船橋市議会議員

さいとう和夫（齊藤 かずお）

市議会レポート

第12号
Aug. 2022

■一般質問 DX（デジタル・トランスフォーメーション）への取り組み

■しっぽ通信



一般質問 DX（デジタル・トランス フォーメーション）への取り組み

DX（デジタル・トランスフォーメーション）という言葉は、ここ数年の間に当たり前に使われるようになってきました。ビジネス界でDXが推進されるきっかけとなったのは、2018年に経済産業省が発表した「DXレポート」「DX推進ガイドライン」でしたが、国・自治体ばかりでなく社会全体でDXの必要性が認識される原動力となったのは、皮肉なことに新型コロナウイルスの蔓延だったと思います。特別定額給付金の申請・給付や雇用調整助成金のオンライン申請では、デジタル化の不備や遅れが露呈し、社会全体ではリモートワークの態勢整備やウェブ会議ツールの普及が急速に進みました。

船橋市は本年4月、総務省の指針に従い「DX推進計画」を策定しました。この計画の巻末には用語集が掲載されており、そこでDXとは、「スウェーデンの大学教授のエリック・ストルターマンが提唱した概念であり、ICT の浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させることと言われている。」と説明されています（※ICT=Information and Communication Technology: 情報通信技術）。しかし、これだけだと市にとってのDXとは何か、「良い方向」とは具体的にどのようなものかわかりません。

DXという用語は、単なるデジタル化と混同して使われることが少なくありません。また、「デジタル化」と訳される英語には、「デジタイゼーション（Digitaization）」と「デジタライゼーション（Digitalization）」の２つがあります。「デジタイゼーション」とは単にアナログデータをデジタル形式に変換すること、「デジタライゼーション」とは、デジタル技術を活用することで業務プロセスなどを改善、改革することです。

「船橋市DX推進計画」は、デジタル化（デジタライゼーション）施策の羅列で、残念ながらデジタル・トランスフォーメーション計画にはなっていません。総務省の「自治体DX推進計画」においても、デジタル化とDXの違いは明確になっておらず、重点取組事項として、情報システムの標準化・共通化、マイナンバーカードの普及促進、行政手続のオンライン化、AI・RPAの利用推進、テレワークの推進、セキュリティ対策の徹底等、デジタル化施策が列記されているだけですから、市の推進計画は総務省の要請にこたえるものとしては模範解答なのでしょうが、果たしてそれで良いのか、というのが第2回定例会における私の一般質問の趣旨でした。

船橋市の推進するDX

船橋市にとってのDXとは何かという私の質問に対して、市は次のように回答しました。

「船橋市DX推進計画においては、国が策定した自治体DX推進計画を踏まえ、様々な課題に対しデジタル技術を徹底的に活用することで、更なる市民サービスの向上と業務の効率化を本旨としている。具体的には、デジタル技術を活用した便利で快適な市民サービスとして、いつでもどこからでもつながる市役所に必要なオンライン化の推進や、窓口でも手続きが短時間で済むような窓口のデジタル化等を目指していく。」

オンライン化の推進や窓口のデジタル化は、繰り返しになりますが単なるデジタル化であって、それならDX推進計画と銘打つ必要はないのではないでしょうか。

経済産業省が2018年に示した「DX推進ガイドライン」では、DXとは「企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して顧客や社会のニーズを基に、製品やサービスビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや組織、プロセス、企業文化・風土を変革し競争上の優位性を確立すること」と定義されています。これはもちろん、民間企業を念頭にした定義ですが、この定義を自治体に当てはめると、「社会や地域の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して住民や社会のニーズを基に、公共サービスや行政のあり方を変革するとともに、業務そのものや組織、プロセス、役所の文化・風土を変革すること」と言い換えることができます。

DXで行政プロセスを可視化する

DXのもたらす重要な変革のひとつが、行政プロセスの見える化、可視化です。市役所や出張所に足を運ばなくても手続きができるようなサービスの整備はダイレクトなメリットとして歓迎されるでしょうが、たとえば、許認可の申請等については事業者側ではいつ認可・許可が下りるかがビジネスにも影響し、その審査プロセスの開示が必要となります。いま、申請書が庁内のどこにありどこまで手続きが進んだかの可視化が実現すれば、利便性は大きく高まるでしょう。

さらに重要なのが、政策の判断と決定のプロセスの可視化です。これまでは、政策立案時に民意や社会の状況をキメ細かく、タイ

ムリーに把握するには限界がありました。そのため、どうしても「大きな声」や「身近な声」を中心に政策が決まりがちで、偏りが生まれる可能性を常にはらんでいました。また、「勘、経験、阿吽の呼吸、忖度」といった暗黙知による判断と決定も少なからずあったのではないかと思いますが、DXの推進によりデータ等による裏付けを示した上での判断と決定が可能になります。

欧米では、EBPM(Evidence Based Policy Making)という考え方が導入され、成果をあげています。EBPMとは、統計データや各種指標など、根拠や証拠となる客観的エビデンスを基にして、政策の決定や実行を効果的・効率的に行うことで、日本政府でも各府省において、経済・財政再計画の点検・評価、政策評価、行政事業レビューの取り組みを通じた実践が進められています。

EBPMとDXは親和性が高いと言われています。というのは、これまではエビデンスとなるデータを集めようにも、予算や資源、人材の面で限界がありましたが、ビッグデータやオープンデータの整理・加工・分析や、AIの活用により膨大なデータからエビデンスの抽出が可能になったからです。ビッグデータやAIというと大げさですが、身近な社会課題を解決する上で、実証実験や知見の蓄積を行い、データ化することでもEBPMは可能です。そのようにして政策判断・決定のプロセスを可視化することについてはどのように考えているのか。市の回答は以下のとおりでした。

