

公開コロキウムレポート

デジタルガバメント実現を考えるウェビナーシリーズ 第3回 共創に向けた自治体デジタル推進室の役割とは？

登壇者：五十嵐徹（会津若松市 教育委員会学校教育課 ICT 推進グループ）
北野菜穂（株式会社アスコエパートナーズ取締役／一般社団法人ユニバーサル
メニュー普及協会 事務局長）
櫻井美穂子（GLOCOM 主任研究員／准教授）
日時：2021年4月27日（火）18：00～19：00
主催：国際大学グローバル・コミュニケーション・センター（GLOCOM）
開催方式：Zoom ウェビナー

概要

デジタル庁創設など国の DX への流れを受けて、全国の自治体でも庁内や自治体全体のデジタル化が急務となっており、今春からデジタル推進課等が各地自治体内に設置される動きも出始めている。会津若松市では10年以上に渡り、「スマートシティ会津若松」に代表されるデジタル化を推進し、その成果も蓄積されている。今回は、その会津若松市の取組の特徴や課題について「共創」の観点から議論を行った。ディスカッションアジェンダとして、①持続可能な社会達成の「共創」について、②ガバメントセクターにおける新たな価値創造について、③自治体のデジタル戦略・推進課（室）に求められる役割の3点が設定され、ウェビナー参加者からの質問も交え、議論が展開された。会津若松市ではデジタル化ありきではなく、市民の要求・苦情への対応や利便性の向上に対応したサービスが実現されている。その背景には、市役所内部の ICT 人材の育成と適切な配置、市民の声を活かそうとする職員の意識などが反映していることなどが指摘され、ICT 導入に留まらないデジタル化推進に向けた自治体の姿勢に重要な視座が共有された。

.....

事例紹介「Society5.0 の実現に向けたまちづくり～「スマートシティ会津若松」の取組とビジョン～」（五十嵐徹氏）

会津若松市では2013年より「スマートシティ会津若松」の推進を掲げて取組を行っている。2019年8～9月に市民向けに「スマートシティ会津若松」の認知度について調査したところ、回答者628名の59.6%が知っていると答え、名前は聞いたことがあると答えた36.0%の方と合わせると約95%となり、7年ほど経ってやっとこのぐらいの認知になっていると

感じた。年代別の認知度を見ると、60代以上の約6割が知っていると答えており、30～50代の認知度よりも高かった。

同調査では、「会津若松+（プラス）」という情報提供基盤についても利用経験を尋ねた。このプラットフォームには、子育て世代向けのアプリが提供されていることから、30～40代の利用率は高いと予想していたが、70代以上の方が18.8%で3番目に高く、予想を超える結果となった。

スマートシティの各取組を進めていくにあたっては、どの世代をターゲットにするかある程度定めることが大事だと思う。これまで、学校からの情報については子育て世代をターゲットとしてやってきた。今後、ヘルスケアについては「会津若松+」の利用率の高い、高齢者世代をターゲットにして進めていく予定だ。このように、市民からニーズがあるサービスを提供することが非常に重要だと考えている。

「会津若松+」はレコメンド型のデジタル情報プラットフォームで、IDとパスワード、年代や家族構成を登録すると、その方におすすめの記事が上部に表示される仕組みになっている。併せてサイトには、ガジェットという小窓の欄を設けていて、自分で好きなサービスをオプトインで選択して利用できる。会津若松市で提供している主なサービスに「除雪車ナビ」、「母子健康情報サービス」、「あいづっこプラス」がある。除雪車ナビは除雪車にGPS端末を付けて、位置や稼働状況を知らせるサービスである。会津若松市は冬になると除雪に関する苦情が多くなるので、その苦情緩和のために始めた。「母子健康情報サービス」は、市で持っている母子健康手帳の情報（予防接種履歴等）を本人にお見せする形でお返しするものとなる。このサービスでは、ある程度の年齢層でも、自分がどのような予防接種を受けたかを確認することができる。「あいづっこプラス」は学校からのお便りを直接、保護者が見られるサービスだが、昨年、学校が休校になった際に学習サポートや学校再開のお知らせなどの情報を配信できたので、保護者から好評だった。市民に近いサービスを目指して、今まで市役所にいただいていた様々な要望や苦情をサービスとして提供し始めているところである。



