

千葉市を 「日本一の電子市役所」へ、挑戦！

千葉市議会議員 **麻生 紀雄**



この度は貴重な機会をいただき、ありがとうございます。私の議員活動として取り組みの一部を紹介させていただきます。

■民間のノウハウ生かし、ICT改革めざす

議員となった8年前から、千葉市を「日本一の電子市役所」に向けて挑戦、いや私にしかできないと使命感を思っており取り組んでいます。「電子市役所？」と思われる方も多いかと思いますが、簡単に言いますと民間的にはIT（情報技術 Information Technology）、行政的にはICT（情報通信技術 Information and Communication Technology）を活かして、行政のしくみを電子化、更に情報提供のしくみをデジタル化し、住民情報サービスを向上させることを言います。もっと簡単に言いますと、これまでわざわざ役所へ行き、申請や登録、また印鑑証明・住民票など発行手続きをしてきましたが、これらを役所に行かずに可能とし、結果的に役所でかかっていた長時間が、簡単に短時間でできることによって、また行かなくて済むことにより、市民に時間を返すことができる市民サービスのしくみづくりのことを言い、これらを実現するため、議員側から提案型の仕掛けを行ってきました。

私は、民間企業で働いた時代（1988年～2000年）、当時の松下電器産業株式会社（現パナソニック株

式会社）にて、全国の都道府県庁・市町村自治体へ、住民情報システム、戸籍管理システム、消防地図検索システム、積算システム、職員参集システム、そして、総合防災情報システム等多くの自治体システムの設計・開発・導入・運用に携わり、スキル・ノウハウ・経験を持ち、当時千葉市へも民間の立場で何度も営業にはきていたため、千葉市の現状は、ある程度理解していました。千葉市の電子化は、私が知る限り非常に遅れており、私が議員となった2011年の時には、政令指定都市で最下位という評価の声も聞こえてくるくらい、住民への情報提供は、紙媒体等アナログに頼らざるを得ない状況でした。

何故このような状態なのか、現状を分析すると大きな課題が山積していました。例をあげますと、

- ① IT情報技術の専門家がない ② 組織がない
- ③ 議会からもITCを進める声がないなど、ICT化を進めて市民の利便性を向上させる発想はほとんどなく、「日本一の電子市役所を構築」実現にはかなりのハードルがあり、このままで最下位が定位置となる最悪な環境でした。

そこで、市長へ「日本一の電子市役所を目指す」ことを会派の代表として申し入れ、まず取り組むべきこととして、

- ① 役所の組織改革と人事の改革
- ② 住民情報サービスの向上
- ③ 安心安全な街づくりに向けての情報発信

の3点をテーマ設定し、議会側から行政に対して提案型の仕掛けを行うこととしました。

■役所の組織改革と人事の改革

これまでのシステム構築は、それぞれの部局で導入を決定し運用しているため、他部局との連動性もなく、専門家が検証したものでもなく、コンピュータ技術が進化していくなかで結果的に無駄なシステムとなっていました。また、コンピュータ技術の進化により、単独でのシステムから、他システムとの連動性が主流となり、部局をまたぎ情報システムを安定的に運用していくには、縦割り行政の横串的役割を持った組織が必須となりました。更にそこには専門的スキルを持った集団が必要となります。情報系のスキルは、数年毎にローテーションする体制では習得できず、専門的な資格も必要であり、民間からの専門家を取り入れることも必要と言えます。これらを提案し、総務局の中に情報経営部を実現できたことは大きな一歩でもありました。

■住民情報サービスの向上

行政からの情報は、これまで「市政だより」など紙媒体での広報が主流でありましたが、技術の進化により、デジタル的に情報発信に取り組む自治体が増え、今ではホームページでの情報発信が主流となっています。しかしながら、ホームページでの発信力には、構築の手法により大きな差があることは、当時はあまり知られていませんでした。そこで、発信力強化に向けて、まずここに着手をしました。

① ホームページの改修

ホームページは行政の顔でもあり、ここから

情報発信することは、行政の大変重要な役割でもあります。千葉市のホームページは旧式で作られていたため、「文字検索にも引っかからない」「欲しい情報にたどり着かない」「更新が全くされていない」など、「使いづらい」「一度見たら見ない」ホームページとなっていました。そこで、CMS（Contents Management System）の導入を提案、掲載もホームページ構築の専門スキルがなくとも簡単にでき、見る側の市民も、検索から探したり、階層的なコンテンツとすることで探しやすくなる仕組みを提案、ホームページをゼロベースから作り変えることが正式に決まり、私自身も自らの専門スキルを活かして監修し、現在のホームページを構築することができました。これにより、情報発信力を強化され、市民サービスの向上につながることもできました。

