

# 住民満足度向上に向けた取り組み

## Measure to Improve Residents' Degree of Satisfaction

### あらまし

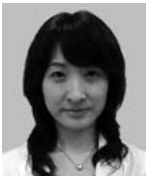
自治体は今、長年にわたる厳しい財政状況の中、事務効率化を進める一方、住民満足度向上を目的とした取り組みが重要課題の一つとなっている。

減少する財源・職員数でいかに住民サービスのサービスレベルを維持・向上させていくのか、行政の経営手腕が問われる時期に来ている。

本稿では、こうした国や自治体の動向を踏まえ、富士通の「住民満足度向上」に対する取り組みとソリューションの導入事例を紹介する。

### Abstract

As local governments attempt to increase office efficiency amid an ongoing severe financial situation that has lasted many years, one measure in addressing an important problem is to improve the residents' degree of satisfaction. When we are entering an age where administrators require greater administrative skills regarding how to maintain and even increase the level of resident services under reduced budgets and with fewer personnel. In this paper, the trend of a country or a self-governing body is based on it and introduced based on such a background about the measure to “improvement in a resident degree of satisfaction” of Fujitsu. It also cites two examples of concrete Fujitsu solutions.



桑村佳代（くむら かよ）  
自治体ソリューション事業本部  
ソリューション企画部 所属  
現在、住民満足度向上、地域情報化  
の推進に従事。



米田 剛（まいた つよし）  
（株）富士通東北システムズ プラッ  
トフォームビジネス統括部インター  
ネットソリューション部 所属  
現在、青森県の地域SNS「@amiz  
（アミーズ）」の運営、およびSNSソ  
リューションの企画・開発に従事。

### ま え が き

自治体は今、長年にわたる厳しい財政状況の中、事務効率化を進める一方、住民満足度向上を目的とした取組みが重要課題の一つとなっている。

これらの課題を解決する施策の一つとして、住民が気軽にアクセスし、様々な行政情報を入手できるようなコールセンターを開設する事例が増えてきている。住民からの問合せをたらい回しにしない、住民を大切なお客様ととらえ、接客のプロが専門スキルでお客様に満足していただけるサービスを提供することにより、より良いサービスを目指すという民間企業指向の取組みである。

また、市町村合併後の窓口業務の最適化も課題になっている。すべての住民に公平に、満足のいくサービスを提供するためには、住民が簡単に行政情報を入手でき、ワンストップで迷うことなく行政サービスを受受できる行政へと窓口業務機能を集約していく必要がある。

減少する財源・職員で、いかに住民サービスを向上させていくのか、地域資源（住民・企業・NPOなど）を生かし、「地域住民との協働」を進め地域課題に取り組んでいくか、自治体の行政経営での手腕が問われている。

本稿では、こうした背景を踏まえ、住民満足度向上に向けたICT活用の動向、実現に向けての取組み、富士通のソリューションの具体的な導入事例について紹介する。

### 国・自治体の動向

本章では、住民満足度の向上を目的とした国の施策、自治体の動向を紹介する。

#### ● 国の施策

総務省では、2007年3月に新電子自治体推進方針<sup>(1)</sup>を策定した。その中で「2010年度までに利便・効率・活力を実感できる電子自治体を実現」することを目標とし、今後、住民視点と費用対効果の視点、民間事業者やNPOとの連携推進により目標実現に向け取り組んでいくとしている。インフラ整備の段階から住民サービス向上と効率化、そして地域力向上に向けての具体的な活動へとシフトしてきたと言える。

その一例として、2007年度「地域ICT利活用モ

デル構築事業<sup>(2)</sup>」では、地域経済の活性化や少子高齢化への対応、地域交流、安心・安全など地域が抱えるそれぞれの課題について、ICTの利活用を通じてその解決を促進するためのモデル的取組みが全国19の自治体で実施される予定である。

また、2005年度に行われた総務省/LASDECによる「地域SNS等を活用した地域社会への住民参画に関する実証実験<sup>(3)</sup>」では、千代田区、長岡市で地域SNS（Social Networking Services）を活用した実証実験が行われ、その後、八戸市や、前橋市、大垣市などいくつかの自治体で、Web2.0やSNSなどインターネット技術の進展に即した地域活性化のためのICT利活用の取組みが行われている。

#### ● 自治体の動向

行政と住民との接点を変えることで、問合せ窓口の見直しから住民満足度向上を目指し、さらには行政改革全体へとつなげていく。その代表的な取組みの一つに、コールセンターの開設がある。

