

神奈川県

自治総合研究センター

平成13年度一般研究チーム報告書

協働社会を実現するためのIT活用策

ITの進展に伴う行政サービスのあり方

平成14(2002)年3月

まえがき

神奈川県自治総合研究センターでは、研究事業の一環として、自治体の行政運営上の課題を研究テーマに設け、テーマに関連する県部局や市町村の職員と当センターの職員とで研究チームを設置して研究を行っています。

この研究チームによる研究には2種類あり、そのうちの一般研究チームは、政策形成への寄与と研究参加職員の人材育成を目的としています。もう一つの部局共同研究チームは、部局から要請のあったテーマについて調査研究し、その成果を直接施策へ反映させることを目的としています。

平成13年度は、一般研究チームを1チーム、部局共同研究チームを2チームの計3チームを発足させ、各チームの研究員は、それぞれの所属の担当業務を遂行しながら、原則として週1回、1年間にわたり研究を進めてきました。

本報告書は、一般研究チームによる「ITの進展に伴う行政サービスのあり方」を研究テーマとした調査研究の成果をまとめたものです。

今回の研究活動に際して、チームアドバイザーとして年間を通じご指導をいただいた東京工業大学の宮嶋勝教授をはじめ、IT関連業界の関係者の皆様からご支援とご協力をいただいたことに対し、心より感謝の意を表します。

本報告書が、今後の行政施策の推進の一助となれば幸いです。

平成14年3月

神奈川県自治総合研究センター
所長 片山 胖

目 次

概要編

報告書の概要	3
--------------	---

本 編

序 章 研究の目的	13
-----------------	----

第1章 ITの現状と将来展望

第1節 ITの現状	15
第2節 ITの進展に伴う社会構造・産業構造の変化	20
第3節 行政におけるITの現状	23
第4節 海外におけるITの現状	29

第2章 「行政サービスとIT」についてのアンケート調査の結果から

第1節 アンケート調査の概要	33
第2節 IT講習会参加者へのアンケート調査	35
第3節 IT利用者へのWebアンケート調査	42

第3章 ITの進展に伴う行政サービスの変容と対応

第1節 既存業務の見直し	47
第2節 新たなリテラシーへの対応	50
第3節 デジタル・デバイドの解消	52
第4節 セキュリティの確保	53

第4章 これからの行政に求められるもの

第1節 住民と行政とのパートナーシップ構築へのIT活用	55
第2節 住民と行政とのパートナーシップ構築のための取組と課題	56
第3節 「参加」から「協働」へ	65

第5章 住民との協働社会を実現するためのITの活用策

第1節 住民との協働社会を実現するためのITの活用策	66
第2節 ホームページの充実	69
第3節 電子掲示板の活用	80

資料編

参考文献、参考ホームページ	97
I T関連用語集	98
世界におけるインターネット利用人口の推移等	102
海外の自治体における先進事例	103
I T講習会参加者へのアンケート調査様式	107
I T利用者へのwebアンケート調査様式	109
藤沢市、大和市、三鷹市における「電子掲示板」の取扱状況	111
研究チーム員名簿	116

概 要 編

本研究においては、国、地方自治体におけるIT化の取組状況を把握する中で、既存の行政サービスがどのように変化していくのか、ITの進展に伴う新たな行政需要とは何かについて研究を進めてきたところである。

しかしながら、研究を進めるにつれ、課題の所在は、ITの進展に伴い行政サービスがどのようにIT化していくのかということではなく、ITという「道具(ツール)」を用いて何をするのか、何のためにITを用いるのかという点に着目し、さらなる検討を重ねてきた。

その結果、今後、社会が成熟化し、限られた財源、資源を有効に活用しながら地方分権を着実に推進するためには、住民と行政とのパートナーシップにより、それぞれが地域の中で責任をもった役割分担を行い、共に地域の発展をめざすという「協働社会」の実現が不可欠であるということに辿り着いた。

そこで、本研究では、「協働社会」の実現に向け、即時性、双方向性、広域性という特性を持つITを活用した方策を検討することとした。

本章では、IT普及の我が国の状況、国際比較等を調査し、ITの現状を把握するとともに、ITの特徴やITの進展に伴う社会構造、産業構造の変化、さらには、海外の先進事例などを整理し、ITの将来展望を推察した。

また、行政におけるITの現状を把握するため、国、地方公共団体のIT政策の動向を把握するとともに、本県や県内市町村のITの取組について整理した。

アンケート調査の概要

1 調査の目的

「電子政府」や「電子自治体」への取組が進む中で、実際に行政サービスを利用する住民は、行政サービスのIT化について、どのような考えを持っているのか。また、既にホームページという形でITを取り入れた行政サービスを提供しているが、使い勝手や利用した感想はどうかなど、ITを活用した住民本位の行政サービスの提供及び情報提供のあり方を探るため、県及び市が開講するIT講習会の受講者並びにインターネットを使用し自治総合研究センターのホームページにアクセスした者を対象にアンケート調査を実施した。

2 調査の対象

・調査(1)「IT講習会参加者へのアンケート調査」

神奈川県内でのIT講習会(平成13年10月17日(水)~11月初旬実施分まで)の受講者

計 1,005人

内訳	神奈川県	345人
	川崎市	60人
	横須賀市	200人
	小田原市	200人
	海老名市	200人

(選考基準)

政令市、中核市、特例市、その他の市からそれぞれ1市

・調査(2)「IT利用者へのwebアンケート調査」

インターネットを使用し、自治総合研究センターのホームページにアクセスした者 100人

行政サービスのIT化を推進し、それを提供するの、国であり地方自治体である。そして、それを享受し恩恵にあずかるのは、その地域住民である。このIT化の進展に対して、利用者である住民が抱えている様々な形の期待感や不安感というものは、前章にて分析を行った「行政サービスとIT」のアンケート項目の内容からも知ることができる。そのような具体的な意見を踏まえて、本章においては、ITの進展に伴う行政サービスの変容とその対応について、次の視点から考察した。

- 第1節 既存業務の見直し
- 第2節 新たなリテラシーへの対応
- 第3節 デジタル・ディバイドの解消
- 第4節 セキュリティの確保

以上の考察の中で、質の高い行政サービスにつながる業務全体の再構築や行政職員の情報リテラシーの向上、デジタル・ディバイドの解消に向けた取組、プライバシー保護やウィルス感染防止等の必要性について整理した。

行政におけるIT活用の考え方（ITの位置付け）

行政がITを利用しようとする場合は、ITありきで行政サービスの展開を考えるのではなく、情報伝達に優れた広報媒体のチャンネルが一つ増えたぐらいの考えでITを位置付け、そのメリット・デメリットの特性を十分に理解し、「何の目的でITを活用するか。」という目的を明確にした上で、その手段となる道具の活用策を検討することが大事である。



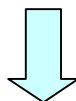
これからの行政に求められるもの

住民と行政とのパートナーシップの構築 「参加」から「協働」へ

住民と行政とのパートナーシップ構築のため、行政は、広報・広聴、情報公開、パブリック・コメント、市民活動への支援等、行政の透明性を向上させ、また、コミュニティの担い手である市民活動の活性化を図るための様々な取組を実施しているが、「住民 - 行政」、「住民 - 住民」の間には、依然として情報共有が不十分で相互理解には課題がある。

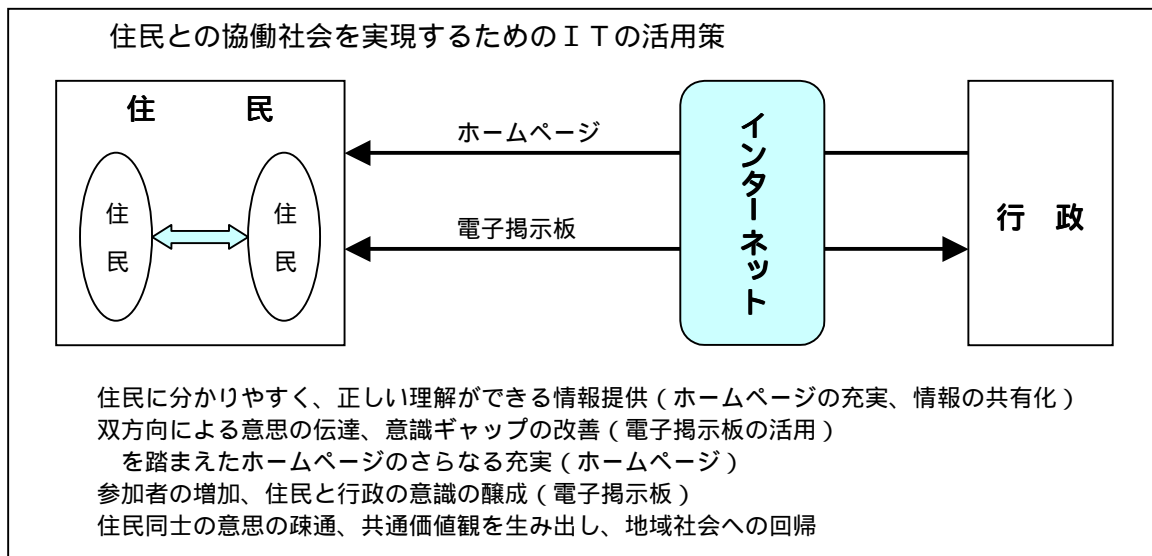
最近の行政活動への住民の関わり方は、「参加」から「参画」に変わりつつあり、住民と行政とのパートナーシップの構築に一步步近づいているが、「参画」においても、ワークショップなどに参加している住民と行政の間では合意形成が図られるものの、それ以外の住民とは依然として相互理解ができない状況となっている。

今後、地方分権が一層進展する中、行政が住民と一緒に地域発展をめざす上では、「住民 - 住民」の相互理解の上に成り立つ、真の意味での住民と行政とのパートナーシップによる「協働社会」の実現をめざす必要がある。



本研究の目的（ねらい）

本研究では、住民と行政とのパートナーシップによる協働社会の実現をめざすために必要な情報共有の手段として、情報伝達に優れ、コミュニケーションツールとして発達してきたITの活用を検討し、その手法として「ホームページの充実」と「電子掲示板の活用」を検討することとする。（右図参照）



1 ホームページの充実

(1) 行政のホームページの課題とあり方

住民との協働社会を実現させるためには、住民に分かりやすく、正しい理解ができる情報提供を行っていく必要があるが、行政のホームページの現状はどのようになっているのか、研究チーム員が所属する自治体のホームページを用いて比較検討するとともに、第2章のアンケート調査の結果等も踏まえながら、行政のホームページにおける課題を浮き彫りにし、そのあり方について整理した。

行政のホームページにおける課題

区 分	内 容
情報の質 (情報の内容)	<ul style="list-style-type: none"> ホームページを作成する際に、見る側、つまり、住民等の利用者の立場に立った分かりやすい内容となっていない。 ホームページをばっと見ただけでは、どんなことが書いてあるか分からない。 内容が物足りない。内容が簡単すぎて結果的には電話で照会してしまう。 情報が古い。 情報内容の所管部局が明確でない。問い合わせ先の表示がない。 役所言葉や専門用語が多くて理解できない。
情報の量	<ul style="list-style-type: none"> 必要な情報が掲載されていない。 情報量が少ない。 過去のデータの蓄積量が少ない。
見栄え (レイアウト、配色)	<ul style="list-style-type: none"> 一つのコンテンツにいろいろな情報を掲載していて見づらい 配色的に見づらい。
機能面	<ul style="list-style-type: none"> 必要な情報が検索できない。 検索できたが時間がかかる。 検索メニューが不足している。 関連団体等へのリンクが不十分である。
その他	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者や障害者向けのユニバーサルデザインの考えが盛込まれていない。

行政のホームページのあり方

ア 行政のホームページにおける基本的な条件

住民に見やすい、分かりやすい、情報を入手しやすい、目的の情報が得られる。
 いつでも、手軽に、必要な情報を、一度に入手できる。
 ホームページを使って何をするのか。ホームページを利用する目的は何か。

イ 好ましい行政のホームページ

区 分	内 容
情報の質の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・ 情報提供に際しては、概要版と完全版のように、見る側の視点に立った分かりやすく加工された情報と詳細な情報を併記することが望ましい。 ・ 住民に正しく情報を理解してもらうには、結果だけ掲載するのではなく、経緯や過程について触れることが大事である。 ・ 情報は常に新しい情報に更新していく必要がある。
情報の量、検索機能の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・ 統計情報や政策に係る情報などについて、分かりやすい分類を検討し、情報のデータベース化を進める必要がある。
レイアウトの工夫	<ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページにいろいろな情報を載せ過ぎると、見にくいことやホームページを開くのに時間がかかるなど問題が生じることから、ページを替えるなどのレイアウトの工夫が必要である。
全体を通じて	<ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページの良し悪しを決めるのは見る側の住民であるから、常時、ホームページに対する意見、要望を受け入れ、見る側にとって使いやすい、見やすいホームページにリニューアルしていく必要がある。

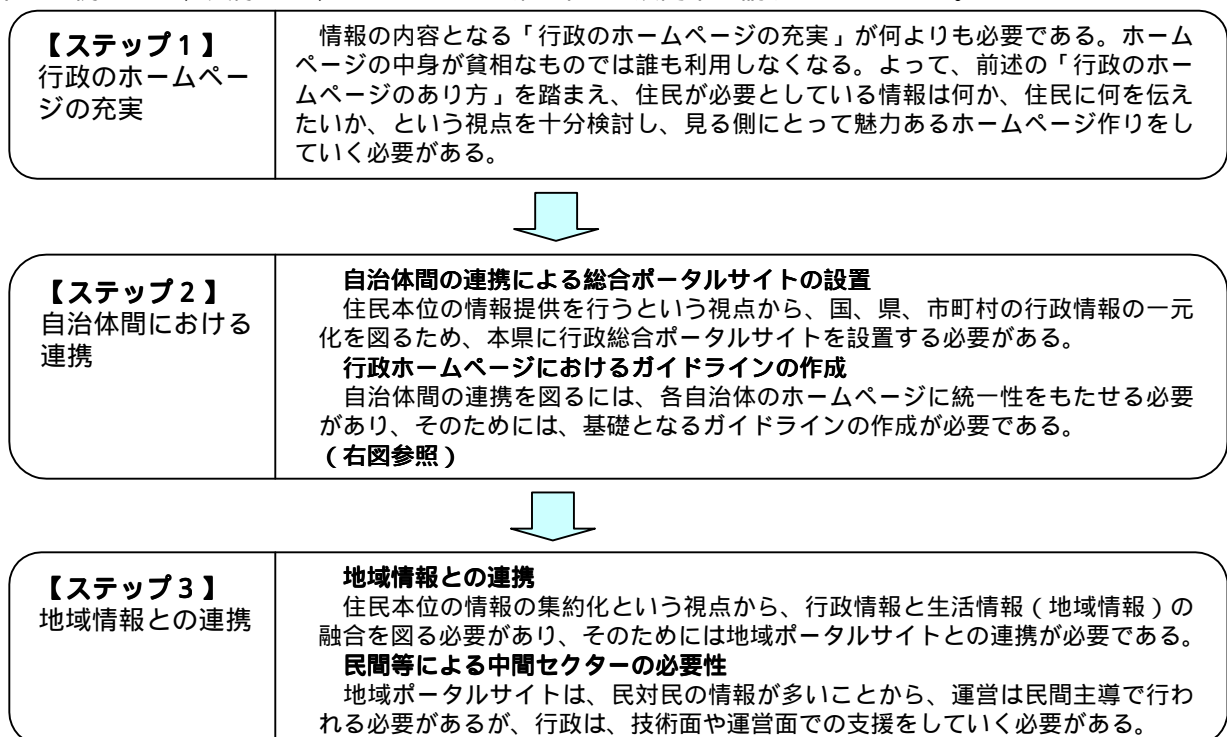
(2) 協働社会の実現に向けた行政ホームページの展開策（提言Ⅰ）

「参加」から「協働」への変革を実現するための第一歩として、行政活動の透明性を確保するとともに、行政情報の主旨や内容を正しく住民に理解してもらうことが大事である。

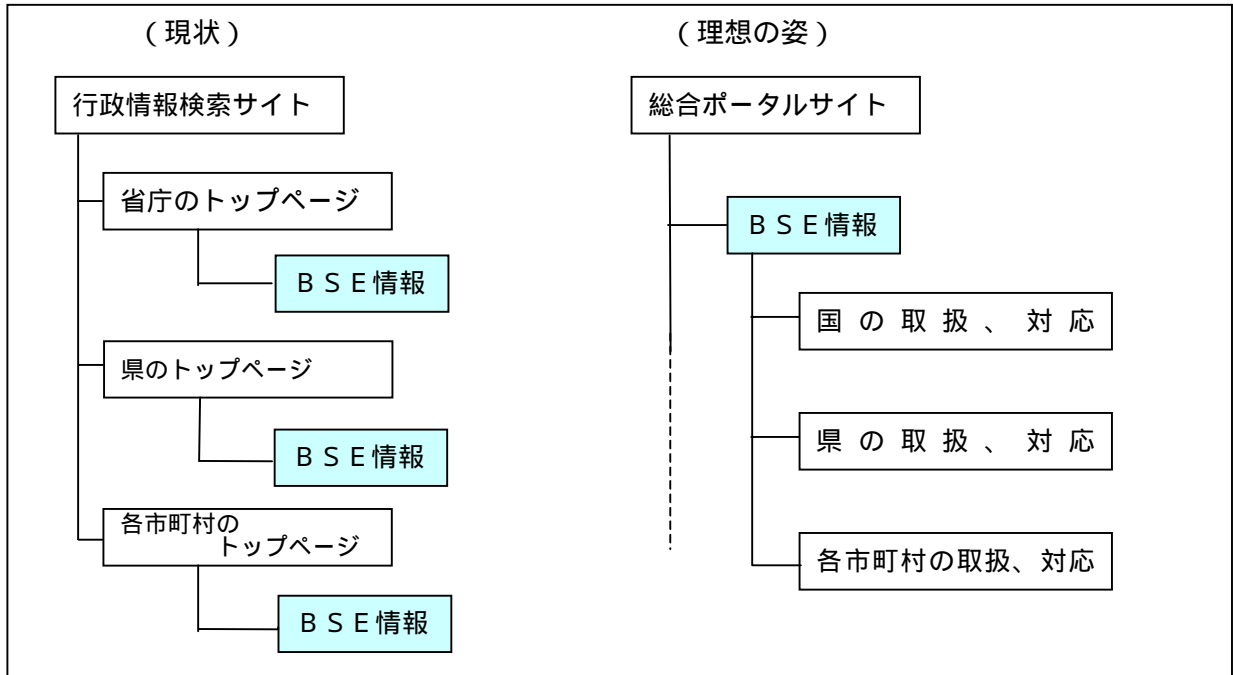
そのためには、広報・広聴といった様々なチャンネルを用いて住民へ情報提供を行い、行政は今何をやっているか、行政における課題は何か、課題の発生に対し、どのような政策を展開しようとしているのかなど、住民と行政との間で情報の共有化を図ることが必要である。

そこで、即時性、広域性に秀でた特性を持ち、今後も利用者の増加が見込まれるインターネットを活用し、住民の情報入手の機会を増やすとともに、行政情報が正確に理解されるよう分かりやすく、かつ、住民が必要としている情報がすぐに入手できるようホームページの内容と機能の充実を図る必要がある。

本研究が検討した「協働社会の実現に向けた行政ホームページの展開策」については、行政のホームページの充実から地域情報との連携まで、順にステップアップを試みようとするものであるが、これは、展開策の一例であり、実際には、それぞれの地域に即した展開策を講ずることとなる。



国・県・市町村で共通する情報の検索の仕方（BSE 牛海綿状脳症 関連情報を例として）



2 電子掲示板の活用

(1) 行政の電子掲示板の課題とあり方

電子掲示板を実際に活用している藤沢市、大和市、三鷹市の先進事例を調査し、住民と行政の意思疎通のツールとして電子掲示板を活用する際の課題は何か、導入に当たっての留意点は何かなど、行政の電子掲示板の課題やあり方について整理した。

行政の電子掲示板の課題

区 分	内 容
ネチケット対策 （「コンピュータ・ネットワーク利用者のためのエチケット（netiquette、network-etiquette）」）	とかく「相手の顔の見えない状況での、直接的な言い回し」になりがちな「電子掲示板」の世界に、いきなり住民が参加し議論のやり取りを行えばトラブルを引き起こす原因となり、特定個人への誹謗中傷や行政への苦情集めのツールと化してしまう恐れがある。 そのための予防策として、掲示板を利用する住民の「自己責任」を明確にしておく必要がある。発言する住民に、自分の意見に対しての責任をきちんと持ってもらうために、掲示板への参加には、登録を必要とし、自己の情報をきちんと提示してもらうことが重要となってくる。
電子掲示板の内容の進行管理	特定の者を対象として行う会議室のような場合は、書き込まれる内容もテーマの主旨に沿ったものになるが、誰でも書き込める掲示板においては、その内容を管理していないと収集がつかなくなり、当初の話題と全く違った方向へ逸れてしまうことが想定される。 こうしたことから、掲示板の内容を運営する人物の設置が必要であり、上述のネチケット対策のためにも不可欠である。

行政の電子掲示板のあり方

区 分	内 容
「コーディネータ」の設置	「コーディネータ」は、電子掲示板上で会議を見守り、行き過ぎた発言や議論の方向性が外れた場合の修正作業、議論の結果の集約作業を行うという役割を担う。また、議論の結果を要約したものを公開することで、さらなる掲示板の活性化を図る。 住民が「電子掲示板」で、自己の住環境の整備について考え、行政や他の住民に対し、時間や場所を気にしないで自宅から意見を出し合える状況は、地域社会を構築していく上で重要な存在となる。 「電子掲示板」という仮想空間世界での議論には限界があることから、コーディネータは、ある程度、議論の出た掲示板の参加者へ「フェイス to フェイス」の関係を築く場として「オフ会」・「懇談会」等を企画・提案し、実際に顔を合わせた上での議論への移行を行う必要がある。

<p>電子掲示板の更なる発展のために</p>	<p>電子掲示板という住民と行政の議論の場を設置しても、それだけでは参加者は集まらない。また、集まったとしても議論するだけで終わってしまえば、電子掲示板の先行きには暗雲が立ち込めることとなる。</p> <p>そこで、電子掲示板利用の上昇力を確保するには、次のような取組が必要である。</p> <p>様々なチャンネルを用いて電子掲示板のPRを実施する。</p> <p>最初は興味本位での軽い気持ちで参加してもらい、意識の醸成が整ったところで、本格的な議論へ展開する。</p> <p>「コーディネータ」を設置し、行き過ぎた発言や、その掲示板内の議論の方向性が外れた場合の修正作業を行う。</p> <p>すべての住民からの意見に返答するのは困難であるが、一定のルールの下、必ず行政からの意見、見解を回答する。</p> <p>電子掲示板の書込み内容について集約し、その結果を利用していない住民にも周知するとともに、住民の新たな参加を促す。</p> <p>電子掲示板の議論の結果を踏まえ、政策への反映、評価への活用等、議論の結果が活かされるという一定のルールを設ける。</p>
------------------------	---

(2) 協働社会の実現に向けた電子掲示板の展開策（提言Ⅱ）

協働社会を実現させるためには、情報提供を十分に行うと同時に、住民の声を拾い上げるツールが必要となってくる。この住民と行政の意思疎通を図る手段として、「電子掲示板の活用」が有用と考えられる。

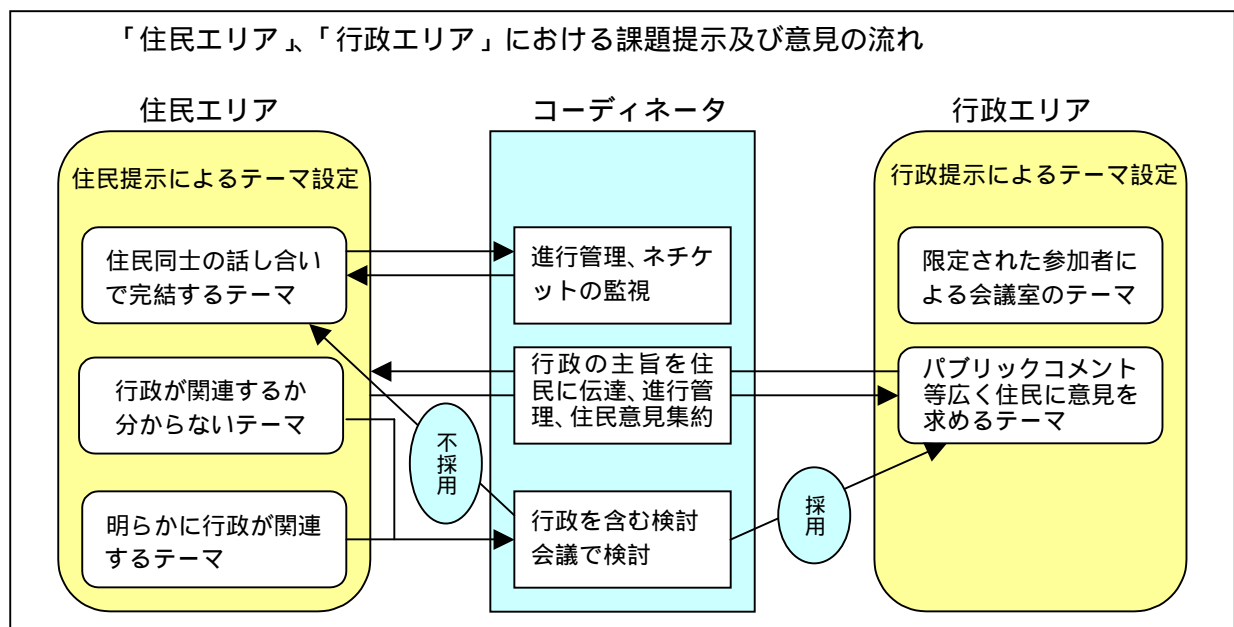
電子掲示板は、住民と行政が同じテーブルに着き対等の立場で議論することにより、参加している住民と行政の意識のギャップを埋め、参加者の意思の疎通を図るだけではなく、参加者以外の住民も、議論の状況をリアルタイムで見ることができ、それぞれの意見を見比べることによって理解を深めることが可能となる。

さらに、電子掲示板の活用は、住民同士の意思疎通にも有用である。それは、住民間での意識ギャップを埋め、共通の価値観を生み出し、「フェイス to フェイス」で話し合いができる地域社会への回帰を促す「呼び水」的存在になる。

以上のことを踏まえ、本研究で検討した展開策の一例を以下に提示する。

展開策を提示する前に、本研究においては、住民と行政との協働社会の一日も早い実現を願い、「住民と行政、地域に存在するすべての者が潤うみんなのまちづくりのための広場」という意味で、電子掲示板を「**マイタウンフォーラム**」と命名し、以下の展開策においては、電子掲示板を「マイタウンフォーラム」と言い換えて記述することにする。

<p>【ステップ1】 マイタウンフォーラムの設置</p>	<p>管理人・コーディネータの役割 フォーラム設置に当たっては、「議長・司会者」、「警備員」、「発言者」、「書記」の役割を担うコーディネータの設置が必要である。</p> <p>民間等による中間セクターの必要性 行政が管理人になると、立場の違いから反発される状況が生じやすくなる。そこで、住民と行政の橋渡しを行う民間等による中間セクターの存在が必要となる。</p> <p>「住民エリア」と「行政エリア」の設置 住民が慣れ親しむという観点からの「住民エリア」と、行政に関連する意見や提案をする場の「行政エリア」を設ける必要がある。（下図参照）</p>
---	---





【ステップ2】 マイタウンフォーラムの議論内容の周知	「マイタウンフォーラム」に参加できないデジタル・ディバイドの住民に対して、行政は、掲示板の内容について周知する必要がある。 また、情報端末は持っているが、「マイタウンフォーラム」を見たことがない住民に対しても、参加利用の喚起を促すために、既存の広報誌など様々なチャンネルを用いて内容を周知する必要がある。
--------------------------------------	---



【ステップ3】 マイタウンフォーラムの充実拡大	「マイタウンフォーラム」に参加している者（住民、コーディネータ、行政職員）が、議論を活発に行き詰り結論を見出そうとする際に、「顔の見えない者同士の、本心を探ることが難しい」という状況に遭遇し、なかなか結論を見出すことが出来なくなる場合も出てくる。このような場合には、コーディネータは、お互いに顔の見える場での話し合い「会合＝オフ会」を企画し、掲示板参加者に参加を呼びかける必要がある。
-----------------------------------	--



【ステップ4】 政策形成、評価への反映	内容のある議論が展開されたとしても、その結果がどこにも活かされないのでは、折角、醸成されてきた住民の意識もトーンダウンすることとなり、「マイタウンフォーラム」は利用されなくなる。住民の中で練られた議論の結果については、政策への反映を検討していく必要がある。その結果、財政運営上、または、他の要因によって、議論の内容を施策化・事業化できなかったとしても、その議論の内容を検討した過程を掲示板上で公開することで、「現在、何故それができないのか？」という住民の素朴な疑問に、釈明とは違った意味での真実味のある回答を提示し、住民へフィードバックしていく必要がある。
-------------------------------	--



【ステップ5】 自治体間の連携	各自治体が、電子掲示板を導入し始めて発生する問題として、複数の市町村にまたがる問題、都道府県と市町村を横断的に議論しなければ解決しない問題等、所管する自治体が明確にできない場合がある。 電子掲示板の運営においては、内容によって、自治体間で連携し、自治体間をまたがる場合の電子掲示板の運用規定を自治体間で取り決めておく必要がある。
---------------------------	---

本 編

序章 研究の目的

1 課題の所在

近年におけるIT（情報技術）の急速な進歩には目を見張るものがある。特に、インターネットを活用した情報流通においては、国と国の距離を無くし、国境さえも飛び越えるというグローバル化が世界中に進展している。今後、IT革命の波は加速度的に進展し、世界経済を問わず、いたるところにその影響が現れ、人々の生活環境を大きく変化させようとしている。

世界がこうした潮流にある中、我が国のインターネット普及状況は、世界の中で高い水準にあるとは言いがたいものとなっている。こうしたことから、政府は、2001年1月に「e-japan戦略」を決定し、我が国を「5年以内に世界最先端のIT国家」にすることを目標に、様々な政策を展開している。

また、地方自治体においても、この流れを受け、住民基本台帳ネットワークシステムの整備を行い、電子申請や電子入札などの行政サービスのIT化に取り組んでいるところである。

本研究においては、このようなITの現状を踏まえ、国、地方自治体の取組状況を把握する中で、既存の行政サービスがどのように変化していくのか、ITの進展に伴う新たな行政需要とは何かについて研究を進めてきたところである。

しかしながら、研究を進めるにつれ、課題の所在は、ITの進展に伴い行政サービスがどのようにIT化していくのかということではなく、ITという「道具（ツール）」を用いて何をするか、何のためにITを用いるのかという点に着目し、さらなる検討を重ねてきた。

その結果、今後、社会が成熟化し、限られた財源、資源を有効に活用しながら地方分権を着実に推進するためには、住民と行政とのパートナーシップにより、それぞれが地域の中で責任をもった役割分担を行い、共に地域の発展をめざすという「協働社会」の実現が不可欠であり、これからの行政サービスの提供においては、この「協働社会」の実現を前提に様々な展開を検討していく必要がある。

そこで、本研究では、「協働社会」の実現に向け、即時性、双方向性、広域性という特性を持つITを活用した方策を検討することとした。

2 研究の方法

文献調査や民間企業主催のソリューション参加、民間シンクタンクからのヒアリング調査などを通じて、ITの現状や「電子政府」、「電子自治体」の実態を把握するとともに、行政サービスを利用する住民から、行政サービスのIT活用における意見、ホームページを利用した際の感想等を聴取するため、IT講習会参加者及び自治総合研究センターのホームページを利用した者にアンケート調査を実施し、よりよい行政情報の内容、提供手法のあり方を探る参考とした。

また、「協働社会」の実現のためのIT活用策として、学識者からの助言を得るとともに、コミュニティ形成におけるIT活用など先進事例となる自治体へのヒアリング調査を実施し、課題解決策を探る参考とした。

3 本書の構成

以上の課題提起と研究方法に基づき、本書は次の構成で記述することとした。

第1章

ITの現状や将来の姿から社会・産業構造がどのように変化し、人々のライフスタイルがどのように変化していくのかを考察するとともに、最近の「電子政府」、「電子自治体」の動向を把握し、行政サービスがどのように変化していくのかについて記述した。

また、「電子政府」や「電子自治体」の取組は始まったばかりであり、ITを先行して活用している海外の事例を研究することで、「電子政府」や「電子自治体」が今後、どのような展開を見せるのかを知る参考とした。

第2章

「電子政府」や「電子自治体」への取組が進む中で、実際に行政サービスを利用する住民は、行政サービスのIT化について、どのような考えを持っているのか。また、既にホームページという形でITを取り入れた行政サービスを提供しているが、使い勝手や利用した感想はどうかなど、住民本位の情報提供のあり方を探るために実施したアンケート調査の結果を集約した。

第3章

第2章までの結果を踏まえ、現在進められている「電子自治体」のまとめとして、行政サービスの変容と対応について、既存業務の見直しや新たなリテラシーへの対応等に区分して整理した。

第4章

行政サービスにおけるITの位置付けとは、単に行政サービスをIT化するということではなく、「何の目的で活用するか。」という目的意識を明確にする必要がある。

そこで、本研究では、住民と行政とのパートナーシップの構築にITが活用できないかという視点に立ち、住民とのパートナーシップ構築における様々な取組を振り返るとともに、情報共有という視点から「住民 - 行政」、「住民 - 住民」の関係における課題を探り、住民と行政のパートナーシップによる協働社会の実現をめざす。

第5章

「協働社会」を実現するための課題解決策の一つとして、ITを活用した方策を検討し、本研究では、「ホームページの充実」と「電子掲示板の活用」の2点を提言するとともに、具体的な展開策を提示した。

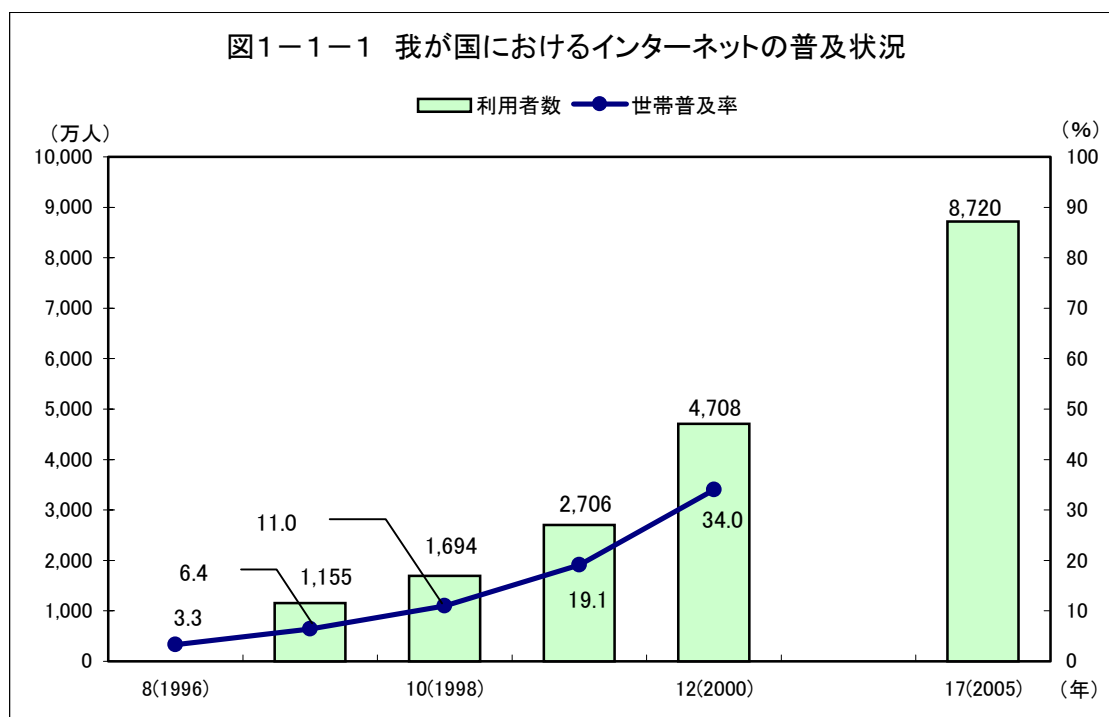
第1章 ITの現状と将来展望

第1節 ITの現状

1 ITの普及状況

(1) 現在の我が国におけるインターネット普及の現況

平成12年末における我が国の15歳以上79歳以下の個人におけるインターネット利用者数は4,708万人と推計され、平成11年末段階の推計値と比較すると74.0%増となっている。また、平成17年(2005年)におけるインターネット利用者数を推計したところ、8,720万人まで増加するものと見込まれる。



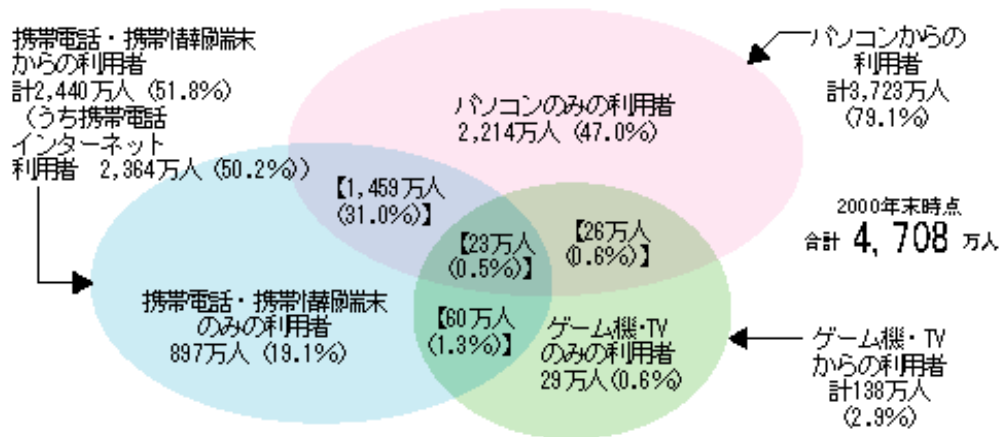
(出所：平成13年版情報通信白書(総務省))

(2) 接続端末別

パソコンによるインターネット利用者数は3,723万人であり、携帯電話・PHSからの利用者数は2,364万人となっている。パソコンの出荷台数の増加にともない、パソコンからのインターネット利用者数は順調に増加しているが、それに加えて、平成11年2月より開始された携帯電話・PHSからの利用者数の急激な伸びがインターネット利用者の増加に与える押し上げ要因となっている。

携帯電話・PHSからの利用者数が多いということは、次の、各国とのインターネット普及率の比較にも言えることだが、逆に携帯電話・PHSからの利用者数を除いた場合には、極めて低いインターネットの普及状況と言わざるを得ない。

図 1 - 1 - 2 端末別にみた個人のインターネット利用者数・比率



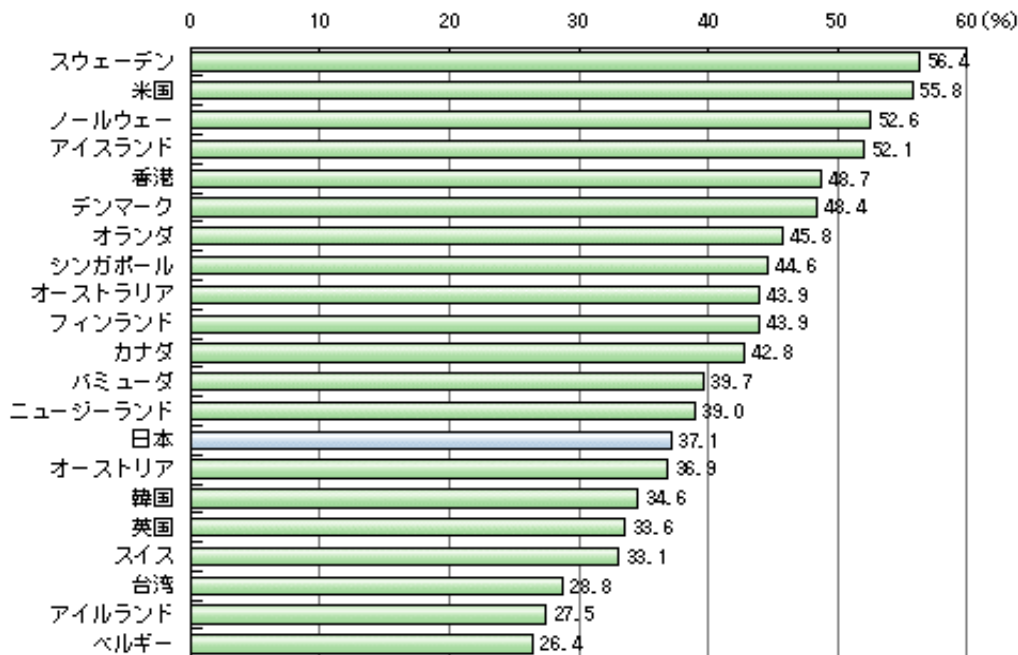
※ 【 】内は、3つの円の重なり部分の人数。()内は、15歳以上79歳以下のインターネット利用者に占める割合。
なお、端数処理のために、一部合計値が一致しない箇所がある。

(出所：平成 13 年版情報通信白書 (総務省))

