

課題と対応

井堀幹夫 市川市CIO(情報政策監)

text by Ihori Miki

電子自治体における 4つの課題

市川市における電子自治体への取り組みに関しては、前稿までにその主要課題について取り上げてきた。

第一点として、電子自治体を推進するには、どのような組織体制で取り組めば良いのかという問題である。地方自治体においても最近では、CIOの必要性和役割が認識されつつある。しかし、現在の地方自治体の組織文化の中では、CIOを機能させ、組織に定着させたいのであれば、何よりも首長の理解と協力が不可欠である。そして、その成果を得るには時間と粘り強いパワーが必要であることを認識しておかなければならない。

第二点として、電子自治体の構築が真に目指すこととは、行政・都市の経営マネジメントを高度化することであり、そのための行財政改革を情報技術を活用し達成させることである。しかし、多くは情報技術を使って電子申請など行政窓口サービスの利便性を高めることや、行政内部の事務処理の効率化に情報技術を活用することだけに着目してしまっている。電子自治体は、もっと自治体経営の主軸に位置付けて戦略的に重点施策として取り組む必要がある。そこで、市川市の事例として、バランス・スコアカード、活動基準原価計算(ABC分析)、経営環境分析手法(SWOT)、市民ニーズ分析、市民との協働システム(市民活動団体支援制度、eモニター制度)などを紹介し、自治体経営に役立つ電子自治体への取り組みについて取り上げてきた。

第三点として、人材育成と活用の問題である。これからのネットワーク分権社会においては、地方自治体の職員においても職域を越えた行動力や他都市(国内外)民間

事業者、市民などと連携して、協働、調整、行動のできる力を持つことが不可欠である。

そのためには、情報・知恵・技術を交換し、蓄積、分析、活用できる人材の育成と活用が大切である。しかし、電子自治体時代に求められる職員の能力として、一般的に情報技術、あるいは、情報システムの構築や管理をする知識・技術力が求められているが、自治体の職員にとっては、情報技術を活用する知恵が最も重要である。

そこで、市川市の事例から求められる職員像とは何かを明らかにし、取り組まれている多面的な評価制度である自己診断や部下、同僚、上司からの360度全方向からの評価制度、さらには、組織評価制度や職員提案制度などを紹介してきた。

また、年齢や学歴を撤廃した職員採用制度改革、非常勤特別職員として、地域住民から一般公募により採用する専門員制度、専門的な技術や経験を持つシニアを臨時職員として採用する制度などについて、人材は地域の資源として、活用・育成することの重要性についても提案した。

第四点として、ネットワーク分権社会の基盤として必要なことは信頼された関係づくりを築くことである。そのためには、地方自治体における情報セキュリティレベルの品質を高めなければならない。しかし、行政の情報や業務は、個別には、その業務の最適化に目を向けてはいるが、行政経営の視点からみると、全体を最適化するというマネジメントの視点が欠落している。場合によっては、効率性や利便性、経済的な理由により重大な情報セキュリティ対策が軽んじられていることもある。

また、情報セキュリティ問題に対する管理者、経営者としての危機感が低く、問題として、ウイルスや個人情報の漏えい、電子化されたデータだけに限定された見方をしている。

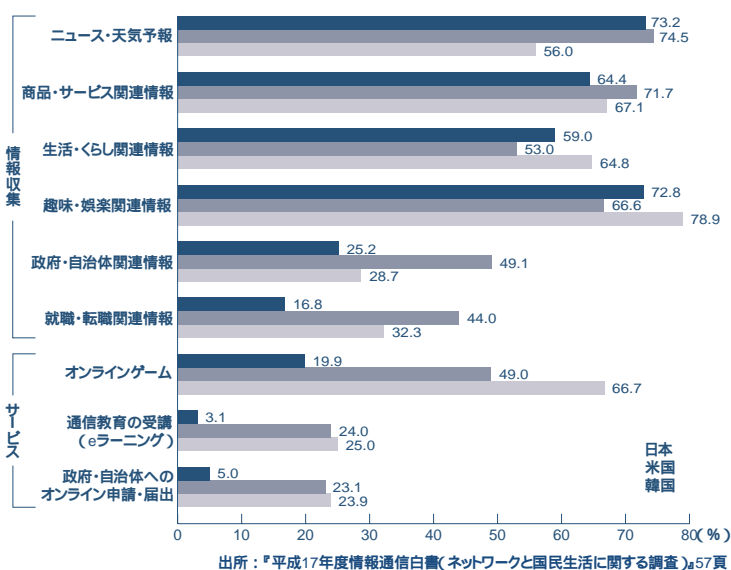
課題に対応する

現在の電子政府や電子自治体への取り組みに対して、住民不在と言われても仕方がない電子申請や住基カードなどの低い利用状況を背景に、コスト面やデジタルデバイド、利便性などに対して疑問の声がある。しかし、先にも述べたとおり、電子自治体は、電子申請や住基カードを普及させるなど、行政の窓口サービスを改善することだけが目的ではない。市民と協働する行政・都市経営の仕組みづくりのためにも、重要な役割を期待されているのである。しかし、だからと言って、電子申請や住基カードの低い普及状況をそのまま容認するわけではない。こうした厳しい評価を真摯に受け止めて、何が問題であるのか、どのようにすれば住民にとって真に役に立つものになるのか、その解決に向けて行政と住民とが互いに知恵を出し合って改善しなければならない。例えば、電子申請・届出の利用率について、各国を比較すると、日本では5%であるのに対して、韓国やアメリカでは24%に達している(右頁・資料1参照)。韓国江南区などは、税金の支払いや証明書交付請求は約40%がインターネットを利用しており、住民は役所の窓口に向く手間を省くことができる。これほどまでに利用率が高いことは、住民にとっても満足度が高いことを示すものであるが、行政にとってもコスト削減効果、市民サービス向上効果は測り知れない。

