

## 第5章 州政府・自治体のIT化事例

### 第1節 州政府の事例

#### 1 地方部におけるインターネット普及事業 NetWorks for you (SA)

([www.networksforyou.sa.gov.au](http://www.networksforyou.sa.gov.au))

2000年8月、SA州首相は情報経済2002 (Information Economy 2002) 声明を発表した。同州でIT世界会議が開催される2002年を当座の目標時点としたこのIE2002は、政府のIT計画ではなく、民間を含めた州全体を巻き込んだ情報経済に関する青写真であるという旗幟の下に進められており、そこには21項目の構想が含まれている。これらの構想の1つとして、地方部におけるインターネット利用の訓練・教育を通して利用率を上げ、IT活用の環境を整備することを目的としたネットワークス・フォー・ユー事業がある。

2000年2月から2003年6月までの連邦政府と州政府による共同事業で、アデレード都市圏外のインターネット使用を促進するのが目的である。概要としては、全州を人口3万~14万人の6つの地域に区分して、それぞれの地域で指導に当たるスタッフを採用し、地方部におけるコミュニティへのインターネット使用の指導を無料で実施している。会場(ネットワークス・センターと呼ばれる)は、役場、地域のコミュニティ・センター、公民館、図書館、学校、郵便局、教会、病院など既存の様々な施設を利用しており、既存のコンピュータ環境を使って指導している。政府で使用していたパソコンをコミュニティ・グループやボランティア団体、その他非営利団体や政府の補助を受けている個人などに寄付する制度(Smart State PC Donation Program)もあり、こうしたパソコンも事業で活用されている。また、ネットワークス・センター以外の場所でも、イベント会場やショッピングセンターなどの人々が集まる場所で無料の模擬インターネット・カフェを出店してインターネットや電子メールの利用法などについて指導するといった活動も行っている。



21の構想の関連を示したホームページ上の概念図

指導に当たるスタッフは、2001年末で、6名の地域コーディネーター (Regional Coordinator) と9人の計画責任者 (Project Manager)、そして16人の訓練生 (Trainee) であり、同時にボランティアも利用している。コーディネーターは、IT技術だけでなく、コミュニケーション能力も持った人材でなければならない。訓練生は、情報技術関連において専門学校・短大以上の資格を持った者であり、後継指導者として12ヶ

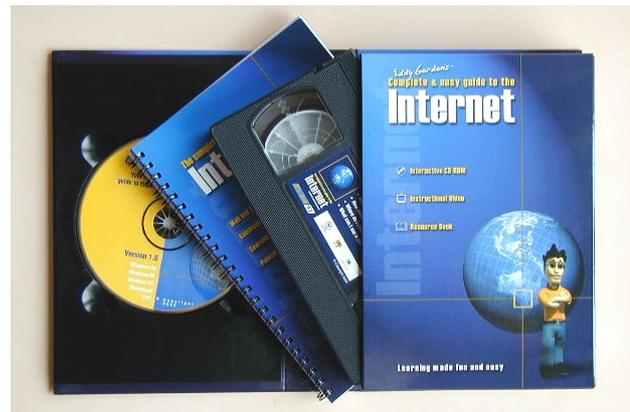
月間の訓練を受けながら（小額の賃金ももらう）、定期的に住民に対してサポート（1対1のヘルプ）ができる体制を取っている。

さらに、住民サイドの地域委員会も設置しており、地域コーディネーター等に協力して、コミュニティの事業への参加を促進する役割を担っている。そして、2003年の事業終了以降は、これらの委員会を基盤にインターネットの普及を続けていくことになっている。

このように、この事業は、連邦と州の財源、自治体の施設、コミュニティの人材を活用して達成されるもので、3層政府とコミュニティの連携による事業であるということもできる。また州政府内では、教育、地方開発、保健など、他の省との連携も取っている。

一方、事業の本部が置かれている州情報経済政策局では、プロジェクトのプロモーション活動も行っており、2000年には地方部のテレビコマーシャルにおける広報も行った。また、CD-ROMとビデオテープとテキストをセットにした指導用の格安パッケージ（\$15）も販売しており、特に、CD-ROMのインターネット疑似体験ソフトは、地方部での普及・指導活動のいろいろな場面で利用されている。さらに、ウェブサイトでは、どのようなインターネット利用方法があるか、地方の住民の実例を紹介している。

この事業により、SA州のインターネット利用率は全国最下位（1999年）から全国最上位（2001年）に上昇した（1999年末から2000年末の増加率は、全国平均の8.6%に対し、アデレード都市圏郊外で21.3%、地方部で16.4%）。また、現在の会員数は2万人であり、さらに2003年までに8万人に増やす計画である。



事業で使われるインターネット指導用のパッケージ

## 2 全州民への無料電子メール及びウェブサイトの提供 Connect SA (SA) (<http://www.connectsa.net>)

州政府のポータルサイトとは別に、行政に関する事項とは切り離して州民の一般的関心事に焦点を当てたサイト“Connect SA”も構築されている。このサイトでは、全ての州民に対して、事前登録を条件として無料の電子メールアドレスを提供している。また、このサイトで直接または間接的に提供されている各種情報のうち、各個人の関心事だけを抽出し並べ替えて、自分だけのカスタム・メイドのコネクトSAホームページを作ることができる。

コネクトSAで提供されている内容は、各地方のニュース、国内外ニュース、天気、

ビジネス情報、スポーツ、イベント、娯楽（テレビ、映画等）、観光、保健関係、州民が運営する便利なサイトへのリンクなどで、多数の民間ウェブサイト運営者の協力を得て実現されている。最後のリンクの設定については、非商業的な情報で、州民のある程度の関心が認められることや最低2週間に1回更新されていることなどの一定の条件を満たせば、掲載してもらうことができる。

こうしたサービスは、州民の利便性の増進を目的とした住民サービスの一環としての側面も持つが、本来の目的は、州民のインターネットに対する意識を高め、インターネット接続人口を増加させることにより、オンライン上のコミュニティと市場の発展を促進することであり、インターネット利用の普及を目的としたネットワークス・フォー・ユー事業の効果をバックアップする取組みとして位置付けられている。

### 3 バーチャル選挙区構想 Virtual Electorate (SA)

SA州は、世界ではじめて婦人参政権を認めた(1894年)ほか、その後も土地所有者以外への選挙権やアボリジニ（先住民）への選挙権などにおいて、民主主義の先頭を歩んできた伝統を有する。州政府では、ここに新たな歴史を加えるため、「バーチャル（仮想）選挙区」をつくり、そこから州議会における2議席を確保するという構想も打ち出している。2000年8月に発表されたこの構想は、州外に居住している同州出身者の意見を組み入れるために、上院議員選挙において彼らの選挙権を認める“世界区”を設け、郵送又はコンピュータ通信による投票を行うというものである。

