

# 都市の リスクマネジメント

第123回

## 新型コロナウイルス危機を 自治体業務改革のチャンスに

跡見学園女子大学教授

鍵屋



### 大学でのオンライン授業

私が所属する大学では、本年度前期授業は全てオンライン授業となった。4月7日に緊急事態宣言が発せられ、その翌日に正式に決まった。教員も大学に行くことができず、インターネットでオンライン授業の進め方を学び、同僚に分らない点を聞きながら、綱渡りで4月27日の授業当日を迎えた。60歳を超えて全くの新しい事を学ぶのは苦しいが、やるしかなかった。

履修登録は、例年は新入生全員を集めて、2年生や新入生同士で相談し、教員が最終確認をして1日で終わっていた。今年は、新入生が集合できないので、何日も何十通もの問い合わせに答える状況が続いた。

今は、教員が事前に大学のサーバーにアップした学習資料を、学生がダウンロードして予習し、授業当日は、決められた時間にオンラインで行っている。教員は、終了後に視聴の有無と課題提出で出席確認し、成績を付けるという流れである。なお学生の出席率はと

ても良い。通学時間がないせいであろうか。

私はこれまで、往復4時間の電車通勤で1時間半の授業や会議をしていた。無駄が多いと思ってもどうにもならなかった。しかし、オンライン授業になったことで、資料を準備する時間も、学生と連絡や質疑応答する時間も格段に増えている。会議もオンラインで効率よく進む。もちろん、履修登録のように集合した方が効率の良いときは集まるのが良いが、通常はオンラインで授業や会議をする方が合理的だと考えるようになった。

オンライン授業を始めた大学が全国で増えているが、もし新型コロナウイルス感染症がなければ、大学も教員も学生も、これほどのスピードでは対応しなかったであろう。多くの課題もあるが、やってみると何とかなるのが実感だ。

### 自治体職員の出勤者削減とBCP

4月13日に、内閣官房新型コロナウイルス感染症対策推進室から各府省庁に宛てた通知によれば、「(前略)最低7割、極力8割程度

の接触機会の低減を目指す」ために、全事業者への出勤者削減の追加要請として、以下の点を示している。

- ① オフィスでの仕事は、原則として自宅で行えるようにする。
- ② どうしても出勤が必要な場合も、ローテーションを組むことなどによって、出勤者の数を最低7〜8割は減らす。(後略)

同日、総務省は各都道府県宛てに以下の通知を発出している。「(前略)地方公共団体は、緊急事態宣言時に事業の継続が求められる事業者等に該当するものですが、感染症のまん延防止の緊要性に鑑みれば、自らも出勤者の削減に最大限取り組みことが求められるところです。(中略)各団体の業務継続計画等を踏まえて可能な範囲で、出勤者の削減に取り組んでいたかどうかを願います。(後略)」自治体が事業継続を求められる事業者であることは間違いないが、全ての業務で継続が必要なのはではない。一方で、保健・医療・福祉など多忙を極める部署に増員することも

# Risk Management

求められる。それが十分にできたであろうか。自治体の業務継続計画（BCP）がきちんと機能していたとすれば、スムーズに停止業務と重要業務が振り分けられ、人の配置も決まったはずである。それが十分にできなかったとすれば、自治体BCPを向上させる必要がある。この絶好の機会を逃してはならない。

また、多くの自治体BCPは、リモートワークやオンライン会議が普及する前に作成されている。今回、新型コロナウイルス感染症対策のために、可能な限り職員の出勤抑制に努めたはずである。この取り組みをBCPに反映させ、第2波、第3波、さらには大災害に備えることが重要だ。

## 自治体とリモートワーク

内閣官房新型コロナウイルス感染症対策推進室の通知では、「①オフィスでの仕事は、原則として自宅で行えるようにする」とある。首都圏で大企業が比較的早期にリモートワークに取り組めたのは、今夏に予定されていた東京オリンピック・パラリンピックの予行演習が効いたと聞いている。企業への出勤抑制が求められたため、ICT環境を整えてリモートワークの準備や訓練を事前に行っていたそう。大企業がリモートワークなら、関係する多くの事業者も、会議や商談でリモートワークに対応せざるを得なくなる。これが、リモートワークの普及につながっている。

しかし、多くの自治体は、個人情報保護条

例をはじめとする自治体の条例や規則・マニュアルが対応していない、業務用のパソコンが自宅に持ち帰れない、通信容量が足りないなど、ソフト・ハードの両面でリモートワークできる環境が整っていない。

リモートワークは通勤等の移動時間の削減、フレキシブルな勤務時間の選択、人間関係のトラブル防止に役立ち、社会全体のコストを下げる。一方で、緊密な打ち合わせ、人間関係の構築、表情以外の身体表現等が難しいなどの課題もある。感染症の今後と大災害対応を考え合わせると、自治体においても、多様な働き方が可能なリモートワークの推進が不可欠ではないだろうか。

## 自治体業務改革とICT

さらに一歩進めると、ICTの進展により、思い切った業務改革の方向性が見えてくる。例えば、契約書に紙と判子（はんこ）が必要だろうか。紙と判子よりも電子メールの方が記録がきちんと残り、信ぴょう性が高いと思われるし、実際に海外では判子は使われていない。

また、わが国のある自治体では、AI・OCR/RPAによる職員の業務時間の削減効果が確認されており、限られた職員で効率的に行政サービスを提供するにはICT化が欠かせない。他にも、国や都道府県、市区町村の重複業務をICTを活用して見直せる可能性がある。業務改革で職員を浮かせ、医療・

保健、教育、福祉などの対人サービス、インフラ整備、危機管理などの長期的リスクへの対応に向けてはどうか。

## ピンチはチャンス

平時は、既得権への配慮が不可欠なため大きな変革は難しいが、強力な外圧があると、あつという間に変化できるものだ。幕末の黒船来航しかり、第2次世界大戦後の進駐軍による戦後改革しかりである。そう考えると、新型コロナウイルス感染症は、危機ではあるが、大きな変革のチャンスとも言える。もっとも、チャンスにするか、危機を深めるかは、私たちの選択にかかっている。

### 筆者プロフィール

#### 鍵屋 一（かぎやはじめ）

1956年秋田県男鹿市生まれ。早稲田大学法学部卒業。板橋区防災課長、板橋福祉事務所長、福祉部長、危機管理担当部長（兼務）、議会事務局長等を経て2015年3月退職。京都大学博士（情報学）。2015年4月跡見学園女子大学観光コミュニティ学部教授。法政大学大学院・名古屋大学大学院兼任講師。内閣府「災害時要援護者の避難支援に関する検討会委員」など政府委員。内閣官房地域活性化伝道師、（社）福祉防災コミュニティ協会代表理事など。著書に『図解よくわかる自治体の防災・危機管理のしくみ』『福祉施設の事業継続計画（BCP）作成ガイド』など