
来るべき電子自治体へ向けた

地方自治体の取組み

～「入札参加資格申請」の電子申請化について～

あさひ銀総合システム 株式会社

■ 執筆者 Profile ■



1993年 あさひ銀総合システム（株）入社

2003年 現在 公共事業本部

電子自治体推進室所属

石原清彦

■ 論文要旨 ■

「5年以内に世界最先端のIT国家となる」と掲げた「e-Japan戦略」が2001年1月に発表されて以来、政府を中心に様々な施策が実施されてきた。しかし、電子自治体の分野で最も住民サービスが求められる市町村においては、その取組みにかなりの温度差があり、具体的に取り組むことができないでいる市町村が少なくない。そこで、将来必ず訪れる電子申請に対して「今できることから始め、来るべき将来の準備」として、埼玉県羽生市の協力のもと「入札参加資格審査申請システム」を弊社で開発し、今年の2月より羽生市にて稼動開始した。当システムのポイントは、申請者・市町村の経費削減、業務の効率化はもちろん、利用者の接続環境や情報量の多い入力項目について配慮した画面構成が挙げられる。また、当システムをとおしてご協力頂いた羽生市はもとより弊社にとっても机上の論理では得られない貴重なノウハウを蓄積することで、将来へ向けた良い経験となった。

■ 論文目次 ■

1. はじめに	《 4》
1. 1 当社概要	《 4》
1. 2 電子自治体の動向	《 4》
1. 3 電子自治体への当社の取組み	《 4》
2. 地方自治体による電子申請への取組みの現状	《 4》
2. 1 本格的な電子申請を迎えるにあたって	《 4》
2. 2 地方自治体の取組み状況	《 5》
2. 3 電子申請に取組んだ背景	《 6》
2. 4 入札参加資格申請とは	《 6》
3. インターネットの利点	《 8》
3. 1 行政側の利点	《 8》
3. 1. 1 受付け会場の設置（確保）	
3. 1. 2 人件費の削減	
3. 1. 3 申請書の印刷代削減	
3. 2 申請業者側の利点	《 9》
3. 2. 1 申請書の提出に関わる時間の削減	
3. 2. 2 遠方の市町村へ申請する場合の経費削減	
3. 2. 3 休日や夜間での申請が可能	
4. インターネットの問題点	《 9》
4. 1 セキュリティについて	《 9》
4. 2 デジタルデバイド（情報格差）対策	《 10》
4. 3 利用環境の問題	《 10》
5. 申請を終えての評価	《 11》
5. 1 自治体における効果	《 11》
5. 2 申請業者における効果	《 11》
5. 3 弊社における効果	《 13》
6. 今後の課題	《 13》
6. 1 操作性の課題	《 13》
6. 2 民間企業の活用	《 13》
6. 3 市町村の取組み体制	《 14》
7. おわりに	《 14》

■ 図表一覧 ■

図 1	インターネット利用者数及び人口普及率	《 5》
図 2	世帯，事業者及び企業でのインターネット普及率	《 5》
図 3	自治体職員が考える電子自治体推進のための課題	《 5》
図 4	競争入札参加資格者名簿イメージ図	《 6》
図 5	入札参加資格審査申請システム概念図	《 7》
図 6	時間帯別申請件数割合	《 12》
表 1	日付・時間帯別申請件数一覧	《 12》

1. はじめに

1. 1 当社概要

当社は、りそなグループの IT 関連会社として 1971 年に設立され、埼玉・東京を中心とした関東一円で事業を展開している。事業内容はシステムに関する調査、研究、開発、コンサルティングはもとより、コンピュータシステムの賃貸・販売なども行い、売上は金融機関、民間企業、公共部門の 3 分野がほぼ同等である。その中でも、公共部門は当社において主要な部門であり、埼玉県内の市町村を中心として基幹業務をはじめ他の業務システムについて多くの導入実績があり、ユーザより地元 IT 企業として高い評価を得ている。

1. 2 電子自治体の動向

「5 年以内に世界最高水準の IT 国家となる」と 2001 年 1 月に掲げられた「e-Japan 戦略」も、政府主導のもと高度情報通信ネットワークインフラの整備など着実に進展してきた。中央省庁においては「電子政府」と称して各種申請業務の電子化（「電子申請」）の推進が急ピッチに進み、今後、全国レベルで市町村の電子化「電子自治体」の推進が加速していくことが明らかである。つまり、市町村では、これまでは行政情報基幹システムの構築を中心としてきたが、ここに来て電子自治体を展望した住民サービスの向上をにらんだ取組みに主眼が移ってきている。

