

韓国電子政府の現状

—ソウル特別市瑞草（ソチョ）区役所調査報告—

Status Report of E - Korea Government

西脇 邦雄

Kunio NISHIWAKI

大阪経済法科大学21世紀社会研究所客員教授、大阪府議会議員

目 次

- I. はじめに
- II. 珪草（ソチョ）区役所の説明
- III. 我が国の検討課題

キーワード 電子政府、 e-OK民願センター、個人認証、行政改革とCIO

I はじめに

2009年7月20日～22日のわずか2泊3日の訪韓であったが、大阪府議会日韓友好議員連盟代表の一員として、李明博大統領表敬の随行団として参加できたことは歴史的に意義ある3日間であった。

また、7月21日には、ソウル市教育庁とシンダン小学校を訪問し、ICTを活用した授業の実際を見学した（今回の報告には含まず）。その午後には、韓国電子政府の取組みを象徴する瑞草（ソチョ）区役所を訪れた。

1998年金大中大統領はサイバーコリアを国家戦略として、21世紀初頭にIT先進国家、国連ベンチマーク1位の電子政府を実現するとした。また、冬のソナタのドラマで一躍韓国スターたちが有名になったが、ドラマ・映画・K-POP等のコンテンツの海外輸出を前提にして製作するというデジタルコリアの構想も成功していると言える。

限られた韓国IT化の情報での調査先の選定であったが、ソチョ区役所でのIT活用の先端の行政現場は、私たち日本のIT政策の問題点を浮き彫りにしたと感ずるほどの衝撃があった。

II. 珪草（ソチヨ）区役所からの説明

通訳は ヤン ヒジョンさん（韓飛旅行社）

瑞草（ソチヨ）区庁長 朴 成重（パク ソンジユン）さんのあいさつ

「ソウル特別区ソチヨ区は、現代・LGの本社がある。自分の考えを述べられる市民、グローバルに評価できる市民をつくる。世界23の都市からソチヨを訪問いただき、すでに180の団体をお迎えした。教育都市、ウェルビーイング都市、ボランティア都市、ビジネス先進都市、行政刷新都市を目標に活動している。OK申請サービス、サービスセンターを作ってきた。行政刷新で430億ウォンの削減。地域のゾーニングごとに目標をたて、総合計画を作っている。」

区の説明者

企画経営局長 キム キョンシク

（金 賢拒）

行政支援局長 ハ イグボン

（河 益鳳）

電算特別課長 キム シファン



1. ソチヨ区の現状

①面積 47.14km²（ソウル市最大）

人口 413,418人（159,720世帯）

住宅 100,178戸（高層住宅 82.8%・戸建て 17.2%）

税収 4,153億9千万ウォン

②60%が緑地

教育水準 住民のうち大卒 73.6%（ソウル平均 46.0%）

交通流通拠点・法律の街・研究開発Cと現代、LGなどの本社が集積するホワイトカラーの多いハイタレントの街である。

③区の組織は、5局、1担当監、27課、18洞、1保健所、1議会

職員数 1,293人

48の公共機関、22小学校、15中学校、11高校、2大学

12ヶ所のユースセンターをもっている

2. ソチヨ区 情報化現状

①情報化組織

・組織 1課4チーム 21人

サーバー 72台（UNIX19、LINUX19、NT34）

通信用サーバー 209台

- ・電子政府の評価 2年連続上位
職員のインセンティブに1億9千万ウォンを投資している。

3. 重要な情報システムの紹介

- ・区民行政サービス

①安全都市のランドマーク

○ソチョ25時センター

これは、部署別に設置されていたCCTVの統合を行い、176機関の監視また屋外の情報を24時間リアルタイムで監視できるようにしている。

次ページの写真は、監視センターの映像。あたかも、大阪府警察の交通監視センターのようだ。

このほかにも、高齢者の夫婦や単身世帯に家族の希望があれば、カメラやセンサーを設置している。



○高齢者の24時間監視安心システム 2007.12月運用

IT活用による高齢者の安全確認システム確— 5千人（高齢者住民の25%）の希望者に提供している。CCTVの監視によって4時間反応がないと、シグナルが登録されている家族や連絡先に送信される。センサーによって体温・火災・ガスなどのシグナルを送る。また、緊急ボタン通報で、家族・介護士・119に通報。希望する家族にインターネットで映像配信もおこなっている。

