

第6章 行政分野におけるICTの活用 - 電子政府構築に向けて

6 - 1 行政分野におけるICT活用の目的と現状

6 - 1 - 1 行政分野におけるICT活用の意義と目的

本章では行政分野におけるICT活用として電子政府構築に向けた取り組みに焦点を当てて論じる。電子政府とは行政機関内の情報化及び機関内、機関間のネットワーク化、更には行政機関と国民や民間企業などとのネットワーク化を指す。電子政府は単に従来の業務を電子化、システム化して業務の効率化を図るだけのものではない。急激な変化に対しても素早く政策決定を行い、個別のニーズにもきめ細かく対応できるような、ICT化社会に適した行政システムを構築するための革新的な取り組みとすべきである。言い換えれば、行政におけるICT活用は行政改革を伴って初めてその効果が最大限に発揮できるのである。

沖縄サミットの「IT憲章」でも述べられているとおり、ICT活用促進の主役は民間である。しかしながらICTの活用を推進する上で、政府の役割も重要である。政府は民間がICT活用促進に向けて自由に活動し、競争できる環境を法律・制度の面から整えたり、ICTの更なる開発を進める研究の支援を行うなど民間の活動を支援、促進すると共に、国民に対してよりよい行政サービスを提供することが求められている。ICTの普及を図り、ICT活用を促進しようとしている各国は電子政府の構築も重点課題としているところが多い。

ICTの発展により、情報の蓄積や発信、共有が容易になり、また双方向のコミュニケーションも格段に取りやすくなっている。このようなICTの特質を行政分野に活かすと、極めて迅速かつ効率的に行政サービスの提供ができるようになり、また組織のフラット化、権限の委譲、地方分権化などを進めることができる。更にICTを活用して情報を公開していくことにより行政の透明性が向上し、グッド・ガバナンスの促進が図られる。

このようなICTの特長を活かした行政分野におけるICT活用の究極の目標は「行政サービスの向上」にあり、更には双方向のコミュニケーションを活用した「民主的な政治の推進」にある。行政におけるICT活用は行政府自体の効

率化、高度化を目指した行政事務の機械化ないしは情報化・電子化という側面があるが、行政事務の機械化ないしは情報化・電子化そのものを目的と考えるのではなく、行政サービスの向上のための手段と位置づける。

「行政サービスの向上」や「民主的な政治の推進を図るためには、ICTを活用して行政事務の効率向上、情報公開、民主化支援を図り、またICTを活用した行政を推し進めるための法制度整備が必要である。それぞれについてどのような取り組みが必要かを検討したものが表6 - 1である。これらは個別独立したものではなく、相互に関係し、影響しあっているものである。

表6 - 1 電子政府構築に向けたICT活用

ICT活用課題	内 容
行政事務の効率向上	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事務の電子化、システム化、組織内のネットワーク化 ・ 行政機関間のネットワーク化 ・ 中央と地方行政のネットワーク化 ・ 電子申請の推進 ・ ワンストップ・サービスの実施
情報公開	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各種法律、統計などの情報整備(電子化、データベース化)及び公開 ・ 公的サービス情報の電子化、公開 ・ ポータル・サイトの構築
民主化支援	<ul style="list-style-type: none"> ・ 選挙におけるICT活用(特に集計) ・ 住民参加の促進(開発計画の公開、インターネットを通じた意見交換等)
法制度整備	<ul style="list-style-type: none"> ・ ICT化にそぐわない規則(文書による申請の義務づけ等)の改正 ・ ICT化に伴って新たに必要となる制度(情報公開、ネットワーク犯罪に関する法律等)の整備 ・ ICT関連の許認可権の地方自治体への権限委譲

