

基調講演

「地域 DX の推進」

武蔵大学社会学部メディア社会学科教授

武蔵学園データサイエンス研究所副所長

庄司昌彦

ご紹介いただきましてありがとうございます。武蔵大学社会学部の庄司と申します。私から 1 時間ほど、お時間いただきまして、地域 DX の推進というテーマでお話をさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

(2 頁)

先ほどご紹介いただきましたので、細かいところは省きますが、大学で情報化が社会に与える影響などを研究する傍ら、様々な社会的な活動を行っております。デジタル庁ですとか総務省、その他地方自治体のお手伝いなどをたくさんやらせていただいております。

今日は地域 DX ということで、自治体、行政の DX デジタル化推進、デジタル改革と、地域社会の DX デジタル化の推進との両面からお話をしていきたいと思えます。この二つの話は、今それぞれ取組が進んでいる状況だと思います。これを繋いでいくことも必要でして、そういったその全体像を今日、皆様と共有できればと思います。

それから宣伝をさせていただきますと、私は総務省の地域情報化アドバイザーという制度、これは全国の自治体などからの要望を受け、専門家を派遣する制度ですが、この 200 人以上の方が登録されている制度のリーダーをやらせていただいております。ぜひ、専門家を地域に招聘していただき、情報化の推進を進めていただければと思います。

(3 頁)

さて、まず初めに行政の方からいききたいと思います。後で国の取組などの全体像がわかる話もしたいと思いますが、まずは私個人の意見や考え方を中心にいくつかの論点について、ご説明したいと思います。

(4 頁)

まず一つ目は、おにぎりのような絵が出てきましたが、どのような DX が求められるのかという観点です。おにぎりは三角形を上の方に行くほど、技術のレベルが高いというか、最先端の技術であるということです。それが扱える人、その恩恵を受けられる人というのも、必然的に少ないわけです。ピラミッドのおにぎりの下の方というのは、技術レベルはそれほど高くないですが、そういった技術レベルの方は、世の中にたくさんいます。そういう図だにご理解ください。日本で IT 革命という言葉が流行語になったのは 2001 年です。それ以来、四半世紀近く、様々なデジタル化の取組を民間でも国でも進めてきたわけですが、いまいち成果が出てこなかった。コロナでデジタル敗戦などという言われ方もしました。

その原因の一つとして思われるのが、私達がデジタル化の取組をしようとする、どうしてもこの最先端の部分だけをやろうとしてしまってきたのではないかということです。必然的にその恩恵を受けられる人というのは少なく、実験的な取組で一、二年ほどやってみておしまいということになりがちです。そして、ピラミッド、おにぎりの全体を変えるまでにはならないということになりがちでした。今必要なデジタル化というのは、最先端の部分をちょっと上に伸ばすというような話ではなく、ピラミッド、おにぎりの一番底の部分を一步進める、つまり AI を使い、こんな魔法みたいなことができるということをやってもいいですが、そこもやりながら、相変わらずお仕事で判子を押していたということでは駄目ということです。よりアナログな部分で、未だに人の手を介して、紙を使って業務をしてしまい、本当はもっと楽できるのに、皆が少しずつ不便をしてしまっている部分、そこを底上げしていく。そんなに最先端の技術でなくてもいいのだと思います。それを一步進める。それによって、多くの人新しいやり方の恩恵を受けるようにするというのが、今求められている DX だろうと思います。

(5 頁)

それからデジタル庁がよく誰一人取り残されないデジタル化ということを言いますが、これを分解してみると、私は三つに分けられると思います。

一つはデジタルは全員に必要という認識が必要であるということです。今の底上げの話がそうなのですが、それだけではなく高齢者の方にも、障害者の方にも、そして公務員の方にも、恩恵が届く必要があると思います。公務員の方は、失敗のリスクを負うぐらいならば、古いやり方でも私達が頑張りますというように、自己犠牲といいますか、慣れたやり方で人海戦術を取ることを厭わないところもあるのかもしれませんが、それがもう限界まで来ていると思います。人に負荷をかける働き方というのは、日本全体でもそうですが、あらゆる領域で特に公務員の領域でも、かなりの限界まで来ていると思います。そういう意味で例外なく、どのような職場においてもデジタルの恩恵が届く必要があると思います。

それから二つ目、インフラ・端末・リテラシー・仲間が必要ということで、これを一個ずつ説明すると時間がかかるので、端折りますが、特にまずリテラシー

です。デジタルの話となると、幹部職員の方は、若い人は勉強しておいてというふうにやりがちですが、それだけではいけないわけです。底上げをしなくてはならない、皆が変わらなければいけないとするならば、全ての人に、幹部の方も含め、あるいは高齢者の方も含め、全ての人に新しい体験をする学習の機会を保障していく必要があるだろうと思います。

それから最後に仲間と書きましたが、デジタルを一人で使おうとすると、必ず自信がないということになってしまうと思います。聞ける、助け合える、教えてくれる人と繋がるということが大事だろうということです。私もよく親に呼び出されてスマホのサポートなどをしてしていますが、聞ける人と繋がっているということは大事だと思います。これはおじいちゃんとおばあちゃんが助け合うでもいいですし、お友達同士で助け合うでもいいですし、コミュニティビジネスが助けるでもいいと思うのですが、そういう一人ではなく、仲間と繋がるコミュニケーションツールを持つわけですので、仲間と繋がるという観点が大事だと思います。

