

シンガポールの情報化政策と電子行政

財団法人自治体国際化協会
(シンガポール事務所)

目 次

はじめに

概 要	・ ・ ・ ・ ・
第1章 シンガポールの情報化の現状	・ ・ ・ ・ ・ 1
第1節 国民生活の情報化	・ ・ ・ ・ ・ 1
第2節 電子行政の現状	・ ・ ・ ・ ・ 4
第2章 国家情報化基本計画	・ ・ ・ ・ ・ 6
第1節 国家コンピューター化計画と国家IT計画	・ ・ ・ ・ ・ 6
第2節 IT2000計画	・ ・ ・ ・ ・ 6
第3節 Infocomm21計画	・ ・ ・ ・ ・ 9
第4節 Connected Singapore	・ ・ ・ ・ ・ 14
第3章 電子行政の推進	・ ・ ・ ・ ・ 17
第1節 行政の情報化の流れ	・ ・ ・ ・ ・ 17
第2節 電子政府行動計画	・ ・ ・ ・ ・ 19
第3節 第二次電子政府行動計画	・ ・ ・ ・ ・ 24
第4章 電子行政の現状	・ ・ ・ ・ ・ 28
第1節 管轄行政機関	・ ・ ・ ・ ・ 28
第2節 情報通信開発庁 (IDA)	・ ・ ・ ・ ・ 28
第3節 電子行政ポータルサイト	・ ・ ・ ・ ・ 30
第4節 具体事例	・ ・ ・ ・ ・ 43
第5章 電子行政の背景	・ ・ ・ ・ ・ 54
第1節 国民ID番号	・ ・ ・ ・ ・ 54
第2節 デジタル・ディバイドの縮小	・ ・ ・ ・ ・ 55
おわりに	・ ・ ・ ・ ・ 57
参考文献	・ ・ ・ ・ ・ 58

はじめに

シンガポールがマレーシアから追い出されるような形で独立したのは1965年のことである。不本意な独立によって豊かな後背地マレーシアを失い、狭小な国土、乏しい資源、複雑な民族構成といった厳しい条件を抱え、シンガポールの将来はとても明るいものとはいえなかった。ところがその後、シンガポールは奇跡的な発展を遂げ、東南アジア地域では他に比肩するものがない豊かさを手に入れた。現在のシンガポールの一人当たり国民所得はマレーシアのそれをはるかにしのいでいる。

シンガポールの成功は、政府の先を見越した適切な経済運営によるところが大きい。シンガポールではSingapore Inc.とも称される国家主導型の経済開発が行われ、独立当初は輸出指向型の労働集約産業を中心とした経済振興策がとられた。当時のシンガポールの成長はめざましいものであったが、経済ブームの中、政府は近い将来における小国ゆえの労働力不足の顕在化とそれに伴う労働集約産業の行き詰まりを冷静に予測していた。

1970年代にはシンガポールは知識集約的な高付加価値産業を中心とした産業構造への転換を図る。この戦略は見事に的中し、今日のシンガポールの繁栄につながっている。

1980年代の初頭、シンガポール政府は知識集約的産業のひとつである情報技術（IT）を経済成長の牽引力として将来有望であると認識し、世界に先駆けて国家的な情報化の推進を開始した。これ以降、政府は中長期的な情報化や行政の電子化計画を次々と発表し、強力なリーダーシップによって計画に掲げた目標を現実化してきた。その結果、今日のシンガポールは世界有数の情報化社会となっており、その優れたビジネス環境はシンガポールの国際競争力の向上に大きく貢献している。

2003年、シンガポール政府は新たな情報化基本計画「Connected Singapore」と、電子行政推進計画「第二次電子政府行動計画」を発表した。両計画はいずれも平易な表現で情報化が進展した将来像や達成目標を描き、国民や企業にシンガポールの未来に対する期待を抱かせるものとなっている。今後、両計画はシンガポールにおけるさらなる情報化推進の指針となり、過去の情報化計画の際と同様、政府は目標の実現に向けて着実に前進していくと思われる。

本レポートは、こうしたシンガポールの情報化と行政の電子化について、その歩みと成果を紹介するものである。シンガポールの事例が情報化の推進を目指す地方自治体の参考となれば幸いである。

（財）自治体国際化協会 シンガポール事務所長

概要

現在、シンガポールは世界で情報化が最も進んだ国の一つとされている。シンガポールで最初の国家的な情報化推進計画が発表されたのは 1980 年代のことであるが、それ以降の情報化推進政策の流れの中で、行政分野の電子化は常に中心的な位置を占め、取組みの成果は、シンガポールにおける行政の効率化と質の向上に大きく貢献している。利用者本位のわかりやすいポータルサイトを通じて、多くの先駆的な電子行政サービスが提供されており、各種の国際比較評価でも常に高い評価を得ている。

シンガポールは建国以来、政治行政主導の経済政策を進めてきたが、情報化もその一つである。シンガポールにおける行政の情報化は、国全体を対象とする、より広範な情報化推進の一側面である。シンガポールにおいて、行政は情報化の推進者であるとともに、情報技術の大口需要者でもある。さらにシンガポール政府は、最先端の情報通信技術を民間に先駆けて採用し、民間事業者と共同で新技術の開発を進めるなど、情報技術産業の試験場としての役割をも担っている。

シンガポールにおける電子行政の推進の目的は、電子化による行政の効率化や質の向上といった域を超え、厳しい世界競争に勝ち抜くための国家的な生き残り戦略の一環ともみることができる。

第 1 章では、シンガポールの情報化の水準について、国民生活面と電子行政についての各種調査の結果を紹介する。

シンガポールでは 1980 年代から今日まで、複数の中長期的な国家情報化基本計画が策定されてきた。第 2 章ではこれらの情報化基本計画の概要とその成果について述べる。

第 3 章では、シンガポールにおける行政の情報化の経緯を概観する。特に 2000 年に策定され、2002 年に計画が終了した電子政府行動計画と、2003 年に策定された第二次電子政府行動計画について詳説する。

第 4 章では、電子行政の現状を紹介する。最初に行政の電子化を推進する管轄行政機関を紹介し、電子行政の窓口となる各種の政府ポータルサイトの内容を概観する。次に、電子行政の具体事例として、納税、強制積立金、パスポート申請、政府調達、電子通関、娯楽施設開業申請、個人認証システムの 7 事例をあげる。

第 5 章では電子行政に関連する事柄として、国民 I D 番号制度とデジタル・ディバイドの縮小に向けた取組みを紹介する。

第1章 シンガポールの情報化の現状

シンガポールの奇跡的な経済発展において、政府の果たした役割は非常に大きい。政府は経済振興政策の一環として情報通信技術分野を有望な成長分野と認識し、国全体の情報化を強力に推進した。その結果、今日のシンガポールは世界で最も情報化が進んだ国の一つといわれている。本章ではシンガポールの情報化の現状について概観する。

第1節 国民生活の情報化

国際電気通信連合 (ITU) が 2002 年に発表した国民のインターネット利用に関する国際比較調査によると、シンガポールにおける一人あたりのインターネット利用者数は 5,396.64 人である。これはアイスランド、スウェーデン、韓国に次いで 196 か国中第 4 位であり、アジア諸国では韓国に次いで第 2 位である。日本は 4,492.62 人と第 13 位であった(表 1 - 1)。

表 1 - 1 インターネットの利用状況

	国名	10,000 人あたり インターネット利用者数(2002)
1	アイスランド	6,076.39
2	スウェーデン	5,730.74
3	韓国	5,518.91
4	シンガポール	5,396.64
5	アメリカ合衆国	5,375.06
6	オランダ	5,304.11
7	フィンランド	5,089.30
8	ノルウェー	5,048.29
9	ニュージーランド	4,843.75
10	カナダ	4,838.61
13	日本	4,492.62

出所：International Telecommunication Union (ITU), 'Internet indications: Hosts, Users and Number of PCs 2002' (2002)

同調査による 100 人あたりのパソコン台数の国別比較では、シンガポールは 50.83 台で世界 196 か国中第 8 位、アジアでは韓国に次いで第 2 位となっている。日本は 38.25 台と第 20 位である(表 1 - 2)。

表 1 - 2 パソコンの保有状況

	国 名	住民 100 人あたり パソコン台数 (2002)
1	アメリカ合衆国	62.50
2	デンマーク	57.68
3	スウェーデン	56.12
4	韓国	55.58
5	スイス	53.83
6	ルクセンブルク	51.73
7	オーストラリア	51.58
8	シンガポール	50.83
9	ノルウェー	50.80
10	英領バミューダ	49.54
20	日本	38.25

出所：International Telecommunication Union (ITU), 'Internet indications: Hosts, Users and Number of PCs 2002' (2002)

シンガポール情報通信開発庁 (I D A) が 2003 年 4 月に発表した調査によると、シンガポールにおける世帯パソコン保有率は 2001 年で 63.9% であり、前年の調査時より 2.9% 上昇している。同調査によるインターネットの普及率は 56.8% となっており、前年の調査時より 7.0% 上昇した (表 1 - 3)。

このように、シンガポールでは国民生活へのパソコンとインターネットの急速な浸透が進んでいる。

表 1 - 3 家庭のパソコン保有率とインターネット普及率¹ (2001 年)

	パソコン保有率	インターネット普及率 ²
シンガポール ³	63.9%	56.8%
日本 ⁴	58.0%	60.5%
アメリカ ⁵	56.5%	50.5%

¹ 国により調査方法や定義が異なるため、本表の比較はあくまで参考である。

² 携帯電話や PDA などコンピューター以外の機器による利用も含まれる。

³ Infocomm Development Authority of Singapore, '2002 Survey on Infocomm Usage In Households' (2003)

⁴ 総務省「平成 14 年通信利用動向調査」(2003)

⁵ United States Department of Commerce, 'A NATION ONLINE: How Americans are Expanding Their Use of the Internet' (2002)

シンガポールにおけるインターネット利用者の利用目的は、電子メール・チャットによるコミュニケーションや情報収集・検索に利用している割合が大きい。その一方で、行政手続の利用率も50.2%と、2000年を対象とした前回調査における31.9%から大幅に上昇している(表1-4)。電子行政手続の利用率の上昇は、インターネット利用者の広がりによる利用目的の多様化のほか、オンライン電子行政サービスの充実によるものと考えられる。

表1-4 シンガポールにおけるインターネット利用目的(複数回答)

	2001年	2000年
1	電子メール・チャット (92.5%)	電子メール・チャット (92.5%)
2	情報収集・検索 (82.3%)	情報収集・検索 (74.6%)
3	アプリケーションの利用 (63.8%)	アプリケーションの利用 (40.3%)
4	ニュース (57.0%)	ニュース (39.8%)
5	音楽ダウンロード (51.4%)	音楽ダウンロード (37.4%)
6	行政手続 (50.2%)	行政手続 (31.9%)
7	就職活動 (34.3%)	オンラインゲーム (29.2%)
8	図書館サービス (34.2%)	就職活動 (24.3%)
9	オンライン教材 (34.1%)	金融サービス (20.6%)
10	オンラインバンキング (30.8%)	オンラインショッピング (16.2%)

出所：Infocomm Development Authority of Singapore, '2002 Survey on Infocomm Usage In Households' (2003), 'Survey on Infocomm Usage In Households 2000' (2001)

また、シンガポールにおけるブロードバンドの利用状況をみると、2002年におけるブロードバンド利用場所全体に占める家庭の割合は53%であり、2001年の46%から拡大している(表1-5)。ブロードバンド網が職場から家庭にも広がっていることがわかる。

表 1 - 5 シンガポールにおけるブロードバンドの利用場所⁶

	ブロードバンド利用者に 占める割合 (2002 年)	ブロードバンド利用者に 占める割合 (2001 年)
全 体	100%	100%
家 庭	53%	46%
職 場	49%	46%
学 校 など	18%	14%
そ の 他 (サイバーカフェ、図書館など)	12%	11%

出所：シンガポール情報通信開発庁「Survey on Broadband and Wireless Usage in Singapore」2002

第 2 節 電子行政の現状

各種の国際比較調査によると、シンガポールの電子行政の進展状況は国際的にかなり高いレベルにあるとされている。

2003 年 11 月に国際連合が発表した電子政府に関する調査報告⁷では、各国の電子政府に対する基盤状況を比較したランキングにおいてシンガポールは総合 12 位となっており、アジア諸国では最高位である。この調査では、行政ウェブページ、情報通信インフラの整備状況、人材育成の程度をそれぞれ指標化して合計しており、内訳を見ると、シンガポールは行政ウェブページについては第 8 位（日本は第 31 位）、情報通信インフラについては第 13 位（日本は第 17 位）とされている。なお、人材育成については国連開発計画の教育指標が用いられており、シンガポールは第 63 位と低い順位となっている（日本は第 25 位）が、本指標では上位諸国の差が小さいため、総合順位を大きく下げる結果とはなっていない。

⁶ 本調査におけるブロードバンドの定義は、ADSL、ケーブルモデム、専用回線・ATM、ISDN、有線・無線 LAN によるインターネットへの接続であり、56Kbps 未満の回線速度によるダイヤルアップ接続を除いたものとされている。

⁷ United Nations, 'World Public Sector Report 2003 E-Government at the Crossroads', 2003

表 1 - 6 電子政府基盤の整備状況

順位	国名
1	アメリカ
2	スウェーデン
3	オーストラリア
4	デンマーク
5	イギリス
6	カナダ
7	ノルウェー
8	スイス
9	ドイツ
10	フィンランド
11	オランダ
12	シンガポール
13	韓国
14	ニュージーランド
15	アイスランド
18	日本

出所：United Nations, 'World Public Sector Report 2003 E-Government at the Crossroads', 2003

また、経営コンサルタント会社アクセンチュアが2003年に発表した電子政府の国際比較調査⁸において、シンガポールは前年に続き世界第2位となっている（日本は第15位）。

⁸ Accenture, 'e-Government Leadership: Engaging the Customer', 2003。なお、本調査は、国連全加盟国を対象とした前述の World Public Sector Report 2003(United Nations)とは異なり、調査対象国が限定されている。

第2章 国家情報化基本計画

シンガポール政府は早くから国全体の情報化に向けた取組みをすすめており、計画期間を5～10年とする複数の中長期的な情報化基本計画が1980年代より実施されている。

本章ではこれらの国家情報化基本計画の概要と、すでに終了した計画についてはその成果について概観する。

第1節 国家コンピューター化計画と国家IT計画⁹

シンガポールにおける最初の国家的な情報化基本計画は、1980年に発表された「国家コンピューター化計画(National Computerisation Plan)」である。