同構想の骨子は次のとおりである。

- ・ 州議会上院（定数22）の議員のうち2名は「バーチャル選挙区」から選出する。これらの議員も他の上院議員と同一の資格を与えられる。下院については、そのような議席は設けない。
- ・ 「バーチャル選挙区」の選挙人として登録されるための資格は、「SA州で生まれた18歳以上の豪州国民（国内外の居住を問わず国籍を有している者）で、州内の選挙区に1か月以上居住しているという要件を満たさないために、SA州議選の選挙権を有していない者」である。
- ・ 「バーチャル選挙区」の有権者に関しては、州議選について義務付けられている選挙人名簿への登録及び投票は任意とし（通常は義務投票）、郵便やコンピュータ通信による登録及び投票を導入する。
- ・ 「バーチャル選挙区」選出議員の被選挙権は、一般の州議選に係る選挙権を有する者のほか、「バーチャル選挙区」の選挙人の資格を有する者にも認める。

この構想の目的や効果としては、次のような点が挙げられている。

- ・ 州外に居住する州出身者の世界的ネットワークを作り、彼らのSA州への貢献を助長する。（州出身者の所在などを把握し、接点を保つことにより、特殊技能者のUターンを促進するプログラムなどに生かすことができる。）

- ・ SA 州の議会とその意志決定に広範な意見と視野を取り入れることは、全ての州民の利益につながる（間接的な経済的利益など）。
- ・ 大抵の SA 州内居住者は州外に出て行った家族や親戚を持っており、構想の実現は、彼らの間の絆を強めるとともに、州やコミュニティへの自信や誇りを醸成することにつながる。
- ・ 世界初のこの試みを導入することにより、民主改革の先駆者としての SA 州の伝統を再確認するとともに、情報化に対応した社会づくりに先進的に取り組んでいる姿勢をアピールできる。

一方、納税義務がなく、州のサービスを享受するわけでもない非居住者に選挙権を付与することに対して反対意見があるのも確かである。また、野党（民主党）党首は、現在の提案では、SA 州で生まれてわずか 1 歳で州外に出た“元住民”が選挙権を持ち、州外で生まれて 1 歳から SA 州に移り、何 10 年も過ごした後に州外に出た元住民が選挙権を持たないことになり、全くナンセンスであるとして批判している。

構想の実現のためには州選挙法の改正が必要であり、州政府は現在、州内の住民や州出身者からの意見を募りながら、関係者との協議段階にある。

なお、バーチャル選挙区の選挙人の規模がどれほどになるのか、政府は不明であるとしているが、ある報道によれば、SA 州の元住民約 15 万人（州人口のほぼ 10 分の 1）が選挙権を持つことになるという。

#### 4 政策参加チャット Talking Point (SA)

([www.talkingpoint.sa.gov.au](http://www.talkingpoint.sa.gov.au))

SA 州民に州の政策や事業に対する議論と行政参画の場を与えるためのサイトである。このチャットに参加するには、事前に登録の必要があるが、議事録を閲覧するだけなら制限はない。

論題は大きく 8 つのカテゴリーに分かれている。教育・生涯学習、保健・コミュニティ、雇用・経済発展、司法・安全、地方のコミュニティ、文化・ライフスタイル・環境、主要事業及び政府改革である。細かい議題では、例えば仮想選挙区の問題も取り上げられている。

また、トピックによっては、所管する大臣とのチャットの機会が設定されることもある。あくまでも紳士的な話し合いの場であり、そうでない発言や参加者は、司会進行を務める政府職員によって必要に応じて排除される。

2001 年 11 月の最初のチャットでは、このサイトを含めた州の情報経済 2002 計画を所管する大臣が 1 時間にわたる話し合いに参加した。そして、一般からは 40 人以上の参加者があり、大臣は州の情報経済政策に関する 30 ほどの質問にリアルタイムで回答した。

## 5 ビジネス関連サービス総合サイト Bizgate (Everything Online) (SA)

(<http://www.bizgate.sa.gov.au/>)

(連邦政府による 2001 年政府技術生産性表彰の銀賞受賞)

州政府だけでなく連邦、自治体の所管するビジネス関連の手続き、情報をまとめて提供するサイトである。2000 年度末で 16 の政府機関が所管する 18 の各種手続きが可能である。そして、2000 年度は 3,300 万ドル分の支払手続きを処理した。クレジットカードやデビットカードによる即時支払いを可能とした政府系サイトとしては国内最初であり (1999 年)、デジタル認証 (政府→政府、ビジネス→政府) の機能も国内で最初に導入した (2000 年)。

さらに、手続きに係る事業者の便宜を図るために、以下のような機能も付加されている。

- ・領収書の再発行、手続記録の表示
- ・所要事項を記入した申請様式等の保存 (次回手続時に同じ記載内容を記入し直す必要がない。)
- ・お気に入りの様式の指定 (頻繁に使用する様式に即座にアクセスできる。)
- ・テスト・モードによる仮入力 (正式な様式への記入を実行する前に試すことができる。)

## 6 教育環境のネットワーク化 sa.edu Project (SA)

(連邦政府による 2001 年政府技術生産性表彰の金賞受賞)

SA 州では、教育の現場での IT 環境の整備にも積極的に取り組んでいる。1999 年に開始された “sa.edu” プロジェクトでは、まず、インフラの整備として、州内の 585 の公立学校と 302 の就学前児童保育施設をブロードバンド回線を基本としたネットワークで接続した。地理的・技術的問題によりブロードバンドを提供できない場合も、衛星回線を利用するなどして同様の条件を整備し、2000 年内にはネットワークの構築を完了した。また、回線のみならずパソコンの整備も行い、全ての教員・生徒に電子メールアドレスが提供された。

このプロジェクトは、州政府の教育費において相当程度のコスト削減を実現したとして、連邦政府による 2001 年政府技術生産性表彰 (The Government Technology Productivity Awards) の金賞を受賞している (金賞は全国の連邦機関・州・自治体の中で 13 の事業が受賞)。例えば、今まで政府から郵便やファックスで送られていた学校への各種連絡がオンラインで処理されたことによる節減、大口のサービス供給契約による通信・設備にかかる経費の大幅削減、各学校での通信に係る時間の削減などである。

## 7 手続専用サイト Multi-service Express (Vic)

([www.me.vic.gov.au](http://www.me.vic.gov.au))

ビクトリア州政府は、オーストラリアにおいて最も早くからIT化の推進に積極的に取り組み、先行してきた政府であった。1996年、ビクトリア州では、2001年末までに適切なサービスをオンラインで提供するという目標を立てた。

そして、この目標達成のための州政府の窓口サイトとして、従来の州政府への一般的窓口であるサイト ([www.vic.gov.au](http://www.vic.gov.au)) とは別に、各種手続サービスに限定したサイト「Multi-service Express」が立ち上げられた。2000年4月に開設した当サイトは、大別して(アルファベット順)、芸術、ビジネス、コミュニティ、消費者、教育、選挙、環境、保健、歴史・遺産、土地・財産(不動産)、法律・裁判、図書・出版・資料、免許・認可・証明、人生のイベント(結婚・就学・出生・引越・退職・成人)、地方自治体、観光・行事、交通・運輸、水道・ガス・電気の18項目から構成され、顧客(一般住民とビジネス)が目的の項目を、政府機関の構造を気にすることなく見つけられるように配慮されている。手続き内容としては、例えば、自動車登録の更新、出生証明の入手、選挙人名簿への登録、事業税の計算などが含まれ、2001年10月末の大幅改訂後には、手続項目は160から約400に増加した。追加されたサービスには、釣り免許の申請、配管工の予約、遺言書の起草・料金支払なども含まれる。

