

CLAIR REPORT No.461

オーストラリアの地方自治体における 電子化の取組について

Clair Report No.461 (June 5 , 2018)
(一財)自治体国際化協会 シドニー事務所



一般財団法人

自治体国際化協会

「CLAIR REPORT」の発刊について

当協会では、調査事業の一環として、海外各地域の地方行財政事情、開発事例等、様々な領域にわたる海外の情報を分野別にまとめた調査誌「CLAIR REPORT」シリーズを刊行しております。

このシリーズは、地方自治行政の参考に資するため、関係の方々に地方行財政に係わる様々な海外の情報を紹介することを目的としております。

内容につきましては、今後とも一層の改善を重ねてまいりたいと存じますので、ご意見等を賜れば幸いに存じます。

本誌からの無断転載はご遠慮ください。

問い合わせ先

〒102-0083 東京都千代田区麹町 1-7 相互半蔵門ビル

(一財)自治体国際化協会 総務部 企画調査課

TEL: 03-5213-1722

FAX: 03-5213-1741

E-Mail: webmaster@clair.or.jp

はじめに

ここオーストラリアにおいては、公民とも各種手続の電子化が進んでいる。例えば、ほとんどの商店やレストラン、さらに露店ですら、クレジット・デビットカードでの決済が行うことができ、100 豪ドル（約 8,000 円）未満であれば単にカードをかざすだけで手続が終えられてしまう。加えてインターネットバンキングも、ID とパスワードによる簡単な認証で利用でき、他行への振込も無料となっている。また、各政府への手続についても電子化が進んでおり、本文中でも紹介したように、車検・自動車登録の更新についてもネット上の簡易な手続で行うことができる。

このように電子化が進んだ背景として、商取引であれば、最低賃金の時給が 17 ドル（約 1,400 円）を超えるなど人件費の負担が大きい中で簡素な決済手段が求められていること、また、広大な国土から電子商取引が盛んであることなどが想定される。また、行政分野では、多くの事務が連邦、州に配分されており、住民が行うべき手続も多くは連邦、州への窓口に対してなされるもので、両政府とも可能な範囲で窓口の設置を行っているが、それでもなお多くの住民にとっては遠い窓口となっているため、電子化が求められたものであろう。

また、公民双方においても、手続の簡素化、簡便化を常に念頭において進められており、電子化に当たって重要な点となる本人認証についても、ID とパスワードによる簡易なものが中心であり、利用のしやすさが最優先とされている。

本編は、このような背景の下、連邦政府主導で地方自治体の電子化が進められた経緯、現状等について概説するとともに、現在の地方自治体への事務配分との関係についてもコメントを付したものである。

本文にあるとおり、当地の地方自治体の事務配分は限られており、その中で電子化すべき手続もあわせて限定されているが、それでも光回線網の全国的な整備に合わせて電子化が進められたこと、また、住民に最も身近な行政主体として、窓口での接触・相談の利便の向上のためのテレビ会議の導入など、我が国の市町村行政においても参考にすることができる点も含まれている。このような電子化の取組について御覧いただくことで、今後の地方自治体での政策立案の一助となれば幸いである。

(一財) 自治体国際化協会シドニー事務所長
上坊 勝則

目次

はじめに.....	1
概要	4
第1章 オーストラリアの現況と電子政府サービスの国際的評価	5
第1節 オーストラリアの現況	5
1 概要	5
2 政府構造	6
第2節 情報通信環境	8
1 固定電話と携帯電話	8
2 インターネット契約数	9
3 インターネット利用状況	10
第3節 オーストラリアの電子政府サービスの国際評価	11
1 国連電子政府ランキングの概要	11
2 オーストラリアのランキング評価	12
第2章 オーストラリアの電子政府化の変遷と地方自治体における行政サービスの電子化の取組	15
第1節 オーストラリアにおける電子政府サービスの取組の経過	15
1 各省庁での Web サービスの導入	15
(1) 電子政府政策の発現	15
(2) 連邦政府サービスのオンライン化	16
2 国家横断でのサービス統合	17
(1) 「Better Services, Better Government」戦略	17
(2) 統合化サービスの枠組づくり	18
3 電子政府サービスの更なる普及	19
(1) 全国ブロードバンド網の整備	19
(2) 国家デジタルエコノミー戦略の導入	20
(3) NDES の改訂	22
第2節 デジタル地方自治体プログラムの概要	24
1 プログラムの目的	24
2 所管部署の役割	24
3 対象地方自治体の募集と参加地方自治体	24
4 予算と認定基準	25
5 プログラムの実施事例	27

第3節 DLGプログラムに関する意識調査	32
1 調査の目的と方法	32
2 事業プロセス分類と調査の焦点	33
3 インタビュー調査から得られたフィードバック	34
(1) プロジェクトに取り組む地方自治体の姿勢	34
(2) 実施のメリット	35
(3) 重要な成功要因	35
(4) プロジェクトから得られた学びと成果	36
(5) 補足事項	37
ア 地元住民や企業からの反応	37
(ア) テレビ会議	37
(イ) オンライン建築・開発申請	37
イ 費用削減効果	37
第3章 まとめ	39
おわりに	40
参考文献	41

概要

本稿の目的は、今日、オーストラリアの電子政府サービスが世界的評価を得るようになった経過を追うとともに、その過程で地方自治体における行政サービスの電子化普及のために策定された「デジタル地方自治体プログラム (Digital Local Government Program)」に焦点を当て、地方自治体にどのような成果がもたらされたか明らかにすることにある。

第1章では、本論に入る前段として、オーストラリアの現況及び情報通信環境について紹介する。また、併せて電子政府サービスに対するオーストラリアの世界的な評価についても触れる。

次に第2章では、まず、オーストラリアの電子行政サービスが高い評価を得るに至った電子政府化の取組の経過について概観する。そして、地方自治体レベルにおける行政サービスの電子化普及のための施策として「デジタル地方自治体プログラム」がどのような成果を地方自治体にもたらしたかについて紹介する。加えて、同プログラムに参加した地方自治体の担当者への調査から、プログラムの導入を通じて地方自治体自身がどのような効果を得られたと認識しているかを紹介する。

最後に、第3章では、本稿のまとめを行う。

第1章 オーストラリアの現況と電子政府サービスの国際的評価

第1節 オーストラリアの現況

1 概要

南半球に位置するオーストラリアは、国土が日本の約20倍（約769万km²）という広大な面積を持つ一方、人口は約2,421万人¹で、日本の約5分の1に過ぎない。人口の大半は、特にシドニー、メルボルン、ブリスベンの東海岸等の沿岸部主要都市に集中しており、6つの州及び2つの特別地域（北部特別地域、首都特別地域）の州都地域に67%²以上が居住している。

日本とは観光交流も盛んで、日豪双方に向けそれぞれ年間40万人以上の観光客が行き来をする等、互いに観光地としての馴染みも深い。また、鉄鉱石や石炭、天然ガス等の天然資源や、羊毛、肉類等の一次産品に恵まれたオーストラリアにとって日本は重要な貿易パートナーであり、第2位の輸出相手国及び第3位の輸入相手国となっている³。

さらに、日本は世界第2位の対豪投資国であり、オーストラリア経済の70%前後を占めるサービス産業部門において、日本からの投資が継続的に拡大している。近年では2015年1月の日豪EPA発効後、日豪両国の関係は一層密になってきており、従来の資源・エネルギー分野に加え、金融サービス、食品・農業、物流、教育など多岐にわたる分野に関係が深まっている。

図表1：日豪の主な指標の比較

	豪州	日本	豪州／日本
面積（万k m ² ）	769	38	2,023.7%
人口（万人）[概算値] ⁴	2,421	12,696	19.1%
名目GDP（1億米ドル）[推定値] ⁵	12,590	49,386	25.5%
一人当たりのGDP（米ドル）[推定値] ⁵	51,850	38,917	133.2%

¹ Australian Bureau of Statistics, 3218.0-Regional Population Growth, Australia 2016, 2017 [http://www.abs.gov.au/AUSSTATS/abs@.nsf/mf/3218.0] (Accessed 2018-02-14)

² “Australian Bureau of Statistics, 3218.0-Regional Population Growth, Australia 2016”の数値より筆者が算出した。

Australian Bureau of Statistics, supra note 1

³ 参照：シドニー日本商工会議所編集委員会『オーストラリア概要 2016/2017』（シドニー日本商工会議所、2016年）、69ページ

⁴ オーストラリアの調査日と合わせ、2016年6月の概算値とした。

政府統計の総合窓口（e-Stat）『年齢（5歳階級）、男女別人口（平成28年1月確定値、平成28年6月概算値）』

[https://www.e-stat.go.jp/stat-search/files?page=1&layout=datalist&tstat=000000090001&cycle=1&year=20160&month=12040606&tclass1=000001011678&result_back=1&second2=1]（閲覧日：2018年2月14日）

⁵ 独立行政法人日本貿易振興機構『各国・地域データ比較（検索・比較）』

[https://www.jetro.go.jp/world/search/compare.html]（閲覧日：2018年2月12日）

オーストラリア経済は、1991年以降2四半期連続で景気後退せず、26年連続して経済成長を持続しており、世界最長記録を更新している。成長率の勢いは鈍化しつつあるものの、失業率や物価上昇率等の経済指標は力強いファンダメンタルズを示している。所得水準が高く、また長期的な人口増加が見込まれており、今後の経済見通しも明るい。

2 政府構造

オーストラリアの政府構造は、連邦、州（特別地域を含む⁶）、地方自治体からなる三層構造である。連邦の権限は連邦憲法に記載したものに限られ、関税・消費税の課税、硬貨の鋳造等、連邦のみが行使し得る「専属的権限」と関税、消費税以外の課税、社会福祉等、連邦も州も行使し得る「共管的権限」がある（各層政府の権限は、図表2参照）。一方、州の権限は連邦憲法上「連邦の権限を除き、連邦成立前から有していた植民地政府の権限の全ては州が受け継ぐ⁷」とされており、具体的には警察、学校教育、病院、土地利用、地域開発、農業、鉱業等、広範にわたっている。

地方自治体は、各州の地方自治法により存立するが、その権限は日本の市町村に比べて限られている。具体的には、地方道路、上下水道等の日常生活関連のインフラ整備と、ごみ収集等の生活環境関連サービスが中心となっている。

⁶ 以降、特別に定義しない限り、州と特別地域を総称して「州」と呼ぶ。

⁷ Commonwealth of Australia Constitution Act (The Constitution), p.107., Chapter5

図表2 各層政府の権限⁸

連 邦		州・特別地域 ⁹	地方自治体
専属的権限	共管の権限 ¹⁰	その他の権限	
連邦憲法に規定されている、連邦に専属する権限 ¹¹	連邦憲法に規定されている、連邦政府と州が行使し得る権限 ¹²	専属的権限・共管の権限以外の権限（州のみが行使し得る権限）	各州がそれぞれの地方自治法により地方自治体に付与した権限
〈例〉 ・関税・消費税の課税 ・硬貨製造 ・連邦憲法改正の発議 等	〈例〉 ・関税・消費税以外の課税 ・防 衛 ・外 交 ・社会福祉 ・年 金 ・郵便制度 ・度量衡制度 ・銀行運営 ・保険運営 ・著作権制度 等	〈例〉 ・警 察 ・消 防 ・救 急 ・公立学校 ¹³ ・公立病院 ・環境保全 等	〈例〉 ・地方道整備 ・山火事対策 ・公衆衛生 ・児童保育 ・ごみ収集 ・建築確認 ・土地利用計画 等

オーストラリアの地方自治体の事務の概要については、上述したとおりであるが、今回取り上げる電子自治体の関連で、日本の市町村と大きく異なる背景及び事務配分があることに留意を要する。これには、オーストラリアの地方自治体の担当事務の範囲の狭さと、住民登録制度を有しないことに伴う担当事務の性質上の限界がある。

例えば、日本においては市町村の基礎的な事務と考えられるものが、オーストラリアにおいては、次のように事務が処理されている。

- ・住民登録－地方自治体においては行われず、出生、婚姻等の身分証明に必要な事項は、州に届け出る。
- ・義務教育－公立の小中学校は、全て州立である。

⁸ 久保田治郎編著『オーストラリア地方自治体論』（ぎょうせい、1998年）

⁹ 首都キャンベラでは、首都特別地域政府が州及び地方自治体の機能を果たしている。

¹⁰ 権限行使に関し、連邦と州で競合したときは連邦の権限が優先する。

Commonwealth of Australia Constitution Act (The Constitution), p.109., Chapter5

¹¹ Commonwealth of Australia Constitution Act (The Constitution), p.90., Chapter4: p.115., Chapter5

¹² Commonwealth of Australia Constitution Act (The Constitution), p.51., Part5, Chapter1

¹³ ニュー・サウス・ウェールズ州は、義務教育を6歳以上15歳未満と定める。

Section21B, Division2, Part3, Education Act 1990 No.8

[<https://www.jpfa.gov.au/j/project/japanese/survey/result/survey15.html>](Accessed: 2018-02-14)

