

地域における公的個人認証サービス利活用の実現に向けた実証請負

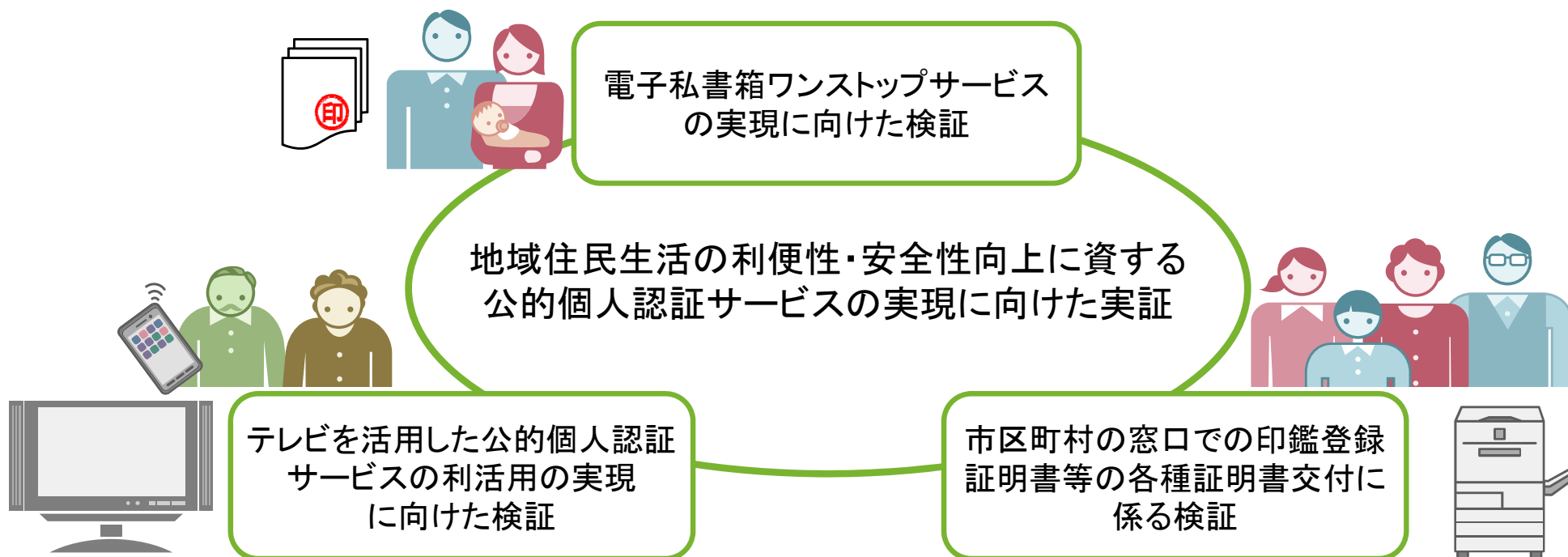
実証結果報告

2017年7月5日

MRI 株式会社三菱総合研究所
社会ICT事業本部

1. 実証事業の全体概要

検証項目	電子私書箱ワンストップサービスの実現に向けた検証	テレビを活用した公的個人認証サービスの利活用の実現に向けた検証	市区町村の窓口での各種証明書交付に係る検証
ユースケース	「 <u>保育所入所申請</u> 」を対象ユースケースとし、電子私書箱を活用したワンストップサービスを実現するために必要な要件定義と、実証計画／普及啓発策の検討を行い、実証会にて、机上検証を実施。	視聴状況確認ログを活用した、「 <u>災害発生時の避難所における避難者支援機能の充実/災害時・平時情報配信/テレビを介した見守りサービス</u> 」を対象ユースケースとし、徳島県及び北海道をフィールドとして実証。	市区町村の窓口を用意する利用者操作端末を利用した、「 <u>市区町村窓口での住民票の写し等の各種証明書交付</u> 」を対象ユースケースとし、7つの自治体にて実証。
実施体制	(一社)ICTまちづくり共通プラットフォーム推進機構、日立製作所、日本郵便(オブザーバ)、前橋市等	(一社)スマートテレビ連携・地域防災等対応システム普及高度化機構、北海道テレビ	NTTコミュニケーションズ、地方公共団体情報システム機構



