

# 海外調査報告書

～アメリカ合衆国・カナダ連邦～

福井県議会

## 北米 IT 対策等行政調査団日程

日 次	日 程	時 間	調 査 内 容
3月24日 (水) (1日目)	福井発 関西空港着 関西空港発 デトロイト着 同 地 発 ニューヨーク着 ニュージャージー州着 同地泊	9 : 0 7 1 2 : 0 2 1 3 : 5 0 1 1 : 5 5 1 3 : 3 7 1 5 : 1 5 夕 刻	雷鳥8号(新大阪 10:16 はるか17号)  ノースエスト 70便  ノースエスト 491便  プリンストン着 (ニュージャージー州 プリンストン泊) ホリディン プリンストン 609 - 520 - 1200
25日 (木) (2日目)	地域経済活性化策に 関する調査(州議会)  州議会議長表敬訪問  NJ コマース幹部と の意見交換会  同地泊	午 前      午 後	ニュージャージー議会 ・州における地域産業活性化策  下院議長室 ・議事堂内の視察  市内ホテル ・副長官との意見交換  (ニュージャージー州 プリンストン泊) ホリディン プリンストン 609 - 520 - 1200
26日 (金) (3日目)	IT化の状況調査  州議会議員との 意見交換  同地発 ニューヨーク着  行政の IT 対策調査  同地泊	午 前      午 後	ニュージャージー州政府 IT 局 ・電子自治体について  上院議員執務室 ・議会活動、交流事業等について  ニューヨーク市 IT 庁 ・IT を活用した行政サービスについて ・311 システムの状況  (ニューヨーク泊) パーク セントラル ニューヨーク 212 - 707 - 5700

日次	日 程	時 間	調 査 内 容
27日 (土) (4日目)	同地滞在 同地泊		(ニューヨーク泊) パーク セントラル ニューヨーク 212 - 707 - 5700
28日 (日) (5日目)	ニューヨーク発 カナダ トロント着 同地泊	10:40 12:20	エアカナダ 735便  (トロント泊) デルタ チェルシー 416 - 595 - 1975
29日 (月) (6日目)	終 日 行政における IT 対策 調査 同地泊	午 前  午 後	オンタリオ州政府情報通信部 ・官民により構築された情報システムの活用 ・公営・民間企業によるネットワーク  (トロント泊) デルタ チェルシー 416 - 595 - 1975
30日 (火) (7日目)	トロント発 デトロイト着 デトロイト発	9:35 10:46 12:55	ノースウエスト 283便  ノースウエスト 69便
31日 (水) (8日目)	関西空港着 関西空港発 福井着	16:55 18:18 21:16	はるか46号 (新大阪 19:31 サタールート 45号)

## 事前調査について

### (1) 視察テーマに選定した理由

文字・音声・動画など多様な情報を処理できるデジタル技術や光ファイバーによる高速・大容量通信を可能とするネットワーク技術など、IT技術の飛躍的發展により、いわゆる「IT革命」が世界的規模で進展している。

わが国においても、このような現状に対応するため、総合行政ネットワークなどの情報基盤整備や、関連する法制度の整備を進めてきたが、昨年7月に策定された「e-japan戦略」では、政策の軸足をこれまでのハード面の整備から、利活用策などソフト面の充実強化へとシフトしてきている。地方自治体のIT化についても、国家戦略の一環として位置付けられており、昨年8月には住民基本台帳ネットワーク、今年1月には公的個人認証サービスがスタートするなど、今後、各領域における申請・申告・調達など行政手続きの電子化がますます本格化していくと予想されており、電子自治体の構築など、IT革命に対応した施策に積極的に対応することが、国家的に期待されている。

### (2) 本県の現状

本県では、現在、平成8年9月に策定した「福井県地域情報化推進ビジョン」の第2次推進計画として、地域情報化に加え、行政情報化の要素も取り込み、平成13年度からの5カ年間に取り組むべき具体的施策を明らかにした「福井県IT推進アクションプラン」を策定し、このプランに基づいて12の主要プロジェクトを実施している。特に、ハード面では、行政の電子化・効率化を推進するとともに、県民生活の向上、情報の地域間格差の是正を図るため、「福井情報スーパーハイウェイ」を整備し、平成15年4月から運用している。また、電子県庁を構築するため、庁内のネットワーク基盤である「福井県行政情報ネットワーク」を整備するとともに、職員一人に一台の端末機を配備し、インターネットへの接続も実現させている。また、ソフト面では、県ホームページのコンテンツの充実を図るとともに、行政事務関係では、予算編成オンラインシステムや職員情報システムなどを導入しており、電子申請や電子入札などの各種システムについても、導入に向けて検討しているところである。

### (3) 今後の課題

IT導入の目的としては、自治体経営の効率化、行政サービスの高度化、デジタル・デモクラシーの展開、の3点が挙げられるが、以下それぞれについて、本県の課題を検証する。

自治体経営の効率化

- ・ 庁内ネットワーク基盤の整備や端末機の職員一人一台配備により、環境整備はほぼ完了しているが、実際の運用状況を見てみると、電子起案などは、これからといった状況であり、膨大な行政情報のデータベース化、情報の共有化も十分とはいえない。

#### 行政サービスの高度化

- ・ 県のホームページを通して、様々な県政情報を県民に提供しているが、質的にも量的にも、十分とはいえない。
- ・ 電子申請など県民と行政の間における相互の情報交換を前提とする行政サービスが未整備である。
- ・ どの情報をどの程度公開するのかということは、県サイドの一方的な判断によっており、真に県民が必要としている情報を完全に公開しているとはいえない。
- ・ インターネットが使える県民だけが、サービスを受けられ、すべての県民が等しく受けられるような体制にはなっていない。

#### デジタル・デモクラシーの展開

- ・ 県民からのメールや、限定された施策に対するパブリック・コメントなど、住民からの一方的な情報提供を受けるための制度はあるが、政策形成過程における情報提供が不十分であり、電子会議室など、公開上で、県民と行政が自由に意見交換できる制度や、県民から行政への情報伝達制度は導入されていない。

### (4) 米国・カナダを視察先とした理由

本県の課題解決に向けて、今後検討していくためには、先進地での取り組みが大いに参考となる。そのため、IT先進国の中から、今回の視察先を選定することとした。

まず、先進国かどうかを判断する指標として、インターネットの普及率を参考とした。2002年秋時点における普及率では、スウェーデンやアイスランド、デンマークといった北欧諸国が高くなっており、台湾、シンガポール、韓国などもわが国を上回っている。しかし、これらの国は、比較的最近になって集中的にIT化に取り組んできた国であり、新しいシステムを一から導入していく上では、参考になると思われるが、反面、人口規模や経済規模が小さく、国土も狭いなど、社会環境面で、わが国とは異なっており、既存のシステムの有効利用を図っていくという観点からも、最適とはいえない。

