電子政府活用に向けた提言
―ビジネスと行政の連携の視点からー

平成１５年３月

電子商取引推進協議会

財団法人日本情報処理開発協会
電子商取引推進センター

はじめに

2003年度は、電子政府構築計画の上で節目の年である。

計画では、民間から政府、政府から民間への行政手続がインターネットを利用しペーパーレスで行える電子政府の基盤が完成する。所得税・法人税・消費税の申告・納税手続きのオンライン化も実現し、インターネットを利用した手数料の納付も可能となる。また、公共事業に関わる電子入開札が4月から全面的に実施され、非公共事業関係の電子入開札システムも各府省において順次実現する。8 月には、住民基本台帳カードが交付され、戸籍謄抄本の交付や旅券等の発給申請などがIC カードを介して可能になる。

昨年11月のIT戦略本部において、e-Japan 重点計画の見直しが検討された。

2000年3月に決定されたe-Japan重点計画は、ITを支えるインフラの整備を図るという当初の目標はほぼ達成した。これからは情報の安全性・信頼性を確保し、より利用者が身近にIT を生かし得る社会を実現する方向でe-Japan戦略の目標を修正するというのがその骨子である。すなわち、IT政策全般に対して量的な拡大から質的充実への転換が行われようとしている。

こうした転換は、IT化の起爆剤として位置づけられている電子政府においても同様で、電子行政サービスが市民に様々な利便性を与え、多様な民間活動の場面で活かされ定着させていくことが今後の課題として求められている。電子政府基盤構築上の節目の年を迎えるにあたり、一連の計画を民間利用者の立場で検証し、わが国の IT 革命を下支えする上でのキラー・コンテンツとしての電子政府のあるべき姿を提言することは、今後わが国が充実したIT 国家として変貌を遂げていく上で極めて重要な意味を持つ活動であると考える。

当ECOMにおける電子政府ワーキンググループ活動は、今年で3年目を迎える。

昨年 12 月のワーキンググループ総会にて、従来の「電子政府ワーキンググループ」から「電子行政・ビジネス連携ワーキンググループ」と名称を変更したが、その目標とするところは一貫して民間企業の視点で電子政府・電子自治体のあるべき方向性を検証するということにある。

電子政府がビジネス活動において様々な利便性や効果を与えることで、電子商取引の更なる拡大、さらにはIT化によるわが国産業基盤の強化といった波及効果が期待できる。これは、昨年9月に惜しまれつつ他界されたECOM 主席研究員の大島雅夫氏をはじめ、当初より電子政府ワーキンググループに参加された委員各位の基本的な考え方である。

本年度の研究成果が、電子政府の質的充実に向けた施策を遂行する上での一助となり、電子商取引の拡大、産業基盤の強化といった波及効果が拡大していくことを願っている。

平成１５年３月

財団法人日本情報処理開発協会
電子商取引推進センター
電子商取引推進協議会

電子行政・ビジネス連携ワーキンググループ　委員名簿（敬称略）

＜ベンチマークSWG＞

リーダー	高橋　巖	日本アイ･ビー･エム株式会社
サブリーダー	酒井　美智子	日立製作所
〃	中村　秀治	三菱総合研究所
委　員	植木　格郎	東京電力株式会社
〃	上甲　徹	沖電気工業株式会社
〃	池田　啓文	日本ユニシス株式会社
〃	高谷　松彦	富士電機株式会社
〃	中谷　幸俊	アクセンチュア株式会社
〃	秋山　泰幸	日本オラクル株式会社
〃	横原　恵美子	日本ボルチモアテクノロジーズ株式会社
〃	渡辺　忠和	株式会社UFJ銀行
〃	鈴木　真治	日立製作所
〃	原嶋　秀次	株式会社東芝
〃	高都　勝己	株式会社東芝
〃	田中　義孝	富士通株式会社

＜活用ビジネスSWG＞

リーダー	今井　雅文	沖電気工業株式会社
コア･メンバー	東野　裕	富士通エフ・アイ・ピー株式会社
〃	竹内　佑光	日本ユニシス株式会社
〃	金子　昇一	日本ユニシス株式会社
〃	山田　晃男	三菱電機株式会社
〃	田室　秀行	沖電気工業株式会社
〃	岩崎　善徳	セイコーインスツルメンツ株式会社
〃	梶村　功	株式会社三菱総合研究所
〃	牧野　兼明	株式会社NTTデータ
〃	鈴木　実	株式会社NTTデータ
〃	前田　稔	新日鉄ソリューションズ株式会社
〃	松山　保男	松下電器産業株式会社
〃	江村　聡	松下電器産業株式会社
委　員	今川　繁浩	三洋電機株式会社
〃	小川　博昭	富士通エフ・アイ・ピー株式会社
〃	高橋　守	日本オラクル株式会社

委　員	長坂　浩一	ユーシーカード株式会社
〃	斉藤　隆一	日本電子計算機株式会社
〃	黒澤　美宏	株式会社 NTT データ山洋システム
〃	鈴木　雅人	富士通株式会社
〃	保倉　豊	グローバルフレンドシップ株式会社
〃	川城　三治	グローバルフレンドシップ株式会社
〃	大賀　哲二	三菱電機株式会社
〃	近藤　英幸	富士電機株式会社
〃	大西　信生	日本信販株式会社
〃	河野　貴法	株式会社ＵＦＪカード
〃	星　　肇	株式会社アイネス
〃	酒向　宏行	株式会社テプコシステムズ
〃	阿部　秀二美	NTT コミュニケーションズ株式会社
〃	塚越　千寿子	株式会社 NTT データ
〃	井上　順	株式会社メイテツコム
〃	大宮　守正	株式会社富士通中部システムズ
〃	小尾　聡	株式会社 UFJ 銀行
〃	平本　元昭	株式会社 UFJ 銀行
〃	新田　稔	IBM ビジネスコンサルティングサービス株式会社
〃	田中　清三	川鉄情報システム株式会社
〃	家塚　章蔵	富士通株式会社
〃	串田　昭治	富士通サポート＆サービス株式会社
〃	宮嵜　善史	国内信販株式会社
〃	大石　芳孝	株式会社日立製作所
〃	緒方　恭雄	マイクロソフト株式会社
〃	松本　一善	マイクロソフト株式会社
〃	尾西　隆仁	株式会社ローソン
〃	山本　英之	株式会社ローソン
〃	新井　充浩	株式会社セゾン情報システムズ
〃	西出　政司	三菱電機情報ネットワーク株式会社

＜コラボレーション SWG（電子政府委員会）＞

リーダー	仙波　大輔	日本アイ・ビー・エム株式会社
サブリーダー	磯部　悦男	株式会社三菱総合研究所
委　員	大沼　保夫	日本ユニシス株式会社
〃	緒方　恭雄	マイクロソフト株式会社
〃	井上　章夫	富士電機株式会社
〃	依田　透	日本電気株式会社
〃	中垣　俊平	日本電気株式会社
〃	岩崎　善徳	セイコーインスツルメンツ株式会社
〃	葛野　雅昭	株式会社 UFJ 銀行
〃	渡辺　忠和	株式会社 UFJ 銀行
〃	南　啓二	株式会社 UFJ 銀行
〃	小笠原　正人	IBM ビジネスコンサルティングサービス株式会社
〃	木村　毅	日本オラクル株式会社
〃	岡田富士雄	富士通株式会社
〃	市川　明彦	株式会社日立製作所
〃	平林　寛治	株式会社富士総合研究所
	牧内　勝哉	経済産業省

＜事務局＞

	安達　和夫	電子商取引推進協議会

目　次

I.　電子行政・ビジネス連携ワーキンググループ報告の概要

1.　電子行政・ビジネス連携WG活動の骨子 1

2.　電子行政・ビジネス連携WG活動内容と報告の要旨 4

2.1　ベンチマーク SWG 5
2.2　活用ビジネス SWG 9
2.3　コラボレーション SWG 13

II.　企業が活動しやすい電子政府サービスとは　＜ベンチマークSWG報告＞

1.　ベンチマーク SWG における電子政府の視点 16

1.1　活動の概要 16
1.2　活動の視点 16

2.　海外事例ケーススタディ 18

2.1　中央と地方のシームレスサービス 19
2.1.1 カナダ 20
2.1.2 オーストラリア 46
2.2　民との協働 79
2.2.1 香港特別行政区 80
2.2.2 アイ・ハブ・ムーブド（ihavemoved.com） 88
2.2.3 フェア・アクト（Fair Act） 90

3.　日本の現状 91

3.1　電子政府の現状 92
3.1.1 日本の政府ポータル「電子政府の総合窓口」 92
3.1.2 日本政府のビジネス向けインターネットサービス 97
3.2　日本の電子政府への取組に対する素朴な疑問 111

4.　課題と提言 112

4.1　課題 112
4.2　提言 113

III. 官民連携による行政ポータルの展望 ＜活用ビジネスSWG報告＞

1. 行政ポータル第2層のビジネスカテゴリ仮説 116

1.1 行政ポータル2層化モデルと第2層の特徴 116
1.1.1 第1層「行政/公共サービス複合ワンストップポータル」の特徴と概要 116
1.1.2 第2層「官公民共創ポータル」の特徴と概要 118
1.2 第2層のビジネスカテゴリ仮説 120
1.2.1 提供サービス機能によるカテゴリ仮説 120
1.2.2 提供サービス機能によるカテゴリ仮説 121
1.2.3 事業主体形態によるカテゴリ仮説 125

2. 事例・アイデア調査 126

2.1 事例調査 126
2.1.1 東京都中小企業支援センター 126
2.1.2 レスキューナウ・ドット・ネット 131
2.1.3 財団法人店舗システム協会が推進する中小流通向けマーケットプレイス 136
2.2 アイデア調査 139
2.2.1 エコグリーン・ジャパンクラブ 139
2.2.2 スポレク施設予約ASP 144
2.2.3 市場調査事業 146
2.2.4 地域コミュニティポータル(マンションポータル) 148
2.2.5 出産・育児ワンストップ&パーソナライズサービス 151
2.2.6 ATM納税証明交付システム 155
2.2.7 グッドライフ&ケアテイカー(福祉・介護関連) 157
2.2.8 地域IT人材育成ポータル 161
2.3 ヒヤリング調査 164
2.3.1 エンジニアリング業界 164
2.3.2 コンビニエンス業界 169

3. 事例分析と仮説評価 173

3.1 事例分析 173
3.1.1 事例調査結果の整理 173
3.1.2 事例分析 174
3.2 ビジネスカテゴリ仮説評価 176
3.2.1 ビジネスカテゴリ仮説評価 176
3.2.2 ビジネスカテゴリ再構築 176
3.3 ビジネスカテゴリと特徴 178
3.3.1 電子行政サービス活用新規ビジネス 178

3.3.2 企業ビジネスプロセスアウトソーシング.....181
3.3.3 行政ビジネスプロセスアウトソーシング.....183

4. 電子行政サービスのビジネス活用における課題と提言..... 186

4.1 ビジネス活用活性化への課題.....186
4.2 ビジネス活用活性化に向けた提言.....187

IV. 次年度に向けた電子行政・ビジネス連携 WG 活動の指針

１．活動の狙いと目標..... 189

２．活動体制..... 191

（添付資料）海外電子政府の事例調査結果＜ベンチマークＳWG＞

1. 英国政府ビジネスサイト（BusinessLink）..... 添付-1

2. ワシントン州政府（@ccess washington）..... 添付-5

3. ニューヨーク州（New York State）..... 添付-8

4. カリフォルニア州（My California）..... 添付-12

５．マレーシア（ePerolehan）..... 添付-16

６．韓国（KOREA.net）..... 添付-19

７．ソウル市（SEOUL Forcus）..... 添付-22

８．シンガポール（GeBIZ Partner）..... 添付-25

９．シンガポール（Singov）..... 添付-28

１０．シンガポール（eCitizen）..... 添付-32

I.　電子行政・ビジネス連携ワーキンググループ報告の概要

1．電子行政・ビジネス連携WG活動の骨子

ECOM 電子政府WGの活動は、2000 年度の企画部会電子政府委員会から始まり、今年で 3 年目を迎える。ECOM で電子政府を活動の対象にした目的は、行政の電子化を行政事務の効率化という内部的視点からではなく、民間利用者という外部的視点から見つめ直すことで、産業社会活動にとりより効果的で発展性のある電子行政サービスが実現するという観点で提言を行うことにある。言い換えれば、民間利用者を中心に据えたビジョンのもとで電子行政の構築が取り組まれることで、産業社会の情報通信技術の利用が加速度的に普及するであろうと期待している。

2001 年 1 月の「e-Japan 戦略」策定に始まり、「e-Japan 重点計画」、「e-Japan2002 プログラム」が相次いで発表され、K-WAN や LGWAN、住民基本台帳ネットワークといったネットワークインフラの整備や、行政手続のペーパーレス化やワンストップサービスに向けた取り組みが着々と進められている。「デジタル革命はまだ始まったばかりだ。これから歴史を画する巨大なパラダイム・シフトが起こる。それは産業革命を凌ぐものになるだろう（米国政府商務省）」という認識のもと電子行政サービスが IT 革命の起爆剤としての役割を果たすには、サービスを享受する側に与える価値（Customer Value＝顧客価値）をいかに高められるかにかかっていると思われる。

本年度始めに、電子政府ベンチマーク結果がアクセンチュアと国連から相次いで発表された。日本のランキングは、アクセンチュアのベンチマークで 17 位、国連ベンチ-マークで 27 位という結果であった。両者のベンチマークでは対象とした母数が大きく異なっているため順位に若干の差があるが、概ね 20 位前後というのが国際的な評価であろう。

また、2003 年 2 月に世界経済フォーラムが発表した「2003 年度版世界 IT 報告(Global Information Technology Report 2002-2003 - Readiness for the Networked World)」では、日本は 20 位にランキングされている。順位にのみ拘泥するのはそう意味のあることとは思えないが、電子政府ベンチマークの結果と世界 IT ランキングの結果が重なり合っている事実は重要な意味を持つと思われる。すなわち、電子政府の構築状況が国際的な IT 評価指標の上で重要な要素の一つとなっていると考えられることと、電子政府の構築が国の IT 化を誘発しているということの両面が容易に想起させられるからである。

この世界経済フォーラム「2003 年度版世界 IT 報告」の内容を仔細に見てみると、日本は総合順位では 20 位であるが、電子政府の利用面で 41 位と低い評価が付けられている（図Ⅰ-1-1）。ネットワーク基盤整備などのインフラ整備で 4 位という高い評価がなされているのとは対照的である。

電子政府の利用面での低い評価は、先にあげたアクセンチュアと国連がそれぞれ発表したベンチマークレポートにおける、日本の電子政府の講評と重ね合わせると興味深い結論が推測される。

2002 年 4 月にアクセンチュアより発表された電子政府ベンチマークレポートには、わが国の電子政府の成熟度に関して以下のようなコメントがつけられている。

●顧客指向の電子政府になっているかが問われている。

●必要な行政手続がインターネット上で完結するような環境の構築・運営が必要である。

●一つのポータルサイトから手続が可能で、かつ個別省庁を利用者が意識する必要のないよう、ワンストップサービスが徹底されていれば上位３国と同レベルになる。

(eGovernment Leadership – Realizing the Vision- Apl 2002 ; Accenture)

また、2002 年 5 月に発表された国連ベンチマークレポートでは、以下の指摘がなされている。

●未だ日本の電子政府計画はアジアの先進国のレベルと比較できるほど、高度なものとなっていない。その主な理由は、政府のウエブサイトでインタラクティブな部分が限られているからである。

●日本は、技術インフラと人的資源では高いスコアをあげている。しかし、新たな戦略的計画を打ち出したにもかかわらず、頑強な組織の壁に打撃を与える省庁間の相互運用といった問題を解決しようとしていない。

(Benchmarking E-government : A Global Perspective- May 2002)

いずれの指摘にも共通していることは、コメントの視点が利用者に置かれ、利活用の観点で日本の電子政府の課題を提起している点にある。すなわち、使い勝手の良い電子政府に力点が置かれており、このことはとりもなおさず各国が電子政府構築において「利用者中心」に重点を置いた姿勢で取り組んでいることの証左であると思える。

Component Index	Score			NRI Rank
Sub Index	Hi	Low	Japan	
Environment	**5.83**	**1.83**	**4.79**	**19**
Market	6.08	1.84	4.63	18
Political/regulatory	5.86	1.97	4.28	37
Infrastructure	5.94	1.55	5.46	4
Readiness	**6.41**	**2.19**	**5.56**	**13**
Individual readiness	6.71	2.18	5.75	21
Business readiness	6.65	2.29	6.03	7
Government readiness	7.00	1.52	4.91	19
Usage	**5.85**	**1.88**	**4.51**	**22**
Individual usage	5.19	1.32	4.62	6
Business usage	6.19	1.82	4.90	23
Government usage	6.73	1.87	4.01	41

WEF : Global Information Technology Report 2002-2003 - Readiness for the Networked World

図Ⅰ-1-1　Networked Readiness Index

日本の電子政府の評価が今ひとつ高くない理由の根底には、ベンチマークレポートの講評に見られる「組織中心主義」が根強く、「利用者中心志向」を意識して使い勝手の良い電子政府を目指す電子政府先進国の構築姿勢とは懸け離れている、といった印象を与えていることにあるようだ。そして、こうした姿勢が「2003年度版世界IT報告」における電子政府の利用面での評価が41位と低迷したことにも繋がっていると考えられる。

現在、e-Japan重点計画の見直しが提起されている。

e-Japan戦略は「世界最高水準のIT国家を目指す」という戦略目標を持っているが、そのためには「世界最高水準の国民満足度を目指す」電子政府サービスが不可欠である。

我々は、まずはじめにこれら国際的な見地からのわが国の電子政府の評価が適切であるのか？といった検証作業を行う必要があると考えた。そのために、「ベンチマークSWG」にて世界的に高い評価を得ている国の電子政府をベストプラクティス･モデルとして調査分析し､日本の電子政府との比較を行った（「Ⅱ．企業が活動しやすい電子政府サービスとは」)。

また、電子政府を利用者の視点でより活用するための方策として、電子行政関連ビジネスの可能性を検討した。なかでも、「官民連携による行政ポータルの構築」は、電子政府の利活用を促進する上で高い有効性が考えられることから、「活用ビジネスSWG」にて関係する事例調査ならびに実現に向けた可能性を検討した(「Ⅲ．官民連携による行政ポータルの展望」)。

そもそも電子政府は、国内のIT化を加速する上でのキラー・アプリケーションとして位置付け、電子政府が進展することで企業活動が活性化し、ひいては日本の国際間競争力が強化される、という大きなシナリオのもとで構想されたものである。

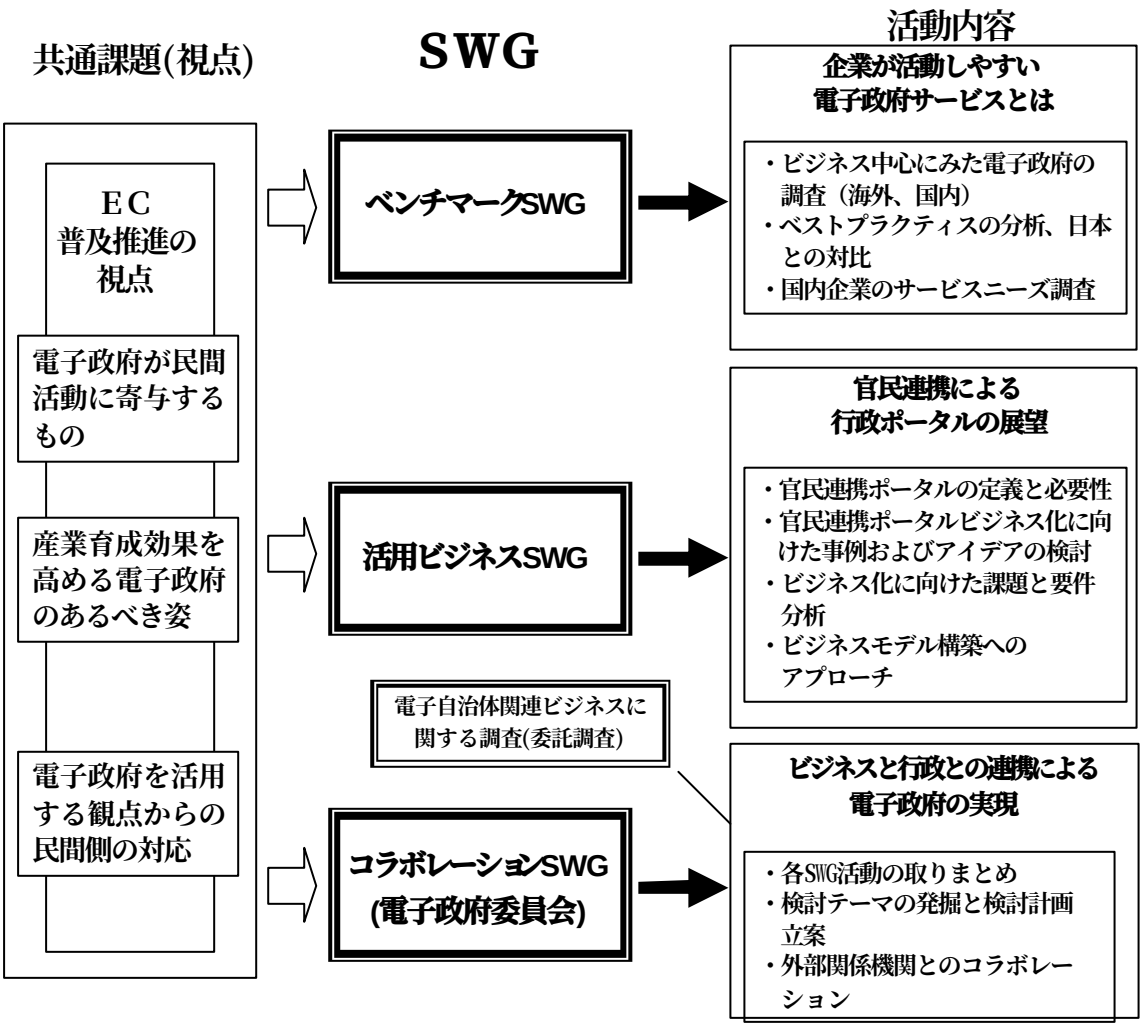
e-Japan重点計画の見直しが提起されている現在、今一度原点に立ち返り、電子政府が経済活動に与える期待効果を検証し、産業育成や経済再生の視点で有効に機能するために求められる電子政府のあるべき姿と実現に向けた課題を提言することが必要と考え、これをECOM電子行政・ビジネス連携WGの本年度活動の活動目標とした。

2. 電子行政・ビジネス連携WG活動内容と報告の要旨

本年度電子行政・ビジネス連携WGは、先に述べた共通の目標のもとで以下の3つのSWGを編成して活動した。

- ベンチマークSWG
- 活用ビジネスSWG
- コラボレーション SWG

各々のSWGの活動テーマならびに活動内容の要約は下図のとおりである。



図Ⅰ-2-1　SWG体制

2.1　ベンチマーク SWG

2003 年度は、わが国の電子政府構築計画にとって大きな節目の年である。申請届出等のオンライン化が進み、住民基本台帳カードの発行も予定されている。今後は、昨年 11 月の IT 戦略本部で指摘されたとおり、電子政府を活用するための施策検討が重要である。

一方、電子政府のベストプラクティスといわれている国やサイトでは、すでに電子政府が市民や企業活動の上で基盤サービスとして定着している事例が数多く見られる。また、海外に向けた各種情報発信を積極的に行うことで、海外資本や人的交流の促進に効果をあげているケースや、行政業務のアウトソーシングや民間開放を推進し、新たな産業創出を果たすことで大きな経済効果を挙げている事例もでている。こうした成功事例で共通しているのは、国の状況や目的をしっかり見据えた明確なビジョンの上で電子政府の構築が推し進められてきたという点にある。

ベンチマーク SWG は、電子政府をビジネス上の利用者の観点からとらえ、国際的にも高い評価を受けている電子政府事例を中心に、サービス内容や推進体制等を検証、わが国電子政府サービスの実情と照らし合わせることで現状の課題や今後に向けての提言を行うべく活動を開始した。

利用者にとって電子政府ポータルは単なる入り口という意味以上に、一般に複雑かつ難解といわれている行政サービスの中から、必要な目的を導きだすナビゲーションの役割を持つ。それゆえに、電子政府の使い勝手はポータルの設計で決まってくると言って決して過言ではない。ベンチマーク SWG はこうした理由から電子政府ポータルに着目し、7 カ国、24 サイトについて調査した上で、わが国の電子政府ポータルのあり方についての検証を行った。

前半の活動は海外サイトを中心に、個々のサイトの持つ特性調査を各委員分担作業として行った。その際、各種ベンチマーク調査などで「ベストプラクティス」と言われているサイトに重点を置き、高い評価を受けている理由や実現に至った背景などの調査分析を行った。

また、特徴的なサイトについては画面遷移を調査し、利用者が目的の情報を取得する上でのナビゲーション機能等について詳細な考察も行った。

海外のベストプラクティスと位置づけられるサイトには、それぞれに特筆すべき特徴が見られるが、ここでは大きく「官官連携」と「官民連携」の 2 つの視点で記述する。

(1)官官連携

官官連携とは、中央政府や州政府・自治体などが縦横の線で連携が採られていることで、シームレスな総合行政サービスが実現できているケースである。

その代表的な事例としてカナダとオーストラリアの電子政府を紹介する。

カナダの電子政府の最大の特徴は、連邦政府・州政府・自治体のサイトが、ほぼ同じようなデザインとナビゲーション機能によってできていることである。これは、”Government On-Line initiative”と名付けられた電子政府政策に基づくものであるが、ここでは次のような基本コンセプトが示されている。

・全ての人にアクセス可能で使いやすいこと
・サービスプライオリティを付けて実行すること
・時間とコストの省力化を図ること
・高品質かつ包括的であること
・プライバシーや安全性を確保すること
・カナダ人が何を望んでいるかに敏感になること
・政府の全ての施策が閲覧できること

こうした特長は、カナダのビジネス専用サイトである”Business Gateway”においても顕著に現れている。

カナダ政府の総合ポータルである”Canada Site”から直接リンクが張られ、起業・経営・起業育成など、ビジネスに必要なあらゆる情報と政府のサービスが体系的にカテゴライズされており、連邦・州・地方各政府といった各行政機関が同じページデザインと、共通のナビゲーション機能によってシームレスに連携している。このため、利用者は最短の労力で必要な情報やサービスを取得することができる。

また、”How Do I…”といったアシスタント機能(Contact us)が各ページに備えられており、検索上のヘルプ機能を提供している。

こうした同一の設計思想に基づくサイト展開は、前述の”Government On-Line initiative”を強力に推進した政府オンライン委員会（GoL）の一元的な推進によるものである。

また、カナダの電子政府でもう一つ特徴的なのは、6 ヶ国語による専用サイトを持っているということである。多国語対応により、海外からカナダへの投資や人的交流等の意欲を効果的に引き出している。

一方、オーストラリアの電子政府も官官のシームレスな連携という点では、カナダ政府と肩を並べる水準にある。

オーストラリアでは”Customer Focused Portal Framework”という「顧客中心型」の電子政府ビジョンを持ち、それを政府経済情報局（NOIE）が強力に推進した。フレームワーク作成に当たっては、「行政官として今まで経験したこともない」徹底した顧客ニーズ調査を行い、情報の集積方法やナビゲーション機能などの設計を行っている。

(2)官民連携

官民連携とは、行政情報と民間企業の展開する情報を複合的に提供することで、付加価値の高い情報をワンストップで提供しているケースである。

引越し用の専用サイトで氏名と新旧住所を入力することで、引越しに伴う行政への申請や電気・ガス・水道といった公共機関への手続き、さらには金融機関やカード会社、スポーツジムといった民間企業への手続きまでワンストップで行うことができる、英国の”I have moved.com”などがその代表的なケースである。ここでは約750社のサービスが可能である。

香港特別行政区のサイト”ESD life”は、民間企業が運営する行政サイトである。

ここで展開されている市民向けサービス”Life Event Index”は、産まれてから人生の全て

にわたるイベントで必要な行政サービスや関係する民間サービスまでを体系化し、総合的に提供する情報ページである。

また、米国 IRS（内国歳入庁）は、官民連携を組織的に展開している事例として、多くの示唆を与えてくれる。

税務申告に伴うあらゆる処理を「適格 IRS 電子申告プロバイダ」に委託することで、納税申告を早めることで還付期間を短縮し、プロバイダに対しても新規ビジネス創出の機会を提供している。IRS の事務効率化にも当然繋がっている。

以上のように、行政サービスを官民連携により民間力を効果的に導入することで、これまでにない行政サービスの向上効果がもたらされる可能性が考えられる。

以上の調査を通じ、高い評価を受けている国やサイトの有するビジョンやノウハウなどを分析した結果、世界のベストプラクティスとして評価されている電子政府には、次の要件が共通して見られるということが判明した。

・明確な目的とビジョンを有していること
・利用者の視点で設計されたサイト構成になっていること
・行政機関のシームレスな連携がなされていること
・専任推進体制が設置され、推進のための強い権限が与えられていること

これら要件は、今後わが国が電子政府を市民や企業活動に定着させていく上で、極めて重要な示唆が含まれていると考えられる。

そこで、ベンチマーク SWG では、企業が活動しやすい電子政府サービスを実現する上では、ビジネス・ドリブンの考え方で電子政府を設計し推進することが必須であると結論付け、次の提言を行った。

<u>提言１　企業活性化を目的とした「政府総合ポータル構想」の策定</u>

企業活動活性化を目指した電子政府サービスの実現のためには、現時点の組織やシステムや制度に縛られない自由な視点で、あるべき構想を検討する必要がある。そのために、サービスの受け手である民間企業が主体となった「政府総合ポータル構想」の策定を提言する。

<u>提言２　官民協働の「政府総合ポータル」推進体制の整備</u>

「政府総合ポータル」の立案と推進においては、業種・業態ごとの様々なニーズを構想に反映すると共に、各府省庁や地方公共団体に向けた合意形成を図っていく必要がある。そのために、民間各界代表者を含めた推進のための委員会と専任の事務局機関の設置を提言する。

<u>提言３　他言語対応への着手</u>

電子政府ポータルは国家の顔であると同時に、海外から自国を評価する上での窓口でもある。その時に最も大切なことは「多言語対応」と「情報の鮮度」であることは言うまでも

ない。そのためには、政府ポータルとして英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語の表記は最低限完備すべきである。また、ロシア語、フランス語、ドイツ語、スペイン語、ポルトガル語など主要ビジネス言語の整備も順次行われることを提言する。

以上、本年のベンチマーク SWG 活動を通じて、わが国の電子政府が国民や企業活動において真に活用しやすいものに発展するための課題の提示を行った。従って、今後の活動課題としてはわが国電子政府への具体的な適用検討が残されている。

我々は、わが国への適用に当たってまず必要なことは、民主導による政府総合ポータル作りに向けての民間におけるコンセンサス作りであると考える。そのためには電子政府の課題とニーズの共有化を図り、具体的な推進案等の提言を行っていくことが求められる。

次年度以降、企業や各種業界団体の企業利用者に向けたニーズ調査を実施することで、わが国の電子政府のあるべき姿を浮き彫りにしたいと考えている。

2.2　活用ビジネス SWG

活用ビジネス SWG は、昨年度行った電子政府 WG 行政ポータル・タスクフォースの活動成果を踏まえ、その成果をより具体化するための活動を行った。

昨年度の当該 TF では、今後の行政ポータル実現に向けた課題解決に向け、行政/公共サービス基盤として官主導で構築される「行政/公共サービス複合ワンストップポータル」と、そのポータルを活用し住民や企業の多様な活動シーンに柔軟に対応した多彩なサービスを提供する民間主導で構築される「官民連携ポータル」の 2 層構造による行政ポータルの構築を提言した。

すなわち、行政や公共企業が行うサービスを第一層とすれば、そこで行われるサービスは、行政/公共サービスを安全で確実に提供することを目的とした、いわば地域社会インフラとしての情報サービスが中心となり、行政区分ごとの情報の広域性、一般性、汎用性を持たせた情報サービスが提供される。しかし、住民や企業が行政サービスを必要とする場合は多様であり、行政サービスだけでなく、公共機関や民間機関等が提供する情報やサービスと連携することで、より付加価値の高いサービスが実現することも考えられる。このような多様なニーズへの柔軟な対応は、官民連携による第２層のポータルを構築することで、この多様なニーズに対応できるのではないかと考えた。本年度は、2 層目にあたる「官公民共創ポータル」として考えられるサービス事例の提示と、それがビジネスとして実現可能なためのサービスモデルの検証、また構築に向けた課題と技術的・制度的な提言を行うことを活動の目的とした。

活用ビジネス SWG は 9 月より活動を開始したが、短い活動期間を効率的に行うために、コアメンバー会で活動計画を立案し、電子政府関連ビジネスとして想定できるアイデアを委員各位から募り各々想定できるビジネス形態を分析するとともに、関連する事例のヒヤリングならびに評価を行った。

第 2 層ポータルのサービス提供機能をビジネスとして実現させる上では、継続性のあるビジネスを可能とするビジネス･モデルの構築に加え､サービスの民間開放に伴う様々な規制の緩和などが前提となるが、ここでは電子行政関連ビジネスの可能性を見極めるうえで、内外で実現している事例や委員から寄せられた官民連携ポータルのビジネス・アイデアをもとにしてサービスパターンをモデル化した。

まず、サービス提供機能として「情報提供型」「手続き･業務サービス型」「コミュニティ支援サービス型」の３つのパターンが考えられるのではないかという仮説を設定した。

①情報提供型ポータル

情報提供型ポータルには、行政機関の保有する複数の情報データベースを統合し利用者に使いやすい形で提供する「統合情報サービス型ポータル」と、調達側の行政機関から調達情報を収集し、調達に参加を希望する民間企業に提供する「調達エージェント型ポータル」の 2 種類が考えられる。

【統合情報サービス型ポータル】

複数の機関が提供する情報を統合することで付加価値を提供するポータル

【調達エージェント型ポータル】

調達側の行政機関から調達情報を収集し、調達に参加を希望する民間企業に提供するポータル

②手続き･業務サービス型ポータル

手続き･業務サービス型ポータルは業務の効率化やコスト削減が目的のポータルサービスで、「ワンストップサービス型ポータル」と「業務プロセス改善型」の2種類が考えられる。

【ワンストップサービス型ポータル】

目的単位やジャンル単位で複数の行政手続を束ね利用者に代わって手続を行うポータル

【業務プロセス改善型ポータル】

企業向けサービスとしての行政手続の申請などの事務作業を効率化するサービスや、行政向けに複数の行政機関に係わる分野の情報を各行政機関の目的に合わせて提供するポータル

③コミュニティ型ポータル

電子的コミュニティを開設して、企業間交流、新規事業の創発や市民のサークル活動、地域コミュニティ活動を支援するポータル

以上のサービス提供機能に基づき、官民連携による第2層ポータルとして想定される先行事例やアイデア事例をもとにサービス対象領域を分析した結果、「電子行政サービス活用新規ビジネス」「企業ビジネスプロセスアウトソーシング」「行政ビジネスプロセスアウトソーシング」が想定され、それぞれ以下のような特徴ならびに課題が考えられる。

(1)電子行政サービス活用新規ビジネス

電子行政サービスに民間が提供する付加価値を加えることで、行政や地域住民・企業等の利用者に利便性を与えるビジネスで、多様性・利便性、共生・共益性等の特徴を持ち、住民・企業の地域性の高い社会的ニーズを捕捉するための仕組みが必要である。

事業主体の観点から見ると以下のポータルに分類できる。

①コーディネート型ポータル

企業、企業グループ、市民団体等の活動に対し自身の知識と電子行政サービスを融合させサービス提供するポータル

②エージェント型ポータル

住民や企業の活動シーンに求められる民間サービスと行政サービスを有機的に組み合わせてサービス提供するポータル

③付加サービス型ポータル

民間事業者が営む事業に対して、付加価値を向上させるために電子行政サービスを活用するポータル

なお、電子行政サービス活用新規ビジネスは往々にして組織面・人的面や経営面・財政面

での脆弱性等の課題が考えられることから、ビジネスモデルを成立させるためにはこれら課題の解決が必要である。

(2)企業ビジネスプロセスアウトソーシング

企業の業務プロセスにおける行政との連携部分の戦略的アウトソーシング事業で、企業/行政間のリンキングピンとしての役割を持つ。企業と行政相互の業務プロセス効率化がテーマであり、そのため多くの場合は業界･業態ごとに必要になる。

ただし、業界･業態ごとにみても企業/行政間業務プロセスに不整合が見られ、また相互の送受データが多種多様に存在し標準化できていないケースが多い。ビジネスモデルとして成立するためには、以下の課題の解決が前提となる。

・企業/行政間の業務プロセスの整合性の確保
・企業/行政間の送受デ－タの標準化
・行政手続きの簡素化

(3)行政ビジネスプロセスアウトソーシング

行政機関における非コア業務の効率化を実現するため業務の戦略的アウトソーシングであり、地域活性化や行政業務効率化などの効果が期待できる。同時に、行政ビジネスプロセスアウトソーシングは、地域重視のインキュベ－ションプレイスを中核とした統合的なサ－ビスとして特徴づけられ、NPOやNGOなどの中立的な非行政組織の活躍、業界団体や市民団体などの役割も重要となる。

なお、ビジネスモデルとして成立するためには、以下の課題の解決が必要である。

・行政内BPRの実施とアウトソーシング対象業務の抽出
・アウトソース実施に向けてのしくみ、手続き等の環境創り

以上、官民連携による第 2 層ポータル構造を分析したが、こうしたポータルをビジネスとして成り立たせる上での課題に対する提言は以下のとおりである。

提言１　電子行政サービス活用新規ビジネス創出支援

行政ビジネスの特性である共生／共益が前提のため、事業としての組織化(コラボレーション)が重要であり、経営面／財政面等、経営基盤の強化が必要である。そのために、事業継続性の観点から、収益モデルも含めたビジネスモデルの検討が必要である。

提言２　業界ごとの行政手続きに関わる業務プロセスの効率化促進

許認可申請等の行政手続き関連業務は、企業／行政双方で大きな負担となっている。

申請手続きの電子化にあたっては、以下の事項を考慮する必要があると考える。

・行政手続きに関わる産官業務プロセスの相互連携整合
・省庁間、自治体間の手続き手順、データ標準化
・手続きエージェントセクターの創設（官民共同アウトソーシング）

提言３　行政業務の民間へのアウトソーシング促進

行政の非コア業務を効率化すると共に新たな民間ビジネスを創出するための行政業務のアウトソーシング促進を推進する必要があると考える。

・コア業務と非コア業務分類によるアウトソーシング対象業務の抽出
・業務ＢＰＲによるアウトソーシング対象業務の抽出
・アウトソーシング契約/SLA ガイドラインの作成

本年度の活用ビジネス SWG では、電子行政関連ビジネスとして官民連携による第 2 層ポータルの事例提示と、ビジネスパターンの提示を中心に活動を行った。

活動の過程で、様々なビジネス上の示唆を得ることができたが、本 SWG 活動の最終的な目標は、第 2 層ポータルが民間ビジネスとして立ち上げる上での要件と課題の提起にある。

本年度は第 2 層ポータルとして考えられるビジネス形態の抽出にとどめ、事業として成り立たせる上でのビジネスモデルの検討や課題の検証は次年度の活動として引き継ぐ積りである。

2.3　コラボレーション SWG

行政機関が提供する様々なポータルによって提供されるサービスが、民間の提供するサービスと連携することでより付加価値を高めることにつながり、さらにこうした官民連携ポータル自体が新しい民案事業の創出につながっていく。

ベンチマーク SWG の海外ベストプラクティスの調査事例でも明らかなように、電子政府は利用者のニーズにいかに対応するかということが鍵となる。そのためには、膨大な情報を利用者ニーズに即した形で効率よく提供するサービスや、行政サービスに民間のノウハウや情報を結び付けることで付加価値を加えて提供するサービスなど、官民が連携することで様々なサービス形態が想定される。

コラボレーション SWG では、「ベンチマーク SWG」「活用ビジネス SWG」の活動結果を踏まえ、ビジネスと行政の連携の視点からあるべき電子政府の実現に向けた提言活動と、ECOM における他の WG 活動のヒアリングなどを行い、利用者の観点からわが国電子政府の今後に必要な研究テーマの検討を活動の目的とした。

活動内容は以下のとおりである。

①検討テーマ発掘と企画立案

2003 年度に向けた ECOM 電子政府関連活動テーマの検討を実施

②調査・広報

「電子自治体関連ビジネスに関する調査」を三菱総合研究所と共同で実施

電子自治体実現に向けて、国レベルではアクションプランに従い着々と構築が進められているが、地方公共団体の電子自治体構築の実態は一部の先進的自治体を除きその実情が必ずしも把握できていない。また、電子自治体構築にあたってはアウトソーシングや民間資金の活用等の展開も予想されるが、その具体的な市場の立ち上りも不明である。こうした背景から、電子自治体構築実態の把握と、実現手段としてのアウトソーシングに対する活用状況と課題を調査することを目的に実施した。

また、昨年 11 月各種メディアに対しアンケート調査結果のプレスリリースを行った。

③コラボレーション

当 WG 活動に対する知識導入のため、ECOM 各 WG 活動との意見交換を実施

- 電子署名・認証利用パートナーシップ（JESAP）の活動状況
- EC／e ビジネス事業者のビジネスモデル分析（ビジネスモデル**WG**）
- ebXML の概要と適用動向（XML／EDI 標準グループ）

活動内容ならびに成果交換のため、関係外部機関とのコラボレーションを実施

- ソウル市策電子政府研究所との研究交流
- 九州国際テクノフェアにおける講演
- エンジニアリング業界における許認可申請実態の把握

また、本年度電子行政・ビジネス連携 WG 活動における「ベンチマーク」「活用ビジネス」２つのサブ WG 活動を以下のように総括した。

・本年度ベンチマーク SWG は、世界のベストプラクティスとして評価の高い電子政府サイトを中心に、個々のサイトの持つサービス機能や電子政府取組みに向けた考え方を調査分析し、わが国の現状と比較することで電子政府の利活用のために必要な課題を明らかにした。こうした作業を通じ電子政府のあるべき姿と課題を提起することは、わが国の IT 政策全般において基盤整備から活用に向けた施策が求められている今日において重要な提言であると考える。

・活用ビジネス SWG は、電子行政関連ビジネス創出に向けた活動を行った結果、「官民連携ポータル」のモデルを提起し、電子行政の進展における新しいビジネス形態の創出のための検討対象を示した。このことは、「創業ポータル」をモデルとした官民連携ポータルの実証実験が行われるきっかけになった。また、今年度活動を通じて得られた行政関連ビジネスの先行事例やアイデア事例には、業種業界を問わず電子行政関連業務を企画もしくは利用する事業者にとって、多くの示唆が含まれていると考える。

今後の「電子行政・ビジネス連携 WG」活動に求められることは、これら活動の結果得られた対象や課題に対する具体的な対策案の提示であると考える。そのための電子行政・ビジネス連携 WG 今後の活動指針として、以下を提起した。

<u>目標１：電子政府総合ポータル構想着手に向けた環境作りへの寄与</u>

ビジネスドリブンな電子政府総合ポータルのためのフレームワークの研究・検証と、民間参加による電子政府ポータル推進に向けたコンセンサス作りなどの環境作りを行う。

・地域地場企業ならびに業界事例調査を通じた電子政府利用ニーズの吸収と提言
・海外電子政府ポータルフレームワーク研究と適用型の提言
・電子政府フレームワーク形成に向けた情宣活動の展開
・電子政府の効果をビジネス上で最大限生かせる電子政府の実現に向けた提言

<u>目標２：電子行政サービス活用新規ビジネス創出支援</u>

永続性のある行政関連ビジネス創出の可能性の検証を行うことで、電子政府を契機とした官民の新しい関係のあり方と、BtoG、GtoB における経済活動におけるバリューチェーンのあり方の模索を行う。

・民間主体ポータル事業推進上のフィージビリティ調査
・民間参加を促進する上で対応すべき施策と対策の提言
・　官民協働のビジネスモデルを検討しビジネスとして成り立つ仕組みを提言

II.　企業が活動しやすい電子政府サービスとは

＜ベンチマークＳＷＧ報告＞

Ⅱ章　目　　次

1.　ベンチマーク SWG における電子政府の視点 16
1.1　活動の概要 16
1.2　活動の視点 16
2.　海外事例ケーススタディ 18
2.1　中央と地方のシームレスサービス 19
2.1.1　カナダ 20
2.1.2　オーストラリア 46
2.2　民との協働 79
2.2.1　香港特別行政区 80
2.2.2　アイ・ハブ・ムーブド（ihavemoved.com） 89
2.2.3　フェア・アクト（Fair Act） 91
3.　日本の現状 92
3.1　電子政府の現状 93
3.1.1　日本の政府ポータル「電子政府の総合窓口」 93
3.1.2　日本政府のビジネス向けインターネットサービス 99
3.2　日本の電子政府への取組に対する素朴な疑問 113
4.　課題と提言 114
4.1　課題 ..... **エラー! ブックマークが定義されていません。**
4.2　提言 ..... **エラー! ブックマークが定義されていません。**

ベンチマークSWG報告にあたって

《IT の進歩により、知識の相互連鎖的な進化が高度な付加価値を生み出す「知識創発型社会」に移行する。日本が繁栄を維持し豊かな生活を実現するにはこのような新しい社会にふさわしい法制度や情報通信インフラなどの国家基盤を早急に確立する必要がある。》
と e-Japan 戦略の基本理念は謳っている。

経済活性化、国際競争力強化の観点からすると、様々な経済活動がネット上でシームレスにつながるようなより上位の基盤が活性化、競争力向上の源泉となる。そのためには、法制度、情報通信基盤といった国家基盤の上に、情報やコンテンツが載りやすくなるだけではなく、企業のケースで言えば B2B、G2B のビジネスプロセスそのものがその上に載る必要がある。オープン環境、企業間システム連携環境や統合されたシステム環境などが次なる重要国家基盤になる。現在構築中の電子政府も、そういった次なる国家基盤の重要な要素である。

起業から始まる企業のライフサイクル、経済活動において行政との関係は非常に密接である。起業支援、企業誘致、産業育成、許認可、認証、申請、調達・購買、徴税、関税、インフラ提供など官民双方に多くのビジネスプロセスが存在する。これらは G2B であり、B2G であるが、この他にも経済活動に関する G2G（官官プロセス）も多くある。これらが全てオンライン化されお互いシームレスに繋がっている社会は、そうでない社会に比し格段高い生産性が期待され、かつ経済活動の活性化が誘発される。

昨年度の ECOM 電子政府 WG のベンチマークは、世界の電子政府をいろいろな観点から網羅的にベンチマークしたが、今年度は経済活動の活性化、特に企業活動の活性化という観点から見て電子政府はこう在って欲しいというものを、海外のベストプラクティスの研究をもとにいくつかの提言にまとめてみた。国連のベンチマークレポートをはじめとする各種 IT 競争力ベンチマークレポートで上位に位置する国では明確に企業の視点に立った工夫がされており、例えば起業の申請のしやすさ、企業進出のしやすさ、企業と同じ IT 手法の採用、官民協業、非常に使いやすく多言語のポータルの構築など、その戦略は明確である。

多くのメンバーの方々、事務局の方と、多くの国々のポータルを研究し、議論を重ねた。議論そのものが非常に有意義で楽しいものであった。それらをそのままお伝えできないのは残念であるが、この報告書でかなりカバー出来たのではと思っている。経済活性化政策、高次電子政府構築に少しでもお役に立てば幸甚である。

ベンチマークSWGリーダー　高橋　巖

1. ベンチマーク SWG における電子政府の視点

IT 基本法には 20 条（行政の情報化）及び 21 条（公共分野における情報通信技術の活用）に電子政府に関わる事項が記されている。前者が「行政運営の簡素化、効率化及び透明性の向上」、後者は「公共分野におけるサービスの多様化及び質の向上」を目指しているが、共通しているのは「国民の利便性の向上」が主眼となっていることである。

本 SWG では、この「国民の利便性の向上」について、経済･産業の活性化の視点からベンチマークすることを目指した。

1.1 活動の概要

昨年度のベンチマーク TF 活動では、国内（先進的自治体を中心に 20 自治体）と海外（14 の国と地域）を対象に、各々の評価ポイントを設けてベンチマーキングを行った。この結果、国内外の電子政府に対する展開方針ならびに進捗状況が総合的に把握できたと考えている。

今年度は、海外のベストプラクティスを評価分析した上で、わが国の電子政府の現状に対する比較分析を行い、今後のあり方に対する課題提言を行うことを活動の目的とした。

電子政府のベストプラクティスといわれている中央政府や地方政府のサイトでは、電子政府が市民や企業活動の上での基盤サービスとして定着している事例が数多く見られる。また、海外に向けた各種情報発信を積極的に行うことで、海外資本や人的交流の促進に効果をあげているケースや、行政業務のアウトソーシングや民間開放を推進し、新たな産業創出を果たすことで大きな経済効果を挙げている事例も多い。

ベンチマーク SWG は、電子政府を利用者としての企業の観点からとらえ、国際的にも高い評価を受けている電子政府事例を中心に、サービス内容や推進体制等を検証、わが国電子政府サービスの実情と照らし合わせることで現状の課題や今後に向けての提言を行うべく活動した。

事例調査にあたっては、Web 調査を通じて各サイトの持つ特徴や評価分析を行い、特徴的なサイトについては画面遷移を調査し、利用者が目的の情報を取得する上でのナビゲーション機能等について詳細な考察も行った。

これらの調査を通じ、世界的に高い評価を受けている中央政府や地方政府が有するビジョンやサービス機能を、わが国電子政府の現状と対比することで、いくつかの極めて重要な課題や示唆を得ることができた。

1.2 活動の視点

電子政府のベンチマークを行う上で、考察の視点を明確にするために次の前提を置いた。

電子政府は誰のもの？

日本で電子政府が初めて取り上げられたのは、1994 年 12 月閣議決定された「行政情報化推進基本計画」が 1997 年 12 月に改定された時で、従来の行政内部の情報化推進を骨子とした基本計画に、申請手続き等の電子化の推進、ワンストップサービスの段階的実施、インターネット等による行政情報の提供が柱として加えられた。言い換えれば、この時点で行政の情報化が国民を対

象とした電子行政サービスに向け踏み出したと考えられる。

さらに、昨今「GovernmentからGovernanceへ」「RegulationからFacilitation & Collaborationへ」といった、国民と行政の新たな関係を築く動きが出ている。政府（行政機能と政治機能を含めて）を、国民が税金を出し合って国の経営を共同で行うための仕組みであるとすれば、電子政府は国民が国家経営に参加する上での好機として捉えることができる。

すなわち、「行政の情報化」から発した日本の電子政府は、今日では国家全体の資産として位置付けるべきものであり、同時に、利用者である国民全てによって支えられるべきものである。

電子政府は新産業育成と既存産業高度化のためのドライバ

長引く不況は、国民の経済活動を停滞させ、将来の生活に対する不安は増大する一方である。

より豊かな生活を送るためには、まず、安定的な経済基盤の構築が先決となっており、待った無しの状況である。しかし、20世紀型の産業や企業の形態では今後の経済活動を維持することが難しくなっており、新産業育成と既存産業高度化が必須である。

電子政府への取り組みの過程で、新しいビジネスが創生されたり、グローバル化などによるビジネスチャンスを生じたり、効率化に伴う様々なコストの低減も可能になる。まさに電子政府は新産業育成と既存産業高度化を推進するためのドライバといえよう。

電子政府におけるポータルは要の存在

電子政府におけるポータルはインターネット時代における国の顔である。その国の政治･経済･文化等々の在り様がポータルを通じて世界に発信させる。

また、利用者にとって電子政府ポータルは単なる入り口という意味以上に、一般に複雑かつ難解といわれている行政サービスの中から、必要な目的を導きだすナビゲーションの役割を持つ。

電子政府の使い勝手はポータル設計の如何で決まると言って決して過言ではなく、そのためには行政組織を横断した総合的なグランドデザインを行うことが必須でもある。

起業家や経営者が利用する電子政府を海外ベストプラクティスに学ぶ

以上の認識の上で、企業にとって使いやすい電子政府を構築することが重要となってくる。

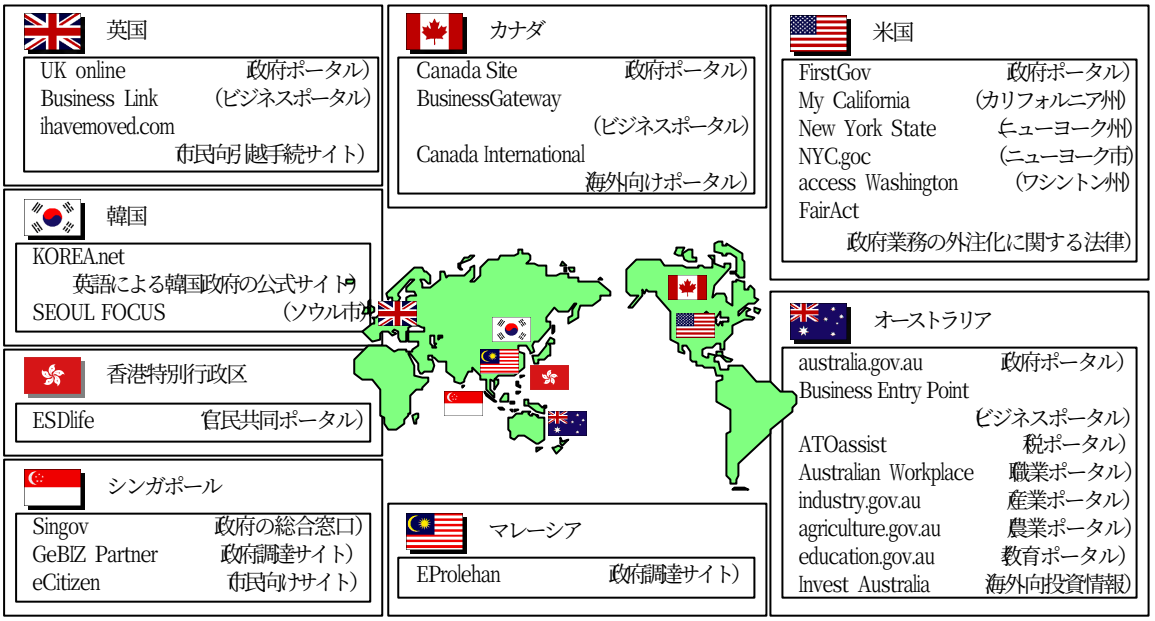
この目的で、世界の電子政府の取り組みを俯瞰すると参考となるものが多くある。法体系や商習慣、風土の違いを超えて、わが国の電子政府の先導事業としてふさわしい取り組みへのヒントを、各国の事例に学ぶこととした。

そして、ベストプラクティスを参考として理想像を描いた上で、修正、補完、追加すべき仕組みやその組み込み方法、実現課題について明らかにし、国民的な議論を開始することが、新産業育成と既存産業高度化を推進する電子政府実現の最初のステップでもあると考える。

当SWGでは、海外ベストプラクティス調査を通じて得られた結果を、日本の電子政府の現状と対比し、課題をできる限り具体的かつ分かりやすく紹介することで、真に経済･産業の活性化に寄与する世界最先端の電子政府実現に向けた活動につなげていきたいと考えている。

2. 海外事例ケーススタディ

本 WG では、○行政サービス利用者としての企業、○官民パートナーシップを前提とした行政サービス提供者としての企業、の 2 つの視点から日本の電子政府の現状と比較するために、カナダ、米国、オーストラリア、英国、マレーシア、シンガポール、中国（香港）、韓国、の 8 ヶ国の事例を調査した。



図Ⅱ-2-1 調査対象

まず行政サービス利用者としての企業の視点から、政府ポータルから入ると、どの程度の企業向け行政サービスを受けられるかを検証した。

次に官民パートナーシップを前提とした行政サービス提供者としての企業の視点から、行政サービスにおける民間活用事例の調査を行った。

その結果、企業向け行政サービスにおけるベストプラクティスとしてカナダ、オーストラリア、行政サービスにおける民との協働におけるベストプラクティスとして香港、英国、米国を選定し、本章において代表事例として紹介する。

2.1 中央と地方のシームレスサービス..... 19
2.1.1 カナダ.....20
2.1.2 オーストラリア.....46
2.2 民との協働..... 79
2.2.1 香港特別行政区.....80
2.2.2 アイ・ハブ・ムーブド（ihavemoved.com）.....88
2.2.3 フェア・アクト（Fair Act）.....90

なお、他の事例については添付資料の事例集をご参照願いたい。

1. 英国政府ビジネスサイト（BusinessLink） ..... 添付- 1
2. ワシントン州政府（@ccess washington） ..... 添付- 5
3. ニューヨーク州（New York State） ..... 添付- 8
4. カリフォルニア州（My California） ..... 添付- 12
5．マレーシア（ePerolehan） ..... 添付- 16
6．韓国（KOREA.net） ..... 添付- 19
7．ソウル市（SEOUL Forcus） ..... 添付- 22
8．シンガポール（GeBIZ Partner） ..... 添付- 25
9．シンガポール（Singov） ..... 添付- 28
10．シンガポール（eCitizen） ..... 添付- 32

2.1 中央と地方のシームレスサービス

利用者には分かりにくい行政手続とその所轄

一般に、行政機関の手続きは煩雑さや用語の難解さなどで悩まされることが多い。

これは企業にとっても同様で、組織の大きい企業などは行政関連業務のために専任の担当者を設置しているが、中規模以下の企業では専任体制を設置するだけのゆとりはない。

2001年10月総務省が発表した「電子政府・電子自治体推進プログラム」における「電子政府・電子自治体のイメージ図」には、日常生活や企業活動の各場面における電子行政サービスのイメージが描かれている。そこには、行政手続きや納税、行政情報の照会がインターネットを通じて24時間提供され、「行政運営の簡素化、効率化及び透明性の向上や国民の利便性の向上を目的と」する電子行政・電子自治体が実現されるとされている。

会社を起こしたい、輸入や輸出を行いたい、証明書発行を申請したい等、利用者は常に何らかの目的を持って行政サービスを利用する。その際には、政府や自治体に対しどういう手続を行う必要があるか、またどの行政窓口がその業務を管轄しているのかなどということは、本来利用者が意識しなくてもサービスを受けることができることが望ましい。

「官官連携」によるシームレスサービス

政府ポータルから利用できる企業向け行政サービス事例を調査した結果、官官連携によるシームレスなサービスを電子政府の上で実現し、「行政運営の簡素化、効率化及び透明性の向上や国民の利便性の向上」に役立っているいくつかの事例を見出すことができた。

本節では、行政機関同士がサービス提供において「官官連携」し、利用者が使いやすいサービスを実現しているベストプラクティスを紹介する。

2.1.1 カナダ

カナダの国土面積は約997万km²(日本の約27倍)でロシアに次ぎ世界第2位。人口は約3,075万人（日本の約24%)。10州と3つの準州で構成される連邦制国家。

(1)カナダの電子政府

‘Connecting Canadians’（カナダが世界で最も繋がっている国の意）を標榜するカナダの電子政府は、アクセンチュアの世界各国の電子政府構築の進捗度評価で2000年、2001年と連続して世界1位の評価を得ている。利用者への利便性の提供を最大の目標に置いた電子政府の構築を行っており、以下の顕著な特徴を持っている。

連邦、州、自治体のシームレスサービス

世界的に評価されている国の電子政府は、組織を意識させないシームレスサービスはもはや常識的に実現されているが、カナダの電子政府は連邦政府、州政府、時には地方自治体に至るまで共通のデザイン、共通のサービスメニューによるサービスを提供している点で特筆すべき特徴を持っている。ポータルを利用する人は、同じ画面ストラクチャのなかで、全く違和感なしに目的の情報やサービスが得られるよう配慮がなされている。

豊富なメニューと高度なナビゲーション機能

カナダでは、126の連邦政府、州政府および関係機関の1600のプログラムとサービスが電子化されており、高度なナビゲーション機能により、利用者がどのサイトにアクセスすれば必要とする行政サービスが得られるのか迷うことがない。

