

## 要旨

## 第3節のポイント

政府及び地方公共団体では、効率・簡素・透明・便利な行政の実現を図るため、自宅や職場にいながら行政に関する情報の入手、住所・戸籍や税の申告・納付といった手続等をインターネットで行うことができる電子政府・電子自治体の構築へ向けた取組を推進しているところである。

第3節においては、行政分野におけるITの活用として、電子政府・電子自治体の実現へ向けた政府及び地方公共団体の取組状況を概観するとともに、取組が本格化しつつある電子自治体の動向に着目し、その現状、実現に必要なと思われる条件及び利用者本位の電子自治体の実現へ向けた展望についてみることにする。

## (電子政府・電子自治体の推進)

国の行政機関における申請・届出等手続のオンライン化数が、平成13年度末に590件(実施率5.3%)に達するなど、国民・企業と国との間のオンライン化は着実に進展。

また、国の行政機関内部の情報化についても、パソコン一台当たりの職員数が1.2人、約8割のパソコンがネットワークに接続されるなど、整備が進む。

他方、地方公共団体においても、80%以上の団体がホームページを開設しているほか、パソコンや庁内LANの整備等が進展。

さらに、政府では、地方公共団体における申請・届出等手続のオンライン化のための環境整備として、各省庁においてアクション・プランを策定。

## (電子自治体の現状)

電子自治体の実現による効果として、住民・企業は、「手続事務対応の迅速化」、「行政サービスの利便性向上」、「行政サービスコストの削減」を期待。

地方公共団体においては、電子化に当たって「情報公開の推進」、「情報共有の推進」等の取組を実施。

電子自治体の推進は、地方公共団体の職員の業務遂行に当たって、仕事の質の向上やスピードアップに一定の効果。

## (電子自治体の実現に必要な条件)

地方公共団体の電子化に当たって必要と思われる条件としては、「財源の確保」、「人材の育成」、「住民・企業のインターネット普及促進」、「住民・企業のニーズ把握」等が挙げられる。

地方公共団体においては、財源の不足額が拡大する中、コスト削減への取組として、「汎用パッケージの活用」、「民間企業へのアウトソーシングの活用」等を推進。

高齢者層における電子化された行政サービスの利用促進に当たっては、キオスク端末の設置等に対して大きな期待。

## (利用者本位の電子自治体の実現へ向けて)

住民が優先的に行政サービスの電子化を期待する分野として、「医療・保健」、「住民記録関係」、「高齢者・障害者福祉、年金」に期待。

行政情報の電子的提供については、住民・企業ともに、「申請用紙等のダウンロード」の利用意向が高い。

申請・届出等手続の電子化に当たって、住民・企業は、「申請書等の内容が漏洩しない」、「申請者本人の確認」に留意した取組を期待。

1 電子政府・電子自治体の推進

(1) 国家戦略の策定

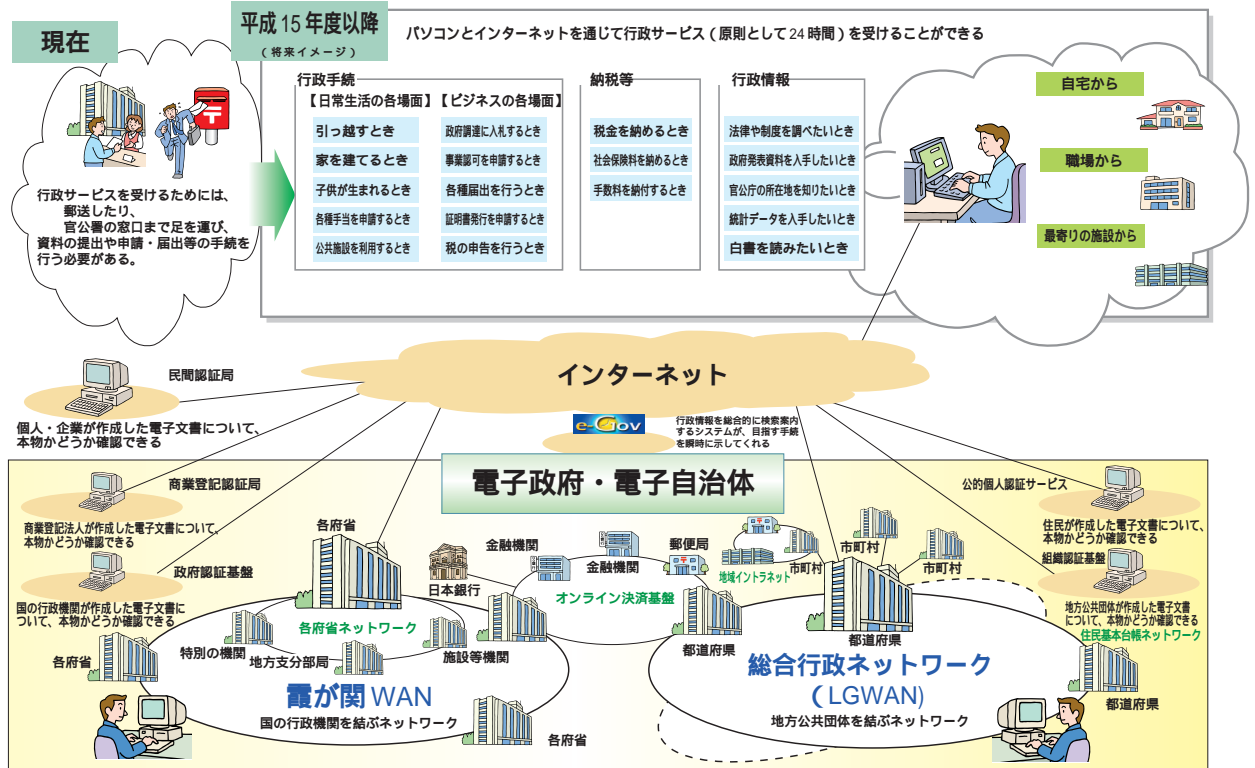
- 平成13年10月に「電子政府・電子自治体推進プログラム」を策定

グローバルに進展する情報通信分野の技術進歩を背景として、我が国ではインターネットのブロードバンド化、放送のデジタル化等、ITの高度化・多様化が急速に進んでおり、国民生活や企業行動をはじめ我が国社会経済全般にわたって構造的な変革もたらされつつある。このような中、行政分野においても、国や地方公共団体が行政サービスの提供に当たってITを活用し、自宅や職場にしながら行政に関する情報の入手、住所・戸籍や税の申告・納付といった手続等をインターネットで行うことができる電子政府・電子自治体を実現するため、様々な取組が推進されている。電子政府・電子自治体の実現は、すべての国民・企業が行政サービスを時間的・地理的な制約なく活用することを可能とし、行政の利便性を飛躍的に向上させるとともに、IT活用がもたらす効果を国民・企業が享受する上での社会的基盤となることが期待されている（図表）

政府は、IT国家戦略である「e-Japan戦略」（平成13年1月IT戦略本部決定）において、国・地方を通ずる電子政府の実現を重点分野の一つに位置付けており、現在、同戦略を具体化し政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策の全容を示す「e-Japan重点計画」（平成13年3月IT戦略本部）等に基づき、行政運営の簡素化、効率化及び透明性の向上や国民の利便性の向上を目的として、行政情報の電子的提供、申請・届出等手続の電子化、文書の電子化、ペーパーレス化及び情報ネットワークを通じた情報共有・活用に向けた業務改革を重点的に推進しているところである。

総務省では、平成13年10月に「電子政府・電子自治体推進プログラム」を策定し、電子政府・電子自治体により実現する新しい行政サービスの将来イメージやそのための取組のスケジュールの全体像を分かりやすく整理・公表している。

図表 電子政府・電子自治体のイメージ



(出典) 総務省「電子政府・電子自治体推進プログラム」

## 1 電子政府・電子自治体の推進

### (2) 電子政府の推進

- 「総務省電子申請・届出システム」の一部運用が開始

#### (1) 国民・企業と国との間のオンライン化

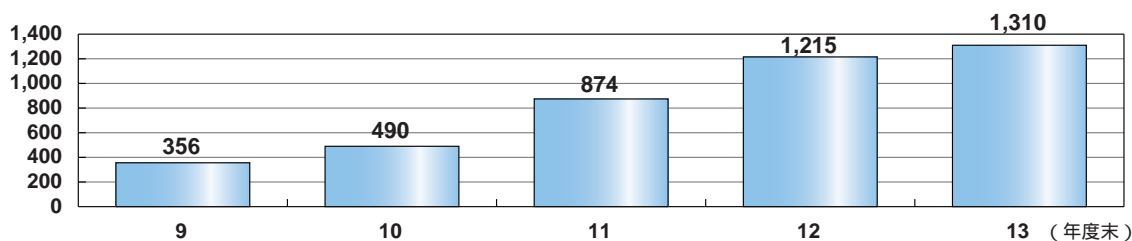
国民・企業と国との間のオンライン化とは、インターネットを中心としたITの活用によって、広範な行政情報の提供や行政手続に係る国民・企業の負担軽減等の要請に的確に対応するなど、行政サービスの質的向上を図るものであり、主なものとしてはホームページによる行政情報の電子的提供、申請・届出等手続のオンライン化等が挙げられる。ホームページの開設状況についてみると、既に国の行政機関1府12省（各府省の外局を含む。）のうち、本省庁ではすべてホームページが開設されており、平成13年度末における国の行政機関全体のホームページ開設数は1,310となっている（図表）。

申請・届出等手続のオンライン化状況についてみると、「e-Japan重点計画」において、国の行政機関が扱う手続については、国民等と行政との間の実質的にすべての手続を、平成15年度までのできる限り早期にインターネット等で行えるようにすることとされており、それを受け、各府省では手続のオンライン化に向けたアクション・プランが策定されている。また、申請・届出等に限らず法令に基づく行政手続について、書面による手続に加え、原則としてす

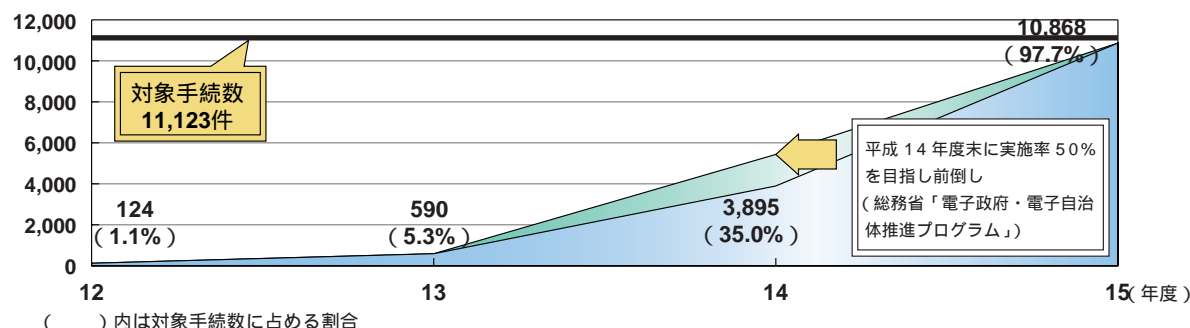
べてオンラインによる手続も可能とするための法整備として、「行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律案」が国会に提出される予定である。既に平成13年度末において590件（実施率5.3%）の手続がオンライン化されており、今後、平成14年度末には3,895件（同35.0%）、平成15年度末には10,868件（同97.7%）の手続についてオンライン化を完了することとしている。さらに、現在、「e-Japan重点計画、e-Japan2002プログラムの加速・前倒し」（平成13年9月IT戦略本部）を踏まえ、オンライン化時期の前倒し、行政手続の簡素化、合理化等の観点から、各府省において既存のアクション・プランの見直し作業が実施されており、今後更なる推進へ向けた取組が期待されることである（図表）。

申請・届出等手続のオンライン化の具体的な取組として、総務省では平成14年3月に「総務省電子申請・届出システム」（<http://www.shinsei.soumu.go.jp/>）の一部運用を開始しており、10の行政手続について電子申請の受付を開始するとともに、行政手続のオンライン化に対する国民の理解を深めるため、電子申請の体験コーナー（<http://www.taiken.soumu.go.jp/>）を開設している。

図表 国の行政機関におけるホームページ開設数



図表 国の行政機関における申請・届出等手続のオンライン化手続数



「電子政府・電子自治体の推進について」(平成13年6月IT戦略本部報告)等より作成

(2) 行政機関内部の情報化

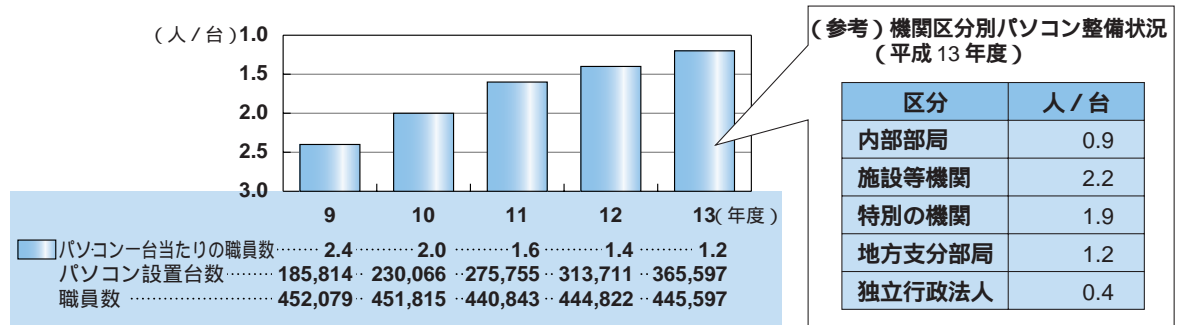
行政機関内部の情報化とは、ITの活用によって業務や情報管理のシステム化を図り、事務・事業の簡素化・効率化及び行政運営の高度化を推進するとともに、国民・企業と国との間のオンライン化を実現するための情報通信基盤の整備に資するものであり、主なものとしてはパソコン等の情報通信機器の整備、庁内や省庁間におけるネットワークの構築、これらの基盤を活用した行政事務のペーパーレス化等が挙げられる。国の行政機関におけるパソコン整備状況についてみると、平成13年度末には国の行政機関全体（文部科学省の国立大学関係を除く。）でパソコン一台当たりの職員数が1.2人となっており、一人一台パソコンに向けた取組が着実に進展している。また、機関区分別<sup>(注)</sup>にみると、内部部局（一台当たりの職員数0.9人）と独立行政法人（同0.4人）では、既に一人一台パソコンが達成されており、今後は施

