

Deloitte.

デロイト トーマツ



海外デジタル先進事例共有会 ～海外はすごい！で終わらせず実務に活かそう！～

3. 海外先進事例調査報告

① 調査概要紹介

2024年3月5日

目次

内容	Page
1. フランス・ディジョンにおけるまちのデジタル化事例	3
2. 韓国におけるデジタルガバメント推進事例	16
3. おわりに	27

1. フランス・ディジョンにおけるまちのデジタル化事例

本事例調査のポイント

- 1 「まちのデジタル化」を「コントロールセンター」を通じてどのように実装したか？
- 2 人口25万人規模の比較的小規模な地域において、都市インフラ管理のデジタル化というプロジェクトを着実に実装できたのはなぜか？

ディジョン市の概要

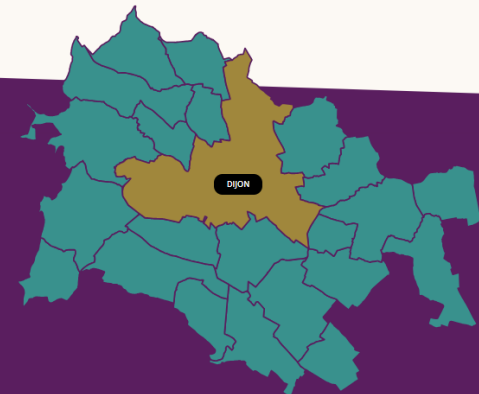


- ◆ フランス中東部に位置する都市
- ◆ 人口：約15万人（2020年）
- ◆ 面積：40.41 km²
- ◆ 周辺の23の自治体と
ディジョン・メトロポールを形成
（広域自治体行政連合：約25万人）
面積：240 km²

ディジョン市とその周辺の
23の自治体からなる
ディジョンメトロポール



- | | |
|------------------------|----------------------|
| Ahuy | Longvic |
| Bressey-sur-Tille | Magny-sur-Tille |
| Bretenière | Marsannay-la-Côte |
| Chenôve | Neuilly-Crimolois |
| Chevigny-Saint-Sauveur | Ouges |
| Corcelles-les-Monts | Perrigny-lès-Dijon |
| Daix | Plombières-lès-Dijon |
| Dijon | Quetigny |
| Fénavy | Saint-Apollinaire |
| Flavignerot | Sennecey-lès-Dijon |
| Fontaine-lès-Dijon | Talant |
| Hauteville-lès-Dijon | |