一方、米国については、1993年に(1)情報基盤構築計画の検討、(2)情報基盤技術支援プロジェクトの実施、(3)教育機関などへのコンピューター利用に関する支援(4)一般市民への連邦政策情報の普及などの方針が打ち出され、

政府のみならず、州、郡レベルでも様々な施策が実施されている。また、米国は他の地域と比べ、早い時期からIT化に取り組んできたことから、10年が経過した現在、実施された取組みに対する問題点、評価の調査が可能である。

また、カナダについては、米国の民間会社が実施している電子政府に関する調査で、2001年度から3年連続で世界1位に選ばれるなど、国民の利便性、恩恵を最優先事項として、様々な行政サービスの電子化に取り組んでいる。

#### (5) 具体的な視察先の選定

##### ニュージャージー州政府

ニュージャージー州は1993年の合衆国政府の方針打出し以降、情報通信事業に全米でもトップクラスの予算を計上しており、アメリカにおいても早い段階から情報通信事業に取り組んできた実績がある。

また、同州政府のウェブサイトは、オンラインによる税申告、地理情報システム、道路情報から観光案内等800にも及ぶ豊富な資料を共有・検索できるデータベース、さらに個人だけでなくビジネスユーザーも対象にしたパーソナライズ化されたページメニュー「マイ・ニュージャージー」など、特徴的なサービスメニューを備えている。

##### ニューヨーク市庁

平成12年の視察において、同市政府を訪問し、電子行政の取組み状況について調査を行っているが、今回は、「311システム」というワンストップサービスについて調査をする。このサービスは、311という番号に電話するだけで、市民が必要とするあらゆる情報を入手することができるシステムであり、パソコンの有無に関係なしに、誰でも気軽に電話一本で行政サービスを受けられるという点で、画期的なシステムといえる。

##### オンタリオ州政府

行政における情報通信事業については、情報スーパーハイウェーに見られるようなITに関するハード的環境の整備と住民に必要な情報を的確かつ迅速に提供するソフト的整備の2つが重要と考えられる。

本県においても、福井県インターネット放送局をはじめ、農業、商工業者に対する関係情報や就職情報、道路、河川等の土木情報、その他公共施設の情報等の提供に取り組んでいるところである。

カナダ オンタリオ政府は行政と住民をオンラインで結んだ端末機を整備しているが、これは、官民により構築された情報システムを活用したものであり、ITを活用した住民サービス提供の先進的事例であることから、今後の本県IT

T対策の方向、手法を検討するために調査を実施する。

#### (6) ニュージャージー州議会との意見交換

本県とニュージャージー州は平成2年に姉妹提携を樹立しており、高校生の派遣・受入れや各種の文化交流を実施してきた。

今後も両州県の交流を継続し、今後、益々の交流の活発化を探るため、ニュージャージー州議会を訪問し州議会議員との意見交換を実施する。特に、今年度限りで、本県のニューヨーク事務所が閉鎖されるが、交流活動の後退と誤解されないためにも、議会として訪問することは必要である。

#### < 結論 >

以上のような検討の結果、今回の視察先を米国、カナダに決定した。

## 調査結果について

### 1 ニュージャージー州政府における経済活性化について

#### (1) ニュージャージー・コマース・アンド・エコノミックグロース・コミッション（通称：NJ コマース）の現状

日 時：平成16年3月25日（木） 9：30～11：00

場 所：ニュージャージー州議会議事堂

説 明：ウィリアム・スピーア氏

#### ニュージャージー州の経済状況

- ・ ニュージャージー州内には、製薬や化学工業、テレコム、映画産業など、世界的な企業、経済的に強い産業が立地している。
- ・ 386億ドルの直接投資を行っており、1人当たりの収入も、年間3万9千ドルになっている。
- ・ フォーチュン100社に入っている多くの企業が、ニュージャージー州の北部に立地しており、プリンストン大学、ラトガース大学という優れた大学がある。
- ・ すばらしい環境、恵まれた住宅供給、優れた高等教育機関、スポーツ施設など、最良の生活レベルを企業家、従業員の双方に提供している。
- ・ ビジネスの場所としてNJは、ニューヨーク、ペンシルベニア、デラウエアに隣接しており、理想的なところである。
- ・ 184,377人のハイテク技術者がおり、これは、全米で7番目となる。これらの技術者の平均賃金は約7万ドルである。5年間で23%も増えている。

#### NJコマースの活動状況

- ・ NJコマースは、州政府の中で、商業経済開発を進めている、最先端に行く非常に重要な部門であり、ビジネスの成長や職場の拡張など、経済対策に係るものすべてについて、リーダー的立場にある。
- ・ NJコマースとは何か？その答えは、様々なビジネスの要望に対して、柔軟性、機敏性、迅速な対応という3つをキーワードとして、サービスを提供している部門であり、1998年8月31日に設置された。21世紀におけるNJ州の経済復発展に革命的な役割を果たしてきた。
- ・ NJコマースは、民間企業の最も良い点と、行政でしか行えない点を融合させた組織であり、急激に変化していく経済界の需要に、迅速に、能率的に対

