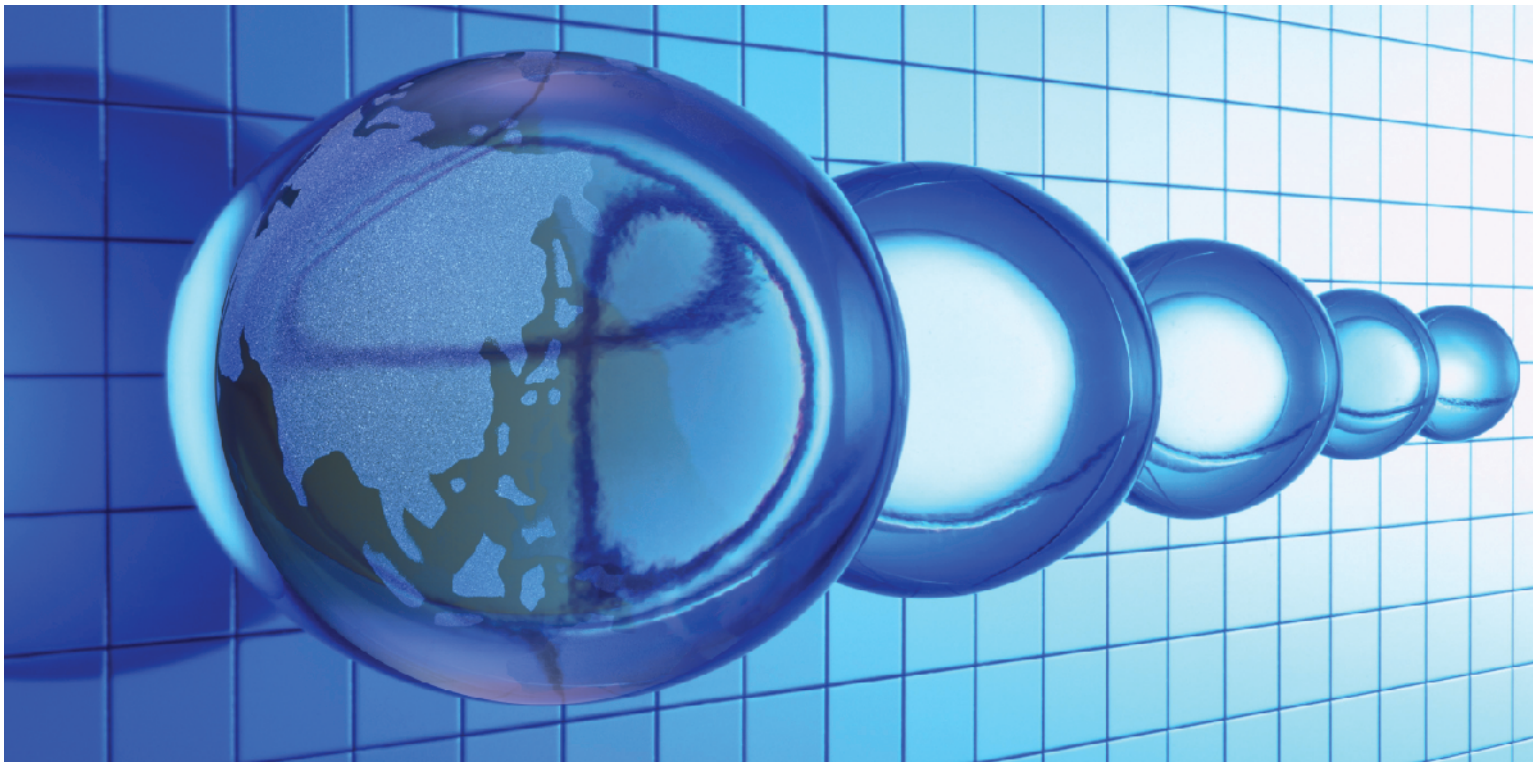
# 日本と韓国にみる電子自治体の推進



財団法人 自治体国際化協会
CLAIR

# 目　次

はじめに

概　要 ..... i

第１章 日本の電子自治体の推進 ..... 1
　第１節 ｅ－Ｊａｐａｎ戦略と電子政府・電子自治体の推進 ..... 1
　第２節 電子自治体の基盤整備の推進 ..... 3
　第３節 電子自治体システム構築の推進 ..... 10
　第４節 個人情報保護・セキュリティ対策 ..... 17
　第５節 ＩＣＴを活用した地域の活性化 ..... 23

第２章 韓国の電子政府の推進 ..... 27
　第１節 電子政府推進の状況 ..... 27
　第２節 電子政府ビジョンと推進目標 ..... 31
　第３節 電子政府推進戦略及び体系 ..... 35
　第４節 電子政府推進の課題 ..... 38
　第５節 未来の電子政府の姿 ..... 42

第３章 電子自治体の基盤構築と業務改革 ..... 47
　第１節 アウトソーシングのあり方 ..... 47
　第２節 認証基盤 ..... 54
　第３節 個人情報保護 ..... 57
　第４節 業務の最適化・標準化 ..... 60

第４章 公共サービス・住民参加の促進 ..... 67
　第１節 行政手続の電子化促進 ..... 67
　第２節 住民参加の促進 ..... 73
　第３節 民間等との連携 ..... 78
　第４節 行政情報の提供・公開 ..... 81

第５章 事例紹介 ..... 89
　第１節 電子自治体の基盤構築と業務改革 ..... 89
　第２節 公共サービス・住民参加の促進 ..... 105

## はじめに

近年、日韓両国においては経済的な結びつきをはじめ、人的・文化的交流が一層拡大しつつある。

我が国は、2005 年に世界最先端の IT 国家の実現を目指す e-Japan 戦略を推進するとともに、2010 年を目標とする u-Japan、すなわち次世代 ICT 社会のユビキタスネット・ジャパンの実現を目指しており、この中で特に国民生活に密着した電子政府・電子自治体の構築は、最重要課題の一つと位置付けている。

日本における電子自治体の取組では、住民基本台帳ネットワークシステム、総合行政ネットワーク、公的個人認証サービス等、様々な共通基盤が整備され、最近では電子申請・届出等の行政手続のオンライン化に取り組む地方公共団体が急速に拡大するなど、住民が身近にメリットを実感することが可能な利活用への段階へと進展しつつある。

一方、韓国では、官民を挙げていち早く IT 化に取り組んだ結果、社会や生活の隅々にまでインターネットの利用が浸透し、電子政府・電子自治体分野でも、すでに様々な先進的なサービスが実現されている。

電子政府・電子自治体の推進には様々な課題があるが、ワンストップサービスの実現、国・地方の連携、セキュリティ対策の充実など、日韓両国に共通する課題も多い。

このような中で、平成 16 年 11 月 11 日に電子政府・電子自治体分野における日韓両国の政府レベルの対話と、地方公共団体どうしの意見交換を目的とする「第１回日韓電子政府・電子自治体交流会議」が開催された。

本レポートは、この会議の議論をもとに、日韓双方の電子自治体の状況をとりまとめたものであり、日韓両国の電子政府・電子自治体について、多くの地方公共団体の職員等に紹介され、これからの日本の電子政府・電子自治体の発展過程における一助になればうれしい限りである。

平成１７年７月

財団法人　自治体国際化協会
理事長　　紀　内　隆　宏

## 概　要

### 第１章　日本の電子自治体の推進

第１章では、日本の電子自治体推進施策の現状として、日本の IT 戦略における電子政府・電子自治体の位置付けを述べ、電子自治体の推進に関する国としての政策のポイントや地方公共団体における取組状況等について述べている。また、安全で便利な電子自治体を実現する上で、最大の課題の一つである個人情報保護・セキュリティ対策について述べ、最後に ICT を活用したコミュニティレベルでの様々な地域活性化に向けた取組について述べている。

### 第２章　韓国の電子政府の推進

第２章では、韓国の電子政府の現状と推進方向として、韓国の電子政府の推進状況、ビジョンと推進目標、推進のための戦略と体制、推進課題、そして未来の電子政府の姿について全体的な方向性を述べている。

### 第３章　電子自治体の基盤構築と業務改革

第３章では、日韓両国の政策を踏まえ、電子自治体の基盤構築と業務改革という観点から、両国に共通する電子自治体推進上の課題として、「アウトソーシングのあり方」「認証基盤」「個人情報保護」及び「業務の最適化・標準化」の 4 点を重点的に取り上げて、今後の方向性を述べている。

### 第４章　公共サービス・住民参加の促進

第４章では、「住民参加の問題」及び「住民と行政間のインタフェース」に当たる「フロントオフィス」及び「ミドルオフィス」に焦点を当て、具体的に「行政手続の電子化促進」「住民参加の促進」「民間等との連携」及び「行政情報の提供・公開」の 4 点について、日韓両国における先進事例を踏まえつつ、今後の方向性を述べている。

### 第５章　事例紹介

第５章では、日韓両国における先進事例を紹介している。

「電子自治体の基盤構築と業務改革」として、岐阜県、ソウル特別市、財団法人地方自治情報センター、財団法人自治体衛星通信機構及び自治情報化組合を、また「公共サービス・住民参加の促進」として、行政自治部、江南区、富川市、横須賀市及び三鷹市を先進事例として紹介している。

## 第１章　日本の電子自治体の推進

本章においては、日本の電子自治体推進施策の現状として、最初に日本の IT 戦略における電子政府・電子自治体の位置付けを述べ、電子自治体の推進に関する国としての政策のポイントや地方公共団体における取組状況等について、基盤整備の推進、システム構築の推進の順に述べる。

また、安全で便利な電子自治体を実現する上で、最大の課題の一つである個人情報保護・セキュリティ対策について述べ、最後に ICT（Information and Communication Technology）を活用したコミュニティレベルでの様々な地域活性化に向けた取組について述べる。

### 第１節　ｅ－Ｊａｐａｎ戦略と電子政府・電子自治体の推進

#### １　ｅ－Ｊａｐａｎ戦略

日本では、2001 年当時、インターネットの普及など IT 革命への取組が大きく立ち遅れていた危機感から、「2005 年に世界最先端の IT 国家になる」ことを目標とする IT の国家戦略「e-Japan 戦略」を策定し、これまでに様々な制度改革や関連の施策を集中的・継続的に実施してきた。その結果、例えば重点政策分野の一つである「超高速インターネットインフラ整備及び競争政策」においては、常時接続可能な環境が高速接続で 3,000 万世帯、超高速接続で 1,000 万世帯という目標を達成し、世界的な視点から見ても、最も安価な通信料金でサービス提供が可能となっている。

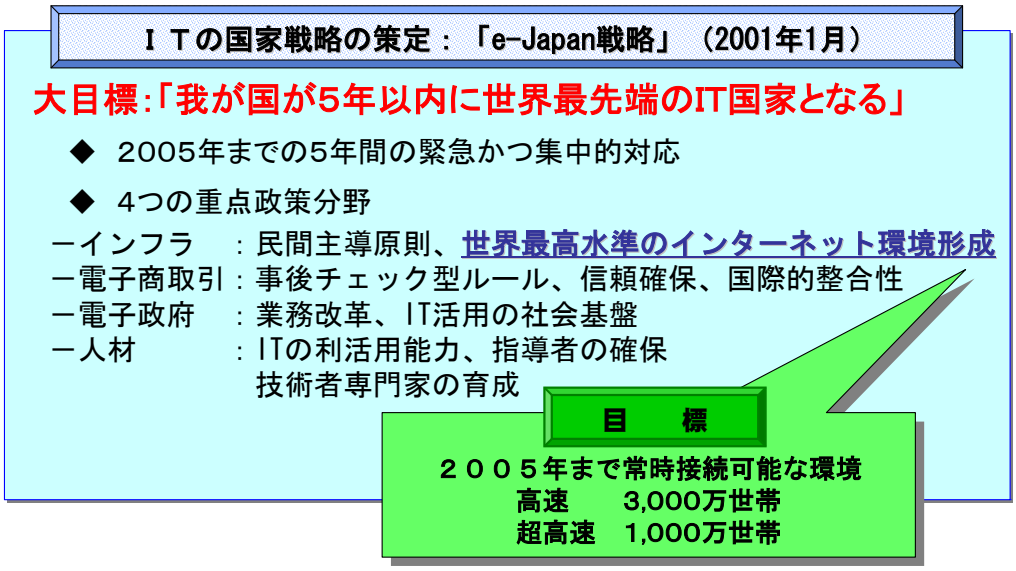



図　１－１　ｅ－Ｊａｐａｎ戦略の策定

この e-Japan 戦略の進捗状況としては、2003 年に、これまでに整備された IT インフラ・IT 基盤を活かして、IT の利活用へと戦略を進化させる「e-Japan 戦略Ⅱ」が策定され、「元気・安心・感動・便利」を形成する社会を目指し、国民にとって身近で重要な 7 つの分野（医療、食、生活、中小企業金融、知、就労・労働、行政サービス）において、先導的な取組が進められてきた。

また、2004 年 2 月には、「e-Japan 戦略Ⅱ加速化パッケージ」が策定され、政府として取り組むべき重点施策（国際戦略、セキュリティ政策、コンテンツ政策、IT 規制改革、評価、電子政府・電子自治体の推進）を明らかにし、その取組をさらに強化してきた。

さらに、「e-Japan 重点計画 2004」では、2005 年の目標達成のための施策の重点化と体制整備を行うとともに、将来の IT 社会の種を蒔き、2006 年以降も最先端であり続けるための布石となる施策を数多く盛り込んでいる。

このような取組の結果、現在、我が国は、「2005 年に世界最先端の IT 国家になる」という目標の達成が臨めるところまできている。

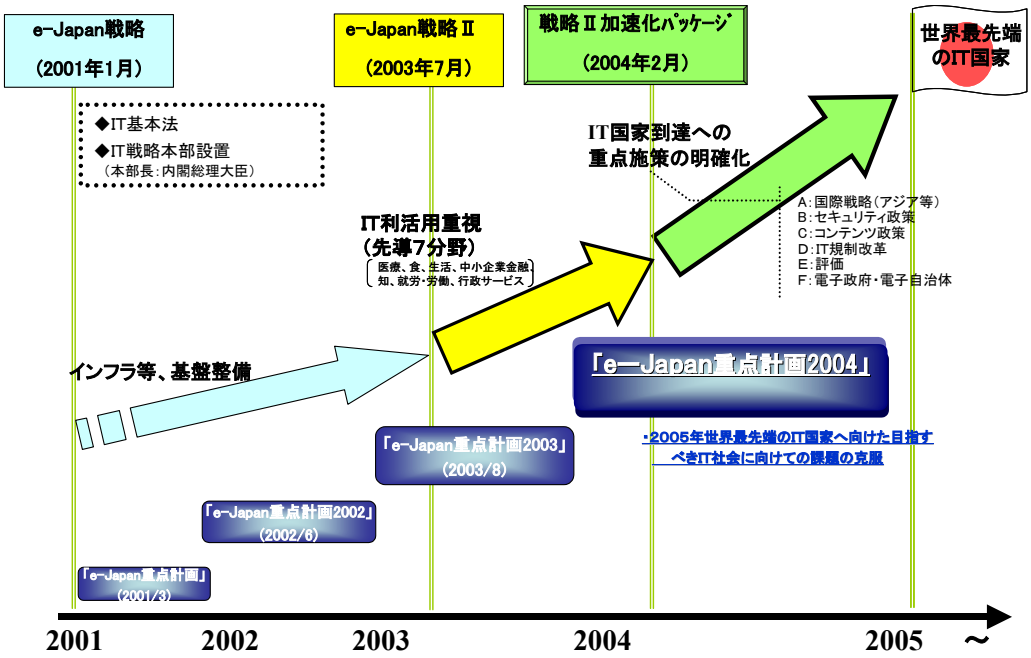



図　１－２　ｅ－Ｊａｐａｎ戦略の進捗状況

## ２　電子政府・電子自治体の構築

電子政府・電子自治体の構築においては、目指すべきイメージとして、総合行政ネットワーク（LGWAN：Local Government Wide Area Network）、住民基本台帳ネットワークシステム、公的個人認証サービス等、様々な公共的なネットワーク基盤（インフラ）を活用して、様々な行政サービスが、誰でも、いつでも、どこからでもパソコンとインターネットを通じて利用できることを構想としている。

この電子政府・電子自治体の構築によって、住民や企業等にとっての利便性が飛躍的に向上することが期待される。

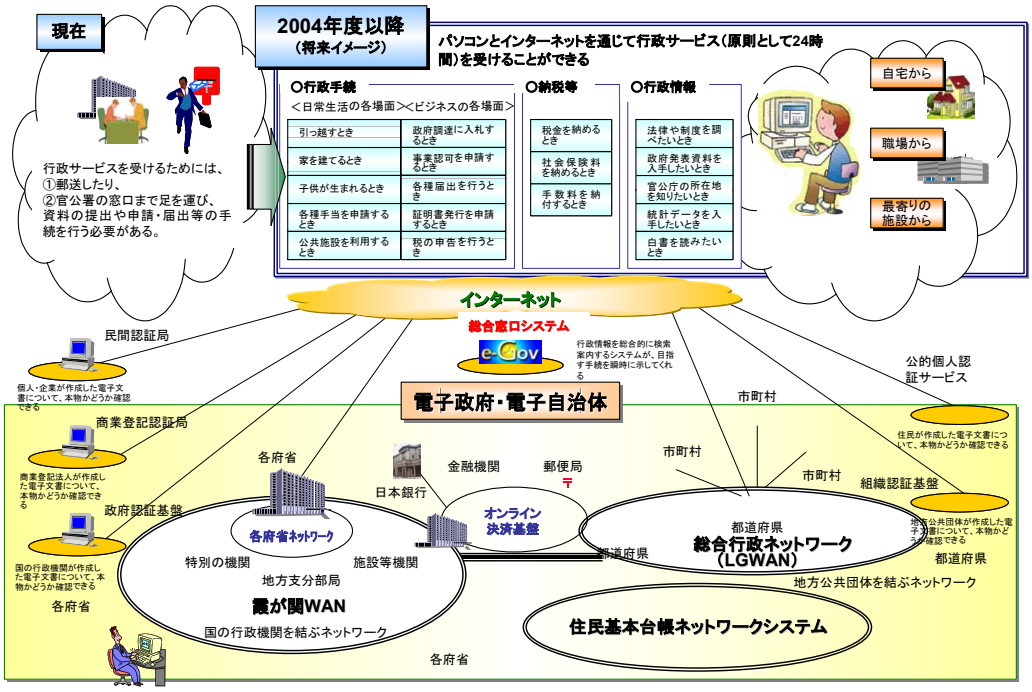



図　１－３　電子政府・電子自治体の構築（イメージ）

上記の目指すべきイメージの中で、日本の電子政府は、国民の利便性・サービスの向上のために、国民が 24 時間 365 日ノンストップで必要な情報を容易に入手し、ワンストップで（インターネット上の一つの窓口で）行政サービスを受けられるようにすることを目指している。このための入り口（ポータルサイト）となっているのが、電子政府の総合窓口「e-Gov」である。電子政府の総合窓口「e-Gov」では、各府省の手続の案内に関する情報を、利用者の視点から、個人・企業別、ライフイベント別、サービス分野別に整理し、分かり易く提供するとともに、各府省によるパブリックコメント等の情報を一元的に提供している。また、2004 年１月からは、国民からの政策提言の一元的な受付も開始している。

## 第２節　電子自治体の基盤整備の推進

### １　総合行政ネットワーク（ＬＧＷＡＮ）

総合行政ネットワーク（LGWAN）は、全国の地方公共団体の庁内 LAN を相互に接続したネットワークであり、高度なセキュリティ水準を確保しつつ、地方公共団体同士の高度な情報流通を可能とすることを目的とした行政専用のネットワークである。

2001 年に、都道府県と政令指定都市が参加する形で運用が開始され、2004 年 4 月からは市区町村を含む全国のすべての地方公共団体が参加するネットワークとして、本格的な運用が開始されている。

また、2002 年からは、国の各府省の LAN を結ぶ「霞が関 WAN」とも相互接続を可能とし、その結果、地方公共団体同士だけでなく、地方公共団体と国の府省との間でも、機密性の高い電子メールや電子公文書の交換を、インターネットを経由せずに、この行政専用のネットワークを介して行うことが可能となっている。

なお、LGWAN の運営は、都道府県等の地方公共団体が組織する LGWAN 運営協議会が財

団法人地方自治情報センターに委託する形で行われている。

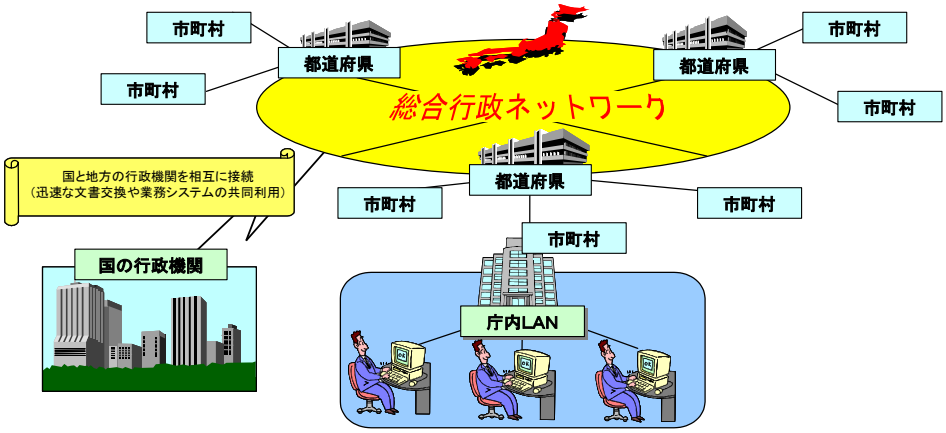



図　１－４　総合行政ネットワーク（ＬＧＷＡＮ）の整備

また、LGWAN には、LGWAN-ASP(Application Service Provider)という仕組みがある。これは、このネットワークに接続する全国の地方公共団体が、LGWAN を経由して、システムの共同利用をはじめ、様々なアプリケーションサービスを利用することを可能とする。

この LGWAN-ASP の仕組みを活用することにより、規模の小さな団体も含め、すべての地方公共団体が、品質の高いアプリケーションやリソースを共同利用することで、多様な行政支援サービスを安価に利用することが可能となる。これによって、地方公共団体間の IT 活用に関するデジタルディバイトが解消されるという効果も期待される。

例えば、現在、都道府県を中心に市区町村が電子申請システムや電子入札システム等を共同で整備・運用しようとする取組が進んでおり、その際に、都道府県と市区町村を結ぶネットワークとして、LGWAN を利用する方向になっている。

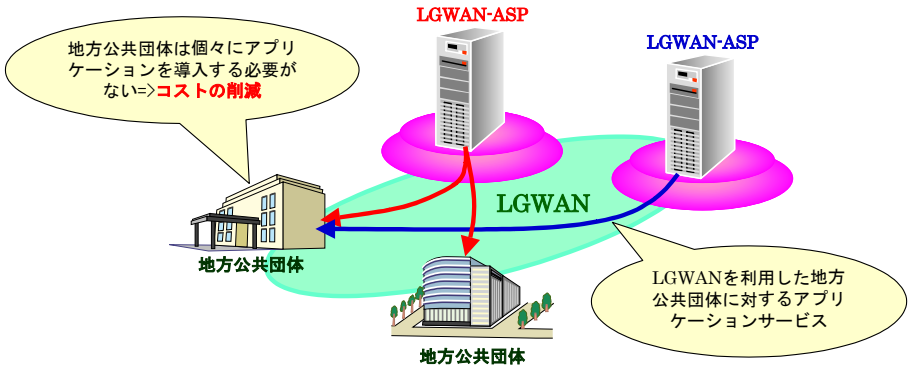



図　１－５　ＬＧＷＡＮを利用したＡＳＰサービス（ＬＧＷＡＮ－ＡＳＰ）

## 2　住民基本台帳ネットワークシステム

### （１）住民基本台帳ネットワークシステムの構築

日本では、各種行政の基礎であり居住関係を公証する住民基本台帳をネットワーク化した「住民基本台帳ネットワークシステム」（以下「住基ネット」という。）が整備されている。これは、地方公共団体共同のシステムとして、4 情報（氏名・住所・性別・生年月日）と住民票コード等により、全国共通の本人確認ができる仕組みを整備している。

住基ネットは、全国共通の本人確認を実現するものである。これにより、行政機関への手続において住民票の写しの添付や現況届の省略が可能となる。また、全国どこの市町村でも自己の住民票の写しの発行が可能となる等、住民負担の軽減、住民サービスの向上に資するものとなっている。この住基ネットは、公的個人認証サービスの提供にとって不可欠なシステムであり、電子政府・電子自治体を支える重要な基盤となっている。

また、住基ネットは、専用回線を利用するとともに、セキュリティの確保のために様々な措置を講じており、極めて安全なシステムとなっている。

以下に、住基ネットのシステムイメージを示す。

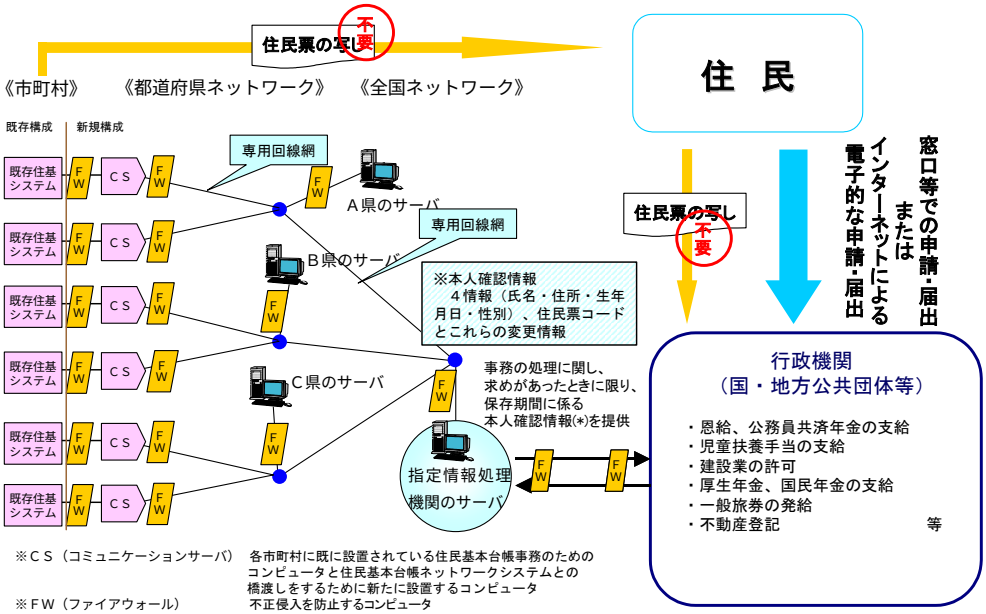



図　１－６　住民基本台帳ネットワークシステムのイメージ

### （２）住民基本台帳カードの利活用

住民基本ネットワークシステムは、2003 年 8 月から本格稼動を開始し、希望者に対して、住民基本台帳カードを交付している。

住民基本台帳カードは、高度なセキュリティ機能を有する IC カードであり、住民の申請により市町村長が交付する。これを持つことにより、住民は、主に次のような便利なサービスを受けることが可能となる。

- 全国どこの市町村でも住民票の写しの交付が受けられる。
- 転入転出の際に、「転出証明書」なしで転入届の交付が可能となる。
- カードメモリの空き領域を活用して、必要な情報を記録し、多目的に独自の行政サービスを行うことができる（市町村の条例で定めるところによる。）。

・市町村等の窓口において、住基ネットを通じて、居住する市町村の住民であることを確認できる。
・写真付きの住民基本台帳カードを公的な身分証明書として活用することができる。

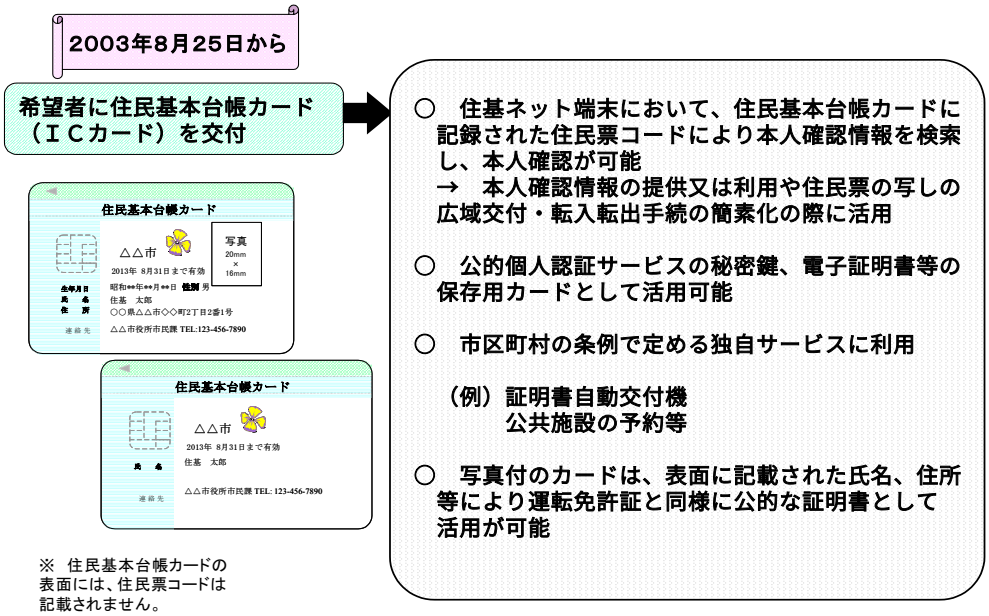



図 １－７ 住民基本台帳カードの利活用について

また、住民基本台帳カードは、各地方公共団体が条例を定めることにより、独自の多様なサービスに利用することが可能となる。

例えば、自動交付機による証明書等の交付、救急医療を受ける際における本人確認情報の医療機関への提供、公共施設の予約等、様々なサービスの提供に利用することが可能となり、住民の利便性の向上に大きく貢献することが期待される。

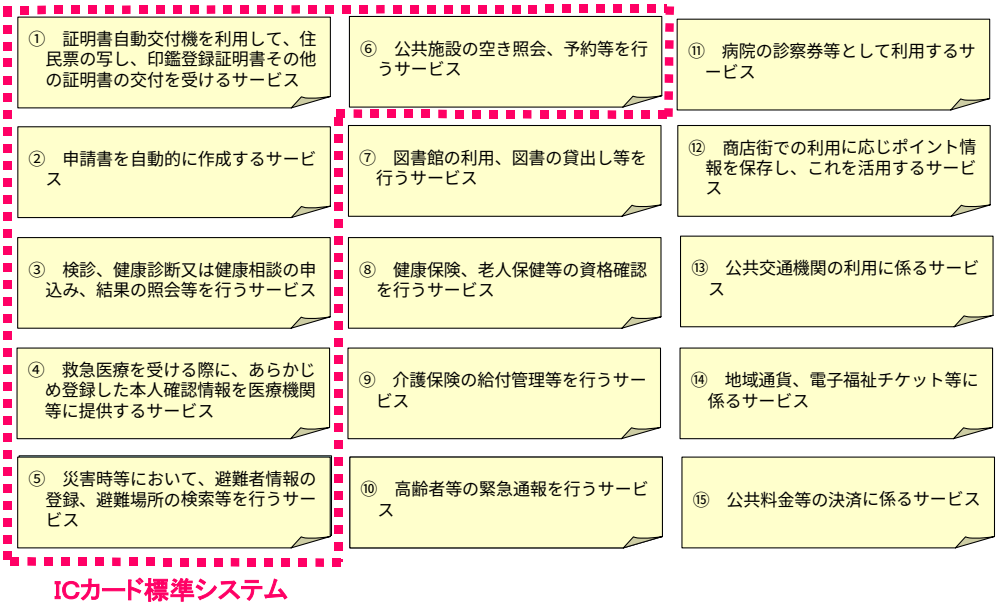



図 １－８ 住民基本台帳カードの独自利用例

## ３　公的個人認証サービス

住民がインターネットを通じて行政手続を行うためには、他人によるなりすまし申請が行われていないことや、インターネットを通じて送信される電子申請等のデータが途中で改ざんされていないことを、行政機関側が確認する機能を必要とする。公的個人認証サービスとは、上記の機能を実現するために、住民基本台帳ネットワークシステムと連携することにより、希望する住民に対して、市町村を窓口として、都道府県知事が電子証明書を交付するものである。

交付された電子証明書は、住民基本台帳カード等に記録される。現在、発行手数料は 500 円、有効期間は 3 年間となっている。

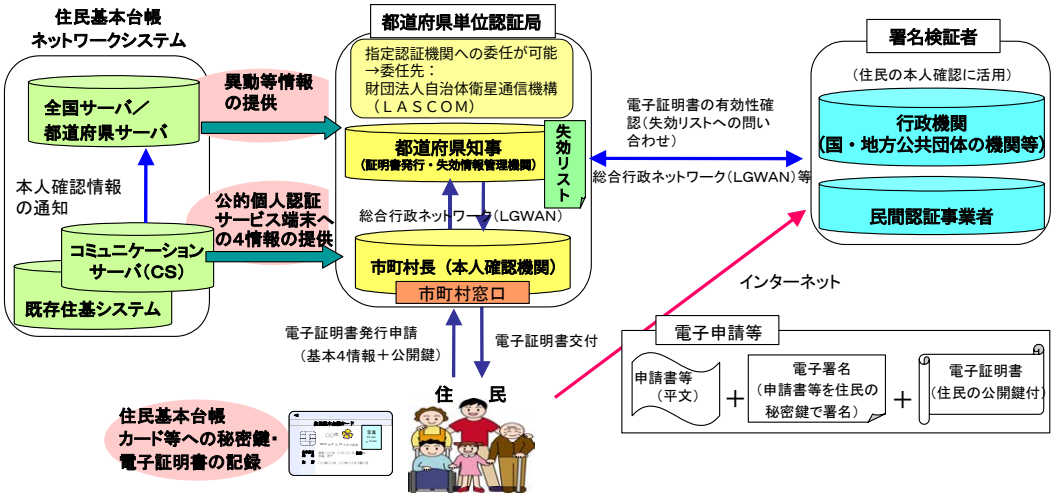



図　１－９　公的個人認証サービス

## ４　行政手続のオンライン化

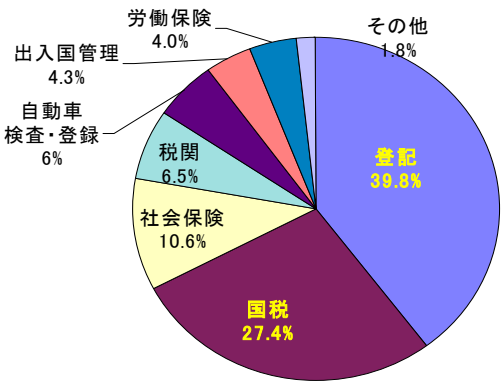
前述までの「LGWAN」「住基ネット」及び「公的個人認証サービス」といった電子政府・電子自治体を実現するための共通基盤の整備を踏まえ、ここでは、国の行政機関や地方公共団体に対する電子申請・届出等の行政手続のオンライン化の進捗状況を述べる。

### （１）　オンライン申請等が可能な国の手続

国の行政手続のオンライン化においては、2003 年度末までに、国の行政機関が扱う申請・届出手続数のうち、96%の手続がオンライン化を終えている。

また、国税の電子申告・電子納税に続き、2004 年から 2005 年にかけて、不動産登記のオンライン化、年金見込額等の照会サービス、自動車保有関係手続のワンストップサービス等が実現する予定となっている。

次頁のグラフと表では、年間申請件数が 10 万件以上の手続（これらの手続だけで全体の取扱件数の 98%を占める）を示している。今後は、こうした申請件数の多い手続を対象に、手続の簡素化・合理化や業務処理の短縮化に向け重点的に取り組むことにしている。




■ **国税の電子申告・電子納税**
2004年2月、一部地域において運用開始（電子納税は同年3月）、2004年6月から全国展開

■ **自動車保有関係手続のワンストップサービス**
関係法律が2004年4月成立、2005年中の安定したシステム稼働を図る

■ **不動産登記のオンライン化**
改正不動産登記法が2004年6月成立、2004年度末に運用開始予定

■ **年金見込額等の照会サービス**
2004年度末までに整備予定

| 事務 | 登記 | 国税 | 社会保険 | 税関 | 自動車検査・登録 | 出入国管理 | 労働保険 | その他 | 計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 年間申請等件数（件） | 417,219,000 | 287,285,000 | 111,384,848 | 67,596,000 | 58,798,000 | 45,221,000 | 41,704,092 | 18,699,347 | 1,047,906,287 |
| 率（%） | 39.8% | 27.4% | 10.6% | 6.5% | 5.6% | 4.3% | 4.0% | 1.8% | 100.0% |

（注）1　各府省の行政手続等の電子化推進に関するアクション・プランに基づき、年間の申請等件数が10万件以上の手続について計上。
2　その他：電波利用、供託、労働基準、動植物検疫、海上交通安全対策等

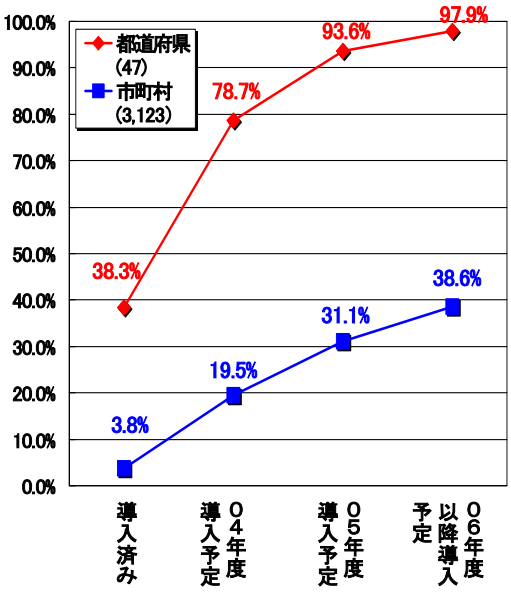
図　１－１０　オンライン申請等が可能な主な国の手続

## （２）汎用受付システムの導入状況

地方公共団体の行政手続のオンライン化については、現在、電子申請・届出等のオンライン化を実現するための汎用受付システムの導入が進められている。

都道府県では、47 団体ある中の既に 18 の団体で汎用受付システムが導入されているが、2004 年度中に約 8 割の団体、2006 年度以降まで含めるとほぼすべての団体で汎用受付システムが導入される見込みとなっている。

また、市町村についても、都道府県を中心とする共同化の枠組みに参加する方式等によって、汎用受付システムの導入による電子申請の受付等が可能になっていくものと考えられる。




■団体数

| | | 済 | 2004 | 2005 | 2006～ | 未定 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 都道府県 | 年次別 | 18 | 19 | 7 | 2 | 1 |
| | 累計 | 18 | 37 | 44 | 46 | ― |
| 市町村 | 年次別 | 120 | 489 | 361 | 237 | 1,916 |
| | 累計 | 120 | 609 | 970 | 1,207 | ― |

■導入済みの都道府県（18）
北海道、東京都、富山県、石川県、岐阜県、三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、岡山県、愛媛県、高知県、福岡県、佐賀県、長崎県、沖縄県

（地方自治情報管理概要（2004 年 4 月 1 日時点調査））

図　１－１１　汎用受付システムの導入状況

（３）公的個人認証サービスの対象手続

国・地方の行政手続のオンライン化による公的個人認証サービスの活用について、最初に、国の行政手続では、2004 年 2 月に、国税の電子申告・電子納税に活用された。その後、対象手続が拡大し、現在では、恩給関連の申請、社会保険関係手続、旅券申請、年金関係手続など様々な行政サービスに利用されている。

また、地方公共団体においても、住民票の写しの交付請求や納税証明書の交付申請などの行政手続について、公的個人認証サービスを活用した電子申請等の導入が次第に全国の都道府県や市町村に拡大しつつある。具体的には、現在 17 都道府県（うち 5 県では市町村も含む）にて、公的個人認証サービスを活用した電子申請等が行われている。

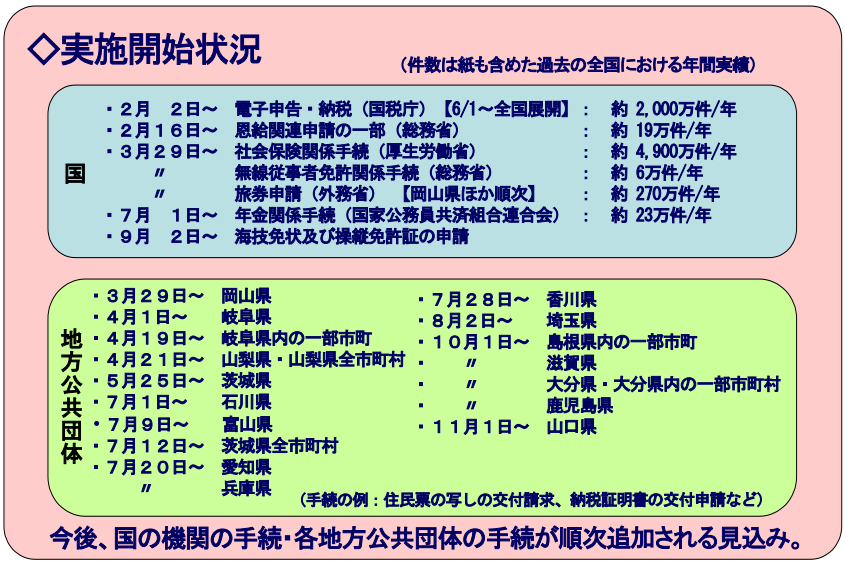
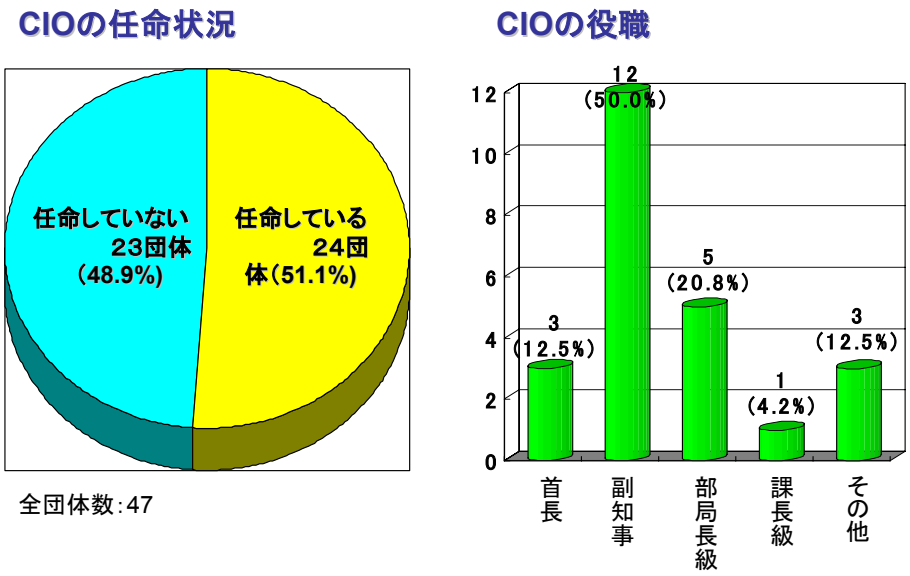



図　１－１２　公的個人認証サービスの実施開始状況

## ５　情報統括責任者（ＣＩＯ）

電子自治体の構築は、組織内のあらゆる業務・部署にまたがるものである。このため、地方公共団体においては、首長のリーダーシップの下、情報政策の全般を統括する CIO を任命するとともに、横断的な推進体制の整備を進めている。

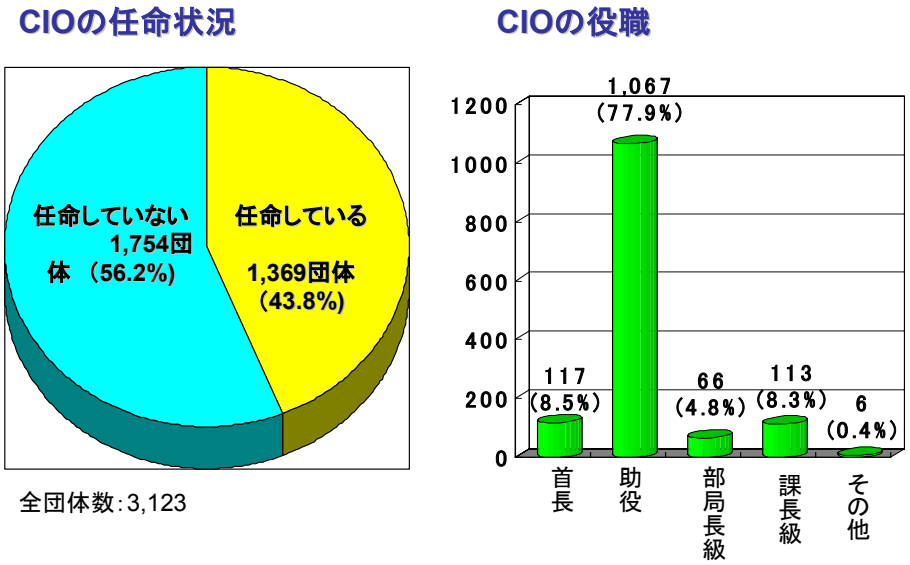
都道府県では、次頁のとおり、約半数の団体が CIO を任命しており、その約半数は副知事となっている。




「地方自治情報管理概要」(2004 年 4 月 1 日時点調査)

図　１－１３　情報統括責任者（ＣＩＯ）の任命状況（都道府県）

また、市町村では、以下のとおり、４割強の団体が CIO を任命しており、その８割弱は助役となっている。




「地方自治情報管理概要」(2004 年 4 月 1 日時点調査)

図　１－１４　情報統括責任者（ＣＩＯ）の任命状況（市町村）

## 第３節　電子自治体システム構築の推進

### １　目指すべき電子自治体の全体像

電子自治体の目指すべき全体像では、次図のように、フロントオフィスシステムとバックオフィスシステムの構築・運営を共同アウトソーシングにより推進するとともに、これらと当面併存するレガシーシステムとは、シームレスな連携を確保する。

前記の全体像に向け、2003 年度は、電子申請システムをはじめとするフロントオフィス系システムのモデルシステムの開発を行っている。2004 年度は、財務会計、人事給与、庶務といったバックオフィス系システムのモデルシステムの開発を進めるとともに、これらとレガシーシステムをつなぐ移行システムの開発を進めている。また、レガシーシステム自体の新システムへの移行も順次進めている。

このような取組と連携を図りながら、国・地方を通じた業務の効率化を推進していく予定となっている。

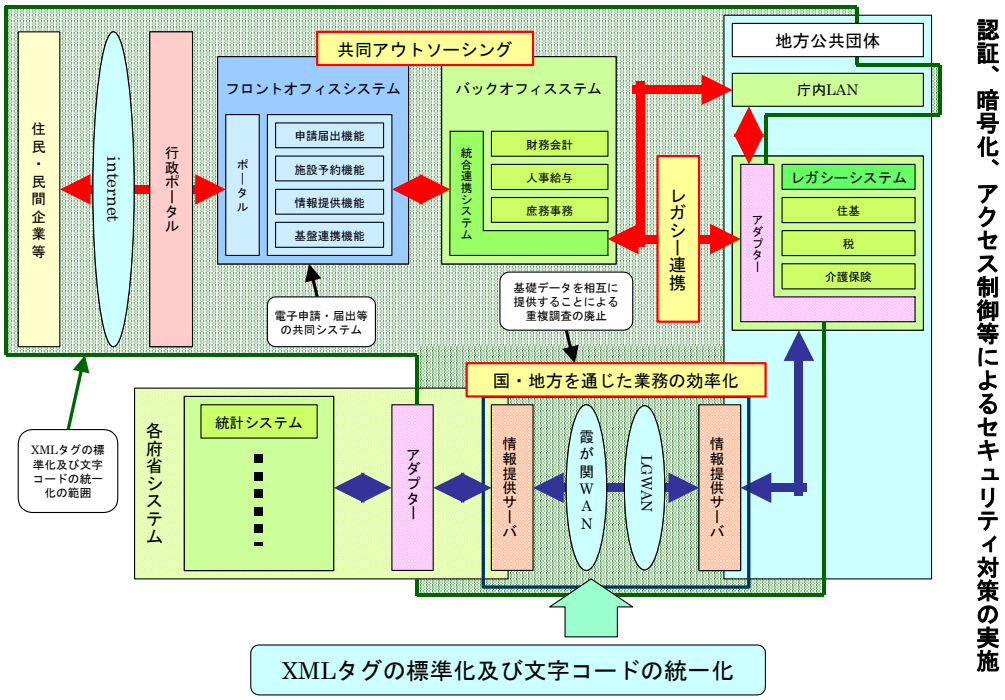



図　１－１５　目指すべき電子自治体の全体像

## ２　共同運用アウトソーシング

### （１）　共同運用アウトソーシングの概要

電子自治体の構築を各市町村にて独自に行うことは、資金、人材等の面で非常に困難であるだけでなく、多大な重複投資を生じる可能性も否定できない。また、電子自治体の構築は、過疎地域等の小規模な町村も含めて、全国のすべての住民にとって便益となるものでなければならない。

このため、日本では、複数の地方公共団体が業務の標準化とシステムの共同化を進め、さらに、このようなシステムの開発や運営を地域の IT 企業にアウトソーシングする「共同アウトソーシング事業」を総務省の政策として推進している。

この共同アウトソーシング事業の推進により、①住民サービスの質的向上、②地方公共団体における経費節減と業務改革、③IT 関連地場産業をはじめとする新需要創出、の 3 つの目的を一挙に達成することを目指している。

