「eGovernment Benchmark 2022」におけるエストニアの電子政府の評価

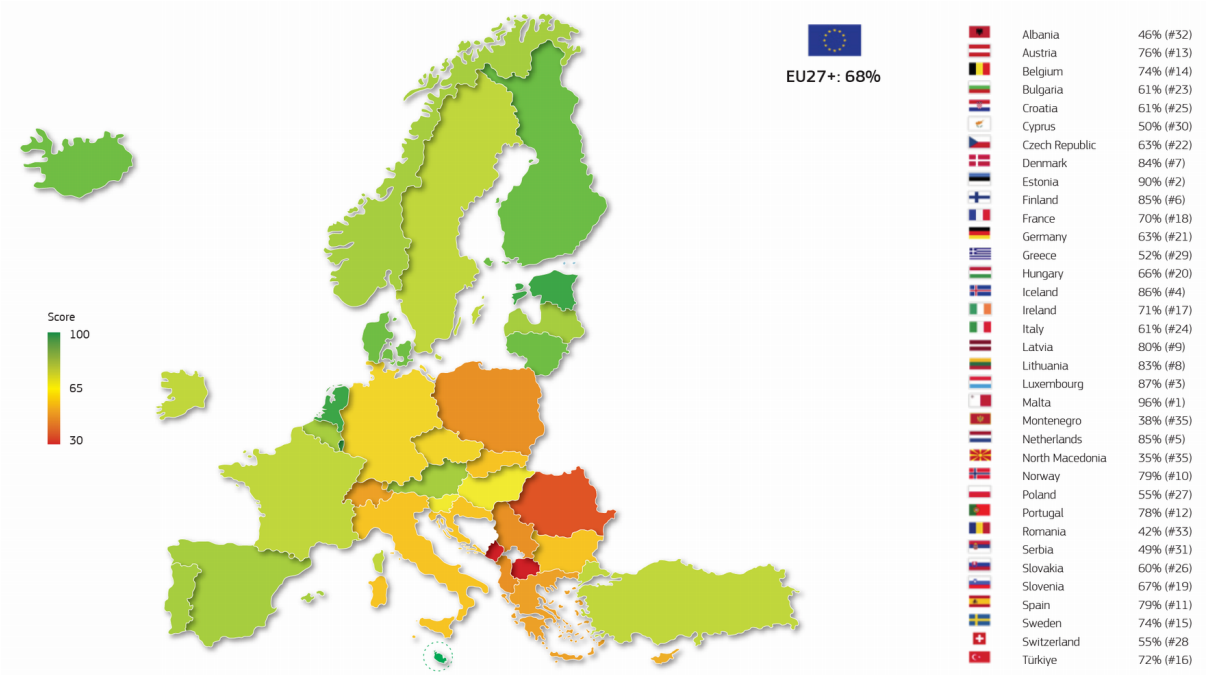
デジタル国家として知られるエストニアは、電子政府先進地域である欧州の中でも、リーダー国の一つと評価されている。ヨーロッパの35か国を対象とした、電子政府の進捗状況に関する比較調査レポート「eGovernment Benchmark」でも、エストニアは上位ランキングの常連国であり、最新の2022年版でもマルタに続く2位となっている。

eGovernment Benchmark 2022
https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2022

「eGovernment Benchmark」は、市民や企業向けの政府のウェブサイトやポータルがヨーロッパ全体でどのように改善され続けているかを調査するもので、2022年版ではコロナウイルス(COVID-19)の影響から、社会や経済をどのように回復させるかという視点（回復力：レジリエンス）も含めている。対象地域を欧州に絞り込んでいるので、国連の電子政府調査よりも、欧州の電子政府、および政府におけるデジタル変革の実情をより正確に表していると言えるだろう。

UN E-Government Survey 2022（エストニアは8位、日本は14位）
https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022

「eGovernment Benchmark」でマルタとエストニアに続くのは、ルクセンブルグ、アイスランド、オランダ、フィンランド、デンマーク、リトアニア、ラトビア、ノルウェー、スペイン、ポルトガルなどで、バルト三国の評価が高いことが分かる。



図表**1**：欧州各国の電子政府の成熟度（対象国の平均は**68**）

電子政府サービスの評価にあたっては、「ユーザー中心」、「透明性」、「技術的な実現要因」、「国境を越えたサービス」という4つの視点を採用している。

現在の電子政府のトレンドは今も昔も、それほど変わっていない。「ユーザー中心」は常に電子政府サービスの関心事項であり、利用者の声を聞いて改善を続けるフィードバックの仕組みも、今では当たり前のことになっている。