そして最後、人に優しくデジタルを使うということです。デジタルというと、冷たくて危険、アナログの方が安心とステレオタイプには考えがちですが、先ほどから申し上げてきたように、アナログでやっているからこそ人に負荷をかけてしまっていることというものもあります。それからセキュリティ的に、アナログの方が危ないということもたくさんあります。ですから、そのデジタルが人に優しくなる部分をもっと使い倒していく必要があるだろうということです。文字を拡大する、読み上げる、印刷する、繰り返し表示する、相手の癖を学習するなど、デジタルには人に優しくできる能力もたくさんあります。そういうところをしっかりと使っていくことが大事だろうということです。そして支える人を支えるです。高齢者、あるいは子供たちなど、一人ひとりに徹底的にデジタルを教え込むことをしたいのではなく、そういった方々を支える人たちです。ここでは介護職と書きましたが、そういった方々が本当に介護する方に向き合うために事務作業の時間をデジタルで削ってあげる。支える人をデジタル武装して、もっと効率的に事務仕事を済ませられるようにしていく。そういうことが大事なのではないかと思います。

(6 頁)

次にどのような取組と人材が求められるのかということです。デジタル化を進めましょうと言うと、現場は作業量が増えて嫌だと言っていますと言われることがしばしばあります。それはおかしいです。現場を楽にしましょうと私はずっと言っているわけですが、やろうとすると現場がもっと大変になるから嫌だと反対する。これはなぜかを考えてみると、どこかでアナログに戻す作業が残っている。もっと言うところ、この絵のとおりです。市民向け、住民向けにはこのアプリができます。LINE でもできますというように派手にやるわけですが、中では結局判子を押したり、紙でファイリングしたりなどの手作業が残ってしまっ

いる。それは大変ということです。ですから、組織横断的に、ルールを見直し、なるべく人の手を介さないように自動化できるようにしていくことが必要だと思います。これは現場だけではできないです。その文書管理のルールや、お金の支払いをするための証拠の残し方など、そういう組織全体のルールがデジタル化を妨げていることもあります。まさにトップダウンです。トップの主導によるデジタル改革が必要だと思います。

そしてどんな人材が求められるのかということですが、ピラミッドの先ほどのおにぎりの図を思い浮かべていただければわかるように、最先端の技術に通じている人が必要とは限らない、むしろそうではないと思います。大事なのは、あらゆる部署の業務を、問題意識を持って見るかどうかを、従来の仕事の仕方を批判的に見ると書きましたが、一人ひとりの仕事の仕方において、もっと本当はよくできるという部分がないかを考える。そういった問題意識です。それをちゃんと声を出して指摘できるかということが大事です。従って右側に吹き出しで書きましたが、デジタル改革に必要なのはアナログ改革です。最もアナログな部分に問題意識を持ち、もっといい方法がないかと考えることこそが重要なのではないかと思います。

(7 頁)

理想で言いますと、こういったフルデジタルで行政関係の情報が原則回っていく。それによってヒューマンエラーや負担も減り、EBPM もできます。それから情報の保護もしっかりやることができる。アナログでやるとその証拠が残らなかったりしますが、デジタルであれば、もし仮に何かトラブルがあったとしても証拠が残るはずです。

また、良質なデータを社会に供給していくというのがこれからの行政にとって重要な役割になっていくと思います。単なる統計だけではなく、様々なデータを公開し、透明性を高めていくということが大事だと思いますが、そこも人の手を介すと大変です。自動でやっていくということが一つ理想として言えるのではないかと思います。

(8 頁)

そして、論点という意味では、プライバシーパラドックスというお話もしたいと思います。私は一年ほど前に、マイナンバーカードの紐づけ問題が話題になったときに、何度かテレビに出演したりして、条件付き賛成派のような感じです。アクセルを踏むのならば、安全装置のブレーキもしっかりつけましょうというそういう立場でいろいろ発言したのですが、ものすごい批判を受けました。簡単に言えば炎上したということです。炎上させてくる方々、つまり庄司の追求、例えば大臣と討論したときは、追及が甘いのご批判を受けるのですが、そういうご批

判される方々とネット上でやり取りをしていくと、どういうことを考えていらっしゃるのか、何が問題意識なのかということもだんだんわかってきました。

そこで一つ学んだのは、自分の情報というものについて、ものすごく重要だと思っていられるということです。紐づけ誤りというのは、0.0何%です。99.何%の人は問題ないと言っても、やはりその一人に該当してしまったら、0.何%に該当してしまったらどうなるのかということが不安なわけです。これは交通事故に似ていると思います。

交通事故はものすごく減っています。ほぼ起きませんと言っても、ぶつかってしまったら自分は死んでしまうのではないかなれば、それはその不安があるわけです。そういったことです。ただ、裁判などをやってみると、賠償額というのは、数千円であったりして、個人情報の漏洩は、こういうものなのですが、その相場観と、あるいは0.何%ですというそういった数字としての小ささと個人の感覚は違うということです。

