

職場における電子メールの活用状況

藤本 敏樹

通商産業省九州通商産業局

職場における電子メール等の利用状況を調査したところ、約9割の職員が利用しており、そのうち発信後3日以内に開封した職員は9割と、LANパソコンが一人一台となる前と比較し、利用者が大幅に増加した。電子掲示板の閲覧状況をみると、最も多いもので全職員の約6割、平均的な閲覧者数が約5割、3日以内の閲覧者数が約3割と、電子メールの利用率より、低くなっている。しかし、この職場では、電子掲示板を「お知らせ」「意見・提案」に分け、前者では、従来書類で配布回覧していたものを掲示することにより、情報入手タイミングを均等化するとともに、ペーパーレス化の一助ともなっている。後者では、一部の職員の意見しか聞けなかったもの、あるいは情報が一定のルートを通じてしか入手できなかったものが、上下関係なしに意見の交換が可能となっている。

Count The Use of The Electronic Mail On Place of Work

Toshiki Fujimoto

Ministry of International Trade and Industry

Kyushu Bureau of International Trade and Industry

1. はじめに

生産現場（FA）、事務所（OA）、流通業（SA）、家庭（HA）、大学・研究機関と色々なところで、分野やレベルは違うにしろ情報処理機器や情報関連機器が導入され、活躍している。その中でも最近では「電子メール」や「インターネット」が様々な分野で活用されている。

こうしたなかにおいて、国の行政機関特に地方支分部局であるブロック機関はどのような状況にあるのか、どのような取り組みをしているのかを、通産省の九州におけるブロック機関である九州通産産業局について考察してみた。

2. 通産局の業務

通産産業省設置法（昭27.7.31法275）（以下「設置法」）第10条（通産産業局）に「本省に地方支分部局として、通産産業局を置く」と定義され、具体的には、通産産業省組織令（昭27.8.30政390）第119条に、「通産産業局の名称、位置及び管轄区域は次のとおりとする」として、全国8つの通産産業局が定義され、九州通産産業局はそのなかの一つとして位置づけられている。

所掌事務としては、設置法第11条に「通産産業局は、通産産業省の所掌事務のうち、次に掲げる事務を分掌する」として、「1. 輸出及び輸入の増進、改善及び調整を図ること」から、「20. 工業所有権に関する指導並びに意匠及び商標に関する奨励を行うこと」に至るまで26項目にわたる業務が掲げられている。

それでは、九州通産産業局は、具体的にはどのような業務を行っているのかその概要を述べることにする。

九州通産産業局は総務企画部・産業部・環境資源部・石炭部・鉱害部・公益事業部の6つの部で構成されている。この6部体制で、九州地域の浮揚のため、九州地域の状況を的確に把握し、状況にあった施策を判断・適用し、不十分なところがあれば通産省へ制度要求・予算要求を行っていくというものである。従来、法律・予算は本省、それを適正に執行するのが通産産業局の役割といわれてきたが、最近では、予算・権限に基づく業務だけでなく、自ら考え自ら行動をおこし、それを施策に結びつけると言った地域密着型の行政に積極的に取り組んでいる。

3. 九州通産産業局の情報化

通産省では、1961年6月に「MARK-A」コンピュータを導入し、事務処理の機械化に着手した。その後、コンピュータ業務処理の増大に対応するため、技術革新の成果を適宜取り入れながら、大型汎用機を導入（更新）してきたが、ハード的には、TSSサービス、全国に8つある地方通産局への端末機設置、省内光ファイバー網の敷設、総務庁・日本貿易振興会・アジア経済研究所等とのオンライン・ネットワークシステムの運用、DPS（ドキュメント・プロセッシング・システム）パソコンの導入、多機能端末機の導入等を行ってきた。ソフト的には、個別業務処理の電算化に加え、政策判断をサポートするための通産省総合行政情報システム（BRAIN）の開発・サービス、英日翻訳システムの導入、MITIホームページの作成等を行ってきた。

そして、1994年には新DPSパソコン（主としてノート型）の導入と、全パソコンをネッ

トワークで接続したパソコンネットワークシステム (MITI PC LAN) の構築、さらには本省一人一台体制の確立を行い、1995年には地方通産局の一人一台体制を確立した。

