

## 第3節 電子政府【要旨】

電子政府の実現へ向けた基盤整備として、国の行政機関では「行政情報化推進基本計画の改定について」（平成9年12月20日閣議決定）及び「e-Japan重点計画」（平成13年3月29日IT戦略本部）に基づき行政の情報化を推進しており、また地方公共団体に関しては平成12年8月に自治省（現総務省）の「情報通信技術（IT）革命に対応した地方公共団体における情報化推進本部」から「IT革命に対応した地方公共団体における情報化施策等の推進に関する指針」が各地方公共団体に示されているところである。国の行政機関では、平成10年末まで本省庁において1人1台パソコンの整備を達成したところである。地方支分部局等を含む国の行政機関全体（国立大学を除く）では、職員1.4人に1台の配備状況となっており、引き続き整備を進めることとしている。また設置されたパソコンのおよそ3/4がLANに接続されており、ネットワーク化が進展している。地方公共団体においては、市町村ではパソコン1台当たりの職員数が2人以上と国の行政機関に比べ後れが見られるものの、平成10年度との比較では2倍前後の整備水準となっており、また都道府県ではパソコン1台当たりの職員数が1.3人と配備は着実に進展している。さらに、導入されたパソコンについても単体利用が年々減少しており、全体の60%以上が何らかの形でネットワークを形成している。

また、行政サービスの向上を目的とした国民（住民）・企業と行政機関との間の情報化においても、国の行政機関13府省庁をはじめ、都道府県、政令指定都市ではホームページの開設を全て完了しており、ホームページを活用した行政情報の提供を進めている。国への申請・届出等手続約1万件のオンライン化については、実質的に全ての手続を、平成15年度のできるだけ早期にインターネット等で行えるように各種取組を進めており、平成13年度早期には、各個別手続のオンライン化実施時期の前倒し等の観点から、既存のアクション・プランを見直し、新たなアクション・プランを策定することとしている。また、自治事務等のオンライン化に関しても平成13年度早期にアクション・プランを策定することとしている。

「電子政府に関する調査」によると、ウェブ上のアンケート調査に回答した日常的にインターネットを活用している利用者においても、電子政府についてある程度知っている人は全体の1/3程度にとどまっており、認知度は必ずしも高くはないと言える。また、行政機関のホームページについて「日常

的・定期的に見ている」と答えた回答者は、国の行政機関、地方公共団体ともに5%未満であり、さらにホームページの評価についても、不満を訴えている回答者が満足していると答えた回答者をおおむね上回る結果となり、今後より利用者の視点に立ったホームページの運営が望まれる。

一方、国民・住民の電子政府に対する期待については、行政の利便性向上（「手続や予約等が自宅や職場から何時でもできて便利になる」）が7割以上の回答を集めているほか、特に電子自治体に関して各種申請・届出等の身近な行政サービスに対するニーズが高くなっていることなど、国民・住民の期待感やサービスニーズを踏まえて今後の取組を進めることが重要である。

我が国においては、開かれた行政の実現、行政情報の有効活用の観点から、「行政情報の電子的提供に関する基本的考え方（指針）」（平成13年3月29日行政情報化推進各省庁連絡会議了承）を策定したところであり、各省庁は同指針に沿って、平成13年度早期に「電子的提供の推進に関する実施方針」を策定し、行政情報の電子的提供を推進することとしている。また、平成13年4月から電子政府の総合窓口システムの運用を開始したところであり、同システムにおいて、各省庁のホームページに掲載されている情報、行政文書ファイル管理簿に掲載された情報、行政手続の案内情報等を提供するとともに、法令データのインターネットでの検索を可能としている。

海外においても、我が国と同様に行政事務の効率化、国民への行政サービス向上を目指した電子政府実現への取組が推進されているが、その特徴的なものとして行政ポータルサイトの開設が挙げられる。中でもイギリスにおいて2000年12月から試験運用が開始されている行政ポータルサイト「ukonline」では、パスワード入力によって個々の利用者を特定し、事前に登録されている居住地域情報などからその人のサービスニーズに即した情報提供が可能となっている。ukonlineでは、国、地方を問わず全行政機関の提供する情報が一元的に検索・入手が可能であるほか、認証システムの活用により、ukonlineにアクセスすることで全ての行政サービスを受けられ、単に行政情報の提供窓口としてだけでなく、インターネット上の本格的な電子政府として先進的な取組となっている。

## 1 政府の事務・事業の情報化

## 国の行政機関内のネットワーク化が進展

政府では、行政部門全体として総合的な情報化を推進するための共通基盤として、パソコン等の情報機器、LAN、省庁内ネットワークを整備するとともに、霞が関WANを活用し、行政部門における横断的な行政情報通信ネットワークの整備を推進している。

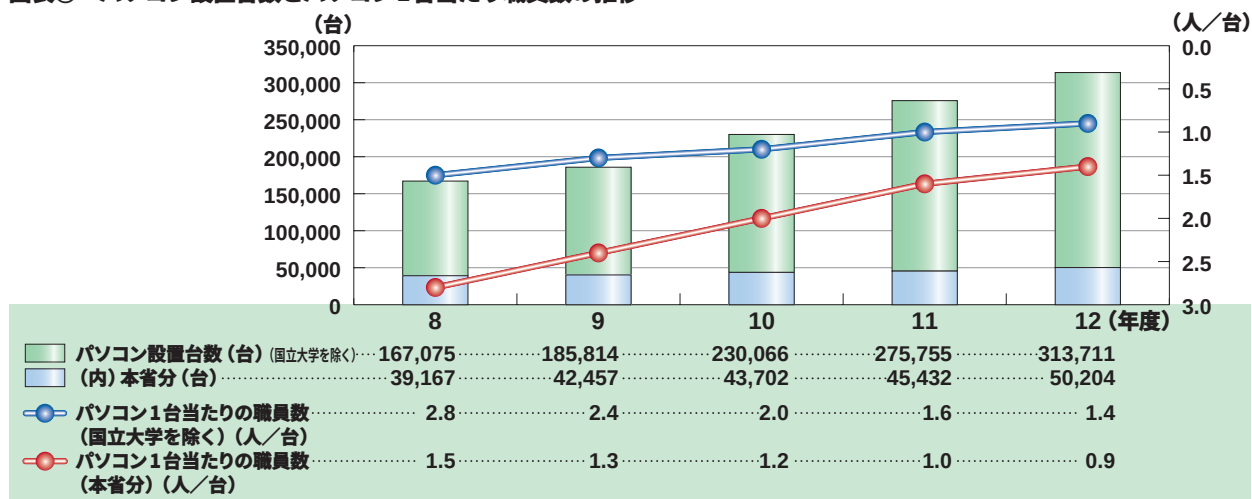
## ①パソコン設置・LAN接続状況

「行政情報化推進基本計画の改定について」（平成9年12月20日閣議決定）では、行政情報化推進のための基盤整備の一環として「地方支分部局等を含め、引き続き、必要な職員へのパソコン1人1台の配備を進める」としている。本省庁におけるパソコン1台当たりの職員数の状況をみると、平成11年度に1.0人と「1人1台パソコン」を達成しており、

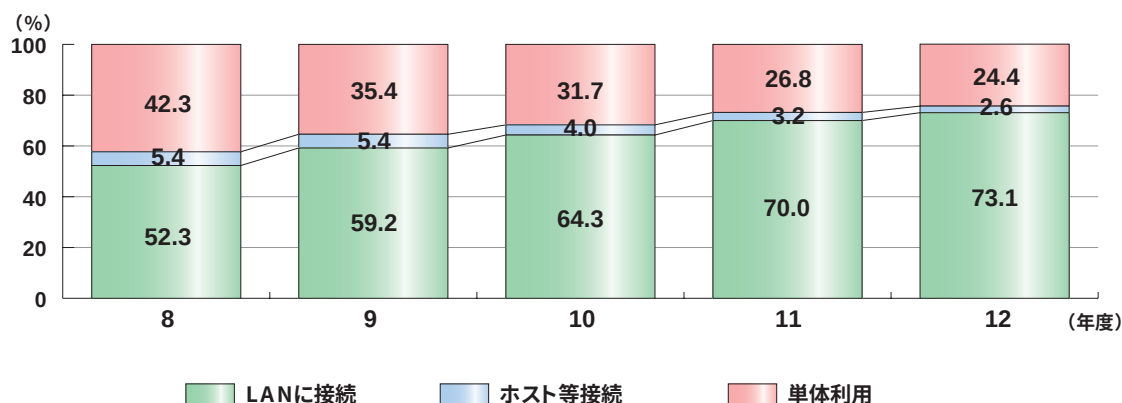
12年度には0.9人となっている。また、国立大学を除いた国の行政機関全体の状況をみると、平成8年度の2.8人から平成12年度には1.4人になるなど、パソコンの整備が着実に進展していることが分かる（図表①、資料4参照）。

また、設置されたパソコンは、文書作成等の単体利用のみならず、ネットワーク接続端末としても活用されている。国の行政機関全体におけるパソコンのLAN接続率の推移をみると、LAN接続率は平成8年度の52.3%から年々高まっており、平成12年度には設置されたパソコンのおよそ3/4がLANに接続されている。一方、単体で利用しているものは平成8年度の42.3%から平成12年度の24.4%へと半分近くまで比率が低下してきている（図表②）。

図表① パソコン設置台数とパソコン1台当たり職員数の推移



図表② パソコンのLAN接続率の推移



図表①、② 「行政情報化基本調査」（総務庁（現総務省））より作成

## ②ネットワーク構築状況

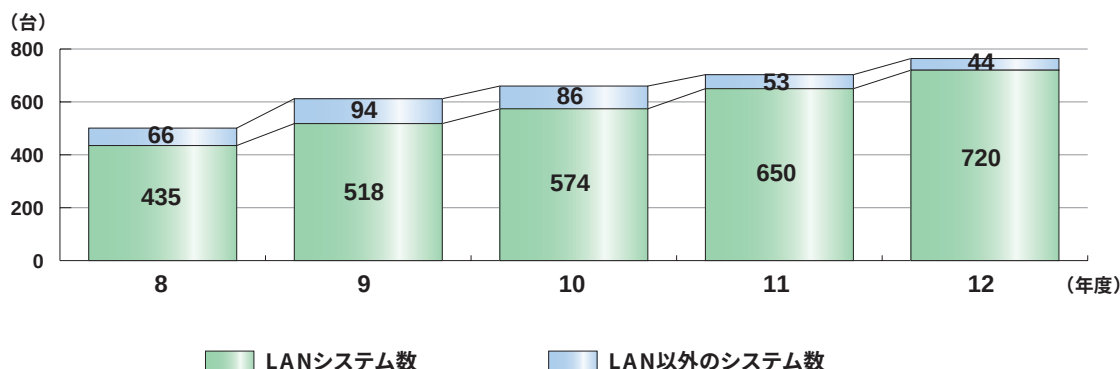
「行政情報化推進基本計画の改定について」では、「引き続き、LANの整備を進める」こととしており、国の行政機関における省庁内ネットワーク基盤の高度化を推進している。国の行政機関における主要システム（注）数は、平成7年度から12年度にかけ、2倍以上に増加している。中でもLANシステム数の増加は著しく、平成12年度には主要システムのうち、94.2%を占めるにまで至っている（図表③）。

また、国の行政機関においては、平成9年1月から各省庁のLANを結ぶ省庁間ネットワークとして、霞が関WANの運用を開始している。霞が関WANは、省庁間の情報交換の円滑化を図るため電子メールシステムや省庁間電子文書交換システムを運用するほか、国会関係事務支援システム、共通情報検索システム、総合統計データベース等情報共有の高度化等を図るため各省庁が整備・運用するシステムの通信基盤となっており、現在全省庁を含む28の機関が利用している。

