

第3章 州政府におけるEガバメントへの取り組み

第1節 州政府レベルでのEガバメントのはじまり

米国における電子自治体のはじまりは、1990年にカンザス州のカンザス・インフォメーション・ネットワーク（Information Network of Kansas；INK）が行った取り組みだとされている。INKは、カンザス州法である「INK設置法」に基づいて創設された、電子自治体推進のための最初の官民パートナーシップである。同法の目的は、州政府が能率とコストの両面でより効果的に事務を遂行できるようにすることと、同州内の各自治体が平等で適切な手法で住民に行政情報を提供できるようにすることであり、その実現に向けて次の事項に取り組んだ。

住民が行政情報・記録に自宅等から直接アクセスできるダイヤルイン・ゲートウェイ（dial-in gateway：電話等を用いた行政窓口）の開発
行政情報の利用者層の拡大と、質量両面で適当な行政情報の提供方法の追求
行政情報の実用性と使い易さの改善
住民や企業向けに電子メールを送信したり、イベント情報等を提供するために開発されたネットワークの拡張可能性の探求

第2節 州政府におけるEガバメントの導入状況

2000年及び翌2001年、ブラウン大学（米国ロードアイランド州）の調査グループが、次の～の手法により、連邦及び州政府におけるEガバメント導入状況について調査¹を実施した。（2001年の調査は、2000年の時点に比べ、1年の間にどの程度導入が進んだかを比較するためのものである。）

この調査の対象²は連邦及び州政府機関のウェブサイトであるが、その大半が全米の州政府機関のウェブサイトであるため、この結果は州政府機関のEガバメント進捗状況とほぼ一致するものと見なすことができよう。

各州の情報政策担当官(Chief Information Officer；CIO)に対するアンケート調査
実際に各ホームページを訪問し、ホームページ上でどのようなサービスが提供されているのかを調査
単純な質問をEメールで送信することで、住民からのリクエストに対する対応を調査

なお、本調査における「サービス」とは、「最初から最後まで完全にオンラインのみで

¹ Darrell M. West 「Accessing E-Government：The Internet, Democracy, and Service Delivery by State and Federal Governments」(2000年9月) 同「State and Federal E-Government in the United States, 2001」(2001年9月) いずれも Brown University

² 2000年調査では1,813(うち州政府1,716) 2001年調査では1,680(うち州政府1,621)のウェブサイトが調査対象。

完結できるサービス」を指す。また、利用料金を課すホームページについては、一般住民が自由に利用できるものではないとして調査対象から除外されている。

この結果、次の各号に示す結果が明らかとなった。(本文中の表は、いずれもこの調査結果を基に執筆者が作成したものである。)

1 提供されている情報

左表のとおり、連絡先の電話番号や郵便宛先、あるいは関連ページへのリンクなどの、いわゆるアクセス情報については、2000年の時点から既にほとんどのホームページで提供されていた。

政府刊行物の閲覧やデータベースを活用した情報の提供などは、その有用性が認められたのか、1年で大きな伸びを見せている。

また、外部へのリンクを広げた場合の危険性の認識が高まったのか、リンク集の提供については減少に転じている。

音声情報・映像情報の提供は、依然として低割合で推移している。

	2000年	2001年
連絡先電話番号	91%	94%
郵便宛先	88%	93%
リンク集	80%	69%
政府刊行物	74%	93%
データベース	42%	54%
目次	33%	99%
オーディオクリップ	5%	6%
ビデオクリップ	4%	9%

2 提供されているサービス

ウェブサイトの重要な役割の1つとして、オンラインサービスの提供がある。この場合のオンラインサービスとは、行政サービスを享受するためのすべてのプロセスをオンライン上で完結できるものを指す。この普及により、役場の窓口に行く必要がなくなり、自宅に居ながらにして行政サービスを享受できるようになったのである。

連邦及び各州政府機関のウェブサイトにおいて、最も一般的に提供されているサービスは、政府刊行物の注文、訴訟に関する情報の掲載、苦情の受付、税の申告、公共施設の利用申込、出生証明や死亡証明などの申請、自動車登録の更新である。

各州政府機関ウェブサイト全体のうち、その何%でオンラインサービスを提供しているかを調べたところ、左表のとおりとなった。たった1年で順位が大きく入れ替わっていることがうかがえる。

2000年		2001年	
カンザス州	48%	カリフォルニア州	41%
ケンタッキー州	46%	インディアナ州	38%
アイオワ州	43%	アリゾナ州	35%
ペンシルバニア州	37%	ネブラスカ州	34%
フロリダ州	36%	ケンタッキー州	34%
ノースカロライナ州	34%	アーカンソー州	33%
ミズーリ州	32%	ニュージャージー州	33%
オクラホマ州	31%	テネシー州	32%
サウスカロライナ州	31%	オレゴン州	29%
イリノイ州	28%	ジョージア州	27%

