

デンマークに学ぶICT利活用推進の鍵 —市民ポータル「Borger.dk」を中心に

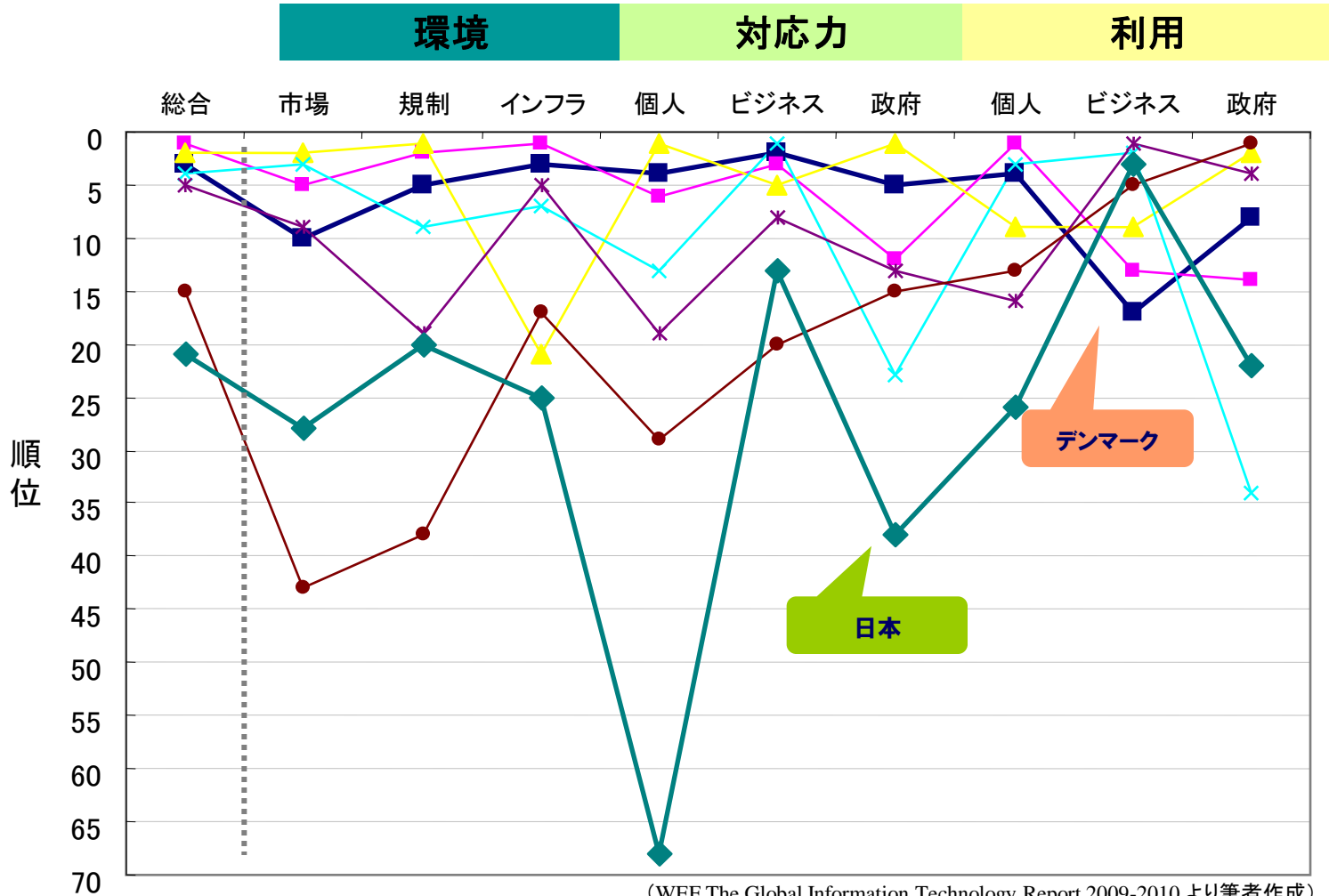
平成23年 5月27日

国際大学GLOCOM

研究員 猪狩典子

ICT利用先進国、デンマーク

世界経済フォーラム(WEF)「ICT国際競争力ランキング」



(WEF The Global Information Technology Report 2009-2010 より筆者作成)

- Denmark (3)
- Sweden (1)
- ▲ Singapore (2)
- × Switzerland (4)
- × USA (5)
- Korea (15)
- ◆ Japan (21)

デンマークからの示唆

◆「ユーザ」を中心とした、ICT利活用施策の推進

- 1. 普及促進を前提とした、ユーザ中心のソリューション
 - (1) 事例1: 市民ポータル「Borger.dk」
 - (2) 事例2: 電子署名「NemID」
- 2. 推進体制: 組織横断的なコンセンサス型のイニシアティブ
- 3. プロジェクトのPDCAサイクル
 - (1) 目標・目的の明確化 (国家戦略と各プロジェクトとの整合性)
 - (2) 具体的な「成功指標」の策定 (3) 評価 (定性的、定量的)
- 4. ユーザ参加型のITシステム構築手法 (参加型デザイン)



ユーザ
中心

ICT利用促進の背景

社会民主主義の国

●社会主義

(中央集権:高福祉・高負担の国)

●民主主義的な意思決定

(地方分権:コンセンサスの社会)

電子政府戦略

●「デンマーク電子政府戦略」 2007-2010

①より良いサービス

②効率性の向上

③推進体制

国家的危機感

●経済危機

(1990年代及び世界同時不況)

●高齢化

(特に公務員)

ICT利用の必然性＝目的

●効率化

(行政と社会の**抜本的**効率化)

●利便性

(サービス品質**そのもの**の向上)



◆「ユーザ」を中心とした、ICT利活用施策の推進

➤ 1. 普及促進を前提とした、ユーザ中心のソリューション

(1) 事例1: 市民ポータル「Borger.dk」

(2) 事例2: 電子署名「NemID」



ユーザ
中心

◆ポイント①

「ユーザ中心」とは、何か？

1. 事例紹介 — (1)市民ポータル「Borger.dk」

ユーザ
中心

MyPage makes the Holmbæk family's life easier.