一方、地方通産局では1972年2月に仙台通産局 (現東北通産局) に通産省の大型コンピューターの端末機が導入されたのを皮切りに、全国の8通産局に順次端末機が導入され、その結果、1974年12月には総ての通産局に端末機が設置されることとなった。

九州通産局では、1974年12月 (当時福岡通産局) に端末機が導入されたが、当時の端末機の構成は、キーボードプリンター、シリアルプリンター、カードリーダー、紙テープ入出力装置で、通信回線速度は200BPSと非常に遅いものであった。このため、データの入出力に時間を要し、カードリーダーでカード一枚のデータを入力するのに約5秒、プリンターに1ページ出力するのに5分程度要し、目でみるTSSという感じすらあった。しかし、それでも当時としては、大型コンピュータが通産局からTSSで利用できるようになったということは大きな進歩であり、これを契機に情報処理の推進、事務処理の効率化・高度化への道を歩むこととなった。通産局をはじめ様々な国のブロック機関がある中で、このようなことに取り組み始めたことは画期的なことであった。

地方通産局での端末機は、本省作成のアプリケーションソフトやデータベースの利用、地方通産局がFORTRANやCOBOL等の言語を用いたアプリケーションソフトを開発して利用するという形態であったが、その後、業務処理増大のため既存の端末機では対応できなくなったため、適宜リプレイスされるとともに通信回線もより高速なものに変更されていった。

九州通産局の情報化の節目をハード面でみると、前述した端末機の後に、1976年11月のCRT端末機の導入と増設、1979年11月の汎用機の導入、1984年11月の多機能端末機の導入、1995年2月のLANパソコンの導入、1996年1月のLANパソコンの一人一台体制の確立等があげられる。

ソフトの面では、台帳管理業務、統計解析業務、シュミレーション業務等約80に及ぶ個別業務のシステム化やデータベースの開発それに通産省開発のソフトの運用等を行い、通産局の企画分析能力の向上に寄与してきた。この結果、九州通産局ではほとんどの部課で業務の機械化が行われることとなった。

また、九州・沖縄各県をはじめ関東の一部の自治体にまで、鉱工業指数システムや産業関連表作成・分析システム等のアプリケーションソフトの提供を行っている。さらには、大分県をはじめ九州各県にはMT等磁気媒体によるデータ提供も行っている。

4. 電子メール・電子掲示板の利用状況

(1) 調査目的

九州通商産業局では1995年2月にLANパソコン (ノート型) が導入されたが、それは管理職全員と一般職員の3人に1台の割合で設置され、その結果、全職員の4割がLANパソコンを占有することとなった。

九州通商産業局におけるこれまでのコンピュータ利用形態は、個別業務処理のためのアプリケーション・ソフトの開発・利用、ワープロ、表計算、データ・ベース等の利用であったが、これらの管理職の利用は少なく、一般職員がほとんどであった。このため、これを改めて管理職が率

先して情報発信するようにとの期待を込めて、管理職には全員配置された。また、配置台数に限りがあるものの、誰でも必要に応じて出きる限り利用できるようにするため、8桁のID番号が全職員に付与された。

そして、LANパソコンが導入された約1年後の1996年1月には、情報化による通産局の機能強化をより積極的に推進するため、また、各通産局からの強い要望もあって、LANパソコンが全職員に配置され、一人一台体制となった。従って、自分の机上にLANパソコンがないから使いにくいといったことが解消され、職員一人一人がその気になってLANパソコンが利用できることとなった。

このようにして、一人一台体制が実現されて約1年半経過した1997年7月に、電子メールや電子掲示板の利用状況を調査し、一人一台体制になる前（調査時点1996年6月）と比較しながら、今後の行政情報化の推進を考察してみた。

なお、LANパソコンからは、「一太郎」「Lotus1-2-3」「Lotus Notes」「電子メール」「電子掲示板」等や、通産省が独自に開発した「通産省行政情報システム（BRAIN）」等が利用できる。

