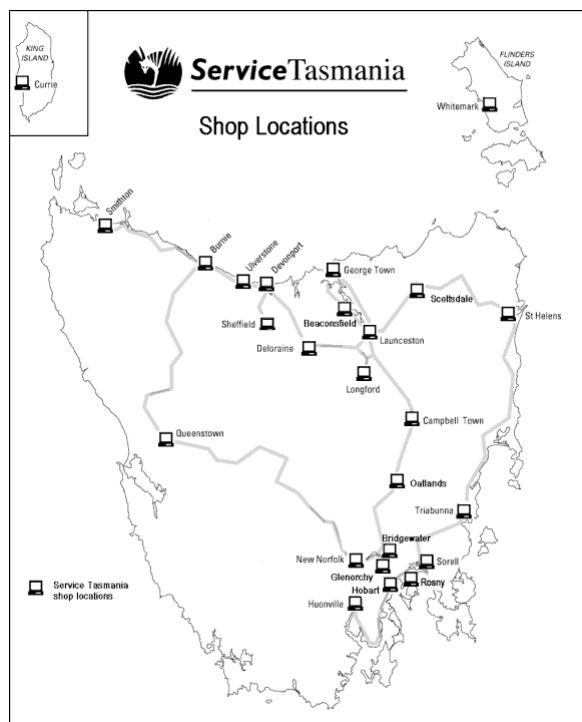


第4章 タスマニアにおける州政府・自治体のIT政策

第1節 サービス・タスマニア (Service Tasmania)

タスマニア州政府は、単一の窓口、電話、そしてインターネットにおけるワンストップ・ショップを構築するサービス・タスマニア事業に 1997 年 7 月に着手した。この事業は連邦や自治体など、州以外のサービスも一部取り扱っている点において、オーストラリア国内でも先進的な事例といえる。利用者が政府の構造や各層政府のサービスの違いを認識する必要がないように、州のみならず、連邦や自治体の関連するオンライン・サービスを同様に提供しようとする試みである。

2001 年末現在で、州内の窓口施設（店舗 (shop) と表現される）の数は 24 箇所であり、300 以上のサービスの提供が可能で、サービスの範囲は今後さらに拡大される計画である。電話によるサービス (IVR : Interactive Voice Response) は、基本的に週 7 日 24 時間体制で実施している。



また、専用のウェブサイトであるサービス・タスマニア・オンライン (www.servicetasmania.tas.gov.au) では、利用者は、テーマ別、行為や疑問の形態別、又は自由検索やアルファベット順のリストを使って希望の情報やサービスにアクセスすることができる。開発を担当した州の当局は、オーストラリアにおいて最も革新的な IT の利用を成し遂げたライブラリー又は情報センター等に与えられる隔年の賞 (VALA (Victorian Association for Library Automation) 賞) を、2000 年に受賞している。

このサイトで手続き可能な支払いの種類は、2001 年 10 月までの 1 年間に 18 から 43 に拡大した。これらの支払サービスの多くは、州内の自治体との協力により実現したもので、今後 1 年間



サービス・タスマニアの窓口（州都ホバート）

のうちに、その数はさらに60程度にまで増えると予測されている。

また、サービス・タスマニア窓口では、住民が住所を変更した際に、異なる部局のサービスに対し、個別に届け出る煩雑さを解消し、各種の住所変更手続きを一括して受け付けるサービスも提供している。窓口のフローアでは、自動車運転のコンピュータ診断やインターネットの利用も無料で提供する。

サービス・タスマニアも、タイガース計画同様、地方部や遠隔地のコミュニティに対するサービスを重視しており、電話やインターネットの利便性はもとより、24の窓口のうち19箇所は都市部以外に設置されている。

インターネットや電話による料金等支払サービス、連邦や地方自治体のサービスなどは、2001年末現在で下表のような形態で提供されている。

サービス・タスマニアで提供される支払サービス及び州以外のサービス

(2001年11月現在)