1. 事例紹介 — (1) 市民ポータル「Borger.dk」

The screenshot shows the Borger.dk website interface. At the top left is the logo "borger.dk" with the tagline "din indgang til det offentlige". To the right is a "Log ind" button and a dropdown menu for "Ingen kommune valgt". Below the logo is a navigation bar with "Forside", "Min Side" (highlighted with a red box), and "Post" buttons. A search bar with a "Søg" button is on the right. A yellow callout bubble labeled "テーマの設定" points to the "Min Side" button. The main content area features a grid of service categories, each with a green arrow icon. A red box highlights this grid. A yellow callout bubble labeled "電子署名" points to the "Min Side" section, which includes a description of the service and a "Min Side" button. To the right is a "Selvbetjening" section with a "Søg på borger.dk" button. The background of the main content area shows a woman's face.

borger.dk
din indgang til det offentlige

Log ind

Ingen kommune valgt

Forside > Min Side > Post >

Søg >

テーマの設定

電子署名

Arbejde, dagpenge, orlov
Bolig og flytning
Danskere i udlandet
Familie og børn
Forbrug, penge, forsikring
Handicap
Kultur og fritid
Miljø og energi
Pension og efterløn

Politi, retsvæsen, forsvar
Samfund og rettigheder
Skole og uddannelse
Sundhed og sygdom
Til unge
Transport og rejser
Udlændinge i Danmark
Ældre
Økonomi, skat, SU

borger.dk er din indgang til hele det offentlige Danmark. Her kan du søge og betjene dig i det offentlige.

Min Side

Min Side giver dig overblik over dine personlige oplysninger:

Bolig - Skat, SU og pension - Ferie - Sundhed og sygdom - Familie og skole - Digital post - NemKonto - Kontaktadresser

Selvbetjening

Se eller skift din NemKonto
Bestil EU-sygesikringskort
Anmeld flytning til folkeregistret
Forny dit pas

Print Permanent link

Søg på borger.dk

主な特徴

- ワンストップの行政サービス（窓口の一元化） ⇒ 行政機関のバックオフィス連携
- ユーザ中心の設計：ニーズ別のテーマ設定、個人にカスタマイズされた「MinSide」機能

Borger.dkの構造 (概念図)



第1期 (2006-2008)

●唯一のオンラインサービスとして 「市民の情報ガイド」的な役割

法律、規則、市民の権利・義務、電子セルフサービス等に関する情報を見つけやすくする。
(例、住宅、子供、年金、健康)

第2期 (2008-2012)

●行政と市民を結ぶ‘インフラ基盤’ ～利用者を中心に 「MinSide」(電子署名)の利用推進

- 品質が高く、ユーザが使いやすいコンテンツやオンラインサービスを行政機関と民間セクターが協力して共に創るためのプラットフォーム

背景となる課題

- 85%の市民がオンラインサービスを利用したい ⇒ 現実には10~15%の利用率に留まる
- オンラインサービスの利用率向上は、行政のコスト削減に直結する。しかし・・低迷

市民の満足度を向上

行政コストの削減

セルフサービスの
利用率向上

◆より利便性の高い“ユーザ中心”の
サービスへ ↓

「MinSide」プロジェ
クト推進の必要性

市民ポータル「Borger.dk」の 個人情報保護の取り組み

8

電子署名を利用した、オンラインソリューション利用時

borger.dk
din indgang til det offentlige

Forside >

Min Side >

Post >

Samtykkeerklæring

Samtykkeerklæring

borger.dk

Jeg accepterer, at borger.dk henter oplysninger om mig hos forskellige offentlige myndigheder.

Det er kun mig selv, der kan se mine personlige oplysninger, når jeg logger ind på borger.dk. Oplysningerne hentes ind via sikre (krypterede) forbindelser.

[Vis hvilke myndigheder, der hentes data fra](#)

Acceptér >

Afvis >

魅力的なソリューションを提供するために、個人情報を様々な省庁のDBから集約してよいか、ログイン時に、その都度、確認することが法律で義務付けられている。

企業ID

国民ID

不動産ID

市民ポータル「Borger.dk」の“Min Side”(マイ・ページ)

borger.dk
din indgang til det offentlige

Mika ●●●●● | Log ud
København | Vis samtykke

Forside > Min Side > Post >

Skjul menuen Om min side Print

Post

Rediger indholdet på denne side Gem opsætning >

Velkommen til Min Side på borger.dk

Mika

- > Bolig
- > Kultur og fritid
- > Sundhed
- > Økonomi

Julia

- > Skole

Rune

Indstillinger

Om Min Side

Min Side er din helt personlige side

Det er din indgang til det offentlige på borger.dk.

Her kan du se nogle af de oplysninger, det offentlige har

Om at logge ind på Min Side

Du skal bruge NemID eller Digital Signatur for at logge på Min Side

Her logger du på Min Side

Bestil NemID

Det er vigtigt at du logger rigtigt ud fra Min Side

For at logge korrekt og sikkert af borger.dk skal du klikke på knappen "Log ud" øverst på skærmen og

