

第1部 地方公共団体の実態調査

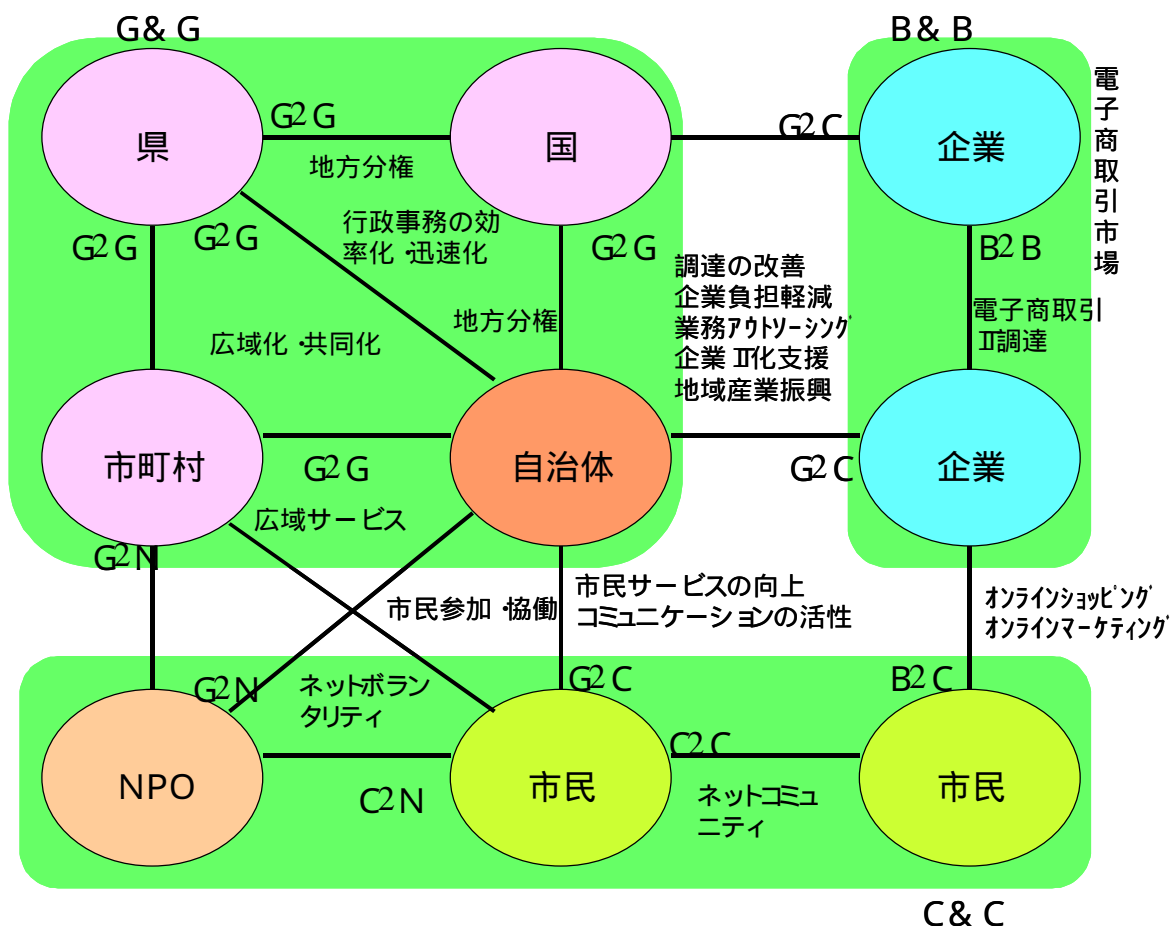
第3章 電子自治体実現に向けた地域産業界及び住民との 新たな関係

第3章 電子自治体実現に向けた地域産業界及び住民との新たな関係

電子自治体の構築にあたっては、庁内の基盤やネットワークの整備に比重がかかることから行政情報化の延長と考えられることが多いが、行政組織外部とネットワークと直結するため、地域の情報化との連携を含め、市民や地域の企業に対する新しい行政サービスや関係のあり方が求められる。最近では、従来の行政情報化と地域情報化という垣根を越えて、自治体や地域の総合的な情報化計画やIT戦略を策定している自治体も少なくない。

電子自治体推進における新たな行政サービスとして、地域住民に対する申請・予約などワンストップサービスの実現や、自治体の物品購入や公共工事などの調達に伴う一連の事務の電子化による納入事業者の業務負担削減などが考えられがちであるが、インターネット技術を活用し広域的な枠組みでの地域経営に向けた取組みが可能になってきている。

図表 3-1：電子自治体と住民や企業との関係



3-1 電子自治体実現に向けた地域産業界との新たな関係

(1) 関係変化の内容

a) 地域情報化

これまでも地域情報化施策の枠組みとして、各団体で地域の産業支援施策が展開されてきた。主な施策の内容としては、情報ハイウェイ構想などの地域情報ネットワーク基盤整備、地域の事業者に対する情報提供サービス、企業の情報化支援、IT産業インキュベーター施設である。

図表 3-1-1：地域情報通信システムの整備状況（産業）

	平成12年 4月1日 現在合計	対前年比
観光物産情報システム	137	112.3
中小企業技術開発支援情報システム	37	105.7
産業情報システム	106	110.4
商店街システム	16	94.1
オンライン受発注システム	21	95.5
農林水産物市況情報提供システム	78	102.6
農林漁業技術情報提供システム	141	100.7
病害虫予察情報システム	51	100
漁海況情報システム	35	134.6
その他	317	112

資料：情報政策研究会「地方公共団体における地域情報化施策の概要・平成12年版」

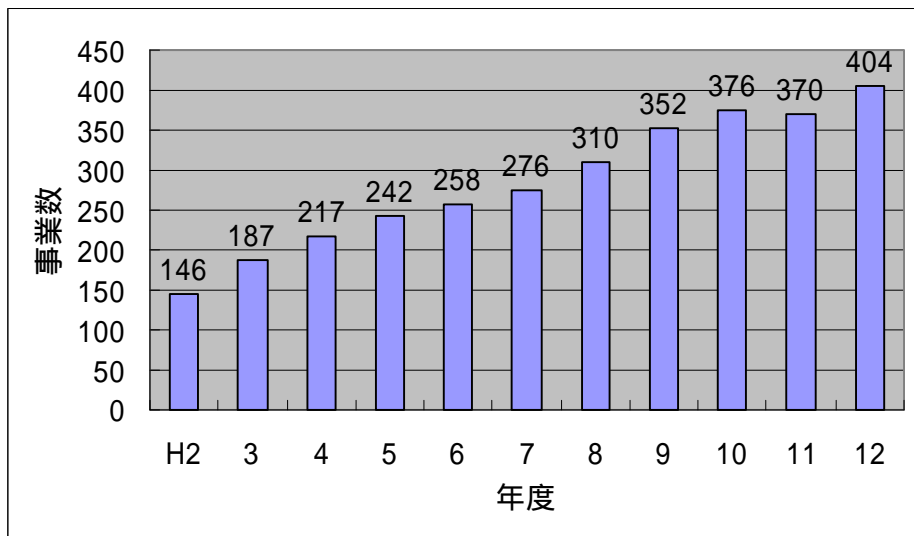
特に、自治体における地域の情報インフラ整備に対してのニーズは高く、電子自治体の推進において最重要課題として挙げている団体が全項目中最も多い。CATV事業についても年々全国自治体で推進される事業数は増加傾向にあり、自治体が地域情報通信網として直接に自設回線網を利用している団体は、平成13年現在で39団体もあり、さらに今後予定している団体も23団体ある。また、アンケート調査においても自治体におけるネットワーク等環境整備の中で地域情報ネットワークの構築について導入予定、検討中の団体が13.6%となっている。

