

# 「市町村行政と I T の活用」研究会報告書概要

## はじめに

- ・平成12年度から財団法人福岡県市町村研究所において「市町村行政と I T の活用」をテーマに研究が始まりました。
- ・県内28市町が参加し、住民の福祉の向上を図るための I T 活用について、また、 I T を効果的に活用するための体制づくりについて約1年半にわたって研究しました。
- ・今回、この研究の成果を報告書としてまとめました。
- ・報告書にそって、研究結果を発表します。

## 報告の概要

- ・ I T (情報通信技術) の動向
- ・自治体における I T 活用の現状
- ・ I T 活用の問題点
- ・ I T 活用への課題
- ・ I T 活用への提言
- ・ I T 活用で自治体は変わる (視察をベースにした構想)

## 第1章 I T (情報通信技術) の動向

### 1-1 I T 革命の意義

- ・ I T とは、インフォメーション・テクノロジー (情報通信技術) を略したものであり、子どもから大人にまで幅広く使われており、今特に注目されている言葉である。
- ・ I T 革命は、第三次産業革命 (情報通信技術革命) として歴史的な大転換を社会にもたらし、すものと見られている。
- ・今後、2003年までに国だけでなく、地方自治体における I T 革命への取り組み姿勢が、情報化社会における国並びに地域行政の変革のカギをにぎっていると言える。

### 1-2 国や県の動向

情報化へ向けた国の取り組みとして

- ・昨年1月22日、「e-Japan戦略」が決定された。
- ・この後、「e-Japan重点計画」、そして平成14年度の施策に反映する年次プログラムとして、「e-Japan2002プログラム」を策定し、政府を挙げて、重点的かつ戦略的に I T 施策を一層積極的に実施していくこととしている。

電子県庁構築への取り組み

- ・福岡県においても、情報通信技術をあらゆる分野に活用することにより、ネットワーク社会の進展に対応した県民・企業に対する行政サービスの向上や行政事務の効率化・高度化を実現することを目的として、電子県庁構築への取り組みを開始している。

### 1-3 情報化への諸外国の取り組み

- ・また情報通信に関する急速な技術革新は、産業・社会に対し多大な影響を与え始めている。このような変化に対応すべく、各国では情報通信環境を整備し情報社会の実現に取り組んでいる。
- ・「N I I (National Information Infrastructure) 構想」や1996年にブリュッセルで開催されたG7情報サミット等を経て、情報化施策が世界各国で活発に展開されるようになった。
- ・「電子行政先進国」アメリカ
- ・地域として競争力を維持するEU
- ・先進的なイギリスの電子行政構築
- ・電子行政構築に取り組むアジア諸国
- ・情報化先進国の礎を築く韓国

## 第2章 自治体におけるIT活用の現状と問題点

### 2-1 IT活用の現状

- ・平成13年5月、IT研究会の研究員全28名の属する自治体のIT活用状況をアンケートにより収集し、その結果から、次のようなことが把握できる。
  - ・ 殆どの自治体が単独で行っている内部処理
  - ・ CS (クライアントサーバ) 併用による運用方式
  - ・ 情報主管課や、委員会やプロジェクトによる推進体制
  - ・ 情報化計画を制定している自治体の少なさ
  - ・ 約2/3の自治体の独自の職員研修
  - ・ パソコンの一人一台化
  - ・ 財務会計システム、グループウェアシステムの導入

### 2-2 IT活用に向けた問題点の把握

- ・ 以上の現状を踏まえ、問題点として6項目に整理した
  - 不確定なIT政策 (情報化計画の未策定)
  - 庁内インフラ整備の遅れ
  - 情報リテラシーの格差の拡大
  - 地域間格差の拡大
  - 情報化に対する過大な期待や偏見
  - 情報化政策と予算

#### (1) 不確定なIT政策 (情報化計画の未策定)

- ・ 情報化計画が未策定な場合、市町村における情報化の目的や目標が不徹底となりやすい。情報化の推進に当たっては、推進が直接の目的というよりも、行政情報化を住民の立場に立った質の高い行政サービスの提供や、簡素で効率的な行政システムの確立に大きく

貢献する有効な手段として戦略的に位置付けていくことが肝要である。

## (2) 庁内インフラ整備の遅れ

(政策面)

- ・ 庁内情報化基本政策あるいは地域情報化政策の未策定、庁内推進体制の未整備、所掌事務担当課の不明瞭が考えられる。
- ・ また、職員の OA システム化に対する意識改革の希薄さ、特に首長や管理職を含めた職層における電子自治体への変革に対する強い姿勢が求められる。

(ハード面)