個人の住所、健康情報、
配偶者や子供など、家族の状況

※コペンハーゲンIT大学 安岡美佳氏の協力により作成

(参考)市民ポータル「Borger.dk」で「引っ越し」の手続き

borger.dk
din indgang til det offentlige

Mika ●●●● nsen | Log ud
København | Vis samtykke

Forside > Min Side > Post >

Skjul menuen

Om min side Print

Post Rediger Indholdet på denne side

Gem opsætning >

Mika

Bolig

Kultur og fritid

Sundhed

Økonomi

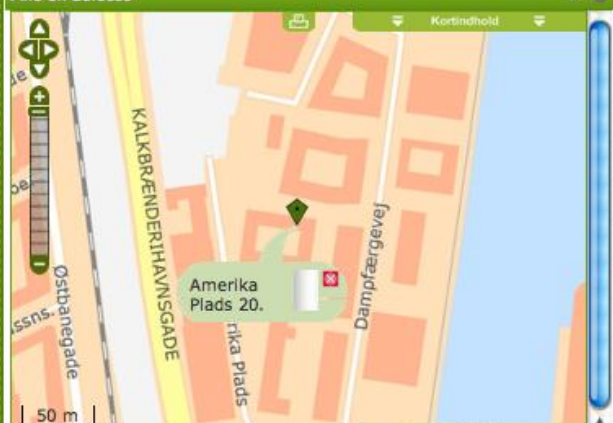
Julia

Skole

Rune

Indstillinger

Find en adresse



Vis i stort vindue
Leveres af IT- og Tele

Flytning

Notus eFlyt er kommunernes digitale folkeregister, hvor du kan melde flytning og samtidig foretage valg af læge.

CPR-nummer : ●●●●●●

Navn : Mika ' ●●●●●●

Nuværende
adresse :

●●●●●●

Tilflytningsdato : 2010-03-05

Tidligere adresse :

●●●●●●

Velkommen-> **Personer**-> Adresse-> Særlige flytninger-> Lægevalg-> Kontaktoplysninger-> Bekræft-> Kvittering

Personer som flytter (Anmelder: Mika Yasuoka Jensen - (CPR-nummer)

Angiv hvilke personer på adressen som skal flytte:

(CPR-nummer) Mika ●●●●●●

(CPR-nummer) Rune ●●●●●●

(CPR-nummer) Julia ' ●●●●●●

引っ越す人を選択

手続きのステップを表示

Yderligere personer på samme adresse ([klik hér](#)):

(参考)市民ポータル「Borger.dk」 「引っ越し」で担当医を選ぶ

Skift læge

Køn:

(Alle) ▾

Aldersinterval :

✓ (Alle)

Under 30

30-39

40-49

50-59

Over 60

lukket for tilgang

ang

Min nye læge skal ikke have overdraget journal.

◆きめ細かい要望を選択

- 担当医の性別 (男・女)
- 担当医の年齢
- 担当医の住所

◆表示される情報から選択

- 患者の受け入れ可能人数
- バリアフリーへの対応状況



Lægenavn	Alder	Køn	Anciennitet	Interesseområder
Ferenc Kovacs Speciallæge i almen medicin	62	M	23	Den Almindelige Danske Lægeforening



Henrik Malling

Østergade 16,3 th
1100 København K

Tlf.: 33325058

Vælg

Citydoctors

Lille Strandstræde 20, st th

Tlf.: 33338484

Lukket for
tilgang

「Borger.dk」と分野別ポータルとの連携

◆ 税務ポータル「Skat.dk」

Til forsiden | Om koncernen | Kontakt | Web-tv | Nyhedsmail | Myndigheder | **SKAT**

Borger | Virksomhed | Rådgiver | Presse

Borger → Find information til dig som borger

Virksomhed → Find information til virksomheden

Rådgiver → Find juridisk information her

Servicenyt

- Læs om reglerne for skat på obligationer

Pressemeldelser →

- 20 udenlandske biler beslaglagt fredag i Jylland og på Fyn
- CSC strejke giver problemer for SKATs kunder
- SKAT har rettet fokus mod avisdistributionsbranchen
- 94 luksusbiler stoppet på vej hjem fra ferie
- Slut med at køre på frihjul i børnehaven

Årsopgørelsen 2010

- Har du betalt for lidt eller for meget i skat?
- Har du fået en årsopgørelse med posten, efter du har indtastet oplysninger?
- 1. maj 2011 er fristen for at ændre eller oplyse mere til din årsopgørelse for 2010

Vi kan ikke oplyse resultatet af årsopgørelsen telefonisk.

Selvbetjening

- TastSelv Borger
- TastSelv Erhverv
- Betal restskat

Skal du betale restskat? Sådan betaler du restskat

Børne- og ungeydelse Så meget får du i 2011 Mindre udbetalt

◆ 医療ポータル「sundhed.dk」

sundhed.dk Den direkte adgang til sundhedsvæsenet

Forsiden | Om sundhed.dk | Oversigt | Vejviser | Borger | Sundhedsfaglig

Velkommen til sundhed.dk

Emne

- Sygdomme
- Sundhed og forebyggelse
- Behandling
- Lægemidler
- Hvad siger loven?
- Tal og fakta
- Sundhedsvæsenet
- Selvbetjening
- Nyheder

Sundhedsvæsenet

Regioner, sygehuse og kommuner

Hvordan har du det?

Har du modtaget et spørgeskema med posten? [Læs mere om befolkningsundersøgelsen "Hvordan har du det? 2010"](#)

Driftsstatus

Manglende opdatering af Vejviser

Der er midlertidigt ingen adgang til Medicinprofilen via sundhed.dk

Seneste redaktionelle revidering: 4. februar 2010

Borger **Sundhedsfaglig**

Find information og tjenester Find sundhedsfaglig

Nyt sundhed.dk!

LÆGEHÅNDBOGEN

Pakkeforløb for kræft

Vejviser

Sundhedsområde:

Alle områder

Region:

Alle regioner

Navn:

UNDERSVIGNINGS MINISTERIET UDDANNELSESTYRELSEN

LOVE OG REGLER NYHEDER SPØRGSMÅL

SU SU-LÅN SÆRLIG STØTTE SU I UDLANDET DIT ANSVAR

minSU

Du søger SU og ændrer dine SU-forhold i selvbetalingsystemet minSU. Du kan ikke længere logge på med pinkoden - bestil derfor en NemID i boksen til højre.

Log på her

Bestil login

Fra 1. marts 2011 kan du ikke længere logge ind i minSU med pinkoden. Bestil derfor en NemID (hos DanID) i god tid. Den sendes til dig med posten og er gratis. Hvis dit login ikke kommer, skal du kontakte DanID.

