

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2）地方公共団体のアウトソーシングに関する研究

調査報告書

平成14年3月

財団法人 ニューメディア開発協会

はじめに

政府は、2003年度までに世界最高水準の「電子政府」の基盤を構築する「e-Japan 重点計画」(2001年3月)を策定した。さらに、2001年6月には「e-Japan 2002 プログラム」(平成14年度IT重点施策に関する基本方針)においても電子政府・電子自治体の着実な推進を図るため、行政の情報化及び公共分野の情報通信技術の活用を推進するとしている。

電子政府・電子自治体の実現において、行政が電子情報を紙情報と同等に扱うためには、法制度を整備する必要がある。この対応においては、政府・国会等により着実に実現されつつある。一方、行政手続きの電子化・オンライン化においては、様々な技術的課題、制度的課題がなお山積している状況である。すなわち、電子政府推進関連では、電子申請における長大図面や第三者証明書など添付書類の問題の対策及び行政手続きの規制緩和が必要であるが、その費用対効果が見えにくく積極的な推進がしづらい等の問題がある。また、電子自治体推進関連では、地方公共団体は地域住民や地域産業と密着した行政の情報化を推進する必要があるが、その推進を阻む様々な問題が存在する。本報告書は、これらの問題を調査・分析し、解決策を提言することにより、早期に電子政府・電子自治体を実現することに寄与することを目的とする。

本報告書は、(財)ニューメディア開発協会が平成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)の一環として、情報処理振興事業協会から委託を受け、「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」に係る複数のテーマについて調査分析し、取り纏めたもののうちの1つである。

本報告書が、電子政府・電子自治体の構築等、行政情報化に関係する方々や関心がある方々の一助になれば幸いである。

平成14年3月

財団法人ニューメディア開発協会

本調査報告書は複数のテーマについて、それぞれ独立して調査し、取り纏めている。全体構成は、以下のとおりである。

「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1編：電子政府推進に係る規制緩和関連調査

- (その1) ライセンスリポジトリ方式の制度的及び技術的課題に関する調査研究
- (その2) 規制緩和による費用対効果に関する調査研究
- (その3) 北米における電子政府の実態・推進体制に関する調査
- (その4) 北欧の電子政府構築における個人情報保護に関する調査
- (その5) 代理申請のあり方に関する調査研究
- (その6) 電子申請に関するインセンティブの可能性調査

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
- (その2) 地方公共団体のアウトソーシングに関する研究

以上

第2部 地方公共団体のアウトソーシングに関する研究

目次

第1章 アウトソーシング等の動向

- 1-1 アウトソーシングの定義と分類 1
- 1-2 公共部門のアウトソーシング動向 10

第2章 自治体におけるアウトソーシング等の現状

- 2-1 自治体におけるアウトソーシングの現状 35
- 2-2 自治体におけるアウトソーシングの課題 64

第3章 ネット型サービス（ASP等）産業の動向

- 3-1 ネット型サービス（ASP等）の現状 98
- 3-2 地域・自治体におけるASP等への取り組み 115

第4章 電子自治体とアウトソーシング等のあり方

- 4-1 電子自治体実現に向けたアウトソーシング等の方向性 163
- 4-2 電子自治体モデルと実現シナリオ 177

・調査の背景と目的

地方公共団体は電子自治体実現によって市民満足度の向上と、飛躍的な行政の効率化が求められている。「e-Japan2002 プログラム」の中でもアウトソーシングの促進や官民アプリケーションの連携などを実現し、地域の情報化を効率的・効果的に進めるとしており、その実現手段として民間サービス事業者のアウトソーシングサービス活用が有望である。しかし、アウトソーシングサービスは、その効果が不明確であったり、実際の活用上の各種課題も指摘されている。また、地域住民や地域産業と密着した行政の情報化を推進する必要があるが、その推進を阻む様々な阻害要因が存在する問題がある。

これらの問題および対応策を、特にアウトソーシング等に重点を置いて調査・分析し、電子自治体実現に向けたアウトソーシング等のあり方を提言することによって、電子自治体の早期実現に寄与することが本調査の目的である。

