

CLAIR REPORT No.286

Council of Local Authorities
for International Relations



財団法人 自治体国際化協会

“CLAIR REPORT”の発刊について

当協会では、調査事業の一環として、海外各地域の地方行財政事情、開発事例等、様々な領域にわたる海外の情報を分野別にまとめた調査誌“CLAIR REPORT”シリーズを刊行しております。

このシリーズは、地方自治行政の参考に資するため、関係の方々に地方行財政に係わる様々な海外の情報を紹介することを目的としております。

内容につきましては、今後とも一層の改善を重ねてまいりたいと存じますので、御叱責を賜れば幸いに存じます。

本誌からの無断転載はご遠慮下さい。

お問い合わせ先

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3-3-2 新霞が関ビル19階
財団法人自治体国際化協会交流情報部国際情報課
TEL:03-3591-5482 FAX:03-3591-5346
E-Mail:webmaster@clair.or.jp

オーストラリアの電子政府

(財)自治体国際化協会 CLAIR REPORT NUMBER 286 (Aug 11, 2006)

財団法人自治体国際化協会
(シドニー事務所)

目次

はじめに

概要	i
第1章 電子政府概論	1
第1節 電子政府の定義	1
第2節 電子政府の変化・発展	1
1 Layne and Lee (2001) による発展段階の分類	1
2 Moon(2002)による発展段階の分類	3
3 国際連合による発展段階の分類	4
4 行政サービスの変化（顧客中心主義へ）	5
第2章 オーストラリアの電子政府	7
第1節 オーストラリアの電子政府に対する需要	7
1 インターネット及び電子政府の普及割合	7
第2節 電子政府がもたらす利益	9
1 行政の利益	9
2 利用者の利益	11
3 社会の利益	12
第3節 オーストラリアの電子政府に対する国際的評価	13
1 国際連合による評価	13
2 accenture による評価	15
第4節 オーストラリア連邦政府の電子政府戦略	16
1 「Better Services, Better Government」戦略	16
2 統合化サービスの枠組み作り	21
第5節 オーストラリア電子政府の今後の課題	23
1 デジタル・デバイド（情報格差）	23
2 電子政府における行政評価の必要性	24
第3章 具体的事例	26
第1節 ポータルサイト	26
1 連邦政府のポータルサイト	26
2 WA（西オーストラリア）州政府のポータルサイト	28
第2節 デジタル・デバイドに対する取り組み	29
1 NSW（ニュー・サウス・ウェールズ）州	29
2 QLD（クイーンズランド）州	31
3 VIC（ビクトリア）州	31
4 SA（南オーストラリア）州	31
5 TAS（タスマニア）州	31
6 WA（西オーストラリア）州	31

第3節 連邦政府による具体的事例	35
1 所得税電子申告システム (e-tax)	35
2 家計所得申告システム (児童手当等の給付)	36
3 求人情報検索システム (Job Search)	39
4 ビジネス・エントリー・ポイント (Business Entry Point)	42
第4節 地方自治体による取り組み	46
1 複数自治体での IT 分野の資源の共有 (NSW 州の 7 地方自治体)	46
2 ワンストップショップへの取り組み (WA 州・マンダリング市)	47
3 GIS を利用した公共施設情報の提供 (WA 州・メルビル市)	48
参考資料	50

はじめに

近年インターネットの普及により、インターネットバンキング、飛行機・ホテルの予約、ネットショッピングなどオンラインを通じたサービスが活発に利用されるようになった。日本の行政機関においてもほとんどの団体が、ホームページを利用して行政情報の提供を行っている。しかし、その多くは行政から市民への一方的な情報の提供にとどまり、一部の行政機関においてのみインターネットを通じた申請が可能となっているにすぎない。

電子政府の目的は、いかに利用者である市民に対して便利なサービスを提供するかということであり、従来の行政サービスをそのまま変更せずにデジタル化するだけでは効率的なサービスを提供できない。必要なのは、電子政府を構築する段階で今までの業務手順を見直すことである。さらに、同じレベルの行政機関（国・連邦、州・都道府県(以下、州・県とする。)、市町村）での異なる種類のサービスの横方向の統合、異なるレベルでの行政機関の関連する種類のサービスの統合（縦方向の統合）により、市民は一つの目的を果たすのに様々な窓口を行き来する必要がなくなる。

オーストラリアは、アメリカ、韓国、カナダ、シンガポール、イギリスなどとともに、電子政府の先進国として国際的に評価されており、異なる行政機関同士での統合化サービスに対しても積極的に取り組んでいる。また、家庭でインターネットが使えない人に対し、地域のコミュニティ施設を通じてインターネットのアクセス環境を提供するなど、全ての市民に対して平等に電子政府の恩恵が受けられるように取り組んでいる。

そのような取り組みの基本となっているのは、市民中心主義の行政サービスの提供という考え方であり、実際にいかに市民にとって満足度の高いサービスを提供できるのかということである。その結果として、世界でトップクラスの電子政府利用率に繋がっていると考えられる。

本レポートが、今後日本での電子政府サービス導入に携わる人にとって、少しでも参考になれば幸いである。

財団法人自治体国際化協会シドニー事務所長

概要

第1章 電子政府概論

電子政府の定義及び電子政府がどのように発展していくかを説明し、電子政府によってどのように行政サービスが変化するかを紹介する。電子政府の最終段階では、行政機関が提供するサービスは統合化され、共通のアクセスポイントであるポータルサイトを通じて、全ての行政サービスを受けることできるワンストップサービスの実現が可能となってくる。

第2章 オーストラリアの電子政府

オーストラリアにおいては、インターネット及び電子政府が普及しており、多くの人がその有効性を認識している。そこでまず、オーストラリアで電子政府が、実際に「行政」「利用者」「社会」にどのような利益をもたらしているかを説明する。

次に、オーストラリアにおける電子政府の方針である「Better Services, Better Government」戦略を紹介する。特に、異なるレベルの行政機関でのサービスの連携は、顧客中心主義のサービスにつながり、利用者に多大なメリットをもたらすものである。

最後に、インターネットを利用する上での問題点である、経済的格差、教育レベルの格差、年齢格差、地域的格差による、デジタル・デバイド（情報格差）の発生や、電子政府に対する行政評価の必要性を紹介する。

第3章 具体的事例

はじめに、連邦政府や州政府の提供しているポータルサイトを紹介する。市民は、このポータルサイトを通じて、全ての行政サービスを受けることできる。

次に、デジタル・デバイドに対し、各州政府がどのように取り組みを行っているかを紹介する。その多くが、連邦政府の地方における情報通信インフラの整備を目的とする「ネットワーク・ザ・ネーション事業」の助成金を利用している。

最後に、連邦政府及び地方自治体が行っている個別のインターネットサービスについて紹介する。特に、連邦政府の産業・観光・資源省（Department of Industry, Tourism and Resources）が提供している「ビジネス・エントリー・ポイント」は、異なるレベルの行政機関間でのサービスの連携が行われている代表的なサービスである。企業が行政機関に対して行わなければならない各種申請等の負担を軽減することを目的に、連邦政府、州政府、地方自治体が協力してそれぞれが持つ情報を提供しており、企業はこのサイトに訪れるだけでビジネスに必要な全ての情報を得ることが出来る。

第1章 電子政府概論

第1節 電子政府の定義

電子政府とは、「行政機関がインターネット及び IT（情報通信技術）を通じて、業務の効率化、よりよい行政サービスの提供及び行政の意思決定時における住民の参加を促進すること」である。

電子政府における最大の目標は、顧客である市民（及び企業）のニーズに応えることである。実施にあたっては、行政機関は従来の業務プロセスをそのままデジタル化及び自動化するのではなく、業務プロセスの見直しを図り、部門内及び部門間での効率的な業務プロセスを再構築すること等により、より良いサービスの提供を迫及する必要がある。また、インターネットを通じて住民のニーズを効率的に把握し、行政の意思決定に反映することで、住民の行政参加を促進することができる。

第2節 電子政府の変化・発展

電子政府は、最初インターネットを通じて単に行政情報を提供することにより始まったが、その後著しい発展をとげて、現在では高度なサービスが提供されている。電子政府の発展段階に関しては、過去に様々な人や機関により分類がなされている。

1 Layne and Lee(2001)による発展段階の分類

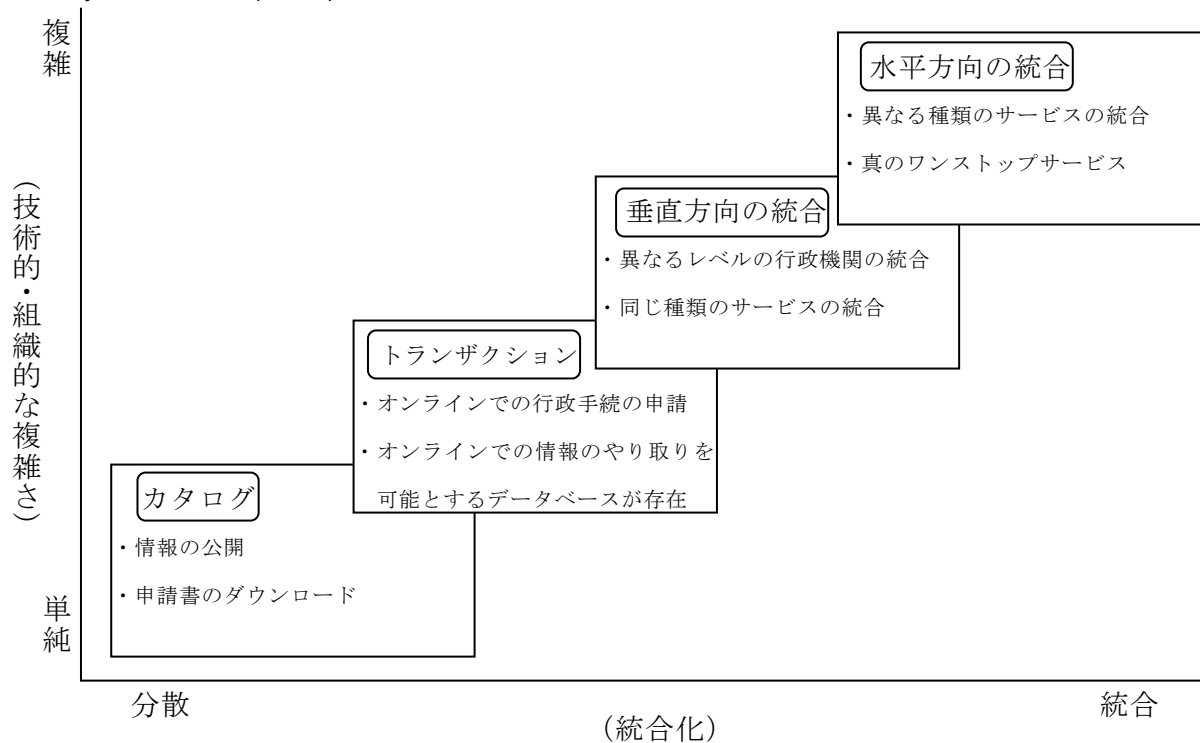


図 1.1 電子政府の発展段階 (Layne and Lee)

「第1段階：カタログ」

第1段階は、政府が持つ情報の一部が電子化されインターネットを通じて公開されている段階である。市民は、これらの情報を利用して行政機関の方針や手続きを知ることが可能となり、ある行政サービスを利用するためにどの部門に行けばよいかを知ることが出来る。

また、掲載される情報が増えるにしたがって索引サイトが出現してくる。しかし、この段階では各部門のサイトにリンクされた部門名の組織一覧表が提供されるにとどまり、市民がどのサービスをどの部門が提供しているかを事前に理解しておく必要がある。

さらに、各種申請書のダウンロードも可能となるが、この段階においては、行政機関から市民への一方的な情報の提供にとどまっている。

「第2段階：トランザクション¹⁾」

第2段階では、行政機関と市民の間で双方向の情報のやり取りが可能となる。市民は行政機関に対する申請などの手続きをインターネット上でいつでも行えるようになり、行政機関の窓口に出かけて行く時間や、窓口での順番待ちといった煩わしさから解放される。

また、インターネット上で公開討論の場が設けられるなど、市民が直接行政に参加することが可能となってくる。

さらに重要なことは、市民はポータルサイト²⁾を訪れることにより、必要とする情報、手続きが掲載されているページを容易に探すことが出来るようになることである。そのために、ウェブサイト内のキーワード検索機能や分かりやすいナビゲーション等の様々な工夫が施されている。

「第3段階：垂直方向の統合」

第3段階では、従来の行政処理をそのままデジタル化及び自動化する段階は終わっており、行政サービスの統合化が図られている。この段階で行政機関に求められるものは、従来の行政手続の流れを見直し再構築するとともに、行政サービスに対する方針自体を変化させることである。

個々に独立している多くのサービスは、異なるレベルの行政機関（連邦・国、州・県、市町村）の縦方向の統合及び、異なる種類や機能をもったサービスの横方向の統合を行い、住民によりよいサービスを提供していく必要がある。2つの統合方法の内、縦方向の統合化が最初に行われやすい。異なるレベルの行政機関がそれぞれ提供している同じ種類のサービスを統合するほうが、異なった種類のサービスを統合するよりも比較的容易に実現できるからである。

市民が行政機関に申請した情報は、関係する他の行政機関にもオンライン経由で転送されるので、市民は一箇所で関連する複数の手続きを終わらせることができる。市民はあるサービスを受けようとする時、通常そのサービスがどのレベルの行政機関によって提供されているかを認識していないことが多く、事前に調べる必要があった。しかし、統合化によりどのレベルの行政機関で手続きを行っているかを認識する必要がなくなる。

¹ 英語の直訳は「取引」の意味で、ここでは、行政機関と住民がインターネットを通じて双方向の情報のやり取りを行っていることを示している。

² インターネットの入り口となるサイト。

「第4段階：水平方向の統合」

第4段階では、異なる種類のサービス間でのシステムの統合化が行われ、行政機関は他の行政機関が保持するデータを必要に応じて参照することが可能となる。また、ある行政機関に提出された申請情報は、自動的に他の行政機関が保持するデータとの整合性がチェックされ、必要に応じて変更することも可能となってくる。サービスの縦方向と横方向の統合化により、一度の手続きで関連する全ての手続きが完了する「ワンストップサービス」の提供が可能となる。市民は共通の一箇所のアクセスポイントにいけば、全ての行政サービスを受けることができる。

2 Moon(2002)による発展段階の分類

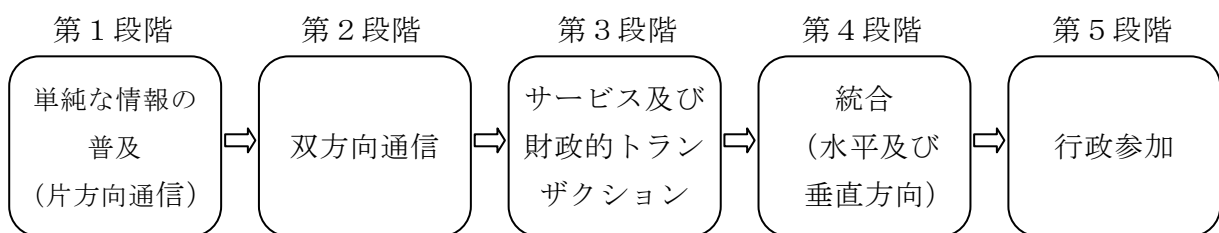


図 1.2 電子政府の発展段階 (Moon)

「第1段階：単純な情報の普及（片方向通信）」

最も基本的な電子政府の段階で、ウェブサイト上で情報のみが掲載されている。

「第2段階：双方向通信」

行政と市民の間に対話型の双方向通信が可能となる。

「第3段階：サービス及び財政的取引」

インターネット上でセルフサービスのオンラインサービス及び財政的な取引（税金、罰金の支払い、助成金の申請等）が可能となる。

「第4段階：統合（水平及び垂直方向）」

水平及び垂直方向に様々な行政サービスの統合が行われ、より利用しやすく、効率的なサービスが提供される。

「第5段階：行政参加」

電子投票、オンライン上での公開討論、オンラインでの世論調査等のウェブベースでの行政参加が可能となり、より直接的で幅広い双方向の情報交換が行われる。

3 国際連合による発展段階の分類

国際連合の「Global e-government Readiness Report 2004」では、電子政府の発展段階を5段階に分類し、各国の電子政府における各段階の達成度を評価している。

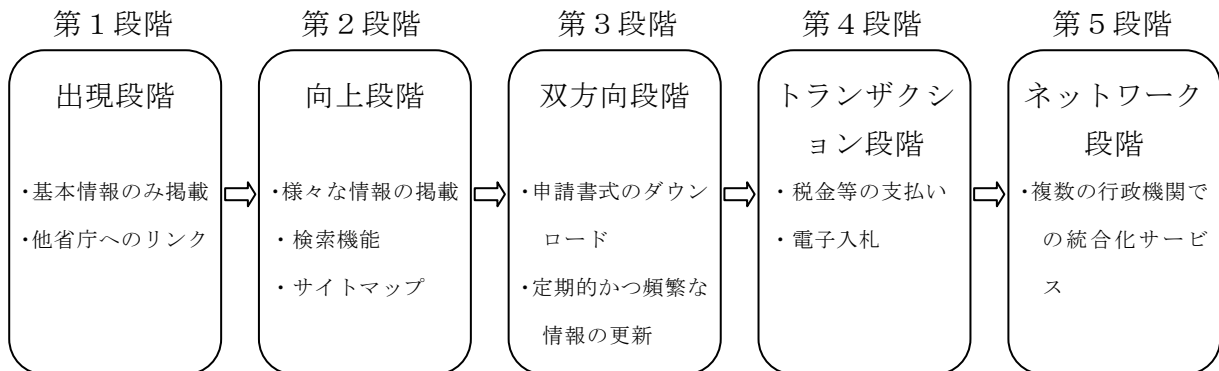


図 1.3 電子政府の発展段階（国際連合）

「第1段階：出現段階」

政府がウェブサイトを提供しているが、限られた基本的な情報のみ（憲法の条文や大統領、首相からのメッセージ等）が掲載されている段階。それらの情報は変化に乏しいことが多い。また、省庁や地方自治体などの関係団体が提供するウェブサイトへのリンクも実施されている。

「第2段階：向上段階」

第1段階をさらに向上させた段階で、法律、政策、白書等の色々な公的情報を提供している。ウェブサイト内の検索機能や、サイトマップなどが整備されている。ウェブサイトはかなり洗練されてきているが、行政から市民への片方向のみの情報発信となっている。

「第3段階：双方向段階」

第3段階では双方向段階に入り、各種申請書式のダウンロードなどのサービスが提供され始める。公的情報の公開に関しても音声や映像付きの情報が可能となる。政府へのコンタクトも従来の FAX、電話、郵便に加えて e-mail でも可能となる。ウェブサイトも頻繁かつ定期的に更新される。