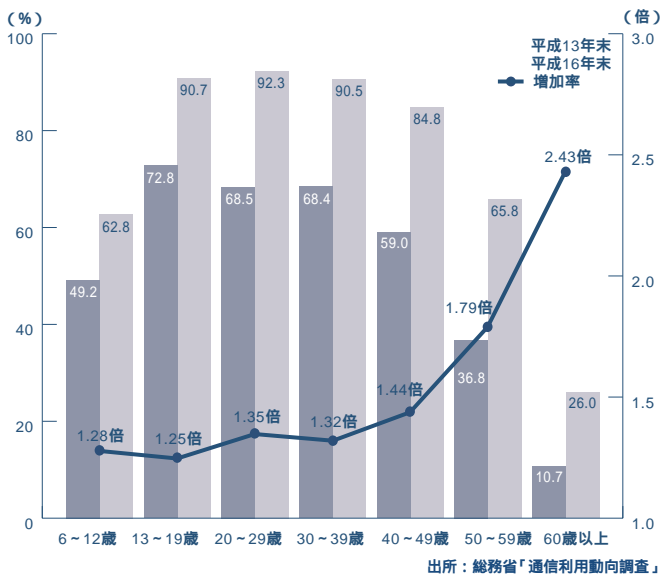
デジタルデバイドへの 対応がカギ

デジタルデバイドへの対応は、電子自治体への取り組みの大きなカギを握る。デジタルデバイドとは、年齢や性別、障害の有無、国

資料1 インターネットの利用用途



資料2 世代別のインターネット利用率の推移



籍、居住地、経済事情などの理由により、情報へのアクセスが公平でなくなること、そして、自由自在なコミュニケーションができないことである。情報へのアクセスやコミュニケーションの手段として、現在では、さまざまなメディアが存在する。しかし、メディアによって、その特性が異なるため全てのメディアに対して公平であることを求めることはできない。できることなら、誰でもがさまざまなメディアを使いこなすことができればよいが、残念ながら、それは現在のヒューマン・インターフェースの技術レベルでは無理がある。しかし、電子政府・電子自治体を推進する行政としては、デジタルデバйдへの対応は克服すべき重要な課題であり、カギである。平成16年末の総務省「通信利用動向調査」(資料2参照)によると、インターネット利用による情報収集は、50歳代が65.8%であるのに対して、60歳以上は26%と少ない。インターネットは利用できる人にとっては便利であるが、利用できない人にとっては便利なものではなく情報格差を生み出す迷惑なものではない。

デジタルデバйдに対応するためには、第一点として、パソコンだけでなく、その代用となる可能性の高い電話や携帯電話、双方向テレビ、操作性の優れたタッチ式や音声応答のできる情報端末などのメディアを効果的に活用することが必要である。もちろん、パソコンとは異なる特性である広報紙などの印刷メディアやテレビ、ラジオなどの放

送メディアに関しても、情報発信の回数を増やすなど効果的に活用することも必要である。

第二点として、住民がパソコンなど新しいメディアを有効に利用できるように、その学習の場として、使い方の講習や利用相談のできる環境を整え、誰でも利用できる機器等を公共の場に提供することである。この場合には、地域の住民同士で教え合えるような環境づくりが大切である。

そして、第三点として、これはデジタルデバйдへの対応として最も重要なことであるが、情報の発信者である行政が、自らの都合により発信する情報を省略・簡略化しないこと。誰にでも分かりやすい表現を用いること。スピーディーでタイムリーな情報を提供することを怠って、行政が情報格差をつくり出さないことである。

また、住民と行政の重要なコミュニケーションの手段としては、多様なメディアを活用すること、従来からの人と人との対面による地縁関係者とのコミュニケーションに偏っ

て、情報の格差をつくり出してしまわないことが重要である。

最後に

電子自治体における課題は、そこに構築された情報システムの品質や機能の問題でもなければ、コスト高、技術不足という問題でもない。大切なことは住民福祉の向上に向けた取り組みであるのかを十分に検証もしないで、新しい情報技術を利用することや新しい情報システムを構築してはならないことである。目的や目標、それを達成することで得られる成果が明確でない曖昧な取り組みを排除すること。市民のニーズを無視した情報システムの構築は、真の電子自治体の推進の姿であるとは言えない。あれもこれもと総花的な情報システムの構築ではなく、行財政改革を視点に誰もが納得できる効果的な取り組みにより、その成果を生み出すことが、これからの電子自治体の構築に求められる大切なことではないだろうか。



1948年大阪府生まれ。1972年市川市役所入庁。1992年同企画部企画課主幹・課長補佐。総合計画の策定、CATV会社・コミュニティFM会社の設立、HP開設、庁内LAN構築等を担当。1999年同企画部情報システム課長。360システム構築、イントラネットシステム構築、いちかわ情報プラザ開設等を担当。2003年同情報システム部長。2005年同CIO(情報政策監/現職)。2004年度に財団法人地方自治情報センターより情報化職員個人特別表彰。