



Title	デンマークの電子政府戦略 : 行政の効率化と市民サービス向上の試み
Author(s)	石黒, 暢
Citation	IDUN - 北欧研究 -. 2013, 20, p. 119-134
Version Type	VoR
URL	https://doi.org/10.18910/95527
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

<https://ir.library.osaka-u.ac.jp/>

The University of Osaka

デンマークの電子政府戦略

－ 行政の効率化と市民サービス向上の試み －

石黒 暢

1. はじめに

高福祉国家として知られているデンマークは、情報通信技術 (ICT) 先進国としても評価が高い。国際的な指標をみると、世界経済フォーラム (World Economic Forum) による ネットワーク準備度指数 (Networked Readiness Index) の 2012 年版でデンマークは世界第 4 位 (日本は第 18 位) にランキングしている (World Economic Forum HP)¹。デンマークは、電子政府施策においても先進的な取り組みが評価されている。電子政府とは、行政当局が保有する文書、情報を市民や企業に対しオンラインで提供し、市民もオンラインでさまざまな届け出を行うなど、ペーパーレスの行政の形態を指す (大江 2004: 4)。国連による電子政府調査 (E-Government Survey) の 2012 年版によると、電子政府の発達度のランキングでデンマークは世界第 4 位 (日本は第 18 位) となっている (United Nations 2012: 11)。

デンマークが 2001 年に最初の電子政府戦略 (2.1. 参照) を発表してから 10 数年たつが、この間、デンマークは国をあげて電子政府戦略に取り組み、大きな成果をあげてきた。このような取り組みの背景には、次のような事情がある。まず、社会の高齢化の進展により、就労人口が減少し、高齢人口が増加するという人口学的背景である。それと同時に、国民の公的サービスに対する期待や要求がますます高まっており、これに対応できる公的部門の能力が求められている。さらに近年はデンマークの経済成長率が低下し、財政状態が悪化している。公的部門が大きく、就労人口の 3 割以上が公務員であるデンマークでは公的部門を効率化して公共支出の増大を抑制し、かつサービスの向上をはかることが求められている。このような状況を切り抜けるうえで鍵となるのが電子政府戦略であるとデンマーク政府はみている (Regeringen *et al.* 2011b: 4)。公共サービスを電子化することにより業務効率化をはかり、行政を刷新するとともに、民間セクターとともにイノベーションを生み出し、この分野で世界をリードする立場に立つことを目指している。

デンマークの電子政府戦略において大きな役割を担っているのは市民ポータル Borger.dk である。本稿では、オンラインの行政一元化窓口としてデンマーク人の

¹ 2007 年から 2009 年までは第 1 位であった。

日常生活に根付きつつあるこのポータルサイトを通じたサービスを中心に、デンマークの電子政府戦略の経緯と現状について考察する。

2. 電子政府に向けた歩み

2.1. 電子政府構想の端緒

デンマークの電子政府構想はいつ頃から着想されたのであろうか。政府が発表した文書から探ると、1994年に発表された『<2000年の情報社会委員会>報告書 (*Rapport fra udvalget om "Informationssamfundet år 2000"*)』(Forskningsministeriet 1994)が、政府が電子政府構想について言及した最初のものである。報告書では、情報技術を正しく利用すれば、それが経済成長につながり、国民のQOL(人生の質)を高め、公的部門・民間部門ともにサービスの質が向上するとし、2000年までに目指すべきビジョンと具体的な政策提言を提示している。とりわけ、国と地方自治体の機関をネットワークで結び、国民がアクセスしてセルフサービスを利用できるようにすることや、紙媒体の情報を電子化してデータベースとすること、国民が公的機関に連絡をとるときには電子メールを利用できるようなシステムを構築することなどを提案している。当時、Frank Jensen 研究大臣が首相とともにこの報告書を公表した際、今後、大臣はみな電子メールアドレスを持つべきだと発言し、それに対して当時の国会議員の多くが困惑したというエピソードが Økonomistyrelsen (2011: 6) に書かれている。当時はこのようにまだ電子メールも普及していない状況であったが、その後、デンマークのICT関連施策は急激なスピードで発展していった。1999年には『電子化されたデンマーク — 情報社会への転換 (*Det digitale Danmark – omstilling til netværketssamfundet*)』(Forskningsministeriet 1999)が発表された。福祉国家としての価値を次世代に継承しつつICT分野で先進国となるための具体的な政策提言が盛り込まれており、より少ないコストでよりよいサービスを提供する効率的な電子政府構想が打ち出されている。

その後、『電子政府戦略 2001-2004』が2001年に発表され、さらに2004年には『電子政府戦略 2004-2006』、2007年には『電子政府戦略 2007-2010』、そして2011年には『電子政府戦略 2011-2015』が発表された。