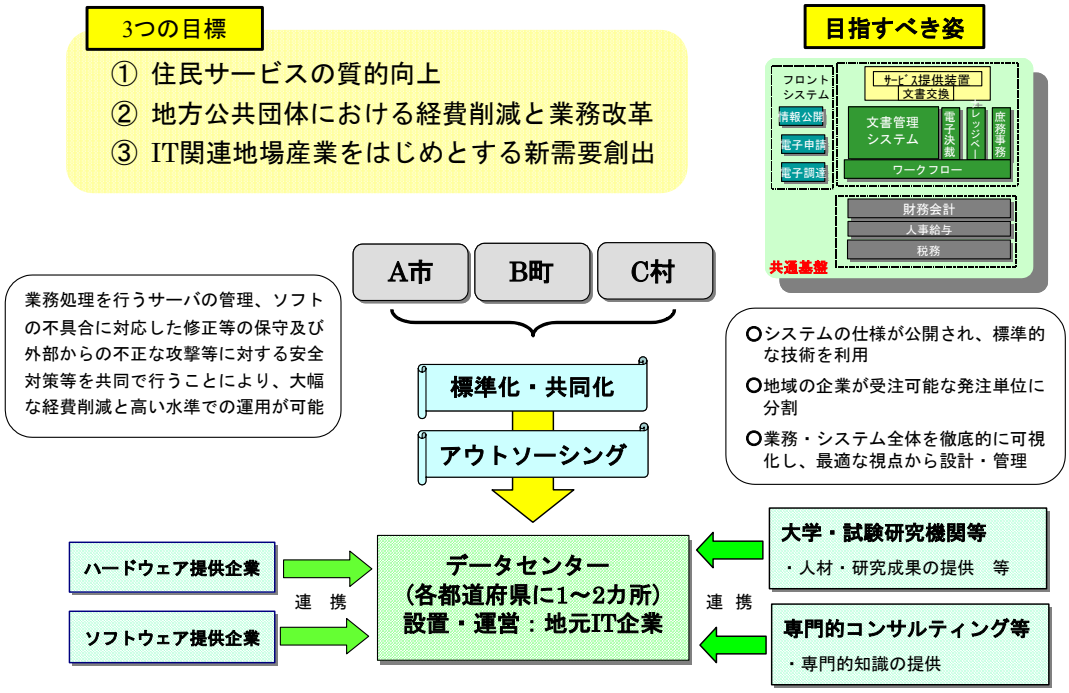



図 １－１６ 共同アウトソーシングの概要

（２）共同処理センター整備事業

各地方公共団体が申請・届出等行政手続のオンライン化を実現し、電子自治体を構築するためには、電子申請受付システム等の開発が必要となる。これらを効率的に低コストで開発するため、現在、総務省と各地方公共団体が共同でシステム開発を実施している。

今後、電子申請受付をはじめとする住民サービス業務及び関連業務を電子的に行うためには、新たな設備と当該設備を格納する施設として、共同処理センターの確保が必要となる。地域内の民間事業者によるデータセンター等の既存の資源がない場合には、都道府県を中心に地方公共団体が共同で共同処理センターを整備することが考えられる。

総務省では、こうした取組を支援するために、2004 年度から、民間事業者による自発的なサービス提供が困難な地域を中心に、地方公共団体による共同処理センターの整備を促進し、整備主体となる地方公共団体に対して、所要の財政措置を講じている。

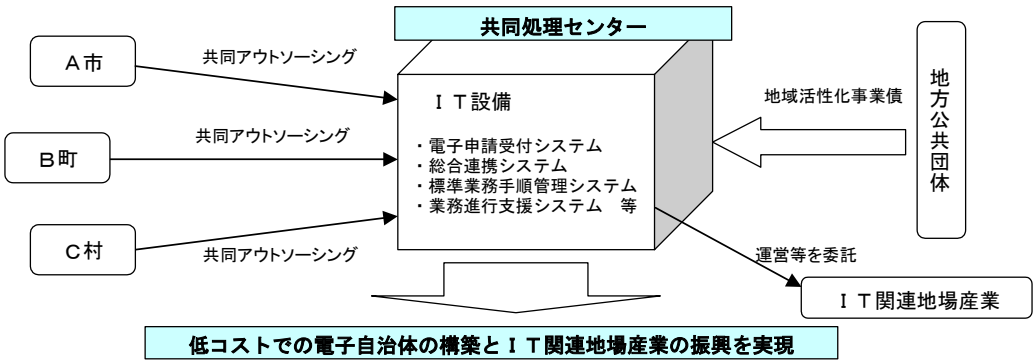



図 １－１７ 共同処理センター整備事業

（３）電子自治体システムの共同化に向けた取組状況

前述の国が提唱する共同アウトソーシング事業の推進に歩調を合わせる形で、地方公共団体においては都道府県を中心とする共同化の取組が活発に進められている。

現在、47 都道府県のうち 45 の都道府県が市区町村との共同化の取組を実施しており、その中の多くは、都道府県と市区町村が汎用受付システム等を共同で運用することを計画している。

今後は、汎用受付システムの運用にとどまらず、その他の様々な電子自治体業務についても共同化の取組が進んでいくものと考えられる。

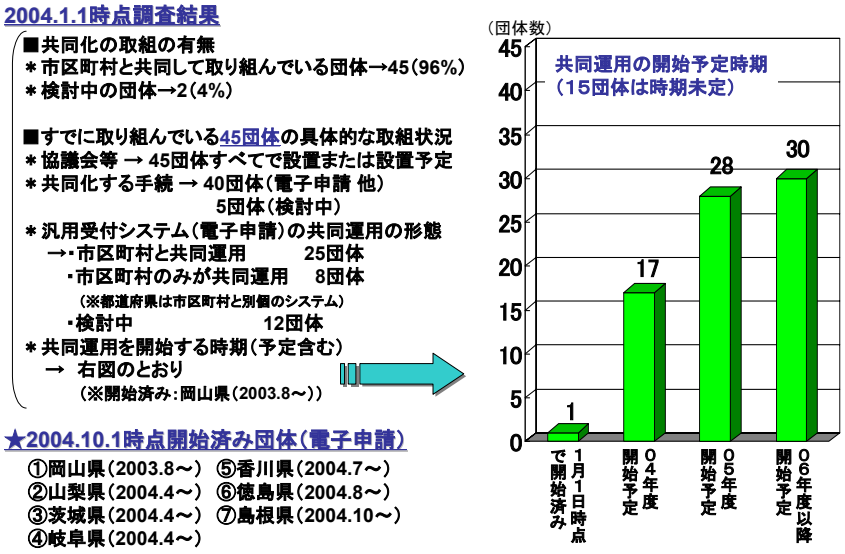



図 １－１８ 共同処理センター整備事業

## ３ レガシーシステムとの連携

現在、日本において、レガシーシステムを刷新する動きが活発化している。ただし、レガシーシステムから新システムへの完全な移行には一定の期間を要するものと考えられる。このため、レガシーシステムを新システムに移行する過程におけるモデルとして、電子申請システム等と既存のレガシーシステム間を円滑に連携するための移行モデルの開発を進めている。こうした取組により、地方公共団体内におけるデータの流れが円滑になり、業務効率の大幅な改善や住民サービスの向上が期待される。

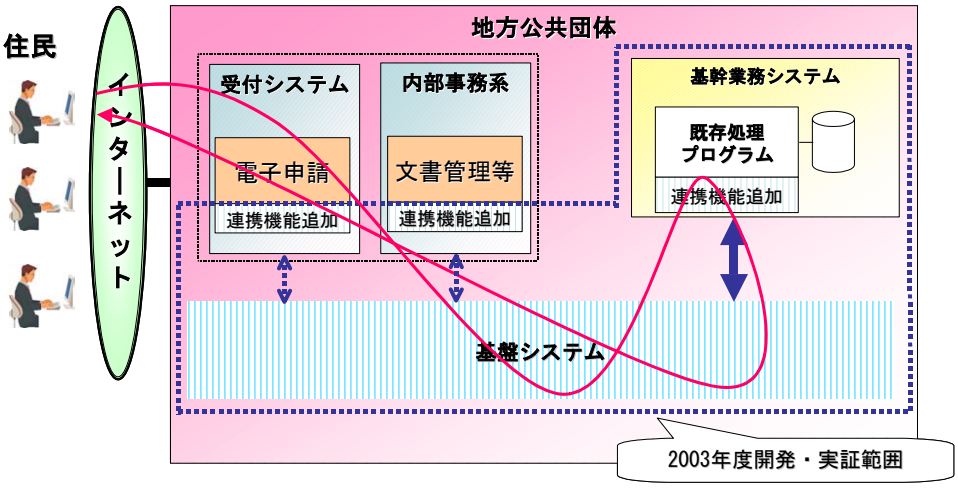



図　１－１９　レガシーシステムとの連携

## ４　ＥＡ（エンタープライズ・アーキテクチャ）

現在、地方公共団体のシステムは、各業務を担当する組織が様々であり、かつ、異なるベンダーに依存し構築を進めてきた結果、非効率なものとなっている。

こうした現状を踏まえ、より一層効率的・効果的な電子自治体システムの構築を促進するため、2005 年度からは、EA に基づく電子自治体の構築に取り組むことを予定している。「全体最適」の観点から業務やシステムを見直し、改善するための仕組みである EA を活用した電子自治体構築のモデル事業を実施して、その成果を広く全国の地方公共団体に普及させることが狙いである。

これによって、地方公共団体のシステム開発に関する重複投資を回避するとともに、システム間の円滑な相互接続と連携を実現し、効率的で低廉かつセキュリティの高い電子自治体の構築を実現する予定である。

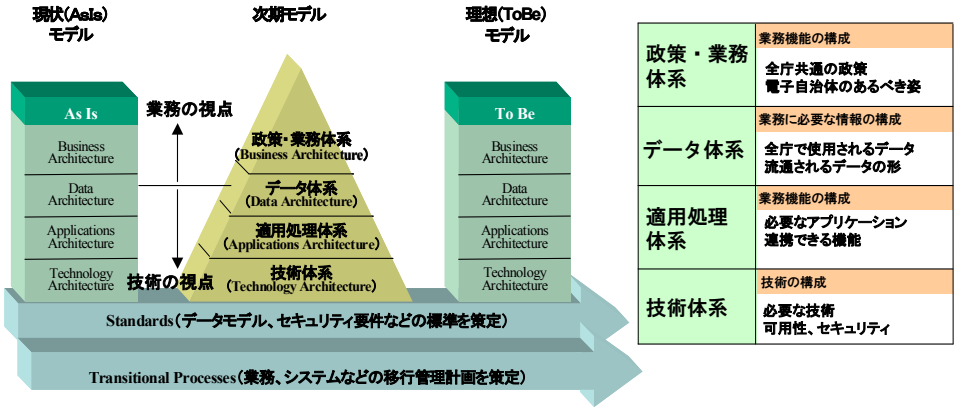



図　１－２０　ＥＡに基づく電子自治体の構築

## ５　国・地方連携システム

日本には、3,000 を超える国・地方連携手続があるが、類似内容の照会の繰り返しが多く、事務手続の進行手順が統一されていない等の問題があり、国と地方公共団体間の業務の非効

率が指摘されているところである。

こうした課題を解決するために、現在、国・地方公共団体間の情報交換を円滑に進めるための手法（XML タグの標準化、文字コードの統一化）や業務の手順をパターン化し、自動化するシステムの検討を行うとともに、これらの成果を踏まえた国と地方公共団体間におけるデータ共有システムの開発を進めているところである。

このような国・地方連携システムが構築されることによって、様々な国・地方連携手続について、再入力等の作業の軽減や業務手順の明確化・自動化によるスピードアップが図られ、国・地方公共団体を通じた業務の効率化が実現できるものと考えられる。

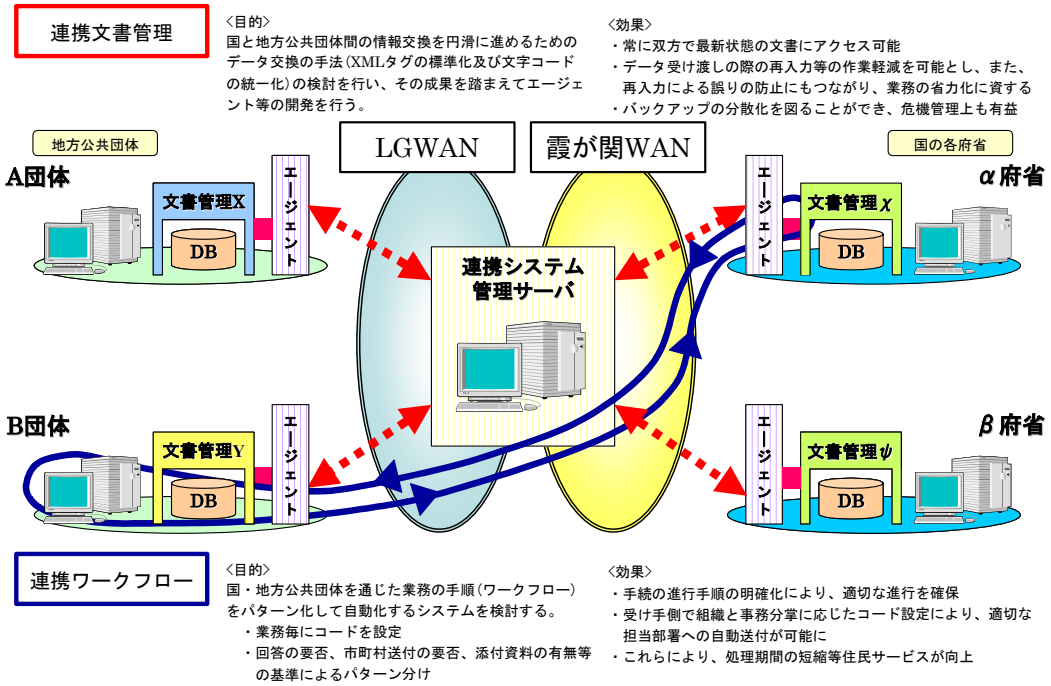



図　１－２１　国・地方連携システムの概要

## ６　統合型ＧＩＳ（地理情報システム）

### （１）統合型ＧＩＳの整備

統合型 GIS（地理情報システム）は、庁内 LAN 等のネットワーク環境の下で、庁内で共用できる空間データを一元的に整備・管理し、各部署がこれらの空間データを横断的に利用するためのシステムである。

統合型 GIS の導入は、各部署における地図データの整備に係る重複投資を抑制するのみならず、内部事務の効率化、住民サービスの向上、地域コミュニティの活性化等、非常に広範囲での利活用や応用が期待され、今後の電子自治体の重要な基盤として位置付けられている。

この統合型 GIS は、各々の団体の事情や条件により仕様が異なるため、各地方公共団体で整備しており、財源も基本的には、各地方公共団体で整備している。ただし、統合型 GIS の普及促進のために、総務省では、ガイドラインやマニュアル類の配布、財政的支援等を

行っている。

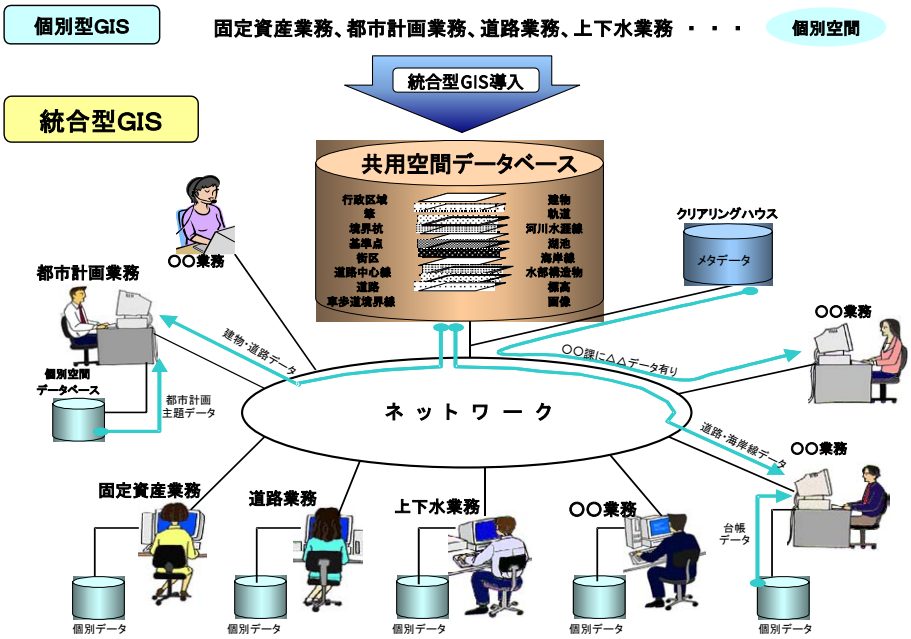



図　１－２２　統合型ＧＩＳの整備

（２）統合型ＧＩＳの導入状況

地方公共団体における統合型 GIS の導入状況は、2004 年 4 月現在で、導入済みの団体が、都道府県が 12 団体、市町村が 301 団体となっている。導入済みの団体数は、全国 3,000 余の団体数から見ると 1 割弱であるが、昨年と比較するとほぼ倍増している。

総務省では、統合型 GIS の一層の普及・促進を図るため、統合型 GIS の導入・運用に必要となる地図データ（共用空間データ）の整備及び一連のシステムの整備に対して、地方交付税措置を行っている。

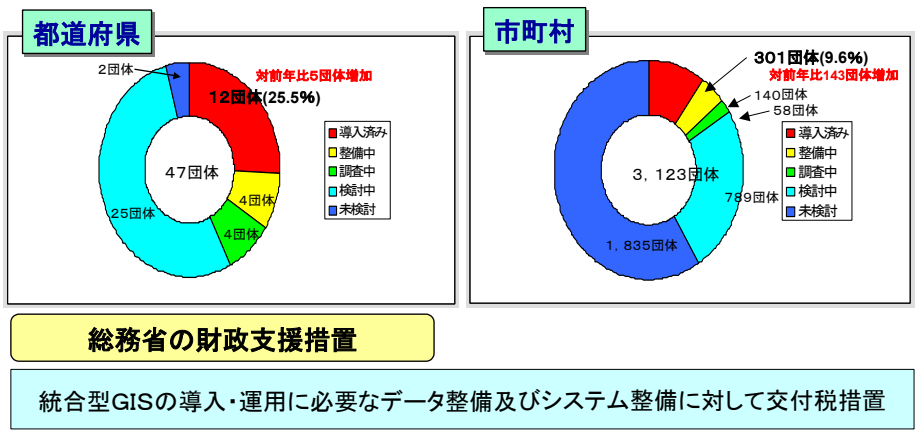



図　１－２３　統合型ＧＩＳの導入状況（２００４年４月１日現在）

### ７　ＩＣＴを活用した地方行政への住民参画の促進

電子自治体を構築していくためには、行政サービスの電子化のみならず、ICT の活用により住民参画を促す e-デモクラシーの実現にも取り組む必要がある。

この ICT を活用した現在の取組状況は､成りすましや改ざんなどデジタル社会特有の課題、運営ノウハウやルールの不足、さらには、デジタルディバイドの問題等により、円滑な推進が困難な状態となっている。

このため､「電子市民会議室の運営ルール作りなど建設的な民意形成に向けた手法」「ICT 活用の可能性とその限界」「市政モニターや住民懇談会など従来からある民意反映チャンネルとの補完関係」「議会との関係」等について、検討会を設置し議論を深めるとともに、「音声対話システムなどのバリアフリー技術」「公的個人認証サービスを活用した市民電子会議室や電子住民アンケート・民意把握のモデルシステム」を開発実証して、その普及促進を図っていくこととしている。

こうした取組を通じて、地方行政への広範な住民参画が促進されていくものとなる。

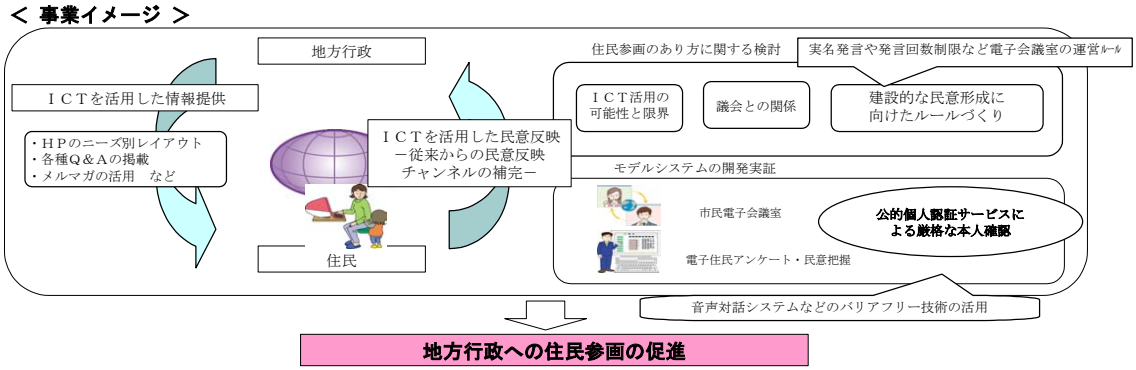



図　１－２４　ＩＣＴを活用した地方行政への住民参加の促進

なお、前述のデジタルディバイドは、①身体障害者向けの対策、②老人等 IT になじみのない方々向けの対策　③地理的・地域的対策の三つがあると考えられる。現在、①については解消に努めている最中にあり、②については講習会等を開きリテラシー向上に向けた事業を展開している。③については、過疎地域等に対し財政支援を行っている状態である。

## 第４節　個人情報保護・セキュリティ対策

### １　個人情報保護・セキュリティ対策の促進

電子自治体の進展に伴い、地方公共団体においては、個人情報保護・セキュリティ対策が最大の課題となっており、社会的にも大きな注目を集めている。

こうした背景を踏まえ､総務省では､地方公共団体における組織的･総合的なセキュリティ対策を推進する観点から、すべての地方公共団体に対して、個人情報保護条例の制定及び情報セキュリティポリシーの策定を行うよう取組を進めてきた。

この結果、既に、個人情報保護条例については 8 割強の団体、また、情報セキュリティポリシーについては 8 割弱の団体が整備するに至っている。

日本では、2005 年 4 月に、個人情報保護法が全面施行されることから、それまでの間に、すべての地方公共団体において、個人情報保護条例と情報セキュリティポリシーが整備されるよう、さらに取組を強化していく必要がある。

また、セキュリティ水準の向上のためには、今後セキュリティマネジメントの観点から、普段の改善・見直しが必要となる。

このため、総務省では、情報セキュリティポリシーの評価・見直しを行うためのセキュリティ監査の実施を強く働き掛けている。

**個人情報保護条例等の制定・見直し**

**▼ 個人情報保護条例等の制定**

住民の権利利益の保護のため、全団体が個人情報保護条例を制定することを要請（2003年2月26日通知文書）

※ 制定状況（2004.7.1現在）
市町村の82.8%が条例を制定
都道府県、指定都市、特別区は全団体が制定
規則等を含めれば91.5%（約9割）の団体が制定
（2004.4.1現在）

**▼ 個人情報保護法制を踏まえた個人情報保護条例等の制定・見直しを要請**
（2003年6月16日通知文書）

☆ 制定・見直しの留意点
- 保護対象の手作業処理（紙文書）への拡大
- 自己の個人情報の開示等
- 外部委託に関する規制
- 罰則の検討

都道府県の9割、指定都市の7割が見直しを検討中
（2003.11.1現在）

**情報セキュリティポリシーの策定及び監査**

**▼ 情報セキュリティポリシーの策定**

全団体が情報セキュリティ対策の基本となる情報セキュリティポリシーを策定することを要請（2003年2月26日通知文書）

※ 策定状況（2004.7.1現在）
都道府県　100.0%（47団体）
市区町村　78.1%（2,439団体）

**▼ 情報セキュリティ監査の実施**

今後、情報セキュリティ対策の実施状況のチェック・改善のための情報セキュリティ監査を重視

地方公共団体向けの「情報セキュリティ監査ガイドライン」を策定（2003.12.25）

※ 実施状況（2004.4.1現在）
都道府県　36.2%（17団体）
市区町村　11.9%（370団体）

図 １－２５　個人情報保護・セキュリティ対策の推進

（１） 個人情報保護条例の制定状況

地方公共団体における個人情報保護条例の制定状況について、都道府県では、すべての団体が制定済みとなっている。また、市町村については、8 割を超える団体が制定済みとなっている。

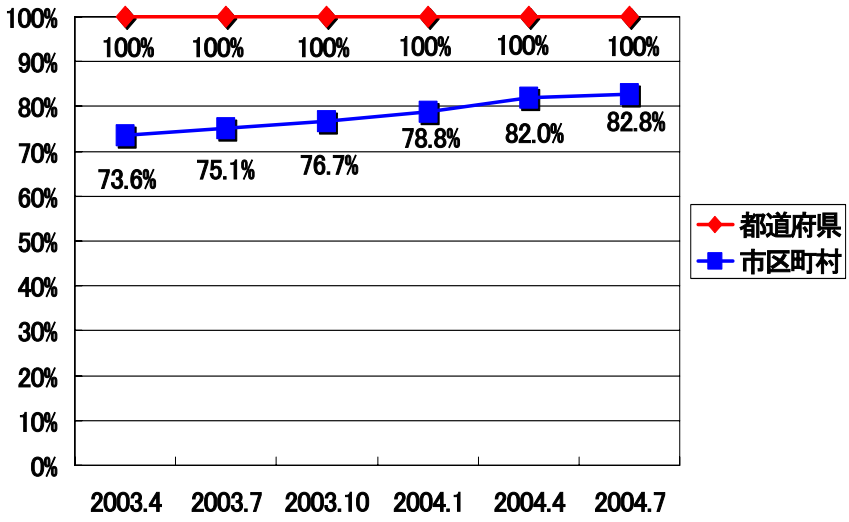



図 １－２６　個人情報保護条例の制定状況

（２）情報セキュリティポリシーの策定状況

地方公共団体における情報セキュリティポリシーの策定状況について、都道府県では、すべての団体が制定済みとなっている。また、市町村においては、約８割の団体が策定済みとなっている。

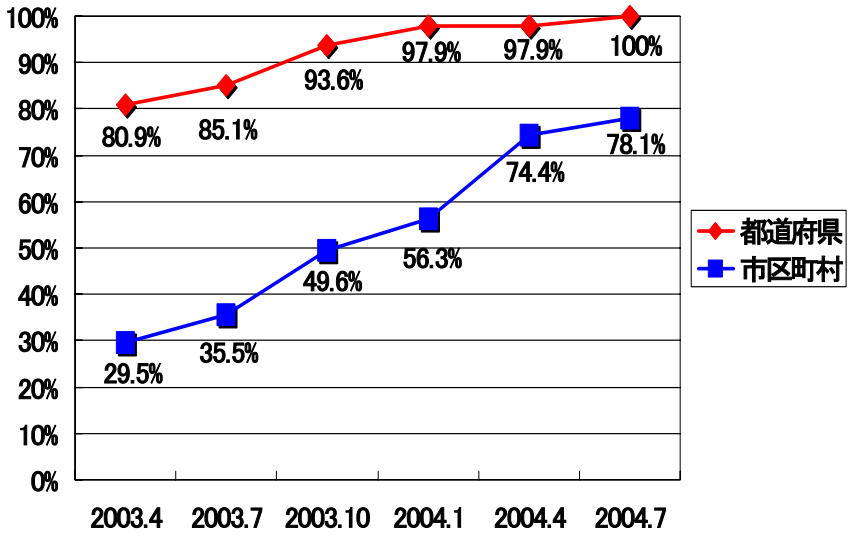



図　１－２７　情報セキュリティポリシーの策定状況

（３）情報セキュリティ監査の実施状況

都道府県における情報セキュリティ監査の実施状況については、内部監査、外部監査ともに実施団体が着実に増加しており、都道府県で情報セキュリティ監査の実施に向けた取組が本格化しつつある。

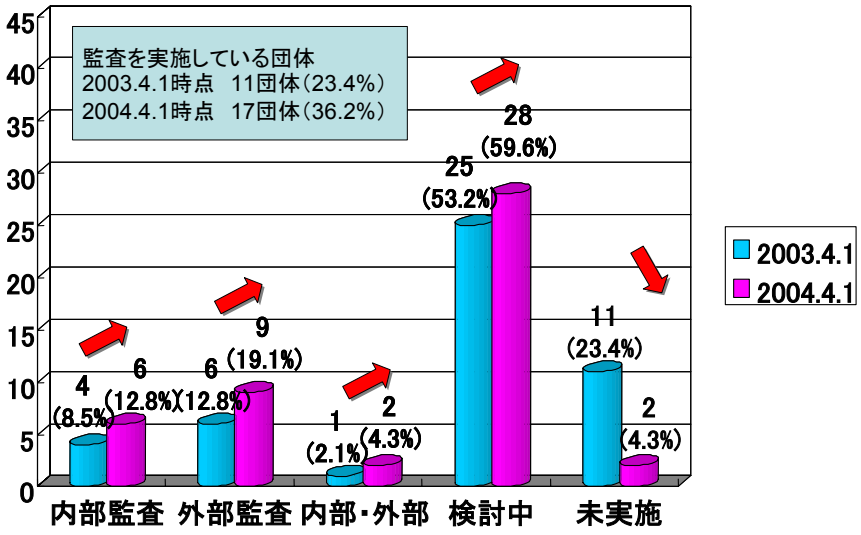



図　１－２８　情報セキュリティ監査の実施状況（都道府県）

また、市町村においても情報セキュリティ監査の実施団体は着実に増加している。ただし、都道府県と比較して、未実施団体の割合が非常に高いことから、今後は、市町村における情報セキュリティ監査の普及促進が必要となる。

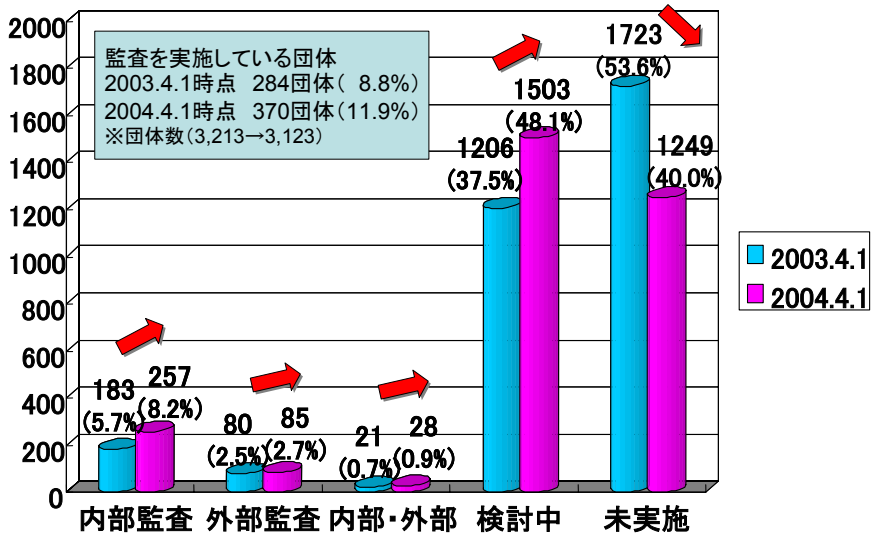



図　１－２９　情報セキュリティ監査の実施状況（市町村）

## ２　個人情報保護・セキュリティ対策の課題

地方公共団体における個人情報保護・セキュリティ対策については、個人情報保護条例の制定や情報セキュリティポリシーの策定が進む等、制度面における取組は着実に進展している。

今後、信頼性の高い電子自治体を構築するためには、さらに運用面での取組強化とシステム面での取組強化に努めて行く必要がある。

具体的には、運用面での取組強化の施策として「地方公共団体の情報セキュリティレベル認定制度」の創設を検討するとともに、システム面の取組強化の施策として「個人情報保護強化技術の実装システムの開発」を行う予定である。

この「個人情報保護強化技術の実装システムの開発」とは、別名、不鮮明化、層状化、分割、複数カプセル、トレーサビリティ等といった現在想定しうる最高水準の個人情報保護強化技術を実装したシステムを開発し、これらを全国の地方公共団体に普及させることにより、個人情報保護のさらなる強化を図っていこうとするものである。

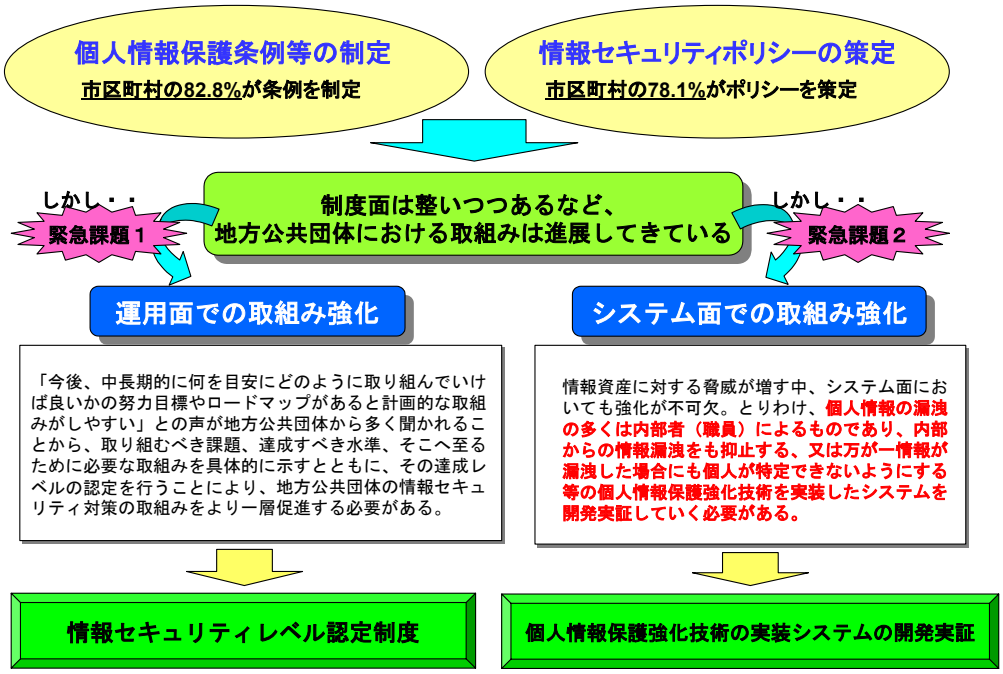



図　１－３０　個人情報保護・情報セキュリティの課題

（１）地方公共団体の情報セキュリティレベル認定制度（検討中）

地方公共団体におけるセキュリティ対策上の問題点として、他団体や全国平均と比較して自団体のセキュリティレベルの位置が不明である、あるいは、住民や議会等に対して客観的な説明をすることが困難であるといったことが指摘されている。

このため、自団体の現在の客観的かつ相対的な位置付けが把握できれば、中長期的な目標や年次的な計画の立案が容易になると考えられる。また、地方公共団体が全国統一的な基準による客観的な評価や認定を受けることが可能となれば、これまでの取組に対する政策評価も可能となり、次のステップアップという努力目標も高みに持つことが可能となる。他団体との競争意識が高まり、切磋琢磨の状況が生じる。結果として、全国の地方公共団体におけるセキュリティ対策への取組に弾みが付くと考えられる。

総務省では、上記を踏まえ、「地方公共団体の情報セキュリティレベル認定制度」の創設を検討している。これは、地方公共団体の危機意識と向上心をバネに、自発的な努力を促そうとする政策である。今後、制度の考え方、認定基準、認定の仕組み等について具体的な検討を進め、2006 年度から制度の運用開始を想定している。

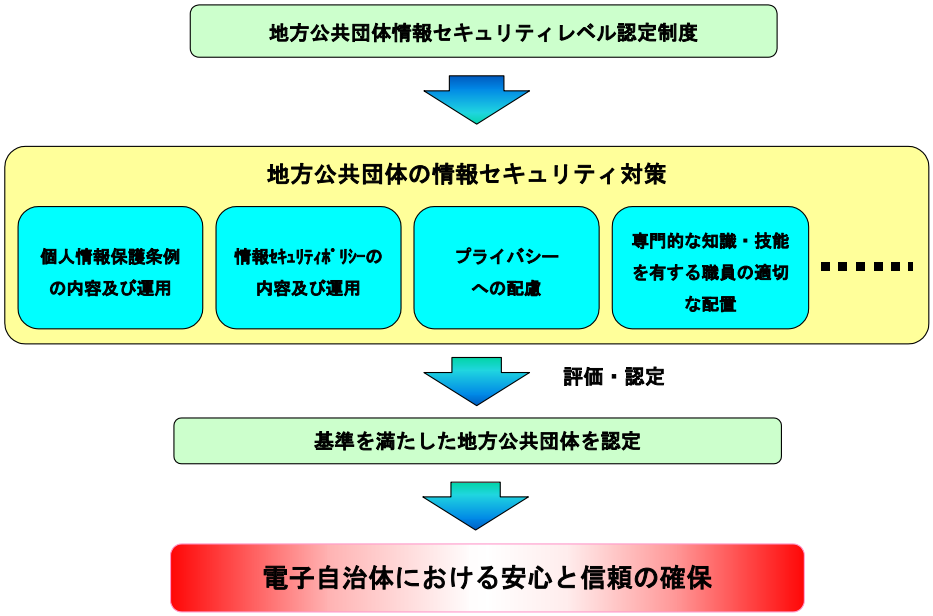



図　１－３１　情報セキュリティレベル認定制度（検討中）

（２）地方公共団体職員を対象とする高度情報セキュリティ研修

地方公共団体におけるセキュリティ対策を実効性のあるものにしていくためには、それを担う人材の育成が不可欠となる。

このため、地方公共団体の職員を対象に、各地方公共団体におけるセキュリティ対策の中核を担う高度な人材の計画的かつ早急な育成に資するため、実技研修を含む 20 日間にわたる高度かつ集中的な研修を実施する「高度情報セキュリティ研修」を実施している。

毎年度 1000 人程度を目途として、セキュリティ対策の中核を担う高度な人材を計画的かつ早急に育成している。

（３）ＬＧＷＡＮ－ＡＳＰによる遠隔セキュリティ監視等サービス（検討中）

地方公共団体のセキュリティの維持・向上を目的に、LGWAN-ASP の仕組みを活用した遠隔セキュリティ監視等サービスの実施を検討している。

これは、LGWAN を経由して、LGWAN に接続する全国の地方公共団体の庁内 LAN を遠隔で監視するとともに、トラブルが発生した際にレスキューサービスをできるだけ安価な価格で提供しようとする構想である。

現在、同サービスの事業モデル等を専門家が検討している最中であり、2005 年の春頃には、一定の要件を満たした民間事業者によるサービスの提供が実際に始まるものと想定される。

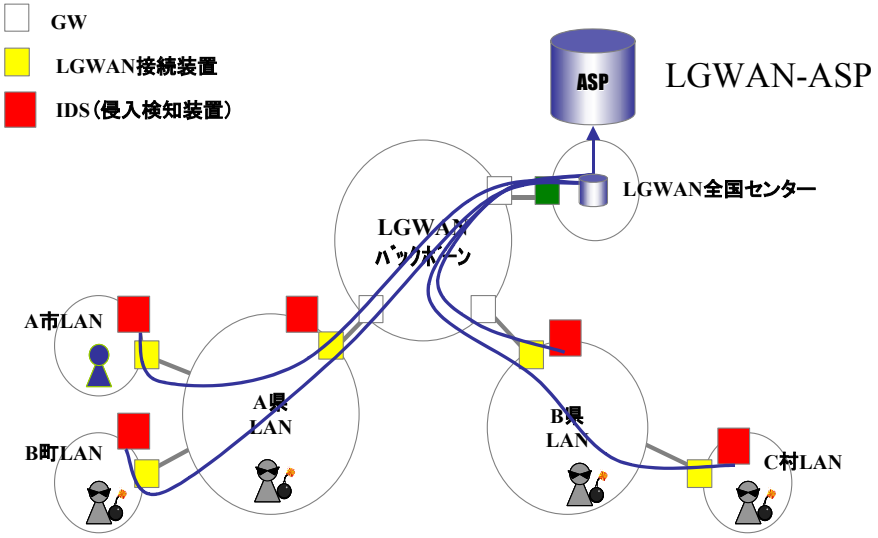



図　１－３２　遠隔セキュリティ監視等サービス（検討中）

## 第５節　ＩＣＴを活用した地域の活性化

ここでは、ICT を活用した地域活性化の具体的な取組について示す。

### １　地域安心安全情報ネットワークの構築

近年、日本の地域社会においては、空き巣やひったくり、子供をターゲットとした犯罪が増加し、身近な安心安全情報を共有してきたコミュニティの弱体化が進行している。このため、身近な生活空間における安心・安全の確立が緊急の課題となっている。

総務省では、地域住民が、関係機関と連携しながら、携帯電話やインターネット等の ICT のツールを活用して、地域の安心安全情報の共有と提供を行うための「地域安心安全情報共有システム」を開発し、これを各地の地方公共団体に広く普及させていくことを考えている。

これは、住民パワーを活かして、防犯・防災等に幅広く対応するための地域に根ざしたネットワークを創出していこうという取組である。

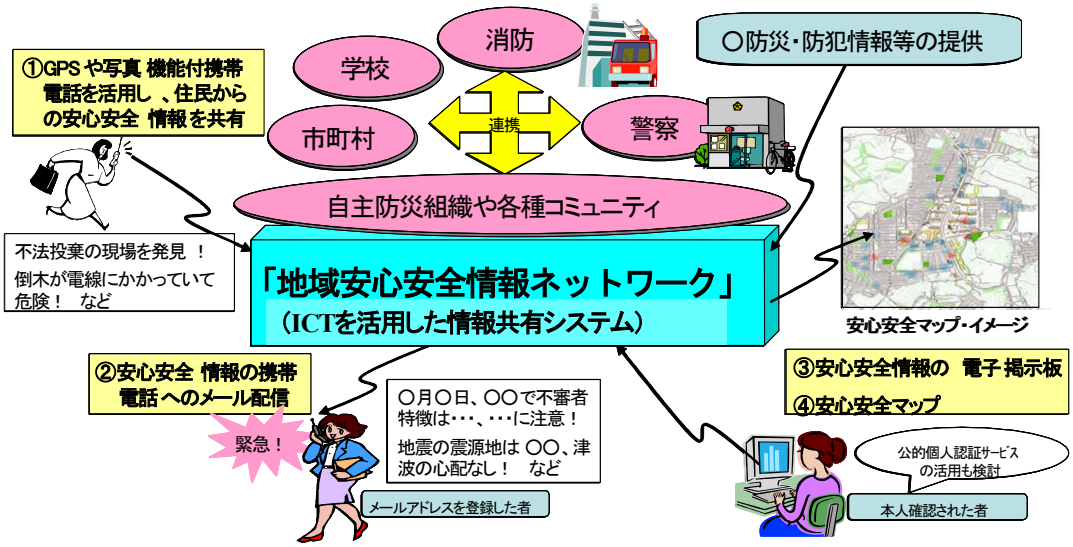



図　１－３３　地域安心安全情報ネットワーク（事業イメージ）

## ２　ＩＣＴを活用した地域通貨モデル

地域通貨とは、ボランティアや地域活動など、法定通貨では表現することが難しい「価値」を表現することによって、こうした「価値」の流通や交換を促進しようとする取組のことである。このような地域通貨の取組を支援するために、ICT を活用した地域通貨システムを開発している。

このシステムは、従来、主に紙幣や通帳といった紙媒体でやり取りを実施していた地域通貨に、IC カード、インターネット、携帯電話といった ICT 技術を利用することで、①多数の参加者を前提とした、②瞬時の取引や、③遠隔地間での取引が可能になり、④偽造などのセキュリティ上の課題にも対応できるようになる。

今後、全国の地域社会に、このような地域通貨システムの普及を促進していくことによって、コミュニティ活動や地域経済が活性化することが期待される。

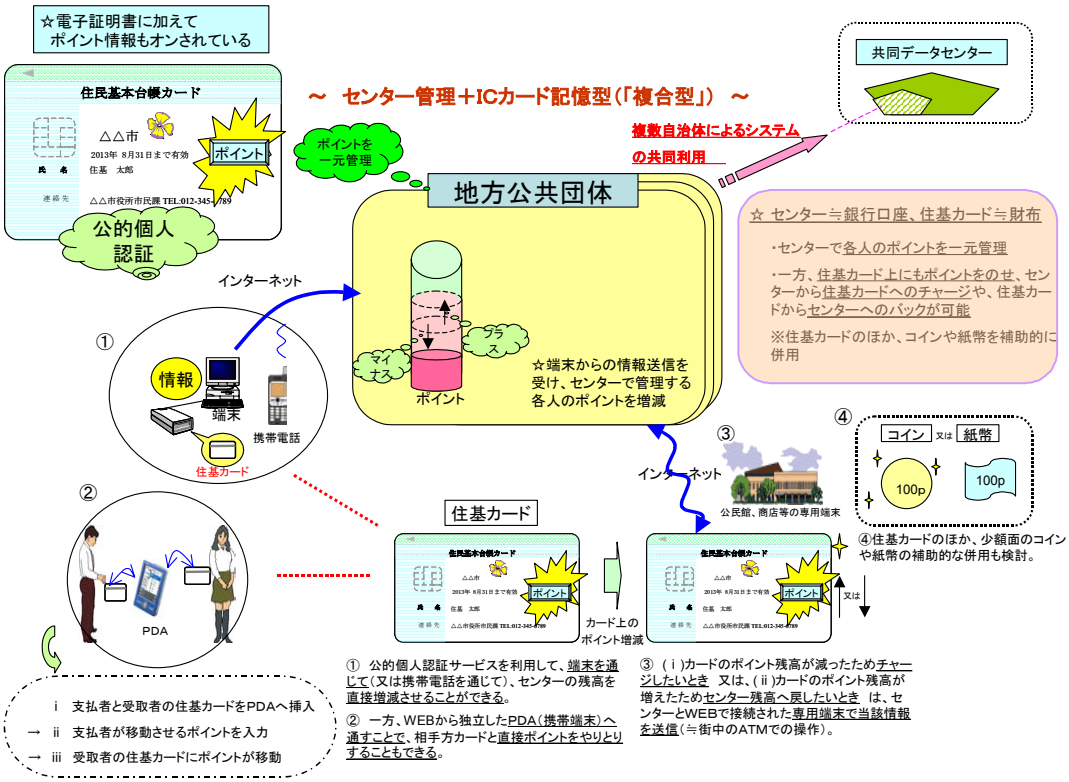



図　１－３４　ＩＣＴを活用した地域通貨モデル（事業イメージ）

## ３　地域資産デジタルコンテンツ発信事業

日本の各地域においては、その地域に昔から伝わる祭礼や伝統行事、伝統芸能といった文化、伝統芸術等が多々残されている。このような地域文化も、近年における地域の過疎化や高齢化等により、存続の危機にある。

こうしたことから、地方公共団体においては、地域文化をデジタルコンテンツとして蓄積し、保存・継承しようとする取組が進められている。

地域資産デジタルコンテンツ発信事業は、地方公共団体が蓄積した様々な地域文化のデジタルコンテンツを、ひとつのポータルサイトに集約し、日本の地域文化として、これらを保

存・継承していくとともに、魅力的な地域文化を日本全国、さらには、世界に向けて情報発信していこうとする構想である。

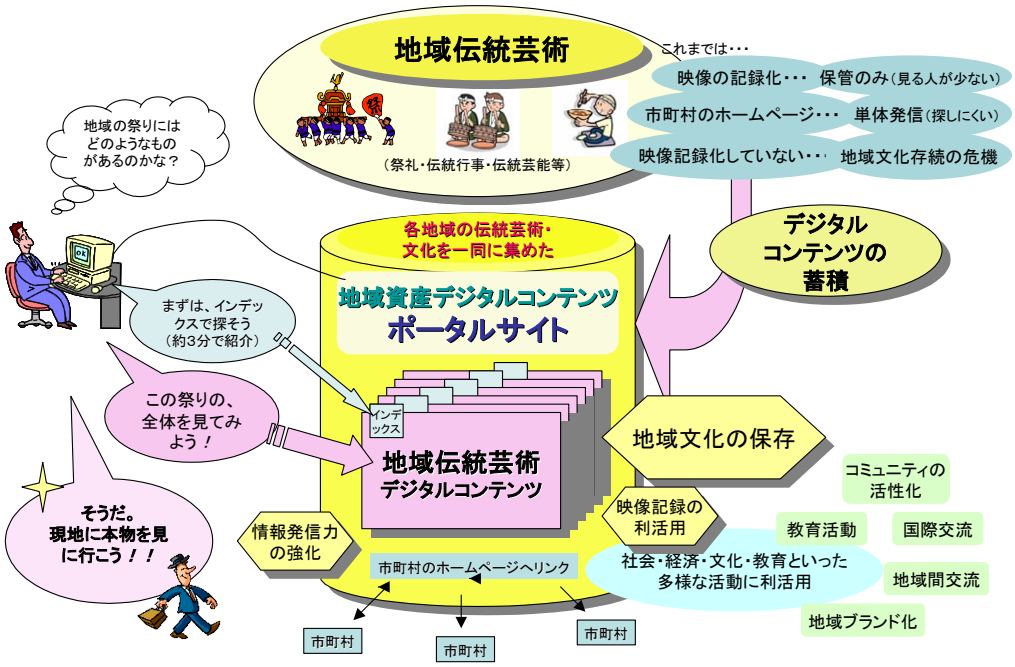



図　１－３５　地域資産デジタルコンテンツ発信事業（事業イメージ）

## ４　ｅ－地域ビジネス支援

近年、情報技術の発展、少子高齢化が急速に進展する中、地域経済・社会を再興していくためには、地域の資源・資産を効率的に活用し、地域における新たなビジネスを発展させていくことが不可欠となっている。

こうしたことから、財団法人地域総合整備財団では、「多様な能力を持つ人々が、地域の社会・経済を再興するため、地域における多様な資源（自然、歴史、文化、産業、人材、企業、団体等）と資産（資金、不動産、設備、信頼関係等）を、新たな情報通信技術を利用することなどによって有効に活用し、地域課題の解決と新たな社会的価値の創造を目指すビジネス」を「e-地域ビジネス」と定義して、他の地域や事業に普及・発展させるような新しいビジネスモデルに取組む団体に対して、助成金を交付し、これを支援している。

