



JRI news release

自治体のＩＴ化の現状と今後の課題

—— 電子自治体フォーラム参加の自治体職員意識調査報告 ——

アンケート調査報告

2000 年 11 月 7 日

株式会社 日本総合研究所

創発戦略センター

本件に関する問合せ先

株式会社 日本総合研究所 創発戦略センター

主任研究員	高村 茂	03-3288-4187	takamura@ird.jri.co.jp
-------	------	--------------	------------------------

研 究 員	嵯峨 生馬	03-3288-4267	saga@ird.jri.co.jp
-------	-------	--------------	--------------------

要 旨

1．調査の趣旨

株式会社 日本総合研究所(本社 = 東京都千代田区一番町 16 番 社長 = 小井戸雅彦)は、自治体の I T 化の現状と今後の課題に関するアンケート調査を実施した。このアンケートは、日本総研が主宰する「電子自治体フォーラム」のメンバーである 1 7 2 自治体 (参加自治体数は 2000 年 10 月 31 日現在) を対象として実施したものである。

2．調査の概要

実施期間：2000 年 10 月 12 日～10 月 18 日

実施対象：電子自治体フォーラムメンバー自治体 160 自治体

回答総数：94 件 (回答率 58.8%)

(回答の内訳)

都道府県 ...15 件

市・特別区...75 件

町・村 ... 4 件

調査方法：電子メールにより配布 電子メールまたは F A X にて回収

3．調査結果の概要

(1) 庁内のパソコン整備 / L A N 整備

庁内のパソコン整備の現状は、一課に数台の配備という自治体が 63.6% を占め、一人一台体制となっている自治体は 12.8% にとどまっている。一方、庁内 L A N については、完備している自治体が 62.8%、構築中が 18.1% であり、8 割以上の自治体が庁内 L A N の整備を行っている。

(2) パソコンのネットワーク化

「職員のパソコンはすべてネットワーク化されている」との回答は 28.0% にとどまっており、「一部がネットワーク化」あるいは「ほとんどネットワーク化されていない」という回答は 6 割近く (58.1%) になった。

(3) 電子メールの活用

「各職員が固有のメールアドレスを持ち、外部との情報のやり取りをしている」と回答した割合は 25.6%、「各部署に与えられた一つのメールアドレスを複数職員が共有している」と回答した割合は 30.0% であった。また、電子メールは庁内専用であり、外部との情報のやり取りに利用していないという回答も 5.6% あった。

(4) I T を活用した施策を推進するための障害

回答者の 4 分の 3 を上回る 77.6% が「予算の確保が困難」を挙げた。それに次ぐ障害として、「庁内体制の未整備」(63.8%)、「職員の未熟な情報取り扱いレベル」(48.9%) が続いた。

(5) 電子自治体の推進体制

過半数を超える 55.3%が、「既存部署が対応」していると回答した。一方、「電子自治体推進のための部署を新設」と回答した自治体は 6.4%にとどまっており、現在検討中という回答が 26.0%であった。

(6) 関心の高い行政サービスのテーマ

「地域ＩＣカード・サービス」が第１位（75.5%）となり、これに次ぐ関心の高いテーマとして、「地域ポータルサイト」（71.3%）「電子調達」「電子入札」（50.0%）が続いた。

(7) 自治体のＩＴ化をどのように進めるべきか

回答した自治体の４分の３以上が民間のＩＴノウハウを活用した「官民協働」による施策の推進が望ましいと回答した。

(8) 「電子自治体シンポジウム」*において議論してほしいテーマ

「電子化によりどのようなメリットを実感しているか」、「電子化に対する住民の評価はどうか」、「どのように庁内を調整したか」が上位となった。（*12月１日に開催。詳細は別紙）

