地方創生推進機構（VLED）理事

- 1993年 ○ 富士通入社 東北支社配属 自治体担当
- 1999年 ○ 福島支店 自治体担当
'03年 全国初のナンバー読取システム導入
- 2008年 ○ 行政ビジネス推進統括部
自治体ビジネスの企画・推進を担当
'15年 番号制度ビジネス
'16年 自治体セキュリティビジネス
- 2018年 ○ ビジネスクリエーション統括部
政策連動ビジネスを担当
- 2021年 ○ 富士通Japan クロスインダストリービジネス本部
政策連動ビジネスを担当
- 2023年 ○ 富士通Japan ソリューショントランスフォーメーション本部



ソリューショントランスフォーメーション本部

ソリューショントランスフォーメーション本部は、富士通Japanのお客様のビジネスをデジタル技術を活用して変革し、地域や業界の課題を業種・業界を超えてつなぐことで、社会を豊かにする「DX企業」としての価値を創出していきます。

DX

お客様の業務モデル・ビジネスモデルを変革し、デジタル技術を活用して業界の産業構造を変えるデジタルトランスフォーメーションを実践する

地域における社会課題解決を実現するため、課題の「現場」「現物」を直視し、自分事で解決が評価できるまで徹底的に取り組む

クロスインダストリー

従来の「業種・業界軸」にとらわれず、既存のソリューション・サービスをつなぐことで価値をさらに高めることでビジネスを拡大する

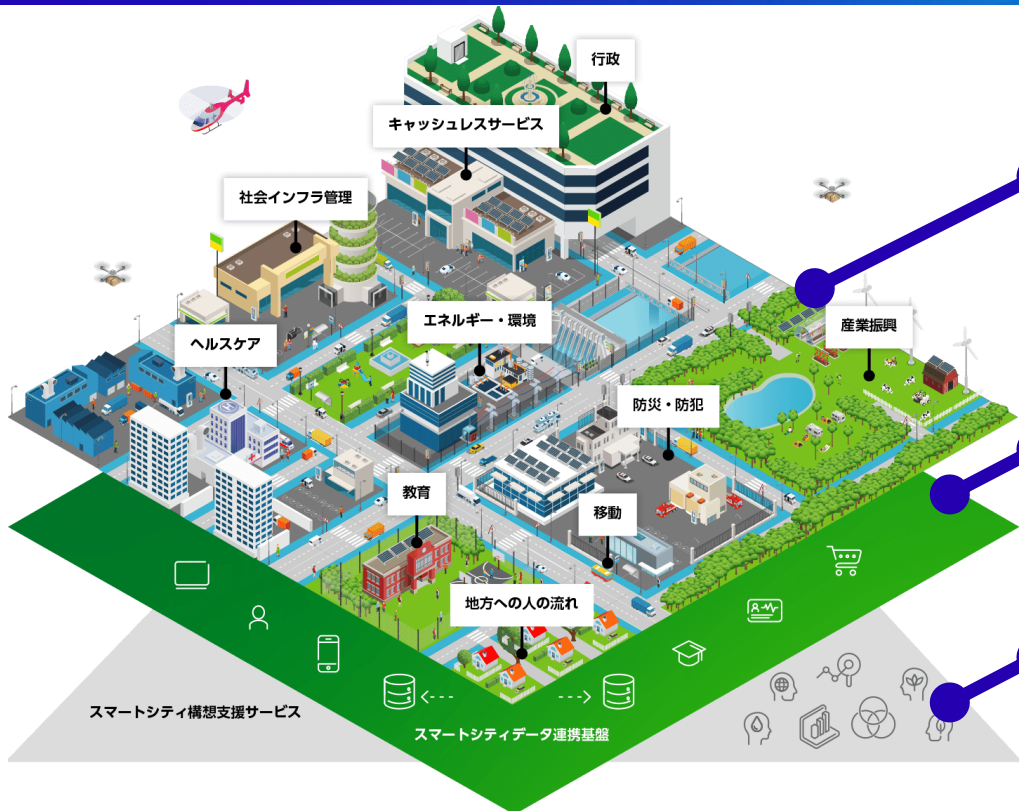
街づくり（スマートシティ）など、様々な業種と連携したクロスインダストリー領域のビジネスに積極的にチャレンジし、新たなマーケットを開拓する

