

和地ひとみレポート No.401

第四次東大和市情報化推進計画 達成状況 デジタル化が作業効率、経費削減、 市民の利便性への効果をより明確に



■デジタル化の遅れが浮き彫りに

…今までも日本の行政におけるデジタル化は、先進諸国等と比較して遅れていることは指摘されてきましたが、昨年の新型コロナウイルスの感染拡大により、多くの国民が自分自身のこととして実感することとなりました。昨年の春に実施された特別給付金の申請は“オンライン申請も可能”となっていながら、多くのトラブルが発生しただけでなく、申請を処理する役所での事務処理はアナログで、多くの手間がかかっていました。また、新型コロナの陽性者に関する様々な情報共有や手続きなどを行う保健所では、その連絡方法は基本的にFAX。デジタル化とは程遠い状況で、二度手間、多くの人手が必要、時間がかかる、効率が悪い、ミスの抑制といったあらゆる面でデジタル化の遅れの弊害が出ました。

…そして、新型コロナワクチン接種関連でも、デジタル化が課題に。接種記録を国が取りまとめるシステムVRS (Vaccination Record System: ワクチン接種記録システム)も、今一つ上手くいっておらず、各市区町村で入力しなければならないワクチン接種記録が、実際の接種とタイムラグがあったことが「ワクチン不足」についての国と各自治体の認識のギャップに繋がっていると言われていました。

…そもそも、ワクチン接種については、紙の接種券を基本にオペレーションされているため、接種したら自動でVRSに反映されるということではなく、紙の記録を誰かが＝人の手でタブレットを使用して入力しなければならない状況。入力が遅れている現場も多く、実際の接種回数と記録にズレが生じている状況です。

…マイナンバーカードが普及していれば、このようなことも防げたかもしれませんが、普及が遅れているのは、その利便性があまり感じられず、個人情報に関するリスクの方が強いと感じる人が多いことが要因のようです。もし、マイナンバーカードを基本に、給付金やワクチン接種などを行えば、スムーズに効率よく、物事が進んだのではないかと痛感します。

■東大和市の情報化推進計画

…上記のように、国、都道府県、市区町村が連携しているデジタル化のほかにも、各自治体独自の事務処理や市民サービスのデジタル化もあります。

…東大和市においては、国の情報化に関する指針等に基づき、平成16年度に東大和市情報化推進計画を策定(平成16年度～平成20年度)。その後、第二次計画(平成21年度～平成25年度)、第三次計画(平成26年度～平成30年度)と内容の見直し、今年度を最終年度とする第四次計画まで続いています。そして、この度、この第四次基本計画の施策の達成状況が公表されました。

…この情報化推進計画は、東大和市のまちづくりを計画的に推進するために策定している「東大和市第四次基本計画」(平成25年～平成33年度)の中にある「ICTを活用した豊かな社会の実現」及び「効率的でスリムな行財政運営の実現」をより具体化し、市の情報化施策を推進するために策定されたものです。また、この情報化推進計画は、国の「官民データ活用推進基本法(平成28年)」において市町村が策定に努めることとされている「市町村官民データ活用推進計画」も含まれたものとなっています。

…ちなみに、国が閣議決定した「官民データ活用推進基本計画」とは、国民、事業者等のニーズにきめ細かく対応した新たなライフスタイルの提案に向け、AI、ロボットなどの技術進展を踏まえた、官(国、地方公共団体等)と民(国民、事業者等)が保有するデータを相互につなげて共有し、利活用が容易になるよう、国と各地方公共団体等が一体となって環境整備を行うことを目指した計画です。

■第一次から第三次計画までは

…平成16年(2004年)から取組みを始めた東大和市の情報化推進計画は、すでに17年間を費やし進めてきておりますが、第一次計画から第四次計画までには、以下のような変遷と進捗がありました。

【東大和市情報化推進計画の変遷】

◆第一次(平成16年度～平成20年度)