国家コンピューター化計画は、計画期間を1980年からの5か年とし、政府機関のコンピューター化、情報技術産業の成長促進、情報分野における人材育成を図るとともに、情報化推進施策を一元的に担当する国家コンピューター庁(National Computer Board(NCB))の設立を提唱したものである。

国家コンピューター化計画に基づいて1981年に発足したNCBは、今日情報通信関連施策全般を所掌する情報通信開発庁(Infocomm Development Authority of Singapore(IDA))の前身である。

国家コンピューター化計画終了後の1986年、NCBは新たに「国家IT計画(National IT Plan)」を発表した。国家IT計画により、当時進展が著しかったネットワーク技術の導入による政府機関相互の情報の共有化が進められ、貿易や司法などの分野において新たなアプリケーション開発が行われた。

第2節 IT2000計画¹⁰

1 IT2000の概要

NCBは、1992年に新たな情報化基本計画「IT2000」を発表した。IT2000は、シンガポールを経済・社会活動のあらゆる分野にIT技術が浸透したインテリジェント・アイランドにすることを目標とし、全国的な情報インフラの整備を提唱している。IT2000報告書は、IT化の必要性、IT化による将来展望およびそれらの達成に向けた戦略を掲げている。

2 IT2000の描く将来像

IT2000報告書では、全国的な情報インフラの整備によってもたらされる社会変革として、5つの未来予測をあげている。

IT2000の策定から10年が過ぎた今日、それらの予測を振り返ってみると、

⁹ <http://www.egov.gov.sg/achievements>, 2003.4.28 参照。

¹⁰ 以下(1)及び(2)は、国家コンピューター庁(National Computer Board)‘The IT2000 Report A Vision of An Intelligent Island’ 1992年3月参照。

当時は非現実的とも思われたであろう予測も含めて多くが実現されていることがわかる。以下(1)から(5)はIT2000が描いた5つの未来予測である。

(1) シンガポールのグローバルハブ化

シンガポールのビジネス都市としての発展、情報サービス産業の振興、空港・港湾のIT化により、運輸効率が向上する。

(2) 経済成長エンジンの活性化

上述したビジネス、サービス、運輸のほか、製造業、商業、建設業、観光業など、経済成長を牽引する分野において大きな成果が期待される。

(3) 国民の潜在能力の向上

学校へのITの導入や遠隔教育の導入による教育効果の向上、文化施設のIT化、国内外データベースの利用促進、弱者支援が可能となり、個人の潜在能力が向上する。

(4) 地域内・国外との連携強化

地域通信情報ネットワークの構築によって地域内コミュニケーションが推進され、海外に在住する国民との連携が強化される。

(5) 生活の質の向上

行政・ビジネス分野におけるワンストップ・ノンストップサービス化、オンラインショッピングの発展、キャッシュレス支払、余暇活動の多様化、電子式ロードプライシングシステムや自動交通制御システムによる交通渋滞の解消、在宅勤務、医療情報システムや遠隔治療による医療費の抑制と医療の質の向上、インテリジェントビルの登場などの効果が期待される。

3 IT2000の成果

IT2000計画の具体化における目玉となったのは、1996年に発表されたインフラ整備計画「シンガポール・ワン(Singapore ONE)」である。シンガポール・ワン計画は、国内に広帯域マルチメディア・サービス網を整備し、家庭や職場、学校など、あらゆる環境におけるマルチメディア・サービスの提供を目標としたものである。「シンガポール・ワン」と名付けられたインフラ網は1998年に商用化され、現在国土の全体をカバーしている。

また、IT2000の掲げた将来展望の多くは現実化され、今日のシンガポールにおける情報インフラの基礎となっている。

物流面においては、世界最大級のコンテナ取扱港であるシンガポール港において貨物の通関手続やコンテナ管理のコンピューター制御が進められ、迅速で効

率的な港湾運営が行われている。空の玄関口チャンギ国際空港は、高度な情報基盤のもとで高い旅客・貨物処理能力を誇っている。今日、シンガポールの港湾施設と空港施設は、各種団体による比較調査においていずれも上位ランクの常連であり、国際的にも高い評価を受けている。

教育面では、IT2000の下で、計画期間を1997年から2002年とする「教育IT基本計画（Masterplan for IT in Education）」が実施された。計画期間が終了した今日、基本的な情報基盤整備は全ての小・中・高等学校で完了しており、語学や芸術を含む様々な科目においてパソコンや校内外ネットワークなどの情報技術を利用した授業が行われている。



公立小学校の英語の授業風景（物語の創作）

陸上交通では、IT2000の計画期間中に電子式道路料金徴収システム（ERP）によるロードプライシングシステムの開発と導入が進められた。同システムは1998年より高速道路と市内中心部で運転を開始し、現在も稼働中である。



電子式道路料金徴収システム（ERP）課金ゲート

第3節 Infocomm21 計画

1 概要

1999年12月、政府は情報・通信分野の開発・促進と監督業務の一元化のため、情報化施策を管轄するNCBと通信事業を管轄する通信庁(TAS)を合併し、新たに情報通信開発庁(IDA)を設立した。

TASとの合併前、NCBはIT2000に代わる情報化基本計画となるICT21(仮称)の策定作業を行っていた。合併により発足したIDAは、翌年2000年12月¹¹に新たな情報化基本計画「Infocomm21」計画を発表した。

Infocomm21は「2005年までにシンガポールを活気ある世界の情報通信技術のハブとする」ことを目標とし、2002年までの行政サービスの大部分のオンライン化、教育カリキュラムの30%へのITの導入、2003年までの商取引の半分以上を電子化といった具体的な数値目標を設定している。この中で政府の役割は「触媒」とされており、情報化推進の中心を担うのは民間部門であるとしている。

また、Infocomm21は、情報技術の進展や環境の変化に応じて随時内容を見直

¹¹ Infocomm21計画の策定においては、分野別計画が完成した時点で発表・実施する形がとられた。そのため、2000年12月の全体報告書の発表時点では、すでに行政の情報化推進、通信事業参入の自由化などの主要施策は発表済みであった。

すとしており、情報技術の進展や将来の状況の変化を想定して計画に柔軟性を持たせている。

なお、この計画は策定当初は計画期間を IT2000 と同様に 10 年と想定していたが、状況の変化への対応を迅速にするため、最終発表では 2005 年までの 5 年計画に変更されている。

2 戦略的推進分野¹²

Infocomm21 では、以下の(1)から(6)を戦略的推進分野として掲げ、それぞれについて目標と具体的戦略を提示している。

(1) 情報通信ハブとなること(2005 年まで)

【目標】

シンガポールを 2005 年までにアジア太平洋地域で 1、2 位を争う情報通信ハブとし、情報通信産業の売上高を現在の 200 億 S \$ から 400 億 S \$ に倍増する。

情報通信産業の GDP に占める割合を現在の 6 % から 8 ~ 10 % に、輸出に占める割合を現在の 50 % から 70 % に上昇させる。

【戦略】

世界的競争力を持つ通信産業の育成

通信事業の完全自由化時期を当初予定の 2002 年 4 月から 2000 年 4 月へ 2 年間前倒しする。(本施策は全体計画発表前の 2000 年 1 月に発表済み。)

双方向ブロードバンド・マルチメディア産業の育成

双方向ブロードバンド・マルチメディア産業への需要及び供給を促進するため、総額 1 億 5,000 万 S \$ の財政支出や、ブロードバンド事業参入への新たな参入規制を設ける。

民間事業者と協力してブロードバンド開発・試験設備を設置する。

ワイアレス産業の育成

L M D S (固定無線通信システム) 事業及び 3 G ブロードバンド無線通信事業の免許を 2001 年初旬に発行する。

無線技術分野の研究開発施設としてシンガポール・ワイアレス・テクノパークを設立する。

シンガポールの知的所有権ハブ化

民間・学術機関・他の政府機関と協力し、シンガポールが知的所有権マネジメントの世界的なハブとなることをめざす。

新たな競争力と国内企業の育成

国内の情報通信関連企業と多国籍企業との連携を推進するため、情報通信

¹² シンガポール情報通信開発庁(Infocomm Development Authority of Singapore) 'Infocomm21 Singapore Where the Digital Future Is' 2000 年 12 月

国内産業向上プログラム（Infocomm Local Industry Upgrading (iLIUP)）を実施する。

海外との戦略的パートナーシップと連携の強化

他の政府機関と協力し、国内企業と海外企業との連携強化、海外市場開拓の支援、I D A 海外事務所の設置などを行う。

（２）電子商取引・電子ビジネスの振興（Dot-Coming the Private Sector）

【目標】

2002 年までに電子商取引(e コマース)インフラ整備状況においてシンガポールを世界 3 位以内、アジア 1 位とする。また、電子ビジネスビジネス環境を世界 5 位以内、アジア 1 位とする。2002 年までに e コマースハブ企業を現在の 80 企業から 140 企業に増やす。

【戦略】

電子ビジネスのための基盤構築

電子商取引環境に必要とされる電子認証、電子決済などの情報基盤や、新たな法整備及び規制緩和措置をすすめる。

ビジネスのデジタル化

企業のオンライン化の推進、電子ビジネス成功事例の公開、オンライン化の奨励制度や支援を行う。

政府オンライン調達システム GeBiz を中小規模企業向けの試行環境として提供する。

需要の喚起

消費者のインターネット取引に対する不安解消のため、行政機関等と協力して企業向けの信頼性向上に関する教育プログラムなどを実施する。

非接触型 I C カード基盤のバス・鉄道事業への導入など、国家的インフラ事業を支援する。

シンガポールの世界の「ドット・コム」ハブ、電子商取引研究のリーダーシップセンターとしてのブランド化

マーケティングとブランド化により、シンガポールに国際企業のハブ施設を誘致し、国内企業の地域・国際市場への進出を支援する。

民間と協力して海外にインキュベーションセンターを設立する。

調査研究機関や民間企業と協力し、成功事例の紹介、アジア市場向けの e コマースモデルの構築、セミナーの開催等を行う。

（３）電子政府の推進（Dot-coming the Public Sector）

【目標】

シンガポール政府を電子政府の進展において世界 5 位以内とする。

2001 年までに行政サービスポータルサイト eCitizen によるオンラインサービ

スの提供数を 200 にする。

2001 年までに 60 の eCitizen サービス・パッケージを稼働させる。

【戦略】

電子政府行動計画に基づき、以下の 5 つの戦略を推進する。

電子サービス提供のさらなる強化

既存の電子政府サービスの再構築を行う。

手数料支払や資金移動を要するサービスの促進のため、電子支払システムを構築する。

技術革新による行政能力の向上

技術革新を利用して業務遂行プロセスと提供するサービスを改善する。

2001 年第一四半期までに政府ネットワークをブロードバンド化する。

新たなネットワークとセキュリティ体制及び政府内バーチャル・コミュニティを構築する。

政府調達及びプロジェクト管理の方法を再検討する。

民間との連携強化

民間の発想、技術、経験を導入する。

職員向け情報技術研修の実施

職員向けの情報技術研修を推進する。

電子政府化の重要性の周知

政府部門管理者を対象とする研修プログラムや市民向けプログラムを実施し、各種のインセンティブを用いて政府機関の電子政府化を推進する。

(4) 国民のオンライン化 (Dot-Coming the People Sector)

【目標】

2005 年までに世界 5 位以内の情報通信社会となる。また、2002 年までに就学者と成人の 70% が日常生活で情報通信技術を利用するようにする。

【戦略】

全国民の情報通信技術へのアクセス改善

2000 年 8 月発表の国家 IT リテラシー・プログラムにより、全国民が基礎的な IT・インターネットの利用能力を習得できるよう、就学前児童、学生、勤労者、失業者、主婦、退職者、身体障害者など、様々な層を対象とした講習プログラムを実施する。

デジタル・ディバイドの解消

低所得層向けに中古パソコンや無料のインターネット接続プログラムを提供する。

英語教育を受けていない人や高齢者のため、英語以外の言語に対応したコンテンツの開発を促進する。

障害を持つ子供のため、寄付によるパソコン・補助機器の購入や特殊学校

における情報機器の整備を進める。

国民生活の情報化の推進

国民向け広報活動の実施、オンライン・コミュニティの構築、オンライン・ショッピングの奨励など、国民生活の情報化を推進する各種事業を実施する。

(5) 情報通信技術の才能の集積

【目標】

シンガポールを世界的に通用する情報通信人材の集積地とするとともに、eラーニングのハブ都市とする。

2003年までに13万6千人の情報通信技術を持つ人材を確保し、全労働者人口の35%が情報通信の基礎知識を保有する。

2005年までに全人口の80%が情報通信リテラシーを持つ。2005年までに500万人が接続するeラーニングハブを構築する。

【戦略】

情報通信の基礎知識保有者の育成

より多くの国民による基礎的な情報通信技能の習得を人的資源省の生涯教育プログラムにおける優先項目とし、人的資源省等の諸機関と協力して国家ITリテラシー・プログラムの策定・実行を進める。

国家ITリテラシー・プログラムにより、英語以外の言語による研修や高齢者向けの研修を実施し、既存のギャップを埋めていく。

国民の能力向上と情報技術人材の拡大

高等教育機関と民間企業による産学協同プログラムにより、実践的な教育・研修プログラムを実施する。

技術革新に対応するため、毎年情報技術人材の20%に研修機会を提供する。海外の高度情報技術者の獲得

海外の教育機関でシンガポールへの就職・留学の誘致活動を実施し、情報技術専門家に対する雇用パスの発行手続を迅速化する。

シンガポールのeラーニングハブ化

オンラインeラーニング基盤や、プロバイダーとの協同体制を構築する。

政府をはじめとする主要部門向けのeラーニング・プログラムを推進し、eラーニングにおける標準規格の策定を支援する。

(6) ビジネス・政策に適した環境の醸成

通信市場の自由化、明瞭・透明な規制の確立などにより、情報通信技術産業の成長に適した環境づくりを進める。

3 Infocomm21の成果とConnected Singaporeの発表

Infocomm21の計画期間は2005年までとされており、まだ現時点ではその評

価は難しいが、I D Aによると¹³、通信事業参入の完全自由化によって、国際電話料金が最大 60%まで下落し、国民の 3 人に 1 人がブロードバンドを利用するようになった。I D Aは行政サービスの約 90%がオンライン化されたとしており、経営コンサルタント会社アクセンチュアによる電子政府の国際比較調査において、シンガポールは 2001 年と 2002 年の連続で世界第 2 位となっている。

Infocomm21 の発表から 2 年 4 か月後にあたる 2003 年 4 月、I D Aは Infocomm21 の計画期間の満了を待たずに新たな情報化基本計画である Connected Singapore を発表した。

