

第2章 電子自治体戦略

第1節 地方自治体のオンラインの実現

1 地方自治体のためのガイドライン

2000年4月に「電子政府の実現（地方自治体のためのガイドライン）Implementing e-government (Guidelines for Local government)」が中央政府 IT ユニットから発表された。

このガイドラインは、同時期に環境・運輸・地域省(DETR)から発表された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)」で展開された地方自治体の役割、地方自治体に対する支援及び今後の取り組みについて提示したものである。以下、このガイドラインの概要を説明する。

(1) 中央政府と地方自治体との連携

既に多くの地方自治体では、地域住民に対し、ワンストップ・ショップ、コールセンター、ウェブサイト、図書館、ショッピングセンター、地方自治体内に設置されたキオスク等を通じ、情報及びサービスを提供している。同様に、政府は、若者、高齢者、母子(父子)家庭あるいは失業者等に対する幅広い取り組みを行っており、中央政府及び地方自治体は、全分野で密接に連携し、共同して取り組みを行う重要なパートナーとして、公共サービスの電子的提供を更に統合し、促進する必要性を認識している。

また、地域社会における地方自治体の役割に対する支援及び中央政府との協働を強化するために、中央政府及び地方自治体協議会(Local Government Association: LGA)間において、「中央地方パートナーシップ(Central Local Partnership: CLP)」が設立された。そして、このパートナーシップと地方自治体改善開発機構(I&DeA)により、全ての公共サービス供給者間の協力及び ICT 改革を促進するために「中央地方情報化時代政府協定(Central Local Information Age Government Concordat)」が取り交わされている。

(2) 地方自治体の役割

「中央地方情報化時代政府協定」の成立により、中央政府及び地方自治体は、幅広い地域社会における公共サービスの提供を大幅に変革するため、共にパートナーシップに取り組む必要性を認識している。

戦略の枠組みは、公共部門全体のサービスの実現方法と重要な関わりあいを持っており、地方公共団体は、地域住民に提供するサービスだけでなく、民間部門やボランティア組織及び他の公共部門におけるパートナーとの連携のあり方に関する考察が必要である。また、

地方自治体の議員、事務総長、上級管理職及び一般職員の支援も重要な課題である。

地方自治体は政府の電子政府構想に基づき、地域社会の利害関係者に対し、更に近代的で、責任あるサービスの提供を実現するため、サービスの質及びその提供方法を改善しなければならない。

電子政府は、地方自治体の近代化全体のプロセスの土台を補強し、支援するために利用される1つのツール(道具)であり、近代化への取り組みを効果的に促進するために不可欠なインフラストラクチャー及びプラットフォーム⁶を提供するものである。また、公共サービス間の連携、更に住民に焦点を合わせた行政サービスを実現するために必要とされる組織等の変革を促進するものである。

公共サービスの提供を支えるために、フロントライン(住民窓口職員)及び専門職員に対し、ICTの運用を管理する権限、あるいは業務に必要な情報を利用出来る権限を持たせることが不可欠である。

これを実現するためには、地方自治体の根本的変革が必要であり、地方公共団体はサービスの電子的提供について、地域住民に焦点を合わせた近代的サービスの提供を可能にするために相応しいICTの利用及び改善可能なサービスについて考える必要がある。

(3) 地方自治体への支援

「中央地方情報化時代政府協定」に基づき、中央政府、地方自治体協議会(LGA)及び地方自治体改善開発機構(I&DeA)の協働を図るために「中央地方情報化時代フォーラム(Central Local Information Age Forum: CLIAF)」が設立された。

このフォーラムのメンバーは、関係各省庁を代表する上級管理職員から選出され、以下の組織等の代表者から構成される地方自治体協議会(LGA)が地方自治体を代表する。

- ◆ 地方自治体事務総長会(Society of Local Authority Chief Executives: SOLACE)
- ◆ 情報科学技術経営協会(Society of Information Technology Management: SOCITM)
- ◆ 社会福祉管理者協会(Association of Directors of Social Services: ADSS)
- ◆ 地方自治体改善開発機構(Improvement and Development Agency: I&DeA)
- ◆ 商業標準地方公共団体調整機構(Local Authority Co-ordinating Body on Trading Standard: LACOTS)
- ◆ 図書館長会(Society of Chief Librarians: SCL)
- ◆ 教育職員会(Society of Education Officers)

「中央地方情報化時代フォーラム」は、スコットランド、ウェールズ及び北アイルランドから中央政府及び地方自治体部門のオブザーバーも参加しており、政府の地方自治体を担当する省(当時、環境・運輸・地域省(DETR))が議長を務め、中央政府ITユニット(CITU)

⁶ コンピューターの基盤のことであり、ハードウェアとソフトウェアがある。ソフトウェア・プラットフォームは、基本ソフトウェア(OS)のことである。(引用:「現代用語の基礎知識 2002」自由国民社)

と環境・運輸・地域省（DETR）の共同事務局によってサポートされる。

フォーラムの副組織である中央地方連携グループ（Central Local Liaison Group :CLLG）⁷は、戦略の枠組みの幅広い取り組みを通じて、ICT サービス供給者間の戦略的な関係を確保する役割を果たす。これによって、中央政府と地方自治体は、優良な実践事例の共有、コミュニケーションの改善、優先すべき投資の評価及び共同調達の利益の共有化等の重要な課題について更に密接に協働することができる。

2 2005年の目標に向けた取り組み及び財源

2001年2月2日、環境・運輸・地域省（DETR）は、「地方自治体オンラインの実現～2005年の目標のための重要な取り組みと財源について（e-Government Delivering Local Government Online～Milestones and resources for the 2005 target）」を発表した。

この報告書は、地方自治体のオンライン化の実現を目指す地方自治体を支援するための政府の提案を述べ、2001年度のパスファインダー（草分け的）事業に名乗りをあげる地方自治体を募集した。また、2000年歳出展望（Spending Review 2000）で明らかにされた3億5,000万ポンドの資金配分について説明し、2001年度にパスファインダー自治体に2,500万ポンドの資金を配分する決定をしている。

パスファインダー自治体は、国家的事業の開発及び優秀な実践（ベストプラクティス）事例の普及を行い、政府、他の地方自治体、地方自治体協議会（LGA）及び地方自治体改善開発機構（I&DeA）と協力した取り組みを行うものである。

2002年度及び2003年度の財源は、2005年の目標を達成するために各地方自治体が作成する「電子政府実現声明書（Implementing E-Government Statement：以下、「IEG声明書」と記述）」に基づいてそれぞれの地方自治体に配分される。なお、この財源は、ICTへの全ての投資をカバーするものではない。

（1）電子政府の現状

2005年の目標に向けた電子政府の実現のためには、地方自治体と住民間及び地方自治体と企業間の処理業務を含め、電子的に提供されるサービスや業務処理の速度に合わせて大きな変革を必要とする。

環境・運輸・地域省（DETR）の調査では、イングランドの地方自治体の約80%は電子メール或いはインターネットによるアクセスが可能である。また、数多くの地方自治体がコールセンターを既に設置しているか開発計画中であり、スマートカードやデジタルテレビの利用等についても検討中である。また、地方自治体の取り組みは、節約投資事業（Invest

⁷ 中央ITユニット（Central IT Unit: CITU）、環境・運輸・地域省（DETR）、地方自治体協議会（LGA）及び地方自治体改善開発機構（I&DeA）から構成される。

to Save Budget : ISB)、ビーコン・カウンシル・スキーム⁸等にも反映されている。

現在、少数の地方自治体が中央政府と共に電子政府戦略の統合した取り組みを行っている。その取り組みは、情報提供のあり方及び電子政府実現の基礎となる技術的及び社会的インフラストラクチャーの開発である。多くの優秀な実践（ベストプラクティス）事例がある反面、実際にサービスに対する費用対効果あるいは質を改善するために、技術を十分に利用する能力を兼ね備えた地方自治体は少ない。

サービス間の連携、アクセシビリティの向上及び住民に焦点を合わせたサービスの提供は、単に電子化によって実現されるものではない。効果的な電子政府を実現するためには、地方自治体内部の変革が必要とされる。例えば、コールセンターやウェブサイトがバックオフィス（内部管理業務）との相互接続が不十分であればサービスの改善は成し遂げられない。

一方、パートナーシップを通じ、獲得できる大きな利益もある。他の地域サービス供給者あるいは地方自治体（ディストリクト：市町村レベル）と共に取り組みを行っているカウンティ（県）、民間部門のパートナーと共に取り組みを行っているディストリクトとのパートナーシップによって、更に費用対効果の高い、効果的な住民サービスを提供している例がある。

いずれにしても電子政府は、全地方自治体の業務に必須の要素となる。電子政府はベスト・バリュー業績評価計画あるいはベスト・バリュー実績報告と統合され、地方自治体における政策決定及び評価を行う新しい方法を見出すために利用される。

（２）ベスト・バリューとの連携

ちなみに以下の業務は、政府が定めた 2001 年度のベスト・バリュー業績指標の中で電子的なサービスの提供として相応しいものとして挙げられている。

- ◆ 情報の提供
- ◆ 歳入の徴収
- ◆ 各種手当及び補助金の交付
- ◆ 住民との協議
- ◆ 規制（許可、免許（ライセンス）の発行等）
- ◆ サービスの申請
- ◆ 施設、娯楽及び学習コース等の予約
- ◆ 商品及びサービスの支払い
- ◆ 地域社会、専門家あるいは企業のネットワークへのアクセスの供給
- ◆ 調達

⁸ ビーコン・カウンシル・スキームにおいて、8つの地方自治体が電子的サービスの提供において重要な役割を果たす近代的サービスの提供という部門「利用しやすい地方自治体サービス(Accessible Council Services)」で最終選考候補に挙げられている。

また、中央地方連携グループ(Central Local Liaison Group :CLLG)は、新しいベスト・バリュー業績指標の達成をサポートするために 2001 年 2 月に「電子政府～電子的にサービスを提供するための地方自治体の目標(e-Government - Local Targets for Electronic Service Delivery)」を発行している。

この文書は、提案された目標の概要、電子的なサービスの提供とは何かを説明し、ベスト・バリューと電子的なサービスの提供間の連携を強調している。

(3) 財源

情報通信技術経営協会(SOCITM)の調査は、地方自治体は 2000 年度に外部からの資金調達を含め、ICT 事業に 15 億ポンドの投資を必要とするという見積りを出している。

2005 年の目標を達成するために必要とされる財源の大部分は、現在、着手している計画や財源を再転換することによって確保しているが、革新的な事業への支援は、節約投資資金(Invest to Save Budget)や他の省庁の資金を利用することが可能である。

例えば、教育雇用省(DfEE) (現在の教育技能省(Department for Education and Skills(DES)) 及び文化・メディア・スポーツ省(Department for Culture, Media and Sport(DCMS)) は、地方自治体の生涯教育の分野における電子的サービスの提供を開発することを促進するための財源を提供している。

2000 年の歳出展望(Spending Review 2000)の中で、政府は地方自治体が電子的な業務処理を行うための開発を促進するための追加財源支援として 3 億 5,000 万ポンドを支出することを発表した。この資金は、以下のとおり 3 年間に渡り、地方自治体に分配される。

- ◆ 2001 年度 2,500 万ポンド
- ◆ 2002 年度 1 億 3,500 万ポンド
- ◆ 2003 年度 1 億 9,000 万ポンド

2001 年度の取り組み

政府は、2001 年度に電子自治体のイニシアティブをとるための 15~20 のパスファインダー(草分け的)自治体あるいはパートナーシップを募った。

パスファインダー自治体は、地方自治体全体の中核となるサービスの提供方法の標準を他の地方自治体に公開出来る能力を持ち、かつその実践事例を普及しなければならない。

資金の配当は、地方自治体協議会(LGA)、地方自治体改善開発機構(I&DeA)、情報科学技術経営協会(SOCITM)、電子政府公使事務局(Office of the e-Envoy)、政府(当時、環境・交通・地域省(DETR))の代表からなる中央地方連携グループ(Central Local Liaison Group)のメンバーの指導者及び大臣によってなされた。

