

郵政研究所国際コンファレンスの開催模様について 「IT時代の社会生活と行政サービス」

研究交流課交流係長兼研究官 田畑 浩

概要

郵政研究所は、本年3月2日、東京都千代田区大手町の経団連ホールで、第13回郵政研究所国際コンファレンス「IT時代の社会生活と行政サービス」(毎日新聞社共催)を開催しました。このシンポジウムには各省庁、地方自治体、民間企業、研究機関等から約350名が参加し、基調講演やパネルディスカッションに熱心に耳を傾けました。

基調講演及びパネルディスカッション等の詳細については、本号に掲載した議事抄録をご覧ください。本稿では、開催に当たっての問題意識、当日の議論の概要、及び所感を簡単に述べてみた。なお、本文中の意見や感想に係る部分は、あくまで筆者個人の見解であり、郵政研究所としての公式見解ではないことを予め申し添えておきます。

1 開催目的・主旨

インターネット等の新たな情報通信ネットワークの登場と、IT(情報通信技術)の急速な進展に伴い、社会全体に大きな変化がもたらされています。

このような中、我が国においては本年1月より、高度情報通信ネットワーク社会形成基本法、いわゆるIT基本法が施行され、また、それに基づき内閣に設置された高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部において、IT国家戦略としての「e-Japan戦略」が決定されるなど、インターネット等を通じた社会経済活動を円滑にするべく様々な官民の取組みがなされているところです。今回の国際コンファレンスでは、諸外国や地方自治体における取組み事例を紹介しながら、IT社会の到来による国民生活・地域社会の変化や、時

代に対応した行政サービスの在り方等について、国内外から有識者を交えて議論を行い、共通認識の醸成を図ることを目的に開催したものです。

具体的には、①IT社会と行政サービスに関する諸外国の取組、②IT社会と行政サービスに関する地方自治体の取組、③IT社会における国民生活・地域社会の変化、④IT社会における行政サービスの在り方等を内容とし全体を構成したものです。

2 全体概要

【基調講演1】「IT社会と地方自治体」

岡山県・石井正弘知事

石井氏は、「岡山県情報ハイウェイ」構想を中心とする、地域情報化に向けた岡山県の先進的な取組状況について紹介。県内地域格差の是正を目的とするこの構想の具体的な取組事例として、

インターネットを活用した「情報教育」や「遠隔医療」を紹介するとともに、今後、行政サービスの電子化を推進することで県民サービスの向上を図り、県自らがIT需要を喚起していきたいとの考えを示しました。



基調講演1 石井正弘

【基調講演2】「フィンランドにおける電子政府への取組状況」

フィンランド財務省

・オラヴィ・ケンガス首席情報官

ケンガス氏はフィンランドにおける電子政府への取組状況について紹介するとともに、この施策を実施する際の重要な視点が①行政サービスの質と効率性の向上、②セキュリティーとプライバシーの保護、③政府・民間、中央・地方間におけるインターフェイスの確立であるとの考えを示しました。

【パネルディスカッション】

「IT時代の社会生活と行政サービス」をテーマに、岐阜県大垣市・土屋三千男企画部長、慶應義塾大学大学院・國領二郎教授、マレーシア・エネルギー通信マルチメディア省・ハリム・ビン・シャフィ事務次官、(株)ガーラ・菊川暁代表取締役社長をパネリストとして招き議論を行いました。

まず土屋氏は、「情報工房」等を通じ生活者の視点に立った行政サービスの提供に取り組んでいる大垣市の現状を紹介するとともに、情報化の推

進に当たって重要なことが、市民の情報リテラシーを高めることであると述べました。

引き続き國領氏は、ITが進展しても旧態然とした仕事の段取りでは効果がなく、ビジネスモデル(構造)を変えていくことが肝要であると述べるとともに、個人のエンパワーメント発揮により経済を下から支えていく構造を企業と行政が連携して創り上げていくことが求められていると強調。さらに、投資効果を出すには仕組みを変えることが重要と述べるとともに、情報産業の活性化には公正競争のルール作りも必要との考えを示しました。

ハリム氏は、マレーシアが郵便局を通じ各種行政サービスを提供しているパブリック・サービス・ネットワーク(PSN)と7割の政府機関が接続している電子政府の現状について紹介。その中で、電子政府を進める上で最も重要なのはデジタルデバインド(情報格差)の解消であり、特に農村部では政府の努力が必要との考えを示しました。また、デジタルデバインドの是正に向けた具体的方策の一つとして郵便局にパソコン等機器を設置していることを紹介するとともに、すべての人々に電子政府のメリットを享受してもらうためには、アクセスと平等性を確保することが重要と強調しました。

ネット上でコミュニティーを運営する菊川氏は、コミュニケーションという部分での行政の課題として、行政・住民間におけるコミュニケーション不足、地域コミュニティーの崩壊を指摘。その具体的な解決手段として、ITを活用した“オンラインコミュニティー”の実施が有効との考えを示しました。

コーディネーターをつとめた金谷利二・郵政研究所次長は、この議論のとりまとめとして次の3点を強調しました。産業面では、ネット時代の新しいビジネスモデルを活用し機能させていくた

め様々な制度改革が必要、教育面では、利用者の情報リテラシーが大きな課題であり、特にデジタルデバイドの発生に注意することが必要、生活面では、セキュリティー・認証など安心して利用できるネット環境の整備が重要である。

今回の国際コンファレンスを通じ、IT社会が進展する中で行政サービスに求められている諸課題の一端が明らかになったと言えます。行政サービスにはこれまで以上に利用者の視点に立ったサービスの展開・取組みが求められており、また、

それに対する期待と責任の大きさを再認識することが出来ました。今後の各種行政サービスの展開に注目したいものです。



パネルディスカッション

【プログラムの概要】

日 時 平成13年 3月 2日(金)

場 所 経団連ホール(東京都千代田区大手町 1 - 9 - 4 経団連会館14階)

【開会あいさつ】 (13:30~13:40)	小坂憲次 総務副大臣 溝口敏行 郵政研究所所長 北村正任 毎日新聞社常務取締役 主筆
【基調講演 1】 (13:40~14:30)	「IT社会と地方自治体」 石井正弘 岡山県知事
【基調講演 2】 (14:30~15:20)	「フィンランドにおける電子政府への取組状況」 オラヴィ・ケンガス フィンランド財務省公共管理局首席情報官
【パネルディスカッション】 (15:30~17:00)	「IT時代の社会生活と行政サービス」 土屋三千男 岐阜県大垣市企画部長 國領二郎 慶應義塾大学大学院経営管理研究科教授 ハリム・ビン・シャフィ マレーシア・エネルギー通信マルチメディア省事務次官 菊川 暁 株式会社ガーラ 代表取締役社長 (コーディネーター) 金谷利二 郵政研究所次長
【閉会】(17:00)	

【出演者プロフィール】

○ 石井正弘 岡山県知事

昭和44年 東京大学法学部卒、建設省入省

平成3年~平成7年 建設省・民間住宅課長、大臣官房文書課長等を歴任

平成 7 年 建設大臣官房審議官

平成 8 年 岡山県知事に就任

○ オラヴィ・ケンガス フィンランド財務省公共管理局首席情報官

昭和50年～平成 3 年 労働省・研究官、プロジェクトマネージャー等を歴任

昭和51年 ヘルシンキ大学政治学博士

平成 3 年～平成 8 年 労働省総務局首席情報官

平成 8 年 財務省公共管理局審議官

平成 9 年 財務省公共管理局首席情報官

○ 土屋三千男 岐阜県大垣市企画部長

昭和37年 岐阜県立大垣商業高等学校卒、大垣市入庁

平成 6 年 市長室政策調整室長

平成 8 年 市長室次長兼政策調整室長

平成10年 企画部次長兼政策調整課長

平成11年 企画部長

○ 國領二郎 慶應義塾大学大学院経営管理研究科 教授

昭和57年 東京大学経済学部卒、日本電信電話公社入社

昭和63年 ハーバード・ビジネススクール経営学修士

平成 4 年 同 経営学博士、日本電子電話株式会社企業通信システム本部勤務

平成 5 年 慶應義塾大学大学院経営管理研究科 助教授

平成12年 同 教授

○ ハリム・ビン・シャフィ マレーシア・エネルギー通信マルチメディア省事務次官

昭和58年 米国・シラキュース大学

昭和63年 博士号取得、内閣・情報テクノロジー課長

平成 6 年～平成11年 国立公共管理研究所長

平成11年 第一事務次官補（コミュニケーション・マルチメディア部門担当）

平成12年 事務次官

○ 菊川 暁 株式会社ガーラ代表取締役社長

昭和63年 慶應義塾大学経済学部卒、博報堂入社

平成 5 年 株式会社ガーラ設立、代表取締役社長

平成 8 年 慶應義塾大学大学院ビジネススクール卒

議事抄録

○開会挨拶

【小坂憲次・総務副大臣挨拶概要】

情報通信の話題の出ない日は、新聞紙上を飾らない日はないと思いますが、このITが一体私どもの社会生活に、産業構造に、あるいは社会構造にどのような変化を与えていくのか。それはどうあるべきなのか。また、私どもはどういうことをしなければいけないのか。そしてまた、それに応じて私どもの生活はどう変わっていくのか、こういったことについて幅広く議論をしていただきまして、皆様のご参加を得ながら充実したコンファレンスにしていきたいと思います。

