



第8回データ分析セミナー（内閣官房まち・ひと・しごと創生本部）

自治体初 C D O が推進する データ利活用モデル

令和3年5月19日

神奈川県 総務局 デジタル戦略本部室
デジタル戦略担当課長 齊藤 源一郎

- **神奈川県**のCIO・CDO
- **データ利活用**の取組み
- **コロナ禍**での取組み

•神奈川県のCIO・CDO

•データ利活用の取組み

•コロナ禍での取組み

かながわ I C T・データ利活用推進計画

< 基本方針 >

県民の安全安心や利便性の向上と、行政内部の業務全般の効率化を実現するため、I C T及びデータを積極的に利活用していく。

柱Ⅰ 暮らしの情報化

I C T及びデータの利活用による多様な県民ニーズに対応するサービスの実現

健康・医療・介護、観光、農林水産・環境、ものづくり、インフラ・防災・減災、教育など様々な分野において、I C Tやビッグデータを含む多様なデータの利活用を進めることにより、多様な県民ニーズに対応するサービスを実現する。

柱Ⅱ 行政の情報化

I C Tによる内部業務の効率化やI C T及びデータの利活用を支える環境の整備

R P A⁵やA Iなどの新たなI C Tを積極的に利活用して効率化を図るとともに、庁内システムの見直しなどによるI C T環境の最適化やE B P Mなど多様なデータ利活用を支える環境の整備を推進し、県民サービスの向上につなげる。

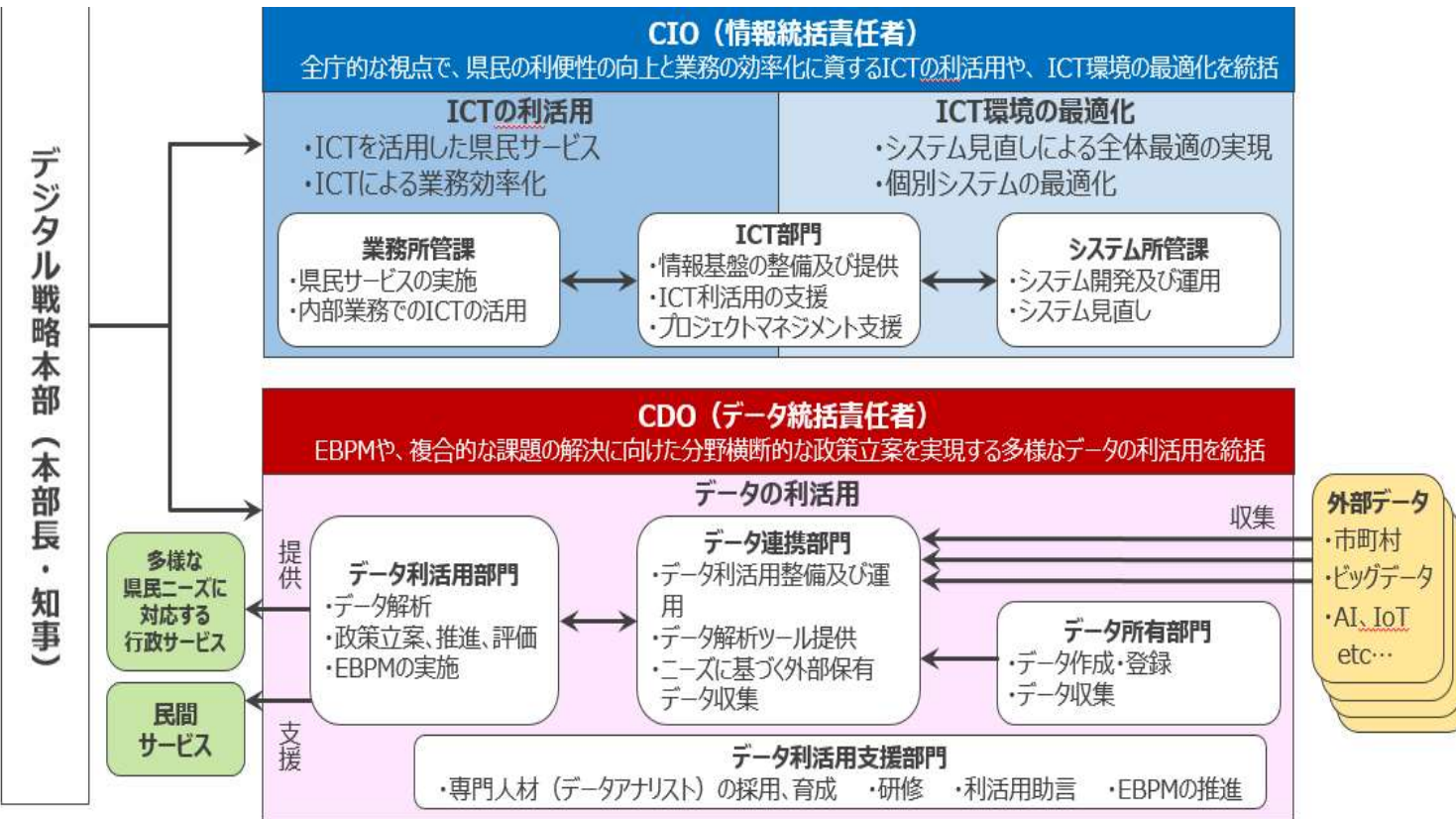
【令和元年7月 策定】

I C T及びデータの積極的な利活用を基本方針とすることから、官民データ活用推進基本法第9条に定められた**都道府県官民データ活用推進計画**とし、かながわグランドデザイン及び行政改革大綱を、I C T及びデータの利活用の側面から支える計画として位置付け