3 インターネットの双方向性機能を活用したサービス

Eガバメントの導入目的の1つに、政府と住民との距離を近づけ、住民の声を施策により大きく反映していくこと、あるいは、政府の住民に対する説明責任（アカウントビリティ）を高めていくことがある。

行政の民主性を高めるために必要不可欠である「政府と住民の双方向からの情報交換を可能とするサービス」の導入状況は次のとおりである。（左：2000年、右：2001年）

電子メールによる利用者からの返信機能（68%）（84%）

サイト内情報検索機能（48%）（52%）

掲示板（15%）（5%）

電子メールによる最新情報な提供（5%）（9%）

放送機能³（2%）（7%）

ウェブサイトのカスタマイズ化⁴（0%）（1%）

4 障害者向けのサービス

ホームページ上での障害者向けサービスとしては、聴覚障害者を対象とする TTY（Text Telephone）や TDD（Telecommunication Device for the Deaf）⁵によるアクセス先の提供が代表的であるが、この提供はわずか15%前後のウェブサイトにとどまっている。

ページ障害者がアクセス可能なページを数多く提供している州ベスト5は、次のとおりであり、あまり大きな変化は見られない。

2000年	2001年
イリノイ州	メイン州
ミネソタ州	イリノイ州
オレゴン州	ミネソタ州
メイン州	コネチカット州
ノースダコタ州	ノースダコタ州

5 セキュリティ及びプライバシー対策

2000年の時点で、セキュリティに関する指針を掲載しているサイトは全体の5%、個人情報に係る取扱指針を示したウェブサイトは7%であった。

それが2001年になると、それぞれ18%、28%に急増しており、セキュリティ及びプライバシーの問題が、早急に対応すべき重大な問題として認識されていることがうかがえる。

³ 各種行事、知事演説、議会中継等の放送

⁴ 様々な情報が提供され、複雑な体系となっているウェブサイトでは、利用者が数ある情報の中から自分の求めている情報に辿り着くのに時間が掛かることがある。こうしたサイトにおいて、各利用者がそれぞれ使いやすいようにウェブサイトの構成を自分でアレンジすることができるようにする技術。既に銀行などのウェブサイトではよく見られる手法であり、あるユーザーがログインした時には外国為替情報を中心の、別のユーザーがログインした時には株価情報中心のページ構成になるなど、ユーザーの興味に合わせてページ構成を変えることができる。

⁵ いずれも聴覚障害者のため、音声信号を文字情報に変換して受け、あるいは、文字情報を音声信号に変換して送る手法（機器）。

セキュリティに関する指針を掲載しているサイトの割合

2000年		2001年	
カンザス州	21%	インディアナ州	85%
アイオワ州	14%	テネシー州	68%
ニューヨーク州	13%	ワシントン州	63%
ノースカロライナ州	10%	マサチューセッツ州	58%
ミシガン州	10%	ネバダ州	39%

プライバシー (個人情報)に関する指針を掲載しているサイトの割合

2000年		2001年	
ミシガン州	20%	インディアナ州	85%
ニューヨーク州	19%	テキサス州	81%
ミシシッピ州	19%	ワシントン州	77%
カンザス州	17%	テネシー州	68%
カリフォルニア州	14%	マサチューセッツ州	61%

6 英語以外での対応

移民の多い米国においては、ウェブサイトの構築に際しても、英語以外の言語を母語とする人々が容易にアクセスできるような配慮が重要である。

現在、英語以外を母語とする住民の割合が高い州は、カリフォルニア、テキサス、ニューヨーク、アリゾナ、ニュージャージーなどである。

それに対し、外国語でのアクセスが可能なサイトの割合が高いのは上表のとおりであり、英語以外の言葉を話す住民の多い州と、外国語でウェブサイトのサービスを提供している割合の高い州とは、必ずしも一致しない現状が見てとれる。

英語以外での対応が可能なサイトの割合

2000年		2001年	
フロリダ州	26%	テキサス州	38%
ノースカロライナ州	14%	オレゴン州	21%
テキサス州	14%	ノースカロライナ州	13%
ニューヨーク州	13%	フロリダ州	12%
オレゴン州	11%	メリーランド州	11%
カリフォルニア州	11%	ニューヨーク州	10%

7 問合せに対する対応

各州政府機関に、窓口受付時間やその所在地、といった基本的な質問を電子メールで送付し、何日で回答が帰ってくるかを調査した。

2000年の調査においては、送信した質問の91%に返信があり、73%は1日以内に回答が届いた。回答までに1週間以上を要する州も見られたが、総じて政府職員は市民の質問