第 4 節 Connected Singapore¹⁴

1 概要

2003 年 4 月に発表された Connected Singapore は、Infocomm21 を状況の変化に応じて調整を行ったものとされている。Connected Singapore の発表は Infocomm21 の計画期間満了前であり、I D Aも Connected Singapore を Infocomm21 に全面的に代替するものと位置づけているわけではないようである。実際、Connected Singapore の骨格は Infocomm21 から大きく変わったものではない。

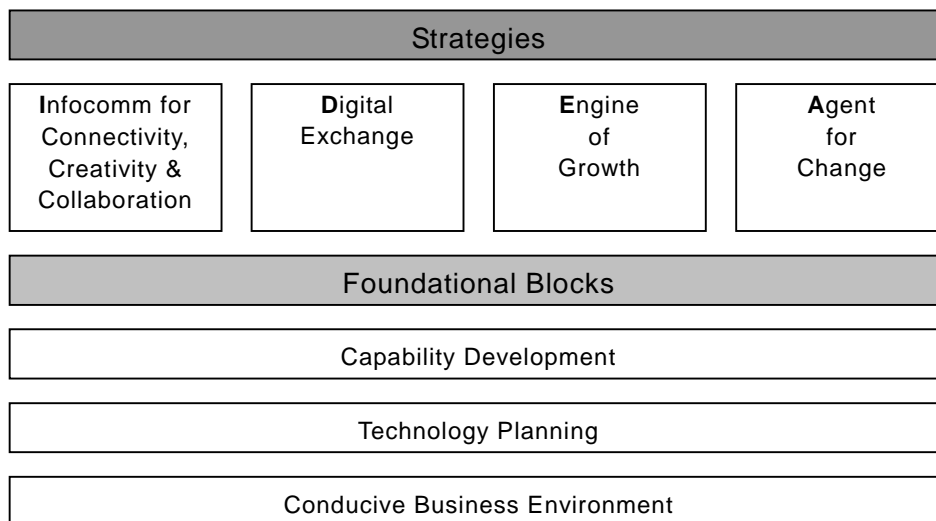
Connected Singapore では、Infocomm21 と同様、情報化推進における I D Aの役割は触媒や情報化推進のまとめ役であり、民間部門が中心的な役割を果たすとしており、この点における政府の基本的姿勢に変更はない。その一方で、デザインや芸術といった分野を戦略的推進分野として位置づけるなど、Infocomm21 にはなかった新たなコンセプトが加えられている。

Connected Singapore は 4 つの戦略とそれらを支える 3 つの基礎ブロックから構成されている。

¹³ シンガポール情報通信開発庁 (Infocomm Development Authority of Singapore) 'Connected Singapore A new blueprint for infocomm development', 2003 年 4 月

¹⁴ シンガポール情報通信開発庁 (Infocomm Development Authority of Singapore) 'Connected Singapore A new blueprint for infocomm development' 2003 年 4 月

図 2 - 1 Connected Singapore の枠組



出所：シンガポール情報通信開発庁 ‘Connected Singapore A new blueprint for infocomm development’ 2003 年 4 月

2 4つの戦略

(1) 戦略1 全国的情報基盤の整備

第一の戦略である情報基盤整備に関する施策として以下をあげている。

・ブロードバンド環境の整備

既存のブロードバンド網シンガポール・ワンのワイアレス化を推進し、ワイアレスLAN・携帯電話網・ブロードバンドインターネット網の統合を推進する。

2006年までに全世帯の50%にブロードバンドを敷設する。

・ワイアレス接続環境の整備

異なるワイアレスLAN、ワイアレスWAN、固定広域ネットワークの間の情報交換に関するIDAとインテル社の共同プロジェクトを初めとする各種プロジェクトにより、ワイアレス化を推進する。

・有用で魅力あるコンテンツとアプリケーションの開発

2004年までに標準的なコンテンツ情報交換基準を設定し、2005年までに試験運用を開始する。

2006年までに国家芸術評議会、国家遺産庁、国立図書館庁などの省庁の協力の下、配布コンテンツ管理システムの運用を進める。

・情報リテラシーの向上 - 「Get to Be Connected」プログラム

本プログラムは、国家ITリテラシー計画、PC再利用スキーム、e-Ambassadors 計画などの情報通信リテラシー研修計画を包括するプログラムであり、2006年までに低所得家庭のパソコン所有率を現在の37%から45%に向上させる。

(2) 戦略 2 デジタル情報交換

本戦略は、シンガポールを世界的なデジタル情報配信・交換センターとすることが目的である。そのために国内・域内・国外映像配信のデジタル化、世界十大デジタル印刷・ソフトウェア企業のうち3社の域内ハブ事業所の誘致を進め、2006年までにシンガポールを経由するデジタル取引額を現在の1億5,000S\$から5億S\$にする。

(3) 戦略 3 成長エンジン

本戦略は、情報通信分野における新たな経済活動の育成と雇用創出を目的とする。ここでは、2012年までに情報通信産業のGDPに対する貢献度を現在の7%から10%に向上させるとするとともに、潜在的な成長分野として携帯電話産業、ネットワーク産業、マルチメディア産業、ウェブサービス産業、証券産業の5つをあげ、それぞれ数値化した産業規模を目標としてあげている。

また、シンガポールをデジタル技術の実地試験地とし、新技術を積極的に導入することをうたっている。

(4) 戦略 4 変革する組織

本戦略では、情報通信技術による民間・政府機関の事業効率や顧客満足度の向上を目標としている。このうち電子政府の推進においては、「多くの省庁、1つの政府」を基本枠組みとして省庁のネットワーク化を掲げており、ワイアレスなど新たなサービス提供手段の導入、顧客ニーズの把握とサービスへの反映、スピードの向上や重複手続の削減など、顧客本位のサービス提供に向けたビジネスプロセスの再編をあげている。

第3章 電子行政の推進

シンガポールにおける電子行政の推進施策は、国全体の情報化基本計画において常に中核的なテーマとなっている。

本章では、第1節で行政の情報化の流れを概観し、その後第2節で2003年に計画期間が終了した電子政府行動計画を、第3節で今後2003年から2006年における指針となる第二次電子政府行動計画をそれぞれ紹介する。

第1節 行政の情報化の流れ

本節では、シンガポールの電子政府推進施策の流れを、それぞれ国全体の情報化推進計画における位置づけに触れながら紹介する。

第2章で紹介した情報化基本計画と行政情報化計画の対応は表3-1の通りである。

表3-1 情報化基本計画と行政の情報化計画

情報化基本計画	行政の情報化計画
国家コンピューター化計画 (1980-1985)	行政サービスコンピューター化 計画 (1980-1999)
国家IT計画 (1986-1991)	
IT2000 (1992-1999)	
Infocomm21 (2000-2003)	電子政府行動計画 (2000-2003)
Connected Singapore (2003-)	第二次電子政府行動計画 (2003-2006)

出所：Singapore e-Government Webpage, Milestones of Government Computerisation,
<http://www.egov.gov.sg/milestones.htm>

1 行政サービスコンピューター化計画（1980-1999）

1980年に発表された情報化基本計画「国家コンピューター化計画」は、政府機関のコンピューター化、情報技術産業の成長促進、情報分野における人材育成が三本の柱とされた。これらのうち、政府機関のコンピューター化に関する具体施策が、シンガポールにおける最初の行政の情報化推進計画として1980年より実施された「行政サービスコンピューター化計画(Civil Service Computerisation Programme (CSCP))」である。

行政サービスコンピューター化計画は、省庁のコンピューター化によるペー

パーワークの削減と、それによる業務の効率化と人員の削減を目的としていた。

1986年に国家コンピューター化計画に代わるものとして策定された情報化基本計画「国家IT計画」では、行政サービスコンピューター化計画へのネットワーク技術の導入が提唱された。これによって当時発展が顕著であったネットワーク技術が行政機関に導入され、異なる政府機関間の情報の共有化、政府内部における情報の重複の解消、ワンストップサービスの実現、土地利用データベース(Integrated Land Use System(INLUS))・司法データベース(LawNet)・医療情報データベース(MediNet)などの各種データベースの構築が行われた。

国家コンピューター庁(NCB)(現IDA)は1988年に実施した行政サービスコンピューター化計画の監査結果として、同計画は人員を5,000ポスト削減し、同計画によるIT関連投資は収益率171%を達成したとしている¹⁵。

国家IT計画に代わる情報化基本計画として1992年に発表されたIT2000は、シンガポールのインテリジェント・アイランド化に必要な情報インフラの整備を提唱した。IT2000の下で整備されたブロードバンドネットワーク「シンガポール・ワン」は、ほぼ全国の家や企業、公的機関からのブロードバンド環境への接続を可能とした。

また、行政のワンストップサービスの進展や、図書館のネットワーク化など様々な行政分野におけるオンライン化が進められ、1999年4月には電子行政サービスのポータルサイト「eCitizen」が108のサービスの提供を開始している。

2 電子政府行動計画(2000-2003)

1999年12月にNCBと通信庁(TAS)の合併によって発足した情報通信開発庁(IDA)は、NCBより引き継いだIT2000に代わる新たな情報化基本計画の策定作業を進めた。この計画は当時ICT21と仮称され、通信の自由化や情報通信産業の育成などの他、行政サービスコンピューター化計画に代わる政府情報化推進計画を含むとされていた。

2000年6月、政府はシンガポールで開催されたアジア通信産業交流フォーラムと情報通信展示会「CommunicAsia2000」において、新たな情報化基本計画「Infocomm21」の概要と、2000年から2002年までの3年間を対象とする新たな行政の情報化計画「シンガポール電子政府行動計画(The Singapore e-Government Action Plan)」（以下「電子政府行動計画」）を発表した。

2000年12月に発表されたInfocomm21の全体報告書では6つの戦略的推進分野の1つとして電子政府化の推進をあげ、「電子政府行動計画」の推進と具体的な数値目標を示している。

¹⁵ 国家コンピューター庁(NCB) 'The IT2000 Report A Vision of An Intelligent Island' 1992年3月 P8

2003年7月、政府は「電子政府行動計画」終了後の行政情報化施策として、「第二次電子政府推進計画」を発表した。今後のシンガポールにおける電子政府推進はこの計画を指針として進められることとなる。

第2節と第3節では、二つの電子政府行動計画の内容を紹介する。

第2節 電子政府行動計画

1 概要¹⁶

2000年6月に策定された「電子政府行動計画(The Singapore e-Government Action Plan)」は2002年度までの3か年計画であり、予算総額は15億S\$にのぼるものであった。

「電子政府行動計画」は、同計画以前に行われてきた行政の電子化推進の取り組みを更に進めるための5つの戦略と、戦略の実現のための6つの戦略的プログラムからなる。また、電子政府サービスの対象者である市民、企業、公的部門職員の3者を戦略的な枠組みととらえ、それぞれ現状と目標を示している。

2 5つの戦略¹⁷

「電子政府行動計画」の5つの戦略は以下の通りである。

(1) 電子サービスの促進

オンラインでアクセス可能な行政サービスを増大する。1999年4月に運用を開始したeCitizenセンターが本施策の中核とされている。

(2) 情報通信技術の利用による新たな能力開発

情報通信技術を利用し、業務内容や行政執行過程の再構築を行う。

(3) 情報通信技術の刷新

陳腐化した技術に頼らず、新技術を積極的に導入する。特に政府調達、プロジェクト管理分野におけるシステムの実用性を維持するため、柔軟かつ迅速に対応する。

(4) 積極的かつ迅速な対応

新たなトレンドに敏感かつ迅速に対応する。顧客ニーズに応じた行政システム・サービスを迅速に提供し、随時修正を行う。新たなトレンドを予測・提供

¹⁶ 'The Singapore eGovernment Action Plan', <http://www.ida.gov.sg/Website/IDAContent.nsf/vSubCat/Government+Computerisation+The+Singapore+e-Government+Action+Plan?OpenDocument>, 2003.7.11

及び、'eGovernment-Outlining the Strategic Thrusts', Speech by Dr. Tony Tan Keng Yam, Acting Prime Minister and Minister for Defense at the Opening Ceremony of Communicasia 2000, 2000.6.6 参照。

¹⁷ 脚注13に同じ。

し、情報通信技術を事業効果の増大、規制の簡素化、サービスの向上に役立てる。

(5) デジタル経済における行政改革

政府は、情報通信技術の行政における効果についての理解の涵養を組織的に進める。

3 6つの戦略的プログラム

「電子政府行動計画」では、5つの戦略の実現のための6つの戦略的プログラムを以下の通り提示している。

(1) 知識集約型の職務環境

すべての階級の公務員が情報通信リテラシーを身につけ、業務プロセス、行政サービスの提供、チームワークの改善を行う。

(2) 電子行政サービスの提供

電子行政サービスの提供やサービス向上を担当する職員向けの再教育を推進する。

(3) 新たな技術の試行

行政が率先して新技術を試行し、急速な情報通信技術の変化への適応力を高め、誤った施策決定による無駄な投資を防ぐ。

(4) 業務の効率化

最新のハードウェア、ワークエンジン、データ処理システムを導入し、効率的な公的部門を構築する。

(5) 最適で強固な情報通信インフラの整備

通信・放送・情報技術の収斂により低コストによる行政のネットワーク化が可能となっているため、電子政府の推進に不可欠な信頼性・拡張性の高いインフラの整備を進める。

(6) 情報通信教育

システムやアプリケーションの習得のほか、情報通信技術の利用による業務プロセスや行政サービスの向上をめざす。

4 3つの戦略的枠組み¹⁸

「電子政府行動計画」では、以上の5つの戦略、6つの戦略的プログラムのほか、電子政府サービスの対象者別に市民、企業、公的部門職員の三者をそれぞれ戦略的な枠組みとしてとらえ、それぞれ目標を示している。

(1) 政府对市民 (G2C: Government to Citizens)

ここでは、電子政府サービスのポータルサイトである「eCitizen センター」の機能を向上し、提供サービス数を2002年までに600程度に増大するとしている。

教育面では、2002年までに全ての小・中学校における生徒対コンピューターの比率を2:1にし、授業の30%でIT技術を利用するとしている。

また、世代間・所得水準などによる情報格差を縮小するため、3年間で2,500万\$の予算をあて、市民向けのIT研修や低所得者へのIT機器の配布などを行うとしている。このうち市民向けIT研修は国家ITリテラシー・プログラムと名づけられ、3年間で35万人の受講を目標としている。

(2) 政府对企業 (G2B: Government to Businesses)

対企業向け施策として、事業登録・許認可申請手続におけるワンストップ行政の実現を2002年中に、新会社設立の際の法人登録手続のオンライン化を2001年12月までに、事業登録と法定情報開示手続のオンライン化を2002年4月までにそれぞれ実施するとしている。また、許可・認可事業における許認可申請手続のオンライン化や、2000年末より稼動している電子政府調達システム「GeBiz」の機能を拡大するとしている。

