

# 電子自治体推進の現状と課題

～新潟県における自治体調査および住民調査の分析～

*The Feasibility Study on the Promotion Models of "Local e-Government"*  
*- A case study of Niigata Prefecture -*

山口 直人\* 草瀬 美緒\*\*

## 1. はじめに

### (1) 背景と目的

1980年代から地方自治体が盛んに取り組んできた情報化事業は、1990年代のインターネットの急激な普及を機に、行政サービスの再編を視野に入れた電子自治体としての取り組みとして推進されている。ミレニアムプロジェクトとして国レベルで「e-Japan戦略」が打ち出され、住民基本台帳ネットワークなどの基盤システムの本格稼動を迎えているものの、住民に対する利用イメージの提示などは未だに具体的になっていない。

このような背景のもと、本研究では新潟県内の自治体と住民に対するアンケート調査を実施し、電子自治体に関する実態及び意識を明らかにしていく。これらの調査結果から、住民のライフスタイルと電子自治体へのニーズ等について考察するとともに電子自治体の推進方策を検討する。

### (2) 調査の概要

平成13年、14年の2カ年にわたり、新潟県内の全市町村を対象にした電子自治体への取り組み状況などについての「自治体調査」と、新潟市および堀之内町（県内中部の山間部）と村上市（県北部の中核市）を対象とした住民に対し行政窓口への満足度や電子自治体への期待、利用意向に関する項目を中心とした「住民アンケート調査」を実施した（図-1）。

平成13年の調査においては、自治体調査では「電子申請」等については高い関心が示されているが、実現に向けて取り組みがなされている自治体はごく一部であり、大半は予算確保

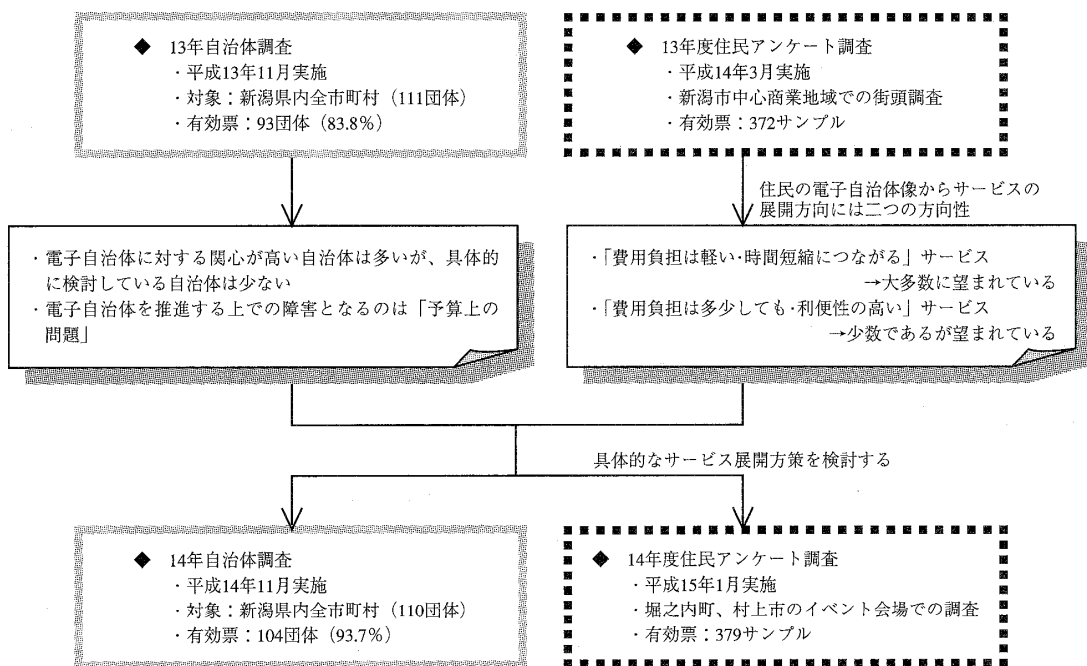
\*YAMAGUCHI, Naoto [情報システム学科]

\*\*KUSASE, Mio [情報文化学部非常勤講師]

が困難な事などを理由に先送りしている実態が明らかになった。また、住民アンケート調査では「費用負担は軽い・時間短縮につながるサービス」を大多数の住民が望んではいないが、「多少の費用負担増が見込まれる・利便性の高いサービス」を望んでいる層もおり、サービスには二つの方向性があることが明らかになった（山口・草瀬、2002a, 2002b）。

平成14年の調査では、この二つの方向性について、さらに推進モデルとして具体化するために、新潟市とは地域特性の異なる堀之内町（平成16年11月1日に合併し魚沼市の一部となる）と村上市での住民アンケートを実施した。

