

《新型コロナシリーズ No.23》

2020年5月20日
No.2020-005

新型コロナ禍が促す 公的セクターのデジタル革新

調査部 主任研究員 野村敦子

《要 点》

- ◆ 今回の新型コロナ禍で、必要に迫られる形で急速にデジタル化が推し進められている。日本は、企業の技術力や情報通信インフラの整備・普及状況では世界の上位に位置する。しかしながら、デジタル化への対応状況に関する国際評価は、必ずしも高くない。「アナログをデジタルに変換するデジタイゼーション」にはある程度対応できているものの、「デジタルを経済や社会に浸透させ、新たな価値の創造や社会の変革を促すデジタルイゼーション」では出遅れているとの評価である。
- ◆ とりわけ、公的セクターのデジタル化の遅れが深刻である。非常時には、必要な人に必要な支援策を迅速に提供できる体制が不可欠で、デジタル化はそのための重要手段である。しかしながら、行政手続きの多くで依然として「対面・書面・押印」が基本とされており、マイナンバー制度も有効に活用できていない。このため、手続きが滞ったり、窓口が混乱するなどの事態が生じている。
- ◆ わが国のデジタルガバメントの取り組みは20年に及ぶ。2019年にはデジタル手続法が成立し、「行政サービスの100%デジタル化」が目標とされた。しかしながら、各省庁におけるオンライン化率・オンライン完結率は低水準にとどまる。過去の大規模災害時には、情報のデジタルデータ化や行政手続きのオンライン化の必要性が強く認識された。しかし、事態が収束するにつれ取り組み姿勢が後退したことは否めず、過去の教訓を今回の非常事態に生かすことができていない。
- ◆ 海外に目を転じると、新型コロナ禍は政府に対し、デジタルサービスおよびデジタルIDのニーズの増大や、新たなサービスの創出を促している。なかでも、エストニアやインドのように、平時においてデジタルガバメントが強力に推進され、実現している国や地域は、今回の新型コロナ禍においてこれを有効に活用できている。デジタル化は、困難な状況における行政機能の耐性や回復力（レジリエンス）に寄与していることがわかる。一方、アメリカはわが国と同様に、公的セクターのデジタル化が十分ではなく、経済的・社会的危機をさらに悪化させていると批判されている。

- ◆ 新型コロナ禍を受け、各国でデジタルガバメントへの取り組みが急がれるなか、世界的に注目されているのが、デジタル技術を活用して地域の課題解決に取り組むシビックテックや行政の効率化に取り組むガブテックと、政府・自治体の連携・協働の動きである。政府・自治体は、職員の専門知識や技術の不足はもとより、十分な人手や時間を割くことが困難な状況である。そこで、シビックテックやガブテックの力を借り、眼前の課題解決に取り組んでいる。わが国でも、シビックテック団体により東京都の感染症対策サイトがわずか1週間で構築・公開された。
- ◆ 今回の新型コロナ危機で、従来の組織体制や業務プロセスのままでは、官民ともに機能不全に陥りかねないことが浮き彫りになった。一方で、デジタル技術やこれを熟知する専門家を有効に活用することで、非常事態下でも行政機能の維持や様々な対処方法の考案・実装が可能であることもわかってきた。わが国も、今回の経験や反省を踏まえ、デジタルガバメントの取り組み方法を抜本的に見直し、デジタル革新を着実に進めていかなければならない。
- ◆ その際には、非常事態下におけるシビックテック、ガブテックとのオープンイノベーションの平時における継続、正確かつ適切な情報の収集・共有・公開に向けた①データ報告や情報収集プロセスの抜本的な見直し、②オープンデータのさらなる促進、③非常事態下におけるプライバシー保護の在り方の検討、ならびに、マイナンバー制度の有効活用、について、政府がリーダーシップをもって推進していくことが求められる。

本件に関するご照会は、調査部・主任研究員・野村敦子宛にお願いいたします。

Tel: 03-6833-0481

Mail: nomura.atsuko@jri.co.jp

日本総研・調査部の「経済・政策情報メールマガジン」はこちらから登録できます。

<https://www.jri.co.jp/company/business/research/mailmagazine/form/>

本資料は、情報提供を目的に作成されたものであり、何らかの取引を誘引することを目的としたものではありません。本資料は、作成日時点で弊社が一般に信頼出来ると思われる資料に基づいて作成されたものですが、情報の正確性・完全性を保証するものではありません。また、情報の内容は、経済情勢等の変化により変更されることがありますので、ご了承ください。

1. はじめに

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、世界が未曾有の混乱に陥っている。未知のウイルスが世界中に瞬く間に拡散し、人々の健康や生命を脅かすばかりでなく、経済活動の停滞や社会的な不安の増幅も招いており、事態は深刻化するばかりである。目に見えないウイルスが人から人へと感染していくことを防ぐためには、接触の機会を可能な限り減らすことが有効とされており、我々の生活や行動様式の抜本的な変容が求められている。こうした状況下、デジタル技術の役割が一段と重要性を増している。デジタル技術は、コミュニケーションや取引・手続等の非対面化や、感染者の拡大につれ深刻化する人手不足の補完が可能である。

政府・地方自治体などの公共セクターは、国民の生活全般に関わるサービスを提供しており、万が一の閉鎖に伴う混乱は極力避けなければならず、早急にデジタル化に対応する必要がある。しかしながら、そもそもの財源や人材・専門知識面での不足に加え、今回の危機対応が重なり、人手や資源を割くことが困難となっている。こうしたなか、シビックテックと呼ばれる市民や民間エンジニアのグループが、国や地方自治体のサポートに乗り出しており、すでに、感染対策サイトの立ち上げなどに関与している。

本稿では、政府・地方自治体のデジタル化への取り組みの現状、ならびに今回明らかになった課題を整理するとともに、新型コロナ危機を契機としてデジタルガバメントの取り組みを加速させるために、政府がリーダーシップをもって、①非常時のオープンイノベーションを平時にも継続すべきこと、②正確な情報・データの収集・公開のための体制を整備すべきこと、③マイナンバーの有効活用を検討すべきこと、を提言する。

2. 非常時に明らかになったデジタルライゼーションの重要性

(1) デジタル後進国と評価される日本

わが国企業のデジタル技術・製品の開発力や、ブロードバンド・モバイルなどの情報通信インフラの整備・普及状況は、世界でも上位に位置する。しかしながら、それらが日常の生活や仕事の利便性、効率性、質の向上などに役立てられているかといえ、実感がわからないというのが現状ではなからうか。実際、わが国のデジタル化への対応状況に関する国際的な評価を見ると、順位は必ずしも上位ではない。

例えば、スイスのIMD（国際経営開発研究所）の世界デジタル競争力ランキング¹では63カ国中第23位で、アジア諸国の中ではシンガポールや韓国、中国より下位の6位に甘んじている（図表1）。評価の内訳をみると、ハイテク分野における企業の技術力やデバイス・インフラの普及等は進んでいるものの、グローバルイノベーションやアジャイル、ビッグデータ、人材といったデジタル化に必須の要素への対応が遅れていると評価されている。また、電通とOxford Economics²の共同調査によるデジタル社会指標では、24カ国中22位、同デジタルニーズ充足度が24カ国中24位と最下位である。調査結果では、「国際比較において、日本はデジタル経済³が社会においてうまく機能しておらず、また日本人のデジタルニーズをあまり充足できていない状況」と評されている。

