

第6章 ワシントン州政府における取り組み事例

1 ワシントン州の概要

ワシントン州は、合衆国の北西端部に位置し、人口約590万人を擁する。州経済はボーイング社を中心とする航空機産業、農林業、水産業等の一次産業によって発展してきたが、近年ではマイクロソフト社等のコンピュータソフトやバイオテクノロジーといったハイテク産業の躍進により、太平洋北西部経済のリーダー的存在に成長した。

2 ワシントン州のIT施策の進展

現知事のゲイリー・ロック（Gary Locke）知事は1996年に初当選を果たし、米国本土の初の中国系アメリカ人知事として注目を集めたが、「住民を中心とした州政府の運営への転換」をスローガンに、住民と政府の新たな関係を確立することを主要課題に挙げた。ITを利用したEガバメントを推進することがその中心の方策と位置づけられ、その結果、多くの斬新なIT施策が実行に移され、その取り組みは全国から注目を浴びてきた。数年連続でデジタルステート賞（The Progress and Freedom Foundation 及び The Center for Digital Government and Government Technology Magazine 主催の評価会による認定）を受賞するなど、Eガバメント推進の先進地域として高い評価を受けている。

3 州政府におけるEガバメントの基本的理念

同州のEガバメント推進の基本理念は「We are turning government to face the people」のスローガンに表される。

「Turning government」には、これまで非効率、閉鎖的な組織として酷評を受け続けてきた政府を、これからは活動的で機敏、かつ効率的な政府へ転換するという意味が、また、「Facing the people」には、住民が行政サービスを当然の権利として受けるお客様（Customer）であるばかりでなく、政府の究極の経営者（Owner）であることを認識しなければならないという重要な意味が、それぞれ込められている。

州は、近年、従来の新聞、テレビ等の従来型のマスメディアに対しインターネットがコミュニケーションの手段として優位になりつつある状況に鑑み、行政サービスのオンライン化により、住民が政府と取引を行う際の時間、経済的負担を軽減し、さらには既存の文書による事務処理の消滅または大幅な削減をもたらす、行政コストの抑制を行うことを急務とした。

加えて、デジタルによって情報や音声、映像を大量かつ安定的に送受信するために、ITインフラの新設、拡充を行うことも不可欠とされた。

4 Eガバメントを推進する組織体制

先に述べた理念のもと、21世紀の政府の新しい形態と考えられるEガバメントを迅速、かつ強力に推進するため、次のように専従の組織体制が整えられた。

1989年に情報サービス評議会（The Information Services Board；ISB）が政策形成機関として、また、その下部に全庁的な政策実行のための調整部門として情報サービス局（Department of Information Services；DIS）が州議会により設立された。ISBはIT関連政策を打ち出す機関であり、州政府、州議会、司法機関、教育機関及び民間企業を代表する15人の評議員により構成される一方、DISは各部局のIT施策・活動を全庁的に統一するために部局間の調整を行い、Eガバメント構築のための専門知識や指針を供給する。そのほか、新しいITインフラを整備、他の部局へのITサービスの提供、他の部局のIT財源管理についての助言等を行う。さらには、ISBに助言を行うため、ISBへのスタッフの派遣も行っている。

ISB及びDISの権限と役割は下記のとおりとなっている。

（１）ISBの権限と役割

州政府全部局に共通する専門的な方針、基準、手続を打ち出す。

各部局や学区などから提案された電子通信ネットワークの新設又は増設計画を必要基準に基づいて点検し、承認を行う。また、主に、公立学区、大学、コミュニティ大学、職業訓練学校等の教育機関が利用するビデオ通信ネットワークの拡充が投資効果の高いものとなるよう援助を行う。

各部局や州政府関連施設が購入、取得、借り上げあるいはリースするIT設備、ソフトウェア、ITサービスについての権限を有し、これらの行為について監督または他の部局への権限の委任を行う。

上記のIT財産行為を監督するための基準を設定する。

（２）DISの権限と役割

ISBから委任された業務を執行する。これらの業務は、各部局のIT資産管理、各部局のIT関連購入計画・要求の点検、全州的な方針、基準、指針の執行などである。

各部局がIT関連事業のための財源要求を行う際の点検、勧告を行う。また、財源措置を受け実施しているIT事業の進展を監視する。

各部局や市町村等の他の行政機関にITサービスを提供する。これらのサービスの提供は、サービスの提供にかかる費用を回収する形（料金の徴収）で行われる。また、これらのサービスの利用は強制的なものではなく、利用する側の裁量となっている。

各部局や学区などから提案される電子通信ネットワークの新設又は増設のために必要な基準や仕様を点検し、承認する。

ワシントン州政府デジタル化計画（Washington State Digital Government Plan）の基礎となる全州戦略計画をISBや各部局と協力して作成する。

2年に一度、ISBの指示に基づき、州政府のIT事業執行報告書を作成する。

(3) DIS 内部構成

DIS の多様な活動は下記の各課により提供されている。

電子通信課 (Telecommunication Services Division)

- ・ ビデオ、ボイス、データ通信の基礎となる政府間データネットワーク (Intergovernmental Data Network) を含むネットワーク群を供給・管理する。
- ・ これらのネットワークを通じて住民と各部局がインターネットにアクセスすることにより双方向の交流を可能にし、各部局や他の政府機関が長距離電話サービスを利用できるようにする。
- ・ IT 関連業者と DIS 大契約 (DIS Master Contract) を締結し、各部局が IT 関連物品・サービスを調達しやすい環境を整える。
- ・ 各部局がデスクトップコンピュータ等の IT 関連備品の購入やリースをする際に、仲介業務を行う。

コンピュータサービス課 (Computer Services Division)

- ・ データセンター (太平洋北西部地域で 3 番目に大きい) を運営する。データセンターは複数のメインフレームやサーバーを管理する。
- ・ 230 の部局に属する情報やサービスを 300 のメインフレーム・プロダクトで取り扱う。
- ・ 72 のサーバーで 56 のウェブサイトを保有する。

交流技術促進課 (Interactive Technologies Division)

- ・ 住民との対話を深めるためのマルチメディアを供給する。州の公式ウェブであるアクセスワシントン (Access Washington) の管理、州のイントラネット (内部システム) であるインサイドワシントン (Inside Washington) の管理を行う。
- ・ 各部局が作成するウェブページのデザイン及び変更、ビデオ録画や衛星放送の実施に際し、援助を行う。
- ・ 衛星技術等を駆使して従来の放送用スタジオを高度な形態に発展させる。

IT 事業管理・監督課 (Management and Oversight of Strategic Technologies Division)

ISB の事務局的な役割を果たす部門で、各部局の IT 事業計画やその実施、IT 関連物品・サービスの財産行為について各部局と協議を行う。また、デジタルアカデミー (Digital Government Applications Academy : 後述) の母体でもある。

渉外管理課 (External Relation and Management Services)

