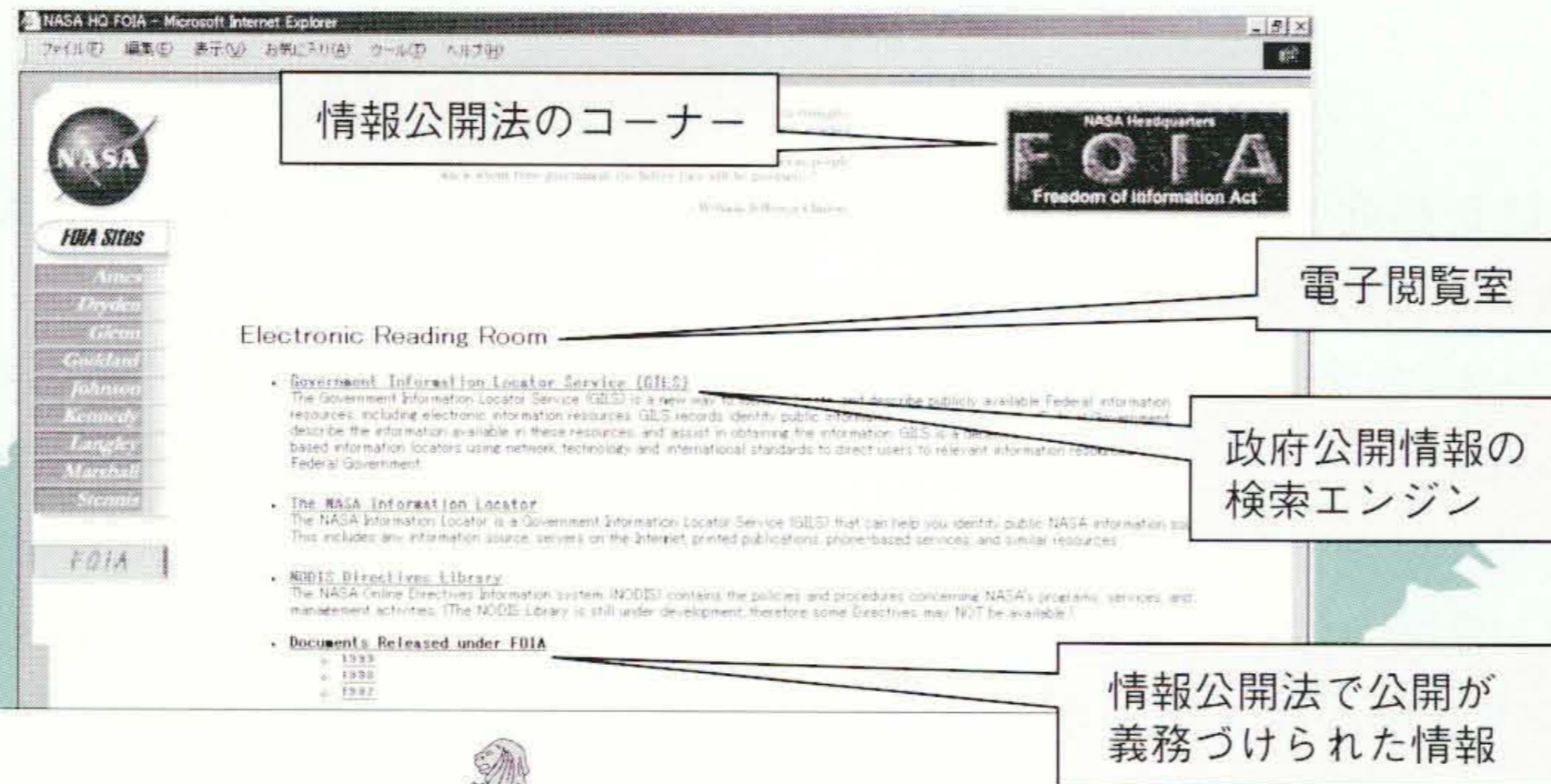


知識産業社会の基盤となる電子政府の構築

Building a Digital Government for the Knowledge-Based Economy

白井 均 Hitoshi Shirai 城野敬子 Keiko Jōno
市川明彦 Akihiko Ichikawa 石井恭子 Kyōko Ishii

(a) 米国NASAの情報公開法
ホームページ
(www.hq.nasa.gov/office/pao/FOIA/)