出所：筆者作成

(1) 行政事務の効率向上

あらゆる分野の社会活動が拡大、高度化しつつある現代においては、行政事務も必然的に増大することになり、限られた行政経費と人員で対応す

るためには、業務の機械化、情報化が必要になってくる。わが国の場合、統計処理、技術計算、給与・会計処理、年金、保険、税務 / 公共料金の処理、住民基本台帳の整備、自動車の車検登録、旅券発給事務、出入国管理などを機械化、情報化した。過去の経験では機械化、情報化は経費及び人材の節減に相当の効果があつた。またインターネットを利用して各種申請や手続きを行うようにすれば、透明性の向上やコストの低減、業務の迅速化などの効果が見込まれる。このような申請や手続きの電子化、システム化は行政側ばかりではなく、民間側にも大いにメリットがある。従来はわざわざ窓口まで出向かなければならなかったことがシステム上で処理できるため時間や手間の節約になり、また電子申請のシステムと企業内のシステムを接続すると一層効率的な事務処理も可能となる。

更に、電子申請の窓口などを一本化し、必要な行政手続き全てを1カ所で済ませるワンストップ・サービスの実施も検討に値する。ワンストップ・サービスによってアクセスが容易にできるようになると利便性が向上し、活用率も上がるであろう。

また、多くの途上国では地方分権化が進み、特に地方行政の強化が求められており、地方行政のキャパシティ・ビルディングが急務となっている。そのため、ICTを活用して地方行政の業務の電子化・システム化を進めて業務の効率化を図るとともに、情報収集・分析能力を高め、組織強化を図ることが重要となっている。また地方分権化により中央官庁は政策官庁への脱皮が求められており、今まで以上に政策策定能力が必要となる。そのためには効率的に情報収集・分析し、対策を立てる必要があり、ICTを有効に使ってこのような組織力の強化を図ることが肝要である。

(2) 情報公開

途上国においてはコンテンツがそれほど豊富ではないことが多く、それがICT活用の意欲をそぐことにもなっている。ICT関連の企業があまり育っていない途上国においては民間ベースで有用なコンテンツを早急に制作することは困難であるので、まずは行政情報を電子化し、インターネット等で公開してICTの活用促進を図ることが重要である。そのためには行

政府 LAN の構築を行い、更にプロバイダーを介してホームページを開設し、政府白書、統計情報、その他中央官庁の活動広報・各種情報、地域情報、健康医療情報、生活情報、観光・イベント情報等を公開・発信するとよい。各種規制や法律、汎例も有用な情報であり、広く公開することが求められる。

更に、ICT化の比較的進んだ国においては、行政情報クリアリングシステムを整備し、欲しい情報を簡単に探せるようにしておくことが重要である。

このように広く行政情報を公開することにより、行政の透明性が向上し、グッド・ガバナンスが促進される。

(3) 民主化支援

ICTを活用することによって、住民や民間企業の意見を聞くことが容易になる。また、ICTの双方向性の機能を利用すれば、インターネット上での意見交換や会議といった機能も可能となる。これによって、住民参加型を一層進めることができる。つまり間接民主主義の補完が相当できると考えられる。

また、途上国においては選挙は極めて大きなイベントであり、選挙を巡って不正や流血事件などが起こることも少なからずあるが、集計に時間がかかったり、正確性に問題があったりすることがあり、それが選挙にかかる混乱を大きくしている。選挙の集計などにICTを活用し、集計がスムーズに行われるようになれば選挙自体の改善に大きく貢献する。

(4) 法制度整備

ICT化を推進するためには、ICT化にそぐわない規則(文書による申請の義務づけ等)の改正やICT化に伴って新たに必要となる制度(情報公開、ネットワーク犯罪に関する法律等)の整備が必要となる。また、地方分権化を進め、地方政府のICT化を促進するためには許認可権などの権限を地方政府に委譲する必要もある。

6 - 1 - 2 電子政府構築に向けた先進的事例

以下では電子政府構築の動きが進んでいる米国及びシンガポールについて、どのような目的でどのように電子政府を構築してきたかを概観し、電子政府構築のイメージをとらえる。(日本の取り組みについては補論2「日本におけるICT活用促進の取り組み」に詳述する。)両国とも行政のICT化と共に行政改革を実施しており、電子政府がその効果を発揮するためにはハード面のみならずICT化に即した制度整備や意識改革まで含めた行政改革が必要であることがうかがえる。