- ・ 1 OA 機器が高価であることから、一人一台体制の経費の高額性。
  - ・ 2 LAN 及び WAN での情報共有、情報提供への調査、研究不足
  - ・ 3 情報化基本計画の未策定からのインフラ整備投資の遅れ
- などが考えられ、ハード施設の整備が進まなかったと思われる。

## (3) 情報リテラシーの格差

- ・ 高度な情報化が全ての自治体に求められ、今まで情報担当部門職員だけに課せられていた情報リテラシーの向上が、首長や管理職といったマネジメント層を始め一般行政職員全てに課せられるようになってきた。住民にとっても、情報化における弱者と言える立場の人との間の情報格差が生じている。

## (4) 地域間格差の拡大

- ・ 高度情報化社会の到来は、都市部と地方との物理的距離と時間を克服することが可能となると思われていたが、自治体間の情報化の遅れは、新たな地域格差を生み出すと懸念され、早期の対応が求められている。

## (5) 情報化に対する過大な期待や偏見（異なった視点から）

- ・ 自治体の IT に向けた取り組みの支障となっているものの一つに「情報化に対する過度な期待」がある。例えば、あるシステムを導入すると「人間がいらなくなる」とか、「市民に対するサービスが飛躍的に向上する」などを期待する面がある。
- ・ 情報化という点では日本は鎖国状態に等しかったと考えられる。諸外国で通信技術を用いた様々な試みが日本ではなかなか普及しなかった。沖縄サミット以降、国の政策もあって急速に IT 国家になろうとしているが、情報化に対する知識が不足しているために「情報化＝パソコン」のような誤ったイメージができてしまっている。
- ・ 情報化とは決してパソコンだけのことを指しているものではなく、情報通信技術を用いた様々なことをいっているもので、従ってパソコンに不慣れな人々にはファックスや家庭のテレビなどを通じて情報のやり取りを行なうシステムを構築していけばよいのである。

## (6) 情報化政策と予算

- ・ 費用については電子自治体の基盤整備を推進していくうえで必要不可欠なものであり、特に初期導入経費としては、かなり高額な予算を確保しなければならない。
- ・ 財政面における各自治体間格差が、基盤整備を推進していく上で情報化の地域間格差を

生じさせることも予想される。

### 第3章 IT活用への課題と提言

#### 3-1 電子自治体の実現に向けた体制整備

現状と問題点を基に、自治体の課題を次のとおり7項目に整理した。

- 庁内推進体制の確立
- 情報化推進計画の策定
- 庁内インフラの整備
- 職員のスキルアップ
- システムの評価と検証
- 地方自治体の連携
- セキュリティ対策

##### (1) 庁内推進体制の確立

- ・自治体の電子化を推進し、満足の行く効果を引き出すには、IT化意識の周知・徹底を担う全庁的な推進体制が機能することによって、目的が達成されるものと思われる。
- ・全庁的な情報化推進は、今までの「庁内OA化」の範囲を超えており、情報主管課のみでの推進は限界に達し、電子自治体を実現するためにも、庁内推進体制の確立は急務である。

##### (2) 情報化推進計画の策定

- ・不確定なIT政策でも述べたように、行政情報化が「住民負担の一層の軽減を図りながら、住民の立場に立った質の高い行政サービスの提供や簡素で効率的な行政システムの確立に大きく貢献する有効な戦略的手段」として位置付けるならば、総合計画の推進と併せて、どのように情報化を進めるべきかを明確にしなければならない。特に市町村の場合、行政情報化に伴う予算措置などを総合行政の中でどのように配慮すべきかの検討も必要なことから、年次的な財政計画も含めた情報化推進計画をしっかりと確立すべきである。

##### (3) 庁内インフラの整備

- ・2001年3月に政府は「電子政府の実現」を掲げ、総合行政ネットワークや住民基本台帳ネットワークといった中央・地方の行政機構を結ぶ基幹網だけでなく自治体固有事務まで電子化の実行が必須段階に入ってきている。
- ・このようなことを考慮すると、地方自治体は、庁内インフラの整備をせざるを得ない状況に置かれている。

##### (4) 職員のスキルアップ

- ・電子自治体に向けた様々な取り組みが行われていることから、自治体職員に求められる情報スキルも、文書作成や表計算ソフトの利用といった行政内部の情報化だけではなく、ホームページの作成や情報流通等についてインターネットをどのように取り入れるのかといった問題に対応できる能力が求められるようになってきている。

