

研究論文

市民視点から見るイギリスの情報化

久 保 貞 也

Informatization of the United Kingdom from citizen viewpoint

Sadaya KUBO

【要 約】 本研究ではイギリスの情報化の実態について、市民視点からの比較・検討を行う。具体的には、イギリスの自治体が提供する ICT サービス、公共団体などが提供する地域ツーリズム情報、および、その他の情報サービスの状況について複数の事例を分類して紹介する。そして、情報化の発展段階における位置づけを明らかにすることで我が国への適用可能性について論じる。

キーワード：情報化、イギリス、観光、市民視点、地域協働

1 はじめに

地域の発展は人口の増大や経済規模の拡大を尺度に測られていたが、現在ではそのような一方的な成長は困難になってきている。産業の発展においては効率化の実現、高品質化によるシェアの獲得、アウトソーシングによる費用低減などが行われ、情報技術はその進展の主たる原動力であった。情報技術が導入されることで、ビジネスプロセスが見直され、抜本的な改革を実現する流れが情報化の成功の一つである。こうした情報技術の効果を個人の生活や社会基盤に対しても展開するために、先進国の多くは20世紀後半から情報化社会、さらに情報社会への転換を目指し、政府の電子化やICTによる住民参加の社会形成に取り組んでいる。

しかしながら、このような情報化の効果は確実に得られるとは限らない。情報化を組織や活動全体のマネジメントの発展につなげるという視点が十分でなければ、情報化投資が単なる作業道具の置き換えに終わってしまい、非効率な連鎖のきっかけになりかねない。そのため、公的機関や政府の情報化を社会全体に広めていくような戦略が必要となるとともに、産業以外の面での地域の発展へとつなげていく方向性が求められる。その方向性の一つとして観光産業の創出が挙げられており、現在、日本でも観光立国を目指す国家戦略、および、それに関連した地域の観光創出の政策が作られている[6]。また、競争力の高い産業や日本特有の製品、サービスをクールジャパンとして世界に発信する動きもある。これはイギリスが成功させたクールブリティッシュの戦略が参考にされている。

イギリスは産業革命以後、世界をけん引する立場にあり続けたが、次第に衰退し、長期間に渡る不景気、低成長の時代を経験している。そのような状況の中で、社会保障制度の見直しや政府の構造改革などを行い、さらに、クールブリティッシュなどの付加価値の創出を重視した施策を展開してきている。そうした中で、イギリスは地域ごとの商業復興や観光資源の強化を進め、現在では電子国家に関するランキングでも上位に入っており、社会的な発展を復調させた成功例の一つとして挙げられるものとなっている。

そこで、本研究ではイギリスの情報化の実態について取り上げる。特に、国家戦略の面だけでなく、市民視点で実感できる情報化の影響や、情報化の先に期待される地域振興やまちおこしへの関係性についても事例を紹介する形で状況の把握を行う。そして、その他の情報化先進国における発展段階と比較することにより、その特徴を明らかにしようとする。さらに、我が国の情報化施策や住民との協働活動に資する要素について検討を行う。

2 本論文のフレームワーク

本論文ではイギリスへの長期海外出張の際に得た情報、住民からのインタビュー、施設や地域への訪問記録を基にイギリスの情報化の現状を事例から紹介する。そのうえで、アメリカ、フィンランド、日本の情報化戦略や住民協働に関わる発展段階モデルを参照して、イギリスの位置づけを検討し、イギリスの情報化の特徴とその背景について考察する。そして、地域社会の情報化の一つの発展形態である地域のまちおこしへの適用についても検討を行う。紹介する

事例は、次の3つの視点から取り上げる。

生活者としての視点 インターネットの接続環境、テレビ放送の ICT 利用、商品購入に関わる処理、自治体のサービス、監視カメラなど

大学関係者の視点 大学のネットワーク環境、図書館、授業環境、および、就職活動の支援状況

観光客としての視点 観光情報、交通機関の利用、博物館、まちおこしの実態など調査の時期は、2011 年 9 月から 2012 年 8 月までである。2012 年はロンドン・オリンピック（2012 年）、女王即位 60 周年、タイタニック号沈没事故から 100 年に当たる年であった。インタビューは、Liverpool 市内の住民、大学教職員、大学院生、通勤者を中心に、以下の都市での訪問調査時に施設職員やワークショップ参加者、および住民などへも行った。

