

特集

第1 特集

自治体の ITコーディネータ活用

～専門家活用事例Ⅱ～

1

職員のことを“お客さん”
として見るように心がけて
います

ITC 松本敏生氏
(東京都渋谷区)

2

できる限り相手のニーズ
に沿って支援を進める
必要がある

ITC 坂野直人氏
(東京都港区)

3

最初は恥ずかしがらず
に、自分をさらけ出す
必要があります

ITC 米田宗義氏
(長野県千曲市)

4

自治体の支援では言い
切らないといけない!

ITC 川口弘行氏
(熊本県菊池市)



7年前の2013年にも「自治体のITコーディネータ活用～外部専門家活用事例～」と題し、総務省をはじめとした4つの自治体にご登場いただきました。

それから7年が経ち、ますますITコーディネータが「定着して」活躍する自治体が増えてきたように感じます。

あの当時、総務省委嘱の地域情報化アドバイザーにITコーディネータはゼロでしたが、今では11名が委嘱を受けて全国で活動しています。自治体のCIO補佐官も増えました。

今号では「外部専門家」としてだけではなく、職員として活躍するITコーディネータの方にもご登場いただき、効果的にITコーディネータを活用いただいている4つの自治体（東京都渋谷区様、東京都港区様、長野県千曲市様、熊本県菊池市様）の成果事例をご紹介します。

自治体職員の皆さまには、ITコーディネータを活用することで、抱えていた課題がどのように変化・解決することが出来たのか、その結果として、住民サービスの向上などの具体的な成果に繋がったのか。

ITコーディネータとの出会いや、ITコーディネータを活用してみてどう感じたか。などについてもお話いただきました。

ITコーディネータの皆さまには、自治体支援のきっかけや、民間企業支援との違い、支援時に心がけていることなども伺っています。

今後、マイナポイントの登場や電子申請の普及により、自治体職員の皆さまのITへの対応の比重がますます大きくなっていくと思います。

効果的にITコーディネータをご活用いただくためにも、自治体職員の皆さま、ITコーディネータの皆さまをはじめ、多くの皆さまに参考にしていただければ幸いです。

ITコーディネータ協会 コミュニティデザイン部 中村 路子

1

職員のことを“お客さん”として見るように心がけています

ーITC 松本敏生氏・東京都渋谷区ー

民間より特定任期付き 職員として採用

渋谷区は東京都の特別区の1つで、約23万人の人口を抱える大きな自治体である。ターミナル駅である渋谷駅周辺は新宿・池袋と並ぶ三大副都心の一角であり、近年は「若者の街」「若者文化の発信地」というイメージも定着している。

そんな渋谷区は2019年に新庁舎への移転を行ったが、それに伴う次期ICT基盤の整備のため、2016年6月に新たなポストとして「システム開発担当課長」を設置。民間のIT企業でプロジェクトマネージャーや管理職などを務めていた松本敏生氏を、5年間の特定任期付き職員として採用した。民間からこのように期限付きで登用した職員は、渋谷区には現在、5～6人いるという。

松本氏の業務内容は、情報システムの開発や導入の調整に関すること。システムの選定、調達、事業者との折衝などが主な業務になる。渋谷区でもシステムを運用、管理する部署

はあるが、知識はあっても事業者と対等に交渉する能力を持った職員はほとんどいなかった。そのため、事業者の提案する見積額をそのまま受け入れてしまい、予算が膨らんでしまうケースが多かったという。

松本氏は着任後すぐに次期ICT基盤構築に選定委員として関わり、自身による最初の大きなプロジェクトは図書館システムの再構築だった。区内の図書館10カ所の蔵書検索やバーコード管理を行う既存システムからのリプレースが主なミッションで、松本氏が携わったことにより約4,000万円の委託コストの削減が図られた。