出所：Dijon Metropole

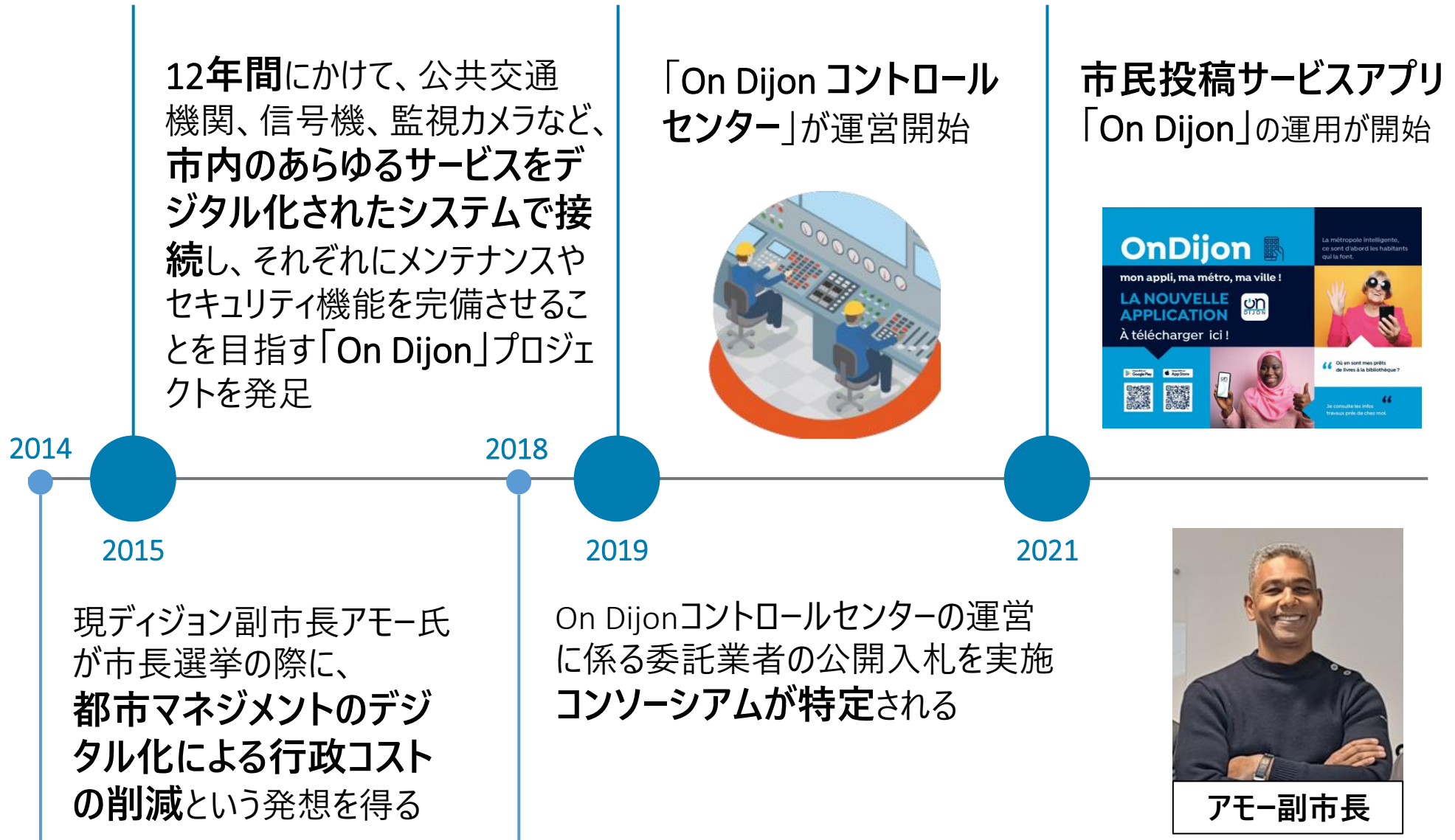
1. フランス・ディジョンにおけるまちのデジタル化事例①コントロールセンター



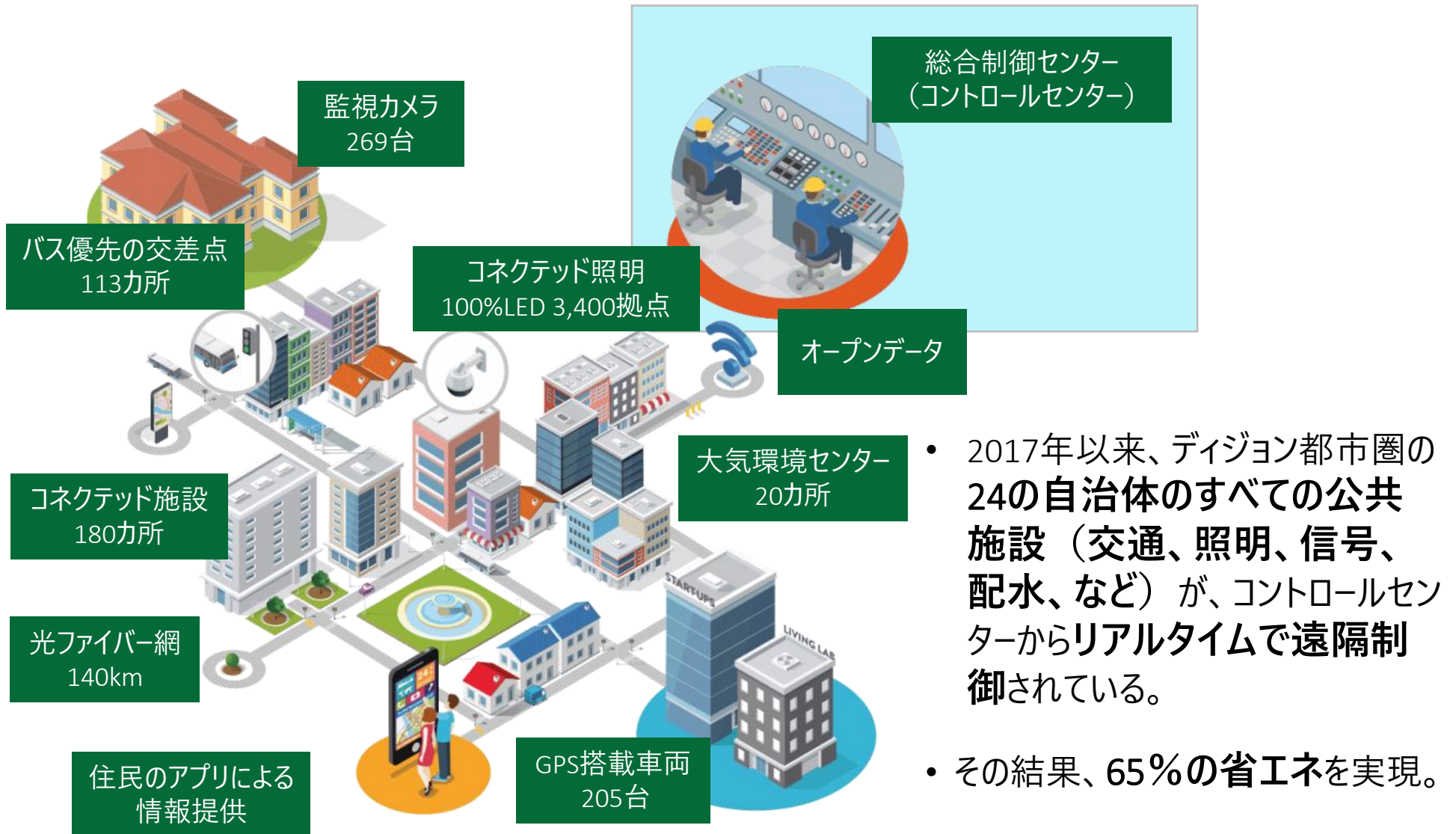
1. フランス・ディジョンにおけるまちのデジタル化事例①コントロールセンター



