

自治体政策形成のキーワード ICTを活用する自治へ



千葉県地方自治研究センター 主任研究員 **申 龍徹**
(法政大学大学院公共政策研究科客員教授)

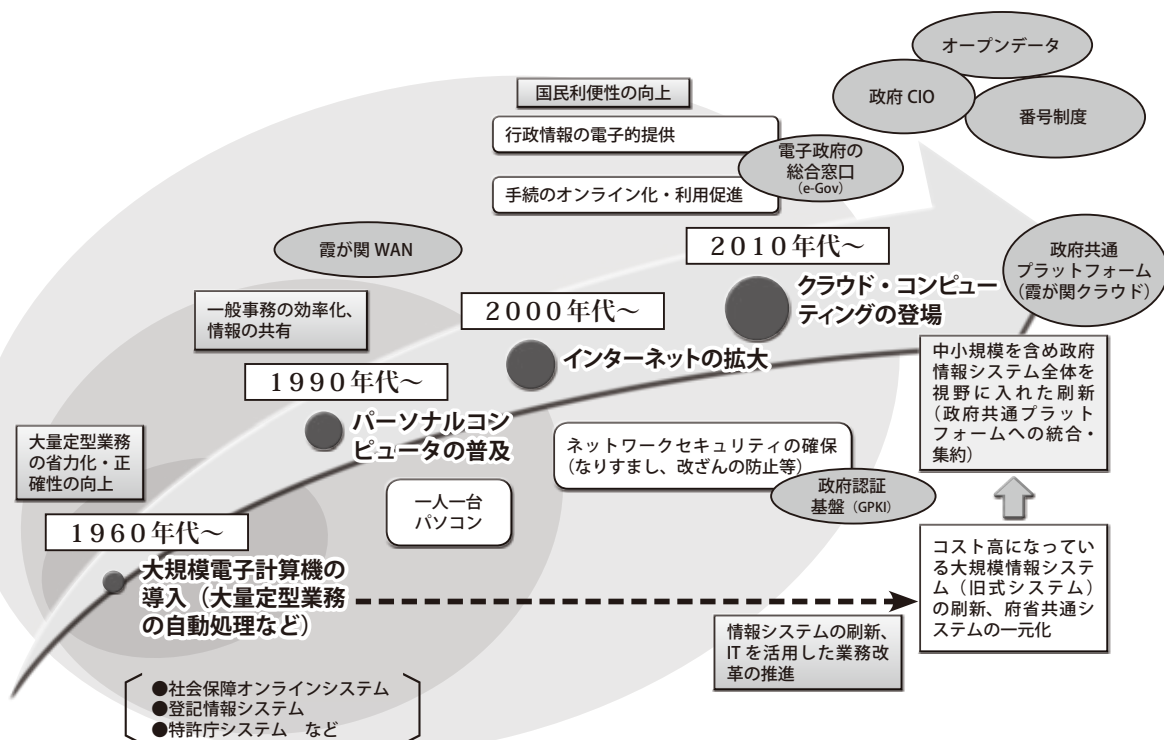
引っ越しの後、転入手続きのために役所を訪問した経験がある人なら誰もが感じるものの一つに、「役所の手続きは1回でできないのか」という疑問である。転居届には申請者本人を含め、家族全員分の必要内容を掲載してあるにもかかわらず、住所変更、児童手当、幼児医療証、健康保険、障害手当等々を個別に変更手続きをしなければならず、そのほかに運転免許、郵便転送、銀行、パスポートなども住所変更の手続きをすることになる。

今のような「情報化社会」の中で、誰もが携帯電話やパソコンでインターネットを利用し、海外旅行の手配までが自宅のパソコンで済ませる時代なのに、なぜ引っ越しに伴う各種手続きは1回の申請(ワンストップ)でできないのか、また、健康

保険、運転免許、年金など、約90種類ともいわれる各種の個別番号を覚えないといけないのか、不思議でしかない。

パソコンや情報ネットワークに代表される情報通信技術の進歩は、現代社会をアナログの世界からデジタルの世界へと変え、日常生活においてペンと紙に代わって携帯電話やパソコンへの依存度が益々高まっている。ICTとは、Information and Communication Technology (インフォメーション・アンド・コミュニケーション・テクノロジー)の略で、すでに一般的となったITの概念をさらに一歩進め、IT(情報技術)に通信コミュニケーションの重要性を加味した言葉である(図、総務省HP)。