(1) 米国の電子政府構築の動き

1993年9月にクリントン政権下において発表された国家情報基盤(National Information Infrastructure : NII)構想では、その主要な柱の一つとして効率的で質の高い政府の構築を掲げ、電子化による政府情報の提供を拡充することを打ち出した。具体的には、政府機関及び民間の機関・団体間で電子的に情報を交換することにより文書事務を削減するとともにサービスを改善する、電子申請や電子調達を進める、政府情報をICTを通じて公開し、入手しやすくする、などが目指された。このNII構想を実現するために数々の取り組みが実施された。ICTを活用した行政の効率化の面では1995年にICTを活用して政府内の紙を削減するという文書業務削減法(Paperwork Reduction Act)が成立した。1998年にはこれを発展させた文書業務排除法(Government Paperwork Elimination Act)が成立し、2003年までに文書作成業務を撤廃することが目指されている。また、1994年の連邦調達合理化法(Federal Acquisition Streaming Act of 1994)では2004年までに連邦政府調達のうち95%をEDI³²化することを義務づけ、電子調達を進めようとしている。

ICTを活用した情報公開に関する取り組みでは1996年の情報公開法(Freedom of Information Act of 1996)で、各省庁が国民に各種資料を電子化してインターネットなどで公開することを義務づけた。

³² EDI : electronic data interchange(電子データ交換)。コンピュータ・ネットワークを用いて、受発注・決済などの業務用文書をやりとりすること。

米国で注目すべきなのは、このような電子政府構築の動きはクリントン大統領が就任直後から始めた Reinventing Government という行政改革と連動したものであったということである。Reinventing Government では 小さな政府、 国民第一の行政、 官僚主義の排除、 職員への権限委譲と責任の明確化が4大方針として掲げられ、電子政府の構築はこの行政改革の一環として位置付けられるものであった。ICTの活用はあくまでも手段であり、このような行政改革において行政府の目指すべき方向が明確にされて初めてその効果が十分に発現するものである。

電子政府構築に対する取り組みは当初は必ずしも順調であったわけではない。この概念を各省、各州政府に理解させるのに多くの手間を要した、と言われている。しかし、1995年以降インターネットが急速に普及した時点で、単なる省庁のホームページへのアクセスにとどまらず、政治活動一般や立法過程をインターネットによって公開するまでに至っており、e-Democracyも視野に入りつつある。行政の情報化を一層進めるために、全ての中央省庁に情報最高責任者(Chief Information Officer : CIO)を配置し、ICTによる情報化関連の予算措置、企画、実施の権限を省ごとに集約し、ICTの活用推進(ICT活用による人員・文書の削減、ICT活用による業務プロセスの改善、情報公開、行政業績の評価など)に努めている。また電子政府構築を進める一方で、職員の意識改革などの人材育成プログラムも実施している。更に顧客サービスのマニュアルともいえるカスタマー・サービス・スタンダードを省ごとに策定すると共に、利用者に対するアンケートを実施し、その結果を基にカスタマー・サービス・スタンダードや行政サービスの改善を図るようにした。また、行政改革に貢献した省庁や職員チームを表彰するハンマー賞(Hammer Award)を設け、行政改革に対する職員のインセンティブ向上を図っている。このように米国では電子政府構築に向けてハード面の整備のみならず人材育成を含めた包括的な取り組みを進めているのである。

(2) シンガポールの電子政府構築の動き

シンガポールはパソコン普及率、インターネット接続率とも米国を上

回っており、ICT化の進んだ国家である。また電子政府先進国との評価が高く、政府主導で行政分野の ICT 活用に積極的に取り組んでいる。

シンガポールは1980年代からICT活用による国家振興を目指している。1980年に国家コンピュータ委員会(Committee for National Computerization)を設置し、1981年に公共事業コンピュータ計画(Civil Service Computerization Programme)を公表し、各省庁へのコンピュータ導入を推進し、省庁間のネットワーク化も進めた。1992年に発表された「IT2000計画」(IT 2000 Plan)では、ICTを活用してシンガポール全体が競争力を高めることを目指しており、そのためには情報通信インフラの整備のみならず、それを利用したサービスの充実を図ることが重要であるとの認識に基づき、政府の情報化もその一環として位置づけた。シンガポールは2001年までに全ての行政サービスをオンライン化することとしており、1999年にインターネット上に開設したe-Citizen Centre(<http://app.internet.gov.sg/data/sgip/main.html>)では法律、ビジネス、雇用、教育、医療、家族、住宅、交通など幅広い分野で130以上の公共サービスが提供されている(2000年8月の時点)。また、シンガポール統計局は各種統計をインターネットで公開している。

