

第2章

北陸地域におけるICT利活用の現状と課題

本調査研究の一環として、北陸3県の地方公共団体を対象に、情報化施策の現状等について把握するためアンケート調査を行った。アンケート調査結果は、以下のとおりである。

1 アンケート調査について

(1) 目的

北陸地域におけるICT利活用の現状と課題を把握し、今後のICT利活用の推進方策を取りまとめるための資料を得ることを目的とする。

(2) 調査対象

北陸3県全地方公共団体

(3) 調査方法

アンケート用紙記入方式

(4) 調査項目

- ア 公式Webサイトについて
- イ ICTを活用した各種行政サービスについて
- ウ 地域情報化に関する課題等について

(5) 回収状況

サンプル数・・・54団体
有効回答数・・・46団体
回収率・・・・・・・・85%

2 アンケート結果の分析

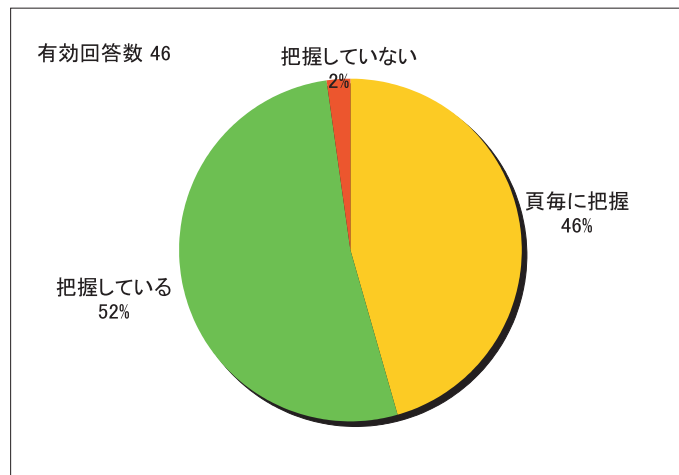
(1) 公式Webサイトについて

住民との最も近い接点であるWebサイトの状況について、以下の項目について調査した。

ア アクセス数の把握状況

ほぼすべての団体がアクセス数を把握しており、46%の団体がページごとにアクセス数を把握している。

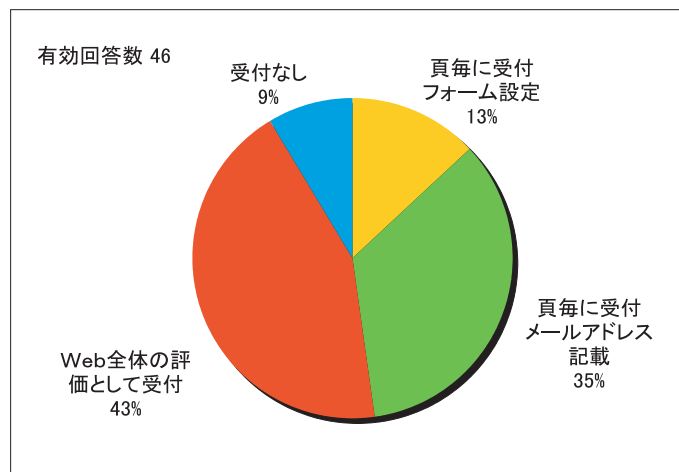
図表 2-1 アクセス数の把握状況



イ 住民からの意見、評価の受付方法

回答団体の91%がWebサイト上で住民から意見、評価を受け付けている。そのうち52%の団体が、ページごとに意見、評価を受け付けており、受付フォームを設ける等住民の利便性向上に工夫をしている団体もある。