2.2. 電子政府戦略 2011-2015

『電子政府戦略 2011-2015』の正式なタイトルは『共通電子政府戦略 2011-2015 — 未来の福祉に向かう電子化への道 (*Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015 – den digitale vej til fremtidens velfærd*)』である。本戦略の目指すビジョンは、「簡潔さ (*enkelhed*)」、「効率性 (*effektivitet*)」、「一貫性 (*sammenhæng*)」というキーワードでまとめられる (Frelle-Petersen 2011: 4)。まず、「簡潔さ」とは、電子

政府のシステムは、国民、企業、公務員にとって簡単な方法で利用できるものでなければならないということで、関係する法律・規則も簡略化されなければならない。「効率性」とは、少ないコストで公的部門を効率的に運営し、国民にとってよりよいサービスを提供するようにしなければならないということである。そして「一貫性」とは、分野、組織、機関の境界を越えて一貫した電子政府システムを構築しなければならないということである (Frelle-Petersen 2011: 4)。

次に本戦略を構成する3つの柱をみてみよう。

1つ目は、「紙の書類から電子化書類への完全な転換」である。これまでのように市民が紙媒体の申請書類を提出したり、国や自治体からの通知を紙媒体で郵送したりといったアナログ方式をあらため、2015年までに公共機関と市民との書類のやりとりの80%をオンラインで行うことを目指す。また、公共機関と企業の書類手続きは2012年のうちにすべて電子化する。

2つ目は、「電子化された福祉」である。教育分野では、ICTをすべての科目の教育に取り入れ、子どものICT活用能力向上につとめるとともに、教員の負担軽減・業務効率化をはかる。保健・医療分野では、ICT利活用によって現場の記録作業に費やす時間を短縮し、医療スタッフが患者と直接関わる時間を増やすことや、遠隔医療の技術向上をはかり、患者の自宅での生活を支援する。福祉テクノロジーの開発と利用を進め、雇用対策や環境などの分野にもICTを活用し、必要なデータが入手しやすい仕組みの構築を進める。

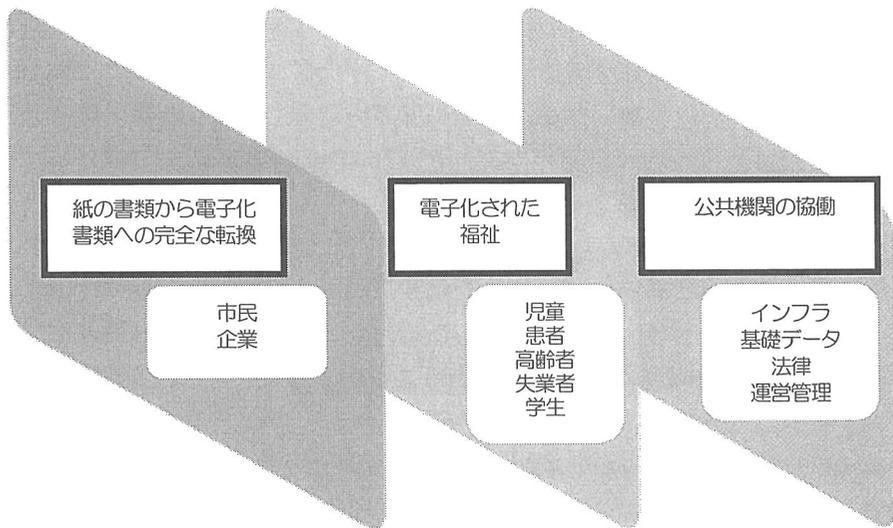
3つ目は「公共機関の協働」である。国と地方自治体の分野、組織、機関が個々に分断された形で取り組むのではなく、すべての主体が一体となって電子政府の実現に向けて取り組み、効率的に進められるようにする。ITインフラをさらに強化し、質の高いデータを蓄積して、すべての公共機関がデータを利用できる仕組みを構築する。関連する法制度の整備を進め、電子政府構築に向けて進行をモニターし、統括する体制を強化する (Regeringen *et al.* 2011a: 3-43)。

3. 市民ポータル Borger.dk

3.1. Borger.dk とは

市民ポータル Borger.dk は、市民と公的セクターをつなぐワンストップのオンライン行政サービスである。デジタル化庁 (Digitaliseringsstyrelsen) が提供し、国とコムーネ全国連合、レギオン全国連合と共同で運用しているサービスである。まず、ここにはあらゆる公的情報や法律等が掲載されている。年金、児童手当の金額から学校制度、高齢者介護サービスの内容まで、最新の情報を得ることができるため、社会サービスや公的制度についてわからないことがあれば、ここに