ディジョン市におけるデジタルの取り組み

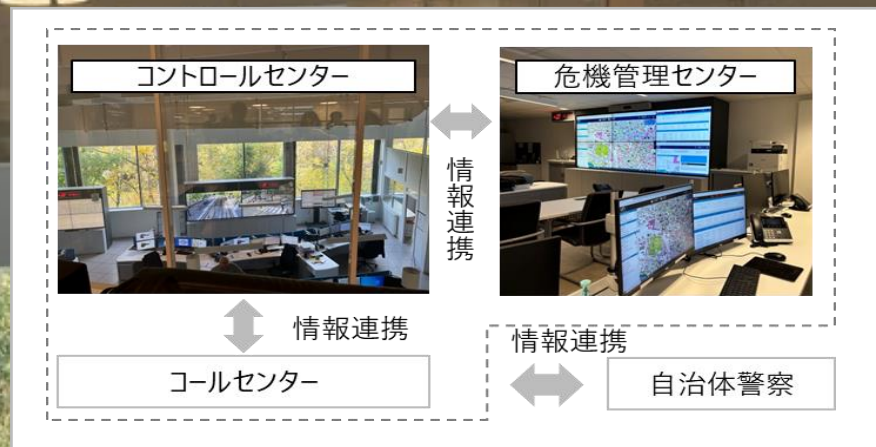


On Dijon コントロールセンターの概要

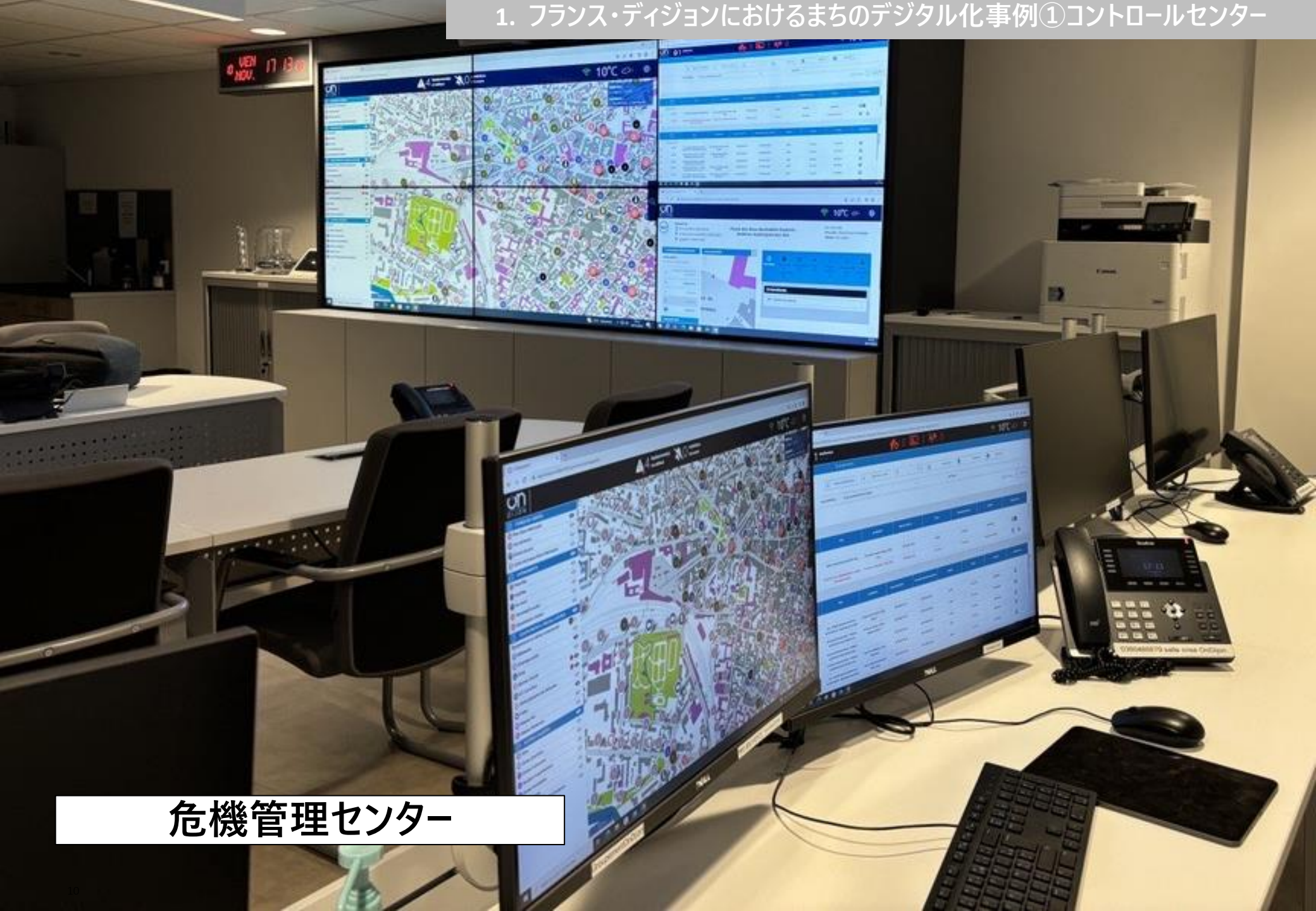


出所：EGF (<https://www.hilife.or.jp/16314/>)

