

自治体の情報化費用対効果測定モデルの構築 —市民サービス向上の視点から—

萩行 さとみ^a

^a 早稲田大学大学院国際情報通信研究科
東京都新宿区西早稲田

Abstract

情報化の投資対効果の研究はこれまでも多数行われてきているが，“情報化”の定義が曖昧であること、効果が多岐にわたることなどから多くの課題を抱え、議論されても中途半端な結果に終わった。

ところで自治体を取り巻く状況に目を転じると、財政状況がますます悪化する一方であり、他方自治体の情報化はクラウド、オープンデータ、マイナンバーと大きな変革期の最中にあり、実務レベルでの費用対効果は喫緊の課題である。

そこで本発表では、市民サービスの観点から費用対効果測定モデルの構築を目指すことを目標とし、その目的と効果から要素を導き出すことを目的とする。

Keywords: 自治体, 情報化, 費用対効果, 市民サービス向上

I. 背景と目的

自治体の情報化への取り組みは欠かせないものとなっている。

1960年代から本格的に推し進められた自治体の情報化は、これまでいくつもの転換期を得て、自治体に確実に根付いてきた。そして、現在、オープンデータ、クラウド、マイナンバーと自治体を取り巻く情報化の動きは今、変革期の最中にある。

ところで、情報化投資に目を転じると、自治体の財政状況が一段と逼迫する今、自治体運営のために負の側面が多いものの1つとして位置づけられている。なぜなら、情報化投資の効果が見えにくく、情報化のメリットについて把握が極めて困難であること、また、情報化担当職員でなければその投資額の妥当性が分からないからである。さらに、自治体では市民生活と直接関連した事務作業が多いため、自治体での情報化は行政内部のみならず市民へ与える影響も極めて大きい。市民生活と密接に関連した事業領域を自治体は持つがゆえにその情報化がもたらす効果は住民への影響も大きい。このことから、自治体の情報化投資のあり方については慎重な議論が必要であるにもかかわらず、自治体の情報化投資について細かく議論はされてこなかった。

そこで本発表では、市民サービスの観点から費用対効果測定モデルの構築を目指すことを目標とし、その目的と効果から要素を導き出すことを目的とする。

II. 先行研究

宮崎（2005）は「行政サービスのメニューは多岐に渡っており、一般企業に比べてIT投資を行う対象範囲が広い。限られた資金の中で、どの行政サービスにIT投資を行うのがよいかを図る指標が必要である。例えば、ICカードを利用した図書館等公共施設の利用システムを構築するのか、自治体組織内の事務効率を高め間接的に住民サービスを向上させるべく文書管理システムを構築するのか、それとも将来に目を据えた政策支援システムを導入するのかといった判断をする場合、それぞれのシステムの性格がまったく違っているため、導入すべき優先順位づけが難しい。自治体のシステムは基本的に利益を追求するという性質のものではなく、定量的な費用対効果になじみにくい¹」と指摘している。

¹ 宮崎正泰編著「IT活用で地域が変わる—

つまり、情報課投資について目的をしぼり投資する必要は認めつつも市民サービスの性質から、定量的な費用対効果はなじみにくいようである。

廣瀬（2005）は「古い世代のシステムを延命させつつ使い続けていくためのコストもかかり続ける。現段階では、このような構造にあるため情報化投資の効果が現れにくく、電子自治体化のメリットが実感できない状況にある²」と指摘し、新旧のシステムが混在している現在においては、コスト削減に重点が置かれるため、その効果は分かりづらいつている。

以上より、先行研究では費用対効果測定は認めつつも自治体では市民サービスの向上や行政事務の効率化など可視化しにくいものが多いこと、自治体特有の情報システムの影響もあり、特に定量分析は馴染みにくいようである。しかし、その効果は市民にとって目に見え実感できるものでなければならない。さらに、着実な情報化の進展、透明性の確保、民への説明責任の点、職員の財政への意識を高める点からも不可欠である。

III. 自治体におけるIT費用対効果の現状

自治体における費用対効果についてはじめて言及したのは、2007年3月に総務省が策定した新電子自治体推進指針である。

その中で「2010年度までに利便・効率・活力を実感できる電子自治体を実現することを目標とし、住民視点と費用対効果の視点に立って取り組むとしている³」が今日まで具体的に検討はされてきていない。

そして、松島が指摘しているように「民間部門では、採算性は財務指標で評価されることが原則であり、利害関係者間で合意形成が容易なため、上位の指標として取り上げられることが一般的である。しかし、公共部門においては、顧客すなわち市民へのサービス提供が上位の目標であって、財務の視点はそれ

を健全に運営するための条件であると考えられるほうが妥当である。市民サービス向上というような定性的指標を上位におくことは、IT投資評価をより困難⁴」にしており、効果ではなく費用削減の面に重点が置かれている現状がある。つまり、また効果は何か具体的に想定されていないのである。