図1. 電子政府戦略 2011-2015 の3つの柱



(出典：Regeringen *et al.* 2011a: 3 より筆者作成)

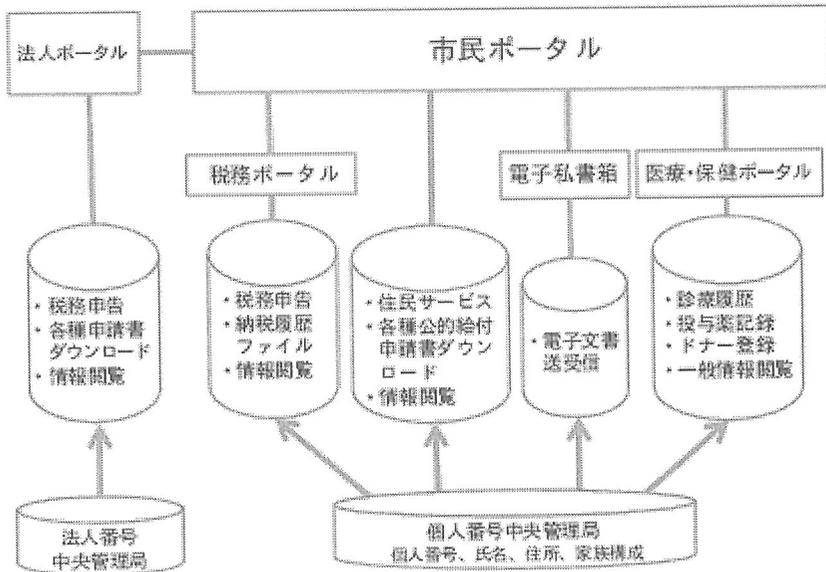
アクセスすれば調べることができる。次に、様々な行政の手続きを行うことができるオンラインサービスの機能を備えている。Borger.dk には、2012 年の1年間1300 万を超えるアクセス数があり、2013 年2 月には1 か月間で150 万アクセスを超えている (Digitaliseringsstyrelsen HP)。

市民ポータルに統合されている電子政府システムは図2 のようになっている。.. 医療ポータルの Sundhed.dk や税務ポータルの Skat.dk, 電子メールボックスなどのサービスが市民ポータルにぶらさがる形になっている (安岡・鈴木 2010:17-18)。これにより、シングルサインオン (一度認証を受けるだけで複数のシステムにアクセスできること) で生活に関連するサービスや情報が一元的に利用できるようになっている点が大きな特徴である。中央省庁や全国に 98 ある基礎自治体 (kommune) や全国5 つの広域自治体 (region) の各組織が相互に連携するバックオフィス連携により、このような窓口の一元化が可能となっている (猪狩 2010 : 24)。デンマークでは、電子政府の取り組みのなかで、国と地方自治体という縦の関係と、自治体間という横の関係のどちらにおいてもうまく連携をとりながら進めていく伝統が根付いている (Økonomistyrelsen 2011: 6)。このように国と地方自治体のあらゆるレベルにおいて連携が行われ、共同開発された電子行政プラットフォームは、世界的にみても稀であるという (猪狩 2012 : 125-126)。

Borger.dk のサイトには、オンライン上で公的機関とメッセージや書類をやりと

りできる電子メール機能 (digital post) が付与されており、簡単な手続きで個人の電子私書箱 (digital postkasse) をもつことができる。一般の電子メールよりも安全なネットワークを介してやりとりができ、電子署名を付加することによって「なりすまし」や「改ざん」を防ぐことができる利点がある。

図2. デンマークの電子政府のシステム構成



(出典：安岡・鈴木 2010：18)

Borger.dk の開発においてはユーザーの意見を取り入れることが重視されており、さまざまなツールを使ってユーザーの声が集められ、システム改善に活かされている。猪狩 (2012：124) は、デンマーク電子政府の成功の鍵は「ユーザー中心」という考え方に集約されると述べている。公共組織運営においてユーザーデモクラシーという概念が伝統的に根付いているデンマークにおいて (石黒 2012：140)、ユーザーを市民ポータルのような公共システムの開発に密接に関与させることは自然なことといえるかもしれない。サイト利用時のユーザーの視線を追尾分析するアイトラッキング調査やユーザーインタビュー調査、ペルソナ法¹等を使ってサービスを現状分析し、さらに改善し、使いやすさの向上につなげようとし

¹ ペルソナ法とはユーザーを中心に据えた製品開発の手法の1つで、仮想のユーザー (ペルソナ) を作成し、ペルソナが製品やサービスを利用するシナリオを物語風に描き、それをもとに開発・デザインを進めるというものである。

