



## システムの IT 化における成果と課題

公益社団法人成年後見センター・リーガルサポート

常任理事 井村 晋

### 1. 日本における IT 化≠ DX 化の潮流

新型コロナウイルス感染症の影響による、テレワークやオンライン接客等の必要性を受け、「DX（デジタルトランスフォーメーション）」という言葉を耳目にする機会が増えたと思われる。日本では、2016年に政府が「第4次産業革命」として、IoT、ビッグデータ、AI、クラウドなどの技術の活用を推進する政策を打ち出したことが、DX推進の契機と思われるが、2018年に経済産業省（以下「経産省」という。）が「DX推進ガイドライン（現デジタルガバナンス・コード2.0）」を公表し、DXの定義を明示したことから、一部企業で推進されるようになったと思われる。なお、経産省の定義によると、「企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること」とある。つまり、単純に「紙ベースの資料をPDFにして提供する」や、「Web会議システムを導入する」ということはデジタル化やIT化ということで、DX化ではないということになる。

以上は、経産省の定義であるため企業ベースではあるものの、2020年には総務省も「デジタル・ガバメント実行計画」（2020年閣議決定）に基づき、自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画を策定しており、DXは、決して企業だけにあてはまる概念ではなく、分野にかかわらず推進が求められているといえよう。

### 2. 公益社団法人成年後見センター・リーガルサポートにおける LS システム

公益社団法人成年後見センター・リーガルサポート（以下「リーガルサポート」という。）は設立以来、法人の目的である高齢者、障害者等が安心した生活を送ることができる社会を築くため、公益事業として構築した二つの大きな柱を掲げ、その実現に向けてシステム的な運用を行っている。一つ目の柱は会員の執務を管理し、会員の支援を行うシステム。もう一つは、良質な後見人を社会に輩出すべく研修制度を充実させ、後見人等の推薦を行っていく名簿登載システムであるが、2012年増加し続ける会員と事件数について、公益事業の質を落とすことなく、むしろ事業の質と効率性を上げる方策を模索した結果、既存のシステムを維持しつつ、より組織員の負担が軽減される方法として、「LS システム」を誕生させたのだが、これは、まさに DX 化といえるであろう。

その後、さらに機能は充実し、会員は、法人に対する各種申請、受託事件の管理・報告、会費の納付、公開されている研修情報の確認・申込み、オンデマンド研修の受講、受講履歴・取得単位の確認、総会の出欠報告・視聴等が「会員マイページ」より行うことができ、「支部システム」、

「本部システム」と有機的に連携させ、処理されたデータはクラウドストレージに保存して一元管理を行っている。このうち、オンデマンド研修の受講はコロナ禍における必要性から実装された経緯があるが、既に、研修情報の登録～受講単位付与する機能は LS システムに実装されていたので、非常に短期間で「IT 化」することができたわけだが、仮に、LS システムがなければ、上述した当法人の二つの大きな柱を維持するのは、相当に困難であったことは想像に難くない。特に、業務報告及び精査については、安全管理と精査精度を担保して行う必要があるため、例えば、報告書をデータ（PDF）化して、事務局へメールで送信、事務局は、各会員の事件一覧と精査担当者等を Excel 等で管理し、事務局から精査担当者にメールで送信、精査担当者から会員に修正があればその旨、問題なければその旨のやり取りを行う……。改めて書いていて、ゾッとすると、これでは、業務報告制度の IT 化といえるが、DX 化とは言えまい。

### 3. 組織運営のための IT 化の課題

上述のとおり、リーガルサポートは LS システムを構築することにより、法人が行う重要な事業の多くを DX 化することができた。一方、LS システム化されておらず、独自のシステムを用いているものもある。例えば、クラウドストレージの場合だが、その導入・運用には、マニュアルを作成の上、特に、機微な情報を扱う部署では、運用面の確実性を担保できることも検討した上で導入するのだが、新たなサービスにおいて、コスト面、安全性が高いものがあれば、そちらに変更することもあり、定期的な見直しが必要であろう。他には Web 会議システムがあるが、リーガルサポート本部では、コロナ禍により Google Meet が導入され（LS システムに会議システムを実装することも検討したが、開発費だけでなく、安定したサーバーの運用等ランニングコストが莫大になることから断念した。）、各種会議の日程調整が容易になり、以前では考えられないペースでも開催できることになったため、事業執行率は上がったよう思う。

一方、次のような課題を感じている。(1)集合していない場合、自分の通信等環境の問題か、相手側の問題か不明なこともあります、聞きとりづらい場合も確認し難く、結果、不明瞭なままになる。(2)機密性の高い情報が共有されることがあり、本部主体で行っている会議においては、注意事項等まとめたマニュアルを策定し、提供をしているが、稀に、外部からの音声が聞こえる等、機密の確保が担保できない。(3)発言するもミュートになっていたり、画面共有がなかなかできない等、操作の煩わしさが、更なる疲労の蓄積になる。(4)特に重要な課題と考えるのは、参加者間の雰囲気が読みづらく、人となりがわかりづらいところであろう。直接会う場合は視線が合うことで、発言を促すことができたり、会議の合間や、終了後に話し合うこともでき、コミュニケーションに繋がるが、Web 会議の場合は、先に挙げた通信環境の問題もあり困難である。

### 4. おわりに

以上のとおり、今後も、法人運営においては、（検討を重ねてからの）IT 化は必須であると思うが、組織にヒトが必要である限り、現地による交流は必要であると実感している。メタバースが浸透するか、或いは、法人運営を AI が行うその日まで……。