

連載 発注者からみた官公庁情報システムの現状と課題

第 57 回 官公庁のシステムでは失敗の内容がひどい(?)ものが多いのはなぜか

神奈川県庁 岩崎 和隆

1 はじめに

最近、ある集まりで、官民ともにシステムの失敗はあるが、官公庁の失敗は民間と比べて失敗の内容がひどいという指摘を受けました。その場では、私なりのお答えをいたしました。

官公庁の失敗は民間と比べて失敗の内容がひどいとお考えの方が多くいらっしゃるかと推察します。私も、同意見です。そして、これは興味深い指摘です。そのため、本稿ではこれを採り上げます。

なお、本稿はあえて結論を示さず、読者の皆様への投げかけで終わっています。あらかじめご承知おきください。

2 失敗の内容がひどいというエビデンスはあるのか？

私自身、失敗の内容がひどいという体感があります。では、そのエビデンスはあるのでしょうか。

2018 年のデータですが、主に民間企業と思われる、システム開発プロジェクトの成功率が 52.8%というデータがあります*¹。しかしながら、管見の限り、官公庁のシステム開発プロジェクトの成功率のデータはありません。ゆえに、官公庁がひどいという量的なエビデンスがないと言えます。

官公庁がシステムの不具合により業務処理を誤り、国民・住民に影響が出たときは、私の知る限り、ほとんどの場合、ニュースになります。そのため、統計を取ったら、ひどくないという結果になるかもしれません。

量的なエビデンスはありませんが、質的なエビデンスならあると言えるかもしれません。そもそも、失敗の内容がひどいというときは、量的なものでなく質的なもののことを言っていると考えられます。

そこで、IT を用いた、あるいは IT そのものの主要施策から、いくつか、私が失敗の内容がひどいと考えるものを挙げます。

たとえば、特別定額給付金の支給。指定都市市長会から国に「現場となる市区町村の意見は考慮されることなく制度設計が行われたため、特に（国が用意した（筆者追記））オンライン申請については、データ確認等の膨大な作業が発生し、人口規模の大きい指定都市において過大な事務作業を強いられ、住民への迅速な給付に支障が出ている」「今回の特別定額給付金事業では、オンライン申請者への早期支給が国から求められていたところ

であるが、オンライン申請受付後の事務処理に関する想定が不十分なまま制度が開始されたため、重複申請や世帯情報等の入力誤りが多発し、その確認や補正作業が大量に発生することとなった。そのため、本人認証（ログイン）機能を設けることにより重複申請を排除するとともに、申請内容の不整合などを許容しない仕組みや、申請状況（受付済、審査中、差し戻し、審査完了など）について確認できる機能を有する効率的なシステムの構築を検討すること」「迅速に給付金を支給するためには行政事務の効率化が必要であるが、今回の特別定額給付金事業では、市区町村ごとにシステム改修やコールセンターの設置をする等、費用・事務作業の面において非効率的な行政運営がなされている」「今後、同様の給付金事業を実施する場合の行政事務の効率化と住民の利便性の向上を図るため、国による一元的な給付事務の仕組みの構築を検討すること」という緊急要請がされました^{※2}。

たとえば、COCOA。当時の首相が国民にアプリ提供を発表した、いわば、国として極めて重要なシステム開発プロジェクトであったにもかかわらず、Android 版アプリで濃厚接触が通知されないという不具合がありました^{※3}。また、この不具合ほど知られていませんが、この不具合を起こしたものより前のバージョンでは、Android 版、iOS 版ともに、濃厚接触でないのに通知されるという不具合がありました（この過剰通知の不具合の詳細を知りたい方は、^{※3}の報告書を参照してください）。

たとえば、自治体システム標準化・共通化のシステム移行費用。2020 年度第 3 次補正予算と 2021 年度第 1 次補正予算を合わせて 1,825 億円を見込んでいたところ、2023 年度補正予算で 5,163 億円を増額し、計 6,988 億円（1,825 億円に対し約 3.8 倍）となっています^{※4}。自治体が困らないよう、かなり多めに予算を確保したのかもしれませんが、当初の金額の妥当性は全くなかったと言わざるを得ないのではないのでしょうか。

IT を用いた、あるいは IT そのものの主要施策でこのように立て続けに失敗しているのですから、官公庁は民間に比べて失敗の内容がひどいという主張について、私は根拠があると感じます。

3 仮に失敗の内容がひどいとしたら、どうしたらよくなるのか

官公庁が民間に比べて失敗の内容がひどいことについて、質的には示せたのではないのでしょうか。本稿ではひとまず、失敗の内容がひどいという前提に立ってみることにします。

ここで、私は読者の皆様に聞きたいのです。なぜ、失敗の内容がひどいものになるのかを。皆様は、けしからん、と言いたいかもしれません。まじめにやれ、と言いたいかもしれません。それはそのとおりののですが、では、どうしたらよくなるかを考えてみてほしいのです。

もしかしたら、原因は簡単かもしれません。しかし、解決策の方はとても厄介な問いなのではないのでしょうか。そして、このようなことを議論することにより、解決に少しでも近づけるかもしれません。

もしかしたら、情報システム学と政治学や行政学の学際的な研究が必要なのかもしれません。

4 おわりに

(1) お断りとお願い

本稿の内容は、当学会や神奈川県の見解でなく、私の知見と記憶に基づくものです。

本稿へのご助言、ご異論、ご感想、ご質問や、今後取り上げるテーマのご要望をくだされば、大変幸いです。特に、ご異論やご助言は、私の考えをブラッシュアップしてください、貴重なものです。心より、お待ち申し上げます。

(2) 私への連絡方法

ご意見、ご感想などは、私の連絡先をご存じの方はその方法で、ご存じない方は次の方法で連絡可能です。

researchmap (国立研究開発法人科学技術振興機構が運営しているデータベース型研究者総覧) の Web サイトで私を検索してください。私のページの「ホーム」タブ (最初に表示されるページ) に私への連絡方法を掲載しています。

- ※ 1) 谷島宣之, “プロジェクト失敗の理由、15 年前から変わらず”,
<https://business.nikkei.com/atcl/opinion/15/100753/030700005/>参照 2024-5-20, 日経ビジネス, 2018.
- ※ 2) 指定都市市長会, “迅速な給付の実現に向けた指定都市市長会緊急要請”,
https://www.siteitosi.jp/conference/activity/pdf/r/02/r02_06_26_siryoyr02_06_26_01.pdf 参照 2024-5-20, 2020.
- ※ 3) 厚生労働省 COCOA 不具合調査・再発防止策検討チーム, “接触確認アプリ「COCOA」の不具合の発生経緯の調査と再発防止の検討について”,
<https://www.mhlw.go.jp/content/000769774.pdf> 参照 2024-5-20, 2021.
- ※ 4) 総務大臣, “令和 5 年度補正予算 (第 1 号) に係るデジタル基盤改革支援基金の追加計上等について”, https://www.soumu.go.jp/main_content/000916883.pdf 参照 2024-5-20, 総務大臣メール, 2023.