図表 3-1-2：自設回線網を地域情報網として利用している事業主体の状況

	既設	開設予定	合計
直営	39	23	62
公社	0	0	0
第三セクター	3	0	3
その他	1	2	3
合計	43	25	68

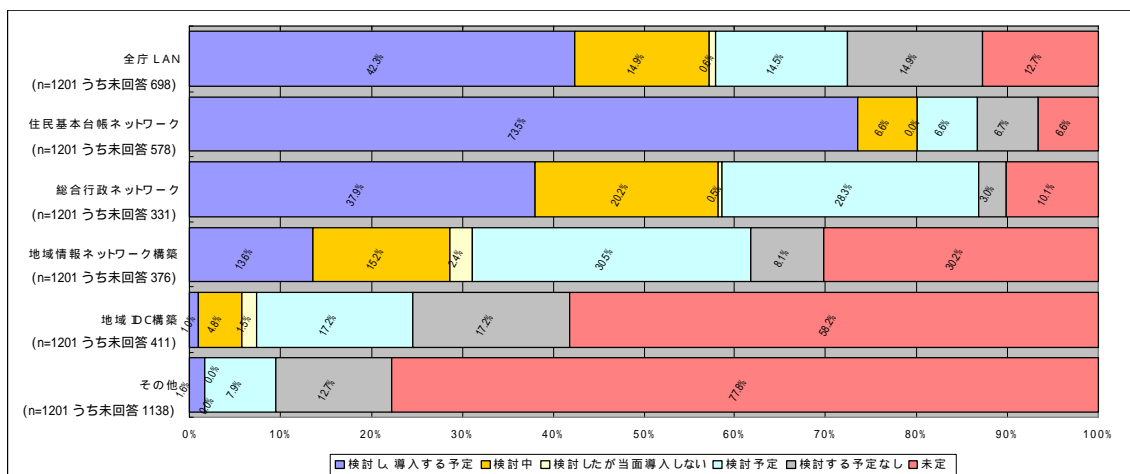
資料：「地方公共団体における地域情報化施策の概要・平成12年版」

図表 3-1-3：CATV事業の年度別整備状況の推移



資料：「地方公共団体における地域情報化施策の概要・平成12年版」

図表 3-1-4：今後のネットワーク等環境整備の取組み予定



b) 企業の負担の軽減

電子申請の導入により、家庭や個人だけではなく、企業でも申請や届出に伴うコストが削減されるものと期待されている。特に企業では個人に比べると申請や届出の件数が圧倒的に多く、人件費や移動にともなう交通費などのコスト削減効果が期待される。

c) 自治体の調達システムの変化

電子入札制度の導入によって、自治体での物品購入や公共工事のコストダウンが期待されている。電子入札には、談合の防止や調達の透明化、入札参加機会の拡大、入札価格の低減、自治体及び参加企業の事務効率化などの効果が期待されている。横須賀市でも電子入札の導入後、入札参加社数は2.5倍に増加し、落札率は95.7%から85.7%に減少、市内

業者受注率は68.4%から80.1%に増加している。平成13年3月からは入札のペーパーレス化を実現、同年9月には開札も電子化している。

しかし、単に電子入札システムを導入するではなく、入札の仕組みや業務そのものの改革に合わせ、電子化に取り組む必要がある。横須賀市でも入札手続きを単にIT化したのではなく、IT化に先行して入札制度そのものを改革している。入札制度改革前は指名競争入札が中心で競争性、透明性に欠けていたが、一定の条件を満たせば誰でも参加できる受注希望型指名競争入札を導入し、インターネットを活用したことでこのような効果があったと考えられている。

d) 情報システムの外部委託

これまでも自治体では電算処理や情報システムの開発や運用業務を地域ベンダーや計算センター、情報関連の公社等に委託してきた。

情報システムの「24時間365日」体制に備え、自治体では庁内に機器を設置し自ら保守運用を行うことが人件費や技術上困難なことから、データセンターの活用が注目されている。IDCは理論的には設置地域を問わないものであるが、特に県など地方自治体では、県域内にIDCを構築し、県内自治体及び地元企業のサーバ類のハウジングやホスティングサービスを図る他、データセンターを活用した市町村や企業向けのASPサービスへの取組みも見られるようになってきた。地域にデータセンターを構築する理由としては、帳票処理などユーザーの業務に支障をきたさないためや、ユーザーの心理的抵抗を和らげるためのほか、地域経済振興を目的とするところもある。

岡山県では、平成14年に県が運営するデータセンター「Okix IDC」を開設し、市町村・企業等にデータセンターを開放しており、岡山情報ハイウェイの高速・大容量のネットワーク網と連携して、地元の企業によるASP事業の展開など地域企業のITビジネスを支援している。また、岡山県高度情報化推進協議会で「岡山地域コミュニティASP研究会」を設置し、地域におけるASPサービスを行うための技術やビジネスモデルの研究に取り組んでいる。

また喜多方市ではASPやIDCを見据えながら、市の基幹業務システムの一括業務委託に合わせて、ベンダーと地元企業とのジョイントベンチャープロジェクトによるデータセンターを建設している。それにより、サーバ機器類の設置や管理、情報処理業務を全てアウトソーシングする他に、データセンターを活用して官民共同で地域の活性化も併せて推進するとしている。

岡山市では、従来型の第3セクターとは異なったアプローチで、「リットシティ」というITベンチャー企業を市内外の企業と共同出資で設立している。リットシティは岡山市が敷設した光ファイバー網を活用し、岡山市及び他の市町村に対して電子認証や電子決済など電子自治体関連のサービスのほか、コンサルティングや地域ポータル、ASPサービスなどの多様なITサービスの展開を検討している。

この様に電子自治体や自治体情報システムの外部委託の動きと並行して、地域の産業振興や地場企業支援の観点からデータセンターやASPサービスの活用が複合的に模索されており、今後も地域におけるASPやIDCを含むアウトソーシングをめぐる新たなモデルが構築されるものと考えられる。

(2) 情報関連地方公社（これまでの関係）

業務分野別地方公社の現状

自治体が電算処理、情報システム関連業務を外部化する場合、民間事業者に委託する事が多いが、自治体が出資を行っている法人等に業務を委託しているケースが見受けられる。

自治体は多様な業務遂行のための外郭団体を設立して運営していることが多い。地方公社数は、平成11年1月1日時点で10,135公社にのぼり、平成8年1月1日時点での調査に比べ791公社（8.5%）増加している。地方公社数のうち業務分野によって分類すると、都道府県では農林水産、商工、教育・文化関係が、指定都市では教育・文化、地域開発・都市開発、運輸・道路関係が、市区町村では地域開発・都市開発、観光・レジャー、観光・教育関係が上位を占めている。一方、情報処理関係の公社の地方公社全体に占める構成比は、都道府県では1.7%、指定都市では1.5%、市区町村では0.9%と、地方公社全体の中で占めるウェイトは小さいことが分かる。

図表 3-1-5：業務分野別地方公社数

(構成比 :%)

	都道府県		指定都市		市区町村		計	
	数	構成比	数	構成比	数	構成比	数	構成比
1 地域開発 都市開発関係	223	6.9	64	12.1	1,963	30.5	2,223	21.9
2 住宅 都市サービス関係	91	2.8	32	6.0	105	1.7	228	2.2
3 観光・レジャー関係	162	5	34	6.4	1,216	19.1	1,412	13.9
4 農林水産関係	609	18.7	32	6.0	739	11.6	1,380	13.6
5 商工関係	368	11.3	39	7.3	295	4.6	702	6.9
6 社会福祉 保健医療関係	454	14	53	10.0	244	3.8	751	7.4
7 生活衛生関係	112	3.4	34	6.4	122	1.9	268	2.6
8 運輸 道路関係	293	9.0	62	11.7	141	2.2	496	4.9
9 教育 文化関係	330	10.2	82	15.4	805	12.7	1,217	12.0
10 公害 自然環境保全関係	47	1.4	5	0.9	47	0.7	99	1.0
11 情報処理関係	56	1.7	8	1.5	55	0.9	119	1.2
12 国際交流関係	58	1.8	15	2.8	59	0.9	132	1.3
13 その他	448	13.8	71	13.4	589	9.3	1,108	10.9
計	3251	100.0	531	100.0	6,353	100.0	10,135	100.0

資料：地域政策研究会「最新地方公社総覧 1999」

また、情報処理関係の地方公社の形態については、財団法人形態を採るものが、7.6%、社団法人形態を採るものが2.5%と民法法人上の法人によるものが10.1%であるのに対し、