Ansdell and Fairhaven、Belfast、Birmingham、Blackburn、Blackpool、Bolton、Bristol、Cambridge、Carlisle、Chester、Conwy、Crewe、Derby、Edinburgh、Ellesmere Port、Glasgow、Greenwich、Hamilton Square、Hull、Isle of Man、Lancaster、Leeds、Leicester、Leyland、Liverpool、London、Manchester、New Brighton、Newcastle、Norwich、Nottingham、Stafford、Sheffields、St Helens、Southampton、Port Sunlight、Portsmouth、Preston、Waterloo(Liverpool)、West Kirby、Wigan、York など以上の調査からの事例を踏まえて、次の分野の発展段階モデルを参照する。

- ・住民参加の発展段階モデル（アメリカ）
- ・情報技術による民主主義の発展モデル（フィンランド）
- ・情報化による自治体の発展モデル（日本）

これらを用いて、イギリスの情報化の位置づけや特徴について検討を行う。

3 事例紹介

3.1 生活者としての視点

3.1.1 インターネット環境

屋外でのインターネット環境 イギリス国内のインターネット環境は先進国のレベルにある。ロンドンをはじめとする都市部では大手通信会社の BT や O2 によるフリー WiFi 接続環境が整備されている。また、2012 年のロンドン・オリンピックに合わせて、Virgin Media 社などによるロンドン地下鉄での WiFi スポットの整備が進められている。電話会社との契約があればさらに街中で利用できる WiFi 環境が広がるため、日常の利用で不自由することは少ない。ただし、使用データ量には上限があり、500MB から 3GB 単位で逐次、使用データ量を追加購入する形式になっている。携帯電話の契約においてもこのような Tap-up 方式が一般的であり、各携帯会社のショップやスーパーマーケットなどで課金用の PIN を購入できるようになっている。

自宅でのインターネット環境 自宅でのインターネット環境は BT や O2 の電話回線を介しての利用が容易である。各会社のウェブサイトから、郵便番号と部屋番号を入力すると回線の有無が即時に照会でき、契約の手続きや回線工事の依頼を行うことができる。ISDN によるサービスが基本であり、ネットワークを利用した低価格電話サービスもある。海外への通話についても1連絡先に付き、月額1£(170円程度)の定額利用ができる。なお、自宅での契約の場合にも使用データ量には制限がある。

自宅での利用においては、テレビ放送の Sky 社を利用するケースも多い。現地の人に理由を聞くと、サッカーのプレミアリーグの放送を見るために契約するという答えが多かった。一般の放送では、FA カップやヨーロッパ選手権などのカップ戦しか見られない試合が多いためである。そのため、多くのパブは Sky の放送を見られるようにしており、サッカーの試合日は応援するチームごとに分かれて客が集まるようになっている。



図1: サッカーの試合日のパブ

3.1.2 テレビ放送

BBC によるビデオ・オン・デマンド BBC は日本でもよく知られた放送会社である。デジタル放送への移行が済んでいるイギリスの視聴環境では、BBC は複数のチャンネルを持ち、ニュース番組などは常時繰り返し放送されている。ドラマやドキュメンタリーは字幕放送が用意されているため、イギリス英語に慣れるための利用にも適している。

BBC は iPlayer というラジオ、テレビの視聴サービスを行っている。このサービスは、PC やタブレット、スマートフォンなどを使って、既に放送された番組を自由に見られるものである。日本のオンデマンド放送と大きく異なるのは、無料で視聴でき、端末へのダウンロードも可能なことである。ダウンロードができることでインターネットの回線速度が充分でない場合でもストレスなく視聴でき、また、シリーズ物の番組を集中的に楽しむことができる。



図 2: iPlayer

著作権などへの配慮として、国外からの利用はできず（ラジオ番組は可能）、ダウンロードした番組も 2 週間程度の期間で視聴できなくなる仕組みとなっている。日本では新しいドラマの再放送を深夜に行き番組の宣伝をするケースがあるが、BBC の場合は、番組の存在に気づいた時点で前回までの放送を遡って視聴できるため放送開始後の視聴者獲得も容易であると思われる。なお、2012 年のロンドン・オリンピックの期間中は各種目の放送が iPlayer で視聴できたため、サッカーのような人気種目はもちろんのこと、ホッケーのような視聴者数が少ない種目（ただし、イギリスではホッケーは人気種目である）でも全戦観戦することが可能であった。