これら一連の調査は新潟県内のケーススタディではあるが、全市町村を対象とすることで人口規模や地域性が様々な自治体の実態を把握することができ、我が国の自治体の持つさまざまな課題や住民が期待する電子自治体のニーズに関して、一般的な状況を探ることが可能であると考えた。電子自治体に関し、住民側と自治体側の両者を視野に入れた調査に基づく分析は、今後の電子自治体の展開を考える上で大きな意義を持つと考えられる。



図一1 調査の構成と各調査の概要

### (3) 本研究における電子自治体の範囲

電子自治体には、住民に対するサービスを提供するための情報システム、庁内の効率化のための情報システムなど、さまざまな業務と情報システムが絡んでくる。これらを単純化し、下図のように整理した。

「住民アンケート調査」においては、これらの中でも「役場」と「住民」との関係が変化するとと思われる「余暇・文化活動支援」や「日常生活支援」に関わるサービスに着目し、窓口業務を電子的な新しい方法で行われることを想定した質問を重点的に盛り込んだ。

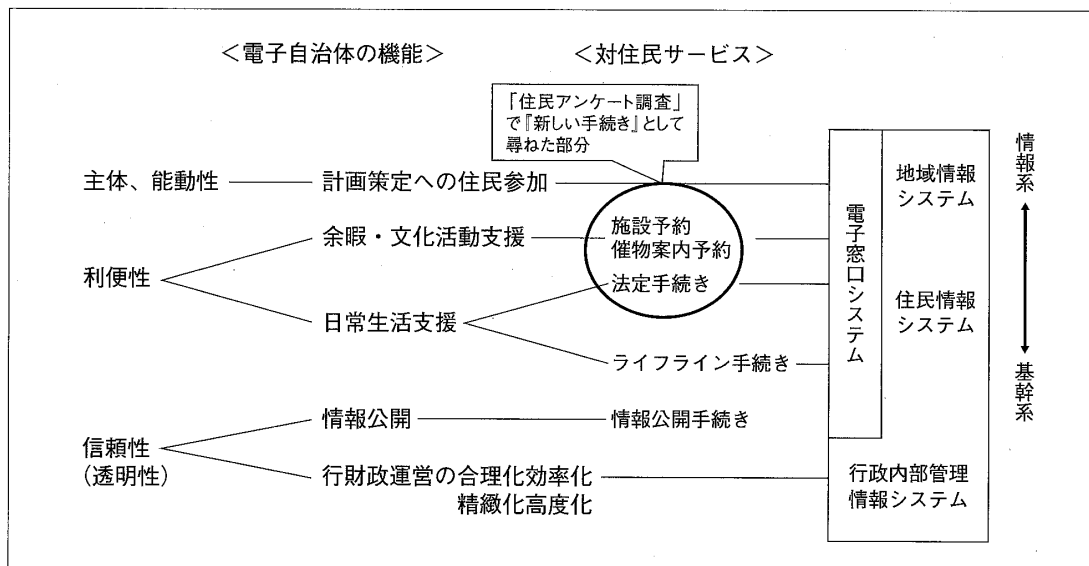


図-2 電子自治体の範囲

## 2. 市町村の庁内情報化の現状と電子自治体への取り組み状況

### (1) 自治体調査結果からみた庁内情報化の現状

2カ年にわたる新潟県の全市町村を対象とした自治体調査の結果の概要は表-1の通りである。庁内のパソコンの整備状況や電子メールの活用状況などについては、1年間という年月で自治体においても急激なIT化が進展していることがわかる。また、平成13年調査では電子自治体を推進する上での課題として9割近くが「予算の確保」と多数を占めたため、平成14年調査では「予算の確保」以外の選択肢として「市町村合併」「住民の情報リテラシー格差」を新設したところ、「市町村合併」が約6割を占め、最も多い回答となった。

表一 平成13年、14年の自治体アンケート調査の比較項目  
(庁内のIT化の状況、電子自治体への取り組み状況)