【溝口敏行・郵政研究所長挨拶概要】

国際コンファレンスは、開かれた郵政研究所の施策のひとつとして、毎年1回開催しており、今回で13回を数えることになりました。今回のテーマは「IT時代の社会生活と行政サービス」です。これは今、まさに世を席卷しておりますIT革命の下での私たちの日常生活の現状、変化、そして将来の予測、さらに日常生活と密接な関係がある行政サービスの現状と個々の在り方につきまして、国内外の有識者の皆さま方をお招きし、ご議論をいただくことにいたしました。このコンファレンスの模様は、郵政研究所のホームページを通じライブで中継されております。会場にお越しいただけなかった皆さま方にも、お手元のパソコンを通じてコンファレンスをご覧いただけるわけであり、こうしたこともまたIT革命によってもたらされた変化のひとつといえるかもしれません。

【北村正任・毎日新聞社常務取締役主筆】

今日の社会変化の最大要因は、情報通信技術の革新です。このことを積極的に捉えて、それぞれ

の仕事、あるいは業務を飛躍させるのか、それとも受身の姿勢で変化に右往左往してしまうのかと。この両方が今、どのような組織の中でも、個人の中でも、多かれ少なかれ同居している状況ではないかと思います。国民性というものを説明する、古いこういう小話をお耳にしたことがあるのではないかと思うのです。それは何か新しい動きに取りかかるときに、ドイツ人は考えてから出ないと歩き始めない。イギリス人は歩きながら考える。走ってしまってから後で考えるのがフランス人だと。こういう話です。グローバリズムの今日、こんな国民性の違いというのはどんどん薄れてきています。そして、情報通信技術の革新ということについては、世界中がともかく走り出さざるを得ない状況にあると。私たちは走りながら懸命に考えなければならない、そういう状況だと思います。ITの革新をどのように方向付けるのか、どのように秩序立てるのか。そのことによって、この革命の成果を国民生活の中に、行政の中に、どう生かしていくかと。それを考えるひとつの場として、本日のコンファレンスが役立つことを願ってご挨拶いたします。

○基調講演1 「IT社会と地方自治体」

【石井正弘 岡山県知事】

講演に入らせていただく前に、岡山県の県北において、高齢者の生活支援や安否確認に取り組んでいただいております郵政職員の方々に、大変お世話になっていることを申し上げたいと思います。郵政省のシンボルマークが施された赤いハンカチを掲げておられますと、郵便局の配達員の皆さんに、そこに住んでいらっしゃる高齢者の方が、何か用事があるということを伝えることになるのです。例えば、郵便貯金を下ろしてきてほしいとか、郵便物の差出しをお願いしたいとか、このような依頼なのです。

しかし、これがしばらく掲げられてないと、何か問題があったのではないだろうかということで、そのお宅をまた訪ねていただき安否の確認をしていただく。そういった面で地域の方々が、特にひとり暮らし等の高齢者の方が、大変頼りにしておりますのが郵便局の配達員の方々なのです。同じように、ひまわりサービスという在宅の介護の支援、これも郵便局の局員の方々に大変お世話になっているところで、このような郵便局の皆さま方の熱心な地域サービスへの取り組みについて、岡山県を代表して厚く御礼を申し上げたいと思います。

岡山県の高度情報化は平成8年からスタートしました。「岡山情報ハイウェイ」構想に着手し基幹回線を県が整備。そして市町村、また民間の事業者と一体となって、県内をくまなく高度情報通信網の整備をしたいということでスタートしました。

平成9年には県庁内のLANを整備し、そして、同時に岡山 倉敷間の光ファイバーが、まず県南の人口の多いこの両都市において開通したわけです。

その後、各出先機関、地方振興局と称してはいますが、WANが完成し、岡山情報ハイウェイの試行が運用された、これが平成9年のことです。そして、その中心となるネットワーク管理センターが平成10年に整備され、平成11年4月から、「岡山情報ハイウェイ」が一般に無料で開放されたわけです。

その当時は、プロバイダー、CATV業者など17団体に接続していただきました。なお、現在は50団体に接続していただいています。そしてギガビットラボ、国の通信放送衛星機構からギガビットの整備、その接続点に岡山県が選ばれ、また共同の研究開発施設も整備されたのが平成11年です。

そして、「おかやまIT戦略プログラム」を先般発表し、この3月末には基幹回線の自設線化が、より高速大容量の155ないし622メガビットの整備が完了する。このような段階に来ているところです。

「岡山情報ハイウェイ」構想の目的ですが、先ほど申し上げた通り、県内くまなく整備するというものですから、まず県内の地域間格差の是正ということが主眼です。光ファイバー網を始めとする情報通信網の整備を民間に任せるだけでは、どうしても人口が集中している採算性の高い都市部から優先的に設備投資が行われることとなります。地方の整備が都市部に比べて大幅に遅れることが懸念されるわけです。この格差を是正していかなければいけない。地域において、情報通信分野の遅れというものは致命的です。地域間格差の是正は行政の責務です。インターネットへアクセスする権利というものは、等しく平等でなければなりません。このように考え整備を進めてきたわけです。したがって、目的はそうした県内の地域間格差の是正であり、そしてこれが県民生活の利便性の向上につながるものでなければなりません。同時に、情報通信技術の県内の蓄積と、そしてそれに関連する産業の振興、こうしたことを狙いに行っているところです。

その先の数十メガビット等の支線については、市町村にも整備をしていただくということですが、県と市町村が分担し、またその先のラスト・ワンマイルを民間に整備をしていただくということで、全体としてこの高速ネットワークを構築していきたいという狙いなのです。高速ネットワークの活用につきましては、地域、インターネット・エクスチェンジなどの制御技術、あるいは様々なネットワークとの相互接続技術、運用管理技術の確立、こういったことを狙いとして進めているものです。

全体として「岡山情報ハイウェイ」は、低料金、高速、そして24時間いつでも使えるインターネットの利用環境、これを広く県民の皆さまに提供することを目的に県が主体となって整備をしている情報の高速道路なのです。この「岡山情報ハイウェイ」の太い基幹回線の部分の使用料は無料にしています。

したがって、インターネット接続プロバイダーの方々に利用していただきますと、非常に低廉な料金でインターネットを利用することが可能となっているわけです。

地域の情報網についてですが、岡山県全体で78ある市町村の中で、光ファイバーによって各市町村が結ばれているのが38市町村です。それから、ケーブルテレビにより整備されているのが4市町村。今現在、整備中のところが14で、これはあと1年以内には整備が終わる予定です。残り22市町村につきまして、早急に計画を立てて地域の情報網、すなわちリージョナル・ウェブを完成させたいと考えています。目標としては、平成14年度、あと2年間ですべての市町村接続、光ファイバーによる高速回線の整備、これを完了させたいと思っています。

先ほど申し上げたギガビットネットワークは国が整備しているものです。全国を縦断する高速通信網です。北海道から東京を経て、研究開発用に整備が進んでいるわけですが、ネットワークの接続点がいくつかあります。全国に10か所あるうちのひとつに、この岡山県が選定されています。そして研究開発施設、これは全国でつくば、けいはんな、北九州、京都、岡山の5箇所に設置され、非常に進んだ研究が行われています。