4 . 電子自治体推進のための提言

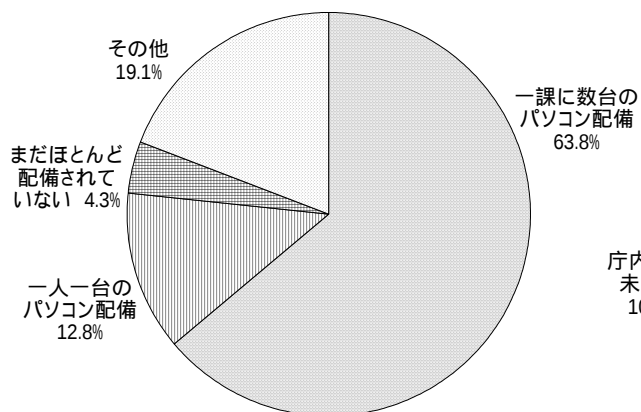
- (1) ＩＴを活用した電子自治体を推進するためには、まずは足元の庁内ＩＴ化を進めることが不可欠であると考えられ、自治体職員へのパソコン配備を早急に実施する必要がある。
- (2) さらに、ＬＡＮ等を活用してパソコンのネットワーク化を推進し、職員が直接ネットワークを利用する環境を整備することが緊急の課題である。
- (3) 特に、電子メールの活用については、職員にとっての各種情報入手手段であるばかりでなく、今後住民とのコミュニケーションや情報公開を推進するツールとして定着させることが必要である。
- (4) ＩＴを活用した施策を推進するためには、情報化担当部署に他部署も協力できる「庁内の体制整備」が重要であり、今後、電子自治体推進のための部署を新設することも視野に入れる必要がある。
- (5) 一方、庁内の協力体制を明確にするためには、まずもって職員の情報リテラシーを向上させることが大きな課題であり、庁内研修等の整備も推進する必要がある。
- (6) 電子自治体化の推進は、官民が協働して推進することが効果的であり、ＩＴ分野におけるＰＦＩの推進方法確立が必要である。
- (7) 電子自治体を推進に際しては、その効果が把握しやすい「電子調達」や現在課題となっている「ＩＣカードの活用」「ホームページの活用」に関連するテーマを抽出して検討することが効果的であると考えられる。

１．自治体のＩＴ化を推進するインフラの整備状況は、

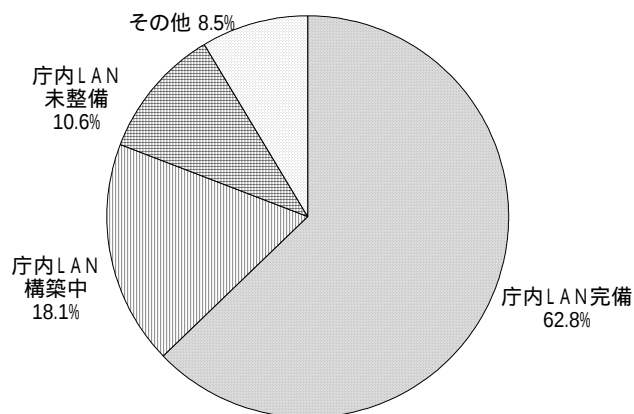
一人一台ＰＣ配備は１３％、ＬＡＮ完備は６３％

Ｑ：庁内のパソコン整備／ＬＡＮ整備について

（図１）庁内のパソコン整備について



（図２）ＬＡＮ整備について



- １．庁内のパソコン整備の現状は、一課に数台の配備という自治体が 63.6% を占め、一人一台体制となっている自治体は、12.8% にとどまっている。
- ２．一方、まだほとんど整備されていない自治体も 4.3% 存在する。
- ３．庁内ＬＡＮについては、完備している自治体が 62.8%、構築中が 18.1% であり、８割以上の自治体が、庁内ＬＡＮの整備を行っている。

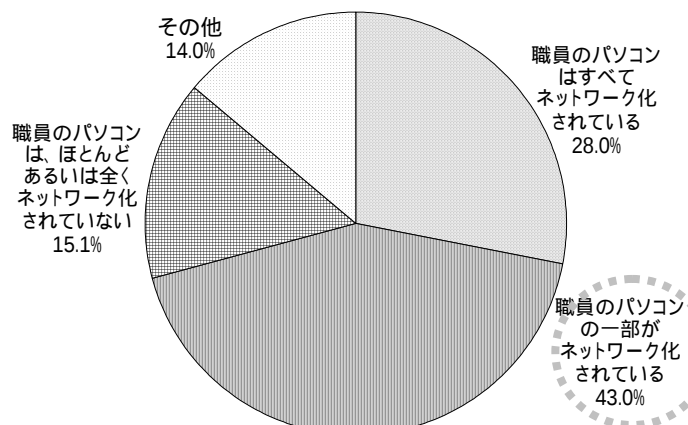
ＩＴを活用した電子自治体を推進するためには、まずは足元の庁内ＩＴ化を進めることが不可欠であると考えられるが、現状自分で使えるパソコンを配備されている自治体は 12.8% に留まり、６割以上の自治体において、他の職員とパソコンを共有している。この状況では、日常業務のデジタル化促進には、かなり支障をきたしているものと推察される。