住民のニーズに対する電話の総合案内窓口として、2003年札幌市で開設されたコールセンター「ちょっとおしえてコール<sup>(4)</sup>」を皮切りに、政令市や首都圏を中心に開設され、今では全国の自治体に波及している。ほとんどのコールセンターは、電話、FAX、メールでちょっとした行政・手続きに関する問合せやイベント案内などの回答を目的としている。また、運営は民間委託され、問合せ時間の延長、年中無休を実現しており、住民サービス向上とともにコスト削減などの効果を上げている<sup>(5)</sup>。

さらに、市町村の合併に伴う基幹システムの統廃合が一段落したことを受け、住民満足度向上の観点から、自治体業務そのものの最適化を図り、支所を含めた市役所庁舎での窓口業務の最適化を目指す「総合窓口化」の動きも始まりつつある<sup>(6)</sup>。

従来から総合窓口に向けた動きはあった。その多くが庁舎の各階に分かれていた縦割り業務の窓口を1階ワンフロアに1本化するというものであり、「住民満足度向上」を目指すことが起点となり、業務改革へとつながっているケースも多い。人の動線やユニバーサルデザイン（コーナーの色分け、車いす対応など）が配慮され、証明書発行、届出受付など、住民は目的に合った手続きが、一つの窓口でできるようになっている。キーワードは、「ワンストップサービス」である。

今後は更に、ICTを活用することで、これまで職員が対応していた窓口業務の更なるスリム化が進み、職員の役割は、行政職としての専門的な分野へとシフトしていくことになるであろう。

**富士通の取組み**

一言に住民満足度向上と言ってもその取組みは、地域性、自治体固有の施策によって多岐にわたる。住民満足度向上に向けたICTの活用分野を大別すると、つぎの二つの領域に分類できる。

一つ目は、住民との接点を変えていくことで、行政経営改革につなげていく領域である。二つ目は、地域の課題解決に向けて、住民・企業・NPOなど地域住民の活動を支援するためのICT活用である。

● **住民との接点**

富士通は、この重要性に早くから着目し、2002年10月より、これを具現化するためのソリューションを「行政CRM（Customer Relationship Management）」として体系化し提供してきた（図-1）。具体的には、以下の三つのソリューションを提供している。

(1) Web窓口やコールセンターを構築する「行政

窓口」

(2) Webを介したコミュニケーションを実現する「行政参加」

(3) 住民の声を自治体内で共有して行政施策に反映していく「住民の声ナレッジマネジメント」

しかし、前章で述べたとおり、その取組みは、より自治体業務の最適化と密着した方向に移行しつつある。住民との行政の接点である窓口を変えていくためには、まずは業務分析～課題抽出～課題解決策の策定を行い、今後の業務のグランドデザインを描いた上で、そのファーストラインである窓口業務の改革に着手することが重要となる。

例えば、出先機関を含めた窓口業務の見直しをする際、出先機関の効率化のためのICT活用としては、TV電話機能を備え付けた遠隔窓口システムや、自動交付機の設置などが考えられる。また、時間延長、土日開庁と併せ、自治体のポータルサイトから携帯電話で各種証明書の予約申請ができるようになるだけでも、働く住民にとっては、かなりの利便性向上につながる。自治体の課題解決に向けての施策によって、その進め方もICT活用の形も変わってくる。

