

ブロードバンドで加速する電子自治体と「生きいき地域コミュニティの実現」



東日本電信電話株式会社
ビジネスユーザ事業推進本部
e-Japan推進部
内田 直人

はじめに

行政サービスや行政事務にネットワークを活用し、サービスの向上と業務の効率化を実現することが「電子自治体」のねらいである。身近な行政サービスとして公共図書館がある。私の住む東京都M市では、蔵書の検索、貸出し予約、予約本確保の通知がすべてインターネットで行えるようになり、頻繁に活用している。あとは、予約本を自宅まで届けてくれれば文句なしである。日光市ではすでに郵便局と協力し予約本を有料にて宅配を、横須賀市では駅前のコンビニで24時間受取り可能とも聞く。

政府が掲げるe-Japan推進計画は着実に進展し、なかでもブロードバンドネットワークの普及は急速に進んだ。インターネットを利用したショッピングやバンキングなど企業が提供するサービスの普及は、サービス向上と同時に企業経営の効率化を進めた。一方で、「電子自治体」の推進が、各自治体の政策公約として掲げられ、その進展が見られる。政府の「全国ブロードバンド構想」

に基づき各自治体の役所、公民館や学校などすべての公共機関のブロードバンドネットワーク環境は急速に整備されてきた。しかしながら、ネットワークを活用したサービス提供が予想に反して遅れている。確かに先の図書館サービスの例はあるが、従来型の貸出し業務の図書館が大半であり、しかも電子申請などのサービスまで広げている自治体はいまだに少ない。

「電子自治体」の実現効果は住民サービスの向上と行政事務の効率化であるが、ここでは前者を加速することに目的を絞り、NTT東日本が電子自治体を展開するうえでの考えを述べてみたい。

生きいき地域コミュニティの実現

NTT東日本ではビジネスユーザ事業推進本部e-Japan推進部と、17支店e-Japan推進室などで連携した電子自治体ビジネスを推進している。地域密着企業として、どのIT企業よりも多くの社員を各地に配置し、地域の特徴、課題を熟知し、さらに社員は住民としても地元地域で生活を営み、地域の発展を願っている。

電子自治体の推進にあたり、単にネットワーク提供やシステム提供だけでなく、これからは地域の活性化、地域の発展に貢献するという認識を

強くしてお客様に接していきたい。このような思いを「生きいき地域コミュニティの実現」というNTT東日本が電子自治体を推進するためのコンセプトにこめた



図1 NTT東日本が進める電子自治体コンセプト

(図1参照)。地域の活性化にコミュニティ活動の重要性が認識されている。コミュニティとは、単に住民や企業だけではなく、地方の自治会、町内会、最近ではNPO、ボランティア団体など、地域の人々の集まりであり、地域の問題や課題を考え、解決や支援活動まで幅広く町づくり活動に活躍している。これらのコミュニティが電子自治体の利便性の恩恵を受けることにより、地域の活性化、地域の発展につなげてもらいたいとの思いである。

地域密着サービスを加速

地域の活性化に大いに貢献したサービスがある。すでに10を超える地域で導入した「デマンド交通システム」である。これは、規制緩和による地方の路線バスの廃止という交通事情悪化を補うシステムである。CTI技術、GIS技術を組み合わせたシステムを、地元の自治体や商工会などが協力して運用するサービスである。電話やインターネットを介して予約すれば、定期運行するワンボックスタクシーが自宅まで迎えに来てくれるサービスである。

サービスはすべての関係者に喜ばれ、三方一両得であった。住民、特に高齢者には足の確保に喜ばれ、自治体にはこれまで路線バスに出していた補助金がより効率的に使われたと喜ばれ、また地元のタクシー会社の固定収入確保に喜ばれた。最近では、これらに加え高齢者を中心に商店街への買出しに頻繁に使われ商店

街の活性化に役立ち、さらに高齢者の外出や運動が増え「健康増進」と共に健康保健支払い減少など波及効果が大きい。新たに提供するサービスは、IT技術を単に組み合わせたソリューションではなく、地方の活性化、生きいきとした地域づくりに貢献できるしくみを取り入れたい。

近年、町づくりを行政側だけでなく「市民協働」で行う取り組みが各地でなされている。このための基本は政策、議会の情報公開が十分に行えることである。情報公開の高まりにより議会議事録公開システム、議会中継システムの引き合いが多い。1年前に私の地元のM市の議会中継システムを受注し、導入した。最近、地元町内会の役員となり、駅前開発の進捗、犯罪問題対策など地域の抱える課題の議論に参加しているが、システムを有効活用し役所、議会の動きを即座に調べ、町内会での議論や陳情に活かしている。地域のコミュニティにとっても、ブロードバンドでますます臨場感のある情報収集が可能となり、多くの活動で活躍するサービスとして広めてもらいたい。

行政手続きの簡素化・効率化

電子自治体の中心的なアプリケーションとして電子申請の導入を進めている。役所によっては、今でも申請様式をPDFファイルでダウンロードさせ、住民が記入して、役所に出向く、これでは住民サービスとしてはなはだ不十分である。既存の個人認証レベルで提供できる図書予

約、施設予約などのサービスも多くあるし、公的個人認証の方法も準備され、電子申請がもっと利用できる環境は整った。

一方、地方自治体では2万種に及ぶ申請・届出があるため、現在は住民票写し請求の事前予約など高頻度のものに限定され、利便性の点から満足度が低いとの意見が多い。完璧性を重視するあまり利用範囲を限定するよりも、運用などで対処できるものから順次広げていきたい。操作や申請内容で困った時には、コールセンタの整備や対面サポート用TV会議などブロードバンドネットワークを活用した支援をあわせて提供するなど、ネットワークを活用した支援サービスも必要であろう。

今後に向けた活動

多くの社員が電子自治体のビジネスに従事するが、住民としての立場も必ずある。ネットワークやITの知識が高いのは当然であるが、それらを活かし、いかに地域の活性化に役立てるかという視点で活動をしていきたいし、してもらいたいと考えている。

お問い合わせ先

東日本電信電話株式会社
ビジネスユーザ事業推進本部
e-Japan推進部
TEL : 03-3830-9121
E-mail : uchida.u@east.ntt.co.jp