

動画説明文

【P1】

旭川市民生委員児童委員専用業務支援ポータルサイト開発業務に係る公募型プロポーザルの実施にあたり、本業務の事業概要について御説明いたします。

この事業は、民生委員・児童委員の活動について、ICT技術を活用した専用のポータルサイトを構築し、情報検索、情報伝達、活動報告の迅速化・効率化によって、負担の軽減と、資質の向上につなげ、なり手不足の解消と、活動の充実を図ることを目的としています。

【P2】

背景としては、業務負担の軽減の必要性があります。

- ①独居高齢者や生活困窮者などの支援対象者の増加に伴い、支援に係る事務作業や活動時間が増えてきていること。
- ②8050問題やダブルケアと言った複合的な課題を抱えた困難事例の増加による支援調整が複雑化してきていること。
- ③福祉的支援に係わる制度の改正や、臨時的な支援制度に関する情報など、支援に関する情報は、常に最新の情報にアップデートしておく必要があるため、情報を更新する頻度が上がっていること。
- ④そうした情報更新の頻度の増加や、支援対象者に対する情報交換の必要性の増加に伴い、情報伝達のための会議や研修への参加機会が増えていること。

など、こうした課題が負担感を高めており、新たな民生委員児童委員の候補者探しを難しくしています。

その解決のためには、4つの視点が必要になると考えています。

- ①支援に係る事務作業を簡略化し、活動の効率化を進めること
- ②複雑化・複合化した困難事例の解決に向けた支援調整の円滑化を進めること
- ③そうした支援を進めるために必要な情報の入手、情報の共有の迅速化を図ること
- ④会議や研修のオンライン化を進め、時間的制約の緩和を図ること

などの取組を進めることで負担の軽減を図ることができれば、仕事をしている現役の世代でも活動することができるようにと考えています。

【P3】

こうした視点を踏まえ、ICT技術を活用して、必要な情報へのアクセスを容易にするシステムを導入することとしました。

専用の業務支援ポータルサイトを新たに構築するとともに、委員のタブレット端末から、ポータルサイトにアクセスすることで、活動記録を入力したり、支援に必要な情報を入手したりできるようになる環境整備を進めます。

【P 4】

本市が目指しているICT・AI技術を活用した活動の将来像としては、地域住民から困りごとの相談を受けた委員が、相談内容をタブレット端末を通じてポータルサイトに入力し、その内容に対して、インターネット上から旭川市など公的機関が実施する福祉的サービスや、民間の福祉団体等が実施している支援サービスなどの情報から相談内容に合った支援情報を抽出し、地域住民に情報提供を行うことができるようになることをイメージしています。

こうした支援事例を、ポータルサイト上にデータとして蓄積し、どういった相談に対してどのような支援が必要になるのかAIで分析することで支援の最適化を進めることができ、他の民生委員とも情報共有することができるため、同じような内容の相談を受けた時に、最適化された対応をとることができるようになると思っています。

【P 5】

このようなICT・AI技術を活用した活動の最適化・効率化を進めるための環境整備は、令和5年度の実施計画だけで完結するものではないと考えています。予算措置が伴うものであるため現時点での予定にすぎませんが、令和6年度以降のポータルサイトのアップデートも視野に入れています。

令和5年度は標準書式へのデジタル入力や数値の自動集計、各種の福祉的な支援施策の検索機能、会議や研修のオンライン参加やアーカイブ視聴などのICT化を進めるための業務支援ポータルサイトを構築するものであり、この度の公募型プロポーザルで受託候補者の選定を進める部分です。

令和6年度以降は、あくまで現時点での予定ではありますが、今年度構築した業務支援ポータルサイトの活用を通じて、熟練者のベストプラクティスを共有・蓄積し、そのデータをナレッジとして、困りごとの解決に向けた最適な支援を提示したり、支援に必要な情報を自動で抽出する機能などを追加していきたいと考えております。

そうしてポータルサイトのアップデートを重ねることで、将来的に業務の省力化、他者の経験や実績の共有化を図り、連絡調整作業に係る労力や負担の軽減、情報分析による取組の最適化・最新化を進め、個々の対応力の向上を図っていききたいと考えています。

【P 6】

今後の事業展開としては、委員の意見を聞きながら、ポータルサイトの構築を進めていきたいと考えています。

既に旭川市民生委員児童委員連絡協議会の方々とは、何度か意見交換しており、モデル地区を2地区選定し、タブレットを貸与した上で、機能や使い勝手等に対する意見を徴収するための協力連携体制を整えている状況にあります。

令和5年度のスケジュールとしては、受託事業者と委託契約締結後、9月から業務支援ポータルサイトの開発に着手していただき、モデル地区等へのヒアリングを複数回実施し、実際に活用する委員にとって利便性が高く使い勝手がよいものになるように構築を進めていただきたいと考えています。

【P7】

最後に、民生委員児童委員業務支援ポータルサイトの概要について御説明します。

本ポータルサイトを導入する目的は、「情報検索、情報伝達、活動報告の迅速化・効率化を図ることで、負担の軽減と資質の向上につなげる」ことです。

委員にとっても、相談する市民にとっても、双方にとってメリットのあるポータルサイトを構築したいと考えています。

次に、コンセプトは、『簡単で便利なポータルサイト』であるということです。

どんなに多機能・高性能なポータルサイトであっても使い方が難しかったら意味がありません。複雑な操作を要せず直感的に使用でき、従来の紙ベースでの事務処理に比べて利便性が向上したと実感できるポータルサイトを目指してシステムの構築を進めていただきたく、開発途中における委員へのヒアリングの機会の設定を必須としています。

ポータルサイトには、ここに示す7つの機能を備えることを求めています。

1つ目は、活動記録入力・自動集計機能です。各委員は日々の相談内容や支援内容等を専用の活動記録に手書きで記録し、ジャンル別に集計して報告する作業を毎月行っていますが、その入力と集計の作業をポータルサイトを通じて実施する機能です。

2つ目は、連絡事項伝達機能として、市役所や民生委員の事務局から個別の委員やグループに対して発信するための機能。

【P8】

3つ目は、福祉サービス情報等提供機能として、行政機関が提供する各種福祉サービスに関する情報を、地域において支援が必要な市民からの相談を受けた際に、簡単に検索できる機能。

4つ目は、オンライン研修機能として、研修動画や資料を掲載することで、委員の都合に合わせてオンラインでの研修受講を可能とする機能。

5つ目の、民生委員児童委員活動支援Q&A機能については、現時点では、委員へのヒアリング等により作成することを想定してありますが、将来的にはサイトの各種機能を活用した情報のやりとりを元に、AIによる事例分析を通じて、委員活動の参考となるQ&Aを自動生成する機能への拡張も想定しています。

6つ目の、視認性の高いメインメニュー表示については、閲覧頻度の高い情報に手軽にアクセスできるメニュー構成について、民生委員へのヒアリングを通じて、使い勝手のよい構成となるような調整が必要になります。

7つ目の、民生委員児童委員活動支援機能については、その他の委員活動における負担軽減や課題解決につながる様々な機能について御提案いただきたい部分になります。

以上が本業務の概要となります。詳細につきましては、「旭川市民生委員児童委員専用業務支援ポータルサイト開発業務 公募型プロポーザル仕様書」の内容を御確認いただきたくお願いいたします。

【P9】

多くの事業者様からの参加表明をお待ちしておりますので、よろしくお願いたします。