主な質問項目		平成13年調査の結果	平成14年調査の結果
庁内のIT化の状況	庁内のパソコン整備状況 (上位2位の結果)	①「おおむね一人一台」48.4% ②「係に一台」が23.7%。 *「おおむね二人に一台」は選択肢無し	①「おおむね一人一台」74.0%。 ②「おおむね二人に一台」14.4%
	電子メールアドレスの持ち方 (上位2位の結果)	①「各部署でアドレス共有」38.7% ②「各職員がアドレス所有」26.9%。 *「役場で一つのアドレス共有」は選択肢無し	①「各職員がアドレス所有」40.4% ②「各部署でアドレス共有」「役場で一つのアドレス共有」各々25.0%
電子自治体への取り組み状況	関心の高いサービス (複数回答、上位2位の結果)	①「電子申請」75.3% ②「統一窓口サービス」39.8%	(質問未設定)
	2003年末までに稼働予定、 着手予定のサービス (複数回答、上位3位の結果)	①「住民IT研修」26.9% ②「公共端末」21.5% ③「電子申請」18.3%	(質問未設定)
	電子自治体推進の上の障害 となること (複数回答、上位5位の結果)	①「予算の確保」87.1% ②「庁内体制の整備」57.0% ③「行政システムに関するノウハウ不足」、 「職員の情報活用能力」38.7% ⑤「住民ニーズとのかい離」35.5% *「市町村合併」「情報の住民リテラシー格差」 は選択肢無し	①「市町村合併」59.6% ②「庁内体制の整備」48.1% ③「行政システムに関するノウハウ不足」 41.3% ④「職員の情報活用能力」39.4% ⑤「住民の情報リテラシー格差」34.6% *「予算の確保」は選択肢無し

(2) 「電子自治体」のサービスの展開方向

平成14年調査においては、電子自治体の具体的なサービス展開についての検討状況を明らかにするため、情報システムの導入を検討している行政サービス及びその導入方法について尋ねた(表-2)。情報システムの導入・検討状況についてはどのサービスも『未検討』が最も多く、「電子入札」「電子選挙」では8割を超えている。『導入済み』としては「図書館の蔵書検索等」(17.3%)、「公共施設利用の予約受付」(12.5%)が挙げられ、『検討中』のサービスとしては「公共施設利用の予約受付」(39.4%)、「電子申請」(34.6%)の順となっている。

表二 情報システムの導入・検討状況及び妥当な導入方法(平成14年調査、単位：%)

	情報システムの導入・検討状況			妥当と思われる導入方法		
	導入済み	検討中	未検討 (該当しない)	パッケージ 導入	業者に委託し て開発	周辺市町村と の共同開発
電子申請	0.0	34.6	65.4	41.3	28.8	24.0
公共施設利用の予約受付	12.5	39.4	47.1	42.3	25.0	23.1
図書館の蔵書検索等	17.3	18.3	61.5	45.2	21.2	25.0
電子入札	0.0	16.3	83.7	41.3	20.2	33.7
電子選挙	0.0	12.5	86.5	42.3	18.3	33.7

また、優先的に着手すべき電子自治体サービスの展開方法を複数回答で尋ねたところ、表-3のような結果が得られた。これによると「住民のパソコン利用を想定したWeb上での展開」が8割を超え、「出張所、公民館など地域施設を利用」(33.7%)、「公共端末による展開」(30.8%)などを大きく引き離している。

表-3 電子自治体としての行政サービスの展開方策  
(複数回答、平成14年調査、単位：%)

住民のパソコン利用を想定したWeb上での展開	82.7
住民の携帯電話端末を想定したWeb上での展開	21.2
公共端末による展開	30.8
出張所、公民館など地域施設を活用	33.7
コンビニエンスストアなどの民間商業施設を活用	5.8
電話、ファックスなどを使った自動応答システムを活用	6.7
その他	1.9

#### 4. 電子自治体への住民ニーズ

##### (1) 主な調査項目と結果

属性、パソコンの所有やインターネットの利用状況などについての二つの調査の結果を表-4にまとめる。インターネットの利用頻度を比べると調査時期に半年ほど差があることを考慮しても、地域特性にはあまり差がなく、インターネットの利用が急速に進んでいる様子が見えてくる。

表-4 平成13年、14年の住民アンケート調査の結果  
(属性、情報機器・インターネットとの関わり方)

主な質問項目		新潟市調査(平成13年度)の結果	堀之内町、村上市(平成14年度)の結果
属性	性・年代	・男性50.5%、女性48.7% ・～19歳、20代52.2% ・30～40代28.5% ・50代～18.5%	・男性45.4%、女性54.4% ・～19歳、20代19.5% ・30～40代60.5% ・50代～19.8%
	居住地	①新潟市59.4% ②新潟市以外の県内市町村35.5%	<堀之内町調査>堀之内町81.4% <村上市調査>村上市51.8%、郡内39.0%
情報機器・インターネットとの関わり方	パソコンの有無	①「ある」57.5% ②「ない」41.4%	①「ある」66.5% ②「ない」29.3%
	インターネットの利用頻度 (上位3位の結果)	①「ときどき使っている」32.8% ②「毎日のように使っている」24.2% ③「使ったことが無い」23.9%	①「毎日のように使っている」、「ときどき使っている」29.8% ③「ほとんど使わない」19.5%
	Webの利用方法 (複数回答、上位3位の結果)	①「興味のあることを調べる」79.6% ②「専門的な知識を検索」32.3% ③「最新のニュースなどを知る」31.5%	①「興味のあることを調べる」76.5% ②「外出時などに情報を得る」33.5% ③「最新のニュースなどを知る」29.6%
「電子政府」「電子自治体」の認知度		①「はじめて聞いた」61.6% ②「聞いたことがある」30.9% ③「内容まで知っている」6.5%	①「聞いたことがある」48.0% ②「はじめて聞いた」36.1% ③「内容まで知っている」11.6%