現在は2001～2010年までの基本計画であるICT21(Information and Communication Technology 21)が実施されている。ICT21ではシンガポールをインターネット経済の中核都市国家とすることを目指しており、その一環として「電子政府行動計画(E-Government Action Plan)」を2000年6月に発表した。電子政府行動計画では2001年4月には200種類以上の行政サービスをオンラインで提供するとしている。

一方、行政改革の流れからも行政分野のICT化が図られた。1995年に発表されたPS21計画(Public Service for the 21st Century)では、迅速かつ丁寧な行政サービスの実施と社会環境の変化に素早く対応できる効率的な行政を目標とし、このような目標達成のために2001年までに主要な行政サービスをオンライン化することが目指された。また同年に発表された「接続された政府」(Connected Government)ではPS21計画を実現するための種々の取り組みが盛り込まれた。その代表的なものとしては省庁横断的な行政の情報化、政府調達の改善、政府職員のICカードによる管理、行政のワン

ストップ・サービスの検討などがある。

シンガポールの電子政府構築の動きの大きな特徴としては、政府が強力なイニシアティブをとって計画から運営までを政府主導で行っている点が挙げられる。沖縄サミット等でもICTは民間主導とされており、政府の役割は環境整備という考えが主流になっている中で、今後も今まで通りの政府主導でやっていけるのか、興味深いところである。

6 - 2 事例分析

6 - 2 - 1 貿易管理オープンネットワークシステム - 行政事務の効率向上の事例

以下では、行政事務の効率向上の事例として、官民接点の申請作業を電子化したわが国の「貿易管理オープンネットワークシステム(Japan Electronic open network TRAdE control System : JETRAS)」について考察する。

(1) 概要

JETRAS は、輸出貿易管理令別表第一貨物、輸出貿易管理令別表第二貨物、外為令別表に掲げる役務取引及び輸入貿易管理令に掲げる貨物にかかる輸出入許可・承認の申請、許可・承認手続きや、関連する貿易手続き全般をインターネットなどのオープンネットワークを使い電子的にペーパーレスで処理できるシステムである。外国為替及び外国貿易法に基づく許可・申請件数は年平均6万件となっているが、JETRASにより、経済産業省(経済産業局(部)・経済産業事務所)の窓口まで出向く必要がなくなり、申請に伴う負担が軽減される。JETRASは1999年12月から運用されている。

(2) システムの概要

システムは、貿易管理支援サブシステム、輸出入申請支援サブシステム、申告支援サブシステム、決済支援サブシステムの4つのサブシステムに分かれており、これらのサブシステムのいくつかを利用者が収受

取捨選択して利用することができるようになっている。

貿易管理支援サブシステム

貿易手続きの準備作業に関する契約情報登録、該非判定・登録、顧客情報検索、法令検索などの機能がある。

輸出入申請支援サブシステム

経済産業省に対する輸出及び輸入のための許可、承認、割当ての申請に関する業務の処理を行う。申請様式の経済産業省からのダウンロード、申請書作成、申請書の送信、審査進捗の確認、審査官からの質問回答、許可・承認情報入手が可能である。JETRASはインターネット上での申請であるが、従来どおりの窓口における紙による申請も引き続き利用できるようになっている。

申告支援サブシステム

通関処理を行うための輸出申告書類を準備するための機能である。インボイス、パッキングリスト、船積指示書の作成、通関依頼、通関への申告情報の作成を行う。将来は税関との連携も予定されている。

決済支援サブシステム

船積み完了後船荷証券の買い取り依頼を行うため、インボイスなどの必要書類をそろえて貿易金融EDI(Electronic Data Interchange)システム³³に転送する。