#### (5) システムの評価と検証

- ・明確な指標がない地方自治体は情報化に関する予算額を年々膨らませていく結果となり、情報化によって弾力化していくはずの財政が、逆に情報化のために弾力性を失っていくような事態も招きかねない。従って、旧来の情報化のあり方と今後の情報化のあり方を検討するために、システム評価を行なっていく必要があると考える。

#### (6) 地方自治体の連携

- ・地方分権の推進や少子・高齢化の進展、国・地方を通じる財政の著しい悪化など市町村行政を取り巻く情勢が大きく変化している中、市町村の行政サービスの水準を維持・向上していくとともに、行政の効率化を図るため、各市町村間での電子化サービス、各市町村内部事務の電子化などは、自治体間の連携による構築を模索することが必要である。

#### (7) セキュリティ対策

- ・住民に対してネットワークを通じて正確な情報及び安定的な行政サービスを提供することを確保するとともに、個人のプライバシーに関する情報等、情報公開条例等で不開示とされている情報の機密の保持を確保しなければならない。

### 3-2 IT活用による行政サービスの向上

- ・さて、平成15年度を目標に国は電子政府を実現し、自治体は総合行政ネットワークへの接続や電子自治体の構築を推進することになっている。このため、自治体は基盤整備を平成14年度中に進めておく必要があり、庁内LANの整備、一人1台のパソコン配備、インターネット通信基盤の導入、地域情報化推進体制の整備が急務となっている。
- ・自治体のIT化にとって平成14年が重要な一年であることを真摯に受け止めなければならない。
- ・以下、課題も一部含めて5項目について提言したい。

#### (1) IT時代の自治体の役割

- ・ホームページ情報通信白書では、全国の都道府県では100%、市区役所では84%、町村役場では61%の割合でホームページを開設している。電子自治体においてホームページは行政サービスを提供するための中核機能であり、すでに開設している自治体においても電子自治体に向けて大幅な見直しが必要となるであろう。

#### (2) 質の高い自治体サービス

- ・ITを活用することによって、いつでも、どこでも24時間つながる行政情報提供サービスが可能となる。個人認証システムの確立、高いセキュリティ技術の確保、信頼できる基幹業務システムとの連携、個人情報保全を確立することにより、ワンストップサービス、ノンストップサービス、電子申請・電子申告、電子納付など、地域住民や地域企業に対して質の高いサービスを提供することができる。

### (3) 透明性の高い行政の実現

- ・ 地方分権が進む中で、自治体、特に基礎的自治体である市町村の役割が重要になっており、地域を総合的に経営する主体になることが求められている。そして、その地域の実情に合った行政を展開するため、住民との協働による行政へと転換することが不可欠。
- ・ この住民参加型の行政には、まず住民と行政とが情報を共有することが必要であり、今後、いつでも、どこでも情報を提供できるITが大きな役割を果たすことは間違いない。
- ・ また、インターネットの双方向性によって、住民からの自由な意見を集めることも可能となり行政への関心を高めることにもなってくる。

### (4) 新しいコミュニティづくり

- ・ インターネットは新しいコミュニティの手段であり、双方向性機能を生かして行政と住民、行政と企業、地域と住民、住民と住民との間でバーチャルな関係を築くことが可能。
- ・ 24時間どこからでもインターネットで自由に意見を述べることができる場を設けることで、さまざまな意見が交換され、住民同士あるいは行政と住民との交流を促進することになる。

### (5) デジタルデバイドの解消（課題）

- ・ インターネットを利用した高度情報社会は確実に訪れるが、その情報化が進めば進む程、ITを使える住民とITを使えない住民との間で不公平が生じることになる。これには地域的な不公平、リテラシー不足による不公平などが考えられるが、それを解消することが今後の重要な課題となってくる。
- ・ 地域的な格差については、通信事業者の経営的な判断から地方での整備を行わないために生じるもので、この格差解消を自治体に求められることになるが、財政基盤の脆弱な地方自治体にとっては大きな負担となる。

## 第4章 ITで自治体は変わる

最後に、他自治体の視察を踏まえて、今後の自治体の姿を想像してみた。

### (1) 自治体ホームページを開設しよう

### (2) イン트라ネットによる庁内ネットワークシステムの高度利用

### (3) 紙文書から電子文書へ

- ・ インターネットによる情報公開を視野に入れ、文書の収受・起案登録時に文書情報に公開・非公開等の情報を登録し、自動的に公開目録を作成する機能が必要となる。
- ・ 文書の収受から起案、保存、破棄までの文書管理を電子化することで、文書事務全般の効率化が図れる。多彩な検索機能（シソーラス全文検索等）を有することで、的確に文書を特定し、文書の閲覧や再利用することができる。
- ・ また、決裁業務を電子化することで、文書のペーパーレス化を推進。また、決裁処理の停滞を防止し、決裁における意思決定の迅速化が図れる。