迷ったときは、強力なナビゲーション機能(‘How Do I….’)やサーチ機能（‘Search’）を使って、最短の労力で間違いなく必要とする行政サービスが得られるように設計されている。

世界への情報発信

「カナダの世界への接続(Connecting Canada to the World)」は、カナダが新しいナレッジベースの経済の中心となることで、世界の投資家にとって魅力的な国家となることを目標にした、IT戦略重点分野の一つである。

カナダ連邦政府総合サイトのトップページに、外国人の入口(Services for Non-Canadians)があり、そこでは6ヶ国語による海外向け情報やサービスのためのサイトが展開されている。

官民協働による推進体制

上記特徴を有するカナダの電子政府は、「政府オンライン委員会(Government On-Line Advisory Panel)」の強力なリーダーシップによって推進されており、そのメンバーは公共／ビジネス／ハイテクセクター／文教／ボランティアの各民間団体代表によって成り立っている。

コネクティング・カナディアンズ (Connecting Canadians)

1995 年に発表されたカナダの IT 戦略。「カナダ人の接続」を意味する「コネクティング・カナディアンズ」は、2000 年までにカナダを「世界で最も接続された国 (the most connected country in the world)」にすることを目標としている。

「コネクティング・カナディアンズ」には 6 つの重点分野がある。

図Ⅱ-２-２ Connecting Canadians

- カナダオンライン (Canada On-line)

  カナダの全ての人たち（含む先住民、外国人）をオンラインに繋げることが目標。オンラインサービスの充実、インフラの整備が中心。

- スマートコミュニティ (Smart Communities)

  公共および経済分野においてワールドクラスの洗練されたコミュニティを全国に廻らし、カナダを IT コミュニティの先駆者とする。

- コンテンツオンライン (Canadian Contents On-line)

  全世界に向けてカナダの人や文化、能力や業績、歴史や将来構想などを、斬新なソフトやアプリケーションを使用して公開することで、カナダの実力をアピールする。

- 電子商取引 (Electronic Commerce)

  電子商取引の発展を総合的に推進し、州政府や地方政府および民間が協力し易くするための電子商取引戦略の立案。

- ガバメントオンライン (Government On-line)

  電子政府サービスの中核的存在で、政府のサービスをオンライン化することにより、より良い情報アクセスを提供する。

- カナダの世界への接続 (Connecting Canada to the World)

  カナダが新しいナレッジベースの経済の中心となり、世界の投資家にとって魅力的な国家とする。

政府オンライン戦略 (Government On-Line initiative)

カナダの電子政府戦略である「政府オンライン戦略」は、「コネクティング・カナディアンズ」の重点分野の一つ。2005 年までにカナダ政府の情報とサービスをインターネットで提供し、最終的にはカナダ国民に、いつでもどこでも選択した言語（公用語）で、IT を利用した国民中心の統合されたサービスへのアクセスを提供することを目標としている。

図Ⅱ-２-３ Government Online

■ 電子政府の目的

- **国民との関係強化**
  - **行政サービスの改善・強化**
  - **政策立案への市民参加の促進**
- **経済と社会の強化**
  - **行政とのやりとりにおける費用と負担の軽減**
  - **革新性の奨励**
  - **政策を実施可能にする環境の提供**
  - **行政の刷新**

■ 構成要素

- **国民へのサービス**
  既存業務をただ電子化するのではなくサービス提供方法を見直す、ソリューションの共通化を図る、アクセス窓口を一元化する、対面、電話、インターネット等多サービス提供形態を多様化する等、業務手順のリエンジニアリングを前提にサービスを IT 化する。
- **パスファインダープロジェクト**
  主要業務処理、目的別情報サービス、パイロットの 3 分野における開発を促進するためのプロジェクト。カナダのポータルも「パスファインダープロジェクト」で開発された。
- **共通インフラ**
  - **アプリケーション統合サービス & セキュリティ・認証サービス**
  - **メッセージ・サービス**
  - **ディレクトリー・サービス**
  - **ネットワーク・サービス**
  - **アーキテクチャーおよび企画サービス**
- **政策的枠組み**
  - **プライバシー**
  - **セキュリティ**

- 情報管理
- サービスの質
- 調達

- 技能と学習
  - 変革を主導
  - 管理技術
  - 国民参加
  - 先進技術
  - 手順の再設計
  - 知識管理（ナレッジ・マネジメント）
- 導入ツール
  - 共通のルック・アンド・フィール
  - 事業転換
  - 人材能力
  - プライバシーへの影響評価
  - GoL サプライ・アレンジメント
  - 共通の測定ツール

■ 指導原理

- 市民に対する必要性と期待に応じサービスと情報を組織化
  - すべての人がアクセスしやすく、使いやすく、カナディアンサービスプライオリティを満たす構成
  - より短時間で安価に使えること
  - 高品質で包括的であること
  - プライバシー保護と安全性
  - カナダ人が必要とするものに敏感であること
- 政府全体でのアプローチ
  - 政府全体で調整し目標を達成すること
  - 省庁や部局においては、管轄区域を越えて民間企業や非営利団体とも協力し合うこと
  - 変化を恐れない意味のあるリエンジニアリングやサービスの統廃合への取組
  - 革新的な技術と実績のある技術の最適な組合せと民間企業との協力関係

■ アクションプラン

- 頻繁に利用される申請書等は、ダウンロードして印刷可能とする
- カナダ政府ポータルを通じて、各省庁とコンタクトがとれるようにする
- カナダ政府ポータルは、国民のニーズや興味あるトピックで構成し必要によって見直しを図る
- 政府とのやり取りで電子化される情報は、個人のプライバシーやセキュリティの

保護のもと、技術ポリシーフレームワークを策定する

- 双方向電子申請を実現する
- 技術的な問題や内容についてのサポートは、様々なヘルプサービスで提供する
- 市場標準サービスでの予想範囲内のレスポンスを持ったサービスを提供する
- 政府のポータルサイトでは、サーチ機能を搭載することにより、正式名称ではなく曖昧な名称でも情報検索を可能とする
- 共通検索機能やレイアウトなどは、同じナビゲーションルールを作りコンテンツデザインも見た目似たようなものにする
- ワンストップアクセスを実現する

■ 電子政府構築の基本コンセプト

- すべての人にアクセス可能で使いやすいこと
- サービスプライオリティを付けて実行すること
- 時間とコストの省力化を図ること
- 高品質かつ包括的であること
- プライバシーや安全性を確保すること
- カナダ人が何を望んでいるかに敏感になること
- 政府の全ての施策が閲覧できること

政府オンライン委員会 (Government On-Line Advisory Panel)

「政府オンライン委員会」はカナダ予算庁 (Treasury Board of Canada Secretariat) の中にある「政府オンライン戦略」の推進組織。

共同議長として民間から Merrill Lynch Canada の Guy Savard 氏とトロント証券市場の Barbara Stymiest 氏の 2 名が就任している。メンバーには、公共／ビジネス／ハイテクセクター／文教／ボランティアの各代表を選出している。

役割は、政府のサービスがカナダ国民とビジネスに合致したものとなっているかの評価と、2005 年までにオンライン化される政府情報がゴールに向かって成功するように、導いていくことである。

図Ⅱ-２-４ 政府オンライン委員会

共通ルック&フィールガイドライン（Common Look and Feel guidelines）

連邦政府の各機関が実装を義務づけられている Web サイトの画面の見た目や操作感に関する規格。これによりカナダ政府のサイトは、画面や操作性に統一感があり、政府サイトかどうかの区別や関連情報の検索が容易になっている。

規格の対象項目は次の通り。

- アクセシビリティ
- 共同規約
- サイバースクワッティング
- e メール
- 重要なお知らせ
- ナビゲーションとフォーマット
- 公式言語

図Ⅱ-２-５ 共通ルック&フィールガイドライン

政府コミュニケーションポリシー (Communications Policy of the Government of Canada)

カナダ政府の横断的なコミュニケーションの調整と管理、および国民のニーズへの対応が目的。10 箇条の政策綱領がある。

- 方針、プログラム、サービス、およびイニシアチブに関する、タイムリーで、正確で、明確で、客観的で、完全な情報の提供
- 公用語である英語とフランス語の使用
- サービスセンター、電話、手紙、放送、インターネット等多くのチャンネルに対応した、国民にわかりやすく、アクセスしやすいサービスの提供
- コミュニケーションと情報提供の手段を多様化し全国民がアクセスできる環境を提供
- 方針、プログラム、サービス、イニシアチブの開発、実現、評価における、コミュニケーションのニーズと問題点の定期的な特定と対応
- 優先事項の策定、方針の開発、プログラムやサービスの計画時の、国民ニーズの調査
- 国民のニーズと個人の権利を尊重した、迅速で丁寧で感応性の高いサービスの提供
- 公共サービスの管理者と従事者が自らの職責である政策、プログラム、サービス、イニシアチブについて国民とオープンにコミュニケーションすることの奨励
- 中立性によるカナダの公共サービスの完全性と公平性へのカナダ人の信用の維持
- 国民との一貫した有効なコミュニケーションを達成するための全政府機関同士の協力

図Ⅱ-２-６ 政府コミュニケーションポリシー

(2)カナダの政府ポータル「カナダ・サイト　(Canada Site)」

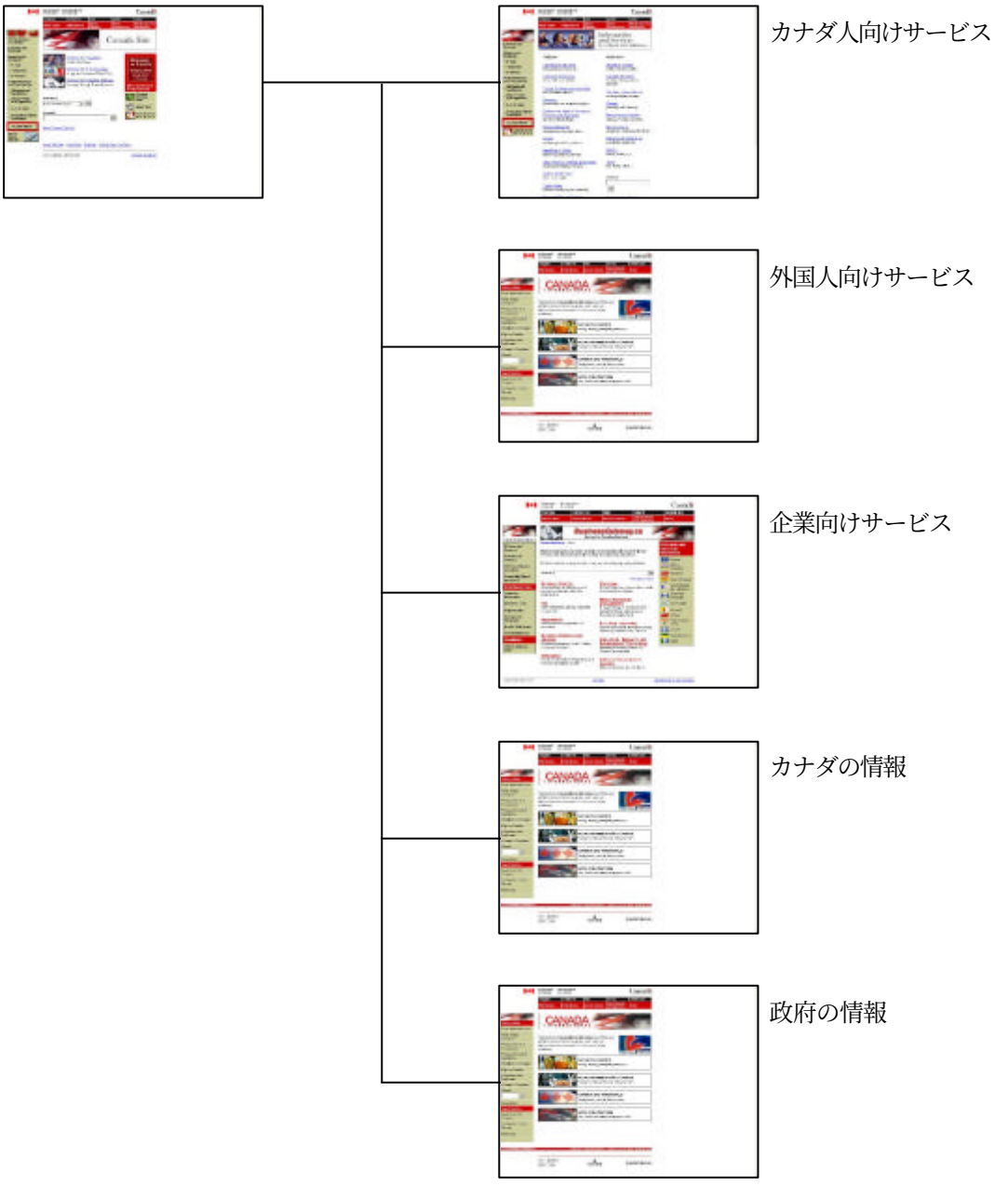
http://www.canada.gc.ca/main_e.html

図Ⅱ-２-７ Canada Site

「カナダ・サイト」はカナダの政府ポータルで、カナダの公用語である英語とフランス語の二ヶ国語に対応している（外国人向けサービスは六ヶ国語)。

「カナダ・サイト」には５つの入口があり、豊富なメニューを提供している。

- カナダ人向けサービス（Services for Canadians）　：24種類
- 外国人向けサービス（Services for Non-Canadians）　：4種類
- 企業向けサービス（Services for Canadian Business）　：10種類
- カナダの情報（About Canada）　：4種類
- 政府の情報（About Government）　：8種類



図Ⅱ-２-８ Canada Site の構成

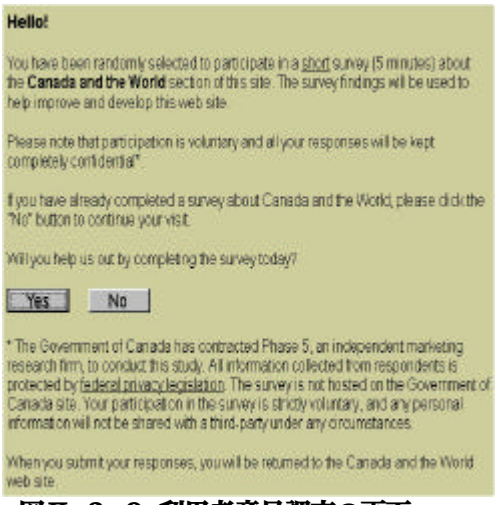
サイト説明（About the Canada Site）に記載されている情報

- 「カナダ・サイト」はカナダ政府の政策やサービス、カナダの情報を提供するプライマリー・インターネット・ポータル
- 「カナダ・サイト」の特徴の一つとして対象別に 3 つの入口がある
  - **カナダ人向けサービス**（Services for Canadians）
  - **外国人向けサービス**（Services for Non-Canadians）
  - **起業家向けサービス**（Services for Canadian Business）
- ユーザーニーズとカナダ政府の希望（オンライン情報の利用が容易でかつ簡単に見つかる）に応えるために開発
- 「カナダ・サイト」はカナダや海外からの要望に対応し常に変化する
- 意見、質問、サイトマップ、ヘルプについての説明とリンク
- 共通のルック・アンド・フィール（Common Look and Feel）ガイドライン
  - **アクセシビリティ、プライバシー、および公用語に関する方針を含むカナダ政府インターネットウェブサイトの規格に関する情報**
- カナダ政府のインターネットの目的とコミュニケーション方針
  - **政府オンライン戦略**（Government On-Line）
  - **政府コミュニケーションポリシー**（Communications Policy of the Government of Canada）
- 「カナダ・サイト」は「コミュニケーション・カナダ」が運営

意見や質問

- 利用者意見や質問についても窓口が一元化されている。
  - **意見・要望フォーム**（Tell Us What You Think Form）
    「カナダサイト」への意見や要望を記入するためのフォーム
  - **質問とコメントフォーム**（Questions and Comments Form）
    カナダ政府の政策や最近の動向に関する意見や要望を記入するためのフォーム
- 利用者意見調査

必要に応じてサイトへのアクセスの際にアンケート画面がたちあがり、サービス改善のためのアンケートへの協力を依頼される。”Yes” をクリックすると調査票に、協力しない場合は”No”をクリックすると利用したいサイトに入ることができる。



図Ⅱ-２-９ 利用者意見調査の画面

? 「カナダ・サイト」のナビゲーション機能

「カナダ・サイト」はトップページで次のようなナビゲーション機能も提供している。

- …についての情報の探し方（How do I find information on...）

  トップページ中央にある。

  ○仕事を見つける ○会社を起こす

  ○ID カードを更新する

  ○パスポートを取得する等、

  8 つのメニューがある。

- 電子フォームとサービス

  （E-Forms and Services）

  トップページ左にある。

  電子フォームとオンラインサービスの検索ができる。

- 政府の連絡先（Government Contacts）

  トップページ左にある。カナダ政府インターネット

  アドレス案内や、カナダ政府職員録、政府機関の

  事務所案内等とのリンクがあり、○電子メール ○電話

  ○直接（In Person）の 3 つの連絡方法がある。

- 情報とサービスを…から見つける（Find Information and Services by）

  トップページ左にある。○目的と対象（Subjects and Audiences）

  ○部局（Departments and Agencies）

  ○情報とサービスのアルファベット順インデックス（A to Z Index）

  ○よくある質問（Frequently Asked Questions ）

  の 4 つから情報とサービスを探すことができる。

- カスタマイズ（CUSTOMIZE）

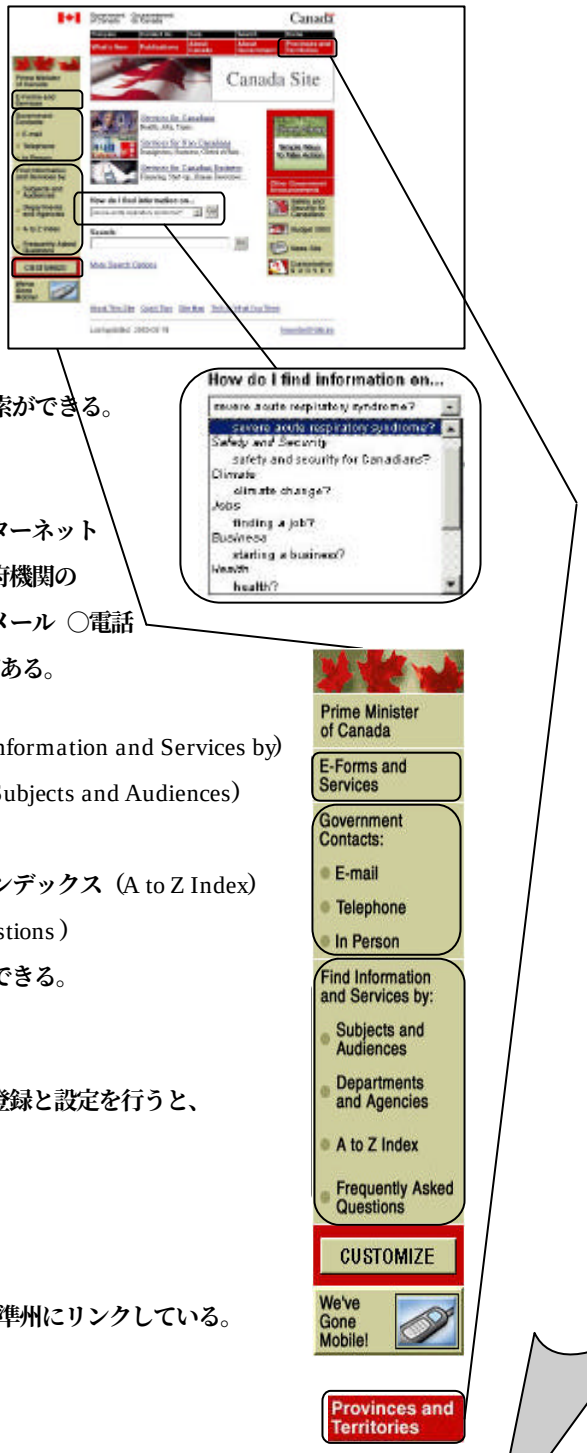
  トップページの左にある。ボタンを押し登録と設定を行うと、

  自分が必要とするメニューの選択表示や、

  メールサービスの受信ができる。

- 州と準州（Provinces and Territories）

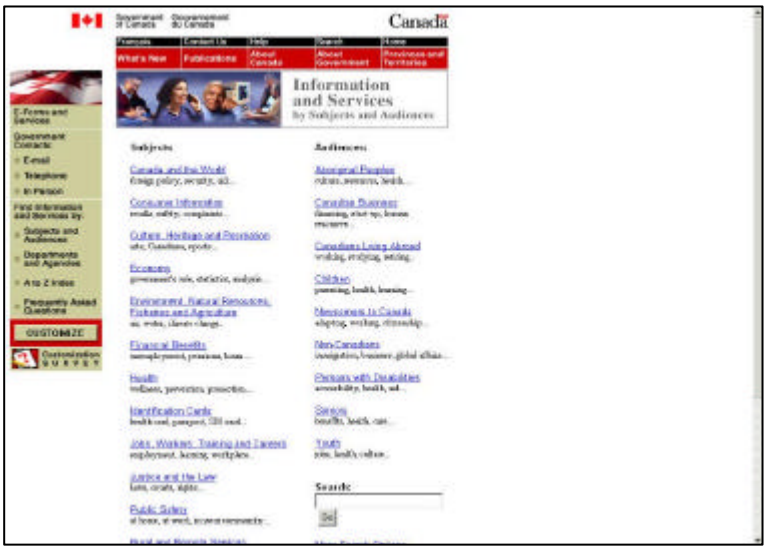
  トップページ右上にある。10 州と 3 つの準州にリンクしている。



図Ⅱ-２-１０ Canada Site のナビゲーション機能

目的別の情報とサービス (Information and Services by Subjects)

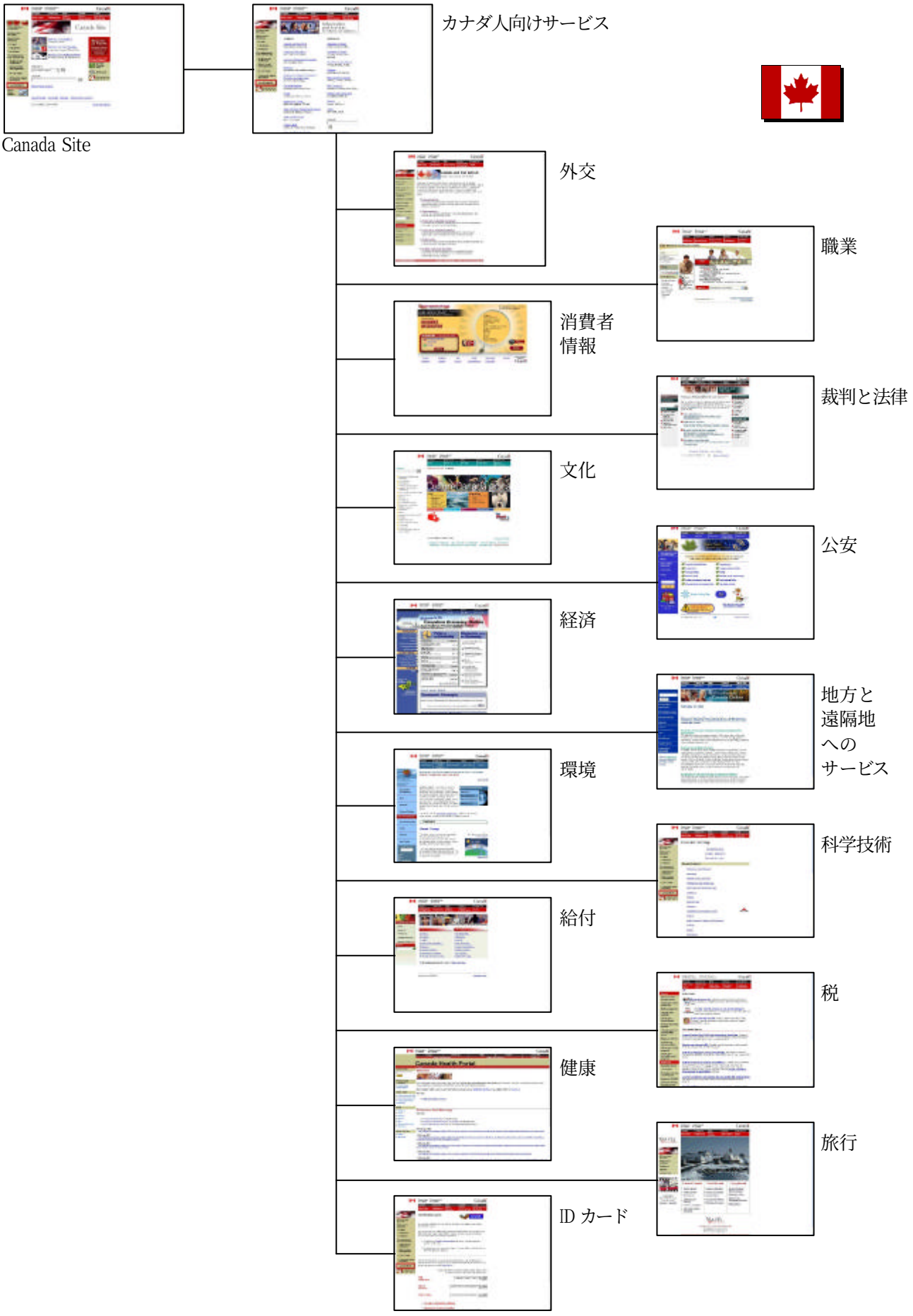
http://www.canada.gc.ca/cdns/indiv_e.html



図Ⅱ-２-１１ 目的別の情報とサービス

カナダ人向けサービスには目的別と対象別の入口がある。
目的別の情報とサービスには以下の 15 のメニューがある。

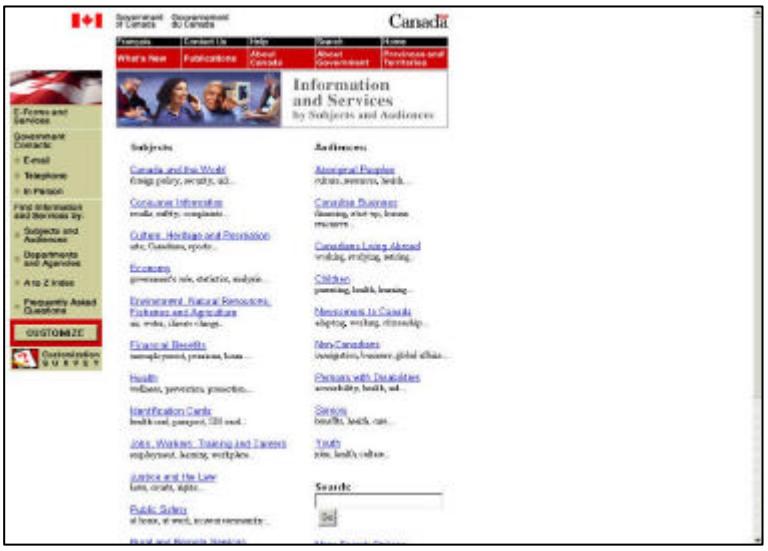
- **外交** (Canada and the World)
- **消費者情報** (Consumer Information)
- **文化と行楽** (Culture, Heritage and Recreation)
- **経済** (Economy)
- **環境** (Environment, Natural Resources, Fisheries and Agriculture)
- **給付** (Financial Benefits)
- **健康** (Health)
- ID **カード** (Identification Cards)
- **職業** (Jobs, Workers, Training and Careers)
- **裁判と法律** (Justice and the Law)
- **公安** (Public Safety)
- **地方と遠隔地へのサービス** (Rural and Remote Services)
- **科学技術** (Science and Technology)
- **税** (Taxes)
- **旅行** (Travel at Home and Abroad)



図Ⅱ-２-１２ 目的別の情報とサービスの構成

対象別の情報とサービス(Information and Services by Audiences)

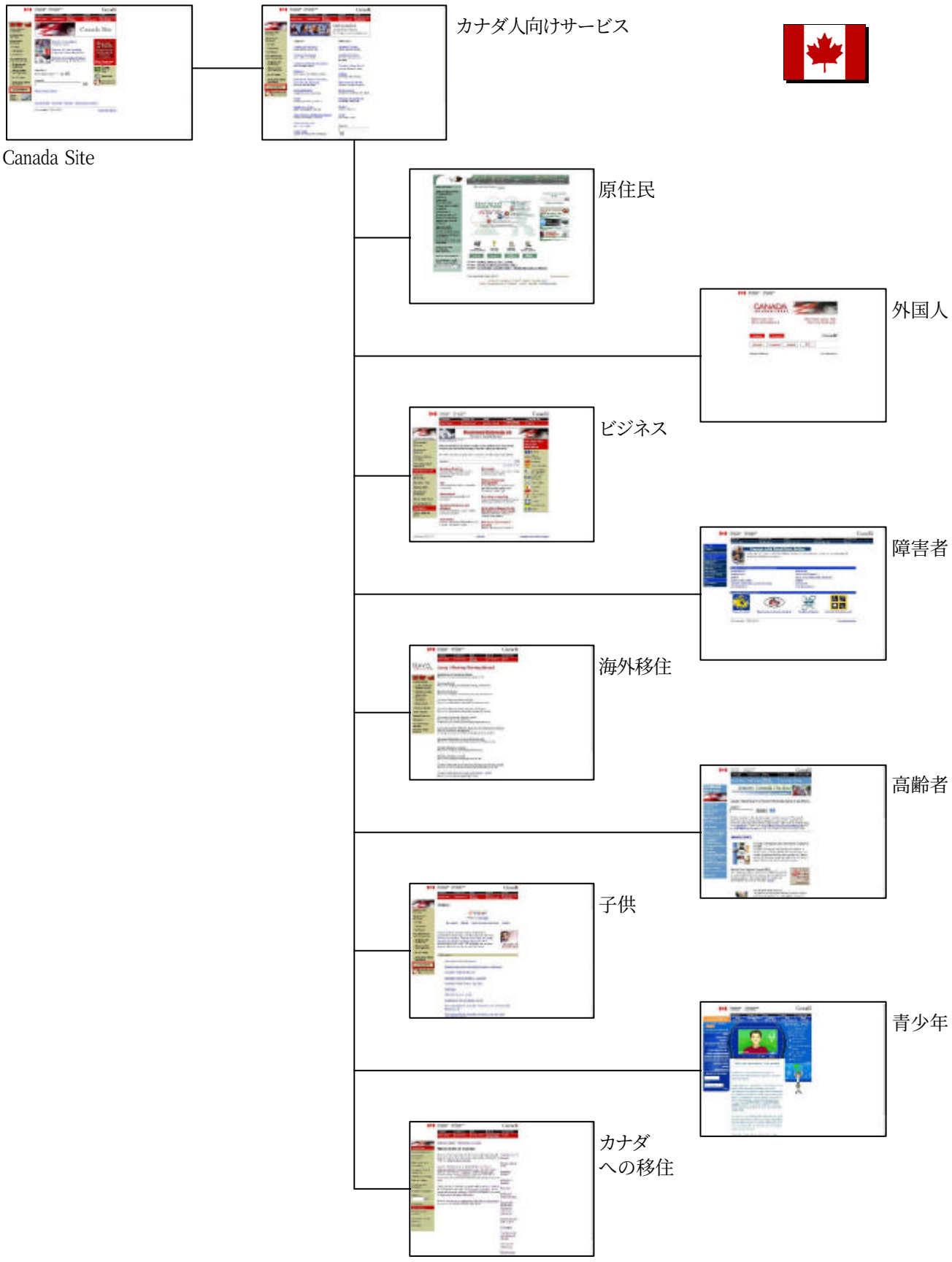
http://www.canada.gc.ca/cdns/indiv_e.html



図Ⅱ-２-１３ 対象別の情報とサービス

対象別の情報とサービスには以下の 9 メニューがある。

- **原住民** (Aboriginal Peoples)
- **ビジネス** (Canadian Business)
- **海外移住** (Canadians Living Abroad)
- **子供** (Children)
- **カナダへの移住** (Newcomers to Canada)
- **外国人** (Non-Canadians)
- **障害者** (Persons with Disabilities)
- **高齢者** (Seniors)
- **青少年** (Youth)



図Ⅱ-２-１４ 対象別の情報とサービスの構成

カナダインターナショナル (Canada International)

http://canadainternational.gc.ca/

図Ⅱ-２-１５ Canada International

カナダインターナショナルは外国人向けのサイトで、英語、フランス語、スペイン語、ポルトガル語、ドイツ語、中国語の６ヶ国語に対応している。メニューは以下の４つがある。

- カナダに行く (Going to Canada)

  ○訪問 ○留学 ○短期就労 ○移住 ○新入国者 ○難民

- カナダとのビジネス (Doing Business with Canada)

  インタラクティブ・ツールで、
  ①国 ②産業分野 ③やりたいこと に入力すると、必要な情報が表示される。

  例えば日本、IT 産業、カナダ企業の探し方と入力すると、コンタクト先のカナダ外務国際貿易省の担当者の名刺等が表示される。

  ツール以外のメニューは次の通り。
  ○カナダへの投資 ○起業 ○カナダからの購入・販売 ○科学技術分野での提携

- カナダと世界 (Canada and the World)

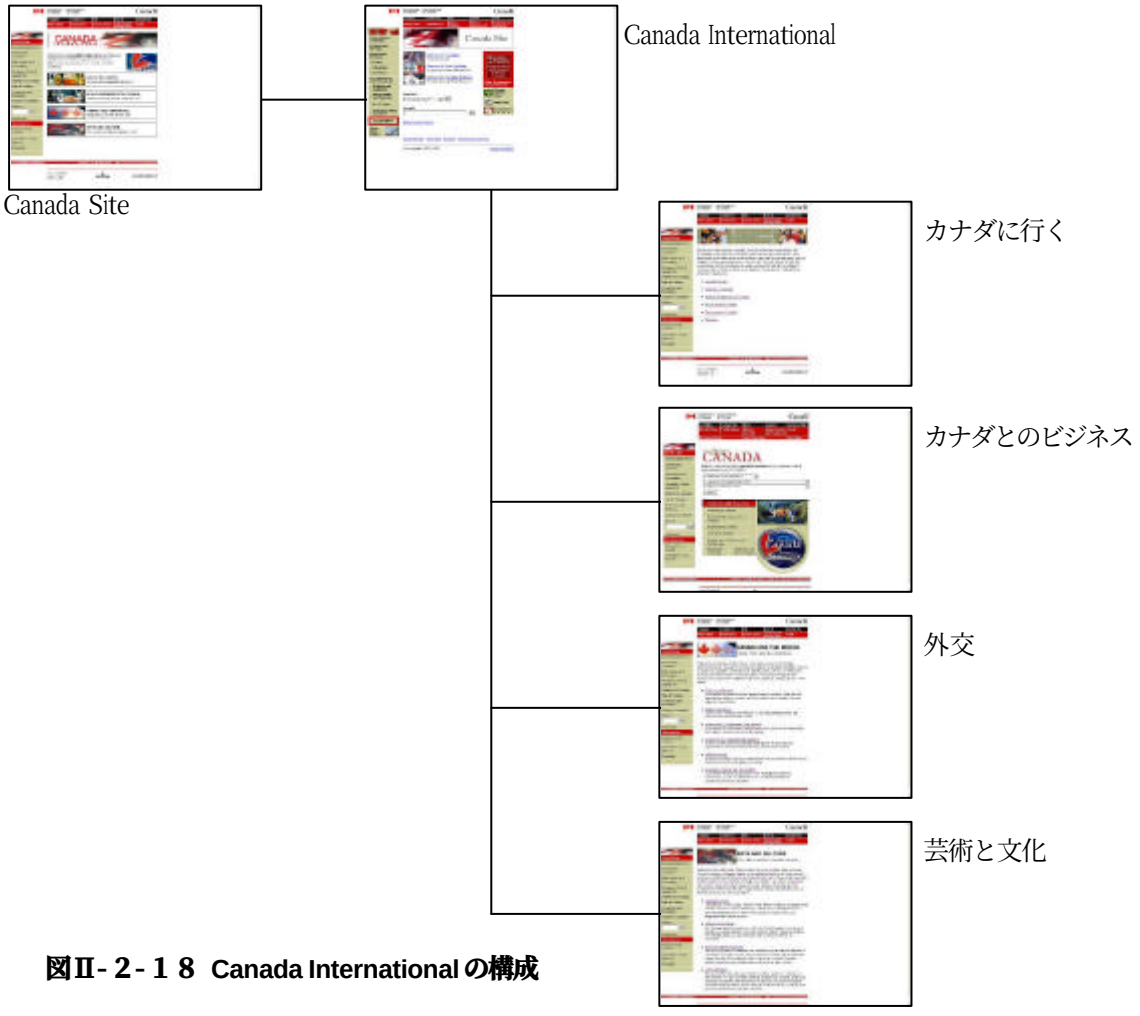
  ○平和と安全 ○国際支援活動 ○外交政策/国際関係 ○世界経済 ○科学技術

図Ⅱ-２-１６ インタラクティブ・ツール

- **芸術と文化** (Arts and Culture)

  ○カナダ社会 ○文化と遺跡 ○芸術・文化産業 ○文化政策

図Ⅱ-２-１７ Canada International の英語サイト



図Ⅱ-２-１８ Canada International の構成

カナダの情報 (About Canada)

http://www.canada.gc.ca/acanada/acPubHome.jsp?lang=eng

図Ⅱ-２-１９ About Canada

「カナダの情報 (About Canada)」には以下のメニューがある。

- 社会（Society）

  ○原住民 ○アーカイブとライブラリー ○芸術 ○文化 ○出来事 ○系図 ○健康 ○史跡 ○歴史 ○人権 ○言語 ○学習リソース ○多文化主義 ○マルチメディア ○博物館 ○人々 ○社会統計 ○スポーツとレクリエーション

- 政府 Government

  ○政府について ○賞と名誉 ○カナダのシンボル ○選挙と投票 ○カナダに行く ○政府の歴史 ○政府リソース ○政府構造 ○政府統計 ○裁判 ○安全

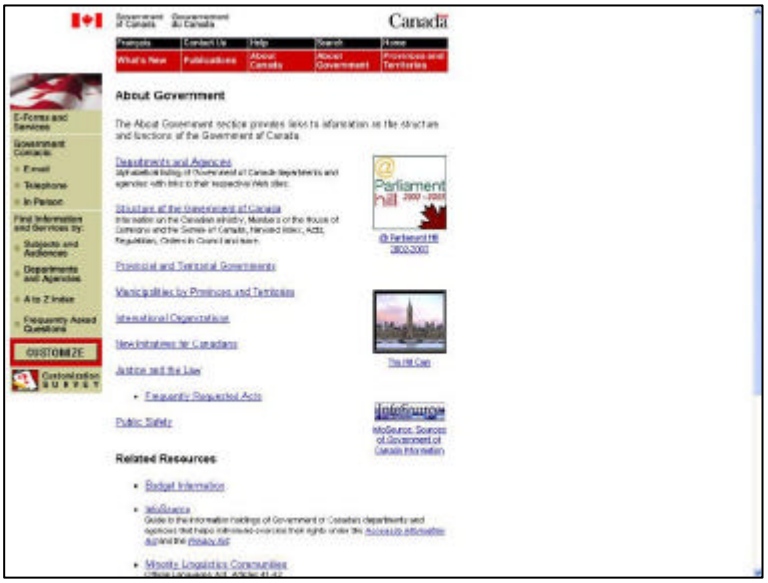
- 土地 Land

  ○気候 ○環境 ○地理学 ○土地統計 ○地図 ○天然資源 ○持続可能な開発 ○輸送 ○旅行 ○天気

- 経済 Economy

  ○経済について ○ビジネス／産業 ○経済統計 ○家族 ○政府と経済 ○インターナショナル ○お金

http://www.canada.gc.ca/howgoc/howind_e.html



図Ⅱ-２-２０ About Government

「政府の情報 (About Government)」には 8 つのメニューがある。

- 政府部局 (Departments and Agencies)
  アルファベット順で検索できる
- カナダ政府の組織 (Structure of the Government of Canada)
  省庁、下院と上院、議会議事録、条例、規制、委員会等の情報
- 州と地方政府 (Provincial and Territorial Governments)
  州・準州へのリンク
- 自治体 (Municipalities by Provinces and Territories)
  自治体へのリンク
- 国際機関 (International Organizations)
  国連、G8 等
- 首相府 (New Initiatives for Canadians)
- 裁判と法律 (Justice and the Law)
  法律関係のポータルサイト
  「よく質問のある法律の説明（Frequently Requested Acts)」もある
- 治安 (Public Safety)
  政府の安全情報を一元化したポータルサイト

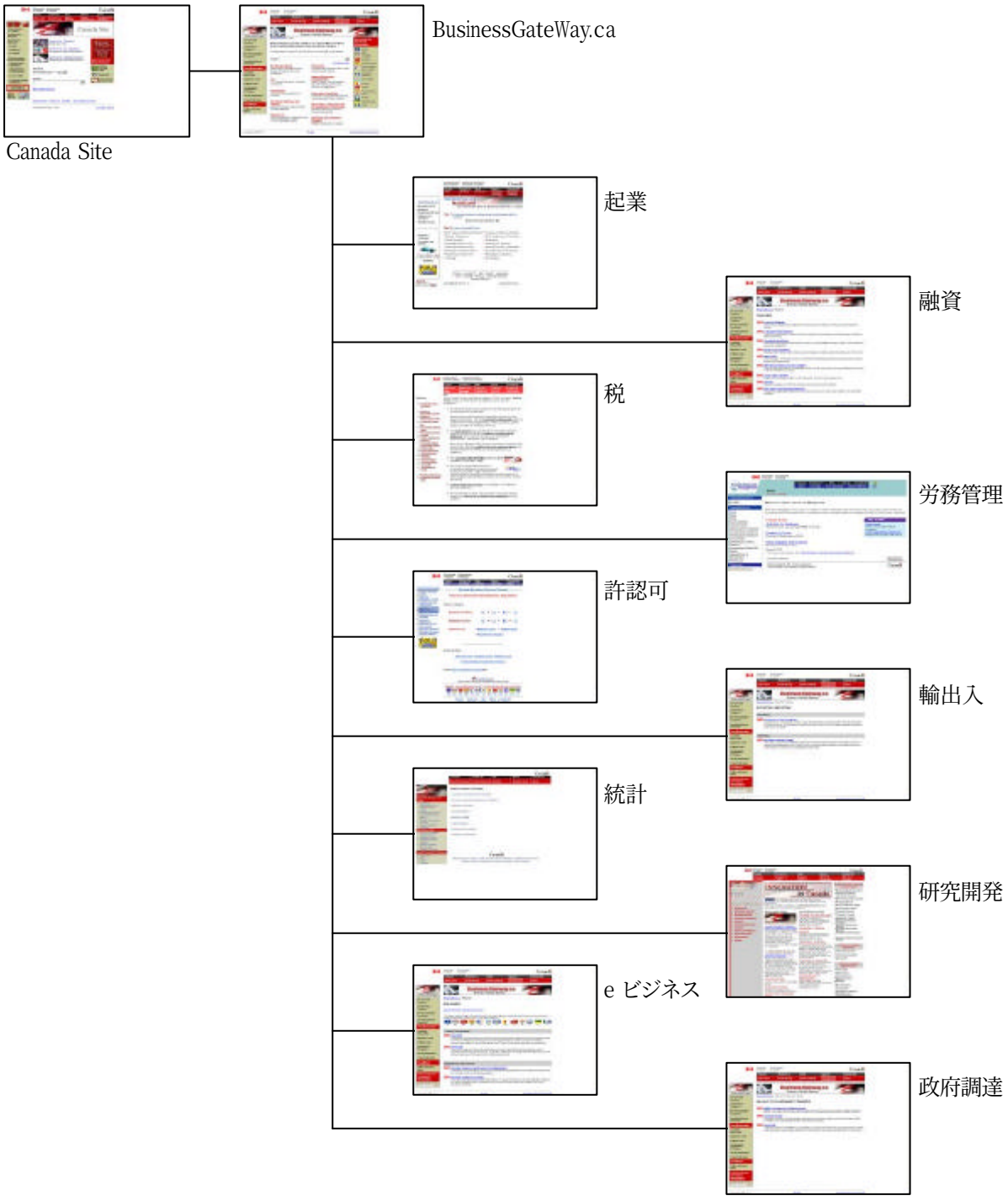
(3)カナダ政府のビジネスポータル「ビジネスゲートウェイ （BusinessGateWay.ca)」

http://businessgateway.ca/en/hi/

図Ⅱ-２-２１ BusinessGateWay

「カナダ・サイト（Canada Site）」の「企業向けサービス（Services for Canadian Business)」をクリックすると、カナダ政府のビジネスポータルである「ビジネスゲートウェイ（BusinessGateWay.ca)」に入る。「ビジネスゲートウェイ」には 10 種類のメニューがある。

- Business start up （起業）
- Tax （税）
- Regulation （許認可）
- Business Statistics and Analysis （統計）
- E-Business （e-ビジネス）
- Financing （融資）
- Human Resources Management （労務管理）
- Exporting / Importing （輸出入）
- Innovation / Research and Development / Technology （研究・開発）
- Selling to Government / Tenders （政府調達）



図Ⅱ-２-２２ BusinessGateWayの構成

？「ビジネスゲートウェイ」の利用例

「ビジネスゲートウェイ」では連邦と州の連携により、メニューをクリックするだけで必要な情報やサービスを利用することができる、シームレスサービスを提供している。

起業を例に見てみよう。

①右側の欄で州を選択する。

ここではマニトバ州を選ぶ。

図Ⅱ-２-２３ 州の情報

②マニトバ州のメニューから

「起業（Business Start Up)」を選ぶ。

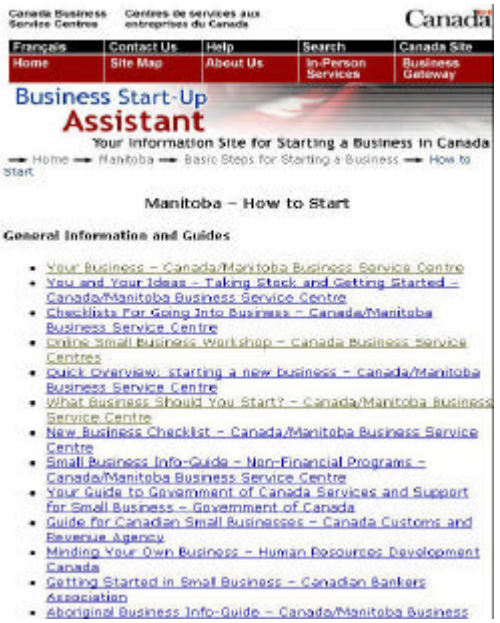
図Ⅱ-２-２４
マニトバ州のビジネスゲートウェイ

③「起業アシスタント（Business Start -Up Assistant)」

から「起業のハウツー（How to Start)」を選ぶ

図Ⅱ-２-２５ 起業アシスタント

④「マニトバ州の起業のハウツー（Manitoba - How to Start）」から
「マニトバ州ビジネスサービスセンター」を選ぶ。



図Ⅱ-２-２６ マニトバ州の起業のハウツー

⑤「マニトバ州ビジネスサービスセンター」のメニューから、
起業家の自己評価クイズや、起業チェックリスト等
必要なメニューを利用することができる。

図Ⅱ－２－２７
マニトバ州ビジネスサービスセンター

もしナビゲート途中でどう回答してよいか分らなくなったときは、「連絡先（Contact us or Talk to us）」をクリックすれば、電話番号や E メールアドレスによる連絡先が表示されるので、利用者は電話や E メールにより直接質問することができる。
それでもどう対処してよいかわからない人には、最寄りの相談窓口（In Person Service Locations）を紹介してくれる。
また、経営経験のない人や経営経験の浅い人のために、Workshop）や事業計画立案ソフトの提供（Business Tools）を利用することもできる。

企業目録（Company Directories）

「ビジネスゲートウェイ」の左フレームの「重要な情報資源（Key Resources）」の中に、「企業目録（Company Directories）」がある。

図Ⅱ-２-２８ 企業目録の入口

「企業目録」には各企業が自由に自社のプロファイルを登録することができ、現在国内外約 50,000 社のプロファイルが登録されている。

プロファイルは以下の内容から構成される。

図Ⅱ-２-２９ 企業目録

- 法人名と所在地（Legal Name & Address）
- 連絡先（Lists of Cotacts）
- 会社概要（Company Description）
- 主要業務
  （Product & Service Information）
- マーケット（Markets）
- アライアンス（Alliances）

「企業目録」にプロファイルを登録すると次のようなメリットがある。

- サプライヤーの探索
- バイヤー、卸売業者、パートナーとの接触
- 政府や行政法人の調達担当にどんな会社であるかを、より理解してもらう
- ビジネス機会の拡大

なお、「企業目録」は、カナダ産業省（Industry Canada）が運営する「ビジネス&コンシューマーサイト（Canada's Business and Consumer Site）」提供するサービスのうちの一つ。

- 企業目録（Company Directories）
- 貿易・投資（Trade,Investment）
- ビジネス情報（Business Information by Sector）
- 経済分析・統計（Economic Analysis,Statistics）
- 研究・技術・改造（Research,Technology,Innovation）
- 補助・融資（Business Support,Financing）
- 免許・法律（Licences,Legislation）
- 雇用・学習（Employment,Learning）
- 消費者情報（Consumer Information）

電子政府成功の鍵を握る関係機関のパートナーシップを成功させるために設立されたのが「カナダビジネスサービスセンター」である。連邦政府及び 13 州・準州から 37 機関が参加しているが、13 州・準州のうち正式合意に達したのは 5、契約的合意が 4、管理運用費用の分担に関する取り決めと共同設置に合意したのが 4 で、あくまで各州の主体性を尊重している。「カナダビジネスサービスセンター」はパートナーシップの実施において、個々のアイデンティティの維持とパートナーシップの促進という相反する課題の両立等、常に困難な課題に直面しながら活動している。

図Ⅱ-２-３０ カナダビジネスサービスセンター

「ビジネスゲートウェイ」のシームレスサービスは「カナダビジネスサービスセンター」が作り上げたパートナーシップにより、提供が可能になったのである。

「カナダビジネスサービスセンター」は、カナダ全土のインフォメーション・センターのネットワークにより次のようなサービスを提供している。

- ビジネスの解決策（Business Answers）
- 政府のプログラムとサービス
  （Government Programs and Services for Business）
- 中小企業のツールボックス
  （Small Business Toolbox）
- 電話と Web による相談（Talk to Us Live!）
  フォームに必要事項を入力し送信すると、専門家（Business Information Officer）から電話がかかってきて、電話と Web の両方を使い相談に乗ってくれるサービス。

図Ⅱ-２-３１ Talk to Us!

■ マークス (MERX)

カナダ政府の調達サービス。連邦、州、市、大学、学校、病院等の機関の調達情報を検索することができる。

所定の料金を払うと、自分が参加したい調達情報を即時配信してくれる等の、定期購読サービスもある。

図Ⅱ-２-３２ MERX

■ コントラクツ・カナダ (Contracts Canada)

「コントラクツ・カナダ」は、供給者と購買者の意識を改善し、連邦政府調達情報へのアクセスを簡素化するための、省庁横断のイニシアチブ。現在31の政府機関が参加している。

■ ソースキャン (SourceCAN)

カナダの国営ｅマーケットプレイス。

カナダの製品とサービスを国内及び海外の企業と政府にマッチングするためのサイト。政府が「ソースキャン」を運営する主な目的は、カナダのｅコマース振興や、中小企業へのビジネス機会や戦略的提携の場の提供である。

図Ⅱ-２-３３ SourceCAN

参考資料

- **コネクティング・カナディアンズ** (Connecting Canadians)
  http://www.connect.gc.ca/en/100-e.shtml
- **政府オンライン戦略** (Government On-Line initiative)
  http://www.gol-ged.gc.ca/index_e.asp
- **政府オンライン委員会** (Government On-Line Advisory Panel)
  http://www.gol-ged.gc.ca/pnl-grp/index_e.asp
- **共通ルック&フィールガイドライン**（Common Look and Feel guidelines）
  http://www.cio-dpi.gc.ca/clf-upe/index_e.asp
- **政府コミュニケーションポリシー** (Communications Policy of the Government of Canada)
  http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/sipubs/comm/comm_e.asp
- **カナダ・サイト** （Canada Site）
  http://www.canada.gc.ca/main_e.html
- **目的と対象別の情報とサービス** (Information and Services by Subjects)
  http://canada.gc.ca/cdns/indiv_e.html
- **カナダインターナショナル** (Canada International)
  http://canadainternational.gc.ca/
- **カナダの情報** (About Canada)
  http://canada.gc.ca/acanada/acPubHome.jsp?lang=eng
- **政府の情報** (About Government)
  http://www.canada.gc.ca/howgoc/howind_e.html
- **ビジネスゲートウェイ** （BusinessGateWay.ca）
  http://businessgateway.ca/en/hi/
- **カナダビジネスサービスセンター** (Canada Business Service Centres)
  http://www.cbsc.org/english/
- **マークス** (MERX)
  http://www.merx.com/Services/AboutMERX/English/MK_SiteMap.asp?FLASH=Yes
- **コントラクツ・カナダ** (Contracts Canada)
  http://contractscanada.gc.ca/en/
- **ソースキャン** (SourceCAN)
  https://www.sourcecan.com/E/
- **電子政府：カナダの戦略とカナダの現状**
  http://www.canadanet.or.jp/e_f/egov2002.shtml#TOP

2.1.2 オーストラリア

オーストラリアの正式名称はオーストラリア連邦（Commonwealth of Australia）。

国土面積は約 768 万 km²（日本の約 20 倍）で、ロシア、カナダ、中国、米国、ブラジルに次いで世界第 6 位の広大な国土に対し、人口は約 1,900 万人（日本の約 15%）である。

クイーンズランド州、ニューサウスウェールズ州、ビクトリア州、タスマニア州、南オーストラリア州、西オーストラリア州の 6 州と、北部準州、オーストラリア首都特別地域(ACT)の 2 つの特別地域で構成される。

オーストラリアの連邦制は、州政府の権限が強いアメリカ型で、連邦政府と州政府が権限分担を明確にし、相互に干渉しないという「調整型連邦制(Coordinative Federalism)」を原則としている。

(1)オーストラリアの電子政府

オーストラリアの電子政府は 1997 年に発表された「成長への投資」から始まり、「2001 年末までに適切な連邦政府行政サービスを全てオンラインで提供する」という「連邦政府オンライン戦略」が制定された。この戦略については予定通り完了し約 1,600 のサービスがオンライン化されている（(内）トランザクション処理は 20%)。

現在は、その次の段階として「Better Services, Better Government」連邦政府オンライン戦略を推進中である。

またオーストラリアの電子政府は国連の調査で 1 位、アクセンチュアの調査で 4 位と高い評価を受けているが、次のような特徴がある。

連邦、州、自治体のシームレスサービス

「オーストラリア連邦政府ポータル（http://www.australia.gov.au/)」「ビジネスエントリーポイント (http://www.business.gov.au/)」に代表されるように、あるポータルより入ることで、連邦、州、自治体の情報・サービスにシームレスにアクセスできる。

現在は「Better Services, Better Government」連邦政府オンライン戦略の一つとして、サービスの統合（ワンストップ）を推進中である。その一つの事例が「JobSearch」サービス（http://jobsearch.gov.au/）である（後述)。

ポータル構築のフレームワーク

オーストラリア連邦政府はポータル構築のフレームワークとして、「Customer Focused Portals Framework」を制定した。連邦政府のポータルはすべてこのフレームワークに準拠する必要がある。

このフレームワークは顧客中心思考を基本的な考え方に据えており、利用者は、政府機関の構造や役割を知らなくても、自分の要求に従ってサブポータルから入っていくことにより、求める情報・サービスにたどり着くことができる。

このポータル構築を容易にするため、「メタデータ（AGSL metadata)」基準の制定、ポータルコンテンツ更新用検索エンジン等の開発実施など、仕掛け作りも行っている。

また、Web サイトを構築上の、例えば「Web 情報のアクセシビリティ」などの各種基準やガイドラインについても定めて推進している。

豊富なメニュー

上述のポータルフレームワークに従い、メニュー（サブポータル）は利用者属性（家族、地方、シニア、若者など）と話題（農業、教育、雇用、健康など）２つの観点から、ユーザ視点で整理されている。

このため、例えば「オーストラリア連邦政府ポータル（http://www.australia.gov.au/）（後述）」においては 52 の豊富なメニューとなっている。

利用者は、たとえ異なるメニューから入ったとしても、求める情報にたどり着くことができるようになっている。このことは、豊富なメニューを実現するための要素となっている。

専任組織

「連邦政府オンライン戦略」を推進するために、ガバメントオンライン局(OGO)が 1997 年に設立され、電子政府推進のための責任と権限を与えられた(現在 OGO は NOIE に吸収)。

ベンチマーク

電子政府構築の過程において、海外とのベンチマークやディスカッションを行っている。これにより、海外の良い所の取り込みや「Better Practice」としての国内政府関連機関へ紹介を行うことにより、より良い電子政府構築に努めている。

成長への投資

オーストラリアの電子政府は、1997 年に発表された「成長への投資(Investing for Growth)」から始まった。

図Ⅱ-２-３４ 成長への投資

成長への投資は「2010 年までの 10 年間に年率平均 4%を超える成長を達成すること」を目標としている。この実現に向けた国家戦略の一つが「ガバメントオンライン戦略(Government Online Strategy)」であり、「すべての情報は、2001 年までにインターネットを通して提供する」ことを目指したものである。

政府が最先端の利用者となり、IT の普及を促進することを目的に、推進組織として国家情報経済局(NOIE)と、ガバメントオンライン局(OGO)が 1997 年に設立され、プロジェクト推進の中心的役割を持つ(OGO は 2000 年 10 月に NOIE に吸収された)。

ガバメントオンライン戦略

132 の連邦政府機関は、2000 年 4 月の「連邦政府オンライン戦略」によって、アクションプランの策定と、定期的な報告が義務付けられた。

図Ⅱ-２-３５ ガバメントオンライン戦略

一方、オーストラリアの行政機構はわが国以上に権限の分化が徹底しており、特に州政府の権限が強く、連邦政府と州政府が権限分担を明確にし、相互に干渉しないという「調整型連邦制(Coordinative Federalism)」を原則としている。

地方自治体の権限も州によって異なり、州ごとに制定される地方自治体法(Local Government Act)によって規定されている。州政府と地方自治体の関係は、連邦政府と州政府の関係に比べ、より垂直的(上下)関係が強い。

こうした行政機構の分化は、わが国の行政機構以上に国家一体となった電子政府の成り立ちを困難にする要素であるが、NOIE の強力なリーダーシップによって、連邦政府、州政府を横断するシームレスな行政サービスを実現している。

なお「連邦政府オンライン戦略」については2001 年に予定通り完了し、約1,600 のサービスがオンライン化されている（(内）トランザクション処理は 20%)。

現在は、その次の段階として「Better Services, Better Government」連邦政府オンライン戦略を推進中である。この中では「関連するサービスの統合化」など６つの目的が掲げられている。

国税の申告

オーストラリアにおける電子申告の歴史は古く、1988 年より実施している ELS（Electronic Lodgment Service）や 1998 年より導入された e-tax（個人の電子申告）がある。また、税制の抜本的改革（直接税より間接税への移行）を目的として、2000 年6月より新しい税（GST（Goods & Services Taxation）の導入が決まった。

図Ⅱ-２-３６ オーストラリア国税庁

オーストラリア国税庁（ATO（Australia Taxation Office））では、新税への対応、既存の eService の拡張、並びにオンラインでのサービスの提供に対応するため、GSTの導入にあわせて GPKI に準拠した税申告システムの構築を行った。

本システムは広く利用されており、PKI を利用したアプリケーションのベストプラクティスの一つといえる。

Gatekeeper

Gatekeeper とは PKIを利用した国家的な認証スキームである。

図Ⅱ-２-３７ Gatekeeper のデファクトスタンダードとなっている。

オーストラリア政府は中央集中型の PKI は運営せず、その代わりにサードパーティに認定を与えて CA 局として採用する方針をとった。つまり「政府の Gatekeeper 基準」にて認定を得た CA 局のみが、政府とビジネスに対応できる。この基準は政府・省庁だけに関係しているが、自治体等においても事実上