(3) 各国・地域のインターネット普及状況

各国・地域における人口に対するインターネット利用者の割合を見ると、25%を超えているのは 21 の国及び地域となっている(図 1 - 1 - 3)。スウェーデン、米国、ノールウェー、アイスランドの 4 か国は既に 50%を超えており、以下、香港、デンマーク、オランダと続き、日本は第 14 位となっている。全体的に、北欧と北米における普及率が高いが、アジア各国・地域も上位に入ってきている。

図 1 - 1 - 3 インターネット普及率 25%以上の国及び地域



「生活の情報化調査」、NUA社調べ(平成13年3月)より作成
※ 我が国のインターネット普及率については携帯電話・PHS等からの利用を含む。

(出所：平成 13 年版情報通信白書 (総務省))

(4) 都道府県別インターネット普及状況

インターネット・オーディエンス測定事業を行っている株式会社ビデオリサーチネットコムは、2001年9月に全国60,000世帯を対象とし、インターネットの普及状況を調査した。

これを都道府県別にみたものが表1-1-1であり、最も世帯普及率が高いのは神奈川県となっており、首都圏、関西圏では全世帯の半数以上でインターネットが利用されている。

表1-1-1 都道府県別インターネット普及状況

順位	都道府県	インターネット世帯利用率(全ハードウェア)%	順位	都道府県	インターネット世帯利用率(パソコン)%
1	神奈川	53.7	1	神奈川	46.2
2	埼玉	53.5	2	埼玉	45.7
3	京都	53.1	3	滋賀	45.6
4	千葉	51.9	4	京都	44.8
5	滋賀	51.7	5	東京	44.4
6	東京	51.2	6	千葉	43.6
7	大阪	51.1	7	兵庫	41.7
8	兵庫	50.1	8	大阪	41.3
9	奈良	49.7	9	奈良	41.3
10	愛知	46.5	10	愛知	39.8
	全国平均	44.7		全国平均	36.9

(出所：株式会社ビデオリサーチネットコム(2001年10月10日プレスリリース))

URL : <http://www.vrnetcom.co.jp/press/pressdata/200110101.html>

2 ITの特徴

上述のように、近年、急成長を遂げ今後もさらなる成長が見込まれるITとは何か。なぜにこのような急成長を遂げたのか、その理由となる特徴についてみてみることにする。

そもそもIT (Information Technology) とは、言葉どおり情報 (インフォメーション) を「蓄えたり」、「伝えたり」、「処理したり」する技術 (テクノロジー) である。

(情報を蓄える技術) 個人ではワープロの文書等、会社では顧客情報等を蓄える技術。

(情報を伝える技術) 情報を多くの人と共有するためのインターネット、LANなどの技術。

(情報を処理する技術) パソコン、電卓、電化製品のマイクロチップなどの情報を加工する技術。

これらの技術は、1940年代に登場した大型コンピュータで使用されてきた技術であるが、近年のパソコンの小型化と低価格化、インターネットの急速な普及、そして、マイクロチップとして家電への応用等により、生活の隅々に入り込み始めた技術である。

このITの最大の特徴は、即時性、広域性、双方向性に優れ、特に、インターネットは、世界共通のネットワークを形成していることから、世界のあらゆる情報を入手することが可能となり、国と国の距離を無くし、国境さえも飛び越えるコミュニケーションツールとして幅広く利用されている。

また、インターネットを利用することにより、個人が世界へ情報発信することも可能となるなど、グローバル化も世界中に進展している。

しかしながら、ITの特徴は、決してメリットだけではない。そこで、ITの進展、いわゆるITの特徴およびIT化によるメリット、デメリットを整理すると次の表1-1-2、表1-1-3及び表1-1-4のようになる。

表1-1-2 ITの特徴

超時間	ITによる情報の共有により、時間を選ばずに情報の交換ができるようになる。
超場所	インターネットの普及により、世界中のどこにいても、双方向の情報交換ができる。
アクセス簡易	標準化された、統一のインターフェースにより、誰でもが容易にアクセスできる。
情報更新簡易	電子的な、方法により、容易に操作更新ができる。
情報加工簡易	一度、入力してしまえば、データの加工は、比較的楽に行える。
物の減少	電子的な保存情報は、紙のように大量の物質を必要としない。
情報の共有	電子的な情報は、保存、移動が容易で、ネットで繋がっていれば、共有は容易である。
検索可能	ITの進展は、情報の氾濫を一面で持っており、この情報の山の中から、必要な情報を探し出すことは、絶対に必要なことである。ITにおける電子的な情報は、通信環境さえ整っていれば、検索が比較的スムーズに行えるようになっている。
双方向性	現在に至るまで、既に情報革命は起きていたが、TV、ラジオ等のメディアによる一方的な流れでしかなかった。IT化により、誰でもが情報発信者になることができるようになった。

表1-1-3 IT化によるメリット

家庭生活へのメリット	パソコンなどのIT製品がますます家庭生活に入り込み新しいサービスで生活を便利にする。
企業活動へのメリット	企業は、IT化により、過大在庫を持たないですむなどの合理化が可能で、生産性が向上することが期待されるとともに、新しいビジネスの創出が期待される。

表 1 - 1 - 4 IT化によるデメリット

家庭生活への デメリット	IT製品をうまく使いこなせない人にとっては、通常の生活においてすら、支障をきたすなど、IT化によるメリットを享受できない格差が生じる。(デジタルデバイド)
	ITを利用したコミュニケーションでは、直接面談による微妙な人間心理を理解することが困難である。
企業活動への デメリット	企業の生産性向上により、少ない人間で生産活動を可能とし、雇用が減少する。
	IT化は、ITを有効活用できた企業とできなかった企業の上に大きな競争力の格差を広げる。また、ブランドや技術力等の少しの格差が、大きな業績の差となって現れる。

第2節 ITの進展に伴う社会構造・産業構造の変化

近年、ITはインターネットの急速な成長により加速度的に進展してきている。特に、最近普及しつつある高速で、従来の通信形態より低価格なブロードバンドの一層の進展や技術の進歩により、利用者数も飛躍的に増加し、さらなる成長が見込まれている。

このITの進展は、我が国経済・社会に様々な形で影響を及ぼすものであるが、本節では、今後の行政サービスの展開を探る上で必要となる社会構造や産業構造、人々のライフスタイルの変化について整理する。

1 ITの進展に伴う社会構造の変化

(1) 雇用

ITは、新しい雇用を創出する一面、雇用を減少させることもある。例えば、企業は、IT革命の流れに乗り、競争他社に少しでも生産性の面で、上回ることを目指して、IT投資を活発化している。このIT投資に見合った、生産性の向上は、逆に雇用の削減につながる恐れがある。

また、IT技術は、労働者採用活動のネット化により、雇用と労働者のミスマッチを解消し、新しい労働環境の提供を可能にしている。

(2) 人口分布

ITは、場所や移動時間による制約を受けないので、どこにいても同じように情報から切り離されることなく、生活し、仕事をする社会の到来が予測されている。実際に、ネットワークを利用して事務所を離れ、家庭などで仕事をするSOHOと呼ばれる労働形態も一部で試行され始めており、人は、密集して生活する必要がなくなることから、人口分布に変化を来すという予測も一部にはある。

(3) 保健・福祉・医療

保健サービスの分野においても、IT化により、各個人の情報がデータベース化され、よりきめの細かいサービスが受けられるようになりつつある。

例えば、病院においては、カルテをデータベース化し、これをICカードに書き込み、どこにいても、各個人の病歴などを知ることができ、適切な医療が受けられるようになったり、また、独居老人の健康状態などを把握するために、プライバシーに配慮しながら、モニタリングするといったこともIT技術により可能となってきている。

(4) 流通

IT社会の構築により、情報は、高速でやり取りされるようになるが、実際の世界における物流は変わることなく必要である。この物流に対して、情報化は、円滑にする機能がある。例えば、宅急便は、データベースにより、情報化され、最も効率の良い運搬経路を経て輸送され、常にどこに物があるかを把握することができる。

2 ITの進展に伴う産業構造の変化

IT化は突然始まった訳ではなく、今までも、製造現場の自動制御や、顧客情報の一括管理など情報化は進んできたが、ここにきて、コンピュータ・インターネットの普及により状況は変化してきて

いる。

ITの進展に伴い、消費者は、製品やサービスの比較が容易になり、企業は、厳しい価格・サービスの競争激化に直面している。今までは、企業のブランドの価値で、いい製品を作っていれば売れる時代であったが、現在のように、製品情報やサービスが、その企業の社員よりもWEB上で詳しく宣伝できるようになり、その比較の下で評価されるようになりつつある。

また、電子商取引の普及により、中間業者は淘汰され、代わって新しいビジネスモデルが生まれ出されることになると思われる。

例えば、日本企業で有名な取引である、系列取引であるが、このような古い取引の延長線上の取引は少なくなり、企業間の取引をコンビニエンスストア的に何でも扱う新会社による取引に代わっていくものと思われる。

3 変わるライフスタイル

(1) 家庭に入り込む情報家電

IT時代のライフスタイルを大きく変えるといわれているのが、パソコンのように情報を素早く処理でき、従来の家電製品のように誰でもが使いやすいデジタル家電である。

これらのデジタル家電は、IPv6などのIT技術により、ネットワーク化され、ネット上で様々な操作が可能になり生活を便利にしていくものと考えられる。

しかし、このような技術が、すぐに生活の中に入り込むことは無く、徐々に気づかないうちに、浸透し普及していくものと考えられる。例えば、携帯電話がいい例であり、5年前に電話を誰でもが持ち歩くと、誰が考えただろう。このように、生活の中のIT化は着実に徐々に進行していく。

(2) 携帯電話からモバイル端末へ

携帯電話の普及は、本当に目を見張るものがある。数十年をかけて普及してきた固定電話をあっさり数年の内に携帯電話は数で追いついてしまった。

しかし、去年から携帯電話の出荷台数は横ばいとなりつつあり、ほぼ市場は飽和しつつある、つまり、市場は成熟しつつあり、料金や、質の時代に入りつつある。つまり、質では、新しい高速通信サービスの展開であり、その料金の競争である。携帯電話は、高速通信サービスによる電話機能だけではない高機能な使われ方により、モバイルパソコンとの融合をしつつある。

このモバイル端末は、(1)で述べた情報家電と結びつき更なる利便性を得ることができ、すべてのIT機器をつなぎ合わせたネットワークつまりユビキタス・ネットワークとなり、生活を一変させる技術となりつつある。

4 e - コマースの現状

(1) 企業内(外)ネット

ITは企業の抱える多くの課題に対して、解決策を提供するか、解決の手助けをする。コストの削減、生産性の向上、顧客サービスの向上などが代表的な例でありIT利用の目的である。

このIT利用の目的のために、企業内では情報化を進めてきたが、コンピュータとネットワークの低廉化により、さらに一般的なものになり、企業内のコストを軽減してきている。逆に、このような企業内のネット(イントラネット)を導入しない企業は、他の企業にコストや顧客サービスの点で遅れをとり、徐々に淘汰されることになりつつある。

(2) 企業間ネットワークの先進事例

企業間電子商取引は、インターネットが普及する以前からも存在していて、EDIやCALSなどが代表的な例である。しかし、最近のITの進展に伴い「個別取引型」と「マーケットプレイス型」が普及しつつある。

個別取引型・・・1対多による取引

マーケットプレイス型・・・多対多による取引

どちらも、インターネットを通じた取引であるが、在来の電子取引との違いは、ネットワーク上に仮想の市場を形成し、企業間で取引をしようところに違いがある。この取引と在来の取引とを比較すると、在来の電子商取引は、1対1で従来の取引を電子情報としてやり取りしたというだけのもので、時間コストの節減以外のメリットが無く、導入に向けた動機付けが難しかった。しかし、現在進行しつつある電子商取引は、新しい価値を創造し企業に新しい利益をもたらす可能性がある。

5 ユビキタス・ネットワーク

ユビキタス(Ubiquitous)とは、「いたるところにある、偏在する」という意味であり、「いつでも、どこでも、誰とでも(、何とでも)」という概念である。

ハードウェア、ソフトウェアの進歩、ブロードバンドの普及等により可能となるユビキタス・ネットワークとは、パソコンや携帯電話などの情報機器のみならず、放送、AV機器、家電、ゲーム機等にいたるまでネットワークに組み込むことを言い、いつでも、どこからでも自宅や職場にいるのと同様の情報環境を作り出すことが可能となる。具体には、次のようなことが挙げられる。

- ・ブロードバンドにより、動画を用いた、情報量豊かなコミュニケーションが可能となる。
- ・IPv6の採用により、ありとあらゆる物にIDを付与することが可能となる。
- ・バリアフリー・インターフェースにより、子供や高齢者、ハンディキャップのある人達も容易に利用できる。

このようなことから、今後、ユビキタス・ネットワークが形成されると、産業、経済に多大な影響を与えるものと予測されている。

6 インターネットの普及に伴う社会ニーズの増大

上記のように、コンピュータとインターネットの普及は、社会に新しい価値を創造し、ニーズを創り出している。このニーズにより、技術やサービスが向上し、さらなる新しい価値を創造する。

この良い循環の中で、地方自治体にも同じような新しいニーズが生まれつつある。

- ・電子自治体(インターネット上に窓口を設け、申請届出、情報の公開請求や、公共料金の納入などを行うことができるシステム。)
- ・ホームページ、メールマガジン等による情報伝達
- ・電子掲示板の設置(行政の仕事に対して、ITを利用して意見や議論を行う双方向の会議室システム。)

これらの、行政システムは、現行の技術で既に実現可能であるが、実践するには、セキュリティや個人認証が問題となってくる。

また、情報の仮想社会においては、誰もが情報の発信者であり、受信者であることから、情報の真偽に責任を持って発信し、受信することが最も重要である。

第3節 行政におけるITの現状

前述までのように、IT革命の波は、経済、社会を問わず、いたるところにその影響が現れ、人々の生活環境を大きく変化させようとしている。また、このIT革命の波は、行政をも大きく変化させようとしている。本節では、ITの進展に伴い行政がどのような取組をしているのか、その現状について、国や全国の地方自治体の動向、本県及び県内市町村の取組を先進事例を織り交ぜながら以下に紹介する。

1 国におけるIT政策

平成9年12月に閣議決定された「行政情報化推進基本計画」の改定では、21世紀初頭には、高度に情報化された行政、すなわち「電子政府」の実現を目指すこととしている。

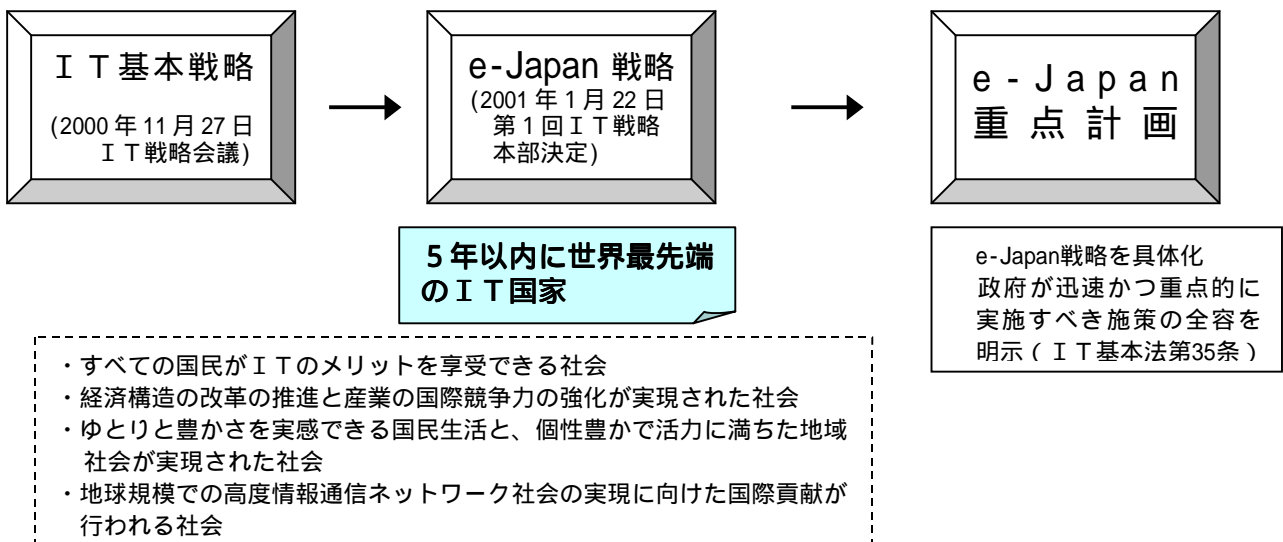
平成11年12月に内閣総理大臣が決定した「ミレニアム・プロジェクト」、平成12年12月に閣議決定した「行政改革大綱」、平成13年1月に高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部が決定した「e-Japan戦略」では、2003年までに行政内部の電子化やインターネットを利用した行政手続のオンライン化を推進し、電子政府を実現するとしている。このため、各省庁においても申請・届出のオンライン化に向けたアクションプランを定めて、手続きの電子化に向けた取組などを進めている。

平成13年1月に施行した「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法(IT基本法)」においても、電子政府や電子自治体の推進が盛り込まれている。

また、平成13年3月29日に開催された第3回IT戦略本部において策定された「e-Japan重点計画」は、「e-Japan戦略」を具体化し、高度情報通信ネットワーク社会の形成のために政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策が明らかにするものである。平成13年6月には、「e-Japan戦略」及び「e-Japan重点計画」を各府省の平成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」(平成14年度IT重点施策に関する基本方針)が策定され、平成13年10月には、総務省が、「電子政府・電子自治体推進プログラム」を発表した。

さらに、平成14年通常国会には、総務省が、電子政府・電子自治体関連の3法案を提出予定となっている。

< 政府のIT政策における基本的な方針 >



< e - J a p a n 重点計画の内容 >

1 世界最高水準の高度情報通信ネットワークの形成

現 状	目 標	2005年の姿
地域通信市場が独占状態であること等によりインターネットの普及が遅れ、アジア・太平洋地域においても決して先進国と言えない状況 地上放送のデジタル化で米国、英国に遅れ	2005年度までに、1000万世帯が超高速インターネットに、また3000万世帯が高速インターネットに、低廉な料金でアクセス可能な環境を整備 放送のデジタル化と通信と放送の融合を推進	超高速インターネットにより、極めて高画質の映像の配信や遠隔地でのイベントへの参加、立体映像を使用したショッピング等を安価に享受 高速インターネットにより、音楽のダウンロード、テレビ会議、遠隔在宅介護等を享受 家電製品がインターネットに接続され、外出先から家電を操作（エアコン操作、冷蔵庫内の確認等） 携帯端末で外出先、車内から高速インターネットに安価にアクセス。 放送のデジタル化により、高品質な映像・音楽や双方向サービスを楽しむ

2 教育及び学習の振興並びに人材の育成

現 状	目 標	2005年の姿
学校におけるITの普及が米国に比べ大幅に遅延 特に中高年におけるITの普及が大幅に遅延 高度なIT技術者・研究者が人数的・質的に不足	2005年のインターネット個人普及を大幅に増大（個人普及率が60%（予測値）を大幅超） 学校のIT教育体制の強化と情報生涯教育の充実 高度なIT技術者・研究者の確保	授業でのインターネット活用により、生徒は自発的・創造的に学習 すべての人がインターネットを使いこなせるようになり、生活の充実に活用（趣味の充実、社会形成への参画等） ITの活用により仕事の効率を向上させ、また、IT産業への就職を容易化 大学が独創的な研究を行い、多様な人材が輩出され、最先端技術が数多く開発 世界的な人気を博すコンテンツが日本で制作され、全世界にインターネットで配信

3 電子商取引等の促進

現 状	目 標	2005年の姿
電子商取引の比率は米国に比較して低レベル IT化に対応した規制改革やルール整備が遅れ 知的財産権の保護に関するルールが未整備 電子商取引における消費者保護が不十分	電子商取引の市場規模を大幅に拡大 （2003年に、BtoB取引の市場規模が70兆円を、またBtoC取引の市場規模が3兆円を大幅に上回るようにする）	高額な取引でも安心してインターネットで取引可能 ITを活用して迅速なビジネス展開が可能 知的財産権の保護が徹底され、様々な魅力あるコンテンツがインターネットを通じて提供 すべての消費者は、個人情報の流出やコンピュータの操作ミス等を気にせず安心して電子商取引を実践 おおむね半数程度の中小企業がインターネットを活用して電子商取引等に参加（2003年）

4 行政の情報化及び公共分野における情報通信技術の活用の推進

現 状	目 標	2005年の姿
政府の申請・届出手続のオンライン化、内部事務のペーパーレス化（電子化）の他、地方公共団体の電子化もまだ緒についたばかり 文化、福祉等の公共分野において、情報のデータベース化、ネットワーク化等が着実に進展	行政情報の提供、申請・届出等手続の電子化、文書の電子化、ペーパーレス化及び必要な業務改革を重点的に推進し、2003年度までに、電子情報を紙情報と同等に扱う行政を実現 ITを活用した公共サービスの多様化・質の向上により、国民がITの恩恵を享受できる社会を実現	行政の情報化（2003年度） 原則として24時間、自宅やオフィスからインターネットを利用して実質的に全ての行政情報の閲覧、申請・届出等手続、手数料納付・政府調達手続が可能 公共分野における情報通信技術の活用 地理的な制約なくインターネットを通じて日本中の文化財、美術品等に関する情報の入手・利用が可能 電子カルテの普及等により、多様で質の高い医療サービスを楽しむ 交通渋滞の解消等に資するITSの推進・普及が実現

5 高度情報通信ネットワークの安全性及び信頼性の確保

現 状	目 標	2005年の姿
不正アクセス行為、いわゆるサイバーテロ等の脅威が現実化しつつある状況 我が国の情報セキュリティ水準は、ファイアウォールの設置率だけを見て米国と比べ低い水準	不正アクセスやコンピュータ・ウィルス等に起因する国民生活や社会経済活動に大きな影響を及ぼす提供機能の停止をゼロに	プライバシー侵害やサービスの停止等の心配なく、安心して取引等にインターネットを活用 いわゆるサイバーテロ等の脅威に関わらず重要インフラ関連のサービスを安定して供給 重要な情報システムのバックアップ体制により、自然災害等が起きても安心して情報システムを活用 ハイテク犯罪等に対して、国際的に連携して対応

2 地方自治体におけるIT政策

(1) 地方公共団体における情報化施策

平成12年8月28日に、情報通信技術（IT）革命に対応した地方公共団体における情報化推進本部（地域IT推進本部）から「IT革命に対応した地方公共団体における情報化施策等の推進に関する指針」が提示された。

この指針では、2003年度までに電子政府の基盤を構築するという国の方針を踏まえ、地方公共団体として早急に取り組む必要のある事項等について具体的に示された。

(地方公共団体における今後の課題と基本的方向) ・ネットワークを活用した行政の簡素・効率化及び住民の利便性の向上 ・高度、多様化する住民ニーズへの対応 ・地域における情報通信基盤の整備
(地方公共団体において早急に取り組むべき事項) ・行政におけるネットワーク化の推進 ・申請・届出等手続のオンライン化の推進 ・住民基本台帳ネットワークシステムの整備促進等 ・歳入・歳出手続、税の申告手続等の電子化の検討 ・電子化推進のための体制づくり <p style="text-align: right;">等</p>

また、上記取組事項について、平成12年12月25日には、地域IT推進本部より「地域IT推進のための自治省アクション・プラン」として平成15年度までの施策目標が次のとおり示された。

(施策目標)

項目	施策目標
1 行政におけるオンライン化の推進	機密性の高い地方公共団体間のネットワーク（総合行政ネットワーク）の構築推進
2 住民からの申請・届出等のオンライン化の推進	地方公共団体における組織認証基盤の整備 地方公共団体における個人認証基盤の整備 法令の整備、標準仕様の提示等 地方税の申告手続のオンライン化
3 地域における情報通信基盤の整備	地域間における情報通信格差を是正し、全国どこにいてもITの恩恵を享受することが可能となるよう、地域における情報通信基盤の整備に努める。
4 住民基本台帳ネットワークシステムの整備	住民票の記載事項として新たに住民票コードを加え、住民票コードを基に市町村の区域を越えた住民基本台帳に関する事務の処理及び国の機関等に対する本人確認情報の提供を行うための体制を整備し、あわせて住民の本人確認情報を保護するための措置を講ずる。
5 消防防災分野における情報通信の高度化等	消防分野における情報通信の高度化策として、(1)画像、データ伝送等の通信の高度活用のためのデジタル化、(2)災害時の通信確保のための衛星通信の活用を推進する。
6 各行政分野における情報化の推進	統合型地理情報システムの整備促進 デジタル・ミュージアム構想 歳入・歳出手続の電子化、電子調達 電子機器利用による選挙システムの検討
7 電子化推進のための体制づくり	地方公共団体が行う体制整備等への支援 IT基礎技能講習開催の推進
8 コンピュータ・セキュリティ対策及び個人情報保護対策	地域ITの推進に伴い、これまで以上に必要となる地方公共団体におけるコンピュータ・セキュリティ対策及び個人情報保護対策を推進する。

(2) ITを活用した行政サービスを行っている先進事例

地方自治体の情報化施策は、全体的には、国からの指針等により進めているが、ITを活用した行政サービスを先進的に独自に取り組んでいる県外の自治体について、以下に紹介する。

株式会社 日本総合研究所 創発戦略センター

電子自治体フォーラムHP <http://www.e-govforum.net/> 国内先進事例より一部を抜粋

ア 行政サービスの提供にあたってITを有効に活用している自治体

市川市	360+5 情報サポート	毎日 24 時間行政サービスを提供する「360+5 情報サポート」を実施。また、公民館などの公共施設の予約サービス、および、ボランティア、福祉、こども、市政の窓、生活環境等、各分野の情報サービスを提供。公共施設の予約サービスを利用するには事前登録が必要。インターネットに加えて、市内 21 店を含む首都圏のコンビニエンスストア 1,045 店舗の情報端末からも予約を行うことができる。予約は利用希望日の 14 週間前から受け付けている。
大阪府	施設利用予約サービス	大阪府と府内市町村から構成される大阪地域情報サービスネットワーク（オーパス）協議会では、公共スポーツ施設の予約などを受け付ける情報システム（オーパス・スポーツ施設情報システム）を開発・運営。利用者は、公共施設に設置されたオーパス端末機、家庭の電話（自動応答）・パソコン通信から、公共スポーツ施設の利用抽選への参加申込み、空き案内や先着順空き予約が行える。
豊田市	電子決裁システム	全国の自治体に先駆けて財務に関する電子決裁システムの運用を開始。多様化した財務事務を一連の総合的な体系にし、行財政運営の効率化を図っている。
秋田市	市税管理システム	市税等の滞納整理に関する情報を、必要時直ちに取り出し、そのうち定型的な部分を機械に代行させるシステム「CARATS」を導入。納付期限が過ぎるとシステムが滞納者を抽出し、その情報に基づき職員は効率的に納税交渉を行うことができる。
浜松市	市町村の連携による住民票交付サービス	NTT デジタル通信網で浜松市を中心とする 22 市町村をネットワーク化。22 市町村の住民であれば地域内のどの役所 / 役場からでも住民票の写しの交付が受けられる。

イ 住民との対話において電子メールや電子コミュニティを有効に活用している自治体

札幌市	電子会議室「e-トークさっぽろ」	市民と行政のパートナーシップによる政策形成を目的として、電子会議室「e-トークさっぽろ」を運営。1999 年度より開始しており、2000 年度は住民グループから「モニター団体」としての協力を得ながら、電子会議室の本格的な運営にむけたルールづくりやシステムの改良を進めている。
成田市	市長への意見	市長宛てに寄せられた住民の意見をまとめ、質問集（FAQ：Frequently Asked Question）を作成。質問および返答内容を検索することもできる。住民のための電子コミュニティである「Web Lounge」では、適宜テーマを設定し、住民が掲示板に自由に投稿できるようになっている。
高知県	予算に関する意見聴取	次年度予算の編成に関して、電子メールや封書により、県の内外から意見を募集している。年度末に予算案が確定した時点で、それぞれの意見についての検討結果、予算への反映の方法、予算化できなかったものはその理由を広報すると同時に、意見を出した住民には個別に報告も行っている。
鳥取県	県政への意見	これまでに県に寄せられた意見を、日付、質問内容、担当課名とともに全てホームページ上で公開している。実際に県政の改善に役立った意見については、具体的な改善内容についても紹介している。

青森市	市政への意見	電子メールを使って市政全般にわたる意見・提案を「提案箱」で受け付けている。そのうち頻繁に問い合わせのある 10 件程度の質問については WEB 上に掲載している。
-----	--------	---

ウ 地域ポータルサイトによって地域に関する総合的な情報サービスを行っている自治体

札幌市	Sapporo Future Square	市が運営する WEB サイト Sapporo Future Square は、企業・商店の紹介、地域企業のプレスリリース、住民の掲示板、イベント情報、観光情報など、地域の総合ポータルサイトとして充実したコンテンツを提供
大阪市	Osaka City Wave	大阪市の運営する「Osaka City Wave」では、市政情報をラジオと連動させて提供し、さらに降雨情報、観光情報、交通情報（乗換え案内）など、生活に密着した情報を提供。
北九州 市	北九州情報ネットワーク	「北九州情報ネットワーク」は、北九州住民のためのコミュニティサイトで、企業、商店、求人案内、エンターテインメント、買い物、公共施設、観光から図書検索まで幅広い情報提供を実現している。

3 本県及び県内市町村の取組

(1) 神奈川県を取組

神奈川県では、平成 8 年 3 月に「行政情報化プログラム」を策定し、5 カ年計画で 30 の情報化事業を実現してきたが、平成 12 年度末で終了したことに伴い、再び「かながわ新総合計画 21」の行動計画という位置付けを得て、行政サービスの向上、行政事務の高度化・効率化などを目標とした「改定行政情報化プログラム」を定めるとともに、その推進体制となる高度情報化推進会議を活用して、行政情報化をさらに積極的に推進していくこととしている。

現在までに、インターネット等を利用した新たな行政サービスを提供するため、生涯学習情報システム(PLANETかながわ) 図書館情報ネットワークシステム(KL-NET)などを構築し、県民が家庭から必要な情報を取り出し、活用できるようになっている。

また、平成 13 年度からは各種申請・届出様式を県ホームページ上からインターネットを使ってダウンロードできるサービスを試行的に開始しており、10 月からは本格稼働している。

こうした中で本県においても、申請・届出等手続きの電子化を電子県庁構築にあたっての大きな柱と位置づけ、本年 2 月に公表した「行政システム改革の取組」においてもその実現に向けた「行動計画表」案を示し、本格的に取り組むこととしたところである。

(2) 県内市町村を取組

県内市町村の情報化施策は、全体的には、国、県からの指針等により進めているが、県内市町村の情報化施策としては、電子自治体の実現に向けた基盤整備として、総合行政ネットワーク(LGWAN)システム、申請・届出等手続きのオンライン化のために必要な電子的認証の基盤の整備、住民基本台帳システムの整備などについて、国、県等の取組との整合を図りながら、整備していくこととなっている。

上述以外に IT を活用した行政サービスを先進的に独自に取り組んでいる市町村について、以下に紹介する。

< IT を活用した行政サービスを行っている県内自治体 >

横須賀市	戸籍管理システム	全庁型 GIS システムの共通 DM (デジタルマッピング) データ整備、戸籍システムのための書籍・改正原戸籍のデータ整備を実施。
	電子入札システム	工事等の入札参加がオンラインで可能なシステム。競争入札参加資格登録を行った事業者には、必要なソフトが無償で提供され、ホームページから入札に参加することができる。調達手続きの透明化と事務の効率化を推進。
藤沢市	住民電子会議室	WEB サイト上に「住民電子会議室」を設置。新しい住民参加システムの構築とコミュニティ形成を目指す。住民公募による運営委員会を中心に、慶応義塾大学や藤沢市産業振興財団と共同して実験的に進めている。
大和市	どこでもコミュニティ住民会議	電子情報交流システム「どこでもコミュニティ」は、いつでも、だれでも、どこからでも参加できる電子情報コミュニティとして住民会議が運営。
相模原市	相模原市総合情報システム(さがみはらネットワークシステム)	スポーツ施設や宿泊施設の抽選申込み、利用申込みなどの手続きを、公共施設などに設置された街頭端末機、電話、FAX、インターネット等を利用して行うシステム。市役所で事前に登録し、利用者登録カードの ID 等により、システムにログインし、抽選申込み、抽選確認等の照会がホームページ上でできる。
厚木市	公共施設予約システム	インターネットや街頭型端末を利用したスポーツ施設予約システム。施設で事前に登録し、入手した ID により、システムにログインし、施設予約の申込みや抽選の確認等を行うことができる。

第4節 海外におけるITの現状

我が国のITの現状は、海外諸国に比較して、まだまだインフラや活用の面において立ち遅れており、また、我が国の「電子政府」や「電子自治体」の取組は始まったばかりである。今後、我が国のIT事情がどのような展開をみせるのかを探る上で、海外の事例は欠かせないものとなっている。

そこで、本章では、ITを先行して活用している海外のIT政策の現状を調査し、海外諸国におけるIT政策がどのような方向に向かっているのか整理することにより、「電子政府」や「電子自治体」が今後、どのような展開を見せるのかを知る参考とした。

1 海外におけるIT政策

- 平成13年度版情報通信白書より抜粋 -

(1) 米国

米国における電子政府の進捗状況は、2001年1月に発表された「Leadership for the New Millennium-Delivering on Digital Progress and Prosperity」の中で報告されている。

報告書では、2,700万ページの連邦政府ウェブ・サイトを省庁別でなく事項別に検索できるポータル・サイトである「First Gov」が2000年9月にスタートしたこと、政府調達のオンライン化が大きく進展していること、政府サービスの多くがオンラインで利用できるようになってきていること、20の連邦政府機関の40万人以上の職員についてのオンライン・データベースが設置され、国民のアクセスが便利になったことなどが紹介されている。

(2) 欧州

EUにおいても、IT推進に係る国家戦略が策定され、電気通信規制枠組みの見直しや電子商取引にかかる法整備など情報通信政策が積極的に展開されている。

EUは、欧州においてインターネットを取り入れるに当たっての障害を克服し、新たな経済への移行を確定的なものとするための条件を整備するため、2000年6月に「電子欧州行動計画(“eEurope2002”)」を決定した。この計画によれば、EU各加盟国及び欧州委員会は、次の3つの目標を2002年末までに達成するよう結束して対処すべきこととされている。

- ・より安価で、より高速な、より安全なインターネット
- ・欧州住民の技能及びアクセス向上に対する投資
- ・インターネットの活用の奨励

(3) アジア

アジア諸国・地域においても、ITによる社会経済構造改革を競って実施しており、電気通信市場の自由化や通信網の整備計画等環境整備を集中的に進めようとしている。

中国の電気通信市場の成長は著しく、1999年末に1億840万だった固定電話の加入者数が、2000年末には1億4,400万(普及率約11%)に、同じく4,329万だった携帯電話の加入者数が2000年末には8,526万(普及率約6%)に増加した。固定・携帯電話ともに米国に次いで世界第2位の加入者数である。

香港におけるIT戦略としては、1998年11月、「デジタル21」が発表された。香港を21世紀における先導的なデジタル・シティとすることを目的としており、「大容量通信システム」、「安全な電子商取引のための共通ソフトウェア・インターフェイス」、「ITを活用できる人材」、「創造性を刺激し、

ITの進歩を歓迎する文化環境」の4つのイニシアチブを掲げている。

韓国政府は1999年4月、「CYBER KOREA 21」を発表した。これは創造的地域基盤国家の建設を目標に、知識情報の創出、蓄積、活用能力の先進化を行うもので、2002年には世界で10位圏の情報化先進国になることを目標とする国家計画である。

シンガポール政府は、国土、人口の制約を踏まえ、高付加価値産業への集積が不可欠であるとして1980年代より、他国に先駆けて政府主導によるIT施策に取り組んできた。この結果、インターネットの普及率が人口の45%を占めるとともに道路料金システムのIT化を実現するなどアジアにおいてももっともIT化が進んだ国の一つとなっている。

マレーシア政府は、1991年発表の「ビジョン2020(2020年までに先進国入りを目指すという長期計画)」で、科学技術立国という構想を国家開発の目標の一つに掲げ、これに基づき、ITの推進を国家開発の重点分野として政府主導によるIT施策に取り組んでいる。

2 海外の電子政府の現状、国際比較

- 社団法人神奈川県地方自治研究センター「海外政策情報収集調査」より抜粋 -

(1) 電子政府の現在

ア 各国の電子政府への取組

アメリカでは1993年にReinventing Government（政府再構築計画）の旗印のもとに、後の電子政府につながっていく計画がたてられた。95年あたりから、当初の課題であった行政改革の流れとインターネットが同調して、90年代末にはイギリスやシンガポールも電子政府に取り組みだして、アジアにも広がってきた。

イ 電子政府の定義

IT先進各国がやってきたことは、大まかに4つの段階がある。第一段階は「効率向上」のために行政にITを導入することであった。まず行政機関のある部門の効率化から始まって、役所の組織全体としての効率化、行政全体としてのサービスの効率化という形に発想が広がっていく。

第二段階として、95年あたりを境にして、「情報公開」という課題が出てくる。第三段階は「利便性の向上」、利用者へのサービスの向上、そして最後の第四段階に、ここ数年の間に急に勢いを増しているデジタル・デモクラシー（民主政治の革新）というものが出てきた。

第一から第三段階では、電子政府とはいうものの行政の話が多かったのであるが、第四段階では、まさに民主主義の政治プロセスもITやインターネットで変わってくるのではないかという発想が出てきている。

ウ アメリカで電子政府がどう捉えられているか

「より多くの情報やサービスを、より効率的、効果的に住民や企業に提供できる」

「住民、企業、行政職員の順に各々の利益に資するために政府サービスへのアクセス向上と実際の利便性を実現する技術」

「いつでも、どこでも、だれでも平等な条件で快適に政府の情報にアクセスできるようにする」

上記の三つのセンテンスは、アメリカで電子政府の特徴について述べられている典型的なものである。注目すべきは、主体が住民や企業などの行政サービスを利用する側に立っていることであり、利用者側の利便性、メリットをいかに高めるかということに焦点があたってきているところである。

エ 電子政府の国際的な評価

最近、アクセンチュアという会社が、世界の主要国の電子政府を、現在の水準で評価してサービスの幅と深さによってランキングをつけた。サービスの幅の評価では日本はそれほど悪くないが、深さの評価はごく低く、総合ランキングでは17位であった。

表1-4-1 電子政府成熟度（総合順位） 2001年1月アクセンチュア調査

先駆的リーダー	ビジョン先行型	慎重派	スロースターター
1 カナダ	4 ノルウェー	9 ニュージーランド	17 日本
2 シンガポール	5 オーストラリア	10 香港	18 ブラジル
3 米国	6 フィンランド	11 フランス	19 マレーシア
	7 オランダ	12 スペイン	20 南アフリカ
	8 英国	13 アイルランド	21 イタリア
		14 ポルトガル	22 メキシコ
		15 ドイツ	
		16 ベルギー	

(2) 利用者重視の方向へ進む各国の電子政府

ア 効率向上

電子政府の前提は、効率を向上させてサービスも向上させる、この二つを両立させることである。サービスは高まったが効率が低下したとか、効率は高まったが住民へのサービスが低下したというのでは意味が無い。両方が向上し、その手段がITであるという考え方である。

効率を向上させる場合に、各国でとられている方法は二つある。一つは、「テスト・ブラックティス」の導入という方法であり、これは、仮に日本の霞ヶ関に導入しようとする、各省庁にCIO(チーフ・インフォメーション・オフィサー)を指名して、一同に集め、最も良い仕事のやり方にあわせるという方法である。この方法は、皆が自分のところが一番良いと思い、また、自分の部署の仕事のやり方をできるだけ変えたくないという意識が働くことから、調整に時間を要するという特徴がある。

しかし、時間がかかってもこのやり方をとっている国が一番多い。

もう一つのやり方は、カナダなどがその例であるが、「ERP(Enterprise Resource Planning, 統合業務パッケージ)」の導入、いわゆる統合パッケージを導入して皆が一斉に仕事のやり方を変えるという方法である、これはトップの強力な決断力が要求される。

イ 情報公開

基本的な考え方は、「行政が蓄積した情報資産は納税者のものである」ということである。納税者のものであるという考え方を前提にする以上は、納税者がより便利で利用しやすい形で情報を提供することが当然の理屈になる。

要するに、短時間で求める情報にアクセスでき、しかもその情報を利用目的によって加工できるなど、いろいろな仕掛けをつくってはじめて便利になる。アメリカの連邦政府が公開しているホームページ「フェド・スタッフ」は一見なんの変哲もなく見えるが、その裏ではスーパーコンピューターがフル回転してそれらの便利さを支えている。

もう一つの例として、ファースト・ガブ(First Gov)というアメリカ政府が公開している情報ポ

タルがあげられる。これは、情報の分類が省庁ごとではなく、「芸術と文化」とか「お金と税金」というようにトピックを利用者側に立って分類し提供している。

ウ サービス向上

この分野でも、世界の大きな流れは二つある。一つは有名になった「シンガポール方式」、別名ライフイベント方式である。人生の流れに対応して、「ゆりかごから墓場まで」、要するに出生届から死亡届までの間に、婚姻届もあれば介護、年金、パスポートの申請といろいろある。それらを皆、ネットでできるようにするというものである。