(3) 政府对職員 (G2E: Government to Employees)

職員向け施策としては、情報通信技術の利用による公的部門の能率向上を目的とした各種のプログラムが策定されている。

情報教育プログラム (Infocomm Education Programme (IEP)) は、全ての公的部門職員を対象とした情報通信研修である。また、2001年7月より始まった知識管理実験プログラム (Knowledge Management Experimentation Programme (KMEP)) は知的財産の有効活用を目的とした情報管理に関する実験施策であり、計7省庁が参加している。

一方、行政部門における安全な高速ネットワーク環境の整備を進めるため、安全な政府ネットワークの整備を目的とした政府アクセス基盤 (The Government Access Infrastructure (GATE)) 計画や、ブロードバンド及び

¹⁸ 情報通信開発庁 (Infocomm Development Authority of Singapore) 'e-Government Brochure 2001: Accelerating, Integrating, Transforming Public Services' 参照

ローミング環境の整備を目的とした政府ブロードバンド基盤（Broadband Infrastructure for Government（BIG））計画が実施されている。

5 「電子政府行動計画」の成果¹⁹

シンガポール政府は 2003 年に発行したパンフレット「e-Government Brochure 2003」において、「電子政府行動計画」で掲げた「電子化が可能な全ての主要な行政サービスをオンライン化する」という目標は 2002 年中に達成されたとしている。同パンフレットによると、2001 年 10 月には月 24 万件だった eCitizen へのアクセス数は 2003 年 5 月には月 870 万件に増大している。

市民向け分野では、2003 年 3 月に新たな個人認証システム SingPass の導入が行われた。これにより、15 歳以上の全ての国民は全ての電子行政サービスで利用できる SingPass ID とパスワードを取得することができる²⁰。これまでは電子行政サービスを利用する場合、サービスごとに異なる ID やパスワードの取得が必要であったが、今後はこれらが SingPass に一本化され、利便性の向上が見込まれている。

企業向け分野では、行政手続のオンライン化や複数の省庁にまたがる申請手続の統合が進められ、手続に要する費用、時間、申請者の手間が大幅に低減された。新会社の設立手続を例にあげると、以前は会社の規模により 1,200 S \$ から 35,000 S \$ の手数料と 2 日の処理期間を要していたが、申請手続のオンライン化によって手数料は一律 300 S \$ に引き下げられ、処理期間は 2 時間に短縮された。また、建築計画の申請では、以前は 12 の省庁に出向いて書類を提出する必要があったが、現在はオンラインによるワンストップ申請が可能である。

¹⁹ 情報通信開発庁 (Infocomm Development Authority of Singapore) ‘e-Government Brochure 2003: eGovernment: Delighting Customers, Connecting Citizens’ 及び、Singapore e-Government-Achievements of the First e-Government Action Plan、<http://www.egov.gov.sg/g2c.htm>、http://www.egov.gov.sg/g2c_psi.htm、http://www.egov.gov.sg/g2c_singpass.htm、2003.7.17 参照

²⁰ 2003 年 3 月 1 日以降に 15 歳に達し新規に身分証明書の発行を受けた者、中央積立基金（強制積立年金制度）の新規加入者、外国人で雇用パス・扶養パスを新たに発行された者には自動的に SingPass が発行される。それ以外の者は申請により SingPass を取得できる。



建築計画の申請 <http://www.corenet-ess.gov.sg/>

電子政府調達システム G e B I Z による政府調達総額は 2001 年時点で 8,000 万 S \$ であったが、2002 年には 2 億 6,200 S \$ に達している。

また、バーやカラオケバー、ゲームセンターなどの娯楽施設の開業では、事業登記や消防検査、飲食物販売許可申請など多くの手続のため、以前は 8 週間程の処理期間を要していたが、公共娯楽免許ワンストップ申請システム (One-Stop Application for Public Entertainment Licenses (O S P E C)) の導入によってワンストップサービスが実現し、現在は申請から 2 週間で開業が可能となっている。

職員を対象とした電子行政計画については、政府は情報通信研修プログラム情報教育プログラム (I E P) 及び知識管理実験プログラム (K M E P) を継続実施中であり、また政府アクセス基盤 (G A T E) や政府ブロードバンド基盤 (B I G) の整備により、安全な高速ネットワーク環境が構築されたとしている。

これらのうち、SingPass、G e B I Z、O S P E C については、第 4 章で具体例として紹介する。

第3節 第二次電子政府行動計画

1 概要

2003年7月、政府は計画期間を2003年～2006年、予算総額13億S\$とする新たな行政の情報化計画「第二次電子政府行動計画(e-Government Action Plan (eGAP2))」を発表した。

「第二次電子政府行動計画」では、行政のネットワーク化による行政サービスへのアクセス性の向上、電子行政サービスの質の向上と統合、行政と国民の連携の強化が焦点とされ、利用者の満足度の向上(Delighted Customers)、政府と国民の連携強化(Connected Citizens)、政府のネットワーク化(Networked Government)の3つの達成目標を掲げている。

2 3つの達成目標²¹

(1) 利用者の満足度の向上(Delighted Customers)

「第二次電子政府行動計画」では、過去1年間に行政サービスを利用した国民のうち約75%が、少なくとも1回以上電子行政サービスを利用したというACニールセンの2003年の調査結果をもとに、この割合を計画終了時の2006年には90%にするとしている。また、電子行政サービスの内容に満足している利用者の割合を同80%にし、2006年までに複数省庁にまたがる電子行政サービスを新たに12件実現させるとしている。

これらの数値目標の達成手段として、計画では電子行政サービスのアクセス性の向上、利用者によるカスタマイズが可能な電子行政ポータルサイトの構築をあげている。

計画では、電子行政サービスへのアクセス性の向上のため、図書館やコミュニティセンターのほか、スーパーマーケットへのオンライン端末の設置や、携帯電話等コンピューター以外の手段による接続環境の整備が進められる予定である。

また、民間企業や各種関連団体とも協力してサービスの向上を図るとしている。この協力体制はeシチズン・ヘルパー・3P(People-Private-Public)パートナーシップと名付けられ、パスポートの申請手続、強制積立年金制度である中央積立基金(CPF)の残高照会、所得税の納付手続、会社登記などの分野における成果が期待されている。

これまでに行政と民間の協力によって実現した電子行政サービスの例として本計画内であげられているのは、最近始まった民間写真店でのパスポートの発行・更新申請手続である。これは入国管理局と民間の国内19箇所の写真店が協

²¹ 情報通信開発庁(Infocomm Development Authority of Singapore) 'e-Government Brochure 2003: eGovernment: Delighting Customers, Connecting Citizens', Singapore e-Government- e-Government Action Plan 、
http://www.egov.gov.sg/egovt_action_planii.htm 2003.7.17 参照

力して実現したものであり、パスポート用写真の撮影からパスポートの申請まで、一連の手続を写真店内で行うことができる。

さらに、利用者の利便性の向上のため、eCitizen サイトのカスタマイズ機能の強化がすすめられている。すでに図書館の本の返却期限、道路使用税納税の更新期、パスポートの更新時期を登録者に通知するサービスが始まっている。

(2) 政府と国民の連携強化 (Connected Citizens)

「第二次電子政府行動計画」の第2の目標は、情報通信技術を利用した政策広報活動や政策決定における国民の意見収集による、国民の政治参加の促進と連携強化である。これはこれまでの電子行政推進計画にはなかった新たなコンセプトである。

2003年4月、政府はオンライン政策ポータル (Online Consultation Portal) というウェブサイトを立ち上げている。同サイト内の「e - 政策文書」コーナーには、各省庁が策定した施策と、それに対する意見の記入欄が掲載されている。これまでも行政機関が独自のサイトにおいてディスカッションペーパーを掲載したり国民の意見を募集する例は多くあったが、オンライン政策ポータルはこれらを一元化して一覧性を高め、より多くの国民の声を集めようとする試みである。

今後は、行政機関が国民の意見を収集する場合、オンライン政策ポータルに意見入力画面を掲載するか、独自のサイトで意見収集を行う場合でも該当箇所へのリンクを掲載することとされている。



オンライン政策ポータルサイト <http://app.feedback.gov.sg/asp/index.asp>

(3) 政府のネットワーク化 (Networked Government)

「第二次電子政府行動計画」の第3の目標は、行政機関のネットワーク化による組織の枠を超えた統合的な行政サービスの提供である。ここでは、情報通信技術を利用し、高付加価値、統合的、迅速な行政サービスの実現をめざとしている。また、複数の行政機関における情報の共有を進め、行政サービスの付加価値を向上させる一方で、全ての行政機関を対象とする情報保護指針により利用者のプライバシーを保護するとしている。

さらに、情報通信技術への投資効率の最大化、行政機関相互の連携強化、資源配分の最適化のため、情報通信技術の適切な管理、基本設計やインフラ基盤の効率的な整備、情報通信技術環境の急速な変化に迅速に対応可能な能力の構築が重要であるとしている。

情報通信システムの基本設計やインフラ基盤においては、サービス・ワイド・テクニカル・アーキテクチャ (Service-Wide Technical Architecture (S W T A)) という共通枠組が導入される。S W T A は行政機関における情報通信技術システムの設計・導入・管理における技術標準、導入方針、ガイドラインを示す技術的枠組とされており、行政機関における情報の共有化や効率の向上が期待されている。政府システムの S W T A への準拠時期は 2007 年半ばと予定され

ている。

さらに、「電子政府行動計画」によって開始し、現在も継続している知識管理実験プログラム（KMEP）において7つのプログラムが進行中であり、完了後は司法、奨学金管理、調査研究、教育、生産性向上実践モデルに関する知的インフラや知的資産が新たに誕生するとしている。

第4章 電子行政の現状

本章では、シンガポールにおける電子行政の現状について、電子行政推進を管轄する行政機関（第1節及び第2節）、電子行政サービスの窓口となる各種の行政ポータルサイト（第3節）、電子行政サービスの具体事例（第4節）を紹介する。

第1節 管轄行政機関

シンガポールにおける電子政府推進施策については、電子政府政策委員会（e-Government Policy Committee（eGPC））が全体調整を行っている。

eGPCは首相府次官を兼務する公務員長を議長とし、各省次官で構成される。GPCは電子政府施策の全体調整のほか、具体目標の設定や進捗状況の監視を行う。

また、公務員長を議長とし、公的部門と民間部門の代表者から構成された電子政府諮問機関（e-Government Advisory Panel）が設置され、政府に対して電子政府の世界動向やその影響、電子政府化の推進に関する助言を行っている。

電子政府推進計画の責任官庁は財務省である。財務省は公的部門における情報通信技術インフラ、電子行政サービス、電子政府推進施策の全般について責任を負うとされており、「電子政府行動計画」、「第二次電子政府行動計画」はいずれも財務大臣名で発表されている。

一方、技術担当主管（Chief Technology Officer（CTO））兼情報担当主管（Chief Information Officer（CIO））とされているのが、法定機関²²と呼ばれる行政機関である情報通信開発庁（IDA）である。IDAは、技術面についての財務省への助言と勧告、情報通信技術政策・技術標準・進展計画の策定及び財務省への勧告、情報通信技術基本計画の策定、中央情報通信技術インフラの管理、プロジェクト管理を担当する。

また、各行政機関においては、次官級が情報通信技術基盤や電子行政サービス全般の各行政機関における責任者とされている。

第2節 情報通信開発庁（IDA）

情報通信開発庁（Infocomm Development Authority of Singapore（IDA））は、シンガポールの情報化推進政策を実質的に推進している政府機関である。本節ではIDAの概要と、IDAで政府の情報化を担当している政府システムグループを紹介する。

²² 法定機関(Statutory Board)とは個別法によって設立された行政機関であり、財務・人事を含む経営面で省の内外局よりも広範で高い自立性を持つ。一般に、省が全般的な政策方針を決定し、省が管轄する法定機関が具体的な施策の策定や実施を担当している。職員は公務員ではないが公共部門職員とされ、公務員と同様に汚職や守秘義務などの規定が適用される。2003年7月現在、シンガポールには63の法定機関がある。

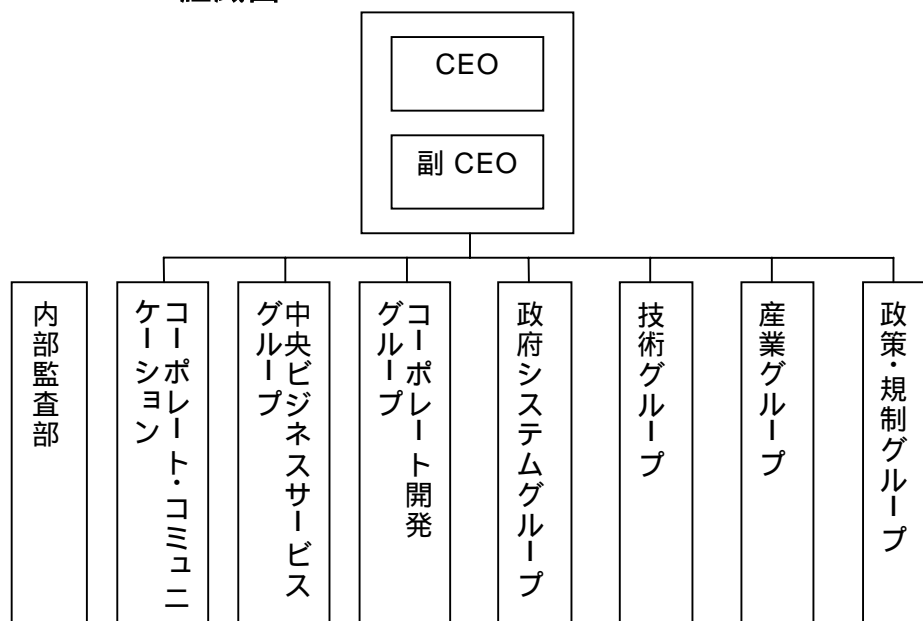
1 IDAの概要

IDAは、情報技術分野を担当する国家コンピューター庁（NCB）と通信分野を担当する通信庁（TAS）の合併により1999年12月に発足した法定機関である。この合併の目的は情報技術分野と通信分野の開発・促進及び監督業務の一本化であり、現在、IDAは情報通信芸術省（MITA）の監督の下、シンガポールにおける情報通信関連施策全般を所掌している。

IDAの担当事業は、情報技術産業の振興、電子行政サービス提供の推進、政府情報技術基盤の構築及び運営、国民のITリテラシーの向上など、情報通信技術全般にわたる。

IDAの組織は、CEOを筆頭として政策・規制グループ、オンライン開発グループ、情報通信開発グループ、技術グループ、政府システムグループ、コーポレート開発グループ、中央ビジネスサービスグループなどの8グループから構成されている。