富士通では、こうした住民との接点の改革におけ

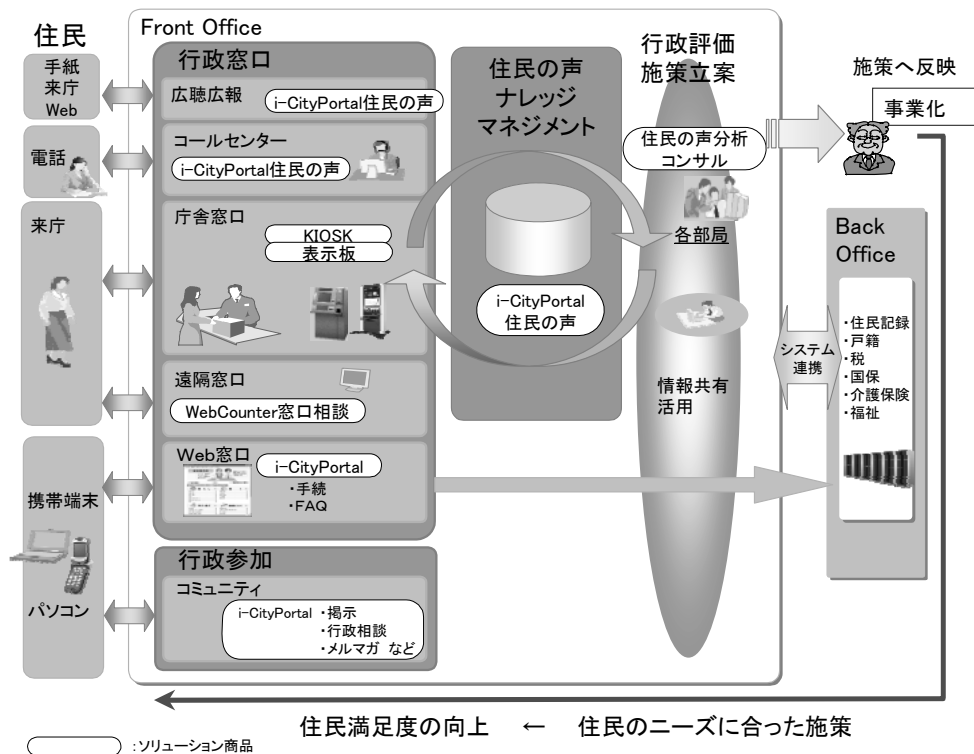


図-1 行政CRMソリューションの体系

Fig.1-Outline of customer relationship management solution for local government.

るICT活用を様々な形でサポートしている。

## ● 地域活動の活性化を目的とした取り組み

地域の課題解決に向けて、地域住民の活動を支援するためのICT活用についても同様のことが言える。また、近年のWeb2.0、SNSなどに見られるインターネット技術の進展は、地域の住民、企業などの交流を促進する新しい環境を生み出す可能性を秘めている。

富士通は、こうしたWeb構築技術やサービス、従来から提供している「自治体の住民サービス向上に向けたソリューション（コンテンツマネジメントシステム、施設管理システムなど）」の組合せにより、地域の特性、目的に合った地域活性化のためのシステムを構築、提供していく。

## 事例紹介

本章では、富士通のソリューションを採用いただいた自治体の取り組みと地域での活用事例を紹介する。

まず一つ目は、前章の住民との接点で述べたコールセンターの事例として、富士市コールセンター「おしえてコールふじ<sup>7)</sup>」を紹介する。これは、完全アウトソーシングが基本となっている全国の政令市、大規模自治体で広がりつつあるモデルと異なり、人口30万人規模の自治体におけるコールセンターオンサイトアウトソーシングモデルである。

二つ目は、前章の地域活動の活性化を目的とした取り組みの事例として、青森県の地域SNS「@amiz（アミーズ）<sup>8)</sup>」を紹介する。

## ● 富士市コールセンター「おしえてコールふじ」

富士市は、静岡県東部に位置し、富士山と製紙工業で有名な人口約24万人の工業都市である。富士市では、2005年10月に富士市コールセンター「おしえてコールふじ」を開設し現在に至っている（図-2）。富士市コールセンターの概要および特長は以下のとおりである。

### (1) 受付時間

年末年始を除く毎日（8：30～19：00）。

### (2) 設置場所

庁内にある既存の電話交換室を改修して運営。

### (3) スタッフ

オペレータ5名（コールセンター：2席、電話交換：3席）、既存の電話交換業務委託要員4名＋新規5名の9名。

### (4) FAQの充実と公開

- ・各担当課、およびオペレータの提案によりFAQのコンテンツを充実。
- ・FAQはホームページで「よくある質問」として住民に公開。住民はネットで自己解決も可能。

### (5) 連携

オペレータで対応できない内容の場合は、適切な職員に内線転送し、担当課が回答。

ほかの自治体の運営と大きく異なる点は、今まで行っていた電話交換業務を発展させ、コールセンター機能を持たせた「電話交換室発展型」になっている点である。この電話交換室発展型の特長は、既存の電話交換業務をそのまま利用し、コールセンターシステムと要員を追加するだけで構築可能であり、完全アウトソーシングの場合と比べ、圧倒的にコストがかからない点である。コールセンターを庁内に設置することで、オペレータが一次受付を行い、回答できない専門的な内容については、担当部門に内線転送するなど、職員とコールセンタースタッフの密な連携によって、住民に対し質の高い対応を実現した点である。このことは、FAQの蓄積とその内容の精査においても同様の効果を生み出している（図-3）。