② あなたにお知らせサービス

ホームページが再構築されたとはいえ、今の仕組みは、市民自らが自分に必要な情報を調べて、その情報を知っている人だけが恩恵を受け、知らない人は恩恵を受ける事ができません。果たしてこれで良いのでしょうか。そんな切り口から発想を転換し、行政が必要な情報を直接お知らせすることができないのか。これまで、通知を目的とした郵送では行っていますが、全ての情報を必要な方だけに送ることはできていません。そこで、携帯やスマートフォンのメールやLINE等通知機能を活かした「あなたにお知らせサービス」の構築を提案してきました。これは、例えば子育て世代に対して、「ワクチンの接種時期」や「子ども手当など需給申請時期」など、ピンポイントで必要な情報を、登録者にだけ伝達通知するしくみです。このしくみができると、これまで自ら調べて情報を得る必

要もなく、子育て世代、勤労世代、高齢者世代など全ての世代、それぞれが必要とする情報が手元に自動的に届くこととなり、行政システムが大きく刷新されることでしょう。現在千葉市では、本システムの実証実験まで受け入れていただき、今年度行われ、現在その実験の検証中であり、来年度本格的な導入に向けての検討が進められる段階までできています。

■安心安全な街づくりに向けての情報発信

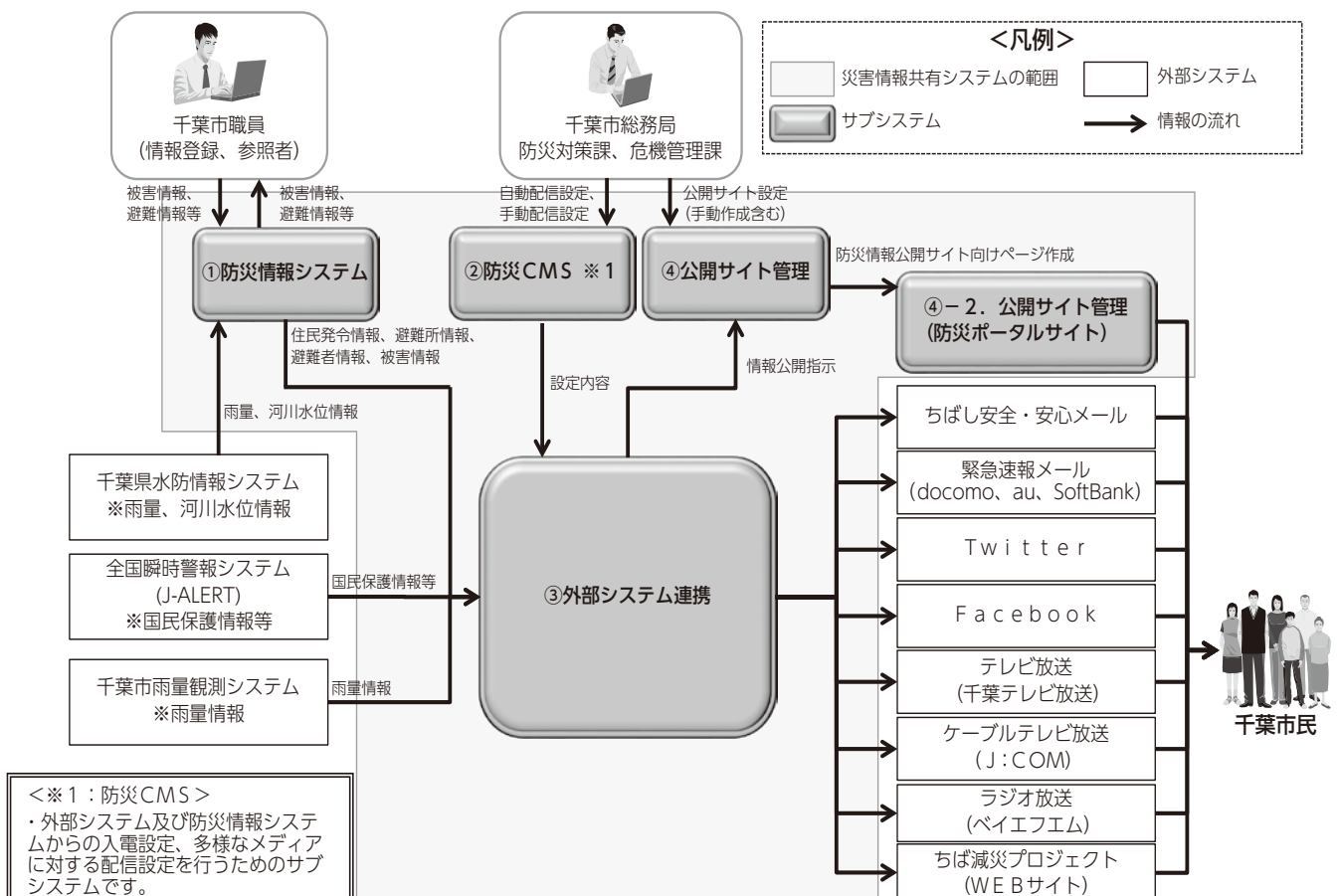
1995年1月の「阪神淡路大震災」、2011年3月の「東日本大震災」、2018年7月の広島・岡山県で被害をもたらした「平成30年7月豪雨」など、全国各地で自然災害が大規模化しているなかで、千葉市も今後30年以内に震度6弱以上の発生確率が85%と政令指定都市で最上位と言われてい