Bestil

Nyheder

29. april 2011 Indkomstkонтроller

Vi er begyndt at udsende indkomstkontrolkrav (07. marts 2011 Pres på NemLog in

Der kan være stort pres på NemLog in i denne uge. Hvis du har problemer

SU-lån

Husk at udfylde og godkende din låneplan i minSU, ellers får du ikke udbetalt dit SU-lån.

Genveje

- Satser for SU
- Betingelser

Hjælp til selvhjælp

- SU-lån - hvordan gør jeg
- Så meget må du tjene

NemID i minSU

Du kan logge ind i minSU med NemID - den nye, mobile digitale signatur.

Hvor er pengene? **DKK!**

Vi har løbende udbetaling. Se status i minSU.

◆ 学生ポータル「min.SU」

「Borger.dk」を活用した各省庁のサービス

◆税金や学生ローンなど家族の「経済」に関するページ

borger.dk
din indgang til det offentlige

Rasmus Holmbæk | Log ud
København | Vis samtykke

Forside > Min Side > Post >

Skjul menuen Om min side Print

Post Rediger indholdet på denne side

Rasmus Holmbæk

> Bølg
> Test boulevard 12, 1. tv
> Kultur og fritid
> Sundhed
> Økonomi

Mads
Emilie
Julie
Indstillinger

Min indkomst

De oplysninger, som du typisk finder på din lønseddel, findes også i SKATs indkomst-system.

I oversigten kan du se nogle af de tal, som SKAT har registreret som din samlede indkomst gennem de seneste måneder. Tallene er rundet op til nærmeste hele beløb.

December 2010	
Indkomst:	40.848 kr.
AM-bidrag:	3.268 kr.
A-skat:	12.597 kr.

November 2010	
Indkomst:	40.848 kr.
AM-bidrag:	3.268 kr.
A-skat:	12.597 kr.

borger.dk
din indgang til det offentlige

Rasmus Holmbæk | Log ud
København | Vis samtykke

Forside > Min Side > Post >

Skjul menuen Om min side Print

Post Rediger indholdet på denne side

Rasmus Holmbæk

> Bølg
> Test boulevard 12, 1. tv
> Kultur og fritid
> Sundhed
> Økonomi

Mads
Emilie
Julie
Indstillinger

Min skattemappe - TestSelv

I SKATs selvbetjeningsløsning, TestSelv, kan du få svar på spørgsmål om din skat og ordne dine skattesager, når det passer dig.

Se din forskudsopgørelse for 2011

Din skat i 2011 er baseret på de tal, der står i forskudsopgørelsen. Det er derfor en god idé at tjekke den.

Se din forskudsopgørelse i Skattemappen

生活に密接な個人の「収入」「税金」「年金」「学生ローン」等に関する情報

医療情報、GPとの連絡、
診療の予約、検査結果 等

borger.dk
din indgang til det offentlige

Rasmus Holmbæk | Log ud
København | Vis samtykke

Forside > Min Side > Post >

Skjul menuen Om min side Print

Post Rediger indholdet på denne side

Rasmus Holmbæk

> Bølg
> Test boulevard 12, 1. tv
> Kultur og fritid
> Sundhed
> Økonomi

Mads
Emilie
Julie
Indstillinger

Mit sundhedsoverblik

Dine registrerede sundhedsdata

Dato hentet 6/1-2011 kl. 11:32 [Opdater alle](#) [Fold alle ud](#)

Min læge [Vis mere](#)

Bård Sahlholt
Telefon: 36177580

Mine behandlinger på sygehuse [Vis mere](#)

Der er ikke registreret nogen behandlinger på sygehuse.

Min medicin [Vis mere](#)

Viser seneste af 2 ordinationer.

Seneste ordination:

Dato: 23. december 2010 kl. 10-41
Lægemiddel: Kodein "DAK" (oral opløsning, 3 MGF)

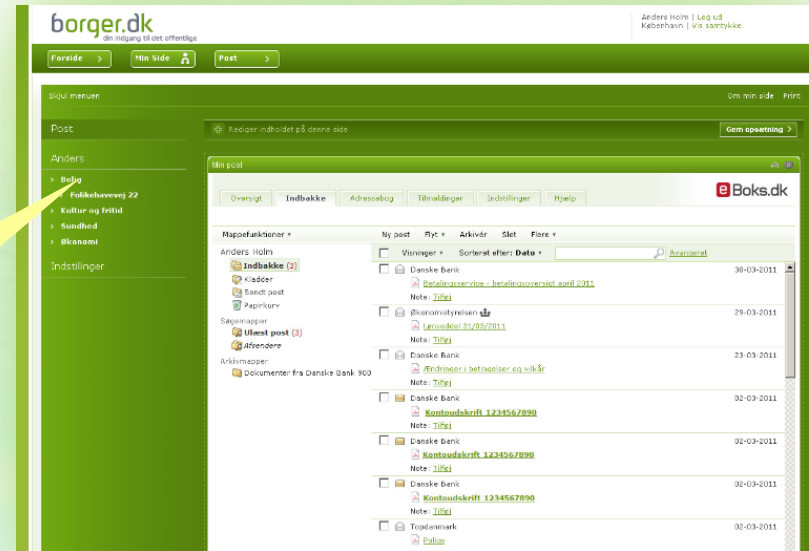
◆健康・医療に関するページ

その他、「Borger.dk」上の共有サービス

(コミュニケーションサービス)

- ◆電子私書箱「Post」
- ◆簡易SMSサービス「NemSMS」

公的・私的に活用できる
無料のメールアカウント
※電子署名が施され、
法的な拘束力を持つ。



(共通基盤的なサービス)

- ◆行政と市民間の指定 銀行口座 「NemKonto」
- ◆電子認証と署名機能をもつ「NemID」(後述)