1. 3 電子自治体への当社の取組み

このような時代背景のなか、公共部門を得意とする当社も自治体の電子化について様々な取組みを行っている。自治体運営にとって IT 化が進むにつれ、市町村では各種システムのアウトソーシングの需要が加速してきている。その要因として、市町村では電子自治体を運営するにあたり①24 時間 365 日ノンストップ、②情報漏洩を防止するためのセキュリティの強化、③既存システムとの連携、などの問題が表面化しているからだ。そんな問題を一手に解決すべく、当社は iDC（インターネット・データ・センタ）を設立した。この iDC で稼動するアプリケーションの一つとして、埼玉県羽生市の協力のもと『入札参加資格審査申請システム』を開発したのである。

2. 地方自治体による電子申請への取組みの現状

2003 年は本格的な電子申請がスタートすることから「電子申請元年」と言われている。しかし、電子申請の分野において国が自治体に対して行うのはあくまでも個別の手続きごとの大まかな仕様の提示、及び基盤となる汎用システムの提供だけである。最も住民サービスが求められる市町村では申請ごとに個別に取組む必要がある。しかし市町村レベルでは、電子申請に関する計画の策定や実施について、予算や IT 関連の知識を持った人材の確保が困難なこともあり、苦勞しているのが実状である。

2. 1 本格的な電子申請を迎えるにあたって

電子申請とは、住民がこれまで市役所の窓口で行っていた各種申請手続きをインターネットを通じて行うことであり、電子自治体を実現するなかで目に見えて住民サービスの向

上を図ることができる」と期待されている。現在、インターネットの普及率は企業で 98.4%、事業所で 79.1%、家庭で 81.4%あり、インターネットの存在が生活においてかなり身近になってきている（図 1， 2 参照）。

従来の申請書の記入による手続きでは、必要な申請様式に必要な事項を記入し、また必要な書類を窓口へ提出し、発行を待つというふうなものである。しかし、提出書類を忘れてしまったり、印鑑の不備などで窓口を往復したり、更に会社を休んで窓口に来た場合には再度会社を休まなければならない、といった事態がしばしば起こっていた。電子申請になれば、基本的に 24 時間 365 日申請可能であり、住民サービスの向上が期待できる。電子自治体を構築するにあたり、どこまで住民の視点に立ったサービスを提供できるかが成功のカギであり、「市民中心」、「顧客志向」が重要である。自治体の取組みいかんによって、サービスの自治体格差は顕著になる可能性が高い。

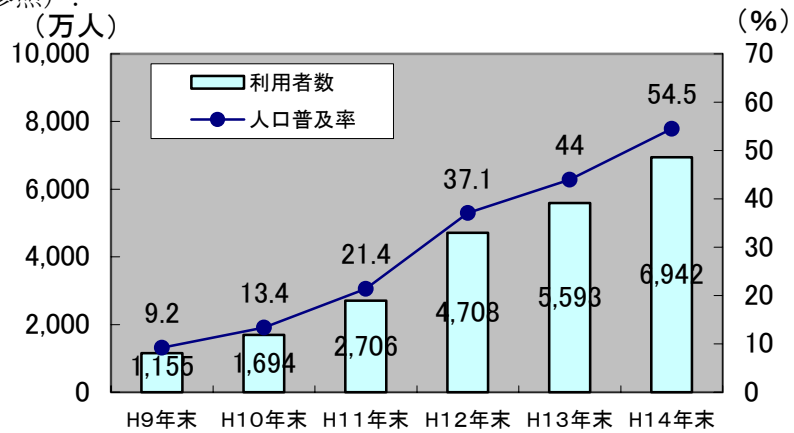


図 1 インターネット利用者数及び人口普及率

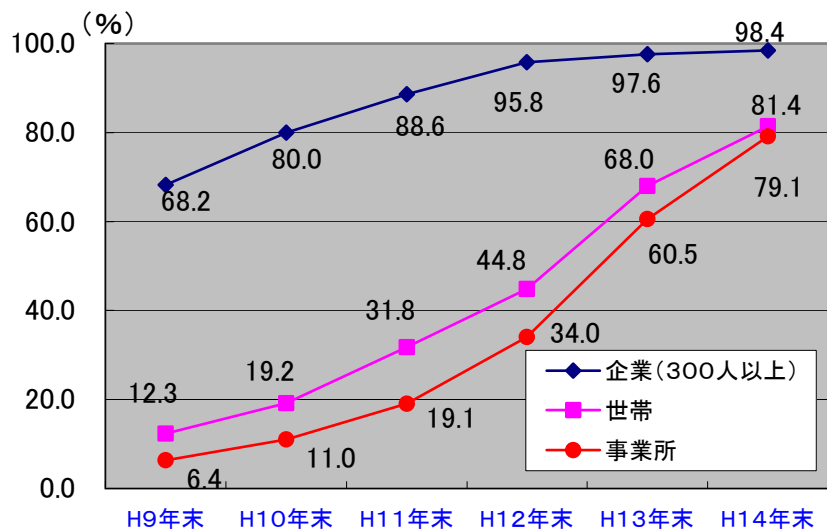


図 2 世帯、事業者及び企業でのインターネット普及率

2.2 地方自治体の取組み状況

地方自治体において電子申請に取り組むことは容易ではない。厳しい財政面からの予算確保の困難、IT 関連の知識を持つ職員の不足、身近に控えた合併問題による新たなシステム化投資への抑制など、様々な問題から電子自