「第4段階：トランザクション段階」

本格的に行政と住民の間で双方向の情報のやりとりが行われる。税金等の支払い、パスポート、免許の更新などの市民から行政への申請が7日間 24 時間いつでも行える。支払いに関しては、クレジットカード、銀行のキャッシュカード等で行える。また、電子入札も、安全なセキュリティの下で行われる。

「第5段階：ネットワーク段階」

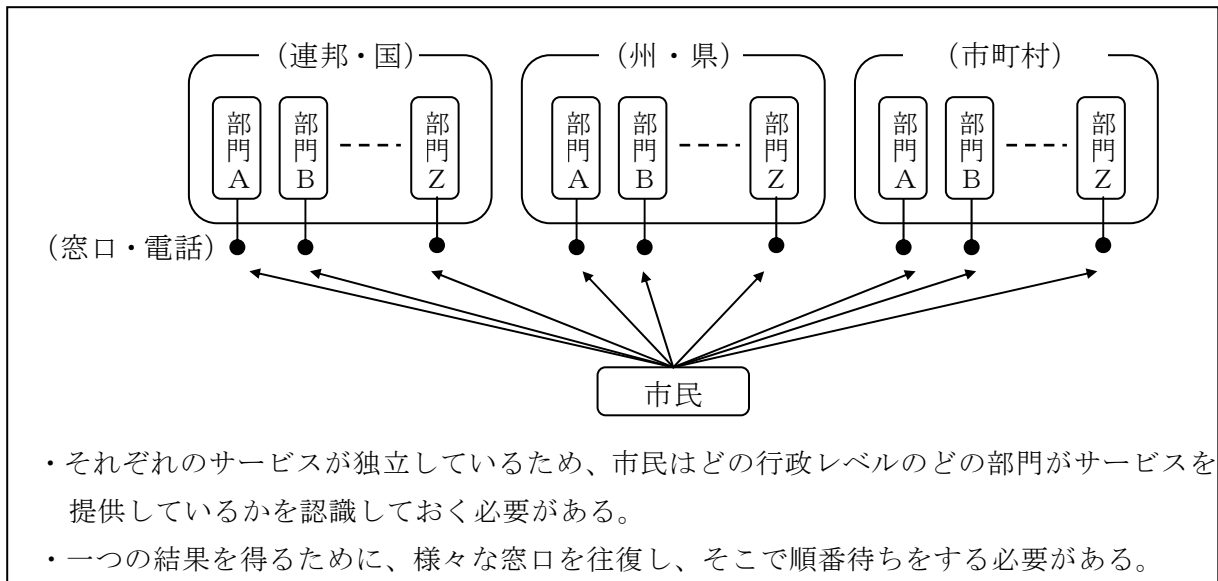
最も高度な段階で、政府機関同士、政府から市民や企業及びその逆の情報のやり取りが存在している。双方向のやり取りが可能であるため、政府は法律や政策の決定にあたって、市民等の意見を求めることができる。

また、行政機関同士が協力して統合された情報の提供がなされている。

4 行政サービスの変化（顧客中心主義へ）

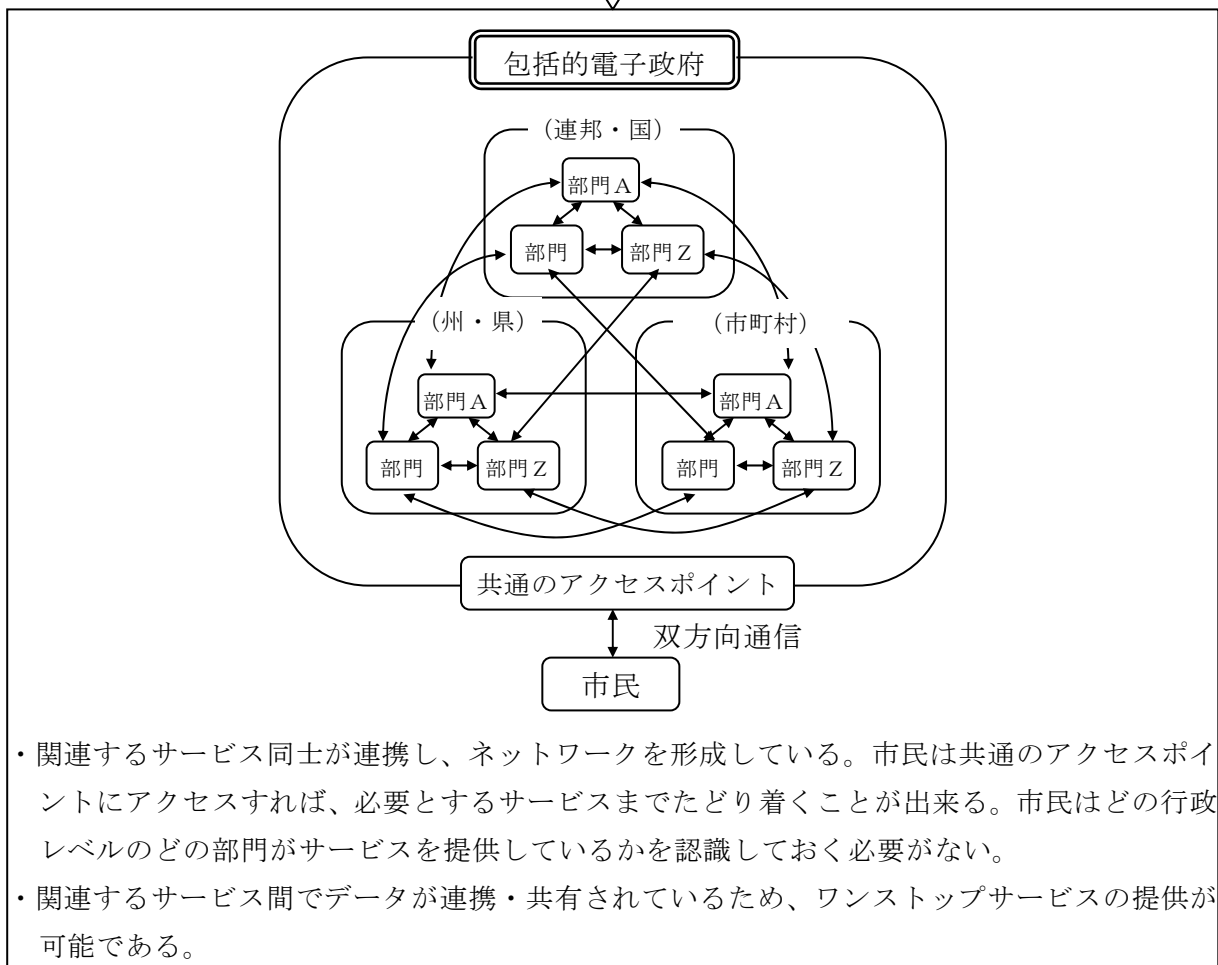
電子政府は、顧客である市民のニーズに応えることを第一の目的とした「顧客中心主義」の実現をめざして、発展を遂げている。最終段階では、行政機関が提供するサービスは統合化され、共通のアクセスポイントであるポータルサイトを通じて、全ての行政サービスを受けることができるワンストップサービスの実現が可能となってくる。オーストラリアにおいては、連邦政府、州政府レベルのポータルサイトが設置されており、市民はそれらのサイトを訪問すれば様々な行政情報及び行政サービスを利用することができる（参照第3章第1節）。

(従来の行政サービス)



「顧客中心主義」

(新たな電子政府)



第2章 オーストラリアの電子政府

第1節 オーストラリアの電子政府に対する需要

1 インターネット及び電子政府の普及割合

オーストラリア家庭におけるITの普及割合は年々増加し、2003年では半数以上の家庭でインターネットが利用されている。

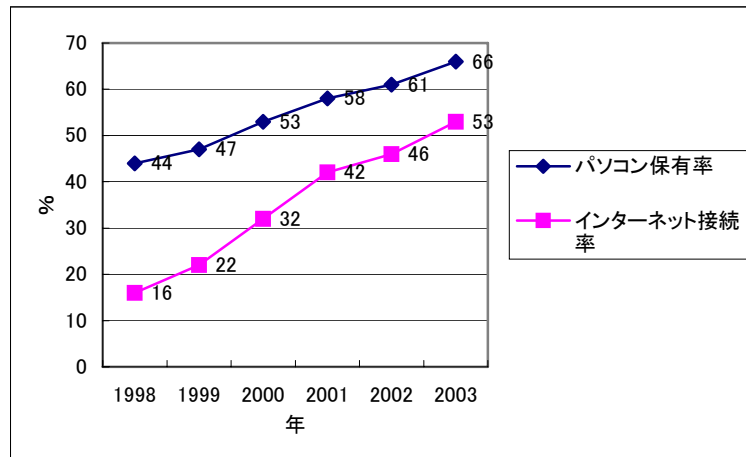


図 2.1 オーストラリア家庭におけるITの普及割合
(「HOUSEHOLD USE OF INFORMATION TECHNOLOGY」より)

このような状況においてオーストラリアの行政機関では、行政サービスの伝達方法として従来の窓口及び電話サービスからインターネットを利用したオンラインサービスへと移行しつつある。

連邦政府は、電子政府の必要性と利益に関してまとめた報告書「E-government Benefits Study」を2003年4月に発表している。その報告書によると、現在、オーストラリアではインターネット利用者の内80%以上がインターネットを通じて何らかの行政サービスを受けていることが分かった。

同報告書の中で、既にインターネットによる行政サービスを受けた経験がある人に行った調査(図2.2参照)では、ウェブサイトやe-mailといったインターネットを利用とした行政サービスが従来の電話、窓口、郵便サービス以上に多くの人に好まれていることが分かる。ただし、農村部においては電話によるサービスがウェブサイトによるサービスよりも若干好まれている。

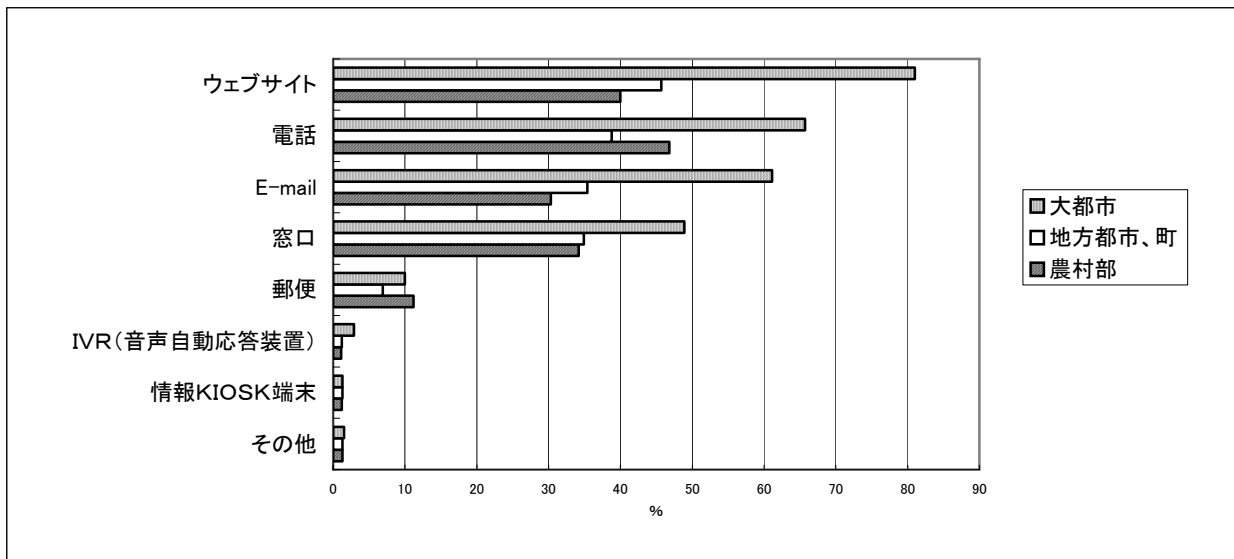


図 2.2 好まれる行政サービスの伝達方法
(インターネットでの行政サービス利用経験者に対する調査)

また、インターネットによる行政サービスを受けた経験がないインターネット利用者でも、多くの方がインターネットバンキングや公共料金の支払い、ネットショッピングなどのインターネットを通じた民間サービスを利用した経験がある人が多い。

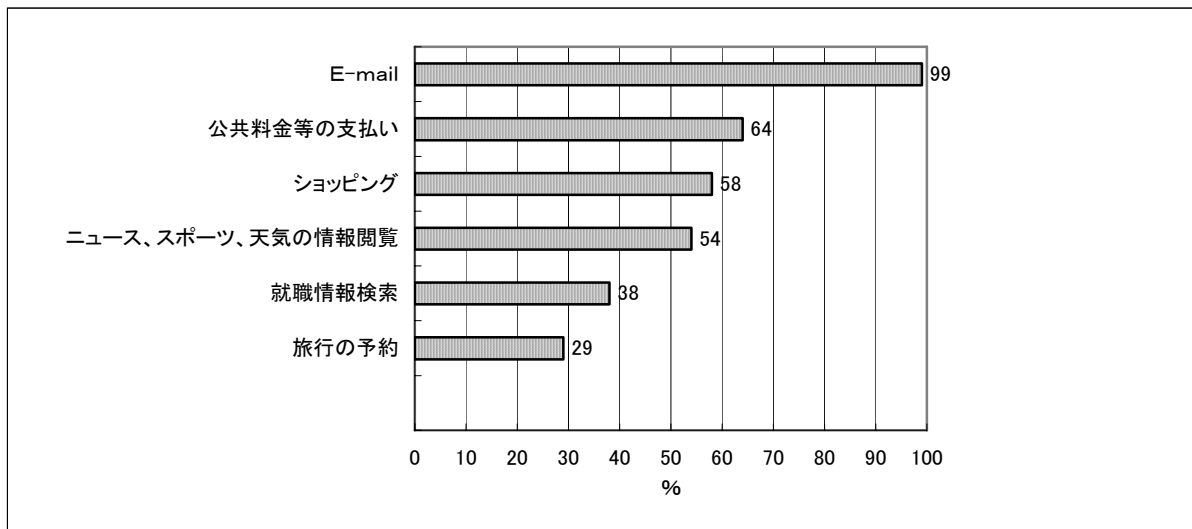


図 2.3 各種民間サービスの利用状況
(インターネットでの行政サービス利用未経験者に対する調査)

同様に、インターネットによる行政サービスを受けた経験がない人に対して行った調査の結果、11分野の行政サービスの内で10分野において、ウェブサイトによるサービスが最も有効だと考えていることが分かる。

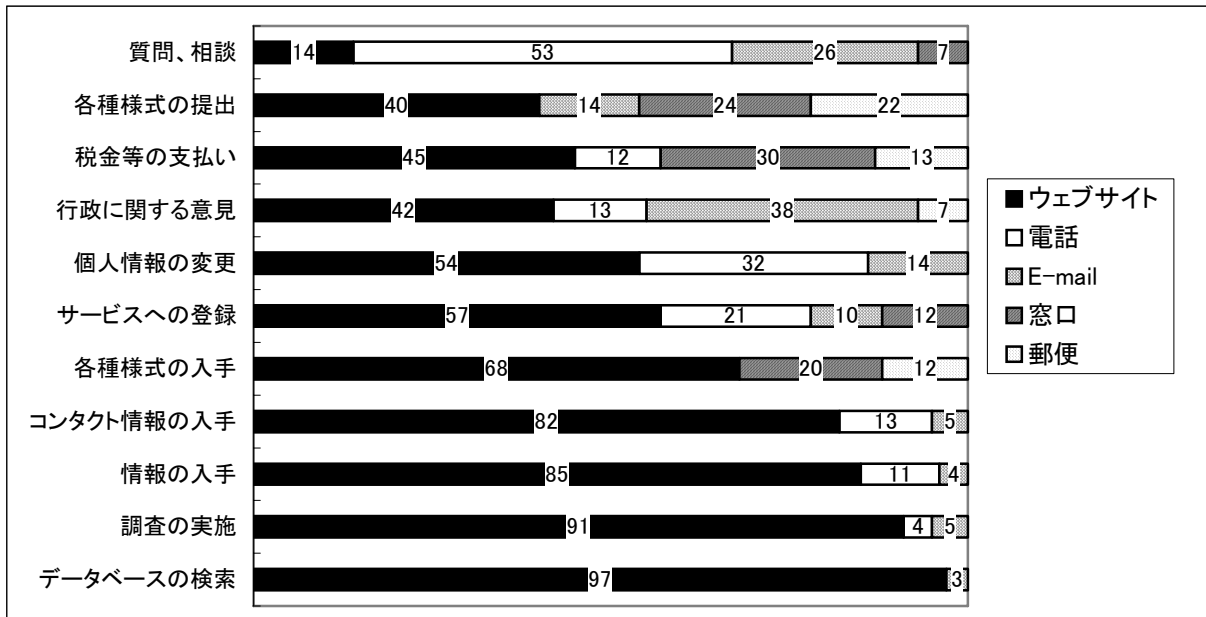


図 2.4 有効な行政サービスの手段
(インターネットでの行政サービス利用未経験者に対する調査)

このようにオーストラリアにおいては、近年多くの人々がインターネットを利用するようになり、その内の多くの人々が従来の行政手段である窓口・電話サービスよりもインターネットの利便性を認識しており、電子政府に対する需要はかなり高まっていることがわかる。

第2節 電子政府がもたらす利益

インターネットを通じた行政サービスの提供により、様々な利益がもたらされる。電子政府がもたらす利益には、「行政の利益」「利用者（市民・企業）の利益」「社会の利益」がある。電子政府の評価を行うときは、それらの利益を総合的に評価する必要がある。前述の報告書「E-government Benefits Study」によると、以下のような利益が認識されている。

1 行政の利益

連邦政府機関が実施している 38 のインターネットを通じたサービスにおいて、1999 年から 2003 年の 5 年間で電子政府によるコスト削減の見積もりを実施したところ、次の通り、24 のオンラインサービスにおいてコストの削減があったことが分かった。

表 2.1 5年間でのコスト削減の見積もり

削減コスト	削減コスト中間値	サービス数	見積もり削減コスト額
\$0 - \$49,999	\$25,000	5	\$125,000
\$50,000 - \$99,999	\$75,000	2	\$150,000
\$100,000 - \$249,999	\$175,000	1	\$175,000
\$250,000 - \$499,999	\$375,000	2	\$750,000
\$500,000 - \$749,999	\$625,000	2	\$1,250,000
\$750,000 - \$999,999	\$875,000	0	\$0
\$1,000,000 - \$1,999,999	\$1,500,000	2	\$3,000,000
\$2,000,000 - \$4,999,999	\$3,500,000	3	\$10,500,000
\$5,000,000 - \$7,499,999	\$6,250,000	1	\$6,250,000
\$7,500,000 - \$9,999,999	\$8,750,000	2	\$17,500,000
\$10,000,000 -	\$15,000,000	4	\$60,000,000
合計		24	\$99,700,000

