

### ◆人吉市

投稿日：2006年3月

氏名：溝口 尚也

所属：－



## 「情報化をテコに役所を変えよう」

～e都市ランキング枠外からの挑戦～

### 【当時の私と組織の状況】

国のe-japan構想に沿って、遅まきながら本市でも庁内及び地域の情報化を推進することになり、平成14年4月、情報管理課(現在:情報課)が新設された。当時私が担当していた統計業務がその機構改革のあおりで、情報課の所管となった。たったそれだけの理由でそのまま新設情報課に連れて来られた私。新課に設置された情報推進係は、係長以下新採職員を含む3名プラス私の4名である。同じ係とはいえ、私個人は統計担当という位置付けの門外漢。その前々年に怒涛のような2000年国勢調査を切り抜けて、当時「もぬけの殻」も同然の私は、さしたる業務もなくのんびり余生(?)を送っていた。ところが一転、聞きなれない課に連れてこられた。ITに関するスキルはほぼゼロだし、1年もしたら別の課に異動だろう。別にアッチ向いていてもいいかなあという思いがチラッとよぎる。しかし、そんな私にも新課が抱える大きな課題とそれに比べてスタッフ不足であることは容易にわかる。これは、個人のがんばりでどうこうできる問題ではない。上は本気で情報化をやろうとしているのか..だんだん憤りを感じてきた。それに仕事としてもなんだか面白そうだ。よーし！とくすぶっていたの気持ちに明かりが灯る。気が付いたら、情報化の仕事もやらせて欲しいと直訴していた。いわば、押しかけ担当である。もちろん自分から割込んだわけであるので、元々担当の統計業務と掛け持ちだ。「しまった！」と心のなかで言っても、もう遅い。

そうやって私は、多分にあやしいシステム屋へと変貌していくことになった。そして、これが実に楽しい仕事だということがわかるのに、さして時間はかからなかった。

### 【枠外からの挑戦】

ちなみに2002年の日経BP誌e都市ランキングに本市の名前がなかったように記憶している(たぶん)。いわば枠外。アンケートにさえ答えられるような状態ではなかったのだろう。これをどうにかしよう。せめて、全市のまんなかぐらいにはならないかとの思いから、情報課在籍中の2年間に情報化計画策定(2002年度)、庁内LANの構築(2002年度。グループウェアの導入含む)、地域イントラネット基盤整備(2003年5月完成)などの事業に、仲間とともに取り組んできた。その甲斐あってか翌2003年のランキングはなんと152位。熊本県ではY市に次いで2位。「なんだランキング三桁で喜ぶのかよ」と笑うなかれ。ほぼ全ての自治体で進められている日進月歩の情報化レース。寝ている間にランキングは相対的に下がっていく。いきなり枠外からジャンプアップするには、プラスαの努力が必要なのだ。

それほど短期集中で構築してきた地域情報化のシステム群。そのポータル(入り口)として、どうしても整備する必然があったのが、これから紹介する市公式ホームページの全面リニューアルである。

### 【何を変革したのか】

#### ◇ 変革の目的としたもの

目的は、次の2点である。

- ・「市民主義」の立場にたった、新鮮、便利で役に立つ行政情報を提供する。
- ・市民と行政の双方向コミュニケーションを推進する。

具体的には、地域情報化をすすめるためのポータルサイトをめざして、市の公式ホームページをリニューアルすること。

#### ◇ before —情報伝達機能を果たしていない貧弱な行政ホームページ—

当時の公式ホームページ(以下HP)は、HTMLやHP作成ソフトに精通した専任スタッフもおらず、内容、更新頻度ともに貧弱。多くの職員は市のHPさえも見たこともないという状態。更新が遅いと非難するメールでさえも一週間放置されているという笑えないエピソードもあった。地方自治体の行政サイトとしての機能を果たしておらず、ただの市勢要覧にすぎないHPでもあった。