質疑応答

――母子健康手帳アプリについて詳しく説明してほしい。

五十嵐：母子健康手帳アプリは、自治体で最初に作った群馬県前橋市の「トピック」という仕組みを横展開していただいている。前橋市のアプリでは保護者が自分で情報を入力する仕様だったが、会津若松では、そもそも入力する情報というのは行政で保有していることから、本人認証をすることで、そのデータをお返しし、利用者が入力しなくても情報が見られるようにした。サービスを始めた当時はスマートフォンでマイナンバーカードを認証できる機器があまり流通していなかったため、パソコンにマイナンバーカードをつないで認証をしたり、窓口でスマートフォンの型式番号を認証したりして、マイナンバーカードを使わずに個人認証を行った。

――早い意思決定のために庁内の協力体制や予算の権限などをどう築いたのか。事業や制度を持っていないと実現しないのでは。

五十嵐：スマートシティを担当しているのが「企画政策部企画調整課」という部署になる。ICT 関係のシステムは「情報統計課」であるが、情報統計課は庁内関係のシステム運用管理も担っており、スマートシティの取組については企画調整課で庁内調整を行っている。会津若松市は企画調整課が組織の筆頭課であり、市長との距離も近く、市の意思決定を取りまとめている組織である。また、企画調整課は、地方創生枠という予算枠として、地方創生関連交付金の事業費ベースで約 1 億 6,000 万円の枠を持ち、こういった事業を行っていくかを取りまとめる役割を担っているため、これを使って各課に新規事業を提案することもできている。このように予算枠と事業の具体的な内容をセットで提案していかないと、なかなか進まないと思う。そのような権限を企画調整課が担って調整してきたのが成功だったのではないかと思う。

――自治体の皆さんからは、街づくりにおけるデジタル活用は、庁内で協力体制を取り付けるのが難しいと聞く。会津若松は市長のリーダーシップがかなり強く、他の方々を納得させる力を持っているのか。

五十嵐：他の自治体もそうだと思うが、最初の敵が市役所の中に存在するということがありがちだと思う。市役所内部の敵と戦うときに市長のリーダーシップがあるかどうかで、進められるかどうかが変わってくると思う。また、会津若松市では企画政策部長が組織の筆頭部長として、庁内の会議をとりまとめているので、市長と市役所内のキーマンである企画政策部長のリーダーシップも重要ではないかと思う。

――二点質問で、まず、企画調整課の職員の皆さんのバックグラウンドを教えてください。二つ目に、除雪車アプリは市民の皆さんからの苦情をきっかけに作られたということだ

が、一部の大きな声の人の意見で、市民の声なき声を拾うことは難しいのでは。その対応に
どう工夫をされたか。

五十嵐：会津若松市は平成5年に会津大学が開学した関係で、古くから ICT 活用に力を入
れてきた。昔は市の職員が自前で庁内の電算システムを運用していて、プログラムを組むこ
ともやっていたほどで、ICT 人材の育成に非常に力を入れてきた。現在は庁内電算システム
の運用は外部に委託されているが、そうして育成されてきた ICT に精通した人材は各部に
散らばって配置されている。企画調整課にも ICT に詳しい人材が入ってスマートシティ事
業に携わっていたり、企画調整課が各部の ICT に詳しい人を頼ってスマートシティ関連事
業の進め方について相談したりしていて、そうした ICT に詳しい人たちを中心に周りの人
に話を落としていくように進めていくことが、幸いにして上手くいっているのだと思う。

また、市役所もいろいろな形で声を拾うようにしている。市長が各地域に出向いて市民の
皆さんの声を聞くタウンミーティングを行っており、地域の苦情などの話を直接聞く機会
を設けている。また、こうした直接発言の場だと、なかなか発言しにくいという方もいらっ
しゃるかもしれないが、言いにくいことも意見が拾えて便利だと思うのがアンケートだ。私
は学校教育課にいるが、子供を通じてアンケートを送ると、保護者の方が一生懸命回答して
くれる。それを集計、分析して、市民の意見を拾えたりする。

北野：会津若松市としての取組みについて、職員全体の理解度を押し上げていると感じ、非
常に印象的だったのは、全職員対象の「情報セキュリティ理解度チェック」だ。これにつ
いてお話をいただきたい。

