

2020.7 のブログ：「国や地方の情報システムが個々ばらばら」との指摘は遅すぎ  
(<http://www.1968start.com/M/blog/index2.html#2007>) の別紙

## 「国や地方の情報システムが個々ばらばら」との指摘は遅すぎ

中所 武司

### ■関連記事

2020.7.15 のNHKニュース

<https://www3.nhk.or.jp/news/html/20200715/k10012516771000.html>

『「IT基本法」改正案の国会提出目指し検討を指示 首相』の中での  
総理大臣の以下の発言に絶句！

『これまで国民本位の行政のデジタル化を阻んできた最大の原因は、  
国や地方の情報システムが個々にばらばらで、  
十分な連携がなされていなかったことにある』

記事によると、このように指摘し、国と地方の情報システムの統合に向けた指針を  
年内に取りまとめるよう指示したとのこと。

このような問題点は、10年以上も前に明らかだった。「裸の王様」でなければよいのだが・・・

### ■ソフトウェア工学の視点でのコメント

先月（2020.6）のブログ【マイナンバーによるオンライン申請の失敗の原因は？】

<http://www.1968start.com/M/blog/index2.html#2006>

で指摘した下記の事項と同根である。

★行政システム開発時（要求分析）に、利用形態を想定した使い勝手や  
利用率がしっかり考慮されていない。

★Webサービス連携を考慮したインターフェース設定になっていない、  
すなわち、想定外の新機能の追加を容易にする仕掛けができていない

【以下、＜過去の関連する筆者の学会発表とブログ＞を引用して具体的に述べる】

### ●2003年3月

「電子自治体向けフォームベースシステムと検索・記入・提出用ポータルサイトの構築法」  
情報処理学会 第65回全国大会 特別トラック「e-Japanの進展」講演論文集、  
pp. 5575-5578 → <詳細 <http://www.1968start.com/M/paper/0303chusho.pdf> >

【<1.はじめに>からの抜粋】（注）赤字は、今回の強調部分

近年のインターネットやイントラネットに接続されたパソコンの普及と共に、エンドユーザ

の視点でのシステム構築が重要になっている。電子政府・電子自治体においても、2000年度のe-Japan 戦略1)の中で、「すべての国民がITのメリットを享受できる社会」が最初に掲げられ、e-Japan 重点計画の中では、行政の情報化に関して「2003年度までに実質的にすべての申請・届出等手続をオンライン化するために個別手続のオンラインシステムの整備」があげられていた。

ところが中央官庁主体の電子政府に関しては、昨年度と今年度に1兆円近い政府予算が投入されながら、昨年末には、理念なしに多額の予算が使われ、電子政府は税金の無駄遣いという批判があり、予算の大幅削減を検討中とのことである。一方、地方自治体は、いくつかの先進的な地域2)を除けば、総じて予算不足と人材不足のために、行政の情報化は遅れ気味である3)。

中央官庁では重複開発、地方自治体では手つかずの状態という正反対の現象が生じたが、システムの個別開発という点では共通している。両者を通じていえることは、いずれもエンドユーザの立場でのなぜ(why)、なにを(what)、どのように(how)開発するかというシステム開発の視点が欠如していることである。

本論文ではこのような問題を解決するためのシステム開発について述べる。対象としては、日常生活の利便性向上が期待できる電子自治体の電子申請4)をとりあげる。主要な論点は以下の3項目である。

- ・ エンドユーザ（地域住民）の利便性
- ・ エンドユーザ（業務担当者）主導の開発・保守
- ・ システムの短期・低コスト開発と継続的保守

地域住民が自治体のポータルサイトにいけば、そこで大抵の用事が済むようなワンストップサービスの実現が基本であるが、その際、ITリテラシーに関する初心者向けのユーザーインターフェースが不可欠である。さらに、複数の関連作業が必要な場合、種々のページを行き来しないで済むようにシステム側でのサービス連携が必要である。