もう一つは、アメリカなどが積極的に取り組んでいるもので、マーケティング的発想に立っているものがある。行政から見て納税者である国民や企業を「カスタマー」と呼び、カスタマー中心主義という言い方をしている。国民や企業など税金を払ってくれる人たちをカスタマーと捉えれば、当然のことながらカスタマーは一種類ではなく、カスタマーをセグメントとして考えるのは当然であり、それぞれのセグメントに対して、もっとも良い形のサービスを提供するのが筋だという考え方である。このようなサービスの例としては、次のようなものが提供されている。

- ・ 学生向けの連邦政府行政サービスの窓口
- ・ 障害者の生活をサポートする情報・サービスの提供
- ・ 環境情報を包含した地図の作成を可能
- ・ 仲介手数料なしで簡単に、直接政府より財務省証券の売買を実現
- ・ 高齢者の生活を豊かにする情報をワンストップで提供
- ・ 企業の規制・支援を行う 60 以上の省庁の情報をワンストップで提供

エ デジタル・デモクラシー

日本では、「デジタル・デモクラシーとは電子投票のことである」といった誤った理解があるが、それはデジタル・デモクラシーのごく一部にすぎない。デジタル・デモクラシーとは選挙のときだけでなく、いかに行政が民意を吸い上げる仕掛けをつくるか、それが可能な場を提供するかということなのである。

イギリスの「UK Online」はその代表的な事例であり、カナダの「オンライン・コンサルティング」では環境問題や外国との貿易交渉について意見を求めている。

なお、海外諸国における個別具体の取組事例については、巻末資料を参考とされたい。

第2章 「行政サービスとIT」についてのアンケート調査の結果から

本章においては、「電子政府」や「電子自治体」への取組が進む中で、実際に行政サービスを利用する住民は、行政サービスのIT化について、どのような考えを持っているのか。また、既にホームページという形でITを取り入れた行政サービスを提供しているが、使い勝手や利用した感想はどうかなど、ITを活用した住民本位の行政サービスの提供及び情報提供のあり方を探るため、本研究が実施したアンケート調査について、その概要及び結果について記述する。

第1節 アンケート調査の概要

1 調査の目的

上述の趣旨により、県及び市が開講するIT講習会の受講者並びにインターネットを使用し自治総合研究センターのホームページにアクセスした者を対象にアンケート調査を実施した。(以下前者を「調査(1)IT講習会参加者へのアンケート調査」とし、後者を「調査(2)IT利用者へのwebアンケート調査」という。)

2 調査の対象

・調査(1)「IT講習会参加者へのアンケート調査」

神奈川県内でのIT講習会(平成13年10月17日(水)~11月初旬実施分まで)の受講者

計 1,005人

内訳 神奈川県 345人

情報システム課主催の横浜地域分	180人
生涯学習文化財課主催の湘南地域分	80人
〃 県央地域分	36人
〃 湯河原地域分	20人
〃 足柄上地域分	20人
〃 津久井地域分	9人

川崎市 60人

横須賀市 200人

小田原市 200人

海老名市 200人

(選考基準)

政令市、中核市、特例市、その他の市からそれぞれ1市

・調査(2)「IT利用者へのwebアンケート調査」

インターネットを使用し、自治総合研究センターのホームページにアクセスした者

3 調査の実施期間

- ・調査(1)「IT講習会参加者へのアンケート調査」
平成13年10月17日(水)～11月15日(木)
- ・調査(2)「IT利用者へのwebアンケート調査」
平成13年10月17日(水)～11月30日(金)
(調査(2)は、平成14年1月6日(月)まで期間延長)

4 調査の実施方法

- ・調査(1)「IT講習会参加者へのアンケート調査」
IT講習会の最終日(原則として)に、アンケート用紙と返信用封筒を配布し、料金後納の郵送で回答を受領するものとする。
- ・調査(2)「IT利用者へのwebアンケート調査」
自治総合研究センターのホームページ上にアンケート調査票を設定し、画面上で回答を求める。

5 調査の具体的内容

調査(1)及び調査(2)の具体的な調査内容については、巻末資料編の調査票参照。

6 回収結果

- ・調査(1)「IT講習会参加者へのアンケート調査」

地域名		配布数	回収数	回収率	地域名		配布数	回収数	回収率
神奈川県分	横浜地域	180人	90人	50.0%	市町村分	川崎市	60人	11人	18.3%
	湘南地域	80	33	41.3		横須賀市	200	103	51.5
	県央地域	36	18	50.0		海老名市	200	108	54.0
	湯河原地域	20	11	55.0		小田原市	200	133	66.5
	足柄上地域	20	6	30.0					
	津久井地域	9	0	-		計	660	355	53.8
	計	345	158	45.8	合計	1,005	513	51.0	

- ・調査(2)「IT利用者へのwebアンケート調査」

回答者 100人

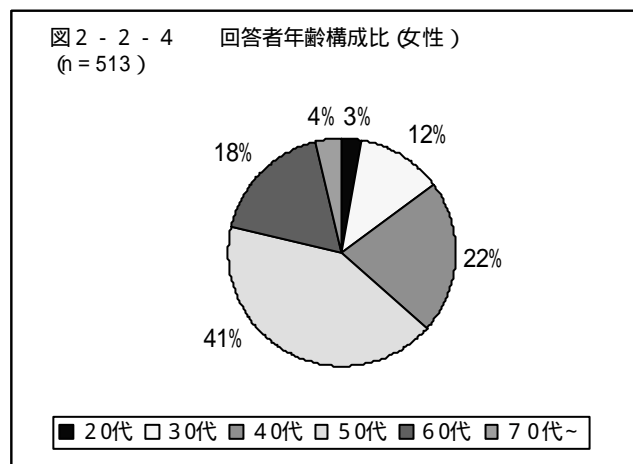
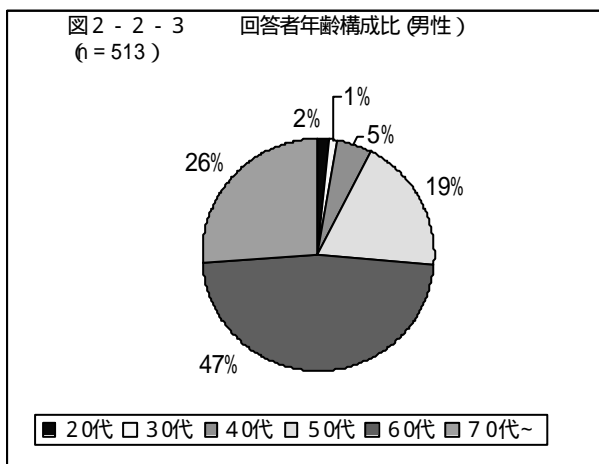
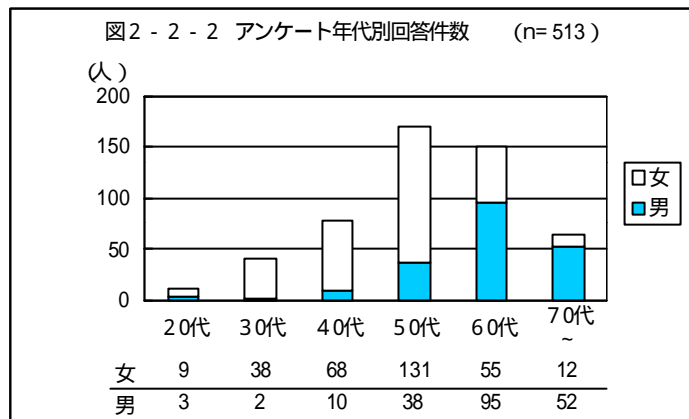
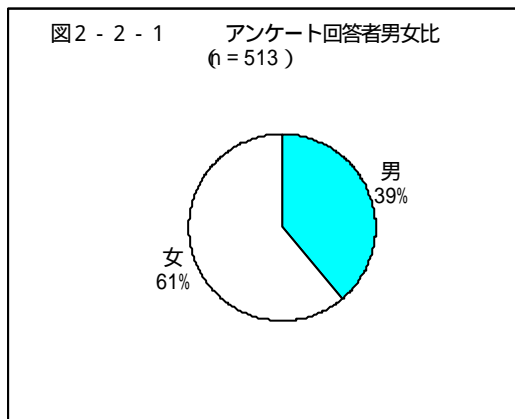
第2節 IT講習会参加者へのアンケート調査

1 アンケート回答者の状況

本アンケートの対象者はIT講習会参加者である。アンケートの回答者数は513人で、その内、男性の回答者数は200人、女性の回答者数は313人であり、男女比率は図2-2-1のとおり、男性39%、女性61%となっている。

回答者の年齢構成は、本アンケートの対象者が、IT講習会参加者ということから、図2-2-2のとおり、50歳代と60歳代がメインとなっている。男性は図2-2-3のとおり、50歳以上が92%に達し、女性は図2-2-4のとおり、40歳から70歳未満までが81%に達している。

主なアンケート回答者は、高齢者であり、かつ、IT講習会参加者ということからパソコンには多少、不慣れだが、興味を持っている人達といえる。



2 行政機関窓口の現況

「行政機関の窓口に行くことがありますか」という設問に対し、図2-2-5のとおり、アンケート回答者のうち、大半の492人が「行く」と答え、「行く」と答えた人に対し、「1年間にどの位、行きますか」という設問には、図2-2-6のとおり、どの年代の人達も、年間平均5回から9回は行政機関に足を運び、そのほとんどが市区町村の施設に対してであり、県の施設に対しては、1年で1回、行くが行かないかという結果になっていた。

実際、その行政機関に足を運ぶ理由として「行政機関の窓口へ行く用事は何ですか」という設問を用意したところ、図2-2-7のとおり、やはり「住民票・戸籍・印鑑証明関係」が抜きんでて多く、次いで「図書館」、3番目に本アンケート回答者の世代が高齢者ということを受けて「年金・国民健康保険関係」となっていた。

図2-2-8からアンケート回答者の年代別の行政機関の窓口へ行く用事を調べてみると、明らかに「住民票・戸籍・印鑑証明関係」はどの年代でも多いが、この他に、この図で目を引くのは60歳代の「年金・国民健康保険関係」である。

やはり大半の方が60歳で定年退職を迎えるということで、この年代で年金、国民健康保険の手続きをするということを反映しているのではないだろうか。

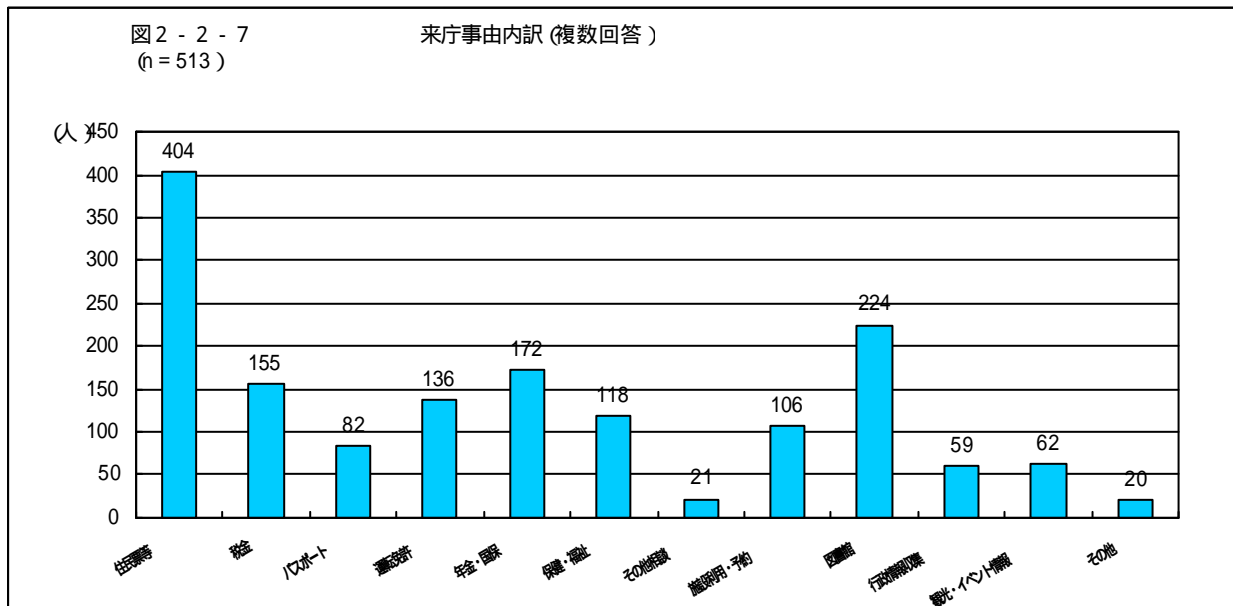
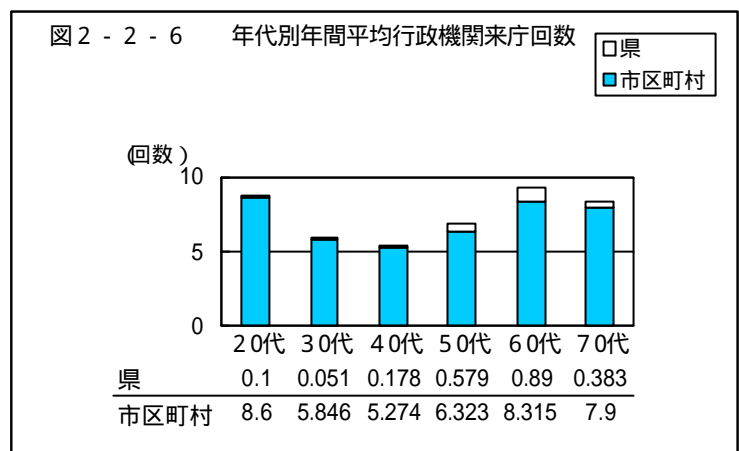
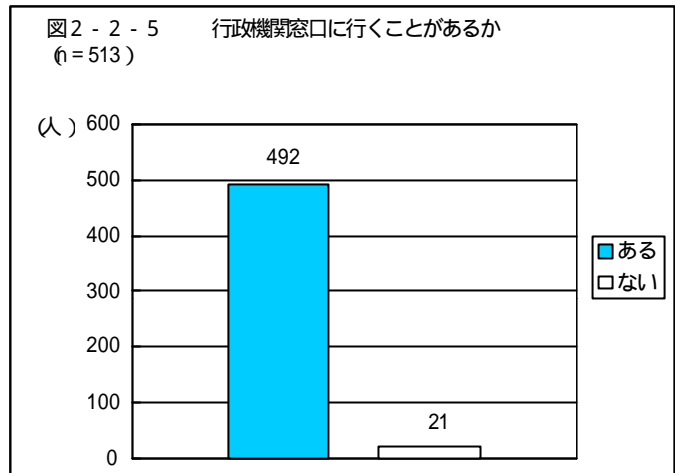
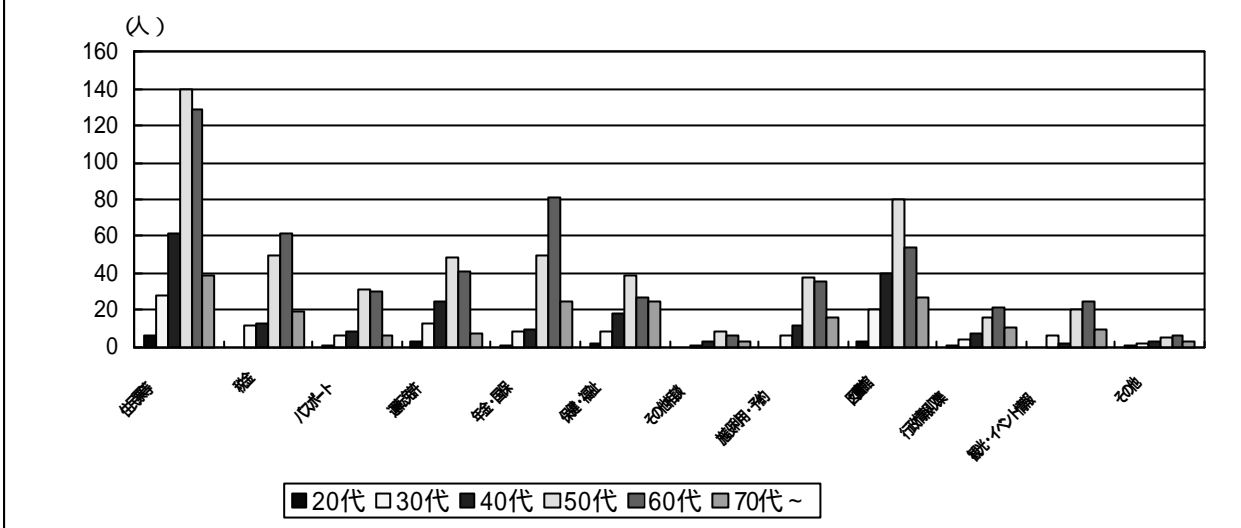


図 2 - 2 - 8 年代別来庁事由 (複数回答) (n = 513)



3 行政機関窓口へのニーズ

行政機関の窓口足を運ぶことは何かと面倒なことだが、「行政機関の窓口に行かずに用事が済むとしたら、どのような方法を望みますか」という設問に対し、図 2 - 2 - 9 のとおり、「インターネット」という回答が、IT 講習会を受けているという影響のせいか最も多かったが、用意した回答すべて同じくらいの回答数である。しかしながら、これを年代別に見てみると、若干の傾向が見られる。

図 2 - 2 - 10 では、20 歳代、30 歳代、40 歳代と若い世代は「インターネット」と答えたのが最も多く、50 歳代では「FAX」であり、60 歳代では「インターネット」と答えたのが最も多かったが、「電話」をかうじて上回っている程度であり、70 歳以上では「電話」が最も多い回答となっていた。IT 講習会に参加している高齢者から、このような回答が得られたということは、パソコンに興味を持たない高齢者では、インターネットを避ける結果になることは明らかであろう。

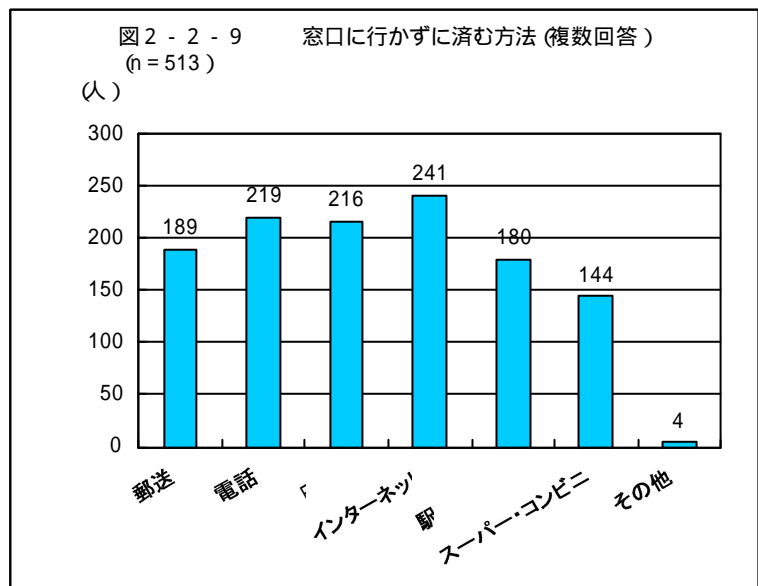
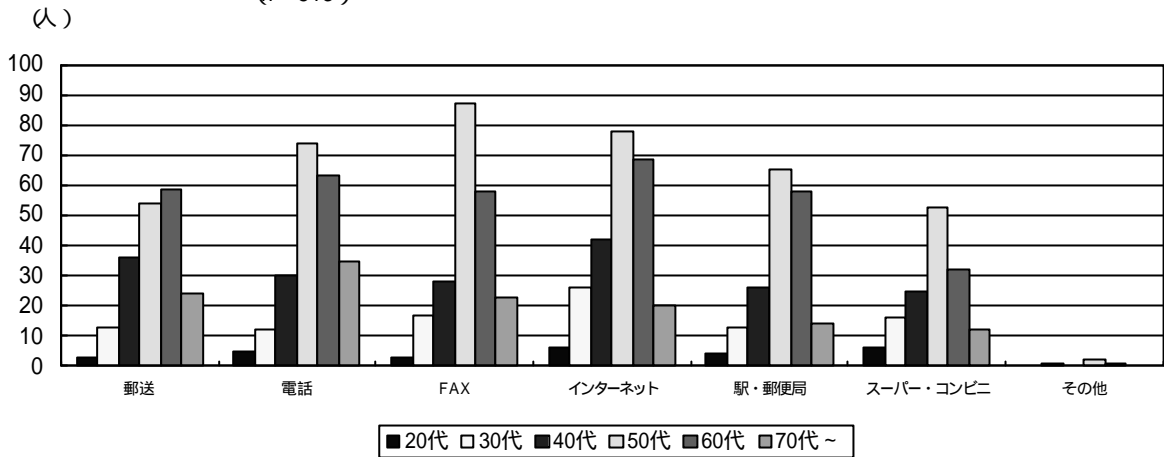


図2-2-10 年代別窓口へ行かずに済む方法(複数回答)
(n=513)



4 パソコン及びインターネット利用状況

「パソコンをお持ちですか」という設問に対し、図2-2-11のとおり、どの年代も万遍なく、パソコンを保有している。予想外だったのは50歳以上の年齢層が意外とパソコンを保有しているということである。これは自分で購入したわけではないが、家族の者が購入し、自宅にはあるということも含まれているようである。

パソコンを保有していない理由としては、図2-2-12から50歳未満の世代では、「パソコンの値段が高い」ということがネックとなっているが、50歳以上では、パソコンの値段とともに、「使える自信がない」という回答も目についてくる。また、「その他」という回答も多いが、記入されている意見を見てみると「購入予定」という積極的な意見が目立つとともに、「使用する理由が見つからない」という意見も見受けられた。

「これからインターネット・電子メールを利用したいと思いますか」という設問に対し、やはり、IT講習会参加者ということもあって、図2-2-13のとおり、どの世代も「利用したい」という回答が大半を占めて

図2-2-11 年代別パソコン保有率 (n=513)

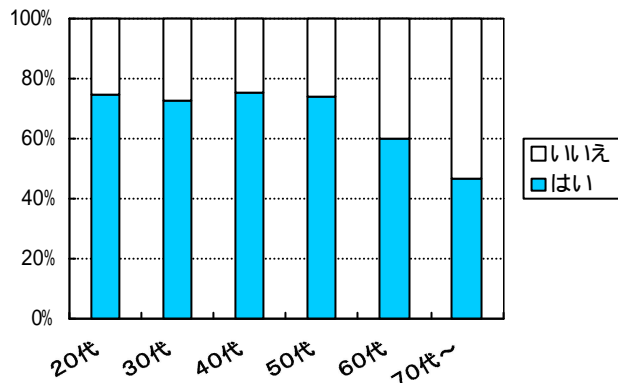
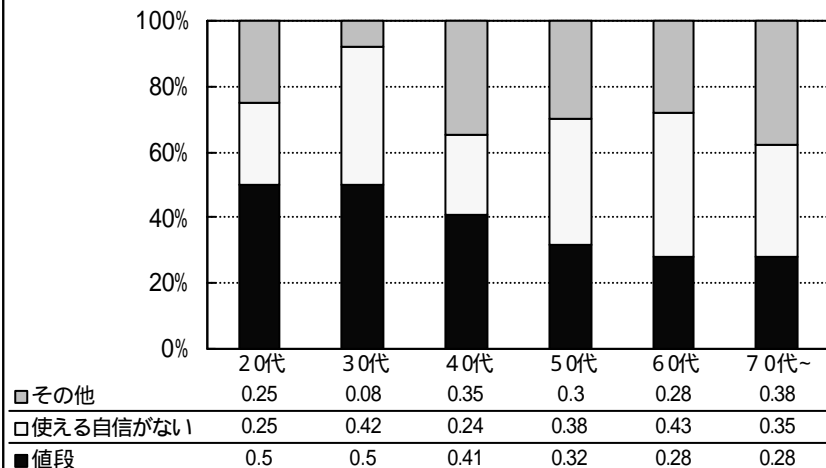
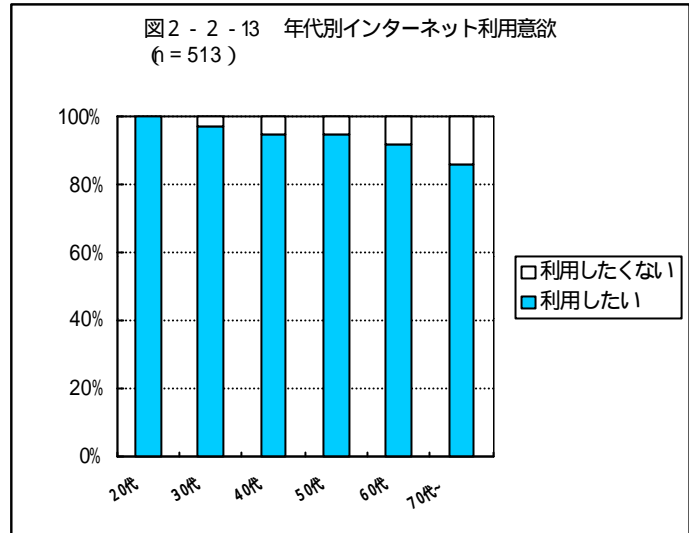


図2-2-12 パソコンを保有しない理由 (n=513)



いた。

「利用したくない」と回答したのは少数ではあるが、その回答者に利用したくない理由として、「通信料が高い」「利用方法がわからない」「何が得られるかわからない」という選択肢を用意したところ、どの回答も、ほぼ同数の回答数だった。また、その他意見として「必要性を感じられない」というものもあった。



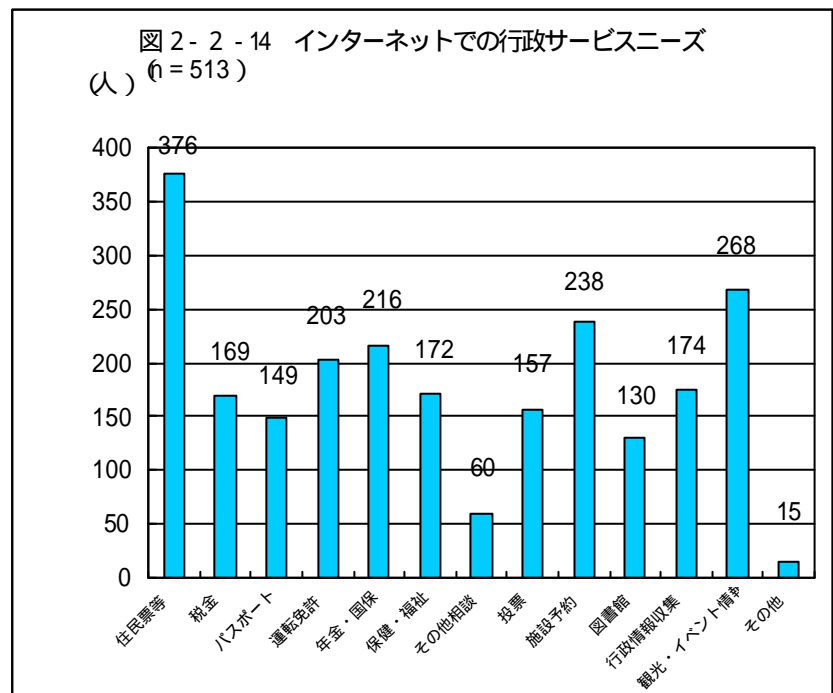
5 インターネットを利用した行政サービスについて

「インターネットから行政サービスが利用できるとしたら、どんなサービスを利用しますか」という設問に対し、図2-2-14のとおり、最も多い回答は、やはり「住民票・戸籍・印鑑証明関係」である。

14年度から、どの市区町村でも住民票が取得できる住基ネットがスタートするが、一步、進めて電子申請についても早期に実現する必要がある。

次に多いのが、「観光・イベント情報の収集」で、3番目に多いのは「施設利用・予約」であった。

ここで図2-2-15を見ていただきたい。この図は、先程の「行政機関に行く用事は何ですか」という設問での回答数と、今回の設問の回答数を回答項目ごとに比べたものである（「投票」については、前述の設問の回答項目の中には用意されていない）。



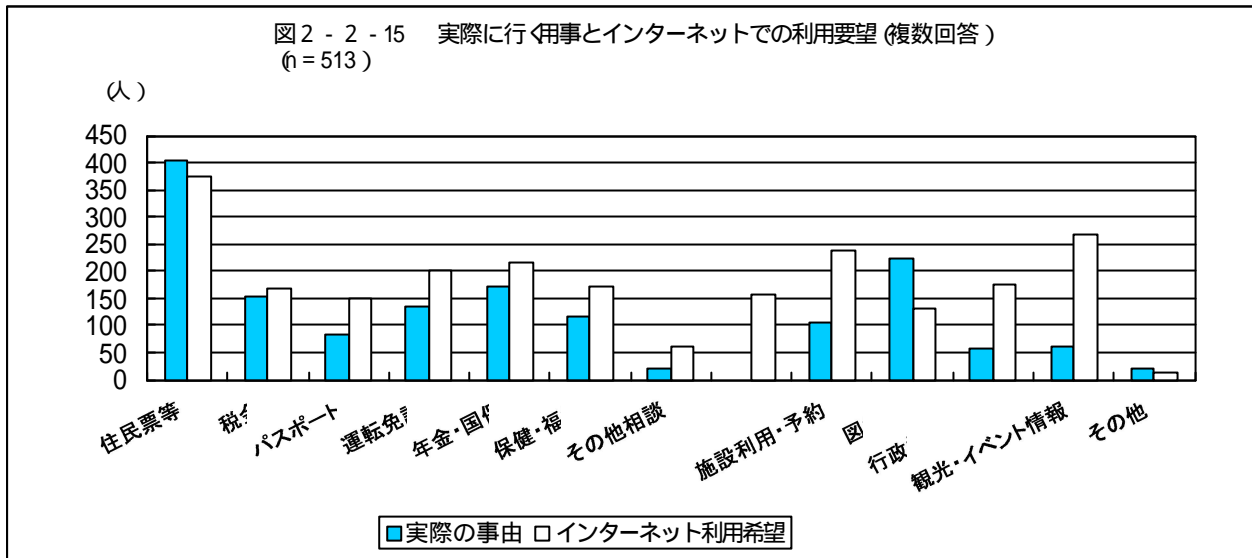
今回の設問で2番目に多い「観光・イベント情報の収集」、3番目に多い「施設利用・予約」は実際に行政機関に行く用事としては低い部類に属する。このことは、これらの用事を目的として、わざわざ行政機関の窓口に行くことは少ないが、インターネットを通じて、サービスを利用できるのなら、サービスを楽しみたいということを意味している。

この図から、これと同じ部類に属す回答としては、「行政情報収集」である。一般的に国民は政治や行政に無関心といわれているが、そういう訳ではなく、気軽に情報を引き出す手段があれば、情報を収集したいという意識を持っていることが窺える。

これらとは逆で、インターネットを利用するよりも、実際に窓口に行くほうがよいという回答なのが、

「図書館」である。

図書館は確かにインターネットで本が検索でき、その本が貸し出されているのかどうかということが分かると便利なのだが、実際の図書館の利用方法として一般的なものは、調べ物等で、どんな内容の本があるのかというのを、その場で手にとって見たいという利用方法である。そのためこのような回答になったものと思われる。



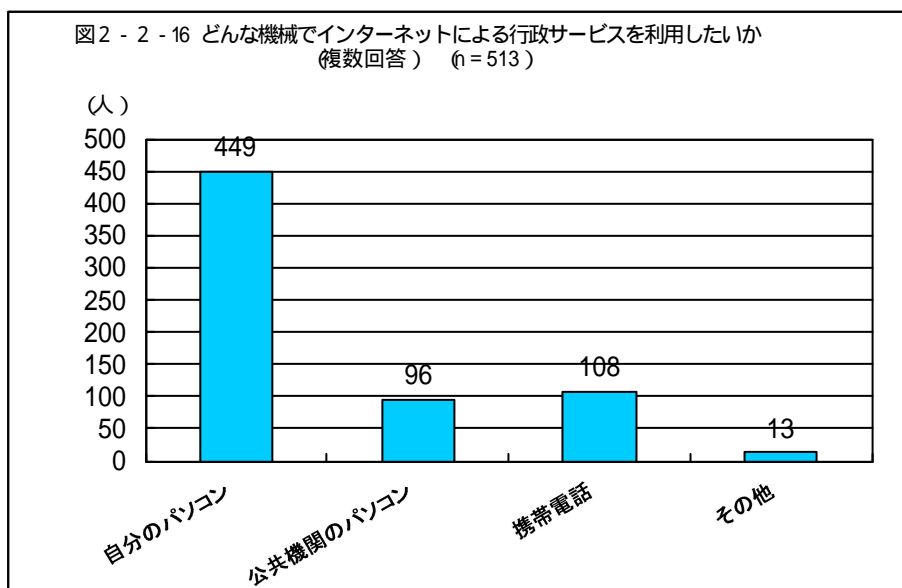
なお、本調査で設定した事由のうち、パスポートや運転免許など一部の事由については、現実問題として、本人確認や視力検査等、単純にインターネットによることが困難なものも含まれているが、将来、技術の進歩によって、これらの問題が解決した際には、かなりの住民の利用が見込まれるものについて、あえて事由として設定したものである。

6 インターネットを利用した行政サービスの享受方法について

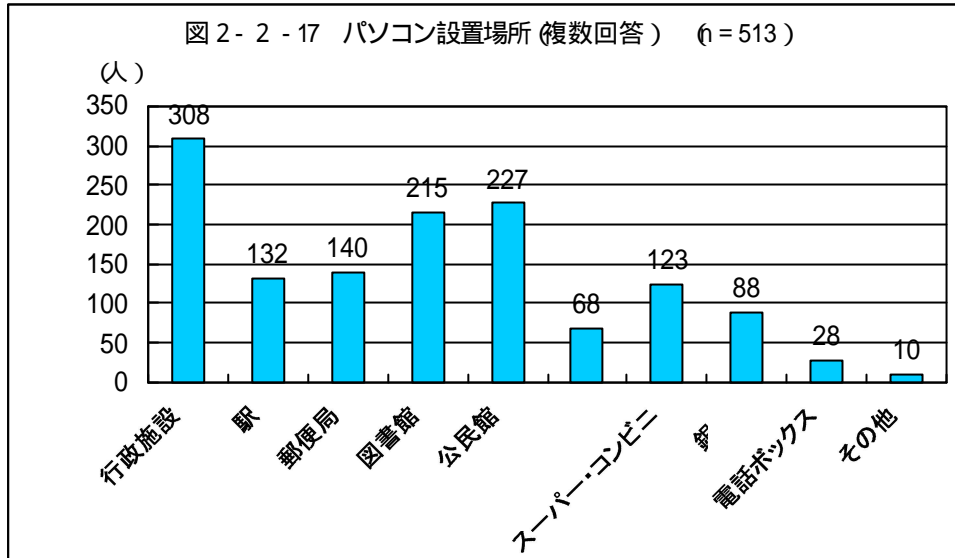
前述のインターネットを利用した行政サービスを「どのようなもの(機械)で利用したいか」という設問に対し、図2 - 2 - 16 のとおり、「自分のパソコン」という回答がやはり最も多かった。

自分のパソコンがない場合、やはり公共機関等のパソコンということになるが、その設置場所について、「どこにあれば便利ですか」という設問に対し、図2 - 2 - 17 のとおり、第1位が「行政施設」、第2位が「公民館(地区センター)」という回答であるが、ここで注目すべきは第3位の「図書館」である。

「図書館」は先程、インターネットを利用するよりも、実際に窓口に行くほうがよいという回答が得られた。その実際に足を運ぶ図書館に公共機関等のパソコンがあれば便利と回答しているのである。

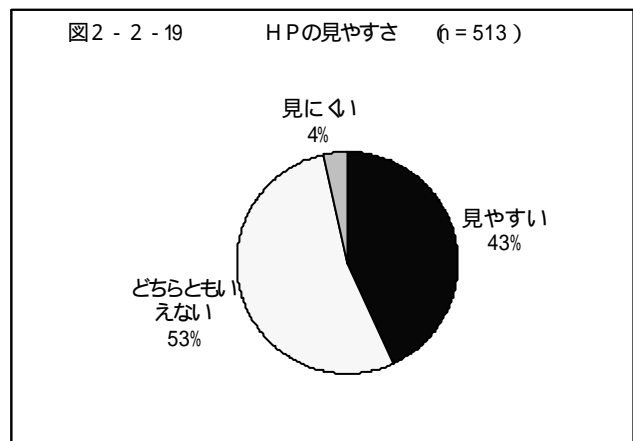
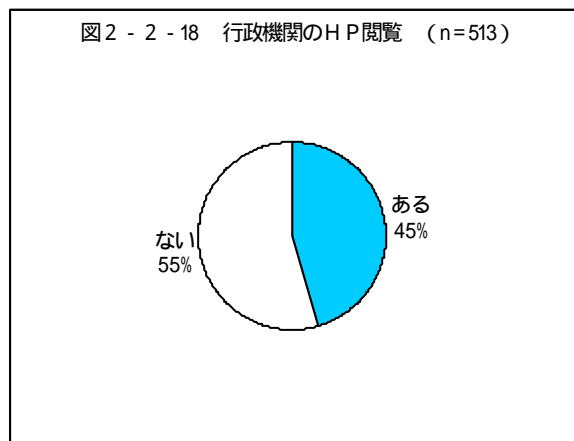


これは、図書館に行くということは、ある程度の時間を設け、かつ情報収集する手段として本だけではなく、パソコンが必要であり、今や図書館は本の貸し出しのみでなく、情報館としてのニーズが高くなってきていることの表れと窺える。そして、その情報収集の対象が行政サービスの場合、その情報は観光・イベント情報であったり、施設の利用・予約であったり、行政情報であったりするわけである。



7 行政機関のホームページ

行政情報の伝達手段の一つとしてホームページが挙げられるが、「行政機関のホームページを見ただけですか」という設問に対し、図 2 - 2 - 18 のとおり、45%の人が「ある」と回答している。「ある」と回答した人に「ご覧になったホームページは見やすかったですか」という設問には、図 2 - 2 - 19 のとおり、53%の人が「どちらともいえない」、43%の人が「見やすい」と回答している。パソコンが今後、さらに普及していくことを踏まえると、ホームページは行政の広報の重要な位置を占めるものといえ、またより一層、見やすく、見たくなるようなホームページ作りが必要といえる。



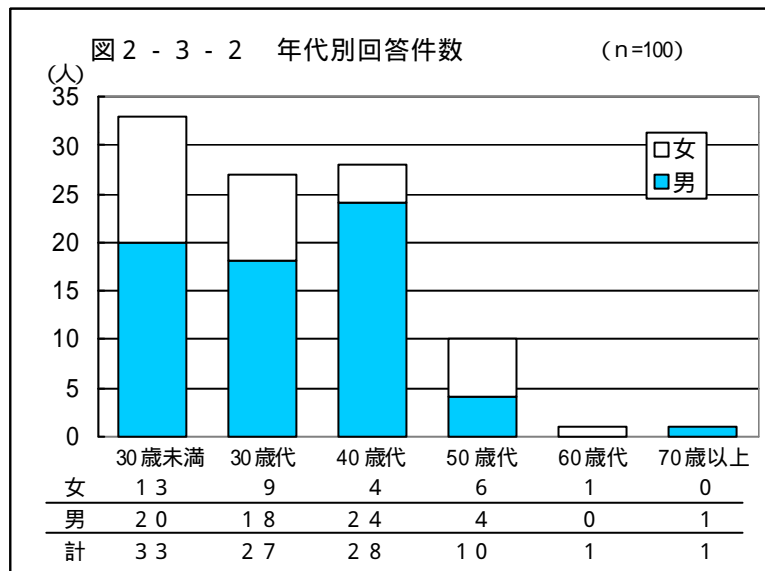
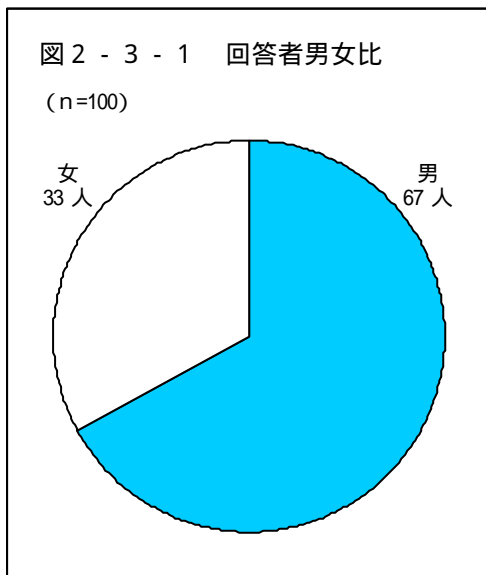
第3節 IT利用者へのWebアンケート調査

1 アンケート回答者の状況

本アンケートについては、日頃からインターネットを利用している者に対し、「インターネットを主に利用した行政サービスのあり方」について、自治総合研究センターのホームページ上でアンケート調査を実施したところであるが、web上で実施するアンケート調査においては、まず、ホームページにアクセスしてもらわないと実施できないという受け身の調査となることから、様々な場面でアンケート調査の広報を行うとともに、調査期間を延長するなど、調査の難しさを痛感しながら実施したところである。

