

KDDI 総研 R&A 誌は定期購読（年間 29,988 円）がお得です。お申し込みは、KDDI 総研ブックオンデマンドサービスまで。既刊の PDF 無料ダウンロードの特典もあります。

(<http://www.bookpark.ne.jp/kddi/>)

利用者主体のカナダ連邦政府
ポータルサイト



利用者主体のカナダ連邦政府ポータルサイト

🕒 記事のポイント

サマリー

電子政府化で先導するカナダの電子政府への取り組みを特徴づける連邦政府の総合窓口であるワンストップのポータルサイト、および世界的にも評価されているワイヤレスポータルサイトを紹介します。本稿では、その事例から日本の電子政府構築における行政ポータルサイトの整備に際してのヒントを探る。

主な登場者 カナダ連邦政府 アクセンチュア Intoinfo

キーワード Connecting Canadians 政府オンライン化 ポータルサイト
ワイヤレスポータルサイト

地域 カナダ

執筆者 KDDI総研 調査2部 佐藤 久美子 (kx-satou@kddi.com)

1 カナダのIT戦略 ~ Connecting Canadians

カナダは、情報通信技術（Information Communication Technology、以下「IT」）分野の競争力や電子政府等の実態を調査した各種国際指標ランキングで上位に位置する^①（脚注）。特にカナダ連邦政府の総合窓口であるポータルサイトは、国民を中心に据えた構成を強く意識していることから高く評価されている。知識創造型グローバル経済社会の中、ITの発展とその利用において世界の先導的立場になることをめざし、各国は競い合っている。カナダ連邦政府も、IT戦略~Connecting Canadians



①（脚注）

「ITUデジタルアクセス指数2003年」で10位、「世界経済フォーラム2004年報告：世界競争力」では6位、「UN世界電子政府調査レポート2003年」のE-government Readiness Ranking 2003では6位、アクセンチュアの'eGovernment Leadership'ランキングでは4年連続で1位。

(1999年～2004年)の下で、「2004年までに世界で国民と最も接続された政府となる」ことを目標とし、次に掲げる6つのイニシアチブを柱とする各種プロジェクトを促進している。

カナダオンライン (Canada On-line): 情報ハイウェイインフラに全てのカナダ国民を接続

スマートコミュニティ (Smart Communities): 行政機関、学校、企業、病院、保健施設等を含めたコミュニティ全体を接続するモデル作り

政府オンライン化 (Government On-line): 行政情報・行政サービスのオンライン化

世界とカナダをつなぐ (Connecting Canada to the World): グローバルな情報通信の拠点としてのカナダの力を世界にアピール

カナダ製オンラインコンテンツ (Canadian Content On-line): カナダの価値を反映したコンテンツの創出

電子商取引 (Electronic Commerce): 電子商取引促進のためのフレームワーク作り

上記の政府オンライン化 (Government On-Line、以下「GOL」) は、電子政府サービスの中心的位置付けにあり、主要な行政サービスのオンライン化、オンライン上での安全な業務、電子申請、電子支払い、ポータルサイトのブランドの確立等^④ (脚注)、国民のニーズや期待に応える情報とサービスを提供することをめざしている。なお、GOLの推進担当省は、Treasury Board of Canada (人事・金融・IT担当省) で、推進組織は、電子政府推進委員会 (GOL Advisory Panel) である。



④ (脚注)

主要サービスのオンライン化には、利用頻度の高い申請書等はダウンロードで印刷可能とする、カナダサイトを通じて各省庁とコンタクトがとれるようにする、クライアント側のセキュリティ確保と双方向トランザクション (双方向電子申請) の実現等の計画が含まれている。

【コラム】カナダの地理的特徴とブロードバンド先進国カナダ

カナダは、10州 (provinces) と3準州 (territories) で構成される。地理的には、太平洋と大西洋に長い海岸線をもっているだけでなく、北極海にも面している。カナダの海岸線は、世界のどの国よりも長く、米国とは全長8,891kmの国境を接し、北は北極海をはさんでロシアと向かい合っている。その国土の総面積は9,093,597km²と、ロシアに次いで世界で2番目に広い国であるが、国土の大部分は北極海に面する寒冷帯のため居住地域は限られており、その人口は約3,100万人 (2001年カナダ統計庁) と少ない。

そうした不利な地理的条件を克服し、広大な国土のルーラル地域等に分散する人々にも平等で均質なサービスや教育等を遠隔で提供する手段として、ブロードバンドの全国的な普及が促進されている。ITUが発表した100人当たりのブロードバンド普及率 (2002年現在) では、韓国の21.3%、香港の14.9%に続いて、カナダは11.2%と第3位である。また、OECD諸国におけるケーブルモデム利用可能状況 (2003年) ('The Development of Broadband Access in Rural and Remote Areas', May 2004, OECD) では、カナダは米国同様、CATVの普及に伴うケーブルモデムによるブロードバンドサービスの利用世帯の割合が高く85%に達し、米国の80%と比べてもその割合は高い。

ブロードバンド先進国の1つであるカナダではあるが、デジタル加入者回線 (Digital Subscriber Line : DSL) もしくはケーブルモデムによるブロードバンドサービスを利用できないコミュニティの76%が、主にルーラルやリモート地域にあるという報告があり、ルーラルやリモート地域に分散する人々へのブロードバンドサービスの提供が課題である。