従って、不安に感じる方々の心理に沿ったアプローチというのが、デジタル化推進の上では重要なのではないかなと思います。例えばマイナンバー関連で、何か被害が起こるとしたら、どの程度のことが起こりうるのかです。命まで取られるのかです。いやいや単に面倒な再発行の手続きが必要なだけなのかなど、その辺の相場観がわからない。あるいはその被害を受けたら誰に訴えればいいのか、誰が責任者なのかということ、問い合わせをしても、たらい回しにされたとなると、やはり信用できないとなってしまうわけです。またその被害が回復される仕組みがあるのかなのかです。ということも、いまいちはっきりしない。そういったところに寄り添い、情報を出していくということが必要なのではないかなと思います。

(9頁)

そして、世の中的にはデータの漏洩ということがよく問題になるわけですが、データは漏洩していないが、大きな問題が起き得ます。そして地方自治体において、最近私はこちらの方が怖いと思っています。いろいろな企業などから、あるいは大学の先生もそうかもしれないですが、こういう実験やりませんかといった話がどんどん持ちかけられていき、デジタル化は進んでいるし、マイナンバーカードも普及したからやろうかとなりがちなのですが、そのデータの使い方、あるいはAIの使い方が、漏洩はしていないが、大いに問題ありというケースもあると思います。ここに挙げているのは、生徒が授業に集中しているかどうかを脈拍から先生が一人ずつ把握するというようなものなどを上げていますが、漏洩はしていないです。漏洩はしていないですが、科学的かどうかは怪しいので、いわゆる倫理審査をやると、これは通らないのではないかなというケースが自治体主導で、自治体のある種トップダウンなどで行われていたりするケースがあります。こう

ということについても我々は感覚をしっかりと磨いていかななくてはいけないと思うわけですね。

(10 頁)

そしてこのパートで、私が素晴らしいと思っている事例を二つご紹介します。一つは、北海道音更町というところの、オンライン手続き体験という取組です。文章をお読みいただくとわかるのですが、ものすごくやさしい言葉で書いています。そして、デジタルが怖い、慣れないという方々に寄り添った表現をされていると思います。デジタルを人に優しく使うとは、こういうことだと思います。そして学べるのは、言葉遣いというか、つまり行政のデジタル化は難しいというときに、私達はどうしてもこのデジタル技術が難しいというふうに考えがちなのなのですが、そもそも行政が難しいのではないかということです。複雑な難しい、慣れない言葉遣いをされているなどです。あれとこれとこれを揃えて、手続きをしてくださいといったその手順なども、やはり優しくしていく、シンプルにしていくという意識を持った方がいいのではないかと。複雑なものを、今時の AI の場合は複雑なままシステムにしてくれるかもしれませんが、人間が理解可能である、すんなり理解できるということも大事だろうと思います。

(11 頁)

そしてもう一つの事例が、仙台市のデジタル見本市という取組です。事例紹介の取組は、今いろいろなところで行われていますが、役所の中で自分のところではこういうことをやっているというのを紹介し合う取組です。そうすると、他の部署がやっているわけなので、自分の部署でもやりたい、できるはずということになるわけですね。そうやって機運を高める、うちのやり方を変えられないか、変えたい、あのようになりたいと思うマインドを醸成するというのが、DX にとって一番大事だと思います。そのための仕組みとして、この同僚が、隣の部署がやっている事例を学ぶ、紹介し合う、教え合うというような仕掛けは非常にいいのではないかと思います。

(12 頁)

次に、今度は国の取組などの少し大きな視点です。お話を進めていきたいと思っています。市町村長の皆様にとって、そんな複雑な話は知らないよというところもあるかもしれませんが、行政のデジタル化について見ている者としては、今この問題が本当に重要です。その点について少しお時間いただいて説明していきたいと思っています。

(13 頁)

まず一つ目は、この自治体 DX 推進計画というものです。これ私が座長をしている総務省の検討会で作って、5 年計画で、進めてきたものです。2026 年 3 月

までの5年計画なので、あと1年と少しとなっています。1年後にはもう仕上げですというような話をしていると思います。ということであと1年が勝負というところです。

この中に重点取組事項として、この緑の枠で囲っている部分ですが、自治体フロントヤード改革、これは窓口とオンラインの窓口の両方の改革、そして二つ目が、自治体情報システムの標準化、そして三つ目が公金収納におけるeLTAXの活用、四つ目がマイナンバーカード普及促進・利用推進、五つ目がセキュリティ対策、六つ目が自治体のAIなどの利用推進、七つ目がテレワークということになっています。特に、標準化については、標準化法という法律があり、今は令和7年度末という期限が区切られていますが、まさにあと一年と少しですが、その期限までに自治体は対応するというのが法律で義務となっています。また、行政手続きのオンライン化、フロントヤード改革も国が強力に進めましょう、進めてくださいとしているものです。この二つを私の周辺では、法定DX。国がぜひやってくださいとおすすめているDXに位置づけています。