（2）調査方法と調査結果

① 電子メールの利用状況

電子メールの利用状況は、「開封確認付きの電子メール」を午前10時頃九州通商産業局の全職員に発信し、これを集計することにより把握した。

その結果、88%の職員が電子メールを開封しているが、開封した職員の開封日をみると、当日が58%、2日目が24%、3日目が7%と、発信して3日以内に開封した職員が89%となっている。調査期間中に出張等で職場にいなかった職員がある程度はいることを考えると、全体として利用している職員が88%、そのうち3日以内に開封した職員が89%という結果は評価出来るものである。また、88%の職員が電子メールを開封しているということは、通産省及び地方通産局職員は、本省と通産局、通産局間で電子メールが活用されてるものと思われる。

調査結果を前回調査と比較すると、前は開封者が58%、そのうち3日以内の開封者が76%と、いずれも今回の方がよくなっている。前回調査時はLANパソコンが一人一台体制でなかったため、自分の机上有る職員とそうでない職員との開封率を比較した。その結果、机上有る職員が70%、ない職員が50%とある職員の方が20ポイント開封率が上回っており、身近にある方が利用しやすいことを物語っている。しかし、この70%と比較しても、今回の開封率は88%と改善されていることがわかる。

職責（管理職・一般職員）別や性別にみてもその差は余り見られないが、年齢別にみると、50才台の開封率が80%と最も低く、30才台が97%と最も高くなっている。（「第2表」、「第3表」）

② 電子掲示板の活用状況

九州通商産業局の電子掲示板に7月に掲載されたものの利用状況を、8月1日現在で調査してみると、掲載されたものが27件、この27件に対する閲覧者のうち、最も多いもので202人

(全体の職員の59%、以下同様)、3日以内の閲覧者が約100人(30%)、掲示物に対する平均的な閲覧者数は180人(53%)程度となっている。これらは、前述の電子メールの利用者数と比較すると、利用率が低くなっている。

閲覧者が202人と最も多かった電子掲示物について、職責別にみると、管理職の閲覧者が70%と一般職員の54%より高く、年齢別に見ると30才台が67%と高く、50才台が46%と低くなっているが、性別による差は見られない。

九州通商産業局の電子掲示板は、「お知らせ」、「意見・提案」、「トーク広場」の3つに分類されており、利用する職員は3つの掲示板の分類を周知した上で利用している。

「お知らせ」は、従来書類を複写し各課に配布回覧していたものを掲示するコーナーで、人事異動・人間ドックの案内・記者発表資料等が掲示されている。このコーナーの設置により、書類回覧による情報入手の時間的ずれが是正され、情報入手タイミングが均一化された。また、このコーナーに掲示することにより、人事異動等書類による回覧がなくなったものもあり、ペーパーレス化の一助となっている。

「意見・提案」は、会議の報告や業務改善さらには企画・立案に対する積極的な意見や提案を行う、いわば電子会議的性格を有するコーナーで、従来、一部の職員の意見しか聞けなかったもの、あるいは情報が一定のルートを通じてしか入手できなかったものが、上下関係なしに意見の交換が可能となり、今後の業務改善に効果を発揮するものと思われる。

「トーク広場」は趣味や随想を掲示するものであるが、職場の電子掲示板なので当然のこととはいえ、「お知らせ」「意見・提案」より掲示件数が少なくなっている。(「第4表」「第5表」)

(3) 通商産業局の情報化と電子メール

LANパソコンが一人一台体制になって約1年半後の電子メール等の利用状況をみてきたが、1年半後にしてはよく利用されている。

これは、第3章でみたように1974年12月端末機導入以来20数年に亘り情報化を推進してきたことが背景にあると思われる。端末機導入時から数年間、情報システム室(当時情報処理対策室)に出入りする職員は非常に少なかったが、アプリケーション・ソフトの開発が順調に進み、ワープロ・表計算等が導入されるにしたがい、利用者も多くなり、機器台数の制約から毎月スケジュールを組むような時期もあった。そして、シーズ先行型であったコンピューター利用も徐々にではあるがニーズ先行型に変化してきた。この結果、LANパソコンが導入されても比較的スムーズにこれを利用することが出来たと思われる。

