

*連載 電子自治体実現への戦略 ・完

常に、「何のために」を問うべし

地域コミュニケーションの深化に向けて

高村 茂 (株)日本総合研究所研究事業本部上席主任研究員

これまで11回にわたって、電子自治体をさまざまな視点で捉えてきました。最終回の今回は、日本総研で行ったアンケートの結果を提示し、今後電子自治体化の活動がどちらに向かうべきかを考えたいと思います。

その前に、これまで述べてきた内容に関し、重要であると考えられる点について、簡単に振り返っておきましょう。

電子自治体を実現する条件は？

まず、最も重要なことは、地域情報化や庁内の情報化で用いられる「情報化」とは「必要な人に必要な情報を素早く提供すること」であり、「情報化＝IT(情報技術)化ではない」ということです。ここを踏み外すとIT化、電子化自体が目的となってしまいます。ITを活用しなくてもできること、さらには、IT化しない方がよいこともあるということ認識する必要があります。

次に、これまでにも述べてきたように、電子自治体化の活動は、「総論的あるべき論」のフェーズ(段階)から「個別の実装」フェーズへと移行してきています。ただし、ここでも注意しなければならないのは、実装フェーズだから「あるべき論」を軽視してよい、とはならないということです。ITを活用する時には、どのような部署であっても、常に「何のために？」と原点に立ち戻って問うてみる姿勢が必要です。

3番目は、IT投資が、多くのランニングコストを必要とするということです。すなわち、システム導入に要するコストだけではなく、運用時のコストも視野に入れた投資を考えないと財政への負担を大きくすることになります。

4番目は、システムの検討に際しては、どの機能が必要かという見極めをしっかり行うということです。庁内に対応できる人材が不足しているのであれば、外部からそのノウハウを調達することも検討しなければなりません。

ほかにも留意すべき点はいくつかありますが、以上の4点が電子自治体化を進めるに際して、最も重要な視点です。

住民に知らせつつ進める

さて、前述の視点に加えて、今回は住民との接点で重要なことを述べておきましょう。それは、電子自治体化（実はどの施策でも同じですが）の進捗状況について、住民に知らせつつ進めるということです。皆さんの自治体ではいかがでしょうか。

日本総研では、この点を検証するために、2003年の2月に一般市民対象のアンケート調査を実施しました。その概要は次に示す通りです（詳細については、http://www.jri.co.jp/contents/topics/index_2002.html）。

- ・実施期間：2003年2月18～28日
- ・実施方法：インターネットを活用したWeb記入方式
- ・実施対象：一般市民
- ・有効回答数：216人
- ・男女構成比：男性60%、女性40%
- ・年代別構成比：10代：5%、20代：31%、30代：31%、40代：20%、50代：11%、60代：2%

日本総研は、こうしたWEBアンケートをしばしば実施するのですが、今回ほど回答者が少なかった例はありません。アンケートの「入り口」までは来たものの、内容に興味を示していただけなかったのではないかと考えています。

閑話休題、アンケートの内容を見てみましょう。

まず、「電子自治体の活動について、あなたの住んでいる自治体がどのような取り組み状況にあるかご存知ですか？」という問いに対しては、「よく知っている」2%、「ある程度知っている」27%、「あまり知らない」32%、「ほとんど知らない」39%という結果でした（図表12-1）。

政府のe-Japan戦略に沿って推進されている電子自治体の各施策については、各自治体とも最優先課題として位置付け、国と連携して、あるいは独自に電子自治体化を推進しているところですが、市民の3人に2人は電子自治体の現状について十分に認知していないことが分かります。多大な税金を投入しているにもかかわらず、市民の皆さんがその内容を知らないまま進めていっていいものでしょうか。

さらに、電子自治体の取り組みを（あまり）知らないと回答した人に対して、その理由について尋ねてみました。回答は「情報をどこで入手すればよいか分からない」55%、「そもそも関心がない」21%、「自分に直接関係する事項に思えない」16%の順でした（図表12-2）。情報がどこにあるのか分からないという回答が過半を占めていることを考えれば、市民に対して、電子自治体の施策を体系立てて説明する機会が必要ではないでしょうか。また、関心の低い市民が4割弱存在しますから、電子自治体化が市民にどんなメリットを与えるのかという点についても併せて分かりやすく伝える必要があると思われます。

