

デジタル・ガバメントの実現に向けて

福島県会津若松市企画政策部副参事兼
企画調整課スマートシティ推進室長

本島 靖

もとじま やすし



2011年3月11日に発生した東日本大震災および福島第一原子力発電所事故から10年が経過した。福島県の西部に位置する会津若松市は、津波の影響は受けなかったものの、

この間、震災直後の被災からの復旧事業や観光業、農業等における風評被害対策を行いつつ、徐々に地域の活性化に向けた取り組みに重点を移し、人口減少、少子高齢社会にあっても活力あるまちとして持続していくため、「スマートシティ会津若松」を施策の柱に据え、地域の再生に向けた取り組みを進めてきた。

地方でのデジタル・ガバメントの取り組み

本市では、スマートシティの取り組みを進める中で、適切にデジタル化が進んだ行政の

あり方として、デジタル・ガバメントの実現を目指している。

国においては、2018年1月に策定した「デジタル・ガバメント実行計画」の改定を重ねながら、国のデジタル・ガバメント推進はもとより、国が主導的に役割を果たしつつ、地方自治体におけるデジタル・ガバメントを推進している。

2020年12月には「デジタル・ガバメント実行計画」の改定に合わせて、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化し、関係省庁による支援策等をまとめた「自治体デジタルトランスフォーメーション(DX)推進計画」が策定され、デジタル社会の構築に向けた取り組みを全自治体において着実に進めていくことが示された。

デジタル・ガバメントの実現を、自治体全

体として、足並みを揃えて取り組んでいくことが求められる中で、広域での自治体間の連携が重要になってくるが、各自治体が抱える課題の共有や解決手法に関する意思疎通が十分に図られていないと連携を深めることが出来ない。

本市が位置する福島県会津地方では、人口減少・少子高齢化が他地域より著しく、様々な課題が山積している地域の状況を踏まえ、2019年12月に、県の会津地方振興局管内13市町村で広域的な課題を連携して解決することを目的として「会津地域課題解決連携推進会議」を設置しており、2020年度には16本の主要プロジェクトを掲げ、地域の産学官が連携して、課題解決に向けた取り組みを進めている。主要プロジェクトの1つである「会津地方デジタル変革プロジェクト」にお

図表 会津若松市情報化推進計画イメージ



いて、自治体DXを推進するための意識醸成や人材育成等に加え、現行業務の可視化を目的とした業務量調査を実施しており、本市においては、行政窓口サービスのデジタル化推進を目的としたデジタル・ガバメント推進調査業務を独自に実施するなど、具体的な取り組みを進めている。

行政のデジタル化に求められる視点

新型コロナウイルスの感染拡大により、日本のデジタル化の遅れが浮き彫りになったといわれている。国が掲げた「e-Society戦略」から20年が経過した現在、多くの市民が20年前のスーパーコンピュータを超える性能を持つスマートフォンを携帯し、インターネットを通して世界中と通信出来る環境を手の中で日常的に使いこなしているにもかかわらず、行政サービスのデジタル化が進展していない現状を的確に捉え、打開していくことが必要である。

市民が、窓口に向く必要がなくなるだけではなく、現在の紙書類による申請手続きよりも簡便なものを、オンライン申請に期待するのは至極当然であるが、国の電子申請ポータル「ぴったりサービス」などを含め、多くのオンライン申請が、白紙状態の申請フォームからほぼ全ての記載項目を申請者自身に入力させるようになっており、利便性を提供出来ていない状況にあると考えられる。

市民の多種多様な基礎情報を預かっている基礎自治体として日々の業務を行っている中で、確実な本人認証のもとで、申請手続きの意思表示をしてもらうだけで受け付けが完了出来るような仕組みを構築することが必要と考えている。マイナンバーカードを用いた公的個人認証が、日常的な様々な手続きの場面で確実に機能する仕組みの構築により、申請データに住所や氏名を加えることすら不要となることに期待したい。

本市がデジタル化を推進するために策定した情報化推進計画では、デジタルを使うことが当たり前の社会となること(常識が変わる「パラダイムシフト」)を踏まえて、「デジタルシフト」の推進を基本理念としており、取り組みの基本となる9つの観点を定義している。デジタル化を進めるうえで課題の捉え方は一様ではなく、視点をどこに置くかで見えるものが変わってくる。例えば、観点の1つに挙げている「情報格差(デジタルデバイド)への配慮」は、一般的には、デジタル化についていけない人への配慮を考えるが、日常の手続きを何でもスマホで行うくらい使いこなしている人は、窓口に向かなくてもいいという既存のサービスにこそ格差を感じていると捉えるべきである。また、全ての手続きをデジタル前提とし、多くの市民がオンラインで手続きを出来るようにすることで、窓口の混雑を解消し、窓口利用者の対応に余力を作ることが可能になるとも考えることが出来る。

広域での自治体間の連携においても、このように多角的に課題を捉え、将来的に必要なこと、今やるべきことにメリハリをつけて、柔軟に対応していくことが必要である。「誰一人取り残さない」ためにも徹底的にデジタル化を進めるべきであり、誰でも使えるような分かりやすくデザインされたサービスを提供していくことを前提としながらも、デジタルを押し付けることなく、デジタルとアナログが融合した人の温かみを大切にデジタル・ガバメントを実現していかなければならない。