これらの評価から浮かび上がってくることは、わが国は「アナログのものをデジタルに変換する

¹ IMD World Digital Competitiveness Ranking 2019。

² 電通 2019年4月9日付ニュースリリース (<https://www.dentsu.co.jp/news/sp/release/2019/0409-009792.html>)。

³ 電通・Oxford Economics の調査では、デジタル経済を「デジタル技術を介して、又は、使用して行われる経済活動」と定義。

「デジタルイゼーション (Digitization)」にはある程度対応できているものの、「デジタルを経済や社会に浸透させ、新たな価値の創造やビジネス・社会の変革を促すデジタルイゼーション (Digitalization)」では出遅れているということである。

(図表 1) 日本のデジタル化の国際評価

評価機関	IMD	電通・オックスフォードエコノミクス	
調査資料	世界デジタル競争力ランキング	デジタル社会指標	デジタルニーズ充足度
日本の順位	23 位 / 63 カ国	22 位 / 24 カ国	24 位 / 24 カ国
アジア内	6 位 / 12 カ国	5 位 / 5 カ国	5 位 / 5 カ国
概要	「知識」、「技術」、「将来への備え」の 3 項目 (各 3 分野・合計 51 指標) でデジタル競争力を評価	社会・人々に資するデジタル経済がどの程度構築されているかを示すもので、ダイナミズム、インクルージョン、トラストを指標化	デジタル経済が人々のデジタルニーズを満たしているかどうかを示すもので、基本的ニーズ、心理的ニーズ、自己実現ニーズ、社会課題解決ニーズ、を測定

(資料) IMD “World Digital Competitiveness Ranking 2019”、電通 2019 年 4 月 9 日付ニュースリリース (<https://www.dentsu.co.jp/news/sp/release/2019/0409-009792.html>) を基に日本総合研究所作成

(2) デジタル化を加速させる新型コロナ危機

わが国の官民双方で、デジタル化への対応がなかなか進まない状況であったが、現下の新型コロナ危機において急展開の様相を見せている。人と人の接触が新型コロナウイルスの感染を拡大させることが明らかとなり、その防止にあたっては、可能な限り遠隔・非接触・非対面で業務や取引、コミュニケーション等を行う必要性が高まっているためである。そこで、仕事や暮らしの様々な場面でデジタル化が急がれている。例えば、経団連が 4 月 14 から 17 日にかけて行った調査では、テレワーク・在宅勤務を実施している会員企業は 97.8% に達した。前回調査 (2 月 28 日～3 月 4 日) 時点では実施・実施予定企業が 68.6% であったのが、1 カ月余りで急増している⁴。

医療に関しては、2015 年 8 月の厚生労働省事務連絡や 2018 年 3 月の厚生労働省の「オンライン診療の適切な実施に関する指針」、同年 4 月の診療報酬の改訂などにより、オンライン診療に関する制度の整備が徐々に進められてきた。しかしながら、医師会等の強硬な反対もあって、初診については認められておらず、医師の報酬が対面に比べ低いことや情報通信環境の制約などから、オンライン診療の普及も進んでいなかった⁵。これについても、新型コロナ禍で医療機関内での感染拡大を防ぐために、時限的・特例的な対応ではあるものの、初診での利用が認められることになった。

その他、一部の大学や自治体などでは、対面の授業が実施できない代わりとして、オンライン授業の配信が始まっている。また、銀行のインターネットバンキングの契約数も急増している。

これまでわが国では、デジタル化について業務の効率化や利便性向上などの点でメリットが認められてきたものの、システム構築や手続き変更にかかる手間やコスト、安全性に対する懸念などもあり、後回しにされてきた側面がある。しかしながら、未曾有の危機的状況が続くなか、必要に迫られる形で、身の回りの様々な分野でデジタル化が加速している。

⁴ 日本経済団体連合会「緊急事態宣言の発令に伴う新型コロナウイルス感染症拡大防止策各社の対応に関するフォローアップ調査」(<https://www.keidanren.or.jp/policy/2020/036.pdf>)。ただし、テレワーク・在宅勤務者の割合が 8 割以上とする企業は 36.1% にとどまる (金融、電力、生活用品、生活必需サービス等を除く)。また、中小企業の対応は遅れており、例えば、東京 23 区の中小企業のうち、実施している企業は 26%、従業員規模 50 人未満では 14.4% にとどまる (東京商工会議所「テレワーク実施状況調査」2020 年 3 月実施)。

⁵ 飛田英子「オンライン診療の現状と展望」リサーチ・フォーカス No.2020-001、日本総合研究所、2020 年 4 月。

3. 非常時に機能しないわが国のデジタルガバメント

(1) 公的セクターのデジタル化の遅れ

こうした状況下、政府や地方自治体などの公的セクターでは、申請や手続き等の多くが依然として「対面・書面・押印」、「紙ベースの原本確認」が基本とされており、これらについても原則「オンライン」とするデジタルガバメントへのシフトが求められている。

現在、地方自治体や公的機関の多くで新型コロナウイルスの感染拡大を防止するために、手続きを行う窓口や業務時間の制限が進められている。万が一、役所の職員の感染が発生して窓口の閉鎖や職員の自宅待機が行われることになると、諸手続きの停滞などが生じる恐れがある。また、給付金や補助金等の手続きや相談などで役所の窓口が混雑することになれば、新たな感染を引き起こすことが懸念される。このため、行政サービス全般について、早急に、職員を介さずともデジタルで完結する形への見直しが必要とされている。政府においても、行政手続きにおける対面・書面・押印といった慣習や法規制を早急に見直す方針を示している。

今回の新型コロナ禍で浮上した課題の最たるものが、マイナンバー制度を特別定額給付金の受け取りに十分に活用できていないことであろう。そもそも、マイナンバーは税・社会保障とともに、災害対策で使うことが想定されている。したがって、今回のような非常事態下では、これを用いて対象者に迅速に給付金等を交付するツールとなるべきものである。しかしながら、わが国ではマイナンバーと銀行口座との紐づけ（預貯金口座付番制度）が任意とされていることや、給付金など様々な支援制度・社会保障制度は原則申請主義となっているため、諸外国で行われているような国からプッシュ型での口座への給付金振り込みができない⁶。

そこで、今回の給付金はオンラインと郵送による申請とされているが、申請者（世帯主）にとっても受け付けする市区町村にとっても、オンライン・郵送にかかわらず多くの手間がかかっており、入金までには1カ月程度の時間がかかるとされている。

まず、オンライン申請の場合には、本人確認にマイナンバーカードが必要となり、その保有率は16%にとどまる（2020年4月1日現在）。マイナンバーカードを保有する世帯主は、オンライン申請に当たりマイナポータルにアクセスして手続きを行うことになるが、世帯構成員や口座番号が紐づけされていないので、それぞれ手入力するとともに、振込先口座の確認書類をアップロードし、マイナンバーカードで電子署名して送信しなければならない。システム対応ができていない市区町村では申請を受け付けると、入力された内容に間違いがないか目視・手作業で住民基本台帳との突合や口座番号の確認をしなければならない。オンラインで得られるはずのメリットがほとんど実現されていないどころか、現場に多くの負荷をかけている状況である。