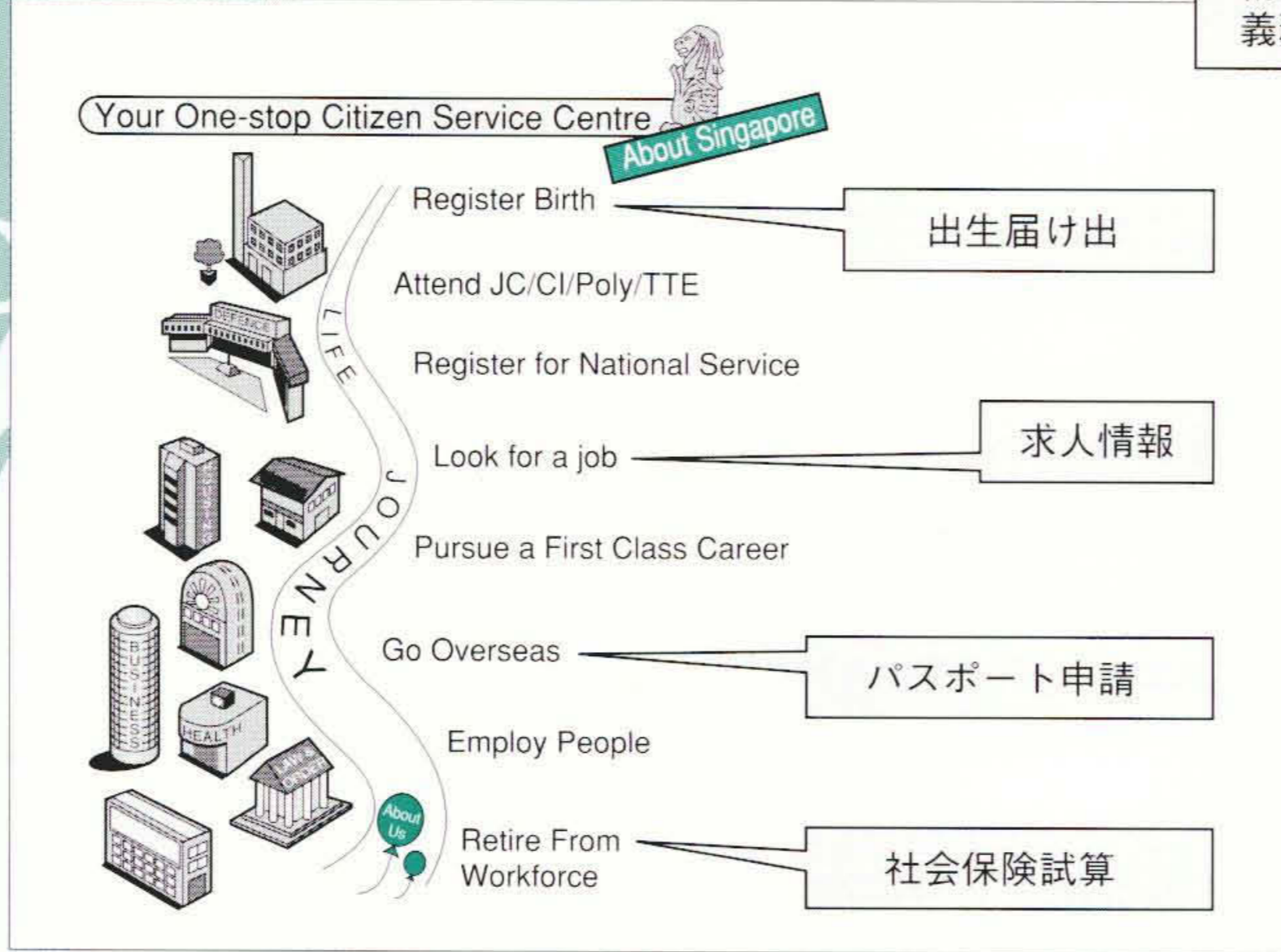
注：略語説明
NASA (National Aeronautics and Space Administration; 米国航空宇宙局)

先進的電子政府のホームページ

米国では、情報公開法の定めにより、すべての行政機関が基本情報や公開請求頻度の高い情報をホームページに掲載しているほか、Eメールでの公開請求も受け付けている。

シンガポール政府は、「ゆりかごから墓場まで」のあらゆる行政手続きを、インターネット上でオンライン化することを目指している。

(b) シンガポール政府のサービスポータルサイト
(www.ecitizen.gov.sg)



わが国では、2003年に世界最高水準の電子政府を実現することを目指したミレニアム・プロジェクトが1999年にスタートし、注目を集めている。電子政府とは、(1) 効率向上、(2) 情報公開、(3) サービス向上、および(4) デジタルデモクラシー実現を目標とした、政府・行政部門内、および国民や企業など民間部門とのネットワーク化や情報化を意味している。21世紀に向け、知識産業社会の基盤として効率的で質の高いサービスを提供するために電子政府を構築する動きは、欧米先進国だけでなくアジア各国など発展途上国でも1990年代半ばからすでにスタートしている。