株式会社形態をとるものが 89.9%（有限会社形態を採るものは無し）と、一般的に商法法人・株式会社形態が採られている。

図表 3-1-6：法人形態別地方公社数

(構成比 :%)

	民法法人						商法法人					
	財団法人		社団法人		小計		株式会社		有限会社		小計	
	数	構成比	数	構成比	数	構成比	数	構成比	数	構成比	数	構成比
1 地域開発・都市開発関係	374	16.8	14	0.6	388	17.5	236	10.6	2	0.1	238	10.7
2 住宅・都市サービス関係	90	39.5	1	0.4	91	39.9	79	34.6	1	0.4	80	35.1
3 観光・レジャー関係	364	25.8	33	2.3	397	28.1	954	67.6	61	4.3	1,015	71.9
4 農林水産関係	403	29.2	406	29.4	809	58.6	469	34	102	7.4	571	41.4
5 商工関係	382	54.4	17	2.4	399	56.8	288	41	15	2.1	303	43.2
6 社会福祉・保健医療関係	711	94.7	18	2.4	729	97.1	21	2.8	1	0.1	22	2.9
7 生活衛生関係	196	73.1	4	1.5	200	74.6	60	22.4	8	3	68	25.4
8 運輸・道路関係	60	12.1	1	0.2	61	12.3	378	76.2	14	2.8	392	79.0
9 教育・文化関係	1149	94.4	30	2.5	1179	96.9	37	30	1	0.1	38	3.1
10 公害・自然環境保全関係	90	90.9	3	3	93	93.9	6	6.1	0	0	6	6.1
11 情報処理関係	9	7.6	3	2.5	12	10.1	107	89.9	0	0.0	107	89.9
12 国際交流関係	129	97.7	1	0.8	130	98.5	2	1.5	0	0.0	2	1.5
13 その他	449	40.5	17	1.5	466	42.1	629	56.8	13	1.2	642	57.9
計	4406	43.5	548	5.4	4954	48.9	3266	32.2	218	2.2	3,484	34.4

資料：「最新地方公社総覧 1999」

主要な情報関連地方公社

情報関連公社には、主に地域情報化推進に係る公社と、電算業務の受託に係るものと大きく二つに分けることができ、その多くは地域情報化関連のものとなっている。また地域情報化関連の多くは昭和 60 年代以降設立されているものが多い。

職員数の規模で情報関連の地方公社を見てみると、常勤職員が 50 人以上の公社の多くは電算、情報処理業務を行っている団体であり、昭和 40 年代に設立されている。

出資状況を見ると、民間部門が大半を出資し、自治体の一部を出資している公社が多いが、民間部門の出資が過半数に及ばず自治体主導による公社も 6 団体あり、岐阜県の岐阜県市町村行政情報センターと鳥取県の鳥取県情報センターについては、民間企業からの出資は行われていない。中でも岐阜県市町村行政情報センターについては、全て自治体によって出えんされており、県および県下の全市町村が出えんしている。

図表 3-1-7：主な情報関連公社

都道府県	出資団体	法人名	形態	主要業務	出資総額(千円)	出資割合				職員数(常勤)	設立年月日 出資年月日		
						当該地方公共団体	その他地方公共団体	民間	国			その他	
北海道	苫小牧市	苫小牧電子計算センター	株	情報処理委託、ソフト開発業務	1	50,000	20		60		20	132 (132)	S45.7.3 S51.5.12
岩手	岩手県	アイシーエス	株	県、市町村などの電算処理受託、ソフト開発	12	35,000	25.1	16.9	41.9		16.1	546 (546)	S41.9.1
福島	福島県	福島県中央計算センター	株	電子計算機並びに諸機械による計算業務の受託。事務の改善並びに機械化についての指導、援助	2	18,000	5.6	2.8	91.6			133 (133)	S42.5.23
福島	郡山市	福島情報処理センター	株	情報処理業務	9	20,000	12.5	4.5	63.5		19.5	260 (260)	S40.8.12
福島	いわき市	福島総合計算センター	株	システム開発	1	16,000	1.6		98.4			71 (71)	S38.6.1
山形	酒田市	山形日情システムズ	株	1.ソフトウェア開発 2.情報処理サービス	1	36,000	4.2		95.8			91 (91)	S63.2.1
茨城	日立市	茨城計算センター	株	情報処理、計算処理	24	20,000	10	53.5	36.5			238 (238)	S40.4.8
群馬	群馬県	ジーシーシー	株	受託計算、ソフトウェア開発、入力データ作成	1	90,000	0.1		99.9			477 (477)	S40.12.27
東京	東京都	東京都ビジネスサービス	株	データエントリ業務等	1	100,000	49.0		51.0			53 (53)	S61.12.24
東京	東京都	東京グリーンシステムズ	株	売店、喫茶店の運営、グリーンビジネス(観葉植物の販売等)	2	100,000	20.0	20.0	60.0			55 (55)	S60.10.30
新潟	十日町市	十日町ソフト開発	株	受託計算及びソフトウェア開発	4	99,500	40.2	4.5	18.1		37.2	78 (78)	S62.4.1
岐阜	岐阜県	岐阜県市町村行政情報センター	財	市町村の情報システムの開発及び処理	100	76,471	26.2	73.8				155 (155)	S45.4.1 S45.4.10
愛知	豊橋市他9団体	ビミカ	株	官公庁等の諸計算等の受託代行	10	18,750	4	6.3	89.7			80 (80)	S44.4.2 S44.7.29
鳥取	鳥取県	鳥取県情報センター	財	情報処理に関する研修及び調査研究 県、市町村等からの情報処理業務の受託	1	100	50				50	100 (71)	S44.4.2 S44.3.29
広島	広島県	広島情報シンフォニー	株	受託計算サービス、ソフトウェア開発事業	2	100,000	24.5	24.5	51			128 (128)	S63.4.26
広島	呉市	呉電子計算センター	株	コンピューターシステムの開発の受注、販売及び賃貸	1	21,000	9.9		88.4		1.7	143 (143)	S44.3.11
徳島	徳島県	テック情報	株	受託計算業務、ソフトウェア開発 販売	4	120,000	12.5	12.6	72.8		2.2	178 (178)	S43.11.9
愛媛	愛媛県	愛媛電算	株	電子計算機並びに諸機械による計算業務の受託	7	96,000	4.2	6.1	84.5		5.2	132 (132)	S42.4.18 S42.7.1
愛媛	今治市他15団体	今治地方情報センター	株	情報処理サービス、ソフトウェア開発、OA機器販売等	16	20,000	65	5	30			88 (88)	S49.4.1

資料：「最新地方公社総覧 1999」を基に作成

地方公社の経営状況

公益法人や第3セクター等、政府部門の外郭団体や出資法人には経営の非効率性や民業圧迫の観点から批判が多い。ここでは、主な情報関連の地方公社の経営状況を分析した。

情報関連の地方公社は軒並み増収傾向にある。これは電子自治体の推進などによりIT投資が活発化しているほか、地域の企業におけるIT投資意欲が高まっていることが影響しているものと見られる。

一方、利益については全ての法人で確保されているものの、年毎に利益額にばらつきがあり、これはシステム開発にかかるコストが不安定な構造となっていることが一因となっているものと考えられる。

