

電子政府(ASAN サービス)の取組

アゼルバイジャンの IT 施策の中でも、最も効果を上げている先進的な取組として、電子政府(ASAN サービス)が挙げられます。同国が「第二のエストニア」と称せられる所以でもあるこの取組を紹介します。

1. 概要

ASAN(アゼルバイジャン語で「簡単」の意、Azerbaijan Service and Assessment Network の略)は、大統領直属の「公共サービス・社会イノベーション庁」が提供する、各種行政手続きの電子システムです。全国 20 か所の「ASAN センター」で、ID カード・パスポート発給、出生・婚姻・死亡届、住民登録、不動産・法人登記、年金書類・公正証書作成等 306 の行政手続きをワンストップで処理します。センターは 10 の政府機関と民間企業による官民協働(PPP)の形態で運営されており、「ASAN ボランティア」(2 万 4 千人、主に大学生)が窓口でお客様サポートに当たっています。バスや鉄道による「移動 ASAN サービス」も巡回しています。

2. 経緯と目的

ASAN サービスは行政手続きの電子化による効率化、サービス向上を図る取組ですが、背景として旧ソ連時代から続く汚職の蔓延がありました。政府は、汚職の撲滅、行政手続きの恣意的運用の排除を徹底し、行政サービスの透明性・均一性、国民の満足度向上(国民と公務員の良質な関係構築)を図るため、2012 年、この電子政府システムを導入しました。

旧態依然とした窓口業務から先進的な行政サービスへ、一足飛びに移行したことには驚きを禁じ得ませんが、これを推進したのは、欧米で IT 分野の技術革新を学んだ 30 代のテクノクラート達でした。この取組の延長線上に、最近の DX 推進やイノベーション支援等の施策があり、成果を挙げつつあるものと考えられます。

3. インタビュー

ASAN サービスの現状と展望、日本企業との協業の可能性について、公共サービス・社会イノベーション庁のメフディエフ長官(36 歳)に話を伺いました。

「ASANセンターは4つの方面で活動しています。第一に行政サービスの効率化。いわゆるワンストップサービスの提供です。これまで4100万件の行政手続きを処理し、利用者満足度は99%です。第二にデジタル化。各個人の e-gov 電子政府ポータルでのアカウントに

よってG2B、G2Cサービスを行うことができます。第三にイノベーション促進。スタートアップを支援する目的で Innoland(インキュベーション・アクセラレーションセンター)を設立、またシリコンバレーに Azerbaijan Innovation House を開設しました。これによりスタートアップ企業はシリコンバレーにおけるプロジェクト開発が可能となります。第四にABADという低所得家庭向け支援プロジェクト。特定技能を有する低所得家庭へ原材料や資機材等を供与し製品の販売を支援しています。その他にASANビザという3日間で発行できる滞在期間30日間の査証発行システムもあります。95か国(日本を含む)がASANビザを利用できるようになっています。」

「ASANサービスは2015年に国連の United Nations Public Service Award、2019年に行政サービスのデジタル化の促進に関する国連特別賞を受賞しました。また、私たちはインドネシア、アフガニスタン、モロッコ、トルコ、ウガンダ、韓国など15か国とMOUを締結し、ASAN International Association の枠組みで各国行政機関にASANモデルの導入支援等を行っています。」

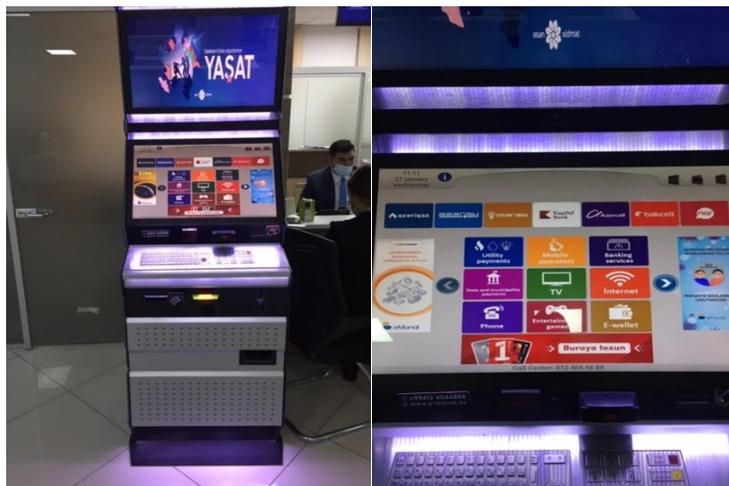
「日本の関係機関や企業ともぜひ連携を図りたいと思います。特にサイバーセキュリティ分野等では日本企業との協働の可能性のあるものと期待しています。」

【公共サービス・社会イノベーション庁のコンタクト先】

Mr. Abdul Aliyev (Head of International Relations Dept.)

ab.aliyev@asan.gov.az

(写真)ASAN センターに設置されている機械では、各種行政手続きのほか、銀行 ATM、電気・テレビ・インターネット料金の支払いなどが可能。



(以上)