ここでいうサードパーティとは政府機関だけでなく、パブリックセクターや民間企業も対象としているところが特徴といえる。

NOIE（National Office for the Information Economy）

NOIE は情報経済推進のため、オーストラリア連邦政府の情報施策を調整することと、政府が最先端の利用者となり IT の普及を促進することを目的に、設けられた組織であり 1997 年 9 月に設立された。

また同時期に設立された、電子政府推進のためのガバメントオンライン局(OGO)と統合（2000 年 10 月）され現在にいたっている。

図Ⅱ-２-３８ NOIE

NOIE は政府・民間を対象として、電子商取引、オンラインサービス、およびインターネットに関する連邦政府の方針を監督、調整して、オーストラリアが国際的なオンライン経済と社会を創設するのを支援している。

利用者ニーズの分析とフィードバック

オーストラリア連邦政府は、このサイトを構築するために市民を含めた幅広いヒヤリングとニーズ分析を行っている。こうした調査の結果、顧客が必要とする情報やサービス窓口のためのエントリーポイントが極めて効果的に作られ、該当する行政機関のサービス機能へ容易かつ効率的にナビゲートしてくれる機能を実現している。

さらに、今後のニーズの変化に対応するために、サービスを改善に向けた顧客からの提案を受け取る「Feedback Form」を用意している。

海外事例のベンチマーク

オーストラリア政府は、電子政府構築の過程を通じて、海外事例のベンチマークや海外とのディスカッションにつとめている。この結果の取り込みや「Better Practice」としての国内への紹介を行うことにより、より良い電子政府構築に努めている。

また、国内におけるいろいろな事例についても、「Better Practice」としての紹介している。合わせて構築に使用した商業ベースの製品やソリューションを「Solutions Exchange」として政府機関に公開することにより、政府機関のシステム構築の支援並びに、民間企業の育成を図っている。

図Ⅱ-２-３９ Customer Focused Portals Framework

オーストラリア政府は、「Customer Focussed Portals Framework」を設定し、国内の行政ポータルすべてにこのフレームワークに準拠したサイトの構築を義務付けた。

Customer Focussed Portals Framework の基本的な考え方は、＜顧客中心思考(Citizen Centric)＞であり、単に行政機構をポータルの上で反映するのではなく、顧客のグルーピングや、索引用途に関係する政府情報およびサービスを効率よく収集するためのナビゲーション機能を充実することで、既存の政府のウェブサイトを再組織化することを目指している。

本フレームワークは、後述のオーストラリア連邦政府ポータルサイト(australia.gov.au)や「ビジネスエントリーポイント (Business Entry Point)」にも適用されており、連邦政府の情報やサービスへのアクセスがこのポータルよりワンストップで可能としている。

また、このフレームワーク以外にも、オンラインサービスを行ったり、Web サイトを構築する上での各種基準やガイドについて定めて推進している。この例を以下にしめす。

イ）The Guide to Minimum Web Site Standards （Web サイト）

ロ）Web Content Accessibility（アクセシビリティ）

ハ）Guideline for Federal and ACT government world-wide web site （プライバシー）

ニ）Protective Security Manual（セキュリティ）

ホ）Communication Security Instruction (ACSI) 33 （オンライントランザクション）

ヘ）Australian Government Locator Service（AGSL）（メタデータ） 等

また、ポータルサイトのコンテンツの維持の省力化を行うため、上記の「AGSL メタデータ基準」の適用、およびメタデータの検索機能を開発した。

「AGSL メタデータ」とは、政府の各機関のサービスや情報に関するディレクトリに相当し、この標準にしたがって政府各機関がデータを登録している（州政府、自治体も実施)。

この「AGSL メタデータ」の検索機能を開発することにより、ポータルサイトから各政府機関が提供しているサービスに自動的にアクセスしポータルコンテンツの自動更新することを可能とした。

(2)オーストラリアの政府ポータル「オーストラリア・ガブ・エーユー（australia.gov.au）」

http://www.australia.gov.au/

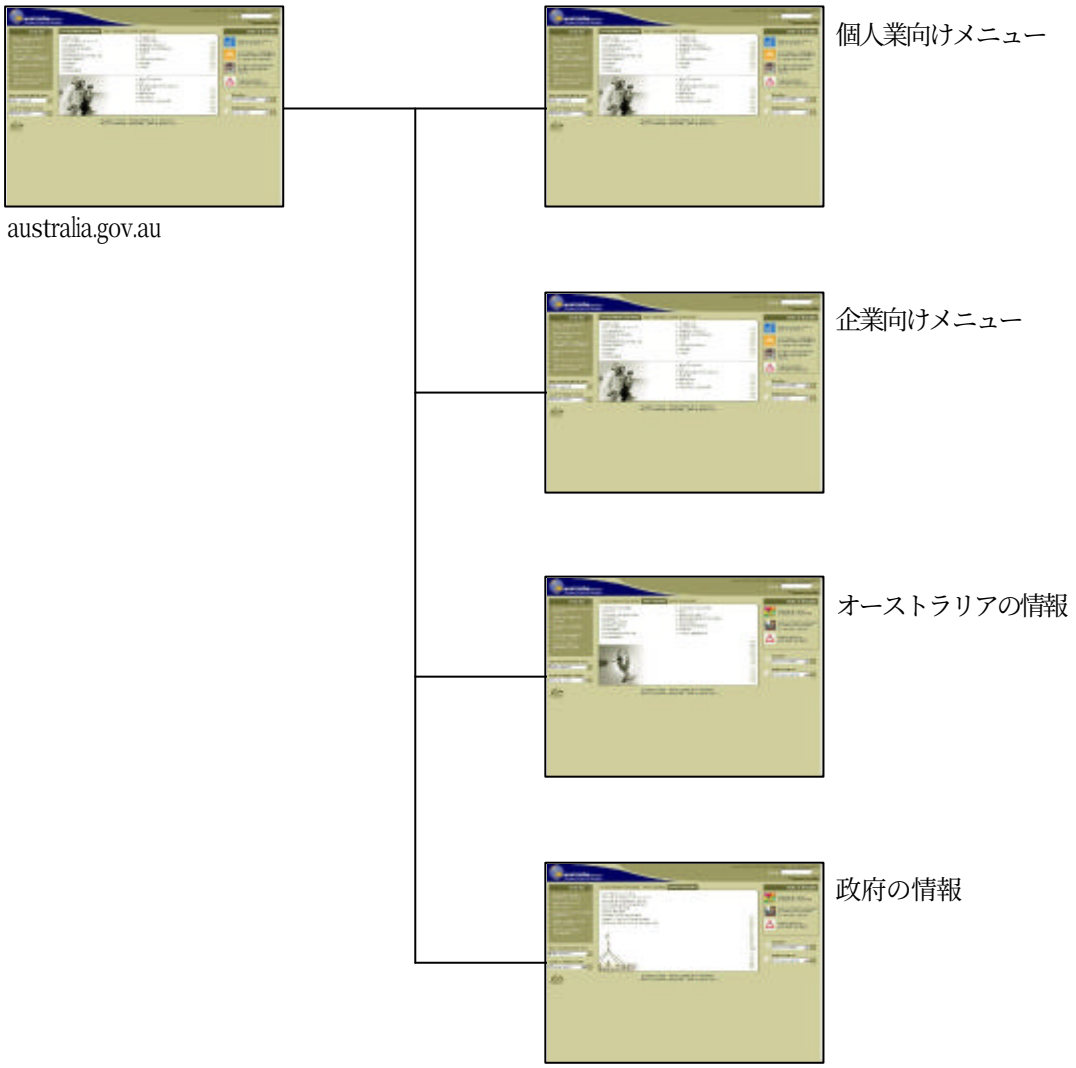
図Ⅱ-２-４０ australia.gov.au

「オーストラリア・ガブ・エーユー」はオーストラリア連邦政府のポータルサイト。前述のカスタマーフォーカスト・ポータル・フレームワークに基づいて構築されたことにより、以下に示すように利用者にとって分りやすく使いやすいインターフェースを実現している。

- 利用者属性、話題（テーマ）と政府組織構造の３つの観点から構成されており、利用者が自分の視点でアクセスできる
- 利用者は政府機関の構造や役割を知らなくても自分に該当する入口から入っていくことにより、求める情報・サービスにたどり着くことができる
- 目的と異なる入口から入ったとしても求める情報にたどり着くことができる

「オーストラリア・ガブ・エーユー」には４つの入口があり、豊富なメニューを提供している。

- **個人向けメニュー** (For Individuals) ： 19種類
- **企業向けメニュー** (For Business) ： 7種類
- **オーストラリアの情報** (About Australia) ： 17種類
- **政府の情報** (About Government) ： 9種類



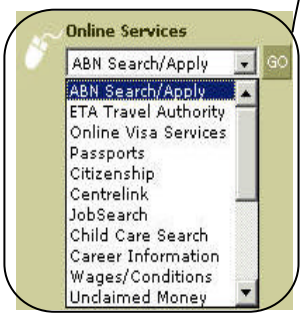
図Ⅱ-２-４１ australia.gov.au の構成

？「オーストラリア・ガブ・エーユー」のナビゲーション機能

「オーストラリア・ガブ・エーユー」は、トップページにおいて次のようなナビゲーション機能も提供している。

- …の探し方（how do I…?）
  ○オーストラリア市民権の申請
  ○政府の雇用
  ○祝祭日の情報 ○海外渡航情報
  等 6 つのメニューがある

- オンラインサービス（Online Services）
  ○ビザ ○市民権 ○休職等、20 のオンラインサービスにアクセスできる



- 州と準州（State & Territory Sites）
  6 州と 2 つの準州にリンクしている。

図Ⅱ-２-４２
「オーストラリア・ガブ・エーユー」のナビゲーション機能

サイト説明（About）に記載されている情報

■ このサイトについて（About this site）

- **「オーストラリア・ガブ・エーユー」は連邦政府の情報とサービスへの窓口**
- **利用者を念頭において設計**
- **利用者は政府の組織構造を知らなくても必要な情報とサービスをえられる**
- **アクセスを容易にするために利用者の選択肢を４つのカテゴリに分類**
  ○個人 ○企業 ○オーストラリアの情報 ○政府の情報
- **複数の政府機関が関係する場合も利用者が求めるものを得ることを助けるため、利用者の視点でアクセスできるエントリーポイントを作っている**
- **政府サービスの多くは、一つ以上のテーマまたはユーザグループに適合していますので、利用者はどのエントリーポイントからアクセスしても、同じサービスにたどり着ける**

■ アクセスの選択肢（Your Alternatives for accessing Federal Government）

- **テーマまたはユーザグループ別のエントリーポイントからのアクセス以外にも、多くのアクセス方法がある**
  - **政府機関の名前を知っているならば、**"Find Commonwealth Sites" **ツールを利用できる。**
  - **州政府により扱われる事柄ということが分っているなら、**"State & Territory Sites"**ツールでアクセスすることができる。**
  - **また**"Online Services"**ツールにより対話的に連邦政府オンラインサービスへ高速にアクセスすることができる。**
- **これらの代替手段でアクセスすることができなければ、検索エンジンを使用してすべての連邦政府ウェブサイトを捜すことができる。**
- **このツールはすべての連邦政府ウェブサイトにアクセスしている。**

■ サービスをどうやって開発したのか（How we have developed this service）

- **オーストラリア人の積極的な参加により開発**
- **利用者が要求し必要とすることに関心を持ち、また耳を傾けている**
- **我々は** australia.gov.au **の構築を高く評価しますが、利用者のニーズが時間がたつにつれて変化するということも理解している**
- **サービスをどのように改良できるかに関して利用者から考えや提案を受けたいと切望している**
- **何か提案がありましたら、気軽にフィードバック・フォームに記入してください。**

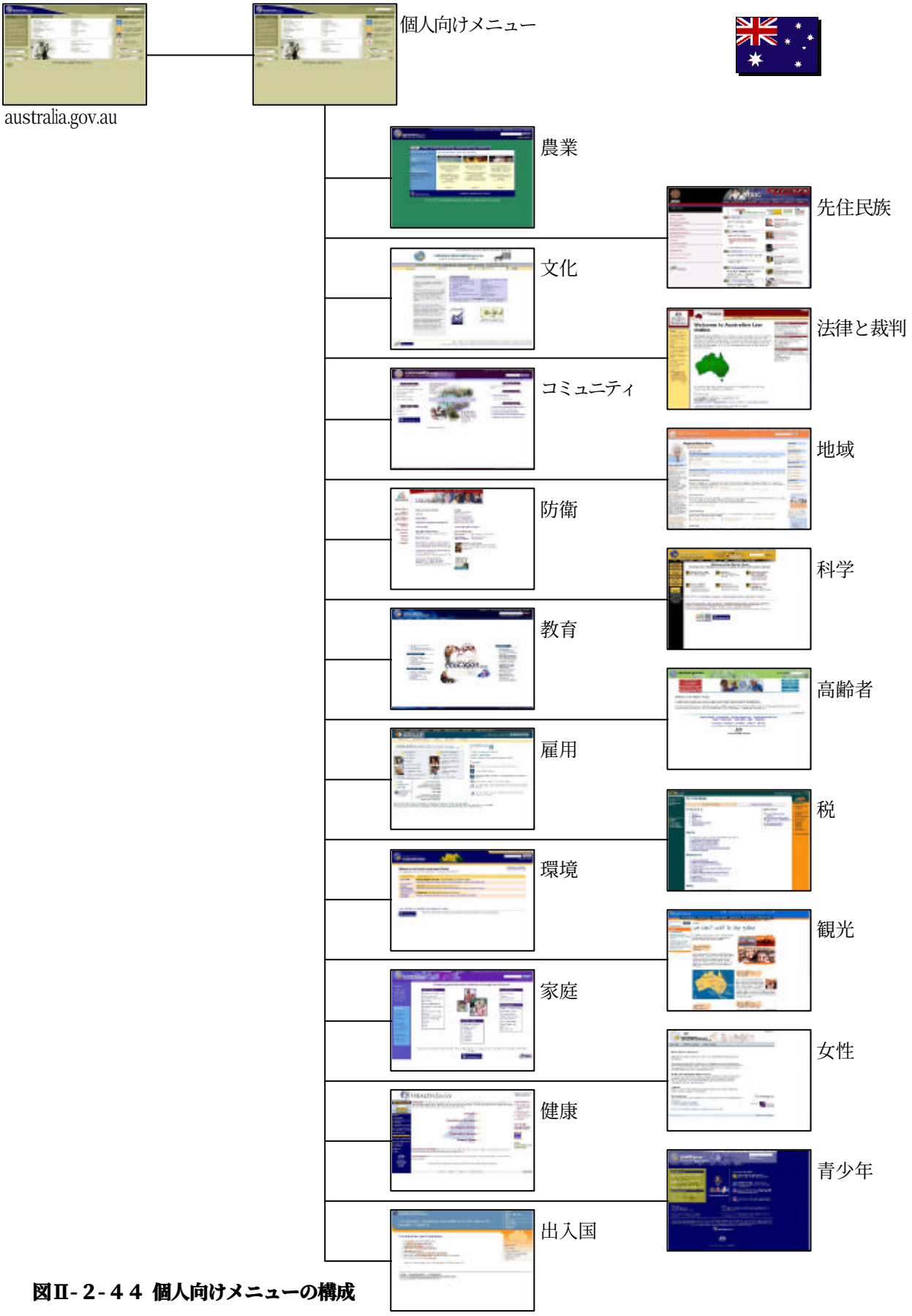
個人向けのメニュー （For Individuals）

http://www.australia.gov.au/index.php

図Ⅱ-２-４３　For Individuals

個人向けメニューには 19 種類のサブポータルがある。

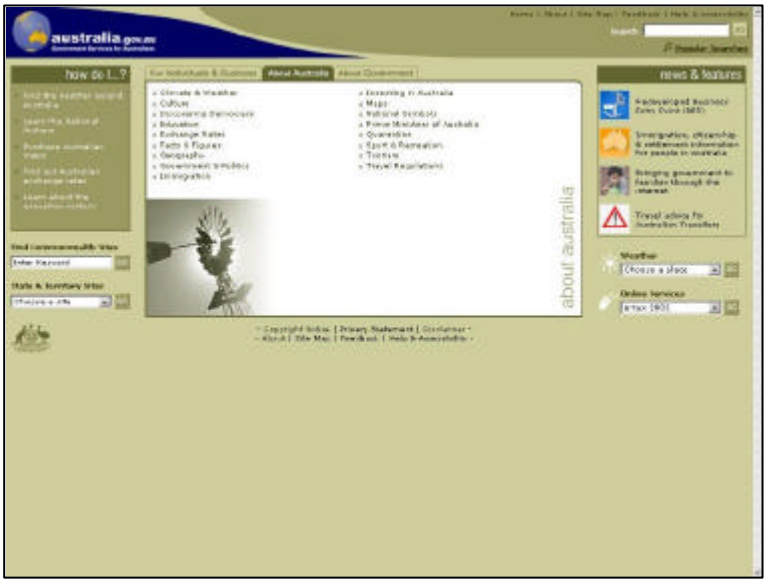
- **農業** (Agriculture)
- **文化** (Arts, Culture & Leisure)
- **コミュニティ** (Communities)
- **防衛** (Defence & Security)
- **教育** (Education)
- **雇用** (Employment & Workplace)
- **環境** (Environment)
- **家庭** (Families)
- **健康** (Health)
- **出入国** (Immigration)
- **原住民** (Indigenous)
- **法律と裁判** (Law & Justice)
- **地域** (Regional & Rural)
- **科学** (Science & Technology)
- **高齢者** (Seniors)
- **税** (Tax)
- **観光** (Tourism & Travel)
- **女性** (Women)
- **青少年** (Youth)



図Ⅱ-２-４４ 個人向けメニューの構成

オーストラリアの情報 (About Australia)

http://www.australia.gov.au/screen2.php



図Ⅱ-２-４５ About Australia

オーストラリアの情報には以下の 17 種類のサブポータルがある。

- **気象** (Climate & Weather)
- **文化** (Culture)
- **デモクラシー** (Discovering Democracy)
- **教育** (Education)
- **為替** (Exchange Rates)
- **統計** (Facts & Figures)
- **地理** (Geography)
- **議会** (Government & Politics)
- **移住** (Immigration Investing in Australia)
- **地図** (Maps)
- **国のシンボル** (National Symbols)
- **歴代の首相** (Prime Ministers of Australia)
- **検疫** (Quarantine)
- **スポーツとレクリエーション** (Sport & Recreation)
- **観光** (Tourism)
- **旅行関連の規制** (Travel Regulations)

australia.gov.au

オーストラリアの情報

気象

オーストラリアへの投資

文化

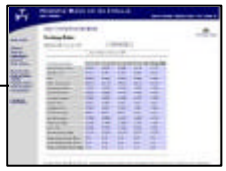
地図

デモクラシー

国のシンボル

教育

歴代の首相



為替

検疫

事実と数値

スポーツとレクリエーション

地理

観光

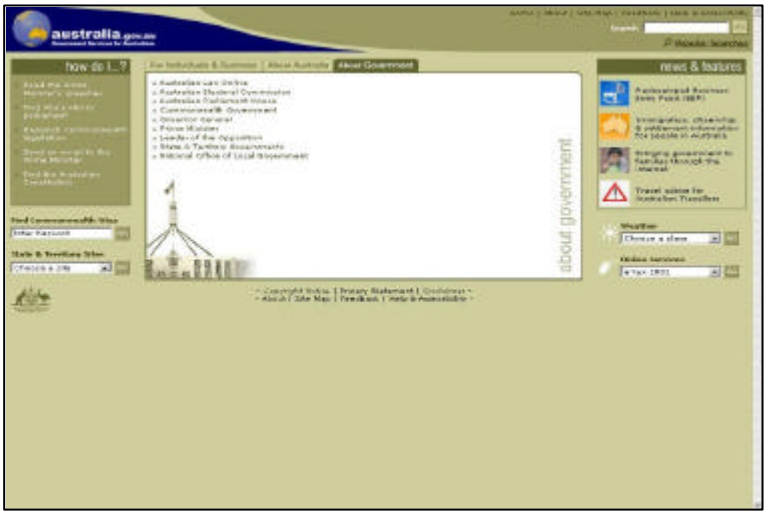
政策

旅行関連の規制

移住

図Ⅱ-２-４６ オーストラリアの情報の構成

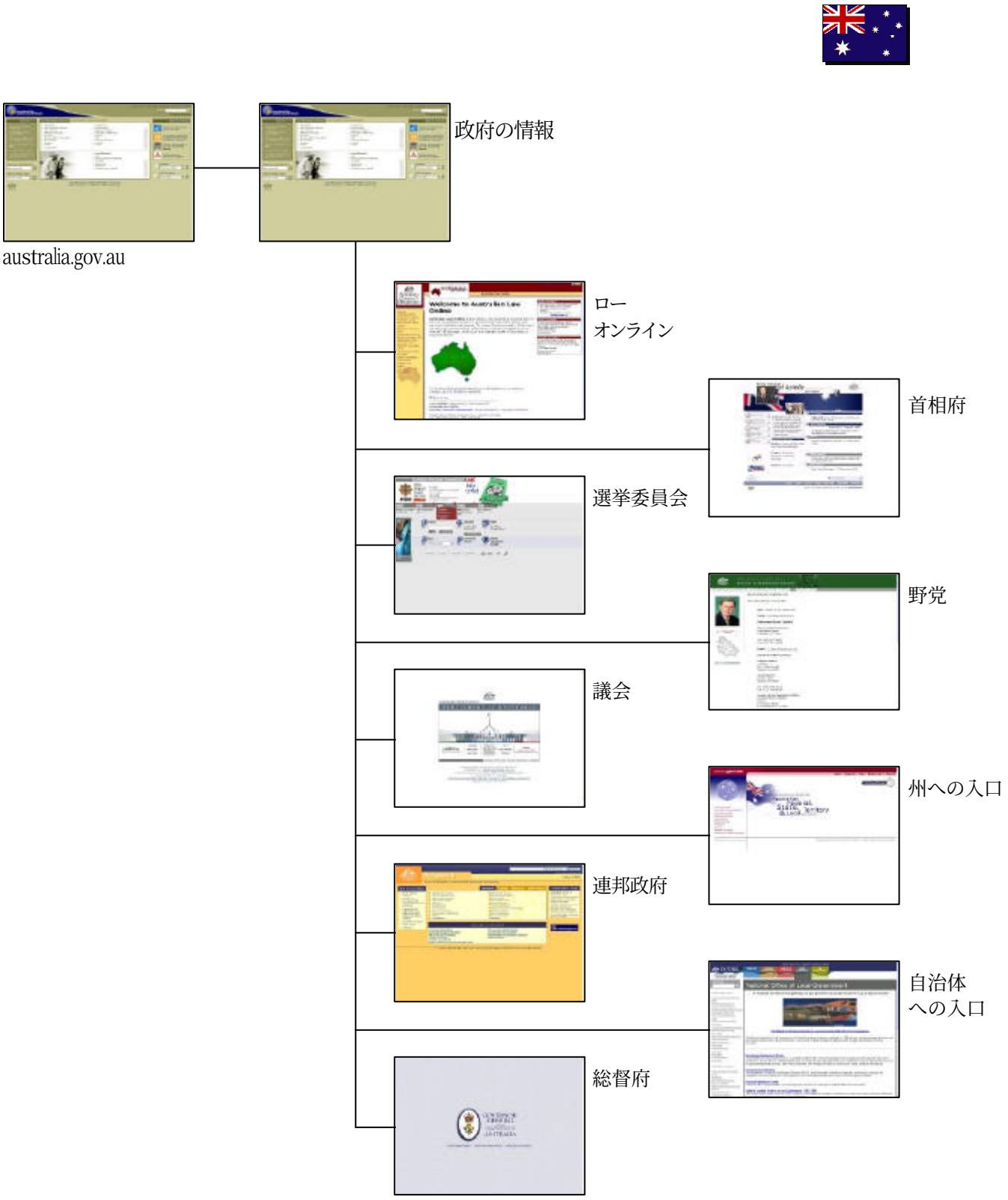
http://www.australia.gov.au/screen3.php



図Ⅱ-２-４７ 政府の情報

政府の情報には以下の 9 種類のサブポータルがある。

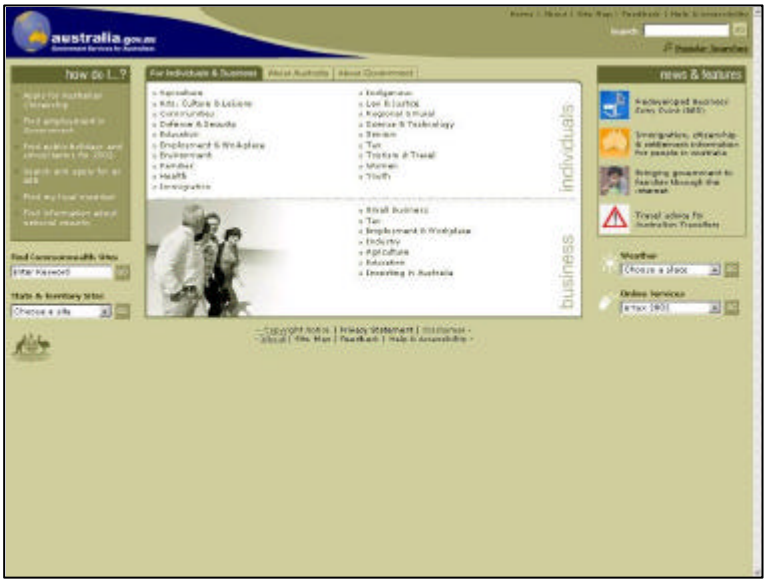
- **法律** (Australian Law Online)
- **選挙委員会** (Australian Electoral Commission)
- **議会** (Australian Parliament House)
- **連邦政府** (Commonwealth Government)
- **総督府** (Governor General)
- **首相府** (Prime Minister)
- **野党** (Leader of the Opposition)
- **州への入口** (State & Territory Governments)
- **自治体への入口** (National Office of Local Government)



図Ⅱ-２-４８ 政府の情報の構成

(3)オーストラリア政府のビジネス向けインターネットサービス

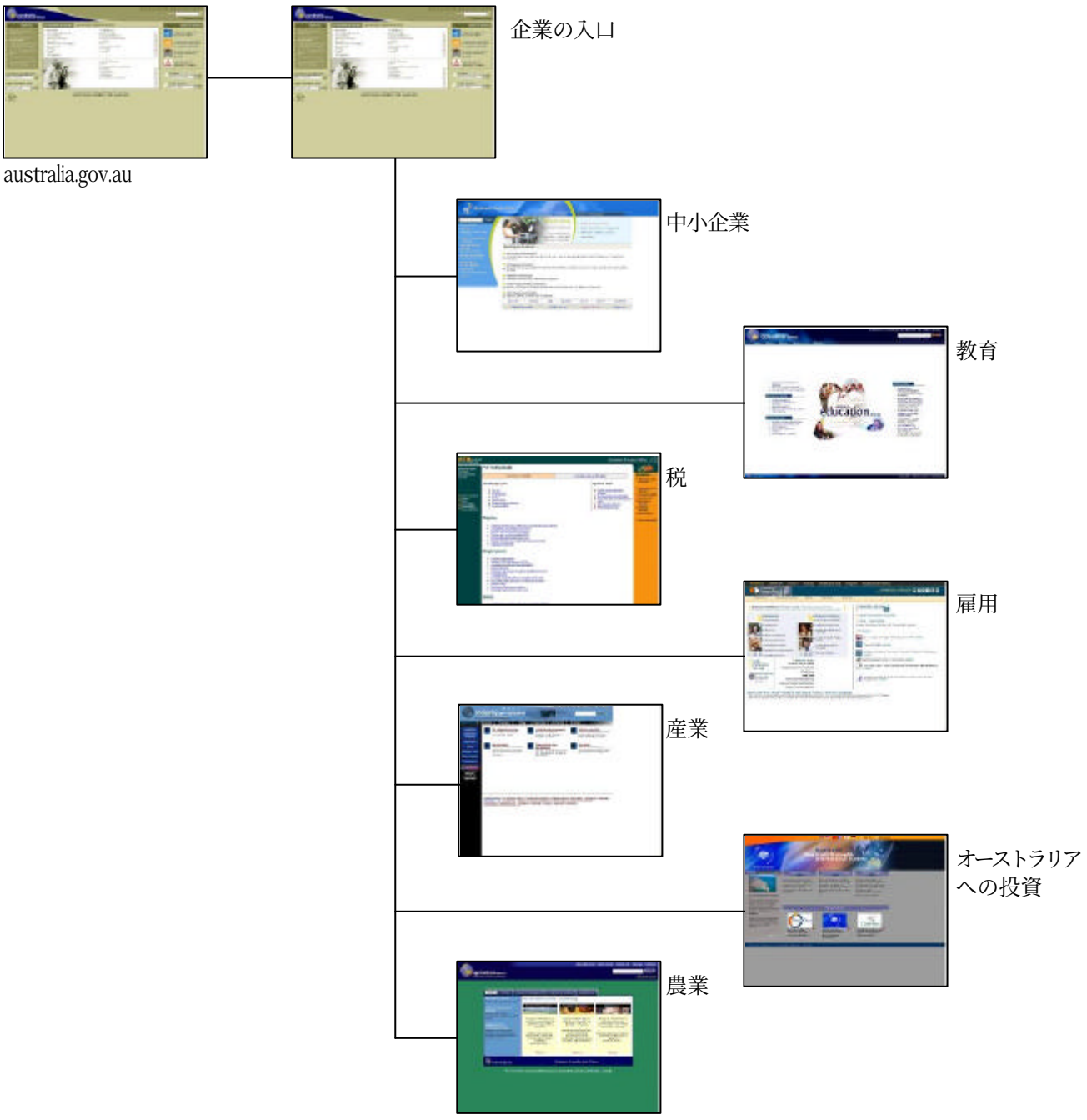
http://www.australia.gov.au/screen3.php



図Ⅱ-２-４９ For Business

「オーストラリア・ガブ・エーユー」の企業向けのメニュー（For Business）は以下の 7 種類のサブポータルがある。

- 中小企業 (Small Business)
- 税 (Tax)
- 雇用 (Employment & Workplace)
- 産業 (Industry)
- 農業 (Agriculture)
- 教育 (Education)
- オーストラリアへの投資 (Investing in Australia)



図Ⅱ-２-５０ For Business の構成

ビジネスエントリーポイント (Business Entry Point)

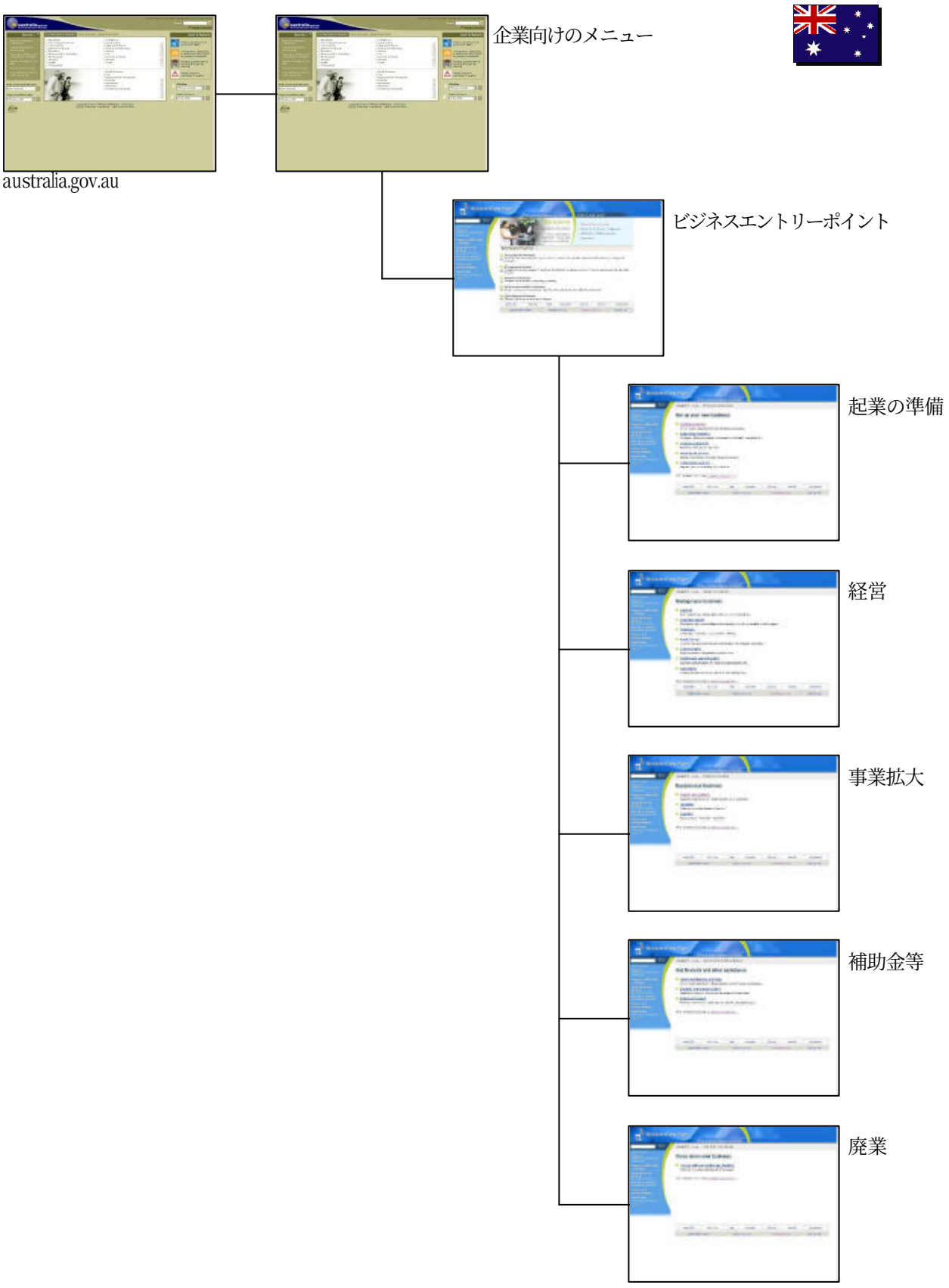
http://www.business.gov.au/

図Ⅱ-２-５１ ビジネスエントリーポイント

「ビジネスエントリーポイント」はオーストラリア連邦政府だけでなく、州、自治体の情報とサービスを統合したビジネスポータル。企業からの要望に対するお役所流儀（red tape）を減らし、利用者が政府の全ての階層に容易にアクセスできるように設計されている。サービス内容は、広範なビジネス要求に応えられるようになっており、起業、課税、免許と許可や、また課税コンプライアンスと免許申請などの重要な取引などに関する広範囲なサービスと情報の提供を行っている。

「ビジネスエントリーポイント」には5種類の入口と19種類のメニューがある。

- 起業の準備（Set up your new business）
  ○起業 ○登記 ○許認可 ○ホームビジネス ○外国からの進出
- 経営　（Manage your business）
  ○税 ○雇用 ○フランチャイズ ○小売向け賃貸 ○老齢退職手当
  ○訓練と実習 ○公正取引
- 事業拡大　（Expand your business）
  ○政府調達 ○輸入 ○輸出
- 補助金　（Get financial and other assistance）
  ○補助金 ○市場分析 ○アドバイスとサポート
- 廃業　（Close down your business）
  ○廃業



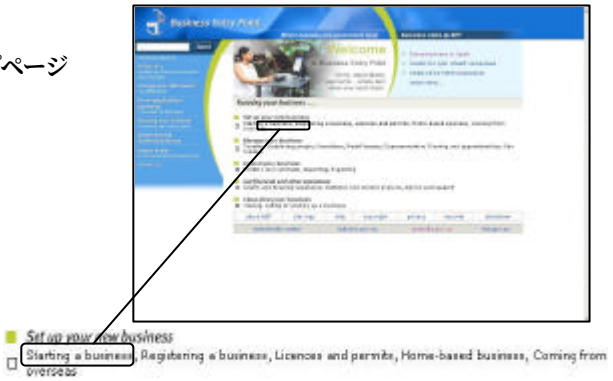
図Ⅱ-２-５２ ビジネスエントリーポイントの構成

？「ビジネスエントリーポイント」の利用例

「ビジネスエントリーポイント」では、連邦政府、州、自治体の情報とサービスを統合しているので、必要な情報やサービスをシームレスに利用することができる。

起業を例に見てみよう。

①「ビジネスエントリーポイント」のトップページから起業（Starting a business）を選ぶ。



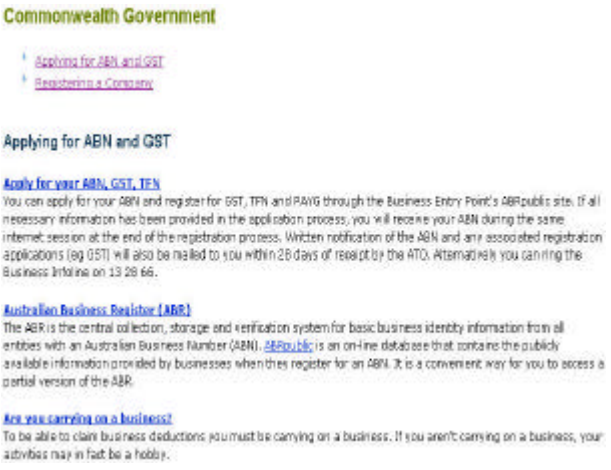
図Ⅱ-２-５３ ビジネスエントリーポイント

②起業のページで連邦政府を選ぶ。

図Ⅱ-２-５４ 起業のページ

連邦政府のメニューが表示される。

オーストラリアでビジネスを行なうためのABN(Australian Business Number)の登録や、政府とのオンライン処理の履歴記録、処理状況確認や履歴検索など、ビジネスのための関連情報入手などができるトランザクションマネージャー等、起業に関連する連邦政府の情報とサービスが表示され、必要な手続も行うことができる。

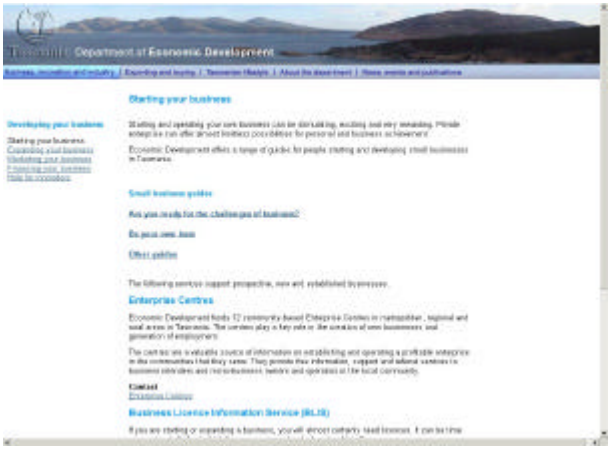


図Ⅱ-２-５５ 連邦政府のメニュー

③次は州の中からタスマニア州を選ぶ。

図Ⅱ-２-５６ 州のメニュー

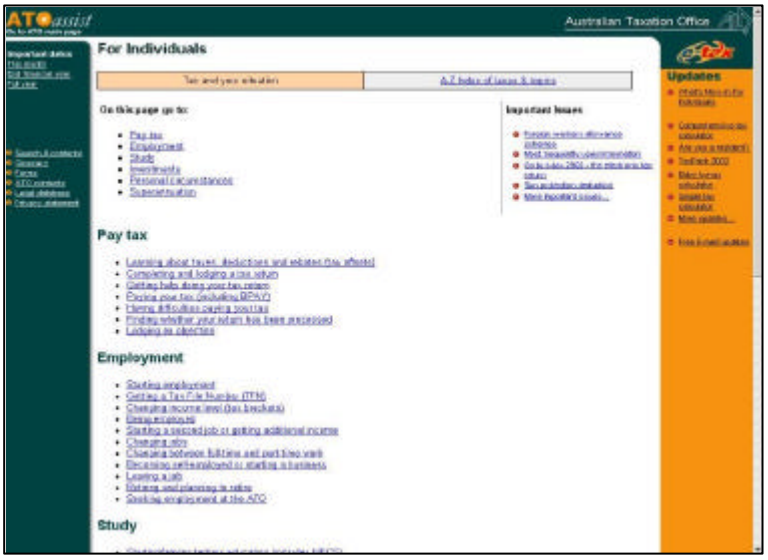
起業のガイドブックやビジネスライセンス情報等必要なメニューを利用することができる。



図Ⅱ-２-５７ タスマニア州の起業メニュー

「ビジネスエントリーポイント」のメニュー構成は、起業から会社を閉じるとこまでライフイベントに対応し、使いやすいものとなっている。課税税や免許・許可、海外企業向け情報、政府調達情報、輸出入関係、交付金と財政援助、統計と市場分析情報等、オーストラリアでのビジネスに必要な政府が提供できる多くの情報とサービスがオンラインで提供されている。また、税の電子申告・電子納税や、免許の電子申請、電子調達など、政府・企業間のオンライン取引もシームレスに実現している。

http://www.ato.gov.au/



図Ⅱ-２-５８ ATOassist

「ATO アシスト」はオーストラリア国税庁（ATO：Australian Taxation Office）のサイト。

本サイトの最初の画面は大きく４つのメニュー（個人／ビジネス／非営利団体／税と年金専門家）により構成されており、それゆえ極めてシンプルでわかりやすいナビゲーションとなっている。

ナビゲーションはユーザの操作性を考慮し、２種類のインターフェース（‘ ライフイベント的ナビゲーション ’ と ‘ アルファベット順インデックス ’）が準備されている。このどちらかに従い操作を行なうことにより、求める情報を得たり電子納税などのオンラインサービスを受けることができる。

また一部のコンテンツについては１８ヶ国語（アラビア語、中国語、フランス語、日本語、ドイツ語など）に対応している。

本サイトのメニュー構成を以下にしめす。

- For Individuals 個人向け）
  個人の課税義務に関する情報とオンラインサービスを提供
- For Businesses　ビジネス 企業)向け）
  大企業や中小企業向けの情報とオンラインサービスを提供
- For Non-profit organisations　非営利団体向け）
  非営利団体向けの情報とオンラインサービスを提供

■ For Tax & Superannuation Professionals 税と年金専門家向け）

税と年金の専門家向けの情報とオンラインサービスを提供

また、上記以外に法的なデータベース（「The ATO Legal Database」）へのリンクがあり、ここより、課税法の解釈のための各種情報（法律、判決、ケース事例、慣例など）にアクセスが可能となっている。

ATO 自身の情報については「About Us」より辿っていくことで得る事ができるが、この点もある意味ではユーザ志向の表れと思われる。

オーストラリアン・ワークプレイス (Australian WorkPlace)

http://www.workplace.gov.au/

図Ⅱ-２-５９ Australian WorkPlace

求人と雇用のポータルサイト。

Australian Workplace**は仕事を探している人、求人している企業、労使、並びに研究者・公共関係者を対象としたポータルサイトであり、オンラインにて情報やサービスを提供している。そして、雇用、政府支援、仕事、キャリア、訓練、雇用条件などの情報を得ることができる。またこれらは連邦政府、州政府、自治体の情報を含んでおり、シームレスに検索することができる。**

このサイトは連邦政府の DEWR（Department of Employment and Workplace Relations ）**により管理されている。**

本サイトより下記のサブポータルへリンクする。

■ JobSearch

http://jobsearch.gov.au/

Australian JobSearch (AJS)**は、仕事を探している人が仕事を見つけたり、雇用者が求人するためのサイトである。**

本サイトのデータベースには、全国ベースでのジョブネットワークにおける求人情報、いくつかの新聞の求人情報、連邦政府の求人情報、本サイトに直接掲載された求人情報、RCSA (Recruitment and Consulting Services Association).**の求人情報が入っている。**

仕事を探している人にとっては、本サイトには60,000 **の求人情報が載っており、**20 **分毎に更新される。また、希望の職種を登録しておくことにより、日々新たに載った求人情報を得ることができる。**

雇用者にとっては、仕事を探している人から毎週 800 万ページのアクセスがある。また、本サイトに求人情報を載せることは無料でできる。

■ Careers

本サイトは、仕事を求める人に対して、色々な仕事に関する各種情報を提供する。例えばある仕事の概要（仕事の種類や週給や雇用に関する各種情報）、その仕事の特性と雇用上の特性（必要なスキル、知識、能力、仕事の環境や雇用に関連した特色等）などの情報を検索して得ることができる。

また、地方や田舎を対象とした新徒弟制度（New Apprenticeships）とでも呼ぶシステムがある。これは、ある仕事に就きたい人が徒弟的に働くことにより、給与をもらいながらその仕事のスキルを身に付けることができる。また雇用者はこれによりスキルを身に付けた人を雇うことができる。この両者のマッチングは、全国約 300 の「New Apprenticeships Centres」にて可能（http://www.newapprenticeships.gov.au/）。

■ Training

自分の仕事またはキャリアのためのトレーニングや研修の情報を得ることができる。

職業や地域や団体などをキーとして探すことができ、研修コースや研修内容、研修提供者（大学、TAFE や登録されたトレーニング組織等）などの詳細情報を得ることができる。

■ VolunteerSearch

このサイトはボランティア希望者がボランティアの機会（情報）を探すことを可能とする。またボランティア団体に関する情報も提供する。

■ WageNet

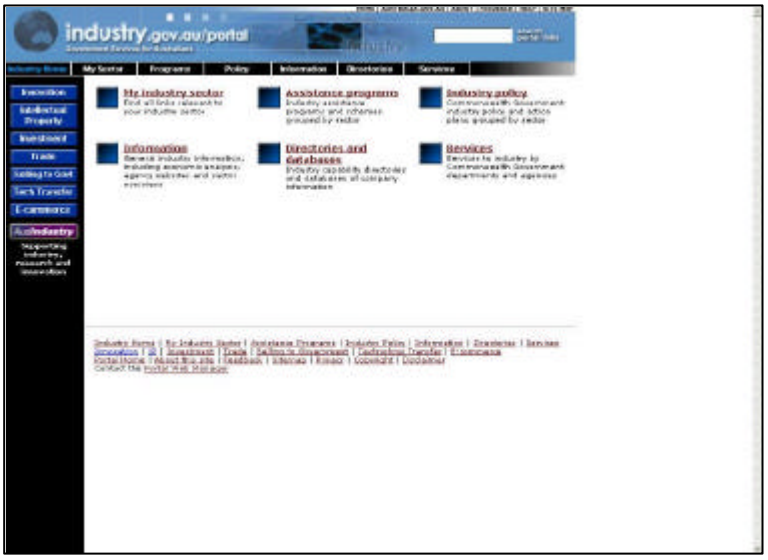
このサイトは賃金や雇用条件に関する情報を提供する。例えば、病気休暇、労働時間、年次休暇、老齢退職者の年金、時間外労働、産休、休憩時間などである。

また、法的な最低賃金や労働協定に関する情報もある。

■ Employment Services

本サイトは「Job Network」、「Work For The Dole」、「Community Services Programme」及び「Transition To Work」に関するオンラインサービスと情報へのアクセスを提供する。

http://www.industry.gov.au/portal/



図Ⅱ-２-６０ industry.gov.au/portal

産業のポータルサイト。次の 7 業界を対象にしている。

- **農業** (Agriculture)
- **エネルギー** (Energy)
- **製造** (Manufacturing)
- **鉱山** (Mining, Minerals and Metals)
- **サービス** (Services)
- **旅行** (Sport and Tourism)
- **技術** (Technologies)

企業は下記のメニューから各種情報を得る事ができる。

- My industry sector

  自分自身の情報を登録することができる
- Assistance programs

  産業セクタ毎の産業援助プログラムや制度の情報
- Industry policy

  産業セクタ毎の連邦政府の産業政策とアクションプラン情報
- Information

  一般産業情報（経済分析、政府機関ウェブサイトおよびセクタ概観を含む）
- Directories and databases

  企業毎の製品やサービスに関するディレクトリとデータベース

- Services

  連邦政府の各部局が産業へ提供するサービス

また、左側のフレームには次のサイトへの入口がある。

- **技術革新** (innovation)
- **知的財産権** (intellectual property)
- **投資** (investment)
- **貿易** (trade)
- **政府調達** (selling to government)
- **技術移転** (technology transfer)
- **電子商取引** (e-commerce)

本ポータルは連邦政府の部局のコンソーシアムにより監督されており、「The Department of Industry, Tourism and Resources Industry」**がまとめ部局となっている。**

http://www.agriculture.gov.au/

図Ⅱ-２-６１ agriculture.gov.au

農業のポータルサイト。

本ポータルサイトは、多種多様な顧客に対して政府情報やサービス要件へのアクセスを提供するために作られている。

本サイトは大きく下記の 3 つから構成されている。

- リソース管理：持続可能な農業のための天然資源管理
- 製品と産業：これは農業産業と製品（商品）に関する情報を含む
- 農業関連産業：農業産業に特定されたビジネス情報

また本ポータルより、以下のオーストラリア政府機関ウェブサイトの農業関連情報にアクセスするとこができる。

- ほとんど全ての連邦政府機関
- ほとんど全ての州政府機関
- 「the Department of Agriculture, Fisheries and Forestry」に関係した法定政府機関
- 「the Department of Agriculture, Fisheries and Forestry」に関係した研究機関

http://www.education.gov.au/

図Ⅱ-２-６２ education.gov.au

教育のポータルサイト。

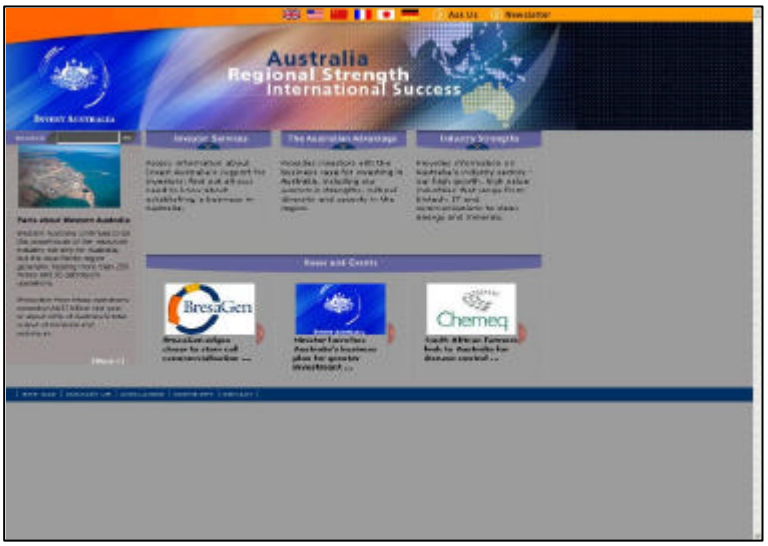
このサイトは、オーストラリアの教育に関する全方位・全レベルに渡る連邦政府の情報とサービスへの総合的エントリー・ポイントである。

特に、連邦政府の政策、プログラム、刊行物やリソースに焦点を合わせている。 また連邦政府だけでなく州政府、自治体の主要な教育・訓練サイトへのリンクもできる。

本サイトは「the Department of Education, Science and Training (DEST)**」によって開発された。**

インベスト・オーストラリア (Invest Australia)

http://www.investaustralia.gov.au/



図Ⅱ-２-６３ Invest Australia

このサイトは、オーストラリアへ事業進出や投資する外国企業のために、様々な情報の提供を行っている。

本サイトは大きく下記の 3 つから構成されている。

■ Investor Service

オーストラリアへ事業進出するために投資家が知る必要のある情報を提供する。

例えば、起業に関する情報（課税や法規を含む)、ベンチャービジネス関連の政府プログラムとサポートの仕組みに関する情報や、関連団体や産業グループへのリンク情報など。

Welcome from the Minister（大臣からようこそ）
Invest Australia's Services （インベストオーストラリアのサービス）
Business Environment （ビジネス環境）
Global Networks（海外の出先事務所情報）
Investor Guides（投資家ガイド）
Investor FAQs（投資家 FAQ）
Investor Links（投資家リンク）
State Agencies（州政府）

■ The Australian Advantage

投資のためのオーストラリアのビジネス事情（その地域における経済力、文化的な多様性、治安など含む）に関する情報を提供する。

Welcome from the PM（首相からようこそ）
Why Australia（なぜオーストラリアなのか）
Economic Strengths（経済的強さ）
Democratic & Stable（民主的で安定）
Highly Skilled & Diverse（高度な熟練と多様さ）
Cost Competitive（費用競争力）
Innovative Culture（革新的な文化）
Sophisticated ICT Systems（洗練された ICT システム）
Open, Efficient Regulations（オープンで効率的な規則）
Strategic Time Zone（時差の戦略）
Quality of Life（生活の質）
Welcoming Attitude（海外からの投資の歓迎）
Business case studies（事例紹介）

■ Industries Strength

オーストラリアの産業セクタ（伝統的な鉱業に加えて、バイオテクノロジー、情報通信からクリーンエネルギーまでを範囲とした高成長・高価値の産業）の情報を提供する。

Biotech（バイオテクノロジー）
ICT（ICT）
Minerals（鉱物）
Transport（運輸）
Automotive（自動車）
Services（サービス）
Agribusiness（農業関連産業）
Space（宇宙）
Financial Services（金融サービス）
Manufacturing（製造）
Renewable Energy（再生可能エネルギー）
Nanotechnology（ナノテクノロジー）
Energy（エネルギー）
Venture Capital（ベンチャー・キャピタル）

なお、一部のコンテンツについては英語、中国語、フランス語、日本語、ドイツ語の５ヶ国語に対応している。

また、下記の国を重点国として情報提供を行っている。

- 英国、米国、中国、フランス、日本、ドイツ

参考資料

- **成長への投資**
  http://www.isr.gov.au/growth/html/speech.html
- **ガバメントオンライン戦略**
  http://www.govonline.gov.au/projects/strategy/GovOnlineStrategy.htm
- Gatekeeper
  http://www.govonline.gov.au/projects/publickey/Gatekeeper.htm
- NOIE
  http://www.noie.gov.au/
- NOIE（E-government strategies and implementation）
  http://www.noie.gov.au/projects/egovernment/
- ATO（Australia Taxation Office）
  http://www.ato.gov.au/
- Customer Focused Portals Framework
  http://www.govonline.gov.au/projects/services&innovation/portals.htm
- australia.gov.au
  http://www.australia.gov.au/
- **ビジネスエントリーポイント**
  http://www.business.gov.au/BEP2002/Home/
- **オーストラリアン・ワークプレイス** (Australian WorkPlace)
  http://www.workplace.gov.au/
- industry.gov.au
  http://www.industry.gov.au/portal/
- agricultu re.gov.au
  http://www.agriculture.gov.au/
- education.gov.au
  http://www.education.gov.au/
- **インベスト・オーストラリア** (Invest Australia)
  http://www.investaustralia.gov.au/

2.2 民との協働

長引く不況と財政赤字の拡大

バブル崩壊後の税収減が続くなか財政赤字が拡大し、国と地方の長期債務残高は 2003 年度末で約 730 兆円に達する見通しである。赤字国債発行額が 2003 年度に初めて 30 兆円を突破し、多くの自治体が財政再建団体転落すれすれの窮状に追いこまれている。

コスト削減とパートナーシップ

厳しい経営環境のなか企業はリストラを推進し、資産売却等により内部リソースを削減している。同時に企業は削減した内部リソースの穴埋めとして、外部とのパートナーシップを活用し、コスト削減とともに競争力の強化を図っている。

パートナーシップは合併、アウトソーシング等様々な形態があるが、最近目立つのが次のような協業ある。

- コンビニ ATM を多数の金融機関で共同利用
- 大型販売店への金融機関のインストアブランチ出店
- ネットショッピングサイトの商品をコンビニで受取り
- 異業種企業同士の共同広告や共同ブランド

政府と民間のパートナーシップ

国家や地域の競争力を低下させないための、国家的な IT 投資の重要性は高い。財政難の中、戦略的 IT 投資を実現するためには、政府においても民間同様パートナーシップの活用が必要である。

サッチャー政権下の英国では、長く続いた英国病を克服するために「Public Private Partnership (PPP)」という手法を用い効果をあげている。

PPP の電子政府への適用は、行政のコスト削減という効果もさることながら、利用者に対して与える利便性の拡大という観点で大きな効果が期待できる。住民や企業が行政サービスを必要とする場合は多様であり、行政サービスだけでなく、公共機関や民間機関等が提供する情報やサービスと連携することで、より付加価値の高いサービスが実現することが考えられる。また、複数の行政機関窓口が介在する行政関連業務を束ねワンストップ化を実現することにより、利用者への利便性はさらに向上する。民との協働による電子政府の推進は、わが国今後の行政機関と民間企業の新しい関係を確立する上で重要な検討要素となるであろう。

本節では、行政サービスにおける民との協働によりコスト削減とサービス向上を実現しているベストプラクティス、および法制面での取組を紹介する。

2.2.1 香港特別行政区

香港特別行政区の面積は約1,098km²（東京都の約半分）。人口は約684万人。

1997 年の英国からの香港返還後、香港は中国の特別行政区(SAR)となった。しかし返還後も50年間は、香港の憲法である「香港基本法」を頂点とする英国慣例法に基づく独自の法制のもと高度な自治権をもち、香港の経済や社会のシステムを現状のまま維持することになっている。

(1)香港の電子政府

特徴

官民相乗り型のポータルサイト

香港のポータル「ESD ライフ」を一見して驚くのは、サイト内のいたるところに保険会社、クレジットカード等民間企業の広告があることである。「ESD ライフ」は、世界的にも珍しい官民相乗りの政府ポータルで、政府サービスと民間サービスが一体化している。「ESD ライフ」の中にあっては、政府もコンテンツプロバイダーの1つにすぎない。

官民相乗りは民とのコストを分担することにより、政府支出低減につながるし、利用者にとっても、政府サービスだけでなく、関連する民間サービスもワンストップで受けられ、利便性が向上する。

電子決済、認証

電子決済（23サービスに適用）と PKI（19サービスに適用）をサポートしている。

デジタル21（2001 HK Digital 21 Strategy）

情報経済における世界水準の環境を早期に確立することを目的とした香港のIT戦略。

目標は以下の通り。

- e ビジネス環境の世界水準への向上
  - デジタル21の国際的なプロモーション
  - e ビジネスインフラとマルチメディアコンテンツ開発の促進
  - サイバーポートのオペレーションにおける新しい情報インフラ
  - e ビジネス導入の奨励
  - オープンで競争力のある通信環境の促進
  - 地域通信ハブとしての香港の地位向上
  - 中国の WTO 加盟
- 電子政府
  - 包括的な電子政府政策の公表
  - ESD スキームの拡充
  - 政府購買における電子調達の採用
  - 電子政府に必用なインフラ、ツール、スキルの開発
  - 政府 IT プロジェクトのアウトソーシング

- 情報経済に向けた IT 人材開発
  - IT 人材のタスクフォース
  - トレーニングと教育により IT 人材供給を増やす
  - 他地域の IT プロフェッショナルとの連携
  - 若年層の強化
- デジタル開発のためのコミュニティ強化
  - IT の認知と知識の向上
  - IT 利用の促進
  - オンラインサービスへのアクセスにおける香港のベストプラクティス・ガイドラインの開発と公表
- 次世代技術開発
  - 次世代ワイヤレス技術の開発
  - スマートカード技術の利用
  - デジタルテレビの開発と展開
  - 次世代インターネット技術開発への積極的な参画

全ての人のためになる電子政府（E-government Benefits Us All）

香港の電子政府戦略。次のような目標を掲げている。

- プロジェクトは政府の顧客である市民と企業にしっかりと焦点をあわせる
- すべての IT プロジェクトができるだけ役に立つようにする
- 公務員は IT 環境の整備と内部事務の効率化を両立させる
- 政府が電子政府で何をしているかとその理由についての明確な説明が必要

