

# Borger.dk の衝撃

## — デンマークのデジタル化の原動力 —

主任研究員 柏村 祐

### <デンマークのデジタル化>

筆者は、以前エストニアの X-Road をレポートのテーマとして取り上げた\*<sup>1</sup>。今回は、エストニア同様にデジタル化が進んだ国としてデンマークの市民ポータル Borger.dk (Borger は市民、dk はデンマークを意味するポータルサイト) について解説を行う。

国連が年に一度調査を行うデジタル化政府ランキングによれば、2020年度の1位はデンマークとなった。デンマークのデジタル化の躍進は、政府による電子政府戦略を着実に実行してきたことにある。2002年に公表された「電子政府に向けて—デンマークの公的部門におけるビジョンと戦略」では、地方自治体や国などの公共部門間におけるデータ連携が可能となり、2004年に公表された「新電子政府戦略」では、データを活用することにより、従来の紙を主体とした公共部門内の業務は、大幅に効率化された。

2007年には「電子政府戦略2007-2010」が公表され、目標として掲げられた「国民と行政、社会全体の効率性の向上」、「デジタル化推進に向けた協力体制の強化」、「国民のためのより良いデジタルサービスの開発」を目指し、行政と国民、行政と企業との間をデジタル化し、国民目線のサービス構築を着実に実現している。

さらに2011年8月には「電子政府戦略2011-2015」が発表され、2015年迄に行政手続きにおいて、紙による申請と郵送をやめ、市民も企業も全面ペーパーレス化すること、教育・医療・福祉・雇用において ICT を新たな技術として活用し、企業の高い成長率を実現すること、公的データの活用などを通じて政府のデジタル化を推進することを目標とした。

特に、2015年までに公的な諸手続きは、原則セルフサービスで電子的に行うことを義務づけ、デジタルを使いこなせない国民に対してのみ対面サービスや窓口で行えるよう配慮している (図表1)。

図表1 セルフサービスへの移行計画

	第1波 2012年	第2波 2013年	第3波 2014年	第4波 2015年
対象分野	奨学金などの個別市民向けサービス	地方自体による市民向けサービス	雇用、住宅、建設、環境	環境、社会サービス給付調整
業務例	・引越し ・医療 ・税金申告 ・パスポート ・放課後の課外活動の届出 ・デイケア ・学生ローン	・運転免許 ・婚姻 ・出生届 ・名前登録 ・学校入学手続き	・都市計画と道路 ・所得補助 ・建設 ・車両登録	・高齢者と障害者への給付の事前確認 ・社会的支援サービス ・マタニティとパタニティの給付公的年金

資料：総務省「平成25年版情報通信白書」（2013年7月）

### <市民ポータル Borger.dk>

着実にデジタル化を成功させたデンマークにおいて特に注目される点として、2007年から運用を開始した市民ポータル Borger. dk が挙げられる（図表2）。

図表2 Borger.dk のトップ画面

The screenshot shows the Borger.dk homepage. At the top left is the logo 'borger.dk'. To its right are four navigation icons: 'Digital Post' (envelope), 'Min Side' (person), 'Log på' (lock), and 'Søg' (magnifying glass). Below these are three main service tiles with images and text:

- Feriemidler**: Bestil dine indefrosne feriemidler (with an arrow icon).
- Tilskud på 1.000 kr.**: Få svar på hvem, hvornår og hvordan (with an arrow icon).
- Enlig forsørger**: Giv besked, om du stadig er enlig forsørger (with an arrow icon).

Below the tiles is a section titled 'Genveje' (Shortcuts) with a grid of buttons for services like 'Flytning', 'Tilmeld dig COVIDmeter', 'Lønmodtagernes Feriemidler', etc.

At the bottom is a section titled 'Alle emner' (All topics) with a grid of categories and sub-topics:

- Familie og børn**: Når I vil giftes, Navneregler, Mere ...
- Skole og uddannelse**: Privatskoler, lilleskoler og friskoler, Indskrivning til skolestart, Mere ...
- Sundhed og sygdom**: Nyt sundhedskort, Valg af læge, Mere ...
- Internet og sikkerhed**: Gode råd til en it-sikker hverdag, Manglende sikkerhedskopier, Mere ...
- Pension og efterløn**: Folkepension, Førtidspension og seniorpension, Mere ...
- Handicap**: Hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning, Transport og handicap, Mere ...
- Arbejde, dagpenge, ferie**: Ferie, Lønmodtagernes Feriemidler, Mere ...
- Økonomi, skat, SU**: Årsopgørelse, Søg SU, Mere ...

資料：Borger. dk IPより「[https://www.Borger. dk/](https://www.Borger.dk/)」

Borger.dk は、住宅・子供・年金・暮らし全般を支える多種多様な行政サービスメニューを提供している。例えば、引っ越しに伴う手続きを行う際には、Borger.dk の引っ越しメニューから手続きを行えば、関連する国や地方自治体の組織に情報が連携され、ワンストップで手続きが完了する。

またデンマークでは、住んでいる地域で「担当医」を決めておく必要がある。そのため、引っ越しメニューの中には「担当医」を選択するサービスも提供されており、国民はオンライン上で患者の受け入れ可能人数、バリアフリーへの対応状況の情報をみながら「担当医」の申込みができる。

加えて Borger.dk では、2008年から個人毎にカスタマイズできる機能が付加されたため、過去の申請状況の確認のみならず、これから必要な手続きや期限、受け取れる年金や申し込み可能な助成金などその人に必要な情報がタイムリーに提供され、速やかに行政サービスにアクセスできる。

