

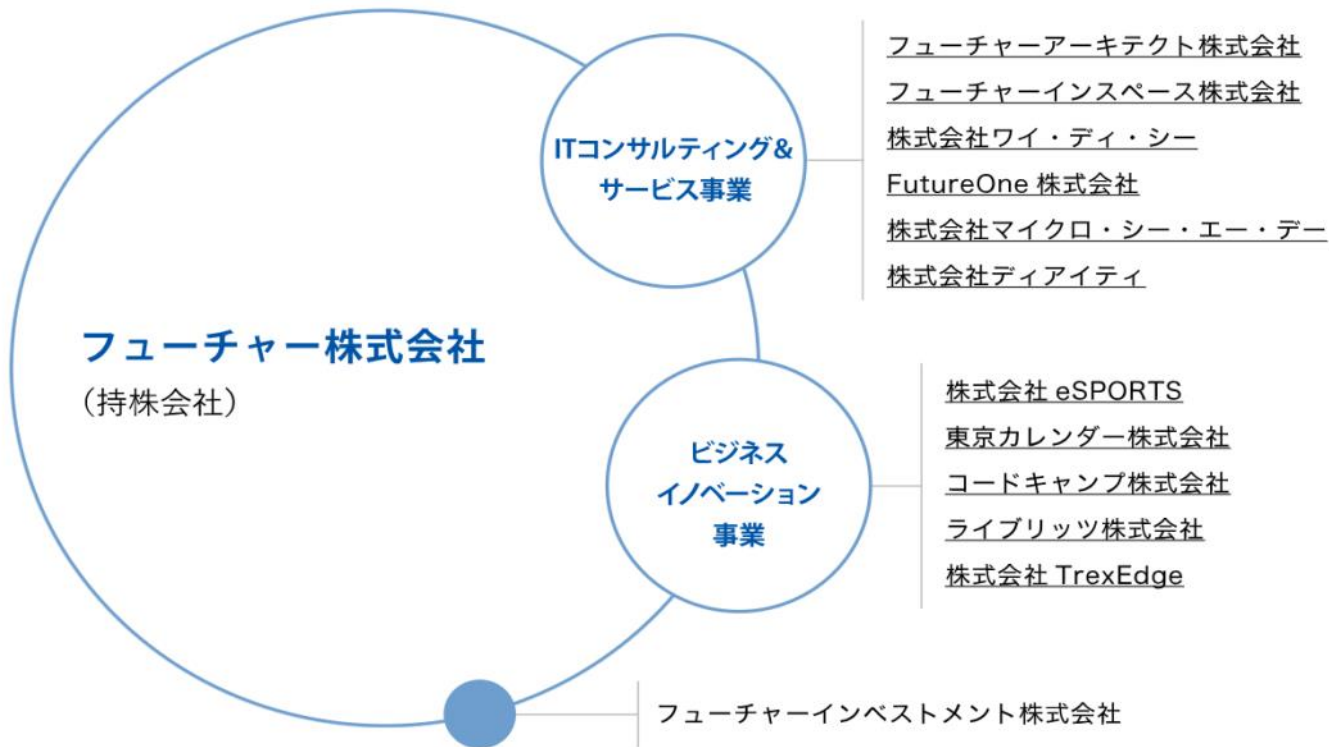
# SuperCityを目指すために やるべき3つのことは？

2019年6月29日

フューチャー株式会社  
住田智子



# フューチャーグループ







# デンマーク



人口

約550万人

(兵庫県、北海道くらいの広さ)

面積

国土4.3万平方キロメートル

(九州くらいの広さ)

GDP

3249億ドル

(日本の6.7%)

1人当たりのGDP

56,630ドル

(日本の1.47倍)

## 2001年 デジタルコラボレーション

- デジタル署名の発明
- 行政はデジタルコミュニケーションのチャネルを採用

## 2004年 政府内のデジタル化& 決済効率化

- 社会保障については国、自治体、省庁横断のポータルサービス
- 起業情報のポータルサイト



## 2007年 共有インフラ& 一元的アクセス

- 個人認証ができるEasy IDの導入
- 行政からの連絡をメールで受取可能に

## 2011年 「未来の繁栄」への デジタルパス

- 市民・企業がデジタルサービス利用
- 新デジタルウェルフェア（教育・福祉関連技術の普及、データ再利用）

# 国際ランキング

	 デンマーク	 日本
国民幸福度 (2019)	<b>2位</b>	58位
IMD デジタル競争力 (2018)	<b>5位</b>	22位
UN 電子政府 (2018)	<b>1位</b>	10位
ITU 技術革新力 (2017)	<b>4位</b>	10位
WEF 国際競争力 (2018)	10位	<b>5位</b>

# 技術？

~~技術？~~



~~技術？~~

利用 と 普及

~~技術？~~

でもどうやって普及???