- ・住民税－個人所得課税は全て連邦税で、州及び地方自治体では所得課税は行わない。
- ・固定資産税－土地のみを課税標準とするため、登記簿を通じて地主を把握すれば足り、家主・個々の居住者を把握する必要がない。
- ・医療保険－医療給付については保険制度でなく税方式により連邦が運営している。
- ・福祉給付－ほとんどが連邦又は州により給付される。

このように、地方自治体の事務は限られており、「3つのR」－道路（Road）、ごみ処理（Rubbish）及び資産税（Rate）－が長らくその代表例とされてきた。また、近年加わってきた図書館、ホール等の施設行政にも大きな財源が振り向けられている。

これらの事務は、いずれも個々の住民の固有名詞、現況の把握がなくとも行えるものが多く、住民基本台帳を基礎データとして福祉、保健、教育、徴税等の幅広い行政分野を担っている日本の市町村とは大きく事情が異なり、電子自治体の導入に当たっても、その対象範囲が限られている。

このため、以下の紹介する導入の事例についても、個別分野としては、都市計画・建築確認、緊急事態対応の情報交換、添付資料の送付等となっており、加えて行政サービス全般に共通するものとしてテレビ会議の導入を挙げている。

これらに留意しつつ、以下の記述を読んでもらいたい。

第2節 情報通信環境

1 固定電話と携帯電話

2017年6月における固定電話契約者数は約846万件で、2005/2006年度以降は減少傾向で推移し、直近の過去5年間でも漸減している。一方、2017年6月時点における携帯電話契約者数は、約3,364万件である。2013/14年度に一度減少に転じたが、M2Mサービス¹⁴の増加等により前年度比3.2%増となった。

図表3 固定電話及び携帯電話契約数の推移¹⁵ (単位：万件)

	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2016-17年 増減率
固定電話	942	919	850	848	846	-0.2%
携帯電話	3,109	3,101	3,177	3,259	3,364	3.2%
携帯電話のみの利用者（18歳以上）	401	490	532	578	667	15.4%

¹⁴ M2M とは、“Machine to Machine”の略称で、機器同士がネットワークで接続され、相互に情報のやりとりを行うことで、中間で人手を経ずに情報収集や管理・制御を実現する技術のことである。

¹⁵ Australian Communications and Media Authority, Communications Report 2016/17, 2017, https://www.acma.gov.au/theACMA/communications-report(Accessed: 2018-02-14)

携帯電話のみを利用し固定電話を持たない18歳以上の者は、同時点で667万人に達していると推計されている。携帯電話の普及に伴いライフスタイルが大きく変容する中、若い世代を中心に固定電話の必要性は薄れつつある。しかしながら、広大な国土にあって、携帯電話がつかないエリアも多く存在し、固定電話回線が唯一の通信インフラとなっている地域も存在していることから、今後も一定の需要を保ちながら推移していくと見られる¹⁶。

また、オーストラリア連邦政府は、地方や遠隔地域の携帯電話カバー率の向上と競争を促進させる「モバイル・ブラック・スポット・プログラム」を実施している。連邦政府と主要な携帯電話事業者であるテルストラ、オプタス及びボーダフォン・ハチソン・オーストラリア、並びに民間企業や州政府・地方自治体が共同で約6億ドルを出資する形で実施され、第一次プログラムでは499の基地局が整備・更新され、第二次プログラムでも266の基地局が整備されることになっている¹⁷。さらに2016年5月には、第三次プログラムにも6,000万豪ドルを投じる旨を連邦政府は公表した¹⁸。

2 インターネット契約数

2017年6月現在のインターネット契約数は約4,008万件で、このうち固定回線の契約数は764万件で、過去5年間でみるとそれぞれ一貫して増加している。また、これまでオーストラリアのインターネット接続は電話回線を使ったADSLが中心であったが、近年では後述するブロードバンド網計画による光回線網の整備に伴い、光回線の契約数が急速に拡大しており、2016年と17年の比較では前年度比約123.3%増となっている。光回線への移行が進み、ADSL回線の契約数は同じく前年度比で15.9%と大きく減少している。

なお、同時点で1,000人以上の顧客を有するインターネットサービスプロバイダー（ISP）は66存在しており、テルストラ、オプタス、TPG、Vocus Communicationsの上位4社で契約数の大半を占める¹⁹。

¹⁶ 大塚理恵著「海外だより『オーストラリアの通信事情』」（『ITUジャーナル』第44巻第10号、2014年）、57ページ

[https://www.ituaj.jp/wp-content/uploads/2014/10/2014_10.pdf]（閲覧日：2018年2月14日）

¹⁷ Australia Government Department of Communication and Arts, Mobile Black Spot Program [<https://www.communications.gov.au/what-we-do/phone/mobile-services-and-coverage/mobile-black-spot-program>](Accessed: 2018-02-14)

¹⁸ シドニー商工会議所編集委員会『オーストラリア概要 2017/2018』（シドニー日本商工会議所、2017年）、139ページ

¹⁹ 参照：シドニー商工会議所編集委員会、前掲注（18）、139ページ

図表4 インターネット契約件数の推移²⁰

(単位: 万件)

	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2016-17年 増減率
固定回線	621	653	676	726	764	5.3%
光回線	12	20	42	96	214	123.3%
ADSL	479	507	511	503	423	-15.9%
その他*	130	126	123	127	127	—
モバイル回線	2,580	2,652	2,966	3,086	3,244	5.1%
携帯電話	1,965	2,057	2,365	2,482	2,633	6.1%
モバイル ワイヤレス**	615	595	600	604	611	1.1%
インターネット計	3,200	3,305	3,641	3,812	4,008	5.2%

※固定回線とモバイル回線の合計とインターネット計の数値は、端数処理の関係で等しくならない場合がある。

*ケーブル、ダイヤルアップ、サテライト等の回線を含む。

** dongle²¹やデータカード、USBモデム

3 インターネット利用状況

オーストラリア全体の通信量は2017年6月現在で3.17エクサバイトと前年比42.9%増となっている。過去5年、年率40%以上の増加を示している。この大部分は固定通信の増加によるものだが、携帯電話による通信を除いたワイヤレス通信は前年比72.0%増となっており、顕著に増加している。

図表5 インターネットサービスの通信量

(単位: テラバイト)

	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2016-17年 増減率
総通信量	676,898	1,034,894	1,460,220	2,218,801	3,171,048	42.9%
固定*	629,964	963,429	1,349,975	2,049,553	2,913,245	42.1%
ワイヤレス**	27,232	32,731	38,673	48,100	82,727	72.0%
携帯電話	19,636	38,734	71,572	121,147	175,076	44.5%

*ADSL、ケーブル、光回線、その他の固定回線

**サテライト、固定ワイヤレス、dongleやデータカード、USBモデムのようなモバイルワイヤレス及びその他のワイヤレス・ブロードバンド

²⁰ Australian Communications and Media Authority, supra note 15, p.20.

[<https://www.acma.gov.au/theACMA/communications-report>](Accessed: 2018-02-14)

²¹ dongleとは、主にソフトウェアの不正使用防止のために利用するためにUSBポートに取り付けて用いられた小型の機器を指す。現在では名称の範囲がより広がっているが、ここではパソコン等本体に接続し、モバイルネットワークに接続する機器のこと表す。

第3節 オーストラリアの電子政府サービスの国際評価

1 国連電子政府ランキングの概要²²

電子政府世界ランキングの代表的なものは、“United Nations E-Government Survey”である。国連加盟国193カ国を対象に、電子政府に関する調査を2年ごとに実施し、その進捗状況をランキング形式で発表している。各政府がICT²³を利用していかにかに全ての者に対してアクセスと社会参加を提供するかという点について体系的に評価している。

国連は電子政府成功条件として、次の15分野の評価基準（図表6）を設けている。

図表6 電子政府の成功条件の評価基準となる15分野

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">①社会的優先開発事項との密接なリンク②効率性がよく社会的影響力があること③資金有用性が高いこと④十分な市民サービスを提供できる技術と文化⑤協調関係が発揮できること⑥法的枠組の充実⑦ICT インフラストラクチャーの充実⑧政治的リーダーシップと長期的ポリティカルコミットメント⑨国民・社会への公約⑩資本・技術インフラ発達に関する計画⑪パートナーシップ⑫モニタリングと評価⑬付加価値⑭アクセスと技術⑮プライバシーとセキュリティ |
|--|

国連の電子政府ランキングは、「Web指数」、「人的資本」、「ICTインフラの整備状況」の3つの個別指標を用いて定量化し、その合計の平均値を「電子政府発展度指標」（EGDI：E-Government Development Index）として算出し、分析する手法を採っている。また、これらに加えて、市民の電子政府参加（e-Participation）に関しても電子政府の現状を把握するための指標として用いられている²⁴

²²岩崎尚子・小尾敏夫共著『電子政府世界ランキングの指標の有効性と潮流に関する考察』（アジア太平洋討究第17号、2011年）、203-204ページ

[<https://core.ac.uk/download/pdf/144454883.pdf>]（閲覧日：2018年2月14日）

²³ ICT: Information and Communication Technology

²⁴ 岩崎尚子・小尾敏夫共著、前掲注（23）、203-204ページ

[<https://core.ac.uk/download/pdf/144454883.pdf>]（閲覧日：2018年2月14日）

及び United Nations Department of Economic and Social Affairs, E-Government Survey 2016

[<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>](Accessed: 2018-02-14)

2 オーストラリアのランキング評価

直近となる2016年の調査の結果は図表7のとおりで、オーストラリアは前回調査に引き続き第2位にランキングされている。

オーストラリアが高ランクに位置付けられた点としては、早期から広範囲に及ぶワンストップ・ポータルサービスに着手し、連邦政府から地方自治体レベルまで、安全なシングルサインオン²⁵による双方向型サービスを構築していることや、その範囲が医療制度、税務申告、求人案内、老人介護及び子育て支援等多岐にわたり、国民や事業者に対して「シンプルかつ明確で迅速な」サービスを提供していることが評価されている。加えて、2015年7月に首相職の下に電子化政策に基づくサービス開発の要として「デジタル・トランスフォーメーション・オフィス (Digital Transformation Office)」を設置した点にも言及している²⁶。

図表7 電子政府「電子政府発展度」ランキング²⁷

	2010年	2012年	2014年	2016年	EGDI
1	韓国	韓国	韓国	イギリス	0.9193
2	アメリカ	オランダ	オーストラリア	オーストラリア	0.9143
3	カナダ	イギリス	シンガポール	韓国	0.8915
4	イギリス	デンマーク	フランス	シンガポール	0.8828
5	オランダ	アメリカ	オランダ	フィンランド	0.8817
6	ノルウェー	フランス	日本	スウェーデン	0.8704
7	デンマーク	スウェーデン	アメリカ	オランダ	0.8659
8	オーストラリア	ノルウェー	イギリス	ニュージーランド	0.8653
9	スペイン	フィンランド	ニュージーランド	デンマーク	0.8510
10	フランス	シンガポール	フィンランド	フランス	0.8456
12		オーストラリア			

なお、オーストラリアは当調査ランキング2012年版では10位圏外となっているものの、当調査の前身となる”Benchmarking E-government 2001”から続けてランキング10位内の評価を維持している。

このように、オーストラリアの電子政府が国際的に高い評価を受けている背景の一

²⁵ シングルサインオンは、一度のユーザ認証処理によって独立した複数のソフトウェアシステム上のリソースが利用可能になる特性である。この特性によって、ユーザはシステムごとにユーザIDとパスワードの組を入力する必要がなくなる。

²⁶ United Nations - Department and Social Affairs, UN E-government Knowledge DataBase UN E-government Survey 2016, p110.
[<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>](Accessed: 2018-02-14)

²⁷ United Nations - Department and Social Affairs, UN E-government Knowledge DataBase UN E-government Survey 2010, 2012, 2014 and 2016
[<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey>](Accessed: 2018-02-14)

つとして、第二次世界大戦前を起源とし、1988年に現行制度が導入された納税者番号（TFN²⁸）が広く普及・活用されており、電子政府化に大きく役立っていることが挙げられる。

また、州の行政においても、幅広い電子政府化が行われている。例えばニュー・サウス・ウェールズ州における自動車の車検制度においても、州のポータルサイトを通じた総合的な電子政府化が実現している。州が車両登録・ナンバープレート交付・登録税徴収を担っているが、次のような手順で車両検査、登録更新が行われている。

