

# 英国の電子自治体

財団法人自治体国際化協会  
(ロンドン事務所)

## 目 次

はじめに	
概要.....	
第1章 英国の電子政府構想.....	1
第1節 電子政府.....	1
1 情報化の進展.....	1
2 国民のニーズの変化.....	2
3 電子政府構想.....	2
第2節 政府における電子政府推進体制とその役割.....	3
第3節 政府の電子政府戦略の枠組み.....	4
1 情報化時代の政府.....	4
2 国民に焦点を合わせた政府の実現.....	4
3 利用しやすいサービスの提供.....	5
4 全ての国民が利用できるサービスの提供.....	5
5 マネジメントの変革の必要性.....	5
第4節 UKオンライン構想.....	6
第2章 電子自治体戦略.....	8
第1節 地方自治体オンラインの実現.....	8
1 地方自治体のためのガイドライン.....	8
2 2005年の目標に向けた取り組み及び財源.....	10
3 IEG 声明書作成にあたってのガイドライン.....	13
4 パスファインダー事業.....	17
5 パートナーシップ事業.....	27
第2節 2002年電子政府実現声明書.....	28
1 概要.....	28
2 財政支援.....	28
3 内容.....	28
4 パートナーシップ.....	29
5 IEG 2 声明書の公表.....	29
6 IEG 2 声明書の承認.....	29
7 IEG 2 声明書の提出.....	29
8 提案された趣旨のガイドライン.....	29
9 財源等.....	37
10 リスクマネジメント（危機管理）.....	37
第3節 電子自治体のために国家戦略.....	38
1 インターネット上の情報.....	38

2	電子自治体推進者の役割.....	39
3	国家戦略の必要性及び目標.....	39
4	サービスの変革.....	40
5	地方民主主義の復活.....	43
6	地方経済の活性化促進.....	43
7	電子自治体の実現.....	44
8	地方自治体に対する質問事項及び検討すべき論点.....	45
第3章 電子民主主義.....		49
第1節	電子住民参加.....	49
1	概要.....	49
2	住民参加及び民主主義.....	49
3	可能性の構築.....	55
4	電子市民権の教育.....	55
5	電子民主主義の中核をなすネットワーク.....	56
6	表彰スキーム.....	56
7	パスファインダー事業.....	56
第2節	電子投票.....	56
1	概要.....	57
2	電子投票システム.....	57
3	オンライン投票.....	58
4	電子開票システム.....	58
5	コンピューターによる投票.....	58
6	近代的電子投票システムの構成要素と範囲.....	58
7	安全性及び信頼性.....	59
8	安全性の必要条件.....	59
9	電子投票事業.....	60
10	地方選挙におけるパイロットスキーム.....	60
第4章 事例紹介.....		63
第1節	カスタマーサービスセンター.....	63
第2節	多機能ウェブサイト.....	69
第3節	スマートカード.....	72
第4節	デジタルテレビ.....	74
第5節	電子調達.....	77
第5章 電子自治体の課題.....		80
第1節	電子自治体の重要性.....	80

1	地域住民の視点からの考察.....	80
2	政府の視点からの考察.....	81
3	地方自治体の視点からの考察.....	82
第2節	電子自治体の現状.....	82
1	地方自治体の今後のビジョン.....	82
2	成功を支えるものは何かを認識すること.....	83
3	地域住民のニーズの理解.....	83
第3節	電子自治体の促進を阻む地方自治体内部の障壁.....	84
1	地方自治体内における認識のギャップ.....	84
2	変革の難解さを認識すること.....	85
3	優先事項の設定.....	85
4	サービス提供に対する現実的な期待.....	86
第4節	今後の展開.....	87
おわりに.....		88
資料1	電子自治体のための国家戦略に関する協議書の概要.....	89
参考文献及び参考資料.....		97
参考ウェブサイト.....		98

## 概要

本レポートは、英国の電子政府構想における地方自治体の取り組み（電子自治体）に焦点を当て、主に中央政府が発表した政策報告書、戦略書及び調査報告書等を公表された順に従って、概要をまとめたものであり、また、電子自治体の取り組みを積極的に行っている地方自治体の実践事例等を紹介するものである。

第1章では、英国の情報化の現状及び中央政府の電子政府構想の概略について述べている。電子政府の目標、電子政府の推進体制とその役割、また、電子政府の戦略の基本的枠組みから、英国の電子政府事業の中心的役割を担っているUKオンライン構想について説明している。

