

## 自ら考え、展開するデジタル化を

前秋田市デジタル化推進本部 本部長

北嶋 英樹 (昭和57卒)



きたじま・ひでき/1986年秋田市役所入所。1998年頃から人事課人事担当の仕事をしなが、秋田市役所内全体と各施設を網羅する行政情報ネットワーク構築、グループウェア導入、ICT研修構築を担当。2000年稼働と共に、新設された情報政策課に異動。その後、秋田公立美術大学設置・法人化にも参加し、2019年美大事務局長。2022年から2023年までデジタル化推進本部長

「汝、何のためにそこにありや」は、秋田高校第28代校長鈴木健次郎先生が語られ、機会あるごとに先輩から我々に伝えられてきた言葉であり、この問いに接するたび、その仕事に関わる意味と自分自身で考えているかを問い直してきます。計10年近く秋田市のデジタル化に関わり、この言葉を念頭に得た知見についてお話しさせていただきます。

### スマホ普及で市民サービスのデジタル化が急進展

全世界のデジタル化の進展と共に、日本でもデジタル化は加速度的に進んでいます。その根底となり、影響が一番大きかったのは、スマートフォン(以下「スマホ」)の社会インフラ化とGoogle Mapなどインターネット上の無料サービスの拡大でしょうか。

これまで公共団体では、事務効率化を目的にシステムを導入する「行政情報化」が中心でした。しかし、現在スマホの普及割合は9割以上。どこにでも持ち運べ、いつでも使えるスマホをインフラとして「地域情報化」の展開が可能となりました。国では、確定申告や転出手続きなどをスマホのICカード読み取り機能とマイナンバーカードで可能としています。交通では、本市でもバス料金をスマホのモバイルSuica機能で払えますし、今後バスの位置や遅れもスマホから知ることができるようになる予定です。

また、現在LINEで「子育てLINE」や「除排雪情報」を展開しています。令和6年5月から「秋田市公式LINE」として全庁展開し、最新の情報を必要とする人に届けるほか、市民の質問に答えるチャットボットなど双方向



講座風景

でのやりとりを簡易にできるようにする予定です。

このように、今の時代は、自分に合ったサービスを使いこなして生活を便利にする、スマホを避けて通れない時代になっていきます。このため、本市でもスマホを利用すれば、市役所に行かなくてもよい「デジタル市役所」の実現を目指しています。

### 独自に考えたデジタルデバインド解消法

ただ、これは逆に言うともスマホをうまく利用できなければ、サービスを享受できないということ。いわゆる「デジタルデバインド」問題です。このために、本市では、「誰一人として取り残されない仕組みづくりを推進する」ことを目的に、一味違った展開をしています。

第1に、解らなかつたことを自分のスマホで1時間たっぷり聞ける「スマホ相談窓口」。第2に、仲間で教え合えるコミュニティ育成を目的に、市民が仲の良い2〜4人のグループを自ら集め、そこにスマホ講師を派遣する「出前講座」。第3に、講習後に復習できるようにする

「デジタル動画」(国の動画も利用)と何回でもこれを繰り返せるように構成しています。これは、「スマホ教室」で習っても忘れるのが普通、との理解の上で、本市が独

自に考え、企画したものです。これらを「スマホ教室」と共に展開していますが、他市からも照会を受けており、徐々に広がっていくかもしれません。

### システム導入だけでDXはできない

このように、どれだけデジタル化が進展しても、最終的には、人材育成やリテラシー向上など、人の関与する部分が最も重要だと感じています。

よく聞くDXという言葉は、「デジタル技術を社会に浸透させて人々の生活をより良いものへと変革すること」が本来の意味ですが、日本では「デジタル技術を通じて、組織の競争力を向上させ、最終的に組織自体を改革する」意味でよく使われています。

後者の場合、ついシステム導入となるのですが、個人的には「DX⇨BPR(改善)+人材育成+情報共有+必要システムの導入」と考えています。つまり、システム導入が主ではなく、人が主となるそれ以外の地道な内容を含めた全体が必須という認識です。

特に組織の血液とも言える「情報共有」と「組織内の人材育成」をうまく進めることは必須で、経験上それらがシステムとかみ合えば組織文化は変わります。システム導入は分かりやすいのですが、単に導入すればDXが成功する訳ではないと考えています。

簡単ですが、以上がデジタル化に関わりながら得た知見です。今後とも本市では、職員が頭で考え、市民の方がデジタル化のメリットを享受できるようにすることに重点を置きながら、「デジタル市役所」の実現に向け、一つ一つ歩を進めていきたいと考えています。