「政策判断・決定プロセスの可視化については、DXとの親和性は高いと考えている。しかし、これはDX推進部門だけで実現できるものではなく、全庁一丸となって取り組む必要がある。また、デジタル技術の活用、データの利活用ができる職員の育成がなければ目的の達成は困難であるため、人材の育成・研修に取り組んでいきたい。」

DX推進のために何が必要か

市からは「本市の現状では、一足飛びにDXを推進することは困難であるため、デジタル化に関する施策を計画的かつ効率的に推進することから始める必要がある。これを着実に積み重ねていくことでDXの推進につながるものと考える」との答弁もありました。

しかし、日々の業務に忙殺されていると、どうしても目の前の業務の改善、効率化に傾き、手段を目的化しがちです。ましてや、政策判断・決定プロセスの可視化や役所の文化・風土の変革となると、市長、副市長をはじめ幹部職員の理解と覚悟なくしては到底実現できるものではありません。総務省がまとめた「自治体DX推進手順」にも、ステップ0＝はじめの一歩を踏み出す前の前提として、「DXの実現に向け、首長や幹部職員によるリーダーシップや強いコミットメントが重要」、「首長等から一般職員まで、DXの基礎的な共通理解の形成、実践意識の醸成」が必要であると書かれています。デジタル化の積み重ねの先にDXの達成があるという認識はまちがっていないかもしれませんが、目指すゴールを明確に示し、その実現に向けて、市長をはじめ幹部職員がリーダーシップや強いコミットメントをたえず表現し続ける努力を抜きにして、DXの推進は実現しないと思います。

しっぽ通信

読者からのお便り

前号の市議会レポートをお読みいただいた、薬円台にお住まいの方からお手紙を頂戴しました。「近所に家への出入りを自由にして猫を飼っているお宅がある。その猫たちが私の家の庭をトイレ代わりにしていて大変迷惑である。あなたも保護猫を飼っているとのことだが、トイレはどうしているのか。迷惑をこうむっている人のことも考えてほしい」という主旨のお手紙でした。

我が家の猫はすべて、完全屋内飼いです。トイレも家の中に置き、トイレ掃除が私の日課になっています。万が一、地震や火事などで脱走したときに備えて、すべての猫にマイクロチップを装着しています。屋内飼いなので、感染症にかかる心配はありませんが、通院・入院に備えてワクチン接種を欠かしたこともありません。

船橋市の犬猫の飼養・管理に関するガイドラインには、猫の屋内飼養について以下のように記されています。

条例により、飼い猫を屋内で飼うよう努めることが規定されています。（船橋市動物の愛護及び管理に関する条例第6条第3項）

屋内で飼うことで近隣へのふん尿被害や他人の財産（車や花壇など）を傷つけるなどのトラブルを防止できます。また、飼い猫の感染症、交通事故、迷子や野良猫とのケンカなどの危険から守ることができます。

屋外は猫にとって危険なことがたくさんあります。ガイドラインに書かれていること以外にも、猫を捕獲し実験施設等に売り払う「猫捕り」と呼ばれる業者の存在を耳にすることがありますし、動物を虐待する人もいます。猫が誤って毒物を口にしてしまう危険性もあります。猫は屋内で飼うことを強くお勧めします。



ミルクボランティアへの現物支給

船橋市の動物愛護指導センターで、今年度から、ミルクボランティアに対するミルクの現物支給が始まりました。

動物愛護指導センターで処分される猫の多くは、生後間もない仔猫です。乳離れしていない仔猫は、数時間おきに授乳する必要がありますが、夜間に職員のいないセンターではそれができないため、辛い思いをしながら処分をすることになります。そのような事態を避けるために助けを求めるのが、ミルクボランティアとして登録している皆さんです。

ミルクボランティアの皆さんは、仔猫を自分で食事ができる月例まで育て、センターに返還します。センターはその後、里親さん（新しい飼い主）への譲渡を行います。

ミルクボランティアの登録数はまだ十分ではないため、私はかねてから、せめてミルクの現物支給をしてボランティアの経済的負担を軽減すべきと主張してきました。それがようやく、実現しました。

さいとう和夫 プロフィール

平成27年4月の船橋市議会議員選挙に、犬や猫の殺処分ゼロを実現するため立候補し初当選。健康福祉委員、広報委員会委員・委員長を歴任。平成29年10月船橋市動物愛護推進議員連盟を結成、会長に就任。平成31年4月の船橋市議会議員選挙で2度目の当選。総務委員会副委員長を拝命。令和3年4月議員5名とともに会派「飛翔」を結成。会派代表に就任。現在は総務委員会委員長、議会運営委員会委員、広報委員会委員、予算決算委員会理事。
船橋市立高根台第一小学校、高根台中学校、千葉県立薬園台高等学校、中央大学商学部会計学科卒業。翻訳会社、米ニュース誌TIME（Time Inc.）、アシェット婦人画報社（現ハースト婦人画報社）を経て、亡父から引き継いだ小さな会社の代表取締役に。
趣味は音楽鑑賞・演奏（ドラムス、ギター）。家族は母、妻、二女一男、猫7匹（すべて保護猫）。

連絡先

〒274-0065 船橋市高根台1-17-11
電 話:090-2554-7173
メール:ksaito.funabashi@gmail.com
WEBサイト:http://kazuo-saito.com
Facebook:
https://www.facebook.com/saitokazuo.funabashi/