

みんなくりポジトリ

国立民族学博物館 学術情報リポジトリ National Museum of Ethnology

自治体の情報化と経営度における地域SNS の役割

メタデータ	言語: jpn 出版者: 公開日: 2012-09-28 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 久保, 貞也 メールアドレス: 所属:
URL	https://doi.org/10.15021/00000918

第5章 自治体の情報化と経営度における地域SNSの役割

久保 貞也

摂南大学経営学部

本稿は地域SNSの役割やその重要性について、自治体情報化の発展段階を基として分析を行っている。具体的には、2004年から実施されている自治体情報化進展度調査と2009年から実施されている自治体経営度調査の調査結果を用いて、(1) 地域SNSや電子会議室などの自治体情報化における位置づけ、(2) 地域SNSや電子会議室などの取り組みの難易度、(3) 地域SNSや電子会議室を実現するための要因などについて明らかにしている。

分析結果としては、地域SNSや電子会議室は民間との協働活動に近い難しさを持つこと、東西での導入状況の異同と電子会議室の導入と情報セキュリティ、地域SNSの導入と行政サービスの関係性が存在すること、それらを踏まえて、情報化における最上位レベルでの取り組みとして地域SNSの導入が位置づけられることが示された。最後に、研究手法についての概要とその課題について示し、今後の総合的な研究体制の必要性を述べている。

- | | |
|------------------------------------|---------------------------|
| 1 はじめに | 3.2 行政サービスに関する取り組みの特徴 |
| 2 アンケート調査の概要 | 3.3 行政サービスの取り組みと情報化全体との関係 |
| 2.1 調査の形式 | 3.4 取り組みの状況に関わる要因 |
| 2.2 回答状況 | 3.5 SNSや電子会議室を活用する自治体像 |
| 2.3 設問の内容 | 4 おわりに |
| 3 調査結果と分析 | |
| 3.1 情報化と経営度の取り組みにおけるSNSや電子会議室の位置づけ | |

* キーワード：自治体の情報化、自治体の経営度、発展段階説、地域SNSの役割、電子アンケート調査

1 はじめに

自治体の情報化は1970年代から始まり、計算処理などの機械化において大きな効果を得た。多くの自治体ではプログラムを開発できる人材が育成され、各自治体で独自の情報システムを運用するようになった。

通信ネットワークが普及するにつれて、自治体内部の情報化だけでなく、地域全体の情報化が目指されるようになった。この動きはインターネットの進展によってさらに注目され、情報技術を活用した行政サービスの進化が期待された。

しかしながら、自治体の情報化の進展と行政サービスの向上、そして、住民満足度へ

のつながりは明確には現れていない。これは従来の情報化が自治体業務の効率化に貢献する機械化であることが多いためである。Arnsteinが住民参加の梯子（Arnstein 1969）として示したように住民主導の活動が生まれるような情報化にならないければ、住民が実感できる進化とはならないのである。

自治体の情報化や情報技術による住民や各種団体との関わりについてはいくつかの段階モデルが提唱されている。Arnsteinのモデルを中心として自治体の情報化に関わるものをまとめたものが表1である。

表1 自治体の情報化に関する発展段階モデル

段階	島田のモデル	COBIT	Arnstein		Anttiroiko	Layne and Lee	Mirvis and Googins
5	Outcome						Transforming
4		最適化されている	Citizen Control	Citizen Power	Interaction	水平的統合	
	管理されている	Delegated Power	Integration		垂直的統合	Integrated	
3	Output	定義されている	Partnership	Influence			Innovative
2		再現性あり	Placation	Tokenism	Institutions	処理	Engaged
1	初期状態	Consultation				データの表出	
		不在	Informing			Elementary	
0			Therapy	Nonparticipation			

情報化への投資が成果の表出につながり、さらに効果として現れるものとして、島田の示すInput-Output-Outcomeの段階がある（島田 2001）。自治体の現状では情報化へのInput、そして、そこから生み出されるOutputは強い関係性が見られるが、その先にあるOutcomeとしての効果は低いといわれている。

COBITによるIT成熟度のモデルでは、機械化による再現性の存在から応用可能な処理の定義、さらに、状況の変化に対応できる管理、そして、最適化へと続く流れが示されている（ISACA 2003）。このモデルは様々な組織での情報化に関わるものであるが、住民参加の発展段階とも共通点を有している。たとえば、Layne and Leeモデルでは、それらはデータの表出、処理、そして、垂直統合へとつながり、横断的な最適化となる水平的統合として表されている（Layne and Lee 2001）。

自治体の情報化と住民との関係をInstitutions, Influence, Integration, Interactionの4つのIで定義しているモデルがある（Anttiroiko 2003）。情報化に関する活動の発生が住民との関わりに影響を及ぼし、そして、それらが統合されることでより強力な効果を生み出すようになり、さらには、活動の関わりを持つ者や組織による相互作用が生まれていくという流れは、現在のインターネットの急速な普及ともつながっている。

MirvisとGooginsは情報化のもっとも高いレベルとして新たな変革が生まれることだと主張している（Mirvis and Googins 2006）。つまり、情報化の進展は処理の自動化や機械化から始まり、それらが統合的、体系的に解釈され、活用されていった結果、活動

に関わる主体間による付加価値の創造が期待されている。この流れは地域 SNS が情報化の進展から住民間、住民と行政間の関わりへと進んだことと符合する。地域 SNS が単に地域社会へ導入された独立の要素ではなく、情報技術の活用と、組織としての住民と行政との活動の進展があってこそ成功につながることを示していると思われる。

我が国の自治体における情報化の発展段階については、本稿で紹介する自治体情報化進展度調査とヒアリング調査から導き出された5段階モデルがある。このモデルは、全国自治体を対象にした情報化進展度に関するアンケート結果から、各設問の難易度を分類して難易度の段階別にそこで行われている情報化活動の意味を抽出している。また、50件程度のヒアリング調査を実施して自治体情報化の成功要因を定義している。そして、図1のような定量的アプローチと定性的アプローチを組み合わせた分析と検証から表2に示す情報化の発展段階を提案している（東川ら 2006, 2008; 摂南大学経営学部久保研究室 2010a, 2010b）。