応できるものとなっている。

- ・ N J コマースの会長は知事であり、長官は、内閣のメンバーである。委員会には理事会があり、知事によって任命された 13 人の理事がいる。それらの理事には環境保全、労働、輸送、高等教育機関などの政府機関のメンバーが 6 人含まれている。
- ・ N J コマースの最も優れている点は、能率的に、効果的に構築された組織形態である。委員会には、7 つの部門があり、責任を持って企業をサポートしている。
- ・ ビジネス擁護部門では、例えば、N J 州で、ビジネスを開始する場合、どのようなライセンス、証明が必要なのか、どのようなビジネスプランが必要なのか、ビジネス内容が州規定に抵触していないのか、どのような融資制度があるのか、などの要望に対応している。
- ・ N J 州からの輸出製品は、化学薬品、電気・電子製品などで、金額ベースで、約 300 億ドルであり、全米で 8 番目の規模である。N J 州の国際競争力を維持していくための部門として、国際貿易部門がある。N J 州は、立地条件、最先端の技術が集積していることなどから、外国からの直接投資が増えており、40 の国から 1200 の多国籍企業が立地している。日本からもリコー社などが進出しているが、注目すべきは、全米における本社機能をここに置くケースが増えていることである。
- ・ また、観光分野では、2001 年の観光収入は 310 億ドル、直接、間接に旅行に関連している職業は 836,000 件、その賃金は 177 億ドル、さらに 40 億ドル以上の税収効果があることから、旅行部門も設置している。現在、特に力を入れているのが、インターネットを利用したセールスであり、これまで以上にサイトを充実し、アクセスしやすくすることで、より多くの訪問者を獲得しようと考えている。また、TV やラジオの広告を 2 倍にするとともに、国際的なパンフレットを作成し、配布している。
- ・ また、都市の再開発を図るための部門として、都市ビジネス部門がある。都市再開発に携わる人への財政的な支援と、市街地に仕事を創り出す企業のために奨励金や雇用助成金など、多くの財政支援を行っている。1985 年以来、創造された仕事は 103,224 件、民間投資額は 162 億ドルとなっており、現在、州の 29 の自治体で実施されている。
- ・ さらに、州内における、個人企業の支援、女性やマイノリティの人々のビジネス推進、経済改革の推進、企業誘致、マーケティングにも積極的に取り組んでいる。
- ・ 一方、経済対策だけでなく、外国からの要人の対応や、姉妹提携を円滑に推進していくための資料なども作成している。

- ・ 国際通商の分野において、知事や経済局長などをサポートしている。
- ・ 特に、ハイテク企業への援助を行っている。1つは、キャピタルプログラムという制度である。これは、成長分野であるけれども、お金がない企業に対して20万ドルまで融資するものである。もう1つは、テクノロジー関連プログラムという制度で、これはいろいろなローンである。

### (2) ニカショ経済開発局長のあいさつ(要旨)

- ・ グローバルエコノミーは、どんどん成長して、境界線がなくなっている。農業の発見以来、農業が文化に多大な影響を与えてきたが、現在は、技術の種を世界中にまいて、それを育てている。新しい技術の種は、情報を分かち合うことにより、成長していく。

### (3) 本県との比較について

NJコマースという機能は、民間企業のもつ迅速性、機動性を活かしながら、行政がもっている膨大な情報、豊富な資金力を最大限に活用している。職員が民間出身者で占められており、企業の要望にストレートに対応できているように思われた。このような組織を本県に導入することは、現段階では法的に不可能と思われるが、その事業内容については、参考とすべき点が多く、特に印象的なのは、都市再開発プログラムである。

本県にとっても、中心市街地の活性化は最大の懸案事項であるが、その対策には大きな違いがある。本県の場合、大規模な都市区画整理、地下駐車場、駅前再開発ビルなど、行政主導型の市街地活性化策を推進してきたが、NJ州では、いかに民間投資を促進させるのかに力点がおかれ、行政は奨励金や税金の優遇措置などの間接的な助成を行うだけである。どちらが優れているのかは、いちがいにはいえないが、NJ州では都市再開発に成功していることだけは確かである。再開発事業の工事で新たな雇用が生まれ、完成後はテナントなどで新たな雇用が生まれていく、雇用が生まれれば、所得が安定し、消費が伸びる、消費が伸びれば、テナントの売り上げが伸び、市街地が活性化していく、それがうまく実践され、数字にもあらわれている。

## 2 ニュージャージー州政府におけるIT化について

日 時：平成16年3月26日（金） 9：00～11：30

場 所：ニュージャージー州政府オフィス・オブ・インフォメーション・テクノロジー

### (1) 電子自治体の推進について

説 明：オデシアス・マルコポーロス氏

- ・ ビジネスのいろいろな運営の仕方を、eGovernment はしっかりと変えた。テクノロジーとして、ユーザーがどのような形で、コンピューターに取り組んできたか、はじめは、公務員だけだったが、本当にここ2～3年の間に、ありとあらゆる人が、このような形のプログラムを使ってくれるようになった。
- ・ 一般の人が使いやすいように、4段階に分けて開発を進めてきた。
- ・ 第一段階は、ウェブサイトで基礎的な情報の伝達を行えるように、第二段階では、Eメールなどを通じて、お互いに関わり合いを深められるように、そして、第三段階では、ウェブサイトを通じて、一般の人たちに、ビジネスの場を作り、広げていけるようにしてきた。
- ・ 第四段階までくると、一層複雑になり、一般の人々とスムーズな連絡を取り合えるような、テクノロジーよりはむしろ文化的な領域になってくる。
- ・ このような e-Government を推進していくために、
  - 50万ドルの予算をかけて、専門のオフィスを設置
  - 安全なウェブサイトを作成
  - ウェブポーターに関して、安全な認証制度を構築
- ・ 現在、一般人、ビジネスパートナー、公務員など、たくさんの人がウェブサイトを利用している。
- ・ 具体的なサービスの例としては、
  - 税金の支払い（市民、ビジネスオーナーがオンラインで支払い）
  - 免許（もうすぐ、インターネットを使って試験も可能）
  - 情報公開（公式記録は全て公開している）
  - 環境に関する手続き（申し込み、支払いなど）
  - Eモール・ショッピング（インターネットで、美術館・博物館などでの販売品を購入できる）
- ・ ウェブポータル（アクセスするためには個人認証が必要なもの）を作成。これにより、どういう人がどこにアクセスしているのかがわかる。

- ・ 具体的なサービスとしては、  
     ニュージャージー州内の6,000に及ぶ宝クジのエージェントと連絡を取り合うページ  
     チケット購入へのアクセス
- ・ また、個人が認証されることにより、公務員の場合ならば、旅費の精算など日常業務での利用はもとより、自分の住宅周辺で行われる行事予定・案内、さらには案内地図まで見ることができる。
- ・ 1つのサイトにアクセスすることで、インターネット、公文書公開、会議室、カレンダー、イベント案内、天気予報など12のサービスを受けられる。

## (2) オフィス・オブ・インフォメーション・テクノロジーについて

説明者：アルフォンシナ・コムーン女史

- ・ OIT（オフィス・オブ・インフォメーション・テクノロジー）とは、NJ州のITの中心機関であり、ここでは、州全体で、400以上のアプリケーションを扱っている。
- ・ 様々な情報が、アプリケーションの各ホルダーにばらばらに入ってくるため、それらを整理し、管理している。
- ・ 情報は日々新しくなるため、常に「動いている」状況である。
- ・ OITが提供するサービスとしては、「OITドメイン」と「シェア・エージェンシー」の2つに分類され、前者は、OITの独自のサービスであり、後者は、他の州と情報を共有しているサービスである。
- ・ OITドメインの内容は、州内のネットワーク、地図情報、データマネジメント、ウェブデザインなどがある。
- ・ ビジネスユーザーのために、常に新しい技術を開発し、駆使している。