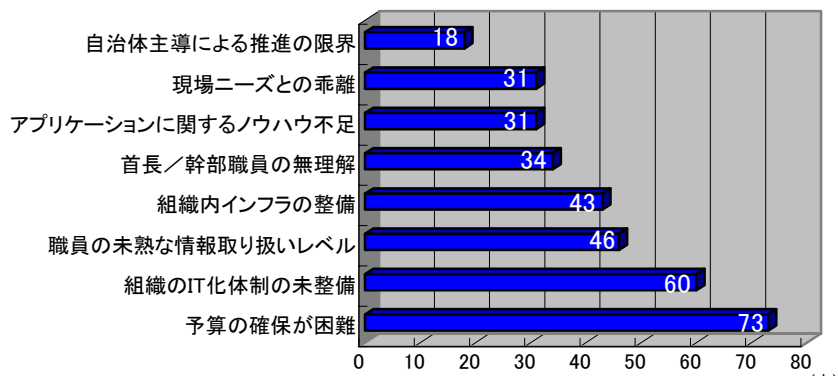


図 3 自治体職員が考える電子自治体推進のための課題

自治体の構築に対して取組みたい意識はあるがなかなか進まないのが現状である（図3参照）。市町村の取組み体制や規模などには差があるため、電子自治体を推進していくためには市町村と民間企業が協力しともに考えることが必要であり、早急に取り組まなければならない。電子自治体を推進するにあたり一番の近道は全庁的な取組み体制の整備、組織改革など首長による強力なリーダーシップが求められる。

2.3 電子申請に取り組んだ背景

近い将来必ず訪れる電子申請に対して、市町村は今なにをすればよいのだろうか。当社では埼玉県内の市町村の基幹業務をはじめ様々なシステムを導入している実績から、市町村と一緒にこの問題に取り組んでいる。本格的な電子申請を行うにはまだまだ解決しなければならない問題も多い。申請者個人を特定するための個人認証基盤、申請データの日時を保証するための時刻認証、料金支払いなどの決済基盤などである。これらの問題を解決するためには多額の費用がかかり、市町村としても電子申請実現に向けたハードルが高いのが現状である。そこで、こういった各種基盤を必要としない電子申請に取り組むことができないかと考えたところ、業者が市町村で行なう公共事業に対して入札するために必要な『入札参加資格申請』が適当と思われた。この申請は電子入札などと違い、強固な認証基盤や厳密な時刻認証を必要としない電子申請が可能である。この電子申請に取り組むことで、将来の本格的な電子自治体へ向けた貴重な経験をし、ノウハウの蓄積が期待できる。以上のことから、当社の顧客である埼玉県羽生市の協力のもと入札参加資格申請の電子申請化に取り組んだのである。

2.4 入札参加資格申請とは

市町村がおこなう様々な公共事業は、透明性・公正性を大原則とするために指名競争入札や一般競争入札などをおこない業者を決めるのが一般的である。しかし、だれでも自由にこの入札に参加できるわけではなく、入札に参加するためにはその市町村の“競争入札参加資格者名簿”に登録されている必要がある（図4参照）。その競争入札参加資格者名簿に登録するための申請が『入札参加資格申請』だ。