や関心に対して非常に反応が良いことがうかがえた。

したがって、少なくともこの時点では、州のウェブサイトが提供するサービスは州による格差が大きく、市民が求めているような多彩なオプションは提供できていないけれども、市民の質問に対する州政府の反応の早さから、職員の間でEガバメントの重要度が増していることが認識されていることが分かる。

しかし、2001年の調査においては、返信があったのは80%にまで低下し、1日以内に回答があったのも52%にまで落ち込んだ。これは、Eガバメントの普及に伴って増え続けている電子メールでの問い合わせに、職員が対応しきれなくなっている可能性を示唆しているものと考えられる。

Email での問合せに対する反応時間

	2000年	2001年
返事なし	9%	20%
1日以内	73%	52%
2日以内	6%	12%
3日以内	4%	2%
4日以内	4%	2%
5日以内	3%	4%
6日以上	1%	6%

8 総合評価

以上の結果をもとに下された全米50州の評価⁶は右表のとおりである。

2000年には早くからEガバメントに取り組んできたと思われる比較的大きな州が上位に並んでいる。

それに対し2001年は、決して大きいとは言えない州がランクインしてきており、Eガバメントに関して比較的后発の州が追い上げを見せているのではないかと思われる。

総合評価 (100点満点のポイント制)

2000年		2001年	
テキサス州	51	インディアナ州	52.3
ミネソタ州	50	ミシガン州	51.3
ニューヨーク州	50	テキサス州	50.9
ペンシルバニア州	50	テネシー州	49.0
イリノイ州	49	ワシントン州	47.6

以上のとおり、多くの州政府機関がオンライン上で多くの行政情報やサービスを提供するようになったものの、その次の段階、例えば新法令制定に係る説明や政治資金調達に係る情報など、いわば州政府の説明責任(アカウントビリティ)の向上に寄与すべき資料の提供はまだまだ充実しているとまでは言えない状況にある。また、インターネットの特長とも言うべき、双方向性を十分に活用した機能の整備にも遅れが目立っているようである。

第3節 州政府レベルでの課題

1 予算の不足

連邦政府に比べ、州政府の方が直接住民にサービスを提供する機会は圧倒的に多い。したがって、住民の利便性向上に資するためにEガバメント構築に取り組むとなると、州政

⁶ 0～100のスケールで評価。100が満点。

府は膨大な作業をこなさなければならない。また、このような直接的経費のほかにも、Eガバメントを利用してもらうための情報インフラの設備、低所得者層でもEガバメントの恩恵を等しく享受できるようにするための情報端末（キオスク）の設置など、州政府レベルでもEガバメントの推進には巨額の経費が必要となる。

その現実に反して、全米州議会議員連盟の調査によると、50州政府全体で580億ドルものIT予算不足が見込まれている。

この打開策として、外部委託の積極的推進及び委託範囲の拡大、類似・重複システムの整理統合等が進められている。

2 人材の不足

政府内のIT化やEガバメントに対する取り組みが進展するにつれ、ITに強い人材がより多く必要になる。しかし、昨今のIT化の急速な進展により、IT人材はどの業界でも不足している現状にあって、十分か数の優秀なIT人材を確保することは非常に困難である。

このため、各州政府はIT職員の育成、IT関連を専門とする学生の確保、民間との人材交流の活発化等の措置を講じることにより、現状を打破しようと努力している。

このほか、現在政府内でITを担当している職員の高齢化が進んでいるため、近い将来訪れる彼らの退職までに後継者を見つける、あるいは育てなければならないという問題もあり、人材不足問題が解消されるまでには今しばらくの時間がかかりそうである。

第4章 カウンティ・市町村レベルにおけるEガバメントへの取り組み

2002年春、国際市・カウンティ支配人協会（International City/County Management Association；ICMA）が、2,500人以上の人口を有する市町村及びカウンティ計7,844自治体¹の実務的行政トップを対象に、Eガバメントに関するアンケートを実施した。

回答率52.6%²であったこのアンケートの結果によると、これら自治体の74.2%がEガバメントの窓口とも言うべきウェブサイトを既に設置・運営しており、残る25.8%の半数以上が2003年中に立ち上げる予定であるとしている。

この章では、このアンケート結果により、カウンティ・市町村レベルでのEガバメントへの取り組み状況の概要を紹介する。

1 担当組織

Eガバメントを含むIT政策推進を担当するセクションがあるのは39.6%のみであり、そのうちの61.8%は、5名以内の担当職員で切り盛りしている。

2 予算措置

Eガバメント推進のため別個に予算措置がなされているのは25.4%のみである。措置された予算額は、5,000ドル未満から10万ドル超まで様々であるが、調査対象となった自治体の規模も大小様々であり、特定の傾向を導き出すことはできない。