ソリューショントランスフォーメーション本部の取り組み



スマートシティに向けた取り組み

- スマートシティ
- オンデマンド交通サービス



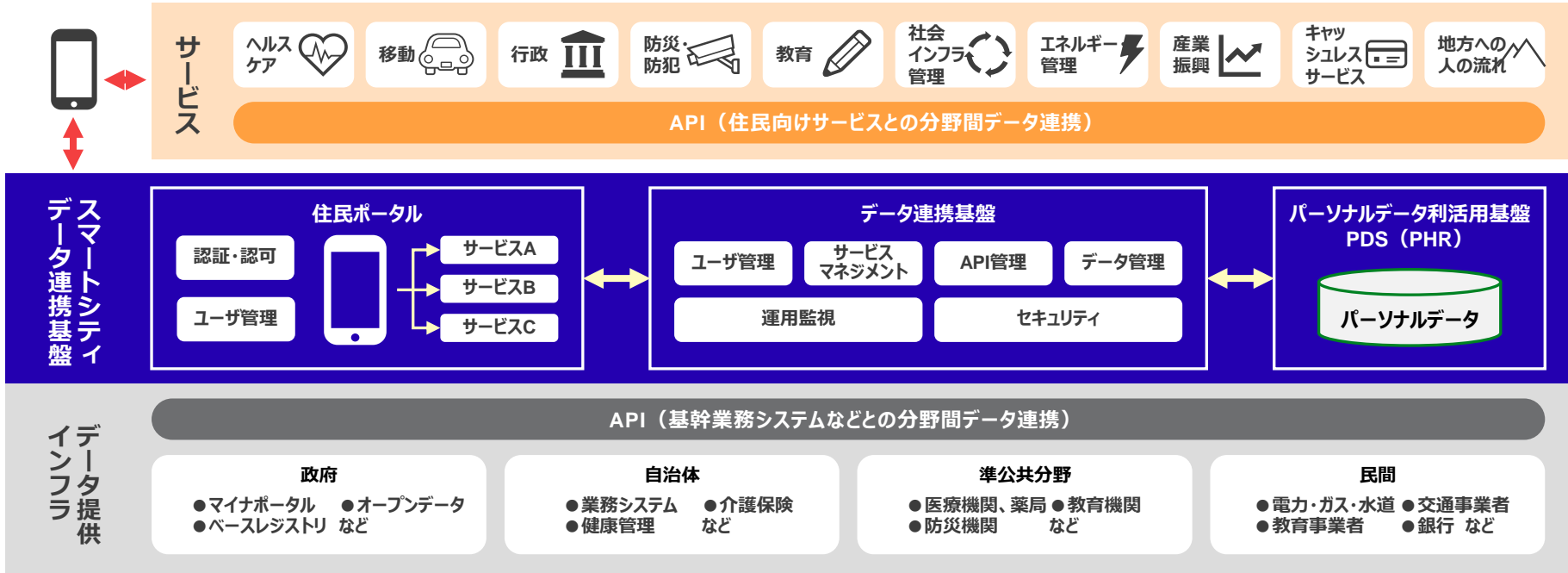
スマートシティサービス

スマートシティデータ連携基盤

スマートシティ構想支援サービス

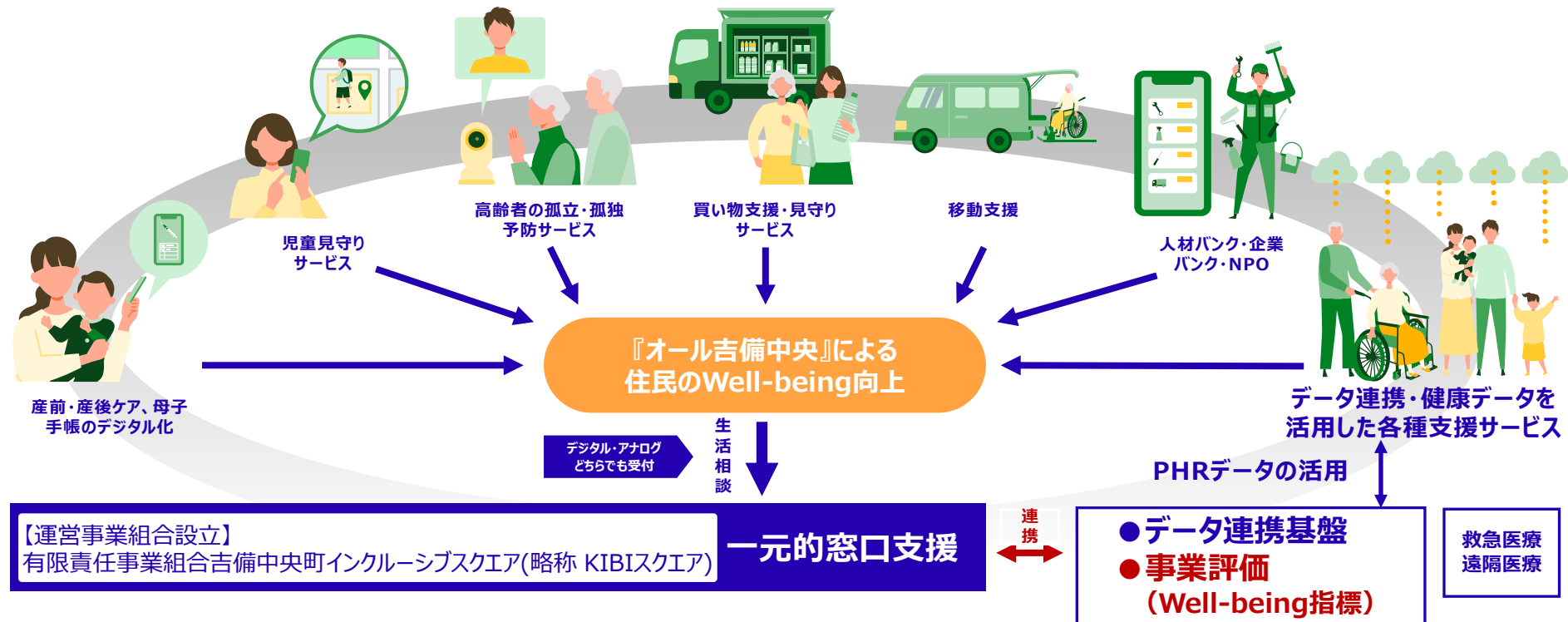
人々が安心して暮らせる、持続可能な地域社会を実現

スマートシティデータ連携基盤



自治体、民間企業、都市間のデータ連携を実現し、最適化されたデータを安全に流通させることで、より効率的な街の運営を実現

「医療・福祉」を軸とした先端的サービスの実装



スマートシティ事例（岡山県吉備中央町）

- ① 「Well-being指標(客観×主観指標)」を活用し、**住民の暮らしやすさや幸福度を調査・分析**
- ② Well-being指標と**事業サービスKPIを体系化し、事業評価、および新たな事業サービス企画**を支援
- ✓ 本活動プロセスが、**デジタル庁からも高く評価**され、国の有識者会議で**全国の代表として事例発表**
- ✓ R4補正「**デジタル田園都市国家構想交付金Type3**」の採択に**貢献**