図4-1 IDA組織図



出所：IDA ウェブページ <http://www.ida.gov.sg/> about IDA より作成

2 政府システムグループ

上記8つのグループの1つである政府システムグループは、情報通信技術の行政サービスへの導入、情報通信技術関連施策の策定や標準化の促進、情報通信技術の行政部門への導入の効果の検討、セキュリティ対策、電子政府行動計画の進行管理を担当している。

政府システムグループは以下の10部門からなる。

電子サービス部 (Electronic Services Division)
電子政府計画管理部 (E-Government Planning and Management Division)
政府データセンター (Government Data Centre)
政府契約・商品化オフィス (Government Contracts and Commercialisation Office)
グループコミュニケーションオフィス (Groups Communications Office)
グループ開発オフィス (Groups Development Office)
グループ管理オフィス (Groups Management Office)
情報通信教育オフィス (Infocomm Education Office)
インフラ・技術部 (Infrastructure & Technology Division)
情報セキュリティ部 (Infocomm Security Division)

第3節 電子行政ポータルサイト

シンガポールの行政機関のほとんどはそれぞれ独自のホームページを開設しているが、シンガポール政府はそれらとは別に利用目的に応じた複数のポータルサイトを用意し、利用者の利便性の向上を図っている。そのため、行政機関の管轄分野に不明な場合も電子行政サービスを容易に利用することができる。

本節では、行政サービスのポータルサイトである eCitizen、政府関連情報を提供する S I N G O V、シンガポールについての一般情報を提供する Singapore Infomap と、ポータルとは若干性質が異なるが、非常に有用な政府の総合ダイレクトリー Singapore Government Directory Interactive (S G D i) 及び簡便な電話帳サイト Public Service Directory Interactive (P S D i) を紹介する。

1 eCitizen

1999年に運用を開始した eCitizen (<http://www.ecitizen.gov.sg>) は電子行政サービスの総合ポータルサイトであり、電子行政サービスの提供において重要な役割を果たしている。

eCitizen では、電子行政サービスが行政機関別ではなく目的別に掲載されている。トップページでは電子行政サービスをビジネス、家庭、住宅など「タウン」と呼ばれる分野に区分し、個人や企業が日常必要とするほぼ全ての行政情報やサービスについて、オンライン申請画面や申請様式のダウンロード画面、関連情報を掲載している。そのため、行政機関の担当業務に不明な利用者でも必要な情報やサービスを得ることができ、複数の行政機関が関係する分野におけるワンストップサービスの推進にもつながっている。

また、eCitizen のトップ画面では申請手続と情報提供のメニューを区分せず、全項目を分野別に並べていることも大きな特徴といえる。タウン内には民間団体のサイトへのリンクなど、行政サービス以外の関連情報も掲載されており、

利用者にとっては必要な情報を求めて複数のページを探し回る手間が省け、重要な情報を見逃す可能性が低くなっている。

2001年10月時点で月24万件だったeCitizenへのアクセス数は、2003年5月時点で月870万件に達しており²³、各種の政府ポータルサイトの中で最も多く利用されている。



eCitizen トップ画面 <http://www.ecitizen.gov.sg>

表4-1はeCitizenが提供している主な電子行政サービスの一覧である(2003年7月末現在)。

²³情報通信開発庁 (Infocomm Development Authority of Singapore) 'e-Government Brochure 2003: eGovernment: Delighting Customers, Connecting Citizens'

表 4 - 1 eCitizen トップ画面メニュー²⁴

タウン名 (関係行政機関)	メニュー	内容
芸術・遺産タウン (国家遺産庁、国家 芸術審議会)	展示会・フェスティバル情報	芸術・文化に関するコンサートやフェス ティバル、行事予定の紹介
	イベントカレンダー	
	子供のための部屋	子供の芸術・文化体験の促進を目的 としたイベントの紹介
	芸術資産への入口	美術館・博物館の所蔵品の総合デー タベースと芸術関連出版物の紹介
	芸術教育	芸術教育機関や公開講座の紹介
	サービス	館内ツアー予約(オンライン)、館内施 設利用申込(オンライン)など
	奨学金・寄付金案内	芸術分野の奨学金情報の提供と寄付 金の募集
ビジネスタウン (通商産業省、住宅 開発庁、法務省破 産管財局、知的所 有権庁、ジュロンタ ウン公社、シンガポ ール警察、規格生 産性革新庁、シン ガポール観光庁、 貿易開発庁、財務 省法人登記局)	事業助成・融資	事業助成・融資制度の紹介・申請手 続(一部オンライン)
	事業用不動産	事業用不動産の取得・賃貸に関する 情報提供
	登記・許認可	法人・事業登記手続の情報提供・申 請手続(一部オンライン)
	e コマース	電子商取引事業情報の提供
	開業アドバイザー	事業開業の情報提供・申請手続(一 部オンライン)
	事業撤退	会社清算・倒産手続等の情報提供
	事業改善	革新的事業や研究事業の支援プログ ラムの紹介と募集(一部オンライン)、 知的所有権情報の提供
	政府調達	政府調達情報の提供 政府オンライン調達サイト(GeBIZ)・ 軍オンライン調達サイトへのリンク
	求人と人材育成	労務情報の提供、求人・求職サイトへ のリンク、従業員研修支援事業等の 情報提供

²⁴ <http://www.ecitizen.gov.sg> より作成。

関連行政機関は http://www.ecitizen/aboutus_towns_services.htm 2003.7.28 による。

タウン名 (関係行政機関)	メニュー	内容
ビジネスタウン	法務	ビジネス法務情報の提供
	市場調査	統計データや各種情報へのリンク
	ネットワーキング	貿易フェア等イベント情報の提供、ネットワーキング事業や商工団体の紹介など
	税務	税務情報の提供、法人所得税のオンライン納付サイトへのリンクなど
国防タウン (国防省、外務省、 内務省)	警察	隊員・兵役従事者の海外旅行届の申請、個人情報更新(オンライン)、隊員・奨学金のオンライン募集サイトへのリンク、各種情報提供
	軍	
	消防	
教育タウン (教育省、人材開発省、シンガポール国立大学、ナンヤン工科大学、教育研究所、ポリテクニク各校、東南アジア研究所、技術専門学校、サイエンスセンター)	幼稚園入園	幼稚園情報の提供
	就学前児童教員免許	就学前児童の教育にあたる教員の免許取得に関する情報提供、教育訓練機関の紹介
	小学校入学	小学校情報の提供
	小学校卒業時学力試験受験	小学校卒業時学力試験の情報提供
	中学校入学	中学校情報の提供
	GCE 試験受験	統一学力試験 GCE の情報提供と受験申込(オンライン)
	高等学校/中央専門学校/ポリテクニク/技術専門学校入学	高等学校/中央専門学校/ポリテクニク/技術専門校の情報提供と出願手続(オンライン)
	大学教育	大学進学情報、各大学サイトへのリンクによるオンライン出願など
	帰国子女教育	帰国子女向け教育に関する情報提供、入学申請(オンライン)
	教材検索	教育省推奨教材の検索
	個人技能向上	求人・求職タウンの個人技能向上関連サイトへのリンク
教員採用	教員採用情報や申請手続(一部オンライン)	

タウン名 (関係行政機関)	メニュー	内容
ファミリータウン (社会開発スポーツ省、保健省、内務省、出入国管理登録局、結婚登録所)	出生届	出生届に関する情報提供、出生証明書発行申請(オンライン)、予防接種情報の提供
	育児	育児・教育情報の提供
	10代育成	
	青年期	若者向けアドバイス等の情報提供
	パートナーを見つける	結婚相手の紹介サービスなど
	結婚	結婚関連手続等の情報提供
	家庭内暴力	家庭内暴力に関する情報提供
	家計管理	家計管理に関する情報提供
	高齢期	高齢者向けの情報提供
	高齢者介護	高齢者介護等に関する情報提供
	亡くなったとき	必要な諸手続に関する情報提供
健康タウン (保健省、社会開発スポーツ省、健康開発庁、健康科学庁、国家ヘルスケアグループ、医療審議会、看護庁、中央積立基金、人民協会)	医療機関(一般向)	医療機関の紹介
	医療費について(一般向)	公的医療積立制度の紹介
	健康な生活(一般向)	オンライン健康チェックなど
	健康ニュース(一般向)	健康維持に関する情報提供
	電子医療サービス(一般向)	医師・医療機関の検索、医療情報の提供など
	イベント情報(一般向)	公的医療関係機関や病院のイベント情報へのリンク
	支援団体(一般向)	患者向け情報提供やカウンセリングを行っている支援団体の紹介
	登録・認可情報(医療関係者向)	医療従事者登録機関へのリンク
	継続研修(医療関係者向)	医療従事者研修実施機関へのリンク
	専門情報(医療関係者向)	医療関係ガイドラインへのリンク
	医療ニュース(医療関係者向)	医療に関する注意情報、保健省発表情報へのリンク
	法律(医療関係者向)	医療関連法規
電子サービス(医療関係者向)	医療情報メールの申込、免許申請等に関する情報提供	

タウン名 (関係行政機関)	メニュー	内容
レクリエーションタウン (国立公園庁、人民協会)	公園施設の利用申請	公園施設の利用申込(オンライン)
	キャンプ申込	
	コミュニティークラブ公開講座	コミュニティーセンターの公開講座・イベント参加申込(オンライン)、施設利用申請サイトへのリンク
	コミュニティーセンターイベント	
	コミュニティーセンター施設利用申請	
図書館タウン (国立図書館)	図書館会員申込	オンライン蔵書検索、返却期限通知サービスの申込、書籍に関する相談(オンライン)、利用者住所変更(オンライン)など
	蔵書検索	
	書籍の推薦	
	返却期限通知サービス	
	相談サービス	
	カード紛失、住所変更届	
スポーツタウン (スポーツ協議会、国家スポーツ協会)	スポーツを始める	スポーツ関連情報の提供、スポーツ講座の検索、スポーツ施設の利用手続情報・申請手続(一部オンライン)など
	健康でいるために	
	スポーツを習う	
	施設利用申請	
	運動と安全	
	企業向けプログラム	
	選手・コーチ支援プログラム	
旅行タウン (外務省、シンガポール国軍、民間防衛隊(注:消防)、シンガポール警察、民間航空庁、気象庁)	電子海外在留届	海外滞在・居住届(オンライン) (該当国にある在外公館に登録)
	ビザ情報	各国のビザに関する情報提供
	海外旅行届(軍)	隊員の海外旅行許可申請(オンライン)
	海外旅行届(民間防衛隊)	
	海外旅行届(警察)	
	在外公館リスト	在外公館情報の提供
	パスポート申請システム	安全情報タウンとリンクしたパスポート申請システム
雇用タウン (人材開発省、中央積立基金、シンガポール労働基金)	求人(雇用者向)	求人関連情報の提供 求人・求職サイトへのリンク
	労務管理(雇用者向)	労務関連情報の提供
	従業員研修(雇用者向)	従業員研修支援事業等の情報提供
	余剰人員対策(雇用者向)	余剰人員への対処法、再教育プログラムなどの情報提供

タウン名 (関係行政機関)	メニュー	内容	
雇用タウン	キャリア計画(労働者向)	経済情勢、キャリア形成等に関する情報提供	
	求職(労働者向)	求人関連情報の提供 求人・求職サイトへのリンク	
	技能向上(労働者向)	各種研修プログラム等の情報提供	
	再就職(労働者向)	求人・研修・再就職支援関連情報の提供、求人・求職サイトへのリンク	
	失職者支援(労働者向)	失職者に対する生活・再就職支援情報の提供	
住宅タウン (国家開発省、住宅開発庁、都市開発庁、国家公園庁、中央積立基金、建築建設庁、国土庁)	住宅を買う	住宅探し、購入、改装、売却、転居、公園等の住環境など、住まいに関する情報の提供(特に国民の大多数が居住する公団住宅に関する情報が豊富) 購入計画に関する情報、電話・電気・水道・ケーブルテレビの開設手続きへのリンク	
	住宅を探す		
	引っ越す		
	住宅を借りる		
	住宅を売る		
	住宅を改装する		
	住宅を建てる		
	住環境情報		
駐車情報			
法律タウン (法務省、司法庁、情報通信開発庁、放送庁、知的所有権庁、最高裁判所、下級裁判所)	法体系	司法・法律関連情報の提供	
	司法助成・助言		
	家庭、遺言、遺産		
	司法制度		
	調停制度		
	破産清算制度		
	土地取引	知的所有権に関する情報の提供 知的所有権庁へのリンク	
	知的所有権		
	技術関連情報		情報通信技術関連情報へのリンク
	司法教育関連サイト		弁護士資格取得要件や法律教育機関などに関する情報提供
選挙タウン (選挙局)	選挙人名簿登録	選挙局サイトへのリンク	
	2001年総選挙結果		
	民主主義とは		
	選挙の歴史		

タウン名 (関係行政機関)	メニュー	内容
治安タウン (内務省、シンガポール警察、入国管理局、民間防衛隊(消防)、刑務局)	パスポート申請	パスポートの新規発行・更新申請(オンライン)
	市民権の取得	市民権・永住権の取得に関する情報提供
	永住権の取得	
	身分証明チェック	身分証明カード(市民、永住権)の有効性確認(オンライン)
	電子警察署	警察関連情報の提供、各種手続(一部オンライン)
	汚職通報	汚職情報通報(オンライン)
	緊急事態への対処	火災、負傷などの緊急事態への対処方法
	火災通報	火災通報(オンライン)
	身分証明書申請	身分証明書の発行・再発行手続等に関する情報提供
交通タウン (情報通信芸術省、シンガポール警察、陸上交通庁)	結社申請	結社申請に関する情報提供
	収監者面会	収監者面会に関する情報提供
	新車の購入	自動車・運転関連情報の提供、運転免許の記載事項変更申請様式(ファクスによる申請)など
	運転免許取得	
	運転免許試験合格率	
	国内運転情報	
	維持管理	
中古自動車の売買		
廃車手続		

2 SINGOV

SINGOV (Singapore Government Online Portal) (<http://www.gov.sg>) は、もともと The Singapore Government Website として 1995 年に運用を開始した政府の公式サイトであり、主要な政策や政府見解を知ることができる。

SINGOV のトップページでは重要な政府発表や政府見解が目立つ形で掲載される。また、最近の政府の公式発表は Announcements として発表順に並べられており、教育・家庭・経済といった政策分野を選択するプルダウンメニューによって分野別施策を一覧することも可能である。

