

日本一の「住都市ふくやま」へ

激動の時代変化の最中、私たちの生活もまた、大きく変わるうとしています。「少子高齢化社会」「労働人口の減少」「AI技術の進展」「教育」「福祉」等など、こうした課題は決して対岸の火事ではなくなっています。私たちが暮らすここ福山市が、市民や企業などそれぞれにとって、もっと選択肢のある豊かな街になるには？そのために必要なことは何か？ひとつの考え方として、私の意見を披露させていただきます。皆さんにとって考えるきっかけとなれば幸いです。

有限会社 DC 開発研究所 代表取締役 村上 栄二



2020

FUKUYAMA



村上栄二 HP

「村上栄二しんぶん増刊号」

<https://murakamiejijicom.jimdo.com>

こちらの QR コードからもアクセスいただけます。

今回のテーマ、ざっくり言うと…

- ・政府は 2001 年に行政手続きを IT 化進めるも現在 12%で未だに紙添付書類が求められる。
- ・役所は異動が多く法令・マニュアル対応が大変だからこそ、IT 導入で異動による負担軽減を進めていく。
- ・さいたま市 8000 人保育園入園割り振り 30 人 50 時間が AI 検証では数秒で終わる。
- ・「ICT は見えない公共投資」と言われ外部人材はチェック機能だけではなく、新たな行政サービスを構築し、行政機構の改革を目指すものとしなければならない

「お役所仕事」という言葉はすでに死語となりつつあります。財政状況を考えると、特に若い世代の職員は給与も上がらず、退職金も一昔前の状況とは一変することが想定されます。今月号では、前号でもお伝えした ICT 導入で行政効率及び行政機構の抜本的な改革が必要な理由を深掘りしていきたいと思っています。政府は二〇〇一年にはすでに全ての行政手続きを IT 経由可能に着手するも 17 年が経ち、ネット申請は未だ 12%程度となっている。紙の添付書類を求める手続きが多い。未だに行政の ICT 導入は、手作業をデジタル化することが主になっており、「情報化の本質」を理解しない「形だけの改善」に過ぎないと思われまます。例えば、証明書類全てが未だに紙ベースで発行する事が当たり前になっており、住民票を受け取るためには役所に行き、用紙に必要事項を記載し、更に手続き時間を待ち、発行された紙を受け取る、という状況です。

電子化が進んでいる現在、国民の行政サービスとは「いつでも、どこでも、誰でも安全かつ簡単に受けられると共に行政業務の効率性の向上に直結し、その結果国民の大切な税金の無駄遣いがないことを考えるべきだ」と思います。また、福山市では公共施設を借りる際に未だにネット予約が出来ない状況にあります。役所にとって効率的で便利なシステムであるとともに、行政コストを

減らしつつ、市民目線に立ったサービス向上に向けたシステムを整えていくことが必要ではないでしょうか。紙をベースにした業務プロセスや対面サービスを基本とする法制度が行政業務の改革の妨げになっていると言えます。

では、ICT 化で全てが上手くいくのか、と言え、そうでない場合もあります。その一例が教育の現場で顕著に表れています。研修を充分に行わずに小中学校にタブレット端末を導入した場合、結果として教員が十分にタブレットを活用できず、埃を被った商材になってしまつという状況が考えられます。現場での利活用を理解したうえで、慎重に、かつ適切に導入することがこれからの ICT 化では重要な観点であると言えます。さて、市役所での業務で大きなウエイトを占めるのが単純業務と相談業務です。

代表的な例として、戸籍業務の AI 化など「職員用のサポート AI」を事例に考えてみましょう。行政組織においては、いきなり AI 機能を導入するのはなく、何事も変化は段階を追って進めなければ現場は混乱を招きます。役所組織は人事異動があります。その際、戸籍課への異動を命じられた職員は相当な量の戸籍取扱事務に関するマニュアルを覚えなければなりません。これらをデータベース化し対応する事で異動時でも職員は対応が楽になっていきます。さいたま市では毎年 8 千人の保育園

入所希望を市内 300 園に割り振る時に優先順位や兄弟入所など複雑な要素を考慮する必要があるので、調整作業は 30 人職員で 50 時間費やす事もある。この複雑なマッチングを AI で実証実験をしたところ所要時間は数秒で正確な答えを打ち出ししております。

豊橋市では要介護認定に AI 活用し始めている。

まずはこういった取り組みと段階的な導入が職員にとっても必要な事であると思います。

ICT 導入に関して気を付けなければならぬ事は、「ICT は見えない公共投資」と言われ、システムと情報を人質に取られ、更新時に IT ベンダーに「言い値」で釣り上げられる可能性があることです（IT ベンダーとは、IT のソフトウェアやサービス、システム、製品などを販売する企業）。私も大阪府時代に IT ベンダーと交渉して行政コストを下げた事に尽力してきました。その際に対応した手法は CIO（最高情報責任者）や情報企画などを外部より招聘・配置する事で 2 つの効果を得られました。

- 1..電子システムにおける行政コストの適正化
- 2..電子システムを利用し、より効果的な行政システムを提供

外部人材はチェック機能だけではなく、新たな行政サービスを構築し、行政機構の改革を目指すものとしなければならぬと思います。