24 のオンラインサービスによるコスト削減等の見積もり額は約 1 億ドル（削減コスト \$99,700,000+収入の増加額\$475,000）で、システム開発等のサービス提供に要したコスト約 1 億 800 万ドルとほぼ見合ったものとなっている。

また、24 のオンラインサービスに関して、その要因を調査したところ以下の通りとなった。

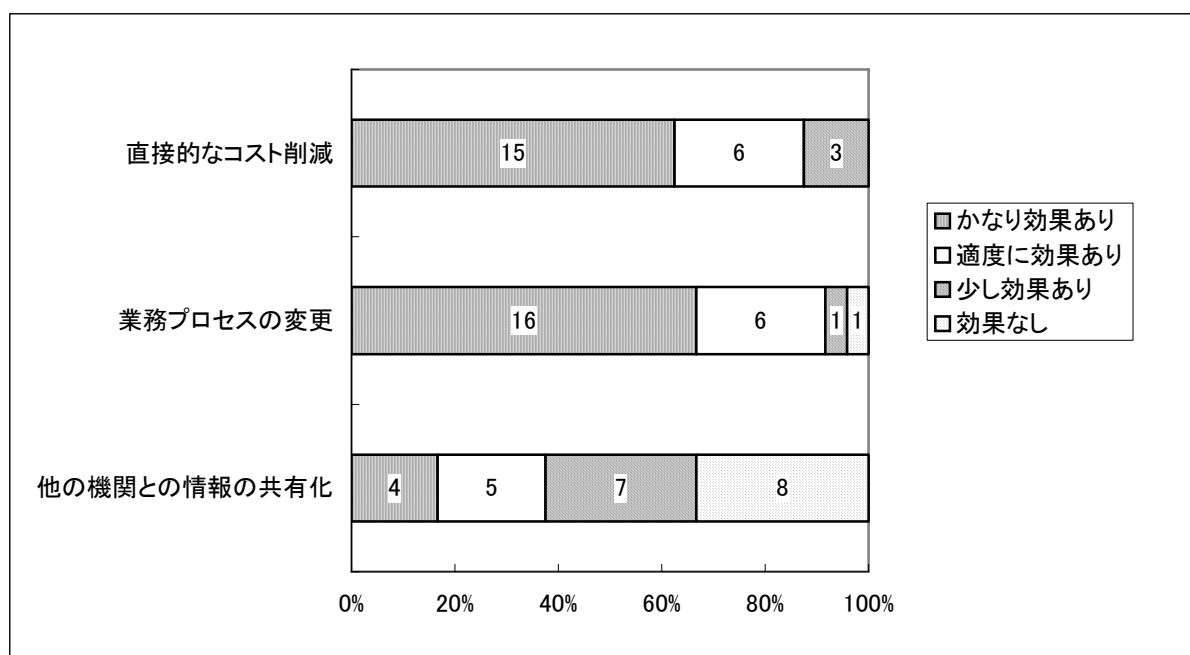


図 2.5 コスト削減の要因

67%のサービスにおいて業務プロセスの効率化によりコストの削減が強く認識されているほか、ペーパーレス化や人件費の削減などの直接的なコストの削減も同様に認識されている。調査の行われた 2003 年時点では、他機関との情報の共有化によるコストの削減は 17%とあまり認識されていない。しかし、既に行われているサービスの中で、複数の行政機関がサービスを統合化し共同で運営しているものは、住民及び行政に多大な利益をもたらしているのも事実である。オーストラリアでは、第 3 章第 3 節 4 「ビジネス・エントリー・ポイント」のように積極的にサービスの統合化が図られている。

2 利用者の利益

インターネットの行政サービス利用者に対して、1 回あたりどれくらいの財政的利益があるかを調査したところ、以下の結果となった。

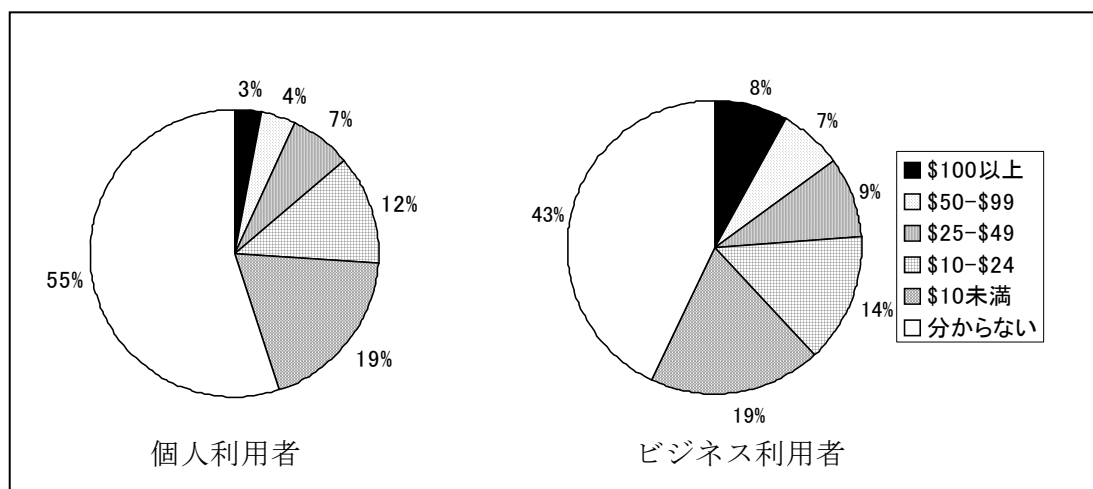


図 2.6 利用者の財政的利益（利用者の評価）

個人利用者では、1 回あたり平均 14.62 ドルの利益が認識されており、ビジネス利用者の方が個人利用者より多く利益を認めている。

一方、38 の連邦政府機関に対して、利用者が 1 回あたりどれだけの利益を得ていると考えるかという調査を行ったところ、以下の結果となった。

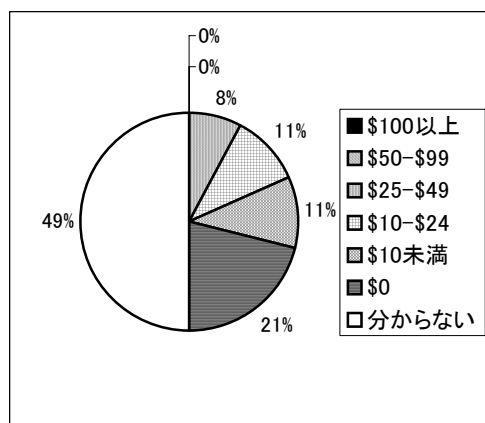


図 2.7 利用者の財政的利益（行政側からの評価）

行政機関が考える利用者の利益は平均 5.48 ドルで、実際に利用者が考えているものよりも少ない。このことから、行政機関は利用者に提供している利益を過小評価しており、実際は行政機関が認識している以上に電子政府に対する需要はあると考えられる。

3 社会の利益

インターネットによるサービスの提供は、財政的な利益以外にも社会に対し様々な利益をもたらしている。

- ・ より迅速なサービスの提供

わざわざ、行政の窓口に行かなくても、インターネットを通じて簡単に情報の入手や各種申請等の行政手続きを行える。従来のように窓口で長時間待つ必要もなくなる。

- ・ 24 時間 7 日間のサービス提供

平日の 9 時から 17 時といった限られた時間の窓口サービスはビジネスマンにとって利用しづらいが、インターネットによる行政サービスはいつでも利用が可能である。

- ・ セルフサービスによる情報の提供

インターネットでは情報の閲覧等をセルフサービスで行うため、必要なときにすぐに情報を入手することができる。

- ・ より簡単に情報の入手が可能

検索エンジンや分かりやすいナビゲーションにより、必要な情報を容易に見つけることができる。更に、行政サービスの統合化により共通のポータルサイトから全ての情報サービスを受けることが可能となる。

- ・ 広範囲な情報の提供

行政機関、インターネットを通じて多くの行政情報を公開することにより、市民は今まで以上に情報を入手することができる。

- ・ 地方部の住民に対する情報提供

今まで、地方部の住民は距離的な問題のために大都市部に比べて不便であったが、通信速度が速いブロードバンドのインフラが整備されることにより、距離的な不利益が解消される。

利用者に対するアンケートでは、インターネットを通じた行政サービスの利用により、以前より生活のレベルが向上したと 67.5%の人が回答している。

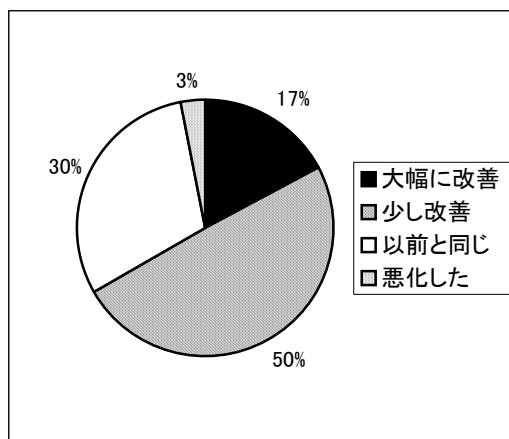


図 2.8 電子政府サービスによる生活の質の変化（利用者の評価）

また行政機関は、それ以外にも行政サービスの透明性及びオープン化や経済社会に対する利益への貢献なども認識している。

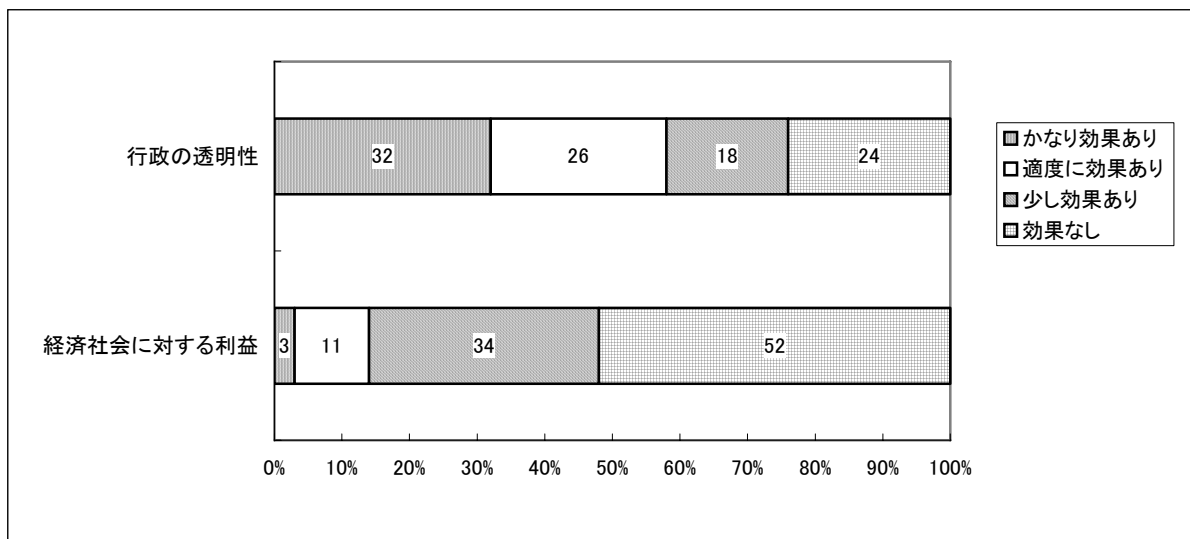


図 2.9 電子政府によるその他の効果（行政側からの評価）

第 3 節 オーストラリアの電子政府に対する国際的評価

1 国際連合による評価

2004 年 11 月に発表された国際連合による調査「Global E-government Readiness Report 2004」によると、各国の電子政府に対する評価は、オーストラリアは第 6 位で日本は第 18 位となっている。この調査では、ウェブサイトの内容、情報通信インフラの整備度、人材の育成度の 3 点に関して調査を行い、その平均によって順位を決定している。

表 2.2 国際連合による電子政府評価

順位	国	ウェブサイト	情報通信インフラ	人材の育成度	総合
1	アメリカ合衆国	1.000	0.770	0.970	0.913
2	デンマーク	0.934	0.790	0.990	0.905
3	イギリス	0.973	0.693	0.990	0.885
4	スウェーデン	0.772	0.860	0.990	0.874
5	韓国	0.946	0.666	0.960	0.857
6	オーストラリア	0.830	0.693	0.990	0.838
7	カナダ	0.873	0.668	0.970	0.837
8	シンガポール	0.969	0.663	0.870	0.834
9	フィンランド	0.807	0.675	0.990	0.824
10	ノルウェイ	0.687	0.775	0.990	0.817
18	日本	0.629	0.609	0.940	0.726

また、同調査では第1章第2節3で述べた以下の5段階それぞれにおいて、各国の評価を行っている。

「第1段階：出現段階」

「第2段階：向上段階」

「第3段階：双方向段階」

「第4段階：トランザクション段階」

「第5段階：ネットワーク段階」

表 2.3 各国の電子政府の段階評価

	第1段階	第2段階	第3段階	第4段階	第5段階	総合
アメリカ合衆国	100	100	100	93	78	94
イギリス	100	98	94	93	78	92
シンガポール	100	95	99	85	78	91
韓国	100	100	100	71	69	88
デンマーク	100	95	95	80	70	88
チリ	100	94	89	71	65	83
カナダ	100	99	87	56	67	81
オーストラリア	100	93	92	61	44	78
フィンランド	100	93	94	56	33	75
ドイツ	100	91	93	56	33	74
日本	100	92	64	27	19	60

第4段階のトランザクション段階において電子政府の先進国では、2003年と比較して大きく成長を遂げている。オーストラリアにおいても32ポイントから61ポイントと大きく成長している。日本に関しては2004年評価が27ポイントと低いですが、2004年から国税庁による国税電子申告 e-tax が開始されるなど、今後成長が期待される。

オーストラリアに関しては、連邦政府のみならず、税金の納付や罰金等を、インターネットを通じて行える地方自治体も増えてきている。

2 accenture による評価

コンサルタント、テクノロジーサービス、アウトソーシング会社である、accenture が各国の電子政府状況について調査した結果、オーストラリアは第4位、日本は第11位であった。(国連の調査と異なり、22カ国のみに対する調査)

表 2.4 accenture による各国の電子政府評価

順位	国	スコア	順位	国	スコア
1	カナダ	80	14	ドイツ	50
2	シンガポール	67	15	ノルウェイ	49
2	アメリカ合衆国	67	15	スペイン	49
4	オーストラリア	58	17	マレーシア	46
4	デンマーク	58	18	イタリア	40
4	フィンランド	58	19	メキシコ	37
4	スウェーデン	58	20	ポルトガル	31
8	フランス	57	21	ブラジル	27
9	オランダ	55	22	南アフリカ	18
9	イギリス	55			
11	ベルギー	51			
11	アイルランド	51			
11	日本	51			

総合ではオーストラリアの評価58に対し、日本51となっているが、年度別の成長度合いを比較すると、2004年の成長度だけを考えると、日本がオーストラリアを上回っている。

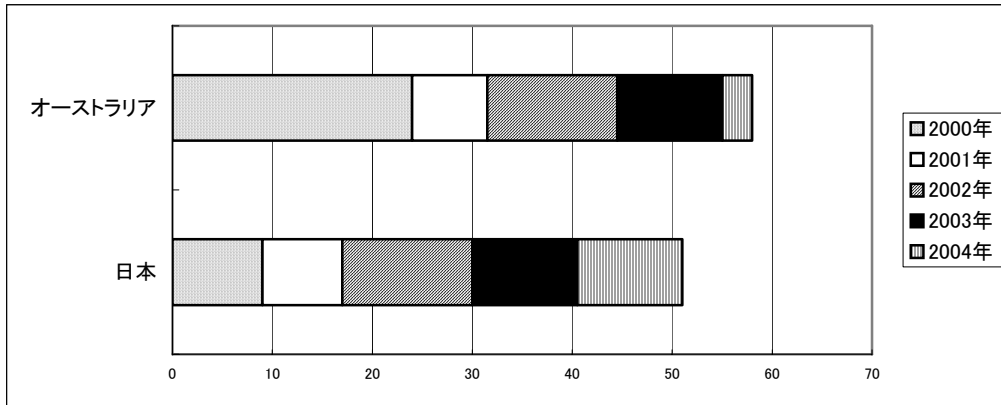


図 2.10 オーストラリアと日本の年度別成長度

また、同調査で定常的なインターネット利用者率及びその内で定常的な電子政府利用率を調べたところ、オーストラリアはともに高い利用率であることがわかった。

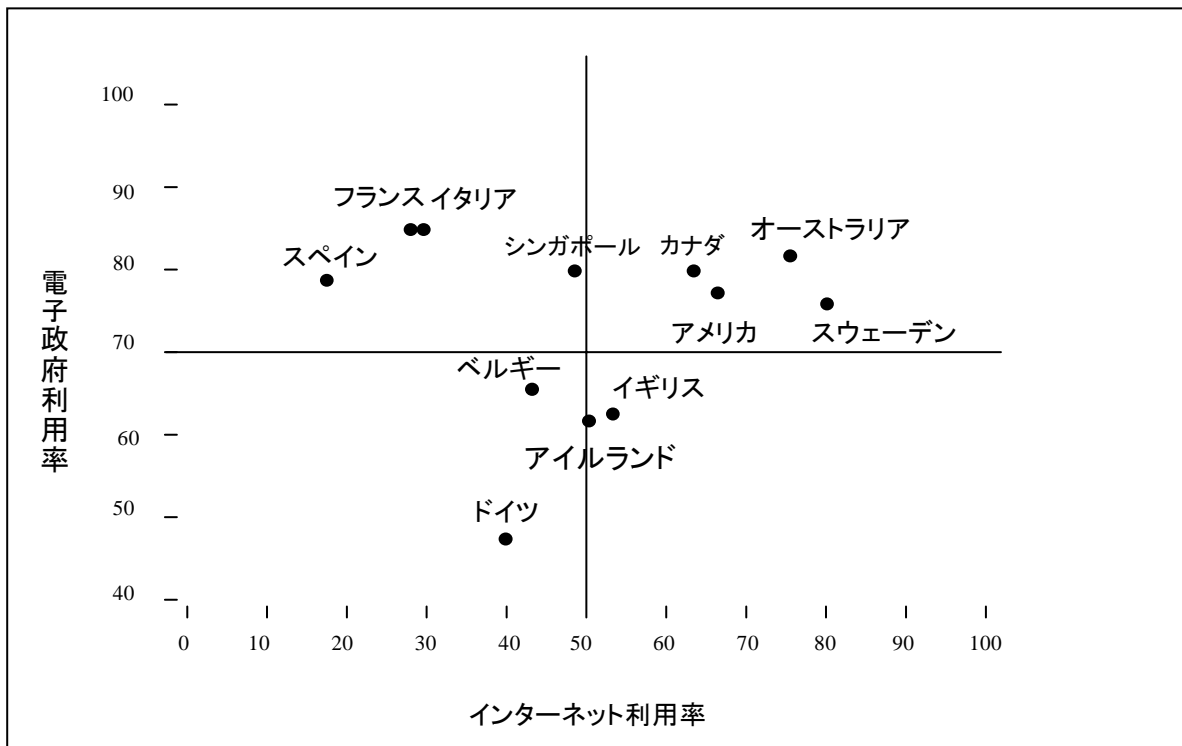


図 2.11 各国のインターネット利用人口率及び電子政府利用率

第4節 オーストラリア連邦政府の電子政府戦略

1 「Better Services, Better Government」戦略

オーストラリアでは1997年の首相演説及び2000年4月に発表された「政府オンライン化戦略」に基づき、2001年12月までに適切な行政サービスの全てを、インターネットを通じたオンラインサービス化するという目標を掲げた³。この目標に対しジョン・ハワード首相