第2章では、地方自治体における電子政府の実現に向けた取り組みの戦略（電子自治体戦略）について述べている。

まず、政府の戦略に基づき発表された、地方自治体オンライン化実現のための取り組みを具体的に示した「電子政府の実現（地方自治体のためのガイドライン）」及び中央政府の財源を各地方自治体に配分するために提出を義務付けた「電子政府実現声明書(IEG 声明書)」作成にあたってのガイドライン、また、電子自治体の先進的取り組みを奨励し、その実践を全国に普及する促進する役割を担うパスファインダー事業、パートナーシップ事業について説明している。

特にパスファインダー事業については、政府報告書である「全ての人々が利用できる近代化された地方自治体、近代化されたサービス」を基に25の具体的な取り組み事業の概要を内容別に紹介している。

次に、中央政府が第2回目の財政支援を行うための「2002年電子政府実現声明書」のガイドライン、そして、2002年11月27日に政府が発表した最終戦略である「電子自治体のための国家戦略」について説明している。

「2002年電子政府実現声明書」は、単に政府からの財政支援のために作成するものではなく、電子自治体事業を推進するために、重要な5つの要素である ビジョン、地方及び国家の優先すべき成果とサービス、地方の電子組織の自己評価、財源、リスク評価に分類して、具体的かつ詳細な計画を提出しなければならない。

「電子自治体のための国家戦略」は、2002年4月8日に発表された「電子自治体のための国家戦略に関する協議書(P89 参照)」の協議結果を反映して作成されたものであり、地方自治体が電子自治体を実現するために、相互作用、アクセスチャネル、信頼性及び接続、電子化によって可能となる業務、中核となるシステム、マンパワーの6つのテーマで構成され、46の基礎的要素を掲げた電子組織を提案すると共に、電子自治体が地方自治体の機能を強化するための3つのポイントとして、サービスの変革、地方民主主義の復活、地方経済の活性化促進を提示し、各地方自治体に対し、具体的な質問事項や検討すべき論点を簡潔に示している。

第3章では、政府の電子民主主義に対する協議書「民主主義のためのサービスへ」を基に電子住民参加及び電子投票について述べている。

英国における電子住民参加は、主にウェブサイトを利用した住民参加システムが積極的に導入されており、実際に取り組みられている地方自治体等の事例を紹介している。また、英国で人気のある視聴者参加型のテレビ番組を例に挙げ、技術的な解決策によって住民を巻き込む可能性を示唆している。

電子投票については、近代的なライフスタイルにマッチした投票方法として情報通信技術（Information Communication Technology：以下、「ICT」と記述）を利用した電子投票の導入の可能性について説明している。有権者意識調査において、投票率低下の原因として、投票の不便さが挙げられており、政府は様々なチャネルを利用し、投票方法の選択肢を増加させることにより、有権者の投票に対する意識を向上させようとしている。特に、インターネットや携帯電話等を利用したテキストメッセージによる投票は、若年層のニーズにもマッチした投票手段として期待されている。そして、2002年地方選挙で実施されたパイロットスキームの一例を紹介している。

第4章では、積極的に電子自治体の取り組みを行っている地方自治体の実践事例を紹介している。

はじめに、カスタマーサービスセンターを導入しているスリーリバーズ・ディストリクト・カウンシルを紹介している。

同自治体における取り組みテーマは、住民サービス業務であるコールセンター及びワンストップ・ショップと内部管理業務との連携業務の確立である。このカウンシルは、住民サービスを第一優先課題と捉え、住民満足度の向上を目指したものであり、電子自治体代表である議員及び事務総長以下、全スタッフが一丸となって取り組みを行っている成功例と言える。

次に、多機能ウェブサイトの開発において先駆的な取り組みを行っているチームサイド・メトロポリタン・バラ・カウンシルの例を紹介している。

このカウンシルのウェブサイトは、過去2年間において数々の賞を獲得し、名実共に高い評判を得ている。

3番目に、スマートカード事業に取り組んでいるサウサンプトン・シティー・カウンシルを紹介している。これは、2000年の情報技術優秀賞を受賞したスマートシティーズという事業で、欧州連合の情報社会技術事業からも資金を受け、ヨーロッパにおけるスマートカード事業をリードしている。この事業は、セキュリティ管理が重要であり、技術的インフラストラクチャーの整備によって、利用者に提供するサービスを保証するものである。