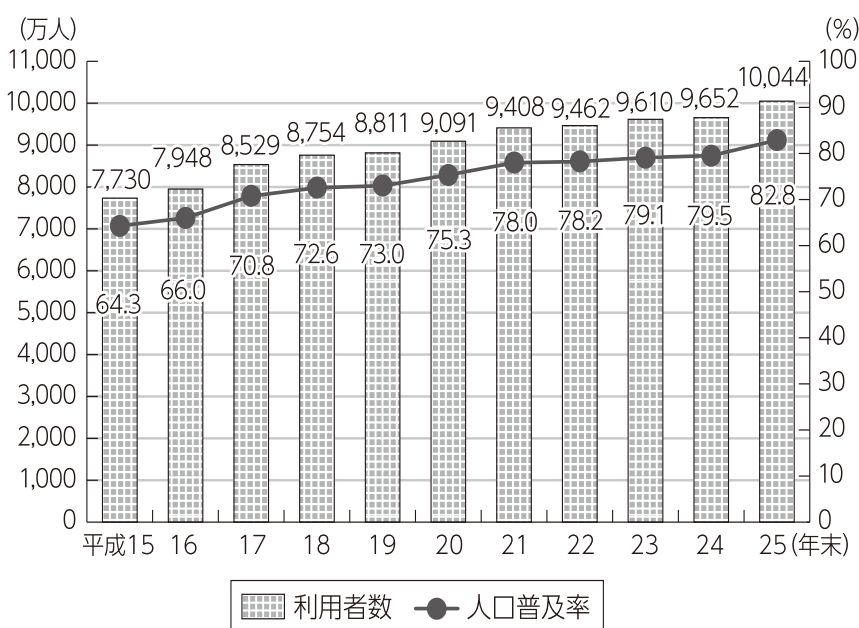
大型の情報処理機械が登場した1960年代から始



まった情報化の推進は、1990年代の大容量のデータ通信を可能とするパソコンの普及とあいまって、飛躍的に発展し、2000年代には各種の行政手続きをオンライン上で処理するところまで来ている。また、2010年代には、「仮想化技術」（実際に存在する1台のコンピュータ上に、ソフトウェアの働きにより、何台もの仮想のコンピュータがあるかのような働きをさせることができる技術）を活用したクラウドサービスが開始されたが、このクラウドサービスとは、従来は利用者が手元のコンピュータで利用していたデータやソフトウェアを、ネットワーク経由で、サービスとして利用者に提供するもので、利用者側が最低限の環境（パーソナルコンピュータや携帯情報端末などのクライアント、その上で動くWebブラウザ、インターネット接続環境など）を用意することで、どの端末からでも、さまざまなサービスを利用することができる（図、情報通信白書、2015）。

この情報通信技術の著しい発展に伴い、電子政府や電子自治体の推進が政府政策の重要課題となり、「電子政府ランキング」や「電子自治体ランキング」、「e-都市自治体ランキング」などが国や自治体の情報化政策の進捗状況を示すバロメーターとして活用されている。

総務省が毎年発表している「情報通信白書」（H26年版）によれば、2013（平成25）年末のインターネット利用者数は、2012（平成24）年末より392万人増加して10,044万人（前年比4.1%増）、



人口普及率は82.8%（前年差3.3ポイント増）となった（図、総務省HP）。

また、端末別インターネット利用状況をみると、「自宅のパソコン」が58.4%と最も多く、次いで「スマートフォン」(42.4%)、「自宅以外のパソコン」(27.9%)となっている。

このICTの整備に関する政策的対応として、2001（平成13）年に高度情報通信ネットワーク社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進するための「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法」（IT基本法）が制定され、その後5年以内に世界最先端のIT国家を目指した「e-japan戦略」（2001）、「IT新改革戦略-ITによる日本の改革」（2006）、「新しい情報通信技術戦略」（2010）、「電子行政推進に関する基本方針」（2011）が続いた。

また、地方自治体に関しては、2000（平成12）年に「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」、「電子政府・電子自治体推進プログラム」(2001)、「電子自治体推進指針」（2003）、「新電子自治体推進指針」（2007）が策定され、自治体の電子化を推し進めることとなった。

そして、2013（平成25）年には「世界最先端IT国家創造宣言」が閣議決定され、2020年までに世界最高水準のIT利活用社会の実現が目標として掲げられた。その中では、共通番号制度である「社会保障・税番号制度」（通称、マイ

ナンバー制度）の実現が取り上げられ、2013（平成25）年5月には「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（通称、番号法またはマイナンバー法）及び関連する3つの法律が成立・公布された。

このマイナンバー制度は、国・地方の行政機関等による正確かつ迅速な国民個人情報の確認（名寄せ）を可能にする「マイナンバー」、社会生活やオンラインの本人確認手段となる「個人番号カード」、そして自己情報の閲覧等を可能と

し、利便性の高い官民のオンラインサービス提供等も視野に入れた「マイポータル」によって構成されている。

このマイナンバー制度は、2015（平成27）年の10月から自治体によるマイナンバー等の付番とその通知、2016（平成28）年1月からは住民の申請に基づき市町村から個人番号カードの交付及び利用開始、2017（平成29）年1月からはマイポータルの運用開始が予定されているが、自治体が関与する行政手続のついての規定が多いことから、システム改修や業務運用の見直しなど、自治体においてはその対応が急がれている（図、総務省HP）。

マイナンバー制度は、行政を効率化し、国民の利便性の向上、公平・公正な社会を実現する社会基盤として位置づけられ、社会保障・税・災害対策分野の行政手続、例えば、年金、雇用保険、医療保険、生活保護や福祉の給付、確定申告などの手続で利用することになっている。また、民間事業者でも、社会保険・源泉徴収事務などにおいて法律で定められた範囲に限り、マイナンバーを取