図表 2-2 住民からの意見、評価の受付方法

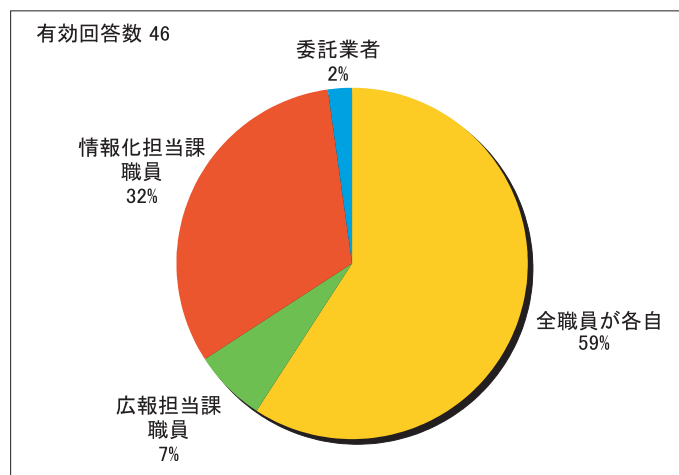


ウ コンテンツの作成、更新状況

コンテンツの作成、更新は、全職員各自が行っている団体が最も多く、コンテンツの内容が多岐にわたることが伺える。

Webサイトの更新頻度については、全ての回答団体が「案件あるごとに随時」としており、最新情報の提供に努めている。

図表 2-3 コンテンツ作成、更新者



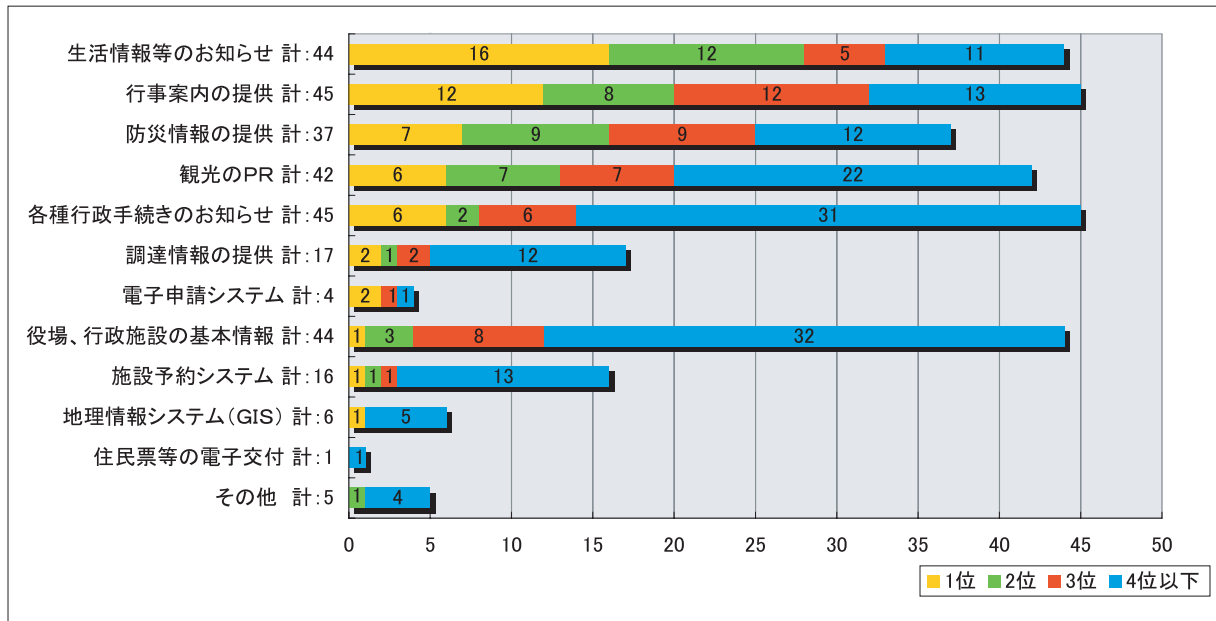
エ コンテンツサービスの取組状況

回答団体が提供しているコンテンツサービスについて、力を入れて取り組んでいる順位を尋ねた。

一番力を入れて取り組んでいるものとして「生活情報のお知らせ」次いで「行事案内の提供」となっており、住民生活に関連する身近な情報の提供に力を入れていることが分かる。