まず、自動車の所有者は登録整備工場に車両を持っていき検査を受ける。合格すれば、整備工場はインターネットを通じて州に合格した旨を登録する。

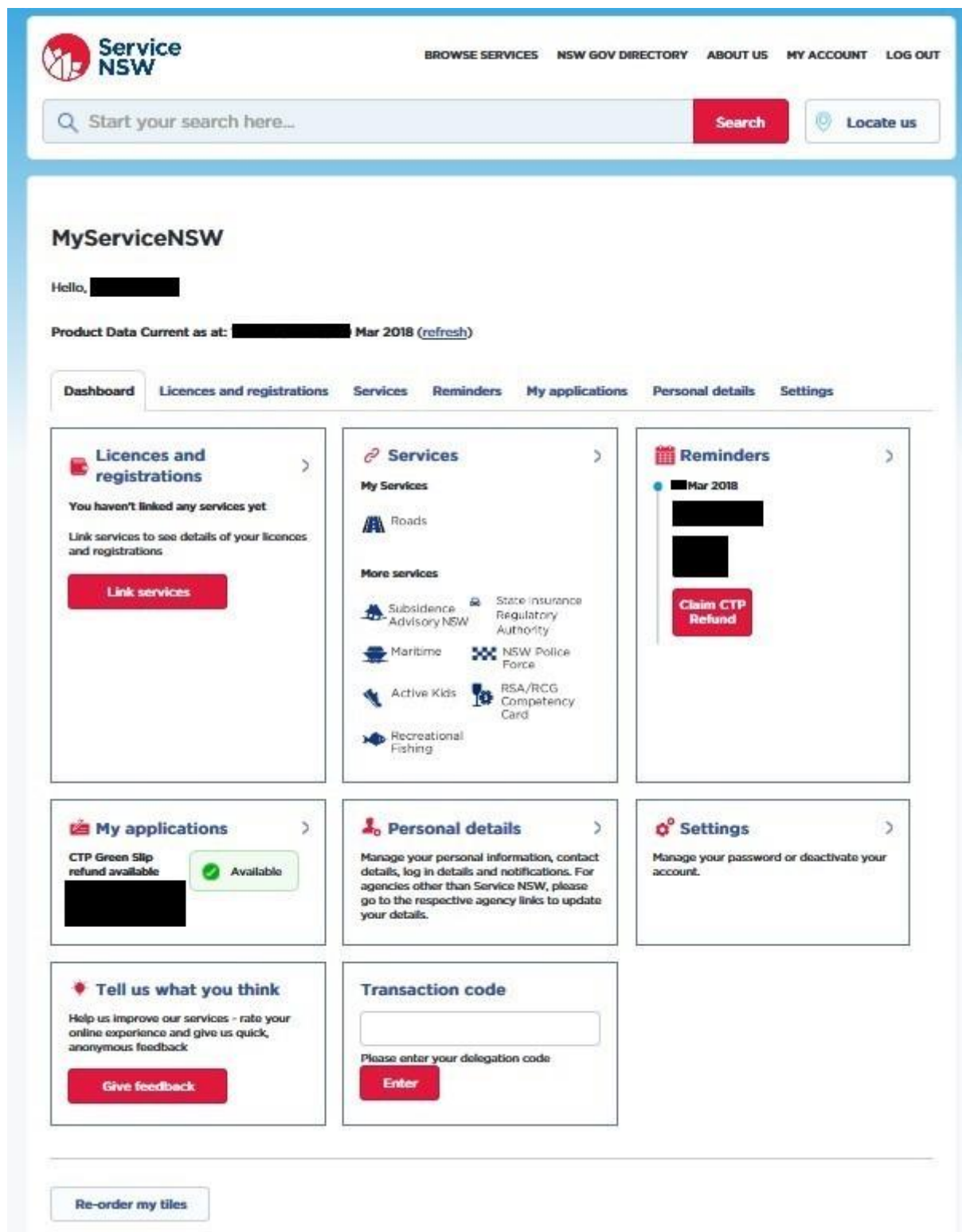
次に、所有者は複数の保険会社の条件を比較しながら、強制保険についてインターネット決済を通じて契約を行う。保険会社は州に契約締結した旨を登録する。

最後に、所有者は、州のポータルサイトに設けたアカウントにおいて、車両検査及び強制保険締結が終了したことが確認された場合には登録更新の進捗に進むことができ、登録税をインターネット決済で納付することで、登録更新が完了する。このように、州窓口に対してはノーストップで登録更新が行うことができる。

また、この州のポータルサイトにおいては、自動車運転免許の更新、自家用船舶の登録、遊漁料の納付、酒類販売・取扱の登録、児童の課外活動へのバウチャーの給付等、州への手続を要する項目について必要に応じて追加することができ、総合的な電子政府が実現している。

²⁸ TFN: Tax File Number

図表 8 ニュー・サウス・ウェールズ州政府ウェブサイト—車両登録等の各種手続が可能なポータル・ページ²⁹



²⁹ “Service NSW, Renew a Vehicle Registration”(Government of New South Wales) のページから登録済みのアカウントでログインすると、上記のような個人情報のページにアクセスでき、各種行政サービスをウェブ上で利用できる。

https://www.service.nsw.gov.au/transaction/renew-vehicle-registration(Accessed: 2018-03-20)

第2章 オーストラリアの電子政府化の変遷と地方自治体における行政サービスの電子化の取組

第1節 オーストラリアにおける電子政府サービスの取組の経過

オーストラリアでは、行政サービスの電子化は経済成長を実現する要の一つに位置付けられ、また、従来から進められてきた行政改革を加速させる戦略として、連邦政府が主体となって、電子政府政策を推進してきた。1990年代後半に取組が始まってから20年余りが経過し、前章第3節でも述べたように、オーストラリアは世界的にも有数の電子政府推進国の一つとして評価されている。

本節では、世界にさきがけて取り組んできたオーストラリアの行政サービスの電子化推進の変遷を「導入」「統合」「普及」の3期に分類（図表9参照）し、それぞれ概観する。

図表9 電子政府推進の変遷³⁰



1 各省庁での Web サービスの導入³¹

(1) 電子政府政策の発現

連邦の電子政府政策は、1997年9月、当時のジョン・ハワード首相が演説「情報経済（The Information Economy）」の中で、電子商取引と電子政府の実現に向けた組織「国家情報経済局（National Office for the Information Economy）」の創設を提唱したことに始まる。同年末には、「成長のための投資（Investing for Growth）」と題する計画が発表される。21世紀の第1四半世紀に向けて、投資、輸出貿易、成長産業支援のため以後5年間で12億6,000万豪ドルの投入が表明され、さらに5つの重点分野（図表10参照）が示された。

³⁰ 参照：経済産業省『平成28年度電子経済産業省構築事業—デジタルガバメントに関する諸外国における先進事例の実態調査—調査報告書』（2016年）、31ページ

[http://www.meti.go.jp/medi_lib/report/H28FY/000454.pdf]（閲覧日：2018年2月15日）

³¹ 参照：日本政策投資銀行、オーストラリアの電子政府戦略、2002年

[http://www.dbj.jp/reportshift/area/singapore/pdf_all/S25j.pdf]（閲覧：2018年2月15日）

図表 10 「Investing for Growth」で提唱された重点分野

- | |
|-----------------------|
| ①研究開発及びその商業化の支援 |
| ②対豪投資の促進 |
| ③新たな輸出市場の創造 |
| ④金融センターとしてのオーストラリアの発展 |
| ⑤グローバルな情報化時代からの利益の最大化 |

このうち5番目の情報化時代について、ハワード首相は2001年までにインターネット上で実現可能な全ての行政サービスが施せるように、ビジネス上の必要なものに対し電子的なワンストップ・サービス・ショップを開設すると説明している。また、ハード面についても、以下の措置を講じ、2001年末までにオンライン化可能な行政サービスを全て実現させることを示した。

- ・情報産業機器製造に必要となる素材・部品の輸入関税を免除する。
- ・インターネットを通じて電子的に発注され、配達される製品に対する免税措置も存続させる。
- ・インターネットへの課税は行わない。

(2) 連邦政府サービスのオンライン化³²

1999年1月には、「情報経済のための戦略フレームワーク (A Strategic Framework for the Information Economy)」が発表され、この中の優先課題のうちの一つとして「実現可能な電子行政サービスに関する世界一流のモデルを実現する」ため、具体的な目標として「2001年末までに実現可能な全ての連邦政府のサービスをオンライン化」することが正式に決まった。

そして、これを境として連邦政府による強力なリーダーシップによりオーストラリアは電子政府推進へと歩みを進めることになる。各組織にアクションプランの策定を求める「Government Online 戦略」が2000年4月に策定される一方、電子政府の効率化が進み、2000年には納税手続のオンライン化がスタートした。導入2年後の2002年の納税時期におけるオンライン納税利用者は54万人を数え、税還付までの期間が従来の6週間から約2週間に短縮された³³。この際、納税手続のオンライン化に加え、2000年から一般消費税 (GST³⁴) が導入されたことを契機として、電子署名の利用が進んだ³⁵。なお、2002年には各機関のサービスを一つにまとめた政府ポータルサイトの“australia.gov.au” (図表 11 参照) も開設されている。

³² 参照：成清正和著、前掲注 (31)、10 ページ
[http://www.dbj.jp/reportshift/area/singapore/pdf_all/S25j.pdf] (閲覧日：2018年2月15日)

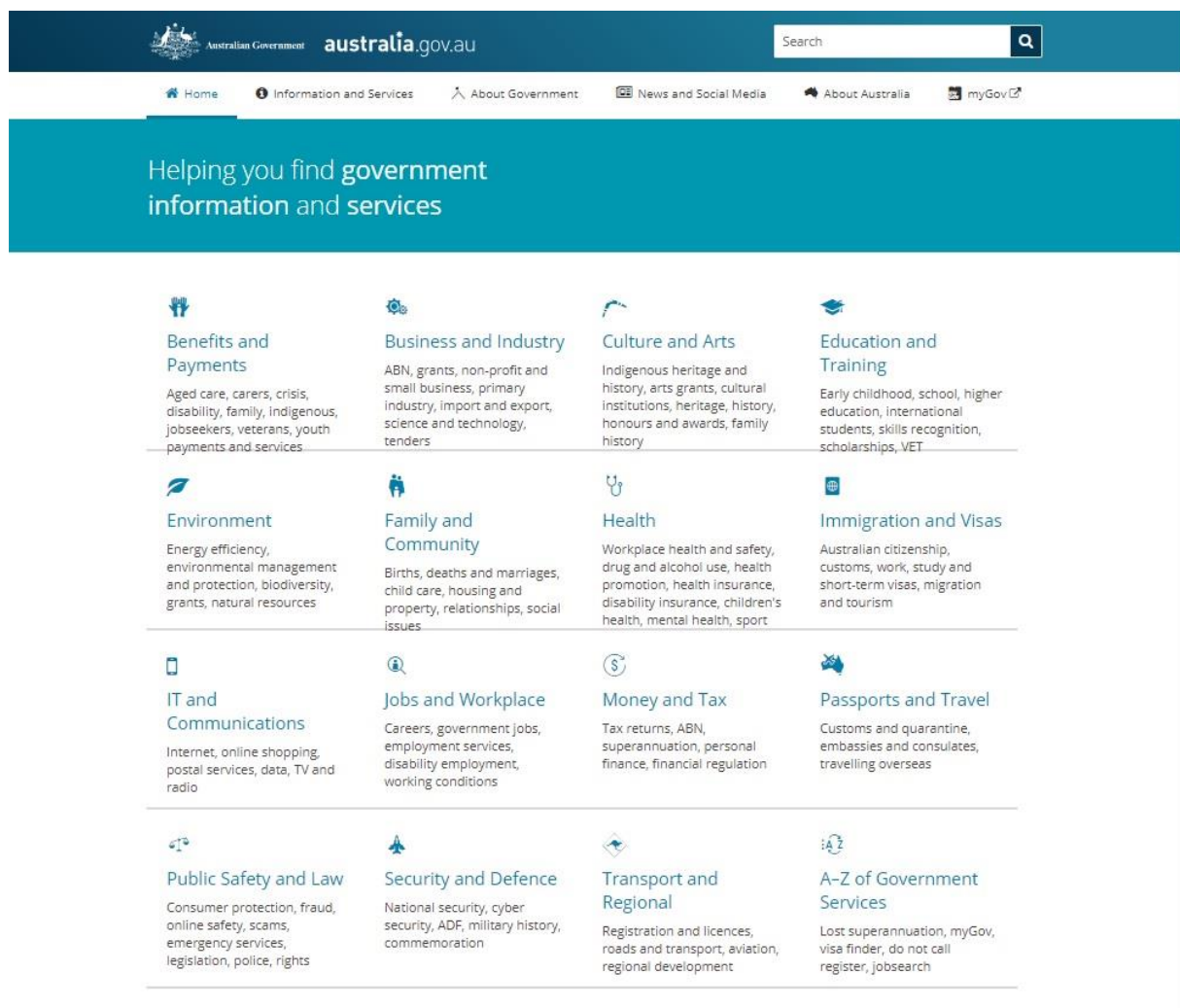
³³ Australian Government - National Office for the Information Economy, 'Better Services and Better Government, 2002, p.12. [https://www.finance.gov.au/agimo-archive/__data/assets/pdf_file/0016/35503/Better_Services-Better_Gov.pdf](Accessed: 2018-03-20)