一方、ＬＡＮ整備については、８割以上の自治体においてＬＡＮの整備が進んでおり、ネットワークの基盤整備という面では、それなりの進捗状況にあると言えよう。

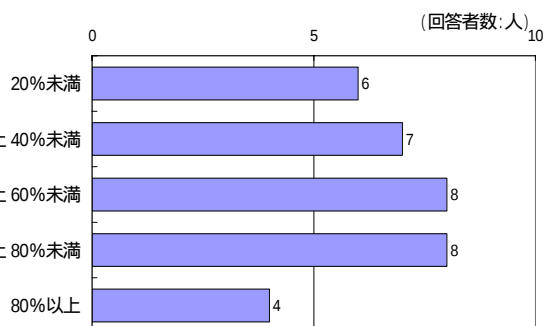
２．職員のパソコンがすべてネットワーク化されている自治体は わずか２８％。 全般的なネットワーク率は５０％を下回る

Ｑ：パソコンのネットワーク化について

（図３）パソコンのネットワーク化について



（図４）ネットワークに接続されている
パソコンの割合



- １．パソコンのネットワーク化について尋ねたところ、「職員のパソコンはすべてネットワーク化されている」との回答は28.0%にとどまっており、「一部がネットワーク化」あるいは「ほとんどネットワーク化されていない」という回答は6割近く（58.1%）になる。
- ２．また、「職員のパソコンの一部がネットワーク化されている」との回答者に、ネットワークに接続されているパソコンの割合を尋ねたところ、平均で47.4%となった。

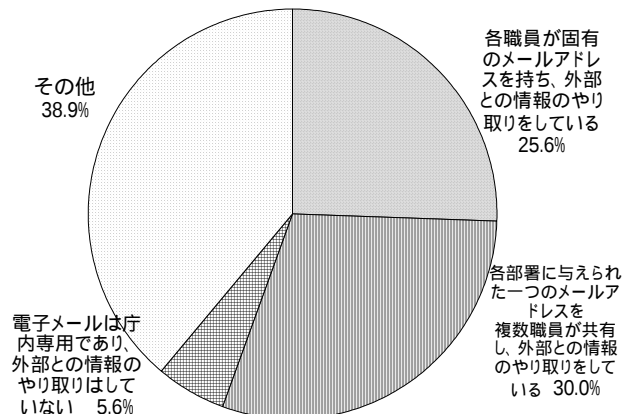
前項において、LAN整備についてはそれなりの進捗状況にあると述べたが、LANをパソコンのネットワークインフラとして使うことについては、取り組みは少ない。この原因は、パソコン・周辺機器などを单品ごとに調達しているため、IT機器相互の接続が必ずしも十分に図られていないことのほかに、現在のLAN利用が基幹系の業務処理に偏っていることが挙げられる。

今後、電子自治体を推進していく過程において、職員が直接ネットワークを利用することは不可避であり、PCのネットワーク化は緊急の課題であると考えられる。

３．電子メールに関しては、部署のアドレスを共有しているケースが ３０％、電子メールで外部とのやり取りを認めていない自治体が６％

Ｑ：電子メールの活用について

（図５）電子メールの活用について



「その他」自由回答より

- 外部との情報のやり取りは市のメールアドレス、ひとつだけ
- 各部署にひとつのアドレスを渡し、部ごとに利用
- 特定の部署のみでテスト的に行っている
- 課長級以上は固有のメールアドレスをもち、各課は与えられた一つのメールアドレスを複数職員が共有
- 外部アクセスは厳禁