1位～3位までのトータル数においても同じ結果となっており、回答団体の共通認識として一致していることが分かる。

図表 2-4 コンテンツ別重点的取組状況



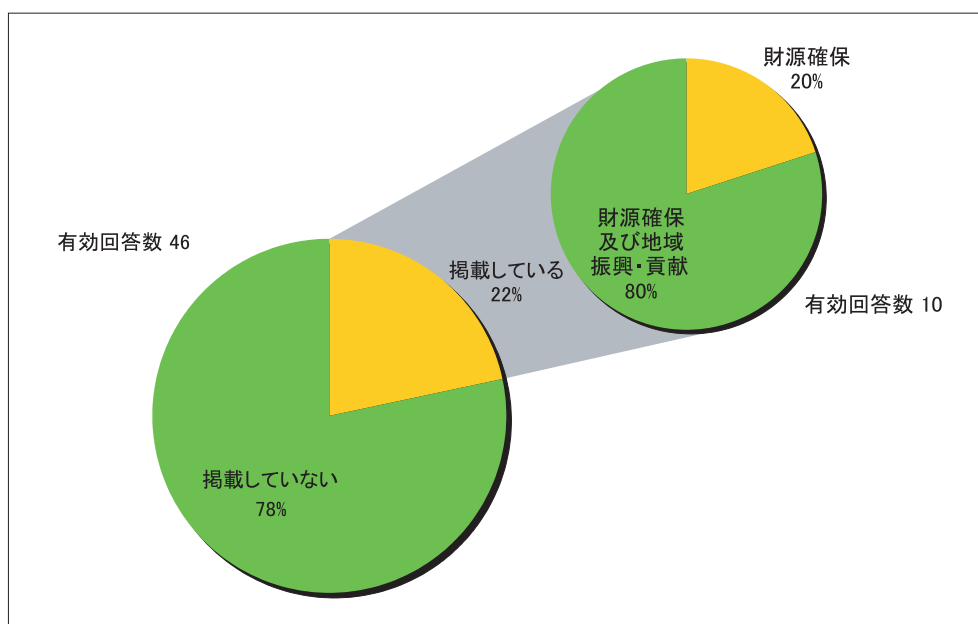
オ バナー広告の掲載状況

回答団体のうち、バナー広告を掲載している団体はわずか22%であるが、未掲載の多くの団体が掲載予定或いは検討中としており、今後増加していく傾向にある。

次にバナー広告を掲載していると答えた団体に、「掲載の目的」「掲載期間」「掲載料金」について尋ねた。

掲載の目的については、「財源確保及び地域振興・貢献のため」が8割を占めている。残り2割についても「財源確保のため」としており、厳しい財政事情を反映している。

図表 2-5 バナー広告掲載状況（左下）とバナー広告掲載の目的（右上）

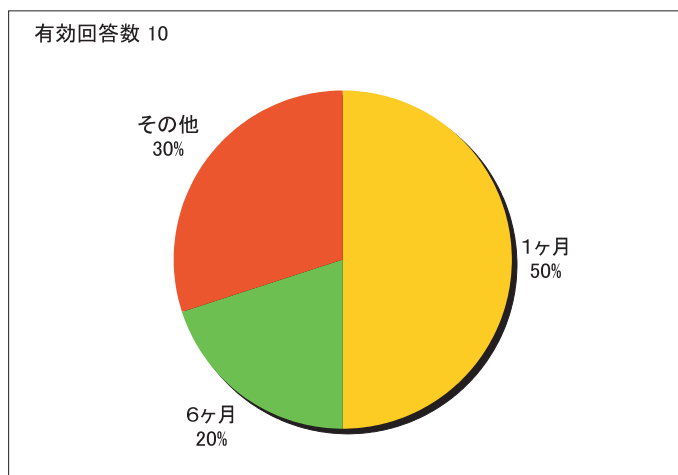


