

デンマーク視察報告＜２＞

視 察 項 目	ICT 施策について
視 察 日 時	2024年11月4日（月） 午後3時00分～4時00分
視 察 先 名	デジタルハブデンマーク
説 明 者	ヴァネッサ・リスタ氏（デジタルハブデンマーク）
担 当	山崎 直史

【はじめに】

わが国における電子政府に向けた取組は 2000 年の森政権時における IT 基本法の成立、翌 2001 年の e-Japan 戦略が端緒とされ、2013 年における国の全行政手続きのオンライン化と行政のワンストップサービスの実現が謳われた。

しかしながら、あれから二十年を経た今日の世界にあっては北欧諸国、アジアにあってはシンガポールや韓国に大きく水をあけられ、我が国の現状は決して IT 先進国とは言いがたい状況にある。世界で最もデジタル化された国との評価を得たデンマークが数十年にわたり推進してきた先駆的な取組から学べることは少なくない。

視察の調整を行ってきたデンマークデジタルエコシステムの牽引役であるデジタルハブデンマークの部門責任者のヴァネッサ・リスタ氏から「視察当日は「Beyond GovTech（ビヨンドガブテック）」というデジタル政府の共同ネットワークの総会が開催され「デンマークがデジタル国家としてトップになった経緯」と題して講演を行うので、是非参加してほしい」との招待を受けたため、講演に参加する形での視察となった。

視察内容を以下のとおり報告する。

【デンマークにおける ICT 施策の変遷】

まずはデンマークにおける ICT 施策の変遷を以下に述べる。

- 1968 年 デンマークは国に居住する全ての人の集中データベース CPR を導入。CPR はデンマークにおける情報の入口とされる。
- 2001 年 デジタル署名により、物理的な紙媒体から脱却。ペーパーレス化が促進されるとともに、オンライン上で身元を確認する手段が確立。
- 2004 年 イージーアカウントの義務化により、個人の銀行口座との連携の実現、当局や雇用主からの支払い、プッシュ型の支給が可能となった。
- 2007 年 共通の ICT インフラストラクチャを使用した政府横断的な ID 認証(イージーID)が創設された。国のポータルサイトを通じて、転居時の手続きや新たな住民票の発行、保育園の入園や介護サービスの申請、児童手当等の各種手当の申請、運転免許証の発行、介護の申請等、2,000 以上のセルフサービスにアクセスが可能に。公共部門の入口となった。
- 2021 年 国内のデジタルソリューションを促進するとともに、同国を訪問する国際代表団のための体験センターとしてのデジタルビジネスセンターが開設された。その後、その事例を広く共有することを目的に GovTech アカデミーが創設されている。

とりわけ、注目に値するのは 1968 年における CPR の導入。

ICT 施策が推進される背景には従来の窓口における手続きに代表される手間と煩雑さの解消、重複やたらい回し等、業務の無駄をなくすことが主眼とされているが、その推進に欠かせないのは個人への紐付けであり、同国では国民全員に ID とメールアドレスが付与されており、国からの情報等は全てメールを通じて提供される仕組みが構築されている。また、ID を活用することによりスマホから自らの個人情報を見ることが可能であって、他者の侵入を許さないために全てのアクセス履歴が残されている。

【主な調査内容】

＜デジタルハブデンマークの概要＞

デジタルハブデンマークはその資本の 90%を公的機関、10%を民間が所有する組織で、デジタル庁、ビジネス・金融庁、高等教育・科学省、そしていくつかのビジネス団体が関与しており、デンマークのデジタル化における官民連携の促進を図る為の組織となっている。

デンマークのデジタル化の過程を支える大きな柱となるのが、官民連携と相互信頼であり、とりわけ、信頼はデンマークの文化の中で非常に重要な要素であり、それがデジタル化の成功に果たした役割は大きい。デンマークでは子供をベビーカーに乗せたままカフェの外に置いておくことが一般的であり、それは同国における信頼の文化を象徴する一例といえる。

＜活動の中心：協力と人材の確保＞

デジタルハブデンマークの活動の中心となるのは、協力と人材の確保とされ、協力は世界中の人々をデンマークのエコシステムとつなげる役割を果たし、人材の確保では、2030 年までにヨーロッパ全体で 2,000 万人の IT 専門家を確保するという目標をサポートしている。