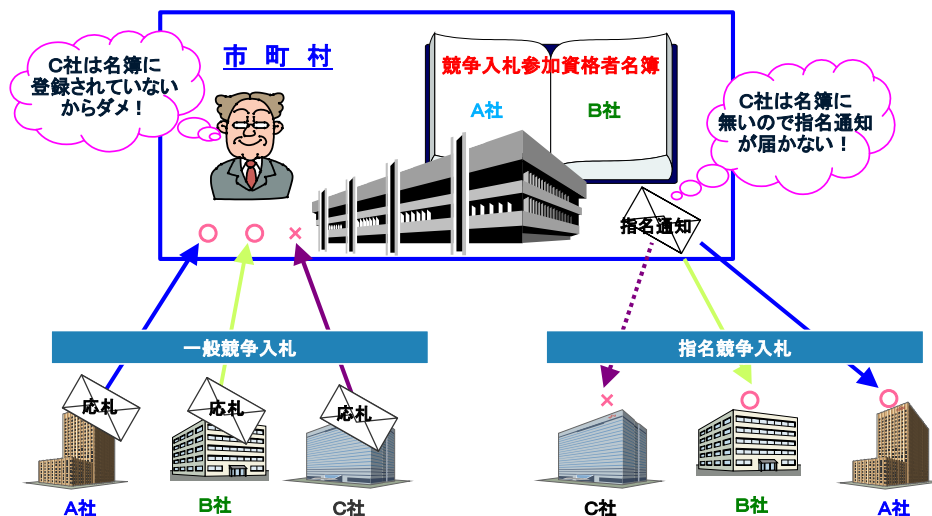


図4 競争入札参加資格者名簿イメージ図

この申請は会社の基本情報や建設工事，設計業務などの業務情報でほとんどが公開可能な内容であるため，厳重なセキュリティや本格的な認証基盤を用いなくても申請可能であると思われた．また，申請する業者や個人事業主もおおむね特定でき，初めて取り組む電子申請としては適した題材であると判断できたため，電子申請としてインターネットを用いた申請に取り組んだ．

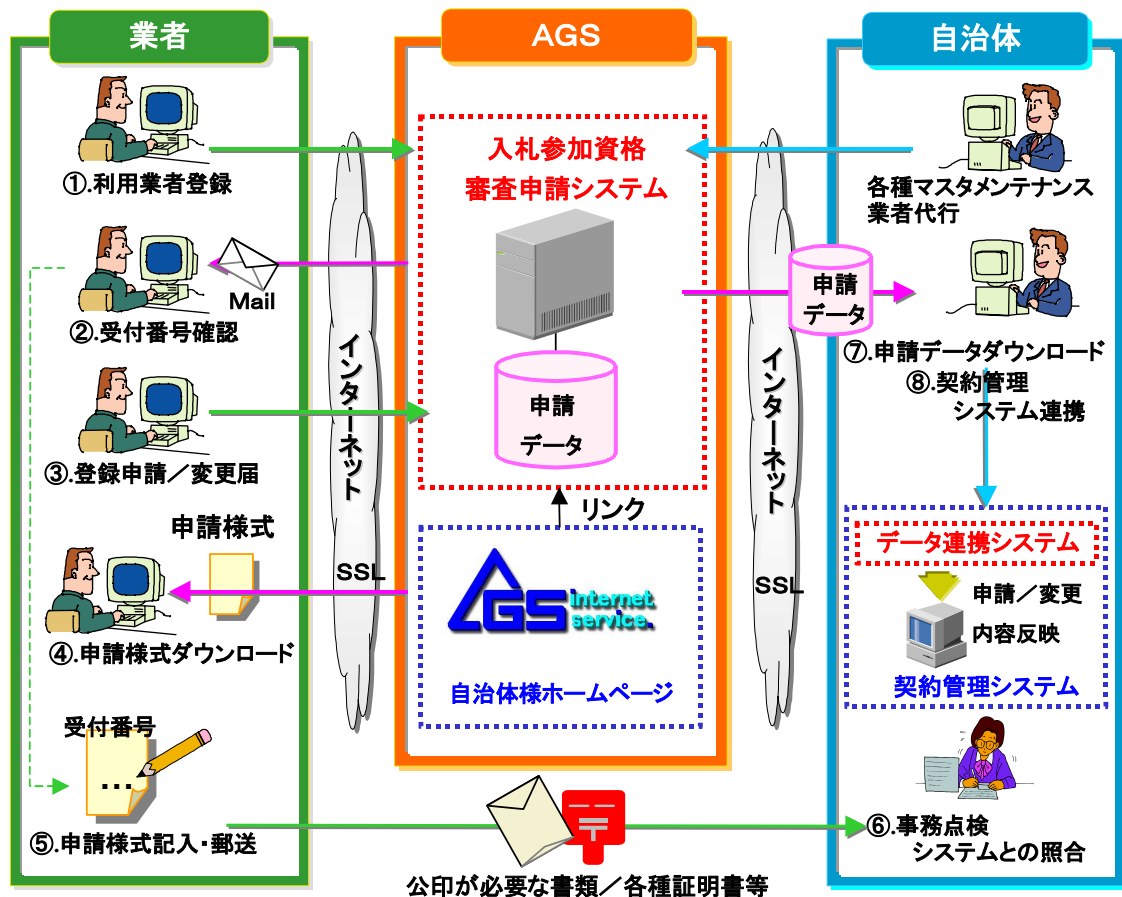


図5 入札参加資格審査申請システム概念図

図5に示した入札参加資格審査申請システムについて説明する．

- ① 先ず業者は，羽生市のホームページ（以下 HP とする）より電子申請を利用するための利用者登録を行なう．
- ② しばらくすると，受付番号と電子申請を行なうための URL を①で入力したメールアドレスに対して送信する．
- ③ ②で得た URL から競争入札参加資格者名簿へ登録するための電子申請を行なう．
- ④ 公印が必要な書類を羽生市の HP よりダウンロードする．
- ⑤ ④でダウンロードした書類の記入，捺印をおこない他の各種証明書とともに郵送する．
- ⑥ 羽生市にて電子申請した内容と郵送されてきた書類と証明書を点検する．
- ⑦ 羽生市にて業者より電子申請された申請内容をダウンロードする．
- ⑧ ⑦でダウンロードしたデータを，庁内システムである業者を管理するためのシステム（以下，契約管理システムとする）へ取り込み，入札時に業者を抽出する．