掲載期間については、「1ヶ月」が5割を占め、その他として1ヶ月単位で最長「1年間」や「6ヶ月」としている団体もあった。

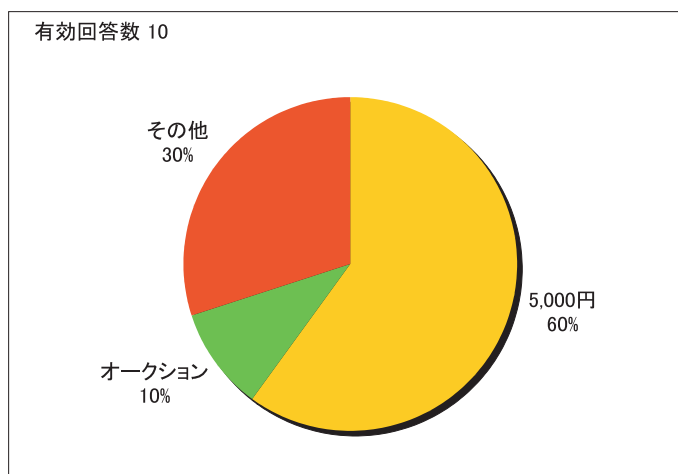
掲載料金については、1ヶ月あたり「5,000円」が6割を占め、オークションにより決定する団体もあった。その他として「1万円」「1万5千円」としている団体もある。

また、掲載に伴う「規定・要綱」は、すべての掲載団体が整備している。

図表 2-6 バナー広告掲載期間



図表 2-7 バナー広告料金（1ヶ月あたり）



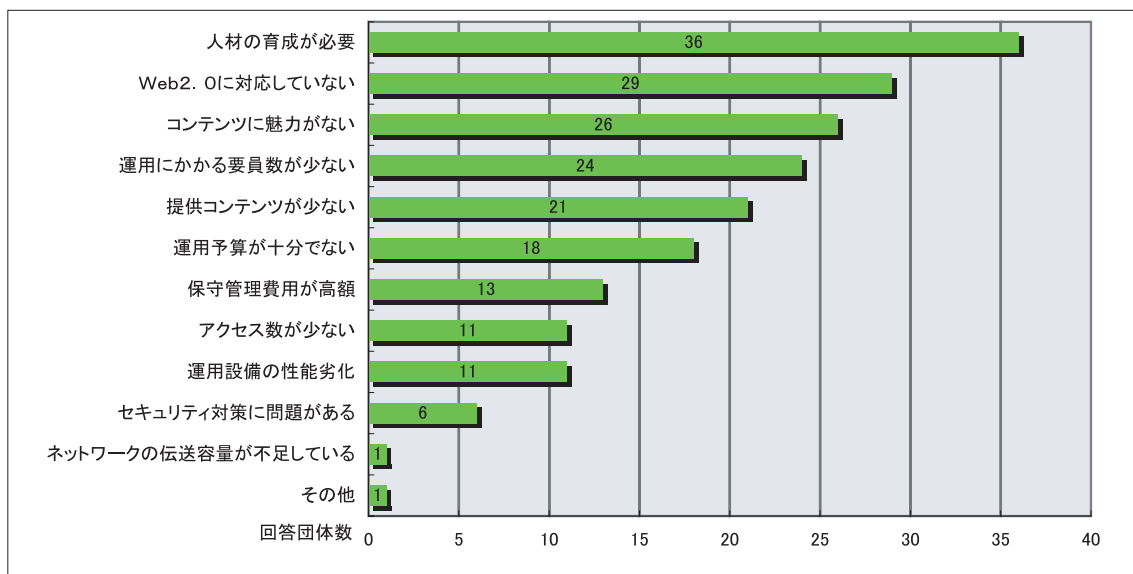
カ Webサイトに関する問題点

回答団体においては、「人材・要員」「コンテンツ」に関する問題を課題として捉えている団体が多い。

一方、設備やネットワーク等のハード面を問題点として捉える団体は相対的に少ないことから、環境は整っているが人材・要員等の運用面や提供するコンテンツ内容に問題が多いことが分かる。