## (3) 今後の方向性について

説明者：ギャリー・ランフェルダー氏

- ・ 市民と仲良くしていくことを念頭において、システムを開発している。
- ・ オンラインによって、様々な申請や登録を処理しているが、そうして入ってきた情報については、効果的に取り入れ、使うことができる。
- ・ 現在、使っている技術は「ドービー」という会社の技術である。
- ・ これによって、州政府が持っている情報を市民に与えることができ、また州政府の業務内容を市民に伝えることができる。

#### (4) 質疑応答

- ・電子自治体のレベルとしては4段階あるということだが、現在はどの段階まで進んでいるのか。どこまで目指していこうというのか。

明確にどこまでということはできないが、3・5段階レベルと考えている。常に動いているものであり、最終目的地はない。要は市民一人一人が使いやすいものとなればよいと考えている。我々はすばやく、迅速に仕事を進めているが、今後の進展については、政府内でどこまで賛同を得てできるのかが問題である。しかし、ITは、政府だけでなく、市民を対象にしていることが重要なのである。

ウェブサイトについて説明する。NJ州には800万人いる。2年前にラトガース大学が、利用状況について調査したが、それによると65～70%の人がアクセスしていた。これは他州よりも高い数字である。24時間対応できるシステムを導入しているが、より効果的に利用してもらえよう努力している。現在、ウェブ上の情報量は10万ページに達しており、アクセス件数は月に数百万件となっている。これだけ大量のアクセスがあることを大変うれしく思っている。今後もいろいろな内容を進化させていくことが必要である。

- ・NJ州は、IT化ではトップレベルと聞いているが、当初IT化を推進するきっかけとなったのは、政府の要望か、住民からの要望か。

1999年、政府が「e ガバメント」の推進を打ち出した。

- ・日本でも情報公開条例を制定し、情報公開に努めているが、県民からの請求件数は少ない。ITによる情報公開は、どのような必要にせまられて推進したのか。

午後8時から9時までのアクセスが多い。その人たちの利便性を向上させるためである。州に対する問い合わせでは、全体の20～25%が、電話のかわりにインターネットで質問してくる。

当然、電話システムもある。

- ・迷惑なものも入ってくるのではないか。

インターネットでは、何でもいえるので、問い合わせの中では、不平苦情が多くなる。

オンラインだけで、少しの手間をかけるだけで、政府と市民との情報交換が充足され、仕事が可能となるようにしている。議会情報についても、

2年前までは事後報告だけだったが、現在では、審議事項等がわかり、議会が何をしようとしているのかがわかるようになっている。

- ・ 本県議会では、各種行政資料や通知など書類が非常に多いが、それをどのように減らそうとしているのか。

議員は、審議事項などをインターネットで入手しており、電子メールの利用により、手紙のやりとりも有る程度減っている。市民からの相談についてもインターネットを利用して受けつけている。しかし、高齢な議員については、ペーパーを利用している。

- ・ ペーパーの量は減っているのか。行政改革は進んでいるのか。

高齢者にはペーパーを送っている。完全なペーパーレス社会は実現不可能である。職員数はかならずしも減っていない。

また、議員でも、高齢者の方はパソコンをやりたがらない。

- ・ アクセスしてきた質問等の処理は、どうしているのか。

担当部門の担当者に伝達している。

- ・ ウェブサイトの管理は委託しているのか。24時間対応というが人員はどうしているのか

ここで行っており、委託ではない。自動対応型なので人員はいらない。

24時間対応といっても、例えば税金の払い込みは夜間でもできるが、実際には銀行が営業している時間帯に払込が行われており、質問についても答えられないので次の日に回答することになる。

- ・ オンラインショップはアクセス回数を増やす目的で導入したのか。また宝くじからはフィーを取っているのか。

州美術館のグッズを販売しているが、美術館からの要請で行っているだけである。企業商品を扱っているわけではない。宝クジについてもロイヤリティはとっていない。

- ・ 職員数に変動がないならば、電子自治体の導入は、行政改革にはなっていないのではないか。

同じ人数で、より多くのサービスを提供することができるのが電子自治体である。

- ・電子自治体の導入によって、予算的にはどの程度の削減効果があったのか。  
計算していないのでわからない。このエージェンシーだけで電話代で年間100万ドル程度の節約となっている。
- ・最も利用されているポータルは何か。  
州民の税金申請・払込、車の書類申請が一番多い。宝くじの当選番号案内も多い。
- ・電子自治体構築の際に、最大の問題点は何か。  
コーディネーションが大変である。州内の各機関との意見調整が非常に困難である。それから、セキュリティの問題が大きい。
- ・セキュリティは大丈夫か。ウェブ上でサービスを受ける際にID番号を発行し、その発行者にのみ情報を提供していくということか。  
州政府内にセキュリティ関係のエージェントがあり、そこが一人一人にIDを与えている。
- ・IDを与える場合、事前に審査は行わないのか。  
個人の略歴等が入力されたデータベースがあり、IDを希望した場合、即座にその者のデータが入手でき、チェックできる。
- ・この機関で、年間の予算はどれぐらいか。  
1999年に設置されたときの初期投資額は250万ドルで、ポータル維持費で、毎年100万ドル、ここの機関の予算は1億ドル、人員は966人である。州政府全体では、e - ガバメント関連予算は3億ドル程度と思われる。
- ・この機関は政府内において独立した機関なのか。他の機関との人事交流はあるのか。  
最重要な機関であり、他の機関とも人事交流は行っている。
- ・ITマネジメントはどの機関で行っているのか。  
この機関である。政府内の他の機関のIT部門と、綿密に連絡を取り合っており、政府のIT戦略のまとめ役となっている。
- ・サイトが増えることに伴って、通信などの基盤整備が必要だが、整備状況は。

同時進行で基盤整備を進めている。

- ・携帯電話に対するサービスは行っているのか。  
準備中であるが、必要性は低いと思われる。米国では、携帯電話は貧困層が主に利用している。
- ・全ての世帯にパソコンはあるのか。  
70%程度だが、学校や図書館などには全て設置しており、家以外でもアクセスできる場所は多い。
- ・情報教育はいつごろから行っているのか。  
3才ぐらいからパソコンに触っている。

