

第五回懇談会の振り返り（事務局作成）

IT を活用した行政の革新とは何か？

——社会的課題を解決するための IT の活用方策とは？

IT は行政の意思決定過程への国民参加に役立つか？

1. IT を活用した、民による社会的課題の解決とは？

（行政が何でもやる時代は終わり）

- ・ 財政難が続く中で、公共サービスに対するニーズの高まりにどう対応するか、ということを考えるとき、行政が何でもやる時代は終わり、市民のパワーをいかに活かすか、ということが重要になっている。
- ・ そのためには、行政の側が、課題も含めて保有している情報をオープンにし、市民に働きかけていく、そして市民の側も、行政に要望を出すだけでなく、動ける人は困っている人を助ける、そのような社会を目指すことが重要。千葉市はそのような社会を目指しており、ちばレポ（後述）の取組を始めるに当たり、単なる住民からの通報システムではなく、住民との協働というテーマを掲げた。
- ・ 「今後の日本の道行きは厳しい」と感じる中でも、自分たちの国を、自分たちが住みやすいように、自分たちで守っていかなければならない、というプラスの雰囲気があることを、クラウドファンディングの取組に携わる中で感じている。

（データをオープンにすることが課題解決への住民参加を生む）

- ・ アメリカの Open311 の取組では、例えば、住民が公園の壊れたベンチを GPS 付きのスマートフォンで撮影し、写真（位置情報付き）をウェブサイトへ送信する。すると、ウェブサイト上に、地図と連動させた形でアップされ、本来であれば行政が修理するところを、その情報をみた別の住民が、率先して修理に取り組む、ということが行われている。
- ・ アメリカでは、このような行政機関によるオープンデータ化の取組が進んでおり、事業の進捗率などの情報をウェブサイトで積極的に開示しているところもあれば、ウェブサイトを持ち上げるに当たって、住民から意見を聞き、より使いやすくより安上がりにできる方法を模索しているところもある。
- ・ 昨年6～12月の実証事業「ちばレポ」は、Open311 と類似の取組。市民から上がってきた情報のうち、市道の不具合は道路管理者たる市役所しか対応できないが、公園の草刈りなどは、市民でも対応可能で、市民にボランティアで協力をお願いしよう、というもの。

（大事なものはツール以上に、目標の共通化やそれを運用する人間力）

- ・ 共創やオープンイノベーションの取組を通して、ツール以上に、ツールを運用する人間力が重要である。あわせて、それが皆のために良いことであるという目標設定が共有され、かつ目標に至るまでの過程と結果が可視化されることが大切。
- ・ 日本では、IT がツールとしてとらえられているが、いかに優れた IT 技術があったとしても、思想が共有されていなければ、目的は達成できない。目的を達成するために、

IT を使っていかに効率化するかが大事であり、目的から制度設計するべきである。

- ・ ちばレポのような取組は、アメリカでは Code for America (NPO 団体) が行っている。日本でも Code for Japan が立ち上がっているが、受け入れ側の行政に抵抗があると聞く。

2. IT 化による利便性の拡大と行政

2-1 政策への IT の活用、オープン化による利便性の拡大

(社会の意識の変化)

- ・ 住基カードの導入から 10 年が経過し、国民の意識は随分変わった。マイナンバーには、対面とネットの両側面がある。国民に番号を付与し、各種の情報の連携・突合を迅速・確実にすることで、税や社会保険料の手続が簡便化する。
- ・ ビックデータを国民に利用してもらうことや、ネットでの本人確認を可能にするといった側面については、ニーズの掘り起こしも含めて、むしろどんどんやればいい。
- ・ 千葉市では、幹部職員が日常的にタブレット端末を使用している。なかでも、IT リテラシーが最も高いのは市長である。

(「素敵な」監視社会——IT がもたらす可能性)