政策の決定は公的部門により行われるが、民間企業の協力なくしては実現不可能であって、デジタル化の成功の秘訣は官と民の密接な協力にあるといえる。

＜デジタル化の過程：デンマークのモデル＞

人口約 600 万人のデンマークは、高い教育水準と長寿命を背景にデジタル化が推進されてきたが、その過程においては、中央政府、地域、自治体がそれぞれの役割を担い、市民にサービスを提供するという多層的なレベルでの取組が奏功している様子が窺い知れた。

デジタルサービスは主に 4 つのポータルサイトを通じて提供されている。

- 1 Citizens.dk: 市民が2,000以上のサービスにアクセスできるポータルサイト。
- 2 Tax.dk: 税金の申告が10分で完了する使いやすいポータルサイト。
- 3 Business.dk: 企業向けサービスを提供するポータルサイト。
- 4 Health.dk: 医療関連サービスを統合したポータルサイト。

これらのポータルサイトにより、市民生活が大幅に簡素化されたとされる。

＜デジタルアイデンティティと信頼＞

1968年に市民登録番号（CPR 番号）が導入されて以来、全ての市民が生涯を通じてサービスを利用できるようになっている。現在は「MitID」という最新のデジタル ID アプリが提供されており、ほぼすべてのサービスをオンラインで利用可能。

また、デジタル化が成功した理由の一つは、デンマーク政府が市民生活における利便性の向上を目指したからであり、現在は市民の98%がデジタル ID に満足しているとされている。

＜これからの課題と方向性＞

デジタル化は絶えず変化する分野であり、現在はAI、量子技術、サイバーセキュリティが注目されている。また、全ての市民がデジタル化の恩恵を受けられるよう、特に高齢者や身体的障害がある方々の支援が重要とされる。

デンマークにおけるデジタル化の過程は、膨大なリソースと長期的な視点に基づいており、その戦略がコスト削減と効率化を生んでいる。

＜結び＞

当日はデンマークのデジタル化の過程について説明、プレゼンテーションがなされるとともに、当日の内容はあくまでも一例であって、各国が自国の状況に合わせて取り入れられる部分を検討することが重要であ

る、と結ばれた。



講演の様子



デジタルハブデンマークで説明を聞く視察団

【総括】

本市においてはペーパーレス化の取組が進むとともにデジタル技術とデータを活用して、「誰でも、どこでも、便利に」行政サービスを利用することが出来るデジタル市役所の実現を目指している。住民票を始め各種証明書のコンビニ交付が実現したものの、利用率は思うように伸びていない実情がある。

利用が進まない背景の一つにはマイナンバーカードの普及の遅れがあり、その理由として個人情報の流出への懸念が指摘されているところである。

このたび、世界でも最もデジタル化の進んだ国とされるデンマークの取組を視察したが、同国においても今日にあって未だに漏洩や不正アクセスに関するニュースも見られるが、セキュリティにおけるリスクがゼロではないとの意識が浸透するとともに、デメリット以上のメリットを享受している様子が窺い知れた。

前述の通り、全国民への ID の付与が実現したのも政治の主導に負う面が大きく、中でも、全国民というのが肝であって、一部の方々の為に旧制度が残ることに伴う手間は利用者の人数比では済まずに、新旧の二制度が残る弊害についても学んだ。

また、ICT 施策が進む上で避けて通れないデジタルデバイドについては、行政サービスを利用する上では大きな混乱は生じていない様子が窺い知れ、その理由として同国では早くから女性の社会進出が進んでいたことが挙げられる。

ひるがえってわが国においては個人情報の壁とともに省庁間の垣根も大きく、下手に情報を提供すると他の省庁に主導権を握られかねないとの懸念や俗にベンダーロックインといわれる業者側の確執に負う面も小さくない。

個人 ID の支給が先か、各省庁からの情報提供、システム連携が先か、ニワトリとタマゴの議論が続く状況は国益を損ねかねず、一刻も早い脱却が求められる。

国民の利益に繋がることを学べる事例であり、国民の意識の浸透と組

織の壁を越えた連携、利便性の向上をいかに実現すべきか利用者の立場からの組織間の連携の必要性を強く認識させられた視察であった。