その他にも、コールセンターの構築や、住民異動受付支援システムの導入、生活衛生管理システムの構築などに携わり、また選定委員として計20案件を担当し、4年間で10億円以上のコスト最適化を実現した。コールセンターの案件では、コストの削減だけでなく、電話交換の業務を見直すことにより、いわゆる“たらい回し”を減らすことができ、区民満足度を向上させることに貢献した。

とても心強くて、 安心感がある存在

松本氏の仕事ぶりは、区役所の他の職員はどのように評価しているのだろうか。

経営企画部のシステム運用課長の古沢昌之氏は「松本さんに幅広くケアしていただけるのは、我々にとってもとても心強くて、安心感がある存在です」と語る。

区役所の業務は多岐にわたっていて、システム担当だけでは人数的な制約もあり、なかなかすべてのITをカバーできない。また、異動も多く専門家がなかなか育ちにくいという環境もあった。それゆえ、事業者との交渉もうまくいかないことが多かったと古沢氏は言う。

「松本氏には事業者との交渉をお任せしたのですが、とてもうまくコーディネートしていただき良い着地点を作っていただいたと思います。また、事業者に対してはちゃんとものを言うけど、陰悪にはならない。事業者とうまく橋渡しをしていただいていると思います



経営企画部
システム開発担当課長
ITコーディネータ 松本敏生氏



経営企画部
システム運用課長
古沢昌之氏



福祉部
生涯活躍推進担当部長
豊田理香氏

す」

また、松本氏は人材の育成も積極的に行ってくれていると古沢氏は指摘する。

「私の部下に目をかけていただき、しっかりと指導して育てていることにも感謝しています。プロジェクトマネージメントの基礎から教えていただき、今では事業者とも対等に向き合えるようになりました」

松本氏は

通訳であり、潤滑油でもある

また、福祉部の生涯活躍推進担当部長で、以前、生活衛生管理システムの構築で松本氏のお世話になったという豊田理香氏は「松本さんに相談すると発注の金額を精査することができるので、財務部などに話を持っていくと『松本さんがチェックしたなら大丈夫でしょう』とお墨付きをもらえるのです」と語る。

渋谷区では各部署でシステムを担当している人がいるが、人数も少ないこともあり、見積りや発注を含めてすべてを担当者自身が行っている。しかし、事業者とのやり取りの中で、テクニカルな部分をすべて理解できる訳ではない。そんなときに事業者と中に入って、ITの言語と業務の言語の通訳をしてくれるのが松本氏だと言う。

「分かりやすく説明をしてくれるので、そこまで手厚くシステムを作らなくていいということを担当者が理解できる。結果、発注金額も抑えることができるのです。私が担当した案件ですが、当初の見積額から40%以上、下げることができました」

最初の見積額は決して事業者が法外に高く見積もった訳ではなく、安全を期して担保として上積みした部分だったと言う。松本氏との打ち合わせでは、事業者も納得してその部分の金額を下げたと言ったと語る。

「いろいろな助言をいただき、本当に感謝しています。それと通訳であ

ると同時に、人柄も良くコミュニケーションの取り方も上手なので、潤滑油としての魅力もあります。事業者との難しい交渉の場面でも、相手の立場を理解したうえで、うまくまとめてくださるのです。その方法はとても勉強になりました」と松本氏を高く評価している。

ITCを自治体の中に 送り込んでほしい

松本氏がITコーディネータの資格を取得したのは、渋谷区役所に勤め始めた翌年の2017年。ITと経営の両方のスキルが身に付くので以前から興味はあったが、取得に要する費用が高いので、最初は諦めていた。しかし、費用が下がり日数も短くなったので、取得してみようと思ったと言う。中小企業診断士も検討していたが、ITコーディネータの一本に絞って資格の取得を目指した。

「以前、民間で働いていたときは受注してからシナリオを描き始めていたのですが、ITコーディネータの取得後は、まずは経営やITの戦略ということを考えてから、システムの構築や運用を考えるようになった」と、資格取得の効果を松本氏は語る。

