



2023年
新春対談



衆議院議員・前デジタル大臣

牧島かれん



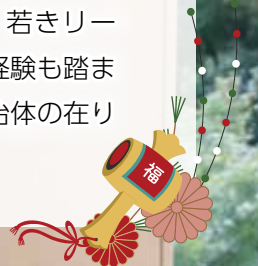
裾野市長

村田

はるかぜ

悠

令和4年1月に村田市長が就任し1年。市長が掲げる「日本一市民目線の市役所」というミッションと、これらを実現化するためにデジタルを活用したまちづくりについて、前デジタル担当大臣の牧島かれん代議士と語りました。若きリーダーという共通点もあり、これまでの経験も踏まえその思い、デジタル社会における自治体の在り方を語りました。



デジタルを活用したまちづくり

コーディネーター▶市長は、市民は顧客というフレーズを掲げていまして、市民満足度を上げていくということを大きなスローガンとしています。中でもデジタルというのはすごく有効だと感じており、小さく始めて継続的に改善していくことや、市民ニーズをきちんと調査して満足度を上げていくことなどできるかなと思っています。まさにデジタル庁では、プロダクトの改善や、住民の目線に立ったサービス改善ということをされてきたかと思います。そういったことに取り組んでこられて、実際の感想や、手応え、今後の展望などをお聞かせください。

牧島▶デジタル庁でミッションを掲げたときに、「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」とい

うのを掲げました。なので、国民であるユーザーの皆さんが、自分が置いてけぼりになっていないという気持ちになれるかどうか的大事で、それがあらゆる業務においても根底に流れる精神であるということと共有してきました。そこにビジョンがあって、それが、ガバメント・アズ・ア・スタートアップと、ガバメント・アズ・ア・サービスです。スタートアップマインドを持ってどんどん新しいことを共存していこう。そして、当たり前ですが、私たち行政や政治など、政策をつくる、立案から執行に至るまで、サービスの提供者であることを改めてしっかり定義をする。そして、国民の皆さんがお客様で、クライアントであるということ意識しています。それは裾野市さんが進められているものと、私たちデジタル庁が進めてきたことと、とても重なるなと思います。



市長▶私の掲げたミッションでは、「日本一市民目線の市役所をつくる」としており、自治体DXをやっていく上で、デジタル化した後のトランスフォーメーションのところが一番大事だと思っています。デジタル化するというのは手段にすぎません。その後、デジタル化することにより効率が上がったところをどう市民の皆さんに還元をしていくかを考えていくということが、今の私たちに問われている仕事だと思っています。そして、行動指針という形で5つ、小さく始めて継続的に改善を行う、新しい挑戦を応援する、本質的な課題を特定する、よりよい解決策を探求する、コスト意識の徹底といったものを掲げています。これはデジタル化だけではなくて、いろんな分野で行政サービスを改善していくときに大事な考え方だと思っています。

多様な幸せに応える行政

牧島▶そうですね。やはりデジタルは道具なので、その道具を使ってどういう社会を目指していくのか。恐らく市民の皆さんのニーズは昔よりも多様性があるものになっているでしょうし、それにきめ細やかに応えていくことができる、多様な幸せに応えることができるような行政であるためにDXをするということだと思います。最終的なゴール設定と、それに向けての道具をどうやって整えていくのか。そうしたところが皆さんに伝わると、デジタルと聞いて冷たいとか難しいという思いから、便利なものなんだな、安心なものなんだなというふうに変わっていくのではないかなと思います。市長が方針で示さ

れたとおり、小さく始めて、またさらにアップデートしていく。アジャイル・柔軟に対応していくという考え方でそれでいいんだと思うんですね。

デジタルだけではない場面での対話を大切に

市長▶やはりデジタル化していく上でも、意味のある取組をするためには、市民の皆さんのニーズを把握するところが第一歩で、話を聞くということを非常に大事にしています。そのための取組として4月からデジタル目安箱を始めまして、どなたでも投書でき、市長、副市長が必ず見るようにしております。このデジタル目安箱も日々改善をしております。例えば道の悪い箇所があるならば、その地点の位置情報と写真等も合わせて投稿できるため、その場所を実際に見に行かなくても職員が状況把握でき、業務の効率化が図れます。ただし、これまでの「声のポスト」というアナログな部分も重要だと考えており、「地域に飛び出す市長室」という私が直接話を聞きに行くようなリアルな場면을月に1回やっています。デジタル・アナログ・リアルの3方向から市民の皆様のニーズを取りに行くという活動に非常に力を入れてやっております。大人だけではなくお子さんから直接お話をいただいたり、手紙も頂いたりしてその時はこちらが励まされました。

