

「住民本位のデジタルガバメント構築とアクセシビリティ」

岐阜県 知事公室

情報政策課 課長補佐 河田 佳朗 氏

地方自治体がいま電子自治体を進めています、どういうふうに進めているか、関心がおありになると思います。そのなかでアクセシビリティをどう考えていくのかということもございませぬ。そこで今日は、「住民本位のデジタルガバメント構築とアクセシビリティ」ということで、岐阜県の電子自治体づくりというのをご紹介がてら、アクセシビリティへの配慮についても言及したいと思っています。

今日のプレゼンテーションの項目ですが、まず IT 革命の歴史的意義とわが国の現状ということで、わが国のおかれた状況を正しく把握しておかなければなりません。続いて、岐阜県がどのような電子自治体の構築を行っているか。最後に、アクセシビリティにどのように配慮した政策をとっているか、ということで行いたいと思います。まず第一に、「IT 革命の歴史的意義とわが国の現状」についてお話させていただきます。

現在、3つの革命が同時進行しています。これは人類始まって以来のことではないかと思ひます。その3つの革命のひとつは、第二の頭脳革命が起こっているということです。人類が人類たるゆえんというのは、450 万年前に頭脳を背骨でしっかり支え、直立歩行、頭脳を画期的に発達させてきたことにありますが、現在のインターネットを中心とする社会というのは、一般の大衆が新しい頭脳、すなわち電脳という脳を手にしたということで、第二の頭脳革命と言えぬのではないかと思ひます。例えば、障害者の皆さんでもコンピュータをうまく使う、新しいものを使うことによって新しいことができる、そういう革命が起こっているのではないでしようか。

また、人類第三の生産革命が起こっているということです。

農業社会では土地と太陽エネルギーが生産の手段でした。その頃は、ひよっとしたら牛や馬にアウトソーシングをしていたかもしれませぬ。工業社会は工場と筋肉労働でした。現在は情報社会です。知識とインターネット、コンピュータと頭脳労働が生産の手段となりました。これまで、大きな資本や土地とか工場が必要だったのですが、このコンピュータと頭脳労働では、そういうものが要りませぬ。机の上でもビッグビジネスができる環境、時代になったと言えぬと思ひます。

先ほども、会社が雇ってくれないなら、ベッドの上で会社を作ろう、という障害者のかたの話がありました。障害者のかたがベッドの上でもビッグビジネスを成功させるかもしれない。そういう第三の生産革命が起こっています。

3つ目は、人類第四のネットワーク革命が進行しているということです。ネットワーク革命が世界で大きく動く時には必ずネットワーク革命が起きました。400年前、コロンブスやバスコ・ダ・ガマが大航海に出ました。その後、植民地支配とか大陸間交易が発展しました。機関車、鉄道の時代には、政治的には中央集権化が生まれました。自動車、道路の時代には、自由主義が生まれました。現在のマルチメディア、インターネットのネットワーク革命では世界のあらゆる構造が変わってくると考えられます。例えば、今までこういうやり方がだめだろう、社会では受け入れてもらえないということがありましたが、ひょっとしたら、いろんな仕組みができあがり、生きていける方法があるかも知れません。

あらゆるネットワークが使えるようになったわけです。日本にいても世界と交流できるということです。今、この3つの革命が、同時進行しています。このことに注目する必要があります。すなわち、世界が大きく変わろうとしています。これまでの経験を当てはめて、電子自治体づくりを行っていたのではダメだということです。これも歴史になりますが、経済が変わるとリーダーが変わるということです。地域が主役となれるということです。1455年ですが、グーテンベルクが印刷機を発明しました。その後、聖書がヨーロッパ中に伝播しました。聖書は、人が生きていくのにどうやったらうまくやっっていけるかということでした。

当時、文明の発祥であったアジア。農業をうまくやっっていく考え方は、中央アジアにありました。ただし、印刷機の発明によって、その考え方がヨーロッパに移りました。すなわち、印刷という技術革命を通じて、そのノウハウが伝播されたということです。またワットによる蒸気機関の発明というのは、今まで手でやっていたことを機械にやらせて、100人の手でやっていたことを1つの機械に置き換えられた、ということです。ヨーロッパで始まったわけですが、現在、車という形に変わってきていますが、生産についてはアメリカ、日本に移ってきています。コンピュータの発明もアメリカからと言われていますが、重要なことは何かというと、ただ物を発明しただけではその地域に富は生まれないということです。その発明されたものをアプリケーションに変えて、人に伝えて、使っていくことによってその地域に富が生まれる、ということが重要なのです。アメリカでは、