ている。Borger.dk のトップページにはサイト訪問者がクリックしてサイトの使いやすさについての質問に回答するウェブアンケート調査ももうけられている。また、Borger.dk に関する質問を受け付けるヘルプセンターへの問い合わせ内容もシステム改善のために活用されている (Borger.dk HP)。

3.2. Borger.dk の導入と発展

Borger.dk は2007年1月に、それまでに存在していた2つのポータルDanmark.dk と Netborger.dk を統合して導入された。Danmark.dk は科学省 (Videnskabsministeriet) が管轄していたポータルで、様々な公的情報を市民が得ることができるセルフサービスの情報提供システムとして機能していた。Netborger.dk は、デンマークの基礎自治体であるコムーネの全国連合 (Kommunernes Landsforening, 略称 KL) が提供していたもので、全国のコムーネの情報が提供されるとともに、一部のオンラインサービスも提供されていた。これらを統合することで、情報収集や行政手続きの窓口が一本化され、市民の使いやすさが向上することとなった。

Borger.dk は進化を続けている。2008年10月には、個人のカスタマイズ機能を備えたマイページが付加された第2バージョンの Borger.dk が開始された。個人がログインすると自分の情報を取得することができるとともに、ここから様々な行政手続きを行うことができる。

2012年6月には第3バージョンの Borger.dk が開始された。より使いやすいデザインが追及され、オンラインセルフサービスのページにより早く簡単にアクセスできるようになった。本ポータルからは現在、800種類を超えるオンライン行政手続きを行うことができ、その数は順次拡大中である (Borger.dk HP)。

4. 市民ポータルを支える仕組み

ここでは、市民ポータル Borger.dk の構築と普及を支えている仕組みとして、CPR 番号と電子署名 NemID をとりあげる。

4.1. CPR 番号

デンマークには CPR 番号 (cpr-nummer) と呼ばれるデンマークの国民 ID 番号があり、10桁の番号がデンマークに居住するすべての人に与えられる。銀行口座の開設、納税、諸手当の申請から図書館で本を借りるときまで、あらゆる場面で個人認証の際に使用されている。居住する自治体で住民登録をする人すべて (滞在許可を得てデンマークに滞在する外国人も含む) に割り当てられる。この番号は、経済・内務省 (Økonomi- og indenrigsministeriet) の下におかれている中央国民登録局 (Det centrale personregister) が管轄している。

図 3. 市民ポータル Borger.dk のトップページ



(Borger.dk HP <https://www.borger.dk/>)

CPR 番号の 10 桁の数字は、誕生日（2 桁）、誕生月（2 桁）、誕生日（西暦の下 2 桁）と 4 桁の番号から成り立っており、最後の数字が性を表している（女性は偶数，男性は奇数）。デンマークでは 1924 年から国民の情報（氏名，住所，婚姻の有無，出生地）を住所地の地方自治体が収集・登録するシステムがあり，地方自治体や国が紙媒体のデータを保有・使用していた。1960 年代になると，データ量が膨大なものになり，電子化して管理する必要性が議論されるようになった。また，あらゆる場面で使うことができる国民の ID 番号が次第に求められるようになってきたことや，当時新しく導入されることになっていた税の徴収システムにおいて，ID 番号を国民に付与することがシステム上，必要であったことから，1968 年からデータの電子化が実施されて，国民番号である CPR 番号が導入された (Det centrale personregister HP ; Møller 2002)。この国民 ID 番号が 1960 年代からすでに存在していたことが個人の情報の把握と統合を容易にし，デンマークの電子政府構想を進めるうえで大きな利点になったと考えられる。

4.2. 電子署名 NemID

電子署名 NemID は行政と銀行で使用される個人認証システムで、2010年7月から導入された。CPR 番号をもつ15歳以上の国民が利用できる（インターネットバンキングは15歳未満でも利用可能であるが、銀行によって最低年齢制限が異なる）。NemIDには個人認証だけではなく電子署名機能もあり、これを使って電子署名付きメールを送信することもできる（ただし、ソフトウェアのインストールが必要）。

このNemIDは電子署名の第二世代のもので、銀行と政府とが共同開発した世界でも珍しいソリューションである。デンマーク政府は国内のインターネットバンキング利用率が高いことに着目し、市民が日常的に利用している銀行の電子署名に相乗りすることで、行政サービス用の電子署名を一気に普及させることを目指した（猪狩 2011:22）。以前に使用されていた第一世代の電子署名は2003年に導入されたが、電子署名入手手続きが煩雑であったり、電子証明書をインストールした特定のコンピューターからしかアクセスすることができなかつたりしたため、使いづらいという問題点が指摘されていた。一方、NemIDはどのコンピューターからでも使用することができ、入手手続きも簡略化されているため、利便性が大幅に向上している。NemIDは、「安心」、「簡単」、「シングルサインオン」を理念としており、利用者の利便性をはかっている（NemID HP）。

