

ダナン市の行政改革

シンガポール事務所

ベトナムは工業国家を国家ビジョンとして掲げ、ハード及びソフト両面の対応力強化を図っており、その中でも特に行政改革を最重要課題として位置づけ様々な取り組みを行っています。

当事務所では行政改革が最も進んでいるダナン市役所を訪問し、行政改革に関して担当者の聞き取りや現場視察を実施しましたので、その取組内容について報告します。

1. ベトナムが行政改革を行う理由とは？

ベトナムは工業国家を国家ビジョンとして掲げ、ハード及びソフト両面の対応力強化を図っています。工業国家実現のためには、社会経済の大きな変化を支える行政部門の改革が必要不可欠となっています。現在、第2次行政改革マスタープラン（2011年～2020年）により、「制度改革」、「公務員の能力向上」、「行政サービスの質向上」を重点分野とし、中央政府や地方行政組織は法整備や公務員研修の実施、行政手続きの簡素化などの行政改革に取り組んでいます。特にダナン市は、ベトナム内務省が発表する省・都市別の行政改革指数で5年連続でトップを獲得しており、最も行政改革が進んでいる地方行政組織となっています。

2. ダナン市の概要

ベトナム中部地域最大の都市であるダナン市は、国際空港や国際港湾を有しており、ベトナムからミャンマーまで結ぶ東西回廊の東の玄関口となっています。市内には5箇所の工業団地があり、外国直接投資額も近年大幅に伸びています。市の周辺には3つの世界遺産があるなど、観光資源にも恵まれています。日本の地方自治体との交流も盛んで、横浜市や川崎市、堺市などと各種の提携、覚書などを交わし相互交流を図っています。また2014年にはダナンー成田便が就航し、これを記念した日越文化交流フェスティバルが毎年夏に開催され、昨年長崎県知事も本フェスティバルに参加しました。



ダナン市の位置

3. 「1つの窓口」とは？

先に述べたとおり、ダナン市は、ベトナムの63省・市の中で最も行政改革が進んでいる地方行政組織ですが、その代表的な取り組みの1つが「1つの窓口」です。「1つの窓口」とは、戸籍、出入国、営業登録、投資許可、交通手段の所有・使用などに関する手続きを一元的に管理する受付窓口を設置し、受付窓口担当者が関係部署と協議し必要な手続きを済ませ申請者にフィードバックする政策です。導入以前は市民が各種許可を得るには、多くの機

関を回る必要があり、相当な時間を要していました。しかし導入以降は、申請窓口の一本化や許可までの時間短縮などの成果が上がり、現在 63 省・市のほとんどが導入しています。

4. ダナン市が取り組む行政改革「1つの窓口」の特色

ダナン市が取り組む「1つの窓口」の特色は、IT 化の推進、市民の満足度評価の実施、ダナン市の下位下級行政庁全てに設置されていること、などが挙げられます。

特に 2010 年から IT 化の推進を積極的に進めており、各種行政手続きや手続きの進捗状況の確認、問合せなど全てインターネットで行うことが可能です。また窓口職員の対応に対する評価やダナン市の政策の評価も同様に行うことが出来ます。家庭にインターネット環境の整っていない市民に対しては、窓口を設置してある端末を使用することで上述の手続きなどを行えます。このように、ダナン市が進めた独自の「1つの窓口」の実施により、各種行政手続きの公表・開示、待ち時間等の短縮、職員の責任感の向上といった成果があり、その結果、市民はダナン市の取り組みに関して非常に満足しています。



「1つの窓口」の様子。
分野ごとに約 30 の窓口が設置してある。



窓口を設置してある端末。
申請や手続きの進捗確認などが行える。

5. 行政改革を進める原動力

ダナン市のように行政改革を積極的に進める地方行政組織がある一方、行政改革が思うように進んでいない地方行政組織も存在します。行政改革を進めるには、行政改革を積極的に推進するリーダーの存在、そして職員 1 人 1 人が市民のことを最優先に考えることが重要であるとダナン市担当者は答えてくれました。ベトナムは今、行政改革という大きな課題に取り組んでいる最中ですが、公務員の意識を変えることがまず行うべきことなのかもしれません。

(松田所長補佐 長崎県派遣)