2 カナダ連邦政府のポータルサイトの特徴

カナダ連邦政府は、国民主体の行政サービスを提供する先進国としての評価を高めることを目標とし、2001年9月に政府オンライン諮問委員会 (Government On-Line Advisory Panel : GOLAP) ^{☞ (脚注)} を発足させ、この目標の実現に向けて行政サービスのオンライン化を推進している。同連邦政府は、2005年までにカナダ国民が時と場所を選ばずに、公用語である英語およびフランス語で、一般によく利用される行



☞ (脚注)

GOLAPは、一般人、ビジネス・ハイテク分野、学術・教育分野等を含む多方面な分野からの代表者で構成されている。

政サービスのオンライン化をめざしている[☞](脚注¹)。

また、国民との関係強化と対話の促進を電子政府戦略の目標の1つとして掲げ、政府の情報や行政手続きが1つの窓口で行うことができ、それによって国民へのサービス提供において利便性の向上を図っている。この目標の下、2001年1月、カナダ連邦政府は、同連邦政府の電子政府の総合窓口であるポータルサイト「カナダサイト (Canada Site)」(www.canada.gc.ca) のデザインを一新し再構築した[☞](脚注²)。

このカナダ連邦政府の総合ポータルサイトの主な特徴として、次の4点を挙げる事ができる。

- 1) **利用者別ポータル**： カナダ国民向け、非カナダ国民向け、カナダ企業向け、の3つを対象とする利用者別のポータル構成である
- 2) **利用者ニーズ主体**： 省庁別の構成ではなく省庁横断型をベースにし、利用者のニーズ調査に基づくなど利用者のニーズを主体とした構成である
- 3) **多言語対応**： 公用語である英語およびフランス語の他、非カナダ国民に向けても多言語対応である
- 4) **ワイヤレスポータル**： インターネット接続が可能な携帯電話端末や携帯情報端末 (Personal Digital Assistant : PDA) からアクセス可能な、ワイヤレスポータルサイトを提供している

3 カナダ連邦政府のポータルサイト

まず、パソコンからアクセスする場合のカナダ連邦政府のポータルサイトについて、先に挙げた特徴を具体的にみてみたい。



☞ (脚注¹)

2005年までに135 (カナダ国民向け88、カナダ企業向け39、国際クライアント向け8) の一般によく利用されるカナダ連邦政府の行政サービスが、オンラインで利用可能となる予定である。なお、NFO (現、TNS NFO : マーケット調査会社) が実施した調査では、インターネット利用者が連邦政府のウェブサイトで見たい項目として、省庁の連絡窓口情報、国会議員への意見陳述方法等が上位に挙げられている。

☞ (脚注²)

2003年にもCanada Siteへのアクセスを増進するため、その主たるウェブページの構成の変更が行われている。

3 - 1 利用者別のポータル

カナダ連邦政府の総合ポータルサイトは、【図表 1】のように、3つを対象とする利用者別（カナダ国民向け、非カナダ国民向け、カナダ企業向け）に構成されている。カナダ連邦政府として、カナダ国民とカナダ企業に焦点をあてることは言うまでもないが、非カナダ国民向けのサイトが充実している点も特徴的である。貿易依存度が高く^④（脚注）、人口密度の低いカナダにとっては、経済の発展や労働力の拡大等を促進するためには、カナダ以外の人々がカナダに関する情報にアクセスし易いという点も重要であるからだ。

【図表 1】カナダ連邦政府の総合ポータルサイト（www.canada.gc.ca）

Canada Site		Canada.gc.ca
カナダ国民向け (Canadians and Residents)	非カナダ国民向け (Non-Canadians)	カナダ企業向け (Canadian Business)
トピックス： アボリジニ、子供、消費者情報、文化・遺産・娯楽、経済、環境・自然資源・漁業・農業、融資、等々	カナダ・インターナショナル (CanadaInternational.gc.ca): ・カナダへ行く ・カナダとのビジネス ・カナダと世界	ビジネスゲートウェイ (BusinessGateway.ca): 起業、税、分野別企業情報、規制、企業統計・分析、融資、労務管理、研究開発、輸出入、政府調達

（カナダ連邦政府のホームページを参照し、KDDI総研にて作成）

（1）カナダ国民向け（Canadians and Residents）のポータル

カナダ国民向けのポータルでは、トップ画面の次に各種トピックスがアルファベット順に表示される。その先は、「健康（Health）」のように関係するリンクをテーマ別に掲載しているもの、「税金（Taxes）」のようにトピック別にアルファベット別で検索が可能なものなど、工夫が凝らされた構成である。このカナダ国民向けのポ



④（脚注）

カナダの貿易依存度は高く、輸出・入はそれぞれGDPの4割弱と3割強（2003年）である。輸出の86.1%、輸入の60.6%が対米貿易（いずれも2003年）また、同国内の地域格差も大きく、オンタリオ州とケベック州の2州で、GDPの約63%を占める。（外務省の「カナダ概観」（平成16年8月）（<http://www.mofa.go.jp/mofaj/area/canada/kankei.html>を参照）

ータルは、カナダ国民が暮らしの中で必要な情報にアクセスしやすくし、国民が求める情報の検索と入手を手助けしようとしている。

なお、「仕事、労働者、訓練およびキャリア (The Jobs, Workers, Training and Career)」^{☞(脚注1)}のトピックには、2003年中に800万以上の利用者があり、2004年には、カナダに来たばかりの人のニーズに対応する既存の情報やツールへのリンクが追加された。