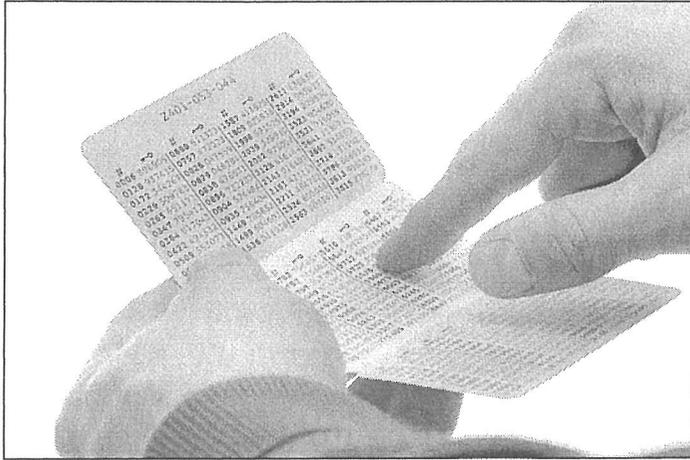
NemIDの取得は無料であるが、あらかじめオンラインまたは市役所窓口で取得申し込みをしなければならない。申し込みをすると、クレジットカードサイズのキーカードが郵送されてくる（図4参照）。キーカードには6桁の数字からなるワンタイムパスワードが、4桁の識別番号に続く形で248個記載されている。カードと共に郵送されるユーザーIDと一時的パスワードを使って初回認証を済ませると、使用可能となる。

NemIDの個人認証方法は以下の通りである（Forbrugerrådet HP）。

- ①認証画面でユーザーIDまたはCPR番号を入力する。
- ②パスワードを入力する。
- ③画面に表示される4桁の識別番号に続く6桁の数字からなるワンタイムパスワードを、NemIDキーカードを見て探し、入力する。

ワンタイムパスワードの残り数が20個になると、自動的に新しいカードが送られてくる仕組みである。頻繁に使用する場合はカードを10枚まで余分に入手することが可能である。また、有料（99クローネ＝約1,680円、1クローネ＝17円で換算）でセキュリティトークンも販売されている（図5参照）。個人認証の際には、トークンのボタンを押すと表示される6桁の番号を入力すればよいので、カードのように識別番号から6桁の数字を探す必要がない。

図 4. NemID のキーカード



(画像提供 : Nets DanID A/S)

図 5. NemID のセキュリティトークン



(画像提供 : Nets DanID A/S)

現在デンマーク国民のうち 370 万人が NemID を所有しており、導入されてからこれまでに 10 億回以上、個人認証に使用されている (Digitaliseringsstyrelsen HP). デンマークの人口が約 560 万人 (2013 年 1 月現在) である (Danmarks Statistik HP) ことを考えると、所有率は高く、国民に広く普及していることがわかる。

また、2012 年秋に 15 歳以上のデンマーク人 1,502 人を対象として実施された

ウェブインタビュー調査によると、NemID を利用した人のうち 96% が NemID に満足していると回答しており、NemID が安全な電子アクセスシステムであると考えているのは 72%、NemID を信頼していると回答した人は 85% であった。ここから、NemID が国民に浸透するとともに、安全な個人認証方法として信頼を得ていることがうかがえる (Digitaliseringsstyrelsen HP)。

5. 電子政府戦略推進の方策

5.1. 電子手続きの義務化

猪狩 (2010) は、デンマークの先進的な電子政策施策の背景には政府の強いイニシアティブがあるとし、その特徴を 5 つ挙げている。第 1 に、明確な国家ビジョンがあること、そして第 2 に、国家戦略を実現するためのアプローチとして、デマンドプル (利用者の需要) という考え方があるということである。サプライプッシュ (ブロードバンドの供給) ではなくデマンドプルを重視した政策立案により、徹底した利用者目線のサービス開発を通じて ICT 利用を推進してきたのがデンマーク政府である。第 3 は、NITA¹ という国家全体の ICT 利用推進を包括的に下支えする役割を担う電気通信分野の規制監督機関が各省庁を貫く横串として機能してきたことである。第 4 に、財務省下にあるデジタルタスクフォース (Den digitale taskforce) が電子政府にかかわる組織すべての調整役を果たしてきたことである。² 第 5 に、各省庁が ICT を軸にした独自の国家戦略をもち、各分野における ICT 利用推進が行われていることが挙げられている。

このような強力な政府のイニシアティブがあるからこそ ICT 利用が進み、電子政府施策が発展してきた。さらに付け加えると、法的拘束力をとまなう電子サービス義務化の段階的導入が、デンマークが電子政府戦略を進めるうえで大きな意味をもっていると考えられる。

