

【実施報告】

第9回オンラインセミナー

「英国における行政のデジタル化について-英国政府・ブリストル市の取組み-」を開催

英国ユニバーシティ・カレッジ・ロンドン School of Public Policy 修士課程 陸川諭氏をお招きし、オンラインセミナーを開催した。本セミナーの内容について、以下のとおり報告する。

1 概要

○日時：2021年10月25日(月)16時30分から17時30分まで(日本時間)

○当日参加者数：75名(申込者数：101名)

○プログラム：

①開会挨拶・講師紹介(16:30~16:35)

②講演(16:35~17:15)

③質疑応答(17:15~17:30)

2 講演内容

(1) イントロダクション

・行政のデジタル化の国際比較において、英国は、E-Government Survey2020(UNDESA)で7位、Digital Government Index2019(OECD)で2位、デジタル競争力ランキング2021(国際経営開発研究所/IMD)で14位と、行政のデジタル化について先進的な国であり、世界の行政のデジタル化を牽引する存在であると言える。また、主要都市間の比較としても、ロンドンはすべての指標で上位20位以内と評価が高い。

・日本・東京は、技術力など評価が高い指標がある一方で、オンラインで可能な行政手続きが少ないなど、評価が低い指標があり、行政のデジタル化については、大きな行政課題の1つとなっている。

(2) 英国政府の取組みについて

・英国政府内には、デジタル化を推進する専門組織としてガバメント・デジタル・サービス(GDS)が内閣府に2011年に設置されており、その主な役割には、①GOV.UK上の政府情報・サービスの管理、②共通サービス・デザインスタイルの提供、③デジタル分野からのコロナ対応、④専門家の派遣、⑤デジタル分野の公務員育成などがある。これは、日本のデジタル庁の設立に際しても、参考にされた組織である。

・英国政府のデジタル化戦略として、「デジタルサービスをデフォルトとする」との政府公約の下、Government Digital Strategy 2012が公務員制度改革の一環として策定されており、「利用する側にとって便利な時間・方法で情報とサービスにアクセスできること」「開

発や運営の効率性と費用対効果が高いこと」を施策の2つの柱として、四半期ごとの進捗報告も行うこととなっている。

- ・具体的な成果として、2012年に運用開始した英国政府のWebサイト「GOV.UK」があり、それまでの省庁ごとのWebサイトではなく、政府として統一された共通プラットフォームとして運用されている。GDSが管理し、デザインスタイルも公開されている。
- ・また、英国政府は、公共機関向けに「GOV.UK Pay (電子決済サービス)」「GOV.UK Notify (通知・管理サービス)」といった機能を無料又は安価に提供している。さらに、「GDS Academy」として国家公務員、地方公務員、その他行政機関の職員向けにデジタル化に関する育成プログラムを提供するなど、公務員育成にも力を入れている。

### (3) ブリストル市の取組みについて

- ・イングランド南西部のカウンティ(市)であり、2020年人口46万人(2040年に52万人超の推計)、その人口の78%が英国生まれの白人、アフリカ系が6%、アジア系が6%など、多様な人口構成となっている。元々航空産業が盛んで、最近では、IT、クリエイティブ、メディア、ハイテク、デジタルなどの新しい産業が成長している都市である。
- ・当市は、“Bristol is Open”というスローガンの下、ブリストル大学との共同事業として2015年にスタートしたスマートシティプロジェクトを推進しており、高速ネットワークの整備を核に、オペレーションセンターを設置し、交通・道路の管理、CCTVでのセキュリティ監視、ビッグデータ分析・オープン化、観光関連情報の提供等を実施している。当市は「Huawei's UK Smart City Index 2017」で1位に選出されるなど、外部からも高い評価を得ている。
- ・2014年頃から、民間事業者と連携し、市のプロジェクト遂行にアジャイル手法を導入を開始している。また、「誰しものが平等にデジタルテクノロジーの恩恵を享受すること」を目指し、2050年までの長期総合計画である「Bristol One City Plan」を2019年に公表した。その計画に基づき、2019年からの2年間で、民間事業者と連携し、市の業務と関連するシステムの見直し、54業務のクラウドへの移管等を実施している。現在は、長年更改が繰り返されてきた既存システムの抜本的転換や、コロナ禍で顕在化したデジタルデバイドへの対応を進めている。
- ・ブリストル市のWebサイトの更改に関し、元々のサイトは、不便で見え目も古く、サービスを見つけることに時間がかかるという課題があったが、市役所内の挑戦的で市民中心の組織文化も背景・要因となり、①市民のニーズの発掘、②Webサイトの部分的な提供とユーザーテスト、フィードバック、③必要に応じた変更といった取り組みを実践し、シンプルで、専門用語を排した使いやすいサイトを構築することに成功している。