神奈川県におけるCIO・CDOの位置づけ

【ICT・データ利活用推進計画の推進体制】



- 県全体として組織的にICT及びデータの積極的な利活用を推進していくため、**知事を本部長とする「デジタル戦略推進本部」を設置**
- **CIO（情報統括責任者）**は、全庁的な視点で、県民の利便性の向上や業務の効率化に資するICTの利活用や、ICT環境の最適化を統括
- **CDO（データ統括責任者）**は、**EBPMや複合的な課題の解決**に向けた分野横断的な**政策立案**を実現する多様な**データ利活用**を統括

C I O ・ C D O

【現在】

2020年8月1日付、ウィズコロナ時代を迎える中、「くらしの情報化」と「行政の情報化」を一層スピードアップするため、LINE(株)の江口清貴氏を「CIO兼CDO」に指名

【これまで】

期間	C I O	備考
2013.2.15～	根本 正彦	外部登用（非常勤）
2015.6.1～	藁科 至徳	外部登用（常勤）
2018.4.1～	中島 正信	副知事
2020.4.1～	武井 政二	副知事
2020.8.1～現在	江口 清貴	外部登用（非常勤）（LINE(株)執行役員 公共政策・CSR担当【当時】）

期間	C D O	備考
2019.6.1～	首藤 健治	副知事、C D O新設
2020.8.1～現在	江口 清貴	外部登用（非常勤）（LINE(株)執行役員 公共政策・CSR担当【当時】）

【参考】初代CDOインタビュー記事

CDO Interview JB.16

公開日：2019年8月20日



CDO Interview JB.16

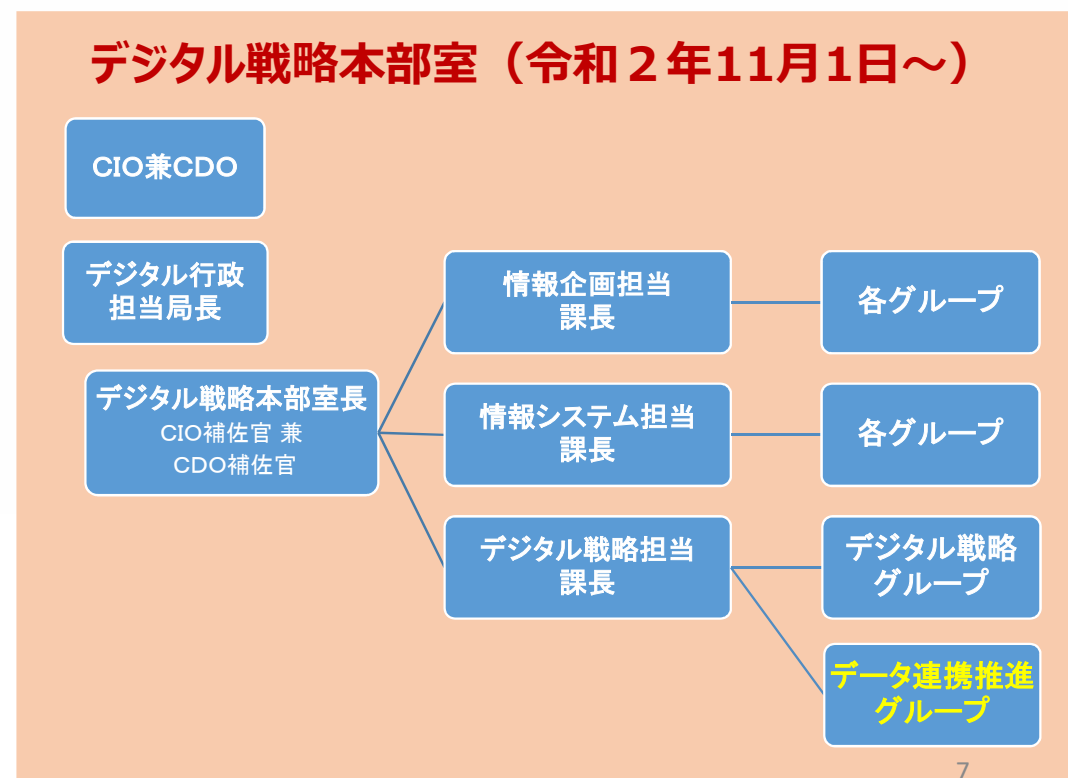
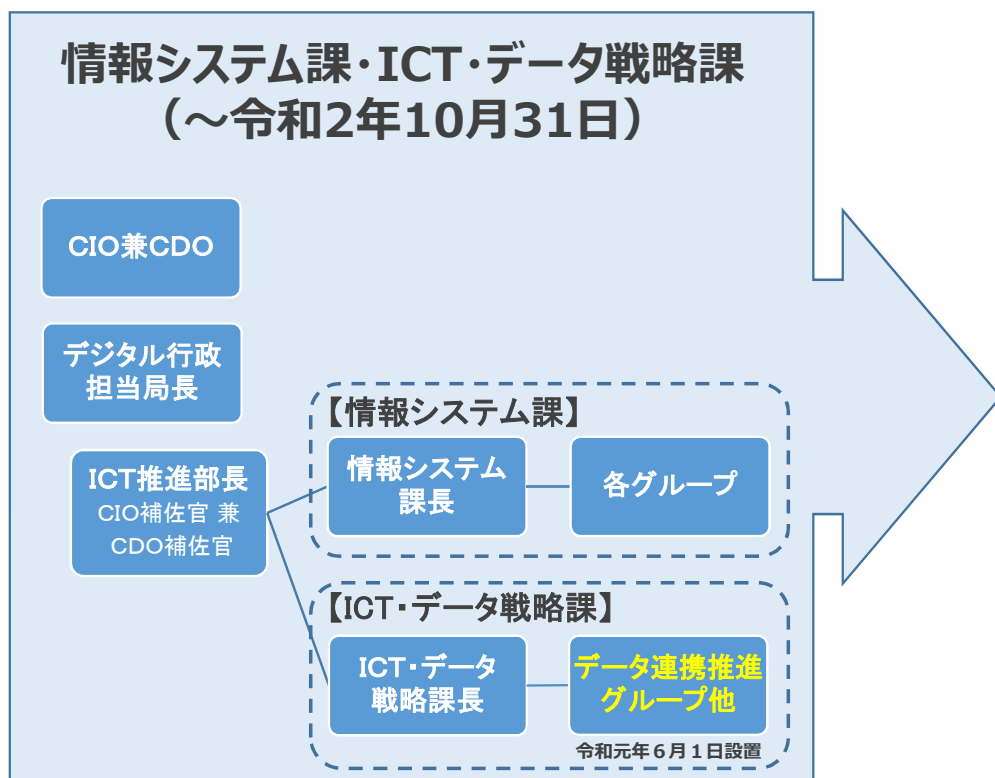
神奈川県副知事
CDO(データ統括責任者)
首藤 健治 氏