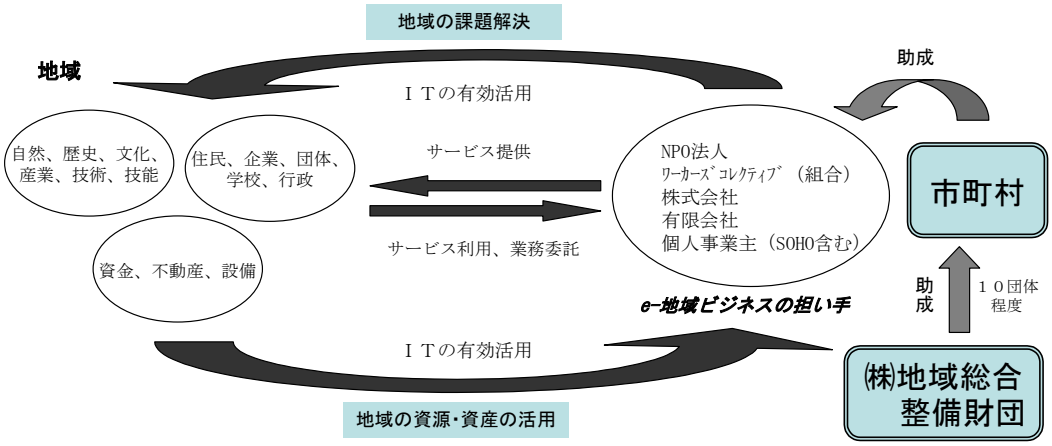



図　１－３６　ｅ－地域ビジネス支援（事業イメージ）

# 第２章　韓国の電子政府の推進

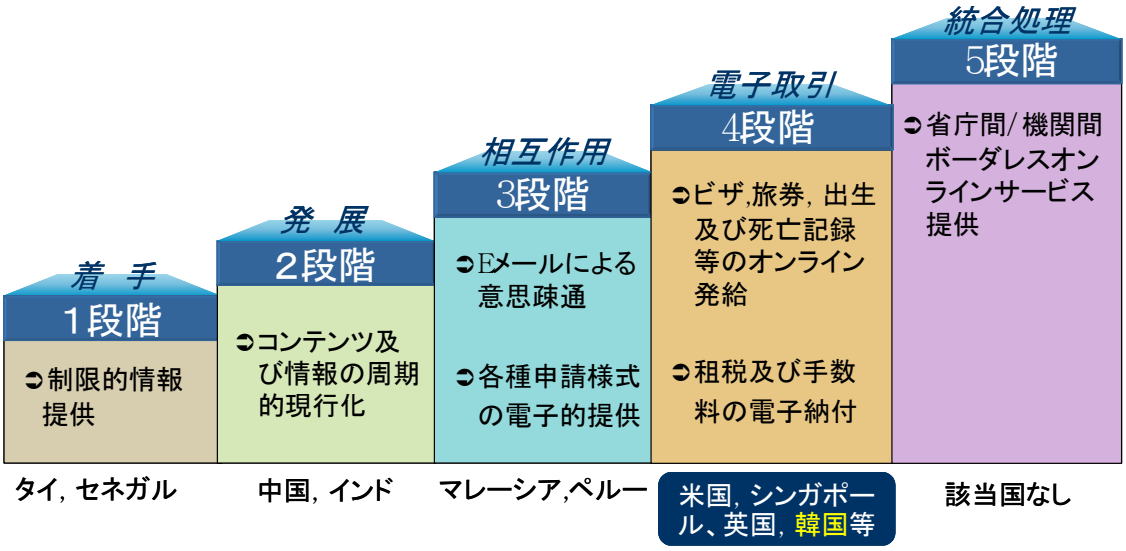
本章においては、韓国の電子政府の現状と推進方向として、韓国の電子政府の推進状況、ビジョンと推進目標、推進のための戦略と体制、推進課題、そして未来の電子政府の姿について全体的な方向性を述べる。

## 第１節　電子政府推進の状況

### １　国際的評価

世界の各国は、政府の革新とサービス革新の戦略的な手段として、電子政府の構築を推進している。アメリカ合衆国においては、クリントン政権時に情報技術による政府の再創造という政策を採択し、ブッシュ政権では、電子政府を政府改革の 5 課題のうちの一つとして推進してきた。イギリスの場合も同様である。また現在、電子政府の構築を政府改革の中心とする流れは、先進国だけでなく開発途上国においても進められている。

このような中、韓国における国際的評価は、国連の電子政府の準備指数の 5 段階において、アメリカ合衆国、シンガポール等とともに、第 4 段階の電子取引の段階に入っている。これは、重要な記録についてのオンライン発給が可能であり、手数料や納税なども電子的にオンライン上で可能な状態にある。




（資料 ： UN, World Public Sector Report 2003, 2003.10）

図　２－１　電子政府発展段階

### ２　韓国における電子政府の現在

韓国における電子政府の発展過程は、日本と同様、事務の自動化から始まり、主要なデータベースの電子化、各種システムの構築、データベースと各種システム間の連携、共同化、そして統合を経て現在に至っている。

（１） 中央政府の発展過程

中央政府の発展過程においては、1980 年代の後半から、主な業務に関するデータベースの構築作業が本格的に進められ、1990 年代の半ばからは、特に省庁において迅速な情報化事業が行われた。省庁における執行業務を独立的に行い、調達・特許・国税・関税などの情報化を行った。また、一部の旅券発給や不動産登記簿システム等について、システム間・地域間の連携を試みてきた。

上記の過程を経て、韓国の電子政府は、2001 年度から本格的に推進されることになった。電子政府基盤のシステムは、住民申請システム、発給システム、電子調達システム、国家の財政情報など 11 システムある。

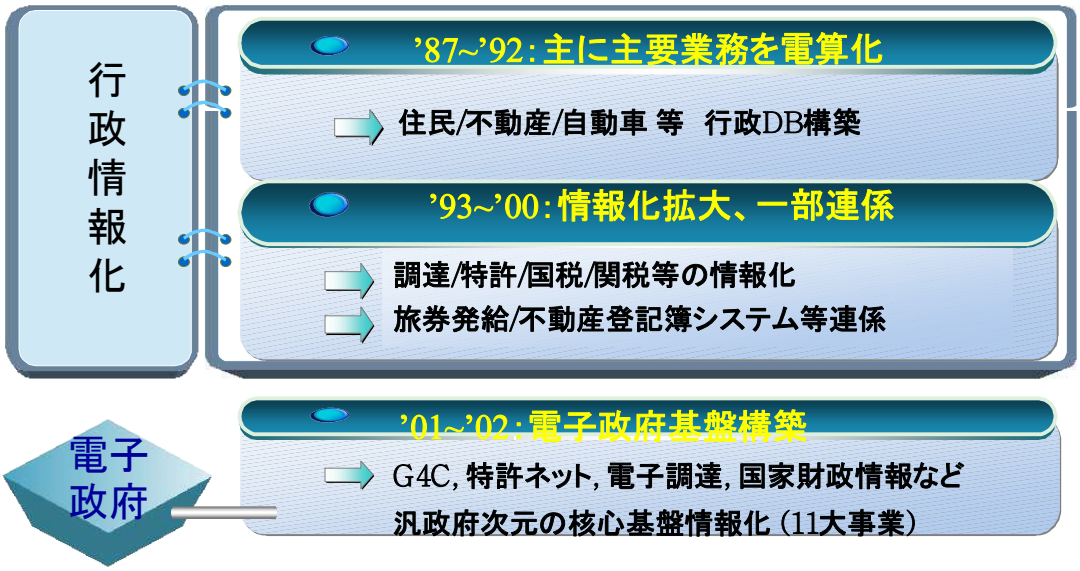



図 ２－２　中央政府の発展過程

（２）中央政府の発展水準

電子政府を推進する上で最も基本的な前提条件は、公務員が超高速通信網を活用することができるか、公務を執行する人々・公務員がコンピュータによって業務を処理することができるかが挙げられる。この面において、韓国では、2001 年度を起点として、電子政府を実現するための基盤作りが終了している。このため、韓国は、情報通信インフラ分野において世界最高水準に入ったといえる。

次に、省庁別・機能別の情報化においては、一部の分野（電子調達や特許など）で世界の先進的な水準に到達している。

また、行政の情報化ではなく電子政府の水準については初期の段階にあり、国民・企業のためのオンライン統合サービスは現在進行中の状態にある。

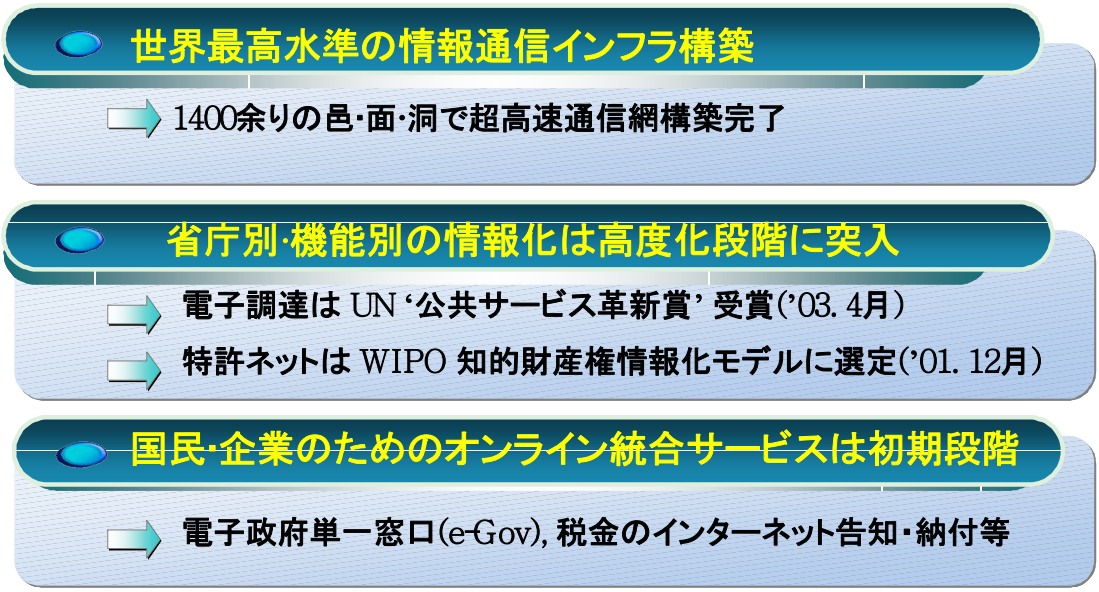



図 ２－３　中央政府の発展水準

（３）地方自治体のサービスの水準

地方自治体のサービスの水準を、行政サービスと対市民サービスに分類し、さらに行政サービスについては、基礎自治体である市・郡・区と広域自治体である市・道に分類し述べる。

行政サービスについて、現在、市・郡・区は、1998 年度から 2 回にわたって情報化事業を推進した結果、2003 年度においては、共同で電算業務を行うことが可能な 21 の業務分野のうち、460 業務、2887 種について行政業務の手続が電算化された。

また、2003 年 10 月から、市・道の情報化事業が進められ、5 つの市・道について情報化事業が終了し、随時残りの事業が拡散的に進められている。現在、約 350 種の各種報告統計及び政策資料が、市・郡・区と市・道、中央間で流通している。

次に対市民サービスについて述べる。市・郡・区のホームページと申請処理システムである G4C を連携したオンライン行政サービスは 181 種オンライン化されている。このうち、住民登録、謄本・抄本等を含む 8 つのサービスについては、自宅から申請し、発給を受けることが可能な状態にある。また、住民謄本・抄本等 38 種は、オンラインの無人証明書発給機を利用してサービスを受けることが可能であり、現在全国に 1,040 台のキオスク端末が各地域に設置されている。

その他のサービスとして、773 種の各種届出・申告等は、行政の透明性向上を目的に、市民に対し処理状況を公開している。また、住民謄本・抄本等 44 種のサービスは、各行政機関の情報共有によって、住民が各種申請をした際に添付書類等を提出しなくても良い。

**行政サービス：機関･業務間共同活用体系構築**

- 21分野　460個業務 2,887種 行政業務手続を電算化
- 市郡区⇔市道⇔中央間の報告統計及び政策資料流通(350種)

**対市民サービス：オンライン申請処理本格サービス**

- 市郡区のHP及びG4Cと連係したオンライン行政サービス(181種)
- 全国オンライン無人証明書発給サービス(住民謄抄本等 38種)
- 各種申請の処理状況を公開し行政の透明性向上(申告等 773種)
- 行政情報共有による証明書類添付減少(住民謄抄本等 44種)

図　２－４　地方自治体のサービス水準

## ３　推進上の主要問題

前述までは、中央政府と地方自治体における電子政府化の推進過程とその発展水準を述べた。ここでは、電子政府化への推進過程にて生じている様々な問題について述べる。

**政府革新 ･地方分権のための手段としての寄与度が不十分**

- 仕事の方式、プロセスの改善なく情報化を推進
- オフライン中心の法令及び慣行が制約要因

**関係省庁間の強調が不十分、集団利己主義**

- 情報提供忌避等により情報共有が不十分
- 既得権喪失、情報の誤･濫用憂慮から利害当事者が反発

**客観的な成果評価体系不十分**

- 事前妥当性検討及び事後評価制度の不在

図　２－５　推進上の主要問題

### （１）　政府革新・地方分権のための手段としての寄与度が不十分

政府革新は、働く方法とプロセスの改善を通して達成する。その結果、住民に質の高いサービスを提供することが可能となる。また、企業に対しては、対外的な競争力を強化できるよう支援することが可能となる。

現在韓国政府においては、業務改善を考慮せずに情報化を推進することや、法令・慣行

の制約により、政府の革新と地方分権に対する寄与度が不足していることが問題として挙げられる。これは、オフラインの状態で進められてきたこれまでの慣行から、韓国の公務員が完全に抜け出すことができない状態から生じているものと考えられる。

また、日本においては、個人情報の保護についての法律が策定されているが、韓国では現在、個人情報保護に関する法改正作業が終了していない。電子政府の推進において重要な法制度が、未だに完成していないため、電子政府の推進においては制約となっている。

**（２）関係省庁間の協調が不十分、集団利己主義**

省庁においては、個別に保有しているシステムの一部を公開又は共同利用することに関して、消極的な姿勢を見せている場合がある。つまり関係省庁間の情報共有が完全に達成されている状態ではないことが問題として挙げられる。

**（３）客観的な成果評価体系不十分**

韓国においては、情報化事業についての評価体系が不十分であることが問題として挙げられる。このため今後は、電子政府・情報化事業の位置付けを現状より一段階上に上げて、各種システム間の連携、共同利用、統合を行い、国民に簡単で迅速なサービスを提供するための事業成果を客観的に評価するための指標を体系化する必要がある。

## 第２節　電子政府ビジョンと推進目標

### １　電子政府推進ロードマップ

韓国の現盧武鉉政権（参与政府）は、電子政府を「透明な行政」「効率的な行政」「参与する行政」の三本柱として推進している。「透明な行政」では、オンラインを通して政府の仕事の方式を変える。「効率的な行政」では、住民・企業に対して政府サービスを提供する。その際の伝達の方法をオンラインに変える。「参与する行政」では、政府が保持する限られた情報資源を効率的に管理する。

韓国政府では、上記の三本柱を推進することにより、透明な行政、効率的な行政、住民が参加することのできる行政を目指している。また、先進的な政府として韓国政府が生まれ変わることを目指している。

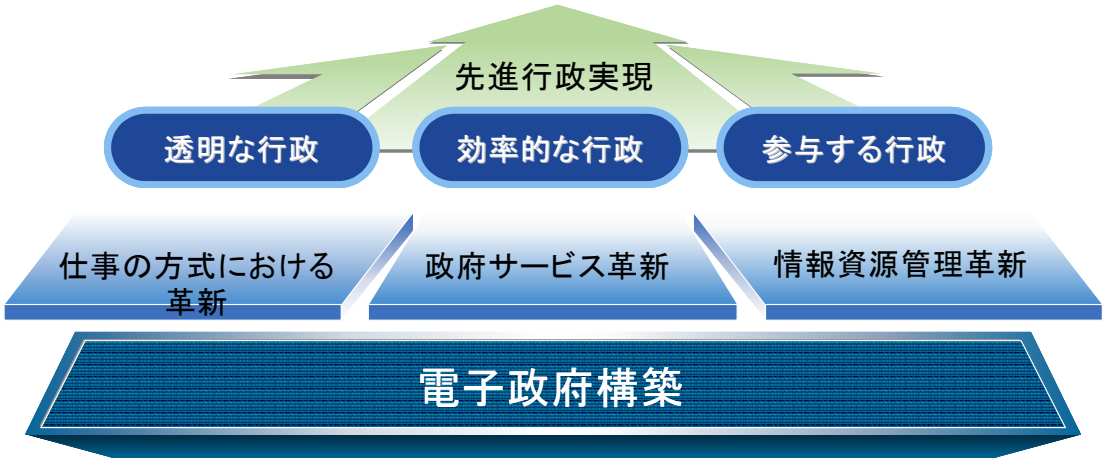



図　２－６　電子政府推進ロードマップ

## ２　電子政府のビジョン

韓国の電子政府専門委員会では、「世界最高水準の開かれた電子政府」の実現に向けて、今後 5 年間に進めるべき電子政府のビジョンを以下のように決定している。

・サービス伝達の革新を通してネットワーク政府を構築する。

・行政の効率性・透明性を向上させて、知識政府を構築する。

・真の国民主権を実現して、誰でも参加できる政府を作る。

こうしたビジョンを推進するために、韓国政府は、国民と企業の望む様々な情報とサービスに対して、政府全体が一体となり統合的な業務基盤を構築する必要があると考えている。

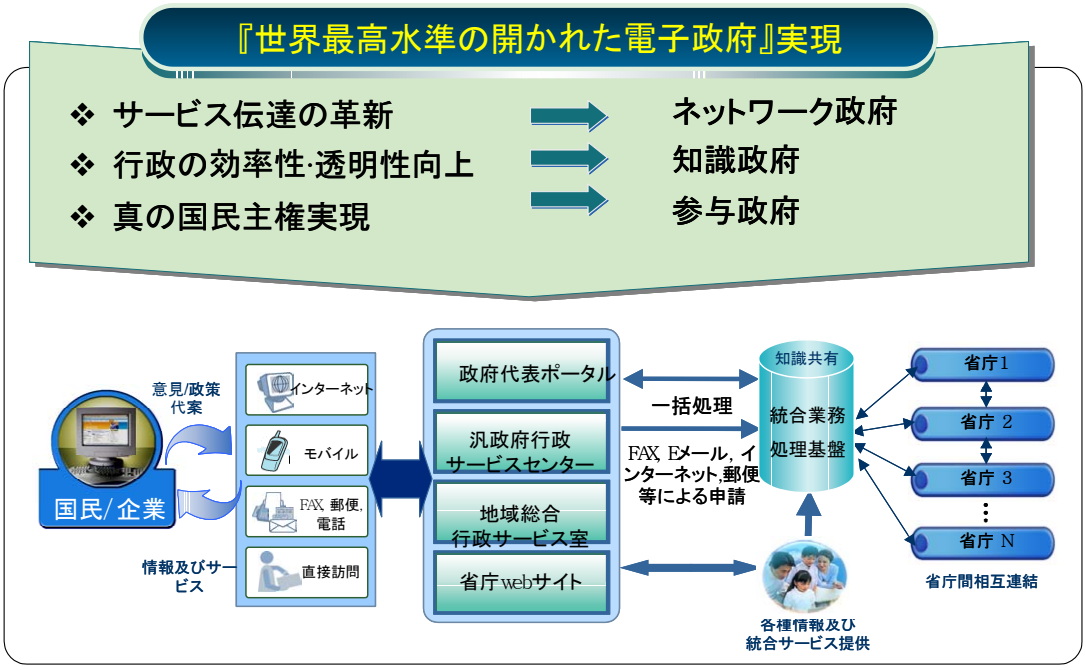



図　２－７　電子政府のビジョン

## ３　電子政府推進目標

ここでは、韓国政府における電子政府推進目標を述べる。また、対市民サービス目標、行政効率性目標及び行政民主性目標についても述べることとする。

### （１）　電子政府推進目標

韓国政府における電子政府推進目標は、「政府の仕事の方式革新」「対国民サービス革新」及び「電子資源管理革新」の大きく 3 分野からなる。「政府の仕事の方式革新」では、紙の文書を電子文書へと移行し、各部署別・官庁別であった業務処理からサービス自体の流れに沿った業務処理にプロセス変更することを目標としている。

次に、これまでは、各機関に窓口が設定されているため、国民は、何らかの手続を行う場合、各々の機関に出向く必要があった。こうした課題を「対国民サービス革新」では、サービスの分野別・業務別に一つの窓口に整理し、各々の官庁に出向くことなく、オンラインで自宅からサービス提供を可能とすることを目標としている。あわせて、今後は住民投票、電子投票等の方法を電子的に活用することにより、国民の政治への参加を推進し、

国民主権を実現する手段として、電子政府を活用することを目標としている。また、政策の提案、クレームの処理についてのシステムの構築を推進し、国民が政治に参加できる広場のようなものをインターネット上に実現することを検討している。

「電子資源管理革新」では、従来の機関別・業務別に業務資源が管理されていたものを、政府全体として統合管理し、一ヶ所のデータベースに統合することによって、効率的かつ迅速なサービスの提供を実現することを目標としている。また、部門別に様々な標準が立ち上げられているが、こうした標準を統一化することによって、容易な連携を可能とすることを目標としている。

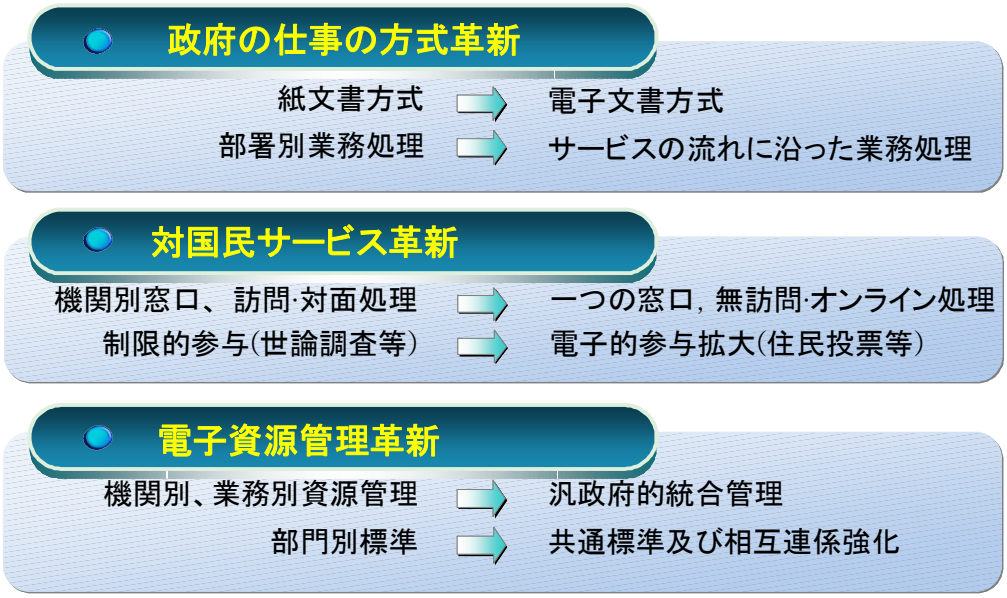



図　２－８　電子政府推進目標

（２）対市民サービス目標

対市民サービスでは、大部分の行政サービスや企業関連業務を官庁に訪問することなく処理可能とすることによって、行政サービスの水準を 画期的に高め、企業支援競争力も世界 10 位圏に引き上げることを目標としている。

具体的には、行政サービスのオンライン化を現在の 15%から 5 年後までに 85%とすることを目標としている。企業への支援・競争力を現在の世界 24 位から 5 年後までに 10 位までに持ち上げる。国民が手続等のために官庁へ訪問する回数を年 10 回から 5 年度までに 3 回以内にする。また、電子政府の活用度を現在の 23%から 5 年後までに 60%にまで数値を上げるといった目標を指数で表現している。

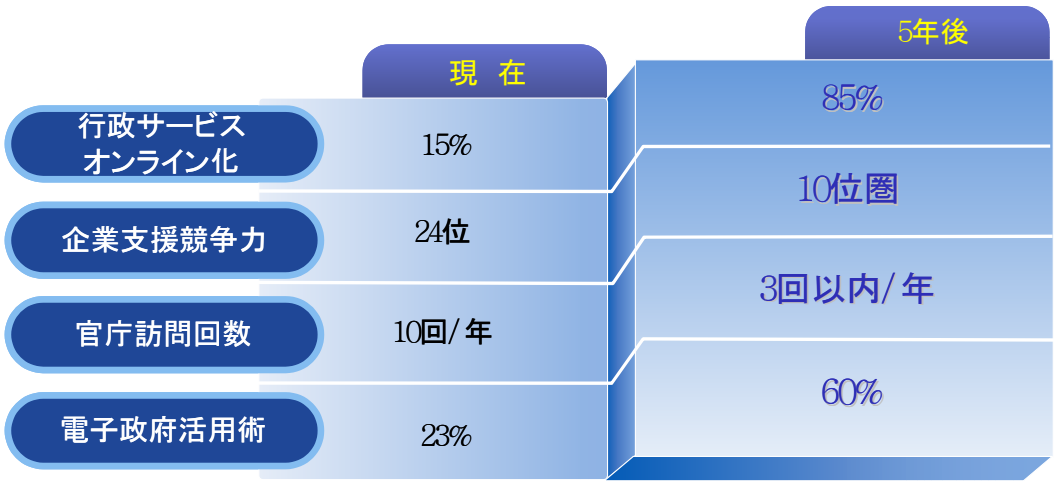



図 ２－９　対国民サービス目標

（３）行政効率性目標

行政効率性は、すべての行政業務の電子化及び情報共有の拡大により情報資源を統合管理しリアルタイム行政を可能とすることで効率性を高めることを目標としている。

具体的には、現在、部分的に電子化され、かつ相互連携もされていない人事や監査部門等の機関共通業務を、5 年後を目処に業務処理を全面電子化するとともに、相互連携を可能にすることを目標としている。

また、紙と一部のコンピュータにて管理されている台帳を、5 年後を目処に電子台帳に一本化し、各官庁の間で一部分しか共有されていなかった行政情報を、各官庁間で全面的共有することを目標としている。

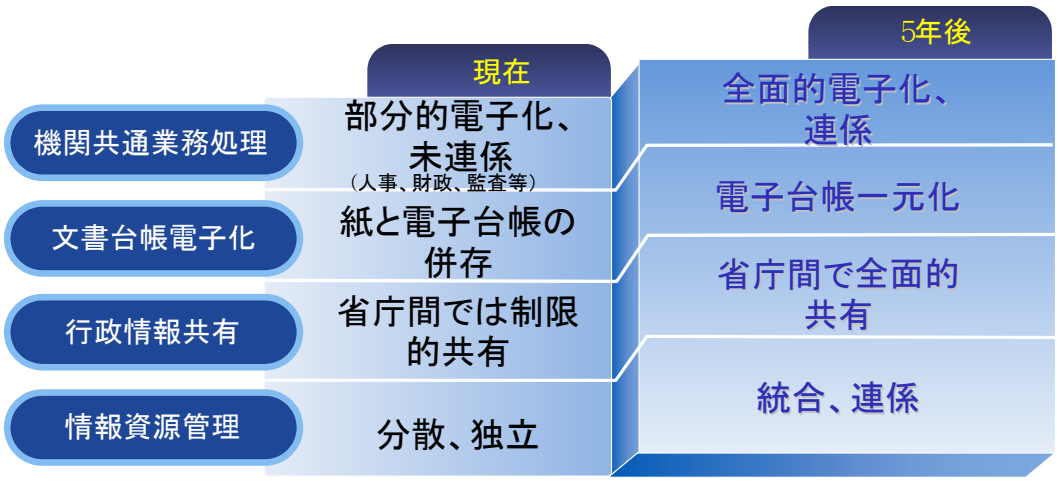



図 ２－１０　行政効率性目標

（４）行政民主性目標

行政民主性の目標は、「電子的参与」「行政情報公開」及び「プライバシー保護」の 3 点が挙げられる。

電子的参与では、行政情報の能動的・開放的提供と個人情報に対する自己統制権を強化することにより政策参与を活性化し、民主性を高めることを目標としている。

行政情報公開では、一部の情報しか公開しなかったものを全面的に開放することを目標としている。

プライバシーの保護では、日本の経験を参考に、法改正を通じて、個人情報を個人が管理する権利を強めていくことを目標としている。

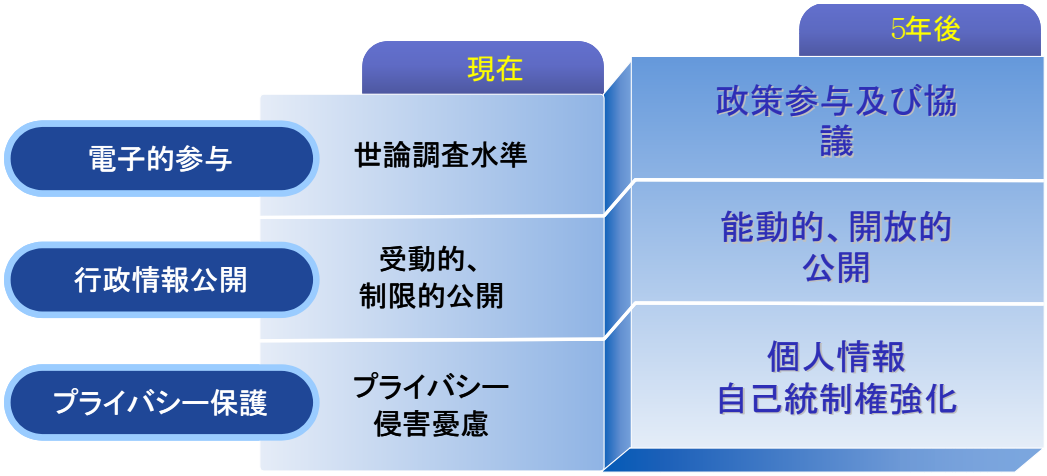



図　２－１１　行政民主性目標

## 第３節　電子政府推進戦略及び体系

### １　電子政府推進戦略

ここでは、電子政府の推進戦略を「政府革新と連携した推進」「業務革新/情報化/情報資源管理の善循環連携（EA 次元接近）」「国民が信頼する安全な電子政府実現」「成果志向的情報資源管理推進」及び「開かれた電子政府推進及び国際協力強化」に分類し述べる。

#### （１）　政府革新と連携した推進

第一の推進戦略である「政府革新と連携した推進」では、その実現に向け段階的な方法を採用している。

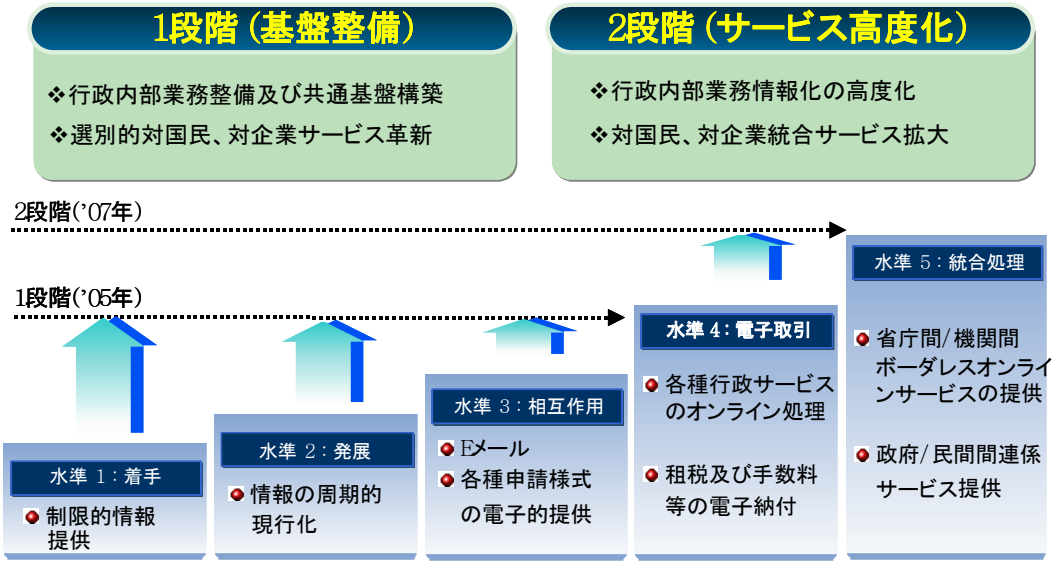



図　２－１２　電子政府推進戦略１

第 1 段階では、2005 年度までに、全面的に「水準 4：電子取引」が可能となるよう推進する。実現に向けては、行政内部の業務を整備し、共通基盤となるものを整備するところに焦点を当てている。

第 2 段階では、サービスの高度化を推進し、国民、企業に対するサービスの統合を目標としている。これは、行政内部において情報化が行き届いていない業務についても、「水準 5：統合処理」まで引き上げることを基本方針としている。

以下に、政府革新と連携した電子政府推進体系を示す。この電子政府推進体系は、行政業務と電子政府の緊密な連携により、連携効果を生み出すことを目標に置いている。

図　２－１３　政府革新と連携した電子政府推進体系

（２）業務革新／情報化／情報資源管理の善循環連携（ＥＡ次元接近）

韓国政府は、「業務革新」「情報化」及び「情報資源管理」の 3 部分を緊密に連携させ、電子政府の構築を円滑に推進することを方針としている。具体的な推進手順としては、最初に業務についてのビジョンを設定し、行政機関が現在推進している実態を調査する。調査結果から実態を改善できるような業務プロセスを構築し、重複した機能の廃止、簡素化を行うといった手順を踏む。

また、同時に情報化戦略計画（Information Strategic Plan：ISP）を作成し、情報資源の管理、個人情報の保護等を推進することに焦点を当てている。

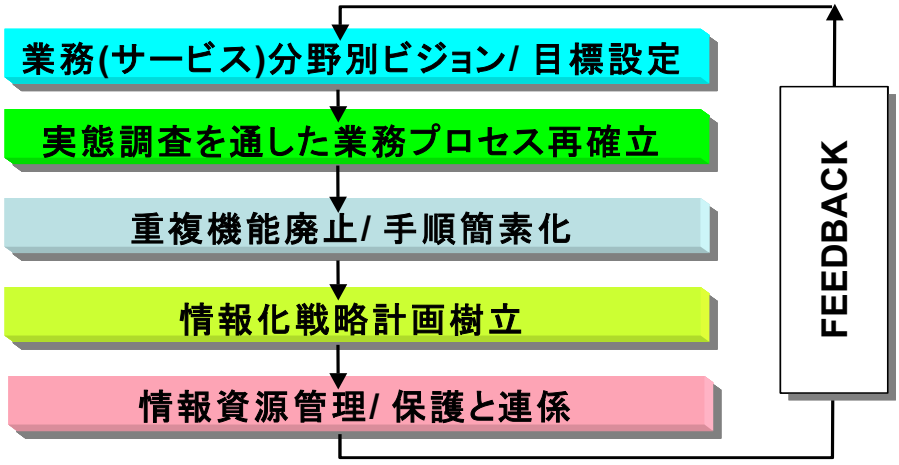



図　２－１４　電子政府推進戦略２

### （３）国民が信頼する安全な電子政府実現

現在、韓国の教育情報化システムは、個人情報保護の問題から、莫大な費用をかけて開発したにもかかわらず、開発したシステムの一部が運用できない状態にある。また、本人確認については、住民登録システムの共同活用を通じて認証を行うことはできるが、具体的な方法論が解決できていない部分もある。

このため、韓国政府では、国民が信頼できる安全な電子政府の実現に向けて、個人情報保護と情報の共同活用の両方が重視されるような戦略を推進している。

また、アメリカ合衆国の同時多発テロ時と同様に、緊急時に情報システムが迅速に復旧できるよう、バックアップシステムやサイバーテロに対抗するシステムを稼動することで、電子政府を国民に信頼させ、電子政府への利用が活性化するよう推進している。

### （４）成果志向的情報資源管理推進

韓国政府は、電子自治体の推進成果を情報資源として管理、把握するために、電子政府専門委員会に成果評価チームを新たに新設し、電子政府を評価できる体制の確立を考えている。

また、統合電算環境を迅速に推進するために、政府の統合電算センターを構築する計画が現在実施されている。2005 年度の下半期から 2006 年度の上半期までに第 1 センターが構築され、2007 年度の初めに第 2 センターが完了する予定となっている。これにより、2007 年度末までには、政府全体の電算室が二つのセンターに改編され、この二つのセンターは、適宜バックアップを維持することが可能なセンターへと変わっていくことになる。

### （５） 開かれた電子政府推進及び国際協力強化

開かれた政府を推進するためには、国民や企業からの情報提供が重要である。このため、韓国政府では、電子政府参与広場をインターネット上に構築し、その中に CIO 協議会、電子政府研究会、サイバー評価団を運営できるよう設計している。

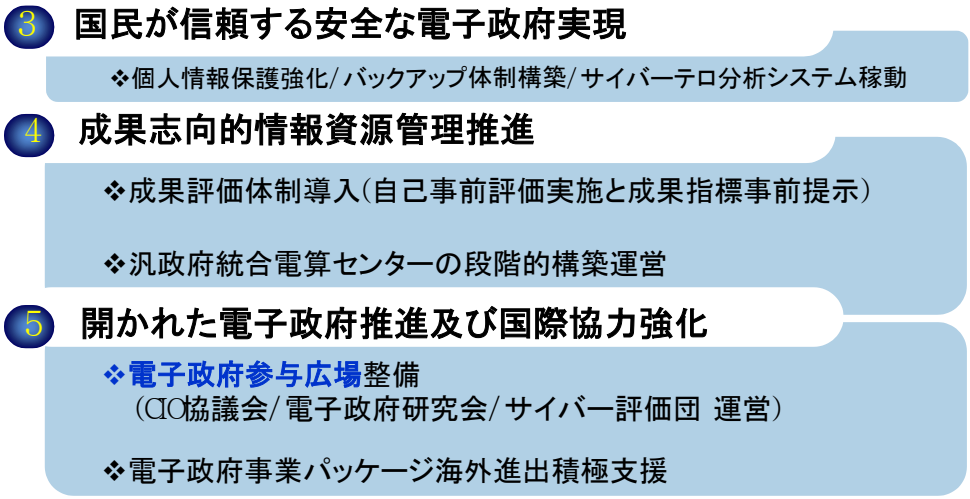



図 ２－１５　電子政府推進戦略３・４・５

## ２　電子政府推進体制

電子政府全体についての推進体制は、行政自治部及び各省庁の上に、電子政府専門委員会がある。

電子政府専門委員会では、電子政府の中長期のビジョンと目標、推進方法等を決定し、主要な事業の調整と評価を担当する。

行政自治部では、電子政府専門委員会とともに主要事業の個々について実施し、各種の電子情報事業を発掘する役割を負っている。その中には、予算支援と事業管理や各省庁の推進状況の点検、一部の課題についての調整の役割を含んでいる。

各省庁では、省庁内の必要な電子情報事業について発掘し事業を推進する。政府の情報通信部電算院電算センター等が技術的な支援をしながら、予算支援を担当することになる。

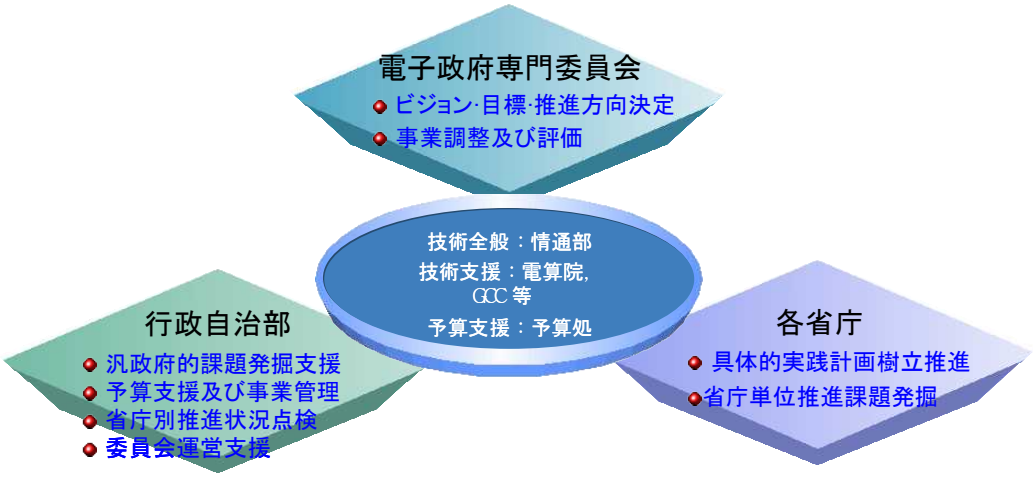



図　２－１６　電子政府推進体系

# 第４節　電子政府推進の課題

## １　各分野別アジェンダ

韓国政府は、電子政府を推進していく上での課題を、4 大分野、10 大アジェンダと分類している。

4 大分野は、「政府の仕事の方式革新」「対国民サービス革新」「情報資源管理革新」及び「法制度整備」である。

この 4 大分野の下に、10 大アジェンダとして「電子的業務処理の定着」「行政情報共同利用拡大」「サービス中心の業務へ再設計」「対国民サービス高度化」「対企業サービス高度化」「電子的国民参与拡大」「情報資源の統合・標準化」「情報保護体系の強化」「情報化人材・組織専門化」及び「電子政府関連法整備」がある。

図 ２－１７　各分野別アジェンダ

## ２　３１大優先推進課題

10 大アジェンダの下には、31 の課題が設定されている。これらの課題は、部署ごと、官庁ごとに割り当てられた課題である。この課題を推進するため、各省庁間で調整を行っている。以下に、4 大分野別の優先推進課題を述べる。

### （１） 政府の仕事の方式革新における課題

政府の仕事の方式革新には、「電子的業務処理の定着」「行政情報共同利用拡大」及び「サービス中心に業務再設計」の 3 つのアジェンダがある。

アジェンダ「電子的業務処理の定着」における課題として、「文書処理の全過程を電算化」「国家及び地方財政総合情報化」「電子地方政府具現」等、合わせて 9 つの課題がある。

アジェンダ「行政情報共同利用拡大」については、これが一つの大きな課題となるため、独立に推進している。

アジェンダ「サービス中心に業務再設計」については、政府の機能連携モデル（BRM）を開発しているところである。また、国政における課題のリアルタイムの管理と政府機能の連携モデルの二つがここに加わり、新しい課題として設定され、現在推進されている。

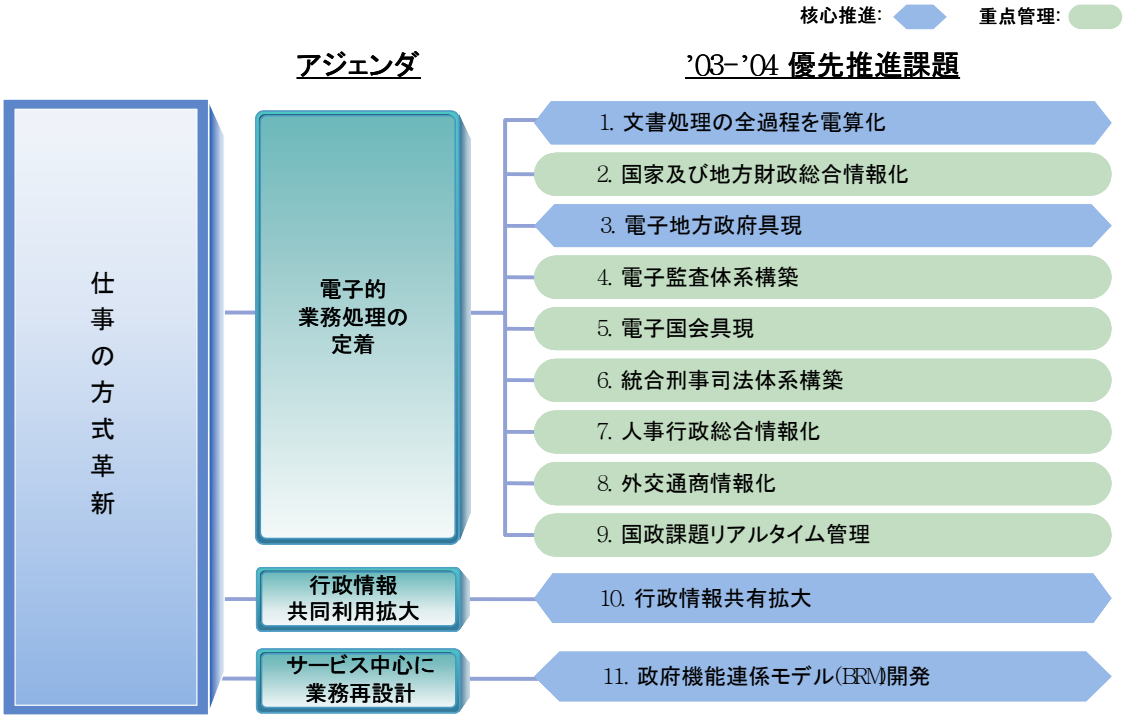



図　２－１８　仕事の方式革新における課題

（２）対国民サービス革新における課題

対国民サービス革新には、「対国民サービス高度化」「対企業サービス高度化」及び「電子的国民参与拡大」の 3 つのアジェンダがある。

アジェンダ「対国民サービス高度化」における課題として、「インターネット行政サービス高度化」「国家安全管理総合サービス」「建築･土地･登記 連係及び高度化」等、合わせて 8 つの課題がある。

アジェンダ「対企業サービス高度化」については、「企業支援ワンストップサービス」「国家物流総合情報サービス」「電子貿易サービス」等、合わせて 5 つの課題がある。

アジェンダ「電子的国民参与拡大」については、オンライン方式での参加拡大が含まれている。今現在、国民が政策の提案を行ったり、また、クレームを出したり、様々な申告を行ったりするシステムの基本的な枠組みは完成され、システムの構築作業が進められている最中にある。また、システムの構築とともに、国民が政策に参加するための方法も検討されている最中にある。

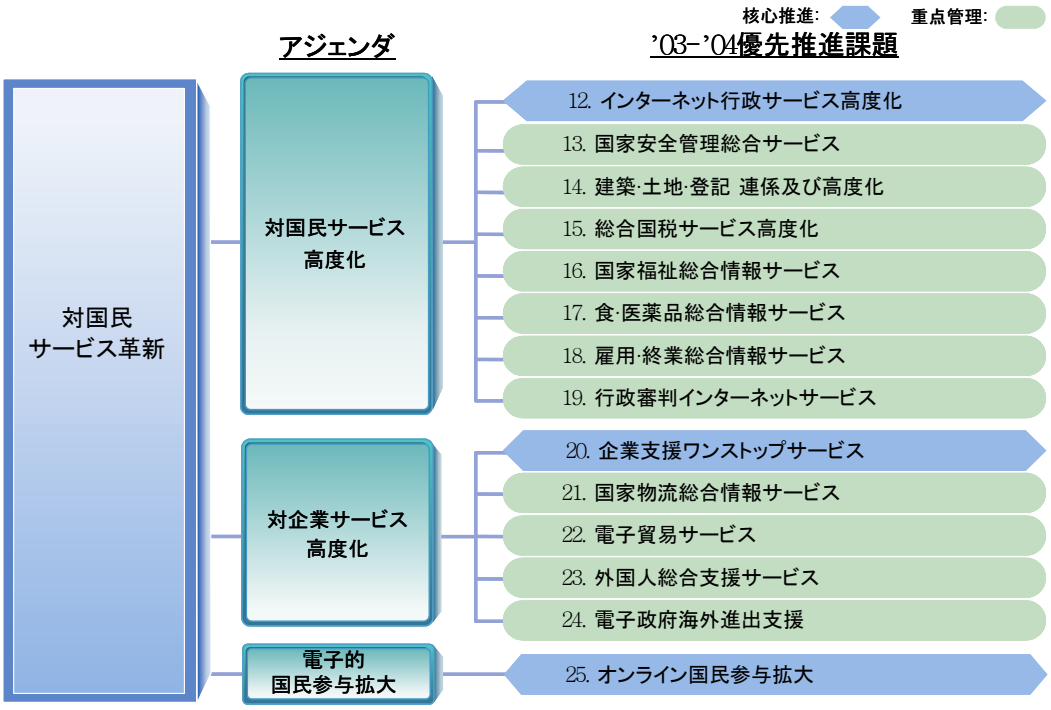



図　２－１９　対国民サービス革新における課題

### （３）情報資源管理革新における課題

情報資源管理革新には、「情報資源の統合標準化」「情報保護体系の強化」及び「情報化人材・組織 専門家」の 3 つのアジェンダがある。ここでは、3 つのアジェンダのうち、特に「情報資源の統合標準化」について述べる。

アジェンダ「情報資源の統合標準化」においては、3 つの課題がある。

課題「汎政府統合電算環境構築」については、二つのセンターを構築し、これらが相互にバックアップする役割を持ち、すべての電子政府に関する資源が集中的に管理できるようになることを想定している。

課題「電子政府通信網高度化」においては、現在 80 ある行政機関のうち、75 の機関で活用されているネットワークがすでに統合されている。このネットワークをブロードバンドに合わせて、さらに高度化する作業が現在推進されている。

また、課題「汎政府情報技術アーキテクチャ（ITA）適用」においては、ITA、EA と表現することのできる政府資源を、より広く、緊密にそして効率的に各部署が利用できるようにするため、情報技術アーキテクチャの適用作業が現在も推進されている。

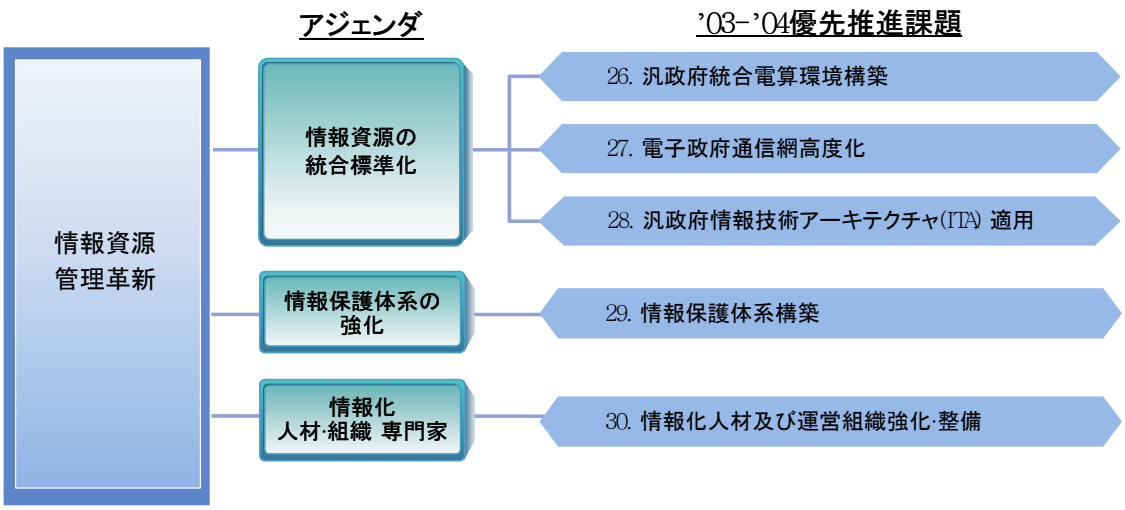



図　２－２０　情報資源管理革新における課題

（４）法整備制度における課題

法制度整備には、「電子政府関連法制設備」のアジェンダがある。

アジェンダ「電子政府関連法制設備」においては、課題「電子政府具現及び安全性関連法制整備」があり、情報の保護、運用の組織強化を実現し、また、安全性に関連する法規の整備等が、すべての革新事業の各項目として活発に取り組まれている。