(3) システム利用の利点

従来の紙による申請に比べ、窓口に出向く必要がない、インターネット上での問い合わせ、回答ができる、簡単な記入ミスの修正が容易、社内システムとの連携などの利点がある。

³³ 貿易金融EDIは、輸出入企業や運送会社、銀行、損保会社、官公庁などが貿易業務に必要な各種データを電子データ化して、インターネットを通じたEDIで事務処理を行うシステム。

窓口に出向く必要がない

窓口もしくは郵送による申請が、インターネットを利用することで窓口までの移動時間や郵送に伴う時間が短縮できる。

インターネット上での問い合わせ、回答

経済産業省への問い合わせや回答はすべてインターネット上で実施され、電話のやり取りに時間を割く必要がない。

簡単な記入ミスの修正が容易

システムにエラーチェック機能が用意され、簡単な記入ミスはシステムが対応、誤記等の軽微な訂正は審査官が申請者の確認を行った上で、システム上で修正が可能となる。

社内システムとの連携

申請者の社内システムと接続することで商取引と行政手続きの効率的な事務処理が可能となる。

6 - 2 - 2 電子政府の総合窓口システム³⁴ - 情報公開の事例

以下では、情報公開の事例として、わが国の政府の行政機関の情報を総合的に検索・案内するシステムである「電子政府の総合窓口システム」について考察する。

(1) 概要

「電子政府の総合窓口システム」は政府が電子的に提供する行政情報に国民がアクセスしやすいように省庁横断的な情報検索や各省庁の情報への総合的な案内を行うシステムであり、2001年4月1日から運用を開始した。

(2) システム概要

このシステムで提供されているサービスは、 ホームページの掲載情報

³⁴ 日本政府「電子政府の総合窓口」(<http://www.e-gov.go.jp/>)

の検索、行政手続き案内や申請・届け出様式の検索、行政文書ファイル管理簿の検索、各種報告書等の所在や入手方法の検索の4つである。この他、法令データ提供システムや、地理情報クリアリングハウス、地域発見(地方公共団体の情報検索)などの個別データベースの検索もできる。

ホームページの掲載情報の検索

首相官邸や中央省庁をはじめとする1,067行政機関のホームページ約100万ページ(2001年4月11日現在)が検索できる³⁵。キーワードを入力すると省庁横断的にその用語を記載しているホームページが検索できる。また、各省庁別のホームページへのリンクもある。

行政手続き案内や申請・届け出様式の検索

内閣府、総務省、法務省など15省庁の3,377手続き(2001年5月1日現在)が検索できる。入手したい行政手続き情報について、キーワードを入力すると該当する行政手続き案内が掲載されているWebページの一覧が表示され、そこから該当ページにアクセスすることができる。

行政文書ファイル管理簿の検索

各省庁や国立大学など264行政機関の約2,750件(2001年4月11日現在)の行政文書情報を検索できる。閲覧したい行政文書についてキーワードを入力するとその用語が使用されている行政文書の一覧が表示される。この一覧から文書ファイルの分類やファイルの名称、作成省庁、作成日、保存場所、保存期間などを閲覧することができる。各省庁や行政機関ごとの行政文書ファイル管理システムへのリンクもある。

各種報告書等の所在や入手方法の検索

法務省、財務省、文部科学賞、会計検査院など20省庁等の提供している行政情報のうち、報告書などの印刷物やCD-ROMなどの電子媒体に記録されている6,084件(2001年4月11日現在)の行政情報の所在、入手方法が

³⁵ 日本政府「電子政府の総合窓口で検索可能な省庁」(<http://www.e-gov.go.jp/help/jyouhou.html>)

検索できる。必要な情報のキーワードを入力すると該当する行政情報の名称、概要、作成省庁等の一覧が表示される。この一覧からその行政情報を提供する機関名、概要、該当する省庁のネットワークアドレス(各省庁のクリアリングシステムの該当ページのアドレス)などを閲覧することができる。省庁別のクリアリングシステムへのリンクもある。