- １．自治体における電子メールの活用について尋ねたところ、「各職員が固有のメールアドレスを持ち、外部との情報のやり取りをしている」と回答した割合は 25.6%、「各部署に与えられた一つのメールアドレスを複数職員が共有している」と回答した割合は 30.0%であった。
- ２．また、電子メールは庁内専用であり、外部との情報のやり取りに利用していないという回答も 5.6%あった。
- ３．「その他」については、電子メールを「特定部署のみ導入している」、「一定の役職以上の職員のみ電子メールアドレスを配布している」など、自治体によって活用状況がかなり異なっている状況にある。

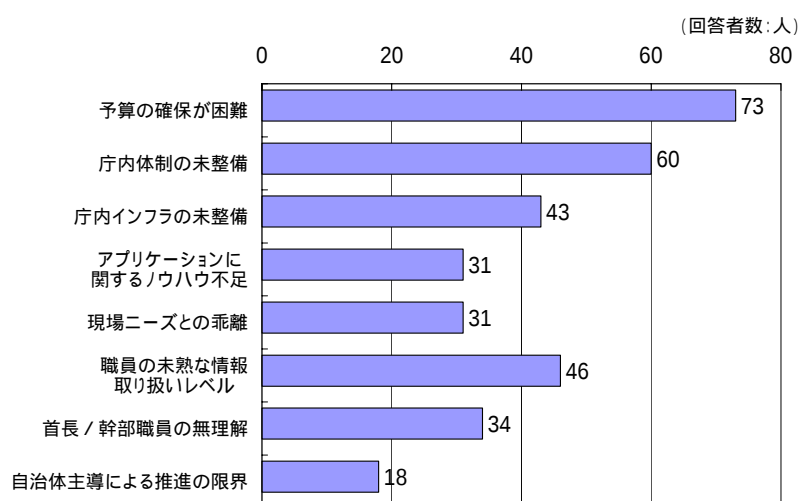
電子メールの活用については、職員にとっての各種情報入手手段であることはもちろん、今後住民とのコミュニケーションや情報公開を推進するツールとして定着することが期待されている。この際、３割の回答となった「各部署に与えられた一つのメールアドレスを複数職員が共有している」場合には、例えば住民からの問合せ等に対して、誰が回答するかというルールがなく、回答までに無駄な時間を要するという場合が少なくない。

さらに、今回の調査では、外部と電子メールのやり取りを認めていないという回答も 6%ほどあり、今後自治体がＩＴを活用した情報公開を推進する際の大きな課題となろう。

4. ITを活用した施策を進める障害は、1位「予算の確保」、 2位「庁内体制の未整備」、3位「職員の未習熟」

Q：ITを活用した施策を進めるための障害となっていると考えられることは何ですか

(図6) ITを活用した施策を進めるための障害



1. 自治体においてITを活用した施策を進めるにあたって障害となっている要因について複数回答で尋ねたところ、回答者の4分の3を上回る73人(77.6%)が「予算の確保が困難」を挙げた。
2. それに次ぐ障害として、「庁内体制の未整備」(60人、63.8%)、「職員の未熟な情報取り扱いレベル」(46人、48.9%)が続いた。

ITを活用した施策の障害は、まず「予算の確保」が困難ということが挙げられたが、これは、IT化を推進する情報政策課等の部署と、財務担当部署とのITに対する温度差を反映しているものと考えられる。

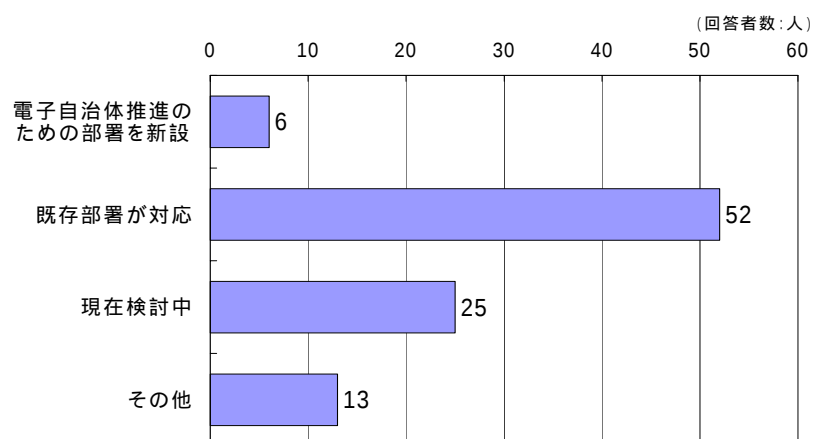
この意識のズレが財務担当部署だけではないということを示しているのが、2位に挙げられた「庁内体制の未整備」である。各自治体に見られるパターンは、情報化担当部署が旗を振っても、他部署の協力が得られないというものであり、IT化を推進するための体制整備が重要であると位置づけられている。

