



## 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（第二回報告）

アンケート調査報告

2002 年 3 月 29 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

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

副主任研究員 桑原 健人 03-3288-4679 kuwabara@ird.jri.co.jp

# 要 旨

## １．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ＩＴ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 287 自治体（参加自治体数は 2002 年 3 月 1 日現在）を対象として実施したものである。

なお、日本総合研究所では、同様のアンケートを 2000 年 10 月に実施しており、今回は第二回という位置づけになる。

したがって、この一年半の間に電子自治体化がどのように進捗し、職員の意識がどう変化したかを把握することができるものと考えている。

## ２．アンケート実施の概要

本アンケート調査は以下の要領で実施しました。

実施期間：2002 年 3 月 4 日～3 月 12 日

実施対象：電子自治体フォーラムメンバー自治体 287 自治体

回答総数：92 件（回答率 32.1％）

調査方法：WEB 上のフォーム形式により記入回答

## ３．結果の概要

### （１）進む庁内のパソコン整備／ＬＡＮ整備

庁内のパソコン整備の現状について、一人一台体制が実現できている自治体が 46.1％を占め、ついで一課に数台の配備が完了している自治体が 39.3％となっている。2000 年時点では、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％にとどまっていた。

### （２）六割を超える自治体がパソコンのネットワーク化を実現

「職員のパソコンは全てネットワーク化されている」自治体が 61.8％（2000 年には同 28.0％）、ついで「職員のパソコンの一部がネットワーク化されている」自治体が 22.5％（同 43.0％）となっている。

### （３）進む電子メールの活用

「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 52.9％（2000 年には同 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 25.8％（同 30.0％）の結果と

なった。

( 4 ) 変わらぬ I T 活用施策への障害

回答者の七割を越える(71.4%)が「予算の確保が困難」を挙げており、2000 年時点の障害と同じ結果となった。それに次ぐ障害として、「庁内体制の未整備」( 45.5%、同 2000 年時点：63.8% ) 「職員の未熟な情報取り扱いレベル」( 42.9%、同 2000 年時点：48.9% ) が続いた。

( 5 ) 下がる I C カードへの関心と高まるポータル・電子調達・入札への関心

「地域ポータルサービス」が第 1 位 ( 67.4% ) となり、これに次ぐ関心の高いテーマとして、「電子入札」( 63.0% ) が続いた。2000 年時点でトップであった「地域 I C カードサービス」は関心度 ( 2000 年：75.5% 現在：57.6% ) ・重要度(同 50.0% 28.3%)共に 20 ポイント近く下げた結果となった。

( 6 ) 住民参加の推進の鍵とリーダーシップをとる部署

住民参加の鍵となるのは、「情報公開」が 30.3%、「職員の意識改革」が 27.0% となった。また、住民参加を推進するリーダーシップを取る部署として、「公聴・公報関連部署」( 78.6% ) 「まちづくり関連部署」(66.7%)、「企画関連部署」(64.3%)と続いた。

なお、今回データとしては添付していないが、日本総研が開催を予定する「電子自治体シンポジウム」( 過去 4 回実施 ) で取り上げてほしいテーマとして、「N P M ( ニュー・パブリック・マネジメント ) 」( 34.2% ) 「電子投票」(16.3%)が上位となった。前回示された「I T 化はどのようなテーマで進めるべきか」「どのようなメリットがあるのか」という内容と比較すると、「導入から活用へ」という自治体職員の意識の変化を見て取ることができる。