(2)香港の政府ポータル「ESD ライフ（ESDlife）」

http://www.esdlife.com/home/eng/default.asp

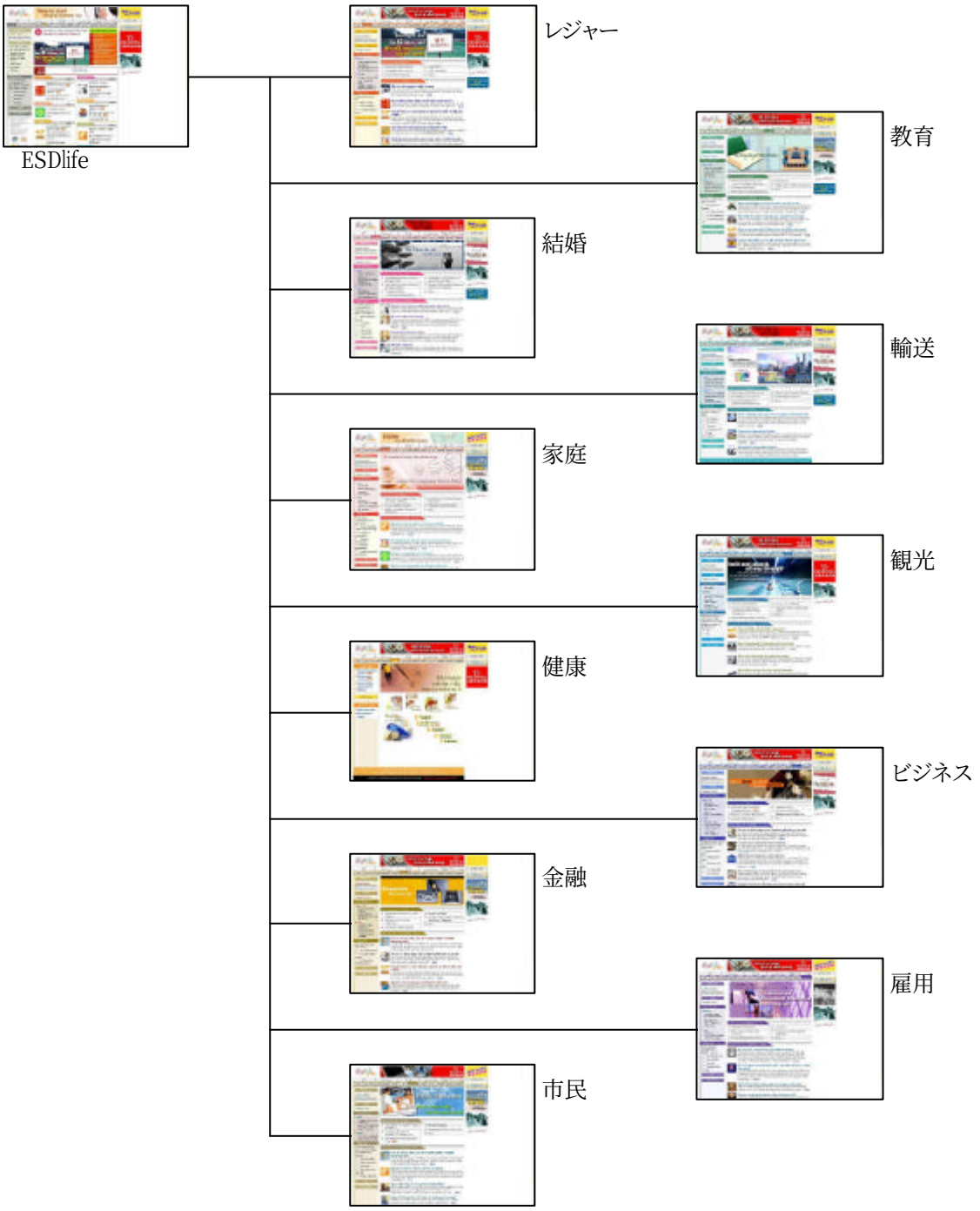
図Ⅱ-２-６４ ESDlife

「ESD ライフ」は香港特別行政区政府のポータルサイト。中国語と英語の二ヶ国語に対応している。

「ESD ライフ」には 11 ヶの入口がある。

- レジャー (Leisure)
- 結婚 (Wedding)
- 家庭 (Household)
- 健康 (Health)
- 金融 (Finance)
- 市民 (Citizenship)
- 教育 (Education)
- 観光 (Tourism)
- 輸送 (Transport)
- ビジネス (Business)
- 雇用 (Employment)

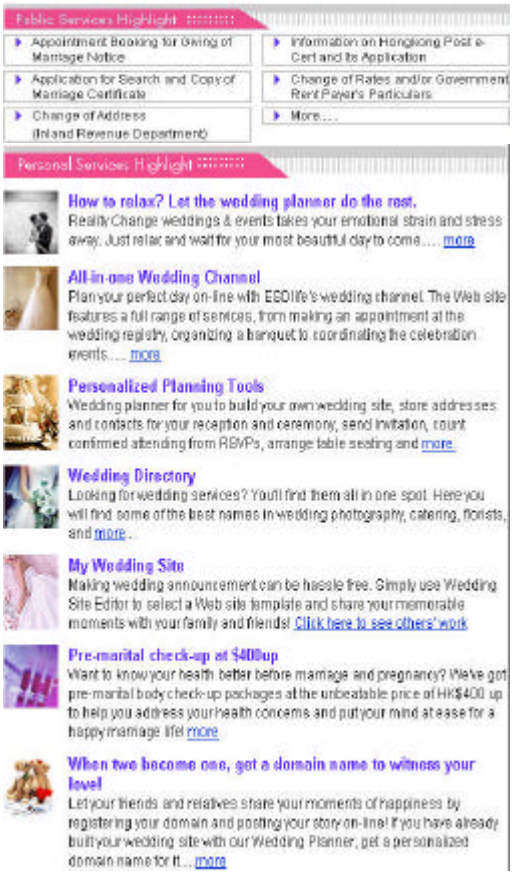
「ESD ライフ」においては、政府と民間でサイトを共用しており、ドメイン名も「ESD ライフ・ドットコム（www.esdlife.com)」と「www.esd.gov.hk」の二つがある。サイトのいたるところに企業の広告があり、政府サービスと民間サービスが共存している。



図Ⅱ-２-６５ ESDlife の構成

? 「ESD ライフ」の利用例

図Ⅱ-２-６６ 結婚の入口



図Ⅱ-２-６７ 結婚のメニュー

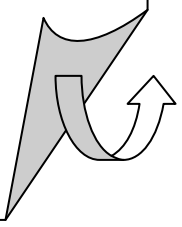
例えば、トップページで結婚をクリックする。

「主な公共サービス（Public Services Highlight）」と「主な民間サービス（Personal Services Highlight）」が表示される。

公共サービスには婚姻届、結婚証明書、住所変更等がある。

民間サービスには、ウェデイングチャンネルやプランニングツール等がある。

利用者にとっては、役所への届出ができるだけでなく、結婚に関わる全てのサービスをワンストップで受けられる方が便利である。これは結婚だけでなく、他の項目でも同様である。つまり官民相乗りは政府にとって、民との分担によるコスト低減だけでなく、サービス向上にもつながるのである。



この他にもトップページ左のボタンをクリックすると会員サービスに入ることができる。

図Ⅱ-２-６８ 会員の入口

「ライフイベントサービス（Life Event Service Index)」では、子供の誕生から子育て、成人、就職、老後にいたるまでの、ライフサイクルに応じたサービスを提供している。

図Ⅱ-２-６９ ライフイベントサービス

また、企業向けにも起業のガイドや、補助金、技術訓練資金等、企業のライフサイクルに応じたサービスを提供している。

図Ⅱ-２-７０ ビジネスのライフイベント

サイト説明（About Us）に記載されている情報

- 「ESD ライフ」とは
  - ESD ライフは世界最高の中国語と英語によるバイリンガルポータル。安全性が高く、便利で単一なオンラインプラットフォームにより、政府と民間のサービスを提供。
  - ESD サービス社が運営と管理を行っている
  - 香港の IT 戦略「デジタル 21」のコアコンポーネント
  - 個人、経済、文化の転換と開発のための国際的なサイバーゲートウェイ
- ESDサービス社とは
  - ESD サービス社はハチソンワンポア社とヒューレット・パッカード社の合弁会社
- 使命
  - ESD ユーザの政府と民間のサービスに対するニーズを満たす、最も便利で簡単で安全なオンラインソリューションを提供すること

注意事項（Users must read）に記載されている情報

- ESDサービス社(ESDSL)はオープンな入札過程で政府から ESDシステム開発を受注した請負業者
- 政府は、オンラインによる公共サービス提供のためにこのシステムを利用する
- ユーザに対しより包括的なサービスを提供し、ESD 情報インフラストラクチャを、民間企業の電子商取引開発の呼び水として利用するため、民間企業の電子商取引サービスを提供するのに ESD システムを使用することができる
- 政府はコンテンツプロバイダーの 1 つにすぎない
- サイト上の商業サービスや広告と政府とは関係ない。商業サービスの利用はユーザ自身の判断で行う必要があり、政府は保証しないし責任もおわない。

電子決済・PKI

- 「ESD ライフ」の 139 の公共サービスのうち、23 が電子決済に、19 が PKI に対応している
- サービス一覧を見れば、どのサービスが決済、認証に対応しているかわかるように表示されている
- 決済手段

  PC と KIOSK から決済を利用できる。
  - クレジットカード

    ○VISA ○マスター ○ダイナース
  - デビットカード

    ○JETCO ○EPSCO
  - スマートカード
  - 電話からの支払い（Payment by Phone Service ：PPS）
- PKI で利用できる証明書

図Ⅱ-２-７１ サービス一覧の画面例

- Hongkong Post e-Cert (Organizational)
- Digi-Sign Organizational ID-Cert
- Hongkong Post e-Cert (Personal)
- Hongkong Post Bank-Cert (Personal)
- Digi-Sign Personal ID-Cert

参考資料

- **デジタル** 21（2001 HK Digital 21 Strategy）
  http://www.info.gov.hk/digital21/eng/strategy2001/strategy_main.html
- **全ての人のためになる電子政府**（E-government Benefits Us All）
  http://www.info.gov.hk/digital21/eng/e-gov/e_home.htm
- ESD **ライフ**（ESDlife）
  http://www.esdlife.com/home/eng/default.asp

2.2.2 アイ・ハブ・ムーブド（ihavemoved.com）

http://www.ihavemoved.com/

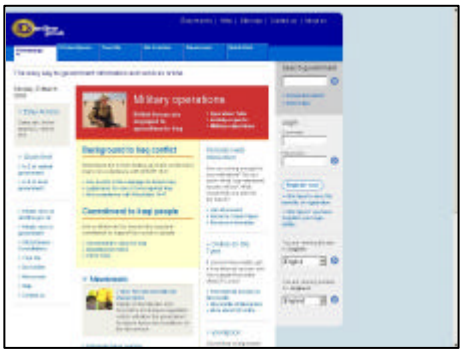
図Ⅱ-２-７２ ihavemoved.com

「アイ・ハブ・ムーブド」は英国内に住む個人向けの、住所変更手続代行サービス。ここに登録すれば、パスポート、運転免許などの政府機関系、水道、ガス、電話、電気、金融機関などの公共サービス系、さらにスポーツジム、ロイヤルティーカード、同窓会などの民間系企業／団体（約 750）への住所変更手続がワンストップで行える。

図Ⅱ-２-７３ ドイツ子会社のサイト

「アイ・ハブ・ムーブド」を運営するアイ・ハブ・ムーブド社（Ihavemoved Limited）は 1999 年にロンドン・ビジネススクール・プロジェクトの一環として創設された会社。「アイ・ハブ・ムーブド」は参加しているパートナーから徴収する料金と、サイトでの広告、プロモーション掲載による収益で運営されている。パートナーにとっては、企業の電話・郵送による移転連絡手続処理コスト削減というメリットがある。

「アイ・ハブ・ムーブド」は、英国政府のポータルサイト「UK オンライン（UKonline)」のオンライン住所変更サービスとして利用されている。



図Ⅱ-２-７４ UKonline

メニュー

- start a free account(新規登録)
- access existing account （ログイン）
- become a partner（パートナー募集）
- moving quotes（オンラインでの引越し見積もり）※www.reallymovinig.com へ
- friends (パートナー企業の紹介)
- その他（help, look around, privacy, about us, contact us）
- your account/アカウントの情報
- unsent notifications/未送信の住所変更通知
- sent notifications/送信済みの住所変更通知

参加750団体の分野別の内訳

- Alumni Associations/同窓会(64)
- Books/ブッククラブ(15)
- Charities慈善団体(80)
- Clubs/Memberships クラブ/会員権(15)
- Electricity/電気(17)
- Financial Services/金融機関（銀行、カード、保険）(37)
- Gas/ガス(22)
- Government政府機関(各種免許証、パスポート等)(8)
- Gyms & Health Clubs/スポーツクラブ(12)
- Local Councils地方自治体(42)
- Mail Order & Home Shopping/通販(23)
- National Blood Service国営血液センター(1)
- Professional Bodies/専門団体（看護学校、電気学会など）(3)
- Store Cards & Royalty Cards/ロイヤルティーカード(11)
- Subscriptions/雑誌購読(328)
- Telecoms(12)
- Television & TVLicense(2)
- Trades Unions/労働組合(3)
- Travel旅行サービス(27)
- Water/水道(13)

2.2.3 フェア・アクト（Fair Act）

http://www.whitehouse.gov/omb/procurement/fair-index.html

図Ⅱ-２-７５ Fair Actのサイト

官民パートナーシップには大きく３つの側面があり、民間企業の後押し、新しい分野への官民合同での取組み、それと行政事務・行政サービスへの民間参入である。この行政事務・行政サービスへの民間参入に関する事例として米国の「フェア・アクト」がある。

「フェア・アクト」の正式名称は“Federal Activities Inventory Reform Act of 1998”(「連邦業務品目改革法」)。

米国連邦政府の業務のうち民間でも遂行可能なものは積極的に外注化していくことを目的に外注化の具体的な数値目標を設定し、その進捗を公表している。そのために全業務をリストアップし、「連邦政府にしかできない業務①」 と 「民間でもできる業務②」に分類。

②の職務名とそれに従事している職員数を毎年公表している。米国連邦政府の各省庁のポータルサイトを見ると全業務のリストと上記分類、職員数などを見ることが出来る。

特徴的なのは、「民間でも出来る業務」を官民競争入札にかけるという競争原理を導入していることである。官民競争入札には20～50%のコスト削減効果が望めるとしている。

「民間でもできる業務」に分類された業務に従事している職員数は 2000 年で約 85 万人で、連邦政府職員の約 53%にあたる。

数値目標も設定されており、FAIR Act で「民間でもできる業務」とされた部分について、2002 年度中に５%（約４万人）、2003 年度までには 15%（約 13 万人）を民間に開放するとしている。

3. 日本の現状

日本の行政情報化への取組みは、1994 年の行政情報化推進基本計画にはじまり、1997 年の行政情報化推進基本計画改定を経て、1999 年のミレニアム・プロジェクトで電子政府の実現が初めて目標として掲げられた。

2001 年には e-Japan 戦略が発表され、「5 年以内に世界最先端の IT 国家となる」ことを目標に、ネットッワークインフラの整備、電子商取引環境の整備とともに、電子政府の実現が目標として掲げられている。

図Ⅱ-３-１ ミレニアム・プロジェクト

図Ⅱ-３-２ e-Japan 戦略

この目標のもと、住民基本台帳ネットワーク、政府認証基盤等のインフラや、手続の電子申請化等の施策が推進されているが、海外のベンチマーク調査においては日本の電子政府は国連の調査で 26 位（190 ヶ国中）アクセンチュアの調査で 17 位（23 ヶ国中）と、評価は高くない。

本章では利用者、特に本提言の主眼であるビジネスユーザからの視点で、日本の電子政府の現状について検討したい。

3.1 電子政府の現状 92
3.1.1 日本の政府ポータル「電子政府の総合窓口」 92
3.1.2 日本政府のビジネス向けインターネットサービス 97
3.2 日本の電子政府への取組に対する素朴な疑問 111

3.1　電子政府の現状

3.1.1 日本の政府ポータル「電子政府の総合窓口」

http://www.e-gov.go.jp/

図Ⅱ-３-３ 電子政府の総合窓口

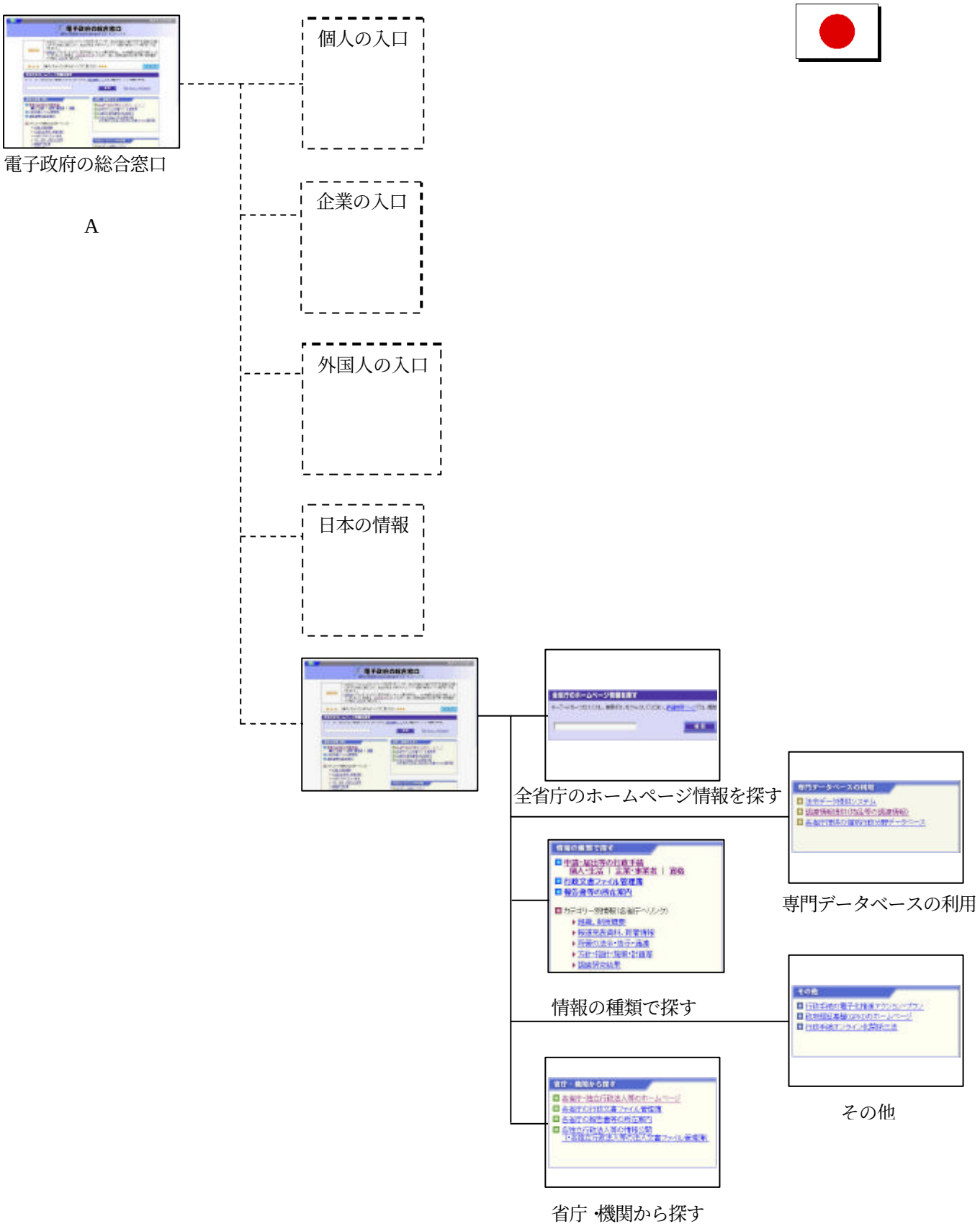
「電子政府の総合窓口」は総務省が運営する日本の政府ポータル。各省庁が提供している行政情報の検索・案内サービスを提供している。

「電子政府の総合窓口」には、個人、企業、外国人のような対象別や、目的別の入口がない。「申請・届出等の行政手続」の中に「個人・生活」、「企業・事業者」、「資格」というメニューはあるが、これは申請・届出等の行政手続の案内情報や様式の検索だけに機能が限定されている。対象別・目的別の入口を作り現状のメニューを並べ替えた場合の構成を図Ⅱ-３-４に示す。

また、都道府県、市区町村とのリンクがない。今回は中央政府のポータルについては、カナダ、オーストラリア、米国、英国、シンガポールの事例を調査したが、都市国家のシンガポール以外は、地方政府（州、自治体等）へのトップページからのリンクを用意している。

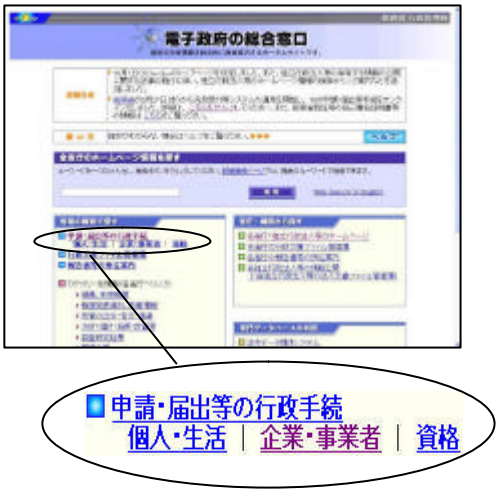
さらに、「電子政府の総合窓口」は英語をはじめとする外国語対応のメニューがないので、外国人は「電子政府の総合窓口」にアクセスしてもサービスに入ることができない。

基本的に「電子政府の総合窓口」は、リンク対象が各省庁とその外郭団体に限定された、検索機能つきのリンク集となっている。



図Ⅱ-３-４ 対象別・目的別の入口を作り現状のメニューを並べ替えた場合の構成

? 「電子政府の総合窓口」の利用例



図Ⅱ-３-５ 申請・届出等の行政手続

図Ⅱ-３-６ 企業・事業者メニュー

「電子政府の総合窓口」のナビゲーション機能や検索機能を起業を例に見てみたい。

①「申請・届出等の行政手続」の中にある「企業・事業者」を選ぶ。

業種別に「農業」、「建設業」、「製造業」等 13 の大分類と 94 の中分類が表示される。

②「どうやって起業するか」というようなハウツーの説明はないので、画面をスクロールして下のほうにある「中小企業」を選んでみる。

所属省庁ごとの該当手続が 152 件表示されるが、どの手続が必要か分からない。

企業・事業者メニュー 手続一覧

■ 全業種一般・その他/中小企業

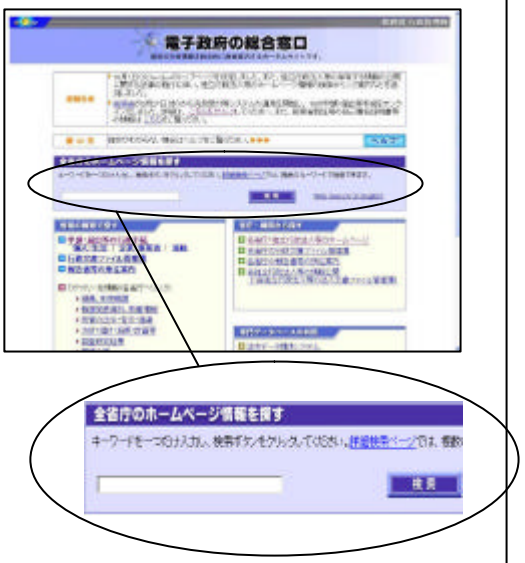
152 件の手続があります。1 件 ～ 152 件を表示

所属省庁	該当手続名
農林水産省	定款の変更の認可
総務省	通信・放送新規事業の実施計画の認定
総務省	通信・放送新規事業の実施計画の変更の認定
総務省	通信・放送新規事業の実施状況に関する報告
農林水産省	認定計画の変更
経済産業省	事業計画書、収支予算書の(変更)認可申請
経済産業省	事業月報の提出
経済産業省	事業報告書、収支決算書、貸借対照表の提出

図Ⅱ- 3 - 7 企業・事業者メニュー 手続一覧

今度は検索機能を使ってみる。

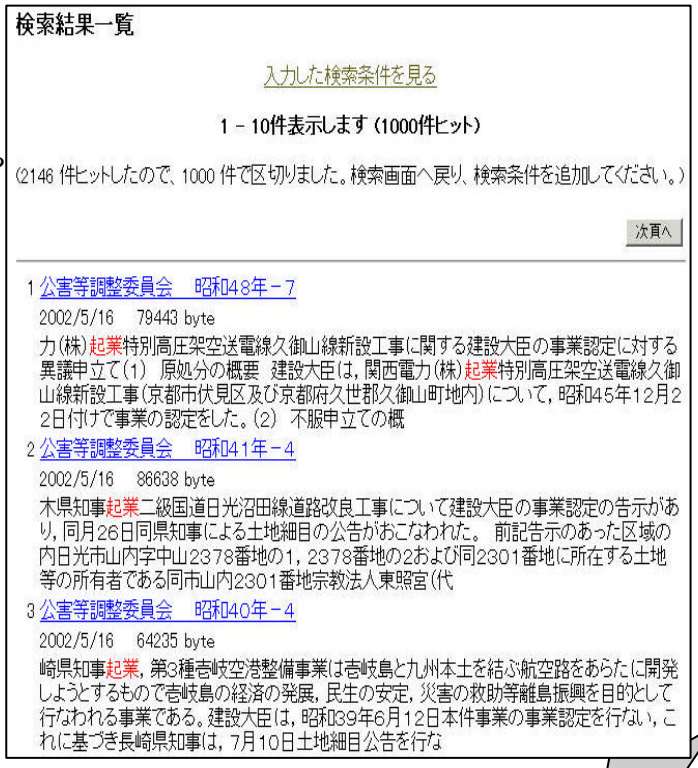
③「全省庁のホームページ情報を探す」に「起業」と入力する。



図Ⅱ-３-８ 全省庁のホームページ情報を探す

検索結果一覧と、「2146 件ヒットしたので、1,000 件で区切りました。検索画面へ戻り、検索条件を追加してください」というメッセージが表示される。起業手続とは関係のない情報が表示されている。

「手続」、「案内」とキーワードを追加して再検索して見るが、結局起業手続の情報を見つけることができなかった。


検索結果一覧

入力した検索条件を見る

1 - 10件表示します (1000件ヒット)

(2146 件ヒットしたので、1000 件で区切りました。検索画面へ戻り、検索条件を追加してください。)

次頁へ

1 公害等調整委員会　昭和48年－7
2002/5/16　79443 byte
力(株)起業特別高圧架空送電線久御山線新設工事に関する建設大臣の事業認定に対する異議申立て(1) 原処分の概要 建設大臣は，関西電力(株)起業特別高圧架空送電線久御山線新設工事(京都市伏見区及び京都府久世郡久御山町地内)について，昭和45年12月22日付けで事業の認定をした。(2) 不服申立ての概

2 公害等調整委員会　昭和41年－4
2002/5/16　86638 byte
木県知事起業二級国道日光沼田線道路改良工事について建設大臣の事業認定の告示があり，同月26日同県知事による土地細目の公告がおこなわれた。 前記告示のあった区域の内日光市山内字中山2378番地の1，2378番地の2および同2301番地に所在する土地等の所有者である同市山内2301番地宗教法人東照宮(代

3 公害等調整委員会　昭和40年－4
2002/5/16　64235 byte
崎県知事起業，第3種壱岐空港整備事業は壱岐島と九州本土を結ぶ航空路をあらたに開発しようとするもので壱岐島の経済の発展，民生の安定，災害の救助等離島振興を目的として行なわれる事業である。建設大臣は，昭和39年6月12日本件事業の事業認定を行ない，これに基づき長崎県知事は，7月10日土地細目公告を行な

図Ⅱ-３-９ 検索結果一覧

「電子政府の総合窓口」トップページのメニュー

- 全省庁のホームページ情報を探す ※検索機能
- 情報の種類で探す
  - 申請・届出等の行政手続
  - 行政文書ファイル管理簿
  - 報告書等の所在案内
  - カテゴリー別情報（各省庁へリンク）
  - 政府新着情報（政府広報オンライン）
- 省庁・機関から探す
  - 各省庁・独立行政法人等のホームページ
  - 各省庁の行政文書ファイル管理簿
  - 各省庁の報告書等の所在案内
  - 各独立行政法人等の情報公開（各独立行政法人等の法人文書ファイル管理簿）
- 専門データベースの利用
  - 法令データ提供システム
  - 調達情報提供（物品等の調達情報）
  - 各省庁提供の個別行政分野データベース
- その他
  - 行政手続の電子化推進アクション・プラン
  - 政府認証基盤(GPKI)のホームページ

サイト説明（電子政府の総合窓口について）に記載されている情報

- 以下の 4 つの検索サービスを利用することができる。
  - ホームページの掲載情報の検索
    各省庁（本省庁、地方支分部局、その他施設等機関）がホームページに掲載している行政情報を総合的に検索するサービス。
  - 行政手続案内や申請・届出様式の検索
    各省庁が取り扱っている行政手続関係情報を総合的に検索するサービス。このサービスでは、手続きの分類による「メニュー分類検索」と任意の検索用語を指定する「用語検索」がある。
  - 行政文書ファイル管理簿の検索
    各省庁において組織的に管理されている行政文書情報を総合的に検索するサービス。
  - 各種報告書等の所在や入手方法の検索
    各省庁が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提供されている行政情報の所在、入手方法を総合的に検索するサービス。

3.1.2 日本政府のビジネス向けインターネットサービス

「電子政府の総合窓口」には対象別や目的別の入口がないため、政府の組織と分掌を知らないとビジネス向けメニューを見つけることができない。

今回調査した結果、日本のビジネス向けメニューには、下記のようなものがあることが分かった。

- J-Net21

  中小企業施策の総合的実施機関である中小企業総合事業団（JASMEC）が運営する中小企業ビジネス支援検索サイト。「会社やお店をはじめたい」、「資金を調達したい」等、12 のカテゴリーがある。
- テクノナレッジ・ネットワーク

  中小企業庁からの委託を受け、独立行政法人 産業技術総合研究所が運営する、中小製造業のものづくりを支援する技術情報サイト。
- しごと情報ネット

  厚生労働省が運営する求人情報の検索サイト。
- ハローワークインターネットサービス

  厚生労働省が運営する求人・求職のサイト。
- 日本貿易振興会（JETRO）

  外国企業誘致や輸出支援等の業務を行う日本貿易振興会（JETRO）のサイト。外国企業向けに英語による日本のビジネス情報発信を行っている。
- 行政手続案内や申請・届出様式の検索（企業・事業者メニュー）

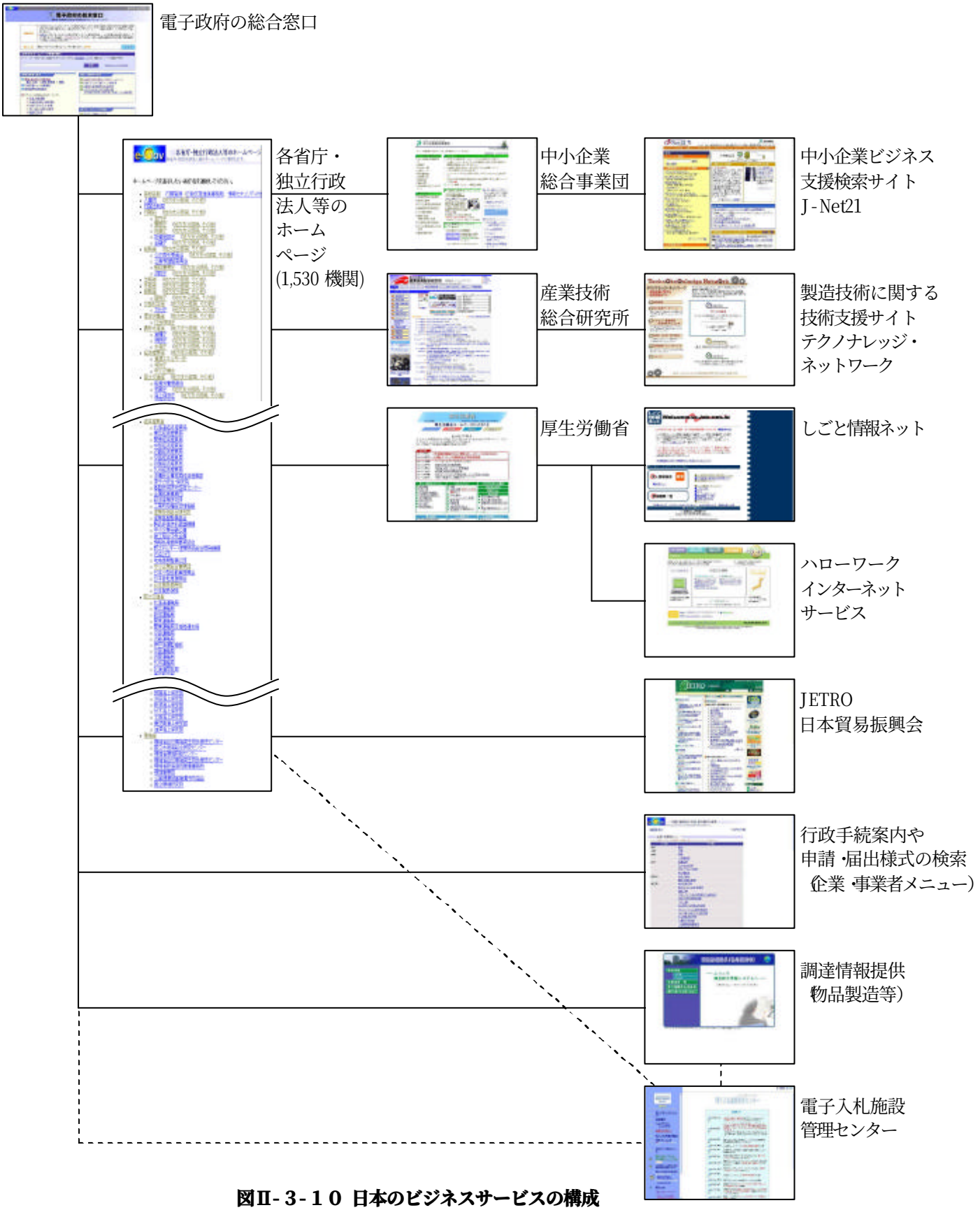
  申請・届出等の行政手続の案内情報や様式を検索できるサイト。
- 調達総合情報システム

  官庁の物品調達の情報を提供するサイト。
- 電子入札施設管理センター（e-BISC センター）

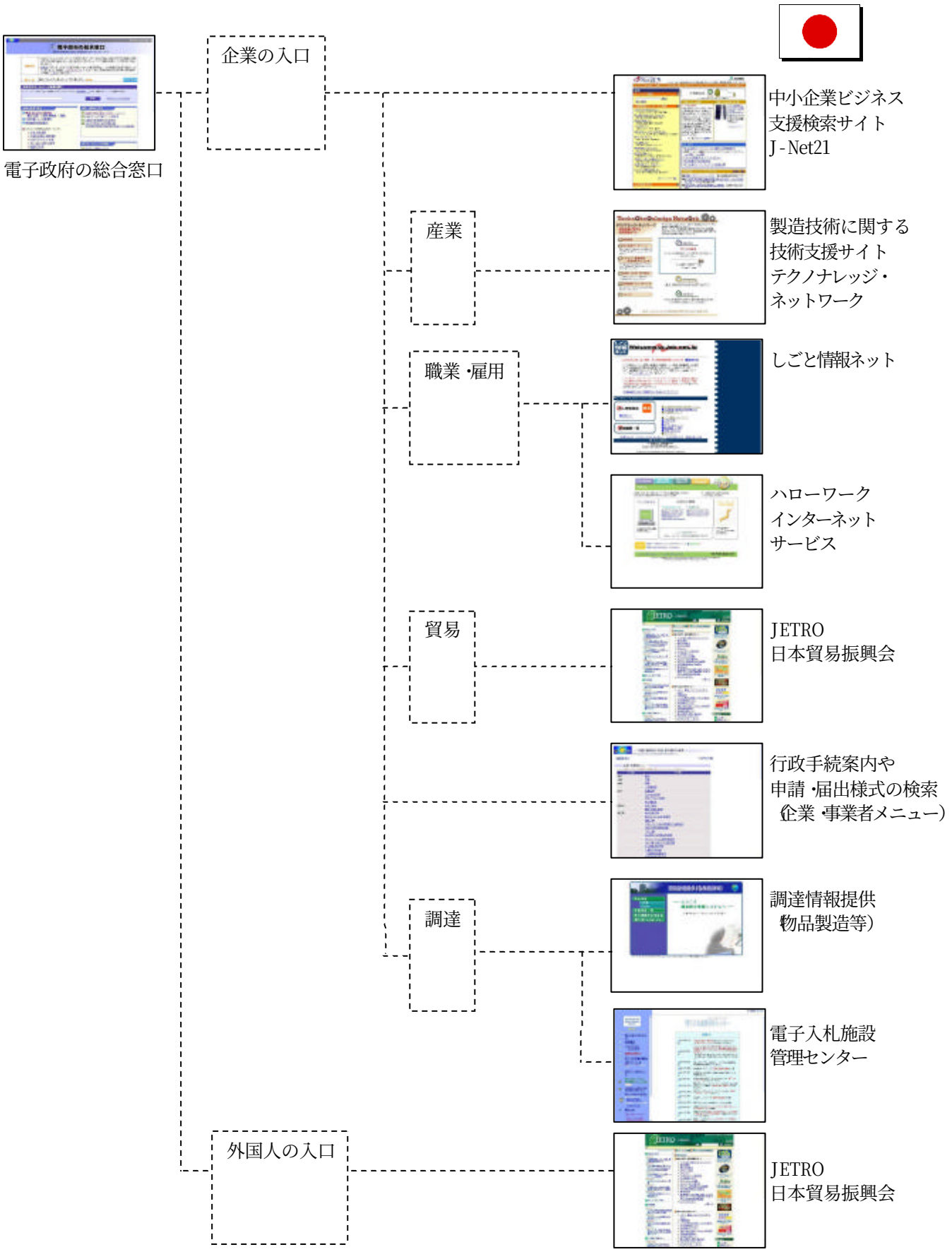
  電子入札システム（工事調達）のサイト。

「電子政府の総合窓口」からこれらのサービスを分掌する政府機関に入るには、図Ⅱ-３-１０に示した通り、「各省庁・独立行政法人等のホームページ」をスクロールし、約 1,530 機関の中から探す必要がある。

また外国人が日本とビジネスするための情報を得ようとしてアクセスした場合、各省庁は英語サイトを用意しているが、そのトップページには外国人向けのビジネスメニューがない。”口コミ”等で「JETRO」の存在とその分掌を知っている外国人だけが、日本政府のビジネス向けインターネットサービスを受けることができる。



図Ⅱ-３-１０ 日本のビジネスサービスの構成



図Ⅱ-３-１１　目的別の入口を作り現状のメニューを並べ替えた場合の構成

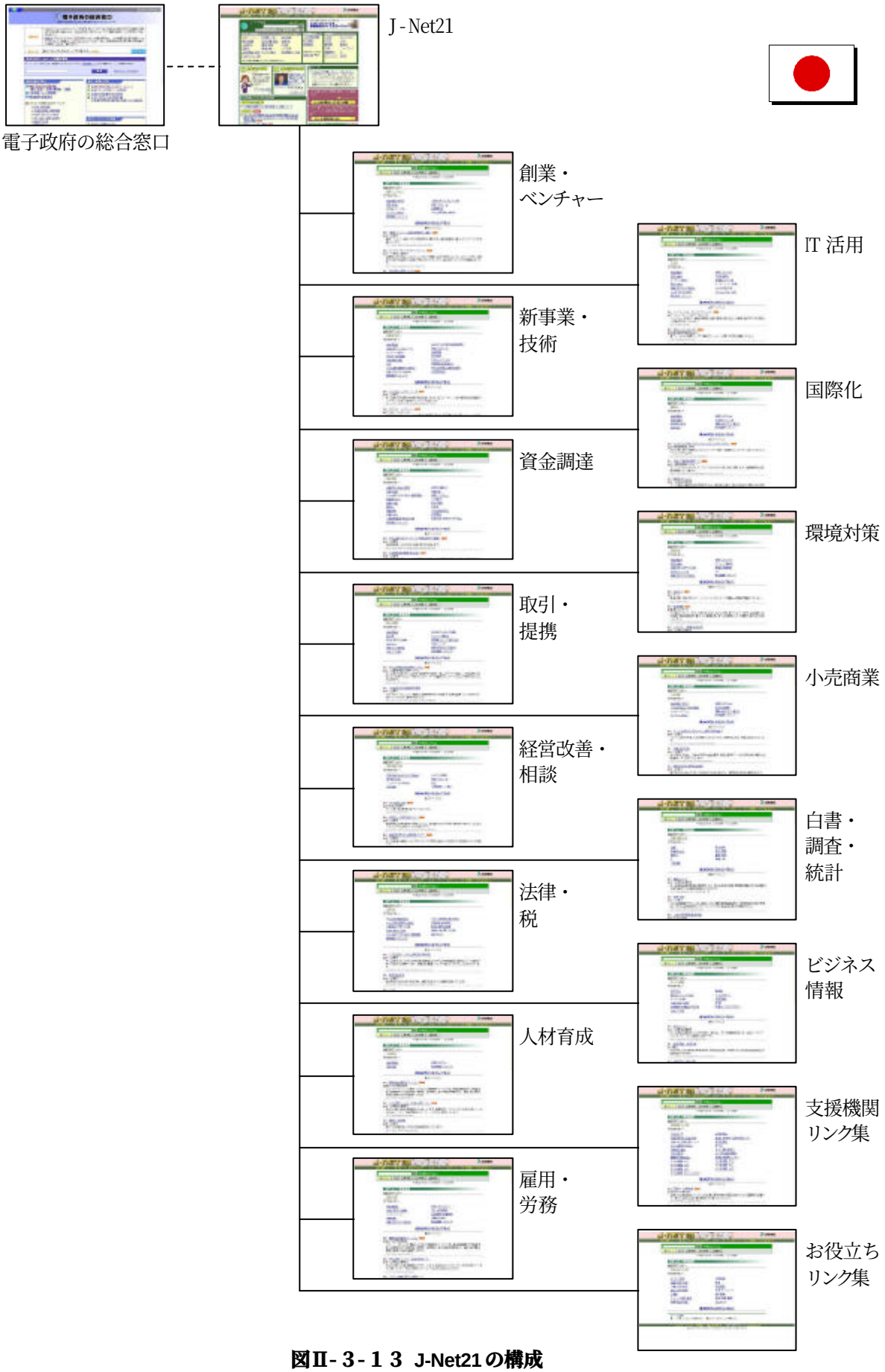
http://j-net21.jasmec.go.jp/index.html

図Ⅱ-３-１２ J-Net21

「J-Net21」は中小企業施策の総合的実施機関である中小企業総合事業団（JASMEC）が運営する中小企業ビジネス支援検索サイト。

16 のカテゴリーから情報を検索することができる。

- 創業・ベンチャー
- 取引・提携
- 人材育成
- 国際化
- 白書・調査・統計
- お役立ちリンク集
- 新事業・技術
- 経営改善・相談
- 雇用・労務
- 環境対策
- ビジネス情報
- 資金調達
- 法律・税
- IT 活用
- 小売商業
- 支援機関リンク集



図Ⅱ-３-１３ J-Net21の構成

？ 「J-Net21」の利用例

「J-Net21」で起業に必要な情報を探して見たい。

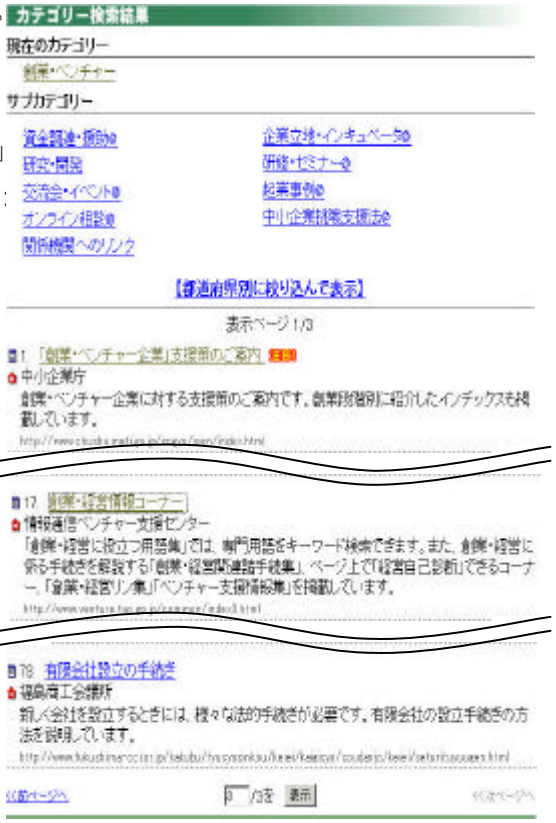
①「カテゴリーから検索」の「創業・ベンチャー」を選ぶ。

図Ⅱ-３-１４ 検索メニュー

78 件の起業に関わる情報が表示される。

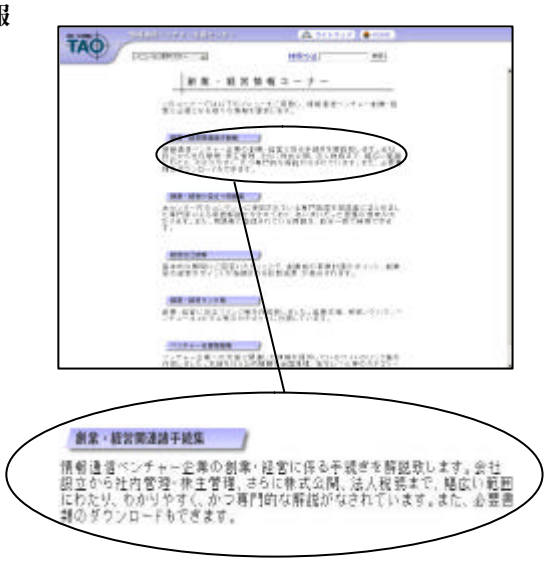
②検索結果を 1 件ずつ確認し、起業に必要な手続きをまとめたものを探す。

③17 件目の「創業・経営情報コーナー」の説明に「創業・経営関連諸手続集」があるのでクリックしてみる。



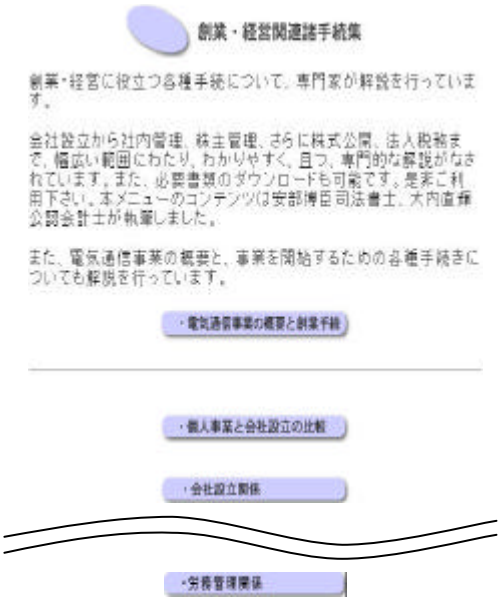
図Ⅱ-３-１５ 検索結果

④通信・放送機構（TAO）が運営する「創業・経営情報コーナー」の「創業・経営関連諸手続集」を選ぶ。



図Ⅱ-３-１６ 創業・経営情報コーナー

「個人事業と会社設立の比較」、「会社設立関係」等7種類のメニューがあり、必要な情報を閲覧できる。



図Ⅱ-３-１７ 創業・経営関連諸手続集

「J-Net21」はこの他にも次のようなサービスを提供している。

- 会社情報の無料登録と検索サービスの提供
- 特徴ある企業事例の紹介
- Q&A 道場
- メールマガジンの配信
- E メール無料相談
- モバイルサービス

「J-Net21」は、目的別分類の階層（トップページの 16 カテゴリー（大分類）＋中分類で 2 階層、カナダやオーストラリアは 4 階層）や、インタラクティブ・ツールの利用、見せ方等、ナビゲーション機能において海外のベストプラクティスには及ばない。しかし下記のような特徴を持ち、実用的で利用しやすいサービスを企業に提供する、日本の電子政府サービスの中においては革新的とも言えるサイトである。

- 企業に必要な情報やサービスを目的別に分類して提供する、
- 大企業とは違い、中小企業が独自に蓄積・配信するのが難しいナレッジ・データベースの提供
- 中小企業のビジネスチャンスの拡大

http://j-net21.jasmec.go.jp/index.html

図Ⅱ-３-１８ テクノナレッジ・ネットワーク

中小企業庁からの委託を受け、独立行政法人 産業技術総合研究所が運営する、中小製造業のものづくりを支援する技術情報サイト。本サイトでは、公的試験研究機関等が提供する技術相談 Q&A データベースを中心として、製造技術に関する様々な技術分野の情報を収集しており、技術的課題解決のためのヒントを得たり、創造的ものづくりの実現につながる情報データを、任意の語句を入力することで検索することができる。また、情報提供者に関する情報も併せて掲載しており、閲覧者が詳細な内容を知りたい場合、情報提供者に問い合わせしやすい環境を提供している。

テクノナレッジ・ネットワークは、高度化・複合化する中小企業の技術課題に対し、円滑かつ迅速な対応を支援するため、

- 各都道府県公設試験研究機関（以下「公設試」という。）に蓄積している技術相談及び回答内容をインターネットを通じて情報提供し、中小企業者が直接アクセスすることによる自社の技術課題の解決や各公設試、都道府県等中小企業支援センター等が行う技術相談業務において活用するデータベース機能
- 単独の公設試では回答困難な技術相談に対し他の公設試や国研、大学等の専門家が回答する電子掲示板機能

を主な内容とするシステム。

■ しごと情報ネット

http://www.job-net.jp/

厚生労働省が運営する、求人情報の検索サービス。「しごと情報ネット」の参加機関は、民間の職業紹介事業者、求人情報提供事業者、労働者供給事業者、経済団体、ハローワーク等、求人情報を保有している機関。参加を希望する機関は申請し認定をうける。

求人情報掲載件数は約 50 万件、掲載情報は２時間ごとに更新される。

携帯電話からもアクセスできる。

図Ⅱ-３-１９ しごと情報ネット

■ ハローワークインターネットサービス

http://www.hellowork.go.jp/

厚生労働省が運営する求人・求職のサイト。全国のハローワークで受理した求人情報のほか、ハローワークへの求職申し込み、雇用保険手続き等の各種手続き、各種助成金、ハローワークの所在地等についての情報を提供している。

次のようなメニューがある。

- 求人情報検索
- お役立ち情報（仕事をお探しの方）
  ○求職申込手続案内
  ○雇用保険手続案内 ○職務経歴書の書き方 ○教育訓練給付制度・講座検索
  ○求人事業所名等の提供 等
- お役立ち情報（事業主の方）
  ○求人申込手続案内 ○求人事業所名等の提供 ○雇用保険・助成金の案内 等
- ハローワーク所在地情報

図Ⅱ-３-２０ ハローワークインターネットサービス

http://www.jetro.go.jp/top-j/index.html

図Ⅱ-３-２１ 日本貿易振興会のサイト

外国企業誘致や輸出支援等の業務を行う日本貿易振興会（JETRO）のサイト。英語サイトには次のメニューがある。

- 日本企業とのビジネス（Doing Business with Japanese Firms）
- ビジネス情報（Business Information）
- ジェトロについて（About JETRO）

対日投資情報サイト「インベスト・ジャパン」では、次のメニューを提供している。

- 日本とのビジネスのメリット（Why Japan?）
- 地域別投資環境ガイド（Regional Economy）
- パートナー探し（Find your partner）
- 対日投資 Q&A（Setting up Business）
- コスト資産ガイド（Cost Simulation）
- 日本の経済基礎データ
  （Surveys & Statistics）
- ジェトロの対日投資支援（JETRO Services）

図Ⅱ-３-２２ INVEST JAPAN!