① Well-being指標の調査・分析



【外部環境による暮らしやすさ調査】

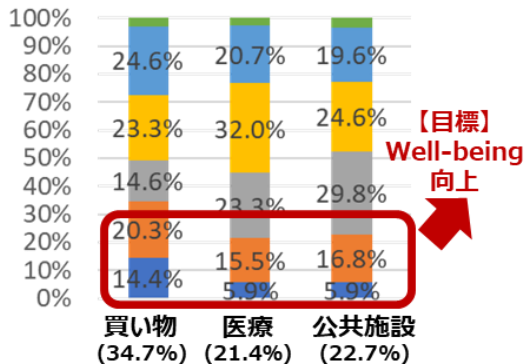
※ デジタル庁オープンデータ分析



生活環境に関する偏差値が低い

【住民の満足度調査】

※ Well-being指標アンケート調査



② 事業評価・事業サービス企画支援

【事業領域】

【新たな事業サービス(施策)】

| | | |
|--------------------|-------|---|
| 救急医療 | 機能拡張 | 【2022年度】高齢者施設の救急搬送実装 【2023年度】救急搬送全体への拡大・データ連携基盤による情報活用の実装 ・病院前緊急搬送補助システム「iPicss」のDX化 ・救急搬送におけるマイナンバーカードの利用 |
| 遠隔診療 (新規) | 新規 | ・医師の働き方改革に備えるデータ連携基盤を用いた遠隔診療の実装 |
| 母子保健・児童見守り | 新規 | 【2022年度】母子手帳デジタル化 (ウイパ)実装 【2023年度】母子・高齢者への具体的なケア(痛み可視化)サービス実装 ・自律神経状態からの痛み可視化サービス |
| 介護・高齢者見守り | 新規 | 【2022年度】高齢者のバイタル情報の遠隔収集・活用 【2023年度】きびコンシェルジュサービスと連携データを活用した未病対策システム ・健診・ワクチン接種予約システムの実装 |
| 買い物・地域ポイント (新規) | 新規 | ・バーチャル商店街の構築、ドロウンでの商品配達システム構築 ・きびアプリへのポイント機能実装 |
| インクルーシブスクエア | 新規・継続 | 【2022年度】きびアプリ構築・実装 【2023年度】きびアプリ利用促進に向けた「なんでもサポートズ」サービス実装 ・きびコンシェルジュなんでもサポートズ運用 ・広報・プロモーション、Well-being推進(PDCA) |

大津市 住民ポータルとOTSU POINTサービスの提供

「住民ポータル・OTSU POINTサービス」

ValueFront + 住民ポータル を提供

大津市
地域ポイント

令和5年
3月6日(月)
9時～

OTSU POINT

(おおつポイント) が始まります

大津市で活動して・貯めて・使える、新しいポイントサービス

OTSU POINT(おおつポイント)は、大津市が実施するイベントなどに参加してポイントを貯めて、自治体マイナポイントや野菜などの交換に利用できるものです。

OTSU POINT（おおつポイント）制度とは

大津市が実施するOTSU POINT制度は、市民のみなさんが大津市ポイント対象のイベントやセミナー等に参加し、健康づくりや社会貢献を実施し、ポイントを貯め、貯めたポイントは自治体マイナポイントや野菜に交換できる制度です。OTSU POINTを活用し、市民の積極的な本市の事業参画を促し、市民協働のまちづくりを推進

ポイントの貯め方・使い方

LINE

利用者登録(LINE経由推奨)

利用開始登録

大津市公式LINEアカウント経由で利用者登録を行い、OTSU POINTの利用をスタート。

Android端末 iPhone (iOS端末)

「まともク！」アプリダウンロード

アプリダウンロード

ポイントを獲得するための専用アプリ「まともク！」をダウンロード。

事業参加(ポイント獲得)

大津市の健康づくりなどイベントや体験等に参加して、ポイントを獲得。

ポイント交換

交換サイトで、自治体マイナポイント(マイナパーカードが必要)や野菜に交換が可能。

データアナリティクス、AI活用に向けた取り組み

- 生成AI導入支援サービス
- 某市アセスメントサービス実施事例

生成AI導入支援サービスの概要

業務コンサル

デジタルコンサル

デジタル導入・活用支援



| | | | | |
|---------------|--|--------------------|---------------------------|--|
| 超上流における業務コンサル | 生成AIの価値やリスクの理解と、適用範囲の検討と要件の整理 | 実装前にコンセプト検証や仮説検証 | 基盤導入と本格的な業務活用 | 内部・外部データの利活用、AI技術の組み合わせ活用 |
| A. 戦略 | B. インプットセッション | D. 実証実験 | E. インフラ導入 | F. データ利活用 |
| 課題設定 | 技術の理解 | 実証計画 | ガイドライン作成 | 内部・外部データ分析・活用 |
| 可視化 | 価値と留意点 | 実証実施 | 設計・構築 | AI技術組み合わせソリューション |
| 施策検討 | 生成AIの付き合い方 | 仮説検証 | 業務活用 | 業務に組み込み |
| ・業務改善 | ・インプットセッション ・生成AI活用ユースケース策定 ・プロンプト研修 | ・実証実験支援 ・仮説検証支援 | ・ChatUI導入 ・Azureインフラ導入 | ・アプリ開発 ・データ分析 ・DB設計・構築 ・その他AI連携 |