また、州政府の行政サービス以外にも、自治体や民間の料金支払などのサービスにもリンクすることにより、その一部をカバーする。2002年1月現在、自治体のサービスとしては、州内78の自治体のうち、32の自治体の土地税(Rate)支払い、8つの自治体の罰金(駐車違反等)支払い、6つの自治体の公共事業入札、メルボルン市の6種類の許認可の画面などにリンクしている。

こうした取り組みにより、各種手続きで、オンライン化が適切であると認定されたサービスのうち、2001年4月までに81%のオンライン化を完了した。

## 8 弱者のための多角的IT普及策 Skills.net, Access@schools (Vic)

([www.skills.net.au](http://www.skills.net.au)、[www.sofweb.vic.edu.au/itb/access](http://www.sofweb.vic.edu.au/itb/access))

Vic州では、全ての住民が、地域、年齢、文化的バックグラウンド、経済的事情などに関係なく、新しいテクノロジーと情報の時代に参加し、その恩恵を受けられることを目的として、あらゆる方面からの事業を展開している。その中でも最も広範かつ木目細かな取り組みといえるのが、スキルズ・ネット(Skills.net)プロジェクトである。この事業は、地域の公民館、コミュニティ・センター、図書館、自治体の機関、教育機関、福祉団体や教会などに1~5万ドルの補助金を交付してコンピュータ設備を整備し、普段コンピュータに触れる機会の殆どない住民に対して、パソコンやインターネットの利用を無料または低コストで開放し、必要に応じて5時間の入門研修を提供するものである。また、ただ単にパソコンなどに関心がない人を啓発するための事業ではなく、むしろ逆に強い関心を持ちながらも、経済的な事情や身体・年齢的な

難しさなどのためコンピュータに接する機会から遠ざけられている人々を真の対象としている。例えば、地方部の住民、身体障害者、高齢者、女性、非英語圏出身者、先住民、低所得者、失業者（特に若い求職者）、母子家庭・父子家庭などが主なターゲットである。

1997年8月のプロジェクト開始以来、5,500万ドル以上が投資されており、2002年2月までに366の補助事業により832の施設（Skills.net centre）が開設されており、8万人以上の州民が参加している。補助事業や施設によっては、対象を聴覚障害者、知的障害者、非英語圏出身者、失業者、女性などに限定して、より専門的なサービスを提供するものもある。

また、このプロジェクトにおいて、補助対象を地方部の学校に特化した事業（Skills.net In Schools）も実施された。これにより、地方部の40以上の公立・私立の学校でも、住民に対するサービスが提供されている。

さらに、同州では、地方部におけるIT利用を促進するために、放課後や休日の学校を利用して一般住民に対する啓発・指導活動を実施した。この事業（Access@schools）は、2000年10月から1年間の期間限定で実施されたが、その準備として、まず、合計13万台のパソコン（他の事業により整備が進んだ）が存在するといわれる州内1,700の学校施設に対して、事業への参加の募集が掛けられ、申請した学校の中から146校が承認された。なお、承認に当たっては、家庭でのインターネット普及率が低いなどの啓発の必要性や、コミュニティがインターネットにアクセスする適当な公共的施設が学校以外にないことなどが判断基準とされた。

事業対象となった146校には、合計3,000台のコンピュータが設置されており、地方部の約12,000人がそれらの地域（校区）に含まれる。事業費は総額100万ドルで、各学校の事業規模に応じて、1,000ドルを単位として1校当たり9,000ドルを上限に分配された（1,000ドルごとに、最低12人の受講者を対象に、最低で累計60時間（1人当たり5時間）のインターネットへのアクセスを提供する）。受講する住民に対しては、無料または最低限の実費のみの徴収で対応することが条件となる。また学校側は、施設を開放するだけでなく、パソコンやインターネットの利用に関して、必要に応じて初心者への指導を求められた。

ビクトリア州ではその他にも、公共用のインターネット端末9,000台以上（公立図書館の1,000台を含む）を州内に設置するなどして、インターネット利用の普及に努めている。

## 9 電子投票システム（ACT）

キャンベラのACT（Australian Capital Territory：首都特別区域）政府は、2001年10月20日の議会選挙において、オーストラリアで初めてとなる電子投票を実施した。世界的には、電子投票自体はアメリカやベルギーの地方選挙で導入例があるが、

ACT の場合のような複雑な投票方式※を採用している選挙での導入としては最初のケースであるという。

※ “Hare-Clarke system” と呼ばれる方式で、投票者は全ての候補者に順位をつけ、最初の集計で 1 位になった候補者が当選有効数に達しない場合、まず最下位の候補者が除外され、その候補者に 1 位票を投じた投票者が 2 位に指名した候補者に票が再配分され、これが当選有効数を獲得する候補者が現れるまで続けられる方式。他に、タスマニア州、アイルランド、モナコなどで採用されている。民意を正確に反映した当選者が選べる反面、集計に時間がかかるのが欠点とされている。（前回 1998 年のキャンベラの選挙では最終結果確定に 22 日を要した。）

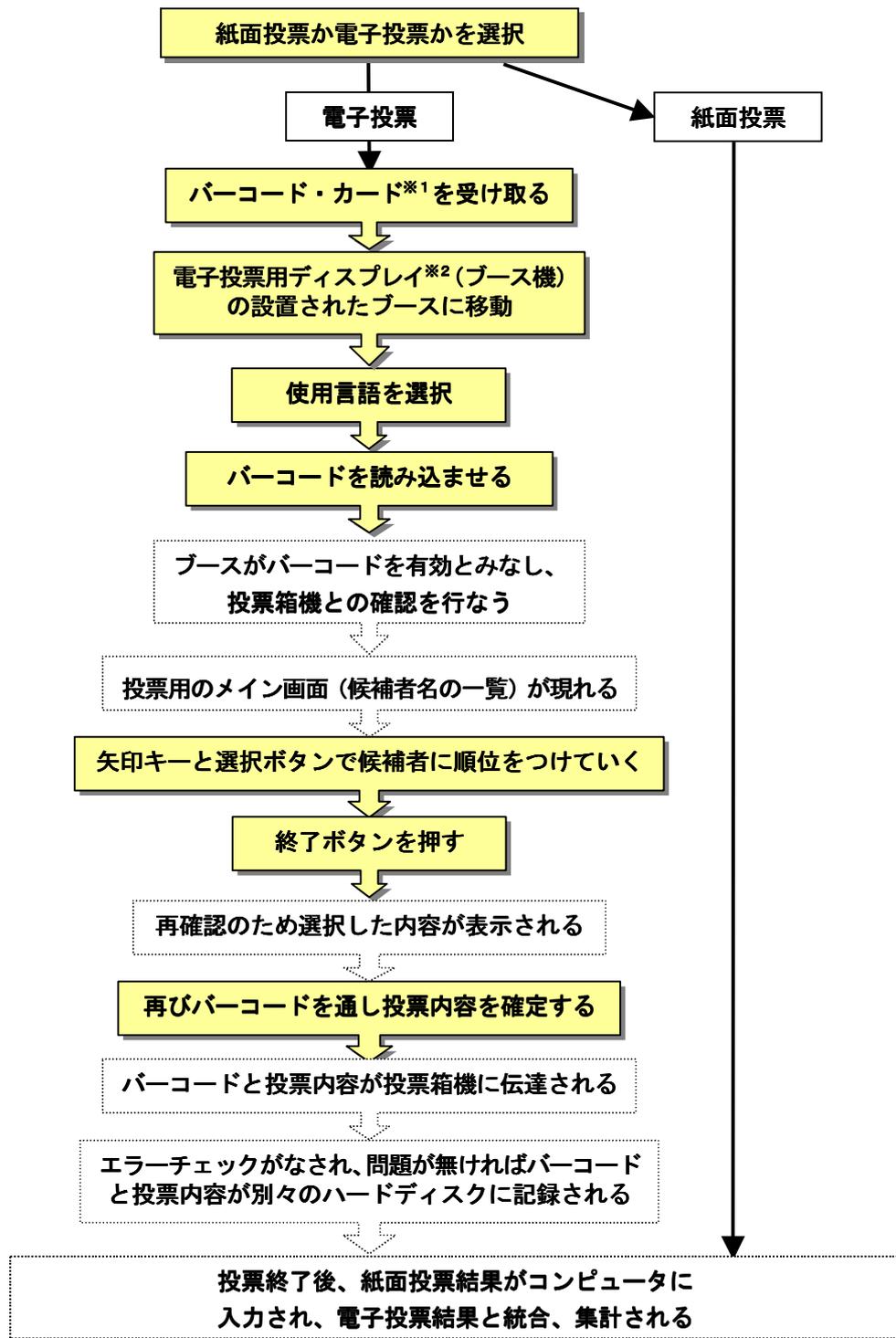
ACT 政府は、投票結果集計の即時性と正確さの向上、そして紙面投票時の判読困難な文字による無効票の削減を目的として、この電子投票のための技術的検討を 1998 年から進めてきた。そして、2000 年 12 月に所要の法改正を実施し、2001 年 4 月までに入札によりシステム開発の委託先を決定し、12 月の選挙での導入にこぎ着けた。