具体的には、岡山ではこの研究開発施設を岡山ギガビットラボと名付け、いろいろな実験を行っています。いわば岡山県全域が実験フィールドになるということで、先ほど申し上げました地域の情報網のうち、23の市町村にギガビットネットワークの光ファイバー接続をしていただいています。市町村、大学など、現在30箇所が光ファイバーに常時接続の環境にあります。

岡山県では今、様々なITを活用した実証実験、あるいは実際の利用例が行われていますが、そのうち2、3ご説明したいと思います。まず、遠隔

医療です。岡山市と県北の津山市は約60キロ離れていますが、岡山には岡山大学医学部という、医学が進んだ著名な病院があります。県北の拠点、津山にも津山中央病院があり、実際に高度の医療技術を行っているものを、離れた所の方々が研修し、学んでいらっしゃいます。離れた所にいらっしゃる方との対話が可能です。現在どういう手術で、何をしているのか、どこに問題があるのかということをお互いにやりとりをしているのです。

福祉、ボランティア関係でも非常に活用されています。「おかやま福祉・介護いきいきネット」というネットワークを構築しています。「ボランティアをします・ボランティアをしてもいいですよ」という人と、「ボランティアをしていただきたいのですが」という人の情報を、「ぼらんていあの森」の中に登録しインターネット上で公開、お互いの希望に基づき市町村の社会福祉協議会がコーディネートを行っています。月に約2,000件ほどのアクセスがあります。

次に、情報教育です。インターネットを活用して、精研高校という県内の井原市にある学校と神奈川県の高校がお互いにバイオ関係の実験・研究の交流をしています。また、精研高校と県北にある日本原高校では、インターネットを活用し、県北の牛乳を使ってヨーグルトを作るという家庭科授業を県南の生徒が勉強しています。

また、岡山県はITS高度道路交通システムのモデル地区にも選定いただいたところです。様々なITS関係のシステムを、iモードの携帯電話により、バスが現在どこを走っている、今いるバス停に何分後に到着するかというバス到着予想システムを一部の路線で動かしています。

また、「Michi Navi」というものがあり、この1月から運用しているのですが、この中にも様々な情報が満載されています。例えば駐車場の混雑状況とか、道路工事をどこでやっているとか、今

現在の主要な交差点における道路状況はどうなっているかという、道路等情報の発信をここで行っているわけです。

さて、これから先、岡山県がどのように高度情報化へ進もうとしているのかという、ネクスト・ステージを若干ご説明したいと思います。

ITを活用してアイトピア（I・TOPIA）岡山を実現したいと考えているところです。IT戦略への4つの視点を述べさせていただきます。最後の情報の接続、すなわちラスト・ワンマイルの解決、これを取り急ぎやらなければいけないというのが第1点です。

第2点は、地域経済活性化の起爆剤として、新たなソフトウェアの開発やデジタルコンテンツ事業への対応など、県内の企業のIT化、あるいは岡山県市町村の電子自治体の推進を、経済の活性化、ひいては地域の雇用の創出につなげていかなければならないと思っています。

第3点は県民の生活実感を重視するという事です。日常生活における、福祉・医療を押し進めていかなければならないと思っています。

第4点は、民間の方々の大いなる力を借りていく必要があります。産・学・官が連携をして、また官民一体となったソフト戦略を軸とした施策を展開していかなければいけない、こういう段階に来たと認識しているわけです。

そこで創り上げたのが冒頭で申し上げました「おかやまIT戦略プログラム」で、アイトピア岡山を目指しながら、6つの戦略を強力的に展開したいと考えているところです。

最初が、ネットワーク戦略です。地域の情報網を78ある町村のうち、残り22を早く完成させなければなりません。そしてインターネットに対応する、CATVをもっと普及させたい。最終的には光ファイバーによる整備手法、そしてCATVによってつながる整備手法、光ファイバー、これは

SOHOです。そして中にはDSLという方式も考えられると思いますし、また一部の離島とか、山の中にあってはFWA、これは固定無線アクセス方式、こういった方式とか、また次世代の携帯電話による方式、こういった諸々の手法を駆使し、ラスト・ワンマイルを早急に完成させていきたいと思っています。この全体の整備を、あと3年くらいを目標として、500キロビット以上の通信環境を目標にしているところです。

2番目の戦略が、経済活性化です。例えば地域コミュニティASP（Application Service Provider）事業の展開ということですが、岡山情報ハイウェイのネットワークがあるわけで、様々なコンピュータ・ソフトウェアの機能がネットワークを通じて利用出来るわけです。こういったASPの事業を、地域企業・団体が安価で利用出来るコンテンツサービスの提供を、岡山ならではのことで構築したいと考えています。それからデータセンターという利用者のために不可欠なサーバー設置スペースも用意したいと思っています。また、高度情報化対応のITインキュベーター・センターの開設。これは創業しようとしている、あるいは創業間もない企業のベンチャーの方々に貸研究室として、非常に安く、かつ、高速大容量の光ファイバーを使い放題といった利用環境をこの春からスタートしたいと考えています。

3番目に人材育成戦略が大変重要であり、こうした観点から優れた研究者が岡山県に来ていただけるよう招致活動をするとか、あるいは人材養成機関・研究機関を充実させていかなければならないと考えています。

そして4番目に生活実感戦略、生活に直結した、ITの恩恵を実感するような“快適eライフ”、これを目指していかなければならないと考えています。既に今年からやろうと思っているのが、岡山県全県統合型GISサービス、すなわち地理情報システムの

整備です。航空写真をデジタル画面で整理し、上から見た写真が立体的に見えるようデータ処理を行っています。これを各家庭の皆さんに、共通の情報として提供させていただきたいと思ひますし、行政にも活用していきたいと思ひています。

そして5つ目、電子自治体戦略ということになるわけです。何と言つても地域にありますと最大のIT需要家は県庁であり、そして市町村役場なのです。そういった観点から、行政電子化を推進し県民サービスを向上させる、その中で我々行政自らが新しいIT関係の需要を喚起していきたい、このように考へているわけです。県内自治体、郵便局、コンビニエンスストア等々、こういったものを全部含めて自治体の電子化、行政の電子化、こういったことを図っていきたく思ひています。最後の情報首都戦略ということですが、中国地方、四国地方の情報拠点としての岡山県を目指していきたい。西日本における情報の首都、岡山県というものを目指していきたいということで、例えば国際ブロードバンド・シンポジウムを開催したいとも考へているわけですが、来年、全国マルチメディア祭の岡山県への誘致が決まったところ。そういったことを活用しながら、全国に素晴らしい情報を発信していきたいと思ひているところです。

最後になりましたが、以上まとめまして、まずネットワーク戦略があり、そして人材を育成し、経済を活性化し、また生活を実感していただきながら、自分自身が電子自治体を目指し、そして最終的には西日本の情報首都を目指す。全体としてこのアイトピア岡山を実現していきたい。これからは県民の生活というものを考へていく、生活者視点ということ大切にしながら、そしてこの優れた基盤を活用するソフト戦略というものを軸とした政策というものを強力に展開していく。これが本県の置かれたこれからの戦略であるわけです。

○ 基調講演 2

「フィンランドにおける電子政府への取組状況」

【オラヴィ・ケンガス

フィンランド財務省公共管理局首席情報官】

まず、フィンランドについてお話をさせていただきたいと思ひます。

ロシアから独立を得たのが1917年。それまではロシア皇帝の支配下にありました。100年以上も、やはりロシアの帝国の管理下にありまして、半独立後、1917年に独立したわけです。私どもの行政組織というのはスウェーデンにも大変近いもので、公式用語の2つ目はスウェーデン語となっています。小さな国で520万人しか国民の数はありません。

さて、フィンランドは90年代初めに非常に厳しい不況を経験しました。GDPは数年間落ち込みを続けました。失業率も非常に高いという状況が続きまして。

しかし94年以降、相当高い成長率を記録しています。もちろん出発点が低かったのが高いというのは当然ですが、94年以降、年率成長率4%台を記録しています。ワールド・エコノミック・フォーラム、いわゆるダボス会議で競争力に対するランキング付けを行うわけですが、昨年フィンランドはナンバー1となりました。今日では、ハイテクが最も大きな輸出品目となっています。木材、森林産品、金属産品が主な輸出品目だったのですが、それを凌駕して、今や電子機器、ソフト等が大きな輸出品目となっているのです。3つの足を持っているのです。