り扱うことができる。マイナンバー法施行令では、個人番号、特定個人情報の提供について、次のように規定している。

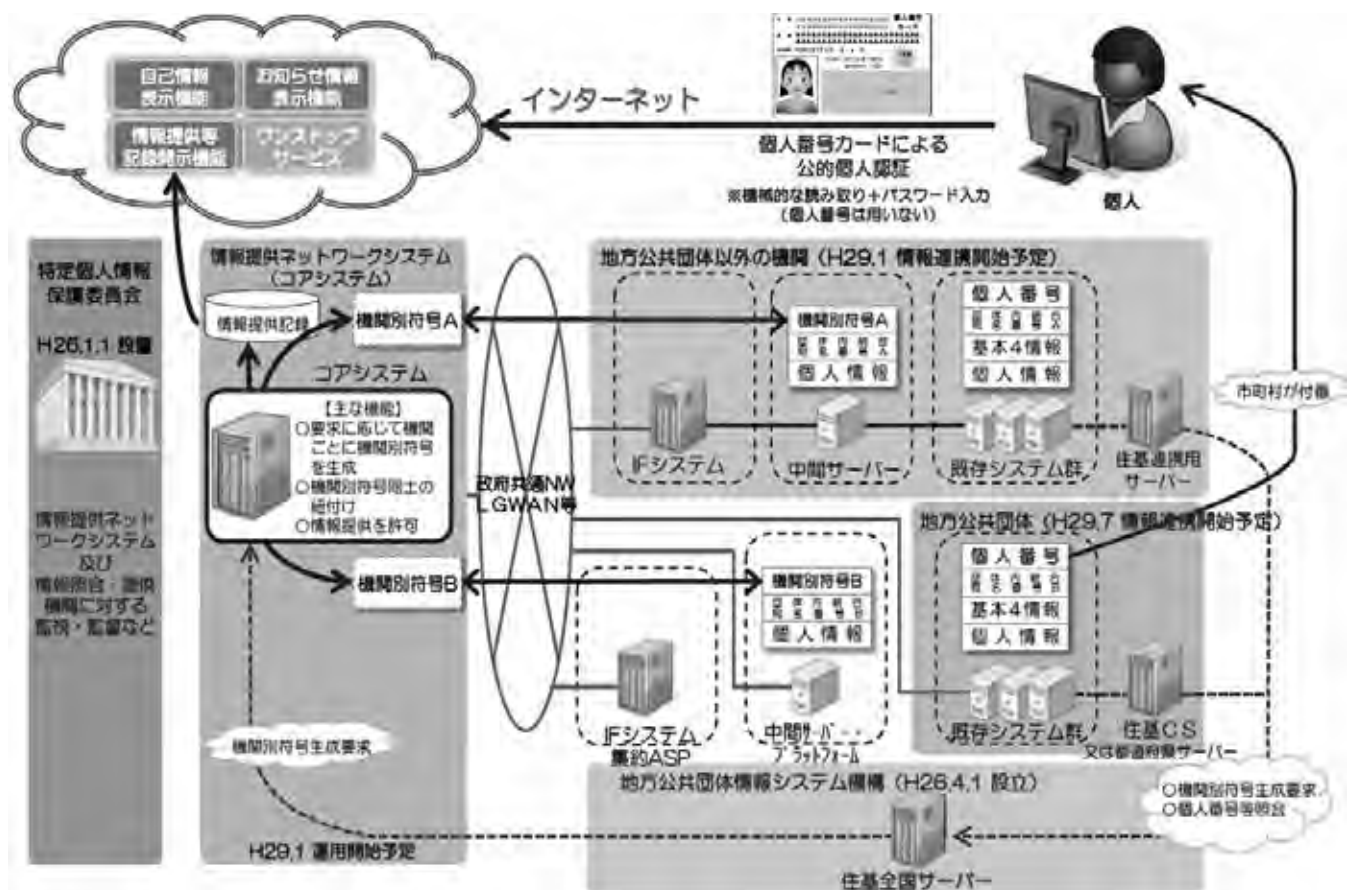
<個人番号関係>

1. 個人番号

- 個人番号は、郵便又は信書便により通知カードを送付する方法により通知。（法第2条）
- 番号変更が必要な理由等を記載した請求書、又は疎明資料の市町村長への提出等、個人番号の変更手続を規定。（法第3条、4条）
- 個人番号は、住民票コードを変換した11桁の番号＋1桁の検査用数字の12桁の番号。（法第8条）

2. 通知カード、個人番号カード

- 通知カードは、個人番号の変更等により市町村長から返納を求められたとき等に返納しなければならない。（法第5条）
- 基本4情報以外の個人番号カード記載事項は、個人番号カードの有効期間、通称とする。（法第1条）
- 個人番号カードの交付手続として、写真を添付した交付申請書の市町村長への提出、窓口における交付、通知カードの返納等について規定。（法第13条）



- 個人番号カードは、国外に転出したとき、死亡したとき、個人番号を変更したとき等に失効する。(法第14条)
- 個人番号カードは、有効期間満了や失効等により返納しなければならない。(法第15条)
- 個人番号カードのICチップ領域を利用できる者は、①国民の利便性の向上に資するものとして総務大臣が定める事務を処理する行政機関等、②行政サービスを受ける者の利便性の向上に資するものとして条例で定める事務を処理する地方公共団体・地方独法とする。(法第18条)

3. 本人確認の措置 (法第12条)

