

ていくべき」と記載されている。また、総務省は「自治体デジタルトランスフォーメーション(DX)推進計画」を年内に策定することを打ち出し、2021年度予算の概算要求において38.8億円を計上した。その規模は、2020年度当初予算の5倍以上である。

ところがその内容をみると、自治体行政手続オンライン化(1億円)、AI・RPAを使用した業務プロセスの標準化(1.4億円)、自治体ごとに異なる情報システムの標準化(4.1億円)、自治体業務のクラウド化などに向けたセキュリティ対策(32.1億円)など、自治体の業務効率化を目指すものが中心となっている。いわば、データのデジタル化や、デジタルデータの活用を模索しながら、環境整備を進める段階ともいえる。

実際に、自治体のデジタル化対応は遅々として進んでいない。2006年に政府のIT戦略本部は「IT新改革戦略」において「世界一便利で効率的な電子行政」の実現を目標として掲げた。これを踏まえて、総務省が同年に地方自治体に対する「オンライン利用促進指針」を策定しており、住民の利便性の向上や業務効率化の効果が高いと考えられる手続きを「オンライン利用促進対象手続」(21手続)と位置づけ、オンライン化の比率を毎年度公表している。これら手続きのオンライン化率は徐々に上昇しているが、2011年に40.0%だったオンライン化率は、2018年においても52.6%の水準にとどまってい

る。オンライン化が進まない理由として、書類への押印が必要であることや、書類の記入方法が分からず、申請に当たり対面による相談窓口でやり取りしながら文書作成を行う必要があること、さらにシステム化に要する人員と財源の確保が難しいことなどが指摘されている。高齢者が多い地域や、行政と住民との距離が近い町村などでは、書面での対応のほうが効率的との意見もあり、手続きのオンライン化は必ずしも必要とされているわけではなかったこともあるだろう。

他方で、システムの共通化・標準化についても課題がある。自治体の情報システムは、自治体ごとに異なる事業者がシステムを構築し、カスタマイズが行われていることなどから、維持更新費用が割高となることや、情報連携が難しいことなども指摘されてきた。総務省では、システムの共通化・標準化に向けた検討を行っているが、共通化・標準化を通じたコスト削減や、情報連携によるメリットが期待される反面で、自治体独自の業務プロセスを踏まえたシステム構築を行うことが難しくなるという課題も指摘されている。

しかしながら、新型コロナウイルス対策で実施された一律10万円の特別定額給付金事業では、紙ベースでの照合を行うなど、市町村には膨大な作業が発生した。これをきっかけとして、今後、政府による巨額の予算措置を背景に、自治体でもシステムのセキュリティ強化やシステ

ム標準化に向けた対応を図る動きが進むと考えられる。

自治体の事務には、全国共通で推進することが求められる法定受託事務のみならず、自治体が地域の実情に応じて実施する自治事務も多数存在する。法令に基づいて実施する自治事務であっても、自治体が独自の施策や事業を行う場合もあり、地域の実情に応じて対応することが可能となるよう、柔軟性のあるシステム構築が求められているといえる。扱うデータの性質にもよるが、共通化・標準化によって全国画一で均質な事務手続きを行う環境が整うことで、自治体が独自の施策や事業を推進することが難しくなることや、独自の対応を図ろうとしてもシステムが画一化されていることにより、それを組み込めなくなる可能性があるといえる。それぞれに事情の異なる自治体において、地域の実情に応じた業務プロセスや事業推進の効率化を妨げないよう、柔軟な共通システムの設計・導入が必要である。多様な業務のプロセスを見据えた対応が求められる。

#### 4. 台湾におけるデジタルプラットフォーム構築と社会参加

冒頭で述べたように、DXとは、単に情報技術(IT)の浸透を意味するだけではない。人々が情報を社会的に共有したり、コミュニケーションをとり、議論を重ねたりしながら、様々な社会課題の解決に結びついていくような社会の到来を含む概念である。