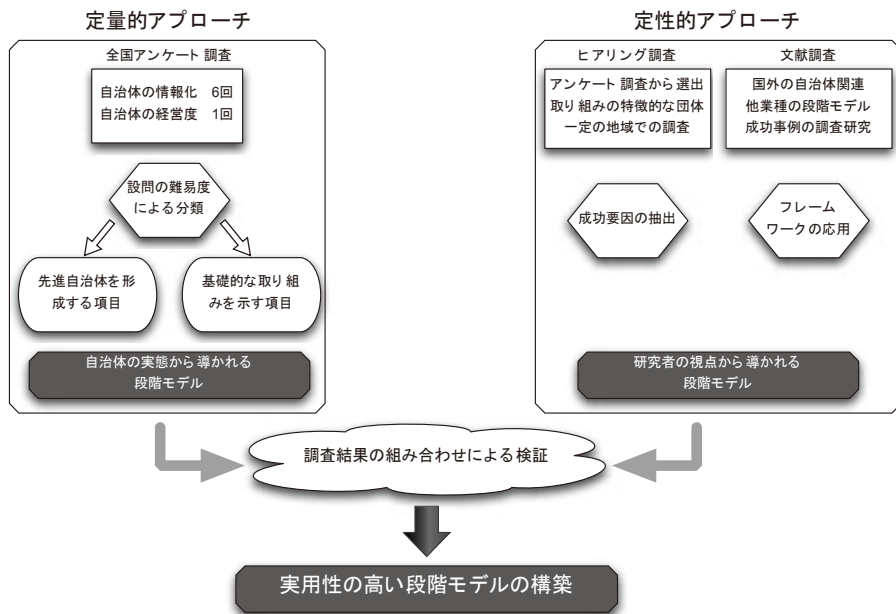


図1 分析と検証の流れ

表2 本研究で用いる情報化の5段階モデル

(難易度が高い)	5段階：創出	新しい価値の創出
	4段階：評価	情報化による効果の評価
	3段階：工夫	業務改革とITの活用
	2段階：組織	情報化を推進する組織体制の構築
(難易度が低い)	1段階：準備	情報化のインフラ整備

本稿では自治体情報化の発展段階を分析の一軸として、地域 SNS の役割やその重要性を明らかにしようとしている。このテーマに対して、以下のリサーチクエスチョンを設定する。

- (1) 地域 SNS や電子会議室などの情報化によって促進される住民参加の取り組みは自治体情報化においてどのような位置づけにあるのか。
- (2) 地域 SNS や電子会議室などの取り組みは国内の自治体において一般的に取り組めるものなのか、もしくは、地域による違いに影響されるものなのか。
- (3) 地域 SNS や電子会議室を実現するための要因は何か。

ここでは、地域 SNS と電子会議室、地域ポータルなどの住民が ICT を介して参加できるものを分析の対象として取り上げる。調査データは2004年から継続的に実施している自治体情報化進展度調査と、そこから派生して2009年から実施している自治体経営度調査を用いる。そして、リサーチクエスチョンに関して調査結果と考察を3章で示す。さらに、4章においてアンケート調査の実施から明らかになった課題とその対処策、調査自体の回答率の変化などを示す。そして、本稿で用いた分析のフレームワークが抱えている課題や調査データの課題を示し、研究方法を進展させるための課題について述べる。

2 アンケート調査の概要

2.1 調査の形式

本稿では、2004年から2009年に実施した自治体情報化進展度調査と2009年に同時に実施した自治体経営度調査を用いて分析を行う。特に、2009年に実施した情報化と経営度の調査結果を主に扱う。いずれの調査もデータベースサーバ (PHP, MySQL) を利用して電子アンケートシステムを構築し、自治体の担当者が直接回答を入力する方法を用いている。

アンケートの依頼は電子メールを用いて行っている。メールアドレスは各自治体のウェブサイトから調査内容を担当していると想定される部署を推定して収集する。また、調査結果の返送や問い合わせなどのために、回答した自治体に連絡用のメールアドレスを入力してもらい、翌年度の調査での依頼に活用している。2009年の調査からは調査内容が多様化し、担当部署が特定しにくくなったため、自治体宛に郵送での依頼も併せて行っている。

2.2 回答状況

本稿で主に扱う2009年の調査は全国1,845自治体 (都道府県 47, 市・特別区 806, 町村 992) を対象に行った。情報化進展度調査の回答率は表3に示す通りである。経営度

調査の回答率は表4の通りである。

表3 情報化進展度調査の発送数と回答数

	都道府県	市・特別区	町 村	総 計
発送数	47	806	992	1,845
回答数	30	359	326	715
回答率	63.8%	44.5%	32.9%	38.8%

表4 経営度調査の発送数と回答数

	都道府県	市・特別区	町 村	総 計
発送数	47	806	992	1,845
回答数	38	328	206	572
回答率	80.9%	40.7%	20.8%	31.0%

2.3 設問の内容

情報化進展度調査は「庁内情報化」, 「行政サービス」, 「情報セキュリティ」の3分野に関わる設問から構成されている。各分野の内容は以下の通りである。

(a) 庁内情報化

ITインフラの装備状況や情報化を推進する体制づくり, および, ITを適用した業務の導入状況などを見る(設問や選択肢数: 33項目)。

(b) 行政サービス

住民への情報提供や施設予約などのサービス提供, 住民参加の仕組み作りなどを見る(設問や選択肢数: 44項目)。

(c) 情報セキュリティ

情報セキュリティ対策, セキュリティポリシーの策定や運営体制, 情報セキュリティ教育の実施状況や評価体制を見る(設問や選択肢数: 39項目)。

経営度調査は「組織改革・住民参加」, 「人材育成」, 「安心・安全」, 「地域ブランド」の4分野に関わる設問で構成されている。各分野の内容は以下の通りである。

(a) 組織改革・住民参加

職員の横断的な活動の実施, 住民やNPO, 大学との協働活動やキーパーソン存在などを見る(設問や選択肢数: 24項目)。

(b) 人材育成

職員の計画的な育成や能力測定, 外部での学びの場の存在などを見る(設問や選択肢

数：23項目)。

(c) 安心・安全

防犯カメラの設置やメール通知システム，住民参加のパトロールなどの取り組みについてなどを見る（設問や選択肢数：31項目）。

(d) 地域ブランド

地域のブランド資源の洗い出しや庁内の複数部署や各種団体との取り組み，担当部署の設置などを見る（設問や選択肢数：26項目）。

3 調査結果と分析

3.1 情報化と経営度の取り組みにおける SNS や電子会議室の位置づけ

情報化の3分野である「庁内情報化」，「行政サービス」，「情報セキュリティ」と経営度の4分野である「組織改革・住民参加」，「人材育成」，「安心・安全」，「地域ブランド」の計7分野について，実施率の高かった設問と実施率の低かった設問を取り上げる。まず，実施率が80%を超えた設問の例を表5に示す。ただし，分野によっては例示する設