なお、このコールセンター開設に当たり、富士通は、基本設計からシステム導入・構築までを実施した。システムの特長は、対応履歴、FAQ、公開FAQが一体となっているため、庁内での「住民（顧客）の声」の共有と、FAQ内容の精査、そして、住民に対する公開（自己解決率のアップ）のサイク

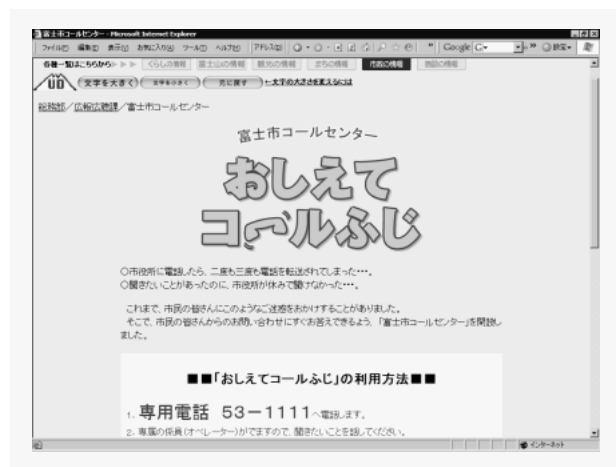


図-2 富士市コールセンター「おしえてコールふじ」  
Fig.2-Fuji call center “Oshiete call Fuji”.

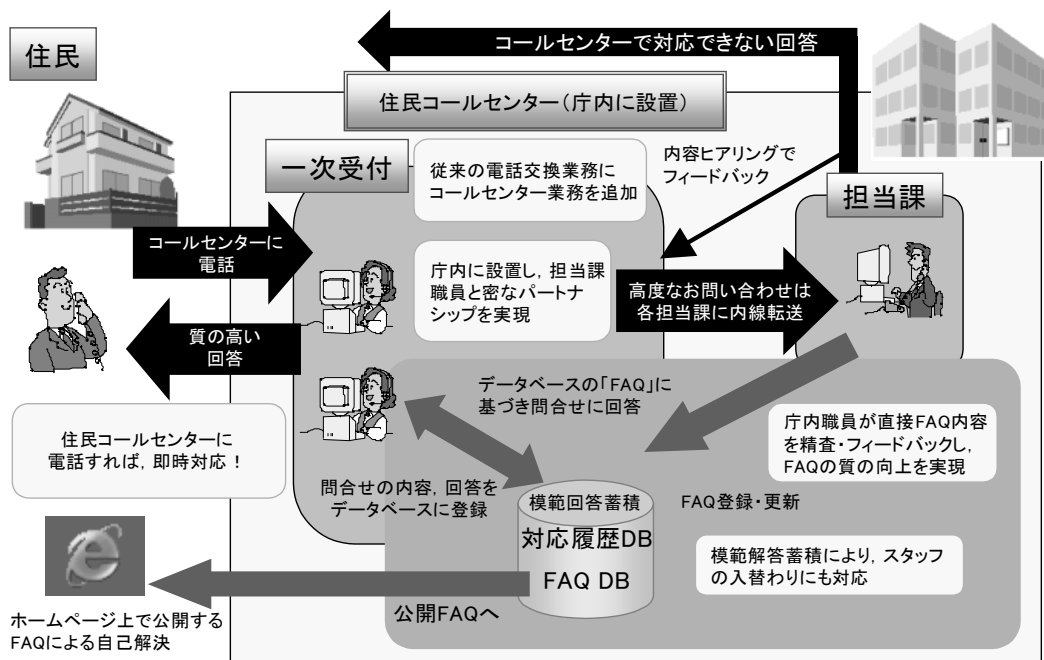


図-3 富士市「おしえてコールふじ」システム概要  
Fig.3-Fuji call center “Oshiete call Fuji” system outline.

ルを回すことが容易になるという点である。

前述したとおり、コールセンター開設の動きは、全国の中小規模自治体にまで波及している。今後は、こうした構築ノウハウを生かし、中小規模の自治体においても費用対効果の出る「電話交換室発展型」ICT活用モデルをご提案していきたい。

● 青森県の地域SNS “@ami’z” の取組み

近年、青森県では、核家族化や若い世代の生活スタイルの変化を背景に、近隣住民同士の交流や身近な地域の話題に触れる機会の減少や、市町村合併も加わり住民の地域への愛着心や地域コミュニティの形成力の希薄化が課題となっている。