## ③ネットワーク活用状況

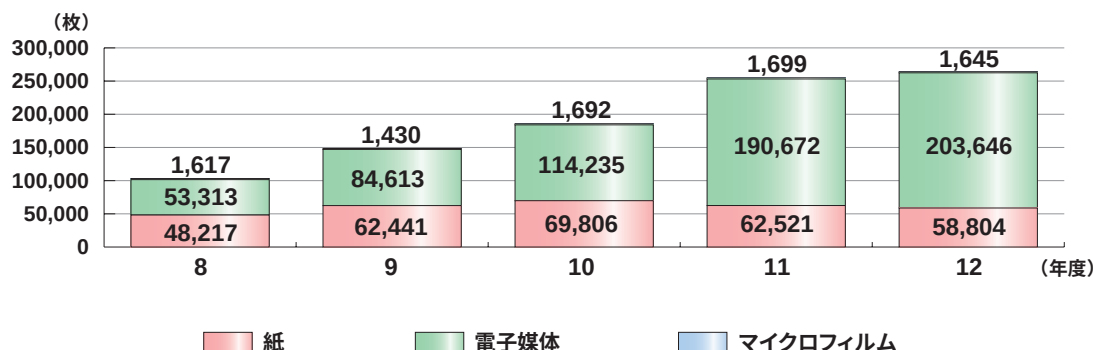
政府では、1人1台パソコンの整備、LAN導入などの情報化を推進しているところであるが、このような情報通信基盤が十分に活用されていないこと等から紙を中心とした事務処理が残存し、意思決定の迅速化、事務の簡素化・効率化等の行政の情報化が指向する効果が十分に現れていない状況もみられる。そこで、政府では「バーチャルエージェンシーの検討結果を踏まえた今後の取組について」（平成11年12月28日高度情報通信社会推進本部決定）に基づき、行政事務のペーパーレス化（電子化）を進めており、平成14年度までに、国の行政機関における内部事務のうち、「連絡・通知」及び「情報共有」を主眼とする事務など57事務についてペーパーレス化（電子化）を実現することとしている。職員1人当たりの媒体別情報保管量の推移をみると、紙によるものが平成11年度から2年連続で減少している一方、電子媒体によるものは平成7年度の3.6倍と大幅に増加している（図表④）。

図表③ 主要システム・LANシステム数の推移



「行政情報化基本調査」（総務庁（現総務省））より作成

図表④ 職員1人当たりの媒体別情報保管量



※1 各年度において全省庁に対し調査を行い、回答のあった媒体別情報保管量の総量を各年度の調査対象人数で除したものを

※2 A4判の紙への換算に当たっては、紙は1ファイルメーターを10,000枚、電子媒体に保管されている情報は1,600バイトを1枚として計算

（出典）第34回各省庁統一文書管理改善週間実施状況報告書（総務庁（現総務省））

（注）コンピュータ・ネットワークを構成する情報機器（汎用機、オフコン、ワークステーション、パソコン等）を50台以上接続して運用しているシステム

## 2 地方公共団体における情報化

### 地域特性にあわせた地域情報化計画の策定が増加

地方公共団体では、国と同様、情報化施策推進の基盤として、パソコン、庁内LAN及び総合行政ネットワークの整備に取り組んでいる。

#### ①パソコン設置・ネットワーク接続状況

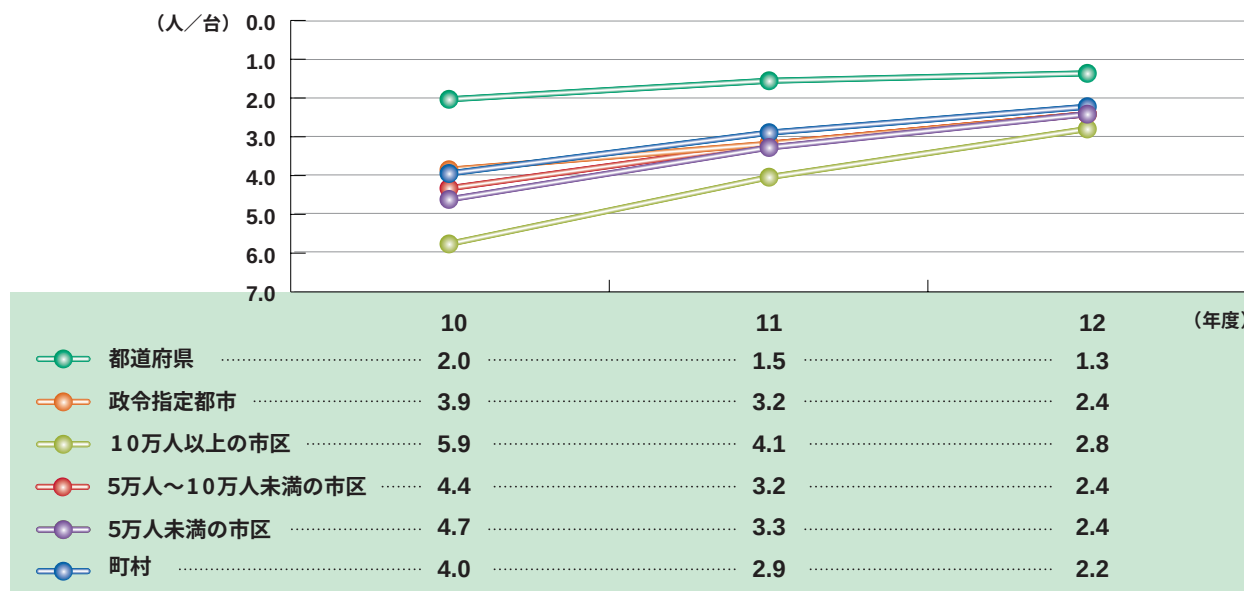
平成12年8月に自治省（現総務省）の「情報通信技術（IT）革命に対応した地方公共団体における情報化推進本部」から「IT革命に対応した地方公共団体における情報化施策等の推進に関する指針」が示され、各地方公共団体においては、今後の地方行政運営に必要不可欠なものとして庁内LANの構築やパソコン等の接続端末の整備等が進められている。

平成12年度の地方公共団体におけるパソコンの設置状況は、都道府県がパソコン1台当たりの職員数が1.3人と「1人1台パソコン」に近づきつつある一方、市区町村においては、政令指定都市がパソコン1台当たり2.4人、10万人以上の市区が2.8人、5万人～10万人未満の市区が2.4人、5

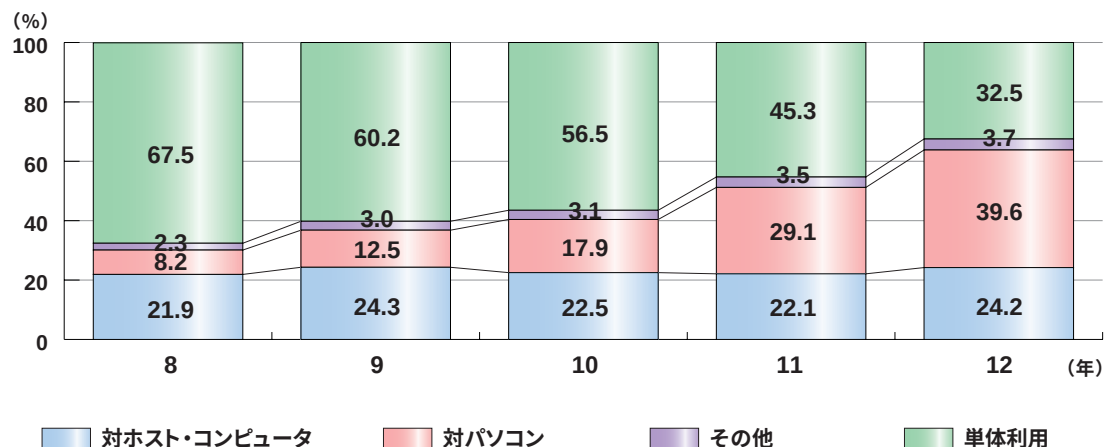
万人未満の市区が2.4人、町村が2.2人となっており、職員数が少ない地方公共団体の整備が先行している状況がうかがえる（図表①）。しかし、10万人以上の市区のパソコン設置状況についても平成10年度のパソコン1台当たりの職員数が5.9人から平成12年度には2.8人へと普及が進んでおり、全体的には着実に整備が進んでいる。

また、平成12年におけるパソコンのネットワーク接続状況を見ると、67.5%と全体のおよそ2/3がホスト・コンピュータやパソコン、ファクシミリ等と何らかの形でネットワークに接続されている。平成8年度と比較すると全般的に接続割合は高まっているが、中でも対パソコンについては5年間で31.4ポイントの上昇と伸びが著しく、平成12年度には4割近くのパソコンが対パソコンとの間でネットワークを形成している（図表②）。

図表① パソコン1台当たり職員数の推移



図表② パソコンのネットワーク接続状況



図表①、② 「地方公共団体における行政情報化の推進状況調査」（自治省（現総務省））より作成



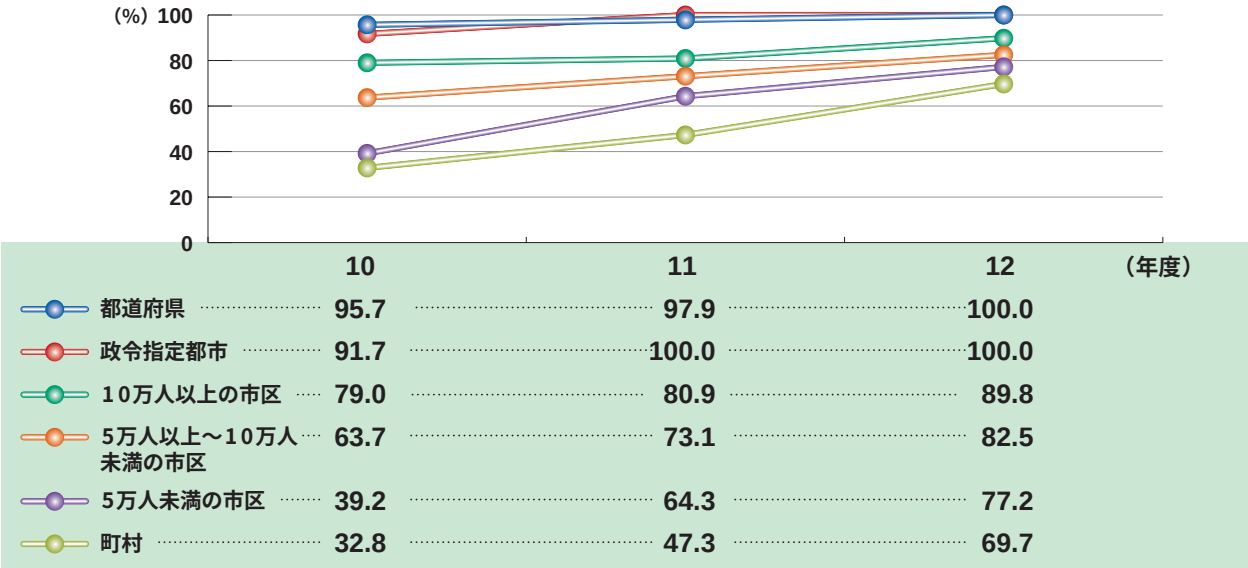
②ネットワーク構築状況

平成12年度における庁内LANの整備状況をみると、都道府県及び政令指定都市においては既に100%に達している一方、市区町村では未整備のところが見られる。しかし、都道府県・政令指定都市以外においても平成10年度から12年度にかけて庁内LAN整備は急速に進んでいる（図表③）。

また、国の行政機関のネットワークである「霞が関WAN」に対応し、約3,300の全地方公共団体間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いる（図表④）。「総合行政ネットワーク」は各地方公共団体の庁内LAN同士を接続するだけでなく、都道府県内の地方公

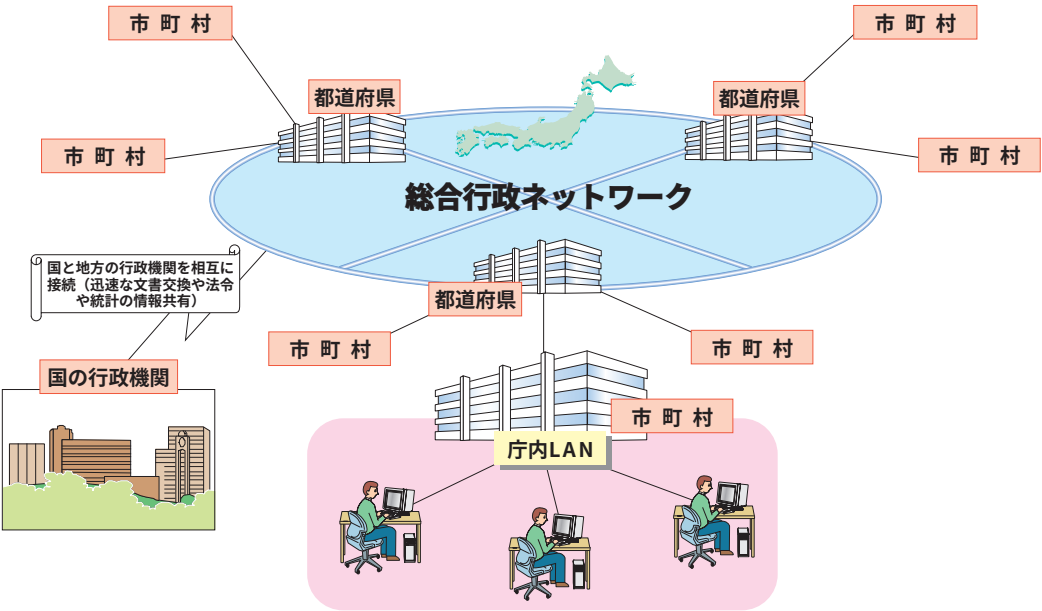
共団体を結ぶ広域的なネットワーク（「広域WAN」）とも接続が可能で、柔軟で汎用的な情報通信ネットワークであり、「霞が関WAN」（第1章第3節参照）との接続も視野に入れたものとなっている。総務省では、平成12年度に総合行政ネットワークを構築するための実証実験を行い、平成13年3月に最終報告書を取りまとめ、システムの基本的仕様等について指針を示している。これを受け、今後地方公共団体においては、都道府県及び政令指定都市は平成13年度まで、その他の市区町村については平成15年度までに総合行政ネットワークとの接続を行い、順次運用を開始することが望まれている。