設等機関（同2.2人）、特別の機関（同1.9人）、地方支分部局（同1.2人）における整備が進展することが期待される（図表）。

整備されたパソコンについてネットワークへの接続状況をみると、平成13年度にはLANに接続（77.7%）とLAN以外のホストに接続（2.2%）を合わせておよそ8割のパソコンが何らかの形でネットワークに接続されており、行政機関内部におけるネットワークの整備が進展していることが分かる（図表）。

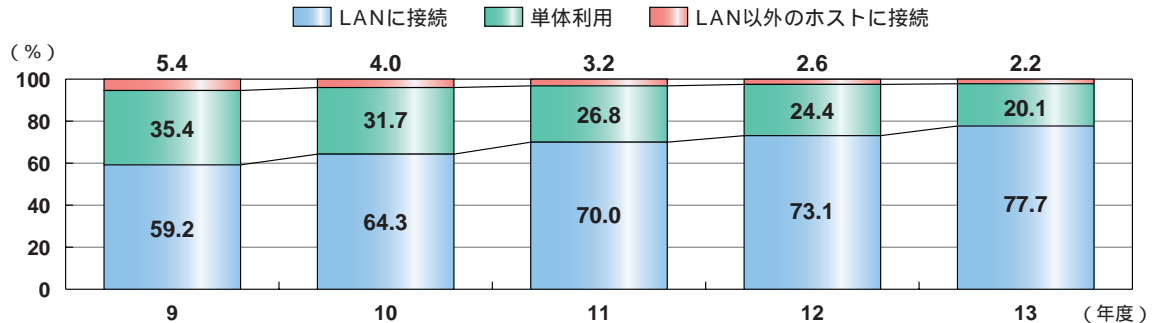
さらに、平成9年1月より各省庁のLANを接続する省庁間ネットワークとして、電が関WANの運用が開始されており、複数の省庁にわたる電子メールの送受信や情報共有等における情報通信基盤として活用され、平成13年度末までに、連絡、通知等各府省共通でペーパーレス化すべき57事務の約8割が電子化済（一部電子化を含む）となっている。

図表 国の行政機関におけるパソコン整備状況



- 1 平成13年度については、データの連続性を確保するため独立行政法人を含めている
- 2 文部科学省の国立大学関係を除く

図表 国の行政機関におけるパソコンのLAN接続状況



- 1 平成13年度については、データの連続性を確保するため独立行政法人を含めている
- 2 文部科学省の国立大学関係を除く

図表、総務省「行政情報化基本調査」より作成

(注)「内部部局」とは、国家行政組織法（昭和23年法律第120号）第7条及び第20条に定める官房、局等を、「施設等機関」とは、同法第8条の2に定める文教研修施設、矯正収容施設等の機関を、「特別の機関」とは、同法第8条の3に定める在外公館、検察庁等の機関を、「地方支分部局」とは、同法第9条に定めるブロック単位、都道府県単位に置かれる機関をいう

## 1 電子政府・電子自治体の推進

### (3) 電子自治体の推進

- LAN整備率が9割近くに達するなど地方公共団体の取組が着実に進展

政府における電子政府の推進と歩調を合わせ、地方公共団体においても、高度な情報通信技術の便益を最大限に活用し、行政事務の効率化・高度化、住民サービスの向上、地域の振興、地域間の情報格差の是正等に取り組んでいる。このような、地方公共団体の電子化についての取組の概要は下記のとおりである。

#### (1) 住民・企業と地方公共団体との間のオンライン化

住民・企業と地方公共団体との間のオンライン化について、ホームページの開設状況をみると、平成13年度には2,751団体（対前年度比25.5%増）がホームページを開設している。また、ホームページ開設率を団体区別にみると、都道府県においては、既に100%となっており、市区町村においては、83.3%（対前年度比17.3ポイント増）となっている（図表）。

#### (2) 行政機関内部の情報化

行政機関内部の情報化についてみると、平成13年度における地方公共団体のパソコン整備状況は、都道府県においては319,915台（対前年比21.3%増）、市区町村においては561,721台（同45.0%増）となっている。また、庁内LANの整備率は、都道府県においては100%、市区町村においては88.6%となっており、パソコンと同様、急速に整備が進んでいる（図表）。また、庁内LANの機能についてみると、都道府県で

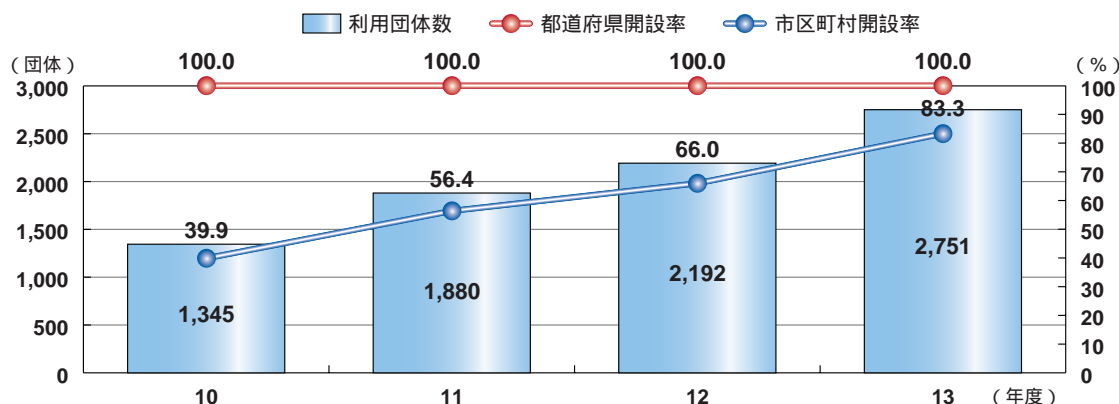
はすべての団体が、「プリンタの共有」、「ファイルの共有」、「電子メール」、「電子掲示板」を有している（図表）。

さらに、地方公共団体を結ぶネットワークとして「総合行政ネットワーク」の整備が進められており、既に全都道府県・政令指定都市において運用が開始されている。また、平成14年4月には、「電が関WAN」と接続を実現したところである。政令指定都市以外の市町村においても順次接続に着手しており、平成15年度内には全団体において運用を開始することとされている（3-5-4参照）。

#### (3) 政府の取組

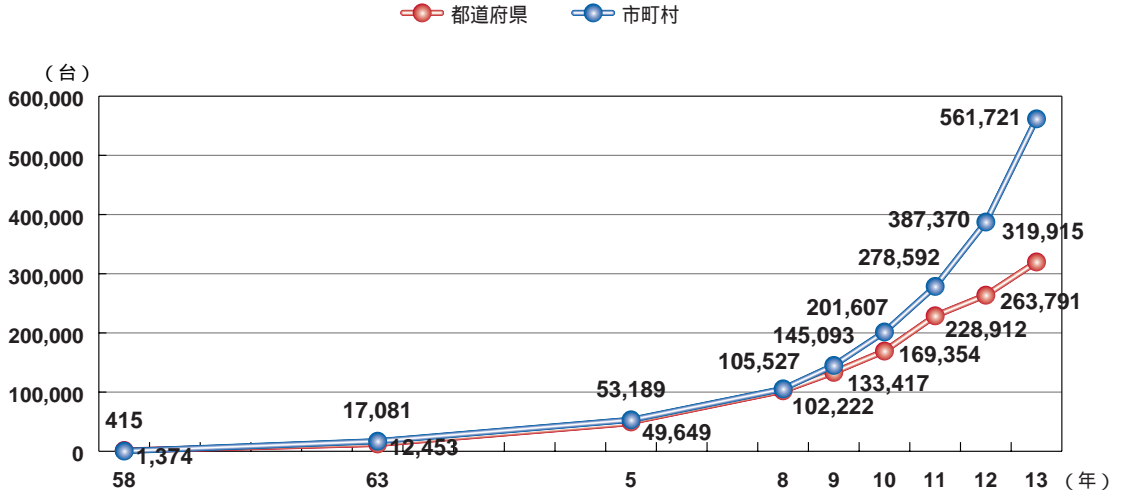
地方公共団体における申請・届出等手続のオンライン化のための環境整備として、政府では、「自治事務等に係る申請・届出等手続のオンライン化の推進に関する政府の取組方針」（平成12年12月行政情報システム各省庁連絡会議了承）を策定し、国の取り組むべき事項について明らかにするとともに、各省庁において、所管する法令に基づく手続に関し、オンライン化する個別手続に係る標準仕様等の提示や法令改正の時期等についてのアクション・プランを策定している。平成13年度における申請・届出等手続のオンライン化条件整備数は55件（実施率1.0%）となっており、今後、平成14年度に3,055件（同59.3%）、平成15年度に4,914件（同95.4%）を完了させることとしている（資料1-3-1参照）。

図表 地方公共団体におけるホームページ開設状況



総務省「地方自治コンピュータ総覧」より作成

図表 地方公共団体におけるパソコンの整備状況

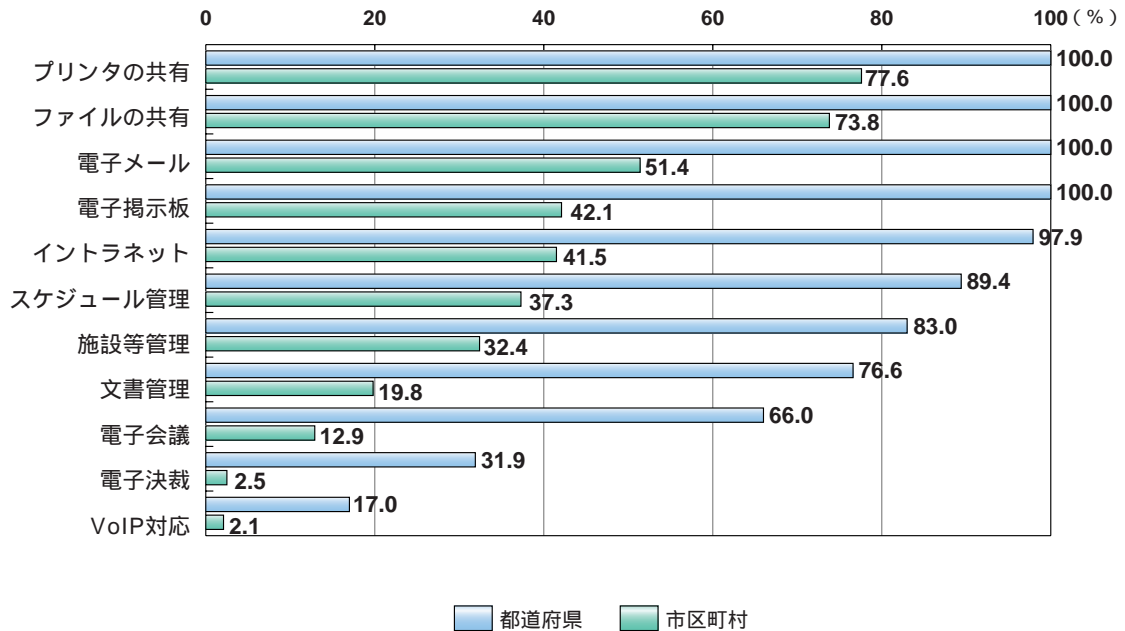


調査時点はいずれの年も4月

(参考) パソコン一台当たりの職員数及びLAN整備率の推移

		10	11	12	13
パソコン設置状況 (人/台)	都道府県	2.0	1.5	1.3	1.1
	市区町村	4.6	3.4	2.4	1.7
LAN整備率(%)	都道府県	95.7	97.9	100.0	100.0
	市区町村	38.9	52.8	72.6	88.6

図表 地方公共団体における庁内LANの機能



図表、総務省「地方自治情報管理概要」より作成

## 2 電子自治体の現状

### (1) 分析のフレームワーク

#### - 電子自治体の現状、課題、今後の展望を概観

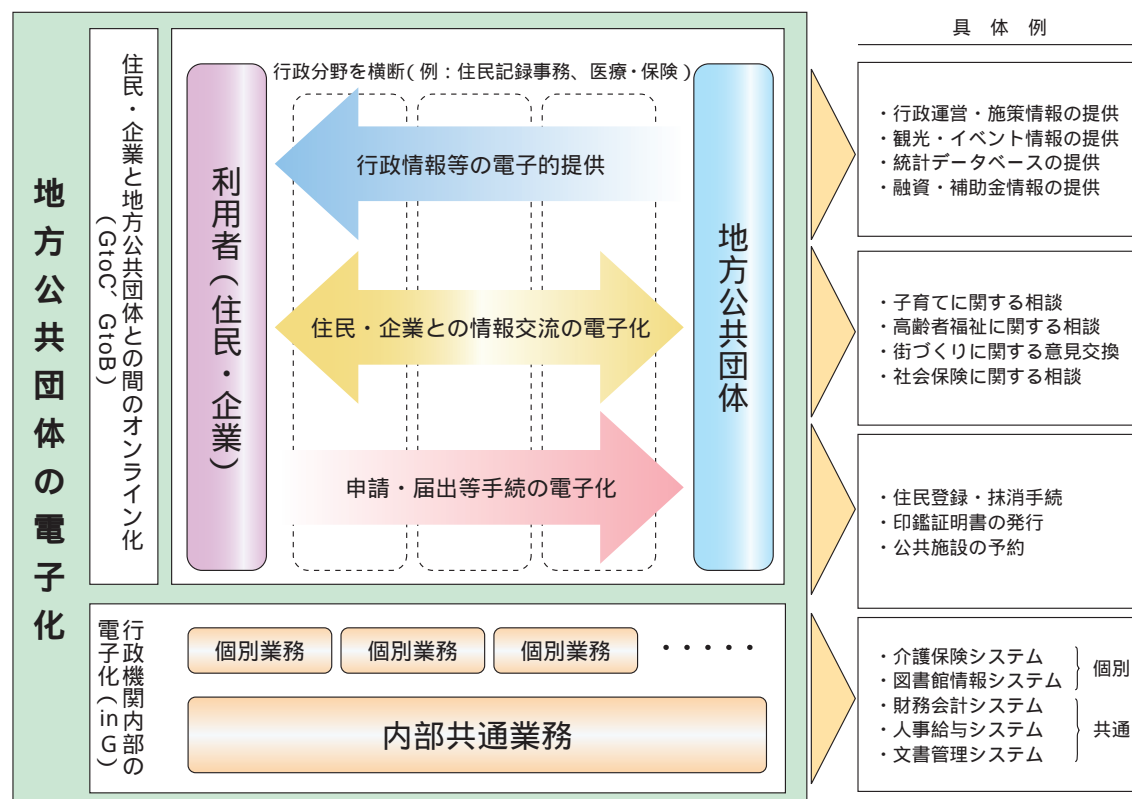
地方公共団体においては、地域に居住する住民の状況や産業構造といった地域の実情を勘案しつつ、高度な情報通信技術の便益を最大限に活用し、高度化・多様化する住民・企業のニーズに的確に対応した質の高い行政サービスの提供、情報通信基盤の整備による社会経済活動の活性化、事務処理全般の見直しによる行政の簡素・効率化及び透明化に取り組んでいる。