牧島▶私たちがデジタル庁で、やはり小学校、中学校に通う生徒さんから直接色々なご意見を受け取りました。タブレットの活用の仕方とか、学校によって違う。自分たちは「これをいじめとかに使っちゃいけない」と分かっている。だから、「それを信頼して持ち帰りができるようにしてほしい」とか、そうした声も届いてきていますので、GIGAスクール構想でタブレットという物は届いたけれども、それを、では、どういうふうに一人一人の個別最適化の学びにつなげていくのかということところは引き続き努力しないといけないかなと思っています。

学びの場のデジタルの活用

市長▶先日、市内の小学生とクロームブックを使ってジャムボードでワークショップをしました（8～9

ページ)。子供たちののみ込みは早いですし、活用方法やカテゴリーの色分けなどばばっとやっています。資料を作るにしても、上手に要点をまとめて箇条書きで作るのを見て、非常に有効なものではあるなと思う一方で、字を書くことも大事ですから少し心配に思うところではあります。

牧島 ▶ そうですね。使いこなすのが当たり前の時代に大人になるんだろうから、学校で、将来社会がどうなるのかというのを見越した上で、環境を整えていくというのは私たち大人の責任なのかなと思いました。動画をつくるとかそこに音楽を入れるとかは遊びの延長で慣れてきているのですが、今度それを授業の探求学習にも使うということも大事かもしれないですね。デジタルで学びの進捗をそれぞれのお子さんに合わせて行うことも可能だと思うんです。苦手を克服する、得意分野を伸ばす、それができるのが新しいGIGAスクールの形として期待するところだと思います。

市長 ▶ 見返したり、同じ授業を何回も聞くこともできたり、リフレイン教育じゃないですけど、そういうことにおいては非常に有効な手段ですよ。

牧島 ▶ ぜひモデルをつくっていただけたらうれしいです。デジタルで教科書が収納されている場所があって、先生が授業中に「この単元はみんな忘れているみたいだから、もう一回見直してみようか」みたいな、そうした学習ができると面白いなと思うんです。

市長 ▶ そうですね。本当に応用問題に行ったときに、基礎的な知識がなければ応用できないわけであって、それは振り返りが必要ですし、非常に大事なものですよね。

若い世代がリーダーを務めることの意義

コーディネーター ▶ 少しお話を変えまして、牧島先生は若くして大臣になられたので、若くしてリーダーとなるのは大変なところもあり、いいところでもあり、その辺りは市長にも共通するところだと思いますが、実際に若くしてリーダーを務められて、どのような発想をお持ちになられましたか、お伺いします。

牧島 ▶ 青年局という枠組みで一緒に私たちも活動していました。青年世代というのは新しいテクノロジー



に対してオープンなのだと感じてきました。デジタル庁というのはやはり専門家集団なので、デジタル庁のメンバーが分かって進めるのは当たり前ななと思うんですけど、「デジタル庁に任せておけばいいや」じゃなくて、ほかの省庁も含めて当事者意識を持ってもらわないとスピードは上がってこない。社会全体にならない。「霞が関だけやっておけばいいや」ではなくて、地方自治体の皆さんも、それから民間事業者も、大企業も小規模事業者も個人事業者の皆さんも、みんなで考えなきゃいけないところは、私としては大臣のときに意識していたことかなと思います。

新たなイノベーション

市長 ▶ 今、牧島先生がおっしゃった通りだと思います。私たちの世代は、もしかしたら壮年層とか若年層の結節点にもなるし、例えば広い社会でいうならば、政府だとか民間企業だとか、いろいろなベンダーだとか、そういうところも含め、巻き込んで新たなイノベーションを起こしていくというのが青年期ではあるかなとは私は思っていて、その役割をどう果たしていくかというのに非常に日々のジレンマを感じているところではあります。

牧島 ▶ 次の世代はだんだん少子化になっていく。高齢社会であるというのは明白で、高齢者の皆さんにとっても“やさしい”と思うものをサービスとして届け、子どもたちにとっても“ワクワク”するようなイノベティブなものを届ける。その両方をやるという意味では、市長おっしゃったとおりですね。



市長▶僕は34歳で市長に就任したんです、副市長は27歳でした。2人足して61歳というコンビです。

牧島▶すごいですね。若さがハンディになる時代ではなくて、むしろ期待につながるということだと思います。皆さんから知恵袋をたくさん分けていただいて、それを現代版にアップデートしていきましょう。

市長▶確かに若いからこそ、皆さんに共感していただいたり、協力していただいたりできる、していただけるというのはすごく、ありがたいなと思っています。若いからといってご高齢の方を置いていくのではなく、ちゃんと協力をして市全体が発展していけるような、そういうまちづくりをしていきたいと思っています。誰一人取り残さないというデジタル庁のミッションと共通の考えだと私は思っています。

牧島▶私の地元でデジタルサポートの支援教室をやっていたときに、この講座の何が一番魅力かと聞いたならば、「何回も来てもいいこと」と言われました。1回参加して、地図アプリの使い方とか、分かったつもりでいたんですけど、次の日はできたんですけど、1週間後にやろうと思ったら、あれ、どうやったか迷ってしまった。また講座に参加して、先生に「忘れちゃったんですけど教えて」と言えるというのが一番の魅力だとおっしゃっていて、特に高齢者の方のデジタルサポート、デバイド対策では大事なんだなと、思いました。