○防犯カメラ CCTV（232台）街頭に設置後犯罪率が下がったと報告あり。

○公共施設管理システム エレベーター、ドア、玄関など公共施設の建物の保守点検、開閉状況などもモニターでチェックしている。

○U-safe消防システム 2008.7.1運用

道路や屋外での異常メッセージを消防へ伝えるシステム。これもCCTVのネットワークと、地上の建物、構造物と地下の埋設物をデータベース化しており、異常があればGPSで位置の特定も行いながら、消防にメッセージを伝える役目を果たす。右の写真が運用の画面。



4. e-O K 民願センター 2009.5.4 運用

①「自宅でも、オフィスでも、どこからでも申請でき、いろんな証明の発行ができる。」

この民願センターのイメージは、日本でなかなか理解されないと思うが、私自身通訳の梁さんの説明を聞いて日本の電子申請の10年先を言っていると感じた。

すなわち、「自宅で身分証明書をカードリーダーで読み取り、書類を申請すると翌日から翌々日には近くの役所か郵便局で引き渡される。」程度の説明を当方が行くと、通訳の梁さんが「それは10年前の姿です。現在はたとえば私の卒業証明書を取り寄せたいなら、自宅のパソコンからインターネットで、12桁の国民番号とIDをいれるとプリントアウトされる。それが原本として通用する。」との説明があった。

我が国でも住民票の交付や所得税の還付申告にICチップを埋めた住基カードがようやく普及しはじめ、住基カードが本人確認、個人認証のカードとして認識され始めている。しかし、実際の受けられるサービスが、納税申告の個人認証、自動車保有関係手続きのワンストップサービス程度しかメリットがない。住民票が、住所地以外の役所で交付を受けられるからと言っただけで500円を支払ってわざわざ住基カードを作成する人はいない。

しかし韓国では、以下の通りの内容で個人認証がおこなわれる。

ア、18才で身分証明書（12ケタの国民番号の入った住民証）

イ、10本の指のIDの指紋をとっているが、親指のみで可

ウ、国家機関やBK（銀行）のIDをもらう

これらの形で個人IDと住民登録身分証明書の二重のチェックでプライバシーやセキュリティを確保する。それによって、飲食業などの許可なども全てインターネットでできる。2007年の「電子政府ロードマップの成果」（韓国行政自治部）によれば、インターネット経由の民願申請サービス722種類、民願発給サービス＝申請結果をインターネット経由で出力するサービス8種類となっている。

このような電子政府の現実を聞くとわたしたちはすぐに公務員の人件費の削減の話を伺うのだが、「行政の人数が減るというより、申請の手間の省略、役所との往復の交通費のムダ、時間のムダの削減が大きい。」と住民側の利便性や経済活動の効率性の方に韓国での認識があるようだ。