では、標準化とフロントヤード改革だけやればいいのかというと、そうでもないです。この話をするときには必ず2040年問題という、2040年になると、団塊ジュニア世代が引退し、大幅な人手不足が生じるということで、自治体の公務員のなり手不足、人手不足がもっと深刻になる。従ってその頃までに自治体の業務を今の半分の人数で回せるようにしていかななくてはならないという議論がありますが、そういう時代があと十数年後ですが、十数年後に備えるためには、自治体システムの標準化と窓口のオンライン化、デジタル化を進めるだけでは間に合わない、足りないです。

全ての業務でDXを進めなければならない。そういう意味で自主的DXと呼んでいます。あらゆる分野で業務の見直し、それは削るということではなく、むしろ負荷を減らす。少し余裕を持たせるようにしていくという、そういう観点での改革を進めていく必要があると思います。そういうことを目指したいろいろな手順書や事例集というものを作っています。

(14 頁)

そして最近はその取組状況について、デジタル庁が進捗状況の公開を始めています。前から冊子の形式では公開されていますが、ホームページ上で誰でも簡単に自治体の取組状況を比較したりすることができるようになりました。ぜひまだご覧いただいていない方は、このあとデジタル庁のホームページから自分のところはどうなっているかをご確認いただくと良いかと思います。

(15 頁)

そして私は、先ほどの重点取組事項の中でテレワークは、実は結構大事なのではないかと思っています。自治体のテレワークの取組状況はかなり低いです。民間でも最近ではオフィスに回帰する流れが出てきているということもありますが、一方でこれから政府は地方創生2.0だということで、東京一極集中をもう一回何とか変えようと力を入れていくと思われませんが、そのときに鍵になるのはテレワークだと思います。テレワークができるようにするということは、昔の感覚ならば、子育てをしている人や介護をしている人に、職場に出てこなくても仕事をさせてあげるといようなすごく例外的な位置づけだったと思いますが、今やそうではないです。

例えば災害が起こったとき、あるいはパンデミックが起こったときに、職員が出勤できず、行政が動かさないということは、もう許されないと思います。職員の方が仮に家にいたとしても、あるいは近くの公共施設までしか行けないとしても、あるいは遠隔にいたとしても、必要な業務は回せる環境を整えておく必要があると思います。そうするために、やはり紙への依存です。実際に物を渡さないと動かないということから卒業していく必要があると思います。そういう意味でデジタル化を進める一つの大きなきっかけがテレワークだと思います。

ただ、今ご覧いただいているグラフにありますように、情報通信白書にて、他の国と意識調査の比較をすると、日本ではテレワークは必要ないという方が顕著に多いです。おかしいなと思います。

(16 頁)

そしてこれが一番重たい話題なのですが、先ほどから申し上げている標準化、そしてもう一つのキーワードとして、ガバメントクラウドというものです。これへの対応期限が一年と少しまで迫っているわけですが、どうやらこれが実現できなさそうだということになってきています。そのことは、前からひそひそと言われていたわけですが、この夏にダイヤモンドという雑誌が、総務省に情報公開請求をし、ここまで遅れているということを一時的に公表しました。

スケジュールどおりは三割だけなのではないか。これは三割だけというのは、私の理解では、少し大げさではないかと思いますが、しかし事実が何も公表されていなかったため、このインパクトは大きかったと思います。

また右側にありますように、もう対応期限の前に、これを終わらせるのは無理という企業、ベンダーも現れてきています。

(17 頁)

ですが、今のところ、担当デジタル大臣は一律の先送りはしませんということをおっしゃっています。ではどうするのかということです。おそらく皆様の自治体それぞれで、ものすごく問題を抱えており、いつ言い出そうかということをお聞き

とされている状況だと思います。直前になって駄目と言われるより、早く言った方がいいと思います。悶々としながら誰かが言い出すのを待つ状況は早く脱した方がいいと思います。そういう意味で今後は、各自治体の取組状況を公表していく方向に。もしかしたらボロボロかもしれないが、状況を公表していこうという動きに今なってきているところです。

(18 頁)

10 月の上旬には東京都知事も、この問題について緊急要望ということで、期限第一ではなく、安全第一でやってくださいという要望を出されています。おっしゃるとおりだと思います。基幹二重業務なので、住民記録や地方税、生活保護といった重要なシステムですので、これが止まる、間違うということはあってはいけないわけです。安全第一にするためにどうするのかということを、もうあと時間もあまりないため、急いで現状を把握し、対策を打っていくということが必要だと思います。

(19 頁)

そしてこの問題に並行して、必ず出てくるのがガバメントクラウドというキーワードです。難しいことは抜きにして、クラウドとは何がいいのかということを見ると、ここに挙がっているキーワードになります。うまく使えば、新しいサービスを迅速に立ち上げられるなど、柔軟に使っている部分だけお金を払い、使っていないときはお金、コストを抑えるなど、そういう柔軟性がある、セキュリティが自前で全部やらなくてよく、その標準的な技術で、非常に楽にセキュリティ対応もできるようになるなど、いろいろな良い面があるということなのですが、新しい環境に、標準化と同時に移そうとしているわけです。

(20 頁)