³ 詳細は CLAIR Report No.238 「オーストラリアのIT政策」第1章第2節参照

は、2002年2月にサウスオーストラリア州アデレード市で開催されたIT世界会議の中で、「オンライン化戦略の目標は達成された」と発表している。

連邦政府は簡単な行政情報及びサービスの提供が達成された状況の下、次の段階として、より広範囲の統合された電子政府を実現するための戦略として「よりよいサービス、よりよい政府 (Better Services, Better Government)」を2002年11月に発表した。「Better Services, Better Government」戦略は、次の6項目を主な目標としている。

「Better Services, Better Government」戦略

(6つの目標)

- ① より高い効率性及び投資収益率の実現
- ② 政府の提供するサービス及び情報に対する簡単なアクセスの実現
- ③ 利用者のニーズに応えるサービスの提供
- ④ 関連するサービスの統合化
- ⑤ 利用者による信頼の確立 (プライバシー保護、セキュリティ強化)
- ⑥ 行政に対する市民のより深い関与の強化

(目標)

① より高い効率性及び投資収益率の実現

行政機関は、より効率的な電子政府の実現を目標とし、従来の行政プロセスを見直し再構築したものに対して情報技術を適用していく必要がある。その結果、高い投資収益率の実現を目指す。

② 政府の提供するサービス及び情報に対する簡単なアクセスの実現

市民中心のサービスを提供するために、市民が必要としているサービスを提供する必要がある。「お役所仕事」「たらい回し」と非難されてきた従来の窓口サービスでは提供が難しかった以下のようなサービスの提供を実現する。

- ・ 7日間24時間サービスの提供
- ・ どの行政機関が提供しているかを利用者が認識する必要がないサービスの提供
- ・ 待ち時間のない迅速なサービスの提供
- ・ 大都市から遠い田舎に住んでいる住民に、より便利なサービスの提供

③ 利用者のニーズに応えるサービスの提供

新しい情報技術のみが電子政府のサービス内容を決定するのではなく、市民等利用者のニーズを満足させるために、情報の管理方法やビジネスプロセスを改良し工夫することで、よりよいサービスが提供される。従来の行政手続を変更せずに新しい情報技術を適用するだけでは、住民が満足できるサービスは提供できない。

④ 関連するサービスの統合化

従来の窓口業務では、市民はある一つの目標を達成するために複数の行政機関の手続きを行う必要があり、各行政機関を行き来するのに多くの時間が必要であった。電子政府によるオンラインサービスの提供により、各行政機関を行き来する時間は必要なくなり、家庭からパソコンを通じて簡単に各種申請や情報の入手が可能となった。

さらに電子政府を進化させ、関連したサービスを統合することにより、一つの入り口となるサイトから全ての情報の入手や申請が可能となる。サービスを受ける住民はどの機関がどのサービスを行っているかという認識をする必要もなくなり、複数のサイトを行き来する必要もなくなる。また、住民はかつて複数の行政機関に重複する同じ情報を提出していたような場合でも、行政機関同士で情報の共有や交換を行うことにより、1箇所に申請するだけで済ますことができる。

市民にとって煩わしい行政手続きを解消させるためには、同じ行政機関内の異なる部門間でのサービスの連携はもちろん、異なるレベルの行政機関（連邦政府と州政府と地方自治体）の間でも、連携を行っていく必要がある。

⑤ 利用者による信頼の確立

インターネットによる様々な行政サービスが普及するにつれて、より安全なサービスの提供が求められる。個人情報やオンラインを通じてやり取りされることが増えるため、プライバシーの保護、セキュリティの強化が必要となってくる。公開鍵暗号⁴を用いた認証技術等により、利用者が安心してサービスを利用できる環境を確立する必要がある。

⑥ 行政に対する市民のより深い関与の強化

行政機関は、インターネットを通じて行政に関する情報の提供や市民からの意見の聴取等により、行政の審議過程の透明性を向上することができる。行政の方針を決定する段階に、インターネットを通じて市民の意見が反映される仕組みを築くことが、市民の行政に対する参加を促進するのに必要不可欠である。

また、6つの目標を達成するための課題として以下のものを挙げている。

(課題)

① より高い効率性及び投資収益率の実現

● 効率性の向上

インターネットを通じたリアルタイムでの行政機関とのやり取りの効率性は、様々な点で実証されてきている。例えば、多くの申請がインターネットを通じて実施され、企業（特に小規模の企業）の多くの時間とコストの削減を実現している。例えば、「ビジネス・エン

⁴ ペアになる「公開鍵」「秘密鍵」という2つの鍵を使って、データの暗号化・復号化を行なう暗号方式。この方式ではA氏にデータを安全に送りたいとき、A氏が世間一般に公開している「公開鍵」を使用して誰もがデータを暗号化して送付できる。データを受け取ったA氏は、自分だけが知っている「秘密鍵」を使用してデータを復号化することができる。ある「公開鍵」で暗号化されたデータは、対応する「秘密鍵」でしか復号できないため、A氏以外は暗号化されたデータを解読できない。

それまでに使用されていた秘密鍵暗号方式（共通鍵暗号方式）では暗号化と復号化を同じ鍵で行っていたため、暗号化する鍵も管理する必要があったが、「公開鍵暗号方式」では、鍵を安全な経路で輸送する必要がないため、鍵の管理が楽で安全性が高い。

トリー・ポイント」⁵ウェブサイトに対する多数のアクセスは、ビジネス業界がインターネットを通じた行政機関のサービスの効率性を認識しているからである。「ビジネス・エントリー・ポイント」に対するアクセスの40%以上は、通常の勤務時間外か週末に行われている。

●投資収益率の評価

インターネットを通じたサービスに必要なコスト及びもたらされる利益を計算することは重要である。必要なコストは比較的認識しやすいが、利益は様々な方法でもたらされ、数字で評価することが難しいものも含んでいる。例えば、以前はサービスを受けるときに窓口等で待たされていた時間が電子政府では削減されたという利点を、金額で評価することは難しい。行政機関内部のみの、投資収益率を評価すると共に、サービスの質が向上したことによる利用者及び社会にもたらす利益も評価すべきである。

インターネットを通じたサービスを開始するとき、従来の窓口、電話等のサービスも継続した上で、新しいサービスに多額の投資を行わなければならないという問題もある。だが、市民がインターネットによるサービスを使用する割合が増えるにつれ、従来の行政サービスである窓口・電話等に必要であった人件費の削減が可能となり、全体のコストは低くなっていく。投資収益率を評価するに当たっては、複数のサービスを総合的に長期にわたって評価する必要がある。

② 政府の提供するサービス及び情報に対する簡単なアクセスの実現

●複数のサービス伝達手段の管理

行政機関は、窓口、電話等の従来のサービス手段に加えて、インターネットを通じたサービスそれぞれの特性を生かして、総合的なサービスの提供を行う必要がある。

連邦政府における初期のオンラインサービスの提供は、従来のサービス手段を変えずにそのままオンライン上で提供し、従来のサービスの補助的な役割であった。大多数の市民がインターネットを利用する現在では、オンラインサービスはサービスの伝達手段の中心的役割を担うものとなっている。

インターネットを通じたサービスでは、様々な情報及びサービスの統合が可能となり、従来の行政手続を再構築することにより、手続きの簡素化、サービスの向上が実現できる。従来のサービス方法をそのままインターネットによるサービスに置き換えるだけでは、新しいサービス手段を増やし、新たなコストが必要となるだけである。

●情報に対する新たなアクセス方法の確立

行政機関は、市民にとって使いやすい情報及びサービスへのアクセス方法を提供するように努める必要がある。

例えば、サービスの種類、地域等でグループ化し、それぞれに適応した情報及びサービスの提供をする方法がある。この場合、各行政機関が連携して情報及びサービスを提供することになり、どの行政機関が情報を持っているかは関係なくなる。

⁵ ビジネスを始めようとする時に必要な申請や情報などを提供するウェブサイト。連邦政府、州政府、地方自治体の情報が掲載されている。詳細は第3章第1節3「ビジネス・エントリー・ポイント」参照。

③ 利用者のニーズに応えるサービスの提供

●異なる行政機関の間での共通した枠組みの確立

クライアントのニーズとして、統合されたサービスを利用したいという欲求がある。そのためには、異なる行政機関で共通した枠組みを確立する必要がある。この枠組みにより複数の行政機関は、それぞれが持つ独立したサービスを連携することが可能となり、その結果市民は一つのサービスのように感じることができる。

④ 関連するサービスの統合化

●共通したサービス提供の基本設計概念及びその管理

情報技術に関する共通の基本設計概念の方針及び基準を作成することは統合されたサービスを提供するにあたって必要不可欠である。

行政機関はサービスを開発するにあたって、関連する他の行政機関とデータをやり取りできるようにし、サービスの統合化を実現していく必要がある。サービスを提供するシステムをデザインする時に、拡張性があるシステムを設計する必要がある。容量的にまたは機能的に拡張性がないシステムは、サービス内容を変化する必要性が出てきたときに多くのコストが必要となってくる。

共通したサービス提供を努めることにより、不必要で高価な重複した投資を回避できる。

●利用者の意見を反映するための仕組みの確立

市民を中心とした電子政府の成功をにぎる鍵は、市民のニーズを反映させられるかどうかである。現在既に、多くの行政機関が市民を中心に考えたサービスの提供を行っており、市民のニーズを把握することは必要不可欠となっている。また統合化されたサービスを特定の利用者に対して提供する行政機関は、利用者からより詳細な意見を定期的に獲得し、サービスの向上に努める必要がある。

●投資戦略の整備

複数の行政機関で共通したシステムを提供するにあたって、誰がコストを負担し、それぞれの行政機関にどれだけの利益が分配され、どれだけの期間にわたって投資が必要かを明確にしておく必要がある。より洗練されたサービスを複数の行政機関で提供するためには、首尾一貫した共通の投資戦略が不可欠である。しかし、行政機関にとってもたらされる利益を予め認識することが難しい場合や、予想していた以上に投資回収期間が長くなる場合もある。

革新的である反面、リスクの高い計画に対し前払いで投資を行い、複数の行政機関で資金を提供することは、現在の予算システムの下では困難である。現在のITに対する予算は各々の行政機関が独立して保有しており、このことが共通したインフラに対する資金提供を難しくしている。統合化されたサービスが複数の行政機関にもたらす利益や投資回収期間が異なるため、それぞれの行政機関が納得できる投資戦略を予め作成することは非常に困難といえる。

⑤ 利用者による信頼の確立

●ウェブサイトの基準を作ることによる信頼の促進

2000年4月に発表された「政府オンライン化戦略」では、インターネットによる情報及

びサービスの提供に必要な最低限の基準に重点をおいた。その後、各行政機関は使いやすいサービスを提供して利用者の信頼を得るために、以下のような様々な努力を実施してきた。今後も、引き続き更なる努力が必要である。

「メタデータ⁶」

2002年に19の項目からなるメタデータに関する基準が作成された。この基準により、複数の行政機関をまたがって情報の的確な検索が可能となり、情報へのアクセスが向上した。

「アクセス性」

インターネットにアクセスできる全ての市民に対するウェブサイトの利用を保障する努力を行っている。利用者によってOSや回線速度等のインターネット環境が異なっているため、不利益を受ける市民がないように努める必要がある。

「認証」

インターネットを通じて、個人情報のやりとりが行われるようになると、個人のプライバシーを保障するためにセキュリティが不可欠である。利用者が安心して使用できるサービスを提供するために、情報のやり取りをする場合に送り手と受け手が正しいかが保証されないといけない。

⑥ 行政に対する市民のより深い関与の強化

●行政に対する市民参加

インターネットを通じて市民が行政に参加する方法として、有権者によるインターネット投票や、インターネットで集めた市民の意見を行政に活用する等がある。これらにより、市民と行政との関係をより強化し、より優れた行政方針の決定が可能となる。より効率的な行政サービスの提供を行うためにも、市民が何を必要としているかをリアルタイムに近い形で把握する必要があり、その手段としてインターネットは有効である。

2 統合化サービスの枠組み作り

異なる行政機関の統合化サービスは、前述の「Better Services, Better Government」戦略の6目標の一つに挙げられている。さらに、2002年3月に行われたオンライン協議会⁷の第11回会議においても、異なる行政機関でのサービス統合化が優先事項として挙げられている。その後、オンライン協議会は連邦政府、州政府、地方自治体それぞれの代表からなる統合化サービス検討委員会（Integrated Transactions Reference Group）を設置し、統合化サービスフレーム計画を発足させた。その計画の目的は、異なる行政機関で連携してサービスを提供する場合に必要な基本方針と行政機関の間で取り決める協定のモデルを策定することにある。統合化サービス検討委員会は以下の9つの基本方針を発表している。

① 市民中心のサービスの提供

統合化されたサービスの提供は、利用者である市民の利益を中心にしたものである必要

⁶ メタデータとは情報の内容を明確にするために付け加えられたデータ（作成者、作成年月日、キーワード等）のことで、必要な情報を的確に検索するのに役立つ。情報を検索するとき本文全体をキーワード検索すると、不必要な情報まで検索結果に現れる確かな検索が出来ない。また画像データのみでは、キーワード検索も行えず、メタデータが必要となる。

⁷ 連邦政府の通信・情報技術・芸術省大臣を議長とし、各州の大臣およびオーストラリア地方自治体協会会長（地方自治体の代表として）を委員とする協議会。オンラインに関する課題に関し、国家レベルでの一貫性を持つことを目的として1997年に設立された。

がある。そのためには、計画の初期段階から市民に度々意見を求め、市民がどのようなサービスを必要としているかやその優先順位を把握する必要がある。

② 参加行政機関のサービス成功への協力

異なる行政機関でサービスを協力して提供する際は、各々が持つ、政策、法律、管理体制等が異なることが問題となることがある。そのような場合、行政機関は問題を解決するために実際的に何が可能かを検討し、努力する必要がある。

③ 平等で柔軟な協定の作成

行政機関がどのレベルの政府（連邦政府、州政府、地方自治体）に所属しているかやその規模に関わらず、そのサービスに関連する全ての団体から参加を促す必要がある。そのためには、サービスの共同開発に関する協定は、各機関が平等な権利を有し、十分な柔軟性を持っていなければならない。

④ 基準及びガイドラインの再利用

統合化サービスを開発する上で、複数機関でどのように意思決定を行うか等の管理に関するガイドラインや情報を共同利用できる環境等の技術的な基準を策定する必要がある。その際に、今まで開発された統合化サービスにおいて策定された基準を再利用することで、容易で、迅速で、確実な基準を策定しやすくなる。

⑤ 全てのコストおよび利益の完全な分析

統合化サービスの開発は、初期投資及びサービス継続に必要なコスト及びサービスがもたらす利益を、サービス全体で分析すると共に各々の行政機関で分析する必要がある。それにより、複数の行政機関に対し公平な資金負担を割り当てることができる。

⑥ 明確で柔軟な管理体制の協定及び説明責任の明確な定義

サービス統合化の開発過程は、当初の計画通りに問題なく最後まで開発することは難しく、必要に応じて計画を見直さなければならないことがある。よって、複数の行政機関の間で結ばれる管理体制に関する協定は耐用性があり、方針や人事の変更などに適応できるものでなければならない。

それぞれの行政機関で目標及び仕事の仕方が異なるという環境では、行政機関同士はそのレベルに関係なく対等でなければならない。最初に各行政機関の役割や個々の責任及び共通の責任を明確にする必要がある。

⑦ ビジョン及び目的の共有

各々の行政機関で優先順位が異なる可能性があり、そのような環境の下では、共有のビジョンを作成し、文書化しておくことが重要である。全体で共通のビジョンを持つことにより、何が必要であるかを認識し、外部からの圧力による適切でない影響を受けにくくする。

⑧ プライバシーの保護された安全な環境

保存されている全ての情報に対し、適切なセキュリティが施されプライバシーが守られていることを保障し、市民が安心してサービスを利用できる環境を提供しなければならない。また、個人情報を他の行政機関に公開する場合は、個人に対して予め説明し、同意を得ておかなければいけない。

⑨ 参加団体間での明白な協定書の作成

各々の行政機関によって署名された明白な協定及び規則が作成されなければいけない。

第5節 オーストラリア電子政府の今後の課題

1 デジタル・デバイド⁸（情報格差）

オーストラリア統計局が、2001年オーストラリア国勢調査を分析した結果、家庭でパソコン及びインターネットが使用できない人には、以下のような特徴があることが分かった。

- 英語能力の乏しい人
- 低学歴の人
- お年寄り
- 低収入の人
- 先住民（アボリジニ）
- 労働力以外の人
- 肉体労働者

表2.5 家庭でパソコン及びインターネットを使用できない人の特徴⁹

	パソコンを使用できない人 (%)	インターネットを使用できない人 (%)
英語を全く話さない人	94.6	94.9
学校に全く行かなかった人	93.9	94.5
学校に8年以下しか行かなかった人	90.9	93.3
65才以上の人（女性）	88.3	90.6
65歳以上の人	85.5	88.4
家庭の収入が AU \$ 300-399	77.4	82.9
先住民	78.7	78.8
労働力以外の人	70.8	75.3
肉体労働者	68.7	74.0
オーストラリアの平均	58.0	62.9

また、地域別¹⁰に比較すると、地域間格差があり人口200～999の小さな町で最も利用割合が低いことが分かる。農村部では、オーストラリアの平均に近い利用割合で、大都市以外の地域より利用割合が多いことが分かる。これは、農村部では農場経営などの自営業で、パソコンを利用するためと分析されている。また、小さな町では、農村部よりも経済的に恵まれていないという他の調査結果とも一致している。