このシステムは電子投票・集計システム（EVACS : Electronic Voting and Counting System）と呼ばれ、各投票所の投票ブースに約 10 台ずつ設置される端末コンピュータである“ブース機”と、サーバー・コンピュータである単一の“投票箱機”（ballot box server）から成り、次頁のような方式で投票を処理する。

今回の選挙では、4 箇所的事前投票所（投票日前 3 週間設置）と全 80 箇所の当日の投票所のうち 8 箇所にブース機が約 80 台設置され、全有権者の 9%にあたる 18,000 人が電子投票を利用した。

なお、このシステムは、安全性のため外部の通信ネットワークとは切り離されており、十分なバックアップ機能も備えている。また、使用されるコンピュータは、数年おきの選挙の度に入れ替えるコストの無駄を無くすため汎用機を導入し、使用後は投票用のソフトを取り除いて政府の各機関の一般利用に供されることになっている。

今後、完全な電子投票が実施されれば、投票後数時間で集計結果が出るようになることが計画されている。また、2004 年には、インターネットを利用した在宅電子投票の導入も検討しているという。



※1 選挙権を認定し投票所を特定する情報と偽造防止のための電子署名が記録されており、電子投票を選んだ有権者に対しその都度無作為に抽出され、渡される。1回使用すると、以後そのバーコードは無効となる。

※2 上下左右の矢印キー、「選択」、「戻る」、「終了」及び「再スタート」の単純なボタンのみのキーボードで操作する。

## 10 情報の百貨店 OnlineWA Single Doorway (WA)

([www.onlinewa.com.au](http://www.onlinewa.com.au))

(連邦政府による 2001 年政府技術生産性表彰の銀賞受賞)

WA州政府は、2000 年 5 月、単一のポータルサイト (OnlineWA Single Doorway) を立ち上げた。このサイトは、連邦や州、自治体の 270 以上の機関を含めた 11,000 以上の URL にリンクしており、利用者は、行政の仕組みを意識せずに利用目的に沿った情報にアクセスすることができる。2001 年 6 月までの 1 年あまりで 100 万件のアクセスを受けており、平均アクセス時間が 17 分と、利用者が何らかの目的を持って真に活用するために当サイトを利用していることが伺える。

WA 州は豪州の面積のほぼ 3 分の 1 を占める最大の州であるが、人口は 10%未満に過ぎず、1 自治体当たりの人口規模も全国平均の半分以下で、人口 1,000 人未満の自治体が 25 (18%) 存在する。州政府では、特にこうした地方部や僻地でのコミュニティを、ポータルサイトのターゲットに設定してオンライン・サービスの提供に取り組んでいる。

サイトの構成は、利用者の関心事によって分類した 12 項目の“チャンネル” (福祉、ビジネス、法と秩序、コミュニティ、学習、レジャー、政府、住宅、交通、ライフ・イベント、休暇、買物) を基本としており、その他、アルファベット順の詳細項目、FAQ (Frequent Asked Questions : よくある質問)、サーチエンジンなどのオプションも用意されている。また、行政情報以外にも、州内の地方新聞、テレビ・ラジオ局、映画、スポーツ・チーム、天気、時刻表、宝くじの当選発表、雇用、株式取引、ガソリン価格など、住民が日常生活の中で知りたいと望み得るあらゆる情報にリンクしている。

「ライフ・イベント」チャンネルでは、出生、成人、住所変更、婚姻などに伴う各種機関への届出を一括して処理するサービスを提供している。また、上記 12 項目のチャンネル以外に、料金支払専用チャンネル (WAFastPay) とイベント情報チャンネル (Whats on WA) もあり、前者では、税金等以外に電気、ガス、水道などの料金支払も扱っている。いくつかの支払を一遍に処理したい場合も、最終合計金額に対してクレジットカード番号を 1 回入力するだけで処理できるようになっている。

WA 州ではこのほか、青少年専用のサイト「.U (ドット・ユー) 」([www.dotu.wa.gov.au](http://www.dotu.wa.gov.au)) を開発する取組みも行っている。このサイトでは、将来的には、政府以外のコミュニティグループ、民間組織、商業・産業界からの青少年に関する関連サービス・情報も提供する計画である。

## 第2節 自治体の事例

### 1 苦情等受付システムとペーパーレス化

(ローンセストン市 Tas : 面積 1,414Km<sup>2</sup>、人口 63 千人)

ローンセストン (Launceston) 市の顧客サービスセンターでは、窓口の業務以外に電話、郵便による苦情や情報提供を受け付けている。そして、こうした情報は全て、最新のシステムによって問題の発生している位置、内容、緊急性 (処理期限)、情報源、受けた担当、所管の部局名などの情報が電子地図と付属のフォームに登録され、適切な部署によって対応され結果が記録されるようになっている。

情報は全て履歴として残り、例えば情報提供者の名前も、2度目以降の住民であれば名前の一部を入力して検索することもできる。地図上のマークも処理後しばらくは残されるため、問合せに対する確認等が可能である。なお、当センターではなく土木部門の出先事務所などに直接連絡が入る場合もあるが、その場合はそこに設置された端末で入力できる。