### 3 ニュージャージー州議会訪問

#### (1) アルビオ・サイレス下院議長表敬

日 時：平成16年3月25日(木) 11:00～12:00

場 所：ニュージャージー州議会議事堂

- ・ 下院議長室に議長を訪問し、今回の派遣受入に対するお礼をするとともに、今後とも変わらない友好関係を継続していくことを確認した。
- ・ 記念撮影後、議長の案内で下院の議事堂を見学した。
- ・ 下院議長の話では、NJ州の議員には世界各地からの移民の子孫が多く、下院議長もキューバ系であるとのこと。移民でも、本人の能力が高ければ、正当な評価をしてくれるのが、NJ州の土地柄である。
- ・ 日本との大きな違いは、本会議場に理事者が出席しないことである。質疑応答は、例えば法案審議の場合には、その法案に賛成する議員と反対する議員同志で行い、理事者はいっさい関与しない。議長は、その議論を進める調整役であり、誰に発言させるかは、議長が決定している。
- ・ 採決は、各議員の卓上にあるボタンにより行う。採決の結果は、誰がどのように投票したのかが一目でわかるように、議場内の掲示板に表示される。
- ・ 委員会室は大小様々であり、数十人が傍聴できる公聴会用の部屋もあれば、数人しか入れない部屋もある。

#### (2) NJコマースのアダム・ピッチャー副長官との昼食会

日 時：平成16年3月25日(木) 12:00～14:00

場 所：トレント市内ホテル

- ・ NJコマースの幹部と昼食会を開催し、お互いの国の経済状況や政治情勢などについて意見を交換した。
- ・ また、前回訪問時と比べて、NJ州知事が替わっていたため、前知事の功績などについても話がおよび、州政治における知事の影響力の大きさを改めて再認識させられた。
- ・ 幹部の中には、残念ながら本県についてあまり知らない方もいたため、持参した地図をみせながら、地理や歴史、名産品などについて話がはずんだ。
- ・ 特に副長官は、農業経営者でもあることから、農業分野についても活発な意見がかわされた。
- ・ NJコマースという組織形態自体が、日本にはないものであり、その目的や事業内容についても、非常に参考となった。あえて日本でいうならば、財団法人などの第三セクターに似ているとも思うが、その活動ぶりは、赤字にあ

えいでいる三セクとは似ても似つかないものである。さらに、この委員会が議会と深く結びついているということも驚きであった。米国では、議員はボランティアであり、本業は別にあるということは知っていたが、議会が単に議案を審議するだけでなく、主体的に経済政策の遂行に関与しているということが、なかなか理解できなかった。NJコマーズの幹部によると、議員とは自らの出身母体である業界の利益、あるいは地域の利益を確保することが最優先であり、利益と利益のぶつかりあう場が議会であるということであった。選挙でも、どれだけ利益を勝ち取ってきたのかが評価の大きな要因であり、それだけに、議員は必死に活動するとのことである。

### (3) エレン・カーチャー上院議員との昼食会

日 時：平成16年3月26日(金) 12:00~13:30

場 所：市内レストラン

- ・ 富山県のある町と友好関係にあるNJ州のフリーホールド地域を選挙地盤としている上院議員と個別に昼食会を行った。
- ・ 上院議員の友人が、富山県に派遣されていた経験があり、同じ北陸地方ということで、今回の昼食会を急遽セッティングしてもらった。
- ・ カーチャー議員は、昨年度の選挙で初めて当選した若い議員であるが、対抗馬が議長経験者ということで、大変厳しい選挙戦だったようである。
- ・ 議員の前職は教員であるが、親は政治家という環境の中で育ったそうである。
- ・ 友好関係にある町からは、毎年少年たちがホームステイに来るが、非常にアットホームで評判がよく、地域ぐるみで大歓迎しているとのことであった。
- ・ 友好関係を継続していくためには、やはり相互に訪問しあい、それぞれの地域で生活を共にすることがもっとも効果的である。県や大都市の姉妹提携では、地域の顔が見えにくく、真の友好関係は築けないと思った。
- ・ 各業界の代表団形式の相互訪問も必要ではあるが、住民同士の直接的な交流こそが重要である。
- ・ 昼食場所は、上院議員御用達のレストランパブのような店であり、決して敷居が高い店構えでもなく、従業員も非常にフランクで、議員が地域にとけ込んでいる感じがした。

#### 4 ニューヨーク市政府のIT化について

日 時：平成16年3月26日（金） 15：30～17：30

場 所：ニューヨーク市IT・テレホン開発局

説明者：マイケル・ヘーヤー氏、シーン・コーリン氏

##### (1) 電子自治体の概要

- ・ ニューヨーク市の人口は800万人であるが、昼間人口では1,000万人、周辺地域を含めると2,500万人になる。
- ・ 市には現在35万人の公務員がおり、定年退職者も30万人いるが、規模では全米で10番目に大きな企業といえる。
- ・ 年間400億ドルの予算であるが、予算の規模では、連邦政府、カリフォルニア州政府、当市ということになる。
- ・ 120以上の部局で構成されているのがNY市なのである。
- ・ このセクションでは、311サービス、NY市のネットワーク、ソフト開発、1つのテレビ局、有料電話などを担当している。
- ・ 煩雑な行政手続きを示す例として、例えばレストランを開業しようとする場合、10以上の許認可が必要であり、各所属に出頭する必要があったが、その手続きを簡略化するため、24時間体制で、電話による受付を行っている。市役所にわざわざ来る必要がなくなり、市としても、市民サービスの向上をアピールできる。
- ・ さらにここでは、ワンストップサービスの提供、セルフサービスの強化、エージェンシー同士のサービスのサポートなどを担当している。
- ・ 具体的なアクセス方法は、まずNY市のサイトで、自分が市民なのか、観光客なのかを選択する。次にあらわれるタスクナビゲーションに基づいていくと、適当な担当部署につながるようになっている。
- ・ サイトでは、交通情報、医療情報、税金の支払い、駐車場料金の支払い、地図情報など、多種多様な情報が提供されている。
- ・ 市のネットワークでは、公務員が必要とする様々な情報に迅速にアクセスできるようになっている。
- ・ 現在、より迅速に正確にアクセスできるように、サイトのデザインを変更している。
- ・ 市のネットワークは、現在第2段階に入っており、ここでは、プロジェクトチーム間で、必要な情報を分け合ったり、ホームランドセキュリティといって、犯罪者の情報などをお互いが共通のデータベースとして活用できるようになっている。