近年、ITコーディネータが自治体の仕事をすることは増えてきたが、その際、特に心がけておきたいのは何だろうか。最後に松本氏にそのことを聞いてみた。

「知識だけではダメだと思います。まずは、上っ面ではなくしっかりと職員に向き合うことが大切だと思います。向き合ったからといって、何でも言うことをきくということではなく、しっかりと方向性を見出すことが重要です。特に事業者と所管職員を交えた真のコーディネータは重要です。あと、私だけかもしれませんが、職員



全員のことを“お客さん”として見るように心がけています。私が関わることで、職員に安心感を与えるという意識で業務に臨むようにしています」

松本氏は区役所に入った1年目は、職員と接することになりかなり神経を使った。お客様としての意識で接しないと、仕事の相談もしてくれないと思ったからだ。

また、ITコーディネータの自治体支援に関しても「外からサポートするのは、1つのプロジェクトに入ってそれで終わるだけ。やはり、システム費用の最適化の件もそうですが、同じ職員の目線で見なければならぬことも多い。ITコーディネータ協会にも、自治体内に送り込むということにも力を入れてほしいと思っています。私のようなケースが増えれば、全国で数千億円規模のコスト最適化ができるはずです」と提言を行っている。

なお、松本氏は2020年6月末をもって渋谷区での任期を終え、2020年7月1日付で横須賀市のICT戦略専門官として着任。次なる環境で自治体のITコーディネータとして、さらなる活躍を期待したい。

自治体概要

東京都渋谷区
面積：15.11km²
人口：231,171人（9月1日現在）
東京都渋谷区宇田川町1番1号

ITコーディネータ

松本敏生氏

2

できる限り相手のニーズに沿って支援を進める必要がある

受注・発注のあっせん相談を 巡回相談員が担当

六本木や赤坂、新橋など、日本有数の繁華街を抱える東京都の港区。千代田区、中央区とともに「都心3区」と呼ばれ、新聞社や放送局などのマスコミや、IT企業の本社や外資系企業の日本支店も区内には多数立地している。

この港区の区役所でも、ITコーディネータなどの外部の専門家を登用する施策が実施されている。その1つが、産業・地域振興支援部の産業振興課が実施している「中小企業向け相談制度 受注・発注あっせん相談」だ。

産業・地域振興支援部は、商店街振興や町会の支援など、港区の産業を活性化して、地域の振興を支援している部署である。区内の中小企業の経営の支援や創業のアドバイス、支援も行っており、新型コロナウイルスへの対策として、区独自に特別融資枠を設けて、上限500万円の無利子無担保の融資のあっせんも行っ

ーITC 坂野直人氏・東京都港区ー

ている。港区は繁華街が多く飲食業を営んでいる企業や個人事業主も多い。新型コロナの影響で、このような融資を初めて利用するケースも多いという。

ITコーディネータで、中小企業診断士でもある坂野直人氏は、この受注・発注あっせん相談の巡回相談員として、港区の非常勤職員として2008年から勤務している。

月に200件以上の 訪問レポートが

坂野氏は、元々はある半導体メーカーの製造部のエンジニアだった。30歳を過ぎたころから、半導体の業績は下降し、いつ肩を叩かれてもおかしくない状況となっていた。なので、坂野氏はこの頃から中小企業診断士とITの勉強を始めたと言う。

そして、志願して情報システムの部署への異動を果たした。そこでプロジェクトマネジメントを学びながら、最終的には5年かけて電子証明書を埋め込んだIDカードを開発するという大きなプロジェクトを担当した。そ

して、2002年、46歳でこの会社を退社。IT関連のコンサルタントで生計を立てる道を選んだ。同じ年にITコーディネータの資格も取得した。

「独立してコンサルで食べていけると思っていました。しかし、その考えは甘かった」と坂野氏は当時を振り返る。その後、さまざまな仕事に就き6年が経った。

坂野氏は、2008年に港区が巡回相談員をホームページで募集しているのをたまたま見つけた。募集締切の2日前だった。締切に間に合わないと思い、直接応募書類を担当者に届けた。