さて、電子政府ということになりますと、中央政府と考へてお話をしたいと思ひますが、少々背景的な説明します。フィンランドは10年ほど前に行政改革を行っています。多くの機能、たとえば電気通信、鉄道、それから印刷局であるとか、その他が政府の予算から外れました。そして民間タ

イブの形で営業を行い、その後売却されたものも
ありますし、上場されたものも出てきました。10
年前は中央政府の国家公務員が25万名いたわけ
ですが、その数は今半減し、12万5000名となっ
ています。大きいけれども、しかしながらそれほど巨
大ではないというサイズの政府だと思えます。

さて、サービス提供という点から申しますと、
やはりここで大事なことは、ほとんどのサービス
が市町村によって、地方自治体によって提供され
ています。また、いくつかの地方自治体が一緒に
なってサービスを提供しているところもあります。
しかしそれでも、中央政府としてやるべきことは
たくさんあるのです。国民の福祉、安全のために
やらなければなりません。

この中でもうひとつ大事なことは、やはりサー
ビスの質と効率を上げていくということです。効
率と言う時に、行政がどのように対応するかだけ
ではなく、インターフェースのことも考えなけれ
ばなりません。政府と市町村のインターフェース、
政府と民間企業とのインターフェース等について
も考えなければなりません。行政の開放性、これ
もやはり電子政府をつくる重要な動機付けとなっ
ています。北欧諸国は開放性ということが大変大
事に考えられているからです。

現在、ヨーロッパ全体でも政治的な意味から電
子政府に対する関心が高くなっています。昨年、
欧州委員会が“eヨーロッパ”というプログラ
ムを導入しました。そしてまた、欧州理事会の方
は、eヨーロッパ情報社会をすべての人のため
という行動計画を採択しています。

フィンランド政府も、いろいろ公的な意志決定
を、電子政府導入のために行っています。電子コ
ミュニケーションを政府と、それから地方自治体
の間で行う。そしてまた情報を共有するというこ
と等もその対象となっています。

94年は、非常に大きな意思決定が行われた年であ

ります。すなわち電子的なやり取りを市民や国民と
行う。そしてまた、情報などを電子的に送達する
ということです。98年には非常に重要な政府の意思決
定が行われました。これは双方向のサービスを行う
ということであり、データを収集する、コストを下
げるということです。また同じ年に、ガバナンス・
ポリシーが導入されました。質の高いガバナンス、
市民社会に対して良いサービスを提供するとい
うことで、この決議の中にも情報管理、そして情報通信
技術のことが含まれています。政府の業務におい
ても、また政府と国民のインターフェースにも、これ
らの技術を使うことが言及されています。

さて、長期的な情報管理についてですが、効率
を高めるといことがその誘因となっています。効
率を上げるということは、目に見えるような形でや
るのではなく、目に見えない形でやり、それでいな
がら結果を出していきたいと。透明性というのは、
我々にとっても重要なものであります。

北欧諸国では、オープン・ガバメント 開放的な
政府に対する関心には高いものがあります。政府の
問題は共有のものであり、パブリック・ドメインで
あると言われています。

フィンランドのシステムでは、年金なども実際
に提供するのは民間なのです。ですから公務部門
の方は、いろいろな形で組織をいつも変えている
というか、やり方を変えていますので、たとえば
市民や企業がサービス、または情報を得たいとす
れば、では誰がこれをやっているのだろうか。ま
た、このサービスを提供しているのは誰だろうか
ということを見付けなければならないわけです。
少なくともこのような情報を提供することが必要
になってきます。そうしなければ、市民が必要な
情報を見つけることは出来ません。セキュリティ
とプライバシーも重要です。何か起きたとき、危
機が起きたときに脆弱にならないよう、セキュリ
ティは大変重要なのです。

もうひとつ重要なことは、私が情報の共有と言ったからといって、情報が自由に流れていることを意味するものではありません。インターネットで、誰でも情報を使うことが出来るということではないのです。情報の共有というのは、法律によって管理されています。それぞれ別々の法律によって管理されていますし、またプライバシー法という法律もあります。87年に導入されたものですが、プライバシー・オンブズマンというのがあります。また、裁判所もあり、もしプライバシーの問題で合意が得られたときには、裁判所ということになります。プライバシーは厳格に管理され、守られているのです。

政府はこの10年間のうちに随分変わりましたが、今日の政府は、ほとんどのすべての人が情報労働者であるといえるのではないかと思います。少なくとも政府で働いている人は、ワークステーションを1台持っています。働いている人の85%がEメールアドレスを持っていますし、それから80%がwwwのアクセス権を持っています。これにより電子的な通信が可能になっているのです。

情報技術のコスト、これは業務コストの5%くらいです。比較しにくいのですが、労働者の25%のみが情報管理の仕事をしています。これは随分低い数字ではないかと思います。しかし、情報通信技術のオペレーションはアウトソーシング（外注）しているので、政府の中で25%ということであります。

電子政府の良いところは、基本データを使うことだと思います。すなわち共有しているデータベースがあり、国民に対して、企業、アパート、車両、そして不動産等もついております。これが共通のデータの基準を持っています。このようなデータベースは、常にアップデートされ、政府や地方自治体、教会等が使っていますし、民間の企業も使っています。誰でもこれを使うことが出来

るのです。例えばある地域で赤ちゃんが生まれたとします。すると病院が出生登録を行い、これが国民登録簿に記録されます。そしてこの情報を使うプレーヤーがたくさんいるということになります。もちろんこのデータの使い方というのは、法律によって規制されていますし、プライバシー・ルールもあります。このようなシステムを導入したときにどのようなメリットがあるかということをお話してみたいと思います。

まず、直接のアクセス権を行政に対して持つことが出来ます。フィンランドのシステムでは、他の機関とか行政に対して、自分が誰であるかということを証明する必要はありません。例えば、出生証明や結婚証明とか、そういうものはいらぬのです。というのは、自分たちを認証してもらえるからです。転居したとしましょう。無料の電話で転居届を出すことも出来ますし、メールで出してもいいのです。例えば郵便局に出すと、これがアップデートされます。そして今度はデータベースのほうから、この転居のことが他の機関に連絡されます。その人が同意すれば情報を売却することも出来ます。原則、転居しても、どこか一箇所に新しい住所を登録すれば、必要なところはすべてデータベースからもってくるのです。

もうひとつの例として租税についてお話をしましょう。税金申告制度というのがあります。伝統的には、税の申告をしなければならないわけです。しかし、納税者の4分の3、300万人くらいは全く税の申告をしなくていいのです。税務当局から、予め数字の入った税の申告書が渡されます。300万人もの人達が、申告書に書き込む必要がないというのは、非常に良いことだと思います。社会にメリットがあると思っています。

ほかには国勢調査です。国勢調査は5年から10年に1度行われ、それによって国民の統計をとるのですが、フィンランドでは国勢調査が行政デー

データベースを用いて行われています。例えば統計局は、30の行政データベースからスナップショットをとるわけです。そしてこれにより国勢調査の結果を出すわけです。このメリットは何かというと、非常に早くその結果を得ることが出来るということです。何年もかからず、数か月のうちに結果が出ます。そして情報の質がとても高いのです。取り違えが少ないことからコストも低くなります。以前フィンランドで伝統的な方式で行ったときには、一人当たり6米ドルかかりましたが、昨年では17セントから20セントくらいで実施することが出来ました。米国では2000年の国勢調査の実施に、一人当たり10米ドルかかったと聞いています。インターネットを使うことにより、非常に良い費用対効果というか、投資収益を得られるのです。

次に透明性の問題に移りたいと思います。北欧諸国では何百年にも渡るような透明性の原則というのがあります。現在は政府活動の公開法というのが出来ています。これまでの公開性、透明性との違いは何なのかというと、かつては省庁に情報を求める、何を欲しいかがわかっていなければ、それを求めることが出来なかったのです。しかし新しいシステムでは、受身の形で依頼されたら話すのではなくて、もっと積極的に、自主的にいろいろな情報を提供しているのです。