この原因の一つは、前項等で述べた「庁内のインフラの未整備」ということになるが、アンケートではこの項目を抑えて、3位に「職員の未熟な情報取り扱いレベル」が挙げられていることに注目すべきであろう。すなわち、IT化を推進するためには、前述の体制整備と並んで、職員のリテラシーを向上させることが大きな課題となっていることが浮き彫りとなった。

5 . 現状の体制で推進するという回答が過半を占めるものの、 新体制での推進を検討するという回答は 1 / 3 に上る

Q : 電子自治体の推進体制はどのようなものでしょうか

(図 7) 電子自治体に向けた組織的対応の現状



- 1 . 前項に関連して、庁内体制についてどのような対応が図られているか尋ねたところ、過半数を超える 52 人 (55.3 %) が、「既存部署が対応」していると回答した。
- 2 . 「電子自治体推進のための部署を新設」と回答した自治体は 6 人 (6.4 %) にとどまっており、現在検討中という回答が 25 人 (26.0 %) であった。

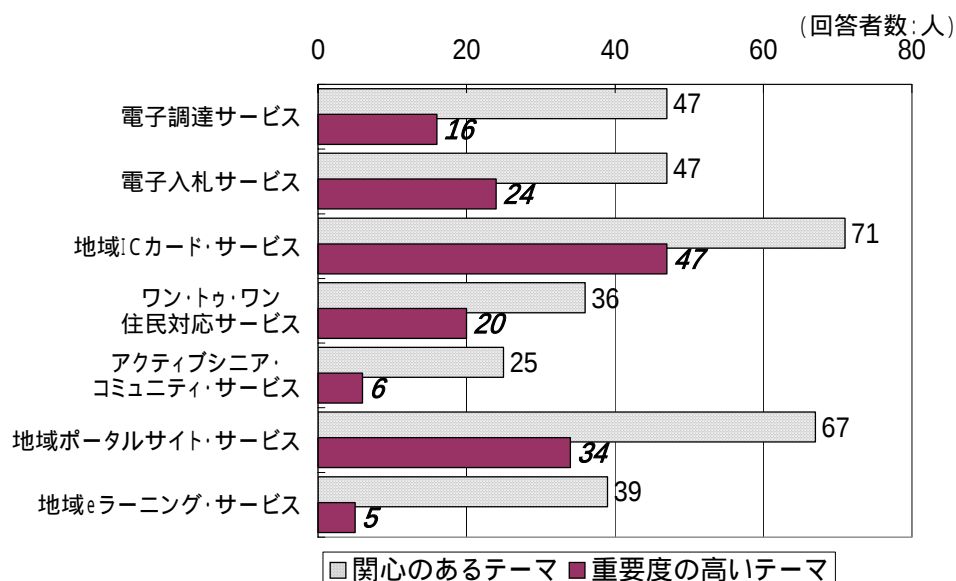
アンケートでは、「既存部署が対応」という回答が過半を占めていることから、電子自治体推進の大きな流れとしては、現状の情報化の延長線で捉えている自治体が多いと判断される。

しかしながら、「電子自治体推進のための部署を新設」という回答に「現在検討中」を加えると、1 / 3 (32.3 %) がこれまでとの体制変更を検討していることとなり、電子自治体化をどのように推進して結果を出していくかが、自治体経営の課題として認知されていることに注目しておきたい。

