

行政手続きのDX

人材育成・確保

デジタルガバメント

サービスデザイン

デジタルデバインド

新技術活用

スマートシティ

デジタル予算

## 1. 都市基礎データ

国名	都市名	人口	面積
シンガポール	シンガポール全域	563万人(2022年)	718km <sup>2</sup>

## 2. 取組内容

## ■ 取組の背景

- 2014年に発表された国家単位でのスマートシティ構築を掲げた「スマート・ネーション・ビジョン」の6つのプロジェクト\*1の1つとして、各国民にとって有益な行政サービスと情報を提供するワンストップポータル「LifeSG」が開始

## ■ 「LifeSG」の具体的な取組

- 2018年6月の開始当初は6歳未満の子がいる家庭向けだったが、2019年に60歳以上の高齢者がいる家庭向けメニュー、2020年に求職者向けの雇用サポートポータルが追加されるなど、機能を順次追加している
- 1つのアプリに行政サービスを集約し、行政サービスを個人に最適化している
  - ✓ **ユーザーフレンドリーなガイド**：複数の政府機関の情報を網羅し、ライフステージに応じて必要な情報や手順をユーザーが横断的に把握できる
  - ✓ **福利厚生 & 支援モジュール**：ユーザーが受けた行政サービスの履歴や受けられる可能性があるサービスを一覧化
  - ✓ **要件チェッカー・計算機**：世帯年収や家族規模等の質問に答えるだけで、申請可能な政府支援制度を一覧化、給付金等の見積もりも可能
  - ✓ **網羅的サービス**：ライフステージ等に応じて400以上の行政サービスをユーザーが検索し、アクセスできる。機関横断的で、家族・子育て、仕事・雇用、ヘルスケア、住宅・財産等トピックごとに情報が分類されている
  - ✓ **プロフィール機能**：複数の行政機関の個人情報を一括で検索・閲覧でき、カテゴリごとに個人最適化されたグラフも表示できる。手順のフォローアップ通知もあり、LifeSGで登録したイベント等のリマインダー機能もある

## 3. 関係機関

- Government Technology Agency of Singapore
- Smart Nation and Digital Government office (SNDGO)

## 4. 取組の結果・効果

## ■ 現在までに得られた効果

- 2023年1月時点でLifeSGは150万ダウンロードを突破しており、ダウンロード数は堅調に増加している
- 2022年時点で10人中8人がLifeSG経由で出生登録を行っており、普及率は上昇傾向にある。手順がアプリで一本化したことで、ベビーボーナス申請等を含めた出生関連手順に費やす時間も60分から15分に短縮

## ■ 今後期待される効果

- 新たなサービスを実装する前には、国民がサービスを評価するユーザーテストを実施し、プラットフォームの使いやすさの持続的向上を図っている。メニューの追加とともにユーザーエクスペリエンスの向上が期待される
  - ✓ **ハイライトテスト**：有用・明確であると感じた情報や不明瞭と感じた情報に国民がテキストのハイライトをする
  - ✓ **理解度調査**：ユーザーテスト参加者に対する理解度テストを行う
  - ✓ **読みやすさ調査**：読みやすさ、明快さ、使いやすさ、ユーザーの自信\*3の4項目についてユーザーが5段階評価する

## 5. 東京都への応用の可能性（選定理由）

個人に最適化された行政サービスを1つのプラットフォーム上で展開することで、各国民がその時点で受けられる行政サービスを機関横断的に把握できる

## 6. 参考URL

- <https://www.life.gov.sg/>
- <https://www.dlri.co.jp/files/ld/163002.pdf>
- <https://www.clair.org.sg/j/wp-content/uploads/2021/10/cd0268857084ae1557427c7f9ecd3402.pdf>

\*1：デジタルガバメント共通基盤CODEX、電子決済、ライフステージに応じた公共サービス(LifeSG)、国民デジタル認証、全国センサーネットワーク、都市部のスマートモビリティの6つ \*2：子育て関連では、出生届や出生一時金などの一括申請、子供の予防接種記録や病院予約の確認、その他有益な政府プログラムやイベントに関する情報検索・アクセスなどが可能 \*3：コンテンツを読んだ後何をすべきか自信をもてるかを示す