- 以下のア及びイの書類の提示を受けること等の措置とする。
 - ア) 個人番号が記載された住民票の写し又は住民票記載事項証明書
 - イ) 写真の表示等により本人を特定できる書類
- 代理人による場合は、以下のアからウまでの書類の提示を受けること等の措置とする。
 - ア) 委任状等の代理権を明らかにする書類
 - イ) 写真の表示等により代理人を特定できる書類
 - ウ) 個人番号カード等の本人の個人番号・氏名等が記載された書類

<特定個人情報の提供>

1. 特定個人情報の提供

- 特定個人情報を提供できる政令で定める公益上の必要があるときは、金融商品取引法及び独禁法による犯則

事件の調査、地方自治法による地方議会による調査、租税に関する法律の規定による質問等が行われるとき等とする。(法第26条・別表)

2. 安全確保措置

- 地方税法等の規定により提供される特定個人情報の安全を確保するための措置は、提供を受ける者の名称、提供の日時、特定個人情報の項目等を記録すること等の措置とする。(法第23条、25条)

3. 情報提供ネットワークシステム

- 情報照会者又は情報提供者は、符号を取得することができるなど、情報連携の手続を規定。(法第20条、21条、27条、28条)
- 情報提供等記録の保存は7年とする。(法第29条)

このマイナンバー法では、行政機関・地方自治体などが行う事務を「個人番号利用事務」、金融機関を含む民間企業などが行う事務を「個人番号関係事務」として区別しており、個人番号利用事務は別表第1(法第9条関係)において97事務、個人番号関係事務は別表2において119事務を規定している。特に、別表2は、各行政機関間にそれぞれ管理している同一人の情報を「情報連携」の形で相互に活用するための仕組みであり、自治体が保有する地方税関係情報(所得、課税情報など)を他の自治体に提供できるようにしたものである。

社会 保障 分野	年金 分野	年金の資格取得・確認、給付を受ける際に利用 <ul style="list-style-type: none"> 国民年金法、厚生年金保険法による年金である給付の支給に関する事務 国家公務員共済組合法、地方公務員等共済組合法、私立学校職員共済組合法による年金で給付の支給に関する事務 確定給付企業年金法、確定拠出年金法による給付の支給に関する事務 独立行政法人農業者年金基金法による農業者年金事業の給付に関する事務 等
	労働 分野	雇用保険等の資格取得・確認、給付を受ける際に利用、ハロワーク等の事務等に利用 <ul style="list-style-type: none"> 雇用保険法による失業等給付の支給、雇用安定事業、能力開発事業の実施に関する事務 労働者災害補償保険法による保険給付の支給、社会復帰促進事業等の実施に関する事務 等
	福祉・ 医療・ その他 分野	医療保険等の保険料徴収等の医療保険者における手続、福祉分野の給付、生活保護の実施等、低所得者対策の事務等に利用 <ul style="list-style-type: none"> 児童扶養手当法による児童扶養手当の支給に関する事務 母子及び寡婦福祉法による資金の貸付け、母子家庭自立支援給付金の支給に関する事務 障害者総合支援法による自立支援給付の支給に関する事務 生活保護法による保護の決定、実施に関する事務 介護保険法による保険給付の実施、保険料の徴収に関する事務 健康保険法、船員保険法、国民健康保険法、高齢者の医療の確保に関する法律による保険給付の支給、保険料の徴収に関する事務 独立行政法人日本学生支援機構法による学資の貸与に関する事務 公営住宅法による公営住宅、改良住宅の管理に関する事務
税 分 野		国民が税務当局に提出する確定申告書、届出書、調書等に記載、当局の内部事務等に利用
災 害 分 野		<ul style="list-style-type: none"> 災害者生活再建支援金の支給に関する事務等に利用 災害者台帳の作成に関する事務に利用

(注) 上記の他、社会保障、地方税、防災に関する事務その他これらに類する事務であって、「地方自治団体が条例で定める事務」に利用

マイナンバー法で定められた利用範囲であるが、税務分野での利用を目的として議論されてきた「納税者番号」とは異なり、税務のみならず年金、労働、福祉、医療などの社会保障分野や災害分野などの行政事務にも利用が拡大されている。しかも、マイナンバー制度のより有効な利活用の方法を検討している「IT総合戦略本部新戦略推進専門調査会マイナンバー等分科会」の中間とりまとめ（2014年5月）においては、更なるメリットが期待できる分野として、①戸籍事務、②旅券事務、③預貯金付番、④医療・介護・健康情報の管理・連携、⑤自動車登録事務などを取り上げ、個人情報の利用範囲の拡大や制度基盤の活用について検討が進められている。

マイナンバー法の別表第1、別表第2に規定された各事務の中で、自治体（主に基礎自治体）関連の事務は、行政機関における「マイナンバー利用と本人確認」を主な対象とする別表第1では97の事務のうち46の事務、各行政機関間での「情報連携」を主な対象とする別表第2の事務では119の事務のうち101の事務となり、対応範囲は非常に広範囲になっている。下表は、「マイナンバー利用」、「情報連携」で自治体側の対応が必要となる業務一覧であるが、従来の住民基本台帳法の導入事例に比べ、適用範囲が広く、今後の利用範囲の拡大などを考慮すれば、自治体側の責務は非常に重いといえる。しかし、従来からの情報システムへの依存度が高く、膨大な予算を必要とする新