6. 関心が高い電子自治体のテーマは、「地域ＩＣカード・サービス」、 「地域ポータルサイト」、「電子調達」、「電子入札」の順

Ｑ：次の電子自治体としての行政サービスの中で、関心の高いものはどれですか／また、緊急度・重要度の高いと思われるものはどれですか

(図8) 関心・重要度の高い電子自治体の施策テーマ



1. ITを活用した7つの施策テーマ（添付資料参照）について、関心の有無（複数回答）および、重要度・緊急度（2つまで選択）を尋ねたところ、「ＩＣカードや行政公共端末等を活用することにより、場所や時間を選ばず行政サービスにアクセスや決済が可能な地域ＩＣカード・サービス」が、第1位（71人＝75.5％）となった。
2. ＩＣカードに次ぐ関心・重要度の高いテーマとして、「地域ポータルサイト」（67人＝71.3％）が挙げられ、「電子調達」「電子入札」（47人＝50.0％）が同順位で続いた。
3. 重要度・緊急度の高いテーマとしては、「地域ＩＣカード・サービス」（47人＝50.0％）、「地域ポータルサイト」（34人＝36.1％）、「電子入札」（24人＝25.5％）となった。

「地域ＩＣカード・サービス」がトップとなった背景には、住民基本台帳ネットワークを基幹としたＩＣカードの発行が国の主導で進められており、自治体においては、この動きとの連携も視野に入れて、ＩＣカードにどのような多機能性を盛り込んで展開するかが大きなテーマになっていることを覗わせる

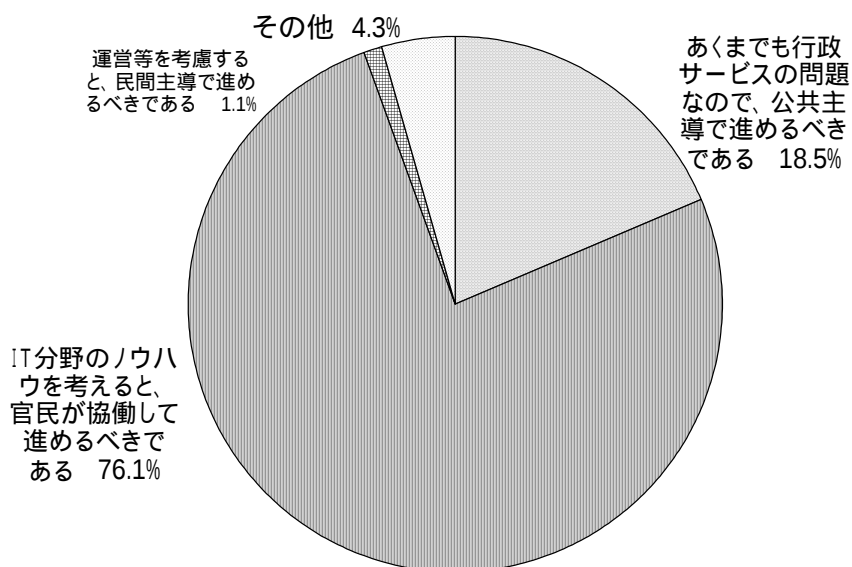
次に、「地域ポータルサイト・サービス」については、現状の自治体コンテンツだけによるホームページ展開の限界を各自治体を感じ始めており、住民に役立つホームページのあり方に関心が移っていることを反映していると推察される。

また、「電子調達」「電子入札」については、その導入によるコスト削減効果が比較的明確であることから、行政改革の一環として導入意欲が高いものと考えられる。

7. 3 / 4 以上が「官民協働」による電子自治体の施策の推進を望む

Q：電子自治体としての施策の進め方は、次のどれが望ましいと考えますか

(図9) 電子自治体の施策の望ましい進め方



1. 電子自治体の施策をどのように進めていくのがよいか尋ねたところ、「あくまでも行政サービスの問題なので公共主導で進めるべきである」と回答した割合は18.5%にとどまった。
2. 一方、「IT分野のノウハウを考えると、官民が協働して進めるべきである」との回答が76.1%と、全体の3 / 4 以上を占めた。