図表③ 地方公共団体における庁内LAN整備状況



「地方公共団体における行政情報化の推進状況調査」（自治省（現総務省））より作成

図表④ 総合行政ネットワークの概要



（出典）総務省資料

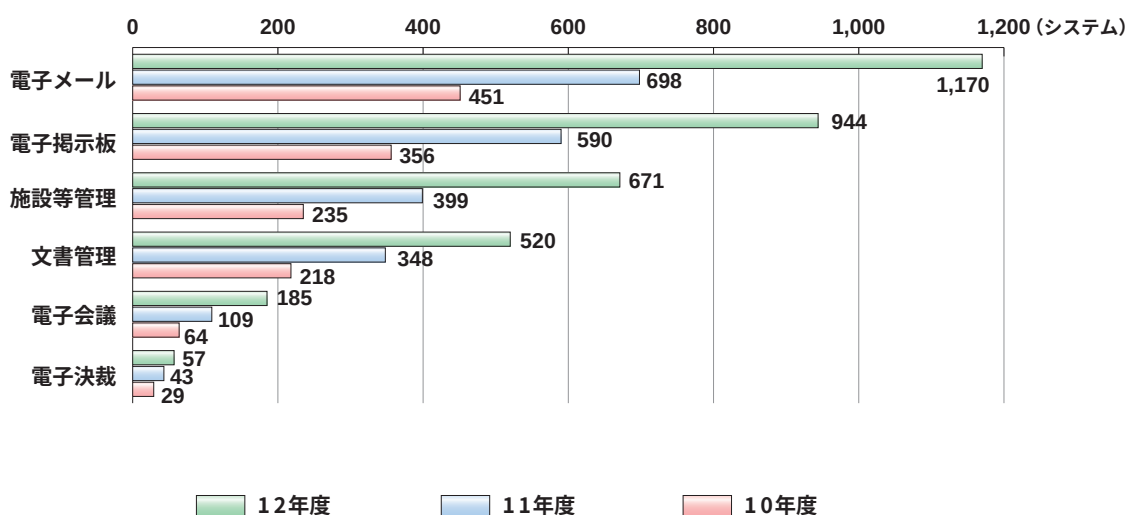
## ③ネットワーク活用状況

平成12年度における地方公共団体の庁内LANの活用状況をみると、電子メール（1,170システム）の利用が最も多く、以下、電子掲示板（944システム）、施設等管理（671システム）、文書管理（520システム）、電子会議（185システム）、電子決裁（57システム）と続いており、主に情報共有を目的とした活用がなされている。また、これらのシステム数は平成10年度から12年度にかけて、およそ2～3倍に増加しており、地方公共団体における庁内LAN構築が進むとともに、業務の効率化を目的とした活用も進んでいることがうかがえる（図表⑤、資料5参照）。

横須賀市では、平成11年度より公文書管理システムを導入しており、パソコンによる文書作成・決裁・情報検索・文書保存を推進している。システム面では、全文検索など多様な検索機能を備えており、庁内情報の共有を進めるとともに、その活用にも配慮したものとなっている。公文書管理シ

ステムの導入により、横須賀市では年間約1億円の人件費削減、142万枚の紙の節減（従来は約300万枚／年を使用）などの定量的効果を予測する一方、意思決定の迅速化、文書事務の効率化による事務・スキルの標準化を図るなどの効果をも見込んでいる。

図表⑤ 庁内LAN利用状況



「地方公共団体における行政情報化の推進状況調査」（自治省（現総務省））より作成

### 3 国民・企業と政府との間の情報化

#### 申請・届出等手続のオンライン化を一部実施

政府では、社会全体の情報化の進展に対応するとともに、国民に対しITを活用したより広範な行政情報の提供、行政手続にかかる国民負担の軽減への要請に的確に対応していくため、国民・企業と政府との間の情報化を推進している。

##### ①ホームページを活用した情報提供

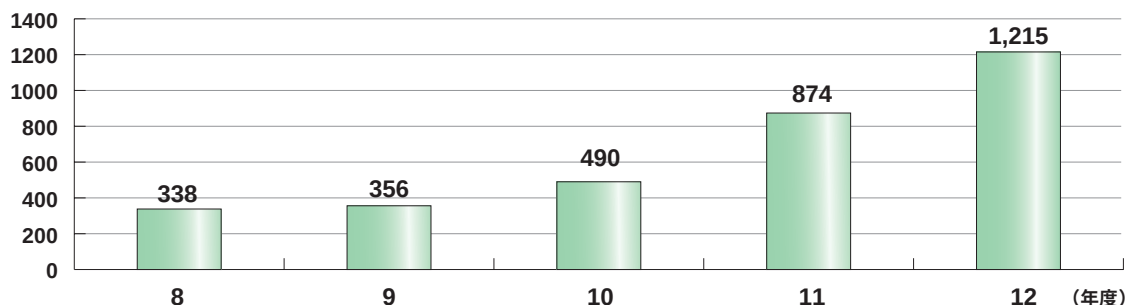
政府では、「行政情報化推進基本計画の改定について」に基づき、インターネット・ホームページを活用した行政情報の提供を進めており、国の行政機関1府12省庁においては既に全てホームページの開設が完了している。なお、現在、施設等機関、地方支分部局、特別の機関を含めた国の行政機関全体では1,215（対前年比39.0%増加）のホームページが開設されている（図表①）。

また、政府では行政情報の電子的提供の総合的かつ計画的な推進のため「行政情報の電子的提供に関する基本的考え方（指針）」（平成13年3月29日行政情報化推進各省庁連絡会議了承）を策定し、ホームページを活用した行政情報の電子的提供について全省庁共通のカテゴリーを設け、掲載内容を①行政組織、制度等に関する基礎的な情報、②行政活動の現状等に関する情報、③予算及び決算に関する情報、④評価等に関する情報、⑤各区分に共通する情報の5つに分類している（図表②）。この「基本的考え方」を受け、各省庁は「電子的提供の推進に関する実施方針」を策定し、ホームページ

を活用した行政情報の提供の充実を図ることとしている。

さらに、総務省では平成13年4月1日からインターネット上で「電子政府の総合窓口システム」の運用を開始している（図表③）。これは、政府が電子的に提供する情報に対し、国民・企業が一元的にアクセスできるようにしたもので、いわば行政情報のポータルサイトというべき内容であり、24時間365日いつでも利用が可能となっている。主な内容としては、①ホームページ等検索システム（各省庁のホームページに掲載されている全ての情報の検索が可能）、②総合行政文書ファイル管理システム（情報公開の対象となる政府の行政文書情報の検索が可能）、③総合行政サービスシステム（国民・企業と政府との間の申請・届出等の行政手続に関する情報をフリーキーワードで検索が可能）、④法令データ提供システム（現行の法律・政令・省令の検索が可能）の4点が挙げられる。

図表① ホームページ開設状況



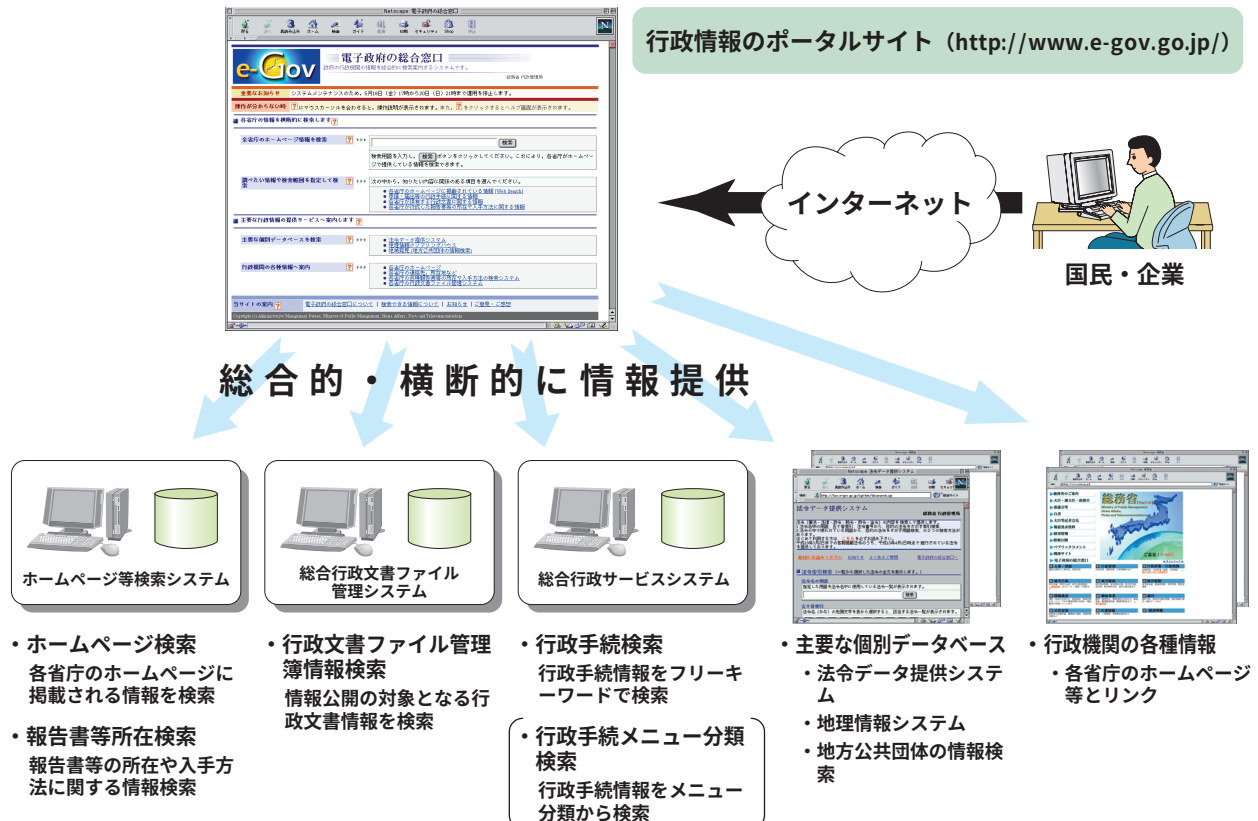
「行政情報化の推進状況報告」（総務省）より作成

図表② 各省庁がホームページに共通のカテゴリーを設け掲載する情報

| 区分                 | カテゴリー        | 提供内容                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 行政組織、制度等に関する基礎的な情報 | 組織、制度概要      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・所管行政の概要</li> <li>・内部部局、審議会等、施設等機関、特別の機関、地方支分部局の内部組織、任務、担当する主要な事務又は事業</li> <li>・幹部職員名簿、可能な限り課等の単位までの電話番号、FAX番号</li> <li>・所在案内図（電話番号、省庁メールアドレスを含む）</li> <li>・所管法人（可能な限り上記に準じた情報）等</li> </ul> |
|                    | 所管の法令・告示・通達  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・新規に制定された法令及びその概要</li> <li>・改正された法令及び改正の概要</li> <li>・所管の法令・告示・通達（法令等の解釈、運用の指針等に関するもの）</li> </ul>                                                                                            |
| 行政活動の現状等に関する情報     | 方針・指針・施策・計画等 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・方針・指針・施策・計画等の全文又は要旨</li> <li>・方針・指針・施策・計画の実績、進捗状況の概要</li> <li>・事業の実績、事業費等</li> </ul>                                                                                                       |
|                    | 調査研究結果       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・要旨、報告書、関係資料</li> </ul>                                                                                                                                                                     |
|                    | 審議会等関係資料     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・答申・報告書等の全文及び要旨</li> <li>・審議録の要旨又は全文</li> <li>・関係資料</li> </ul>                                                                                                                              |
|                    | パブリックコメント    | —                                                                                                                                                                                                                                  |
|                    | 白書等概要        | —                                                                                                                                                                                                                                  |
|                    | 統計調査結果の速報・概要 | —                                                                                                                                                                                                                                  |
|                    | 申請・届出等手続・様式  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・手続案内</li> <li>・様式、記入方法及び記入例</li> </ul>                                                                                                                                                     |
|                    | 調達情報         | —                                                                                                                                                                                                                                  |
| 予算及び決算に関する情報       | 予算及び決算の概要    | —                                                                                                                                                                                                                                  |
| 評価等に関する情報          | 評価結果等        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・政策評価の結果等、会計検査結果等の概要及び本文</li> </ul>                                                                                                                                                         |
| 各区分に共通する情報         | 報道発表資料       | —                                                                                                                                                                                                                                  |