現在は特に「モバイル（スマホ）での使いやすさ」が重要だが、エストニアも、モバイル対応については、まだまだ改善の余地が大きい。最近では、ワクチン接種証明書のように、「オンラインで取得した公的な文書を、スマホ画面に表示させる等により、オフラインで利用する」という方式も定着しつつある。

特定の障害を持つ人やデジタルスキルが低い人への対応は、今後の課題である。欧州ではWebアクセシビリティ基準が法制度化されているが、実際に基準を満たしている電子政府のWebサイトは、わずか16%となっている。国と地方のデジタルサービス格差にも注意が必要である。

こうした欧州の電子政府の考え方は、「ヨーロッパの価値観」や「デジタル設計の原則」などを知っておくことで、より理解しやすくなるだろう。

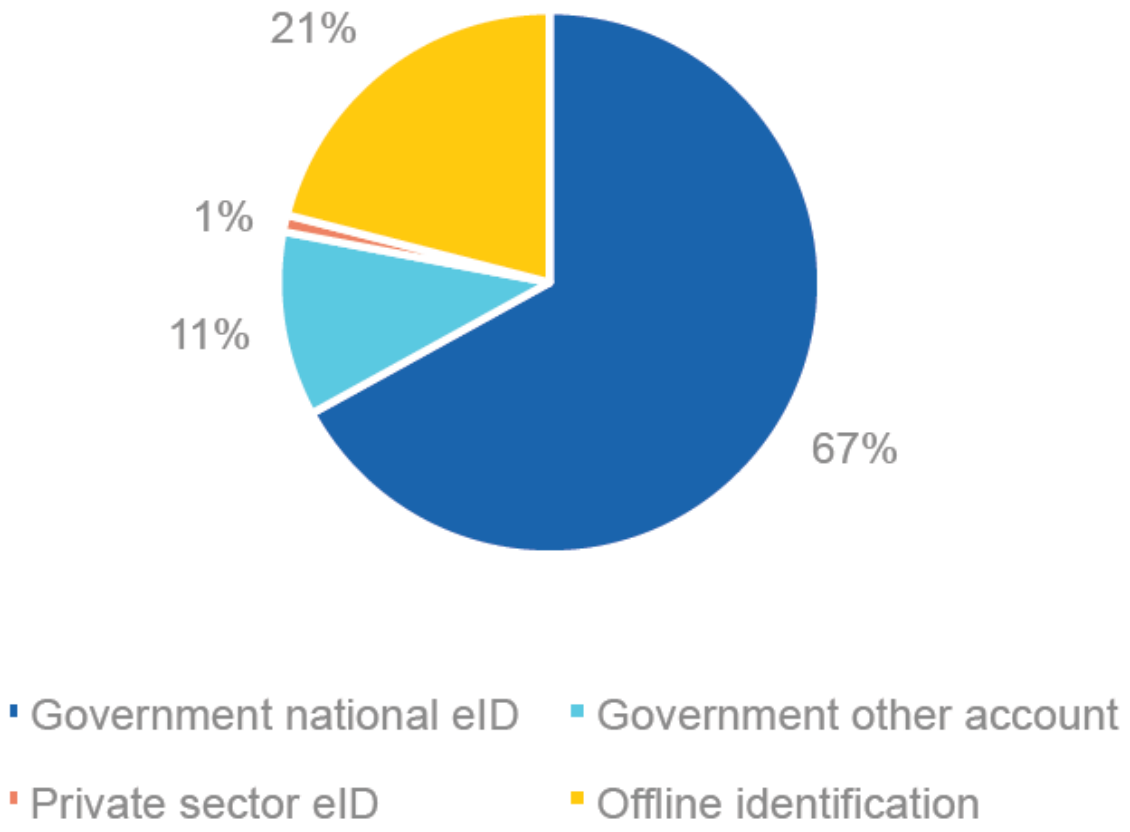
The EU values
https://ec.europa.eu/component-library/eu/about/eu-values/

Digital design principles
https://ec.europa.eu/component-library/eu/about/digital-design-principles/

「透明性」は、エストニアで電子政府が始まった頃からの最重要事項であるが、世界の電子政府も、サービス設計のプロセスや個人データの処理などについて、これまで以上に透明性が強く求められるようになった。市民参加の方法も、電子政府サービスの構築に直接的に関与するガブテックなど、市民の選択肢が増えている。