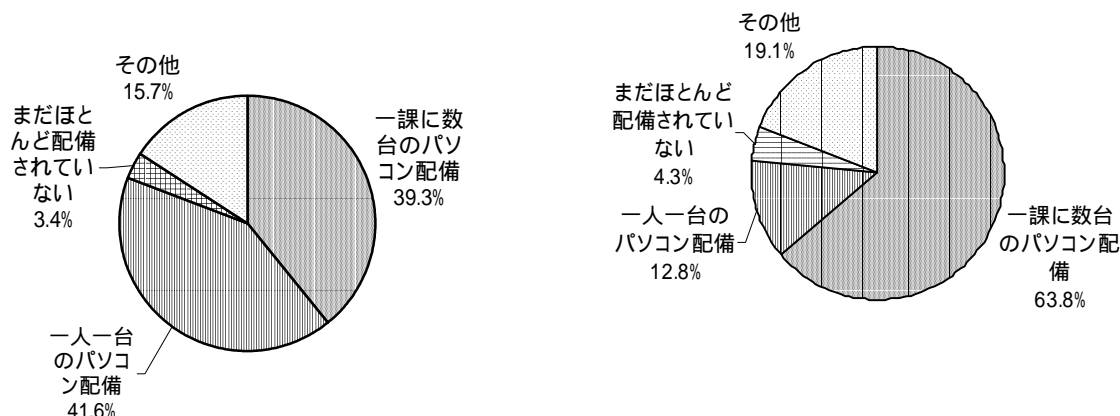
#### 4 . 電子自治体化を円滑に進めるための提言

- ( 1 ) ネットワークの整備が進むにつれ、現場職員のネットワーク活用が課題になると考えられることから、e ラーニングのような手法も活用しつつ、職員の啓発・教育を重点的に行う必要がある。
- ( 2 ) 電子メールの活用も本格化してきたことから、住民等とのコミュニケーションを円滑に行うため、担当職員の職掌範囲の明確化とその範囲内でのコミュニケーションの自由度を確保する必要がある。
- ( 3 ) 初期投資偏重型の I T 投資を改善するため、保守・運用を含めたライフサイクルを視野に入れた I T 調達の手法を検討する必要がある。
- ( 4 ) 関心が高い「地域ポータルサイト」は、行政関連情報を公開する場、また、地域住民の参画を促進するための場と位置づけ、この場を各現課が活用して施策を推進する流れを創出することが必要である。

## １．進む「一人一台パソコン」。 当たり前の世界はすぐそこに

- (１) 回答した自治体の 41.6%が、一人一台パソコンを実現している (図 1-1)
- (２) 2000 年時点の 12.8%から比較すると、一課に数台のパソコン配備体制から、この 2 年で一人一台パソコン体制を着実に自治体の皆様が実現されてきたことがわかる。(図 1-2)
- (３) 一人一台パソコン体制を実現した自治体は、その多くが一課に数台のパソコン配備から移行した結果であり、段階を踏んだ導入がなされている。

(図 1-1) パソコンの配備状況について (現在) (図 1-2) パソコンの配備状況について (2000 年)



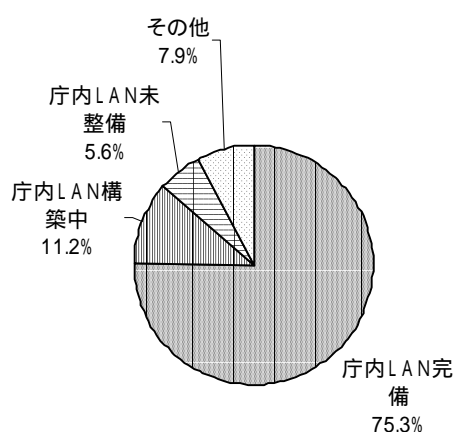
ＩＴを活用した電子自治体を推進するためには、まずは足元の庁内ＩＴ化を進めることが不可欠である。２０００年調査と比較したとき、着実に庁内ＩＴ化は進んでいる。現状自分で使えるパソコンを配備されている自治体は４割を越え、前回調査の約３倍となっている。自治体における一人一台パソコンの実現は急ピッチで進んでおり、一人一台パソコンに次ぐ、新たな目標設定の時期に差し掛かっている。

今後は、一人一台パソコンはもはや当たり前となり、やがてモバイル環境の整備等の新たな環境整備の課題がでてくることが推察される。

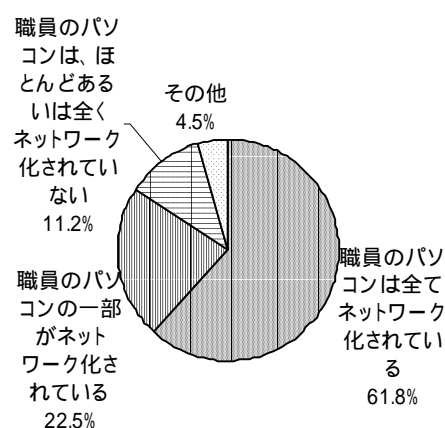
## 2. 拡大するネットワーク化。ハード課題は徐々に解消傾向に

- (1) 75.3%の自治体が庁内LANを完備しており、「構築中」の11.2%を加えると、86.5%の自治体が庁内LAN整備が整備されつつある。(図2-1)
- (2) 同様にパソコンのネットワーク化も進展し、「職員のパソコンは全てネットワーク化されている」との回答が61.8%を占めている。(図2-2)
- (3) 2000年時点と比較した場合、倍以上(33.8ポイント増)の自治体が全パソコンのネットワーク化を実現している。

(図2-1) LAN整備について



(図2-2) パソコンのネットワーク化について(現在)