各国の経験を基にわが国の電子政府構築の方向性を考えると、(1) 電子政府が対象とする領域、採用する経営管理手法や技術、運営形態などを拡大すること、(2) 政府トップの強いリーダーシップに基づく推進体制を整備すること、(3) 法律・制度や業務プロセスの見直しを情報化と並行して行うことなどが今後の課題であり、その達成に民間企業が果たす役割も大きい。

1 はじめに

2003年に世界最高水準の電子政府を実現することを目指したわが国の政府のミレニアム・プロジェクトが1999年スタートし、注目を集めている。これまでわが国では、1994年4月の高度情報通信社会推進本部設立を契機として、全省庁的な行政情報化が進められ、一定の成果を上げてきた。今回のプロジェクトでは、電子政府の構築を、首相直轄で強力に推進することとなった。これは、経済

の低迷と産業競争力の低下に対する危機感を背景に、首相直轄の組織として発足した産業競争力会議の議論を踏まえた決定である。官民が協力して進める重点政策ミレニアム・プロジェクトは、(1) 情報化対応、(2) 高齢化対応、および(3) 環境対応の三つで構成されており、このうち情報化対応では、2003年を目標に世界最高水準の電子政府の実現が重点課題とされた(図1参照)。

ここでは、電子政府の構築を、単に行政部門の情報化という視点にとどまらず、知識産業社会構築の基盤とし

	時期, 実施内容	目標
高度情報通信社会に向けた基本方針	1994年4月 高度情報通信社会推進本部設立 1995年2月 高度情報通信社会に向けた基本方針 1998年11月 基本方針改定 1999年4月 アクションプラン発表	社会全体の情報化を指向。当面の目標は、(1) 電子商取引のための環境整備、(2) 公共分野の情報化、(3) 情報リテラシーの向上、人材育成、教育の情報化、(4) ネットワーク基盤の整備
行政情報化推進基本計画	1994年12月 行政情報化推進基本計画 1997年12月 基本計画改定	行政改革の流れから情報化を推進。総務庁が中心となって取りまとめ。21世紀初頭に高度に情報化された行政を実現
規制緩和推進計画	1995年4月 規制緩和推進計画 1998年4月 規制緩和推進3か年計画 1999年3月 規制緩和推進3か年計画改定	規制緩和の流れから、各種申請や手続きの電子化・オンライン化と文書の電子的保存を推進
バーチャルエージェンシー	1998年12月 バーチャルエージェンシー発足 1999年12月 バーチャルエージェンシー報告書	既存省庁の枠組みにとらわれない新たな情報化推進体制整備を目指す。首相直轄のタスクフォース。業務遂行にコンピュータネットワークを活用
ミレニアム・プロジェクト	2000年4月 ミレニアム・プロジェクト	産業競争力会議の提言を受け、首相直轄プロジェクトとして発足。情報化対応の重要な柱として2003年までに電子政府実現

参考資料：
 「高度情報通信社会に向けた基本方針」(1995)、「行政情報化推進基本計画」(1994)、「規制緩和推進計画」(1995)、「バーチャルエージェンシーの検討結果を踏まえた今後の取組について」(1999)から作成

図1 わが国政府の行政情報化への取組み
 わが国の政府は、1994年以降、全省庁にわたる情報化を推進してきた。

てとらえ、海外の先進的電子政府の動向を踏まえて、主として政府と企業の関係からわが国が目指すべき方向について述べる。

2 世界に広がる電子政府構築の動き

2.1 知識産業社会構築への流れ

21世紀に向けて、知識産業社会への転換を目指す動きが世界的に広がりつつある。知識産業社会とは、優れた知識を持つ人材とこれらの人々の間の知識の交流が新たな価値を創出する社会であり、インターネットを核とした情報技術がそれを支える基盤となる。そこでの政府・行政部門の役割は、従来の工業化社会での役割とは異なったものとなり、電子政府として、情報技術を利用した効率的で質の高い行政サービスを提供することも知識産業社会の重要な基盤となる。

2.2 海外諸国の電子政府構築への取組み

知識産業社会での覇権を目指す動きは、欧米先進国だけでなく、シンガポール、インド、マレーシア、台湾、中国などアジアを中心とした国や地域にも広がりを見せている。これらの国や地域でも、知識産業を支える重要な基盤として、情報技術を駆使した、効率的で質の高いサービスを提供する政府・行政部門の構築を目指す取組みが、「電子政府」という名の下に進められている。