1. 事例紹介 - (2) 電子署名 (NemID)

ICカード普及の失敗

ソフトウェアベースのソリューションへ

第1世代

第2世代

1992年

1995年

2000年10月

2010年7月

- コスト負担の問題(提供側と利用側)
- 利便性、操作性の問題
- 魅力的なソリューション不足
⇒ 普及の低迷

課題

- 利用方法: IDとパスワード
- 利用実績: 180万件(2010年9月)
- 普及の要因: ①無料化(市民)
②簡易な操作性

- 利用率の低迷
 - ・操作端末が限定
 - ・魅力的なソリューション開発
- セキュリティの向上

課題

- 利用方法: IDとパスワード及び
キーカード
- 利用実績: 350万件(2011年3月)
- 普及の要因:
 - ①世界初の銀行との共同開発
 - ②利便性の向上(複数端末ログイン)
 - ③銀行の全面的協力
(既存の銀行用電子署名からの
乗り換え促進)

- 利用率の向上
 - ・携帯電話からのログイン
 - ・魅力的なソリューション開発
- セキュリティの一層の向上

課題

(参考) 電子署名 NemID にてログイン

DET OFFENTLIGE LOG-IN-FÆLLESSKAB – NEMID

Log-In Det offentlige log-in-fællesskab Sikkerhed Vilkår Hjælp

Log på med NemID NEM ID Log på med Digital Signatur Digital Signatur

borger.dk

Log ind

Min Side

Selvbetjening

- Se eller skift din NemKonto
- Bestil EU-afgiftsopskøret
- Anmeld flytning til folkeeregistret
- Fjern dit pas

NEM ID

Indtast nøgle

Nøglekort: P938-695-228 ?

?

Du har 143 nøgler tilbage.

Husk at jeg vil logge på med NemID



Log på med NemID nøglekort

- > Bestil NemID
- > Glemte adgangskode



ワンタイム・パスワードで照合

Det offentlige log-in-fællesskab

NemLog-in giver en samlet adgang til en række offentlige selvbetjeningsløsninger og digital post hos borger.dk. Ved log-in accepterer du vilkårene for NemLog-in.

[Se vilkår for NemLog-in](#)
[Læs mere om NemLog-in](#)

Hvad er NemID?

NemID er en ny, nem og sikker måde at få digital adgang til din bank, det offentlige og private virksomheder på

N123-123-123	0340 024028	1425 267287	2534 291145	4002 241728
	0416 678221	1954 828187	2372 337603	4379 205432
	0434 218974	2015 168148	2633 378053	4246 827019
	0517 211538	2065 377926	2807 354607	4684 082630
	0535 254160	3123 548204	3020 377527	4824 522235
	0630 251266	3299 421662	3151 550396	4824 818184
	0786 487943	2336 208482	3379 017144	4824 521424
	0836 121624	2385 288448	3484 137900	4975 823070
	0830 913507	2477 880061	3678 668262	5117 444816
	1284 473502	2514 305513	3760 658265	5165 432322
	1210 318537	2572 052945	3920 712863	5327 512371
	2506 154564	6850 708729	7985 810244	8215 182381
	2585 897490	6855 136783	8005 870126	8235 201587
	3588 718054	7033 781076	8332 881420	8258 180108
	3745 173386	7185 130488	8495 330914	8817 583030
	3818 022857	7256 862644	8825 701327	8932 442937
	6076 010244	7488 474239	9038 434658	9184 510804
	8111 870188	7549 542927	9048 853556	8875 177705
	8185 081430	7583 180361	9048 437295	8924 380087
	8233 212914	7812 201187	9111 706793	8931 864636
	8273 703257	7811 189108	9122 130783	8988 164220
	8413 624856	7755 580030	2199 781076	3861 443379
	8497 893356	7898 442927	9797 135488	3862 733258
	8567 437285	7820 510904	9803 422644	3125 451076
	3229 027119	3679 274546	4331 637157	6589 267217
	3291 643564	3724 211062	4944 034063	6635 823587
	3423 123260	3956 888237	5104 038271	6680 168542
	3490 381150	3029 315413	5113 218074	6776 911236
	3522 842064	3077 050232	5174 253138	6822 548204
	3803 173501	3260 894816	5188 354160	6924 421662
	3835 373022	3286 400411	5301 252566	6941 206732
	3888 903791	3537 530026	5420 487943	6943 268488
	3900 313568	3578 322771	5469 126024	7063 860001
	3219 4649329	3787 631141	5524 852557	7307 305513
	3279 831813	3864 082104	5637 473502	7368 055945
	3261 026779	4124 554510	5991 318537	8030 197685
	3262 630344	4278 008128	6355 632963	8044 291145

◆「ユーザ」を中心とした、ICT利活用施策の推進

- 2. 推進体制：組織横断的なコンセンサス型のイニシアティブ
- 3. プロジェクトのPDCAサイクル
- 4. ユーザ参加型のITシステム構築手法（参加型デザイン）