DIS の各課が、部局間交渉、カスタマーとの取引、契約、法律行為、財務管理、人事などの分野において一致して活動が行えるよう調整を図る。

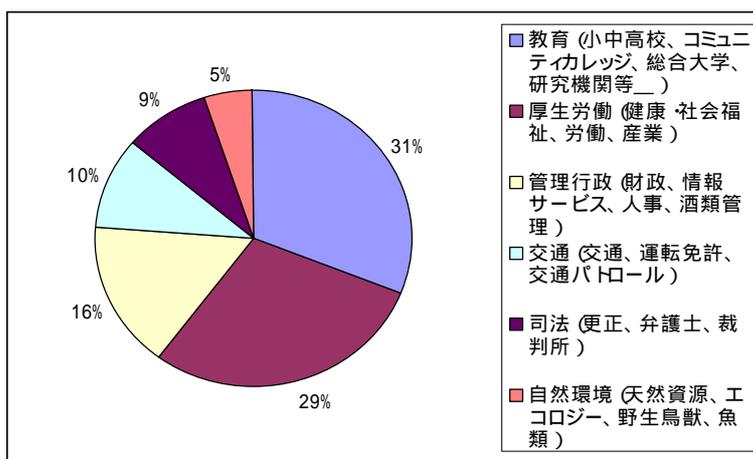
5 IT関連予算

(1) 予算の規模

州政府のコンピュータ、電子通信やその他のIT関連サービスに係る予算は、1990年代半ばからほぼ同レベルにある。2001年度の予算は約6億ドルとなっている。

(2) 部門別内訳

2000年度は右の上位6つの部門がIT関連全体予算の75%を占めている。これらの6部門の中での構成比は下図のとおりである。



6 ポータルサイトの構築

ワシントン州は全国で最もインターネットが普及している州である。ハリス・ポール (Harris Poll) の調査によると全国平均でインターネットの普及率は65%であるが、ワシントン州は80%、シアトル市は90%という極めて高い数字を記録している。

また、ヒューリサーチセンター (Pew Research Center) の調べによると全国平均でインターネット利用者のうち4%がオンラインショッピング、3%がオンラインオークションを利用している一方、62%が天気予報を、そして50%が政府関係の情報を得るためにインターネットを利用していることが分かった。これらの数字は、インターネット先進地であるワシントン州においては、政府関係情報・サービスのオンライン化が必要に迫られていることを示しているといえよう。

このような情勢のなか、州の窓口サイトであるアクセスワシントン (Access Washington: <http://access.wa.gov/>) は1998年11月に立ち上げられた。州政府内の約100部局の情報・サービスを搭載するばかりでなく、州内の39カウンティ、274市町村の窓口サイトをもリンクしている。

アクセスワシントンには月間100万回をこえるヒットがあり、住民の高い関心と好評ぶりが窺えるものである。

(1) アクセスワシントンの特長

アクセスワシントンの構築にあたり、政府サービスに対する住民の意見の収集を行いデータベース化するとともに、このデータを基に約1年半をかけて設計基準や方針を作成した。住民の意見を元にした設計方針の一つは、「あくまでも行政サービスを行うにあたっては住民本位であるべきである。住民が欲しているサービスや情報がどの政府機関のどの部局に属しているかを調べる無駄な労力を住民に求めない。つまり、住民だれもが一目見て、簡単にこれらの情報・サービスを利用できるようにする。」というものである。この大方針のもと求めている情報・サービスを住民が効率的、円滑にアクセスワシントンで利用できるように工夫を凝らしている。

「Spotlight on Services」のコーナー(別紙アクセスワシントンの画面の写参照)には、住民が特に欲しがらる情報やサービスを担当部局別ではなく、誰でも直感的にわかる平易な見出し別に集めている。

「Customer Support」のコーナーにおいては、自己解決(Self Help Solution)の理念のもと、住民からの頻出質問とそれに対する回答が体系的に掲載されている。頻出質問例に含まれないレベル1に区分される簡単な質問には、州政府から委託された民間会社セーフハーバー(Safe Harbor)が24時間体制で電話またはEメールで答え、レベル2以上の質問は政府の担当部局が直接答えることになっている。

統計によれば、85%が政府の職員によらず質問の解決ができ、残りの15%が電話、メールで政府の担当者に連絡の上解決していることが示されている。

アクセスワシントンの検索エンジンであるアスク・ジョージ(Ask George)は、利用者が求める情報に辿り着く精度を高めるために改良が重ねられている。産業界で基準的なブル検索方式ではなく、平易で日常使われる文言に対応する機能を有しており、例えば「失業してしまったけど、どのようにすれば別の仕事が見つかるだろうか。」というような口語的な表現にも高い精度で対応するようにできている。

アクセスワシントンはいわゆる窓口サイトであるが、この窓口サイトを構成する各部局のサイトの外観や印象が大きく異ならないようにウェブサイト作成の手引き(Web Presentation Guide)が作成されている。この手引きにより、各部局がある一定の基準のもとにウェブサイトを作成することが求められることになる。このような配慮も、利用者がアクセスワシントンの全ての情報・サービスを労せずして同じような感覚で、つまり直感的に利用できるように考えられたものである。



- [Featured Sites](#)
- [Public Services](#)
- [Business](#)
- [Education](#)
- [Government](#)
- [Online Services](#)
- [Employment](#)
- [Index](#)

Search Washington government web sites. Just type your question!

ASK George

[More search tools](#)

- [Jobs / Work](#)
- [Vital Records](#)
- [Lottery Results](#)
- [Licenses](#)
- [Traffic Watch](#)
- [Recreation](#)
- [Resource List](#)
- [Consumer Help](#)
- [WA Law Search](#)
- [State Facts](#)
- [Visit Washington](#)
- [E-mail lists](#)
- [State Agencies](#)
- [Governor](#)
- [Legislature](#)
- [Courts](#)
- [And More...](#)

TODAY on ACCESS WASHINGTON
[Re-using water benefits communities and businesses](#)

More State News:

- [Industry recognizes state tech innovations](#)
- [Water issues draw attention in Legislature](#)
- [Illahee acres to become state park](#)

[Browse New stories](#) | [Search News stories](#)



SPOTLIGHT on SERVICE

- [Open a secured account](#) for services - Transact Washington
 - [Order certificates](#) of birth, marriage, divorce and death
 - [Find a contractor](#) - Construction, plumbing or electrical
 - [File a claim](#) for unemployment insurance benefits
 - [Reserve a campsite](#) at a Washington State Park
 - [Report a fraud](#) to state agencies
 - [Find a new job](#) or a new employee
 - [Get a Business License](#) - Required of all businesses in Washington State
 - [Obtain criminal history](#) - WA state conviction information
 - [File and pay taxes](#) - Excise, industrial or unemployment insurance
 - [Catch a ride](#) - Commuting and travel information
 - [Find missing money](#) or other unclaimed property
- [MORE ONLINE SERVICES...](#)

Apple Bytes

Legendary guitarist [Jimi Hendrix](#) was born Johnny Allen Hendrix on November 27, 1942, in Seattle, Capitol Hill, a Seattle neighborhood, has a sidewalk statue of Jimi. [More bytes.](#)

CHECK IT OUT...