たとえばシリコンバレー、インドではバンガロールが IT の集積地になっていますが、これらは国ではありません。地域で変えていけることを実証しています。

ちょっと視点を変えて、産業構造の面から見てみたいと思います。岐阜と日本とアメリカを比較してみました。

一次、二次産業、岐阜、日本、アメリカ、そんなに形は変わっていません。アメリカで現在は農業従事人口は3%です。おそらく100年前は80%だったと思われます。製造業も45%ぐらいありました。現在、サービス業が8割。サービス業の半分以上は、知識産業です。だんだん、サービス産業化が進む。サービス産業の半分は知識産業、そして半分はマクドナルドに代表されるフリーター型のサービス産業です。このようにサービス産業が加速しています。先進国は、ほとんど少子高齢化で同じ形態です。その中でサービス産業化は、先進国に共通します。一つ、アメリカの例ですが、衰退する職種と成長するものを比較しました。成長するものはエンジニア、ホームヘルパーなど、コンピュータ産業もそうです。

衰退するものは、農業、あるいはチャイルドケア、これも少子高齢化なので、子どもが少なくなるので必要なくなる傾向にあります。銀行の窓口は簡単な業務なのでいらなくなります。しかし、注目すべきは製造業が入ってないことです。日本は製造業で生きてきました。製造業が発展しないということではなくて、ロボットや海外移転で吸収されていくということです。第二次産業では今後雇用が吸収できないということなのです。従って、いかに第三次産業の中に知識産業を育成するか、これが地域の課題です。コストは製造業から知識産業へシフトしているのです。

GDPの何%が、公共投資、民間投資しているかというものです。先進国は、アメリカ、イギリス、ドイツ、フランスですが、ほとんど2%くらい。それが公共投資です。日本は6.2%です。岐阜は10.4%。日本も、10年後に欧米並みの2%にすると塩川財務大臣が言ったら、多くの反発がありました。公共投資のほとんどは、道路、下水など社会資本整備であり、これに日本は投資してきました。まだ地域には建設業や土木業に従事する人が20%迄いるということです。これも産業構造が一気に変革できない理由でしょう。しかし、この率を減らしていかないと、知識産業にシフトしていけないということもあります。

我々は、1989年出版された「Japan アズ ナンバーワン」という亡霊にとりつかれているのではないのでしょうか。これは電子自治体と国際経済の競争力を比較した世界的指標

です。昨年、日本はなんと30位です。1989年から4年連続日本は1位でした。電子政府成熟度という指標があり、これは17位です。(22カ国中)アジアの中でも日本は電子政府、自治体の成熟が遅れています。ダボス会議を主催している世界経済フォーラムでも報告されていますが、電子自治体の成熟と経済成長力は関係があり、これが進まないで経済が成長しないと指摘されています。日本はアジアでも、中堅どころになってきています。従って、我々は地域でITを使って地域に富を呼び込もうという時、今までの日本の基準力評価ではやっていけないだろうということです。従って今後は国際標準のindex、評価を使う必要があります。現在、岐阜県では国際ランキングベスト10入り運動ということで、世界的なランキングのリストに使われている指標をもとに、我々として、県としてどのくらいの地位にあるか、伸ばすにはどうしたらいいかというベンチマークをやっています。

標準と目標を変え、地域が自立する方向に向かわなくてはいけないと思います。その中で、どのような電子自治体を作ればいいのか、岐阜県は住民本位のデジタルガバメントを標榜しています。この言葉は耳慣れないと思いますので、簡単に「e-ガバメント」とどう違うかを説明しますと、「e-ガバメント」は、現在の行政サービスを単にインターネットで提供していこうとするものです。これに比してデジタルガバメントは、地域経済に焦点を当てています。総合的なものがデジタルガバメントです。

デジタルガバメントの達成には、地域でビジョンを持つことが非常に重要です。岐阜県は、21世紀の地域ビジョンとして、県民が10年後に経済的によくなること、自分達の子ども世代はもっと経済的に成功していること、今より強い経済環境を残す、こういう地域ビジョンを描いています。県のビジョンは、「最小の県民負担で、最大の県民福祉の実現」、「日本一生産性の高い県政の実現」というのを目指しています。この中で一番重要なのは、人作りです。教育ということが重要です。