しい情報システムの構築に踏み込めないのが現状である。

その上、マイナンバー法では、個人番号その他の特定個人情報の有用性に配慮しつつ、その適正な取扱いを確保するために必要な措置として、「特定個人情報保護委員会」の設置（2014年1月）を定めた。この委員会は、委員長を含む7人の委員による合議制委員会であり、任期5年で国会同意を必要としており、独立性の高い（3条委員会）委員会である。監視・監督、特定個人情報保護の評価に関する事、広報・啓発、国際協力、苦情処理、内閣総理大臣に対する意見具申を主な任務とする。

このマイナンバー制度の運用にあたっては、市町村の担う役割が多く、行政全般にわたって従来とは異なる運用システムを構築する必要があることから、関連する民間企業では、クラウドを活用する電子市役所の構築に向けたシステムの導入を促すため、情報システム等を無料で提供するサービスを始めるところも出てきた。

◆自治体電子化の現状

他方、2013年に総務省が行った「新たな電子自治体推進のための情報化調査」の結果では、クラウドに代表される情報システムの導入は、全国の自治体（1,742団体）のうち、約10%の174団体に過ぎず、検討さえ行われていない自治体が全体の

No	業 務	番号			No	業 務	情報連携		
		利用	照会	提供			利用	照会	提供
1	介護保険	○	○	○	16	助産	○		
2	感染症患者等医療費	○	○		17	障害者福祉	○	○	○
3	共済年金	○			18	生活保護	○	○	○
4	健康管理	○			19	地方税	○	○	○
5	健康増進	○			20	中国残留邦人	○	○	○
6	原子爆弾被爆者援護	○	○	○	21	特別児童扶養手当	○	○	
7	後期高齢者医療	○	○	○	22	被災者支援	○	○	
8	公営住宅	○	○		23	保育所保育料	○	○	
9	公務災害補償			○	24	母子家庭自立支援	○	○	○
10	国民健康保険	○	○	○	25	母子家庭等日常生活支援	○	○	
11	子育て支援	○	○		26	母子生活支援施設			○
12	児童手当	○	○	○	27	未熟児養育医療	○	○	○
13	児童扶養手当	○	○	○	28	予防接種管理	○	○	
14	就学援助	○	○	○	29	老人福祉	○	○	
15	住民基本台帳			○	-	-	-	-	-

（出典）日立コンサルティング HP (<http://www.hitachiconsulting.co.jp/column/number/01/index.html>) より。

31%を占めていることが分かった。そのため、総務省の中に設けられている「電子自治体の取組みを加速するための検討会」（第3回会議、2013年12月）では、「電子自治体の取組みを加速するための10の指針」を提案しており、その内容は次のとおりである。

- 個人番号制度の導入と併せた自治体クラウドの導入
- 大規模な自治体における既存システムのオープン化・クラウド化等の徹底
- 都道府県における域内市区町村の自治体クラウドの取組み加速
- 地域の実情に応じた自治体クラウド実施体制の選択及び自治体クラウド導入を見据えた人材育成・確保
- パッケージシステム機能と照合した業務フローの棚卸し・業務標準化によるシステムカスタマイズの抑制
- 明確なSLA（Service Level Agreement、サービス品質の保証項目やそれらが実現できなかった場合の利用料金の減額に関する規定などを契約に含めること。）の締結、中間標準レイアウトの活用等による最適な調達手法の検討
- オープンデータの推進に向けて、自治体が保有するデータに対するニーズの精査及び推進体制の整備
- ICTの利活用による更なる住民満足度向上の実現
- CISO（Chief Information Security Officer、組織内の情報セキュリティーを担当する最高情報セキュリティー担当者のこと。）機能の明確化等、情報セキュリティーに関する人材・体制の強化
- チェックリストを活用した強力なPDCAの構築

また、全国の都道府県のうち約93.5%にあたる44の団体では、域内の市区町村の電子自治体施策を推進するために協議会などを設置しているが、その担い手であるIT人材を採用している団体は都道府県において55%、市区町村においては10%弱であり、新しいシステム構築の大半を自治体の外部に依存していることが分かる（2013総務省調査）。

その上、情報化計画については、都道府県で78%、市区町村で42%、情報化に不可欠なIT人材の育成計画については、都道府県で23%、市区町村においては9%しか策定されておらず、情報化推進の掛け声の割には具体的な行動計画に欠けているのが現状である。

上述したように、マイナンバー制度では、2017（平成29）年の1月から国の機関間での情報連携、同年7月から自治体も含めた情報連携が始まる予定であり、自治体においては、①既存住基システムの改修、②カード発行機器・鍵ペア生成措置の設置、③クラウド化の推進などマイナンバー制度の導入をきっかけに電子自治体の推進が本格化していく必要がある。

千葉県をはじめ県内の市町村においては、マイナンバー制度の導入に対応した情報システムの再構築が急激に進められている。市川市や流山市など、いち早く電子自治体の構築を開始したところではポータルサイトを通じて様々な行政サービスが提供されており、自治体議会の会場においてもIT機材による採決を行うなど、多様な場面で活用されている。

日経BP社が行った調査「日経パソコン・都市ランキング2007」の結果では、千葉県内の市町村の情報化への取組みのランクは表のとおりである。ちなみに、調査項目は、インターネットでの情報・