人気番組の例

SHERLOCK SHERLOCK は BBC 制作による現代ドラマである。日本でも NHK などで放送されている。シャーロック・ホームズが現代に存在していたらというテーマで描かれており、シャーロックがスマートフォンや GPS を駆使したり、監視カメラシステムを活用したりする姿が描かれたりしている。また、ジョン・ワトソンはブログを書いている設定になっている。このブログは実際に存在しており、コメント欄に出演者が書き込みを行っている（<http://www.johnwatsonblog.co.uk>）。この放送によって、221B の部屋があるベイカーストリートやランドマークになっているタワー、ロンドンの下町などがファンの観光スポットとなっており、地域おこしの役割も担っている。

X Factor ITV 制作によるコンペティション形式の音楽番組である。視聴率が 60% を超えたこともある人気番組である。この番組の優勝者は音楽業界で大きく取り上げられている。Twitter や Facebook との連動はもちろんのこと、スマートフォン用のアプリも提供されており、利用者は投票権を追加オプションで購入する仕組みも作られている。日本でもアイドルの総選挙が若者の間で話題に上がることが多いが、X Factor も現地の学生、留学生の間での共

通の話題となっている。

Great British Railway Journeys BBC制作のドキュメンタリー番組である。170年前の鉄道旅行のガイドブックに書かれた駅ごとの文化、産業などで見るとされた地域を現代の鉄道で訪れるもので、老若男女を問わず人気がある。2010年から放送が始まり、現在は5シーズン目を終えている。ジャーナリストのMichael Portilloが実際の路線に沿って旅をし、伝統的な産業や軍備施設での体験や文化遺産の関係者との会話を行う旅番組である。歴史を紹介しながら、現在の観光資源を取り上げる番組として、イギリス国内の各地域の観光創出に役立っている。

メディア価格の低さ イギリス国内でのCD、DVD、BDなどのメディアの価格は日本に比べてかなり低い。CDはアルバムで1,000円程度、DVDは1作品2,000円程度で販売されており、さらに、2枚買うと1枚無料で入手できるというように、広まりやすい状況になっている。先に挙げたドラマやドキュメンタリー番組などのコンプリートボックスも2,000円から3,000円程度（さらにシリーズが進むと全シリーズで同程度の価格に値下がりする）で購入できるため、気軽に入手できる（ただし、PAL方式であるため、日本での視聴にはPCが必要）。

3.1.3 店舗での決済

小売店や飲食店での決済はほとんどの場合、カードで行える。携帯型の端末が用意されており、クレジットカードやDEBITカードとPINコードで10秒程度で決済ができる。スーパーマーケットには重量センサーが付いたレジスターマシンが設置されており、アルコール類以外の購入であれば、全く人を介さずに購入できるようになっている。紙幣による支払いでは、高額紙幣(50£)は敬遠される場合があり、偽札かどうかチェックが行われる場合が多かった。その他、スコットランドやマン島などでは地域の銀行による紙幣が使われており、購入時のお釣りとしてその紙幣が出される。マナーとしてその地域の紙幣を用意して支払うべきだと現地の人から聞いたが、現地のATMを使ってもイングランド銀行の紙幣が出てくるようであった。通信販売などの一部の商品については、決済に使用するカードに記録された郵便番号がイギリス国内のものでないと受け付けない場合もある。

3.1.4 配送システム

Amazonのような通信販売を利用した場合の配送は日本に比べてサービス水準が低いと思われた。配送はRoyal Mailが中心であるが、平日のみの配送であり、不在時に自動的に再度配送するサービスはない。不在通知票に記載されている郵便局に受け取りに行く場合は無料であるが、基本的に平日の扱いのみである。また、近隣の郵便局に転送を依頼できるが有料である(1£程度の追加料金がかかる)。郵便局は平日に1日だけ20時まで営業時間が延長されたり、土曜日の午前中のみ営業する場合がある。

配送の精度は低いと言われているが、実際、100年以上前の郵便物が届いたというニュース

があった。実体験として配送されなかった商品があったりしたが、そうしたことはよくあることらしく、再出荷の手続きはウェブサイトを通じて容易に行えるようになっていた。

3. 1. 5 自治体のサービス

生活をしていた中で最初に自治体の存在に気付かされたのは納税であった。不動産業者との情報共有がなされており、入居して数日以内にメールで在住登録の連絡が入り、納税の手続きの依頼が来た。水道や電気などの料金支払いの手続きも同様に不動産業者に伝えたメールアドレスに連絡があり、入居に関する業務の効率化のための情報共有はなされていた。