図表 3-1-8：情報関連公社の経営状況

上段 2001年3月決算期
中断 2000年3月決算期
下段 1999年3月決算期

都道府	出資団体	法人名		売上(千円)	利益(千円)	配当(%)
北海道	苫小牧市	苫小牧電子計算センター	株	2,637,529	96,236	5
				2,506,684	53,090	7
				2,469,779	167,632	0
岩手	岩手県	アイシーエス	株	11,994,300	301,872	10
				12,552,501	233,919	10
				11,663,299	277,874	10
福島	福島県	福島県中央計算センター	株	1,830,411	30,230	10
				1,962,153	62,691	10
				1,805,807	27,575	10
福島	郡山市	福島情報処理センター	株	2,595,270	58,944	15
				3,203,174	67,653	15
				2,890,848	64,402	15
福島	いわき市	福島総合計算センター	株	-	-	-
				1,560,000	25,780	93
				1,520,000	57,000	93
山形	米沢市	データシステム米沢	株	1,678,399	10,978	5
				1,444,295	5,634	5
				1,355,000	3,550	0
山形	酒田市	山形日情システムズ	株	1,165,818	118,358	15
				1,271,903	154,082	20
				922,343	83,831	17
茨城	日立市	茨城計算センター	株	8,200,000	* 165,526	8
				8,378,000	82,000	8
				7,472,000	77,000	8
群馬	群馬県	ジーシーシー	株	-	-	-
				7,033,394	116,491	0
				7,761,551	167,240	10
東京	東京都	東京都ビジネスサービス	株	-	-	-
				924,000	3,000	0
				868,000	* 55,307	0
東京	東京都	東京グリーンシステムズ	株	353,592	4,574	0
				320,000	-	0
				-	-	-
新潟	十日町市	十日町ソフト開発	株	-	-	-
				1,052,120	17,180	2
				1,055,077	9,379	2
岐阜	岐阜県	岐阜県市町村行政情報センター	財	6,200,000	* 442,124	-
				5,871,665	273,874	-
				5,310,776	* 396,022	0
愛知	豊橋市他9団体	ヒミカ	株	-	-	-
				1,685,359	245,244	13
				1,592,480	215,395	16
鳥取	鳥取県	鳥取県情報センター	財	3,080,772	61,660	-
				3,007,500	121,612	-
				2,470,657	90,581	-
広島	広島県	広島情報シンフォニー	株	1,186,250	4,707	0
				1,260,000	13,719	0
				1,388,000	1,255	0
広島	呉市	呉電子計算センター	株	2,509,358	62,456	10
				2,507,246	62,192	10
				2,046,387	52,070	10
徳島	徳島県	テック情報	株	-	-	-
				2,728,256	23,149	3
				2,725,121	69,488	5
愛媛	愛媛県	愛媛電算	株	1,891,447	99,278	5
				1,685,515	27,808	5
				1,737,000	36,654	5
愛媛	今治市他15団体	今治地方情報センター	株	1,523,138	9,664	0
				1,800,000	* 168,001	0
				1,453,879	88,996	0

* は税込み利益

資料：東京商工リサーチ企業情報を基に作成

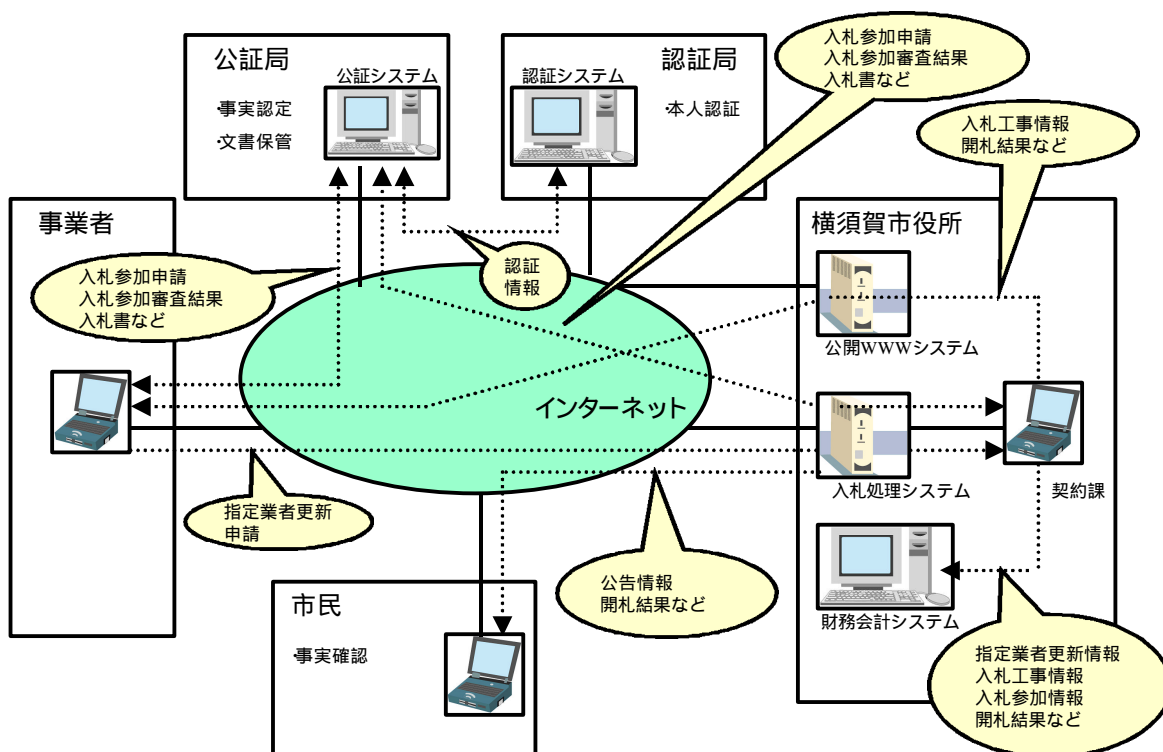
(3) 事例

事例：横須賀市(神奈川県)

- 電子入札 -

横須賀市の取組みで特に注目されているのが、電子入札である。横須賀市の電子入札は、発注掲示から入札書送信、入札結果掲示まで、工事の入札に係る一連の情報伝達を全てWeb上で行うとともに、入札参加審査、開札業務等の契約課が行う入札業務を自動化するシステムである。横須賀市では、入札を単にIT化したのではなく、IT化に先行して入札制度そのものを改革している。入札制度改革前は指名競争入札が中心で競争性、透明性に欠けていたが、一定の条件を満たせば誰でも参加できる受注希望型指名競争入札を導入し、さらにインターネットの活用によって高値安定の落札を防いでいる。その結果、入札参加社数は2.5倍に増加し、落札率は95.7%から85.7%に減少、市内業者受注率は68.4%から80.1%に増加している。平成13年3月からは入札のペーパーレス化を実現、同年9月には開札も電子化している。