地方自治体改善開発機構(I&DeA)は、パスファインダー自治体によって示されたノウハウの評価やその啓発を推進する重要な役割を負っている。

2002 年度及び 2003 年度の取り組み

2002 年度及び 2003 年度の財源の配分決定は、次の原則を反映して行われる。

- ◆ 先進自治体だけでなく、全地方自治体に配分すべきである。
- ◆ 各地方自治体への配分は、2005 年の目標を達成するため、国の枠組みと基準に合致している明らかな証拠（公約）を条件とする。
- ◆ 近隣自治体、あるいはその他の地方自治体及び他のサービス供給者とのパートナーシップ事業あるいは共同出資の刺激材料となる。
- ◆ 資金配分の方法は、費用対効果の高い単純な方法とする。

政府は、2001 年 7 月 31 日までに、全地方自治体が IEG 声明書の提出を条件として財源を利用可能とすることにし、以下の事項が実現されることを望んでいる。

- ◆ 2005 年までにサービスの提供を近代化するため、地方自治体の全体的なビジョンを示す。
- ◆ 地方自治体がビジョンを達成するために行う取り組み及び 2005 年の目標を達成するための重要な取り組みについて要約する。
- ◆ 地方自治体の計画が、他のサービス供給者といかに連携するかを示す。
- ◆ 国の枠組み及び基準と一致した業務のサポート方法を示す。

また、IEG 声明書には、以下の事項に関する根拠を示さなければならない。

- ◆ 近隣の地方自治体、あるいは他のサービス供給者で行う共同出資の余地があることを積極的に調査していること（ディストリクトとディストリクト、カウンティとディストリクト、カウンティ或いはディストリクトと他の公共部門とのパートナーシップが可能かどうか。）
- ◆ 電子的なサービスの提供を単なる ICT 事業の 1 つとしてではなく、全てのサービスについて、不可欠なものとして捉えていること。
- ◆ 処理すべき主要な業務及びサービスの優先付け、また電子的なサービス提供の実現に向けた重要な取り組みについて明らかにすること。
- ◆ 電子的なサービス提供を実現するための効果的な財源を明らかにすること。
- ◆ 国の共通基準を満たす方法を明らかにすること。
- ◆ 取り組んでいる事業が住民のニーズや期待を満足させるために、住民からのアクセシビリティを保證すること。

3 IEG 声明書作成にあたってのガイドライン

政府は、2001 年 7 月 6 日に、7 月 31 日までに IEG 声明書を作成するための各地方自治体によるべきガイドラインを発表した。

このガイドラインは、各地方自治体における IEG 声明書の作成や地方自治体による電子化されたサービスの提供だけでなく、住民のニーズへの対応や質を改善するサービスの構築を支援するものであり、技術に関するだけでなく、マネジメントの変革と継続的な改善、サポートする技術による全組織の業務改革を目標とするものである。

したがって、IEG 声明書の作成に際し、責任ある立場にいる議員及び事務総長に対し、以下の事項を認識させる必要があるとしている。

- ◆ 業務処理改革による更に効果的でシームレスな（継ぎ目の無い）サービスの提供の実現
- ◆ 住民に焦点を合わせた統合されたサービス
- ◆ 資産（資源）としての情報マネジメント
- ◆ トップレベルを巻き込む必要性

電子的なサービスの提供は、サービス提供の単なる追加的手段としてだけでなく、窓口、電話、インターネット、あるいはデジタルテレビによるサービスの受け手の需要に適合した品質の高いサービスでなければならず、また、統合されたサービス提供に対する不可欠な土台となる。

消費者に対するサービスは、情報の供給者の都合より、むしろ消費者の使いやすさに目を向けるべきである。しかし、これには、議員、上級管理職、政策立案者、IT や調達の専門家等が各組織の土壌に「電子政府は組織全体の取り組み課題である。」という意識を植えつけることが必要である。

電子政府構想は、2001 年 2 月に発行された「電子的にサービスを提供するための地方自治体の目標(e-Government Local Targets for Electronic Service Delivery) 」で述べられた地域社会のリーダーシップ、地域戦略的パートナーシップ(Local Strategic Partnerships)、ベスト・バリュー、ソーシャル・インクルージョン（社会的包括）、ガバナンス（統治）、ピーコン・カウンシル及び新たな倫理的な枠組みと共に位置づけられている。これらは全て重要な事項であるが、特にベスト・バリュー、ガバナンス及び電子政府は、地方自治体の幅広い改善過程の中心的課題として強い相互関連性があり、これらの重要課題を地域社会のニーズと連携する戦略的取り組みを展開することが必要となる。

（１） ビジョン及び目標等

- ◆ 住民ニーズの評価を組み込んだ 2005 年における近代的なサービス提供に向けた地方公共団体のビジョン
- ◆ 公共部門と民間部門の重要な横断的関係の提携
- ◆ 2005 年までに 100%の目標を達成するための取り組み例を掲げたサービスの要約と現状
- ◆ ベスト・バリュー業績指標に基づいた 2005 年の目標の達成に向けて想定される節約利益、予想される経費の概要

- ◆ 地方自治体の各階層間(例:カウンティとディストリクト)、地方自治体と幅広い公共部門間との連携の必要性を含めた取り組み例を掲げたサービスの概要
- ◆ 各地方公共団体が2005年の目標、不可欠なインフラストラクチャー、あるいは重要な成功要素をどのように達成するかについての取り組みに対する行動計画(アクションプラン)の概要

(2) 具体的取組内容

2005年までの主要な取り組み内容の詳細及びタイムスケジュールを提示する。

- ◆ 処理業務の種類と共同納入システムを分析し、また、他の公共団体や公共サービスとのパートナーシップを形成したワンストップ・ショップ、コンタクトセンター、キオスク、双方向デジタルテレビ等の主要なチャンネルを活用したサービス戦略の内容
- ◆ 他の公共団体や公共サービスとのパートナーシップの可能性や電話対応の優秀な実践事例を通じた電話による問い合わせに対する対応の改善
- ◆ 以下に掲げる電子化可能なサービスのタイムスケジュール
 - 処理業務の量(諸手当の給付や図書館サービス等)
 - 法改正(選挙人登録簿の民間企業への情報提供等)
 - 能率の増大(商品及びサービスのオンライン調達等)
- ◆ 全国土地資産情報データベース(National Land and Property Gazetteer)や全国土地情報サービス(National Land Information Service)、地方自治体改善開発機構・内務省選挙人登録簿事業(I&DeA / Home office Electoral Registers project)のような国家的事業と関連しているサービスに対するタイムスケジュール
- ◆ UKオンラインの国民ポータルサイト及び全国学習情報ネットワーク(National Grid for Learning)の統合の具体化
- ◆ 地方自治体改善開発機構(I&DeA)が普及推進している国のインターオペラビリティ(相互運用性)の枠組み(e-government interoperability framework)と地方自治体独自の標準を統一するためのタイムスケジュール
- ◆ 全ての議員に電子メールアドレスを付与するためのタイムスケジュール
- ◆ 移動体通信技術等の利用による在宅勤務スタッフに対する取り組みのタイムスケジュール

(3) 移行計画

移行計画は、2005年に全てのサービスをオンライン化する目標を達成する任務を遂行するためにきわめて重要なものである。

これらの移行計画の重要な要素の詳細はIEG声明書に盛り込むべきであり、以下の事項についても提示する必要がある。

マネジメント及び財源

- ◆ 目標に対する業績が、住民及び議員により適正な評価を受けるための条件の提示、また目標を達成するための責任を担う電子自治体推進代表者(e-champions)の任命(議員あるいは職員から任命)
- ◆ 資金供給や財源に係る戦略と共に電子自治体事業によって生じる可能性のある経費の節減、利益及び予想される費用に関する分析の概要
- ◆ 従来サービスの提供方法等によって経費節減を実現するための計画概要
- ◆ 社会的排除(ソーシャル・エクスクルージョン)の解消を含めたオンラインサービスを始めるための目標(マーケティングあるいはアクセス等)
- ◆ 従来アクセスチャネルを廃止する領域の検討
- ◆ 資産、設備及び人事管理

住民ニーズの評価

オンラインサービスを利用する住民集団の発展性の分析

民間部門とのパートナーシップ

地方自治体と民間部門やボランティア組織とのパートナーシップの可能性を考える。

リスクの評価

- ◆ 進展を妨げる障害や憶測等のリスクの領域
- ◆ リスク評価(影響力や発生確率)及びリスクマネジメント
 - 不確実なことに対する対策

具体的内容の提示

以下に示した課題に対する具体的取組内容について示さなければならない。

- ◆ 議員及び上級管理職によるリーダーシップ
- ◆ ビジネスシステムの開発
- ◆ 利用者のスキル
- ◆ 専門的ユーザーのスキル
- ◆ 電子学習
- ◆ 調達
- ◆ ICT 支援
- ◆ 情報マネジメント

4 パスファインダー事業

パスファインダー事業は、全地方自治体に電子政府に関する知識を広めることを目的に他の地方自治体をリードする先進的な事業として2001年6月26日に正式に認定された。

当初、141事業(220を超える地方自治体が参加)の応募があり、選考の結果、25のパスファインダー事業(100以上の地方自治体が参加)が選定された。

パスファインダー事業は、2001年8月28日に交通・自治・地域省(DTLR)が発表した報告書「全ての人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(Modern Councils, Modern Services, accessible for all)」の中で、電子政府構想を実現するために、地方自治体と政府が協力して推進すべき事業として位置づけられている。

(1) 政府報告書「全ての人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(Modern Councils, Modern Services, accessible for all)」

この報告書の概要について説明する。この報告書は、イングランドの地方自治体で電子革命を成し遂げるため次に取り組むための重要なステップを示し、電子革命を進めている地方自治体の近代化のビジョンを示すものである。そして、中央政府、地方自治体及びパートナーに対し、ビジョンへの路線図(ルートマップ)を提供することにより、今何をすべきかについて解説している。

また、パスファインダー事業から提供される実践例を学び、協働することをイングランドの全地方自治体に求めるものであり、それによって、高品質で利用し易い公共サービスがどこでも実現できることになる。

電子革命は利用可能な財源の範囲内で、更に高品質で利用し易い公共サービスを新技術によって実現させることであり、根本的に全く新しい方法で、物事を行うことを意味する。

サービスの提供が再構築され、共に積極的な住民参加により、民主的な責任が一層明確になる。したがって、地方自治体を含め全ての公共部門は、住民並びに住民のニーズ、期待及び要望を第一に考えた根本的な変革が必要となる。

この変革を実現するために、各地方自治体は、議員及びスタッフ間のトップレベルの合意が必要になる。また、電子自治体のビジョンを達成するための幅広い合意だけでなく、同時に現実的に必要な取り組みを行う合意が必要になる。