納税の手続きについてはウェブサイトから行うことを強く勧めており、質問についてもまずはメール、または、街中にある PC 端末（図 3）を利用してオペレーターサービスを受けるように指示されており、市役所の窓口に来るのは最終的な手段としたいようであった。クレジットカードによる納税の手続きをウェブサイトで完了したところ、担当課から「経費の削減に協力していただき感謝します」というメールが送られてきた。費用削減についての公的機関の意識の高さを感じる一面であった。



図 3: 屋外に設置された端末

住民が普段利用している自治体のサービスとしては、ゴミの収集がある。建物ごとに収集が行われているが、大型ゴミを無断で出すような違反があった場合は 1 週間の収集停止があるなど、対応のルールについては厳格であった。これらの対応のルールはウェブサイトを示されており、他の市のサイトも調べてみたところ、ほとんどのサイトがシンプルな作りになっていて、検索しやすいものとなっていた。日本でよくある市長の顔が出てくるようなサイトはほとんどなく、業務中心の作りになっていると思われた。なお、ゴミに対する市民意識は日本に比べてかなり低く、現地の住民や留学生などから、日本ではゴミを分別して出すほど協力的な状

況が不思議だという感想を何度か聞いた。しかし、街中に置かれているゴミ箱は一種のシンボルともなっており、ゴミ箱のミニチュアが地域のグッズとして販売されている市もある(図4)。その他に、ペストコントロールのサービスを受ける機会があった。アパートの他の部屋でネズミが出たため、市役所からスタッフが派遣され、無料で検査と薬剤の提供がなされた。

3.1.6 監視カメラ

イギリスは監視カメラ利用の先進国である。集合住宅の入り口、交差点、駅周辺、電車の中などいたるところに監視カメラが設置されている。ゴミ箱にもカメラを設置して議論になったこともあるが、市民の感覚として治安がよくなっていいという声がほとんどであった。図5の写真のように、監視カメラの設置自体を公にしておき、犯罪の予防につなげようとする意図が感じられた。滞在中に殺人や発砲事件が数回あったが、それらは監視カメラが設置されていないホテルのゴミ捨て場でのホームレスの殺害や貧困層が多く住むエリアでの事件であった。上述したSHERLOCKの中でも監視カメラと公衆電話網を利用して、シャーロックの兄であるマイクロフトがワトソンに連絡を試みるというシーンがあり、日常生活の中で監視社会の可能性を示唆する表現もあるなど、監視カメラの日常的な利用が浸透しているように思われた。



図4: ゴミ箱のグッズ



図5: 監視カメラの設置を伝えるサイン

3.2 大学関係者の視点

3.2.1 大学のネットワーク環境

受け入れ先の The University of Liverpool では、配布されたIDとパスワードで敷地内のどこからでもWiFi環境が利用できる。大学のウェブサイトからポータルサイト(図6)にログインすることで図書館サービスやワークショップへの参加や教員へのアポイントメントなどが行えるようになっており、行事日程などはWebCalendarとして個人のPCやスマートフォン

と同期できるようになっている。

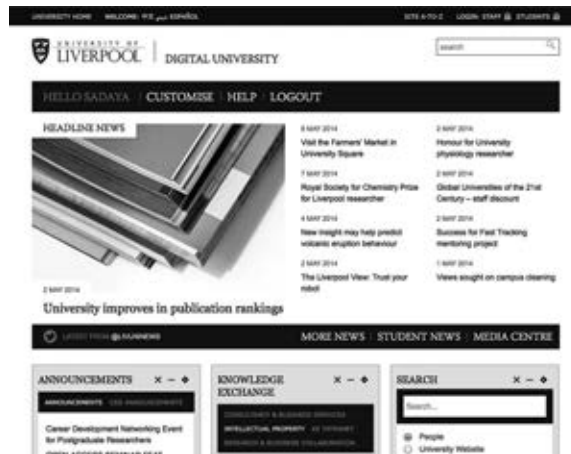


図 6: 大学のポータルサイト

他の大学でも同様の仕組みをとっているものが多数あったが、大学内の博物館や美術館、カフェなどでは来校者が自由に利用できる WiFi スポットが用意されているものもあった。大学の建物は多くの場合、公道を含んだ敷地内に建てられており、セキュリティの観点から建物への入室に ID カードを必要とする。特に、授業時間外の建物への入館は資格を持つスタッフや大学院生に限定されていた。