「行政情報の電子的提供に関する基本的考え方（指針）」（平成13年3月29日行政情報化推進各省庁連絡会議了承）より作成

図表③ 電子政府の総合窓口システムの概要





## ②申請・届出等手続のオンライン化

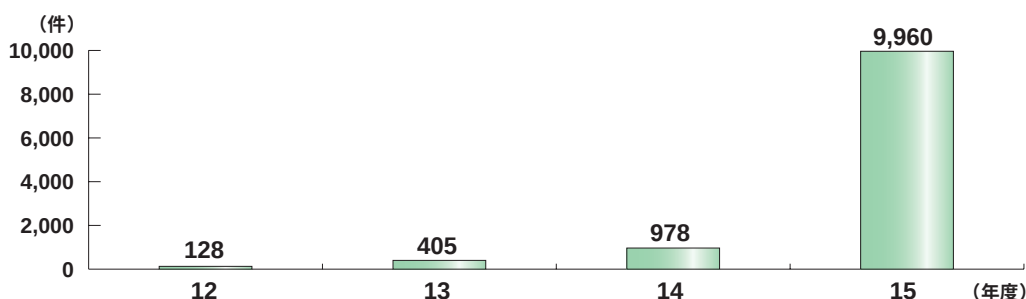
インターネット等を利用した申請・届出等手続のオンライン化については、「申請・届出等手続の電子化推進のための基本的枠組み」（平成12年3月31日行政情報システム各省庁連絡会議了承）に基づき各省庁がアクション・プランを策定しており、平成15年度には政府全体において9,960件の手続のオンライン化を目標としている（図表④）。なお、平成12年度までにオンライン化された手続は123件となっており、今後、各個別手続のオンライン化実施時期の前倒しなど、既存のアクション・プランについて見直しを行い、新たなアクション・プランを平成13年度早期に策定することとしている。

また政府では、オンライン化の各取組に際しては、認証システム（注）など、その共通基盤となる制度・システムについて整備を進めることとしている。総務省では平成13年内に総務省認証局の運用開始を予定しており、また行政機関の

発行する官職証明書等や申請者側の証明書の有効性確認が行えるブリッジ認証局についても平成13年度から運用を開始している。

このような申請・届出等のほか、平成12年度より総務省の「通信産業動態調査」（承認統計）において、調査データの報告等をオンライン化しており、調査対象企業約200社のうち、およそ90%がインターネット経由で調査に対する回答を行っている（図表⑤）。報告者は、ホームページ上から、事前に総務省より通知されたユーザーID及びパスワードを入力し、画面の指示に従って回答内容を入力することで調査への回答を済ませることができ、従来の郵送やファクシミリによる回答に比べ報告者にかかる負担を大幅に軽減することができる。一方、行政側もインターネット・ホームページを活用することにより、調査データの入力・審査・集計・分析等、業務の効率化・迅速化を図ることが可能となっている。

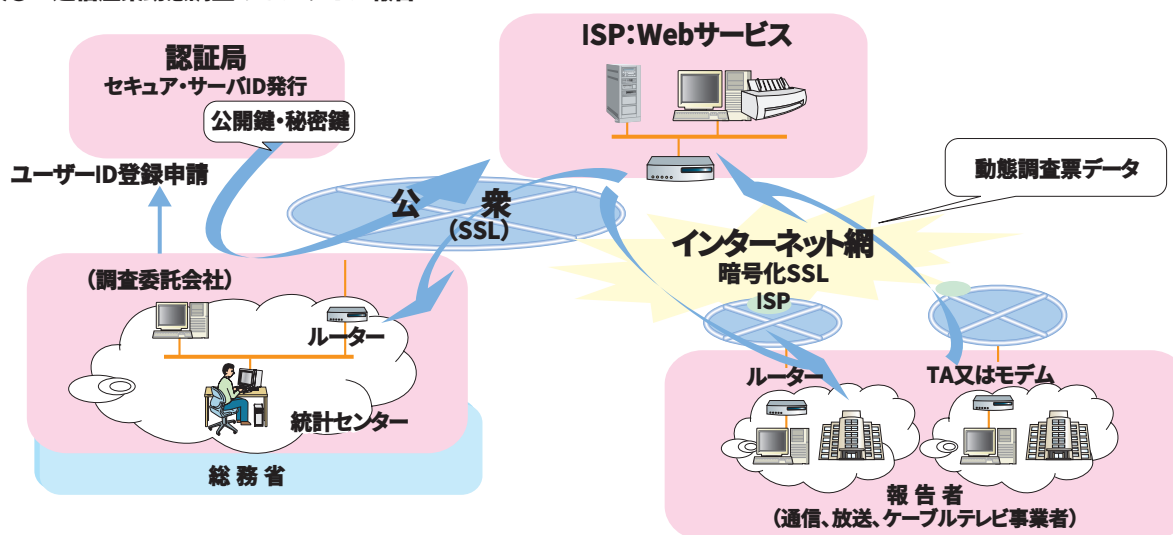
図表④ 申請・届出等手続のオンライン化計画（各省庁合計）



※件数は各年度の累計値

「IT戦略会議・IT戦略本部合同会議（第3回）資料」より作成

図表⑤ 通信産業動態調査のオンライン報告



（出典）総務省資料

（注）行政機関側の認証システム：行政機関において官職証明書等を発行するシステム

申請者側の認証システム：電子署名・認証法に基づき、認定を受けた事業者であって、ブリッジ認証局と相互認証を行ったシステム又は法務省商業登記認証局のシステム

## ③公共事業・非公共事業における調達・入札手続の電子化

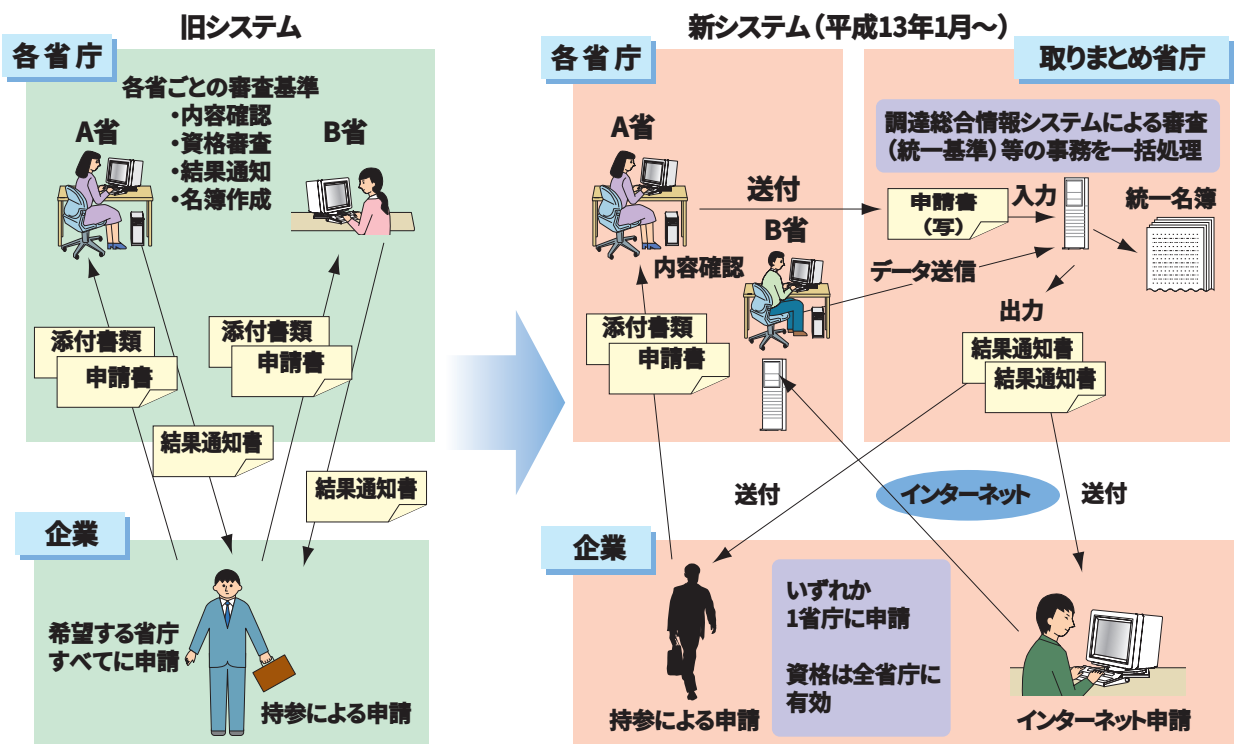
政府では、公共事業・非公共事業における電子化を推進しており、競争参加資格審査申請、審査結果の通知、発注予定情報の公開、発注情報の公開、入札、入札結果の通知など、政府調達に関する一連の業務において電子化を推進している。

公共事業を除く政府調達手続においては、「バーチャル・エージェンシーの検討結果を踏まえた今後の取組について」に基づき、総務省が中心となって、従来各省庁個別に行っていた資格審査を統一し、ホームページ上から申請が可能なシステムの運用を平成13年1月より開始している（図表⑥）。また、各省庁の調達情報を一元管理する統合データベースを構築し、平成13年度より専用ホームページから統一的な情報提供を行っている。さらに、平成15年度までにインターネット等を利用した電子入札・開札を導入すべく取組を推進している。

他方、公共事業においても、国土交通省を中心にオンライン化への取組が進められ、平成13年4月より国土交通省直轄事業の発注予定情報、発注情報、入札結果を一元的に集約、格納し、検索を可能とする入札情報サービス（PPI：Public Works Procurement Information Service）（注）の運用を開始している。また、電子入札への取組も進めており、同年10月より一部の直轄事業において開始する予定である。

このような動きを踏まえ、総務省郵政事業庁では、施設業務の効率化・高度化を目的として推進している施設業務の電子化プロジェクト、「施設CALS（Continuous Acquisition and Life-cycle Support）」の一環として、施設契約事務手続の電子化へ向け、平成16年度までの運用開始を目指し、電子入札を含めたシステムの開発に取り組んでいる。

図表⑥ 政府調達（公共事業を除く）における資格審査の電子化



（出典）総務省資料

（注）従来各地方整備局や各工事事務所等において、掲示板や閲覧等で公表していた発注予定情報、発注情報（入札公告等）、入札結果を、1か所のホームページにアクセスすることにより、一元的に入手、検索することを可能にするサービス。

## 4 住民・企業と地方行政との間の情報化

### 都道府県ではホームページ開設率100%、市区町村においても開設進む

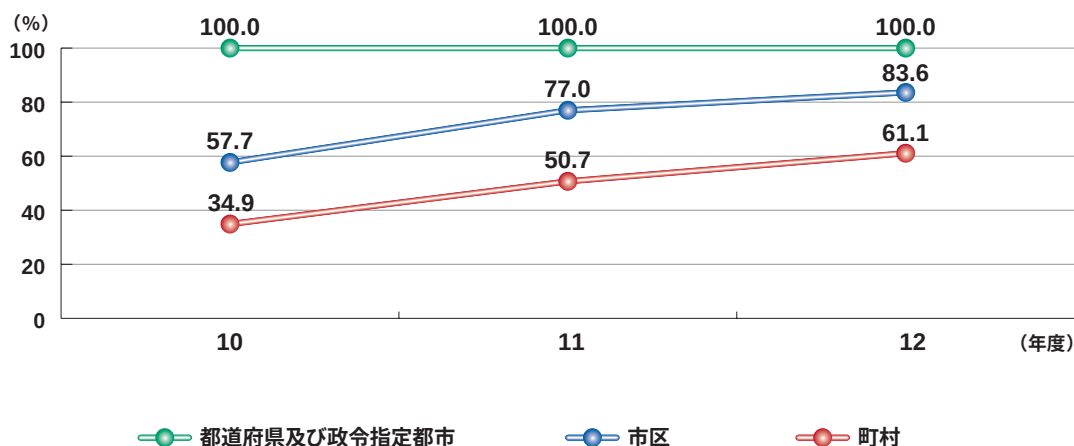
地方公共団体においても、ホームページによる情報提供等地域住民や企業との間の情報化に積極的に取り組んでいる。

