

地方自治とIT化政策の最新動向

杉井 鏡生 ●インフォメーション・コーディネータ

オンライン行政サービスの利用促進はいまだ道半ば ASP・SaaSは電子自治体改革の新たなツールとなるか

世界経済フォーラムが発表した2008～2009年の国別ICT競争力ランキングで、日本は17位となった(対象134か国)。2005年に8位であったが、それ以降は低迷傾向にある。とくに各国と比較して遅れているとされたのが、「ICT利用による行政の効率化」(78位)、「政府のICT利用振興策の効果」(59位)、「オンライン行政サービスの普及」(51位)など行政関連の利活用である。

総務省が電子自治体の進捗状況をまとめた「地方自治情報管理概要」(2008年版)でみても、情報システムの導入など基盤整備はそれなりに進んでいるものの、利活用の面ではまだ課題が多いことがうかがわれる。

オンライン利用率はようやく23.8%

オンライン行政サービスの利用促進については、政府のIT戦略本部が2006年に策定した「IT新改革戦略」のなかで、2010年度までにオンライン利用率を50%以上とする目標を掲げている。総務省は2006年に「電子自治体オンライン利用促進指針」を策定。重点的に整備を進めるオンライン利用促進対象手続き21類型を選定、各自治体には利用促進計画の策定をうながした。2007年には「新電子自治体推進指針」を策定し、電子自治体の推進に関する懇談会にオンライン利用促進ワーキンググループを設置している。

こうした取り組みもあって、総務省の選定した21類型の対象手続きに関するオンライン利用率が徐々に上がってきたのは事実だ。総務省の発表によると、2007年度のオンライン利用率は23.8%に達した(資料6-4-2)。とはいえ、このペースでは2010年度に目標の50%以上を達成するのは容易でない。

しかも、オンライン手続きに向いているとして選定された21類型でも、手続き毎の格差は大きい。他のサービスに比べて圧倒的に利用件数の多い「図書館の図書貸出予約等」(利用率は28%)と「文化・スポーツ施設等の利用予約等」(同36%)の利用率が全体の加重平均値を引き上げた効果が高い。この他平均を上回ったのは、「入札」(同32%)、「港湾関係手続き」(同28%)の2つのみ。全体の6割に当たる13手続きの利用率は目標の10分の1の5%にも達していない。

利用が進まない要因と、 利用促進のための取り組み

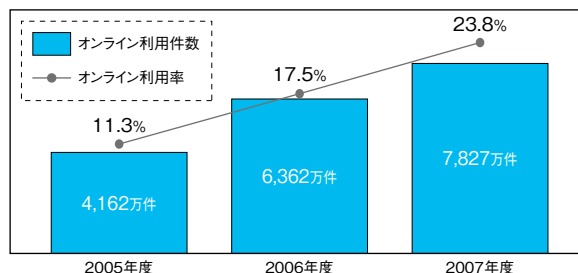
オンラインサービスの利用が進まない要因としては、1.利用者がまだオンラインサービスに不慣れなこと、2.オンライン手続きとは別に添付書類や料金納付手続きが必要などオンラインだけで手続きが終わらないこと、3.利用に当たり普及の進んでいない公的認証等が必要であったり、利用登録手続きなど事前の手間がかかったりすること、4.オンラインサービスの使い勝手がよくなかったり利便性向上への配慮が足りなかったりすること、5.オンラインでどんなサービスが行われているか知られていないこと、などがあげられる。

これに対し、積極的な自治体では利用促進策に取組んでいる。具体的には、業務の見直しによる添付書類の削減、電子納付システムの導入、手続きの種類による簡易型の認証システムの採用、ウェブページの使い勝手の向上、などの取り組みが行われている。佐賀県のようにオンライン申請の場合の料金割引制度を導入する自治体もある。

