

デジタルガバナメント:カストマーからパートナーへ

・デジタル化は人々の生活の質を向上させる。

2018年1月16日に日本政府も[デジタル・ガバナメント実行計画](#)を [e ガバナメント閣僚会議](#)が決定しました。

この計画は2018年1月16日から2023年3月31日までの計画です。2018年上半期を目途に各府省庁における中長期の戦略的な計画を策定をします。

電子政府はICTを使って、政府側から国民に行政サービスをより早く、より安く、より良くするのが目的でしたが、デジタルガバナメントは顧客(国民、企業、職員)側から政府の行政サービスを探し易く、繋がりやすく、何時でも何処からでも誰でも使えることを目的としています。これは探し易いアマゾン、つながり易い Facebook, Twitter, 利用しやすいグーグルが得意としているサービスです。ジャン・ガブリエル・ガナシア(そろそろ、人工知能の真実を話そう)にも、ビットコイン、個人認証、個人情報、土地台帳などは政府の権限を侵食していると指摘しています。と言うことはこれらの企業は政府の持っている膨大な情報資源を使って行政サービスを問題解決産業、オープンデータをイノベーション産業に発展させることを考えていると思えます。

政府のライバルはIoT、AI、ロボットを猛烈な勢いで導入して使うアクテブセールスSNSとなりつつあります。政府のすることは全く別のことになる可能性があります。それがデジタルガバナメントです。

これからは商用行政サービス(格差拡大)と公的行政サービス(格差解消)の競争になりそうです。世界のデジタル政府戦略の基本方針を勧告しているOECDのデジタル政府戦略を検討します。

OECDのデジタル政府戦略



OECDの戦略目標は世界の人々の経済と社会福祉を改善する政策を推進することです。この戦略目標の公共部門をデジタル政府戦略で達成します。その戦略は[公共ガバナンス部\(GOV\)](#)

の[公共ガバナンス委員会\(PGC\)](#)が作成した[デジタル政府戦略\(Recommendation\)](#)を中心にオープンデータ([Open Data](#))、ソーシャルメディア([Social Media](#))、ITリーダー会議([e-Leaders](#))、OECD加盟国の各国成果([Country Studies](#))、指標([Indicators](#))-未完、で実施します。(図1)

戦略目標 1. [Open Data](#)

[デジタル政府](#)戦略は政府機関が、ICT技術を政府の原則を則り、政策目標を達成するため

に最適に使うことが出来るかを探求します。



戦略目標 1.[オープンデータ](#)は、政府データをすべての人が利用できるようにすることによって、透明性、説明責任、価値創造を促進する哲学であり、政策のセットです。政府機関は膨大な量のデータと情報を作成し、提供します。これらのデータセットを利用可能にすることで、政府機関は市民に対してより透明性と説明責任を果たせるようになります。政府は、データセットの使用、再利用、無償配布を奨励することで、起業、イノベーション、市民中心のサービスを促進します。

戦略目標 2.[Social Media Use by Governments](#)

より良い公共サービスを提供し、よりオープンな政策プロセスを創出するためにソーシャルメディアがどのように利用されているかを検証します。

戦略目標 3.[E-Leaders](#)

OECD の E-Leaders 会議は、デジタル戦略と政策を議論し、世界のデジタル政府の青写真を提示することを目的とした、デジタル政府に関する高水準の年次フォーラムです。OECD 加盟国のデジタル政府首脳が集まり、デジタル政府の最新動向と成功事例を共有し、持続可能な開発に関する課題と主要課題について議論します。

IoT、ブロックチェーン、人工知能、機械学習アルゴリズムなどのICTが意思決定者をクロスロードに導いている。従って政府はデジタルトランスフォーメーションの機会を捉えるために機敏で適応性がある必要があります。政府は、しばしば不十分な情報と不確実性の高い選択肢の中から選択し、対応が遅く、リスク回避に害を及ぼす階層的な政府組織の壁に対応しなければなりません。2017.9.21-22 に行われた E-Leaders は参加国の政府CIO、高級デジタル政府政策決定者、民間部門、社会部門、学会等が集まって以下のテーマについて討議されました。

- ・垂直統合型からシステム思考型へ
- ・利用者中心から利用者駆動の公的サービスへ
- ・21 世紀市民サービスに必要なデジタル・スキル
- ・デジタルトランスフォーメーションのインフラに必要なデータ
- ・デジタル時代のICTコミッショニング

戦略目標 4.[Country studies](#)

OECDの研究報告と各国のデジタル政府進行報告書を紹介します。最新の報告は [Assessing the Impact of Digital Government in Colombia](#) 2017.10.27 です。

戦略目標 5.[指標](#)

最新のワークショップは [Workshop on Digital Government Indicators 2016.9.6](#) に行われました。ワークショップの目的は、デジタル政府戦略会議の OECD 勧告に組み込まれた原則にリンクされた新しい OECD デジタル政府指標の開発の枠組みとアプローチを検討し、承認することでした。この新しい指標は、デジタル政府戦略の実施における各国の進捗状況のモニタリングを支援します。

戦略指標 6.Recommentation

デジタル政府戦略

このデジタル政府戦略は、政府を市民や企業に近づけるデジタル政府戦略の開発と実施を支援することを目的としています。今日の技術は、公共部門の効率性を改善するための戦略的な推進



要因であるだけでなく、政策の有効性を支持し、よりオープンで透明性が高く革新的で参加的で信頼できる政府を作り出すことができると認識しています。しかし、技術的オプションの掛け算は、政府が必ずしも完全に対処する用意があるとは限らない新たなリスクとより大きな社会的期待をもたらす可能性がある。多くの政府は、公的ガバナンスの成果を形作るための協調的手段として技術をまだ見ていない。既存の内部政府のプロセスを強化する技術に対する「通常通りのビジネス」アプローチは、プロジェクトの失敗や公衆の批判につながるだけです。