図表 3-1-9：横須賀市の電子入札



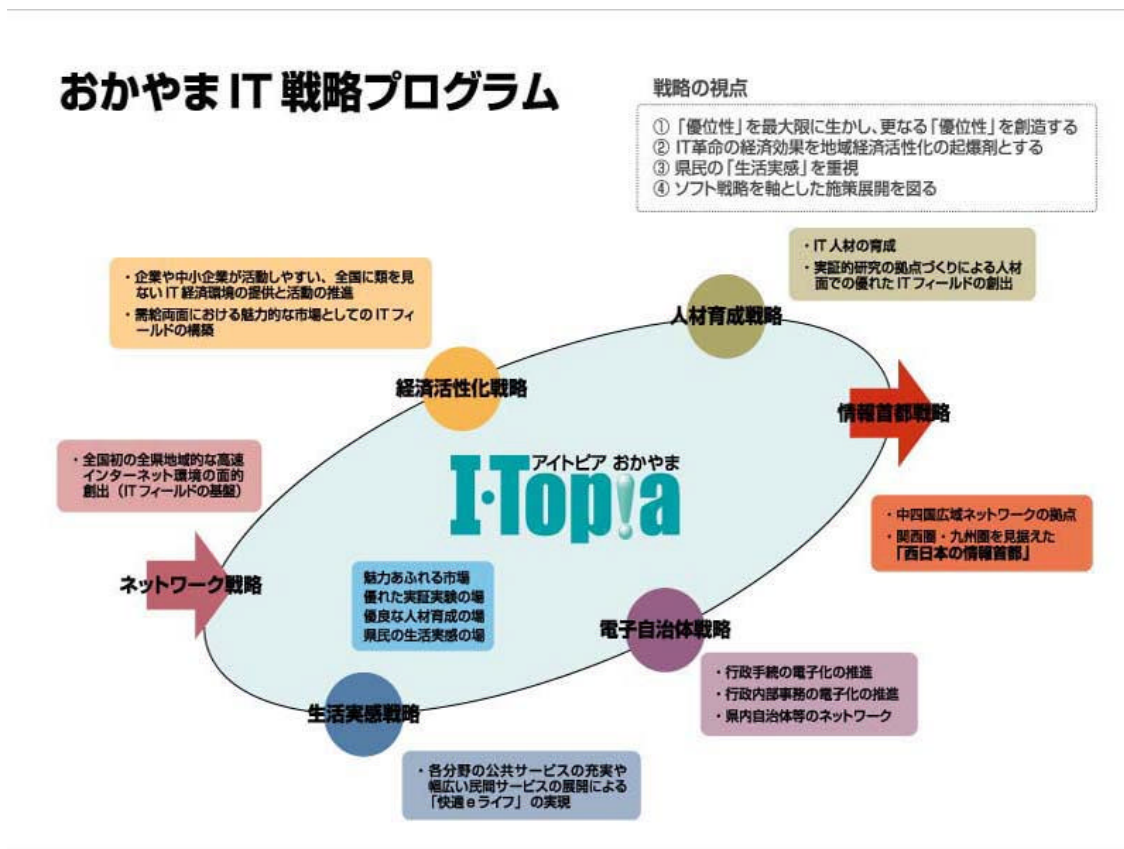
資料：横須賀市資料より作成

事例：岡山県

- おかやまIT戦略プログラム「アイトピアおかやま」 -

岡山県では、平成8年2月には岡山県高度情報化基本計画を策定し、豊かな生活環境の創造と地域産業の活性化を図るため、情報ハイウェイ構想を含め高度情報化に対応する各種施策の展開を行っている。産官学の連携のもと、平成11年には岡山情報ハイウェイを活用するアプリケーションやコンテンツの開発・研究等を行う岡山県高度情報化推進協議会等がコンソーシアムとして組織され、各分野のサービス向上に取り組んでいる。情報ハイウェイなど各種基盤整備をふまえ、これら設備の有効活用と地域振興を含め、平成13年には「おかやまIT戦略プログラム」を策定し、地域の情報化と電子自治体構築に向けて、3カ年の取組みを検討している。

図表 3-1-10：おかやまIT戦略プログラム



資料：岡山市ホームページ

図表 3-1-11：アイトピア（ITOPIA）岡山の実現を目指すための6つの施策

高速ネットワーク網の全県的な形成：ネットワーク戦略
ITを活かした力強い産業展開：経済活性化戦略
IT社会を支える人材育成と最先端技術の実証的研究拠点づくり：人材育成戦略
日常生活でITの恩恵を実感できる施策の推進：生活実感戦略
行政の電子化の推進：電子自治体戦略
情報ハブ機能の強化：情報首都戦略

資料：岡山県資料

「おかやまIT戦略プログラム」の中で経済活性化戦略については、岡山情報ハイウェイをはじめとした情報基盤・IT環境を提供することにより、地域経済のさらなる発展を図ろうとしている。

物流拠点等のITを活用した高機能化、リーディング産業の誘致などを積極的に進め、地場企業では中小企業比率が高いため、ベンチャー企業や地場産業を中心とする中小企業・自営業者が力強く活動できる快適なIT経済環境を全県的に提供し、県土全体の活発な経済活動を推進しようとしている。そのため、需要者サイドの県民等が広くITを十分に利用できるネットワーク環境を整備するとともに、供給者サイド（企業）の育成・発展の観点から、事業者が経済活動においてITを十分に活用できるようなソフト・ハードの環境を県内に整えるための支援を積極的に行おうとしている。

図表 3-1-12：おかやまIT戦略プログラムにおける経済活性化戦略の重点施策

地域コミュニティASP展開の促進
データセンターの整備
高度情報化対応ITインキュベーションセンターの開設等、多様なIT活動拠点の整備
ITビジネス支援制度の拡充
IT特別経済区(eトップ・エリア)の形成
リーディング企業等の誘致
経済情報ワンパッケージ化とPRの強化
農林水産業のIT経営支援
リサーチパークや国際物流拠点・水島港のIT化の推進
コンテンツビジネス電子市場(eマーケットプレイス)の構築支援

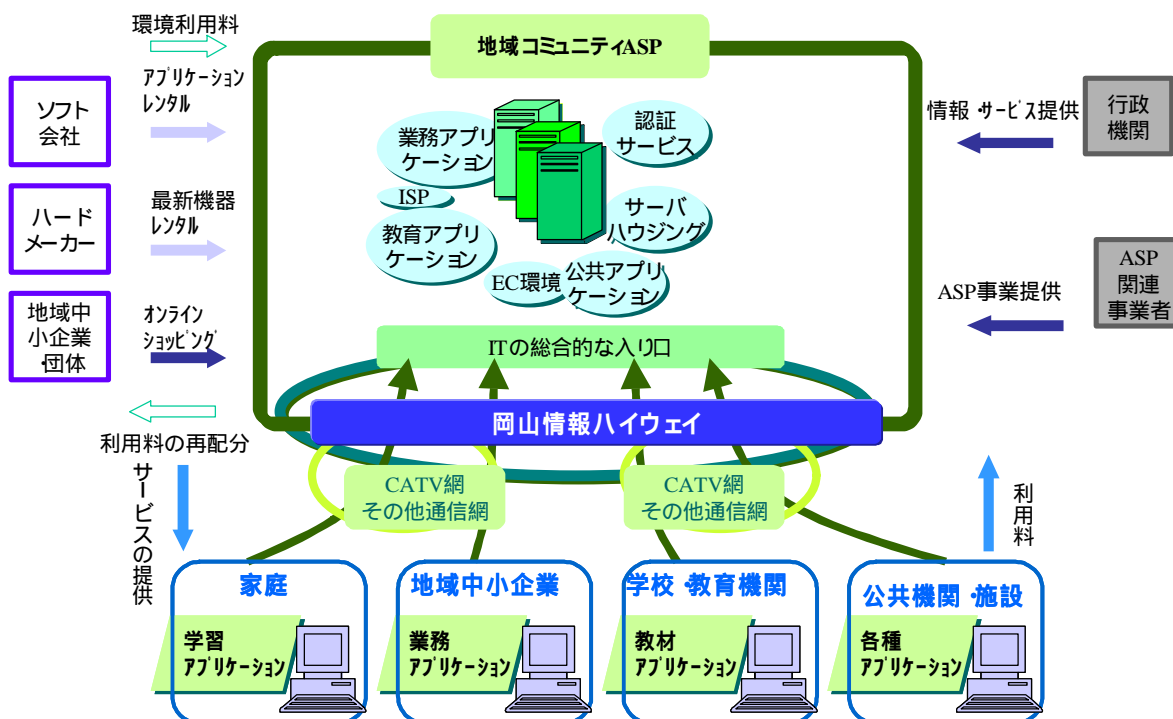
資料：岡山県資料

ASP事業については、平成12年に岡山県高度情報化推進協議会のネット21部会の中に岡山地域コミュニティASP研究会を設置している。地域においてASPサービスを行うための技術開発をビジネスモデルの確立を目指すとともに、岡山情報ハイウェイを活用

した各種ソフトウェアの効果的な流通のあり方を研究するものとしている。県内外の事業者や教育・研究機関、自治体が参加し、中小企業向け、教育向け、行政向けのアプリケーションについては分科会を設け、各種研究やサービスの提供方法の検討などが行われている。