ただしこうした動きは、まだ限定的である。「地方自治情報管理概要」によると、2008年4月時点で、自治体がオンライン利用時の利便性向上のために講じた措置として最

21種類型のオンライン利用率

資料6-4-2 「オンライン利用促進対象手続き」の利用状況

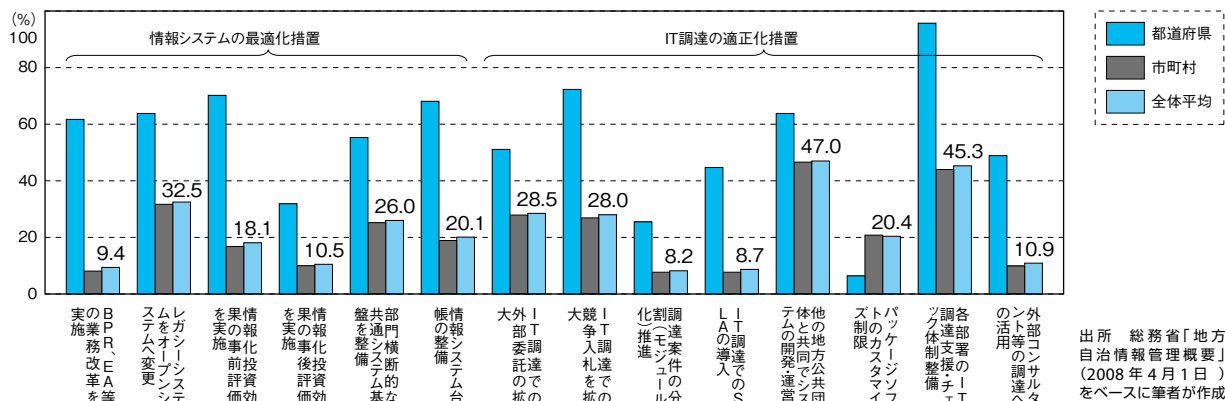


2005年度当時のオンライン利用率は11.3%、2006年度は17.5%、2007年度は23.8%と、毎年度約6ポイントずつ上昇しているが、2010年度までに目標を達成するのは容易でない。

出所 総務省通知「地方公共団体の行政手続等に係るオンライン利用状況について」(2008年8月)

■ 都道府県と市区町村での取り組みに大きな格差

資料6-4-3 情報システムの最適化とIT調達の適正化のために講じた主な措置



情報システム最適化のために講じられた措置としては、「レガシーシステムからオープンシステムへの変更」が都道府県と市区町村を合わせた全体平均で32.5%と最も高く、「部門横断的な共通のシステム基盤整備」の26.0%が続く。遅れているのは「BPR・EA等の業務改善」(9.4%)や「情報化投資効果の事後評価」(10.5%)である。自治体の規模による取り組みの格差も大きい。IT調達適正化のために講じた措置としては、「他の地方公共団体と共同での情報システムの開発、運営等」の47.0%が最も高く、「各部署のIT調達に対する情報担当部署による支援・チェック体制の整備」の45.3%が続く。遅れているのは、「調達案件の分割推進」(8.2%)や、「SLA (Service Level Agreement) の導入」(8.7%)である。

も多いのが「ホームページのメニューやナビゲーションの見直し」だが、それでも実施している自治体は全体の24%に過ぎない。「再入力の手順の省略などの手順の簡素化、様式や手順の共通化」は16%、「手続の種類に応じた本人確認方法の簡素化」は11%、「不要な添付書類の廃止、添付書類の電子化」は9%にとどまる。利用促進のための取り組みはまだこれからである。

自治体でも、ASP・SaaSの利用に注目

業務および情報システム効率化のためのITガバナンスの確立も電子自治体が抱える課題のひとつである。総務省が2007年に策定した「新電子自治体推進指針」においても、「全体最適化の視点からの業務改革」、「効率的・効果的な情報システムへの見直しと刷新」、「IT調達の透明化・効率化」などへの取り組みが求められている。