#### ① ホームページを活用した情報提供

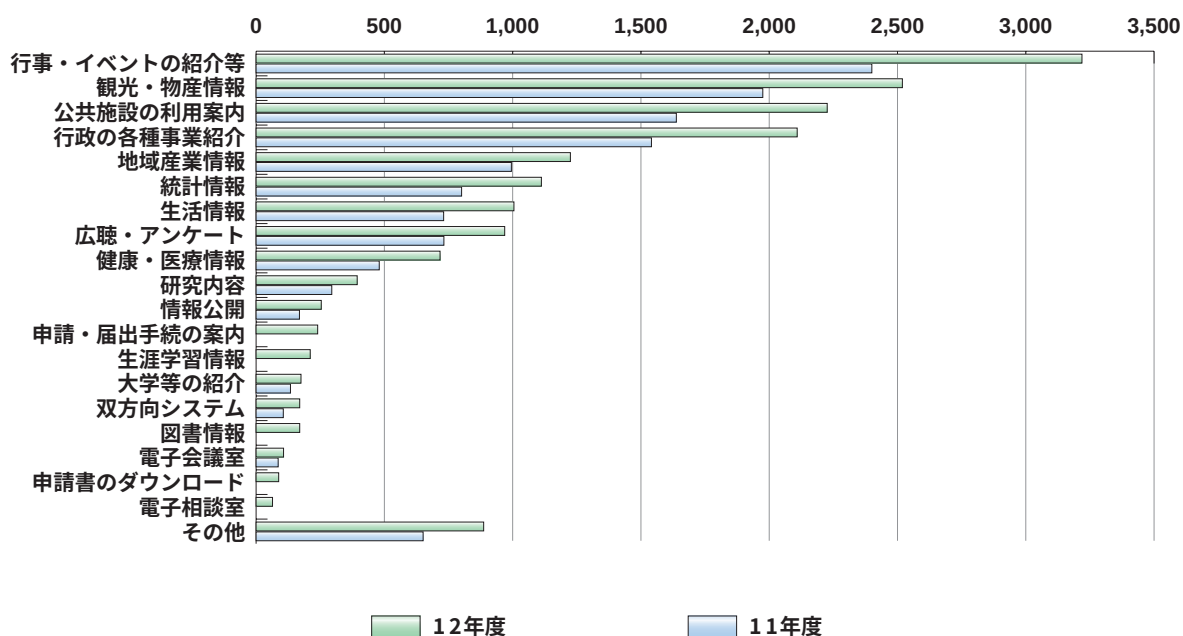
都道府県及び政令指定都市におけるホームページの開設率は平成10年度時点で既に100%に達しているが、市区、町村と地方公共団体の規模が小さくなるのにもない、開設率は次第に低くなっている。しかし、平成10年度から12年度にかけ、市区では57.7%から83.6%、町村では34.9%から61.1%へと、ホームページ開設は急速に進んでいる（図表①）。平成12年度におけるホームページを活用した情報提

供内容についてみると（図表②）、「行事イベント紹介」、「観光・物産情報」、「公共施設の利用案内」、「行政の各種事業紹介」の4項目の提供団体が2,000団体を上回っており、他の項目と比較して突出している。国のホームページと比較すると、地方公共団体が行事イベント紹介や公共施設の利用案内といった地域密着型の情報提供を重視していることが分かる。また、観光・物産情報など地域外に居住する住民をも対象とした地域の紹介・観光客誘致等の情報発信手段としてホームページが活用されている点も注目される。

図表① ホームページ開設状況



図表② ホームページを活用した情報提供内容



図表①、② 「地域情報化計画・地域情報化施策状況調査」（総務省）より作成

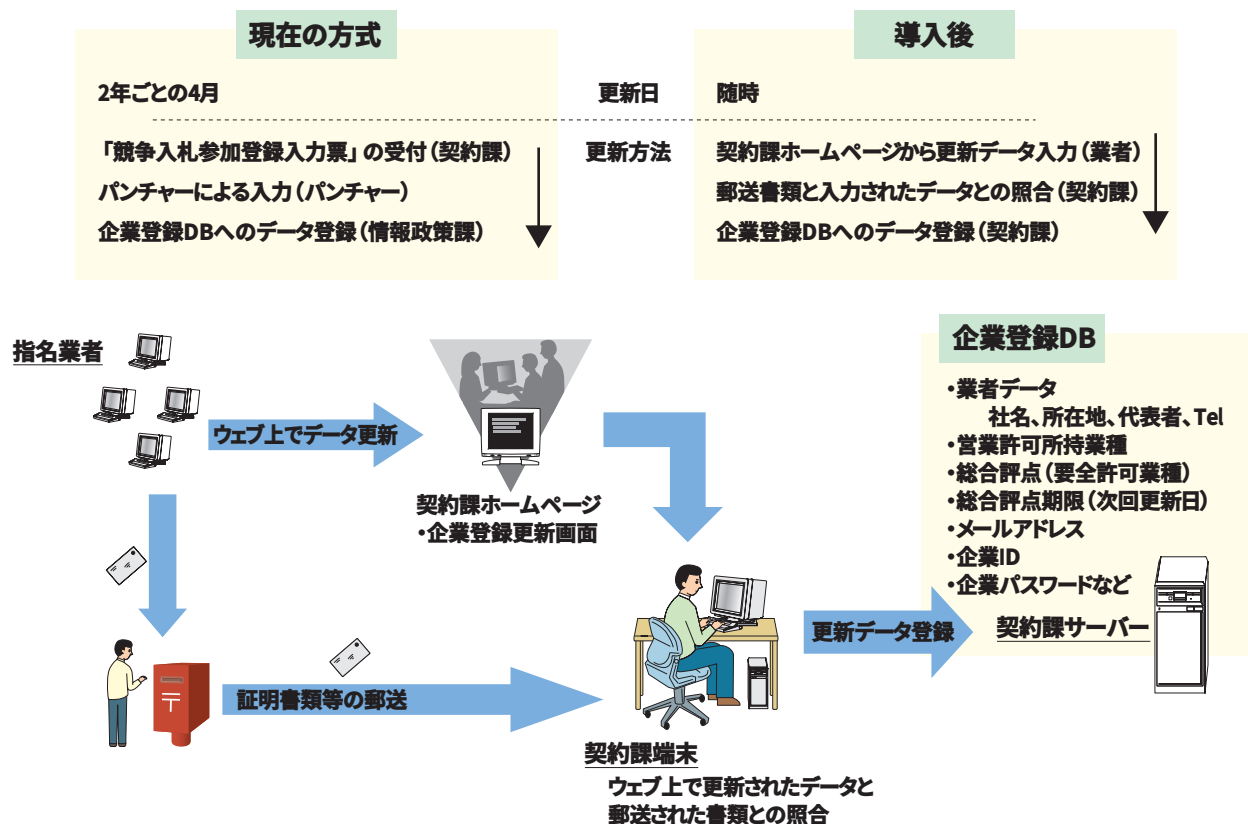
## ②申請・届出・入札等手続の電子化

現在のところ、地方公共団体における申請・届出等手続の電子化はほとんど実施例がないが、一部の地方公共団体においては既に計画・実験段階に入っているなど、先行的な取組を行う例も出始めている。横須賀市では、他の地方公共団体に先駆け、平成13年3月から公共事業の入札参加申請及び入札参加資格登録事項変更申請の電子化の実証実験を開始し、平成13年度から本格運用を行っている（図表③）。また、西宮市では公文書公開申請手続の電子化を平成12年12月から開始している。同制度では、市役所、教育委員会、選挙管理委員会などの10機関が保有する公文書の公開申請手続を、従来の持込みに加え、ファクシミリ、電子メールやホームページ上からも手続をできるようにし、行政サービスの向上を図っている。

なお、申請・届出等手続の電子化について、今後焦点となるオンライン化を進めるに当たっては、①地方公共団体が申請者に対し発信した文書等が真に当該地方公共団体によって

なされたものか等を確認するための組織認証基盤の構築、②申請者が地方公共団体に対し発信した文書が真に当該申請者によってなされたものか等を確認するための個人認証基盤の構築等が課題となっている。総務省ではこれまで①組織認証基盤の構築に関しインターネットを通じて行う組織認証基盤の基本仕様の作成、組織認証基盤について地方公共団体に周知を図るためのCD-ROMの配布を実施し、②個人認証基盤に関し制度的枠組みやシステム面の検討を進めるなど地方公共団体を支援する取組を推進してきたところである。さらに、「地域IT推進のための自治省アクション・プラン」において、国の支援すべき内容やスケジュールについて明らかにしている。また、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20日行政情報システム各省庁連絡会議了承）を策定し、地方公共団体が達成する必要のあるIT化の標準の提示や、標準仕様等の提示、法令等の整備その他環境整備に積極的に取り組むこととしている。

図表③ 横須賀市における入札参加申請の電子化



横須賀市資料より作成

## 5 電子政府に対する国民意識

### 電子政府の認知度向上が必要

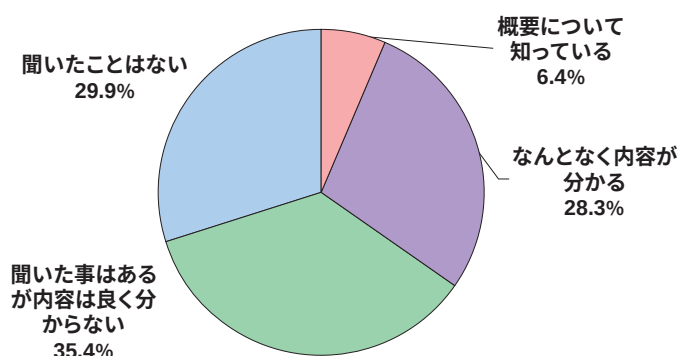
国の行政機関及び地方公共団体における電子政府の実現へ向けた取組が急速に進展しつつある一方、今後更なる整備を進める上では、利用者である国民・住民が電子政府に対し何を求め、どう活用しているのかについて十分に把握する必要がある。そこでインターネット利用者を対象としてウェブ上でのアンケート調査を実施したところ、その概要は以下のとおりとなった。

#### ①電子政府に対する認知度

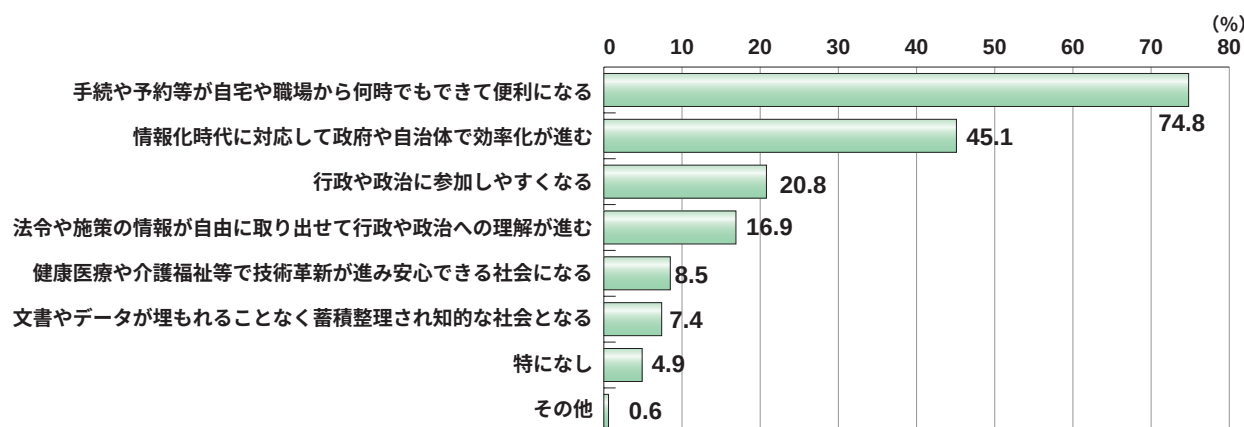
まず、電子政府に対する認知度については、「国の電子政府」や「電子自治体」を知っているかとの問いに対し、ある

程度内容が分かると答えた回答者の比率は34.7%であり、全体の約1/3程度にとどまっている（図表①）。ウェブアンケートの回答者はインターネットを日常的に活用している層が中心であることを考えると、電子政府の認知度はまだまだ低いレベルにとどまっているといわざるを得ず、電子政府の効用を広く国民が活用できるようにするためには、まず電子政府実現へ向けた取組を国民に積極的に周知するとともに、国民のニーズに即した行政サービスの電子化を進め、国民の関心を一層高めることが必要と考えられる。