3 「電子政府」とは

3.1 電子政府の定義

ここで言う「電子政府」とは具体的には何を意味するのかを検証するために、米国や英国、シンガポールなど電子政府構築で先行する各国の取組みについて以下に述べる。

これらの国の政府は、1990年代半ばから省庁や部門間利害を超えて政府・行政部門のあり方を抜本的に問い直す改革に着手し、その手段として、インターネットをはじめとした情報技術を利用するようになった。したがって、電子政府は、当初から行政改革と一体化した概念としてとらえられていた。その後、ネットワークを通じて国民や企業が使いやすい形で行政情報を公開するという情報公開の概念や、ネットワークを通じてさまざまな質の高い行政サービスを提供することによって利用者の利便性を高めるといふ、サービス向上の概念が確立されていった。

したがって、狭義の電子政府とは、(1) 効率向上、(2) 情報公開、および(3) サービス向上を目標とした、政府・行政部門内と国民や企業など民間部門とのネットワーク化や情報化を意味すると考えることができる。それは、政府・行政部門での業務や、組織のあり方に根本的な変革を迫るものとなる。

さらに、近年、欧米ではインターネットを活用するこ

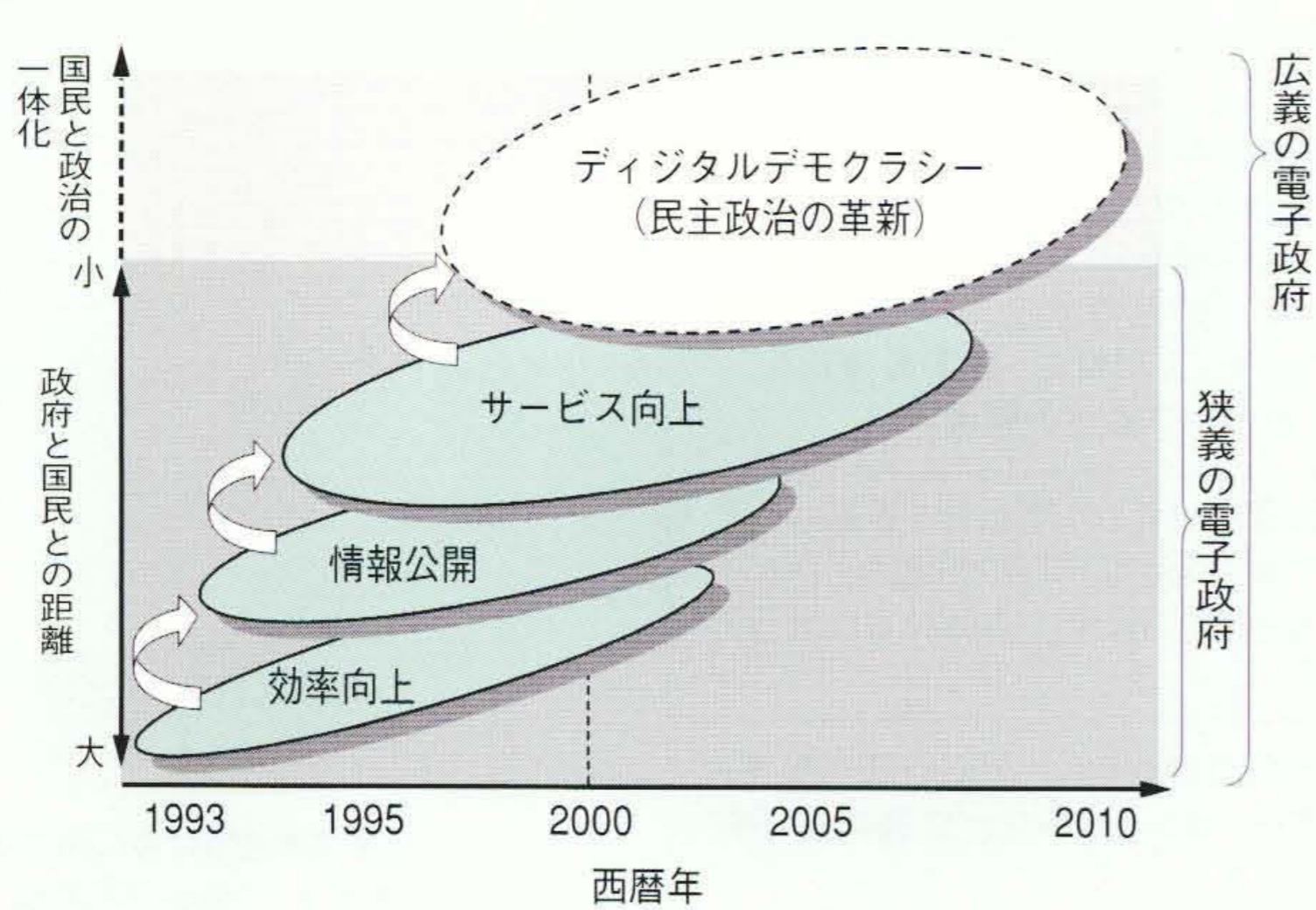


図2 電子政府先進国の取組みに見る電子政府の定義

電子政府の構築は、効率向上、情報公開、サービス向上、デジタルデモクラシーの実現を目指した情報化、ネットワーク化を意味する。

とによって政治の革新が実現するのではないかという議論も活発化しており、近い将来を展望した広義の電子政府とは、政治家と行政、政治家と市民・企業間のコミュニケーションが現在よりも密接な民主政治の形態、いわば「デジタルデモクラシー」の実現を含むものと考えられる(図2参照)。