また、今後、更なるサービスの利用の拡大及び可能性を秘めた事業の一つである。

4番目に、デジタルテレビの活用を推進しているハートフォードシャー・カウンティ・カウンシルを紹介している。このカウンシルは、今後、デジタルテレビが幅広く一般家庭に浸透していくことを想定し、住民に対する情報提供及び情報交換のためのチャネルとして、デジタルテレビを選択した。このサービスは、いくつかの段階を経て行われた。

1999年10月に住民サービスセンターを設置し、2000年9月にウェブサイトを立ち上げ、2001年12月にデジタルテレビによる試行サービスが開始された。

5番目に、地方自治体のための電子調達システムを開発した地方自治体改善開発機構の

マーケットプレイスについて紹介している。この事業は、地方自治体に対し、オンラインによる共同物品購入等を行うためのシステムを提供するものである。マーケットプレイスを導入することによって、地方自治体の業務処理時間を70%短縮し、商品やサービスの平均価格を最高8%下げることが期待されている。

最後に、監査委員会が実施した調査結果をとりまとめた報告書に基づき、電子自治体の課題について述べている。この調査は、地域住民、政府及び地方自治体の視点からの考察による認識を踏まえた上で、電子自治体の現状及び今後の課題について説明している。

## はじめに

世界的にインターネット及びワールドワイドウェブの技術は商業部門にリードされながら驚くべき速さで進展している。これに伴い、住民のニーズも同様に变化しており、公共サービス利用に対する利便性の改善が叫ばれるようになってきた。政府も情報技術を利用して公共サービスの提供を革新できる可能性を認識するようになり、今日、世界各国で電子政府実現のための政策展開が力強く進められている。英国における電子政府構想は、1999年3月に政府が公表した政策報告書「政府の近代化(Modernising Government)」の中で打ち出された。この構想に基づき、政府は公共事務の効率化を図るため、積極的に情報技術(Information Technology：以下、「IT」と記述)を活用することにより、国、地方の別を問わず、公共サービスの質を向上させること、公共サービスへの地域住民のアクセスを容易にすること、さらには行政コストを改善させることを推進しようとしている。

電子政府の実現に向け、政府は次の3つの戦略、即ち、2002年までに電子商取引(e-commerce)について、世界で最も安全かつ最高の環境を整備すること、2005年までに全ての人にインターネットが利用できる環境を整備すること、2005年までに政府の全てのサービスを電子的に利用可能とすることを目標に掲げ、全国レベルでのインフラストラクチャー整備、統一標準の設定、地方自治体への支援等を行っている。

各地方自治体においては、策定した戦略に基づき、国、他の地方自治体あるいは民間部門との共同によるパートナーシップを編成する等、電子自治体の実現に向けた取り組みを行っている。

日本においては、2001年1月に制定された「IT基本法」(高度情報通信ネットワーク社会形成基本法)に基づき、「IT戦略本部」(高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部)が発足し、「e-Japan戦略」で、「我が国が5年以内に世界最先端のIT国家になる」という目標を掲げている。また、2001年3月には具体的な行動計画を定めた「e-Japan重点計画」を策定し、政府自らIT革命推進のための烽火を上げた。

2001年6月に「e-Japan 2002プログラム」(平成14年度IT重点施策に関する基本方針)が策定され、現在、各省庁は、高速・超高速インターネットの普及、教育の情報化・人材育成の強化、ネットワークコンテンツの充実、電子政府・電子自治体の着実な推進、国際的な取組の強化の5本の柱を基本的な方針として施策を推進している。また、2003年度までに電子政府・電子自治体を実現することを目指しており、行政(国・地方公共団体)内部の電子化、官民接点のオンライン化、行政情報のインターネット公開・利用促進、地方公共団体の取組み支援等を推進し、電子情報を紙情報と同等に扱う行政を実現し、幅広い国民・事業者のIT化を促すため、様々な取り組みを行っている。

現在、両国における電子自治体の具体的な取り組み(多機能ウェブサイトの開発、内部業務システムの見直し及び統合、スマートカードの開発等)に大きな違いは見られないが、目標を実現するプロセスにおける障害の克服や成功事例などについては、日本の地方自治体関係者にも参考になるとと思われる。