(2) 非カナダ国民向け (Non-Canadians) のポータル

非カナダ国民向けのポータルは、公用語の英語およびフランス語の他に、4カ国(スペイン語、ポルトガル語、ドイツ語、中国語)でも提供する多言語対応である。使用する言語を選択しクリックすると、非カナダ国民向けの行政サービス・情報等を提供する「CanadaInternational.gc.ca.」に入る。そこでは、留学・観光・移民・難民等を対象とする「カナダへ行く(Going to Canada)」、「カナダとのビジネス(Doing Business with Canada)」、および最新の国際関係や世界的活動等に関する情報を提供する「カナダと世界 (Canada and World)」の3つのカテゴリーに分類し、各種情報を提供している。カナダは、多文化主義のモザイク国家^{☞(脚注2)}、難民保護の伝統をもつ国などとも言われており、カナダが持つ特殊性が反映された構成であるとも言える。同連邦政府は2004年も継続的に、シームレスで使い勝手のよい、同ポータルへのアクセスの向上を図っている。

(3) カナダ企業向け (Canadian Business) のポータル

「カナダ企業 (Canadian Business)」をクリックすると、カナダ政府のビジネスポータル「ビジネスゲートウェイ (Business Gateway)」(<http://businessgateway.ca>)に入る。ここでは、企業が必要とし頻りに利用するサービスと情報を10のカテゴリーに分類し、わかり易く提供している。全てのカナダ企業を対象としているが、特に「広範な政府のプログラムやサービスを探すのに最



☞(脚注1)

このトピックをクリックすると、「www.jobsetc.ca」に入り、「Job」、「Training/Learning」、「Career Exploration」別に分類されている。

☞(脚注2)

過去150年間に1,400万人以上がカナダに移民しており、人口約3,000万人のうちおよそ16%が移民1世である。1971年、カナダは世界で初の多文化政策を導入した。(『カナダ・ファクト』を参照)

も苦勞しそうな中小企業」を対象としている^④(脚注)。

ここで特徴的なのは、ビジネス情報に精通した担当者(a Knowledgeable Business Information Officer) に相談できるよう'Talk to Us!'【図表 2】が用意されていることである。【図表 2】の'Talk to Us!'をクリックし、画面に表示された所定のフォーマットに、名前や電話番号等の必要事項を入力し送信すると、担当者から電話があり、相談に乗ってもらえることができる。

【図表 2】 Talk to Us!



これをクリックすると、所定のフォーマットが表示される画面になる。

出所：カナダ連邦政府のビジネスゲートウェイ (<http://businessgateway.ca>)

さらに、「カナダ企業」のトップ画面は州・準州ともリンクしており、連邦・州・自治体が連携したシームレスなサービスを提供している。

輸出はカナダの国内総生産 (Gross Domestic Product : GDP) の約4割を占めていることより、輸出に関するサイトの充実が図られている。2003年には、「段階的な輸出の手引き (Step-by-Step Guide to Exporting)」を含むいくつかの手引きを更新し、また、クライアントの要求に応じて「輸出金融入門手引き (Introduction to Export Financing Guide)」が新たに開発された。輸出診断ツールも開始され、それによってクライアントの輸出力を評価し、強化できるようになった。2004年には、双方向の「輸出の手引き (Roadmap to Exporting)」が作られる予定である。これにより現在PDF版をダウンロードするか、コピーで対応しているものが、各自が必要とする個別の情報にアクセスが可能となる。

以上のように、カナダ連邦政府の総合ポータルサイトは、利用者の最初の入り口において、省庁横断型で、対象とする利用者を明確にした上で、多言語での提供を実現している。

3 - 2 省庁横断型の利用者ニーズを主体としたポータル

カナダ連邦政府の総合ポータルサイトのトップ画面および各利用者別ポータルサ



^④(脚注)

同サイトの'About Us'において、中小企業への情報提供に焦点をあてていることが記述されている。

イトは、3 - 1でも概観したように省庁別の構成ではなく、省庁横断型でトピック別の構成とした、利用者ニーズを主体としたものである。さらに、次の2つの特徴的なサービスがある。いずれも利用者のニーズに基づいたポータル構成を示すものである。

国民の緊急の関心に対応するコーナー（'How do I find information on...'

このコーナーは、プルダウンメニューで、「BSE（狂牛病）とは？」、「職を探すには？」等の日常生活の中で緊急性の高い国民の関心事に対する質問事項が列挙され、検索しやすい仕組みで対応している^④（脚注）。

ポータルサイトのカスタマイズ（'Create Your Customized Page'

このコーナーは、利用者の関心とニーズに応じて、カテゴリーもしくはアルファベット別にCanada Siteにリンクした情報を利用者の好みに合わせて、ポータルサイトをカスタマイズできる。

なお、カナダ連邦政府は、ユーザ調査に基づいて、'no wrong door'という方針の下でポータルサイトの構築を進めている。これは、これまでのいくつかのケースにおいて、サイトのマルチパスが常に同じコンテンツにアクセスできなかつたりしたため、探している情報やサービスを検索するのに、マルチパスで提供することによってアクセスを容易にしようとしたものである。この方針に基づき、2003年にはそうした不便さを生じさせないように、ポータルサイトの使い勝手の向上を含むCanada Siteの改善が図られた。

