

20XX年、市に住むA氏は、閑静な住宅地に転居した。引越の合間を縫って、転居に伴ういろいろな手続きを一気に済ませることにした。転出入、子供の転校、母親の年金・福祉関係、自分の健康保険、そして市立図書館カードの変更等など、数え上げたら同じ市役所に十数件の住所変更に関する手続きが必要だった。昔は、仕事を休んで、市役所に出向いて必要な手続きを調べてまわり、届け出書類を集め、書き込んで持って行き、間違えがあればまた出直していたと聞いたことがある。夜、仕事から帰ったA氏は、自宅のパソコンからインターネットで市役所のホームページに接続した。“引越(転居)”というボタンをクリックすると、十数件の該当する手続きを確認でき、必要な情報を入力して、全てがその夜のうちに終わった。

A氏は、これまで自分の住む地域のことにほとんど無関心だった。市の広報誌が配られてくるが、見ることはなかった。一方通行のお知らせばかりで、自分には関係ないと思っていた。ある時、近所の人から、この地域でひとり暮らしのお年寄りの生活が大きな問題になっている話を聞いた。インターネットで市のホームページを見て驚いた。この問題について、いろいろな情報が公開されている。議会での議論、市民の電子会議室での議論、市の事業の案内とサービス評価結果など、全て情報が生きている。さらに、この問題への対応について、NPOが月日に電子投票を行うことも掲示されている。自分は今まで、選挙と納税を通してしかまちの運営には関わってこなかったが、是非、電子投票をしてみたいと思う。

これらは、電子自治体によって予想される市民と行政との関係変化を紹介するほんの一例である。

新行政経営のキーワードとして、顧客主義(市民を顧客として捉え市民を中心に据えた行政サービスを構築する)、成果主義(手続きの無謬性や法規則遵守偏重から事業・サービスの成果や市民満足度を高めることを目的に活動する)、透明・参加(地方分権に伴い自治体の自己決定・自己責任を高めるため市民との対話・参加を再構築する)がある。ここに示したトピックスからもわかるように、電子自治体は新行政経営を展開する有用な仕組みであり、これを通して行政と市民との関係を革新する契機ともなる。

地方自治体では、なお電子自治体は“他所ごと”“遠い将来のこと”として考えてはいまいか。米国他の先進地域では、既に電子政府・電子自治体が行政と市民、企業との間で実態として活用され、さらに急スピードで機能の充実が図られている。電子的な情報公開、電子申請・電子調達にとどまらずデジタル・デモクラシーにまで発展する可能性を感じさせる。

わが国においても国各省庁が関連する申請のオンライン化は既にスケジュールに乗っており、また米国の例では民間企業やNPOが外部から電子自治体機能を作り始めた。まさに、電子自治体はすべての自治体にとって待ったなしの段階に入っている。

電子自治体を単なる申請や調達の電子化という矮小化した手段に終わらせることなく、行政のマネジメント、サービス、コミュニケーションの仕組み革新に活かせるかどうか、各自治体の真価が問われる。

平成13年3月 社会システムコンサルティング二部 部長 水上 耕一郎