また、『電子政府』『電子自治体』の認知度については新潟市調査の約10ヵ月後に行った堀之内町・村上市調査では「聞いたことがある」が「はじめて聞いた」を上回り半数近くを占め、認知度が急激に上昇したことを示している。

## (2) 行政窓口の満足度と距離

行政窓口の現行の方法などについて、『申請用紙等の記入のし易さ』『申請から交付までの所要時間』『窓口開設の時間帯、曜日』『職員の対応』『手数料』の5項目の満足度をたずねた(表-5)。

表-5 行政窓口の現状と満足度

	満足	どちらかといえは満足	ふつう	どちらかといえは不満	不満	無回答	総計
①記入の容易さ							
新潟市	11.0%	8.6%	60.2%	9.9%	8.9%	1.3%	100.0%
堀之内・村上	13.7%	13.5%	53.3%	12.9%	4.0%	2.6%	100.0%
②所要時間							
新潟市	9.9%	9.4%	53.0%	14.8%	11.3%	1.6%	100.0%
堀之内・村上	14.8%	12.4%	54.4%	11.9%	3.2%	3.4%	100.0%
③窓口開設の曜日、時間							
新潟市	8.1%	2.7%	38.4%	21.8%	27.4%	1.6%	100.0%
堀之内・村上	10.6%	6.9%	42.5%	21.1%	15.6%	3.4%	100.0%
④職員の対応							
新潟市	11.0%	6.2%	53.8%	14.0%	12.4%	2.7%	100.0%
堀之内・村上	12.4%	12.7%	51.5%	14.2%	6.3%	2.9%	100.0%
⑤記入の容易さ							
新潟市	5.6%	3.5%	42.2%	21.5%	25.3%	1.9%	100.0%
堀之内・村上	4.8%	4.5%	44.1%	23.0%	21.9%	2.9%	100.0%

新潟市調査では、『窓口開設の時間帯、曜日』と『手数料』の2項目は不満感が強くあらわれており、「どちらかといえは不満」と「不満」を合計すると『手数料』では46.8%、『窓口開設の時間帯、曜日』では49.1%と半数近くに達する。

堀之内町・村上市調査においては『手数料』は不満感が最も強く、次いで『窓口開設の時

間帯、曜日』となっている。また、どの項目も新潟市調査よりも「満足」「どちらかといえば満足」の割合が高い傾向にある。

### (3) 電子自治体サービスの利用意向

堀之内・村上市調査のみではあるが、電子自治体のサービス別の利用意向を尋ねてみた。ここでは、自治体の窓口業務のなかで住民との関わりが深いサービスとして「住民票の写しや印鑑証明の申請」「証明書の申請や税の申告」を、当該地域では実施されていないが全国的には自治体が提供を開始しているサービスとして「公共施設利用の予約受付」「図書館の蔵書検索、予約」「電子選挙」を取り上げ、これら5つのサービスの利用意向を尋ねた結果が表-6である。

表-6 電子自治体サービス別の利用意向（堀之内・村上市調査、n=379、単位：%）

	利用したい	どちらかといえば 利用したい	どちらとも言え ない	どちらかといえば 利用したくない	利用したくない
住民票の写しや印鑑証明の申請	46.4%	14.8%	25.3%	4.5%	6.9%
証明書の申請や税の申告	42.2%	15.6%	26.9%	4.7%	6.1%
公共施設利用の予約受付	49.3%	19.0%	21.4%	2.6%	4.0%
図書館の蔵書検索、予約	51.5%	15.0%	21.6%	2.6%	4.5%
電子選挙	48.3%	14.0%	20.8%	4.2%	9.0%

ここに示すように、サービスの種類にかかわらず「利用したい」の割合が4割以上を占めており、大きな差異は見られない。また、それぞれのサービスの利用イメージについては表-7の通りで、どのサービスとも「自宅のパソコンから」が半数以上を占めている。「住民票の写しや印鑑証明の申請」、「証明書の申請や税の申告」については「地域施設の窓口で」「銀行のATMのように」という利用イメージが各1割程度の割合を占めており、「公共施設利用の予約受付」「図書館の蔵書検索、予約」「電子選挙」では「携帯電話のサイトから」が2位に挙げられ、サービスによって若干の利用イメージが異なる様子がうかがえる。また利用イメージは年代による違いが現れており（図-2）、男女とも若年層ほど「携帯電話のサイトから」の割合が他の年代に比べ目立って高くなっている。