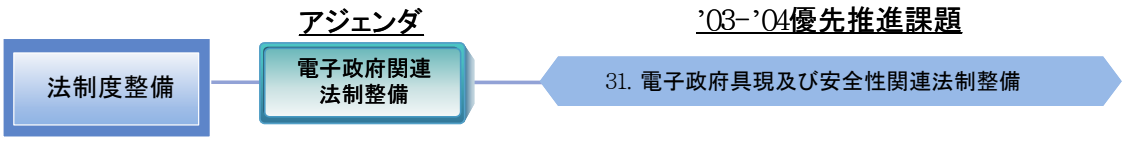



図　２－２１　法整備制度における課題

## 第５節　未来の電子政府の姿

### １　期待される効果

ここでは、2005 年度末及び 2007 年度末と段階を分け、韓国における未来の電子政府に期待される効果を述べる。

（１）２００５年度末までに期待される効果

2005 年度末までには、政府の仕事の方式に関する期待効果としては、監査、人事、決済、調達等、すべての分野で電子的処理が可能となることが期待される。現在、行政機関の電子決済率が 95.3%、文書の電子化が 93%以上に達していることから、ある程度成熟した段階に達していると考えられる。今後、2005 年度末までには、すべての地方自治体、公共機関にまで拡大していくことが期待される。住民関連、不動産関連、自動車関連等のデータベースは、行政機関の間で、リアルタイムに利用できることが期待される。

対国民サービスについては、オンラインサービスを拡大することにより、各種の申請等に必要な書類と、実際に国民が役所に出向く回数の減少が期待される。行政情報のオンラ

イン公開、住民参加ポータル等、こうしたシステムは 2004 年度末までに完成され、国民参与の拡大が期待される。

情報資源管理においては、第 1 統合電算センターが 2005 年上半期までに完成され、情報資源の効率的活用が期待される。また、通信網も 2005 年末までには、さらに高度化され、統合管理する情報の一元化が期待される。また、各分野別に行われている個人情報の保護に関する法制度・法規制は、全体を包括される個人情報保護法の整備が期待される。

**仕事の方式**においては
- **監査, 人事, 決済, 調達** 等は全省庁が電子的に処理可能
- **住民, 不動産, 自動車 等主要**DB は行政機関間リアルタイム共有
- サービスの中心の **常時的プロセス改革**と**体系的な情報化**可能

**対国民サービス**においては
- **オンラインサービス拡大** により各種申請具備書類と官庁訪問数を持続的に減少
- 行政情報 **オンライン公開及び参与ポータル等** 国民参与拡大

**情報資源管理**においては
- 第1統合電算センター構築及び通信網の**統合管理** により情報資源の効率的活用
- **個人情報保護基本法**制定によりPrivacyに対する確固とした安全網を構築

図 ２－２２　２００５年末までに実現する期待成果

（２）２００７年度末までに期待される効果

政府の仕事の方式については、2007 年度末までに国政関連の業務をリアルタイムに管理することが可能となり、台帳はすべて一元化され、政府業務管理システムがすべての中央官庁で利用できることが期待される。そして、各種の情報管理システムの基盤をそのシステムに置くことで、意思決定体系が段階的にかつ合理的に行われることが期待される。電子的に転換することが可能なすべての紙の台帳は、電子台帳への一本化が期待される。

対国民サービスに関しては、現在各行政機関別になっている住民登録の情報（一部は共有されている）が、金融機関、公共機関等を含め、共有できる範囲の拡大が期待される。また、電子投票モデルの実施等を通して、国民参加のできる政府の実現が期待される。

情報資源管理に関しては、第 2 統合電算センターが完成され、すべての管理が二つのセンターで実施されることになる。現状、コロケーションを基本的な目標としているが、長期的には、デバイスのコロケーションだけでなく、データとシステムの統合までも視野に置いている。また、国の主要な情報システムに対するリアルタイムのバックアップ体制も 2007 年度までに完成する予定となっている。

**仕事の方式**においては

- **政府業務管理システム**を全中央行政機関に普及することにより知識政府の基盤完成
- 電子的転換が可能な紙台帳は**電子台帳へ一元化**
- 共有可能な**全ての行政情報をオンライン共有**

**対国民サービス**においては

- 住民登録情報を金融機関まで利用できるように**情報共有範囲拡大**
- **電子投票モデル実施等** 参与民主主義の礎を築く

**情報資源管理**においては

- 第2統合電算センター構築により汎政府電算環境統合完了
- 国家主要情報システムに対する **リアルタイムバックアップ体制完備**

図　２－２３　２００７年末までに実現する期待成果

## ２　電子政府水準

電子政府を 2007 年度末までに前述のように構築した場合、国連が評価するラインに合わせて電子政府水準を照らし合わせると、電子政府指数については、現在の 13 位から 5 位以内となる。情報化指数も、現在の 16 位から 5 位以内となる。

また、政府透明性指数は、2007 年末までに、電子政府の樹立を通して世界 20 位圏まであげることを想定している。

図　２－２４　電子政府水準

## ３　電子政府のサービスの姿

2007 年度末に想定している電子政府のイメージ図を以下に示す。共通の基盤となるネットワークシステムを介して政府全体が一つのシステムでつながることとなる。共通の行政業務も一つのシステムで、すべての省庁が利用可能となる。さらに、現在ある市・郡・区の高度化作業（24 の共通業務の共通化）が完了すると、2007 年度末までには、市・郡・区の連携

が緊密になり、中央から地方自治体までのすべての行政機関が共通のシステムを通して、情報を共有し、行政事務を行うことが可能となる。

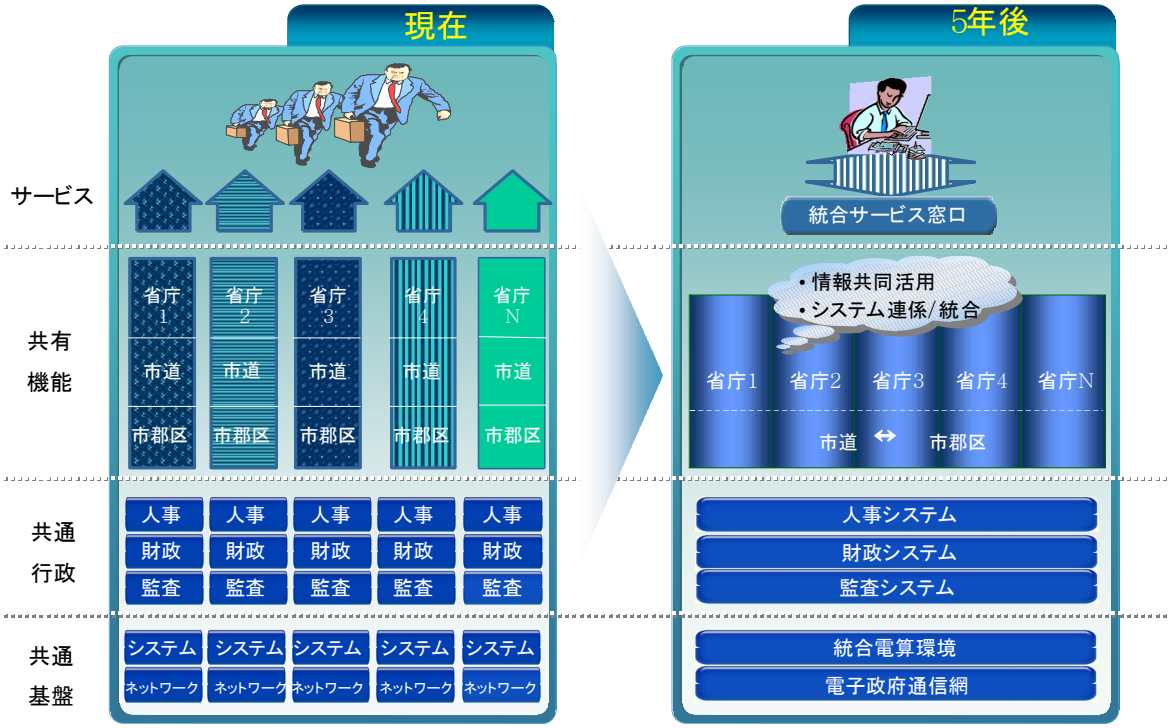



図　２－２５　電子政府のサービスの姿

# 第３章　電子自治体の基盤構築と業務改革

前章までは、日韓両国における電子政府・電子自治体の政策や、推進状況について述べた。推進に至る背景・経緯や国情の違いから、電子政府・電子自治体を構築していくための方法、アプローチの面で、両国に若干の相違があることが見受けられた。ただし一方で、電子政府・電子自治体を推進する目的は、両国ともに共通していることが明らかになった。

本章においては、前章までの日韓両国の政策を踏まえ、電子自治体の基盤構築と業務改革という観点から、両国に共通する電子自治体推進上の課題として、「アウトソーシングのあり方」「認証基盤」「個人情報保護」及び「業務の最適化・標準化」の 4 点を重点的に取り上げて、今後の方向性を述べることとする。

## 第１節　アウトソーシングのあり方

本節では、アウトソーシングのあり方として、「業務に対する理解度が正確でないことから生じるシステム運営面の問題」「システム構築をしている企業と省庁間の理解の違いから生じる問題」「予算削減の信憑度」等、アウトソーシングを推進する上で生じる様々な問題点及び効率化するための観点について検討した結果を述べる。

### １　アウトソーシングの特徴

現状、日本においては、地方公共団体がシステムを構築する場合、各部局が各々にシステムを構築していた。これは、IT の専門家ではない地方公共団体の各部局の職員が、「最新の IT 技術の導入」「財政当局に対する予算要求」「発注の際の入札、指標の策定」「構築の際のプロジェクトマネジメント」等、各々のプロジェクトに対して責任を持っている場合が多い。

一方、韓国では、アウトソーシング業務を実施する場合、業務全体を認識しマネジメントすることが可能な企業が、アウトソーシング業務の内容を整理・把握して仕事を進めている。

アウトソーシングは、外部の機関に発注することで良い効果を生む場合もあるが、必ずしもそうでない面もある。概して、アウトソーシングには二つの目的があり、一つは地方公共団体の IT 化・電子自治体化を円滑に進める点と、もう一点はそれを通じて、大手企業ではなく、地元の IT 企業に仕事を発注することで、経済の活性化に結びつけるという 2 点がある。

上記のアウトソーシングの特徴を踏まえ、次項からは、日本と韓国の両国におけるアウトソーシングの取組状況を述べることとする。

### ２　日本におけるアウトソーシングの取組

ここでは、日本におけるアウトソーシングの取組・考え方として、「岐阜県」「財団法人地方自治情報センター（以下、「LASDEC」という。)」及び「北海道」の事例を述べる。

#### （１） 岐阜県の取組～戦略的アウトソーシング～

岐阜県では、県庁で保有している内部のシステムについて、「戦略的アウトソーシング」を推進している。岐阜県の戦略的アウトソーシングとは、県庁のあらゆるシステムの再開発を一括してアウトソーシングする戦略のことである。また、民間の IT 企業に対し、プロジェクトマネジメントの責任まで含めて委託し、全体としての最適化を図ることを契約に

含めている。この岐阜県における戦略的アウトソーシングの推進は、「統一的なシステムの構築」及び「産業の活性化」を目的とする。

### ア　統一的なシステムの構築

岐阜県の戦略的アウトソーシングの目的の一つとして、「統一的なシステムの構築」が挙げられる。これは、効率的開発、合理的運用等による「コスト削減」、統一的開発によるデータの共有化、インタフェース等の共通化による「効率化・合理化」及び「電子自治体への円滑な対応」が主な目的である。

この統一的なシステムの構築の考え方は、以下のとおりである。

・既存情報システムの再開発業務として、人事、税、財務会計等、123 のシステムを７年間で再開発する。

・再開発後は、システムの運用、維持・管理を的確に行う。

・上記以外の情報システム全般に対してヘルプデスク業務を行う。

・岐阜県の各部局が今後新しく構築するシステムについては、コンサルティングを行う。

・情報化研修を随時実施する。

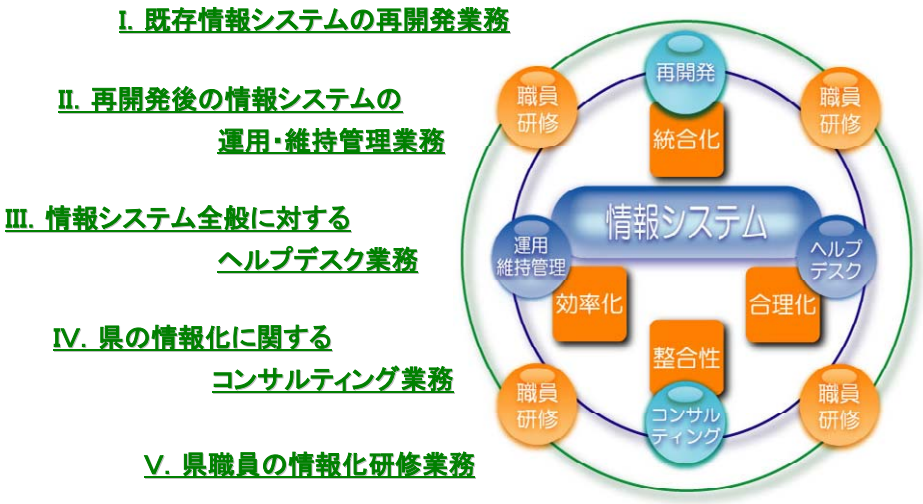



図　３－１　統一的なシステム構築の考え方

### イ　産業の活性化

岐阜県の戦略的アウトソーシングの目的の二つ目として、「産業の活性化」が挙げられる。日本の場合、各地方公共団体は、地元の経済・産業の活性化・育成を重要視している。

岐阜県では、再開発を受注した企業との間で、再開発費の 30%を地元企業に請け負わせることといった協定を結んでいる。

このような取組により、地元企業に仕事が流れ、かつ、地元企業は最新の情報技術関連の仕事を実施することが可能となる。

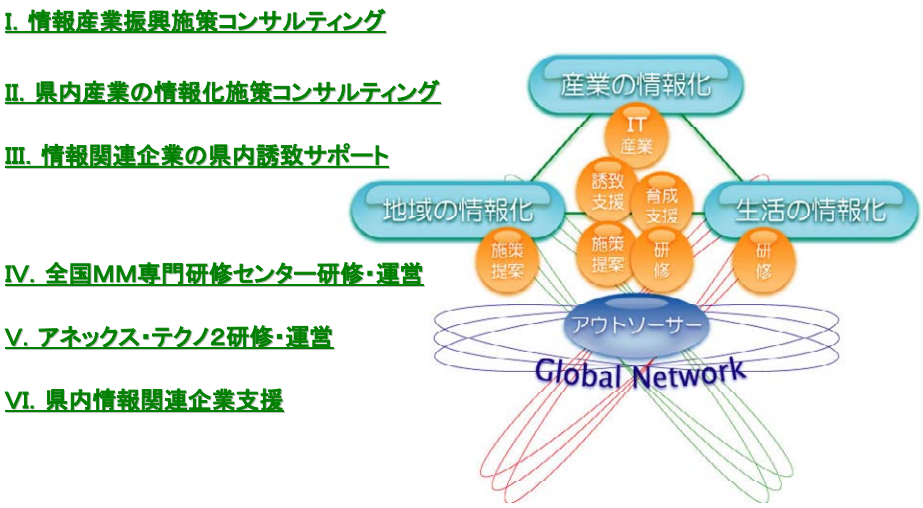



図　３－２　産業の活性化の考え方

（２）ＬＡＳＤＥＣの取組～共同アウトソーシング事業～

財団法人地方自治情報センターでは、複数の地方公共団体で共同利用できる「共同アウトソーシング事業」を推進し、業務システムの開発を行っている。

現在の推進状況として、2003 年度は、電子申請受付システム、電子入札システム等のフロントオフィス系のシステム開発を終えている。2004 年においては、財務会計システム、人事給与システム、庶務事務システム等のバックオフィス系のシステム開発を、関係地方公共団体と協力して行う予定となっている。

このシステム開発による成果物は、LASDEC の市区町村業務用プログラムライブラリーに登載し、地方公共団体に無償で提供される予定となっている。

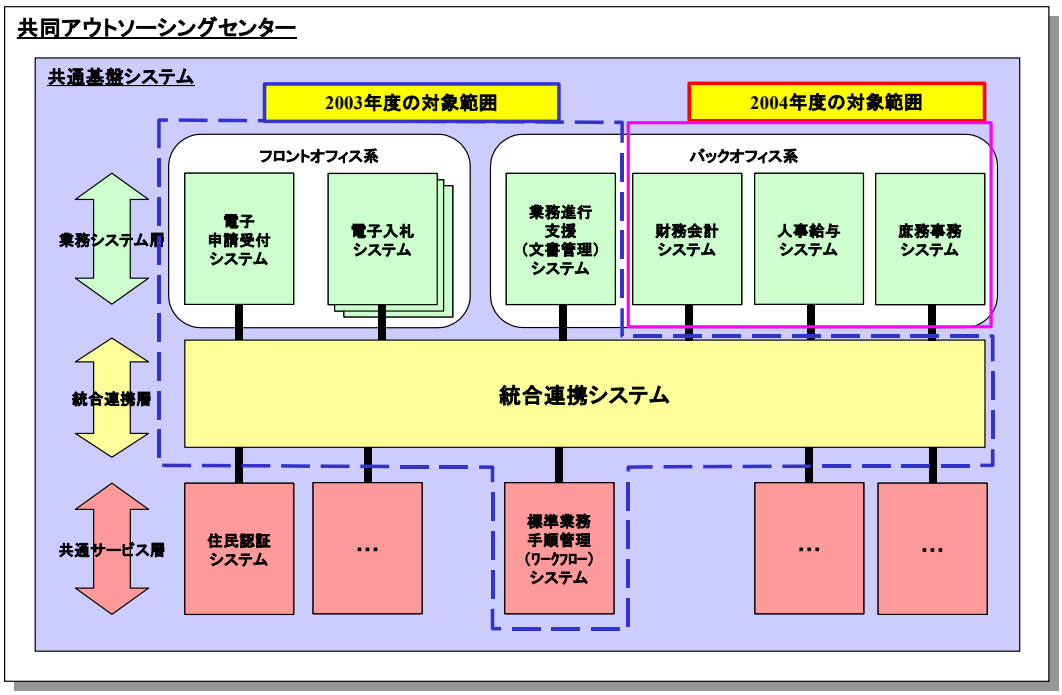



図　３－３　システム開発実証事業の全体像

### （３）北海道の取組～ＨＡＲＰ（ハープ）構想～

北海道は、212 もの市町村がある。このため、各市町村によって IT の塾度が様々である。これは、電子自治体化を推進する際の、システム導入の優先順位や必要性が各市町村によって様々であることを示す。

北海道庁においては、上記の背景及び総務省の「共同アウトソーシング・電子自治 体推進戦略」の実現に向け HARP（ハープ）構想をとりまとめている。2004 年 9 月現在、212 市町村のうち、165 市町村の参加意向を得て協議会を立ち上げた状況である。

具体的に、HARP（ハープ）構想の中では、北海道内の市町村の IT 化・電子自治体化を円滑に推進するために、従来の大型システムの開発ではなく、「北海道電子自治体プラットホーム」として、認証、サービス管理、ストレージ等の共通機能をまとめて構築し、その上に電子申請、電子調達、施設予約若しくは財務会計、人事管理、文書管理といったアプリケーションを順次載せていく仕組みを計画している。

また、北海道庁も出資をして、上記の構想の運営会社である株式会社 HARP を設立している。この株式会社 HARP は、北海道庁が、各市町村の置かれている財政状況や IT 化推進状況の格差に対して十分理解をした上で推進する必要があること、また、システムを機能させるために複数企業間のシステム連携を円滑に進めること等を目的に設立されている。

現在は、最初の取組として電子申請を導入する計画があり、そのシステムの仕様について精査している状態である。今後は、多様なアプリケーションを市町村の主導権の基に、プラットホーム上に展開する予定である。

## ３　韓国におけるアウトソーシングの取組

ここでは、韓国におけるアウトソーシングの取組・考え方として、「ソウル特別市」及び「韓国政府」の事例を述べる。

### （１） ソウル特別市の取組～人材アウトソーシング～

ソウル特別市においては、今までに情報化事業を各局別、部別、部署別に実施していた。このため、ソウル特別市においては、部署別にホームページを立ち上げており、全体で 120 以上ものサイトを管理していた。また、部署各々に掲示板等が整備されていたため、複雑な構造になっており、住民がホームページにアクセスすることが非常に不便となっていた。上記の問題を解決するため、ソウル特別市においては、統合ホームページ高度化事業を推進し、現在は、サイトを 99 に統合し、また 2005 年には窓口が一つになる予定である。

人材アウトソーシングは、こうしたホームページの統合の結果、ホームページの運営人員を増加する必要性が生じたため、ソウル特別市においては導入されている。また、ホームページの管理の効率性を向上させるために、内部では HMS（ホームページ管理システム）、CMS（コンテンツ管理システム）を構築し運用している。

➢人材アウトソーシングを通じて品質の直接管理(予算節減、職員力量の強化)
-外部専門業者に業務委託→運営管理人材部門のみアウトソーシング
➢運営システムの役割再確立-情報化役割を各部署に拡散
( ID拡大、課単位からチーム単位に)

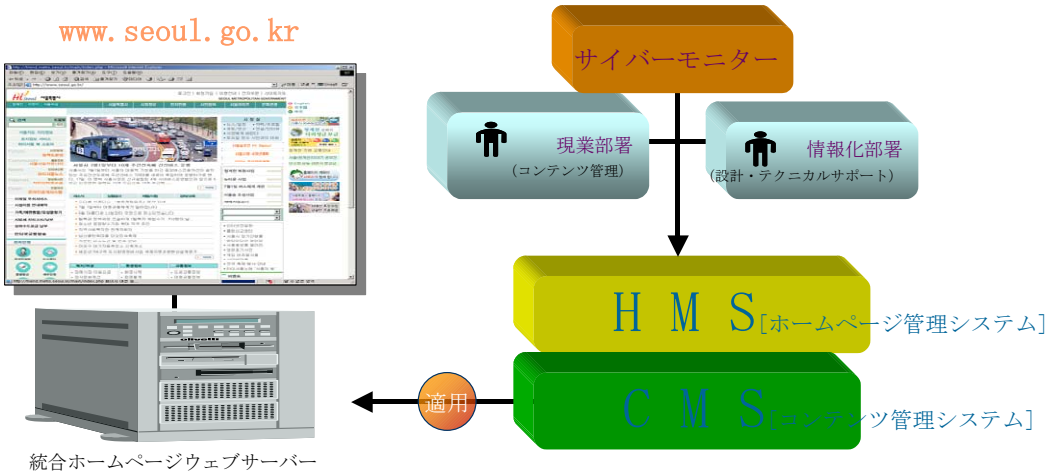



図 ３－４ ホームページ統合管理体系の構築

ソウル特別市が導入した人材アウトソーシングとは、具体的に、現状外部専門業者に業務委託していた部分を、運営管理人材部門のみアウトソーシングする手法である。各地方自治体は、ホームページの運営に必要な技術を要する企業の専門人材と契約し、要員を一定期間維持するのではなく、必要な際に必要期間の要員を維持する。

この人材アウトソーシングの導入は、予算節減や職員力量の低下防止といったメリットや職員のレベルは向上（地方公共団体の職員が外部要員を指導する立場にたつため）につながる結果となるが、運営面の繁雑というデメリットが生じる結果にもなる。

なお、ソウル特別市においては、各部署別の電算室にて管理されていたサーバ類を統合管理していくため、2004 年 2 月にデータセンターをオープンし、安定的で技術集約的な情報資源統合サービスを専門人材にて管理し提供している。

図 ３－５ データセンターの主要機能

### （２）韓国政府の取組～アウトソーシング業務の調達～

韓国政府においては、アウトソーシング業務を調達する場合、基本的に 3000 万ウォン以上の事業に関しては、入札制度を経て行うこととしている。基本的には、評価割合として、一般的に技術評価 80%、予定価格 20%の割合で調達事務を進めていたが、2004 年からは、技術評価 70%、予定価格 30%と評価割合を一部変更し、その技術評価 70%から 80%の範囲内で、業務の特徴によって業者が決定することが可能な制度になっている。

ただし、3000 万ウォン未満の小規模な調達（簡単なホームページの作成や小規模のサイトの開発等）については、入札ではなく、随意契約で処理される。

韓国の調達における問題点としては、一度仕事を委託した企業が、引き続きその業務を担当する場合が多いことが挙げられる。例えば、サムスン SDS は、電子研究所事業を運営しており、市・郡・区の事業を 1998 年から現在まで運営し続けている。これは、適切な範囲内で予算が立てられるというメリットがあるが、長い間、一部の業者に依存するという持続性の問題がある。これは、一部の業者の位置付けが事業の重要部分を占めていることから、業務プロセスを新たに変革する過程における障害を発生する要員ともなる。

## ４　アウトソーシング活用の方向性

前項までは、日韓両国におけるアウトソーシングの取組について述べた。本項では、前項までの取組状況を踏まえ、日韓両国に共通するアウトソーシングの問題点として、「中央官庁の関与」「人材育成の向上」「人材アウトソーシング」及び「調達のあり方」の 4 点について、アウトソーシングを活用する上での今後の方向性について述べる。

### （１） 中央官庁の関与

韓国では、ネットワークインフラ等のバックボーンのインフラ整備やシステムを、国をあげて実施している。一方、日本においては、地方公共団体でシステム開発を実施し、各地方公共団体の同じような仕組みが各々独自のシステムで動いている状態にある。

日本におけるアウトソーシングの進め方においては、地元企業に受け皿が十分ある地方公共団体の場合、地元の IT 企業に仕事を発注できるようにして、経済の活性化を図ることが有用である。これに対し、デジタルディバイド自治体に対しては、LASDEC が取り組んでいる共同アウトソーシング事業等を今後も継続して推進し、中央官庁が深く関与する仕組みを作ることが重要である。

### （２）人材育成の向上

アウトソーシングの問題点として、システム開発及び運用をすべて企業に委託した場合、職員がスキルダウンすることが挙げられる。

現在、ウェブや OA 系等の仕組みに対応可能なスキルを保持する職員は多くいる。これは、今後の業務に有用なこともあるため、ある程度のスキルを保持することは可能である。ただし、従来型のホストの仕組みについてスキルを維持することは非常に困難である。基幹系の仕組みについて、対応可能なスキルを保持する職員はほとんどいないのが現状である。

このため、今後アウトソーシングを活用する際、主導権をすべて地方公共団体が握るためには、それが可能となるよう人材育成やスキルアップを職員、管理職も含めて実施する必要がある。

例えば、行政サイドが迅速な判断と活動を実施しなければならない場合（災害対応等）、情報システムは非常に重要な手段となる。その開発・管理については、アウトソーシングを活用すべきではあるが、内部の関与の仕方や主導権等の部分は地方公共団体にて握ることが重要である。

### （３）人材アウトソーシング

情報システムの分野においては、情報技術の変化が非常に速く、また最新システムを要求するため、職員の手から離れアウトソーシングを活用する場合が多い。また、技術革新が速いため、当初アウトソーシング業者を監督する立場にあった職員が、2 年から 3 年経過すると、従属する立場になる場合が多くある。

現在、アウトソーシングからインソーシングにシフトする動きとして、人材アウトソーシングが注目されている。人材アウトソーシングとは、現状外部専門業者に業務委託していた部分を、運営管理人材部門のみアウトソーシングする手法である。これにより、予算節減や職員力量の低下防止といった効果が生まれる。

### （４）調達のあり方

アウトソーシング業務の調達においては、一度仕事を委託した企業が引き続きその業務を担当する場合が多いといった問題点がある。日本においては、以前 1 円入札という問題があった。データや文字の扱い方が各企業様々であることから、1 回の入札により仕事を落札した企業は、随意契約により、その後のシステム更新や制度改正の際のカスタマイズを可能とする。これは、当初１円入札で安かったとしても、ライフサイクルコストを長期的に見ると、非常に費用が高くなっているという問題がある。

これに対し、現在は、総合評価方式を採用する地方公共団体が増えている。これは、調達する案件のプロセスと費用の関係を明確化する形式で入札をかける方式である。

例えば、既存のシステムの再開発をする際に、実際に各システムが持つ開発の規模として、扱うファイル数、出力帳票数、画面数等をパラメーター化にしたファンクションポイントを計算し、各システムの規模を決定する。そして、1 ファンクションポイント当たりに SE が必要とする工数を割り出して、システムを開発した場合に、必要となる費用を算出し入札を行う。これにより、調達における透明性、公平性等を担保することが可能となる。

## 第２節　認証基盤

日本においては、認証・本人確認の仕方について精力的に取り組んでおり、希望する国民は誰でも、公的個人認証という高度なセキュリティ技術を使える環境を整備している。このセキュリティ技術は、国外から高い評価を得ている。現在、この日本の公的個人認証サービスは、約 5 万 4200 人に発行されている。

次項からは、日本における公的個人認証サービスの現状、仕組み及び特徴を中心に取り上げ、最後に日韓における認証基盤の今後の方向性について述べる。

### １　日本における公的個人認証サービスの現状

住民がインターネットを通じて行政手続を行うためには、他人によるなりすまし申請が行われていないことや、インターネットを通じて送信される電子申請等のデータが途中で改ざんされていないことを行政機関側が確認する機能が必要になる。公的個人認証サービスは、上記の機能を実現するために、住民基本台帳ネットワークシステムと連携したシステムにより、希望する住民に対して、市町村を窓口として、都道府県知事が電子証明書を交付するものである。

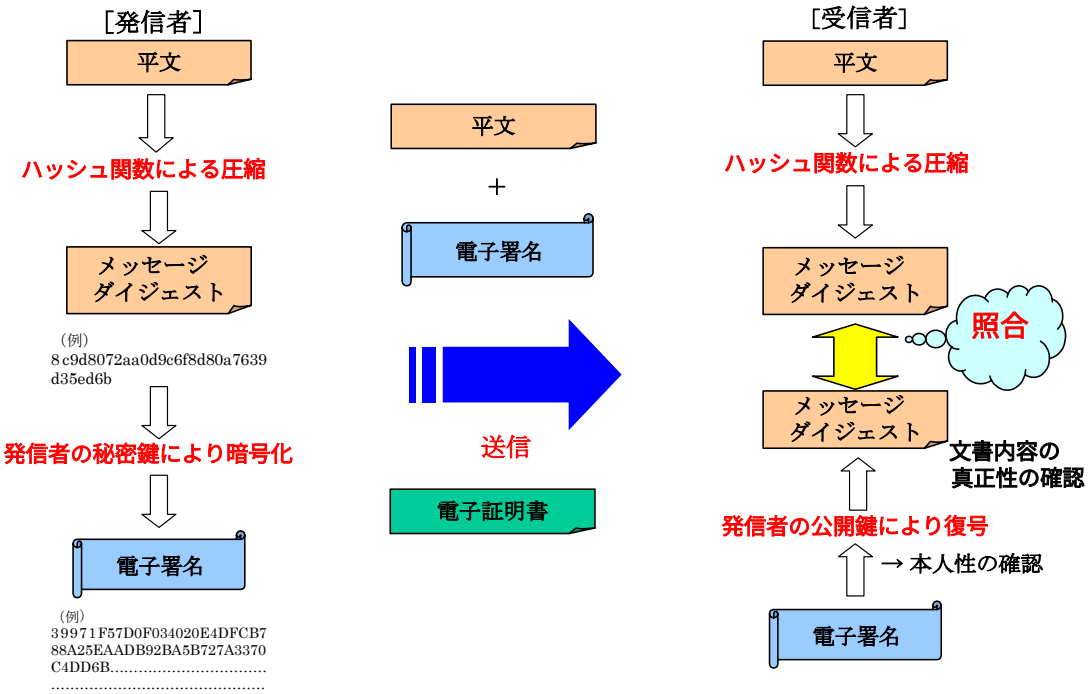
日本の場合、すべての政府関係・地方公共団体関係の申請について、この公的個人認証を活用することで本人確認が可能となる。加えて、政府・地方公共団体の受付システムでは、利用可能な民間認証局の電子証明書が異なる場合があるが、公的個人認証サービスは、あらゆる機関で利用することが可能である。

この公的個人認証サービスは、2004 年に創設したばかりの制度であるが、2005 度には 47 都道府県、あるいは各省庁に順次導入する予定である。既に中央政府では 5 省庁、地方公共団体では 17 県（2004 年 11 月 1 日現在）で実施されており、随時それが拡大していく予定となっている。

### ２　日本における公的個人認証サービスの仕組み

ここでは、公的個人認証サービスの具体的な仕組みとして、電子署名について述べる。これは、暗号技術を用いて、平文をハッシュ関数により圧縮して、これに発信者の秘密鍵で暗号化し、発信者は、これに知事の鍵をかけた電子証明書を付けて送信する署名方式である。受信者である各省庁や都道府県等は、受信した平文をハッシュ関数により圧縮したメッセージダイジェストと、送付されてきた電子署名から発信者の公開鍵にて復号したメッセージダイジェストと照合させ本人を確認する。

次頁に、電子署名の概要と電子証明書の発行手続のイメージを示す。




※（注）１　この他、文書内容の秘匿性を確保するための暗号化に鍵ペアが使用されることもある。
２　ハッシュ関数：y=f(x)において、x（平文）からy（メッセージ・ダイジェスト）を求めるのは簡単であるが、yからxを求めるのは事実上困難であり、かつ異なるxから同一のyを生成するのが計算上不可能であるような関数をいう。

図　３－６　電子署名（デジタル署名）の概要

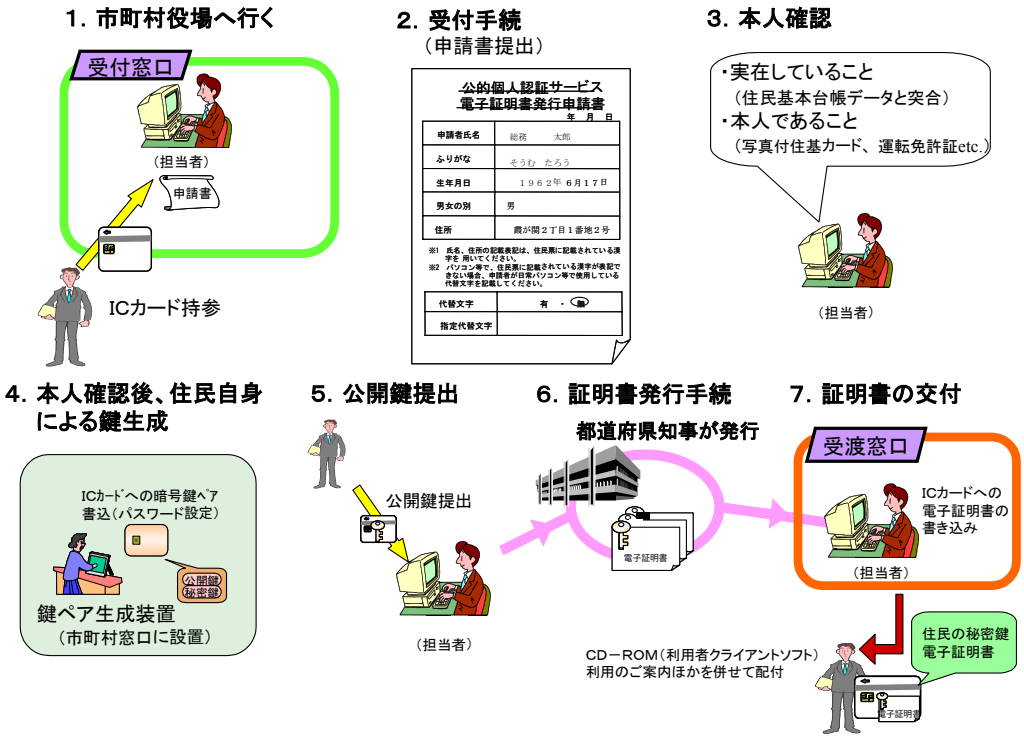



図　３－７　電子証明書の発行手続のイメージ

## ３　日本における公的個人認証サービスの特徴

民間の電子証明書や海外の本人確認方法と比較しても、世界的に非常に高いレベルを保持している日本の公的個人認証サービスには、二つの大きな特徴がある。

一つ目は、住民基本台帳ネットワークシステムと連動している点である。

通常の電子証明書は、発行する際に本人確認を実施して発行する。その後、例えば 1 年なら 1 年、2 年なら 2 年の有効期間の間に、その発行した者の身辺に変化があり、電子証明書に記載されている内容（結婚して名前が変わった、住所が変わった、死亡したという電子証明書の記載事項）に変化が生じたとしても、通常本人からの届出等がなければ、証明書を失効させることができない。

しかし、日本の公的個人認証サービスにおいては、住基ネットワークシステムと連動しているため、本人の名前が変わる、住所が変わる等の発行した者の身辺に変化が生じた場合でも、住基ネットワークシステムから電子証明書の記載事項が変わったという移動情報が提供される。これは、電子証明書の鮮度が常に高い位置で保たれていることであり、世界的に見ても日本ぐらいであると考えられる。

二つ目は、電子証明書を送付する際に、公開鍵暗号方式という改ざん防止のための高度な暗号技術を施して送付している点である。

公開鍵暗号方式には二つの鍵があり、そのうちの秘密鍵の方は、住民基本台帳カードの IC チップに格納されている。これは本人以外が保持することが不可能な住民基本台帳カードから取り出すことができる。住民基本台帳カードを持っている本人以外の者が、勝手にパソコンにコピーして、なりすますということができない大きな特徴を持っており、日本における今後の電子政府・電子自治体の大きな基盤になると考えられる。

## ４　認証基盤の方向性

日本の民間認証基盤の電子証明書は、本人からの届出がないと記載事項に変更があっても、失効させることが困難である。また、日本の公的個人認証サービスは、民間の電子証明書の正確性を担保する裏打ちとして、公的個人認証制度の使用促進のための制度も組み込んでいる。これは、総務大臣が認定した一定の民間認証機関において、その認証機関が発行する電子証明書の本人確認を公的個人認証基盤に問合せることを可能とする制度である。このような方式で、公的個人認証サービスは、民間の電子証明書を支える本人確認基盤としての役割も持たせることが可能となっている。日本における認証基盤の方向性として、今後は、行政だけではなく民間も含めた基盤に発展することと考えられる。

次に韓国における認証基盤の方向性として、現在韓国では、本人確認方法をアメリカ政府、カナダ政府とほぼ同様の仕方を採用している。日本と同様に政府が提供する認証サービスを利用するためには、認証書が必要となっている。公文書の場合、韓国においては 5 つの機関で認証書を発行している。ただし、現在、この認証サービスを利用する場合、5 つの認証機関が発行した認証書の相互互換ができないという問題点がある。今後の韓国における認証基盤の方向性としては、KISA（Korean Information of Security Agency）も PKI 導入に積極的であると想定されることから、これら 5 つの認証機関による相互互換性を持たせる必要が

あると想定される。

## 第３節　個人情報保護

現在韓国では、個人情報の保護に関する問題を重要と提起している。つまり、個人情報の管理における制限が非常に多く、電子自治体の促進の大きな壁となっている。

本節においては、日本における個人情報保護の現状として住民基本台帳ネットワークシステムと個人情報保護の関係、韓国における個人情報保護に関する現状を述べ、個人情報が登録されたカードを使用することによる住民の抵抗感を今後緩和する方向性について述べる。

### １　日本における個人情報保護の現状

日本においては、住民基本台帳ネットワークシステム、住民基本台帳カード等のインフラ基盤は整備されている。しかし、日本政府が期待していたレベルまで、住民基本台帳カードの普及が進んでいないのが実情である。これは、個人情報保護の問題と関連性があるからと想定される。

ここでは、日本における個人情報保護の現状として、住民基本台帳ネットワークシステムの整備状況と、個人情報保護問題における日本の実情を述べる。

#### （１） 住民基本台帳ネットワークシステムの整備状況

住民基本台帳ネットワークシステムは、住民基本台帳の情報のうち、住所、氏名、生年月日、性別の 4 情報と 11 桁の住民票コードにより、全国共通の本人確認を行うための地方公共団体共同のシステムである。ネットワークの運営に必要な経費は都道府県と市区町村が負担している。

現在、財団法人地方自治情報センターでは、すべての都道府県及び市区町村と専用回線を通じて結ばれており、年金の支給やパスポートの交付申請等、本人確認のために必要な情報を、地方公共団体などの行政機関に提供している。

2002 年 8 月 5 日に第一次稼働が開始され、行政機関への本人確認情報の提供が始まっている。また、2003 年 8 月 25 日に第二次稼働が開始され、住民基本台帳カードを活用した住民票の広域交付が可能となっている。

住民基本台帳カードは、市区町村で本人確認をした上で交付される。この場合、セキュリティ確保のために、住民が自らパスワードを設定する。住民基本台帳カードは IC カードである。カードの氏名等の 4 情報と住民票コードにより、本人確認が可能となる。

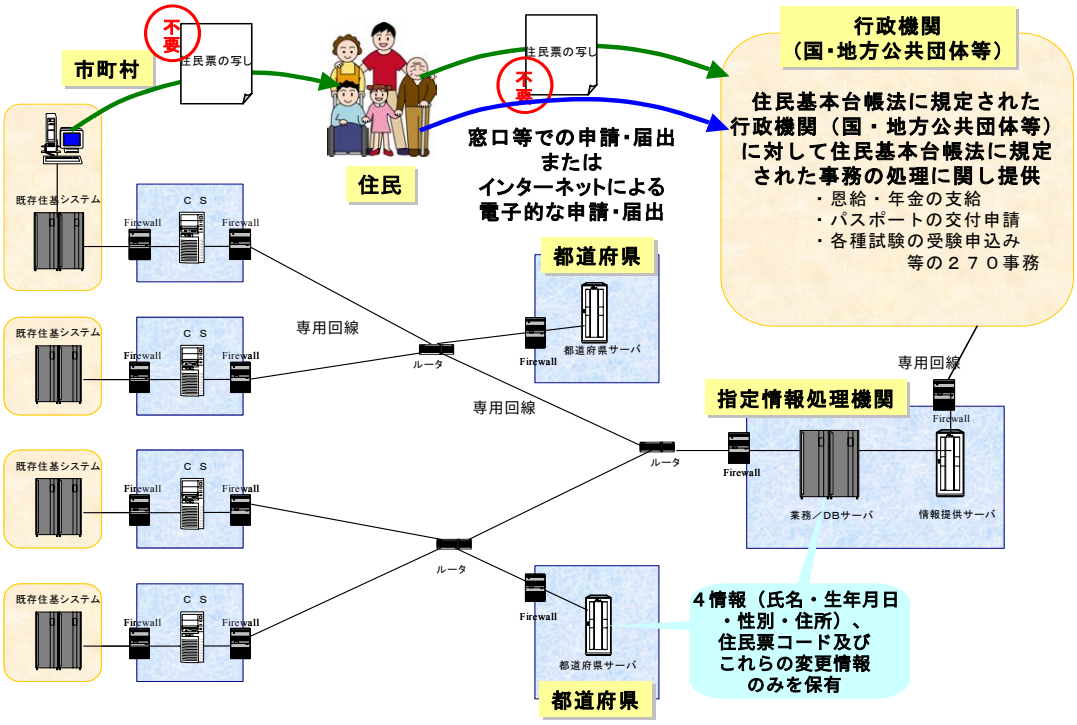



図　３－８　住基ネットワークシステムの構成イメージ

この住民基本台帳ネットワークシステムを運用する上で、最も重要なことはセキュリティ対策である。ネットワーク上で想定されるあらゆる脅威から本人確認情報を守るため、制度面、技術面、運用面からセキュリティ対策を講じている。

技術面の対策としては、専用回線の利用、ファイアウォールの多重設置、通信の暗号化等が挙げられる。操作者識別カードによるアクセス制御や、不審な通信パターンの監視も行っている。

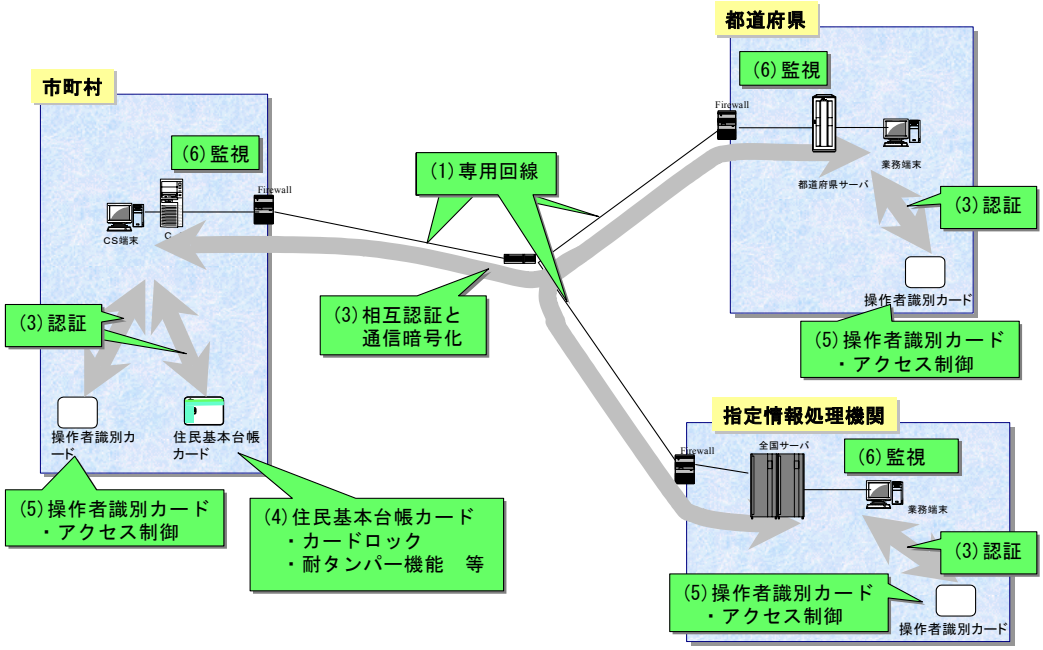



図　３－９　技術面におけるトータルセキュリティの実現

また、住民の個人情報を守るために、OECD8 原則を踏まえた個人情報保護対策として、制度面、技術面、運用面から様々な対策が行われている。

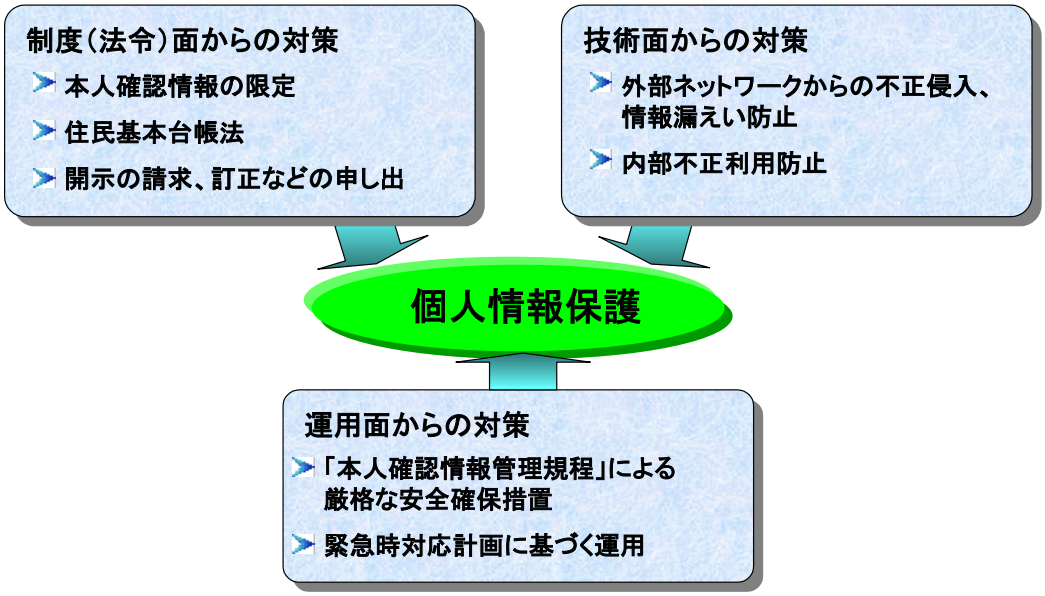



図 ３－１０　住基ネットワークシステムの個人情報保護対策

（２）個人情報保護問題における日本の実情

現在、日本政府が期待していたレベルまで、住民基本台帳カードの普及が進んでいないのが実情である。この理由としては、国民の中に、依然として不安感があるからであると想定される。住基ネットワークシステムあるいは住基カードは、国民一人一人に住民票コード番号を振っているため、行政の効率化という意味では非常に効果が高い。一方で住民票コード番号を検索した場合、すべての個人情報が漏えいしてしまうという不安感を国民に持たれる恐れがある。

現在、日本では、個人情報の適正な取扱いについて定めた個人情報保護法を策定し、これを実行段階に移していく最中にある。

## ２　韓国における個人情報保護の現状

韓国では、4 年から 5 年前に電子住民カードという、日本の住基カードと同様のカード化を試みたが、個人のプライバシー問題という難関にぶつかり、成立しなかったという経緯がある。

また最近では、国民が国保に入っているか否かを証明する電子健康カードを作ろうという試みがあった。条例の改正を通じて、カード内に血液型等の個人情報を盛り込むべく公的整備を行おうとしたが、そうような診療情報は、住民情報そのものよりも、もっと敏感で、個人のプライバシーの侵害であるという反応・反感に合い、成立することができなかったという経緯がある。

現在、カードの必要性を、国会にて起案しようとする動きが毎年あるが、個人情報の問題において、国民に受け入れてもらえないのが現実である。

### ３　個人情報保護の方向性

前項までの日韓における個人情報保護の現状を踏まえ、電子政府・電子自治体を推進し、行政が求める民主性と効率性の双方の価値を同時に追及するためには、個人情報保護に関する国民の信頼感を得ることが大前提になる。

このためには、権限を持った正規の担当者しか情報にアクセスできない、かつ、きちんと政府の中でアクセス管理をするといった行政の中での明確な仕切りを施策として進めていく必要性がある。そして、最終的には、国民の信頼感と理解を得ることが必要となる。

## 第４節　業務の最適化・標準化

日本は、韓国と異なり、地方公共団体の独立性が高い。このため、各地方公共団体では、今までに独自に様々な電算化・システム化を推進してきた。現在、政府では、e-Japan 戦略の中で、2005 年度までに、世界最先端の IT 国家を目指すという目標を掲げている。具体的に国民の目から見た場合、24 時間 365 日、全国どこの市区町村に住んでいても、インターネット、パソコンがあれば、様々な行政サービスが受けられるような政府を目指している。

ここでは、3000 の独立した地方公共団体を有する日本が、効率的かつ効果的に電子政府・電子自治体を推進する上での現状の課題と今後の方向性について、業務の最適化・標準化という観点から日韓両国における事例を踏まえて述べる。