相談業務における 作業の平準化

問題・課題

自治体におけるメンタルケアに関する相談業務の時間がかかるだけでなく、アセスメント・プランの検討は、人の経験値に頼るものとなっており、作業の平準化も困難

解決策

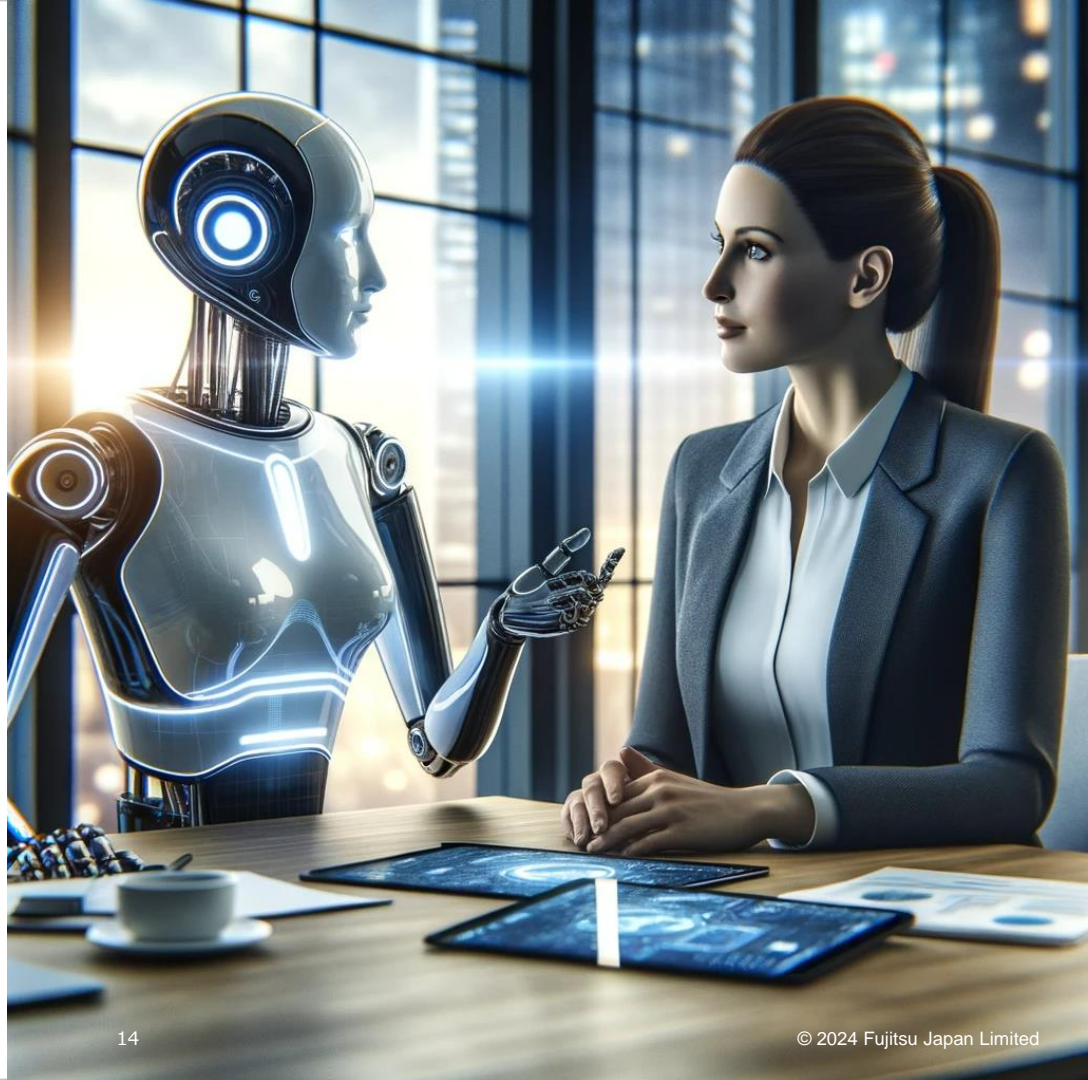
相談業務全体を可視化し、デジタル技術に置き換え可能な点を洗い出し、AIを活用することで業務の効率化とサービス品質の向上、作業の平準化を実現

応用分野

サポート窓口

診療支援

教育支援



● ● 相談記録の ● ● 文章の要約・分析

問題・課題

1 時間以上の会話をする相談業務において
手書きメモからWord文書への記録が困難。
また、会話の内容から要点を抜き出したりするために
全ての会話から思い返す必要があり、現実的に難しい。