伝統的には予算案策定のプロセスというのは、トップ・シークレットでしたが、今ではとてもオープンになっています。7月にはインターネットで各省庁が概算要求を発表します。これまではこうしたとは禁止されていました。国民にそういうことは話さないと。ところが今ではインターネットでこれを公表しています。6月から7月にかけてはいろいろな概算要求が出されますが、これもインターネットでアクセスすることが出来ます。8月には様々な折衝や交渉が行われます。そして、いわゆるバジェット・ブックと呼ばれるも

のを発行していきます。これもちゃんと構造化された形でインターネット、データベースとして、これはアクセスが出来ます。そしてそれが議会に送られ、予算審議が行われます。これが議会で受け入れられると、議会を通過し、実際に本として印刷され、予算として発表されるわけです。

ひとつのアイデアを法律にするためには、多くの段階を経なければなりません。例えば、プロジェクトのデータベースがあります。それは各省庁での様々な準備的な作業、それが登録されているもので、これにも市民がアクセス出来ます。いろいろな法律、制定に関するプロセスに関して、提案されたものが現在どのような状況になっているか、最終的にはどうなったかということに全部アクセス出来るのです。

また、各省庁は自分たちのウェブサイトで、各種報告書や提案書を公表しています。政府が議会に行った提案にも、ウェブサイトで直ちにアクセス出来ます。そして、政府の閣僚会議が終わり、何らかの決議が出されるとウェブサイトで公表されます。フィンランド議会はとてもオープンです。議会で審議されていることはほとんど公表されています。今、自分たちの持っている情報の98%は、ウェブにより公表されています。公表されない情報というのは、個人的な情報、プライバシーに関わるようなものだけです。このようにして、出来るだけ我々は透明性を確保しようとしています。人々が民主的なプロセスに参加出来るようにと、透明性を提供しているわけです。

では次に、いくつかの共同でやるサービスですが、そのうちのひとつが市民のガイド、市民のための手引きというもので、人生のいろいろなサイクルの局面に沿って公的な情報をオーガナイズしています。ひとつのウェブサイトでは60くらいの政府の省庁機関と、それから200くらいの市町村が、例えば子供に関してはどのような保育所があ

るか、それから子供を育てるための児童手当とか、子供や若い人、いろいろな局面での情報の提供をしています。

次に電子書式ですが、この住所録を使うと住所、電話番号、Eメールのアドレスにアクセスすることが出来ます。省庁や議会で働いている人のものに関して、電話、Eメールなどでアクセス出来るということはとても重要なことです。省庁と市民との間でいろいろな意見の交換が出来、コミュニケーションが円滑に出来るようになるわけです。

では次に、1年間の管理費を出来るだけ低く抑えようとする試みについてです。労働者一人当たりの規制に係るコストは4000米ドルということです。それから規制のために要する経費というのは、国によっても違います。それは、規制環境がそれぞれ違うからだだと思います。それからもうひとつ、この規制のコスト、これは非常に逆累進的です。企業が小さければ小さいほど、規制のためのコストが高つくということです。何かひとつのことにに関して承認を必要としているとき、あるいは報告をするとき、企業が小さかろうと、大きかろうと、5人の従業員がいようと、1000人であろうと1万人であろうと、大体同じくらいのお金がかかってしまいます。ですから中小企業のこの競争力というのが、こうした規制のためのコストで大きな打撃を受けてしまうのです。

次は電子署名です。3年前に、政府はこうしたインフラに関して発表しました。まず必要とされているネットワーク・サービス、つまり電子認証の提供。もうひとつは警察です。こうした様々な証明書や電子認証、これを管理しているのが警察なのです。IDカードがミニパスポートのような機能も持っており、欧州域内で移動する時にはパスポートと同じよう扱われます。今、インターネット・バンキングではパスワードを使いますが、パブリック・キーインフラストラクチャー(PKI)

やスマートカードも民間企業でどんどんと使えるようになってきています。こういうIDカードを、我々はもう1年間ほど使っています。しかし、今のところ売れているのは8000枚くらいです。なぜかという、技術的な問題があるからです。一番大きいのは、やはり需要と供給、卵と鶏のような関係です。どちらが先にくるかなのです。

それからヘルスケアですが、これは情報通信技術の利用により多くのメリットが得られる分野です。ヘルスケアというのは、とても分散化され、また分断化されています。それぞれが小さな島のようなもので、相互間のインターコネクションがありません。そこで我々がやろうとしているのは、もっとシームレスな、つなぎ目のないようなヘルスケアシステムに移行しようとしていることです。

将来は、もっとインタラクティブなサービスを提供したいと考えています。市民がいろいろと公的なことに関わっていくというのが必要です。いろいろな人々に参加してもらっていますが、そのコメントをどのようにして吸い上げ、意思決定に盛り込んでいくのかということが大きな課題なのです。フィンランドでは多くの市町村はとてもオープンです。それから情報通信技術ですが、行政をもっと変化に対して上手く、柔軟に対応出来るようにする上でとても効果的なものです。情報通信技術を使って構造を変えるとともに、情報資源を提供して柔軟性をつくっていけるようにしようとしています。そうすれば行政業務の効率性も向上させることが出来るのです。

[パネル・ディスカッション]

[パネリスト]

土屋三千男 岐阜県大垣市企画部長

國領 二郎

慶應義塾大学大学院経営管理研究科教授

ハリム・ビン・シャフィ

マレーシア・エネルギー通信

マルチメディア省事務次官

菊川 暁 株式会社ガーラ代表取締役社長

(コーディネーター)

金谷 利二 郵政研究所次長

金谷 まず始めに本日のパネリストの皆さまをご紹介させていただきます。最初は、土屋三千男、岐阜県大垣市企画部長です。本日は小倉市長がご出演を予定しておりましたが、体調が悪いくということ、土屋部長に急遽出席していただきました。土屋部長には、大垣市で進めています、情報化施策の具体例を踏まえつつ、IT時代における自治体の行政サービスの在り方などについてのご意見を伺いたいと思います。続きまして國領二郎、慶應義塾大学大学院教授です。國領先生は、ネットワークとビジネスモデルの在り方等をご専門とされており、ネット経済の本質から、それをビジネスにどのように結びつけていくか、その際障害となるものを除去し、ビジネスを活性化させるために、どのようなことが行政に求められるか、手続き面や制度面の課題にも触れながら、行政サービスの在り方についてご意見を伺いたいと思います。次は、ハリム・ビン・シャフィ、マレーシア・エネルギー通信マルチメディア省事務次官です。マレーシアでは20数年前から電子政府への取り組みを始めており、例えば、交通違反の罰金は最寄りの郵便局で支払えるというようなシステムも

早くから取り入れております。ハリム次官は、現在マハティール首相が提唱するマルチメディア・スーパーコリドー政策の陣頭指揮をとっていらっしゃる方です。本日はマレーシアにおける電子政府の取り組みを紹介していただきながら、IT時代の行政サービスに関するお話を伺いたいと思います。最後に菊川暁、株式会社ガーラ社長です。菊川社長も、村本会長がご都合によりご出席出来なくなったのを受け、急遽ご出演願いました。菊川社長は、日本最大の会員制電子コミュニティ、ガーラフレンドを運営されております。本日はネットコミュニティの現状や、利用者の立場から見たその在り方、ネット利用促進のための方策などについてお話を伺いたいと思います。そして申し遅れましたが、私はこのパネル・ディスカッションのコーディネーターを務めさせていただきます、郵政研究所次長の金谷利二です。よろしくお願いいたします。

土屋 小倉市長は、急に体調が悪くなり出席させていただくことが出来なくなりました。私が代わって大垣市の情報化への取り組み状況について、お話をさせていただきたいと存じます。

大垣市の情報化への取組については、商工会議所が1985年に大垣地域の産業ビジョン、「TEAM21構想」というものをつくりました。もちろんこの策定には行政も参加しております。この「TEAM21構想」というのは、21世紀に向けてテクノロジーのTEとアメニティーのAM、これをポリシーとしており、これからの産業振興には産業の情報化、もうひとつは情報の産業化、地域の情報化が極めて重要であると考え、4つの主要プロジェクトとして取りまとめられ、実現に向けて産と官が連携して取り組むことになりました。

この構想の主要プロジェクトのひとつが地域情報センターの設立でした。産業振興を図り、情報化を推進する機関として、1987年7月に第3セクターのグレート・インフォメーション・ネットワーク株式会社（略称：G・I・NET^株）を設立しました。