WASHINGTON LOTTERY
EVERYBODY Wins
 Get winning numbers

WASHINGTON STATE
TOURISM
 Experience Washington

Just for KIDS
 Help with homework

Wa Wiz Quiz
 Millenium Edition
 Test your knowledge

POSTCARDS
 Send an e-card

WASHINGTON
 THE NATION'S DIGITAL STATE
 Digital State Winner

(アクセスワシントンのトップページ <http://access.wa.gov/>)

(2) アクセスワシントンで利用可能な情報・サービス

対住民サービス (Government to Citizen)

ア 証明書の発行

住民票、死亡証明書、婚姻証明書、離婚証明書の請求ができ、手数料の支払いはクレジットカードで可能となっている。

イ 許可証の発行

船舶係留許可証、狩猟許可証、漁猟許可証の申請ができ、手数料の支払いはクレジットカードで可能となっている。今後も、随時、その他の許可業務をオンライン化していく予定である。

ウ その他のサービスの提供

・自動車登録証の発行

州内に居住する住民が自動車を所有する場合、毎年、当該自動車を登録する必要があるが、登録証(シール状のもの：ナンバープレートの隅に貼り付ける。)の申請がオンラインで行うことができる。

・州立キャンプ場のオンライン予約

・州の刊行物購入

・求人サービス

雇用者、求職者が共に利用できるサービスである。雇用者は求人を出し、求職者は求人情報、職業訓練に関する情報を閲覧でき、さらに就職申込申請まで行えるようになっている。

・フードスタンプの発行

フードスタンプ(低所得者への食糧配給証)は通常、ペーパー式のものであるが、受給者は申請により専用決済カードを申請することができる。このカードにより、食料品の購入ができる仕組みとなっている。

・失業保険給付申請の受付

・生活保護受給者用の専用決済カードの提供

生活保護受給者は専用決済カードを申請することができる。これにより通常のクレジットカードのように、このカードを使って指定の食料品等で買い物ができる仕組みとなっている。

・犯罪履歴閲覧システムの提供

このシステムは Washington Access to Criminal History (WATCH) と名付けられ、このシステムにアクセスしたものは誰でも、調査したい者の名前、生年月日を入力することにより、州内で重罪の有罪宣告を受けた者であるかどうかの確認をすることができる。さらに、手数料を支払うことにより有罪宣告を受けた者の犯罪履歴証のコピーを購入することもできる。

エ 様々な情報の提供

州は住民の利便を図り、住民本位の行政を確立するために、アクセスワシントンを通

じて州政府各部署、カウンティ、市町村が所有する情報を公開・提供している。これらのうち、公開・提供されている情報は下記のとおりである。

- ・議会、州財政に関する情報
- ・健康保険制度に関する加入プラン
- ・幼児教育に関するプログラムに関する情報
- ・低所得者向けの光熱費援助プログラムに関する情報
- ・州認定の建設業者、配管工等のリスト
- ・不当労働行為の報告の方法
- ・自動車及び船舶の所有者確認用の検索データベース
- ・裁判の判例データベース
- ・里親の教育訓練に関する情報
- ・老人養護ボランティアに関する情報
- ・生活弱者（貧困家庭、老人、幼児等）に関する救済プログラムに関する情報
- ・養育費を支払わない親の公開写真、プロフィールなど

オ 近い将来オンライン化される予定の主なサービス

- ・州政府職員採用に際しての応募申請の受理
- ・運転者履歴の提供（現在、事業者向けのみ実施：後述）
- ・運転免許証の更新
- ・自然歩道・スノーパーク（積雪地帯のレクリエーション施設）の使用許可証の発行
- ・消費者相談サービス

対事業者サービス（Government to Business）

ア 事業税、売上税徴収のオンラインサービス（後述）

イ 事業経営に必要な免許申請の受理

州は、アルコール販売、薬剤販売等の特殊な免許を除く、全ての業種経営に必要な免許申請を部局単位ではなく、一つのオンラインシステムで集約して受理している。免許申請にかかる手数料はクレジットカードで支払い可能となっている。

ウ 運転履歴の提供サービス

州から認定された保険会社等の事業者等は、手数料をクレジットカードで支払うことにより、調査したい者の運転履歴書を購入することができる。

エ 電工工事検査申請の受理

建設関係業者は、州が実施する電気工事検査の申請をオンラインで行うことができる。

オ その他の情報提供サービス

ビジネス保険、税金、労働災害、失業保険、労働者賃金など事業経営に必要な様々な情報を提供している。

カ 近い将来オンライン化される予定の主なサービス

- ・農作物、果物、野菜、穀物等の検査申請の受理
- ・地理情報システム（GIS）の情報の提供（有料）
- ・医療従事者に関する情報の提供
- ・自動車販売業者、解体業者に課せられた報告の受理
- ・事業経営に必要な免許の更新
- ・失業保険掛金の納付及び賃金報告書の受理

7 ITネットワークの構築

一般住民や一般事業者の向けたオンラインサービスがアクセスワシントンを通じて展開され、政府と住民とのより親密で、効率的な新しい形態のコミュニティが形成されている。

同時に州は、警察・司法界、教育界、政府界のコミュニティにおいて、高度で強固なITネットワークを構築することにより、各コミュニティの活動、運営がより効率的に改善されることを目指している。

（1）警察・司法統合情報システムの構築

システム構築へ向けての流れ

公共の安全を確実にするために、検挙された容疑者の司法手続を迅速、正確、完全な形で進められることが求められているなか、州は2001年から2003年を計画年次として、警察・司法情報統合計画（2001-2003 Justice Information Network Integration Blueprint）を設置している。

まず、この計画を作成するにあたっては下記に挙げられる現状が問題点として理解された。

- ・ 容疑者に関する身元識別情報の検索、交換が迅速、正確でない。
- ・ 共通の様式や情報の定義や手続きの基準が一定でない。
- ・ 情報システムがそれぞれの管轄内で別々に構築され、情報の共有がうまくいかない。
- ・ それぞれの管轄で独立した自己完結型の業務が執行されている。
- ・ 警察、司法当局の職員に対し、十分な司法手続きに関する教育が施されていない。
- ・ 司法手続きに関する情報の共有を促進するための正式な組織が存在しない。

上記のように警察、検察、裁判所などの司法当局及びこれらの機関の州レベル、地方レベル相互間において、容疑者の司法手続きにおける情報システムの協同性が不完全であることから、前述の計画を基に、警察・司法情報システム（Justice Information Network；JIN）を構築し、情報交換の分野で警察、検察、裁判所の各部門を1つのコミュニティと

して機能させようという試みが実行されていくこととなった。

J I Nを推進する組織体制

この J I N の構築を行うにあたって専門の組織が形成された。ISB の下部機関として警察・司法情報委員会 (Justice Information Committee ; J I C) が創設されたが、DIS の局長がその委員長として兼任し、州、市町村の警察・司法当局局長が構成員として、J I N に盛り込まれる情報に関する指針を打ち出し、承認を行うことになっている。さらに刑事裁判情報化法執行委員会 (Criminal Justice Information Act Executive Committee) も創設され、J I C が打ち出した方針が確実に執行されているか監督を行い、J I N の構築、改良に関する法令整備を担当するものとされている。

J I Nの目的、機能

州内で刑法犯罪容疑者の司法手続きに携わる従事者(弁護士、検察官、裁判官等 : 以下、「弁護士等」という。) が、犯罪者に関する識別、犯罪歴、近況などの情報を迅速かつ正確に共有するために J I N が構築されることとなった。この J I N はすべてのプロセスが完了するとひとつのネットワークで上記の情報が網羅され、弁護士等の登録利用者は一度のログインでこれらの情報を高度なセキュリティ環境の中で利用できることとなる。

J I N が供給するサービスとしては、下記の3項目を主要なものとして整備が進められている。

- ア 即時的な指紋照合サービスの提供
- イ 迅速かつ正確な犯罪者の情報提供
- ウ 犯罪者プロフィール概要 (Summary Offender Profile ; S O P) システムの開設