・調査の指針

本調査における指針は、自治体の情報化関連計画及び統計資料に関する文献を調査し、アウトソーシングおよび電子化推進に取り組んでいる自治体及びアウトソーサーへのヒアリング調査を行うこと、また、自治体向け情報サービス提供企業に対するアンケート調査を実施すること、である。

・調査内容

今後の電子自治体実現を考える上で重要な視点は、「経営マネジメント志向に基づく行政内部のIT化」、「行政サービスの受益者であり、その費用を負担する納税者でもある、市民との信頼関係を向上するためのCRM(Citizen Relationship Management)志向」、「IT時代における地域社会のコーディネータ志向」の3点が重要である。そしてこうした自治体の電子化ニーズに応えていくためには従来のような「自前主義」でなく、適切なアウトソーシング等を推進することが不可欠である。また、必要となるアウトソーシング等については地域振興のためのIT戦略として同時に推進していくことが求められている。こうした問題意識に基づき、全国の地方公共団体や先進的な団体における電子化の現状や課題についての実態、地域産業界や地域住民とのあるべき関係、電子化に伴うアウトソーシング等の方向性と課題等を調査し、電子自治体のあるべき姿を検討した。

具体的には、以下の内容を実施した。

民間IT企業動向調査

資料調査、アンケート調査、ヒアリング調査により、電子自治体実現に貢献しうる地域IT関連産業の動向の調査。

- ・アンケート調査：JEITA、IPA会員企業等、計200団体以上を対象。
- ・ヒアリング調査：企業規模、地域、業態別に計10社以上を対象。

アウトソーシング等動向調査

インターネットの普及に伴い、急速に発展している各種のITアウトソーシング・サービス・モデル（ASP、IDC等）の動向を把握・整理し、電子自治体実現と地域IT産業振興の視点からそれらの類型化および評価の実施。

調査報告書の作成

電子自治体のあるべき姿とその実現に向けた地方公共団体のアウトソーシング等のあり方についての報告書の作成。

・調査方法

調査は、以下の方法によって実施した。

資料調査

文献および雑誌・新聞記事、インターネットによるサーベイを行い、電子自治体先進事例、民間IT企業動向、ITサービス・アウトソーシング等の動向について調査した。

ヒアリング調査

電子自治体先進団体および民間IT企業を対象としたヒアリングを行い、地方自治業務のアウトソーシング化の課題とその解決策、地方におけるASP産業の役割と活性化のあり方等について調査した。

アンケート調査

民間IT企業を対象としたアンケートを行い、電子自治体への取組み状況、その阻害要因と解決策、地方自治業務のアウトソーシング化の取組み状況、その課題と解決策等について調査した。

アンケート概要

(1)目的

自治業務のアウトソーシングの取組み状況等を明らかにするものとするために行うものである。

(2)調査対象

全国の IT 関連民間企業等を対象（ 1 , 2 8 6 社に対してアンケートを発送）

(3)調査期間

平成 14 年 2 月

(4)調査方法

郵送による調査票の配布・回収

(5)回収数

1 7 9 団体回収

なお、調査に関する報告書は、地方公共団体の行政情報化および電子自治体推進の取組み状況などの実態調査（「(その1)地方公共団体の実態調査」）と、情報システム分野や公共部門のアウトソーシングの動向や電子自治体実現におけるアウトソーシング活用の方向性などの調査（「(その2)地方公共団体のアウトソーシングに関する研究」）から構成されており、本報告書は、「(その2)地方公共団体のアウトソーシングに関する研究」である。「(その1)地方公共団体の実態調査」も参考されたい。

「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」の構成

(その1) 地方公共団体の実態調査	(その2) 地方公共団体の アウトソーシングに関する研究
第1章 電子自治体への取組み状況 第2章 電子自治体実現に向けての阻害 要因及び解決策 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1章 アウトソーシング等の動向 第2章 自治体におけるアウトソーシ ング等の現状 第3章 ネット型サービス（ASP等） 産業の動向 第4章 電子自治体とアウトソーシ ング等のあり方