<引用終わり>

## ● 2006年4月

ブログ【e-Japan 戦略から IT 新改革戦略へ】

→ <詳細 <http://www.1968start.com/M/blog/old.html#0604> >

このブログは、以下の記述で閉じている：

「**利用者の視点に立つのは、当たり前のように、けっこう難しいようだ**」

## ● 2009年11月

ブログ【いつまで繰り返す電子政府の電子申請システムの無駄】

→ <詳細 <http://www.1968start.com/M/blog/old.html#0911> >

このブログは、以下の記述で閉じている：

「**ITの専門家が参加していながら、まともな「要求分析」が行われていないのではないか**」

## ● 2010年1月

「システムの利用率は要求分析の対象では？」

情報処理学会 ウィンターワークショップ 2010・イン・倉敷 論文集、pp. 39-40

→ <詳細 <http://www.1968start.com/M/paper/1001chu.pdf> >

【本文からの抜粋】（注）赤字は、今回の強調部分

### 1. はじめに

電子政府の電子申請システムの利用率の悪さが数年前にも今も問題になっている。利用者視点を忘れ、多額の税金を投入し、電子化実施率を競ってきた結果と言えるが、そもそもシステムの利用率予測は要求分析の対象ではないのかという疑問がある。

要求分析の前段階の企画段階での利用率予測に対して、それを保証するような要求定義、あるいはその可否の分析は必須と思われる。

### 2. システム利用率

#### 2.1. 一般的な利用率

<略>

#### 2.2. 電子政府における電子申請システムの経緯

<略>

2001年1月にe-Japan戦略の中の電子政府の実現の一環として2003年までの官民接点のオンライン化が明記されている。2001年3月のe-Japan重点計画でも2003年には実質的にすべての申請・届出等手続きが、原則として24時間、自宅や事務所から行うことが可能となるとしている。

<略>

2003年8月のe-Japan重点計画-2003では、「しかしながら、これまでの取り組みは、各府省間の連携が必ずしも十分でなかったこともあり、国民等利用者からみて、利便性の面で改善の余地がある」と反省の弁が述べられている。

2006年のIT新改革戦略では、「IT投資を積極的に行い、『供給者の視点』において、成果を上げた。その一方で、利用者の満足度という観点では、必ずしも十分な成果を上げていない。これからは、真にIT化の恩典を我々国民が享受する社会を作り上げるという、IT革命の仕上げの段階にわれわれは入る。そこでのもっとも大切な視点は、利用者・生活者の視点である」としている。

しかしながら、2009年10月の会計検査院のチェック[9]で利用率の悪さが指摘され、11月には一般紙の一面トップ[5]の記事「国の電子申請 非効率」で以下の指摘があった。

- ・官庁にある 64 システムで、全申請手続き 14,327 件中の 92%にあたる 13,129 件が電子申請可能となっているが、その利用率は 34%。
- ・総申請数に占める電子申請の割合（利用率）10%未満が、3割。
- ・利用率 1%未満は、2割弱。
- ・開発費総額 993 億円。08 年度運用経費 226 億円。
- ・利用者視点を忘れ、多額の税金を投入し、電子化実施率を競ってきた。

この後、上記 64 システムの 2 割が廃止されるなど見直しが相次いでいる。都道府県でも財政難を背景に 19 府県が廃止・縮小予定とのことである。拙著[4]で「中央官庁では重複開発、地方自治体では手つかずの状態という正反対の現象が生じたが、システムの個別開発という点では共通している」と指摘したが、予算獲得→丸投げ外注の図式の中で利用者視点は抜けていた。

<引用終わり>

## ● 2010 年 7 月

ブログ【新たな情報通信技術戦略は国民本位の電子行政を実現する？】

→ <詳細 <http://www.1968start.com/M/blog/old.html#1007>>

このブログは、以下の記述で閉じている：

「国民の 50%以上が、サービスを利用することを可能とする」とあるが、これは利用率ではなく、利用可能な状態にするという従来と類似の目標であろう」

## ● 2019 年 4 月

ブログ【利用されない行政システムの開発がなくなる】

→ <詳細 <http://www.1968start.com/M/blog/index.html#1904b>>

このブログでは、以下の問題を取り上げている：

「マイナンバー制度とハローワークの事業をつなぐ「中間サーバー」を厚労省が約 80 億円かけて整備したが、利用率が最大想定 0.1%にとどまっている」

## ● 2019 年 10 月

ブログ【続：利用されない行政システムの開発がなくなる】

→ <詳細 <http://www.1968start.com/M/blog/index.html#1910>>

このブログでは、以下の問題を取り上げている：

「総務省が約 18 億円をかけて導入したセキュリティーシステムが、一度も使われないまま今年 3 月に廃止された」

## ● 2019 年 12 月

ブログ【失敗した e-Japan 戦略】

→ <詳細 <http://www.1968start.com/M/blog/index.html#1912b>>

以上