そうした中、100件の回答が得られ、以下、その概略を紹介する。

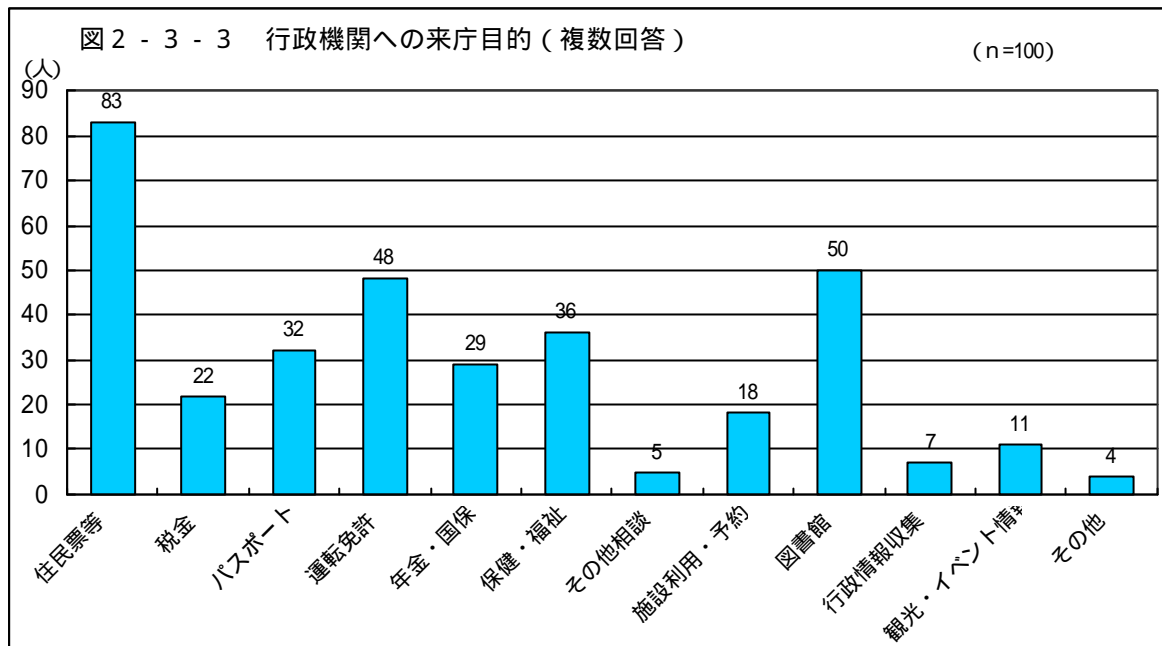
アンケート回答者の男女比較では、図2-3-1にあるとおり、男67人、女33人となっており、年代別では、図2-3-2にあるとおり、30歳未満が33人と最も多く、40歳代の28人、30歳代の27人と続き、日頃からパソコンを使い慣れている40歳以下の回答が全体の88%を占めていた。



2 行政機関への来庁目的

行政機関への来庁目的については、図2-3-3にあるとおり、「住民票・戸籍・印鑑証明関係」が83人と各年代を通じて最も多く、次いで「図書館」が50人、「運転免許証」が48人となっていた。

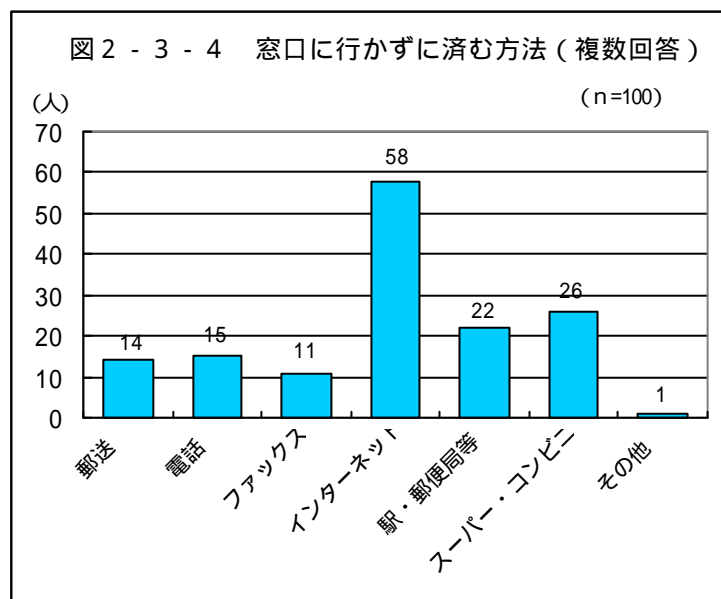
第1位の「住民票・戸籍・印鑑証明関係」、第2位の「図書館」は、IT講習会参加者へのアンケートと同様の結果であり、行政機関への来庁目的は、圧倒的に「住民票・戸籍・印鑑証明関係」が多いことが窺える。また、第3位以下は、回答者の年齢層の違いなどから、IT講習会参加者へのアンケートとwebでのアンケートでは異なる結果となった。



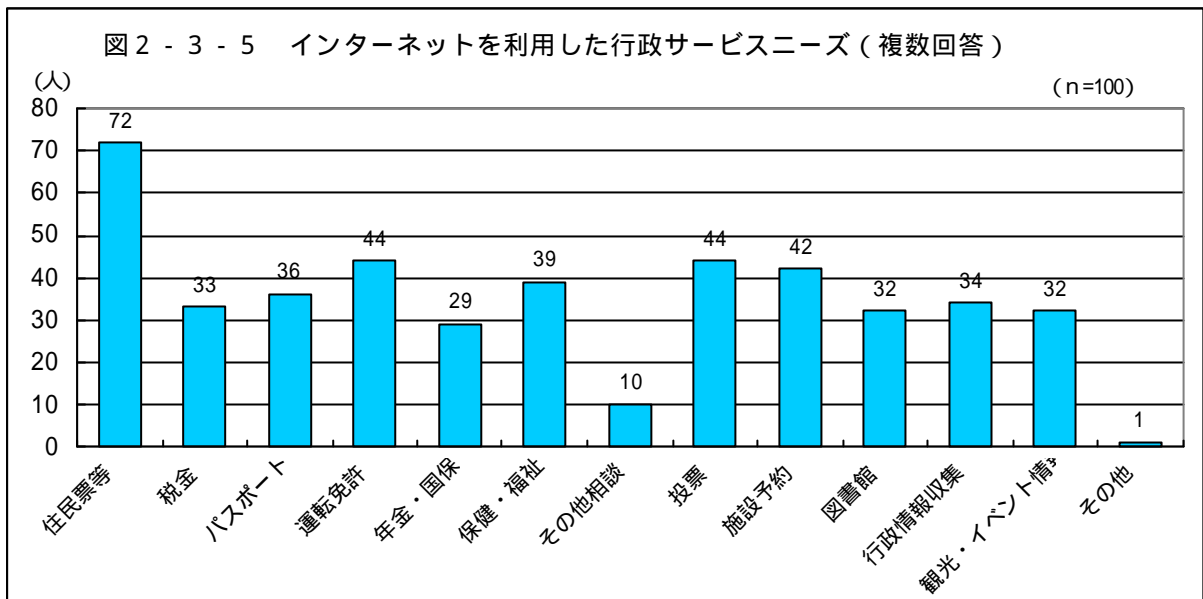
3 ITを活用した行政サービス

前述の行政機関への来庁目的のために窓口へ行かなくても済むとしたら、どのような方法がよいかという設問に対しては、WEB上でアンケート調査を実施した関係もあるが、図 2 - 3 - 4 のとおり、「インターネット」による方法が 58 人と最も多く、次いで、「スーパー・コンビニ」が 26 人、「駅・郵便局等の公共機関」が 22 人となっており、自宅等からのインターネットに続いて、生活圏で利用しやすい場所からの利用希望が多い結果となった。

また、インターネットから現行の行政サービスを利用できるとしたら、どのような



サービスで利用するかという行政サービスのIT化に対する設問については、図 2 - 3 - 5 にあるとおり、行政機関への来庁目的で一番多かった「住民票・戸籍・印鑑証明関係」が 72 人と最も多く、次いで、「運転免許」、「投票」がそれぞれ 44 人、「施設予約」が 42 人、「パスポート」が 36 人となっていた。



さらに、アンケート調査で設定した行政サービスのほかに、あったら便利だと思われる IT を利用した行政サービスは何かという設問に対しては、既存の行政サービスの IT 化としては、

- ・ 住所変更等の一括変更システム
- ・ 廃棄物再利用登録、処分・回収の申し込み手続きなどの廃棄物関係
- ・ 税金の申告、税金等の公共料金の納付、固定資産評価額の閲覧
- ・ 登記簿謄本の写しの入手
- ・ 病院の予約、空きベッド情報
- ・ 電子授業参観、高校・県立短大の入学試験の開示・合否情報などの教育関係
- ・ 保育園や福祉施設の空き情報等
- ・ 国民年金の生存確認
- ・ 車の名義変更等の陸運事務所関係に係る事務

などの行政サービスが挙げられている。

また、新たなサービスとしては、

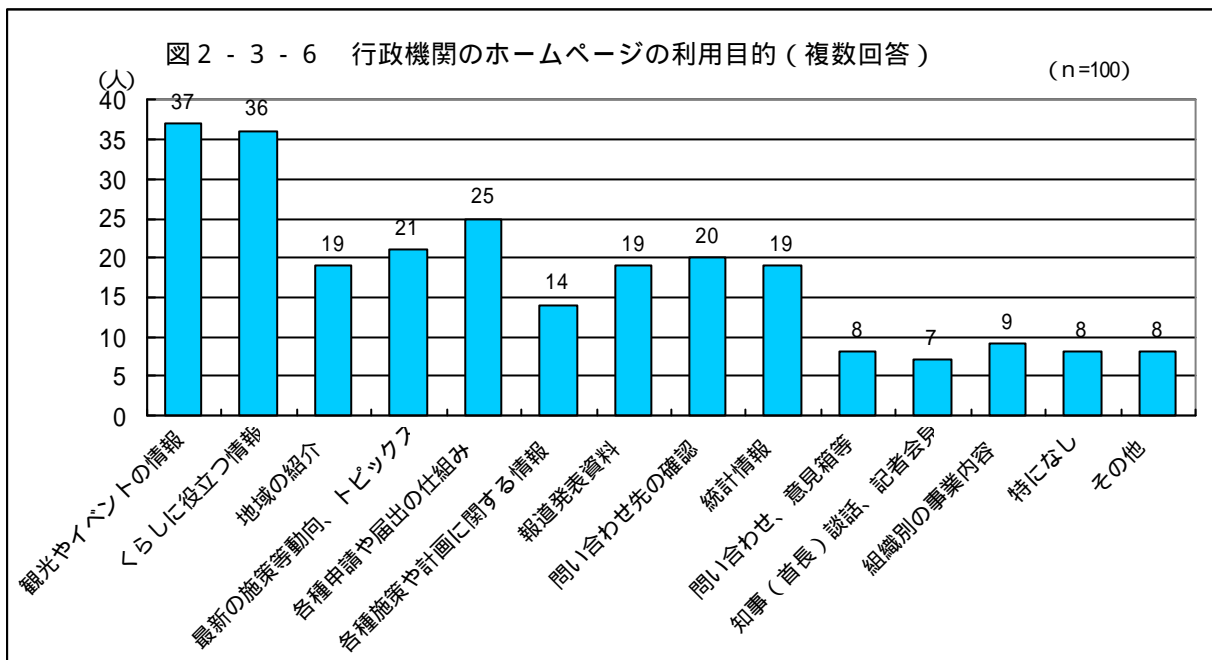
- ・ 住民への回覧板、メールマガジンの配信
- ・ 電子掲示板、オンラインチャット
- ・ 市民団体の活動紹介
- ・ 講座の公募

などの情報提供や住民の行政参加への要望が挙げられていた。

4 行政機関のホームページ

行政機関のホームページの利用目的については、図 2 - 3 - 6 にあるとおり、回答数の多い順に紹介すると、「観光やイベントの情報」が 37 人と最も多く、次いで、「くらしに役立つ情報」が 36 人、「各種申請や届出の仕組み」が 25 人、「最新の施策等の動向、トピックス」が 21 人、「問い合わせ先の確認」が 20 人、「地域の紹介」、「報道発表資料」、「統計情報」がそれぞれ 19 人などとなっていた。

ところで、これらの行政機関のホームページにアクセスする際には、何らかの目的を持ってアクセスすることが多いが、その利用目的に対して情報を得ることができたか、情報は役に立ったかについての



設問に対しては、表 2 - 3 - 1 の行政機関ホームページにおける情報収集の状況にあるように、約半数の 51 人が必要な情報が得られたとしているものの、情報量が少ない、情報が古い、見づらい、目的の情報が見つからないといった不満も見られ、行政機関のホームページに十分には満足していない状況が窺えた。

表 2 - 3 - 1 行政機関ホームページにおける情報収集の状況

必要な情報は得られたか (n=100)		情報は役に立ったか (複数回答) (n=51)	
得ることができた	51人	役に立った	25人
探すことができなかった	11	情報が古い	8
情報が載っていない	6	情報が少ない	32
その他	13	その他	8

また、見やすかった行政機関のホームページを参考までに聞いたところ、次のような行政機関が挙げられた。

- ・ 国・・・首相官邸、中央省庁全般、外務省、国土交通省、経済産業省、国立国会図書館
- ・ 都道府県・・・東京都、北海道、宮城県、高知県、石川県、長野県、神奈川県
- ・ 市町村・・・横浜市、横須賀市、鎌倉市、藤沢市、京都市、奈良市

これらの行政機関を挙げた理由としては、

- ・ 必要な情報が取り出しやすい。検索メニューが充実している。
- ・ レイアウトがきれい。
- ・ データベースなどの情報量が豊富。
- ・ 縦割りではなく、施策トピックでリンクが張られていて便利。

などが挙げられていた。

5 電子自治体の推進に関して

電子自治体の推進に関して自由な意見を求めたところ、電子自治体の推進における留意点、行政機関のホームページのあり方など様々な意見が寄せられた。

これらの意見を集約すると、電子自治体の推進に関しては、時間的に制約されないなどの利点は感じられるものの、プライバシーの保護やセキュリティの面で多くの人々が懸念を抱いていることが窺える。また、電子自治体の推進においては、高齢者、身体障害者、パソコンを利用できない人などのIT弱者への配慮を望む意見も多く寄せられた。

行政機関のホームページについては、見やすさや情報のとりやすさ、新鮮さなどの意見が多く寄せられ、利用者の側に立った情報提供を望む意見が多かった。

以下、主だった意見について紹介する。

電子自治体の推進に関して

- ・ ワンストップでできるようにしてほしい。
- ・ 時間的制約や高齢者、身体に障害を持つ人など、利用者側の利便性の向上という面では是非進めてほしい。同時に、個人情報を取り扱うのであるから、セキュリティの面では十分に研究し、じっくりと安全性を高めた上で取り組んでほしい。
- ・ プライバシーの保護、本人確認の確かな手法の確立。
- ・ インターネットで行政手続きができると、利用者側は楽な部分もあるが、万一トラブルが発生すると、取り返しがつかない状況になってしまうので、取扱情報や取扱事務については注意する必要がある。
- ・ 閉庁の時間帯に申請行為ができるという点、複数の役所をまたがって申請などができる点が最大のメリット、こうしたことができる仕組みを考えてもらいたい。
- ・ 電子自治体を推進するということは、よくも悪しくも管理社会へ向かって進んでいることなので、セキュリティ政策が重要な役割を担うことになる。
- ・ どんどん推進すべき。双方向性が活かせるので、情報提供にしても一方的な広報にとどまらず、踏み込んだ情報交換が可能になる。
- ・ 電子自治体が推進されることによって、住民がどのようなメリットを享受できるのかを具体的に示してほしい。住民票がどこからでも取れることは、たいしたメリットではない。電子自治体といっても、今の流れは行政の既存業務が単にIT化されるにとどまってははいまいか。
- ・ 便利になってありがたいと思うが、高齢者や電子化に抵抗がある人への対応を十分に考えてもらいたい。
- ・ 何でもかんでもIT化するのではなく、ITを使った方が利用者にとって便利になる部分についてIT化を進めてもらいたい。

行政機関のホームページについて

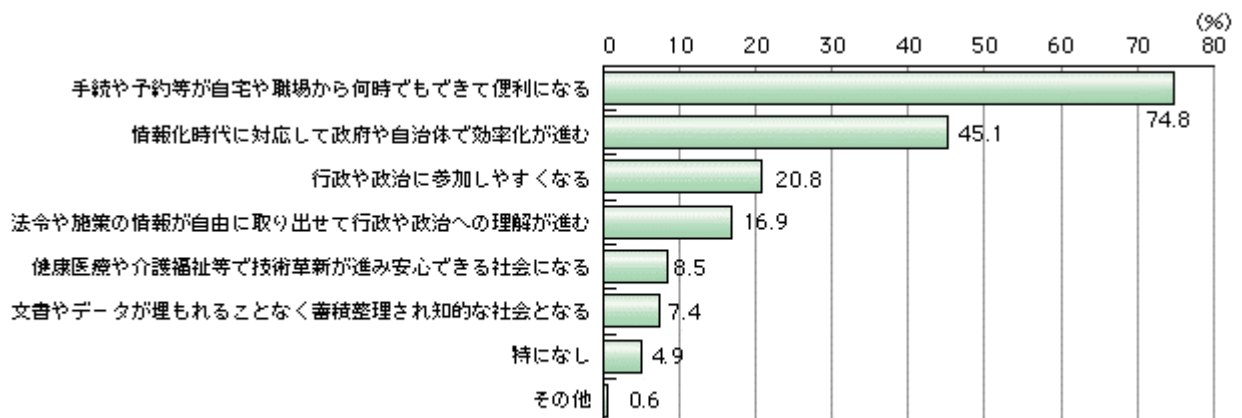
- ・ レイアウト（みやすさ、楽しさ）も重要だが、加工のしやすさなどから、テキストファイル、エクセルデータなどの方が使い勝手が良い。
- ・ 地方自治体のHPは色々だが、内容が薄かったり、一般的に面白みがない印象がある。特に、身体障害者がアクセスする場合はできるだけ、操作量が少なく、入り組んだ「導線」は使わない方が良い。
- ・ 情報の更新など迅速にやることは勿論、情報更新がしやすい環境が必要。
- ・ ホームページの情報は簡単すぎて、必要なことは結局電話で問い合わせしなければならない。
- ・ 課ごとの情報に偏りがある。
- ・ ホームページで情報提供していても、担当者がメールすら使えないことがある。
- ・ 情報提供型、交換型システムの充実に力を入れてほしい。
- ・ 国・県・市町村それぞれに別々のホームページを開設しているが、関連する事業については、ジャンプできるように、相互リンクを調整すると、もっと使いやすく、利用者が増えると思う。
- ・ 情報の収集が手軽にできるようになったが、情報を見つけるのは難しい。統一のとれたフォーマットがあると調べやすいと思う。
- ・ 国や県、市町村の業務分担が分かりにくいので、電話帳などを参考に、手続きや暮らしに役立つ情報を、縦割りではなく総合的に探せる仕組みがあると良い。

第3章 ITの進展に伴う行政サービスの変容と対応

行政サービスのIT化推進を実施し提供する側は、国であり地方自治体である。そして、それを享受し恩恵にあずかる側は、あくまでその地域住民である。このIT化の進展に対して、利用者である住民が抱えている様々な形の期待感や不安感というものは、前章にて分析を行った「行政サービスとIT」のアンケート項目の内容からも知ることができる。そのような具体的な意見を踏まえて、この章においては、ITの進展に伴う行政サービスの変容とその対応について考察したい。

第1節 既存業務の見直し

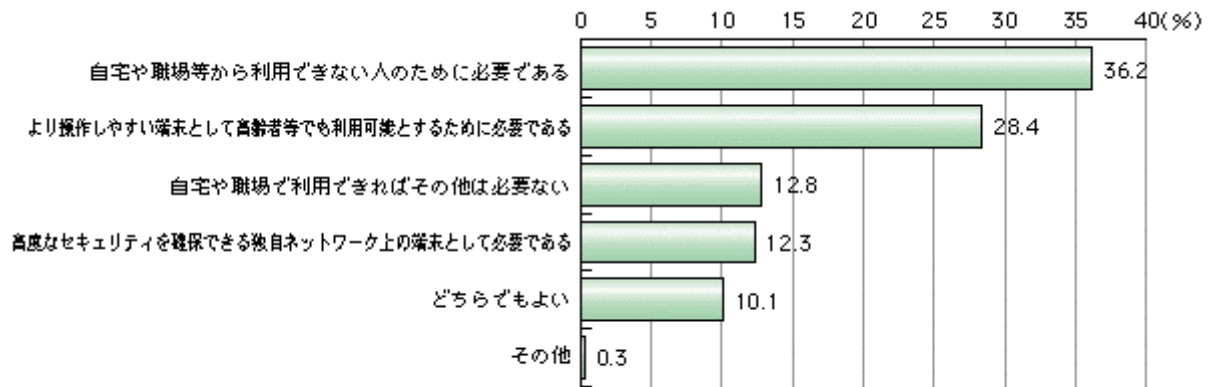
住民にとって行政サービスというものが、一番身近に感じる利用の場というのは、やはり住民票・戸籍・印鑑証明関係が一番多いようである。それゆえにIT進展により行政サービスの向上で、住民が最も望んでいるのは「いつでも自分の好きな時間に、好きな場所で行政サービスが受けられる」ということである。これは図3-1-1-aの調査結果でも同じように示されている。



(出所：総務省『平成13年版情報通信白書』「電子政府に関する調査」(2000))

図3-1-1-a 電子政府・電子自治体への期待

これまで行政サービスを受けるための窓口は、通常職員の勤務時間内の取り扱いであり、土日休日にはほとんどの場合が取り扱われていなかった。そのため通常勤務している人の場合には、休暇取得して出向くか代理人を立てなければならず、そのための時間や費用が大きな負担となっていた。それがIT技術進展により電子自治体の実現となれば、インターネットを利用して、24時間体制の「ノンストップサービス」を行うことも可能となる。あるいは窓口代行を、生活に浸透しているコンビニエンスストアや郵便局などに行わせての「ワンストップサービス」も可能となる。こうしたサービス形態の必要性は、図3-1-1-bにおいても同様に表れている。



〈出典〉電子政府に関する調査

図3 - 1 - 1 - b ワンストップサービスの必要性

あるいはパソコン使用に限らず、国民の2人に1人が所有するほどに普及した携帯電話を利用した、防災情報等の発信も可能になるのである。またはGPSシステムを応用して徘徊老人に携行させれば、現在位置が明確になり動向が把握できる。こうした多様な手段に応用することができる「マルチサービス」形態もある。

またインターネットの特性として、時間や地域という壁を超越することができるため、サービスの偏りを最小にすることができるのである。朝から深夜まで居住地以外で勤務している人も、夜間や勤務先でのサービス利用ができる。官公庁から遠方の地に居住している人が、出向かなくてもサービスを受けることができる。また障害者も、障害者対応の端末を利用することで、健常者と等しくサービスを受けられる。こうしたサービスの公平化、「ユニバーサルサービス」形態もある。

表3 - 1 - 1 - a 行政サービスの効果と概要

効果	概要	主な手段等
ノンストップサービス	24時間いつでもサービスを受けられる。	電子申請 電子決済
ワンストップサービス	1ヶ所の窓口で事が済む。 1ヶ所にアクセスすれば事が済む。	シングルウインド 業務の見直し
マルチサービス	多様なサービスを多様な手段で受けられる。 パソコンを持っていなくてもサービスを受けられる。	携帯電話・GPS KIOSK端末
ユニバーサルサービス	住民であれば誰でも同じレベルのサービスを受けられる。 障害者・健常者と共に同等のサービスを受けられる。	障害者用端末

こうしたことは、住民サービスに限ったことではなく、企業に対しても効果が期待できる。従来は企業活動の認可や届出・調達情報の取得や入札等において、官公庁と関わる場合には書類提出などのために窓口にも何度も足を運ばなければならなかった。これは行政の原則として、「書面要件」及び「対面要件」の両方が必要とされていたからである。これらの要件は、本人確認の手段として当然に必要なものであったが、企業側にしてみればコスト負担は大きかった。それが電子認証等の確立により、「書面要件」や「対面要件」が解決されることにより、官公庁に出向く人員を割く必然性は無く、そ

の手間が大幅に解消される。また情報流通が電子化、自動化されることにより、手続き等に係る時間自体も大幅に短縮されるのである。

こうした「ノンストップサービス」自体の運用体制は、24時間365日体制というものが望ましい体制であるし、また必要不可欠となるであろう。そうでなければ、「いつでも、どこでも、すぐに」というノンストップサービスの意味自体を失ってしまう。

また、IT推進は、従来の業務をそのまま電子化すれば良いというものではない。IT化を進める過程で、業務の重複や不要な業務を見直し、業務全体の再構築を行うことが必須である。

従来のような事務処理の効率化、経費節減等の観点だけでなく、住民の立場に立った質の高い行政サービスに繋がるものとして考えていく必要がある。

表3-1-1-b 企業に対しての効果と概要

効果	概要	主な手段等
官公庁関係業務のコスト削減	官公庁に出向くためのコスト 書類作成のためのコスト削減	電子申請 電子調達 電子決済
新たなビジネス機会の増大	アウトソーシングによる業務代行 電子自治体関連新規ビジネス発生 調達範囲の拡大	サーバー運用代行業業 夜間対応・仮想会社 電子業務請負業

第2節 新たなリテラシーへの対応

こうした情報の中で住民にとって有用な情報は、ホームページなどを利用して積極的に提供をすることができるのである。以下に官公庁作成HP事例として挙げた神奈川県HPのように、例示データベース化された情報は、掲載されている様々なコンテンツを探し回らなくても、図3-1-2-bのように必要とする目的に応じてキーワードなどで容易に検索して入手できるようになる。提出すべき各種提出書類様式も、従来は窓口まで出向いて取得していたものが、ダウンロードにより入手できるようになる。さらには行政側が伝えたいと考える情報を、積極的に周知させるようなPush型の情報として発信することができる。



図3-1-2-a 神奈川県HP表紙

<http://www.pref.kanagawa.jp/>



図3-1-2-b 神奈川県HP検索

<http://www.pref.kanagawa.jp/search>

さて、こうした環境を整えても、行政職員自身が活用できなければ全く意味がなくなる。「回線が繋がらない」、「サーバー障害が発生した」、「申請の確認がしたい」等、こうした住民側の問い合わせは予期できることであるし、また即断して回答し対応しなければならない。

そのため、行政職員には、まずインターネット・メール・グループウェアなどの一般的アプリケーションを利用する能力と、個人が担当する業務システムを利用できる知識が必要である。そのための職員のモチベーションを高めて、情報リテラシーの向上を図らなければならない。かといって費用や時間の関係で、庁舎外研修に多くを受講させるのも困難である。たとえ自治体内部で庁内研修を行ったとしても、多忙な職員を一箇所に長時間拘束することも頻繁に行えることではない。それゆえここでも、IT技術を利用して自由な時間に自由な場所で学習できる、E-ラーニングという手法を活用することも有効であろう。

これはもちろん、対応する行政職員ばかりでなく、利用すべき住民側にも知識が必要とされるであろう。各自治体が中心となり展開された、初歩的技術の習得を目的とする「IT講習会」も、そうした住民ニーズに応えた政策である。しかしながら行政予算枠が無尽蔵であるわけもなく、国民全員受講というのは現実的に不可能であろう。また初歩的技術を習熟した上で、さらなる次の段階に進みたいという要望もあるであろう。今後は知識に長けたNPOや地域住民自身が中心となり、積極的に知識伝授ができる場を作り出せることが望ましい。こうした学習の場は、すなわち生涯学習の場としても発展が期待できる。その際に行政側に対して生ずる需要には、できる限り応えていくべきであろう。

それと同時に、知識吸収だけではなく情報モラルの育成も必須である。意図的に罪を犯さないことはもちろん、本人の自覚がないままに罪を犯してしまわないように、著作権の尊重、プライバシーの保護に加えて、適切な手続きによる情報の収集、情報の発信に伴う責任等、心がけなければならない事項は多い。こうしたモラル育成は、幼少の頃よりの教育指導が必要である。指導環境整備においては、教える側のリテラシー向上は言うまでもない。

表3-1-2 ITに対してのリテラシー向上の概要と対処

需要形態	概要	対処方法
職員のリテラシー向上	業務IT化に対応するための、能力向上	E-ラーニング等
地域住民のIT教育	利用者側の、IT活用の能力習得	自発的学習の場の創生 生涯学習への発展期待
情報モラルの育成	早期よりの教育の場における学習指導	教育指導プログラムの改編 指導者のリテラシー向上

第3節 デジタル・ディバイドの解消

行政から住民に対して行うサービスは、公平に実施されるべきものである。しかしながら現状では、その格差というものはまだ確実に存在しているのである。

朝から深夜まで居住地以外で勤務するサラリーマンの場合では、居住地に1日中在住する人と比較して、居住地域の行政サービスから受ける恩恵は少ない。乳幼児を抱えた主婦の場合、時間的制約があり行政サービスの利用は困難である。あるいは身体障害者の場合も、その障害のために健常者と同様の行政サービスは困難である。

行政サービスのIT化は、時間や距離による障壁を越えてサービスの偏りを最小化することが可能である。好きな時間帯にいつでもサービスが利用できれば、時間的制約のある住民もそうではない住民と公平に恩恵を受けることができる。

しかしながら、これはIT利用ができるインフラ整備がされた上での状況である。家庭内や職場にインターネット接続端末がなければ、好きな場所での利用自体が不可能なのである。いかに普及率が高まったとはいえ、新たなるパソコンの購入、プロバイダー等への接続業者との契約は、まだ高額で気軽に入手できるというものではない。収入によるインターネット普及率を考察してみても、高所得者に対しての低所得者の低さは明らかである。

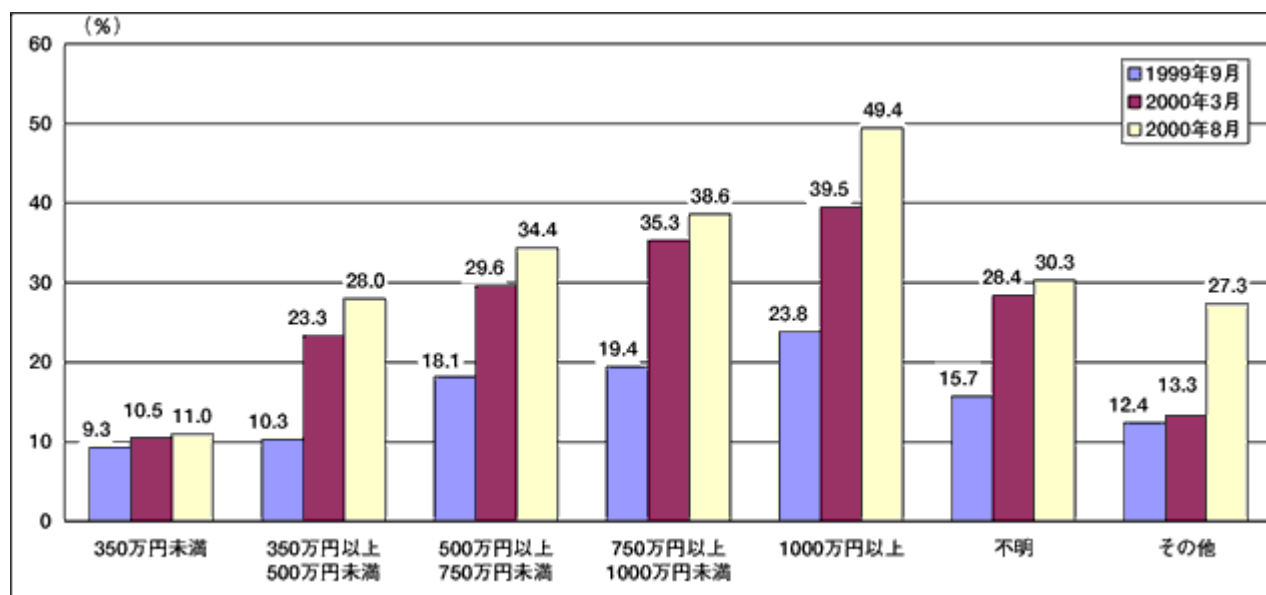


図3 - 1 - 3 世帯収入による、インターネット普及率の違い

(出所：日経BP社インターネット視聴率センター調べ(2000年10月27日プレスリリース)、

URL：http://ma.nikkeibp.co.jp/MA/guests/release/0010_12/001027inetpnt01.html)

こうした較差を是正するためには、気軽に公共利用ができる情報端末の多数設置も必要であろう。

いわゆる情報キオスクを公民館や図書館等の、住民の集まる公共施設へ設置することは、有効な手段であると考えられる。情報キオスクの設置場所に関しては、既存の公共施設に設置し、情報拠点化を図ることも効率性の観点から十分考慮すべきである。あるいは普及率が飛躍的に伸びた、携帯電話等を使った利用方法の模索も必須であろう。

さらにはまた高齢者や身体障害者にとっても、通常の行政サービスのIT化では決して利用しやすいというものではない。むしろ、人を介さない分敬遠される恐れすらある。通常生活環境においても、利便性・安全性の向上を目指したバリアフリーという思想は定着してきている。そうした状況に対応するためにも、公平を期すためには、文字の大きい端末機器など高齢者・身障者向けの情報端末機器の整備も必要であろう。

第4節 セキュリティの確保

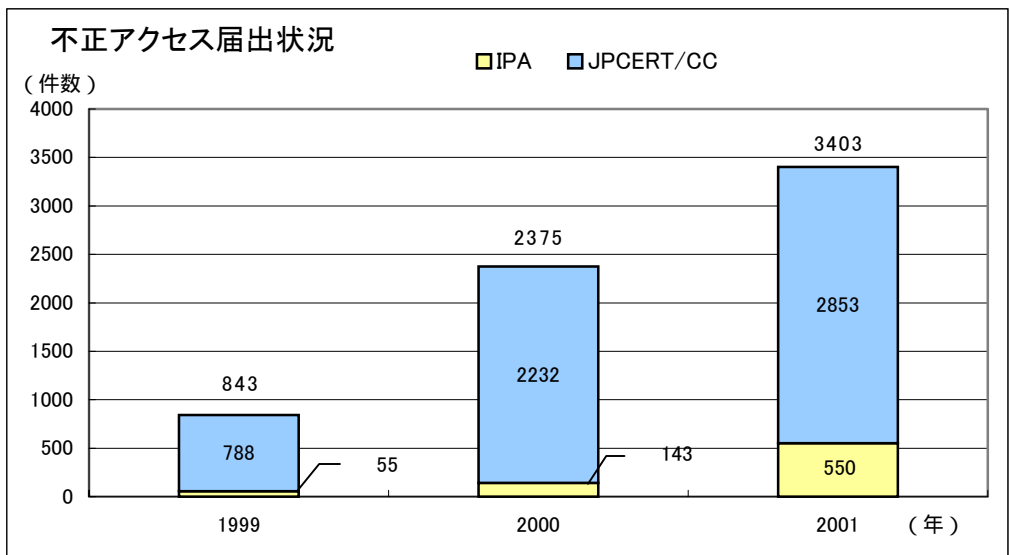
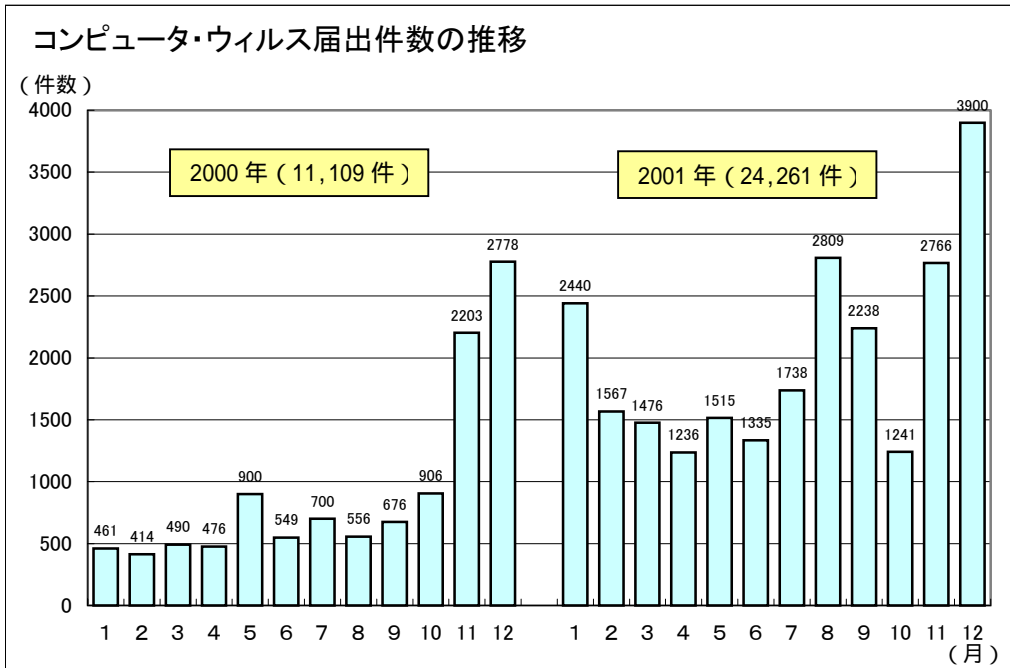
IT進展とは相反して、昨今「Nimda」や「Sircam」といったコンピュータウイルスが猛威を奮い話題となっている。こうしたウイルスは、電子メール等を通じて次々と感染し、感染されるとデータが破壊される等様々な障害を引き起こす。こうした事態が起これば、行政サービスそのものの運営を停止せざるをえなくなり、利用者に多大な影響を与えることとなる。そのためにウイルス遮断ソフトによる24時間監視体制をして、外部からの侵入及び外部への流出を防がなければならない。このウイルスソフトも導入のみで安心してしまうのではなく、新規ウイルスに対して早急に対処すべく、随時プログラム更新を行わなければならない。

また、IT利用を躊躇させる大きな要因として、個人プライバシー流出という懸念がある。インターネット接続は外部接続をするために、様々な場所から数多くの情報を手に入れられる反面、自らの個人情報が流出するという恐れも常にある。あるいは、利用者がどのようなアクセスをしたかを、利用者のWWWブラウザ内部に記憶させておくための「Cookie」というデータファイルを読み出すことにより、本人が意識していないところで個人情報を参照される危険性もある。こうした事項は、本人の知識が無ければ全くの無防備状態となってしまう。

さらには、HPをアップロードしているサーバーも、常時ネット接続しているので、ハッカーやクラッカーの攻撃対象となる場合がある。これが行政側のHPで攻撃を許した場合、ウイルス感染と同じく運営停止状況にもなり、これもまた利用者に多大なる迷惑を与える。そのような状況に陥らないためにも、ファイヤーウォールなどの防御処置を行い、あるいは常に更新報告される脆弱なセキュリティホールへのパッチ処理も行う必要がある。また個人認証を用いることによって、他者のなりすましなども防止し、あるいは個人情報の漏洩も防がなければならない。

前述したウイルスは、ネット接続環境下でなくとも、感染された記録媒体の読み込みによっても侵入される可能性もある。IT技術の利便性を活用するためには、それと同時に常にセキュリティ・ポリシーを心がけなければならない。

また、PCの普及により、企業秘密や個人プライバシーがPC内のハードディスクに収められるようになってきた。しかしこれを廃棄する場合には、単にファイルを「ゴミ箱」アイコンに入れただけでは消去できないし、「ゴミ箱」を空にしても実際には消去されない。廃棄されたPCからのデータ復活は、比較的容易にすることができるのである。それを防止するためには、無意味なデータ上書きなど行うソフトウェアも開発されていて、それを利用する方法もある。こうした情報流出の危険性も、セキュリティ・ポリシーの観念が無ければ見落とされてしまうことになる。



上図は、情報処理振興事業協会（IPA）の資料を基に作成した。
 なお、不正アクセス届出状況は、コンピュータ緊急対応センター（JPCERT/CC）への届出分を合わせて掲載した。

図3 - 1 - 4 ウィルス被害届出件数の推移、不正アクセス届出状況

(出所：情報処理振興事業協会・セキュリティセンター、
 URL : <http://www.ipa.go.jp/security/index.html>)

第4章 これからの行政に求められるもの

前章においては、ITの進展に伴う行政サービスの変容とその対応及び留意点について論じてきた。電子自治体推進の過渡期にある現在、ITという道具ばかりに気をとられてしまい、肝心の「何のためにITを活用するか」という本質を忘れてしまっていないであろうか。本章においては、行政におけるITの位置付けを再確認するとともに、今後、行政に求められるものは何か、また、ITというものをどのように活用していくかについて再考してみたい。

第1節 住民と行政とのパートナーシップ構築へのIT活用

現在、行政が進めているITへの様々な取組は、ITという便利な道具が社会全体に浸透してきたことを背景として、この波に行政としても乗り遅れてはいけないという考えから、様々な行政サービスをIT化し、住民にとって便利になるという利便性の追及にばかり気をとられているように思われる。

確かに、行政サービスのIT化は、住民にとっても便利なことであり、行政にとっても、業務プロセスの見直しにつながることから、是非とも進めなければならないことであるが、行政サービスの利便性だけを追及して、何でもかんでもIT化すればよいというものでもない。

また、ITとは、情報伝達に優れた道具（ツール）であるが、第3章のデジタル・ディバイドの解消にも記述したとおり、すべての住民に対して有効に働くものでもないことから、行政サービスのIT化が本当の意味での住民本位の視点に立った展開がされているかどうかということになると疑問が残るところである。

こうしたことから、行政がITを利用しようとする場合は、ITありきで行政サービスの展開を考えるのではなく、情報伝達に優れた広報媒体のチャンネルが一つ増えたぐらいの考えでITを位置付け、そのメリット・デメリットの特性を十分に理解し、「何の目的でITを活用するか。」という目的を明確にした上で、その手段となる道具の活用策を検討することが大事である。