一方、同市では、郵送されてくる手紙等をスキャナでコンピュータシステムに取り込み、画像データとして管理することにより、ペーパーレス化と文書管理の効率化を図っている。この処理は郵送物の受付窓口で一括してなされ、所管の部署との関連付けが行われた後保存される。上述の苦情等受付システムでは、郵送のためのフォームも配布されており、手紙として送付されてきたこのフォームも、同様にスキャナで取り込むことによりデータ処理されるが、苦情等受付システムにはこうした手紙の画像情報を閲覧する付属システムも整備されている。

苦情等の内容は、道路の問題、ごみの放置、民家の木の道路上への張り出し、犬の鳴き声など様々で、2000年度の主な件数は以下のとおり。

- ・ 水関係 …………… 約 2,800
- ・ 草木関係 …………… 約 2,000
- ・ 動物 (特に犬) 関係 …… 約 1,600
- ・ 道路の維持補修関係 …… 約 1,400
- ・ 安全点検依頼 …………… 約 900
- ・ 駐車場関係 …………… 約 500
- ・ 公園・広場関係 …………… 約 400

### 2 民間コールセンターとインターネットによる 24 時間サービス

(ハーストビル市 NSW : 25Km<sup>2</sup>、67 千人)

豪州では、住民を「顧客」と捉え、民間企業の顧客サービスのノウハウを応用して、住民サービスの拡充に取り組んでいる自治体が多い。一例として、シドニー都市圏南西部のハーストビル (Hurstville) 市では、ライフスタイルの変化に伴い、執務時間外に市のサービスを利用することを望む住民が増えていることを踏まえ、民間のコー

ル・センター（企業等の電話応答業務を代行する会社）と契約を結んで、市のサービスについての住民からの電話による問い合わせに、週 7 日、毎日 24 時間、いつでも対応できる体制を整えた。

執務時間外の問い合わせについては、緊急の対応を要する用件の場合は当番の職員に連絡が取られるが、それ以外の場合は、民間のコール・センターのスタッフに切り替えられ、インターネットで市のコンピュータ・ソフト（CRMS：Customer Request Management System）を利用して問い合わせに回答する。また、勤務時間内であっても、電話応答待ちの件数が事前に入力した数を超えた場合は、やはりコール・センターに振り替えられる。こうした切り替えは自然に行われ、利用者は、市の職員であるか否かを意識せずにサービスを受けられる。現段階では、あらゆる問い合わせに対応できるまではなっていないが、このソフトで 500 種類近くの問い合わせに対応可能だという。

コール・センターのスタッフでは回答できない問い合わせの場合は、インターネットを通じて、市の担当者のデスクトップ・コンピューターに、48 時間以内に返答すべき旨のメッセージが送信され、さらに、その職員が 48 時間以内に対応しないときは、自動的に当該職員の上司にメッセージが回付される仕組みになっている。

さらに同市では、こうした民間活用のほかに、問い合わせの割合が多く、より専門的な判断を要する分野を「開発と保健」、「土木」、「地方税」の 3 つのカテゴリーに分け、これらについては自動電話割当装置（ACD：Automatic Call Distribution）により市の専門のオペレーターにつながるシステムも整えた。

同市のジェネラル・マネージャー（行政執行責任者）によると、機械のメッセージに応じて何度もボタンを押さなければ「人間」と話すことができないような自動応答システムを導入している自治体の例はあるが、このようなカテゴリー別にメニュー化された自動応答システムでは、利用者の要求に答えられない場合が多い。全ての電話が機械でなくオペレーターにつながるシステムによる 24 時間対応体制を導入した自治体は、豪州では同市が初めてである。ちなみに、同市には年間 10 万以上の電話がかかってくるが、「顧客サービス」の目標の 1 つとして、「住民からの電話の 95% 以上は、20 秒以内に応答する」ことを掲げている。2001 年 11 月の月間報告によると、ACD の対象となる問い合わせのうち、20 秒以内で対応できたのは 93%、平均待ち時間が 8 秒となっている。

### 3 青少年専用ウェブサイトによる行政サービス

（アデレード市 SA：16Km<sup>2</sup>、16 千人）

（2001 年度地方自治体改革表彰（連邦政府主催）の青少年サービス部門賞受賞）

南オーストラリア州の州都アデレード（Adelaide）市では、インターネットを使ったユニークな青少年施策を進めている。SPINACH（ほうれん草）と名付けられた専用のウェブサイト（2000 年 7 月稼動；[www.spinach.adelaide.sa.gov.au](http://www.spinach.adelaide.sa.gov.au)）を使った施策

で、このサイトでは、青少年関連の行政施策の分かりやすい紹介、青少年関連のスポーツ・娯楽施設やイベントの情報提供、そして、青少年に関連した事項に対する彼ら自身の意見の反映の3つを主要目的としたサービス提供を行っており、主なターゲットは15～25歳とされている。このように、対象を青少年に限定したホームページを自治体が運営するのは国内で初めてのケースである。なお、青少年の意見反映のためには専用の書き込みページを提供しているが、このサイトの設立自体にも青少年が直接参加しており、彼らの意見が組み入れられている。

アデレード市が、このようなインターネットによるサービス提供に踏み切った背景には、計画当初でSA州の家庭の28%がインターネットへ接続済みで、さらに最も利用率の高い年齢層が14～24歳(66%)という状況があり、インターネットが若い世代にとってごく一般的な情報媒体だという判断があった。当サイトでは、青少年による奉仕活動など社会参画関連の情報提供、青少年による芸術作品の紹介、青少年の活動や興味に関連した他のホームページへのリンク付けも行っており、月に5,000件のアクセス件数を記録している。この取組みは、2001年度の地方自治体改革表彰(連邦政府主催)の青少年サービス部門賞を受賞した。

#### **4 最新の情報技術による山火事防止システム(ウィトウルシー市 VIC)** **(ウィトウルシー市 VIC: 489Km<sup>2</sup>、114千人)** (2000年度地方自治体改革表彰の総合賞、情報技術部門賞受賞)

ビクトリア州のウィトウルシー(Whittlesea)市は、1999年9月にマルチメディア戦略計画を策定し、各種IT媒体を最大限に利用した行政サービスの効率化と拡充に向けて積極的に取り組んでいる。この政策が最初に大きく実を結んだのが、山火事防止システムである。オーストラリアの行政にとって、住民生活に危険を及ぼす山火事(ブッシュ・ファイヤー(bush fire))のコントロールは重要な課題の一つであり、環境の管理にあたって住民にも一定の協力が義務付けられている。ウィトウルシー市は、このために毎年夏に実施している一連の作業を効率的に進めるシステムを開発した。

システムは、人工衛星によるナビゲーションシステム(GPS: Global Positioning System(全地球即位システム))と携帯型の地図情報システム(GIS: Geographic Information System)リンクさせたもので、年8,000件にも及ぶ火事の危険要素の確認から、各土地所有者への通知書(警告状)の発送までを、主にコンピュータのキー操作のみで完了させるものである。システム導入前後の作業手順を対比すると次のとおりである。

[従来の手順] 職員が市内を巡回し、高く繁茂した草などの火事を誘発する要素を発見した場所をノートにチェックし、事務所に帰ってからその土地の所有者に警告の手紙を出す。現場での土地の境界の識別や登記簿による所有者の確認に時間を要するため、全ての巡回に1ヶ月、各警告状の発送に1週間を要する。