⁸ パソコンやインターネットなどのITを利用できる者と利用できない者の間に生じる情報格差。

⁹ 国勢調査では、家庭におけるパソコンの保有率及びインターネット使用率を調査しているため、職場やインターネットカフェ等で使用している人はカウントされていない。

¹⁰ ここでは、大都市（人口100,000以上）、その他の都市（人口1,000～99,999）、町（人口200～999）農村部（人口200未満）に分類している。

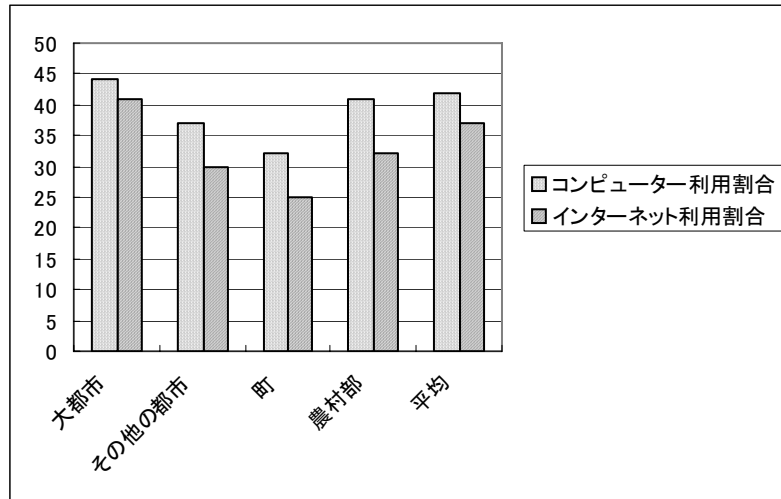


図2.12 家庭におけるパソコン及びインターネットの地域別利用割合

このようにオーストラリアにおいて、経済的格差、教育レベルの格差、年齢格差、地域的格差といったデジタル・デバインド（情報格差）が生じている。デジタル・デバインドは、インターネットにアクセスできる人が多くの情報の入手や高度なサービスの利用が可能となるためより豊かな社会生活が保障される一方、インターネットにアクセス出来ない人はそのような情報化社会から取り残されるため、ますます情報格差を広げていくという問題を生ずる。

行政機関やNPO組織等ではデジタル・デバインドを解消するために、中古パソコンのリサイクルを行い、低収入や障害のある人に提供するサービスを行っている。ただしこの場合、インターネットの接続料金が問題となっている。また、州政府が州内の各地にオンラインアクセスセンターを設置し、無料または低料金でインターネットの接続環境を提供している。オンラインアクセスセンターでは、パソコン及びインターネットが使えない人のために、インターネットの使い方を教えるボランティアサービスも提供されている（詳細は第3章第2節参照）。

2 電子政府における行政評価の必要性

オーストラリア監査局（ANAO：Australian National Audit Office）は、2003年に発表した報告書「良質の行政サービスを利用者へ — 行政機関による監視と評価」¹¹の中で、以下の5つの提言を行っている。

（提言1：行政上の方針及び責任に関して）

行政機関は、インターネットサービスを監視及び評価する適切な方針を作成し、実施し

¹¹ 英文タイトルは、「Quality Internet Services for Governments Clients—Monitoring and Evaluation by Government Agencies」で、以下の5つの連邦政府機関が提供するウェブサイト及びインターネットサービスについて、監査を行っている。

- the Australian Securities and Investments Commission (ASIC)
- the Australian Taxation Office (ATO)
- the Commonwealth Scientific and Industrial Research Organisation (CSIRO)
- the Department of Employment and Workplace Relations (DEWR)
- the Health Insurance Commission (HIC)

なければならない。評価にあたっては、役割及び責任の所在を明確にし、監視する情報の範囲を特定し、定期的な評価のスケジュールを規定し、報告及び説明責任について明確な取り決めを行わなければならない。

(提言2：ウェブサイトに関して)

行政機関は、ウェブサイトの目標を明確に定義しなければならない。その目標は適切な企画立案文書の中に明記され、それらの目標に関して定期的な評価が行わなければならない。

(提言3：ウェブサイトに関して)

行政機関は、目標の評価及びサービスの改善に利用できる統計数値（利用者数、ページごとの利用者数、ダウンロード数、出身別利用者数等）を設定し、活用しなければならない。統計数値は総括的な数値に加えて、利用者間の違いを強調させるようなものでなければならない。

(提言4：ウェブサイトに関して)

行政機関は、サービスが利用者のニーズに応えるものであり続けるために、様々な環境の異なる利用者によってアクセスできるか、利用者はどのようなニーズがあるか、利用者はインターネットサービスによりどのような利益を得ることが出来るかを調査・研究しなければならない。アクセスしやすいかどうかの調査には、障害のある人にも協力してもらわなければならない。

(提言5：インターネットサービスに関して)

行政機関は、今後インターネットサービスの開発に関して以下のことに注意しなければならない。

●利用者の利益に対する目標を設定する前に、行政機関の優先事項及び方針に適合した事業計画及びサービスの目標を設定しなければならない。

●サービスの評価を行うことができる情報を明確にし、適切な評価を行わなければならない。

●関連した情報を分析しサービスの評価を上級管理者に対して報告する体制を確立しなければならない。

●行政機関の目標及び主要な利用者グループの利益及びコストを考慮して、全体的な効率性の定期的な評価を計画・実施しなければならない。

よりよい行政を住民に提供するためには、電子政府においても行政評価は不可欠である。計画段階で具体的な評価項目と数値目標を設定し、定期的な評価を行い、必要に応じて計画の変更や、次回の計画に利用する仕組みを形成する必要がある。また、行政評価により、住民に対しての説明責任も可能となり、透明性の高い信頼ある行政機関が実現される。

第3章 具体的事例

第1節 ポータルサイト

第1章第2節4で述べたとおり、電子政府の最終段階では、行政機関が提供するサービスは統合化され、共通のアクセスポイントであるポータルサイトを通じて、全ての行政サービスを受けることができるワンストップサービスの実現が可能となってくる。市民は、どの行政機関がどの業務を行っているかという認識をする必要がなくなる。また、サービスを探す方法は利用者により千差万別であるため、あるサービスへのリンク経路は多数用意されており、誰もが容易に見つけやすいように工夫してある。

1 連邦政府のポータルサイト

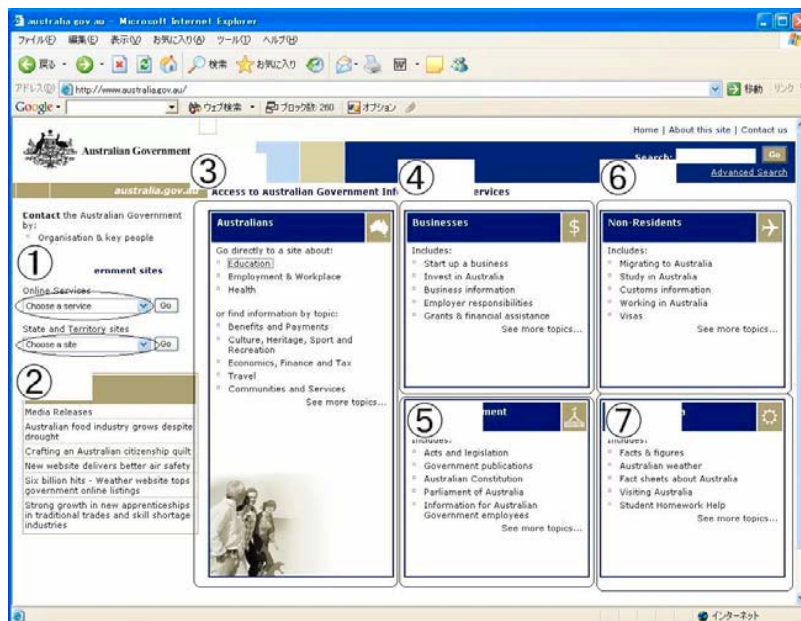


図 3.1 連邦政府のポータルサイト (<http://www.australia.gov.au/>)

連邦政府においても、行政サービスの共通の入り口であるウェブサイト (<http://www.australia.gov.au/>) が設置されている。そのサイトでは、市民が簡単に必要な行政の情報及びサービスが探せるように様々な工夫がしてある。

①連邦政府が提供するオンラインサービスへのリンク

所得税電子申告システム（第3章第3節1参照）、家計所得申告システム（第3章第3節2参照）や求人情報検索システム（第3章第3節3参照）等の連邦政府の20のオンラインサービスへのリンク

②州政府が提供するポータルサイトへのリンク

③オーストラリア国民に対するサービスへのリンク

教育、就職、健康、税金、旅行などのサービスへのリンク

④企業に対するサービスへのリンク

「ビジネスの開始」、「オーストラリアでの投資」などの情報を提供するサイトへのリンク

⑤行政機関情報へのリンク

行政機関が持つ「法律」「出版物」などの情報を提供するサイトへのリンク

⑥オーストラリア国民以外に対するサービスへのリンク

「オーストラリアへの移住」「ビザ」「オーストラリアへの留学」などの情報を提供するサイトへのリンク

⑦オーストラリアに関する情報へのリンク

「オーストラリアの天気」「オーストラリアのファクトシート」などの情報を提供するサイトへのリンク

また連邦政府機関は、利用者別、テーマ・トピックス別にサービスを提供するポータルサイトを設置し、顧客各自のニーズに応えられるようにしている。現在、以下のポータルサイトが存在している。

(利用者別ポータルサイト)

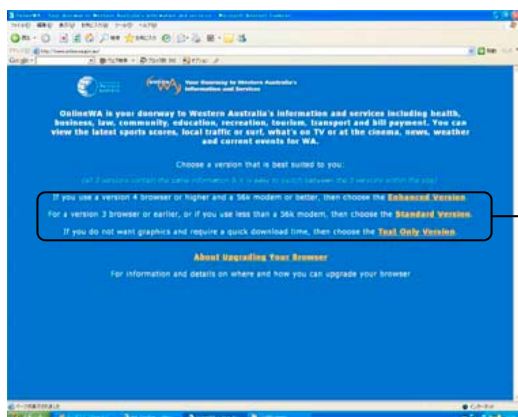
- ビジネス (<http://www.business.gov.au/>)
- コミュニティグループ (<http://www.community.gov.au/>)
- 家族 (<http://www.families.gov.au/>)
- 先住民 (<http://www.indigenous.gov.au/>)
- 地方 (<http://www.regionalaustralia.gov.au/>)
- 高齢者 (<http://www.seniors.gov.au/>)
- 女性 (<http://www.women.gov.au/>)
- 若者 (<http://www.youth.gov.au/>)

(テーマ・トピックス別ポータルサイト)

- 農業 (<http://www.agriculture.gov.au/>)
- 文化・娯楽 (<http://www.cultureandrecreation.gov.au/>)
- 教育 (<http://www.education.gov.au/>)
- 雇用 (<http://www.workplace.gov.au/>)
- 環境 (<http://www.environment.gov.au/>)
- 行政機関 (<http://www.australia.gov.au/>)
- 保健 (<http://www.healthinsite.gov.au/>)
- 移民 (<http://www.immigrationportal.gov.au/>)
- 産業 (<http://www.industry.gov.au/>)
- 法律・司法 (<http://www.law.gov.au/>)
- 科学技術 (<http://www.science.gov.au/>)

2 WA（西オーストラリア）州政府のポータルサイト

WA 州においては、利用者ごとでインターネットブラウザのバージョン及び通信速度の違いがあることを考慮して、3バージョン（高機能、標準、テキストのみ）のウェブサイトを提供している。



高機能：ブラウザのバージョンが4以上
かつ通信速度が56Kbps以上

標準：上記条件を満たさないとき

テキスト：グラフィックが不要な時やダウンロード時間を短くしたい時

図 3.2 WA 州政府ホームページのトップページ (<http://www.onlinewa.com.au/>)

3バージョンのウェブサイトは同じ内容を掲載しており、それぞれのバージョン間で行き来が出来るようになっている。

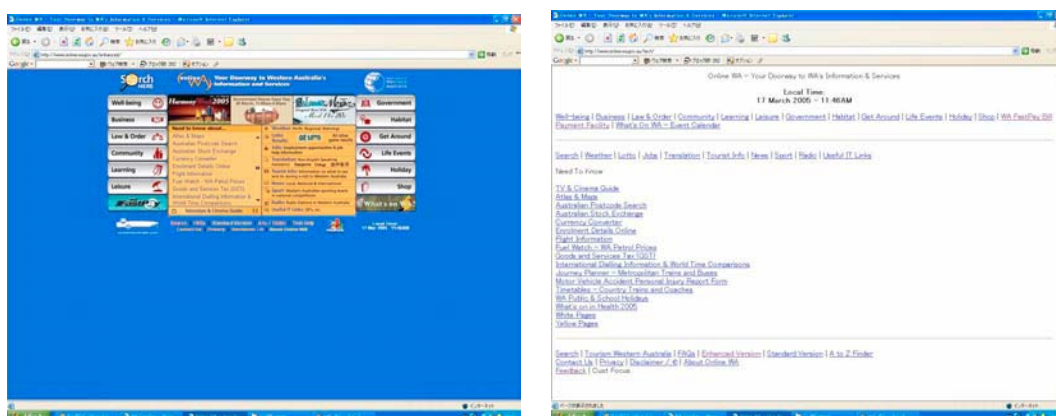
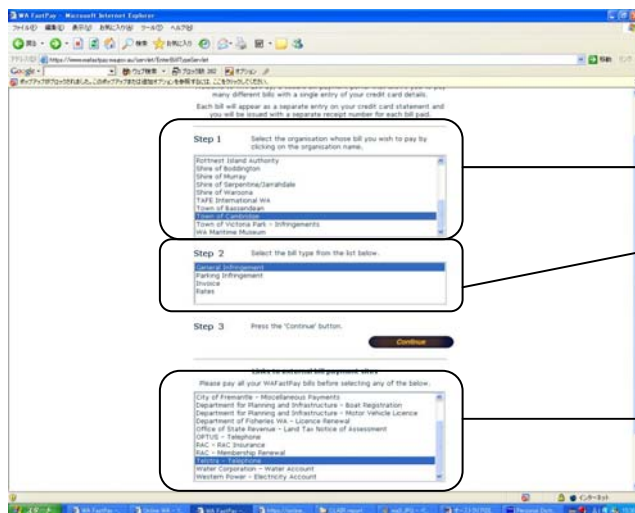


図 3.3 高機能バージョン（左）とテキストのみバージョン（右）

WA 州政府のポータルサイトからは、連邦政府同様にトピックス別の情報サイトへのリンクが貼ってある他に、「First Pay」とよばれる税金等の支払いが簡単に行えるサービスも提供している。このサービスでは、州政府のみならず、地方自治体の税金等が支払えるようになっており、合わせて 22 の行政機関が参加している。また、行政機関にとらわれずに利用者の便宜を考慮して、民間会社である電話、ガスなどの公共料金が支払えるサイトへのリンクも提供している。



上の欄で行政機関を選択すると、下の欄に支払い可能な、税金や罰金の一覧が表示され、選択できるようになっている。

電話、ガス等の各民間会社が提供するインターネットによる公共料金が支払いできるサイトへのリンク

図 3.4 「First Pay」サービス

TAS 州においても、インターネットを通じて州政府及び地方自治体の税金や罰金等の支払いが行えるサービスを提供している。詳細は CLAIR Report No.238「オーストラリアの IT 政策」第 4 章第 1 節参照

第 2 節 デジタル・デバイドに対する取り組み

オーストラリアの各州においては、デジタル・デバイドを解消するために、地方部にインターネットがアクセスできる施設を設置している。

1 NSW（ニュー・サウス・ウェールズ）州

NSW 州においては、「CTC@NSW」と「NSW.net」の 2 つのプログラムが実施されている。

① CTC@NSW プログラム

CTC@NSW プログラムは、NSW 州の人口 3,000 人未満のコミュニティにコミュニティ・テクノロジー・センター（CTC）を設置し、同州内の地方部に対してインターネットアクセス環境を提供することを目的としており、州政府商務省情報通信技術局によって管理されている。このプログラムにより新たに 55 の CTC が設置され、既存の 28 の CTC とあわせて合計 83 の CTC が存在している。CTC は、非営利目的の団体によって管理、運営されており、州政府から 1 センターあたり年間 AU\$1,100（約 9 万円）の助成金と運営に関する様々なアドバイスを受けている。

② NSW.net プログラム

NSW.net プログラムは、NSW 州の地方自治体及び公立図書館をつなぐ ISDN ネットワークで、NSW 州立図書館によって管理されている。2001 年度に 700 以上のインターネット接続が可能なパソコンを NSW 州に存在する公立図書館に配置した。

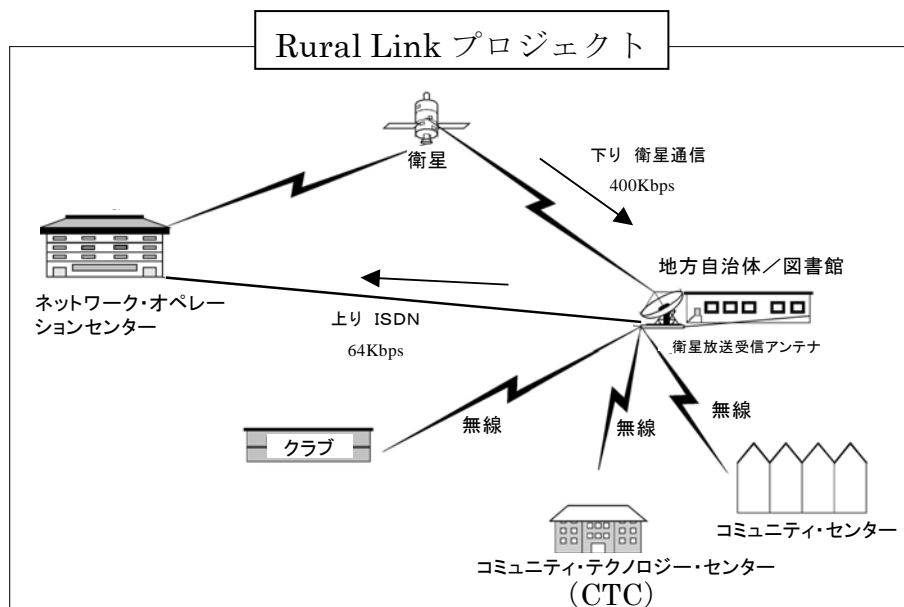


図 3.5 Rural Link プロジェクトのモデル図

また同プログラムでは、連邦政府のネットワーキング・ザ・ネーション事業¹²による基金を利用して Rural Link プロジェクトを、2001 年に開始した。このプロジェクトは、地方部における ISDN 回線が利用できない町や、非常にコストがかかる町の公共団体や非営利団体に対して、衛星を利用した比較的早い回線を導入するというものである。既に、地方にある 75 の小さな町の 186 の建物に導入されている。下り回線は 400Kbps の衛星回線を利用しており、通常の 56Kbps のダイヤル・アップ回線と比べるとかなり早い（上り回線は 64Kbps の ISDN 回線）。衛星受信場所以外に最大 3ヶ所の通信が可能で、衛星放送受信アンテナから他の 3箇所へは無線通信（3 Km 以内）が利用されている。設備及び接続に関する全ての初期費用及び初年度の通信費は基金から助成されるが、助成割合は徐々に減少し、4年目以降は年間 AU\$3,331 の負担(表 3.1)が必要である。