五十嵐：情報セキュリティ理解度チェックは、職員向けに毎年1回行われるものだ。パソコ
ンの画面にマイナンバーカードの使い方や個人情報の保護に関する内容などの問題が出て
きて、4択式で選択する。50点未満で赤点を取ってしまうとパソコンが利用停止になっ
てしまう。そのため、皆がマニュアルを片手に赤点にならないように頑張っている。こ
うしたことが職員のレベルの底上げにつながるのではないかと思う。また、情報統計課はネ
ットワークの詳しい知識がないと自分たちのセキュリティも守れないという部分もあるの
で、勉強しながらやっている。その他にも、職員のなかには国家試験の情報処理技術者試験
の資格を取って、スキルを身に着ける姿勢も出てきている。

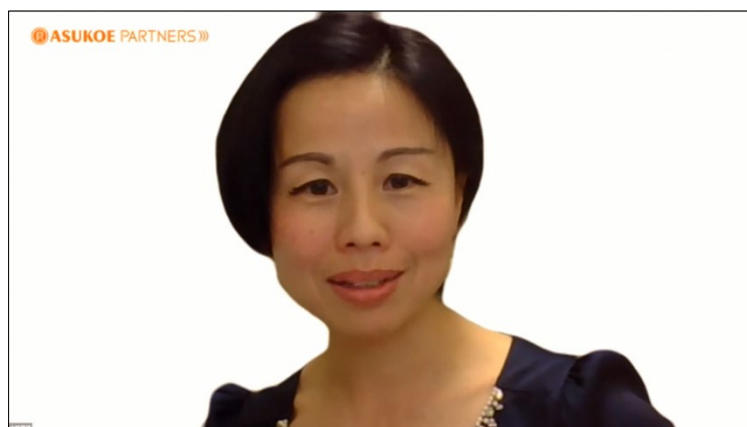
櫻井：次にアジェンダの2番目、3番目となるまちづくりについての価値創造や、デジタル
推進室の役割についてコメントをいただきたい。

五十嵐：会津若松市でいろいろな ICT の取組をやっていくなかで、高齢者の人たちはパソ
コン、スマートフォンが苦手なので違う仕組みが必要ではないかという議論になったこと
がある。そのための実証事業として、平成29年(2017年)10月に運用を開始した「みな
とチャンネル」という仕組みでは、中山間地域で市内から離れた地域の全世帯を対象にして、
テレビの HDMI 端子を使って機械を取り付けることでスマートテレビのように情報が見ら

れるサービスを行ってきた。テレビをつけると初期画面で「みなとチャンネル」の画面が出てくる。今日の体調はどうかについて、良い、普通、相談したいといった項目が並んでいて、相談したいを選ぶと、あとから民生委員が「どうしたんですか」と声を掛けに来てくれる。また、日常の移動手段を確保するための仕組みとして、明日の10時に自宅に迎えに来て欲しいと予約をすると、地域専用のデマンドバスが家に迎えに来てくれて最寄りのコンビニエンスストアやバス停に連れて行ってくれる。我々は、高齢者はスマートフォンが苦手だったり、パソコンを持っていなかったりと思って始めたのだが、このサービスによって高齢者がテレビのリモコンを使って文字を入力し、インターネットで情報を得ることに限界があるとわかった。文字の入力はパソコンやスマートフォンのほうが入力しやすいようである。また、この地区は当時、光回線が無く ADSL だったのだが、このサービスを使ったことで、利用者から大容量の光回線をひいて欲しいという声が出てきた。インターネットの利用経験によって、何をどうしたほうがより良くなるのかが分かってくるので、ICT 機器に対する考え方変わっていくということがある。

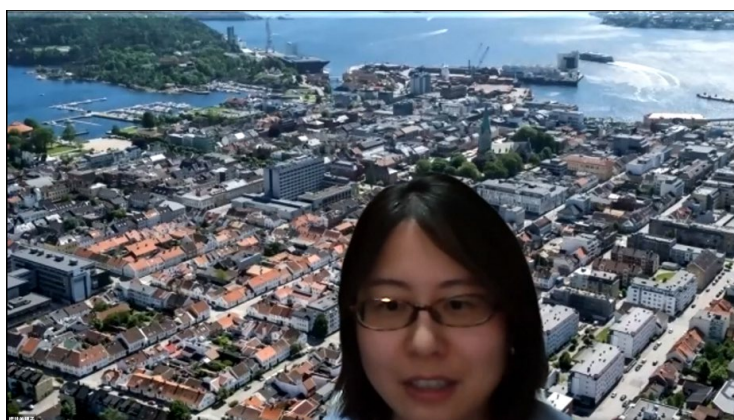
平成29年にこのサービスを始めたときは、高齢者のスマートフォン利用率は少なかったのだが、ドコモのモバイル社会研究所のホームページによると、2020年には70代の48%の人がスマートフォンを所有している。我々も考え方を転換して、スマートフォンを使ったサービスをもっと増やさなければいけないという価値観に変えていくことが重要だと思っている。