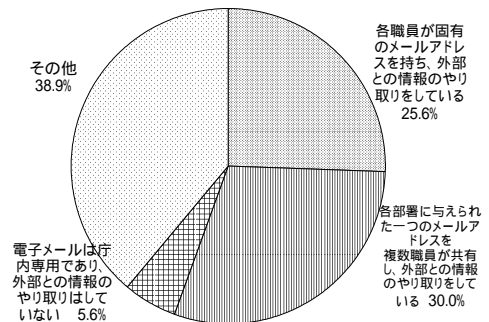
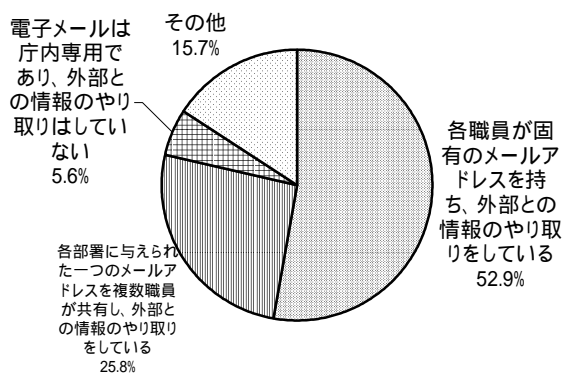
LAN整備については、8割以上の自治体においてLANの整備が進んでおり、ネットワークの基盤整備という面では、あと一歩となっている。今後は、庁舎以外の住民交流拠点に対するネットワーク整備が課題となってくるだろう。また、この2年の間にLANだけでなく、ユーザーの端末もいよいよネットワーク化されつつある。

一方、LANの整備に比べネットワーク化の比率が低い点については、セキュリティ上の課題もあるが、一番大きな課題は職員への教育であろうと想定される。今後はネットワークをいかに活用していくか、その際の職員の啓発・教育をこういった形でやっていくかという実現段階の課題が表面化すると考えられる。

### ３．メールアドレスの運用形態もより一般的に

- (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」と回答した自治体が、52.9%と五割を上回る回答となっている。(図 3-1)
- (２) 一方、それまで主流であった変則運用(「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」等)は大きく割合を減らし、徐々に民間企業と同等のメール運用に近づいている(図 3-1)(図 3-2)

(図 3-1) 電子メールの活用について(現在) (図 3-2) 電子メールの活用について(2000 年)



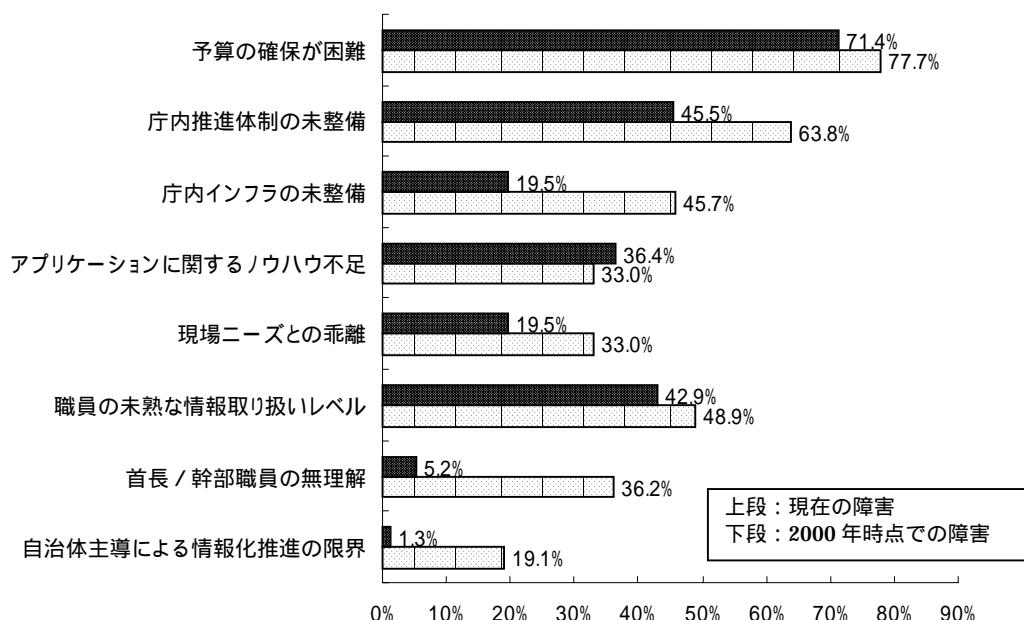
電子メールの活用については、職員にとっての各種情報入手手段であることはもちろん、今後住民とのコミュニケーションや情報公開を推進するツールとして定着していくと推察される。