3. インターネットの利点

3. 1 行政側の利点

従来の申請書による受付に比べ様々な利点があるが、その中でも受付会場の設置、人件費の削減、申請書の印刷代削減が特に利点として挙げられる。

3. 1. 1 受付会場の設置（確保）

従来、約 2 週間の申請期間中に約 2,000 業者の申請を受付けるため、1 日平均 200 業者が申請に訪れることになる。申請の受付をおこなうためには、それ相当の会場を用意する必要があり期間中占有してしまう。自庁内の会議室を占有すると、会議を行う場合の会議室の確保に苦慮し会議が予定どおりにいかないとも限らない。また、ほかの公共施設を使用する場合も同様であり、本来の目的のための使用が制限されることもある。

3. 1. 2 人件費の削減

人件費の削減であるが、二つの利点が挙げられる。まず申請を受け、申請内容を確認するための担当者の人件費である。もう一つは申請内容のデータ化に関わるパンチ代である。

受付に関わる人件費の削減であるが、1 日平均 200 業者の申請に対応するには、1 日当たり数人の人手が必要だ。市町村の職員が対応している場合やアルバイトを雇っている場合など様々であるが、アルバイトを雇っている場合にはその効果が顕著に現れる。また、職員が対応している場合にも、その職員が本来の業務に集中できるため、またほかの人員が必要としている部門の仕事に効率的に対応できるため、結果的に生産性が向上し人員の有効活用が図れる。更にシステムで形式的なチェックを行うので、チェック漏れが減ると同時にチェック作業に関わるマンパワーの削減も期待できる。

また、申請書で申請した内容をそのまま保存しておき入札時の業務に使用するのは入札業務の効率化にならないため、多くの市町村では申請した業者を管理するための契約管理システムを導入している。その契約管理システムを使用して入札を行う際に該当業務の得意な業者を抽出し、指名競争入札の対象業者として指名するのである。契約管理システムを利用するためには申請書の内容を契約管理システムへ登録する必要があり、職員が入力作業を行う場合や外部に入力作業をアウトソーシングしている。インターネットを用いた電子申請による受付ではデータベース（以下 DB）に直接登録される。そのデータを契約管理システムに連携することが可能なため入力作業が不要となり、データ化するための人件費の削減が見込める。

3. 1. 3 申請書の印刷代削減

インターネットによる電子申請にすることでペーパーレス化されるため申請書がなくなり、市町村が用意する申請書の印刷代が不要になる。申請書も数種類あるため、その効果は絶大だ。また、申請書による申請がなくなり電子データとして保存されるため、市町村での保存スペースの削減も挙げられる。昔にくらべ紙による文書保存が減ってきているとはいえ、現実的にはまだまだ多い。保存スペースは限られているため、官民間問わずこの問題は頭が痛い。こういった、一つ一つの取り組みが大事であり、推進していくことで更な

る効果が生まれると考える。

3. 2 申請業者側の利点

次に業者側の利点であるが、一度の申請業務で数回にわたる訪庁がなくなり、その訪庁に関わる交通費の削減、そして電子申請最大の利点である休日や夜間による申請が可能になることである。

3. 2. 1 申請書の提出に関わる時間の削減

先ず訪庁の必要が無くなる点であるが、通常は交付時に一度目、申請時に二度目の訪庁が必要になる。更に、書類の不備や記入ミスなどがあった場合は再度の訪庁が必要になり、多くの時間的損失が生じる。通常、このような申請業務は営業担当者が行う場合が多く、電子申請になれば訪庁に関わるマンパワーのコスト削減と同時に本来の営業業務に専念できるため、さらなる生産性の向上につながる。

3. 2. 2 遠方の市町村へ申請する場合の経費削減

業者は近隣の市町村だけに申請を行うわけではなく、県内はもちろん他県の市町村に対して申請することも珍しくない。交付時や申請時にまる一日必要だったり、中には泊りがけで出張する場合もある。その場合の、時間的損失並びに旅費交通費の経費削減効果は絶大である。

3. 2. 3 休日や夜間での申請が可能

電子申請の最大の特徴は休日や夜間での申請が可能なことである。従来の申請であれば、平日の9時から12時までと13時から17時までといったように、役所の開庁時間に限られた。役所の開庁時間に、しかも窓口に来てもらわなければサービスが提供できないというのではなく、インターネットなどを活用していつでもどこでもサービスや情報を提供できるようにするのが電子自治体の醍醐味である。