サービスの主体	内 容	窓 口	電 話	インターネット
州政府	土地税、支払給与税等の支払	全	○	○
	交通違反料等の料金の支払			
	船舶登録、停泊登録更新料の支払			
	車両登録料の支払			
	児童歯科保健料の支払	全	○	—
	海洋娯楽漁業免許料の支払	全	—	○
電力会社	電気料金の支払	全	—	○
連邦政府 (センターリンク)	申請様式の入手、申請書類の送付	地方部の 7店舗	—	—
	住所氏名等の個人情報の変更			
	連邦スタッフとのアポイント			
自治体	地方税の支払	全	○(19/29 自治体)	○ (16/29)
	ドッグ・ライセンス料の支払	全	—	—
	超過水道料金、その他			
	各種申請、苦情・問合せ等	4店舗 (4 自治体)	—	—

第2節 州政府の主要政策とIT関連施策の関連 (Partnership Agreement、Tasmania Together)

タスマニア州は、北海道とほぼ同様の緯度に位置し、北海道に近い面積を有するタスマニア島を中心とした州である。同州では、90年代前半に他州に先立って大規模な自治体合併を推進するなど、これまでも先駆的な取り組みがなされているが、数年前から州政府は、州内の地域住民や自治体との連携の強化を主眼に置いた各種改革を進めている。

タスマニア州政府が推進している主要施策には、前述のサービス・タスマニアとともに、「タスマニア・トゥゲザー (Tasmania Together)」や「提携協定 (Partnership Agreement)」がその筆頭に掲げられている。前者は、タスマニアの各種団体や地域住民との協議や意見収集に基づいて、州が2020年までに達成すべき社会・経済・環境等に関する詳細な数値目標を設定し、州政府だけでなく、地方自治体、各種コミュニティ組織、産業界を含めた州全体がその目標に向かって取り組もうという計画である。そして後者は、地方の区域における社会・経済・環境に関して、州と自治体とが同一の目標を持って連携して取り組むべき事項について協定を結び、効率的なサービスの供給と地域の経済及びコミュニティの発展を促進することを目的とする取り組みである。この協定においても、課題、実施事項、指標などが体系立てて組み立てられる。

こうした政策は、オーストラリアの中で唯一、過去5年間に人口が減少に向かっている同州が、州全体の社会・経済の再生・発展には、州政府と自治体と住民と産業界が一丸となって活性化のために努力し、各地方のコミュニティの発展と健全な経済を促進することが基本であるとの認識のもとに進めている。

つまりこれらの3つの政策は、全州的な連携に基づいた取り組みによって、州の活性化を図ろうとする点で共通しており、また相互に関連しながら機能している。連邦政府がタイガース計画の実験室としてタスマニアを選択したのも、ここが既にオンライン・サービスにおいて先進的な取り組みをしており、かつ提携協定などによって州と自治体との協力の下地も整っていたことが、その理由となっている。

提携協定とIT関連施策の関係としては、例えば、2001年8月に締結されたばかりの州政府と北部地域の複数の自治体 (NTMO: Northern Tasmanian Municipal Organisation) との提携協定では、ITに関する事項も規定された。協定を構成する8つの章の1つは“IT and e-Commerce”で、「情報の共有」、「コミュニティ及び観光情報」、「行政サービス・手続への容易な電子的アクセス」、「通信インフラ・技術」、「地域別IT計画」の5項目に分かれている。そして、この中に、GIS (地図情報システム) や土地管理方法の統一的基準の採用、情報の共有化 (又は無償授受)、州の Service Tasmania や連邦の TIGERS 計画との連携なども謳われている。また、TIGERS 計画などに代表される行政の層を越えた統一的サービス提供の取り組みに関しては、後述する LOGONS 計画の実行委員会との協議により、全州規模で取り組むべきことが確認されている。

