DG-7 シンガポール デジタルガバンメント戦略 7 月

デジタルガバンメント:カストマーからパートナーへ NO7

・デジタル化の目的は人々の生活の質を向上させること。

1.ビジョン

政府は徹底的にデジタル化し(Digital to the Core)、心を込めてサービスする(Serves with heart)。これを急激に進歩する情報技術:ビッグデータ、IoT、AI などを積極的に活用して行う。そしてデジタルガバンメントは Winner Take All の分野である。

2.デジタルガバンメント実施計画(2018-2023)

このデジタルガバンメント実施計画(Digital Government Blueprint)は Smart Nation and Digital Government Group が計画作成、プラットフォームの構築、全政府機関の ICT 支援、ICT 標準作成を行う。実施計画は図 1 に示すように、6 つの戦略で行う。

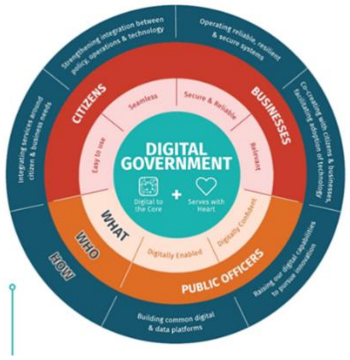

図 1 デジタルガバンメント実施計画

A. 戦略目的:Easy to Use

戦略目標:市民とビジネスのニーズに行政サービスを統合する

・政府は、市民と企業のニーズに対応したサービスをデジタル的に統合する。企業に対しては、政府の補助金 Grants Portal とライセンス LicenceOne portal の申請の統合を開始した。それぞれ、プラットフォームを改善し、追加の統合ビジネスサービスを開発する予定である。

その目的は、企業が政府と取引するための時間とコストを削減し、企業がライセンスと規制の要件を容易に遵守できるようにすることである。

Grants Portal は、企業が補助金を申請するために 2017 年に開始されたワンストップ・ポータルである。彼らの必要に応じて複数の政府機関に申請する必要はない。LicenceOne portal は、全政府の企業向けビジネスライセン・ポータルで、2016 年に開始された。政府と商取引の取引量が最も多い 80%が Grants Portal に掲載される予定である。2019 年までに 200 ライセンス以上が LicenceOne portal で利用可能になる。

・市民のニーズに応える統合化 Moments of Life は、**市民が必要とするときに必要とされる統合されたサービスと情報をすべて単一のプラットフォームで提供するための一歩**である。最初の Moments of Life イニシアチブは 6 歳以下の子供を持つ家族に合理化されたサービスと情報を提供して積極的に支援することに重点を置く。Moments of Life (Families)アプリは市民参加セッションを通して集められた両親の挑戦を確認し、両親のニーズをよりよく理解して、作成する。

そしてユーザーからのフィードバックと提案に基づいて、利用可能な一連のサービスと情報を徐々に強化し、拡張してゆく、子供を持つ両親のためのアプリである。将来的には、市民生活の他の面でもサービスと情報を市民に提供する計画である。

B. 戦略目的：Seamless

戦略目標：政策、運用、技術間の統合強化する

・政府内では、政策、運営、技術のコミュニティ間の密接な統合が不可欠である。政府が使命を達成したり、リソースの不足を克服するなど最も必要なところにデジタル技術を使う。政府レベルでは政府全体のデジタル化を支援する計画を開発する。運用レベルでは、現在の全プロセスのリエンジニアリングを実施し、技術レベルでは、プロセスを完全に再設計する機会を提供する。

・HDB 再販ポータルは、不動産の売買をより簡単かつ迅速に行うために、2018 年 1 月に導入した。HDB 再販ポータルは、買い手と売り手が必要な書類を速やかに提出する場合、取引時間全体を最大 8 週間短縮することができるようになった。

・特に、政府は AI の使用を強く求めていく。そしてルールベースのタスクの自動化、特定の個人に予期されるサービスを提供し、トラフィックやセキュリティ・インシデントなどの状況も予測する。リスクを管理するための AI の使用に関する一連のガイドラインも作成する。また、IoT を導入して運用効率を向上さる。

・Smart Nation Sensor Platform はセンサーデータを使用して都市をよりインテリジェントにする。

・ブロックチェーンのように、未だ成熟度の低い技術では、小規模な実験から始めて、成功と相乗効果を発揮するか、スケールアップする機会を見つける。

・政策、業務、技術レベルの統合をさらに強化するため、チーフ・デジタル戦略責任者 Chief Digital Strategy Officers は、各省庁および各機関を CIO と協力してデジタル化計画を指導する。

C. 戦略目的：Digitally Enabled

戦略目標：共通のデジタルデータ・プラットフォームを構築する

・ICT プロジェクトをタイムリーで費用対効果の高い方法で提供する必要がある。そのために、できる限り一般的なプラットフォームを活用し、必要なときにのみカスタマイズする。これには、全政府機関が大幅に自分自身を改革する必要がある。

・政府技術庁（GovTech）は、シンガポールの全政府機関が共有するシンガポール政府の技術スタック（SGTS）である。シンガポール政府の技術スタック（SGTS）は政府のデジタル・アプリを作成する全政府機関が利用可能な共通のデジタルサービスとインフラストラクチャの集合体である。これにより、新しいデジタルサービスを導入するのに必要な時間と労力が削減され、よりアジャイルな方法でデジタルサービスを強化することができる。SGTS の層は