4. インターネットの問題点

電子申請を行うためには数々の問題がある。不正アクセスや成りすましなどによるセキュリティの問題、利用者によるデジタルデバイド（情報格差）の対策、利用者環境によるオペレーティングシステム（以下、OS とする）や Web ブラウザの問題などが挙げられる。

4. 1 セキュリティについて

インターネットにおけるセキュリティの脅威に絶対に安全であるということはない。インターネット上を通信するデータの内容からどれだけセキュリティレベルを高めるか検討する必要がある。今回の電子申請で受付けるデータは基本的に公になっている内容が多い。しかし、データの一部に個人の生年月日や保有している資格情報など個人的な要素が含まれているためサーバ・クライアント間の通信データについては SSL による暗号化を適用した。また、電子申請を利用するための利用申請の URL は羽生市の HP からリンクできるようにしたが、悪戯目的によるアクセスを防ぐため実際の申請業務を行うための URL は利用申

請をした業者のみメールで返信するように工夫した。利用申請には会社の基本情報や申請者のメールアドレスなどを登録するため、悪戯や冷やかしによる申請は大幅に抑止できると考えたからだ。成りすましの防止は、利用者の ID とパスワードによる認証をおこなうこととした。ID とパスワードは利用者により任意に決定できるが、同じ数字やアルファベットの集まり、また規則性のある内容は登録できないようにしているため、外部に漏らさない限り成りすましは難しいと考えている。

4. 2 デジタルデバインド（情報格差）対策

電子申請を行ううえで問題になるといわれているデジタルデバインドには2種類ある。一つはデジタルにアクセスしないデジタルデバインド。もう一つはアクセスしているけれどもそれ以上に技術的な難しさがあるデジタルデバインドである。

一つ目のアクセスしないデジタルデバインドの対策は、今回の電子申請に対しては問題なかった。なぜなら、業者は申請しないと市町村の仕事に対して入札できないため、申請せざるを得ない。これが、ほかの電子申請なら申請できるできないでサービスの不均衡になるため、事前に研修会などを開催するなどの対策が必要と考えられる。二つ目の技術的な難しさであるが、マニュアルをダウンロードできるのは勿論であるが、申請フォームを従来の申請書の様式に極力合わせることにした。そうすることで利用者に対して第一印象での抵抗感を少なくし、より一層利用しやすいインターフェイスを実現した。しかし、デジタルデバインドによる問題で本当のメリットを享受できない住民・企業が発生してしまうことは電子自治体を展開するうえで大きな問題であり、解決しなければならない問題である。

4. 3 利用環境の問題

民間のサービスでは利用環境を制限している場合が多い。OS は何、Web ブラウザは Internet Explorer のバージョンいくつ以上といった具合である。しかし、市町村が住民や企業に対してサービスを行う場合、極力利用環境を制限してはならないと私は考えている。なぜなら、利用環境を制限することによってサービスを受けられる住民や企業を特定してしまうことになり、サービスの不均衡を生み出してしまうからだ。理想は利用者がサービスを楽しむ際、余計な支出や負担を負わないことだ。しかしながらすべての OS や Web ブラウザに対応したアプリケーションを提供することは不可能である。ほぼすべての利用者が今までどおりの環境で利用できるようにアプリケーションを作成することが私達エンジニアに課せられた課題だと認識している。そのようなことから今回のシステムでは極力、OS や Web ブラウザに依存するようなプログラミングを避け、市場に出回っている環境でサービス提供できるようにしたのである。

また、インターネットへアクセスする際の回線も様々である。アナログ回線、ISDN、xDSL、FTTH、CATV など、アクセス回線のブロードバンド化が普及している昨今であるが、まだまだ低速回線で利用している人は多い。そのような低速回線を使って申請してくる申請者においてもストレス無く申請業務ができるように、当システムでは画面のサイズが大きくならないように工夫した。サイズの大きな画像などを極力使用せず、テキストベースで画面を構成したのである。また、1画面内での入力項目を多くしないようにタブを用いて画面を分割することとした。

5. 申請を終えての評価

今回の電子申請をとおして、弊社並びに協力していただいた羽生市は机上の論理だけでは得られないたくさんの貴重な経験を積んだ。また、申請した業者もインターネットの特性を活用した休日や夜間の申請が目立ち、多くの効果があったと評価できる。

5. 1 自治体における効果

今回、羽生市にて実際の電子申請を実施したが、顕著に表れたのが申請した内容を審査するために関わるマンパワーの削減であったことが報告された。申請期間中は常に数人の職員やアルバイトが受付けや申請書のチェックに追われていた。しかし、システムで形式的なチェックを行なうことで、人手によるチェック作業を最小限に抑えることができた。