大半の人が郵送での申請となるが、申請者は申請書に口座番号を記入し、世帯主の本人確認らびに口座番号を確認できる書類の写しを添付して返送しなければならない。ここでも、申請者本人と記入された口座番号に齟齬がないか厳格なチェックが求められ、現場にかかる作業負担は大きい。加えて、役所の窓口はマイナンバーカードに関連する手続きや相談、問い合わせなどで混乱状態にあり、接触を避けるためのオンライン・郵送申請としていたのが、意図に反する状況になっている。

⁶ もっとも、今回の新型コロナウイルスのような感染症の拡大は、法律制定時には想定されておらず、現行法上の激甚災害にはあてはまらないため、対象外とされてしまっている。なお、法律やシステムの見直しが必要とされるが、当初検討されていた「所得が大幅に減少した世帯に対する30万円の給付金」について、口座番号や個人の所得、世帯構成等に関するデータをマイナンバーに紐づけすることができれば、即時に対象者を特定し迅速な給付に繋げることも可能であると考えられる。



同様に、多くの企業や個人事業主が利用を希望する雇用調整助成金に関しても、様々な問題が指摘されている。不正受給防止の観点もあって、申請には複雑かつ紙ベースの資料を多く用意しなければならず、手続きから審査・給付までに時間がかかることもあり、申請を断念する事業者も少なくないという。現在、手続きの簡素化やオンライン申請を可能とすることが検討されているところであるが、雇用調整助成金に限らず、そもそも多くの行政手続きが依然として対面・書面・押印を前提として業務プロセスが構築されていることに問題があると考えられる。平時からのデジタル対応が進められていなかったため、見直しまでに相応の時間を要したり、急な手続きの変更で現場に混乱が生じることが懸念される。

（２）わが国のデジタルガバメントの現状

実のところ、わが国のデジタルガバメント（当初の呼称は電子政府・自治体）の取り組みは、20年以上の歴史を持つ。2001年1月のe-Japan戦略で、「国が提供する実質的にすべての行政手続きをインターネット経由で可能とする」方針が示され、「行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律（行政手続オンライン化法）」が制定された。これにより、行政内部における事務作業のシステム化や統計情報・白書等のウェブサイトでの公開などは一定の進展が見られた。しかしながら、本来目的とする利用者にとって利便性の高いオンラインサービスが実現しているかといえば、e-TAXや印鑑証明書・住民票等証明書のコンビニ交付以外には、目立ったサービスが登場していないのが現状である。その背景には、内部プロセスの更新に過ぎない**Digitization**が主として進められ、利用者視点での**Digitalization**が不十分であったことに加え、実際の電子申請等のサービス形態は自治体に任されており⁷、直接市民への対応を担当する原課窓口は日々の業務に忙殺されているため、デジタル化による業務改善にまで手が回らなかったのではないかと推察される。

そこで、政府は2017年5月に「デジタル・ガバメント推進方針」を発表し、「場当たり的な糖衣錠のような改革では手遅れになる。この危機感を政府全体で共有し、不退転の覚悟を持って改革に取り組む」という決意を明記した。さらに、2019年12月には「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（デジタル手続法）」が施行された。同法のもと、「行政のあらゆるサービスが最初から最後までデジタルで完結されるよう、行政サービスの100%デジタル化の実現に向けて取り組む」方針が示されている。なお、日本は国連の電子政府開発度調査（2018年）で、前回調査（2016年）から順位を一つ上げて10位と評価されている（図表2）。もっとも、実態は国民が望むデジタルガバメントとは大きくかけ離れていることは、現在の諸手続きを巡る混乱からも明らかである。

政府各省庁の行政手続き等オンライン化の取り組みの実情（2019年3月31日時点）を見ると、政府全体で計上されている行政手続き（55,765件）のオンライン化率は11.5%、オンラインで完結する手続きは7.5%にとどまる（図表3）。また、市区町村におけるオンラインでの行政手続きやマイナポータルでの利用可能手続きに関しては、図書館貸出予約や法人の地方税申告手続き（eLTAX）は進んでいるものの、それ以外の項目は半数以下となっている（図表4）。そもそも、政府の把握するデータが公表日（2020年3月31日）より数年も前の古いものがあるなど、「デジタル・ガバメント推進方針」で示された不退転の決意をもってデジタルガバメントを進める意思があるのか、疑問を感じさせるものである。

⁷ 田谷[2019]。



(図表 2) 国連による電子政府開発度調査(2018年)

国名	地域	電子政府開発指数 (EGDI) 2018年(2016年)	オンラインサー ビス指数(OSI)	人的資本指数 (HCI)	通信インフラ指 数(TII)
デンマーク	ヨーロッパ	① 0.9150 (⑨)	① 1.0000	⑤ 0.9472	⑫ 0.7978
オーストラリア	オセアニア	② 0.9053 (②)	⑦ 0.9722	① 1.0000	⑫ 0.7436
韓国	アジア	③ 0.9010 (③)	④ 0.9792	⑫ 0.8743	③ 0.8496
イギリス	ヨーロッパ	④ 0.8999 (①)	⑤ 0.9792	⑩ 0.9200	⑩ 0.8004
スウェーデン	ヨーロッパ	⑤ 0.8882 (⑥)	⑬ 0.9444	⑦ 0.9366	⑮ 0.7835
フィンランド	ヨーロッパ	⑥ 0.8815 (⑤)	⑧ 0.9653	④ 0.9509	⑬ 0.7284
シンガポール	アジア	⑦ 0.8812 (④)	② 0.9861	⑮ 0.8557	⑨ 0.8019
ニュージーランド	オセアニア	⑧ 0.8806 (⑧)	⑨ 0.9514	⑥ 0.9450	⑮ 0.7455
フランス	ヨーロッパ	⑨ 0.8790 (⑩)	⑥ 0.9792	⑮ 0.8598	⑪ 0.7979
日本	アジア	⑩ 0.8783 (⑪)	⑩ 0.9514	⑮ 0.8428	⑥ 0.8406
アメリカ	アメリカ	⑪ 0.8769 (⑫)	③ 0.9861	⑮ 0.8883	⑮ 0.7564
ドイツ	ヨーロッパ	⑫ 0.8765 (⑮)	⑮ 0.9306	⑪ 0.9036	⑭ 0.7952
オランダ	ヨーロッパ	⑬ 0.8757 (⑦)	⑮ 0.9306	⑨ 0.9206	⑮ 0.7758
ノルウェー	ヨーロッパ	⑭ 0.8557 (⑩)	⑪ 0.9514	⑫ 0.9025	⑮ 0.7131
スイス	ヨーロッパ	⑮ 0.8520 (⑮)	⑮ 0.8472	⑮ 0.8660	⑤ 0.8428
エストニア	ヨーロッパ	⑯ 0.8486 (⑬)	⑮ 0.9028	⑮ 0.8818	⑮ 0.7613

(資料) United Nation Department of Economic and Social Affairs “e-Government Survey 2018”

(注) 丸数字は順位を示す(40カ国中)。

(図表 3) 政府の行政手続等のオンライン化率(2019年3月31日現在)