(3) 留意事項

行政情報の公開・提供に際して留意すべき事項とされているのは、最新情報の提供、分かりやすい情報の提供、提供情報のバリアフリー化、情報セキュリティの確保、双方向性の確保、サービス提供の料金、などである。

最新情報の提供

情報の提供はタイムリーに実施するとともに、ホームページの掲載情報は最新の状態を維持管理する。掲載されている情報が古ければ、あまり利用されなくなってしまう。

分かりやすい情報の提供、提供情報のバリアフリー化

提供する情報は図、表、写真、音声、動画等を用いてできるだけ分かりやすい形で提供するとともに、文章も平易なものとする。また、障害のある人がインターネットに容易にアクセスできるよう、音声や画像で表示されるコンテンツには代替手段を提供する、色の情報だけに依存しないなどの留意が必要である。

情報セキュリティの確保

行政情報を電子化して公開・提供するにあたっては、提供情報の改竄防止等の情報セキュリティ対策を講じる必要がある。特に国民のプライバシーや権利に関する情報についてのセキュリティには注意する必要がある。

双方向性の確保

ICTの特長の1つは双方向のコミュニケーションが容易なことである。この特長を活用し、行政情報を電子化してインターネットで公開する場合は、国民からの意見や要望の受付窓口をホームページ上に設置し、双方向の意見・情報交換ができるようにする。国民から提供された情報のうちで重要なものや頻度の高い質問については、各省庁の考え方、対応等について説明する「Q&A」のような欄を作るとよい。

また、主要な施策や事業の創設・変更などに関する情報や、規制の設定・改廃に関する情報も公開し、国民から意見を募るようにすると、行政への国民参加の促進にもつながる。

サービス提供の料金

行政情報は税金を使って収集・加工されたものであるから、基本的には国民一般に対して提供する情報は無料とするが、情報の利用によって利益を受ける者が特定者に限られる場合は情報提供にかかる実費を利用者の負担とすることが適切であろう。その際には、料金の支払方法を明確にしておくことが必要である。

6 - 3 協力可能性

6 - 3 - 1 行政事務の効率向上

行政分野のICT化を進めるにあたっては、まずは既存業務(既存行政サービス)の機械化、電子化を行う必要がある。既存業務で電子化の対象とすべき例としては、気象情報処理、年金・保険、貯金、車検登録、運転免許登録、特許出願管理、旅券発給、出入国・輸出入管理等の事務作業が考えられる。また、政府内の内部文書の電子化、文書削減、各種台帳の電子化も重要である。インターネット等を利用した政府の物品調達や行政への各種申請・審査サービスの電子化も考えられる。

具体的なサービス事項としては、住民票・戸籍等の移動に伴う処理サービス、税務処理サービス、医療・介護サービスサポート・事務処理等のサービス

ス、問い合わせ・行政情報の提供サービス、公共証明書類の発行サービス(住民票、戸籍票、印鑑証明、税務評価証明、自動車運転免許証の処理、など)各種申請、許認可の受理・伝達、(通関・貨物輸出入処理、建築確認申請、など政府規制事項に対する申請手続きと申請結果の許可伝達)が考えられる。

行政事務の電子化、システム化、ネットワーク化が進んでいる国においては省庁横断的なワンストップ・サービス実施に向けた支援も有効であろう。更にはe-ASEANのような国を越えた地域レベルのネットワーク化を進めることが地域の平和と発展のためにも有効である。そのためには各国共通のサイバー関連法の整備や共通の標準が必要である。また、各国の情報基盤の相互接続を図ることも不可欠であろう。

地方自治体レベルのICT化という点で有用と思われるものの1つに住民基本台帳の電子化及びネットワーク化がある。これが実現すると、どこの地方自治体でも場所を選ばずに住民の転入転出の届け出が非常に簡略化できること、更に、身分証明書をはじめ各種住民カードの発行、その他の証明サービス等が簡易かつ確実に実施できることが期待できる。また、年金、旅券発給、運転免許証管理、税務管理などにも活用できる。わが国でも現在住民基本台帳のネットワーク化を進めているが、国民総背番号制につながるとの根強い反対もあり、今の段階では住民基本台帳システムは住民票に限って用いるという制約がある³⁶。途上国においてもこのような反対が起こることも考えられるので、相手側の意向を十分に確認し、協力を実施する必要がある。