〔現在の手順〕 職員がその所在を確認できるコンピュータを搭載した車で巡回し、問題のある土地の画面上の地図をクリックして（その所有者の詳細が表示される）問題点を記録する。事務所に帰り、コンピュータから自動出力された警告状を同日中に発送し、全ての巡回は9日間で終了する。

このシステムにより、ウィトウルシー市は、作業のための臨時専門職員採用の必要がなくなり、その他、所要日数の削減、使用される紙の削減などで、年に4万ドルの節減を実現した。また、土地所有者の誤認件数も減った。

## 5 最新の情報技術による不動産評価システム（ウィトウルシー市 VIC） （2001年度地方自治体改革表彰の情報技術部門賞受賞）

ウィトウルシー市は、最新の情報技術を駆使した不動産評価支援システム「Property Video Mapping」を開発した。これは、道路清掃車の通常の作業（走行）を利用して、車体に取り付けた移動式デジタルビデオカメラで撮影した道路沿いの土地家屋の画像を、GPS（全地球即位システム）とリンクさせて位置を認識させ、市のコンピュータにダウンロードした後、市内全域の電子地図及び不動産所有者情報と関連付けてデータ管理するシステムである。同州の自治体は、2年ごとに区域内の不動産の20%（今後50%に改正される予定）の評価を行うことを州法によって義務付けられており、その結果得られた情報は自治体によって徴収される土地税（Rate）の利率などに反映される。従来、不動産評価士は、この評価のための現地調査などに数ヶ月を要していたが、このシステムを利用すれば殆どの場合、机上のコンピュータを通して評価を行うことができる。

同市によると、これにより不動産評価の精度と効率が改善されており（効率は約5倍）、最初の1年で約4万ドルの経費節減が可能であると見込んでいる。なお、GPSとリンクさせたGIS（地図情報システム）の基礎は、既に前述の山火事防止システムにおいて2000年までに完成しており、今回のシステムのための開発経費はわずかであった。

山火事防止システムや不動産評価システムに利用されたGPS-GISパッケージは、今後、雑草の繁茂状況の測定や、不法投棄車両、落書、補修を要する道路や公共設備などの発見・報告、街路樹の点検、都市計画などへも応用されることになっている。

## 6 市役所の中古パソコンで1石3鳥策 （ペンリス市 NSW：407Km<sup>2</sup>、171千人）

シドニー郊外のベッドタウンであるペンリス（Penrith）市では、市役所で不要になったパソコンを利用して、青少年教育と児童福祉に役立てる取組みをはじめた。市内でIT（情報技術）を学んでいる高校生と“契約”を結んで、市内に36箇所ある市立児童保育所にパソコンを設置してもらおうというものである。学生達は、中古パソコンを解体・修理し、保育所でのニーズを調べ、コンピュータの幼児教育用ソフトや必要なプログラムとともにパソコンを設置し、その後のアフターサービスも提供する。

この取組みは、市教育部門とIT部門が、職業検定コースでITを専攻する学生のための職業あっせん事業において、実践の場を補足するために共同で始めたものだが、中古パソコンの再利用、学生の職業体験、保育所の幼児へのコンピュータアクセスの3つの成果を、経費無しで達成するものとして評価されている。児童保育部門の幹部も、コンピュータは言葉や数字などの幼児教育を補助する有益な道具として認識されてきている一方で、今までは設備や技術にかかる経費の問題のために十分な環境が整っていなかったとして、この取組みを歓迎している。

## 7 開発・建築申請手続のオンライン化（ペンリス市 NSW）

ペンリス市は、市内での投資を行う企業に対する行政サービスの電子化や、産業界及び地域社会の電子化、IT教育などを通して、特に小企業の成長を促進することを目指した政策“Smart-City”を推進している。そして、その最初の重要な施策として、建築業者や開発業者に義務付けられている開発申請等の法的手続きをインターネット上で処理し、申請手続きにかかる時間と手間と経費を削減するためのオンライン申請システム（PCC BA/DA System : Penrith City Council Building & Development Applications System）を開発した。これにより、年間4,000~5,000件（開発費にして9億1,500万ドル(1999年)）にも及ぶ開発・建築申請が、申請後の修正など煩雑な書類のやり取りも含めてオンライン上（市のウェブサイト [www.smart-city.com.au](http://www.smart-city.com.au)）で処理できるようになった。

ペンリス市がこのシステムを開発した動機の一つには、州法の改正があった。従来、開発や建築に係る申請は州の2種類の法令によって規制されていたが、1998年に州計画法の改正により統一され、それに伴い手続きも一本化された。市はこの合理化を最大限に活用する目的もあってオンライン化をすすめたわけである。

このシステムにより申請者は、申請様式への記入、申請料の支払い、現地視察の予約、手続きの進捗状況（どの段階にあるか）の確認、申請書の土地関係の項目を事前入力するための市の不動産データベースへの照会などを、オンライン上で24時間いつでも処理することができる。そして、申請に対する最終的な承認もオンラインで返される。

また、手続きの1つとして、申請された開発計画のオンライン上での一般への供覧がある。2000年6月、システムの試験的導入にあたって州政府の公共事業省からの申請として処理された公立小学校新設計画では、ウェブサイト上で提示された計画と完成予想図に対してオンライン又は郵送のいずれの方法でも意見を受け付けることとしたが、実際には全ての意見書がオンライン上で電子メールによって送付された。これらの意見は、申請者である公共事業省にも転送された。

連邦政府のビジネス・エントリー・ポイント事業は、このシステムの開発経費（\$6,500）を補助し、政府サービスに接続するための情報仲介（information brokerage）のための他の補助金を支弁した。この“情報仲介”は、申請内容に関係する全ての機関に対して、必要な時に限り自動的に通知するシステムである。例えば、スイミング・プールの建設計画が提出された場合、この申請内容は、システムによって、シドニー水管理局（Sydney Water）、所有するケーブルが影響を受ける可能性がある電話会社等、契約内容を査定する公正取引省（Dept. of Fair Trading）など、

関係する全ての機関に通知される。これにより、申請手続きの処理速度が上がるとともに、開発に関連した予想外の経費支出を早期に明確にすることができるという。

連邦政府によると、2001 年末現在で、これまでに NSW 州法において規定された 20 日という手続期間を守ることでできているのはペンリス市だけである。ペンリス市では、このシステムによって手続期間が約 1 週間短縮され、電子化によるコストの削減は、年間 62,000 ドルにのぼると見積もっている。

## 8 開発申請周知用の公共キオスク端末 (パイン・リバーズ・シャイア QLD : )

QLD 州のパイン・リバーズ・シャイアは、開発申請を一般の縦覧に供しなければならぬという法規定を、効率的かつ住民の利用しやすい形態で実施するため、パブリック・アクセス・キオスク (Public Access Kiosk) という公共インターネット端末機器を開発した。

2000 年末に稼働したこのシステムは、画面上の項目に触れることにより (タッチ・スクリーン方式)、開発申請の概要や市側の判断、申請者とシャイアの間で交わされた書簡、反対意見などを閲覧することができる。役場内の窓口フロアへの設置・稼働以来、2001 年 8 月までの 1 年足らずの間の実績として、1,000 名以上の利用者があった。また、それまでの窓口業務等が削減されたことにより、1,200 時間以上の事務の効率化 (1 日当たり、窓口スタッフの 1 時間 + データ管理スタッフの 30 分) や窓口のスペース・文書の縮小が実現した。

