

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йд	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
韓国	ソウル市	965万人(2023年)	605 km <sup>2</sup>

## 2. 取組内容

## ■ 取組の背景

- グローバル・スマートシティとするためのデジタル戦略である、Smart City & Digitization Master Plan (2021–2025)を発表。戦略の1つの柱としてデジタル技術を活用した市民参加型のガバナンスシステムの構築を目指す。

## ■ 具体的な取組

- M-Voting  
2013年、韓国のソウル市は「mVoting」と呼ばれるアプリを作成し、市民が地域の政策案を提出し投票することを可能にした。下記のような政策が提案された。
  - ✓ 漢江（ハンガン）公園内の禁煙エリア指定に関する投票
  - ✓ 65歳以上が公共交通機関を無料で利用できるようにするための潜在的な政策に関する市民への意見聴取
- デモクラシー・ソウル  
プラットフォーム上で市民が政策や予算案に関する意見をいつでもどこからでも発信できることで、財政的な透明性と予算配分の公平性の向上を目指す。2021年、プラットフォームの開発に約100億ウォンが投じられた。
- 市民の苦情管理システム "Eung-dap-do"  
会員登録不要で市民の苦情を解決するwebツール。市民はツールを通して容易に適切な窓口や部署を特定でき、行政側は内部のやり取りに係るコストが削減された。

## 3. 関係機関

- Seoul Metropolitan Government (SMG) - Digital Policy Bureau・

## 4. 取組の結果・効果

## ■ 現在までに得られた効果

- M-Voting
  - ✓ 2021年までに約2,639件の政策が提案され、そのうち783件が実際の政策に反映された。
- デモクラシー・ソウル
  - ✓ 市民が政策提言を投稿、10日間で市民評価を得る、20日間で行政が検討する、といったプロセスで政策が検討可能となった。2021年時点で2,326件の提案が投稿されている。
- 市民の苦情管理システム "Eung-dap-do"
  - ✓ Webツールの導入後の2015年には、苦情処理期間は、3.8日から2.9日に短縮。
  - ✓ 年間14億円削減できたことにつながり、行政経費は2,400万円削減。
  - ✓ Webツールと連携したソウル市のSNSのフォロワーが導入前の50,000人から130,000人に増加。

## 5. 東京都への応用の可能性（選定理由）

都や区市町村における市民の意見・苦情を反映した施策策定やガバナンス構築におけるデジタル技術の活用方法の参考となるため。

## 6. 参考URL

Smart City & Digitization Master Plan ([Governance System < Digital seoul](#))  
Seoul Metropolitan Government  
([Eungdapso\\_EN\\_0.pdf \(seoulsolution.kr\)](#))  
([Seoul allocates KRW 70 bil for "Participatory Budgeting," investing KRW 10 bil in the online platform "Democracy Seoul" - Seoul Metropolitan Government](#))