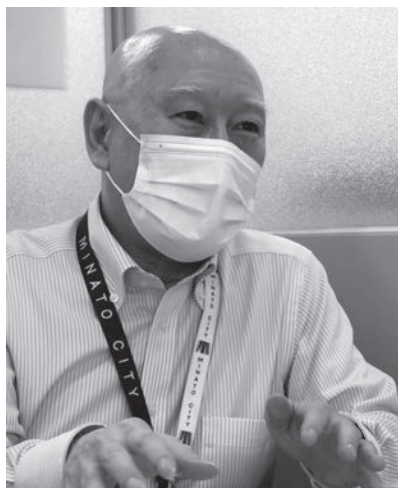
「そのことが良かったのかもしれませんが、すぐに採用してもらえることになりました。やっと自立してやっていけると思った」と坂野氏は語る。

自治体の仕事はこれが初めて。行政の支援策にはまったく無知だったので、1から勉強したと言う。

企業巡回相談員の業務は、港区内の企業を巡回し、受発注に係る相談等を受け付けること。

「簡単に言えば、企業のマッチングです。お互いのニーズ、シーズを深掘りした上で、ベストマッチになるような組み合わせの相手を探すことです」

坂野氏のように、中小企業診断士やITコーディネータの資格を持った外部委託の相談員がほかに4人いて、彼らはそれぞれ月に50件以上の企業を巡回する。4人で200件以上になり、その訪問レポートが坂野氏のもとに報告される。坂野氏自身は内勤が多いが、それでも月に10～20件の企業を訪問している。



産業・地域振興支援部 産業振興課
経営相談担当
ITコーディネータ 坂野直人氏



産業・地域振興支援部 産業振興課
経営相談担当係長
清水雅美氏

坂野氏は、それをデータベース化して、ニーズがあった場合、どんな企業があるのかを検索できるようにした。そして、他の相談員とも調整しながら、マッチングを行っている。

相談員によっては開拓方法もさまざままで、開示されている企業の情報を閲覧したり、ホームページを検索したり、また飛び込みで行ったりしている人もいる。

担当係長の清水雅美氏は、この事業の目的を以下のように語る。

「企業を活性化して、街を元気にするのが目的です。そして、それが地域をより好きになってくれる企業を増やしていくことにつながります」

区の職員は、企業の経営に関しては専門的な知識がないので、なかなか対応できない。専門家に直接話を聞いてもらうほうがいい。そのほうが企業にとっても安心できると思う。

非常勤の契約は基本的には単年度だが、ほとんど専門家は継続しているという。

IT関連の不安の解消を ITコーディネータに期待

この巡回相談によるマッチングにはどのようなケースがあるのだろうか。

例えば、家庭用のハンモックを作りたいのだけど、それを製造してくれる業者を探しているケースや、動画の制作会社からは、動画のニーズがどうなっているのかを知りたいという相談もあった。また、試作したものを製品化してくれる業者を探しているという相談も。ただ、年間で完全にマッチングにいたるまでは数件程度だという。

企業がマッチングに要する費用は、何回でも無料。また、担当した企業には補助金、助成金やあっせん融資なども紹介される。

このマッチングで、ITコーディネータのスキルが生きるようなケースもあった。

ある企業から、成長するためにセキュリティシステムを整備したいという相談があり、港区内にあるIT企業とのマッチングを調整。このIT企業は大企業の情報システムの構築を担当していたが、中小企業向けのシス

テムも手がけたいと思っていたところだった。両者のニーズが一致し、月額の格安の費用でセキュリティシステムの導入をするまでにこぎつけた。この案件には、東京都の専門家派遣制度を使って相談を受けた。