3.2.2 図書館

図書館は平日 24 時間自由に利用でき、土日でも 21 時まで開館していた。図書館への飲食物の持ち込みは可能となっており、1 階にはコーヒーショップが入っている。入館管理は入り口でのカードでの認証によって行われており、部外者が入館できないようになっている。蔵書の電子データ化は進んでおり、多くの論文を図書館に持ち込んだ PC から WiFi 経由で閲覧することができる。電子データの利用は学外からも ID 認証で可能となっており、研究支援の環境として大きく進んでいるように思われる。

図書館の建物は本学の 10 号館と同じく、情報処理施設と併設されており、学生らのレポート作成や論文作成の場として活用されている。プリンタの利用はクレジットカードで 100 枚単位で権利を購入する仕組みになっている。飲食もでき、ネット環境も充実していることから、学生、大学院生、研究員らは日常的にノート PC を携えて図書館を利用しており、大学内の重要な拠点としての役割を果たしている。

3.2.3 大学の授業環境

大学の授業は9時から17時まで1時間単位で休み時間なく実施される。ただし、昼食の時間帯(12時から14時)はAcademic WritingやOral Presentationなどの授業が配置されている。出席管理にはIDカードは使われておらず、授業途中での入退室は自由であった。17時以降や昼食の時間帯にはほぼ毎週講演会が開催されており、複数の分野に渡って学びのきっかけを得られる機会が用意されている。

また、教育実習生による英語研修のコースが安価で提供されており、留学生、地域住民も利用できるようになっている。いくつかの科目では、複数の教員が同じ講義資料を使って講義を行っており、講義内容の標準化を図っているように思われた。さらに、各セメスターの終了時にはメールで授業評価の依頼があり、ウェブベースの評価システムから入力する仕組みとなっていた。

3.2.4 大学生の就職活動

就職活動の方式は日本と大きく異なっている。一般的には学生が就職希望先に履歴書を送り、面接の連絡が来るのを待つ。就職活動の時期は定まっておらず、大学卒業後にさらに他学部へ進学したり、企業へのインターンシップに応募するケースもある。大学の就職支援としては、ビジネスマナーの講習を兼ねた名刺交換会のようなイベントや履歴書の標準的な形式の提供程度である。日本のような就職活動用のウェブサイトは学生、企業双方に利用価値がないようであった。

大学を既に卒業した住民にインタビューしたところ、職業の内容と修学した内容のマッチングが重要であり、転職に向けて再度大学に入学したりする場合もあると聞いた。その際の学費ローン方法は複数あり、本人の意思で就職のための進学が行える状況である。

3.3 観光客としての視点

3.3.1 観光情報の提供

観光情報の取得は自治体のウェブサイト、もしくは自治体のウェブサイトからリンクされている観光情報サイトから行える。日本の自治体ウェブサイトと比べて画像や動画を使用するケースが多い。施設単位のウェブサイトも充実しているが、観光に力を入れている市では地域全体を紹介する観光情報サイトも整備されている。施設単位のウェブサイトから他の施設への相互リンクが張られているだけでなく、FacebookやTwitterなどのソーシャルメディアも積極的に活用している。Liverpoolでは図7のように美術館全体の紹介を行うサイトがあり、博物館、美術館での顧客による情報のシェアを行う取り組みを積極的に行っている。また、観光都市の一つであるYorkでは自治体以外の観光用サイトがあり、このサイトへ自治体サイトからのリンクが張られている(図8)。日本でも松江市や松山市などの観光都市が観光協会による別サイトを作成しているが、大都市になると公的施設のみをテキストベースで紹介しているケースが多い[7]。しかし、イギリスの場合は比較的大都市においても別組織のウェブサイトへのリンクを張るといった情報発信の住み分けを行っている場合が多い。



図 7: Liverpool の美術館サイト



図 8: York の観光サイト

3. 3. 2 列車の予約

イギリスの運賃制度には、往復割引や曜日、時間帯による価格設定などがある。往復であれば往路は 20% 程度の追加料金であったり、平日のピーク時間帯以外や休日であれば半額以下になる設定があったりする。予約方法によっては 10 倍以上の価格差が発生することがあるため、ウェブサイト上の予約システムを利用する人が多い。予約 1 件につき、手数料が 1£ 発生する仕組みとなっている。サービスの受益者が手数料を負担するというのは当たり前のように思えるが、送料無料のサービスが多い日本国内の事情から考えると意外な面であろう。