調達

日本の政府調達は大きくは物品調達（物品購入）と工事調達（公共工事）の 2 つに分類されるが、政府の Web サイトでも図Ⅱ-３-２２にある通りそれぞれが独立しており、リンクがない。

- 物品調達

  「調達総合情報システム」で各省庁の調達情報を検索することができる。

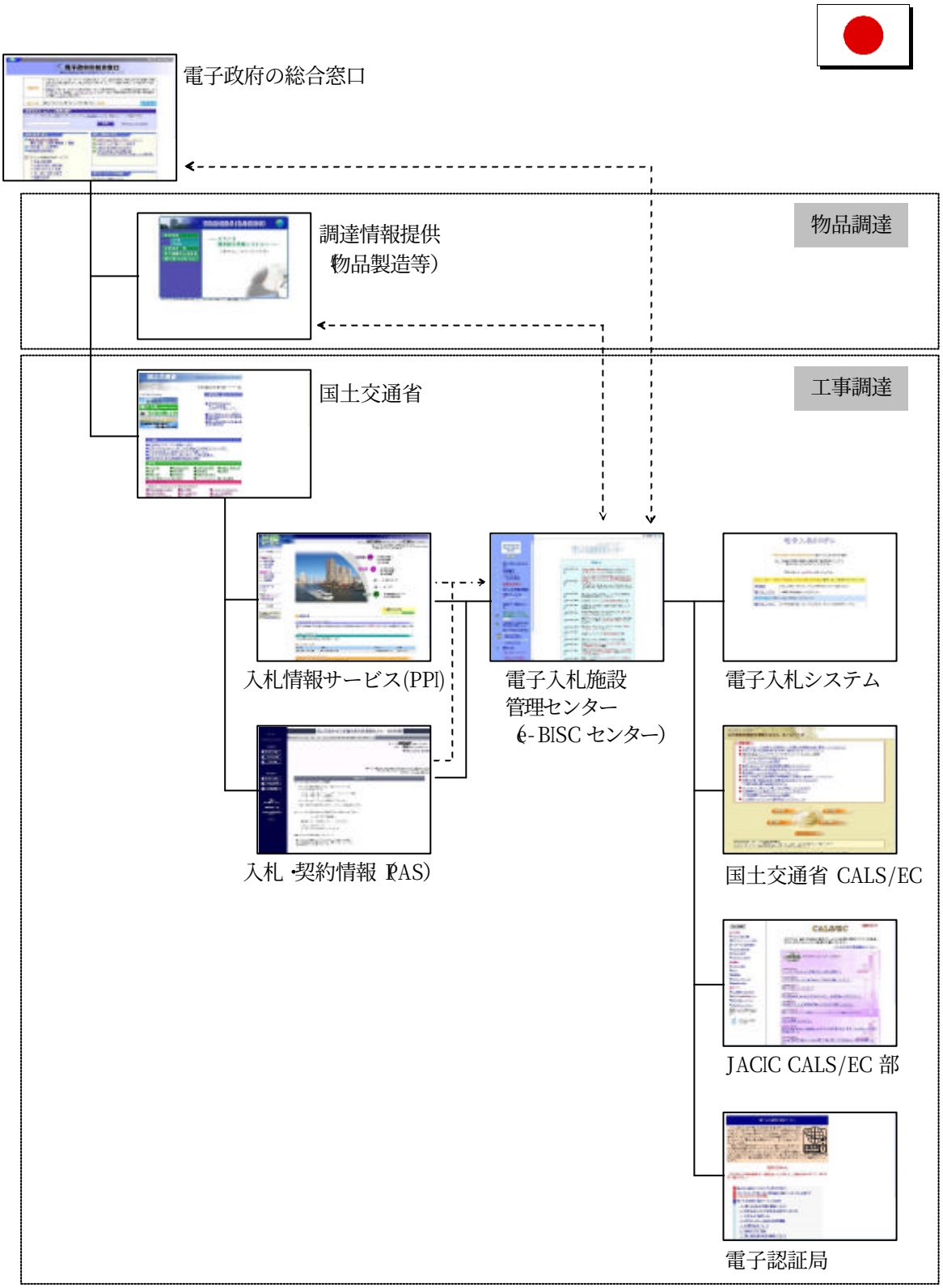
- 工事調達

  工事調達関連のサイトとして、以下の 5 サイトがある（電子入札システムと電子認証局を除く）。

  - 電子入札施設管理センター（e-BISC センター）
  - 国土交通省　CALS/EC
  - JACIC　CALS/EC 部
  - 入札情報サービス(PPI)
  - 入札・契約情報（PAS）

  この 5 サイトの提供する情報には重複があり、位置付け分かりにくい。

  また、電子入札システム（工事調達）の開発の主体となった国土交通省からは、電子入札システムの入口となる電子入札施設管理センター（e-BISC センター）への直接のリンクがない。



図Ⅱ-３-２３ 電子調達の構成

参考資料

- IT 戦略本部
  http://www.kantei.go.jp/jp/it/index.html
- e-Japan 戦略
  http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/kettei/010122honbun.html
- 電子政府の総合窓口
  http://www.e-gov.go.jp/
- J-Net21
  http://j-net21.jasmec.go.jp/index.html
- テクノナレッジ・ネットワーク
  http://www.techno-qanda.net/dsweb/
- しごと情報ネット
  http://www.job-net.jp/
- ハローワーク
  http://www.hellowork.go.jp/
- 日本貿易振興会（JETRO）
  http://www.jetro.go.jp/index.html
- INVEST JAPAN!
  http://www.jetro.go.jp/investjapan/index.html
- 特許電子図書館
  http://www.ipdl.jpo.go.jp/homepg.ipdl
- 調達総合情報システム
  http://www.chotatujoho.go.jp/va/com/TopPage.html
- 電子入札施設管理センター（e-BISC センター）
  http://www.e-bisc.go.jp/
- 国土交通省 CALS/EC
  http://www.mlit.go.jp/tec/cals/
- JACIC CALS/EC 部
  http://www.cals.jacic.or.jp/
- 入札情報サービス(PPI)
  http://www.ppi.go.jp/
- 入札・契約情報（PAS）
  http://www.pas.ysk.nilim.go.jp/
- 電子入札用電子認証サービス
  http://www.tdb.co.jp/ca/

3.2　日本の電子政府への取組に対する素朴な疑問

日本の電子政府をポータルを中心にビジネスユーザからの視点で見てきたが、海外と比較すると次のような素朴な疑問を感じる。

「電子政府の総合窓口」は本当に日本政府の入口なのだろうか？

諸外国においてはナビゲーションのレベルに違いはあるが、その国すべての政府サービスへの入口となっている。「電子政府の総合窓口(e-Gov)」には「電子政府の総合窓口システムでは，各省庁が提供している行政情報を国民の皆様に有効に活用していただくため，総合的な検索・案内サービスを提供しています。」と説明されているが、対象が中央省庁の手続き案内や行政文書などに限られており、自治体とのリンクもない。また、国の総合ポータルに見られる日本を紹介するコンテンツなども見当たらず、検索以外は外国語に対応していない。

なんで使いたいものが見つからないのだろう？

起業の例では「電子政府の総合窓口」から必要な情報を見つけることができなかった。対象や目的別の入口がないので、使いたいサービスが提供されていたとしても見つけることが難しい。

なんでメニューが少ないのだろう？

海外では、学生、高齢者、障害者、女性等の対象別や、健康、環境、教育、観光等の目的別の入口があり、利用者視点のメニューが多数提供されているが、日本では基本的に省庁やその外郭団体の組織ごとにサイトを作っているため、利用者視点のメニューが少ない。

なんで使いたくなるような工夫がないのだろう？

海外では、補助金、奨学金、調達等の情報を、国と地方で一元提供するとか、メール配信のサービスを提供するとか、インターネットを使うと手数料を安くするとか、利用者が使いたくなるようなメニューを用意しているが、日本ではそのような取組が少ないようである。

外国人や外国企業はどこを見れば良いのだろう？

「電子政府の総合窓口」には、日本とビジネスしたい人や、日本に旅行に行きたい人のためのメニューがない。ビジネスについては日本貿易振興会が、旅行については国際観光振興会が海外向けのメニューを提供しているが、このことを知らない人はサービスを見つけることができない。また、日本に住む外国人はどのサイトを見れば良いのか分からない。

4. 課題と提言

4.1 課題

以上、海外事例に対比することで日本の電子政府の現状について考察してきたが、その結果いくつかの重要な課題が導き出された。それらの課題を整理すると以下のとおりとなる。

(1)電子政府のビジョンが見えない

各国においてITは、情報経済やナレッジベース社会の構築、すなわち経済再生と新しい社会構築のための手段として位置付けられており、日本でもそれは例外ではない。日本の電子政府は「幅広い国民・事業者のIT化を促す」上での起爆剤としての役割が課せられている。

そうした目的を充足するためには、電子政府を国民の間で定着させ、利活用を促進させるためのより明解で国民にとって分かりやすいビジョンが必要である。

(2)経済･産業活性化効果としての電子政府の視点が希薄

電子政府の経済･産業活性化効果は、多くの国が注目し工夫しているところである。

電子政府には、インターネット利用の促進や行政手続の簡素化等の効果のほかに、

- 企業の負担軽減と積極的な企業の育成
- 官民パートナーシップによる企業のビジネスチャンスの拡大
- 政府調達への参加機会の拡大
- 電子政府システム構築通じたIT技術開発の場の提供
- 電子商取引市場拡大のための場の提供

などの効果が期待できる。

また、海外との接続の強化による外国資本や人材の導入なども積極的に展開されている。

「行政機関は民間に情報やサービスを与えるもの」という発想を一歩進め、本章冒頭で述べた「Facilitation & Collaboration」の発想、すなわち国民と共同で国家経営を推進するための推進基盤として電子政府の活用を考えたい。

(3)利用促進と改善への継続的な努力

ベストプラクティスと評価されている電子政府では、利用を促進するための多くの工夫が見られる。こうした工夫は、カスタマーフォーカス（Customer Focused）とか市民中心（Citizen Centric）といった考え方を基本思想とした電子政府の構築姿勢によるものと考えられ、緻密なニーズの把握によってなされたものである。

また、多くのサイトには利用者からのフィードバック用のページがあり、継続的に利用者のニーズ調査を行い、その結果のシステムへの反映も着実に行われている。

日本の政府ポータルでは、各省庁が提供している行政情報の検索･案内が中心で、目的別・対象別の入口を提供していないため、必要とする情報がどこにあるか分かりにくく、政府の組織構造とその分掌を知らないと、必要とする情報やサービスを見つけることが難しい。こういった組織中心の電子政府を改め、顧客志向に基づくきめ細かな取組みが求められる。

(4)ポータル構築のための基準の策定と推進

海外の政府ポータルには、目的別・対象別にサービスが統合されており、連邦、州、自治体のシームレスサービスまで実現している国が多い。またナビゲーションやルック&フィールについても様々な工夫が見られる。

こうしたシームレスなサービスを実現するためには、行政機関共通のフレームワークやガイドラインの策定が前提となる。カナダのルック&フィールガイドライン、政府コミュニケーションポリシー、オーストラリアでのカスタマーフォーカスド・ポータルフレームワーク等がそうした基準に該当する。

日本の電子政府においても、こうした基準の策定は利用者によりよいサービスを効率よく提供する上での必須条件である。

また、基準を定着させるためには行政機関全体に対し強力な権限をもつ推進組織も不可欠である。

4.2 提言

利用者にとって電子政府ポータルは、単に入口という意味以上に、一般に複雑かつ難解といわれている行政サービスの中から必要な目的を導き出す、ナビゲーションの役割を持つ。電子政府の利活用の観点で、ポータルが電子政府の要であるといえる。

前述の課題から、活用しやすい電子政府の実現のためには、政府の強いリーダーシップと、責任と権限をもった専任組織の設置が必要であると考える。こうした課題をわが国の経済・産業界活性化の観点から捉え、企業が活動しやすい日本の電子政府実現に向けて以下の提言を行う。

(1)提言その１　企業活性化を目的とした「政府総合ポータル構想」の策定

企業活動活性化に基づく電子政府サービスの実現のためには、現時点の組織やシステムや制度に縛られない自由な視点で、あるべき構想を検討する必要がある。そのために、サービスの受け手である民間企業が主体となった「政府総合ポータル構想」の策定を提言する。

（提言のポイント）

- ・各府省庁・自治体のシームレスな連携を目指した総合ポータル・ポリシーの策定
- ・利便性と享受度の高いサービスの選択と集中
- ・ビジネス・ドリブンの考え方を前提とした具体的計画の策定
- ・実現の為に阻害要因となる規制・法律・予算に関する枠組みへの課題整理
- ・ビジョンならびに進捗状況の公開

(2)提言その２　官民協働の「政府総合ポータル」推進体制の整備

「政府総合ポータル」の立案と推進においては、業種・業態ごとの様々なニーズを構想に反映することと共に、各府省庁や地方公共団体に向けた合意形成を図っていく必要がある。そのために、民間各界代表者を含めた推進のための委員会と専任の事務局機関の設置を提言する。

(提言のポイント)

・政府総合ポータル推進のために民間各界代表者を含めた委員会組織を編成
・構想具体化と推進のための官民エキスパートによる専任の事務局の設置
・行政組織間調整と実施状況監督を CIO 会議にて対応

(3)提言その３　多言語対応への着手

電子政府ポータルは国家の顔であると同時に、海外から自国を評価する上での窓口でもある。その時に最も大切なことは「多言語対応」と「情報の鮮度」であることは言うまでもない。そのためには、政府ポータルとして英語、中国語（簡体字・繁体字)、韓国語の表記は最低限完備すべきである。また、ロシア語、フランス語、ドイツ語、スペイン語、ポルトガル語など主要ビジネス言語の整備も順次行われることを提言する。

(提言のポイント)

・英語、中国語（簡体字・繁体字)、韓国語の迅速な整備
・その他主要なビジネス言語の順次整備

提　言

（1）企業活性化を目的とした「政府総合ポータル構想」の策定

・各府省庁･自治体のシームレスな連携を目指した総合ポータル・ポリシーの策定
・利便性と享受度の高いサービスの選択と集中
・ビジネス･ドリブンの考え方を前提とした具体的計画の策定
・実現の為に阻害要因となる規制･法律･予算に関する枠組みへの課題整理
・ビジョンならびに進捗状況の公開

（2）官民協働の「政府総合ポータル」推進体制の整備

・政府総合ポータル推進のために民間各界代表者を含めた委員会組織を編成
・構想具体化と推進のための官民のエキスパートによる専任の事務局の設置
・行政組織間調整と実施状況監督を CIO 会議にて対応

（3）多言語対応への着手

・英語、中国語（簡体字・繁体字)、韓国語の迅速な整備
・その他主要なビジネス言語の順次整備

III. 官民連携による行政ポータルの展望

＜活用ビジネスＳＷＧ報告＞

Ⅲ章　目　　次

1.　行政ポータル第 2 層のビジネスカテゴリ仮説.....116

1.1　行政ポータル 2 層化モデルと第 2 層の特徴.....116

1.2　第 2 層のビジネスカテゴリ仮説.....120

2.　事例・アイデア調査.....126

2.1　事例調査.....126

2.2　アイデア調査.....139

2.3　ヒヤリング調査.....164

3.　事例分析と仮説評価.....173

3.1　事例分析.....173

3.2　ビジネスカテゴリ仮説評価.....176

3.3　ビジネスカテゴリと特徴.....178

4.　電子行政サービスのビジネス活用における課題と提言.....186

4.1　ビジネス活用活性化への課題.....186

4.2　ビジネス活用活性化に向けた提言.....187

活用ビジネス SWG 報告にあたって

現在、2003 年度を目途に行政手続きの電子化に必要な基盤整備が、「電子政府、電子自治体推進プログラム」に基づいて技術、制度両面から進められている。地方公共団体においては、2003 年度以降、この基盤を活用した電子行政サービスの実現が本格的に始まろうとしている。

我々は、2001 年度の WG 活動をとおして、行政サービスの質的向上や地域の活性化に結びつき、住民や企業に喜ばれるようになるためには、電子行政サービス構造は、2 層化になるべきではないかと考えた。

第 1 層は、電子行政ワンストップ(複数の行政サービスを一カ所で済ますこと)でサービスを提供する層「行政/公共サービス複合ワンストップポータル」であり、複数の地方公共団体による「共同アウトソーシング(業務委託)」などの手段で、現在、多くの県で検討が進められている。

しかし、行政ワンストップサービスを実現するだけでは住民や企業のニーズを十分に満たすことはできない。住民や企業が行政サービスを必要とする場合は多様であり、また行政サービスだけを必要とする場合ばかりではない。

このような多様なニーズへの柔軟な対応は、民間が得意とするところだ。すなわち第 2 層は、この多様なニーズに対応するため、民間主導で、第 1 層で提供される行政ワンストップサービスと民間サービスとを組み合わせた複合サービスを数多く提供していく層「官公民協創ポータル」である。

この層では、IT 関連事業者以外の業種であっても電子行政サービスをビジネスに活用することができる。例えば、自社の事業に電子化された行政サービスを追加して、その付加価値を高める。あるいは、自社の持つ知識と複数の電子行政サービスを組み合わせて、住民や企業に対する新しい代行サービス事業を創業したりすることが考えられる。

このような見方をすると電子行政サービスの実現は、地域の活性化に対する大きな可能性を秘めていると言える。

そこで、本年度の WG 活動は、2001 年度活動の成果を受けて、「官民連携による行政ポータルの展望」と題して、総勢 46 名で、第 2 層「官公民共創ポータル」の実現と活性化に資する検討を約半年をかけて実施することとした。具体的には、①第 2 層の必要性の再確認、②第 2 層のカテゴリ仮説、③事例、アイデア調査、④事例、アイデア評価、⑤カテゴリ仮説の検証、⑥カテゴリ別ビジネスモデル検討、⑦実現、活性化に向けた課題抽出、⑧課題解決への提言を検討した。活動期間は、2002 年 9 月から 2003 年 2 月と短い期間であったため、検討を重ねるための時間確保が難しい状況であったが、メンバや事務局の方々のご協力により、何とか形あるものにまとめることができた。今後、この成果をたたき台としていろいろな形で広く検討いただき、第 2 層の実現、活性化に少しでも役立てていただければ幸いである。

活用ビジネス SWG リーダー　今井　雅文

1. 行政ポータル第 2 層のビジネスカテゴリ仮説

本章では、まず、昨年度の WG 活動で提言した行政ポータル将来ビジョン(2 層化モデル)について説明し、第 2 層の必要性を述べる。さらに第 2 層「官公民共創ポータル」の構造を明らかにすべく、そのビジネスカテゴリについて仮説を立案する。

1.1　行政ポータル 2 層化モデルと第 2 層の特徴

行政ポータルは、網羅的に行政/公共サービスを保有した上で、一見相反する安全性/確実性と多様性/利便性を併せ持つ存在でなければならない。これらの特性を保有するため行政ポータルを 2 層化した行政ポータル 2 層化モデルを提言した。

まず、行政/公共サービス基盤である行政/公共サービス複合ワンストップポータルが第 1 層目である。このポータルは、多様性と利便性を犠牲にしてでも安全で確実な行政/公共サービスを提供することに重点をおいたポータルである。運営主体は、行政/公共機関が中心となる。

第 2 層は、官公民共創ポータルである。このポータルは、第 1 層である行政/公共サービス複合ポータルを活用した地域住民や民間企業が運営主体のポータルであり、住民や企業の多様な活動シーンに柔軟に対応した多彩なサービスを提供する。提供するサービスは、民間サービスと行政/公共サービスを組み合せで多様なニーズに適応させた形態となる。行政や公共機関は、サービス活動の活性化に向け、規制緩和、資金的人材的支援を行うことで関わりを持つ。

1.1.1 第 1 層「行政/公共サービス複合ワンストップポータル」の特徴と概要

行政/公共サービス複合ワンストップポータルは、行政/公共サービスを安全で確実に提供する地域社会インフラと位置付けられる。

以下にその特長と概要を説明する。

(1)第 1 層「行政/公共サービス複合ワンストップポータル」の特徴

(a)情報、サービスの網羅性と提供形態の複線化

本ポータルは、地域の住民や企業が活動する上で必要となる行政/公共サービスを提供するが、サービス範囲については、網羅性が求められる。

また、情報、サービスの提供形態については、2 つの形態が必要である。1 つは、届出、申請等の手続きが行政/公共分野全体に渡って網羅的に検索できる、あるいは、地域における全ての交通機関の情報がワンストップで見ることができる等、分野ごとの情報やサービスを横断的に提供できる形態である。もう 1 つは、利用者の視点に立った利用パターンをカテゴライズして、その利用パターンに沿って特定の情報、サービスを提供する形態である。

(b)安全と安心

本ポータルは、社会インフラの一つとして、愚直なまでに安全と安心を利用者に提供するものでなければならない。個人認証基盤サービスや電子決済サービスの仕組みが完成され安心して利用でき、かつセキュリティ、プライバシー保護等の対策が確実に実施され、利用者に安全を提供する。

(c)継続的な運営

本ポータルは、サービス業である。情報の更新、サービスの更新等、利便性の向上は継続的に実現されなければならない。そのためには、地域行政公共機関の協業は不可欠であり、さらに官公民共創ポータル群等へのサービス有償化を追求する必要がある。

(2)第 1 層「行政/公共サービス複合ワンストップポータル」の概要

(a)目的

地域の住民や企業に対して安全で確実な行政/公共サービスをワンストップで網羅的に提供し、行政/公共サービスの向上に貢献する。

(b)サービス内容

- 情報サービス　行政、公共情報を初めてとして地域イベント等、地域に関わる情報を提供する
- 手続サービス　行政、公共手続サービスを網羅的に用意し提供する
- コミュニティサービス　官公民の双方向コミュニケーションをとおして地域の問題解決の場を提供する

(c)利用者

利用者は、行政/公共サービスを利用する不特定多数の住民、企業である。

(d)利用料

原則として無料あるいは手数料程度であるが、サービスの質の向上を図り、サービスの有償化を追求する。

(e)運営主体

行政/公共機関が運営主体となるが、行政/公共機関からアウトソーシングされた第 3 セクタ、NPO、民間企業による運営が主流になっていくことが予想される。

(f)官民役割

行政/公共側がサービス提供主体となり、住民、企業側がサービス享受者である

(g)出資

行政/公共機関が主体となるが、PFI 方式や PPP 方式等の官民連携による出資も検討されている。

1.1.2 第 2 層「官公民共創ポータル」の特徴と概要

官公民共創ポータルは、地域住民や企業による地域住民や企業のための多様で利便性の高いポータルサイト群である。

以下にその特長と概要を説明する。

(1)第 2 層「官公民共創ポータル」の特徴

(a)情報、サービスの多様性と利便性

地域住民や企業の活動は、ますます多様化している。それに伴い、行政、公共サービスに対する社会的ニーズも同様に多様化しかつ高度化している。このニーズを行政/公共機関のみで対応していくことは、もはや現実的ではなくなってきている。官公民が連携し、住民の地域活動、民間事業と融合を図りながら、数多くのポータルが誕生し、利便性を高めていく必要がある。

(b)地域住民や NPO との共創

地域住民は、行政/公共サービス複合ワンストップポータルが提供する情報、サービスを活用して、自らの課題解決や利便性の向上を目的にポータルを構築し、自らが運営する。この過程においては、住民が主人公であるが、行政/公共機関は、資金面、人材面、ノウハウ面からの支援等を行い、官公民共創を実現していく。

(c)民間企業との共創

地域企業あるいはベンチャー企業は、行政/公共サービス複合ワンストップポータルが提供する情報、サービスを、経営効率の向上に活用するとともに、自らの事業の付加価値向上に役立てる。また、提供される行政/公共サービスをより利便性の高いものに組替えて新たな事業化に結びつけることも考えられる。この過程においても、企業が主人公である。行政/向上機関は、資金面、人材面、経営面からの支援等を行い、官公民協働で共創を実現していく。

(2)概要

(a)目的

地域の住民や企業が、行政/公共サービスを活用して自らがポータルサイトを立ち上げ、地域の問題解決、新たな事業を創出し、地域の活性化に貢献する。

(b)サービス内容

創造的な多様なサービスが誕生することとなり、サービス内容を全て列挙することはできない。以下には、考えられるサービス事例を示す。

- 付加価値情報サービス　住民、企業およびそのグループ自らが保有する情報と行政、公共情報を統合進化させて、情報の付加価値を向上させ利用者に提供する
- 民間事業付加価値サービス　企業自らの事業に行政、公共手続サービスを組み込み、事業の付加価値を向上させる

■ コミュニティサービス　官公民の双方向コミュニケーションをとおして地域の政策立案を協働で実施する

(c)利用者

利用者は特定、不特定の住民や企業である。

(d)利用料

有料サービスが主流である。

(e)運営主体

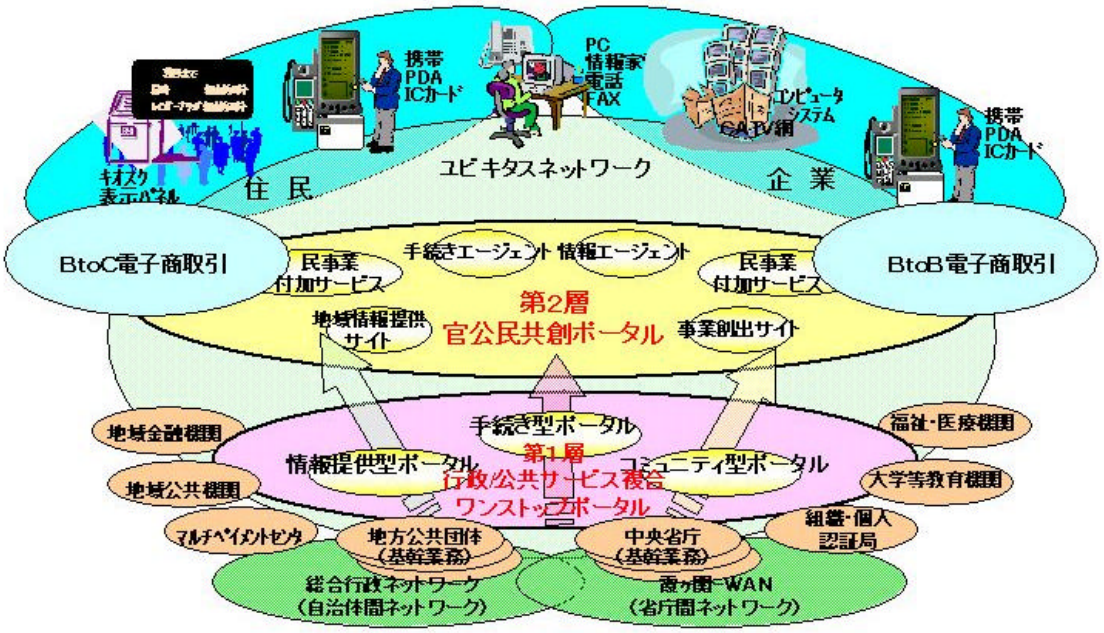
企業、NPO 等が行うコミュニティビジネス、市民団体等、民間が運営主体を担う。

(f)官民役割

住民、企業、NPO、市民団体等、民間がサービス提供主体となり、官公はその支援者となる。場合によっては、行政/公共機関もサービスの享受者となる

(g)出資

民間が主体となるが、住民によるものについては、行政/公共機関からの支援が行なわれる。



図Ⅲ-1-1　行政ポータル 2 層化モデル

1.2 第 2 層のビジネスカテゴリ仮説

多様性をその特徴とする第 2 層「官公民共創ポータル」は、どのような構造を持つかを以下の 2 つの視点から検討した。

① 提供サービス機能

② 事業主体形態

以下にこの 2 つの視点から考察したカテゴリ構成仮説を説明する。

1.2.1 提供サービス機能によるカテゴリ仮説

行政ポータル第 2 層について、提供サービス機能によるカテゴリ化を試みる。

手順は、以下のとおりである。

①まず、情報提供型、手続型、コミュニティ型の大きく 3 つに分ける。

②情報提供型を、さらに行政情報を統合し付加価値をつけて提供する「統合情報サービス型」、企業の政府調達への参加を支援する「調達エージェント型」に分ける。

③手続型を、さらに主に個人の様々な行政手続を一括支援する「ワンストップサービス型」と企業や行政の業務プロセスを改善する「業務プロセス改善型」に分ける。

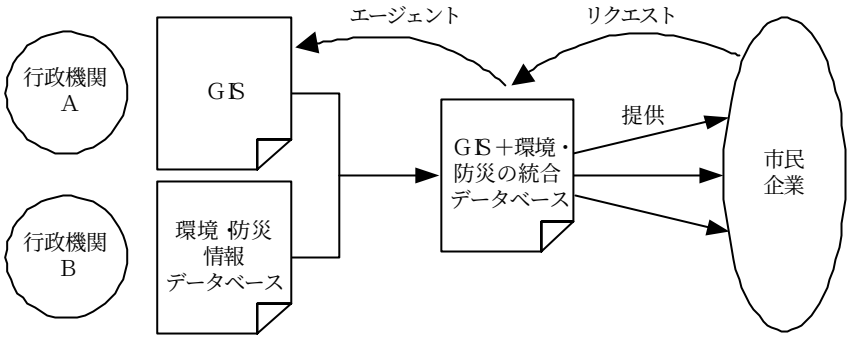
④各カテゴリの概要、利用者、収入モデル、参考事例を整理した。

1.2.2 提供サービス機能によるカテゴリ仮説

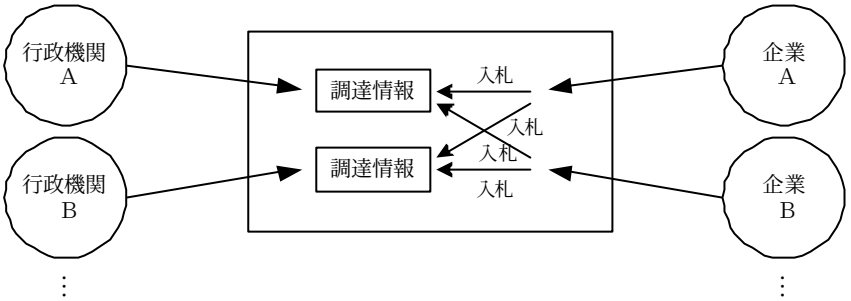
ビジネスカテゴリ		利用者	概　　要	収入モデル
大分類	小分類			
a. 情報提供型 (情報の収集が目的)	a－1 統合情報サービス型	市民 企業	●行政機関の保有する複数の情報データベースを統合し、利用者に使いやすい形で提供するサービス(例：GIS と環境情報、防災情報の統合提供、各種統計データベースの統合提供、研究者・研究成果情報の統合提供、利用者に代わって必要な情報を探してくれるエージェントサービス等) ・民間情報との結合による高付加価値化も考えられる ・どのようなテーマでサービスを提供するか(切り口)がカギ	●情報そのものの対価としての情報料 ●その他、広告料も
	a－2 調達エージェント型	企業 行政	●調達側の行政機関から調達情報を収集し、調達に参加を希望する民間企業に提供	●e マーケットプレイスに参加する民間企業から会費を得る他、受注が成約した場合の手数料も可能 ●場合によっては、調達プロセスの代行手数料としてのフィーを行政機関から受け取ることも考えられる ●その他、広告料も
b.手続型 (効率化・コスト削減が目的)	b－1 ワンストップサービス型	市民 企業	●目的単位・ジャンル単位で複数の行政手続を束ね、利用者に代わって手続を行う(または、手続の負担を軽減する) ●現在の電子申請の仕組みとの整合性など、法制度的課題が大きい分野	●ワンストップサービス利用料がメイン ●その他、手続代行は本業の集客力向上の一環と位置付けて手数料は安く押さえ、リアルまたはバーチャルの店舗への集客力をアップすることで売上を拡大する戦略も考えられる(民事業付加ビジネス)
	b－2 業務プロセス改善型	企業	●事業者の行政手続の申請などの事務作業を効率化するサービス	●業務プロセス改善のコンサルティング・フィーや業務プロセス高度化システムのソリューションサービス・フィー
		行政	●複数の行政機関に係わる分野の情報を各機関の行政目的に合わせて提供する、などにより、行政側のモニタリング・取締費用を軽減する(例：危険物車両モニタリング、産廃不法投棄モニタリング)	●システム運営費として行政機関から受け取る
c. コミュニティ型 (交流が目的)	c－1 コミュニティ運営型	企業 市民	●電子的コミュニティを開設して、企業間交流、新規事業の創発や市民のサークル活動、地域コミュニティ活動を支援する(異業種交流の事務局的ビジネス)	●コミュニティの運営手数料として、コミュニティ参加者から徴収する ●その他、広告料も

表Ⅲ-１-１　提供サービス機能によるカテゴリ仮説

a－1　**統合情報サービス型(GIS と環境・防災情報の統合サービスの例)**

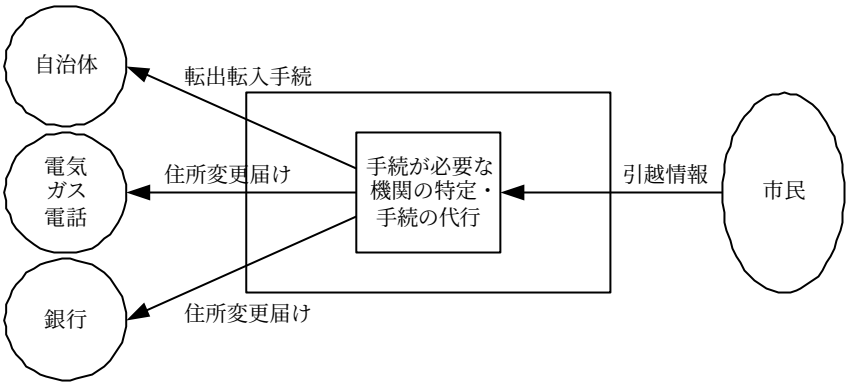


a－2　**調達エージェント型**

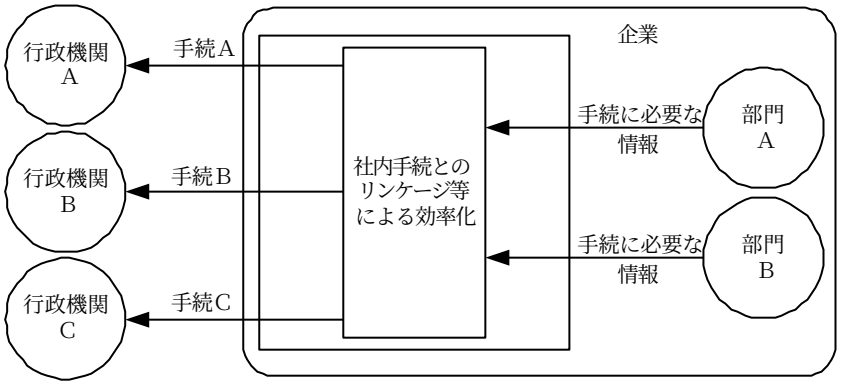


図Ⅲ-１-２　情報提供型ポータルのイメージ

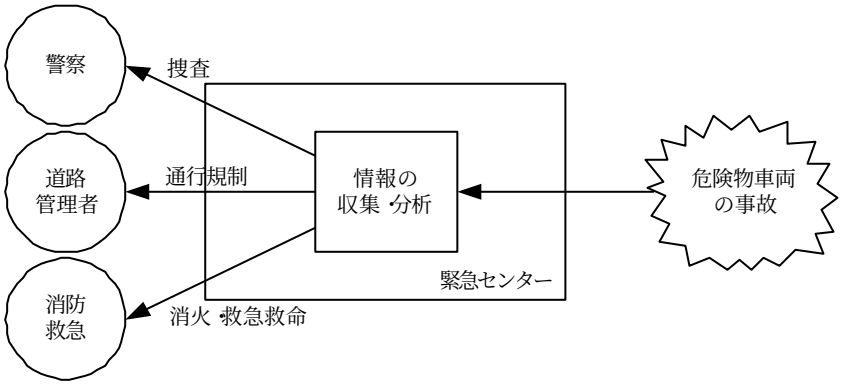
ｂ－1　ワンストップサービス型(引越手続の例)



ｂ－2　業務プロセス改善型(その 1－企業内の手続事務処理の効率化の例)

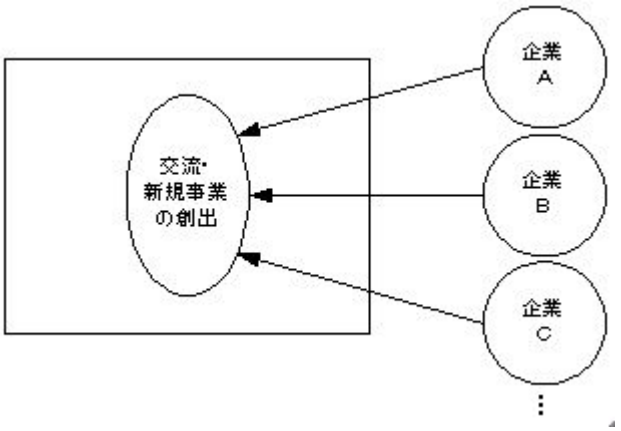


ｂ－2　業務プロセス改善型(その 2－危険物車両モニタリングの例)



図Ⅲ-１-３　手続き型ポータルのイメージ

ｃ－1　コミュニティ運営型(異業種交流の運営の例)



図Ⅲ-１-４　コミュニティ型ポータルのイメージ

1.2.3 事業主体形態によるカテゴリ仮説

ここでは、事業主体がどのような役割を持ってビジネスモデルを成立させるかという視点からカテゴリを分類することを試み、以下の 4 つのカテゴリを抽出した。

(1)コーディネート型ビジネス

事業主体自らが持つ知識と電子行政サービスを融合して、顧客である企業や企業グループ、住民等の活動を強力に支援していく新しいサービスを創出していく型のビジネスである。

(2)エージェント型ビジネス

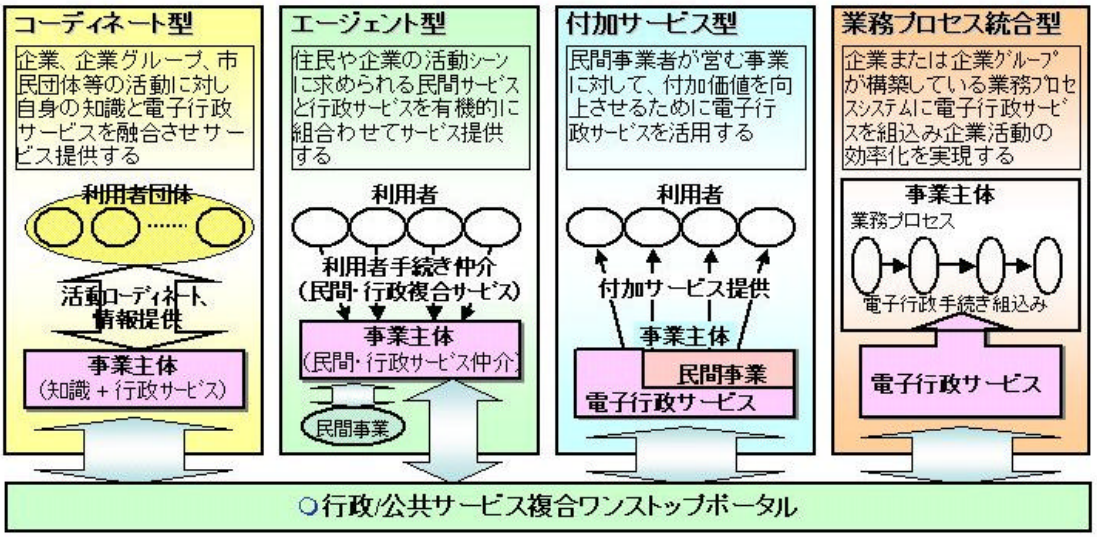
事業主体自らが持つ知識あるいは事業と電子行政サービスを融合して、企業や企業グループ、住民等の顧客に代わって、顧客自らが行うよりも有効的に効率的に実行するビジネスである。

(3)付加サービス型ビジネス

民間企業やコミュニティビジネス等が営む事業に対して、その事業の付加価値を向上させるために電子行政サービスを取り込み活用していくビジネス形態である。

(4)業務プロセス統合型ビジネス

民間企業や企業グループの業務プロセスにおける行政手続きに関わる業務に電子行政サービスを組み込むことにより業務プロセスの効率化、スピードアップを図っていく。これを企業自らが行うこともあれば、アウトソーサとなり新しいビジネスとして立ち上げていくことも考えられる。



図Ⅲ-１-５　事業主体形態によるカテゴリ仮説

2. 事例・アイデア調査

前章で定義した、行政ポータル第 2 層のビジネスカテゴリ仮説を具体的に考察するために、以下の事例を調査した。

①事例調査

②アイデア調査

③ヒヤリング調査

なお、文中で紹介する固有名詞等の敬称は省略する。

2.1 事例調査

2.1.1 東京都中小企業支援センター

(1)目的

財団法人東京都中小企業振興公社は、都内中小企業の経営の安定と発展のため、中小企業への下請取引のあっせん・育成指導、資金の助成、機械設備の貸与、施設の提供、施設の管理運営を行うことにより、地域経済の振興に寄与することを目的として東京都により財団法人東京都下請企業振興協会として昭和 41 年 7 月に設立された公益法人である。更に、中小企業者が新鋭設備の導入を容易にするため昭和 58 年度より設備貸与事業を開始し、中小企業の設備の近代化を図る目的を加え、財団法人東京都中小企業振興公社に名称を変更した。また、平成 12 年度に「中小企業支援法」等に基づき、中小企業支援センター及び中核的支援機関の指定を受け、都の地域における総合支援機関として総合相談事業等を開始している。

また、中小企業支援センターとしての活動の一つとして、ホームページを活用がある。情報交換、ビジネス機会の創造等において、その重要度が高まりつつあるといえる。近年においてはそのコンテンツも充実してきており、中小企業支援の重要なツールとして今後も期待される。

(2)顧客ターゲット

「こんな製品をつくって欲しい」「こんなサービスを行っています」といった様々な取引に関する情報の検索や、情報を提供している企業に直接、連絡を取りたい中小企業をターゲットとしている。基本的には中小企業の経営基盤強化、新規事業創造等に向けた公的な支援サービスを行っている。中小企業支援センターは、全国の都道府県に一施設ずつ設けられており、東京都中小企業支援センターの場合は東京都に所在地の有る中小企業が原則的には対象となるが、情報掲示、交換等においては特にその限定にこだわることなく、他府県等の中小企業とも交流の支援を柔軟に幅広く行っているようである。

更には大企業においては、発注者としての立場でネットワークに参加しており、大企業から中小企業への製造委託、開発委託等の促進を行っている。概して、中小企業の支援という目的において活動を行い、その対象となる範囲は運用において柔軟に対応していると言える。

(3)事業内容

このサイトでは、主に中小企業にとって、役に立つ情報の提供されている。中小企業のデータベース、自社製品情報、中小企業施策情報、都内区市町村情報等の様々な情報を提供している。運用としては「ネットクラブ会員サービス」を行っており、中小企業がこのサービスに登録することにより、会員専用の情報を収集できるとともに、公社ホームページ上に情報を登録し、発信することが可能となる。

サイト情報の事例は下記の通りである。

①ビジネス情報

(a)企業情報

中小企業の技術、製品、サービス等の詳細情報を提供し、取引先、パートナー等の情報検索を可能とする。データベースとしては登録約 23,000 社、公開約 14,000 社を有し、中小企業の貴重な企業情報提供、収集の場となっている。

(b)製品技術情報

公社の職員が実際に中小企業の訪問、調査等を行い、その企業のもつ特殊技術、ノウハウ等の詳細情報をトピックスとして提供するものである。公社の職員が介在することにより、客観性や信頼性も加わり、情報提供する中小企業としても、情報収集する企業側においてもより有効に機能することになる。

更に、「新商品情報」においては、ネットクラブ会員は自社の新商品情報を個々に登録、掲載することが可能であり、商品引き合い増加等、会員企業の活性化に繋がることが期待できる。

(c)マッチング情報

ネットクラブ会員に対して提供しているサービスである。

製造委託に関する受発注情報を始めとして、売買情報、インターシップ情報、技術サポート情報等の様々な取引に関する情報提供を行っている。また受発注情報においては、東京都中小企業支援センターは、情報交換の場を提供しており、直接的に情報管理、処理において介在することは行っていない。

②中小企業情報

(a)「アーガス 21」関連情報

「アーガス 21」は公社が登録企業及び関係機関に対して毎月提供する広報紙であり、このサイトでも関連情報を提供している。

公社主催の展示会や異業種交流会、講習会・セミナーおよび中小企業向け支援

策等の情報提供を行っている。

更には国や都の中小企業向けの助成事業である新製品・新技術開発助成事業、共同開発助成事業、創業助成事業等の申請資格、事業内容、助成限度額等の情報提供を行っている。ネットワークでの申請手続き処理は行っていないが、申請用紙のダウンロード等の整備は既に進んでいる。

(b)産学公情報・調査報告書情報

新技術開発支援のガイドや、公社の取引状況、情報化、エネルギー、環境等に関する調査報告書を提供している。

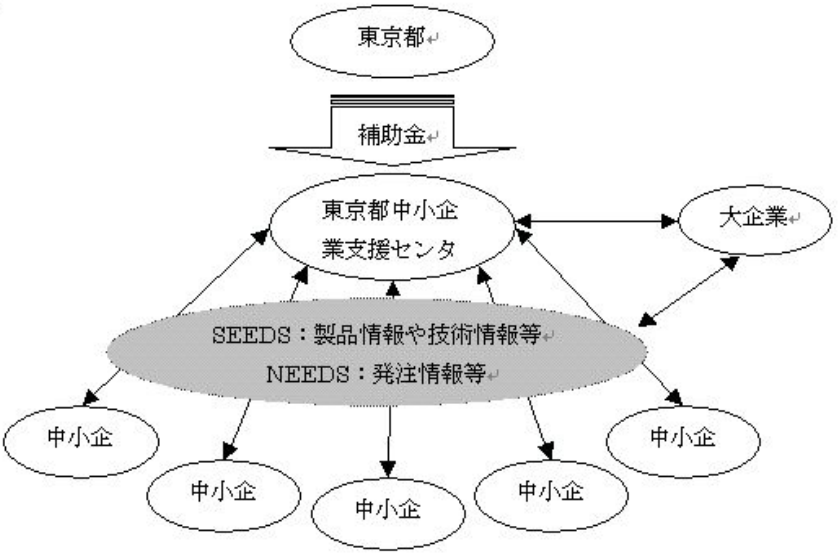
以上のような様々な情報提供を行っている。また、「TOKYO キラリ□企業ネット」はローン担保証券(CLO)の参加企業をはじめ､キラリと光る中小企業を国内外に紹介している。ここでは財務情報や英文情報の提供も行っている。

(4)行政サービスとの関連

東京都中小企業支援センターは、全国の各都道府県に設置される中小企業支援センターの一つであり、中小企業庁、中小企業総合事業団の関連の行政サービス機関である。この中小企業支援センターは全国で約 50 ヶ所設置され、地域における中小企業の総合的な相談機関として位置付けられており、市町村等に設置されている地域中小企業支援センターの上位機関にあたる。

(5)ビジネス構造(ビジネス相関図)

本サービスは経営基盤の強化等が必要な中小企業の支援を主な目的としており、東京都から東京都中小企業振興公社に対し、補助金を交付することにより成立している。



図Ⅲ-２-１　ビジネス相関図(東京都中小企業支援センター)

(6)収益モデル

公共機関として中小企業の活性化を促進することを目的としており、本システムでは収益を見込んでいない。ただし、本センターが発行する中小企業の広告紙「ビジネスサポート東京」に関しては掲載料として収入は得ているが、経費清算に限られている。

(7)ビジネス要件

公共機関としての活動であり、現在の組織としては非営利組織としての立場であるから、当然に本来のビジネスモデルとは類が異なる。しかしながら、組織的な整備が出来れば、つまり公共機関としてではなく例えば官公民共創ポータルのような運用が可能となるならば、発展的なサイト運用として実現検討が可能ではないだろうか。

またセキュリティ等については、現在の経営相談等においても、電子メールで一次的な相談やフォローは行っているが、メールに対するセキュリティ対策の充実が望まれる。更に公開していないデータベースも多く保有しており、これらに対する対策も考えられる。また、今後発展的に決済等を実現していく場合には、サーバ認証・法人認証・端末認証等の仕組みを導入する必要性が出てくるが、これについては運用組織も含めた検討(官公民共創ポータル等)が進んだ場合の課題であろう。

(8)課題及び考察

現状の運用に関して、一意見として要望を挙げてみると次のようなことが考えられる。

現在、各都道府県レベルで同様のサイトが立ち上げられているが、全国のポータル的なサイトが存在しない。全国のシーズ、ニーズを統合的に提供・確認できるサイトの構築が出来れば、サービスの一層の充実が図れるのではないだろうか。また、一部で既に英文情報等の実施は行われているようであるが、グローバルなマッチングサイトとしてマルチランゲージ(多国籍言語)での運営も興味深い。

更に、今後の展開として中小企業向けの ASP、経営相談等の電子化を考えるならば官公民連携、あるいは NPO 等の活用が必要になると思われる。これは既にセンターとしての範囲から外れたものと考えられるが、中小企業活性化の目的の一つとしては一致すると考えられる。中小企業向け ASPとしては、例えば受発注管理、労務管理、協働事業の運用等が考えられ、経営資源の不足している中小企業にとって、業務の効率化、合理化の為の整備をハード、ソフト、スペース、人材、運用面等でサポート可能となる。また、経営相談等の電子化については、相談機会の多様化、増加等のメリットが大きいが、ビジネスモデルとしてみると根本的なサービスの質が問われるのは確かである。

今後の可能性として上記で少し述べたが、これらは官公民共創ポータルあるいは民間ビジネスモデルとしての実現が現実的なところであると思われる。そして実現検討にあたっては中小企業支援センター等の支援が前提となり、官公民共創ポータル等の

運用においては公的な援助と参加が必要となる。ただし、実現に向けては多くの課題が有ると思われるが、可能性の一つとして東京都中小企業センターの事例調査の場を借りて述べさせていただいた。

2.1.2 レスキューナウ・ドット・ネット

(1)目的

株式会社レスキューナウ・ドット・ネット(以下レスキューナウ)は危機管理情報を総合的に収集し危機管理情報のポータルサイトを運営すると共に、個人及び自治体/企業にカスタマイズされた情報配信するサービスを実施している。特にアメリカの同時多発テロの発生3日前には「日本で米軍施設などを標的としたテロが発生する可能性がある」と配信していたとされ、その精度には驚くものがある。

配信される情報は従来の行政発表・マスメディア報道のマス情報とは異なり、住民に密着したミクロの情報のであり、メールによる双方向の情報支援活動も提供している。現在では災害時情報支援協定を複数自治体と締結しており、官民共創ポータルとしてもその機能を十分に発揮していると言える。

(2)顧客ターゲット

- 一般個人
- 自治体/一般企業
- 情報提供企業(セキュリティ会社 / メーカー / メディア等)

(3)事業内容

【事業主体】

株式会社 レスキューナウ･ドット･ネット

代表者 市川 啓一

資本金 2 億 7695 万円(2003 年 1 月現在)

社員 13 名(スタッフ総勢 42 名)(2003 年 1 月現在)

【出資者】

㈱日興アントファクトリー　総合警備保障㈱　三井物産㈱　オリックス・キャピタル㈱　明治生命キャピタル㈱　安田企業投資㈱　NEC ソフト開発㈱　など

【提供サービス】

現在提供されているサービスは以下の通りである。

- 危機管理情報総合サイト『www.rescuenow.net』の運営
- 危機管理情報を個人向けにカストマイズ、配信する『マイレスキュー』の提供
- 企業/行政向け、危機管理情報発信支援サービス『3rdWATCH』の提供
- 各種デジタルメディア向けに、危機管理情報のコンテンツを提供
- 災害発生時の情報配信の仕組みを構築・提供
- 安否確認サービスの提供
- 災害情報システム及び WEB サイトの構築コンサルティング・開発受託
- 個人向け災害対策、危機管理をガイドし有益な関連商品のオンライン販売

・聴覚障害者向けにメールでの緊急情報(119)の取次ぎ(無料)

(4)行政サービスとの関連

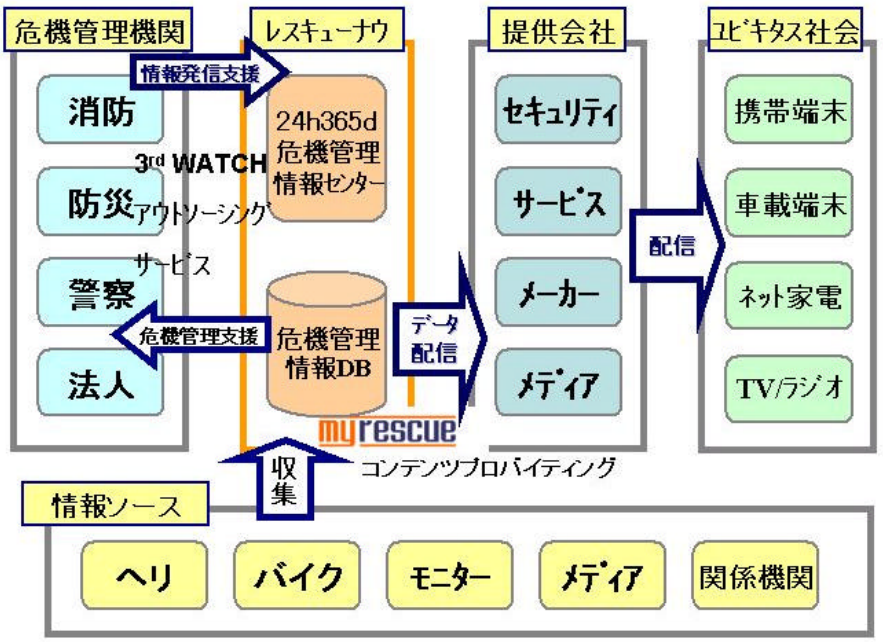
防災・災害情報の提供は行政サービスとして非常に重要であり、各自治体が地域イントラを有効利用するなどの取り組みを実施している。しかし、実際住民に有益となる危機管理情報を提供するには、365 日・24 時間・全国的(国外の重要情報含む)な範囲でミクロな危機管理情報を収集し、必要な情報を選択する必要があり自治体単独の提供には限界があると考えられる。

この様な状況で自治体管内で発生した危機情報を収集して自治体に配信すると共に住民にインターネットを通じて危機情報をリアルタイミングで配信するサービスは自治体にとって非常に有益なサービスであり、官民共創ポータルの成功事例と考えられる。現在災害時情報支援協定を以下の自治体と締結している。

・西東京市社会福祉協議会
・静岡県
・練馬区
・横浜市

(5)ビジネス構造(ビジネス相関図)

自治体及び企業などの危機管理機関・収集/配信を統合するレスキューナウ殿・個人向けに情報発信する提供会社及び個人(ユビキダス社会)により構成されるビジネス構造となる。以下にレスキューナウ作成ビジネスモデルを示す。



図Ⅲ-２-２　レスキューナウ･ドット・ネットのビジネスモデル

(6)収益モデル

【個人向けサービス】

・ 利用者個人へのコンテンツ配信による利用料(現在会員数約 15,000 人 月額 200 円)

【企業/自治体向けサービス】

・ 危機管理情報提供会社(セキュリティ/メーカー/メディア等)へのデータ配信料
コンテンツ配信・安否確認サービスの OEM 提供料

・ 危機管理機関(自治体、消防、警察 他)へのデータ配信等危機管理支援料
情報提供のニュースタグ(情報共有ツールによる)の ASP 利用料

※ ニュースタグ
通常はレスキューナウから配信される機器管理情報をブラウザ上のタグウィンドウに表示。ASP 利用者が発信したい情報をブラウザ画面から入力する事でニュースタグに表示され情報共有が可能。メールによる配信も可能で、DLC エンジンに基づく理論により利用者毎に有効な情報の自動提供が可能。DLC エンジンはレスキューナウにて特許出願中。(詳細は参考図参照)

【サービス利用者の決済方法】

個人利用者 定額料金：クレジットカード・NTT の L モードでの支払

(7)ビジネス要件(セキュリティ＆プライバシー、決済含む)

ビジネスモデルとしては、情報提供会社を通じたユビキタス社会に向けての情報の配信・収集が大きなマーケットとして期待できる。将来的には後述する危機管理情報センターを NPO で組織し、運用は民間に業務を含むアウトソーシング・ASP 等に発展するものと考えられる。

セキュリティに関しては電子メールと WEB による情報提供を基本としている為、ウィルス対策・改竄対策・個人情報の保護・安定運用(特に災害時)などの対応が非常に重要な課題である。また情報の信憑性の確保についても考慮が必要である。

現在レスキューナウでは情報の信憑性について独自に裏付け確認を実施すると共に、影響が大きな危機情報についてはコンサルによる配信の可否の判断が実施されている。またセキュリティ面では安否確認システムについて、社員個人所有の携帯電話のメールアドレスの管理が必要となるが、契約した企業には公開せずレスキューナウ殿での管理を行って労使問題に発展しないよう工夫されている。

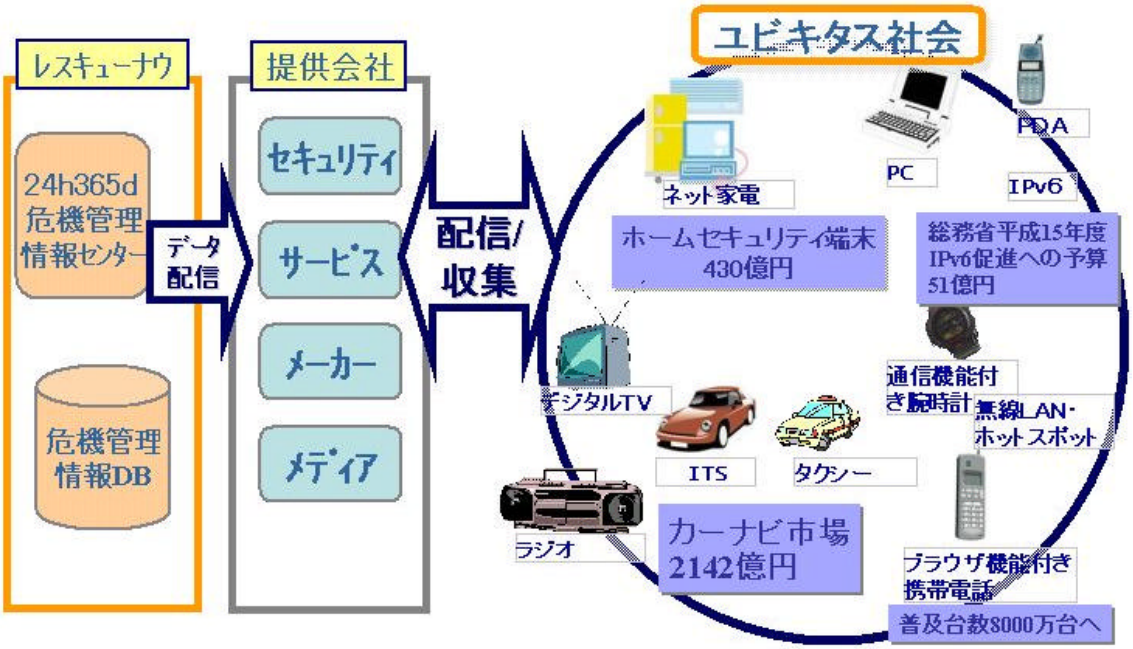
(8)実施上の課題(行政への要望含む)

レスキューナウにおいては危機管理に関わる全てすべての情報を管理する危機管理情報センターの構築を検討されている。行政間・民間企業等の壁を取り払った組織で

の運営が必要となり、NPO や民間組織主導による運営が望ましいと考えられる。行政サイドの補助金等での推進が今後急務であると考える。(危機管理情報センターについては参考図 参照)

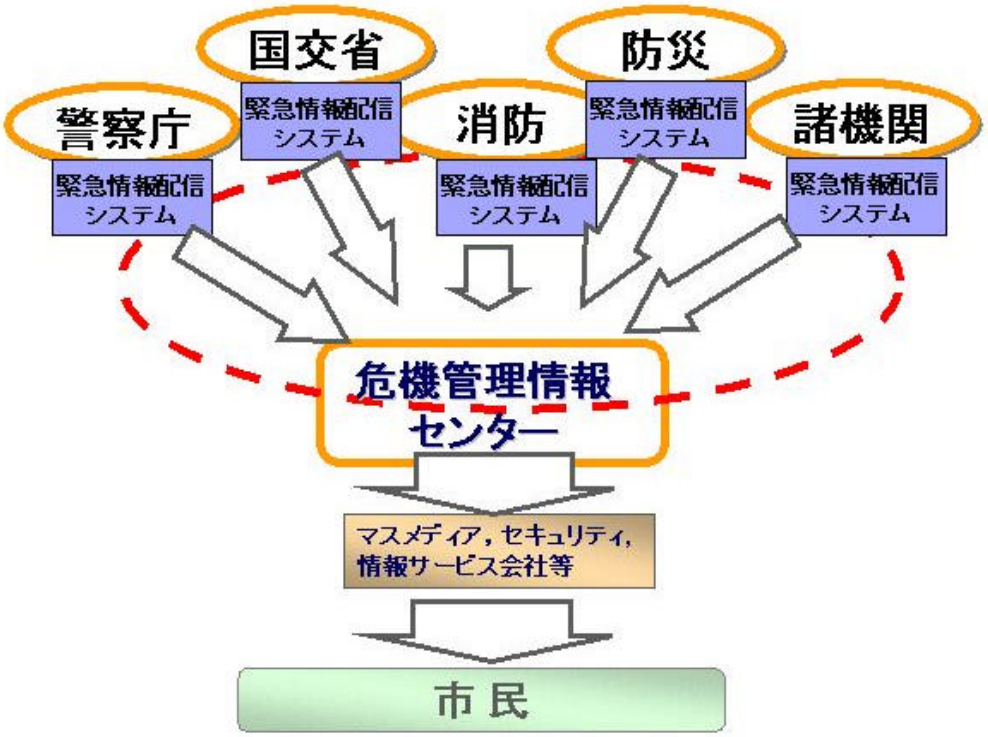
また、一方で、現在ある自治体間の防災情報ネットワークと有効な情報連携を行うには、受け手である行政機関の理解が必要になる。すなわち、レスキューナウを経由して報告された情報の信頼性、特に誤報等により対応策の混乱を招かないかと言う懸念を表明する自治体も存在するようである。

災害発生時のように情報の信頼性や迅速性が要求される場面では、行政もこのような民間情報の取り扱いには慎重となり、効果的な利用にはまだまだ至っていないと思われる。但し、これには、事前に教育訓練を受けた NGO や NPO の協力などにより、特に地震や風水害、プラント火災などの大規模な災害については、信頼のある情報を的確にかつ迅速に収集することも可能であり、そのような市民ネットワークの活用も考慮したこれからの防災情報ネットワークを、行政として検討する余地は十分にあると考える。



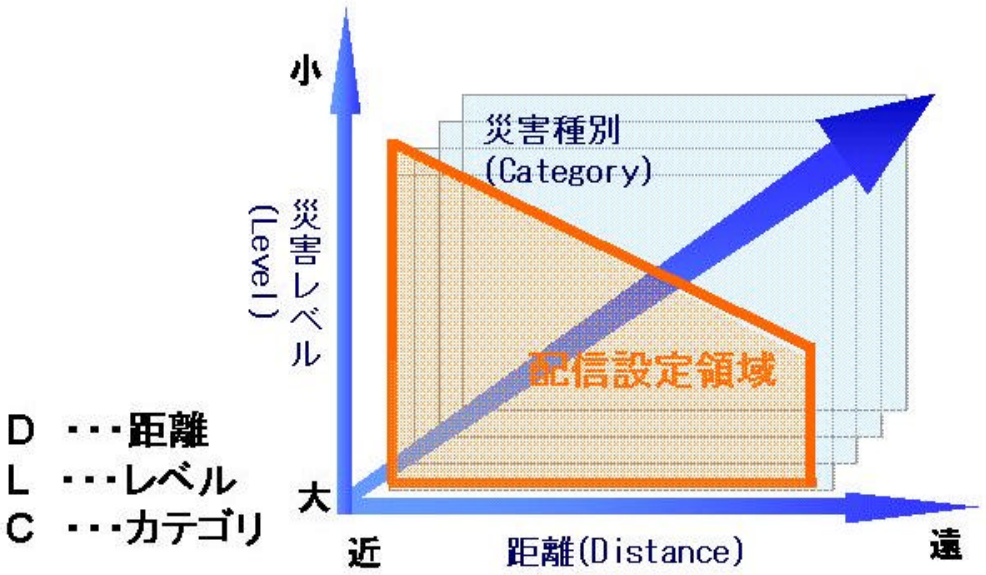
（出典：レスキューナウ・ドット・ネット）

図Ⅲ-２-３　レスキューナウ・ドット・ネット ビジネスモデル参考図



(出典：レスキューナウ・ドット・ネット)

図Ⅲ-２-４　レスキューナウ・ドット・ネット 危機管理情報センター構想参考図



災害の地域、レベル、カテゴリによって、情報を全て整理して、
DB化します。このため、個々人に必要な情報だけを自由に配信することが出来ます。

(出典：レスキューナウ・ドット・ネット)

図Ⅲ-２-５　レスキューナウ・ドット・ネット DLC エンジン参考図

2.1.3 財団法人店舗システム協会が推進する中小流通向けマーケットプレイス

(1)目的

「快適生活倶楽部」は、小売店の支援・研究を行っている財団法人店舗システム協会が、2001 年 4 月からスタートさせた「モルタル(店舗)とクリック(ネット)との特長を融合させたメガ e-マーケットプレイス」である。

本事業の目的は、小売業の 99%を占める従業員 50 名以下の中小小売業を、その本来のコアコンピュタンスを踏まえたコンセプトの創出とターゲットの鮮明化をベースに、IT を活用することで課題をクリアすることにより、活性化を図ることにある。

本来のコアコンピュタンスとは、街の小売店のきめこまかな応対、交わされる会話のあたたかさ、スープの冷めない距離にある利便性といった大規模小売業やネットにはない魅力である。

ターゲットは、お店の近隣に住んでいる「気心の知れた店主からゆったりと気遣いなくショッピングをしたい」というマインドを持った「パソコン操作が苦手」な中高年齢層。IT の活用とは、スペースの限られた店舗の品揃えの限界を、ネット上の問屋から集めることで解決することである。

このビジネスモデルが他の e-マーケットプレイスと決定的に違うのは、中高年層にとって地域のなじみの店主がナビゲータとなって、快適生活倶楽部が提供する多数の商品・サービスの中から、お客様の希望にあったものを探し提供していくことにある。

つまり店主と顧客が店頭でネットをコミュニケーションツールとして利用しながら、対話によって顧客のニーズに合致した商品サービスを提供することで、大規模小売業や B2C のサイトにはない CRM を実現する。

中小小売業の販売額シェアは 73.3%、100 兆円もの規模があり、また、中高年の金融資産は莫大なものがあることから、こうした取り組みによる小売業の活性化は消費を盛り上げ日本経済の再生につながっていくものと期待される。

(2)顧客ターゲット

e-マーケットプレイスとしての「快適生活倶楽部」の直接の利用者は、中小小売業者及び商品サービス供給者としてのメーカー、卸売業者。

中小小売業者を介しての利用者は、中高年層を軸とした一般生活者。

(3)事業内容

【事業主体】財団法人店舗システム協会

本協会は経済産業省所轄の非営利団体。生活者に最も近い小売業の振興と高度化の実現を目的に活動。店づくりの総合見本市である「JAPAN SHOP」の主催や「e-SHOP マート」の稼動など実施。

【提供サービス】

①中小小売業者へのネットでの商品・サービス・情報提供

・商品仕入れ情報　・サービス情報　・生活充実情報(コト情報)

・小売店支援情報(オンラインマガジン、店づくり DB、店づくりマーケットプレイス)