ユーザ
中心

◆ポイント②

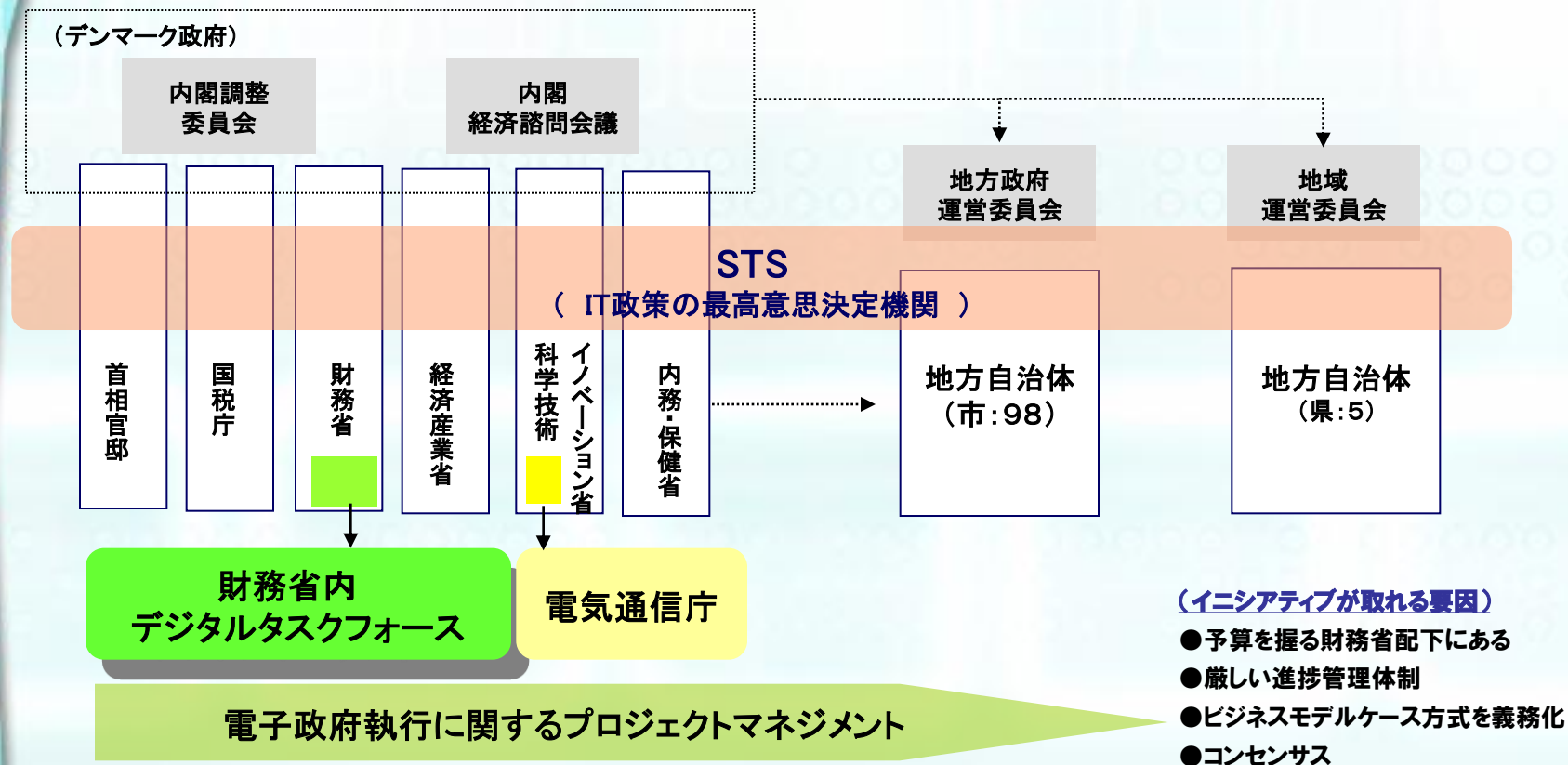
「ユーザ中心」のプロジェクトは

なぜ、成功するのか？

どのように、実現させるのか？

2. 推進体制：組織横断のコンセンサス型のイニシアティブ

◆デジタルタスクフォース



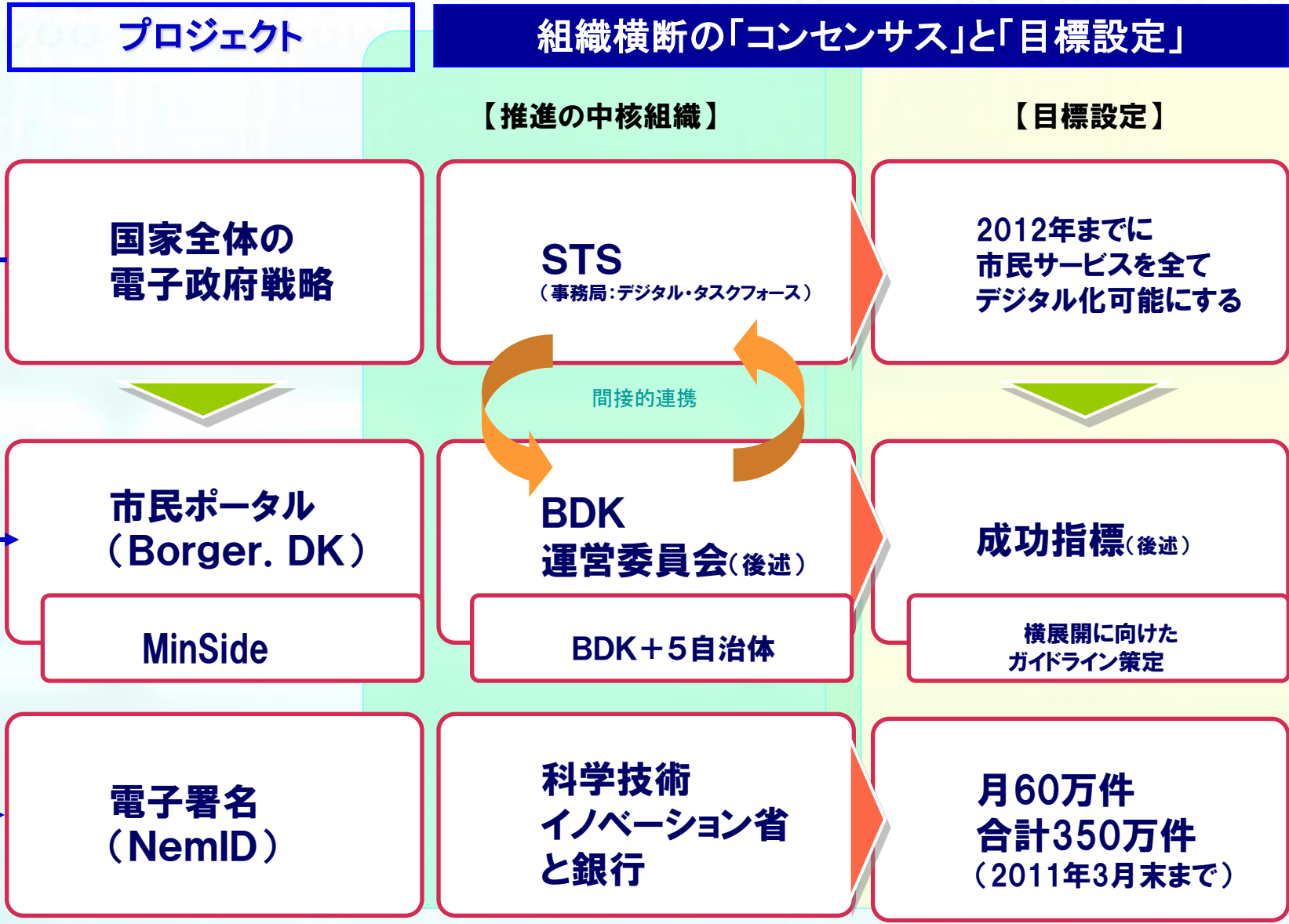
[デンマーク政府資料をもとに翻訳]