それは、デジタルデータを広く活用できるオープンデータポータル構築や、その活用について多様な人々が対話や議論を行い、連携を図ることが出来るプラットフォームが構築されていることを意味する。

台湾のデジタル担当大臣、オードリー・タン氏は、デジタル化について、3つのF(Fast, Fair, Fun)すなわち「速さ」「公平さ」「楽しさ」を実現するものであり、デジタル化は社会のためであり、社会とともにあると述べる。

台湾では、デジタル化が人々と政府の新たな

関係の構築や、公平な社会を創出するために推進されている。

例えば、AIを活用した手書きのテキスト化の実現と、タブレット画面上で押印すると印影をデジタル情報として認識するマルチタッチ印鑑により、旧世代も習慣を変えることなく、タブレット画面から書類の作成と提出ができる仕組みが作られている。このようにデジタル技術により、習慣を変えることなく社会参加できる世代間連帯のための技術がデジタル化であり、手書きや押印の文化を捨てるのがデジタル化ではないという説明は、DXが排除しない社会の創出に貢献することを示している。

台湾ではまた、政府がマスクの在庫情報を広く公開し、多くの民間技術者がそのデータを活用しながら、地図情報で各地のマスクの在庫情報を可視化するアプリを開発、透明性の高いマスク流通情報とともに、政府が健康保険のIDでマスク購入履歴を把握することで、公平性の確保を図っているという。

こうした情報共有と、それらを社会の公共目的のために活用するシステム構築に加え、様々な社会課題や政策について参加と対話を行うためのプラットフォーム「vTaiwan」の構築は、政策形成プロセスにおける新たな形を創出している。例えば、自治体職員や住民などが、地域振興策に関する政策提案を行い、その提案について議論を重ね、最終的に、投票で高い評価を得たものについては、政府が規制緩和や財政支援を行う総統杯ハッカソンというプロジェクト・イベントも実施されている。

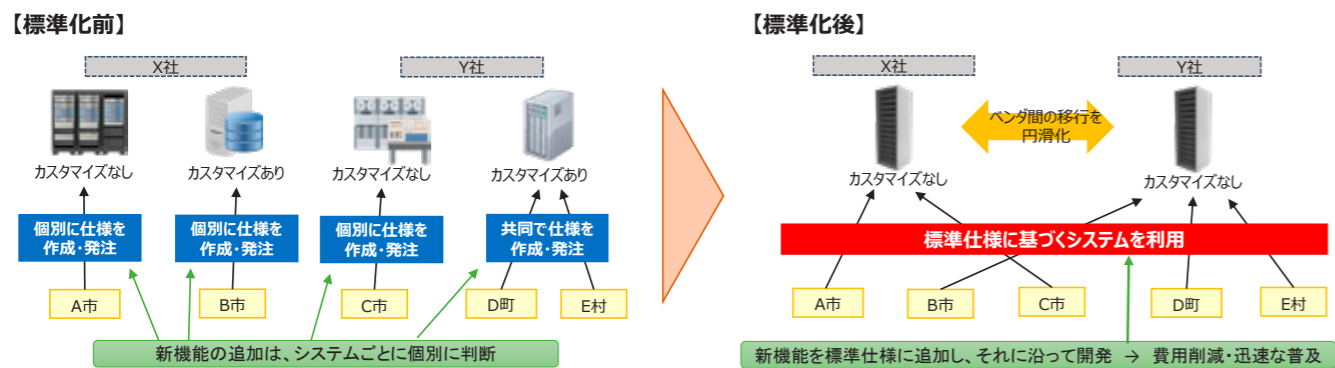
#### 5. 国内自治体のDX推進の可能性

DXが新たな住民参加・協働のプラットフォームを創出する豊かな可能性を持つとすれば、住民自治という視点に立って、日本の自治体はDXの推進にどのように取り組む必要があるのだろうか。

自治体がDXを推進する際には、情報のデジタル化は勿論だが、それらのデータを幅広く活用できるよう整備することや、データ活用に

#### ▼自治体の情報システム標準化イメージ

##### 情報システムの標準化イメージ



〈出典〉総務省資料より