特に、2000年調査と比較した際、各職員に固有のメールアドレスを設定して外部とのやりとりを実現している自治体は約2倍へと増加した。自治体にとってのITの推進は、こうした情報公開と住民とのコミュニケーションを深めて、住民参加を促進させるツールとして、今後さまざまな役割が期待されている。

#### 4. 自治体においてITを活用した施策を進める障害は依然変わらず 1位「予算」、2位「庁内体制の未整備」、3位「職員の未習熟」

- (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、「予算の確保が困難」(71.4%、同 2000 年 77.7%)、「庁内体制の未整備」(45.5%、同 63.8%)、「職員の未熟な情報取り扱いレベル」(42.9%、同 48.9%)と 2000 年と順位は変わらない。(図 4-1)
- (2) 一方、ポイントの増減でみると、「庁内推進体制の未整備」、「庁内インフラの未整備」、「現場ニーズとの乖離」、「首長・幹部職員の無理解」、「自治体主導による情報化推進の限界」が大きく減らしていることがわかる。

(図 4-1) ITを活用した施策を進めるための障害



ITを活用した施策の障害は、2000年調査と同じく「予算の確保」が困難ということが挙げられている。こうした理由は、さまざまあろうが、一番大きな原因は、ITにかかる後年度投資に他ならない。IT投資の場合、保守・運用経費を合わせると5年後には初期投資の約1.5倍の費用がかかる。このため、徐々に投資が継続できなくなるといった事態が自治体に起こりつつある。こうした課題を無くすため、ライフサイクルを視野に入れたIT調達のあり方を今後考え直す必要がある。

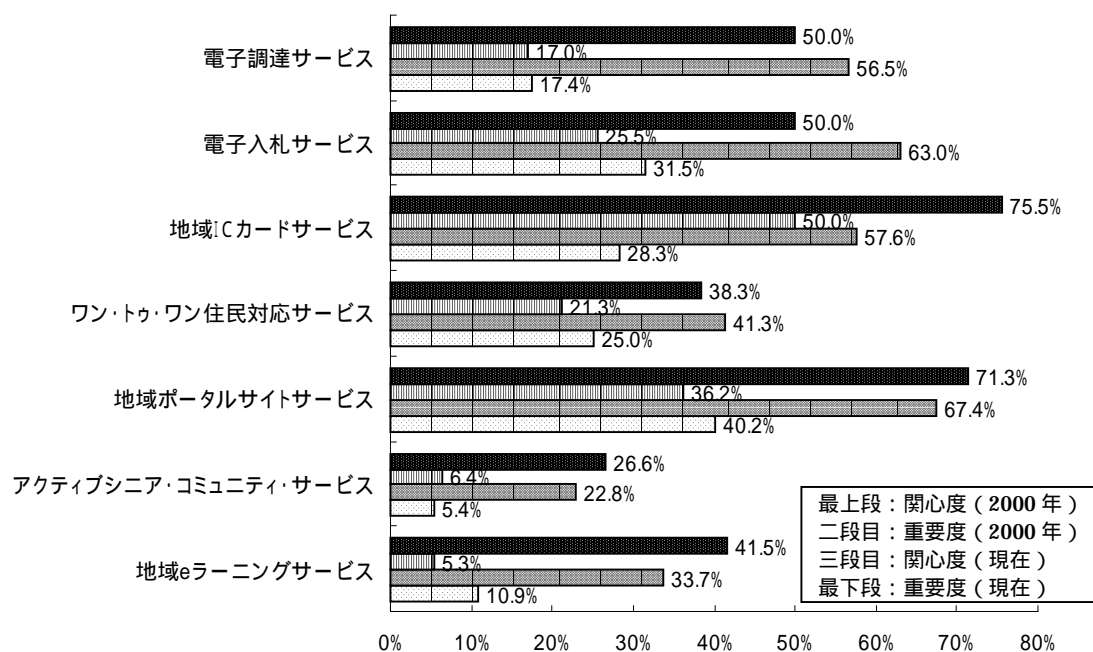
一方、ポイントが全般的に減少したのは、ハードの整備が進んだことによって現場がより近くなったこと、IT整備の重要性が首長レベルにも浸透したこと等が原因と考えられる。