2つ目は、マルチメディア情報関連産業の育成、集積、住民生活に関わりの深い医療、福祉、教育など民生分野の情報化を目指して、地域社会への情報化を推進する拠点となる「ソフトピアジャパン」を建設しました。

3つ目は技術系の研究、それから教育機関の充実が挙げられました。これは、大学院レベルの教育で、個人の才能、創造力、独創性を引き出し、情報科学と芸術の融合による高度な表現の出来る人を育成するため、県により岐阜県立国際情報科学芸術アカデミーが本市に開校しました。

岐阜県は「交流・連帯・創造」をキーワードにし、地域系戦略として情報化の生産現場の拠点づくりを当大垣市で進めています。その中核拠点が1996年の6月にオープンした、国際的なソフトウェアの研究開発を行う、ソフトピアジャパンと、もうひとつ、1996年4月に開校した国際情報科学芸術アカデミーなのです。現在、このソフトピアジャパンには137社に進出していただいております、約1600の方が従事していただいております。

もうひとつは、100室のインキュベート・ルームを持つ国際インキュベート・センターと、高度情報時代を担う人材育成を目的とした全国マルチメディア専門研修センターです。これはそれぞれ国の支援を受け、ソフトピアジャパンの中にソフトピアジャパン・ドリーム・コアとして昨年の7月にオープンしています。インキュベート・センターの中には100室あるわけ

ですが、現在73社が入居している状況です。

このセンタービルの開館に続き、大垣市は郵政省と県の補助を受け、1998年2月に大垣市情報工房をこのソフトピアジャパンの中にオープンしました。狙いはソフトピアジャパンや国際情報科学技術アカデミーで研究開発された技術、ソフトウェアを地域の産業振興や市民生活の中で具体的に活かしていきたい、役立てていきたいということにあります。

1988年からは郵政省のテレピア・モデル都市の指定を受け、様々な地域情報化の支援をしてきました。そうした成果を踏まえ、やはり一番大事なものは、市民の情報のリテラシーを高めることであると考えました。

情報工房は、いろいろなマルチメディア情報を製作していただくということから、別名マルチメディア・キッチンとも言っております。

1998年度からは、特に初心者、高齢者が気軽に研修していただけるメニューとして、「初めてパソコン」という、パソコンの電源の入れ方から消し方、マウスの操作などが学習出来る、初歩的な講習会を実施しています。非常に応募者が多く、その対応に嬉しい悲鳴をあげているというのが現状です。

いろいろなことをやっておりますが、やはり一番大事なものは市民の皆さん方に、いかにこういった施設・システムを活用していただけるかということなのです。そのためにITの講習に非常に力を入れております。

金谷 ありがとうございます。続きまして國領教授から、IT社会と行政サービス、課題、要望、期待についてお考えをお聞かせ願いたいと思います。

國領 私は常日頃、どちらかというビジネスの

観点でいろいろ考えておりました、今日はビジネス側から考えて情報化がどういうことであり、それが行政とどう連携をしていけば良いのかというような形で、簡単にお話してみたいと思います。

情報化をテコに何とかもうちょっと元気な経済をつくりたいということが目標だろうと思うのです。それを考えた時に重要な視点が、ビジネスモデルということなのです。我々研究者の仲間内では、生産性のパラドックスと呼んでいますが、どうもコンピュータに投資したからといって利益が出るというような話じゃないということなのです。大枚投資してみたけれど全然効果が出なかったというような話というのは、企業経営をされている方はよくあるのではと思います。本当に効果を出そうと思うと、やはりいろんな意味で仕組みを変えていく、例えば、コンビニエンスストアというのがありますが、あれは大変なコンピュータの固まりなわけであり、ああいった非常に狭いところでもものすごく数多くの品目を速く回転させるということは、コンピュータシステムがないと出来ません。しかし、あれで価値を生んでいるのは、どちらかという新しい業態ですね。ああいったビジネスモデルをつくったところに、本当の価値の源泉があって、それを実現するツールとして情報技術が生きている。

それで今までと同じ仕事の段取りのまま、コンピュータをただ投資して、今まで10人でやっていた仕事を2、3人で出来るようになりましたというのでは、ほとんど効果が見るべきものはないということだろうと思うのです。やはり情報技術を使っているんなものの構造、ビジネスモデルを変えていく、こういう話だろうと思うのです。

経済全体から考えると、今情報技術で非常に

大きいのは、やはり経済の中におけるお金の流れ方です。金融の在り方というものを大きく変える力を持っていると。例えば株式投資の話だけ考えてみても、今まで1回取引するのに何万円の単位でかかっていたものが、インターネットを使うと、今だと一番安いのは500円というようなものまで現れてくるような形ですね。これはどういうことを意味しているかということ、今までだったら、何百万円単位で取引しないと、何万円という手数料を掛けている意味がなかったのが、皆さん5万円とか10万円とか、ちょっとがんばって貯金した、誰でもが貯金出来るような金額で株式投資が出来るようになるということです。これによって参加型の資本主義が出来るということだと思のです。どなたかにお金を単にお預けして運用していただくのではなくて、国民一人ひとりが次にどういうところにお金を投資すべきかということ判断しながらお金を流していく。そういう経済がしてくれるということですね。

2番目はネットが新しいビジネスをつくる可能性をくれると思うのです。これは地場でベンチャー企業としてやる場合、それから大きな会社の一部としてやる場合、いろんなことがあるだろうと思います。この辺になってくると、いろんな形での規制緩和の話になってきます。去年の5月だったと記憶していますが、電子署名法というのが通り、書面の一括電子法というのも今度のIT戦略絡みで通りました。これはいろんな意味で、今まで紙の書面でなければ駄目といていたものを、電子的に行えるという基本的な法律が整備された訳です。一連のビジネスモデルの流れの中に、行政に対する手続きというようなものが入ってくることがあるので、ビジネスと行政とが連携しながら、シームレスなデジタルで新しいビジネスモデルをつくるこ

とにより、いろいろな新しい業態を目指していく、こういうような話だろうと思います。

3番目が情報産業そのものを活性化させていきたいと。ここでの公的な役割というのは、情報産業、いろんな意味で公正競争が問題になることが非常に多い訳で、国政レベルで考えるとルールづくりをどうするかという大きな話になるのですが、意外にもっと地方レベルでも非常に重要なのがライト・オブ・ウェイという、それこそファイバーを通す、空間というようなものをどう管理するかというような、非常に地道な努力と組み合わせたときに、初めているんな会社がいろんな技術で、新しい情報産業を起す基盤が出来ていくということだろうと思います。

最後に4番目ですが、個人のエンパワーメントという、こういう世界だと思えます。これはやはりネットというのが最後のところで、何で価値を産むかということ考えたときに、何がいちばん違うかということ、今までだとトップダウンで、中央集権的にいろいろな構造が出来ていたものを、たとえば市民が声をあげて世界中に影響力を与えたりすることが出来ると。それから私自身、在宅ワークとか在宅教育というシステム開発を一生懸命やっているのですが、今までだと孤立してしまっているの、なかなか力を発揮出来なかった身体障害者の方であるとか、これからの日本にとっては決定的に重要な、健常高齢者と呼んでいるのですけれども、とにかくまだまだ元気で働ける力を持っていて働けるような方々で、でも通勤はなかなか出来ない、それが孤立してしまっていて力がなかなか出ない。子育て中の女性、非常に高学歴で非常に高い能力を持ちながら、生活の現場からなかなか離れられないで力を発揮出来ない。こういうような方々を横につないでいって、彼らが切れていな

い状況をつくることで力を発揮していただき、経済を下から押し上げていく。これは実を言うと先ほどの、そうやって稼いだお金をまたオンラインで投資して、金融して、次の産業へのチャンネルを回していく。そういうような下から支えていく構造をつくってくれるというあたりが、この情報化の持っている非常に大きな力ではないかと思っております、ビジネスの側と行政の側と連携していきながら、そういう経済を構築していく。そういうようなことではないかと思っております。