アメリカの州知事は、年の初めに年頭教書を出しますが、ほとんどの知事がIT政策にふれます。ワイオミング州知事は、「ニューエコノミー、新しい経済では競争が熾烈です。しかし、技術がある、それに知識をのせると富が生まれる。人は一番重要な資源である。」と言っています。人にビジネスが寄ってくるということです。例えば、東京にマーケットがあります。マーケットにビジネスが寄ってくるのは仕方がないのですが、人にもビジネスが寄ってきます。地域の人を育ててビジネスを呼び込むことが重要です。

アメリカでかつてよく言われたことですが、教育に大事なものは日本と同様、読み、書き、算数でした。それがかつての3Rでした。今は、3つ目のRが、「関係」に変わりました。どういう関係を作るかが重要になってきたのです。高校の時に、資格をとり、マイクロソフト等の資格がありますが、それをビジネスとどう結びつけるかが重要です。それでネットワークさえあれば、地元で生きていけるようになります。日本の場合は、「読み・書き・そろばん」から「そろばん」を「パソコン」に変えました。パソコンではなく、教育とビジネスをどう関係づけていくかです。地域で育てた人とビジネスの関係をつけさせることが重要です。

もう一つは基盤です。岐阜県では、県が、市町村、学校すべてに、超高速のネットワークを引きました。e-Japan 戦略では、民間主導で整備すべきとなっているものです。知事がアメリカのタコマ市を訪れた際に、市長から、市がブロードバンドネットワークを整備したところ120を超えるビジネスが生まれ、大学も工学部が進出したという話を聞きました。基盤は絶対ということで、県が整備しました。

その他電子自治体、いわゆるe-ガバメントと政策については、なるべく地域のIT関連企業が、電子自治体の担い手となるような施策をすすめています。岐阜県では毎年、IT 県民調査として、県民にアンケートをとっています。行政サービスに求めたいものは？という問いに対して、「病院の待ち時間をなくしたい」、「病院の予約を、携帯電話でしたい。」「旅行・レクリエーションの計画を立てたい」など、従来の市町村、県のサービスに加え、新たなサービスが求められてきています。

この声に応え、岐阜県では現在の行政サービスをただ電子化するだけでなく、市町村、国のコンテンツ、民間ともあわせ、県民がこういうサービスが欲しいという声を聞きながら、提供していこうという形でやっています。県民はその「ポータル」を通じて、新しい電子自治体とつきあうことになるのです。「早い、安い、便利」ということで、一カ月の手続きが、1日、1時間、1分でできるということです。この新しい電子自治体(岐阜県ではデジタルガバメントと呼んでいます)を住民本位で効果的・効率的に構築していかなければなりません。岐阜県では、日本の自治体で初めて戦略的アウトソーシングを採用し、県のシステムを一括発注することにより、構築コスト削減を行いました。また、電子自治体で生まれた需要を地域の地場産業、IT 関連産業の育成に使います。これを通して、市町村が電子自治体化を行う場合、地域の企業が自ら担い手となってやっていくことができます。岐阜県では、地域にしながら電子政府作りに協力し、新し

いビジネスを生み出すことができます。

今日は、アクセシビリティということで、障害を持つかた、デジタルディバイドに立ち向かうかたについてですが、そういった方達にも積極的に需要を出していきたいと思いません。

これまでの岐阜県の障害を持つ方々への支援策をご紹介しますと、まず 1996 年 4 月に、障害者が中心に当事者となり、マルチメディア活用により自立・社会活動・生活を支援するため「福祉メディアステーション」を設立し、県が積極的に運営を支援してきました。

ここに紹介しておりますように、福祉メディアステーションというのは、アクセシビリティ機器の展示、体験、アドバイス、講習会、研修会などの実施をしています。プラチナモードというのが後にでき、ここでは基本操作を支援しています。

バーチャルメディア工房。重度の障害者の在宅支援をしています。また、皆さんご存じだと思いますが、昨年 8 月 5 日、住民基本台帳コードというのができました。牛は 12 桁、人は 11 桁ということで、何に使うんだろうと物議を醸しだしたコードですが、今年も 8 月 25 日に、2 次サービス開始ということで住民基本台帳カードというのができます。しかし皆様がたも、何になるんだろう？これがどういうことなのかなかなかわかっていません。そこで岐阜県では、本人確認情報を活用した新行政サービスの開発を、県と市町村の共同で、研究に取り組んでいます。これを活用するとどんな価値あるサービスが受けられるかが重要で、これを考えるのは行政側なのです。