自治体におけるIT化、インターネット環境は急速に進んでいるものの、電子自治体の取り組み状況は、導入済みの情報システムの割合の低さなどから見ても進んでいるとは言い難い。

また、電子自治体のサービスについては、提供側の自治体も利用者側の住民も、ともにサービスの種類についての反応は大きな差が見られず、提供方法（住民からは利用方法）で「自宅のパソコンWebの利用」と方向性が一致している。しかし、自治体の提供するWeb上では業務に関する情報提供が中心であり、申請書のダウンロードなどが行われているに止まっており、電子入札や電子自治体への移行を意識したメニュー作りが行われている自治体は一握りに過ぎない。また、住民の年代別に見ると若年層の「携帯電話からの利用」のニーズも無視できない割合を占めており、今後は携帯電話を介したサービスの内容、申請方法についての検討が必要であると考えられる。

表一七 電子自治体サービス別の利用イメージ（堀之内・村上市調査，n=379，単位：％）

	自宅のパソコンから	携帯サイトから	銀行ATMのように	地域施設の窓口で	コンビニなどで	電話やFAXの自動応答システムで	その他
住民票の写しや印鑑証明の申請	50.7%	9.0%	11.1%	11.1%	4.7%	6.9%	6.6%
証明書の申請や税の申告	50.7%	7.4%	10.0%	13.2%	5.3%	6.3%	7.1%
公共施設利用の予約受付	53.3%	15.0%	5.8%	5.5%	5.0%	7.4%	7.9%
図書館の蔵書検索，予約	54.6%	15.3%	4.5%	5.8%	5.8%	6.9%	7.1%
電子選挙	52.5%	11.6%	5.3%	10.8%	4.0%	7.4%	8.4%

#### （４）電子自治体に望まれるサービスの方向

電子的な手続きに移行した際に利用者である住民はどのような点を重視するであろうか。行政の窓口手続きが電子的な方法でなされる「新しい手続き」について下のような5つの要素を挙げ、これらの重要度を明らかにするために一対比較の形式で尋ねた。これら5つの要素の中から順に2つずつ比較し、「重要」「どちらかといえば重要」を合計した割合で5要素の重要度の順位を表したものが図-4である。ここに示す通り、新潟市調査、堀之内町・村上市調査ともに「手数料が値上がりしないこと」が1位で「申請してすぐに交付されること」が2位であることは共通している。

3位以下の要素をみると、中核市部では3位に挙げられている「24時間利用可能なこと」と4位の「自宅から可能なこと」は大きな差は見られず、5位の「職員が直接対応すること」を引き離しており、「いつでも、どこでも」に関わる要素が重視されていることがわかる。一方、山間部では「自宅から可能なこと」が3位に挙げられ、「24時間利用可能なこと」は4位の「職



員が直接対応」と僅差ながら5位となっており、「いつでも」はさほど重視されていないことがわかる。

図-4を簡素化し、5つの要素の順位だけに着目したものを表-9に示す。性年代別にみると、新潟市調査、堀之内町・村上市調査とも30～40代の男性は「所要時間」の重要度が「手数料」を抑えており、「多少の手数料は負担しても所要時間を短く」というニーズがあらわれている。30～40代の男性は現状の窓口に対して特に不満の強い層であることは前述の通りであるが、この不満は電子的な手続きへの期待感にもつながっていると考えられる。また、「申請してすぐに交付されること」といった「新しい手続き」に30～40代を中心とした期待が集まる一方、

- ◆「新しい手続き」に関わる5つの要素
- ・ 24時間利用可能なこと (24時間)
  - ・ 手数料が値上がりしないこと (手数料)
  - ・ 自宅から利用可能なこと (自宅から)
  - ・ 申請してすぐに交付されること (所要時間)
  - ・ 職員が直接対応すること (職員が直接対応)

両調査とも女性では年代が上がるにつれ「職員が直接対応」の重要度が高くなる傾向があり、特に山間部では50代以上の女性でその傾向は強いが、こうした「人的な介在」というニーズも無視できないものと考えられる。