表 3.1 公共団体の年間負担コスト額¹³ (1Gb/月)

	1年目	2年目	3年目	4年目
ネットワーク管理費	\$1,196	\$1,196	\$1,196	\$1,196
衛星通信費	\$2,135	\$2,135	\$2,135	\$2,135
合計	\$3,331	\$3,331	\$3,331	\$3,331
助成割合	100%	67%	33%	0%
助成額	\$3,331	\$2,221	\$1,110	\$0
町の負担額	\$0	\$1,110	\$2,221	\$3,331

より通信速度の速い回線である ADSL の近年の普及により、ADSL が利用可能な地域では、衛星から ADSL へのアップグレードを検討している。衛星を導入した 75 団体の内 2

¹²詳細は CLAIR Report No.238 「オーストラリアの IT 政策」第 2 章第 4 節 3 参照。

¹³ サービスには月間ダウンロード量が 1Gb,2Gb,3Gb のサービスがあり、それぞれの月間コストは \$177.94, \$262.94, \$270.89 となっている。表は 1Gb のサービスを利用した場合。

団体においては既に ADSL への切り替えを実施済みである（2005 年 2 月現在）。

2 QLD（クイーンズランド）州

QLD 州では、全ての公立図書館にインターネットアクセス環境を設置し、情報豊かな地域社会を育成することを目的とした OPAL プロジェクト（Online Public Access in Libraries）を実施している。OPAL は 1997 年に QLD 州立図書館により全ての公立図書館にインターネットアクセス環境を設置することを目的に開始され、3 年間で AU\$2,300,000 の予算が認められた。2000 年には、それまでのプロジェクトの成功が認められて 3 年間の事業延長が決定し、3 年間にわたり毎年 AU\$560,000 の予算が割り当てられた。

OPAL プロジェクトの一部である Rural.connect プロジェクトは、地方に存在する公立図書館のインターネットアクセス設備を改善することを目的としており、連邦政府のネットワーク・ザ・ネーション事業による基金を利用している。このプロジェクトに 95 の公立図書館が参加しており、インターネットアクセスが可能なパソコン、プリンタ、スキャナー、コピー機、FAX が配置されている。この内 12 のコミュニティでは、公立図書館が初めてのインターネットが使用できる公共設備であった。

50%の住民が公立図書館の会員に登録しており、公立図書館ネットワークが QLD 州の地域社会において、より公平なインターネット環境の提供に貢献している。

3 VIC（ビクトリア）州

VIC 州では、公共施設等を利用した「Skills.net」プロジェクト、学校を利用した「Access@schools」プロジェクトによりインターネットアクセスの提供や IT 研修を行っている。詳細は CLAIR Report No.238「オーストラリアの IT 政策」第 5 章第 1 節 8 参照。

4 SA（南オーストラリア）州

SA 州では、公共施設等を利用した「NetWorks For You」プロジェクトによりインターネットアクセスの提供や IT 研修を行っている。詳細は CLAIR Report No.238「オーストラリアの IT 政策」第 5 章第 1 節 1 参照。

5 TAS（タスマニア）州

TAS（タスマニア）州では、州内の地方部に 64 箇所のオンラインアクセスセンターを設置している。詳細は CLAIR Report No.238「オーストラリアの IT 政策」第 4 章第 3 節 1 参照。

6 WA（西オーストラリア）州

WA 州では、地方部の住民に対しインターネットアクセス環境と IT に関する研修を受ける機会を提供することを目的とした「Telecentre Network」プログラムを実施している。そのプログラムは 1992 年に WA 州政府の雇用教育訓練省によって設立された 3 つのラー

ニング・ネットワークセンターから始まり、現在では、97のテレセンターが82の地方自治体に存在し、約10万人に対してサービスを提供している。2001年からWA州政府の自治体・地域振興省により管理されている。

テレセンターの定義は、「ハイテク設備を備えた、親しみやすい地域のコミュニティセンターで、コンピューター、インターネット、e-mail、双方向128Kbpsのテレビ会議、コピー機、FAX、プリンタ、ビデオ、テレビ、スキャナー等が利用できる。」である。中には地元企業や地域のサービスを収容しているところもあり、テレセンターの形態は多種多様である。観光・文化遺産プログラムの中心的役割を担うものから、秘書、農業コンサルタント、印刷業等のサービスを提供するところまである。

テレセンターの役割は、設立当初は地域の数少ないインターネットアクセス可能な設備であったが、今日ではブロードバンドが利用できる地域の数少ないインターネット設備に変わっている。今後、テレセンターが期待される主な役割として、以下の6つがある。

- ①情報通信技術の能力向上プログラムの提供
- ②ブロードバンドを含む最先端の情報通信技術へアクセスする環境の提供
- ③行政機関の情報及び電子政府サービスに対するアクセス
- ④コミュニティのウェブサイトの管理及び促進
- ⑤能力養成や生涯学習に対するアクセスの提供

(2002年度は、大学76人、専門学校2,577人、その他のコンピューターを使ったコース30,000人以上)

- ⑥コミュニティの持続的な発展に対する支援

テレセンターの設立条件は、①人口6,000人以下②既存のテレセンターから50Km以上離れていること③非営利団体によって設置されることである。

自治体・地域振興省が1週間で最低20時間のオープンを行うために、テレセンターに対して助成を行っており、2003年度の助成金額はAU\$1,960,000であった。テレセンターは1週間当たり平均34時間オープンしており、その間は様々なサービスを提供している。その中にはセンターリンク(65のテレセンターで実施)、医療保険(54)、銀行(8)、図書館(21)、退役軍人(10)、国税庁(29)、職業安定所(92)、郵便局(2)などのサービスを代行している。

現在、2,700人以上の有料会員が登録しており、160のフルタイム及びパートタイムジョブと1,200のボランティアにより運営されている。また、ネットワークの支援機関として、自治体・地域振興省の中にありTelecentre Networkの促進及び支援を行うTSB(Telecentre Support Branch)や、ネットワークの継続した発展を支援するために州政府に対し勧告を行うテレセンター諮問委員会が存在する。

現在、TSBによって管理されている大きなプロジェクトは、以下のものがある。

- ①MITEsの設置

Modular Interactive Telecommunications Environmentsの略で標準的なテレセンターを収容するための既存設備が存在しない地域に14.4m×4.2mの輸送可能な簡易建物を設

置し、テレセンターに使用している。パース市から 500Km 以上離れた小さな町に設置される。AU\$1,225,000 の事業で、連邦政府のネットワーキング・ザ・ネーション事業から資金提供がされている。



図 3.6 MITEs に使われている簡易建物及びその内側

②TIRIC の設置

Telecentres in Remote Indigenous Communities の略で、先住民であるアボリジニのためのテレセンターを設置している。AU\$840,000 の事業で、SA 州自治体・地域振興省から AU\$294,000、連邦政府のネットワーキング・ザ・ネーション事業から AU\$470,000、Rio Tinto Future 基金から AU\$76,000 が資金提供されている。

③TAP の設置

Telecentre Access Points の略で、テレセンターを設置するには小さすぎる人口 1,000 人以下の地域社会に、インターネットがアクセス出来る設備を提供するものである。

AU\$370,000 の事業で、連邦政府のネットワーキング・ザ・ネーション事業から資金提供がされている。



図 3.7 TAP 端末

④ブロードバンドの普及

より速いインターネットアクセス環境を実現するために、テレセンターにブロードバンドを設置するものである。AU\$630,000 の事業で、連邦政府のネットワーキング・ザ・ネーション事業から資金提供がされている。

⑤先住民コミュニティにテレビ会議設備の設置

電話設備のない 6 つの地域の先住民コミュニティにテレビ会議設備を設置するものである。AU\$1,250,000 の事業で、SA 州政府から AU\$500,000、連邦政府のネットワーキング・ザ・ネーション事業から AU\$750,000 が資金提供されている。

2006年までに114のテレセンター(99の標準センター、8つのTIRIC、7つのMITEs)が予定されている。

2002年度における84のテレセンターの収入は、AU\$6,048,352であった。一センター当たり平均AU\$72,004であるが、AU\$21,327からAU\$176,599までとセンターにより格差がある。内訳は次の通り。

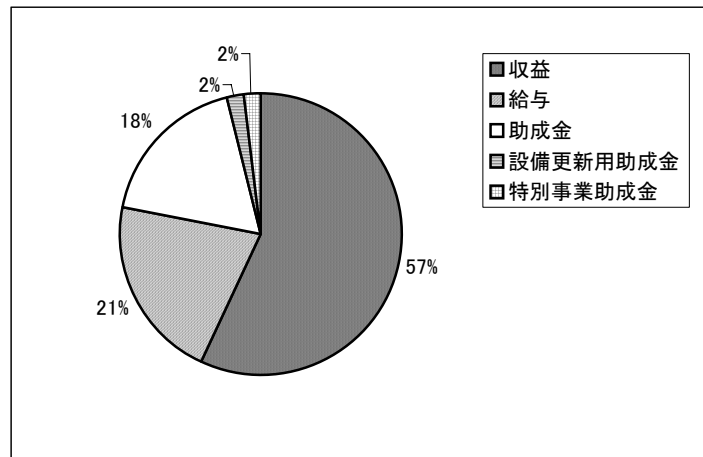


図 3.8 テレセンターの収入

インターネットアクセス料金、テレビ会議使用料、製品の販売や部屋の賃借料等からの収益等のテレセンター独自の収入は57%(約AU\$3,400,000)である。一センター当たり平均AU\$41,441であるが、AU\$3,573からAU\$107,036までとセンターにより格差がある。

二番目に割合が多いのは、州政府からテレセンターに勤める職員に対して支払われる給与で、21%(約AU\$1,270,000)であり、自治体・地域振興省からAU\$650,000、教育訓練省からAU\$620,000が資金提供されている。

また、行政機関の資金提供割合は以下の通りである。

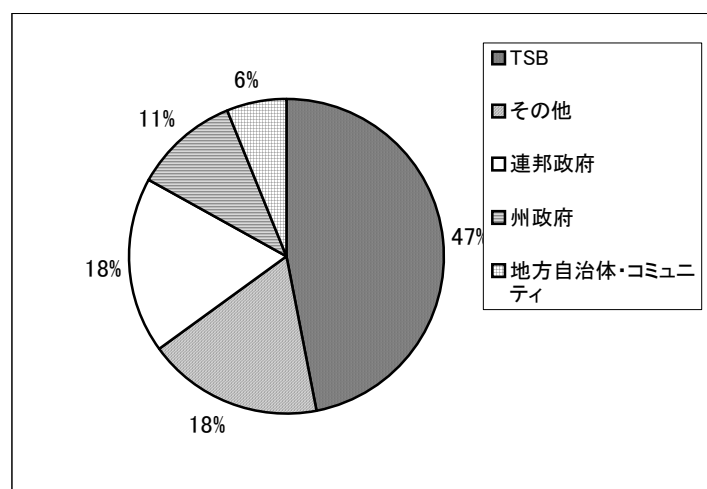


図 3.9 行政機関の負担割合

2002年度における84のテレセンターの支出はAU\$5,391,499だったが、40%のテレセンターが赤字で、AU\$10,000以上の赤字のセンターが12%もあった。2002年度末での運転資本金が5センターでマイナスであり、10センターでは運転資本金がAU\$10,000以下であった。

今後、自治体・地域振興省による各テレセンターの経営状態を定期的に監視する機能は必要不可欠で、経営状態の悪いテレセンターに対し早めに注意を促し、助成に関する適切な方針をたてる必要があると考えられている。

第3節 連邦政府による具体的事例

1 所得税電子申告システム (e-tax)

オーストラリア国税庁 (Australian Taxation Office) は、1997年より個人所得税還付の電子申告システムを実施している。このシステムは認証基盤に公開鍵暗号式によるデジタル署名を用いた世界でも最初のサービスの一つである。オーストラリア国税庁は、特別に税金に対する知識がなくても簡単に税金還付の計算ができるようにシステムを開発した。

(1) 利益

計画段階から予想されていた利益として次のものがある。

(市民にもたらす利益)

- ① 迅速な還付 (申告してから還付までに必要な日数が8週間から2週間に短縮された)
- ② 7日間24時間のオンラインアクセスが可能
- ③ 複雑さの解消 (90%の利用者が税金計算の複雑さが解消され、使いやすいと回答)
- ④ 申告時に正確な還付額の見積もりが可能
- ⑤ 電子申告の中に計算機能が組み込まれている

(国税庁にもたらす利益)

- ① コストの削減
- ② 国税庁職員が決定した還付額に対する不服申し立て件数の減少
- ③ 印刷物「TaxPack」(所得税申告用紙)の作成、配布に係る経費の削減

また、当初予想していなかった利益として以下のようなものがある。

(市民にもたらす利益)

- ① 控除など税金に関してより詳しく知ることにより、多くの還付を要求できるようになった。

(国税庁にもたらす利益)

- ① 国税庁の職員が行っていた処理が予想以上に自動化され、大幅なコスト削減となった。
- ② 電子申告システムを使用した人がシステムの使いやすさを友達に口コミで宣伝した。
- ③ 予想以上に利用者が多い。
- ④ 電子申告システムで開発した技術を他のサービスで再利用する。
- ⑤ 政府の透明性と信用に貢献。

しかし、当初予想していなかった問題として

- ① 紙の削減に予想以上に時間がかかる。
- ② アップル社のマックや Windows95 などの OS に関する互換性。などがある。

(2) 需要見込みと実際の利用者

表 3.2 e-tax の利用者

	1999 年	2000 年	2001 年	2002 年	2003 年	2004 年
見込み利用者	25,000	100,000	300,000	550,000	800,000	1,000,000
実際の利用者	27,000	117,000	280,000	(注)550,000	-	-

(注) 2002 年の利用者 550,000 人は年度途中での利用者人数

(3) コスト

システム開発に要した初期開発費は 800 万ドルで、年間維持費として 200 万ドルのコストが必要であり、2002 年までに約 1,500 万ドル使用している。

当初の計画段階では予期していなかったコストとして次のようなものがある。

- ① 予期していた以上のハードウェアのスペックが必要となり、サーバの追加を行った。
- ② 安全なセキュリティの提供に必要なコスト（国税庁が公開鍵による認証を初めて行った機関であった）
- ③ 予想以上の利用者に必要なインフラの追加
- ④ 最新の技術に適応すると同時に古い技術（OS 等）に対するサポートの継続
- ⑤ 法改正によるシステム変更に必要なコスト

(4) 費用対効果

表 3.3 e-tax による費用対効果

		2002 年以前	2002 年	2003 年	2004 年
年 単 位	コスト(\$m)	12	3	2	2
	財政利益(\$m)	2.3	3.1	4.5	5.6
	投資収益率	19%	103%	225%	280%
合 計	コスト(\$m)	12	15	17	19
	財政利益(\$m)	2.3	5.4	9.9	15.5
	投資収益率	19%	36%	58%	82%

2004 年までに必要なコストは総額 1,900 万ドルに対し、財政利益は 1,550 万ドルと見込まれ、2004 年までのトータルでの投資収益率は 82%と見込まれている。

2 家計所得申告システム（児童手当等の給付）

センターリンク¹⁴では、インターネットによるサービスの一つとして、2001 年 7 月から

¹⁴ センターリンクとは、Commonwealth Services Delivery Agency Act 1997 に基づいて設立された連邦政府機関である。家族コミュニティサービス省（Department of Family and Community Services）、雇用就労環境省（Department of

児童手当、保育手当の申告に必要な「家計所得見積もり、申告システム」を提供している。システムを以下の2段階に分けて開発し、提供した。

(段階1)

家計所得見積もりの申請を、従来の電話、郵送に加えて、インターネットを通じて行えるように変更。この段階では、インターネットを通じて送られてきた顧客データを職員がホストコンピューターに入力する作業が必要であった。

(段階2)

家計所得見積もりの申請を、リアルタイムかつ職員の仲介なしで変更できるようにした。また、子供の人数、所得、配偶者の有無等の簡単な質問に答えることにより、予め自分が受けることができる児童手当、保育手当等の受給額を知ることができる見積もりシステムも開発した。