- ・ 部局にかわって、サイトを作成することも担当している。例えば、警察官の試験申込者、情報公開、訴訟・法律サイトなどを作成している。

## (2) 311システムについて

- ・ 市政府の電話帳は14ページもあり、いったいどこに電話をかければいいのか、非常にわかりにくかった。このため、電話を1箇所かければ、緊急時以外のあらゆる情報を入手できる「ワンストップシステム」として、2002年に「311システム」を導入した。
- ・ このシステムは、市民が311に電話すれば、知りたい情報をすぐに入手できるようになっており、例えば、担当部署がわからなくても、内容を電話口で話すだけで、担当部署へスムーズに電話をつないでくれるようになっている。
- ・ それまでも、市のコールセンターはあったが、担当者によって、経験や知識に大きな差があり、市民からの問い合わせに対して、適切な対応ができていなかった。このため、40以上に分散していたコールセンターを1つにまとめて、単純化、迅速化、経済的合理化を図った。
- ・ また、従来から緊急時対応の番号として911があったが、実際は緊急時以外の電話が多く、本来の救助業務遂行の大きな妨げとなっていた。311ができたことにより、911へのアクセス回数が昨年始めて減少し、結果的にお金だけでなく、命をも救うことになった。
- ・ もし、311に緊急事態の連絡が入った場合には、速やかに911に繋がるような体制をとっているが、携帯電話から311にかけてきた場合には、かけてきた場所を特定することができるため、どこにいるのか説明できない状況でも、救助に行くことができる。
- ・ 1年目で800万件以上の問い合わせがあり、全米20以上の都市で同様なシステムの導入が進んでいる。
- ・ 具体的に311で対応している内容は、電話番号案内、情報提供、サービス提供であり、市に関係のある内容に限定される。
- ・ 様々な人種が混在しているので、311の応答も200語に対応できるようになっている。当然日本語での対応も可能であり、311にかけて、オペレーターに日本語だと伝えると、20秒後ぐらいで、日本語ができるオペレーターに繋がるようになっている。
- ・ ニューヨーク市内からは無料でアクセスできる。市外からは「212+ニューヨーク番号」でアクセスできる。
- ・ 311の問い合わせ状況は、予算の裏付け資料としても活用している。例えば、ある特定の地域から警察官の数を増やしてほしいとの要望が多くあった

場合には、その地域に警官を増員させたりしている。

### (3) 質疑応答

- ・ なぜ311という番号にしたのか？

従来から、いろんな電話サービスが「\*11」という番号で提供されてきたので、市民に親しみやすいと考えた。

211 連邦政府の緊急時以外のサービス

411 番号案内

511 交通情報

611 携帯電話会社のサービス

現在でも、311を間違えて使う人が多いので、TVやタクシー広告、電話ボックスを利用して、PR活動を展開している。

- ・ ITや311の導入によって、どのくらい行財政改革が図られたのか？

311はカスタマーサービス、いわゆる市民のあらゆる要望に応えるために構築されたサービスであり、コスト面から導入されたものではない。IT関連のサービスについては、当然コスト削減を念頭に置いて実施している。

- ・ 日本では人員整理を進めているが、ここではどうしているのか？

組合が非常に強いこともあり、人員整理は行っていない。40以上あるコールセンターを削減しているが、削減によって発生した余剰人員については、より質の高い仕事ができるように再教育し、統合されたコールセンターで、より質の高いサービスを提供できるように改善している。

- ・ 職員の教育はどこで行っているのか？

1日中、フルタイムでトレーニングを行えるトレーニングセンターがいくつもあり、このビルの中だけでも2箇所ある。

オペレーターの対応状況はすべて記録されており、日々その内容をチェックしている。対応に問題があれば、すぐに再教育を行うようにしている。

- ・ ITサービスの内容については、市民からの要望に基づいて構築したのか？

各部局に寄せられる膨大な質問、苦情を全て集め、市民が必要としている情報とは何かを検証し、その要望に応えられるサービスを提供してきた。

- ・ IT化について、今後どういうレベルまで達成しようと考えているのか？  
IT化についてはゴールはわからない。311システムについては、あらゆる要望について、2分以内に完了させたいと考えている。5分も10分もかかるのは、どこに原因があるのかを常に検証し、オペレーターの能力に問題があれば、再教育を行い、部局内に問題があれば、それもすばやく解決していきたい。

## 5 オンタリオ州におけるIT化について

### (1) CPPSBの活動について

日 時：平成16年3月29日(月) 9:00~11:00

場 所：CPPSB会議室

説明者：クリス・エドガー氏

- ・ CPPSBとは、企業情報や個人情報管理し、企業や住民にサービスを提供している組織である。
- ・ 主な業務としては、ビジネスの登録、ローン担保の登録、情報公開である。
- ・ 特に利用されているのは、ローン担保の登録であり、例えば車をローンで購入する場合、購入者の情報と車自体の情報が登録される。登録された情報は、銀行や個人でも見られるようになっており、現時点で、車のローンがどれだけあるのかがわかるようになっている。
- ・ なぜ、このようなシステムが必要なのかというと、日本では車の売買は販売店を通して行っているが、カナダでは、個人間の取引が中心となっており、その頻度も多いため、ローンが残っている車を購入させられたりするトラブルが非常に多かった。このため、ローン情報を登録し、市民に開放することで、個人間の売買をスムーズに行えるようにしている。
- ・ 担保は、時計やパソコンなども含まれている。日本では、個人信用が中心となって商売が成立しているため、物よりも人の収入や社会的地位が信用されている。しかし、カナダでは、多民族国家であり、転職も多いことから、人を信用して融資することが困難である。そのため、物を担保として融資する制度が必要となっている。
- ・ カナダでは、現金で物を購入するよりは、クレジットカードで、ローンで購入するのが一般的である。しかし、保証人制度がないため、お金を貸す銀行側としては、担保となる物が必要であり、その物の情報を管理するシステムが求められた。

- ・登録料は1件8ドルであるが、そのうち1%はプールし、個人情報が出た場合の損害賠償費用に充てている。
- ・登録している情報は、住所、生年月日、ローンの期限、金額、種類、担保の種類、返済状況であり、年収は登録していない。
- ・サービス内容自体は、カナダ独自のものであり、参考にならないと思われるが、個人情報の公開度、活用度については、非常に驚かされた。社会経済的に必要性が高い場合には、個人情報といえども積極的に公開し、活用していくという姿勢が感じられた。プライバシーを保護するという考え方からすれば、個人情報をそんなに公開してもいいのだろうかという不安は残ったが、個人間の商取引が盛んなカナダにおいては、個人でも取引相手の情報を入手できるシステムが必要ということであり、取引上必要最小限度の情報を登録し、公開している。