梶原知事に言わせると、これは行政側の怠慢であるということになります。そこで直接、障害者の皆様にどういうサービスがあれば便利かを聞いてこい、ということで、市町村の情報担当者、そして福祉担当者が、障害者のところに聞きに行きました。いくつか紹介します。例えば障害者の方は、高速道路で障害者手帳を提示する必要があります。あれがカードだったらいいよね。パスポートの交付をするときに、サインが書けない。これをなんとかしてほしい、とか。あるいは銀行でキャッシュカードなどを使って我々は下ろせない、とか。いろいろな意見が出てきて驚きました。特に、平常時に行動不自由な独居老人、障害者、妊婦の方々などの生活支援、あるいは非常時、災害時はみんなが弱者になりますが、本人確認を使ったサービスの提供が必要になってくると思いま

す。

また、携帯電話が今後電子自治体のサービスを受ける端末として、非常に重要なツールとなってきます。IT 県民意識調査でも、10～70代の千人程度に調べたら、携帯電話を持っているかたが約 65%いました。また、その 7 割がメール機能を使ったことがあると言っています。このことは、携帯電話が移動時の行政アクセス端末として一般的になっていることを示しています。

ところで岐阜県では、防災をテーマに次世代携帯電話の実証実験を行いました。災害時には、皆さんが弱者になります。災害時で有効なサービスは、平常時の障害者とか高齢者についても使えるのではないかというのがアイデアです。例えば、地震のときにメールで送って助けを求め、あるいは安否確認する。あらかじめ情報を入れておいて送信ボタンを押すだけにすると、メールをその場で書いて送るとどっちがいいか、こういう実験をしました。そこで分かったことは、あらかじめ登録しておけばいいということです。警察に言わせれば、一番重要なのは位置ということなんですね。どこにいるかが分かることが、救出するのに非常に重要だと言っていました。

次世代携帯は、映像とか、いわゆる GPS、位置情報を知らせる機能が付いています。自分が瓦礫の下にいるとすると、それを GPS で知らせることによって地図上で確認でき、ピンポイントで救出に行く、それも可能だと思います。そういう時、人はパニック状態にあるわけです。いちいちメールなんて送れませんよね。パッとかけられないと間に合わない。携帯電話は、災害のときによく通じなくなります。通じなくなるのはなぜか。みんながかけるからです。そこで実験です。画像を送ってもらうんです。たとえば、プロの救助隊の方にとってもらうのと、素人がとるのとでは、情報量がちがいます。位置と安否だけを知らせて、あとは、電話は使わずに、そういう映像の情報のやりとりはプロにお任せします。ということになれば、携帯電話の混雑で救出が遅れるということも防げるのではないのでしょうか。障害者の人でも、あるいは何かの事件に巻き込まれたら、どの位置なのかすぐ知らせることができます。こういうことも次世代携帯電話を使って、平時の行動範囲の狭い人にも使えます。

また、静岡県は人工透析を受けている人のために、地震が起こった際の救援活動用として1台のヘリコプターを購入しました。しかし、これも携帯電話に取り付けた情報タッチメントに「この人はどういう病気で何が必要か」を入れておく。その発信された情報

をヘリコプターの中で受け取ることができれば、大きな投資をしなくても効率的な救援活動ができるというわけです。そういった新たな試みもやっています。

そしてこれが今日のメインです。おそらく展示場にもあると思いますが、岐阜県は、IBMが開発した「らくらくウェブ散策」というソフトを県民ポータルの中で活用しています。緑内障、白内障などの障害のかたはアメリカでは5人に1人いると言われています。

また、日本は世界でもっとも高齢化が進んでいます。そこで、音声で読みあげてくれる、また、画面が変わるソフト(「らくらくウェブ散策」)を県が購入しました。今後、県下の市町村にも買って欲しいと思っています。

写真のところにアルト属性がありますが、それがないと読みあげないんですね。すると、「このホームページはあまりアクセスがよくない」というのがわかります。そこで、このソフトを使ってチェックし、アクセシビリティに配慮していないウェブページについて緊急雇用の補助金を活用して障害者などに委託して、ホームページをアクセシブルに直してはどうかと言えるようになりました。