主な特徴

- 財務省の配下。電子政府関連の予算を掌握し、プロジェクト管理を実行。
- STS (Steering Committee for Joint Cross Government Cooperation)の事務局

3. プロジェクトのPDCAサイクル (1) 目標・目的の明確化

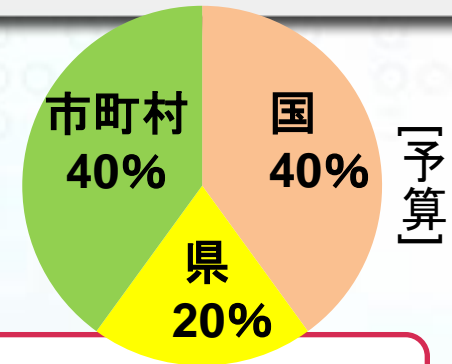
国家戦略と各プロジェクトとの整合性



3. プロジェクトのPDCAサイクル (2) 具体的な成功指標の策定

目標 (国家レベル)

- 2012年までに、公共機関のオンラインサービスを改良
市民へのサービスを全て電子化することを目標としている。



推進体制

◆Borger.dk (BDK)運営委員会の設置

- 組織横断型の構成員10人~15人で構成。
- 国(科学技術イノベーション省、財務省、内務省、健康保険庁等)と・県・市町村の代表者
- ポータルの戦略、目的、活動内容、成功基準等をオープンな対話のなかで意思決定

成功指標 (success criteria)

- BDKの市民の認知率、訪問数、セルフサービスの取扱い件数 年間10%増
- 利用者の70%の満足度
- BDKの戦略として「協力」に焦点を当てている。
- 新たに10の行政機関が新しい「MinSide」を使ったシングルサインオンを伴うデータを提供する。
- 出力機能を活用し、30の行政機関がBDKのコンテンツを再利用する。
- 市町村の50%がローカルコンテンツでBDKのテキストを豊富にする。



3. プロジェクトのPDCAサイクル (3) 評価 (定性的・定量的)

Borger.dkのユーザ調査

- オフライン: ユーザパネル 年2~3回、1200人のボランティアを活用したユーザ調査
- オンライン: Webアクセスの解析・利用者の行動パターン/コールセンターの質問分析

コペンハーゲン市の外部評価

- 引っ越し手続きに関するコスト比較 :

オンライン申請は19%。1件当たりのコストは0.4€で、紙と比較して約36分の1のコスト。
費用も、他の手段より圧倒的に少なく、全体の1%。

Citizen service figures and costs in Copenhagen Municipality				
Request type	Requests numbers	Requests %	Unit cost	Expenditure %
Written requests	2,544,000	27%	DKK 110 / € 14.77	51%
In-person requests*	5,382,000	18%	DKK 80 / € 10.74	24%
Call centre requests	3,344,000	36%	DKK 40 / € 5.37	24%
Online self-service**	1,800,000	19%	DKK 3 / € 0.40	1%
Total number of requests	13,070,000	-	Not applicable	Not applicable

* Incl. c. 3.8 million library visits
** Requests on www.kk.dk concerning service offers. Excl. library website visits

Table, Citizen service figures and costs in Copenhagen Municipality (Copenhagen Municipality & Deloitte, 2009).

3. プロジェクトのPDCAサイクル 「Min Side」プロジェクトの横展開

コペンハーゲン市の目標設定

- Min Sideを活用し、①オンラインサービス処理率を**19%⇒37%**に拡大する（2012年）
- 年間、23.5百万クローネ(3.2百万€)を削減する。

Min Sideプロジェクトの推進

BDK委員会と、コペンハーゲン市を含む5つの地方自治体(市町村)にて、協定を締結。

フェーズⅠ

【2010年4月～12月】

- ◆Min Sideのプラットフォームデザインと開発
- ・BDKとコペンハーゲン市がリーダーとなり様々なテストケースを実施。
- ・2010年12月に、新たなMin Sideが完成。