	全手続き数(件数)			オンライン化率 (%)	オンライン 完結率(%)
		オンライン化実施済			
		オンラインで完結			
内閣官房	17	5	2	29.4	11.8
人事院	729	119	73	16.3	10.0
内閣府	933	121	45	13.0	4.8
公正取引委員会	215	7	5	3.3	2.3
国家公安委員会・警察庁	1,675	109	76	6.5	4.5
個人情報保護委員会	41	8	4	19.5	9.8
金融庁	4,158	346	168	8.3	4.0
消費者庁	283	23	10	8.1	3.5
復興庁	4	1	0	25.0	0.0
総務省	4,858	577	388	11.9	8.0
法務省	1,067	42	34	3.9	3.2
外務省	112	20	20	17.9	17.9
財務省	5,645	1,693	1,358	30.0	24.1
文部科学省	768	27	16	3.5	2.1
厚生労働省	9,240	1,812	1,043	19.6	11.3
農林水産省	4,764	91	60	1.9	1.3
経済産業省	6,666	598	519	9.0	7.8
国土交通省	10,628	669	297	6.3	2.8
環境省	3,234	118	37	3.6	1.1
防衛省	675	1	0	0.1	0.0
会計検査院	51	21	9	41.2	17.6
合計	55,765	6,408	4,164	11.5	7.5

(資料) 政府 CIO ポータル「行政手続等の棚卸結果等(2019年3月31日時点)」2020年3月31日公表データ(2020年4月10日アクセス)を基に日本総合研究所作成

(注) 赤字は、オンライン化率、オンライン完結率が一桁の項目。

また、総務省のオンライン化実施済のうち13件は、「1-3 実施済(今後オンライン化をやめる予定)」との回答。手続き数が0件・2件の内閣法制局と宮内庁については掲載しなかった。

(図表 4) 地方自治体(市区町村)の行政手続オンライン化の現状

デジガバ実行計画別紙5a)記載の行政手続	対応率	デジガバ実行計画別紙5b)記載の行政手続のマイナポータルでの利用	対応率		
図書館の図書貸出予約等	61.5	子育てワンストップ	児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求	45.9	
文化・スポーツ施設等の利用予約等	30.2		児童手当等の額の改定の請求及び届出	46.4	
研修・講習・各種イベント等の申込	23.2		氏名変更/住所変更等の届出	40.7	
地方税申告手続(eLTAX)	96.2		児童手当等の現況届	38.4	
自動車税環境性能割の申告納付	N.A.		受給事由消滅の届出	44.4	
自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告	N.A.		未支払の児童手当等の請求	38.1	
自動車税住所変更届	0.0		児童手当等に係る寄附の申出	35.1	
水道使用開始届等	19.8		受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出	29.1	
港湾関係手続	1.4		児童手当等に係る寄附変更等の申出	32.2	
道路占用許可申請等	2.9		受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出	26.8	
道路使用許可の申請	N.A.		児童扶養手当:児童扶養手当の現況届(事前送信)	18.2	
自動車の保管場所証明の申請	N.A.		保育	支給認定の申請	31.0
駐車場の許可の申請	N.A.			保育施設等の利用申込	31.1
建築確認	N.A.			保育施設等の現況届	26.5
粗大ごみ収集の申込	6.7		母子保健:妊娠の届出	34.3	
産業廃棄物の処理運搬の実績報告等	1.5		介護ワンストップ	2.0	
犬の登録申請死亡届等	22.2		被災者支援ワンストップ	0.7	
感染症調査報告等	1.1				
職員採用試験申込	12.8				
就業構造基本調査	N.A.				
入札参加資格審査申請等	24.6				
入札	38.0				

(資料) 政府 CIO ポータル「市町村のデジタル化の取組に関する情報」の公表データ(2020年3月31日公表)を基に日本総合研究所作成

(注) 対応率は、各項目についてオンライン化「済」・マイナポータルでの利用可能手続「○」と回答した市区町村の数を全自治体の数(1,741 団体)で除したものの。

デジガバ実行計画別紙5a)に記載された行政手続のオンライン化状況は 2017 年 4 月 1 日時点。

デジガバ実行計画別紙5b)に記載された行政手続のマイナポータルでの利用可能手続の状況は 2019 年 12 月末時点。

赤字は対応自治体が 50%以上、青字は同 10%未満。

(3) 大災害の教訓と平時からの取り組みの必要性

非常時においてデジタルガバメントへの対応の必要性が浮かび上がったのは、今回が初めてではない。わが国が人的にも経済的にも甚大な被害を受けた災害として、阪神淡路大震災や東日本大震災、熊本地震などが記憶に新しい。これら巨大地震の発生当時においても、多方面でデジタル化の必要性が痛感された。

例えば、東日本大震災の時には、情報のデジタルデータ化やこれを保管・共有できる体制が適切に整備されていなかったために、被災者や被災状況に関する正確な情報が把握できず、紙ベースの資料や庁内のサーバ等が津波や火災で喪失したり、通信網が途絶したことなども重なり、被災者に対する医療や支援で適切かつ迅速な対応が困難となる事態が生じた。加えて、情報通信基盤が災害に対し脆弱だったことに加え、各種申請・手続きが原則紙ベースであったことも、被災直後に必要とされる支援の妨げとなった(図表 5)。例えば、被災後の窓口業務再開時に一番多かった手続きは、金融機関に提出する本人確認書類として「紙ベース」の住民票か保険証が必要というものであった⁸。死亡届や転出入届も集中したといい、これらの手続きもまた、原則紙ベース・窓口での対応とされた。このため、住民ばかりでなく、自身も被災している職員にとっての負担は大きく、窓口に向く時間や窓口での対応・処理にかかる時間を削減できるオンライン化や、手続きの簡素化、添付書類の削減などの必要性が認識された。

(図表 5) 災害時に必要となる対応

災害発生時、地方公共団体においては、被災者に対する行政サービスとして以下のような事務が発生

- | | |
|---------------------------|--------------|
| ・被災証明書の発行／管理 | ・雇災証明書の発行／管理 |
| ・避難所の運営管理 | ・緊急援助物資等の管理 |
| ・仮設住宅の建設、入退居の管理 | ・義援金や遺族名簿の管理 |
| ・住民の就学情報や福祉関連情報の管理 | |
| ・国民健康保険税や介護保険料等の各種負担の減免 等 | |

従来これらの事務は「紙ベース」で処理されることも多かったが、円滑な行政サービスの提供のためには電子化が必要。

(資料) 高地圭輔「自治体クラウドの推進状況」九州地域自治体クラウド推進セミナー2011 講演資料、2011 年 8 月 11 日 (<https://www.kiai.gr.jp/PDF/jichitaicloud2011/takachisama.pdf>)

このように、大規模災害の教訓として、情報通信分野ではハードとソフトの両面での備えの重要性が確認された⁹。すなわち、堅牢な情報通信インフラや災害にも強いデータ基盤の構築、IT 部門の業務継続計画 (ICT-BCP) の策定とともに、必要な人に必要な支援が迅速に届くように、各種申請や手続き等の簡素化・オンライン化の推進が不可欠だということである。そこで、2014 年には「電子自治体の取組みを加速させるための 10 の指針」が策定され、自治体クラウドの導入や住民サー