4 カナダ連邦政府のワイヤレスポータルサイト

カナダ連邦政府は、同政府のワイヤレスポータルサイトを2002年より開設しているが、以下に同サイトが提供するサービスを紹介し、どのような特徴があるのかみてみたい。



^④（脚注）

'Canada's forest fire situation?', 'West Nile virus?', 'avian influenza or "bird flu"?'等の13の項目が、デフォルトでプルダウンメニューに設定されているが、他の情報の検索も可能であり、必要に応じて各官公庁の専用ホームページにジャンプする。

4 - 1 ワイヤレスポータルサイトとは？

カナダ連邦政府は、インターネット接続が可能な携帯電話端末もしくは携帯情報端末（Personal Digital Assistant : PDA）からアクセス可能な、ワイヤレスポータルサイト（www.wap.gc.ca、www.gc.ca）を提供している^㉞（脚注）。このワイヤレスポータルサイトは、メインメニューの3種類（コンタクト、サービス、ニュース）の下、10サービスを提供しているが、今後順次、そのサービスを拡張することが予定されている。なお、本ワイヤレスポータルサイトは、カナダ連邦政府のポータルサイトを補完するためにデザインされたもので、政府情報やサービスへの迅速で簡単なワンストップのポータルサイトである。

4 - 2 提供サービスの内容

では、どのようにワイヤレスポータルサイトが提供されているのか、具体的に画面を参照しながら見てみる。

まず、スタート画面（A）で、利用する言語（英語もしくはフランス語）を選択する。英語を選択した場合のメインメニュー画面が（B）である。

（A）Welcom :



英語かフランス語を選択する。

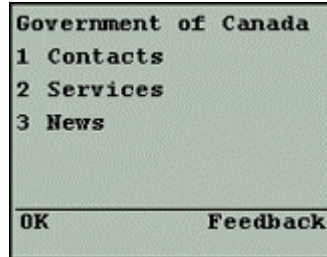
出所：カナダ連邦政府のホームページ（http://canada.gc.ca/mobile/tut_e.html）



㉞（脚注）

カナダ連邦政府は、行政情報への公的アクセスを改善するマルチチャネルのサービス提供を実現するために、Wireless Working Group（WWG）を設立した。その主要な省庁のメンバーは、Communication Canada, Human Resources Development Canada（HRDC）、Department of Foreign Affairs and International Trade（DFAIT）等である。同WWGには、カナダ連邦政府の行政サービス・情報へのアクセスを促進するワイヤレス手段に対する認識と理解を促進することが委任された。その主要プロジェクトの1つが、このワイヤレスポータルサイトの構築である。

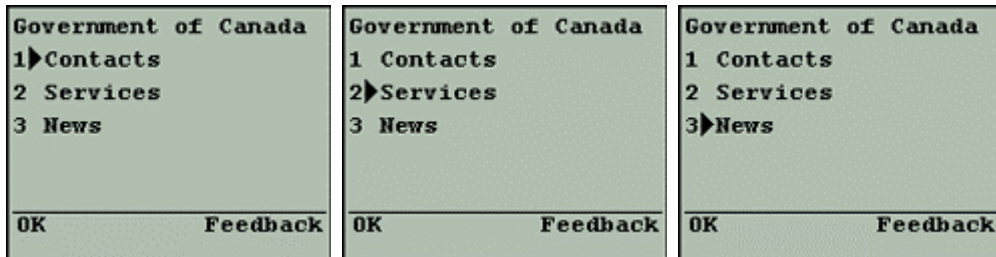
(B) メインメニュー :



出所 : カナダ連邦政府のホームページ (http://canada.gc.ca/mobile/tut_e.html)

(C) 利用可能なサービス

メインメニューの3種類 (コンタクト、サービス、ニュース) から選択する。



出所 : カナダ連邦政府のホームページ (http://canada.gc.ca/mobile/tut_e.html)

次に、3種類のメニューの具体的な提供サービス内容を見る。

(ア) コンタクト (Contacts)



提供情報 :

Members of Parliament
International Toll Free Numbers
Directory Service – Government Electronic
Directory (GEDS)
Canada Business Service Centres
Passport Offices: Telephone Numbers or

出所 : カナダ連邦政府のホームページ (http://canada.gc.ca/mobile/tut_e.html)

利用者主体のカナダ連邦政府
ポータルサイト

Members of Parliament

郵便番号から国会議員の連絡先情報を検索できる。同情報は、カナダ連邦政府議会のサイト（Parliamentary Internet Web Site）上の国会議員リストに依拠する。

International Toll Free Numbers

カナダおよび米国以外からカナダ連邦政府に関する情報にアクセス可能なトールフリー番号（無料通話番号）を検索できる。サービスは、月曜日から金曜日の午前8時から午後8時の間に、英語とフランス語で提供されている。

Toll-Free Services	
[Africa (1)]	
[Asia (14)]	
[Caribbean (16)]	
▶[Europe (22)]	
[Latin America (7)]	
Link	Feedback

Austria	
▶[00-800-622-6232-1]	
Belgium	
[00-800-622-6232-1]	
Denmark	
[00-800-622-6232-1]	
Link	Feedback

