

全国市区町村ホームページ調査結果

2002年8月

21世紀政策研究所

全国市区町村ホームページ調査結果

2002 年 8 月
21 世紀政策研究所

1. はじめに

当研究所では、2000年7月の総選挙に先立つ実験サイトや、独自サイトの運営等を通じ、インターネット等の活用も含め、「e-デモクラシー」ともいうべき新たな時代における公的意思決定過程での自己統治のあり方につき研究をすすめてきた。

特に、地域住民と行政の関係を考えると、自治体、とりわけ住民が第一次的に直接接する市区町村が運営するホームページ（“自治体 HP”）の果たす役割は非常に大きい。住民にとっては、自宅にいながら 24 時間 365 日、リアルタイムに地域行政の最新情報を得たり、書類申請をしたりすることが可能になる。また“まちづくり”に参画する機会も容易に得られるようになる。行政の側から見れば、事務の合理化による大幅なスピードアップやコスト削減などが見込まれる。

一方、政府の e-Japan 戦略の下「電子政府・電子自治体推進プログラム」が展開され、自治体行政電子化推進に伴い、自治体 HP も急増した（同戦略の下「e-Japan 重点計画」『e-Japan2002 プログラム』が策定され、本年6月決定の同プログラムでは「地域の創意工夫を活かした地方公共団体の取組促進」が明記された）。

そこで当研究所では、本年2月、全国の市町村ならびに特別区、合計 3,246 の自治体 HP の実態について調査することにした。調査時点では、既に全体の約 90% に当たる 2,923 の市区町村でホームページが開設されていた。ただ、HP 開設の「目的や理念、方向性」を明確には読み取りにくい自治体 HP が多かった。また国が定めるガイドラインやマニュアルがなく、デザインは自治体に委ねられているが、未だ手探りといった状態に思われた。インターネットが市民生活に定着しつつあるといわれる中で、市区町村の情報メディアとしてのインターネットに関しては、調査時点では黎明期にあったといえよう。

また、本調査では、開設ホームページの評価ならびに、開設時期の有無の他、採点結果に基づく都道府県別得点分布や、高得点を獲得した上位 1% の自治体の提示も行った。但し、本調査結果は、当研究所が仮に定めた配点基準に基づく機械的採点による評価であり、各 HP 間はもちろん、自治体間の相対評価を意図したものではない。自治体 HP の全体的レベルアップや今後のこうした調査研究に寄与すれば幸いである。本調査終了後も、自治体 HP の改善が行われており、本調査結果と現状とは異なっていることを付言しておく。

2. 評価項目

我々は、当該自治体内の住民・企業のみならず、地域外からのアクセスも日常的にあり得ることなどを考慮し、今回、31 の評価項目を設定した（資料 - 1）。それらの項目を更にホームページとして最低限備えるべき基本部分と付加部分に分け、その掲載の有無を一つひとつ調べた。但し、項目毎の情報の質や量、またデザインなどの定性的、もしくは感性による判断を余儀なくされるものについては評価を実施していない。

また評価を数値化するに当たり、インターネットの持つ特性や住民ニーズ、そして今後は、よりディスクローズされた自治体が期待されることなどに配慮し、情報公開、防災と危機管理、オンラインサービス、双方向コミュニケーションの4点を重視した。

情報公開

インターネットは自治体の情報公開を加速する格好のツールと考えられる。なぜなら、インターネットにより、情報へのアクセスが劇的に簡素化されるからである。ホームページで公開された情報は、インターネットを利用できる環境さえあれば、いつでもどこからでも情報へのアクセスが可能になる。

これは、住民による“まちづくり”への参画が期待されている今日において、非常に大きな意味を持つ。また、入札情報などをインターネット上で公開することは、企業の業務効率化や公共事業発注手続きの更なる透明化に繋がる。

情報を提供する行政の側から見ても、インターネットによる情報公開は紙媒体のような印刷・配布等のコストを大幅に低減し、情報の更新を簡単且つ迅速に行うことを可能にする。