そこで、上述のITの位置付けを踏まえ、本研究において、この目的を何に設定するか様々な視点から議論を重ねた結果、これまで、自治体では、住民とのパートナーシップを作り上げるために、一步一步、様々な取組を進めてきたところであり、これからの行政サービスを展開する上でも、より一層の推進が求められている。

こうしたことから、この住民と行政とのパートナーシップ構築の取組に、情報伝達に優れ、コミュニケーションツールとして発達してきたITという道具を一つの優良なチャンネルとして活用できないか検討することとした。

次節では、IT活用策を検討する前に、今まで行われてきた住民とのパートナーシップの取組や課題について整理する。

第2節 住民と行政とのパートナーシップ構築のための取組と課題

1 住民と行政とのパートナーシップ構築のための取組

(1) 広報・広聴

戦後、GHQが日本の民主化に向け、それまでの「上意下達」方式を改めるため、PR（パブリックリレーションズ）の考え方の普及を試みた。¹

PRオフィスの各都道府県への設置が指示され、結果として、全国に、広報・広聴の担当課が誕生した。GHQは、広報担当課は、次のことに努めなければならないと指示した。

- ・政策についての正確な資料を住民に提供し
- ・住民自身にそれを判断させ
- ・住民の自由な意思を発表させる

(参考) パブリック・リレーションズとは
公衆との間に、良好な関係を作っていくことを意味し、その良い関係づくりのためには、双方向のコミュニケーション（広報・広聴の活動）が必要である、と解されている。

それ以来、長い年月が経過したが、現在、自治体では、主として次のような取組を行なっている。

ア 広報

行政情報を分かりやすく加工し、様々な媒体を活用して住民に知らせるための取組

- ・広報紙
- ・テレビ・ラジオ番組（CATVも含む）
- ・記者発表等による公表
- ・ホームページ

イ 広聴

行政に対する住民の意見・要望を政策へ反映させる。また、住民のニーズを把握し効果的な政策形成の資料とするための取組。

個別広聴

- ・首長への手紙などの提案制度
- ・政策、計画の策定にあたっての意見募集
- ・窓口相談

集会広聴

地域での重要課題を参加者と議論をする中で、住民同士の合意形成・課題共有も事業の目的としている。

「集い」、「懇談会」、「車座トーク」などの名称の様々なフォーラム事業があり、事業によっては首長が参加し、住民と直接話をする形態もある。

調査広聴

- ・モニター制度
- ・ニーズ調査（社会調査）

¹ 日本PR懇談会 「わが国PR活動の歩み」日本経営者団体連盟広報部 1980

(2) 情報提供

- ・情報センター（専門図書館）での行政資料の閲覧、貸出、有料頒布
- ・公立図書館等での刊行物等行政資料の利用や、電話、ファクス、インターネットによる情報提供サービス

(3) 情報公開

1966年に制定されたアメリカの情報公開法に大きな影響を受けて、日本では1970年代から議論が広がり、行政情報への「知る権利」の保障のため制度化に向け研究・検討が行われ、自治体では1982年に山形県最上郡金山町が初めて条例により制度化した。神奈川県も同年、加工されていない行政情報（公文書）を、住民の請求により、開示するしくみを都道府県で最初に条例化した。

その後、制度化の取組は全国に広がった。

(4) 行政手続条例

行政指導などの、国や自治体の行政運営の公正性の確保と、透明性の向上を図るため、国が1994年に行政手続法を制定し、神奈川県をはじめ各自治体は、条例・規則に基づく処分、届出や自治体の行う行政指導等に関して、行政手続条例を定めている。

(5) パブリック・コメント制度

1999年3月の閣議決定「規制の設定又は改廃に係る意見提出手続」に基づき、国が、地方自治体に先行して制度化し、2000年度には滋賀をはじめとして、各県の取組が始まり、その後、2001年度から神奈川県等が制度化している。

これらの自治体は、要綱による制度化であるが、横須賀市が条例により制度化していることには注目したい。

対象は、総合計画や行政分野毎の基本計画、権利を制限する条例の制定や改廃等で、これまでも、行政の意思決定プロセスでの住民参加は、様々な意見募集により行なわれてきたが、行政の説明責任に重きを置き、素案提示と意見募集期間や、提出された意見への行政の検討結果の公表などの応対方法等を、行政の義務として明確にしたのが、パブリック・コメント制度である。

神奈川県では、開かれた県政づくりのため、県政への県民の信頼を確保し、理解と参加を促進する視点から、県民との対話による県政の一層の推進を図ることを目的として、「県民との対話行政を推進する基本指針」を定め、その取組の1つ（施策形成過程への県民参加）として、県の施策形成過程の透明性、公正性の向上を図るため、県民生活に広く影響を与える県の重要な施策の形成過程の案を県民に公表し、県民意見を求めるため「かながわ県民意見反映手続要綱」により制度化した。

(6) 「住民満足度」を重視する行政運営

三重県では、北川知事が、「生活者」の視点で、「住民満足度」の向上を理念として掲げ、ニュージーランドなどの先進事例の研究も含め、民間企業が取っている「顧客満足」の考え方を、公共サービスにも当てはめる「ニュー・パブリック・マネージメント」を実践してきた。

同県では、公共サービスの向上のため「県民の皆さんへ」という、いわば約束を行い、政策評価も含め、行政改革に取り組んでいる。

(参考)

「県民の皆さんへ」

三重県は、県民の皆さんに対する行政サービスについて、できる限り満足してもらえよう、努力していきます。この「県民の皆さんへ」は、県民の皆さん全体への行政サービスの向上を目的として、県が行政サービスを提供するときの指針となるものです。

ただし、県ができることには限界があります。皆さんの協力を得て皆さんとパートナーシップを組みながら、行政サービスの向上を図っていききたいと考えています。

1. 県に用件がある場合、地元の県民局をはじめ、用件に関係のある皆さんの近くの県の機関が、ご相談に応じます。
2. 県の行政サービスをできる限りはやく提供できるよう、行政サービス毎に予め標準的な時間・期日を定め、公表いたします。なお、行政サービスによっては、時間・期日を定められないものもあります。
3. 県の行政サービスについての質問などには、わかりやすい言葉で説明いたします。その場で説明できない場合は、説明できる時期を明らかにいたします。もし、県として説明できない事柄があれば、その理由を明らかにいたします。
4. 県の行政サービスについて、定期的なアンケート調査や対話集会などを通じてご意見をお聞きするなど、皆さんのご協力を得て、行政サービスのあり方を考えていきます。

この指針に沿って、今後、個別の行政サービスについての指針をできる限り県民の皆さんに明らかにしていきます。

また、県内では、横須賀市が、平成 15 年の行政評価システムの本格導入をめざして、現在研究を進めており、三重県と同じく、「住民満足度」の考え方に立脚し、「横須賀方式」と称した特徴を持った行政評価システムを模索しているところである。

(横須賀方式)

- ・ 外部評価を含む住民参画に重点を置く
- ・ 政策・施策評価、事務事業評価の一元化
- ・ IT の活用

(7) 市民活動への支援

阪神淡路大震災をきっかけに、さまざまな分野で市民活動が活性化する中、1998 年、特定非営利活動促進法（NPO 法）が制定され、まちづくり、福祉、教育などの 12 分野の活動領域の団体に対して法人格が与えられることとなり、税制の優遇措置の課題は残されたが、NPO が認知されることについて法制度が一步前進した。

神奈川県をはじめ、自治体は市民活動への支援の取組みも行ってきた。

- ・ 市民活動支援に関する条例の制定
- ・ 活動の場や情報の提供の支援
神奈川県；かながわ県民活動サポートセンター等の活動拠点の整備
- ・ 財政的支援
神奈川県；かながわボランティア活動推進基金 21 条例等の助成制度の創設

(8) パブリック・インボルブメント

東京都は、平成 8 年に、第 11 次道路整備五ヶ年計画（H5～H9）に続く新道路計画の検討をスタートするに当たり、その方向性について計画策定の段階から幅広く住民に意見を求めるため、旧建設省と共同で、パブリック・インボルブメント方式の考え方を導入した。また、国（国土交通省）が 2001 年 7 月に「二十一世紀国土交通のグランドデザイン（案）のパブリック・インボルブメント（PI）の実施について」を打

ち出し取組んでいる。最近の県内では、横須賀市馬堀海岸の整備にあたり導入が決まり、さらに、人工海岸の安全対策の万全のため全国に先駆けて、専門家や住民代表等で構成される検討委員会の設置を決めた。(第一回の委員会は、2002年3月)

この「公衆を巻き込む」という意味を表わす「パブリック・インボルブメント」は、1960年代後半、アメリカで高速道路の建設計画に対する反対運動が盛んで、計画中止せざるを得なかったことから、交通計画の実施に当たっては、事業計画の早い段階から住民参加を得て、情報の公開と話し合いにより、お互いの合意を得て計画を作り上げていくことを行政に義務付けたことから始まっている。

(9) 先進事例に見る市民参加の取組

ア 三鷹市の事例から

「パートナーシップ」等に関する考え方、指針やルールが明文化され、その中で、住民と行政のそれぞれの立場や両者の関係を確認している。

先に触れた横須賀市や横浜市のほか、さまざまな例があるが、三鷹市では、市の基本構想・基本計画に向けて、375人の市民で構成する「みたか市民プラン21会議」が、1年もの長い時間をかけ議論し、約140ページの冊子として手作りで取りまとめ、2000年10月に市長に提出した「みたか市民プラン21」の提言の中には「市民参加まちづくり宣言」と「市民参加条例」の策定が盛り込まれている。

また、市民の意見を市の政策形成やまちづくりに反映させるための「みたか市民プラン21」の作成にあたっては、事前に、「みたか市民プラン21会議」と三鷹市との関係や役割分担、相互協力等について「パートナーシップ協定」を結んでいることにも注目したい。

「市民参加まちづくり宣言」

今回の「みたか市民プラン21会議」も、三鷹市の基本構想・基本計画に向けて市民による提言を作成しようという協働の時代の「市民参加」である。「市民と行政の協働」へ、市民の参加が多くなればなるほど、市民の生活は、質・量ともに、飛躍的に向上していくことであろう。そして何よりも、自分たちの意見と参加で、自分たちのまち、生活をつくっていくことができることになる。多くの市民の参加が望まれるところである。

今後、市の基本構想・基本計画の策定や改定に際しては、市民が広く参加して行うものであることを、「三鷹市の行政の基本理念」として明確にするために、「市民参加まちづくり宣言」と「市民参加条例」の策定を提言する。

市民参加まちづくり宣言(案)

私たち市民は、一人ひとりが意見を出し合い、誰もが安心して暮らすことができ、子どもたちが健やかに心豊かに育つことのできる、三鷹のまちづくりをめざします。

そして、一人ひとりが力を出し合い、互いに協力し合い、行政との協働によって、その市政運営にあたります。

三鷹のまちは、私たち市民が参加してつくって行くことを、未来に向けて宣言します。

この宣言により、市民参加条例が策定され、それに基づき、様々な施策が行われ、市民参加の支援や条件整備が可能になるのではないだろうか。政治の風や首長の変化で市民参加が消えてしまわないようにしたい。

「市民参加条例」

この条例の目的は、まちづくりにおいて市民の参加を保証し、基本的な事項を定めることにより、市と市民が協働し、地域社会の発展をはかることである。この条例における市民参加とは市の意思形成の段階から市民の意見が反映されること、及び市が施策を実施する段階で市と市民が協働することをいう。この条例の基本理念は市民のもつ経験や活動を通して、市民福祉の向上、よりよいまちづくり、その適正な運営をはかることである。

この条例には市の責務、市民の責務、および市民の参加する後述の「みたか市民参加フォーラム」等について市民 21 会議

のパートナーシップ協定のように具体的な約束を明記する。

「みたか市民参加フォーラム」は市民およびそれに準ずる人たちが自由に参加でき、交流し、学びあい高め合える場として、

条例の中で市民参加の条件整備のひとつと位置付け、NPO法人をめざす。

「みたか市民参加フォーラム」は の位置付けにより最低限の基盤整備（場所、通信機器および活動資金など）の提供を受け、恒常的に活動するものとする。

「みたか市民参加フォーラム」

みたか市民プラン 21 会議では多彩な立場の人々が個人としての参加を可能にしかつ活性化している現実を評価すると、定例的かつ恒常的な市と市民の意見の交換の場が必要と考える。

市と市民の多様なコミュニケーションの機会場として「みたか市民参加フォーラム」を設置し、市の意思形成の段階から市民の意思が反映されること、および市が実施する段階で市と市民が協働することが可能になる。

また、市民活動をしたい個人やグループを支援しその自立を支援する拠点とする。

なお、個別の活動そのものはそれぞれ個人や団体に委ね、「みたか市民参加フォーラム」自身は支援やコーディネート活動を柱とする。

このような活動のために、「みたか市民参加フォーラム」には事務局機能を設ける。この事務局は、独自の事務局を持つことが困難なグループの要請があれば、その事務局としての機能を務める事も考える。事務局の場所は市内の遊休施設を考える。

市民の自立的な組織である「みたか市民プラン 21 会議」(以下「市民 21 会議」と略します。)と三鷹市(以下「市」と略します。)は、2001年に予定されている市の基本構想・基本計画の策定に向けて「みたか市民プラン 21 作成に関するパートナーシップ協定」(以下「パートナーシップ協定」と略します。)を次のとおり締結します。

1 パートナーシップ協定の目的

このパートナーシップ協定は、市の政策形成や三鷹のまちづくりに市民の意見を反映させるための「みたか市民プラン 21」(以下、「市民プラン」と略します。)を作成するにあたり、市民 21 会議と市との間の関係や役割分担、相互協力の内容などを定めるものです。

2 市民プランの構成

市民プランは「三鷹市への提言」「関係機関への提言」「市民自らの行動計画」という3つの要素を含んでおり、三鷹市基本構想の見直しと第3次基本計画の策定へ反映されるための提言として市長に提出されるものです。市民プランの作成から実現に至るまでの過程は別添の図のとおりです。

3 協働に関する3つの原則

市民 21 会議と市とは、協働の精神に基づいて、互いに次の原則を遵守します。

- (1) 対等な立場に立って議論や意見交換を行うこと。
- (2) それぞれの自主性を尊重すること。
- (3) 進捗状況について相互に連絡を密にし、互いに協力すること。

4 役割と責務に関する8つの約束

市民 21 会議と市とは、市民 21 会議の活動と市民プラン作成に関連して、以下に示すそれぞれ8つずつの役割と責務を持つものとします。

(1) 市民 21 会議の役割と責務

市民 21 会議は自立的な組織として市民プランを作成します。

市民プランの検討・作成・実現に向けて、自ら進んで積極的に参加し、行動します。また、市民プランを作成するために、検討内容に関する情報の収集、市民プランの起草などのさまざまな取り組みを行います。

市民 21 会議は市民の意見や要望を幅広く集めて市民プランを作成します。

幅広い市民の要望をできる限り多く収集するために、各種フォーラム、ワークショップ、アンケート、学習会などを開催し、極力公正で実現性のある市民プランを作成します。

市民 21 会議は市民相互の意見調整に努めます。

多様な意見を集約して市民プランに反映するために、既存の団体との情報や意見の交換、相互調整などを行います。

市民 21 会議は情報を公開します。

市民プラン作成の経過・内容・成果などについて、より多くの市民の目に触れるように 広く一般に情報公開や情報提供をするよう努めます。

市民 21 会議はプライバシーを守ります。

市民プランを作成する過程で知り得た情報のうち、プライバシーに関するものなどについては、市の個人情報保護条例に基づいて個人情報の保護に努めます。

市民 21 会議は計画素案への意見表明を積極的に行います。

市民プランに基づいて市が作成する計画素案等に対しても、その反映の度合いなどについて報告を受け、検討する機会を積極的に設定し、速やかに意見表明を行います。

市民 21 会議は費用の用途を明確にします。

市民プランの作成にかかる費用のうち市が補助したものについては、その用途を明らかにし、適宜その額および内容を市に報告します。

市民 21 会議は2000年10月末を目標に市民プランを作成し、市への提言を行います。

21世紀に向けて市の基本構想・基本計画が策定されるために、市に対する市民プランの提出は、2000年10月末を目標にして作業を進めます。

(2) 三鷹市の役割と責務

市は市民 21 会議に対して情報を提供します。

市民プランの検討に必要な情報を収集、提供、公開します。

市は市民 21 会議と市の各セクションとの間の連絡及び意見調整を行います。

具体的な検討に関して、市民 21 会議と市の各セクションとの連絡及び意見調整を必要に応じて行い、その結果を報告します。

市は市民 21 会議の活動に必要な場所を提供します。

市民 21 会議が自立的な活動を行うための場所を提供します。

市は専門家の派遣や調査活動などについて支援を行います。
市民プランの作成に関する専門的立場からの知識や情報の提供、各種調査活動の支援、講師などの人材の斡旋・派遣について、(財)三鷹市まちづくり公社のまちづくり研究所等の協力を得て、市民21会議を支援します。
市は市民相互の意見調整を行うための支援を行います。
市民21会議による市民相互の意見調整について、その情報交換や意見調整を行う際の支援を行います。
市は市民21会議が作成する市民プランを最大限、計画に反映します。
市は市民21会議が作成する市民プランについて、その提言内容を最大限反映して、基本構想・基本計画の素案を作成します。
市は市民21会議に計画素案を提示し意見を求め、内容を調整します。
市民プランに盛り込まれた提言内容が基本構想・基本計画の素案に反映されているかどうか、反映できないとすればその理由について、市は市民21会議に対して提示し説明します。また、素案に対する市民21会議からの再提案を受け、相互に意見調整を行って最大限反映するよう努めます。
市は運営上必要な経費を予算の範囲内で負担します。
市は、市民21会議が市民プランを作成するために必要な、会議の開催や調査、講師などの人材派遣、事務局人件費など、運営に関する諸経費を予算の範囲内で負担します。
また、この経費のうち市民21会議に補助金として支出する部分については、その用途のチェックを行います。

5 相互の連絡調整について

市民21会議と市は、相互の連絡調整を円滑に行うため、全体の運営に関して調整を必要とする事項については、適宜、連絡調整会議を開催して協議します。

6 パートナーシップ協定の有効期限

パートナーシップ協定は、市民21会議と市との合意を以って発効し、新しい基本構想・基本計画の策定までをその有効期限とします。

7 市民プラン作成後の検証・評価について

市民21会議を構成する市民と市とは、基本構想・基本計画策定後も、三鷹のまちづくりに対して共に責任を持ち、協力を続けます。また、市民プランの着実な実施を図るため、市はその実施状況を市民に報告する義務を負うものとします。

8 その他

パートナーシップ協定に定めていない事項で、今後パートナーシップ協定を遂行する上で必要と認められるものについては、市民21会議と市との合意を得て、パートナーシップ協定に加えることができるものとします。

イ 世田谷まちづくりセンターの事例から

まちづくりのもう一つのしくみとしてユニークな取組は、「世田谷まちづくりセンター」である。

同センターのホームページによれば、ここは、(財)世田谷区都市整備公社の中の1つの組織であり、住民、企業、行政が互いに触発し学び合い、協議して進めるパートナーシップ型まちづくりの推進を目的に、1994年に作られた組織で、次のようなユニークな特徴がある。

- ・ 財政的支援を行う「公益信託世田谷まちづくりファンド」との連携による住民活動支援
- ・ まちづくり活動グループとのネットワークを生かした取組
- ・ 区の外郭団体であることを生かした住民と区との橋渡し
- ・ 参加型まちづくりのノウハウの蓄積
- ・ 住民参加型まちづくり情報の集積
- ・ 人とのネットワークなどソフト面重視の支援センター

住民でなく、企業でなく、また、行政でもない中間的な立場のメリットをうまく利用し、住民参加のさまざまなレベルに応じた支援を行っている先進事例である。

「住民 行政」間の情報共有の橋渡しを務めると共に、「住民 住民」間の情報共有の役割も担っている点にも注目したい。

(詳細は、<http://www.setagaya-udc.or.jp>)

2 住民と行政とのパートナーシップ構築における課題

このように、行政の透明性を向上させ、また、コミュニティの担い手である市民活動の活性化を図るための様々な取組が行われているが、住民と行政とのパートナーシップに向けては様々な課題がある。

ここでは、情報共有の視点から考えていくこととしたい。

(1) 「住民 行政」の間の情報共有

まず、話は少々古くなるが、戦後、GHQが日本の民主化政策の1つとして持ち込んだ、PR（パブリック・リレーションズ）の考え方に基づき、神奈川県にも広報担当課（広報文書課）が誕生したが、そのころを振り返ってみたい。

GHQは、広報担当課は、次のことに努めなければならないと指示した。

- ・ 政策についての正確な資料を住民に提供し
- ・ 住民自身にそれを判断させ
- ・ 住民の自由な意思を發表させる

神奈川県広報文書課が1953年に発行したマニュアル「広報委員会のてびき」の4ページに「地方自治と広報活動」と題した記載があるが、この考え方は、長い年月が経過し、「広報・広聴」を模索した時代から地方分権社会を迎える現在に移り変わっても、通用する民主主義社会を支える普遍的な考え方であることは興味深い。²

「4 地方自治と広報活動」 民主主義は地方自治とともに栄える

民主主義の徹底をはかり強化に努めることは日本再建の必須の道でありまして、従来中央集権的色彩の強かったわが国としては民主政治育成のため特に地方自治意識のこころを揚げる必要がありまして。

日本国憲法が特に一章を起し、地方自治について規定したことは地方自治法を憲法上の原則として保障したものであります。民主主義は地方自治から生まれ、地方自治から成長し、地方自治とともに繁栄していきと言われております。

地域内の住民の代表者を選挙して「自分たちの仕事」をやらせる仕組みの地方自治行政が、適切な施策によって全住民の福祉を増進して立派にその成果をおさめるようにするためには、住民全体が常に自分たちの仕事であるという、自治に対する自覚を持っていなければなりません。そしてこの自覚を促すために最も必要なことは、地域社会の住民に対して自治行政の認識を深くするためのすべての事実をかくさず、ありのままに知らせ、十分に理解と納得を与えることとあります。この事実を知らせて理解させることが民主主義の要請であって、この役割を果たすのがすなわち自治体における広報活動の第一の仕事であります。

これまで、住民と行政との間には、大きな「垣根」があり、情報共有は不十分だった。

住民は行政に対して、また、行政は住民に対して「パートナー」を意識していなかった。そればかりか、相互に不信を抱き、住民にとって行政は「いつも大事なことをお知らせや相談もなく勝手に決める。」また、行政にとって住民は「全体的な政策論を持たずに、個人的な視点での要求ばかりする。」であり、歩み寄りの努力は、それぞれの側からされてはきたが、まだまだというのが現状である。

「パートナー」としてお互いを認め合うためには、相互理解が不可欠であり、そのためには一層の情報共有が図られなければならない。

² 神奈川県 「神奈川県史 通史編5」 p884～、「神奈川県史 資料編12」p504～

前項で触れたように、これまで、新しい試みも含めて、住民と行政との間で、様々な情報共有の取組がされてはいるが、次のような限界が生じている。

- ・ 広聴会のような集会形式の催しは、開催曜日や時期・時刻、あるいは、場所により、参加できる人が限られてしまうことから、より広い層の住民の参加を得ることが難しい。
- ・ また、開催時間の関係から、その回だけで十分な意見交換等は難しい。かと言って複数回の開催は、開催者側の負担も大きい。
- ・ 電子自治体へ志向しているとは言え、行政情報の大半は紙ベースであり、どこにどのような情報があるのかが分かりにくく、また、入手するには、窓口へ出向かなければならないことも多い。住民からのアクセスがしにくい。

このように、住民と行政がパートナーシップを構築する上で最も必要とされる相互の理解、意思疎通を図り、双方の合意形成を行うには、意見交換等の機会がまだまだ少ないように思われる。

また、次にも記述するが、住民と行政とのパートナーシップを構築するには、住民と行政との間の相互理解だけでなく、住民同士の間にも相互理解が必要であり、上述の例に例えるならば、パブリック・コメントでは、意見の提出により計画の検討過程への住民参画が図られ、検討結果が公表されるが、意見を提出する住民同士は、その意見提出に当たって開催される広聴会等に出席しなければ、住民間での意見交換や議論をすることはできないといったことが挙げられ、住民同士の相互理解においても、その機会が少ない状況となっている。

(2) 「住民 住民」の間の情報共有

これまで、「住民 行政」の間の情報共有を一層推進するという視点で考えてきたが、地域社会を考える上で、住民自治の担い手である住民の、「住民 住民」の間の情報共有にも触れておきたい。

ア コミュニティの崩壊

都市部においては、人口の流動が激しく、核家族化が進む中で、人々の地域社会への帰属意識や関心が薄れ、また、地域の地縁による組織であり、祭事、イベント、公園や公民館等の管理など、まちづくりを担っている町内会、自治会は、リーダーや担い手が不足していることなどから、いわゆる「コミュニティの崩壊」の危機に直面している。

ホームページを立ち上げ情報共有や意志の疎通を図ろうとしている取組もあるが、町内会、自治会は、寄り合いや、回覧版、掲示板により、情報共有が図られてきた。

イ 「まちを元気にする」ためのしくみ

最近では、まちづくりは、必ずしも地縁に基づかない新しい組織である「まちづくりNPO」により、地域通貨やコミュニティ・ビジネスなどの新しい手法も取り入れて、いわゆる「まちを元気にする」取組も模索されている。

いずれにしても、住民自治の担い手である住民が地域に関心を持ち、町内会、自治会、あるいはまちづくりNPOの活動にふれながら、地域の様々な課題について情報共有し、まちづくりの担い手としての意識を醸成するための新しい「しくみ」が求められているのである。

第3節 「参加」から「協働」へ

前述のように、住民と行政とのパートナーシップを構築するには、情報共有をより一層行い、相互に理解し合い、合意形成を図っていくことが必要であり、また、「住民 - 行政」の間で合意形成を行うには、「住民 - 住民」の間での相互理解も不可欠となっている。

このことについて、行政活動への住民の関わり方でみると、最近の行政活動への住民の関わり方は、広聴会等を通じて意見を言う「参加」から、ワークショップなどにもみられるように、直接、施策へ反映する「参画」に変わりつつあり、住民と行政とのパートナーシップの実現に一歩ずつ近づいている。

しかしながら、この「参画」においても、ワークショップなどに参加している住民と行政の間では合意形成が図られるものの、それ以外の住民とは依然として相互理解ができない状況となっている。

今後、地方分権が一層進展する中、行政が住民と一緒にあって地域の発展をめざす上では、「住民 - 住民」の相互理解の上に成り立つ、真の意味での住民と行政とのパートナーシップによる「協働社会」の実現をめざす必要がある。

そこで、本研究では、こうした「住民 - 行政」、「住民 - 住民」の相互理解を図り、住民と行政とのパートナーシップによる協働社会の実現をめざすために必要な情報共有の手段として、インターネットをはじめとしたITの時間や距離を越えて、瞬時に大量情報の受発信を行える利点を活用することによって、さらに多くの情報交流が可能となり、これまでの「フェイス To フェイス」を基礎とした取組を補完することができるのではないかという視点に立ち、ITを活用した具体的な手段の検討を進めたところである。

その中で、

新しく、分かりやすい行政情報の提供

結果のみでなくプロセスを重視

情報の共有化の推進

双方向の情報のやりとり

住民同士の意見交換による地域課題の共有と住民自治の担い手意識の醸成

という点に着目し、ITを、「住民 行政」及び「住民 住民」の間の情報共有を推進するためのツールの一つとして活用する手法として、「ホームページの充実」と「電子掲示板の活用」を中心に、事例研究も含め検討した。

具体的な展開策については、次章で述べることとしたい。

第5章 住民との協働社会を実現するためのITの活用策

第1節 住民との協働社会を実現するためのITの活用策

住民と行政とのパートナーシップにより、それぞれが地域社会の中で責任をもった役割分担を行い、共に地域の発展をめざすという「協働社会」の実現においては、住民と行政の意思の疎通が大事であり、そのためには、行政におけるアカウントビリティ(説明責任)を果たし、様々な形で住民へ情報提供(共有化)を行うとともに、住民と行政の双方向による意思の伝達が必要である。

この情報提供、双方向の意思疎通の手段としては、様々な手法が考えられ、協働社会の実現をめざす上では、あらゆる手段を講じる必要があるが、本研究チームでは、ITの利点、特にインターネットの次のような特性を活かし、「住民参加」から「住民と行政の協働」への変革を実現するための方策を以下のとおり提言するものである。

【インターネットの特性】

最新の情報を逸早く、リアルタイムで提供することができる。(即時性)

電子メールや電子会議室のように、提供された情報に対して、リアルタイムで応答することが可能で、双方向の情報伝達が可能である。(双方向性)

24時間好きな時間に、世界のどこからでも情報を入手することが可能である。(広域性)

膨大な情報量を有し、その中から必要な情報を検索し、入手することが可能である。

提言I：ホームページの充実

「参加」から「協働」への変革を実現するための第一歩として、行政活動の透明性を確保するとともに、行政情報の主旨や内容を正しく住民に理解してもらうことが大事である。

そのためには、広報・広聴といった様々なチャンネルを用いて住民へ情報提供を行い、行政は今何をやっているか、行政における課題は何か、課題の発生に対し、どのような政策を展開しようとしているのかなど、住民と行政との間で情報の共有化を図ることが必要である。

しかしながら、住民と行政との間で情報の共有化を図るには、従来の紙媒体による情報提供では紙面に限度があり情報をすべて載せきれない。紙媒体そのものを失くしてしまっても必要なときに見ることができない。さらには、必要とする情報が紙媒体のどこに掲載されているか分からないなどの不都合が生じている。

そこで、好きな時間にどこからでも必要とする最新の情報が入手できるという、即時性、広域性に秀でた特性を持ち、今後も利用者の増加が見込まれるインターネットを活用し、情報入手の機会を増やすとともに、行政情報が正確に理解されるよう分かりやすく、かつ、住民が必要としている情報がすぐに入手できるようホームページの内容と機能の充実を図る必要がある。

また、本研究が実施したアンケート結果にもあるように、すべての人がインターネットの恩恵を享受できるよう、公共施設や駅、コンビニエンスストアなどに情報端末を設置することも必要と考えられる。

提言Ⅱ：電子掲示板の活用

行政情報が、優れた手段によってどんなに迅速かつ正確に住民に伝達されたとしても、そのままでは住民と行政の垣根を取り払うことはできない。それは、住民によって情報の理解度に差があることや、住民が情報を受け取ったとしても、それに対する行政へのフィードバックの手段がなければ、いつまでたっても情報の一方通行で終わってしまう。

したがって、協働社会を実現させるためには、情報提供を十分に行うと同時に、住民の声を拾い上げるツールが必要となってくる。こうした住民の声を拾うツールは、今までも広聴会等の何らかの手段を用いて実施されてきたが、その場合でも、住民と行政の間での情報のキャッチボールの回数は少なく、住民意見を十分に聞く、住民の理解度を十分に引き上げるには及んでいないのが現状となっている。

住民が行政に対して意見を言い、それに対して行政が答え、さらに住民がそれに反応するといったように、協働社会においては、住民と行政との間で情報をやりとりする双方向の意思伝達が必要であり、これを繰り返すことにより、住民と行政の意識、見解のギャップを埋め、意思の疎通を図ることが可能となるのである。

この住民と行政の意思疎通を図る手段として、「電子掲示板の活用」が有用と考えられる。電子掲示板は、住民と行政が同じテーブルに着き対等の立場で議論することにより、参加している住民と行政の意識のギャップを埋め、参加者の意思の疎通を図るだけでなく、参加者以外の住民も、議論の状況をリアルタイムで見ることができ、それぞれの意見を見比べることによって理解を深めることが可能となる。

また、電子掲示板においては、書かれている内容を好きな時間に好きな場所から見るができるとともに、議論の最初から経過（プロセス）を知ることが可能であるため、日中働いている人でも議論に参加することが可能となる。

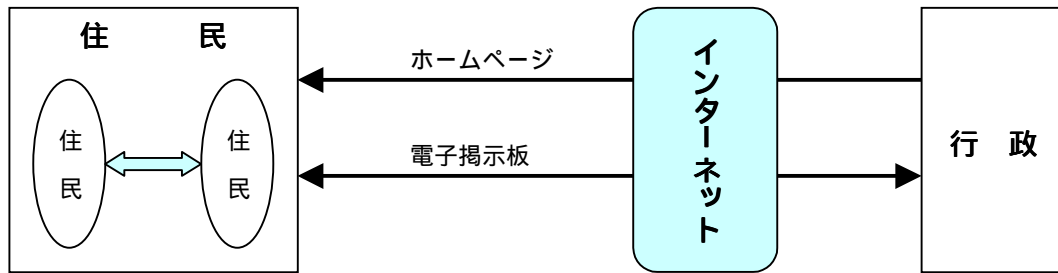
このように、電子掲示板においては、住民が無理なく参加することが可能であり、広聴会のように一定の場所に住民を集めなくても、双方向の意見交換が常時可能となるのである。

さらに、電子掲示板の活用は、住民と行政の間にだけ効果を発揮するのではなく、住民同士の意思疎通にも有用である。それは、住民の反対意見、賛成意見の双方の主旨を理解することにより、住民間での意識ギャップを埋め、共通の価値観を生み出すことになるのである。また、地域社会への帰属意識が薄れ、地域に住んでいる住民同士が直接話し合うことが困難となっている現状においては、この電子掲示板の活用をきっかけとして共通の価値観を見出し、最終的には「フェイス to フェイス」で話し合いができる地域社会への回帰を促す「呼び水」的存在になるものと思われ、この地域社会への回帰、「フェイス to フェイス」での話し合いこそが、協働社会の実現において最も必要なことである。

以上、住民との協働社会を実現するためのITの活用策について記述したが、それぞれの現状や具体的な展開策等については、次節以降で記述することとする。

なお、図5-1-1は、以上の提言をフローでまとめたものである。

図5 - 1 - 1 住民との協働社会を実現するためのITの活用策



住民に分かりやすく、正しい理解ができる情報提供（ホームページの充実、情報の共有化）
双方向による意思の伝達、意識ギャップの改善（電子掲示板の活用）
を踏まえたホームページのさらなる充実（ホームページ）
参加者の増加、住民と行政の意識の醸成（電子掲示板）
住民同士の意思の疎通、共通価値観を生み出し、地域社会への回帰

第2節 ホームページの充実

1 行政のホームページにおける現状と課題

(1) 行政のホームページの現状

地方自治体におけるホームページの整備状況は、総務省調査によると、平成12年度で全体の66.4%にあたる2,192団体がホームページを開設しており年々増加傾向にある。

この地方自治体におけるホームページは、それぞれの地域性に富んだ特色あるレイアウトとなっており、見る人にその土地柄を伝える彩色豊かなホームページとなっはいるが、使いやすさの点から検証する必要がある。

そこで、地方自治体におけるホームページの現状を知るため、本研究チーム員が所属する神奈川県、川崎市、横須賀市、小田原市及び海老名市のホームページで、具体の事例を用いて比較してみることにする。

比較の方法としては、県と市のホームページで共通する項目の中から、救急休日病院、生活保護、情報公開について、トップページからそれぞれの該当するページへ辿り着くまで、何回ページを開くか、どのような流れで構成されているかを図5-2-1のとおり調査し比較を行った。

【各自治体のホームページURL】	
・ 神奈川県	http://www.pref.kanagawa.jp/
・ 川崎市	http://www.city.kawasaki.jp/
・ 横須賀市	http://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/
・ 小田原市	http://www.city.odawara.kanagawa.jp/
・ 海老名市	http://www.city.ebina.kanagawa.jp/

図5-2-1 地方自治体ホームページの構成例

救急休日病院の例

ページを開いた回数	神奈川県	川崎市 (政令指定都市)	横須賀市 (中核市)	小田原市 (特例市)	海老名市
トップページ	保険・福祉 ・医療	かわさき生活 ガイド(分野別 メニュー)	横須賀市民 くらしのサービス	いざというときに (休日夜間急患 診療所・休日急 患歯科診療所)	救急医療機関の ご案内
1回目	医療・県立病院 (土曜日・休日の 夜間における小 児救急患者の診 療)	いざというときに (救急医療)	健康／保険／福 祉 (緊急休日医療 機関)	該当ページ	該当ページ
2回目	該当ページ	該当ページ	該当ページ		

生活保護の例

ページを開いた回数	神奈川県	川崎市 (政令指定都市)	横須賀市 (中核市)	小田原市 (特例市)	海老名市
トップページ	保険・福祉 ・医療	かわさき生活 ガイド(分野別 メニュー)	横須賀市民 くらしのサービス	<課名でさがす>	海老名の福祉 (海老名市福祉 のページ)
1 回目	生活保護 (生活保護のページ)	福祉と健康 (地域福祉)	健康／保険／福祉 (健康と福祉のサービスガイド)	福祉総務課	いろいろな福祉 制度など
2 回目	該当ページ	地域福祉	生活保護	生活が困窮したとき	該当ページ
3 回目		該当ページ	該当ページ	生活保護	
4 回目				該当ページ	

情報公開の例

ページを開いた回数	神奈川県	川崎市 (政令指定都市)	横須賀市 (中核市)	小田原市 (特例市)	海老名市
トップページ	県政一般 (情報公開・情報 提供)	かわさき生活 ガイド(分野別 メニュー)	横須賀市民 くらしのサービス	暮らしの窓口 (情報公開制度 の内容)	公文書公開制度
1 回目	情報公開 (かながわの情報 公開制度)	市政の情報 (情報公開)	総合窓口 (横須賀の情報 公開)	行政総務課 (公文書公開制 度の内容／運用 状況)	公文書の公開
2 回目	該当ページ	該当ページ	該当ページ	該当ページ	該当ページ

上述のとおり、トップページから目的の情報に辿り着くまでのページを開く回数はまちまちであり、また、ホームページの構成についても、ある程度のパターンは読み取れるものの、分野別であったり、組織別であったりと、決して統一がとれているとは言い難い状況となっていた。

これは、各自治体がホームページを作成する際、各自治体の組織単位でホームページが構成されていることや項目によって重点度合いが異なること、あるいは作成する担当者の嗜好などによって、このような差異が生じるものと推測される。

このように、同じような内容が書かれているページでも、自治体によって、掲載している場所は異なり、このことは比較検討した上述の団体だけではなく、全国の自治体のホームページについて言えることと思われる。

(2) 行政のホームページを利用した感想

前述のように、自治体によって構成が異なる行政のホームページを訪れる人たちは、行政のホームページに対してどのような感想を持っているのであろうか。

本研究が実施したwebアンケート調査結果（回答数 100 人、第 2 章第 3 節参照。）によれば、表 5 - 2 - 1 にあるように、上述の目的の情報得られた人は約半数の 51 人で、17 人が「探すことができなかった」、「情報が載っていなかった」と必要な情報を得ることができなかったとしている。

また、必要な情報が得られたとしている人でも、行政ホームページを利用した感想として、「情報量が少ない」、「情報が古い」、「見づらい」、「目的の情報がさっと探せない」といった不満も見られ、行政機関のホームページに十分には満足していない状況が窺えた。

表 5 - 2 - 1 行政機関ホームページにおける情報収集の状況

必要な情報は得られたか (n=100)		情報は役に立ったか (複数回答)(n=51)	
得ることができた	51人	役に立った	25人
探すことができなかった	11	情報が古い	8
情報が載っていなかった	6	情報が少ない	32
その他	13	その他	8

(3) 行政ホームページにおける課題

行政が提供しているホームページについては、それぞれの団体の特色を活かし、ご当地ならではのレイアウトを駆使しながらホームページを作成しているが、見た目には違っても、情報の内容や基本的な構成については、そう大差ないものとなっている。

それでは、行政が提供するホームページにおいて、何が問題となっており、どのような不都合が生じているのであろうか。

既に「行政のホームページを利用した感想」で記述したように、「情報が探せなかった」、「情報量が少ない」、「情報が古い」、「見づらい」等々、行政のホームページを利用した際の不満や不都合が利用者の中から聞かれている。この状況を整理し分類してみると、次の表 5 - 2 - 2 のようなことが挙げられる。

表 5 - 2 - 2 行政のホームページにおける課題

区分	内容
情報の質 (情報の内容)	<ul style="list-style-type: none"> ホームページを作成する際に、見る側、つまり、住民等の利用者の立場に立った分かりやすい内容となっていない。 ホームページをぱっと見ただけでは、どんなことが書いてあるか分からない。 内容が物足りない。内容が簡単すぎて結果的には電話で照会してしまう。 情報が古い。 情報内容の所管部局が明確でない。問い合わせ先の表示がない。 役所言葉や専門用語が多くて理解できない。
情報の量	<ul style="list-style-type: none"> 必要な情報が掲載されていない。 情報量が少ない。 過去のデータの蓄積量が少ない。
見栄え (レイアウト、配色)	<ul style="list-style-type: none"> 一つのコンテンツにいろいろな情報を掲載していて見づらい 配色的に見づらい。

機能面	<ul style="list-style-type: none"> ・ 必要な情報が検索できない。 ・ 検索できたが時間がかかる。 ・ 検索メニューが不足している。 ・ 関連団体等へのリンクが不十分である。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者や障害者向けのユニバーサルデザインの考えが盛込まれていない。

以上のように、行政のホームページに寄せられる要望、意見、感想は多岐に及び、行政のホームページの不具合が浮き彫りにされたところである。

また、上記以外に、パソコンや携帯電話などの情報端末をもっていない。または、情報インフラが整備されていない地域に在住しているなど、ITの恩恵を受けられないというデジタル・ディバイドも情報提供に際しての大きな課題となっている。

