

1	序論	1
2	行政の手續について	2
2-1	行政の手續	2
2-2	行政の手續のオンライン化	2
2-3	オンライン化の整備状況	5
3	電子申請	6
3-1	電子申請の特徴	6
3-2	電子申請のしくみ	7
3-3	汎用受付システム	8
3-4	電子申請で利用される技術	10
3-5	電子申請の課題	14
3-5-1	デジタルデバイドの解消	14
3-5-2	オンライン化が困難な行政手續への対応	17
3-5-3	交付のオンライン化	19
4	映像対話型の電子申請・交付	20
4-1	映像対話型電子申請・交付の概要	20
4-1-1	映像対話型電子申請・交付の機能	20
4-1-2	映像対話型電子申請・交付の処理フロー	21
4-1-3	その他	23
4-2	課題解決のための技術	25
4-2-1	IPv6	25
4-2-2	DVover IP転送技術	27
4-2-3	IPsec技術	28
4-2-4	MIGコード技術	28
4-2-5	牽制画像合成技術	29
4-2-6	アクセスチケット®	30
5	実験概要	32
5-1	e!市役所実証実験	32
5-2	実施時期	33
5-3	実証実験フィールド	35
5-4	実証実験モニタ	35
5-5	システムの概要	36
5-6	平成14年度の取り組み	39
5-6-1	取り組み内容	39
5-6-2	調査結果	40

5-7	平成 15 年度の取り組み	41
6	実験結果	44
6-1	実験内容	44
6-2	映像対話型電子申請・交付の利便性についての評価	44
6-2-1	作業時間の比較	45
6-2-2	アンケートによる利便性の評価	52
6-3	コストについての考察	54
6-3-1	職員稼働	54
6-3-2	市民負担	56
7	映像対話型電子申請・交付システムの実用のための構成例	57
7-1	システム構成	57
8	IPv6 の技術的考察	62
8-1	DVover IP 転送技術	62
8-1-1	概要	62
8-1-2	適合するアプリケーション	63
8-1-3	メリット	63
8-1-4	問題点と対策	65
8-2	IPsec 技術	67
8-2-1	概要	67
8-2-2	適合するアプリケーション	69
8-2-3	メリット	69
8-2-4	問題点と対策	70
9	まとめ	72
9-1	実施概要	72
9-2	実証実験の効果	72
9-3	新たな課題	73
9-3-1	制度面での課題	73
9-3-2	セキュリティの認識における課題	74
9-3-3	PeerToPeer 通信におけるセキュリティに関する課題	74
9-3-4	端末環境における課題	74
9-3-5	印刷における課題	75
9-3-6	決済における課題	76
10	謝辞	77
11	参考文献	78
12	付録 アンケート結果	80
12-1	パソコンを利用した映像対話型電子申請・交付システムに関するアンケート	80

12-1-1	回答者の属性.....	80
12-1-2	結果 .....	81
12-2	テレビを利用した映像対話型電子申請・交付システムに関するアンケート ..	87
12-2-1	回答者の属性.....	87
12-2-2	結果 .....	88
13	用語解説 .....	91