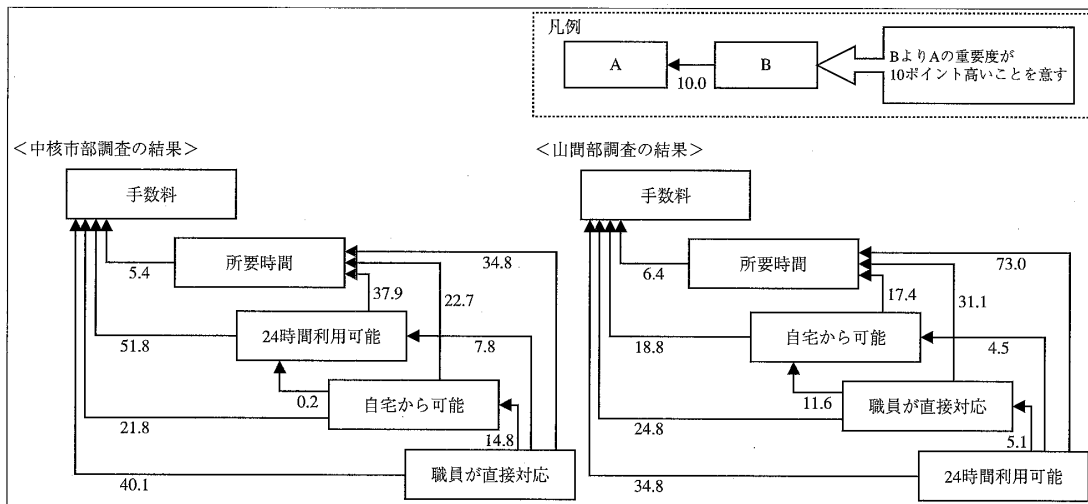


図-4 「新しい手続き」に関する5つの要素の重要度

表一8 「新しい手続き」に関わる5つの要素の順位

		1位	2位	3位	4位	5位	
中核市 部調査	全体(n=372)	手数料	所要時間	24時間利用可能	自宅から可能	職員が直接対応	
	男性	～19歳, 20代(n=104)	手数料	所要時間	自宅から可能	24時間利用可能	職員が直接対応
		30～40代(n=57)	所要時間	手数料	自宅から可能	24時間利用可能	職員が直接対応
		50代～(n=27)	所要時間	手数料	24時間利用可能	自宅から可能	職員が直接対応
	女性	～19歳, 20代(n=90)	手数料	所要時間	自宅から可能	24時間利用可能	職員が直接対応
		30～40代(n=49)	所要時間	手数料	自宅から可能	自宅から可能	24時間利用可能
		50代～(n=42)	所要時間	手数料	職員が直接対応	自宅から可能	24時間利用可能
山間部 調査	全体(n=379)	手数料	所要時間	自宅から可能	職員が直接対応	24時間利用可能	
	男性	～19歳, 20代(n=29)	手数料	所要時間	自宅から可能	職員が直接対応	24時間利用可能
		30～40代(n=101)	所要時間	手数料	自宅から可能	24時間利用可能	職員が直接対応
		50代～(n=42)	手数料	所要時間	自宅から可能	職員が直接対応	24時間利用可能
	女性	～19歳, 20代(n=45)	所要時間	手数料	自宅から可能	24時間利用可能	職員が直接対応
		30～40代(n=127)	手数料	所要時間	自宅から可能	職員が直接対応	24時間利用可能
		50代～(n=34)	手数料	職員が直接対応	所要時間	自宅から可能	24時間利用可能

(5) 費用負担と利用イメージの関わり

先に述べた通り、電子自治体サービスの要素の一対比較では「手数料が値上がりしないこと」は圧倒的多数に支持されるものであるが、ここでさらに電子自治体の利用イメージと費用負担問題を合わせ分析する。中核市調査では住民票の写しの申請・交付を例に、「新しい手続き」の方法として下の5つの方法を提示し、それぞれ「手数料が倍になっても利用したい」「手数料の値上がりが100円程度なら利用したい」「手数料が今のままなら利用したい」「手数料に関係なく利用したくない」「わからない」の5段階で利用意向をたずねた。

図一5に示すように「新しい手続き」の5項目のうち「ATMのような端末で申請し、すぐに交付される」は、「手数料が今のままなら(47.3%)」「手数料が100円程度の値上がりなら(21.8%)」との条件ならば利用意向が高い傾向にあり、一対比較での質問と同様に、所要時間が短縮されることが重視されていることがわかる。

「新しい手続き」の方法

- ① 銀行のATMのように全国どこからでも機械で申請でき、その場で手に入れられる
- ② 銀行のATMのように全国どこからでも機械で申請でき、3日以内に自宅に届けられる
- ③ 自宅のパソコンからいつでも申請でき、専用プリンターを設置すれば自宅ですぐに印刷できる
- ④ 自宅のパソコンからいつでも申請でき、3日以内に自宅に届けられる
- ⑤ 個人の情報が登録されたカード等で手続きが出来るようになり、書面での申請が不要になる