出所：カナダ連邦政府のホームページ（http://canada.gc.ca/mobile/tut_e.html）

上記左図は利用する地域を選択する画面で、右図の画面のように国名がアルファベット順で表示され、そのトールフリー番号情報を入手できる。

Directory Service – Government Electronic Directory（GEDS）

カナダ連邦政府の担当者の連絡先情報を検索することができる。氏名で検索し、表示された電話番号を画面からコールできる。

Canada Business Service Centres

Canada Business Service Centresの住所、eメールアドレスおよびトールフリー番号を検索できる。州・準州を選択し、該当地域に所在するセンターの情報を検索できる。

Passport Offices: Telephone Numbers or Passport Office Locations

カナダ外務省パスポート局が提供するサービスで、パスポート局の連絡先情報を検索できる。

(イ) サービス (Services)

Border Wait Times

カナダ・米国の国境にある税関での予想される越境待ち時間を提供する。カナダ国境サービス局が同情報を提供している。

Choose a province [New Brunswick] [Québec] [Ontario] ▶[Manitoba] [Saskatchewan]	Choose a Customs Office ▶[Emerson]	Customs Office Emerson Emerson, MB / Pembina, ND Commercial Flow Canada bound: No delay
Link Feedback	Link Feedback	OK Feedback

出所：カナダ連邦政府のホームページ (http://canada.gc.ca/mobile/tut_e.html)

該当する州を選択し、続いて該当税関を選択すると、上記右図のように予想される越境待ち時間が表示される。(上の例では、'No delay')

Exchange Rates

カナダ銀行の為替レート情報を提供している。

Choose a Currency: ▶[U.S. dollar] [A - H] [I - P] [R - Z] [Disclaimer]	Currency: U.S. dollar Rates updated: 2004-07-08 Exchange rate: 1.3163 CDN	DISCLAIMER Bank of Canada exchange rates are nominal quotations - neither buying nor
Link Feedback	OK Feedback	OK Feedback

出所：カナダ連邦政府のホームページ (http://canada.gc.ca/mobile/tut_e.html)

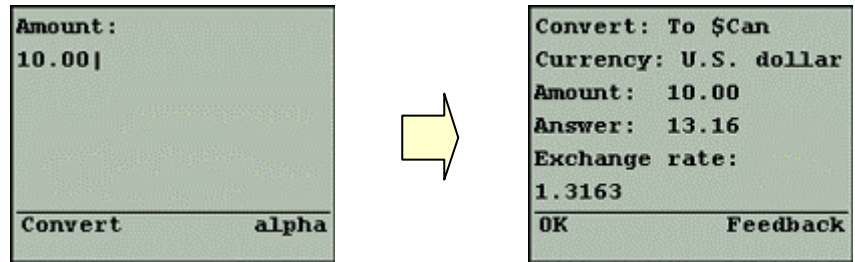
Currency Converter

カナダ銀行の正午為替レート(営業日の東部標準時間 (EST) 午後1時に発表されたレート)ベースでの(カナダドルから、もしくはカナダドルへの)換算情報を提供する。

Convert: ▶[To \$Can] [From \$Can] [Disclaimer]	Choose a Currency: ▶[U.S. dollar] [A - H] [I - P] [R - Z] [Disclaimer]
Link Feedback	Link Feedback

出所：カナダ連邦政府のホームページ (http://canada.gc.ca/mobile/tut_e.html)

利用者主体のカナダ連邦政府
ポータルサイト



出所：カナダ連邦政府のホームページ（http://canada.gc.ca/mobile/tut_e.html）

Government of Canada Newsroom

カナダ連邦政府のニュースリリース等の情報を提供する。

なお、このワイヤレス向けに提供される Government of Canada Newsroomは、WAP (Wireless Application Protocol) ^(用語解説1)とWML (Wireless Markup Language) ^(用語解説2)を用いているため、これらの仕様に準拠していない携帯端末からの利用はできない。

Economic Indicators

カナダの経済指標（最新のカナダの総人口数、非就業者数、インフレ率等）に関する情報を提供する。

(ウ) ニュース (News)

前述のGovernment of Canada Newsroomのサービスと同じ内容である。

以上のように、カナダ連邦政府が提供するワイヤレスポータルサイトが提供する



^(用語解説1) WAP

携帯電話機や携帯情報端末から、無線を使ってインターネット情報を入手するためのプロトコル。スウェーデンのエリクソン、米モトローラ、フィンランドのノキア、米オープンウェーブ（旧・米フォン・ドット・コム）の各社を中心に構成するWAP Forumで企画を作成。

^(用語解説2) WML

携帯電話のインターネット接続に使用されるプロトコルWAPで用いるコンテンツ記述言語。XML (Extensible Markup Language) をベースとしている。WAPではWMLとHDML (Handheld Device Markup Language) を使用できるが、殆どの場合にはHDMLを用いる。

情報やサービスを概観したが、Border Wait Times、Exchange Ratesなどの提供からカナダという国の特徴がうかがえよう。輸出入の主要相手国である米国と国境を接し、市民生活やビジネスの中で米国との関わりが大きいことから、移動中に入手できると便利な、もしくは必要となる情報やサービスを、カナダ連邦政府は提供していると言える。

既述したように、本ワイヤレスポータルサイトは、通常のポータルサイトを補完するものと位置付けられているため、カナダ連邦政府が提供しているような手軽にアクセスし情報を入手できるサービスが、ワイヤレスポータルサイトでの提供に適しているといえるのかもしれない。また、国会議員やカナダ連邦政府担当者の連絡先情報を提供するなど、国民との関係強化と対話をめざす姿勢が、ワイヤレスポータルサイトの提供内容からもうかがうことができる。