- ・「自治体CDO」の役割を神奈川県副知事が語る
- ・価値創造と課題解決を基盤から支えるデータとテクノロジー

これまでCDO（Chief Digital Officer、Chief Data Officer）といえば、企業内の役職というイメージだったが、自治体にもCDOが誕生し始めている。今年（2019年）6月にCDOに任命された神奈川県副知事的首藤健治氏に、デジタル分野における経営陣コミュニティ「CDO Club Japan」がインタビューを行った。

デジタル化の加速化に向けた組織再編

- **令和2年11月1日付け、組織再編**
- 県民サービスのデジタル化など「行政の情報化」をより一層加速化するとともに、各局の「くらしの情報化」の取組みを支援するため、これまでの「情報システム課」と「ICT・データ戦略課」の2課体制から、より機動的な推進体制として「**デジタル戦略本部室**」に再編



- 神奈川県のCIO・CDO
- **データ利活用の取組み**
- コロナ禍での取組み

データ連携推進グループの所掌

■ データ連携推進グループの所掌事務

- データ利活用・連携に係る総合的企画及び調整

■ 背景と目的

- ICT技術の進歩や少子高齢化等の背景から、これからは過去のデータなどから**将来の問題発生を予見**し、問題が起きる前に対応する**予測・予防型のサービス**や、**個人情報などを安全かつ有効に活用して個人にカスタマイズして情報提供するサービス**などの実現が期待されている
- 県を含め官民が保有している**データを有効活用**し、住民サービスの向上や**根拠に基づく政策立案（EBPM）**等に役立てるための取組みを推進

データ連携推進グループの取組み

	取組み	目的
1	データ利活用	県自らがデータを利活用して、EBPMにもとづく質の高い県民サービスを提供
2	オープンデータの拡充	市場で利用可能なオープンデータを積極的に提供
3	データ流通・利活用ルールの整備	データ利活用之际し、データを安全・安心に利用できる環境を整備

令和2年度の取組み1 「データ利活用」

【データ利活用の庁内公募（伴走実践型）】

事務連絡

【全職員向け】データ分析してみたい業務課題を募集します！

データのスペシャリストによる知見を活かしながら一緒に業務課題に取り組みませんか？

- ・データはあるけど分析する時間がない
- ・課題を分析してみたいけどどうしたらよいかわからない
- ・次年度予算調整の裏付けにデータを使いたい

その課題、ICT・データ戦略課と一緒に考えてみませんか？
当課では今年度、外部専門家としてデータのスペシャリスト（自治体でのコンサルティング経験豊富！）を交えた分析・評価を受けることができます。

例えば・・・

- ・県民向けシステムやアプリの利用率を上げるには？
- ・SNS広報における評価を行いたい
- ・普及啓発イベントの効果は出ているのか？

環境、健康、子育て、文化、スポーツ、観光、産業など分野の制限はありません。
事前相談も受け付けておりますので、まずはICT・データ戦略課へお気軽にお問合せください。