戦略を明確にし、政策、調達及び技術的問題について検討し、パートナーシップを促進する必要がある。また、地方自治体全体に革新のための意識改革を浸透させる必要がある。

地方自治体は、既に電子革命に向けた取り組みを開始しており、地方のパートナーあるいは地域社会と共に2005年までに電子的サービスの提供に向けて取り組んでいる。

しかしながら、住民が本当に望んでいる利用し易く、便利で、質の高い公共サービスを提供するためには、地方自治体のどこからでもアクセスできるようにする必要がある。

各地方自治体のIEG声明書は、電子革命を達成するための路線図(ルートマップ)とな

る。

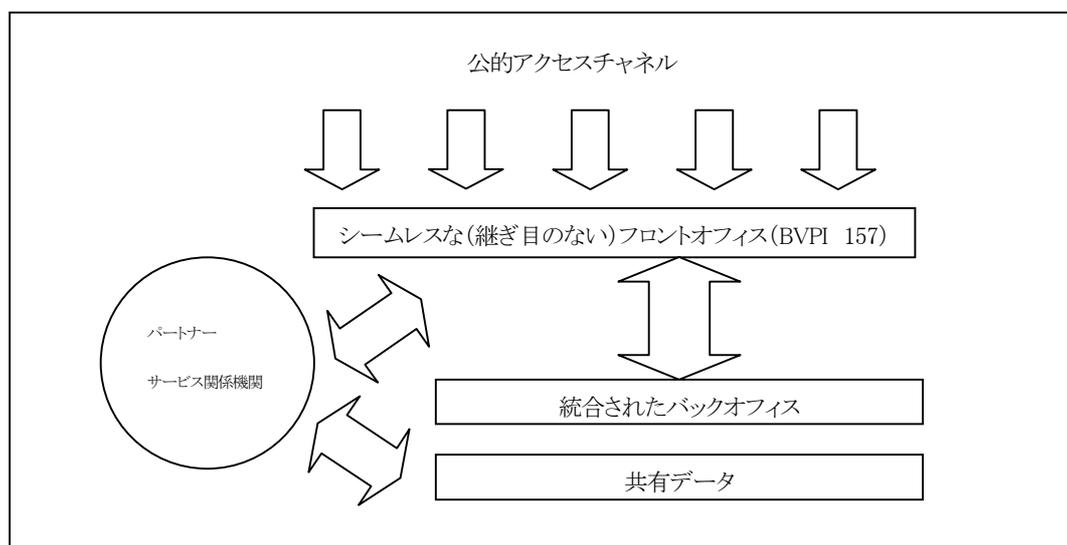
地方自治体が戦略を実施する際には、リーダーシップの開発、従来のシステムの取り扱いの変革、機能的なパートナーシップの開発、あるいは新技術の利益を最大限に引き出すことが重要である。

地方自治体を支援するため、政府は地方自治体協議会(LGA)及びその他の団体と共に、25のパスファインダー事業及びパートナーシップを設立し、資金援助を行っている。

パスファインダーの役割は、地方自治体全体での情報交換、学習や取り組みを刺激し、電子自治体を取り巻く政策、マネジメント及び専門的な問題の解決策を提供することによって、サービスの変革を支援することである。

全ての地方自治体は、このパスファインダー事業の活動を中心とした学習会や革新プログラムに参加することが求められる。

近代的なサービスの提供



(2) パスファインダー事業の内容

現在、進められている25の事業を内容別に紹介する。

電子的サービスの提供 (General ESD)

◆ ウィルトシャー・アンド・スウィンドン (Wiltshire and Swindon)

ロゴは、ウィルトシャー・アンド・スウィンドンのウェブサイト (www.waspathfinder.net/) から引用。



この事業は、地方自治体、公共部門、民間部門、ボランティア組織及び地域社会等の幅広いパートナーシップによって、共同地域社会計画、パートナーシップ及びマーケットリサー

チにおいて、ウィルトシャー・アンド・スウィンドンのリーダーとしての役割を強化し、田園地域や近代都市における住民ニーズに応えるための地域戦略及び電子自治体の開発を行う。

また、地域社会を基盤とした電子自治体を実現し、情報及びサービスの利用の改善、情報格差（デジタルデバイド）の解消、業務方法の一新により、地域の電子自治体の取り組みの統合を目指すものである。

◆ BASE.GOV パートナーシップ (Beacon Accessible Service e-Government Project)

(参考ウェブサイトは、www.pathfinderbase.gov.uk/)

この事業は、パリッシュ、ディストリクト、カウンティ、大都市圏ディストリクト及びロンドン・バラを代表するノーズリー・メトロポリタン・バラ・カウンシル(Knowsley Metropolitan Borough Council)、リーズ・シティ・カウンシル(Leeds City Council)、ロンドン・バラ・オブ・ルイシャム(London Borough of Lewisham)及びウェスト・サセックス・カウンティ・カウンシル(West Sussex County Council)のコンソーシアム（連合体）によって構成される。

この事業の主要目的は、国及び地方の電子自治体サービスの管理、開発のためのツールキットを提供することによって、住民を中心とした電子自治体の実現を目指すものである。この事業は、地方自治体に入手可能な技術の枠組みを開発することによって、電子自治体の取り組みに対する解決策を提供する。

◆ ウェストサセックス・コンソーシアム (West Sussex Consortium)

ロゴは、ウェストサセックス・コンソーシアムのウェブサイト (www.westsussex.gov.uk/pathfinder/) から引用。



ウェストサセックス・コンソーシアムは、カウンティカウンシル及び全ディストリクトによって構成される。

この事業は、ContactNet Plus (CNet+)事業といい、地方自治体のサービスの利用を高めるための構成要素を構築するため住民を中心においた解決策を展開している。

情報伝達を行うコンタクトチャンネル（連絡手段）と連携したオンラインネットワークを実現するため、電子自治体の相互運用性（インターオペラビリティ）の枠組みを開発することにより、カウンティとディストリクト間のパートナーシップを強化する。

また、この事業は BASE.GOV パートナーシップと連携し、建築申請や建築確認の情報を共有している。

アクセス/インクルージョン (Access/inclusion)

◆ ウェルランド・パートナーシップ (Welland Partnership)

ロゴは、ウェルランド・パートナーシップのウェブサイト (www.welland-partnership.com/) から引用。



ウェルランド・パートナーシップは、サウス・ケスティーブン・ディストリクト・カウンシル(South Kesteven District Council)、メルトン・バラ・カウンシル(Merton Borough Council)、ルットランド・カウンティ・カウンシル(Rutland County Council)、ハーバラ・ディストリクト・カウンシル(Harborough District Council)及びイースト・ノーサンプシャー・ディストリクト・カウンシル(East Northamptonshire District Council)の5つの田園地域の地方自治体によって構成される。この事業は、5つの地域社会全体が利用できる共有オンラインポータルサイトの構築に焦点を合わせ、田園地域に共通する問題に取り組み、伝統的な地方自治体の境界線を越え、公共部門、民間部門、ボランティア組織及び地域社会からなる組織や関係機関等に対し、幅広い支援を行う。

このサービスは、パソコン、ワンストップ・ショップに設置されたタッチスクリーン式キオスクあるいは郵便局の幅広いネットワークから利用することができる。

◆ サリー・カウンティ・カウンシル (Surrey County Council)

ロゴは、サリー・カウンティ・カウンシルのウェブサイト (www.surreycc.gov.uk/) から引用。



この事業は、カウンティカウンシル、バラ及びディストリクト、警察、救急サービス、保健医療機関及び陸軍(Army)陸軍による共同事業である。

この事業は、非常時における各関係機関の重要な情報の収集及び伝達を行うための集中情報管理システムを開発することである。緊急時における住民及び企業に対する支援情報が、地図情報システムに統合されたウェブサイトから提供される。

◆ ブレント・ロンドン・バラ・カウンシル (Brent London Borough Council)

ロゴは、ブレント・ロンドン・バラ・カウンシルのウェブサイト (www.brent.gov.uk/pathfinder.nsf) から引用。



この事業は、住民がコンタクトする公共サービスを全て電子的に提供するためのワンストップ・Eショップを開発することである。また、低コストで迅速に実施可能な住民関係管理システムの開発、ブレント・ロンドン・バラ・カウンシルの地域社会情報システムの再開発、カウンシルサービスをオンラインで処理可能とする様式の開発、ウェブベースによるコンタクトセンターの専門スタッフの養成、ワンストップ・ショップ及びコンタクトセンターから得た様々な経験を全ての地方自治体に利用可能とする。

ウェブ アクセス / U K オンライン / ゲートウェイ (Web access/UK-Online/Gateway)

- ◆ テームサイド・メトロポリタン・バラ・カウンシル(Tameside Metropolitan Borough Council)、カークリーズ・メトロポリタン・バラ・カウンシル(Kirklees Metropolitan Borough Council)、ロンドン・バラ・オブ・ウォルサム・フォレスト(London Borough of Waltham Forest)

ロゴは、テムサイド・メトロポリタン・バラ・カウンシルのウェブサイト (www.tameside.gov.uk/pathfinder/) から引用。



テムサイド・メトロポリタン・バラ・カウンシル、カークリーズ・メトロポリタン・バラ・カウンシル、ロンドン・バラ・オブ・ウォルサム・フォレストは、電子自治体の開発において異なった段階にある自治体とのユニークなパートナーシップ事業である。公共サービスの電子的提供の実現に向かって前進するため、お互いの強みを共同利用することにより、地方自治体の業務の全てをウェブサイト上で処理するシステムの開発を行う。

- ◆ シティ・オブ・サンダーランド・メトロポリタン・ディストリクト・カウンシル (City of Sunderland Metropolitan District Council)

ロゴは、シティ・オブ・サンダーランド・メトロポリタン・ディストリクト・カウンシルのウェブサイト (www.sunderland.gov.uk/pathfinder/) から引用。



この事業は、住民専用の公共アクセスウェブサイトのゲートウェイ開発を行うものであり、住民に対し、サービスを「何時でも何処でも」提供可能にする統合した公共アクセスサービスセンターを設置するものである。

このサービスセンターは、複数の関係機関のサービスを統合し窓口を一本化することにより、更に便利なアクセスを提供し、またサービスの電子的提供に加え、従来の電話あるいは郵便によるアクセスもサポートするものである。

- ◆ スリーリバーズ・ディストリクト・カウンシル (Three Rivers District Council)

ロゴは、スリーリバーズ・ディストリクト・カウンシルのウェブサイト (www.3rivers.gov.uk/table/misc/pathfinder_update.htm) から引用。



スリーリバーズは、2003年までに100%のサービスを電子的に提供することを目標に掲げている。この事業は、ウェブサイ

ト上で動作可能なサービス、住民関係管理システム及び事務所内のバックオフィスと連携したシステムを利用した統合ウェブサイトの開発を行うものである。

◆ ロンドン・バラ・オブ・カムデン・カウンシル (London Borough of Camden Council)

ロゴは、APLAWS のウェブサイト (www.aplaws.org.uk/) から引用。



この事業は、インターネットを介して、住民がアクセス

できる専用ウェブサイト (APLAWS : Accessible and Personalised Local Authority Web Sites) の開発を行うものである。

◆ ノーフォーク・カウンティ・カウンシル (Norfolk County Council)

ロゴは、ノーフォーク・カウンティ・カウンシルのウェブサイト (www.norfolk.gov.uk/council/pathfinder/) から引用。



この事業は、ノーフォーク・カウンティ・カウンシルとノーフォーク・コネクト・プロジェクト (Norfolk Connect Project) のパートナーシップにより、電子自治体の連携を実現するために、

カウンティ内の全ての住民及び企業のための共通アクセスチャネルのネットワークを開発するものである。また、有効な三層制 (カウンティ、ディストリクト及びパリッシュ) の地方自治体を実現するために、政府のゲートウェイ、UK オンラインとのリンク、あるいは地方自治体の安全なイントラネット (Local Government secure Intranet) を基盤とする地域社会のための共通アプリケーションソフトを開発する。

◆ ウルバーハンプトン・シティ・カウンシル (Wolverhampton City Council)