3.2 電子政府のメリット

電子政府の構築は、各経済主体にさまざまなメリットをもたらす。まず、国民は、これまで時間と手間のかかっていた届け出や申請の各種手続きを、自宅のパソコン、公共施設やコンビニエンスストアのキオスク端末、携帯電話などを通じてネットワーク上でいつでも簡単に行い、行政サービスを受けられるようになる。また、子どもや高齢者、身体障害者などが、個々のニーズに対応した行政サービスを楽しむことも容易になる。行政部門の業務の見直しにより、手続き自体が不要になることも考えられる。

企業にとっては、各種手続きがネットワーク上で行えるようになれば、そのために管轄行政機関に出向く必要がなくなり、届け出や申請書類作成に要した時間と費用を大幅に削減でき、許認可業務の迅速化による業務コスト削減も実現できる。さらに、行政情報の公開が進めば、ビジネスに有用な情報を、これまでよりも速く、簡単に入手することもできるようになる。

行政部門にとっては、情報技術の活用と併せて、既存業務のプロセスや業務そのものが必要かどうかの見直しを行うことにより、業務のスピード向上や、職員の資料作成業務の負担を軽減することができるようになる。さ

らに、データベースやイントラネットを活用することにより、省庁や部門ごとに蓄積されてきたノウハウや経験の共有化を実現することができる。

3.3 拡大が期待されるわが国の電子政府

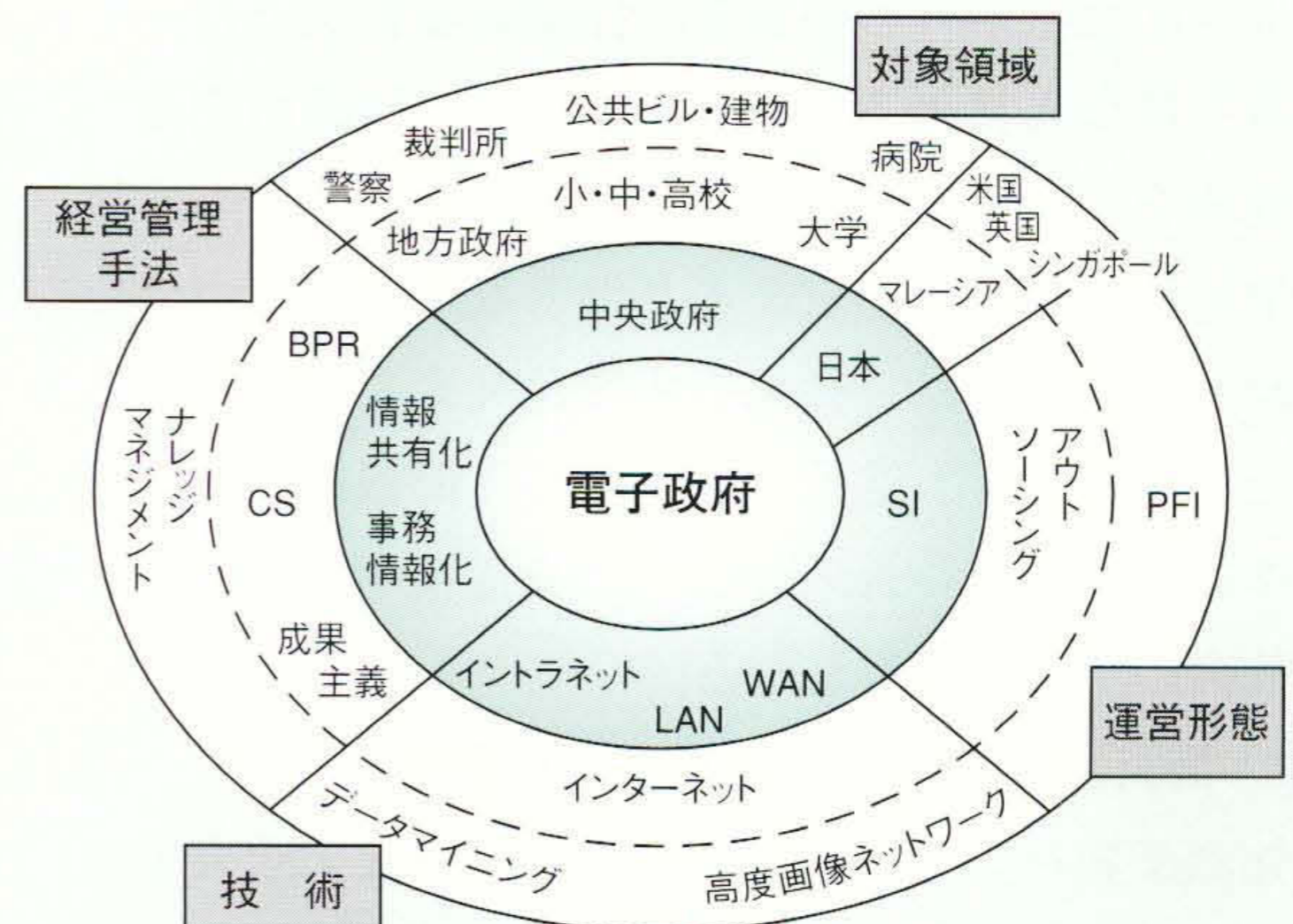
現在先進的な電子政府を構築しつつある電子政府先進国とわが国を比較すると、電子政府先進国では、(1) 電子政府プロジェクトの対象領域、(2) 構築にあたって活用する経営管理手法、(3) 技術、および(4) 運営形態が、わが国よりも広範囲にわたっていることがわかる(図3参照)。