5 今後の課題

カナダ連邦政府の総合ポータルサイトの特徴とその具体的な内容を見てきたが、更なる発展と普及に向けて、ポータルサイトを構築する上での課題について、日本における行政ポータルサイトの整備のあり方を視野に入れて考えてみたい。

5 - 1 カナダ連邦政府の総合ポータルサイトの評価

既に述べたように、カナダ連邦政府の総合ポータルサイトの特徴として、利用者別ポータル構成、利用者ニーズ主体、多言語対応、ワイヤレスポータルの提供、の4点を挙げた。

2004年5月、アクセンチュアが第5回電子政府進捗度調査'eGovernment Leadership: High Performance, Maximum Value'を発表した。同調査結果では、電子政府の進捗度ランキングと電子政府システムの開発度において、カナダが4年連続で第1位となった^④(脚注)。シンガポールと米国が第2位、オーストラリア、デンマーク、フィンランド、スウェーデンの4カ国が第4位にランキングされた(【図表 3】)。

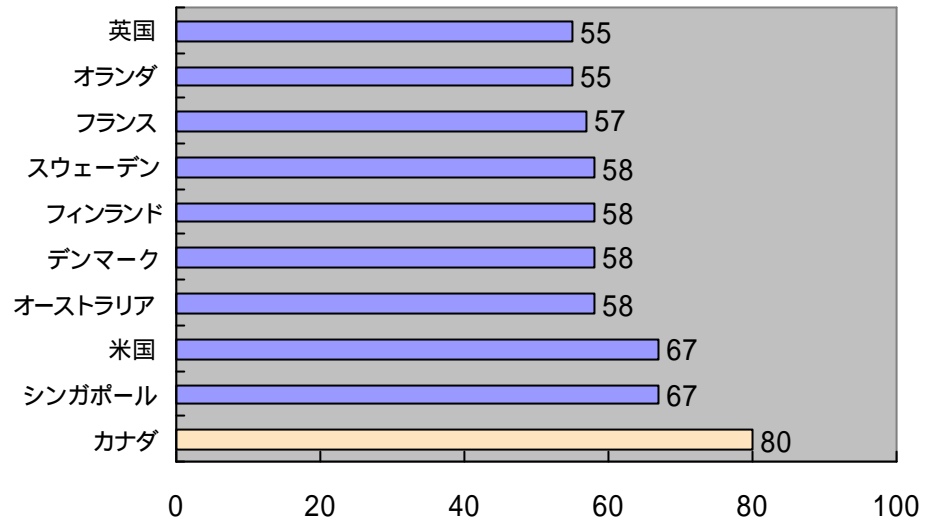


④ (脚注)

同調査において、'electronic Government'もしくは'eGovernment'とは、インターネット上で行政機関が情報提供と事務処理を行うことの2つであると定義している。なお、同調査は、2004年1月7日から23日の間に、同社のスタッフが個人または企業として、各国政府との間で実際にオンライン業務を行い、各サービスについて検討された一連の条件に基づき実施された。調査対象国は日本を含む22カ国で、調査内容は、農業、防衛、eデモクラシー(民主政治プロセスの電子化)、教育、厚生労働、出入国管理・司法・公安、郵便、調達、規制、国会、税務と運輸の主要12項目である。

利用者主体のカナダ連邦政府
ポータルサイト

【図表 3】総合的な電子成熟度のスコア



('eGovernment Leadership: High Performance, Maximum Value',
accenture, May 2004, 7pを参照し、KDDI総研にて作成)

では、同調査は、どのような点でカナダの電子政府を評価しているのか、以下にその主要点を整理する。

電子政府化の進捗状況の評価や積極的に利用者へのフィードバックを行うことによって、利用者主体の政府オンラインプログラムを継続的に構築している^④(脚注)

Canada Siteは、個人の関心等に合わせポータルサイトをカスタマイズできるようなオプションを提供したり、携帯電話やBlackberry端末からのワイヤレスポータルサイトを提供している

電子政府における革新的な取り組みとして、求職サイト (Job Search Site) やカナダ消費者情報のゲートウェイ (Canadian Consumer Information Gateway) による省庁を横断した協力を行っている



^④(脚注)

'Feedback'の項目が設けられており、利用者はカナダ連邦政府にコメントを送ることができる。

行政サービスのオンライン化によるコスト効率化が顕著である^{☞(脚注1)}

電子政府サービスに対する認知度向上のため努力している

セキュリティやプライバシー問題に対し積極的に取り組んでいる

上記の は、先に挙げたカナダ連邦政府の総合ポータルサイトの特徴4つのうち3つと合致するものであった。上記 について、カナダ連邦政府は、電子政府サービスに対する国民の意識を高めるため、テレビやラジオによるキャンペーン、機内雑誌や新聞の広告等に代表される伝統的なマーケティング手法を含む広報活動を実施している。その結果、同連邦政府のオンラインサービスに対する認識は堅調に増加した^{☞(脚注2)}。

なお、アクセンチュアの同調査では、日本は昨年の第15位から第11位へと躍進したが、CRM (Customer Relationship Management) ^{☞(用語解説)} の手法の活用では第19位と大きく低迷していることより、国民・企業の求める行政サービス・情報をわかりやすく提供するポータルサイトの充実が、さらなる躍進の鍵であると指摘している。