募集期間 令和2年6月19日（金）まで

詳しくは添付ファイルをご確認ください。
皆様のご応募をお待ちしております。

庁内各所属へ分析したい課題を募集

■ 募集期間

令和2年6月5日～6月19日

■ 応募件数

15件

■ 対応方針

グループ員による分析、有識者によるアドバイス、事業者委託による詳細分析等により、応募全件に対してデータ分析を通じた業務課題への取組みを支援

データ利活用の庁内公募（実績）

令和2年度は応募案件**全てに対応し、高い評価**をいただきました

応募内容
セーリングに係る様々な普及イベントの効果検証
かながわ電子入札共同システム及びポータルサイトの改善
青少年保護育成・喫煙飲酒防止条例の周知啓発における課題分析
県広報媒体の連携による効果測定
県所管内の生活保護医療扶助の動向について
「3033運動」の認知度向上
県民からの来庁・電話による県政に係る提案・要望・苦情等の自動化
「わたしの提案」に届く提案・意見の内容の分析
中小企業向け「省エネルギー診断」の結果の分析
「省エネアドバイスツール」導入と利用率の向上
二酸化炭素排出量が多い業種・排出量の分析
エネルギー使用量の分析
エコ10宣言の普及啓発
神奈川県における、訪日外国人観光客の国籍別の動態分析
所属HPの内容変更に伴う閲覧者層の変化と満足度の把握

対応後のアンケートより

当室対応の満足度	所属数	割合
1.満足	7	58.3%
2.やや満足	3	25.0%
3.普通	1	8.3%
4.やや物足りない	1	8.3%
5.物足りない	0	0.0%

主な意見

- EBPMの考え方・進め方を理解することができた
- 取り組みの成果が出ていることを確認できた
- 想定していなかったニーズが明らかになった
- 次年度も是非開催してほしい

データ利活用事例（セーリングの興味関心）

■ 応募内容

東京オリンピックのセーリング競技を盛り上げるため、いままでの普及事業の効果検証や効果的な普及方法の検討をしたい

■ 対応内容

「セーリング」というキーワードによるデータ分析が有効な可能性があることから、職員が分析ツールDS.INSIGHTを活用して分析

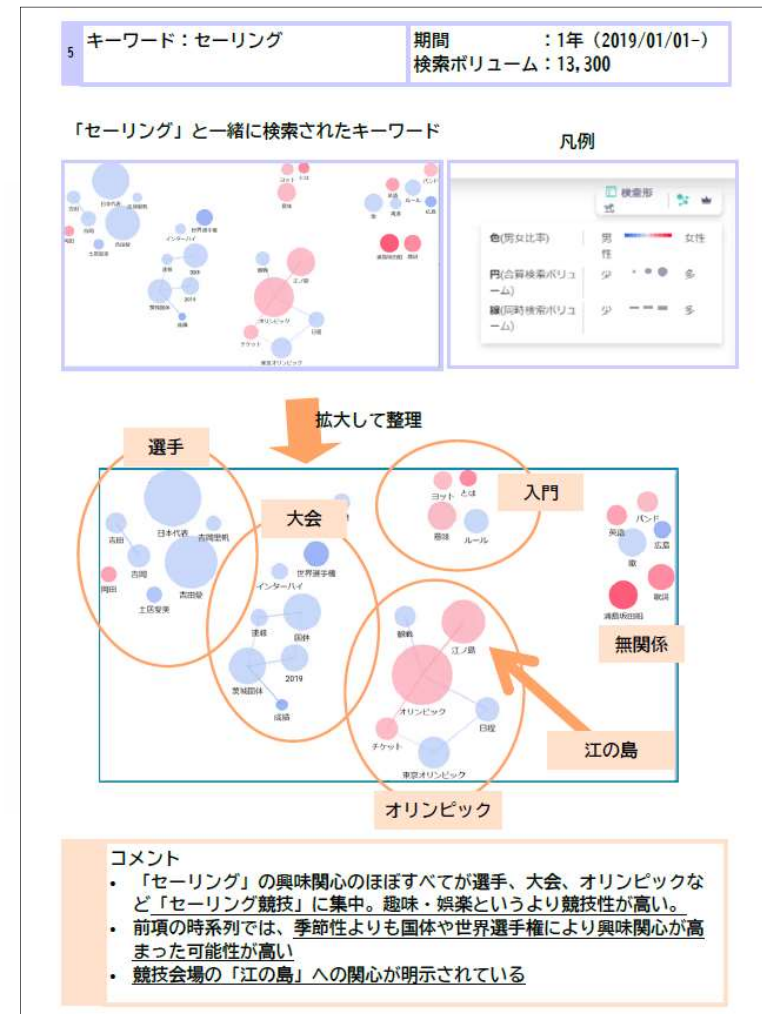
DS.INSIGHT

Yahoo!アプリを利用した検索キーワードや位置情報などを集めたビッグデータの分析ツール。キーワードをもとに、一緒に検索されているワードやメッシュでの人流情報などを抽出することが可能

■ まとめ

オリンピック競技に関しては多数の人がスマホやPCで関連の検索を行っているため、**興味関心に一定の傾向がみてとれました**

「セーリング」のように**キーワードが明確なものは興味関心の傾向を抽出できる可能性**があります



▲ 当室にて分析したレポートの一部

データ活用事例（アンケートの分析・評価）

■ 応募内容

- ・青少年保護育成条例・青少年喫煙飲酒防止条例の周知啓発をする上での課題を明確化したい
- ・毎年、県内在住の子を持つ保護者2000名を対象にインターネットによるアンケートを実施しており、分析することで効果的な周知啓発に繋げたい