³⁴ GST: Goods and Services Tax

³⁵ 本田正美著『電子政府政策の発現に関する国際比較—米英豪加日の比較』(情報学研究第85号、2013年)、152 ページ

[<http://www.iii.u-tokyo.ac.jp/about/bulletin/journal>] (閲覧日：2018年2月15日)

図表 11 オーストラリア連邦政府のポータルサイト“Australia.gov.au”³⁶



2 国家横断でのサービス統合³⁷

(1) 「Better Services, Better Government」戦略

これらの取組により、実現可能な行政サービスのオンライン化は 2001 年までに達成され、ハワード首相は、2002 年 2 月に南オーストラリア州アデレードで開催された IT 世界会議の中で目標達成を発表している。

そして、連邦政府は次の段階として、達成した成果を発展させるものとして、より広範囲の包括的かつ統合的な行政サービスを実現するための戦略「よりよいサービス、よりよい政府 (Better Services, Better Government)」を 2002 年 11 月に発表した。この戦略は、次の 6 項目を重点目標 (図表 12 参照) として掲げている。

³⁶ Australian Government, Australia.gov.au [<https://www.australia.gov.au/>](Accessed: 2018-03-20)

³⁷ 参照：水野智文著『オーストラリアの電子政府 CLAIR REPORT 第 286 号』（財団法人自治体国際化協会、2006 年）、16-21 ページ

図表 12 「Better Services, Better Government」で提唱された重点目標³⁸

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">①より高い効率性及び投資収益率の実現②政府の提供するサービス及び情報に対する簡単なアクセスの実現③利用者のニーズに応えるサービスの提供④関連するサービスの統合化⑤利用者による信頼の確立（プライバシー保護、セキュリティ強化）⑥行政に対する市民のより深い関与の強化 |
|---|

この中で、高い投資収益率の実現のため、行政機関は行政プロセスを再構築し、これに対して情報技術を適用していく必要があるとしている。

また、市民中心のサービスを提供するために、①24時間365日オンラインサービス、②どの行政機関が提供しているか利用者が認識する必要のない行政サービス、③待ち時間のない迅速な行政サービス、④大都市から遠い地方部に住んでいる住民に、より便利なサービスを実現することとしている。

このほか、市民等利用者のニーズを満足させるために、情報の管理方法やビジネスプロセスを改良し工夫することでより良いサービスが提供されることや、煩わしい行政手続の解消のため、同じ行政機関内での横断的な連携はもちろん、異なる層の行政機関（連邦政府と州政府と地方自治体）の間でも、連携を図っていくことが重要だとしている。

さらにプライバシーの保護やセキュリティの強化にも一歩踏み込んでいる。オンラインによる行政サービスの普及に伴い個人情報取扱量の増加を想定し、認証技術等により、利用者が安心してサービスを利用できる環境を確立する必要性を説いている。

この戦略では、行政に対する市民の関与も掲げている。市民の行政に対する参加を促進するためには、インターネットを通じて行政に関する情報の提供や行政の方針を決定する段階に市民の意見が反映される仕組みを築くことが必要不可欠であるとする。

（2）統合化サービスの枠組づくり³⁹

異なる行政機関の統合化サービスは、前述の「Better Services, Better Government」戦略の6項目の目標の一つに挙げられている。さらに、2002年3月に行われたオンライン協議会⁴⁰の第11回会議において、異なる行政機関でのサービス統合化が優先事項として挙げられている。その後、オンライン協議会は連邦政府、州政府、地方自治体それぞれの代表からなる統合化サービス検討委員会（Integrated Transaction Reference Group）を設置し、統合化サービスフレーム計画を発足させた。

この計画の目的は、異なる行政機関で連携してサービスを提供する場合に必要な基

³⁸ 水野智文著、前掲注（37）、17ページ

³⁹ 参照：水野智文著、前掲注（37）、21-23ページ

⁴⁰ 連邦政府の通信・情報技術・芸術省大臣を議長とし、各州の大臣及びオーストラリア地方自治体協会会長（地方自治体代表として）を委員とする協議会、オンラインに関する課題に関し、国家レベルでの一貫性を持つことを目的として1997年に設立された。

参照：水野智文著、前掲注（37）、23ページ

本方針と行政機関の間で取り決める協定のモデルを策定することにある。以下の9項目の基本方針（図表13参照）を発表している。

図表13 「統合化サービスフレーム」計画で発表された基本方針⁴¹

- ①市民中心のサービスの提供
- ②参加行政機関のサービス成功への協力
- ③平等で柔軟な協定の作成
- ④基準及びガイドラインの再利用
- ⑤全てのコスト及び利益の完全な分析
- ⑥明確で柔軟な管理体制の協定及び説明責任の明確な定義
- ⑦ビジョン及び目的の共有
- ⑧プライバシーの保護された環境
- ⑨参加団体間での明白な協定書の作成

3 電子政府サービスの更なる普及⁴²

オーストラリア連邦政府は世界のデジタル経済大国を目指すべく、2011年「国家デジタルエコノミー戦略」と称するICT振興政策を策定し、世界を主導するデジタル経済国家となることを目標とした。また、ICT利活用、企業支援、地域活性化等の多岐にわたるアクションプランも追加で策定され、その道筋も明らかにされた。

政府は、同戦略と「全国ブロードバンド網」計画を推進の「両輪」としながら目標達成を目指している。

（1）全国ブロードバンド網の整備⁴³

2009年4月、連邦政府は「全国ブロードバンド網（National Broadband Network、以下「NBN⁴⁴」という。）」の構築を発表した。世界を主導するデジタル経済大国に向け、全国に光回線の高速通信網を広げるインフラ整備に着手した。

初期の計画では、2021年6月までに、総事業費374億豪ドルを投じて全国の93%の建物にFTTH⁴⁵方式による100Mbps～1 Gbpsのサービスを、その他の地方部の建物に固定無線アクセス又は衛星通信による12Mbpsのサービスを提供することを目標に取組が進められた。

しかし、2013年に労働党から保守連合への政権交代によって、計画の見直しがされることになった。具体的には、100Mbps級サービスを可能とする全線光回線方式を変

⁴¹ 水野智文著『オーストラリアの電子政府 CLAIR REPORT 第286号』を基に筆者が作成した。

参照：水野智文著、前掲注（37）、21-23ページ

⁴² 坂本博史著『オーストラリアのICT振興政策「国家デジタル経済戦略」』（一般財団法人マルチメディア振興センター、2013年）、1ページ

[https://www.fmmc.or.jp/pdf/report/report_australia_20130702.pdf]（閲覧日：2018年2月14日）

⁴³ 参照：シドニー日本商工会議所編集委員会、前掲注（18）、140ページ

⁴⁴ NBN: National Broadband Network

⁴⁵ FTTH: Fiber to the Home

更し、光回線を整備するとともに敷地内の既存の銅線ケーブルを併用するFTTN⁴⁶方式が採用された。2020年までに整備費用410億豪ドルをかけ、50～100Mbps級のサービスを提供することで、より早期にブロードバンド網の整備実現を目指した。

NBNの建設及びサービスの提供は、タスマニア州で試験的に先行実施され、2010年8月に商用サービスが開始されている。現在は、オーストラリア本土でもサービスが開始されており、2017年6月末時点で約545万件の施設⁴⁷への整備が完了しており、約244万（前年度比約122.2%）の施設がサービスの提供を受けている。

図表14 NBNサービスの提供施設数と契約施設数⁴⁸

（単位：万施設）

	2015年	2016年	2017年	2016-17年 増減率
提供施設数	115.3	283.6	544.5	91.9%
固定有線	83.6	200.5	451.0	124.9%
固定無線	26.8	42.1	51.8	23.0%
衛星	4.8	41.0	41.8	2.0%
契約施設数	48.6	109.9	244.3	122.2%

※固定有線、固定無線、衛星の合計と提供施設数は、端数処理の関係で等しくならない場合がある。

（2）国家デジタルエコノミー戦略の導入⁴⁹

NBN計画に続き、連邦政府は2011年5月、2020年までにオーストラリアを、世界を主導するデジタル経済国家とすることを目標とした政策「国家デジタルエコノミー戦略（National Digital Economy Strategy、以下「NDES」という。）」を発表した。NDESではICTの利活用により、生産性拡大及び国際競争力の維持、社会福祉の増進、地域格差の縮小にまで踏み込み、具体的な数値目標（図表15参照）が掲げられた⁵⁰。

⁴⁶ FTTN: Fiber to the Node

⁴⁷ ここで言う「施設」は”premises”の英訳で、1棟の建物が区分所有されている場合、各戸を1としてカウントしている。

⁴⁸ “Australian Communications and Media Authority, Communications Report 2016/17”をもとに筆者が作成した。なお、前述の図表4の数値とは、単位（契約者”subscribers”と契約施設”premises”）及び参考文献データの出典元（“Australian Bureau of Statistics, 8153.0-Internet Activity, Australia, June 2017” and “NBN Co, Weekly Progress Report; Full Year Results 2017”）が異なるため、一致しない。

Australian Communications and Media Authority, supra note 15, p.23.

⁴⁹ 参照：坂本博史著、前掲注（42）、ページ1

⁵⁰ 2009年7月、NDES策定の指針となる報告書「オーストラリアのデジタルエコノミー：未来への指針（Australia’s Digital Economy: Future Directions）」が発表されている。全てのオーストラリア国民が「デジタルエコノミー」の恩恵を最大限享受するため、政府、事業者及び地域の役割に焦点を当てた同報告書は、オーストラリアの国際的な地位を向上する方策として各者の協働の重要性に言及している。この中で連邦政府は、「デジタルエコノミー」を「インターネットや、モバイル端末、センサーネットワークのようなICTによって実現される経済活動や社会活動の世界的ネットワーク」と定義している。デジタル技術は革新を起こす重要な要因であり、政府や企業、地域に生産性向上をもたらす原動力になるとしている。

Australia Government - Department of Broadband, Communications and Digital Economy, Australia’s Digital Economy: Future Directions, 2009, p.2.
[http://www.digecon.info/docs/0098.pdf] (Accessed: 2018-02-27)

図表 15 デジタルエコノミー目標 (Digital Economy Goals) ⁵¹

アクション1 : 世帯ブロードバンド普及率で OECD 加盟国の 5 位以内に入る。
アクション2 : 電子商取引等、オンラインで事業を展開する企業や NPO 団体の比率が OECD 加盟国の 5 位以内に入る。
アクション3 : 世帯、企業及び団体の大多数がエネルギー消費を効率的に管理するため、スマート技術を活用する。
アクション4 : 高齢者、母子、慢性患者やそれらの介護者が優先して個人単位の電子保健データベースを利用できるようにする。加えて、2015 年 7 月までに全国で約 49 万 5,000 件の遠隔ヘルスサービスを実施し、2020 年までに全ての保健従事者の 25% が同サービスに関与することが可能になる。
アクション5 : 学校、職業訓練校、大学や高等教育機関がオンライン教育の導入を推進すること。また、関係機関が協働して、先進的かつ柔軟的な教育サービスを提供し、家庭や職場からオンライン教育を利用できる機会を拡大する。
アクション6 : テレワークによって従業員を雇用している事業者が、最低でも現行から倍増し、全体の 12% に達する。
アクション7 : インターネットやその他のオンラインサービスを通じ、全人口の 4/5 が行政サービスを利用ようになる。
アクション8 : 都市部と地方部のインターネット利用に関する地域格差を大幅に縮小させる。

デジタルエコノミー目標の中で、地方自治体の行政サービスの電子化普及に向けた施策として、図表 15 のアクション7に対応し「デジタル地方自治体プログラム (Digital Local Government Program、以下「DLG プログラム」という。)」が策定された。これは地方自治体の行政サービスの電子化をハード面から後押しした。一方、同プログラムの中で同じく策定された、「デジタル拠点プログラム (Digital Hubs Program)」(アクション1) 及び「デジタル企業プログラム (Digital Enterprise Program)」(同2) は、前者は地域住民、後者は地元の中小企業や非営利組織の IT リテラシーを訓練する⁵²という役割を担った。これにより、地方自治体の行政サービスを提供する側と利用する側の双方を支援する体制が整えられた。

⁵¹ 坂本博史著『オーストラリアの ICT 振興政策「国家デジタル経済戦略」』(一般財団法人マルチメディア振興センター、2013 年)、1 ページ

[https://www.fmmc.or.jp/pdf/report/report_australia_20130702.pdf] (閲覧日 : 2018 年 2 月 14 日) 及び Australia Government - Department of Broadband, Communications and Digital Economy, National Digital Economy Strategy, 2011, p.3-8 [<http://www.digecon.info/history011.htm>](Accessed: 2018-02-27)

⁵² Australian Government - Department of Broadband, Communications and the Digital Economy, Annual Report 2012-13, 2013, p.22-24.