なお、英国では省庁再編が頻繁に行われるため、本文中の省庁及び役職名については当



時の名称をそのまま使用している。

(財)自治体国際化協会 ロンドン事務所長

## 第1章 英国の電子政府構想

### 第1節 電子政府

#### 1 情報化の進展

世界的にインターネット及びワールドワイドウェブの技術は商業部門にリードされ、驚くべき速さで発展している。

英国統計局(Office for National Statistics: ONS)の調査結果によると、1999年3月の一般家庭におけるインターネット普及率は13%であったが、2002年3月末には42%に増加し、インターネットを利用して商品やサービスを購入した人々の割合は、2001年1月には30%であったが、2002年2月には42%に増加している。銀行のインターネット取引サービスの利用者についても、2001年1月の23%から、2002年2月の28%と若干ではあるが増加している。

2002年4月現在、性別毎のインターネット利用率は、男性57%、女性54%、年齢別の利用率は、16歳～24歳が89%、25歳～44歳が74%、45歳～54歳が60%、55歳～64歳が40%、65歳以上が12%であり、成人の55%が利用していることになる。

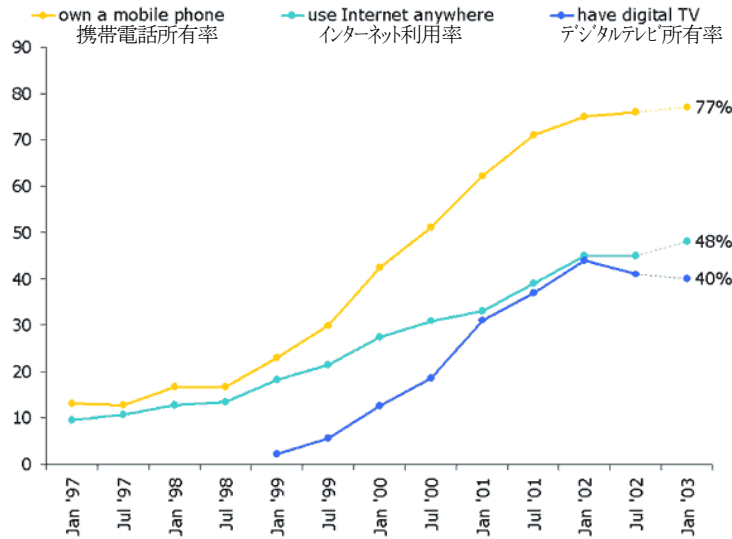
インターネットの利用目的は、成人利用者の3分の2以上(76%)が電子メール及びサービスや商品に関する情報検索、約3分の2(61%)が一般的なウェブサイトからの情報収集、また、8分の3がチケット、商品及びサービスの購入、あるいは教育関連情報の検索に利用している。

インターネットによるチケット、商品及びサービスの購入の内訳は、航空券やホテル等の宿泊施設が35%、本や雑誌が24%、コンサート等イベントのチケットが23%、音楽CD等が20%である。また、最近過去3ヶ月間にインターネットによるサービス等の購入に費やした金額を調査したところ、回答者の38%が100ポンド以下、21%が500ポンド以上を費やしている。しかしながら、回答者の25%はインターネットによるサービス等の購入を利用したことがなく、理由はインターネットの安全性に不安がある、あるいは直接販売店等で購入することを好んでいるということであった。

一方、成人の45%がインターネットを利用したことがない。その理由としては44%がインターネットに興味がない、25%がコンピュータがなく、あるいはアクセスする手段がない、また、23%がインターネットにアクセスする必要性がないという回答であった。

しかしながら、英国の調査機関MORIのデータ(次図参照)によると、2003年1月現在の携帯電話の所有率が77%、自宅、職場、学校あるいは図書館等におけるインターネットの利用可能率が48%、デジタルテレビの所有率が40%となっている。このデータからも、ここ数年の間で人々の生活に著しく情報通信機器が浸透し、情報化が進展しつつあることが窺える。

## e-MORI Technology Tracker January 1997 - January 2003



MORI のウェブサイト ([www.mori.com/emori/tracker.shtml](http://www.mori.com/emori/tracker.shtml)) から引用

## 2 国民のニーズの変化

民間部門においては、既に顧客ニーズを正確に把握するために ICT を巧く利用し、顧客に対し、より便利で費用対効果の高いサービスの提供を行っている。例えば、顧客を中心に捉えた統合サービスを提供するカスタマーサービスセンターの設置、各種費用の支払いや個人情報の更新を可能とする多機能ウェブサイト、インターネット、郵便及び電話等による顧客へのアクセスの改善等、様々なチャネルを積極的に提供している。