なお、このシステムの基礎となっている文書集中管理用ソフトウェア「DataWorks」は、1997 年から同シャイアで利用開始されているが、現在は、全国の 90 以上の自治体でも利用されている。

## 9 デジタル地図情報による環境管理システム (ブルーマウンテン市 NSW : 1,400Km<sup>2</sup>、75 千人)

ブルーマウンテン (Blue Mountains) 市と NSW 国立公園・野生生物サービス局 (州政府機関) は、雑草の繁殖状況や土壌の塩分濃度及び侵食状況、絶滅危機種などを把握するために利用される「Blue Space Mapping」を共同開発した。

州環境大臣 (ブルーマウンテン選挙区選出の州議会議員) によって公表されたこのシステムは、2001 年に世界自然遺産に指定されたブルーマウンテンの国立公園や付近の集水地域の環境を保護するためのもので、市域内のブッシュランドの 90% の面積をカバーする。そして、地理的情報に変換され、地図情報システムの上に重ね合わされた高画質の航空写真データと、地上で収集された情報を含んでおり、2 メートル以内の範囲を単位としてデータを識別する。環境保護のためのシステムとしては、最も詳細なものであるという。

現在、最優先事項である雑草の繁殖抑制プログラムに利用されており、区域内での植生が確認された 594 種もの雑草を、その存在だけでなく密生の程度を含めたデータとして記録している。

システムによる分析の結果、ブッシュの生態を侵す外来の雑草が繁茂しているのは、特に道路や小道の周辺や都市部との境界付近が中心であり、その区域は全体でシステムに取り込まれた区域の10%に及ぶことが分かった。この主な原因は、都市部からの雨水などの表面流水とされており、ブルーマウンテン地域においてこうした流水をコントロールするのは、州政府の主要課題にもなっている。

## 10 デジタル地図情報による都市管理システム (ノースシドニー市 NSW : 10Km<sup>2</sup>、56千人)

ノースシドニー (North Sydney) 市の「都市情報モデル (UIM : Urban Information Model)」と名付けられたシステムは、歩道上の5ミリの亀裂まで含めた立体 (3D) 情報を提供するものである。システム開発会社によると、このシステムは、元々アメリカ海軍で利用されていた技術を応用したもので、米国やドイツなどの先進都市で開発されている同様なシステムと比べても、さらに詳細かつ正確なシステムであるとされており、国内外のいくつかの賞を受賞している。

UIMは、ノースシドニー市の自治体区域内にある2万戸の建物や全長100kmの道路、公共施設などを網羅するデジタル地図情報であり、全ての構造物の50ギガバイト以上に及ぶ写真情報を含む。主に都市計画、施設管理、政策形成などに利用され、数分のうちに目的の道路、標識、駐車区画、排水設備、樹木などを画面に呼び出すことができる。さらに、GPS (全地球即位システム) と組み合わせれば、公用車や職員の“追跡”まで可能であるという。

## 11 コンピュータ画面による市議会運営 (ジョーンドラップ市 WA : 97Km<sup>2</sup>、157千人)

ジョーンドラップ (Joondalup) 市では、2001年10月までに、オーストラリアの自治体では初めてのケースとなる、コンピュータによる議事進行システムを開発した。18ヶ月間の開発期間を要しながらも、15,000ドルという低予算で創り上げたシステムは、議場の各議席に設置されたパソコンと中央後部の壁面に設置された大型スクリーンから成り、各議題に対する電子投票を可能とするとともに、議題の内容や決議状況を分かりやすく表示するものである。

これにより、議事運営の効率化が図れるとともに、公開されている議会の様子を見守る市民は、議会で何が起きているのか容易に理解することができる。(市の担当官によると、傍聴する市民は特定の関心事を持って来ているにもかかわらず、今までは、結局そのことに関して何が決定されたのかよく分からずに帰ることも多かったという。) また、今までCD-ROMの形で各議員に配布されていた議題は電子メールにより通知され、議会当日の議事録も終了後即座にオンライン上で送信されることになる。

## おわりに

ここまでに見てきたように、オーストラリアでの行政によるIT化の政策は、地方部や遠隔地におけるサービスの拡充に焦点を当てながら推進されている。IT政策の理念やスローガンの中には、しばしば、“Whole of the Nation”あるいは“Whole of the State”といった表現（またはこれらの形容詞形“Whole-of-Nation”、“Whole-of-State”）が出てくるが、国又は州全体としての取り組みであることを示すこれらの言葉の裏にも、地方部のコミュニティや自治体に対する意識が隠れているといえる。

しかし、一方で、IT関連の施策や事業は、都市部のビジネスに対する手続きの利便性の向上やIT化の支援を通じた経済の高揚、コミュニティの活性化なども重要な項目の一つとしながら、あらゆる角度から総合的に取り組まれている。

例えば、連邦がタスマニア州などと連携して実施しているタイガース計画では、各種のサービス提供に係るシステム開発において、州内のITビジネスの成長も期待されている。ITは、物流や人の流れの妨げとなる地理的ハンディを克服するサービスの媒体であるとともに、立地を選ばない新たな産業の形態を創出するものであり、この点においても、人口減少に悩むタスマニアに希望を与えているといえる。

また、オーストラリアでは、ITを利用したサービスの構築にあたっては、異なるレベルの行政主体や住民、各種機関などとの間で積極的な連携が図られており、行政側の独善にならないよう、利用者（顧客）の立場に立った根気強い調整に基づいて計画立案や事業展開が進められている。

特に、これまでの行政府が作り上げてきた組織や管轄の壁を取り除き、利用者が「行政機関の組織構造を全く意識しなくてもよい」環境を作り上げることが、オンライン・サービスの至上命題であり存在意義とされる中で、タスマニアで試みられているように、連邦と州と自治体といった政府間の連携・共同による集約した行政サービスの提供は、電子政府の最終型に近づくものといえる。利用者が何か特定のテーマで情報収集や手続きをしようとするとき、従来障壁となっていたのは、同じ政府の中の横の壁よりも、重複する分野で別個にサービスを提供する政府間の壁であるとするならば、この政府間のサービスの集約による利便性の向上はかなり大きなものであるといえる。

さらに、オーストラリアにおけるオンライン・サービスの取り組みの多くは、従来の行政サービスにとどまらず、利用者が望み得るあらゆる情報・サービスを網羅する、いわば情報・サービスの百貨店としてのポータル・サイトの構築を目標としている。ここでは、特定のビジネスの営利性を排除しつつ民間のサービスとうまく連携している姿が見られる。

NOIE（連邦政府のIT政策当局）の最高責任者によると、オンライン戦略計画がスタートした当初は、オンライン化の容易さが、オンライン化されるサービスを選択する際の優先事項とされていたが、計画がかなり進んだ現在は、利用者が何を求めているかがオンライン化の第一の目安として認識されている。そして、住民の意見を反映するための協議