本節では、以下、「電子自治体の動向に関する調査」<sup>(注)</sup>の集計結果を基に、電子自治体の現状、その実現に必要と考えられている条件及び今後の展望について概観する。

なお、「電子自治体の動向に関する調査」では、地方公共団体の電子化について、図表のフレームワ

ークを基に分析を行っている。ここでは、分析の対象である地方公共団体の電子化について、「住民・企業と地方公共団体との間のオンライン化（GtoC、GtoB）」と「行政機関内部の情報化（inG）」に大きく分類している。また、「住民・企業と地方公共団体との間のオンライン化」については、行政サービスの提供方法として、ホームページや電子メール等による「行政情報の電子的提供」、電子会議室による住民との意見交換や電子メールを活用した住民からの相談・回答等の「住民・企業との情報交流の電子化」、インターネットを利用した印鑑証明書の発行手続等の「申請・届出等手続の電子化」の3つに分類している。

図表 「電子自治体の動向に関する調査」における分析のフレームワーク



(出典) 「電子自治体の動向に関する調査」

(注) 「電子自治体の動向に関する調査」の概要については、巻末の調査概要を参照

2 電子自治体の現状

(2) 電子自治体に期待する効果

- 手続事務対応の迅速化、行政サービスの利便性向上に高い期待

「電子自治体の動向に関する調査」では、電子自治体に期待する効果について、住民・企業に対するアンケート調査を行っており、集計結果の概要は下記のとおりである。

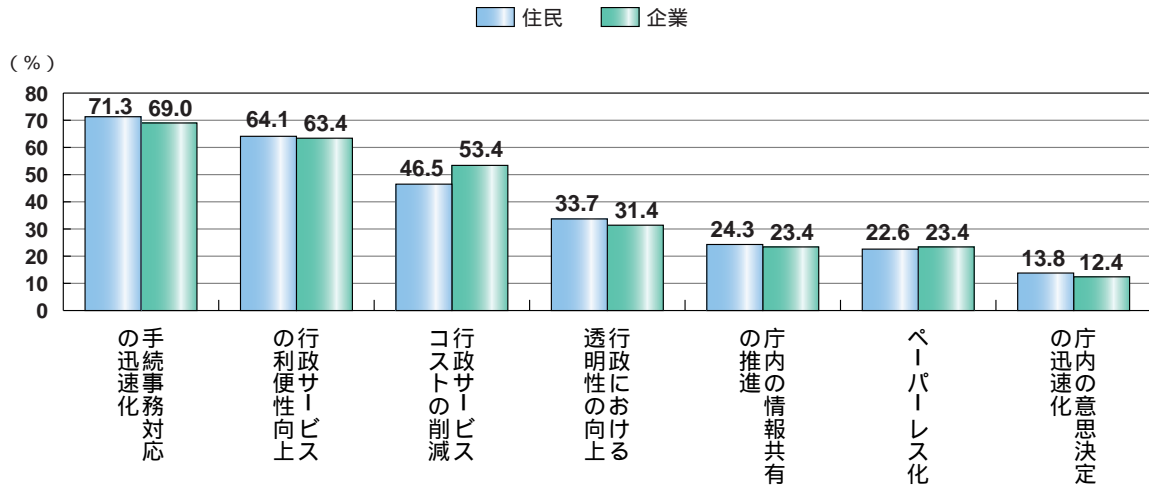
住民・企業が電子自治体の実現によって期待している効果についての主な回答は、「手続事務対応の迅速化」(住民：71.3%、企業：69.0%)、「行政サービスの利便性向上」(住民：64.1%、企業：63.4%)、「行政サービスコストの削減」(住民：46.5%、企業：53.4%)の順となっている(図表)。

また、住民・企業に対する行政サービスの利便性向上の具体的な内容として、8割以上の地方公共団

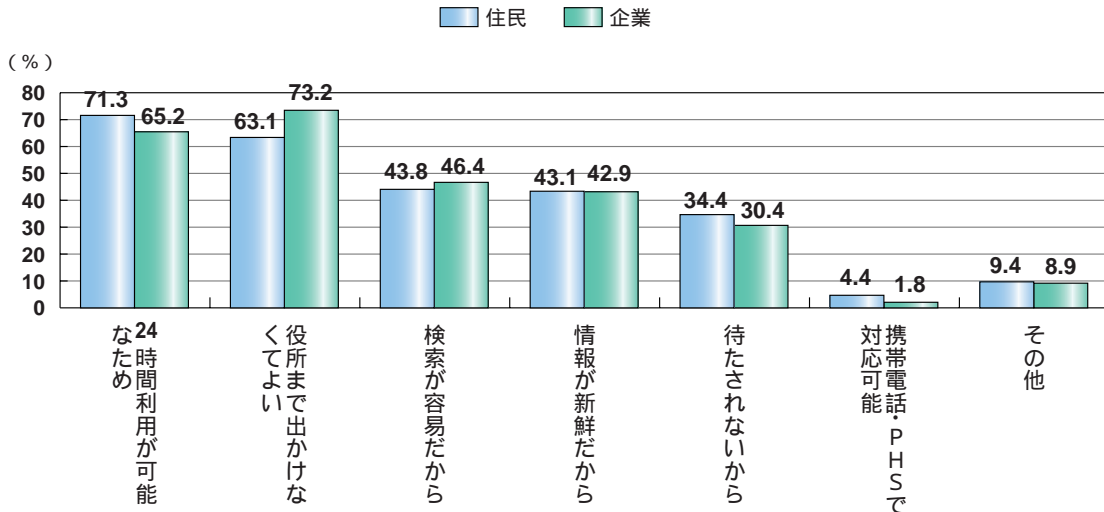
体が既に開設しているホームページについて住民・企業の利用動機を聞いたところ、ともに「24時間利用が可能のため」(住民：71.3%、企業：65.2%)、「役所まで出かなくてもよい」(住民：63.1%、企業：73.2%)、「検索が容易だから」(住民：43.8%、企業：46.4%)、「情報が新鮮だから」(住民：43.1%、企業：42.9%)が上位に挙げられており、いつでも、どこからでも利用可能な利便性の高さに加え、インターネットの特性である検索利便性や即時性の高さに着目した活用が行われていることがうかがえる

(図表)。

図表 電子自治体の実現によって期待される効果



図表 地方公共団体ホームページを利用する目的・動機



図表 (出典) 「電子自治体の動向に関する調査」



## 2 電子自治体の現状

### (3) 電子自治体に対する評価

- 電子自治体の推進は仕事の質の向上、スピードアップに一定の効果

(1) 地方公共団体における現状の電子自治体に対する自己評価

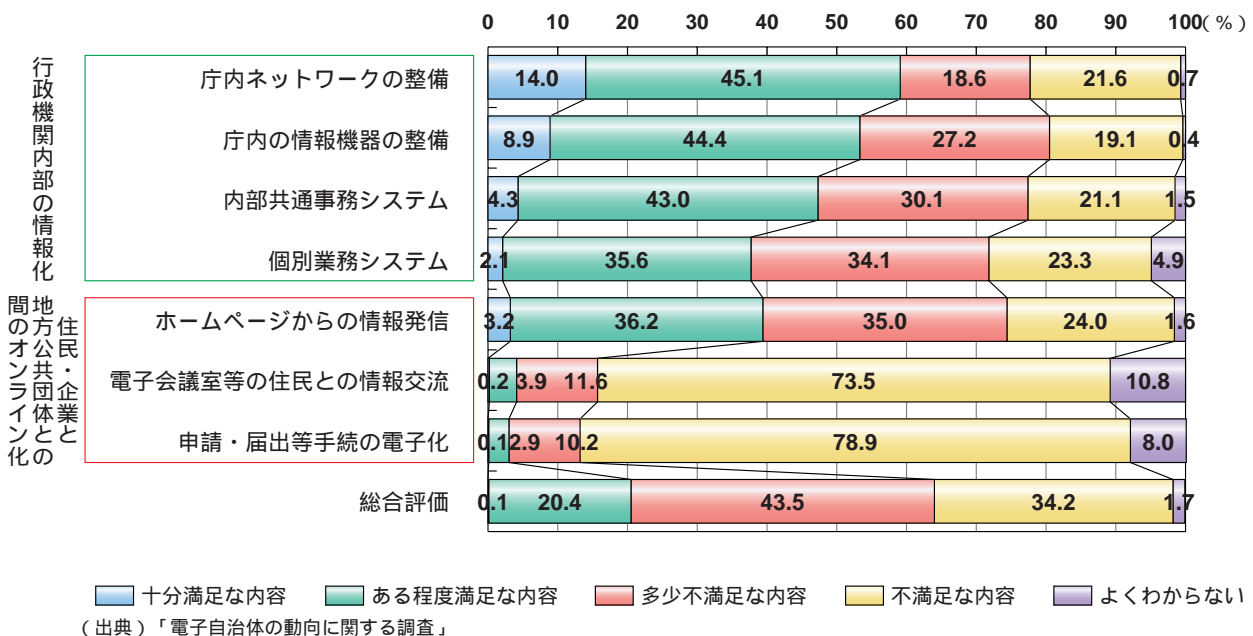
地方公共団体においては、前述のとおり、パソコンや庁内LANの整備、ホームページの開設等、電子化のための取組を推進しているところである。そこで、「電子自治体の動向に関する調査」では、地方公共団体に電子化の現状に対する自己評価について、「行政機関内部の情報化」と「住民・企業と地方公共団体との間のオンライン化」に分類し、各項目についてアンケート調査を行っている。

「行政機関内部の情報化」においては、「庁内ネットワークの整備」では、十分満足な内容が14.0%、ある程度満足な内容が45.1%、「庁内の情報機器の整備」では、十分満足な内容が8.9%、ある程度満足な内容が44.4%、「内部共通事務システム」では、十分満足な内容が4.3%、ある程度満足な内容が43.0%、「個別業務システム」では、十分満足な内容が2.1%、ある程度満足な内容が35.6%となっている。また、「地方公共団体と住民・企業との間のオンライン化」

においては、「ホームページからの情報発信」では、十分満足な内容が3.2%、ある程度満足な内容が36.2%、「電子会議室等の住民との情報交流」では、十分満足な内容が0.2%、ある程度満足な内容が3.9%、「申請・届出等手続の電子化」では、十分満足な内容が0.1%、ある程度満足な内容が2.9%となっている。さらに、これらを踏まえた「総合評価」では、十分満足な内容が0.1%、ある程度満足な内容が20.4%となっている(図表)。

また、地方公共団体の電子化に当たって行われた、制度や組織、業務プロセスの見直し等の主な取組状況については、「情報公開の推進」(39.8%)、「情報共有の推進」(33.6%)が上位となっている。さらに、これらの取組を行っている地方公共団体毎に「現状の電子自治体に対する自己評価(総合評価)」をみると、全体平均に比較して「十分満足な内容」あるいは「ある程度満足な内容」であると自己評価している割合が総じて高い傾向にある(図表)。

図表 電子自治体の現状に対する地方公共団体の自己評価



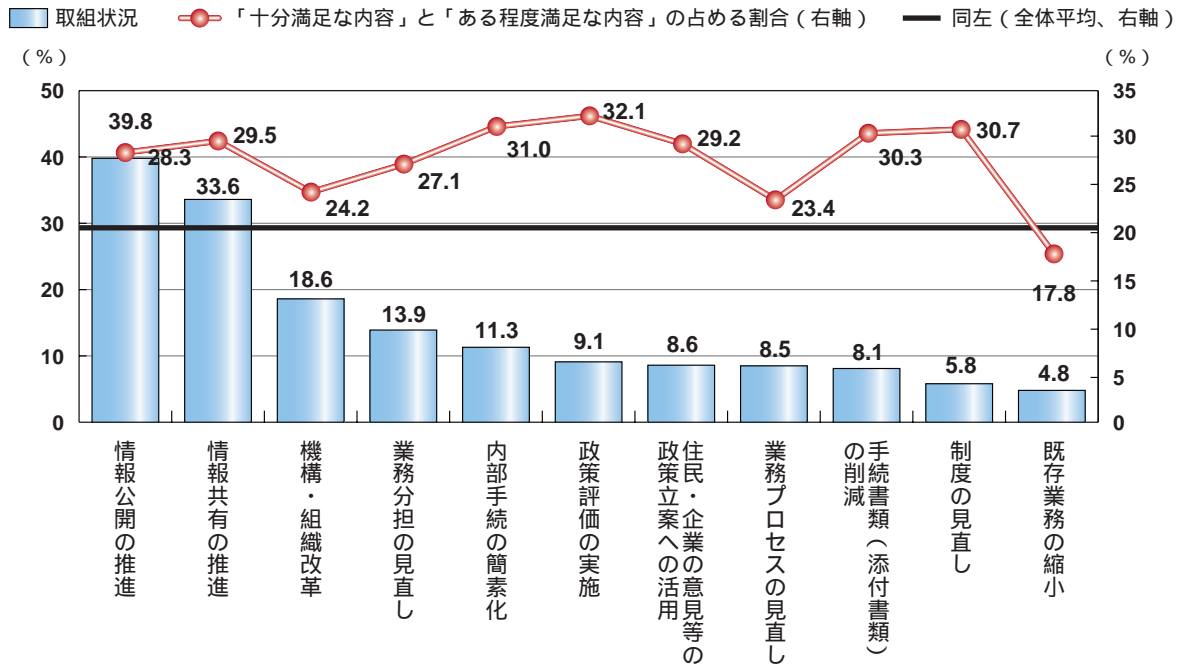
(2) 地方公共団体職員における現状の電子自治体に対する評価

既にみたとおり、地方公共団体の電子化の現状に対する自己評価については、行政機関内部の情報化で「十分満足な内容」あるいは「ある程度満足な内容」と回答している団体が多い傾向がうかがえる。