[https://www.communications.gov.au/sites/g/files/net301/f/1595_DBCDE_Annual_Report_WEB_FA_V3.pdf](Accessed: 2018-3-13)

(3) NDES の改訂⁵³

連邦政府は 2013 年 6 月、クイーンズランド州ブリスベンで開催されたデジタル戦略に関する全国会議において、NDES 改訂版「Advancing Australia as a Digital Economy」を発表した。新たに 24 の項目を含むアクションプランを策定（図表 16 参照）し、目標達成に向けた具体的な施策を明らかにしている。同プランは、電子政府（アクション 13）、保健及び高齢者ケア（同 16～19）あるいは教育（同 20）といった、いわゆる利活用サービスと併せて、認証方法やセキュリティ（同 5～6）、デジタル産業の資金調達（同 7～8）についての施策も含む、包括的な体系となっている。

同時に、同プランでは改訂前から実施継続中の ICT 利活用を通じた中小企業支援策である「デジタル企業プログラム」（同 15）、あるいは同様の地方活性化策である「デジタル地方自治体プログラム」（同 23）を積極的に拡大する方針が示されており、先行するプログラムを他の利活用サービスのベンチマークとして位置付けている。

図表 16 NDES 改訂版におけるアクションプラン⁵³

①デジタルスキル
アクション 1 : ICT 技能習得に向けた学校カリキュラム（計 8 年間）の設定 アクション 2 : 国立研究機関 National ICT Australia (NICA) と産業界が協働して、ICT 技能によるキャリア形成を促進する学生向けプログラムを策定
②信頼性の高いオンライン ID
アクション 3 : 政府による「文書認証サービス (Document Verification Service)」利用奨励 アクション 4 : 政府が民間サードパーティのデジタル認証手段を利用することを検討
③安全及びセキュリティ
アクション 5 : 2013 年後半までに「デジタル市民権ベストプラクティス原則 (Digital Citizenship Best Practice Principles)」を発表し、国民にその実践を奨励 アクション 6 : 2013 年中盤までに「サイバー犯罪撃退に関する国家計画 (National Plan to Combat Cybercrime)」を策定
④デジタル産業の支援環境
アクション 7 : 従業員持合い株制度に係る障害の除去 アクション 8 : クラウドファンディングによる起業に関して、ベストプラクティスを検討 アクション 9 : 1999 年電子取引法の対象除外項目を最大限削減
⑤クラウドサービスの促進
アクション 10 : 公的部門、中小企業及び非営利団体について、クラウドコンピューティングの導入を促進

⁵³ 参照：坂本博史著『オーストラリアの ICT 振興政策「国家デジタル経済戦略」』（一般財団法人マルチメディア振興センター、2013 年）、2～4 ページ
[https://www.fmmc.or.jp/pdf/report/report_australia_20130702.pdf]（閲覧日：2018 年 2 月 27 日）及び Australia Government・Department of Broadband, Communications and Digital Economy, Advancing Australia as a Digital Economy: an Update to the National Digital Economy Strategy, 2013, p. x・xii. [<http://www.digecon.info/history011.htm>] (Accessed 2018-02-27)

⑥オープンデータ及びビッグデータの奨励
アクション 11 : 「地理座標付き全国住所録 (G-NAF)」の無料提供の検討 アクション 12 : 2013 年中に国家ビッグデータ戦略 (Big Data Strategy) を策定
⑦電子政府の実現
アクション 13 : 2017 年 12 月までに、全ての政府機関によるオンラインサービスが単一の認証手段で利用可能となるプログラム「デジタル・ファースト」を実施
⑧世帯レベルでのオンライン参加
アクション 14 : 高齢者に最新技術でのオンライン接続を無料で提供し、サイバーセキュリティ等の特定の関心事について、教育機会を提供
⑨企業及び非営利団体によるオンライン活動の促進
アクション 15 : 「デジタル企業プログラム」の更なる提供拡大。産業別に対応可能なキットの開発
⑩保健及び高齢者ケア
アクション 16 : 遠隔ヘルスサービスに対して「メディケア給付率規定 (MBS ⁵⁴)」を適用させることの検討 アクション 17 : 遠隔ヘルスケアサービストライアルの実施結果を評価し、同サービスについての行動計画を策定 アクション 18 : 2013 年後半より「診療時間外医療ヘルプライン (after-hours GP Helpline)」及び「妊娠、出産及び申請時についての 24 時間ヘルプライン (Pregnancy, Birth and Baby Helpline)」のビデオ対応を段階的に実施 アクション 19 : 高齢者ケアに対して ICT 利用が拡大することを支援
⑪教育
アクション 20 : 職業訓練 (VET ⁵⁵) を受ける学生に対するバーチャル授業提供の推進
⑫テレワーク
アクション 21 : 年に一回「全国テレワーク週間」を実施し、テレワークの有用性を啓蒙
⑬環境及びインフラ
アクション 22 : 鉄道無線向けの周波数を全国で統一
⑭地域活性化
アクション 23 : 「デジタル地方自治体プログラム」を更に 15 の地方自治体を加え、拡大 アクション 24 : 先住民コミュニティに無料の公衆無線 LAN を提供

ここまでは、オーストラリアにおける行政サービスの電子化推進の変遷について概観してきたが、次節以降では、地方自治体の電子化に焦点を当てていく。オンラインによる行政サービスが普及した経緯を NDES 及びその改訂版を通じて進められた DLG プログラムを基に考察していく。

⁵⁴ MBS: Medicare Benefits Schedule

⁵⁵ VET: Vocational Education and Training

第2節 デジタル地方自治体プログラムの概要

DLG プログラムは、NBN を利用して地方自治体が地域住民に提供するオンラインによる行政サービスを強化することを目的とし、NDES の中で「地方自治体のデジタル化」を支援する施策として位置付けられた。2020 年に向けて「全人口の5分の4がインターネットやその他のオンラインサービスを通じ、行政サービスを利用する」という具体的な数値目標を達成するため、NBN の整備・拡大に並行しながら同プログラムは進められた。

1 プログラムの目的

DLG プログラムは、NBN の整備に伴い新たに接続可能となる 40 地域の地方自治体に対し、行政サービスのオンライン化を強化及びこれを支援することを目的として創設された。プログラム活用のメリットとして、NBN による高速通信サービスの利用が可能になることで、地方自治体が提供するオンラインによる行政サービスの質や利便性、スピードが飛躍的に向上し地域住民や企業は大きな恩恵を受けられるとしている。

なお、NBN は地方部と主要都市部におけるオンライン利用サービスの地域格差解消を目的に展開された⁵⁶。DLP プログラムは、NBN というハード事業を補完するソフト事業として実施された。

2 所管部署の役割

DLG プログラムの実施は、「ブロードバンド・通信・デジタル経済省⁵⁷ (Department of Broadband, Communications and the Digital Economy、以下「DBCDE」という。)」が監督する。その役割は、①地方自治体によるコンソーシアムの組織、②技術的な専門知識の提供やより適切な事業内容の選択、③事業計画プランの策定、④事業によりふさわしい請負業者の選定に係る支援を行う⁵⁸。

3 対象地方自治体の募集と参加地方自治体

プログラムは 2011 年 10 月を第 1 期とし、合計で 4 期実施された。同プログラムの実施に合わせてガイドラインが発表され、これに併せてプログラムに参加の対象となる地方自治体も発表された。それぞれの募集発表時期は図表 17 のとおりである。

⁵⁶ NBN Co. Ltd., Three year rollout plan for NBN announced, 2012
[<https://www.nbnco.com.au/corporate-information/media-centre/media-statements/nbn-co-announces-three-year-rollout-plan.html>](Accessed: 2018-3-20)

⁵⁷ 国立国会図書館『国立国会図書館リサーチ・ナビ』
[<https://rnavi.ndl.go.jp/politics/entry/Australia.php>] (閲覧日: 2018 年 3 月 7 日)

⁵⁸ Australian Government - Department of Broadband Communications and the Digital Economy, Digital Local Government Program Guidelines, 2011, p.5.

図表 17 DLG プログラムの募集発表時期と対象地方自治体及び参加地方自治体数⁵⁹

募集発表時期	対象地方自治体数	参加地方自治体数
第 1 期：2011 年 10 月 19 日	8	7
第 2 期：2011 年 12 月 5 日	20 ⁶⁰	17
第 3 期：2012 年 5 月 10 日	11	9
第 4 期：2013 年 5 月 17 日	44	14

同プログラムは、参加の対象となる地方自治体が NBN に新規に接続する地域であることから、自ずと NBN の整備に連動するという性格を帯びている。このため、NBN 網の進捗に応じて次期のガイドラインが追加発表され、その中で新たに対象となる地方自治体が示されていくことになった。

また、当初の計画では 40 地域の地方自治体に対象とされたが、NDES の改訂に伴い、同プログラムを積極的に拡大する方針が示されたことから、第 4 期のガイドライン公表時には対象が 44 地方自治体と一気に拡大した。プログラムは 2015 年 6 月まで継続し、47 の地方自治体（対象 83 地方自治体中）が参加した。

第 1 期から第 3 期までは、対象地方自治体として発表された地方自治体の 8 割以上が同プログラムに申請し認可を受けている。一方で、認可に競争的な選考基準が設けられた第 4 期は、44 の地方自治体に対象地方自治体と公表されたのにもかかわらず、わずか 14 地方自治体の申請に留まった。

なお、このプログラムを活用して行政サービスのオンライン化を進めた初期の事例は、後発の地方自治体のモデルケースとされることも示されている。NBN がオーストラリア全土に広く行き渡ることを想定し、後発の地方自治体の参考事例となるよう、同プログラムに取り組む地方自治体には、再現性（後続の地方自治体によって実施される）及び拡張性（NBN の展開にあわせて拡張できる）のある計画であることが求められている⁶¹。

4 予算と認定基準

DLG プログラムでは当初、対象となる 40 の地方自治体に対し 1,710 万豪ドルが予

⁵⁹ DLG プログラムのガイドライン（第 1 期～第 4 期）及び参加地方自治体一覧から筆者が作成した。Australian Government - Department of Broadband Communications and the Digital Economy, Digital Local Government Program Guidelines 2011, p.9., Digital Local Government Program Guidelines Round 2, 2011, p.10-11., Digital Local Government Program Guidelines Round 3, 2012, p.9., and Digital Local Government Program Guidelines Round 4, 2013 p.9-11., and Australian Government - Department of Industry, Innovation & Science, Digital Local Government projects funded to date [https://www.communications.gov.au/sites/g/files/net301/f/47_councils_and_project_summaries_Aug_2013.pdf](Accessed: 2018-02-23)

⁶⁰ 第 1 期の募集でも対象となった Townsville City Council が再度対象となり、重複している。Australian Government - Department of Broadband Communications and the Digital Economy, Digital Local Government Program Guidelines, 2011, p.9. and Digital Local Government Program Guidelines Round two, 2011, p.10-11

⁶¹ Australian Government Department of Broadband Communications and the Digital Economy, supra note 58, p.4.

算化された⁶²。これは一地方自治体当たりの補助金の上限が 37 万 5,000 豪ドル（GST を除く）と設定されたことから、およそ 40 地方自治体分を想定した金額となっている⁶³。また、事業はスタートから最大で 3 年で完了することとなっている。

下記の図表 18 から期別ごとに見ていくと、基金の総額は第 1 期から第 3 期までそれぞれ、8 地方自治体で 300 万豪ドル、20 地方自治体で 750 万豪ドル、11 地方自治体で 421 万 5,000 豪ドルと、対象地方自治体数と一地方自治体当たりの上限申請額の積となっている。これはガイドライン上に示されており、すなわち対象となった地方自治体全てに対応できる体制をとっていたことになる。同プログラムが連邦政府主導で地方自治体に行政サービスのオンライン化を促す趣旨であることからの措置であり、実際、補助金の認定基準の中でも、第 3 期までは「競争的な選考過程を経ない⁶⁴」と明記されていた。

図表 18 各期の予算の総額及び対象地方自治体数⁶⁵

	予算総額（豪ドル）※GST 除く	対象地方自治体数
第 1 期	3,000,000	8 自治体
第 2 期	7,500,000	20 自治体
第 3 期	4,215,000	11 自治体
第 4 期	5,000,000	44 自治体

しかし、第 4 期では「競争的な選考過程とする」と認定基準が一転した。1 地方自治体当たりの補助金の上限に変更はないため、500 万豪ドルの予算総額では 44 の対象地方自治体の全申請をカバーできない。ガイドライン上の基準に関する見出しも「資金提供基準」から「査定基準」と変更され、所管する DBCDE が申請内容を査定するとされた⁶⁶。

なお、同プログラムでは対象地方自治体同士でコンソーシアムを組織することについての規定もある。コンソーシアム化により地域の共通目的を達成するため、連携して実施計画を開発し、より大きな資金を活用することができると、スケール・メリット

⁶² Local Government Association Tasmania, Monthly Newsletter NUMBER 11/11, 2011 [http://www.lgat.tas.gov.au/contentFile.aspx?filename=Newsletter_11-_24_June_2011.pdf](Accessed: 2018-02-27)

⁶³ 地方自治体は事業計画にかかる予算のうち 25%は自ら負担しなければならないとされている。Australian Government - Department of Broadband Communications and the Digital Economy, supra note 57, p.7.