北野：会津若松市のウェブサイトを初めて見たときに、「あいべあ」というサービスを見つけ、驚いた。市民がこういうことを共創でやりたいというコミュニティをデジタル上で作ることができるプラットフォームを既にご用意されていて、しかも、「YOSUCA」というオープンソースで作られていた。さらに、会津若松市のサイトが「Joruri (ジョウルリ)」というオープンソースを使っていて、自分たちで試して作っていくということをやっている町だということが、印象的だった。もともと、市役所に市民の方々と接点を持ちたいというベースがあって、そこに ICT やデータ活用などを進めていたということ、さらに市長もデジタル関係に精通していたことなどが積み重なっていると思う。



櫻井：市民の方々と共創のパートナーとして一緒にやっていくときに、工夫をしていることはあるか。

五十嵐：スマートシティを進めていくにあたって、取組を始めた頃は、小売業の代表の方とか、医療機関の代表の方々が参加する会議体を設けて実施すべき方向性を考えてきた。市の職員も市民の皆さんとの日々の会話の中からニーズを把握しているので、その内容から ICT を活用して次に何をすべきかというアイデアを職員から集めている。また、市民や市内の事業者からの意見を会議などで聞いたりしながら、何をしなければならないのかを話し合っている。良くも悪くも人口規模が 10 万人の地方都市なので、市民の声が直接聞ける規模ではないかと思う。



櫻井：五十嵐さんは会津若松市がスマートシティを標榜してからの 10 年間、市職員として力を入れて取り組まれているが、どのように課題を乗り越えてきたのか。

五十嵐：母子健康手帳の情報はインターネット経由で本人に提供するということになるが、データをインターネットで提供する事例であったため、個人情報審査会の審査を経て、こういうルールで管理していくということをきちんと決めてやってきた。今後、サービスの種類が増えればデータの種類も増えるので、役所が管理するだけではなく、民間企業で管理するとか、ブロックチェーンで管理するといった、いろいろな管理の方法も出てくる。誰が管理して、ポリシーや運用はどうするのかという部分もこれから決めていかなければいけない課題であると思う。

会津若松市はデータ活用に力を入れてきたが、マネタイズはできていない。市民に提供しているサービスは無償で使ってもらっているが、その運用管理費は市役所を出している。行政がお金を出す形でずっと続けていくことは持続可能なスマートシティといえないのではないかとの思いもあるので、これから行政のコストをかけずにどのような形で運用していくのが課題だと思っている。とはいえ、市民から利用料をもらう形というのは疑問なので、別の形で収入を得られる仕組みが必要ではないかと考えている。また、便利なサービスの提供の一方で、個人情報流出等のリスクはゼロではないという部分をどう理解していた

だくかも課題だと思う。

——ルールづくりは企画調整課を中心に考えているのか。

五十嵐：ルール作りは情報統計課のセキュリティポリシーを基に運用している。企画調整課のようなサービスの提供を進めるようなアクセルをかける側と、情報統計課のような規定を作ってブレーキを踏む側は、別の部署のほうがいいかと思っている。

北野：デジタル技術を活用したまちづくり、という政策形成に民間企業がどのレベルまで参画できるのかということに、私も日々挑戦している。民間事業者の立場では、公共領域でデジタルサービスを事業として進めていきたいときに、従来のような、地方公共団体様からのマネタイズのみを狙うという今までのやり方ではないビジネスモデルやマネタイズモデルを作っていかなければならないのだろう。デジタルガバメントやスマートシティをどう実現していくのか、また、そのサービスのオーナーシップは誰が担うのか、コスト負担を誰がやっていくか、収益性はどうなるのかといった話は、これまでも私と五十嵐さんとたびたび対話させていただいてきた。それでもなお会津若松市が持つ強烈なアピールのようなものがある、会津若松市に行くところこういうことができる！という、遠方からの民間企業を引き付けてやまないもの。これは何か。ブランド力のようなものと併せて、何か分からないけど支えたい、関与したくなるというような、吸引力をエコシステム的に作り出している点。会津若松市はこの魅力づくりがとても上手だと思う。私たち民間企業の側から何を提供できるのかだけでなく、自治体の職員の皆様が課題を持っているので一緒に話したい、考えたいという姿勢が、デジタル社会の共創を加速する意味で、大切ではないか。