ロゴは、ウルバーハンプトン・シティ・カウンシルのウェブサイト (www.wolverhampton.gov.uk/egov/pathfinder.htm) から引用。



この事業は、既存の遺族サービスセンター (Bereavement Centre)⁹ の施設機能を強化するものである。公的アクセスの提供、あるいは遠隔地から電話やビデオ会議を利用することによってセンター職員との相談を可能とする。また、他のパートナー関係機関と安全なエクストラネット、あるいは他の地方自治体職員にイントラネットを通じて、遺族サービスセンターのデータベースを利用可能とするため、電子化したバックオフィスのプロセスを開発する。

⁹ 家族の死に直面した人々をサポートするため、市民提案により設立された施設であり、死亡届、葬儀のアレンジ等に関する相談、情報を提供する。

デジタルテレビ (Digital TV)

- ◆ サフォーク・カウンティ・カウンシル(Suffolk County Council) / イプスウィッチ・バラ・カウンシル(Ipswich Borough Council) / バーバー・ディストリクト・カウンシル (Babergh District Council)

ロゴは、サフォーク・カウンティ・カウンシルのウェブサイト (<http://suffolkcc.smart421.com/>) から引用。



この事業は、都市部と田園地域の二層制の混合した環境において、デジタルテレビ及びキオスク¹⁰を通じ、公共サービスの提供を行うものである。また、バックエンド¹¹・システムとの統合と共に、地方公共団体の独自の環境に適用可能なシステムを提供する。

この事業の重要な目的は、従来の ICT 機器とスキルでは、誰でも簡単にアクセス出来なかったと思われる電子情報サービスをデジタルテレビ等で提供することによって、デジタルデバイド（情報格差）をなくすことである。

- ◆ サマーセット・カウンティ・カウンシル (Somerset County Council)

ロゴは、サマーセットのウェブサイト (www.somersetonline.gov.uk/about/) から引用。



サマーセットオンライン・デジタルテレビ事業は、デジタルテレビ、サマーセットオンライン・ポータルウェブサイト、サマーセットオンラインを通じ、サマーセットの住民に統一されたサービスを実現するために、サマーセットの全ての地方自治体及び警察によるパートナーシップ事業である。

サマーセットオンラインは、容易に迅速な公共サービスの利用を可能とするため、郵便番号検索に加え、地理情報システムを利用する。サマーセットオンライン・ポータルウェブサイト及びデジタルテレビにより住民の利用範囲の拡大を目的とする。

スマートカード (Smart cards)

- ◆ サウサンプトン・シティ・カウンシル / ノース・イースト・スマートカード・コンソーシアム (Southampton City Council / North East Smartcard Consortium)

ロゴは、スマートパスのウェブサイト (www.smartpath.co.uk/) から引用。



この事業は、公共サービスに対するスマートカードの利用範囲を拡大する「スマートシ

¹⁰ 公共の場等に設置された情報端末。

¹¹ 人事や経理などの企業の基幹業務。(引用：「現代用語の基礎知識 2002」自由国民社)

ティーズ(Smart Cities)」という EU から資金投資を受けた多機能スマートカードへの取り組みを基礎としている。また、この事業は住民がサービスを更に安全に利用することを容易にし、業務処理に対する安全な電子認証を可能にする公開鍵基盤 (PKI: Public Key Infrastructure) を具体化するものである。住民のライフスタイルにマッチさせるため、キオスク等によるサービスへのアクセスを可能とし、公共部門、民間部門及びボランティア組織とのコンソーシアムが様々な価値のあるサービスの提供を可能とする。

◆ コーンウォール・カウンティ・カウンシル (Cornwall County Council)

ロゴは、コーンウォール・カウンティ・カウンシルのウェブサイト (www.cornwall.gov.uk/business/Pathfinder/) から引用。



何百という小さな集落が散在しているコーンウォールは、社会的排除 (ソーシャルエクスクルージョン) と孤立に悩まされている。この事業は、カウンティの広域的戦略によって、この重要課題に取り組むものである。

コーンウォールのカウンティ及びディストリクトは、スマートカード技術及び遠隔アクセスセンターを通じ、アクセシビリティを改善するものであり、5万人の住民及びビジターに対し、多機能スマートカードの試行、開発を進めるものである。初期段階においては、観光、自動車駐車場、図書貸出あるいは電子認証等に利用される。

電子調達 (e.Procurement)

◆ ハンティンドンシャー・ディストリクト・カウンシル (Huntingdonshire District Council)

ロゴは、ハンティンドンシャー・ディストリクト・カウンシルのウェブサイト (www.huntingdonshire.gov.uk/Pathfinder/) から引用。



Huntingdonshire Online

この事業は、ハンティンドンシャー・ディストリクト

・カウンシル内の電子調達プロセス (業務処理コスト及び単価の引き下げ、出納事務等) を実行するため、民間企業 (Cedar Group PLC) とのパートナーシップによる電子調達事業である。

サービス及び商品の申し込みを電子的方法によって、多数存在する地元業者との取引を可能にするものである。また、ウェブベースによる販路の開発を支援することにより、供給業者の業務を構築させることが出来る。

◆ リーズ・シティ・カウンシル (Leeds City Council)

ロゴは、リーズ・シティ・カウンシルのウェブサイト (www.leeds.gov.uk/page/view.asp?style=0&identifier=2002213_185146511) から引用。



この事業は、電子調達の実施及び開発を行うための戦略の一部である。調達プロセス全体における能率と有効性の改善及び費用の削減のため、電子入札、請負業者管理、供給業者管理、オンラインカタログ、あるいは発注及び支払業務等に ICT を利用するものである。

◆ ロンドン・バラ・オブ・ニューハム・カウンシル (London Borough of Newham Council)

(参考ウェブサイトは、www.newham.gov.uk/index.htm)

この事業は、ウェブ上あるいはイントラネットで電子的にサービス及び商品を購入出来るという電子調達を展開するものである。これは、オンラインカタログ、発注及び支払システム、そしてバックオフィスシステムとのインターフェイス接続も含まれている。

土地利用計画 (Land Use Planning)

◆ ワンズワース・ロンドン・バラ・カウンシル (Wandsworth London Borough Council)

ロゴは、ワンズワース・ロンドン・バラ・カウンシルのウェブサイト (www.wandsworth.gov.uk/pathfinder/) から引用。



この事業は、オンラインによる土地利用計画の申請書の提出を可能とし、規制情報データの構築あるいは計画に対するアクセスの改善を行うものである。また、開発計画あるいは申請書と連携することによって、利用者に関心のある情報を正確に示すものである。これによって、住民及び企業は申請書の協議日程の決定等が出来る。

バックオフィス過程 / 再構築 (Back office process/re-engineering)

◆ ロンドン・バラ・オブ・ブロムリー・カウンシル (London Borough of Bromley Council)

ロゴは、ロンドン・バラ・オブ・ブロムリーのウェブサイト (www.bromley.gov.uk/) から引用。



社会福祉、保健衛生、住宅等に係る各種手当の支給は重要なサービスである。しかしながら、地域住民にとっては、最も不便を感じさせるサービスであることから、住民サービスの質を向上させるために複数の関係機関のフロントオフィスとバック

オフィス業務を連携するものである。

◆ セッジムーア・ディストリクト・カウンシル (Sedgemoor District Council)

ロゴは、セッジムーア・ディストリクト・カウンシルのウェブサイト(www.sedgemoor.gov.uk/sedgemoorweb/pathfinder.htm)から引用。



この事業は、電子自治体を支えるために必要不可欠なバックオフィス改革を実施するものである。また、シームレスな連携によって、カウンシルのバックオフィスからパートナーシップ機関のシステムにサービス情報を直接提供することが出来る。

◆ キングストン・アポン・フル・シティ・カウンシル(Kingston Upon Hull City Council)

(参考ウェブサイトは、www.hullcc.gov.uk/pathfinder/)

この事業は、カウンシル、国民医療保健サービス (NHS) トラスト及びオラクル (民間システム開発会社) とのパートナーシップの構築により、複数の関係機関間での情報交換を可能にするシステムを開発するものである。特に社会福祉サービスや健康医療関係の専門家間で共有可能な重要な育児情報等のデータベースを開発することである。また、この事業は、デジタルテレビ、ウェブサイト、あるいは携帯端末等の多機能チャンネルを通じ、利用者及びサービス供給者に対する情報提供を実現することができる。

◆ シェップウェイ・ディストリクト・カウンシル (Shepway District Council)

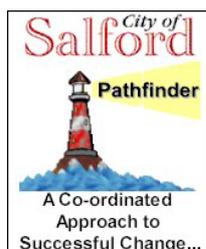
ロゴは、シェップウェイ・ディストリクト・カウンシルのウェブサイト(www.shepway.gov.uk/pathfinder/welcome.asp)から引用。



この事業の目的は、英国内全ての地方自治体に、外部関係機関や住民からの氏名や住所の変更の受理を行うとともに一度の処理で関連する全ての情報の自動的更新を可能とするためのソフトウェアツール、方法論及び基準を開発するものである。

◆ サルフォード・シティ・カウンシル (Salford City Council)

ロゴは、サルフォード・シティ・カウンシルのウェブサイト(www.salford.gov.uk/council/pathfinder/)から引用。



この事業は、利用しやすく統合された電子サービス及び組織的変革の実現、業務プロセス、組織的な ICT 改革、あるいはマネジメントツールを提供するものである。そして、統合された住民関係管理 (カスタマーリレーションシップマネジメント) システム、住民ポータルサイト、あるいは電子化された様式等の開発を支援する。

5 パートナーシップ事業

2002年6月19日、地方自治担当閣外大臣のニック・レインズフォード氏は、オンライン化によって、より良いサービスを実現するため、複数の地方自治体や企業によって構成される64のパートナーシップ事業に対し、約5,000万ポンドの資金を投入すると発表した。

これらの事業は、2005年までに全ての行政サービスをオンライン化する政府の目標の一部となるものであり、新技術を共同利用することにより、より質の高い、利用しやすいサービスを住民に提供するため、現在、地方自治体が着手している事業をさらに充実させるものである。

64のパートナーシップに対し2年間で約4,700万ポンド、実践的支援と実践事例の普及のために200万ポンドを支出するというこの発表は、地方自治体オンライン化計画の政府公約である3年間に3億5,000万ポンドを支出する資金の一部が充てられる。また、総額7,500万ポンドが、この電子自治体パートナーシップ事業に充てられることになっており、残りの2,600万ポンドの用途詳細は、2002年度末に発表される見通しである。

パートナーシップ事業の一例は、以下のとおりである。

- ◆ 地方自治体の提供するサービス情報にアクセスすることが出来るスマートカードをロンドン地区及び北東地区の住民に提供すること。
- ◆ ノーサンバーランド、ウエスト・サセックス及びヘレフォードシャーに広域レベルのコンタクトセンター及びカスタマーリレーションセンターを設立すること。
- ◆ デヴォン、ノーサンプトンシャー及びダービーシャーの住民が共有のウェブサイトを通じ、地方自治体の全てのサービス情報にアクセス出来るようにすること。

今回の発表は、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(e-gov@local :towards a national strategy for local e-government)(P89 参照)を基になされたものである。

第2節 2002年電子政府実現声明書(Implementing E-Government Statement 2002)

1 概要

2002年7月19日、副首相府(Office of the Deputy Prime Minister)から「2002年電子政府実現声明書(以下、「IEG2声明書」とする)」のガイドラインが発表された。