解決策

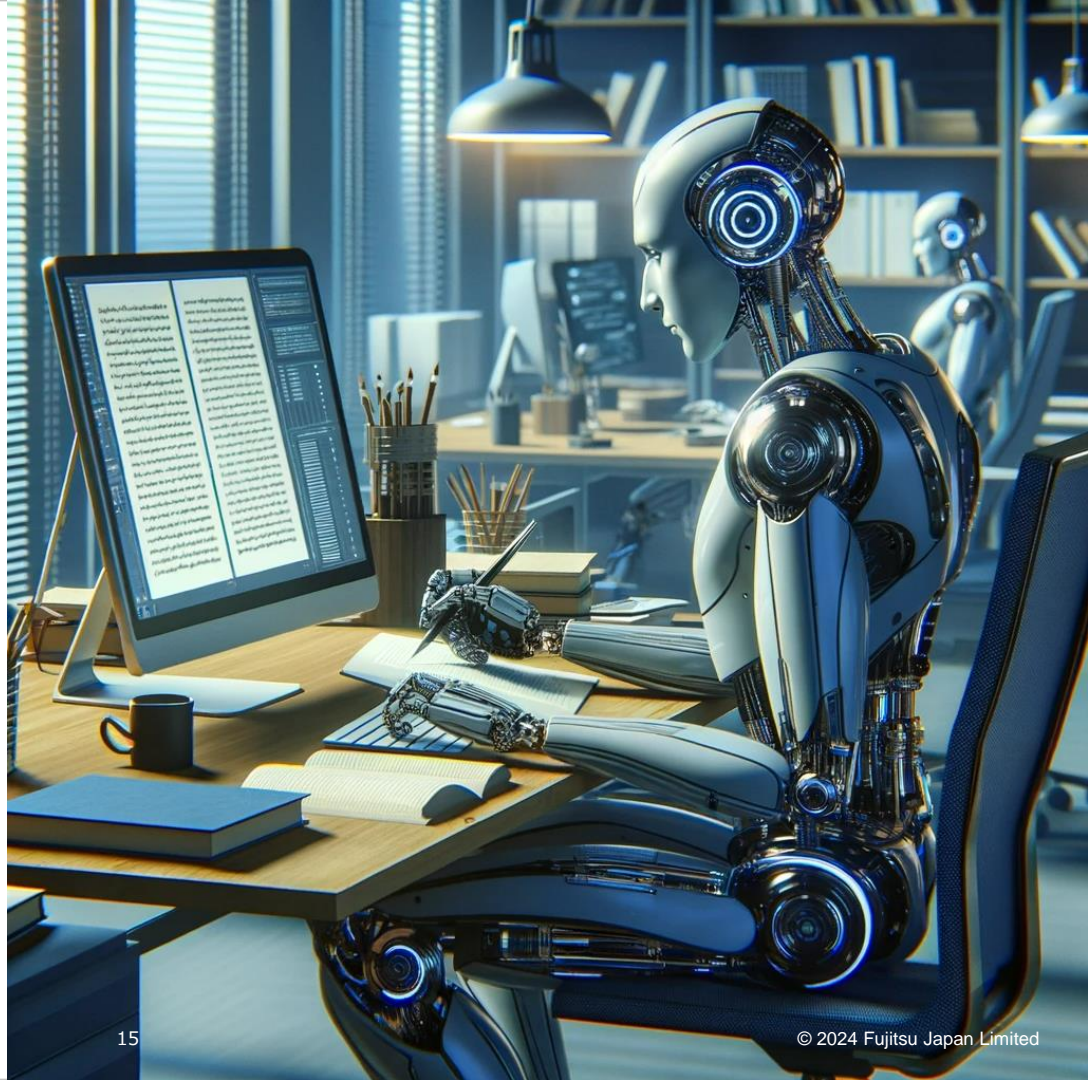
音声テキスト化した情報を生成AIを活用して
文字起こしのミスの修正、要点の分析、担当者引継ぎ時の
文書や報告文書をプログラムで自動作成。

応用分野

論文要約

講演会議事

診療記録



生成AI事例（相談業務の効率化と平準化）

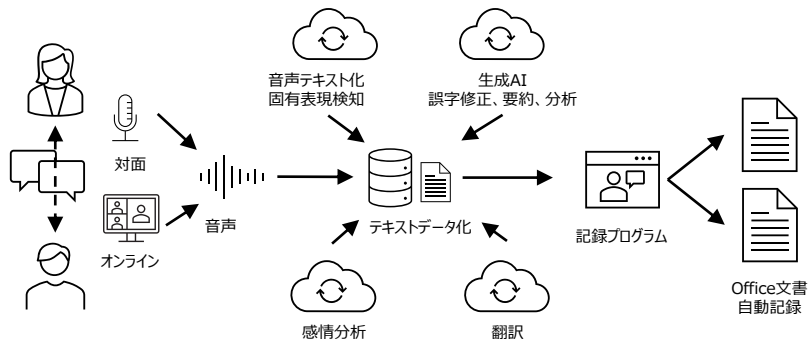
相談業務における課題

- ・1人に対して4時間弱の時間対応が必要
- ・会話を手書きでメモするのが困難
- ・1時間以上の会話を思い出して書き起こしなおすのに時間がかかる
- ・会話の内容を分析観点で整理するのに時間がかかる
- ・アセスメント・プランの作成は経験が少ない人では難しい