担当係長の清水氏に、坂野氏らの専門家に今後、期待することを聞いてみた。

「支援ということもそうですが、コロナ禍において企業が区にどのようなことを求めているのかということ、今後さらに吸い上げてほしいと思っています」

また、坂野氏がITコーディネータであるということは、今回の取材で初めて知ったと言う。

「企業がIT関連に関して持っている不安が、ITコーディネータという専門家によって解消されることを期待しています」と清水氏は語る。

本音の部分で 尊重することも必要

今後、坂野氏は創業の支援も行っていきたいと言う。

「昨年度まで、創業支援セミナーの講師をやっていたのですが、この巡回相談の制度では創業支援まではなかなかできないのです。創業を考えているところに出向いて行って、相談するようなこともぜひやってみたいですね。創業者を支援していかないと、区内の企業の新陳代謝も行われなくなっ



てしまいますから」

最後に、自治体の支援を考えているITコーディネータへのアドバイスも聞いてみた。

「やはり企業には本音と建前があると思うので、本音で動いている部分は尊重する必要があります。この部分で企業としっかりとコミュニケーションができていないと、なかなか信頼も得られないと思います。杓子定規に振る舞い、建前ばかりで押し切ってしまうと、反発もありますし、クレームにつながることもあります。相手の人格や行動をちゃんと尊重することは重要です。できる限り相手のニーズに沿って進める必要があります」と、相手の声をしっかりと聞くことの重要さを力説した。

この巡回相談員というのは天職だと思っていると坂野氏は言う。

「自分のスキルを生かせるし、中小企業を支援できる。そして、経験を積むほど、スキルが向上していき、さらに幅広い支援ができるようになる。とてもやりがいのある仕事だと思っています」

自治体概要

東京都港区
面積：20.37km2
人口：260,284人（9月1日現在）
東京都港区芝公園1丁目5番25号

ITコーディネータ

坂野直人氏

3

最初は恥ずかしがらずに、自分をさらけ出すことが必要です

ーITC 米田宗義氏・長野県千曲市ー

情報化計画の策定の 支援を外部専門家に依頼

千曲市は長野県北部の千曲川流域に位置する人口約6万人の市である。古くは北国街道と善光寺街道が交わる場所で、現在は上信越自動車道と長野自動車道のジャンクションがある。そして、豊かな自然環境を誇り、「姨捨の棚田」などの田園風景を今でも大切に守っている。また、“一目十万本”といわれる「森のあんず」や重要伝統的建造物群保存地区の指定を受けた「商都・稲荷山の街並み」、そして長野県有数の温泉観光地「戸倉上山田温泉」などでも有名な場所である。2003年、更埴市・更級郡上山田町・埴科郡戸倉町が合併して現在の千曲市が誕生した。

その千曲市では、ICT利活用に関する個別計画「第3次千曲市地域情報化計画」(千曲市ICT活用ビジョン)の策定を2016年に開始。それまでの第1次、第2次の地域情報化計画は、専門のコンサルタント事業者の

主導で対応してきたが、第3次はより実効性のある事業・施策の立案を促進するために、また地域情報化計画の策定に慣れるための人材を育成するために、そして経費を抑制するために、職員が手作りで計画を立てることになった。

ただし、職員だけではノウハウはなく時間の制約もあるため、外部の専門家の支援をおおぐことになった。利用したのは、総務省の「ICT地域マネージャー派遣事業」だった。

そして、この千曲市を担当することになったのが、総務省の地域情報化アドバイザー、ITコーディネータでもある米田宗義氏だった。

まずは職員の意識を 変える必要が

米田氏は、ITベンダー在籍中の2002年、ITコーディネータの資格を取得。2005年の独立と同時に、IT経営を推進する「一般社団法人ITC-Labo.」の立ち上げに参画。以降、その理事として、中堅・中小企業の

経営改革、IT経営化の推進を支援している。

また、自治体の地域情報化計画の策定やICTの企画・調達・導入・運用の支援にも携わってきた。当時支援していた自治体だけでも、奈良県吉野町、和歌山県みなべ町、兵庫県芦屋市、香川県丸亀市、東京都八王子市など全国各地におよんでいる。