列車の予約ではファーストクラスが選択できる。時間帯によってモーニング、ランチ、ディナーのサービスがあり、値段も数万円単位で異なる。座席の予約については前日の夕方までのものしか反映されず、予約席であっても別の乗客が座っていることがある。日本の列車予約のようなリアルタイム性は追求されておらず、当日の座席はその場で調整しあう状況である。またファーストクラスを予約した場合は、飛行機と同様に出発までのラウンジ利用が可能となる。パディントンやロンドンユーストンのような大きな駅では立派なラウンジがあり（図 9）、バーが併設されている。乗降客が少ない駅では無人のラウンジとなっており、入退室は監視カメラ越しにチケットを見せるようになっている。



図 9: パディントン駅のファーストクラスラウンジ

3.3.3 現地での情報収集

観光に力を入れている駅では、自動販売機で1£(2012年当時。2013年の調査時には2£になっていた)のマップが購入できる(図10)。このマップのデザインは統一されており、施設の検索がし易いものであった。日本国内では地域ごとにデザインや表現方法が異なるため、使いやすさの面で標準化の必要性が感じられる。

バス停や町の広場などには、風雨に耐えられる仕様の案内端末が設置されているところもある。雨の多い地域にありながら、従来からATMが壁の壁面などに設置されているため、耐久性についての技術の蓄積がある。案内端末は監視カメラと併設されていることが多く、事故や事件に巻き込まれた際のヘルプポイントや防犯の一助となっている。



図 10: 地図の自動販売機

3.3.4 博物館

博物館の ICT 利用としては、Twitter、Facebook、flickr、Google+ など様々なものを取り入れている（図 11）。日本ではゆるキャラによるブログや Twitter などの成功例があるが、発信する媒体を限定しているのが一般である。他方、イギリスの博物館の情報発信はより多くの受け手を獲得するために発信する媒体を広げている。この傾向は、国家戦略 [3] にも含まれており、公的なドキュメントの発信方法も PDF、DOC のみならず、ODT も標準で用意されている。さらに、ファイル形式の要望に応じて変換して送付する体制をとっている。



図 11: 美術館サイトの ICT

集客力の高い施設においては、インターネットからの予約による待ち時間の短縮を行っている例もある（<http://www.rmng.co.uk/cuttysark>）。また、施設内での情報技術の活用についてはタイタニック号の裁判が行われた場所で裁判記録に基づいた発言を再現するもの（<http://www.seacitymuseum.co.uk>）や、タイタニック号の製造時に設計図が書き上がっていく状況や完成直前の雰囲気を再現する映像とアトラクション（<http://www.titanicbelfast.com>）などが作られていたりした。しかし、多くの博物館では地元の俳優やボランティアスタッフによる劇を行っていた。これは博物館の展示保存のボランティアと合わせて、地域住民の活動として珍しくないことであった。

3.3.5 バスの利用

公立の博物館、美術館は古い公的施設（裁判所、市議会、市役所など）を転用している場合が多く、街の中心部に集積しやすくなっている。一方、民間企業の旧工場や古い社屋などを転用した民間の博物館の場合、郊外に存在していることが多く、バスによる移動が必要となる。一般的に、イギリスでのバス利用は難しいとされている。理由は、駐車場のアナウンスがないためである。しかし、現在の IT 環境ではスマートフォンによる GPS 利用によって駐車場の接近を把握することが可能なため、外国人の利用も容易になってきている。さらに、バス内部に液晶表示装置と小型 PC を搭載した車両も作られており、アナウンスはないままであるが、駐車場の予告が行われているものもある。

4 イギリスの情報化の位置づけ

本章では、イギリスの情報化について先行研究の発展段階モデルを元に検討を行う。

4.1 近年の評価

2013年の早稲田大学の調査によると電子政府世界ランキングでは、イギリスは5位、日本は6位となっている[10]。過去の推移を見ると日本が一定の順位を保つ中、イギリスが下位から日本を抜き、ほぼ並んでいる状況である。継続的に1、2位に位置づけられているのはアメリカ、シンガポールであり、フィンランドも上位に数回登場している。