人材の確保については、要員が少ないうえに人材の育成が必要としており、深刻な人材不足が伺える。

図表 2-8 Webサイトに関する問題点



(2) ICTを活用した各種行政サービスについて

ICTを活用した各種行政サービスの現状等について調査した。

ア 提供状況

提供中のサービスとして最も多いのは「図書館蔵書検索システム」次いで「休日当番医情報」となっている。

一方、提供中の団体は少ないが、予定・検討中が最も多いのが「行政手続きの電子申請システム」となっている。

生活に密着するサービスについては一様に提供率が高く、「行政手続きの電子申請システム」「電子入札」「地図情報システム」等、更に高度化を図るべきサービスについては予定・検討中のものが多くなっている。

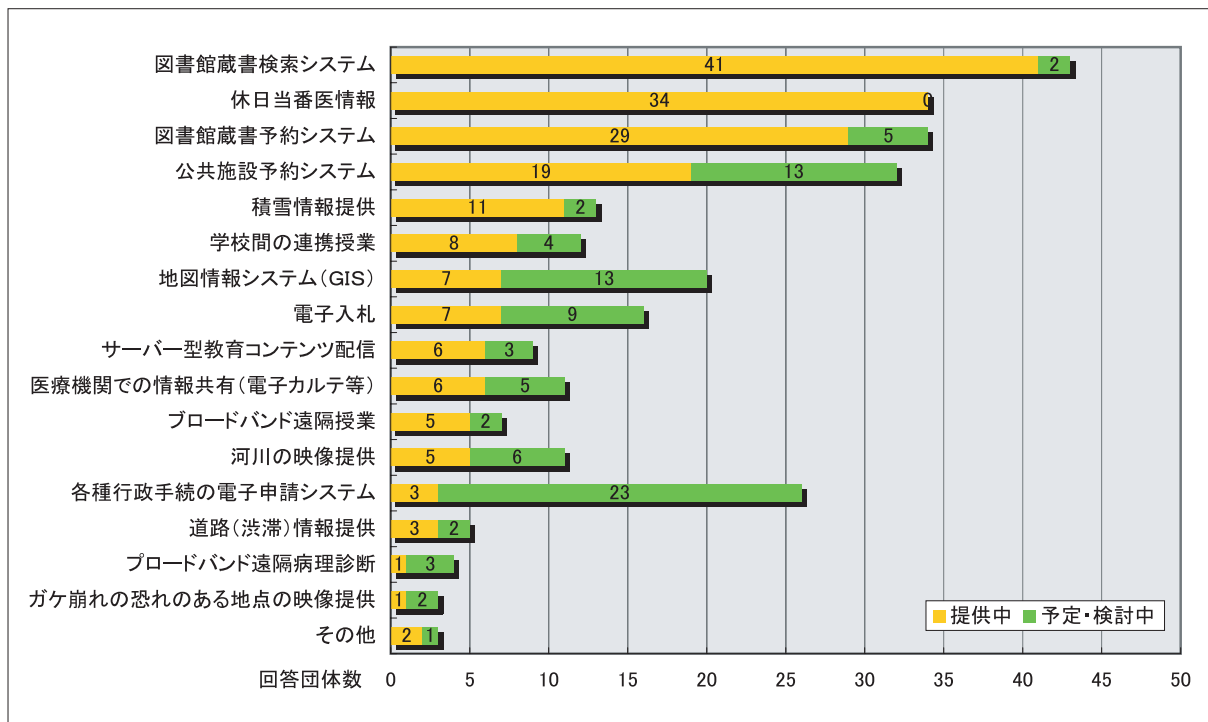
このことは、電子自治体構築に向けて、第2段階に入っている団体が多いことが伺える。