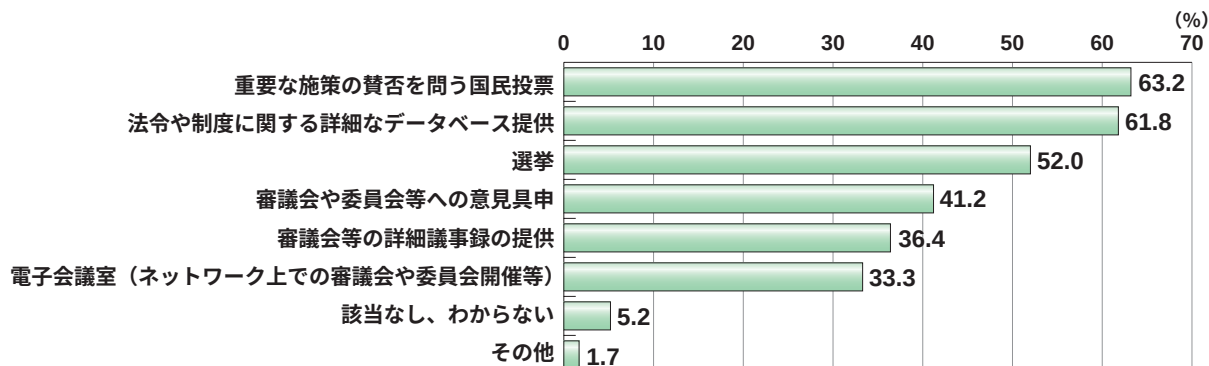
図表① 「国の電子政府」・「電子自治体」の認知度



図表② 「国の電子政府」・「電子自治体」への期待



図表③ 国の電子政府で必要なサービス



図表①～③ （出典）電子政府に関する調査



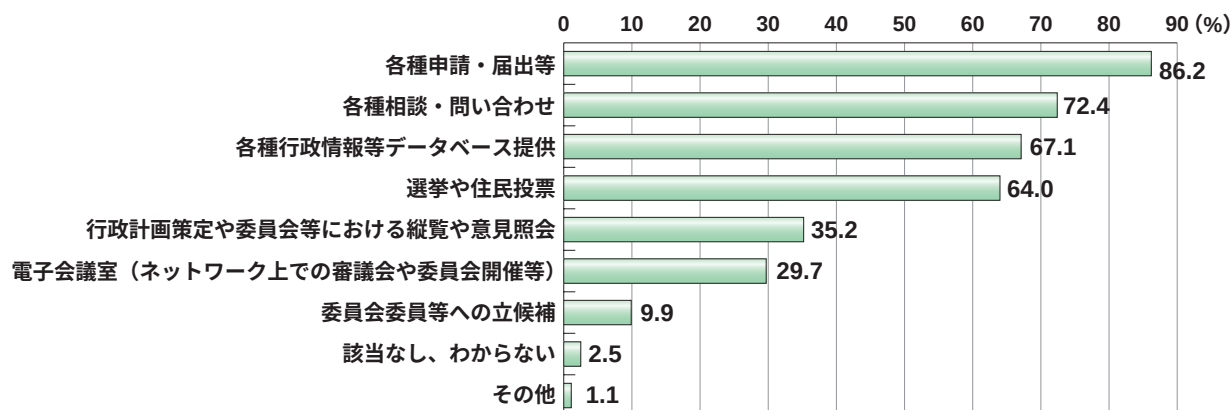
## ②電子政府への期待

次に、「国の電子政府」・「電子自治体」の取組に対する期待をみると、行政の利便性向上に対する期待（「手続や予約等が自宅や職場から何時でもできて便利になる」）が7割を超えており、他の項目と比べて突出しており、次いで行政の効率化（「情報化時代に対応して政府や自治体で効率化が進む」）が5割近い回答比率となっている。また、行政・政治への参加の拡大や理解促進（「行政や政治に参加しやすくなる」、「行政や政治への理解が進む」）については、比較的比率は低いものの2割前後の人が期待感を示している（図表②）。

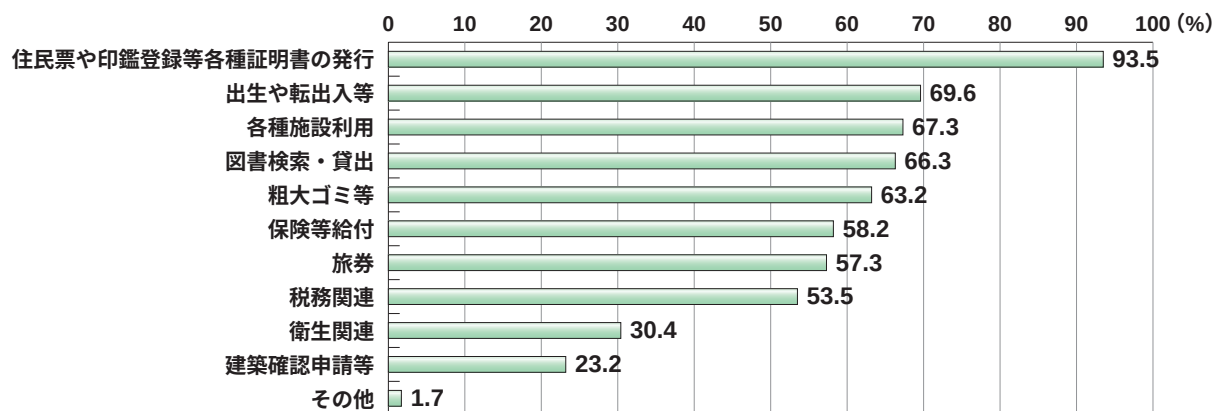
「国の電子政府」において電子化される行政サービスに対する国民のニーズについては、国レベルのものについては、投票に関するもの（国民投票（63.2%）及び選挙（52.0%））、法令・制度の詳細なデータベース提供（61.8%）が5割を超えている（図表③）。これらはそれぞれ2割前後の回答者

が示していた行政・政治への参加の拡大や理解促進への期待感に応じたものと考えられ、「電子政府」の実現によって国の運営がより身近なものとなっていくと捉えられている状況がうかがえる。他方、地方公共団体については、「申請・届出等」が86.2%と突出した比率になっている（図表④）。「申請・届出等」について具体的にどのような申請・届出を期待しているかという問いについては、「住民票や印鑑登録等各種証明書の発行」が9割を超え、ほぼ全ての回答者が住民票・各種証明書の発行を念頭においていることが分かる（図表⑤）。このことから、突出して大きかった電子政府による行政の利便性向上への期待感は、特に日常生活の中で身近な行政サービスが中心になっているものと考えられ、これに合致する地方公共団体における各種サービスの電子化を進める取組は電子政府・電子自治体全般に関する認知度・理解度を高める上で重要である。

図表④ 電子自治体で必要なサービス



図表⑤ 電子自治体で必要な各種申請・届出等の内容



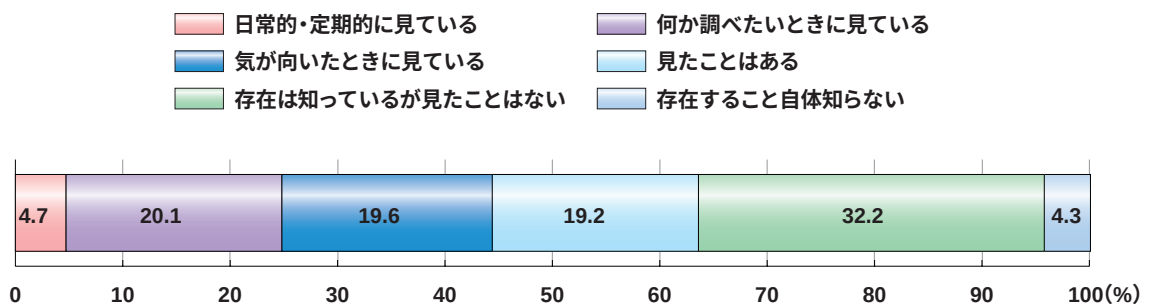
図表④、⑤ （出典）電子政府に関する調査

### ③政府機関・地方公共団体が提供するホームページの利用状況

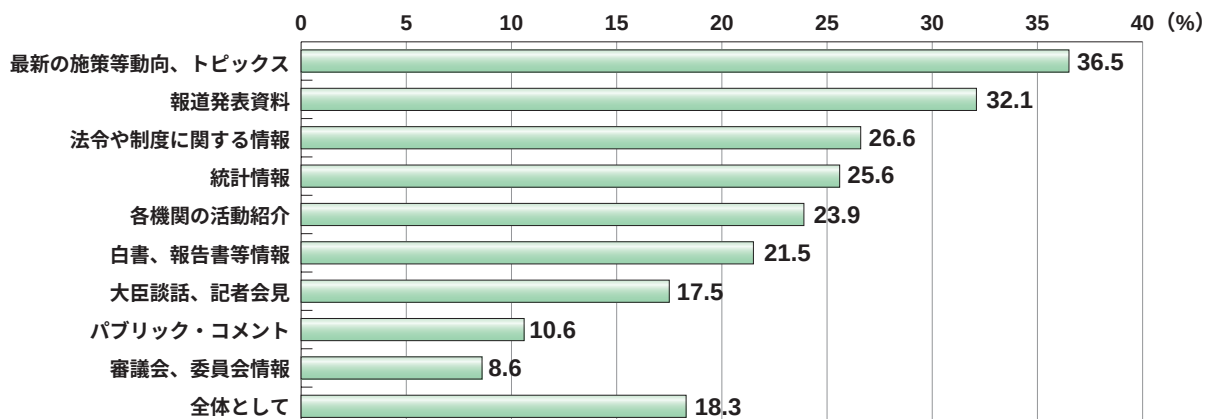
政府機関のホームページについては、日常的・定期的に見ている人は4.7%程度にとどまっているが、一方で何か調べたい時に活用したり、気が向いたときに見ているとの回答を合わせると、これらのある程度積極的なホームページ利用者は44.4%に達している（図表⑥）。また、内容面では、最新施策動向、報道発表、法令・制度関係情報、統計情報を「よく見る内容」とする回答が1/4を超え、これらの情報は比較的まんべんなく利用されている状況がうかがえる（図表⑦）。

他方、ホームページに対する評価については、「情報提供や更新の早さ」、「検索のしやすさ」の項目で不満を訴えた回答（「あまり満足できない」「満足できない」の合計・以下同）が4割を超えている（資料6参照）。内容別に見ても、それぞれの情報に対して満足（「満足できる」「まあ満足できる」の合計・以下同）と答えた回答者はいずれも2割以下で、不満を訴えた回答の比率を上回っており、全体的に満足度の向上が今後の課題である（資料7参照）。