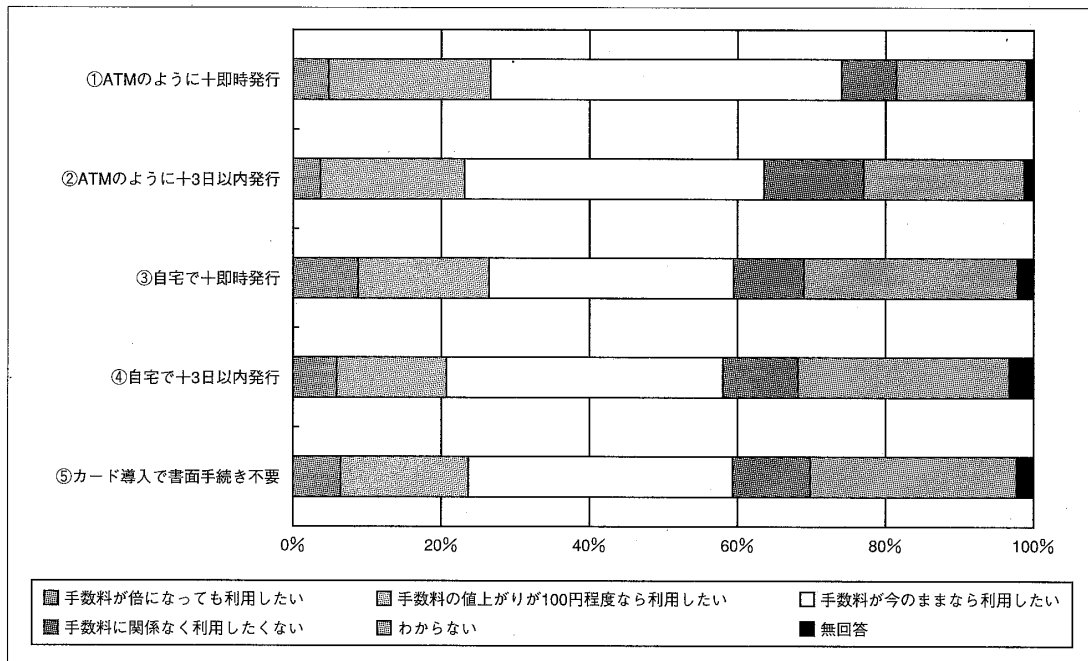


図-5 「新しい手続き」の方法と費用負担との関係

一方で「手数料が倍になっても利用したい」割合が最も高いのは「自宅で申請してすぐに受け取れる（8.6%）」という利用方法で、割合は全体としては高くはないが、利便性の向上に応じて高い費用負担が発生しても利用を希望する人も見受けられる。これを年代別に手続き方法をクロスさせたものを表-10に示す。「手数料が倍になっても利用したい」の合計が最も多い30~40代では約3分の1を占めている。その方法としては、「自宅で申請してすぐに受け取れる」が他の年代に比べても目立って高い傾向にあることが見て取れる。

表-9 「手数料が倍になっても使いたい」回答者の年代別利用イメージ（中核市部調査）

	①ATMのよう に+即時発行	②ATMのよう に+3日以内発 行	③自宅で+即時 発行	④自宅で+3日 以内発行	⑤カード導入で 書面手続き不要	計 (各年代の合計 に占める割合)
~20代(n=194)	7	6	14	11	12	50
%	3.6%	3.1%	7.2%	5.6%	6.2%	25.8%
30~40代(n=106)	5	5	13	7	7	37
%	4.7%	4.7%	12.3%	6.6%	6.6%	34.9%
50~60代(n=69)	6	3	5	3	5	22
%	9.0%	4.3%	7.1%	4.3%	7.1%	31.9%
計	18	14	32	21	24	109

費用負担と利用イメージについての調査結果をまとめると、電子自治体サービスによるメリットの享受は、費用負担が無い、あるいは非常に軽いことがあるが、中でも「自宅から」「すぐに交付」などの利便性の高いサービスは、手数料が倍程度負担してもよいという利用ニーズが中年層を中心に顕在している。

Webを活用した民間のネットサービスによる物品の販売、予約などはサービスの改善により店頭販売や電話予約よりも割引率を高く設定するサービスが珍しくない現状を考慮すると、少数派とはいえ電子自治体に対し費用負担が倍程度になっても便利に（時間の制約なく）使いたい、という層が存在していることは、注目すべき傾向である。

#### (6) 住民と行政との距離

電子自治体の導入は、住民と自治体との新たな関係を生み出すものと考えられ、電子自治体は住民と行政との物理的・心理的な距離に変化をもたらすことが予想される。このような視点から、電子自治体の本格的な導入直前である調査時期においては、住民は自治体に対してどのような距離感を持っているか、またその要因について把握するため、山間部調査では、新たに「役場との距離」についての質問を追加した（表-11）。

表-10 役場との距離（山間部調査）

		近い	遠い	どちらとも いえない
全体(n=379)		31.9%	25.3%	42.5%
男性	～19歳, 20代(n=29)	31.0%	27.6%	41.4%
	30～40代(n=101)	30.7%	22.8%	46.5%
	50歳～(n=42)	64.3%	14.3%	21.4%
女性	～19歳, 20代(n=45)	22.2%	31.1%	46.7%
	30～40代(n=127)	20.5%	27.6%	51.2%
	50歳～(n=34)	50.0%	29.4%	20.6%