その他のサービスとしては「申請書ダウンロードサービス」「防災Web」「気象、防災関係メール配信サービス」となっている。

提供できない理由としては、「費用対効果」「予算の確保」等の財政的な問題が一番多く、人員の不足や部署間の認識不足等の体制的な問題も挙げられている。

また、団体の規模や地域の特性により、サービスの種類によっては必ずしも必要ではないと判断されるサービスもある。

図表 2-9 各種行政サービスの提供状況



イ 利用状況

提供中のサービスについて、その利用状況について伺った。

図表 2-10は、提供中のサービスについて利用が「多い」「少ない」の割合を示している。

多くの団体で提供されている「図書館蔵書検索システム」や「休日当番医情報」等の特に住民生活に密接に関わるサービスは、その利用率についても高くなっている。

これは、多くの団体が住民ニーズを的確に捉えてシステムを導入している結果である。

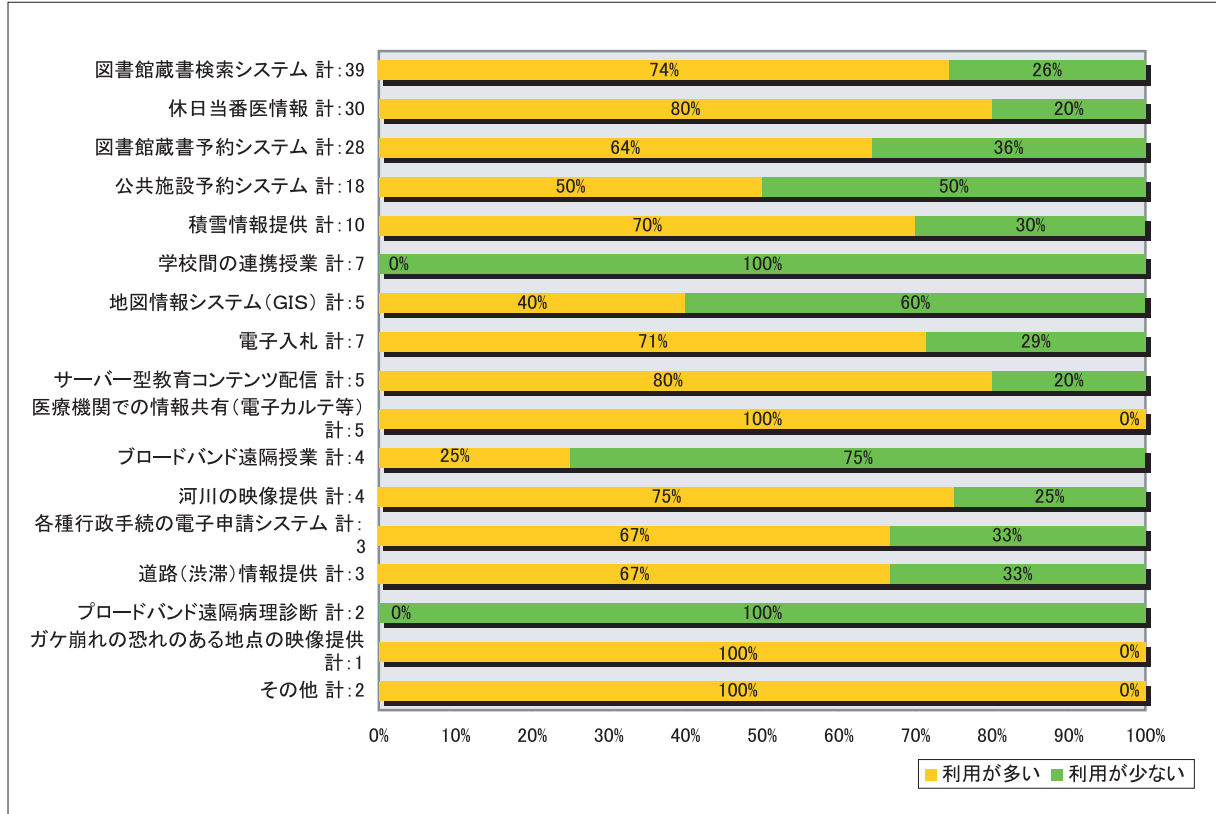
一方、提供数が少ないサービスであっても利用率が高いサービスもあることから、インターネット経由での双方向サービスが広がる中で、こういったサービスも利用ニーズがあることがわかり、より高度な電子自治体を目指し新たなサービスの導入を予定又は検討している団体においては参考となるものである。