予算を計上する際には、53.2%が業者からの見積りを、21.9%が他の自治体の例を参考にしており、その財源については、一般財源のほか、6.8%が連邦や州の補助金を充当、3.7%が提供サービスから発生する利用料を充当、2.6%が起債で充当して対応している。

3 提供している情報・サービス

（1）提供するサービスの決定

住民がEガバメントに対し、どのようなサービスを求めているのか、アンケートを実施したのは9.5%にとどまったが、その結果は次のとおりであった。（重複回答可）

公共イベント参加の申込（56.5%）

行政サービス³のリクエスト（53.4%）

税金等の支払（48.7%）

議会議事録のウェブサイト上での公開（40.9%）

行政に対する苦情のオンライン受付（33.2%）

¹ 市町村7,005 カウンティ839

² 市町村52.8%、カウンティ50.4%

³ 道路の修繕など

(2) 現在提供しているサービス

これに対し、現在、実際に提供されているサービスは、次のとおりであった。

- Eメールによる自治体幹部への意見送信 (71.2%)
- 行政サービスのリクエスト (30.9%)
- 行政情報公開のリクエスト (28.6%)
- 行政情報の交付 (18.4%)
- 公共施設利用や公共イベント参加の申込 (13.1%)
- 許認可申請の受付 (9.3%)

(3) 今後提供を考えているサービス

Eガバメントにより、今後提供しようと考えているサービスは、次のとおりであった。

- 許認可申請 (75.4%)
- 申請・届出用紙のダウンロードサービス (74.4%)
- 行政サービスのリクエスト (66.2%)
- 営業許可の申請 (64.4%)
- 公共施設利用や公共イベント参加の申込 (62.5%)

(4) 今後も提供を予定していないサービス

今後も提供を考えていないサービスは、次のとおりであった。

- 選挙人登録 (82.8%)
- 税金の支払 (69.7%)
- 動物や自転車の登録 (64.9%)
- 行政情報の交付 (53.4%)
- 公共料金⁴の支払 (49.5%)
- 罰金⁵・施設利用料金⁶の支払 (46.1%)

(5) 電子調達

不動産等については15%程度にとどまるものの、備品や事務用品の調達については70%弱の自治体が入札公告をオンラインで公開している。しかし、実際にオンラインで購入までのプロセスを完了することができるのは、50%前後に過ぎない。

(6) 地理情報システム (Geographic Information Systems ; GIS)

63.4%の自治体が導入済みであるが、その情報をオンラインで住民に提供しているのは17.2%に過ぎない。そのうちの33.5%は利用に際して料金が必要となる。

⁴ 上下水道等

⁵ 交通違反に係る罰金等

⁶ 公営駐車場料金等

(7) 職員用イントラネット

42.8%の自治体が職員用イントラネットを構築しており、その主な用途は、各種情報の共有、人事の庁内公募、冊子資料のオンライン提供、部局横断事業に係る共同作業などとされている。

4 管理・運営

(1) 管理・運営の主体

Eガバメントのアップデートや改良については、自治体職員が実施 60.2%、自治体職員と業者と共同で実施 45.8%、完全に外部委託 16.6%となっている。

ウェブサイトについては、管理運営は 74.9%、デザインは 55%が自治体職員のみで行われているのに対し、初期投資と専門知識が必要なサーバの運営・管理は 64.8%が外注で実施されている。

(2) Eガバメント開始時の問題点

Eガバメントを立ち上げる際に遭遇した問題は、次のとおりである。

- 人材不足 (65.7%)
- 財源不足 (57.1%)
- 専門知識・技術の不足 (46.7%)
- セキュリティ問題 (41.7%)
- 事業効果の説明 (36.8%)
- プライバシー問題 (32.7%)

5 導入の効果

業務の効率化、住民からの意見の増加などプラスの意見の一方で、職員負担の増大といったマイナスの意見もあった。また、人員やコストの削減につながったとするのは 10%以下であった。

6 その他

(1) デジタル・ディバイドへの配慮

93.1%の自治体が、Eガバメントによるオンラインサービスと平行して、従来の紙媒体による情報・サービスの提供や、窓口での受付を継続している。

(2) セキュリティ及びプライバシー問題

セキュリティ問題については 44.2%が、プライバシー問題についても 36.4%が何らかの指針を定めている。

(3) その他

視覚障害者への対応、英語以外の言語を母語とする住民への対応、有料広告の掲載する

場合の対応については、10%程度あるいはそれ以下の自治体しか指針を定めておらず、対応の遅れが目立つ。