「情報化基盤の整備」、「行政運営の効率化」、「市民サービスの充実」を重点目標として、「電子市役所の実現」に向け、情報化施策を進めた。「情報化基盤の整備」、「市民サービスの充実」には一定の成果があったものの、目標を達成した項目は全体で約4割となった。その主な原因は、情報化施策の取組体制が十分に整わなかったこと、厳しい財政事情から情報化施策に関する予算を確保できず、大幅な計画変更を余儀なくされたこと等が挙げられる。

◆第二次(平成21年度～平成25年度)

第一次計画の反省を踏まえ、「現実性」と「着実性」を重視した内容に改め、住民基本台帳や税に関わる基幹系システムの更新と庁内情報システムの全体最適化を最大の課題とし、一部達成を含めると、達成項目は、全体の約9割となり情報化施策は大きく進展。主な達成項目は「基幹系システムの更新と全体最適化」、「事務用パソコンを概ね職員1人1台整備」、「インターネット用パソコンを各課・各施設へ整備」、「財務会計システム更新」、「グループウェア(コンピュータネットワークを活用した庁内の情報共有システム)の導入」、「福祉総合システム稼働」、「市公式ホームページ稼働」、「電子申請・電子調達サービス稼働」、「議会のインターネット中継(音声配信)開始」だが、

(裏面に続く)

電子自治体構築という観点からはまだ充分ではなく、さらなる市民サービスの充実に向けた内容への見直しと新たなサービスの導入等が課題として挙げられた。

また、利便性や効率性を高めるだけでなく、職員の情報リテラシー(情報を適切に判断し、情報を通じて決定を下す能力)とセキュリティ意識の向上に努めるとともに、物理的及び技術的に様々な対策を講じることも課題となった。さらに、東日本大震災後の計画停電による業務運用への大きな影響を受けた経験を踏まえ、大災害時における事業継続計画の重要性も大きな課題となった。

その後、平成 25 年には社会保障・番号制度関連法(マイナンバー)が公布され、既存の住民基本台帳システムをはじめとする情報システムの改修等が必要になった。

◆第三次(平成 26 年度～平成 30 年度)

今後、想定される情報化を取り巻く情勢の変化に対応した取組を具体的に検討するために、第三次計画は策定。また、急速なインターネットの普及に伴い、市公式ホームページの役割も高くなったことを受け、より利用しやすいホームページになるように平成 29 年に市のホームページを大幅リニューアルした。

第三次計画では、一部達成を含めるとすべての施策が目標を達成した。

…これまでの計画による施策を振り返ると、第二次計画で、「事務用パソコンを概ね職員 1 人 1 台整備」、「インターネット用パソコンを各課・各施設へ整備」、「グループウェアの導入」、「市公式ホームページ稼働」などを達成としていますが、民間企業と比較すると、大幅に遅れを取っていることを実感します。

■第四次計画の前に市民アンケートを実施

…今回、達成状況が公表された第四次計画ですが、この計画を策定する前の平成 30 年 2 月に実施した東大和市民意識調査の中では「情報化施策について」を項目として設け、市民の意識を確認。その結果を以下のとおり取りまとめています。

【市民意識調査の概要】

- ◆調査対象:平成30年2月1日現在、市内在住の18歳以上の市民を無作為抽出
- ◆対象人数:2,000人
- ◆回収数:761人(回収率 38.1%)
- ◆市民意識調査から見えた課題など

①『電子的な行政サービスの利用経験』では、「電子申請サービス」や「各種申請書のダウンロード」を「利用したことがある」はまだ高くないが、『電子的な行政サービスの利用意向』ではサービスを「利用したい」意向が高くなっている。この結果から、インターネット活用により情報入手を希望する市民が、今後も増えていくことが予想されるため、サービスの利便性向上について引き続き検討していく必要がある。



②『行政サービスの手続きの利便性』では、「助成や手当等の申請等に関するお知らせが届くこと」や「市役所内で情報を共有し、様々な制度の申請について添付書類の提出が省略できること」の実現に対する要望が高くなっていることから、社会保障・番号制度におけるマイナポータル活用の周知を一層図っていくことや、電子的な手続きによる簡略化を検討していく必要がある。