コントロールセンター



公共インフラおよびバス・トラムの遠隔管理モニタリングを常時7名体制という少人数での運営を実現



危機管理センター

1. フランス・ディジョンにおけるまちのデジタル化事例①コントロールセンター



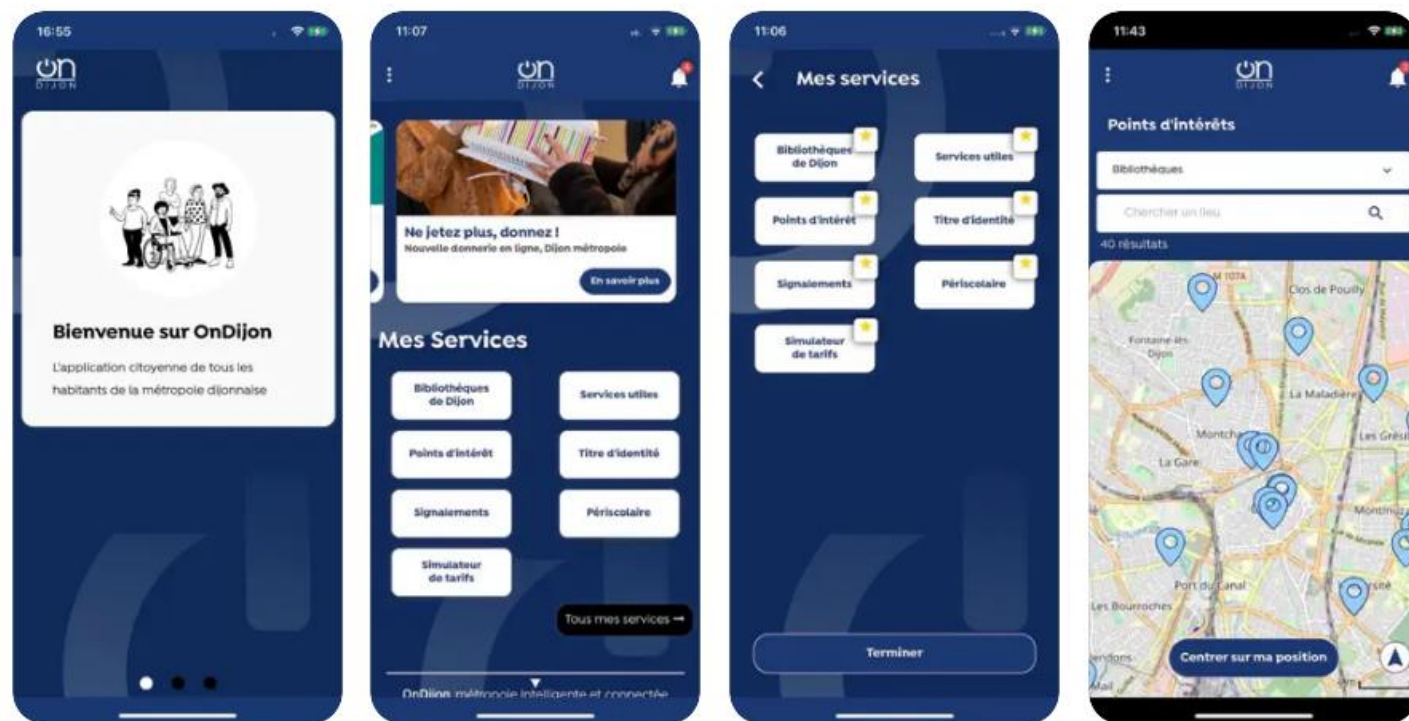
危機管理センターの表示モニター



センターからコントロールをする進入禁止ポール

On Dijon アプリの仕組み

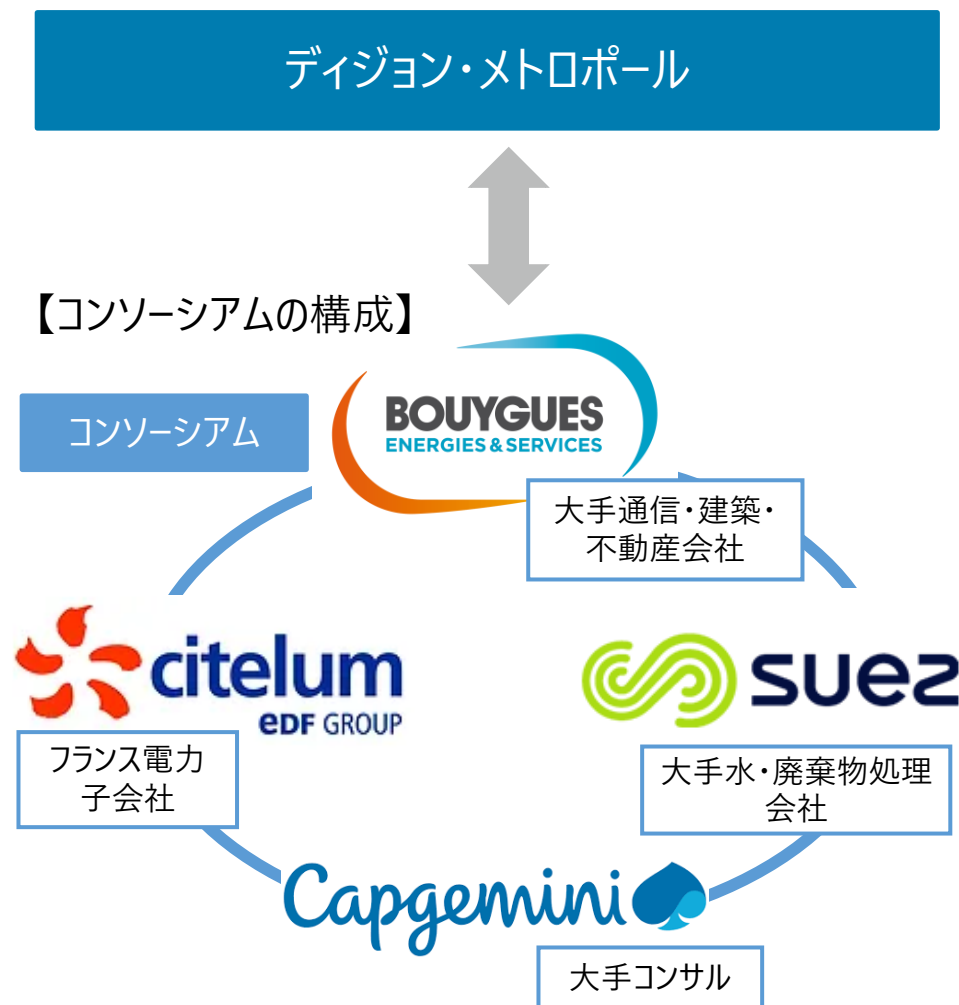
- 2021年から提供開始。住民が街灯などのインフラの故障やごみの放棄、落書き、道路の穴などを**行政に直接報告できるアプリ**。受けた投稿内容に**行政側で素早く対応**して、その処理結果を投稿者に伝える**双方向性**となっている。



出所：Apple “App Store Preview 「On Dijon」”

民間コンソーシアムの官民連携

- ディジョン市とコンソーシアム間の業務契約は、非常に複雑な内容であったため、**契約書の作成だけで2年かかった。**
- 契約締結から実際のコントロールセンターの構築・運営まで、行政もコンソーシアムも**双方未経験の分野**であったため、**かなり時間かけてお互いの対話を重ねてシステムを構築した。**
- 最終的に落札時点の仕様書・提案書とは**大きく異なる形**でプロジェクトが進められた。



「On Dijon」プロジェクトの行政側担当者は**デジタルや関連する分野の知見はゼロ**であったが、プロジェクトを進めながらコンソーシアムと連携して**地道に試行錯誤しながら**プロジェクトを推進した。

On Dijon 構想主導者からのメッセージ



■アモー副市長

- ディジョン市副市長
- 23のコミュン広域連合の議員も兼務している。
- 大学、大学院等の高等教育も担当。

On Dijonは、まちのデジタル化自体が目的ではなく、市民にとってより良いサービスをどう提供するかに重点を置いている。

① 課題ドリブンからの幕開け

- On Dijonの取組は、アモー氏が2014年に都市マネジメントのデジタル化という発想を得たことから始まったが、この発想は単にまちをデジタル化することを目的せず、都市インフラの老朽化が進んでいたディジョン市の行政コスト削減という目的のもとに推進された。

② 様々なPJ関係者との対話の重要性

- プロジェクトを長期的かつ広域で進めるために様々な関係者を説得した。
- コントロールセンターで働く従業員とも直接対話し、副市長自ら職員40人ずつと、計30回の課題の共通認識を持たせる対話・説明等の活動を行った。現場の声をくみ上げる不満をサービスの改善につなげている。

2. 韓国におけるデジタルガバメント推進事例

本事例調査のポイント

- 1 市民のデジタルサービスの満足度を向上させるために意識すべきこととは？
- 2 高齢者へのデジタルデバイド対策の効果的な実施方法とは？

韓国では電子政府の取組が2000年代から本格化し、特に**オンライン行政手続き**ポータル「**政府24**」を始めとした行政サービスのデジタル化が推進されている。

「政府24」とは

The image shows a screenshot of the '정부24' (Government 24) website. The page has a navigation bar with '정부24', 'MyGOV', '仕', '助成金24', 'ポリシー情報', and 'カスタマーサポート'. Below the navigation bar, there are three main sections highlighted with callouts:

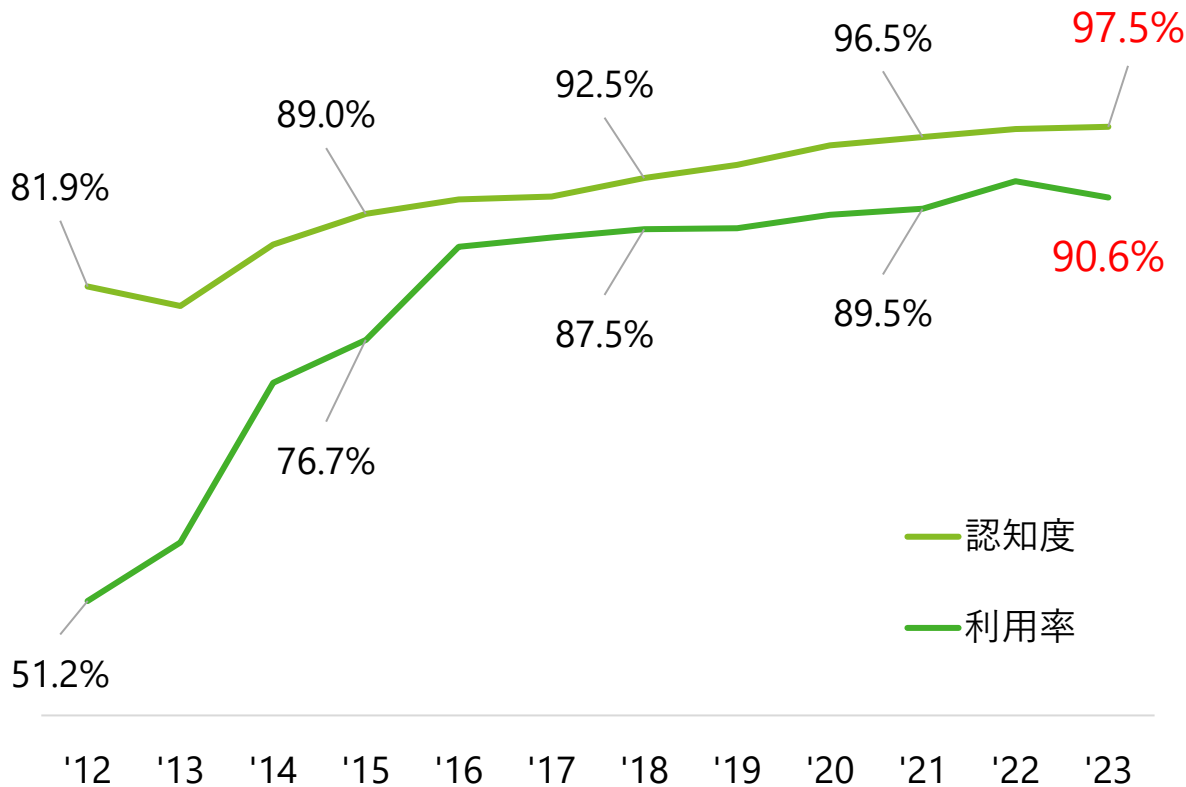
- 「良く利用されるサービス」** (Well-used services): A callout box states, "時間や場所を問わず、**24時間ポータルサイトで各種証明書や電子証明の発行や行政申請**を行える。" (Regardless of time or location, you can issue various certificates and electronic certificates and apply for administrative services on the 24-hour portal site.)
- 「ワンストップサービス」** (One-stop service): A callout box states, "転居、妊娠・出産などの**ライフイベントごとに必要な複数の手続きを1回の申請で完了させるサービス。**" (A service that completes multiple necessary procedures for life events such as moving, pregnancy, and childbirth with a single application.)
- 「補助金24」** (Subsidy 24): A callout box states, "個人や家族が**受け取れる補助金を確認・申請**できる。" (Individuals and families can check and apply for subsidies they can receive.)

On the right side of the page, there is a green box with a QR code and the URL: <https://www.gov.kr/portal/main/nologin>. The text in the green box says: "他にも複数のサービスを提供しており、実際に「政府24」のサイトにアクセスし自動和訳にて確認することが可能" (We also provide multiple services, and it is possible to access the 'Government 24' site and confirm them using automatic translation.)

2023年のデジタル行政サービスの利用率は90.6%と、デジタル行政サービスが国民に広く浸透している。

特に、政府24の利用率は93.7%であり、市民に最も広く利用されているサービスといえる。

韓国のデジタル行政サービス利用状況



主な電子政府サービス利用率*1

政府24 (行政手続)	93.7%
Home tax (納税手続)	84.9%
健康保険 (国保手続)	72.0%
Q-Net (国家資格)	38.1%
SRT (鉄道手配)	37.5%

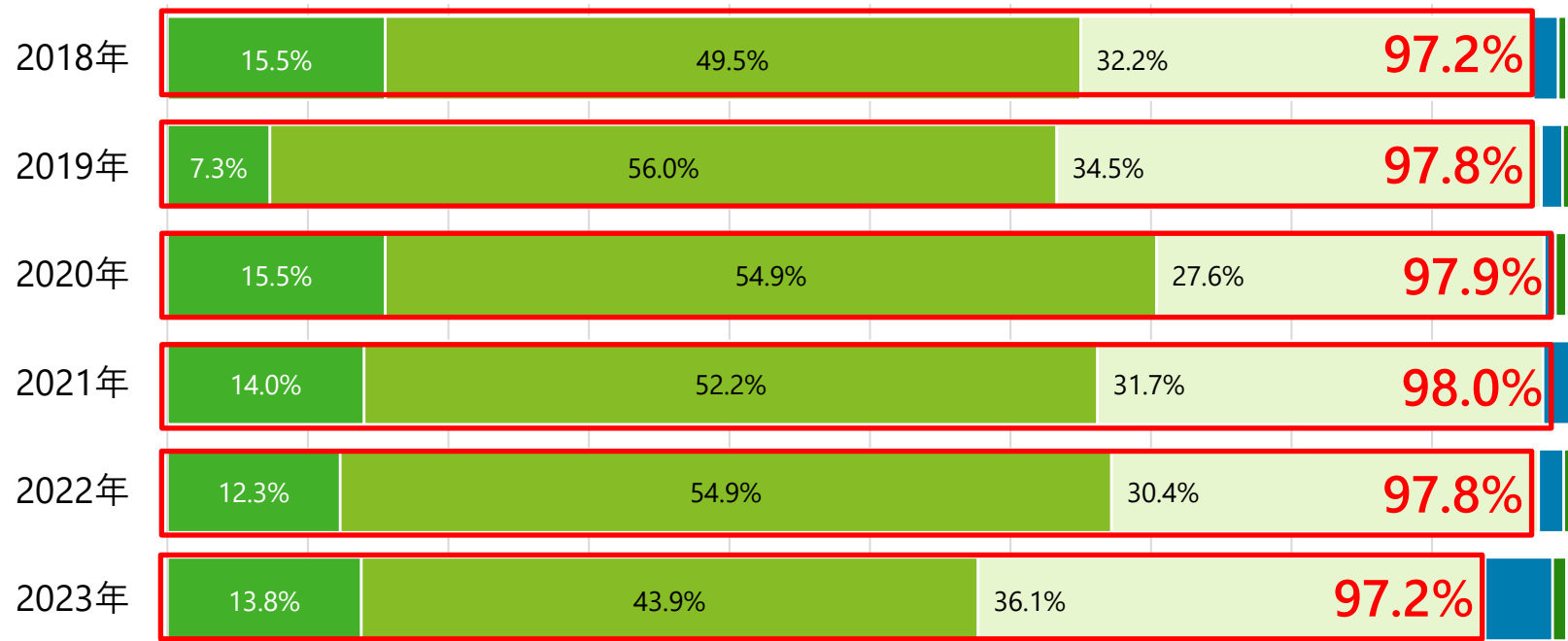
*1：2023年時点。利用率の高い上位5つのサービスを記載
出所：第一生命研究所、国民秘書HP、政府24HP、韓国政府HP