市民が公的機関と申請書などの書類をやりとりする際に、紙の書類とするのか、あるいは電子媒体とするのかを選択できる方式を続けていては、電子政府構想はなかなか進まないことを政府は認識しており、そのため、『電子政府戦略 2011-2015』では、電子媒体での書類の手続きを義務化する必要があると明確に打ち出している (Regeringen *et al.* 2011a: 16)。市民が 2014 年までに電子メールボッ

¹ NITA は The National IT and Telecom Agency の略で、デンマーク語名称は IT- og telestyrelsen である。2011 年に廃止され、管轄事項は産業省 (Erhvervsstyrelsen)、電子化庁 (Digitaliseringsstyrelsen)、経済・内務省 (Økonomi- og indenrigsministeriet)、防衛省下のサイバー安全センター (Center for cybersikkerhed) などに移管された。

² デジタルタスクフォースは 2011 年の政権交代時の財務省再編により解消されており、デジタルタスクフォースの仕事の大部分は電子化庁に引き継がれた (財務省電子化庁の国際協力部長 Yih-Jeou Wang 氏からの情報による)。

クスを開設することを義務化し、公的機関は書類や通知をこのボックス宛てに電子媒体で送る。また、ICTを使いこなすことができる市民は、段階的に2015年までに公的機関の諸手続きを電子媒体でセルフサービスによって行うことが義務付けられる。そのために関連する法律を順次改正して、法的拘束力を伴う形で全国的に実施していくことになっている。『電子政府戦略2011-2015』で打ち出されたオンラインセルフサービス義務化への移行プランは図6の通りである。

図6. オンラインセルフサービス義務化への移行プラン

	2012	2013	2014	2015
重点分野	税金, 市民サービスの一部, 学生奨学ローン等	国と基礎自治体が管轄する市民サービス分野	労働関連, 環境・技術分野	労働関連, 社会福祉, 移民関連分野
手続きの種類	転居 医療カード 税申告 保育所・学校・学童保育の入所 申込み 学生ローン パスポート	自動車免許 結婚 命名届 出生届	都市計画・道路 生活保護 建築 休暇手当 ナンバープレート	疾病手当 高齢者・障害者 リハビリ 早期退職手当 出産休業手当 国民年金
	第一の波	第二の波	第三の波	第四の波

(出典: Regeringen et al. 2011a: 16 より筆者作成)

この移行プランは本戦略が発表された2011年時点の暫定的なもので、詳細は随時、調整されることになっている。

手続きの電子化の第一段階である「第一の波」は2012年12月に実施され、以下の手続きについては市民がオンラインでセルフサービスによって手続きすることが義務化された (Borger.dk HP).

- ・ 転居届
- ・ 保育所入所申請
- ・ 小中学校入学申請
- ・ 学童保育利用申請
- ・ 医療カードやEU医療保障カードの新規発行・再発行手続き
- ・ 学生奨学ローンの情報閲覧と返済

- ・学生カードの申請
- ・狩猟免許，狩猟試験，ライフル試験の支払い
- ・自然庁の管轄するキャンプ場や活動への申し込み

それでは，パソコンを所有していない人やインターネットを使うことができない人はどうすればよいのであろうか．これについては次節で述べる．

5.2. 情報格差（デジタルディバイド）への対応

電子政府構想は，自宅にパソコンを所有してインターネットに接続し，使いこなせる自立した市民を前提としている．国際的にみるとたしかに，デンマーク国民はインターネット利用者の割合が高い．国際電気通信連合（ITU）が発表している2011年のデータによると，デンマークのインターネット利用者割合は90.0%で，フォークランド諸島，アイスランド，ノルウェー，オランダ，スウェーデン，ルクセンブルグについて高い割合である（ITU HP）．しかし，インターネットを利用できない人も存在しており，特に高齢者層に多いことが明らかになっている．デンマーク統計局の統計によると（Danmarks Statistik 2012: 27），16～64歳の市民のうち自宅にインターネット接続がある人の割合は97%であるが，65～89歳の場合，65%である．また，16～64歳のうち毎日インターネットを使用している人は86%であるが，65～89歳では38%と4割に満たない．一方，インターネットを一度も使ったことがない人は，16～64歳では3%であるが，65～89歳では3分の1を超える38%となっている（Danmarks Statistik 2012: 28）．

政府はこのような情報弱者に対して配慮をする必要性を認識している．『電子政府戦略 2011-2015』では，ICTを使いこなせない市民に対して配慮しなければならないことが強調され，そのような市民に対しては窓口での対面のサービスを行うと明記されている．