- ・ 監視社会という言葉はネガティブに捉えられがちだが、監視されることで逆に便利な社会が実現するのではないか。
- ・ ビックデータの活用を考えるきっかけとなったのは、東日本大震災。テキストマイニングの手法によって、ネット上の情報から救助に関する情報を自動的に取り出し、救助機関に通報することを可能にしたのがまさに IT 技術。今後もこのような取組を広めていく必要があり、なかでも人々の位置や医療に関する情報が大切。
- ・ 例えば、強毒性のインフルエンザが流行し、さらなる感染の拡大を防ごうとする場合に、人々の位置情報を把握していれば、感染の可能性のある者の行動をトレースできる。また、そのような者に向けて、医療機関を受診するようにメッセージを送ることもできる。IT を使うことで、生活はこれまで以上に豊かなものになるだろう。また、特殊技術によって血液中に病態に関する情報を入れておけば、道ばたで倒れたときに、迅速に救命措置をとることが可能になる。
- ・ 世の中のバランスを勘案しながら、最適な方法を探すべき。

(データをオープンにするものの効果)

- ・ 政府が持っている情報をよりオープンにして、国民に提供できないか。国民の税金で集めた情報をオープンにすることで、データに基づいた科学的な政策議論をすることが大切。
- ・ データが公開されると、それを使って何かをしようとする人々が増えてくる。例えば、以前は気象庁しか天気予報ができなかったが、今では気象庁が提供するデータに基づき、民間企業も天気予報を行っている。また、欧米では、政府が保有するデータをオープンにしているため、実証研究が発展している。

2-2 行政のスピード感をどう確保するか？

(ウェブの世界は、永遠のベータ版文化)

- ウェブの世界では、ベータ版の改修を積み重ね、回しながらよりよいものを作っていくという考え方が主流である。これは、完成度が高くなければサービスを世に出せないという考え方とは異なる。いわば、永遠のベータ版文化であり、これをいかに行政と市民が理解できるかが重要である。
- 民間企業でも、全体を見ながら IT 化を進めるために、まず仕事のやり方自体を整理して臨み、システム化に際してはトライ・アンド・エラーを許容しなければと考えている。

(行政にトライ・アンド・エラーは許されるか？)

- 通常、行政は、前工程での成果物に基づいて、後行程の作業を行うウォーターフォール方式を採用する。しかし、それでは開発期間が長くなり、コストもかかる。
- イギリスでは、新たにオープンデータを活用したサービスを開発しようとする場合に、変化の都度、変化に対応するアジャイル開発方式をとっている。成果物についても、ルールを守れば誰でも活用できるようオープンソース化するなど、画期的な取組を行っている。
- 他方、わが国では、永遠のベータ版という考え方は、行政には許されない感覚。行政の場では、トライ・アンド・エラーという考え方がなかなか許されないように感じる。
- しかし、アジャイル開発の考え方に基づくサービス提供を考えなければ、うまくいかないだろう。官が提供するサービスを使えるようにするためには、ユニバーサルサービスモデルの追及を諦めなければならないのではないか。ユニバーサルであることを目指す官が、IT を使って国民の利便性を高めるためには、民の知恵を借りつつ、あれはだめこれもだめと考えることに尽きるのではないか。
- 一般に、成功事例はよく紹介されるが、失敗事例はあまり上がってこない。自治体間で失敗を共有し、失敗を称えて次に活かす文化が必要。

2-3 行政内部の問題

(IT に興味がない幹部と政策を担っていない IT 部局)

- マイナンバー法が国会で成立し、来年度から利用が開始される。IT 総合戦略本部を中心としたオープンデータの取組も進みつつあるが、諸外国の取組と比較して、日本はまだまだ心許ないというのが現状。その最大の原因として、中央省庁の幹部が IT に興味がないことと、中央省庁の IT 担当部局が当該省庁の政策を担っていないことがある。
- IT エンジニアが行政に働き掛けようとする場合、インフォーマルな場で担当者与会えると、その後とんとん拍子で話が進むが、正面玄関から話をして、なかなか進まないのが現実。レバレッジがあるところであればなかなか受け入れてもらえず、実際、東京 23 区の中でも温度差があると感じている。
- 何の課題を解決するためなのか、目的が明確でない限り、IT が果たして費用対価値のある解決策なのかどうか分からない。

(政策を科学的に考える土壌があるか？お客様視点でのサービス提供はできているか？)