第3節 タスマニアにおけるネットワーキング・ザ・ネーション事業

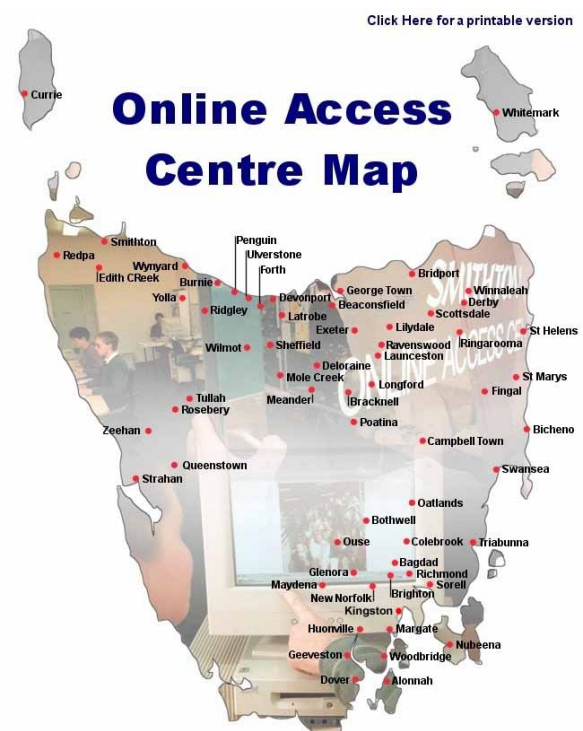
1 オンライン・アクセス・センター (Online Access Centres)

タスマニア州政府は、地方部に住む住民を主な対象とし、州内に 64 箇所のオンライン・アクセス・センターを設置して、パソコンやインターネットの利用についての研修を住民に提供する事業 (Tasmanian Communities Online (TCO) Project) を実施している。事業の目的としては、小規模ビジネスのオンライン上でのマーケティングや流通の支援、インターネットの利用を促進することによる地方部振興、産業界と住民の連携事業の支援、オンライン上の教育プログラムによる生涯学習の促進などが挙げられている。

アクセス・センターは、最低 2 台のパソコンとプリンター及びスキュナを備え付けた施設で、コミュニティによって運営される。また、原則として週 25 時間以上オープンすることが条件となる。1998 年 5 月～2001 年 8 月の 3 年強をかけて 64 箇所全てのセンターの開設が完了した。コミュニティの代表などから成る運営委員会は、支給された補助金を自らのプランに基づき活用することができる。登録した利用者は、無料の初心者研修や電子メールアカウントの開設、1 対 1 の指導を受けながらのインターネット検索などのサービスが受けられる。操作等の指導には、コーディネーター (有給) とボランティアが当たっている。

州人口の 75%が、何れかのセンターのアクセス圏内にあり、2002 年 2 月時点で 41,500 人の州民 (州人口 8.8%) が登録を済ませた。その他、以下のような成果が達成されている。

- ・ 21,500 人がセンターでの電子メールアカウントを取得
- ・ 25,000 人以上が研修コースに参加
- ・ 14,000 人以上がパソコン及びインターネットの初心者研修 (無料) に参加
- ・ 延べ 1,100 人がボランティアに参加
- ・ 小規模ビジネスやコミュニティ団体によるウェブサイトのページ 11,000 以上がセンターを通して作成された
- ・ 定期的利用者のうち 25%が 18 歳未満



2 タスマニア・コミュニティ・ネットワーク事業 (Tasmanian Community Network Project)

タスマニア・コミュニティ・ネットワーク（TCN）と名付けられたこの事業は、州民のITの利用やオンライン活動への参画を促進していくにあたって、各種事業や組織・団体間の全体的な調整や支援を行うために1998年から2001年末にかけて実施された州の事業である。TCN事業の大局的目標は、経済発展、雇用機会の拡大、保健や生涯教育の拡充、行政効率などであり、①人々を繋げる、②全ての人々を対象とする、③協力・連携する、④地域のリーダーを育成する、⑤コミュニティの独立独行を促進する、という5つの原理原則に基づいて実施された。