⁶⁴ Australian Government - Department of Broadband Communications and the Digital Economy, Digital Local Government Program Guidelines 2011, p.6., Digital Local Government Program Guidelines Round 2, 2011, p.7., Digital Local Government Program Guidelines Round 3, 2012, p.6.

⁶⁵ DLG プログラムのガイドライン（第 1 期～第 4 期）から筆者が作成した。

Australian Government - Department of Broadband Communications and the Digital Economy, Digital Local Government Program Guidelines 2011, p.6., Digital Local Government Program Guidelines Round 2, 2011, p.7., Digital Local Government Program Guidelines Round 3, 2012, p.6., and Digital Local Government Program Guidelines Round 4, 2013 p.7.

⁶⁶ Australian Government-Department of Broadband Communications and the Digital Economy, Digital Local Government Program Guidelines Round 4, 2013, p.7.

を生かせる点が強調されているが⁶⁴、実際にコンソーシアムを組んだ地方自治体はなかった。

5 プログラムの実施事例

同プログラムに参加した地方自治体は先進的なオンラインによる行政サービスの導入を実現したとしており、NDES 改訂版によれば、下記のとおり4つのプロジェクトとして分類されている。

プロジェクトごとに DLG プログラムの実施総括表①～④⁶⁷（図表 19—1～4を参照）を次ページ以降で紹介する。同実施総括表は、「政策課題」、「期待される成果」、「計画内容」、「実施地方自治体とこれまでの実績」及び「NBNの実証」の5項目で整理されている。なお、実績はNDESの改訂版が発表された2013年6月時点のものである。

- ・オンライン行政サービス（図表 19—1）
- ・オンライン緊急時対策システム（図表 19—2）
- ・オンライン地域エンゲージメント（図表 19—3）
- ・オンライン建築・開発申請（図表 19—4）

⁶⁷ “Advancing Australia as a Digital Economy: an Update to the National Digital Economy Strategy”から筆者が作成した。

Australian Government Department Broadband Communication and the Digital Economy, Advancing Australia as a Digital Economy: an Update to the National Digital Economy Strategy, 2013, p.94.-97.

[<http://www.digecon.info/history011.htm>](Accessed 2018-02-27)

図表 19-1 DLG プログラム実施総括表①

online customer support – オンライン行政サービス	
政策課題	地方自治体は重要かつ広範囲にわたる行政サービスを納税者に提供する必要がある。しかし、こういったサービス利用は多くの納税者には制限が多く、普段、必要な申請を行うため開庁中に直接地方自治体庁舎を訪れることは困難な場合が多い。地域住民の中には、フルタイム勤務者、小規模事業者、高齢者及び運動機能障害者のように、行政サービスの利用に困難を抱えている人もいる。
期待される成果	NBN の利用によりオンライン機能を高め、より利用し易い行政サービスを提供し、またサービスを利用しにくかった人々の利便性も向上させること。
計画内容	地方自治体は NBN の高い接続性を利用してオンラインによる行政サービスを実施し、オンライン上で住民の要望を受け取り解決へと導く、新しいワークフローを開発し実行する。また、納税者はクラウド式のテレビ会議プラットフォームを利用し、リアルタイムで行政サービスの申請を行うことができるようになる。プラットフォームは利用者の自宅や職場からオンラインでアクセスが可能で、納税者が届出のため地方自治体庁舎を直接訪れる必要性が減少する。
実施地方自治体とこれまでの実績	<ul style="list-style-type: none"> ・アデレード ヒルズ ・アーミデール デュマレスク⁶⁸ ・オーバーン⁶⁹ ・クラレンス ・グレーター ジェラルトン ・プロスペクト ・ティー ツリー ガリー ・ブラックタウン ・ムアブール ・モアランド ・ペンリス ・トゥウンバ ・タウンズビル <p style="text-align: right;">計 13 地方自治体</p>
NBN の実証	<p>地方自治体はテレビ会議システムを利用して行政サービス全般のオンライン化に成功している。例えば、モアランドの市民サービス担当職員は市民からの要望に応じて、2013 年 2 月まで 135 件以上のテレビ会議に参加した。同市のピーター・ブラウン CEO は、「市にとっては先進的な取組を紹介でき、市民に対して新しいサービスを開設する良い機会である」と話し、オスカー・イエディリツ同市長は「この事業は私たちの地域がテレビ会議の活用や NBN の有用性を学ぶ良い機会である」と加えた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ NBN は納税者の高精細度のテレビ会合参加を可能とする。また、8 名以上の利用者の複数同時使用を可能とする。 ・ 高精細度のテレビ会議システムは、地方自治体が本人に直接サービスを提供するプロセスを再現できるようにする。 ・ NBN は、施設の立地や規模、交通条件などの制約を克服し、地方自治体により多くの納税者に行政サービスを提供することを可能とする。

⁶⁸ 申請時の地方自治体名。現在は 2016 年の地方自治体合併を経て Armidale Regional Council となっている。

⁶⁹ 申請時の地方自治体名。現在は 2016 年の地方自治体合併を経て Cumberland Council となっている。

図表 19-2 DLG プログラム実施総括表②

Online Emergency Management System－オンライン緊急時対策システム	
政策課題	ソレール市は様々な緊急対策における調整や円滑な対応の中心的な役割を果たしている。同市には、洪水や山火事、嵐、交通事故、社会インフラにおける事故といった危険事象がある。これまでこのような場合の対策は、電話や送受信無線機、ファックス、文書による指示、当事者の説明といったコミュニケーション手段を複合的に使用することに頼ってきた。 しかし、このようなサービスは、特に非効率なコミュニケーションのせいで、マンパワーの大量投入と資源の集中を要する。
期待される成果	NBN の利用によって、緊急対策と復旧に携わる全ての関係者の間で、迅速かつ包括的な情報とデータの交換が可能となること。 緊急対策に関する業務の改善と、緊急時とこれに続く復旧段階の対策に必要なコストと時間の削減をすること。
計画内容	ソレール市は NBN を利用して、テレビ会議とマッピング技術を組み合わせた、「オンライン緊急時対策システム (Online Emergency Management System、以下「OEMS」という。)」を構築し、実施する。 この事業には、クラウド式のインターネット・プラットフォームが組み込まれており、緊急対策に関わる部署間でリアルタイムに情報を共有できる仕組みとなっている。
実施地方自治体とこれまでの実績	・ソレール 1 地方自治体 ソレール市は DLG プログラム上でオンライン緊急時対策システム事業に取り組んだ唯一の地方自治体である。しかしながら、同市の取組は他の地方自治体にとって非常に参考となるモデルとなった。 タスマニアで発生した最近の山火事に対し、ソレール市は OEMS の機能を使用できた。メディアやオーストラリア気象局からの RSS フィードを設定し、アラートを送り、緊急対策設備の配置状況を確認するためのモバイル・アプリケーションを利用し、そしてマッピング技術を駆使し安全な場所の情報を提供した。「被災地域において、全電力が失われ、情報とその共有が不足したことは、かえって OEMS が持つ優れた管理機能を示すことができ、緊急時にコミュニケーション機能を設計することは有益であることが証明できた」と、同市のビル・コスティン CEO は語った。
NBN の実証	<ul style="list-style-type: none"> ・素早いデータ共有とクラウドのデータ処理は、緊急対策において欠かすことはできない。 ・緊急対策設備と鍵となる機関や緊急時サービスの連携が改善された。 ・高速通信網やクラウド式の管理システムを組み合わせることで、多様な地理的状況において緊急対策を行うことができるようになった。

図表 19-3 DLG プログラム実施総括表③

online community engagement－オンライン地域エンゲージメント	
政策課題	地方自治体の住民参画担当チームは、納税者と重要な地域問題について協議するのと同様、個人や団体と緊密に連携しながら、教育や研修、訪問支援のサービスを提供している。しかし、これらのサービスは交通手段が限られる住民や高齢者、運動機能障害者、遠方に住む人々、障害を持つ人々に利用し易いものであるとは言えない。
期待される成果	NBN を利用し、地方自治体が行う、オンライン集会、オンライン相談、オンラインワークショップ及び対話型トレーニング講習といった地域参画の取組や相談業務の利便性を向上させること。 また、テレビ会議を用いた地域参画の取組によって、サービスが利用し易い状況にない様々な住民、例えば、若者や高齢者、家族、企業、障害を持つ人々にこれまで以上にサービスを届けること。そして、地域の重要な問題に参加する住民を増やすことや、参加者の移動にかかる時間を減らすこと。
計画内容	地方自治体は NBN を利用し、オンラインによる地域参画の取組と相談サービスを実施する。特に、ウェブのテレビ会議プラットフォームを通じて対話型の地域集会を開発・開催し、また、家庭や職場からの利便性を向上させる。
実施地方自治体とこれまでの実績	<ul style="list-style-type: none"> ・オーストラリア首都特別地域 ・アデレード ヒルズ⁷⁰ ・オーバーン⁷⁰ ・プロスペクト⁷⁰ ・ソルズベリー ・ウィットルシー ・クラランス ・ホークスベリー ・イプスウィッチ ・カヤマ ・キングボロー ・メルビル ・モアランド⁷⁰ ・ペンリス⁷⁰ <p style="text-align: right;">計 14 地方自治体</p>
	<p>開催された地域集会の話題は、食品の取扱や安全、ごみ処理、ブッシュケア⁷¹、リサイクル及び若者や先住民に対する支援といったものが含まれている。モアランド市では、4回の講習会で 33 名、またカヤマ市では6回の講習会が行われ、各回約 10 名のオンライン参加者があった。</p> <p>カヤマ市のブレイン・ペテスクラー市長は「DLG プログラムは最先端のテレビ会議システムと NBN の利用を通じて、より多くの住民にオンラインによるサービスを提供した。プログラムにより市はオンライン集会や情報講習、打合せを行い、市内外から以前よりも多くの人々が参加した。また、このプロジェクトにより歩行に難のある住民や子育て中の在宅勤務者、市内で働く人々が、自宅や職場の快適な空間から参加すること可能とした」と語った。</p>
NBN の実証	・NBN は、住民や他の団体組織が公的に利用可能なテレビ会議を通じて、遠隔地からでも集会に参加することを可能した。

⁷⁰ DLG プログラムとして「オンライン行政サービス」も併せて実施していたことから、DLGP プログラム実施総括表①と重複している。

⁷¹ ゴミ収集などの森林維持活動のこと。

図表 19-4 DLG プログラム実施総括表④

online building and development application – オンライン建築・開発申請	
政策課題	地方自治体は、管轄地域の開発や計画について重要な役割を担っている。建築や開発の認可申請は、査定の行程で、大量かつ複雑な書類の提出を必要とし、頻繁に自治体と開発業者、住民、建築士及び調査士との間で煩雑なやり取りが求められる。承認まで審査が長引く場合があるし、書類提出や打合せ、申請の査定のために関係者の間を行き来する必要がある。多くの地方自治体で使用される紙ベースの建築や開発の申請は、重くてかさばり、非効率的である。
期待される成果	NBN を利用し、オンラインによって建築や開発の認可申請に要する大量の書類提出や提出後の追跡や共有ができること。これにより、申請に要する時間を削減され、書類提出と査定の行程が合理化される。また、テレビ会議の利用により、関係者同士はオンライン上でやり取りが可能となり、互いが移動する必要性は最小限になる。
計画内容	オンラインで建築や開発の認可に関わるサービスを提供する地方自治体は、開発に係る査定の業務を改善し、都市計画に関わる行政サービスを利用し易いものとするため、テレビ会議の技術を導入する。これにより、オンライン上で建築申請記録を追跡し、職員と開発業者のやり取りが可能となる。このシステムは地方自治体が建築や開発の認可申請を効率的に管理し、保管することを可能とする。住民や企業は申請の進捗状況を把握することができ、地方自治体の都市計画担当者と円滑なやり取りができる。
実施地方自治体とこれまで	<ul style="list-style-type: none"> ・オンカパリンガ ・ブレイク オデイ ・ブリスベン ・コフス ハーバー ・ドーセット ・ジョージ タウン ・グラモーガン スプリング ベイ ・ローセストン ・ビクトリア パーク <p style="text-align: right;">計 9 地方自治体</p>
の実績	いくつかの地方自治体は、建築及び開発に係るオンライン申請とテレビ会議サービスを開始している。ドーセット市の初期の統計では、このサービスを始めてから 2 週間で、4 件の建築又は開発に係るオンライン申請があった。バリー・ジャービス同市長は「これは自治体を参画し易くするための最初の一步である。住民との関わり合いが増え、情報に常にアクセスできるため、地方自治体としてその責任も重くなる。」と語った。オンライン申請システムの利用について、Hydro Tasmania 社（水力発電業者）のケビン・ウォルター氏は「オンラインで処理された申請は、容易に審査状況を確認できる」と語った。
NBN の実証	<ul style="list-style-type: none"> ・NBN の信頼性は大量かつ複雑な建築や開発の許認可申請をオンラインで受け付けることを可能にする。 ・建設や開発の許認可申請に関する手続は、書類提出、査定及び承認が継ぎ目なく行われるよう合理化された。

