

デジタル化・DXに伴う市役所機能の 変化と地方自治制度の展望について

第1回多摩市役所本庁舎建替基本構想策定有識者懇談会

2021年12月17日（金）

東京都立大学大学院法学政治学研究科教授

伊藤 正次

行政サービスの提供・申請方法の変化

- ◆現状：自治体の情報提供、住民の相談・情報収集の変化
 - スマートフォンの普及→役所に行かなくても情報の収集が可能に
 - 自治会・町内会の機能低下（担い手不足、加入率減少等）、新聞購読者数の減少→「紙」による広報の限界
 - 各種アプリによる情報提供、AIチャットボットによる相談
 - ex. 川崎市・かわさきアプリ：窓口混雑情報、イベント情報、ごみ分別情報、かわさき防災アプリ、かわさき防犯アプリ、かわさき子育てアプリ等
- ◆近い将来？：各種申請・手続の標準化、デジタル化、ワンストップ化→市役所の窓口機能は大幅に縮小、住民が市役所に出向く機会は大減？

市役所内部の変化

◆現状：コロナ禍によるテレワーク、Web会議の普及、一部の自治体・府省ではオフィス改革

ex. 総務省行政管理局：フリーアドレス化、無線LANの導入、ペーパーレス化等

◆近い将来？

- デジタル化を前提とした意思決定手続・合意形成手続への移行、業務プロセス改革
- Web会議のさらなる活用：企画立案機能を本庁舎に集約することの必要性は低下？

市役所に（空間的に）残される機能

- ◆政策決定、緊急時参集
 - ・市長のトップマネジメント
- ◆企画立案・意思決定
 - ・一部はWeb会議やハイブリッド方式で代替
- ◆一部の相談業務
 - ・機密性が求められる内容やデジタル弱者対応
- ◆組織内コミュニケーション
 - ・職員のOJT、能力育成
- ◆アウトリーチ活動のための待機機能
 - ・保健福祉（見守り等）、地域振興（イベント等）、防災、インフラの維持管理、検査・監督等
- デジタル化・DXによって市役所が物理的に必要とする空間は減少する可能性があるが、必要な行政機能自体が縮小するわけではないことに注意

地方自治制度の展望

◆国と地方の役割分担の見直し？

- コロナ対応での「失敗」→「非平時」における国の権限強化？
- 人的・財政的リソースが不足していることが原因：権限を強化しても現場が動かない可能性

◆「地方自治」の意義そのものの再考？

- デジタル化・標準化→「いつでもどこでも」行政情報の取得や申請手続きができるようにする上で、「住所」によって区切られた市町村が基礎的な行政サービス提供主体である必要があるのか
- デモクラシーや代表制のあり方とも絡む難しい問題