このガイドラインは、IEG2声明書の作成を行うイングランドの地方自治体¹²を支援するものである。

IEG2声明書は、各地方公共団体が過去1年間に渡ってなされた電子自治体事業の経過を要約すると同時に、2002年4月8日に公表された電子自治体のための国家戦略に関する協議書(e-gov@local ~ Towards a national strategy for local e-government)(P89参照)に示された重要な要素を反映しなければならない。また、電子自治体事業が地方公共団体及び全ての住民の利益のためのサービス提供を一新させ、更に幅広く推進する中で、期待する役割を担う組織について理論的根拠を説明しなければならない。

このガイドラインは、次の5つのパートによって述べられている。

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

なお、IEG2声明書は、現在、監査委員会によって取り組まれている包括的業績評価(Comprehensive Performance Assessment: CPA)に対する自己評価を補うものであり、電子自治体事業が各々の主要なサービスの中で期待される役割を果たすことを証明するために、IEG2声明書は活用されなければならない。

2 財政支援

IEG2声明書を提出した地方公共団体は、中央政府から20万ポンドが支出される。

3 内容

IEG2声明書は、単に政府からの財政支援を獲得するための手段ではなく、地方公共団体に対し、文言だけでなく、具体的な取り組みの証拠を求めるものである。

地方公共団体は、最終期限の2005年12月31日までに電子自治体計画の目標を達成す

¹² イングランドのカウンティ、ディストリクト、ユニタリー、ロンドン・バラ、国立公園公社、グレーター・ロンドン・オーソリティー(GLA)、ロンドン開発公社、ロンドン交通局(消防関係機関に対しては別途ガイドラインが出されている)を対象にしている。

るために必要とされる経費及び実質的取り組み計画について説明しなければならない。

電子自治体計画の実施については、各々の要素に対する進展を示し、電子自治体のための国家戦略に関する協議書 (e-gov@local ~ Towards a national strategy for local e-government)」(P89 参照) で述べられた電子自治体組織のモデルを採用し、あるいは利用しなければならない。

また、電子化によって可能となることが予想されるサービスを示すと共に実際のデータを含め、この変革によって住民がどのように利益を享受出来るかについて説明しなければならない。なお、IEG 2 声明書は 20 ページ以内にまとめる必要がある。

4 パートナーシップ

電子自治体事業計画実施に係る各地方公共団体の計画を提示すること。既に他の地方公共団体とパートナーシップを組んでいる場合は、共同声明書を提出することが出来るが、中央政府の担当者との事前協議が必要である。

5 IEG 2 声明書の公表

ウェブサイト等に公表されることが望ましい。また、電子自治体計画やビジョンに関わりのある全ての住民、パートナー組織、議員、管理職及び一般職員に理解し易い方法で作成されなければならない。

6 IEG 2 声明書の承認

提出する前に地方公共団体のリーダー及び議員の承認を得る必要がある。また、事業に携わっている議員及び上級管理者に示さなければならない。

7 IEG 2 声明書の提出

提出期限は、2002 年 10 月 31 日。中央政府の担当あて電子メールで提出すること。

8 提案された趣旨のガイドライン

このガイドラインは、各項目に盛り込まれるべき情報と共に、具体的なアドバイスを提供する。

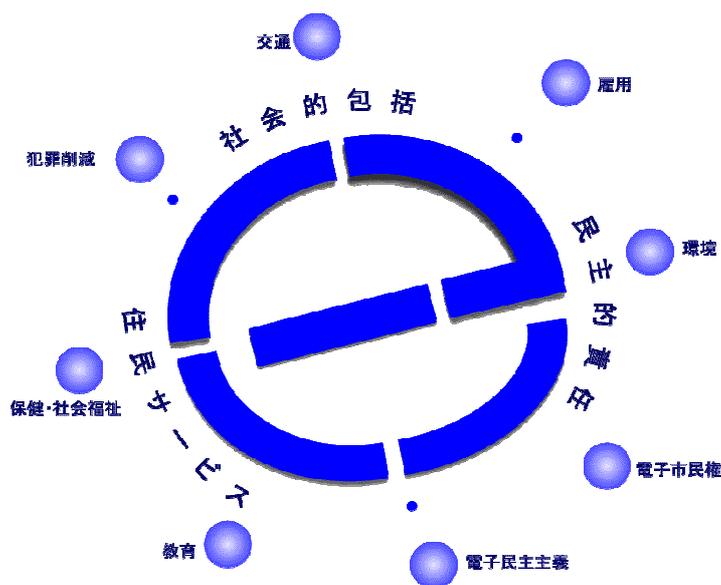
ビジョン

2005 年 12 月 31 日までに、電子政府計画が地域住民及び地方公共団体に提供する有益な

情報を含め、電子自治体計画の実施及び目標を達成するための地方自治体のビジョンを述べなければならない。また、2006年1月1日における将来図を描く必要がある。

地方公共団体は、将来の公共サービスのビジョンを完全なものにするための全ての具体的な目標について概説しなければならない。例えば、「電子自治体のための国家戦略に関する協議書 (e-gov@local ~ Towards a national strategy for local e-government)」(P89 参照)は、将来の公共サービスについての7つの試金石を提示している。

優先事項及びサービス



電子自治体のポイントは、単にサービスを電子的に提供することだけでなく、サービスの質を向上させること及び地域社会のリーダーシップの強化によって地方をサポートすることである。2005年までに実現すべき確実な改善を保証するため、サポート環境や地方の優先事項を反映する事業や目標を含め、重要な計画の詳細を提供するものである。

ア 目的

- ◆ カスタマーサービス
費用対効果を高めると共に迅速な成果を実現する全住民の利便性やニーズを取り込んだサービスを提供すること。
- ◆ 社会的包括 (ソーシャル・インクルージョン)
情報格差 (デジタル・デバイド) を回避するだけでなく、サービスあるいは地域社会からの疎外に対する取り組みに電子自治体を利用すること。
- ◆ 民主制と説明責任
公的部門全体にわたり公開及び評価を促進し、積極的な民主政治への参加を促進すること。

イ 地方自治体の7つの重要な優先すべきサービス

- ◆ 学校の標準化：
小学校（プライマリースクール）の改善の維持、中学校（セカンダリースクール）を一新させ、学校職場がこれを支援する能力を持つことを保証すること。
- ◆ 生活の質の改善：
 - 児童、若者、危険な状態の家族：
貧困児童、保護児童あるいは貧困状態児童に対し、生活の安定を最大限に見積もることに対する取り組み、虐待の危険にさらされている児童保護を強化すること。
 - 高齢者：
出来るだけ独立した生活を営むことを可能とすること、病院における無用な末期を迎えることを回避すること。
- ◆ 健全な地域社会の形成と保健衛生の不平等の減少：
保健衛生、教育、住宅、犯罪及び事故防止のような重要な地方サービスに関する住民のニーズの確保、健全なライフスタイルの促進と調和を目標に定めること。
- ◆ 安全で強力な地域社会の創造：
犯罪及び反社会的な行動の減少、地域の結合強化及び麻薬乱用問題に取り組むため、警察、その他の関係機関と協働すること。
- ◆ 地方環境の改善
公共空間の品質、清潔さ、安全性を改善すること。
- ◆ 地方交通機関のニーズに対する効果的な対応：
バス・サービスやその他の地方交通機関を改善すること。特に貧困者に対するより良い職場へのアクセスやサービスを保証すること。
- ◆ 地域経済の活性化の促進：
ビジネスの改善のサポート、発展や雇用のための明確な条件の提供、成人のスキルの改善及び住宅市場の質や選択の機会を広げること。

また、地方自治体は、電子市民権(e-citizenship)や電子民主主義(e-democracy)、地域戦略に関連する他の地方の優先事項、地方公共サービス協定によって保証される優先事項の問題を取り扱うための計画や主要事業の詳細を提供することを促進しなければならない。

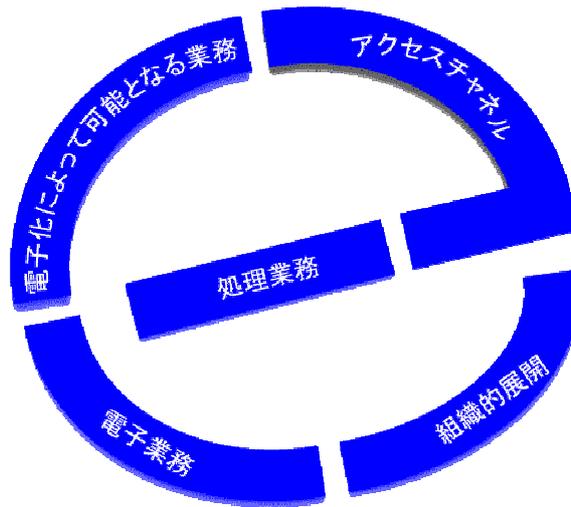
地方自治体の電子組織の自己評価

地方公共団体は、電子自治体のための国家戦略に関する協議書(e-gov@local ~ Towards a national strategy for local e-government)(P89 参照)に提示された電子自治体の

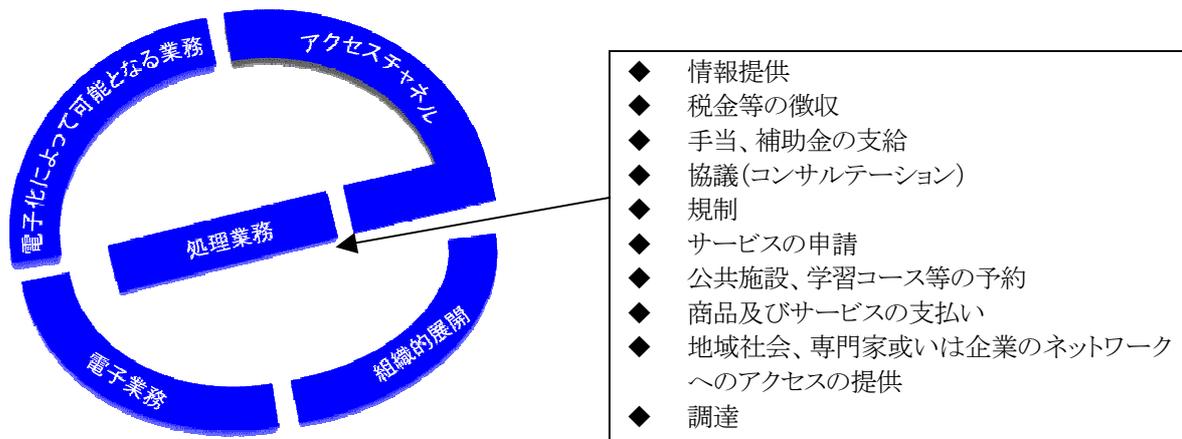
モデルの採用あるいはこれを利用することによって、地方自治体の電子組織の自己評価を提供しなければならない。

このモデルは、電子組織の5つのテーマ、いわゆる電子自治体の構成要素である、 処理業務、 アクセスチャネル、 電子化によって可能となる業務、 電子業務、 組織的展開に関連する業務範囲のチェックリストを提供する。