5. 今後に向けて

前章で見たように、電子メールをほとんどの職員が利用するようになったが、その要因を見ると、①LANパソコンが数名に一台配置から、一人一台体制に移行したこと。②LANパソコン導入以来、毎月希望者には研修を実施したこと。③ログオンするとメニュー画面ではなく、電子メールの画面がまず表示されるようにソフトの改良を実施したこと。④「3.九州通商産業局の情報化」で述べたように、ほとんどの部課でコンピューター処理する業務があり、コンピューター

一・アレルギーが少なかったこと等があげられる。

しかしながら、電子掲示板への掲示物件数や閲覧者数に見られるように、発信者数が受信者数に比較し、少なくなっている。これは、職場が8階建ての6～7階に入居していて、職員間の情報交換が比較的行きやすいことや、FX・電話・コピー等LANパソコン以外のOA機器が充分配置されていることも影響していると思われるが、何よりも大きな要因と思われるのが、一人一台体制になってから約一年半しかたっていないこともあり、書類による情報伝達と電子メールや電子掲示板による情報伝達が混在していることである。

従って、今後取り組むべき課題としては、①現在書類による情報伝達を行っているものを整理し、簡易な連絡事項は電子メールや電子掲示板を利用するようにし、出きる限り書類は使用しないようにすること。②セミナーの案内や大部分の職員が関与する業務上の発注は電子掲示板に掲示することにより、全職員に連絡したとみなすようにすること。③管理職は率先して電子メールや電子掲示板を利用するようにすること。④電子メールの利用に比較し電子掲示板の利用が低いことから、有益な情報や関係する情報が電子掲示板に掲載された場合、これを電子メールで連絡すること。等があげられる。

このような課題が解決された暁には、電子メールや電子掲示板が現在以上に活用され、通商産業局の企画立案機能の向上に大きく寄与するものと思われる。

		1997. 7	1995. 6
職責別	管理職	14.5	13.9
	一般職員	85.5	86.1
	合計	100.0	100.0
性別	男性	82.2	80.7
	女性	18.8	19.3
	合計	100.0	100.0
年代別	20代	14.5	19.3
	30代	26.5	27.2
	40代	30.2	28.6
	50代	28.8	24.9
	合計	100.0	100.0
パソコン占有別	占有者	100.0	39.9
	非占有者	-	60.1
	合計	100.0	100.0

「第2表」電子メール利用状況（1997.7） (%)

	全 体	未 開 封 者	開 封 者	当 日	2 日 目	3 日 目	4 日 目	5 日 目	6-10 日 目	3日 迄 の計
合計	100.0	11.6	88.4	58.2	24.0	6.9	7.6	1.0	2.3	89.1
職責別										
管理職	100.0	8.0	92.0	56.5	23.9	6.5	6.5	2.2	4.3	86.9
一般職員	100.0	12.2	87.8	58.5	24.0	7.0	7.8	0.8	1.9	89.5
性別										
男性	100.0	10.3	89.7	54.9	26.1	7.9	7.1	1.2	2.8	88.9
女性	100.0	17.7	82.3	74.5	13.7	2.0	9.8	0.0	0.0	90.2
年齢別										
20代	100.0	12.0	88.0	86.4	9.1	0.0	4.5	0.0	0.0	95.5
30代	100.0	3.3	96.7	65.9	18.2	4.5	9.1	0.0	2.3	88.6
40代	100.0	10.6	89.4	49.5	32.3	9.7	6.5	0.0	2.2	91.5
50代	100.0	20.2	79.8	44.3	29.1	10.1	8.9	3.8	3.8	83.5

(注) 1. N=344

2. 7月16日(水) 10時頃、開封確認付きの電子メールを九州通商産業局の全職員(出先機関を除く)に発信し、開封状況を集計

3. 開封日が休日の場合は、休日明けの日を開封日とした

「第3表」電子メール利用状況（1995.6） (%)