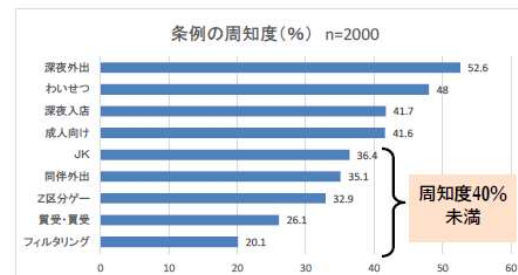
■ 対応内容

過去の周知啓発事業の実績が整理されており、アンケートのデータが過去10年分程度あることから、職員にて属性による分析を実施

■ まとめ

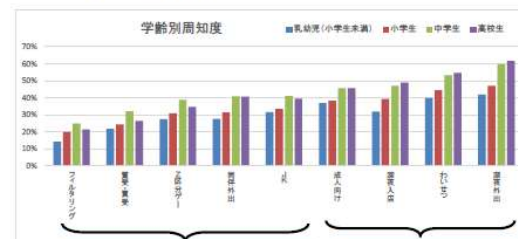
本案件のように調査票がしっかり設計されており、ローデータも得られていると、**職員でも比較的容易に分析・評価**することができます

5 周知度の属性別評価（青少年保護育成条例）令和元年度



複数回答可
で、知っていることをすべて選ぶ設問を周知度（周知率）としている
周知度の高い順に再構成

買受・買受：保護者の承諾なく、青少年から物品を買取ったり、商品券などと交換したりしてはいけない
フィルタリング：保護者は、青少年が利用する携帯電話端末等（スマートフォンを含む）のフィルタリングを原則解除できない



属性別の特徴をみるため、ローデータより子の年齢別データを構成

周知度40%未満のグループ

- ・中学生までは年齢に比例して周知度が上がっている
- ・高校生で逆転

周知度40%以上

- ・年齢に比例して周知度も上がっている

ほか

- ・どの区分も中学生の親の関心の伸びが大きい

コメント

- ・青少年保護育成条例の周知度は、年齢があがると上昇する傾向がみられる
- ・周知度40%未満のグループは、どの年齢層でも周知度が低く、高校生の親で周知度が下がる傾向にある
- ・小中学生と高校生の親で、意識に差異があるのでは？
- ・中学生の親の関心の伸びに理由があるのでは？

▲ 当室にて分析したレポートの一部

データ利活用事例（システムの利便性向上）

■ 応募内容

「かながわ電子入札共同システム」にかかるシステム及びポータルサイトの利便性を向上させたい

■ 対応内容

- ・目的が明確であり、データを十分保有していることから、委託事業として対応
- ・アンケート結果、コールセンター履歴、アクセスログなどのデータを用いて、ユーザサポートの状況、操作環境の現状などを評価

■ まとめ

FAQ強化策など、従来の取組みの成果をデータから評価できた一方、チャットボット対応やスマホ対応など、必要だと思っていた取組みが実はそこまで需要が高くないということもデータから見えました
改善の方向性にも言及しており、単なる傾向評価ではなく、業務課題に照らした分析評価と改善提案につながるものとなりました

ステージ	1. システム利用の計画	2. 審査手続き※	3. 質問	4. 入札	5. 開札
入札者の行動	1-1. 入札案件の認知 ・入札情報サービスの利用 1-2. 入札の計画 1-3. 入札仕様の理解 ・仕様書の受け取り ・説明会の参加 1-4. 提出資料の準備 ・見積	2-1. ★書類を提出する 2-2. 回受付票発行メールを受け取る 2-3. ★受付票を確認する 2-4. 回審査結果通知書発行メールを受け取る 2-5. ★審査結果通知書を確認する	3-1. ★質問する 3-2. ★回答を確認する	4-1. ★入札書を提出する 4-2. 回入札書受付票発行メールを受け取る 4-3. 回入札締切通知書発行メールを受け取る 4-4. ★入札締切通知書を確認する	5-1. 回落札者決定通知書発行メールを受け取る 5-2. ★落札者決定通知書を確認する 5-3. (入札情報サービス利用) 入札結果を閲覧 5-4. ★(非指名の場合) 理由請求をする 5-5. ★(非指名の場合) 回答を確認する

▲ システム利用者の入札プロセスをカスタマージャーニーマップで整理

●KPI：サポートの充実に関する評価(1/2)

評価項目	No	分析結果	評価視点	改善の方向性(案)
問合せ(コールセンタ)	6			
問合せ数(月別)	6-1	・年度始めに多い傾向 ・定期申請対象年の10~11月に多い	・コールセンターのキャパ(シティー)	コールセンター体制計画の立案 ・問合せ件数の傾向をCCの体制計画へ活用する。 例) 年度始め、AM：要員増強
問合せ数(曜日・時間)	6-2	・AMに多く、PMにかけて減少 ・業務時間内に解決したい心情		
問合せ内容(カテゴリ)	6-3	・資格申請：38% 9月ピーク ・電子入札：41% 5月ピーク ・エラー、使用方法が多い。	・資格申請、電子入札の使用方法、エラー対応に関する情報提供	FAQとマニュアルの充実 ・資格申請、電子入札を対象として、エラーと使用方法で多い内容をFAQとマニュアルへ記載する
コールセンター応答時間	6-4	・平均 9分55秒		
コールセンター応答率	6-5	・営業時間内：96%の応答率 ・営業時間外着信：月平均 171件	・(良い傾向)高い応答率 ・応答できない着信	チャットボットの導入は不要と思われる ・ビジネスアワーでの対応がオーバーフローした場合は別途検討