これはこれで簡単ではないということが言われています。この辺りは細かいので飛ばしますが、ガバメントクラウドに乗せれば、運用経費が三割削減されるというようなことを言われていましたが、すぐにそうはならないということが見えてきています。すぐにそうならないということは、一時期は、もしかするとこれまでよりもお金がかかってしまうかもしれないです。ですが、いずれやらなくてはならない、やるのであれば早い方がいいわけですが、一時的にお金がかかってしまうということについて、決断を私達ができるのかということです。決断しなくてはならないと思います。こういうところで今いろいろ議論が紛糾している状況です。

(21 頁)

そしてこの辺りは細かい話になりますが、この標準化の課題、それからガバメントクラウド略してガバクラと言いますが、ガバクラの問題に対してどう対応していくのかということを、議論を急いでやっていくということが求められます。

(22 頁)

こちらは、私がお手伝いをしている石巻市が公表している資料です。標準化、そしてガバメントクラウドに乗せるという一大プロジェクトについて、それぞれの二重業務のシステムがどういう段階にあるのかということを非常に細かく管理し、そのデータを公表しています。非常に透明性が高く、素晴らしい取組だと思っています。

(23 頁)

個別に、個人住民税のシステムの進捗状況は今どういう状況にあるのか。期限までに完了しなかったのはなぜなのか。誰がその部分を担当するのかといったことがしっかり書き込まれて公表されています。

(24 頁)

こちらもそうです。字が潰れているかもしれませんが、部長、次長、課長、課長補佐といったそれぞれの担当者が、どの業務に関わっているのかということがしっかり明示されています。あと一年と少しで二重業務システムを移行するとなると、こういった緻密な管理をして、しっかりやっていく必要があると思います。そして、国全体で見れば、莫大な補助金が投入されているわけですので、こうして国民、住民に対して、公表していく透明性を高めていくということが求められると思います。

(25 頁)

それから、行政事務標準文字というものがあります。これは標準化ということで、その自治体の基幹業務のシステムが、基本的に同じ仕様書に基づいて作られるようになるのに合わせて、外字です。様々な文字がそれぞれの自治体やシステムで作られてきたわけですが、これを揃えてやり取りできるようにしていこうと、ある自治体のあるシステムでしか使えない文字というものをなくしていく方向です。それを進めようというものです。これも令和7年度末に向けて今取組が進んでいます。

細かいことは飛ばしますが、いわゆる同定という様々なシステムに入っている文字をこれはこの文字と同じである、この文字の違うデザインであるということをいろいろ整理し、そしてこの文字は置き換えるならこれであるということを紐づけをしていくという作業をこれまで行ってきました。その結果約7万文字の行政事務標準文字というものに整理したところです。この図でいうと、右下のMJ+

というものです。吹き出しで行政事務標準文字と書いてあるもの。これがこれからの行政事務でやり取りする文字ということになります。

(26 頁)

しかし、自分の文字がなくなるのかと気にされる方がたくさんいらっしゃると思います。そういうことをしているわけではありません。これがこれからのデジタル庁に広報を頑張っていただかないといけないのですが、例えば何かものすごく難しい独特な字があったとします。それは、戸籍システムの中に保存されます。そういった経過措置を取っています。ほぼずっと経過措置になると思うのですが、その独特な唯一無二の文字は、戸籍システムの中に置かれます。そして、それ以外のシステムでやり取りをするときは、この文字としてやり取りをさせていただきますという、その行政事務における文字、行政事務をある程度効率化するための文字としてこれを使わせてくださいというものに紐付けるということです。

そもそも非常に独特な唯一無二の文字を使っていらっしゃる方でも、例えばスマホで文字を表示するためには、その文字は表示されませんので、スマホでは何か別の文字を使っているはずで。ですからそれと同じ発想で、その文字をデジタル庁のこの事業でなくすということをするのではなく、行政事務においては、これでやらせてくださいということを整理する。そういう考え方になります。これも一応経過措置というものが置かれますが、一応建前というか前提として、この標準化とともに進めるということになります。

(27 頁)

そして 2030 年代を見据えたネットワークに関する議論というのも国では行われています。人手不足になっていく中で、行政のデジタル依存というのは進むと思います。人が増やせない訳です。それは別に業革をするということではなく、市場に労働力が足りない時代にどんどんなっていくわけなので、もうデジタルで補わざるを得ないわけです。

ですから行政のデジタル依存は強まります。しかし一方で大規模災害が起こるかもしれませんし、サイバー攻撃などもあるかもしれない。それからそういう専門的な技術を持った人、資金が不足していくという問題もあります。

そういう中で、何とか安全性や強靭さを保っていくにはどうすればいいかということを考えています。特にネットワークです。物流の回線をどうするのか、セキュリティをどうするのかということです。今、自治体は三層の対策と言い、特にマイナンバー関連の情報というのは独立したネットワークで扱いたいです。その三つのネットワークを使い分けるという形になってはいますが、正直言ってこれは効率が悪いという問題が指摘されているところです。これを何とかしていきたいということで、その方法を検討しています。