国の枠組み～電子自治体のモデル



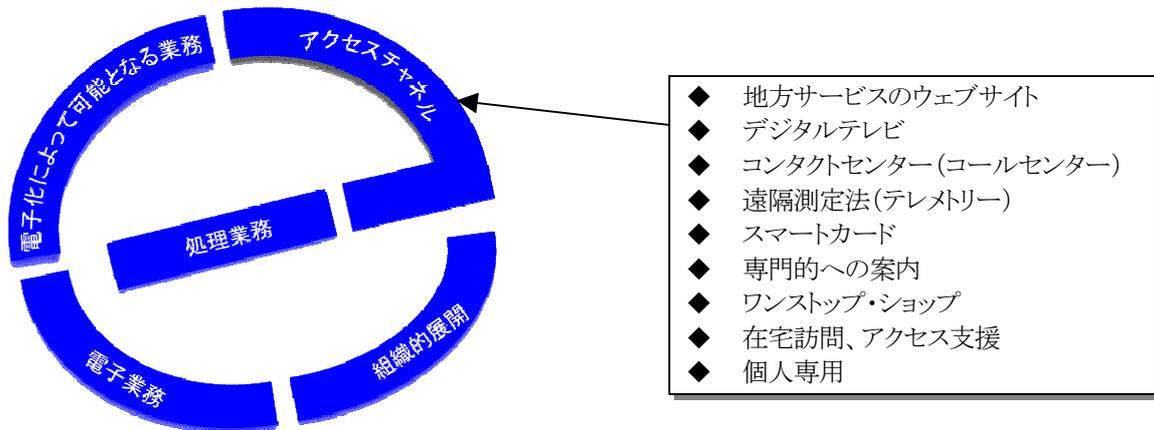
テーマ1：処理業務



地方自治体は、ベスト・バリュース業績指標 157 に関して、下記に概略した 2005 年までの電子化計画の標準一覧表を作成し、電子化している処理業務の進展状況についての概要を提供しなければならない。

処理業務の種類	現状	予測			2005/12/31
	2001 年度	2002 年度	2003 年度	2004 年度	
提供している情報： ・サービスの種類 ・電子化が可能となる割合(%)					100%
歳入の徴収： ・サービスの種類 ・電子化が可能となる割合(%)					100%
各種手当及び補助金の支給： ・サービスの種類 ・電子化が可能となる割合(%)					100%
住民協議： ・サービスの種類 ・電子化が可能となる割合(%)					100%
許可(免許証の発行等)： ・サービスの種類 ・電子化が可能となる割合(%)					100%
サービスの申請： ・サービスの種類 ・電子化が可能となる割合(%)					100%
施設、娯楽及び学習コースの予約： ・サービスの種類 ・電子化が可能となる割合(%)					100%
商品及びサービスの支払い： ・サービスの種類 ・電子化が可能となる割合(%)					100%
地域社会、専門家あるいは企業ネットワークへのアクセスの提供： ・サービスの種類 ・電子化が可能となる割合(%)					100%
調達： ・サービスの種類 ・電子化が可能となる割合(%)					100%

テーマ2：アクセスチャネル



地方自治体は、アクセスチャネルの方針、地域住民のニーズの反映、また、フロントオフィスとバックオフィス業務の連携計画に関する概要をまとめなければならない。

地方自治体は、電子サービスの取り組みを推進するため、全体の戦略を進展させるべきである。異なる種類のサービスへのアクセスチャネルの開発の柔軟な取り組みに住民等のニーズを反映する。幅広い取り組みの促進は、電子サービスへの投資の継続を保証するものでもある。

この情報は、2005年度までに主要な電子アクセスチャネルに取り組みを示す次表のような標準一覧表を用いることによって提供出来る。

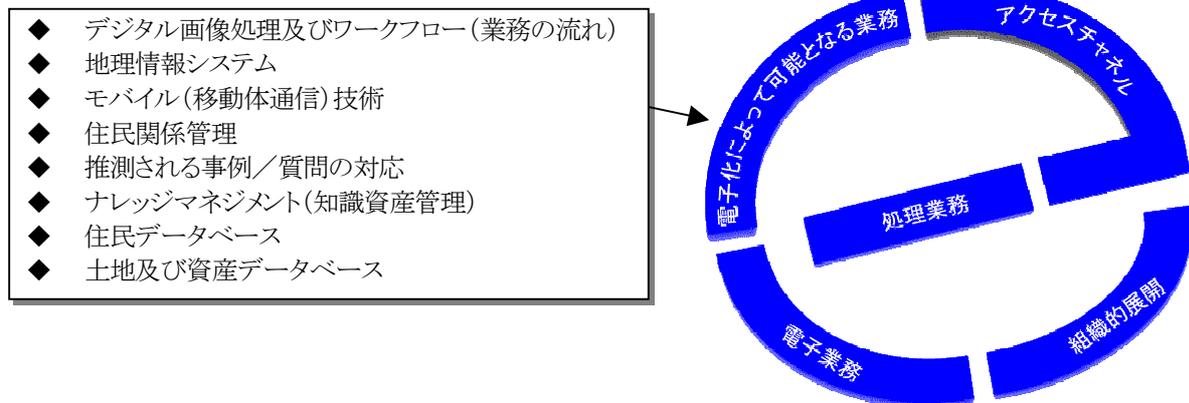
公的連携と主要アクセスチャネルの取り組み	現状		予測		
	2001年度	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度
地方サービスウェブサイト ・連携サービスの量					
電話 (例：コンタクトセンターでの連携を含み、事務職員が電子化情報にアクセス出来、オンラインによってリアルタイムで情報記録を更新できる電話による連携) ・連携サービスの量					
フェイス・トゥー・フェイス (例：受付デスク、ワンストップ・ショップ、ホームビジットを含め、事務職員が電子化情報にアクセス出来、オンラインによってリアルタイムで情報記録を更新できるフロントライン処理) ・連携サービスの量					
スマートカード ・連携サービスの量					
その他の電子化 (例：デジタルテレビ、キオスク、衛星情報(テレメトリー)) ・連携サービスの量					

IEG 2 声明書は、新しいチャネルに対する取り組みを奨励するために採用されている方法を概略しなければならない。これらは迅速な反応、費用負担の軽減あるいは改善されたアクセシビリティ(利用しやすさ)を保証する。

地方自治体は、以下の例にならって電子化の進展状況についての評価を説明しなければならない。

- ◆ サービスの電子化によって、改善される住民サービスの質あるいは住民満足度(例：住民からの問い合わせを受付の第一線で解決)

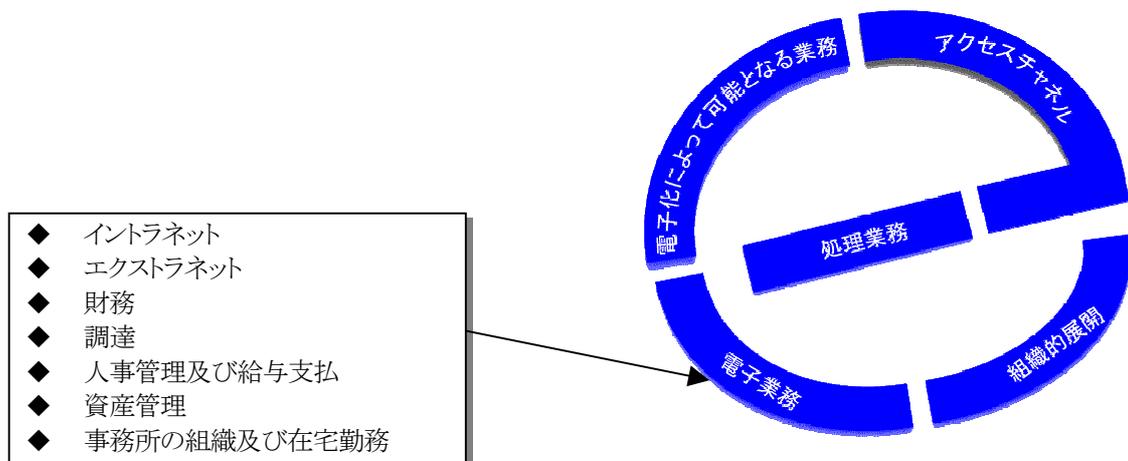
テーマ3：電子化によって可能となる業務



地方自治体は、電子的アクセスチャネルを支援し、中心業務及び情報システムと連携して提供している技術及びデータ管理手続きの情報を提供することを求められる。

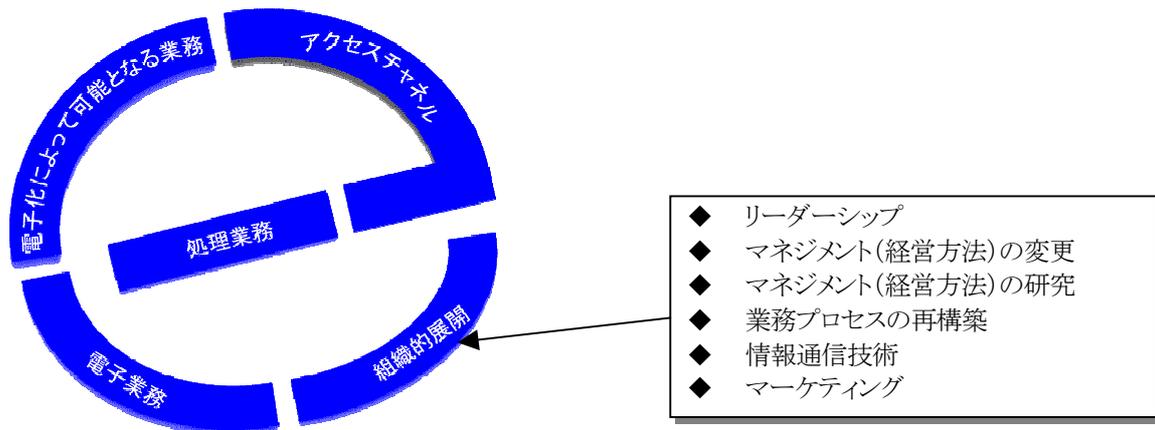
特に、国家的インフラストラクチャー事業に関連して、土地資産データベースの開発のための計画及び目標期日を提示しなければならない。

テーマ4：電子業務



地方自治体は、2005年12月31日までの取り組み及びスケジュールと共に、人事管理あるいはオフィススペースの将来的利用等のような電子化の影響を受ける契約や電子調達の計画を含め、組織の業務手順がどのように電子化されるかについての詳細を提示しなければならない。

テーマ5：組織的展開



地方自治体は、電子自治体実現のために必要とされる変革を促進するために、組織内における取り組みがどのように採用されているか、また、マネジメント能力をどのように変革するかについて検討しなければならない。

IEG2 声明書は、以下の事項について提示しなければならない。

- ◆ 地方自治体職員あるいは議員から任命される電子自治体推進代表者の各々の役割、責任及び活動を明確にすること。
- ◆ 電子自治体の実現に関して、過去 12 ヶ月間に組織がどのように対応したか概略を述べること。
- ◆ 電子自治体の目標を達成するために必要とされるリーダーシップやスキル能力、重大な変革のためのマネジメントを改善するため、人事管理部門等の専門的サービスとの取り決めを明確にすること。
- ◆ 明確な事業目的と同様に電子自治体事業のマネジメントを含めた事業管理計画の詳細の概略を述べること。
- ◆ プロセス（業務手順）の再構築計画との連携及び明確化
 - ✓ 需要の高いアクセスの増加に対応するための長期的なアクセスチャネルの方針
 - ✓ 住民のニーズに対する新サービスと既存サービスの見直し
 - ✓ フロントラインサービスの効率性の増加

IEG2 声明書は、中央政府によって着手されている取り組みやインフラストラクチャー整備と連携しなければならない。

9 財源等

2005 年度までの電子自治体実現に伴う費用の概要を提出しなければならない。

(単位：千ポンド)

財源等	現状	予測			
	2001 年度	2002 年度	2003 年度	2004 年度	2005 年度
・ 2002 年度及び 2003 年度における IEG 資金 200,000 ポンド		200	200		
・ EU 資金からの財政補助金					
・ 節約投資事業(ISB)のようなその他の中央政府 からの補助金等					
・ 公共民間パートナーシップからの補助金等					
・ 電子化されるサービスの要素を持つ関係機関 や中央政府の関係部局と共同で行っている事業 を含め、他の組織と共に取り組まれるパートナ ーシップ事業からの補助金等					
・ 電子化によってサービスの質を改善するた めの資本予算や経常歳入から充当される財源					
・ 早期の電子政府投資から生み出された貯蓄の 再投資					
・ その他の財源					
計					