指数区分	該当する市	該当数	評価 ランク
80点以上	市川市 (94.2点)、浦安市 (87.0)	2	A
80～70点	松戸市 (79.3)、千葉市 (77.6)、流山市 (76.2)、我孫子市 (75.1)、佐倉市 (72.8)、市原市 (71.9)、四街道市 (70.3)、船橋市 (70.1)	8	B
70～60点	柏市 (67.1)、袖ヶ浦市 (66.6)、習志野市 (66.3)、成田市 (62.5)	4	C
60～50点	東金市 (59.7)、君津市 (59.0)、銚子市 (58.1)、印西市 (56.8)、南房総市 (56.8)、香取市 (56.6)、木更津市 (56.5)、旭市 (55.2)、館山市 (53.3)、野田市 (50.1)	10	D
50点未満	茂原市 (48.7)、山武市 (48.3)、富津市 (46.3)、いすみ市 (43.6)、匝瑳市 (43.1)、白井市 (40.1)、鴨川市 (37.7)、八街市 (31.6)	8	E
合計	千葉県32市平均 (60.2点)	32	

サービスの提供（40点）、webページのアクセシビリティの確保（10点）、庁内の情報インフラの整備、業務の情報化（15点）とし、各市の総得点（満点100点）である。千葉県内では、市川市がもっとも高い評価を得ており、浦安市、松戸市、千葉市、流山市、我孫子市の順になっている。

◆千葉県の取組み

千葉県では、2013年の10月に総合企画部政策企画課を事務局とした「社会保障・税番号制度挿入のためのプロジェクトチーム」を設置し、その中に、「番号制度活用ワーキンググループ」、「特定個人情報保護ワーキンググループ」、「情報システム整備ワーキンググループ」を立ち上げ、マイナンバー制度への対応を開始した（月刊J-LIS、2014年6月号）。

情報システムの整備に向けては、2013年12月に庁内のポータルシステムを活用し、「特定個人情報保護評価書（全項目評価書）」（案）を利用し、業務担当課レベルでの情報を求め、11部門から26件の回答を得た。すなわち、①マイナンバー法の別表に記載があるが、過去に事務の実施がないもの（2件）、②事務は市町村が実施し、県が

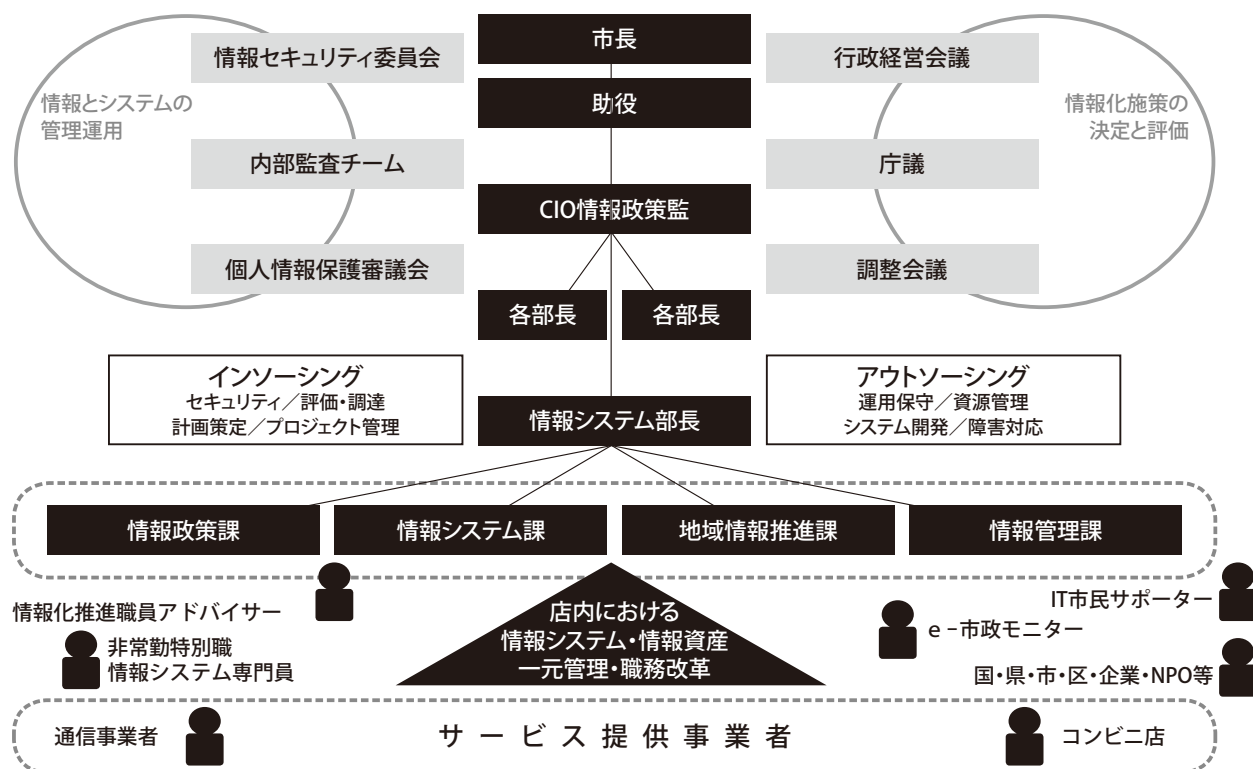
事務を実施していないもの（2件）、③県が実施しているもので、国が提供するシステムを利用するもの（3件）、④県が実施しているもので、県が開発したシステムを利用するもの（10件）、⑤県が実施しているもので、外部の者がシステムを利用するもの（3件）、⑥県が実施しているもので、システムがない（10件）の内容であった。