2 行政におけるホームページのあり方

行政のホームページのあり方については、情報提供する側の状況、つまり、国・都道府県・市町村といった団体の種別によって、あるいは、それぞれの地域性などから、行政のホームページのあり様を一つに絞ることは困難であるが、上述の課題等を踏まえ、基本となる条件を整理し、好ましい行政のホームページのあり方を探ることとする。

(1) 行政のホームページにおける基本的な条件

今後、住民とのパートナーシップによる協働社会の実現をめざす上で、住民と行政の双方向による情報提供、共有化を図ることが大事である。

そのためには、行政のホームページにおける情報提供においては、「住民に見やすい、分かりやすい、情報を入手しやすい、目的の情報が得られる。」といった基本条件をクリアし、その上で、「いつでも、どこでも、手軽に、必要な情報を、一度に入手できる。」という視点も取り入れ、正確な情報伝達を行い、正しく情報を理解してもらう必要がある。

また、情報提供に当たっては、「ホームページを使って何をするのか、ホームページを利用する目的は何か。」という目的意識を持つことも必要である。これは、質・量の両面において、行政サービスの向上のためにITという一つの道具（ツール）を使って何をするかということであり、単に行政サービスをIT化するというのではない。

(2) 好ましい行政のホームページ

上述の行政のホームページにおける基本的な条件を踏まえて、好ましい行政のホームページとは、どのようなものなのか。課題で提示した項目に沿って、好ましい行政のホームページを作成する上での留意点について検討してみると次のようなことが考えられる。

情報の質の向上

情報提供に際しては、概要版と完全版というように、見る側の視点に立った分かりやすく加工された情報と条例、規則、制度解説などの詳細な情報を、双方併記することが望ましい。

また、住民に情報を正しく理解してもらうためには、結果だけを掲載するのではなく、経緯や過程（プロセス）についても触れておくことが大事である。

さらに、情報というものは、常に新しい情報に更新し、提供していく必要がある。

情報の量、検索機能の向上

行政のホームページは、統計情報や地域情報、政策に係る情報等、膨大に蓄積された貴重な情報の宝庫であることから、分かりやすい分類の検討、各種情報のデータベース化を進める必要がある。

また、検索機能については、フリーキーワードの入力だけではなく、頻繁に使われるキーワードを併記するような気配りも必要である。

レイアウトの工夫

情報が相手に上手く伝わるか、あるいは、ホームページを見てもらえるかどうかは、ホームページのレイアウトによるところが大きい。特に、トップページにおいては、いろいろな情報を載せ過ぎて、ごちゃごちゃしたホームページにしてしまうと、ホームページを開くのに時間がかかる。あるいは、その先に進んでくれないということもあることから、大きな分類に整理するなどして対応

することが望ましい。

また、ホームページに文字情報ばかり並んでいても読みづらい、理解しにくいということがあるので、図や表、グラフを活用できるものは、極力、図示化するなど、工夫が必要である。

なお、本研究においては、具体的なレイアウトイメージを提供できるまでには及んでいないが、本研究が実施したwebアンケート調査結果（回答数 100 人、第 2 章第 3 節参照。）で「見やすかった行政機関のホームページ」を紹介しているので参考とされたい。

以上、好ましい行政のホームページを作成する上での留意点について述べたが、ホームページの良し悪しを決めるのは見る側の住民であり、住民に見てもらうためにホームページを開設しているのだから、常時、ホームページに対する意見、要望を受け入れ、見る側にとって使いやすい、見やすいホームページにリニューアルして、それぞれの地域の特色を活かしたホームページを作り上げていく必要がある。

また、住民との協働社会を実現する上で、行政は正確な情報提供を行い、情報の内容を正しく理解してもらうことが大事であり、それこそが、協働社会の実現を可能とする第一歩なのである。

しかしながら、情報提供能力に秀でたインターネットも決して万能ではない。パソコン等からホームページを見てくれなければ情報を伝えられないという、情報の受けて側任せの受身的な要素があり、また、インターネットを利用して情報提供を受けようとする場合、パソコン等の情報端末がないと情報が入手できないなど、デメリットの要素もその特性に含まれている。

したがって、インターネットによって情報提供しようとする場合は、これらの特性を十分に理解して活用する必要があるが、今後、ITの進展に伴うパソコン利用者の増加により、情報提供の主流となることが予想されていることから、住民へのIT利用促進のPRに努めるとともに、住民にとって魅力あるホームページ作りをしていかなければならない。

さらに、すべての住民がITの恩恵を享受できるよう、行政機関、図書館、公民館、駅、コンビニエンスストア等にオープン利用の情報端末を設置し、インターネットからの情報入手の機会を増やしていく必要がある。

ところで、この魅力あるホームページとは何か。それは、住民が必要としている情報が、いつでも、どこからでも入手でき、使い勝手がよいということである。通常、ホームページを利用する人は、何らかの「目的」を持ってホームページを見る。あるいは、情報を検索するわけである。

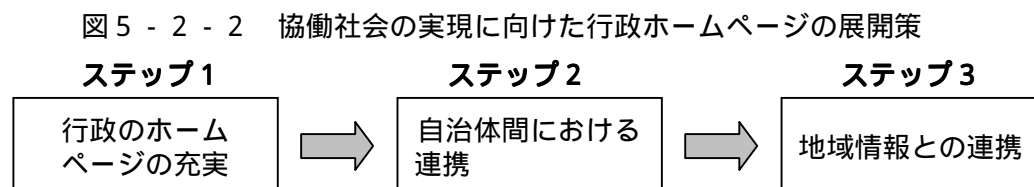
それでは、必要とする情報とは何か。それは、人が生活していく上で必要な情報、朝起きて寝るまでの生活情報が最も必要とされる情報である。この生活情報とは、衣食住に関する情報から、エンターテインメント、または、医療等々ありとあらゆる情報を含んでいるが、その中でも特に必要とされるのが、地域情報である。行政ホームページの利用目的の状況でも分かるように、「観光やイベントの情報」、「暮らしに役立つ情報」、「地域の紹介」などの地域情報が最も多く利用されている。

これからの協働社会においては、行政も地域の一員、地域資源のひとつであり、行政情報は、地域情報のひとつという位置付けで情報提供のあり方を検討していく必要がある。

そこで、本研究で検討した、行政情報を地域情報のひとつとして位置付けるまでの展開策の一例を次に紹介する。

3 協働社会の実現に向けた行政ホームページの展開策

本研究が検討した「協働社会の実現に向けた行政ホームページの展開策」については、図5 - 2 - 2にあるように、行政のホームページの充実から地域情報との連携まで、順にステップアップを試みようとするものであるが、これは、展開策の一例であり、実際には、それぞれの地域に即した展開策を講ずることとなる。



ステップ1：行政のホームページの充実

協働社会の実現に向けた展開では、まず、情報の内容となる「行政のホームページの充実」が何よりも必要である。以下に続く、「自治体間における連携」や「地域情報との連携」は、行政のホームページを住民に如何に上手く見せるか、必要な情報として利用してもらうかという情報提供の手段であり、これらの連携が上手くできたとしても、その中身が貧相なものでは誰も利用しなくなる。

よって、前述の「行政におけるホームページのあり方」を踏まえ、住民が必要としている情報は何か、住民に何を伝えたいか、という視点を十分検討し、見る側にとって魅力あるホームページ作りをしていく必要がある。

ステップ2：自治体間における連携

自治体間の連携による総合ポータルサイトの設置

住民が行政情報を利用しようとした場合、必要としている情報が国・県・市町村のどこが所管しているのかわからず、結果的に、それぞれにアクセスしてしまう。また、それぞれにまたがるような制度や取扱いを一度に見ることができないなどの不都合が生じている。

「行政におけるホームページのあり方」でも記述したが、見る側、すなわち、情報を必要としている住民本位の情報提供をするのであれば、こうした国・県・市町村の垣根を取り払い、行政情報としてまとめて提供することが望ましい。

現実問題として、国・県・市町村の垣根を取り払うことは不可能であるが、せめて、それぞれのホームページにスムーズにたどりつくよう共同の総合窓口（ポータルサイト）をインターネット上に設置して、行政情報のワンストップ化を図る必要がある。

今回の電子政府・電子自治体の構想において、このようなポータルサイトを利用して行政情報の総合案内をしようとしているが、現段階では、電子申請等の一部の行政情報に限定されているようである。

今後は、住民本位の情報提供を行うという視点に立ち、県内における行政情報を利用しようとした場合、どこからでも1箇所の総合ポータルサイトにアクセスすれば事が済む（行政情報のワンストップ化）というように、行政情報全般について、自治体間で連携をとりながら総合的な情報提供をめざす必要がある。

このようなことから、制度や取り扱いの紹介など、国・県・市町村の垣根を越えた情報の総合窓口を、国の機関、県内市町村と協力して、全国に先駆けて、本県に行政情報の総合窓口となるポータルサイトを設置する必要があるものと考えられる。

この場合、制度や取扱いなど、国・県・市町村それぞれに共通する項目については、ポータルサイトを運営する本県において1つのホームページに集約する工夫も必要であり、そのホームページから、実際にサービスの提供を行う国の機関や県内市町村のホームページにアクセスできるようリンクを張ることも忘れてはいけない。

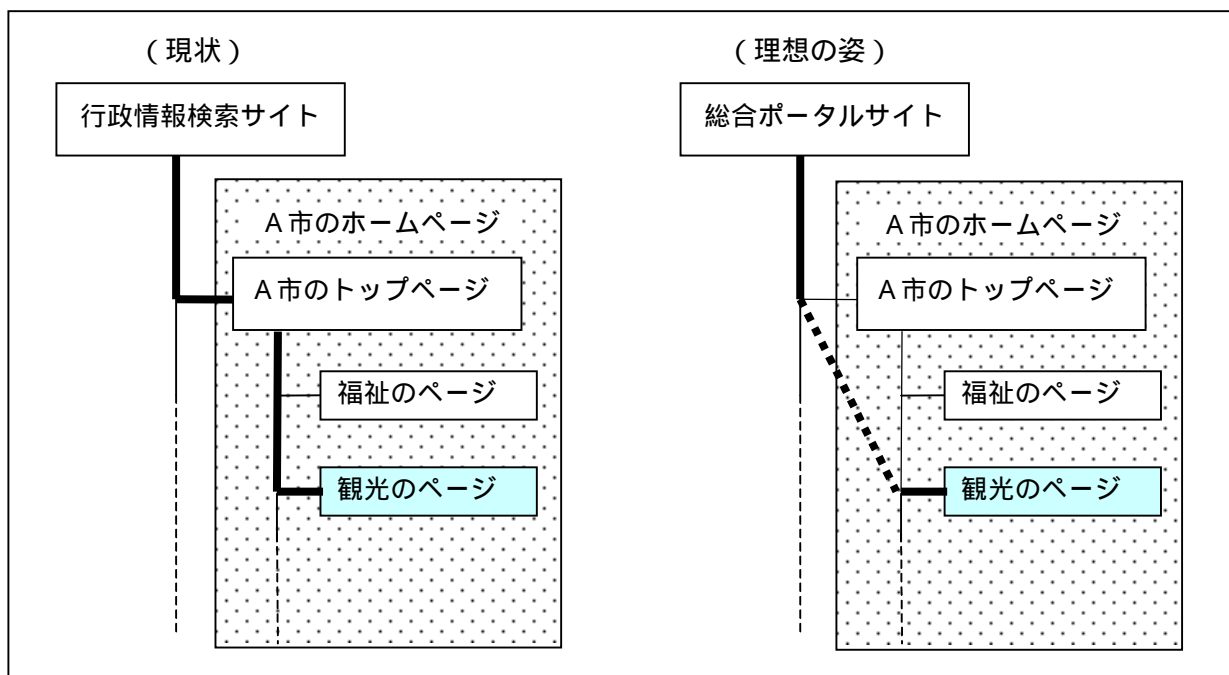
行政ホームページにおけるガイドライン（基本分類）の作成

ポータルサイトを設置して、総合的な行政情報の提供をしようとした場合、問題となってくるのが各行政機関におけるホームページの構成、業務分類である。ポータルサイトの総合窓口から必要とする情報にスムーズにたどりつくためには、ポータルサイトの分類と各行政機関のホームページの分類が突合していなければならない。

しかしながら、現実の行政のホームページは、基本的な構成や分類には統一性がみられるものの、その中身は、それぞれの組織体系や業務体系を基礎に構成されていることから、決して統一性がとれているとは言い難い状況となっている。

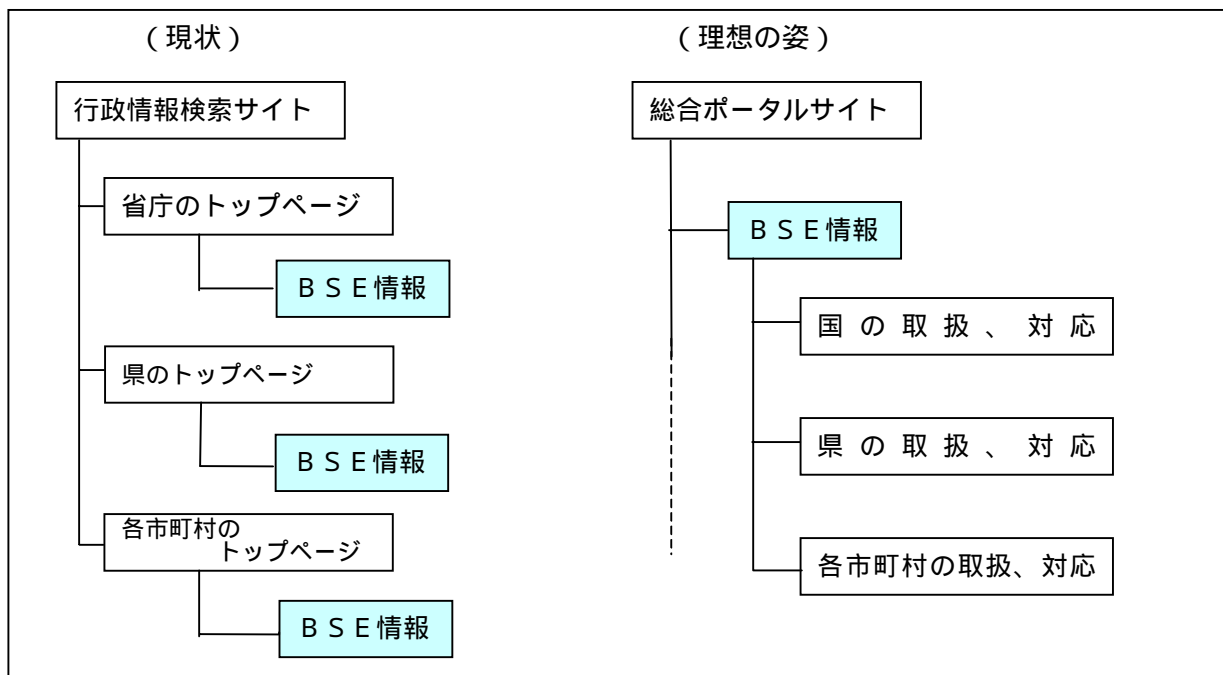
また、こうしたことは、行政情報を検索する際にもかなりの不都合を生じることとなる。行政のホームページの利用目的で最も多かった「観光情報」を例に挙げると、図5-2-3の（現状）にあるように、A市の「観光情報」を利用しようとして行政情報の検索サイトから探しに行くと、現状では太線の流れに沿って、A市のトップページにリンクし、そのA市のホームページから改めて観光情報を探すという二重の検索を行わないと必要情報にたどりつかない仕組みとなっている。これは、各行政機関のホームページの構成に一貫性がなく、「観光情報」に直接リンクさせるには、かなりの時間、労力、費用を要することから、このような検索手法をとらざるを得ない状況になったものと推測される。理想としては、同図の（理想の姿）にあるように、1回の検索で目的の情報にたどりつく必要がある。

図5-2-3 「観光情報」を検索する際のリンクの仕方



さらに、このような検索手法では、国・県・市町村の情報を一度に見比べることはできない。例えば、世間を騒がせている「BSE（牛海綿状脳症）」関連の情報について、現状や国・県・市町村の対応状況などの情報を入手しようとした場合、図5-2-4にあるように、国・県・市町村のホームページを個別に開け、それぞれの状況を印刷しておくかメモするなどして、最後は、情報を入手した住民自らが紙ベースでそれらの情報を見比べるといった状況となっている。このような、住民の関心が最も強く、かつ、行政サービスの所管が国・県・市町村にまたがるような情報については、1度の検索で国・県・市町村すべての動きが分かるホームページ、または、リンクの張り方の工夫が必要と考えられる。

図5-2-4 国・県・市町村で共通する情報の検索の仕方



それでは、行政のホームページを理想の姿にするにはどうすればよいか。それは冒頭にも記述した各行政機関におけるホームページの構成や業務分類に統一性を持たせることであり、そのためには、基準となるガイドライン（基本分類）を作成することが必要である。

このガイドラインにおいては、行政機関のホームページすべてに統一性を持たせるというものではなく、図5-2-5にあるように、最終的に必要とする情報にスムーズに辿り着くよう、その入り口となる大分類・中分類に統一性をもたせようとするものであり、総合ポータルサイトからは、各行政機関のホームページの中分類とリンクを張ることになる。

また、具体のガイドラインの作成に当たっては、表5-2-3の総務省による「行政情報の所在案内に必要なデータ項目、産業等による分類」や普通会計の目的別歳出科目等を参考にすると、比較的容易に作成できるものと考えられる。

なお、このガイドラインについては、住民本位の視点に立ち、使い勝手に応じて小分類を作成し、小分類までガイドラインに含ませるとか、分類の内容を見直すといった改善を加えていく必要がある。

図5-2-5 ガイドラインにより作成した行政ホームページの姿

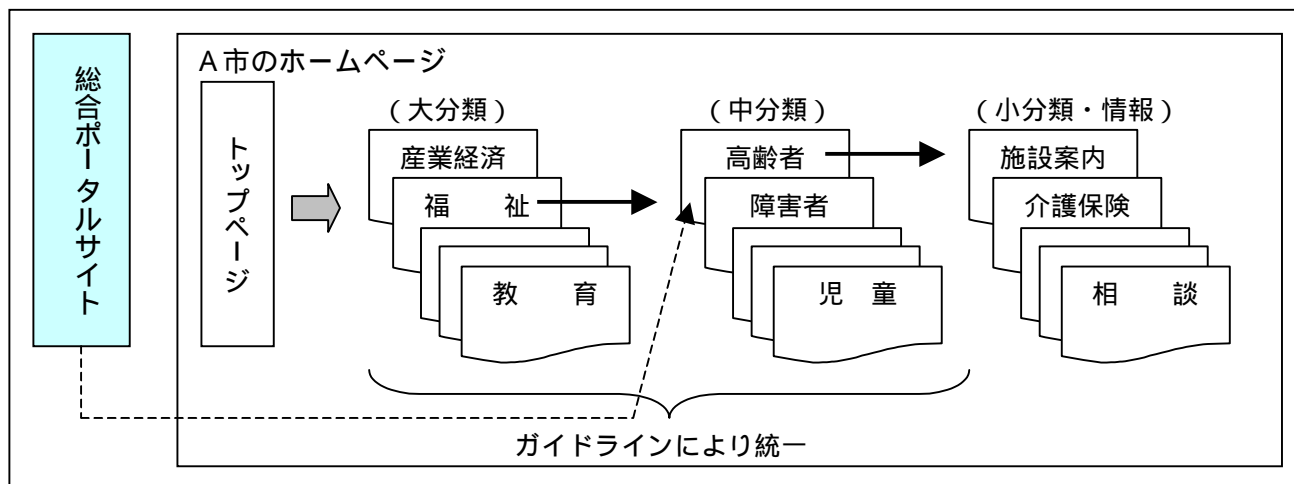


表5-2-3 総務省による「行政情報の所在案内に必要なデータ項目、産業等による分類」

コード	分類	コード	分類	コード	分類
A01	産業・経済全般	A12	家計・物価	A23	教育・文化
A02	農林・水産	A13	賃金・労働	A24	人口
A03	鉱業・製造業	A14	土地・住宅	A25	財政・国有財産
A04	建設・土木	A15	科学技術・研究開発	A26	司法・法務
A05	電気・ガス・水道	A16	資源・エネルギー	A27	立法・議会
A06	商業・サービス業	A17	環境・公害	A28	国際一般
A07	運輸	A18	防災・保安	A29	防衛
A08	通信	A19	気象・海象・地象	A30	行政管理
A09	貿易	A20	国民生活	A99	その他
A10	企業経営・事業所	A21	医療・保健衛生		
A11	通貨・金融・保険	A22	余暇・社会福祉		

(出所：総務省「行政情報の社会的活用のためのクリアリング（所在案内）システムの統一的な仕様のうち、整備、提供するデータ項目の詳細及び連携ファイルの使用について」平成8年6月18日
URL http://www.soumu.go.jp/gyoukan/kanri/c_06.htm)

ステップ3：地域情報との連携

地域情報との連携

ステップ2では、行政情報の一元化を行うための行政総合ポータルサイトについて記述したが、ステップ3では、ステップ2をさらに発展させ、行政情報と生活情報の融合を図り、さらなる住民本位の情報提供を行おうとするものである。

住民が、日ごろ必要とする情報は、衣食住に関わる情報、病院、保育所などの公共機関に関わる情報、ボランティア活動などの地域の福祉に関する情報、さらには、同じ趣味を持つ地域のサークル活動の情報など、地域に密着した生活情報が多い。

このような生活情報を探そうとした場合、大抵は契約しているプロバイダーのポータルサイトの分類に従って情報検索を行うことになるが、このプロバイダーの多くは全国展開しているものが多く、情報量も非常に膨大なものとなっていることから、ある単語で検索をかけると、対象が1万件以上あったり

して必要とする情報にたどりつけないことがよくある。こうしたことから、最近では、地域の活性化をめざして地域限定のポータルサイトを運営するところも出始めており、地域住民によく利用されているようである。

ところで、「行政におけるホームページのあり方」でも記述したが、今後、住民との協働社会の実現をめざす上で、「行政は地域資源の一つとして位置付けられるもの。」という視点に立てば、行政情報は、様々な生活情報と同様に地域情報の一つとして考えられる。

したがって、住民本位の情報提供を行うのであれば、こうした地域限定のポータルサイト、つまり、インターネット版の「タウンページ」といった地域情報との連携を行い、利用者にとって使い勝手のよい情報提供をめざしていく必要があると考えられる。

民間等による中間セクターの必要性

地域情報との連携において問題となるのは、地域限定ポータルサイトが存在しない地域で、だれがこのポータルサイトを立ち上げ、運営するかということである。実際に、地域情報と行政情報が連携している事例についてしてみると、札幌市や北九州市のように、協議会や民間企業が運営し、行政は、それをバックアップする形で情報提供されていることが多い。このことは、情報の大部分が民間企業の宣伝であったり、情報の内容が民対民であったりと、行政が介入できない要素が多いことによるものと思われる。

したがって、地域限定ポータルサイトの立ち上げや運営に際しては、民間主導で行われる必要があり、行政は、それを支援するという立場をとることが妥当と思われる。

また、この民間主導で運営されるポータルサイトの役割としては、住民からの地域の声、意見を集約する住民のまとめ役、行政からの情報をより住民に分かりやすく伝達するという二面性の立場を併せ持つ中間セクター的な機能を有するものであり、協働社会の実現のためには、大きな役割を担うものと考えられる。

具体的に、どのような団体が運営にふさわしいかという点、上述の中間セクターの役割を踏まえるならば、既存の団体として、住民と行政の中立に存在するNPO支援センターやITに精通したNPO法人、新規立ち上げとして、住民と行政の合意に基づく協議会、行政と民間の共同出資による法人などが考えられ、技術的な面を踏まえるのであれば、地元のCATV、地域プロバイダー、NTTなどが考えられる。

また、行政の支援の仕方は、立ち上げと運営に係る補助制度、行政設置によるサーバなどのハードの貸し出し、技術支援、組織の運営相談等が考えられる。

いずれにしても、これらは地域の特性に応じて運営する団体も異なり、また、その団体の種類によって行政の支援の仕方も異なることから、地域の実情に応じた組織の立ち上げ、行政の支援を行っていく必要があるが、いずれの場合においても、住民が安心して持続的に使えるということを十分に踏まえ、運営団体が恒久的に存続できるよう、行政としても見守っていく必要がある。

- ・札幌市・・・名称：サッポロ・フューチャー・スクウェア（SFS）
運営：電子流通促進協議会サッポロ・フューチャー・スクウェア（SFS）事務局
URL：<http://www.sfs.city.sapporo.jp/top/>
- ・北九州市・・・名称：北九州情報ネットワーク
運営：株式会社北九州情報ひろば
URL：<http://www.kid.ne.jp/index.htm>

第3節 電子掲示板の活用

1 電子掲示板の意義

(1) 電子掲示板とは何か

電子掲示板という言葉の意味は、「ネットワークに加入している人が自由に見たり記入したりできるコンピュータ・システム上の掲示板。(B B S、bulletin board system)」¹である。また、同様な言葉として電子会議室というものがあるが、これは、「ホームページ上に設けられた仮想会議室。掲示板形式が主流であり、テーマごとに会議室が設営されており、参加者同士の意見交換が可能となっている。住民参加のツールとして注目されている。」²とされている。

電子掲示板と電子会議室の違いは、主にその参加者の数と何について書き込むかということである。電子掲示板においては、参加者を特定せず自由に書込みができるが、電子会議室においては、参加者を限定し設定したテーマに沿った書込みを展開する。

このように、電子掲示板と電子会議室は基本的には意味が異なるものであり、利用の目的に応じて言葉を使い分けした方が良いと考えられるが、本研究においては、広義的に「電子掲示板」として以下用いることとする。

(2) なぜ電子掲示板を活用するのか

住民と行政との協働社会の実現においては、情報の共有化を図り、双方向の意思伝達を行って、住民と行政の意識のギャップを解消する意思の疎通を図ることが大事であるが、今までの行政と住民との関係においては、「情報の共有」を安易に取る方法がなく、行政は全体を俯瞰した部分で、また、住民は自分の生活エリアについてのみの主張が強く出てしまい、互いの立場を理解することが難しく、連携が取りにくい状態にあった。

そこで、行政では、この「住民との隙間、意識のギャップ」を埋めるためのニーズ把握や、住民意見を求めるための広聴会などを各地で開催することで、住民との対話の場面を設け、問題の早期発見、早期対処を行うために努めてきた。

しかし、実際の場合、図5-3-1(a)にあるように、住民全員のスケジュール把握が出来るわけではなく、参加意欲の高い住民でも都合が合わずに欠席という場合もあり、また、住民の近くに会場を設けようとする、その場所の確保や、開催回数の増加などを考慮にいたした計画となってしまうので、行政の負担も増加してきてしまう。さらに、広聴会等を開催できたとしても、発言者が特定の者であったり、発言する時間の制約などから、「多くの住民の考えを聞く場面」、「住民同士が議論する場面」という意義が薄れてしまっている場合もある。

この状況を打開する方法の一つとして、ITを活用した「電子掲示板の設置・活用」が有用と考えられる。図5-3-1(b)にあるように、24時間いつでもどこからでも、住民の意見や、それに対する行政の考え方を訴えることができ、住民が自分の意見を発言することも、多くの住民の参加も可能となる。また、行政の課題への対応方法や住民意識の抽出の場としても、ITを活用した「電子掲示板」の設置・活用を推進し、そこでの住民との話し合い、また、住民同士が意見交換を行うことで、住民と行

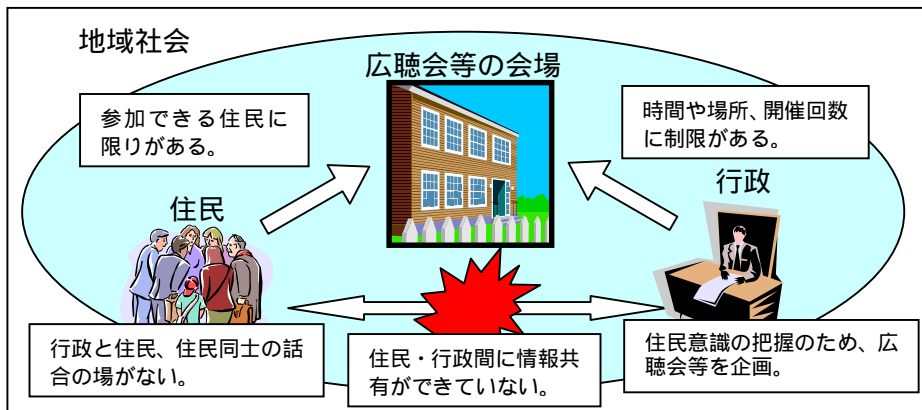
¹ gooデイリー新語辞典

² 中谷巖編集「図解 ITを読む事典」(2001)東洋経済新報社

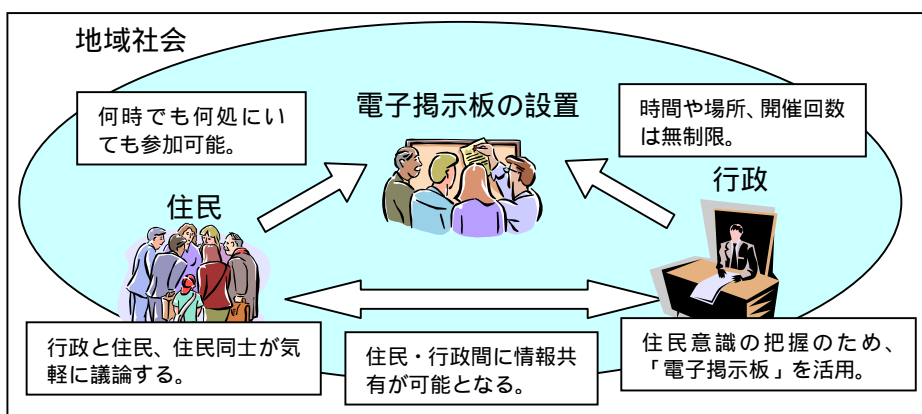
政の「隙間、意識のギャップ」を埋めるだけでなく、「住民間のコミュニティ」=「地域コミュニティ」の形成に繋がっていくものと考えられる。

図5-3-1 住民と行政との双方向による意思伝達

(a) 現状



(b) 電子掲示板の活用



2 行政の電子掲示板の現状と課題

(1) 行政が関与する電子掲示板の導入状況

現在、国の機関や都道府県では、盛んに「パブリックコメント」方式により、ある特定の施策について計画段階での情報公開をホームページ上で行うことで、住民の意見を聞き今後の展開策を図っている。

また、「電子掲示板」も序々にではあるが導入する自治体が増えてきており、住民と行政の意見交換のツールとして活用されている。一例として、藤沢市の「藤沢市市民電子会議室」や三鷹市の「みたか電子市民会議室」(2001年8月16日終了)、札幌市の「e-トークさっぽろ」、大和市の「どこでもコミュニティ」などが挙げられるが、全国に3,000以上の自治体があり、そのほとんどがホームページによる情報発信を行い、またeメールなどでの「提案箱」的な機能を有しているにもかかわらず、「電子掲示板」という双方向のツールの活用となると、導入されている自治体は非常に少ないのが現状となっている。

そこで、次に、実際に電子掲示板を活用している先進事例として、藤沢市、大和市、三鷹市の状況を紹介する。

(2) 藤沢市、大和市、三鷹市の事例紹介と特徴・性格付け

過日、当研究チームで、藤沢市、大和市、三鷹市に電子掲示板の先進的活用に係るヒアリング調査を実施し、その主なポイントについて、以下のように、電子掲示板の運用等についての特徴・性格づけを行った。

なお、ヒアリング調査における詳細な項目、各市の取扱いについては、巻末資料を参照されたい。

ア 概要について

藤沢市	運営委員会がテーマ設定し市が開設をする市役所エリア会議室と、市民等がテーマ設定し解説をする市民エリア会議室からなり、市民公募の運営委員からなる運営委員会が中心となって運営を行い、会議室の中で意見がまとまったものを運営委員会が市に提案・提言を行い、政策に反映させる仕組み。
大和市	市がテーマ設定する行政コミュニティと、市民等がテーマ設定する市民コミュニティからなり、それぞれのコミュニティの設置を申請した者(管理者)が主となって自由に情報交換を展開し、市としては日常業務の改善や施策などの検討の材料として役立てている。
三鷹市	市の基本構想改定、新基本計画の策定に当たり、市民への幅広い情報提供、ITを使った広範囲な市民参加の仕組みづくりといった観点から電子会議室形式での開設を行った。

藤沢市、大和市ともに行政部分の掲示板と住民エリアの掲示板にて運用している。また、藤沢市は基本的に運営委員会が市役所エリア会議室で出た意見をとりまとめ施策に反映させるための提言も行っているが、直接市民の意見を施策や計画に反映させるなど、必要に応じて市担当部署が特定テーマの会議室を開設することもある。大和市は行政部分の掲示板の管理人自体が職員のため、直接住民の声を聞くことによって、直接的・間接的にその意見を施策に反映している。三鷹市は、住民同士の施策への意見の集約法として市民参加組織である「みたか市民プラン21会議」を立上げ、その中の一つとして、今後の仕組み作りの一環で電子掲示板で討論を行った。

イ 管理者とその役割

藤沢市	<p>世話人：運営支援委託の一環として慶應大学訪問研究員（ネットワークコミュニティ論研究者）と編集工学研究所主任研究員の2人体制</p> <p>役割 市民電子会議室全体の管理（ルール違反、問題発言の有無等を掲載後3日間でチェック） 参加者支援（市民エリア会議室での個別の会議室の作成、廃止。運営上の相談）</p> <ul style="list-style-type: none"> 問題発言（誹謗中傷発言等）に対する対応 <p>進行役、世話人、運営委員会の3段階で参加者の発言等をチェックし、問題発言に対しては、発言の削除等（今のところはない）の対応をとる。</p>
大和市	<p>統括管理者：情報政策課長 円滑な運営のために必要な措置の実施（ルールに反する利用者への電話やメールでの注意・警告などの指導、情報の削除。利用制限など）</p> <p>管理者： 「行政コミュニティ」はコミュニティ設置を申請した各課等の長 「市民コミュニティ」はコミュニティ設置を申請した市民</p> <p>役割 ルールに反する情報の削除 実際には職員が1日10件位になる発言の全てに目を通し、問題発言（誹謗中傷発言等）は、非表示にして発言内容を変えてもらうように連絡している。</p>
三鷹市	<p>三鷹市で管理</p> <ul style="list-style-type: none"> システムの管理：企画部情報推進室 運営管理：企画部企画経営室 <p>管理者は外部に委託 （市民：NPO 団体員2名） 管理者は定期的に会議室の状況を確認し、不適切な発言を点検するとともに、経緯を観察しつつ質問に答え、発言の促す方向での記載を行う等の活動を行った。 （実際には発言の削除はなかった）</p>

藤沢市は、新しい市民参加制度として、また、ネットワーク上のコミュニティを形成する一つのツールとして市民電子会議室を導入する際に慶應大学SFCの協力を得、その後、管理人の役割を引き続き行っている（運営支援業務委託）。大和市はこの役割も職員が行っている。三鷹市はNPO団体（市民プラン21会議のメンバー）にお願いしている。

ウ 参加状況

藤沢市	<p>13年11月現在</p> <ul style="list-style-type: none"> 発言登録者 1,650人（市の人口38万人、世帯数15万） 20～40歳代が登録者の76% 3割が市外の人 会議室間閲覧 367件/日（発言者の10倍の人が閲覧） 発言配信数 814件/日 発言数 34件/日
大和市	<p>13年10月現在</p> <ul style="list-style-type: none"> 登録者数 900人（市の人口21万人、世帯数8万6千人） 3割が市外の人 閲覧数 13年10月は3751件 発言数 13年10月は48件
三鷹市	<p>1回目の登録は50人程度、活発に発言をした人は10～20人程度、書き込み数は80件程度。 2回目の登録、発言状況は1回目と同様であった。全体での書き込み数は200件程度であった。</p>

藤沢市、大和市、三鷹市ともに一日の発言数は100件未満であった。まだ市の規模から比べると少なく、藤沢市・大和市共に今後件数を増やす努力を行いたいとのことであった。

エ 司会者・コーディネータの有無

藤沢市	<ul style="list-style-type: none"> ・市役所エリア：運営委員会が指名した者 ・市民エリア：市民等、会議室開設者
大和市	<ul style="list-style-type: none"> ・行政コミュニティ：コミュニティ設置を申請した課等の長 ・市民コミュニティ：コミュニティ設置を申請した市民
三鷹市	<p>管理者はボランティア（有償）にて依頼 昼の管理者と夜の管理者の二人で、1日4回程度（朝、昼、夕方、深夜）の巡回を行い、状況を市担当者へ報告する。 また、会議室が横道にそれないようにコーディネートを行い、また個人への中傷等の書き込みに対する削除等の作業を行う。</p>

藤沢市、大和市共に行政部分と住民部分の司会者・コーディネータを分けているのが特徴である。ただ、両市とも最終的には三鷹市のようにNPOや有償ボランティアに移行したいと考えているようである。その点、電子掲示板自体が限定的である三鷹市の方法は一つのテストケースとなっている。

オ テーマ設定方法

藤沢市	<ul style="list-style-type: none"> ・市役所エリア会議室 運営委員会が設定し、市が開設する。 ・市民エリア会議室 市民等（開設者）が自由にテーマ設定。（在住、在勤、在学者のみ）ただし、ルール有り。
大和市	<p>1～30番台： 市が設定する「行政コミュニティ」 （市民の日ごろの疑問や相談への対応、行政の日常業務の改善を行うために開催する「交流コミュニティ」と、まだ行政の方針が決まっていない政策が形成される過程での参加を想定した「政策コミュニティ」の2種類があり、情報政策課長に申請した後に開設される。）</p> <p>50番台～： 市民が設定する「市民コミュニティ」 （特定の地域を対象とした自由な情報交換を行う「地域コミュニティ」と、緑、公園、商業、情報など、特定のテーマに関心のある市民の情報交流を行う「テーマ・コミュニティ」の2種類があり、コミュニティの開設は、大和市在住、在勤、在学者のみで、市情報政策課長に申請し許可を受けた者ができる。）</p>
三鷹市	<p>行政提示</p> <p>1回目 「新基本構想第一次素案」について1テーマ 2回目 「第3次基本計画素案」について9テーマ開設</p>

藤沢市、大和市のように、市民エリア（藤沢市は「市民エリア会議室」、大和市は「市民コミュニティ」）を設けて、このエリアの中で、住民が独自にテーマを設定し、情報交換することは、行政のエリア（藤沢市は「市役所エリア会議室」、大和市は「行政コミュニティ」）の活性化にもつながり、行政に対する意見・提言が出やすい環境が整うものと考えられる。三鷹市は「パブリックコメント」のようにテーマを1つ決定した上で討議を行ったが、このような方法も「フェイス to フェイス」の関係が先に作られ、テーマに対しての情報公開があるレベルに達している状況で行えば、より有効な討議が可能となる。

カ 対象の特定の有無

藤沢市	発言は登録者に限定 ・誰でも登録可 ・個人情報を登録してアカウントとパスワードを取得 ・ニックネームの使用可（市役所エリアは使用不可で、本名のみ参加。市民エリアでも開設者が使用の可否を選択できる。） 閲覧者は、発言に対し拍手・納得・疑問の「掛け声」操作を行うことができる。（会議室開設者が権限で、設定をしないこともできる。） （会議の臨場感を出すために設定。投票機能は別途有り）
大和市	発言は登録者に限定 ・誰でも登録可 ・個人情報を登録してアカウントとパスワードを取得 ・ハンドルネームの使用可
三鷹市	対象の特定有り 登録時に、氏名・住所・年齢・メールID・ハンドルネームを登録してもらった。 （確認はなし） 参加はハンドルネームで可

各市とも、ハンドルネーム（ニックネーム）での発言を許可している。ただ発言には登録が必要となり、その際に発言者を特定できるような状態にしている。また、藤沢市では市役所エリア会議室での発言は実名にて行わせている。このような発言者の管理は、行政が関わりつつ運営していく上で、行政が電子掲示板に期待するものを考えたとき、必要不可欠であると考えられる。

(3) 行政の電子掲示板における課題

電子掲示板の運営において、特に気を配らなくてはならないのが、「ネチケット対策」である。このネチケットとは、「コンピュータ・ネットワーク利用者のためのエチケット (netiquette、network-etiquette)」³である。とかく「相手の顔の見えない状況での、直接的な言い回し」になりがちな「電子掲示板」の世界に、いきなり住民が参加し議論のやり取りを行えばトラブルを引き起こす原因となり、特定個人への誹謗中傷や行政への苦情集めのツールと化してしまう恐れがある。

そのための予防策として、まず、掲示板を利用する住民の「自己責任」を明確にしておく必要がある。発言する住民に、自分の意見に対しての責任をきちんと持ってもらうために、掲示板への参加には、登録を必要とし、自己の情報をきちんと提示してもらうことが重要となってくる。

次に、電子掲示板の内容の進行管理が挙げられる。

特定の者を対象として行う会議室のような場合は、書き込まれる内容もテーマの主旨に沿ったものになるが、誰でも書き込める掲示板においては、その内容を管理していないと収集がつかなくなり、当初の話題と全く違った方向へ逸れてしまうことが想定される。

