

自治体DX (12)

「コロナ禍で日本のデジタル関係が機能しなかったことは大きな課題だ」。菅義偉首相のこうした問題意識で2021年9月に創設されるデジタル庁などを契機に、自治体DX（デジタルトランスフォーメーション）が急に活気づいているように見える。しかし電子政府の取り組みは前からあったが、定着しなかった。今後こそ成功させるにはどうすればよいだろうか。

最も重要なのは、目的をどう設定するかである。自治体DXは利便性向上や効率化もさることながら、住民と行政の関係のあり方を見直す点において、大きな意味を持つ。自治体DXによりどのような社会を築くのか、その哲学が問われているといえるだろう。

例えば、台湾のデジタル担当相を務めるオードリー・タン（唐鳳）氏はデジタル技術を民主主義を進化させる基盤として位置づけている。行政やエリートが情報を抱え込むのではなく、デジタルを通じて市民とあまねく情報共有することで、行政と市民が行政サービスの出し手と受け手の関係を越えて、より良い社会を築けるとしている。講演などで「政府が市民を信頼すれば市民は信頼してくれる」などとも話しており、市民との信頼関係を重視している。

日本でもマイナンバー制度などを普及させるには国民の信頼が欠かせない。市民が信頼を寄せてくれる「目的」や「哲学」を掲げる

住民の信頼得る哲学カギ

ことは極めて重要といえる。

また、利用者視点でのサービス設計も重要な要素の一つだ。その試みも始まっている。政府は18年に行政の電子化を進める5年間の工程表「デジタル・ガバメント実行計画」を発表。その中で「利用者中心の行政サービス改革」の方針を掲げ、そのノウハウとしてサービスデザイン思考に基づく「サービス設計12箇条」を示している。

この思考は供給側に立って開発した過去の失敗を踏まえ、利用者中心のサービス開発を目指すもので、自治体DXでは欠かせない視点だ。ただ、その後、自治体の現場ではあまり普及していない。その理由の一つに自治体の予算や調達制度との相性の悪さがある。

サービスデザイン思考では「サービス設計時に利用者を巻き込む」ことを求める。また「利用者からの意見を踏まえながら、確認と改善を繰り返し、品質を向上させる」ことも推奨されている。

これを自治体の制度の中で実施するのは容易ではない。予算は半年以上前から翌年度分を積算するもので、金額や使途は柔軟に変更できない。調達は事前に成果物の仕様を定め、その仕様が達成されたかを厳密に評価し、業務の完了を判定する。利用者の声に耳を傾けながら、サービスのあり方を柔軟に変更することは難しい。

こうした事情を踏まえると、利用者視点のサービスを開発のために一番重要なのは、サービスデザイン思考を自治体の予算や調達制度の中でどう実現するかにある。そのためには官民双方にサービス設計と自治体の制度を考えることのできる人材が欠かせない。

| サービス設計12箇条 | |
|------------|-------------------|
| 1 | 利用者のニーズから出発する |
| 2 | 事実を詳細に把握する |
| 3 | エンドツーエンドで考える |
| 4 | 全ての関係者に気を配る |
| 5 | サービスはシンプルにする |
| 6 | デジタル技術でサービス価値を高める |
| 7 | 利用者の日常体験に溶け込む |
| 8 | 自分で作りすぎない |
| 9 | オープンにサービスを作る |
| 10 | 何度も繰り返す |
| 11 | 一遍にやらず、一貫してやる |
| 12 | システムではなくサービスを作る |



たかはし・たくろう 自治体職員、IT（情報技術）コンサルタントを経て現職。行政DX、スマートシティーのほか、バリアフリーや介護など人口減少社会での持続的な地域経営モデルの確立に向けた支援・助言業務に従事。