## 5. 自治体にとって関心の高いIT化のテーマは、1位「地域ポータルサイト」。2000年首位の「地域ICカード」は大きく順位を下げる

- (1) 電子自治体フォーラムで検討するITを活用した7つの施策テーマについて、関心の有無（複数回答）および、重要度（2つまで選択）を尋ねたところ、「地域ポータル・サービス」について67.4%が関心を示し、重要度も40.2%の自治体を感じていると首位になっている。（図5）
- (2) ICカードは2000年時には首位だったが、大きく関心・重要度共に下げている。（関心度:75.5% 57.6%、重要度50.0% 28.3%）

（図5）関心・重要度の高い電子自治体の施策テーマ



自治体にとって関心の高いテーマは2000年と現在とでは大きな変化がある。2000年時点では住民基本台帳とそれに付随するICカードサービスが大きな関心を集め大規模な実験の準備が進みつつあった。しかし、現在では、こうした整備も一段落すると共に、ICカードに関する効果を疑問視する声も多くなって来つつある。

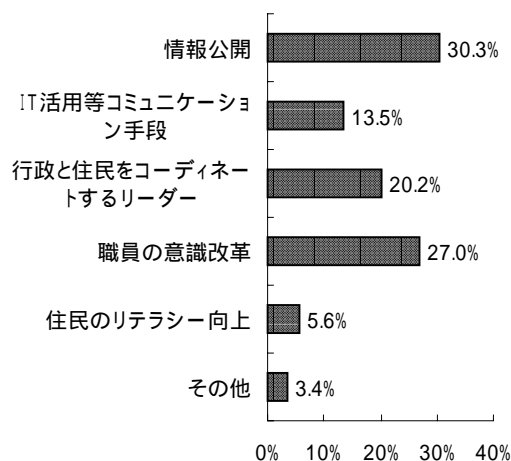
これに変わってトップに立った地域ポータルサイトサービスは、ポータルサイトの掲示板等を活用した地域住民の行政参加が期待されていることと推察される。今後の自治体ITのテーマは徐々にITそのものからITを活用した施策に移りつつある。

## 6. 住民参加の鍵は、「情報公開」・「職員の意識改革」・「行政・住民のコーディネーター」また、庁内でリーダーシップを取る部署は「公聴・公報関連」がトップに

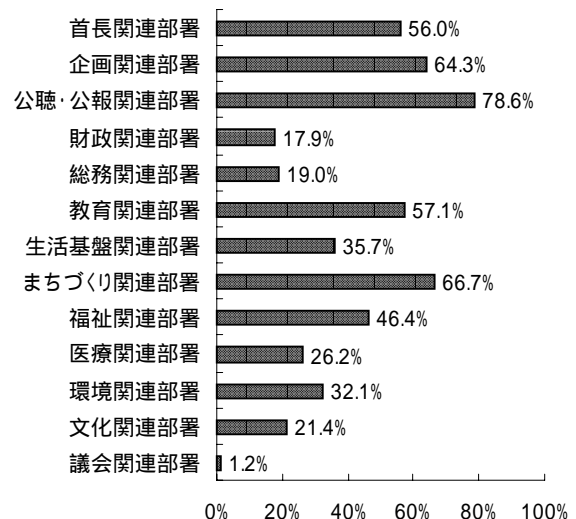
(1) IT施策を推進するに当たり、住民参加を促すために必要なことに対する回答で最も重要と回答したのは、「情報公開」(30.3%)、「職員の意識改革」(27.0%)、「行政と住民をコーディネートするリーダー」(20.2%)だった。(図 6-1)

(2)また、庁内でリーダーシップを取るべき部署を聞いた設問に対しては、「公聴・公報課」(78.6%)、「まちづくり関連部署」(66.7%)、「企画関連部署」(64.3%)と続いている。(図 6-2)

(図 6-1) ITを活用して住民参加を促すための要素



(図 6-2) 住民参加のリーダーシップを取る部署



日本総合研究所では、電子自治体の新たな課題として、ITを活用した住民参加のあり方に注目している。掲示板や電子メールによる苦情受け付けはもちろん、電子投票・都市基盤整備等へのパブリックコメントの実施等さまざまな面で住民と自治体をつなぐツールとして、ITは今後活用されていくと推察される。

今回のアンケートでは、こうしたITを活用した住民参加に必要な要素として、情報公開が挙げられている。住民参加を促すためには第一に情報公開、第二に職員の意識改革と自治体内部の問題と自治体職員が認識していることは注目される。

すなわち、住民参加（パブリックインボルブメント）を行うための前提条件としての情報公開、情報を出した上で住民の声を傾聴する職員の意識、住民の声を行政へとつなぐコーディネーターといった流れを創り出すことが重要であるという認識が、職員の間にも醸成されつつあることを示していると考えられる。

以上