▲ 設定した評価指標に基づき、分析結果と改善の方向性(案)を提示

令和2年度の取組み2 「オープンデータの拡充」

■ 県のオープンデータ、データセットの質と量の拡充

- 統計データなどをさらにオープンデータ化し、公開データの「量」を増やす
- 機械判読性の高いデータなど、使えるデータを増やし、「質」を向上させる

【オープンデータ数】

自治体	件数
川崎市	615
横浜市	293
神奈川県	127
相模原市	38

■ 県内市町村のオープンデータの取組支援

- 現在の県内市町村の取組率 100% (33/33団体)

データ利活用に向けたデータ棚卸し（令和2年度実施）

■ データ棚卸し調査結果

調査対象	件数	今後の展開
業務システム保有データ	126	データ連携の可能性や標準化に向けて内容精査（委託事業）
アンケート集計データ	239	庁内で情報共有する仕組みの検討（カタログ化）
統計調査データ	163	庁内共有・オープンデータ化に向けた調整
業務統計・業務年報等	153	庁内共有・オープンデータ化に向けた調整

■ 今後の展開

- 取りまとめ結果の還元（**データカタログ**の提供）による**庁内データ利活用の促進**
- **オープンデータのデータセット拡充**に向けた基礎資料として活用
- データ連携・利活用プラットフォームの検討

令和2年度の取組み3 「データ流通・利活用ルールを整備」

取組の概要

情報銀行アプリの開発・運用を目指す
フェリカポケットマーケティング社
(FPM) と連携協定を締結
(令和2年3月24日)