「学校間の連携授業」、「ブロードバンド遠隔病理診断」は、提供数も少なく、提供団体の全てが利用は少ないとしている。

利用が少ない原因としては、「利用者への宣伝・PR不足」「魅力的なコンテンツが提供されていない」「タイムリーな情報提供がされていない」等が挙げられているが、運用体制にも原因があると考えられる。

また、原因が分かっているにもかかわらず予算が確保できないため対処できないとする団体もあった。

図表 2-10 各種行政サービスの利用状況



ウ 導入効果

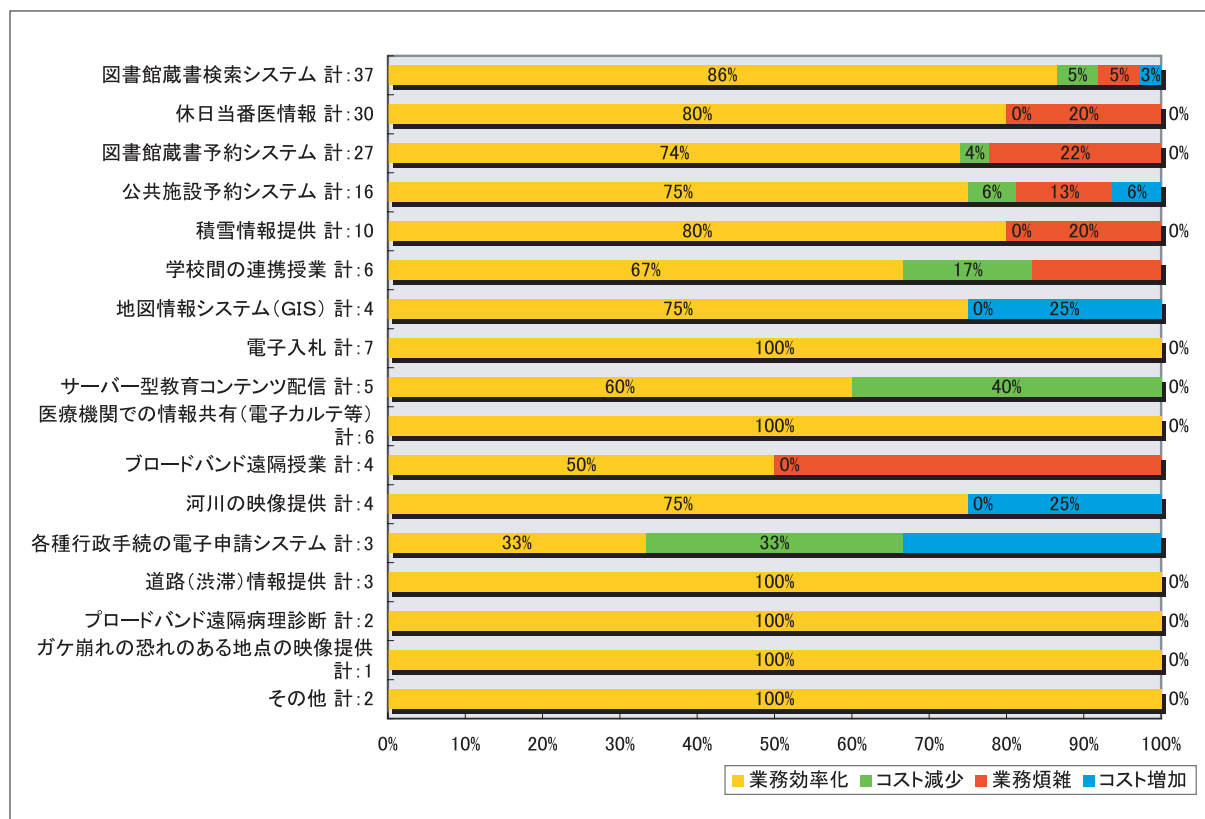
提供中のサービスについて、その導入効果について伺った。

図表 2-11は、サービスごとの導入効果の割合を示している。

それぞれのサービスにおける自治体の自己評価では、概ね適切な導入が行われていると判断されている。

しかし、同一サービスで「業務効率化・煩雑」や「コスト減少・増加」など相反する回答や、業務が効率化する一方でコストが増加する等、目的は同じでもシステムや運用方法等の違いで自己評価の差が出ているものと思われる。

図表 2-11 各種行政サービスの導入効果



(3) 地域情報化に関する課題等について

ICTを利用したWebサイトの企画運営、行政サービスの向上については、下記項目についての意見・課題が多かった。

- ア 人材の育成・確保の必要性
- イ 深刻な財政難を背景とするICT分野の予算削減
- ウ 提供サービスのPR不足
- エ 住民ニーズとのズレの是正
- オ 内部の体制確立と首長のリーダーシップの必要性
- カ ICTサービスの費用対効果の追究

(4) 「ICT利活用に関するアンケート」まとめ

アンケート調査結果を総括する。

ア Webサイトの状況について

Webサイトの運用において、殆どの団体がアクセス数を把握しており、住民生活に関連する身近な情報の提供に力を入れている。