こういった社会的背景の下、公共部門においても民間部門と同様、住民のニーズを反映したサービス提供が求められるようになってきた。

公共部門に対し、国民の最も関心ある問題は保健衛生、教育、地域社会の安全及び交通である。また、1日 24 時間週 7 日のサービス提供、部局間でのたらい回しをなくすため窓口の統合化等を望んでいる。

## 3 電子政府構想

政府は 1999 年 3 月に政策報告書「政府の近代化 (Modernising Government)」を発表し、公共事務の効率化を図るため、IT を積極的に導入していくという「電子政府 (e-government) 構想」を打ち出した。

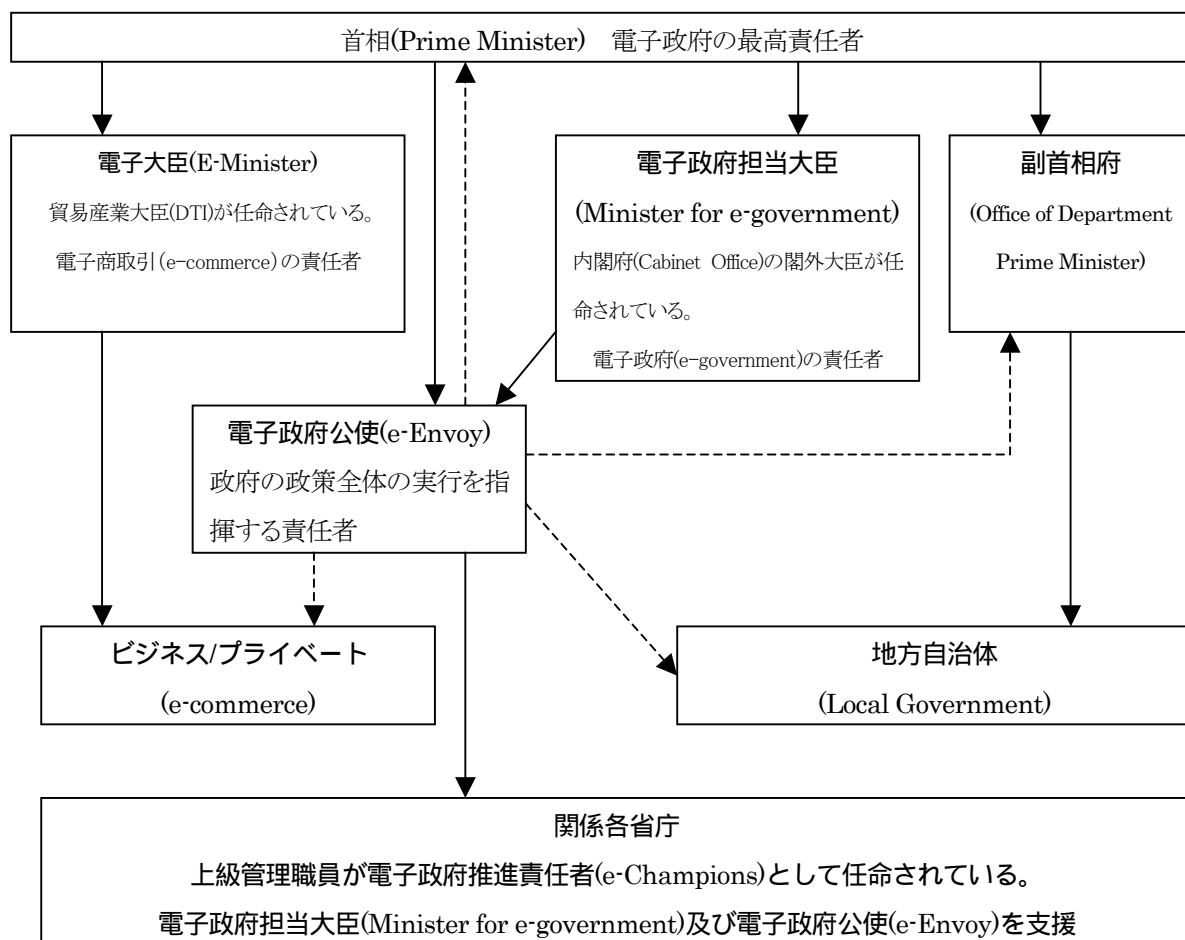
この構想では、IT を活用することにより、国、地方を問わず、公共サービスの質を向上させること、公共サービスへの地域住民のアクセスを容易にすること、さらには行政コストを改善させることを目的としている。また、公共サービスの提供を 2002 年までに 25%、2005 年までに 50%、2008 年までに 100% を電子化し、2001 年 3 月までに低価格の物品購

