

# デンマークにおける行政手続きのデジタル化

## この事例のポイント

- デジタル先進国と評価されるデンマークの電子政府の変遷と特徴
- サービスデザインの先進性だけでなく、デジタルリテラシーと政府への信頼が導入推進に繋がる

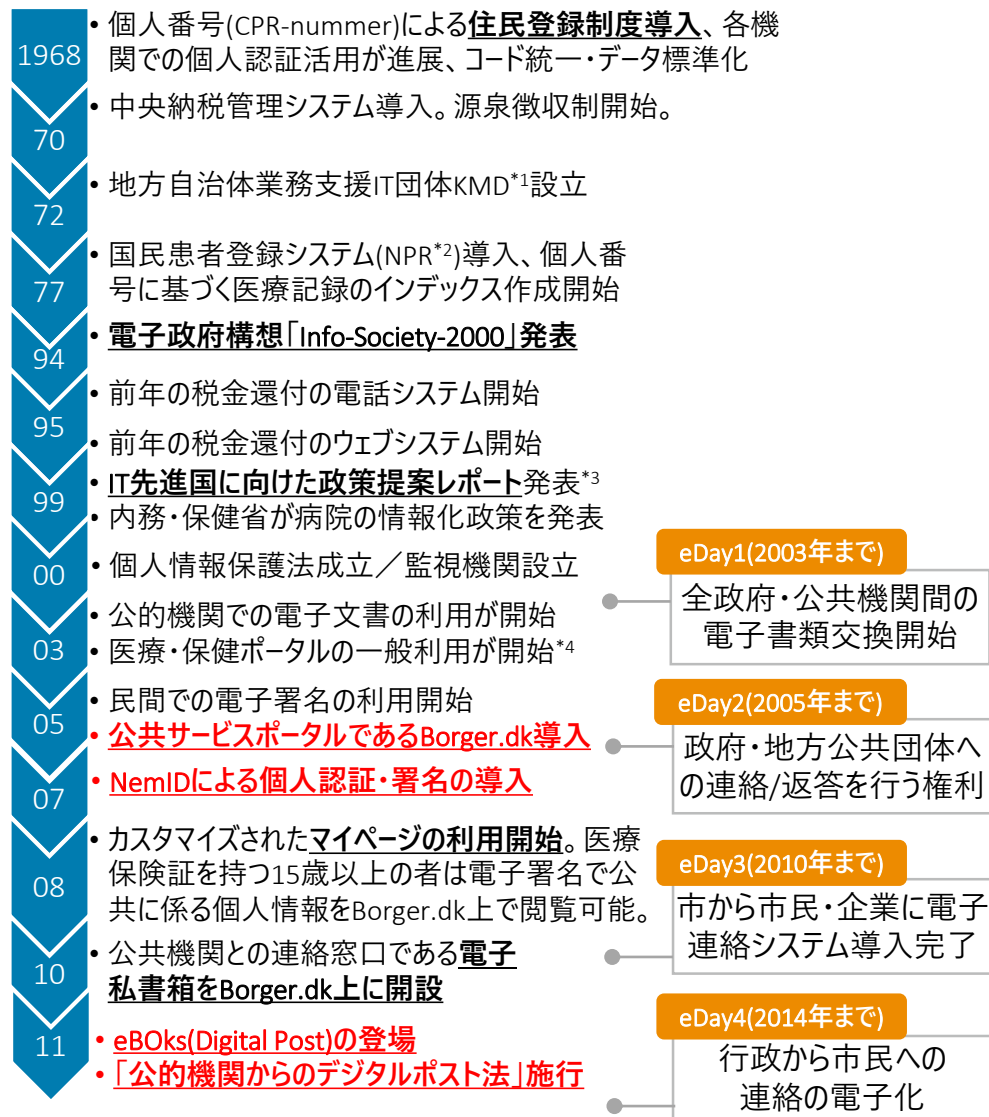
## この事例を調査した理由

- 世界の主要なデジタルガバメント指標の一つとされる「早稲田大学世界デジタル政府ランキング」の2023年度調査結果によると、**デンマークは3年連続で1位を記録し、最もデジタルガバメントが進んだ国として位置づけられる。**
- 同国のデジタル政府は最先端と捉えられがちであるが、数年前まではADSL回線が主流となっていた経緯もあり、必ずしも技術的に進んでいた訳ではない。
- 先進的といわれる要因について、これまでの変遷を踏まえた政策決定、推進体制、アプリケーション等のサービス面を調査することで、東京都のデジタル施策の立案に対する示唆を得ることができると考え、事例を選定した。