米田氏が地域情報化計画の策定支援のため、初めて千曲市を訪れたのは2015年。当時はマイナンバーの導入のため、市のシステム担当である情報政策課の職員はかなり疲弊していたという。「地域情報化計画は自分たちで作らなくてはいけないの？」という職員の言葉が、今でも印象に残っていると米田氏は振り返る。

米田氏はまず、職員の意識を変えていくことから始めた。職員がどれくらい動いてくれるかが、情報化計画の策定には大きなポイントになると考えたからだ。

第1次、第2次のときは、「情報政策課が作ったものでしょ。うちは知らないよ」という職員の声が多く、作った方がいいが魂のこもらないものになってしまった。

今回は最初から職員全員が前向きに取り組んでいた訳ではなかった。なので、まずは原課をいかに巻き込んでいくかに注力した。事前にITの利活用について各部署に、実際に会って30分程度のヒアリングをする計画を立てて実施した。また、ヒアリングのあとも、各課にリーダーを置いてもらって、会議を随時開催した。

その後は工程表に沿って計画書を策定していったが、米田氏は多いとき



ICT地域マネージャー
ITコーディネータ
米田宗義氏



企画政策部
情報政策課 課長
臼井義広氏

は月に2回千曲市まで足を運んだという。

そして、2016年2月末に第3次千曲市地域情報化計画は完成した。

米田氏が千曲市で次に支援したのが、「調達ガイドライン」の策定だった。

それまでは、調達に関するガイドラインや明確なルールはなく、各課がバラバラで実施していた。こちらも作成するのは大変なことは分かっていたが、注力したのはきちんとひながたとして使えるものを作ることだった。

流れ、方法、スケジュールの立て方などを、なるべく分かりやすく解説した調達ガイドラインは1年後に完成。ガイドラインという名前は付いているが、実際は調達のためのマニュアルのような冊子に仕上がった。

それまでは情報システムの発注は随意契約が多かったが、完成後はプロポーザル（入札）で業者を決めることが多くなり、結果としてコストカットにもつながっている。

米田さんの支援で 自分も成長できた

米田氏の支援を受けて、第3次千曲市地域情報化計画と調達ガイドラインの策定を担当したのが、千曲市の企画政策部、情報政策課だ。その課長、臼井義広氏に米田氏の支援ぶりを聞いてみた。

「最初は総務省から紹介された方なので、しっかりとした方という程度の印象でした。しかし、その後、すごい人だということが分かってきました」

それまでの情報システム担当は自分で何でもできるというプライドみたいなものがあり、外部の専門家に支援してもらおうという文化はなかった。しかし、資格もないし、それまでの経験でものを言っているだけだった。米田氏の支援によって徐々に意識が変わっていき、外からのアドバイスも必要だと思い始めたと言う。

さらに「米田さんの支援によって、



公平な競争や入札もできるようになりました。職員もしっかりとやらなければいけないという意識に変わっていった。そして、自分も米田さんの支援によって、成長できたと実感してます」と臼井氏は言う。

SWOT分析の考え方は 自治体でもいつも念頭に

自治体を支援をするときに、何が必要なのかを米田氏に聞いてみた。

「自治体も転換期。従来の情シスとITの利活用を分けているところもあり、デジタル化に対する民間のスキルや経験を求めているのは確かです。ですので、専門家にはテクニカルな面も含めてしっかりと支援できるスキルを身に付けてほしいと思います。」

ただし、自治体特有のビジネス環境もあるので、そこは経験が必要であることも確か。初めのうち職員に警戒されることもあり、対等に話ができないかもしれません。最初は恥ずかしがらずに、自分をさらけ出すことが必要だと思います。しっかりと勉強することは必要ですが、知らないことを隠そうとしないで、教えてもらいながら、支援するという姿勢が必要だと思います。しっかりと向かい合っていると感じられる相手には、きちんと話してくれるようになります」