3.3.1 電子政府の対象領域

わが国では、「電子政府」と言うと、中央省庁の情報化を意味するという印象が強い。これに対して、電子政府先進国では、その対象に地方自治体も含んでおり、中央省庁で培った電子政府構築のノウハウを地方自治体に転用したり、逆に、地方自治体の優れた電子政府の実績を中央省庁に適用している。また、警察・裁判所などの公共部門や駐車場などの公共施設の運営にも、政府・行政部門で培われたさまざまなノウハウを転用し、さらに効率的に業務を行う方法が検討されている。

3.3.2 経営管理手法

電子政府先進国では、巨額な財政赤字を削減する手段の一つとして、1990年代以降民間企業に広く浸透しているBPR(Business Process Reengineering)やナレッジマネジメントといった経営管理手法を情報技術とともに積極的に取り入れ、行政部門の効率化を進めようとしてい



注：略語説明 CS (Customer Satisfaction)
SI (System Integration)
PFI (Private Finance Initiative)

図3 電子政府先進国と比較したわが国の電子政府の範囲

対象とする領域、活用する経営管理手法、技術、運営形態のいずれの項目でも、わが国の電子政府の範囲を拡大することが望ましい。

る。そこで行われていることは、抜本的な業務プロセスの見直しと、各行政部門が保有する情報を財産と見なしてデータベースを共有化する取組みである。一方、わが国では、既存の業務プロセスや業務内容を前提とした情報技術活用が中心である。

3.3.3 技術

わが国の電子政府構築では、技術的にはイントラネットや省庁間の専用線の整備が中心である。電子政府先進国では、このようなネットワークの整備は当然の前提であり、ネットワークの高度化や大容量データベースの構築など、最先端技術の活用を進める段階に及んでいる。

3.3.4 運営形態

電子政府先進国では、プロジェクトの内容に応じて、これまで見られるシステムの構築や運営の民間部門への委託だけでなく、事業そのものの民営化やPFIの活用などが一般化しつつある。

今後、わが国では、上にあげたこれら四つの分野の範囲を電子政府先進国並みに拡大することが、世界最高水準の電子政府構築のために必要であると考えられる。

4 米国連邦政府に見る電子政府構築

4.1 行政改革と電子政府構築への動き

上述したように、わが国の電子政府の範囲の拡大が今後の課題であり、1990年代半ばから強力に電子政府構築を推進している、電子政府先進国としての米国の取組みには、わが国にとっても参考になる点が多い。

米国では、クリントン政権発足直後から、赤字国家を再建するにはどうすればよいか、さらに進んで、「エクセレント」な企業を生み出すために政府はどのような役割を

果たすべきかという観点からの政策論議が高まっていた。

クリントン大統領は、就任直後から“Reinventing Government(政府の作り直し)”という行政改革運動を展開した。1990年代後半にインターネットが米国内で普及し始めた時期からは、電子政府の構築が行政改革の重要な一部として推進され、大きな成果を上げた。

