

自治体DX (15)

今後、自治体DX（デジタルトランスフォーメーション）を意義ある取り組みとして広げていくには、何が課題になるだろうか。

日本全体をみると、予算や人材の制約が大きい小規模な自治体が一番大きな課題になるだろう。高齢化・過疎化が進む地域でこそ、持続可能な地域経営のためにDXを進める必要があるが、各業務のボリュームが小さく、費用対効果を上げにくい。

これらの地域のDXを進めるにはどうしたらよいか。その一つに行政サービスのシェアリングがあるように思う。連載で触れたように行政サービスの出し手と受け手の関係を超え社会課題に共に取り組む試みが各地で始まっている。

ここでポイントになるのは、何をシェアするかだ。自治体DXはこれまでコスト削減についての議論が多かった。しかし、今後議論していくべきは、行政サービス運営についてのナレッジ（経験で得た知識・知見）共有ではないだろうか。幸い、自治体が競争関係にある場面は少なく、企業に比べるとナレッジ共有の障壁が低い。共有が進むことで、全国の隅々までDXの恩恵がいき渡ると考える。

個々の自治体の課題も見てみよう。DXに関心を寄せ始めた自治体の一番の悩みは「どのようなテーマでDXを進めるか」だ。

これに応えるには、そもそもDXは何のために行うのかを考えてみるとよい。そこには、あるべき地域の姿があり、地域に暮らす住民の生活上の不便や不安がある。

小さな失敗許す文化も重要

DXを進める自治体の職員が真っ先に取り組むべきなのは、こうした住民の声を拾い、不便や不安の原因を探ることだ。当たり前のように思えるが、これをちゃんと行っているケースは意外と少ない。

「住民が安心して暮らせる環境を整備」「観光客を誘致する」といった抽象的な議論からは質の良いサービスは生まれない。地域の声をきっちり拾えば、抱えきれない課題にどう優先順位をつけるか悩むことはあっても、何をやったらよいかで悩むことはないはずだ。

住民に求められる姿勢についても触れたい。自治体DXの成功には、利用者の声を拾いながらサービスの質を少しずつ改善していくアプローチが欠かせない。このことを前提にDXを進めていくなれば、その過程で必ず小さな失敗が繰り返される。しかし、残念ながら住民は行政に対し、「完璧」なサービスを期待しがちだ。失敗を許容できない文化から、革新的なサービスが生まれることはないだろう。私たち自身の生活のためには、トライ&エラーを許容する余裕を持ちたいものだ。

民間企業の活躍も重要だ。自治体の業務は企業が提供する情報システムなしには成り立たない。これをDXと言える革新的なモデルに変えるのは企業の協力なしには不可能だ。企業にとってそれはビジネスチャンスともいえる。自治体や住民と共に公共サービスの変革に取り組む企業が数多く登場することが期待される。

自治体DXの取り組みは端緒にすぎたばかりだ。また、この取り組みは「完成」することはない。その土地に人が暮らし、行政がある限り、課題は絶えず更新され続けていくものだからである。

自治体が本当に取り組むべき課題は、一朝一夕で片づくものではない。わかりやすい解決策に飛びつくよりも、地域や自治体の目指す姿を未来からの視点でじっくり考えるところから着手し、将来にわたり成果が創出され続けることを期待したい。＝この項おわり

自治体DX成功のポイント	
国全体	行政運用のナレッジ（経験で得た知識・知見）を共有する
自治体	抽象的な内容ではなく、地域の課題をきめ細かく把握する
住民	自治体がチャレンジに失敗しても許容できる文化を醸成する