表5 実施率が高い各分野の設問例

情報化進展度			
庁内情報化	行政サービス	情報セキュリティ	
<ul style="list-style-type: none"> ・現業職を除く職員全員へのPCの配備 ・グループウェアの導入 ・庁内LANの整備 	<ul style="list-style-type: none"> ・Webサイトで各部署の業務内容の公開 ・Webサイトで例規集の公開 ・Webサイトで主要な政策の公開 	<ul style="list-style-type: none"> ・メールサーバやホストコンピュータを設置しているコンピュータールームへの入退室管理の実施 ・機器（ハードディスクなど）廃棄における情報抹消の実施 ・庁内のPCやデータ等を外部に持ち出す際のルールの設定 	
経営度			
組織改革・住民参加	人材育成	安心・安全	地域ブランド
<ul style="list-style-type: none"> ・住民と自治体の協働による活動の場（※） 	<ul style="list-style-type: none"> ・人材育成の明確な目標設定（庁内全体）（※） ・人材育成に関する方針を示した具体的な文書（※） 	<ul style="list-style-type: none"> ・住民に対して，安心・安全に関する情報発信や情報共有 ・今後，地域内の安心・安全に関して，特に力をいれて取り組むべき課題の把握（※） ・住民と職員の協働による安心・安全に関する活動の場（※） 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域ブランドに取り組むにあたって，他の団体との連携（※） ・地域において「地域ブランド」と呼べるもの（※） ・地域ブランドに関する情報発信や情報共有（※）

実施率80%以上（※）実施率60%以上

問が少なかったため60%以上の実施率であったものを（※）印付きで含んでいる。

実施率の高い設問は、情報化ではPCの配備やソフトウェアの導入などの投資（Input）に関わるものやWebサイトでの静的な情報の提供、民間企業でも実施されている基本的なセキュリティ対策が挙げられている。経営度においては住民との活動の場や大まかな目標設定（組織改革・住民参加、人材育成）、住民が求める情報の発信（安心・安全）、活動の主力となるような団体との関わり（地域ブランド）などが挙げられている。情報化では他の組織でも応用可能な技術の導入やルールの制定が基礎的な活動であり、経営度では他の団体との関わりを始めるに当たっての大まかな方針決定や基本的な情報の整理が基礎的なものとなっている。

次に実施率が低かった設問の例を表6に示す。実施率の高い設問が基礎的な取り組みと考えられるのに対し、実施率の低い設問は各分野の活動での上位に位置する高度な取り組みと見なすことができる。しかし、設問の内容によっては多くの自治体が発行可能とは言えない場合もある。

情報化においては、庁内情報化の分野で全体最適に関わるものが多く、行政サービスの分野ではSNS、電子会議室、地域ポータルサイトの設置が挙げられている。情報セキュリティでは効果測定や評価に関する設問が挙げられている。

表6 実施率が低い各分野の設問例

情報化進展度			
庁内情報化	行政サービス	情報セキュリティ	
<ul style="list-style-type: none"> EA（業務とシステムの全体最適化を目的とした手法）の導入 他自治体との業務やデータの標準化 業務フローの見直しなどBPR（業務改革）の実施 	<ul style="list-style-type: none"> Webアクセシビリティの評価（住民、外部機関） SNS、電子会議室、地域ポータルサイトの設置 IT施策に対する住民の満足度を調査 	<ul style="list-style-type: none"> ISMSやITセキュリティ評価などの情報セキュリティに関する認証を取得 自治体の情報セキュリティについて、住民に対して情報セキュリティへの意識や要望を問う調査 情報セキュリティ対策について、達成目標を設定 	
経営度			
組織改革・住民参加	人材育成	安心・安全	地域ブランド
<ul style="list-style-type: none"> 組織改革による効果の測定 民間企業と職員の協働による活動の場（委託事業を含まない） 	<ul style="list-style-type: none"> 人材育成の明確目標設定（世代ごと、年代ごと、業務ごと、部署ごと） 人材育成への協働活動の活用（NPO、民間企業、大学、住民） 	<ul style="list-style-type: none"> 防犯カメラの設置に関する条例やポリシーを策定 地域内に防犯カメラの設置を促進する取り組み 安心・安全に関する施策やサービスの効果の測定 	<ul style="list-style-type: none"> 地域ブランドの評価 顧客層の明確化 地域ブランドを取り扱う単独専門部署の設置

経営度については、情報化と同様に効果測定や評価に関する設問がどの分野からも出てきている。また、詳細な目標設定や対象の明確化、民間に近い相手との協働活動なども挙げられている。

SNSや電子会議室の位置づけは情報化の発展段階においては評価や価値の創造につながるものとして考えられていた。しかしながら、経営度の分野と比較からはSNSや電子会議室が民間との協働活動に近い難しさを持っている可能性が伺える。

3.2 行政サービスに関する取り組みの特徴

情報化の調査に含まれている行政サービス分野の設問全体の実施率を表7に示す。実施率を20%ごとに区切って、実施率の低い設問から順に並べている。SNSと電子会議室の設置はともに5.59%である。

行政サービスの取り組み全体の流れを見ると、実施率80%以上と60%以上のものはWebサイトでの基本的な情報提供である。その上の40%以上60%未満の取り組みは利用者に合わせた情報提供の工夫や情報収集や手続きのための無駄を省く利便性の提供が含まれている。さらに、20%以上40%未満の取り組みでは住民に対する積極的な情報発信やニーズの調査が挙がっており、詳細な情報提供や住民のニーズを考慮したサービスの提供がなされている。そして、20%未満の最上位の部分では、SNSや電子会議室をはじめ、コールセンターや電子納付、住民の満足度調査や自治体独自の取り組みなどがある。これらは、庁内外の横断的活動が前提となったり、評価者となる住民との関わりが深くなくなったものであり、Arnsteinの梯子での最上位であるCitizen Controlに近づくようなものが含まれている。

表7 行政サービス分野の実施率

	選 択 肢	実施率%
実施率 20%未満	Webアクセシビリティの評価（住民）	3.36
	住民からのさまざまな問い合わせに一括して対応するコールセンターの設置	4.90
	住民が主体となってコンテンツを作成するWebサイトの提供	5.45
	電子会議室の設置	5.59
	SNS（ソーシャルネットワークサービス）サイトの開設	5.59
	Webアクセシビリティの評価（外部機関）	6.15
	電子納付（税金や手数料のATMなどによる支払い）の実施	9.65
	行政サービスの提供についての取り組みを他自治体へ紹介	9.79
	電子自治体の行政サービスにおいて、特色ある仕組み作りの実施	10.07
	IT施策に対する住民の満足度を調査	12.87
	Webサイト等で公文書類の電子情報公開の実施	14.27
	住民カード(住基カード、自治体独自のカードなど)による独自の住民サービスを提供	14.55
	情報化投資による住民サービスの向上について達成目標を設定	17.20
	地域ポータルサイトの開設	17.34