図表⑥ 政府機関のホームページの利用



図表⑦ 政府機関のホームページの内容別利用

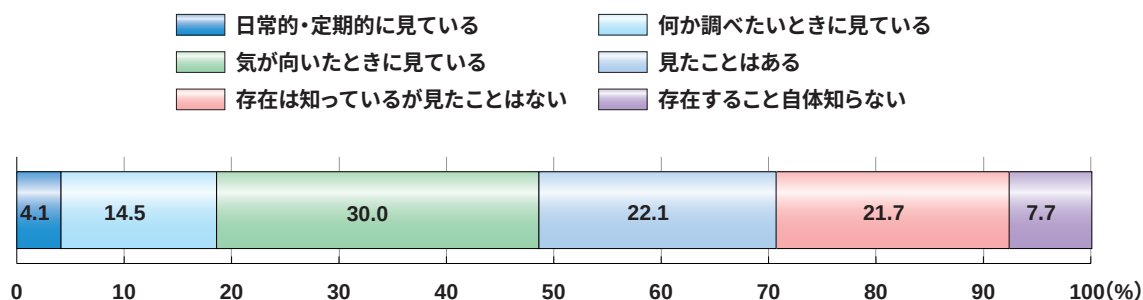


図表⑥、⑦ （出典）電子政府に関する調査

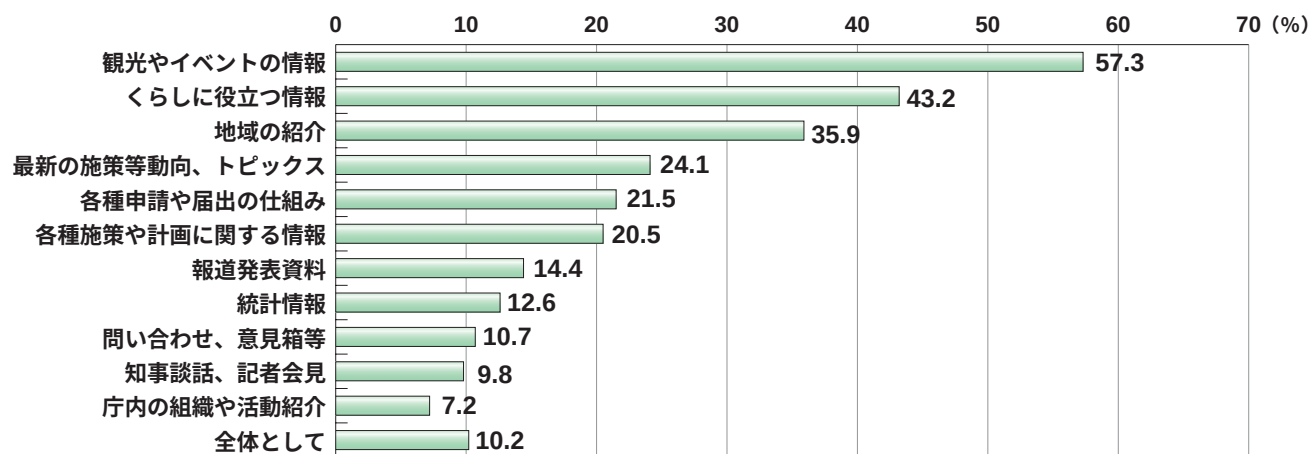
一方、都道府県のホームページについては、見たことがないとの回答が29.4%と、政府機関と比較して7ポイント程度低くなっているが、よく見ているとの回答は4.1%とほぼ同水準である（図表⑧）。内容面では、「観光やイベントの情報」の利用が5割を超え、「くらしに役立つ情報」、「地域の紹介」とともに他の項目と比べ突出しており、都道府県のホームページ利用は地域情報の入手が主な目的となっていることが分かる（図表⑨）。

評価については、「情報提供や更新の早さ」、「検索のしやすさ」では政府機関と同様不満を訴える割合が4割を超え、さらに関係サイトとのリンクの項目も不満が4割を超えている（資料8参照）。一方、利用頻度の高い「観光やイベントの情報」は、28.8%が満足と回答し、唯一満足と不満がほぼ均衡している項目となっている。また、「くらしに役立つ情報」、「地域の紹介」についても、比較的高い割合の回答者が満足と回答している（資料9参照）。

図表⑧ 都道府県のホームページの利用



図表⑨ 都道府県のホームページの内容別利用



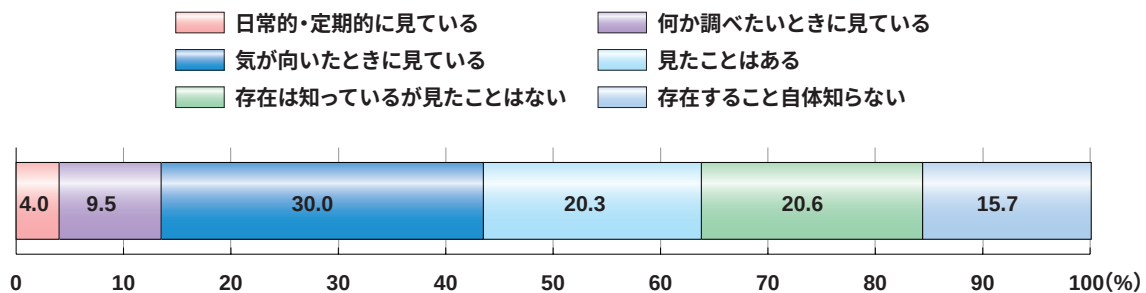
図表⑧、⑨ （出典）電子政府に関する調査

市区町村については、政府機関・都道府県と比較してさらに積極的に活用されていない傾向が強く、特に「存在すること自体知らない」との回答が15.7%にも達することが特徴的である（図表⑩）。内容面では、「観光やイベントの情報」、「くらしに役立つ情報」、「地域の紹介」の利用が突出しており、都道府県のホームページと同様に地域情報の入手が主目

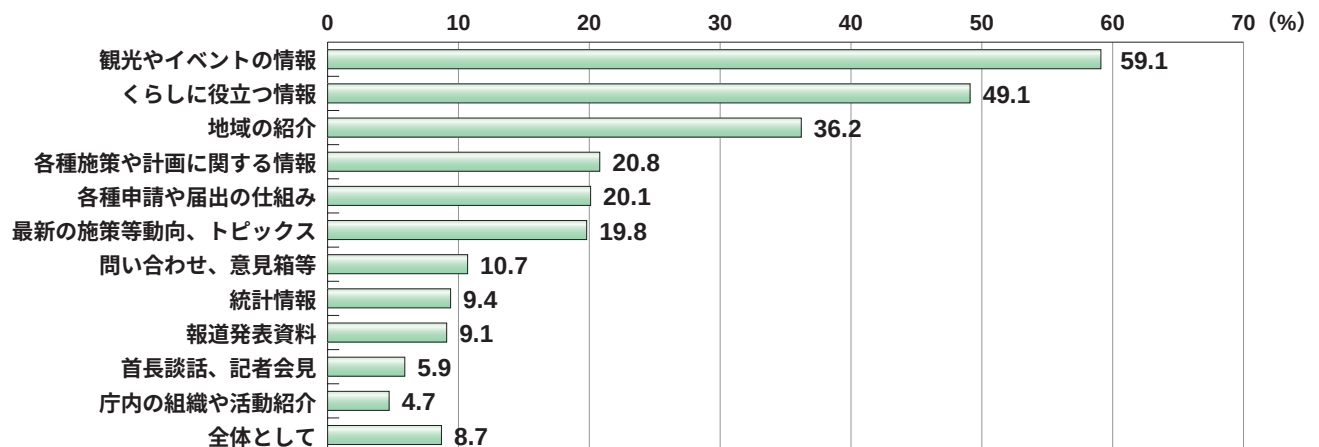
的となっている傾向がみられる（図表⑪）。

また、ホームページに対する評価については全般的に低くなっており、特にリンク機能の不備についての不満が、政府機関のホームページへの評価と比較して特徴的である（資料10、11参照）。

図表⑩ 市区町村のホームページの利用



図表⑪ 市区町村のホームページの内容別利用

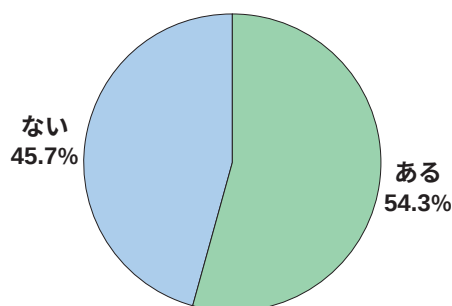


図表⑩、⑪ （出典）電子政府に関する調査

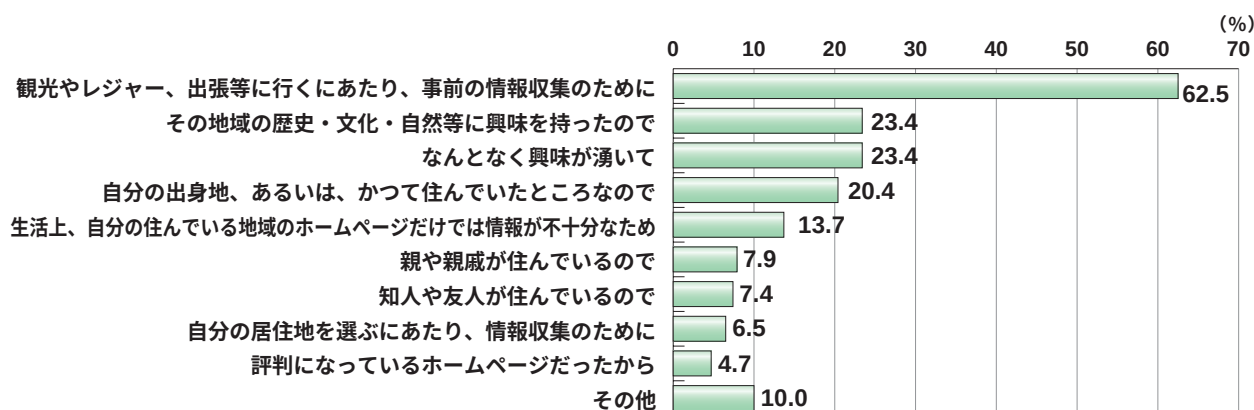
なお、都道府県・市区町村については、ホームページを設置している地方公共団体の住民のみならず、他地域の住民からの利用も多く、全体の5割を超える回答者が他地域の地方公共団体のホームページを見たことがあると回答している（図表⑫）。

利用目的としては、観光やレジャー、出張等の事前の情報収集との回答が62.5%と突出しており、ホームページを活用した情報発信が当該地域のPRの手段として有効であることを示している（図表⑬）。

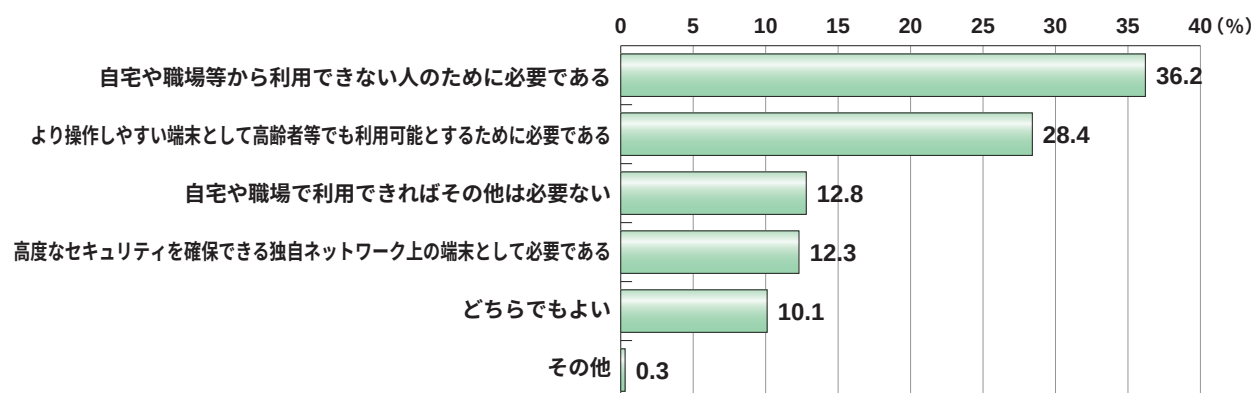
図表⑫ 居住地以外のホームページの利用



図表⑬ 居住地以外のホームページの利用目的



図表⑭ ワンストップサービスの必要性



図表⑫～⑭ （出典）電子政府に関する調査



## 6 海外における電子政府の動向

### イギリスの行政サービス全般にわたるポータルサイトの運用など先進的な取組が進展

我が国同様、海外においても行政事務の効率化、国民への行政サービス向上を目指し、電子政府の実現へ向けた各種取組が推進されている。

#### ①米国

米国における電子政府推進は、クリントン政権によるNII構想のアジェンダの1つである「インターネットによる政府情報へのアクセス提供」から始まっている。また、Government Paperwork Elimination Actを策定し、政府において電子ファイルと電子署名の利用を促進するとともに、情報の電子的記録、伝達など政府のサービスの処理にかかわるトランザクション（情報の受発信）について、2003年までにオンライン化を実現することを目標としている。さらに、米国政府では電子政府計画（“E-GOVERNMENT” INITIATIVES）に基づき、連邦政府の公式ホームページ「FirstGov」を開設した。これは、連邦政府がオンラインで提供する全ての情報である25,000サイト、1億ページ以上を集約したもので、高速検索エンジンを利用して必要な情報を探し出せるデータベースシステムとなっている。FirstGovについては、非営利民間団体によりシステム開発がなされており、企業・大学等からの協力を得ながら運営されている。

#### ②イギリス

イギリスでは、99年4月に、全ての行政手続の電子化を

目標とした長期プログラムとしてModernizing Governmentを策定している。1999年にGSI（Government Secure Intranet）に全ての省庁のシステムを統合・相互接続したほか、地方公共団体や医療機関への接続も推進し、電子政府のプラットフォームとするための整備に取り組んでいる。また、公文書の電子化を推進し、2004年までに新しい公文書については全てを電子化することに加え、容易に検索可能な形で保存することとしている。さらに、2000年までに政府調達手続の90%を電子化するなど、手続の電子化を計画的に推進しており、2005年には全ての行政手続の電子化を実現することを目標としている。