こうした課題に対し、県内の地域住民がインターネット上で時間や場所を問わず手軽に交流・社会参加できる仕組みを提供することで地域住民の交流促進やそれによる地域コミュニティ形成に役立てられないかという思いから、株式会社富士通東北システムズでは、地域貢献を目的としたCSR活動として2006年11月より地域SNS “@ami’z” の運用を開始した(図-4)。

@ami’zは、2007年10月現在、約1500名の会員が参加し、全国に250以上あるとされる地域SNSの中でも規模・活性度ともトップクラスに成長している。

住民同士が@ami’zという共通のつながりで活発

な交流が生まれており、以下の効果も確認されている。

(1) 地域のクチコミ効果

青森市内の小さな喫茶店が地域SNSのクチコミで有名になり、遠く市外からも来客があるなど盛況になっている。

(2) 住民同士のコミュニティ活動

ねぶたのお囃子会やスポーツサークル、子育てなど住民同士のコミュニティが250件ほど生まれており、毎月のようにオフラインでの会合も行われている。

(3) 地域商店街の活性化

商店街と住民との交流が生まれており、商店街のお祭りへ住民が応援隊として参加したり、高齢者中心の商店街に休日になると多くの若い世代が訪れたりするなど地域の商店街活性化にもつながっている。

(4) 地元テレビ局との連携

地域SNSから住民の声を拾い上げ、地域番組制作につなげるなど、地域住民と地域社会の接点としての役割も担っている。

ソフトウェアの開発に当たっては、NPO法人地域コミュニティ推進協議会との協働により、OSS (Open Source Software) をベースに、より地域特性に合わせた仕組みの研究や最適化、機能拡張など

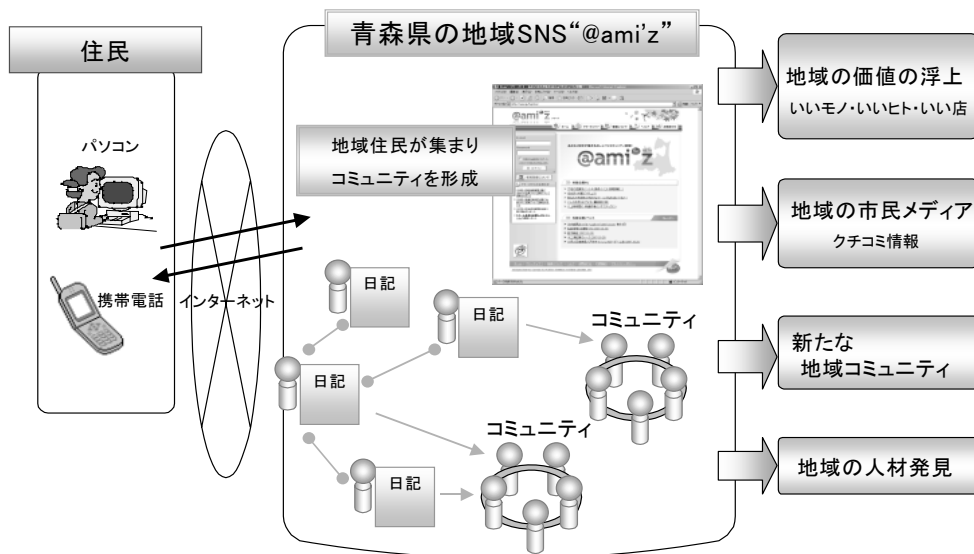


図-4 青森県の地域SNS "@ami'z"  
Fig.4-Aomori local SNS "@ami'z".

| サーバ形態    | サービス名称<br>(利用ユーザ数)         | サービス内容  |
|----------|----------------------------|---|
| 共用ホスティング | エントリー500プラン<br>(~500)      | スタートアップ期間として3箇月間は月額15,000円で利用でき、さらに短期間で運用開始可能なお気軽に始められるプラン。サーバを数社で共用。 |
|          | エントリー1000プラン<br>(500~1000) |   |
| 専用ホスティング | スタンダードプラン<br>(1000~3000)   | 専用サーバを用意し、独自のカスタマイズや、既存サイトとの連携も可能なプラン。イントラネットでの社内SNSとしても利用可能。         |
|          | エグゼクティブプラン<br>(3000~6000)  |   |

※上記の利用ユーザの目安は富士通東北システムズが想定する利用環境に基づく推奨値。  
 ※お客様の利用条件により実際の利用可能人数は異なる場合もある。  
 ※カスタマイズには内容に応じて別途見積もりする追加料金が必要。  
 ※6000ユーザ以上は個別見積もりとなる。  
 ※イントラネットでの利用の場合はアクセス回線費用が発生。