### １　業務の最適化・標準化における日本の課題

ここでは、日本が e-Japan 戦略を推進し、電子政府・電子自治体を構築する上での課題について 2 点述べる。

一つ目の課題として、自立性が高い全国の地方公共団体がどのように電子自治体化を進めていくべきかという課題が挙げられる。

日本においては、3000 の独立した地方公共団体があり、各団体規模も特色も様々である。100 万人以上住民がいる都市もあれば 1000 人未満の町村もある。財政力が豊かな都市があれば、そうでない市区町村もある。IT 関係の専門的な人材がいる市区町村もあれば、人材面で専門的な職員を配置できない市区町村もある。

このため、上記の現状を視野に入れず電子自治体化を進めた場合、日本の地方公共団体は、自立性が高いことから、電子化が進まない若しくは出遅れる等といった団体が生じる可能性が十分にある。全国の地方公共団体がどういう手順を踏み一斉に電子自治体化を進めていくかという点が、一つ目の課題である。

二つ目の課題は、各地方公共団体に様々な企業が入り込んでいるため、電子自治体全体として効率的な運営ができないという課題が挙げられる。

これは、現在日本の地方公共団体のシステムは、様々な企業が構築し運用しているため、データや文字コードがばらばらな状態になっていることに起因する。韓国のように各地方公共団体が政府の規格に合わせる形で電子自治体化を推進するのであれば効率化を効果的に進めることが可能となるが、日本と韓国の置かれている国情等の違いからそれは困難である。

今後、政府と地方公共団体、地方公共団体と地方公共団体が連携して、電子政府・電子自治体の効率的な運営を図る際には、各地方公共団体の独自システムの標準化を図り、最適な形での構築を図らなければならないという点が、二つ目の課題である。

次項からは、上記の二つの課題を踏まえ、日韓両国における業務の最適化・標準化の取組状況を述べることとする。

## ２　日韓における業務の最適化・標準化の取組

ここでは、前項の課題に対する業務の最適化・標準化の取組・考え方として、日本においては「岐阜県」、韓国においては「ソウル特別市」及び「自治情報化組合」の事例を述べる。

### （１） 岐阜県の取組

岐阜県は、山が多い地域であるため、北部の山間部を中心として、ブロードバンドの整備等が遅れていた。このため、ブロードバンドを整備する際に、岐阜県が県域全体にわたり、最大４ギガビットのバックボーン（岐阜情報スーパーハイウェイ）を構築して、2003年の４月から運用を開始している。これにより、岐阜県全域の市町村の連携が可能となり、デジタルディバイドにも対応可能となっている。また、障害監視、ヘルプデスクの一元化により、業務の標準化も図られている。

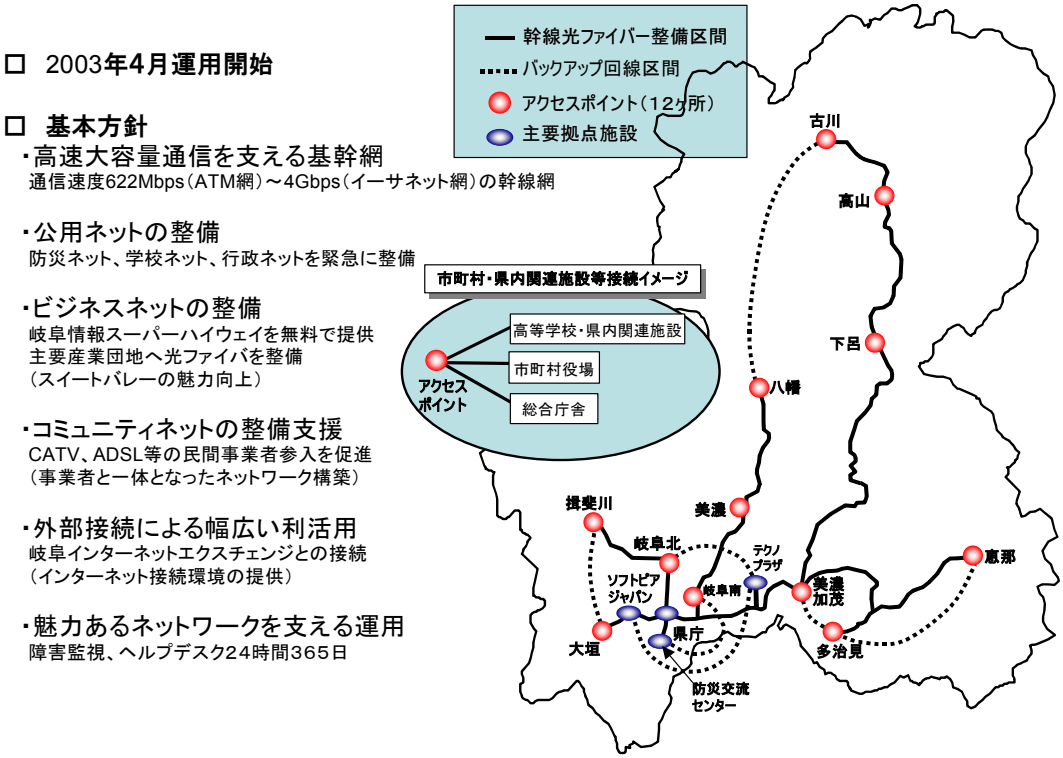



図　３－１１　岐阜情報スーパーハイウェイの概要

また、岐阜県内のおける業務の最適化・標準化の取組事例として、「岐阜県域統合型 GIS」がある。

これは、岐阜県庁の各職員及び市町村の各部局が共通の地図を使用することが可能となるよう、岐阜県及び市町村の各部局が基図・データの統合化・標準化を図っている。

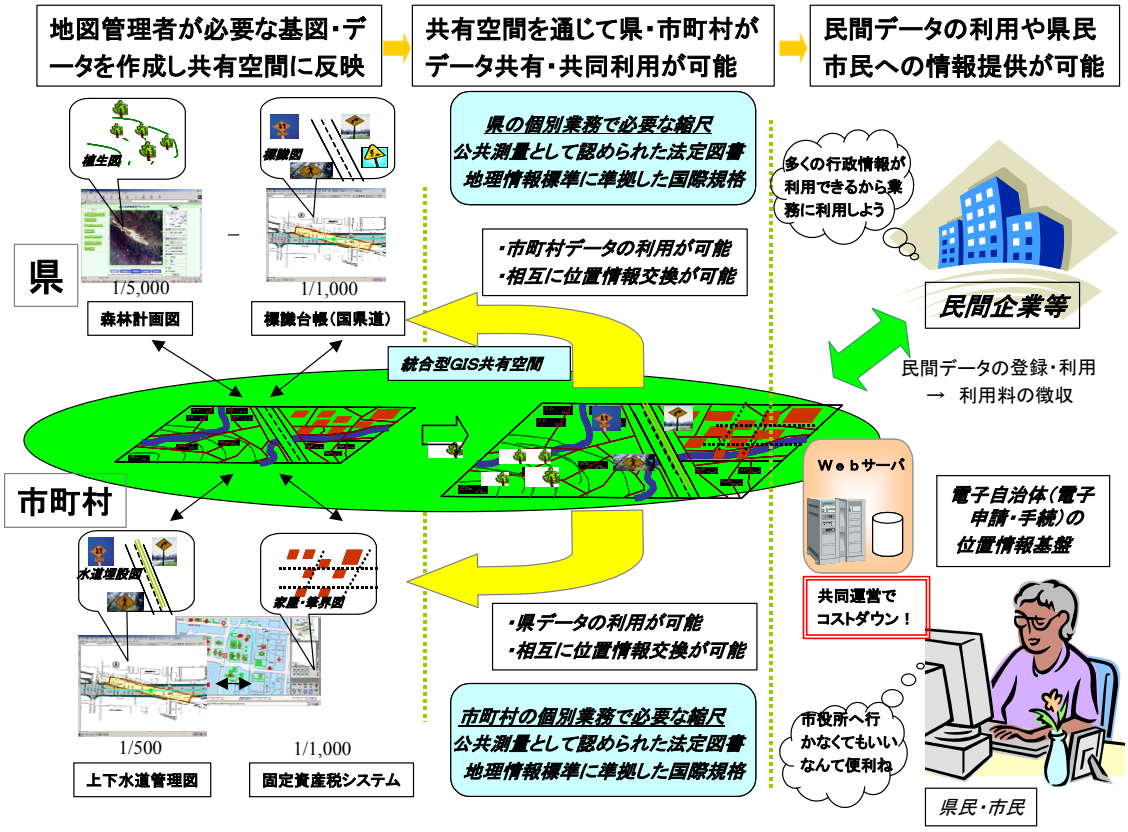



図 ３－１２　岐阜県域統合型ＧＩＳの整備

（１） ソウル特別市の取組

ソウル特別市では、IT 基盤の構築において、電子政府事業の基準となる尺度を必要としたため、標準的なアーキテクチャとフレームワークを作成している。これは、情報システムの体系的な管理と重複及び過剰投資の防止に有用となっている。また、フレームワークは、建築でいう基礎となる青写真を位置し、IT に詳しくない職員のために技術アーキテクチャなど幾つかに分類し作成している。

こうした状況を踏まえ、ソウル特別市のホームページ統合管理体系の構築においては、前述の人材アウトソーシングを通じて品質の直接管理(予算節減、職員力量の強化) を図り、運営システムの役割を再確立している。あわせて、ホームページの運用に際しては、効率を上げるため内部に HMS（ホームページ統合管理システム）及び CMS（コンテンツ管理システム）を構築し業務の最適化及び標準化を図っている。

HMS（ホームページ統合管理システム）では、各部署で行ってきた決済（電子決済、電話決済、公文書による決済等）等を集中管理するために、各部署からホームページの担当職員を一人選定し、ここですべての事項を解決することとしている。このため、ID を保有し窓口（ポータル）にログイン可能な職員は、各部署の要求、要求事項の記入等をすべて満たすことが可能となり、迅速な決済が可能となる。

CMS（コンテンツ管理システム）は、新しい情報を適宜リアルタイムで更新する必要がある。このため、各部署別に常にこれに対応する体制が必要であることから、現在、コンテンツをリアルタイムに更新することが可能なチームを整備している。このチームがコン

テンツ全体をコントロールしながら更新すべき情報であるか、保留すべき情報であるか否かを内部的に選定している。

### （２）自治情報化組合の取組

ここでは、自治情報化組合の業務の最適化・標準化に関する取組事例として、市郡区行政情報システムの運用、地方財政 BPR/ISP 事業の 2 点について述べる。

#### ア　市郡区行政情報システムの運用

自治情報化組合は、市郡区行政情報システムを運用している。この市郡区行政情報システムを基に、電子地方政府の基盤構築に向けた情報共同活用や行政手続の改善を主目標に、インターネットのクレーム処理を通じた在宅サービスや、地方公共団体間の情報格差の解消等を通じたバランスのある地域発展を目標に推進している。

推進の内容として本事業は、1998 年から 2003 年 9 月までの 5 年 9 ヶ月の間に、段階別の推進を実施し、21 の業務分野に対する情報システムを開発し、9 部 2 町 16 区の市・道、234 の基礎自治団体及び 3600 の邑・面・道に普及促進を行い、現在共同事業として運営している。

推進実績としては、234 の基礎自治団体に対し主な電算機の導入、21 の業務分野、460 の細部事業について、2887 種のソフトウェアの開発を終えている。また、第一線の公務員に対する教育、2 億 9000 万件の資料の構築及び 2300 万件のクレーム処理を行っている。なお、本事業に係る費用としては 1588 億ウォンを投入している。

この市郡区行政情報システムのシステム構成を以下に示す。市郡区行政情報システムを通じて、地方公共団体内の 21 の業務分野に対する迅速な行政業務の処理、関連した内部システムとの連携による情報共有、また市・道そして中央との情報共有が可能となっている。

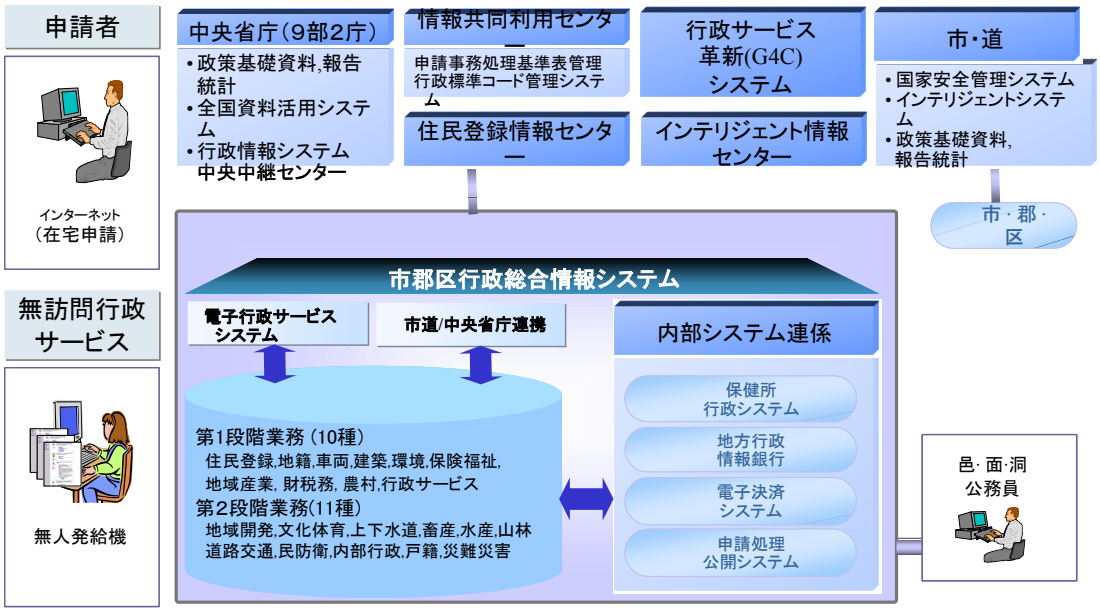



図　３－１３　システム構成図

この事業の大きな効果は、行政情報の共有化により、あらゆる証明書類の添付書類等を減少することが可能となったことである。また、本事業の主な成果としては、行政に対する効率化、行政サービスの革新化・情報化となる基盤を構築した点、また行政サービスの中心となる基礎自治団体の業務を総合情報化した点である。

### イ　地方財政ＢＰＲ／ＩＳＰ事業（地方財政情報化事業）

地方財政の環境は、政策の変化、財政のパラダイムの変化、利害関係者の特徴とそれを管理する海外の動向、そして地方財政情報化という特徴が挙げられる。

この地方財政情報化事業は、250 の地方公共団体と関連中央機関の財政業務全般及び税政全般の連係、対市民支援業務等を対象に BPR/ISP の業務遂行を目的としている。また、業務範囲は、地方財政業務と税制業務全般であり、関連中央行政機関及び 250 の地方公共団体を対象にしている。

また、地方財政情報化事業を推進するための推進組織は、行政自治部と自治情報化組合が共同で推進し、また次官補を団長とする地方財政情報事業団を作り、これを支援する実務推進班を設け、自治団体の財政関連の外部学会や民間の専門家を活用して、財政の方向性、新たな制度導入に当たる主な意思決定を共同で行うようにしている。また主管事業者は韓国のソフトウェア開発の一、二位を争う LGCNS が担当している。

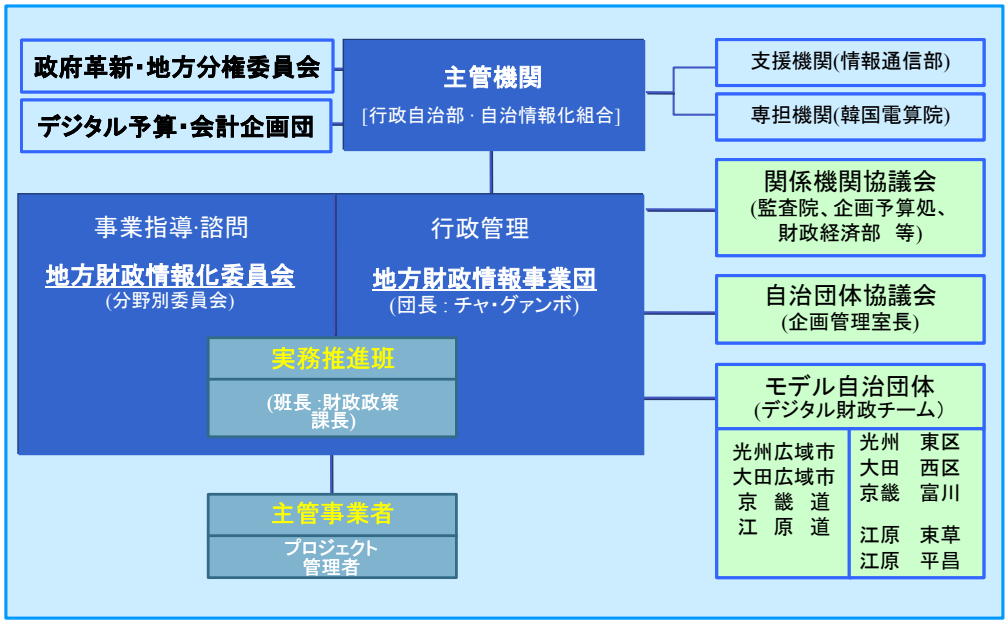



図　３－１４　地方財政情報化事業の推進組織

BPR/ISP 事業の主な内容は、地方財政管理体系の革新に向けた戦略計画の樹立、意思決定支援体制の設計、財政革新に向けた法制度の整備案の導出が挙げられる。そして最終的には、業務改善方策を策定し最新の情報技術を適用した業務再設計・標準化と全地方公共団体に適用する標準地方財政情報システムの構造を設計することである。

この BPR/ISP 事業の遂行に当たってのビジョン・目標では、11 の改革課題を設けてい

る。この計画を遂行するために、会計の透明性、予算の編成、意思決定能力の向上及び財務管理能力向上に向けた戦略を設け、実質的な財政の透明化、効率化、健全化を通じた成長の分配のシナジー効果を生み出す、つまり、分権型の地方財政を可能とすることが大きなビジョンとなっている。この、改革課題の適用のために、現在、業務戦略計画樹立（BSP）、業務手順改善のための業務再設計及び標準化（BPR）、総合的な情報化のための情報戦略計画樹立（ISP）等３大課題を推進している。

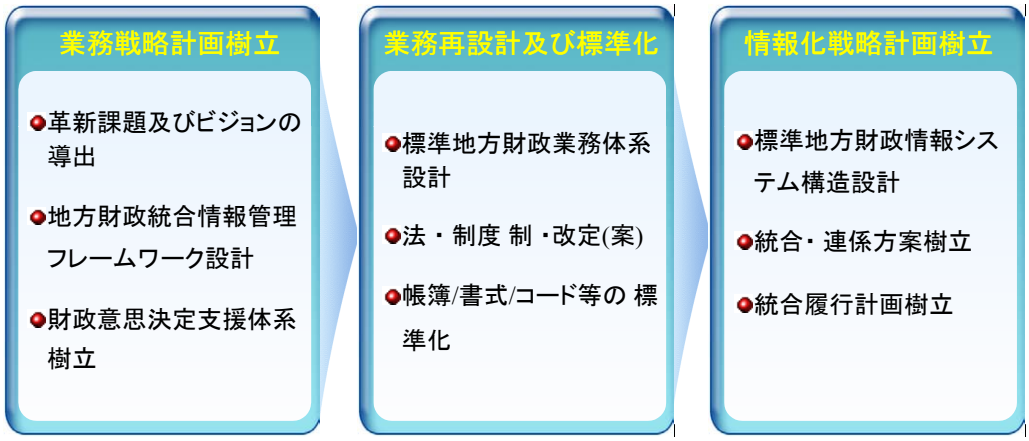



図　３－１５　改革課題適応のための３大課題

最後に地方財政情報化の改善の方向性としては、業務戦略計画樹立（情報化ビジョン）、現状分析（業務適用/情報技術現状分析）及び先進事例分析（示唆点及び情報化の方向性）を通じた財政をつなぐシステムの具現化、効率的な業務の遂行を支援するための情報システムの統合化、リアルタイムの情報活用を支援する共有体系強化及び安定した財政情報化を支援する独立的基盤環境の構築といった方向性を持っている。

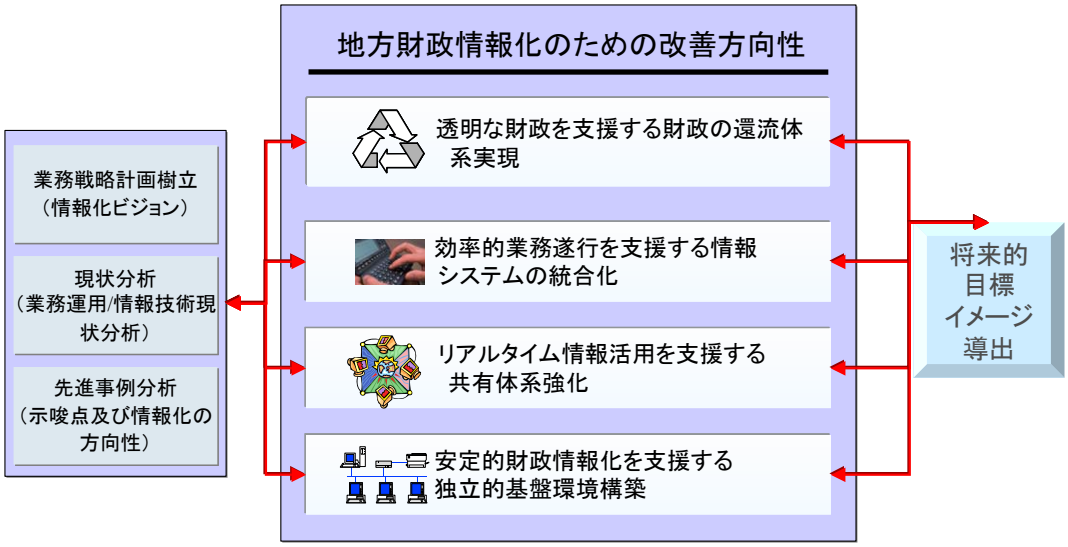



図　３－１６　地方財政情報化の改善の方向性

### ３　業務の最適化・標準化の方向性

前項までの日韓における業務の最適化・標準化の現状及び取組事例を踏まえ、電子政府・電子自治体を推進する上で日韓における業務の最適化・標準化のための今後の方向性について述べる。

韓国においては、現在までに個別の部署、省庁・機関別にシステムが構築されていたため、データ連結等の作業においては、標準化という面で各部署、省庁・機関に乖離が生じていた。この乖離を合わせる作業は、大きな課題の一つとなっていた。

この課題を解決するため、韓国においては、2003 年度に公的な性格がある情報システム構築ガイドラインを提示している。結果、電子システムを構築する際、情報システム構築ガイドラインにて提示している標準に合わせて構築をするようになった。今後の方向性としては、引き続きこのガイドラインに準拠したシステム構築が実施されるものと想定される。

一方、日本においては、旧来から地方公共団体独自で電子化を推進してきたため、前述の韓国の方向性を踏襲することは困難な一面もある。現実に稼動している各企業様々なシステムがある中で、政府の標準に合致したシステム構築を行うことといった指針を提示したところで標準化を図っていくことは困難である。

このため、日本の業務の最適化・標準化の方向性として、データの取扱い、文字の取扱い等を日本の各省庁及び各地方公共団体にて統一化する際に、最初に核となる部分を決定し、そこを中心に統一化・標準化を図っていくべきであると考える。その最初の取組として、行政専用回線である LGWAN や霞が関 WAN を核にすべきであると考える。

つまり、現在、あらゆる企業が各省庁及び各地方公共団体にシステムを導入しており、文字コード、データ等について扱い方が異なっているが、少なくとも国と地方をやりとりする専用回線の中の世界は、共通的な言葉に統一すべきであるという考え方である。当面、別のシステムを構築している地方公共団体は、アダプター、翻訳機、通訳機能等を間に連携させる必要性は生じるが、将来システムを入れ替える際は、この行政専用回線の中での標準的な言葉に合わせていけば良いと考える。このようにして将来的には、日本全体的に標準化が図れるものと考える。

# 第４章　公共サービス・住民参加の促進

電子政府の構築は、組織の管理手法を現代化・近代化する「行政内部の業務の効率化」、住民の意見を拾い上げる「住民参加の問題（ｅ-デモクラシー)」、行政サービスを住民に普及促進する「住民と行政間のインタフェース」といった 3 つの大きな特徴がある。この「行政内部の業務の効率化」「住民参加の問題」及び「住民と行政間のインタフェース」に当たる部分は、行政の「バックオフィス」「フロントオフィス」及び「ミドルオフィス」に置き換えることが可能である。このうち、「行政内部の業務の効率化」に当たる「バックオフィス」の機能としては、「第３章　電子自治体の基盤構築と業務改革」で述べた部分に関連する。

本章では、「住民参加の問題」及び「住民と行政間のインタフェース」に当たる「フロントオフィス」及び「ミドルオフィス」に焦点を当て、具体的に「行政手続の電子化促進」「住民参加の促進」「民間等との連携」及び「行政情報の提供・公開」の 4 点について、日韓両国における先進事例を踏まえつつ、今後の方向性を述べることとする。

## 第１節　行政手続の電子化促進

日韓両国においては、行政手続の電子化促進のために、中央官庁・地方公共団体ともに様々なポータルサイト等を立ち上げている。このフロントオフィスの部分に当たるポータルサイト等は、住民との接点に当たることから、様々なアプリケーションをのせ住民にとって利便性の高いサービスを提供している。このフロントオフィスのソリューションは、従来の G2B（Government To Business）や G2C（Government To Citizen）に当たる部分である。

次項からは、日韓両国における行政手続の電子化促進における特徴を先進事例も踏まえ述べるとともに、今後の論点について述べる。

### １　日韓両国における行政手続の電子化

現状、日本では、国の行政機関も含め、すべての地方公共団体に共通的な基盤について、国が主導して国と地方公共団体が一体となって整備を行っている。例えば、総合行政ネットワーク、住基ネット、公的個人認証サービス等がそれに当たる。この点は、韓国の考えと基本的に変わらない部分である。

ただし、日本では、住民に提供するサービスの中身について、各地方公共団体がその地域性や規模等から異なる考え方を持っている。このため、住民に提供するサービスを実現するためのシステムを、各地方公共団体が独自に構築し運用している場合が多い。

一方、韓国における電子政府の構築は、住民とのインタフェースの部分を強調しており、特にサービスの供給に重点を置いている。顧客である住民の立場からプロセスを改善し、住民が知りたい内容や望む内容を実現することが可能なシステムを構築している。これは、世界の電子政府の構築の中で特徴的なことである。

上記の日韓両国における行政手続の電子化の状況を踏まえ、次項からは、日韓両国における様々な行政手続の電子化の取組状況の先進事例を述べる。

## ２　日韓両国における行政手続の電子化の取組

ここでは、日韓両国における行政手続の電子化の取組・考え方として、韓国の「韓国政府」及び「江南区」、日本の「横須賀市」の事例を述べる。

### （１）韓国政府の取組

ここでは、韓国政府における行政手続の電子化促進の取組状況として、「G4C システム」及び「電子入札システム」について述べる。

#### ア　Ｇ４Ｃシステム（インターネット発給システム）

2004 年 8 月からサービスを開始したインターネット発給システムを利用すると、住民は自宅からコンピュータを使って発給の申請をすることが可能であり、必要な書類をすぐに入手することができる。自宅にあるプリンタを使用して、住民登録の謄本・抄本等を出力ことことができる。住民がその印刷物を行政機関に提出すれば、各行政機関の担当者はオフラインで内容を確認し、G4C システムの文書確認システムによってこれが偽造であるか否かを確認することが可能である。現在、発給対象の土地(林野)台帳謄本、個別公示地価確認、国民基礎生活受給者証明、住民登録票謄・抄本、建築物台帳謄本、農地原簿謄本、障害者証明、母子家庭証明の 8 種に関しては、ソウル市及びプサン市においてインターネット発給システムが利用可能であるが、今後、利用可能地域は拡大される予定である。

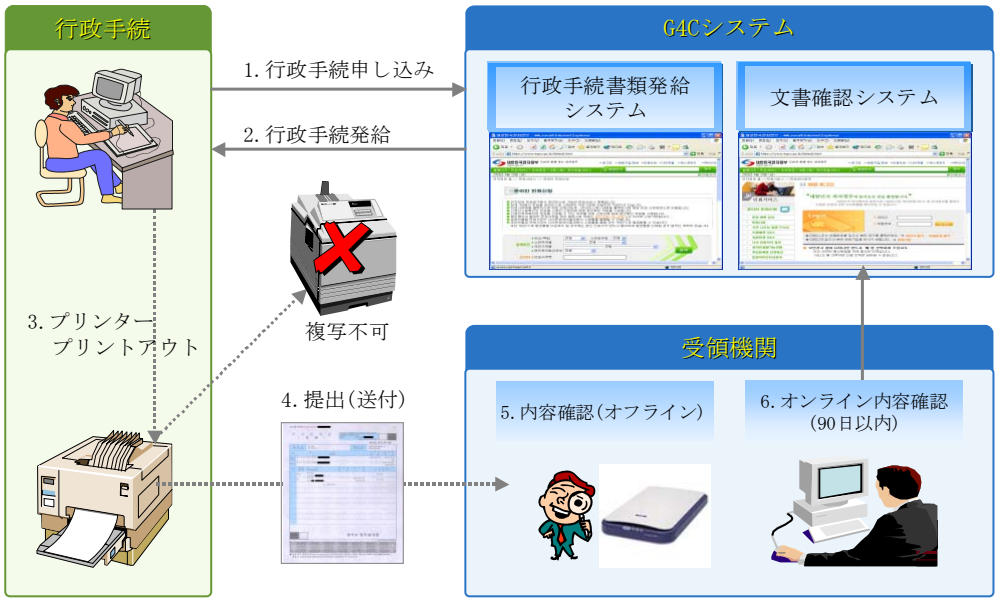



図　４－１　行政手続発給サービス

#### イ　電子入札システム

現在韓国では、電子入札システム（GePS：Government e-Procurement System）を、調達庁という中央省庁が構築し、全国的に使用している。

電子入札システムを構築するほどの財政的な余裕がない地方公共団体においては、現状どおりオフライン上で入札手続を行うことが求められたが、韓国政府では、この現状を勘

案し汎用的な電子入札システムを構築し、無料で地方公共団体に提供している。このため、すべての地方公共団体がこの電子入札システムの利用が可能である。

なお、江南区では、独自の入札システムを構築し運用していたが、全国的に統一したシステムを使用するという中央省庁の方針に沿い、現在では調達庁が構築した電子入札システムを使用している。

### （２）江南区（韓国）の取組

江南区が目指す情報モデルは、インターネットや KIOSK 端末を通じた 24 時間行政サービスである。この情報モデルは、江南ポータルや各地のウェブサイトにより、住民に様々な情報を提供し、住民の情報化ニーズを満足させるためのものである。また、行政業務の電算化、システム連携による業務効率の最適化、インターネットによる住民への情報提供を実現することによって、民主性・透明性を確保することが目標である。

江南区が開発した主なシステムとして、インターネット行政書類発給システムがある。インターネット行政書類発給システムには、許認可処理システムや、インターネット税金納付システム、自動車登録システム等があり、江南区ではデパートや地下鉄、そして 24 時間営業しているコンビニエンスストア 61 か所において、行政サービス発給機を設置し、34 種類の行政書類を発給している。

また、新たに江南区が開発した江南U（ユビキタス）行政書類発給システムでは、インターネットだけでなく、携帯電話、PDA 及び音声認識 ARS（Audio Response System）でも行政書類を申し込むことが可能である。

これまでは、時間と場所だけでなく、インターネットや KIOSK 端末だけに情報機器が限られていたが、今では移動中でも携帯電話や PDA を通じて行政書類を申請することが可能である。また、プリンタ、e-メール、FAX、KIOSK 端末、U プリントというシステムを通じて、書類を受け取ることも可能である。

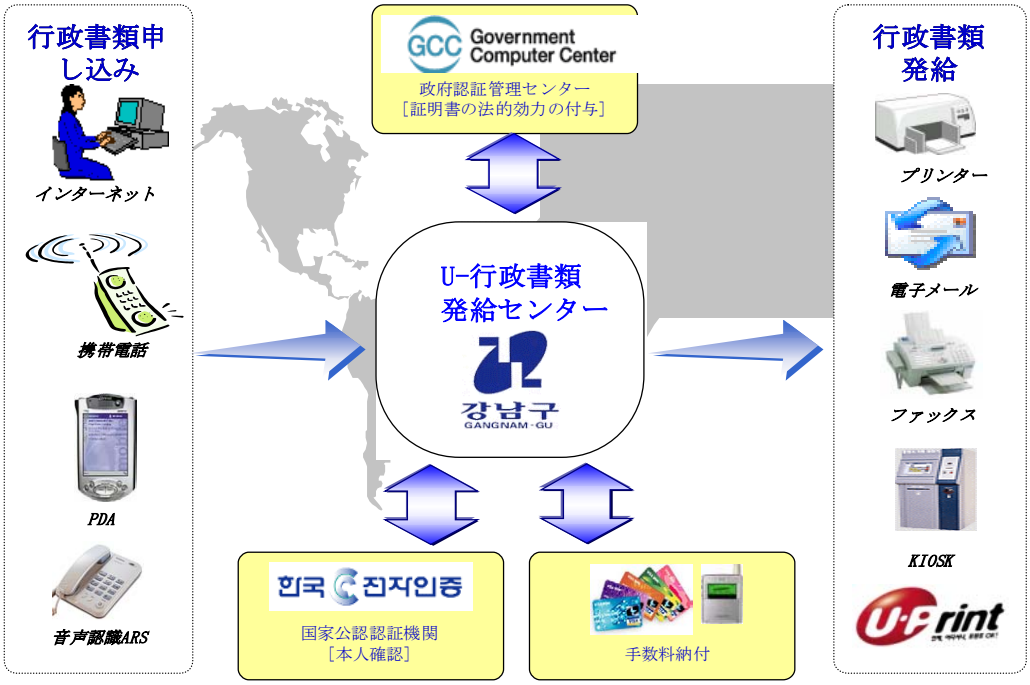



図　４－２　江南Ｕ（ユビキタス）行政書類発給システム

（３）横須賀市（日本）の取組

ここでは、横須賀市における行政手続の電子化促進の取組状況として、「携帯電話による情報提供」及び「電子入札」について述べる。

ア　携帯電話による情報提供

横須賀市では、「よこすかシティナビ」という携帯電話のサイトが充実している。「よこすかシティナビ」では、携帯電話で、図書館での本の検索・予約、防災情報の入手、公園施設の予約等、様々な情報提供や申請手続が可能となっている。

| | |
|---|---|
| **提供情報** | 観光情報、行政手続情報、教育情報、イベント情報、防災情報<br>公共施設案内、市民便利帳、各種相談案内、生涯学習情報ほか |
| **申請手続** | 図書検索・予約、運動公園等施設予約（準備中） |

図　４－３　よこすかシティナビ

イ　電子入札

横須賀市では、従来の入札と同様に業者が市役所に来庁して札を入れる方法とインターネットで入札を実施する方法が可能である。これは、入札方法を電子化しただけでなく、入札参加者の間口を広げる結果となっている。つまり、横須賀市では、入札方法を一般競争入札に変えたのと同時に、インターネットを利用した電子入札を同時に実現している。

また、横須賀市が構築した電子入札のシステムは、一部の地方公共団体で共同利用されている。横須賀市が負担している運用経費の一部を地方公共団体が負担することにより、各々の団体は独自にシステムを構築するよりも安い費用で電子入札のシステムを実現し利用することが可能となっている。

図　４－４　事業者の入札にかかる負担軽減

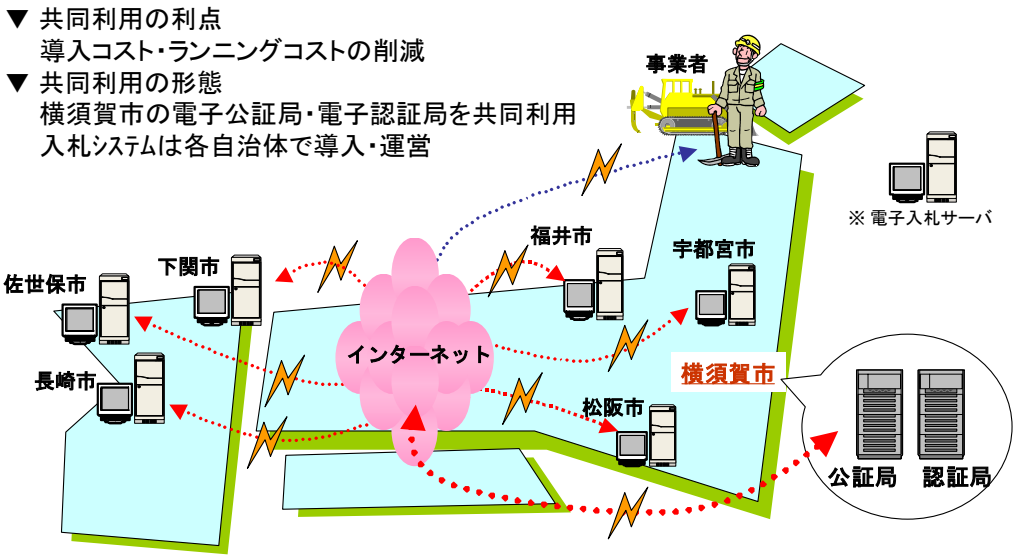



図　４－５　システムの共同利用

## ３　行政手続の電子化促進の方向性

前項までは、日韓両国における行政手続の電子化の取組状況について述べた。従来からある様々な行政の機能は、電子政府・電子自治体の構築によって改善される部分がある。その一つが行政手続の電子化である。

ユビキタス時代を迎えるに当たり、今後、行政は積極的に住民に近づき、かつどこでも住

民が必要とする行政手続を行うための環境を作ることが求められる。また、オンライン化することにより改善される部分は多いと想定されるが、オンライン化とともにオフラインのツールを並立して使用することも求められる。

ここでは、上記を踏まえ住民本位の視点から今後の行政手続の電子化促進に必要と思われる事項を整理する。

### （１） ポータルサイトの位置付け

電話での情報提供は、職員の勤務時間内に限定される。住民が職員の勤務時間外に行政に関する情報を確認したい場合、インターネットは、時間的な問題を解決する。行政は、この点を踏まえ、住民指向（住民が顧客であること）を意識し、顧客満足度を向上させることが求められる。

ポータルサイトは、行政情報や生活情報を提供することだけでなく、住民が望む面白い情報や有益な情報を提供することが本来の位置付けと考えられる。このためには、後述する「住民参加の促進」及び「民間等との連携」といった点を考慮する必要がある。

また、ポータルサイトは、住民と行政間のインタフェースの部分に当たる。情報の提供に当たっては、透明性の確保や利便性の充実を図ることが求められる。

### （２）コールセンターの構築

ポータルサイトがいくら普及しても、住民は、ホームページで住民が必要とする情報を探すための時間を要すると想定される。また、行政に問い合わせるための電話番号をインターネット上で探すことが困難であるとも想定される。こうした課題に対し、韓国の江南区では、相談室や江南区の代表番号に電話をかければ音声案内で対応可能なように補完している。

また、日本の多くの地方公共団体では、現在ポータルサイトと並行してコールセンターを構築している。コールセンターは、企業のコールセンターと同じ発想であり、24 時間 365 日対応する。コールセンターは、ワンコール（市役所や区役所の代表番号とは異なる番号）すれば、オペレーターが必要な情報の提供や詳細に記載されているホームページの参照場所等を教える仕組みである。コールセンターの運営は、地方公共団体ではなく NPO 法人等を含む外部の団体に外注・委託する形が多い。

また、中央政府のポータルサイト「e-Gov」では、電話、FAX、e-メール等の手段で手続案内を行うヘルプデスク及びシステムの整備に向け、現在予算要求をしている最中にあり、2006 年度の実現を目指している。

コールセンターの構築は、電子政府・電子自治体に限ることではない。地方公共団体がどのように住民と向き合いサービスを提供するべきかということである。住民は依然としてアナログ的な思考・習慣が残っていることから、今後は、行政手続の電子化といったオンラインでの対応とともに、コールセンターのようなオフラインでの対応も並立して考慮することが求められる。

### （３）国と地方の連携

日韓両国では、中央省庁も含めて全国の地方公共団体に共通的な基盤を、中央省庁と地方公共団体が一体となって整備している。日本においては、総合行政ネットワーク、住基ネット、個人認証サービス等がそれに当たる。ただし、日本の各地方公共団体は、サービスの中身について異なる考え方を持っている。このため、各地方公共団体は、独自に個別システムを開発し運用している。結果、各地方公共団体でシステムが重複している場合が見られる。

この重複投資の無駄から、中央省庁では、全国の地方公共団体が共通的に必要とされる業務システムについて、モデルシステムを開発し提供している。ただし、この場合、地方公共団体の地域特性等があるにも関わらず、画一的に中央省庁が開発したシステムが地方公共団体に普及するか否かという課題がある。また、地方公共団体においては、中央省庁よりも進んでいる事業が多い部分もある。

このため、中央省庁は進んでいる地方公共団体を参考にして全国の地方公共団体にその事業を拡大する等、今後は、中央省庁と地方公共団体の更なる連携が求められる。

## 第２節　住民参加の促進

日韓両国における電子政府・電子自治体の構築は、住民の意見を聞き、かつ意見を取り入れる「e-デモクラシー」へと変貌を遂げることが想定される。このため、電子政府・電子自治体の構築においては、住民の抵抗感を解消し、かつデジタルディバイドをなくした住民参加型の政府を目指し、普遍的なサービスを提供することが求められる。

次項からは、日韓両国における住民参加の促進に向けた先進事例を述べるとともに、今後の方向性について述べる。

### １　日韓両国にみる住民参加の促進状況

日本の一部の地方公共団体では、改革を実施することに対して、職員、住民、あるいは議員等から、改革・革新に対する抵抗感が依然として多くある。この消極的な力によって物事が慎重に進められることが多く、改革の実現が円滑に進まない場合が多い。

一方、韓国では思い切った改革の実現が即時にかつ多くの住民が参加して普及している。韓国における行政と住民との関係は友好的である。多くの住民が参加し行政に意見を述べ、行政はその意見を取り入れることによって改革の実現が生じるという関係式が成り立っている。これは、韓国政府の G4C システムの名称が G2C ではない点、つまり 2（to）ではなく 4（for）という点からも見てとれる。

上記の日韓両国の行政における住民参加の状況を踏まえ、次項からは、日韓両国における先進自治体等の行政参加の促進に関する取組状況を述べることとする。

### ２　日韓両国の行政参加に促進における取組

ここでは、日韓両国の行政参加の促進における取組・考え方として、韓国からは「江南区」、日本からは「横須賀市」及び「三鷹市」の事例を述べる。

（１） 江南区（韓国）

江南区では、すべての区民に影響を及ぼす事項について、すべての人が参加して決定するというギリシャ・アテネの直接民主主義の考えを導入し、区民に影響を与える事項は区民が直接参加して決定することを原則として掲げている。このため、区政の重要施策や関心事項について、インターネットを通じて 28 万人の住民が会員として区政に参加し、意思決定するための e-デモクラシーシステムを 2001 年 9 月から運営している。この e-デモクラシーシステムでは、住民の意見を吸い上げたり、政策の提言を受けたりと、住民が直接政策にかかわることが可能となっている。

なお、この e-デモクラシーシステムは、韓国政府でも準備が進められており、2005 年からサービスを開始する予定である。

e-デモクラシーシステムの運営形態には、「インターネットアンケート調査システム」及び「政策ディベート・ルーム」がある。インターネットアンケート調査システムとは、区の懸案事項において主な政策を決定する際に、住民から意見を収集するためのシステムである。政策ディベート・ルームとは、住民が自らその政策を提言し、サイバー上で住民が討論するためのシステムである。

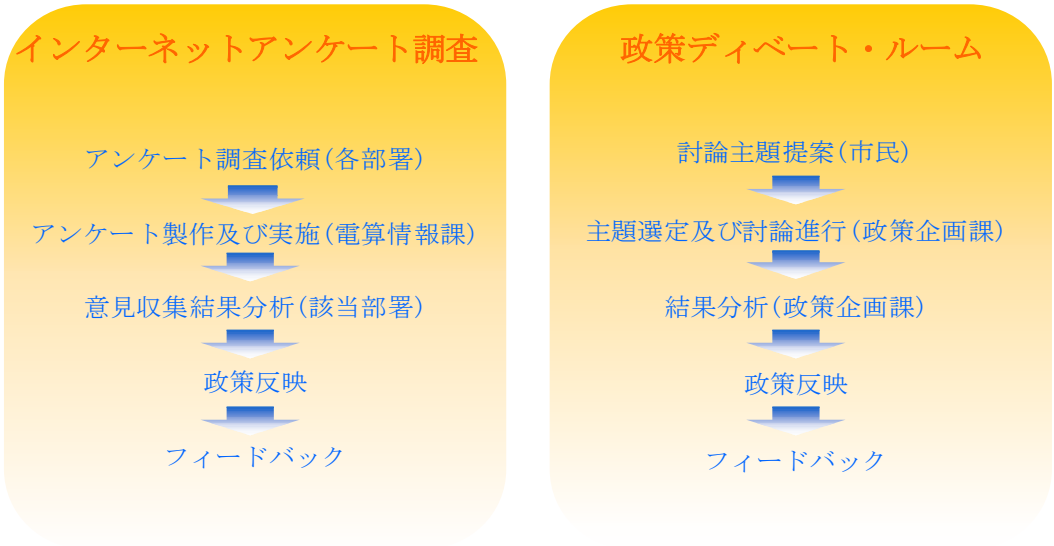



図 ４－６ ｅ－デモクラシーシステム

ア インターネットアンケート調査

インターネットアンケート調査では、各部署が政策を決定する前に、電算情報課において業務の特性・地域・年齢等を考慮したアンケートを作成している。

作成されたアンケートは、江南区のｅ-メール会員に発送される。ｅ-メール会員による住民参加においては、年齢層の分布やデジタルディバイドによる不均等が存在し、地域的に限定された範囲を対象とするため、その回答の信頼性が不十分な場合もある。したがって、特に重要な懸案事項の場合には、専門の調査機関への外注又はデジタルディバイドを考慮した江南委員会や住民自治委員会を設置し、オフラインによるアンケート調査を行う。また、住民から収集した意見を政策に反映し、その結果はインターネットに掲示される。こ

のフィードバックの過程も設けることで、住民が自ら参加して決定した政策事項を閲覧することが可能となっている。

これまでの運営実績は、政策決定 144 件、主な事業 341 件、予算編成 463 件についてアンケート調査が実施されている。

また、2002 年から、江南区では予算編成の際に、必ず住民アンケート調査を行わなくてはならないとされている。

**イ　政策ディベート・ルーム**

政策ディベート・ルームでは、住民自らが討論のテーマを提案し、江南区が討論主題を選定する。江南区では、インターネット上で行われた討論の結果を分析し、政策への反映、住民へのフィードバックを行っている。これまで政策ディベート・ルームへのテーマの提案は 178 件あり、そのうち 22 件が実際に討論された。ここでの実績には、住民優先駐車場の設置、自転車道路の増設等がある。

**（２）横須賀市（日本）**

横須賀市では、市民と行政の協働によるまちづくりとして、「行政評価システム」「市民の声データベース」及び「まちづくり電子フォーラム」を立ち上げている。

**ア　行政評価システム**

横須賀市では、予算化を行い様々な事業を実施している。行政評価システムとは、各々の政策と事務事業について個別に評価を行い、評価結果をインターネットで住民等に報告するシステムである。行政職員だけの評価では評価にならないため、評価を付ける段階で住民も評価点数を付けている。

行政評価システムが稼動し 3 年が経過している。横須賀市では、2005 年度の予算からこの行政評価の結果を予算に反映させる予定となっている。

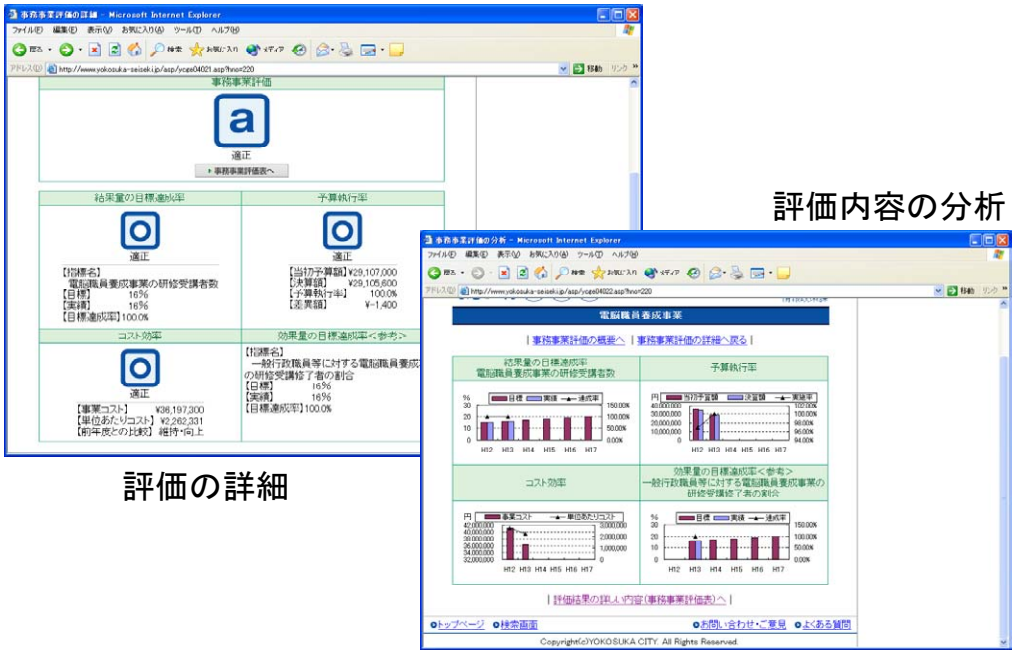



図　４－７　行政評価システム

イ　市民の声データベース

横須賀市では、住民から紙、e-メール、FAX 等にて寄せられる様々な意見、苦情、提案等に対して、相手の名称等が分かっている場合に限り公文書で回答している。

市民の声データベースでは、住民からの質問・意見内容や、それに対する回答をすべて、Q&A、FAQ という形でインターネット上に提供している。

ウ　まちづくり電子フォーラム

横須賀市では、電子掲示板のシステムを立ち上げ、住民と市の職員がテーマごとに意見交換している。まちづくり電子フォーラムとは、そのための BBS（掲示板）のことである。

