

効率的で高質の電子行政を

(本稿は、9月6日付千葉日報に掲載されたものです)

(株)ちばぎん総合研究所
研究員 平松 麻里江

「2005年までに世界最先端のIT国家となる」ことを目指すe-Japan戦略がスタートして早4年が経過した。今年はその目標年にあたるが、すでに3千万世帯が高速インターネット網に、1千万世帯が超高速インターネット網に常時接続可能な環境ができあがるなど、情報通信インフラの整備は想像以上に進んだ。このため、我々の日常生活面では、職場や家庭でのインターネット普及による電子商取引（電子マネー決済、オークション、商品の新規購入、チケットの購入等）が活発化するなど、ここ数年で目覚ましい変化を遂げている。

また、IT基本法の制定時(01年)に比べ、自治体による行政サービスの電子化も急速に進展した。例えば、住民票の写しは全国どこにいても受け取れるようになり、住基カードを使えば、自宅にいながらにして住民票を受け取れるようになった。転出入の届出も一度で済むようになった。印鑑証明書や納税証明書等を発行してもらう際に必要な各種申請書のダウンロードは、各市町村のホームページから当たり前に行えるようになり、体育館や運動場、テニスコート、会議室などの公共施設利用の予約ができる市町村も増えてきた。パスポートのオンライン申請ができる先も出てくるなど、飛躍的に利便性が高まっている。今後もその延長線上で、粗大ゴミの収集申込みや公立図書館蔵書の貸し出し予約のほか、市町村共同運営による電子入札などのシステム稼働も急いでもらいたいものである。

ただ、自治体の電子化を進める際には、行政サービスの利便性向上の視点ばかりではなく、最少の投資で最大の効果という効率性向上の視点も重視してもらいたい。自治体の電子化には開発コストはもとより、維持・管理コストなど莫大なコストがかかる。その主な財源は市町村民税でまかなわれており、最終的にはサービスを受ける住民がコストを負担している。電子自治体の推進は住民の利便性向上が一番のメリットとされているが、行政施策の評価という点ではシステム構築の投資に見合うか、それ以上の効果を住民が享受しなければ意味がないし、ましてや住民ニーズが少なく利用頻度も極めて低いようなサービスの提供をいくら進めてもお金の使い方としては無駄になる。

私は行政サービスの電子化を推進する上で、次の3点が重要と考える。

その1つは、開発コストの回収策である。現状、電子自治体のシステム開発はその多くが個々の市

町村で対応している。当然開発コストについては、住民が積極的に機能を利用し、その結果として窓口業務を縮小できなければ回収できない。つまり、電子化する業務にある程度のロットがないと電子化の効果はでてこない。そのような自治体は本来市町村合併による行政コストの縮減が有効な先であるが、それが無理ならば、周辺市町村との共同開発や、広域行政による事務事業の集中処理などの導入に取り組む必要があるのではないか。

2つ目は、窓口サービスの改善や住民満足度の向上は、単に電子化のみにより達成できるものではないということである。市町村の住民意識調査で出てくる窓口業務への不満を見ると、①受付時間の延長（土日も含む）、②窓口のワンストップ化、③問い合わせに対する迅速で分かりやすい説明、などが上位に挙げられる。①や②は電子化により達成が可能なテーマだが、③については窓口担当者のスキルアップなしには解決できない。窓口サービスの電子化と、窓口職員のスキルアップは同時に進めていく必要がある。

3つ目は、政策立案にも電子化をどんどん取り入れていくべきであるということである。インターネットの普及により、行政の政策情報を住民が容易に手に入れることが可能になりつつある。その機能をさらに拡大し、住民意見の吸い上げにもっと積極的にホームページを使うべきである。eメールを活用した市長への声の常設化（当然回答も行う）、各種計画策定委員の公募、パブリックコメント、行政評価の導入と結果の公表など、ホームページの機能は多様であり、これを有効に活用しない手はない。