### (4) 職員研修はIT研修へ

- ・ O A 研修から I T 研修へ
- ・ これからは、職員の誰もが I T を道具として使えるようになるため、「職員の I T 研修」が欠かせないものとなってくる。
- ・ 高度な I T 能力を身に付けて事務の効率化の推進役的存在としての情報化推進リーダーを育成することが可能となる。
- ・ 具体的な職員研修先進事例として、横須賀市の電腦仕事人養成塾がある。これは、横須賀市が情報化を進めるために、職員の情報リテラシー養成で必須と考えて、平成 8 年度から本格的な人材育成事業を進めているものの一つである。パソコンの初級研修からスペシャリスト養成といった技能修得レベルに応じた研修を実施している。もちろん、一般職員、管理職という階層別研修も実施している。
- ・ また、技能の資格化による職員の選別化を行い、情報化推進リーダーとなる職員を発掘育成し、情報主管組織をはじめ、庁内各組織への配置をしているところである。

#### (5) モバイル（携帯型情報端末）による観光 P R

- ・ 積極的な観光情報の発信
- ・ 新しい技術として、i - m o d e や P D A（携帯型情報端末機）と G P S を利用して自分がいる位置情報を地図で確認できるとともに、付近の観光スポットや施設、トイレなどを表示することが可能となっている。
- ・ これらの技術を利用すると、予備知識をもたない観光客にきめこまやかな情報を提供することが可能となる。
- ・ もう一つの自治体行政が担う役割として利用者の情報を受信するための役割が考えられるが、インターネットでは Eメールを利用することにより簡単に利用者の声を聞くことができる。

#### (6) 携帯端末の消防・防災活動への応用

- ・ 消防・防災分野における災害発生時の情報収集は、その後の対策・救援活動に重要な点であり、被災現場と各防災機関との間でいかに迅速に情報交換を行うかに注目が集まっている。
- ・ 特にカメラと G P S を用いた被災現場の特定や避難所等の被災者情報管理、さらに、G I S と行政情報を効果的に連携させ、道路や家屋・住民データ等のコアデータを被災情報に盛り込むことで、よりリアルなデータとして活用することが可能となる。
- ・ 携帯端末は、その本質的なメリットである機動性を生かし、緊急業務などにおいて地域の壁を越えて活用できるものである。

#### (7) 電子入札（電子調達）が始まる

- ・ 平成 1 1 年度から横須賀市では、インターネットと郵便を組み合わせた電子入札を始めている。さらに平成 1 3 年 1 0 月からは、入札を郵便から電子申請に変える等すべてをインターネットで行う入札システムを稼働している。
- ・ 自治省アクションプランでは、公開鍵方式による電子認証を自治体でも活用することになっており、このことは、自治体と民間企業との電子文書によるやり取りが可能となり、平成 1 5 年以降、経営の効率化を目指す自治体では、インターネットによる電子入札が当たり前のことになると考えられる。

(8) 情報家電（アプライアンス）は次世代情報技術の主流になる

- ・身近のものでは、毎日何気なく使用している家電製品の中にもインターネットを組み込んだ“情報家電”が様々な分野で活躍し、くらしの中に浸透していくことであろう。特に日常的に高齢者が使用するものに（例えば電気ポットや炊飯器）インターネットを接続し24時間体制でこの安否確認が監視することもできる。
- ・以上8つの姿を想定してみました。
- ・

おわりに

- ・以上、今回の研究結果の概要を報告いたしました。
- ・今回の研究を通して、市民生活や経済活動にIT化が予想以上に浸透し、この状況は、今後ますます加速すると考えられます。自治体においても、ここ2、3年の内にITを利用した行政サービスが当然のことになってくることと思われまます。
- ・ただし、自治体はIT化を推進する必要に迫られてはいますが、同時に留意することは、ITは行政サービスを提供するための一つの道具であること、そして、ITのためにIT化をしてはいけないということです。IT革命といわれる程、ITは人類にとって大きな恩恵をもたらす技術であることは間違いのないにしても、あらゆる問題を解決してくれる万能薬ではないということを考えなければなりません。
- ・今後も急速に進んでいくであろうIT、情報通信技術を各自治体がいかに有効に活用していくかは、地方分権の時代における個々の自治体の責務となります。
- ・最後になりますが、この研究活動に対して財団法人福岡県市町村研究所並びに世利先生をはじめ、さまざまな方々からご支援、ご協力をいただき、心からお礼申し上げます。
- ・以上で、IT研究会からの報告を終わらせていただきます。