③『インターネット等の普及に対する不安』では、「個人情報の漏えいにより、不正に利用されてしまうのではないかと」高くなっていることから、市のシステムネットワークについて、万全のセキュリティ対策を維持していく必要があるとともに、職員のコンプライアンスに関しても研修や啓発を強化する必要がある。

④『インターネットを利用した行政サービスや住民サービス』では、「災害発生後に、被害状況や避難場所等の情報を受け取ることができる」の実現に対する要望が高くなっていることから、防災拠点等におけるWi-Fi環境の整備を検討していく必要がある。

⑤『市民・企業等に有益な情報』としては、「市民の安心に係る情報(医療機関・介護施設・子育て施設一覧等)」が高くなっていることから、市が発する情報は常に注意する必要があると考える。

■第四次計画のあとは…

…今回、達成状況が公表された第四次計画。17ある施策は、達成 8 (47.1%)、一部達成 9 (52.9%) で、未達成は 0。これは、コロナ対策として昨年度から実施された国の『新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金』を財源とできたことが大きな要因。児童・生徒一人 1 台のタブレットを配置した GIGA スクール、テレワークや WEB 会議に必要なタブレットや Wi-Fi 環境の整備といった新しい生活様式に必要な環境を整えることに国からの財源を活用できたため、この計画を一気に推し進めた結果となりました。…その施策の内容は上記のとおり、ハード面を整えることで達成できた項目も多く、次の段階の第五次計画では、それらをどのように活用し、費用対効果を高め、市民サービスを向上していくのかといった取組みを盛り込む必要があるように感じます。

…平成 29 年に閣議決定された「世界最先端 IT 国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」では、全国民が ICT 利活用やデータ利活用を意識せず、その便益を享受し、真の豊かさを実感できる社会の構築を目指していくこととしています。

…一方で、前述の市民意識調査の『インターネット等の普及に対する不安』では、「インターネットが使えないと新しいサービスを受けられないのではないかと」が回答の約 23% で 3 番目に入っています。

…今後、行政もデジタル化により効率、利便性ともに高める必要があることは当然ですが、世の中の多くの人がデジタル化に対応できる時代が来るまでは、取り残される人がでない工夫も、この計画の中で触れる必要があるように感じました。

市政、議会について「自然体」「ざっくばらん」にレポート。コロナ禍において、駅頭での配布は一時、控えております。

【プロフィール】「私たちの身近にある市政、市議会。伝えることがスタートだと思います。」

1970 年 東京都北区生まれ。父の転勤で 1 歳から群馬県で育つ。幼稚園からカギっ子。リーダーシップを発揮し、小学校で児童会長、中学校でも生徒会長を務める。大好きな音楽を究めようと武蔵野音楽大学に進学、卒業。卒業後は群馬の山あいの小学校で臨時教諭として担任を 2 年勤め、新しい試みで授業を活性化させ「元気印の先生」として保護者・生徒から親しまれた。『学校』の外の一般社会で挑戦しようとベンチャー企業の(株)シートゥーネットワーク(※スーパーマーケットを経営。店頭公開から一部上場、外資系企業に転換)に社長秘書として入社。のち店舗現場に異動、同社で初の女性店長となる。月刊誌『日経 WOMAN』のベンチャー企業で活躍する女性特集で取り上げられる。その後、人材開発部長を拝命。『人を活かす』経営を学ぶため一念発起しカナダに留学。外から見た日本の将来に、漠然とした不安を感じる。帰国後は、不動産投資会社にて企画業務、税理士対応、広報、社員研修、組織活性化などに従事。2011年4月、初当選。現在 3 期目。顔の見える議員として、日々奮闘中。



東大和市 市議会議員
和地 ひとみ

■ 連絡先 和地 ひとみ事務所 HP: <http://www.wachi1103.jp>
✉ wachi_hitomi@cocoa.ocn.ne.jp 【電話・FAX】 042-516-8546
〒207-0005 東大和市高木 3-274-2-102