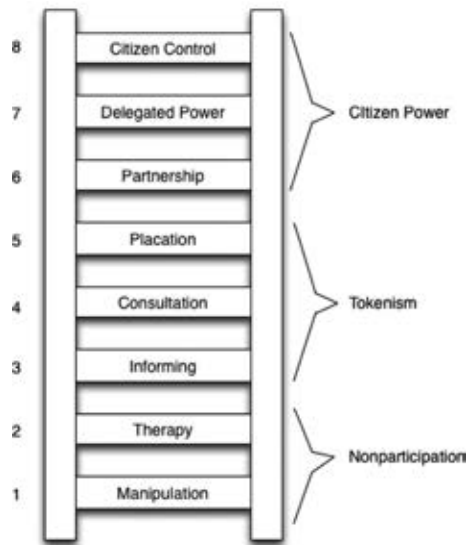
政府の電子化とは、単なる情報機器の導入やデータベースの整備ではない。経営の情報化と同様に組織の変革や組織としての創造的な活動の創出に貢献するものでなければならない。Amazon や Google、Apple のように新しい市場の仕組みや利用形態を生み出したり、サービスや製品を提供する組織と利用者との新しい関係性を生み出すものである必要がある。

4.2 発展段階説の現状

政府と住民の関係性については、Arnstein による住民参加の梯子(図12)が古くからある[2]。このモデルでは住民に情報が与えられない状態から、形だけの提供、委員会のような議論の場の設置、そして、住民主導の協働へと進む流れが提唱されている。この流れは民主主義の体現としての理想形ではあるが、その実現は容易ではない。しかし、アメリカ政府は統計データの積極的な情報提供を行い、民間企業や住民団体などのデータ活用の機会を提供している。

フィンランドが電子国家として台頭してきた頃に Anttiroiko は電子国家における発展段階を Institutions、Influence、Integration、Interaction の4つの“1”で示した[1]。情報技術によって枠組みとしての精度を作り、それらが影響を及ぼし、さらに統合化されて効率性を実現していく。そして、住民組織間、行政との間での相互作用が生まれていく形である。実際に、フィンランド国内の市議会ではインターネットによる市民の市政への参加がなされており、住民の積極的な政治参加がなされている[8]。

日本の電子政府への取り組みは、2001年のe-Japan戦略から本格化した。部分最適的な電子化を進めていたが、効率化の効果、サービス水準の向上を目指し、全体最適への取り組みへの転換を目指した。そうした中、自治体単位での経営体としての進展を情報技術を土台として取り組む先進団体が現れた。これらの団体の特徴は、情報技術の活用を組織の変革(Business Process Re-engineering: BPR)につなげ、さらに、積極的に評価し、新しいサービス、価値の創造へと進めていることである。一方、まちづくりにおける協働については、地域ブランドやご当地キャラクターを用いた活動が多く地域で展開されている。これらの知名度向上のためにICTが積極的に利用されており、住民主導の実践例として注目されている。イギリス国内でも Liverpool のランバナナのように一部でシンボリックなキャラクターを取り上げているものはあるがストーリーを持たせたものは見られず、一般的には日本特有のアニメ作品の派生活動だとして受け止められていた。以上の発展段階モデルをまとめると図13のような関係と



筆者が Arnstein[2] を元に作成

図 12: 住民参加の梯子

なる [4][5]。情報を共有する仕組みや制度から始まり、その効果から組織の整備や活動の再構築へと進み、実効性の確認とさらなる活動体制の進展が期待される。

4.3 イギリスの情報化への一考察

イギリスの情報化戦略の最新版によると、プロジェクトの失敗の無駄を省き、経済を刺激することや ICT 環境の整備をさらに進め、迅速な ICT 活用環境の開発、そして、個人の行動情報をセキュアに管理しつつ、民間企業や公的団体による活用を進めるとしている。これらの計画は6ヶ月、12ヶ月、24ヶ月の達成予定期間が細かに設定されており、確実な実施を目指していると思われる。計画を広く公開している点は Arnstein の Informing の段階や Anttiroiko の Institutions を完了した状況と言える。しかしながら、民間企業など他の組織との関わりはあっても組織の抜本的な改革にならない場合は、Kubo らの言う BPR のレベルになっているとは言えない。

日本の情報戦略の場合、経済発展や地域振興などを政府が先頭に立つて行くとされる。これに対して、イギリスの情報戦略では政府は一組織としての役割を果たそうとしている部分が目立つ。この姿勢を組織の縦割りで見なして Organization のレベルだとすることも可能であるが、社会全体が成熟したことによる Delegated Power (Arnstein の上位2階層目) とする見方もできる。この状況はイギリスでの地域振興が政府主導だけではなく、商工会議所や大手企業のグループによって行われていることから伺える。