具体的には，基礎自治体が，オンラインサービスの免除を申請した市民の状況を精査し，オンラインセルフサービスの義務を免除するかどうかの判断を下すことになっている．同様に，2014年までに開設が義務付けられている電子メールボックスについても，障害等によって開設・利用が難しいと自治体が判断した人については，開設義務を免除される（Borger.dk 2012: 1-4）．

しかし，電子政府構想を進めていくためには，定められた手続きをできる限り多くの住民がオンラインセルフサービスで行うことと，電子メールボックスを開設することが基本となるため，パソコンを所有していない住民には市役所や図書館の備え付けパソコンを使って手続きをしてもらうなど便宜をはかっている，また，住民のICTリテラシーを高めるための無料コースを公的機関が数多く提供しており，電子化手続きを免除される住民を極力減らそうとしている．

このような電子政府の動向に対して、高齢者層はどのように考えているのであろうか。ここでは、デンマークの高齢者組織としては最大（会員約 644,000 人）のデンマーク高齢者問題全国連盟（Ældre Sagen）の電子化構想に対する提言・主張を手掛かりに考察してみよう。

高齢者に関連する施策について提言を出したり行政に働きかけたりなど、高齢者の利益を守る活動を行っている同連盟のホームページを見ると、テーマ別に 5 つのコンテンツが並べられている。5 つのテーマとは、「労働・経済」、「家族・住まい」、「介護・ケア」、「健康」、「テクノロジーと IT」であり、電子政府を含む ICT やテクノロジーにまつわる事柄が高齢者の生活問題に大きな位置を占めていることがうかがえる。「テクノロジーと IT」のなかで同連盟は電子化社会に対する提言書『高齢者問題全国連盟はすべての人に配慮する電子化社会に賛同します』を掲載している（Ældre Sagen 2012）。「市民サービス向上のため、そして公共支出削減のためデンマーク社会が ICT を活用することに賛同する」という基本的な姿勢を示したうえで、高齢者の ICT 活用能力を向上させることを目標に設定している。また、オンラインセルフサービスをユーザー視点でより使いやすくしていくことも要望している。一方で、ICT を活用できない高齢者が不利な状況におかれぬように配慮する必要があることを主張している。オンラインセルフサービスの代替となる諸手続きの方法を明確に定めて周知しなければならないことや、セルフサービスを活用できない人の情報を公共機関で共有する必要性についても言及している。

ここから明らかになるのは、高齢者問題全国連盟が、情報弱者の存在を理由に電子政府構想に対して反対するのではなく、行政の電子化が社会のためになると理解して原則的に支持する姿勢をとっていることである。同時に、ICT 活用能力が低い高齢者に対する支援と配慮を要望し、そのような高齢者が能力を向上して ICT を使いこなせるようにすることを目標としている。実際、同連盟は年間約 4,800 回にもものぼる ICT 講座を開催している（Ældre Sagen 2012: 3）。また、ホームページ上でパソコンやインターネットについて学ぶことができるインタラクティブなコンテンツを公開したり、パソコントラブルの際に電話でサポートを受けることができるシニア PC サポートを平日 10 時から 15 時まで開設したりなど、高齢者の情報リテラシーを底上げする取り組みを積極的に行っている（Ældre Sagen HP）。

6. おわりに

本稿では、デンマークの電子政府戦略の背景とその流れ、現状について考察した。まとめると、デンマークでは、1990 年代より行政の電子化構想が動き出して

おり、2000年に入ると具体的な電子政府戦略が打ち出され、公共機関が一丸となって取り組みを続けてきた。それを可能にしたのは、1960年代から国民ID番号制度が存在し、個人の情報の把握と管理が容易であったこと、それを基盤として電子署名システムを構築し、民間セクターと共同して普及をはかってきたこと、また、行政の窓口を一本化した市民ポータル Borger.dk を開設し、市民が使いやすいように改善を重ねてきたことである。

また、国が基礎自治体と広域自治体と連携し、さらに省庁の壁を超えて取り組むうえで、デジタルタスクフォースのような縦と横をつなぐ役割を果たす組織横断的な機構が大きな役割を果たしてきた。計画を推進するためにオンラインセルフサービスを義務化するなど大胆な施策が注目されるが、ユーザーの声を生かす仕組みを取り入れて、国民を巻き込みながら議論を続けてきたことが、国全体で構想を強力に進め、電子政府の実効性を高めることにつながったのではないだろうか。

(2013年3月)