②メーカー、卸売業者への販売チャネル提供

(4)行政サービスとの関連

「快適生活倶楽部」は、現状では直接行政サービスとの連携が図られているものではないが、街の中小小売業者が地域の PC やネットの操作に不慣れな中高年齢層のナビゲータとしての役割を果たすことから、「快適生活倶楽部」と行政のポータルサービスの融合により、電子行政サービスの窓口としての発展の可能性がある。例えば、各家庭と行政がネットで繋がったとしても、端末操作が不得手なお年寄りには依然遠いサービスとなってしまう問題が残ることから、このようななじみの街の商店主が行政への各種申請や公共施設の予約などの窓口として機能することにより、高齢化社会における安心・便利なヒューマンタッチなインフラとして発展することが期待できる。

(5)ビジネス構造(ビジネス相関図)→次ページ図参照

●財団法人店舗システム協会：e-マーケットプレイス運営者

●中小小売業者：加盟店として参画

＜メリット＞

・莫大な投資をかけずに PC1 台で取扱商品が増える

・在庫を持たずに大量の商品が扱える

・現状の商売とは違った商品サービスによって売上増大が図れる

・顧客との対話によって必要な商品を検索することにより信頼関係が強化される

●メーカー・卸業者：商品・サービス供給者として参加

＜メリット＞

・新たな販路を獲得できる

・顧客の購買データが把握できる

・低コストで参加できる

●生活者：中小小売業者のお客様として間接的に参画

＜メリット＞

・自宅の近所にある店舗で気軽にサービスを利用できる

・店主と相談しながら納得したうえで商品を購入できる

・商品到着をお店に指定すれば自分の都合のよい日時に品物が手に入る

・PC 操作が不要

(6)収益モデル

「快適生活倶楽部」の利用者からの利用料金

①中小小売業者(加盟店)：入会金 15 万円、教育実費、月額 5,000 円の利用料

②メーカー・卸売業者：登録料(点数に応じて設定)、企業規模に応じたデポジット

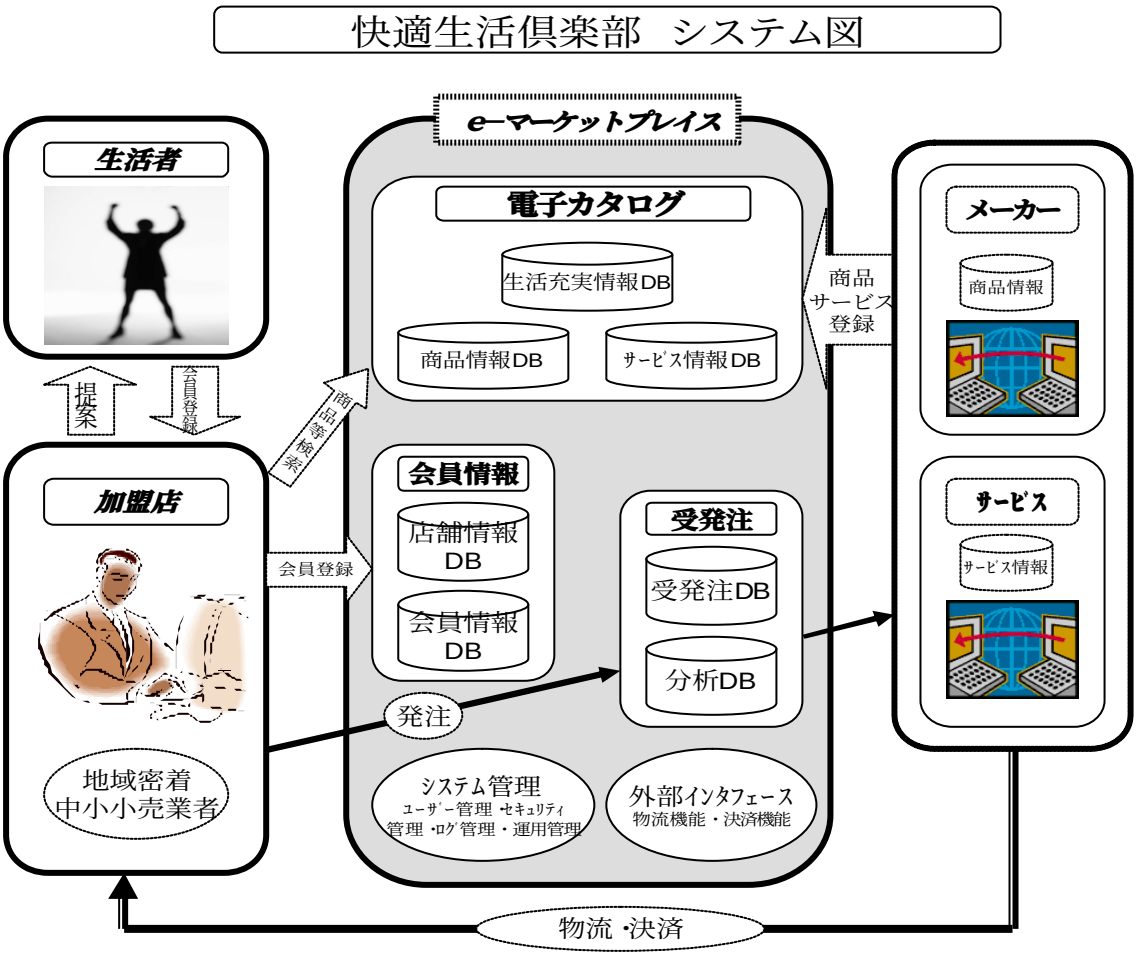
＊中小小売業者の利益は生活者への販売代金－仕入代金

(7)ビジネス要件

商店街での一括加入などにも取り組み中であるが、加盟店数の拡大のために中小小売店が利用しやすい端末や生活者が望む品揃えへの対応、仕入代金の安全で利便性の高い決済サービスの構築など。

(8)行政への要望

行政サービスの窓口機能としての活用と中小小売業者への手数料の還元。



図Ⅲ-２-６　快適生活倶楽部

2.2　アイデア調査

2.2.1 エコグリーン・ジャパンクラブ

(1)目的

都市部の再生および資源循環など、社会資源を形成する環境を考え、その保全と再生を促し、暮らしやすい社会に向けた情報提供と環境関連事業活動を支援する。この目的のために環境に関係する産官学民すべてが活用できる民間ビジネスベースのポータル創設と運営を行う。

(2)顧客ターゲット

顧客および利用者ターゲットとして下記を想定する。

①エコロジーにかかわる内容をビジネス化しようとする企業人

②組織活動を環境に配慮した活動にさせたいと願う組織体(産官学の組織)

③エコプロダクトをもっと開発したいと考える開発者、企業

④環境調査を外部に委託したいと思っている組織・機関

⑤環境についてもっと知りたい、考えたい、体験したいと思っている人々

(3)事業内容

【事業主体】

環境関連企業、財団・社団法人、等の出資による民間企業

【出資者】

①境関係の財団法人、社団法人

②境に大きな影響をもつ製造業企業(自動車、建設・土木、金属、農協、等)

③GIS 関連の企業(地図、等)

④測定器関連企業

⑤マスメディア

⑥審査登録機構

【提供サービス】

①ISO 認定取得コンサルティング

②エコグリーン商品の市場調査、商品化促進

③環境諸数値(水質・水量、土壌、騒音、大気、等)の測定

④原料・材料等の分析、測定

⑤エコライフの体験ツアー

⑥環境関連・社会情報の提供

⑦第三者機関のサービス紹介

【市場予測】

2003 年度において約 450 億円

潜在市場としては、2 兆 6,000 億円・・・日本経済新聞掲載記事より。

(4)行政サービスとの関連

①環境サミット(京都プロトコル)にリンク

②環境省、経済産業省、農林水産省、国土交通省、総務省(公害等調整委員会)等にリンク

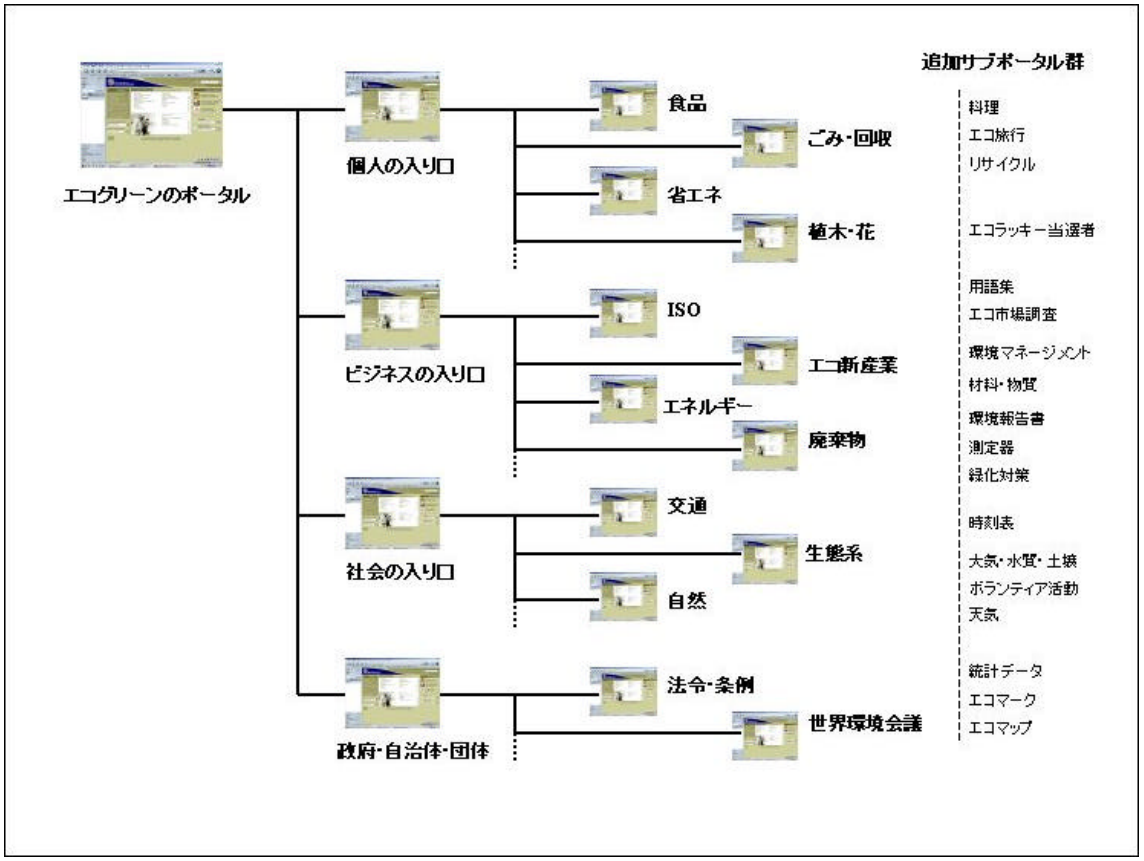
③地方行政リンク

④各種規格団体にリンク

(5)ビジネス構造

事業主体は顧客が環境にかかわるすべての事項について、エコグリーンポータルより自分の目的に添うサイトを選ぶことが出来るポータルサービスを実施する。

顧客はサイトで出会った企業と業務契約を締結し、目的の情報やサービスの提供を受ける。また環境関連情報の無償提供を受けることが出来る。



図Ⅲ-２-７　エコグリーンクラブ系統図

【事業関係者】

①顧客 A(有償利用者)

②顧客 B(無償利用者)

③本事業者

④サービス提供企業 A

⑤サービス提供企業Ｂ

⑥関係省庁・行政機関

【役割分担】

①顧客 A　　：本サービスの有償利用者

②顧客 B　　：本サービスの無償利用者

③本事業者　　：本サービスの提供及びサービス提供企業へのエージェント

④サービス提供企業　：サービスを有償で提供する企業

⑤サービス提供企業　：サービスを無償で提供する企業

⑥関係省庁・行政機関：エコグリーン関連の許認可・申請受付け、情報提供

(6)収益モデル

①顧客 A からの利用料

②コーディネート手数料(コンサル、アウトソース、調査、企画、等)

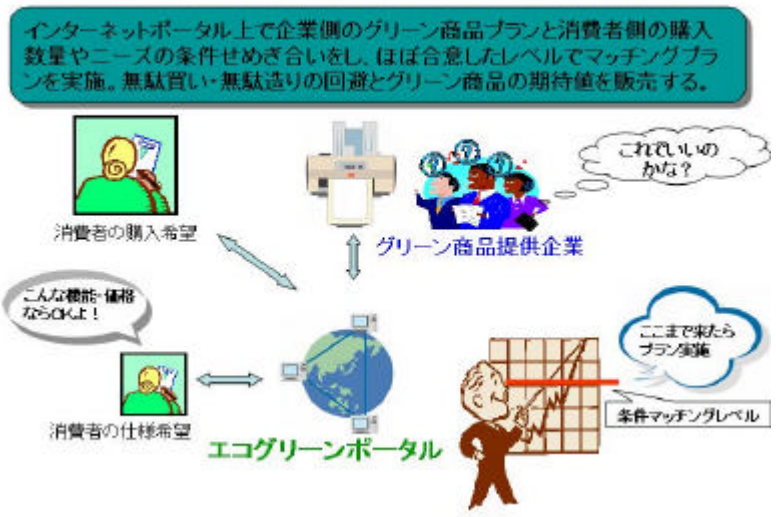
③サイト広告

【サービス利用者の決済方法】

①銀行(振込み、引き落とし)

②銀行間決済(Identrus)

③クレジット



図Ⅲ-２-８　エコグリーンクラブモデル例

(7)ビジネス要件

【課題】

①エコグリーンの体系化

②グローバルな標準化対応

③エコ推進メリットの仕組みつくり

(例) a．免税・減税の優遇制度、

ｂ．施設の優先利用、

ｃ．表彰制度(勲章)

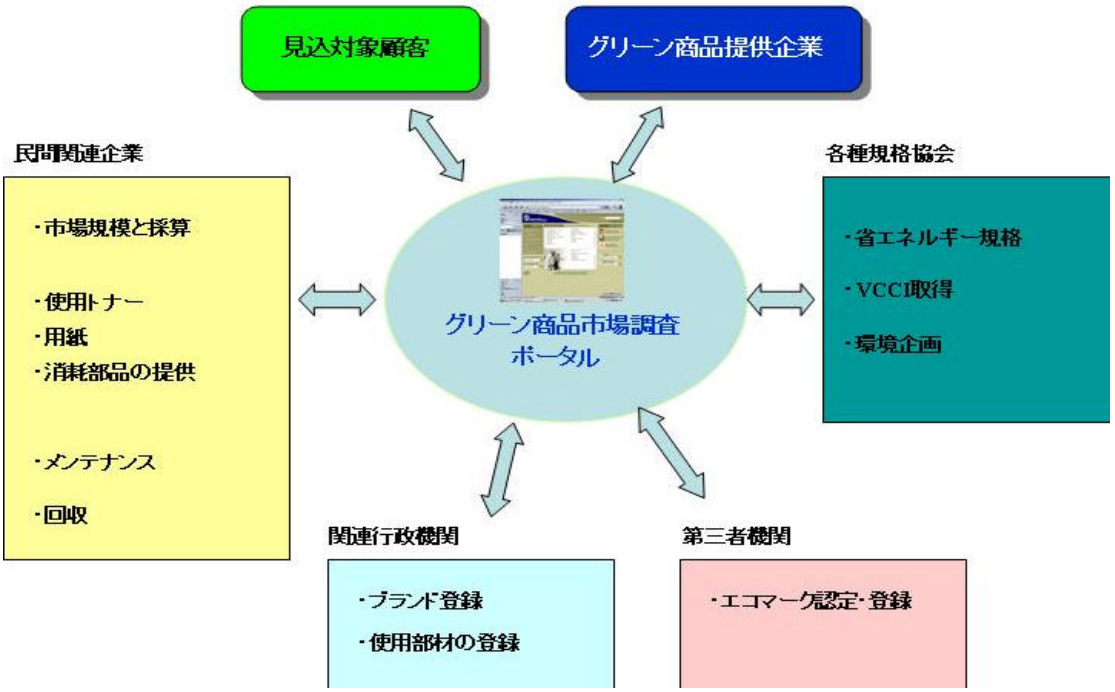
ｄ．エコポイント制の導入でポイント換金等

④リンクの網羅性(関係行政機関、民間企業、公共団体、第三者機関、等)

【セキュリティ/プライバシー対策】

①セキュリティシステムの整備とリンク

②アクセスコントロールと認証基盤の利用



図Ⅲ-２-９　エコグリーンクラブ連携ポータル例

(8)実施上の問題点

エコグリーンビジネスの多くは施策に対して瞬間的に結果に跳ね返らないので、継続性がポイントとなる。従って継続可能な仕組み作りと常にその活動を意識づけるメリットをアピールする必要がある。

①政機関によるエコグリーン認知の底上げ活動(行政は率先垂範)

②エコプロダクト・環境資源保全活動に協力するメリットを最大限発揮できる体制とサポート。例えばメリットとして税の軽減、施設の優先利用、表彰制度(勲章)等。

③整備(エコ法令の遵守義務、違反者の処罰、等)

2.2.2 スポレク施設予約 ASP

(1)目的

自治体の運営するスポーツ施設・レクリエーション施設の予約システムを ASP化し広域販売することにより、システムコストの削減(自治体)、施設検索の一括・広域化による利便性の向上(住民)、施設稼働率の向上による事業収支改善(自治体)を図る。

二次的に、予約サイトのアクセス数向上によるサイトビジネス、住民ユーザの会員化による会員ビジネスも期待できる。

(2)顧客ターゲット

自治体、もしくは都道府県(都道府県単位でとりまとめが進む場合)

(3)事業内容

【事業主体】

ASP販売会社、もしくは都道府県等

【出資者】

ASP販売会社、もしくは都道府県等

【提供サービス】

・予約施設のデータ登録・表示サービス

・予約施設のイベントスケジュール登録・表示サービス

・施設検索サービス

・施設予約サービス(認証・決済を含む)

・会員登録・管理、メルマガ配信サービス

・バナー表示・管理サービス

(4)行政サービスとの関連

自治体のスポレク施設予約サービスの効率化、施設運営事業の効率化

(5)ビジネス構造

事業主体(ASP 販売会社もしくは都道府県等)はシステム投資を行い、クライアントたる自治体から ASPシステム利用料として長期に回収を図る。派生的にサイト事業収入(バナー等)、会員事業収入(メルマガ等)等の可能性もある。

(6)収益モデル

・自治体からのシステム利用料

・広告クライアントからの出稿料・アフィリエイト料

【サービス利用者の決済方法】

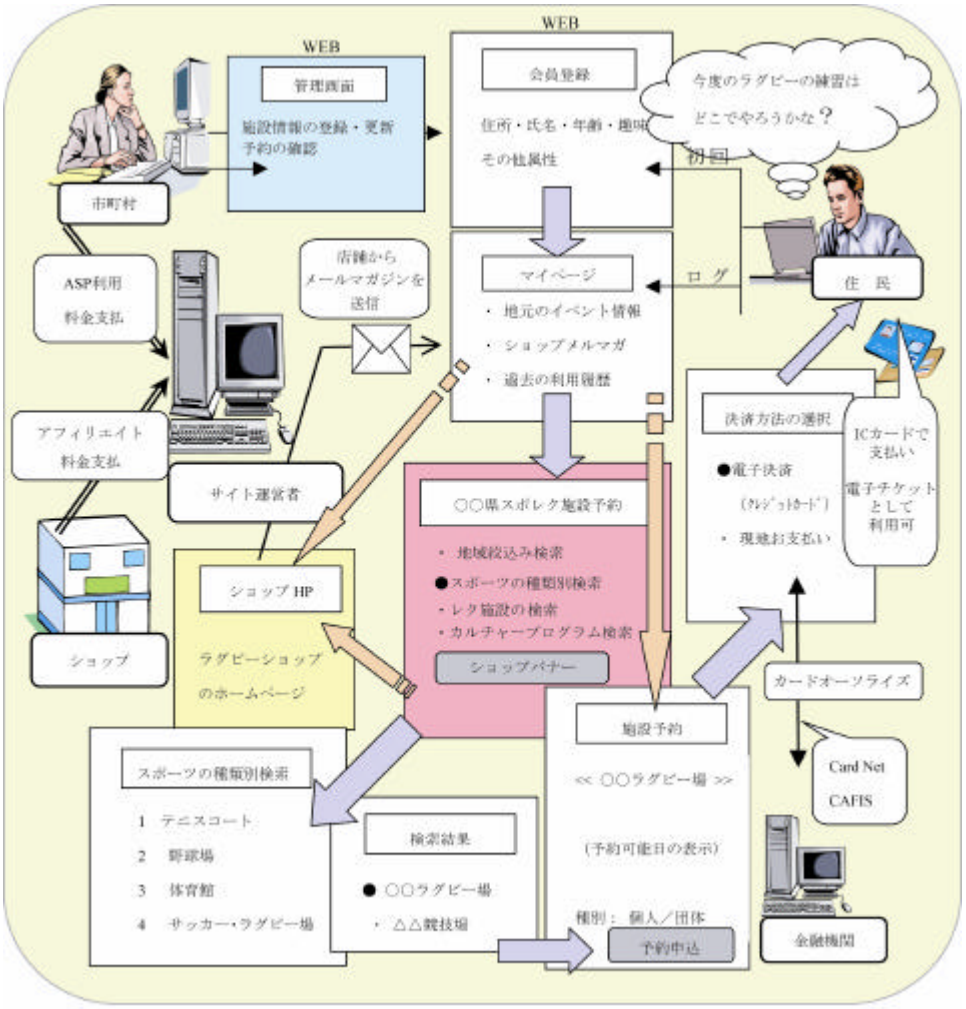
MPN、e クレジットカード、e デビットカード、口座振替、窓口入金

(7)ビジネス要件

・都道府県単位である程度まとまって自治体の参加が必要
(事業主体はともかく、都道府県主導での事業化が望ましい)
・予約の受け付けチャンネルをできる限り多様化(ネット、電話、ファクス、窓口等)、同時にシステム化し(総合コールセンターシステム)、コストパフォーマンスのよい CRM を提供する必要がある。
・無人化施設での電子チケット対応は、周辺ビジネスの可能性がある。

実施上の課題

・他の自治体住民に対してもスポレク施設の利用を許す方針が、少なくとも都道府県単位で共有されること(料金格差はあってもよい)が基本条件となる。



図Ⅲ-２-１０　スポレク施設予約 ASP・運用概念図

2.2.3 市場調査事業

(1)目的

住民の声を生かした地域形成

自治体の収入確保

パブリックコメントの収集の延長

(2)顧客ターゲット

当該自治体において事業運営をしている、もしくは検討している事業者

(3)事業内容

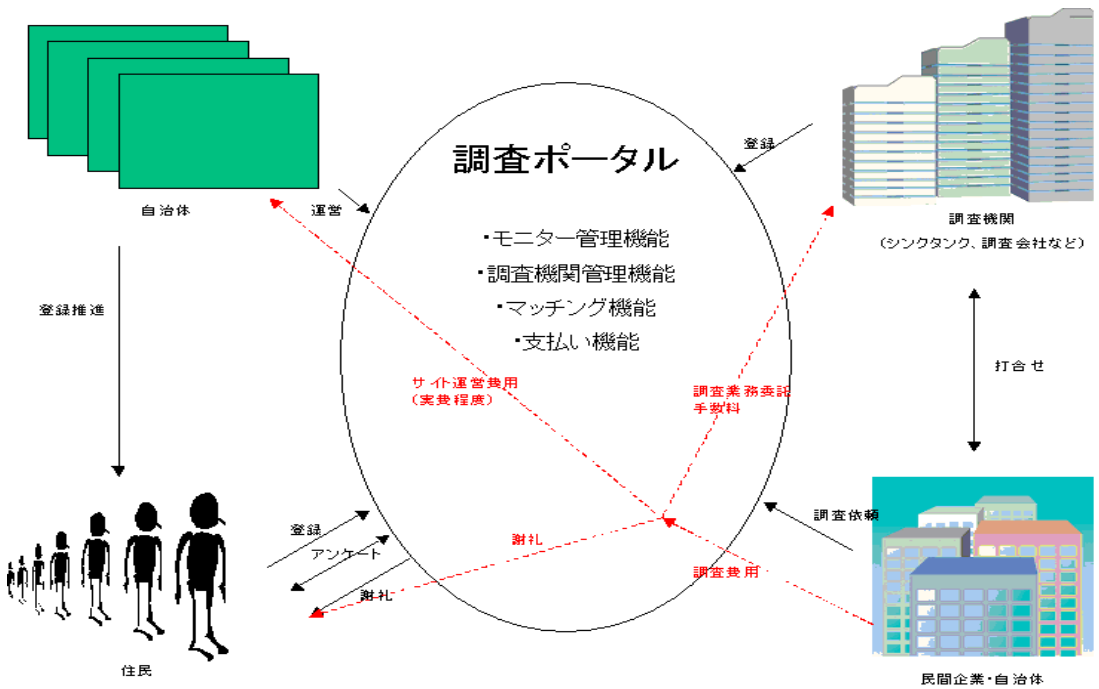
自治体の運営する調査ポータルサイトをベースに、民間からの業務委託を受けて、自治体住民に対してアンケートを実施し、その結果を分析して委託元に結果を報告するもの。

(4)行政サービスとの関連

自治体自身の住民満足度調査や住民の声収集にも役立てる。

また、新規参入を図っている事業者の事業参入に、住民の声が生かされることとなり、間接的ではあるが、住民の声を生かした地域形成に寄与できる。

(5)ビジネス構造



図Ⅲ-２-１１　市場調査ポータルのイメージ

(6)収益モデル

【事業主体】

企業団体からの業務委託手数料(一般的にかなり高額)収入と回答者に対する謝礼及び調査機関に対する調査業務委託手数料の支払。

【委託元である民間】

調査結果の対価として、事業主体に対する業務委託手数料の支払。

【調査機関】

事業主体からの調査業務委託手数料収入。

【住民】

事業主体からの謝礼

(7)ビジネス要件

- 住民に対する謝礼はどういうものが適当か？(住民が魅力的に感じて、なおかつ道義的に問題のないものが好ましい)
- 事業主体はその得た情報が、委託元企業団体にのみ提供されるよう、高セキュリティ機能を備えたセンターシステムを構築する必要がある。また、自身の保有するサーバ内の情報のうち、住民の個人情報に関する部分は委託元にも提供すべきでなく、そういった情報の十分な保護が必要。

(8)実施上の課題

住民基本台帳コードの民間利用が禁じられているように、行政情報(特に個人を特定できるような情報)の民間利用については、ナーバスな部分が多いため、行政が収集した個人情報を民間に提供する場合の情報保護ガイドラインの策定が必要と考える。

2.2.4 地域コミュニティポータル(マンションポータル)

(1)目的

既存の地域コミュニティポータルには行政のポータルサイトと民間のポータルサイトといった具合に縦割りで運営されており、市民が本当に求めている複合的な情報提供できていない。地域の行政情報と民間の商業情報を複合的に、市民が本当に求めている情報を提供出来る、ビジネスモデルが成り立つ地域コミュニティポータルとして最近クローズアップされだしたマンションポータルをモデルに事業性、ビジネス要件その他を検討する。

マンションはいろいろな市民が地域コミュニティを形成しており、ここでのポータルビジネスの成功は他のポータルビジネスへの波及も大きい。

(2)顧客ターゲット

マンションポータルの場合、地域のコミュニティを構成するマンションの住人を核にマンション管理組合、不動産会社などを中心にそのまわりにある商店街、コンビニなどの流通業、病院、学校などの公共機関、自治体などがターゲットとなる。

また、不動産販売という利用も考えられ、マンション購入に関心のある客筋もターゲットになる可能性も高い。

(3)事業内容

このサイトでは、マンション住人にとって役立つ情報提供ならびにショッピングなどの双方向の情報提供が中心になる。行政機関や公共機関とのポータルのリンクを構成することでさらなる利便性が図れるといえる。

①管理会社、管理組合の情報提供

各種お知らせ(会議、生活情報など)、回覧板、施設予約、決算、会計、マンション管理、ビル運営、賃貸・売買、リニューアル・リフォーム

②地域情報サービス

商店街、自治会情報、公共情報、行政情報、施設予約など

③会員向情報サービス

e ファミリー情報、オンラインショッピング、生活支援サービス、介護、旅行、マンション税務、学習・資格取得、住み替え相談など

④マルチメディアコンテンツサービス

放送・映像配信、ネットゲーム、情報家電、ストリーミング・VOD など

⑤マーケティングサービス

販売支援、コンサルティング

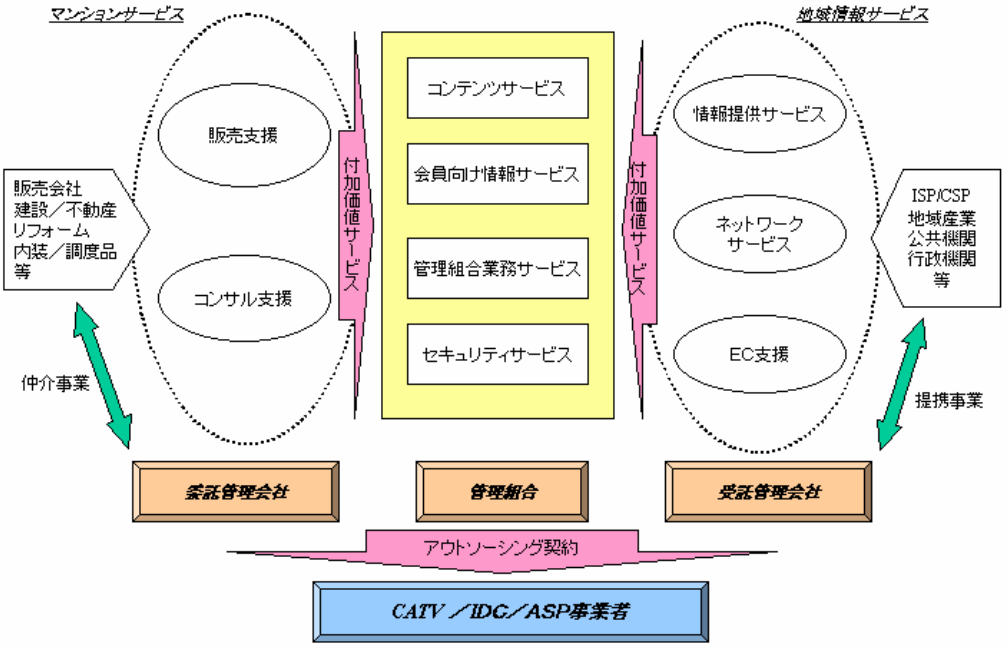
⑥セキュリティ/ネットワークサービス

監視、入退室管理、施錠サービス、IP 電話、CATV、番組案内など

(4)行政サービスとの関連

いままでは民間サービス中心であったが、今後行政ポータルとの連携によるワンストップサービスが増加することが考えられる。引越し、海外旅行、結婚、出産、入学、死亡、遺産相続などの電子申請と民間サービスとの連携強化が望まれ、官民共創 GIS をベースにした安全・安心の情報提供ニーズが高まっている。

(5)ビジネス構造



図Ⅲ-２-１２　マンションポータルのイメージ

(6)収益モデル

マンションの自治会費用、管理費に費用を合わせマンション住人より徴収することが基本となる。マンション入居時から費用請求しておくことが大切である。

これ以外にポータルに関連する外部企業と販売に関するマージンや提携手数料を取るなども考えられ、ビジネス拡大の可能性が高い。

(7)ビジネス要件

地域のCATV 会社や電力会社、ＩＳＰなどのインターネットサービス会社にアウトソーシングし IDC や ASP を利用することでセキュリティやプライバシー問題を軽減できる。

地域の銀行や信金などの金融機関との連携による決済も大切である。

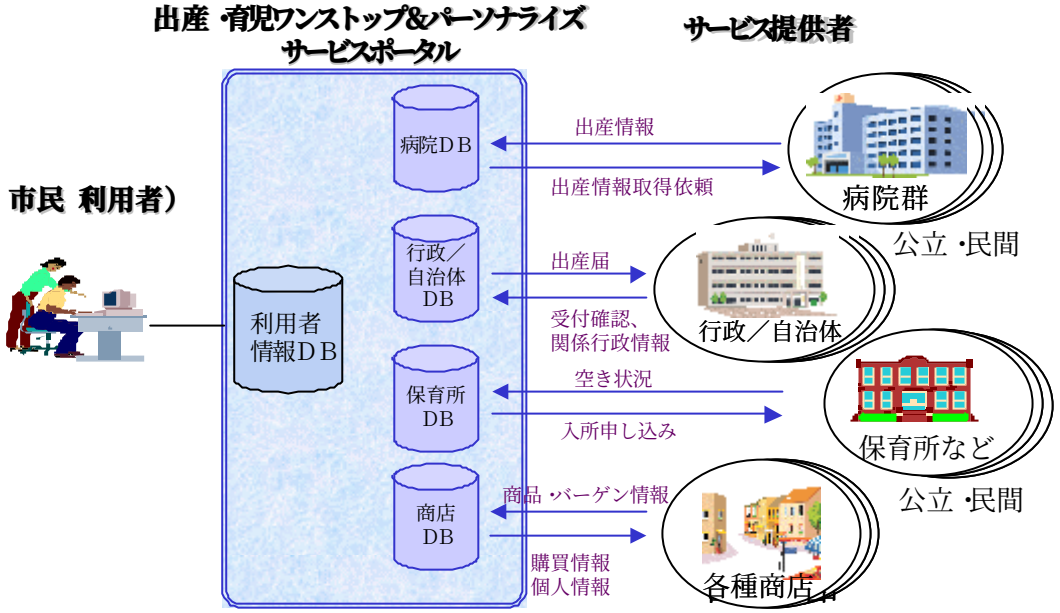
(8)実施上の問題点

民間ポータルと行政ポータルの連携によるサービスアップが必須であり、自治体などの縦割り行政の是正が必要となる。

2.2.5 出産・育児ワンストップ&パーソナライズサービス

(1)目的

出産・育児に関わる行政サービスと民間サービスをシームレスに連携し、さらにパーソナライズ機能によって個人に合わせた情報やサービスを提供することで、出産・育児期間の生活全般の利便性向上を図るサービスである。



図Ⅲ-２-１３　出産・育児ワンストップポータルのイメージ

出産から育児までの期間は、新生児や幼児を抱える市民にとっては、外出することは難しい時期であり、行政機関等に出向いて手続を行うことに対する負担感は大きい。そこで、このサービスは様々な行政手続をネット上でワンストップサービスとして提供することで、自宅に居ながらにして行政サービス等の手続を行うことが出来るのである。例えば、医療機関から「出生証明書」を取得し、それを添付し行政機関に「出生届」を提出する一連の手続を、PC 上で電子的に完結することが可能となるのである。

また併せて、パーソナライズされたカレンダーを通じて、出産後の様々なイベント(出産一ヵ月後検診など)等の情報を管理・通知を行う機能も備えており、これによって育児や家事に追われる市民をサポートし生活全般の質向上をもたらすものである。

図Ⅲ-２-１４　パーソナライズされたスケジュール画面

一方、このサービスを導入することは行政にとってもネットを介した市民とのコミュニケーションが可能となることで、郵便等で通知していた出産や育児関係のお知らせなどの郵便費用や事務手続の人件費等の削減といったコスト面でのメリットだけでなく、パーソナライズサービスによって個々の市民にあわせたサービスを提供することによって、市民の行政サービスへの満足度向上も期待できる。

また、出産や育児関係のサービス提供企業からすれば、このサービスは「出産・育児」という限定したコンシューマへの広告が可能な、いわゆる顧客へのリーチ率の高い非常に魅力的なメディアを入手することで新たな商機を見出すことが期待できる。企業の参加は市民と行政にとってもメリットが大きいと思われる。なぜなら、市民にとっては企業からの「安売り情報」などの広告は、コスト意識の高い市民にとって魅力的かつ有益な情報だからである。さらに、これらのコンテンツによって市民のアクセス率が上がり利用者が増えれば、ネット経由での行政サービスの利用が増加することも考えられ、その結果、行政の更なるコスト削減をもたらすからである。

民間企業の参加は関係プレイヤーにとって様々なメリットをもたらすばかりか、本サービスを運営する上でも、広告モデルやアフィリエイトモデルといった収益源の確保は極めて重要なことである。

(2)顧客ターゲット

・個人：出産した市民や育児サービスを必要とする市民

・サービス提供者：出産育児に関わる行政および民間サービス提供者

(3)事業内容

【事業主体】

地方自治体、商工会議所、NPO など地域に根付いた組織、またはこのサービスを専業する民間企業を想定

【出資者】

上記事業主体者によって異なる

【提供サービス】

・個人向け

・出産育児に関するワンストップサービス

・個人情報にもとづいたパーソナライズサービス

・上記 2 つと連動したスケジューリングサービス　など

・サービス提供者向け

・出産育児を行っている市民への広告サービス

・市民と民間サービスのマッチングサービス

・申請受付手続きの代行サービス　など

(4)行政サービスとの関連

出産届、出産育児関連補助金等の様々な申請手続き、新生児への検診等のお知らせなど

(5)ビジネス構造

本サービス提供者(事業関係者)がパーソナライズサービスを媒体として、各サービスプロバイダー(行政・企業)と市民の間に立ち、出産育児に関連する情報や手続の仲介を行う。

【事業関係者】

・利用者情報とサービス提供者情報の蓄積及びマッチング

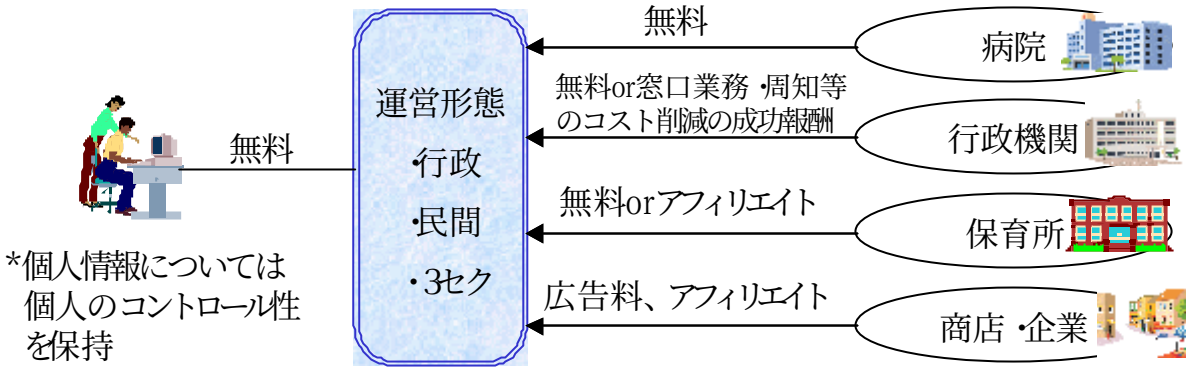
【役割分担】

・行政、企業 :サービス情報の提供、及びオーダー時の対応

・病院 :出生証明書の発行

・市民 :サービス利用者

(6)収益モデル



図Ⅲ-２-１５　プレイヤーごとの収益モデル

【サービス提供者(行政)】

・当該サービスによる効率化に基づく運用費用負担

【サービス提供者(民間)】

・広告モデル

・利用者の紹介によるアフィリエイトモデル

(7)ビジネス要件

・公的な証明書(出産証明書)などの電子化

・公的サービスと民間サービスとの連携におけるデータフォーマット等の共通

・個人情報の扱い

(8)実施上の問題点

このサービスは個人情報に基づいたパーソナライズサービスを基本としていることから、個人情報の扱いがサービスの根幹を担っている。

技術面でセキュリティ等を最大限担保するのは当然であるが、行政と民間サービスの連携を実現するためには、個人情報の流通に対する制度及び行政と企業で共通に利用可能な個人認証の仕組みが必要である。

また、技術面や法制度面だけではなく、個人情報に対する個人の考え方によって選択肢を設けることも必要である。個人情報を出したくない市民に対しては、個人情報を必要としないサービスのみを限定して提供するなどして、利用者のセキュリティ意識と利便性とのトレードオフの感覚にあわせてサービスを選択できるような環境を整備することも重要である。

2.2.6 ATM 納税証明交付システム

(1)目的

金融機関へ融資を申し込む場合などに必要な納税証明は、申請者が管轄の自治体の窓口に出向いて発行を受けるが、最寄りの金融機関や郵便局・コンビニエンスストア設置の ATM で発行を受けられることにより、自治体の窓口への申請が不要となり、申請者の利便性の向上が期待できる。また自治体側としては、納税証明発行事務の省力化が図られる。

(2)顧客ターゲット

個人・法人の納税証明発行申請者。

(3)事業内容

申請者は金融機関や郵便局・コンビニエンスストア設置の ATM で納税者番号などのキー項目を入力する。入力されたキー項目を元に金融機関側の基幹システムから自治体側の基幹システムへオンラインで納付状況照会を行う。完納確認後、申請者は口座振込又は現金入金により発行手数料を支払い、ATM から納税証明の発行を受ける。

(4)行政サービスとの関連

各種税金の収納を取り扱っている金融機関への納税証明発行業務のアウトソース。

(5)ビジネス構造

事業主体は金融機関。自治体と証明発行業務についての委託契約を締結し、申請者に対し証明発行。

(6)収益モデル

自治体から証明発行委託料。発行申請者から証明発行手数料。

(7)ビジネス要件

金融機関と自治体との証明発行委託契約の締結が必要。本人確認の方法や納税額などの個人情報の保護が重要となるため、契約内容の厳格化が必要となる。

(8)実施上の問題点

業法上、金融機関が行うことができる業務の範囲は限定されているため、証明発行業務を可能とするには法改正が必要となる。また、事業主体が金融機関になることにより、自治体との間の発行権限委譲の問題も発生する。

こうした問題のため、即実現というわけにはいかないであろうが、発行窓口が限定

されるため不便さを感じている申請者側と事務の省力化が図られる自治体側の双方のニーズを満たすものとして、将来の検討項目の 1 つに加えられても良いのではないかと考える。

2.2.7 グッドライフ&ケアテイカー(福祉・介護関連)

(1)目的

ホームヘルパーの労務管理及び介護業務遂行確認サービスを情報提供するサービスである。

福祉・介護サービスは高齢者自宅等、サービス依頼先への担当者派遣という労務形態となるが、サービス享受者は高齢者ということもあり、提供者のサービス品質が低下する可能性が懸念される。

具体的に述べれば、相手が高齢者ということもあり、強い意志を持って監督できない状況があるために、サービス担当者が高齢者宅での介護時間を故意に短縮したり、やるべきサービスを省略したりするのだが、業務報告としてはあたかも契約通りのサービスを提供しているように振舞ったりすることである。

このように現状の福祉・介護サービスの品質は派遣担当者のモラルに大きく依存していると言える。このようなサービス品質の低下を避けるために、事業者側としては、一定以上の均質なサービス品質を維持・提供していくための徹底した労務・業務遂行管理が必要であると考えられる。

また、派遣作業であるが故に、業務実施中の事故、通勤途上の事故等の事実を証明することが難しくなる状況があり、労災、通災の申請が期待した通りに処理できない状況が予測される。このような状況を回避するためにも、事業者側の介護業務遂行管理は必要であると考えられる。

今後、高齢化社会拡大により、福祉・介護サービス事業もそれに伴って普及していくと考えられるため、上記のような課題を回避し、より高いサービス品質を維持していく為にも労務・業務遂行管理を客観的に提供できるワンストップポータルシステムの早急な構築が必要である。

(2)顧客ターゲット

国・自治体からの福祉、ヘルパー委託会社

(3)事業内容

以下、図Ⅲ-２-１６/１７を参照

【事業主体】

PFI(例：各地域商工会議所が中心に起業支援。地域データセンター運用)

【出資者】

商工会議所等中小企業支援団体、地方自治体、地域福祉企業

【提供サービス】

出退勤・訪問証明、労災・通災情報の提供

・職員の出退勤管理

・訪問先履歴管理
・労働監督庁への申請

(4)行政サービスとの関連

派遣労働者の労災認定、通災認定処理の効率化

(5)ビジネス構造

各地区の PFI(半官半民：商工会議所等支援団体)が中心となり、地方自治体の業務を委託された、地域福祉企業のサポートを行う。

【事業関係者】

本事業者、顧客(外勤者、管理会社)、社労士、公共団体

【役割分担】

・本事業者：本サービス提供者
・顧客(外勤者)：本サービス利用者
・顧客(管理会社)：本サービス利用者
・社労士：本サービス申請データ利用者
・公共団体：本サービス利用者

(6)収益モデル

利用者からの利用料(利用者：中小事業者、NPO、自治体、自治体からの委託会社)

自治体　⇒地域福祉企業へ委託費支払い

自治体(地域福祉企業)　⇒商工会議所(地域データセンター)費用払い

【サービス利用者の決済方法】

定額料金：銀行(振込み､引落し)・クレジット・ポイント(通貨価値有)

(7)ビジネス要件

労使間での運用規定について、コンサルティング会社などを利用して協議・合意する必要がある。副次的な経営コンサルティングに結びつく。(IDC、SLA のありかた)

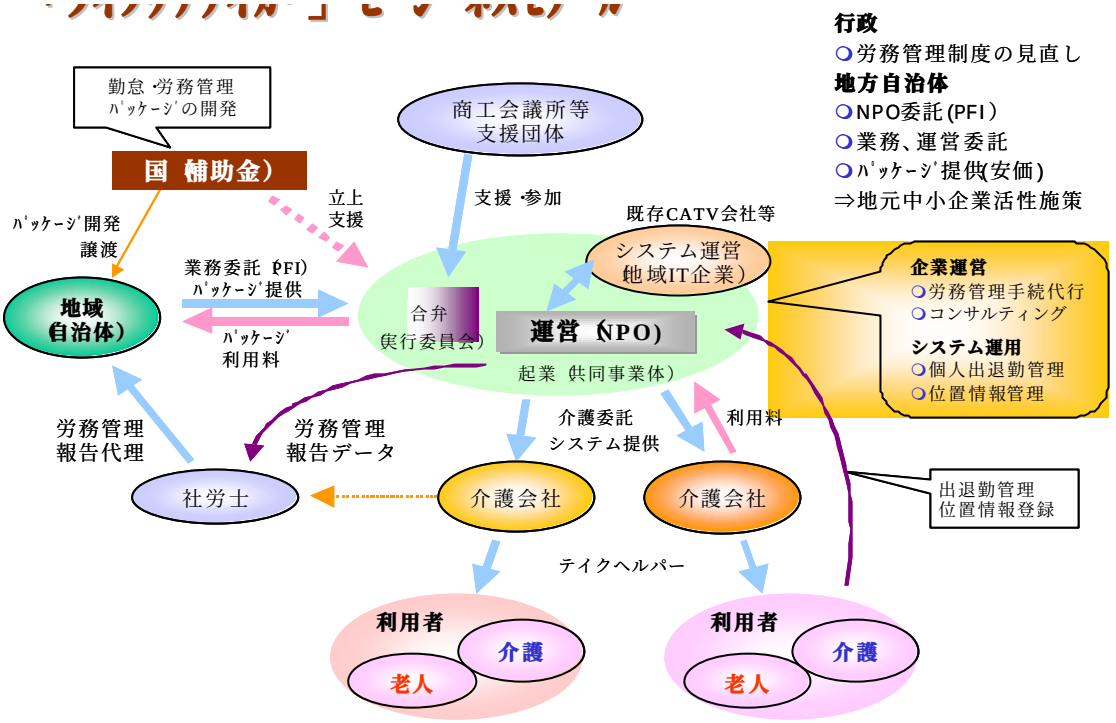
原則 24 時間 365 日のサービス提供が必要。

【セキュリティ/プライバシー対策】

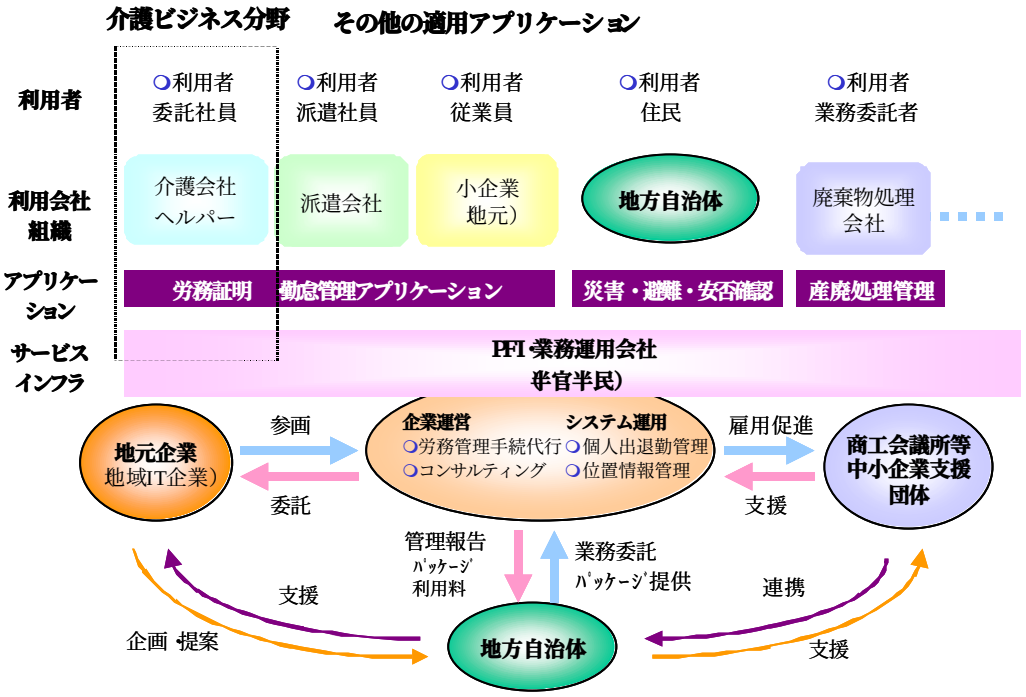
位置情報は個人のプライバシー情報であり、情報開示規定を各社、労使間で協議・合意し情報を基に位置情報のマスキングを行う。(公正中立)

(8)行政への要望

NET 登録・管理したデータを正式な｢労災・通災、出退勤・訪問証明｣情報として行政が認可すること



図Ⅲ-２-１６　ケアテイカーのビジネスモデル



図Ⅲ-２-１７　アプリケーションモデル

2.2.8 地域 IT 人材育成ポータル

(1)目的

地域 IT ベンダーが求める人材を提供することによる地域 IT 産業育成と、地域における IT 人材の育成をはかることを目的とするポータル。

地域住民に、IT 研修情報や IT ベンダーへの就職紹介をワンストップで提供し、IT ベンダーに対しては地域 IT 人材雇用促進のための人材情報を提供する。

IT 人材の育成は行政に課せられた課題でもあり、これらポータルは自治体に対する ASP としても機能する。

(2)顧客ターゲット

地域 IT ベンダーに就職を希望する地域住民

地域 IT ベンダーに就職を希望する他地域住民

地域 IT ベンダー

地域 IT 研修ベンダー

地方自治体(委託元として)

(3)事業内容

自治体は地域 IT ベンダーが必要とするスキルを取得するための研修を企画して、就職斡旋をする。ポイントとしては、そのスキルを必要とする IT ベンダー名が明記されている研修となることである。

まず最初に地域 IT ベンダーは雇用を希望する人材のスキルを自治体へ要望する。自治体は複数の地域 IT ベンダーの要望をまとめて研修の企画をして、Web サービスなどの技術を利用して地域の IT 研修ベンダーに対して研修実施の提案及び見積を要求する。自治体は受け取った提案内容及び見積金額によって研修ベンダーを決定する。

決定された研修内容及びそのスキルを持つ人材を募集している地域 IT ベンダー名をホームページに掲載して受講者を募集する。地域 IT ベンダーへ就職を希望する者は受講応募を行う。自治体は受講者の決定を行い、受講者は公共施設などで受講する。IT 研修業者は受講者の研修状況を自治体に報告して、自治体は受講修了者の成績に応じて適切な地域 IT ベンダーへ紹介を行う。地域 IT ベンダーは紹介された人材に対して就職面接を行い、希望する人材であれば雇用する。

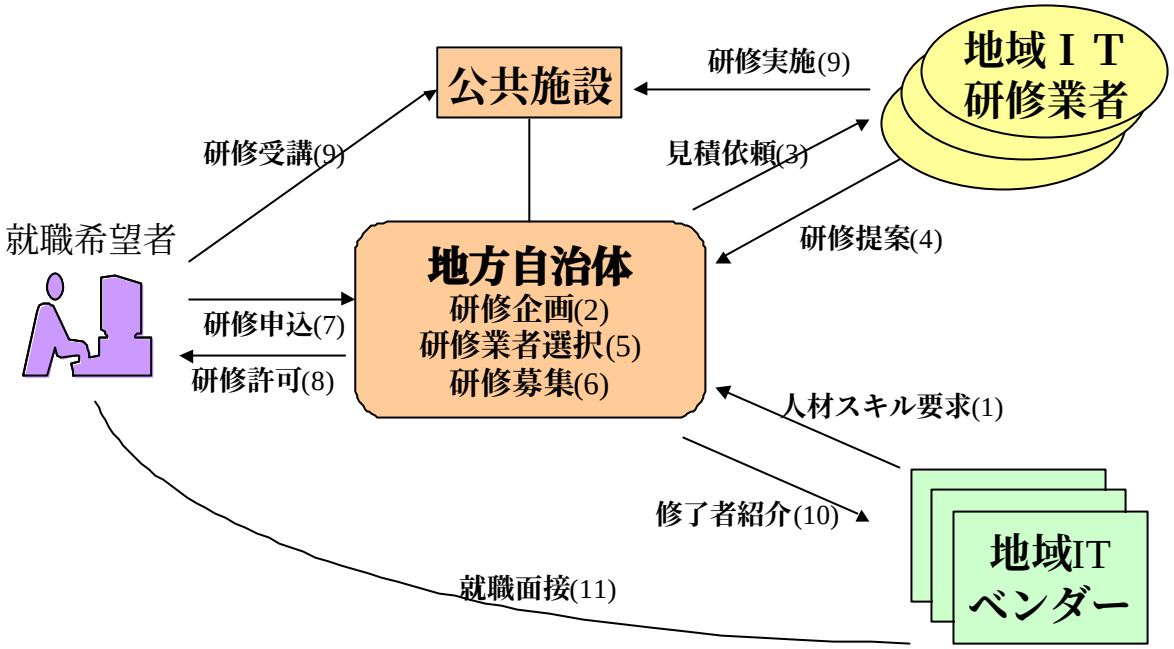
(4)行政サービスとの関連

地域住民の雇用促進

地域 IT 産業の活性化

自治体施設の有効活用

(5)ビジネス構造

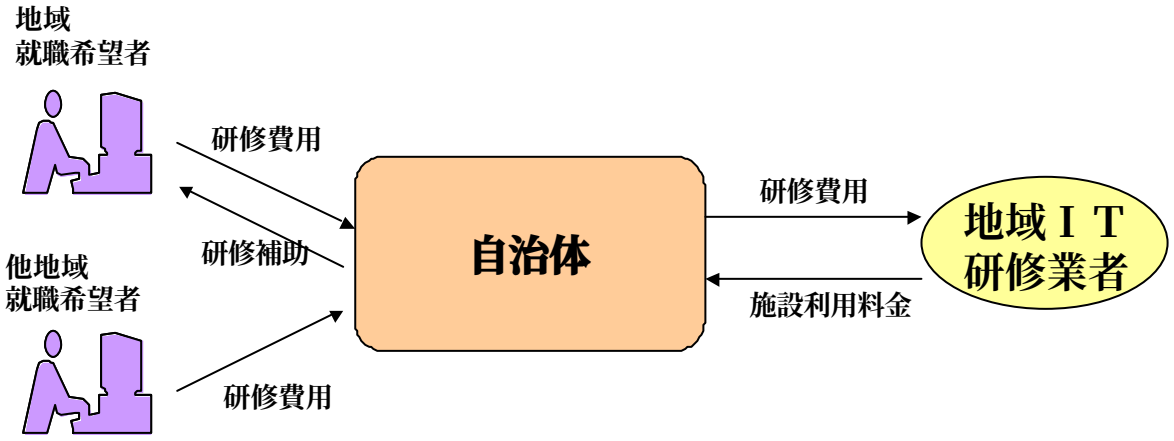


図Ⅲ-２-１８　地域 IT 人材育成ポータルのビジネス構造

(6)収益モデル

地域 IT 人材育成は自治体にとっての課題でもある。本来、このポータルは地域 IT 産業育成及び雇用促進の観点から、自治体の民間委託型で運用されるポータルサイトである。従って自治体のポータル運用費用及び地域の就職希望者の研修費用の一部負担も考えられる。

また、IT ベンダーからの人材斡旋フィーも想定することが可能。



図Ⅲ-２-１９　地域 IT 研修ポータルの収益モデル

(7)ビジネス要件

地域 IT ベンダーに雇用が必要となるように自治体の IT 業務を委託するような配慮が必要となる。また地域 IT ベンダーが満足できるスキルをもった人材を提供し続けるような施策が必要である。また、就職希望者のプライバシーには十分考慮する必要があると思われる。

(8)実施上の課題

地域 IT ベンダー雇用機会促進のために事業委託

民間企業(地域 IT ベンダー)との協業のための規制緩和

2.3　ヒヤリング調査

2.3.1 エンジニアリング業界

(1)ヒヤリング目的

エンジニアリング業界では、工場建設や保守の際、保安 4 法(高圧ガス法、消防法、コンビナート法、労働安全衛生法)をはじめとするさまざまな法律や関連規則・条令に基づいて、膨大な書類と図面の提出が求められる。

これらのプラント関連官庁申請は多くの官庁にまたがり、また地方自治体や諸協会において各々独自の審査要綱が適用されることから、業務の標準化・システム化が図れず、届出・申請手続きに多くの労力がかかっている。これら許認可申請手続きの実情をヒヤリングすることで、エンジニアリング業界における届出・申請の課題を整理し、第 2 層ポータルの立場から考慮すべき事項を考察した。

(2)ヒヤリング経過

財団法人エンジニアリング振興協会のペガ研究会(PeGA=Plant e-Government Application)の研究報告書(「プラント官庁申請ドキュメントの電子データ化研究報告書」)などの資料を基に、現状のプラント建設を事例としてプラント申請業務の問題点、e-Japan として進められている官庁申請手続きの問題点等の説明と質疑応答を行った。

(3)ヒヤリング内容

(a)プラント建設にともなう届出・申請処理の問題点の把握

ヒヤリングの結果判明した、プラント建設にともなう届出・申請処理に於ける申請者側(プラントオーナ、エンジニアリング会社)で抱える主な問題点は次の通りである。

- **申請用ドキュメント作成の作業工数大**
- **自治体(窓口)によって判定の基準や要求書類の内容や解釈が微妙に異なるため、申請手続き以前に内容・解釈の事前の説明や協議が必要になる。**
- **適用法規によって行政機関の窓口が異なっているために、提出先毎に複数の申請・届出が発生し、記載内容にも重複項目が多い。**
- **用語の意味や用法が行政機関ごとに微妙に異なるため、実設計はどんどん情報技術(IT)で高度化、高速化していく反面、その効果が申請業務に直接反映できない。**