上記ウの S O P は、J I N によって利用できるサービスの核となるもので段階的に整備が進められている。第一段階は、警察機関が所有している犯罪者に関する履歴を弁護士等の登録利用者が利用できるようにするというもので、第2段階は司法当局が所有している犯罪者についての履歴を弁護士等の登録利用者が利用できるようにするというものである。

これらの J I N を通じたサービスは、セキュリティやプライバシーの問題を解決しながら現在、着々と整備が進められている。これらのサービスが開始されると、犯罪者、犯罪容疑者の司法手続きに迅速性、経済性、効率性をもたらすものと期待されている。

(2) 小中高校、大学統合教育システム (K-20 Education)

良質の教育は優秀な人材を生み出し、地域の産業を繁栄させ地域の活性化をもたらすという理念に基づき、州は I T を活用した教育プログラムの充実に力をいれている。

州は、1996 年に、小中高校、大学を一つのネットワークでつなぐプログラム (K-20 Education) を立ち上げた。1999 年までに 400 か所を超える公立小中学校の学校区、公立

大学、コミュニティカレッジ、技術専門大学等において光ファイバーを敷設し、大量かつ高速で映像や音声のデータの交換を可能にした。

これらの学校では、K-20 ネットワークにより、衛星中継による遠隔地授業やビデオデータによる授業などこれまで不可能だった教育プログラムの実施が可能となった。

将来的には、州立図書館や私立大学、私立小中高校をも K-20 ネットワークでつなぎ、全ての教育機関で IT を利用した良質な教育が実施できるよう準備を進めている。

(3) 政府間ネットワークの構築

DIS は、州政府と市町村、カウンティ等の地方政府が一つの共通ネットワークで双方向に情報やデータを送受信し、サービスを提供するための政府間共通ネットワーク (IGN ; Intergovernmental Network) を設置している。この IGN は州内の公的基幹電気通信インフラの上に設置され、州内の約 500 の政府機関が利用できることになっている。

現在、セキュリティ問題等の対処もあり、多くの機関が IGN を利用しているわけではないが、例えば健康局が疫病流行警報を発令する際、これまでは電話やファックスで州内の地方政府に通知を行っていたが、現在では、IGN を利用して全ての機関に一斉かつ瞬時に通知を行えるようになるなど徐々に利用が進んできている。

8 ワシントン州における物品調達の実状

ワシントン州の調達は、IT 関連物品・サービス (以下、「IT 物品等」という。)、IT 以外のその他の物品やサービス (以下、「その他の物品等」という。)、その他の特殊な外注 (建設関係) や人夫採用と 3 つに大別されるが、それぞれ下記の通り調達の方法が異なっている。

(1) IT 関連物品・サービスの調達

現状では、この種の調達システムがほぼオンライン化されているといえる。この種の調達は DIS がイニシアティブを取り、他の部局や他の州内地方政府 (以下、「カスタマー政府団体」という。) の IT 調達コストを下げるとともに調達手続きを簡略化することに力を注いでいる。

政府内 (調達側) へのサービス

DIS は DIS 大契約 (DIS Master Contract) という新しい契約形態を採用している。ほとんどのカスタマー政府団体の職場で、パソコン、携帯電話など同じような IT 物品等を利用していることに着目し、この契約形態を採用することによりこれまで各職場でばらばらに契約、購入していたものを集合させることにした。これにより購入規模を大きくし、購入価格を切り下げるとともに調達手続きの簡素化をもたらすことを目指すものである。

現在、DIS は、パソコン、通信用配線、携帯電話、ハードウェアのメンテナンス、ソフトウェア等の IT 物品等を競争的原理により決定された業者と DIS 大契約を締結してい

る。この大契約をもとにカスタマー政府団体は、それぞれで新たな契約、入札を行わずにこれらのIT物品等の調達できることとなる。

DIS 大契約を結んだIT物品等はEモール(E-Mall)と呼ばれる一つのサイトに集められ、DIS から政府団体であると承認を受けたカスタマー政府団体は、このサイトにおいて多くのIT物品等の品定め、購入価格の確認、発注、支払いまでがオンライン化されたいわゆるEコマースで調達ができる仕組みになっている。

業者へのサービス

事前にLISTSERVと呼ばれるメーリングリストに参加している業者は、自動的にEメールによる政府の調達予定の通知が受け取れるようになっている。また、調達を行う部局は、25,000 ドル以上のIT物品等の調達にかかる通知をサイト上に掲示することがISBの勧告により義務づけられている。現在のところ、オンラインで入札を受け付けるシステムは導入していない。

(2) その他の物品・サービスの調達

年間、総額約6億ドルに上るこの種の調達に関しては、総務管理局(Department of General Administration; GA)が主に管理している。GAもDIS同様、この種の調達規模を大きくし、調達コストを切り下げることに関心している。

政府内(調達側)へのサービス

GAは、DIS大契約と同じような原理で、その他の物品等のうち、多くのカスタマー政府団体に共通するものについては、競争的原理の中で決定された業者と州大契約(State Contract)を締結している。

州大契約に基づく調達に際しても、GAに承認されたカスタマー政府団体は、それぞれで新たな契約、入札の必要がない。

Central Storesと呼ばれるサイトでは、机や椅子、消耗品といった購入頻度の高い物品やサービスを集め、カスタマー政府団体の発注を集約して受け付ける仕組みを導入している。

業者へのサービス

入札、見積り合わせ予定の調達に関する情報はサイト上に掲示されている。現在のところオンラインで入札を受け付けるシステムは導入していない。

Ultimate Purchasing Systemの整備

現在、GAは、Ultimate Purchasing System(UPS; 完結型電子調達方式)の整備を進めている。

このUPSは、既述のEモールシステムのようにEコマースによる調達方式となる予定である。現在、このUPSの導入に向けテストを重ねており、2002年度中に正式導入とな

る運びである。

GA は、既に受注した民間会社と UPS の構築、管理について契約を結んでいるが、この契約内容は下記の通りである。

- ・ システムは品定め、購入価格の確認、発注、支払いまでオンライン化されたものでなければならない。
- ・ UPS のテナントになる業者は受注民間会社との契約により決定される。
- ・ UPS 利用の顧客政府団体とテナント業者はそれぞれ、UPS 利用料を支払う。
- ・ 購入過程において、テナント業者は、利用者を自社が作成したサイトに導くこともできる。この場合は、すべての購入手続きがオンライン化されたものであることが要求される。

この UPS が完全に機能するようになると、年間 10 億ドルの政府調達をカバーすることとなり、DIS の E モールと合わせると E コマース方式で大半の物品やサービスが調達できることとなる。

(3) 特殊な外注（建設関係）や労務者採用

建設工事、電気工事等の外注や人夫の採用について、現在のところ、オンライン化は導入されていない。

9 電子納税システムの現状

州は、事業・職業税（Business and Occupation Tax）、州売上税（State Tax）、地方売上税（Local Tax）等の徴収をオンラインで行うシステムを導入している。

このシステムは ELF（Electronic Tax Filing and Payment）と呼ばれる。この ELF を通じて、納税義務のある事業者はオンライン上で、必要な情報を入力する。すると自動的に納税額が算出され、この額に同意すれば、これらの情報をもって申告という形となり、税金の支払いは、事業者の当座口座から自動的に Electronic Funds Transfer（専用口座からの引き落とし）と呼ばれる方式で引き落とされることとなる。