細かいことを言うと、いわゆるゼロトラストと言われる考え方を導入する。つまり誰がどこからどの情報にアクセスするのかということを、細かくコントロールすることにより、行政のネットワークだから安全安心というだけではなく、もっときめ細かにセキュリティのコントロールをしていこうという考え方になります。これもこれで、今度は2030年代に移行していこうというのと、もうあと5年ほどしかありません。こういった大きなインフラの更新、公開をしていこうとなると、結構時間がかかるものです。こういったことを我々次世代に向けて、そろそろ手を動かしていかななくてはいけないという状況です。そうすることによって、先ほどのテレワークなどもしやすくなる。人材の確保もしやすくなるというふうになると思います。

(28 頁)

この辺はその報告書から持ってきた図です。ご覧いただければと思います。ポイントはこの真ん中にある図です。共用化されたネットワーク基盤というものがありますが、国が持っている通信ネットワーク、それから自治体が持っているもの、場合によっては組み合わせながら、融通しながら、連携させながら効率的に使っていこうという考え方になっていきます。

(29 頁)

そして、今申し上げてきたお話というのは、言葉を選ばずに言えば、中央集権的だと、国が主導して何でもやりますというように手を動かしているように見えるのではないかと思います。

実際に地方自治法の改正を見ても、DXの進展を踏まえた対応ということで、情報システムの適切な利用等ということで、地方公共団体は、その利用の最適化を図るように努めることとする。というのは、それぞれバラバラに投資するのではなく、

(30 頁)

標準化や、連携統一をさせたりし、効率的にしていきたいと思いますという今お話ししたような話になるわけです。

(29 頁)

ですが、どこで自治の領域を残し、どこは効率化し、共用化していくのかというのを改めて考えていく必要があると思います。やはりあるべきそれぞれの個性を発揮する自治の領域というのは、利活用の部分です。どの回線を使うかという部分などでは、共用化できる部分はどんどん共用化していくということです。そういう考え方が進んでいると捉えられると思います。

(30 頁)

今度は国です。国・地方デジタル共通基盤の整備という取組もスタートしているところです。

(31 頁)

その中で、こんなシステム整備のパターンという図も出てきています。

(32 頁)

それから、この辺は飛ばしていきます。この右側が、今の考え方の中で将来像、ビジョンとして示されている姿、イメージです。細かいところは省略しますが、共通できる、本人確認の基盤や住所の書き方などです。そういうデータの部分は、共同化できる部分はどんどん共同化していきましょと、そういう考え方です。

(33 頁)

そして続きまして、AI の話をしていきたいと思います。これはどちらかというと行政の中の話だけではなく、今度は地域社会の話にも関わってきます。もう言いたいことを副題で書きましたが、生成 AI の活用は、驚くほどスピーディーに地方自治体の中にも浸透してきていると思います。他の流行語、新しい技術だとまだまだ、数団体実験的にやっています。今度の実証実験はお金をつけてやりましょという段階だと思いますが、そうではなく、生成 AI に関しては自主的に自発的にどんどん使っていこうという動きが進みました。もちろん今日いらっしゃる中にも、うちはやっていないというところもあるかと思うのですが、他の技術と比べると、浸透が早いと思います。ですが、導入は進んだが使い方は消極的だと思います。本当の変化はこれからです。

(34 頁)

始めに、生成 AI と言われるものばかりが話題になっていますが、AI というのはいわゆる大規模言語モデルと言われている、今流行りの生成 AI だけではないです。いろいろな AI があります。生成 AI が流行る前からいろいろな取組が進んでおり、チャットボットや、手書きの文字を認識するツール、音声認識、あるいはマッチングなどです。そういったところで使われています。

私が好きなのは、このマッチングという事例の下から二つ目です。保育所入所利用調整業務において、600 時間を削減するとともに、入所申込締切を 1 週間延長。結果通知発送を一週間早めることができたという事例です。すごくいいです。こういうことがたくさん起きています。こういった AI を使わない手はないだろうと思います。これはもう積極的に導入を進めていくべきだと思います。

(35 頁)

一方で、生成 AI についてなのですが、流行り始めの頃に、こんな話がありました。鳥取県知事がおっしゃった「ちゃんとジミーチー」というのはオヤジギャグですが、AI を使うと、職員の方々が苦勞しなくてもちゃんと答えが出てくるのではないかという思い込みに繋がりがねない。間違っても ChatGPT のような手段に頼って仕事をするなど言いたかったのです。言葉はネット上のものより、実社会のそれの方がよっぽど重い。我々が見なきゃいけないのはリアルな世界ですとおっしゃっており、一見正しいように見えます。耳障りがすごくいいんです。ですから拍手をする方が多かったのですが、全然嘘だと私は思います。楽にできるのであれば、楽にやった方がいいわけです。そんな無駄な苦勞をする必要はないわけです。私が大学生の頃は、レポートは手書きでなければならない。メールに添付して出してはいけません。ネットで調べた情報をもとにレポート書いてはいけませんなど、そんなこと言っていました。もう今となっては笑い話なわけです。その感覚に近いのではないかと、必要な苦勞はすべきですが、必要ない苦勞はしなくていいと思います。

ということで、冷静に AI というものが、何ができて何ができないのか、どう付き合うのが適切なのかということをやちゃんと理解していく必要があると思います。

(36 頁)