SINGOV へのアクセス数は月間 100 万件超である²⁵。

²⁵ <http://www.gov.sg/singov/about.htm> 2003.7.31



S I N G O V トップ画面 <http://www.gov.sg/>



S I N G O V 政策分野別情報（教育・学習）

http://www.gov.sg/singov/pol_edu.htm

3 Singapore Infomap

Singapore Infomap (<http://www.sg>) は、国の概要や観光・イベント情報など、シンガポールに関する情報を掲載したポータルサイトである。

トップページのメニューの中から Singapore Snapshot を選択すると、シンガポールに関する基礎情報や、より詳細な情報を得られるサイトへのリンクを見ることができる。

なお、観光情報については、シンガポール観光局が観光情報に特化したサイト (<http://www.visitsingapore.com>) を別に開設している。



Singapore Infomap トップ画面 <http://www.sg>



Singapore Infomap シンガポールの紹介 <http://www.sg/snapshot/default.asp>

4 Singapore Government Directory Interactive (S G D i)

Singapore Government Directory Interactive (<http://www.sgdi.gov.sg>) は、全ての行政機関の組織と職員の連絡先が掲載されたオンラインダイレクトリーである。

シンガポール政府は年に2回紙ベースのダイレクトリーを発行しているが、S G D i は紙ベースのダイレクトリーの内容をオンライン上に掲載したものである。トップページには行政機関の一覧が表示され、リンクをたどると行政機関内の各部署の住所・電話番号・eメールアドレスなどのほか、職員の職名・直通電話番号・eメールアドレスが掲載されており、アドレスをクリックすると直接メールを送付することができる。また、左フレーム内の検索メニューから組織や職員を検索することも可能である。



Singapore Government Directory Interactive トップページ画面

<http://www.sgdi.gov.sg>



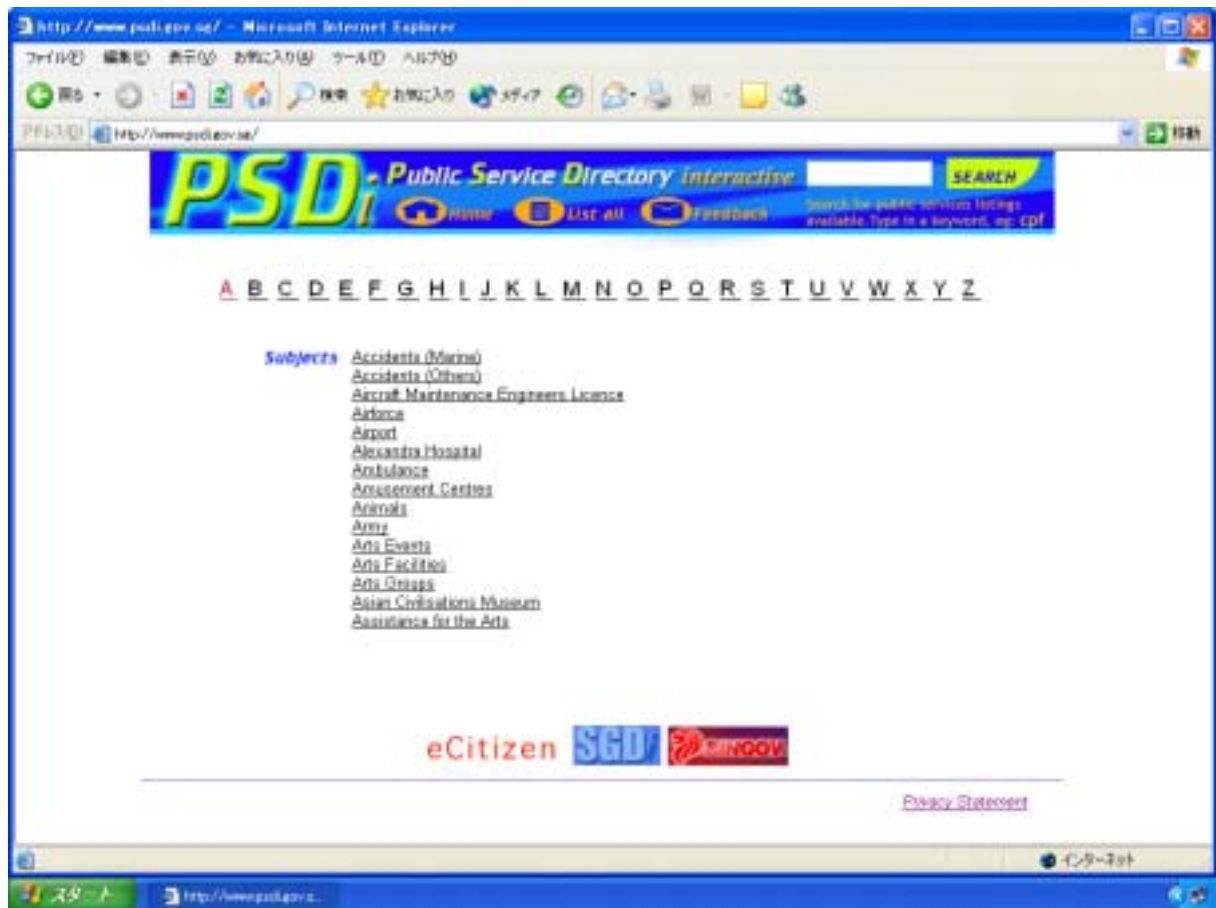
Singapore Government Directory Interactive 内 首相府連絡先

(首相以下全員のメールアドレスを掲載)

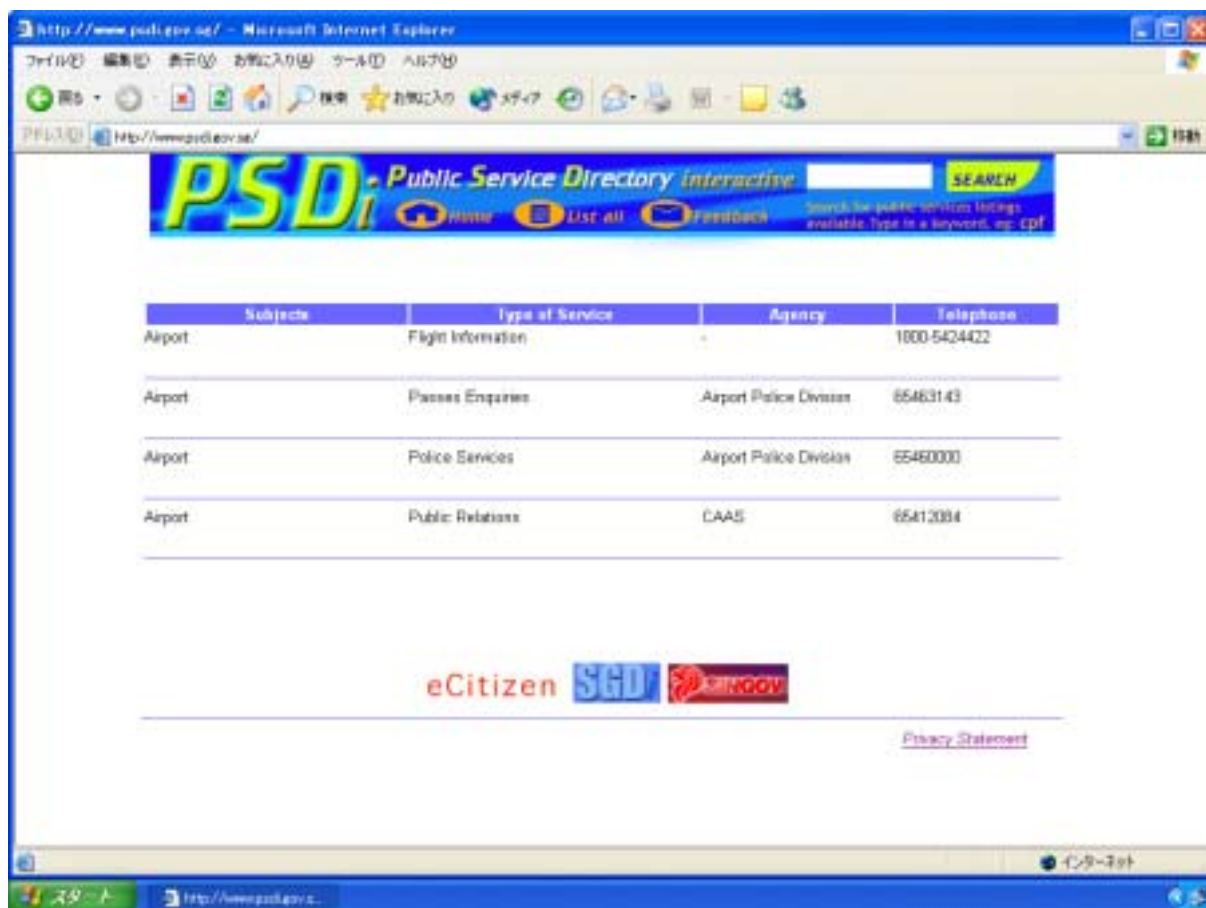
<http://www.sgdi.gov.sg>

5 Public Service Directory Interactive (P S D i)

Public Service Directory Interactive (P S D i) (<http://www.psd.gov.sg>) は、アルファベット順に並んだキーワードから関係部署の電話番号を検索する簡便なオンライン電話帳である。Singapore Government Directory Interactive が全ての行政機関の組織及び職員の詳細な連絡先を掲載しているのに対し、Public Service Directory Interactive は主要な行政サービスの担当組織と電話番号のみを掲載している。



Public Service Directory Interactive <http://www.psd.gov.sg>



Public Service Directory Interactive 掲載内容

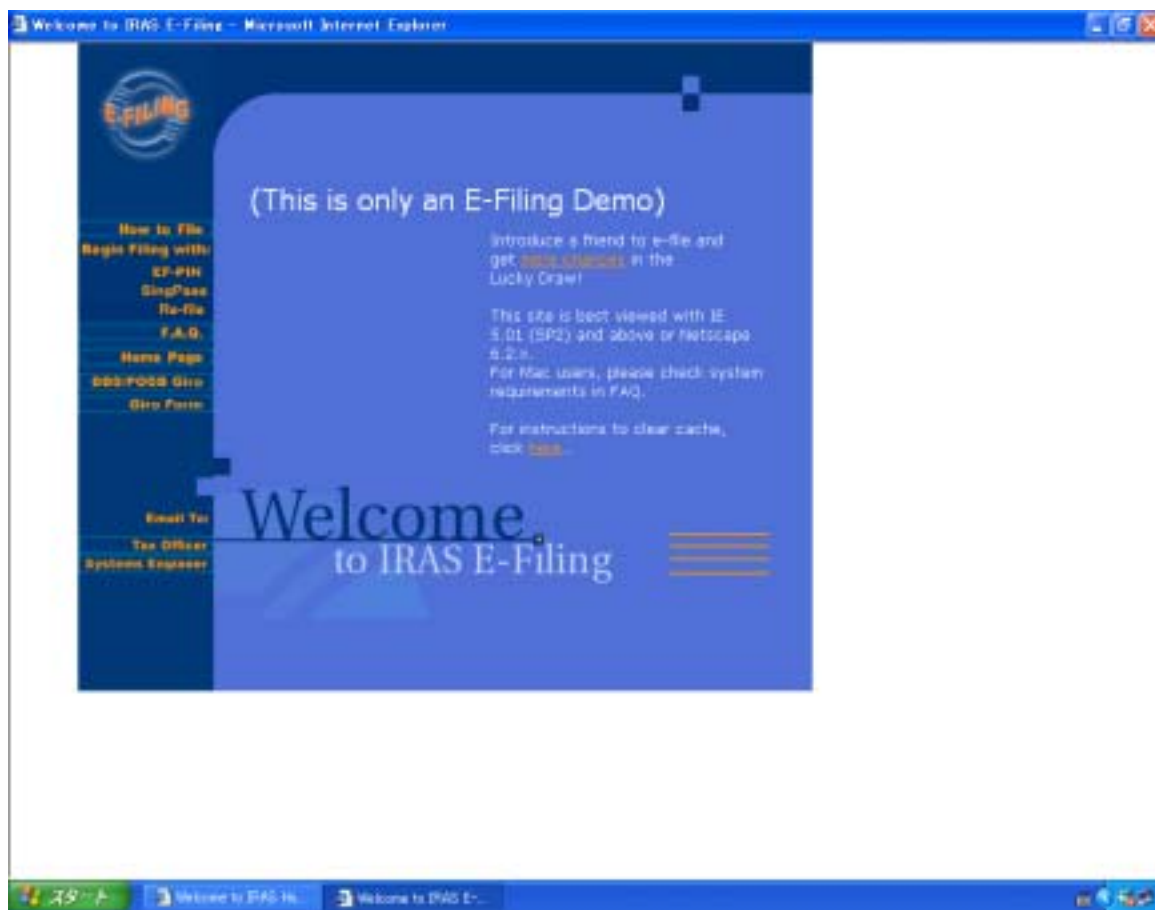
第4節 具体事例

本節では、電子行政サービスの代表例をいくつか紹介する。

1 電子納税

シンガポールにおける税金の賦課・徴収を行う内国歳入庁（IRAS）（<http://www.iras.gov.sg/>）は、消費税還付、印紙税の電子購入システム、事業税額自動計算システムなどの電子徴税システムを導入している。

電子徴税システムは、納税者の手間を省くとともにデータの取得や蓄積を容易とし、徴税コストの削減や事務の効率化に寄与している。ここでは個人所得税の所得申告・納税システムを紹介する。



電子納税システム（デモ画面） <http://www.iras.gov.sg/>

シンガポールには個人所得税の源泉徴収制度がなく、納税者は年に一回前年の所得額について申告を行い、所得額に基づいて納税額が決定される。

納税者は、IRASから付与される電子申告暗証番号（Electronic Filing PIN（EF-PIN））を用いてインターネットもしくは電話で所得額を申告する。なお、従来通り必要事項を様式（IRASホームページよりダウンロード可能）に記入し、郵送で申告することも可能である。

所得税申請画面（デモ画面） <http://www.iras.gov.sg/>

所得額の証明については、国の省庁や政府関係機関及び一部民間企業は電子的手段で I R A S に従業員の所得申告を行っており、その場合は給与所得以外の所得についてのみ証明書類を送付すればよい。

従業員の所得についての電子申告を行わない企業では給与所得証明を各従業員に手交することとされており、こうした企業に勤務する従業員が電子所得申告を行う場合、I R A S より所得証明の送付が必要とされた場合に給与所得証明を送付する。