これら申請･届出における問題は、関連法規を前提とした行政窓口体制に多くの原因があると考えられる。

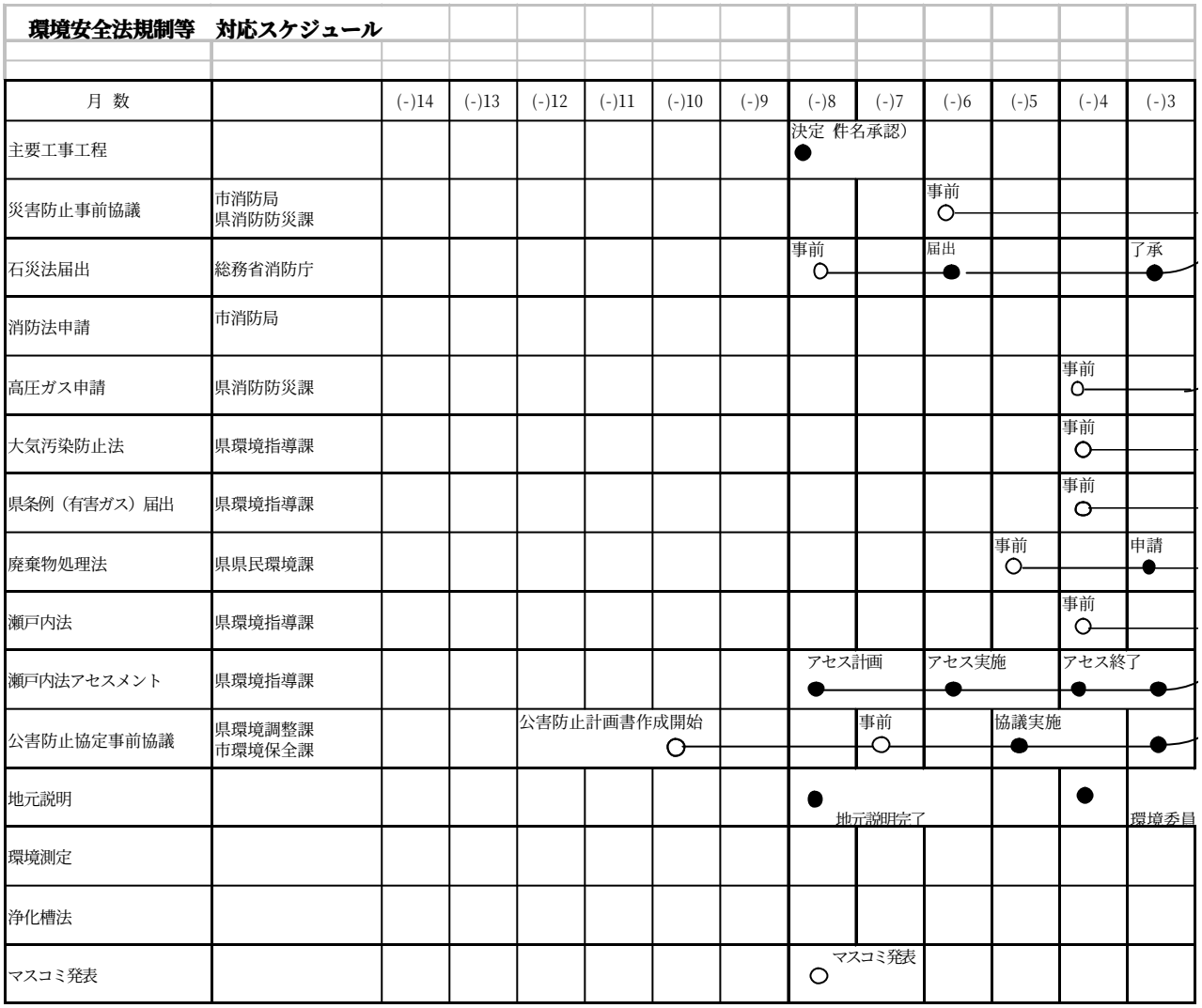
No.			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
		設備の種類	石油・化学製造設備	人自家用V発電設備	ボイラ設備	コ・ジェネレーション設備	ごみ焼却施設	ごみ破砕・選別化施設	産業廃棄物処理設備	下・水処理施設	排水処理設備	熱交換器・圧力容器				
		《プラントの種類》														
⑪		石油	○	○	○							○				
⑫		環境プラント		○	○		○	○	○	○	○	○				
⑬		エネルギープラント		○	○	○						○				
⑭		インフラストラクチャー					○	○		○	○					
⑮		単体機器										○				
	[所轄官庁]	《適用法規》														
1	環境省	特定工場における公害防止組織の整備に関する法律														
2		大気汚染防止法	○	○	○	○	○	○	○	○						
3		水質汚濁防止法	○	○			○		○	○	○					
4		騒音規制法	○	○		○	○	○	○	○						
5		振動規制法		○		○	○		○							
6		悪臭防止法	○								○					
7		ダイオキシン類対策特別措置法					○				○					
8		悪臭防止法							○							
9		環境影響評価法														
10	経済産業省	石油コンビナート災害防止法	○													
11		高圧ガス保安法	○	○		○						○				
12		工場立地法	○	○												
13		電気事業法		○		○		○								
14		ガス事業法														
15		工業用水法		○												
16		エネルギーの使用の合理化に関する法律														
17		計量法					○	○	○	○						
18		電被法					○									
19		液化石油ガスの販売等の取引及び消費の適正化に関する法律														
20		化学物質管理促進法	○													
21		鉱山保安法	○													
22	総務省	消防法	○	○	○	○	○	○	○	○						
23																
24	厚生労働省	労働安全衛生法	○	○	○	○	○	○	○	○		○				
25		毒物及び劇物取締法	○													
26		薬事法														
27		労働基準法	○	○	○		○	○	○	○						
28		化学物質の審査及び製造等の規制に関する法律	○													
29		廃棄物の処理及び清掃に関する法律	○				○	○			○					
30		水道法								○						
31																

表Ⅲ-２-１　プラント種類適用法規

関連法規の用法の相違などから、行政窓口だけでなく、言葉の定義や用法にも差異が生じ、手続きの複雑化とともに標準化を困難なものにしている。さらに、法改正や条項の追加等による変更対応や、地方条例など独自に定めた基準によっても複雑になり、標準化の目途が立っていない。

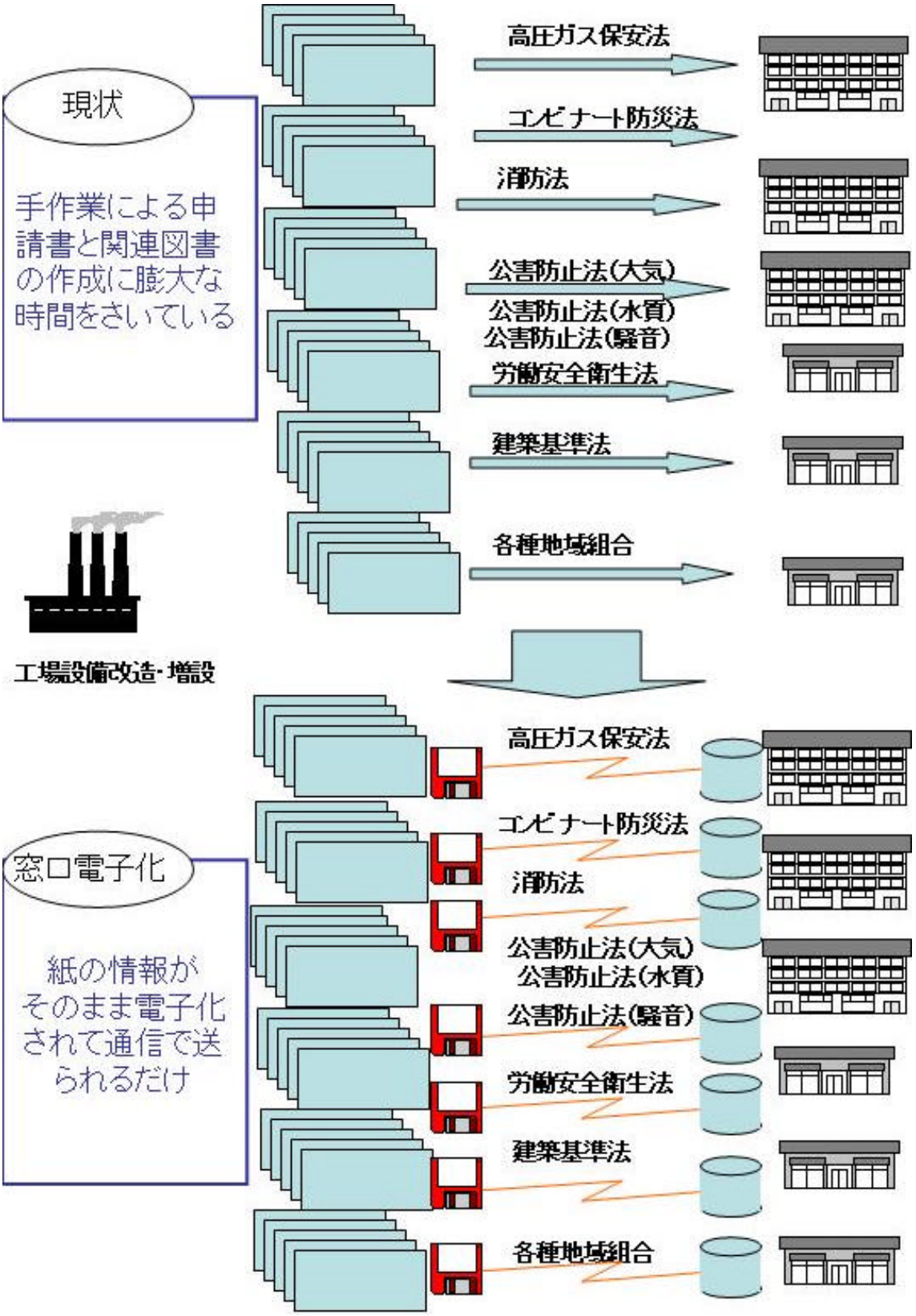
電子政府で窓口の電子化が整備されると、従来の紙ベースからディジタル媒体経由の申請に変更されるが、本質的な部分の標準化がなされない状況で電子化されることにより、更なる負荷の拡大が懸念されている。(図Ⅲ-２-２１参照)

また、行政機関に対する事前説明や協議が必要になることから、環境安全法規制を例に申請に至るスケジュールは概ね表Ⅲ-２-２のようになる。



表Ⅲ-２-２　環境安全法規制等対応スケジュール

つまり、プラント関連業務における電子申請が稼動したとしても、申請以前の説明や折衝などの行程が何らかの方法でなくならない限り、業界/行政機関双方にとってもさほど大きな合理化には繋がらないことが予想される。



図Ⅲ-２-２０　プラント申請の窓口電子化の意味

(b)ヒヤリングを通してのプラント申請・届出における問題認識

今回のヒヤリングを通して次のような問題認識を持った。

・プラント建設の申請・届出は事前折衝、事前審査等が長い場合が多く、申請・届出の紙情報がそのまま電子化されても、工事期間の短縮、申請・届出作業の軽減に寄与しない。

・所轄官庁間で提出書類の標準化がなされていないため、所轄官庁毎に似たような書類を複数作成し提出しており、申請・届出書類の作成、管理に多大な工数を費やしている。

・自治体によって判定基準や要求書類の内容、深さ等が統一されていないため、自治体毎に個別対応を行っており、申請・届出手続きの作業負荷増加に繋がっている。

・所轄官庁間、自治体間、適用法規等毎に提出書類・手続き・用語等が標準化されていないため、社内申請・届出手続きの標準化・システム化が進まず、申請・届出作業が専任化(属人化)している。

(3)行政への提言

前述のヒヤリング結果からの問題認識を基に、行政に対し次のような提言を行う。

・申請・届出資料の標準化(所轄官庁、適用法規間等の差異の解消)

・申請・届出手続きの標準化(自治体、諸協会間の手続き差の解消)

・申請・届出手続きの判定基準等の標準化(自治体、諸協会間の基準差の解消)

・同一申請・届出書のワンストップ化(重複申請・届出の解消)

・プラントのライフサイクルを考えた申請・届出手続きの簡素化(事前折衝、事前審査等期間の短縮)

(4)第 2 層官公民共創ポータルの必要性

行政においては第 1 層の「行政/公共サービス複合ワンストップポータル」としてのサービス向上は進むものの、企業が求めている業務効率、ビジネスプロセスの改善等に対するサービスまでは及ばないと予想される。そこで企業が求め、行政サービスの手の届かない分野でのサービス向上のために、第 2 層ポータルが必要となる。そして、こうしたポータルは「企業ビジネスプロセスアウトソーシング」として、業界もしくは業態ごとに必要になると考える。

2.3.2 コンビニエンス業界

(1)ヒヤリング目的

現状、フランチャイズ展開を図る小売業において新規に店舗を出店する場合、出店に必要な手続きとして、店舗建築をはじめ、たばこ・酒・食品等の販売に関わる各監督官庁に申請・届出など、それぞれにおいて許可を得る必要がある。これらの許認可手続きの実態とその問題点と課題を把握するため、今回は「店舗建築関する申請届出」にフォーカスし、ヒヤリングを実施した。

(2)ヒヤリング経過

小売業としてフランチャイズ展開を図る、某大手コンビニエンスストアの協力を得、上記に上げた現状と課題についてヒヤリングを実施した。

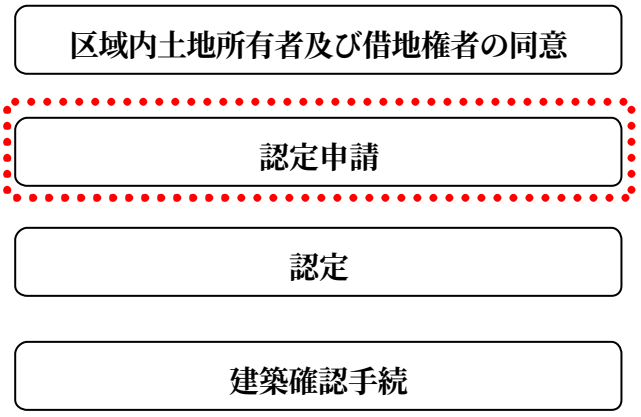
(3)ヒヤリング内容

ヒヤリング実施したところ、様々な観点で課題が浮き彫りになったが、課題となる項目が多い為、今回は「各都道府県及び各市町村の申請窓口へ認定申請」の項目について、その申請・届出に関する内容の一部を抽出し、以下に記する。

(a)店舗建築に伴う申請の流れついて

①店舗開設の為には、土地所有者及び地権者の同意を得る必要がある。
②各都道府県及び各市町村の申請窓口へ認定申請を行う
③各都道府県及び各市町村による安全上、防火上等の審査基準を満たしており何ら支障が無い場合認定される。
④認定を受け、建築確認手続きを行い建築工事に着手する。

建築申請のフローは以下の通り。



図Ⅲ-２-２１　建築申請手続きフロー

(b)店舗出店に関する申請・届出について

まず、店舗出店の為の建築にあたり、行政の申請先(申請・届出窓口)は同じであっても、都道府県及び市町村によって、提出書類の様式、審査基準は異なる。

申請・届出には、建築基準法など法・令・規則をはじめ都道府県市の条例によっても行政側の解釈が異なる。

また、人口基準や建築主事の設定有無により申請先が知事や指定都市の長と各地域よって様々な対応を必要とする。

店舗建設許可申請を行う際、市街化調整区域、市街地再開発促進区域、流通業務区域等、数十の許可・届出・承認を得る必要がある。

しかし、例えば、行政の政令により市街化調整区域など本来であれば出店できない地域でもある県においては、特例で市街化調整区域でも出店可能な場合も存在する。

該当地域	関係法令	手続き	申請先	概要
市街地開発事業等予定区域	都市計画法	許可	知事・指定都市の長	建築制限
市街地再開発促進区域	都市再開発法	許可	知事・指定都市の長	建築制限
流通業務区域	流通業務市街地整備法	許可	知事・指定都市の長	建築制限・用地変更の禁止
農地転用規制地	農地法	届出・許可	農業委員会・知事・農林水産大臣	農地の権利移動・転用の制限
土地取引規制区域	国土利用計画法	届出・許可	知事・指定都市の長	市街化区域＞2,000㎡届出
土地区画整理事業施工地区	土地区画整理法	許可	大臣・知事・指定都市の長	借換地後は許可となる
宅地造成工事規制区域	宅地造成等規制法	許可	知事・指定都市の長	宅地造成工事の規制
急傾斜地崩壊危険区域	急傾斜地の崩壊による災害の防止に関する法律	許可	知事	行為制限
土砂災害特別警戒区域	土砂災害防止対策推進法	許可	知事	建築制限
砂防指定地	砂防法	許可	知事	開発・建築等の禁止
河川区域・河川保全区域	河川法	許可	河川管理者	建築制限
道路内・道路予定地	道路法	許可	道路管理者（所轄警察署）	占用の許可・建築行為等の制限
特別沿道区域	高速道路国道法	許可	大臣	特別沿道区域内の建築制限
駐車場整備地区	駐車場法	許可	知事・指定都市の長	大規模建築物の駐車施設設置義務
臨港地区	港湾法	届出	港湾管理者	用途制限等
電波伝搬障害防止区域	電波法	届出	総務大臣	建築制限
飛行場周辺地区	航空法	承認・許可	空港事務所・国土交通大臣	物件の制限、航空障害標識の設置
工業等制限区域	首都圏の既成市街地の工業等の制限に関する法律	許可	知事・指定都市の長	大規模な工場・大学等の制限
工業団地造成事業区域	首都圏の近郊整備地帯等の整備に関する法律	許可	知事・指定都市の長	都による許可が必要
風致地区	都市計画法	許可	知事・指定都市の長	許可基準は条例で定める
生産緑地地区	生産緑地法	許可	市町村長	建築行為等の規制
都市公園地域	都市公園法	許可	公園管理者	建築物の面積制限
自然公園地域	自然公園法	承認・許可	知事・環境大臣	建築行為等の規制
歴史的風土保存区域	古都法	承認・許可	知事	地区内の建築行為等の規制
史跡名勝天然記念物指定地域	文化財保護法	許可	文化庁長官（教育委員会）	現状変更及び保存の制限
伝統的建造物保存地区	文化財保護法	許可	市町村の教育委員会	建築行為及び内容制限あり
埋蔵文化財包蔵地	文化財保護法	届出	文化庁長官（教育委員会）	現状変更の制限
屋外広告物制限地区	屋外広告物法	許可	知事・指定都市の長	許可基準は条例で定める広告物の禁止、制限
消防設備設置・維持	消防法	承認・許可	各消防署長	防火設備の設置・維持義務

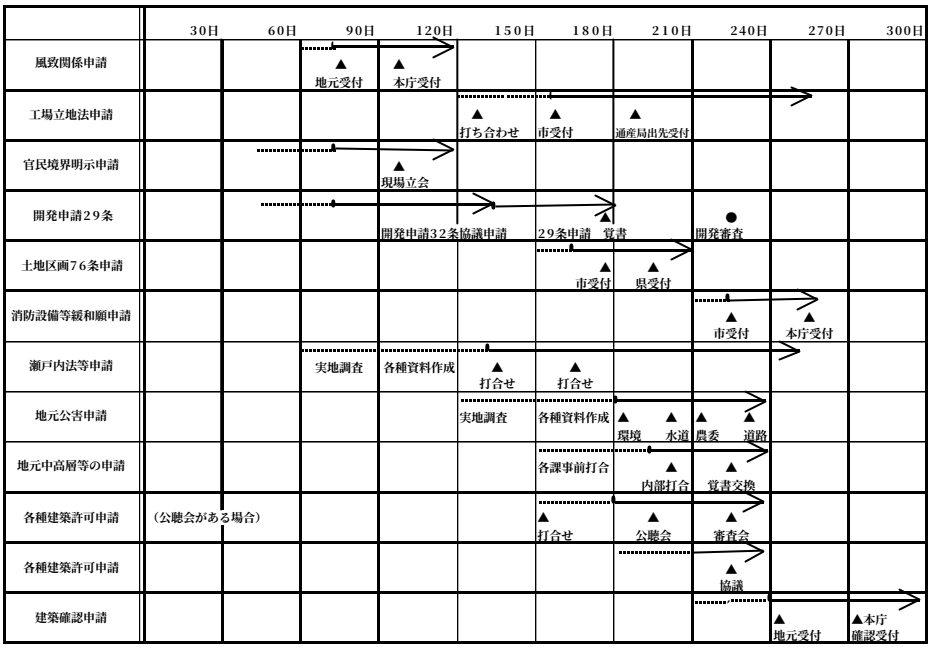
市街化区域	既に市街地を形成している区域及び概ね10年以内に優先的かつ計画的に市街化を図るべき区域・・・用途地域が定められている。
市街化調整区域	市街化を抑制すべき区域
未線引都市計画区域	上記以外の区域

表Ⅲ-２-３　店舗出店に関する申請・届出(建築関係)

(c)店舗出店に関する様々な申請と経過日数

申請に要する時間をみると、建築確認申請を得る為に、例えば風致関係申請、工場立地申請、官民境界明示申請等、各種申請を行う場合、各々の届け出窓口に対し、順序性を持って、全ての窓口に届け出る必要がある。

実際の店舗開店(店舗業務の立ち上げ)までの準備期間は、約 60 日程度で可能であるが、現状建築確認申請を取得するだけでも、約 300 日の期間を要する。



表Ⅲ-２-４　店舗出店までのスケジュール

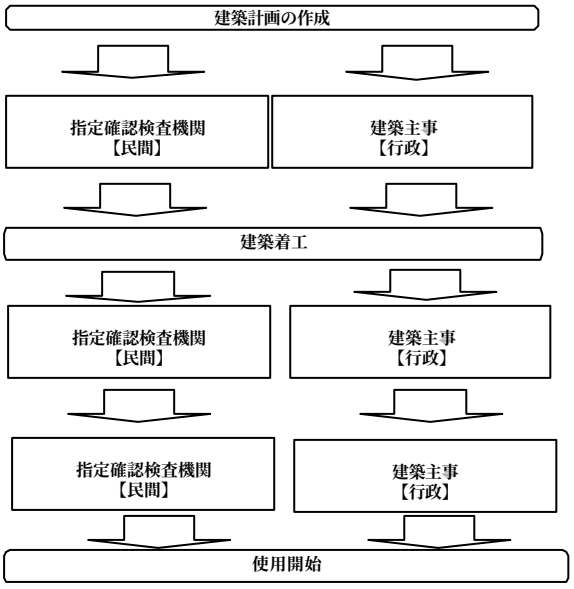
(d)店舗出店に関する建築審査確認までの流れ

建築審査確認の場合、建築確認等手続き、建築規則内容の合理化や建築規制の実効性の確保を目的に、平成 11 年 5 月より、建築基準法の改正となったが、実態としては中間審査の工程が追加され、行政に関わる作業が大幅に増加した。

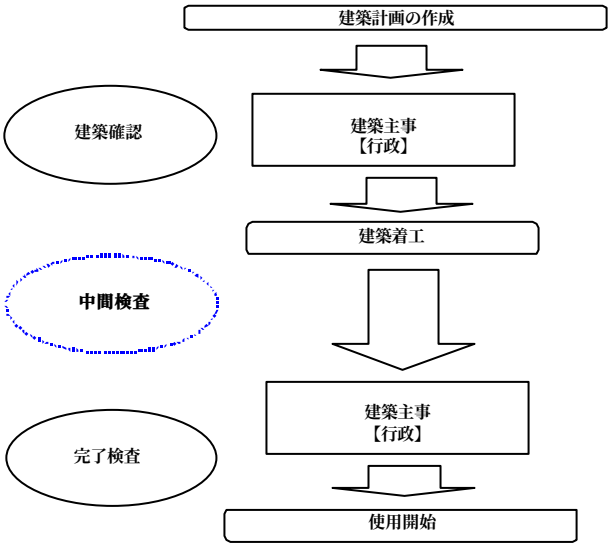
一方では、法改正に伴いこれまで行政でのみの審査から民間機関(指定確認検査機関)での審査が可能となった。

図Ⅲ-２-２２　店舗出店に関する建築審査確認までの流れ

「平成 11 年 5 月 11 日改正後」



「改正前」



(e)問題点の整理

以上、店舗建築における「各都道府県及び各市町村の申請窓口へ認定申請」について、申請・届出に関する内容の一部を抽出し、問題点を整理すると以下に項目が挙げられる。

①店舗出店に際し、膨大な申請・届出の量及び時間が必要である。

②監督官庁が多岐に渡っており、申請・届出の際には各監督官庁へ直接提出する必要があり申請者の負担が大きい。

③土地規制が厳しく好立地でも、出店出来ないケースもしばしばある。

④申請の際、中間検査を義務付けてられ、更に許可を得るまで日数が必要となっている。

(4)考察

現在、行政において電子化による申請・届出が推進される中で、手続きの合理化は実現していくが、多岐に渡る監督官庁への提出様式の差異や地域による届出先の格差、一括申請への対応、行政側の受入の標準化を併せて検討していく必要があると考える。

今回は、店舗構築に関する申請・届出にフォーカスしたが、冒頭で述べた、たばこ・酒・食品等の販売に関わる各監督官庁への申請・届出についても同様な課題を抱える。

今後は、行政の更なる合理化等を推進し、表面的また画一的な対応にならない様、且つこれらの課題を踏まえた、電子申請の導入・窓口業務のワンストップ化を推進、検討することが必要である。

3. 事例分析と仮説評価

3.1 事例分析

第 2 章で記述した事例調査結果をビジネスカテゴリ仮説を使って整理し、分析した。以下にその内容を示す。

3.1.1 事例調査結果の整理

調査事例を 2 つのビジネスカテゴリ仮説に基づいて整理する。

(1)提供サービス機能からの整理

提供サービス機能によるカテゴリ仮説では、「情報提供型」「手続き型」「コミュニティ型」に分け、さらに情報提供型と手続き型は 2 つのタイプに分類した。そこで調査事例をこのカテゴリで整理すると以下のとおりとなる。

「情報提供型」

「統合情報サービス型」…

東京都中小企業支援センター、エコグリーン・ジャパンクラブ、地域コミュニティポータル(マンションポータル)、スポレク施設予約 ASP、出産･育児ワンストップ＆パーソナライズサービス、市場調査事業、地域 IT 研修ポータル、レスキュー･ナウ

「調達エージェント型」…

東京都中小企業支援センター、地域コミュニティポータル(マンションポータル)

「手続き型」

「ワンストップ型」…

中小流通向けマーケットプレイス、エコグリーン・ジャパンクラブ、地域コミュニティポータル(マンションポータル)、出産･育児ワンストップ＆パーソナライズサービス、グットライフ＆ケアテイカー、ATM 納税証明交付システム

「業務プロセス改善型」…

市場調査事業

「コミュニティ型」…

東京都中小企業支援センター、エコグリーン・ジャパンクラブ、地域コミュニティポータル(マンションポータル)、出産･育児ワンストップ＆パーソナライズサービス

「上記の分類では十分適合しない事例」…

レスキュー･ナウ、エンジニアリングワンストップ申請(電子申請･届出活用部分のみ)、コンビニエンス出店ワンストップ申請(電子申請･届出活用部分のみ)

(2)事業主体形態からの整理

事業主体形態によるカテゴリ仮説では、「コーディネート型」「エージェント型」「付加サービス型」「業務プロセス統合型」に分類した。そこで調査事例をこのカテゴリで整理すると以下のとおりとなる。

「コーディネート型」…

東京都中小企業支援センター、エコグリーン・ジャパンクラブ、地域コミュニティポータル(マンションポータル)

「エージェント型」…

中小流通向けマーケットプレイス、スポレク施設予約 ASP、出産･育児ワンストップ&パーソナライズサービス、グットライフ&ケアテイカー

「付加サービス型」…

ATM 納税証明交付システム

「業務プロセス統合型」…

エンジニアリングワンストップ申請(電子申請･届出活用部分のみ)、コンビニエンス出店ワンストップ申請(電子申請･届出活用部分のみ)

「上記の分類では十分適合しない事例」…

レスキュー･ナウ、エンジニアリングワンストップ申請、コンビニエンス出店ワンストップ申請

3.1.2 事例分析

整理された事例調査をもとに仮説したカテゴリに対する評価と仮説したカテゴリに属さない事例の特徴について分析した。

(1)提供サービス機能からの分析

提供サービス機能から調査事例を分析すると以下の 3 つの事項について考察できる。

①手続き代行だけでなく、手続き等を含む業務受託もビジネスになり得る

市場調査事業やレスキューナウの事例は、企業や行政の行う業務を民間が自主的に行う事業である。さらにエンジニアリングワンストップ申請、コンビニエンス出店ワンストップ申請については、行政手続きに関わる業務を企業、行政双方から業務受託するビジネスが考えられる。これらの事例から企業、行政双方からの業務受託もビジネスになり得る。

②3 つのサービスを複合した事例、アイデアが多い

エコグリーン・ジャパンクラブ、地域コミュニティポータル(マンションポータル)など「情報提供型」「手続き型」「コミュニティ型」全てのサービスをバランスよく提供して顧客ニーズに対応していこうとしている。このようにビジネスモデルを成立させるために 3 つのサービスを複合してその付加価値を上げる必要があることがうかがえる。

③一方、単独サービスでもビジネスモデルは成り立つ

3 つのサービスを複合した事例、アイデアが多い中で、レスキューナウのようにその保有するサービスの価値が高い場合、すなわちキラーコンテンツを保有すれば、それだけでビジネスが十分成り立つこともわかる。しかし、このような事例は、稀であり、キラーコンテンツの保有の難しさがわかる。

(2)事業主体形態からの分析

事業主体形態から調査事例を分析すると以下の事項について考察できる。

①企業および行政の行うべき業務を受託するビジネスフィールドが存在する

仮説の「業務プロセス統合型」で示した企業の業務プロセスに電子行政サービスを組み込むだけではなく、市場調査事業やレスキューナウのようにその業務プロセス自身を受託する事業が存在する。また、エンジニアリングワンストップ申請、コンビニエンス出店ワンストップ申請のように行政手続きに関わる企業と行政双方の業務を受託するビジネスも考えられる。このように業務プロセスへの電子行政サービス組み込みには、その周辺に情報収集、手続き/業務代行、コミュニティ支援等、広いビジネスフィールドが存在することがわかる。

3.2　ビジネスカテゴリ仮説評価

調査事例分析からビジネスカテゴリ仮説を検証評価し、ビジネスカテゴリを再構築する。

3.2.1 ビジネスカテゴリ仮説評価

(1)評価その 1　＜手続き型には、業務自身の委託事業も含まれる＞

分析結果からわかるように手続き業務のみでなく、企業、行政業務自身の受託もビジネスとなりうることから提供サービス機能からみたカテゴリの手続き型は、手続き/業務型とすることが望ましい。

(2)評価その 2　＜企業 BPO、行政 BPO が存在＞

分析結果からわかるように行政手続きに関わる業務を企業、行政双方から同時に業務を受託し、双方の業務プロセスの効率化をはかるビジネスプロセスアウトソーシング(BPO)が存在する。

(3)評価その 3　＜新規スモールビジネスの集合体＞

事業主体形態によるカテゴリ仮説におけるコーディネート型、エージェント型、付加サービス型は、上述の企業 BPO、行政 BPO の存在と対比して、新規のスモールビジネスの集合体とみることが望ましいと考えられる。

> ※戦略的アウトソーシングの定義(経済産業省)
> 「企業等の組織が従来内製していた、また新たに始める機能や業務について、
> ○コア業務への経営資源の集中
> ○専門性の確保
> ○コストの削減
> などの明確な戦略的目標をもって、業務の設計から運営まで一切を外部化すること」

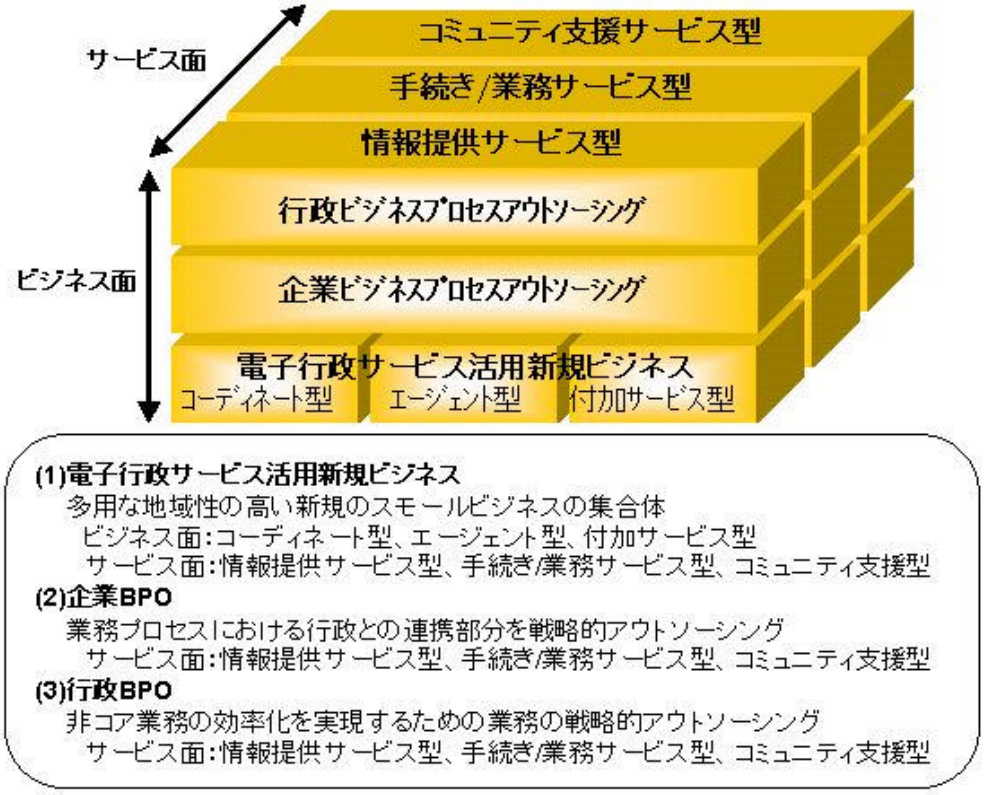
3.2.2 ビジネスカテゴリ再構築

検証評価結果を踏まえて、ビジネスカテゴリを再構築した。

①事業主体形態に「企業 BPO」、「行政 BPO」の 2 つのカテゴリを追加する
②事業主体形態の 3 つのカテゴリ「コーディネート型」、「エージェント型」、「付加サービス型」をまとめて電子行政サービス活用新規ビジネスフィールドとする
③提供サービス機能の各カテゴリは、事業主体形態カテゴリそれぞれに存在することから統合することができる
④提供サービス機能カテゴリ名を「情報提供サービス型」、「手続き/業務サービス型」、「コミュニティ支援サービス型」に変更する。

以上の事項をカテゴリ再構築に反映することにより、あらたなカテゴリ構造は、図Ⅲ-

3-1 のとおりとなる。また、新しいカテゴリ構造によって各事例・アイディア・ヒアリングを整理すると表Ⅲ-３-１のとおりとなる。



図Ⅲ-３-１　第２層カテゴリ構造

	電子行政サービス活用新規ビジネス			企業BPO	行政BPO
	コーディネート型	エージェント型	付加サービス型	業務ﾌﾟﾛｾｽにおける行政との連携部分を戦略的ｱｳﾄｿｰｼﾝｸﾞ	非コア業務の効率化を実現するため業務の戦略的ｱｳﾄｿｰｼﾝｸﾞ
情報提供サービス型	ITを活用した行政情報流通を支援 ・ｴｺｸﾞﾘｰﾝﾋﾞｼﾞﾈｽ ・中小企業支援ｾﾝﾀ ・ﾏﾝｼｮﾝﾎﾟｰﾀﾙ	ITを活用した行政情報の収集/配信を代行 ・ｽﾎﾟｰﾂ施設予約 ・出産・育児ﾜﾝｽﾄｯﾌﾟ ・ﾚｽｷｭｰ・ﾅｳ ・ﾏﾝｼｮﾝﾎﾟｰﾀﾙ ・ｸﾞｯﾄﾞﾗｲﾌ&ｹｱﾃｲｶ	行政情報提供ｻｰﾋﾞｽを付加して自事業の価値向上	自社に必要な行政関連情報の収集配信業務をｱｳﾄｿｰｼﾝｸﾞ ・市場調査事業	行政情報の収集/配信業務を民間へｱｳﾄｿｰｼﾝｸﾞ ・ﾚｽｷｭｰ・ﾅｳ ・市場調査事業
手続き/業務サービス型	電子行政手続きの利活用向上を支援 ・ｴｺｸﾞﾘｰﾝﾋﾞｼﾞﾈｽ ・ﾏﾝｼｮﾝﾎﾟｰﾀﾙ	電子行政手続きの代行を通して顧客の利便性を追及 ・ｽﾎﾟｰﾂ施設予約 ・出産・育児ﾜﾝｽﾄｯﾌﾟ ・流通ﾏｰｹｯﾄﾌﾟﾚｲｽ ・地域IT研修ﾎﾟｰﾀﾙ ・ｸﾞｯﾄﾞﾗｲﾌ&ｹｱﾃｲｶ	電子行政手続き代行ｻｰﾋﾞｽを付加して自事業の価値向上 ・ATM納税証明交付	業務ﾌﾟﾛｾｽにおける一連の電子行政手続きをｱｳﾄｿｰｼﾝｸﾞ ・市場調査事業 ・ｴﾝｼﾞﾆｱﾘﾝｸﾞ関連ﾜﾝｽﾄｯﾌﾟ申請 ・ｺﾝﾋﾞﾆｴﾝｽ出店ﾜﾝｽﾄｯﾌﾟ申請	電子行政手続き一次受付関連業務を民間へｱｳﾄｿｰｼﾝｸﾞ
コミュニティ支援サービス型	地域ｺﾐｭﾆﾃｨ(CtoB, CtoC, BtoG)の活性化を支援 ・ｴｺｸﾞﾘｰﾝﾋﾞｼﾞﾈｽ ・中小企業支援ｾﾝﾀ ・ﾏﾝｼｮﾝﾎﾟｰﾀﾙ	地域ｺﾐｭﾆﾃｨ(CtoB, CtoC, BtoG)活性化に向けて参画 ・出産・育児ﾜﾝｽﾄｯﾌﾟ	自事業を通して地域ｺﾐｭﾆﾃｨ(CtoB, CtoC, BtoG)活性化へ貢献 ・ｺﾝﾋﾞﾆ端末	企業の業務ﾌﾟﾛｾｽと行政の業務ﾌﾟﾛｾｽの連携/整合をｱｳﾄｿｰｼﾝｸﾞ ・ｴﾝｼﾞﾆｱﾘﾝｸﾞ関連ﾜﾝｽﾄｯﾌﾟ申請 ・ｺﾝﾋﾞﾆｴﾝｽ出店ﾜﾝｽﾄｯﾌﾟ申請	地域ｺﾐｭﾆﾃｨの活性化業務を民間へｱｳﾄｿｰｼﾝｸﾞ

表Ⅲ-３-１　第２層事例アイデアの整理

3.3　ビジネスカテゴリと特徴

3.3.1 電子行政サービス活用新規ビジネス

(1)概要

電子行政サービス活用新規ビジネスの概要は、添付の図Ⅲ-３-1 を参照頂くと理解し易い。横軸に事業主体形態として、①コーディネート型、②エージェント型、③付加サービス型の 3 ポータルモデルを、縦軸にサービス提供機能として、①情報提供サービス型、②手続き/業務サービス型、③コミュニティ支援サービス型の 3 ポータルモデルをカテゴライズし、マトリクス状の 9 つのモデルとしたことが特徴である。

このビジネス形態は、地域住民や企業あるいは公共性をもつ団体(表の横軸)が、電子行政サービス(IT を活用した行政情報サービス)と地域や企業・住民が持つ情報やノウハウを活用する。そして、それらの情報やノウハウを付加価値として地域住民、企業、行政自身や地域の課題解決のために、様々な利便性の高いサービス(表の縦軸)として、ポータルサイトを通して提供して行く新規のビジネス群である。9 つのモデルにはっきりとカテゴライズされるケースもあるが、利用者・ユーザの目的とマーケットサイズにより、いくつかのサービスを並行サポートして収益性を高め、ビジネス化するケースもある。

事例としては、国内の事例は第 2 章で述べてきたが未だ少ない。またビジネスとして軌道に乗っているポータルサイトは極めて少なく、われわれグループに依る調査でも軌道に乗りつつあるのは、今回ヒヤリング訪問させて頂いた株式会社レスキューナウ・ドット・ネット(http://www.rescuenow.net)と思われる。しかし、アイデア調査段階としてはたくさん出てきており、今後の検証作業や実証実験作業への移行が望まれる。

海外の事例は、電子行政サービス先進国においていくつかのポータルサイトが運営されている。調達情報の配信や手続き業務のエージェントとして運営されている米国メリーランドの eMarylandMarketplace(http://www.emarylandmaekrtplace.com)、マレーシアの Commerce Dot Com(http://www.commercedc.com.my)等がみられる。また引越しから一連の手続き業務をワンストップサービスしているポーテルサイトとして、英国の Ihavemoved.com(http://www.ihavemoved.com)が利便性の高いポータルとして運営されている。

(2)電子行政サービス活用新規ビジネスの特徴

電子行政サービスを活用したポータルサイトの新規ビジネスの特徴には、次の 3 点が挙げられる。

①多様性と利便性

住民・企業の目的は多種・多彩である。利用者・ユーザが「何をしたい、知りた

い、やりたい」かは、一人一人その時点その場所で変化する。また、明確化されてないケースもある。「何を」という目的・課題そのものが、ポータルサイトの一つ一つになり得るほど多様性に満ちており、事例・アイデア調査(第 2 章)においても目的をキーワード化し、ポータル名にしているケースが多くある。しかしながら多種・多様なポータルは、細分化によるマーケットサイズの縮小も考えられ、収益性等とのバランスや人的確保の問題や出てくる。

得たいものが、「どの範囲まで、どのレベルまで」望むかを目標化し、「いつまでに」得たいか日程化できると、利便性の高いサービスとして利用者・ユーザに深い満足感を与えることが出来る。利用者・ユーザの固定化、ファン化がはかられ、サイトのビジネス化がいっそう増すことになる。

②共生と共益

本来行政のポータルサービスは地域住民・企業の活動上必要な行政/公共サービスや情報の提供がなされる機能をもつ。しかしながら担当する機能や職分、地域や利用者の規模、等によりはなはだ経済原則からかけ離れたサービスとなったり、ダブったりするケースが出現する。行政側が担当する公式情報・サービスを縦軸にとると、活用新規ビジネスは横軸として横断的に情報の連携や選択を図り、更に付加情報の追加により、利用者・ユーザに取って利便性の高いサービスを提供することが出来る。

行政側と住民・企業側両者にとって、運営面、設備面、コスト負担面、等において、高い経済性と合理性を持つポータルサイトが可能になる。

ポータルサイトの共生/共益モデルではないが、身近な事例として気象庁(気象情報センター)と民間気象会社の気象情報の連携における共生/共益のケースがある。

③地域性の高い社会的ニーズへの捕捉・対応

地域性の高いニーズ、例えば引っ手繰り事件多発地域があった場合に警察庁、消防庁、地方自治体、等が地域防災情報としてリアルタイムに事件情報の収集と対象者への個別サービスをすることは行政の公共性から難しい。活用新規ビジネスはビジネスとして有料化をはかり、対象者を特定個人レベルで対応することが可能である。

(3)電子行政サービス活用新規ビジネスの問題点

電子行政サービス活用新規ビジネスを創出・成立させるためにはいくつかの問題点が存在する。これを解決することが新たなビジネスの創出を促し、地域の問題解決や活性化につながることとなる。

①組織・人材面の問題点

電子行政サービス活用新規ビジネスは事例・アイデア分析でも記述されたように、未だ立上ってないポータルが大半である。行政側ポータルも全体として立ち

上りが不十分であり、情報の網羅性においても不十分である。キラーアプリとして、また IT ポータルサービスの基盤として、行政ポータルの充実を政府・自治体が積極的に推進することが望まれる。そして、官の情報を効率的にハンドリングできる組織体系として、例えば、危機管理の場合、「危機管理情報センター」、「ソーシャルセキュリティマネージメントセンター」のような組織が必要である。
また新規ポータルの立ち上げに必要な業務知識をもったポータルアントレプレーナが、輩出されていない。大企業で経験豊富なビジネスマンのチャレンジを期待できる環境作りが必要である。

②経営面と財政面の問題点

地域ニーズの多様性・利便性に対応したポータルサイトの創出・運営はベンチャーとしてスタートすることが多い。しかしながら、多くのベンチャーは経営ノウハウや財政管理・資金面で脆弱である。技術・営業・財務の会社運営機能全般に精通したスタッフとファンドを擁した企業は稀で、多くは創業者個人の人脈や資金努力にかかっている。せっかく将来性の高いポータルがスタートしても軌道に乗る前に、これら問題点に成功を阻まれてしまう。
住民・企業へのサービスの向上、地域経済・文化の活性化をめざす行政サイドと、共生/共益していける電子行政サービス活用新規ビジネスはその立ち上げに支援と協力が必要である。

3.3.2 企業ビジネスプロセスアウトソーシング

(1)概要

許認可・申請等の行政手続き関連業務は、企業/行政双方で大きな負担となっている。特に企業側に於いては、許認可・申請業務に多大な労力を強いられており、わが国産業の高コスト構造の一要因をなしており、国際産業競合力の低下を招いている。

エンジニアリング業界の工場建設及びコンビニエンス業界の店舗出店での申請・届出処理のヒヤリングにおいても様々な問題点が浮き彫りになった。例えば、エンジニアリング業界の工場建設においては申請・届出を行うまでの事前審査期間が、約 10ヶ月かかっており、工事着工時期に大きな影響を与えている。また、コンビニ業界の店舗出店に関しても実際の店舗開店(店舗業務の立ち上げ)までの準備期間は約60日程度で可能であるが、現状の建築確認申請を取得するだけでも約 300 日を要している状況である。

また、両業界の申請・届出処理で共通して、

①申請・届出関連官庁が多岐に渡っている

②多岐に渡る関連官庁毎に提出様式・手続き・文言等がバラバラで統一されていない

③関連官庁毎に判定基準や要求資料の内容・深さ等が統一されていない

等の問題があり、それに係る申請書側の作成負荷・管理負荷が大きくなっている。

そこで現在電子政府(e-Japan)で申請・届出業務の電子化処理が行われているが、 申請・届出の電子化処理だけでは、両業界においては大きな業務効率化に繋がるとは思われず、企業/行政両方で業務プロセスの整合・改善が必要な状況である。

そこでこのビジネスモデルは企業/行政連携部分における業務プロセスの整合・改善を図り、業務プロセスの効率化を実現するモデルである。

また、コア業務への集中、コスト削減等の観点から戦略的アウトソーシングも一手段として検討する必要がある。

(2)特徴

このモデルは申請・届出に関する連携部分に関し、企業が構築している業務プロセスと行政のプロセスの双方を受託し、企業/行政の電子行政サービスの効率化を計り、また、戦略的アウトソーシングを行う事によりコア業務への経営資源の集中、専門性の確保、コストの削減を実現可能となる。

①企業と行政の業務プロセスの連携

企業の業務プロセスと行政の業務プロセスとの連携を行い、双方の業務の効率化を計る。

②企業と行政の業務プロセスの改善

企業の業務プロセスと行政の業務プロセスのプロセス改善を計り、双方の業務プロセスの効率化を計る。この部分に関しては法令・省令等様々な法律が関連すると思われ行政側の多大な支援が必要となる。

③業界/業態ごとに効率化

業界/業態毎に行政手続き関連業務の標準化を行い、企業/行政双方の行政手続き関連業務の効率化を計る。これにより業界/業態及び行政の無駄を省き、申請・届出処理の効率化を計る。

(3)問題点

このビジネスモデルを成立させるためには、エンジニアリング業界/コンビニエンス業界のヒヤリング結果として記述されている問題点・考察等を企業/行政双方で解決する必要がある。

①企業/行政間の業務プロセスが不整合であり、かつ複雑で無駄が多い。

本来同一行政手続きで有れば一種類の提出書類を関連官庁に提出すれば良いと思われるが、現状は行政ごとに業務プロセスがバラバラであるため同種の書類を複数作成し、関連官庁ごとに提出し、行政ごとに判定基準や要求資料の内容、深さ等が統一されていないため、行政ごとに個別対応を行っているのが実情であり、企業側はこれらの資料作成/管理に多大な負荷及び工数を費やしている。これらのプロセスの整合性・改善を実施し、企業/行政双方の無駄を省く必要がある。

②企業/行政間の送受データが多種多様で標準化が出来ていない。

同一行政手続きであれば適用法規毎の提出書類、手続き、用語等が標準化されている様に思われるが、現実には適用法規毎に提出書類、手続き、用語が統一されておらず、企業側が手続き事に対応をしており、作成/管理負荷が大きい。また、このため企業側標準化、システム化が進まず業務効率化が計れない。これら手続き関連の標準化を行い企業/行政双方の業務効率化が必要である。

③行政手続きの簡素化

エンジニアリング業界の工場建設/コンビニエンス業界等の店舗出店の申請・届出手続きにおいても事前折衝、事前審査等の期間が長く(エンジニアリング業界の工場建設での事前審査期間は約 10 ヶ月を要している)。また、各種申請の届出窓口に対する順序性等申請・手続きがかなり複雑であり、申請･届出に長期間を要する原因に成っている。ここではこれらの手続きの簡素化を図り、スムーズな効率的な申請・届出が必要である。

3.3.3 行政ビジネスプロセスアウトソーシング

(1)概要

「IT を活用した地方自治体の業務改革と地域経済の活性化」を推進することが、電子自治体の重要な目的の一つである。総務省が示す「電子自治体とアウトソーシングの推進がもたらす民間ビジネスの活性化」(2002.4.24)でも、「まず、窓口業務について、共同化、アウトソーシングを図り、続いて、内部管理的なバックオフィス業務についても行う。」としている。

具体的には、申請・届出等のオンライン化を契機に、電子申請受付システム、電子入札・調達システム、電子納税システム、情報公開システムなどのフロントオフィス業務について、各都道府県と連携しながら、複数の市町村が共同してシステムを構築し、運用実施については地元企業を中心とした事業者へアウトソーシングをするものであると考えられる。さらに、人事管理、財務会計等のバックオフィス業務についても、汎用性を確認しながらデータセンターによる共同運営化を実現することが想定される。

このような中で、行政ビジネスプロセスアウトソーシングは、バックオフィス系を除く福祉や教育、防災安全、商工関連など非コア業務の効率化を実現するための戦略的なビジネスプロセスアウトソーシングを意味しており、これらの分野では IT アウトソーシングに限らず、広くビジネスプロセス全体や様々な人的サービスや物流サービス、施設サービスなどとも深く連携するものであることから、地域経済効果も期待できる。またもちろん、電子行政サービス活用新規ビジネスや企業ビジネスプロセスアウトソーシングとも連携するものである。

次に、行政ビジネスプロセスアウトソーシングの内容を整理すると、以下の 3 つのパターンに分類することができる。

＜情報提供サービス型＞行政情報の収集/配信業務を民間へアウトソーシング

・事例)株式会社レスキューナウ・ドット・ネット
危機管理情報を総合的に収集/提供するポータルサイトの運営を行っており、現在、複数の自治体とも災害時情報支援協定を締結。官民共創ポータルとして機能発揮。

＜手続/業務サービス型＞電子行政手続等の一次受付業務を民間へアウトソーシング

・事例)会社設立ポータル(松下電器産業株式会社)
財団法人ニューメディア開発協会による「官民連携起業ワンストップポータルに関する電子申請及びビジネスモデルの研究」の実証事業(2003 年度)

コミュニティ支援サービス型＞地域コミュニティ活性化業務を民間へアウトソーシング

なおここでは、バックオフィス系については、自治体自身が主体となった業務フローの見直しや組織的な作業効率の向上(BPR)が必須であり、これを踏まえた IT アウトソーシング(ITO)の実現と投資効果は期待できると考えられるが、一方で、このアウトソーシングビジネスでは地域経済が大きく活性化されるとは言い難いと思われる。なぜなら、経済波及効果は一部の IT アウトソーサーに限定されてしまうからである。

(2)特徴

行政ビジネスプロセスアウトソーシングは、地域重視のインキュベーションプレイスを中核とした統合的なサービスとして特徴づけられる。そのポイントとしては次の 3 項目がある。

①地域活性化と行政業務効率化の両立の実現

・ITOをはじめとした情報サービス産業の活性化をきっかけに、関連する人的サービスや物流サービス、施設サービスなど幅広い業界も巻き込んだ BPO の推進により、行政業務の効率化もあわせて実現する。

②NPO ならびに NGO など中立的な非行政組織の活躍

・地域のアウトソーサやサービス業者はもとより、公共的なサービスが主体となることから、地域の NPO や NGO、さらに業界団体や消費者団体の活動支援の役割も重要となる。

・行政の透明性を評価する上では、市民オンブズマンや監査機関との連携も有効となる。

③行政業務(非コア部分)の補完

・財務会計及び財務会計など本来行政のコアコンピュタンス業務ではなく、福祉や教育、防災安全さらに商工関連などの情報サービスとリアルワールドのサービスとの関連が大きく、地域経済効果に期待が持てるような行政業務の補完的な役割が有効となる。

(3)問題点

この行政ビジネスプロセスアウトソーシングのビジネスモデルを成立させるためには、現時点で抱えているいくつかの問題の解決が必要となる。

①行政内 BPR の実施とアウトソーシング対象業務の抽出が不十分

・健全で効率的な行政経営の観点から、まずは各行政業務の事務フローの見直改善や関連する業務や手続とのシームレスな連携(組織・情報・計画実施・評価など)を推進するために、行政業務プロセスの再構築(BPR)を計画的に実行する必要がある。現在は OA 化の延長上での情報化に留まっている傾向が強く、自治体の条例や規定規約の改定をも含めた業務の改善はまだまだ不十分である。

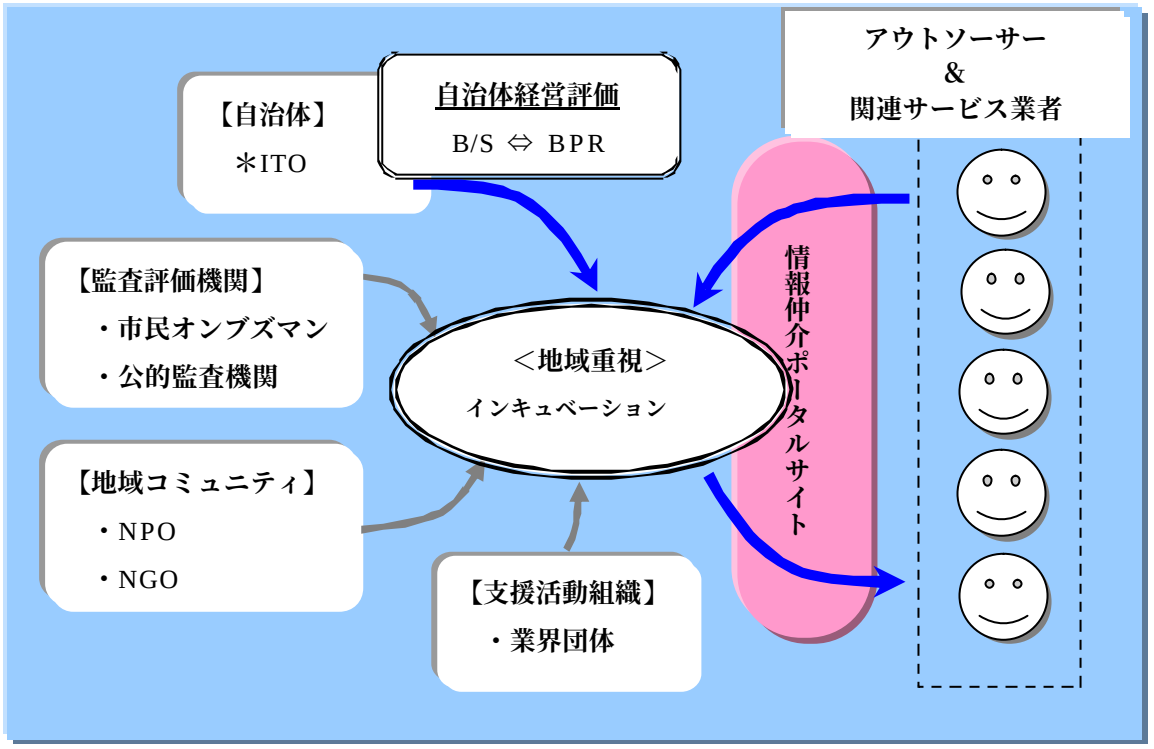
・また見直策検討の中で、外部委託することで効率化が図れると同時に、投資効果

が見込まれる業務を洗い出すことが大変重要ではあるが、このこともなかなか実施が困難なようで、折角の民間のアウトソーサからの効果的な業務提案なども受け入れられていないのが実状である。従って、BPO はもとより ITO についてもその対象業務の抽出が不十分である。

②アウトソーシング実施に向けての仕組み、手続等、環境造りが不十分

・米国では、「Fair Act」と言われるアウトソーシング対象業務の抽出と仕組みとそれを引き受ける機関(民間あるいは他の行政機関も含む)の決定に関する手続があり、連邦政府内では有効に機能している。

・我が国ではこのような仕組みや手続がなく、一部の先進的と言われる自治体でさえ、個々の判断や個別の計画により部分的な ITO が行われているに過ぎず、体系的な環境が整っている訳ではない。このような状況が続くようでは、電子自治体やアウトソーシングなどの言葉は形骸化し、実態を伴わないと考えられる。



図Ⅲ-３-２　行政ビジネスプロセスアウトソーシングの概念図

4. 電子行政サービスのビジネス活用における課題と提言

4.1　ビジネス活用活性化への課題

各カテゴリ「電子行政サービス活用新規ビジネス」「企業ビジネスプロセスアウトソーシング」「行政ビジネスプロセスアウトソーシング」における問題点とその解決に向けた課題を第 3 章の検討から抽出整理すると以下のとおりとなる。

(1)電子行政サービス活用新規ビジネスにおける課題

＜問題点＞　①組織、人材面での弱体　②経営ノウハウ不足　③財政難

電子行政サービス活用新規ビジネスは、その特性(共生、公益性)および新しいビジネスフィールドであることから経営資源の不足は否めない。すなわち上述の「組織、人材面」「経営ノウハウ」「財政面」3 つの面で問題点を有する。

＜課題＞　電子行政サービス活用新規ビジネス創出支援

上述の問題点から、その活性化には、行政等におけるビジネス創出の積極的な支援が必要であり、その施策立案と実施が取り組むべき大きな課題となる。

(2)企業ビジネスプロセスアウトソーシングにおける課題

＜問題点＞　企業/行政間プロセスは、複雑で時間と手間が非常にかかっている

企業と行政間の行政手続きにおける業務プロセスは、複雑であり、多くの問題を抱えている。この整理/効率化を図らないかぎり電子行政サービスの効果は部分的なものに留まることが予想できる。特に「企業/行政間プロセスの複雑化と不整合」「データ標準化未整備」の 2 つが問題点の中心として挙げられる。

＜課題＞　業界/業態ごとの行政手続きに関わる業務プロセスの効率化促進

上述の問題点から、その活性化には、業界/業態ごとの行政手続きに関わる業務プロセスの効率化促進が必要であり、その施策立案と実施が取り組むべき大きな課題となる。

(3)行政ビジネスプロセスアウトソーシングにおける課題

＜問題点＞　民間で実施可能な民間に関わる行政業務で民間が活用されていない

行政の民間からの行政手続き業務や調査業務等、民間へアウトソースできる業務は IT ばかりでなく数多く存在する。このような業務があるにも関わらず、その民間への業務委託がなかなか進んでいない。

＜課題＞　行政業務の民間アウトソーシング促進

上述の問題点を解決してくためには、行政業務の民間へのアウトソーシングを積極的に行っていく必要があり、その施策立案と実施が取り組むべき大きな課題となる。

4.2　ビジネス活用活性化に向けた提言

これまでの調査、議論を踏まえ、電子行政・官民連携ビジネスを活性化させるための 3 つの提言を以下のとおりまとめた。

(1)提言その 1

課題「電子行政サービス活用新規ビジネス創出支援」の解決に向けて 2 つの対策を提言する。

①電子行政 IT 基盤サービスの提供

現在、進められている電子行政 IT 基盤が保有する各種サービス機能を一定のルールの上で安価に地域に提供することにより、電子行政サービス活用新規ビジネスの初期投資額を軽減させることができる。

電子行政 IT 基盤が保有する各種サービス機能には、データセンターハウジング、ホスティングサービス、セキュリティ監視サービス、決済サービス、GIS サービス、ヘルプデスクサービス、テレビ会議サービス、映像配信サービス、認証サービス等が考えられる。

②インキュベーションプレイス構築

新規ビジネスを志向する民間事業者への総合的な支援組織としてインキュベーションプレイスを構築する。ここに電子行政サービス活用新規ビジネスの種である行政および企業のアウトソーシング対象業務等を数多く登録することにより、新規事業や創業を容易にするとともに経営支援サービス、人材育成サービス、財政支援サービス等が受けられるようにする。