入の90%<sup>1</sup>を電子的に行う目標が設定された(2000年3月に、目標100%の達成時期を2008年から2005年に前倒しする発表がなされている。)

2001年12月に発表された政府の政策報告書「強力なリーダーシップを～質の高い公共サービスを(Strong Leadership～Quality Public Services)」の中では、電子政府の実現が促進されることによる重要な5つの期待される成果を提示している。

- (1) 住民のニーズに基づき、地方自治体と他の供給者のサービスを統合すること。
- (2) 政策評価のような地方自治体活動に対する住民参加を増大すること。
- (3) 地方自治体及び他の地方公共サービスに関するより良い情報を供給すること。
- (4) 更に効果的で便利な業務処理を行うこと。
- (5) サービスの利用を迅速に改善すること。

## 第2節 政府における電子政府推進体制とその役割



<sup>1</sup> 地方自治体改善開発機構の電子政府部長ジョン・ソントン氏の情報によると、この目標は現時点(2002年9月27日)でまだ達成されていない。

### 第3節 政府の電子政府戦略の枠組み

2000年4月に、環境・運輸・地域省(DETR)から政府の電子政府に関する戦略文書「電子政府～情報化時代における公共サービスのため戦略の枠組み(E-government～A strategic framework for public services in the information age)」が発表された。この戦略文書は、政策報告書「政府の近代化(Modernising Government)」の中の公約を実現するために発表されたものであり、国民と企業のニーズに焦点を合わせた政府の戦略として、情報化時代における政府の役割、電子政府計画を進めていく上でのビジョンに関する枠組みが記されている。

この戦略文書は、次の4つの電子政府の指導原則を述べている。

- 全ての国民が自由に選択可能なサービスの構築
- 政府及び政府が提供するサービスの利便性の向上
- ソーシャル・インクルージョン(社会的包括)<sup>2</sup>の促進
- 情報の効果的な利用

#### 1 情報化時代の政府

情報化は、世界中の民間部門(主に製造業及びサービス産業等)に大きな変革をもたらしている。民間部門では、既に顧客のニーズに敏感に反応し、顧客との距離を縮めることにより、コストパフォーマンスを上げている。そのような状況の中で、政府は全ての国民に対してサービスへのアクセスを可能とし、電子商取引によって英国を世界のリーダーとするため積極的に乗り出した。

電子政府は、政府が社会の抜本的な改革において全ての重要な役割を果たすことを保証するものであり、公共部門全体が業務を電子化することにより、変革に対応可能な環境を創り出し、全ての公共部門が積極的な改革に取り組むために必要なインフラストラクチャー整備を促進するものである。

#### 2 国民に焦点を合わせた政府の実現(カスタマー・フォーカス)

国民は、政府に対し、利用しやすく、便利で安全かつ品質の高いサービスの提供を望んでいる。そのため、政府は住民にわかりやすい方法でサービスを提供する必要があり、中央政府及び地方自治体、関係省庁及び関係機関の間で新たなパートナーシップを促進し、また国民のニーズの変化に柔軟に対応できるよう民間企業とパートナーシップを築いていく必要がある。

---

<sup>2</sup> 貧困者や失業者、ホームレス等社会から排除されている人々の社会的参入のこと。(参照: 厚生労働省のウェブサイト)

### 3 利用しやすいサービスの提供（アクセシビリティの向上）

政府は、提供可能なサービスは全て電子化すべきであるという方針である。この戦略文書の中で、公共サービスは、パソコンの利用と同様に、コールセンター、デジタルテレビ、携帯電話、あるいはインターネット上で提供出来るようにすることを提案している。サービスの提供方法は、利用者の需要によって決定されるものであり、電子的なサービスの提供は、直接的なコンタクトを排除するものではなく、更にこれを支援していくものである。また、提供されるサービスは、国民のニーズに合ったものにすべきである。

今後、政府は、中小企業向けのポータルサイト<sup>3</sup>や専用ホームページを開発し、革新的サービスの提供を行うために、商業部門等に対する条件整備を行う。また、新しい業務提供の方法は個人と政府の関係を変革し、情報へのアクセスが、法律によって明確な位置づけがなされるため、政府は国民の見解に対し更に敏感にならざるを得ない。一方、システムの安全性、個人情報保護を保証することによって、政府の利用するシステムの信頼性を確保することが極めて重要である。