こうしたことから、掲示板の内容を運営する人物＝「コーディネータ」の設置が必要であり、上述のネチケット対策のためにも不可欠である。

電子掲示板を活用して、住民と行政の議論を実効性あるものとしていくためにも、上述の課題は必ずクリアされていかなければならないものであると考えられるが、その解決策及び電子掲示板の活用のあり方については次に記述する。

³ goo デイリー新語辞典

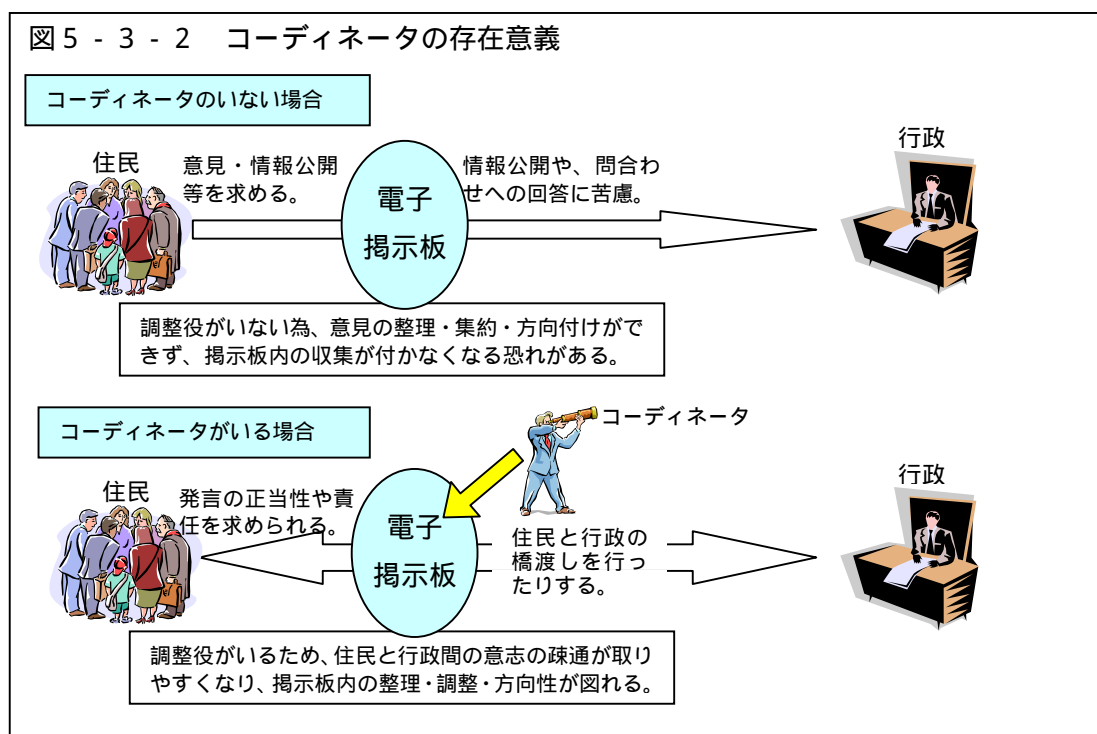
3 電子掲示板の活用のあり方

電子掲示板の活用においては、住民と行政が同じテーブルに着き意見交換を行うことにより、「住民との隙間、意識のギャップ」を埋めるとともに、住民のニーズを把握することが重要である。

よって、電子掲示板に書き込まれる内容がより実効性の高いものとなるために、また、住民と行政の双方にとってより有意義なものとするため、次のような点に留意して運用していく必要がある。

(1) 「コーディネータ」の設置

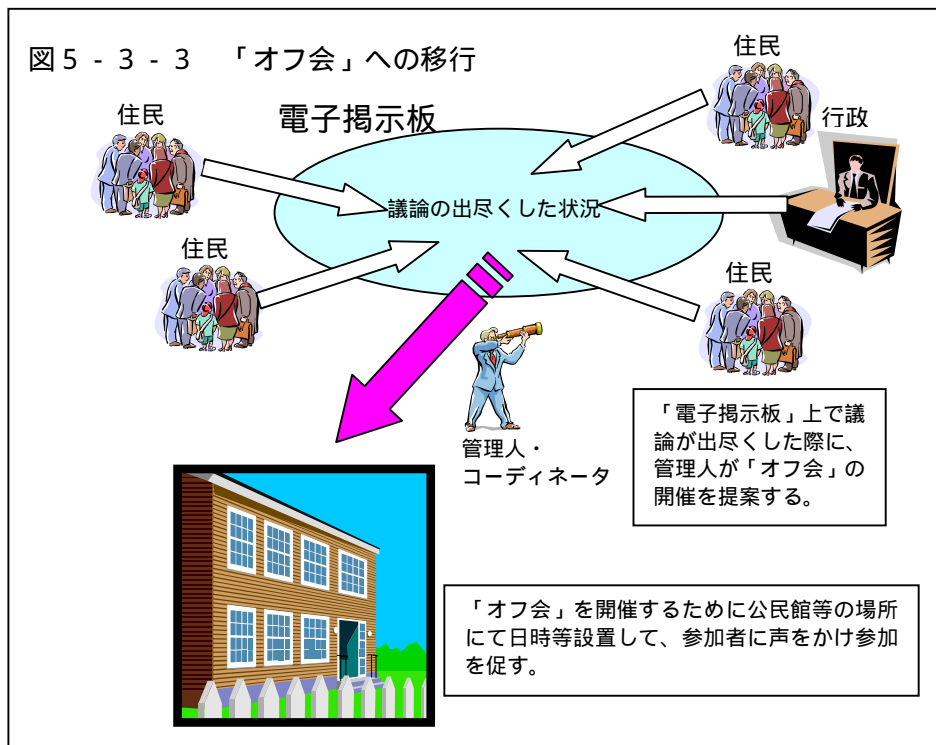
「コーディネータ」とは、電子掲示板上で会議を見守りつつ行き過ぎた発言や、その掲示板内の議論の方向性が外れた場合の修正作業、ある程度議論が出尽くした時点での集約作業を行うという役割を担う（図5-3-2参照）。また、議論の結果をまとめたものを一般公開するということで、さらなる掲示板の活性化を図ることも必要である。



住民が一定のルール上にある「電子掲示板」で、自己の住環境の整備について考え、行政や他の住民に対し、時間や場所を気にしないで自宅から意見を出し合える状況は、地域社会を構築していく上で重要な存在となり、今までにない規模の「地域コミュニティ」の形成が可能となる。

しかし、このような「電子掲示板」という仮想空間世界での議論には、どうしても「バーチャルな世界における議論」の限界というものが存在する。一例として、ITの持つ「いつでもどこでも」は議論をしている場で、不利になった住民に中座する機会を直ぐに与えてしまい、「コーディネータ」がどんなに修正しても、議論が最後までいかない状態を容易に作り出してしまう。

このようなことを未然に防ぐために、行政職員やコーディネータは、ある程度、議論の出た掲示板の参加者へ「フェイス to フェイス」の関係を築く場として「オフ会」・「懇談会」等を企画・提案し、実際に顔を合わせた上での議論への移行を行うべきと考える。



この「オフ会」・「懇談会」等こそ、現在の地域社会の上でなくなりかけている「地域コミュニティ」の復活となり、また行政への住民参加を自然な形で促すことが可能となる。この「場」の形成こそ「住民との協働作業」を導き出す一つの方法であり、住民と行政の情報共有はもとより、自分たちの住環境の問題について真剣に考える方向性が出てきて、硬直化しがちな行政への弛緩剤の働きも果たせるものとなる。(図5 - 3 - 3参照)

「電子掲示板」や「オフ会」を活用した「地域コミュニティ」の活性化は、住民の積極的な行政参加を促すことが可能となり、地域に埋れてしまった人材の発掘や住民の各種ボランティアへの参加促進等、地域の活力を見出すことが可能で、住民の意見を行政が積極的に採用していくことは、住民に容易な行政参加を促すことができ、そのことにより更なる参加者や、住民サイドの意見を聞くことが可能となってくる。

上述のような住民と行政の関係形成こそ、今まで活用されていなかった地域活力の活用を促進することとなり、参加した住民意識の高まり、成熟度が練れていくことによって、その集約された意見は行政施策に反映し、行政運営を行っていく上での重要なキーとしての位置を確立していくと思われる。このように掲示板というITの一つのツールからでた意見が政策に反映されるものとなり、これに参加してくる住民と行政との「協働」(コラボレート)こそ、今後の行政のめざすべき理想像となってくると思われる。

(2) 電子掲示板のさらなる発展のために

電子掲示板という住民と行政の議論の場を設置しても、それだけでは参加者は集まらない。また、集まったとしても議論するだけで終わってしまえば、電子掲示板の先行きには暗雲が立ち込めることとなる。

そこで、次のような視点から電子掲示板の充実を図る必要がある。

様々なチャンネルを用いて電子掲示板のPRを実施する。

最初は興味本位での軽い気持ちで参加してもらい、意識の醸成が整ったところで、本格的な議論

へ展開する。

「コーディネータ」を設置し、行き過ぎた発言や、その掲示板内の議論の方向性が外れた場合の修正作業を行う。

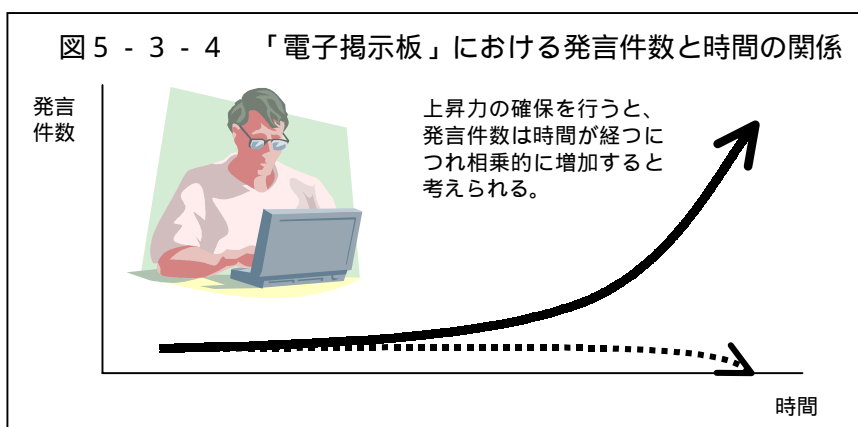
すべての住民からの意見に返答するのは困難であるが、一定のルールの下、必ず行政からの意見、見解を回答する。

電子掲示板の書込み内容について集約し、その結果を利用していない住民にも周知するとともに、住民の新たな参加を促す。

電子掲示板の議論の結果を踏まえ、政策への反映、評価への活用等、議論の結果が活かされるという一定のルールを設ける。

この場合の一定のルールとは、可能であれば、予算の一定枠を用いて議論の結果を施策化するか、施策化が困難でも、議論の結果を行政としてどう扱っていくのか見解を周知する必要がある。

このような視点に立って電子掲示板を運営すれば、図5 - 3 - 4のように、その利用は相乗的に伸び、利用の上昇力は確保されるものと思われる。反対に、これらの視点をクリアされなければ、電子掲示板の利用は図の点線で示した道を歩むことになるものと思われる。

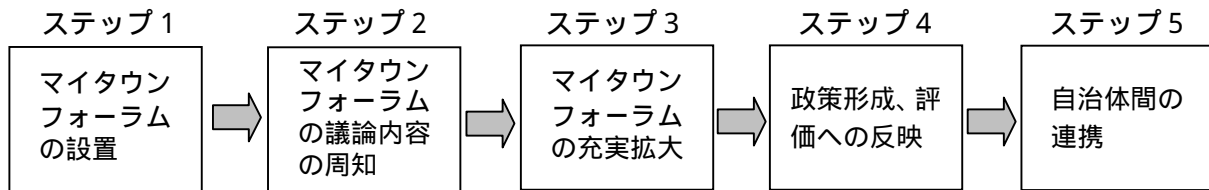


4 協働社会の実現に向けた電子掲示板の展開策

前述した電子掲示板のあり方を踏まえ、現実的に展開するとしたらどのような流れで取り組むことが望ましいのか、電子掲示板の上昇力を確保する具体的な展開策とはどのようなものか、実際の展開においては、地域によって取組方は異なるが、本研究で検討した展開策の一例を以下に提示する。

まず、展開策を提示する前に、本研究においては、住民と行政との協働社会の一日も早い実現を願い、「住民と行政、地域に存在するすべての者が潤うみんなのまちづくりのための広場」という意味で、電子掲示板を「マイタウンフォーラム」と命名し、以下の展開策においては、電子掲示板を「マイタウンフォーラム」と言い換えて記述することにする。

図5 - 3 - 5 協働社会の実現に向けた電子掲示板の展開策

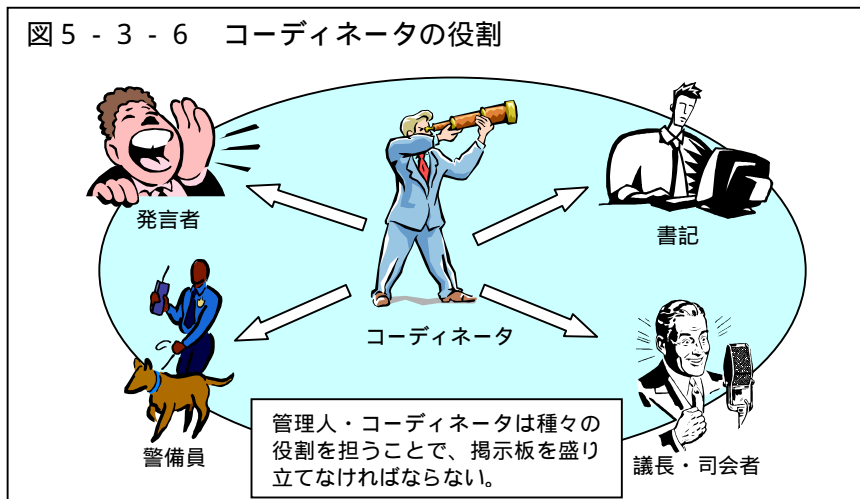


ステップ1：マイタウンフォーラムの設置

管理人・コーディネータの役割

マイタウンフォーラムの設置に当たっては、その掲示板の管理者・コーディネータの設置が必要である。ここでいう「管理人」とは、「マイタウンフォーラム」を管理・運営する者を言い、具体には、行政やNPO法人、住民と行政の合意で形成される協議会などがそれに当たる。また、「コーディネータ」は、図5 - 3 - 6にあるような役割を担うものである。

「コーディネータ」の具体的な役割としては、住民の意見に対して、賛否等の意見書込みが無かった場合、コーディネータ自身が「発言者」となって会議に参加することで、意見交換の場の活発化を図ったり、住民の意見が過激な内容だったり、特定個人への誹謗中傷だった場合は、それこそコーディネータが会議室の「警備員」の役となり、その住民へ注意勧告を行ったり、場合によっては書き込まれた発言の削除や、その住民へのペナルティとして、今後その会議室への参加を禁止してしまうという判断も必要となる。



また、活性化した会議室は書込みの量も多くなっていくので、コーディネータは「書記」として書き込まれた発言の整理・まとめをし、掲示板に掲示しておくことも役目として担うものである。このように、これまでの経緯を要約し掲示することで、初めて掲示板を参照した住民が、すべての意見を参照しなくても、まとめを確認することで今までの経緯を理解でき、スムーズに議論に加わることが可能となり、ますます多くの住民意見の集約が期待される。

民間等による中間セクターの必要性

上述のとおり、コーディネータの「マイタウンフォーラム」での役割は「発言者」、「議長」、「警備員」、「書記」等、多様であり、また、掲示板の良し悪し、導入後のさらなる発展を握るキーマンとなる。そこで、このコーディネータの役割を担う人材を何処に求めていくのかが問題となる。

行政が「マイタウンフォーラム」の管理人となり、住民と行政の間に何もおらずに意見交換を行うと、双方の立場の違いから、どうしても反発される状況が生じやすく、また、回答などでも住民側では、「ITを使用しているのだから、直ぐに回答が貰えるだろう」と思われがちの部分もある。

そこで、住民と行政の橋渡しを行う民間等による中間セクターの存在が必要となってくる。第2節の行政のホームページの展開策でも記述したが、地域ポータルサイトの運用においては、民対民の発想から、NPO法人支援センターやITに精通したNPO法人、住民と行政の合意に基づく協議会、行政と民間の共同出資による法人など、技術的な面を踏まえるのであれば、地元のCATV、地域プロバイダー、NTTなどが当たるのが妥当ではないかとしたが、「マイタウンフォーラム」の管理・運用についても、地域ポータルサイトと連動して管理・運用されれば、より効果的に機能するものと考えられる。

こうしたことから、「マイタウンフォーラム」の管理については、上述の地域ポータルサイトと同一の中間セクターが当たり、実際に住民と行政の橋渡しを行う「コーディネータ」については、地域住民の中から公募による登録制とし、テーマに応じて登用するとか、行政OBを登用するなどして対応し、そのまとめ役として、NPO法人支援センターや地元のNPO法人、ボランティアなどが当たると、その機能がスムーズに、かつ、効果的に発揮できるものと考えられる。

この場合においても、地域ポータルサイトと同様に、組織の立ち上げや運営に係る補助制度、サーバなどのハード面での手当、技術支援、運営に係る相談、「コーディネータ」への研修等、行政による支援が必要になってくるものと考えられる。

「住民エリア」と「行政エリア」の設置

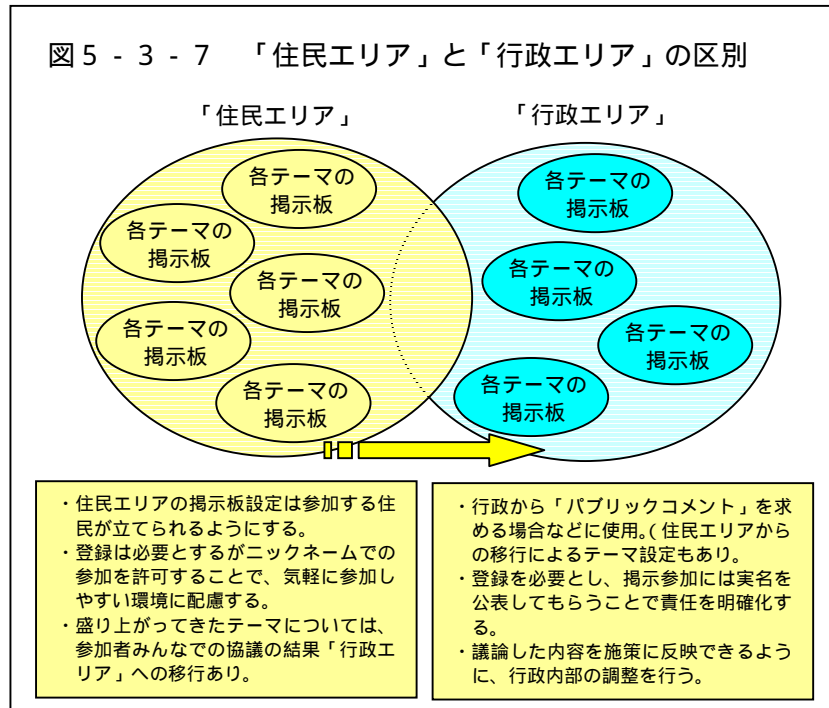
「マイタウンフォーラム」の立ち上げにおいて、まず、住民が「マイタウンフォーラム」に慣れ親しむという観点から「地域の住民が気軽に参加できるエリア＝住民エリア」を作成し、書き込み登録する際の条件を下げ（書き込む際の名前を本名ではなく、愛称＝ニックネームを許可する。参加者が独自にテーマ設定をできる等）、その中で住民間でのコミュニティ形成を行うと同時に、掲示板のルールを自然と覚えてもらうようにする必要がある。

この「住民エリア」においては、子育て問題やサークル活動等の意見交換、ボランティア活動の相談等、住民同士のコミュニケーションの場として、地域住民が自由に活用できる場として存在する必要がある。

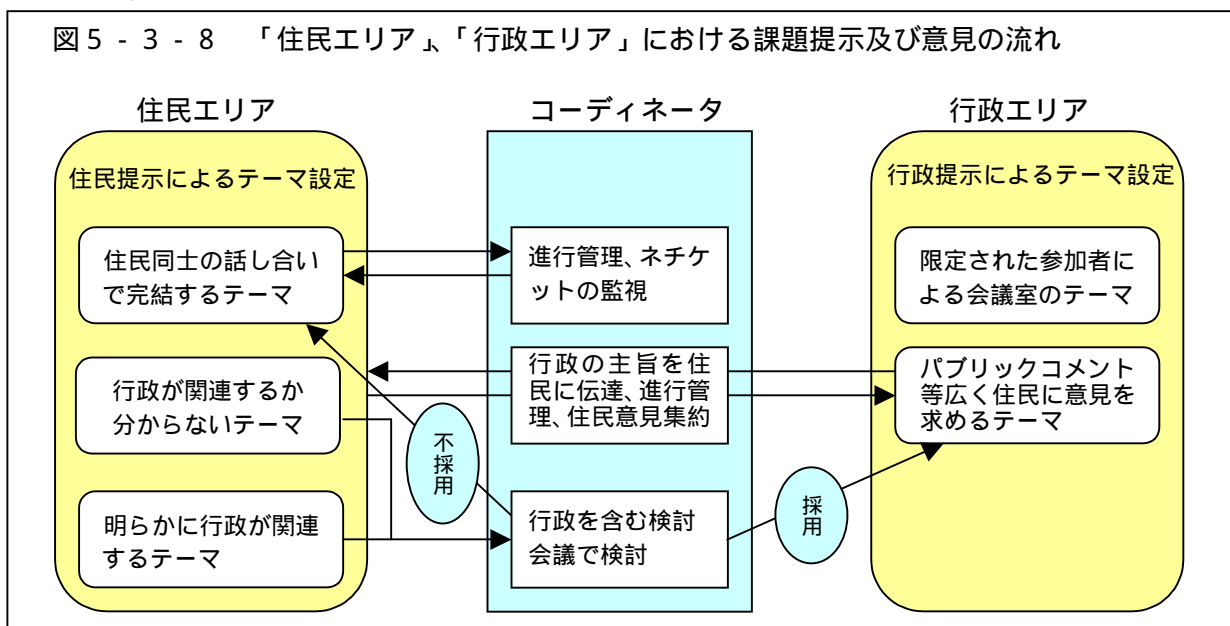
また、同時に行政に関連する意見や提案をする場として、「行政エリア」を設ける必要がある。この際、行政情報をホームページ上に併せて公開することで、行政と住民の情報共有が図れ、より高度な内

容について住民が施策作成に参加することが可能となる。ただ、行政運営を混乱させないために、上記した「情報公開」の部分の厳密な吟味と、参加する住民の責任意識の向上（書き込む際の名前は本名とし、他の住民が見ていることを知らしめる等）を意識的に図る必要も生じる。

この「住民エリア」と「行政エリア」の区別については、図5-3-7に図示したので参考とされたい。



「住民エリア」と「行政エリア」における課題提示や課題に対する意見の具体的な流れは、図5-3-8にあるように、「住民エリア」で派生した意見を「行政エリア」へ移動する際の作業は、コーディネータと行政職員等による検討会議で検討した結果、「行政エリア」で取り扱うことが妥当な場合は「行政エリア」へ移行し、妥当でない場合は、「住民エリア」に返すことになる。この場合においても、検討に住民は参加させないまでも、掲示板にて結果を公開し、それによって、住民からの信頼も得られるものとする。



ステップ2：マイタウンフォーラムの議論内容の周知

電子掲示板での討論が活性化してくると、それに参加できないデジタル・ディバイドの住民に対して、行政としては何らかの方法で、掲示板の内容について広報しなければならなくなる。討論の内容が施策に反映されるようになれば、より一層、その情報を行政として、すべての住民に伝える必要性がでてくる。方法としては、広報誌や回覧板、定例記者発表、広聴会などで取り扱うなどが考えられる。

また、情報端末は持っているが、「マイタウンフォーラム」を見たことがない住民に対しても、参加利用の喚起を促すために、様々なチャンネルを用いて内容の周知をしていく必要がある。

電子掲示板に限らず、会議でも「会議録」等で、その会議の内容を分かりやすく整理して伝えることは「マイタウンフォーラム」の世界でも同様である。違いは会議については、いつ・どこで・だれが・何について話し合うか決めて討論を行っているが、電子会議室の場合は、いつ・どこで・だれが・何について話し合うかが、すべてその掲示板に参加する住民の自由意志にまかされている部分がある。

それを管理するコーディネータは常に掲示板を監視しなければならない。特に、「住民エリア」は、突如として行政を巻き込むような内容の討論が始まってしまうことが予想される。

このような場合、行政エリアに討論している内容を移行して再度、議論を練り直す必要もでてくるので、それまでの経緯について、プロセスを要約したものをコーディネータは作成しなければならない。

これ以降参加する住民に情報を伝え、議論の幅を広げることでより広範囲の意見を確認することが可能となり、より意義の深い議論が可能となる。

「マイタウンフォーラム」に参加できる住民は、自分の意思によって議題を提供したり、自分の意見を書き込みしたり、掲載された意見に賛否を表現したり出来るが、「マイタウンフォーラム」に参加していない(できない)住民は「蚊帳の外」に置かれてしまい、政策形成の内容にまで討論が及ぶようになった場合、「参加していない(できない)住民」は討論への参加の機会が奪われることとなる。そのため、インターネットで討論された内容については、コーディネータがまとめたものを掲示板だけに掲示するのではなく、行政の持っているホームページのトピックで扱い、リンクにて誰もが参照できるようにすべきである。また、その他に現在発行している広報誌や回覧板等あらゆる手段を用いて、参加していない住民に周知することが必然となってくると思われる。

そのことによって、今まで参加していなかった住民が電子掲示板に討論されていることを知り、自分も議論に参加したり、電話やFAX等の媒体を用いて参加することも可能となる。

ステップ3：マイタウンフォーラムの充実拡大

討論の結論を見出すために

「マイタウンフォーラム」に参加している者(住民、コーディネータ、行政職員)が、議論を活発に行って、最終的に結論を見出そうとする際に、ITのある種の限界だと思われるが、「顔の見えない者同士の、本心を探ることが難しい」という状況に遭遇し、なかなか結論を見出すことが出来なくなってしまう場合が出てくると思われる。

このような状況になった場合に、コーディネータとしては、お互いに顔の見える場での話し合い「会合＝オフ会」を企画し、掲示板参加者に参加を呼びかける必要があると思われる。

「マイタウンフォーラム」に参加している住民との会合については、常日頃、電子掲示板内での討論を行っているわけであるから、通常、行政が企画する「討論会」とは状況が違っており、情報提供から

経緯、その場での理解を求めた上での討論ではなく、集まったらすぐに討論することが可能で、また、日頃、掲示板内で止まっていた議論が、顔を合わせることでその先に進むということが予想され、非常に活発な討論の場として確立されると考えられる。

「地域コミュニティ」の形成の為に

この「オフ会」のような討論会が、「マイタウンフォーラム」を基点に開催されることによって、現在、無くなりかけている「地域コミュニティ」を再構築することが可能となり、住民同士の意思の疎通を図ることが可能となってくると思われる。

また、「マイタウンフォーラム」のエリアに、地区ごとの掲示板を設けることで、各自治会内の情報交換、情報共有も図ることが可能となり、原点に立ち返った「地域社会」の構築を、最先端のIT技術を活用した「電子掲示板」にて復活することが可能となる。逆に、掲示板とその後のスレッド⁴(thread)を共有することで、各行政間でのやりとり、広域な部分での議論も可能となってくる。

このように、「マイタウンフォーラム」の活用は、住民の反対意見、賛成意見の双方の主旨を理解することにより、住民間での意識ギャップを埋め、共通の価値観を生み出すことになるのである。また、地域社会への帰属意識が薄れ、地域に住んでいる住民同士が直接話し合うことが困難となっている現状においては、この「マイタウンフォーラム」の活用をきっかけとして共通の価値観を見出し、最終的には「フェイス to フェイス」で話し合いができる地域社会への回帰を促す「呼び水」的存在になるものと思われ、この地域社会への回帰、「フェイス to フェイス」での話し合いこそが、協働社会の実現において最も必要なことと思われる。

ステップ4：政策形成、評価への反映

住民と行政が、同一の情報共有を果たし議論する場の構築に成功すれば、次の問題となってくるのは、その意見を政策形成や評価にどのように反映させられるかである。内容のある議論が展開されたとしても、その結果がどこにも活かされないのでは、折角、醸成されてきた住民の意識もトーンダウンすることとなり、二度と「マイタウンフォーラム」を利用してくれなくなる。こうしたことから、議論の結果を何らかの目に見える形で住民に示す必要がある。

実際の行財政運営においては、首長の方針や、議会の意向、財政状況など、全体を俯瞰した運営が求められる場面が数多く存在し、すべての議論の結果を政策に反映することは非常に困難なことである。これに対して住民の意向は、時期的なものや、金銭的なものは二の次になりやすく、議論の結果が即時に政策等への反映がなされないと苦情の対象となる。

そこで、議論の結果をどのように扱うかということであるが、コーディネータを交え、住民の中で練られた議論の結果については、行政として真摯に受け止め、政策への反映を検討していく必要がある。その結果、財政運営上、または、他の要因によって、議論の内容を施策化・事業化できなかったとしても、その議論の内容を検討した過程を掲示板上で公開することで、「現在、何故それができないのか？」という住民の素朴な疑問に、釈明とは違った意味での真実味のある回答を提示し、住民へフィードバックしていく必要がある。

⁴ インターネット上のメーリング-リストや掲示板などにおいて、特定のテーマに関連した一連の発言のこと。また、アプリケーション-ソフトウェア上で、それらをまとめて表示する方法。(goo「新語辞典」より)

この政策決定プロセスの透明性の確保を行うことにより、住民は、議論の内容に何が足りなかったのか、行政の見解に誤りはないのか、住民側の努力や工夫により施策化・事業化できなかったのかなど、さらなる議論に発展し、住民が次の展開を考える、地域社会における新たな役割分担が構築できるなどの真の意味での住民と行政の協働社会の実現となるのである。この結果、協働社会の実現が達成されたあかつきには、首長の方針や議会の意向もあるが、政策経費の一定割合を住民提案の施策化・事業化に充てるというルールを作り、さらなる住民意識の向上をめざすということも考えられる。

また、「マイタウンフォーラム」における議論の結果が、各自治体で導入している評価制度の趣旨に合致する場合は、「マイタウンフォーラム」と評価制度を連動させるという手法も有効と考えられる。

ステップ5：自治体間の連携

各自治体が、電子掲示板を導入し始めて発生する問題として、利用する住民が書き込んだ意見内容は、どこの自治体で所管するか分からないという場合がある。単に所管する自治体が都道府県か市町村か、A市かB市かという程度の問題であれば、意見が書き込まれた電子掲示板の担当のコーディネータが判断し、該当する自治体を知らせるだけで事が足りる。

しかしながら、ここでいう問題とは、実際に複数の市町村にまたがる問題、都道府県と市町村を横断的に議論しなければ解決しない問題、都道府県をまたがる問題等、所管する自治体が明確にできない場合である。具体には、「C川の水系を守ろう」というテーマで設定した場合、C川の上流から下流までを所管する市町村、河川管理の都道府県、または、国土建設省といったように、自治体のみならず、国までを巻き込んだ議論をすることも場合によっては生じてくる。

こうしたことから、電子掲示板の運営において、自治体間で連携することが必要となってくる。その連携の仕方としては、それぞれの自治体で個別にテーマ設定をしたとしても、最終的には、それぞれの自治体での議論内容を統合することとなるので、初めから、自治体間をまたがる場合の電子掲示板の運用規定を自治体間で取り決めておく必要がある。

具体には、複数の市町村にまたがるテーマ、市町村と都道府県を横断するテーマについては、広域的な立場から都道府県の「電子掲示板」に「広域エリア」を設置し、都道府県の「電子掲示板」を担当するコーディネータが進行に当たり、該当する地域住民に「広域エリア」への書込みを周知する。都道府県をまたがるテーマについては、主となる都道府県を決め、その都道府県の「電子掲示板」で対応し、前述と同様に地域住民に周知する。また、書き込まれた内容については、該当する自治体で共同して回答を作成することになるが、この場合、テーマの主旨や影響度合いを踏まえた幹事となる自治体を選考しておくことも必要である。

また、この複数の自治体にまたがるテーマは、「行政エリア」だけではなく「住民エリア」においても発生することが予想される。この場合の取扱いとしては、都道府県の「電子掲示板」を使ったり、主となる市町村の「電子掲示板」を使ったりと、様々な手段が考えられるが、これについては、それぞれのコーディネータ間で相談をして取り決めを行い、その結果を住民に周知して置く必要がある。

資 料 編

参考文献

- ・総務省『平成 13 年版情報通信白書』(2001)
- ・日本 P R 懇談会『わが国 P R 活動の歩み』日本経営者団体連盟広報部(1980)
- ・神奈川県『神奈川県史 通史編 5』
- ・神奈川県『神奈川県史 資料編 12』
- ・『goo デイリー新語辞典』
- ・中谷巖編集『図解 IT を読む事典』東洋経済新報社(2001)

参考ホームページ

- ・株式会社ビデオリサーチネットコム(2001年10月10日プレスリリース)
<http://www.vrnetcom.co.jp/press/pressdata/200110101.html>
- ・株式会社 日本総合研究所 創発戦略センター 電子自治体フォーラムHP
<http://www.e-govforum.net/>
- ・神奈川県HP表紙 <http://www.pref.kanagawa.jp/>
- ・神奈川県HP検索 <http://www.pref.kanagawa.jp/search>
- ・日経 BP 社インターネット視聴率センター調べ(2000年10月27日プレスリリース)
http://ma.nikkeibp.co.jp/MA/guests/release/0010_12/001027inetpnt01.html
- ・情報処理振興事業協会・<http://www.ipa.go.jp/security/index.html>
- ・世田谷まちづくりセンター <http://www.setagaya-udc.or.jp>
- ・川崎市 <http://www.city.kawasaki.jp/>
- ・横須賀市 <http://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/>
- ・小田原市 <http://www.city.odawara.kanagawa.jp/>
- ・海老名市 <http://www.city.ebina.kanagawa.jp/>
- ・総務省「行政情報の社会的活用のためのクリアリング(所在案内)システムの統一的な仕様のうち、整備、提供するデータ項目の詳細及び連携ファイルの使用について」平成8年6月18日
http://www.soumu.go.jp/gyoukan/kanri/c_06.htm

IT関連用語集（アルファベット、五十音順）

B to B

Business to Business の略で、企業対企業の電子商取引のこと。（「IT用語がわかる・しくみがわかる」）

B to C

Business to Consumer の略で、企業対個人の電子商取引のこと。（「IT用語がわかる・しくみがわかる」）

e - コマース

electronic commerce の略。インターネットを通して行う商取引のこと。取引されるのは情報や物だけでなく、お金やサービスの類もあり、24時間、いつでも、どこからでも好きなときに取引できるのが特徴。（「今さら人に聞けないITキーワード110」）

ICカード

Integrated Circuit Card の略。銀行などの磁気カードと同じ大きさで、磁気ストライプの代わりに、IC（集積回路）チップを記憶媒体に使うカードの総称。大きな記憶容量とデータ処理能力を持ち、セキュリティ対策も万全なので、さまざまな用途に活躍が期待されている。（「今さら人に聞けないITキーワード110」）

IPv6

Internet Protocol version 6の略。現在利用されているインターネットプロトコル（IPv4）に比べて、はるかに多くの端末を接続することが可能、セキュリティが向上、などの特徴を有する。（「平成13年版情報通信白書」）

インターネット人口の増大で足りなくなりつつあるIPアドレスを増やすために策定された、新しい通信規約のこと。セキュリティ機能などが追加された次世代インターネットプロトコル。（「今さら人に聞けないITキーワード110」）

IP

インターネットによるデータ通信を行うために必要な通信規約。現在使用されているものはバージョン4（IPv4）である。（「平成13年版情報通信白書」）

IPアドレス

インターネットなどのTCP/IP環境に接続されているコンピュータの識別番号のこと。同じ番号が重複しないように、InterNICが、IPアドレスを一元管理し、各国・地域のNIC（日本の場合はJPNIC）に割り当てている。現在利用されているバージョン4（IPv4）では、IPアドレスは32bit（4B）の電子情報によって構成され、8bitずつ、4組の数字（0から255まで）に区切って表される（例：123.2.46.155）。（「平成13年版情報通信白書」）

ITS

Intelligent Transport Systems の略。「高度道路交通システム」と訳される。IT（情報技術）を駆使し、自動車や道路の情報化を進め、交通渋滞の緩和や環境汚染の低減、事故防止などをめざすシステム。（「今さら人に聞けないITキーワード110」）

最先端の情報通信技術等を活用し、渋滞、交通事故、環境悪化等道路交通問題の解決を図る高度道路交通システム。（「e-Japan 重点計画」）

R&D

Research and Development の略。Rは研究で、Dは開発。（「イミダス2000」）

XML文書

eXtensible Markup Language の略。HTMLと同様に、ウェブページを記述する際に用いる言語であり、テキスト中にタグと呼ばれる書式属性を定義する文字列を埋め込み、文字列の位置付け等を記述する。HTMLとの違いは拡張性にあり、XMLでは任意のタグを定義してHTMLにはない書式属性を定義することが可能。(「平成13年版情報通信白書」)

HTMLの兄貴分にあたるホームページの記述言語。文書の内容まで定義しながら記述できるので、次世代インターネットに革命をおこすかもしれないといわれる注目の言語である。(「今さら人に聞けないITキーワード110」)

HTML

Hyper Text Markup Language の略。ホームページを作るために使うページ記述言語。あるホームページから、別ホームページや画像などへ移動できる「リンク」を任意に埋め込めるのがポイント。この機能により、巨大な蜘蛛の巣のような、現在のWWWの世界が作り上げられた。(「今さら人に聞けないITキーワード110」)

コンテンツ contents

「情報の内容、中身」。「マルチメディアコンテンツ」や「webコンテンツ」という使い方をする。「webコンテンツ」といった場合には、インターネット上のwebサーバーに掲載されているテキストやグラフィックなどの内容を指す。(「e-Japan 重点計画」)

「contents」は「内容」の意味で、コンピュータ関連では、情報サービスの内容を指す。具体的には、CD-ROM タイトル、商用BBSなどの情報サービス、WWWによる情報サービスなどを指す場合が多い。(「Glossary Help」)

サイバーテロ Cyber Terrorism

政府機関や企業のコンピュータネットワークへ不法侵入して混乱を引き起こすこと。(「イミダス2000」)

情報通信ネットワークや情報通信システムを利用した、国民生活や社会経済活動に重大な影響を及ぼす可能性がある重要インフラ(情報通信、金融、航空、鉄道、電力等)への攻撃。(「平成13年版情報通信白書」)

ホームページの改ざんや破壊、クレジットカードの不正使用、さらにはコンピュータ社会を混乱させるテロ行為。これまで経験したことのないハイテク犯罪が私たちの社会をおびやかしている。(「今さら人に聞けないITキーワード110」)

次世代携帯電話

アナログ方式を第一世代、デジタルとPHS方式を第二世代、それに続く(**IMT-2000**による)第三世代。(「今さら人に聞けないITキーワード110」)

IMT - 2000

International Mobile Telecommunications 2000 の略。次世代携帯電話の規格のこと。一般電話並みの高音質、高速データ通信、国際ローミング(**自分の携帯電話を海外でも使うことができる**)の三大特徴を持つ。世界に先駆けて、NTTドコモが試験運用を開始した。iモードの爆発的ヒットに代表されるように、携帯電話の契約者数はうなぎのぼりに増え続けている。このままでは携帯電話に割り当てられた電波の周波数帯が満員電車のように混み合い、パンクすることは目に見えている。それに加えて、携帯電話は規格が乱立しており、1台の携帯電話が世界のどこでも使えるようにはなっていない。そこで、周波数を効率良く利用することでユーザー数の増大に対応し、かつ世界中で使えるようにしましょう!ということで、ITU(国際電気通信連合)が次世代携帯電話のグローバルスタンダード(世界基準)を決めるために動き出した。その結果、生まれたのが「IMT-2000」というわけだ。(「今さら人に聞けないITキーワード110」)

双方向性テレビ

放送局と家庭のテレビとの間で、双方向のやり取りができるテレビ。放送局では、まず テレビ東京が放送を開始し、当面は視聴者参加型のクイズ番組や、新商品などのアンケートをする番組などに対応させる予定。また、将来的にはチケットの予約やカタログの請求なども利用できるようにする。他局も追随する見通し。家庭からの発信は電話回線を使い、サーバー会社を経由して放送局にデータが送られる。また、放送は番組連動のものだけでなく、独立（終日サービス）情報も発信している。従来の文字放送に、画像と双方向性を合わせたような感じだ。interactive TV:ITV。（「NAOTOK HOMEPAGE」）

ダウンロード download

ネットワークなどで接続されたどこか別の場所にあるサーバ（コンピュータ）などからソフトやデータを取り寄せること。意味としてはコピーに近い。ホームページを公開する場合などでサーバにページのデータをコピーする場合は「アップロード」という。（「月刊ドットPC」）

ネットワーク上の他のコンピュータから、自分の利用しているコンピュータへデータ等を転送して、自分のコンピュータの中に保存すること。（「平成13年版情報通信白書」）

デジタル・ディバイド Digital Divide

デジタル技術（いわゆるIT）の普及に伴い、所持、年齢、教育レベル、地理的要因、身体的制約要因等により、その利用及び習得する機会に格差が生じた状態。社会問題として認識されつつあり、この問題を端的に「デジタル・ディバイド」と呼ぶ。（「e-Japan 重点計画」）