この ELF は、導入以来、これまで申告、納税に膨大な作業量と時間を費やしていた事業者から多大な好評を得ている。

10 セキュリティ対策

住民と政府がオンラインで取引を行う場合には、実際に対面して本人であるかどうかの認証を行うことができない。このような状況では別の人物が本人になりすまして政府と取引を行う、第三者が他人の取引情報を閲覧または変更するといった事態が起りうる。そのため、安全で信頼のおける環境のもとで双方が取引を行うために、対面式認証にかわる

方法による本人確認が必要となってくる。

州は高度なセキュリティを必要とする労働災害補償申請にかかる諸手続きや州税の申告、納税（既述の ELF）といった9つの取引を Transact Washington というサイトに集約している。この Transact Washington においては、電子認証（Digital Certificate）という方法を用いて本人確認、送受信される情報の暗号化を行い、取引環境の安全を確保している。州との契約に基づいて実績と信用のあるデジタル・シグニチャー・トラストという会社（アメリカ国内にはこの会社を含め3つの認証会社が存在する。）がこの電子認証の認証機関（Certification Authority）として機能している。

電子認証ツール（電子認証の道具となるもの）は上記の認証機関に申請して入手することができるが、入手できる電子認証ツールの形態は「USB トークン」「スマートカード」「ソフトウェア」の3つで PKI（Private Key Identification）による技術を用いている。申請は認証機関のウェブサイトで申請者の個人情報を入力することにより完了する。その後3～4日後に自宅に電子認証が郵送で届けられることとなる。この郵送による電子認証ツール引き渡しは、他人が本人になりすまし申請し、電子認証ツールを受け取ることを防ぐためのものである。

Transact Washington に含まれている9つの取引は、その情報の機密性を考慮して、求められるセキュリティの度合いを低い方から「標準（Standard）」、「中程度（Intermediate）」及び「高度（High）」に分けられているが、このセキュリティの度合いに応じて必要となる電子認証の形態が変わってくる。例えば労働災害申請にかかる手続きに関しては「高度（High）」のセキュリティが必要と決められており、「USB トークン」「スマートカード」「ソフトウェア」の3つ電子認証ツールのいずれかを使用して本人確認及び送受信する情報の暗号化が行われることになるが、州税の申告、納税のセキュリティについては「標準（Standard）」と定められており、本人しか知り得ない情報を入力するなどして、上記の3つの電子認証を用いなくて認証を行うことができる。

Transact Washington に含まれている9つの取引は、利用者である弁護士、医師、事業経営者等の事業者が Transact Washington に電子認証にかかる必要データを入力することにより利用者登録を行い、その後、利用したいオンラインサービス（9つのサービスのうちいくつでもよい）を登録する。

これによって、例えば労働災害申請の情報にアクセスしたい医師は Transact Washington で登録したサービスをクリックし、電子認証を使用して（USB トークンの場合は USB に接続、スマートカードの場合はカードリーダーに通す）安全な環境のもとで取引を行うことができる。

1.1 DIS デジタルアカデミーの構築と機能

州は、各部署が新しいオンラインサービスを立ち上げるにあたり、開発にかかる労力、費用及び時間を削減するために、DIS デジタルアカデミー (Digital Government Applications Academy) を設立した。アカデミーでは、州政府各部署、州内外の州政府、地方自治体、IT 業界の民間企業から多くの人材を集め、学校形式で新しいオンラインサービスの基礎になるひな形 (Templates) を研究開発する。

これまで、アカデミーにおける研究の結果、許認可システム、書類様式供給システムをオンライン化するためのひな形を完成させ、現在、事業経営に必要な免許システムをオンライン化するためのひな形の作成に力を入れている。

これらのひな形はアクセスワシントンのアカデミーのサイトに掲示されており、アカデミーに参加した者のみならず、誰しも閲覧が可能であり、このひな形を利用して独自のオンラインサービスを立ち上げることも可能となっている。

第7章 カリフォルニア州政府における取り組み事例

1 導入の背景

1962年にカリフォルニア州政府と同州経済界においてリトル・フーバー委員会という組織が創設された。同委員会の活動目的は州政府の行政を調査し、報告書を通して行政効率、行政サービスの質を高め、経済の発展をもたらすための勧告や法案を提議するというものである。

法令によって委員会は両党にまたがって調整を図ることとなっている。構成員は知事から指名された5人の市民、州議会から指名された4人の市民、州上下院からそれぞれ2人ずつの13人である。

これまでデービス州知事は行政の電子化に向け積極的に取り組んでいたにもかかわらず、2000年の11月に委員会は州の電子行政の取り組み方に批判的な報告書を発行した。

リトル・フーバーレポート（The Little Hoover Report）と名付けられた報告書は、国として換算すると世界第6位の経済力に値するカリフォルニア州の情報化にかかるランキングをいかにして上げていくかについていくつかの勧告を出している。報告書はカリフォルニア州が情報テクノロジーの発明地であるにもかかわらず、住民への行政サービスの改善をもたらすITの利用状況においては全国でもほぼ最下位にあると糾弾した。この元凶はカリフォルニア州の規模にあると考えられる。同州は広大な面積を有しているが、多種多様な人種がひしめき複雑なコミュニティが構成されている。しかしながら州政府は官僚主義のもと、住民のためではなく政府自身のために行政を行ってきたとの批判がある。勧告の中でもっとも重要なものとして、この巨大で改善困難とも思える官僚システムを解体し、代わりに企業のノウハウを導入しようというものであった。

報告書は、多くの権限を有する電子政府推進監督官、州政府各部局の優れた政策決定担当者からなる執行幹部運営委員会の創設を要請するとともに、州のIT技術使用のプロセスを再構築し、IT技術の管理をより高度にすることが必要と訴えた。

報告書は、IT技術革新を怠ったこと、また、電子行政を展開が他の州に遅れをとった失政を非難したが、結果として、知事が議会に働きかけ、電子行政プロジェクトの立ち上げと既存の電子行政サービスの拡大を目的とする財源充当の実現という結果につながった。

2001年の1月には議会分析官事務所が「カリフォルニアの電子行政 - インターネットを通して市民に行政サービスを」と題する報告書を発行した。この報告書は電子行政推進のための財源強化を主張するとともに電子行政の潜在的有益性、クオリティ、課題について言及した。

2 電子行政の拡大に向けたイニシアティブの発信

2000年9月21日、知事は電子行政の拡大に向けたイニシアティブを発表した。このイニシアティブの大目的はITを利用し、住民及びビジネスと州政府の関係を緊密にしよう

とするものである。

電子政府の拡大のための方向性や大まかな枠組みを示す施行令 D-17-00 が発令されたが、施行令が規定する主な内容は下記のとおりとなっている。

- ・ 知事室に電子政府推進監督官を新設する。監督官は I T 推進局と企画・調査室の調整を行い、政策的な指示を与える。
- ・ I T 推進局、財政局、一般調達局の監督権限の明示
- ・ 各局は、電子政府実施計画を策定し I T 推進局に提出し、計画と実施状況の検証を行っていかなければならない。
- ・ 州の公式窓口サイトの創設を義務づける。このサイトを通じて住民、事業者は州政府のサービスや情報にワンストップでアクセスできることとなる。
- ・ 住民に対する電子行政サービスを早期に軌道に乗せるためにカリフォルニア州 I T 基金への予算の充当を続ける。
- ・ 民間企業の専門熟練者からなる電子政府諮問委員会を設立する。
- ・ 職業に関する免許、オンライン入札、小規模企業のために配慮した電子調達がワンストップで行える電子ビジネスセンターを設立する。
- ・ 各局に対し、I T 管理に関する優れたノウハウを取り入れさせる。
- ・ 各局に対し、よりよい I T 管理を妨害するような予算、資金調達、物品等の調達、職員人事などに関する諸問題を連携して解決させる。