この結果、自治体に対して「近い」と感じているのは全体の31.9%、「遠い」が25.3%と若干「近い」との回答が多く、これを性年代別にみると男女とも50歳以上の年代で「近い」の回答が多数を占める傾向が見られる。

距離を感じる理由については、「近い」理由は主に実際の距離や行きやすさ、「遠い」理由

は所要時間や手続きのやり方など物理的な距離以外の理由も上位に挙げられている（図-6）。

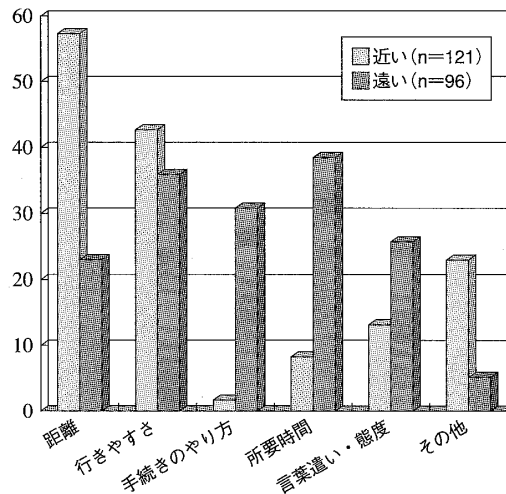


図-6 距離感を感じる理由（山間部調査）

## 5. おわりに

今後、電子的な手続きが住民の生活に浸透していくことは間違いのないことであるが、その際に住民と役場とはどのような関係を築くのか、ということ意識するか、しないかがサービスの展開に大きな差を生むことと思われる。役場との距離についての住民アンケート結果では役場を「遠い」と感じる理由が「役場のやり方」などであることから、電子自治体の進め方次第で心理的な距離を埋めることができるとの見方もできる。今回の自治体調査から情報システムの種類を問わず導入方法としてパッケージを導入する方針を示す自治体の回答が多かったが、パッケージを導入するとしても地域住民のニーズに即した戦略的な導入が必要である。

「平成の大合併」により新潟県の市町村も大きな改革を余儀なくされる。市町村の数は今回の調査時点である平成14年の111団体から徐々に合併が進み平成17年1月1日には78団体、同年4月1日には半数以下の50団体になる見通しである。市町村合併を機に電子自治体の実現に向けた動きが一気に加速する自治体もあると考えられる。

今後は、市町村合併が進むなかでの電子自治体の方向性を改めて調査していくとともに、住民からみて電子自治体の窓口となる「ホームページの役割」が新たな研究課題となると考

えられる。地方自治体のインターネット事業およびホームページは1990年代半ばから取り組みが本格化し、この数年が事業の見直しの時期となり、多くの自治体でホームページのリニューアルに伴い広報広聴セクション、情報事業セクションといった部署の役割分担を見直す動きが見られる。市町村合併とこうした情報化事業再編の動きが両輪となり、電子自治体にどのように近づいていくのかを、新たな調査分析を通して見据えたいと考えている。

### <参考文献>

榎並利博（2002）『電子自治体』東洋経済新報社

総務省編（2003）『平成15年版情報通信白書』ぎょうせい

多賀谷一照（2000）『行政情報化の理論』東京デザイン出版

多賀谷一照編（2002）『電子政府・電子自治体』第一法規，35－38

山口直人・草瀬美緒（2002a）「電子自治体に対する地方自治体の取り組みと住民ニーズの分析」『社会情報学会第17回全国大会研究発表論文集』第17巻第1号，pp123～pp128

山口直人・草瀬美緒（2002b）「電子自治体の実現に向けての取り組みの実態と方向性に関する研究～新潟県における実態調査をもとに～」『日本計画行政学会第25回全国大会研究報告要旨集』，pp181～184

山口直人・草瀬美緒（2003a）「地方自治体の取り組みと住民ニーズの分析による電子自治体推進モデルの構築～新潟県における自治体調査および住民ニーズ調査をもとに～」『社会情報学会第18回全国大会研究発表論文集』第18巻第1号，pp93～pp98

山口直人・草瀬美緒（2003b）「電子自治体に関する地方自治体の取り組みと住民ニーズに関する研究～新潟県における実態調査をもとに～」『日本計画行政学会第26回全国大会研究報告要旨集』，pp197～200

### <参照URL>

総務省住民基本台帳ネットワークシステム

<[http://www.soumu.go.jp/c-gyousei/daityo/juki\\_card.html](http://www.soumu.go.jp/c-gyousei/daityo/juki_card.html)>，Accessed 2004，March 02