

要 旨

中国の電子政府進展とその促進政策

范 婷

21世紀を迎え、工業化社会から知識産業社会への転換が広がる中で、電子政府の構築は世界中で大きな流れとなっている。さらに、パソコンの普及につれて、大勢の人がハイスピードを追い求めており、政府も古い形からの改革を迫られている。各国の政府は、知識産業社会での新しい政府モデルの構築を競いあっている。こうした新たな政府の姿は、インターネットを介して人々が情報や知識を自由に交流させ、才能と個性を十分に発揮することができるという、創造性あふれる21世紀の社会に適応した形態である。こういう土壌に、「電子政府」は生まれた。

電子政府は、通常よく知られている政府のサービスと比べて、使用者の便利性と満足を求めて、日々発展している新しい政府の形であり、政府と国民、さらに企業が、これまでにない新たな関係を結ぼうとしている。電子政府は、主にコンピュータネットワークやデータベース技術を利用した政府を意味する。多くの国家は、国情に合わせて、電子政府を押し広めることで大幅に良い結果を出してきた。例えば、日本、アメリカ、現在、大半の先進国諸国は、単なるオンラインサービスではなく、価値創出型のサービスという極めて広域な領域に軸足を置いた戦略の再構築を行っている段階か、あるいは画期的な新戦略を公表したばかりの段階にある。つまり先進諸国は、国民が今求めているのは何かと言うことだけではなく、広域な社会的成果との関係の中で求めているものは何かと言うことを模索しているのである。これはサービス提供における信頼関係の構築に向けた施策の一部である。シンガポール政府の最高情報責任者（CIO）ウー・チョイペン氏は、自国政府の行政サービスに関数方向性を次のように説明している。「具体的なサービスに対する期待を明確に持っていない利用者也価値を認めるような先進的なサービスを提供するにあたり、政府はどのように取り組むべきか、どう主体的に行動できるか、という課題があります。たとえば、今日民間企業は、政府を自由な経済活動を規制する存在と見ていますが、これに対して私たちは、規制上の手続きを単に簡素化するだけではなく、事業運営の効率性の向上を通じて民間企業に貢献するために、規制当局をどのように組織化していけばよいのか、という問題意識を持っています。」

筆者が初めて実際に政府のサービスを利用したのは4年前で、日本へ留学するための様々な手続きを行うためであった。その時は、まだ大学を卒業したばかりで、戸籍は地元に残したままだったため、ビザを申し込むのに、地元と大学の所在地との行き来が大変だった。その時は、“どこへも行かずに手続きが済ませられたらいいな”とそんな考えが出てきた。

中国はほかの先進国に比べて電子政府の構築は遅れていた。今回の研究を通じて、他国の経験や方法などを参考にし、中国の電子政府の現状と中国の国情両方に適う、よい電子政府を作るために、これから、まだ不足しているところ、改善すべきところにもっと力を注ぐべきであると筆者は考えた。

まずは、様々な文献を参考にして、電子政府の歩み、中国の電子政府の現状、存在している問題、今後の進め方を検討する、今回は中国の浙江省を中心にして、電子政府の提供者と使用者に、電子政府に対する満足度と重要度に関するアンケートを行い、IPA（重要度満足度分析）を使い、その分析を通して、電子政府のそれぞれのサービスごとに、提供者と使用者の考えの違いを明らかにし、中国の電子

政府のサービスは使用者にどのぐらい満足されたか、どのぐらい重要だと思ったか、様々なサービスに対して、人々の考えがどのように違うのかを考察する。

本論文の構成は次の通りである。第1章では、電子政府が生まれた歴史的な背景を述べる。第2章は、中国の電子政府の構築の歩み、中国における電子政府の取組についてまとめて、今中国における電子政府の現状と課題の仮説をたてる。そして第3章では、中国における電子政府の現状を確かめるために、中国の現場で行ったフィールド調査の結果を解析する。最終章では、中国における電子政府の必要性和将来の実用化を訴え、今後の課題をまとめる。

論考の流れを具体的に述べる。

まず、研究を始めるにあたり、研究分野の社会的背景を明確にすることが必要である。これらの内容をまとめたものが、論文の「はじめに」である。

次に、論文全体のテーマとなる電子政府に関し、なぜ世界的な電子政府ブームが起こったのか、電子政府に対して様々な研究者の見方を説明したものが、論文の第1章にあたる。

電子政府の搭乗を婦流した基本的な要因は、「行政革命」と「情報革命」の二つのイノベーションである。行政革命は、政府をサービス提供者の一つとして位置づけた上で、市場メカニズムを導入して効率と社会正義の緊張関係を作り出し、政府と自治体の役割や活動のスタイルを根本から変えてきている。その一方、情報革命は、距離や時間、国境や場所、情報や情報処理能力、さらに人間関係など、人々の行動と思考や欲望に対する様々な制約を取り払って自由の領域を拡大し、また同時に、規律や責任という課題を突きつけている。

電子政府は、行政革命と情報革命という歴史的に大きな環境変化に適応し、より複雑化してくる公共課題に対して政府と職員が国民とともに対応していく新たな政府モデルを意味している。その代表的なモデルを簡潔に説明するために、電子政府の先進国かつ発祥地である日本とシンガポールを題材にして、電子政府の背景と地方の優秀事例を述べた。

次に、第3章では、中国における電子政府の構築の現状を確かめるために、中国の現場におけるサービスの提供者側に44件、使用者側に48件アンケートを取り、フィールド調査を行った。

中国の電子政府を研究するために必要なのは、電子政府構築における客観的な評価制度を用いて評価することであると考える。今回は、IPAという解析モデルを使って、結果を分析し、中国における電子政府の現状を明確にした。

最終章は、フィールド調査の結果によって、中国における電子政府構築が抱える問題点をまとめ、今後の展望を述べた。