

情報化の本質

自治体経営を構成する要因は多様であり、主な点として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、個々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要因である。たとえば、行政システムの統一は組織や地域の人間行動に密接不可分の取り組みであり、国からの視点だけでなく地方自治体からの視点を十分に組み込んだ仕組みづくりが求められる点である。

情報は、組織・地域・国の内外を問わない人間行動や相互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やコミュニティ等の間で展開される官民連携・パートナーシップの取り組みも同様である。デジタル化さらにDXの取り組みも、単に、職員数の削減や財政コストの抑制・削減のためだけに行われるものではない。以上の取り組みの本質は、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ことにある。そのことは議会を含めた地方自治体内、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変革は、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。これまでも本ニュースで取り上げてきたところであるが、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、行政内部の稟議的意思決定等に伴う負担である。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。デジタル化、DX、そして行政システムの統一も、情報の蓄積と移転、そして転換コストと移動コストを如何に変えていくか十分に意識し形成する必要がある。

転換コストや移動コストの拡大は、いわゆる機会コストを悪化させる。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成本を意味する。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。

情報の伝達と蓄積の方法が変化することを、従来の経済社会や組織内の権限・責任の構図を大きく変革するパワーに結び付けていく戦略と取組が必要である。仮に、権限・責任を変革することと無縁な情報化であれば、それは機械化・自動化の領域に止まる、一定時間での定型的仕事量の処理を増やす効率化の対応であったとしても、経済社会の付加価値を高める要因とはなり得ない。そうした状況は、情報化自体を形骸化させ、産業国家の体質から情報国家への進化を停滞させるものとなる。