(a) 基本メニュー

| サービス名称   | サービス内容  |
|----------|---|
| プランニング支援 | 企画、コンセプトの明確化、運営メンバーへの意識合わせ<br>開始から1箇月間の運営アドバイス(専任担当者1名) |
|          | 規約、ヘルプ作成支援  |
| Web作成    | サイトデザイン作成   |
| 運営支援     | ユーザサポート支援   |
|          | 書込みチェック   |
| その他      | 独自ドメイン設定・DNS運用  |
|          | SSL証明書取得、設定   |
|          | バックアップサービス  |
|          | アクセスレポート<br>(1箇月のページビュー、訪問者数、ユーザエージェント数など)              |

(b) オプションメニュー

図-5 SNSホスティングサービス体系  
Fig.5-SNS hosting service lineup.

を継続して行っている。特長機能は以下のとおりである。

(1) イベント機能

住民による身近な地域イベントの投稿とカレンダー

による閲覧。

(2) 外部公開

投稿情報はSNS内に閉じることなく、インターネットに広く公開可能。

## (3) 地図機能

Googleマップと連携し、手軽に地図表示が可能。

## (4) アンケート機能

誰でも手軽に住民アンケートの回答および結果の取得が可能。

## (5) ソーシャル日記

日記にタグを付けて同じテーマに関心を持った住民が容易に見つけ可能。

## (6) 携帯操作性の向上

携帯特性に合わせた機能やデザイン改良。

開発したソフトウェアは、地域活性化の趣旨に賛同する事業者には無料で配布する。

設備環境や運用体制のない事業者には、安価で手軽に始められる共同利用型のSNSホスティングサービスを用意している(図-5)。500ユーザまでなら月額4万円(3箇月間は15,000円)の小規模なものから、会員数の増加に合わせて段階的に拡張できるサービス体系にしている。

個人情報を取り扱うため富士通の高度なセキュリティ基準に基づいた堅ろうなシステム構成とセキュリティ監査を実施している。また、必要により企画・運営コンサルティング、会員サポートなど運営者支援も実施している。

## む す び

本稿では、国や自治体の「住民満足度向上」に向けての動向および富士通の取組みを紹介した。さらに、富士通のソリューションを採用していただいた、富士市コールセンター「おしえてコールふじ」の事例と青森県の地域SNS「@ami'z(アミーズ)」を紹介した。

本稿で述べたように、富士通では、自治体経営の在り方を踏まえ、住民満足度向上に向けたソリュー

ションの提供と、企画から構築・運用までのトータルなサポートを行っている。

今後もこれまで蓄積してきた経験とノウハウを生かし、自治体独自の住民満足度向上を起点とした行政改革の実現、地域の活性化に向け、最適のソリューションを提供していきたい。

## 参 考 文 献

- (1) 総務省：新電子自治体推進方針（平成19年3月20日）。  
[http://www.soumu.go.jp/s-news/2007/pdf/070320\\_1\\_bt1.pdf](http://www.soumu.go.jp/s-news/2007/pdf/070320_1_bt1.pdf)
- (2) 総務省：平成19年度「地域ICT利活用モデル構築事業」に係る委託先候補の決定について（平成19年4月27日）。  
[http://www.soumu.go.jp/s-news/2007/070427\\_11.html](http://www.soumu.go.jp/s-news/2007/070427_11.html)
- (3) 総務省：地域SNS等を活用した地域社会への住民参画に関する実証実験（平成17年12月9日）。  
[http://www.soumu.go.jp/s-news/2005/051209\\_6.html](http://www.soumu.go.jp/s-news/2005/051209_6.html)
- (4) 札幌市コールセンター：ちょっとおしえてコール。  
<http://www.city.sapporo.jp/callcenter/>
- (5) (財) 地方自治情報センター：地方公共団体におけるICTを活用したCRMの導入方策に関する調査研究。平成18年度 研究開発成果説明会資料，平成19年2月発行。
- (6) ー：特集総合窓口を実現する。日経BPガバメントテクノロジー2007年春号，No.15（2007年4月1日）。
- (7) 富士市コールセンター：おしえてコールふじ。  
<http://www.city.fuji.shizuoka.jp/cityhall/soumu-b/kouhou/callcenter/index.htm>
- (8) 富士通東北システムズ：@ami'z。  
<http://amiz.jp/top.html>