問題点については、設備等のインフラ面の課題よりも「人材・要員」「コンテンツ」等の運用

面やコンテンツ内容を課題と捉える団体が多く、特に「人材の育成」を78%の団体が必要としている。

一方、バナー広告については掲載中の団体は少ないが、掲載予定又は検討中とする団体も多く増加傾向にあると推測される。

イ ICTを活用した各種行政サービスについて

提供中のサービスとしては「図書館蔵書検索システム」や「休日当番医情報」等の生活に密接に関わるサービスが多く、その利用率も高くなっている。

そのほか、ICTの高度化を図った様々なサービスを提供しているが、利用率の著しく低いサービスも目立つ。

利用率が低い原因としては、「魅力的なコンテンツが提供されていない」「利用者への宣伝・PR不足」等が挙げられているが、運用体制や財源不足なども課題となっている。

一方、導入効果については、殆どが「業務効率化」や「コスト減少」としておりプラス効果が際立つが、一方で相反する回答もあり構築システムや運用方法の違いが原因のひとつと推測される。

ウ 地域情報化に関する課題について

地域情報化に関する課題として多く挙げられたのは、「人材育成の必要性と人員の確保」、次いで「予算の確保」である。

「人材育成の必要性と人員の確保」については、情報政策部門の人員削減に加え、情報政策担当者の組織的・戦略的な育成がされていないことを課題として挙げている。

「予算の確保」については、バナー広告掲載が増加傾向にあることから分かるように、厳しい財政事情を反映して税収以外の収入源を模索していることが分かる。

また、「財政」・「人材」等を重要視する一方で、「住民へのPRの必要性」「リアルタイムな住民ニーズの把握」「コンテンツ内容の充実向上」等の重要性も挙げられており、双方のバランスも重要なポイントとなっている。

空白ページ