## 国・デジタル施策の概要

- 個人番号による住民登録制度を導入した1960年代後半から電子政府への取組を実施。各機関がや地方自治体が個々に電子システムを構築した1990年代を経て、2000年代前半は行政システムが乱立し、ユーザーの利便性は良くなかったが、複数回のデザイン改良や、数段階のパイロットプロジェクト期間を踏まえて、現在に至る。
- 1994年のIT国家戦略策定時には、すでに個人番号制度や各種専門ITシステムは導入され、市民や専門家の日常に浸透しており、情報化が早く普及する素地が整っていた。
- 利便性を実感した市民がさらに付加価値の高いサービスを利用するといったプロセスで電子政府の機能が充実してきている。

# デンマークにおける電子政府導入の変遷と政策的マイルストーン



## 電子政府導入に向けた変遷と特徴

### 行政デジタル化の経緯と特徴

- デンマークでは1968年に個人番号(CPR)制度が開始された背景から、個人番号を市民が所有する取り組みを進めていたが、**当時はCPR導入に抵抗感をもつ市民もいた。**
- 国内の個人情報保護法が2000年に成立した後、2007年にNemIDを用いた市民情報ポータルでの**政府情報および個人の登録情報の閲覧**が可能となったことが、一つ一つの大きな転換期であると考えられる。
- デンマークのデジタル施策の特徴としてeDayの設定が挙げられる。eDayというのは、市民や企業が**デジタル導入や利活用に関するマイルストーンがトップダウンで設定されるようなイメージ**である。
- eDayのフェーズには4段階あり、これらを10年かけて行っている。デンマークの人口は約580万人であるが、これだけ小さい国でも10年の年月を要している。



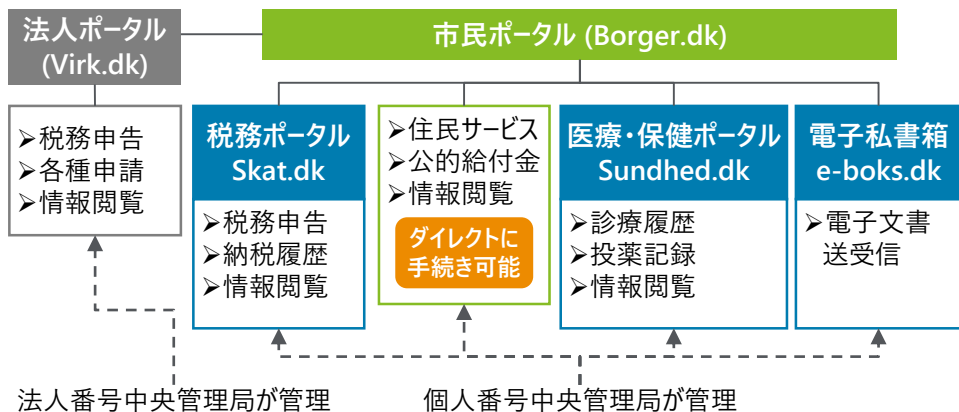
### ポイント

デジタル施策の成立にあわせ、**市民・企業が対応すべき政策的マイルストーンの設定をトップダウンで推進したことで、電子政府の導入が進んだ。**

\*1：公営KMDは08年12月に20億DKKで売却。収益がBorger.dkの電子化推進基金となっている \*2：National Patient Registry。個人ごと時系列にデータが作成される医療記録システム  
\*3：以後、数年ごとに電子政府戦略を見直しをし、発表している \*4：医療情報の閲覧が可能となったほか、05年からは1977年以降の自分のカルテ記録の閲覧も可能となっている

# ワンズオンリー&リダイレクトを駆使した市民情報ポータル：「Borger.dk」

## Borger.dkを中心とする電子政府の構成<sup>\*1</sup>



- デンマークの電子政府は、各サービスを個々に独立したシステムとして統合するモジュール型のシステムであり、Borger.dkは表面上1つのポータルに集約されている。
- このWebサイト上ではダイレクトに手続きできるもの、また教育やヘルスケアなど一部リダイレクトするコンテンツも含まれている。あらゆる行政手続きを集約されているため、結果的に利用者の利便性が向上している。
- 市民等はNemID等を通じ電子署名を取得することで、Borger.dkでマイページを開設し、カスタマイズされた公的サービス窓口として利用できる。該当するカテゴリーを選ぶと、地方自治体からの連絡など、政府が提供する情報を一括で管理・閲覧することができる。