## (2) オンタリオ州のIT化について

日 時：平成16年3月29日(月) 14:00~15:30

場 所：オンタリオ州経済振興貿易省情報通信部

説明者：デイク・コー氏

- ・オンタリオ州は、カナダのGDP、人口の約4割を占めており、ハイテク企業についても、47.5%がオンタリオ州にある。
- ・ハイテク企業の拠点として、州内にはトロント、オタワ、ウォータールーキチナンの3箇所がある。
- ・本省の目的は、競争力のある産業、経済開発を進めていくこと、技術革新を推進し、経済成長と雇用促進を図ることである。このため、競争力と経済開発、投資、貿易促進、科学技術の4分野で事業を進めている。
- ・科学技術に関しては、企業や大学などのパートナーとともに、研究、開発、商業化の能力を高める事業に取り組んでおり、研究、情報通信技術、生命科学の3つに分類される。
- ・情報通信技術については、技術革新、雇用促進、経済成長を刺激するためには不可欠なものである。また、電子社会の実現は、社会的・経済的・物理的孤立をなくし、教育・保健・行政サービスの新しい提供手段を生み出すものであり、都市と都市以外の者との情報格差を解消するものである。このため、州政府では、州全体のネットワークの拡充に積極的に取り組んでいる。
- ・たくさんのサービスをインターネットを通じて提供していきたいと考えているが、現在のところは、需要が多すぎて供給が追いつかない状況である。また、スーパーハイウェイも作り直す必要がある。

- ・ 具体的な事業としては、 企業との連携、 コネクト・オンタリオ、 コブラを実施している。

#### 企業との連携

- ・ 政府各部門、企業のIT担当者など300～400人を集めて「アウトリーチミーティング」を年1回開催している。

#### コネクト・オンタリオ

- ・ オンタリオの企業や世帯の2 / 3はインターネットに接続しているが、都市部と地方とでは格差があり、その格差を解消することを目的にコネクト・オンタリオは考案された。
- ・ まず、地方や小規模自治体が、到来するデジタル革新の波に取り残されないように、電子通信ネットワークへのアクセスを向上させるとともに、行政も含めた全ての分野で、新たなビジネスの展開を可能にするための高度な通信ネットワークを開発するため、1996年から、電子通信アクセスパートナーシップという事業を開始し、総額5千万ドルを投資した。
- ・ これまで、3250万ドルの事業を展開し、34のプロジェクトの創設、300を超えるパートナーと連携しているが、テレビ電話、デジタルX線を使った診察、図書館間の電子ネットワークの構築など多岐に渡っており、行政、企業、住民間のネットワークの向上につながっている。
- ・ この事業の特徴は、各地方が民間企業とパートナーとなって、独自のネットワークを構築していく点であり、州政府が同様な事業を行うよりも、1 / 3の経費で行える。
- ・ たとえば、ウインザーという町では、民間のCATVのケーブルを利用して、町が1 / 3、民間が2 / 3を負担して、病院、図書館、大学をネットワークで結んでいる。(町の負担は州が実質上負担する。)
- ・ このネットワークを利用すれば、病院と患者との距離が500キロ離れていようが、診察することが出来る。
- ・ 2000年からは、地域経済開発の促進を目指し、公的部門と民間部門が協力連携して、オンラインによる地域レベルでの情報サービスを提供する事業に対して3千万ドルを投資するという、コネクト・オンタリオスマートパートナーシップという事業を開始した。
- ・ 具体的には、各地方(コミュニティ・市町村)が、ビジネス用のサイトを構築する場合、その開発費用として5万ドルを提供する事業である。ただし、別途自己資金として5万ドル必要である。
- ・ ただし、そのサイトは、ファーストジェネレーション(文字情報の提供)

セカンドジェネレーション（ダウンロードによる提供）ではなく、サードジェネレーション（クレジットの支払いも可能なぐらいの安全性が確保）のサイトでなければならない。

- ・ 開発計画が承認された段階で5万ドルが支給されるが、さらに開発に当たっては100万ドルを支給している。しかし、通常のサイト構築には、200万～400万ドルが必要なため、不足分は地域や民間企業が負担することになる。
- ・ 具体的なサイトの内容としては、プールの予約状況の確認、オンラインによる予約、教会のミサの情報、政府サイトへのリンクなどがあるが、たとえば、ハミルトンという町のサイトでは、りんごやももの生育状況なども載せている。
- ・ さらに、サイトの構築は、新しいビジネスをもたらすことがある。たとえば、地場製品の宣伝やオンラインショッピングによる販路拡大、サイトの保守管理要員の新規雇用、レストランやホテルのオンライン予約などである。
- ・ これまで、25のビジネスプランの計画を承認し、すでに3つの地域のサイトが完成し、運営されている。さらに、8つのサイトが現在開発中である。

#### コブラ（ブロードバンド地域通信網プログラム）

- ・ 北部と地方の主要な公共施設を高速通信網で結ぶことを目的に、2003年からスタートした事業である。
- ・ 安くて、信頼性の高いブロードバンド通信網を、州の80%の地域で整備することを目指している。
- ・ コレまでに3つの地域のインフラ整備事業に出資している。

#### ORION（オンタリオ研究・技術革新光ファイバーネットワーク）

- ・ 43の中等教育機関と50を超える研究機関を結ぶ光ファイバーネットワークを構築する事業であり、5年間で5700万ドルを投資する。
- ・ 速度は10ギガバイトで、20年間は利用料金を固定している。
- ・ 現在フル稼働中であり、20の組織に接続できるようになっているが、さらに多くの組織に接続する予定である。

#### （3）質疑応答

- ・ コミュニティから複数の申し込みがあった場合は？  
計画を1つにまとめるように指導している。

- ・ だれが申し込むのか？  
その地域の経済関係のNPOが代表して申し込んでくる。
- ・ どのような民間企業が出資しているのか？  
ネットワークに載せて貰いたい企業、たとえば、レストラン予約サイトに参加するレストランなどである。また、電話会社やガス会社も多く参加している。
- ・ 25のプロジェクトを承認したということだが、それぞれバラバラに開発して不都合はないのか？  
情報提供のサイトでは、自然と形が似てくるので、そんなに不都合はない。
- ・ 政府が開発した方が、スケールメリットを享受できるので、開発費用が安くなるのではないのか？  
確かに、開発費用だけを考えるならば、政府で開発した方が安くなると思われるが、その後のメンテナンス費用まで含めると、政府負担が大きくなりすぎる。開発からメンテナンスまでNPOで対応させた方が、結果的に安くなる。