そういう意味で参考になると思ったのはこちらの漫画です。ズルしているんじゃないよということをこの漫画のコマで言っています。

また最後というところで、Open AI の声明 Written by ChatGPT ではなく Written with ChatGPT と言ってくださいと言っています。そうなんです。AI がやってくれましたということで、AI が出したものをそのまま使うというのは、おかしいです。AI と一緒に作り出したというのが正しいと思います。

私は学生に、レポートは AI 使って書いていいと言っています。ただし、その評価を受けるのはあなた自身ですので、自分で責任を引き受けられるものにして出してくださいと。自分が考えもしないことを書く、あるいは自分が確認できていないものをレポートとして出すというのは駄目です。文の責任という言葉がありますが、文責を自分で出せるのであれば、出してください。そうなるところまで、自分で確認をして、自分の文章にして出してくださいと言っています。そういう精神でいいと思います。

(37 頁)

総務省は、自治体における AI 活用導入ガイドブックというものを作られていて、事例が紹介されていたりしますし、

(38 頁)

時間がないので飛ばしますが、こういったコンパクトにまとめたものがいくつか紹介されています。

(39 頁)

また、デジタル庁の方も、ものすごい資料を公開しており、技術実施検証プロジェクトを行った、325 ページの資料というものが公表されています。具体的にどんな指示を出し、どんな結果が得られたかなど、ものすごく細かく参考になるような資料になっています。

(40 頁)

またそこから何が学べたかを読み物にして公表していたりもします。時間の削減だけでなく品質向上も狙えるなどです。どうしてもデジタルというと、私達はすぐ効率化と言うのですが、品質向上にも使える。生成 AI を使うべきではない箇所の方を意識しよう。あるいは書くだけではなく読むも得意など、いろいろな学びがここにまとめられているので、参考にするといいのではないかと思います。

(41 頁)

自治体の中には、こうやってノウハウを自分たちで公表してくれているケースもあります。これは横須賀市です。自治体 AI 活用マガジンという読み物をネット上で公開しています。横須賀市だけではなく、その他活用している自治体が、ここで原稿を寄せて、いろいろ細かく公表してくれています。

(42 頁)

先ほどの最初のメッセージに戻るのですが、生成 AI の活用に着手という取組は、全国で多数始まっているのですが、正直言って一般職員が問題を起こさないための厳格なルール作りというのがほとんどで、非常に手堅い印象を受けます。そうか、こういう新しい世界が開けたんだというような活用事例というのは少ないという印象です。これはインパクトがすごかったため、スピード感を持ってこれはやらなくてはならないというように導入した結果、逆にみんな慎重になっている。実験的な取組が少ない、探索が足りないと思います。特に、チャットという言葉に私達は引っ張られすぎており、先ほどの言葉を返してくれるツールだと捉えすぎているかもしれません。こちらが言ったことを曖昧な指示でもうまく理解してくれるなどです。入力としても使えるわけです。あるいは私達の代わりに読んで要約を教えてくれるなど、そういう機能もあるわけです。そういう AI が何ができるのかということをしっかり理解していく必要があると思います。

(43 頁)

ということで、テクニカルな技術のスキルを上げるということも大事なのですが、それと同時に AI というものが何なのかということを理解する必要があると思います。すごく丁寧な言葉でわかったような回答をしてくれるわけですが、それはこういう質問に対してこういうふうに返すのが、世の中的には一番求められているというのを当てに來ているだけであり、絶対に私達のことを理解し、感情で共感して何か返事をしてきているわけではないです。ですが、だんだんやっ
てるうちに、そういう誤解を生じてしまい、感情や思考が、あちら側にあるのではないかと間違ってしまったりする、あるいはその正しい答えを探す検索には向かないとよく言われます。検索したいならば、検索した方が早い。Google 検索をした方が早いわけです。そういう使いどころをうまく理解していくことが大事か
と思います。

(44 頁)

これは私が学生に使っている資料を 1 ページ挿入してみたものなのですが、基本的に相談相手として使いましょう。指示の出し方がすごい重要です。一回出てきた答えがあまり良い答えではないことが多いです。何回もやり取りしながら、答えを直してというやり取りをしながら良い答えにたどり着く。それでもゼロから考えるよりはずっと楽である。そういうツールだと思います。

(45 頁)

最後はデータです。デジタル田園都市等々の取組の中で、データ連携基盤やセンサーなどの導入を勧められた市町村は多いと思います。このデータインフラをどう使うかという話を最後にしたいと思います。

(46 頁)

細かいところは飛ばしますが、この自治体等という左下の行政内部のデータ活用と、それから右側の都市の様々なデータというところを繋げていく取組が大事ですというお話を最初にしました。

(47 頁)

また、データ活用はだんだんレベルが上がっていくもので、いきなり異分野のデータを繋げて何かできるかという、いきなりは難しいです。それぞれの個別の分野でまずデータを作る、その活用を考えるということをやっている中で、他の分野と連携させていこうということにだんだんレベルアップしていくものだ
と思います。

(48 頁)

という話を今しました。

(49 頁)

