

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
シニアマネジャー 香川 裕一

④



新型コロナウイルス感染症は、地方公共団体における行政サービスの在り方だけでなく、職員の働き方にも、大きな影響を与えている。コロナ禍で明らかになった様々な課題、住民や職員の意識の変化が、今後の行政DX（デジタルトランスフォーメーション）を推進するチャンスとなる。

コロナ禍で改めて浮き彫りになった行政業務のデジタル化の遅れ。新型コロナウイルス感染症に関する行政サービスについて、デジタル化の遅れが指摘されている。特別定額給付金の申請においては、郵

送による申請が大半であるとともに、マイナンバーカードを活用してオンライン申請しても、システムが連携していないため、給付金の受け取りが遅れるという事態も発生した。また、保健所では、PCR検査の依頼受付、陽性者への対応など、様々な関係者と電話やFAX等を利用して、個々に調整しており、かなりの負担が発生している。

コロナ禍における業務の在り方が行政DXを加速する

一般的に、市区町村には、一〇〇以上の業務システムが存在し、多くの業務の根幹において、すでに情報システムが導入されている。しかしながら、業務システム間の連携が不十分であったり、紙の申請書を受け

て職員等が入力したりするなど、サービスの申請から提供まで一貫してデジタル化されているものが少なく、利用者からみるとデジタル化が遅れていることは否めない。この原因は、縦割組織の中でデジタル化を進められてきたことや、徹底的な利用者目線でのサービス検討が不足してきたことが大きいと考える。

Xの推進を加速することが求められる。今後は住民ニーズに対応した柔軟かつ迅速な対応が必要。東京都では、新型コロナウイルス感染症に関する情報発信を行うためのホームページを短期間で構築した。また、兵庫県加古川市でも特別定額給付金の申請を行う独自の電子申請サイトを短期間で構築した。このように、一部の団体では、迅速に住民ニーズへ対応する取り組みが見られた。

一般的に、行政機関において新しい情報システムを導入する場合、まずは次年度向けに予算化を行い、予算が認められれば、次年度にシステム構築を行うことになるため、企画してから導入するまで、少なくとも一年以上の時間が必要になる。しかしながら、これだけタイムラグがあると、導入するときは、必要性がなくなっている可能性がある。民間における技術やサービスが日々進化の中で、行政サービスのデジタル化において、このタイムラグは致命的である。

住民ニーズへ迅速かつ柔軟に対応するためには、市民団体や民間企業との協働を推進するだけでなく、地方公共団体においても自前で情報化の企画・デザイン・構築などができる人材を確保・育成することが、今後必要になってくると考える。

行政DXとBPRはセット

行政DXを推進するうえで重要なことは、最新技術やサービスを導入することが目的とならないようにすることである。もちろん、実際に使ってみることで、効果が把握できることもあるが、仮説とそれを検証する計画を十分に検討せず、導入することが目的化して失敗しているケースも散見される。

そのような観点では、行政DXを推進する前に、BPRを実施すべきである。最新技術を活用してある作業を効率化したとしても、そもそもその作業の必要性が低ければ意味がない。

行政機関におけるBPRは、これまで何度となく検討されてきたが、紙文化が深く根付いていたため、これまでの慣習を変えることへの抵抗があったりする等の理由から、あまりうまくいかなかった。しかし、コロナ禍での業務の在り方への気づきや、多様な働き方が求められる時代となった今こそ、改めてBPRを実施して、業務の効率化を図る必要がある。行政DXとBPRをセットで実施することで、行政サービスの高度化、職員の業務効率化を実現することを期待したい。

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