まず、コミュニティなどのグループが何らかのウェブサイトやオンライン上の活動を立ち上げ、あるいはITの啓発・訓練を実施する場合に、助言、知識、契約、参加、融資などを通じて貢献できる組織、サービス、事業や人材と結びつけ、長期的関係を構築するための支援を実施した。さらに、これらのグループがビジネスプランを構築し、取り組みのための需要を創出・促進するための支援も実施した。

また、コンピュータやインターネットの利用促進のための教材の提供とIT教育・訓練の機会の促進を図るとともに、州民がサービス・タスマニアやオンライン・アクセス・センターを初めとする州や自治体のICT（Information & Communication Technology：情報通信技術）関連事業によるサービス等を積極的に利用し計画に参加するよう啓発・促進を行った。

一方TCNは、ICTにおける政府間、組織間の連携も支援した。例えば、自治体が州政府と提携協定を締結しようとする際に、ICT関係の取り決めを構築するよう促進し、サービス・タスマニアなど他のIT関連施策をスムーズに進めるための環境作りにおいて指導的な役割を果たした。

3 自治体オンライン・サービス計画 (Local Government Online Services Project)

この事業は、連邦の第2期NTN計画（地方自治体基金）の元での600万ドルの資金により、州自治体協会（LGAT：Local Government Association of Tasmania）が中心となって、州内の全ての自治体（29）が参加して実施されている。（第2期NTNの基準は、大都市部の自治体を対象から除いており、このためタスマニアの場合ホバーと、クラレンス、グレノーキーの3都市は直接的な資金の配分は受けられないが、LOGONS計画による成果の恩恵は全ての自治体を受けることができる。また、各地域の中心都市としての機能が必要とされる事業項目においては、LOGONSから部分的な投資もなされる。）

LOGONSは、全自治体が共同して、インターネットや電話を通じた最先端の顧客サー

ビスを提供することを目的にしており、目標は、顧客に週7日24時間のオンラインによる自治体サービスの提供を可能にすることである。このような全州にわたる広域的取り組みがなされたのは、自治体のサービスをオンライン化させるためのインフラ等の整備にかかる経費は、自治体同士が共同して初めて投資可能になるものであり、共通のソフトウェアの利用、共通の処理手続きの採用などがオンライン・サービス提供に係るコスト削減に繋がるという理念が理由となっている。また、将来的には、個々の自治体がより高度なシステムを採用する可能性もあるが、最初の段階としては、共通の枠組みを採用することが、早急かつ適切なオンライン化を進める条件となると認識されている。

さらに、利用者のニーズを満たすためには、3層構造の行政の枠を超えた調整が必要だと認識されており、将来的には、自治体だけでなく州や連邦のサービスも視野に入れられている。

LOGONS 計画の総合的な進行管理は、自治体（4箇所）、州政府、州自治体協会のIT担当部長レベルの代表からなる実行委員会が行っている。委員会の会議は平均して6週間に1回開かれており、実施組織であるLOGONS チームを代表するプロジェクト・コーディネーターが、委員会に状況報告をするとともに、スポンサーである連邦のNTN部門にも定期報告を行う。

これまでに、自治体が提供する全サービスがリストアップされ、その結果136のサービスと497の補足項目が認識された。プロジェクトチームは、自治体との協力の下、これらのサービスのうちオンライン化すべきものについて、重要性や技術的問題等の観点から検討を重ねた。同時に、優先的にオンライン化が図られる10のサービスに関する実施計画の策定も進められた。

また、利用者にとって最も理想的なサービスの分類の仕方について、州内のビジネスや各種コミュニティ、住民団体などの代表を交えた9つのグループに分かれて検討が進められた。住民の視点に立ったシステム作りについては、例えば、システムの1つとして開発が進められている地方法令オンライン計画において、住民が自治体の条例、政策、指針などに関して質問する一般的事項について基本形を構築するなど、具体的な部分においても配慮されている。