#### (4) IT活用による住民サービスについて

日 時：平成16年3月29日(月) 15:30~17:30

場 所：オンタリオ州経済振興貿易省情報通信部

説明者：ステイブ・バーネット氏

##### サービス・オンタリオの目的

- ・ 市民や企業は、担当の部署名などの知識がなくても、しかるべきところにアクセスできるような、多チャンネルで質の高い「壁のない」サービスを必要としている。
- ・ サービス提供の方法の改革は、行政サービスを全般的に向上させるための、州政府全体としての取組みであり、顧客志向の行政サービスの実現を目指している。

##### 内容

- ・ 州政府が行政サービスを提供する際の「窓口」であり、市民の求めるサービ

- スを、時間や場所といった制約なしに提供する。
- ・ 具体的には、利用者のニーズに応じて情報やサービスを整理し、利用者が担当部署名を知らなくても、サービスについての問い合わせができるようにし、電話、FAX、窓口、オンライン等、様々なチャンネルでサービスを提供する。

#### 効果・特徴

- ・ 利用者は、1つの窓口から、多数のサービスにアクセスできる。
- ・ サービスは複数のチャンネルから提供され、どのチャンネルを使っても、サービスの質とルールは均一である。
- ・ プライバシーとセキュリティーは確保されている。
- ・ 利用者からのフィードバックを、サービスの向上に役立てている。

#### サービスの範囲

- ・ 市民、企業向け行政サービスに関する情報提供の窓口である。
- ・ サービス提供機関への問い合わせや、担当部署間の連絡調整を行う。

#### オンラインサービス

- ・ ホームページの内容は、利用者のニーズに応じたものである。
- ・ 利用者がセルフサービスで、政府にアクセスできるようにする。そのため、利用したい場所に、キオスク端末を設置している。
- ・ 情報の検索を容易にするため、利用者を情報へと誘導するのではなく、情報を利用者へと誘導する、情報の提供は、プログラムや組織単位ではなく、顧客の興味や活動に沿った形にする、ネーミングや事業紹介の仕方を工夫する、キーワードによる検索をやすくする、担当部署の情報源を利用し、情報を複製しない、などの方法をとっている。
- ・ 利用者が、利用しやすいように、利用者区分をもうける。つまり、グループ区分、行動区分、要望区分等を選択していくことで、自然と欲しい情報にアクセスできるようにする。
- ・ 現在のオンラインサービスとしては、州ホームページ、生活情報、ビジネス情報、高齢者向けサイトなどがある。
- ・ 昨年1年間の利用状況、顧客満足度を見てみると、観光案内や情報公開へのアクセスが100万件を超えており、キオスクの利用者も99万人になっている。また、どの満足度も95～99%になっている。
- ・ 特に成功しているのは、生活情報サイトや高齢者向けサイトである。前者は、州で生活するために必要な情報を提供しており、1年間にアクセス件数が倍

増した。後者は、行政の垣根を越えて、様々な高齢者向けのサービスを一堂に見られるサイトであり、市町村はもとより、連邦政府からの参加を得ている。

- ・ さらに、法律サイトでは、改正後10日以内に情報が更新されるようになっている。
- ・ 現在、企業向けと個人向けの画面デザインを統一、州政府への申請書類を提供するための項目の設置など、より利用しやすいものへとリフォーム中である。
- ・ また、各省と連携して、児童・青少年向けのサービスに関する情報提供の一本化を準備中である。

#### 将来

- ・ オンタリオに移住する人たちが、その知識や技術を活かして、労働力として社会に溶け込むことを支援するためのポータルを構築する。
- ・ 事業を始めたい、維持したい、または辞めたいという人のためのポータルを構築する。
- ・ 雇用者および被雇用者向けの、職場に関するサービスについてのポータルサイトを構築する。

## 終わりに

N Y市を訪問した時に、前日にN J州を視察したことを説明したところ、N Y市が高校生、大学生とするならば、N J州は小中学生のレベルであるという意見が帰ってきた。隣同士とはいえ、猛烈な競争意識があることが感じられたが、逆にいえば、他のどこよりも進んだシステムを構築し、導入していくという強い意志がなければ、I T化に遅れてしまうという危機感があるのではないかと思った。同じことはオンタリオでも感じられた。今回の視察先の全て聞いた言葉、それは、I T化、電子自治体の構築にはゴールがないということである。常に新しい技術を駆使し、利用者の利便性向上に努めていくことこそが必要不可欠なのである。しかし、振り返って、本県はもとより、日本において、これだけ多大な労力と莫大な予算を投資して、I T化を推進しているところはないのではないのか。他県に負けないような地域独自のシステムやソフトを開発していくというよりは、他県と同様なシステム、既存のソフトの利活用に止まっているというのが現状ではないだろうか。費用対効果というが、効果をどのように判断しているのかが、日本と米国、カナダとの大きな違いであると思う。市民や企業を顧客として、彼らの要望をいかに満足させるのかを常に意識している姿には、学ぶべき点が大いにあると感じられた。

また、3 1 1システムの説明では、とかく予算がない、人員が不足しているという、問題を先送りしがちな日本と比べて、行政は市民の要望にいかに対応していくのが仕事であるということを常に意識し、実際に迅速に行動していることに非常に感心した。また、問題や課題があれば、それを出来るだけ迅速に解決していこうという姿勢にも、大いに感銘を受けた。当たり前のことであるが、I T化、電子自治体といっても、それを導入する主たる目的は、行財政改革ではなく、市民に対するサービスの向上であるということが非常に明確化されている。3 1 1システムは、コスト的には毎年2 5 0 0万ドルもの費用が新たにかかるにもかかわらず、1 ~ 2年で整備している。市長の指導力・決断力に負うところが大きいとは思いますが、その根底には市民の無言の要望があるように感じられる。

さらにI T化は、日本では行財政改革の推進役みたいに考えられているが、実は、I T化とは、必ずしも、人員の削減や小さな政府をもたらすものではなく、反対に、新しい雇用を創出する機会となるものであり、既存の職員には現状よりもさらに高度な職務を求めるものであるということがわかった。

一方、今回の視察では、残念ながら、行政内部におけるI T推進、あるいはI Tを利用した具体的な行財政改革については、あまり参考となる話は聞けなかった。原因は、対応してくれた職員が、政府のマネジメントの部門ではなく、事業部門の責任者であったことが挙げられる。今後の反省点としたい。

< 団 員 名 >

山本 文雄 議員 ( 団長 )

斉藤 新緑 議員

畑 孝幸 議員

東角 操 議員

< 随 行 >

議事調査課 主任 佐々木博志