富士山から箱根を一大観光地に

コーディネーター▶地域の大きな魅力はそこに住む人

でもありますが、やはり裾野市と言えば富士山ですが、加えて牧島先生の地元の小田原や箱根との産業観光のルートも魅力だと思っています。

市長▶箱根用水、深良用水を通じて、箱根町とは長い歴史の中でつながりがあります。仙石原新田線を下りていった先には、トヨタ自動車が建設中のウーブン・シティがあります。箱根から富士山に行く周遊ルート、例えば静岡県側の人たちは箱根の温泉に入って湯治場的な利用をしたり、病気を治したりするような、癒しの道ならぬそういう観光ルートを、防災や健康、観光を連携させた道路をぜひつくりたいと思っています。そうすれば日本の魅力が詰まった一大観光地にさらに飛躍できるんじゃないかと、連携していきたいという考えがあります。

牧島▶そうですね。人との交流もあるでしょうし、インバウンドも少しずつ戻ってきて、観光客が来てくださっているという実感はあります。なので、周遊性を高める、静岡、神奈川、山梨のSKY広域圏とか、私の地元にとっては大変大事なことだと思っています。力を合わせて県境をまたいでやりたいと思います。私、東日本大震災のときに、チャーターバスを東北の皆さんのところにお出しをして、1泊2日でも、2泊3日でも箱根の温泉に入って、少しゆっくりされませんかという企画を立てるお手伝いしたことがあります。一番楽しみにされていたのは富士山を見ること、やはりそういう意味では、私たちにとっては当たり前に見えている富士山が、皆さんにとっては貴重な、一層特別な存在なのかなと、そのとき思いました。

市長▶富士山というのはやっぱり特別なものだと思います。

牧島▶もちろんありがたい存在ですが、日常に溶け込んでいる感じですね。

デジタル時代の自治体の在り方

コーディネーター▶最後にまとめとして、デジタル時代のこれからの自治体の在り方、今後、自治体がどうあるべきか、そういったところについてビジョンがあれば、ぜひお二人からお聞かせください。

牧島▶自治体はやはり住民の皆さんにとって一番身近な場所です。役所に行くのは、人生のライフステージにおいて、とても重要な場面だと思うんですね。出生とか引っ越し、さらには最期、憂いなき最期を迎えられるかどうかとか、死亡、その後の相続とかは、役所の手続の中でもすごく大変なものだというふうに言われてきた。この大変さも改善しなければいけない。これからは市役所に行かずにスマートフォンで手続が終了するということもあるかもしれ

ませんが、いずれにしても住民にとっての窓口であることは変わらないと思うので、そういう意味で住民の皆さんにとって安心できる場所、ストレスなく、やさしい場所であってほしい。易しい、簡単という意味と温かいという意味の両方の意味を持ってほしいです。

市長▶私も牧島先生のおっしゃるとおりだと思っています。市役所というのは、いつも市民目線に立って、お困りのことがあれば、しっかりと対応するべきだと思っています。まさに、DXで一番大事なことと僕が思うのは、首長とか幹部職員がちゃんと目標設定し進捗管理すること、自分事に捉えて考えること、だと思っています。全ては住民のために、そして日本一市民目線の市役所をつくること。そして、市民の皆さんに向き合える自治体をつくるということが私の目標ですから、しっかりやっけていこうと思います。

牧島▶ありがとうございます。期待しています。よろしく願います。



ガバメント・アズ・ア・スタートアップ※

Government as a Startup … 高い志を抱く官民の人材が、互いの信頼のもと協働し、多くの挑戦から学ぶことで、大胆かつスピーディーに社会全体のデジタル改革を主導します。

ガバメント・アズ・ア・サービス※

Government as a Service … 国、地方公共団体、民間事業者、その他あらゆる関係者を巻き込みながら有機的に連携し、ユーザーの体験価値を最大化するサービスを提供します。
※これはデジタル庁の掲げている言葉です。以下のサイトをご覧ください。
<https://www.digital.go.jp/about/organization/>

DX(デジタルトランスフォーメーション) … ICT(情報通信技術)の浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること(総務省HPより)

アジャイル … 素早い、機敏な

GIGAスクール … 2019年に開始された全国の児童・生徒1人に1台のコンピューターと高速ネットワークを整備する文部科学省の取り組み

イノベーション … 技術革新

デバイド … 格差

SKY広域圏 … 静岡県(S)、神奈川県(K)、山梨県(Y)の3県にまたがる富士箱根伊豆地域を中心とした1大圏域を指す。

ベンダー(ITベンダー) … システムやソフトウェアなどのIT製品を販売する企業のこと。