データも取りましたが、昨年12月に、この「らくらくウェブ散策」を入れました。すると、「らくらくウェブ散策」というのはソフトをホームページからダウンロードしてくるものですが、たとえば pref.gifu.lg.jp:ダウンロード数はだんだん増えてきました。驚くべきことに、ホームページのアクセス数は、12月は40万4500件。どんどん伸びて4月には65万6500件。

1月にちょっと伸びていますが、ホームページというのはだいたい、一番アクセス数が多いのは警察の取締の情報なんです。これはご存じでしたか？今、罰金が高いですよ。交通安全の週間に、どこでねずみ取りをやっているというのがホームページに載るとものすごくアクセス数が増えます。それで1月は伸びているのかなと思いますが、実はそうではなく、アクセシビリティに配慮したホームページは、一般の人もアクセスしやすい、見易いのです。メールマガジンもあり、ここには自治体の方もたくさんいると思いますが、たくさん発行されています。

我々もいろいろ発行しています。県も、初めてのメールマガジンを発刊する際、ある幹部職員が「これでは一般の人は読まないのでは？写真を入れてもっと派手に」と言いました。その後、「白杖園」という視覚障害者の施設に伺った際に、「県では、よいメールマガを作ってくれたと。これまで我々は、県の情報は読んでもらっていませんでした。しかし、あれはIBMの読み上げソフトで全部読める。素晴らしい。あれに写真なんか入れない

でほしい。」と言われました。こう言われて、今では両方のものを作っています。健常者用と、読み上げソフト対応と2種類です。我々健常者にはなかなかわからないことがたくさんあります。今、県ではポータルを進めています。

その中で、基本構想を作っていますが、アクセシブルなホームページを助成するIT政策は、障害をもつ住民だけではなく、多くの人に利益を与えます。

これまでは、健常者のことだけ考えていました。ポータルは、e-ガバメントの中核となるものです。岐阜県ではポータル作りをそういう方法でやっています。

結局、障害者、「アクセス障害者」という意味ですが、アクセスしやすい環境づくりは、コストを減少させるだけではなく、一般の使い勝手を向上させ、ユーザーを増加させることになるのです。最後に、私はアメリカの 웨스트バージニア州で障害者の自立施設の情報化についても担当していましたが、アメリカの考え方としては、州だけかもしれませんが、障害者年金をずっと払い続けるより今彼らに投資して自立してもらう方が、税金を安くする、従って、我々はそういう政策を進めているということで住民の理解を得て、堂々と推進しているのです。

障害者のために配慮すると絶対、コストが高くなる。不況の時代にそこまでやるのかという議論がありますが、これを住民によく説明して、そういう政策をとることが長期的にはみんなに使いやすいものを提供することになり、税金も結局は安くつくことになります。これは教育でもそうですが、アメリカの場合、教育と地域振興は結びついていて、固定資産税の8割が教育費に充てられることになっています。日本では文部科学省が人数で配分しますが、アメリカでは、地域が無理をして起債(借金)をしていい教育をしないと、企業にとって魅力がなくなり、企業進出も減り、固定資産税も減少し、教育費に回せるお金も減ってくるという悪循環に陥るのです。

最後に、例として、ニュージャージー州の話です。

ウエストバージニア州にいた時に、州の職員として日本企業を誘致したいと考えていました。とくに医薬品企業を。日本から進出した医薬品メーカーは、ほとんどニュージャージーにあります。エーザイの社長に聞いたら、日本では臨床試験ができないので、アメリカに進出しました。なぜニュージャージー州なのかというと、ここに来れば医療関係の政治家から弁護士まですべてそろうからです。そこに行けばすぐにビジネスが立ち上げられるということです。それはシリコンバレーも同じだと思います。いかに人づくりが重要か。それが今日のポイントです。

時間が過ぎたかもしれませんが、岐阜県のめざすデジタルガバメントは、地域の振興を考えています。電子自治体を考えるとアクセシビリティに当初から取り組まないと、普通の人にとってもよいものはできないと思います。冒頭に説明させていただいたように、IT 革命は「弱い者が強くなれる」、「地域が強くなれる」革命です。障害者に優しい自治体、障害者も含めた人づくりに焦点をあてた地域振興を図っていくことが、これからの電子自治体づくりの課題ではないでしょうか。