防災と危機管理

自治体の防災に対する取り組みや危機管理の仕組みは、地域住民にとっては非常に重要度の高い行政サービスと言える。予期できない天災や不測の事態が発生した時に、住民が必要な情報を、自治体のホームページからリアルタイムで簡単に得られることは、IT がもたらす非常に大きなメリットと言えるであろう。

オンラインサービス

インターネットを活用したオンラインサービスは、システムさえ構築すれば窓口の24時間対応も可能であり、ワンストップサービスと併せ、限られた窓口開設時間に加えて煩雑な手続きを必要とする現在の事務手続きを画期的に変えうる。

行政の側から見ても業務の効率化や合理化が進むことは間違いない。さらに、IT に任せられるような業務はIT化を進め、より知的な作業を要する分野に人員を集中配置することで、行政サービスの向上に繋げることができるだろう。

双方向コミュニケーション

インターネットの特徴の一つに双方向性がある。ホームページを使えば、時間や場所といった物理的な制約を受けずに情報や意見の交換ができるだけでなく、それらを不特定多数の間で共有することができる。とりわけ、行政と住民の“協働”が地方自治においては重要課題の一つになっているが、自治体HPはまさに両者の“協働の場”となりうる。

調査時点においても、多くの自治体が、ホームページ上にパブリックコメントや意見公募のコーナー、そして掲示板や電子会議室を設け、双方向のやり取りを実践していた。

3. 調査結果

3-1 都道府県別得点分布

3-1-1 市区町村別平均点による分類

ホームページの評価結果から、市区町村の都道府県別平均点を算出してみると、大きく6つのグループに分類できた(表-1)。

グループ1に入ったのはいわゆる大都市圏であり、ITのインフラ整備やインターネット人口で先行する大都市が高得点結果の牽引力となった。

興味深いのはグループ2である。このグループには東北地区から岩手県、そして北陸地区から石川県、富山県が入っている。これらの県下の自治体に個別に聞き取り調査などをしてきたところ、担当職員は少数ながら、熱心な取り組みによって、ホームページの充実を進めているとのことであった。予算を確保してアウトソーシングしたものではなく、手作りの取り組みにより、高得点のホームページを実現した点は示唆的である。

このように自治体HPの発展に関しては、従来ありがちであった、「大都市が先行して地方都市および町村部がそれに追従する」といった発展モデルは必ずしも該当していない。

3-1-2 町村別平均点による分類

次に町村部のみを対象にし、都道府県別平均点を算出してみると5つのグループに分類できた(表-2)。このケースでは富山県の平均点の高さが際立っていた。このことから、前節の分類(表-1)において富山県がグループ2に分類されたことは、同県町村部の高得点が原因となったと思われる。

表-1 市区町村別(順不同)

グループ1	グループ2	グループ3	グループ4	グループ5	グループ6
埼玉県 東京都 神奈川県 大阪府	岩手県 富山県 石川県 茨城県 兵庫県	山形県 群馬県 千葉県 福井県 静岡県 愛知県 岡山県 鳥取県	北海道 秋田県 新潟県 宮城県 福島県 栃木県 山梨県 長野県 岐阜県 三重県 滋賀県 京都府 奈良県 和歌山県 香川県 愛媛県 徳島県 宮崎県 鹿児島県	青森県 島根県 山口県 福岡県 佐賀県 大分県 沖縄県	広島県 高知県 長崎県 熊本県

表-2 町村別(順不同)

グループ1	グループ2	グループ3	グループ4	グループ5
富山県	岩手県 茨城県 群馬県 埼玉県 神奈川県 石川県 長野県 鳥取県	青森県 山形県 福島県 千葉県 山梨県 愛知県 三重県 滋賀県 京都府 大阪府 奈良県 和歌山県 兵庫県 岡山県 愛媛県 鹿児島県	北海道 秋田県 宮城県 新潟県 栃木県 東京都 静岡県 福井県 岐阜県 島根県 香川県 徳島県 福岡県 宮崎県 大分県 佐賀県 沖縄県	熊本県 山口県 長崎県 高知県 広島県