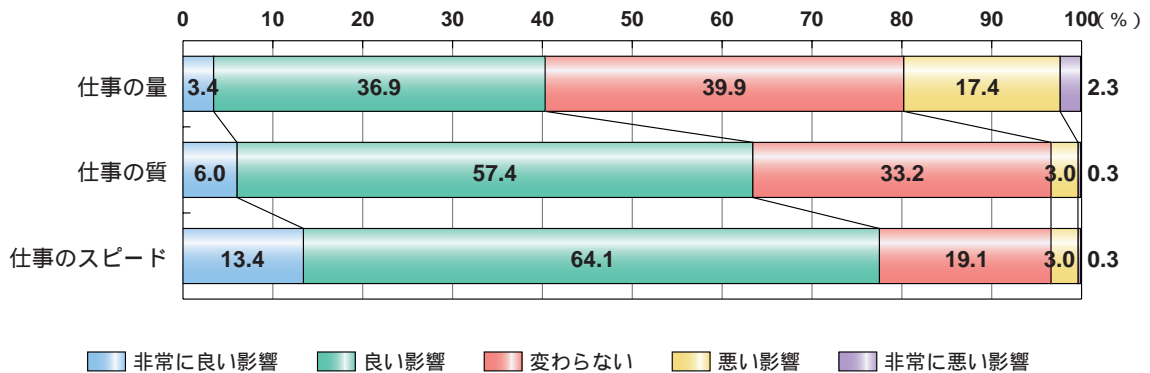
そこで、地方公共団体の電子化に対する評価として、「行政機関内部の情報化」の主な利用者である地方公共団体の職員に対して、地方公共団体の電子化による仕事の変化を聞いたところ、結果は図表

のとおりであった。仕事の量・質・スピードのいずれにおいても「非常に良い影響」あるいは「良い影響」と回答した職員が4割を上回っており、とりわけ、仕事の質や仕事のスピードでは、6~8割前後の職員が「非常に良い影響」あるいは「良い影響」があったとしている。このことから、電子自治体の推進は、職員の業務遂行に当たって、仕事の質の向上やスピードアップに一定の効果があるものと考えられる。

図表 電子自治体の構築に合わせた業務プロセスの見直し等への取組状況と現状の電子自治体に対する自己評価



図表 電子自治体の推進による地方公共団体職員の仕事の変化



図表 (出典) 「電子自治体の動向に関する調査」

### 3 電子自治体の実現に必要な条件

#### (1) 地方公共団体の電子化に当たって必要と思われる条件

##### - コスト削減に向けて地方公共団体が取組を推進

地方公共団体の電子化に当たって必要と思われる条件として、地方公共団体が回答した主なものは、「全庁的な財源の確保」(71.6%)、「専門知識を有する人材の確保」(57.7%)、「職員の情報リテラシー向上」(34.3%)となっている(図表 )。

##### (1) 財源の確保

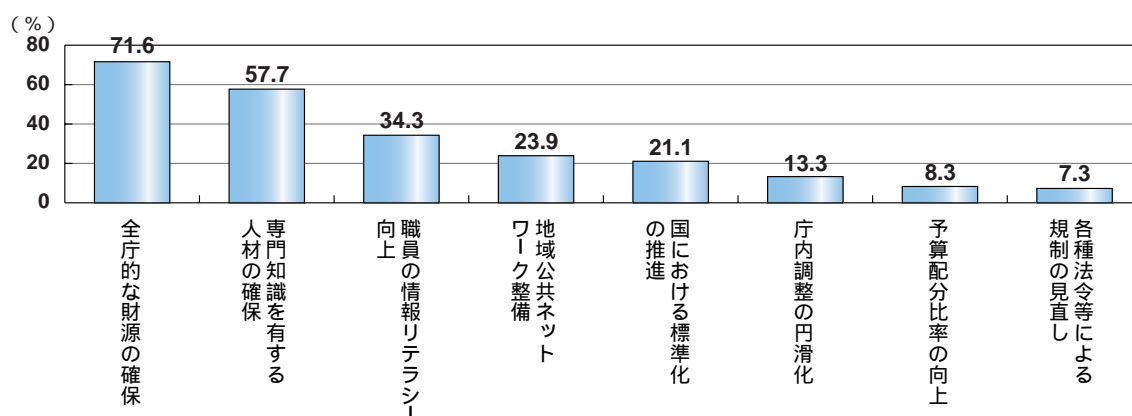
まず、地方公共団体の電子化に当たって必要と思われる条件として、最も多数の回答があった「全庁的な財源の確保」について、近年の地方公共団体の財政状況を見ると、バブル経済崩壊後の景気低迷の長期化に伴う地方税収等の落ち込み、恒久的減税の実施、景気対策の一環としての公共事業の実施等により、財源の不足額は拡大しており、総務省の調べでは、平成14年度における財源不足額は約14兆円に達するものと見込まれている。

このような財政状況の中、地方公共団体においては、電子化による行政事務の効率化のための取組が

進められている。具体的な取組についてみると、整備・構築時では、「汎用パッケージの活用」(34.0%)の割合が最も高く、「他団体との共同開発」(13.2%)、「全庁的な計画的開発」(13.1%)、「類似システムの統合開発」(11.8%)が続いている。また、運用・管理時では、「民間企業へのアウトソーシング活用」(33.4%)の割合が最も高く、「他団体とのシステムの共同利用」(13.7%)、「ASPの活用」(6.6%)等が続いている(図表 )。

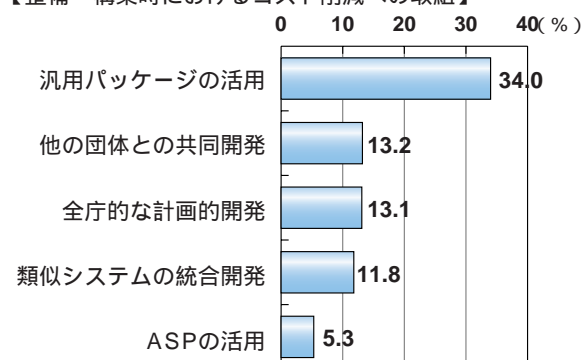
地方公共団体においては、歳入の確保に努めるとともに歳出の見直し等を行うなど財政状況の改善に積極的に取り組んでいるところであるが、早期に電子自治体を実現するためには、併せて汎用システムやASPの活用、民間企業へのアウトソーシング等のコスト削減の取組を一層推進することが期待される。

図表 地方公共団体の電子化に当たって必要な条件

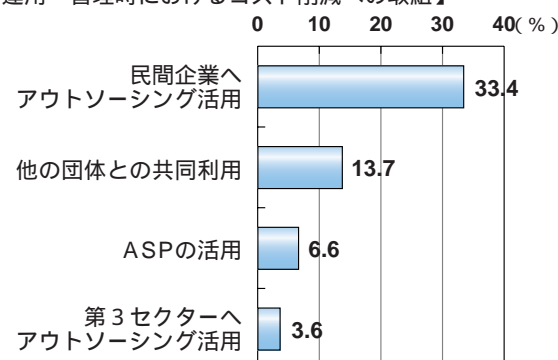


図表 電子自治体の実現へ向けた地方公共団体におけるコスト削減への取組

##### 【整備・構築時におけるコスト削減への取組】



##### 【運用・管理時におけるコスト削減への取組】



図表 (出典) 「電子自治体の動向に関する調査」

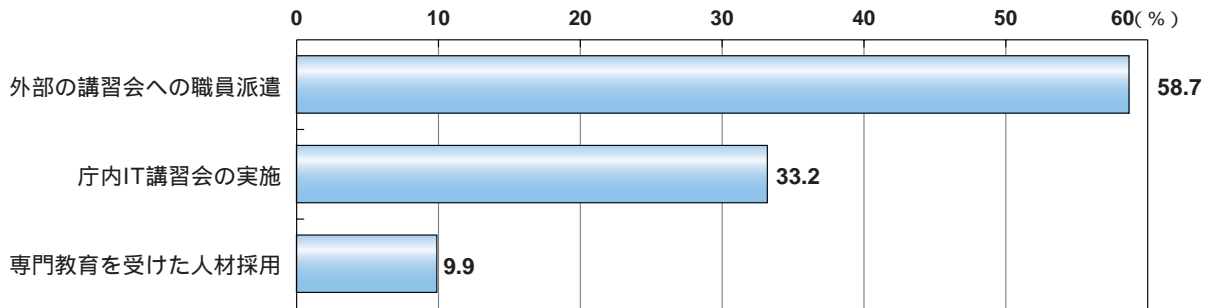
(2) 人材育成

次に、全庁的な財源の不足に次いで回答の多い人材の育成についてみると、特に回答の多かったIT専門人材の育成について、地方公共団体では主に「外部講習会への職員の派遣」(58.7%)や「庁内IT講習会の実施」(33.2%)による職員の専門能力養成に努めていることが分かる(図表)。

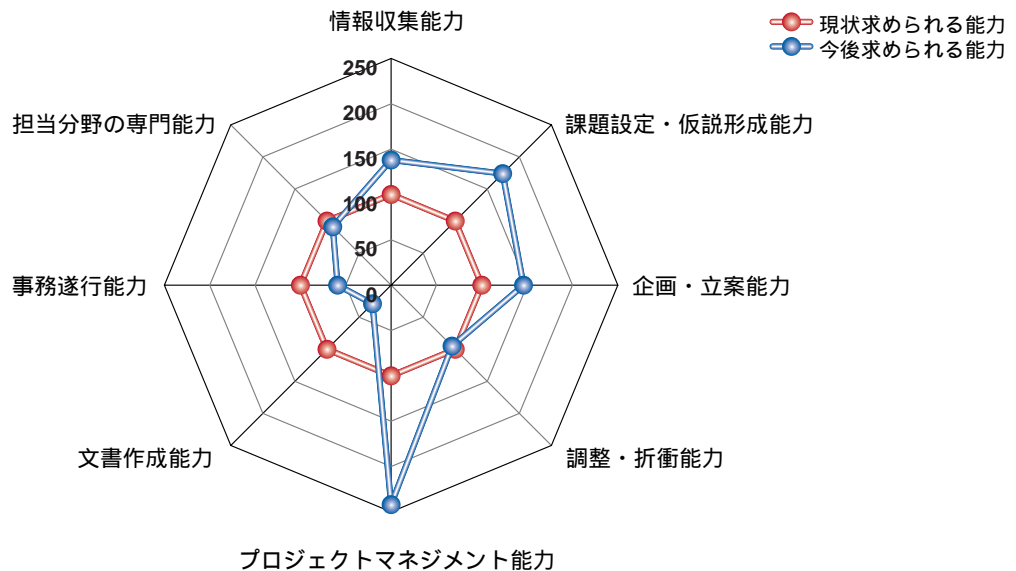
また、中長期的な人材育成の課題として、地方公共団体の電子化に伴い、庁内における情報の共有化が進み、必要な情報を必要な時に自由に収集・加工することが容易になるなど単純な業務が減少する反

面、それらの情報を活用した政策の企画・立案等、より高度な業務の割合が高まることが予想され、仕事の変化に対応した職員の能力形成が求められるものと考えられる。そこで、地方公共団体の職員に求められる能力の変化についてみると、今後求められる能力として「文書作成能力」や「事務遂行能力」の割合が低下する一方、「プロジェクト管理能力」、「課題設定・仮説形成能力」、「企画立案能力」、「情報収集能力」の割合が高まっており、地方公共団体の電子化に対応した新たな職員の能力育成プログラムの必要性が示唆されている(図表)。

図表 庁内の情報化推進部門の人材育成へ向けた地方公共団体の主な取組



図表 地方公共団体職員に求められる能力の変化



現状求められるそれぞれの分野の能力を100として今後求められる能力を指数化(地方公共団体による回答)

図表 (出典)「電子自治体の動向に関する調査」

## 3 電子自治体の実現に必要な条件

## (2) 利用促進に当たって必要と思われる条件

- 60代以上ではキオスク端末の設置に対して大きな期待

行政機関内部の情報化の推進等により、電子自治体の実現へ向けた基盤整備は着実に進展しつつあるものの、地方公共団体の電子化による行政サービスの質的向上を実現するためには、住民・企業におけるITの活用を促進することが必要となる。そこで、住民・企業に対して、電子化された行政サービスの利用を促進するに当たって必要と思われる条件について聞いたところ、住民・企業ともに「住民・企業のインターネット普及促進」(住民：60.1%、企業：50.7%)、「住民・企業のニーズ把握」(住民：49.4%、企業：55.7%)、「セキュリティ基盤の整備」(住民：46.3%、企業：55.0%)、「ブロードバンドネットワークの整備」(住民：39.6%、企業：46.1%)の割合が高くなっている(図表)。

## (1) インターネットの普及促進

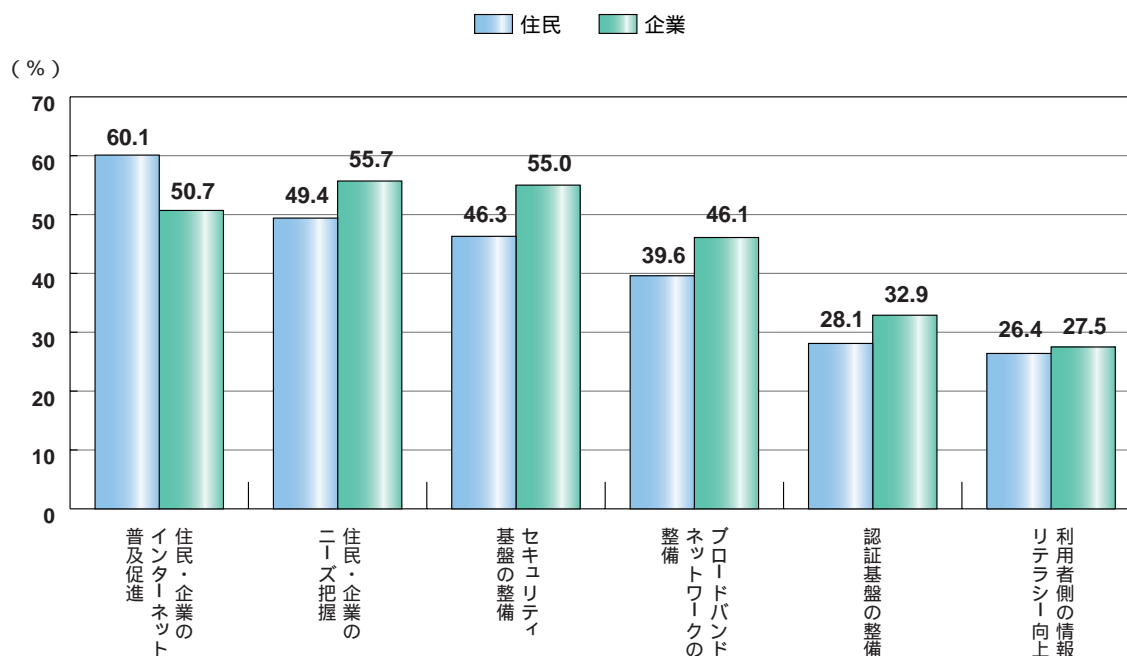
上記のアンケート結果を踏まえ、ここでは、電子化された行政サービスの利用促進に当たって必要と思われる条件のうち、まず住民・企業におけるイン