韓国のデジタル行政サービスは**満足度が非常に高い**。

2023年の満足度調査では、**満足と回答した人が97.2%**を占めており、**2018年から継続して95%以上の満足度を維持**している。

電子政府の満足度*2

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ やや満足 ■ 中程度 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 非常に不満



*2：満足度は「非常に満足」「満足」「やや満足」の合計

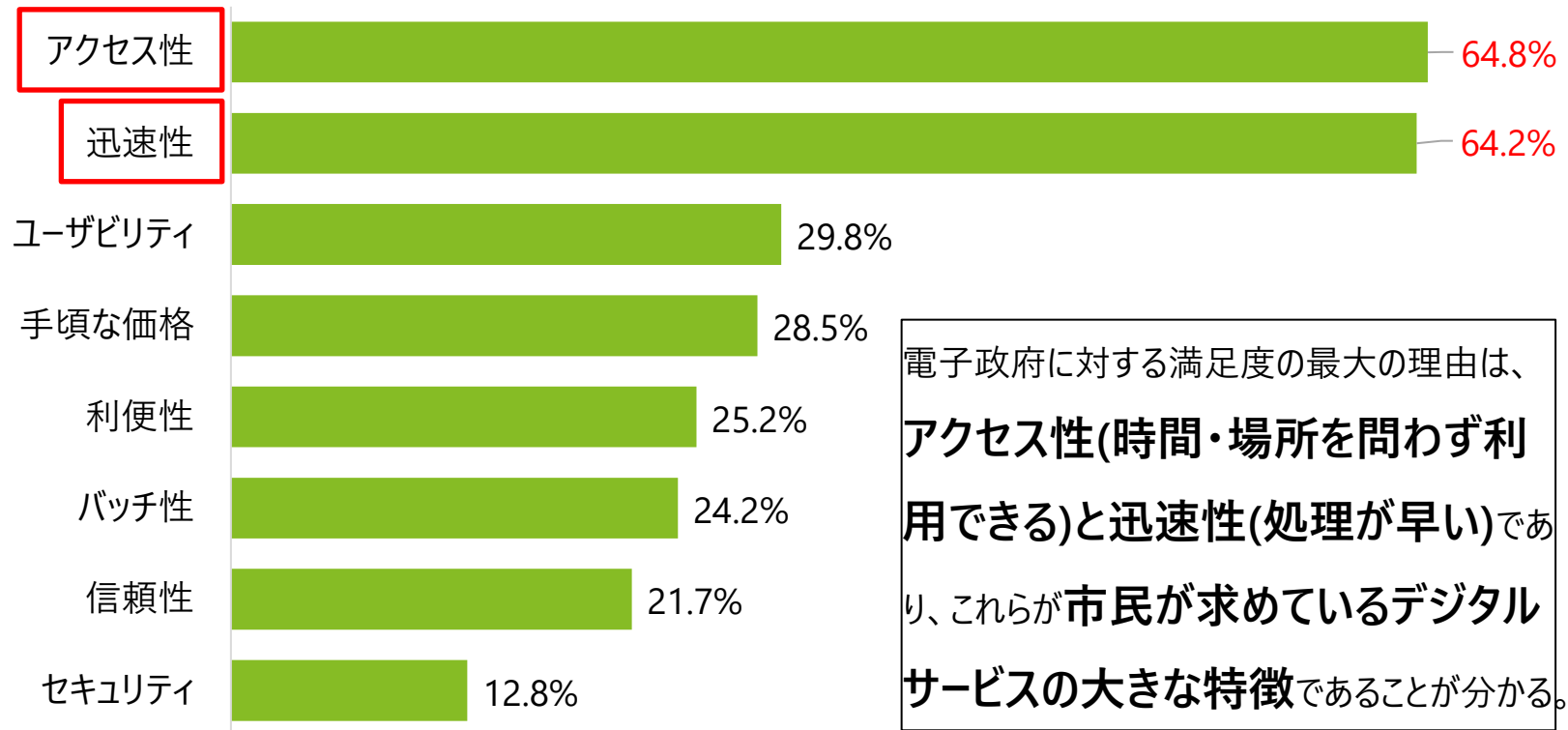
出所：第一生命研究所、国民秘書HP、政府24HP、韓国政府HP

満足度が高い理由のいくつかのポイントとして、

提供サービス1つ1つのシステム上に掲示板やフィードバックを送信できる機能が用意されており、改善点を適切に把握できていることが考えられる。

また、年間のデジタル計画を更新する際は、**市民にヒアリングを行い満足調査**を行っている。

デジタル行政サービスに満足している理由*3



*3：2023年時点。複数回答

出所：第一生命研究所、国民秘書HP、政府24HP、韓国政府HP

行政側が、**市民の不満を生んでいる課題をまず認識することが大事。**

また、行政側が**気づいていない現状の行政サービスの問題点に気づくことも大事。**

デジタル行政サービスの満足度を向上させるために

① デジタル化によるメリットを認識すること

- 韓国では高齢者でもデジタル化のメリットを認識している方が多いが、日本は一般的にキャッシュレスなど日常におけるデジタル化によってもたらされる利便性や効率性の向上といった利点についての認識が薄い。
- いま一度、行政サービスの在り方を見直す。**なぜ証明書の取得に2~3時間待つのか、書類を紙で提出することが本当に必要なことなのか、国民にとって便利なのか、を自問し、デジタルで改善できる部分あることを認識する必要がある。**

