

【DXオピニオン】自治体の現場回りで見えてきたこと＝

馬場竹次郎・株式会社アップクロス代表取締役社長（元総務省地域創造力審議官）（1）

24/07/22

総務省退官後、自治体DXを支援するため起業した。自治体の現場を回り、自治体DXの課題について調査を進めてきた。

自治体を訪問する際には、首長や副首長、部長や課室長などの管理職のみならず、DXの担当やDX以外の現場の担当などさまざまなレベルの方と意見交換をするようにしている。

自治体の課題としては、やはり一つは人材の問題。「一人情シス」と言われるが、小規模の自治体では情報システムやITに関する業務を一人で担当したり、他の業務を兼務したりしている例も多い。そのような中で基幹系業務システムの標準化やフロントヤード改革など多岐にわたる業務に取り組んでいる。

また、DX担当は庁内の理解と協力を得ていくのに苦慮していることも多い。自治体DXは自治体業務の見直しが基本となるため、実際に業務に携わっている部署の協力は不可欠である。

しかしながら、業務の改善が見込まれる場合でも、通常業務に加えて、業務の見直しのために必要な業務が加わるために、一時的には業務負担が増すことになる。このため、なかなか理解が得られない。ましてや役所の人事では2、3年で所属が変わることも多く、「何も自分が在籍している間にやらなくても」という発想につながりやすい。そうすると、DX担当がいくら旗を振っても、庁内各課が抵抗勢力になって、孤立している例も少なくない。

やはり、小さな成功でもいいので、具体的な成果を出していくことも大切だ。具体的に住民サービスの向上や職員の業務負担の軽減につながっている例を示していくことで、やればできるという職員の意識改革につなげていく必要がある。

また、DXの取り組みを進めていくためには、計画的に人材の育成を進めていくことが不可欠である。

そうすることで、DX担当部署のみならず、業務を担当しているそれぞれの部署にもDXに取り組んでいけるように必要となる人材を配置することができ、DX担当部署と業務担当部署の連携がより行いやすくなることが期待される。また、将来的には業務担当部署が内発的にDXの取り組みを進めていくことも可能となろう。

DXの取り組みは、日進月歩するIT技術を活用しながら、不断の業務見直しを進めていく作業である。このため、時間軸を明確にしながら、計画的に進めていく必要がある。時間軸を意識しないと、あるべき理想的な姿を議論、検討するだけで時間が過ぎてしまうことになりかねない。また、計画的に進めていかないと、自治体の業務実態に必ずしもそぐわないDXサービスを取りあえず導入するなどの事態を招きかねない。

人材の育成を含め、DXを計画的に進めていくためには、自治体のトップ層のリーダーシップが大変重要である。また業務見直しは、法令上や実務上の観点を踏まえた検討が不可欠

であり、特に業務担当の管理職には積極的な取り組みが求められる。

現在、DXについてさまざまなレベルでの研修等が行われている。セキュリティ対策を含めて最低限のITリテラシーを身に付けてもらうことももちろん必要ではあるが、業務見直しについての意識の啓発もそれに劣らず重要であると感じている。(あすに続く。馬場竹次郎氏が執筆し、iJAMPに寄稿しました)

馬場竹次郎（ばば・たけじろう）氏のプロフィール

1965年、兵庫県生まれ。株式会社アップクロース代表取締役社長。東京大学法学部卒、88年自治省（現総務省）入省。岩手県市町村課長、埼玉県総務部長、全国知事会事務局部長、三重県四日市市副市長、栃木県副知事、総務省大臣官房総務課長、内閣府沖縄政策担当審議官、地方公務員共済組合連合会理事などを歴任。2020年総務省財政担当審議官、21年総務省地域力創造審議官、22年地方公務員災害補償基金理事長を経て23年7月総務省退官、現職。（了）