3-2 ベストプラクティス

今回の調査の結果、調査対象のトップ1%に該当するのが右の31の自治体（表-3）である。

但し、本文冒頭で述べた通り、今回の調査は全国の自治体のホームページについて優劣をつけるものではない。現在も進化し続けているIT社会において、自治体HPのあるべき姿を定義することは難しく、また地域性を考えれば、あるべき姿というものは決して一つの型にはまることはないであろう。つまり、ホームページの運営においては、どのようなホームページを目指すのかというビジョンの策定と、各々のコンテンツを利用するユーザーのニーズを探るといったマーケティング的な活動を進めながら、自治体ごとにあるべき姿を模索する姿勢が求められる。

また、既に述べているように、自治体HPに関しては、国が画一的なマニュアルやガイドライン的なものを示しておらず、各自治体の裁量で運営されることが求められている。これは中央集権型の行政スタイルから、地方自治体が自主的・自立的に行政を運営する地方分権型への転換の第一歩とも言える。

表-3 ベストプラクティス（順不同）

自治体名	都道府県	地区
七飯町	北海道	北海道・東北
花巻市	岩手県	
仙台市	宮城県	
秋田市	秋田県	
真岡市	栃木県	関東
本庄市	埼玉県	
越谷市		
市川市	千葉県	
台東区	東京都	
豊島区		
西東京市	神奈川県	
横須賀市		
鎌倉市		
藤沢市		
箱根町		
長野市	長野県	信越・北陸
松本市		
塩尻市		
富士市	静岡県	東海
焼津市		
舞鶴市	京都府	近畿
姫路市	兵庫県	
西宮市		
三田市		
篠山市		
岡山市	岡山県	中国
広島市	広島県	
山口市	山口県	
松山市	愛媛県	四国
高知市	高知県	
佐賀市	佐賀県	九州

3-3 自治体HP開設の動き

ホームページの評価と併せて、自治体HPの開設時期の調査を行った。その結果、開設件数は今までに二回、ブーム的な急増を見せている（資料-4）ことが分かった。

第1次ブームは、市のホームページ開設の伸びが顕著な1997年、第2次ブームは町村のホームページ開設が急激に伸びた2000年である。

既に述べたように、本調査時点の自治体HP開設率は、日本全国で約90%以上に昇っている。「2003年度までに電子政府を実現し、電子自治体の構築を推進すること」としている政府計画や、今後、市町村合併が加速することを考えると、自治体HPの開設率は遠からず、100%に達するであろう。

以上

【参考資料一覧】

資料 - 1 : 評価項目表

資料 - 2 : ホームページ都道府県別得点分布 (市区町村別平均点)

