

問題

スマートフォンをはじめとした情報通信機器の普及やソーシャルネットワーキングサービス（SNS）の利用の拡大等、情報通信技術（ICT）は生活の中に浸透しています。こうした中、特別区では、ICTの利活用による区民サービスの向上、地域社会との連携強化に向けた取り組みが進められています。

このような状況を踏まえ、区民の視点に立ったICTのさらなる利活用の促進に向けて、特別区の職員としてどのように取り組むべきか、あなたの考えを論じなさい。

解答のポイント

身近な話題である、ICTの利活用について出題された。問題文には「ICTの利活用による区民サービスの向上」「地域社会との連携強化」が進められているとあるので、これらをさらに促進する「活用策」について述べてもよいし、これらとは異なる「活用策」について述べてもよいだろう。平成 20 年に出题された問題と類似していたり、既に SNS・アプリを活用して地域問題が解決されていたりすることが知られているため、対応しやすい課題であった。「情報化」というテーマで学んだことを活かして、まとめることができる」とよい。

解答例

情報通信技術が発達する中、生活の利便性は格段に向上している。例えば、区役所まで行かなくともコンビニエンスストアで住民票を受け取ったり、ツイッターやフェイスブックを通じて防災情報を獲得したりすることもできるようになった。そのような中、区民の視点に立って ICT の利活用を促進する余地は、未だ多くあると考える。

まず、区民向け行政サービスの利便性をさらに向上させることができる。例えば、タブレット端末を活用し、窓口業務を効率化することができる。既に品川区では、外国人の相談を受ける際、コールセンターの通訳者がタブレット端末を通じて、日本語を話せない外国人と、外国語を話せない窓口職員をつなぐ役割を果たしている。今後職員が、このような機能を積極的に活用すれば、特別区内で増加する外国人居住者の意向を正確に汲み取ることにつながり、暮らしやすくなるだろう。

また、行政サービスに関わる情報を、区民が管理しやすいように工夫することもできる。例えば、現在は健康診断の案内葉書を自宅に発送したり、広報誌で案内したりするのが一般的だが、これらの健康・医療情報を一括して管理できるようにしたらどうだろうか。性別や年代によって、受診できる健診は様々である。いつ何が受診できるのか、その結果はどうだったのか、区民側からアクセスすることができれば、健康への意識も、利便性も高くなるだろう。今後はマイナンバー制度を活用することで、個人情報をもっと集約しやすくなるはずだ。このような情報を、区民一人ひとりが自主管理できれば、よりよい生活に繋がると考える。

さらに、区民や区と関係する団体との連携強化のためにも ICT を活用することができる。例えば、高齢者を取り巻くネットワークに活用することができる。現在は職員だけでなく、町内会や自治会、民生委員、NPO、ボランティアと多様な団体が高齢者のケアをしている。今後、ICTを活用してそれぞれが持つ情報を共有できれば、高齢者への対応をよりスムーズにすることができるのではないかと。情報を共有し、それぞれの団体とコミュニケーションを密接に図ることができれば、高齢者の不測の事態に迅速に対応することができる。

このように ICT を利活用するによって、地域をよりよくすることができるだろう。ただし、様々な問題を解決することができる一

方で、個人情報管理の問題が発生することもある。特にマイナンバーに関わる情報の流出について、不安に思う区民が多くいることも調査で明らかになっている。マイナンバーとあらゆる記録が今後連動していけば、情報漏えいによる影響は大きくなるだろう。また、区民の誰もがこれらの媒体にアクセスするわけではないため、デジタルディバイドの問題も残されている。よって、ICTだけに偏りすぎない情報提供も引き続き行っていかなければならない。そして、職員は今後も個人情報保護についてより理解を深め、システムを効果的に活用するために、積極的に知識を身につけなければならないと考える。

以上

(約 1,300 字)

TAC 生はココで解けた！

論文対策講義で学習する「情報化（論文対策講義レジュメP.156～161）」に関わる内容を踏まえると対応できた。講義でもそれらの内容が扱われていたので、応用して論じることができた。平成20年に特別区で出題された「情報通信ネットワークの活用法」の解答例を参考にすることもできたであろう。