(2)提言その 2

課題「行政手続きに関わる業務プロセスの効率化促進」の解決に向けて 2 つの対策を提言する。

①行政手続きに関する産官間業務の BPR 実施

複雑である行政手続きに関する企業、行政間の業務プロセスを産官が協力して BPR を実施することにより、その効率化と企業、行政間を結ぶ新しいエージェント事業を創出することが可能となる。

②手続きプロセス、データの標準化

行政手続きを効率化するためには、省庁間、自治体間で差異のある手続きプロセスのスリム化と手続きデータの標準化を強力に推し進めていく必要がある。業界や業態ごとに産官が協力して取り組む必要がある。

(3)提言その 3

課題「行政業務の民間アウトソーシング促進」の解決に向けて 2 つの対策を提言する。

①行政 BPR によるアウトソーシング対象業務の抽出

行政サービスの向上や地域の雇用創出、活性化に貢献する、地域企業にアウトソーシングできる行政業務は、数多く存在する可能性が高い。そのような行政業務を抽出するためには、行政業務の棚卸しと BPR の実施が不可欠である。是非、民間を活用して行政 BPR を積極的に推進していっていただきたい。

②「行政業務アウトソーシングガイドラインの作成と普及

アウトソースする行政業務が見つかってもそれを安全に確実に安心して民間企業にアウトソーシングするためには、契約内容、契約手順、サービスレベルの確保と維持、セキュリティポリシーの策定と維持、契約審査機構等、多くの検討すべき事項がある。このような事項のガイドラインを作成し、広く普及する必要があると考える。

提　言

（1）電子行政サービス活用新規ビジネス創出支援

対策案 ① 電子行政 IT 基盤(フロントオフィス基盤)サービスの提供

② インキュベーションプレイス構築

（2）業界/業態ごとの行政手続きに関わる業務プロセスの効率化推進

対策案 ① 行政手続きに関わる産官業務の BPR 整合

② 省庁間、自治体間の手続き手順、データ標準化

（3）行政業務の民間アウトソーシング促進

対策案 ① 行政 BPR によるアウトソーシング対象業務の抽出

② 行政業務アウトソーシングガイドラインの作成と普及

IV. 次年度に向けた電子行政・ビジネス連携 WG 活動の指針

以上、「ベンチマーク」「活用ビジネス」２つのサブ WG 活動を通して、わが国の電子政府を利用者の側面から検証してきた。

電子政府に限らず、わが国の IT 政策全般において基盤整備から活用に向けた施策が求められている今日、電子政府の海外における成功事例を調査し、わが国の現状と比較することで電子政府の利活用のために必要な課題を明らかにしたことは、本年度ベンチマーク SWG の当初目標を充分果たせたと考える。

また、電子行政関連ビジネス創出に向けた活動を行ってきた活用ビジネス SWG は、「官民連携ポータル」のモデルを提起し、電子行政の進展における新しいビジネス形態の創出のための検討対象を明確にした。また、「創業ポータル」をモデルとした官民連携ポータルの実証実験が行われるきっかけにもなり、今年度活動を通じて得られた行政関連ビジネスの先行事例やアイデア事例には、業種業界を問わず電子行政関連業務を企画もしくは利用する事業者にとって、多くの示唆が含まれていると考える。

以上、本年度の電子行政・ビジネス連携 WG 一年間の活動の結果、今後検討もしくは対応すべき対象や課題を明確にしたことができた。今後の「電子行政・ビジネス連携 WG」活動に求められることは、これら活動の結果得られた対象や課題に対する具体的な対策案の提示であると考える。

そのための電子行政・ビジネス連携 WG 今後の活動指針を、以下に取り纏めた。

１．　活動の狙いと目標

わが国の電子政府を海外ベストプラクティスと比較すると、ポータルの構造が組織中心型になっていることから、利用者が容易に活用できる構造になっていないことがベンチマークの結果明らかになった。このことは、電子政府のための情報基盤が世界有数の水準にあるわが国にとって誠に残念なことである。今後、申請や調達窓口の電子化が進んでいく中で、利用者本位の構造の遅れは致命的な問題にもなりかねず、デジタルデバイドをますます拡大してしまう結果にもなりかねない。行政組織は、常に関連法規もしくは条例によって運営されており、対象とする領域も細かく規定されている。今日の電子政府が組織中心に構築されている原因の多くは、そうした行政機関の成立理由そのものにあると考えることができる。

電子政府活用という観点では常に目的が先行し、ビジネス･ドリブンな構成が求められる。すなわち、目的を達成するための行政窓口がその省庁もしくは自治体組織に属しているのかはあまり意識されず、目的を達成する上で必要な情報もしくはサービスにいかに容易かつ合理的にたどり着くかが問題とされる。しかも、往々にしてそれや情報もしくはサービスは一つの窓口では収斂せずに、複数窓口もしくは行政機関以外のサービス窓口と連動することで、初めて目的を達する場合も多い。

こうした電子政府ポータルを効率的にデザインする上で、省庁・自治体の各組織を横断した電子政府総合ポータルの構築は極めて重要であり、そのためには利用者ニーズの徹底的な調査分析に基づくビジネス･ドリブンなフレームワーク作りが求められる。

以上の背景から、ECOM 電子行政・ビジネス連携 WG は、次の事項を次年度の活動目標としたい。

目標１：電子政府総合ポータル構想着手に向けた環境作りへの寄与

ビジネスドリブンな電子政府総合ポータルのためのフレームワークの研究・検証と、民間参加による電子政府ポータル推進に向けたコンセンサス作りなどの環境作りを行う。

- 地域地場企業ならびに業界事例調査を通じた電子政府利用ニーズの吸収と提言
- 海外電子政府ポータルフレームワーク研究と適用型の提言
- 電子政府フレームワーク形成に向けた情宣活動の展開
- 電子政府の効果をビジネス上で最大限生かせる電子政府の実現に向けた提言

目標２：電子行政サービス活用新規ビジネス創出支援

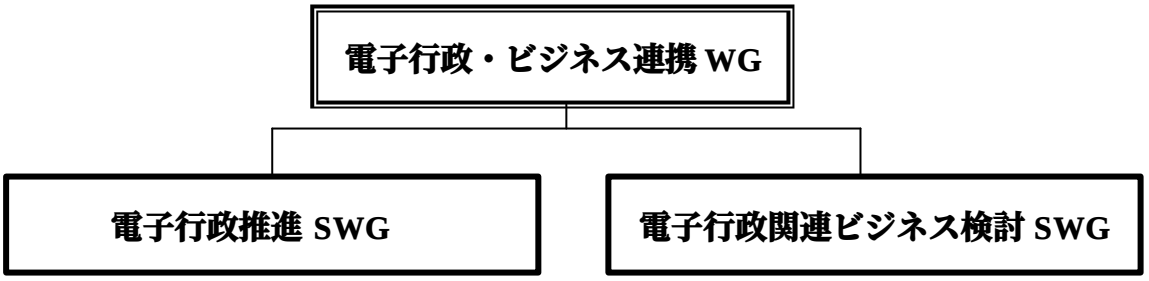
永続性のある行政関連ビジネス創出の可能性の検証を行うことで、電子政府を契機とした官民の新しい関係のあり方と、BtoG、GtoB における経済活動におけるバリューチェーンのあり方の模索を行う。

- 民間主体ポータル事業推進上のフィージビリティ調査
- 民間参加を促進する上で対応すべき施策と対策の提言
- 官民協働のビジネスモデルを検討しビジネスとして成り立つ仕組みを提言

２．活動体制

本年度は､｢コラボレーション SWG｣｢ベンチマーク SWG｣｢活用ビジネス SWG｣の 3SWG による活動を行ってきた。

来年度は、上記目標を満たす新たな SWG 体制として、以下のように考えたい。



(1) 電子行政推進 SWG

活動目標：電子政府総合ポータル構想着手に向けた環境作り

活動内容：

・内外のベンチマークで得られた情報をもとに電子政府活用に向けたニーズ調査
・利用者を対象とした電子政府活用事例の紹介と電子政府サービスのあり方の提案
・海外電子政府ポータルフレームワーク調査と適用のための研究
・電子政府フレームワーク形成に向けた関係団体への情宣活動の展開

(2) 電子行政関連ビジネス検討 SWG

活動目標：電子行政サービス活用新規ビジネス創出支援

活動内容：民間の新たなビジネス形態である電子仲介事業の創出等、電子行政関連ビジネスとして想定される具体的なサービスモデルの検討と実現に向けた課題の提起を行う

・民間主体ポータル事業推進上のフィージビリティ調査
・民間参加を促進する上で対応すべき施策と対策の提言

(3) WG 参加想定メンバー

・国・地方自治体の電子政府構築の企画、開発、運用に関与されている人
・行政サービスの効果的利用またはビジネスを検討している人
・行政サービスを取り込んだ民間サービスの開発、運用を実施又は検討している人
・行政関連代理士業
・企業内行政関連手続き等の従事者
・　学識経験者

（添付資料）海外電子政府の事例調査結果

＜ベンチマークＳＷＧ＞

ベンチマーク SWG では、行政サービス利用者としての企業、官民パートナーシップを前提とした行政サービス提供者としての企業、の 2 つの視点から日本の電子政府の現状と比較するために、カナダ、米国、オーストラリア、英国、マレーシア、シンガポール、中国（香港）、韓国、の8ヶ国の事例を調査した。

代表的な事例については本論にて述べたが、ここではそれ以外の海外事例について特徴的な項目について紹介する。

（添付資料）　目　　次

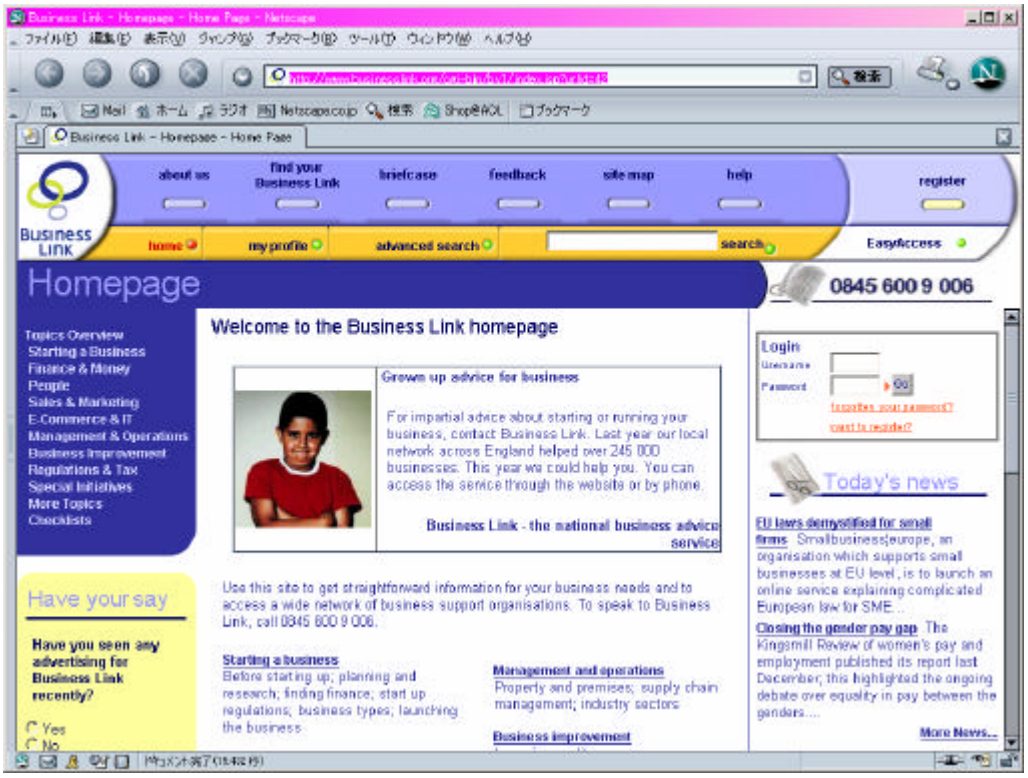
1. **英国政府ビジネスサイト**（BusinessLink）.....**添付**-1
2. **ワシントン州政府**（@ccess washington）.....**添付**-5
3. **ニューヨーク州**（New York State）.....**添付**-8
4. **カリフォルニア州**（My California）.....**添付**-12

５．マレーシア（ePerolehan）.....**添付**-16
６．韓国（KOREA.net）.....**添付**-19
７．ソウル市（SEOUL Forcus）.....**添付**-22
８．シンガポール（GeBIZ Partner）.....**添付**-25
９．シンガポール（Singov）.....**添付**-28
１０．シンガポール（eCitizen）.....**添付**-32

1．英国政府ビジネスサイト（BusinessLink）

特　徴

英国政府のビジネス向けポータルである（特に小規模企業）。
起業、資金調達、各種手続き、雇用などに関するガイドを提供。
ビジネスに対する広範囲な情報・サービス提供（起業、課税、免許・許可）。
特に、目的別のガイドが充実。それぞれの窓口へのリンクも充実。



分　析

① **名　称**：BusinessLink

② **URL**：http://www.businesslink.org/

③ **想定利用者**：**中・小規模企業（含む起業者）**

④ **目　的**：

中・小規模企業の起業から運営、変革などさまざまな情報を提供する。
具体的には、目的別の情報提供（概要、Fact Sheets, Regulations**）、関連リンクなど。**Web **での情報提供のほか、電話および** face to face **でのサポートも実施。**

⑤ **メニュー構成**：

Topics Overview（サイトマップ）

Starting a Business（**起業**）

起業前、計画・調査、資金、規制、ビジネスタイプ、スタート

Finance & Money(**財源と資金**)

タイプ、助成金、ベンチャーキャピタル、融資、借金、資金管理、その他の資金、アドバイスリンク

People（**雇用、教育**）

雇用、トレーニング、人事管理

Sales & Marketing（**セールス&マーケティング**）

マーケティング、PR**、販売、ヨーロッパにおけるビジネス、輸出、製品開発、**

E-Commerce & IT（E-Commerce & IT）

利点、ビジネス情報、技術情報、コンピュータ

Management & Operations（**管理・運営**）

財産・土地、SCM**、各産業**

Business Improvement（**ビジネスの改善**）

質の向上、プロセスの変革、ベンチマーク、革新

Regulations & Tax（**規制と税**）

雇用に関する規則、その他の規則

Special Initiatives（**イニシアティブ**）

変革と技術、コンサルテーション、統計、研究

More Topics（**その他のトピック**）

ソーシャルエンタープライズ、環境、地方ビジネス、ビジネスの売却、
女性ビジネス、少数民族、ヨーロッパ、ヘルプ

Checklists（**チェックリスト**）

⑥ **サービス内容：**

＜情報提供系＞

上記の各項目（サブメニューレベル）に対して、

FAQ

Fact sheets

Regulations

Useful Contacts

などがあり（項目によって異なる）、特に FAQ は詳細なガイドとなっている。

例：助成金と借り入れ金の違い、それぞれの手続き方法とリンクなど

＜手続き系＞

Companieshouse, The UK patent Office, ihavemoved.com, Post Office など

実際の手続きへのリンクあり（Businesslink 自体には手続きはない）

⑦ **運営主体：** The Small Business Service

⑧ **出資者：** An agency of the UK Government

⑨ **コラボレーションと役割分担：**

コーディネート： The Small Business Service

サポートと参画：

⑩ **施策・仕組み・仕掛けなど：**

Business Link is a national service that provides help and advice on all aspects of setting up and running a business. Operating in 45 local areas across England, Business Link can help you whether you're thinking about starting a business or you've been in business for years; whether you're a sole trader or a business with 250 employees.

プロファイルの登録→コンテンツフィルター→E-mail Notification briefcase

⑪ **効果・達成事項：**

担当省庁、地域を統合したガイダンス＋ポータル

⑫ **セキュリティ・プライバシー対策：**

プライバシーについて Web 上に掲載

Data Protection Act 1998 にもとづく管理

⑬ **その他特記事項：**

－ガイドが充実

－business Improvements あり

－ソーシャルエンタープライズ、マイノリティなどのメニューあり

ガイドについて

充実度の参考として、１例を示す。

太字がメニュー項目。そのページのコメント、FAQ、Fact sheets などの概要を示す。

Finance & Money（財源と資金）

どのような資金源を利用するかが重要。FAQ では概要を、Fact sheets ではより具体的な情報を得られます。キャッシュフローのような問題については、相談先を知ることができます。また、それぞれのローカルビジネスリンクは、あなたのビジネスへの具体的な回答を示すでしょう。

また、中小規模ビジネスの統計情報もこのサイトで得られます。

FAQ

銀行ローンを得るには？

助成金を得るには？

equity finance と loan finance の違いは？

私のプロダクト／サービスの資金計画を作るにはどこに行けばよい？

利用可能な EU ファンドを探すには？

Factsheets

Budget Report 2002　– Analysis for Small Business

Earl Growth Funding Bidding Guidance

What Finance is Right for My Business

Useful Contacts

Association of Chartered Certified Accountants

Better Payment Practice Campaign

British Venture Capital Association　…　（約３０のリンク）

サブメニュー

Types of Finance

Grants

Venture Capital

Loans & Overdrafts

Debt Problems

Financial Management

More Finance

Sources of Advice

※それぞれのサブメニューに概要と FAQ, Fact sheets, Regulations, Useful contacts などがある。

2．ワシントン州政府（@ccess washington）

特　徴

ワシントン州政府の個人層及びビジネス層向けの情報発信サイト。
地域特性に合わした情報提供を目的とする「ジョージ（ワシントン）に訊いてごらん！」という全てのページにつながる総合情報検索機能が特徴。
個人向けに対しては、年代層別のイベントや全ての層に興味のありそうな情報（宝くじ、観光、交通違反金支払、納税）等に関連する情報源に簡単にアクセス可能とするサイトへのリンクボタンが各所に配置されている。
ビジネス層に対しては、起業から廃業まで関連する各種免許申請・許認可状況・課税内容等の情報提供に加えて申請に伴う行政手数料支払いや電子納税のガイドに到るまで、全州政府の階層（行政、民間企業紹介を含む）をカバーしたワンストップサービスを提供している。

分　析

基本的にワシントン州政府の個人及びビジネス向け情報発信サイトであり、関連企業・団体などへのリンク状況から判断すると、「ポータルサイト」という位置付けではない。
ユーザーフレンドリーという観点では個人層向けでは合格レベルにあると言える。
但し、ビジネス層向けという観点では、工夫されているものの、階層が深すぎて、なかなか関連機関・関連企業へのリンクサイトまでにたどり着けない等があり、まだ改善すべき部分が見受けられる。

① **名　称**：access washington

② **URL**：http://access.wa.gov/

③ **想定利用者**：米国ワシントン州の州民

④ **目的**：

基本的には個人を対象にしたサービス情報の提供を目的に構成されている
ビジネスに対しては、独立したサイトから起業・廃業に際しての免許・許認可申請・課税関連等に到る重要情報を広範囲に提供している

⑤ **メニュー構成**：

・Ask George(総合質問窓口)
　Fetured Sites（今後掲載予定のサイト紹介）
・Public Services（公共サービス除法）
　Business（ビジネス情報）以下は Business サイト内の小項目
　～Contractor Registration Inquiry Building or remodeling?
　～One place for building permits for four cities
　～Doing Business with Government ～Starting a Business
　～Licenses and Permits ～Business Tax ～Employees & Employers
　～Business Resources ～Business Technologies ～State Resources
・Education（教育）
・Government（行政府情報）
　Online Services（オンラインサービス窓口）
　Employment(雇用関連情報)
　Index（目次）

⑥ **サービス内容**

＜情報提供系＞

・本サイト独自：Ask George による全ページへのオンライン検索リンク機能
? 年代層別のイベント、地域特性に合わした情報、全ての層に興味のありそうな情報（宝くじ、観光、交通違反代金支払）を簡単に検索可能とする目的で構成されたサイトへのリンクボタンが各所にあり
・その他の内容については、各サイトで相互にリンク

＜手続き系＞

・Ask Georgeからの全ページへのオンライン検索リンク機能

? Online Serviceは電子行政のオンラインサービスを提供している全てのページにリンク（Ask Georgeとも相互リンク）

? Business の建築登録申請サイト内にある MyBuildingPermit.com では、いくつかの市が市行政の枠を越えて登録できる協働サイトを構築している。

・オンライン会員の登録をすることで、電子納税・過去の行政履歴や処理状況等の確認、履歴検索が簡単にできる行政組織の関連部署に繋がるバナーあり

⑦ **コラボレーションと役割分担：**

コーディネート：州政府

システムサポートと企画：Ｕｎｉｓｙｓ

⑧ **施策・仕組み・仕掛けなど　ex.モデルサイト構築など**

目的

To meet the needs of citizens and businesses

～By organizing government information and services around the needs of citizens and businesses

～By providing easy access to online taxes, licenses and forms

To improve the Washington state economy

～Through development of an Internet-based infrastru cture which makes business and government interactions more efficient

～By promoting the State of Washington as a progressive and great place to live and work

To improve state government

～Be creating economic and managerial incentives for state agencies to deliver information and services electronically

～Through implementation of government-wide infrastructures to support electronic delivery of information and services

⑨ **効果・達成事項**

複数の市・行政機関にまたがる申請を可能にしたワンストップ化

顧客である州民へのサービス向上

⑩ **セキュリティ・プライバシー対策：**

フロントサイトにPrivacy Notice Information につながるリンクボタンを掲載（プライバシー、セキュリティ一内容、個人情報の利用方法、クレーム申出条項、各組織の責任範囲、セキュリティポリシーなどを詳細に説明）

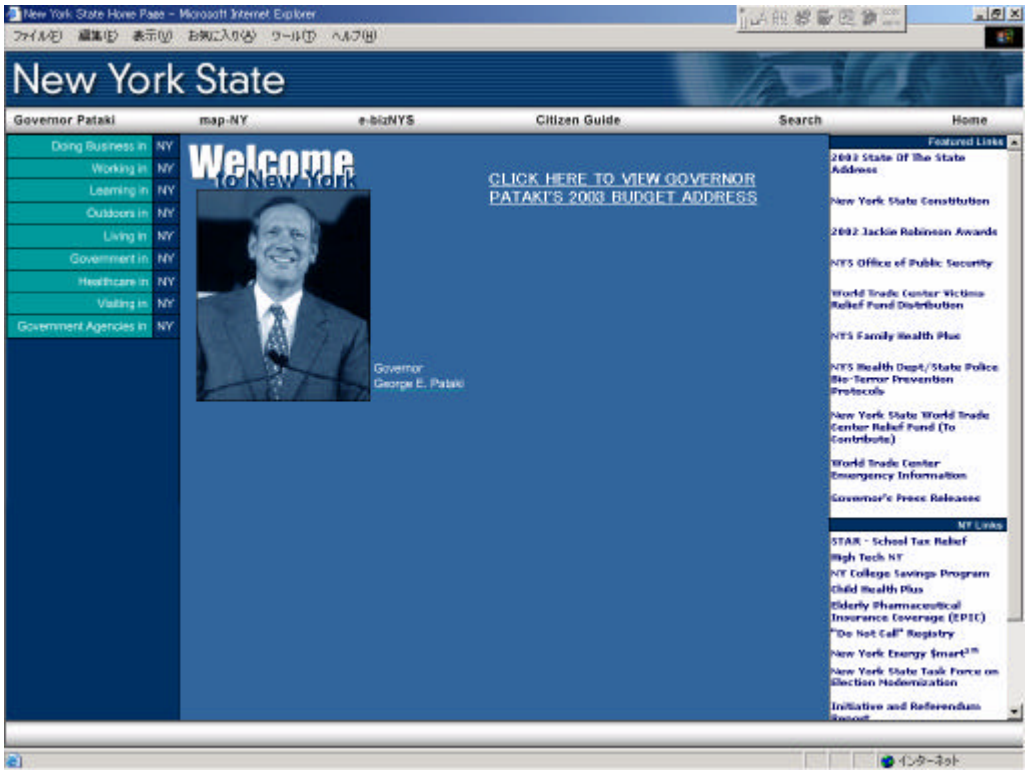
⑪ **決済方法：**

インターネット（インターネットバンキング&クレジットカード）小切手etc

3．ニューヨーク州（New York State）

特　徴

「www.state.ny.us」はニューヨーク州のポータルである。
企業と市民へニューヨーク州で生活することに関連する、次の情報へのリンクを提供しアクセスを可能としている。



ビジネスポータルは「e-bizNYS」であり、これは上記ポータルから直接リンクされている。企業と市民へニューヨーク州のビジネスに関連する情報へのリンクが提供されている。

e-bizNYS ページは、市民や企業がニューヨーク州でビジネスを行う上でサポートすることを目的としたサイトである。

ニューヨーク州内サイトから、必要な手続きフォームを検索しダウンロードすることを目的とした「online forms pages」と、オンラインによるトランザクション処理可能なサイトをリストする「online transactions pages」に別れ、その各々でカテゴリによる検索と、機関別の検索を選択できる。

また、ビジネスガイドの情報も充実しており、以下の情報が検索可能である。

農業　ビジネス・ライセンスおよび許認可　事業税　苦情 州契約
経済開発　ビジネスの終了　合併　労使関係 抽選情報　マイノリティおよび
女性オーナービジネス　非営利機構　プロフェッショナル・ライセンス　規則と規制
中小企業情報 スターティング・ビジネス　税制上の優遇措置　労働力／雇用情報

これら情報の下位には 100 以上の情報項目が用意されている。

市民あるいは企業が、ビジネス上の用途に必要な情報を迅速に検索可能な機能を、様々な検索手段を提供することで提供している。

分　析

① **名称**：NYC.gov

② **ＵＲＬ**：http://home.nyc.gov/portal/index.jsp?pageID=nyc_home

③ **想定利用者**：

住民(residents)、**通勤者**(commuters)、**ビジネスパーソン**(persons doing business with and in the City)、**訪問者**(visitors)**等、ＮＹＣに関わる全ての人を対象にしている**

④ **目的**：

「眠らない街ニューヨーク」の顔にふさわしいように、また、顧客がいつもアクセスできるように‘always open’をモットーにしている。

また、以下のようなミッションが定められ、ＨＰ上にも公開されている

The mission of NYC.gov - The Official New York City Web Site - is to provide the public with quick and easy access to information about New York City agencies, programs and services. NYC.gov also provides, through links to external sites, information about cultural, educational, and recreational activities in New York City.

⑤ **メニュー構成**：

・Mayor's office
・Services
・Business Resources
・City Life
・News and Features

⑥ **サービス内容**：

＜情報提供系＞

基本的情報

・基本的情報は、整理されており、検索しやすいようになっている
・頻繁に検索するものについては「Ｉ want to …」として、リスト化され、簡単にアクセスできるようになっている

各現業に関わる情報

・ビジネス上の必要な手続き等が細かくのっている
・必要なデータも「Business Resources」として充実している

行政自身の案内情報

・知事からのメッセージや、様々な発言をカバーしている
・組織情報等の充実している
・州や連邦政府、それから区ともリンクされている

＜手続き系＞

以下のようなさまざまな手続きができるようにしている

・Sanitation Department's online Services

－ごみの回収手続き

・New York CITY STORE

－ＮＹに関する本やギフトの販売

・Housing Preservation and Development

－建築違反等の通報

・Parking Ticket Payments online

－駐車違反金の支払、クレーム等

⑦ **運営主体：**

Department of Information Technology and Telecommunications

Office of New Media

⑧ **施策・仕組み・仕掛け等：**

パソナライゼーションが可能であり、自分の好きなようにカスタマイズできる

⑨ **効果・達成事項：**

・利用者は、複雑な行政組織構造を理解しなくても、HP 上から、簡単に必要な情報に　アクセスできるようになった

・ニューヨークの顔として、非常にポピュラーになってきている。特に、9.11 の事件以来、関連情報の収集を目的としたアクセスが多くなっている

⑩ **セキュリティー・プレイバシー対策：**

セキュリティ・プライバシー対策については、ポリシーを明確にし、ＨＰ上で公開している

⑪ **その他特記事項：**

以下のような行政ＨＰに関する多くの賞を受賞している

・E-Gov2002 Pioneer Award

・2001 National Best of Web Competition

4．カリフォルニア州（My California）

特　徴

多くのベンチャーを輩出するカリフォルニアだけあって、官のサービス以外に民のサービスが多様に展開されていて、それら官民サービスが網の目のように連携しあっている。
下記の My California は、それらをごった煮状態で詰め込んだサービスである。

公的サービスのクレジット決済等、日本では法制度的に実現困難な部分も含めて、ダイナミックなビジネスサポート WEB サービスとして注目に値する。

分　析

プライバシー&セキュリティ

- **WEB 上から初期登録するとそれ以降は、ID とパスワード。**
- **個人で登録する方式で法人登録については不明**
- **個別サービスでは別途の登録が必要**

オンラインサービス

- **WEB 上でかなりの事ができるようになっている。特にライセンス関係は、登録料金の支払いがクレジットで同時にできる。**
- **電子調達システムも WEB 上で稼動中**
- **IC カードシステム等は無い模様。個別は別途レジストする方式。**

コミュニケーション

- **メール配信サービス等がある。知事から届く**
- **アンケートやパブリックコメント系はあまりない。**

ハンディキャップ・アクセシビリティ

- **さすがに外国語によるサービスは見当たらない。**

ポータル

- **民間ポータルと行政ポータルとの相互乗り入れ状況はかなり高度に進んでいる。**
- **FAQ も充実しているが、デザイン的に見やすいか、情報への接近性が良いかは疑問。**

インターネット基盤整備状況

- **ネットワーク・インフラは当然のごとくあるとみなされている。**
- **教育・訓練のところで、IT 講習系プログラムもある模様。**

① **名称：**My California

② **URL：**http://www.ca.gov/state/portal/myca_homepage.jsp

③ **想定利用者：**

個人からベンチャー、その他広範なユーザをターゲットとしている

④ **目的：**

自由なビジネス環境の創出

⑤ **メニュー構成：**

On Line Service

My Link

ビジネス、消費者と家族、教育訓練、環境と天然資源、政府、健康と安全、
カリフォルニアの歴史と文化、労働と雇用、旅行と輸送

⑥ **サービス内容：**

＜情報提供系＞

基本的な情報提供がなされているか

・トップページはカスタマイズできるが、今ひとつスマートではなく、ごった煮状態。
・基本的な情報提供は広範にわたり十分になされている感じ

各現業に関わる情報提供がなされているか

・ライセンス関係
・サーチ系サービスとの連携、業種毎のコミュニティとの連携
・各種データベースサービス
・分類は、ビジネス、消費者・家族、教育・訓練、環境・天然資源、政府、健康と安全、歴史と文化、労働と雇用、旅行と輸送に整理されている。
・しかし、各分野毎の情報はやはりごった煮状態で、新陳代謝も激しい模様。

行政自身の案内情報が提供されているか

・知事自らが前面に出てアピールしている
・組織図とか庁舎の中がどうなってどういう窓口が、という情報は見えない。WEB上で全てできますよ、それ以外はメールしてね、というスタンス。

＜手続き系＞

カリフォルニア州パークスe.Store

還付される税金状態
Mobilehome、プレハブ住宅、および商業監督登録のオンライン更新
非武装の警備員のためのプロの認可
歯医者のためのプロの認可
教師の信任状のオンライン検索
医師と外科医のためのプロの認可
職業上の看病と精神医学の技術者のためのオンラインライセンス検証

⑦ **運営主体：**

© 2000 State of California. Gray Davis、 Governor.

⑧ **出資者：**

TM/2001 Hollywood Chamber of Commerce licensed by Global Icons, Los Angeles, CA 90034. All Rights Reserved.

⑨ **施策・仕組み・仕掛け・など ex.モデルサイト構築など：**

とにかくカスタマイズして、自分用に好きに利用してくれ、というスタンス。
民間サービスが官製のWEBサービスの中に、どんどん入り込んでいる。
モデルサイト等はなし

⑩ **効果・達成事項 ex.複数部署をまたがるトランザクションの統合（ワンストップ化）等：**

未了

⑪ **収益モデル：**

基本的に税金で運営されている

⑫ **セキュリティ・プライバシー対策：**

政府 Code **セクション** 11019.9

カリフォルニア州のすべての部局が、永久的なプライバシーに関する方針を制定維持

1977(**民間** Code **セクション** 1798et seq)**の情報** Practices **条例との固守**

⑬ **決済方法：**

クレジット中心だが、インターネットバンキング等も実施中

5．マレーシア（ePerolehan）

特　徴

マレーシア政府電子調達システム。
メンバーは ID/パスワードを入力しログインする。

分　析

① **名称**：ePerolehan

② **ＵＲＬ**：http://home.eperolehan.com.my/en/default.aspx

③ **想定利用者**：マレーシア政府の各機関及び政府向けサプライヤ

④ **目的**：

・サプライヤへの政府機関に対する販売機会の提供、より安価な広告手段の提供

・電子的手段による取引の効率化

・政府機関への電子的な調達手段の提供

⑤ **メニュー構成**：

・About ePerolehan

ePerolehan の紹介

・ePerolehan Users

ePerolehan のユーザである政府機関と登録済みのサプライヤを紹介

・Customer Service

FAQ・ユーザガイド

・Downloads

登録書類、規約、サポート文書などがダウンロード可能

・News ＆Events

ePerolehan に関するニュースソースや出版物の紹介

・Feedback

連絡窓口

⑥ **サービス内容**：

＜情報提供系＞

・サプライヤの商品情報がカタログとして提供されている（カタログ自体は登録ユーザでなくても閲覧は可能）

＜手続き系＞

・ウェブサイト上でサプライヤの会員登録が可能

・最終的に central contact・カタログ購買・見積・入札が可能になるが、現在は前ニ者のみ可能

⑦ **運営主体**：Commerce Dot Com

⑧ **出資者**：マレーシア政府

⑨ **コラボレーションと役割分担**：

・1999 年にマレーシア政府より Commerce Dot Com が政府向け電子調達インフラのデザイン・構築・運営をまかされた。運営は Commerce Dot Com であるが、サプライヤの登録は ePerolehan だけでなく、マレーシア政府（大蔵省）に対しても行う

⑩ **効果・達成事項：**

・将来的には政府機関とサプライヤがオンラインでリアルタイムな取引をすることができるようになる

・効率化や生産性の向上をもたらすと同時に、取引プロセス及び手続きの合理化も達成する

・サプライヤに新しい販路、追加の収入、高い利益率を提供する

⑪ **収益モデル：**

・トランザクションフィー

・入会費

・カタログ登録料

⑫ **セキュリティー・プレイバシー対策：**

・SSL128bit 保護付き

・スマートカードを利用したサイトへのログインが可能

⑬ **決済方法：**小切手、為替、郵便為替、銀行為替手形あるいはクレジットカード

⑭ **その他特記事項：**

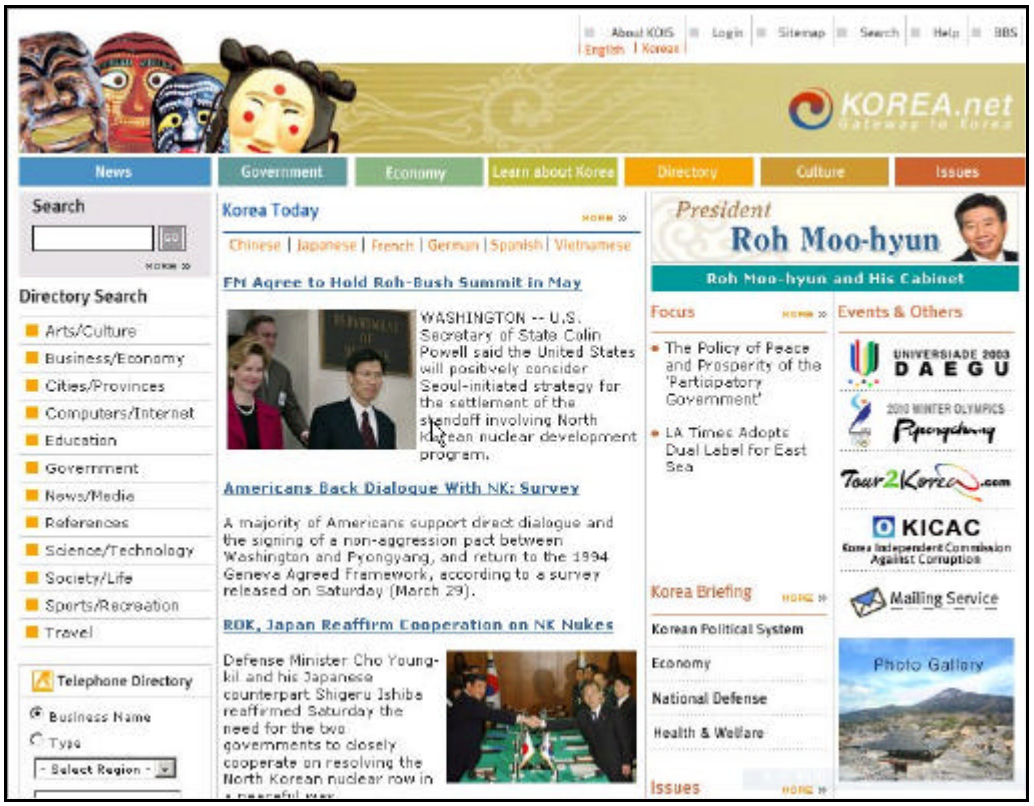
マレーシア語と英語のページあり

6．韓国（KOREA.net）

特　徴

韓国政府による公式ホームページ。2002 年 6 月に発表された国連の調査により 84 カ国の公式政府ページのうちで「excellent example of single entry portals**」のトップ 15 に選ばれている。**

運営主体である KOIS **は、韓国に関する情報の普及をミッションとする** Government Information Agency **配下の団体で、1971 年設立、世界 19 カ国 24 都市にオフィスを置いている。**



分　析

① **名称**：Korea.net

② **ＵＲＬ**：http://korea.net

③ **想定利用者**：

主に韓国内外に居住する外国

④ **目的**：

外国人向けに、韓国一般、行政、ビジネス、旅行、文化、など総合的な情報を提供

⑤ **メニュー構成**：

- News：中国語、日本語、仏語、独語、スペイン語、ヴェトナム語でも提供
- Government：主要な法律、regulation、ビザ/入国情報についてのほか、政府の組織について
- Economy：投資情報、経済トレンドや統計など
- Learn About Korea：芸術、文化、歴史、経済、社会について
- Korean Culture：韓国の現代文化/伝統文化、キムチ、イベントや祭りの情報
- Issues：南北問題や人権問題などの現代的なトピックスについて
- Directory：政府関係ウェブサイト、韓国に関連するプライベートなサイトの包括的なリンク集。
- ログインページ有り（個人情報を登録）

⑥ **サービス内容**：

＜情報提供系＞

- News：The Korea Times, The Korea Herald, Yonhap English News
- 為替相場情報(ホーム)　（by KEB Bank）
- 話帳検索（ホーム）→Korea Telephone Directory Co.によるサービス

world time(ホーム) →韓国外務貿易省のサイトへ

⑦ **運営主体**：

KOIS（the Korean Information Service : Government Information Agency 配下）

⑧ **コラボレーションと役割分担**：

- News ページ：The Korea Times, The Korea Herald, Yonhap English Newsなど、新聞社へのリンク
- Government>Visa & Immigration ページ：Ministry of Foreign Affairs and trade のサイトへ（ビザ申請用紙をダウンロードできる）
- Economy ページ：KEB 銀行の外為相場掲載
- 電話帳検索（top）→Korea Telephone Directory Co.によるサービス

⑨ **セキュリティー・プレイバシー対策**：

- プライバシーポリシーのページ有り。

→the Act on the Protection of Personal Information Maintained by Public Agencies.（公共機関が保持する個人情報の保護法令）に準拠

- セキュリティポリシーの記載はない。
- SSLの使用なし。

⑩ **決済方法**：サイト内に決済を要する場面は見られない。

⑪ **その他特記事項：**

2002年6月に発表された国連の調査によると、このウェブサイトは84の政府系公式ウェブサイトの”excellent examples of single entry portals”トップ15の中にランクされている。

・際立ったサービスは？

[Find Errors & Win Prizes!]というイベント：世界中のウェブから、韓国に関する誤った情報を見つけて送る/応募すると､月ごとに2万ウォン相当のギフト券か韓国伝統工芸品を送る、という企画。

→世界中での、韓国に関する正しい理解を深めるための啓蒙活動の一環として実施。

http://www.korea.net/kois/en/error/event_input.asp

・多言語に対応しているか？

Newsのページは英語のほかに中国語、日本語、フランス語、ドイツ語、スペイン語、ヴェトナム語でも提供している

・デジタルデバイドの問題には？

配慮に対する記述は特に見られない

・意見、質問を受け付けているか？

Webmasterのメールアドレスを記載

7．ソウル市（SEOUL Forcus）

特　徴

ソウル市庁のウェブ。ソウルの概要については勿論、外国人のための入国、観光、居住、日常生活、投資、ビジネス（雇用、貿易、など）といった必要な情報源として運営されている。オンラインでの手続き窓口は無いが、BBS（Bulletin Board System、掲示板）を使って韓国内外の人々との交流機会を提供している。

分　析

① **名称：**Seoul Metropolitan Government

② **ＵＲＬ：**

http://english.metro.seoul.kr/

http://japanese.metro.seoul.kr/

③ **想定利用者：**

ソウル市の居住者、外国人居住（予定）者、旅行者、投資家（潜在的な）

④ **目的：**

概要、行政、イベント、経済、ビジネス、観光、生活情報の提供と

⑤ **メニュー構成：**

・ソウル市庁：市長/市庁について、外国人登録について
・ソウル情報：
・ニュース&イベント：
・ビジネス：ビジネスニュース（ソウル市産業経済局、民間の新聞、雑誌からの提供、経済動向、産業、外国人の投資、オンライン貿易機会提供、外国人の雇用、物価情報、事業情報）
・ソウル観光
・ソウル暮らし
・コミュニケーション

⑥ **サービス内容：**

＜手続き系＞

・以下のページはBBS形式になっており、市民/非市民の交流の機会を提供している。
・「ビジネス」＞オンライン貿易＞「買入」「売渡し」
・「ビジネス」＞雇用＞雇用機会：English では人材紹介会社のリストや雇用希望者のための BBS が存在する。

⑦ **運営主体：**

Seoul Metropolitan Government

⑧ **コラボレーションと役割分担：**

地図：http://japanese.metro.seoul.kr/about/multimedia/map/
(株)トゥインクルリトルスター（http://211.233.39.117)で開発したインターネットマップブラウザーのコンナムルドットコムを提供してもらい、サービスしている。

⑨ **セキュリティー・プレイバシー対策：**

・プライバシーポリシー/セキュリティポリシーに関する記述は見られない。
・SSLの使用は無い。

⑩ **決済方法：**決済の必要なシーンは無い。

⑪ **その他特記事項：**

・Eカード（グリーティング用カード）、wallpaper（壁紙）, screensaver（スクリーンセーバー）のサービスを実施。
・BBS が多い。[フリーマーケット]や[オンライン貿易]は English のサイトでは日本より使

用度が高い様子。

・ワンストップサービスはできているか？

・多言語に対応しているか？

Korean/English/Chinese/Japanese

・デジタルデバイドの問題には？

配慮に対する記述は特に見られない

・意見、質問を受け付けているか？

[ご意見箱]設置（メール）

[市長に E メールを]（フォーム）

・教育機関との連携は？

特に見られない。

・Note

・様々なトピックで BBS を使い機会を提供している；

・「フリーマーケット」「雇用」「オンライントレーディング」など。

→サイバー討論会のようなコミュニケーションを取る目的の掲示板ほど活発ではない様子。

8．シンガポール（GeBIZ Partner）

特　徴

GeBIZ (Government Electronic Business)は、「統合型オンラインビジネスセンター」として、登録したサプライヤがシンガポール政府と e コマースを行う場である。
149 の政府機関が参加（http://www.gebiz.gov.sg/scripts/participatingbodies.jsp)。

GeBIZ Partner への登録は無料。政府機関と取引することができる。
EPPU*サプライヤへとしての登録は一人当たり S$50.00（最大 S$500.00/10 人以上）が必要。更新には S$50.00/1 人、S$90.00/2 人以上がかかる。
*EPPU； Expenditure and Procurement Policies Unit は、2 つあるシンガポールの政府登録局の一つ（もうひとつは Building Construction Authority）で、医薬/医療サプライや機器を含む一般的な物品やサービスのサプライヤを登録する。

入札の形態には 2 種類がある；取引ごとの入札と、期間契約（Period Contract;一定期間の間固定の/またはある方法に従った価格にする契約)。

分　析

① **名称：**GeBIZ Partner

② **ＵＲＬ：**http://www.gebiz.gov.sg

③ **想定利用者：**

政府の各機関（購入者）

政府との取引業者（Trading Partners**）, EPPU サプライヤ**

④ **目的：**

政府機関の物資やサービスの調達

⑤ **メニュー構成：**

・Business Opportunity**（ビジネス機会）**
・Trading Partner's Area **（取引業者のエリア）**
・Supplier Administration**（サプライヤ管理）**
・**ログイン**
・Useful Info
・About GeBIZ Partner (About Us, FAQ, **チュートリアル)**

⑥ **サービス内容：**

＜手続き系＞

・取引業者として登録

以下の取引は、ID/PW **でログイン後に行うことができる**

・入札募集/引合い
・公示物件の参照と入札
・終了物件の参照
・自身が入札した物件の一覧/詳細を参照
・落札情報の参照
・期間契約 （スマートカード使用）
・Period Contract**（一定期間の間継続する契約）と、関連する注文書の参照**
・ユーザリスト（社内の使用者リスト）の編集
・注文書の参照
・（注文書に基づいて）請求書の作成/参照/取消
・（請求書に基づいて）支払い状況の確認
・売上表（credit note**）の作成/参照/修正/取消**
・アカウント情報の管理（更新/代表者の参照/PW **変更/アカウントの終了）**
・EPPU **サプライヤとしての申込（申込状況確認/新規登録/更新/アップグレード/再登録/抹消/登録費用支払い）**

⑦ **運営主体：**

財務省（Ministry of Finance**）配下の** Infocomm Development Authority of Singapore **のコンサルテーションを受け、**Defence Science & Technology Agency **が開発。**
運営者は Government Electronic Business Service Center

⑧ **コラボレーションと役割分担：**

・スマートカードは一定の政府の基準を満たした認証局から証明書を発行することになって

いるが、現在、Netrust Pte Ltdのみがこのサービスを提供している。
（http://www.gebiz.gov.sg/scripts/participatingbodies.jsp）

⑨ **セキュリティー・プレイバシー対策**：

・ID/PW 方式。

・一部（期間契約の取引業者）はスマートカードを使用

⑩ **決済方法**：

EPPU サプライヤ登録の費用：クレジットカード(VISA/Master)・現金・小切手

⑪ **その他特記事項**：

「チュートリアル」ページで使用法をガイドしている

・意見、質問を受け付けているか？

メールにて受付

9．シンガポール（Singov）

特　徴

シンガポール政府のウェブ。
シンガポール居住者/非シンガポール居住者に対して、オンラインで最新のシンガポール政府ニュース、情報、ポリシー、e-transactionsに関する情報（担当省庁/問合せ先/リンク先）を提供するポータル。単にリンクを寄せ集めたホームページにとどまらずに、リンク先の概要を提供するポータルであることを目的としている。これまでに１億ヒット、一ヶ月あたり 60 万人が閲覧している。

より具体的な手続きやサービスについては、政府による別なポータルサイト「eCitizen」(http://www.ecitizen.gov.sg)でカバーしている。
また、e-Government（http://www.egov.gov.sg/）において、政府内各省庁間をhorizontalな（従来のverticalな行政ではなく）Many Agencies, One Government というアクションプランを掲げている。

シンガポール政府は、G2C(citizen), G2B, G2E(employees) を e-Government Strategic Framework の 3 つの主要なコンポーネントとして位置付けており、ウェブに反映させている。

http://www.egov.gov.sg/のホームページ

http://www.careers.gov.sg/のホームページ

分　析

① **名称**：SINGOV Singapore Government Online Portal

② **ＵＲＬ**：http://www.gov.sg/

③ **想定利用者**：

シンガポールの居住者と非居住者

④ **目的**：

シンガポール居住者/非シンガポール居住者に対して、オンラインで最新のシンガポール政府ニュース、情報、ポリシー、e-transactionsに関する情報（担当省庁/問合せ先/リンク先）を提供するポータル。単にリンクを寄せ集めたホームページにとどまらずに、リンク先の概要を提供するポータルであることを目的としている。

⑤ **メニュー構成**：

・Government Who's Who (**首相、内閣、議会、政府各省庁ディレクトリ**)

・Press Releases: Statements & Speeches
（プレスリリース、ステートメント、スピーチ、ニュースML **購読、メディアでのイ　ンタビュー載録）**

・Government Information & eServices
(eCitizen、Government **商品のショッピングモール、公共サービスのオンラインディレクトリ、公共サービスの電話帳、シンガポールイヤーブック、各部門のポリシー**)

・Information & eServices for Businesses
（eCitizen **の「ビジネス」、**eCitizen **の「雇用」、海外での起業、**CeBiz **パートナー、政府請負業者の政府からの支払い確認サイト、建築不動産分野のための情報サービス、金融分野のためのネットワーク、海事分野ポータル、シンガポールの貿易に関する統計、貿易管理のための** EDI **システム、シンガポールを知識産業の世界的中心地にする計画、改革プログラム、地場産業向上プログラム、**SME21**、技術分野の発展のための基金、アジアのマーケットプレイス）**

・Information & eServices for non-Singaporeans
（シンガポールの情報、市民権申請手続きについて、永住権申請手続きについて、入国関連（Visa**）情報、入国者サービスセンター、税関（貿易商、旅行者用）、外交ミッション、シンガポールのビジネスパートナー、海外旅行者のためのシンガポールガイド、シンガポールでの労働、学習、居住のための情報、シンガポールインフォマップ、観光情報、インターナショナルスクール、非居住者の税制）**

⑥ **サービス内容**：

＜情報提供系＞

本サイト独自：Who is my MP" Search Service:　**自分の居住区域の議員(**MP**)を検索するコーナー。**

その他メニューを構成する内容については、各サイトにリンク

＜手続き系＞

その他メニューを構成する内容については、各サイトにリンク

⑦ **運営主体**：

MITA （the Ministry of Information, Communications and the Arts）の National Marketing Department, Public Communications Division,

⑧ **コラボレーションと役割分担：**

・コーディネート：MITA （the Ministry of Information, Communications and the Arts）
・サポートと参画：政府の各省庁、機関

⑨ **セキュリティー・プレイバシー対策：**

プライバシーポリシー掲載。http://www.gov.sg/singov/privacy.htm

⑩ **決済方法：**

⑪ **その他特記事項：**

・ワンストップサービスはできているか？

サービス以前の「案内版」的な役割を果たしているように見える

・多言語に対応しているか？

English Only **（別な政府サイトの幾つかは中文版もあり）**

・意見、質問を受け付けているか？

Feedback **のページを設けている（しかし** https://**でつなぐと** thawte **明書期限切れ・** https://www.gov.sg/singov/feedback.htm）

・History

シンガポール政府のウェブサイトは 1995 **年に始動、その後数回の改訂を経て、**2001 **年** 11 **月から現行のスタイルの** SinGov **に至る。**

１０．シンガポール（eCitizen）

特　徴

2002 年度、第五回 Stockholm.Challenge （e-Government, culture, Health, Education, e-Business, Environment 分野における、世界の優秀なウェブサイトを選出する）e-Government 部門受賞（http://www.challenge.stockholm.se/index.html 参照）

16 の分野をそれぞれの「town」としてページ構成している。それぞれの town は関係する各省庁/団体間を横断的に構築されている。フィードバックページも別々に設けられている。
Business のディレクトリの目的を「シンガポールを世界で最も簡単にビジネスを始動、維持、拡大できる場所にすること」としている。

分　析

① **名称**：eCitizen

② **ＵＲＬ**：http://www.ecitizen.gov.sg/

③ **想定利用者**：シンガポールの居住者

④ **目的**：

このポータルは、政府機関の web 上でのサービスの窓口として位置付けられており、市民や顧客のニーズを考慮した上で構成している。最終的なゴールは先進的な e-Government を築き上げ、シンガポールに住み、働き、楽しむ個人に、より利便性の高いサービスを提供することにある。

eCitizen のポータルはユーザに対して以下の事を可能にする：

- 政府機関による多種多様な情報への検索とアクセス
- 広範囲な政府機関とのトランザクション

⑤ **メニュー構成**：

- Art & Heritage (芸術と文化遺産)：ミュージアムの紹介、各施設のスペース貸し出し等
- Business （ビジネス）：ビジネスの立ち上げ～清算までに発生する申請手続きや資金、法律、雇用、交流機会など、必要な情報
- Employment (雇用)：雇用する側のための雇用/雇用清算に関連するガイドと、非雇用者のための、能力開発プログラムや雇用機会情報などのガイド
- Elections (選挙)：選挙に関連する情報
- Family (家族)：結婚のための出会いの機会提供から死亡手続きの方法までの各種手続について
- Health (健康)：病院の紹介、予約、健康管理、医療費など
- Housing (住まい)：不動産の売買、賃貸、引越しに関するガイド
- Ｌａｗ (法律)：
- Library (図書館)：
- Recreation (レクリエーション)：施設の紹介、設備予約など
- Safety & Security (安全と保障)：非常時に関する情報、市民権、パスポート情報など
- Sports (スポーツ)：運動施設紹介、健康に関する情報
- Transport (運輸)：運転免許、自動車の売買や維持、旅行関連
- Travel (旅行)：空港や港の情報、パスポートやビザ、大使館などについて

⑥ **サービス内容**：

＜手続き系＞

多くの“Town”内には、トップページまたはその配下のディレクトリそれぞれに「e-transaction」または「e-service」というディレクトリを設けてあり、オンラインでできること/取り出せるものが一覧で見られるようになっている。

- Arts & Heritage

  会場使用予約、劇場予約、子供のためのミュージアムガイドツアー予約

・Business

Startup eAdvisor：新規ビジネス立ち上げのための政府からの各種援助ガイド、登録、業界別にどの手続/ライセンス/許認可が必要かを案内、フォームのDL

ビジネスの登録、ライセンス、許可申請

企業の破産/清算とそれに付随する手続

・Defense（警察、軍隊、市民防衛隊の隊員のためのページ）

隊員の出国許可の申請、退出許可申請、個人のプロフィール更新、給与関連情報の参照、食事配達業者の取引申請）

・Education

授業料交付の申込、

・Employment

・Elections

・Family

出生証明（謄本）の申請、結婚仲介、外国人の配偶者(foreign domestic worker)のための労働許可申請、ベビーシッターの登録/要請、犬の鑑札(dog license の申請)、婚姻届出、所得税の申告、ボランティアへの登録、死亡証明（謄本）申請、遺産相続証明の申請

・Health

病院の予約、メディカルレポートのリクエスト（病院確認、保険、法的な用途）

・Housing

家の（再）販売申請、査定申込、中古物件の売買の調査、引越しに付随する諸手続（電話回線、TV ライセンス、）

・Law

家裁への各種申請用紙（離婚など）、商標の登録、特許の登録）

・Library

・Recreations

公園でのイベント使用許可申請、公園での映画上映申請、キャンプの申請

・Safety & Security

パスポートの申請、ストリートパフォーマンス（public entertainment）の許可申請、火災による被災の報告（援助が受けられる）

・Sports

運動施設予約、運動能力の測定、

・Transport

道路税の更新、車体色の変更通知、自動車保険の詳細サーチ、

・Travel

ビザの申請、パスポート申請、

⑦ **運営主体：**

The Ministry of Finance が initiative owned, the Infocomm development Authority of Singapore (IDA)が manage.

⑧ **コラボレーションと役割分担**：

・Art & Heritage：2 団体 (National Heritage Board, National Arts Council とミュージアム(6), 劇場（1）)

・Business ：33 政府機関（Ministry of Trade & Industry, Housing & Development Board, Insolvency & Public Trustee's Office, Intellectual Property Office of Singapore, Jurong Town Corporation, Singapore Police Force, Singapore Productivity & Standards Board, Singapore Tourism Board, Trade Development Board, Registry of Companies）

・Defense ：2 省庁(Ministry of Defense, Ministry of Foreign Affairs)

・Education ：2 省庁, 7 学校機関(Ministry of Education, Ministry of Manpower, National University of Singapore, National Technological University, National Institute of Education, Singapore Polytechnic, Ngee Ann Polytechnic, Temasek Polytechnic, Nanyang Polytechnic, Institute of Technical Education, Singapore Science Centre)

・Employment ：1 部門(Elections Department)

・ Elections ： 1 省 2 機関(Ministry of Manpower, Central Provident Fund Board, Singapore Labour Foundation)

・Family ： 3省 2 機関(Ministry of Community Development and Sports, Ministry of Health, Ministry of Home Affairs, Singapore Immigration and Registration, Registry of Marriages)

・Health ：2 省 8 機関(Ministry of Health, Ministry of Community Development and Sports, Health Promotion Board, Health Sciences Authority National Healthcare Group, Singapore Medical Council, Singapore Nursing Board, Singapore Health Service Pte Ltd, Central Provident Fund Board, People's Association)

・Housing ：1 省 6 機関(Ministry of National Development, Housing Development Board, Urban Redevelopment Authority, National Parks Board, Central Provident Fund Board, Building and Construction Authority, Singapore Land Authority)

・Law ：1 省 7 機関(Ministry of Law, Singapore Land Authority, Attorney General's Chambers, Inforcomm Development Authority of Singapore, Singapore Broadcasting Authority, Intellectual Property Office of Singapore, Supreme Court, Subordinate Court, Intellectual Property Office of Singapore)

・Library：1機関(National Library Board)

・Recreation：2機関(National Parks Board, People's Association)

・Safety & Security：1 省 4 機関(Ministry of Home Affairs, Singapore Police Force, Singapore Immigration and Registration, Singapore Civil Defense Force, Prisons Department)

・Sports：2 機関 (Singapore Sports Council, National Sports Association)

・Transport：1 省 2 機関 (Ministry of Communications and Information Technology, Singapore Police Force, Land Transport Authority)

・Travel：1 省 5 機関 (Ministry of Foreign Affairs, Singapore Armed Forces, Singapore

Civil Defense Force, Singapore Police Force, Civil Aviation Authority of Singapore, Meteorological Services)

セキュリティー・プレイバシー対策：

・プライバシーポリシー掲載

・部分的に SSL を使用しているが、各種の申請などの入り口には ID/PW を使用：
ログイン ID には NRIC Number（=Central Provident Fund Account Number→social security number のようなもの？）が使用される。また PW として CPF PAL PIN という暗証番号を申請することができる。

⑨ **決済方法**：

EPPU サプライヤ登録の費用：クレジットカード(VISA/Master)・現金・小切手

⑩ **その他特記事項：**

・際立ったサービスは？

政府（関連）機関によるマッチングサービス→Family Town（出会いのためのサイト）

・ワンストップサービスはできているか？

・ワンストップサービスになっている。

・"Town"の枠にとらわれず、各"Town"において取り上げることが適当なトピックについては、重複して掲載している

→例①：Education タウンの"Continuing Education/生涯学習"は Employment タウン配下の"Upgrading my skills/スキルアップ"にも見られる。

→例②：パスポート申請（へのリンク）は Security Town と Travel Town に掲載。

・多言語に対応しているか？

本サイトは英語のみ。各ディレクトリ以下のサイト（リンク先）のいくつかは、中文も用意されている

・デジタルデバイドの問題には？

特に謳っていない。

・意見、質問を受け付けているか？

ディレクトリ（"Town"）毎に feedback フォームを設けている

禁　無　断　転　載

電子政府活用に向けた提言 －ビジネスと行政の連携の視点から－

平成　１５年　3月　発行

発行所　　財団法人　日本情報処理開発協会
電子商取引推進センター
東京都港区芝公園３丁目５番８号
機械振興会館　３階
TEL：０３（３４３６）７５００

印刷所　　（所　名）(株)日立テクニカルコミュニケーションズ
（住　所）横浜市戸塚区品濃町 549-2 三宅ビル３階
TEL：０４５（８２６）１２３１

この資料は再生紙を使用しています。