ターネットの普及促進についてみることにする。

企業におけるインターネットの利用については、既に97.6%の企業がインターネットに接続しており、おおむね普及が浸透しつつある<sup>(注)</sup>ものの、住民については全体として普及が進む中、依然として年齢等による普及の格差が生じており、普及促進に向けた取組の重要性が高いものと考えられる。

そこで、住民が電子化された行政サービスの利用に当たって使用したいと考えるインターネット接続端末について聞いたところ、年代別にみると、20代から40代にかけては、「自宅のパソコン」を中心に、「学校や職場のパソコン」、「携帯電話・PHS」といった既存のインターネット接続端末をバランスよく活用することができる利用環境の整備を求めている一方、50代以上、とりわけ60代以上については、「キオスク端末」や「操作の簡単な情報端末」といった新しいインターネット接続端末への期待が高くなっている(図表)。

図表 電子化された行政サービスの利用促進に当たって必要と思われる条件

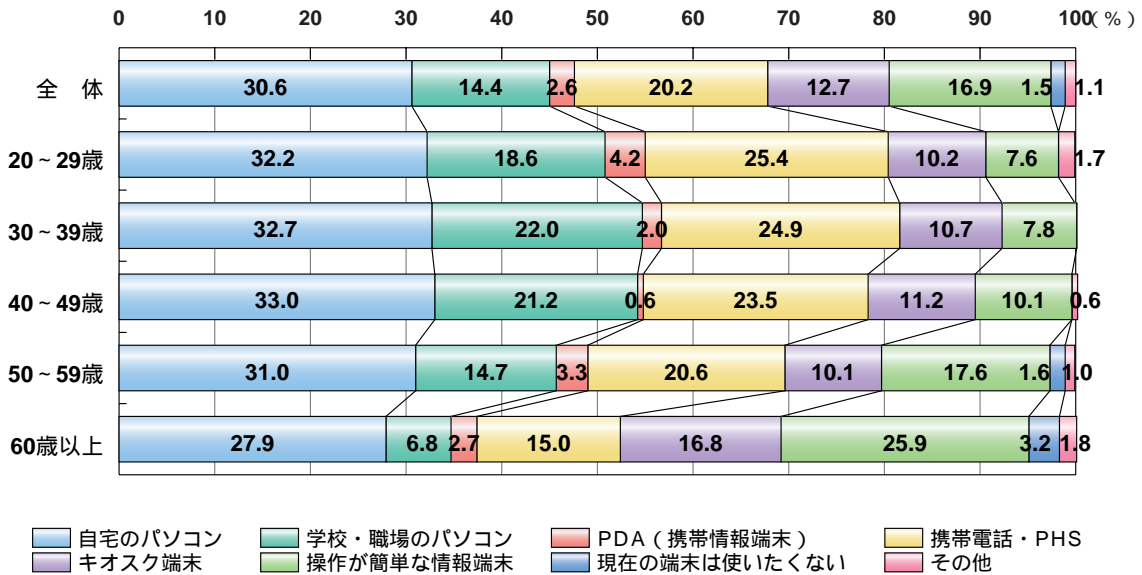


(出典) 「電子自治体の動向に関する調査」

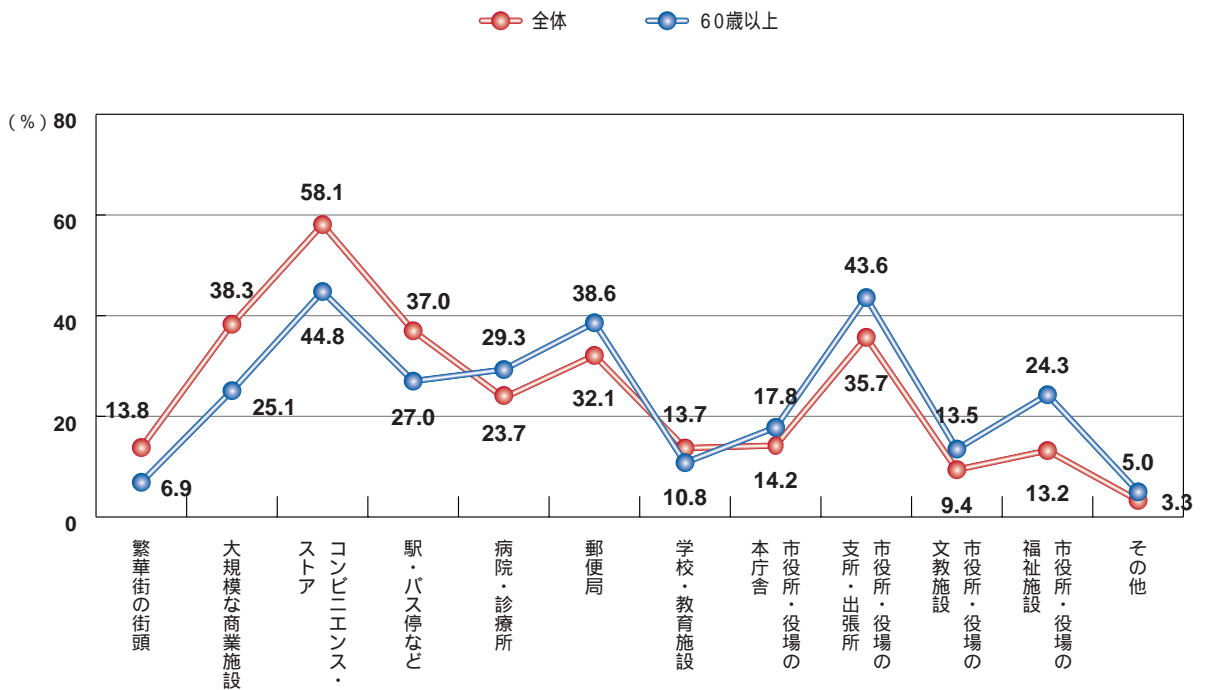
(注) 企業のインターネット利用状況については、1-1-1参照

さらに、キオスク端末を利用したい場所について 民間施設の割合が全体と比較して低くなっている一方、市役所・役場等の公共施設の割合が高くなっている傾向がみられる。とりわけ、高齢者が多く利用すると考えられる市役所・役場の福祉施設では住民全体を10ポイント以上も上回っている（図表 ）。

図表 住民が電子化された行政サービスの利用に当たって使用したいと考えるインターネット接続端末



図表 キオスク端末を利用したい場所



図表 (出典) 「電子自治体の動向に関する調査」

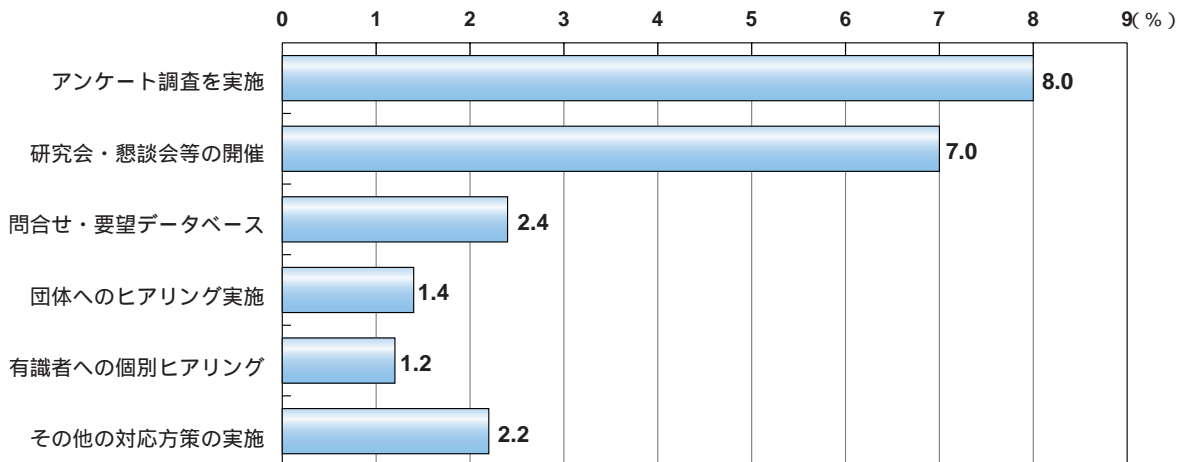
(2) 住民・企業のニーズの把握

キオスク端末の設置等により、インターネットの普及が促進された場合においても、電子自治体に対する住民・企業のニーズ把握が不十分では、利用者が望む行政サービスの提供を実現することは困難であり、結果的に電子化された行政サービスの利用が進まなくなることが懸念される。

そこで、電子自治体の構築に当たっての住民・企

業ニーズの把握状況について、地方公共団体に聞いたところ、既に一部の団体では、「アンケート調査を実施」(8.0%)、「研究会・懇談会等の開催」(7.0%)等による利用者ニーズの収集・把握が行われている(図表)。今後はこれらの取組が他の団体においても積極的に推進され、住民や企業から寄せられたニーズ等に基づき、利便性の高い電子自治体を実現されることが望まれる。

図表 地方公共団体における電子自治体に関する利用者ニーズの把握状況



(出典) 「電子自治体の動向に関する調査」

4 利用者本位の電子自治体の実現へ向けて

(1) 概況

- 住民は住民記録関係事務の電子化を最優先に期待

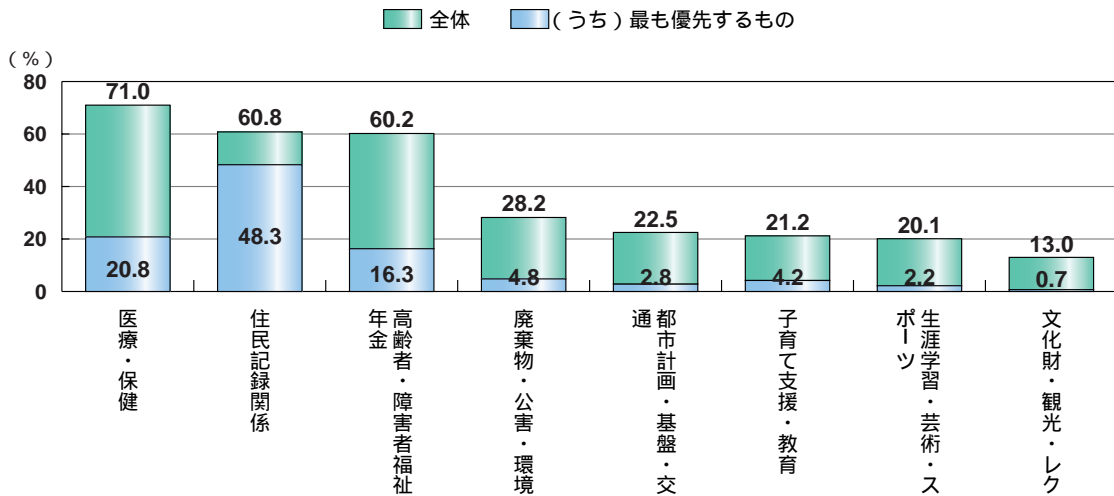
本項では、「電子自治体の動向に関する調査」における住民・企業へのアンケート調査を基に、電子自治体に対する利用者のニーズ等に基づき、利用者本位の電子自治体の実現へ向けた今後の取組等の在り方について展望する。

まず、優先的な行政サービスの電子化の整備を期待する行政分野について住民に聞いたところ、生活と密接に関連した「医療・保健」(71.0%)、「高齢者・障害者福祉、年金」(60.2%)、また、すべての住民が何らかの関わりを持つと考えられる「住民記録関係」(60.8%)への期待が高くなっている。さらに、最も優先する分野について聞くと、「住民記

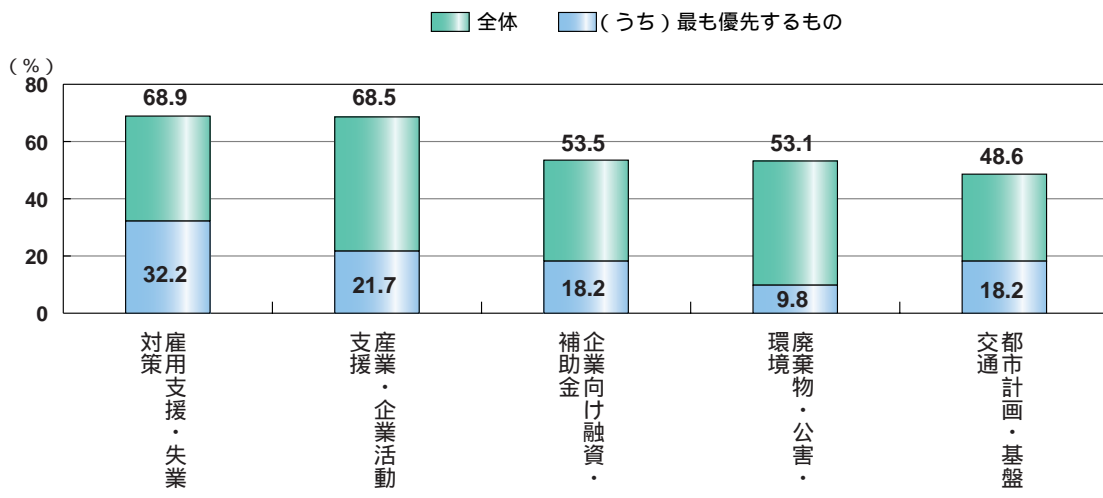
録関係」(48.3%)では、その他の分野と比較して2倍以上の期待が示されており、住民にとって最優先での整備が求められている分野であることが分かる(図表)。

他方、企業では、「雇用支援・失業対策」(68.9%)や「産業・企業活動支援」(68.5%)が優先順位の高いものとして挙げられているものの、住民と比較して行政分野間における優先順位の差異は小さなものにとどまっており、多岐の分野にわたった行政サービスの電子化の推進が望まれているものと考えられる(図表)。