第3節 DLG プログラムに関する意識調査

前節では DLG プログラムによって地方自治体にどのような実績と成果がもたらされたかを確認した。一方で本節では、その同プログラムに対し、地方自治体自身がどのような恩恵を得られたと認識しているのかについて明らかにする。

なお、参考文献として連邦政府から調査を委託された Sweeney Research 社が 2013 年 9 月に行ったレポート「A Qualitative Research Report on: Digital local Government Program Ref No. 23157 V3」を引用する。

1 調査の目的と方法

本調査の目的は 2 点あり、一つは DLG プログラムの実施によってどのような教訓 (Lessons Leant) が得られたかを明らかにすることである。プログラムが実施された背景やそのプロセス、様々な段階で発生した課題や困難、そして、プログラムの実施を通じて地方自治体に与えた影響や多くの成果を教訓として、他の地方自治体にフィードバックすることが念頭に置かれている。調査は、下記図表 20 のとおり、「背景 (Background)」「過程・方法 (Process)」「課題 (Challenges)」「教訓 (Lessons learnt)」の 4 つの項目で実施された。

図表 20 質問項目の分類⁷²

—背景— Background

・着手した活動の把握 ・プロジェクトに対する認識 ・利害関係者

—過程・方法— Process

・企画戦略の研究 ・変更管理プロセス ・相補的技術の利用 ・費用節約効果の検討

—課題— Challenges

・直面した課題の認識 ・対処方法

—教訓— Lessons learnt

・自治体の学び ・類似プロジェクトを実施しようとする他の自治体への助言

そして、もう一つの目的は、調査によって得られた教訓を同様のプロジェクトを後続で行う地方自治体が共有、活用できる資料としてまとめることであった。

本調査は 2013 年 5 月に行われ、この時点で DLG プログラムに申請し事業に着手していた 32 地方自治体のうちから 12 地方自治体が参加した。参加した地方自治体は図表 21 のとおりで、実施したプロジェクトの種類ごとに分類している。

⁷² “A Qualitative Research Report on: Digital local Government Program Ref No. 23157 V3”より筆者が作成した。

SWEENEY RESEARCH PTY LTD, A Qualitative Research Report on: DIGITAL LOCAL GOVERNMENT PROGRAM Ref No. 23157 V3, 2013, p.4.

調査方法は対面式インタビューに加えて、テレビ会議システムを使ったインタビューを行っている。地方自治体内部の職員又は事業管理者（任期付雇用）が回答者としてこれらのインタビューに応じた。

図表 21 調査参加地方自治体⁷³

No.	地方自治体	州	プロジェクトの種類
1	オーバーン	NSW ⁷⁴	オンライン地域エンゲージメント
2	カヤマ	NSW	
3	オーストラリア首都特別地域	ACT ⁷⁵	
4	トゥウンバ	QLD ⁷⁶	オンライン行政サービス
5	モアランド	VIC ⁷⁷	
6	ペンリス	NSW	
7	ティー ツリー ガリー	SA ⁷⁸	
8	サーキュラー ヘッド	TAS ⁷⁹	オンライン建築・開発申請
9	グラモーガン スプリング ベイ	TAS	
10	ドーセット	TAS	
11	コフス ハーバー	NSW	
12	ソレール	TAS	オンライン緊急時対策システム

2 事業プロセス分類と調査の焦点

図表 22 は、インタビューによって得られた情報から、DLG プログラムを実施した際に地方自治体が着手したプロジェクトのプロセスを段階ごとにまとめたものである。まず、各段階を3つのステージに区分し「1. 計画策定」、「2. 導入」、及び「3. 公開」と大きく分類している。次に、中分類としてステージ1を「概念化」、「確認」及び「計画」、ステージ2を「実行」と「適応」、ステージ3はそのまま「公開」として区分し、それぞれに個別の具体的な行程をまとめている。

また、プロジェクト全体を通じて利害関係者との合意形成は欠かせないとしている。地方自治体内の各部署、運営委員会、議員や職員、又は近隣の地方自治体とかいった事業パートナー等と定期的なコミュニケーションが続けられていたことがインタビューから明らかとなっている。

なお、本調査では、ステージ1及びステージ2のうちの「実行」までの段階が焦点と

⁷³ “A Qualitative Research Report on: DIGITAL LOCAL GOVERNMENT PROGRAM Ref No. 23157 V3”より筆者が作成した。

SWEENEY RESEARCH PTY LTD, supra note 72, p.11.

⁷⁴ NSW: New South Wales (ニュー・サウス・ウェールズ州)

⁷⁵ ACT: Australian Capital Territory (オーストラリア首都特別地域)

⁷⁶ QLD: Queensland (クイーンズランド州)

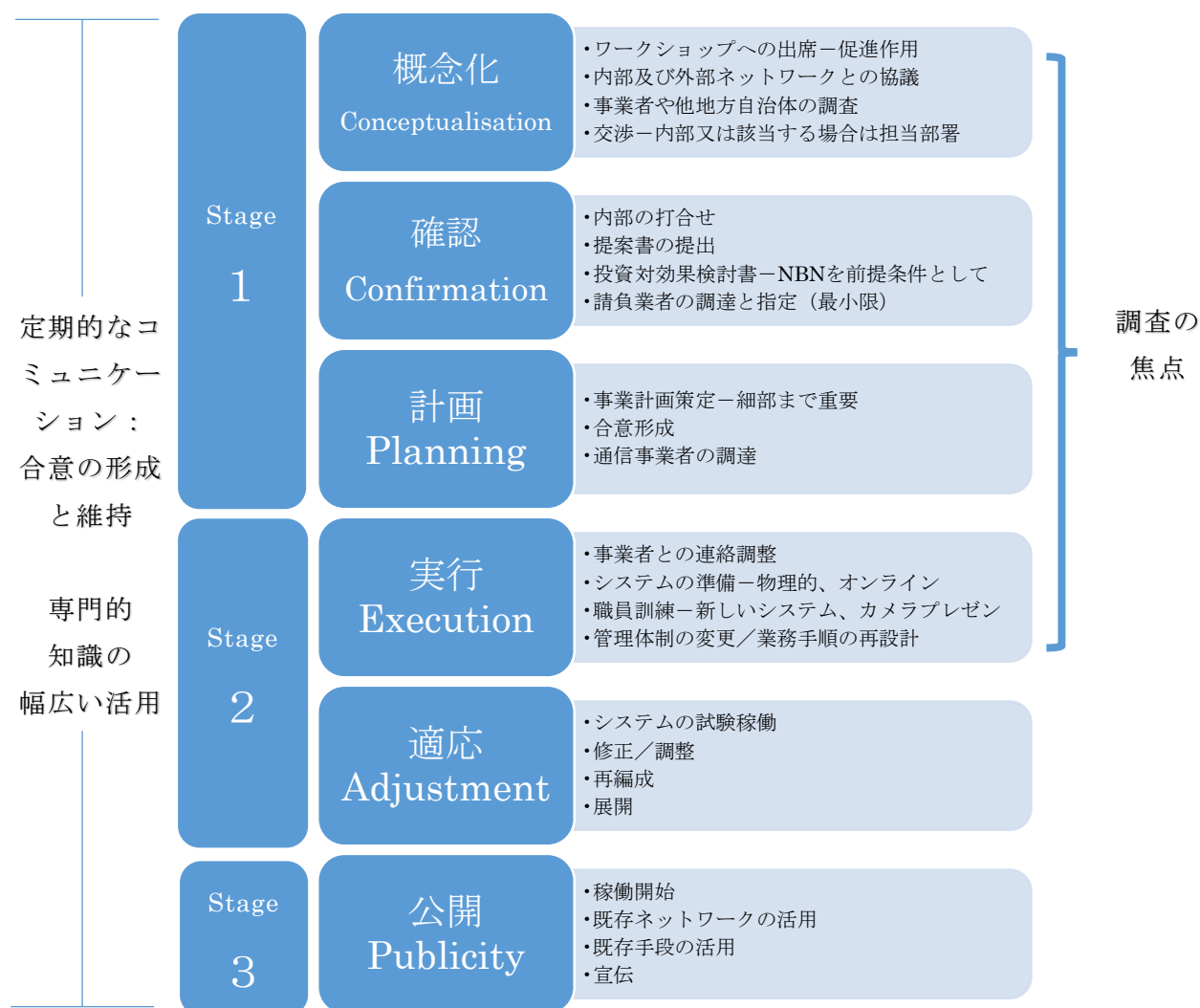
⁷⁷ VIC: Victoria (ビクトリア州)

⁷⁸ SA: South Australia (南オーストラリア州)

⁷⁹ TAS: Tasmania (タスマニア州)

なっている。

図表 22 DLG プログラムのプロジェクト概観図⁸⁰



3 インタビュー調査から得られたフィードバック

(1) プロジェクトに取り組む地方自治体の姿勢

インタビューから得られた特徴として、特に前向きな姿勢や意欲を指摘している。このような要因について下記のとおり整理している。

- ・地方自治体の内外双方で、広範囲に及ぶ個人と協働して作業に当たったこと
- ・組織に真の変革をもたらす事業に参加できたこと
- ・NBN と提携する事業として初の機会、また他の地方自治体にさきがけとなったこと
- ・日常業務に新鮮さと変化を与えるものであったこと
- ・プロジェクトに関係した個人に新たな課題と新しい技術の習得を提供したこと

⁸⁰ “A Qualitative Research Report on: DIGITAL LOCAL GOVERNMENT PROGRAM Ref No. 23157 V3”より筆者が作成した。

SWEENEY RESEARCH PTY LTD, supra note 72, p.5.

- ・目に見える、具体的な成果のある事業に参加できたこと

また、地方自治体の意見ではプロジェクトの成功には協働性が不可欠であることが明らかになった。組織の内部的には、講習会、運営委員会の準備、異なるレベルの職員の参画を、外部的には、他の地方自治体や通信事業者、請負業者、各部門、共同組織（図書館のような）、地域の様々な立場のメンバーの代表者との協議が行われた。

加えて、事業を管理するためには2つの方法があり、一つは、組織の事情に精通した個人に各権限を集中することであるとするが、これは想定以上に業務規模が拡大した場合、工程ごとの設定目標に合わせるために、追加で人材・物資・資金等の調達を必要とするという結果を招いた。

もう一つは、期間を限定的にしたうえで外部組織を活用することである。これには、事業別ごとに専門的知識と能力を集中できるという効果があった。

なお、全ての地方自治体がプロジェクトの中で複数の課題に直面したが、むしろ、こういった課題はプロジェクトの改善にとって克服すべきものとして肯定的に捉えられた。

（2）実施のメリット

プロジェクトを通じて地方自治体が得られたメリットを、図表 23 のとおり6項目にまとめている。これらは、どれか一つがということではなく、いずれも重要であると回答者らは述べている。

図表 23 プロジェクトを通じて認知されてメリット

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">①地方自治体に最新式のテクノロジーをもたらすこと②地方自治体の認識を改善すること③利便性④地方自治体のプロセスを改善すること⑤職員に与えたインパクト⑥企業と住民に対する改善 |
|---|

（3）重要な成功要因

プロジェクトの成功に重要だったと考える要因については図表 24 のとおり4分野ごとに整理された。他の地方自治体が同じようなプロジェクトに取り組んだ場合、これらの分野について、十分に検討されるべきだという。

図表 24 重要な成功要因⁸¹

①Planning（計画）

- ・調査／連絡／集中／予見／内在化／継続性／細分化／不測の事態の対処／交渉

②Practicalities（実用性）

- ・資源調達／既存能力／疑問／職員配置／トレーニング／試行と調整

③Buy-in（同意／協力）

- ・当事者意識／参画／連携／ネットワーク

④The Bigger Picture（大局的な見地）

- ・楽しむ姿勢／末端利用者／創造性／発展性の持続

（４）プロジェクトから得られた学びと成果

プロジェクトを通じて地方自治体から得られたいくつかの重要な教訓は下記のとおりまとめられている。

- ・詳細な計画のために調査には早めに取り掛かる。
- ・プロジェクトは想定よりも様々な範囲や分野に関わってくるので、早い段階から必要な人材・物資・資金の調達について準備・確認しておく。
- ・組織内の合意形成と維持のためには、組織内部のコミュニケーションを深め、プロジェクトの各工程について相互に共有、理解していくことが大切である。
- ・データベース管理から変更管理までの組織内部の工程やシステムに留意することによって、プロジェクトに最適な選択を与え、新たなシステムを地域住民に迅速に提供することができる。
- ・プロジェクトの開発と実行の間、末端利用者とともにその地域がプロジェクトを理解し進捗を把握できるよう、アクセス環境を整えておくことは重要である。
- ・適切な製品納入と作業の実施が保証されるよう、通信事業者や請負業者は慎重に選定されるべきである。
- ・テレビ会議については一部の利用者は利用を躊躇するかもしれない。新しい技術のトレーニングと学びは必修である。
- ・正式に公開される前にその新しいサービスの試行を行い、起こりうる諸問題に対処することは重要である。

前項で触れた重要な成功要因が検討されることは、プロジェクトを成功に導くために重要な部分でもある。計画、人材・物資・資金の調達、人員配置、トレーニング及びプロジェクトの当事者意識の醸成に特に注意を払うことは、協働を推進することと同

⁸¹ “A Qualitative Research Report on: DIGITAL LOCAL GOVERNMENT PROGRAM Ref No. 23157 V3”より筆者が作成した。

SWEENEY RESEARCH PTY LTD, supra note 72, p.7.