資料 - 3 : ホームページ評価点と人口規模の相関図

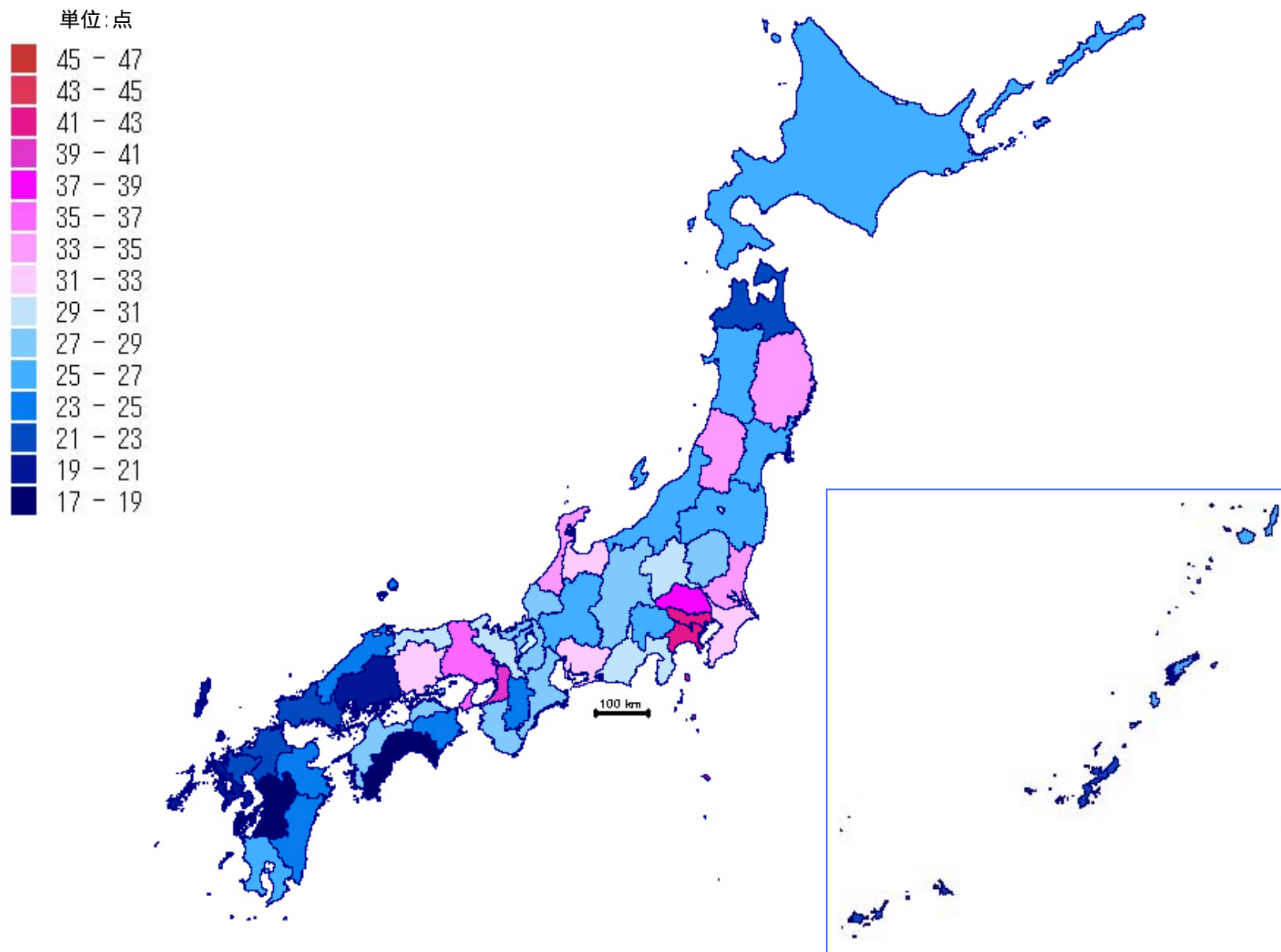
資料 - 4 : ホームページ開設数

資料 - 1 評価項目表

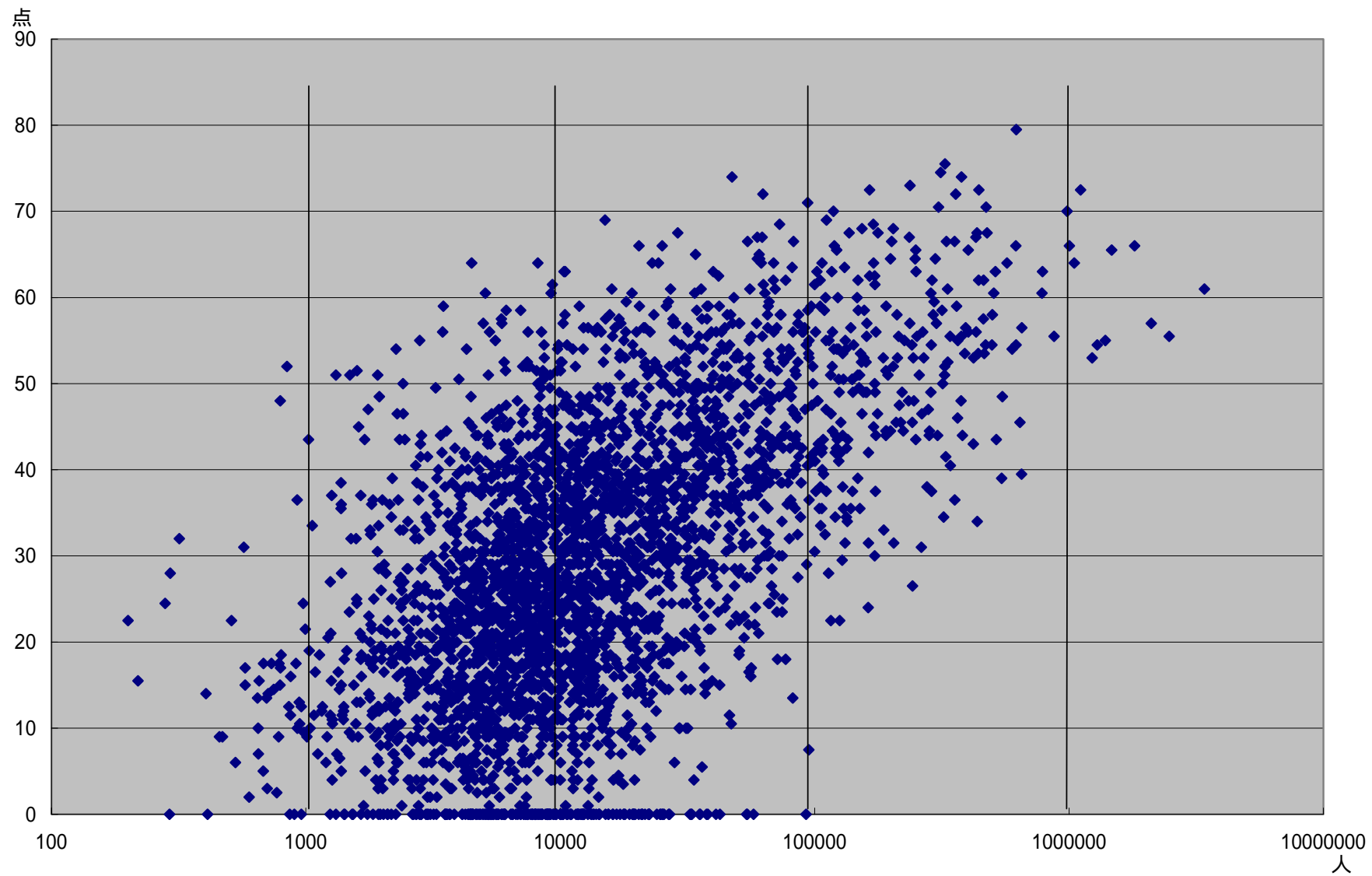
注: 斜体太字は重点項目

掲載場所	No	調査項目
基本項目	1	電話番号
	2	住所
	3	メールアドレス
	4	プライバシー保護とセキュリティの責任明示
	5	検索機能
	6	サイトマップ
	7	外国語対応
	8	リンクの設定
	9	災害時の連絡用掲示板
付加項目	10	地図
	11	携帯端末対応
	12	児童対応(キッズコーナー等)
	13	音声、映像(ビデオ)情報
	14	障害者対応(広報誌の音声化、手話化)
	15	入札情報
	16	電子入札
	17	災害・防災情報
	18	首長の挨拶
掲載場所不問	情報公開	
	19	予算、決算、政策評価結果等
	20	記者会見、記者発表、報告書等の資料
	21	統計データ情報
	22	広報誌
	23	条例・例規集
	24	当該自治体の要覧・概要・紹介
	25	くらしの情報(例: 休日診療機関、引越し手続き、ごみ収集)
	オンラインサービス	
	26	オンラインサービス(例: 図書検索、施設利用予約、各種申し込み)
	双方向コミュニケーション	
	27	メールでの問い合わせ対応
	28	パブリックコメントや意見公募、投票箱
	29	新着情報のメール配信(メールマガジンを含む)
30	電子会議室、フォーラム、チャット室、掲示板等	
新鮮度		
31	HPの更新頻度	