- ・ 中央省庁の役人には、投資対効果や機会費用の発想を持った人がほとんどおらず、そのような人にオープンデータの取組を進められるはずがない。
- ・ 政府は、各府省庁が保有するデータを一元的に集約し検索を可能にするデータカタログサイトを立ち上げようとしているが、そもそも日本には、日本国政府全体のホームページがない。あるのは各府省庁のホームページだけであり、ワンストップでの情報提供ができていない。お客様視点でのサービス提供ができていないことの一例。
- ・ 電子申請のシステムは構築したものの、手続きが面倒で、普及しなかったという事例がある。これも、官の側に使い勝手を良くするという視点がなかったことが原因。
- ・ ユーザー側からすれば、例えば道路のトラブルを通報しようとして、その道路を管轄しているところが国なのか県なのか市なのかを自ら調べてアクセスしなければならない。通報窓口はワンストップで、行政の側が適切な管轄を調べてくれるというあり方が望ましい。

(IT 技術力と課題解決能力、両方の素養を持った人材を育成することが必要)

- ・ 世界最先端 IT 国家へ向けた取組は、始まったばかり。「今どきの若い人は…」という人がいるが、従来世代の価値観に拘らないことが、IT 化を通じた仕事の効率化につながる。
- ・ IT が何のために必要かを理解した上で、IT を使いこなす技術が必要だが、日本人にはそこが足りない。アメリカには、IT 技術と社会学の両方の学位を持っている人がいるが、日本には少ない。IT と行政、両方の素養を持った専門家もなかなかいない。IT は素晴らしい技術で、IT を使うことで、これまでできなかったことができるようになる。IT が持つこのような力を社会のためにどう活かしていくのか、若い人の知恵を活用し、社会に貢献できる人材を育成する必要がある。
- ・ 課題を抱えている人間は、その課題に対して IT をどう活用できるか知らない人も多い。IT との接点がなければ、解決策につながらないし、逆に IT に接することで課題が見つかることもある。民主主義のインフラを作る意味でも、IT 化は重要。
- ・ 職員一人ひとりをトレーニングするより、社会貢献に関心がある IT エンジニア 1 人を行政の場に派遣した方が効率的ではないか。
- ・ 官も民と同様に社会の一員。官も課題解決型思考を持って課題に取り組むことで、その課題を自分のこととして捉えることができるようになる。そのような思考を持った人が官の中に増えていけばいい。

(行政の IT 化は進むか？)

- ・ IT の分野は、言葉だけが先に進んでいる印象を受ける。枠組みだけが先にあり、それを誰が使うのか、イメージが湧かない。
- ・ 日本で IT が大事であるという認識が広まっているのかは疑問。日本人は、情報の発信量は多いが、情報の蓄積量は少ないと聞く。IT や情報が大事であるということが、政策的にも活かされなければならないし、人々の間にも広まっていかなければならない。
- ・ マイナンバーの取組に期待する一方で、果たしてこの国で取組が進むかどうかには疑念

がある。例えば、民主主義が盛んな国であると言われるノルウェーでは、裏を返せば、市民が動かないと行政は動かないということ。国や自治体が、文句を言われなくてもうまく回るこの国で、下からの IT 化がどこまで本格化するか。

- IT を使った公共サービスの中には、本当に IT を使う必要があるのか疑問を感じるものも多い。ボトムアップを期待する仕組みを、むしろ上から作っているというジレンマもあり、IT 化しても、必ずしも行政サービスの効率化につながらないこともある。
- どんなに良い情報があっても、最後は誰かがアナログで仕事を処理しなければならないところに IT 化の限界がある。行政の仕事は、IT で処理できるところはホンの一部のはず。

3. オープンガバメントと、国民の政策決定過程への参画可能性

(意見を全部聞くのではなく、住民のスクリーニングで課題の優先順位づけが可能に)

- ちばレポで、日々市民から上がってくる情報をどのように選別するか。寄せられる意見については、それらを全部聞くのではなく、住民による投票を通じて優先順位を付けるとともに、議論した上で、最終的に良い意見を残していくことが重要。もちろん、成果物については、オープンにしてシェアすることが大切である。
- 人々はもともとリポートしたい欲求を持っており、IT 化により、その欲求を出しやすくなった。イギリスでは、この穴を埋めて欲しいという要望について、多くの住民の賛同が得られた段階で、予算化し、公共事業として実施。アメリカでは、むしろ住民自身が進んで公共サービスの担い手になろうとする。
- 問題が可視化されることによって、問題解決の優先順位が決まるというのは、ビッグデータ活用の良い面。最初に行動した人を評価する、それに追随した人は最初に行動した人に礼を言うということが大切。行動したことがほめられる仕組みがあればいいと思う。
- 自分の保有している労働力や経験といった資源をパブリックにすることが公益に合う、という考え方が広まらなければならない。霞ヶ関で日々行われている審議会での知見もさらにオープンに共有されれば、この国の議論の質が高まっていくのではないかな。