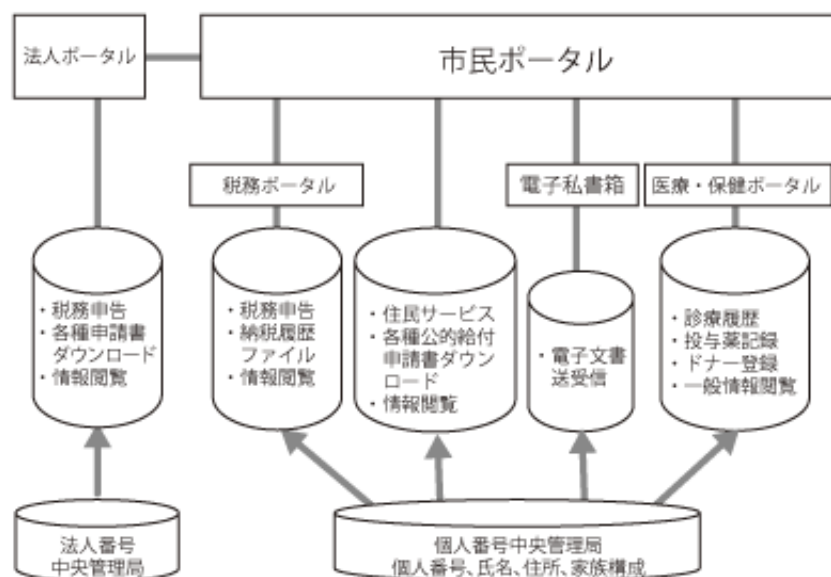
### <デジタル化を支えるエコシステム>

このように、Borger.dk は国民にとって利便性の高い市民ポータルだが、これを利用する際に必要となるログイン ID を NemID (以下、ネム ID という。) と呼ぶ。ネム ID は、デンマーク市民の CPR (マイナンバー) とは異なり、本人証明のための ID を意味する。ネム ID で Borger.dk にログインすることにより、引越手続、公共料金支払い、税金、図書館利用といったほぼ全ての行政サービスを受けられる。

また、診療予約、診療記録の確認、担当医とのメールでのやり取りといった医療サービスや、交通電子マネー、銀行のオンラインバンキングなど金融サービスも利用できる。仮に銀行口座を開設する場合、ネム ID でログインできることが本人証明となるため、銀行開設サイトにネム ID でログインすれば、本人確認は完了する。また、ネム ID に紐づく CPR から住所情報なども自動入力される。日本で銀行口座を開設する場合、本人証明のために免許証やマイナンバーカードのコピーの郵送が必要となることと比べて相当利便性が高い。

また、Borger.dk には、Digital Box と呼ばれる行政が管理する電子私書箱があり、市役所や警察など行政機関からのメールを読むことができる。行政機関からの連絡は、特例として認められた障害者や高齢者を除き Digital Box にて行われるため、物理的な郵送はなくなっている。加えて、Digital Box を通じて年金の支払い、税金還付、コロナ補助金などがある場合、NemKonto と呼ばれる CPR と 1 つだけ紐づけられた銀行口座に振り込まれる仕組みも備わっており、市民はすみやかにお金を受け取ることができる (図表 3)。

図表3 デンマークのポータルシステムの構成



資料：総務省「平成25年版情報通信白書」（2013年7月）

デンマーク大使館によれば、オンライン化されたことによる効果として、国民の行政手続きに要する時間が平均1～2日減少し、利便性が大きく向上したことをあげている。手続きが複雑な会社の設立や納税についてもオンラインで処理が可能であり、数分で手続きを完了させることができる。一方、行政コストは、電話や窓口、紙書類で手続きした場合と比較して1/2～1/3.75に削減されており、国民と行政双方にメリットが生まれている\*<sup>2</sup>。デンマーク政府の調査によれば、Borger.dkの利用者の91%は「非常に満足」または「満足」と回答し、Digital Postの利用者の81%は非常に満足と回答している\*<sup>3</sup>。

また、各行政機関はそれぞれの管轄分野に関する情報のみを保有しているため、それらが統合された形式では保存されないように安全面での対策を講じている。例えば、A行政部門が、A行政部門の業務に関係のないB行政部門保有の個人情報を取得する場合、本人の明確な同意が必要となる。

デンマークのデジタル化が成功している要因は、デジタル化を国の成長エンジンの中核に据え、それを掛け声だけに終わらせず、国民目線で着実に実行してきたことにある。コロナ禍で様々な遅れが露呈した日本の行政サービスのデジタル化を実現するためには、国民から共感されるサービスデザインを行うことに加え、政策実行の際にデジタルを優先する法律を整備することや、進行中のプロジェクトについて有識者を交えて客観的にモニタリングし、適宜改良や見直しをしていく機動力も必要だろう。例えば、デジタル化に有効活用できるマイナンバーカードの普及率が低い要因として、国民に利便性が感じられないことがある。今後デジタル化を実現するためには、国民

目線の取組みが必要であり、既にデジタル化に成功したデンマークからも学びつつ、機動的に実践していくことが求められている。

(調査研究本部 かしわむら たすく)

**【注釈】**

- \*1 柏村祐 「X-Road の衝撃 — デジタル国家を支えるコアテクノロジー —」  
<http://group.dai-ichi-life.co.jp/dlri/pdf/ldi/2020/wt2011.pdf>
- \*2 デンマーク大使館 facebook より  
<https://www.facebook.com/EmbassyDenmark/posts/3244475835588917>
- \*3 デンマーク政府 HP より  
<https://digst.dk/tal-og-statistik/>