フェーズⅡ

【2011年1月～3月】

- ◆プラットフォームに適応した技術とデザインの検討
- ・他の4つの地方自治体がフェーズ1から最大の利益を得るための技術とデザインのガイドライン策定。

フェーズⅢ

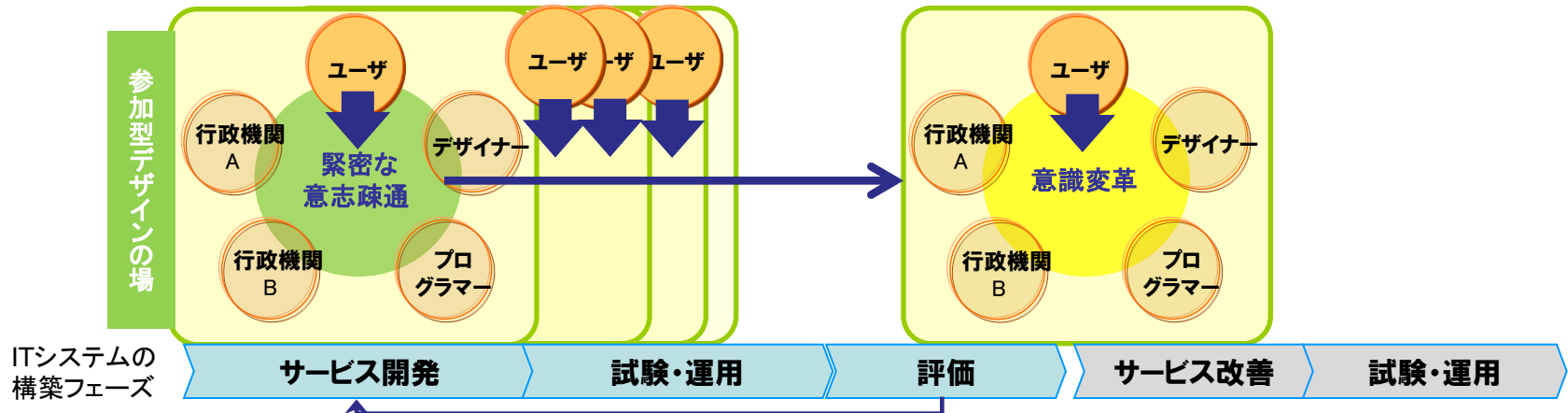
【2011年4月～】

- ◆長期的視野で、持続可能なプラットフォームに向けた検討
- ・他の**4つの自治体の導入支援**
- ・行政機関の活用支援
- ・ITベンダーの支援

3つのプロジェクトマネジメントツールを活用

参加型デザインとは？

- ユーザ、デザイナー、プログラマなどの様々な利害関係者 (stake holder) と共に、システム仕様やインタラクション・デザインを決めていく。
- 参加者は、それぞれの専門性、責任分野を持ち、それぞれの関心からデザインにかかわる。
- ユーザは、ユーザとしての責任分野を担い、さまざまなフェーズでシステムデザインに参画する。
⇒ つまり、**ユーザは「使い勝手」「使う」という立場の専門家と捉えられる。**



参加型デザインの手法

- エスノグラフィー手法:「場」での参与観察
- CSCW(Computer Supported Cooperative Work)
- ユーザ中心のデザイン(ユーザ・センタード・デザイン) — ユーザ・エクスペリエンス:
参与観察、インタビュー、フォーカスグループ、プロトタイプ、モックアップ、シナリオ、**ペルソナ法**

Peter, 33 år, Frederiksberg



ピータさん 33歳

政治学の修士を持っていて、コペンハーゲンに奥さん、アンさんと一緒に住んでる。

アンは、育児休暇中で11ヶ月の子供がいる。

ピータは製薬会社のコミュニケーション分野で働いていて、仕事に情熱を燃やしている。(キャリア志向)。

すごく忙しい毎日を送っているが、11ヶ月の子供、アルバ君のベツタイムまでには帰宅したいと考えている。

ピータは、Borger.dkのオンラインセルフサービスを見て、自分のようなハードワーカーにとって、すごく有効なサービスだと思った。

ピーターは、旅行プランナーやTAXIに関するページを見つけた。このように、オンラインの手続きができるのは非常に嬉しい。



Personas

物語

ITシステム構築における
利害関係者で活用

意識
変革

21



Ahmad, 34,
Nørrebro



Anna, 27
Århus



Birgit, 60,
Korsør



Bjørn, 64,
Hjørring



Christian, 19,
Nakskov



Helle, 42, Vejle



Henrik, 25,
Sønderborg



Lars, 58,
Svendborg



Maria, 34,
Østerlars



Mehtap, 21,
Albertslund



Rikke, 18,
Birkerød



Peter, 33,
Frederiksberg

Marketing

ER DU BORGER I DK KAN DU ORDNE DIN SKAT (NÆSTEN) UDEN AT RØRE EN FINGER

Du skal nok lige bruge en enkelt ...



De fleste af os behøver ikke gøre andet end at tække, at tallene er rigtige, når vi får vores forsudsopgørelse. Og skal noget ændres, kan vi let gøre det online med vores nye personlige kode, NemID, på borger.dk. Borger.dk er nemlig stedet, hvor vi møder alle offentlige myndigheder online. Her er altid åbent, og du springer skranker og ventetoner over, når du skal ordne det praktiske. Får du fx job i en anden by, kan du klare alt fra flytning og ny skole til ændring af din forsudsopgørelse, ét og samme sted. Uden ventetid - og med kun én finger ...

borger.dk
DET SKAL VÆRE NEMMERE
AT VÆRE PÅ NETTET I DANMARK

BLIV GODT KLÆDT PÅ TIL HVERDAGEN MED **MIN SIDE**

FÅ DET FULDE OVERBLIK PÅ KK.DK/MINSIDE



KK.DK
- det nemt at være københavnere



まとめ デンマークからの示唆

日本への示唆

◆「ユーザ」を中心とした、ICT利活用施策の推進

- 1. 普及促進を前提とした、ユーザ中心のソリューション
- 2. 推進体制： 組織横断的なコンセンサス型のイニシアティブ
- 3. プロジェクトのPDCAサイクル
 - (1) 目標・目的の明確化
 - (2) 具体的な「成功指標」の策定
 - (3) 評価（定性的、定量的）
- 4. ユーザ参加型のITシステム構築手法（参加型デザイン）

DK政府の方のコメント

- 組織を越え、中央、地方、ITベンダーなど、関係者との継続的な対話とコミュニケーション。（課題の顕在化と解決を繰り返す）
- 決して急がず、ストレスを感じない、活気づける。楽しむ！

ユーザ
中心