② 満足度調査を定期的実施し、市民のフィードバックを得ること

- 市民からのフィードバックを受けて、**満足度を高めるために改善するべきポイントは何かを明確化することが、効果のある施策につながる。**

韓国においては、毎年「電子政府サービス利用状況調査」を実施し、利用促進に向けた利用実態の分析を行っている。

「2022年度 電子政府サービス利用状況調査」調査実施方法

調査対象	全国4,000世帯の 16歳~74歳の世帯人数
サンプル数	4,000人（世帯人数）
調査期間	2022年8月1日～2022年8月31日
調査方法	<ul style="list-style-type: none"> 家庭訪問インタビュー調査 回答者による記入調査 QRコードを利用したオンライン調査
調査担当機関	主管庁：行政安全部 調査執筆者：情報社会振興院 調査期間：Korean Research International Co., Ltd

▼ アンケート用紙設問

質問15～質問16は、電子政府サービスを利用しない方へのアンケートです。

Q15. なぜ電子政府サービスを利用しないのですか？

以下の選択肢のうち、大まかな順番で3つをお選びください。[複数選択]

ランク1 ランク2 ランク3

(1)必要な情報やサービスがどこにあるかわからないから (2)関連事項などをすぐに処理できない (3)認証や手続きが煩雑だから (4)質の高い情報やオンラインサービスが見込めないから (5)住 登録番号や口座番号などの個人情報の漏洩が心配だから (6)詳細な情報や利用手続きが受けられないから (7)直接訪問・電話した方が便利だと思うから (8)追加費用が発生するから (9)パソコンやインターネットの使い方に慣れていないから (10)税理士、法律会計士や専門機関など各分野の専門家が代行し、(11)その他(具体的には

;)があるから

Q16. 今後、電子政府サービスを利用する予定はありますか？

まったく使いたくない、まったく使いたくない、普通はある程度使う気がない

利用状況調査のアンケートは、下記の詳細な調査項目に沿って全18問から構成されている。

オンライン行政サービス利用実態調査 調査項目

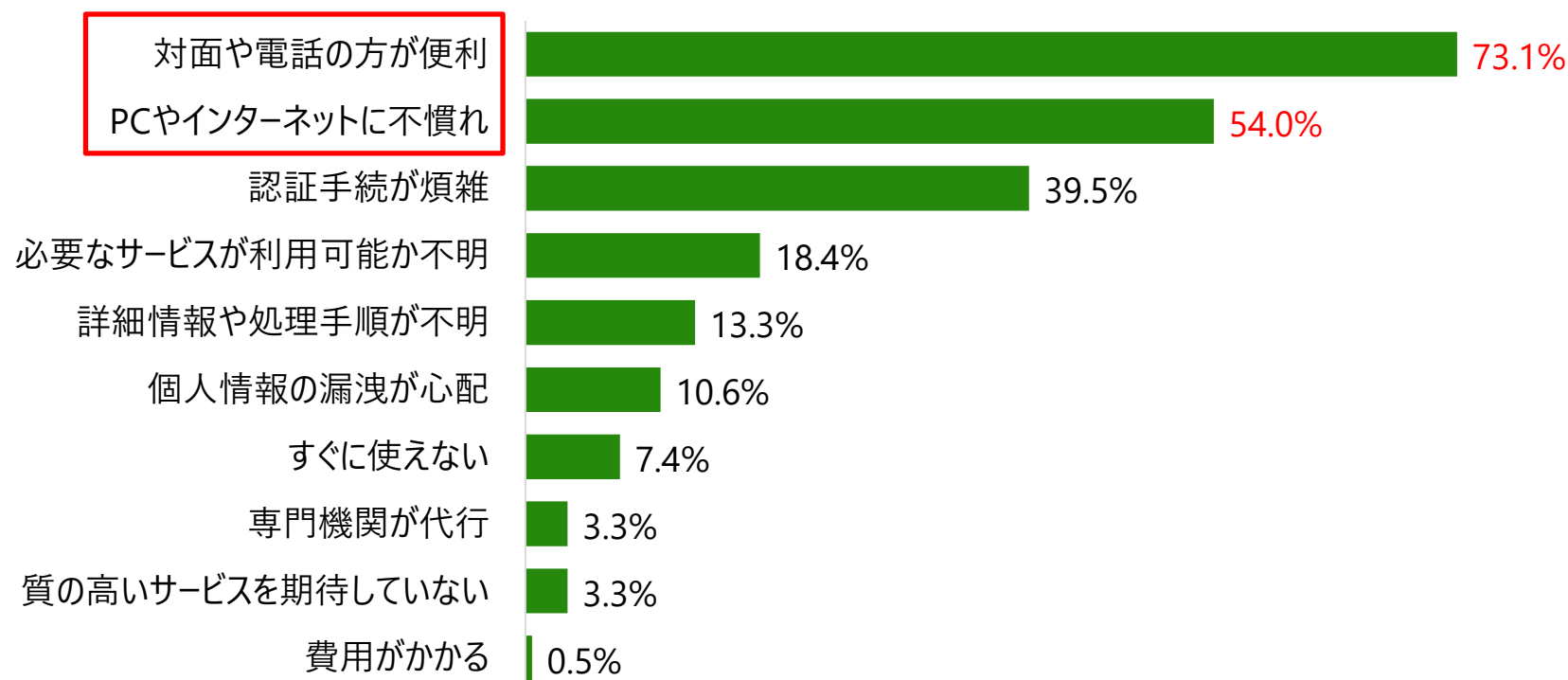
行政サービスの利用	1	過去1年間の行政サービスの利用
	2	行政サービスの利用目的
	3	オンライン・オフライン行政サービスの目的別利用率・利用頻度
	4	オンライン・オフライン行政サービスの利用方法別利用率
オンライン行政サービスの利用	1	オンライン行政サービスの認知度
	2	オンライン行政サービスを認知するきっかけ
	3	オンライン行政サービスの利用率
	4	オンライン行政サービスの利用目的
	5	オンライン行政サービスの利用目的別利用率と利用頻度
	6	オンライン行政サービスを利用する機器とチャンネル
	7	オンライン行政サービス分野別利用率
	8	オンライン行政サービス主要モバイルアプリ利用率
	9	新オンライン行政サービスの利用率
	10	オンライン行政サービスの満足度
	11	オンライン行政サービスに満足している理由
	12	オンライン行政サービスに満足していない理由