効果測定（3つの効果）

- ・作業時間は1/2以下
- ・経験やスキルによらない対応
- ・客観的な判断が可能

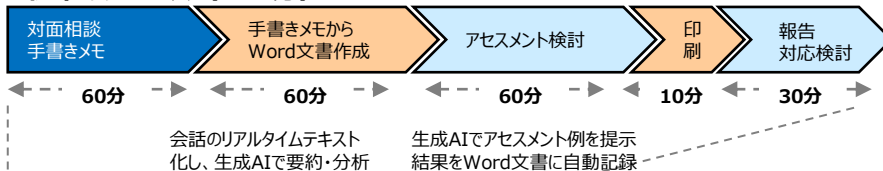
解決策



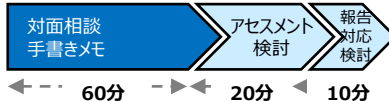
音声データのテキスト化、生成AIによる要約・分析

導入効果

従来のプロセス（220分）



変革後のプロセス（90分）



デジタル改革支援サービス

- DX人材育成サービス
- 業務改革支援サービス
- デジタル化支援サービス

業務改革における人材育成から庁内のデジタル化まで、トータルサポートを提供いたします。



DX人材育成サービス

業務改革マインドの醸成

ワークショップ

DXのマインドセット習得

ワークショップ

DX実現のアプローチ習得

ワークショップ

BPR人材育成



業務改革支援サービス

業務プロセスの見直し

コンサルティング

伴走型の改革支援



デジタル化支援サービス

庁内のデジタル化

トレーニング

ツール活用教育・ハンズオン

開発代行

改革ツール開発

開発支援

ローコード・ノーコード開発支援

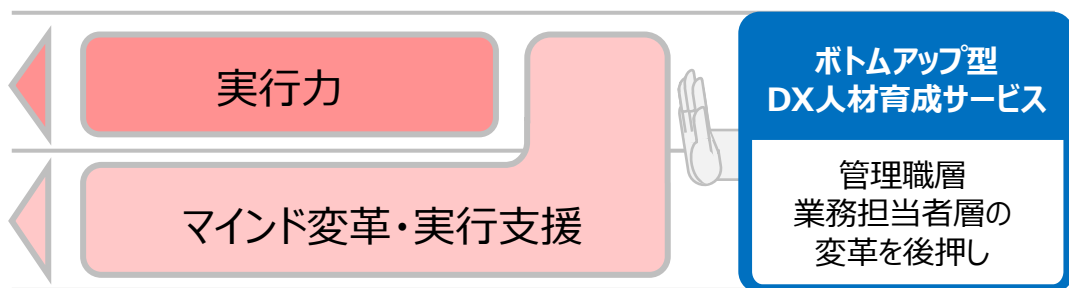
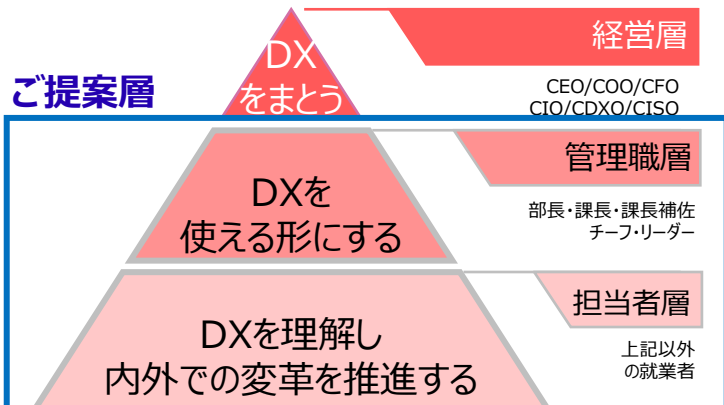
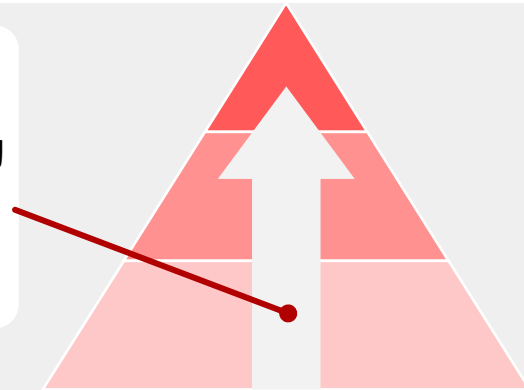
運用・保守

改革ツールの運用・保守支援



トータルサポートで、庁内のデジタル改革を加速します

本サービスは「ボトムアップ型DX人材育成」として、業務現場に直接たずさわる業務担当者及び管理職を対象とし、研修やワークショップ活動を通してDX人材を育むものです。業務をよく知り、かつ、DXについて考え、推し進めることができる人材を育むことを狙いとしています



DX人材育成サービスは、以下の4タイプでご提供いたします。タイプA～Cは人材育成研修、タイプDは人材育成の計画策定支援を行います。

いずれのタイプも、組織の状況やお客様のご要望に応じたカスタマイズに対応可能です。

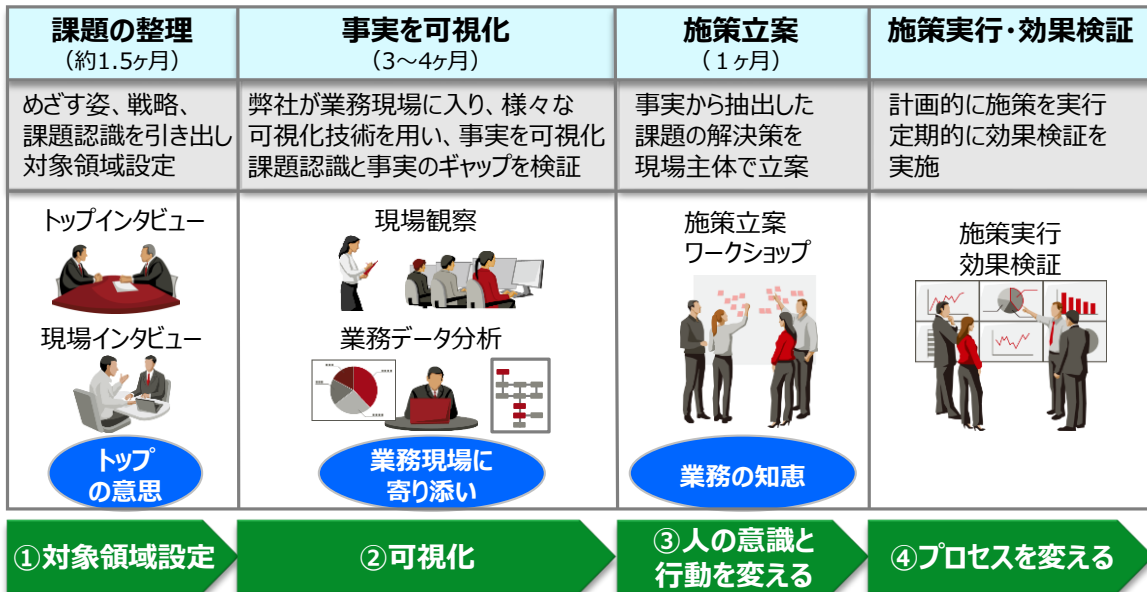
| タイプ | サービス種別 | サービス概要 |
|------|------------------------------------|---|
| タイプA | 標準型DX人材育成サービス 実施期間：3ヵ月～ | セミナーとワークショップの手法を用い、「個人のスキルアップ」と「組織の機運醸成」の2軸のアプローチを行います。未来を考察する活動を中心に、DX人材を総合的に育みます。管理職、業務担当者いずれにもご受講いただけます。 |
| タイプB | 階層別DX研修サービス 実施期間：1週間～ | 管理職と業務担当者がそれぞれ必要とする最小限の学習要素を速習式に学べる研修サービスです。管理職にはDXの概要理解とDX推進の機運醸成を、業務担当者には業務現場でのDX推進イメージを育む研修をご受講いただきます。 |
| タイプC | BPR型DX人材育成サービス 実施期間：1ヵ月～ | ワークショップの手法を用い、BPRを意識した業務改善型の人材育成にアプローチします。業務課題の抽出や、課題解決のための施策ロードマップ作成等の活動を中心に、BPR推進に必要なノウハウが身に付きます。管理職、業務担当者いずれにもご受講いただけます。 |
| タイプD | DX人材育成計画策定サービス 実施期間：3ヵ月～ | DX人材を育成するための基礎となる組織的な育成計画の策定を行います。ワークショップ等の手法を用いて、必要な人材像の定義や、実現可能な育成計画の策定を行います。管理職の方を中心に活動を進めます。 |