### 4 全ての国民が利用できるサービスの提供（ソーシャル・インクルージョン）

デジタルテレビや携帯電話は、ますます進歩を遂げると共に、全ての国民が簡単に利用可能となり、インターネットと同様に重要性が増してくる。政府は、図書館等の設備の整備状況に拘りなく、これらを利用して誰もが簡単に公共サービスにアクセスできるようにすることを公約している。

しかしながら、従来のコミュニケーションツールである電話は、今後も多くの人に好まれるコンタクト手段として存続し、コールセンターは、スタッフがネットワーク情報を利用することによって、更に改善されるものと思われる。より良い IT システムの構築によって、フェイス・トゥー・フェイスのコンタクト業務もまた強化される。

また、オンラインで提供される公共サービスは、少数民族の言語グループ、身体障害者や移動制限者に対するサービスの提供等を含め、全ての国民に利用しやすく、上手に設計されなければならない。

更に、電子政府は海外に居住する英国人、欧州連合(EU)の人々、英国を訪れようと思っている人々や英国でビジネスを行いたいと思っている海外の人々に提供するサービスの質を高める機会でもある。

### 5 マネジメントの変革の必要性

この戦略文書では、民間部門と共にパートナーシップを組む新しい方法を確認するため、

---

<sup>3</sup> ポータルは玄関の意味で、ホームページを閲覧する場合の入口として利用するホームページ。(参照:「現代用語の基礎知識 2002」自由国民社)

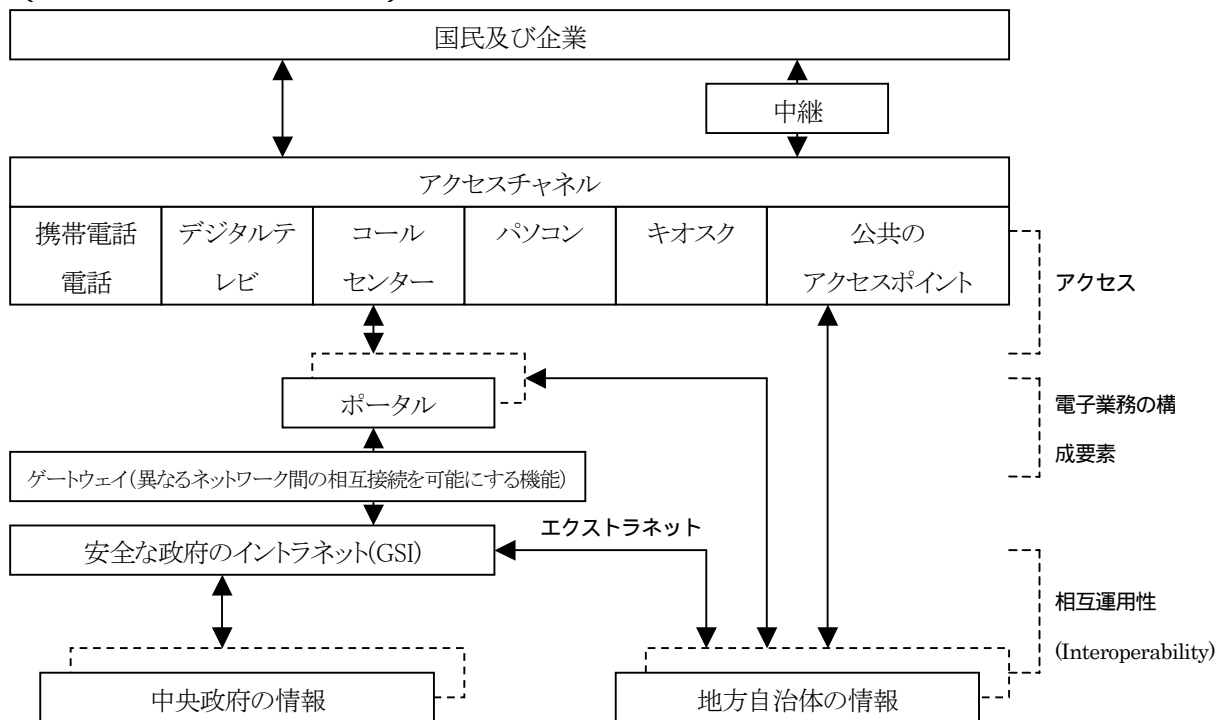
政府内部の改革を奨励している。また、この戦略を進めるために、革新的なアイデアの公開、公共部門全体にわたる資金投資及び公約が必要である。