20%以上 40%未満	住民からの問い合わせをデータベース化	20.56
	住民向けメールマガジンの実施	23.22
	GISを利用したサービスの提供	23.36
	地域に居住している災害弱者の把握	25.45
	IT施策に対する住民のニーズを調査	25.59
	Webサイトで首長の継続的な日記の公開	27.97
	キオスク端末の本庁舎以外（支所など）の設置	32.03
	Webサイトで審議会・委員会等の会議録の公開	34.13
	Webアクセシビリティの方針を定めている	36.22
	Webサイトで動画の公開	38.74
40%以上 60%未満	住民向けのIT講習会の実施	39.30
	開庁時間外に各種証明書の交付	39.86
	Webサイトで施設予約の提供	41.26
	本会議をCATVやWebサイトなどで中継や公開	42.10
	Webサイトでよくある問い合わせ（FAQなど）の公開	42.24
60%以上 80%未満	本庁舎に総合案内窓口の設置	43.92
	Webサイトでパブリックコメントの実施	50.21
	Webアクセシビリティの実施	51.19
	Webサイトの携帯電話による閲覧への対応	60.56
	情報化投資による住民サービスの向上	63.08
	Webサイトで議会議事録の公開	65.87
	Webサイトで各課の問い合わせ先メールアドレスの公開	66.43
	Webサイトで利用シーン別（出産・就学・転居など）のリンクの公開	68.53
80%以上	Webサイトで地域の医療施設に関する情報の公開	69.79
	Webサイトで組織図の公開	71.89
	Webサイトで災害に関する情報の公開	79.44
	Webサイトで主要な政策の公開	83.22
	Webサイトで例規集の公開	87.97
	Webサイトで各部署の業務内容の公開	91.47

行政サービスに関する取り組みの実施状況を見ると、情報インフラを利用した基本的な情報提供から、利便性の向上、高度な情報提供やサービスの実現へと進んでいる。そして、その流れの先に住民主導の場のきっかけとなる電子会議室やSNS、自治体の取り組みに対する住民による評価の仕組みなどが存在していると思われる。

3.3 行政サービスの取り組みと情報化全体との関係

自治体が1つの組織として積極的に様々な取り組みを行っているのか、それとも、重視している分野に注力しているかを知ることは、経営体としての自治体の特徴を捉える助けとなる。しかしながら、異なる分野の取り組みが統一的な尺度で調査されることは少なく、これらを客観的に比較することは難しい。

本稿で取り上げている調査のうち、情報化については3分野の回答を点数化している。点数化の方法は、取り組みの実施に関して「はい」、「いいえ」で5点、0点としたものや複数選択が可能な項目では内容によって加点するといった形で集計し、各分野の偏差値を算出している。

表8 情報化3分野の偏差値の相関

	庁内情報化	行政サービス	情報セキュリティ
庁内情報化	1		
行政サービス	0.721	1	
情報セキュリティ	0.648	0.608	1

情報化の3分野である「庁内情報化」、「行政サービス」、「情報セキュリティ」の偏差値の相関を表8に示す。いずれも0.6以上の正の相関があり、それぞれの分野の進展がその他の分野の進展との関わりを有していると考えられる。

取り組みの実施の有無が分野全体の偏差値に大きな影響を及ぼす場合、その取り組みはその他の取り組みを誘発するキーファクターとなっている可能性がある。この点について2004年の情報化調査（町村を除く）を分析した結果を表9～11に示す。これらの表では設問の実施自治体群と未実施自治体群の情報化3分野における偏差値平均が10以上差があるものを「◎」、5以上差があるものを「○」で示している。

庁内情報化の取り組みでは、庁内情報化自身の偏差値に影響を強く持っている「バックオフィス業務の効率化」や「業務改革（BPR）の実施」などは他2分野への影響があり、特に行政サービス分野に強い影響を持っている。また、IT研修会の実施や事後のシステム評価などは行政サービス分野に影響を持っており、庁内情報化の進展と行政サービスの進展との関係が見られる。

表9 情報化の各分野に影響を及ぼす庁内情報化分野の取り組み

設問内容（庁内情報化）	庁内情報化	行政サービス	情報セキュリティ
バックオフィス業務の効率化	◎	◎	○
業務改革（BPR）の実施	◎	◎	○
電子決済の導入	◎	◎	○
電子入札の導入	◎	◎	○
省力化の重視	○	○	○
省力化の実現	○	○	○
モラルの向上	○	○	
IT研修会の実施	○	○	
事後のシステム評価	○	○	
首長クラスのメール利用	○	○	
全職員へのメールアドレス配布	○		

表10 情報化の各分野に影響を及ぼす行政サービス分野の取り組み

設問内容（行政サービス）	庁内情報化	行政サービス	情報セキュリティ
住民からの意見聴取の形態	◎	◎	◎
例規集の公開	○	◎	
住民と職員のメーリングリスト	○	◎	
都市基本計画等の公開	○	◎	
住民や地域企業との連携	○	◎	
議会の議事録の公開	○	◎	
住民サービスの向上	○	◎	
フロントオフィス業務の効率化	○	◎	

表11 情報化の各分野に影響を及ぼす情報セキュリティ分野の取り組み

設問内容（情報セキュリティ）	庁内情報化	行政サービス	情報セキュリティ
セキュリティポリシーの策定	○	○	◎
セキュリティレベルの設定	○		◎
個人情報保護条例の制定	○		◎
機器廃棄時の情報抹消手順	○		◎
ネチケットや情報倫理の規則	○		◎

行政サービスの取り組みの「住民からの意見聴取の形態」が充実している自治体は庁内情報化と情報セキュリティに関する偏差値に影響を強く持っている。その他の取り組みについては庁内情報化との関連が見られるが、情報セキュリティへの影響は出していない。

情報セキュリティにおいては「セキュリティポリシーの策定」が他の2分野へ影響を持っているが、その他の取り組みでは庁内情報化とのみに関わりが見られる。セキュリティポリシーのような大きな方針やルール決定は庁内情報化の取り組みへのプラスの要素を持っていると考えられる反面、具体的な手順やルールが作られていく中で行政サービスの活動が鈍くなる可能性もある。