2008年4月1日現在、都道府県および市区町村が情報システム最適化のために講じた措置、およびIT調達適正化のために講じた措置は、資料6-4-3のようである。IT調達適正化への取り組みのほうが情報システム最適化への取り組みより若干進んでいる。情報システム最適化のための何らかの措置を講じた自治体は、都道府県では96%に達するが、市区町村では56%と半数程度にとどまる。IT調達適正化のための何らかの措置を講じた自治体は、都道府県は100%、市区町村では77%に達する。

こうしたなかで、IT調達にかかわる共同アウトソーシングについては、新たな動きもみられる。自治体においてもクラウド型のASP (Application Service Provider)、SaaS (Software as a Service) の活用が注目されるようになってきたことだ。総務省では2008年10月に「地方公

共団体ASP・SaaS活用推進会議」を設立し、2009年3月には、ASP・SaaSの現状と、地方公共団体がASP・SaaSを利用するにあたって留意すべきことなどを整理した「第一次中間報告」を公表した。

2009年春に施行された定額給付金の支給管理システムとして、甲府市が民間事業者の提供するVPNを利用したSaaS型のシステムサービスを導入して話題を呼んだが、同市では2007年度に「こうふDO計画」として、住民情報、税務など基幹業務から人事給与などバックオフィス業務までを含む主要48業務のシステムについて、システム購入ではなくサービスの提供を受ける形態で委託する12年間(最初の2年間はシステム構築期間)の包括契約を民間事業者と結んでいる。市の試算によると12年間で38.5%の費用削減効果が見込まれるという。

ASP・SaaS活用推進会議の「第一次中間報告」によると、公表されたデータなどから集めた地方公共団体によるASP・SaaSの利用事例63例のうち、甲府市のようなバックオフィス業務での利用は5例とまだ少ない。大半の導入例はフロントオフィス業務での利用であり、なかでも電子申請、電子入札、公金決済、メール配信サービスなど新規導入システムでの利用が多くなっている。

同報告書では、バックオフィス系は地方公共団体ごとに異なる業務手順に合わせた形ですでにシステムが稼働しているものが多く、ASP・SaaS導入のインセンティブが働きづらいと指摘している。効果的にASP・SaaSを利用するには業務の標準化をはじめとした業務改革が欠かせない課題となる。バックオフィス分野を含めたASP・SaaSの利用が増えるかどうかは、業務改革および情報システムの効率化の抜本的な取り組みという面からも注目されるところである。



[インターネット白書 ARCHIVES] ご利用上の注意

このファイルは、株式会社インプレスR&Dが1996年～2012年までに発行したインターネットの年鑑『インターネット白書』の誌面をPDF化し、「インターネット白書 ARCHIVES」として以下のウェブサイトで公開しているものです。

<http://IWParchives.jp/>

このファイルをご利用いただくにあたり、下記の注意事項を必ずお読みください。

- 記載されている内容（技術解説、データ、URL、名称など）は発行当時のものです。
- 収録されている内容は著作権法上の保護を受けています。著作権はそれぞれの記事の著作者（執筆者、写真・図の作成者、編集部など）が保持しています。
- 著作者から許諾が得られなかった著作物は掲載されていない場合があります。
- このファイルの内容を改変したり、商用目的として再利用したりすることはできません。あくまで個人や企業の非商用利用での閲覧、複製、送信に限られます。
- 収録されている内容を何らかの媒体に引用としてご利用される際は、出典として媒体名および年号、該当ページ番号、発行元（株式会社インプレスR&D）などの情報をご明記ください。
- オリジナルの発行時点では、株式会社インプレスR&D（初期は株式会社インプレス）と著作権者は内容が正確なものであるように最大限に努めました。すべての情報が完全に正確であることは保証できません。このファイルの内容に起因する直接的および間接的な損害に対して、一切の責任を負いません。お客様個人の責任においてご利用ください。

お問い合わせ先

株式会社インプレス R&D

✉ iwp-info@impress.co.jp