また、2014年の1月から3月にかけて、マイナンバー法別表1に該当する12部門の32業務に対し、業務の流れやデータの件数、システムの仕組みなどについてのヒアリングを行い、その状況把握を進めた。

その上、源泉徴収や支払調書の提出などの「個人番号関係事務実施者」としての事務に関しても、給与や財務システムの担当部門と調整を進めている段階である。

◆市川市の取組み

市川市では、1998（平成10）年度から「電子自治体」を推進するため人材育成と活用について、積極的な環境づくりに取り組んできたが、2005（平成17）年4月からは、下図のように、新しい組織体制により電子自治体を推進してきた（法律文化、



2005、6月号)。すなわち、市川市では、2005年の段階から首長部局の下に、CIO情報政策監をトップとする情報化推進の仕組みを構築し、政策過程に情報化を対応させる取り組みを進めてきた。

2014年の現在では、下図が示しているように、簡単・便利・スピーディをモットーに進められている市川市の電子市役所を構築している。電子市役所は、①証明書の交付（市内の証明書等自動交付機やコンビニの活用）、②市公式Webサイト（利用者の視点に立った「見やすく、分かりやすく、検索しやすく」を基本とする情報発信、ネット施設予約システム）、③情報インフラ整備（公共Wi-Fiスポットの設置場所を拡大）、④情報化と人材育成（いちかわTMO＝タウン・マネジメント・オフィサー講座、産学連携によるリーダーの育成）、⑤情報セキュリティー（市役所全部署及び市立小学校・中学校・特別支援学校全校においてISO27001の認証を取得）などが主な内容である（市川市HP）。

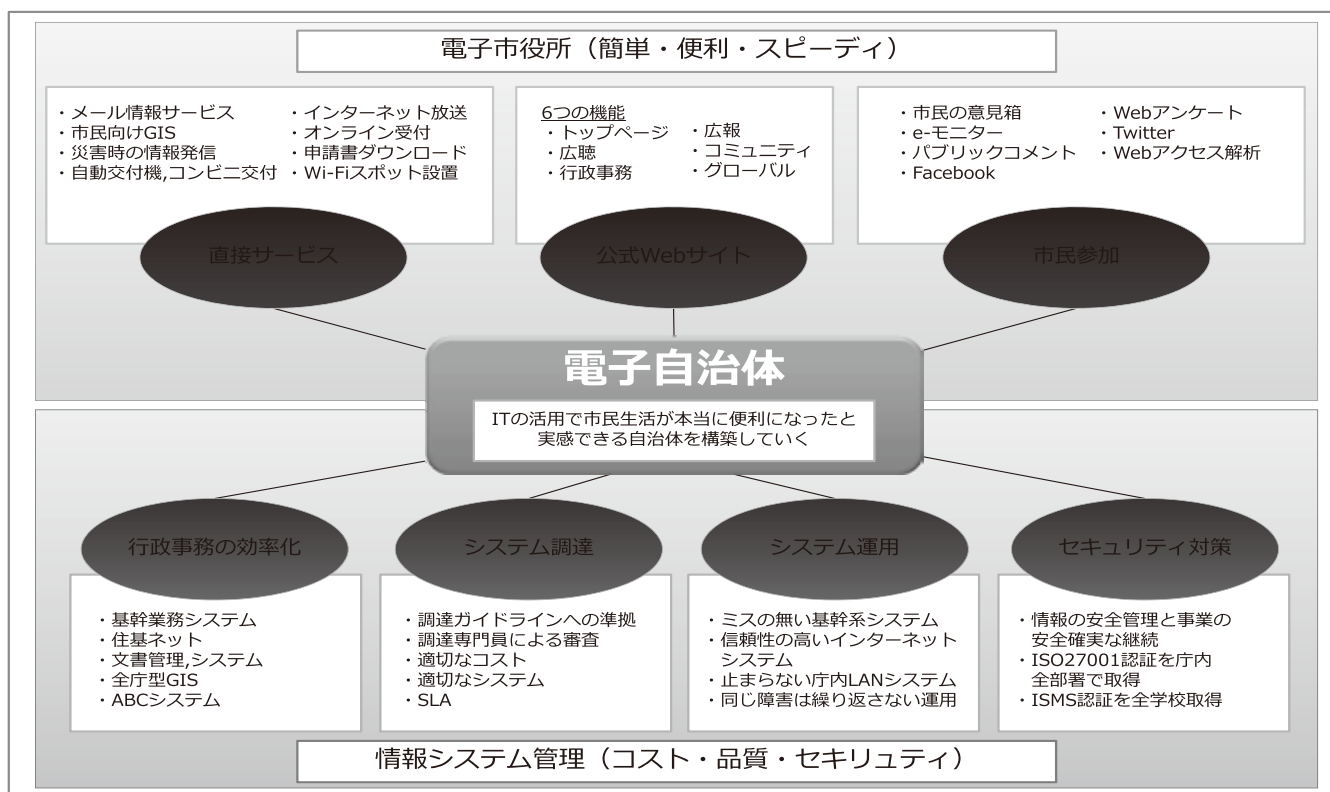
電子市役所による行政サービスの提供は、情報公開にも関連しており、開かれた市政を実現するために市が保有する情報の公開等について情報提供制度、個人情報保護制度、市長の資産等公開制度、行政手続制度、公文書公開制度及び審議会等の会議公開制度を定め、これらを「統合的情報公開制度」と位置づけ、行政の透明性の向上や公正