4.2 米国の行政改革推進組織

米国の行政改革・電子政府構築が急速に進展した背景には、以下に述べる二つの特色がある。

第一は、政府トップがリーダーシップを発揮し、推進体制を確立してプロジェクトを進めていることである。1993年以降今日まで、行政改革と電子政府構築にはゴア副大統領が一貫してリーダーシップを発揮し、実務的な体制で推進してきた(図4参照)。特に、1993年にゴア副大統領の直轄組織として設立された“NPR(National Partnership for Reinventing Government)”や、すべての省庁に設置された情報化の実質的な責任者“CIO(Chief Information Officer)”が重要な役割を果たしてきた。

米国政府の行政改革・電子政府構築の特色の第二点目は、情報化が最大限の効果を上げるように、政府が法律・制度面の整備と情報化を併せて推進したことである。

米国政府が進めた、電子政府の目標である「効率向上」、「情報公開」、および「サービス向上」のおおののについての取組みと現在の到達点について以下に述べる。

4.3 米国政府の取組みと到達点

4.3.1 効率向上

米国の連邦政府は、単に従来の業務プロセスを情報技術を活用して自動化するのではなく、業務プロセスそのものを見直し、改善するという手法で「効率向上」を進め

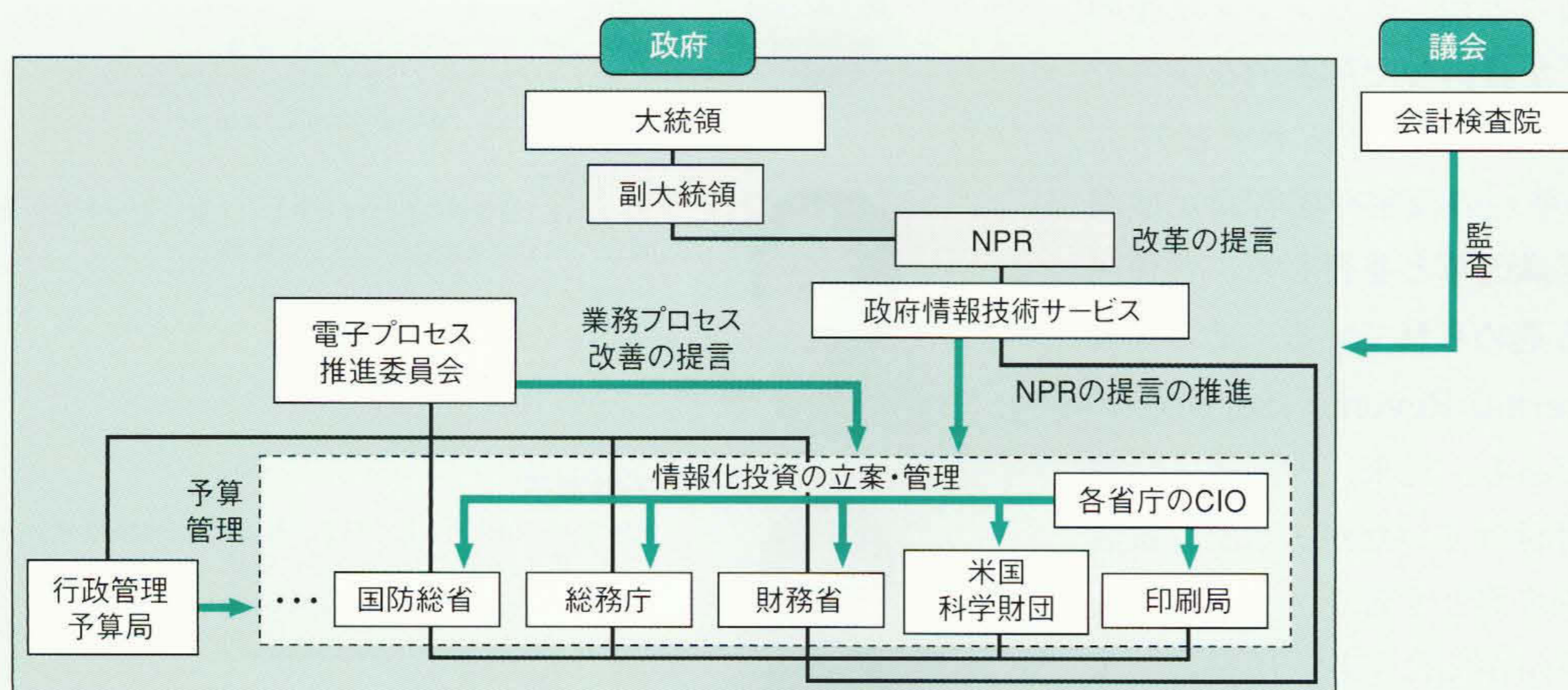


図4 米国政府の行政改革・電子政府構築推進体制
NPRを中心として、副大統領の強力なリーダーシップを発揮できる体制で推進している。

てきた。この点では、1993年のGPRA法(GPRA: Government Performance & Results Act; 政府実行結果法)がとりわけ重要な役割を果たした。この法律は、2000年度まで7年間の猶予期間の後、連邦政府のすべての省庁に対し、あらゆる政策と予算について具体的目標設定と指標を使っての結果説明を義務づけ、生産性の向上を求めたものである。また、1994年に成立した連邦購買合理化法(Federal Acquisition Stream-lining Act)では、連邦政府機関の総調達のうち96%を、2004年までにEDI(電子データ変換)化することを義務づけた。

このような法律での義務づけと情報技術の活用により、米国連邦政府は、政府調達手続きの合理化に大きな成果を上げている。特に、2,500ドル以下の小口の調達を扱う総務庁(GSA: General Service Administration)を中心に、政府調達の改善が進んでいる。ICカードとインターネットの利用や、民間企業のBPR手法導入による業務プロセス見直しにより、備品購入までの日数は23~53日かかっていたものが5~10日へと大幅に短縮され、トランザクションコストも1件当たり平均120ドルから58ドルへ削減された。

4.3.2 情報公開