また、自治体の支援は、企業と同じだと米田氏は言う。

「企業を訪問する際は、事前にホームページなどでその情報を得ていますが、自治体のときも同じ。他には、その地域の商工会議所のホームページや地場の企業のホームページをチェックすることも必要です。」

ただ、持っているシステムは民間とは全然違います。千曲市の規模から10万人規模の市でも、すごいシステムを持っています。しかも、複雑になっていて、少人数で回している。そのシステムを適正化するのは、企業と違ってかなり大変なことだと覚悟してください」

さらに、ITコーディネータのスキルは自治体の支援にも活けると米田氏は語る。

「現状分析をするときに、企業の場合はよくSWOT分析を行います。自治体の場合はSWOT分析をやることはあまりありませんが、内部の事業環境などや外部環境を事実に基づき分析しながら現状を把握していく。この考え方は、自治体の支援でもいつも念頭に置いて取り組んでいます」

自治体概要

長野県千曲市
面積：119.79km²
人口：58,857人（8月1日現在）
長野県千曲市大字杭瀬下2丁目1番地

ITコーディネータ

米田宗義氏
総務省地域情報化アドバイザー
一般社団法人ITC-Labo. 理事

4

自治体の支援では言い切らないといけない！

ーITC 川口弘行氏・熊本県菊池市ー

「安心・安全

『癒しの里』きくち」

熊本県の北東部に位置する菊池市は、2005年3月22日に菊池市、菊池郡七城町、旭志村、泗水町が合併してできた市である。阿蘇の外輪山を源とする菊池川・合志川の恵みによる緑豊かな自然とともに、古い歴史、伝統、文化を誇る市で、「安心・安全『癒しの里』きくち」をうたっている。

菊池市では農林畜産業を基幹産業としており、特に畜産業では西日本有数の産出額を誇る。また、「菊池米」や水田ごぼう、イチゴ、メロン、かすみ草、乾しいたけなどの農産物も特産品になっており、食料自給率は130%を誇っている。

また、毎年約30万人の観光客が訪れる菊池渓谷や、日本の名湯百選に認定された“美肌の湯”の菊池温泉など観光スポット、レジャー施設も多く、県内外から多くの観光客を集め

ている。近年は各地に工業団地を整備し、IT、バイオなどの先端企業を中心とした企業誘致にも力を入れている。

ITガバナンスを市に取り戻す

この菊池市のIT関連業務を支援しているのが、ITコーディネータの川口弘行氏だ。

川口氏は、大学卒業後にIT企業に就職。1996年からは「川口弘行事務所」として行政書士の仕事を行っていたが、2009年、高知県庁にCIO補佐官として着任。この高知県庁在任期間中に、系統立ててきちんと仕事をしていくために、ITコーディネータの資格を取得したという。その後、佐賀県庁などを経て、2018年4月から「ICT推進アドバイザー」として菊池市の支援を担当している。

菊池市との出会いは、熊本県でIT企業を経営している知人から市長を紹介してもらったことから。市長はIT

化に積極的な人で、その推進を手伝ってくれる専門家を探していた。だが、最初にその話を聞いたときは、佐賀県庁の仕事をしているときだったので、タイミングが合わなかった。そして、任期満了で佐賀県庁の仕事が終わったのちに、菊池市の支援を担当することになった。それまでの菊池市には、外部の専門家を受け入れるようなポストはなく、最初の3カ月くらいはスポットのコンサルタントとして契約。手探りの状態から始まったという。

現在は菊池市以外にも、東京都の港区役所、目黒区役所とも契約を交わし、情報政策監という非常勤職員の仕事をを行っている。ほかにも4～5つの自治体の支援も担当。九州では唐津市も担当しており、唐津市に行く流れで月に1～2回、菊池市にも出向いている。