図表 優先的に行政サービスの電子化を期待する行政分野(住民)



図表 優先的に行政サービスの電子化を期待する行政分野(企業)



図表 (出典) 「電子自治体の動向に関する調査」



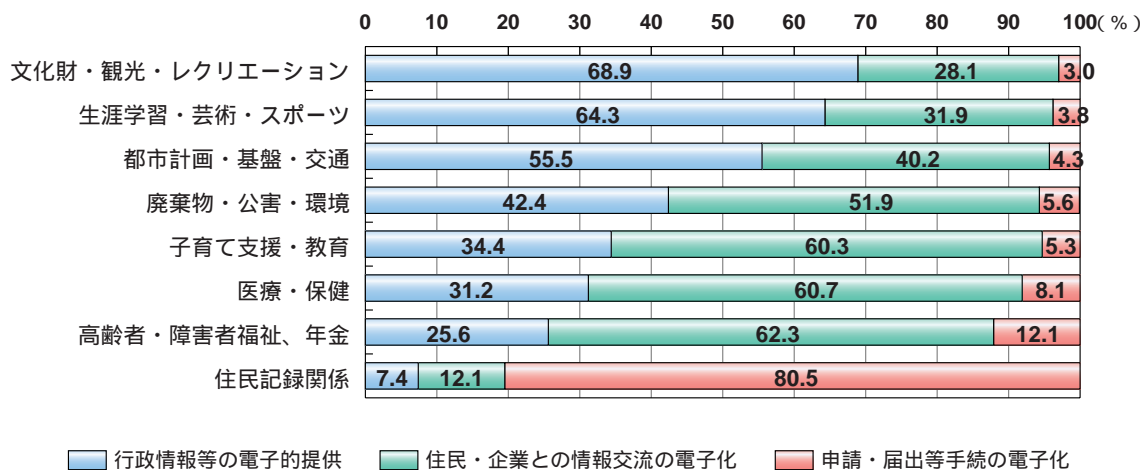
次に、電子自治体の実現によって期待される行政サービスの提供方法について行政分野別に聞いたところ、住民では、「文化財・観光・レク」、「生涯学習・芸術・スポーツ」、「都市計画・基盤・交通」において「行政情報等の電子的提供」が、「廃棄物・公害・環境」、「子育て支援・教育」、「医療・保健」、「高齢者・障害者福祉、年金」において「住民・企業との情報交流の電子化」が、「住民記録関係」において「申請・届出等手続の電子化」が重視されていることが分かる（図表）。また、「住民・企業との情報交流の電子化」、「申請・届出等手続の電子化」を重視する行政分野の多くは、既にみた優先的な整備を期待する行政分野に該当していることから、今後これらの新しい電子化された行政サービスの提供

方法について、住民が優先的な整備を求めていることがうかがえる。

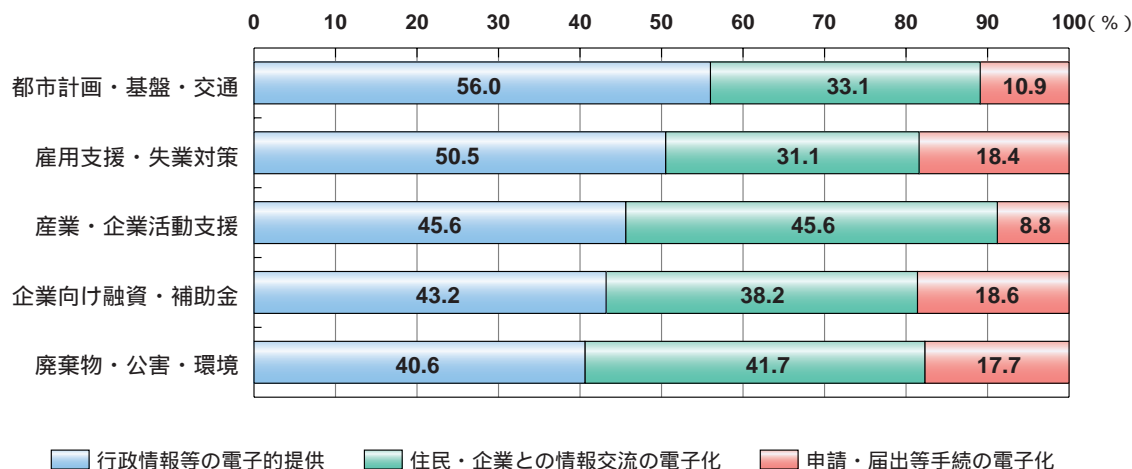
他方、企業では、行政分野ごとの期待と同様、住民と比較して行政分野間における電子化された行政サービスの提供方法に関する期待の差異は小さなものにとどまっており、多岐にわたる分野において多様なサービス提供方法を選択できる総合的な行政サービスの電子化が志向されていることがうかがえる（図表）。

以下では、「行政情報等の電子的提供」、「住民・企業との情報交流の電子化」、「申請・届出等手続の電子化」の3つの電子化された行政サービスの提供方法について、個別に検討することとする。

図表 行政分野別に期待する電子化された行政サービスの提供方法（住民）



図表 行政分野別に期待する電子化された行政サービスの提供方法（企業）



図表、「電子自治体の動向に関する調査」より作成

4 利用者本位の電子自治体の実現へ向けて

(2) 行政情報等の電子的提供

- 申請書類等のダウンロードに高い期待

ホームページや電子メール等を活用し、住民・企業に対して、地方公共団体が保有する行政情報、地域情報等を提供する「行政情報等の電子的提供」は、既に多くの地方公共団体において取組が開始されており、最も馴染みのある電子化された行政サービスとなっている。とりわけ、開設団体数が2,791に達しているホームページについては、地方公共団体の住民・企業に対する情報発信メディアとして重要な位置を占めるに至っている。

現在の地方公共団体ホームページに対して、利用経験のある住民・企業にデザイン、検索利便性、更新頻度、情報量の評価を聞いたところ、住民、企業ともに「デザイン」の満足度が比較的高くなっている一方、「検索利便性」、「情報量」、「更新頻度」では満足度が低くなる傾向がみられる。また、全体的に住民の満足度は企業よりも低いものとなっている(図表)。

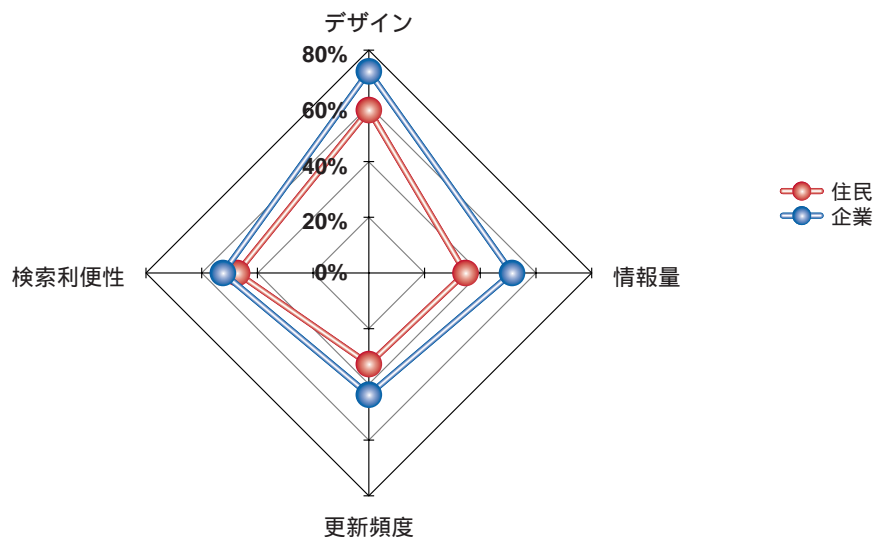
そこで、ホームページへの満足度を高めるために必要な取組を明らかにするため、地方公共団体ホームページに対する住民・企業の改善要望を聞いたところ、「充実してほしい情報」では、住民が「生活関連情報」(62.4%)、「各種手続情報」(49.7%)、

企業が「各種手続情報」(52.8%)、「施策・計画関連情報」(43.5%)を上位に挙げており、手続に関する情報や生活・ビジネスに関連する情報に対するニーズが高いことが分かる。

また、「望ましい更新頻度」についてみると、住民・企業ともに4割以上が「週に1回程度」(住民：41.3%、企業：40.9%)を希望すると回答している。

そのほか、「望ましい情報検索手段」では、住民・企業ともに、住民記録関係、医療・保健等の行政分野ごとに分類された「分野別のメニュー構成」(住民：70.1%、企業：64.8%)に対する要望の割合が最も高く、任意の用語による検索が可能な「フリーキーワード検索」(住民：55.1%、企業：59.3%)が続いている。さらに、住民では、暮らし、ビジネス、レジャー等の生活シーンごとに分類された「生活シーン別のメニュー構成」に対する要望も50%を超えており、分野別のメニュー構成を基本としつつも、生活シーン等による情報の検索も可能なトップページを備えるとともに、補助的な検索手段としてフリーキーワード検索機能の利用が可能なホームページ構成が期待されていることがうかがえる(図表)。

図表 地方公共団体のホームページに対する評価(項目別)



各項目において、「十分満足」と「ある程度満足」とした回答を合計したもの

(出典)「電子自治体の動向に関する調査」

さらに、ホームページで提供可能な情報のうち、主なものについて今後の利用意向をみると、住民では「観光・イベント情報」、企業では「申請書類等のダウンロード」の割合が高くなっている。なかでも、「申請書類等のダウンロード」については、住民・企業ともに「大いに利用する」とした割合が最も高くなっており、住民・企業のニーズが高いことが分かる（図表 ）。

北海道では、北海道情報のポータルサイトとして開設した「北海道人」（<http://www.hokkaido-jin.jp/>）内に、北海道庁及び道内212市町村における行政手続の情報をホームページ上でワンストップに入手することができる「手続き便利帳」（<http://www.hokkaido-jin.jp/public/index.html>）を開設している。同サイトでは、居住する市町村ご

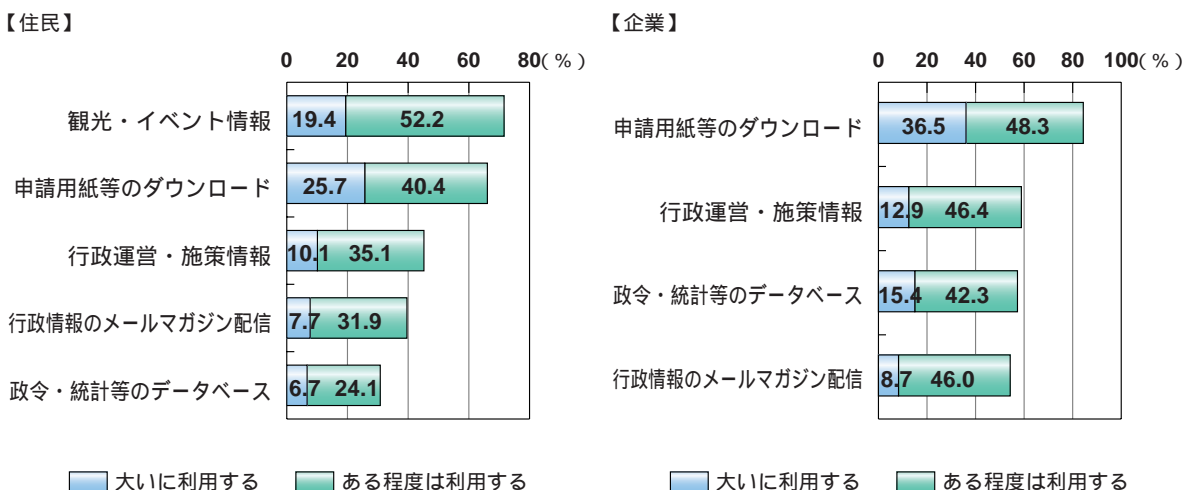
とに、引越し、誕生、育児等のライフイベントから手続を検索し、手続の概要、手続に必要なもの（印鑑等）、担当窓口等に関する情報の入手が可能となっている。

また、北海道の所管する行政手続については、北海道庁ホームページ内に開設した「申請書ダウンロードセンター」（<http://www.from.pref.hokkaido.jp/dlc/>）から申請に必要な用紙をダウンロードすることができる。ここでは、分野別検索、組織別検索、キーワード検索、用紙名検索、法令名検索等といった多様な検索手段が利用可能であるほか、用紙を複数のファイル形式から選択可能となっているなど、特定のソフトウェアに依存することのない、利便性の高いものとなっている。

図表 地方公共団体のホームページに対する改善要望（上位5つ）

	充実して欲しい情報		望ましい更新頻度		望ましい情報検索の手段	
	住民	企業	住民	企業	住民	企業
1	生活関連情報 (62.4%)	各種手続情報 (52.8%)	週1回程度 (41.3%)	週1回程度 (40.9%)	分野別のメニュー構成 (70.1%)	分野別のメニュー構成 (64.8%)
2	各種手続情報 (49.7%)	施策・計画関連情報 (43.5%)	2~3日に1回程度 (20.0%)	1日に1回程度 (16.4%)	フリーキーワード検索 (55.1%)	フリーキーワード検索 (59.3%)
3	イベント・観光 (30.2%)	統計情報 (35.2%)	1日に1回程度 (14.0%)	2~3日に1回程度 (15.5%)	生活シーン別のメニュー構成 (52.4%)	所属部門別のメニュー構成 (43.5%)
4	最新情報 (29.5%)	最新情報 (33.3%)	2~3週間に1回程度 (13.3%)	1か月に1回程度 (13.6%)	生活イベント別のメニュー構成 (35.4%)	カスタマイズ機能の整備 (25.9%)
5	施設案内 (28.9%)	報道発表資料 (21.3%)	1か月に1回程度 (6.7%)	1か月に1回未満 (7.3%)	カスタマイズ機能の整備 (31.3%)	生活シーン別のメニュー構成 (19.4%)