5 - 2 行政サービスへのワイヤレス利用の向上に向けて

カナダ連邦政府の総合ポータルサイトでは、まだ初期段階とはいえワイヤレスポータルサイトを提供しており、同分野では世界的に先行している。

しかし、携帯電話加入者数および普及率をみると、カナダの携帯電話加入者数は1,140万(2002年現在)、携帯電話の普及率(100人当たりの加入者数)は36.29%



☞(脚注1)

同調査では、対面処理の場合44カナダドル、メール処理の場合38カナダドル、電話処理の場合8カナダドルに対し、オンライン処理の場合は1カナダドル以下であるという。

☞(脚注2)

2002年においてカナダのインターネット利用者の70%以上が、カナダ連邦政府のサイトに1度はアクセスしたという結果がある。('Government On-Line 2004', 10p)

☞(用語解説) CRM

重要な顧客を特定し、引き付け、維持することによって、売上・利益を実現する方法。

といった状況にある^①。携帯電話加入者数および普及率ランキングでは、カナダはそれぞれ23位、48位である（【図表 4】）。また、携帯電話のインターネット対応率（2003年9月）は、日本の89.5%、韓国の87.0%に対し、カナダは21.7%と低い^②。

【図表 4】携帯電話加入者数および普及率の上位国ランキング（2002年）

携帯電話加入者数の上位10位			携帯電話普及率の上位10位		
	国名	加入者数(単位:千)		国名	普及率(%)
1	中国	206,620	1	台湾	106.45
2	米国	140,767	2	ルクセンブルク	101.34
3	日本	79,083	3	イスラエル	95.45
4	ドイツ	59,200	4	香港	92.98
5	イタリア	52,316	5	イタリア	92.65
6	英国	49,921	6	アイスランド	90.28
7	フランス	38,585	7	スウェーデン	88.50
8	ブラジル	34,881	8	チェコ	84.88
9	スペイン	33,475	9	フィンランド	84.50
10	韓国	32,342	10	英国	84.49
	1			1	
23	カナダ	11,400	48	カナダ	36.29

（『ワールドICTビジュアルデータブック2004』、64頁のデータに基づき、KDDI総研にて作成）

世界的な潮流ではモバイルからのインターネット利用者とパソコンからのインターネット利用者は、2005年までにほぼ同じになるであろうと予測されている（【図表 5】）。現在、携帯電話の普及率が高いとは言えないカナダにおいても、今後、ワイヤレスやモバイル技術がより人々の日常生活の中に組み込まれていくことが予想される。



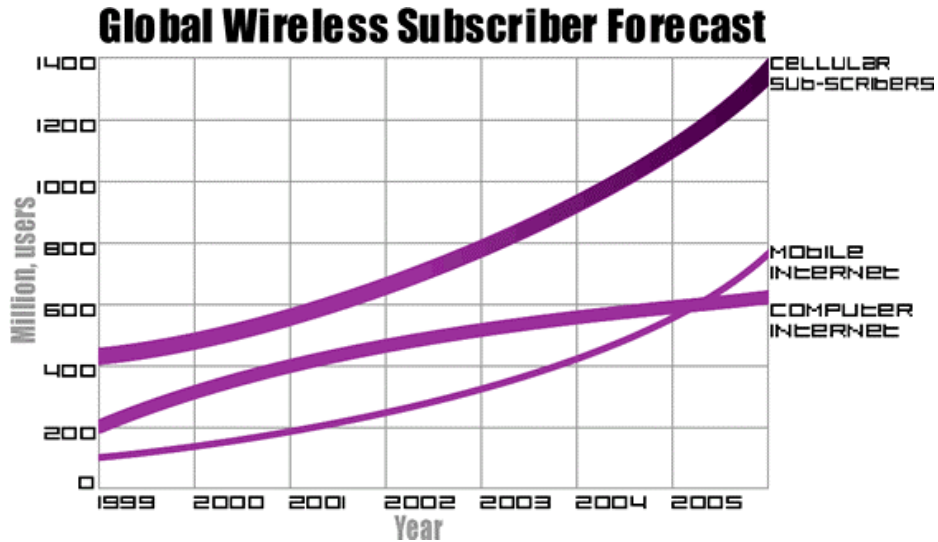
①（脚注1）

日本は62.11%（30位）、米国は48.81%（38位）、（ITU『ワールドICTビジュアルデータブック2004』より）

②（脚注2）

米国はカナダよりも更に低く12.1%（『平成16年版通信白書』より）

【図表 5】世界のワイヤレス加入者数予測



出所：accenture, Future Wireless Trends, 2001

このような予測を踏まえ、オタワに拠点を置く情報コンサルティング会社のIntoinfoのレポート^④(脚注)は、次のような点を指摘する。明日の社会に影響を及ぼす通信手段として、ワイヤレスやモバイル技術は重要である。それらの技術の進展に伴い、人々はより双方向通信サービスを求め、また、ワイヤレスからの電子政府へのアクセスを期待している。ワイヤレスやモバイル端末・アプリケーションを通して提供される利用者主体のサービスは、利便性、迅速な検索やコスト削減等の観点から、より良い行政サービスの提供を可能とする。このような観点から、ワイヤレス分野における政策や技術インフラの展開におけるカナダ連邦政府が果たすべき役割は重要である。