業務改革支援サービス①

ポイント

現行プロセスの可視化・分析から新プロセス移行までを支援します
伴走型での実施により、業務改革のノウハウも併せて習得できます

経験豊富な弊社メンバーがお客様とチームを組み、現行プロセスの事実可視化を実施。その結果を基に、**ICT活用を前提とした業務プロセス**移行への施策立案を行います。
伴走型での実施により、**新たな業務プロセスの策定**と共に、参加者は**業務改革のノウハウ**を習得できます。



⑤全体最適化



富士通の持つ豊富な知見によるICT活用を前提とした業務の最適化

ポイント

ある自治体様において組織的な改善施策を展開。2年間で約6,000時間を削減
弊社の豊富な経験とノウハウを基に、実効性の高い施策を提案。自治体様の更なる業務改革に貢献しました

事例 自治体様 DXに向けた業務改革伴走支援

抱えていた課題

- 日常業務が多忙な職員への業務改善の意識付け
- 「ひとり1改革運動」から組織全体の改善への成長
- 紙文書を中心とするアナログな業務プロセスからの脱却

業務改革による効果

- 小さな成功体験を積み重ね「やれば効果があがる」と職員の意識の変化
- 組織的な改善施策を展開し2年間で約6,000時間を削減
- デジタル化に向け紙文書のPDF化を集中的に実施

弊社の伴走支援

1. 改善活動推進部門勉強会

インタビューやファシリテーションの手法など、改善活動を推進していく上で必要となる基本的なテクニックなどを習得。

2. 業務改善研修・伴走支援

8つの課に対し、業務改善活動計画の作成や実践、効果測定などの方法を習得。並行して執務室内の資料やファイル整理といった職場環境改善も実施。

3. 業務改善アドバイザー

月2回程度行政経営課に常駐し、今回の対象となった8つの課に対して、具体的な業務効率化策やICT活用策の実現に向けたアドバイスを実施。



BPR※の視点による業務改善活動



※自治体様HPより抜粋

ポイント

ローコード・ノーコードツールの活用方法について、ハンズオンベースのトレーニング講座を提供します。改革ツールの開発に必要な基礎スキルがすぐに習得できます。

1日～2日程度の研修を通じて、ローコード・ノーコードツールの**機能や特性、具体的な活用事例**などを学習して頂きます。講座では、ハンズオンによる簡易的なアプリケーションの開発が体験できます。講座の内容は、期間や参加者のスキルレベル、受講の目的などをヒアリングした上で、**貴団体に最適化**したものをご提供します。



Power Apps
アプリ開発



Power Automate
プロセスの自動化



SharePoint
コラボレーション



AI Builder
AIモデルの活用

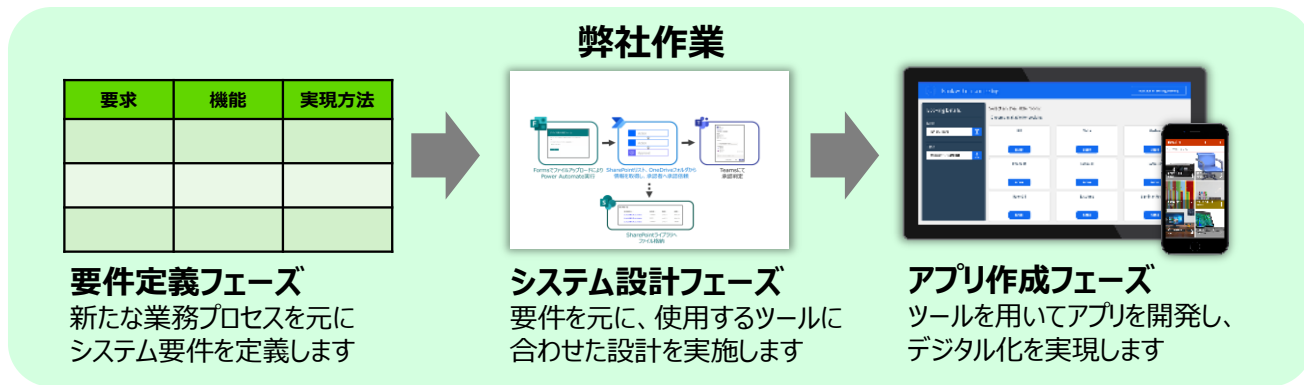
- ローコード・ノーコードツールの持つ機能や特性、具体的な活用事例などを習得できます。
- 講座はハンズオンベースのため、実際に自分でやってみることで、**短時間で深い理解**を得ることができます。
- 標準ではMicrosoft 365 (Power Platform)に対応します。その他のツールについては個別にご相談ください。