オンライン行政サービスの利用の見通し	1	オンライン行政サービスの利用継続・推奨意向
	2	オンライン行政サービスを利用しない理由
	3	オンライン行政サービスを認知していない人のサービス利用意欲
	4	オンライン行政サービス利用者以外の方の意向
	5	電子サービスの利用促進

満足度調査の結果から、市民がデジタルサービスを利用しない大きな原因は「デジタルに不慣れであること」が分かっている。

今後のさらなる利用促進に向けてはデジタルデバインド対策進められている。

デジタル行政サービスを利用しない理由*3



*3：2023年時点。複数回答

出所：第一生命研究所、国民秘書HP、政府24HP、韓国政府HP

一般的にデジタルに不慣れな**高齢者のデジタル教育の取り組みを実施**している。
その結果、**60～74歳のデジタル行政サービス利用率が過去4年間で19.1ポイント増加**している。

年代別オンライン行政サービス利用率（2018～2022年）

（単位：％）

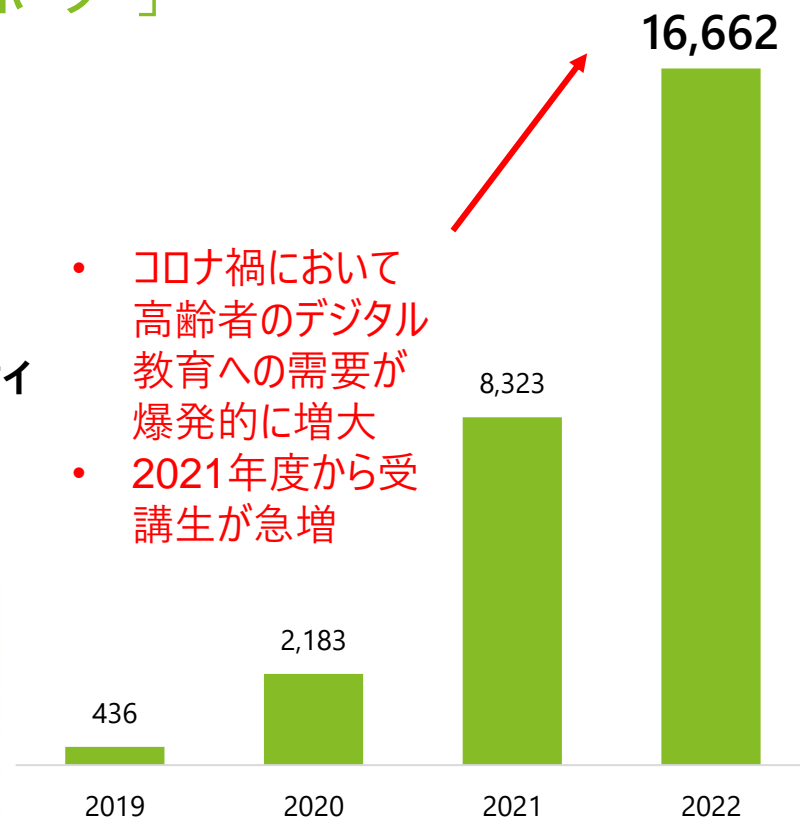
年	年齢層						全体
	16～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～74歳	
2022	99.2	99.0	98.6	96.8	92.4	77.2	92.2
2021	94.6	99.1	99.5	96.4	91.6	65.0	89.5
2020	100.0	99.1	99.7	99.4	88.0	59.2	88.9
2019	98.7	99.1	98.6	95.5	84.9	58.1	87.6
2018	98.2	98.1	98.5	94.7	85.3	58.1	87.5

高齢者向けのデジタル対策は、デジタルに慣れている若者ではなく、**デジタルに対して同じ感覚・認識を持つ同世代の人がサポーターとなる**ことでより効果的な支援を実現している。

高齢者向けデジタルデバインド解消支援「Eodinaサポーター」

ソウル市はソウルデジタル財団という非営利団体と共同で、高齢者のデジタルデバインドに対処するための取組を行う。最も効果が見られる取組として「Eodinaサポーター」がある。

- ソウル市民で55歳以上のITエキスパート
- 市からの**委嘱(1年間)**で高齢者向けに**スマートフォンのセッティング**や、**Kakao Talk*1**、**モバイルアプリ**の使い方を支援する。
- 満足度調査を実施しており、**優秀な講師は表彰**される。



- コロナ禍において**高齢者のデジタル教育への需要が爆発的に増大**
- **2021年度から受講生が急増**

Eodina受講者数

*1：韓国のモバイルメッセージングアプリ
出所：ソウルデジタル財団HP

3. おわりに

本日のまとめ

① 課題ドリブンの重要性の再認識

- ✓ デイジョンのまちのデジタル化が「照明コストの削減」から始まったように、課題ドリブンな取組を実施するためには、**いまの行政サービスの現状・課題を的確に把握することが必要**であり、**サービスの改善のためにデジタル技術を活用する意識**を持つことが重要である。
- ✓ 現状把握には、満足度調査などを通して**定期的かつ具体的に市民からフィードバックを受ける仕組みを構築**することが重要。

② 市民との相互理解・信頼関係構築

- ✓ On Dijonアプリケーション等は**市民からの投稿・通報に対し迅速に対応する仕組みを提供**していることから、**市民との信頼関係を強固なものへと築き上げて**いる。
- ✓ 高齢者へのデジタル教育などの取組においては、デジタルに対して同じ感覚・認識を持つ同世代の人がサポーターとなることで、**高齢者のデジタル化による利点を同じ目線で伝えることが可能となり、デジタル化のメリットに対する理解が深まる**。結果として、市民との信頼関係の構築につながる。