（３）三鷹市（日本）

三鷹市の住民参加の促進における取組として、「みたか市民プラン 21 会議」及び「e-フォーラム」が挙げられる。

ア　みたか市民プラン２１会議

三鷹市では、早い段階から、市の計画作りに住民が参加している。三鷹市の基本計画を見直す際は、「白紙からの市民参加」というキーワードを掲げ、「みたか市民プラン 21 会議」が発足された。

一般的に、市の長期計画を作る際には、行政側、市役所側が基本の素案を作り、住民に意見を聞く。そして、一部分だけ手直しをし最終的な計画にすることが多い。

これに対し三鷹市では、住民が素案作りを行うという取組みを行った。また、事務局も住民の手によって活動され、具体的に、400 人近い住民が約 2 年半、約 780 回の会合を進めた。この取組は 2000 年に実施されたため、現在ほどの IT の普及率はないものの、e-メールやホームページが有効活用された実例となっている。

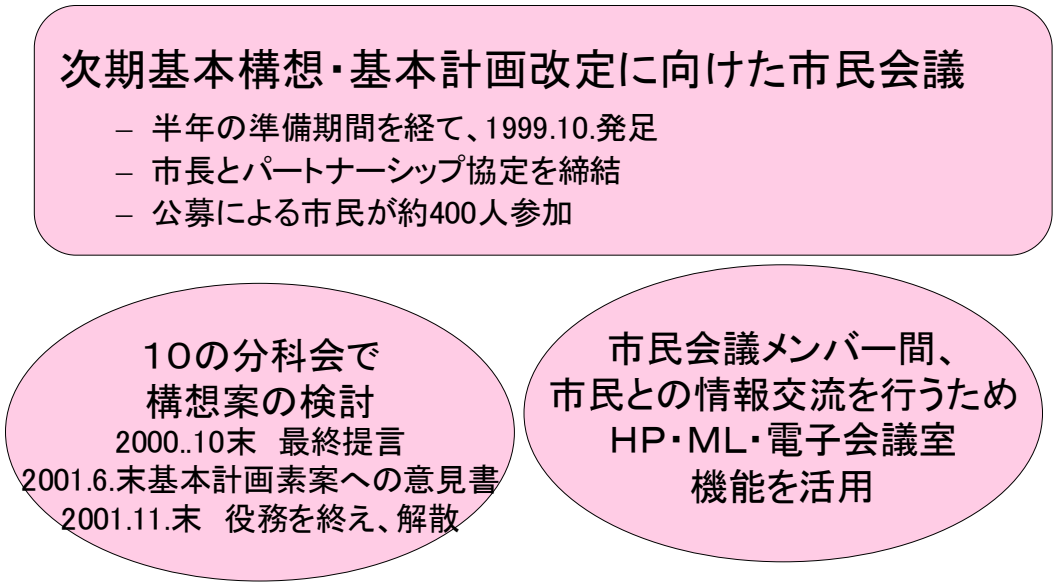



図　４－８　みたか市民プラン２１会議

### イ　ｅ－フォーラム

三鷹市が取り組んでいる「e-フォーラム」には、「e-シンポジウム」と「e-コミュニティカルテ」がある。「e-シンポジウム」では、実際に開催したシンポジウムを、ウェブ上で動画とテキストで公開している。また、公開内容に対するコメントが可能な仕組みとなっている。「e-コミュニティカルテ」では、地域の様々な課題について、実際にウェブ上に、課題に関する討議の場を設けている。地域社会での問題点、良い点と悪い点を住民も交えて協議するという「カルテ」の取組を実施している。この取組は、現在一部改訂している基本計画に反映していく予定となっている。

## ３　住民参加の促進における方向性

住民の行政参加における効果は、住民の行政に対する参加意識・関心が高まることである。また、住民の意見をリアルタイムに収集し、行政政策に反映することが可能となるため、住民志向の電子行政が実現可能となる。さらに、透明性・公開性を確保することが可能となり、住民満足度も向上することが挙げられる。

住民参加のためにポータルサイトを充実させることは、住民が政治に参加しやすい土壌を作ることを可能とし、結果として、行政の中身の問題を変えることが可能となる。つまり、行政のマネジメントの中身を変えることも可能となる。このように、住民参加の効果は、行政の中身についても革新を図る一つの機会であると考えられる。

ここでは、住民参加の促進に向けた住民及び行政内部に対する方向性を述べる。

### （１） デジタルディバイドへの対応

住民参加の促進のためには、デジタルディバイドの問題を解消することが求められる。デジタルディバイドには、中山間地域等の地理的な問題もあるが、「インターネットをほとんど使用しない」「セキュリティに関する危惧が非常に強い」等といった教養・文化の問題もある。

日韓両国を情報化や産業の進み方等から比較した場合、教養・文化という側面において大差ないと考える。ただし、住民がインターネット環境を使用することに対する教養・文化の違いは大きく、この改善が今後の問題点であると想定される。

また、ｅ-デモクラシーの基本は住民が参加することに起因する。参加するためには、人々が幾ら知識やツールを持っていても、参加する気力がないと意味をなさない。この辺りの促進も今後の課題であると想定される。

### （２）住民視点からのアプローチ

電子政府の推進の際に住民の権利や個人情報（プライバシー）等の侵害が想定される場合、住民や議会から反発があると考えられる。しかし、電子政府が推進している方向は、住民の便宜を図り行政のサービスを高度化するといった住民視点からのアプローチであるため、住民や議会の反発よりも支援されるべき内容である。

韓国では、住民や議会が反発する情報化事業を進めることは困難である。このため、住民からの反発という問題はない。

今後、日本においては、電子政府・電子自治体の構築が住民本位であり、住民サービスに寄与することを住民に啓蒙することが求められる。このためには、高齢者が持っている情報、育児に関心のある母親が持っている情報等の住民側が保有している情報を収集、活用することが望ましい。これにより、電子自治体は、住民本位のデータベースを多量に保有することが可能となる。

また、ポータルサイトを構築する上で重要であることは、オフラインとオンラインが同時並行に活性化されるコミュニケーションを形成することである。オンラインのみの形成では、コミュニケーションの活性化は不十分であると考えられる。

### （３）住民参加の促進に向けた行政内部の対応

韓国では、電子政府という改革に広がりを持たせるための対応として、過去の政権において、ｅ-ガバメントを 11 大プロジェクトの一つとした。これにより、即時的な普及・拡大が実現されている。

また、韓国では、前述の 11 大プロジェクト（または政府が進めている 31 プロジェクト）について、情報化促進基金の活用を可能とし優先順位を高く設定している。このため、この 11 大プロジェクトについては、あらゆる面において他の事業よりも重要であると認識されている。

住民参加の促進のためには、住民にサービスの向上を寄与することも重要ではあるが、行政内部においても事業の優先順位を高く位置付けることが重要である。

## 第３節　民間等との連携

電子政府・電子自治体の構築に当たり、中央官庁及び地方公共団体はシステム利用者は住民であるという視点が重要であり、住民満足度をいかにして高めていくかを常に考慮することが求められる。今後、住民満足度の向上に民間等が持つ情報は不可欠であると想定される。このため、中央官庁及び地方公共団体の情報や力量を補う意味も含めて民間等との関連を深め、積極的に住民が関心を持つ公共サービスを提供することが求められる。

次項からは、日韓両国における民間等との連携を推進している先進事例を述べるとともに、今後の民間企業との関連のあり方について述べる。

### １　日韓における民間等との連携の特徴

日本の一部の地方公共団体では、様々な新しいサービスを提供する中で、地域の産業や IT 企業との協力のもと、行政だけでは困難な問題を解決し産業振興を促している側面がある。三鷹市や千葉市では、民間等から得られる情報と行政側の情報を連携して、住民が本当に必要とする情報を提供しようとしている。

韓国では、G2B（Government To Business）として、調達庁が中心となり e-Procurement System（電子購買システム）を行い民間等との連携のための受け皿を設けている。政府が調達するものは、すべて電子入札で調達されている。紙媒体では受け取っていない。この結果、入札すること自体が困難であった地方の中小企業等が、電子入札を通じて中央政府と 1 対 1

での取引が可能となった。韓国は、このシステムを通じて民間等との連携を強化しており、韓国の企業は、活用度が高く非常に好感を持っているとのことである。

電子政府・電子自治体の推進に当たり、民間等との更なる連携は必要不可欠であると考えられる。これらを踏まえ、次項からは、日本における民間等との連携における先進自治体等の取組状況を述べ、今後の民間等との連携のあり方を述べることとする。

## ２　日本にみる民間等との連携における取組

ここでは、日本にみる民間等との連携における取組・考え方として、「横須賀市」及び「三鷹市」の事例を述べる。

### （１）横須賀市

住民は、行政情報だけが欲しいわけではない。このため、横須賀市では、地理情報システムに市役所の情報や行政の情報を掲載するだけでなく、医療機関の情報や飲食店の情報を横須賀市の商店街等と一緒になり提供する取組を実施している。

この結果、行政は行政、民間は民間と、別々のサイトで提供されていた情報が、一緒に掲示することによって、使う側（住民）は非常に便利になると想定される。

図　４－９　地域連携による情報公開の充実

### （２）三鷹市

三鷹市では、「シニア SOHO 普及サロン・三鷹」という高齢者による活動団体がある。この活動は、定年を迎えた高齢者が、在職中に得た技術やノウハウを生かし仕事を行いたいという想いから発起されている。この団体のテーマは、生きがいと収入の両立である。

現在は、約 280 人の高齢者がこの団体に所属しており、初心者向けのパソコンの講習会等を行っている。

この団体の活動は三鷹市からスタートしているが、同じような環境を持つ全国の高齢者、団体等のモデルとなり、少しずつ広がりが見られている。2004 年 10 月には、経済産業大臣の表彰を受けている。

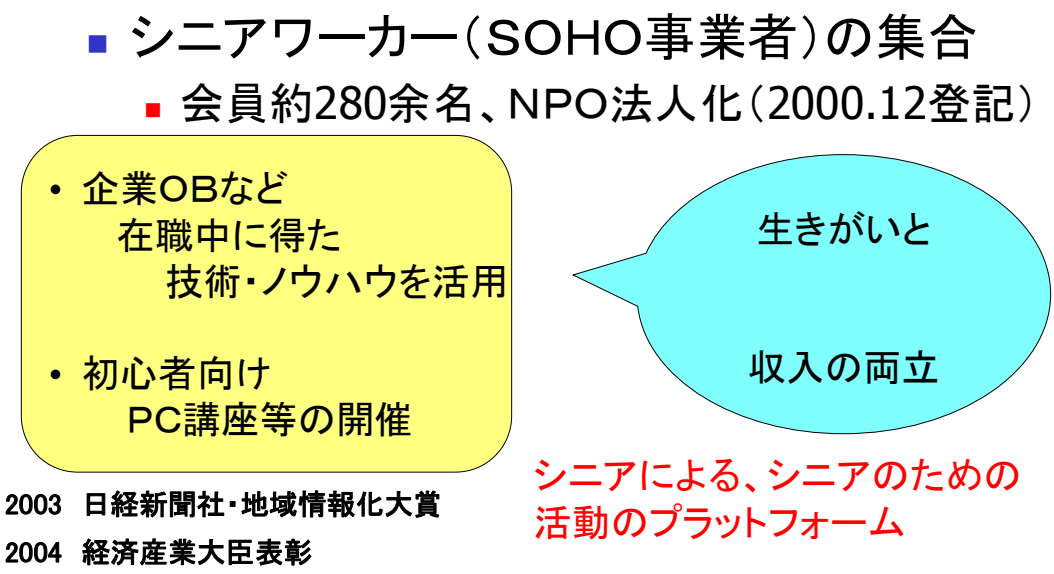



図 ４－１０ シニアＳＯＨＯ普及サロン・三鷹

### ３ 民間等との連携における方向性

住民の満足度を高めるためには、行政サービスと民間サービスとの連携が重要と考える。この連携には、システムの連携もあるが、サービスそのものの連携もある。民間のサービス分野としては、商店、宅配、銀行、旅行代理店等、様々な分野があり、これらの分野の長所を行政が取り入れることが望ましい。今後は、行政だけでは限界がある業務を、民間等とパートナーシップを形成し援助を受けることで、協働していくことが求められる。

ここでは、民間等との連携における方向性を述べる。

#### （１） アウトソーシング業務の評価

ある地方公共団体では、清掃業務をブロック単位に分割し清掃代行会社に依頼（アウトソーシング）している。清掃業務に関して、住民の満足度を評価し、評価の高い業者にはインセンティブを与え、問題のある業者にはペナルティを与えている。

これは、同様に電子政府においても、行政側は、民間等との関連をアウトソーシングと関連付けて考える場合が多い。電子政府の部分に民間企業が多く入っている。例えば、サーバの管理やネットワーク管理は、多くの IT 企業が入り代行して業務を行っている。

今後は、こういった電子政府に関するアウトソーシング業務に関しても同様に、住民満足度と関連付けて評価することが求められる。

### （２）インソーシングの導入

電子政府・電子自治体の構築は、民間等の考え方を行政に持ち込む一つの機会である。民間等とのパートナーシップの形成は、民間等が IT ビジネスや IT コミュニティに参加することとなり、相互作用が発生することとなる。日本ではアウトソーシングを行政の一部を外に出すというイメージが先行しているが、アウトソーシングには積極的に民間やそれ以外のビジネスソサエティを行政に持ち込むという重要な視点もある。韓国においては、行政内の人材育成に力を注いでおり、人材アウトソーシングというべきインソーシングという考え方を導入している。

今後は、日本においても民間等とのさらなる連携に向けて、インソーシングの考え方を推進することが求められる。

### （３）市場原理に則った推進

電子政府・電子自治体の構築が完了した場合を想像すると、住民は、何かを検索する際に、行政が構築したポータルサイトではなく、「Yahoo!」等の検索エンジンを参照し、「Yahoo!」等から行政のポータルサイトへと連携されるものと想定される。これは、行政の事業が、官主導による事業ではなく、多くの部分が民間等との連携によって成り立つものであると想定されるからである。

現在、アメリカ合衆国では、電子政府に関するあらゆるシステムは市場原理によって作られるべきであると表明している。市場原理による電子政府・電子自治体を構築することがアメリカ合衆国における論点である。

今後、日韓両国も同様に、住民が満足する電子政府を推進するためには、市場原理を念頭に置くことが求められる。そして、この市場原理を念頭に置くためには、市場に精通している民間等との連携が必要不可欠であると想定される。

### （４）重複性の解消

行政と民間等との連携において最も重要な問題は、重複性の問題であると考えられる。韓国では、G4C システムの構築において、電子支払システムや行政サービスが可能なインフラを共通基盤として構築している。また、他システムが可能な限りこのインフラを流用するよう、連携又は標準化政策を進めている。

今後は、日韓両国において、行政と民間等の間で連携又は標準化を進めることで、重複性を解除し、民間企業と政府が持っている情報を統合し、政府・地方自治体の情報だけでなく、民間の情報も併せて住民にアプローチしていくことが重要である。

## 第４節　行政情報の提供・公開

前述の「行政手続の電子化促進」や「住民参加の促進」を考慮する場合、住民と行政間とのナレッジマネジメントが重要であると想定される。つまり、行政側は、住民に対し保有している情報を正確に提供しなければならない。

また、今後は、民間等から得られる情報と行政側の情報を連携して、住民が本当に必要とする情報を提供することが求められる。

次項からは、様々な行政情報を提供･公開している日韓両国の先進事例を述べるとともに、今後の行政情報の提供・公開のあり方について述べる。

## １　行政情報の提供・公開の現状

日本政府は、情報公開制度の対応としてポータルサイト「e-Gov」にて、情報公開で提供するために各省庁が保有している行政文書のファイル簿を提供している。

また、情報公開条例の前提は基本的にすべての情報を公開することにあるとし、情報セキュリティポリシーの前文に「地方公共団体で保有している情報は住民の共有の財産である」という規定で整理をしている地方公共団体もある。

一方、韓国における G4C（Government for Citizen）事業は、住民に対し政府がどのような情報を提供することが可能か否かという視点で進められている。このため、住民は必要とする情報を簡易に得られることが可能である。また、行政情報だけでなく、住民の生活と経済活動に必要となる情報をホームページにて公開している地方公共団体もある。

上記を踏まえ、次項からは、行政情報を積極的に提供・公開している日韓両国の先進自治体等の取組状況を述べ、住民の視点から今後の行政情報の提供・公開のあり方を述べることとする。

## ２　日韓両国にみる行政情報の提供・公開における取組

ここでは、日韓両国の行政情報の提供・公開における取組・考え方として、韓国からは「韓国政府」「江南区」及び「富川市」、日本からは「横須賀市」及び「三鷹市」の事例を述べる。

### （１）　韓国政府

現在 G4C システムの行政手続案内及び申込/処理サービスでは、事務処理別、手続期限、手数料、関連法令等の 4400 種類について詳細な行政サービスに対する案内を行っている。その他 420 種類の申請・手続については、郵便で行うことが可能であり、そのうち 33 種に関しては、行政手続書類をインターネットで閲覧することが可能となっている。

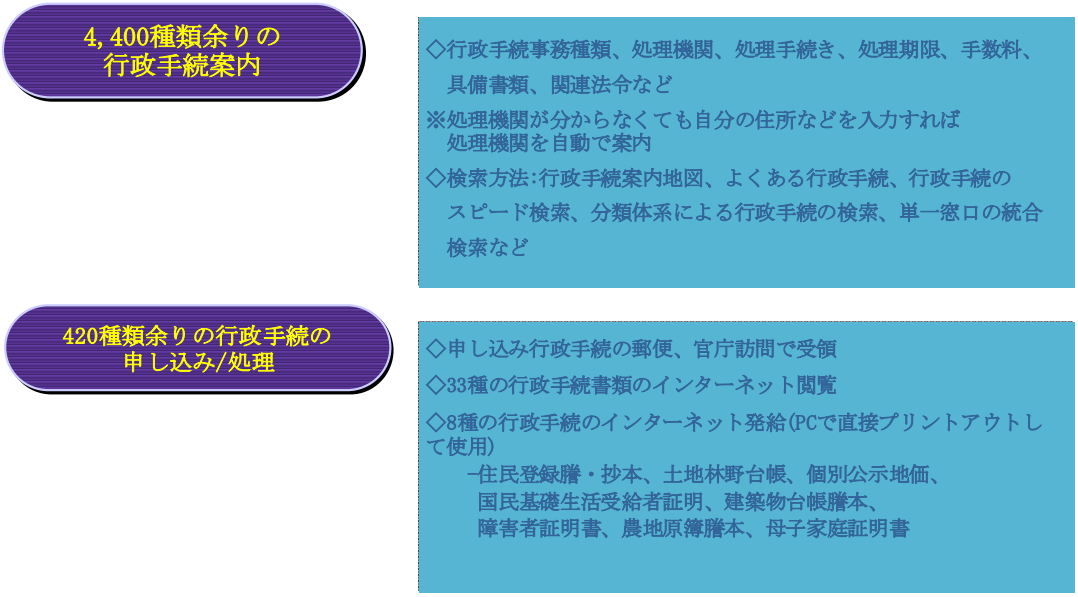



図　４－１１　行政手続案内及び申込/処理サービス

（２）江南区（韓国）

江南区の情報化システムは、行政効率化のためのシステム、行政情報公開システム、インターネット行政書類処理システム等に分類することが可能である。行政効率化のためのシステムとして、電子決済システム、税務総合システム、電子文書管理システム及び情報共有システムがある。行政情報公開システムとしては、不動産総合情報サイト等がある。また、江南区では、5 区以上の職員がインターネットを介して文書交換を行っており、区政の幹部会議はインターネットで住民に公開している。

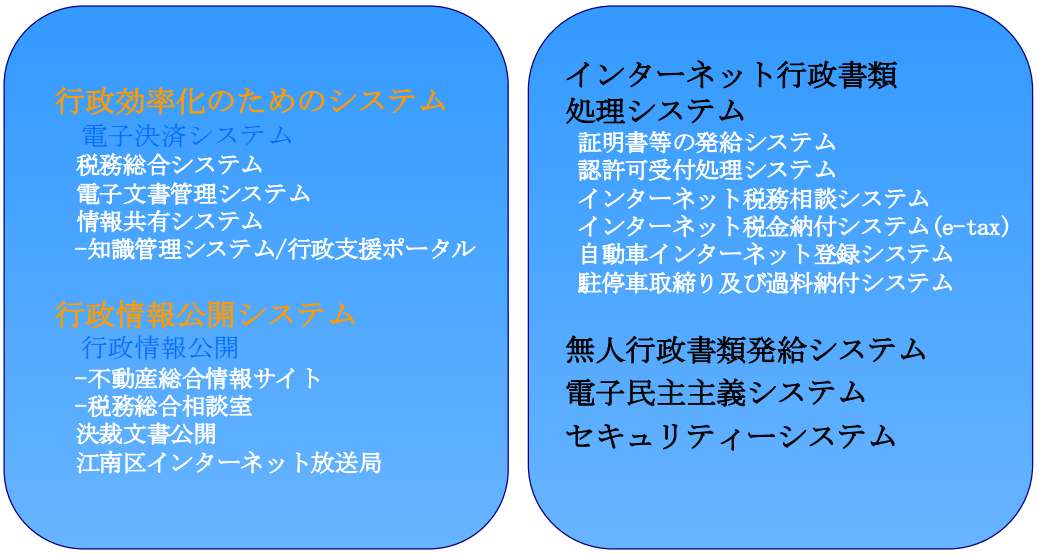



図　４－１２　行政情報公開システム

（３）富川市（韓国）

富川市では、住民が行政情報に容易にアクセス可能とするように各地域ごとに住民情報利用センターを設置している。富川市の住民は、いつでも誰でもインターネットカフェから無料でこの住民サービスの提供を受けることが可能である。また、韓国通信と提携して無線インターネット網の構築を行うことも検討している。

また、経済的・身体的な理由で情報化から取り残された住民のために、様々な情報化教育プログラムを実施し、パソコン等によるインフラの拡充にも力を入れている。パソコンから有線インターネットを介した情報サービスを行うだけでなく、無線インターネット、電話機、FAX を利用して情報を受け取ることが可能となるよう、情報サービス・チャンネルの多様化を推進しているところである。

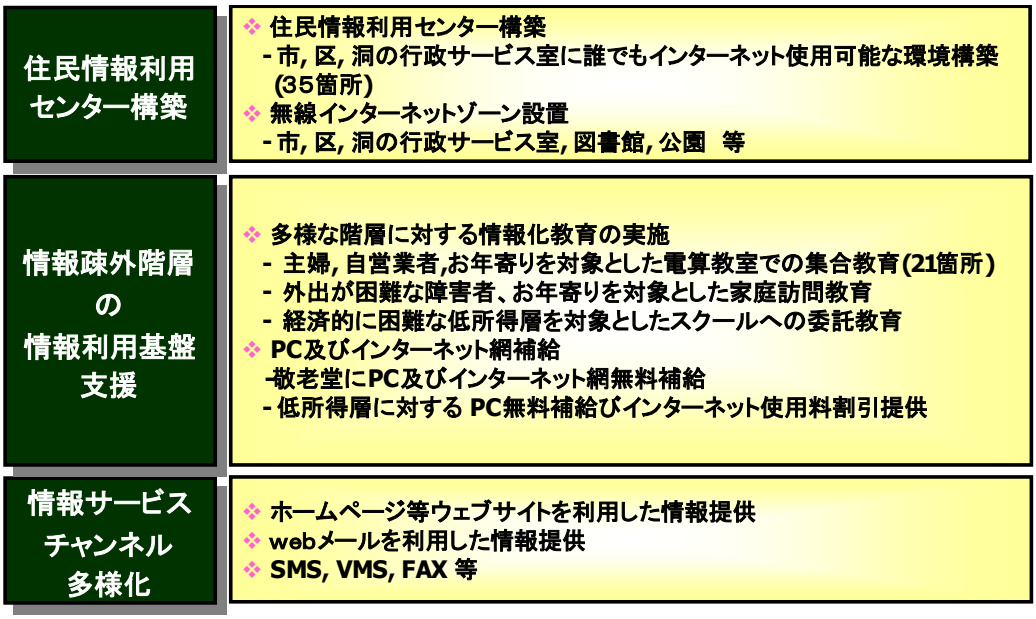



図 ４－１３　情報利用環境整備

また、富川市では、住民に対し様々な情報を提供する地域情報サービスを推進している。市の行政情報をはじめ、文化情報、生活情報、福祉情報、教育情報、企業情報等といった住民の生活と経済活動に必要な情報は、富川市のホームページをから総合的に提供している。

例えば、女性向けサイトの「女性万歳」、青少年向けサイトの「ディンガディン」、福祉関連の「ナヌムト（分かち合い)」、5 大文化産業の情報を包括的に提供する「5 大文化ポータルサイト」、中小企業の情報を提供する「ピーチ 21」、教育の情報を提供する「富川市教育庁ホームページ」等を開設している。

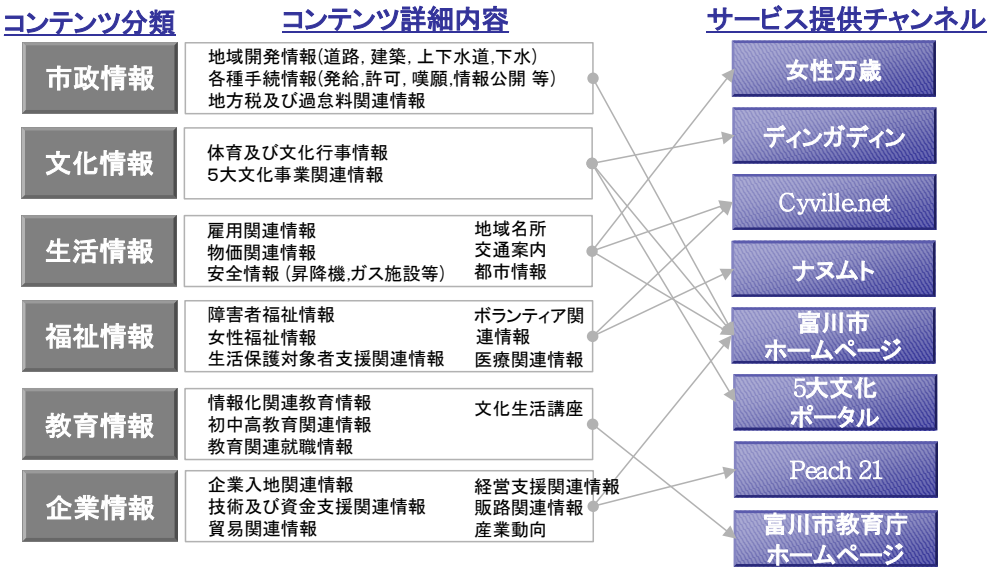



図 ４－１４　地域情報サービスの提供

（４）横須賀市（日本）

横須賀市の行政情報の提供・公開における取組として、「統合型の地理情報システム」及び「災害情報通信ネットワークシステム」が挙げられる。

ア　統合型の地理情報システム

住民への情報提供・公開という視点において、横須賀市では、住民に近い電子自治体を構築している。従来、住民が家を建てる場合には、各々の土地に係る法的な規制等の情報を調査するために市役所に来庁する必要があった。これは、来庁のための交通時間を要し、市役所の窓口の混雑状況から、大変不便であったといえる。これを受け、横須賀市では、インターネットの地理情報システムを整備している。住民はインターネットのサイト（横須賀市のホームページ）で地理情報を閲覧することが可能となっている。

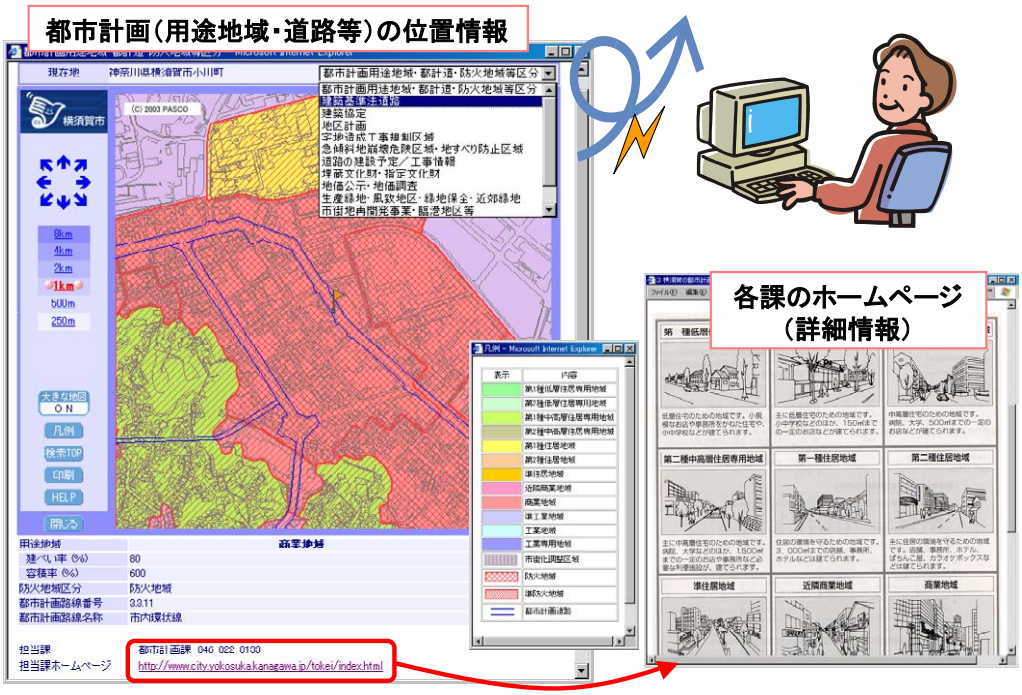



図　４－１５　統合型の地理情報システム

イ　災害情報通信ネットワークシステム

災害情報通信ネットワークシステムでは、崖崩れ、火災等をアイコンで分かりやすく地理情報システム上に表示している。また、様々なメッセージが SMS（災害メッセージングシステム）を通じて携帯電話（住民）でつながっており、携帯電話のメール機能にて発信することが可能となっている。これは耳の不自由な者や高齢者に、非常に便利であると喜ばれている。

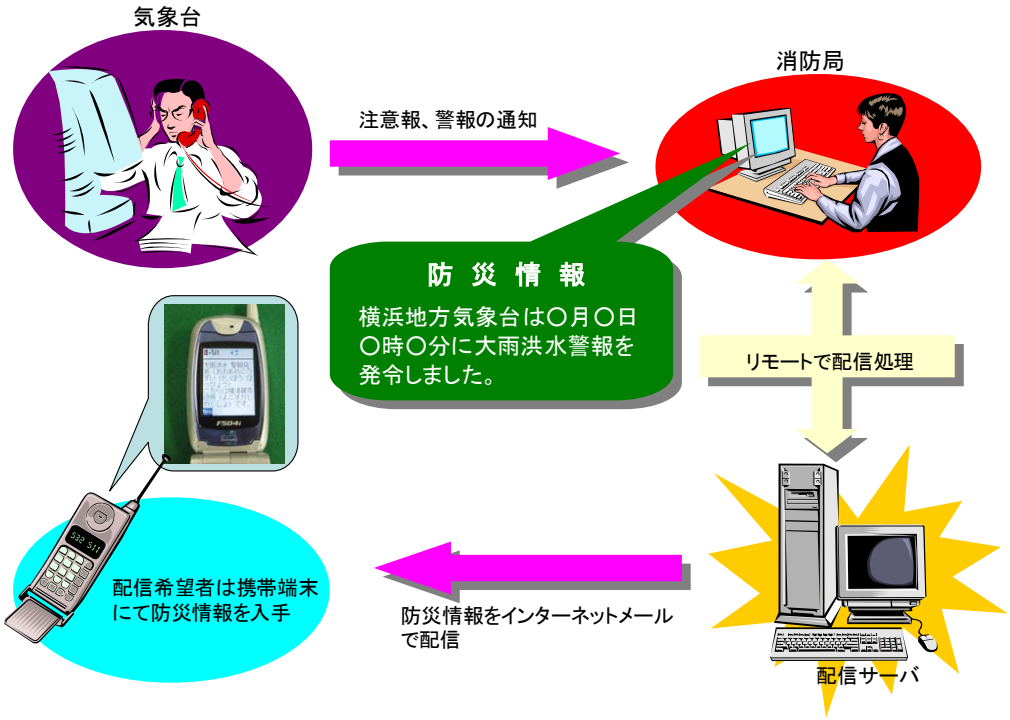



図 ４－１６　災害情報通信ネットワークシステム

（５） 三鷹市（日本）

三鷹市では、情報公開を求められた場合、一部の秘匿すべき情報（個人のプライバシーにかかわる情報）等を除いて、基本的にすべて公開している。情報公開を求められたら、開示する方針である。様々な情報を積極的に提供していく取組を基本としている。

提供方法は、ウェブサイトに掲載する方法もあれば、紙による情報（広報）もあり様々である。

また、三鷹市では、1 年間の様々な施策の出来高の評価を公開している。その結果に基づいて、「次年度のプラン」の内容を印刷物とウェブサイトにて公開している。また、予算・決算もすべて公開している。

## ３　行政情報の提供・公開の方向性

住民は、レストラン情報や病院情報等の生活情報に関心が高いと考える。しかし、住民は、行政監視といった側面から、「政府・地方公共団体はどのような政策を作ろうとしているのか」「政策をきちんと執行しているのか」「この政策は誰が立案し誰が計画したのか」といった行政に関する情報についても関心を持っていると考える。

ここでは、今後の行政情報の提供・公開における方向性を述べる。

### （１） 行政情報の積極的な提供・公開

日本政府では、現在情報公開法が施工されて 5 年になり、見直し作業を行っているところである。今後は、国民から求められて開示するのではなく、より積極的に各省庁が行政情報を開示する方向で検討している。

また、日本の一部の地方公共団体では、課題を解決するために住民の援助を必要とする

場合が多い。このためには、自団体の考えを住民に発信することが重要であり、行政情報の公開は必要不可欠と考える。

韓国では、決済文書をインターネット上に公開している地方公共団体がある。これは、住民に情報を隠さなければならない行政は価値がないという考え方に基づいている。

以上より、今後は、行政情報の提供・公開について、今まで以上に積極的に提示することが求められる。

**（２）情報通信技術の活用**

住民は、元気であり活力もあるため、機会を与えられたら働き、稼ぎたいと考えている。その中で、自身が居住している地域あるいは地域社会の中で、自身の「やりがい」や「生きがい」を探し出すことができればと考えている。

情報通信技術の活用について、より広域に、つまり「多人数の同時参加」「時と場所を選ばず」というキーワードが挙げられる。また、情報通信技術の発達により今までであると非常に困難であった、より地域に対する情報発信、つまり「ひとりでも情報発信」「小さな単位（個々の思いを発信）」「だれでも」を行うことが、比較的簡単になったと考えられる。

今後は、住民の想いを支える部分で、ICT の更なる活用が求められる。結果、従来と異なる様々な住民が、行政の仕事・地域社会の仕事に参加するようになると想定される。

# 第５章　事例紹介

本章では、日韓両国における先進事例を紹介する。

なお、日韓両国における先進事例は、「第３章　電子自治体の基盤構築と業務改革」及び「第４章　公共サービス・住民参加の促進」の中で一部述べていることから、本章においては、第 3 章及び第 4 章で述べた点以外の事項を中心に述べることとする。

## 第１節　電子自治体の基盤構築と業務改革

ここでは、以下の団体における先進事例について述べる。

１．岐阜県
「住民本位のデジタルガバメント構築に向けて ～岐阜県における取組～」
２．ソウル特別市
「市民が満足する最高の情報都市 e-Seoul」
３．財団法人地方自治情報センター
「電子自治体の推進について」
４．財団法人自治体衛星通信機構
「公的個人認証サービスの現状」
５．自治情報化組合
「地方財政 BPR/ISP 事業の推進事例」

### １　岐阜県

**「住民本位のデジタルガバメント構築に向けて～岐阜県における取組～」**

ここでは、岐阜県における取組事例として、「ぎふポータルとデジタルガバメントの位置付け」「デジタルガバメントと利用者、企業等との関係（イメージ)」「ぎふポータル」及び「電子県庁」について述べる。

#### （１） ぎふポータルとデジタルガバメントの位置付け

岐阜県の電子自治体構築のコンセプトである「ぎふポータルとデジタルガバメント」の位置付けを以下に示す。

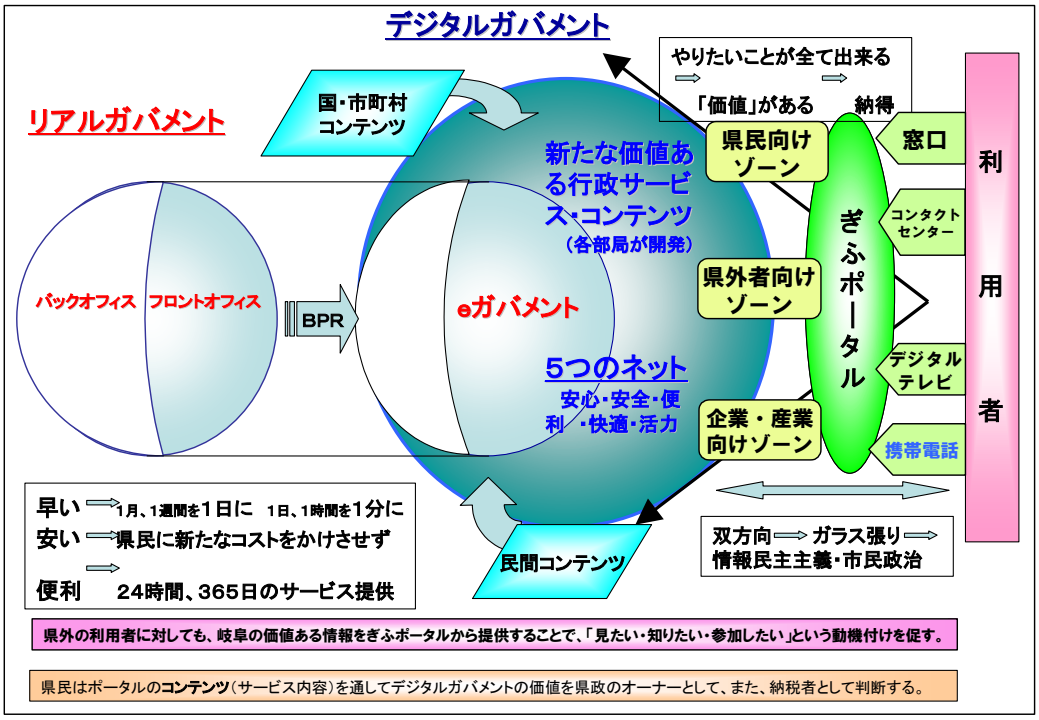



図　５－１　ぎふポータルとデジタルガバメントの位置付け

上図の中で、現在の役場の状況は、「リアルガバメント」と位置付けられ、これは、「フロントオフィス」及び「バックオフィス」からなる。住民に対する窓口業務や書類の受理等は「フロントオフィス」にて行い、実際の職員業務は「バックオフィス」にて行う。

このリアルガバメントは、現在地方公共団体の行財政改革や職員・予算の削減が求められる部分である。加えて、住民ニーズについては、多様化・高度化が求められている。

この多様化・高度化が求められる住民ニーズに対応するため、岐阜県では、「デジタルガバメント」を構築し、情報通信技術を活用した住民サービスの提供を目指している。

### （２）デジタルガバメントと利用者、企業等との関係（イメージ）

「デジタルガバメント」の構築では、これまで紙媒体でやりとりを交わしていた情報・サービスに加えて、IT の活用により「新たな価値ある行政サービス・コンテンツ」を創出し、様々な便利な情報・サービスを、岐阜県の各部局が開発することを目指している。

さらに、住民に対し、居住地域の周辺情報（市町村、県、国等）や民間企業の情報をワンストップで提供することを目指している。

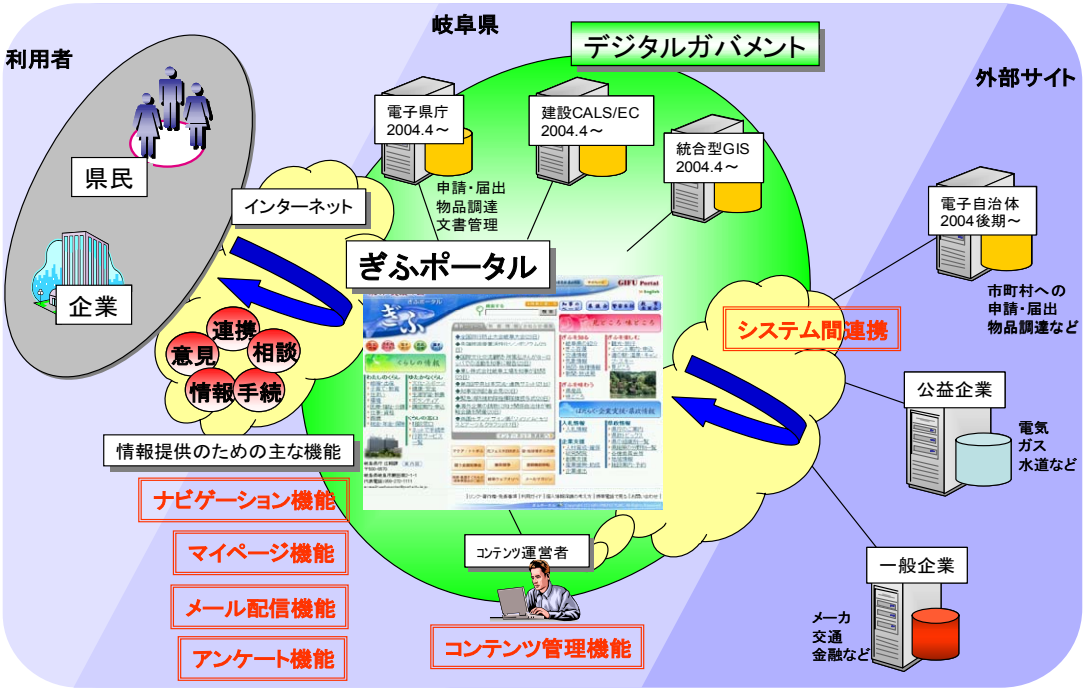



図　５－２　デジタルガバメントと利用者、企業等との関係（イメージ）

（３）ぎふポータル

岐阜県の「ぎふポータル」は、岐阜県庁の職場ごとに情報を掲載するのではなく、住民が何を見たいのかという住民視点から構成されている。

図　５－３　ぎふポータル

上図において、例えば、「くらしの情報」（画面左上）では、岐阜県民の利用者が普段の生活をする際に使用するゾーンを掲載している。また、「見どころ・味どころ」（画面右上）では、岐阜県外の利用者も含めた観光情報等を掲載している。「はたらく・企業支援・県政情報」（画面右下）では、企業等の入札情報を掲載している。

このように、ぎふポータルの利用者は、自分が参照したい情報がどこにあるのかを容易に判別することが可能である。

現在、電子自治体の課題として、電子自治体の住民利用における普及促進が挙げられる。電子申請・届出のシステムを構築しただけでは、住民の利用は増加しない。岐阜県においては、このぎふポータルの価値を高めることで住民への普及を促している。

### （４）電子県庁

電子県庁は、岐阜県民向けの手続、企業に対する入札手続、あるいは職員の内部業務といったサービスを提供する形態であり、2004 年 4 月から運用を開始している。

例えば、電子県庁サービスとして、基本的にすべての決済業務を実施する文書管理システムがある。また、電子申請システムは、155 の手続をすべて電子化するという方向で利用が進んでいる。

ただし、岐阜県では、住民によって電子申請等を使う手続と、使わない手続の差が様々であることから、今後工夫すべき事項が多々あると考えている。

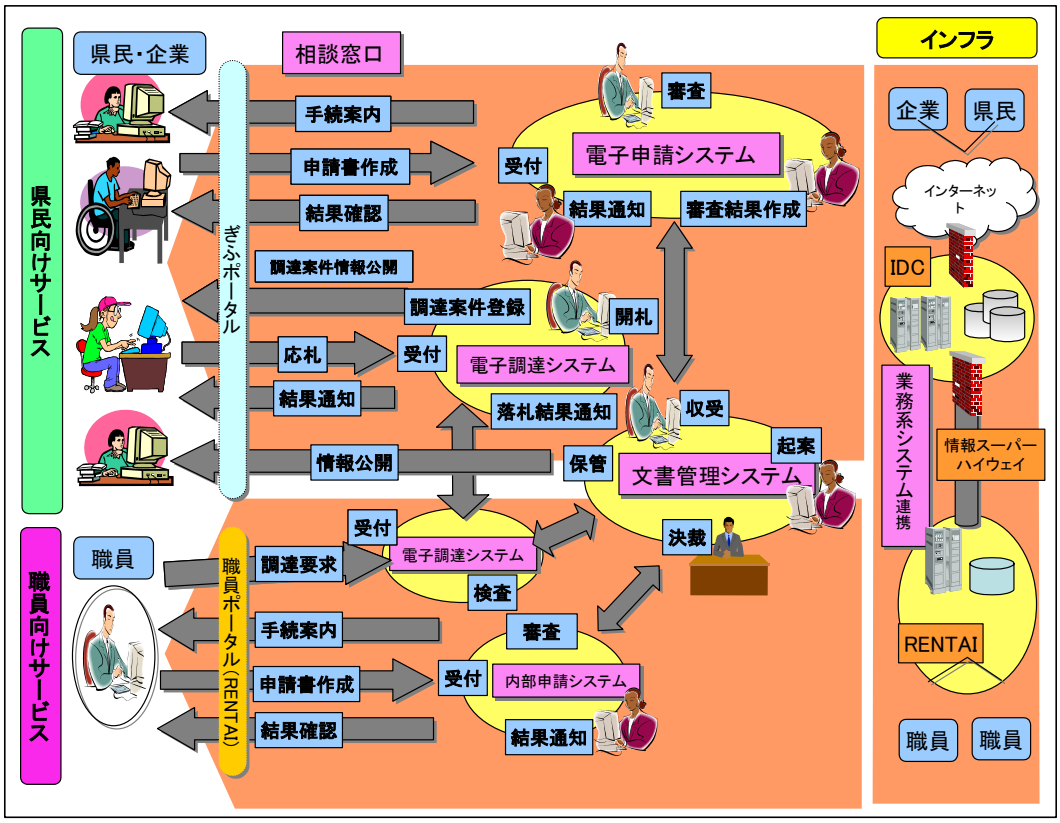



図　５－４　岐阜県電子県庁サービスの概念図

## ２　ソウル特別市

「市民が満足する最高の情報都市　ｅ－Ｓｅｏｕｌ」

ここでは、過去 10 年間のソウル市の情報環境の変化、電子政府推進成果について述べ、将来のソウル市の電子政府ビジョンとモデルについて述べる。

### （１）ソウル市の情報化環境の変化

ソウル市の情報化環境は、この 10 年間で大きく変化している。情報技術の発展、IT 環境の変化等により、10 年前のモデム通信から現在では超高速通信網の構築へと変化している。個別に構築されていたシステムは統合され、行政業務主体から需要者である市民中心の行政システムへと変化した。ソウル市庁の情報化組織においても、電算関係の所管部署を局に昇格することによって権限委譲し、外部の専門家の活用も行っている。また、韓国全体に地方自治が進展するといった外的な変化もある。

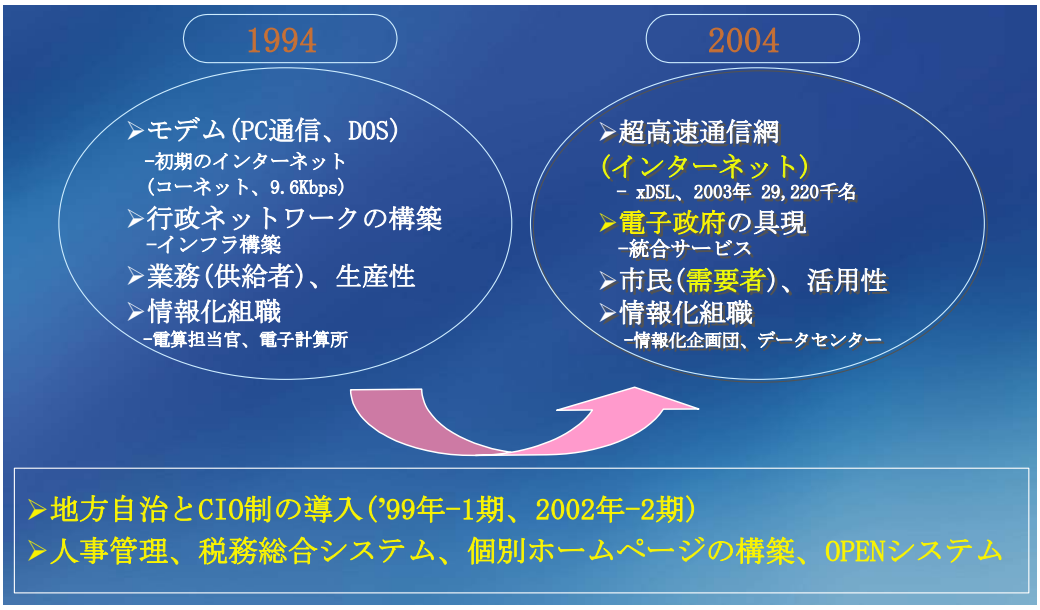



図　５－５　ソウル市の情報化環境の変化

このような内外の変化に対応すべく、ソウル市はシステム中心からユーザである市民中心の情報システム、個別システムの構築から統合・連携した情報システムの構築へと基本方針を大きく方向転換していった。

### （２）ソウル市の電子政府推進成果

ここでは、前述の変化を踏まえ、ソウル市の電子政府推進成果について示す。主な事業として、ソウル市情報化マスタープランの樹立、情報技術アーキテクチャ基盤の構築、インターネットホームページの統合、データセンターの運営、e-ソウルネットの運営等がある。

#### ア　ソウル市情報化マスタープランの樹立

ソウル市情報化マスタープランでは、情報化事業の効率的推進とソウル市民の期待に応じるための青写真であり中長期のロードマップとして 4 分野別の推進課題と総数 82 の事業を抽出した。82 の事業のうち、2003 年から 2006 年までに 58 事業、2005 年から 2006 年

までに 24 の事業を推進する。このマスタープランにおいて特筆すべきことは、今までの電算化における作業は、主に研究者、外部に委託してきたが、このマスタープランはソウル市職員の手によって策定されたことである。

**イ　情報技術アーキテクチャ基盤の構築**

情報システムの体系的な管理と重複及び過剰投資の防止のためには、電子政府事業全体の基準が必要である。このため、標準的なアーキテクチャとフレームワークとして、情報技術アーキテクチャ（ITA）基盤が構築された。