そして、もう少し素朴なところで、第一歩として何をする必要があるのかということですが、まず現状把握だと思います。企業などではその会社にとって重要なデータを皆が参照できるパソコン画面で表示するようなシステムを入れてたりしますが、自治体はあまりそういうものはないです。

この地域社会の現状は今どうなっているのかということを、ぱっと一目で一画面で知ることができる、いわゆるダッシュボードと我々と呼んでいます。そういったものは意外とないです。こちらはロンドン市のサイトですが、雇用、交通、環境問題、安心安全、住宅などです。そういった重要なテーマについてデータが表示されており、それをクリックすると、関連データが出てきて、元データが欲しければそこから入手できるというツールになっています。

意外とこんな単純なことができていないです。これは行政をやる上でも必要ですし、企業にとっても、市民活動する上でも、あると便利なはずなのですが、あまり動的なものはないです。統計書を作ったので自由に使ってくださいというようにまだまだ扱いが小さいと思います。これからの時代、こういう地域の現状を知るためのデータ基盤というのは、すごく大事だと思います。

(50 頁)

我々は慣れました。コロナのときに、こういった感染者数がどうである、病床が空いているか空いていないか、あるいは人流がどうなったかなどのデータを毎日テレビで見っていました。ネットで見っていました。これです。今社会がどうなっているのかをデータで把握するということを我々はやればできた。これをもっと広げて、地域社会の現状を把握するツールをもっと整備していけたらいいのではないかというふうに思います。

(51 頁)

そのすごいものは、このソウル市リアルタイム都市データというものです。よかったら後でご覧いただければと思います。

(52 頁)

そしてデータがあれば、今後どうなるという予測もできるようになるはずです。ここでご紹介しているのは、犯罪の予測ですが、火災が起こる、観光客がどこに集まる、交通量がどうなるなど、いろいろな予測ができるはずです。そういう使えるデータを整備すれば、そういう次の段階、可視化だけでなく、予測などもできるようになっていくと考えられます。

(53 頁)

また社会実験もできると思います。その人流なら人流が、今週は多かったと。来週はどうなるだろうかということです。クイズでもやってみたらいいと思います。そういうツールを入れた自治体に私はおすすめしていますが、来週予測してみましょと、そうすると、これから少し気温が下がっていくので、人の流れは減るか。あるいは月末に向かっていくと、人流が増えるかなど、そういう話が出てきます。それこそがまさに仮説なんです。あるいはここにこういうものを置いたら、あるいはこういうイベントを仕掛けたら人は増えるか減るか。

これが仮説の第一歩になります。そういった実験です。これは熊本で一日、公共交通を無料にしてみたら、経済効果が 20 倍出ましたという実験のものです。こういったデータで把握した後に、仮説を作って社会実験をしてみるということをおすすめしたいと思います。

(54 頁)

こちらは、私がやったささやかな事例ですが、駅前の植え込みで、ゴミを隠せるところにみんなゴミを捨てていくのですが、そこに花を敷き詰めてしまったら、捨てられないんじゃないかというふうな仮説でやってみたところ、実際に 26% ゴミが減りましたという実験で、しばらくしたら川崎市は、この植え込みの柵を取っ払い、ゴミがそこに捨てられなくなったというものです。

(55 頁、56 頁)

最後にこちら、総務省で今年開催されていた懇談会、情報通信分野の懇談会なのですが、その場で私が申し上げたこと、発言内容をご紹介して終わりにしたいと思います。「デジタルが支える持続可能な地域社会に向けて」というタイトルを付けています。やはりこれから人口減少、超高齢化が進む中で、地域社会を維持していくことが大事だと思います。そのためにデジタルの力というのは重要です。デジタルが支える持続可能な地域社会。あまりキャッチーな言葉ではないですが、これを目指していきたいと思います。それはデジタル機能をうまく使って、その自治体が個別にやっていたことを、共同運用したりしながら、とにかく人が本来やるべき仕事を、自治体やその地域の社会組織や企業などが無駄なことをやらずに、本来やるべき仕事に集中できるようにすると、そこにお金や人手や時間を使えるようにするということです。そういうことをするためには、もしかしたら自前主義というのも見直していく必要があるかもしれません。近隣の自治体と共同でセキュリティ人材を置くようにするなどです。もう、ほとんどのところが揃えてしまう、共通のシステムを使ってしまうなど、そういったこともあり得るかもしれません。

(57 頁)

ただ課題は大きいです。物事のやり方を変えるというのは、非常に抵抗が強い
です。大きなパワーが必要で、標準化の苦しみの話もしましたが、苦しい戦いになるのは間違いなくと思います。しかし、今やらないと、10年後、20年後だと本当に手が負えなくなると思います。今こそ粘り強いトランスフォーメーション、改革が重要だと思います。また、人材の育成がとても重要です。楽になった後に、全部システムにお任せして、自前の人材がいないと、今度は自治ができなくなります。やはり自分たちでやりたいことはやれるように人材を地域で育てていくということも大事です。

ということで、ありきたりな結論ではありますが、粘り強い変革、そして人材育成が大事だと思います。ということで講演を締めたいと思います。どうもありがとうございました。