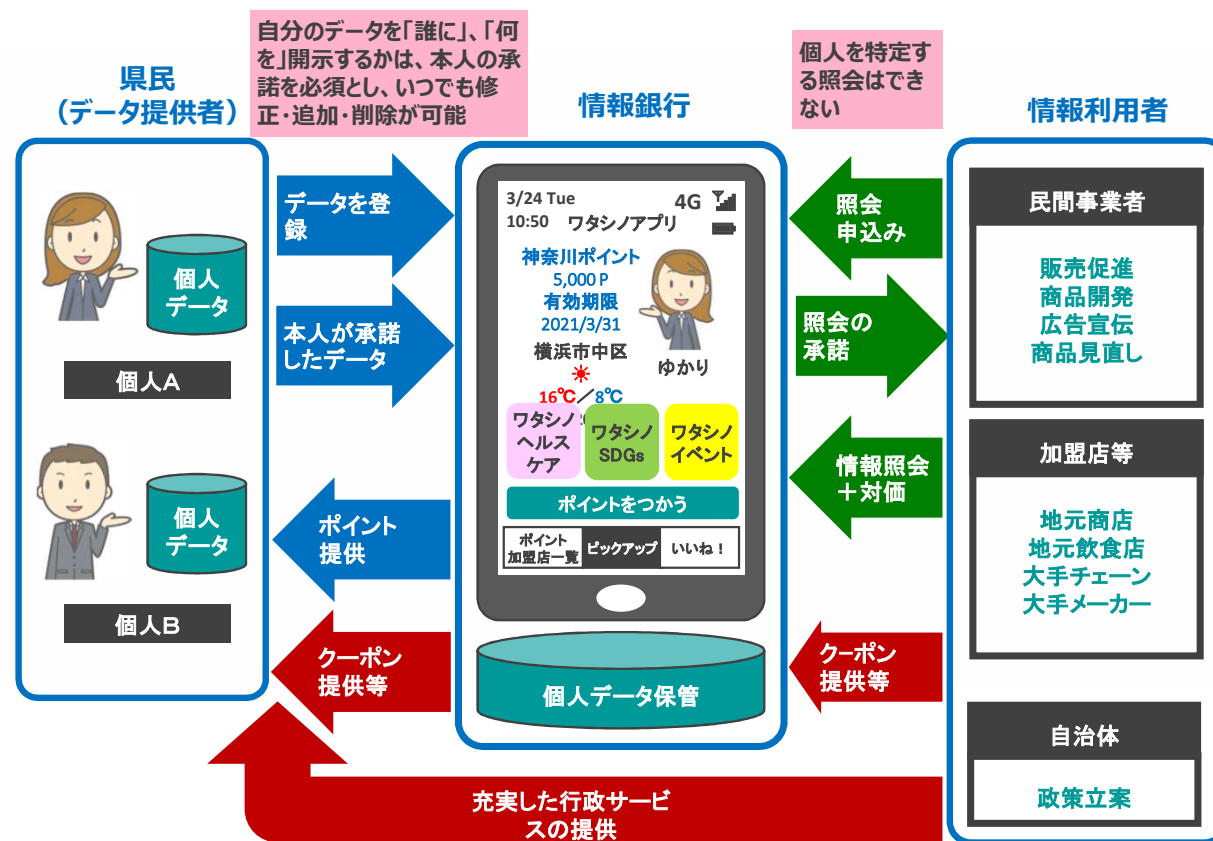
〈役割〉

- FPMは情報銀行アプリを開発・運用
- 県はアプリのコンテンツを提供

目的

官民データや情報銀行の利活用を通し
多様な県民ニーズに対応したサービスの
実現による社会課題の解決を目指す

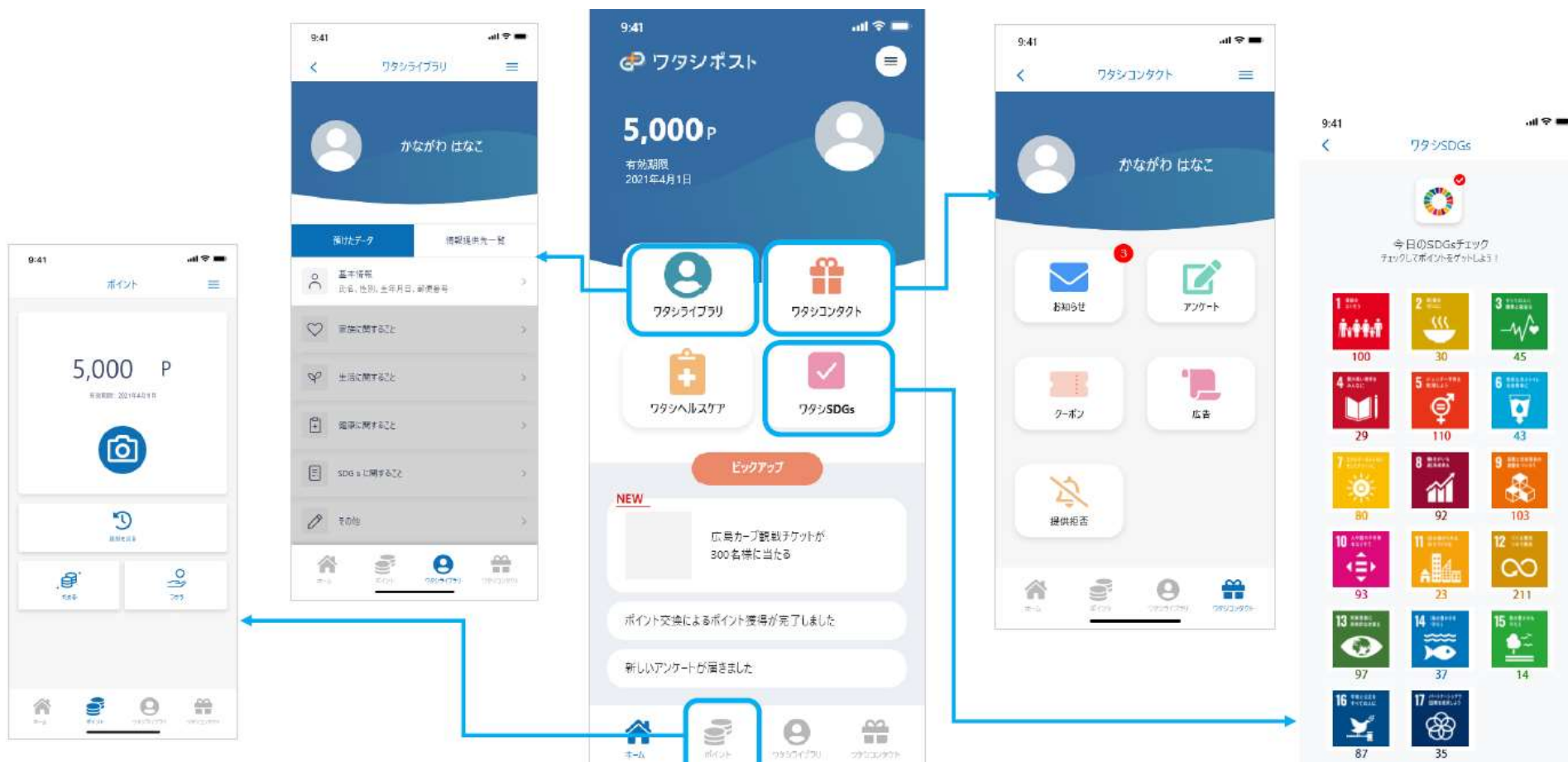
情報銀行を活用したデータ流通・利活用の仕組み



情報銀行アプリの画面・機能のイメージ

アプリ名 : ワタシポスト

リリース : 令和3年2月17日



Kanagawa University

施策推進におけるデータ利活用とは・・・



データに 基づかない施策は 民間療法と同じ

データを活用せずに、
経験や勘や慣例のみで施策を進めるのは、
民間療法で病気を治そうとするようなもの

施策推進におけるデータ利活用とは・・・

【従来の考え方】

経験や仮説にもとづく行動（主観）

【これからの考え方】

経験や仮説にもとづく行動（主観）

+

データから得られたエビデンスにもとづく裏付け（客観）

客観的視点を設けることで、判断や意思決定の実効性を向上させ、成果に繋げる

施策推進におけるデータ利活用とは・・・

「トライ&エラー」で道なき道を進む

- 従来型のPDCAサイクルだけでは時代の流れについていけない
- よく**観察し、現場（＝県民）の声**に耳を傾け、**臨機応変**に対応
- 参考にすべきは、「**OODAループ**」