	全 体	未 開 封 者	開 封 者	当 日	2 日 目	3 日 目	4 日 目	5 日 目	6-10 日 目	3日 迄 の計
合計	100.0	42.2	57.8	43.1	22.1	10.8	6.4	3.9	13.7	76.0
職責別										
管理職	100.0	22.4	77.6	50.0	21.1	10.5	2.6	7.9	7.9	81.6
一般職員	100.0	45.4	54.6	41.6	22.3	10.8	7.2	3.0	15.1	74.7
性別										
男性	100.0	44.2	55.8	42.8	23.3	6.9	6.9	5.0	15.1	73.0
女性	100.0	33.8	66.2	44.4	17.8	24.4	4.4	0.0	8.9	86.6
年齢別										
20代	100.0	19.1	80.9	49.1	21.8	12.7	9.1	0.0	7.3	83.6
30代	100.0	36.5	63.5	45.9	24.6	4.9	4.9	6.6	13.3	75.4
40代	100.0	51.5	48.5	32.7	24.5	14.3	6.1	4.1	18.4	71.5
50代	100.0	55.7	44.3	43.6	15.4	12.8	5.1	5.1	17.9	71.8
パソコン 占有別										
占有者	100.0	29.8	70.2	45.5	25.3	11.1	2.0	4.0	12.1	81.9
非占有者	100.0	50.5	49.5	41.0	19.0	10.5	10.5	3.8	15.2	70.5

(注) 1. N=353

2. 6月12日(月) 12時頃、開封確認付きの電子メールを九州通商産業局の全職員(出先機関を除く)に発信し、開封状況を集計

3. 開封日が休日の場合は、休日明けの日を開封日とした

「第4表」電子掲示板利用状況（1997.7） (%)

	全 体	未 閲 覧 者	閲 覧 者	当 日	2 日 目	3 日 目	4 日 目	5 日 目	6-10 日 目	3日 目迄 の計
合計	100.0	43.6	58.4	32.0	24.2	12.9	7.7	4.6	18.6	69.1
職責別										
管理職	100.0	30.0	70.0	37.1	25.7	11.4	11.4	2.9	11.4	74.2
一般職員	100.0	45.9	54.1	30.8	23.9	13.2	6.9	5.0	20.1	67.9
性別										
男性	100.0	44.0	56.0	32.3	25.9	14.6	7.0	1.9	18.4	72.8
女性	100.0	41.9	58.1	30.6	16.7	5.6	11.1	16.7	19.4	52.9
年齢別										
20代	100.0	40.0	60.0	33.3	23.3	13.3	13.3	3.3	13.3	69.9
30代	100.0	33.0	67.0	34.4	23.0	14.8	1.6	4.9	21.3	72.2
40代	100.0	44.2	55.8	32.8	19.0	8.6	8.6	5.2	25.9	60.1
50代	100.0	54.5	45.5	26.7	33.3	15.6	11.1	4.4	8.9	75.6

(注) 1. N=344

- 7月10日(水)12時に九州通商産業局の電子掲示板に掲示された掲示物の閲覧状況を集計
- 閲覧日が休日の場合は、休日明けの日を開封日とした

「第5表」電子掲示板利用状況（1997.7） (%)

	掲 示 時 刻	全 体	未 閲 覧 者	閲 覧 者	当 日	2 日 目	3 日 目	4 日 目	5 日 目	6-10 日 目	3日 目迄 の計
掲示物A	19	100.0	54.9	45.1	3.7	40.2	11.6	15.9	4.8	23.8	55.5
掲示物B	14	100.0	54.9	45.1	29.6	25.4	12.7	6.3	6.3	19.6	67.7
掲示物C	18	100.0	53.2	46.8	13.1	36.1	15.8	6.0	3.8	25.6	65.0
掲示物D	17	100.0	53.2	46.8	12.0	38.3	13.1	9.8	4.9	21.9	63.4
掲示物E	12	100.0	58.7	41.3	29.7	25.2	12.4	7.9	5.0	19.8	67.3
掲示物F	11	100.0	50.6	49.4	26.5	27.6	12.9	5.9	4.1	14.1	67.0
掲示物G	18	100.0	60.2	39.8	2.9	48.9	12.4	10.9	5.1	19.7	64.2

(注) 1. N=344

- 九州通商産業局の電子掲示板に、7月1～31日に掲載された27掲示物を集計し、そのなかから、ランダムに7つ取り出し、その閲覧状況を集計
- 閲覧日が休日の場合は、休日明けの日を閲覧日とした