米国では1966年に情報公開法(FOIA: Freedom of Information Act)が施行されていたが、1996年にこれを改正し、国民に対する各省庁の電子的な手段での情報公開と、国民からの情報公開請求受け付けを義務づけた。その結果、例えば米国航空宇宙局(NASA: National Aeronautics and Space Administration)のホームページには「情報公開法」というタイトルのページが設けられ、情報公開法で定められた情報がまとめて掲載されている。

4.3.3 サービス向上

「国民=顧客」という意識を政府の職員に定着させ、国民へのサービスの向上を図ることが、クリントン政権の“Reinventing Government”が目指した革新的な試みであった。1993年以降、各省庁の「カスタマー サービス スタンダード(顧客サービス基準)」の設定や顧客満足度調査の導入などによる職員の意識改革と並行して、各種届け出・申請手続きの電子化も進められている。その代表例は、内国歳入庁(IRS: Internal Revenue Service)による税金の電子申告手続きである。従来、内国歳入庁は税金の還付申請を書類で受け付けていたが、ボタン電話やインターネットでの申請を可能とするシステムを導入した。紙の申請ではエラー率が16%に上り、国民は、エラー修正のために、内国歳入庁と何回ものやり取りを余

儀なくされていた。新サービス導入後は、エラーは0%となり、申請時間も従来の半分の約6分に短縮されている。

5 おわりに

ここでは、知識産業社会の基盤となる電子政府の構築について述べた。

電子政府先進国に見たように、電子政府は今後の知識産業社会の基盤として不可欠である。その構築にあたっては、今後わが国も、政府内の推進体制を整備したうえで、法律や制度の整備、業務プロセスの見直しを情報技術の活用と併せて推進していくものと思われる。

その際には、PFIの推進やBPR、ナレッジマネジメントのような民間の経営管理手法の活用など、民間に蓄積されたノウハウや技術の積極的な提供を通じて、民間企業が重要な役割を果たしていくことになると思われる。

参考文献

- 1) 日立総合計画研究所: The Competitive Government — 世界最先端の電子政府実現による国際競争力再生(2000)

執筆者紹介



白井 均

1979年日立製作所入社、株式会社日立総合計画研究所および公共システムグループ 公共システム事業部 電子政府プロジェクト推進統括センター 所属
現在、電子政府プロジェクトに従事
E-mail: hshirai@hri.hitachi.co.jp



市川明彦

1970年日立製作所入社、ie.ネットサービスグループ 情報サービス事業部 サイバービジネスセンターおよび公共システムグループ 公共システム事業部 電子政府プロジェクト推進統括センター 所属
現在、サイバービジネス推進に従事
情報処理学会会員、日本システム監査人協会会員
E-mail: aichikawa@system.hitachi.co.jp



城野敬子

1989年日立製作所入社、株式会社日立総合計画研究所 所属
現在、電子政府プロジェクトに従事
E-mail: jono@hri.hitachi.co.jp



石井恭子

1992年日立製作所入社、株式会社日立総合計画研究所 所属
現在、電子政府プロジェクトに従事
E-mail: kyoshii@hri.hitachi.co.jp