⁸ 地方自治情報センター・慶應義塾大学 SFC 研究所「東日本大震災における地方公共団体情報部門の被災時の取組みと今後の対応のあり方に関する調査研究報告書」(2012 年 3 月) P.58。

⁹ なお、東日本大震災の被災後の交通網の混乱や計画停電の実施により、テレワークの導入・活用の必要性も認識されることとなった。NTT データ経営研究所による震災直後の調査では、テレワークを実施している企業は 2 割であったが、テレワークなど柔軟なワークスタイルの必要性を感じる割合は半数以上にのぼった (NTT データ経営研究所「東日本大震災後と柔軟なワークスタイルに関する調査」2011 年 7 月 5 日 <https://www.nttdata-strategy.com/newsrelease/archives/110705/index.html>)。

ビスの利便性向上を進め、災害時にも迅速な復旧や円滑な連携を可能とする体制の整備に取り組む方針が示された。また、大規模災害発生時に多くの人々が着の身着のまま避難し、本人や保有する預金口座等を証明できる手段を持たず、金融機関から預金を引き出せなかったり、罹災証明書をすぐに発行できないなどの問題が生じた。そこで、被災者の特定や支援に必要となる情報の収集、利用など災害対策の手段としても、マイナンバー制度の導入が推進される契機ともなった。

各種行政サービスについて、対面からデジタル化へのシフトを進めるにあたっては、ツールを導入するだけでなく、業務プロセスや組織体制についてもデジタルを前提としたものに見直しを進めていく必要がある。しかしながら、大震災発生直後には改革の機運が高まったものの、事態が収束するにつれ、政府ならびに地方自治体の取り組みは、一部先進的なところを除き緩慢なものとなった。平時においてデジタル化を進めるべき業務の多くが、改善されずに非効率なまま放置されてきたために、非常事態において大きな障害となって立ちはだかったことが、今回の新型コロナ禍で再び明らかになったといえよう。

4. 非常時に強いレジリエントなデジタルガバメント構築に向けて

(1) 諸外国の動向

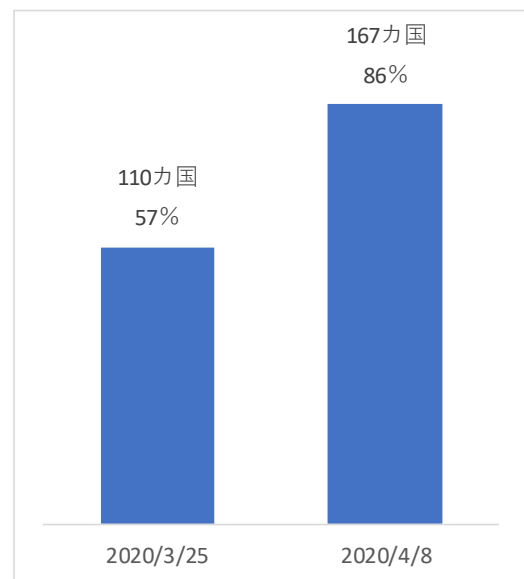
それでは、諸外国では今回の新型コロナウイルス感染拡大の中で、どのような対応が行われているのであろうか。国連の調査¹⁰によれば、加盟 193 カ国のうち 2020 年 3 月 25 日までに政府のポータルサイト上で新型コロナウイルスに関する何らかの情報を提供している国が 57% (110 カ国) であったのに対し、43% (83 カ国) が情報を提供していなかった。しかし、2 週間後の 2020 年 4 月 8 日時点では、約 86% (167 カ国) が情報とガイダンスを提供している (図表 6)。

同調査によれば、新型コロナ禍が既存のデジタルサービスの需要の増大ならびに新たなニーズをもたらしており、新型コロナウイルスの対策に役立つ新しいアプリやサービスの創出を促している。加えて、失業やその他の社会給付の申請が急増し

ており、デジタル ID やデジタル署名などのオンラインサービスの利用が拡大している。デジタルガバメントが最も進んでいる国の一つであるエストニアは、すでに行政サービスのほとんどがデジタル化されオンラインで利用可能であり、今回の新型コロナ禍でも大きな影響を受けず、通常通り行政機能を維持している¹¹。カタールにおいても、デジタル政府 (QDG) 戦略のもと約 1,000 のサービスがオンラインで提供され、住民は多くのサービスを自宅で利用可能となっている。

多くの国では、緊急経済対策として国民への現金給付が行われているが、インドではデジタル ID (アドハー) などのデジタル公共インフラ (インディアスタック) を使って、国民に対する現金給

(図表 6) 新型コロナウイルスに関する情報提供



(資料) UN DESA

¹⁰ UN DESA[2020]。

¹¹ e-estonia “The virus-proof digital state” April 2020 (<https://e-estonia.com/the-virus-proof-digital-state/>)。なお、エストニアでは結婚・離婚・不動産売買以外の行政手続きは、全てオンラインで可能である。

付が迅速かつ効率的に行われている。世界銀行によれば、チリ、ペルー、タイにおいても、デジタル ID による本人の特定と口座を把握できる仕組みがあるので、迅速な給付が可能になっている¹²。また、国民からの新型コロナウイルスに関する問い合わせや失業手当、給付金等に関する相談など、国民への情報提供や不安を取り除くための対話ツールとして、多くの国や地域で SNS やチャットボット¹³などが活用されている。

このように、平時においてデジタルガバメントが強力に推進され実現している国や地域は、今回の新型コロナ禍においてこれを有効に活用できており、困難な状況における行政機能の耐性や回復力（レジリエンス）に寄与していることがわかる。一方で、アメリカはわが国と同様に、政府のデジタル化への取り組みが不十分であったため、新型コロナウイルスの感染拡大による経済的・社会的危機をさらに悪化させていると指摘されている¹⁴。

(図表 7) 新型コロナウイルスに関連して政府が開発等を行ったアプリ

項目	国・地域	概要
マスクの調達関連	台湾	政府がマスクの在庫状況の 30 秒ごとのデータをオープンデータで提供、民間企業やシビックテックが多様な情報提供サイトやアプリを開発
	韓国	政府がマスク販売データをオープンデータで提供、スタートアップがマスクを購入可能な店舗と在庫を表示する地図アプリ等を開発
	シンガポール	デジタル技術庁 (GovTech) が MaskGoWhere を開発、郵便番号を入力すると政府が調達したマスクを受け取る場所がすぐわかる
感染者の追跡等	韓国	感染者のクレジットカードや公共交通機関の利用履歴、携帯電話の位置情報、防犯カメラの映像等のデータを基に、感染者の移動経路等の情報を公開 自宅隔離対象者が指定場所から離れたり、体調が悪化した場合には担当職員に通知する「自主隔離安全性保護」アプリも開発
	シンガポール	GovTech が TraceTogether を開発・オープンソース化、本人の同意のもとアプリ利用者同士の接触が匿名で記録され、感染者と濃厚接触した可能性がある場合には通知
	イスラエル	テロ対策の手法を使い、感染者のクレジットカード利用履歴や携帯電話の位置情報などから行動を追跡、濃厚接触者に自主隔離の要請を通知 (最高裁判所が個人情報保護の必要性から立法措置を要請)
	ポーランド	自宅隔離の対象者は、当局の求めに応じ、自分の顔写真を自撮りして送るシステム (当局が位置情報と顔認証システムを使って、本人の自宅所在と本人確認を行い、場合によっては警察に通報)