中小企業向けには平成13年3月から自動メール配信サービスのほか、建設業ネット調達システムのアウトソーシングの実証実験を開始している。

図表 3-1-13：岡山地域コミュニティASP全体概要図



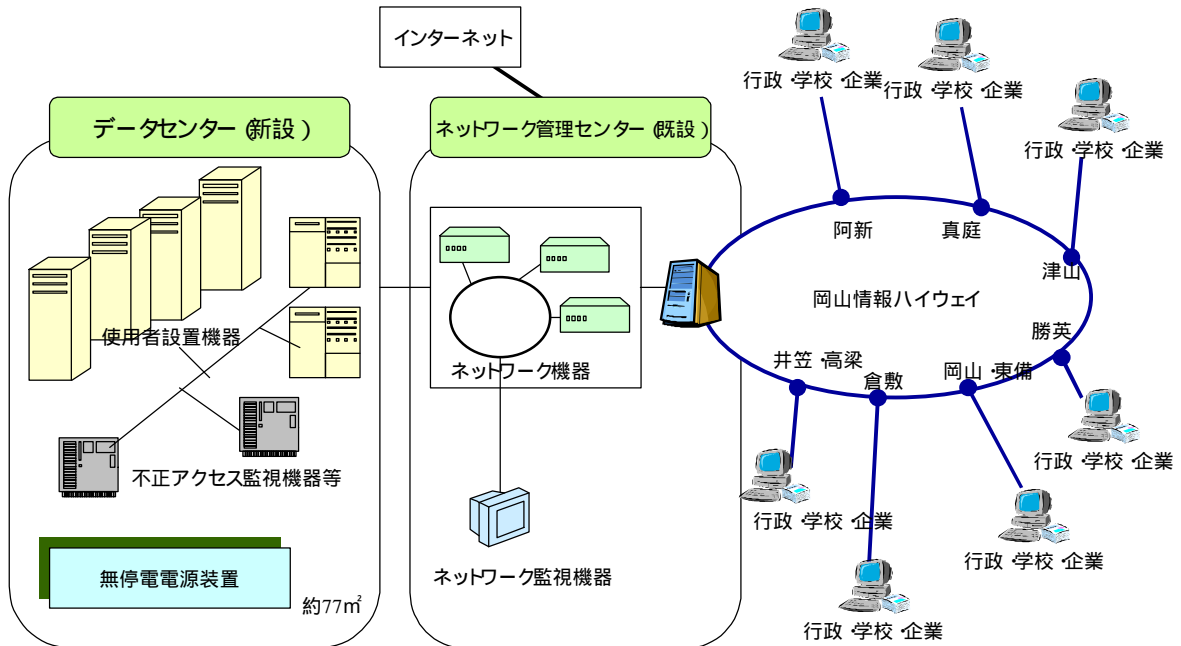
資料：岡山県資料より作成

データセンターについては、県・市町村・企業等がASPを活用して情報サービスを提供するためのコンピュータ等を設置・運用するためのスペースとして、平成14年1月より「Okix idc」を開設した。市町村・企業等データセンター使用者は、保守管理体制を自ら構築することなく、岡山情報ハイウェイと直結された高速ネットワーク環境のもとで、情報サービスを安価に提供することが可能とし、ASP事業など地域企業のITビジネス展開の拠点の整備を行っている。情報サービスの利用者は、岡山情報ハイウェイの機能が高まることにより、より多様な情報サービスを安価で利用することを可能としている。

利用者のコストとしては、行政財産使用料として1ラック当たり年額70,000～75,000円程度の基本経費と電気代など実費相当分の管理経費や、アクセス制御等の付加機能サービスを利用する場合の追加経費が必要となる。

データセンターの構築・運営は県主体で行われており、県では出先機関や市町村へのアプリケーションのプラットフォームとして事業者に対し、データセンターからのASPサービスの展開を期待している。地元企業では、すでにOkixを利用したASPサービスの展開に向けて県と協議を開始している企業もある。

図表 3-1-14: Okix idcの構成



資料：岡山県資料より作成

事例：バージニア州ブラックスバーグ市（米国）

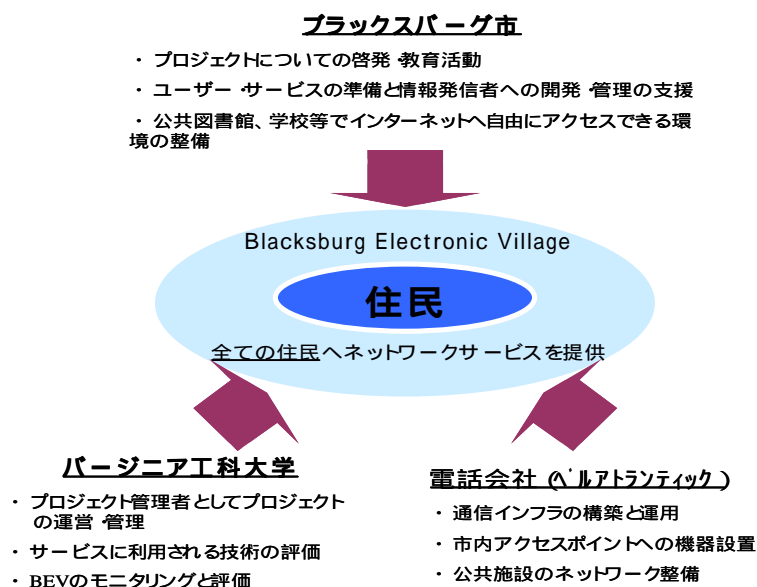
- 産官学連携 -

1991年ブラックスバーグ・エレクトロニック・ビレッジ（BEV）のコンセプトがバージニア大学で作られる。この計画に市と通信企業のベルアトランティック社とが協力し、高度なインターネット接続環境が整えられた。

産・学・官が協力しての先進的な地域情報化であり、先進的なネットワーク活用コミュニティのモデルとして現在も進化を続けている。「産」側ではベルアトランティック社が、通信インフラの構築と運用を行っているほか、市内アクセスポイントへの機器設置、公共施設のネットワークサービスを実施している。「官」側ではプロジェクトの運営・管理を行い、サービスに利用される技術の評価及びBEVのモニタリングと評価に取り組んでいる。「官」側の市は、プロジェクトについての啓発、教育活動を行っている他、ユーザー・サービスの準備と情報発信者への開発・管理の支援、公共図書館、学校等でインターネットへ自由にアクセスできる環境の整備を行っている。

1999年時点でのブラックスバーグの居住者のインターネット利用率は87%以上と人口当たりのインターネット利用率では世界最高水準である。インターネットのビジネス利用が世界のコミュニティの中で最高水準であり、ブラックスバーグの企業の75%以上が、インターネット上での販売や宣伝を行っている。高齢者を含む住民の間で電子メールの利用が活発化であり、また学校に通う子供達はビデオ会議を利用しているほか、遠方の生徒達とやりとりを行うなど新しい学習スタイルを実践している。

図表 3-1-15：ブラックスバーグ・エレクトロニック・ヴィレッジの運営モデル



3-2 電子自治体と住民との新しい関係

これまでも各自治体では地域情報化という枠組みで、市民に対し情報技術を用いてサービスの提供や各種支援を行っている。具体的な施策としては、情報ハイウェイ構想やCATVなどの情報通信基盤の整備や、図書館の書誌検索システム、学校へのパソコン設置など福祉や文教、コミュニティ活性化、安全対策などのかたちで実施されてきた。

1990年代からの企業活動や市民生活への急速な情報技術の利用を受け、全国各地の自治体ではITを活用した行政活動やまちづくりが展開されており、また国のe-Japan戦略を受けて行政情報化と地域情報化を包括し、住民に対し情報技術、特にインターネットとホームページを活用したまちづくりや市民サービスを展開する傾向にある。

a) 市民サービス

これまでの地域情報化の枠組みでは、福祉、文教、安全などのサービスや申請・届出を市役所や公民館、学校など公共施設に設置されたキオスク端末機などを利用するかたちでのサービスが多かった。

図表 3-2-1：地域情報通信システムの整備状況（市民サービス）

	平成12年 4月1日 現在合計	対前年比
行政窓口サービスオンラインシステム	721	102.3
行政情報提供システム	1312	109.2
地図情報提供システム	74	123.3
公共施設案内・予約システム	242	141.5
図書館情報ネットワークシステム	429	108.9
地域カードシステム	37	119.4
生涯学習支援情報システム	22	113.8
学校教育支援情報システム	124	137.8
保健医療情報システム	247	106
救急医療情報システム	109	110.1
緊急通報システム	1469	100.2
福祉活動支援情報システム	133	130.4
気象・水防情報システム	519	103.6
防災情報システム	2328	101
公害監視システム	133	95
道路・交通情報システム	89	108.5
パスロケーションシステム	14	93.3
駐車場情報システム	68	107.9
ホームセキュリティサービスシステム	15	100
自動検針システム	29	96.7
地域・タウン・イベント情報提供システム	229	102.2
ホームショッピングシステム	5	166.7
消費者保護情報提供システム	26	100

資料：「地方公共団体における地域情報化施策の概要・平成12年版」

電子自治体の枠組みでは、インターネットを利用することで家庭からのアクセスが可能になる。特に電子申請については、これまで公共施設に出向かなければならなかったところを、出向く必要が無くなるほか、市外や夜間でも手続きが可能なることから、勤務先を休んで手続きを行うといったケースや移動にかかる負担の削減が期待されている。