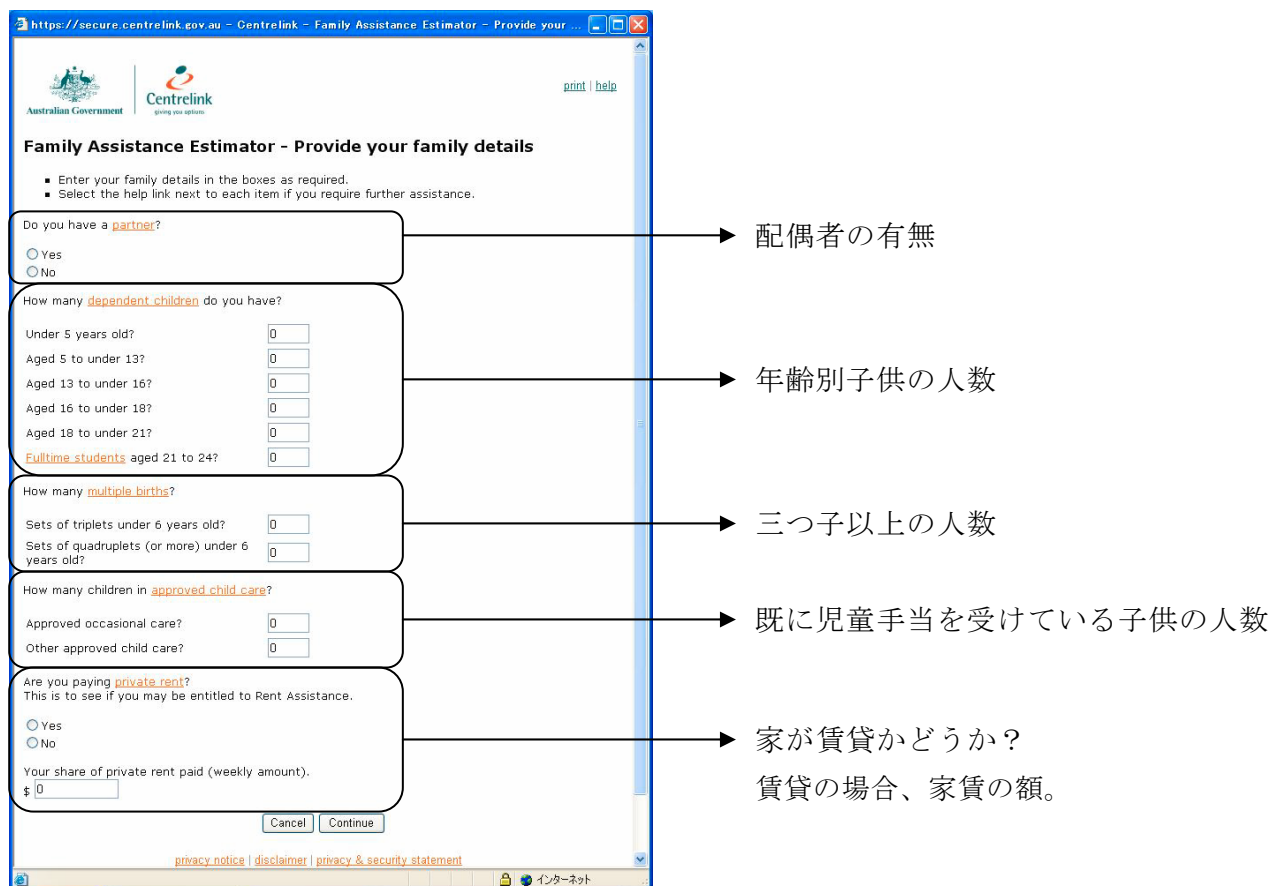


図 3.10 家族手当で見積もりシステム

(1) 利益

計画段階から予想されていた利益として次のものがある。

(市民にもたらす利益)

Employment and Workplace Relations)、教育科学職業訓練省 (Department of Education, Science and Training) ほか併せて 10 省の業務を担うワンストップサービス機関である。具体的には、ホームレス対策、ギャンブル依存症対策、老齢年金・所得補助の支給、法律相談、就労あっせん、職業訓練等を担っている。2005 年 1 月現在の職員数は約 27,000 人。

①センターリンクのサービスを利用する時の手段として、従来の窓口、電話、郵送等に加えてインターネットが可能となった。

②より高い満足度の高いサービスを受けることができる。(7日間24時間利用可能で、迅速で、より分かりやすいサービス)

(センターリンクにもたらす利益)

①コストの削減(2003年～2005年で500万ドル以上の見込み)

②電話による問い合わせの減少

また、当初予想していなかった利益として以下のようなものがある。

(市民にもたらす利益)

①より便利なサービス(利用者のうち20%は20:00～23:00にサービスを利用)

②田舎に住む住民への支援(窓口サービスは距離的に困難なため)

③交通費(窓口サービス)、電話代(電話によるサービス)、郵送費(郵送サービス)等の節約

しかし、当初予想していなかった問題として、市民がインターネットサービス利用時に技術的な問題が起きた場合の問い合わせが月曜日～金曜日の7:00～19:00に限定されているのを延長し、24時間7日間可能にしてほしいという希望があった。

(2) 需要見込みと実際の利用者

2002年7月には10万人の利用者に達すると見込んでいたが、実際の利用者は見込みを下回った。見込みが、サービス開始後大規模な宣伝を行うことを前提としていたためと考えられている。一方で利用割合は着実に伸びており、例えば、2002年6月のみの利用者は17,000人であった。

(3) コスト

プログラムの初期開発及び2005年までのメンテナンス費用は合計60万ドルと見込まれている。実際にプログラム開発にかかった経費は、当初センターリンクのビジネス向上委員会(Centrelink's Business Improvement Committee)から承認された予算を上回っている。センターリンクのビジネス向上委員会は、予め正確な経費を見積もることは困難であることに対して理解を示しており、技術的な問題や計画の変更による必要な予算の増加を認めている。当初の計画段階では予期していなかったコストとして次のようなものがある。

①Windows、Unix等の複数のOS環境下での動作保障

②ハッカー対策

③24時間7日間提供に必要なサービスの管理

(4) 費用対効果

表 3.4 家計所得申告システムによる費用対効果

		2001 年	2002 年	2003 年	2004 年	2005 年
年 単 位	コスト(\$m)	0.324	0.108	0.060	0.054	0.054
	財政利益(\$m)	0	0	1.1	1.6	2.4
	投資収益率	0%	0%	1833%	2963%	4444%
合 計	コスト(\$m)	0.324	0.432	0.492	0.546	0.600
	財政利益(\$m)	0	0	1.1	2.7	5.1
	投資収益率	0%	0%	224%	495%	850%

費用対効果の分析は、利用者数の見込み及び予想される電話によるサービスの減少を基に行われている。2003 年で採算がとれる見込みとなっている。その後も引き続き、小額のコストが必要な一方、多大なる利益が見込まれている。

3 求人情報検索システム (Job Search)

雇用・職場関係省 (Department of Employment and Workplace Relations) では、オンラインによる求人情報検索システムを提供している。このサービスは、1996 年に開始され、インターネット及び 2,400 以上の情報キオスク端末からの利用が可能である。情報キオスク端末は、求人ネットワーク参加団体 (Job Network Members)¹⁵、センターリンクの顧客サービスセンター、公共施設等に設置されている。

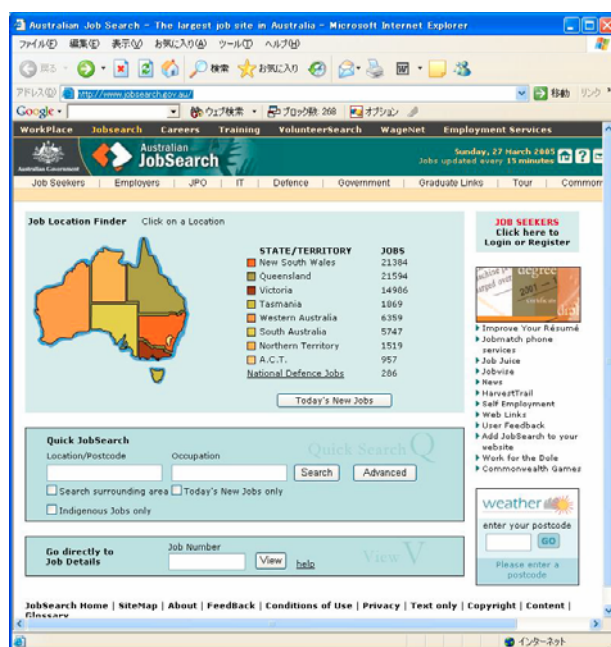


図 3.7 求人情報検索システム

¹⁵ 仕事を探している人に職業を斡旋する団体の、オーストラリア全土に広がるネットワーク。連邦政府は 1998 年に、それまで公共の団体であった職業斡旋団体を外部委託 (アウトソーシング) し、民間及び地域社会が基となる職業斡旋団体のネットワークを作った。

求人情報検索システムでは以下のような、幅広いオンラインサービスを提供している。
(2003年3月時点)

- 「求人情報検索」・・・オーストラリア全土で 40,000 を超える求人情報を提供し、職業、場所、郵便番号、キーワード等で検索できる。情報は 20 分毎に更新される。
- 「履歴書作成」・・・仕事を探している人は、自分の履歴書をオンライン登録することにより、各自の条件と適合する職業が e-mail、電話、ショートメッセージサービスを通じて知ることができる。また、およそ 10 万人の履歴書が登録されている。
- 「求人広告」・・・雇用者及び人材派遣会社は、直接システムに求人広告を掲載することができる。掲載前に、内容が掲載条項（差別がないか等）を遵守しているかどうかをチェックされる。
- 「履歴書検索」・・・雇用者は必要とする人材を、登録されている履歴書の中から検索することができ、その後 e-mail でコンタクトを取ることができる。
- 「フルーツ等の収穫」・・・フルーツ、野菜等摘み取りの季節労働情報を提供。
- 「専門職業サブサイト」・・・専門的職業（IT、国防、政府機関）情報の提供。

(1) 利益

計画段階から予想されていた利益として次のものがある。

(市民、利用者にもたらす利益)

- より効率的な仕事探しが可能となり、失業期間が短縮される。
- 7日間 24時間いつでも求人情報にアクセスが可能となる。
- 最新の求人情報が検索できる。
- オンラインで履歴書情報の登録及び更新ができる。
- 履歴書と求人情報の条件を自動で適合させ、条件にあった職業の情報を、e-mail、電話、ショートメッセージサービスを通じて知ることができる。
- より広範囲の求人情報を簡単かつ迅速に入手できる。

(ビジネス社会にもたらす利益)

以下のような理由で新規職員採用の効率が向上した。

- インターネットを通じ、オーストラリア全土に求人情報を公開できる。
- 登録してある履歴書の中から、雇用条件にあった人を検索することができる。
- 直接、求人広告の掲載及び取り消しができる。

(雇用・職場関係省)

- より良い雇用サービスの提供
- 労働市場の効率化

また、当初予想していなかった利益として以下のようなものがある。

(市民にもたらす利益)

- より広範囲な地域の労働市場を検索することができる。
- 求人センター等に行かずに、自分自身で仕事を探すことができる。

(ビジネス社会にもたらす利益)

- 募集から採用にかかる時間が短縮される。
- 地理的及び能力的な面で、より広範囲の申し込みがあり、よりよい人材を確保できる。
- インターネットを通じてより多くの失業者に対して求人広告を行える。

(雇用・職場関係省)

- より効率的に労働市場を管理できる。
- 世界的な知名度のアップ(行政へのスミソニアン協会賞「**Smithsonian Institute Award for Public Administration**」の受賞及び、情報キヨスク端末がイギリスの求人センターでモデルとして採用された。)
- 革新的な機関としての認知。

しかし、当初予想していなかった問題及びその対策として、以下のようなものがあった。

- 通信速度やブラウザ¹⁶等の通信環境による制限

アクセスしやすさ及び使いやすさのテストを行い、どのように情報を提供し、管理すればよいかを検討した。通信環境の遅い利用者のために、テキストのみの容量の少ない情報の提供も行った。

- 失業者が負担するインターネットアクセスのコスト

2003年3月時点では、2000台を超える情報キオスク端末がオーストラリア全土に存在する求人ネットワーク参加団体に設置された。2003年度以降にさらに1000台を設置。家庭にインターネット環境を持たない失業者でも、情報キオスク端末を利用して無料で求人情報へのアクセスが出来る。

- セキュリティに関する問題

求人情報検索システムは多くの個人情報を含むため、それらの情報が目的以外に使用されないことを保障し、個人及び雇用者が安心して使用できるセキュリティレベルを維持している。

(2) 求人情報数

表 3.5 求人情報数

	1999年	2000年	2001年	2002年
求人情報数(インターネット全体)	420,978	1,015,241	895,891	786,215
求人情報数(Job Search)	191,118	326,166	283,273	322,211
Job Searchの占有率	45%	32%	32%	41%

2001年から2002年の間、求人情報検索システム「Job Search」は1日あたり平均47,000件の求人情報を公開しており、これはインターネット全体で公開されている求人情報件数の約38%にあたる。また、1週間当たり約900万ページのアクセスがあり、最も利用さ

¹⁶ インターネット閲覧に必要なソフト。マイクロソフト社のインターネットエクスプローラーやNetscape社のNetscape Navigatorが有名。

れている求人情報検索システムの一つである。雇用・職場関係省は、以下の要因が利用者数の増加につながっていると認識している。

- オンラインで履歴書の登録が可能
- 履歴書と求人広告を自動で適合させる機能
- 雇用者及び人材派遣会社からの広告の増加
- 求人情報検索システム「Job Search」の宣伝活動の実施。特に、センターリンクを通じて、所得補助を受けている失業者に対して実施。

(3) コスト

インターネットにおける求人情報検索システム「Job Search」の初期コストは、情報キオスク端末システムの開発を含めた総費用 3,100 万ドルのうちの 1,466 万ドルであった。現行の「Job Search」に関する開発費は、通常の雇用・職場関係省の予算編成の一部となっている。当初の計画段階では予期していなかったコストとして、予想以上に利用者が多かったために、サーバの増設等動作環境の向上にかかったコストがあった。

(4) その他

雇用・職場関係省は、求人情報検索システム「Job Search」以外に、職業訓練コース検索サイト「Australian Training」(<http://jobsearch.gov.au/training/>)や、ボランティア検索サイト「Australian Volunteer Search」(<http://volunteersearch.gov.au/>)も提供している。

4 ビジネス・エントリー・ポイント (Business Entry Point)

産業・観光・資源省 (Department of Industry, Tourism and Resources) では、ビジネス業界が行政機関に対して行わなければならない各種申請等の負担を軽減することを目的に「ビジネス・エントリー・ポイント」サービスを提供している。このサービスにおいて特筆すべきは、連邦政府の他の機関のみならず、州政府、地方自治体といった異なるレベルの政府との協力のもとに、情報及びサービスの提供をしているという点である。

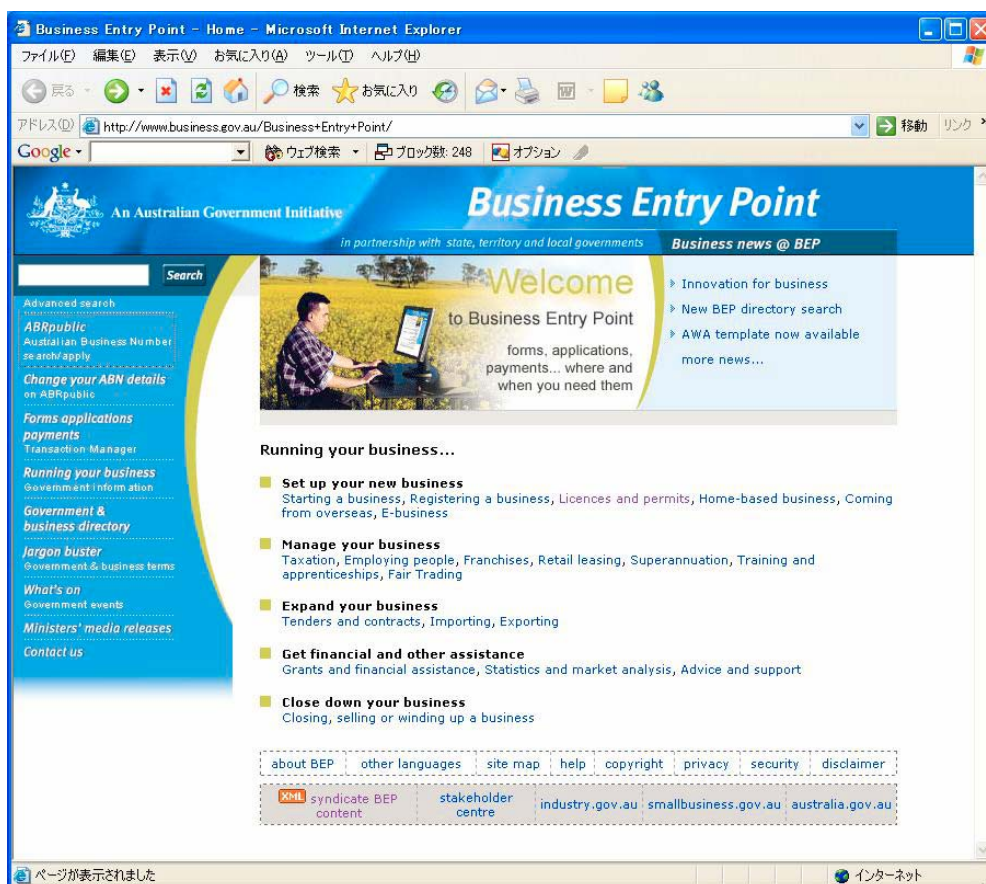


図 3.11 ビジネス・エントリー・ポイント

以下のようなサービスを提供している。

●ビジネスに必要な手続き及び情報の提供

「ビジネスの開業」「会社の登録」「許認可」「個人経営」「海外からの移住」「e-business」「税金」「雇用」「フランチャイズ」「小売業」「年金」「トレーニング」「公正取引」「入札」「輸入」「輸出」「補助金、財政援助」「統計、市場分析」「助言、支援」「ビジネスの閉鎖、売却」の 20 項目に関して、2,900 以上の行政手続きや情報の提供を行っている。

主なサービスとして以下のようなものが提供されている。() 内はサービスを提供している政府。

- ・ ABN、TFN¹⁷の登録 (連邦政府)
- ・ 会社名の登録 (連邦政府及び州政府)
- ・ 各種助成の申請 (連邦政府及び州政府)
- ・ 各種ライセンスの申請 (州政府)
- ・ 土地税¹⁸、支払給与税、印紙税 (州政府)
- ・ 開発・建築申請 (地方自治体)

¹⁷ 「ABN」・・・Australian Business Number の略で、各々の会社を識別するための 11 桁の番号。全てのレベルの政府で使用されており、ATO (国税庁) が管理している。

「TFN」・・・Tax File Number の略で、税金関連の手続きに使用されている。

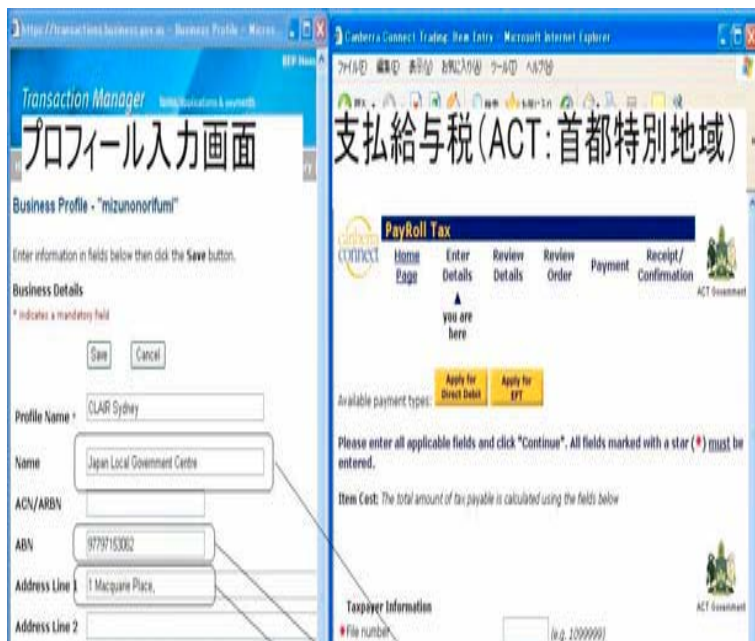
¹⁸ 地方自治体に納める固定資産税 (rate) とは異なり、住宅用土地及び第一次産業用土地以外の土地に対して課される州税。