(資料) 報道資料等を基に日本総合研究所作成

また、今回の新型コロナ危機で、デジタル技術を活用した新たなアプリやサービスの開発も後押しされている。例えば、感染の急拡大は医療用物資や機器の不足を引き起こしているが、この問題に対処するために、台湾や韓国などでは政府機関と民間企業・市民団体等が連携し、マスクについてリアルタイムで在庫の確認や調達可能な場所がわかるアプリが開発されている (図表 7)。また、感染拡大を抑止するために、感染者の移動経路を追跡したり自宅待機の状況を監視するソフトウェアが開発されている国もある。これらの追跡アプリに関してはプライバシーの問題が浮上するが、ウイルスの感染拡大を防止するためにはやむを得ないとして、欧米諸国でも同様のツールを開発す

¹² 水口[2020]。

¹³ チャットボットとは Chat (会話) と Robot (ロボット) を組み合わせた造語で、利用者がテキストや音声で入力した質問に対し、人工知能 (AI) などを使って自動的に応答するシステムをいう。

¹⁴ Melissa Harris “Connolly: COVID-19 Underscores Need to Modernize Government IT” Government CIO Media and Research, April 20, 2020

(<https://www.governmentciomedia.com/connolly-covid-19-underscores-need-modernize-government-it>)。

る動きが出ている。わが国でも、シンガポールのアプリを参考に、政府が検討を進めている。

（２）デジタル化のパートナーとしてのシビックテック、ガブテック

新型コロナ禍を受け、各国でデジタルガバメントへの取り組みが急がれるなか、世界的にも注目されているのが、シビックテックやガブテックと呼ばれる民間組織や新興企業などと、政府・自治体との連携・協働の動きである。先に紹介した国連の調査でも「政府は、危機的状況下で人々をサポートできるデジタルツールを迅速かつ効率的に開発するための財政的および人的資源を欠いていることが多い。したがって、民間テクノロジー企業、社会起業家、その他の国内および国際組織とのパートナーシップを構築することは、政府が既存のテクノロジーを利用して人々のニーズに対応し、危機が彼らの生活に与える影響を和らげる効果的な方法」¹⁵であることが指摘されている。

シビックテックとは、Civic（市民の）と Technology（技術）を組み合わせた造語で、市民や起業家がデータやデジタル技術等を駆使して、地域社会や公共サービスの課題解決、市民の生活の質の向上に取り組む活動をいう。ガブテックは Government（政府）と Technology（技術）を組み合わせた造語でシビックテックに近いが、行政機関や行政サービスへのデジタル技術の導入・活用を通じて、効率性や利便性、透明性の向上、新しいサービスの創出などを実現する動き、またはそれを専門的に行うスタートアップや起業家などを指す。シビックテックは「市民駆動型（Citizen driven）」で、市民の視点から地域の様々な課題解決に取り組む動きといえるが、ガブテックはより行政機関に焦点を当てた取り組み（効率化や利便性向上を通じて、最終的には市民も利益を得る）とみることができる。もっとも、両者は対立する概念ではなく、行政機関の外部と内部からのデジタル変革の動きとして組み合わせることで、より効果を発揮すると指摘されている¹⁶。

今回のような非常事態下で、行政サービスのデジタル化や感染症対策に役立つツールの開発が必要とされている。しかしながら、政府・自治体は職員の専門的な知識や技術の不足はもとより、十分な人手や時間を割くことが困難な状況である。そこで、ユーザー視点での使いやすいサービスの開発やデータの可視化を得意とするシビックテックやガブテックの力を借り、眼前の課題解決に取り組もうとする動きが世界中で登場している。

例えばアメリカでは、シビックテックやガブテック分野のリーダーが集まり、新型コロナ危機下における政府・地方自治体の意思決定や効果的なサービスの開発をデジタル技術の側面から支援する非営利組織 US Digital Response（USDR）を設立している。USDR は、行政機関の緊急プロジェクトと必要な技術を持つプロボノ¹⁷人材のマッチングを行っており、すでに 5,000 人以上が登録し、150 を超えるプロジェクトが遂行されている¹⁸。成果の一つとして、中小企業が支援メニューの要件に該当しているかどうかを判断し、連邦政府の補助金を申請するのに役立つ「適格性ウィザード」の開発を支援したケースなどがある。

わが国においても、シビックテック団体の Code for Japan が東京都からの委託を受け、わずか1週間で新型コロナウイルス感染対策サイトを立ち上げたばかりでなく、これをオープンソースで公

¹⁵ UN DESA [2020] P.2.

¹⁶ Wietse Van Ransbeeck “What’s the Difference Between “Civic Tech” and “GovTech”?” Citizenlab August 29, 2019 (<https://www.citizenlab.co/blog/civic-tech/whats-difference-civic-tech-govtech/>).

¹⁷ プロボノとは、ラテン語の pro bono publico の略で、ある分野の専門家が自らの知識やスキル、経験等を活かして社会貢献活動に取り組むこと。

¹⁸ James Merso “How a Volunteer Group is Helping Government Digital Services ‘at the Speed of Need’” Government CIO Media and Research, April 3 2020 (<https://governmentciomedia.com/how-volunteer-group-helping-government-digital-services-speed-need>).

開した。その結果、日本各地で活動を展開する Code for X（地域名）や有志の市民エンジニアにより、全国で対策サイトの立ち上げやデータ公開を支援する動きが広がっている¹⁹。また、Code for Japan は政府が収集・オープンデータ化した情報を基に、民間の支援策を検索できる「民間支援情報ナビ」を構築・公開している（<https://vscovid19.code4japan.org/>）ほか、政府の「新型コロナウイルス感染症対策テックチーム」に参画し、接触確認アプリの開発にも取り組んでいる。

政府が、新型コロナ禍がもたらす課題の解決にあたり、民間から技術やアイデアを募集する動きも出てきている。代表的なものとして、エストニアから全世界に広がっているオンラインのハッカソンイベントの「Hack the Crisis」や、イギリスの NHS（国民保険サービス）のイノベーション推進機関 NHSX とガブテック企業パブリックによる技術コンペ「Techforce19」などがある。わが国でも神戸市が、スタートアップと市職員の協働による地域課題解決プロジェクト「Urban Innovation KOBE」の一環として、全国のスタートアップから、新型コロナウイルス対策となり得るテクノロジーやアイデアを募集しているところである²⁰。

（3）政府に求められるリーダーシップ

今回のコロナ危機で、従来の組織体制や業務プロセスのままでは、官民ともに機能不全に陥りかねない一方で、デジタル技術やこれを熟知する専門家を有効に活用することで、非常事態下でも行政機能を平時同様に維持するとともに、様々な対処方法の考案・実装が可能であることがわかってきた。今後、公的セクターにおけるデジタルガバメント構築やデジタル革新の動きが、世界中で一段と加速することになる。

わが国においても今回の経験や反省を踏まえ、デジタルガバメントの取り組み方法の抜本的な見直し、ならびにデジタル革新を着実に進めていかなければならない。その際には、行政のデジタル化に関するデジタルファースト、コネクテッド・ワンストップ、ワンスオンリーの基本原則（図表 8）を前提として、①非常事態下におけるオープンイノベーションの平時における継続、②正確かつ適切な情報の収集・共有・公開の徹底、③マイナンバー制度の有効活用の検討、について、政府がリーダーシップをもって推進していくことが求められる。その概要は、以下の通りである。