3.4 取り組みの状況に関わる要因

自治体を経営体としてみると、基本的に同じ目的と同じような条件を持っていると想定できる。しかしながら、都道府県と市町村では業務内容や活動の立ち位置が異なる場合が多い。例えば、住民サービスにおいては市町村のそれぞれには住民が存在しているが、都道府県はそれらの市町村を挟んで住民と関わることになる。このような違いは自治体と住民との間の緊張感において差を生み出していると思われる。また、地域風土による取り組み状況の違いも存在している可能性がある。

そこで、2009年の情報化と経営度の調査結果を自治体種別（都道府県、市・特別区、町村）と地域別（東日本、西日本）に分けた際の取り組み状況の差を示す。まず、情報

表12 自治体種別による取り組み状況の比較

設 問	都道府県 (%)	市・特別区 (%)	町 村 (%)
情報化			
庁内情報化			
電子入札を実施	100.00	45.68	11.04
ITに関する職員向け相談窓口（ヘルプデスク）の設置	96.67	42.34	15.64
電子決裁を実施	80.00	40.67	9.51
行政サービス			
住民向けメールマガジンの実施	83.33	31.75	8.28
Web アクセシビリティの実施	96.67	69.64	26.69
本会議をCATVやWebサイトなどで中継や公開	90.00	56.55	21.78
情報セキュリティ			
情報セキュリティについて、職員が自己点検できるようなチェックリストの作成	83.33	41.23	9.51
情報セキュリティの継続的な改善を行うPDCAサイクルを実施	80.00	42.34	12.27
情報資産ごとにセキュリティレベルの設定	83.33	54.04	19.63
経営度			
組織改革・住民参加			
NPOと自治体の協働による活動の場（補助金除く）	84.21	57.01	18.93
庁内に組織改革を専門的に取り扱う部署や組織	81.58	69.21	30.10
民間企業と職員の協働による活動の場（委託事業を含まない、過去3年以内のプロジェクト）	52.63	23.78	5.34
人材育成			
人材育成の研修における効果の測定	60.53	40.55	3.40
人材育成において、外部の団体（他の自治体や企業、NPOなど）を参考	44.74	38.72	11.17
人材育成の明確な目標（庁内全体）	86.84	73.78	54.37
安心・安全			
安心・安全に関する施策やサービスの効果の測定	55.26	18.29	0.97
貴自治体、あるいは地域独自（特徴がある）と思われる取り組みの実施	57.89	30.49	16.99
地域内に防犯カメラの設置を促進する取り組み	39.47	16.46	3.40
地域ブランド			
地域ブランドに取り組むにあたって、地域の資源の把握や洗い出し、見直し	73.68	43.29	23.30
貴自治体、あるいは地域独自（特徴がある）あると思われる取り組みの実施	65.79	31.40	18.93
部署を横断した地域ブランドに関する取り組み	57.89	36.28	24.27

化3分野と経営度4分野において自治体種別による実施率の差が大きかった設問を表12に示す。

どの分野においても都道府県の実施率が高く町村の低さが目立っている設問である。一定規模の予算や体制がないと実施できないものや町村では必要性が低いものもあるが、

表13 情報化の東西での比較

設 問 内 容	東(%)	西(%)	有意差
庁内情報化			
電子入札の実施	52.89	33.58	*
ベンダーとの間でのSLAの締結	32.00	17.16	
他自治体との業務システムの共同利用	60.00	48.51	
行政サービス			
Webサイトでの審議会・委員会等の会議録の公開	56.89	39.55	*
Webアクセシビリティの方針を策定	55.11	38.06	*
本庁舎に総合案内窓口の設置	66.67	52.49	*
情報セキュリティ			
セキュリティ機能付き外部記録媒体の使用	31.11	18.66	*
情報セキュリティの改善を行う継続的PDCAサイクルの実施	46.22	35.82	
外部監査の実施	29.33	19.40	

表14 経営度の東西での比較

設 問 内 容	東(%)	西(%)	有意差
組織改革・住民参加			
民間企業と職員の協働による活動の場の存在	25.96	20.00	
NPOと自治体の協働による活動の場の存在	59.13	53.33	
人材育成			
人材育成に関する明確な目標の設定(部署ごと)	17.79	6.67	*
人材育成に関する明確な目標の設定(役職ごと)	44.71	36.67	
人材育成に関する明確な目標の設定(庁内全体)	66.67	52.49	
安心・安全			
安心・安全に関する施策やサービスの効果測定の実施	23.08	10.00	*
防犯カメラの設置に関する条例やポリシーの策定	15.38	8.33	
貴自治体、あるいは、地域独自(特徴がある)と思われる取り組みの実施	32.69	26.67	
地域ブランド			
部署を横断した地域ブランドに関する取り組みの実施	32.21	43.33	*
貴自治体、あるいは、地域独自(特徴がある)と思われる取り組みの実施	28.37	36.67	
地域ブランドに関する情報発信や情報共有の実施	68.75	61.67	

自治体種別による取り組み状況の違いは大きく存在している。

次に地域差を見るために最も回答数が多い種別の市・特別区について、東西に分けて比較を行う。分け方は気象庁の分類による北日本と東日本を「東」とし、西日本と沖縄を「西」として分けている。東西での実施率の差が5%以上のものを分野ごとに表し、有意水準5%で検定を行っている。情報化に関する結果を表13に、経営度に関する結果を表14に示す。

情報化においてはいずれも東日本の実施率が高く、行政サービスについては有意差が現れる差となっている。内容は他団体との関わりがどの分野でも挙がっている。これに対し、経営度では地域ブランドの分野において西日本の実施率が高いものがある。それ以外は東日本の実施率が高い。特に目標設定や効果測定に関する内容に差が現れている。

以上の結果から、自治体種別や地域差が情報化や経営度に及ぼしている影響は少なからず存在していると考えられる。

3.5 SNSや電子会議室を活用する自治体像

本調査においてSNSを設置していると回答した自治体は40件(5.59%)であった。SNSと電子会議室、および、地域ポータルサイトに関する規模別、東西別の回答状況について表15に示す。