地方自治体は、2002 年度に支出された IEG 補助金 20 万ポンドと 2 回目の IEG 補助金 20 万ポンドの用途について示さなければならない。

10 リスクマネジメント(危機管理)

地方自治体は、2005 年の目標の進展を妨げている「障壁と制約」の内容、また、地方自治体はビジョンを達成するための危険性を最小限に食い止めるため、どのような取り組みを行っているか明確にすることが求められる。

第3節 電子自治体のための国家戦略(National Strategy for Local e-Government)

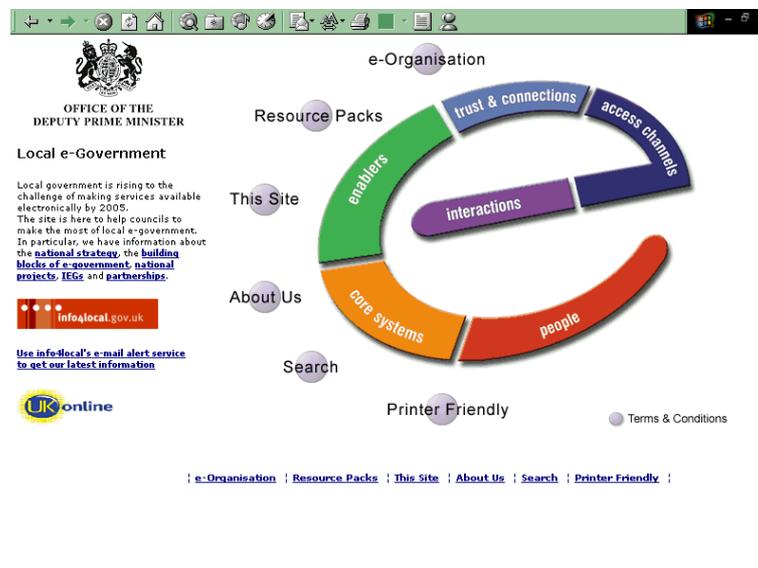
2002年11月27日、政府は「電子自治体のための国家戦略」を発表した。この戦略は、2002年4月8日に発表された「電子自治体のための国家戦略に関する協議書」(P89参照)の協議結果¹³を反映し、今後の電子自治体の取り組みを更に促進するためのものである。

この戦略は、主に地方自治体のリーダー、議員、電子自治体推進代表者、事務総長及び上級管理職に対し、電子自治体の推進役としての位置づけ、国及び地方自治体が全国的に促進及び達成すべき課題について明確な方針を示すものである。

電子自治体は、地方民主主義に新たな息吹を吹き込み、サービスを変革する機会を提供するものであると同時に、全ての住民に対し、インターネットの利益を実現するための国家的なUKオンライン事業全体を統合させるものである。

この戦略では、電子自治体が地方自治体の機能を強化するものとして、次の3つのポイント、サービスの変革(Transforming services)、地方民主主義の復活(Renewing local democracy)、地方経済の活性化促進(Promoting local economic vitality)を提示し、地方の選出議員や事務総長が自らの地方自治体に対する質問事項や検討すべき論点を簡単明瞭に提示している。

また、中央政府は戦略の発表と共に、電子自治体のウェブサイト(www.localgov.gov.uk)を立ち上げ、電子自治体の基盤となる重要情報、技術的モデルや定義等の詳細を掲載している。

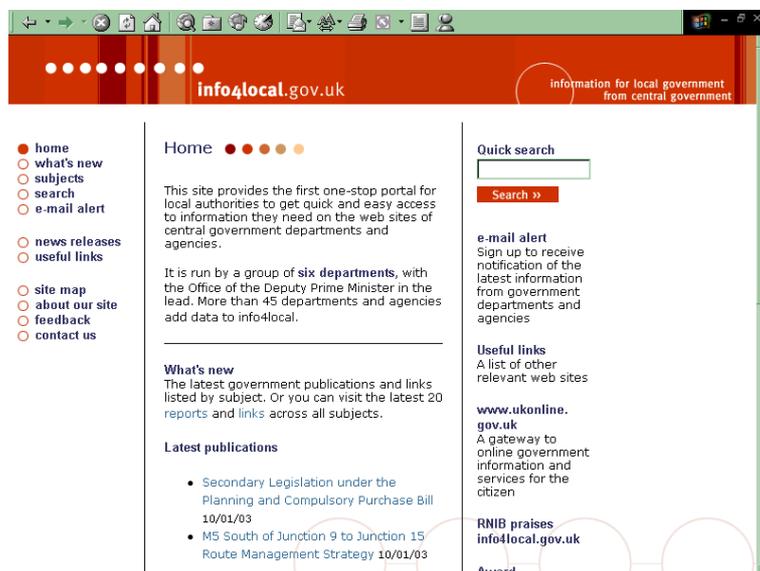


電子自治体のウェブサイト(www.localgov.gov.uk)から引用

1 インターネット上の情報

¹³ 協議書の質問に対し、2002年4月から2002年10月末までの間に224件の正式な回答があった。

地方公共団体は、国の各省庁及び関係機関のウェブサイトの関連情報に容易にアクセス出来るポータルサイト「Information for local government」を通じ、国の政策の手引き、基準、ベストプラクティス（優秀な実践事例）や調査に関する包括的情報にアクセスすることが出来る。



Information for local government のウェブサイト (www.info4local.gov.uk/) から引用

2 電子自治体推進者の役割

電子自治体は、技術的問題が解決されるだけで実現されるものではなく、これを推進するためのリーダーシップが必要不可欠な要素である。殆どの地方自治体では、執行部に所属する議員や上級管理職を電子自治体推進代表者(e-champion)として任命しているが、これらの代表者は、積極的に電子自治体に対する職員全体の意識を高揚させなければならない。

また、監査委員会(Audit Commission)の調査では、電子自治体を地方自治体全体の戦略の中核部分として捉えているかどうか成功要素として不可欠要素であるということが確認されている。しかし、地方自治体だけで電子自治体を実現することは出来ない。成功を遂げるためには、共通の枠組みにおいて、国の各省庁及び関係機関との協力、安全な共同ネットワーク上における情報の共有化を図ることが必要である。

3 国家戦略の必要性及び目標

中央政府及び地方自治体全ての目標を達成するために、地方戦略における共通の枠組みの構築、電子自治体を促進するために全国的に取り組むべき課題の説明、共通の優先課題の明確化を行う必要がある。

中央政府及び地方自治体の電子政府の目標は、2005年12月までに全てのサービスを電

子的に提供可能とすることである。これは他のサービス提供方法を一切排除して、全てのサービスをウェブ上で行うべきであるとするものではなく、利用者に対し、便利で有益なサービスを提供するものであり、ワンストップ・ショップ、地方自治体のオフィス、電話、ウェブサイト、あるいは自宅でサービスを利用可能とするためにインターネットの技術を利用すべきであるということである。しかしながら、これらの有効性は未だ十分ではないため、サービスを利用する人々が希望する方法で提供されなければならない。

4 サービスの変革(Transforming services)

電子自治体は、公共サービスを変革することが出来る。多くの住民は、週末や夕方に電話、デジタルテレビやインターネットを通じ、公共施設等の予約サービス、公共住宅の家賃や税金の支払い等が可能になることについて高い評価をしているが、一方で地方自治体職員に直接面会の必要な住民、あるいは面会を希望する住民も存在する。

しかしながら、在宅訪問やワンストップ・ショップ等の直接面会によるサービス(フェイス・トゥー・フェイス サービス)であっても、その場で職員が情報の利用、データの更新、支払いの收受、サービスの予約等の業務を処理可能とすることによって、サービスの変革が図ることができる。

(1) 変革するサービス

- ◆ ソーシャル・エクスクルージョン(社会的排除)の解消を含めた革新的取り組みの採用
- ◆ 地方自治体及び他の関係機関間の情報共有
- ◆ 住民に対する様々な選択の機会及び利便性の提供
- ◆ 住民データ記録等の一括管理
- ◆ 電子調達による取扱経費の削減及び事務の迅速化

(2) 最適なアクセスチャネルの選択

2005年までに全てのサービスを電子的に提供しなければならないが、住民からの情報アクセスは多様なチャネルを通じて行われることになる。

インターネットを導入するのか、コールセンター等のように電話によるサービスを導入するのか、またワンストップ・ショップ等のように電子的にサポートされた直接対面サービスを導入するのか、どのチャネルを選択するかはそれぞれの地方自治体に委ねられている。したがって、地域における情報利用者のニーズを考慮する必要がある。また、安全で住民全体の利益を高めると共に、便利で費用対効果の高いチャネルの導入が必要とされる。

(3) 取り組むべき優先事項の明確化

電子自治体は、地方の優先事項に基づいて推進されなければならない。電子自治体戦略の目標は、地方自治体の主要サービスの改善及び地域全体の戦略である。2002年7月、中央政府と地方自治体は、確実な改善を実現するために最も重要なサービスの優先事項として、次の7つの領域に同意している。(P31 参照)

- ◆ 学校全体の水準の引き上げ
- ◆ 児童、若者、危険な状態に瀕している家族の生活の質の改善
- ◆ 健全な地域社会の形成
- ◆ 安全で強力な地域社会の創造
- ◆ 地方環境の改善
- ◆ 地方交通機関のニーズに対する効果的な対応
- ◆ 地域経済の活性化の促進

早期実現のために政府が取り組んでいる優先すべき具体的な9つのサービスは、次のとおりである。

ビジネス活動のためのサービス
各種手当及び住民税
交通及び旅行
教育
保健
刑事司法システムと住民の相互作用
土地及び資産関係サービス
農業関係サービス
電子民主主義