### (4) まとめ

- ・英国政府・ブリストル市の事例を踏まえ、今後日本での行政のデジタル化を進める上での

ポイントとして、①中央政府によるリーダーシップと人材育成、②住民目線で、使いやすい・便利なサービス提供、③職員目線で、業務の効率化につながるデジタル化が重要であると考えている。

#### (5) 質疑応答

【Q1】日本で行政のデジタル化を進める上でのハードルや課題は何か。

【A1】人材育成や専門人材の獲得が重要。小規模自治体であるほど、そのような人材を育てたり、民間から専門家を招聘することも困難になりがちであるため、GDS アカデミーのような国としての人材育成の仕組みは参考になる。また、デジタルデバイドの問題への対応も重要で、システムを使わない人を排除しない制度設計が求められる。

【Q2】GDS は法令の改正を行うといことだが、様々な政府機関がある中で、他の機関の法令を改正する権限も有しているのか。他の機関との調整等はどのように行っているのか。

【A2】GDS 自らが法令改正をする権限はなかったと思う。GDS は GOV.UK サイトのユーザーからのフィードバックを一元的に収集しているので、GDS は、障壁となっている法令の洗い出しをすることが可能で、それを元に各省庁に改正を促すという建付けになっていると推察する。

【Q3】英国政府・自治体のオープンソースの活用状況は。

【A3】GDS のポリシーとして、可能な限りオープンソースを活用すること、自らのサイトやサービスのコードを可能な限り公開することなどが掲げられており、GDS 自身もそれを実践するとともに、GDS が他の公的機関に示しているガイドラインの中でも、オープンソースの意義やオープンソース化の手法などについて言及しており、GDS としてオープンソースを活用していく姿勢であることがわかる。

【Q4】アジャイル開発について、改善の声をどのように集めているか。

【A4】ブリストル市の Web サイトの更改の例では、サイトを部分的に変更する都度、「フィードバックをください」という表示を出して、意見を集めていた。GDS アカデミーのガイドラインでは、ユーザーの満足度を計る手法として、オンライン申請の最後にフィードバックを募集するといった、様々な手法が示されている。私自身も試したことがあるが、フィードバック募集のリンクを押すと、自分のメールアドレス宛にアンケート画面へのリンクが送信される。そのアンケートは、基本的に選択式の回答しやすいもので、最後に自由記入欄があるようなものであった。また、英国政府のサイトを利用していると、しつこいくらいに「こ

のサイトは役に立ちましたか」という表示がされ、「No(役に立たなかった)」と回答すると、調査のためのメールが送られてくるといったことがある。また、月に1度は、ヘルプデスクに寄せられたフィードバック等を、関係機関へ割り振るチームを作ることや、SNS にユーザーからの不満の声が投稿されていないかなどを調査するといった手法もガイドラインで紹介されている。

【Q5】アジャイル開発やオープンソースの導入は、リスク要因から日本ではまだ限定的だが、英国においてそれらの導入が進んでいる要因は何か。

【A5】中央政府がそれらを活用していくという姿勢を示すとともに、どのように活用していけばよいかを具体的に示す、ということが重要と考える。また、日本でアジャイル開発を導入しようとする、入札制度との関係でうまくできないといったことがあるように聞くので、その点を可能な範囲で見直ししておくことが大事。ただ、自治体の Web サイトに関しては、自治体自身で変更等を行いやすい分野であると思われるため、この分野でアジャイル的に、トライ&エラーを実践していくというのがよいのではないかと考える。

【Q6】日本は、デジタル庁が旗を振れば、イギリスに追いつけるのか。推進組織以外の要因が課題・障害になることはないのか。例えば、技術や、プラットフォームの問題、ユーザー側の情報リテラシーなど。

【A6】ユーザー側の情報リテラシーという点では、日本もイギリスも同じ状況である。むしろ日本の方が優れているところもあるだろう。今、コロナ禍において行政が様々な模索をする中で、少しずつ、挑戦する風土が生まれているように感じている。テクノロジーについて日本が劣っていると感じたことはなく、日本でも少し工夫すればうまくできると考える。

【Q7】自治体の Web サイトの多言語サービスの提供状況は。

【A7】日本語の提供はなかったと思うが、外国人が多いのでアラブ系の言語など多言語を揃えていたと思う。

【Q8】英国はマイナンバーに基づいて行政サービスが提供されているのか？

【A8】英国ではマイナンバーは無い。

【Q9】日本における、理想のデジタル社会とはどのようなものかと考えるか。

【A9】ユーザーとしては、オンラインで済ませられるものはオンラインで済ませられる社会がよい。一方で、システムを使わない人を排除しないようにしなければならない。また、行政の職員としては、機械で処理できるものは機械に任せ、職員が

真に頭を使わなければならない業務に時間と労力を使えるようになると良いと考える。