



No.037 九州デジタルガバメント構想 (その8) 利用者目線のサービスデザイン



参考 : <https://cybersecurity-jp.com/security-measures/29134>

デジタルガバメントはデジタルで公共サービスを提供しようとしています。

サービスの出し手と受け手の間のインターフェースをデジタル化することにより、いまや買い物であれ決済であれ、サービスの内容が劇的に変わって便利になりました。これは民間だけでなくパブリックサービス、つまり行政でも同じことが起こっているはずです。

しかし行政自身にその気がなければ何も変わりません。

例えば引越しワンストップサービス。民間事業者がポータルサイトを使っていろいろサービスを考えますが、行政に求められるのは住民に喜ばれる行政手続きそのものの簡素化です。つまり何のためにその証明書類やハンコが必要なのか、なぜ部署ごとに様式が違うのか、なぜほかで出したものが使えないのか、今の技術なら民間のようにもっと簡単にできるのではないかなど、制度の根本に立ち返って法令や手続き自体を変えることが住民のニーズなのです。

そこに触れないで、パソコン入力の自動化のような、もっぱら行政事務の省力化が目的と勘違いされては、デジタルガバメントの意味がありません。

大事なのは利用者目線です。公共部門のサービスデザインとはインターフェースのデジタル化により住民目線で行政側のサービスを再設計することです。どうデザインするか、それは利用者＝住民だけでなく顧客本位のビジネスマンやエンジニアも一緒になって考えてもらう必要があります。安全性や公平性など公共部門が重視する価値を損なわないよう、例えば本人確認手段や改竄を防ぐ技術をうまく組み合わせ、セキュリティ・バイ・デザインの思想でシステムを考える。こうやって住民にとって圧倒的に便利な行政サービスを目指すべきです。そうすればサービスの改善やそれに付随する民間サービスの利用料で、新たに税金をつぎ込まずに運営できるでしょう。

まさにPPP(パブリック・プライベート・パートナーシップ)による行政が実現します。