\*1 : <https://www.borger.dk/>

## Borger.dkがなぜこれだけ普及しているのか

- Borger.dkが世間に与えたインパクト
  - 2007年のeID (NemID) の導入が開始されてから、この情報ポータルにアクセスした際に実現したものが2つあった。一つは、**政府に保証された情報**を見ることができるようになった。もう一つは、自身に関する**個人情報**をログインすることで見れるようになった。
- 個人情報網羅されていることの市民の抵抗感
  - 北欧の方々は抵抗感が少ないと言われている。その理由は、**システムを市民自身が勉強し理解している**という点が、様々な調査を通じて言われていることである。**政府への信頼もあり、情報にも透明性があると認識している**点、また情報漏洩などをアクシデントがあった際にも関係者で合意し、適切に対応している点が日本と違う点だと感じる。



### ポイント

政府情報や個人登録情報が1度に閲覧できるワンズオンリーのサービスデザインに加え、システムに対するユーザーの理解と適切な危機管理を実施してくれるという**政府に対する信頼が、市民情報ポータルの利用率を高めている要因**となっている。

# 政府からの重要な連絡情報を集約：「Digital Post」

## Digital Postの仕組み



- 2011年にDigital Postの登場により、行政からの重要な情報をデジタルで届けられるようになった。
- 2012年6月にデンマーク議会は、公的機関からのDigital Postを規制する法律を可決し、**市民や企業がDigital Postを受け取**ることを義務付けた。この法律は、デンマークに本籍地を持つ15歳以上のすべての企業および居住者を対象としている。
- Digital Postはデンマークの国民eID等でログオンする必要がある。



## ポイント

市民や企業にとって重要な情報を、Digital Postのようなデジタルツールでしか閲覧・確認できない制度・環境とすることで、電子政府導入が更に推進された。ユーザーにとっては利便性の低下に繋がりがねない状況にありながらも、**着実な満足度調査を通じたサービスデザインの改善**により、この仕組みが**市民・企業に浸透**した。

## Digital Boxこれだけ普及しているのか

- デジタルボックスの利便性の本質
- 日本では民間からのサービスが乱立されており、重要な情報が多様な発信元から届く状況にあるが、デンマークでは**閲覧すべき重要な情報がDigital Postに集約**されている。政府からの連絡はそこでしか確認できない。
- 例えば、東京都から郵送でしか届かない重要性の高い情報が、Digital Postにしか届かない仕組みとなっている。その点の**情報の階層分け**が適切になされているという点と、**きめ細かいサービスが取って付いていない**という点が、功を奏している特徴になっているかと考えられる。
- Digital Postの満足度調査を半年～1年に1度実施している。この満足度調査では、定量指標のみならず**使い勝手やストレスがない等の定性指標に着目し調査**している。形式としては質問紙調査となっているが、主観的な質問内容も多く、その点を満足度として測っている。

\*1 : <https://en.digst.dk/systems/digital-post/about-the-national-digital-post/> \*2 : <https://www.borger.dk/>

デンマークの電子政府は必ずしも技術的に進んでいた訳ではない。個人番号認証に基づく重要性の高い情報閲覧・サービスデザインに加え、**着実な満足度改善と政府への信頼が施策推進の要因**となる。

## ヒアリングから得られた東京都への示唆

### ① 電子政府導入を着実に市民・企業に浸透させていくための視点

- 先進的なサービスデザインのみによってデンマークが評価されているのではなく、市民・企業等のユーザーにおける電子システムに対する適切な理解と、**確実な危機管理対応を実施してくれるという政府に対する信頼**が、電子政府の導入を着実に推進できている要因となっている。

### ② サービスデザインの改善に向けた満足度調査の工夫

- サービスデザインやUI・UXにおけるKPI設定は、その機能や先進性など技術性を測る定量指標の値が重要視されがちであるが、Digital Postの満足度調査のように本来は対象サービスの利便性・ストレス感度など、**利用者満足度に関する定性指標が重要視されるべき**である。
- デジタルサービスを提供する際に重要な視点は以下の3点であり、これらの中央値をとるようなサービスの提供価値が高い。市民の利便性や満足度向上のみならず、**サービス提供者である行政側の働きやすさ、コスト削減に繋がるか**が大変重要である。
  - ① 市民の利便性を高めるものであるか
  - ② 職員の労働コスト削減に繋がったものであるか
  - ③ 政府・施策の予算削減につながっているものであるか