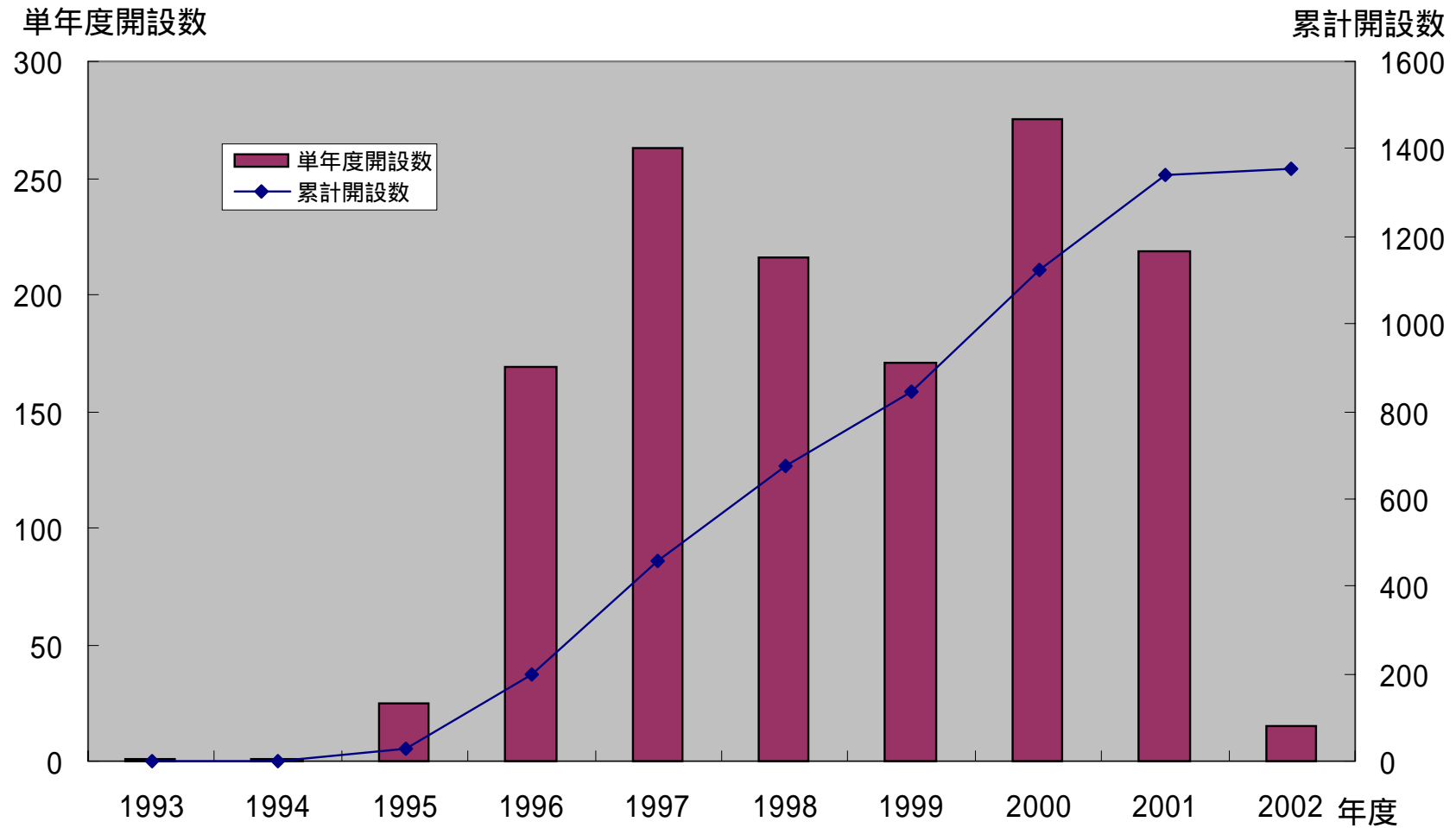
資料 - 2 ホームページ都道府県別得点分布(市区町村平均点)



資料 - 3 ホームページの得点と人口規模の相関図



資料 - 4 ホームページ開設数(単年・累計)



注: 2002年2月にホームページを開設中の全国2,923の自治体に対し、電子メールにて開設年を質問した。
有効回答数は1,359。