# デンマーク：成功の秘訣



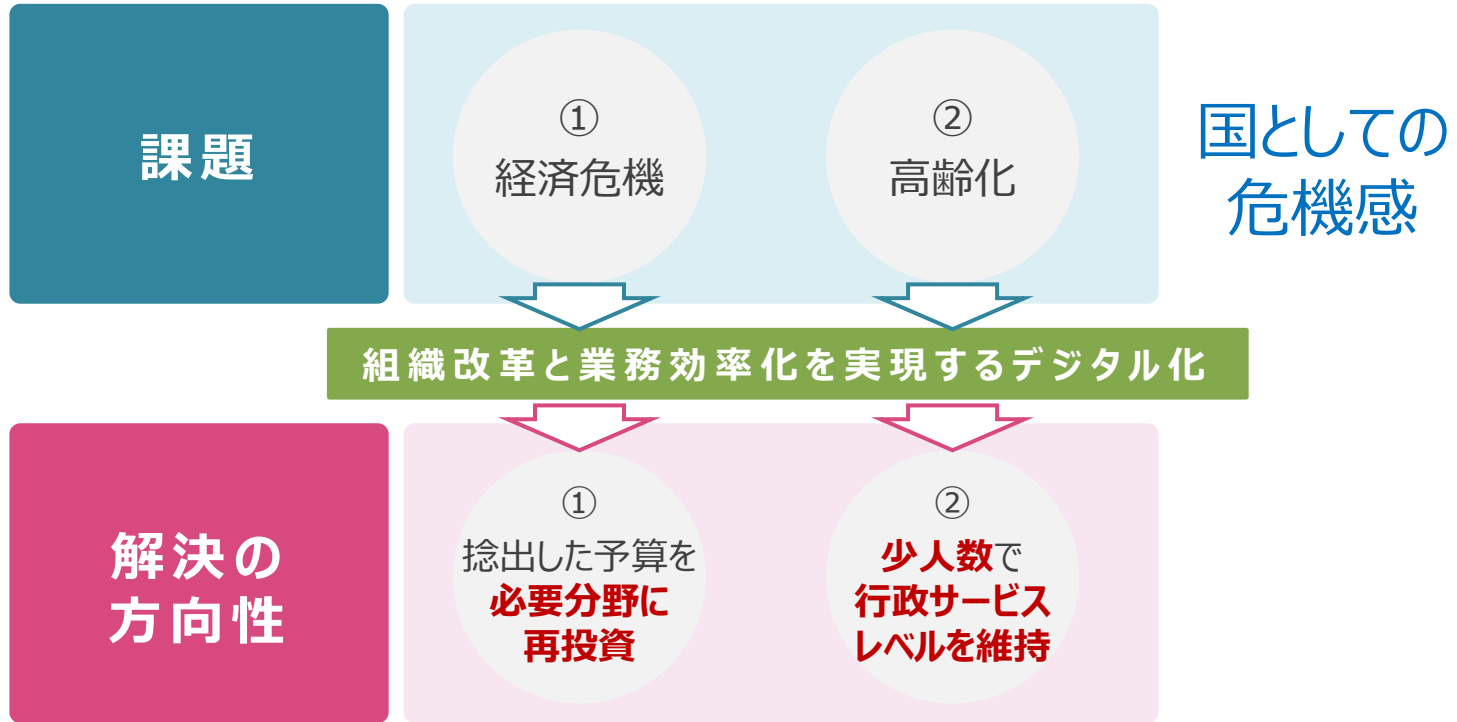
# SuperCityを目指すためにやるべき3つのこととは？

1. **Articulate objective**
2. **Consensus building**
3. **IT literacy improvement**

# SuperCityを目指すためにやるべき3つのことは？

1. **Articulate objective (明確な目標)**
2. Consensus building
3. IT literacy improvement

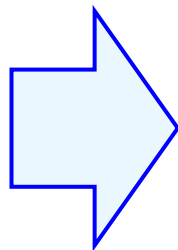
# デンマーク：明瞭な目的



# デンマーク：①捻出した予算を必要分野に再投資

- ✓ 2011年 行政と国民の間のやり取りを電子的に行う「デジタルポスト」に移行
- ✓ 約3年間の猶予期間をおいて特別な理由がない限り、デジタルポストの利用を義務付け