この点は、Arnstein が主張する最高位の Citizen Control とは異なるが、地域経営の役割分担として、一定の評価が可能である Evaluation の位置は超えており、政府が行う範囲と民間や住民が行う住み分けが成立していると思われる。特に、地域の観光サイトにはその傾向が強

Arnstein		Anttiroiko	Kubo and Shimada
			Value Generation
Citizen Control	Citizen Power	Interaction	Evaluation
Delegated Power		Integration	
Partnership		Influence	BPR
Placation	Tokenism	Institutions	Organization
Consultation			Preparation
Informing	Non-participation		
Therapy			
Manipulation			

筆者が参考文献 [4, 5] を元に作成

図 13: 各モデルの関係

く見られ、Anttiroiko の Interaction の動きが見える。また、配送システムのサービス水準の限定や大学生の就職活動での支援の低さ、列車予約のリアルタイム性のなさは IT 先進国としては意外とも思えるが、サービスを提供する組織とサービスを楽しむ主体のそれぞれがお互いの制約を尊重しあっている協働の形であると考えられる。

文明の発展過程のモデル化において梅棹 [9] は日本とイギリスは第三地域として似た要素を持つと述べている。筆者が実際にイギリスで暮らしてみて、現地の住民との会話の中で政治への期待感や王室、皇室に対するメディアの取り扱い方でそのように実感できる点もいくつかあった。一方、情報社会への進む道においては日本はアメリカの目指す方向性を手本としている面が強く、効率性重視、住民の積極的な自治体運営への参加を求めている点を再認識できたように思われた。しかしながら、クールブリティッシュにならってクールジャパンを標榜する日本の方向性を鑑みたとき、イギリスが実践している公民の緩やかな距離を保つ情報社会への進展はひとつの挑戦として参考にできる部分があるであろう。

5 おわりに

本論文では、市民視点でのイギリスの情報化事例を取り上げ、公的機関の情報化、協働モデルを参考に、その特徴を明らかにするとともに、日本との相違点について述べた。今後、大学と地域の関わりの中での実践活動を中心として、地域の発展を促進させる協働活動の取り組みへの挑戦、それを支える情報技術の適用、および、地域の特性を表す指標づくりを念頭に置いて調査を行い、自治体単位で活用できる発展段階モデルの構築を行いたいと思う。

参考文献

- [1] Anttiroiko, A. V., "Building strong e-democracy the role of technology in developing democracy for the information age", Communications of The ACM, 46(9), 121-128, 2003.
- [2] Arnstein, S. R. , "A ladder of citizen participation", JAIP 35(4), 216-224, 1969.

- [3] CabinetOffice, Government ICT Strategy, https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/85968/uk-government-government-ict-strategy_0.pdf, March 2011.
- [4] Kubo, S., and Shimada, T. "Local e-governments in Japan: IT utilization status and directions", In AL-Hakim, Latif, Global e-government theory, applications and benchmarking (Chapter XVII, pp.300-318). Hershey, PA: Idea Group Publishing, 2007.
- [5] Kubo, S., Akebe, T., and Nakagawa, K., "IT Progress Stage and Management Level Growth in Local Governments: The Modeling of the Japanese Government Using Empirical Surveys", In Papadopoulos, T., & Kanellis, P. (Ed.), Public Sector Reform Using Information Technologies: Transforming Policy into Practice (Chapter 16, pp.278-297). Hershey, PA: IGI Global, 2011.
- [6] 国土交通省, 「観光立国推進基本計画」, www.mlit.go.jp/common/000208713.pdf, 2012.
- [7] Matsumoto, Y. and Kubo, S., "A Study for Provision of Museums Information on E-Governments in Japan", Proceedings of Business And Information, Vol. 10, No.1, 2013(in PDF).
- [8] 東京都議会, 「平成 19 年度海外調査報告」, <http://www.gikai.metro.tokyo.jp/international/oversea/19-2/report4.html>, 2007.
- [9] 梅棹忠夫, 「文明の生態史観」, 中央公論新社, P.417-418, 2002.
- [10] 早稲田大学電子政府・自治体研究所, "早稲田大学電子政府世界ランキング 2013", <http://www.e-gov.waseda.ac.jp/pdf/> 【最終】 第 9 回早稲田大学電子政府ランキング .pdf, 2013.