#### ③シンガポール

シンガポールでは、Connected Governmentにおいて、行政の情報化を強力に推進しており、マルチメディア・キオスクによる行政サービスの提供、政府電子調達システムの導入などを実施している。中でも、24時間「ゆりかごから墓場まで」個人に係る手続をインターネット経由で提供するワンストップ行政サービスの実現へ向けた、高度政府情報基盤構築が推進され、政府における情報通信インフラの整備が急速に進んでいることが特徴として挙げられる。

図表① 海外の電子政府計画

| 国名     | 代表的な取組                 | 概要                             | 電子化の事例                                                                       |
|--------|------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 米国     | NII構想                  | 情報技術による政府のリエンジニアリングを目指す        | ○税務申告手続の電子化<br>○紙による文書作成業務を撤廃<br>○政府の総調達をEDI化 等                              |
| イギリス   | Modernizing Government | 全ての行政手続の電子化を目標とした長期プログラム       | ○電子的に提供可能な行政サービスを100%オンライン化<br>○公文書館による公文書電子化<br>○電子署名の法制化<br>○低価格品購入をオンライン化 |
| シンガポール | Connected Government   | インテリジェント・アイランド化の実現を目指した行政情報化推進 | ○ワンストップ行政サービスの推進<br>○マルチメディア・キオスク<br>○政府電子調達システムによる調達                        |

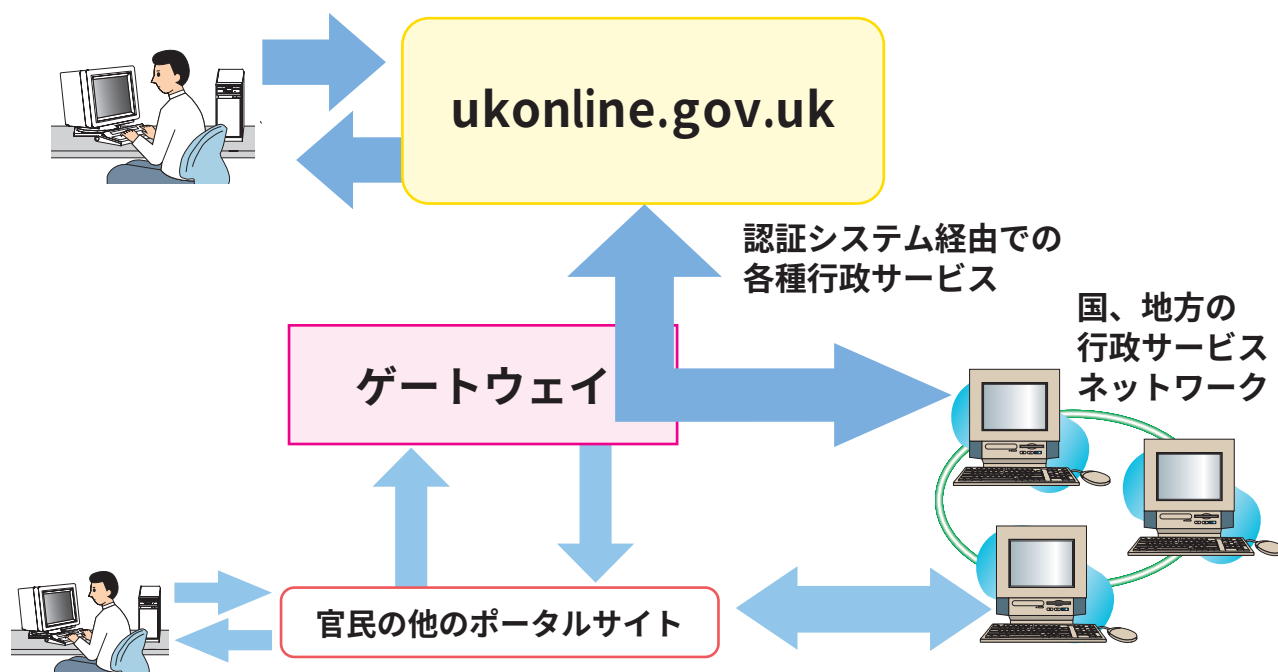
各国資料より作成

## ④行政ポータルサイト

我が国同様、海外の政府においても、行政情報の電子的提供についての取組は電子政府実現に向けた主要課題の1つとして考えられており、各国においてホームページを活用した行政情報の電子的提供が行われている。中でもイギリスでは、2000年12月から3か年計画で事業費2500万ポンドを投じ、24時間オンライン・サービスを目指した行政ポータルサイト「ukonline」(<http://www.ukonline.gov.uk/online/ukonline/home/>)の試験運用を開始しており、情報検索の充実など利用者の利便性を高めるため、様々な工夫がなされている。イギリスの行政ポータルサービスとしては1994年8月から「open.gov.uk」というサイトが運営されているが、「ukonline」ではユーザーネームとパスワードの

入力により利用者個人を特定し、事前に登録してある居住地等の情報から個々の利用者のニーズに応じたきめ細かな行政情報の取得が可能となっている。また、「ukonline」において情報検索・案内の対象として取り扱う範囲は、中央政府だけでなく各地方の行政機関等が提供するあらゆる行政情報に及び、国民は何らかの行政情報を得たいと考えた場合には、それがどのようなものであってもまず「ukonline」にアクセスしさえすれば良く、利便性が高い。さらに今後、「ukonline」をインターネット上の総合的な行政窓口としたあらゆる行政サービスの展開を進めることとしており、単なる行政情報提供の電子化にとどまらず、国民に対する全行政機能のウェブ上での構築という先進的な取組となっている。

図表② ukonlineの概要



図表③ 主な行政ポータルサイトの特徴

| 国名     | ポータルサイト名                                                                              | 開始時期     | 主な特徴                                                                                             |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| イギリス   | ukonline<br>( <a href="http://www.ukonline.gov.uk/">http://www.ukonline.gov.uk/</a> ) | 2000年12月 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ユーザーネームとパスワードによる個人認証</li> <li>・自由語で検索</li> </ul>         |
| 米国     | firstgov<br>( <a href="http://www.firstgov.gov/">http://www.firstgov.gov/</a> )       | 2000年 9月 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・あらゆる政府機関にリンクを設定</li> <li>・分野別検索、サーチエンジン機能充実</li> </ul>   |
| シンガポール | ecitizen<br>( <a href="http://www.ecitizen.gov.sg/">http://www.ecitizen.gov.sg/</a> ) | 1999年 4月 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ユーザーネームとパスワードによる個人認証</li> <li>・豊富な動画像で利用方法を説明</li> </ul> |

図表②、③ 各国ホームページより作成

## コラム3 郵政事業におけるインターネット利用の推進

総務省郵政事業庁では、平成6年9月のホームページ開設以来、郵便局サービスに関する各種情報を広く国民・利用者に提供する手段としてインターネットを積極的に活用している。

### ①ハイブリッドめーる

「ハイブリッドめーる」は、インターネットを活用して、自宅やオフィスなどに居ながらにして24時間いつでも郵便物を差し出すことができるサービスで、平成12年2月から開始された。郵便物は、引受郵便局(新東京郵便局)が開設した専用のホームページで、パソコンで作成された文字、写真、イラスト等の内容文書を引き受け、引受郵便局又は全国11の中継郵便局でこれを印字し、専用封筒に封入の上、普通通常郵便物として配達する。引受郵便局と中継郵便局の間は、通信回線を介したデータ伝送を用いることで送達速度の向上が図られており、配達には全国でおおむね翌日となる。

### ②電子内容証明(e内容証明)

平成13年2月から「ハイブリッドめーる」の付加サービスである「電子内容証明」サービスを実施している。このサービスは、差出人がパソコンで作成した内容証明を希望する文書を、インターネットにより引き受け、電子的に内容証明の処理を行って作成した正本と謄本を封入封かんし、受取人に書留郵便物として正本を、差出人に配達記録郵便物として謄本を配達する(郵便局では別に謄本1通を保存)。これにより、利用者が郵便局に出向く必要もなくなり、謄本を作成する手間も省略できるなど利便性が向上した。

### ③ネットショップ参入支援システム

「ネットショップ参入支援システム」は、インターネットホームページ上で通信販売を行うために必要な各種

機能(ラベル印字機能、配達状況検索機能、各種帳票発行機能等)を盛り込んだソフトウェアで、これを使用することで、インターネット販売を容易に立ち上げられるほか、ゆうパックの利用が極めて簡単に行えるものである(図表)。郵政省(現総務省)では、平成12年10月に旭川郵便局において実験を開始しており、実験終了後、順次全国展開を目指す。

### ④郵貯インターネットホームサービスの実証実験

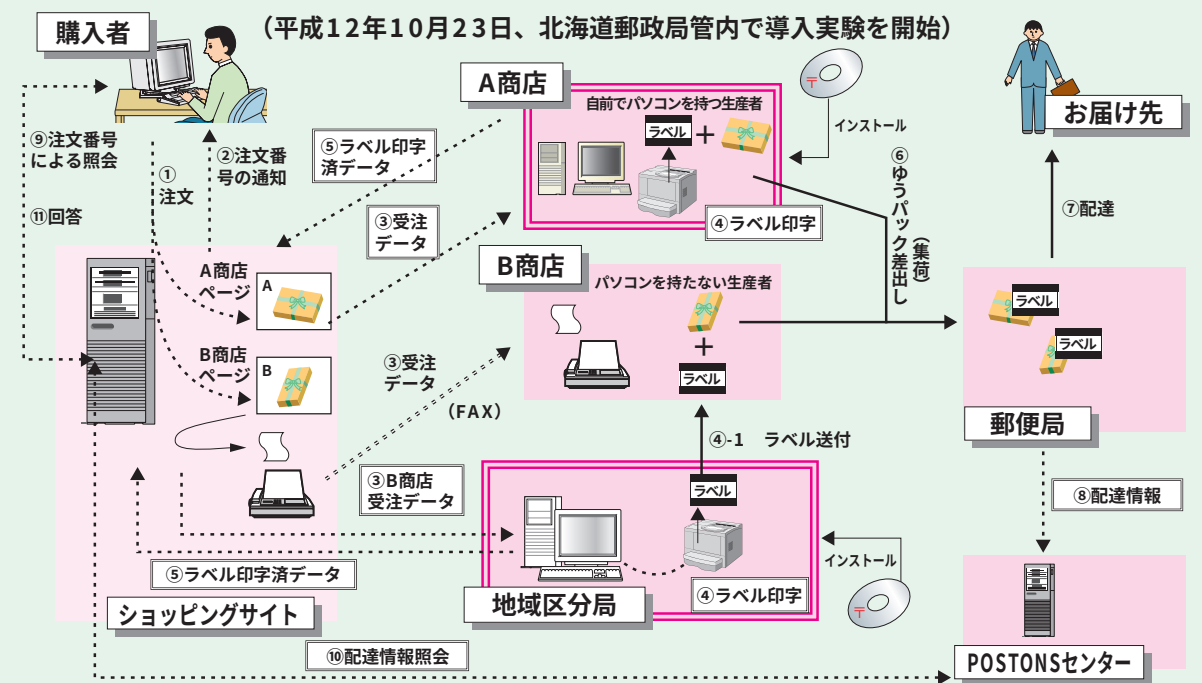
郵貯インターネットホームサービスは、インターネット上において、口座間の送金サービス(電信振替)、電信現金払(居宅払)、残高照会、通帳未記入明細の照会、電信振替受入明細の照会、バーチャルモールや民間金融機関のホームページにおけるデビット決済サービスを行うもので、平成12年3月から、実証実験を開始し、平成11、12年度で計4万人規模のモニターにより実施している。

### ⑤かんぽインターネットサービスの充実

平成8年度から、インターネット上にかんぽホームページを開設し、広く一般向けに簡易保険の商品案内等の各種情報提供を行っているところであるが、多様化するお客さまニーズにきめ細かく対応するとともに利便性の向上を図るため、平成13年1月から、保険契約者に対して、契約内容、剰余金等が照会できるサービスを、平成13年4月からは、郵送していた「ご契約内容のお知らせ」、「払込案内書」等各種通知書をインターネットによりお知らせするサービスを開始した。

今後、保険加入相談の受付、サービス利用相談等を提供し、インターネットサービスの拡充を図る予定である。

図表 「ネットショップ参入支援システム」の概要



※ 図表が本システムの部分。ラベル印字の際に注文番号と小包追跡番号をリンクさせ、ショッピングサイトに返信することにより、一元的な管理が可能となり、注文番号による購入者からの照会に迅速に回答ができる。