表15 電子会議室やSNSの導入状況

全自治体	全体 (715)		東 (472)		西 (242)	
	件数	%	件数	%	件数	%
SNS サイトの開設	40	5.59	20	4.23	20	8.26
電子会議室の設置	40	5.59	30	6.34	10	4.13
地域ポータルサイトの開設	124	17.34	77	16.28	47	19.42
都道府県	全体 (30)		東 (19)		西 (11)	
	件数	%	件数	%	件数	%
SNS サイトの開設	2	6.67	1	5.26	1	9.09
電子会議室の設置	9	30	7	36.84	2	18.18
地域ポータルサイトの開設	19	63.33	11	57.89	8	72.73
市・特別区	全体 (359)		東 (225)		西 (134)	
	件数	%	件数	%	件数	%
SNS サイトの開設	33	9.19	18	8.00	15	11.19
電子会議室の設置	23	6.41	16	7.11	7	5.22
地域ポータルサイトの開設	60	16.71	38	16.89	22	16.42
町 村	全体 (326)		東 (229)		西 (97)	
	件	%	件	%	件	%
SNS サイトの開設	5	1.53	1	0.44	4	4.12
電子会議室の設置	8	2.45	7	3.06	1	1.03
地域ポータルサイトの開設	45	13.80	28	12.23	17	17.53

SNS と電子会議室の実施数は同数であるが、SNS の実施は西日本の割合が高い。この傾向は自治体種別を通じて同じである。東日本が多い理由として、藤沢市のような先進自治体が構築している住民と自治体の関係が挙げられる。電子会議室を活用できている自治体には、ファシリテーターの存在や利用マナーの周知徹底がなされているといわれる。これに対し、西日本では自治体と住民の協働関係の構築よりも、住民自身で解決した方が効率的と考えたり、自治体と住民とが直接には関わらない形が双方にとって受け入れられやすいという意見がある。

SNS と電子会議室に加えて地域ポータルサイトも比較対象としたところ、上記2つより多くの自治体で開設されていることが示された。これら3つのツールについて経年の変化を図2～4で見ると、都道府県での地域ポータルサイトを除いて、少しでも増加傾向にあるのはSNSのみである。実施率は5%台と低い現状ではあるが、情報技術の普及に加えて、住民や各種団体との協働関係の構築のノウハウを自治体が得ていくことで、今後、SNSが増加する可能性があり得ると思われる。

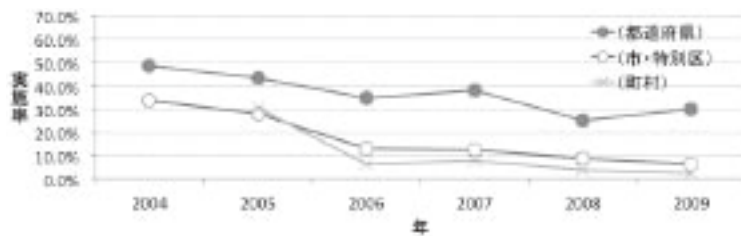


図2 電子会議室の経年変化

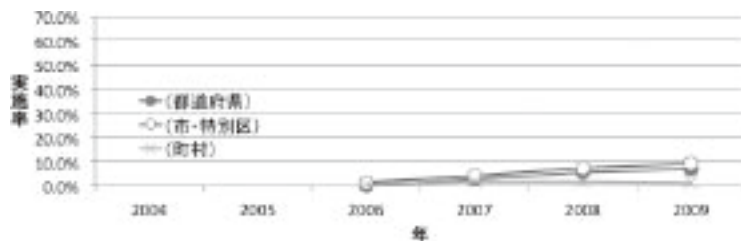


図3 SNSの経年変化

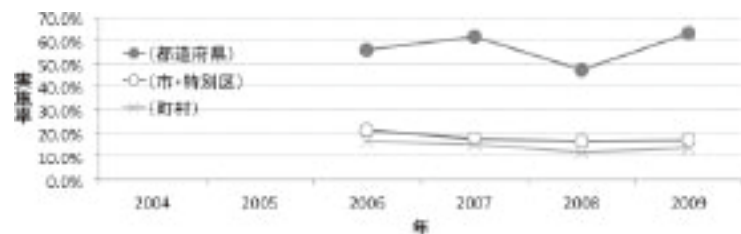


図4 地域ポータルサイトの経年変化

ここまでの調査結果から、自治体において SNS や電子会議室は、情報化の十分な進展と他団体との協働活動ができる力を必要とする高度な取り組みであると思われる。最後に、電子会議室を設置している自治体の多くが実施している、情報化に関する取り組みと SNS を設置している自治体の取り組みとを比較して、組織の特徴の違いを見る。

表16 電子会議室、SNS の導入自治体を実施しているその他の取り組み

電子会議室	%	SNS	%
Web サイト上から施設予約等を行うシステムの導入	35.6	住民向けメールマガジンの実施	59.6
情報セキュリティの継続的な改善を行う PDCA サイクルの実施	30.0	住民が主体となってコンテンツを作成し、公開されている Web サイトの設置	45.1
情報化を行う際、業務フローの見直しなど業務改革（BPR）の実施	29.1	Web アクセシビリティの実施	40.6
情報化を行う際、事前にシステム評価（費用対効果など）の実施（過去3カ年）	28.2	住民向けの IT 講習会の実施	40.2
各課ごとのホームページの設置	28.1	情報化投資による効率化について達成目標の設定	39.7
Web アクセシビリティの方針を策定	28.1	Web サイトの携帯電話による閲覧対応	37.7
セキュリティレベルごとの対応策の設定	27.3	住民からの問い合わせのデータベース化	36.1
IT に関する職員向けの相談窓口（ヘルプデスク）の設置	25.6	IT に関する職員向けの相談窓口（ヘルプデスク）の設置	35.7
住民向けメールマガジンの実施	25.3	地域ポータルサイトの開設	35.1
電子入札の実施	25.3	Web アクセシビリティの方針を策定	35.1
インシデント（情報セキュリティに影響を与える不測の事態）発生時における全庁的な対策マニュアルの用意	25.2	IT 施策に対する住民のニーズを調査	34.9
情報セキュリティポリシーの実施手順をシステム（適用業務）ごとに策定	24.4	情報システムへの侵入テストの実施	34.4
Web サイトの携帯電話による閲覧対応	24.1	電子会議室の設置	34.4
Web サイトで地域の医療施設に関する情報の公開していますか	23.7	ベンダーとの間で SLA（サービスレベルアグリーメント）の締結	34.4
IT 施策に対する住民のニーズの調査	23.5	情報システムの脆弱性や脅威の洗い出しの実施	34.1

出典：情報化進展度調査（2007）をもとに筆者作成。

電子会議室を設置している自治体の取り組みには、情報セキュリティに関わるものが多く存在している。一方、SNS の場合は、住民向けの IT 講習会や達成目標の設定、住民からの問い合わせのデータベース化などサービス向上につながるものが多い。また、電子会議室や地域ポータルサイトとの併用も見られることから、情報化の最上位レベルでの取り組みの1つとして SNS の導入が指標となると考えられる。