出口が最初から見えるとは限らない

小さくても出口に向かいながら前進していくことも重要

- 神奈川県のCIO・CDO
- データ利活用の取組み
- **コロナ禍での取組み**

LINE公式アカウント「新型コロナ対策パーソナルサポート」

- LINEで発熱・体調・基礎疾患・年齢・郵便番号等を入力
⇒ **本人の状態に合わせた、適切なフィードバック**



1-A. “37.5℃”以上の発熱 **必須**

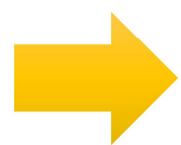
2日前から

有りの場合は何日前から発熱があるかご選択ください。

1-B. 強いだるさや息苦しさ **必須**

無し

有りの場合は何日前から症状があるかご選択ください。



受診が必要かどうかについて、まず「新型コロナウイルス感染症帰国者・接触者相談センター」に相談して下さい。必要のない状態にも関わらず受診してしまうと、あなたがコロナウイルスでなかった場合にかえって感染する可能性があります。

【神奈川県相談センターの連絡先はこちら】
<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/ga4/bukanshi/support.html>

- コロナに関する質問に**自動で回答**
- 現在、利用者**約120万人以上**
さらに神奈川県と同じ仕組みを**33都道府県が導入**
それ以外の県にお住まいの方は**神奈川版**を利用

第8回プラチナ大賞 「大賞・総務大臣賞」受賞



Kanagawa Prefectural Government



ご自身の状態をLINE上で回答

発熱・だるさ・息苦しきの有無、持病、性別、年齢、職業、郵便番号等を入力

1-A.“37.5℃”以上の発熱 **必須**

今日から

有りの場合は何日前から発熱があるかご選択ください。

1-B.強いだるさや息苦しき **必須**

無し

有りの場合は何日前から症状があるかご選択ください。

2-A.年齢 **必須**

30

2-B.性別 **必須**

- 男性
- 女性
- その他

2-C.主たる職業 **必須**

- 農林漁業の自営者・家族従業者
- 商工・サービス業の自営者・家族従業者
- 自由業
- 民間企業の管理職
- 民間企業の従業員
- 公務員
- 学生
- パート
- 無職
- その他

治療中の病気等 **必須**

- 下記いずれも該当なし
- 妊娠中
- 心臓に関する病気
- 慢性閉塞性肺疾患（COPD）
- 腎臓に関する病気
- がん_抗がん剤による治療あり
- がん_抗がん剤による治療は受けていない

入力内容に応じた適切なフィードバック

● 相談センターへの相談が必要な方



ご協力頂きましてありがとうございました。頂いた回答によると、現在あなたは、新型コロナウイルス関連の症状である“風邪の症状や37.5℃以上の発熱（解熱剤を飲み続けなければいけない時を含みます）”あるいは“強いだるさ（倦怠感）や息苦しさ（呼吸困難）がある”が4日以上（高齢者や基礎疾患等のある方は2日以上）続いている状態です。

受診が必要かどうかについて、まず「新型コロナウイルス感染症帰国者・接触者相談センター」に相談して下さい。必要のない状態にも関わらず受診してしまうと、あなたがコロナウィルスでなかった場合にかえって感染する可能性があります。

今後も状況の変化に基づいて、皆様の状況に合わせた情報を提供させていただきます。

● 相談は必要ないが、リスクを有する方



ご協力頂きましてありがとうございました。頂いた回答によると、現在あなたは、新型コロナウイルス関連の症状である発熱あるいは強いだるさや息苦しさがある状態ですが、必ずしも受診の必要性が高い状況とは認められません。

一方で厚生労働省が配慮をよびかけているリスクを有しています。今後も状況の変化に基づいて、皆様の状況に合わせた情報を提供させていただきます。

入力内容に応じた適切なフィードバック

- 高齢者、基礎疾患の有無、妊娠の有無などにより、適切な対策をフィードバック

もともと妊娠中は免疫力の低下等で通常の成人より感染症に対するリスクが高いと言われていますが、現在のところ、妊婦が特に新型コロナウイルスに感染しやすい、または重病化しやすいという科学的な情報はありません。

また、新型コロナウイルスは主に咳やくしゃみを介した飛沫感染や接触感染をするとされており、お母さんからおなかの中の赤ちゃんに感染するという確かなデータはありません。

- 症状がある方は毎日フォローアップ
- 症状が無いと答えた方にも定期的に、現在の状況を確認



最初の質問に「症状がない」とお答えいただいた方にお送りしています。現在の症状はいかがですか。

回答する

16:05

回答から見えたこと（3月27日時点のデータ）

予防行動	割合
石けんによる手洗い（1日複数回）	91.5%
せきやくしゃみの際のエチケット（マスク・ハンカチ等）を守る	91.5%
アルコールによる手指消毒（1日複数回）	67.2%
定期的な換気	49.3%
かぜの症状が見られる時に無理をせず学校や会社を休む	46.5%
時差通勤	12.0%
テレワーク	8.5%



個人で出来る対策（手洗い・咳エチケット）は取られている一方、会社など組織での対策が不十分

発熱者の割合と陽性患者数の比較



知事会見でデータを活用し対策を説明



コロナ禍で何ができたか

個人の**同意**を丁寧にて

同意

すばやくデータを**集め**

収集

提供されたデータを**分析・活用**し

活用

適切な対策を検討・実行

還元

ご清聴ありがとうございました