



## No.032 九州デジタルガバメント構想 (その3) デジタルガバメント3原則とは



参考: <https://www.gov.uk/>

行政をデジタル化するとどうなるのでしょうか。

そもそも行政は、public service = 公共サービスを提供するのが仕事です。役所や公法学者は民間との違いを強調しますが、住民に対するサービスという意味では民間と変わりません。民間企業であれば、利用者や顧客にとっての使い易さを追求するのは当然です。行政サービスも役所目線ではなく利用者目線の利便性を追求するべきです。行政のデジタル化は行政手続きそのものを大変革するチャンスなのです。

例えば引っ越しや相続。行政サービスを受けるために求められる書類や各種証明書の数々にうんざりします。事業者は役所や自治体ごとに違う書式で似た内容の申請書や報告書を作成せねばならず大変です。縦割り行政やたらい回しは役所側の都合だけど、利用者は法律に書いてあるから仕方がないと諦めています。それをデジタル手続き法にある3原則に沿って役所側、制度側の方を変えようというわけです。

- ①ペーパーではなくデータで手続きを完結させる(デジタルファースト)
- ②一度出せば二度求められない(ワンストップ)
- ③民間による公共サービスも含めてワンストップ手続きにする(コネクテッド・ワンストップ)

基本的考え方は、行政と住民の接点をデジタル化する際には、利用者目線=ユーザーを中心の制度設計、つまりUser(Human)-Centered Design にするべきだというものです。このService Design の考え方によって公共サービスを再設計しているのがイギリス政府のGovernment Digital Serviceです。日本の総務省もサービスデザインの考え方を取り入れて改革を進めようとしています。

土光臨調以来日本はものすごい時間とエネルギーをかけて行政改革をやってきました。しかし攻める民間委員も守る公務員も行革疲れで疲弊しています。

いまや行政をデジタル化することにより、デジタルエンジニアが行政改革する時代になったのです。