6 - 3 - 2 情報公開

ICTを活用して情報公開を進めるためには、まずは公開する情報の整備が必要である。具体的には次のような情報を電子化し、公開することが考えられ、これらの情報の電子化への支援が求められる。

< 公開すべき情報例 >

- ・ 政府白書
- ・ 各種統計
- ・ 法律、規制、判例
- ・ 防災・治安情報
- ・ 環境情報
- ・ 気象情報
- ・ 交通情報

³⁶ 日本情報処理開発協会編(2000)p.183

- ・地理・国勢情報 ・地域の情報 ・人材・教育情報
- ・医療・保健・介護情報 ・その他中央官庁の活動情報や広報

また、ICT化の進んだ国においては、必要な情報に簡単にアクセスするための行政情報クリアリングシステムの整備やポータル・サイト構築に向けた協力が考えられる。そのためには全国統合行政ネットの構築が必要となり、これに関する支援が必要となるであろう。

有料の行政サービスをWeb上で提供する場合は、サービス料金の収納や支払い手段の確保と確認をできるようにしておかなければならないので、この面での支援も必要となろう。

6 - 3 - 3 民主化支援

民主化支援については、ICTを活用した選挙支援や住民参加の促進などが考えられる。途上国における民主化動向にそって、中立を保った透明性ある選挙を実施したい、とする国々がいくつか現れてきている。このような場合、政府ベースでの技術協力に沿った民主化選挙支援が可能であり、また援助インパクトも大きい。具体的な支援項目としては、開票集計システムの構築指導やネットワークの運用・管理の各業務に対する支援、投票結果の開票・集計管理等のコンピュータネットワークに関する支援、選挙要員の人材育成支援等が有効であり、インパクトも大きい。

また、インターネットの普及している国においては、インターネット等を活用した住民のニーズの汲み上げや開発計画等に対する意見の聴取を促進し、より住民の意見を反映させた行政となるよう支援することも有益であろう。そのためには、行政サービスの電子的問い合わせ窓口の設置や広聴・アンケートの電子的実施、住民、企業、NPO、行政の相互協調による行政サービスの拡充などが考えられる。

民主化支援は住民との接点が大きく、草の根の協力も重要であるので、このような協力にあたってはNGOの活用を図るとよい。

6 - 3 - 4 法制度整備

行政分野の ICT 化を促進するためには ICT 化に適した法制度が必要である。例えば、まず ICT 活用推進に関する基本方針を定めた法律が必要になり、それを具体化する情報公開法や行政サービス電子化法、更には行政サービスを受ける者が本人かを確認する電子認証や電子署名などの法制度の整備が必要である。また、情報公開を進める上では個人のプライバシーを守る個人情報保護法が必要不可欠である。更に、著作権に関する法律も ICT 化社会に適したものに改正する必要がある。また、書面での届け出を義務づける法律を改正したりや公務員の守秘義務に関する法律を ICT 化社会に適したものにすることも必要となってくる。地方自治体の ICT 活用促進を図る上では地方分権化を促進するよう法制度を整備することも重要である。

これらの法制度は1カ国が独自に制定するのではなく、地域的、国際的な法制度と整合するように整備する必要がある、SEANの一部の国は既に小六法的な法規集と利用・運用解説集とを組み合わせたような案内書を発行している例もある。このような国に対しては、これらをネットワーク上でアクセス・検索できるように支援することが有効である。そこまで達していない国に対しては、法整備の方向性のガイドが有用であろう。このような情報の整備・電子化や法制度整備の面では経験豊富な他のドナーや ICT 活用が進んでいる国と連携した協力を実施することも効果的であろう。

6 - 4 課題、留意点

行政分野の ICT 活用を促進する上で留意すべき事項としては、デジタル・ディバイド、人材育成・意識改革、セキュリティ確保・プライバシー保護、民間リソース、ノウハウの活用などがある。