ます。しかしながら、2011年3月の東日本大震災時に、システム的には全く機能せず、情報提供できなかったのが実態です。

①災害情報共有システム構築による災害対応力強化

千葉市としては災害が起こる前提のシステム化が全くできていませんでした。そこで、まず取り組んだのが、「災害情報共有システムの構築」を提案することでした。「災害情報共有システム」とは、例えば「J-ALERT（全国瞬時警報システム）」から入電があった場合、これまでは職員を通じて手動で防災無線や「ちばし安心安全メール」やメディアへ配信していた手動のしくみを、全て連動し自動的に行うシステムをいいます。民間時代に習得したキャリアを活かした提案で、国も本システムを補助対象事業

図表1 千葉市災害情報共有システムの全体イメージ



として、全国的に本システムが導入されることになりました。本システムを導入することとなり、千葉市の災害対応力が一気に高めることができました。

② 職員参集システムの導入

「災害情報共有システム」が導入されたことにより、気象関連の警報など瞬間的に情報収集と配信までのしくみは出来上がったものの、職員を参集するシステムがありませんでした。携帯電話やメールを手動で行うもしくは、自主的に集まるしくみしかなく、災害対策本部を含め体制を構築できるどうか不安な状態が続いていたのが実態です。そこで、災害レベルに合わせ、自動的に対象者へメール等で瞬間的にお知らせを通知する「職員参集システム」の導入を働きかけ、本システムの対象者は全職員ということもあり、導入に至るまで5年間かかってしまいました。これにより、発災時に初動体制を構築するまでの時間を大幅に削減できたことはいうまでもありません。

■議会のなかで、ICT化のリーダーとして

8年前に議員となってから、「日本一の電子市

役所の構築」を目標に、市民への情報発信力強化に向け取り組んできましたが、議員自らがICT化を積極的に推進し、行政へ働きかけることはある意味異色でもあり、これまでほとんどされていませんでした。勿論、専門的なスキルを有する議員がほとんどいないのが実情でもあり、私は私自身の取り組みを理解していただけるよう、一般質問・代表質問、また委員会などあらゆる発言の場でも、ICT化の利便性について多くの発言・提案を行ってきたことにより、他党派にも理解いただいたことで、議会からの提案としても受け入れたことが、千葉市のICT化を急速に進めることができたと思います。

その他、今回ご紹介できなかったICT化として、CABNET（千葉市教育情報ネットワークシステム）は、今年度大規模改修が行われますが、これも8年間、千葉市の子どもの教育環境の改善として提案し続け、実現できることになりました。更に、千葉市議会の内部のICT化も、今年度構築されることになったことは、大きな議会改革と言えます。いずれも、別の機会でご紹介できたらと思います。「日本一の電子市役所の構築」へこれからも全力で取り組んでいきます。



千葉市議会で質問に立つ筆者

麻生 紀雄 プロフィール

- 1988年 千葉工業大学工学部電子工学科卒
- 1988年 松下電器産業(株)入社(現パナソニック(株))
- 2000年 (株)トレジャー・コミュニケーションズ設立
代表取締役就任
- 2011年 千葉市議会議員初当選(現3期)
- 2013年 千葉県ドッジボール協会 理事長(現)
- 2016年 千葉県立四街道高等学校同窓会 会長(現)
- 2017年 千葉市議会 会派 未来民主ちば 幹事長(現)