参 考 文 献

<邦文文献>

- 石黒 暢. 2012. 「デンマーク～保護者との協働による普遍的な保育サービス」. 『世界の保育保障』. 椋野美智子・藪長千乃編著. 125-154. 京都：法律文化社.
- 猪狩典子. 2012. 「「ユーザー中心」で創るデンマークの電子政府 - 市民ポータル「Borger.dk」からの考察」. 『智場』No. 117, 124-134. 東京：国際大学グローバルコミュニケーションセンター.
- 猪狩典子. 2011. 「デンマークに学ぶ「ユーザー中心」のICT利用 - 市民ポータル Borger.dk からの考察 -」. 『CIAJ journal』51(6), 18-25. 東京：情報通信ネットワーク産業協会.
- 猪狩典子. 2010. 「ネット・ネイティブな国、デンマークに学ぶ - 行政・医療におけるICT利用の先進事例と成功要因」. 『ネクストコム』4, 22-31. 東京：KDDI 総研.
- 大江秀一. 2004. 「主要国に見る電子政府への取り組み① デンマークがEU加盟国でトップ - 公共サービスの完全オンライン化率72%」. 『厚生福祉』5234, 4-6. 東京：時事通信社.

< 欧文文献 >

- Borger.dk. 2012. *Faktaark – hjælp til borgere med særlige behov*. København: Borger.dk
- Danmarks Statistik. 2012. *It-anvendelsen i befolkningen 2012*. København: Danmarks Statistik.
- Forskningsministeriet. 1999. *Det digitale Danmark – omstilling til netværketssamfundet*. København: Forskningsministeriet.
- Forskningsministeriet. 1994. *Rapport fra udvalget om "Informationssamfundet år 2000"*. København: Forskningsministeriet.
- Frelle-Petersen, Lars. 2011. *Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015*. ”Digitaliser Danmark 2011” afholdt d. 6.-7. april 2011 i Musikhuset i Aarhus 配布資料.
- Møller, Jørgen Østrup. 2002. *Personnummeret i det centrale personregister*. København: Det centrale personregister.
- Regeringen, Danske Regioner & KL. 2011a. *Den digitale vej til fremtidens velfærd: den nye fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015*. København: Finansministeriet.
- Regeringen, Danske Regioner & KL. 2011b. *En enkel, effektiv og sammenhængende offentlig sektor: debatpjece om den nye fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015*. København: Finansministeriet.
- United Nations. 2012. *E-government survey 2012*. New York: United Nations.
- Ældre Sagen. 2012. *Ældre Sagen støtter et digitalt samfund – der tager hensyn til alle*. København: Ældre Sagen.
- Økonomistyrelsen. 2011. *Incitament. Nr.2, 2011*. København: Økonomistyrelsen.

インターネット上の資料

Borger.dk

<https://www.borger.dk/om-borger-dk/Sider/Historie-og-baggrund.aspx?NavigationTaxonomyId=f0fb5f7a-83c0-4846-ba9c-e23ab9882742>

<https://www.borger.dk/Sider/Lov-om-obligatorisk-selvbetjening.aspx>

Det centrale personregister HP

<http://www.cpr.dk/cpr/site.aspx?p=16>

Danmarks Statistik HP

<http://www.dst.dk/da/>

Digitaliseringsstyrelsen HP

<http://www.digst.dk/ServiceMenu/Om-Digitaliseringsstyrelsen/Tal-og-statistik>

Digitaliseringsstyrelsen HP

[http://www.digst.dk/ServiceMenu/Nyheder/Nyhedsarkiv/Digitaliseringsstyrelsen/Ne
mID-runder-milliarden](http://www.digst.dk/ServiceMenu/Nyheder/Nyhedsarkiv/Digitaliseringsstyrelsen/Ne
mID-runder-milliarden)

Digitaliseringsstyrelsen HP

[http://www.digst.dk/ServiceMenu/Nyheder/Nyhedsarkiv/Digitaliseringsstyrelsen/Ne
mID-runder-milliarden](http://www.digst.dk/ServiceMenu/Nyheder/Nyhedsarkiv/Digitaliseringsstyrelsen/Ne
mID-runder-milliarden)

Digitaliseringsstyrelsen HP

[http://www.digst.dk/ServiceMenu/Nyheder/Nyhedsarkiv/Digitaliseringsstyrelsen/Ne
mID-runder-milliarden](http://www.digst.dk/ServiceMenu/Nyheder/Nyhedsarkiv/Digitaliseringsstyrelsen/Ne
mID-runder-milliarden)

Forbrugerrådet HP

<http://taenk.dk/gode-r%C3%A5d/tema/privacy-beskyt-dine-private-oplysninger-p%C3%A5-nettet/nemid-den-nye-digitale-signatur>

ITU HP

<http://www.itu.int/ITU-D/ict/statistics/>

NemID HP

https://www.nemid.nu/digital_signatur/hvad_er_en_digital_signatur/

World Economic Forum HP

<http://www.weforum.org/issues/global-information-technology/gitr-2012-data-platform>