の確保努力が電子化連動させている点において高い評価を得ている。

◆千葉市の対応

他方、マイナンバーの導入に先立って、2014年の6月から約2,000の事務処理における印鑑不要の行政手続を開始した千葉市では、業務の簡素化にとどまらず、マイナンバー形式の個人カードを使った独自の市民サービスを模索しており、図書館の利用カードや印鑑登録証、市民病院の診察券などの機能を1枚にまとめて利便性を高めるとともに、将来的には、予防接種や過去に処方された薬など母子手帳やおくすり手帳の情報を確認できる機能を加えることも検討している。

千葉市では、先進レベルの電子市役所の実現を掲げ、民間ではあたりまえとなっているICTを活用した快適なサービスを自治体でも提供するため、以下の3つのアプローチで、市民一人ひとりに向き合う電子市役所の実現を目指した取り組みを開始した。すなわち、①新たな仕組みの導入（情報の縦割りを解消し、市民の顧客IDとしての可能性を示してくれたマイナンバーや本市固有の個人番号の活用）、②情報シス



テム基盤の整備（クラウド・コンピューティングや仮想化技術などの新しいICT技術を活用）、③業務プロセス改革（ICTを最大限に活用し、全体最適の視点から個々の業務を抜本的に見直す業務プロセス改革を進め、その結果生み出された財源や人員を新たな市民サービスに再配分）がそれである。

千葉市は、こうした先進レベルの電子市役所の実現により市民サービスの向上と事務処理の効率化・合理化を図るため、「住民情報系システム」及び「財務会計システム」を運用・管理を行っているが、そのうち、市民サービスの中核をなす住民情報系システム（介護保険、税務、福祉、住民記録、国民健康保険の基幹5業務のシステムを指す。）は、1970（昭和45）年に自庁舎内に設置したホストコンピュータによるバッチ処理（大量一括処理）を第一歩とし、その後、昭和60年代には各業務のオンライン処理（即時処理）化を推進するなどして現在に至っているが、従来のレガシーシステムは維持管理に膨大なコストがかかるなどの弊害が出ているため、マイナンバー制度に対応する形での新しいシステムの入れ替えが進んでいる。

◆自治形成の道具としての電子化

改めて言うまでもなく、1990年代以降の情報通信技術の進歩は目まぐるしい。小学生から高齢者まで誰もが簡単にパソコンを所有し、ネットに繋げるだけで、文書編集やメール交換はもちろん、ネットショッピングなどが可能となり、通常の携帯電話さえあれば、日常生活に大きな不便の生じない時代となった。

地方自治の現場においても、情報の提供や意見収斂、一部の手続きはネット上で行われ、自治体選挙にもネット選挙運動が制度化され、議会ではタッチパネルで議決が行われるなど電子化・情報化の影響は自治体政策の現場にまで深く浸透している。

長い間、文書など紙媒体により進められてきた行政事務においても、ペーパーレス化や電子決済の影響を受け、作成・連絡・記録・保管に電子媒体が多用されるようになった。個人情報などが

入っているUSBを無くし、処分を受ける事例が新聞の記事になることもしばしばであり、行政事務の多くがこうした電子媒体を活用していることがわかる。

利便性の向上と効率化のために進められている電子化政策は、従来の「申請主義」によって発生する問題、例えば、繁文縟礼といわれる煩雑な申請書類の作成や提出から解放し、「プッシュ型」（理解が難しいさまざまなサービスについて、市民が市役所に問い合わせるのではなく、市役所が対象となる方を把握し、個別にお知らせすることで、サービスの受給漏れを防ぐことが可能）により充実した住民の福利厚生に大きく寄与するが期待されている。

しかし、電子化による弊害もないわけではない。不慣れやミスによる記録の消失や落雷による故障、ネットワークの寸断はもちろん、初期投資や維持管理のコストの高さに加え、音声ガイダンスなど情報システムの「ワンオペ」化による画一的な対応等々、発生する問題を数えると切りがない。

情報化や知識社会など、情報化を進める時代的・社会的要請は高まる一方で、情報化への対応は避けられない。過去に「行政の文化化」という言葉があり、住民の政治的文化水準にあうように行政組織の文化革新を経験したように、今は情報化の進行にあわせた行政や自治の革新を進めていくことが必要である。マイナンバーや電子市役所などの情報化の推進に対し、「食わず嫌い」のような対応も、過剰な信望も避け、ICTの言葉に含まれている住民と会話（コミュニケーション）を自治のツール（道具）として活用していくことが求められているといえよう。

（続く）