

## テーマ（提案5）

### クラウド型顧客管理で活みなぎるふくしのまちづくり

#### ◆提案に至った理由

平成26度9月市政に臨む基本方針の基本テーマは、「誇れるまち苦小牧へ～活みなぎるふくしのまちづくり～」である。基本テーマの背景には、拡大傾向にある少子高齢化がある。今後、少子高齢化に対応するためには、人的資源及び財源を増加させる必要がある。しかし、人的資源及び財源の増加は、行政を肥大化・困窮化させてしまう。

これらの課題を解決し、「活みなぎるふくしのまちづくり」を実現するためには、ICT（情報通信技術）を活用したクラウド型顧客管理の導入が必要であると考え、提案に至った。

#### ◆内容及び効果

##### ○定性的効果

苦小牧市内で起きている様々な課題（例えば道路が傷んでいる、公園の遊具が壊れている、ゴミが散乱している）をICTを使って、市民がレポートすることで、市民と市役所、市民と市民の間で、それらの課題を共有し、合理的・効率的に解決する「協働によるまちづくり」を推進できる。

生活保護者、要支援者、及び要介護者がどこにいるのかを一元管理・見える化することによって、職員間での情報共有ができる。また、苦小牧市の職員と民生委員などの支援者、家族とのコミュニケーションを図る。

#### ◆課題等

- システム導入形態の妥当性、既存のシステムとの情報連携
- セキュリティ、パフォーマンス
- IT人材の育成、IT部門の増強

#### ◆推薦者コメント

「市民＝顧客（お客様）」、「市政方針の基本テーマ実現」という観点での提案を高く評価したい。クラウド型顧客管理は、行財政改革、福祉、危機管理の分野に及ぶ。結果として、市政方針の基本テーマ「活みなぎるふくしのまちづくり」の実現に寄与するとともに市民満足度を向上させると考える。課題はあるが、費用対効果の高い提案と評価する。