また、自治体からの情報提供サービスおよび行政・市民間の情報交換のメディアとしてホームページの活用が進んでいる。自治体の行政広報の一環として開設している団体も多いが、NPOや地域の経済界と連携し地域ポータルサイトとしてコミュニティや地域経済の活性化に取り組んでいる団体も見受けられる。

図表 3-2-2：ホームページの開設状況

		平成12年 4月1日 現在	平成11年 4月1日 現在	対前年度比 A/B (%)
直営	開設済	2866	2147	133.5
	作成中	92	145	63.4
	計	2958	2292	129.1
公社	開設済	138	91	151.6
	作成中	3	7	42.9
	計	141	98	143.9
第三セクター	開設済	214	142	150.7
	作成中	6	5	120
	計	220	147	149.7
その他	開設済	363	120	302.5
	作成中	7	15	46.7
	計	370	135	274.1
合計	開設済	3581	2500	143.2
	作成中	108	172	62.8
	計	3689	2672	138.1

資料：「地方公共団体における地域情報化施策の概要・平成12年版」

ホームページでは、行事やイベントの紹介等を行っている団体が3,219件と最も多く、次いで観光物産情報、公共施設の利用案内、行政の各種事業紹介の順となっている。

図表 3-2-3：ホームページの情報発信内容の状況

	平成12年 4月1日 現在(A)	平成11年 4月1日 現在(B)	対前年度 比 A/B(%)
行政の各種事業紹介	2109	1541	136.9
統計情報	1112	801	138.8
公共施設の利用案内	2226	1638	135.9
健康・医療情報	717	480	149.4
生活情報	1005	731	137.5
観光・物産情報	2519	1975	127.5
地域産業情報	1225	995	123.1
行事・イベントの紹介等	3219	2400	134.1
研究内容	394	295	133.6
大学等の紹介	175	134	130.6
情報公開	254	169	150.3
広聴・アンケート	969	732	132.4
電子会議室	107	86	124.4
双方向システム	170	106	160.4
図書情報	170		
生涯学習情報	211		
申請・届出手続きの案内	240		
申請書のダウンロード	88		
電子相談室	64		
その他	887	651	136.3
計	17861	12734	140.3

資料：「地方公共団体における地域情報化施策の概要・平成12年版」

b) 市民参加

電子自治体においては、行政手続きや市民生活の利便性向上だけでなく、自治体と住民とのコミュニケーションの活性化が期待されている。特に電子会議室やインターネットを活用した広聴活動の活性化により、自治体の政策形成への住民の関与を高めていく取組みが多くなってきている。

これまでの広聴では住民の声を収集するにも、費用や市民の負担などの問題から十分にアクセスの機会を確保できていなかった。また要望や意見提案、世論調査、広聴集会などで自治体側に寄せられた市民の声についても、自治体内部で広く流通する仕組みが整備されていなかったため、職員に住民の声が届きにくいという問題もあった。

図表 3-2-4：従来型広聴の課題と電子自治体

広聴の種類	これまでの広聴の課題	電子自治体による課題解決
意見・要望、行政相談等	担当部署にしか回覧されない	イントラネット、ナレッジマネジメント化で市民の声の情報共有を図る
世論調査	各課に1冊しか回覧されない 調査費用がかかる。	イントラネット内で情報共有 ホームページによるアンケートの実施
集会型広聴	参加者の負担が大きく、参加しにくい	電子会議室による、空間的制約の克服。 双方向性の拡大

札幌市の「政策研究電子会議室（実験）」では、市民参加層の拡大や市民間の意見の相対化、合意形成補完ツールとして効果があるとされている。また、浜松市では、市民からの苦情や照会などをデータベース化し、行政内部で共有し行政活動に活用していくことが計画されている。時間的・空間的制約を自治体の電子化により市民とのコミュニケーションを活性化することで、これまで届きにくかった地域住民の声が自治体の政策形成や行政活動に反映されるものと期待されている。

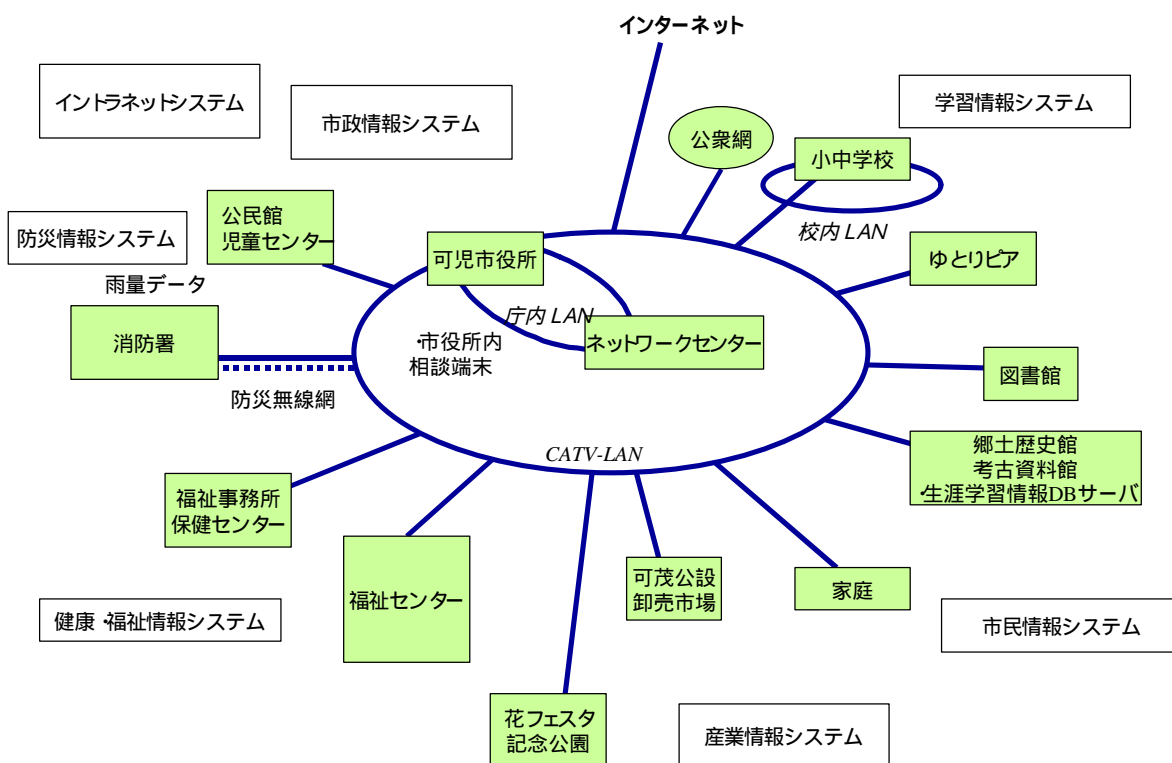
図表 3-2-5：市町村における電子会議室

県	市町村	会議室
北海道	札幌市	e-トーク札幌
宮城県	中田町	Web会議室
福島県	会津若松市	会津若松市電子会議室
	会津坂下町	みんなの広場
東京都	三鷹市	みたか市民電子会議室
神奈川県	藤沢市	藤沢市市民電子会議室
	大和市	どこでもコミュニティ
	箱根町	箱根町電子会議室
	横須賀市	まちづくり電子フォーラム
新潟県	長岡市	長岡市インターネット会議室
富山県	山田村	おしゃべり広場
石川県	金沢市	会議室
福井県	敦賀市	フォーラム town21
岐阜県	美濃加茂市	電子会議室
愛知県	岡崎市	談話室
	知多市	みんなで考えるちたの情報化会議室
三重県	鈴鹿市	電子会議室
	玉城町	電子会議室
兵庫県	西脇市	e-未来西脇
	宝塚市	市民主催電子会議室、市役所主催電子会議室
	大屋町	フォーラム
	八千代町	フォーラム
山口県	山口市 (ばそらネット)	おしゃべりパーク
長崎県	小長井町	小長井を語るう会