6 - 4 - 1 デジタル・ディバイドに対する配慮

行政サービスの主要部分が ICT による電子政府という機構に組み入れられた場合、ここにアクセスできない場合、あるいはアクセスできても十分確実かつ迅速に操作できない場合は、ある種の差別化が行政サービスの享受に関

して発生する。行政サービスは全ての住民が受けられるようにすべきであるので、サービスを電子化する場合にはICTにアクセスできない人々がサービスを受けられなくならないよう配慮が必要である。

途上国においては特にルーラル地域ではインフラが整備されておらず、ICTにアクセスできない人もまだ多く、デジタル・ディバイドが起こる可能性は高い。限りある資金を使ってICT化を進めるため、需要の大きな地域が優先されることはある程度やむを得ないであろう。しかし、許容できる範囲内のギャップで全国的に普及していくようにしていかなければならない。そのためには途上国の実状に適した経済的なシステムの開発が絶対的に必要である。更に、障害のある人でも利用できるようなシステム構築や機器の選定も重要である。また、端末を持っていない人でもアクセスできるように学校などの地域の公共施設に端末を置き、そこからアクセスできるようにするなどの措置を検討するとともに、行政情報や行政サービスは既存の媒体(書類、FAX等)でも提供するように努めるべきである。

デジタル・ディバイドに対応するためには、住民側のICTリテラシーを高めるための方策も考える必要がある。そのためには住民に対するICT研修の実施などを検討する必要がある。

6 - 4 - 2 人材育成・意識改革

行政分野に限らず、人材育成及び意識改革はICT化促進の要といえる。ICTは従来のワークスタイルを変える可能性が大きく、変化に抵抗を示す、もしくは消極的な人も少なくないであろう。そのため、ICT化に際してはトップの強力なイニシアティブが重要であり、必要があればICTを促進する特別組織を設置することも考えられる。またICT化の目的やメリットを十分に実務者に理解させるとともに、ICT化に対する訓練を実施したり、担当者がICTを使用する際に技術的サポートをする体制を整備するなどが必要となる。

ただし、民主体制や市場経済化体制が発展段階ないしは準備段階の国では、電子政府を構築して情報公開を行ったり住民参加を促進したりする準備が整っていない場合がある。そのような国に対しては無理に急激なアプローチを取るのではなく、業務の電子化等から徐々に電子政府構築への準備を進

めるよう支援するなどの配慮が必要となろう。

6 - 4 - 3 セキュリティ確保・プライバシー保護

ICT化を進め、情報をオープンにする際には、ネットワーク犯罪への対処や個人情報の保護に十分留意し、対策を講じていく必要がある。具体的には、行政サービスを利用する顧客側の本人性の確認、送受信されるファイルの原本性の確認、個人情報の保護、不正アクセスに対する防御などができるようにしておかなければならない。多目的なICカードを導入して、本人の認証やセキュリティ管理等を一括して管理することも考えられる。しかし、日本の場合、ICカードの導入は一億総背番号制、住民の国家管理、個人情報の漏洩等につながるという懸念も抱かれおり、途上国においても同様の懸念が表される可能性もある。

6 - 4 - 4 民間リソース、ノウハウの活用

電子政府は、国民の意見を踏まえたよりよいサービスを提供する行政の実施を目指すものであり、従来の「役所による管理」という発想から「顧客サービスの充実」といった民間に近い発想に転換する必要がある。また、システムの構築、運用、管理には多くの資金とノウハウが必要である。そのため、民間のリソースやノウハウをできるだけ活用した方がよい。例えば、自律分散型のネットワークや統合行政ネットワーク構築等の設備構築は民間資金によって整備した方が効果的である。また、これらの設備を駆動する運営ソフト、応用ソフトの開発、管理等も民間部門の出番となる。このような電子政府の構築・運営・管理において民間の資金、民間のノウハウを活用する手段としてPFI(Private Finance initiative)手法があり、既にイギリス、米国等での実績が評価されている³⁷。

また、選挙支援などに関しては、公的機関のみでは人材も限られるので、NGOと連携したり、NGOを育成したりすることも検討すべきであろう。

³⁷ 日高昇治編著(1999)