の場としての機能を、オンライン上にいかに、どの程度まで持たせるかが今後の課題になるという。

このように、「連携し」、「利用者の立場に立つ」ことが、確実な成果を生み出しているかに見えるオーストラリアだが、全てが成功しているわけではない。計画期間の途中にある事業に対して「失敗」というには時期尚早だし失礼だが、ローンセストン市において実施されているブロードバンド計画のうち、家庭や事業者へのブロードバンド網の普及を目指す取り組みは、加入者数の増加が予想よりも大幅に下回っているとして、新聞でも取り沙汰された。この計画に入る以前、同じ場所で既にITの普及方策等についての研究がなされていたにもかかわらず、的確な予測ができなかったわけである。ITは、何かのきっかけで急速に普及し、大きな成果を発揮するかもしれないが、そうならない場合の投資のリスクも大きいといえる。

タスマニア州政府のIT部門の責任者は、次のような話をしている。「今、多くの行政のオンライン・サービスは“顧客中心”(customer-centric)と称されているが、現実的には“顧客重視”(customer-focused)である。政府は未だに人々が望むものを「平均的顧客像」の枠組みに定義付けてコントロールしようとしており、その評価は多数派から標準を導き出すことによってなされる。しかし、この標準も実は概念上の産物であるに過ぎず、実際は、大半の人々がこの母集団としての平均像からすぐにはみ出してしまふ。タイガース計画などにおけるこれからの課題は、こうした“平均像”と現実の“個々”をどのように調整していくかである。」まさに、商業界のマーケティングに通じるような顧客の捉え方が、行政にも求められてきているのかもしれない。

## <参考ウェブサイト・文献>

### 【統計数値関係】

総務省「通信利用動向調査」(『情報通信白書』(平成13年版))

総務省「行政情報化基本調査」(同上)

自治省「地方公共団体における行政情報化の推進状況調査」(同上)

連邦統計局『Household Use of Information Technology, Australia』

連邦統計局『Government Use of Information Technology, Australia』

連邦統計局 >> [www.abs.gov.au](http://www.abs.gov.au)

「Foreign Policy Magazine Globalization Index」 >> [www.atkearney.com](http://www.atkearney.com)

「Global E-Government Survey」 >> [www.worldmarketsanalysis.com/e\\_gov\\_report.html](http://www.worldmarketsanalysis.com/e_gov_report.html)

### 【連邦政府関係】

連邦情報経済局 (NOIE) >> [www.noie.gov.au](http://www.noie.gov.au)

連邦政府ポータルサイト >> [www.fed.gov.au](http://www.fed.gov.au) , [www.australia.gov.au](http://www.australia.gov.au)

ガバメント・オンライン >> [www.govonline.gov.au](http://www.govonline.gov.au)

センターリンク >> [www.centrelink.gov.au](http://www.centrelink.gov.au)

ビジネス・エントリー・ポイント >> [www.business.gov.au](http://www.business.gov.au)

地方部手続処理センター (RTC) >> [www.dotrs.gov.au/rtc](http://www.dotrs.gov.au/rtc)

ネットワーク・ザ・ネーション >> [www.dca.gov.au/nsapi-graphics/?Mival=dca\\_dispdoc&ID=1580](http://www.dca.gov.au/nsapi-graphics/?Mival=dca_dispdoc&ID=1580)

### 【連邦政府のタスマニア関連事業】

インテリジェント・アイランド >> [www.intelligentadvantage.net.au](http://www.intelligentadvantage.net.au)

タイガース計画 >> [www.govonline.gov.au/projects/services&innovation/tigers.htm](http://www.govonline.gov.au/projects/services&innovation/tigers.htm)

フィッシュ・オンライン >> [www.fishonline.tas.gov.au](http://www.fishonline.tas.gov.au)

(eローンセストン) [www.elaunceston.com](http://www.elaunceston.com)

ローンセストン・ブロードバンド計画 >> [www.b-elab.com](http://www.b-elab.com)

### 【タスマニア州政府関係】

タスマニア・オンライン >> [www.tas.gov.au](http://www.tas.gov.au)

サービス・タスマニア >> [www.service.tas.gov.au](http://www.service.tas.gov.au)

タスマニア政府オンライン (go.tas) >> [www.go.tas.gov.au](http://www.go.tas.gov.au)

オンライン・アクセス・センター (TCO プロジェクト) >> [www.tco.asn.au](http://www.tco.asn.au)

タスマニア・コミュニティ・ネットワーク (TCN) >> [www.tcn.net.au](http://www.tcn.net.au)

自治体オンライン・サービス計画 (LOGONS) >> [logons.lgat.tas.gov.au](http://logons.lgat.tas.gov.au)

タスマニア・セントラル・ポータル >> [www.tasmaniacentral.tas.gov.au](http://www.tasmaniacentral.tas.gov.au)

## 【他州政府関係】

ネットワークス・フォー・ユー ≫ [www.networksforyou.sa.gov.au](http://www.networksforyou.sa.gov.au)

コネクトSA ≫ [www.connectsa.net](http://www.connectsa.net)

トーキング・ポイント ≫ [www.talkingpoint.sa.gov.au](http://www.talkingpoint.sa.gov.au)

ビズゲート (Bizgate) ≫ [www.bizgate.sa.gov.au](http://www.bizgate.sa.gov.au)

マルチサービス・エクスプレス ≫ [www.me.vic.gov.au](http://www.me.vic.gov.au)

スキルス・ネット ≫ [www.skills.net.au](http://www.skills.net.au)

アクセス・アット・スクールズ (Access@schools) ≫ [www.sofweb.vic.edu.au/itb/access](http://www.sofweb.vic.edu.au/itb/access)

オンラインWA ≫ [www.onlinewa.com.au](http://www.onlinewa.com.au)

ドット・ユー (.U) ≫ [www.dotu.wa.gov.au](http://www.dotu.wa.gov.au)

## 【地方自治体関係】

ローンセストン市 ≫ [www.launceston.tas.gov.au](http://www.launceston.tas.gov.au)

ハーストビル市 ≫ [www.hurstville.nsw.gov.au](http://www.hurstville.nsw.gov.au)

アデレード市 (青少年専用サイト) ≫ [www.spinach.adelaide.sa.gov.au](http://www.spinach.adelaide.sa.gov.au)

ウィトウルシー市 ≫ [www.whittlesea.vic.gov.au](http://www.whittlesea.vic.gov.au)

ペンリス市 (スマート・シティ) ≫ [www.smart-city.com.au](http://www.smart-city.com.au)

ブルーマウンテン市 ≫ [www.bmcc.nsw.gov.au](http://www.bmcc.nsw.gov.au)

ノースシドニー市 ≫ [www.northsydney.nsw.gov.au](http://www.northsydney.nsw.gov.au)

ジョーンダラップ市 ≫ [www.joondalup.wa.gov.au](http://www.joondalup.wa.gov.au)

## 【先進事例紹介サイト】

地方自治体フォーカス (Local Government FOCUS) ≫ [www.lgfocus.com.au](http://www.lgfocus.com.au)

政府技術生産性表彰 ≫ [www.nte.com.au/awards.html](http://www.nte.com.au/awards.html)

ビクトリア州による事例紹介サイト ≫ [www.go.vic.gov.au](http://www.go.vic.gov.au)

地方自治体改革表彰 ≫ [www.dotars.gov.au/nolg/nalg/guide2001.htm](http://www.dotars.gov.au/nolg/nalg/guide2001.htm)

＜執筆者＞

(財)自治体国際化協会シドニー事務所  
所長補佐 町田 智史