

明日への力

日本総合研究所



リサーチ・コンサルティング部門
コンサルタント 伊藤 陽

31

前稿は地方自治体のデジタル化（ローカルDX）の必要性と実現のためのポイント述べた。日本の置かれる状況に鑑みると、公共施設の縮小と公共サービスの質向上の両立が急務であり、公共施設と公共サービスを切り離して考え、小規模なトライアンドエラーを繰り返しながらローカルDXを進展させることが求められている。では、こうした取り組みによりローカルDXが実現された社会は、具体的にどのような絵姿となるのだろうか。

ローカルDXの具体イメージ
前回、ローカルDXの初期段階として、市民の反対リスクの少ない庁舎などから取り組むことを提案した。そこで、庁舎DXについて具体的に考察してみたい。

市民ニーズの多様化による自治体の所掌事務の拡大に伴い、庁舎狭隘化の声が増えている。これを解消する手段としては、規模を拡大した新庁舎の建設が一般的である。しかし施設とサービスを切り離して考えてみると、異なった解決策が見えてくる。

庁舎では、窓口にて種々の相談サービス

ため、施設維持コストの縮減が期待される。このように、「分散型庁舎」という庁舎DXは、質の向上とコスト削減を同時に達成しうる施策であると言える。

他の公共施設についても、施設とサービスを切り離して考えると、DXの方向性が見えてくる。例えば、学校や、図書館、美術館などでは、施設でのサービス提供が前提となっており、都市部と地方部での機会格差が生じている。この格差は、サービスをデータベース化し、デジタルデバイスを介して直接的に提供することで、是正できると考

ローカルDXを構想から実現へ 〜新時代の公共施設と公共サービス〜

が提供されており、これも狭隘化の一因となっている。この対人サービスである「相談業務」に着目すると、ICTを活用して直接的に、あるいは分散した拠点において提供すれば、利便性が向上することが想像に難くない。また、施設に着目すると、分散した拠点として、市街地にある遊休ストックを賃貸することが考えられる。特に地方部において、空き家の増加が問題となっていることは周知の事実であろう。賃貸による「分散型庁舎」は、維持管理リスクを民間へ

移転でき、段階的な規模縮小も容易となる

えられる。同時に、蔵書スペースなどが不要となるため、施設規模の縮小も図ることが可能である。

これからの公共施設の在り方

以上のように、ローカルDXが達成された際には、従来の施設に依存しないサービス提供が可能となる。ではこのとき、公共が提供する施設・空間の役割はどのくらいものになるのだろうか。こうした問いかけは、公共セクターに限った話ではない。ECサイトの興隆による店舗のショーケース化や、ネットバンキングの発達による銀行窓

口の機能転換など、実施施設の在り方が問われる時代となっている。そもそも公の施設は「住民の福祉を増進する目的をもつてその利用に供するための施設」と定義されている。ローカルDX後の社会では、何が住民の福祉増進に寄与すると言えるだろうか。

モノ消費からコト消費への転換が指摘されて久しい。廉価な音楽・映像コンテンツの増大によるライブ市場の拡大に見るように、ヒトが本来持つ、交流・体験に対する欲求は高まってきている。これからの公共施設は、こうした交流・体験ニーズに寄り添う空間や機会を提供する場になることが求められるだろう。実際に、延岡市のエンクロスや八戸市の八戸ブックセンターといった、市民の交流や上質な読書体験にフォーカスした、新しい公共施設の萌芽が見られる。

ローカルDXがもたらすもの

従来の自治体運営の改善は、施設や人員等の削減による単純な効率化にとどまるものが主であった。一方でローカルDXは、公共施設・サービスの内容と提供方法にイノベーションを起こし、コスト削減と質向上を両立することを志向するものである。人口減少とニーズの多様化が進展する社会においては、ローカルDXこそが、持続的かつ豊かな生活を続けるために必要不可欠なものであると言えるだろう。

* 記事に関するお問い合わせは redweb@jri.co.jp までお願い致します。