(住民間での地域課題の共有化が可能に)

- ちばレポの取組の結果、課題の優先順位づけに加えて、従来、通報した市民と市役所の担当者の間だけでやり取りされていた地域課題を、市民全員で共有することも可能になった。また、従来、市役所に通報するのは主に高齢者や女性を中心だったが、これまで接点のなかった 30、40 代の男性からの通報もあった。今後、市民が自分の住む地域により意識を向け、地域課題の解決に向けた行動参加につながっていくことを期待。
- IT の活用によって、官と民との役割分担がクリアになるのではないかな。ちばレポの取組は、30 代、40 代の参加率が高い一方で、逆に高齢者や女性の参加率が低い。これらの人々にいかに参加してもらうかも考える必要がある。
- 問題を解決できる力がある自治体は進んで情報をオープン化し、そうでない自治体はオープン化しない。情報のオープン化の進展が、問題解決能力のシグナリングとして作用すれば、オープン化を通じた行政サービスの競争が生まれるのではないかな。

(情報の共有化がもたらすもの——官と民でリスクは違うのか?)

- ・ 情報をオープンにすることで生じるリスクをある程度想定し、実際にリスクが生じた時に国民や市民にどう説明するのか、リスクマネジメントの点から準備しておくことも必要。
- ・ 一部の民間企業が提供しているフリーメールサービスや GPS 機能などは、それを使うことで私生活が赤裸々になるにもかかわらず、人々は喜んで使っている。一方、住基カードは普及しなかった。その背景にあるのは、サービスの提供主体が民なのか絶対的な権限を持つ官なのか、いったん取得した ID の使い捨てが可能なのかそうでないのか、また、便利だとわかりやすいのか、メリットがないから使えないのか、といったことである。
- ・ 知識、すなわち「私は何かを知っている」ということと、共有知識、すなわち「全員が何かを知っている」ということとは、知識の構造が全く違う。ネット上で炎上が起きるときは、たいてい共有知識の構造になっていることが多い。
- ・ 情報を共有するということは、有益な情報を共有できる一方で、実態を伴わない攻撃も共有されうる。精度の低い情報をいかに排除するか、都合の悪い情報をいかに隠すか。
- ・ ちばレポでは、市民から寄せられる画像情報を公開するに当たり、車のナンバーや民家の表札の写り込みなど、画像に個人情報等が含まれていないかをチェックしている。民間サービスとは異なり、エッジにやすりをかけ、マイルドにしている。

(利便性とリスクのトレードオフ——ITをめぐり制度設計)

- ・ IT に関する議論は、利便性とリスクのトレードオフ。例えば、安全はガイドラインで一定の基準を決められるが、安心は気持ちの問題であり、どこまでも追い求めてしまう。安全は担保しなければならないが、安心を追求すると何も進まない。その部分を、民間の知恵でいかに流通させるかを考える必要がある。
- ・ メリットとリスクを考えて、各自が安心の計算をすればよい。ただし、人々の安心の計算を狂わせることによって、偽りの安心を買わせようとする人もいる。そのような人にだまされたらどうするのかということも踏まえた仕組みを考える必要。
- ・ IT 化が進んだ場合の弊害として、たとえば、これまで車の鍵を盗んでいた自動車強盗は、指紋認証型の車が普及すれば、所有者の指を狙う。匿名への権利にも配慮しつつ、制度の悪用にどう対応していくか。

(オープンガバメントか、ポピュリズムか?)

- ・ オープンガバメントの善し悪しは、IT の問題なのか、行政の問題なのか。これを介して、国民が政治参加することはどこまでいいことなのか。
- ・ 情報をオープンにしたから良いというわけではない。場合によっては、国や自治体が本来担うべき役割を免れてしまうことにもなる。
- ・ 政策形成に国民が直接参加することは、ある種のポピュリズムではないか。
- ・ 国民の意見のもとになっている事実を大切にすべきである。それこそが真の民主主義ではないか。

＜文責：行政改革推進本部事務局＞