パソコンを操作する技術、およびインターネットを駆使して情報を得る手段を持たない者が、経済的に不利な立場におかれるという現象。解決には、国レベルでの対応が必須。（「IT用語がわかる・しくみがわかる」）

認証局

主にネットワーク上において、データを交換する際、データの発行元が信頼のおける組織であることを証明するための署名を発行することを目的とした組織。（「Glossary Help」）

認証

ネットワークなどでセキュリティ機能を実現するため、アクセスを行なっているユーザーにアクセスの権利があるかどうかを検査する作業。コンピュータシステムにおける認証の方法としては、ユーザー名とパスワードを入力させるのが一般的である。各ユーザーごとに名前（ユーザー名）を割り当て、そのユーザーしか知り得ない文字列（パスワード）をユーザー名とともにサーバに記録しておき、認証時にこれらの組み合わせをユーザーに入力させる。authentication。（「Glossary Help」）

ハードウェア hard ware

パソコン本体およびキーボード、ディスプレイ、プリンターなどの形がある周辺機器。（「IT用語がわかる・しくみがわかる」）

ファイアウォール Fire Wall

インターネットから社内LANへの不法侵入を防ぐ防護壁（システム）のこと。（「IT用語がわかる・しくみがわかる」）

主に内部ネットワークと外部（インターネット等）との境界に設置し、外部からの不正アクセス等の攻撃を防ぎ、内部ネットワークを保護するシステム（「e-Japan 重点計画」）

ブロードバンド Broad Band

ブロードは「幅が広い」、バンド「周波数帯」。つまりは、広い周波数帯域を使って、一度にたくさんの情報が送信できるインターネットの通信技術あるいはそのサービスの総称。（「今さら人に聞けないITキーワード110」）

マルチペイメントネットワーク multiple payment network

収納企業と金融機関との間をネットワークで結ぶことにより、利用者はA T M、電話、パソコン等の各種チャネルを利用して公共料金等の支払ができ、即時に消し込み情報が収納企業に通知される。収納企業、金融機関がネットワークに接続する通信サーバは、その量に応じて個別型・共同利用型を選択できる。(日本マルチペイメントネットワーク推進協議会事務局のHPより)

ユビキタス・ネットワーク ubiquitous network

携帯電話からのインターネット接続の普及やネット対応の情報家電の開発などにより、いつでも、どこでもインターネットにアクセスできる(システム)。(日経産業新聞メールマガジン読者アンケート「ユビキタス・ネットワークに関する意識調査」)

ユビキタス ubiquitous

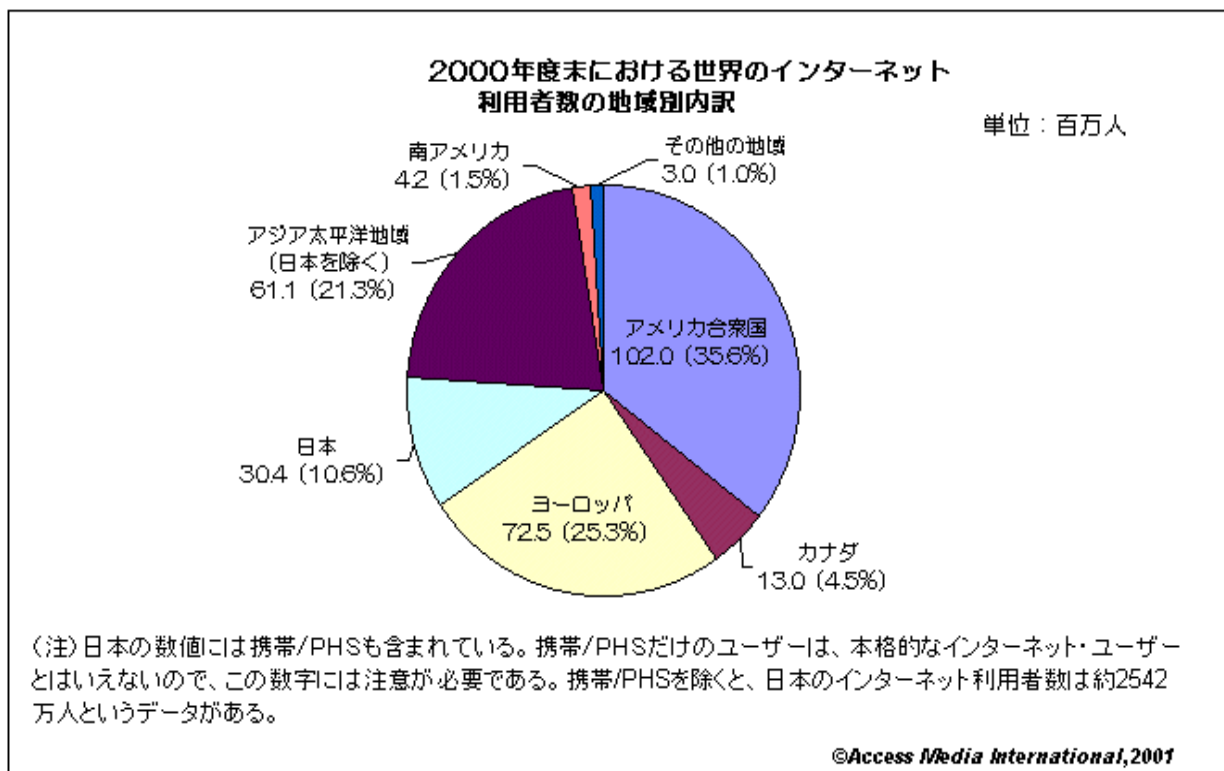
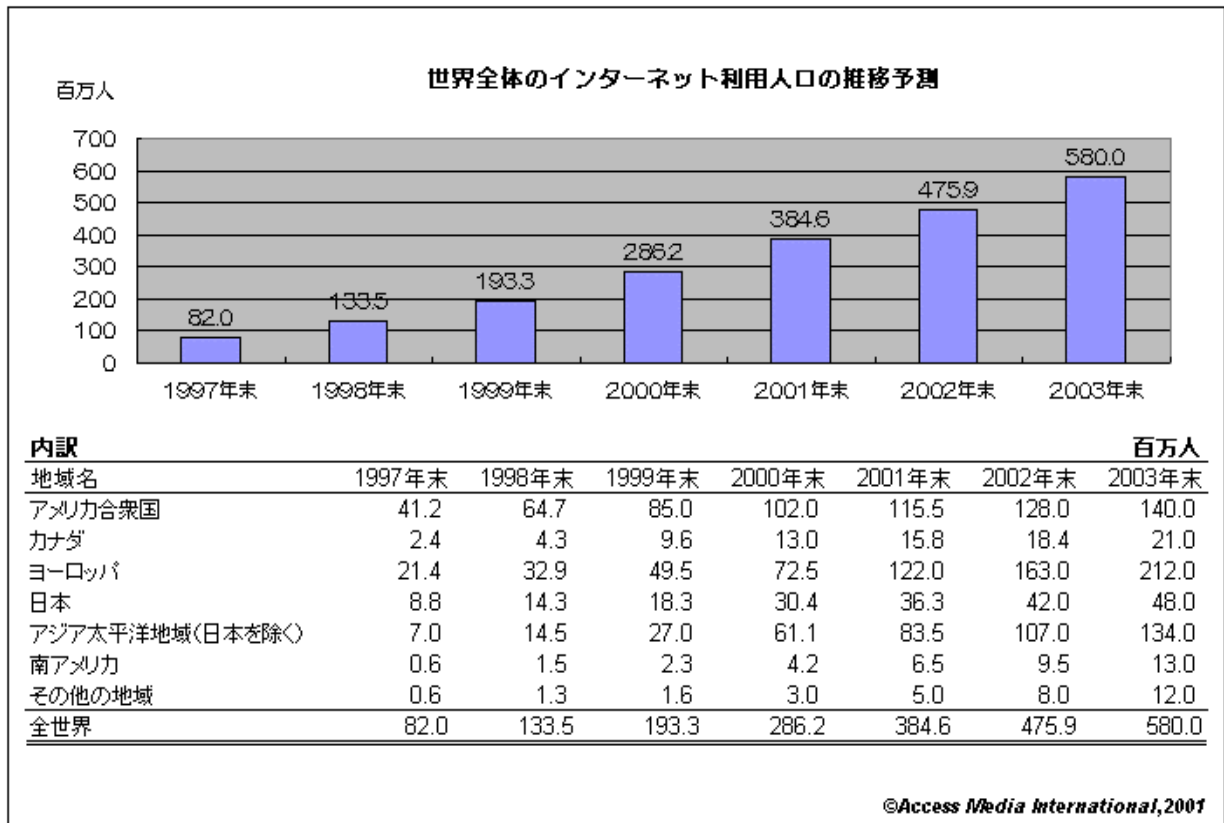
同時に、どこにでもあること。(「デイリー新語辞典」)

リテラシー literacy

読み書きの能力。識字。転じて、ある分野に関する知識・能力。(「e-Japan 重点計画」)

世界におけるインターネット利用人口の推移等

世界におけるインターネット利用人口の推移と今後の予測について、インターネット白書 2001（発行：インプレス）の資料を掲載する。



海外の自治体における先進事例（米国、オーストラリア、英国、シンガポール）

海外の自治体における先進事例について、以下に紹介する。

株式会社 日本総合研究所 創発戦略センター

電子自治体フォーラムHP <http://www.e-govforum.net/> 海外先進事例より抜粋

(1) 米国

シアトル市	ホームページの活用	<p>ホームページを効果的に活用した行政サービスを提供。住民の住所変更などの各種手続き、市の公共事業へのリクエストやコメント、入札申込み、契約、保健衛生、図書館のオンライン検索、動物園・水族館会員の申込み、交通違反カードの罰金の支払など、さまざまなサービスメニューを用意している。</p> <p>芸術鑑賞、求人・求職情報、市立公園・国立公園、教育、社会福祉、スポーツ・レクリエーション、公共事業機関の情報など、地域のイベントや娯楽情報など、住民の文化活動のための情報も充実している。交通情報、緊急時の対処方法や連絡先に関する情報など、市に関する情報であればほとんどすべての情報が手に入るようになっている。</p> <p>City of Seattle http://www.ci.seattle.wa.us</p>
サンタモニカ	インターネット議会	<p>住民参加によるオンラインチャットグループを設置し、チャットにより政策に関する議論を行っている。</p> <p>「インターネット議会」を開催しており、これまでに、ホームレス収容所設置案を可決し、収容所の設置を実現するなど、現実の政策決定過程にインターネットが活用されている。</p> <p>オンラインで長期滞在者、商業者の水道代支払い、商業許可証更新手続き等ができる。</p> <p>市がスタッフ増員させずにサービス内容を増設し、HP 設置により市役所来訪者を年間 6,500 人削減した。</p> <p>The PEN Conferences http://pen.ci.santa-monica.ca.us/communication/conferences/index.htm</p>
バージニア州	WEB 上での法案公開	<p>審議中の州法案を WEB サイト上で公開している。また、希望する住民に対しては、法案の上程や公聴期間の開始を電子メールで知らせるサービスも提供している。市の WEB サイトには、法案に関する住民の理解を深めるため、関連する調査・研究や、法案による経済的な効果・影響についての検討資料を公開している。これらの資料は、従来は限られた場所でのみ閲覧することができないものであったが、WEB サイトで公開することで多くの住民に対する情報公開を実現することが可能となった。</p> <p>バージニア州の取組を伝える記事（FCW.com の記事（英語）） http://www.civic.com/civic/articles/civic_142000_townhall.asp</p>

サン・カルロス市	行政サービス	<p>入札情報、救急処置方法の解説、不動産情報などの情報提供サービス、および、陳情、苦情の申し立ての受付をオンラインで行っている。市立図書館のオンライン検索可能。周辺地域の図書館のサイトも検索できる。</p> <p>サン・カルロス市にある民間企業を紹介。各企業のホームページへとリンクしている。職種による検索機能も提供している。</p> <p>企業向けサービスとして、サン・カルロス市の財務局が発行している事業規約がダウンロードできる。</p> <p>建築許可の申込書を WEB 上からダウンロードし、FAX で申し込める "Permits by Fax" というサービスを提供している。</p> <p>City of San Carlos http://www.ci.san-carlos.ca.us</p>
サンディエゴ	オンライン納税	<p>インターネット通じて所得税納付が可能。手数料は納税者が負担する仕組みである。システム導入にあたって、郡は Lockheed Martin and Cybercash 社の技術を活用した。</p> <p>ペット動物の保護を目的とした "Lost and Found Pet Home Page" があり、オンライン上で行方不明のペット探しができる。また、ペットに関する各種イベント、動物を飼う際の守るべきルールなどの情報提供も行っている。</p> <p>County Treasure-Tax Collector http://www.co.san-diego.ca.us/cnty/cntydepts/general/treastax/payproperty.html County of San Diego http://co.san-diego.ca.us</p>
マテオ	オンライン行政サービス	<p>オンラインで、納税者が所得税の納付状態を確認したり、各年度別の税金明細を閲覧することができる。同様に、オンラインで選挙人登録ができるなど、幅広い行政サービスをインターネットを通じて提供している。</p> <p>Chief Elections Officer & Assesor-County Clerk-Recorder http://www.care.co.sanmateo.ca.us/</p>
ワシントン州	WIN プロジェクト	<p>ワシントン州では、州政府の各行政情報をマルチメディアキオスクで総合的に提供する WIN プロジェクトを推進している。雇用情報の提供、フィッシングライセンス交付、自動車登録、運転免許証の更新など、さまざまなサービスを 24 時間提供している。クレジットカードを利用可能。</p> <p>今後、選挙登録などの新サービスの追加を検討している。</p> <p>インターネットでは、出生証明書、各種許可書、保健衛生、福祉、生涯教育の申込みなどの各種行政サービスをオンライン上で提供している。</p> <p>Washington State Department of Information Services http://www.wa.gov/dis</p>
アラスカ州	自動車管理局	<p>WEB 上で車両登録、ナンバープレートの購入ができるサービスを提供している。</p> <p>その結果、事務手続きの大幅な効率化を実現し、1 件あたりの処理コストを 8 ドルから 1 ドル以下にまで下げること成功した。</p> <p>また、車両登録の事務処理に 6~8 週間の期間を要していたが、システム導入後は 3~5 日へと大幅に短縮した。</p> <p>サイトの開設費用はおよそ 40 万ドルである。</p> <p>The Division of Motor Vehicles http://www.state.ak.us/dmv/ Online Licence Plate Registration http://www.state.ak.us/dmv/general/mvspecl.htm</p>

インディアナ州	児童福祉施設情報	州が認可した育児施設のデータベースを WEB 上で提供している。利用者は、都市名と子どもの年齢を入力することで、幼稚園、託児所などの児童福祉施設の検索を行うことができる。 Indiana Family and Social Services Administration http://www.state.in.us/fssa/
ロサンゼルス	電子図書館	図書館の蔵書がデジタル化されており、WEB サイト上で有料で閲覧できるサービスを提供している。 さらに、文書検索・調査に関する専門的スキルをもつ司書チームが、文献調査・検索、および、文書配送等を行うサービスをも提供している。 Los Angeles Public Library https://fyi.co.la.ca.us/city/e-Book (Electronic Books at LAPL) http://catalog.lapl.org/ebooks/ebooks.html
ジョージア州	オンライン教育	ジョージア州のオンライン教育システム(通称「GALILEO」: Georgia Learning Online)では、全米の州立大学、33の私立学校、31の専門学校、および、57の主要州立図書館と提携し、160のデータベースと55の主要米新聞の閲覧が可能となっている。 Georgia Library Learning Online(GALILEO) http://www.galileo.peachnet.edu/
ロングビーチ市	IT教育	技術者の教育・養成施設である「テクノロジー・ラーニング・センター」を設置し、地域の学生、職業訓練者、シニアを対象とした教室での実習を提供するとともに、インターネットを通じて、教室外での日常の学習をサポートしている。
ノースカロライナ州	地域情報化	都市部と農村部の格差を解決するため、全州規模で ATM(非同期転送モード)・SONET(同期光ネットワーク)による高性能なネットワークを構築。州政府が大口ユーザーとなることで、通信事業者(ベルサウス、カロライナテレフォン、GTE)等の協力を得ながら、大学、公立学校、医療機関、行政機関等を接続し、遠隔教育、遠隔医療、オンラインによる行政事務サービス等を提供している。 州政府は、日本の三重県、岩手県との間で、遠隔教育の共同社会実験である「バーチャル・ユニバーシティ事業」を共同で開始している。 North Carolina State Government http://www.ncgov.com/

(2) オーストラリア

ビクトリア州	行政サービス	行政サービスの効率化・マルチメディア産業の育成を目的に、公共施設等に設置されたキオスク端末、家庭のパソコン、電話から様々な公共機関のサービスを州民が利用できるシステムを構築している。具体的には7つの公共機関、金融決済機関(Westpac銀行)、認証機関(郵便公社)をネットワークで結び、住民登録変更、電気代、水道代の支払い、地方税の支払い、車検更新・免許試験の申し込み等、多彩なサービスを提供している。 ESDの独占事業権を付与されたサービス提供者(Maxi Multimedia社)が必要なシステムを構築し、参加公共機関より、加入料・利用料を徴収して運営しており、全州民が無料で利用できる。 ネットワークのセキュリティとして128ビットの暗号化を採用し、電子認証技術にはRSA公開鍵方式を採用しており、信頼性の高いシステムを構築している。
--------	--------	--

(3) 英国

クロイドン	Web上での 情報提供	<p>教育や学習機会、保険・福祉、ビジネス・雇用、レジャー・娯楽・観光、ボランティア等の情報をデータベースに蓄積し、Web上で提供している。</p> <p>Web上で住民どうしが情報・意見交換を行ったり、住民による情報発信ができるようになっている。</p> <p>クロイドン・オンラインへのアクセスは、家庭や事業所のパソコン端末等からインターネットを通じて行われるが、インターネットへのアクセス手段を持たない住民もサービスを楽しむようにするため、管内 12 の公共図書館をネットワーク化し、インターネットへアクセスできる環境を整備している。</p> <p>Croydon online http://www.croydon.gov.uk/croy-ind.asp</p>
-------	----------------	--

(4) シンガポール

シンガポール	自動出入国管理システム	<p>世界初の自動出入国管理システムの稼働により、入国管理官の省力化が達成されている。</p> <p>98 年から内国歳入庁はインターネットによる個人所得税の申告受付サービスを開始し、身分証明番号と暗証番号を入力すれば家庭、オフィス、また海外からも申告ができる。特定の代理機関を経由することなく、納税者が税務当局に直接アクセスできるのは世界初である。</p> <p>Singapore Police Force からは、Public Entertainment License, Second Hand Dealers License, House and Street Collection Licenses などの許可書・免許書の所定用紙のダウンロードができる。</p> <p>Ministry of Home Affairs http://www.mha.gov.sg Online Application for Immigration http://www.mha.gov.sg/application.html</p>
--------	-------------	--

行政サービスとITについてのアンケート

神奈川県自治総合研究センター 研究部

本調査を実施する神奈川県自治総合研究センターは、地方自治に関する基礎的な調査研究を行う県の機関で、毎年、研究チームを設けて県政課題についての調査研究を行っています。今年度は「ITの進展に伴う行政サービスのあり方」という研究テーマを設けて、インターネットや携帯電話等の普及に伴い、どのような行政サービスが必要とされているかについて研究を進めているところです。

研究を進める際の基礎資料として、IT講習会に参加された皆様方の率直なご意見をお聞かせくださるよう、お忙しいところ恐れ入りますが、ご協力のほどよろしくお願い致します。

行政サービスのIT化についてお伺いします。

該当する にチェック(レ)し、()に必要事項を記入してください。

複数回答のところは、該当するところ全ての にチェック(レ)してください。

- 1 お住まいの市町村はどこですか。 ()市・町・村
- 2 年代を教えてください。 20歳代 30歳代 40歳代 50歳代 60歳代 70歳以上
- 3 性別を教えてください。 男 女
- 4 行政機関の窓口に行くことがありますか？
ある 1年間にどの位行きますか？(複数回答可) 市区町村(年 回) 県(年 回)
ない
- 5 行政機関の窓口へ行く用事は何ですか？(複数回答可)
住民票・戸籍・印鑑証明関係 税金関係 パスポート 運転免許 年金・国民健康保険関係
保健・福祉関係 その他相談 施設利用・予約 図書館 行政情報の収集
観光・イベント情報の収集 その他()
- 6 行政機関の窓口へ行かずに用事が済むとしたら、どのような方法を望みますか？(複数回答可)
郵送 電話 ファックス インターネット 駅・郵便局などの公共施設 スーパー・コンビニ
その他()
- 7 パソコンをお持ちですか？
はい
いいえ その理由は？(複数回答可) 値段が高い 購入しても使える自信がない
使いたくない その他()
- 8 これからインターネット・電子メールを利用したいと思いませんか？
はい
いいえ その理由は？(複数回答可) 通信料が高い 利用方法がわからない
何が得られるかわからない その他()

9 インターネットから行政サービスが利用できるとしたら、どんなサービスを利用しますか？（複数回答可）

住民票・戸籍・印鑑証明関係 税金関係 パスポート 運転免許 年金・国民健康保険関係
保健・福祉関係 その他相談 投票 施設の予約 図書館 行政情報の収集
観光・イベント情報の収集 その他（ ）

10 上記のサービスをどのようなもの（機械）で利用したいと思いますか？（複数回答可）

自宅のパソコン 公共機関等のパソコン 携帯電話（PHSを含む。）
その他（ ）

11 どういった公共機関等にパソコンがあれば便利ですか？（複数回答可）

行政施設 駅 郵便局 図書館 公民館（地区センターなど） 学校 スーパー・コンビニ
銀行 電話ボックス その他（ ）

12 行政機関のホームページを見たことがありますか。

ある ご覧になった行政機関のホームページは見やすかったですか？

見やすい

どちらともいえない

見にくい その理由は？（ ）

ない

13 ほかにご意見があればご自由にご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

ご記入を終わりましたら、お手数ですが、添付しました封筒に入れ、11月15日（木）までに切手を貼らずに郵便ポストにご投函下さい。

なお、ご不明な点がございましたら、神奈川県自治総合研究センター研究部の金子、福井まで（電話045-896-2932）ご連絡ください。

神奈川県自治総合研究センターのホームページ URL

<http://www.pref.kanagawa.jp/osirase/11/1119/toppage.html>

行政サービスとITについてのアンケート

神奈川県自治総合研究センター 研究部

本調査を実施する神奈川県自治総合研究センターは、地方自治に関する基礎的な調査研究を行う県の機関で、毎年、研究チームを設けて県政課題についての調査研究を行っています。今年度は「ITの進展に伴う行政サービスのあり方」という研究テーマを設けて、インターネットや携帯電話等の普及に伴い、どのような行政サービスが必要とされているかについて研究を進めているところです。

研究を進める際の基礎資料として、皆様方の率直なご意見をお聞かせ下さるよう、お忙しいところ恐れ入りますが、ご協力のほどよろしくお願い致します。

行政サービスのIT化についてお伺いします。

該当する にチェック(レ)し、()に必要事項を記入してください。

複数回答のところは、該当するところ全ての にチェック(レ)してください。

- 1 お住まいの市町村はどこですか。 ()市・町・村
- 2 年代を教えてください。 20歳代 30歳代 40歳代 50歳代 60歳代 70歳以上
- 3 性別を教えてください。 男 女
- 4 行政機関の窓口へはどのような目的で行かれますか？(複数回答可)
住民票・戸籍・印鑑証明関係 税金関係 パスポート 運転免許 年金・国民健康保険関係
保健・福祉関係 その他相談 施設利用・予約 図書館 行政情報の収集
観光・イベント情報の収集 その他()
- 5 行政機関の窓口へ行かずに用事が済むとしたら、どのような方法を望みますか？ 1つお選びください。
郵送 電話 ファックス インターネット 駅・郵便局などの公共施設 スーパー・コンビニ
その他()
- 6 インターネットから、現行の行政サービスが利用できるとしたら、どんなサービスを利用しますか？(複数回答可)
住民票・戸籍・印鑑証明関係 税金関係 パスポート 運転免許 年金・国民健康保険関係
保健・福祉関係 その他相談 投票 施設予約 図書館 行政情報の収集
観光・イベント情報の収集 その他()
- 7 上記以外に、インターネットによる行政サービスで、あったら便利だと思われるものは何ですか？
()

*行政機関のホームページのことについてお伺いします。

- 8 行政機関のホームページをどのような目的でご覧になりましたか？(複数回答可)
観光やイベントの情報 暮らしに役立つ情報 地域の紹介 最新の施策等動向、トピックス
各種申請や届出の仕組み 各種施策や計画に関する情報 報道発表資料 問い合わせ先の確認
統計情報 問い合わせ、意見箱等 知事(首長)談話、記者会見 組織別の事業内容

特になし その他()

9 行政機関のホームページでお探しの情報を得ることができましたか？

できた 10に進んでください。

探すことができなかった 11に進んでください。

情報がのっていなかった 11に進んでください。

その他() 11に進んでください。

10 掲載されている情報が役に立ちましたか？(複数回答可)

役に立った 情報が古い 情報が少ない その他)

11 見やすかった行政機関のホームページがありましたら、参考までに教えてください。

()

12 電子自治体の推進に関してご意見がありましたら、ご自由にご記入ください。

13 ほかにご意見があればご自由にご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

なお、ご不明な点がございましたら、神奈川県自治総合研究センター研究部の金子、福井まで(電話045-896-2932)ご連絡ください。

資料 藤沢市、大和市、三鷹市における「電子掲示板」の取扱状況

項目	藤沢市	大和市	三鷹市
概要	<p>運営委員会がテーマ設定し、市が開設する「市役所エリア会議室」と、住民等がテーマ設定し開設する「市民エリア会議室」からなり、住民公募の運営委員からなる運営委員会が、「市役所エリア会議室」の中で意見がまとまったものを市に提案・提言を行い、政策に反映させる仕組み。</p>	<p>行政がテーマ設定する「行政コミュニティ」と、住民がテーマ設定する「市民コミュニティ」からなり、それぞれのコミュニティの設置を申請した者（管理者）が主となって自由に情報交換を展開し、行政が日常業務の改善や施策などの検討の材料として役立っている。</p>	<p>市の基本構想改定、新基本計画の策定に当たり、市民への幅広い情報提供、ITを使った広範囲な市民参加の仕組みづくりといった観点から電子会議室形式での開設を行った。</p>
目的	<ul style="list-style-type: none"> ・市役所エリア会議室 ・市民提案システムの一施策としての、新しい市民参加制度の構築 ・市民エリア会議室 ・ネットワーク上のコミュニティ形成 <p><背景></p> <p>(1) 藤沢市地域情報化基本計画（1996～2000年）で、地域情報化により、市民参加のまちづくりを推進し、市民生活の向上、市民文化の育成、産業の活性化を図る。2001年にはIT推進計画策定</p> <p>(2) 阪神淡路大震災を契機に、災害発生時の情報収集や発信にインターネットが有効であることと、地域コミュニティの重要性を再認識し、地域の情報化の必要性が高まった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティの形成 ・情報公開 ・市民の側からの役所の効率化 ・市民参加 ・ユビキタスネットワークの構築（情報を出せば市民と一緒に考えてくれると考えている。） 	<p>平成11年度から始まった第3次三鷹市基本計画素案の策定は素案策定前の段階から市民参加として、「みたか市民プラン21会議」からの提言の提出、市民アンケートや団体意向調査など、広く市民の意見を伺いながら、作業を進めてきた。</p> <p>「基本構想改定素案」、「第3次基本計画第一次素案」、「同第二次素案」について、「電子市民会議室」を利用し、インターネット上でも市民の意見を伺った。</p> <p>・「基本構想改定素案」については平成12年2月～3月の一箇月</p> <p>・「第3次基本計画素案」は9テーマの会議室を開設し、テーマごとに意見を伺った。この計画素案に対する市民の意見を計画案の作成に反映している。</p>
運営主体	<p>運営委員会</p> <p>任期2年の運営委員10人からなる。</p> <p>（市民からの公募者を選考し市長が委嘱。10人中4人は運営ノウハウの継続のため再任とし、その他は会議室内でよく発言している人や地域活動をしている人をお願いしている。20～60代で男7女3の割合）</p> <p><役割></p> <p>会議室の運営（ルールの制定改廃、PRイベントの企画等）</p> <p>市民提案（市役所エリア会議室のテーマ設定、市政への提言）</p> <p>2ヶ月に1回、オフ会（運営に関する打ち合わせ）を行っている。対面しての連絡調整が不可欠とのこと。</p>	<p>統括管理者：情報政策課長</p> <p>情報化推進委員会</p> <p><役割></p> <p>市の情報政策の方針の検討と決定</p> <p>会議室に関する諸問題への対応</p> <p>方針の最終的な判断</p> <p>大和ネチズン会議</p> <p>再来年からは、NPOに運営を委託する方針。</p>	<p>三鷹市<企画部企画経営室></p>

項目	藤沢市	大和市	三鷹市
管理者とその役割	<p>世話人：運営支援委託の一環として慶應大学訪問研究員と編集工学研究所主任研究員の2人体制</p> <p><役割> 市民電子会議室全体の管理（ルール違反、問題発言の有無等を掲載後三日間でチェック） 参加者支援（市民エリア会議室での個別の会議室の作成、廃止の相談） ・問題発言（誹謗中傷発言等）に対する対応： 進行役、世話人、運営委員会の3段階で参加者の発言等をチェックし、問題発言に対しては、発言の削除、登録削除等（今のところはない）の対応をとる。</p>	<p>統括管理者：情報政策課長 円滑な運営のための必要な措置の実施（ルールに反する利用者への電話やメールでの注意・警告などの指導、情報の削除、利用制限など）</p> <p>管理者： 「行政コミュニティ」はコミュニティ設置を申請した各課等の長 「市民コミュニティ」はコミュニティ設置を申請した市民</p> <p><役割> ルールに反する情報の削除 実際には、職員が1日10件位になる発言の全てに目を通し、問題発言（誹謗中傷発言等）は、非表示にして発言内容を変えてもらうように連絡している。</p>	<p>三鷹市で管理</p> <p>・システムの管理： 企画部情報推進室 ・運用管理 企画部企画経営室 管理者は外部に委託 （市民：NPO 団員2名） 管理者は定期的に会議室の状況を確認し、不適切な発言を点検するとともに、経緯を観察しつつ質問に答え、発言の促す方向での記載を行う等の活動を行った。（実際には発言の削除はなかった）</p>
サーバーの管理	<p>電子会議室の専用サーバーを、（財）藤沢産業振興財団 藤沢産業センターに管理委託（年160万円）</p>	<p>統括管理者：情報政策課長 サーバー、ネットワーク機器、ソフトウェアの維持管理と更改</p>	<p>三鷹市情報推進室 市 web サーバーと共用、管理は第三セクターである武蔵野三鷹ケーブルテレビに委託。</p>
仕組み	<p>会議室でのツリー形式（個別の会議室に参加登録を行えば、メール配信も可） 会議室内に進行役がまとめた意見などを掲載する掲示板がある。</p>	<p>掲示板でのツリー形式（提起・考察・提案・質問・回答・独り言の親カードに対し、追加カードを掲示） （個別のコミュニティ（会議室）に参加登録を行えば、メール配信も可）</p>	<p>ユーザー登録により参加電子会議室形式 （市民プラン21会議では、メンバーリストを利用して意見交換、情報交換を行っている）</p>
参加状況	<p>13年11月現在 ・発言登録者 1650人 （市の人口38万人、世帯数15万） 20～40歳代が登録者の76% 3割が市外の人 ・会議室閲覧数 367件/日 （発言者の10倍の人が閲覧） ・発言配信数 814件/日 ・発言数 34件/日</p>	<p>13年10月現在 ・登録者数 900人 3割が市外の人 （市の人口 21万人、世帯数 8万6千人） ・閲覧数 13年10月は 3,751件 ・発言数 13年10月は48件</p>	<p>1回目の登録は50人程度、活発に発言をした人は10～20人程度。書き込み数は80件程度。 2回目も登録、発言状況は1回目と同様であった。全体での書き込み数は200件程度であった。 閲覧数は延べ13,500件</p>

項目	藤沢市	大和市	三鷹市
テーマの設定方法	<ul style="list-style-type: none"> 市役所エリア会議室運営委員会が決める。 市民エリア会議室開設者(市民等)が自由に設置。(在住、在勤、在学者のみ) 	<p>1～30番台： 市が設定する「行政コミュニティ」(市民の日ごろの疑問や相談への対応、行政の日常業務の改善を行うために開催する「交流コミュニティ」と、まだ行政の方針が決まっていない政策が形成される過程での参加を想定した「政策コミュニティ」の2種類があり、情報政策課長に申請した後に開設される。)</p> <p>50番台～： 市民が設定する「市民コミュニティ」(特定の地域を対象とした自由な情報交換を行う「地域コミュニティ」と、緑、公園、商業、情報など、特定のテーマに関心のある市民の情報交流を行う「テーマ・コミュニティ」の2種類があり、コミュニティの開設は、大和市在住、在勤、在学者のみで、市情報政策課長に申請し許可を受けた者ができる。)</p>	<p>行政提示</p> <p>1回目 「新基本構想第一次素案」について1テーマ</p> <p>2回目 「第3次基本計画素案」について9テーマ開設</p>
テーマ数の制限	制限なし	制限なし	テーマは市で設定した。第2回目は9テーマで実施したものであり、テーマ数の上限はないが、テーマ数により、画面の作りこみが必要となる。
対象の特定の有無	<p>発言は登録者に限定</p> <ul style="list-style-type: none"> 誰でも登録可 個人情報を登録してアカウントとパスワードを取得 ニックネームの使用可(市役所エリアは使用不可で、本名のみ参加。市民エリアでも開設者が使用の可否を選択できる。) <p>閲覧者は、発言に対し拍手・納得・疑問の「掛け声」操作を行うことができる。(会議室開設者が権限で、設定をしないこともできる。)</p> <p>(会議の臨場感を出すために設定。投票機能は別途有り)</p>	<p>発言は登録者に限定</p> <ul style="list-style-type: none"> 誰でも登録可 個人情報を登録してアカウントとパスワードを取得 ハンドルネームの使用可 	<p>対象の特定有り</p> <p>登録時に、氏名・住所・年齢・メールアドレス・ハンドルネームを登録してもらった。(確認はなし)</p> <p>参加はハンドルネームで可</p>
行政の関与の有無	<p>議論に沿った質問や意見に対しての情報提供が主体。</p> <p>個々の質問等は、公聴制度(インターネット意見提案箱)など別の場に誘導。</p> <p><行政側の情報提供について></p> <ul style="list-style-type: none"> 行政側には、市役所エリアの発言は全てメール配信され、タイムリーに各課が反応するようにしている。 	<p>市長を含んだ全職員に全ての発言がメール配信され、職員が直接、直属上司の決済を取った上で、意見、情報提供等の発言を行っている。(市の意思決定を要する場合は、公聴制度に行ってもらっている。)</p>	<p>市は会議室では直接発言・回答しないこととした。</p> <p>市への質問については別途回答することとした。</p>

項目	藤沢市	大和市	三鷹市
司会者、コーディネータの有無	<ul style="list-style-type: none"> 市役所エリア運営委員会が指名した者 市民エリア市民等、会議室開設者 	<ul style="list-style-type: none"> 行政コミュニティコミュニティ設置を申請した課等の長 市民コミュニティコミュニティ設置を申請した市民 	<p>管理者はボランティア（有償）に依頼。 昼の管理人と夜の管理者の二人で、1日4回程度（朝、昼、夕方、深夜）の巡回を行い、状況を市担当者へ報告する。 また、会議室が横道にそれないようなコーディネート及び個人への中傷等の書き込みに対する削除等の作業を行う。</p>
掲示板の発言内容のまとめ役	市民公募の運営委員からなる運営委員会	行政コミュニティについては、コミュニティを設置した課長等	<p>第1回目の新基本構想第一次素案に対する意見については、「新基本構想素案に関する電子市民会議室における意見集約及び反映結果」としてホームページに掲載 第2回目の基本計画に対する意見については、集約できていない。</p>
発言内容のとりまとめ方	<p>基本的に会議室ツリー形式のものを、月ごとに議論の概要としてまとめている。会議室内の掲示板に進行役が集約し掲載。 <提案書・提言書> 市役所エリアの中で、各会議室での意見交換の後、合意を得た事項を運営委員会が意見を整理し、運営委員会の会議室に諮ってとりまとめている。 （計画策定についての会議室を設置した際、市が考えた計画の基本を白紙にして提案されたことがあったが、何とか計画の再調整を行ったことがあった。）</p>	とりまとめ方については、各課長等による。	<p>掲示板ツリー形式で書きこまれる。 意見を集約化し、反映結果として回答した。</p>
掲示板設置までの経緯	<p>慶應大学SFCの金子研究室との共同で、1997年2月から実験を開始し、同年7月に要綱やルール、運営委員会、世話人の設置などを行い、実質的なスタートを行った。 2001年4月から、庁内の対応の整備や運営支援委託契約の締結を行い、本格稼働させた。</p>	<p>1996年にまちづくりの都市計画案についての意見募集を、HP上で行ったことを始めとして、インターネット活用研究会をHPで行い戦略計画を策定し、その議事録を知事に見せたところ、首長の理解が得られ、トップダウンで設置が推進された。 2000年から「どこでもコミュニティ」という現在の形をとることになった。</p>	<p>最初は、“市民が市政に対して意見を言うこと”で、次のステップとして“解決方法を市民が提案しよう”というところにきて「市民プラン21会議」の形になった。 掲示板は市に意見を言うか、回答を求めるかといった部分に着目し、市が直接運営した。</p>
課題	<ul style="list-style-type: none"> 参加者の拡大（PRの充実、地域団体やボランティア団体への働きかけ） 市民による運営充実（運営協力者の組織化、人材の開拓や教育による一層の自主運営化） 市内部の環境整備（機器や研修の充実、IT推進リーダー等を活用した庁内対応の一層の推進） 	<ul style="list-style-type: none"> 市民主体による運営 現実の地域への対応 	<p>特定のユーザー間での議論にとどまったところがある。 もっと、多くの市民に参加をもらおう工夫が必要。 管理運営体制が重要。（市直営は、難しい）</p>

項目	藤沢市	大和市	三鷹市
デジタル・ディバイド対策	<p>公共端末の設置（市役所、産業センター、図書館、市民センターにタッチパネル式のものを設置）平成12年8月の調査では、藤沢市のインターネット利用率は37.5%。</p> <p>市民電子会議室以外にも市民参加制度や市民提案システムを用意しており、電子会議室はひとつのチャンネルであるという考え方。それぞれの参加者層が異なる。</p>	<p>98年からパソコンを小中学校や図書館に設置し始め、現在学校に1400台、どの住民も歩いて10分で行ける各地にあるコミュニティセンターに300台（光ケーブルで接続）地域通貨を組ませたICカードの利用に店舗に100台設置している。</p> <p>ファックスや電話でも、情報を幾分かは取り出すことが出来、発言もできるが、インターネットと同程度のサービスは提供できていない。今後、これらを充実させる予定はなく、インターネット放送局などで対応できればと考えている。</p>	<p>市内の7箇所のコミュニティー・センターにインターネット公衆端末を平成10年に設置した。（有料：10分100円）</p> <p>意見表明は葉書・手紙等でも可としている。</p>
今後目指す形について	<p>NPO等のノウハウを取り入れてより自主的な運営と地域活動との連携を目指している。</p> <p>市役所エリアへの発言はひとつに比べると半減し、市民エリアの方が盛んであるが、その傾向は、何か市に対して一方的に言うていけばいいという姿勢ではなく、自分たちで出来ることは自分たちで、という問題解決能力を持ったコミュニティに成長しつつあることと、期待が持たれている。</p> <p>また、一方では、せっかくの市民提案システムが活かされていないことから、市役所エリアの活性化も懸案事項として運営委員会を中心に検討を始めている。</p>	<p>NPOによる運営を目指している。</p> <p>完成させず、固定化させず、変化に対応し、見直しを続けることを目指している。</p>	<p>システム環境は市が提供しても、管理運営は市民（団体）が行うべきと考える。</p>

研 究 チ ー ム 員 名 簿

氏 名	所 属	備 考
杉 山 宏	総務部行政システム改革推進課	チームリーダー
鈴 木 真	海老名市企画部情報システム課	サブリーダー
原 沢 敬 治	県民部広報県民課	
渡 辺 栄 一	川崎市港湾局港湾整備部事業計画課	
関 屋 文 男	横須賀市企画調整部情報政策課	
藤 貫 謙 一	小田原市企画部IT推進課	
金 子 浩 之	自治総合研究センター	
福 井 千 穂	自治総合研究センター	

(2 0 0 2 年 3 月 3 1 日 現 在)

チ ー ム ア ド バ イ ザ ー

宮 嶋 勝	東京工業大学社会理工学研究科教授
-------	------------------

報告書名	協働社会を実現するためのIT活用策 ～ ITの進展に伴う行政サービスのあり方 (平成13年度一般研究チーム報告書)
発行日	平成14(2002)年3月31日
編集・発行	神奈川県自治総合研究センター 〒247-0007 横浜市栄区小菅ヶ谷1-2-1-3 電話 (045) 896-2932 (研究部直通) FAX (045) 896-2928 e-mail soken.1119@pref.kanagawa.jp
印刷	株式会社 シーケン