こうした選択肢には、当然に「技術開発の見える化（ブラックボックスにしない）」も含まれている。技術情報の公開が、市民の直接参加の機会を増加させると共に、サービスの改善や利用拡大にも大きく貢献することは、エストニアの電子政府からも観察できる。

技術的な実現要因は、eID（電子的な個人識別、身分証明書として公式に認められているもの）に関するものが大きい。「eGovernment Benchmark」でも、eIDの普及・利用が進んでいる国は、電子政府の評価も高い傾向にある。国民eIDの利用が進んでいる国（eIDでサービスの 90%以上にアクセスできる）として、アイスランド、デンマーク、エストニア、フィンランド、ノルウェー、マルタ、リトアニアを挙げている。政府が公式に認める国民eIDが確立していることが、電子政府サービスにおけるeIDの利用を後押しする要因になっているようだ。



図表**2**:欧州の電子政府における個人識別方法の割合

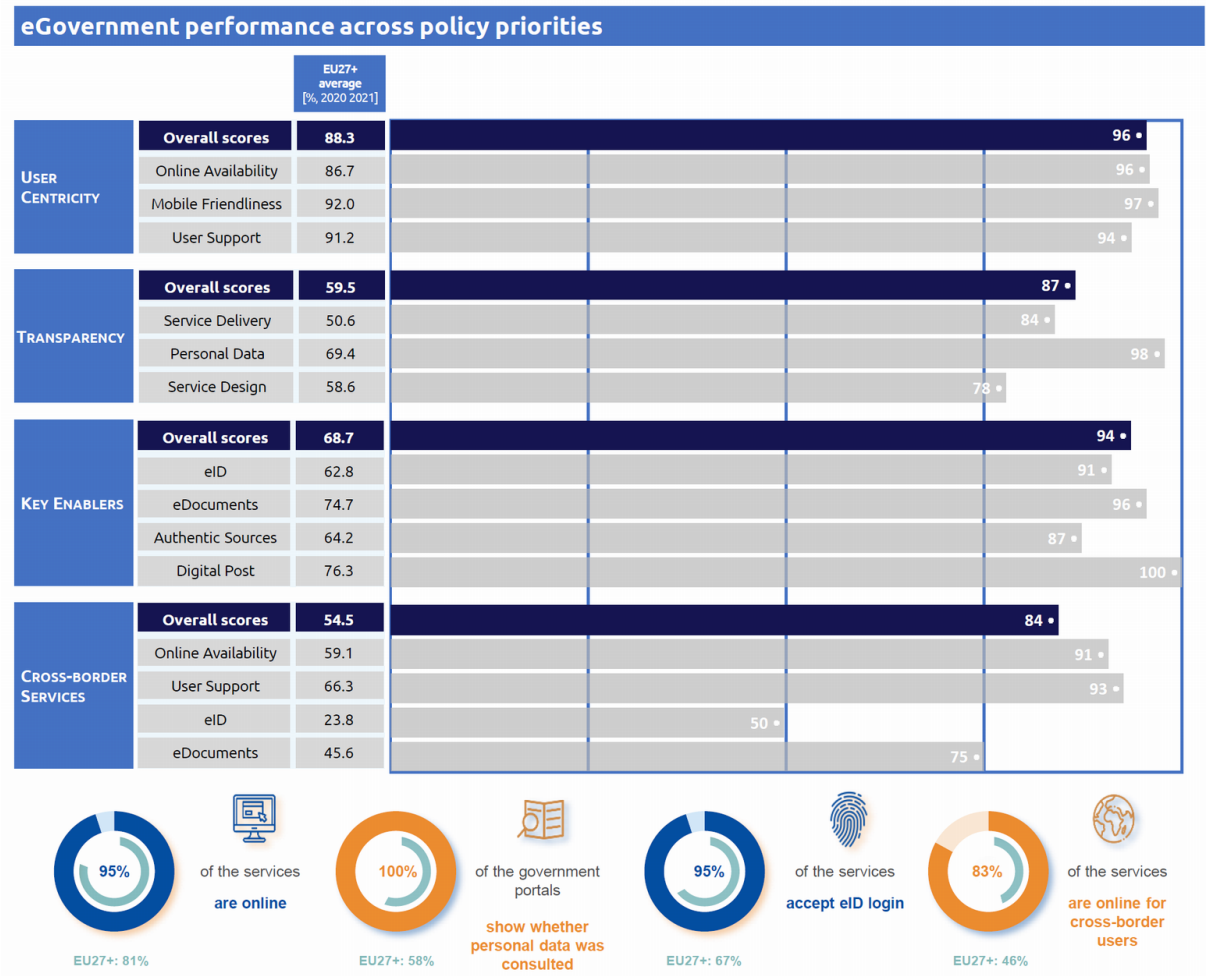
出産や失業など、役所の縦割りを越えたイベント型のサービスを実現するためには、組織・分野間の安全かつ迅速なデータ連携と業務処理の自動化が必要となる。データ連携は、eIDと統合することで「透明性」を確立することができる。