様にプロジェクトの成功の要因として強調されている。

加えて、全ての関係者に対しメリットを実際に示すことによって、プロジェクトへ幅広く支援を引き出すことは特に重要であるという。また、意欲があり適正な事業管理者がおり、彼らが強いリーダーシップを発揮することがとても不可欠であるとしている。

(5) 補足事項

ア 地元住民や企業からの反応

多少の課題はあったものの、プロジェクトに対する住民及び企業の反応は総じて肯定的であったと回答している。調査では、テレビ会議及びオンライン建築・開発申請に対する調査の結果が示されている。

(ア) テレビ会議

試験導入の際にいくつか課題が確認されつつも、こうした問題を修正するため対策が施された。

ある地方自治体では、テレビ会議実施時に調査を行い、その結果を報告している。参加者からは肯定的な意見が多く、住民はテレビ会議が簡単に利用できることを理解したようだとしている。

また、別の地方自治体からは、テレビ会議を利用した参加者のうち何人かは別途訓練が必要となるものの、多くはその新しいシステムを喜んで受け入れたと述べている。

(イ) オンライン建築・開発申請

利用者はサービスを有用なものと理解しており、時間の効率性やサービスの利便性に関することを中心に、大部分は肯定的な意見だった。また、ある地方自治体からの回答では、ウェブページ紹介のため地元の開発業者と講習会を開催したとしている。

一方で、高齢者の場合、対象によってはオンラインによるコミュニケーションを利用できない、又は利用したいと思わないという例も報告されている。「対面による意思の疎通は完全には置き換えられるものではない」ことが明らかになったことは、逆に（報告者らに）安心感を与えたとしている。

イ 費用削減効果

費用削減の本当の可能性は、こうした技術がおよそ12ヵ月稼働されてみないとはっきりとしないとしつつも、今後の見込みとして、効率性が高まることで費用削減の効果は得られるだろうと答えている。回答では特に、窓口対応数の減少効果と会議にかかる時間とコストの削減効果に触れている。

まず、窓口対応数の減少効果の見解については、テレビ会議の場合では、時間とともに利用者が増えれば増えるほど、固定的経費である設置費用コストは相対的に低くなるので、事実上は費用削減につながることや、オンラインによる建築・開発申請の場合では、発送文書等の紙の減少は費用削減につながるとしている。

また、テレビ会議の利用によって本来移動にかかる費用を削減する効果については、地方自治体間又は州間での移動を伴うような場合のコストはかなりのものであるから、そのような移動の必要性を可能な限り減らすことはコストと時間を削減するとしている。

第3章 まとめ

本稿は、国連電子政府ランキングにおけるオーストラリアの評価に始まり、同国の電子政府化の取組の経過をたどり、そこから地方自治体レベルにおける行政サービスの電子化推進のために策定された DLG プログラムに注目した。そして同プログラムが地方自治体にもたらした成果と参加した地方自治体自身がどのような効果を得られたと認識しているかについて確認した。その中で次の2点について述べ、まとめとしたい。

まず1点目として、地方自治体レベルにおける行政サービスの電子化推進が通信インフラの整備と並行して行われた点である。

オーストラリアは電子政府サービスに関しては先進国と言われながら、通信環境の整備はそれほど進んでいるとは言い難い。2017年6月の数値で、未だ ADSL 契約が全固定回線の契約数の半数以上を占める状態である。2009年に NBN 計画がスタートしたが、整備計画の変更を余儀なくされ、全線光回線方式という当初計画から光回線と既存の銅線ケーブルを併用する方式へと方針転換した。全線開通計画は2021年から1年短縮されたものの、2020年までの整備費用は410億豪ドルが投じられる予定で、当初計画よりも膨らんでいる。また、プロバイダーへの帯域の卸売がうまく進まず、通信速度が向上しないとの指摘もある。ただし、直近の3年間で NBN サービスの提供施設数及び契約施設数が急伸していることから、今後、通信環境の整備は2020年に向けて加速度的に拡大していくものと推察される。

続いて2点目として、DLG プログラムを利用して導入された地方自治体の電子行政サービスの分野は限られたものであったという点である。

DLG プログラムで実施されたのは、「オンライン行政サービス」、「オンライン緊急時対策システム」、「オンライン地域エンゲージメント」及び「オンライン建築・開発申請」の4つのプロジェクトであったが、使われた技術としては、情報共有システム、マッピング技術、オンライン申請システム及びテレビ会議システムのみである。具体的には、緊急対応時の情報交換・共有や都市計画・建築確認のオンライン申請及び申請処理の進捗確認、そして住民や事業者に対する相談サービスや集会へのオンライン参加が導入・実施されたに過ぎない。

そもそも対住民という意味では、オーストラリアの地方自治体レベルの行政事務は限定されている。幅広い電子行政サービスを提供している州政府とは異なり、地方自治体は住民登録制度を有せず、福祉、保健、教育、税などの多くの行政サービスは連邦及び州政府の権限となっている。ただ、テレビ会議システムを中心とした整備は、住民と身近な行政主体である地方自治体の性質に通じるものであり、注目される。

おわりに

本稿では、オーストラリアの電子政府化の経過をたどり、地方自治体レベルにおける行政サービスの電子化推進が地方自治体にもたらした成果を、地方自治体のプロジェクト担当者を対象に行われた調査結果とともにまとめた。

現状では通信環境の整備はまだ発展段階ではあると言いながら、地方自治体レベルにおいても便利な電子行政サービスが構築されている。本文でも紹介しているとおり、国連の電子政府ランキングは、利用者に対し安全かつ利便性の高い双方向サービスを「シンプルかつ明確で迅速」に提供している点を評価している。

ただ、オーストラリアの地方自治体レベルの行政サービスの事務配分は日本の市町村に比べ範囲が限定的で、電子化すべき手続も限られていることから、オーストラリアで実現している電子行政サービスを単純に日本に当てはめて比較することはできないだろう。しかしながら、少子高齢化による労働力人口の減少が見込まれ、また、企業の生産性向上が課題となる中、地方自治体もオンライン化による行政サービスの利便性向上は重要なテーマの一つである。こうした中、地方自治体における電子政府サービスが発展した経過や、行政サービスの電子化の取り組み方や考え方などは参考にできる部分もあると考えられる。

本稿が、今後地方自治体が電子行政サービスに取り組んでいく中で、何らかの参考となれば幸いである。

参考文献

Australian Bureau of Statistics, *3218.0-Regional Population Growth, Australia 2016*, 2017

<http://www.abs.gov.au/AUSSTATS/abs@.nsf/mf/3218.0> (Accessed 2018-02-14)

Australian Communications and Media Authority, *Communications Report 2016/17*, 2017,

<https://www.acma.gov.au/theACMA/communications-report> (Accessed: 2018-02-14)

Australian Government, *Australian.gov.au*

<https://www.australia.gov.au/> (Accessed: 2018-03-20)

Australian Government - Department of Industry, Innovation & Science, *Digital Local Government Projects funded to date*

https://www.communications.gov.au/sites/g/files/net301/f/47_councils_and_project_summaries_Aug_2013.pdf (Accessed: 2018-02-23)

Australia Government - Department of Broadband, Communications and Digital Economy, *Advancing Australia as a Digital Economy: an Update to the National Digital Economy Strategy*, 2013, p. x.-xii.

<http://www.digecon.info/history011.htm> (Accessed 2018-02-27)

Australian Government - Department of Broadband, Communications and the Digital Economy, *Annual Report 2012-13*, 2013,

https://www.communications.gov.au/sites/g/files/net301/f/1595_DBCDE_Annual_Report_WEB_FA_V3.pdf (Accessed: 2018-3-13)

Australia Government - Department of Broadband, Communications and Digital Economy, *Australia's Digital Economy: Future Directions*, 2009,

<http://www.digecon.info/docs/0098.pdf> (Accessed: 2018-02-27)

Australian Government - Department of Broadband Communications and the Digital Economy, *Digital Local Government Program Guidelines 2011*,

Digital Local Government Program Guidelines Round 2, 2011,

Digital Local Government Program Guidelines Round 3, 2012,

Digital Local Government Program Guidelines Round 4, 2013

Australia Government - Department of Broadband, Communications and Digital Economy, *National Digital Economy Strategy*, 2011

<http://www.digecon.info/history011.htm> (Accessed: 2018-02-27)

Australian Government - National Office for the Information Economy, *Better Services and Better Government*, 2002,

https://www.finance.gov.au/agimo-archive/__data/assets/pdf_file/0016/35503/Better_Services-Better_Gov.pdf
(Accessed: 2018-03-20)

Commonwealth of Australia Constitution Act (The Constitution)

Government of New South Wales, Service NSW, *Renew a Vehicle Registration*

<https://www.service.nsw.gov.au/transaction/renew-vehicle-registration>
(Accessed: 2018-03-20)

Local Government Association Tasmania, *Monthly Newsletter NUMBER 11/11*, 2011

http://www.lgat.tas.gov.au/contentFile.aspx?filename=Newsletter_11-_24_June_2011.pdf (Accessed: 2018-02-27)

NBN Co. Ltd., *Three year rollout plan for NBN announced*, 2012

<https://www.nbnco.com.au/corporate-information/media-centre/media-statements/nbn-co-announces-three-year-rollout-plan.html>(Accessed: 2018-3-20)

Section21B, Division2, Part3, *Education Act 1990 No.8*

<https://www.jpf.go.jp/j/project/japanese/survey/result/survey15.html> (Accessed: 2018-01-15)

SWEENEY RESEARCH PTY LTD, *A Qualitative Research Report on: DIGITAL LOCAL GOVERNMENT PROGRAM Ref No. 23157 V3*, 2013,

United Nations - Department of Economic and Social Affairs, *E-Government Survey 2010, 2012, 2014 and 2016*

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey> (Accessed: 2018-02-14)

岩崎尚子・小尾敏夫共著『電子政府世界ランキングの指標の有効性と潮流に関する考察』（アジア太平洋討究第17号、2011年）

大塚理恵著「海外だより『オーストラリアの通信事情』(『ITU ジャーナル』第44巻第10号、2014年)

久保田治郎編著『オーストラリア地方自治体論』(ぎょうせい、1998年)

経済産業省『平成28年度電子経済産業省構築事業—デジタルガバメントに関する諸外国における先進事例の実態調査—調査報告書』(2016年)

http://www.meti.go.jp/meti_lib/report/H28FY/000454.pdf (閲覧日:2018年2月15日)

国立国会図書館『国立国会図書館リサーチ・ナビ』

<https://rnavi.ndl.go.jp/politics/entry/Australia.php> (閲覧日:2018年3月7日)

坂本博史著『オーストラリアのICT振興政策「国家デジタル経済戦略」』(一般財団法人マルチメディア振興センター、2013年)

シドニー日本商工会議所編集委員会『オーストラリア概要2016/2017』(シドニー日本商工会議所、2016年)及び『オーストラリア概要2016/2017』(同、2017年)

政府統計の総合窓口(e-Stat)『年齢(5歳階級)、男女別人口(平成28年1月確定値、平成28年6月概算値)』

https://www.e-stat.go.jp/stat-search/files?page=1&layout=datalist&tstat=000000090001&cycle=1&year=20160&month=12040606&tclass1=000001011678&result_back=1&second2=1
(閲覧日:2018年2月14日)

独立行政法人日本貿易振興機構『各国・地域データ比較(検索・比較)』

<https://www.jetro.go.jp/world/search/compare.html> (閲覧日:2018年2月12日)

成清正和著『オーストラリアの電子政府戦略』(日本政策投資銀行、2002年)

本田正美著『電子政府政策の発現に関する国際比較—米英豪加日の比較』(情報学研究第85号、2013年)、

水野智文著『オーストラリアの電子政府 CLAIR REPORT 第286号』(財団法人自治体国際化協会、2006年)

【執筆者】 シドニー事務所所長補佐
川村 雄宇(青森県六戸町派遣)