また、職員の IT に関するスキルが向上した、という報告も受けた。業者からの問い合わせに対応しているうちにパソコンの環境や Web ブラウザの設定など、知らず知らずのうちに身につけていったようである。これは将来の電子申請へ向けた貴重なノウハウの蓄積になったに違いない。

5. 2 申請業者における効果

当初、電子申請によって受けると決めた時、申請する業者が前回の申請に比べて減ってしまうのではないかと危惧したが、最終的には前回の申請とほぼ同等の申請件数になった。それだけ、インターネットが身近になったことの現れだといえるのではないかと。業者が申請を行った日時を分析すると、インターネットで申請を受付けた効果が良く現れている。休日に申請事務を行った業者が全体の 15.8%、また平日の閉庁時間帯（朝 9 時前や夕方 17 時以降、昼休み）が 29.5% もあり、実に全体の約 4 割以上が電子申請の特性を活用した申請を行っていたことになる（表 1、図 6 参照）。表 1 のグレーの網掛けが市町村の庁舎が開庁している時間帯、それ以外の部分がインターネットの特性を活用した申請であり、その効果は一目瞭然である。

表 1 日付・時間帯別申請件数一覧

※ 網がけ部分が市町村が通常開庁している時間帯

日付	8 時前	8 時	9 時	10 時	11 時	12 時	13 時	14 時	15 時	16 時	17 時	18 時	19 時以降	件数	割合
2/1	2	12	16	14	13	2	8	16	8	14	9	5	10	129	6.30%
2/2	0	0	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	34	1.66%
2/3	0	9	43	31	41	6	28	28	25	19	20	27	39	316	15.43%
2/4	2	15	13	25	10	3	22	10	16	9	10	13	15	163	7.96%
2/5	3	10	36	34	26	10	28	31	21	21	29	16	36	301	14.70%
2/6	0	8	23	15	20	6	9	17	17	14	11	14	18	172	8.40%
2/7	0	3	14	16	14	9	12	8	11	10	15	7	18	137	6.69%
2/8	1	3	6	6	4	1	4	4	6	2	1	5	6	49	2.39%
2/9	0	0	5	6	2	2	1	1	0	1	0	0	4	22	1.07%
2/10	1	16	41	37	31	6	29	24	17	32	29	14	37	314	15.33%
2/11	2	0	1	2	6	3	4	2	5	0	3	3	6	37	1.81%
2/12	1	5	19	18	12	6	12	11	19	14	7	11	17	152	7.42%
2/13	1	2	7	6	7	3	5	9	9	0	15	11	14	89	4.35%
2/14	1	1	8	9	7	3	6	6	7	6	10	5	18	87	4.25%
2/15	3	1	6	2	1	4	7	8	7	2	2	1	2	46	2.25%
合計	17	85	242	223	197	67	177	178	171	148	164	135	244	2048	
割合	0.83%	4.15%	11.82%	10.89%	9.62%	3.27%	8.64%	8.69%	8.35%	7.23%	8.01%	6.59%	11.91%		100.00%