図表 主な電子的な情報提供に対する住民・企業の利用意向



### 第3節 効率・簡素・透明・便利な行政の実現

#### 4 利用者本位の電子自治体の実現へ向けて

##### (3) 住民・企業との情報交流の電子化

- 余暇やまちづくりに関連した分野では電子会議室による意見交換の期待が大きい

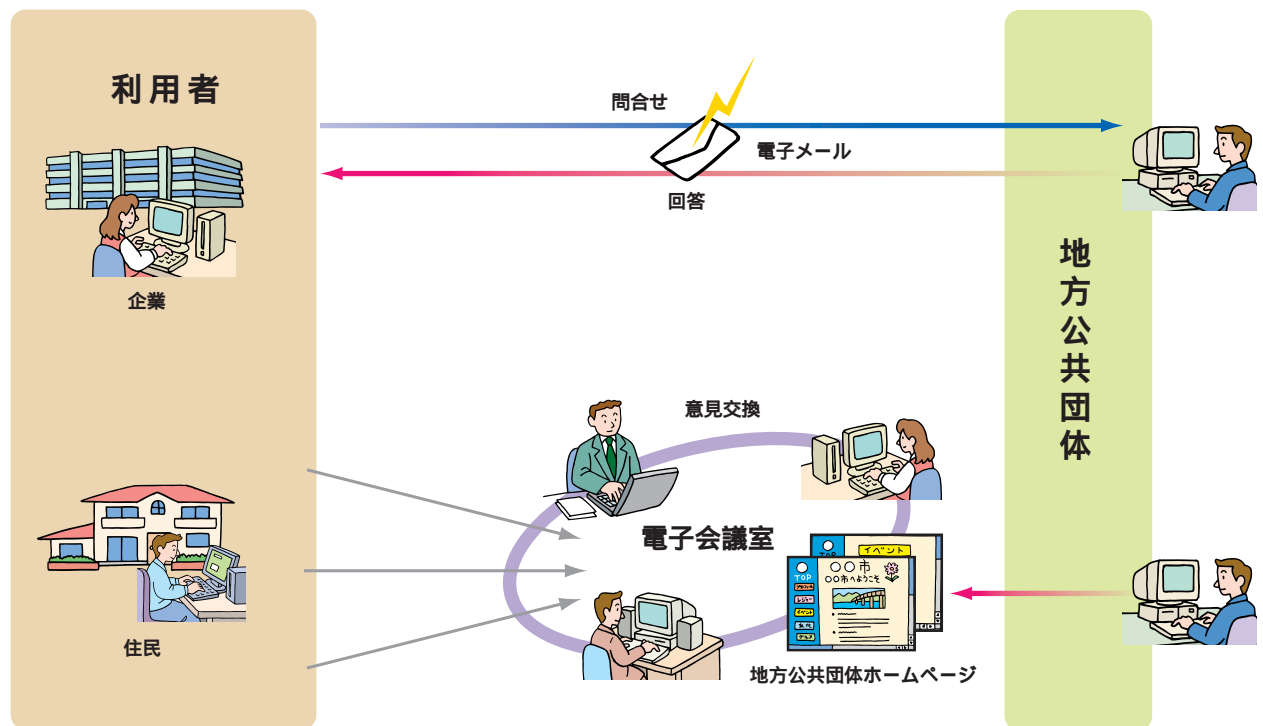
インターネット等を利用した地方公共団体と住民・企業との双方向のコミュニケーションである「住民・企業との情報交流の電子化」は、地方公共団体における住民・企業の意見・要望の聴取が容易となることに加え、行政サービス提供窓口の多様化に資するものとして、その取組が推進されている。既に「住民・企業との情報交流の電子化」による行政サービスの提供・検討を行っているものについてみると、主に電子メールを活用した「問合せ・回答の電子化」と、主に地方公共団体ホームページ内に設置された電子会議室を活用した「意見交換の電子化」に分類することができる(図表)。

そこで、「住民・企業との情報交流の電子化」を「問合せ・回答の電子化」と「意見交換の電子化」に分類し、それぞれに対する期待を住民・企業に聞

いたところ、住民では、「住民記録関係」、「医療・保健」、「高齢者・障害者福祉、年金」といった住民生活に密接に関連した行政分野において「問合せ・回答の電子化」に対する期待が大きい結果となった。他方、「文化財・観光・レクリエーション」、「都市計画・基盤・交通」、「生涯学習・芸術・スポーツ」といった余暇やまちづくりに関連した分野では、「意見交換の電子化」の割合が高くなっている(図表)。

また、企業では、「産業・企業活動支援」、「都市計画・基盤・交通」において「問合せ・回答の電子化」に対する期待が高く、「雇用支援・失業対策」、「企業向け融資・補助金」において「意見交換の電子化」に対する期待が高いものとなっている(図表)。

図表 住民・企業と地方公共団体との情報交流(イメージ)

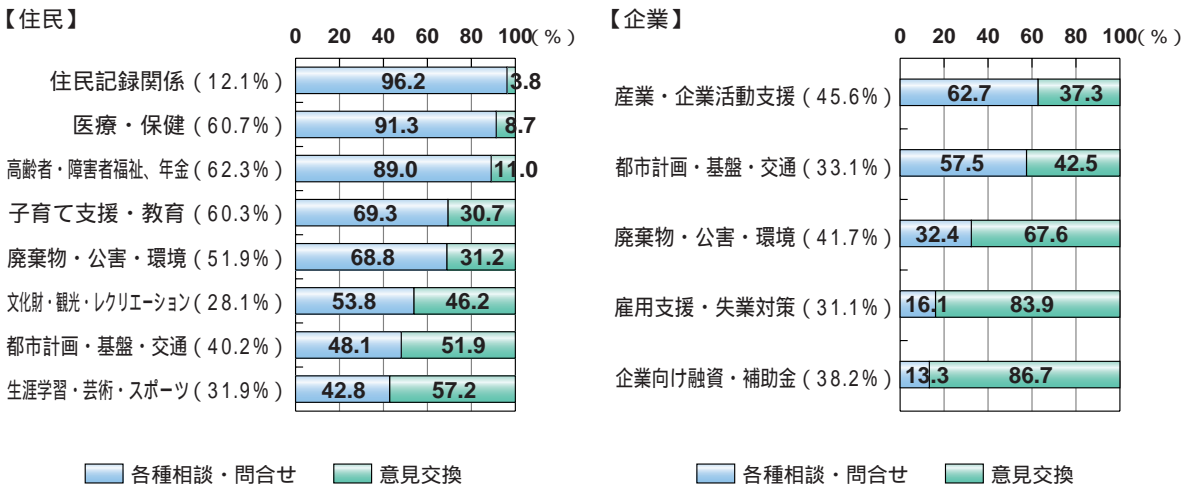


(出典) 「電子自治体の動向に関する調査」

札幌市では、行政情報の積極的な提供、地域社会における行政情報の共有化を図り、市民・企業・行政のパートナーシップによる政策形成のための建設的な市民議論の場を形成するため、電子会議室、インターネットを活用したアンケートや意見募集等の機能を備えた「eトークさっぽろ」(http://www.infommunity.city.sapporo.jp/)を札幌市役所ホームページ上に開設している(図表)。同サイトにおける主要なコンテンツの一つである電子会議室についてみると、平成13年度は、経済、社会、文化等の多様な面から札幌の元気化計画を語りあう『好きです、さっぽろ』フォーラム、札幌市のホームペ

ージ編集を議論する「札幌市ホームページ編集会議」、子供を取り巻く環境を議論する「子どもの“居場所”研究会」、インターネット上での学習を議論する「ネットの中に“大学”をつくる」の4つが開設され、4か月間で、のべ800以上の発言が行われるなど、様々な意見交換がなされている。また、ここでの議論を踏まえ、例えば、「札幌市ホームページ編集会議」における住民からの意見を基にホームページの見直しを迅速に行うなど、行政が具体的な対応を行うケースも現れており、インターネットを活用した住民と行政との新たな情報交流の場としての役割を担っている。

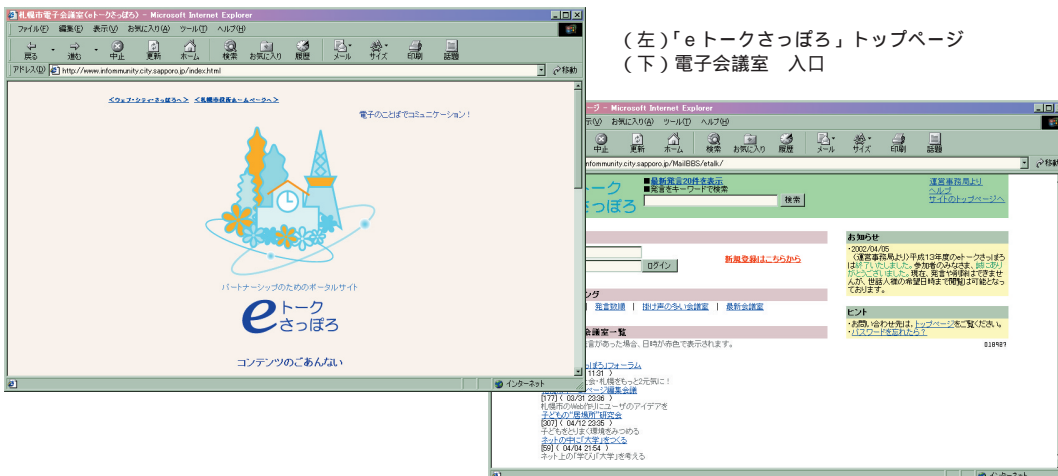
図表 主な住民・企業と地方公共団体との情報交流に対する住民・企業の利用意向



本節4(1)の図表、にある「住民・企業との情報交流の電子化」の割合を100%として、「各種相談・問合せ」、「意見交換」の内訳を集計・加工したもの。なお、( )内は図表、における「住民・企業との情報交流の電子化」の割合

(出典) 「電子自治体の動向に関する調査」

図表 札幌市「eトークさっぽろ」



(出典) 「eトークさっぽろ」(http://www.infommunity.city.sapporo.jp/index.html)

(4) 申請・届出等手続の電子化

- 一般的に住民・企業の期待は大きい

「申請・届出等手続の電子化」は、電子自治体の実現に向けて期待の高い電子化された行政サービスの一つである。既に「申請・届出等手続の電子化」による行政サービスの提供・検討を行っているものについてみると、単に電子メールによる申請・届出等手続の受付を行う簡便なものから、認証局を介して文書の作成者の特定や改ざんの防止等を図っているものまで、多様なサービスが考えられている(図表)。

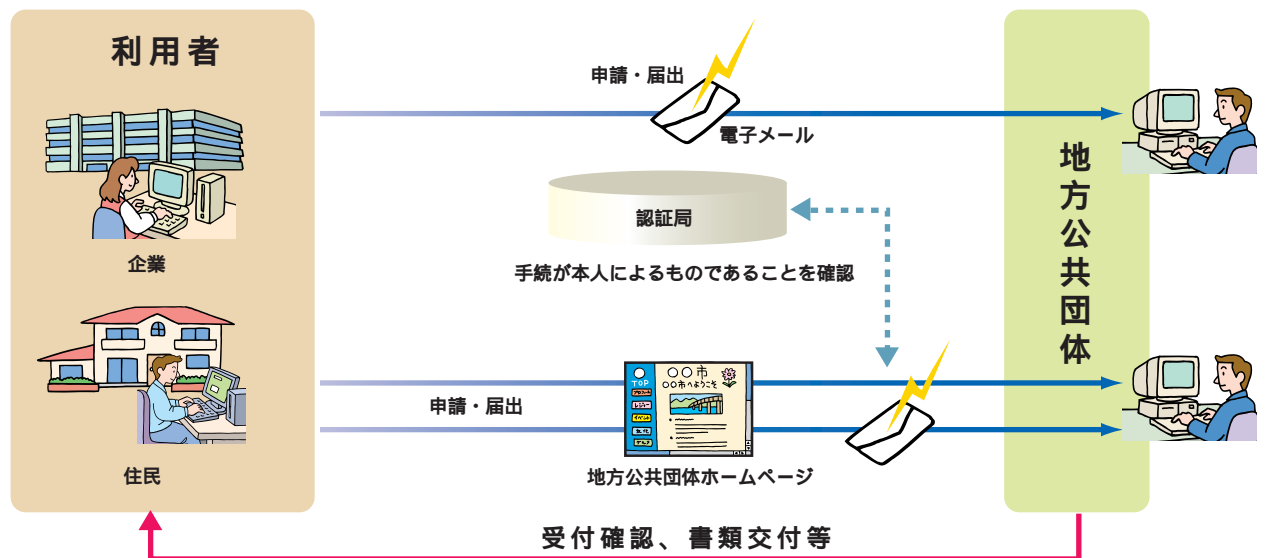
主な「申請・届出等手続の電子化」に対する住民・企業の利用意向について聞いたところ、住民では「年金・健康保険等の社会保障に係る手続」をはじめ、いずれの手続においても過半数が利用意向を示しており、高い期待を有していることがうかがえる(図表)。

企業においても、全体的に利用意向が高く、とりわけ「年金・健康保険等の社会保障に係る手続」や「事業税等の税金に係る手続」といった社内の管理

業務に関連する手続では7割以上の企業が利用意向を示している(図表)。

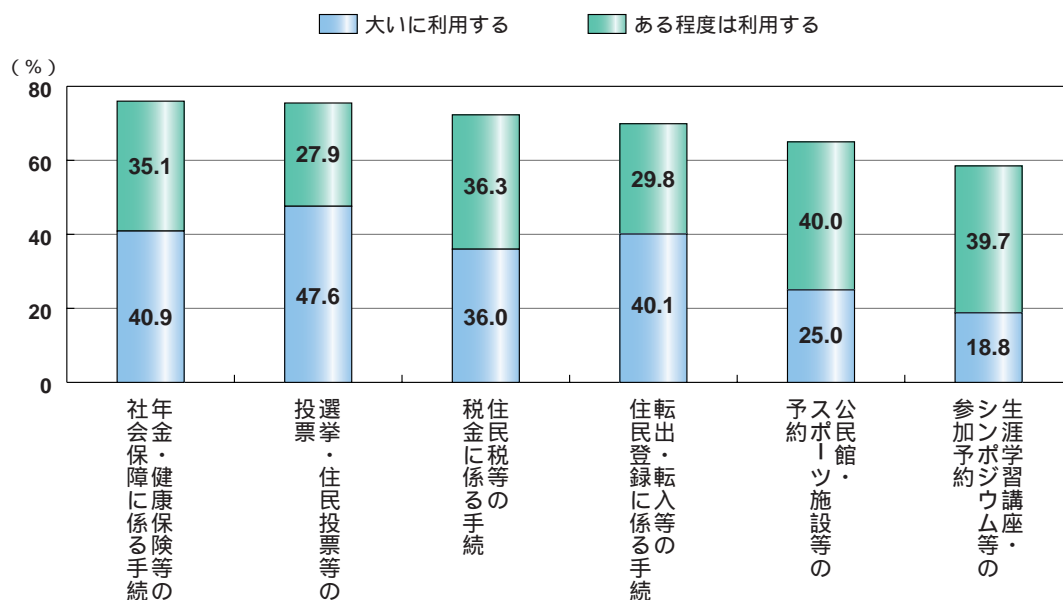
また、「申請・届出等手続の電子化」を進めるに当たっては、対面での手続等と同様に、手続に際して住所や生年月日等の個人情報が必要になるため情報の取扱を厳重に行う必要があるほか、第三者による文書の改ざんやなりすましを防止することが重要であると指摘されている。そこで、住民・企業に「申請・届出等手続の電子化」を実現するに当たって地方公共団体が留意すべきであると考えている内容について聞いたところ、住民・企業ともに、「申請書等の内容が漏洩しない」(住民：73.7%、企業：71.7%)、「申請者の本人確認」(住民：72.3%、企業：50.9%)が過半数に達しており、これらを重視していることが分かる。また、企業では、「手続が正しく受付されたか分かる」(61.8%)ための仕組みを構築することについても期待が大きいものとなっている(図表)。