なお、シンガポールでは中央積立基金（Central Provident Fund（CPF））と呼ばれる強制積立年金制度があり、雇用主は各従業員の給与額と積立額を毎月中央積立基金庁（CPF Board）に報告している。CPF口座は国民全員が持つID番号で管理されており、上述の企業による個人所得電子申告システムはI R A S とCPFで共通利用されていることから、I R A S はCPFから情報提供を受けることによって納税者の給与所得を把握することが可能である。そのため、電子申告者の全員が所得証明の送付を求められるわけではない。

I R A S は納税者の所得申告に基づいて所得税額を確定し、納付書を納税者に送付する。納税者は、G I R O と呼ばれる銀行振替、駅や街角に設置されている郵便局の自動料金支払機（S A M）、個人小切手、郵便為替、郵便局・納税サービスセンターの窓口など、多様な手段で納税することができる。



郵便局の自動料金支払機
(S A M)

デビットカードまたはコインによる所得税納付が可能。



S A Mでは納税のほか、郵便物重量計量、切手購入、公共料金・罰金の支払などが可能。

I R A Sでは電子申告を奨励するため、2002年の所得申告において、電子所得申告を行った人と、初めて電子所得申告をする人を手伝った人の中から抽選で1名に50,000 S \$ (約325万円)、2,000名に50 S \$ (約3,250円)をプレゼントするという「E-ファイリング・ラッキードロー」キャンペーンを実施している。

2 積立基金

中央積立基金（Central Provident Fund（CPF））は強制加入の給与積立貯蓄であり、シンガポールにおける社会保障制度の根幹をなす制度である。CPF積立金は老後の生活費となるほか、住宅の購入や教育費等に使用される。掛金は個人名義の口座に積み立てられ、口座は普通口座・特別口座・医療口座という引出条件や利率が異なる3種類に分けられている。口座間の資金移動も一定の条件の下で可能である。

CPFの加入者は、口座残高の確認や、口座間資金移動等の手順をオンラインで行うことができる。



CPF オンラインサービス <http://www.cpf.gov.sg/>

CPFの掛金の拠出は、従業員負担分と雇用者負担分をあわせて雇用者が毎月行っており、雇用者はCPFから送付される用紙に各従業員の給与額や拠出額の明細を記入して返送し、小切手等の支払手段により拠出している。CPFはこの手順を電子化したものとして、オンライン画面上で入力・送信するオンラインシステムと、専用アプリケーションを利用してデータを入力し、まとめて送信するオフラインシステムを用意している。

オンラインまたはオフラインによる電子手続では、拠出金の支払はG I R O

というシンガポールで一般的な銀行振替か、C P F 専用の銀行振替 CPF e-Payment のいずれかを利用して行われる。CPF e-Payment では、銀行口座からの引落日を自由に設定でき、引落の翌日には拠出額が各従業員の C P F 口座に反映されるなど、G I R O に比べて利便性を高めている。

C P F は電子的手段による拠出手続の促進のため、2003年4月より従業員100名以上の企業による紙による拠出手続について従業員1名につき7 S \$ の手数料を課している。C P F では、将来的には従業員100名以下の企業による紙ベースの拠出手続についても手数料を課すとしている。

3 パスポート発行

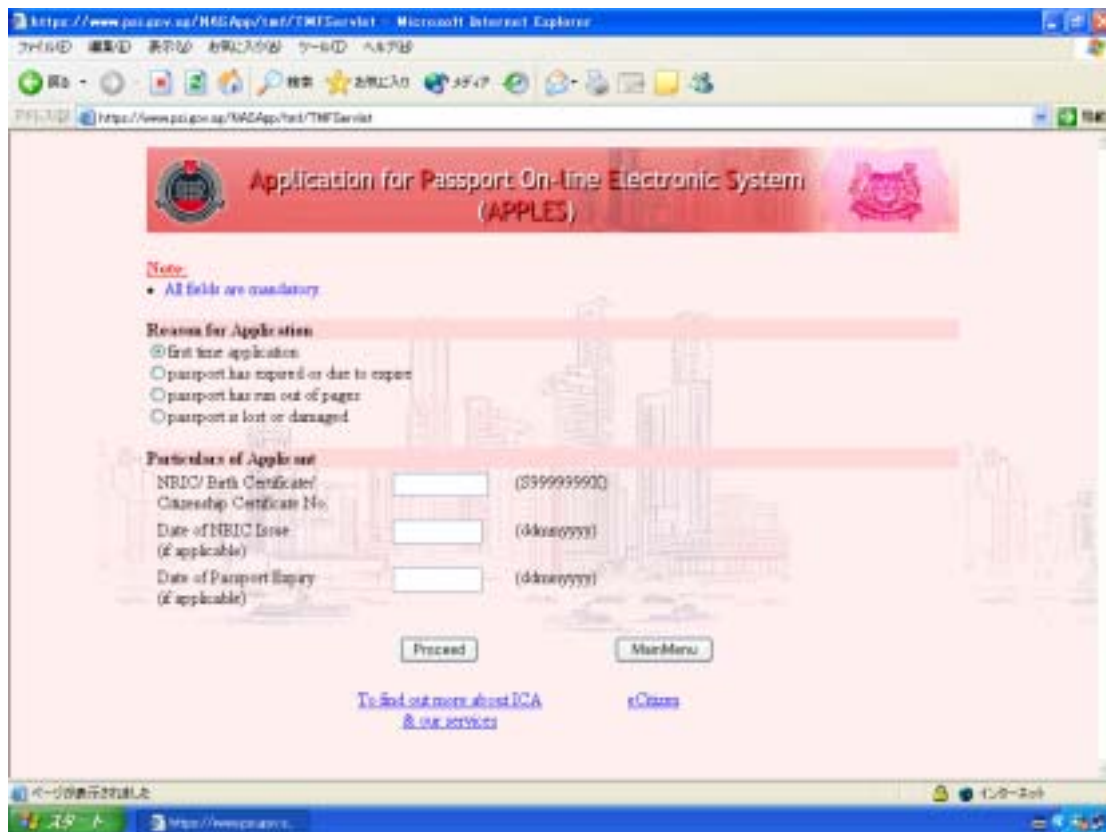
シンガポールでは、2002年5月から A P P L E S (Application for Passport On-line Electronic System) と呼ばれるパスポートのオンライン発行サービスを開始している。

A P P L E S ではインターネット上からパスポートの新規発行および更新申請を行うことができる。ただし紛失・破損に伴う再発行はオンライン申請の対象外であり、郵送・受付箱への投入・窓口申請のいずれかによる。

オンラインで申請を行う者は画面上で国民 I D 番号等の必要情報を入力し、デジタルカラー写真を添付して送信する。手数料はクレジットカード決済となり、60 S \$ (約 3,900 円) と窓口申請の場合の 70 S \$ より低く設定されている。

申請後の処理状況はオンラインで確認することができ、パスポートの受領可能日は電子メールで申請者宛に通知される。通常は申請日から3営業日後以降にパスポートの受領が可能とされており、受領には従前通り本人が窓口に出向く必要がある。

また、2003年より民間写真店でのパスポートの発行・更新申請手続も可能となった。これは入国管理局と民間写真店の協力によって実現したものであり、パスポート用写真の撮影からパスポートの申請まで一連の手続を写真店内で行うことができる。



A P P L E S パスポート申請画面

<https://www.psi.gov.sg/NASApp/tmf/TMFServlet?app=MHA-SIR-APPLES&isNEW=true&Reload=true>

4 政府調達

シンガポールでは、公共工事や物品購入などの政府調達が電子化されている。「Singapore Government Electronic Business Partner (GeBIZ Partner)」(<http://www.gebiz.gov.sg/>)では、国防省を除く全省庁の調達案件を掲載している(国防省は独自サイトにより調達を行っている)。

各調達案件はカテゴリー、入札締切日等の順番で並べられ、より詳細な資料も閲覧できる。入札希望者は事前に事業者登録を行ってから案件の詳細を確認し、オンラインで見積書を提出する。また、入札結果の公示や支払代金等の財務処理などもオンラインで確認することができる。



G e B I Z (政府調達) <http://www.gebiz.gov.sg/>

5 電子通関

電子通関システム「トレード・ネット」(Trade Net) (http://www.tradenet.gov.sg/trdnet/index_home.jsp) は貿易取引全般に関する電子データ交換システムであり、運用開始は1989年である。

トレード・ネット導入以前の通関手続では、最低で4種類、複雑な申請では20種類以上の書類を提出する必要があった。1987年当時、貿易開発庁(現IEシンガポール)への申請数は一日約一万件、申請者は商社計1万5千社、運輸業者計700社に上り、手続の自動化と簡素化が不可欠であった。トレード・ネットの導入により、今日では10分以内で手続は終了し、商品のシンガポール到着前に手続を完了することも可能である。こうした通関時間の大幅な短縮により、通関手続に要するコストが30%近く削減されたといわれている²⁶。

シンガポールで貿易業務を行うには事業登記が必要であるが、企業はこの登記番号を用いてインターネット上からトレード・ネットにアクセスし、輸出入許可申請に用いるCR番号(Central Registration Number)の発行をシンガポール税関に申請する。

²⁶ Tan and Yong(2003) pp226-227 より。

CR番号の申請から取得までに要する時間は数秒であり、CR番号取得の翌日からトレード・ネットを通じた輸出入許可申請が可能となる。

現在、ほとんどの輸出入取引に関する許可申請はトレード・ネットにより行うことが可能である。

The screenshot shows a web browser window titled 'Trade Register System - Microsoft Internet Explorer'. The address bar shows 'http://www.traderegister.gov.sg/pe/ra_app/ra.html'. The main content area features the Trade Register System logo and the text: 'Registration of Traders, Common Carriers and Others under Regulation 37 (1) of the Regulation of Imports and Exports Regulations (RIER)'. Below this is a 'NEW APPLICATION' form. The form has the following fields: 'Name of Organisation' (CLAR), 'REGISTERED ADDRESS OF ORGANISATION' (with three input boxes), 'Postal Code' (with one input box), 'BUSINESS ADDRESS OF ORGANISATION' (with a 'Same As Above' button and three input boxes), 'Postal Code' (with one input box), 'Tel. No. 1' (with one input box), 'Tel. No. 2' (with one input box), 'Fax No.' (with one input box), and 'E-Mail' (with one input box). The status bar at the bottom shows 'スタート' and 'Trade Register System'.

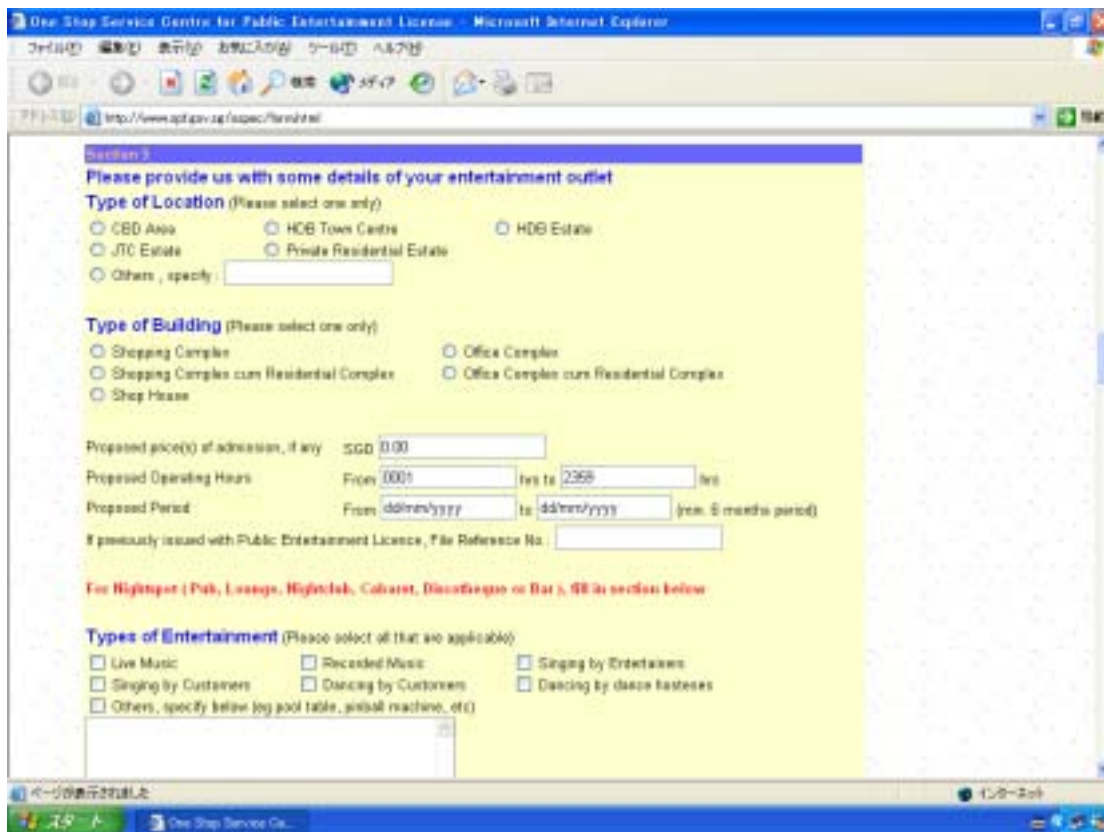
Trade Net CR番号申請画面（貿易事業者登録）

6 娯楽施設開業申請

ワンストップ公共娯楽施設免許センター（One-Stop Public Entertainment Licensing Centre (OSPECC)）は、飲食・遊興施設のオンライン営業申請システムである。このシステムの対象となるのは、パブ、バー、キャバレー、カラオケラウンジ、ナイトクラブ、ディスコ、ビリヤードサロン、アミューズメントセンター、ゲームセンターとして定義される施設である。

こうした飲食・遊興施設の開業には、事業登記、消防検査、飲食物販売許可申請、酒類販売許可申請など複数の行政機関への申請が必要であり、申請から認可まで以前は8週間程度を要していた。OSPECCの導入によって申請手続のワンストップサービスが実現し、現在は処理期間が14日間に短縮されている。

なお、従来通り各行政機関に個別に申請することも可能であるが、OSPECCホームページではこの場合は6週間から8週間の処理期間を要するとしてオンライン申請を奨励している。



OSPEC (飲食・遊興施設開業申請)

<http://www.gov.sg/mha/spf/ecitizen/services/OSPEC/Generated/Index/ospec.html>

7 SingPass (個人認証システム)

2003年3月、政府は官公庁のサイトごとに異なる個人認証番号の統一による利便性の向上を目的とし、個人認証暗証番号 SingPass (Singapore Personal Access) を導入した。