3 組織と協力体制

カリフォルニア州行政の電子化にかかる事業の実行及び監督に関する権限と役割は下記のとおりとなっている。

< 電子政府推進担当部長 >

I T 推進局と企画・調査室の活動が連携してうまく機能するように知事室から指示を与える。

< 企画・調査室 >

- ・ カスタマー・サービスを監視する。
- ・ 各部局の I T プロジェクトが住民本位であることを確実にする。
- ・ 知事の特別なイニシアティブをバックアップする。

< I T 推進局 >

- ・ 電子政府推進計画を精査する。
- ・ 個々の I T プロジェクトを精査し、実施状況において監視を行う。

< 財政局 >

ITプロジェクトに関して財政的側面から分析を行う。

< 一般調達局 >

各部局の調達を管理する。

< その他のIT事業執行部局 >

- ・ 電子政府推進計画を策定する
- ・ 個々のITプロジェクトを管理する。
- ・ 電子政府へ向けた取り組みを拡大し、実行に移す。

2001年1月9日、デービス知事は知事施政方針演説のなかで、新しくワンストップで行政サービス・情報を利用できる州の窓口サイトの新設を発表した。このサイトにおいては原動機付車両局とのアポイントメントの取り付け、公園利用許可証や入漁許可証が取得できる等の機能を含む多様なサービス・情報を満載することとした。

この新しい窓口サイト（マイカリフォルニア：MY CALIFORNIA）のアドレスはwww.ca.govとなっている。

このマイカリフォルニアは、高度のセキュリティを実現しながら、利用者が迅速にサービスを利用できるようパーソナル機能（頻繁に利用するサービスを集約できるもの。）を備えている。また、身体障害者保護法が求める要件に対応する他、利用者が求める情報・サービスに容易にかつ迅速にアクセスできるよう検索エンジンを新しく開発した。これらの取り組みにより大半の情報・サービスへのアクセスが「たった1回のダブルクリック」で実現することになった。

マイカリフォルニアは、対住民サービスとして、自動車登録、税金の還付状況の確認、狩猟許可、入漁許可、危険廃棄物処理に関する指示の提供等のサービスを開始している。さらには、税金の申告や政府との契約等に関する情報を提供するなど小規模企業に配慮したサービスも展開している。

4 電子調達

カリフォルニア州は1999年には政府が行う調達行為に付随する手続きのオンライン化の検討を始めていたが、その後、西暦2000年問題が顕在化し始めたころに就任したデービス現知事はすでに打ち出していた方針及び当初の契約を保留とした。

2000年の春に、知事は1999年時点の検討方針を再び復活させ、新しい電子政府へ向けた政策を実現するためのイニシアティブを支持し、確実にすることを目的として報告書の作成を義務づけた。

2000年の10月には、本格的なプログラムが実行に移された。これらのプログラムは比較的短い期間において、これまでの調達方式を一新するようなオンライン化方式を段階的に実施に進めていくとされた。

州政府の調達用のサイトである CAL-Buy の運用が 2000 年 10 月 2 日に開始された。この CAL-Buy も段階的に開発し、運用に移されていくことになるが、その開発は包括的な組織管理やテクノロジー関係のコンサルティングを専門とする民間会社である ACCENTURE と州政府の集中調達を所管する一般調達局の共同により行うこととされた。

州政府は、毎年、年間約 60 億ドルの物品やサービスを調達しているが、これらの調達の約 3 分の 1 が一般調達局の調達課によって管理される既存の契約によって行われている。CAL-Buy はこれらの契約をオンライン化し、政府調達担当者を数千に及ぶ調達物品に容易にアクセスさせ、調達手続きを合理化することとした。

CAL-Buy の仕組みは非常に簡易なオンラインシステムとなっており、これにより各部署の担当者は CAL-Buy 使用のためのソフトウェアを購入し、管理する必要などは全くない。インターネットを基礎とするこのシステムは、調達担当者を迅速に中央検索エンジンに導き、調達担当者はこの検索エンジンを用いて、求める調達物品を検索することができる。その後、これらの物品を買い物かごに入れるかのように簡単なクリック作業により発注することができるのである。

発注が完了すると、州政府内部の調達認定者は、電子メールにより、発注をした調達担当者が調達の許可を求めていることを知らされる。調達認定者から許可がでると、発注のための手続きが完了したと見なされ、自動的に発注が電子メールもしくはファックスによって業者に送られる仕組みとなっている。

CAL-Buy の導入にあたっては、完了までの移行期間として 3 つの期間に分けられている。

第 1 段階として、州内の政府調達物品に関する契約をオンライン化する。第 2 段階として、マスター契約をオンライン化する。最終段階の第 3 段階では、1 度きりしかないような特殊な調達（特にサービスの調達：建設工事など）をオンライン化することとした。第 1 段階は 2001 年 3 月 7 日に始まり、3300 の調達物品の既存の契約をオンライン化するための手始めとして、試験的に 3 つの部局（州ハイウェイパトロール局、交通局、一般調達局）において、CAL-Buy を使って調達を行わせた。この時の調達額は約 150 万ドル分の調達であった。

このような試験的運用から CAL-Buy は、下記の利益をもたらすことが分かった。

- ・ 発注手続きにかかる費用を削減することにより、財源を節約し、購買契約担当者に調達に関する詳細な情報を提供することができる。
- ・ 業者にとっては州政府と取引を行うことが容易になる。
- ・ 既存の数百ある購買契約を統合し、購買担当者が購入したい物品やサービスを一覧で見ることができるようになる。また、このシステムにより、一々、物品やサービスの調達を入札に出す必要がなくなる。
- ・ 購買担当者にとっては、調達手続きの経緯が容易に把握できるようになるため、より有益な購買のための交渉ができるようになる。

- ・ 自動的に調達のための内部の許可手続きを電子化できるようになる。このことにより紙の使用量を減らし、調達の効率性を高めることとなる。
- ・ 自動的に注文がEメール若しくはファックスで業者に送信される。このことにより購買業者にとっては、もはや手作業でファックスや郵送といった作業が不必要となる。

カリフォルニア州政府において、全面的にこの電子調達システムが運用されるようになれば、一般通達局の試算によると 265,000 以上の調達物品がオンライン化され、9,700 万ドルもの経費節減をもたらすとされている。民間部門においては、電子調達システム運用の経験からその運用により 70%までの経費節減ができると明らかにしている。

5 課題

今後、州議会や知事室が取り組まなければならない今後の課題は下記に要約される。

(1) 幅広いアクセスの確保

近年、デジタルディバイド (Digital Divide) として表現されるように、家庭用コンピュータやインターネットに疎遠な人々がいるという状況を鑑み、州政府は、これらの人々のニーズに答えるべく、より多くの個人用コンピュータや学校、公立図書館、コミュニティ施設等におけるコンピュータがインターネットに接続されるよう既存のプログラムを拡充するために既に動き出している。

