

生活に浸透したシンガポールの電子政府

シンガポールは、数々の国家IT戦略マスタープランの策定など、電子政府の実現に早くから積極的に取り組んでいることで知られる。その根底には、市民とビジネスと政府を情報通信技術で結び付けることが国際競争力を高めるために必須だという認識がある。本稿では、いまや国民の生活に深く浸透した電子政府のサービスがどのように提供されているか概説する。

数々のIT戦略マスタープラン

シンガポールの電子政府の取り組みは、1980年、公共サービスのコンピュータ化とIT専門家の育成を目的とした「国家官庁コンピュータ委員会」の発足に始まる。そして数々のマスタープランも策定され、国家のIT戦略が着々と実行されてきた。

1992～1999年には「IT 2000 “Singapore—Intelligent Island”」マスタープランに基づいて情報インフラの設計を開始し、並行して通信サービスと放送の分野で競争を導入するための規制緩和を行った。

2000～2003年の「Infocomm 21」、2004～2006年の「Connected Singapore」の後を受けて、現在は、2006年から10年間のマスタープラン「Intelligent Nation 2015 (iN2015)」が策定され、2015年までにシンガポールを

「知的国家」として再構築する新しい戦略ビジョンとITロードマップが発表されている。

1980年から2006年までのシンガポールの電子政府の取り組みを表1にまとめた。

ネットワークでつながった政府

市民にとっては、電子政府のメリットは公共部門のIT化によるサービスの向上として実感される。1980年代以降、率先して着手した公共サービス強化の取り組みのひとつとしてあげられるのがITとインターネットの活用である。これは、政策の見直し、政策の立案や実施において市民と政府の結び付きを強化することに役立った。

電子政府の役割のひとつは、公共部門をネットワークでつなぐことにより、誰もがいつでもどこでも利用できるサービスを提供することである。ネットワークでつながった政府

表1 シンガポールの電子政府への取り組み

期 間	目 的	対 象
1980～1985	生産性向上のための基本機能のコンピュータ化	政府機関
1986～1991	競争力強化のための経済バリューチェーンにおける通信ネットワーク	経済部門のビジネス分野
1992～2000	生活の質向上のための情報コンテンツ	学校、個人
1995～2000	効率と革新を得るための情報提供と通信サービスの競争化	通信社、放送、政府電子化
2001～2006	関係構築のための国民コネクション 速く、便利にというニーズを満たすための顧客サービス	政策へのフィードバック、 政府機関内統合

NRIシンガポール
シニアテクニカルシステムコンサルタント
チュア, マーティン (CHUA, Martin)
専門はIT基盤ソリューション



[翻訳]
NRIシンガポール 社長
小竹 敏

のインフラは、政府機関が互いに協力し、情報を共有することを可能とする。それによって、共有した知識を活用してシームレスなサービスを提供できるようになる。

こうして、政府に関するすべての情報とサービスを閲覧できる公共サービスのポータルサイトが生まれた (<http://www.gov.sg>)。ここで閲覧できる情報・サービスは、政府関連、市民・居住者、企業、そして非居住者の4つのカテゴリーに分けられている。市民・居住者向けのサービスは、セキュリティ、住宅、交通、文化、レクリエーション、健康、家族とコミュニティ、教育、および雇用へとさらに区分されている。

ビジネス分野で電子政府の利点が顕著に表れた例としては、オンライン・ビジネスライセンシング・サービス (OBLs) がある (図1参照)。通常、新規ビジネスを始めようとすると、とかく複雑で時間のかかる、数々の申請・承認のプロセスが必要である。シンガポールでも、OBLsが導入される前は、新規ビジネスを始めるための手続きに約3週間かかっていたが、現在ではOBLsによって2週間以内に短縮された (http://www.jstage.jst.go.jp/article/johokanri/48/11/48_735/_article/char/ja)。

生活に深く浸透した電子政府

シンガポールで生活していると、実際に日常生活で電子政府の便利さを感じる事が多



図1 OBLsの画面

い。医療および将来の生活保障を目的とした強制積立制度であるCPF (中央積立基金) では、Webで自分の積立口座の明細が参照できる (<http://www.cpf.gov.sg>)。HDB (住宅開発庁) では、家の改築から駐車場チケットの購入、住宅ローンなどのサービスを提供している (<http://www.hdb.gov.sg>)。LTA (陸上交通庁) には、道路税の支払い、道路混在情報の閲覧、自家用車の売買支援などのサービスがある (<http://www.onemotoring.com.sg>)。

このように、電子政府のサービスは生活に浸透し、もはやシンガポール国民にとってなくてはならない存在となっている。それだけに、今後の大きな課題として、システムに障害が発生した場合の対策であるコンティンジェンシープラン (緊急対応計画) の実効性の検証が必要と言えよう。 ■