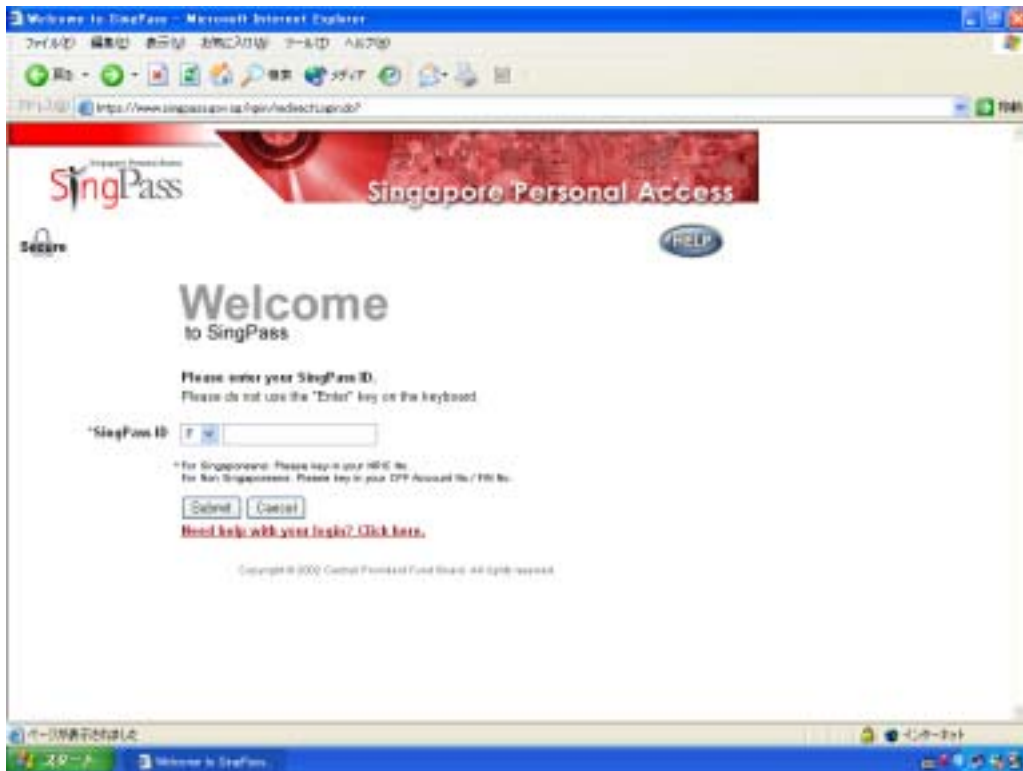
個人認証にはID番号と暗証番号が必要であるが、SingPassのID番号には全ての居住者が持つ9桁のID番号が用いられている (ID番号については第5章で後述)。認証画面ではID番号のほか、IDカードの発行日の入力求められる。

暗証番号の発行は利用者の申請による²⁷。利用者はインターネット、CPFのオフィス、地域行政を担当するCDC (Community Development Council) 事務所、地域のコミュニティークラブ等でSingPassを申請する。インターネットを通じて申請した場合は後日郵送で暗証番号が通知される。SingPass暗証番号は8文字から24文字であり、最初のログイン時に変更を求められる。

政府は、SingPassの普及について、SingPassは2004年末までに簡素な個人

²⁷ 2003年3月1日以降に15歳に達し新規に身分証明書の発行を受けた者、中央積立基金 (CPF) の新規加入者、外国人で雇用パス・扶養パスを新たに発行された者には自動的にSingPass暗証番号が発行される。

認証を要する電子行政サービスにおいて最もよく用いられる個人認証方式となるとの見解を示している。



SingPass 認証画面（その1） ID番号の入力



SingPass 認証画面（その2） IDカードの発行日を入力

第5章 電子行政の背景

これまで述べてきたとおり、シンガポールでは政府主導による積極的な情報化の推進と行政の電子化が進められてきた。本章ではその成功の背景として考えられる国民ID番号制度の存在と、情報リテラシーの向上施策を紹介する。

第1節 国民ID番号

シンガポールでは、15歳以上の全ての国民と永住者にNRIC（National Registration Identification Card）というIDカードが配布されている。NRIC番号は出生時に割り当てられており、パスポートの番号もNRIC番号がそのまま使用されている。現在、NRICは行政手続、銀行口座の開設・不動産の売買といった個人の経済取引など、公私様々な場面で使用されており、前述のSingPassのID番号ともなっている。

この国民登録制度はイギリス統治下の1948年に始まったものであり、こうした国民1人1人が生涯不変の番号を持つ制度の存在が電子行政の普及と促進に大きく寄与している。

NRICは9桁のアルファベットと数字からなり、番号は出生時に各個人に割り振られる。NRICカードは15歳到達時に発行され、30歳で更新される。カードの表記事項は以下の通りである。

- 名前（英語・母国語表記の併記）
- 民族（チャイニーズ、マレーなど）
- 生年月日
- 性別
- 出生国
- 血液型
- 発行日
- 住所
- 国籍（永住者の場合）
- 指紋

また、外国人居住者には雇用パスや扶養家族パスが発行され、それぞれ9桁のFIN番号（Foreign Identification Number）が付与される。FIN番号もNRICと同様、SingPassのID番号となるほか、生活上の様々な場面で利用されている。

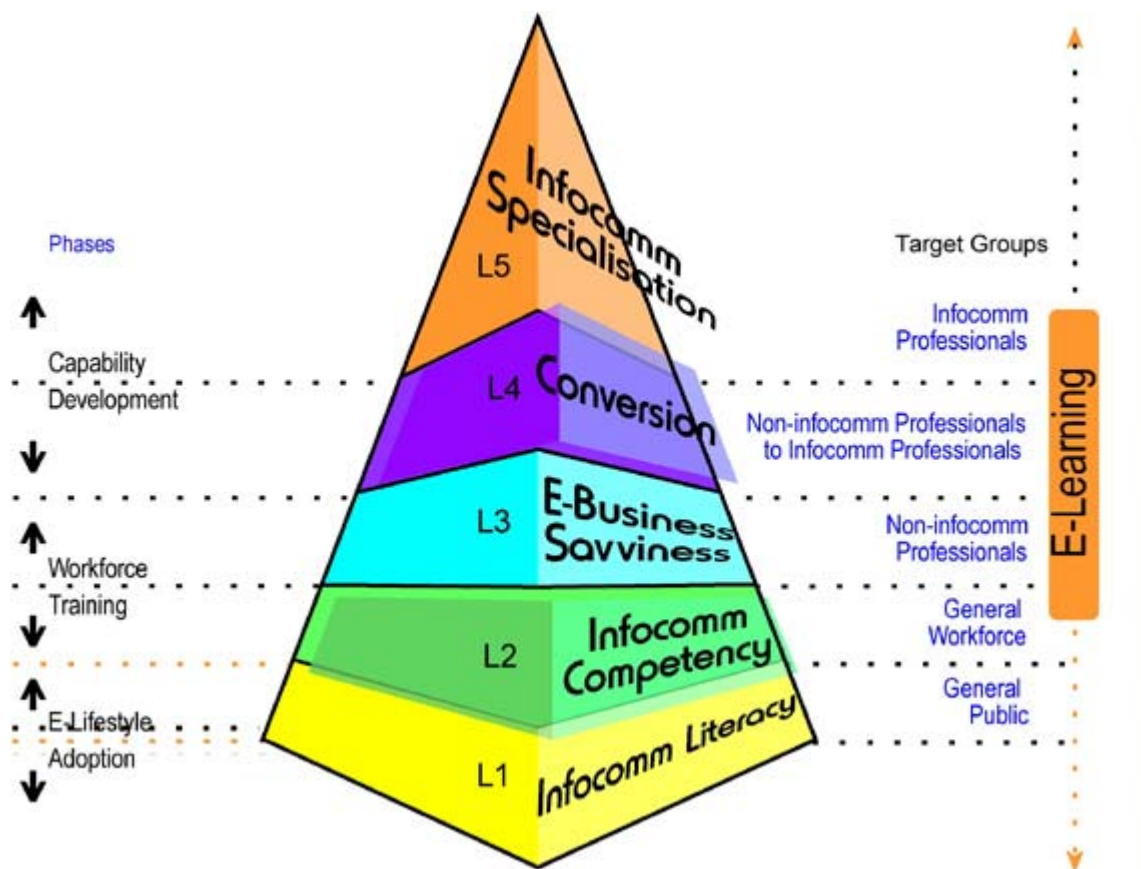
このように、生涯変わらない番号を1つ覚えればよいという利便性の反面、日常生活上のあらゆる場面でNRIC番号やFIN番号が使用されるため、情報の流出の恐れや、さらにはこれらの番号を通じて個人の行動の多くを把握することも理論上は可能であると思われるため、プライバシーの侵害や国家による住民管理の強化に対する懸念があることは否めない。

第2節 デジタル・ディバイドの縮小

シンガポールでは「教育ITマスタープラン」等で学校教育の場面における情報教育を積極的に取り入れているが、情報技術の急速な進展による知識の陳腐化への対応や、情報教育を受ける機会のなかった成人層の再教育のため、国民各層に対する情報化教育の充実が課題となっている。

こうした課題に対し、シンガポール政府は、技術習熟レベルにより5段階に分けた国民の情報通信リテラシー向上施策を実施している（図5-1）。

図5-1 情報通信リテラシー向上施策



出所：IDAウェブページ「Infocomm Training Framework Pyramid」

<http://www.ida.gov.sg/idaweb/training/infopage.jsp?infopagecategory=factsheet:training&versionid=6&infopageid=I1169>

このうち、レベル1の「情報通信リテラシー」カテゴリーはコンピューターとインターネットの基本的な利用方法の習得を目的としたものである。このカテゴリーは主に「国家ITリテラシー・プログラム（National IT Literacy Programme（NITLP）」というプログラムに基づいて実施されており、要件を満たす者が指定コースを受講する場合、受講料の最大90%の助成を受けることができる。

このほか、これまでに実施されてきた情報リテラシー向上施策には以下のようなものがある。

表 5 - 1 情報弱者向けの情報リテラシー向上施策

対象者	内容
高齢者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 社会開発スポーツ省と連携した高齢者向け I T 講座 ・ 退職者ボランティアプログラム、シンガポール高齢者アクショングループ、全国労働組合会議等、各種の自己啓発グループと連携した高齢者向け I T 研修
低所得層	<ul style="list-style-type: none"> ・ 中古パソコンの低所得者向け配給事業 (国民や非営利団体から提供を受けた中古パソコンを低所得世帯に寄贈)
社会人	<ul style="list-style-type: none"> ・ I T コーチ事業 (多忙な社会人を対象とし、パソコンとインストラクターを備えたバスを工場や集会場に派遣)

おわりに

情報化には、情報技術分野の発展による経済成長、ビジネス環境の向上、有能な人材の育成と誘致などが期待できる。シンガポール政府はこうした効果を早くから認識し、政府主導による積極的な情報化の推進を実施してきた。

グローバル化による国際競争が激しくなっている昨今、シンガポール政府は情報化によりシンガポールの国際競争力を高め、近隣地域や世界におけるシンガポールの地位を確固たるものとすることを目指している。中長期的な情報化基本計画や行政情報化計画を設定し、目標の達成に向け着実に歩みを進めるシンガポール政府の姿勢には学ぶべき点が多い。

本文でみたように、シンガポールにおける行政の情報化は、国全体を対象としたより広範な情報化推進政策の一側面である。行政は情報化の推進者であるとともに情報通信技術の大口需要者でもある。さらにシンガポール政府は最先端の情報通信技術を民間に先駆けて採用し、民間事業者と共同で新技術の開発を進めるなど、情報技術産業の試験場としての役割をも担っている。

シンガポールにおける電子行政の推進は、電子化による行政の効率化や質の向上といった域を超え、厳しい世界競争を勝ち抜くための国家戦略の一環ともみることができる。

参考資料

- 総務省「平成 14 年通信利用動向調査」(2003)
- Accenture, 'e-Government Leadership: Engaging the Customer' (2003)
- Infocomm Development Authority of Singapore, 'Connected Singapore A new blueprint for infocomm development' (2003)
- Infocomm Development Authority of Singapore, '2002 Survey on Infocomm Usage In Households' (2003)
- Infocomm Development Authority of Singapore, 'Survey on Infocomm Usage In Households 2000' (2001)
- Infocomm Development Authority of Singapore, 'e-Government Brochure 2003: eGovernment: Delighting Customers, Connecting Citizens', (2003)
- Infocomm Development Authority of Singapore, 'e-Government Brochure 2001: Accelerating, Integrating, Transforming Public Services' (2001)
- Infocomm Development Authority of Singapore, 'Infocomm21 Singapore Where the Digital Future Is' (2000)
- International Telecommunication Union (ITU), 'Internet indications: Hosts, Users and Number of PCs 2002' (2002)
- National Computer Board of Singapore, 'The IT2000 Report A Vision of An Intelligent Island' (1992)
- Jeffery BH Tan and James SL Yong, "Many Agencies, One Government- Singapore's Approach to Public Services Delivery", *E-Government in Asia*, Times Editions (2003)
- United Nations, 'World Public Sector Report 2003 E-Government at the Crossroads' (2003)
- United States Department of Commerce, 'A NATION ONLINE: How Americans Are Expanding Their Use of the Internet' (2002)

ウェブサイト

- シンガポール政府 eGovernment <http://www.egov.gov.sg/>
- シンガポール情報通信開発庁 Infocomm Development Authority of Singapore (I D A) <http://www.ida.gov.sg/>
- シンガポール内国歳入庁 (IRAS) <http://www.iras.gov.sg/>
- シンガポール政府 eCitizen <http://www.ecitizen.gov.sg>
- シンガポール政府 SINGOV <http://www.gov.sg>
- シンガポール政府 Singapore Infomap <http://www.sg>

シンガポール政府 Singapore Government Directory Interactive

<http://www.sgdi.gov.sg>

シンガポール政府 Public Service Directory Interactive

<http://www.psdi.gov.sg>

Application for Passport On-line Electronic System(APPLES) (パスポート申請)

<https://www.psi.gov.sg/NASApp/tmf/TMFServlet?app=MHA-SIR-APPLES&isNEW=true&Reload=true>

GeBIZ (政府調達サイト) <http://www.gebiz.gov.sg/>

中央積立基金 (CPF) <http://www.cpf.gov.sg/>

トレード・ネット (Trade Net) (電子通関システムサイト)

http://www.tradenet.gov.sg/trdnet/index_home.jsp

One-Stop Public Entertainment Licensing Centre (OSPEC)

(飲食・遊興施設開業申請サイト)

<http://www.gov.sg/mha/spf/citizen/services/OSPEC/Generated/Index/ospec.html>

執筆 シンガポール事務所所長補佐 小林玲子