考えてみれば、電子自治体をどのように進めるかといった考え方やそのスケジュールについて、詳細に載せている自治体のホームページを見たことはほとんどありませんよね。

次に、「市民にとってメリットがあると考えられる電子自治体の内容」について尋ねました。回答は「電子申請・届出・申告」67%、「電子投票」47%、「ポータルサイト等による情報公開」41%の順となりました（図表12-3）。この結果から、市民は役所や投票所などに出向かなければならない諸手続きが電子化されることにメリットを感じていることが分かります。現状の電子自治体化は、電子申請が1つの柱になっていますから、この点は市民ニーズに沿っていると考えられます。

一方、電子投票については、現在自治体内でその費用対効果について議論されているところですが、住民からすれば非常にそのメリットが分かりやすい電子自治体化施策ということで回答が多かったものと考えられます。従って、今後、コストや実施体制等の問題で、電子投票の実現に時間を要するということであれば、やはり電子自治体施策体系の中での優先順位付けに関する考え方などを明確にしておく必要があると考えられます。

情報公開については、地域の中にいろいろな情報が存在するものの、一元的に入手できない、あるいは、必要だと感じた時にすぐに入手できない現状ですから、この点が改善されることを期待しているものと考えます。

いずれにしても、電子自治体化のメリットに関しては、「身近なサービス」「分かりやすいサービス」が市民に訴求していると考えられます。

そして次は、逆の質問、「市民にとってメリットがないと考えられる電子自治体の内容」についてです。

回答は「電子入札」49%、「電子調達」37%、「地域ICカード」34%の順となりました（図表12-4）。これは、市民は自分が直接メリットを感じない活動については、自治体・市民全体にとってもメリットがない、という判断をしていると考えられます。

しかしながら、電子入札、電子調達については、その透明性確保やコストの削減を目的として、重点的に推進している自治体が多い現状にあり、市民意識との乖離を改善しなければなりません。

この溝を埋めるためには、電子入札や電子調達を実施する具体的なメリット（例えば、役場で使う物品が安く買えて節約になるとか、入札単価が下がって各施策の予算がより有効に使えるなど）を広くアピールすることが必要だと考えます。

わが国全体が電子自治体化の大きな流れの中にあり、電子自治体化が当然のように、さらに言えば、電子自治体化を目的としてさまざまな活動が展開されているところですが、行政には、「電子自治体化の目的」と「何を変革するためにどんなことを実施するのか」を市民に対して分かりやすく説明をする責任があるのではないかと考えます。

また、ICカードについては、住基系、交通系、金融系、流通系とさまざまなカードが地域に導入されようとしている現状に対して、何が自分にとって必要な機能かを判断できる情報を得ていないために、「メリットがない」という回答に繋がったのではないかと考え

ます。

以上、かなりの紙面を割いて、市民が電子自治体をどのように捉えているのかについて見てみました。今回のアンケートはインターネットで行ったものであり、少なくとも回答者はインターネットを日常活用している人たちであると考えられます。それにもかかわらず、情報がどこにあるのか分からないという回答が多いという現状は真摯に受け止める必要があります。

3つのアクション

では、どのように住民に情報を提供していけばよいのでしょうか。その方策を仮に「電子自治体周知プログラム」と名付け、ここでは3つの具体的アクションを提示しておきましょう。

第1のアクションは、電子自治体化の各種施策をHPに載せるということです。情報担当部署が中心となって、電子自治体化の施策内容とそのスケジュールについて情報を掲載してください。

ただし、これだけでは非常に事務的かつ無機質な情報になる可能性がありますから、「なぜ電子自治体化が必要なのか」「市民にどのようなメリットがあるのか」については、各自治体が組織している情報化関連審議会などの委員の先生方に書いていただければどうでしょう。」とにかく分かりやすくお願いします」と依頼すれば、先生方も面子がありますから、一生懸命考えてくださるのではないかと思います。