ポイント

見直し後の新プロセスに必要な改革ツールを弊社が実装します。改革の効果をすぐに検証できます
お客様がご利用中、又は導入を予定しているなどご希望の開発ツールで実装します

見直し後の新プロセスに必要な改革ツールを、弊社が実装します。特に業務改革の序盤は、成功体験の積み重ねによるモチベーション維持が重要ですが、本サービスにより**改革の効果をすぐにご体感**頂けます。
またツールを実際に使う事で理解が進み、**新たな改革のアイデア**にも繋がります。



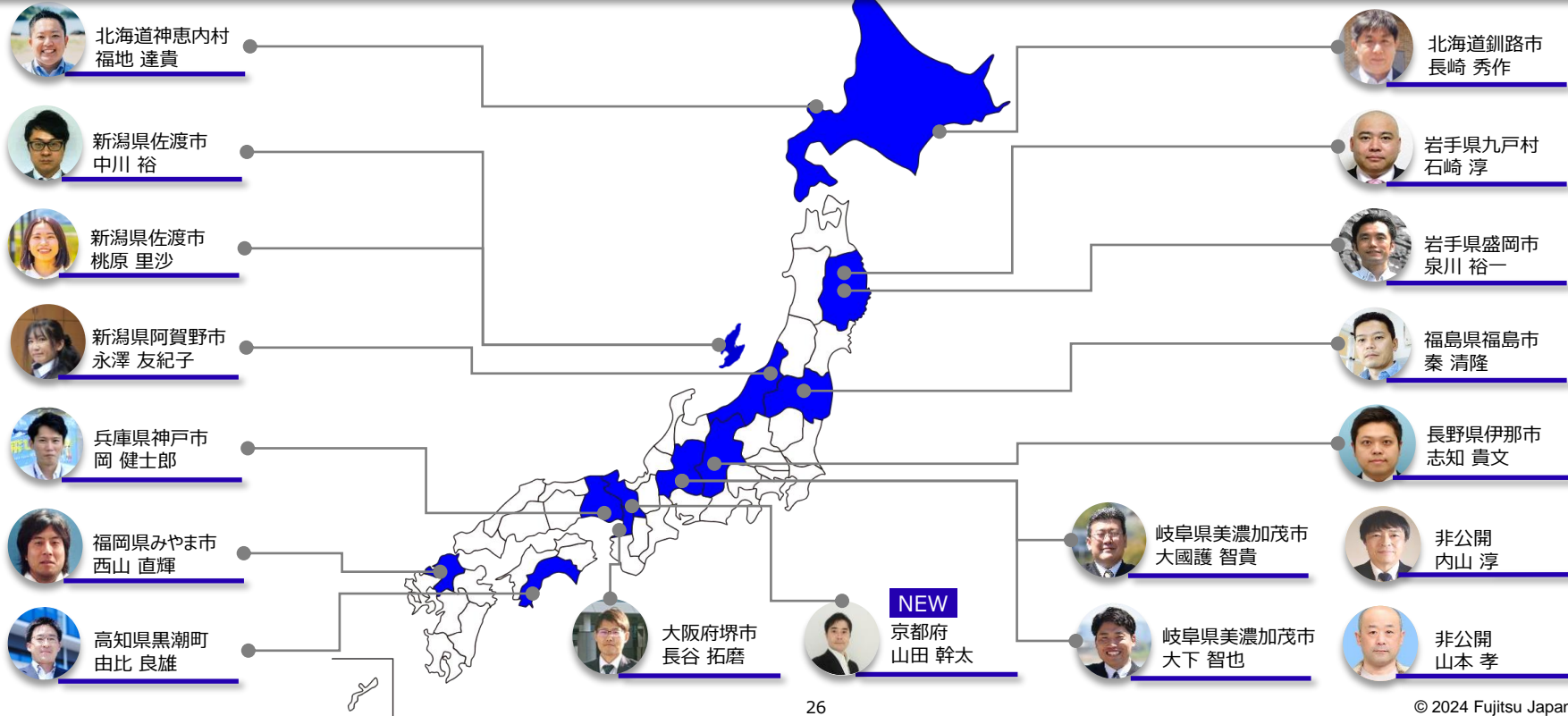
- 現在ご利用中、またはご利用予定のツールがある場合はそのツールに合わせたご提案も可能です。
 - ✓ ServiceNow ✓ Microsoft 365 (Power Platform) ✓ Salesforce
- 開発したツールは内部の定義をご覧頂けるため、**今後お客様ご自身でツール開発を行う際のサンプル**として活用頂けます。

デジタル人材派遣に係る取り組み

■実績一覧

地域DX人材 プロデュース実績

全国で**15**地域**18**名が活躍中 2024年2月現在



FUJITSU

♪ コトリンゴ

**自治体を変え、地域を変え、そして日本を変える
その最前線にデジタル人材がいる
メンバーの高い意識・モチベーションで日本をアップデート！**



ご清聴
ありがとうございました

天野 隆興

Takaki Amano
Fujitsu Japan Limited

Contact to
t-amano@fujitsu.com



Thank you