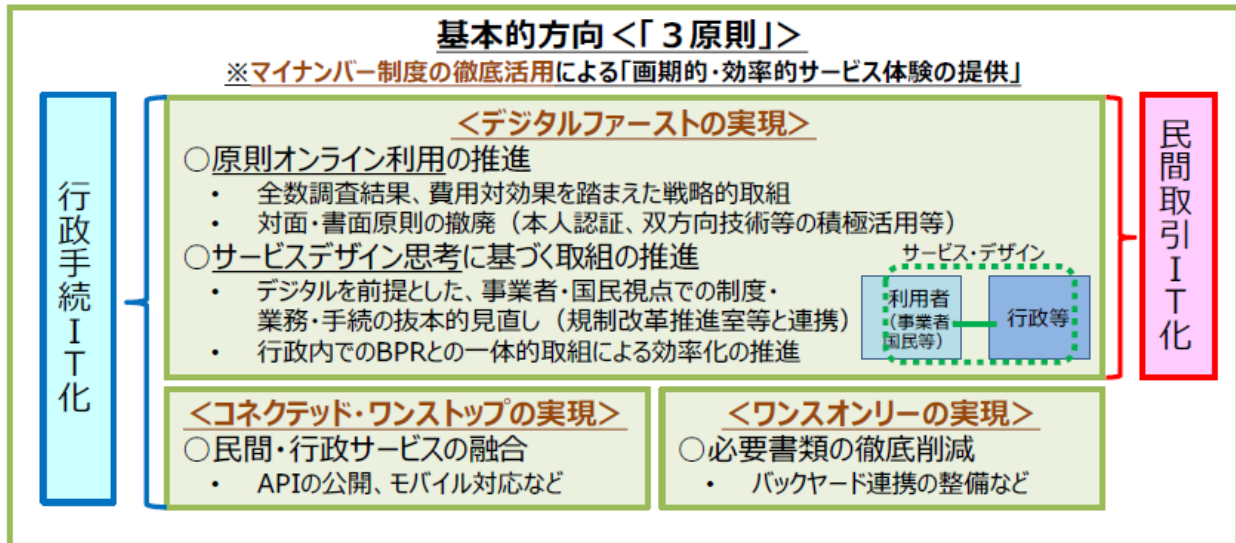
¹⁹ さらに、国や自治体によりデータ形式が揃っていないなどの課題に対応するために、対策サイトのデータ設計に携わった有志により、「新型コロナウイルス感染症対策に関するオープンデータ項目定義書」が作成・公開され、政府 CIO ポータルでも紹介されている（<https://cio.go.jp/node/2594>）。

²⁰ 神戸市ホームページ

（<https://www.city.kobe.lg.jp/a14333/business/sangyoshinko/shokogyo/venture/newindustry/press/781897913993.html>）。



(図表 8) 行政のデジタル化に関する基本原則



(資料)「デジタル・ガバメント推進方針」2017年5月

① 非常事態下のオープンイノベーションを平時にも繋げよ

わが国では東日本大震災の時に、有志の市民エンジニアが震災関連情報をまとめ、地図上に表示する「sinsai.info」を立ち上げるなど、行政を補完する様々なサービスが開発・提供された。こうした活動が、Code for Japan や各地の Code for X（地域名）の設立に繋がっており、今回の新型コロナ危機においても政府・地方自治体の情報提供支援で力を発揮している。公開されている感染対策サイトは80にのぼり、1カ月余りで全ての都道府県がカバーされている。

また、行政機関の効率化・合理化を担ってきたガブテック分野のスタートアップが、新型コロナ危機下において、行政機関や市民向けに役立つデジタルサービスを無償あるいは安価に提供する動きも出てきている²¹。海外においても、先に紹介したように、公的セクターとシビックテックやガブテックとの連携により新たなアプリやサービスの開発が活発に行われている。

緊急事態であるからこそ、国や地方自治体とシビックテック・ガブテック、IT企業等との迅速な連携や協業に繋がっていると考えられるが、ここで得られた官と民の関係性や共創の基盤を平時におけるオープンイノベーションに繋げていくべきである。また、行政のIT化というと大手ベンダーにばかり目が向きがちであるが、シビックテックやガブテック、スタートアップなど、新たなプレイヤーにも視野を広げていくことが求められよう。

その理由として、第1に、デジタルガバメントを進めるにあたっては、スピード感と同時に、UI（ユーザーインターフェース）やUX（ユーザーエクスペリエンス）など、ユーザー視点のサービス設計やユーザーにわかりやすい情報の可視化といった側面が重要になる。したがって、公的セクターのみで取り組むのではなく、これらの点に長けている組織や人材とのオープンイノベーションにより推進すべきである。アジャイル開発やUI・UXは、シビックテックやガブテックの得意とす

²¹ 例えば、hachidori は新型コロナウイルス感染症に関する住民の問い合わせに対応するチャットボットを自治体向けに無償で提供することを発表している。グラファーは法務局窓口の混雑回避のために、オンラインで法務局から登記簿謄本や印鑑証明書を請求できる「Graffer 法人証明書請求」を窓口での請求より安価に提供することを発表している（いずれも新型コロナ危機下における限定対応）。また、ガブテックではないものの、LINE が厚生労働省や地方自治体と協力して、新型コロナウイルスに関連する情報を提供するアカウントの開設や、対策に活用するビッグデータを収集するための全国調査の実施などに取り組んでいる。

するためには、オープンデータが重要になる。行政機関だけでは手が回らない情報提供サービスや革新的なアプリの開発について、行政が取得・保有するデータを積極的に公開・共有していくことで、民間による自主的な開発・提供の動きが喚起されるからである。例えば、台湾ではマスクの在庫など多様な情報がオープンデータとして速やかに公開・共有されており、新たなサービスやアプリの開発にこれらのデータが活用されている。わが国においても、各地の感染者対策サイトの構築に当たって、国や自治体の公表データが活用されている。また、横浜市や会津若松市、加古川市などでは地域の飲食店のテイクアウト・デリバリーの情報を収集・公開して、テイクアウト・デリバリーマップの作成に繋げている。秋田市は **Code for Akita** と協力して、児童を一時的に受け入れる市内施設の待機状況のデータを地図上に表示し、公開するなど、地域独自の取り組みも進められている。

日頃より、行政機関は行政手続きの申請、各種の問い合わせや相談に伴うデータを大量に取得しており、これらを解析すれば、住民のニーズの把握やそれに適した行政サービスの開発・改善が可能と考えられる。なお、オープンデータやデータ共有を進めるためには、データ形式の標準化や機械判読性などといった技術的な対応が不可欠であるが、その前提として「透明性」や「説明責任」に対する政府や地方自治体、公的機関の自覚があることは言うまでもない。また、全てのデータをオープンデータにすることは難しくとも、民間と限定的にデータを共有できる体制を整備していくことも重要である。