これは、建築技術において基礎となる青写真のようなものである。

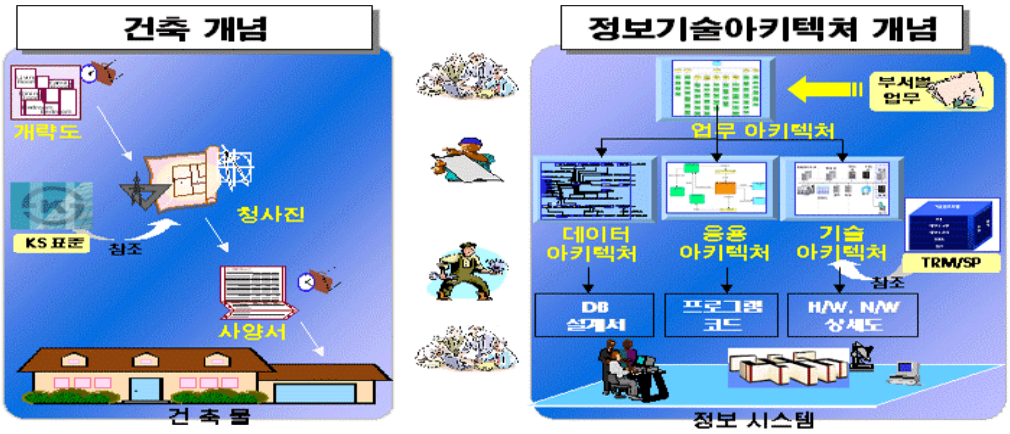



図　５－６　建築概念とＩＴＡ概念の比較

**ウ　インターネットホームページの統合**

ホームページの統合事業とは、今まで各部局ごとに行われてきた情報化事業を統合するものである。インターネットのホームページは、部署別に作られており、120 以上のサイトをソウル市は保有していた。また、各々のページに掲示板等がある等、ソウル市のホームページは非常に複雑な構造であり、市民のアクセスに非常な不便をもたらした。この問題を解決するために、一次結合においては、サイトを 99 に統合し、2005 年には窓口を一本化する予定である。

**エ　データセンター運営**

現状、各部署別に電算室が設置され、保有するサーバが 250 台余りもあった。分散化された電算業務を統合管理するために、ソウル市は 2004 年 2 月にデータセンターを開設した。データセンターの開設過程においては、各部署からの抵抗が大きかったが、強力な意思をもって調整することによってデータセンターの実現が可能となった。

**オ　ｅ－ソウルネット**

e-ソウルネットは、ソウル市独自の超高速通信網であり、地下鉄路線を利用して構築したものである。このため、特別な道路工事は行うことなく、地下鉄路線を利用して光ケーブル総延長 180km を敷設した。この e-ソウルネットの管理のために e-ソニックという管制センターを設置している。

e-ソウルネットには、Metro Ethernet 網と同期式光伝送網の二つのネットワーク系統が

ある。これらの二つのネットワーク間は接続されており、民間のネットワークを一部利用することにより年間 20 億円ン程度の経費削減が可能となっている。

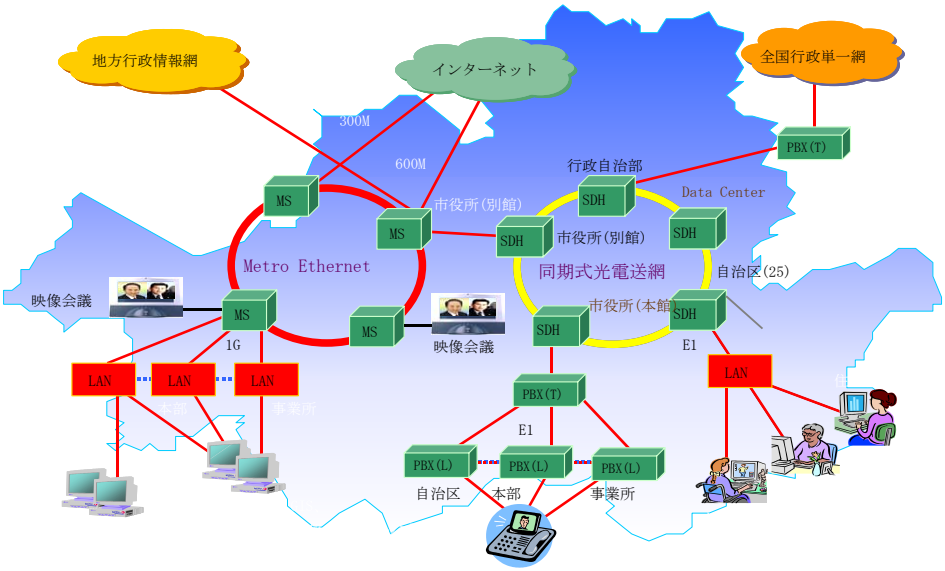



図 ５－７　マルチメディア行政サービス

（３）電子政府世界最優秀都市

前述の取組の結果、ソウル市は、2003 年 11 月に国連と米行政学会の後援にて行われた世界 100 大都市電子政府評価において、世界 1 位の最優秀都市に選定された。この評価は、オンラインサービス部門、市民参加の部門、利用性の部門、情報保護、コンテンツの 5 分野に分かれて評価が行われる。各分野の評価結果に鑑みるとソウル市民の情報の力量の高さと強い関心が非常に貢献している。また、高度な情報技術の適用、CIO 制度の導入等の外部専門化の活用の効果も表れていると考えられる。

| 評価分野 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 『オンラインサービス』部門 | 1位 | 『情報保護』部門 | 3位 |
| | 『市民参加』部門 | 1位 | 『コンテンツ』部門 | 4位 |
| | 『利用性』部門 | 3位 | | |

図 ５－８　電子政府評価分析

（４）ソウル市の電子政府ビジョンとモデル

ソウル市では、「市民が満足する情報政府」をテーマに電子政府に取り組んでいる。ここでいう「市民の満足」には、二つの意味がある。一つは、市民志向的な行政サービスの提供であり、もう一つは、最先端の情報都市の構築である。

これらの目標を達成するための戦略を立案し、市民志向、市の能力の向上、情報通信・インフラ自体の安定化・高度化を推進する方針である。

ア　ソウル市の電子政府ロードマップ

ソウル市の電子政府ロードマップは、二つに大別でき、第 1 段階では 2003 年から 2004 年にかけて統合化を行い、2005 年から 2006 年でサービスの高度化を行う予定である。

第 2 段階においては、e-ガバメントの基礎を構築する予定である。第 2 段階が終了した段階では、各部署間の境界のないオンラインサービスの実現、意思決定支援のための総合情報システムの構築・活用、先端情報技術（GPS、LBS など）を活用した知能型都市管理が実現されると考えている。

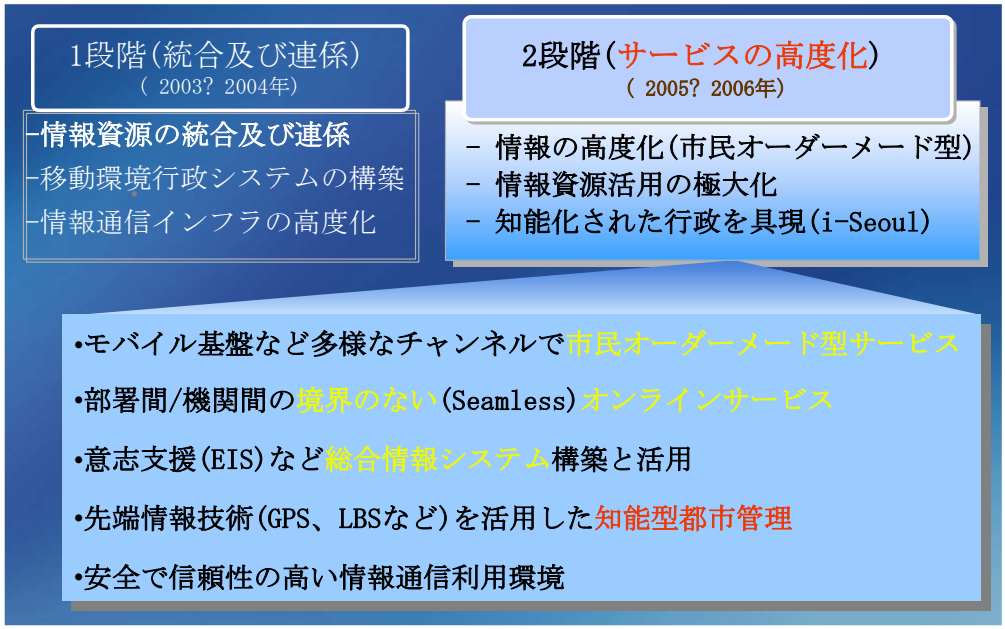



図　５－９　ソウル市の電子政府ロードマップ

イ　ソウル市の電子政府モデル

ソウル市の電子政府モデルが実現した場合、ソウル市民はポータルサイトにアクセスすることによって様々な情報を参照することが可能となり、また電子申請や届出を行うことも可能となる。

また、ソウル市の職員もポータルサイトを通じて様々な業務処理を行うことが可能となり、結果、行政サービスの向上につながると考えられる。

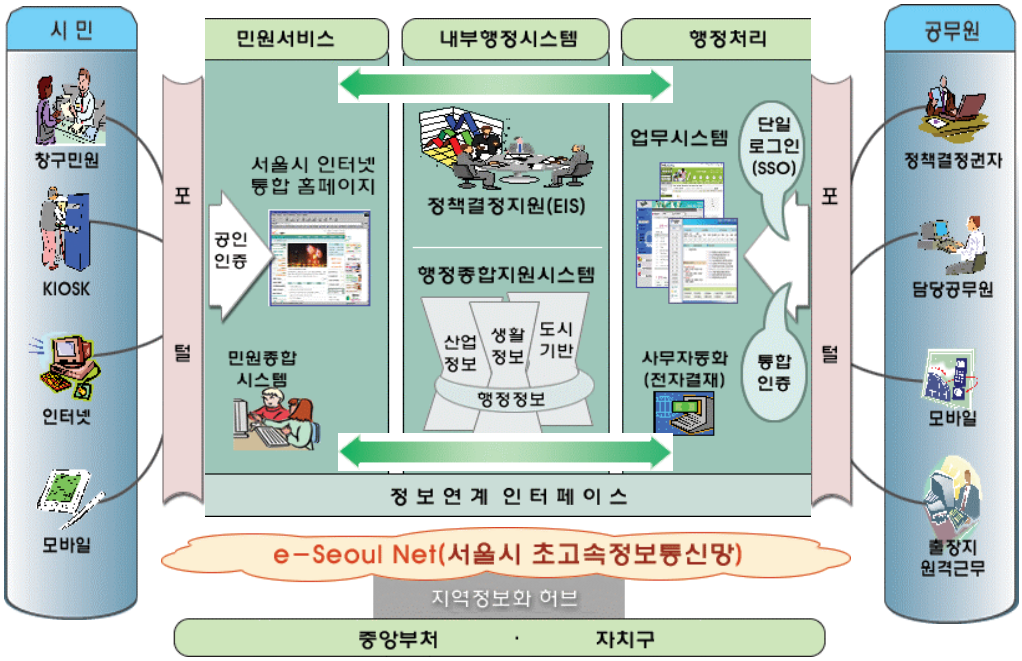



図 ５－１０　ソウル市の電子政府モデル

## ３　財団法人地方自治情報センター

### 「電子自治体の推進について」

財団法人地方自治情報センターは、地方公共団体の情報化を支援するために、1970 年代に設立された広域法人である。現在は、電子自治体の推進のために、各地方公共団体への情報の提供や研究開発、地方税の情報処理等を行っている。加えて、最近では、全都道府県の委任を受けて住民基本台帳ネットワークシステムの運営や総合行政ネットワークの運営を行っている。

ここでは、財団法人地方自治情報センターが行っている「住民基本台帳ネットワークシステム」「総合行政ネットワーク（LGWAN)」及び「人材育成」について述べる。

### （１） 住民基本台帳ネットワークシステム

住民基本台帳ネットワークシステムとは、住民基本台帳の情報のうち、住所、氏名、生年月日、性別の 4 情報と 11 桁の住民票コードによって全国共通の本人確認を行うための地方公共団体共同のシステムである。ネットワークの運営に必要な経費は都道府県と市区町村が負担している。

この住民基本台帳ネットワークシステムは、2002 年 8 月 5 日に第一次稼働が開始され、行政機関への本人確認情報の提供が始まっている。さらに、2003 年 8 月 25 日に第二次稼働が開始され、住民基本台帳カードを活用した住民票の広域交付が可能となっている。

また、住民基本台帳カードは、希望者に対して公的個人認証サービスの秘密鍵、電子証明書等の保存用カードとして活用することが可能である。さらに、住民基本台帳カードの空き領域は、市町村の条例で定める独自サービスとして利用することが可能である。

以下に、「住民基本台帳カードの発行・交付手続イメージ」及び「住民基本台帳カードの

セキュリティ機能及び内部アプリケーションイメージ」を示す。

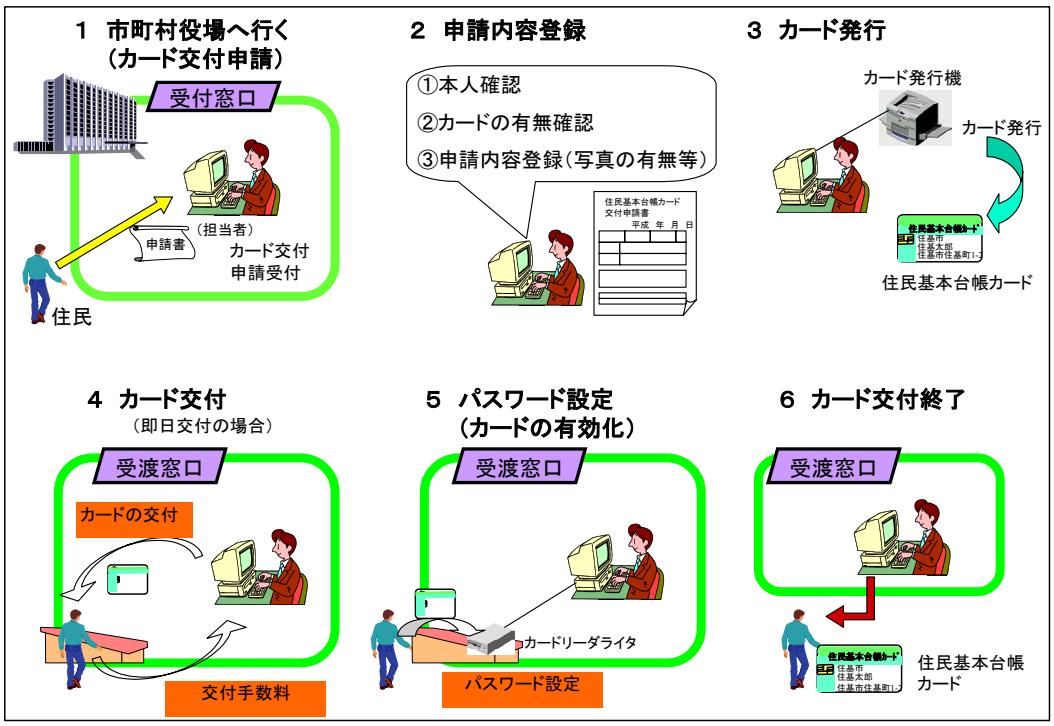



図 ５－１１　住民基本台帳カードの発行・交付手続イメージ

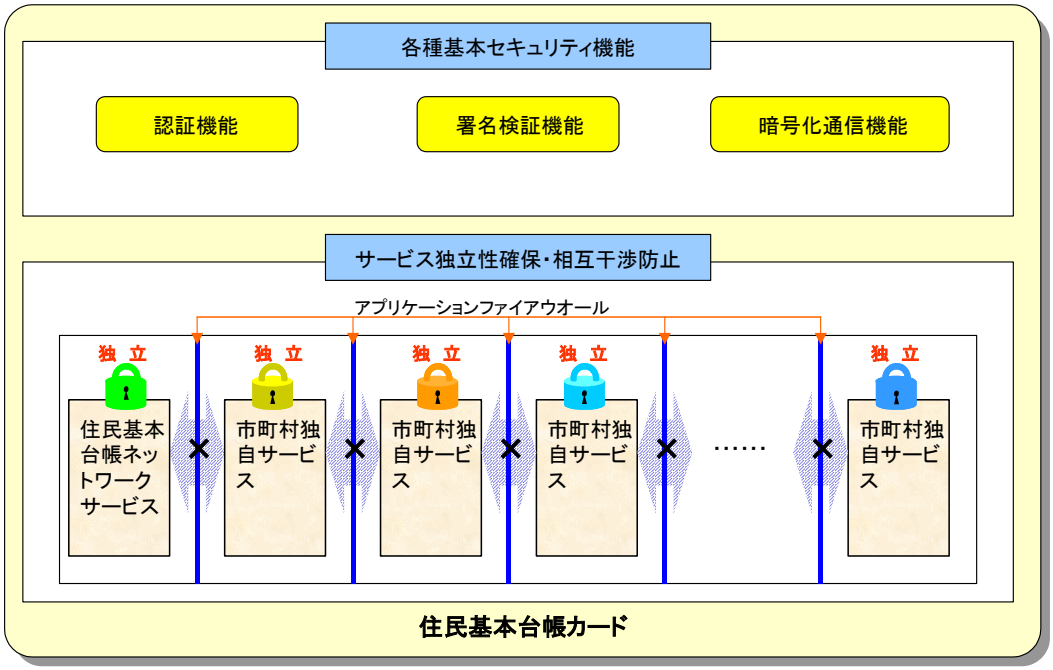



図 ５－１２　住民基本台帳カードのセキュリティ機能
及び内部アプリケーションイメージ

（２）総合行政ネットワーク（ＬＧＷＡＮ）

総合行政ネットワーク（LGWAN）は、全都道府県と市区町村を相互に接続する行政専用のネットワークである。

LGWAN の今後の予定として、現在の「必要最低限のサービスを提供できる基盤」から 2006 年度以降を見据えた「快適な利用・より効率的な運用の実現」へ向け、2004 年度においては、LGWAN のあり方についての調査研究事業を実施している。

以下に、「LGWAN のサービス」及び「LGWAN の構成」を示す。

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ASPの提供するサービス（ｱﾌﾟﾘｹｰｼｮﾝｻｰﾋﾞｽ） | 地方公共団体サービスＡ | 地方公共団体サービスＢ | ●●● | | |
| 基本サービス（ＬＧＷＡＮの提供するサービス） | 電子メール<br>電子メールの中継サービス | 電子文書交換<br>文書の送信、交換、受信 | 情報掲示版<br>コンテンツに応じた掲示板サービス | ●●● | |
| アプリケーション基盤 | 認証基盤 | ディレクトリ基盤 | 公証基盤 | ＸＭＬ電文交換基盤 | ●●● |
| 基本プロトコル群 | ＤＮＳ<br>名前の解決 | ＨＴＴＰＳ<br>Ｗｅｂデータ送受 | ＳＭＴＰ<br>メール配送 | ＮＴＰ<br>時刻同期 | ●●● |

*( ASP : Application Service Provider )*

図　５－１３　ＬＧＷＡＮのサービス

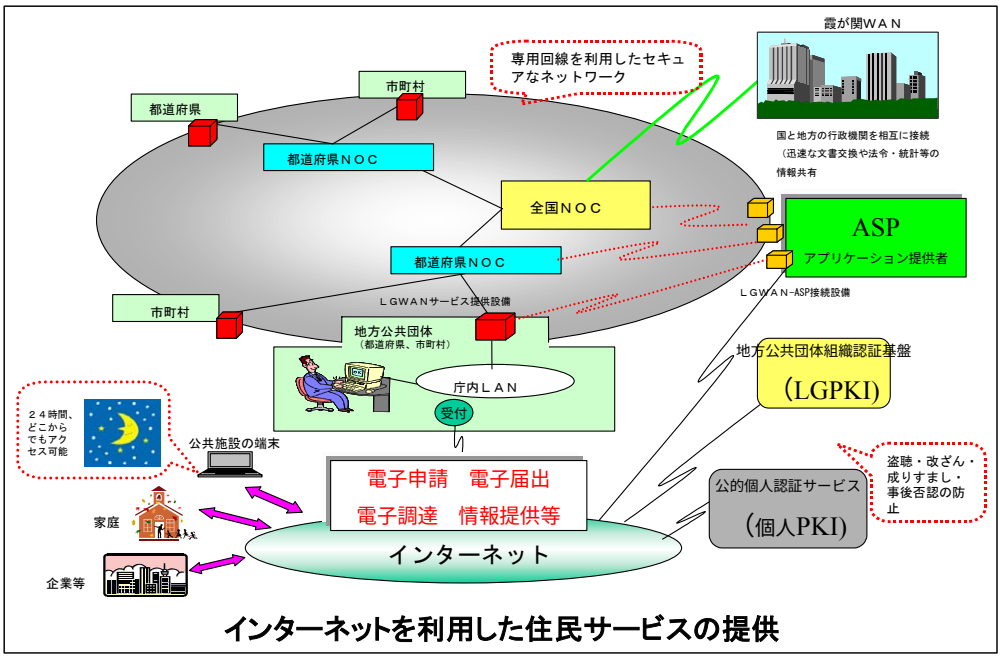



図　５－１４　ＬＧＷＡＮの構成

（３）人材育成について

電子自治体を推進する際に、最も重要な事項の一つとして人材育成が挙げられる。地方自治情報センターでは、人材育成のために、「高度情報セキュリティ研修」及び「e-ラーニ

ングによる情報セキュリティ研修」を実施している。高度情報セキュリティ研修においては、すべての研修を修了した職員に対し、優良修了証が授与されることとなっている。また、2004 年度は、全国で 9500 人の地方公共団体の職員が「e-ラーニングによる情報セキュリティ研修」に参加する予定となっている。

以下に、「e-ラーニングによる情報セキュリティ研修」の研修イメージ図を示す。

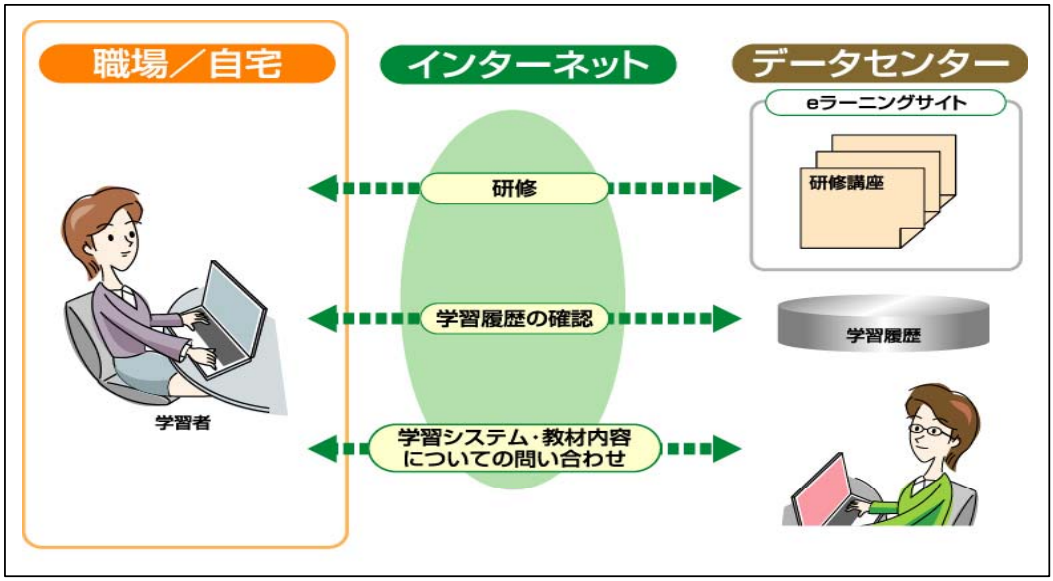



図 ５－１５　ｅ－ラーニングによる情報セキュリティ研修のイメージ図

## ４　財団法人自治体衛星通信機構

### 「公的個人認証サービスの現状」

財団法人自治体衛星通信機構は、総務大臣から電子署名に係る地方公共団体の認証業務に関する法律に基づく指定認証機関に指定されており、指定認証機関の業務を行う公的個人認証サービスセンターを設置している。

この公的個人認証サービスは、地方の電子事務だけでなく、国に対する申請等にも使用することが可能であるため、電子政府全般の共通基盤になっている。

なお、公的個人認証サービスでは、従来地方公共団体が住民票の発行等を行っていたこと、かつ地方公共団体が住民基本台帳を保有していたことから、認証局を 47 都道府県が共同で設置する仕組みとなっている。

次頁に、「公的個人認証サービスを利用したオンラインによる申請・届出等のイメージ」を示す。

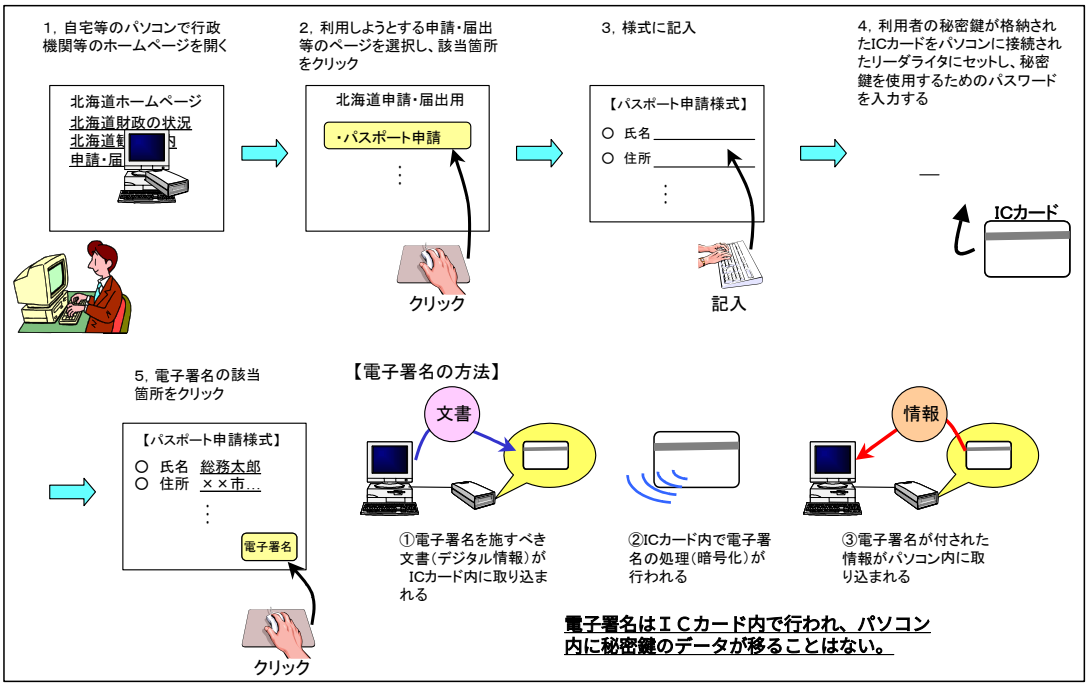



図　５－１６　公的個人認証サービスを利用したオンラインによる申請・届出等のイメージ（１）

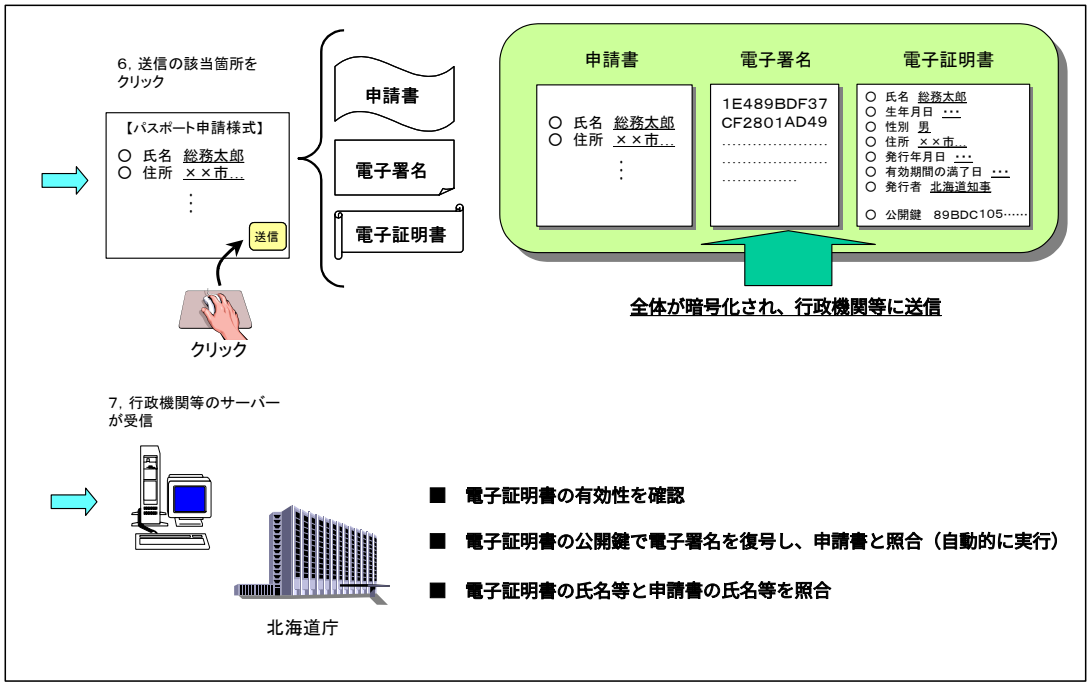



図　５－１７　公的個人認証サービスを利用したオンラインによる申請・届出等のイメージ（２）

住民は、インターネットで都道府県等へ公的申請を行う場合、IC カードをパソコンに接続する。この際に「IC リーダライタ」が必要となることが本サービスの現状の課題となっている。

住民本人は、実際に申請部に電子署名を付するとともに、電子証明書を各都道府県知事の

鍵をかけて添付する。これは、本人性確認を行うこととなり、なりすましや改ざん等を防止している。

一方、公的申請を受けた都道府県等の公的機関は、送付された電子証明書の有効性確認を住基ネットの活用により実施する。

この際に、47 都道府県の各々が上記の仕組みを有する同様のシステムを保有することは非効率であることから、現在、財団法人自治体衛星通信機構において、47 都道府県から委任を受けてこのサービスを一括して実施している。2004 年にサービスを開始し、2004 年 10 月末現在、１枚 500 円ではあるものの、約 5 万 4000 枚の電子証明書を発行している。

## ５　自治情報化組合

### 「地方財政ＢＰＲ／ＩＳＰ事業の推進事例」

ここでは、自治情報化組合が推進している地方財政 BPR/ISP 事業の推進事例について示す。具体的には、地方財政情報化事業概要、地方財政情報化 BPR/ISP の樹立、標準地方財政情報システムの目標モデル、4 大核心推進課題の概要、改善前後の比較について述べる。

### （１） 地方財政情報化事業概要

地方財政の環境においては、政策の変化、財政パラダイムの変化、地方財政利害関係者の特性、地方財政関連の海外動向及び地方財政情報化の特性が挙げられる。

この自治情報化組合が推進している地方財政情報化事業では、250 の地方公共団体と関連中央機関の財政業務全般及び税制全般の連携、対市民支援業務等を対象に BPR/ISP 業務を遂行している。

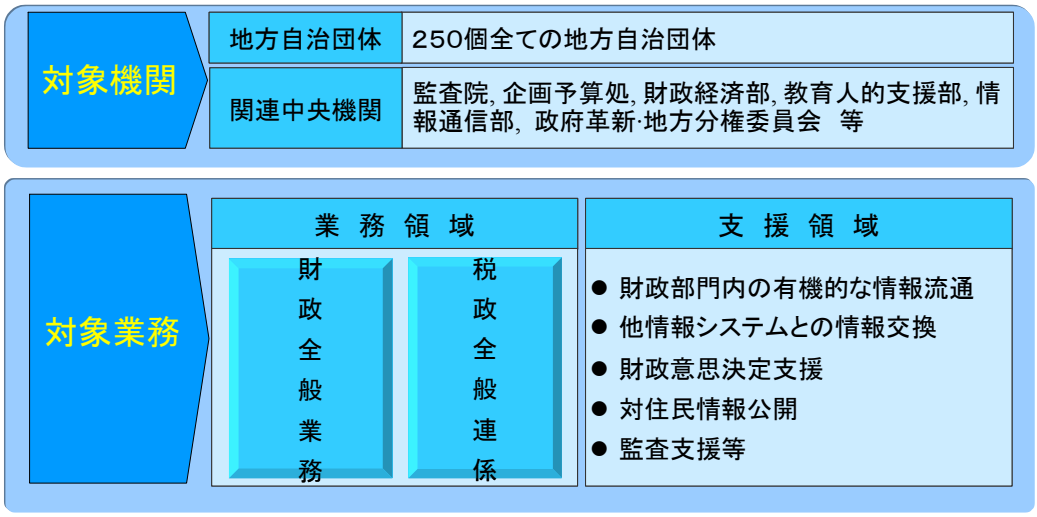



図　５－１８　地方財政情報化事業の対象機関と対象業務

地方財政情報化事業の推進背景には、世界化・分権化時代に対応した地方財政制度の革新、業務の標準化、合理的な情報管理体系の確立を通じて、地方財政運営の生産性と国家競争力の強化の必要性が高まったことが挙げられる。このため、総合的かつ体系的な推進

体系に基づいて会計制度を革新し、統合財政管理基盤の構築、地方分権化政策に適合した地方財政情報化を実現する必要がある。

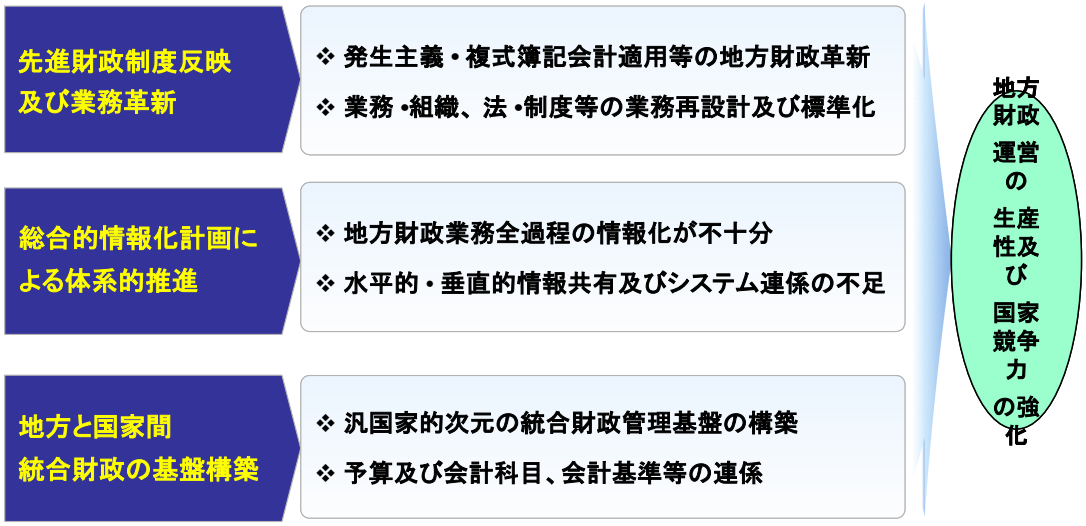



図　５－１９　推進背景

（２）地方財政情報化ＢＰＲ／ＩＳＰ樹立

地方財政情報化 BPR/ISP の樹立の主な目的は、改革課題適用のための業務戦略計画樹立、業務手順改善のための業務再設計及び標準化、総合的な情報化のための情報化戦略計画樹立等、3 大課題を推進することにある。

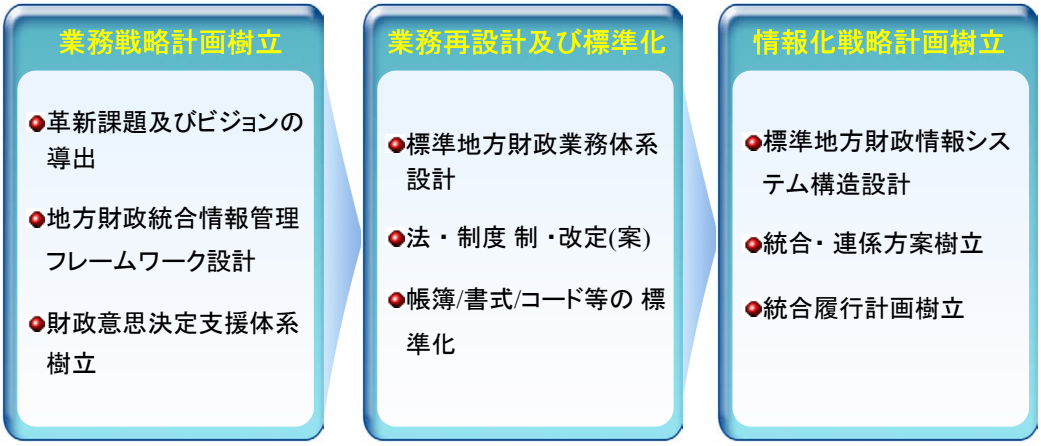



図　５－２０　遂行課題

また、情報化のビジョンは、地域財政の効率化・健全化・透明性を先導する地方財政情報化を実現することである。

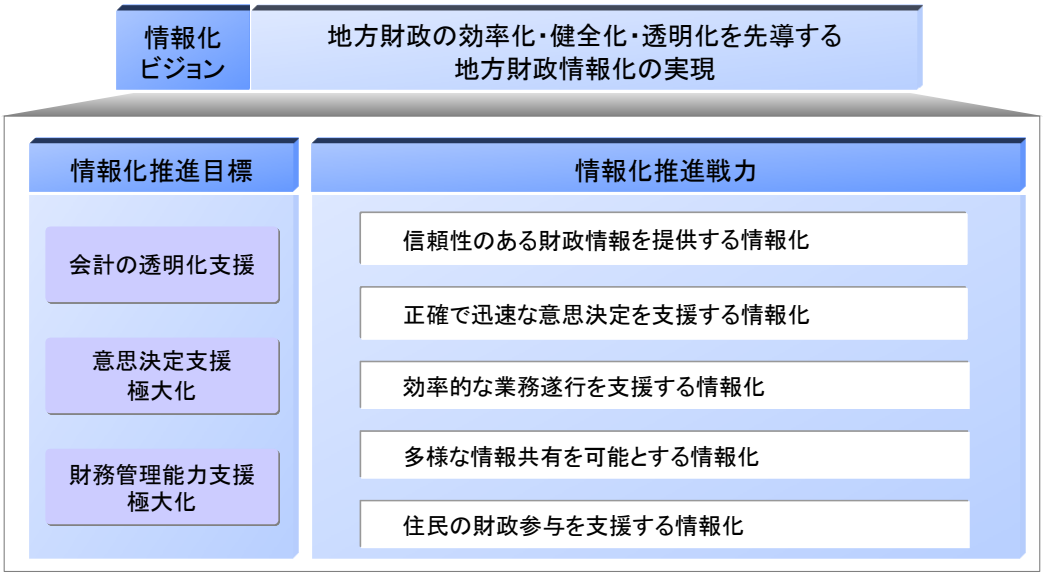



図　５－２１　情報化ビジョン

（３）標準地方財政情報システムの目標モデル

ここでは、標準地方財政情報システムのアプリケーション構造について述べる。標準地方財政情報システムのモデルでは、自治体内に一般会計、特別会計、基金、その他の特別会計を含めた財政情報システムを構築し、統計分析用の財政統合決算システム、意思決定支援システム、電子資金管理システム等と連携している。自治体間の水平的な連携とともに、自治体と中央との縦の連携も可能となるよう設計されている。

また対市民サービスにおいては、財政業務支援システムを構築し、ポータルサービスを通じたサイバー教育、電子決済、知識管理等の業務を行っている。国民の知る権利を満たすため、対市民公開サービスを提供している。

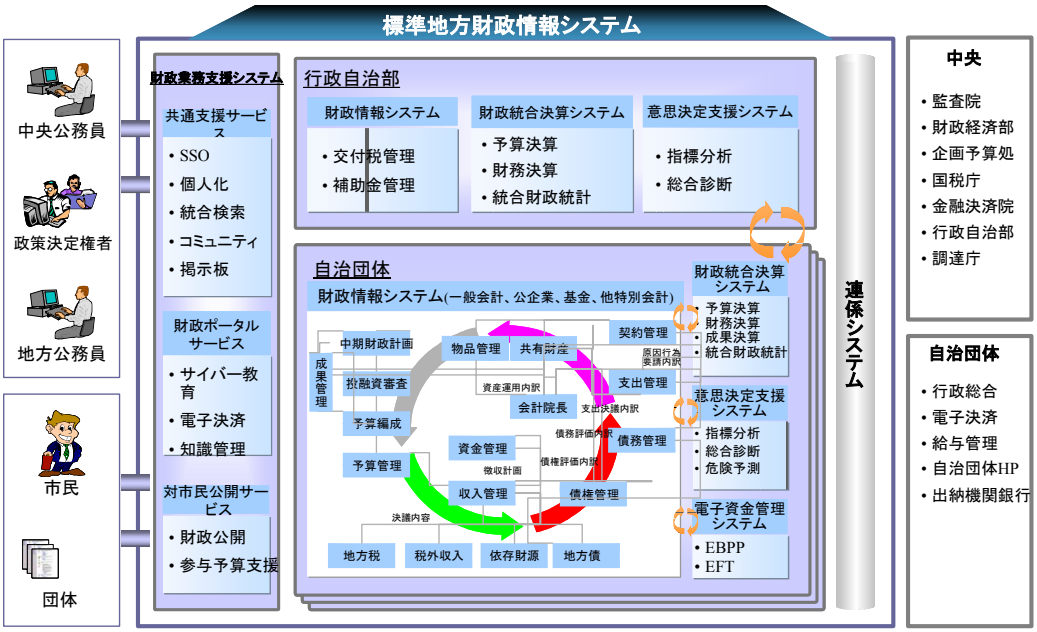



図　５－２２　目標モデル

（４） ４大核心推進課題概要

この事業における効果の導出過程では、財政の方向性、革新性、効率性の観点から、BSP の策定を通じて 11 大改革課題、BPR の革新を通じて 24 大革新課題、BPR の標準化を通じて 30 の効率化課題、ISP を通じて 10 大情報化課題を抽出し、最終的に 4 大革新推進課題に集約した。4 大核心推進課題は、例えば事業別予算制度の導入、財務管理能力の強化、情報化水準の向上がある。また、韓国では、複式簿記がすべての地方自治体に導入されてないため、2005 年 7 月からは、複式簿記を導入する計画を立案している。

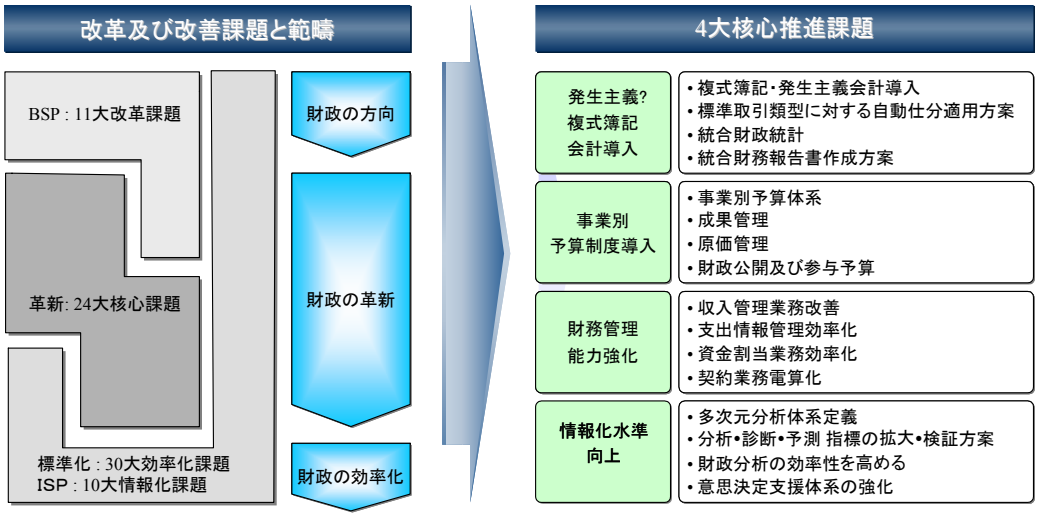



図 ５－２３ ４大核心推進課題

（５） 改善前後比較

最後に、改善前後の比較について示す。現在韓国の地方公共団体では、単式簿記による事業予算体系によって予算が設けられている。今後は、品目別に課題を抽出することによって、成果主義に基づいた財務管理能力を作る予定である。

また、資金業務の改善と資金管理官を新設することによって、効果的な資金管理を行う予定である。改善後には、業務改善を効果的に行えることが期待されている。

## 第２節 公共サービス・住民参加の促進

ここでは、以下の団体における先進事例について述べる。

１．行政自治部

「G4C の現在と未来～国民にとってさらに身近で開かれた政府へ～」

２．江南区

「江南 e-Democracy～ギリシャアテネの直接民主主義のインターネットによる実現～」

３．富川市

「インターネットを利用した普遍的な地域情報サービスの実現」

４．横須賀市

「電子自治体と公共サービス、住民参加　横須賀市の推進事例」

５．三鷹市

「情報都市みたかをめざして」

## １　行政自治部

### 「Ｇ４Ｃの現在と未来 ～国民にとってさらに身近で開かれた政府へ～」

ここでは、韓国における電子政府による行政サービスの状況として、G4C システムのビジョン・目標、推進方向及び戦略、推進経過、主なサービスの状況、今後の推進方向及び期待効果について述べる。

### （１） Ｇ４Ｃシステムのビジョン・目標

G4C システムは、国民に対するサービスの革新、行政の革新、情報資源管理の革新により世界最高レベルの電子政府を実現するための窓口といえる。このシステムは電子政府の代表的なポータルサイトとして、個別に構築された電子行政手続の窓口、ウェブサイトを統合し、各種の行政処理システムを基盤に、行政情報の共同利用を推進するものである。

このシステムにより、国民はインターネット、携帯電話、PDA、デジタルテレビ等により、入手したい情報を容易にアクセスすることが可能となる。

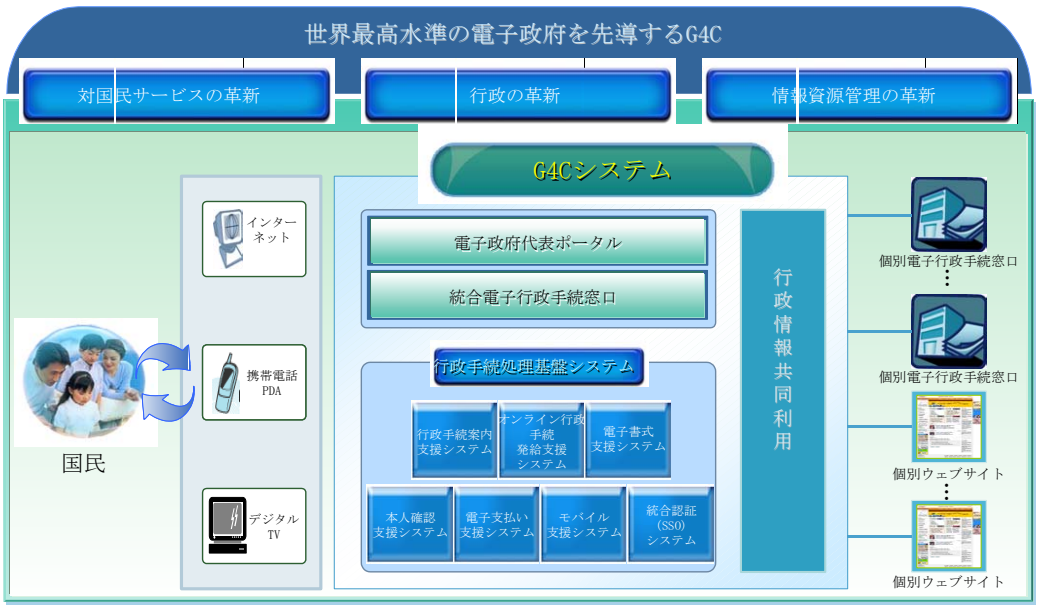



図　５－２４　Ｇ４Ｃシステムのビジョンと目標

### （２）Ｇ４Ｃシステムの推進方向及び戦略

G4C の高度化プロジェクトの目的には、対国民サービスの革新と政府の業務革新がある。対国民サービスの革新としては、インターネットサービスの対象を行政サービス全体の80%にまで拡大する。政府の業務革新としては、共同利用の対象となる行政情報を拡大し、行政手続に必要な書類の削減を図る。また、行政情報の共同利用の対象機関を拡大する。

さらに、行政手続処理に関する共同基盤システムを構築することにより、情報資源のより効率的な管理が実現され、省庁間の垣根がないオンラインサービスの提供が可能になる

と考えられている。

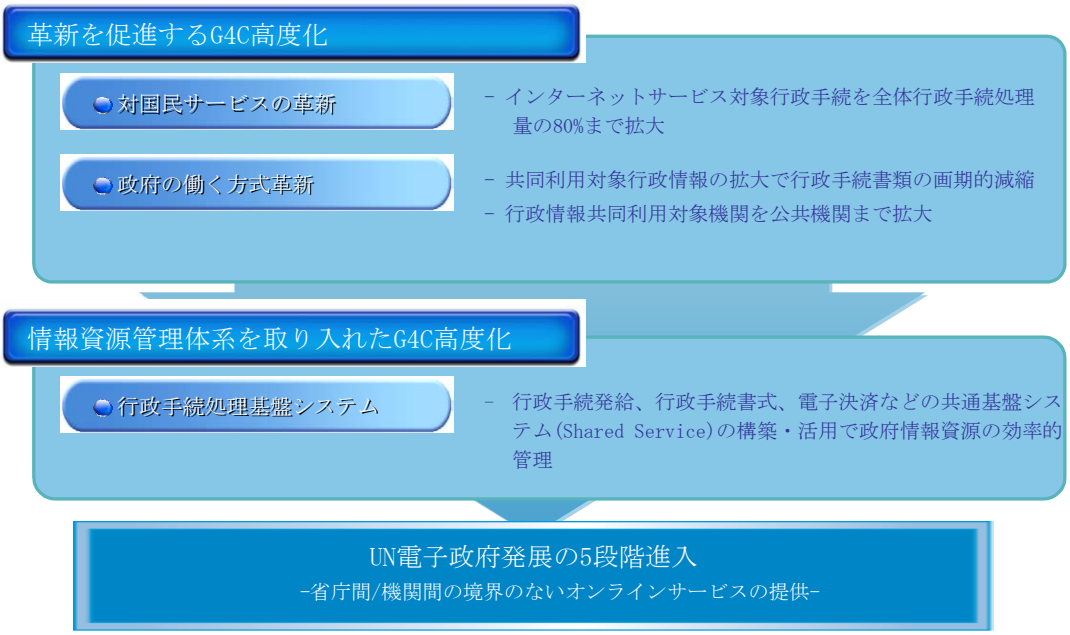



図　５－２５　Ｇ４Ｃシステムの推進方向及び戦略

### （３）推進経過

現在、韓国は、国連の電子政府発展段階における第 4 段階にあるといわれている。今後は、これらの取組を推進することにより、第 5 段階へ進むものと考えられている。

この G4C システムは、2002 年 12 月にサービスを開始し、2004 年 4 月からは、主な行政サービス 8 種に関して、インターネットを介した発給サービスを提供している。現在、G4C の拡大を目的に、BPR・ISP 事業を完了し、更なる高度化のためのシステム構築が推進されている。