金谷 引き続きましてハリム次官に、公共サービス・ネットワークの現状などについて、プレゼンテーションをお願いいたします。

ハリム 最初に、この公共サービス精神ということ、これは奉仕の精神、公僕の本質であるということをお願いいたします。57年に独立してから、やはり私たちとしては、一般大衆の期待に応えなければならないということであり、市民が経済的にも社会的にも植民地時代よりも良くなることを期待されておりました。その時に戦略が立てられましたが、70年代頃、政府が公共サービスとして開発努力に積極的に参加をし、いろいろな法律により機関を設立しました。

80年以来、我々は民営化も進め、公務部門の役割が変わったと思えます。しかし、このような公共にサービスをするという精神があっても、やはり品質が非常に大事であるということであり、ISO9000の認証プログラムを導入しましたし、これによってまたEガバメントプログラムも導入されたのです。

マレーシア政府のITの進展振りについてお話ししたいと思います。90年代に公共サービス・ネットワーク(PSN)が導入されました。さ

らに、電子政府のプログラムも導入されました。これは96年のことです。

公共サービス・ネットワークのプロジェクトは90年代に始まったわけですが、その目的はやはりワンストップ・オンラインということで、郵便局でいろいろなサービスを提供することでした。ここに入っているのは道路交通部であるとか、企業の登録などを行うような省庁も入っています。また、民間のネットワークなども入っています。

プロジェクトは1993年、46の郵便局でパイロットとして始められ、最終的には全国626の郵便局に導入されました。提供されているサービスは例えば、電話、水道、電気料金などで、4000万件以上の支払いが行われています。また、運転免許の更新、ビジネス・ライセンスの更新も扱っており、例えば、事業のライセンスについては20万9000件も取り扱っています。

次は電子政府について申し上げたいと思います。特にマルチメディア・スーパーコリドー(MSC)についてです。これは一般の企業にサービスをするためのプロジェクトではありません。電子政府というのは、企業や一般の人たちに対するものですが、MSCは企業のために導入されています。マルチメディア・スーパーコリドーというのは非常に野心的な政府のプロジェクトで、IT関係の専門家を呼び込むというものです。

さて電子政府、これには全ての手続きを入れようとしています。生まれたときには出生登録も出来ますし、それから例えば、IDカード、運転免許証の発行など、全てこれで出来るようになっていきます。また企業、市民に対してパイロット的な形でのアプリケーションが導入されています。これがEサービスと呼ばれるものです。いろいろなライセンス、登録などを行うも

のです。

私たちが今やっているもうひとつの大きなことは、農村地域に対してサービス提供を拡大することです。都市と違って農村では、アクセスが非常に限られていますのでデジタル・デバイド(情報格差)にはしっかりと対応しなければならないと考えています。多くのコミュニケーション・情報サービスに対するアクセスは、農村地域では非常に低いのです。

コンピューターの普及率もまだまだ低いものです。インターネットについてもそうです。世界レベルに達するための、2001年から2006年までの計画をお話ししましょう。デジタル・デバイド克服のための政府のプログラムは数多くあります。最初はインフラの展開です。普及率が非常に低いということから考えると、この普及率をこれらの地域で高めていく必要があります。

そこで、90のコンピュータ・スマートスクールの設立を始めました。これは2003年に完成の予定です。スマートスクールというのは、通常のコンピュータ関係のプロジェクトとは違います。スマートスクールでは、たとえばコースだけではなく学校の管理までも、電子的にやろうということです。現在の計画では、2001年から2006年までに1262の農村の学校にコンピュータ・ラボを入れるということです。

農村地域のインターネット・プログラムについて照会しましょう。農村地域インターネット・プログラムは3段階から成っています。ひとつはインフラ、それからポータルを、ウェブサイトを開発するという。そして意識を向上させる、訓練するという。インフラの整備については、それぞれの郵便局に2台のパソコンを導入しようとしています。またインターネット・アクセスラインとプリンタも入れたいと思います。2001年までに14のパイロッ

ト・サイトを立ち上げます。

3つ目に私たちが焦点を当てているのは、意識と訓練です。訓練をするために、トレーナーの訓練が必要です。リーダーは地元の代表の人がいいと思います。この人はいつまでもその地域で留まっている人でなければいけませんので。

プログラムの拡大についてです。現在第2段階ですが、100の場所を選びターゲットを絞ろうとしています。3段階目についても、やはり多くのインフラ施設を導入したいと考えています。農村の人たちに、地域社会として入ってもらうことが必要です。

結論です。私たちの経験によりますと、情報技術、そしてまた質の高いプログラムについての経験から次のようなことが言えると思います。電子政府のプログラムが成功するためには、やはり公共に奉仕する精神でやらなければいけないと思います。我々の場合には、品質の高いプログラム、ISO9000の認証、また電子政府のプログラムにより、これが発揮されています。また、公共サービスというのは、旗振りという立場から開発におけるファシリテーターの役割に変わってきていると思います。政府は、自らがファシリテーターになるような形で支えることが必要だと思ひますし、また品質を高めるということは、マレーシアの行政サービスでのひとつの文化ともなっています。

また、アクセスと平等性こそが、これからの行政サービスには必要だと思ひます。電子政府を成功させるためには、やはりアクセスの平等性がなければなりません。全てのコミュニティがプログラムにアクセスを持たなければ駄目です。そうでないと全ての人に電子政府のメリットを享受してもらうことは出来ないからです。

金谷 では最後に、菊川社長より、「コミュニ

ティーが開く新しいコミュニケーション環境」についてのプレゼンテーションをお願いいたします。

菊川 本日は行政の中でも、特にコミュニケーションにテーマを絞ってお話させていただければと思います。

コミュニケーションですけれども、ひとつは行政と住民との間のコミュニケーションというのが、果たして上手くいっているのかなという疑問があります。住民というのはひょっとすると、行政に対していつも文句を言っているようなイメージがあって、行政のほうはいつも文句を言われているから、あまり接触したくないというような状況で、お互いこのコミュニケーションというのが不足しているのではないかと思っています。もうひとつが、地域コミュニティの崩壊というのを昨今言われていまして、これは行政と住民ではなく、住民同士のコミュニケーションが不足しているために、地域コミュニティが崩壊しているのではないかと。ここで2つ仮説を立てています。この2つの課題というのをITによって解決出来るのではないかということです。このキーワードというのがオンライン・コミュニティになってくるということです。

そもそもオンライン・コミュニティというのは何かということなのですが、よくインターネットでチャットとか掲示板とか、そういう話は皆さん聞いたことがあると思ひます。インターネット上でひとつのテーマに対していろんな人がそこでお喋りをする、それでお喋りをして、情報交換をしたり、人と人との交流がそこで生まれてきている。そういうようなネット上の交流の場をオンライン・コミュニティと呼んでいます。このオンライン・コミュニティが行政にとってどういうものかということなのです

けれども、ひとつは生活者情報の集積の場であるということに着目したいと思います。

オンライン・コミュニティでは、例えば世田谷区でしたら世田谷区のコミュニティをつくりますと、住民がそこにいるんな話をする。交流の場を提供しているだけなので、実際コミュニティの運営サイドは基本的にあまり口を出さないと。そこでもいろいろ、「あそこのパン屋は美味しい」など、生活者の情報がここに集積します。この集積された情報は、ひとつの見方としては、ほとんどのゴミ情報かもしれませんが。ただ、見方を変えると実は宝の山であって、この集積された情報を行政に生かせないだろうかということです。実際は、住民同士の会話を拾ってきて、そこから行政に対しての不満を抽出したり、あるいは行政としてこれをやったらいいのではないかとということで、会話から行政が行うべきもののヒントというのを拾い出せるのではないかと考えています。もうひとつは、コミュニティは会員制なので、簡単にアンケートが取れ、定量分析も出来るということです。行政がこうしたオンライン・コミュニティを構築して、そういう場を提供することにより、住民のニーズを反映した政策立案が出来るのではないかと考えています。それによって住民の満足度を高めて、お互いここでコミュニケーションをはかることによって、お互いの不信感を払拭し、交流を活発にしていってらどうかと思っています。今までの行政というのは、学識者とか専門家の話を聞いて行政の政策等を立案していました。コミュニケーションにおいては、新聞等のメディアを含めた広報、マスメディアを使って情報を一方的に提供してきただけというのが従来の行政だと思っています。今後インターネット社会になりますと、オンライン・コミュニティを通じて、行政と