ベースレジストリと呼ばれる公的なデータベース（住民登録や土地台帳など）の重要性も、ここ5年ぐらいで「技術的な実現要因」として強く認識されるようになった。エストニアでは、電子政府の初期のころからデータガバナンスを重視しており、ウクライナの電子政府構築の支援でも、データガバナンスから手を付けている。「デジタル処理を前提とした公的データの管理方法の見直し」をおろそかにしたまま、電子政府を構築・運用することは、将来的に大きなリスクになるだろう。

欧州の電子政府の特徴としては、「国境を越えたサービス」がある。「公共性の高いサービスについては、EU市民は加盟国内であれば平等に受けられる」という考え方に基づいて、電子政府サービスやeヘルスサービスも「国境を越えたサービス」として設計されるようになっている。この時に、eIDについても国境を越えて利用できなければならないが、「国を越えたeIDの相互利用」はエストニアでも道半ばであり、欧州の電子政府における今後の課題である。

エストニアの評価

政策の優先事項におけるエストニアの電子政府のパフォーマンス評価は、全体的に高く、ほとんどの指標で平均以上を示している。100の評価を得ているデジタルポスト（役所等からの公的な通知をデジタルデータで受け取るサービス）は、新型コロナの影響で、以前からあった公的メールアドレスへの通知（市民ポータルの自己アカウントで確認できる）が格上げされたことが大きい。