——公共財は税金でという考え方があるが、これは大転換なのか。

北野：スマートシティやデジタルガバメントでは、これまで公共資本と思われていなかったものがデジタル的な価値を持つ、新しい資本になりえる。デジタル公共財の維持メンテナンス負担は、おそらく、今までの橋やダムメンテナンス費用よりも低いのではないかと、思うが、例えば利活用可能なデータを作成する、というような、ゼロイチの開発部分で、負荷がかかると思う。このようなコスト負担に関する議論を、市民の皆さんとディスカッションできればいいと思う。質問として、欧州ではこうしたディスカッションをオープンに行っていると聞かすが、行政や民間企業などサービス設計している人たちは、市民を巻き込んで、誰がお金を出すのかというところまで踏み込んで話をしているのだろうか。

櫻井：国によって違うと思う。日本と違うのは、NGO、NPO、チャリティ団体がプレーヤーとしてよく登場することだ。自治体の職員も第三者的な、民間企業ではない人にやって欲しいと思っている。日本のように自治体の職員が何でもやるということではなくて、自治体の職員はかなり限られたことを集中的にやっていると思う。自治体の組織そのものや職員の採り方も全然違うという印象だ。

北野：私自身の海外在住経験から、時間の使い方、というよりも、時間の使い方の優先度の差として、日本のように働く時間、または家族と過ごす時間、という二極でなく、3番目に、社会的な活動の時間を確保するというワークライフバランスがあった。例えばNPOやPTAに従事する時間があることに対して社内で申し訳なさを感じる必要は全くないという空気があり、多くの人々が関与し、まちを維持運営していく中でのステークホルダーとして厚い層であった。個々の市民が行政機関の意思決定に関与するという時間も確保されていた。このような「時間」概念の部分も、サステナブルなスマートシティに向けて政策的にやっていくべき部分ではないかと思う。

櫻井：日本の場合、行政がやってくれるというカルチャーがかなり強いと思うが、会津若松市の場合、自分も意見を言って一緒に作っていかうという前向きな市民が多い印象だ。

五十嵐：自治体でも費用負担の問題は課題である。たとえば市に提出してもらう申請書を完全デジタルにすることは行政のサービス向上になるので、それに対して市民からお金をもらおうという考えはない。行政は事務を効率化した分で費用を浮かせて、その浮いた分を市民の利便性を向上させるために負担をしていくと考えればいいのではないかと思う。一方で「会津若松+」は今、行政情報を掲載させているだけでなく、1年ほど前からシュフーという会社が地域のお店の広告を載せるサービスを行っている。今は実証事業で、無償で掲載しているが、民間企業からお金をいただいて記事を載せるという形にすると、行政の経費の負担軽減になり、民間企業の方にもお金を払ってしかるべきサービスだと捉えていただけないのではないかと考えている。行政のコスト負担が減れば、その分を他のサービスに回すこともできるので、民間に費用負担していただく部分と、市民サービス向上のために行政が負担するので、民間や利用者からは費用をいただかない部分とで分けて考えてもいいのかなと思う。

櫻井：最後にお二人から一言ずついただきたい。

北野：会津若松市の皆様と一緒にプロジェクトをやっていくなかでは、スマートシティとデジタルガバメントはお互いにどう支え合うのかということを実践していくこと、企業としても個人としても一番重要であり、なおかつ、今後の未来に向けて意義あるワークだと感じた。先進的なことを多々実施している会津若松市で、今回のウェビナーのような議論をこれからもオープンにやってほしい。

五十嵐：私もスマートシティをやるにあたって自治体だけでは進めることができないと思っている。市民のためのサービスを作っていくためには関係する事業者さんや団体、大学関係者の方などから声や知見をいただいて進めないでだめだと思っている。是非何か機会があれば、ご提案などいただければと思う。

執筆：井上絵理（国際大学 GLOCOM リサーチアシスタント）