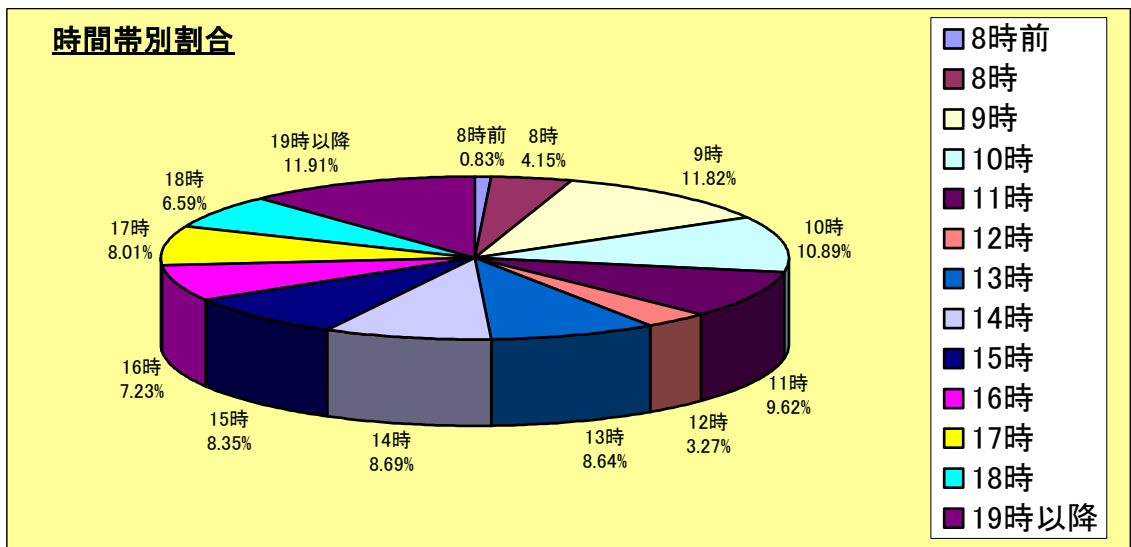


図 6 時間帯別申請件数割合

5. 3 弊社における効果

電子申請を行ううえで利用者が苦勞するのは、申請事務を行なうためのパソコンの環境に起因する問題であることが分かった。OS やインターネットを利用するための Web ブラウザのバージョン、受信したメールを見るためのメールソフトの設定、暗号化通信を行なうための暗号化強度などである。当初、私達は申請手順であるとか入力方法など、操作的な問い合わせが大多数であると予想したが、思いのほか少なかった。それは、電子申請を行なうための画面を従来の申請書の様式に極力合わせることで、利用者は違和感無く操作できたと考えることができる。常に利用者の立場にたつて物事を考え工夫することが使い易いシステムを構築する上で大切だと、今回改めて確認できた。これから、他の電子申請を構築する際の画面設計フェーズにおいて非常に参考となる情報となった。

6. 今後の課題

今後の課題として、Web システムの操作性に慣れていない人でも容易に操作できるシステムの構築、市町村と弊社のような民間企業との協業による民間企業の活用、これから本格的にはじまる電子申請に向けた市町村の取組み体制が挙げられる。

6. 1 操作性の課題

今、IT 業界においてもユニバーサルデザインが叫ばれている。すべての利用者が、サービスを楽しむようにシステムを設計することである。多くの Web によるアプリケーションでは Web ブラウザの戻るボタンを使用することが禁止されている。DB への更新について整合性が崩れてしまうからだ。Web アプリケーションでは複数画面をとおして一つの取引として処理するため、サーバにアクセスするたびにどの利用者からのアクセスかを特定するためのセッション情報を保持している。しかし、戻るボタンを使用することでサーバにアクセスすることなく前の画面に戻ってしまい、利用者の意図していない情報のまま DB へ登録される可能性がある。インターネットでのブラウジングは慣れているが、Web のアプリケーション操作は慣れていない人は多く、つい戻るボタンを使用してしまう。このような利用者がブラウジングを行う感覚で Web アプリケーションを操作できたらどれだけ便利だろうか。私たちは、現在この問題について取組んでおり、次期システムに採用しようと考えている。

6. 2 民間企業の活用

利用者からの問合せであるが、庁内事務に精通した担当者でないと回答できない問合せは少なく、多くの問合せは IT に関する内容であった。また、問合せの多くは頻繁に尋ねられる内容であり、ヘルプデスクを設置しておけば、問合せの大半が処理できることが分かった。つまり、市町村はヘルプデスクを当社のような民間企業にアウトソーシングすれば、本来の業務に集中できる。問い合わせ体制の不備は電子自治体のイメージそのものを低下させる可能性もあるため、迅速な対応が必要である。そのためには民間企業を活用するのも一つの解決策であり、当社としても複数の市町村から委託されれば立派なビジネスとして成立することから、今後の自治体の電子化に向けて検討していく必要がある。

6. 3 市町村の取組み体制

また、電子自治体に対しての取組みが遅れている市町村に対して、当社のような民間企業を活用することを積極的に提案していきたい。CIO（情報統括責任者）を設置している自治体は少なく、都道府県でも約 3 割、市町村においては 2 割弱と低い状況である。これからの数年で電子自治体に積極的に取組んでいる市町村と取組んでいない市町村との間には、大きなサービス格差が発生しないとも限らない。そのような自治体格差が生じないよう、当社としても市町村と一緒に取組んでいきたい。

7. おわりに

本格的な電子自治体の構築はすぐそこまで迫ってきている。今回、私達は入札参加資格申請の電子申請化について羽生市の協力のもとに取組み、数々の貴重な経験を積んだ。先進自治体による電子申請の調査報告書は多々存在するが、このような一般的な地方自治体が取組んだ報告は少なく、貴重な事例だと自負している。今回のこの報告を多数の自治体の方に読んで頂き、電子申請の構築時に活用していただきたい。

最後に電子自治体を構築する際の注意点を提言したい。電子申請を行なう際にやってはいけないことの一つに既存の方法をそのまま電子化することが挙げられる。業務改革を伴った電子申請の導入は、行政職員にとって長年慣れ親しんだ仕事の進め方を変えることになるため、不便や不合理を感じるかもしれない。しかし、職員が不便や不合理を感じながら使っている電子申請では住民に良いサービスを提供できるはずがない。職員は業務改革を積極的に行い、業務改革を通じ電子申請の価値を見いだして頂きたい。そのような取組みに対して私達民間企業が少しでも協力できたら幸いである。

参考文献

- [1] NTTコミュニケーションズ ソリューション事業部編：“電子自治体 導入の手引き”，日経BP企画
- [2] 総務省広報誌 平成15年4月号