4 おわりに

本稿では、継続的に実施している情報化に関するアンケート調査とそこから派生した経営度に関するアンケート調査に対して、難易度や発展の流れ、組織の種別や東西の地域別などの複数の視点を用いて分析を行った。一定の様式で収集された調査データを様々な角度から分析することで、分析される対象の特徴を明らかにしていくことができると思われる。

しかしながら、こうした大量のデータを用いる分析であっても、いくつかの課題が存在する。本章では今後の調査分析の進展を鑑みて、本稿で取り上げたアンケート調査の状況から問題点とその対処について述べる。

第1の課題は設問の形式である。例えば、次のような設問がある。

「問）情報化投資によって住民サービスは向上しましたか？」

これは実際に行った設問であり、全体で70%近くが「はい」と答えた。自治体種別によっては90%を超える自治体が「はい」と回答していた。しかしながら、ヒアリング調査や実地調査からはそのような印象を受けなかった。そこで、設問を工夫して、上記のような質問に「はい」と答えた自治体には、以下のような設問を追加した。

「問）住民サービスの向上に関する測定方法を記述してください」

その結果が表17である。半数以上の回答が「行っていない」であった。このことは、

表17 住民サービスの向上に関する測定方法

測定方法	回答数	測定方法	回答数
行っていない	295	経費の分析	3
住民への調査	38	GISでの住民対応	2
待ち時間の減少	28	キオスク端末の利用状況	2
発行時間の短縮	18	サービスの利用実績	2
ホームページの利用件数	17	休日の発行	2
住民への意見	13	苦情件数	2
住民サービスの利用実績	12	行政評価	2
原課調査	8	時間外証明書発行	2
業務時間の短縮	7	対応人数の比較	2
原課の意見	7	電算導入前後の比較	2
事務処理の評価	5	来庁回数	2
ブロードバンド普及率	4	効果評価手法を用いた効果測定	1
出先期間での交付	4	行革懇談会などによる意見の聴取	1
処理時間	4	行政評価制度による効果の測定	1
窓口対応時間	4	市民モニター	1

出典：島田達巳・久保貞也・東川輝久，“地方自治体の情報化進展度 第3回 行政サービスの実態”地方財務，2007年3月号，P.51。

「はい」か「いいえ」の択一式の問いにおいても、回答者の判断が大きく影響していることを示している。多くの自治体ではアンケートへの回答内容について庁内の決裁を得ているが、この場合でも設問の書き方によって回答内容が左右される懸念がある。そのため、設問については実施の有無を問うものと、その内容についても記述を依頼するケースを作る必要がある。

表17を公開した際、いくつかの自治体担当者から「参考になった」、「ある意味安心した」というようなコメントが寄せられた。自治体間の情報提供や技術交流などを助ける上でも実態の把握は重要な課題となっているため、アンケート調査だけでなくヒアリング調査を積極的に行い、研究対象の現状を掴む必要がある。

次に、毎年調査している取り組みに関する設問から把握した状況の例を述べる。図5は行政サービス分野の設問について調査年による変化を示している。

情報化の取り組みにおいては、導入されたものが数年後に取り除かれるという例は多くない。ほとんどの場合、更新されるシステムや仕組みの中に組み込まれていくものである。そうなる情報化の実施状況は上昇傾向になると考えられる。しかしながら、図5にある「Webサイトの携帯電話対応」のような取り止めが考えにくい取り組みにおいて、下降傾向を示すものがある。この原因は回答者の判断や人事異動による混乱も考えられるが、アンケート調査の回答率の低下による影響が懸念される。

情報化の調査における回答率は、図6のように下降傾向にある。都道府県は年によって上昇することがあるが、全体的に低下が続いている。この原因は問題数の増加による回答者への負担増大や、調査協力に対するフィードバックの不足があると思われる。

この点については、過去の調査結果のWebサイトでの情報発信や、自治体が利用しやすい形として有効なロードマップや、発展段階モデルによるセルフコンサルテーション

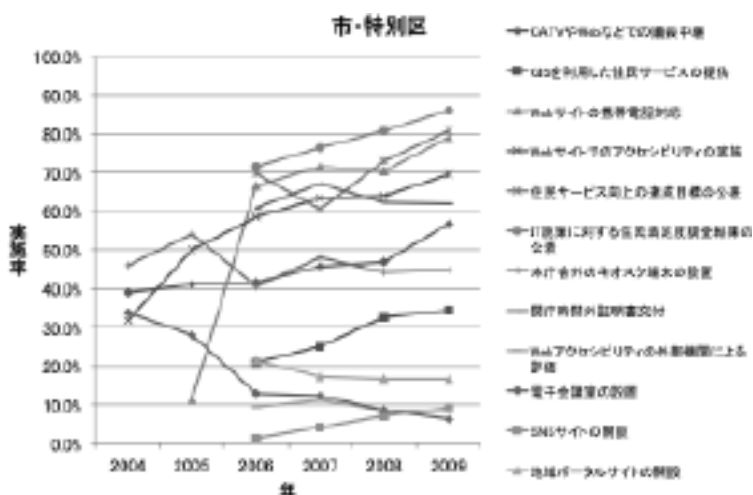


図5 行政サービス分野の経年変化 (一部)