第3に、今回のコロナ危機では、個人のプライバシーと公益のバランスをいかに確保するかが問われている。人と人との接触が新型コロナウイルスの感染を拡大させることが明らかになり、国民の安全確保の観点から、感染者の行動履歴や濃厚接触の可能性などといった情報が、複数の国で感染対策に利用されている。感染者や医療従事者、その家族・関係者等のプライバシーや人権に対する配慮が欠かせない一方で、人々の安全を確保するために、どこまで関連する情報を公開・共有できるのかが論点として浮上している。監視社会に繋がるような国家によるプライバシーへの過度の関与は、厳に避けなければならない。国連は、「為政者は、プライバシーの侵害や監視への乱用を防ぐために、人々の生命や健康の危機を克服する目的で絶対的に必要とされ合理的にリンク可能な個人データの最小化と限定的な収集・保持・共有の原則を考慮する必要がある」²³と指摘している。欧米諸国においてすでに論争が起きているが、わが国もアフター・コロナの課題として、感染症の拡大防止とプライバシーや人権保護の両立について、真剣に議論を深める必要がある。

③ マイナンバー制度の有効活用を真剣に検討せよ

今回のコロナ危機では、マイナンバーがほとんど活用できていない。マイナンバー制度により個人番号（マイナンバー）の付番は導入されたものの、各所からの批判を恐れ、マイナンバーやマイナンバーカードに対して多岐にわたる制約を課したことに加えて、それらの活用について十分に議論・検討されてこなかった。このため、すでに述べた通り、いざオンライン申請に活用しようとしたところ、様々な不備が明らかになっている。今回の新型コロナ禍のような感染症の拡大による非常事態においても、大規模災害の発生時と同様に、これを有効に活用することができれば、給付金等の迅速な対応や、諸手続きにかかる人的負担を緩和・軽減できたと考えられる。

加えて、デジタルガバメントを推進するうえでデジタルデバイドの発生が懸念されるが、マイナ

²³ UN DESA [2020]P.3。

ンバー・マイナンバーカードの活用により以下の二つの解決策が考えられる。一つには、パソコンやスマートフォンとマイナンバーカードの公的個人認証を使って、申請者側・受付側双方がオンラインで完結できる行政手続きを増やし、これを使うことができる市民のオンライン行政サービスへの移行を図ることである。これにより、行政事務の効率化や対応する人員の削減、ならびに、人による支援が必要な分野・業務への人員の配置を進め、オンラインでの手続きが困難な高齢者などの情報弱者に対し、手厚いサポート体制を整えることが可能である。

もう一つには、マイナンバー制度の活用により、プッシュ型サービスを実現することである。マイナポータルでプッシュ型サービスが可能であるものの、「子育てワンストップサービス」以外ではほとんど実施されていない。必要な人に必要なサービスが迅速に届くようにするためには、対象となる人をマイナンバーで特定して通知を行ったり、資金を自動的に振り込むなどの方法が有効である。また、プッシュ型サービスとして予め必要事項が入力されている状態とし、申請手続きにかかる特別な操作を必要としないようにサービスの設計を行えば、デジタルデバイドの問題もある程度解消することができよう。

いずれも、法制度やシステム、業務体制等の見直しを伴うため、短期的な解決は難しい。しかしながら、これまで手動・対面・書面・印鑑で行われてきた行政サービスについて、マイナンバー制度を活用してデジタルで完結できるようにすることで、利用者にとっては、申請手続きのための書類の記入や添付書類の用意、窓口に出向いたり何分も待たされるといったことがなくなる。行政職員にとっても、窓口での応対や手作業での業務にかかる時間や手間の削減が可能である。特に、今回のような非常事態におけるメリットは大きい。いまこそ、誰のための、何のためのマイナンバー制度か、真剣に議論することが求められよう。

5. おわりに～デジタルの時代こそ共助・互助の大切さを見直すべき

デジタルガバメントは行政による一方的なサービスの開発・提供ではなく、市民や民間セクターとの対話や連携・協業の推進によってこそ進むものである。また、わが国の行政組織の IT 部門の多くは、非常時・災害時に IT 関連業務に専念できるようには位置付けられておらず、そのような機能も十分ではない。しかし、デジタルの時代であるからこそ、共助・互助のための手段が多様化しており、様々なデジタル化の担い手が登場している。今回の新型コロナ禍を通して、平時から、そうしたデジタル化の担い手との共助や互助の関係を構築していくことで、市民目線のデジタルガバメントの構築に繋がるとともに、非常時にも力を発揮することがわかった。

わが国は、IMD による世界デジタル競争力ランキングで 63 カ国中 23 位という評価であったが、その内訳をみると、評価基準の 3 本柱の一つ「将来の備え」(24 位)の項目のうち、IT 統合が 18 位、電子政府は 10 位であるものの、官民協働 (PPP) が 37 位と評価が低い。アフター・コロナのデジタルガバメントへの取り組みは、行政内部のデジタル革新とともに、市民や民間セクターとの関係性を見直す好機ともいえる。これまで政府・地方自治体の一部にとどまっていた共助のガブテック、互助のシビックテック²⁴との連携や協業の動きが、全国に広がることが期待される。

また、本稿で紹介した通り、東京都は Code for Japan に委託する形で、わずか 1 週間で新型コロナウイルス感染対策サイトを立ち上げたが、台湾の IT 担当大臣として注目を集めているオード

²⁴ 神戸市主催 GovTech Summit における尾原和啓氏の講演「GovTech という緩やかな革命—テクノロジーを手に誰もが参加できる行政の仕組み—」(2019 年 2 月 26 日開催)による。

リー・タン氏がその動きにすぐに反応して、改善を提案したことで話題になった。これは、わが国のシビックテックの活動を行っている人々が、シビックテックに取り組む世界中の仲間との交流を重ねており、タン氏もその中の一人だという背景がある。デジタルの世界は、このような状況下でも国境をたやすく越え、互いに協力し、経験や知識を共有し合うことができる。わが国の政治家や政策担当者も、デジタルを巡る世界の動きに目を向け、耳を傾け、真摯に対応していく必要がある。

政府内における IT 担当大臣の役割も、これから一段と重要性が高まるであろう。名称についても、単に技術を表す IT 担当とするよりも、何を目的とするかという点で、デジタル革新担当大臣の方が適しているかもしれない。台湾でタン氏が、シンガポールでヴィヴィアン・バラクリシュナン氏（外務大臣とスマートネーション担当大臣を兼任、医師でありプログラマー）が登用されているように、デジタル技術を駆使した機能やサービスの導入、組織や行動、考え方の改革の旗振り役として、デジタル政策の中核を担うには、どのような資質を持つ人物が適任者であるかについても、今一度真剣に考える必要がある。

参考文献

- 水口毅「アフター・コロナに向けたデジタルライゼーションの重要性」KPMG、2020年5月
- 田谷洋一「デジタル・ガバメント実現に向けたわが国の課題—欧州のデジタル先進国の『Digital Government』から学ぶ—」リサーチ・フォーカス No.2019-018、2019年9月
- Division for Public Institutions and Digital Government “COVID-19: Embracing digital government during the pandemic and beyond” UN DESA Policy Brief No. 61, United Nations Department of Economic and Social Affairs, April 2020
(https://www.un.org/development/desa/dpad/wp-content/uploads/sites/45/publication/PB_61.pdf)。

以 上