(2) 情報プライバシーの保護

機密情報を保護することは、非常に大きな課題である。政府は個人情報外部に漏れないようにしなければならない。よって外部にとどまらず政府内部においても個人情報を扱う時は制約があるのみならず、同じ厳格な規則によって取り扱われるべきである。

(3) オンラインシステム使用料及びクレジットカード手数料

州政府は、オンラインシステム使用料及びクレジットカード手数料が徴収されることを明示する「電子行政手数料」方針を設定することが求められる。その際はいくらの額を徴収するのか、どのような状況に徴収しないのかを明示すべきである。

(4) カスタマーサポート

住民によるEガバメント経由でのリクエストに対して、迅速かつ的確な対応の充実が求められる。

(5) アクセス資格の審査

政府が住民に行政サービスを提供しようとする際は、そのサービスを受ける資格の有無を厳格に認証しなければならない。電子行政においても、サービスを受ける住民の資格の審査のための手法である電子署名や個人識別番号の導入が研究される必要がある。また電

子行政サービスを確実に実行するだけでなく、認証方針によってカリフォルニア州の住民の権利を保護しなければならない。

電子行政サービスはカリフォルニアの住民には未だに浸透しているものとは言い切れない。これらのオンラインを媒体とした行政サービスの提供の効果や効率性を分析し、評価するのは時期尚早である。特に費用便益の分析は十分な資料が集められていないので、行われていない。しかしながら過去3年間の電子行政における初期的な成功や著しい進歩は、価値ある政府調達のために大きな利益をもたらす可能性を示していると言える。

第8章 メリーランド州政府における取り組み事例

1 デジタル1ダース (Digital Dozen)

メリーランド州は、Eガバメントをうまく活用して、ハイテク産業や市民教育、そして市民のデジタルアクセスを盛んにしている先進事例である。同州の狙いは、「ハイテク経済」を振興していく中で、州自らの位置づけを明確化していくことにある。

2000年、州知事は同州をそうした方向に推進してく法律を制定した。州が提案した“デジタル1ダース (Digital Dozen) 案”はEガバメントを実現していくための12の総括的なアプローチを総称している。¹

その計画には、Eコマースの保護と事業に対する優遇措置の拡大、市民へのカスタマーサービスの改善、家族のセキュリティー保証、法律による犯罪対抗措置等々が盛り込まれている。²

“デジタル1ダース”には次の目的が含まれている。

- ・ デジタルエコノミーの繁栄をサポートすることによって、メリーランド州におけるビジネスの成長・拡大を促進する。
- ・ 消費者保護とプライバシーの保護を万全にすることで、各家庭に安心感を与える。
- ・ Eガバメントの推進により、メリーランド州政府における行政効率のアップ及び州民への行政サービスの改善を図る。
- ・ ソフトウェア及びその他の知的財産保護のため、デジタル化によって発生する新たな犯罪への対抗措置として関連法を整備する。また、統一電子取引法 (Uniform Electronic Transactions Act ; UETA)により電子契約を法的に認めていく。³
- ・ 情報技術評議会 (Information Technology Board ; ITB) を設立する。⁴

2 eMaryland イニシアティブ

このデジタル1ダース計画の特徴は、eMaryland イニシアティブプログラムにある。

これに基づき、州知事や情報技術評議会 (ITB) と連携・協力して活動するアドバイザー評議会 (Board of Advisors) が設立された。この評議会は、知事とITBに対し、メリーランド州がEコマース (電子商取引) に優しい州となるために必要な方策をアドバイスしていくものである。この評議会には、民間のハイテク企業からもメンバーが参加し、それぞれの知識を行政に提供している。

また、このプログラムに基づき、インターネット技術投資基金 (Internet Technology Investment Fund) が設立され、州政府機関や教育機関のための基盤作りや、設立間もな

¹ Press Release, Governor's Office of Maryland, 2000.

² Press Release, Governor's Office of Maryland, 2000.

³ Dresser, Michael. "Governor Signs Bills on E-Commerce..." Baltimore Sun, Glendening signs bills on e-commerce, 4/26/00.

⁴ Press Release, Governor's Office of Maryland, 2000.

い企業に対する安価なインターネットアクセスの提供などを行っている⁵。これにより、民間のコンピュータ管理者を雇えないような小規模事業者や弱小州政府機関であっても、給与支払システムや資材調達システムのような複雑なネットワークプログラムをデザインできるようになった。これにより、弱小政府機関や中小企業もその運営効率を高めることが可能となり、住民に対してサービスをより安く提供できるようになった。

3 今後の計画・目標等

eMaryland プログラムによって、メリーランド大学内に、政府とのインターネットでのやり取りをより促進する手法を開発するための研究チームが結成された。この研究プログラムは、政府や公共施設、教育施設等へのオンライン申込プロセスを開発し、行政サービスを手間的にもコスト的にも効率化するものである。これにより、2004年までに行政サービスの80パーセントをインターネットで提供することとしている。

住民のプライバシーについては、州政府が収集できる情報量に限度を設けることや、収集された情報を保護するとともに、個人のプライベートな情報が収集されていないかどうかをチェックし、公表していくという方向で考えられている。州政府各機関には、そのウェブサイト上に各機関の個人情報取扱方針を掲載することが求められ、住民は、オンラインで入力した自分の個人情報のどの部分がどんな目的で利用されるのか、正確に判断することができるようになってきている⁶。

4 メリーランド州議会による情報技術に関する6つのイニシアティブ

メリーランド州議会は、情報技術に関する6つのイニシアティブ・アクションを起している。

統一電子取引法 (Uniform Electronic Transactions Act) の制定。これは、電子ビジネスの推進を承認するものであるとともに、オンライン契約、電子署名及び電子記録の法的効力を認めたものである。

統一コンピュータ情報取引法 (Uniform Computer Information Transactions Act) の制定。これは、ソフトウェアプログラムの利用と認可について法的な枠組みを設けるもので、ソフトウェア会社の知的所有権を保護するものである。

設立間もないハイテク企業を支援する法律の制定。この法案により、メリーランド科学技術公社 (the Maryland Science, Engineering and Technology Company ; TEDCO) が、設立間もないハイテク企業への支援を行うことになった。

メリーランド州の司法部署にビジネス及びIT関連業務に従事する新セクションを設立するため、ビジネステクノロジー特別委員会を設立する法律を制定。

事務手続の簡素化と行政運営の効率化を図り、住民がオンラインで免許を更新できるようにする法律の制定。

⁵ Press Release, Governor's Office of Maryland, 2000.

⁶ Press Release, Governor's Office of Maryland, 2000.