住民がパートナーシップ関係を構築して、政策を共創、共に創っていく時代になっていくのではないかと考えています。

もうひとつが、地域コミュニティの復活です。地域に居住しながら、個々人がバラバラになっているという状況です。理由はいろいろあるのですが、ひとつとして、趣味趣向が細分化されてきているのではないかと考えます。趣味趣向が細分化されると、なかなか気の合う仲間というのを探しにくくなってくる。こういう中でオンライン・コミュニティを構築していると、まず自分と同じ趣味を持った人を、同じ地域の中で発見しやすくなるということです。ここでファースト・コンタクトがしやすくなると。たとえ町で自分と同じ趣味の人を見つけても、なかなか声がかけれない。しかし、オンライン・コミュニティでは気軽に声を掛けることができます。お互い、コミュニケーションを取る中で信頼できた時に初めて会うということで、住民同士の交流が活発になっていくのではないかと考えます。オンライン・コミュニティというのは、そういった意味で、リアルな地域コミュニティの交流をサポートする役割を担っていくのではないかと考えています。

趣味趣向が多様化したけれども、インターネットの普及によって、その地域において気の合う仲間を探しやすくなり、それが結果的に地域コミュニティの活性化になるのではないかと考えています。

あともうひとつは、コミュニケーションでいうと、行政が住民に対してどういう情報を、どういう形で出すかということなのですが、今までは行政が区民報とか新聞等で住民に対してコミュニケーションを一方的に、全く同じ情報を送りつけていたわけです。しかし、コミュニティを運営すると、会員制なのでその人の趣

味趣向を含めてすべての情報が取れます。登録していただく時に、行政に関して、この項目に関して電子メールが欲しいと、本人が行政から受け取る情報を選択することが出来るようになります。

例えば行政の情報の中で、特に私はスポーツしかいらぬということであれば、ここをチェックして登録すると、スポーツに関する行政からの情報が届くということになります。ネット社会においては、個々の趣味趣向、その人が欲しいものをしっかり行政側も聞いて、その上で情報を送ると。そうすることによってコミュニケーションというものが進んでいくのではないかと考えています。

一方、オンライン・コミュニティに関して課題が全くないということはありません。掲示板でいろんな犯罪が誘発されたり、放送禁止用語が書き込まれたりしています。その中でオンライン・コミュニティの導入を尻込みするところがあるのですけれども、掲示板への投稿前に言葉レベルでフィルタリングをして、この文を掲載する、しないを判断出来るサービスというのが出現しています。こうしたサービスを導入することによって、コミュニケーション・リスクが低減出来るのではないかと考えています。

あともうひとつが、日本も国際化と言われており、海外の方が日本にいらっしゃっています。そういう中で、言葉がひとつの障害になってきていることは見逃せないのではないのでしょうか。海外から、いろいろな言葉の人たちが来たときに、そこで本当にコミュニティを地域でつくれるかという問題があります。よく市レベルで姉妹都市というのを締結しているケースがありますが、実際には市民レベルの交流を図れていないのではないかと考えています。これは、翻訳ソフトをコミュニティに装着することによ

て、解決することが出来ると思います。これによって言葉と距離を越えて、市民同士の交流というのが図れるのではないかと考えます。今後はこういう日本の国際化の中で、言葉の障害も取り除いたオンライン・コミュニティというのが重要なのではないかと考えています。ありがとうございました。

金谷 大体、質問を予定していたことも含めてお答えいただいたように思いますので、最後に、国領先生にビジネスの観点から、ネット時代に適応した経済が発展していくためには具体的にどのような問題があり、行政として取り組むべきことはどのようなことなのかという点についてご意見を伺いたいと思います。

国領 やはり大事なものは、大きな原則の部分を考えるということだと思います。これからのネットの社会を考えたときに、やはりいかに国民ひとりひとりの活力を引っ張り出せるかということじゃないかと思うのです。行政側で何かサービスを提供して、税金の対価として、あたかも商品を誰か売ったり買ったりするようなイメージで、行政というサービスを国民に提供するというような考え方では、たぶん駄目なのだろうと考えております。どちらかといえば、たとえばNPO、介護などについてもそうですが、こういった従来ですと公共の仕事だと思われるようなところにも民間の会社が入ってくる。それから今のコミュニティの話がまさにそうなのですが、市民がお互いを助けあうような動きがネットの上ではいろいろ出てきます。いかに、お互いにお互いを助け合うような構造を政府が、どちらかというと幹事役を果たせるかだと思います。政府に1回お金をたくさん集め、配分していくという考え方から、やはりエクイ

ティー・ファイナンスをどんどん活性化させ、相互にビジネスをコミュニティとして立ち上げていくというようなやり方をしていきたいのではないかと。日本くらい経済が成熟している社会では、それが十分出来るはずだろうと思うのです。

ただ、ここで大事なのは、やはり情報が共有されていることであり、自分たちで、現場のレベルで判断してくださいと。むしろ、ボランティアにいろんな力を出してくださいというようなことを求めるのであれば、従来、やはり政府でしか持っていなかったような情報というものも、広く社会的に共有していかないと動くに動けないということになってしまいます。

もう1点だけお話ししたいのが、多様性を大事にしようという話です。とにかく国民の活力をどんどん引っ張り出すような場を提供するということは、必然的に、ある意味で混沌を許すというくらいの包容力がなければ駄目なのだろうと。それでいろんな人が、いろんなイニシアチブをあちこちで取っているのを、これから、例えば教育ということを考えてみても、今まではとにかくある型にはまった標準的な形の中で国全体として非常に均質な教育が行われているということが重要だっただろうと思うのですが、これからはやはり国民の基礎的な素養として持っていなければいけないものというものが残ることは認めた上で、その上でいろんな人がいろんな現場で取組みを進めていくようなことが出来なければいけない。これからはやはりどちらかというと百花繚乱、いろんなところでいろんなイニシアチブがどんどん出てくる。それを認めてあげるような、そのいちばん成功した例を、みんなで横に展開して見習っていく。こういうようなことをやっていって、デファクトで民

間主導により、いろいろな技術標準が出来ていくようにしようとか、そういうような一連の思想の下に具体的な施策を打っていくというようなことなのではないかと思っています。

金谷 皆さんのお話を伺っておりまして、IT時代における行政サービスと一言で言っても、様々な項目が含まれていることが分ります。そこで頭の整理をするという意味で、本話題となった項目を大きく分類してみますと、産業、教育、生活の3つに分けられるのではないかと思います。

まず産業面ですが、ネット時代の新しいビジネスモデルを活用しこれを機能させていくためには、様々な既存の制度変革が必要であり、行政上の制度や手続きがビジネスの発展の障害とならないようにしなければならないということが言えます。また、ベンチャーの振興策に行政がどのように関与すべきか。研究開発や民間では出来ないリスクの高いインキュベートなどに、行政の出すべき役割が有りうるということもあると思います。次に教育面では、行政サービスをIT時代に対応させていく場合に不可欠である。利用者の情報リテラシーの向上をどうするかという、大きな課題があります。特に公共性が要求される分野の行政サービスについては、デジタル・デバイドの発生に注意していかなければなりません。この点では、先ほどプレゼンテーションがありました大垣市における情報研修の取組みも参考になるのではないかと思います。

最後に生活面では、マレーシアやフィンランドにおける取組みからもわかりますように、電子政府を進めていくと、国民の生活に非常に大きな影響が出てきます。この点は産業とも密接に関連すると思いますが、セキュリティや認証など、安心して利用出来るネット環境を整備す

ることが大切だと思われます。ネットという、いわば公共財をいかに安心して利用することが出来るか、その環境整備に行政の果たす役割は大きいものがあると思います。

以上のように、本日の議論をごく簡単に、産業、教育、生活という分類でまとめてみました。もちろん様々な整理の仕方が可能であり、皆さんもぜひ一度、本日の議論をご自身で整理していただきたいと思います。私は各分野において行政に求められる役割や機能は

異なりますが、その多様なニーズに対応することこそ、この21世紀初頭のIT時代において行政に強く期待されていると感じました。短い時間ではありましたが、以上を持ちましてパネル・ディスカッションを終了させていただきます。パネリストの皆さま方、どうもありがとうございました。

以上

(注) 本号に掲載した議事抄録は、会議当日の講演及び討論の内容を事務局の責任において収録・再編集したものである。