IV. 情報化における市民サービスの向上とは

情報化における市民サービスの向上とは主に、行政への市民参加の啓発および参加手段の確保、情報公開、行政手続きの分かりやすさおよび簡素化、ウェブアクセシビリティなどがあげられる。

そして、それらの分類を行ったものが次ページの表である。

行政への市民参加の啓発および参加手段の確保	<ul style="list-style-type: none"> パブリックコメントやメールなどによる意見聴取 SNSやFacebookなど双方向手段の確保 ケーブルテレビなどによる議会中継
行政手続きの分かりやすさおよび簡素化	<ul style="list-style-type: none"> 電子申請 施設予約 図書予約 コールセンターの設置 庁外での申請
情報公開	<ul style="list-style-type: none"> メール配信サービス(災害時、その他地域の情報など) 議会議事録の公開 担当部署の連絡先の公開 各種政策の公開 データの公開および利活用(オープンデータ)
アクセシビリティ	<ul style="list-style-type: none"> 障害者など誰もがHPなどで行政情報が閲覧できるための対策

手段	効果
<ul style="list-style-type: none"> パブリックコメントやメールなどによる意見聴取 SNSやFacebookなど双方向手段の確保 ケーブルテレビなどによる議会中継 	<ul style="list-style-type: none"> 市民参加の場が増える 政策に意見を言いやすくなる
<ul style="list-style-type: none"> 電子申請 施設予約 図書予約 コールセンターの設置 庁外での申請 	<ul style="list-style-type: none"> オンラインあるいは庁外の施設で必要な申請が可能 不明点があれば、すぐに対応可能
<ul style="list-style-type: none"> メール配信サービス(災害時、その他地域の情報など) 議会議事録の公開 担当部署の連絡先の公開 各種政策の公開 データの公開および利活用(オープンデータ) 	<ul style="list-style-type: none"> 必要な情報オンライン上で容易に入手できる 得た情報について加工ができ、二次利用が可能 必要な情報を請求することが可能
<ul style="list-style-type: none"> 障害者など誰もがHPなどで行政情報が閲覧できるための対策 	<ul style="list-style-type: none"> 誰もが行政情報にアクセスできる

地域活性化・危機管理」2005年、ぎょうせい、P98

² 廣瀬克哉編著「情報改革」2005年、ぎょうせい、p.24.

³ 総務省 新電子自治体推進指針（2007年3月）

⁴ 松島桂樹編著「IT投資マネジメントの発展—IT投資効果の最大化を目指して—」2007年、白桃書房 p.17

行政への市民参加の啓発および参加手段の確保として、パブリックコメントやメールなどによる意見聴取、SNSやFacebookなど双方向手段の確保、ケーブルテレビなどによる議会中継があげられる。そして、その効果として市民参加の場が増える、政策に意見を言いやすくなるなどが考えられる。

行政手続きの分かりやすさおよび簡素化では、電子申請、施設予約、図書予約、コールセンターの設置、庁外での申請があげられる。そして、効果としてオンラインあるいは庁外の施設で必要な申請が可能、不明点があれば、すぐに対応可能などがあげられる。

さらに情報公開では、メール配信サービス（災害時、その他地域の情報など）、議会議事録の公開、担当部署の連絡先の公開、各種政策の公開、データの公開および利活用（オープンデータ）、必要な情報オンライン上で容易に入手できることなどがあげられる。そして、効果として、得た情報について加工ができ二次利用が可能、必要な情報を請求することが可能な点などがあげられる。

アクセシビリティでは、障害者など誰もがHPなどで行政情報が閲覧できるための対策があげられ、効果としては誰もが行政情報にアクセスできることが考えられる。

詳細については研究発表の中で述べたい。

V. まとめ

市民サービスの観点から費用対効果測定モデルの構築を目指すことを目標とし、要素を導き出した。しかし、研究を進めていく段階で、情報化の範囲が多種多様なものになり、かつ複雑なものになってしまったため、一般的なものになってしまったこと、そのために実証分析まで到達できずあくまで仮説レベルに留まった点が悔やまれるが、これは今後の研究課題としたい。

参考・引用文献・ホームページ

- [1] 松島桂樹編著「IT投資マネジメントの発展—IT投資効果の最大化を目指して—」2007年、白桃書房
- [2] 総務省 新電子自治体推進指針（2007年3月）
- [3] 宮崎正泰編著「IT活用で地域が変わる—地域活性化・危機管理」2005年、ぎょうせい
- [4] 廣瀬克哉編著「情報改革」2005年、ぎょうせい
- [5] 西尾勝編著「自治体の情報政策」1989年、学陽書房