有害図書から青少年を守るための法律の制定。この法案はメリーランド州の全法廷と図書館の理事会に対し、図書館のインターネット端末を使っての有害図書の入手を不可能とし、有害図書から青少年を守る防波堤の役割を果たすよう求めている。デジタル通信機器を、消費税等の課税対象から除外する法律の制定。課税対象から除外されるためには、機器がテレビまたはラジオのデジタル信号を受信できるものでなくてはならない。

以上の法律は全て情報技術の活用がメリーランド州で盛んになっていくために必要な法律的または技術的な枠組みを制定することが狙いである。

第9章 ニューヨーク市政府における取り組み事例

Eガバメントへの取り組みはまだ歴史も浅く発展途上にあるため、地方政府（市町村）レベルで、利便性が高くまた広範なオンラインサービスを提供しているケースはまだ多くは見られない。ニューヨーク市は、そうした状況下においても、Eガバメントの分野で大きく卓越した存在と言える。同市によるサービスを広く市民に提供しようという試みは、非常に着実に進められているところである。

ある調査によると、アメリカでは2歳から17歳までの青少年のうち、実にその70%がコンピュータを所有し、さらにその52%がインターネットを利用しているという。一方で、自宅でのコンピュータ利用率は所得レベルと密接な関係をもっており、年間所得が20,000ドル以下の世帯でコンピュータを持っている子供となるとたった22%である。これは、収入が75,000ドルを超える家庭の91%の子供がコンピュータを所有しているのに比べ、非常に対照的な結果である。また、当然ではあるが、所得の低い家庭ほどインターネットへのアクセス率が低いという現象も見られる。

1997年に実施された統計調査によると、ニューヨーク地域の平均年間収入は38,224ドルと推定されている。やはりコンピュータの利用は平均収入の高い地域ほど高いという傾向が見られる。このような所得格差によるインターネットやコンピュータへのアクセス格差 - デジタル・ディバイド (Digital Divide ; 情報格差) - の解消に向けた取り組みは、地方政府においてもみられるようになってきている。

1 Eガバメントプロジェクト

ニューヨーク市は、市民により良いサービスを提供するため、様々な公的機関や民間団体と協力・連携して、Eガバメントの推進に積極的に取り組んでいる。同市のEガバメントプロジェクトは次の4つのレベルにおいて進められている。

1. 情報の公開：市民がインターネット上で市の情報に容易にアクセスできるようにする。
2. 双方向性の重視：市民が必要な申請書類をインターネットを通じてプリントアウトしたり、また、市担当者と電子メールでやり取りしたりできるようなアクセスルートを提供する。
3. ビジネス取引のオンライン化：ビジネス上の取引に必要な情報やサービスを提供できるよう、ウェブ上に関連サイトを構築する。
4. ビジネス慣習の変革：ウェブサイト上で多数のオンライン行政サービスを提供することで、一般市民または法人と行政当局との間におけるビジネス手法を変革する。

2 Eガバメント事務局 (Office of E-Government)

同事務局は、2000年に情報技術・通信局 (Department of Information Technology and Telecommunications ; DoITT) により、ニューヨーク市の42部局すべてがインターネッ

トを行政サービスに有効活用することを目的に設立された。同事務局の運営資金は初年度3,000万ドルで、その活動内容は同事務局を所管する技術運営委員会により決定される。同事務局とDoITTには、同市Eガバメント施策の先導役としての役割が期待されており、市のウェブサイト改善とEガバメント推進計画の実施について責任を負う。

同事務局ウェブサイトにおいては、同市のEガバメント推進がまだほんの初期段階にあった2000年時点で、既に80種以上の書類様式のダウンロードまたは印刷が可能であった。

また、同事務局では、デジタル・ディバイド対策として、市内全域の少なくとも60箇所、無料のEガバメント用情報端末Kiosk(コンピュータ端末を備えた小さなステーション)を設置するというパイロットプログラムを実施していた。当初好評を得ていたKiosk設置事業であるが、コンピュータの各世帯への普及に伴い、今では新規設置の見合せも検討されているとの情報も聞かれるようになった。

3 ウェブサイト上でのサービス

ニューヨーク市のウェブサイト上には様々な組織のページが掲載されており、そのページ数は30ページを超える。そこでは150を超えるサービスが提供されており、そのうちの約半数がオンライン上だけで処理を完結することができる。ニューヨーク市ウェブサイト内で既に提供されているサービスの一例としては、以下のものが挙げられる。

- ・ ウェブサイト上での駐車違反反則金の納入：納入義務者は、支払うべき反則金額をオンラインで確認することができる。また、不服がある場合には、オンライン上での異議申し立ても可能である。
- ・ 衛生局(Department of Health)は、携帯式コンピュータを用いて飲食業者の立ち入り検査を行っている。その結果は衛生局のウェブページ上で公表されている。
- ・ 市全体の標準地図(NYCMAP)を利用した地理情報システム(Geographic Information System; GIS)の活用：

NYCMAPには、ニューヨーク市内の全建築物、道路、橋梁、通風口、共同墓地、河川、湖沼、湿地帯、海岸線、等が記されている。さらに近日中には、税区画、下水管本管、地下鉄出入口、送電線、駐車メーター、消火栓、マンホールと電話ボックスの設置場所も示される予定である。

これにより、市では特に緊急事態への対応における部局間連携の円滑化が進んだ。例えば、漏水発生時に、溢れ出た水による洪水を防止するため、周辺の水道配管系統の閉鎖する際に役立っている。また衛生局では、2000年の夏に発生した西ナイル熱¹に対する警戒期間中、湿地の分析に活用した実績がある。

4 NPOによる取り組み

¹ 蚊が媒介する伝染病。

(1) Fund for the City of New York (FCNY)

いくつかの非営利団体 (NPO) が、低所得者及びインターネットへのアクセス機会に恵まれない人々に対するインターネットアクセス向上のための活動を展開している。

その1つである Fund for the City of New York (FCNY) は、1968年にフォード財団 (Ford Foundation) によって設立された。FCNY は、その活動の目標をニューヨーク市民の生活向上と市政府のサービス向上としている。FCNY が現在取り組んでいるプロジェクトは次のとおりである。

- ・ 英語とスペイン語の2言語によるウェブサイトを作成・運営し、家庭内暴力の被害者女性が、裁判所に保護されるまでの支援を行う。
- ・ 同じく英語とスペイン語の2言語によるウェブサイトにより、低所得世帯が立ち退き命令などに対抗するための支援を行う。
- ・ ComNET という小型デジタルカメラ付属の携帯用コンピュータを用いて、地域生活の様子や、落書、道路の窪み、壊れた街灯などの状況を記録し、コミュニティと関係者との協議に役立てている。また、市当局の対応状況をインターネット上に写真掲示することで公表することも可能である。ComNET はテキサス州のオースティン市でも導入されており、その他の都市においても導入が検討されている。
- ・ E-CommunityConnect はニューヨーク市の低所得世帯居住地域におけるインターネットアクセス拡大を目指すプログラムであり、サーバの運営管理やウェブサイト構築に係る技術指導も実施している。
- ・ インターネットアカデミー (An Internet Academy ; NPO 団体 Computer Exchange とFCNYの共同運営) は英語、スペイン語、クレオール語 で Adobe、PageMaker、JavaScript といったソフトウェアプログラムのクラスを開講している。

(2) その他

NPO 団体 Exploring the Metropolis, Inc. は、芸術家や演奏家がリハーサルに使用できるニューヨーク市内のスペースに関する情報データベースを提供している。

また、FCNY が設立した団体 NYTrain.org は、職業訓練コース、育児プログラム、アルコール依存症や虐待 のクリニックなど、4,350 以上のリストを取り込んだデータベースを開発した。このデータベースは、市の雇用局 (Department of Employment) や、生活保護局 (Department of Probation)、識字支援センター (Literacy Assistance Center) を含む市内 250 か所で利用されている。利用者はプログラムの開催地、利用言語、所得条件など様々な項目から必要な情報を検索することができる。