図表 申請・届出等手続の電子化(イメージ)

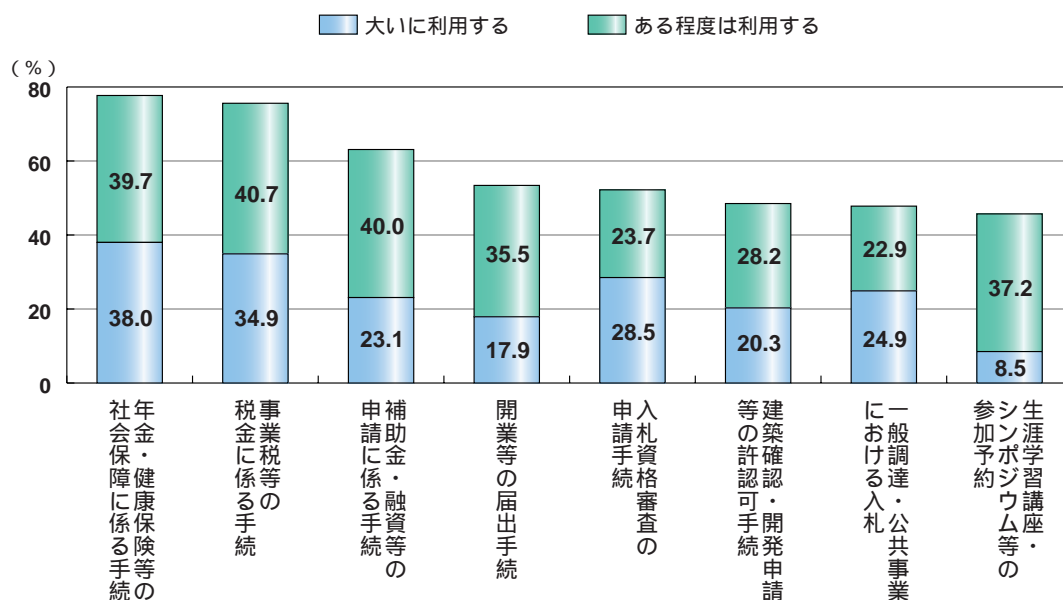


(出典) 「電子自治体の動向に関する調査」

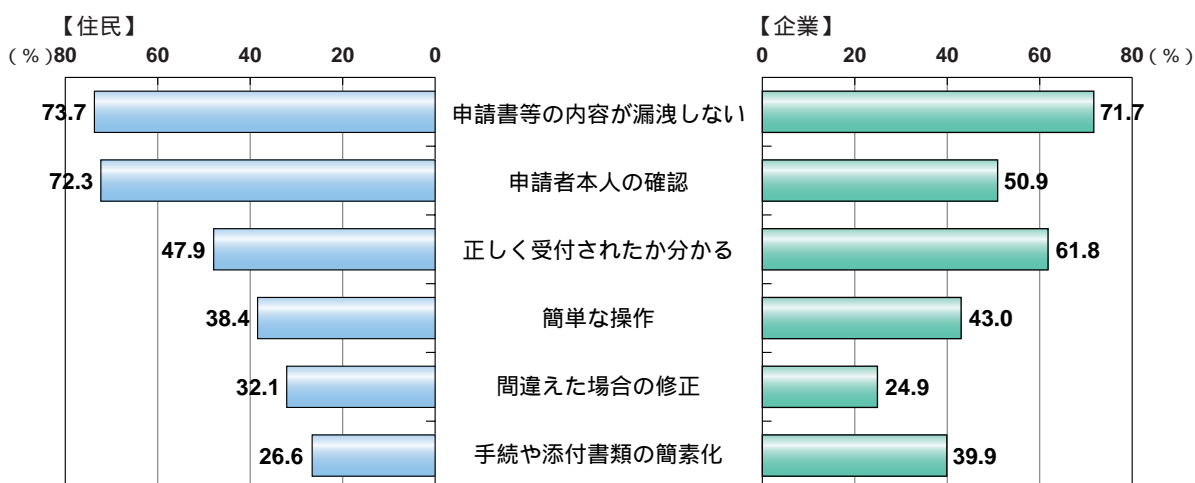
図表 主な申請・届出等手続の電子化に対する住民の利用意向



図表 主な申請・届出等手続の電子化に対する企業の利用意向



図表 申請・届出等手続の電子化に当たっての留意点



図表 ~ (出典) 「電子自治体の動向に関する調査」

5 諸外国の動向

- 諸外国においても電子自治体の取組が推進

諸外国における電子自治体の実現へ向けた取組について、住民・企業と地方公共団体との間の電子化を中心にみると、主な取組の概要は以下のとおりである。

(1) 米国

ワシントン州シアトル市では、1994年12月に Public Access Network (PAN) と呼ばれる電話による公聴会を開催し、1995年12月にはIT部門が運営する市のウェブサイト「city of seattle」(<http://www.cityofseattle.net>) を開設している。ここでは、全職員の電子メールアドレス、氏名、部署名の検索

が可能な「city directory」を公開しており、市民から1か月に約10万通の電子メールが寄せられている。また、住所変更等の各種手続や交通違反の罰金支払等のほか、ウェブサイト上で市議会中継が行われており、市民は開会中にリアルタイムで電子メールによって意見を述べるができる。

また、メリーランド州では、企業向けサービスとして電子調達及び企業間連携に対応できる「eMaryland Marketplace」(<http://www.emarylandmarketplace.com/emm/index.cfm>) が開設されている。

図表 米国における主な電子自治体に関する取組（市民向けサービス）

団体名	プロジェクト名 (又はシステム名)	概要	主な市民向けサービスの概要
メリーランド州政府	Eメリーランド構想	1995年に州政府・民間企業・大学・研究所等で構成される州知事技術情報委員会が発足し、2000年には、州政府の行政サービスの80%を2004年までにオンライン化する法律、連邦政府の取組と連動したデジタル署名に関する法律、知的財産に関する法律が制定された。不動産、医療、許認可、納税、自動車免許等の主要手続については、既に24時間ノンストップサービスが実現されている	税関連の情報やニュースを提供するサイト、許認可関連の情報サイト (BLIS)、自動車免許等に関する情報サイト (Maryland Motor Vehicle Expressway Homepage)、地域ぐるみの青少年育成に関する情報サイト (Office for Children, Youth and Families) が開設されている
バージニア州陸運局	陸運局ウェブサイト	ウェブサイトを利用して、免許証、自動車登録、バージニア州燃料課税法、陸運局の場所や営業時間等の一般情報のほかに、住民に配布したPIN (個人認証番号) を使った免許更新や住所変更、ナンバープレート取得等のサービスを提供している。州内の自動車免許取得者の約13%がウェブサイトにアクセスし、一日450名以上が免許更新、150名以上が住所変更やナンバープレート取得等の手続をオンラインで行っている	ナンバープレートの個人ナンバー取得、IDカード購入、不正に取引された車や盗難車の通知、陸運局が管理する個人運転情報の要求、行政機関による聴聞会開催要求、双方向の模擬免許取得試験、過去のオンライン上でのやりとりの記録等のサービスが提供されている
カリフォルニア州リバーサイド郡政府	EzProperty (固定資産税電子納税システム)	2000年4月から、徴税事務の効率化及び納税者の負担軽減のため、ウェブサイトを利用した電子納税システムを導入し、2000年の納税申告期間中には一か月に50万ドル分の申請が行われた	ウェブサイトですべての不動産の住所又は納税番号を入力して郡のデータベースにアクセスし、不動産の推定価格、税額等をオンラインで調べ、所有者名、住所、支払いに利用する銀行口座番号等を入力すると、折り返し確認番号を記載したメールが返信され、指定銀行口座から直接税額が引き落とされる。データベースへのアクセスは無料、納税処理手数料は一回につき3ドルとなっている
カリフォルニア州サクラメント郡政府	ERPシステム	1998年7月より、行政事務の効率化と生産性向上、住民サービス改善のため、財務管理、人事管理、物品管理・調達等の業務にERPシステムを導入し、職員や住民にリアルタイム/オンラインでの情報アクセスとサービスを提供している	公共事業 (上下水道、ゴミ収集等) の顧客サービスの改善、ウェブサイトでの行政情報の提供等が行われている
カリフォルニア州サンカルロス市		1994年5月に開設されたウェブサイトは、市民に役立つ情報であれば、その所属部門・団体を問わず提供するというポリシーの下に、週一回のペースで更新が行われ、550ページを超えるサイトに成長し、現在はコンテンツ管理ソフトウェアを用いた更新が行われている	行政情報、入札情報、市立図書館及び周辺地域の図書館の蔵書情報、消防署からの救急処置方法の解説、警察からの指名手配情報等の行政・公共機関情報のほかに、市内企業情報、不動産情報 (土地、建物等のリース物件の紹介)、レストラン案内、交通機関の時刻表、新聞・テレビ局へのリンク、プロバイダ情報等が提供され、そのほとんどが、市民がアクセスしやすいように、文字で構成されている。さらに、行政への陳情・苦情や選挙立候補の受付、建築許可申込書のウェブサイトでの配布とファクシミリでの受付等のサービスも提供している
カリフォルニア州サンタモニカ市		1989年2月に Public Electronic Network (PEN) と呼ばれる電子掲示板の運用が開始され、1995年春にはウェブサイトが開設された。1998年10月にリニューアルされた第三次のウェブサイトでは、情報、意見交換フォーラム、業務処理、データベース、ストリームビデオ等の10,000ページから45,000ページのコンテンツが、11部門60部署から提供されている。これによってスタッフの増員なしにサービス内容を改善することに成功し、市役所来訪者も年間6,500人程度減少した	「シティフォーム」では、評議会や市民タスクフォース、PENへの参加登録、消費者不満箱への投稿、求人登録、図書館登録、交通情報レポート、ボランティア登録、市政へのコメントや提案の受付等のサービスが提供されている。政策に関する議論を行う電子掲示板「PEN」には、市民約87,000人のうち6,000人以上 (ホームレス200人を含む。) が参加して、教育、犯罪、青少年問題、開発、環境、高齢者、身体障害者、リサイクル等のテーマについて討論を行っており、これまでにその討論に基づいて、ホームレスシェルター設置法等が制定されている



(2) オーストラリア

ビクトリア州では26種類の公共サービスが365日24時間無休かつワンストップで提供されており、既に行政サービス提供件数全体の5%に相当する年間75万件の事務がオンライン処理されている。また、決済の伴うサービスについては、利用者がオーストラリア郵便公社にユーザー情報を登録し、個人認証のための公開鍵・秘密鍵を購入した上でクレジットカードやキオスク端末からデビットカードによって決済を行うことができる。

(3) 韓国

ソウル特別市瑞草区では、入札参加申請から開札まで、すべての手続をホームページ上で行う電子入札システムの導入等が行われている。

また、「事務処理過程公開システム」の導入によって、行政内部の情報化と住民・企業と地方公共団体との間の情報化の連携そのものの公開性・透明性を高めている。

図表 韓国における主な電子自治体に関する取組（市民向けサービス）

団体名	プロジェクト名 (又はシステム名)	概要	主な市民向けサービスの概要
ソウル特別市	ソウル市総合民願室	ソウル特別市では、「ソウル市総合民願室」ウェブサイトにおいて、市及び区に対する諸申請の受付等を行っている	g 民願案内及び書式提供（ソウル特別市役所及び関連事業所 375 種類、区役所及び洞事務所（支所）500 種類の書式の閲覧とダウンロード）w 民願相談（サイト上に相談事項を登録し、オンライン上で回答を受ける。）e オンライン民願申請（ソウル特別市役所及び関連事業所 19 種類、区役所及び洞事務所 14 種類の民願申請）x 民願処理オンライン公開システム（公開対象となっている民願事務 54 業務のすべての処理過程をウェブサイトで公開）t 申告センター、y 追加民願サービス、u インターネットフォン・サービスの 7 サービスが提供されている
すべての団体	事務処理過程公開システム、地方税電子納付システム	事務処理過程公開システムは、2000年に京畿道水原市等で試験運用を行った後、ソウル特別市を除くすべての自治体に導入された。地方税電子納付システムとしては、1994年に自動口座振替制度、1995年にPC通信バンキング制度、1996年にテレホンバンキング、97年にクレジットカード納付制度、2000年5月にサイバー納付制度が導入された	事務処理過程公開システムは、原則として申請者本人だけが見ることのできる非公開方式で、原則としてすべての民願業務が公開対象であり、272行政機関（中央機関24団体、地方自治体248団体）に導入されている。自動口座振替制度を施行している自治体は159団体、パソコン通信バンキングを施行している自治体は20団体、テレホンバンキングを施行している自治体は43団体、クレジットカード納付制度を施行している自治体は84団体、サイバー納付制度を施行している自治体は75団体である
すべての団体	地方税電子告知システム、電子入札システム	地方税電子告知システムは、地方税法、郵便法及び民法等の規定にある住所概念を広く解釈し、「電子メールアドレス」を含ませ、納税者の申請・登録がある場合に限り、電子メールアドレスに電子告知書を送付するシステムである。電子入札システムは、公開鍵暗号方式によるデジタル署名と公認認証機関の公開鍵証明書発行を利用して、入札の全過程をオンラインで行うシステムである	地方税の電子告知としては、2000年8月に11自治体（ソウル特別市江南区役所、同市瑞草区役所、同市陽川区役所等）が住民税の告知を実施し、その後2000年10月に総合土地税、同年12月に自動車税、2001年1月に免許税の電子告知が実施され、2001年2月現在、18自治体が電子告知を実施している