### （４）主なサービス状況

#### ア　行政情報共同利用サービス

行政情報共同利用サービスでは、680 種にわたる行政手続書類の削減を目的に、情報の共同利用が行われている。行政部や国税庁との情報の共有化により、住民・不動産・自動車・企業・税金等の分野における 20 種類の情報が連携されている。

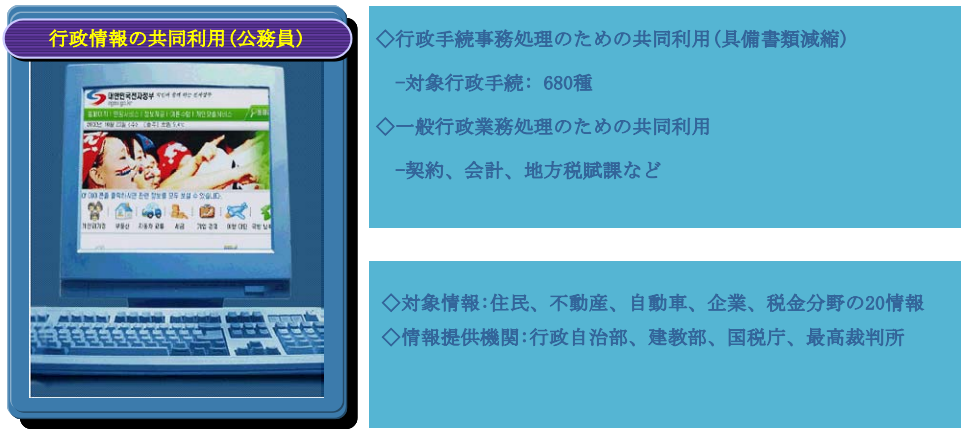



図　５－２６　行政情報共同利用サービス

### イ　電子政府インフラサービス

電子政府インフラサービスでは、電子決済等のための認証基盤の構築や情報流出防止システム等の構築を行っている。また、ハードウェア、ソフトウェア及びネットワークシステムに対する障害処理、メンテナンス管理を効率的に行うための運営体系を確立している。

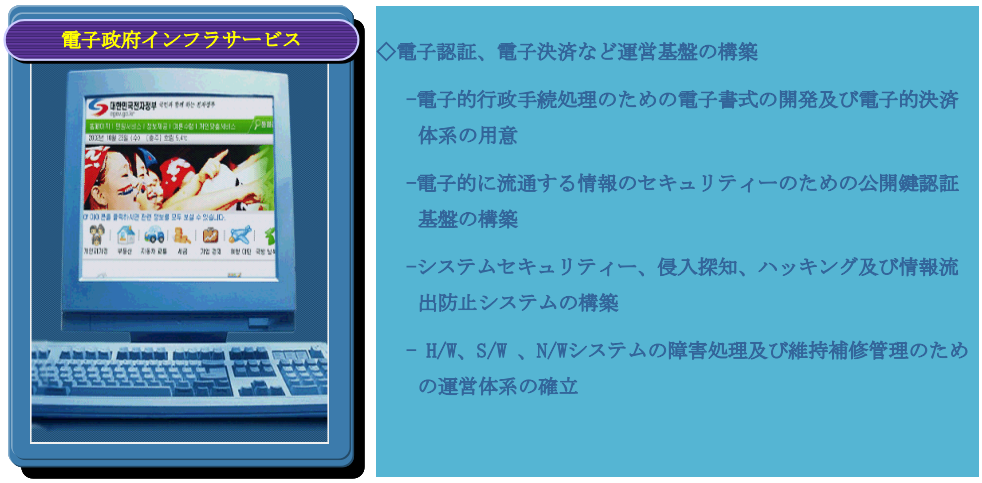
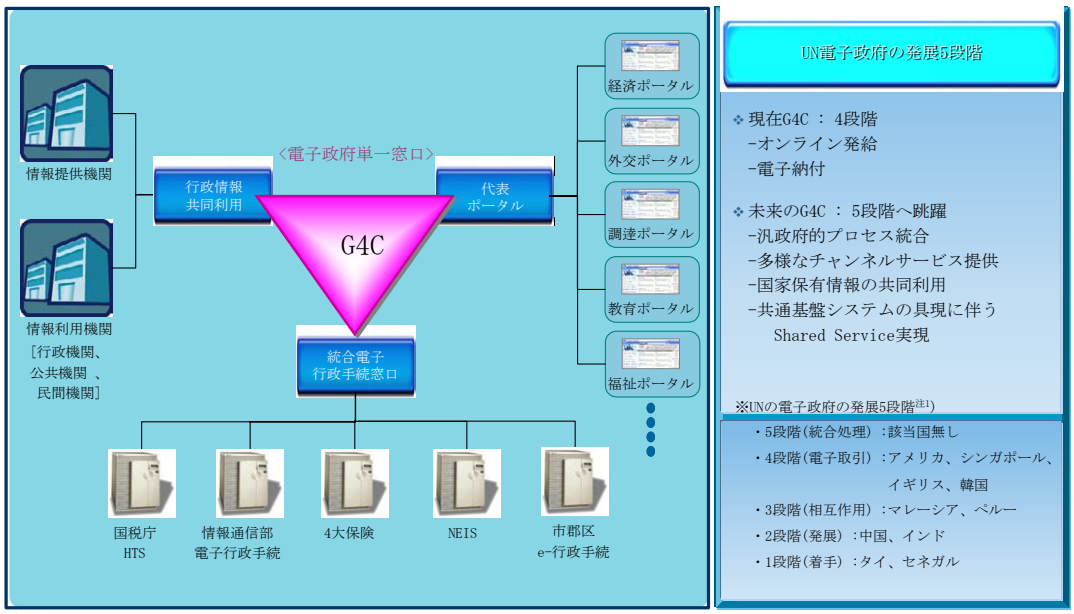



図　５－２７　電子政府インフラサービス

## （５）　今後の推進方向－未来の姿－

G4C システムは、行政情報の共同利用により、各々の分野別（例えば経済、外交、教育、福祉等）に代表ポータルと接続し、各行政機関で運営している様々なシステムとの連携により、統合的な行政サービスの単一窓口を実現している。

韓国政府は、国連の電子政府の指数において第 4 段階にあるが、今後、高度化事業を通じて、全政府的なプロセスの統合、複数チャンネルによるサービス提供を実現し、第 5 段階に入ることを目標としている




株1) UN, Benchmarking e-Government, 2002.6

図　５－２８　今後の推進方向－未来の姿－

（６）今後の推進方向－細部推進方向－

現在、G4C 事業は、高度化事業を進める予定である。具体的に、2004 年までに BPR・ISP 事業を終了し、法律・制度の整備が進められる。2005 年からはシステムの構築段階に入り、住民サービスに対する単一窓口、運用基盤の強化等、各分野別の拡大事業を推進する。

これにより、今後は、各種届出・申請が電子政府だけでなく、情報の共同利用を拡大させることで、G4C が名実ともに韓国における情報基盤として構築されることが可能となると期待されている。

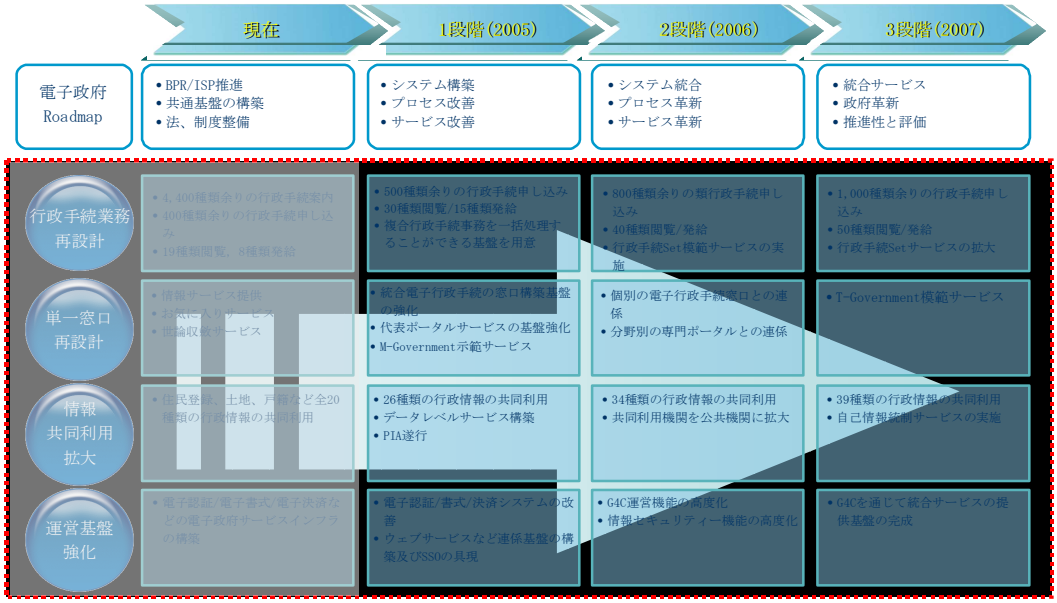



図　５－２９　今後の推進方向－細部推進方向－

（７）期待効果

G4C システムの推進における期待効果として、第 1 段階は、累計別のオンラインサービスの拡大により、行政手続の便宜と満足度の向上を考えている。第 2 段階では、住民の便宜を図り、対住民サービスの拡大を行う。第 3 段階ではこれらのサービスの定着を期待している。

また、定量的な効果においては、約 3 兆 5000 億ウォンの効果があると算出されている。

図　５－３０　期待効果

## ２　江南区

**「江南ｅ－Ｄｅｍｏｃｒａｃｙ　～ギリシャアテネの直接民主主義のインターネットによる実現～」**

ここでは、江南区の現状、電子政府の発展過程、江南区が目指す情報化モデルについて述べ、江南区ｅ-デモクラシー政策について述べる。

### （１）　江南区の現状

江南区は、1970 年代の都市計画によって整備されたソウル市にある 25 区のうちの一つである。ソウル市の東南部に位置し、経済・金融・文化・教育の中心地である。テヘランバレーには、韓国の大手企業が本社を構え、IT ベンチャー企業も集中しており、韓国の代表的な都市の一つである。江南区の職員数は 1390 人、人口は 52 万 9000 人である。１年の予算は 3628 億ウォンであり、そのうち情報化予算は 60 億ウォンである。

### （２）江南区の電子政府の発展過程

江南区の電子政府は、1995 年が情報化元年であり、情報インフラを構築した時期である。1999 年には、電子決済システムを導入し、現在では、100%電子決済が可能となり、ペーパーレス・オフィスを実現した。2002 年には、インターネットによる書類発給システムを開発し、住民が自分のパソコンやプリンタを利用して自宅や職場で行政書類を申請し、発給が可能となった。これは、世界初のお茶の間行政サービスである。

また、2003 年にはウェブサービスに基づいた江南情報化事業が完了し、2004 年はユビキタス時代を迎え、このユビキタスと行政を結びつけるための第 2 次情報化戦略計画を立案した。これにより、携帯電話、PDA、音声認識 ARS（Audio Response System）等のあらゆる情報機器や、パソコン、プリンタ、ｅ-メールといった方法によって、住民が行政書類の発給を受けることが可能なシステムを開発し、2004 年 12 月から住民にサービスが提供する計画を立案した。

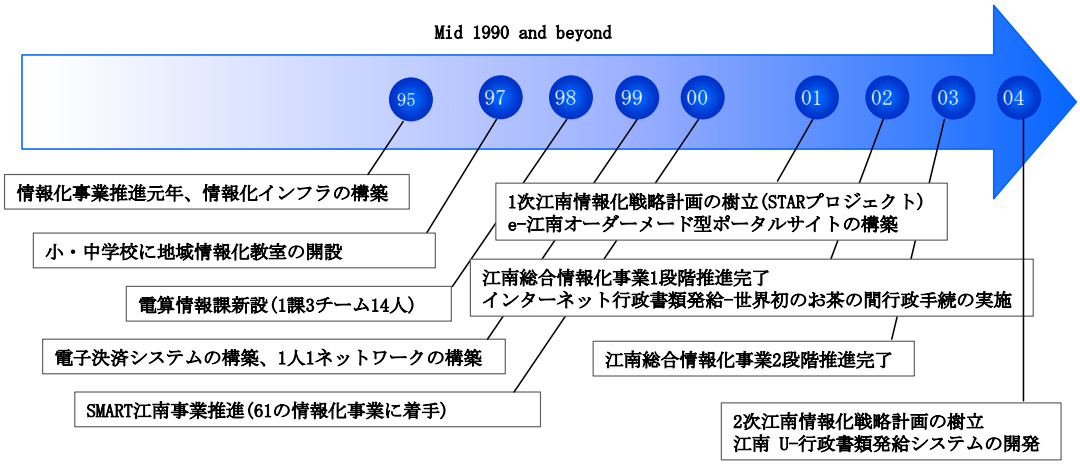



図 ５－３１　江南区の電子政府の発展過程

## （３）情報化モデル

江南区が目指す情報モデルは、インターネットや KIOSK を通じた 24 時間行政サービスである。江南ポータルや各地のウェブサイトにより、住民に様々な情報を提供し、住民の情報化ニーズを満足させるためのものである。また、この情報化モデルは、行政業務の電算化、システム連携による業務効率の最適化、インターネットによる住民への情報提供を実現することによって、民主性・透明性を確保することが目標である。

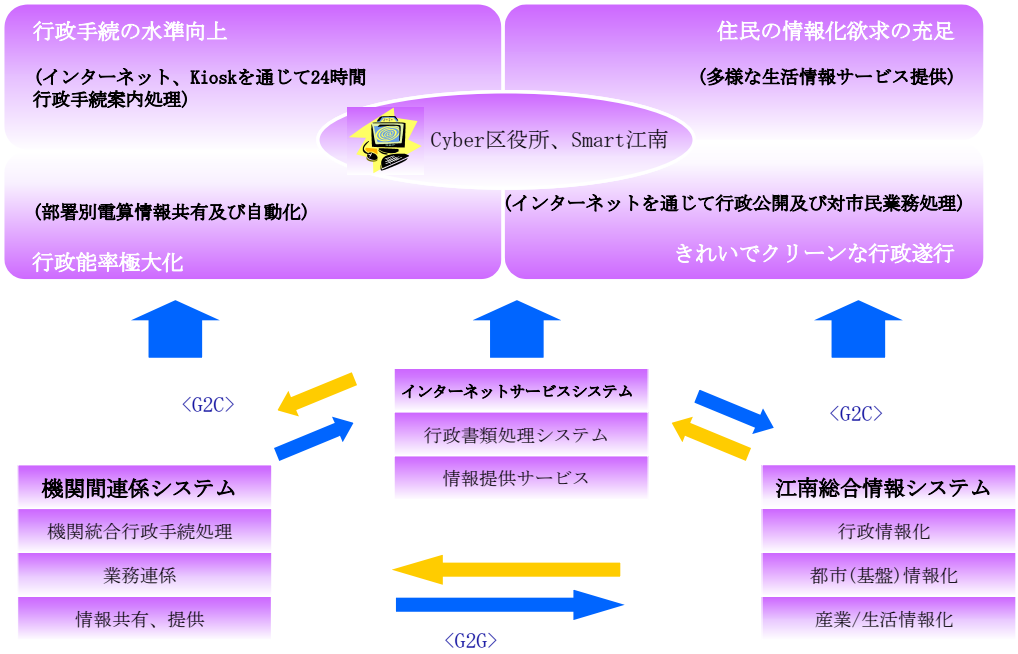



図 ５－３２　江南区の情報化モデル

## （４）江南区ｅ－デモクラシー

江南区では、すべての区民に影響を及ぼす事項は、すべての人の参加により決定する直接民主主義の考えを導入し、区民に影響を与える事項は区民が直接参加して決定すること

を原則として掲げている。この江南区 e-デモクラシー政策の運営方法には、インターネットのアンケート調査システムと、政策ディベート・ルームがある。

例えば、アンケート調査システムの主な事例としては、江南区に防犯用に設置された 270 台の防犯カメラがある。この防犯カメラを設置する際には、プライバシーの問題から設置するか否かで議論が分かれたが、監視テレビの設置について、ｅ-メールによる投票を行ったところ、全体の 82%の住民からプライバシーよりも住民の財産・生命の方がより重要であるとの結果が得られたため、防犯カメラを設置することが決定された。

また、日本と同様に、韓国では教育問題、特に塾や課外活動に対する住民の関心が高い。江南地域の住宅費が高い理由しては、教育水準が高いことが挙げられる。しかし、江南区の住宅にも限りがある。そこで、ここでは、江南区の学生だけでなく、全国の学生も対象に、インターネットによる塾の設置を現在申請している。この際にも、アンケート調査を行った。

## ３　富川市

**「インターネットを利用した普遍的な地域情報サービスの実現」**

ここでは、富川市の概要、電子化ビジョン、地方情報サービスの提供状況及び有線・無線ポータルシステムの導入計画について述べる。

### （１）富川市の概要

富川市は、1973 年に人口 6 万人の都市として市に昇格した。現在では、人口は 85 万人まで発展している。また、仁川国際空港があり、ソウル市をはじめとする全国の都市をつなぐ交通の要衝地でもある。世界的レベルの映画・漫画の文化、博物館を保有しており、漫画産業クラスター、金型・照明の集積団地がある産業都市である。

富川市では、こういった市の特徴を最大限に発揮し住みやすい都市「文化で発展し経済で飛躍する富川」を実現するために、85 万人の住民とともに日々努力を重ねているところである。

### （２）富川市情報化ビジョン

富川市では、「文化で発展し経済で飛躍する富川」を達成することを目標に、知識情報化基盤の構築、情報格差のないインターネット環境の構築、電子市政を実現のための行政サービスの画期的な是正、住民の地域に対するアイデンティティを確立するための情報共同体の構築を推進している。これらの推進により、「市民と共にあるデジタル都市モバイル富川の実現」を目指している。

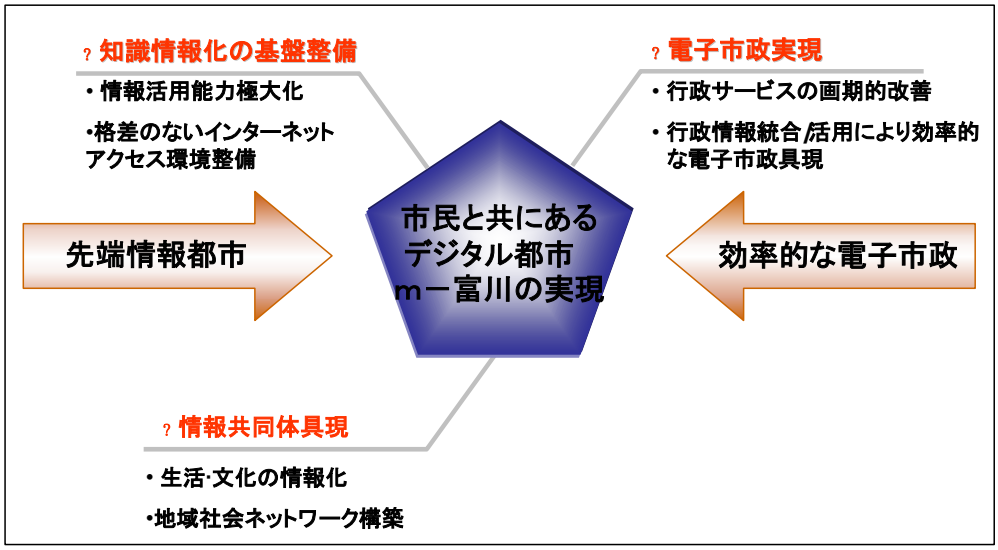



図　５－３３　富川市情報化ビジョン

（３）地域情報サービスの提供状況

ここでは、富川市における住民の地域情報サービスの推進状況について述べる。具体的には、女性向けサイトの「女性万歳」、青少年向けサイトの「ディンガディン」、福祉関連の「ナヌムト（分かち合いの場）」、5 大文化産業の情報を包括的に提供する「5 大文化ポータル」、中小企業の情報を提供する「ピーチ 21」、アパートの情報を提供する「サイバーアパート」について概要を述べる。

ア　女性万歳

「女性万歳」とは、富川地域にある 10 の女性団体が連合して、女性の権益保護や生活の質の向上、福祉の増進等のために、就職や創業活動の相談等を掲載するサイトである。このサイトは、1 日約 2000 人が利用している。

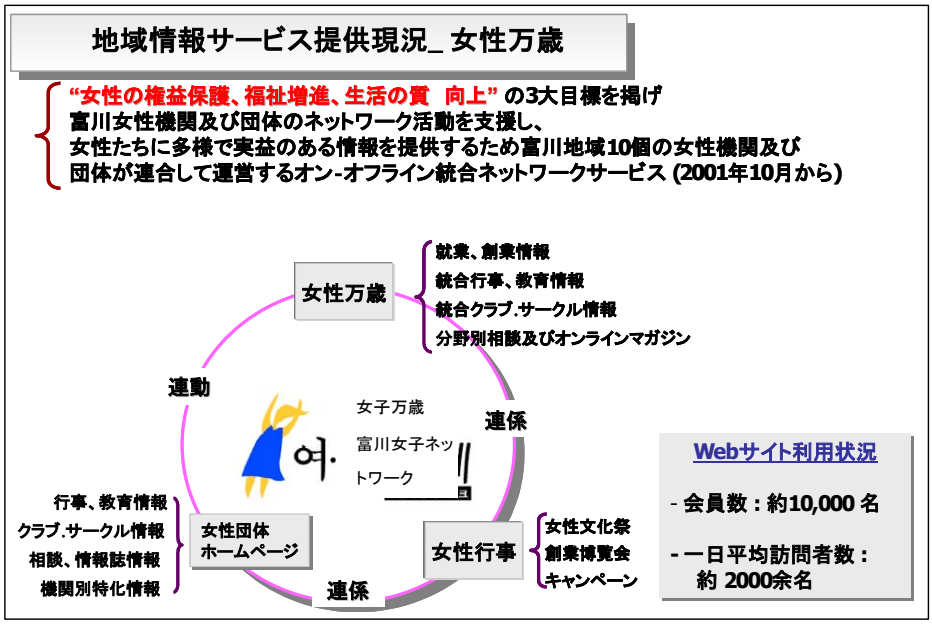



図　５－３４　女性万歳

### イ　ディンガディン

「ディンガディン」は、富川市の青少年サークル連合会を中心として、中学生、高校生の様々な文化・福祉・余暇・サークル等を支援するためのサイバー空間である。オンライン・オフラインで健全な青少年文化の育成に寄与しており、１日約 500 人が利用する。

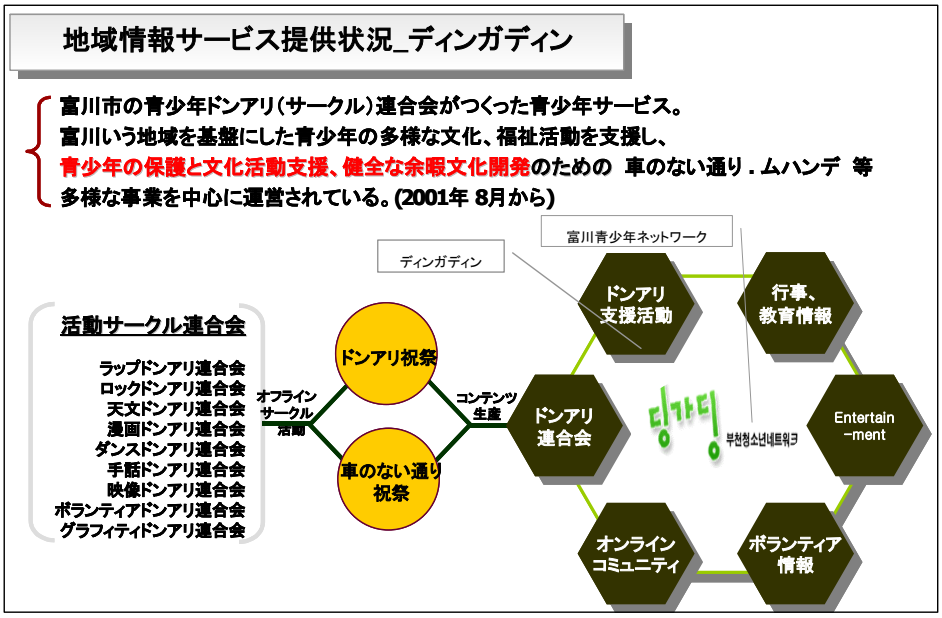



図　５－３５　ディンガディン

### ウ　ナヌムト

「ナヌムト」とは、韓国語で「分かち合いの場」を意味する。このサイトは、社会福祉機関、障害者施設、高齢者福祉施設、ボランティアセンター等の 23 の機関が協力して運営されている。生活・福祉業務に関連する情報だけでなく、富川市民が社会福祉に関する情報へ容易にアクセスすることが可能となる総合情報サービスサイトを目的としている。

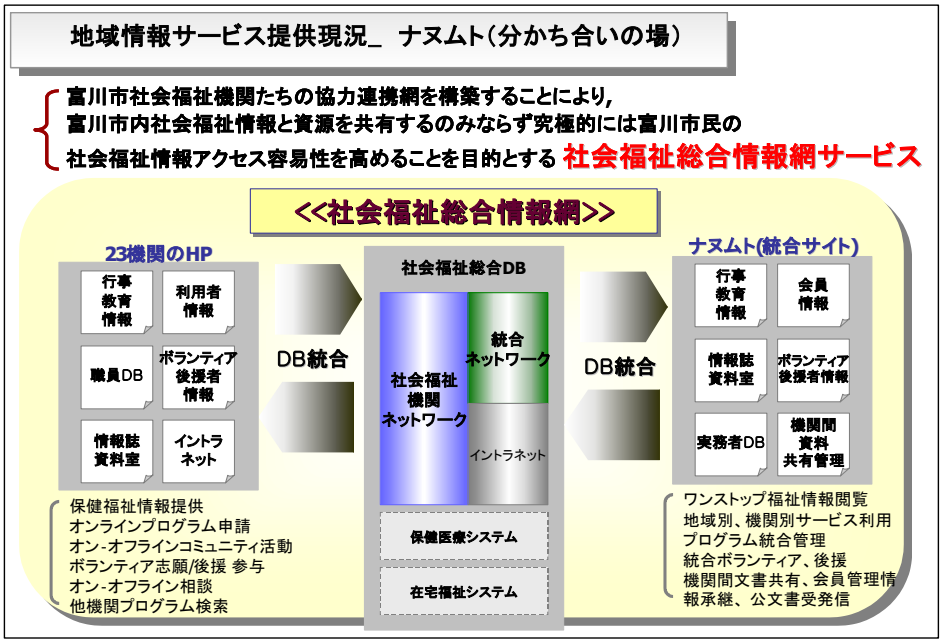



図　５－３６　ナヌムト

### エ　５大文化ポータルサイト

5 大文化ポータルサイトは、富川市が特に取り組んでいる「富川フィルハーモニーオーケストラ」「富川国際ファンタスティック映画祭」「アニメーション・フェスティバル」「漫画情報センター」及び「ボッサゴル芸術祭」の 5 大文化事業において、これらのコンテンツのデータベース化及び統合、オンラインネットワークによる情報交流や統合サービスの提供を行っている。

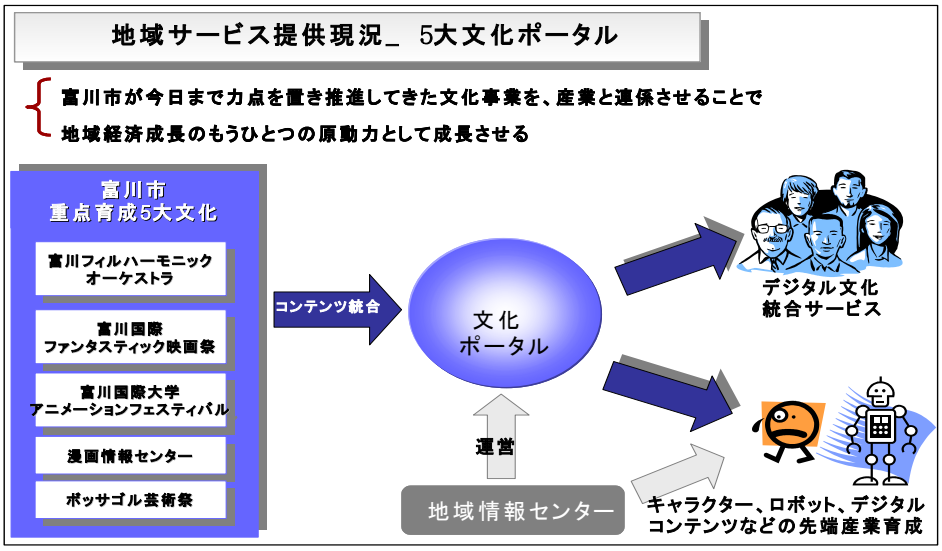



図　５－３７　５大文化ポータルサイト

### オ　ピーチ２１

「ピーチ 21」という名称の由来は、富川市を象徴する果物が桃（ピーチ）であり、21 世紀に作られたためである。このサイトでは、富川市管内の中小企業の製品情報、企業広報だけでなく、商工会議所、産業振興財団等の行政機関に企業活動を支援するための各種の情報を迅速に提供する。また、このサイトは企業間の情報共有が可能なオンラインネットワークでもある。ピーチ 21 では、中小企業の情報化を通じた競争力強化を目的に情報化コンサルティング支援事業、法律支援事業等についても推進する計画である。

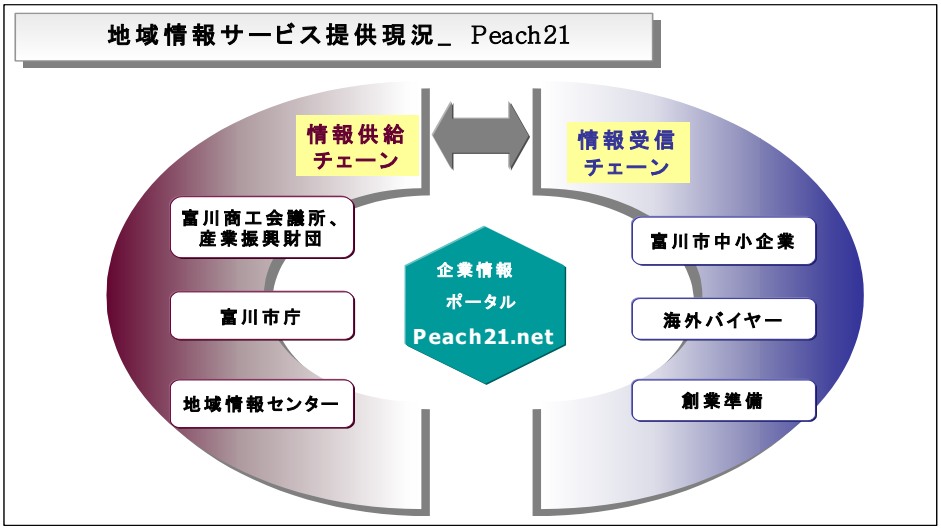



図　５－３８　ピーチ２１

カ　サイバーアパート

サイバーアパートとは、アパート生活を行う住民が近隣との関係をより良くするためのサイトである。近隣との住民関係を改善し、アパート住民のコミュニケーションを促進するといった、共同管理に伴う情報の共有化等を推進するものであり、現在 16 のアパート団地でサービス提供が行われている。

図 ５－３９　サイバーアパート

（４）有・無線ポータルシステム導入

最後に、富川市において 2005 年度及び 2006 年度に計画している有・無線ポータルシステム導入計画について述べる。

この有・無線ポータルシステムの制度は、「プチョンエヌ」（仮称）と呼ばれている。「プチョンエヌ」とは韓国語で、「富川に行く」という意味であり、富川市に行けば富川市の様子が分かるように、「プチョンエヌ」のサイトにアクセスすることで、富川の状況が分かるという意味を込めて名づけられている。この有・無線ポータルシステムは、現在、パソコンによるインターネットサービスのみならず、2006 年から韓国で商用化が予定されている携帯インターネット網に合わせて、モバイルでもサービス提供を可能とすることを計画している。

この「プチョンエヌ」が構築されれば、住民は、いつでもどこでも、どのような機器を用いても、行政・生活・観光・産業・教育・福祉等の地域の情報全般に対する情報サービスを受けることが可能となる。この情報サービスには、企業からの情報や、市政に参加するための情報も含まれている。

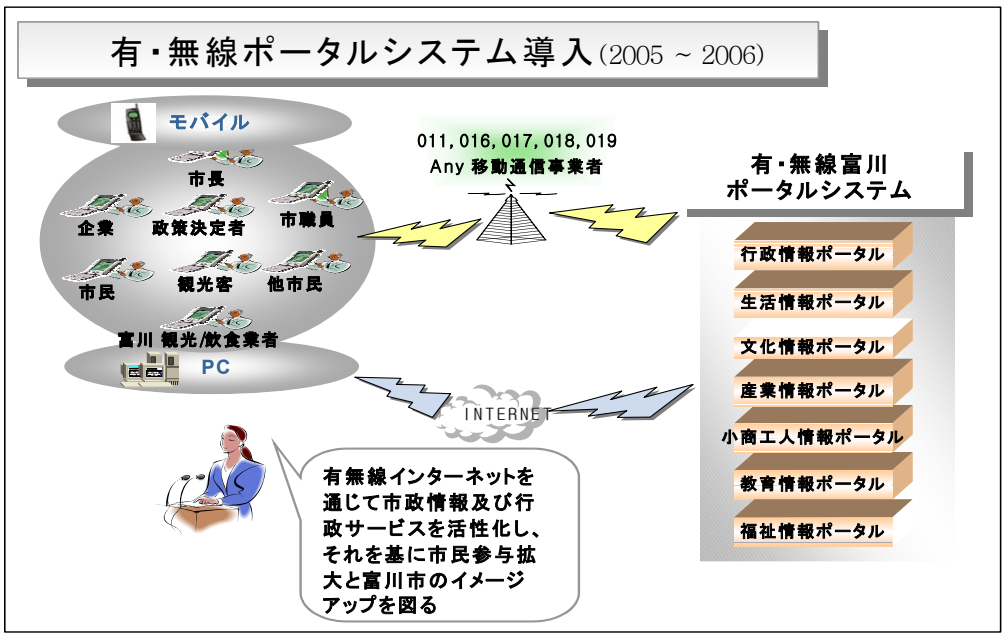



図　５－４０　有・無線ポータルシステム導入

## ４　横須賀市

### 「電子自治体と公共サービス、住民参加　横須賀市の推進事例」

ここでは、横須賀市における取組事例として、「統合型の地理情報システム」「災害情報通信ネットワーク」及び「電子入札」について述べる。

### （１）　統合型の地理情報システム

横須賀市では、統合型の地理情報システムを、住民・企業等に対するサイトに掲載するだけでなく、市役所の内部業務にも活用している。すべての職員は、各々のパソコンで地図の情報を共有することが可能である。このため、住民から電話で地域情報等に関する質問があった場合、職員は、迅速に回答することができる。ただし、個人に関する情報は、市役所の特定の部局でのみ把握することとし、かつ特定の許された職員だけが確認可能である。

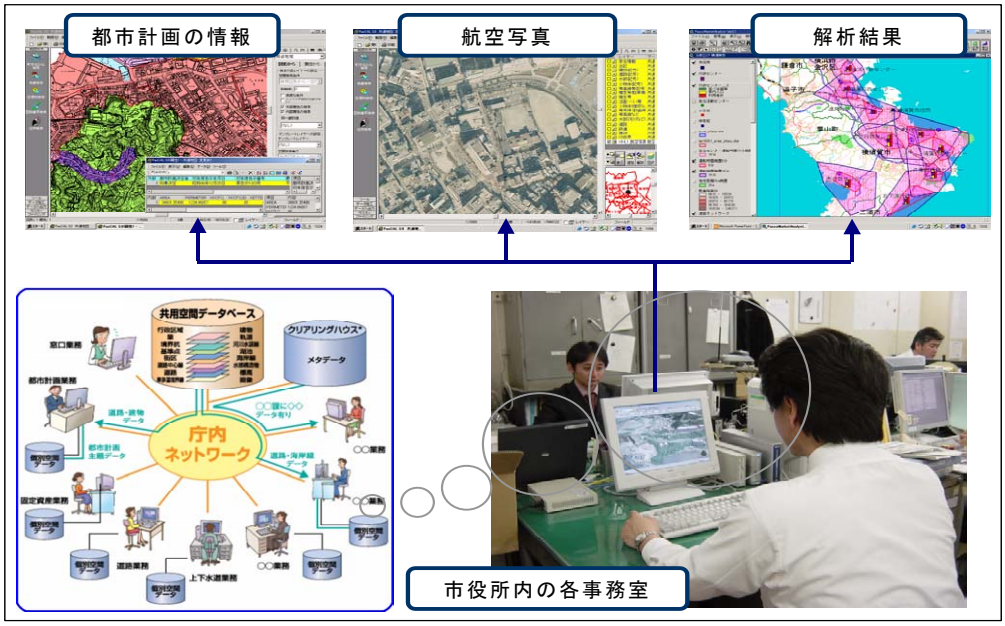



図　５－４１　市役所内の情報共有

また現在、横須賀市では、様々なツールを活用し地域情報等を分析する解析作業を推進している。例えば、特定の地域の人口密度や居住者の年齢構成を把握し、10 から 20 年後の年齢構成や所得階層の変化等を検討している。これは、今後の政策（学校の増減等）を解析するツールとして利活用するために推進している。

### （２）災害情報通信ネットワーク

横須賀は、東京から南約 50km に位置しているため、いつ地震の影響を受けてもおかしくない地域である。こうした中で、横須賀市では、地震に対し、水の確保、食糧の確保、発電機の確保等、様々な対策を図っているが、その中でも情報の確保が非常に重要であると考えている。

このため、横須賀市では、周辺の地方公共団体と協力して、災害情報通信ネットワークを構築している。

図　５－４２　災害現場から災害状況をデータ入力

上図は、2003 年 8 月に実際に起きた崖崩れである。台風の影響により、大きな石が家の前に落ちている。この際に災害情報通信ネットワークでは、駆けつけた消防職員等が持参した携帯端末により、災害状況等を災害対策本部に送信する。災害対策本部は、確認して、とるべき対応を即断・即決する。

図 ５－４３　災害本部で現場の被害状況確認・指示

（３）電子入札の取組

横須賀市では、電子入札システムを導入している。以下の図は、入札書の流れを示している。

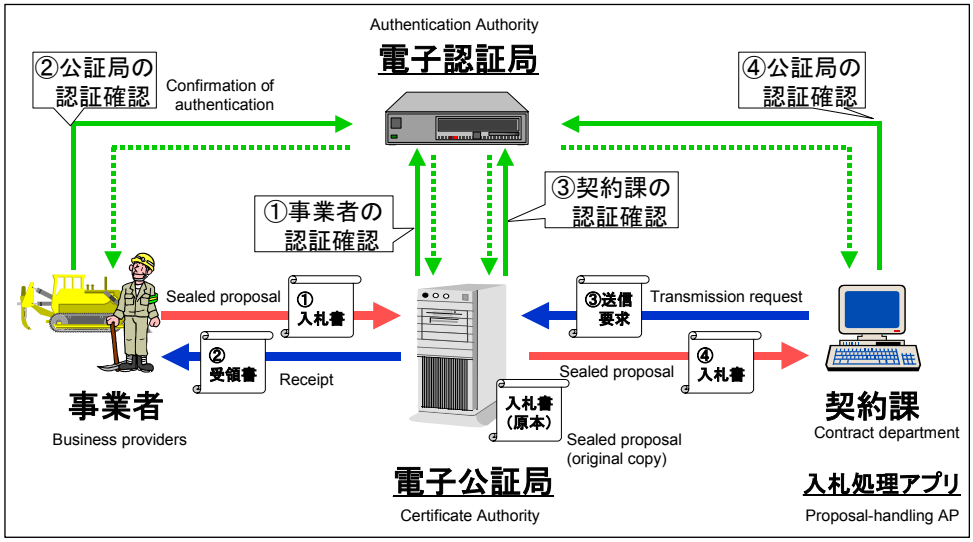



図 ５－４４　入札書の流れ

この電子入札の導入の結果、横須賀市では入札制度を改革し、制度改革と事務改革を両輪で実現するとともに、大きな金額の契約差金を生むことが可能となった。以下に、横須賀市の電子入札の効果として、入札に係る設定価格と入札差金の年度推移を示す。

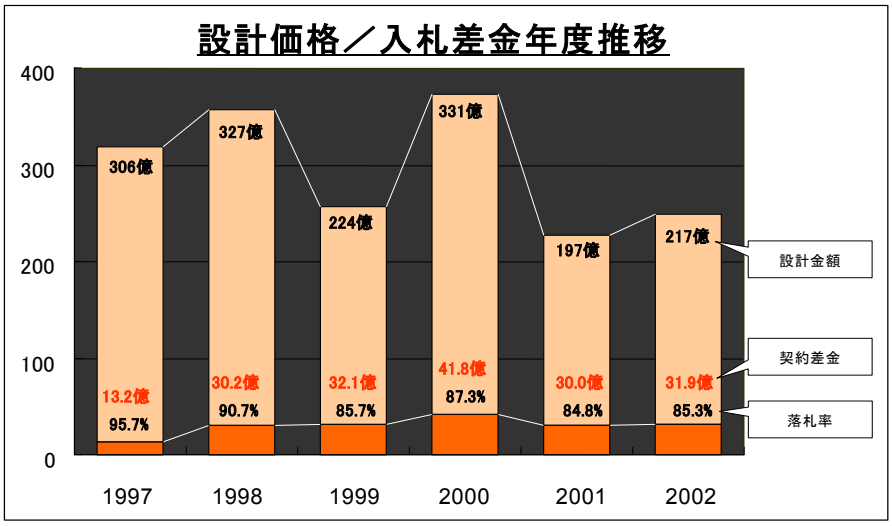



図　５－４５　入札差金の増大

５　三鷹市

「情報都市みたかをめざして」

三鷹市では、様々な情報化や ICT 活用の取組を推進している。

ここでは、第 4 章の中で述べた「シニア SOHO 普及サロン・三鷹」「みたか市民プラン 21 会議」及び「e-フォーラム」以外に推進している「むさしのみたか市民テレビ局」及び「子育てねっと（子育てコンビニ）」といった住民活動について述べる。

（１）　むさしのみたか市民テレビ局

三鷹市では、ケーブルテレビ局の一部を住民に開放している。住民は、現在月 1 本のペースで 30 分の番組を作っている。「むさしのみたか市民テレビ局」は、2001 年 1 月 1 日から開局しているが、約 4 年間、欠かすことなく番組が作られている。

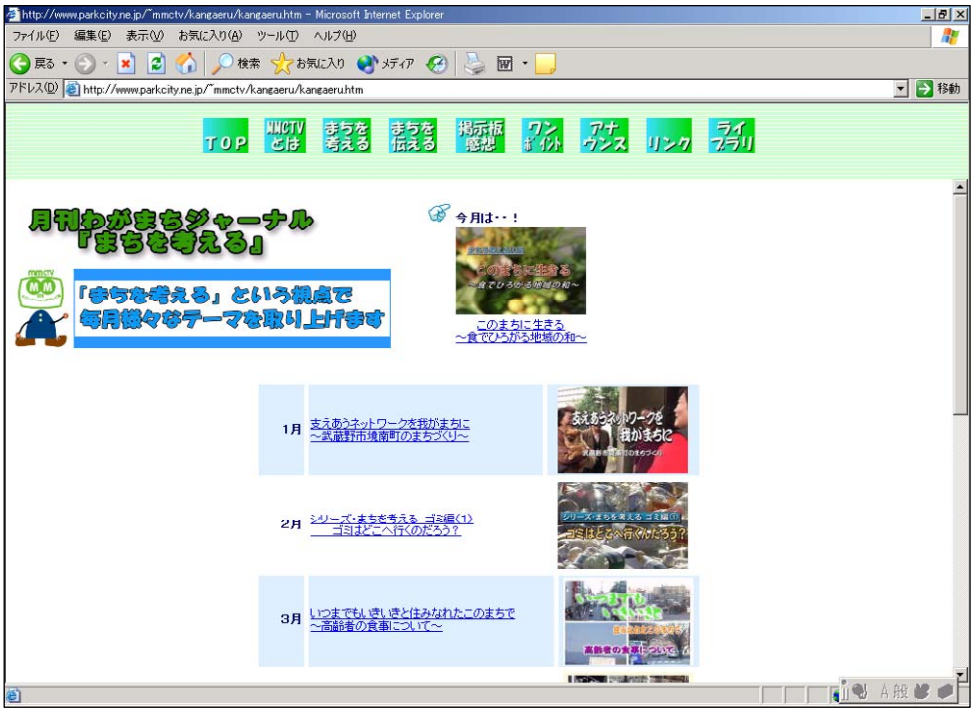



図　５－４６　むさしのみたか市民テレビ局

（２）子育てねっと（子育てコンビニ）

「子育てねっと」では、子育てに関する情報を提供している。これは、三鷹市と株式会社まちづくり三鷹が一緒になり提供しているサイトである。このサイトでは、行政側が提供している子育てに関する情報以外に、当事者だけが必要な情報も提供している。例えば「楽しく遊ぶことが可能な公園情報」や「美味しい子供向けの飲食店情報」がある。例えば、公園に関する情報は、行政側でも問題なく情報提供することが可能である。しかし、「子供連れで行くと嫌な顔をされて追い立てられるレストラン」等といった情報を行政側が発信することは困難である。

こうした背景を踏まえ「子育てねっと」に関する実証実験事業では、実際に子育て中の母親達の活動協力を得て、行政の領域外の情報を提供するサイト作りを行った。三鷹市では、実証実験事業が終了すれば、母親達の活動は解散するものと想定していたが、このサイトは好評であったため、現在、母親達による「子育てコンビニ」という NPO 法人が設立され、継続的に活動している。

この NPO 法人「子育てコンビニ」は、株式会社まちづくり三鷹から仕事を請け負って運営している。現在、他の地方公共団体のサイトの受注をしたり、体制作りの出版をしたりと大変活動的な団体となっている。

図 ５－４７　子育てねっと

図　５－４８　子育てコンビニ

（３）三鷹市の今後の課題と進むべき方向

三鷹市では、「情報伝達手段の選択」「所要コストの負担」「情報発信を支える仕組み」及び「利用する市民の理解」を今後の課題として認識している。三鷹市では、これらの課題に対して市の様々な情報を正確に住民に提示し、情報の管理を行い、信頼を得ることが課題解決につながると考えている。また、住民の協力を得ることが、地域社会の課題解決につながると考えている。

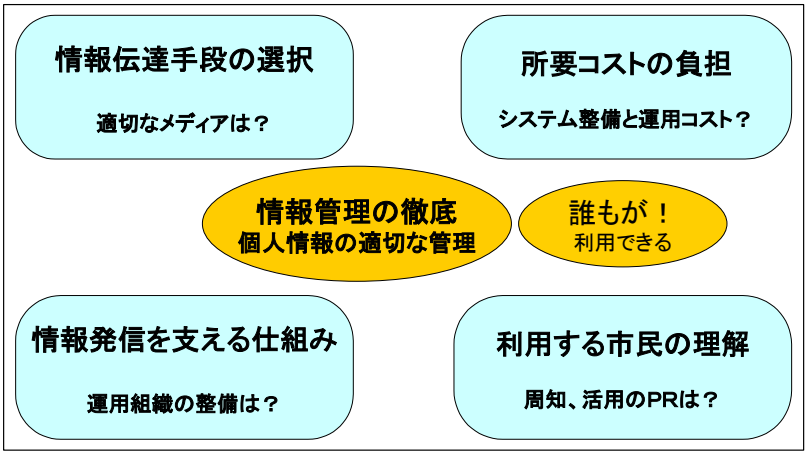



図　５－４９　三鷹市の今後の課題

また、三鷹市では、今後の進むべき方向として、ICT が活用され、「市役所にある情報」「市役所に集まる情報」等を住民と共有する「協働型の地域社会」を目指している。

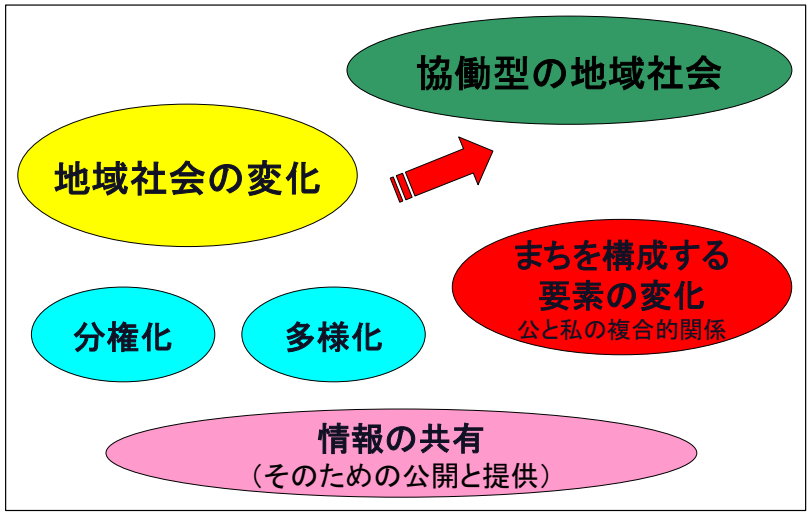



図　５－５０　三鷹市の今後の進むべき方向

# 日本と韓国にみる電子自治体の推進

平成１７年８月１０日発行

編集・発行　(財)自治体国際化協会(CLAIR)
〒100-0013　東京都千代田区霞が関 3-3-2　新霞が関ビル 19 階
TEL 03-3591-5482　FAX 03-3591-5346

クレア刊行物に関する最新情報は、当協会のホームページ(http://www.clair.or.jp)をご覧ください。

Council of Local Authorities for
International Relations