



Date : 2020年7月19日

No.57 いよいよ九州デジタルガバメントの出番 行政のデジタル化は地方からアジャイルに



参考 : <https://www.nikkei.com/article/DGXMX061654950X10C20A7MM8000/>

2020年の骨太方針が閣議決定され、最優先政策が「行政のデジタル化」になりました。20年前から世界最先端IT国家を目指すと言いながら、はるか遠く世界に遅れをとってしまったのはなぜか。それはICT活用と言っても政府内の業務改善にとどまり、行政そのものに手をつけようとしなかったからです。

行政の中身や手続きはすべて法令によって定められています。

デジタル化は単に決められた役所の業務を一部パソコン化するだけのものではありません。公共サービスの出し手である役所と受け手である一人一人の国民との間のインターフェースをデジタル（オンライン）化することは、サービスの提供の仕方、サービスの内容が変わってくるはずです。にもかかわらず、ペーパーやFAXやハンコを前提とした法律に合わせて、できる範囲でIT化したと言っているから、行政の業務改善には多少役立っても国民の利便性の向上につながっていないのです。

本当はインターフェースがデジタル化したら、それに合わせて顧客へのサービスの仕方を変えなければいけません。民間であれば当然でしょう。

行政は役所が提供する公共サービスです。もちろんサービスの趣旨目的まですべて変わるわけではありませんが、制度、組織陣容を含め根本から見直してこそ、行政のデジタル化なのです。つまりこれらはすべて事細かく法令で定められているから、法令を全面的に見直し、デジタルサービスに合わせた新しい行政に切り替える必要があるわけです。

ユーザー目線の公共サービスの再設計、これこそイギリス政府のGDS(Government Digital Service)が進めているサービスデザインの考え方です。また台湾のIC担当大臣オードリー・タンが進めているg0v(ゼロから政府の役割を再考するGov Zeroの運動)につながります。

「単なる新技術の導入ではなく、制度や政策、組織の在り方等をそれに合わせて変革していく」「単にオンライン化等を目的とするのではなく…不断の行政サービスの質の向上こそが行政のデジタル化の真の目的である。」これは昨日閣議決定された骨太方針の一節です。まさにそのとおり！問題は20年間できなかった中央政府で、これから1年間の集中改革期間内にこれができるかどうか…(つづく)