

行政システムの統一と情報化

行政システムの統一に向けた議論が、デジタル化政策の中で政府部内で進んでいる。地方自治体の業務の効率化が求められる中で、定型的業務等を中心に規格化を通じて自動化・機械化、そして圏域化・共同化を進め、限られた資源の中で地方自治体の地域や住民に向けた公共サービスの質の向上を図ることを意図している。しかし、同時に行政システムの統一は、各地方自治体の公共サービスの多様性を制約する要因ともなることに留意しつつ進める必要がある。非効率な多様性は克服しなければならない。しかし、異なる地域の特性に基づく多様性は、各地域だけでなく国全体の持続性を確保する上でも重要な点となる。自治体経営を構成する要因は多様であり、①人的資源力、②資金力、③政策力、④ネットワーク力、⑤情報力などに及んでいる。こうした要因のすべての根底に位置し、決定的な影響を与えているのが情報化による人間行動の変化である。

情報化は、インターネット、クラウドをはじめとした通信手段の問題にとどまらず、人間社会の中での情報の流れや質・量を変化させ、個人あるいは人間集団の意思決定の構図に影響を与えることで、行政組織内の活動の仕方、地域の経済社会活動の質にも変化をもたらす。情報は、組織・地域・国の内外を問わない人間関係を形成するための中核的要素であり、情報化は、人間関係を形成する情報の「集積」と「伝達移動」の流れを変えることを意味する。地方自治体と民間企業等の中で展開される官民連携・民間化の取組みも同様である。単に、職員数の削減や財政コストの抑制のためだけに行われるものではない。民間化の取組みの本質は、行政と企業・住民の間にある情報の集積と伝達移動の流れを変える。そのことは官民間の実質的な権限や責任の変革を意味する。そこで核となるのは、行政内部と民間事業者等とのパートナーシップに基づく情報集積・共有と伝達移動の再構築である。

既存の権限と責任体系の効率化は、情報の集積に関する転換コスト要因と移動コスト要因から主に形成される。転換コスト要因とは、情報の形態を変えることに伴う経済的・非経済的負担であり、具体的例としては、申請書類への記載、言語の翻訳、行政内部の文書主義等を意味する。これに対して、移動コストとは、窓口での住民の申請や面談、行政内部の稟議制度等に伴う同負担である。たとえば、マイナンバーの導入と活用により両コスト(負担)の低減が誰に帰着したかを踏まえ、経済的負担だけでなく、公共サービスの質も含めた効率化を評価することが重要となる。そして、転換コストや移動コストの拡大は機会コストを悪化させる一方で、両コストの低減は他の活動の機会(時間・経済的余裕)を拡大させる。機会コストとは、転換や移動のコストが拡大したことにより、他の有用な活動に振り向けることができなくなったことにより生じる犠牲的コストを意味する。機会コストは、住民側・職員側、あるいは行政側・民間側両方に生じる。仮に同コストが住民側から職員側、行政側から民間側に転移しただけであるとすれば、社会的厚生(社会全体の利益)は改善しない。たとえば、職員側の機会コストの拡大は他の住民へのサービス提供の機会を失わせる要因となること、民間側の機会コストの拡大は経済社会の付加価値拡大の機会を失わせる要因となるからである。

加えて、民間化の取組みは、これまで行政内に蓄積していた情報を分散化させる要因ともなる。従来、行政が公共サービスを直接提供してきた時代には、活用や統合程度の差異があるものの行政内部に直接的に情報が集積していた。しかし、民間化により窓口業務が委託された場合、行政が直接的に現場の情報を把握することが困難となる。仮に、所管部門までは情報がフィードバックされても、行政組織として部局横断で一元化し、民間化のノウハウの共有・応用や質の改善に向けた集積化は、意図されない限り困難となる。民間化等が職員削減と同時並行的に行われた場合、その削減対象が現場サイドであり企画部門や総務部門ではないとしても、企画部門や総務部門の機能の前提である情報集積が劣化することに対処する必要がある。