@この勧告は、市民中心のアプローチ(市民や企業のニーズを先取りする政府)から市民主導のアプローチ(政府と提携して市民や企業のニーズを策定し決定する)への基本的な移行を以下の項目を実施して、可能にし、よりオープンで参加型で革新的な政府のためのデジタル技術の価値を

捉えます：

- 1.技術を使用して、政府の説明責任、社会的包括性、パートナーシップを向上させます。
- 2.公共部門でのデータ駆動型文化の創造します。
- 3.政策分野と政府レベルでのデジタル技術の一貫性のある利用を保証します。
- 4.デジタル政府とより広範な公共ガバナンスアジェンダの間の関係を強化します。
- 5.デジタルセキュリティとプライバシーの問題に対処するためのリスク管理アプローチを実施します。
- 6.デジタル技術プロジェクトの資金と成功を維持する明確なビジネスケースを開発します。
- 7.プロジェクト実施を管理および監視するための制度的能力を強化します。
- 8.既存の資産を評価してデジタル技術の調達を推進します。
- 9.デジタル機会を得るために法的枠組みと規制枠組みの見直します。

@このデジタル政府戦略で用いる用語は次のように定義しています。

- ・電子政府(E-Government)とは特にインターネットをツールとしてより良い政府を達成するICTの政府。
- ・デジタル政府(Digital Government)とは政府のモダン化戦略の公的価値を創造するデジタル技術を使用する政府。そのデジタル技術は政府間の連携を通してデータアプリ、データ、サービス、コンテンツへのアクセスを支援する政府アクター、NPO、企業、市民団体、個人からなるデジタル政府エコシステムに依存する政府。
- ・デジタル技術(Digital technologies)とはインターネット、モバイル技術と機器と、収集、交換、統合、組み合わせ、分析、アクセス、検索可能性とデジタルコンテンツの提示の改善に使うデータ

分析の情報技術。

・公的価値(Public Value)とは展望(perspective)が**アクター**(actor)によっていろいろに変化する社会にとって必要な価値。以下要素を含みます:

- 1) 市民と顧客の要望を満足させるモノかサービス
- 2) 市民の正義、公平、効率、効果、公正さに対する期待を満たす方法の選択
- 3) 市民の要望と好みを適切に反映させる公的機関
- 4) 公平性と効率性なサービス
- 5) 公共目的を達成するための資源の利用
- 6) 好みと要求を変えるイノベーションと適応性

@そして政府の政策立案者のすべきことは効果的で、よりオープンで革新的で参加型の政府に刺激を与えるために以下のことを実施します。

1. 戦略的デジタル政府の目標を設定します。

既存の「デジタル・ディバイド」と「新しいデジタル除外」を、より少なくすることに取り組みます。透明性、より良いサービス提供、そして一般市民参加のためのオープンなデータを可能にするデータ駆動型文化の創造も含まれます。

2. デジタル政策担当と政府政策レベルとの情報技術の一貫した利用を確保します。

より良い政策成果とサービスを生み出す努力の効果的な調整と統合のための組織とガバナンスの枠組みを確立します。

3. デジタル政府戦略のより良い実施を支援する能力を強化します。

政府は、特定された施策に資源を使用するための明確なビジネスケースを採用し、結果を監視すべきであります。新しいデジタル政府の機会を捉えるだけでなく、関連するリスク(セキュリティやプライバシーなど)を軽減するために、規制や法的枠組みを含む必要な法体系を導入する必要があります。

@デジタル政府戦略のなりたち。

2000年からPGCは証拠に基づいてデジタル政府を開発しました。その証拠は各国の政府は急速に進化する情報技術の傾向に十分に対応出来なくて公的情報のデジタル化に失敗していました。その証拠は不良な行政サービス、個人情報と情報セキュリティの漏洩、市民の不信頼でした。そして、デジタル経済、社会的価値、オープン性、イノベーション、個人別サービス、市民・企業との協働を実現するデジタル政府の構想を開発しました。2010年10月に閣僚レベルの会合を開催しました。2013年閣僚理事会でデジタル政府勧告の検討が行われました。そして2013年9月にデジタル政府勧告案が決まりました。2013年11月から2014年1月にかけて公聴を実施しました。この勧告は国、州、自治体すべてのレベルに適用できます。そしてPGCは勧告を実施するToolkitを作成しました。

この勧告を実施するために、政策立案者はToolkitを効果的でよりオープンで、革新的で、参加型のデジタル政府を実現するために、以下のことを決定します。

1. 戦略的デジタル政府の目標を設定します。

既存の「デジタル・ディバイド」と「新しいデジタル除外」を避ける必要性に取り組むための措置を取る。透明性、より良いサービス提供、そして一般市民参加のためのオープンなデータを可能に

するデータ駆動型文化の創造が含まれます。

2.政策分野と政府レベルでの技術の一貫した利用を確保します。

より良い政策成果とサービスを生み出す努力の効果的な調整と統合のための組織とガバナンスの枠組みを確立します。

3.デジタル政府戦略のより良い実施を支援する能力を強化します。

政府は、特定された目的に資源を使用するための明確なビジネスケースを採用し、結果を監視すべきであります。新しいデジタル政府の機会を捉えるだけでなく、関連するリスク(セキュリティやプライバシーなど)を軽減するために、規制や法的枠組みを含む必要なキャパシティを導入する必要があります。