\ 11.7 ユーロ /



\ 4.2 ユーロ /

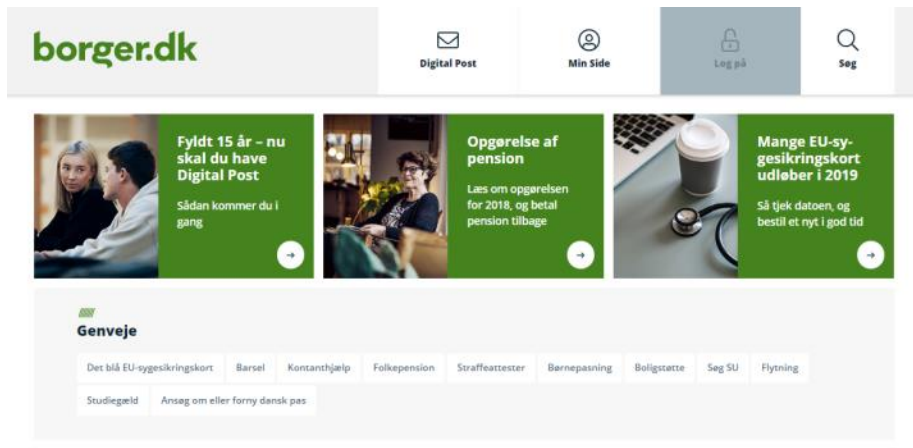


**90%以上** サービスは紙や窓口を使わずに実施

# デンマーク：②少人数で行政サービスレベルを維持

- ✓ 国、県、市（地方自治体）に当たる情報やサービスへの一元的窓口
- ✓ 市民一人ひとりのニーズに応じたオンライン・セルフサービス

600種類以上



<b>Familie og børn</b> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Når i vil giftes</li><li>→ Navneregler</li><li>→ Mere ...</li></ul>	<b>Skole og uddannelse</b> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Privatskoler, libskoler og friskoler</li><li>→ Indskrivning til skolestart</li><li>→ Mere ...</li></ul>	<b>Sundhed og sygdom</b> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Nyt sundhedskort</li><li>→ Valg af læge</li><li>→ Mere ...</li></ul>	<b>Internet og sikkerhed</b> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Gode råd til en it-sikker hverdag</li><li>→ Manglende sikkerhedskopier</li><li>→ Mere ...</li></ul>
<b>Pension og efterløn</b> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Folkepension</li><li>→ Førtidspension</li><li>→ Mere ...</li></ul>	<b>Handicap</b> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Hjælpemidler og forbrugsgoder</li><li>→ Transport og handicap</li><li>→ Mere ...</li></ul>	<b>Arbejde, dagpenge, ferie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Ferie</li><li>→ Økonomisk tilskud fra kommunen</li><li>→ Mere ...</li></ul>	<b>Økonomi, skat, SU</b> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Seg SU</li><li>→ Forskudsgørelse</li><li>→ Mere ...</li></ul>
<b>Ældre</b> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Hjemmehjælp</li><li>→ Bolig til ældre</li><li>→ Mere ...</li></ul>	<b>Bolig og flytning</b> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Flytteguide</li><li>→ Boligstøtte</li><li>→ Mere ...</li></ul>	<b>Miljø og energi</b> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Røtter</li><li>→ Affald</li><li>→ Mere ...</li></ul>	<b>Transport, trafik, rejser</b> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Ansøg om eller forny dansk pas</li><li>→ Fornyelse af kørekort</li><li>→ Mere ...</li></ul>
<b>Danskere i udlandet</b> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Flytning til udlandet</li><li>→ Social sikring i udlandet</li><li>→ Mere ...</li></ul>	<b>Udlændinge i Danmark</b> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Ansøgning om dansk statsborgerskab</li><li>→ Sygesikring for udlændinge i Danmark</li><li>→ Mere ...</li></ul>	<b>Samfund og rettigheder</b> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Det Centrale Personregister (CPR)</li><li>→ Frenstidsfuldmagt</li><li>→ Mere ...</li></ul>	<b>Politi, retsvæsen, forsvar</b> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Værnepligt</li><li>→ Straffestoffer</li><li>→ Mere ...</li></ul>
<b>Kultur og fritid</b> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Fiskeegn</li><li>→ Jagtegn</li><li>→ Mere ...</li></ul>			

70%サービスは紙や窓口を使わずに実施



# SuperCityを目指すためにやるべき3つのこととは？

1. Articulate objective
2. **Consensus building (市民合意)**
3. IT literacy improvement

## 「参加型デザイン」とは

- ✓ ユーザーがさまざまなステークホルダーとともに、技術開発や評価などのデザイン・プロセスに能動的に関与することで、システムの仕様やデザインを決定するデザイン・アプローチ
- ✓ ユーザーは“使い勝手”“使う”という立場の専門家ととらえられており、ユーザーの果たすべき役割は大きい

### ペルソナの設定

定量的・定性的なデータに基づき12人の典型的な架空の人物像を描き、そのペルソナ満足するデザインを導き出す（ユーザー評価）

### イノベーションズ・キャンプ

市民ポータル機能改善とユーザビリティ工場を目指してIT業界を集めてテーマに沿った機能の開発をチーム対抗で実施する

### ユーザーパネル

1200人を超える市民ボランティアがWebのアクセス解析やコールセンターの質問等を分析し、年3～4回の評価する。

# SuperCityを目指すためにやるべき3つのこととは？

1. Articulate objective
2. Consensus building
3. **IT literacy improvement (ITリテラシー)**

# デンマーク：様々なレベルで



## デジタルターザンプログラム ブラインドタッチの習得

国語を重要視する教育を行わなければならないということで、デンマーク語の単語カードをひき、床の上にあるキーボードのレイアウトマットの上をジャンプすることでキーボードの一を覚える

## エリートプログラム ITスペシャリスト集団結成

学校でのIT関連でこまったことはなんでもサポートするメンバーとして、IT得意な立候補者をまとめて「eLite（エリート）」というグループを結成し、学生同士での解決を促す

## デジタルデバイドサポートプログラム

シニア層に向けて各地方自治体がスマートフォンのワークショップを開いたり、図書館が市民のための「情報ハブ」として定期的にコンピューター講習を提供している