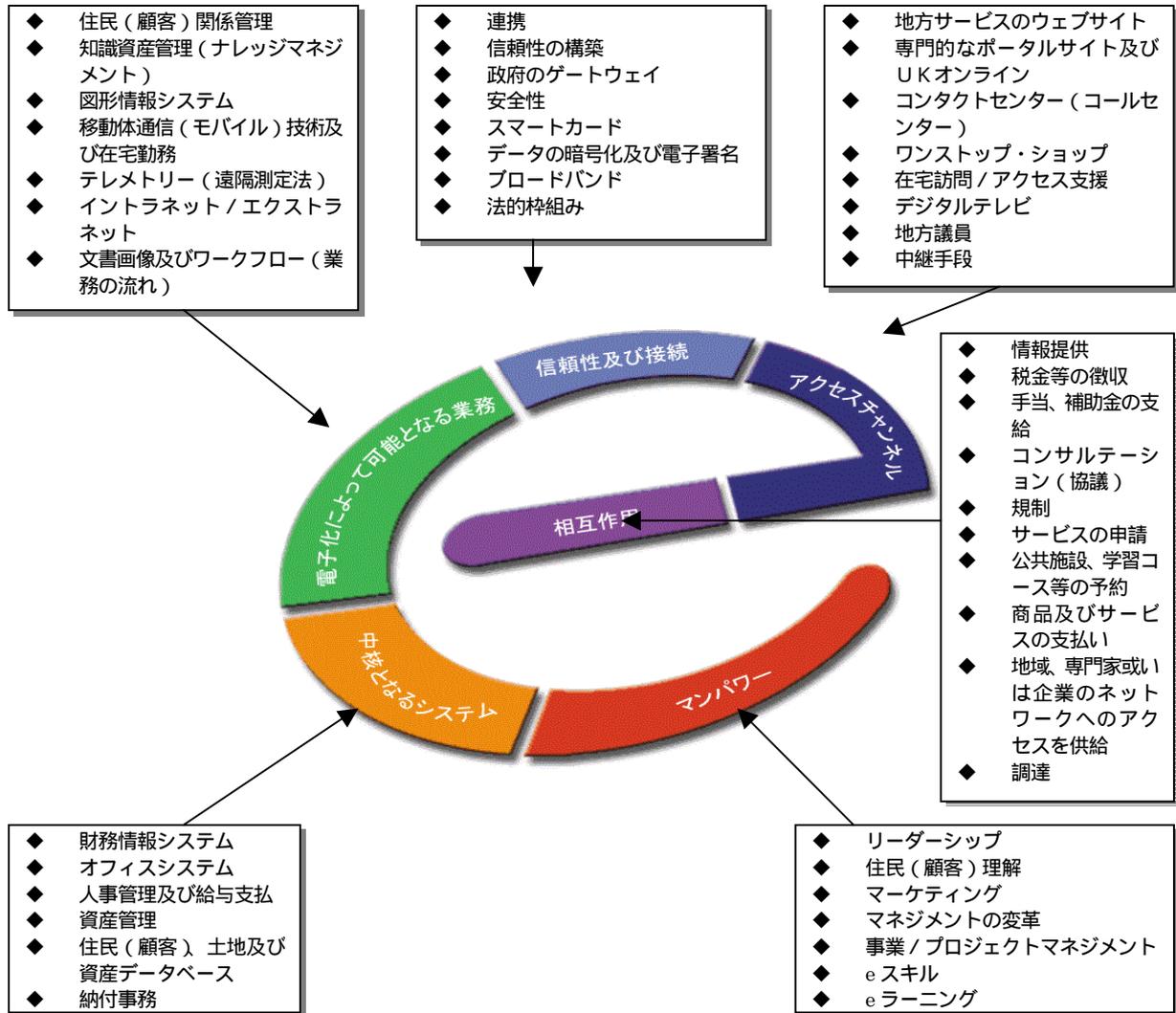
(4) 電子組織の構築

電子自治体及び国の電子政府の目標を達成するために、地方自治体は利用しやすい連携したサービスを支援する技術的及び組織的インフラストラクチャーを構築しなければならない。

中央政府及び地方自治体改善開発機構(I&DeA)は、地方自治体による電子政府事業の全体像の理解、現時点におけるポジション分析、将来に向けた戦略の構築を支援するため、「電子組織」の基礎的要素のモデルを開発した。このモデルは、電子自治体の目的や成果を定義づけしようとするものではなく、地方自治体が示す優先事項を実現することが可能な電子組織について説明するものである。電子組織は、6つのテーマで構成され、46の基礎的要素を掲げている。これらの基礎的要素は、全て技術的要素ではなく、基本的な技術に加え、例えば、地方自治体と住民間の連絡方法、組織において検討

すべき課題等を網羅している。

電子組織における基礎的要素のモデル



(5) 取り組むべき課題

パスファインダー事業や電子自治体国家事業によって生み出された成果を全地方自治体に対し提供可能とすること及び地方の取り組みに対する資金投資
中央政府の関係部局と地方自治体間での優先すべきサービスに対する協働支援及び協調

地方自治体の他の関係機関との協働支援と促進

技術的及び法的基準に係る国の枠組みの開発

電子化されたサービスを支援するための国家的インフラストラクチャー事業の開発

地方自治体部門全体の費用対効果を高めるための地域経済の活性化

5 地方民主主義の復活(Renewing local democracy)

(1) 地方の電子民主主義の実現により提供可能となるサービス

- ◆ 住民が ICT によって提供される各種情報を利用することにより、積極的な住民参加を促進
- ◆ 電子メールやオンライン会議により、地方議員の政策立案や政策評価等を支援
- ◆ 有権者が投票方法を選択できる機会を提供

(2) ソーシャル・インクルージョン（社会的包括）の促進

(3) 取り組むべき課題

- ◆ 民主的な取り組みと住民参加を促進するため、地域住民のニーズや検討テーマにマッチしたアクセスチャネルの選択やウェブを基盤としたオンライン会議の導入等
- ◆ 地方議員に対する支援
- ◆ 電子投票システム等の支援
- ◆ アクセシビリティの改善

6 地方経済の活性化促進(Promoting local economic vitality)

電子政府の目標は、単にサービスの電子化の実現だけではなく、電子ビジネス(e-business)の世界においても、英国を最高水準の国にすることである。英国の経済力の将来は、生産力及び近代的なビジネス環境や専門的スキルを備えた労働力によってもたらされる投資に委ねられているからである。したがって、地方経済の活性化を促進することは、中央政府と地方自治体間の共同優先事項の一つである。

多くの地方自治体あるいは地域開発公社では、電子自治体の取り組みは、地域の持続可能な経済発展を促進するための強力なツールとしてみており、次のような効果を期待している。

- ◆ 地方経済活動の促進
- ◆ ビジネス活動の維持及び通信インフラストラクチャーの供給
- ◆ 幅広い市場で競争するための能力を増進するため、地方のビジネス活動における電子商取引(e-commerce)の利用促進
- ◆ 住民の雇用能力及び ICT スキルの向上

(1) 取り組むべき課題

- ◆ 電子調達(e-procurement)等を通じた地方ビジネスの促進
- ◆ ブロードバンド・ネットワーク利用者の拡大

7 電子自治体の実現(Delivering local e-government)

2002年10月に、各地方自治体は電子自治体計画と優先事項を提示した IEG 2 声明書 (P28 参照) を中央政府に提出した。地方自治体は、この声明書に基づいて、次の事項について検討する必要がある。

- ◆ 地方の優先事項と目標が地域戦略とベスト・バリュース業績計画をどのように支援するか。また、共通の国家的優先事項、事業及び目標を反映しなければならない。
- ◆ 地方自治体の中で誰が(議員あるいは上級管理職)電子自治体の実現を指揮するか。
- ◆ 地方自治体が所有するスキルや必要とするニーズ
- ◆ 必要とされる資金投資とそれによってもたらされる収益
- ◆ 地方で必要とされる公共部門及び民間部門のパートナー
- ◆ 地方自治体がパスファインダー事業、国家的事業、他の地方自治体あるいはその他の支援ネットワークから習得できること

(1) 取り組むべき課題

中央政府と地方自治体との連携
地方計画の促進
パスファインダー事業の支援
電子自治体のための国家事業
地方自治体の支援
地方のパートナーシップの支援
住民に対するサービスの統合
技術標準の統一
プライバシー及びデータ共有
国家的インフラストラクチャーの整備
マーケット(市場)の開拓
電子自治体事業への投資

(2) 進捗状況の評価

- ◆ 電子化されたサービスの入手可能性(availability)
- ◆ サービスの利用の手軽さや提供されるサービスの質
- ◆ 投資に見合った価値(Value for money)

(3) 実行計画

実施時期	内容
2002年12月	IEG 2 声明書の査定と財政支援の決定
2002年12月	国家的事業計画の発表
2003年2月	最高水準機関(Centres of excellence)の決定
2003年3月	地方自治体の標準にかかるフォーラムの開催
2003年3月	地方のパートナーシップに対する財政支援の決定
2003年3月	IEG 2 声明書の内容が不十分な団体に対する指導
2003年10月	IEG 3 声明書の提案
2003年12月	2004年度事業にかかる財政支援の決定
2004年3月	国家的事業計画の完了
2004年10月	IEG 4 声明書の提案
2004年12月	2005年度事業にかかる財政支援の決定

8 地方自治体に対する質問事項及び検討すべき論点

【リーダーシップ】

地方自治体内における電子自治体の推進役は誰か。

- ◆ 電子自治体の代表者として、議員や上級管理職を指名したか。
- ◆ 地方自治体職員を巻き込むための戦略があるか。

地方自治体の電子自治体戦略は、次の事項を支援しているか。

- ◆ 地域戦略
- ◆ ベスト・バリュー業績計画
- ◆ 地方公共サービス協定(Local Public Service Agreement)
- ◆ サービス戦略

地方自治体の地方戦略に対し、定期的な追跡調査を行っているか。

【サービスの変革】

住民（顧客）のアクセスに関する戦略があるか。

- ◆ サービスを提供する住民（顧客）の対象を明確にしているか。
- ◆ 中心となるアクセスチャネルの利用の目標を示しているか。

電子化されたサービスを利用する住民に対し、地方自治体はどのように奨励及び支援を行うか。

- ◆ サービスの利用が容易であるか。また、容易にするためにどのような取り組みを行ったか。
- ◆ サービスは、従来のサービス以上の効果を提供しているか。
- ◆ サービスは安全か。また、どのように公的な信頼性を構築しているか。
- ◆ 地域社会をどのように支援しているか。

住民（顧客）に対するサービスを確立しているか。

- ◆ 地方自治体内のサービスをどのように連携させているか。
- ◆ 他の公共サービス提供者及び地方自治体とどのように連携させているか。

職員の業務の簡略化、生産性及び効果を上げるため、行政プロセスの再設計を行っているか。

サービスの変革を支援するために、パスファインダーや国家的事業の成果をどのように利用する計画をたてているか。

【地方民主主義の復活】

住民に対し、以下の機会を増やすために電子自治体を利用しているか。

- ◆ 地方自治体との連絡
- ◆ 地方自治体の現状確認
- ◆ 住民の意見の表明やサービス及び計画に対する意思決定
- ◆ 地方自治体が管理する情報へのアクセス
- ◆ 地方自治体の不正発覚時の苦情伝達
- ◆ 地方の重要事項に対する議論

地方議員が次のサービスを利用することが可能か。

- ◆ 電子メール
- ◆ インターネット
- ◆ 容易に利用できる地域や地方自治体の業績に関する包括的情報や他の地方自

治体との比較

電子自治体戦略は、ソーシャル・インクルージョン(社会的包括)を促進するか。

- ◆ サービスの利用を希望する全住民に対し、インターネットへのアクセスやスキルの習得の機会を提供しているか。
- ◆ 今までサービスの利用から疎外されていた人々を包括するために、新たなチャンネルをどのように利用しているか。
- ◆ 障害を持つ人々は、電子化されたサービスに容易にアクセスが出来るか。

【地方経済の活性化促進】

ビジネスを行う場として、地域にどのような情報を提供しているか。

- ◆ 地方自治体のウェブサイトは地域の販売を促進しているか。
- ◆ 投資家が地方自治体とビジネスを行うために、地方自治体のウェブサイトを利用しているか。

地方の企業に対し、どのようにビジネスを行っているか。

- ◆ 企業へのサービスや商品の発注及び支払いは電子化されているか。
- ◆ 地方の企業との取引を容易にするために電子調達を利用しているか。

地域の企業は、高速通信回線を利用することが出来るか。

- ◆ ブロードバンド・ネットワークの利用を拡大するために、地域開発公社と協働しているか。

地方自治体の職員や住民の ICT スキルを向上するための計画があるか。

【電子自治体の実現】

電子自治体戦略を支援するための具体的実行計画があるか。

- ◆ 計画に地方自治体が必要とする以下の資源を含んでいるか。
 - 住民
 - スキル
 - 資金
 - 技術
- ◆ 計画に地方自治体が必要とする技術やサービスに対する明確な調達戦略を含んでいるか。危険性を明らかにし、それをどのように処理することが出来るか。

目標設定と評価の方法を確立しているか。

- ◆ 電子化されたサービスの入手可能性(availability)
- ◆ サービス提供チャンネルの採用
- ◆ 電子化されたサービスの投資に見合った価値(Value for money)
- ◆ 連携サービスの開発
- ◆ 地方民主主義における幅広い住民参加
- ◆ 電子自治体が地方経済に与える貢献度