さらに、同レポートでは、ワイヤレス業界における5つのハードル(標準、アクセシビリティ、プライバシーとセキュリティ、インフラの拡大、機器の限界)を克服することによって、カナダ連邦政府がさらに信頼される情報とサービスの提供を展開できるであろうと述べている。そのためには、【図表 6】に示すようなカナダ連邦政府の対応が必要であると提言している。それは、カナダ連邦政府のポータルサイトの補完的な位置付けに留めず、行政サービスの提供においてワイヤレスポータルの利用をより充実させる提言である。これらは、広大な国土を有するカナダが、真



④ (脚注)

'Is It Time for Government to Step Up? The Role of Government in Wireless', Intoinfo Consulting Group (November 2003)

にConnecting Canadiansとなることに向けて、また、ひいては電子政府化をめざす国々にとっても参考となる点であろう

【図表 6】業界におけるハードルとカナダ連邦政府に望まれる対応

業界のハードル (Industry Hurdles)	政府に望まれる対応 (Opportunities for Government)
標準	ワイヤレス業界の標準の導入に向けて、民間部門と協働する
	政府は、端末を意識することなく利用できるよう、ワイヤレス技術の標準 (WAP1, WAP2) の採用を、民間部門に促す努力をすべきである。
アクセシビリティ	アクセシビリティが、政策展開の手始めに取り込まれるべきことを確実にする
	政府は、誰もが電子政府へアクセスできるよう多様なアクセシビリティに向けての行動計画において、ワイヤレスやモバイルを包含したものとしなければならない。
プライバシーとセキュリティ	ワイヤレスセキュリティ問題を述べている現在の政策を見直す
	政府内のプライバシーやセキュリティ手段は、政策、標準、(PKIなどの)技術や意識訓練の組み合わせで表される。そのため、政府は、ワイヤレス上で情報・サービスを提供・拡大する前に、それらを確実に実施しなければならない。
帯域 (インフラの拡大)	特に、ルーラル地域におけるインフラ整備プロジェクトを継続する
	都市部でのワイヤレスインフラは確立されているが、ルーラル地域では決して都市部と同様な状況ではないため、場所に関わらず全ての国民に平等にアクセスを提供するため、政府は特にルーラル地域におけるワイヤレスインフラ整備プロジェクトに貢献すべきである。
機器の制限	R&Dイニシアチブへの貢献
	スクリーンサイズやキーボードなどの端末機器の制限があるため、これらの解消に向けて、政府は、ソリューションを探求するワイヤレス・モバイル研究開発イニシアチブの分野において民間部門と協力・協働すべきである。

('Is it Time for Government to Step Up? The Role of Government in Wireless', Intoinfo Consulting Groupを参照し、KDDI総研にて作成)

 執筆者コメント

カナダは広大な国土を有しながらも、国家IT戦略の下でブロードバンドのインフラが発達し、全国を網羅するネットワークが整備されている。こうしたインフラ環境が既に整備されていることが、カナダ国民が電子政府を容易に受け入れることができた要因の1つであると言われている。本稿では、カナダ連邦政府の総合ポータルサイトを概観し、その特徴をみた。カナダ連邦政府への入り口をわかり易く、かつアクセスし易いようにと、政府の最初の入り口となるポータルサイトは、省庁横断型で構成されている。この点は、わが国の行政サービス・情報を提供するポータルサイトを整備する上で、大いに参考とすべき点の1つであろう。

電子政府化が進んでいるカナダではあるが、その広大な国土に分散する人々に繋ぎ、正にConnecting Canadiansになるには、ブロードバンドおよびワイヤレスのインフラの両者において、ルーラル地域での整備が課題である。しかし、ブロードバンド普及率に対し携帯電話の普及率はそう高いとは言えないカナダであるが、時代の潮流と将来を見据えながら行政サービスへのワイヤレスポータルを提供している点は注目すべきである。今後の更なるITの進展と普及に伴って、カナダ連邦政府がどのように電子政府化を推進していくのか注視していきたい。

また、日本はようやく利用者の視点に立った行政情報・サービスの提供への移行に向けて、ワンストップサービスや政府全体として統一性があり、わかりやすい情報の提供等を行う新たな行政ポータルサイトを2005年度末までに整備するとしている。携帯電話の普及率が高く、携帯電話が日常生活の中に浸透しているわが国においては、携帯電話を利用する電子政府サービスの利便性に関する潜在性が高いと言えよう。この観点からもカナダ連邦政府のワイヤレスポータルサイトからヒントを得、わが国に適した行政サービス・情報の提供を考えることが望まれる。

 出典・参考文献

Connecting with Canadians: Pursuing Service Transformation (December 2003)
Government On-Line 2004 (March 2004)
Results for Canadians
The Development of Broadband Access in Rural and Remote Areas (OECD, May 2004)
ITU Internet Reports: Birth of Broadband (September 2003)
Is It Time for Government to Step Up?
『カナダ・ファクト』(カナダ大使館広報文化部)
カナダ連邦政府ホームページ (<http://canada.gc.ca/>)
駐日カナダ大使館ホームページ (<http://www.canadanet.or.jp/>)
外務省ホームページ (<http://www.mofa.go.jp>)
Canada Business Service Centresホームページ (<http://www.cbcs.org>)
accentureホームページ (<http://www.accenture.com>)
intoinfoホームページ (<http://www.intoinfo.com>)