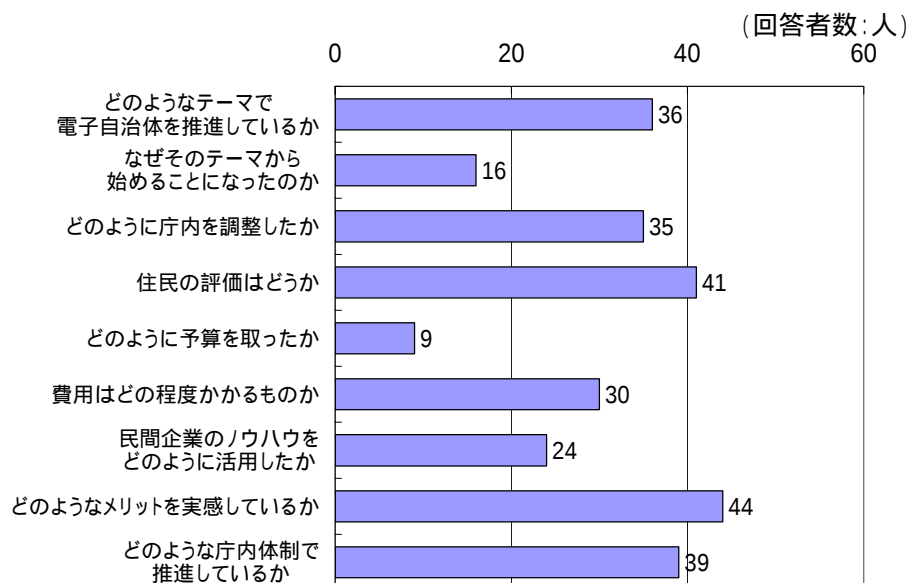
電子自治体の施策を進めるに当たって、「官民が協働して進めるべきである」という割合が3 / 4 以上を占めた。今後は、官民がどのように協働するかについて、具体的な役割分担やその推進方法を検討していく必要がある。

現在、廃棄物処理の分野等で導入が進んでいるPFI（Private Finance Initiative）の手法を活用して、IT-PFIとでも言うべき官民協働の推進方法を確立することが必要になってこよう。

8．議論したいテーマは、住民や職員にとってのメリットについて

Q：12月1日に実施するパネルディスカッションで議論して欲しいテーマ

(図10) シンポジウムで議論してほしいテーマ



- 1．日本総研が来る12月1日に開催する「電子自治体シンポジウム」(添付資料参照)で、議論してほしい内容を尋ねた(回答は三つまで)ところ、「どのようなメリットを実感しているか」、「どのような庁内体制で推進しているか」、「住民の評価はどうか」などについて、希望していることが分かった。
- 2．一方で、電子自治体推進に際して最も障害となっていると指摘された「予算の確保」に関する議論については最下位となっている。

ITが政策上の緊急課題となっている現在、各自治体がITを活用することによって住民や自治体職員にとってどのような具体的なメリットが獲得できるのか、はっきりと見定めたいという自治体の意向が反映された回答結果と考えることができる。

一方、前述の具体的なメリットが明らかになれば、自ずと予算は取れるという判断から、予算の確保については、議論したいテーマとして指摘されなかったものと推察される。

日本総研では、このアンケート結果を参考としながら、12月1日の電子自治体シンポジウムでは、国内からは横須賀市、および、西宮市、海外からは米国、オーストラリアの自治体関係者を招いてパネルディスカッションを行うこととしている。

「電子自治体フォーラム」とは？

電子自治体フォーラムは、地方自治体を対象として日本総研が主宰する、自治体がＩＴ（情報技術）を導入することで地域住民・地域企業のニーズに密着した公共サービスを実現することを目的とした活動である。電子自治体フォーラムでは、自治体におけるＩＴ活用のビジョン提言はもちろんのこと、自治体におけるＩＴを活用した新しいアプリケーションの開発を参加メンバー間の議論を通じて実践する計画である。

（参考）日本総研が提示した電子自治体に関する 7 つの施策テーマ

- 公共工事の入札を効率的、かつ公平に実施するための「電子入札サービス」
- 自治体が行う物品・資材の調達を電子化することにより高効率かつ低コストの調達を実現する「電子調達サービス」
- ＩＣカードや行政公共端末等を活用することにより、場所や時間を選ばず行政サービスにアクセスできたり、決済できたりする「地域ＩＣカード・サービス」
- 市民一人ひとりのニーズに対応した個別のホームページを提供し、きめ細かな情報提供と行政ニーズ聞き取りを実現する「ワン・トゥ・ワン住民対応サービス」
- シニア（年配者）が参加するコミュニティサイトを組成し、雇用促進、ボランティア活動支援、ジュニア世代との交流促進等、シニアの生きがいを支援する「アクティブシニア・コミュニティ・サービス」
- 行政情報をはじめ、商店街、民間企業、市民団体等、地域のあらゆる情報が集まるポータルサイトを通じて、住民の利便性向上と地域産業振興を実現する「地域ポータルサイト・サービス」
- 地域住民と地域内外の専門家とが WEB 上で交流する「生涯学習の場」を創出することで、地域活性化を担う「人づくり」を実現する「地域eラーニング・サービス」