また、HPをリニューアルし、行政ポータルサイトとして再構築する必要性を説いたとしても、当時、本市のネット普及率も定かではなかったことから、庁内には、将来的な課題として先送り論もあった。このままでは情報化の波に乗り遅れ、市民サービスの低下を招くと危機感をもった。

#### ◇ after —新鮮、便利で役に立つ行政情報を提供するポータルサイト—

まず庁内からメンバーを募り、プロジェクトもどき?を立ち上げ、リニューアルにあたってのコンセプトを検討してもらった。「もどき」としたのは、正式なプロジェクト組織ではなく、昔あったホームページの検討会メンバーから適当に人を引き抜いて寄せ集めたもの。一同に会したのは一度きりで、今となっては出席したメンバーがだれだったかも思い出せない。雑談とも会議ともつかない場のなかで、不思議にも新ホームページのコンセプトができた。「全職員、全部署が更新、運用にあたり、『市民主義』の立場にたった、新鮮、便利で役立つ、行政情報を提供する」ちょっと長いけど、やりたいことは全部入れてあるのでよしとした。

問題の予算面では、並行して申請準備をしていた地域イントラネット基盤整備事業の補助枠内でやれることが内定した。15年2月に内定したが、14年度補助枠でやってくれというお達しが出たものだから、遅くとも15年5月中には完成させるというタイトなスケジュール。コンセプトに沿ったシステム導入、ホームページ(行政情報ポータルサイト)の設計、施工を実施した。

余談ながら、並行してすすめていた庁内のPC配備について、管理職からの優先配備を実施した。実際に業務を行う職員にこそ必要で、管理職には後回しでよいとの意見もあるなか、とかく新しいことに引き気味の管理職層から、インターネットをはじめとするITに親しみ、理解してもらうことが、情報化推進の早道との確信をもって断行していった。

### 【役所のここが変わった —ホームページのリニューアルを通じて—】

#### ◇ 「新鮮」「きめ細やかな」情報を「より早く」お届けする

コンテンツの作成や更新をスキルがない職員でも容易に行えるよう、多少高額になったが行政情報提供ポータルサイト作成ソフトを導入することとした。情報の鮮度、きめ細やかさを重視し、情報元の職員には、公開、公表すべき情報については、たとえ情報提供先の対象が少ない場合でも、より早く、すべて掲載するように要請した。

当初、情報元の各課では、知識・スキル不足に加え、所属長、IT推進担当双方に「HP作成は情報課の仕事。余分な仕事を増やすな。」との抵抗感が強かった。まずは各課のIT担当に研修等でマンツーマンで接する機会を捉えて、市民との協働のためにも情報公開と情報発信が重要であり、情報元の各課自らの手でコンテンツを作成することの意義を説いた。所属長からの苦情等は、上司に頼んで説得してもらったりした。

取り組みへの意気込みも部署間、個人間で、ばらつきがあった。しかし、現場に必ず出向く相談指導(お願いも含めて)を徹底することにより、必要とする最小限のコンテンツをどうにかそろえ、期限内に立ち上げることができた。いまでこそ、HPのコンテンツ作成は、当たり前のように各課でやってもらっている。作成ソフトのツールではあきたらずHPビルダーなどを使って、より高度なコンテンツを作る職員も増えた。今では庁内文化として定着したと確信している。

#### ◇ もっともっと「便利で役に立つ」情報をお届けする

掲載情報については、単なる市政紹介におちいりがちだった内容を改め、より市民生活に密着した情報をメインに発信していくことを各課に徹底した。

情報のジャンル分けも行政組織の縦割りにそったものでなく、市民側にたったジャンル分けとした。それに伴い、トップページも無用の装飾を省き、情報検索のしやすさに重点をおいたデザインにした。ジャンル分けについては、そのジャンルに登録すべき情報内容を具体的に明示、ルール化し各課に提案した。