1）データ（例えば、データハブ）、

2）インフラストラクチャ（例えば、データセンターおよび一般的なホスティング・インフラストラクチャ）、

3）アプリケーション・インフラストラクチャー（ platforms-as-a-service プラットフォーム・サービスとして）、

4） Micro-Services の図書館（例：共通認証、支払いサービス）の 4 層よりなっている。
SGTS は、政府機関が市民のニーズを最も満たすソリューションの設計に集中できるようにする。SGTS により、市民はさまざまな政府デジタルサービスのシームレスで一貫性のある接続されたユーザー・エクスペリエンスを体験出来る。
・Tell Us Once サービスの MyInfo initiative は、SGTS を使用した最初のプロジェクトの 1 つである。このプロジェクトは通常 1 年かかる試作を 4 ヶ月で開発し、提供した。SGTS で提供している、その他の注目すべきデジタルサービスには、myCareersFuture.sg と Moments of Life initiative がある。
・データ駆動型ポリシー(Data-driven Policy)の作成と提供を支援するために、各政府機関がデータ共有することを強化する。そのためにデータが安全で責任ある適切な方法で共有される法的手段公共セクターガバナンス法を制定した。これで、各政府機関は、追加の文書や機密情報をオンラインで要求することなく、市民に政府の確認済みデータを提供できるようになった。同時に、個人データは、アクセス制御を含む堅牢なセーフガードによって保護される。
・全政府機関のデータ共有を計画している。さらに銀行業界やその他の業界との連携も検討する。
・ DigitalWorkplace Strategy ：職員がデジタルガバンメント計画を実施するために、デジタル対応の職場とツールを整備する。

D. 戦略目的：Secure&Reliable

戦略目標：信頼性の高い、安全でレジリエンスのあるシステムを運用する

・政府と市民の両方のデータを継続的に保護し、重要な公共サービスが影響を受けないようにするために Cybersecurity Strategy を実施している。
・職員のサイバーセキュリティ意識を高めるために、職員研修プログラムの一環としてサイバーリテラシーカリキュラムを導入し、実施する。

E. 戦略目的：Digitally Confident

戦略目標：イノベーションを追求する我々のデジタル・ケイパビリテイを強化する

・政府がこの実施計画を実現するには、職員は think big, start small and act fast を実践し、新しい機会を捉えなければならない。
・政府は全政府機関 Whole-of-Government (WOG)をサポートする ICT 専門技術者が育成される、ICT とスマートシステムのための Centre of Excellence(CentEx)を通して、その技術的能力を向上させてきた。CentEx には データサイエンス、AI、ICT インフラストラクチャ、アプリケーション開発、センサと IoT、サイバーセキュリテイ、地理空間などの Capability centres がある。CentEx は、必要に応じて、例えば、ロボット工学では、
VR/AR、digital twins、ブロックチェイン、サイバーセキュリティ、地理空間など、新しいデジタル技術分野に capability centres を拡張する。CentEx は、ICT スキルの開発と WOG のリーダーシップを以下のようにして支援する
a.短期間で非常に複雑な問題に対処するためには政府機関内に高度な IT スキルの保有する。
b. WOG の ICT 技術者と指導者の能力を高める。

c.一般職員には幅広いICTスキル(例:データ分析の知識)を教える

ICTは急速に進歩しているので、政府職員のICT技術能力、システムは、非常に容易に時代遅れになる。CentExはそれを防ぐ。

・若いICT技術者を育てるためにSmart Nation Scholarshipを立ち上げた。

・2023年までに2万人の幹部職員にデータサイエンスを訓練する。

・公共サービス文化をdare to try(敢えて挑戦する)という文化に変え、新しいアイデアや新しい働き方から新たなイノベーションを起す。

・産業界とはSmart Nation and Digital Governmentで重要な戦略的パートナーシップを結ぶ。

・研究機関にはDigital Governmentに関連する研究活動を奨励する。

F. 戦略目的:Relevant

戦略目標:政府は市民、企業と共創し、デジタル技術導入を促進する

デジタル行政サービスは、ユーザーフレンドリーで、アクセス容易で、地域言語(vernacular languages:英語、マンダリン語、マレー語、タミール語)に対応しなければならない。Digital Government Blueprintは誰一人、置いてきぼりにしない(no one should be left behind)。GovTechは2018年末までにデジタル標準を作成する。

3.戦略目標指標(2023年)

1)ステークホールダー満足度:市民・企業　75-80

2)デジタルオプション(サービス):eペイメント　100%

3)デジタルトランズアクション:デジタル化　90-95%

4)デジタル能力:職員デジタル教育　2万人

5)デジタル改革プロジェクト:プロジェクト数　30-50

6)Data可視化、Data分析、AI導入:全政府機関

4.Smart Nation(2017-2019)

デジタルガバンメント実施計画(Digital Government Blueprint)が経済のデジタル化を推進し、シンガポール人がデジタルアクセス、リテラシー、デジタル参加を実現するのを支援する。そして、図2のようなSmart Nation(2017-2019)として、新しい機会を捉える。

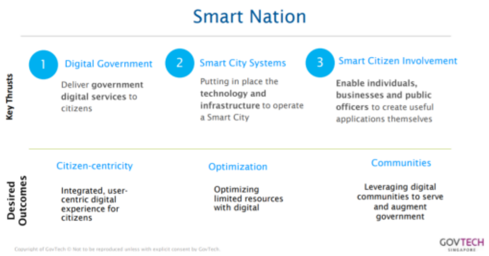

図2　スマートネーションの構成