電子自治体フォーラム参加自治体 一覧

2000 年 11 月 1 日現在（170 自治体 3 団体）

都道府県順 敬称略

北海道 / 北海道小樽市 / 北海道室蘭市 / 北海道稚内市 / 北海道江別市 / 北海道赤平市
/ 北海道士別市 / 北海道根室市 / 北海道恵庭市 / 北海道石狩市

青森県川内町 / 岩手県水沢市 / 宮城県仙台市 / 山形県 / 山形県鶴岡市 / 福島県相馬市

茨城県 / 茨城県古河市 / 茨城県笠間市 / 栃木県日光市 / 栃木県茂木町 / 栃木県壬生町
/ 群馬県 / 群馬県高崎市 / 群馬県桐生市 / 群馬県沼田市 / 群馬県渋川市 / 埼玉県 / 埼玉県
加須市 / 埼玉県騎西町 / 埼玉県白岡町 / 千葉県 / 千葉県千葉市 / 千葉縣市川市 / 千葉県成
田市 / 千葉県袖ヶ浦市 / 千葉県八千代市 / 千葉県袖ヶ浦市 / 東京都墨田区 / 東京都江東区
/ 東京都品川区 / 東京都目黒区 / 東京都杉並区 / 東京都江戸川区 / 東京都八王子市 / 東京
都立川市 / 東京都東村山市 / 東京都国立市 / 神奈川県藤沢市 / 神奈川県平塚市 / 神奈川県
大和市

新潟県十日町市 / 新潟県燕市 / 新潟県栃尾市 / 新潟県糸魚川市 / 新潟県両津市 / 新潟
県上越市 / 富山県 / 富山県魚津市 / 石川県加賀市 / 福井県福井市 / 長野県 / 長野県長野市
/ 長野県飯田市 / 長野県諏訪市 / 長野県飯山市 / 岐阜県 / 岐阜県大垣市 / 岐阜県恵那市 /
岐阜県美濃加茂市 / 岐阜県各務原市 / 岐阜県中津川市 / 静岡県浜松市 / 静岡県磐田市 / 静
岡県袋井市 / 静岡県天竜市 / 静岡県清水町 / 愛知県 / 愛知県豊橋市

滋賀県大津市 / 京都府 / 京都府京都市 / 京都府亀岡市 / 京都府大宮町 / 大阪府豊中市
/ 大阪府泉大津市 / 大阪府守口市 / 大阪府枚方市 / 大阪府茨木市 / 大阪府八尾市 / 大阪府
泉佐野市 / 大阪府富田林市 / 大阪府寝屋川市 / 大阪府大東市 / 大阪府和泉市 / 大阪府門真
市 / 大阪府高石市 / 大阪府四条畷市 / 兵庫県 / 兵庫県西宮市 / 兵庫県洲本市 / 兵庫県豊岡
市 / 兵庫県加古川市 / 兵庫県三木市 / 和歌山県 / 和歌山県和歌山市

鳥取県 / 島根県松江市 / 島根県浜田市 / 島根県出雲市 / 島根県安来市 / 島根県江津市
/ 岡山県 / 岡山県笠岡市 / 山口県下関市 /

徳島県 / 香川県坂出市 / 愛媛県松山市 / 愛媛県今治市 / 愛媛県宇和島市 / 愛媛県西条
市 / 愛媛県東予市

福岡県 / 福岡県久留米市 / 福岡県宗像市 / 長崎県 / 長崎県長崎市 / 長崎県佐世保市 /
熊本県 / 熊本県菊池市 / 鹿児島県鹿児島市 / 沖縄県沖縄市

ほか、37 自治体、3 団体