



デジタル化の進展によって 行政サービスと働き方は 飛躍的に進化する

熊本市

熊 本市は「行政サービスDXアクションプラン」を策定し、デジタル視点の業務改革を推進している。そのデジタル化への転換点となったのは熊本地震であった。復旧・復興を進める中、東京インタープレイ株式会社との「ペーパーレス会議システム」SideBooksクラウド本棚」を搭載したタブレットを導入して対応力を高めたのだ。そこで、熊本市のデジタル化・DXの取り組みについて、大西一史市長と東京インタープレイ株式会社の米田英輝代表取締役が語り合ってもらった。

市長就任を機に

ペーパーレス化を開始

米田 熊本市のデジタル化・DXの取り組み状況を教えてください。

大西 全国に先駆けて、2020年11月に「行政サービスDXアクションプラン」を策定しました。これ以降、デジタル視点の業務改革によって「いつでも、どこでも、手軽に、手続やコミュニケーションが可能な、市民にとって付加価値の高い市役所」

の実現をめざし取り組んでいます。

米田 熊本市のDXの取り組みを見すると、人材マネジメントや意識改革に重きを置いて進めている印象を受けました。優れた技術があっても、職員の意識を変えないとなかなかDX化は進みません。推進のきっかけとなったのは何だったのでしょうか。

大西 デジタルによる業務改革の始まりは、14年12月の私の市長就任後のペーパーレス化でした。市長が交代すると分厚い紙の引継ぎ資料が作

成され、また、市長の記者会見のたびに資料が用意されます。それを効率化したいと思い、タブレットを導入して資料はそこに入れる取り組みを進めたのです。コピーなどの事務負担は大幅に軽減され、その効果が職員に認識されるようになる中、16年4月に熊本地震が起こりました。

熊本地震対応が デジタル化への転換点

米田 インターネットにつながった

端末は、時間と場所を選ばずに情報の送受信・収集・共有が行えるのが最大の利点です。そこで熊本地震の対応に役立ててもらおうと、他社と協力して弊社の「SideBooksクラウド本棚」を搭載したタブレットを提供させていただきました。

大西 地震発災当時は、ペーパーレス化・デジタル化は十分進んでおらず、被災状況などの情報のやり取りは紙ベースで行っていました。そのため、本庁と区役所や避難所との情



「熊本地震対応がデジタル化の転換点となった」と話す熊本市長・大西一史氏。



熊本市の大西一史市長（左）と、東京インタープレイ（株）の米田英輝代表取締役。背景は修復された熊本城天守閣。

報連携はスムーズではありませんでした。しかし、民間企業の皆さんのご支援でタブレット100台を導入し、ペーパーレス会議に切り替えました。その結果、本庁と現場の情報共有は格段に向上しました。

非常時に役立ったことで、その後の日常業務でも「SideBooks」による会議や業務が定着しました。市役所の仕事の進め方を大きく変える転換点になったのです。職員の資料作成における要約の整理の仕方や見せ方もかなり上達したと感じています。

米田 ペーパーレス化が進んでいる自治体では、ポイントがひと目で分かる資料を作成しています。その資料によって、議会では初歩的な質問がなくなり、より高度な議論ができるようになってきているようです。

大西 紙文化が議論を停滞させているところはあります。熊本市でも多くの議員が「SideBooks」を使いこなして行く中で、議会と執行機関の間で深い議論ができるようになったと手応えを感じています。

米田 DXの推進では、住民がデジタル化の恩恵を感じることでも大事ではないでしょうか。

リモートワークはさらに進化する

大西 デジタルを使いこなせない市民への配慮は大前提ですが、デジタル化で様々な手続きが円滑に行えたり、サービスが受けられたりする環境の整備が急務です。同時に、業務改革によって事務負担が軽減した職員を、アナログ、つまり人間でしか行えない市民サービスにシフトさせていきたいと考えています。



東京インタープレイ（株）代表取締役・米田英輝氏。

米田 コロナ禍で、リモートワークが急速に広がりました。

大西 熊本市では熊本地震後に、自宅や外出先からアクセスできるセキュアな環境をつくり、リモートワークの基盤を整えました。ですから、コロナ禍でのテレワークはかなりスムーズに導入できました。庁内の会議もオンラインで進めています。

米田 円滑なコミュニケーションに直面は大事ですが、リモートワークは、いまや不可欠な働き方になっているのではないのでしょうか。

大西 コロナ禍で東京へ行けないとき国への要望はオンラインで行いました。もちろん、直接会って話したほうが熱い思いが伝わることもあるのでそれも続けますが、オンラインならば移動時間も早く迅速に要望できます。また、国の審議会の委員を務めています。日程調整が難しく直接出席できないときも、オンラインであれば熊本市の庁舎内から参加できます。ドラえもん「どこでも

自然災害など非常事態時の情報共有にペーパーレス

熊本地震発災後、熊本市は直ちに災害対策本部を立ち上げて被災状況の把握とそれに基づく対応に全力を挙げた。災害対策本部には庁内各局から膨大な情報が紙の資料で次々と寄せられるため、担当職員は業務のほとんどを会議資料の印刷・作成に費やしたという。

その状況を一変させたのが「SideBooks クラウド本棚」がインストールされたタブレットだった。災害時は平時とは違い会議参加者自身が被災をしている場合がある。各地に散らばっている会議参加者や職員に対して「SideBooks」に資料を登録するだけで瞬時に共有することができたのだ。職員の業務負担軽減と迅速な情報共有を実現する「SideBooks」は、日常業務はもとより、災害時に力を発揮するツールだといえる。

ドア」を手に入れたような思いがしました。働き方におけるリアルとリモートのハイブリッドの環境は、今後もっと進化していくと思います。

米田 ペーパーレス会議は議会から始まり、執行機関で使われ、行政委員会などへも広がっています。

大西 ペーパーレス化、オンライン化で仕事に対する意識が変わったことは間違いありません。その成果を踏まえて行政サービスのDX化を進め、デジタル市役所を確立していきます。