LOGONS チームは、こうして提案されたオンライン・サービスについて、個別の自治体の現行のシステムと互換性を持たせるためのソフトウェアの開発を行っている。自治体は、共同のサービス提供にあたって、現行システムを新しいシステムに適合させるためのある程度の再評価は必要となる可能性もあるが、基本的には現行のソフトウェア・システムを変更する必要がないものとされている。

第4節 タスマニア・セントラル・ポータル (Tasmania Central Portal)

タスマニア・セントラル・ポータル (TCP) は、タスマニア島中央部に位置するノーザン・ミッドランズ、サザン・ミッドランズ及びセントラル・ハイランズの3自治体(人口計約2万人)が1998年末に開始した共同事業である。3つの自治体全体において経済的利益と雇用機会を創出し得る事業に対して州関係省から交付される補助金2万ドルがきっかけとなって始まった施策で、単一のポータル事業(www.tasmaniacentral.tas.gov.au)を管理し、地域の利益となる他の事業に投資するための独立した合同の法人組織として結成された MILE (the Midlands Initiative for Local Enterprise) によって進められている。今では MILE は、地域のビジネスやコミュニティの代表、7つのオンライン・アクセス・センター (OACs)、テルストラ、そして TCN と共同して地域をオンライン化するための中心的組織となっている。

TCP の目的としては、次のような項目が掲げられている。

- ① 電子商取引により経済成長を刺激する。
- ② 住民や外来者が地域のビジネスや観光や市民活動などについて広範な情報を得られるバーチャル・コミュニティを創出する。
- ③ コミュニティの IT への広範な関わりを促進し、コミュニティや小規模ビジネスによるオンライン・プロジェクトを支援する。
- ④ コミュニティに基盤を置いた IT 教育・訓練を支援する。

現在の主要な焦点は、①や③の項目に関連し、地域においてできるだけ多くのビジネスをオンライン化や電子商取引の舞台に引き込むことである。しかし、州主導によるコミュニティ主体の事業である OACs も、ビジネス(特に小規模ビジネス)のオンライン化を支援しており、当初は、ミッドランド地域でどちらが個々のウェブサイト構築の支援母体(ドメイン提供母体)となるか明確な基準なしに活動していたため、サービスの重複や利用する側へのわかり難さがあった。そこで2001年12月には、双方が協定を結び、全ての零細・小規模ビジネスは OACs (TCO 当局) が、大・中規模ビジネスは TCP (MILE) が取り仕切ることとする線引きを行った。

こうして、TCP は、地域の7つのオンライン・アクセス・センターとの緊密な連携のもとに、地域産業のオンライン化のために機能することとなった。TCP の活動には、前述の補助金とは別に NTN (ネットワーキング・ザ・ネーション) からの補助金も支給され、ビジネス支援にあたって OACs を初めとするコミュニティ団体等と共同で取り組むためのプロジェクト・オフィサー1名(非常勤)が雇用された。

TCP のサービスとして、参加した地元企業は、TCP によってオンライン化した企業だけでなく、単に事業者リストに掲載された企業でさえも、その企業規模を問わず、顧客からのクレジットカード支払いを可能にするアカウントを得ることができる。そして、このシステムは、直接銀行が提供する同様の支払いシステムよりも、かなり経済的な設定・管理費で提供されている。

また、TCP で実施されたポータル事業の一つに、「フィッシュ・セントラル」の構築がある。釣り愛好家のための宿泊情報、マス釣り案内、関係者の紹介、天気予報サイトやサービス・タスマニアの釣りサイトへのリンクなどを提供するもので、このサイトの構築・維持にあたっては、地域の関係者が集まり、海外からの愛好家に売り込むために協力して取り組むことについて確認した。（タスマニア大学の調査では、特に英国には100万人近くの釣り愛好家おり、その最も人気のある釣りのスタイルがマス釣りであるとされている。）