● 「ABRpublic」・・・会社登録情報（ABR：Australian Business Register）の検索

会社登録情報（ABR）¹⁹が公開されており、誰でも検索することが出来るようになっている。

● 「Transaction Manager」・・・行政手続処理管理システム

ビジネスに必要な手続きの申請書がインターネット上で公開される割合に比例して、これらの情報が氾濫し、必要とする情報がどこにあるのかを見つけることが難しくなる。特に、連邦政府、州政府及び地方自治体の3レベルの政府からそれぞれの情報がある場所を特定するのは困難である。「Transaction Manager」では、必要とする申請書の位置をより簡単に探し出し、管理するサービスの提供を行っている。ユーザーアカウントを取得すると、一度探した申請書をお気に入り情報として保存し、次のログイン時に利用することや、自分の住所、会社名、電話番号、ABN番号等のプロフィールを登録することにより、一部の申請においてこれらの情報を自動に取得することが可能となる。ただ、行政機関全てにおいてオンラインでの申請が可能ではなく、PDF形式の申請書のダウンロードサービスのみという機関も多い。



予めプロフィールを登録しておくことで、申請書作成時にそのデータを自動に参照して入力してくれる。会社名、住所、電話番号の基本情報はどの申請書でも必要であり、再度入力する手間が省ける。ACT（首都特別地域）の支払給与税等の一部の申請書で対応している。

図 3.12 Transaction Manager 管理システム

● コンテンツ（ウェブサイトの内容）の配給

ビジネス・エントリー・ポイントで提供しているビジネスに必要な行政手続情報を、他の組織のウェブサイト上での公開も許可を行っている。現在、シドニー市 (<http://www.cityofsydney.nsw.gov.au/bep>) 等の 150 を越える組織のウェブサイト上で公開されている。

● 政府、商業組合リストの提供

オーストラリアの、連邦政府、州政府、地方自治体及び商業組合のリスト及びそれらの

¹⁹ ABN を取得するときに、同時に申請する会社に関する情報。ABN、会社名、メイン事業所がある州名、郵便番号等が含まれる。

組織の住所、電話番号、ウェブサイトへのリンク情報を提供している。

(1) 利益

このシステムは、ビジネス業界が行政機関に対して行わなければならない各種申請等の負担を軽減することを目的としているため、より高品質で、利用者が使いやすく、一貫したサービスの提供を行っている。計画段階から予想されていた利益として次のものがある。

(ビジネス社会及び仲介業者にもたらす利益)

- オーストラリア全土の会社登録情報のアクセスが可能
- 正確かつ最新の行政情報への簡単なアクセスが可能
- 産業別、個々のニーズにカスタマイズされた情報の提供
- 行政手続に関するコスト及び時間の削減
- 複雑な行政手続をより簡単にする「Transaction Manager」の利用
- 7日間24時間いつでも行政手続情報にアクセスが可能(約40%がビジネス時間外に利用している)

(行政機関にもたらす利益)

- 行政手続を自動化及び再構築することで効率化を図り、顧客サービスの改善を実施
- ABNの申請に関して、ビジネス・エントリー・ポイントがATO(国税庁)の窓口となる。

また、当初予想していなかった利益として以下のようなものがある。

(ビジネス社会及び仲介業者にもたらす利益)

- インターネット利用に関する信頼性の増加
- ビジネス・エントリー・ポイントが提供しているコンテンツを掲載することで、より価値のあるサービスの提供が可能

(行政機関にもたらす利益)

- ビジネス・エントリー・ポイントが提供しているコンテンツを掲載することで、より価値のあるサービスの提供が可能

しかし、サービスを開発するにあたって以下のような障害があった。

- プライバシー、システムの信頼性及び安全性の問題
- コンテンツの統合に時間及び努力が必要
- 計画段階の行政機関にもたらす利益が確定しない状態での、予算の承認
- 連邦政府、州政府及び地方自治体の3レベルの行政機関間での統合化サービスの他の事例数が少ないこと
- 異なる行政機関における異なった基準及びプロトコル

(2) 需要及び利用者数

このサービス提供のきっかけは、ビジネス業界が行政機関に対して行わなければならない各種申請等の負担を軽減し、どのレベルの行政機関に対しどのような申請を行う必要が

あるかということ意識することなく、行政機関とのやりとりを行いたいという欲求からであった。当初は情報の提供のみで、毎月 15,000 ページの利用しかなかったが、行政手続がインターネットで容易に行えるようになった 2002 年では毎月 150,000 ページの利用に激増した。その他、以下のような予想以上の利用があった。

●オンラインでの ABN 登録数が、当初全体の 2%と予想されていたが、実際 2000 年では 17%、2002 年で 55%あった。

●2002 年 8 月の利用者数は 284,731 で、「ABRpublic」検索数が 1,281,000 件であった。

(3) コスト

1997～2000 年の 3 年間の初期コストは 2,000 万ドルで、それらの一部は統合化したオンライン登録サービスの開発のためにあてられ、その部分のコストは関係機関で分配して負担された。その後 4 年間で 3,400 万ドルのコストが追加された。また、予想以上に利用者が多かったために、ハード及びソフトウェア面での拡張が必要であった。

(4) 費用対効果

このサービスは、連邦政府の行った「ビジネス業界が行政機関に対して行わなければならない各種申請等の負担を軽減する」という公約の実現を目的として開発された。つまり開発段階では、期待される費用対効果の実現よりも公約の実現に主点がおかれていた。しかし、既に述べたとおり、産業・観光・資源省に直接もたらす利益以外にもビジネス社会及び関係行政機関に対して多くの利益をもたらしている。

第 4 節 地方自治体による取り組み

1 複数自治体での IT 分野の資源の共有 (NSW 州の 7 地方自治体)

NSW 州の北に位置する「Tweed」「Byron」「Lismore」「Ballina」「Richmond」「Valley」「Kyogle」の 7 つの自治体では、各自自治体の人事システムの共有化を実施している。これにより、以下のようなメリットがあった。

- 人事システムに必要なソフトウェアを多数のユーザで利用するため、1 自治体あたりのライセンス料が減少
- ハードウェアなどを共有することで 1 自治体あたりのコストの減少
- 年間メンテナンスコストの減少
- 一括して管理することで人件費の減少
- IT に必要な人材の共有

通常、複数の自治体でシステムを統一・共有することを計画する場合、多大なメリットが予想される反面、各自自治体がそれまで培ってきた業務プロセスやシステムの再構築に必要である多大なコストと時間が問題となってきた。今回の人事システムにおいては、Tweed 市がすでにシステム化しているのみで、他の自治体では適当な人事システムを探していたため、システムの共有が比較的容易に実現した。Tweed 市がそれまでのノウハウをいかし

て人事システムを一括して管理運営することにより、Tweed 市においては他の自治体から管理運営コストを負担してもらえるとというメリットが、他の市役所においても IT スキルを持った人材の育成をする必要がないというメリットがある。

今後、その他の分野でも IT システムの共有化を図っていく予定である。

2 ワンストップショップへの取り組み（WA 州・マンダリング市）

SA 州のマンダリング市では、イントラネットで情報の共有化を図り、他部門の関連する資料などの情報がアクセスできるようにし、ワンストップショップの実現をめざしている。2003 年には、政府技術生産性表彰の金賞を受賞している。

同市では手始めに、2001 年度に GIS を使用した建築許可申請手続きのシステム化を AU\$15,000 かけて行った。このシステムは建築許可申請の受付、審査、許可書の発行、国の機関であるオーストラリア統計局への報告書の作成等が自動で行える。

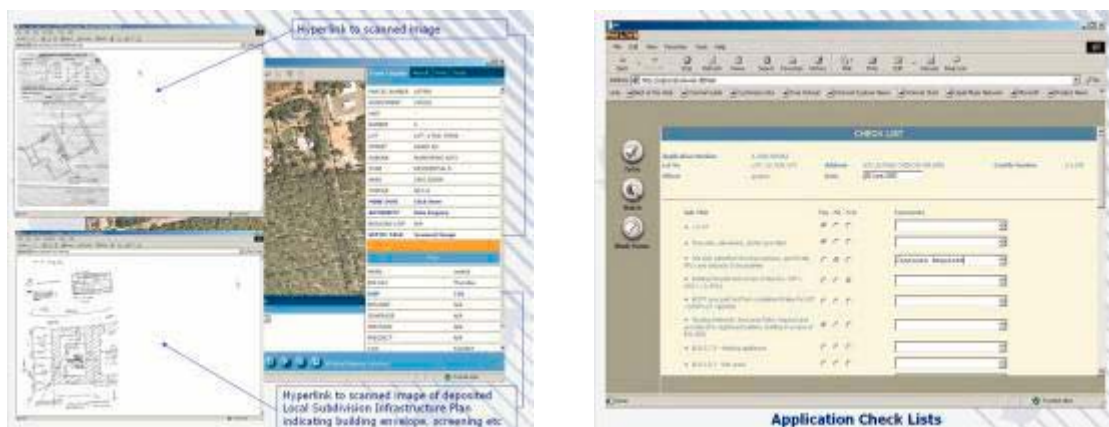


図 3.13 建築許可申請システム

（市民に対するメリット）

- 申請から許可までに必要とする時間が短縮
- 現在どの審査段階まで行われているかを簡単に確認が可能

（市にもたらすメリット）

- 事務の効率化により人件費の削減
- 業務手順のシステム化により、均一のサービスの提供が可能
- 業務手順のシステム化により、新しい職員が比較的簡単に仕事を覚えることが可能

表 3.6 人件費の削減見積もり

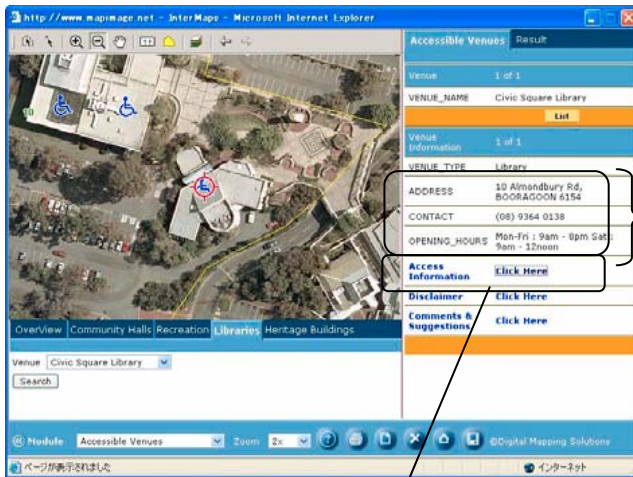
	1件あたりの処理時間(分)		年間の削減時間	年間の削減人件費 (1時間平均\$45)
	旧システム	ワンストップショップ		
申請書の受付	15	5	183	\$8,250
申請状況の確認	24	2	403	\$18,150
他部署への問い合わせ	10	1	55	\$2,475
検査者による最終確認	20	5	275	\$12,375
許可書の発行	5	1	73	\$3,300
ABS への報告書の作成	16200	6	270	\$12,145
合計			1260	\$56,695

年間の建築許可申請件数 = 1100

このシステム導入により、1年間あたり約 57,000 ドルの人件費削減に効果があった。

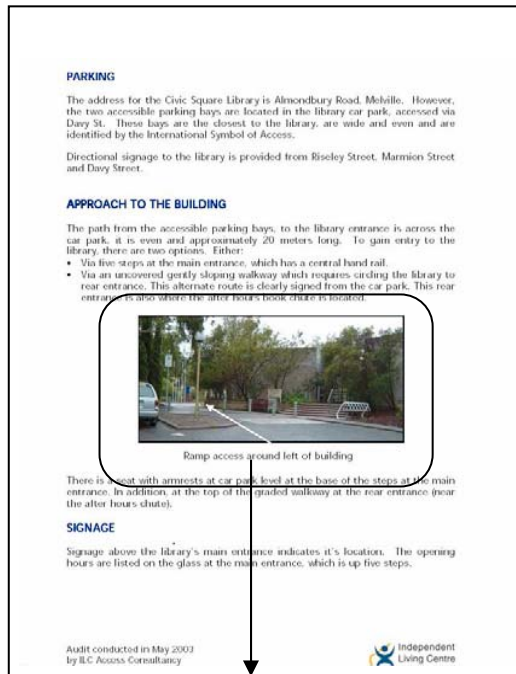
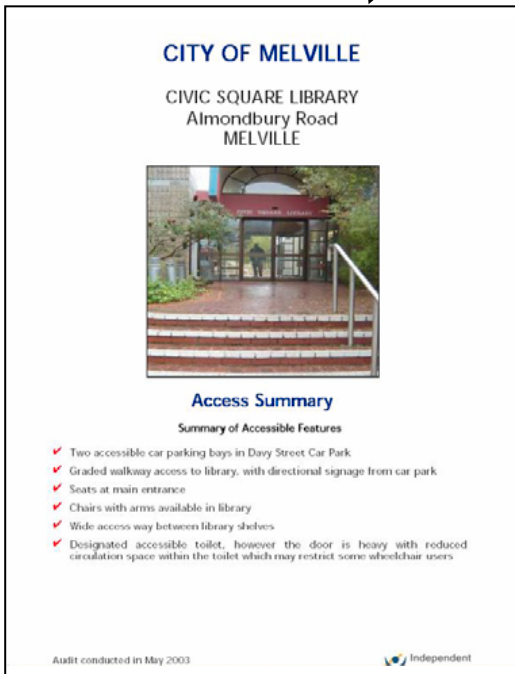
3 GIS を利用した公共施設情報の提供 (WA 州・メルビル市)

WA 州メルビル市 (<http://www.melville.wa.gov.au/>) では、インターネットを通じて図書館、市民センター等の公共施設に関する情報を提供している。市民は、GIS を利用して公共施設の位置を把握できる以外に、住所、電話番号、営業時間や、設備（駐車場、入り口、トイレ）の写真を掲載し、それらの設備が障害のある人に対応しているかなどの情報を入手できる。現在は、市民センター（13 件）、レクリエーション・センター（21 件）、図書館（5 件）、歴史的建造物（4 件）といった公共施設の登録に限られている。今後は、登録件数を増やしていくと共に、レストラン等の民間施設の掲載も検討している。



住所・電話番号・営業時間

クリックすると PDF 形式の情報の閲覧が可能



駐車場から施設までにある障害者用傾斜路の説明をしている。

図 3.14 公共施設情報提供地図システム

参考資料

Layne, K & Lee, J 2001, 'Developing fully functional e-government: A four stage model', *Government Information Quarterly*, vol. 18

Moon, MJ 2002, 'The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality?', *Public Administration Review*, vol. 62

United Nations 2004, 'Global e-government Readiness Report 2004'

Australian Bureau of Statistics 2004, 'HOUSEHOLD USE OF INFORMATION TECHNOLOGY'

Commonwealth of Australia 2003, 'E-government Benefits Study'

Accenture 2004, 'eGovernment Leadership: High Performance, Maximum Value'

Commonwealth of Australia 2002, 'Better Services, Better Government'

Australian Bureau of Statistics 2004, 'Australia Online: How Australians are Using Computers and the Internet 2001'

Australian National Audit Office 2003, 'Quality Internet Services for Government Clients—Monitoring and Evaluation by Government Agencies'

Department of education in Tasmania 2003, 'Local Access Global Reach'

Department of Local Government and regional Development in West Australia 2004, 'THE WESTERN AUSTRALIAN TELECENTRE NETWORK'

【執筆者】

(財) 自治体国際化協会シドニー事務所 所長補佐 水野智文

CLAIR REPORT 既刊分のご案内

NO	タ イ ト ル	発刊日
第286号	オーストラリアの電子政府	2006/8/11
第285号	GLAの現状と展望	2006/8/11
第284号	パリッシュの動向	2006/8/11
第283号	英国の情報開示と保護－情報自由法とデータ保護法を中心として－	2006/6/15
第282号	英国政府報告書②	2006/6/15
第281号	英国政府報告書①	2006/6/15
第280号	オーストラリアにおけるボランティア	2006/3/17
第279号	韓国の雇用政策－若年層及び高齢者に対する施策を中心として－	2005/12/27
第278号	英国の地方政府会計制度詳解－経常会計と資本会計の改革の実態－	2005/12/27
第277号	韓国の地方分権政策－地方分権5カ年総合実行計画策定－	2005/10/27
第276号	フランスの広域行政－第4の地方団体－	2005/10/27
第275号	カンボジアの地方自治	2005/10/27
第274号	ポルトガルの地方自治	2005/10/14
第273号	米国の地方自治体(市)における経済振興施策の現状について－企業支援施策を中心に－	2005/10/14
第272号	英国の地方選挙風景(地方版マニフェストの実績)	2005/10/14
第271号	アメリカの産業廃棄物処理について	2005/9/7
第270号	地方都市への中国人観光客の誘致可能性について	2005/9/7
第269号	2005年 英国議会下院・統一地方選挙	2005/9/7
第268号	中国都市交通の現状と課題	2005/7/15
第267号	中国から日本の地方都市への航空直行便開設	2005/7/15
第266号	フランスの新たな地方分権その2	2005/7/15
第265号	米国の市民参加－交通計画における合意形成手法－	2005/7/12
第264号	米国における災害対策－地方政府内外での行政機関の連携－	2005/7/12
第263号	米国の州政府及び地方団体の公金管理	2005/7/12
第262号	シンガポールの教育2005	2005/6/10
第261号	米国の州政府・地方団体における行政評価と結果志向行政	2005/6/10
第260号	韓国の国会と第17代総選挙結果分析について	2005/6/10
第259号	米国の街づくりにおける非営利団体の役割	2005/4/19
第258号	オーストラリアにおける航空機を活用したへき地サービス	2004/10/29
第257号	フランスの都市計画－その制度と現状－	2004/6/30
第256号	米国のEガバメント	2004/6/7
第255号	オーストラリアの政府間財政関係概要	2004/5/28
第254号	韓国の教育自治	2004/5/28
第253号	英国の地域再生政策	2004/5/28
第252号	シンガポールの情報化政策と電子行政	2004/3/10
第251号	フランスの新たな地方分権 その1	2003/11/28
第250号	タイにおける地方分権化の動向	2003/11/26
第249号	中国の年金制度改革	2003/10/23
第248号	中国の企業誘致政策	2003/8/29
第247号	米国のコミュニティー協議会(ネイバーフッド協議会／近隣協議会)	2003/6/26
第246号	米国における地方公務員制度	2003/6/26
第245号	米国の州および地方団体の選挙	2003/6/16
第244号	大韓民国の第16代大統領選挙	2003/6/16

CLAIR REPORT各号に関する最新情報は、当協会のホームページ(<http://www.clair.or.jp>)をご覧ください。

