

【DXオピニオン】セキュリティをめぐる官民の意識差＝

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）（２）

24/07/23

行政と民間の双方に身を置いてみると、双方の意識の差を痛感することも多い。特にインターネットの活用については、自治体、とりわけ多くの個人情報を取り扱っている市町村では慎重に考える団体が多い。民間企業から見れば、クレジットカード情報を入力してオンラインショッピングをすることが当たり前の世の中で、情報セキュリティ対策を講じたうえでインターネットの活用することになぜそんなに慎重なのかという疑問をいなく向きも少くない。

一方で、自治体においては、住民の個人情報はもっとも重要で守るべき情報資産であり、インターネットの活用によって、その流出の危険性が少しでも増すということ自体に対して、強い抵抗感がある団体も見受けられる。

いずれにしても、自治体と外部がつながっていく状況が進められていく中で、自治体にはこれまで以上に、セキュリティ対策を強化していく必要性が高まっている。最近でも民間企業において、VPNの脆弱（ぜいじゃく）性を起点としたランサムウェアによる被害などがたびたび報告されており、自治体から委託を受けた事業者などからも個人情報の漏えい等の事案が発生している。このような中で、民間ではゼロトラストの考え方に基づくセキュリティ対策などが講じられてきている。

ただ、ゼロトラストの導入に当たっては、一人一人のITリテラシーの向上はもとより、業務の運用の仕方やシステム、デバイスの見直しなども必要となってくる。「三層の対策（いわゆる三層分離）」については、さまざまな意見があるが、まずはそれぞれの自治体において、円滑な業務運営を確保しつつ、抜本的なセキュリティ対策の強化が図られていくことが必要である。

自治体がDXに取り組む際に、ITという手段からスタートすることが多いが、本来はBPR（業務の抜本見直し）からスタートすべきである。そもそも不要な業務であればITを活用するまでもなく廃止すればいいし、ITを活用することが効率的でなければ活用しなければいい。実際にDXサービスを導入しても、使われなくなっているものや、職員の負担がかえって増加しているものもあると聞いている。ITはあくまで手段であり、目的ではない。

そのうえで、自治体には今までの業務のやり方に固執するのではなく、BPRに取り組むことにより、ITを上手に使いこなして、住民に対して、より良いサービスをより効率的に提供できるように取り組んでいただきたい。

民間企業には、行政と民間企業には法令上の問題も含めてさまざまな相違があるので、民間企業に提供しているサービスを全くそのまま行政に提供しようとするのではなく、自治体の状況に寄り添ったサービスの提供をするようにしていただきたい。

住民の方々にDXの恩恵をよりわかりやすく理解いただけるように「書かない窓口」などのフロントヤード改革が進められているが、自治体の現場を回っていると、よりDXの取り組みが求められているのはバックヤードだと感じている。フロントヤード改革も、バックヤードの改革が伴わなければ十分な効果は発揮しえない。

特にDX以前の問題として、自治体内部での紙でのやりとりはいまだに多いと感じている。自治体を訪問するといたところに紙のファイルが見受けられる。紙を購入し、複写し、保管し、廃棄する。それだけでも多くのコストを必要としている。紙の場合、必要な情報を検索したり活用したりすることにも多くの時間を要する。時間はコストであり、無駄なコストはできる限り低減していくのは当然だ。そのような業務のやり方を続けていくことは、これからデジタルネイティブの世代の人材を確保していくうえでも支障になりかねない。

また、BPRのみならず、民間企業でも積極的に進められている間接業務のBPO（外部委託）などを活用することによって、地域や住民に対してより積極的に向き合うことに限られたリソースを振り向けていくことが求められているのではないか。DXサービスやBPOを活用するにしても、単独の団体ではなく、共同で行うことにより、より効率的に導入することが可能になると思われる。県と県内市町村、あるいは広域連合や一部事務組合等ですでに事務の共同実施を行っている団体同士が共同で調達することなどを積極的に検討すべきであろう。

かつては、自治体はベンダーに対して、システムの要件定義をして発注し、ベンダーはそれを納品するという関係が基本であったように思う。これからは自治体がDXサービスを活用することにより、より効率的に業務に取り組み、住民や地域に対してよりよい価値を提供していくことが求められている。そのためには自治体と民間企業の共同での取り組みが一層必要となっていると感じている。

一方で、民間企業から見ると、行政は近寄りにくいと感じていることも多く、行政においては民間企業との向き合い方を図りかねている向きもある。しかしながら、ITの技術の進歩のスピードは著しく速い。民間企業との必要な情報交換は積極的に行っていくことが求められていると考えている。（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）