これらの情報を「電子自治体周知プログラム」の基盤と位置付けてはいかがでしょうか。そして、第2のアクションは、前述の基盤情報を周知することです。

- ・ HPのトップからリンクを張る。HPの入口に直結していることが肝要。もちろん、検索できればなお可。
- ・ 同時に、広報紙に電子自治体関連情報がHPに掲載されている旨、URL（アドレス）等を告知する。
- ・ このURLは、携帯電話に対応させる（対応させるのは、そんなに難しくありません）。
- ・ 同様の情報を、地元のCATVやコミュニティーFMなどでも流してもらう。

そして、これはオプションという位置付けになりますが、市民向けのメールマガジンなどを発行できると、さらによいですね。ここまで述べてきたWebの活用は、どうしても市民からのアクセスを待つという受動的な活動になりがちですから、能動的な活動としてメールマガジンを是非とも位置付けたいものです。

第3のアクションは、一方的な情報提供にとどまらない活動として、Webを活用した「電子自治体質問箱（いわゆる会議室ですね）を実施することが望まれます。換言すれば、誰かの疑問に対して、皆で考えるというプロセスを、電子自治体をテーマに行いましょう、ということです。

ここで重要なことは、「行政」VS「市民」の構図をつくらないことです。質問するのは市民の側からというのが実態でしょうが、「突っ込ん」だり、話しを「振った」りするのには、同じ市民や地域の有識者、企業、民間非営利団体（NPO）そして行政と、多様な立場の意見が交わされる場となることが重要です。

ここまで読んでいただいておりますが、実はこの第3のアクション（地域でのコミュニケーション促進）自体が、電子自治体の活動として最も重要なのです。

すなわち、地域の各主体が地域で起きている事象について自分にかかわりのあることだと認識し、自分なりの考えを声にして（文字にして）発することが、地域情報化、まちづくり、産業振興、生涯学習などさまざまな地域の課題を解決する糸口になるのです。これをより多くの人に参加し、お金と時間をかけないで実現するためにITを活用するのが、電子自治体化の本質的なところなのです。

米国では、公有地が開発されるような場合に、非常に多くの意見が出され、議論されます。これは、米国の市民が単に開発に興味を持っているということではありません。その根底には、市民が公有地を「自分の土地」だと思っているということがあります。公有地は市が所有する土地ではなく、「公＝みんなで持っている」土地だという考えです。しかし、自分をはじめとする市民は仕事もあって、その土地の管理などを十分にできないので、税金を払って市役所に管理を委託している、と彼らは考えています。従って、公有地の開発は自分の土地の開発と同じであるという感覚から、いろいろと意見を提示するのです。

これは、公有地の開発だけではなく、市民サービス全般についても同様です。だからこそ、アメリカの市役所の職員は市民をクライアント（顧客）と呼ぶわけです。

日本ではどうでしょう。日本には「お上」という言葉があり、行政サービスは「施していただくもの」という考えが確立しています。しかし、もともとは米国と同様に、あるコミュニティを円滑に運営するために生まれてきた機能が行政だったのではないのでしょうか。

インターネット革命とは、誰でも情報が取れるようになり 誰でも発言できるようになり ネットワーク先の人の知恵で問題が解決できるようになる こと、と時々言われているところです。この先は、前述したさまざまな地域活動が、地域の多様な主体とかかわって創発していくことにつながっていくのではないかと考えています。

このあたりを問題意識として、2003年3月4日に「市民との創発から生まれる『新たな地域経営の動き』」をテーマとした電子自治体シンポジウムを開催しました。その中で、パネリストとしてご参加いただいた東京都三鷹市などの職員の方のお話を聞いていると、今後の地域経営は、地域の各主体が主役となって動いていくと確信しました。

何年か後で振り返ると、「電子自治体は、地域経営を市民が中心になって進めていくプロセスだったんだ」と実感することになるような気がしています。

その第一歩として、住民とのコミュニケーションの深化にITを活用していくことが、

電子自治体として最も重要であると考えているところです。

今回を含めた「電子自治体実現への戦略全12回シリーズ」の内容に関するお問合せは、
(takamura.shigeru@jri.co.jp/03-3288-4187) までお願いします。