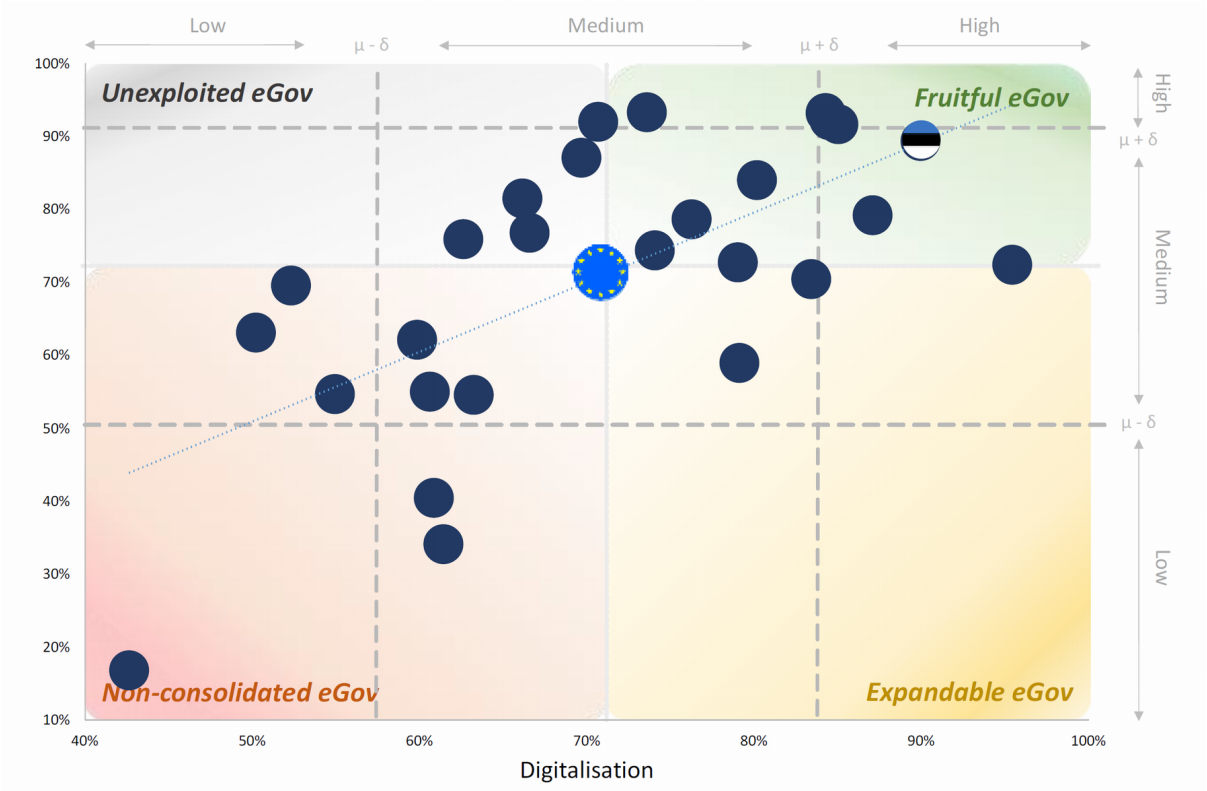
図表**3**：エストニアの電子政府のパフォーマンス

各分野やイベント型の電子政府サービスの評価も、全体的に高く、ほとんどの指標で平均以上を示している。日本との差が大きいのは、司法、医療・ヘルスケア、教育などの分野であろう。どのサービスも公的データベースの役割が大きくなっており、エストニアのデジタル政府は「データ駆動型」と言える。

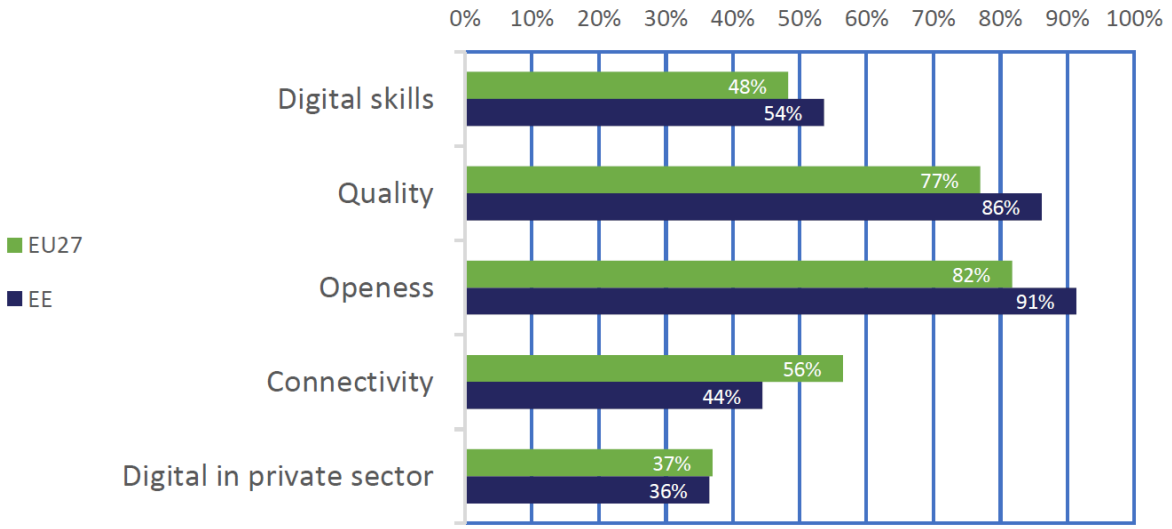
図表4：エストニアの電子政府サービスのパフォーマンス（分野、イベント）

エストニアの特徴は、相対指標と絶対指標の組み合わせによるデジタル化（Digitalisation）と浸透度（Penetration：普及率）の両方のレベルが高いこと（浸透度89、デジタル化90）であり、電子政府の成熟度に関して全体的なパフォーマンスが最も優れている国と評価されている。

フロントオフィスだけでなく、バックオフィスの高度なデジタル化・自動化により、広範なデジタルサービスを提供したことが大きいが、「デジタル社会に対応した法制度全体の見直し」が、他国と比較しても圧倒的に優れていることが、エストニアの一番の強みであろう。他方、民間部門の接続性とデジタル化は、改善の余地が大きいと考えられている。



図表**5**:エストニアの電子政府サービスのパフォーマンス(デジタル化、浸透度)



図表**6**:エストニアの電子政府に関係する相対的な指標と環境のパフォーマンス

国連の電子政府調査に比べると政治的影響が少ない「eGovernment Benchmark」は、そのランキングに一喜一憂するものではなく、電子政府に関する自国の現在地を知り、より高いレベルへ向かうための道しるべとなり得る。各国は、毎回「eGovernment Benchmark」から課題を指摘され、多くの宿題を出されるようなものだ。他方、日本には、電子政府サービスのパフォーマンスを評価する仕組みはほとんど存在しない。「eGovernment Benchmark」に類似する調査を行うことで、日本の電子政府の強みと弱みを再確認することが必要だろう。

2022年10月6日

日本・エストニア EU デジタルソサエティ推進協議会 (ジェアディス)

理事　牟田 学

お問合せ https://www.jeeadis.jp/contact.html