事例：可児市

可児市では、情報化という社会変化に対して積極的に取り組むことが重要であると考え、IT化の波が押し寄せた1990年代初期から地域の情報化に積極的に取り組んできた。平成3年度に「可児市地域情報化計画」を策定し、翌平成4年度には、CATVを軸とする地域の情報流通基盤整備を図るべく可児市テレピア計画を策定し、郵政省のテレピア構想の地域指定を受けている。平成5年度に第3セクター方式による、株式会社ケーブルテレビ可児を開局し、平成9年度には郵政省、通商産業省から先進的情報通信システムモデル事業の補助事業採択を受け、市政情報システム、市民情報システム、イントラネットシステムを構築する。平成10年度にはホームページを公開し、学習情報システム、産業情報システムを構築、市立小中学校15校のCATV-LAN接続を行うなど地域情報化施策を積極的に推し進めてきた。平成12年度には地域情報化計画の3度目の地域情報化計画を策定している。

図表 3-2-6：「コミュニティネットかに」の全体概要図



資料：可児市資料より作成

「コミュニティネットかに」事業は、市内を網羅するCATV網、公衆網、インターネットを有機的に接続した先進的な市民参加型のマルチメディアネットワークを構成し、地域の情報化を促進することを目的としている。可児市はCATVの情報通信インフラを利

用して各種の情報サービスを行っている。またコミュニティネットかきを公共機関のネットワーク構築にも活用しており、それにより市役所のイントラネット構築や出先機関のネットワークの構築も行っている。

株式会社ケーブルテレビ可児には40数社が出資しており、運営の中心は市と農協となっている。CATVの加入率は平成13年8月現在17,300件と加入率が54.3%であり、またCATVを利用したインターネット事業も展開しており、インターネット利用者は4,129件と13.0%の加入率占める。加入率の高さは、難視聴区域という地域特性により、もともと農協の有線が普及していたことが背景に挙げられる。また、自治会でまとめて加入すると料金が安くなる仕組みになっており、今年で累積赤字を一掃しており、トラフィック量も年々増加している。

コミュニティネットかきの主な成果としては、CATVの高速インターネットサービスを一般家庭で受けることができるようになったことのほか、市のサービスの利便性向上、市民と行政とのコミュニケーションの活性化、行政内部事務の効率化、情報弱者への対応、インターネットを利用した授業などが挙げられる。

図表3-2-7：「コミュニティネットかき」事業の主な成果

1	先進的な情報通信環境を整備したことで、CATVの高速インターネットサービスを一般家庭で受けることができるようになった。
2	体育施設の予約、市立図書館の蔵書検索、申請書のダウンロードなどがインターネットでできるようになり市民の利便性が高まった。
3	インターネットの双方向機能により市民同士、市民と行政などのコミュニケーションが活発になった。
4	イントラネットと職員へのパソコン導入により、行政内部事務の効率化が図られた。また、従来の行政情報の広報手段だけでなく、ホームページ等で積極的に行政情報を発信できるようになった。
5	障害者生活支援センターに障害者をサポートする情報機器を設置したことにより、毎定期的に障害者が集まり情報通信機器にふれながら学習をするなど、情報弱者への対応が進んだ。
6	市立小中学校15校がCATV-LANでネットワーク化され、インターネットを利用した授業ができるようになった。

資料：可児市資料を基に作成

事例：浜松市

浜松市では市民と行政との接点の部分を中心に「電子市役所」を推進してきており、市民サービス、市民の利便性の向上を図る各種取り組みを行ってきた。平成4年には浜松都市圏の地域情報化の基本的かつ総合的な推進方策を明らかにした浜松地域情報化構想を策定、平成4年には自治体ネットワーク事業に取り組んでいる。

市民サービスの向上については電子化を推進する前に、平成5年に総合窓口システムを導入し、市内28ヵ所の市民サービスセンターおよび市役所本庁舎の市民窓口センターで各種行政サービスのワンストップ化をまず実現している。その後平成7年に静岡県西部地方拠点都市22市町村による「静岡県西部広域行政サービスシステム研究会」を設置し、住民票の写しや戸籍謄抄本、印鑑登録証明書を相互に交付する広域化を推進してきた。

またネットワーク上では、平成13年に市の公式ホームページをリニューアルし「@窓口」を新設した。市役所の組織別に行っていた情報の分類をあらため、「暮らす」「遊ぶ」「学ぶ」「働く」「市民参画」という5つの生活局面による生活インデックスを設定し、市役所の業務全般と申請手続きを網羅的に整理し、市民の目線からアクセスできるよう整備を図っている。これにより、市民一人ひとりが求めるサービスを思いついた言葉や事柄から簡単に案内し、生活シーンに合わせた案内や付随する国、県、民間サービスの紹介などを行っている。

さらに同年に市民コールセンターを開設し、市民一人ひとりからの電話やFAX、手紙、メールなどでの問い合わせの効率化や向上をはかり、情報の連携を強化している。さらにコールセンターとも連携するかたちで、照会情報などを市民のこえデータベースとして構築し市民ニーズ等の情報を一元的に管理し情報共有を図っているほか、「市民生活の快適サポートシステム」を導入し市役所のサービスを的確、迅速に案内するために整備した職員向けの「窓口事務マニュアル」データをもとに市民への案内活動を支援するシステムの整備を計画している。

事例：札幌市

札幌市は平成9年12月に「札幌市情報化構想」を策定している。情報化の進展や社会環境の変化、市民ニーズの多様化を踏まえ、高度な情報社会が到来する21世紀に向けて、市民生活を豊かにするまちづくりのために情報化を推進することとし、その指針となる「札幌市情報化構想」を策定している。この構想は、市民・企業・行政のコミュニケーションの活性化を図ることを情報化推進の視点とし、情報という縁で結ばれた街を目指した「情報結縁都市さっぽろ」を基本コンセプトとして情報化を推進していくものとしている。

平成10年度にそのコンセプトの実現として、インターネットを活用したコミュニケーションの拡大を図り札幌市における情報コミュニティのあり方について検討を開始し、平成11年春に、子育てメーリングリストを実験、運営し、平成11年秋には都市政策研究室と情報化推進部が共催する形で「政策研究電子会議室（実験）」を社会実験としてスタートさせている。「政策研究電子会議室（実験）」調査研究報告書によると、実験の成果として、情報の提供・社会的共有化のツールとしての有効性、市民参加層の拡大、市民間の意見の相対化、合意形成補完ツールとしての有効性が挙げられている。

実験後、市職員の組織横断の職員有志による庁内コミュニティとして「@る～む」、政策立案部門の職員有志とファシリテータスキルを持つ市民とのパートナーシップによる協働型政策立案の場として「発想庵」の両会議室が成立し、市民による自由な論議活動の場および地域の課題に市民が自ら取り組む電子会議室として「eトーク」を開設している。また、今後は「市」対「市民」の公な関係を前提とした議論の場として、市職員と有識者やファシリテーターの参加による議論を行う電子会議室「電子進歩充夢（仮称）」を予定している。

札幌市では、これまでの市のホームページが情報検索しにくいという苦情に応える形で、平成13年にホームページのリニューアルを行っている。生活者である市民が情報を必要とするタイミングを幾つかに想定し、市役所ホームページ内にある情報のうち、生活に密着した即時性の高い情報だけをピックアップして、「くらす」「働く」「学ぶ」「ふれあう」「あそぶ」という5つに分類する「くらしのインデックス」を導入している。また地域ポータルサイトともリンクしている。

平成13年には都市経営における情報通信技術の活用戦略として「札幌市IT経営戦略ver1.0」を策定した。2003年を目処に、単なるITの活用に止まらず、既存の行政運営モデルのイノベーションを狙いとしている。その中ではCRMを戦略のバックボーンに捉え、行政サービスを受ける市民の社会的コストの削減、窓口のマルチチャネル化、利用者情報のデータベース化などにより業務再編をシステム化していくものとしている。

平成13年度電子政府行政情報化事業
(オンライン制度的課題への対応)

オンライン制度的課題への対応における電子政府関連の諸課題への対応

第2編 電子自治体の実現に向けた地方公共団体のアウトソーシングに関する
調査研究
(その1)

地方公共団体の実態調査

調査報告書

平成14年3月

発行 財団法人ニューメディア開発協会
〒108-0073 東京都港区三田1-4-28
TEL 03-3457-0672