この戦略は、電子政府公使(e-Envoy)<sup>4</sup>がマネジメントし、事業の実施を指揮する。そして、定期的に閣僚大臣に進捗状況の報告を行う。

中央政府 IT ユニット(Central IT Unit)<sup>5</sup>が、住民に焦点を合わせたサービスの統合をサポートし、政策枠組みの構築、基準及びガイドラインの実施を指揮する。共通のインフラストラクチャーの整備やアプリケーションの開発を促進し、政府のポータルサイトを立ち上げ、情報管理上の共通政策を促進する。

公共部門組織は、新しい業務方法の確立、共通の標準や枠組みの政策の実施、電子業務戦略の開発、政府や他のポータルサイトを經由した利用しやすいサービスの提供を行う。

(電子政府の設計イメージ)



第4節 UK オンライン構想

UK オンラインは、2000年9月にブレア首相によって発表された構想で、2005年までに全国民にインターネットの利用を可能とすること。2002年までに英国を電子商取引(e-commerce)において、世界で最も安全で最高の環境をもつ国にすること。2005年まで

<sup>4</sup> 政府の各省庁の電子政府責任者(Information Age Government Champions)によってサポートされる。電子政府実現のための政府における実行責任者(P3の図参照。)

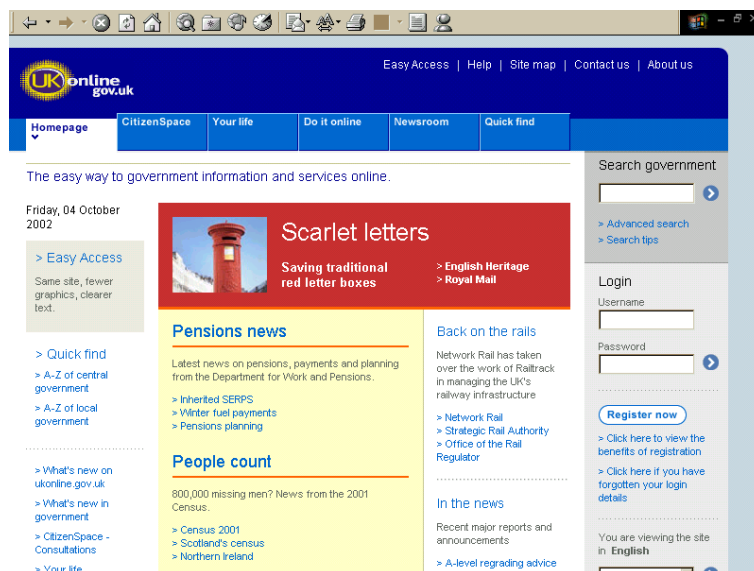
<sup>5</sup> 権限を委譲された政府の関係機関を指揮する内閣府(Cabinet Office)内の部局。

に政府の全てのサービスを電子的に利用可能にすることを目標に掲げている。

この構想は、英国を主要な情報経済国にするために中央政府、産業界、ボランティア組織、労働組合、消費者団体及び国民に関する情報をUKオンラインという一つのブランドにまとめる役割を担う。

しかしながら、現在、国民の約半数はインターネットを利用していない。そのため、UKオンラインはインターネットに接続できない国民に対し、UKオンライン・ヘルプラインにより、インターネットへのアクセス可能な場所及び方法を提供、UKオンラインセンターでのパソコン及びインターネットの利用及び利用方法を提供する等の支援を行っている。

現在、イングランド内に2,000を超えるUKオンラインセンターがインターネットへの接続、ヘルプ及びサポートを無料あるいは低料金で提供している。2002年度末にイングランド内の約3,000の図書館を含めて、6,000のセンターを設置することを目標としている。またスコットランドにおいては、既に1,000以上の商店、美容院あるいはパブ等に公共インターネットアクセスポイントが設置されている。



UKオンラインのウェブサイト ([www.ukonline.gov.uk/](http://www.ukonline.gov.uk/)) から引用

UKオンラインのウェブサイトは、国民に公共の情報及びサービスをオンラインで利用できる様に設計されている。例えば政府に関する情報の検索、パスポートの予約、税金の還付書類の提出、あるいは出生、死亡、転居のような国民の生活にかかる様々な出来事に関するオンラインの利用についてアドバイスの提供を行っている。