市長からは菊池市が抱えている情報化の課題を調べて提言するというミッションが出されており、最初に手をつけたのがシステム調達の見直しだった。

「他の自治体でもよく見られるのですが、この菊池市でもベンダーとのやり取りで行政の交渉力の弱さが見られました。いわゆる、ベンダーのいいなりになっていたのです。技術的に知見があるかないかではなく、そもそも選択の幅を奪われていたのです。ですから、自分たちでITガバナンスを菊池市に取り戻す。それが最初に取り組んだことでした」（川口氏）。

川口氏が菊池市に来るまでは、職員にとって相談する相手はベンダーしかいなかった。エンドユーザーの立



ITコーディネータ
川口弘行氏



政策企画部 情報政策課
情報政策係 係長
西本和博氏

場で、これがやりたい、あれをやりたいと言うことが、なかなかできなかった。また、プロポーザル（入札）では、評価の軸もあいまいな状態だった。

また、情報システムは金額が大きく、仕様書作成に苦慮していた。ITの専門職ではないので仕方がないことだったが、川口氏はまずはその不安を解消させながら、職員が主体的に動けるようにした。具体的には調達の標準化を進め、そのための職員向けの研修を開催し、アフターフォローも行った。

昨年度は、まだわずかだが、職員主体でシステムの調達ができるようになってきたという。

職員の意識は 徐々に変わってきた

菊池市でシステム関係を統括しているのが、政策企画部の情報政策課である。その情報政策係の係長、西本和博氏は「川口さんをお願いして、職員の意識は徐々に変わってきました」と言う。

まずは、仕様書の作り方を始めとして、契約の仕方、導入までの行程表の作り方など、内部事務の標準化ができてきたという。それまでは業者の言っていることを鵜呑みにしていたが、それを川口氏に相談することで職員の意識も変わってきた。

しかし、「まだ道半ばです」と西本氏は言う。

「担当者が仕様書を作ってきて、私が添削して、最終的に川口さんにチェックしてもらうのですが、まだまだ修正箇所がとても多い状態です。自分が何をやりたいのか、そのことを仕様書に反映できるようにすることが最終的な目標です」

今後も事務効率を上げる意識を高めることで、職員のレベルアップを図りたいと言う。そのような人材の育成面でも、川口氏には期待していると西本氏は語る。



信頼されるために 非常勤にこだわっている

最後に、自治体を支援する上で押さえておきたいポイントを川口氏に聞いてみた。

「自治体に最初に乗り込んでいくときは、信用されていないと思ったほうがいいです。胡散臭い人が来たと思われるのです。ですから、仕事が回っていくのは、組織の中で認められてからになります。ベンダーに相談していたのは、良くも悪くもベンダーを信じていたからなのです。それをこちらに目を向けてもらうには、やはり少し時間がかかると思います」

職員に信頼される秘訣は何か、川口氏は以下のように語った。

「すべてのITコーディネータには当てはまらないと思いますが、私の場合は非常勤という契約形態にこだわっているのです。絶対に常勤にはならない。それは生計を一カ所に依存させたくないという思いからです。自治体の支援では、嫌われることも言わなくてははいけない。しかし、そこに依存してしまうと忖度のようなものが働いてしまい、言いたいことが言えなくなる

のです」

自治体の支援では、言い切らないといけない。はっきりと答えを出さなければいけないと川口氏は強調する。そして、言った発言には責任を持つことが重要だとも指摘する。

「コンサルタントは、みんな言い切らない。それが不満でコンサルとは付き合わない自治体もある。責任を持って言い切る。言いにくいことも言う。それで関係性が悪くなったら仕方ないと思います」

菊池市の市長からには、RPAやAIなど最新のIT関連のキーワードについて聞かれることも多い。

「そんなトレンドを、自治体でどのように実現できるかというアイデアを持っていることも必要だと思います」と川口氏は語る。

自治体概要

熊本県菊池市
面積：276.85km²
人口：48,090人（8月末日現在）
熊本県菊池市限府 888 番地

IT コーディネータ

川口弘行氏
川口弘行合同会社 代表社員
<https://www.kawaguchi.com/>