### ◇ 双方向のコミュニケーションを大切にする

双方向コミュニケーションのツールとして、掲示板機能、行政相談メール機能を付加した。掲示板の運営にあたっては、書き込まれた行政への質問には、

(1)どんな質問に対しても原則5日以内に懇切丁寧に回答すること

(2)回答者の所属、担当者名を明記のうえ回答すること

を徹底した(注:記名については最近徹底していない)。当初、匿名かつ理不尽な書き込みに対して、記名に加え、まともに回答することにさえ職員の抵抗があった。しかし、質問者だけでなく多くの無言の市民が市の対応を注視していることを説明し、記名して誠意ある対応をすることにより、文字情報のみのやりとりによる誤解をふせぐことが必要と説得。そのおかげで掲示板を活用した住民とのコミュニケーションが庁内の文化として定着し、市民からの指摘がきっかけとなり実際の業務に反映させる事例も多くなった。きちんと対応することで、先方の書き込みにも節度が保たれ、おかげで掲示板に時として見られる「荒れた状態」を心配することがなかった。

### ◇ コンテンツを揃え、さらに情報公開をすすめる

《議会中継及び地域情報映像配信の実施》

川辺川ダム問題への住民投票の是非をめぐって議会への関心が高まり、傍聴も増えたことから議会とタイアップして、議会中継システムを導入。当時(平成15年6月)、九州内の自治体で議会中継システムを導入しているところは、数えるほどだった。県内では、熊本県議会より早かったと思う。議会は平日に実施されるため、実況中継が市民に有効に活用されているかは議論の分かれるところであるが、議会後、録画を公開するページのアクセスが一気に増えることから、相応の関心を持たれていると肯定的に考えている。

また、議会映像配信のためのハードを使って、地域情報の映像配信(インターネットTV)も開設。住民主導の地域づくり活動としてビデオ作成による地域情報発信を展開していた企画課とタイアップし、地域情報映像をネット配信した。

《交際費の公表及び例規検索システムの導入》

情報公開、文書法規を担当する総務課とタイアップし、当時問題になっていた首長等の交際費の公表を周辺自治体に先駆けて実施した。また、例規検索システムを導入した。

### 【余談】

お題が「変革体験」「チームで取り組まれたもの」となっているのでちょっと悩んだ。

この事例は、市のメイン事業として実施され予算もあり、当然成果を出すべき仕事を精一杯こなしただけでも言える。しかも情報化について、本市はかなり後発であり先進自治体も数多く、特にオリジナリティがある事業ではない。「変革体験」の事例ということであげさせていただくには、ちょっと違和感を感じている。

また、システムに関してみて、わかったこと。新しく作り上げていくことより、システムを万全に動かすために昼夜休みの区別なくケアしていくほうが本当は大切な仕事であることを経験した。そういう地味な積み重ねがあって仕事がまわっている。これは役所のどの仕事にも言えることだ。

それでも事例に挙げた理由として、変革が全職員、市政全般におよんだという影響の広がり第一。もうひとつは、私は「チーム」ということを意識して仕事をしたという経験が実は少ない。だが、この仕事については、同僚やプロジェクトもどきのメンバー、他課の人たちと話し合い、その協力をたくさんいただいて、担当業務をまっとうさせてもらったという思いがある。私が手がけたなかで一番多くの職員に関わってもらった仕事でもある。

今思えば、人とのつながりで仕事をしていくおもしろさ、大変さを教わりながら、変わっていった自分を感じることができ。役所を変えるなどと大それたタイトルを掲げたが、実は、変えていただいたのは自分のほうだったという「気づき」によって、事例の末席に加えていただければ本望である。

### 【今後の活動に向けて(期待、悩み、課題など)】

ホームページの立ち上げまでに時間がなく、立ち上げ後もこつこつ改良していたが志なかばで平成16年4月現在の部署に異動となる。

次の目標をアクセシビリティの改善と民間からのバナー広告掲載としていたが、それを果たせず、実は心残りであった。ところが最近朗報が届く。前者についてはまだまだ改善する必要があるが、後者については、実施プロジェクトが動き出し近々事業化されるという。プロジェクトの主要メンバーにオフサイトの仲間もいる。今、「思い」が継承されていく喜びを噛みしめている。