②「デジタルTV ソチョ区庁」2006.10.23運用

行政情報を誰にでもわかるように伝える。

③ウミヨン山・Uガイドシステム 2008.12.1運用

RFIDのセンサーで、山歩きをガイドなしでできるようにした。

案内板からデータを読み取り、位置やコース、季節の情報を知らせる。

④受託機関グループウェアシステム 2009.5.18運用

外部と電子部署のオンライン

⑤投稿メッセージ 2007.9.1

e-mailなどで寄せられた住民からのメッセージを文章だけでなく音声でも知らせる。

⑥申請（民願）処理公開システム 2007.5

住民から申請のあった要望や手続きの処理状況、途中経過が公開される。

5. 総合行政サービス

①ソチョ ハンマダン—ポータルサービスのサイト 2006.9.8運用

職員間の共有サイトもある。

②行政内部のシステム 2009.7.1 運用

Table PCとUMP C（携帯端末）を使用。

③空間データウェアハウス

G I S 道路・建物・都市計画・水道・下水などの状況を一元管理。

④安全情報防護—情報流出サイバーテロの防止。

6. 世界行政サービス

①12ヶ国の言語によるサービス 2007.11.26運用

英・日・中・仏・アラビア・ロシア・独・ポーランド・ベトナム・タイ・モンゴル・マレーシア

②World Seocho（ワールドソチョ）ネットワーク運用

600万の海外同胞との交流

海外事例のベンチャーキング

以上が、ソチョ区役所の電子申請・苦情処理・国際交流など多面的に活用されているIT行政のプレゼン資料からの要点の報告である。特に民願センターの項目は、現地での報告を受けて我が国の現状を比較した。

Ⅲ. 我が国の検討課題

我が国では、電子申請とは名ばかりで、住民票などの簡易な書類の手続きが自動交付機に移ったものの、自動交付機そのものが役所の内部にある状態であり、窓口の職員が対応しないことに主眼がおかれているのではと疑いたくなる。せっかく役所まで行ったのならやさしく声をかけてほしいのが人情ではないか。

最近では大阪府柏原市が郵政公社の特定局での住民票などの発行を全国に先駆けて始めているが、先に述べたように住民の利便性、経済効率や顧客満足度をいかに高めるかの観点でITの

活用に取り組まれている例は少ない。

政権交代の下で事業見直しに電子申請のシステムが対象となるとの報道が11月7日にでている。調査対象の64システムに13,129通りの申請手続きがのっているが、国民生活に近い171申請のうち74が利用率1%未満、そのうち半分が厚生労働省関係の記事である。これらシステムの運用経費は219億円とされている。

韓国電子政府も試行錯誤のうえ今日の姿になってきた。我が国の技術水準を考えると根本的に問題点を洗い出し、改革を行なう時である。

多くの課題はあるが、まず考えられるのは、

①ITの活用は、行政改革＝住民を顧客としてとらえ、その満足度を高める、利便性を高めるためにどのようなサービスを構築すれば良いか検討されるべきである。基礎自治体の住民サービスのイノベーションとして見直す姿勢が必要。申請手続きの状況や、苦情処理の状況が公開されることは日常的な住民監査が入る形になる。また、ソチョ区役所では、職員のインセンティブのために予算を組んでいた。我が国の場合ITは技術的に高度なもの、専門的との誤った理解がはびこり、特定の部署や経営工学職の一部の専門家しか携わらないとの誤った対応をしてきた。一方でITのベンダー企業に委託し内容や費用は丸投げの傾向もある。必要なのは、行政改革のために技術をどう使うかとの観点である。

CIO (Chief information officer) の必要性が言われるが、行政のトップがこの点を理解して指揮をしないと組織は動かない。

②誰のために何のために情報を公開、共有するのかという議論が必要。ソチョでは、住民の安全、高齢者の安心にITを活用するという目標の明確化。民願申請、提言メッセージの公開など住民の声が住民同士、また職員とも共有されることは、コミュニティの再生にとっても重要である。また、12カ国の言語での外国人向けや、600万の海外同胞にソチョの今を伝えるとのサービスの姿勢も鮮明だ。

③我が国は住基ネットと霞ヶ関LGWANが切り離されている。プライバシー保護の議論が根強く、せっかく作ったシステムが有効に機能していない。個人情報保護法でカバーする分野はしっかり守り、そのうえに立って電子政府が担うべきG4C (Government for Citizen) のシステムを構築していかないといけない。韓国政府は我が国より中央主権の色彩が濃いだが、180の自治体のシステムと中央政府のシステムを統一的に構築した。我が国は1,700に平成の合併がすすんだが、レガシーシステムの見直し、自治体ごと、介護保険者ごとばらばらのシステムの統合も課題になっている。

今後も韓国電子政府の動向に注視し、我が国の電子政府、電子自治体の方向性を探っていきたい。