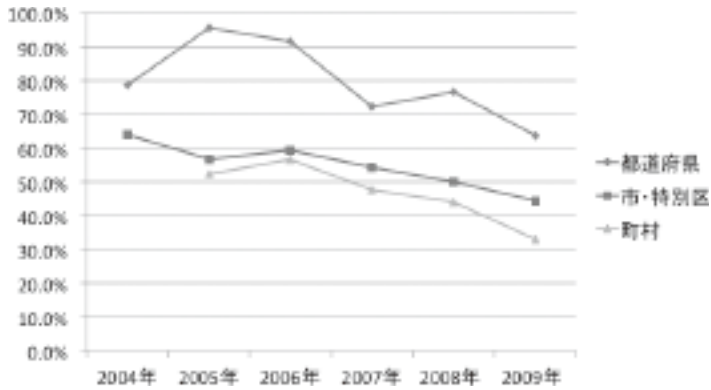


図6 回答率の変化

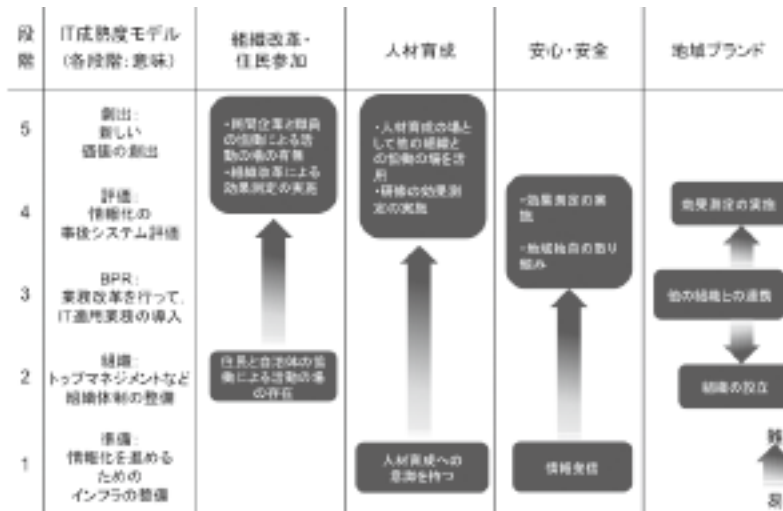


図7 情報化の段階と経営度の段階の比較

を可能とする仕組みの提案が必要と考えている。

発展段階のモデル化については、情報化に関するものができている。過去の研究では、このモデルを軸として議論を行ってきたが、経営度の分野が加わったことで改良の必要性が出てきている。図7は情報化の5段階モデル（庁内情報化）を軸として、経営度の調査結果を難易度で区分けして比較したものである。

組織改革・住民参加、人材育成、安心・安全の3分野については情報化の段階モデルと同じ方向への難易度の向上が見られる。段階の1や5が存在しないことは、該当する設問を提示できていないことが考えられる。

しかしながら、地域ブランドにおいては難易度の低い設問が、情報化の3、4段階目にあたる他の組織との連携であった。そして、情報化の2段階目である組織の設立に関

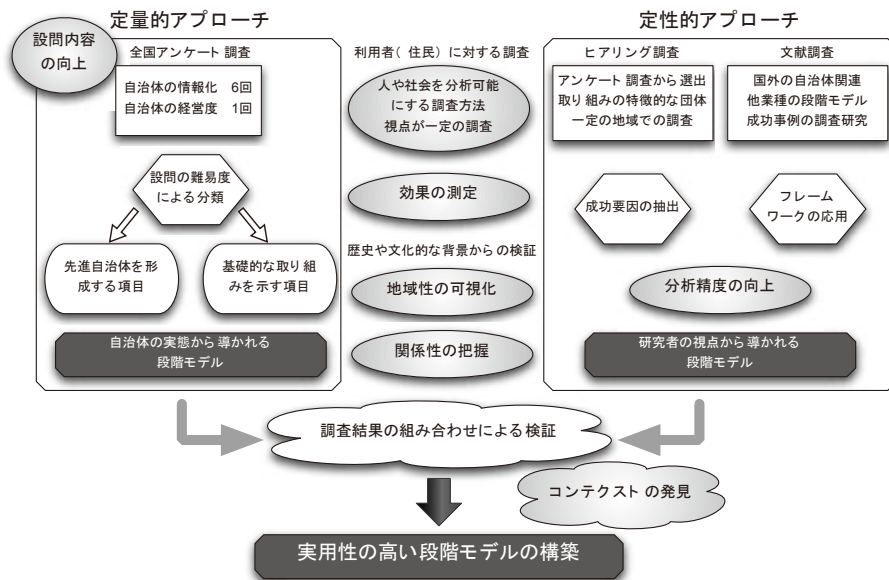


図8 今後必要となる分析と検証の流れ

する難易度が高くなっている。このことは、地域ブランドの調査が1回目であり、対象とする活動への理解や設問の内容などの不足や不備が考えられるが、一面、情報化の範疇では捉え切れていなかった経営活動の流れの軸が存在するとも考えられる。

そこで、最後に分析と検証の流れの発展を提案する。図8は図2で示したこれまでの分析と検証の流れを発展させたものである。定量的アプローチと定性的アプローチを結ぶものとして、利用者（住民）に対する調査と歴史や文化の流れを捉える活動を加えている。

利用者の満足度調査や効果の測定は、活動の質を評価する上で重要な要因であるが、この調査は従来の手法だけでは困難である。また、自治体を持つ目的や行動パターンは、規模や地域により異なる面が把握できているが、これを分析精度の向上につなげる手法の開発が必要となるであろう。以上のことから、今後、情報技術の進展による研究データの収集や処理の効率化は進むとしても、人や社会を意味あるものとして分解、統合する学問分野との協働が重要になると思われる。SNSのように情報技術を活用した取り組みに対しても、情報の量と質を考慮した分析と考察がいつそう進むであろう。その結果、地域で利用されているSNSの価値が顕在化することを期待する。

文 献

Anttiroiko Ari-Veikko

- 2003 Building Strong E-Democracy: The Role of Technology in Developing Democracy for the Information Age. *Communications of the ACM* 46(9): 121-128.

Arnstein, S. R.

- 1969 A ladder of citizen participation. *JAIIP* 35(4): 216-224.

東川輝久・久保貞也・島田達巳

- 2006 「自治体の電子化レベルに関する実証的研究」『日本社会情報学会学会誌』18(2): 59-69。

- 2008 「自治体の庁内情報化における成熟度モデルの研究」『経営情報研究』15(2): 109-128。

ISACA

- 2003 「COBIT 第3版マネジメントガイドライン」(http://www.isaca.gr.jp/standard/cobit_ver3_MG.html) (10 May. 2010)。

Karen Layne, Jungwoo Lee

- 2001 Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly* 18(2): 122-136.

久保貞也・東川輝久・島田達巳

- 2008 「電子自治体の進展と情報システムの関係」『日本経営システム学会誌』24(2): 89-97。

Mirvis, P. and B. Googins

- 2006 Stages of corporate citizenship. *California Management Review* 48(2): 104-126.

摂南大学経営学部 久保研究室

- 2010a 「2009年度地方自治体の情報化進展度調査ランキング上位自治体発表」(http://st1.kjo.setsunan.ac.jp/pdf/20100517ranking_all.pdf) (15 Feb. 2011)。

- 2010b 「2009年度自治体の経営度に関する調査結果発表——組織改革・住民参加, 人材育成, 安心・安全, 地域ブランド」の4分野からなる総合的な実証調査」(http://st1.kjo.setsunan.ac.jp/pdf/20100517m_all.pdf) (15 Feb. 2011)。

島田達巳

- 2001 「IT活用による行政改革——電子自治体の実現を阻むものとその対応」『地域政策研究』15: 39-49。

島田達巳・久保貞也・東川輝久

- 2007 「地方自治体の情報化進展度——第3回 行政サービスの実態」『地方財務』633: 43-57。