2. 電子私書箱ワンストップサービスの実現に向けた検証

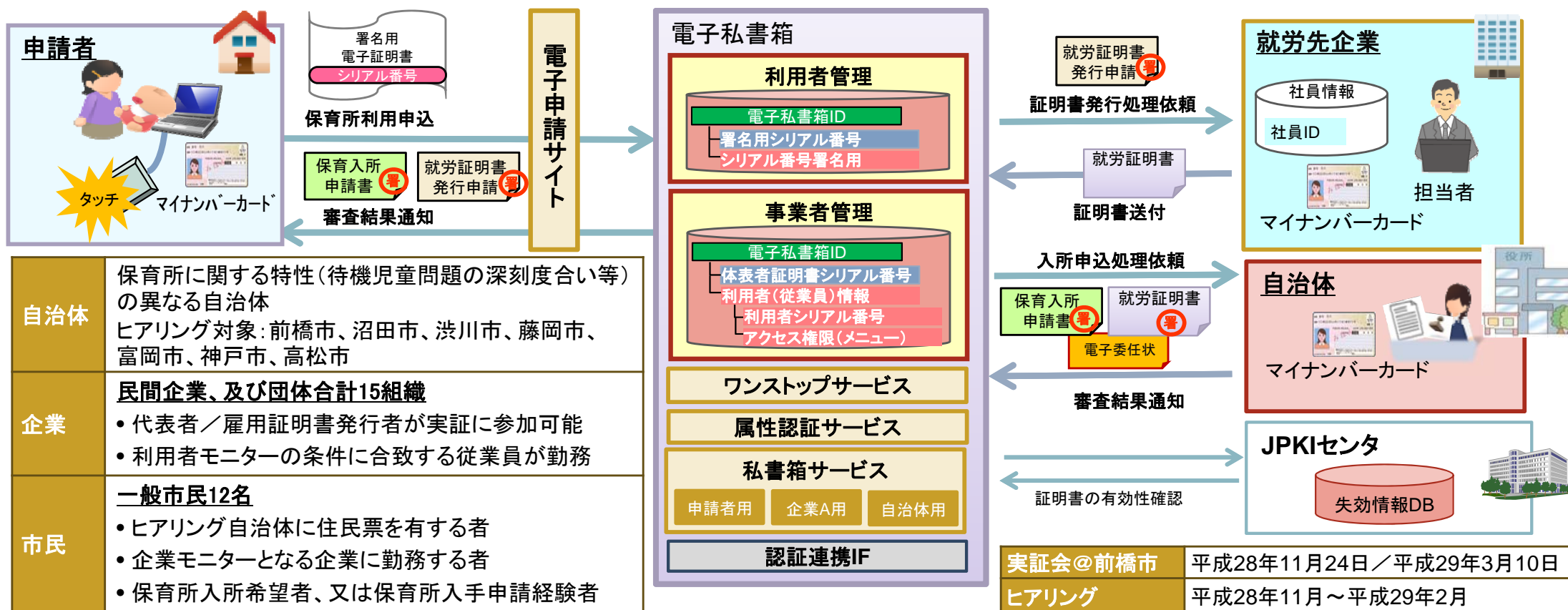
(1) ユースケースの全体像

検証内容

- ✓ 電子私書箱を活用した「**保育所入所申請**」手続きの効率化等に向けて、「**雇用証明書**」等発行における**属性認証の仕組み**、及び**自治体ごとに異なる様式への対応の仕組みと標準化の可能性**について検討。

効果

- ✓ 雇用証明書の様式が統一されることで、発行側の企業等の業務効率が効率化される可能性。
- ✓ 簡素で適切に発行主体を確認可能な属性認証の仕組みが提供されることで業務が効率化される可能性。
- ✓ 全体が電子化されることにより、自治体等の処理が効率化される可能性。



(2) 調査結果

電子私書箱を活用したワンストップサービスの実現に向けては、自治体、企業、モニター等に対するヒアリング調査より、以下が明らかとなった。

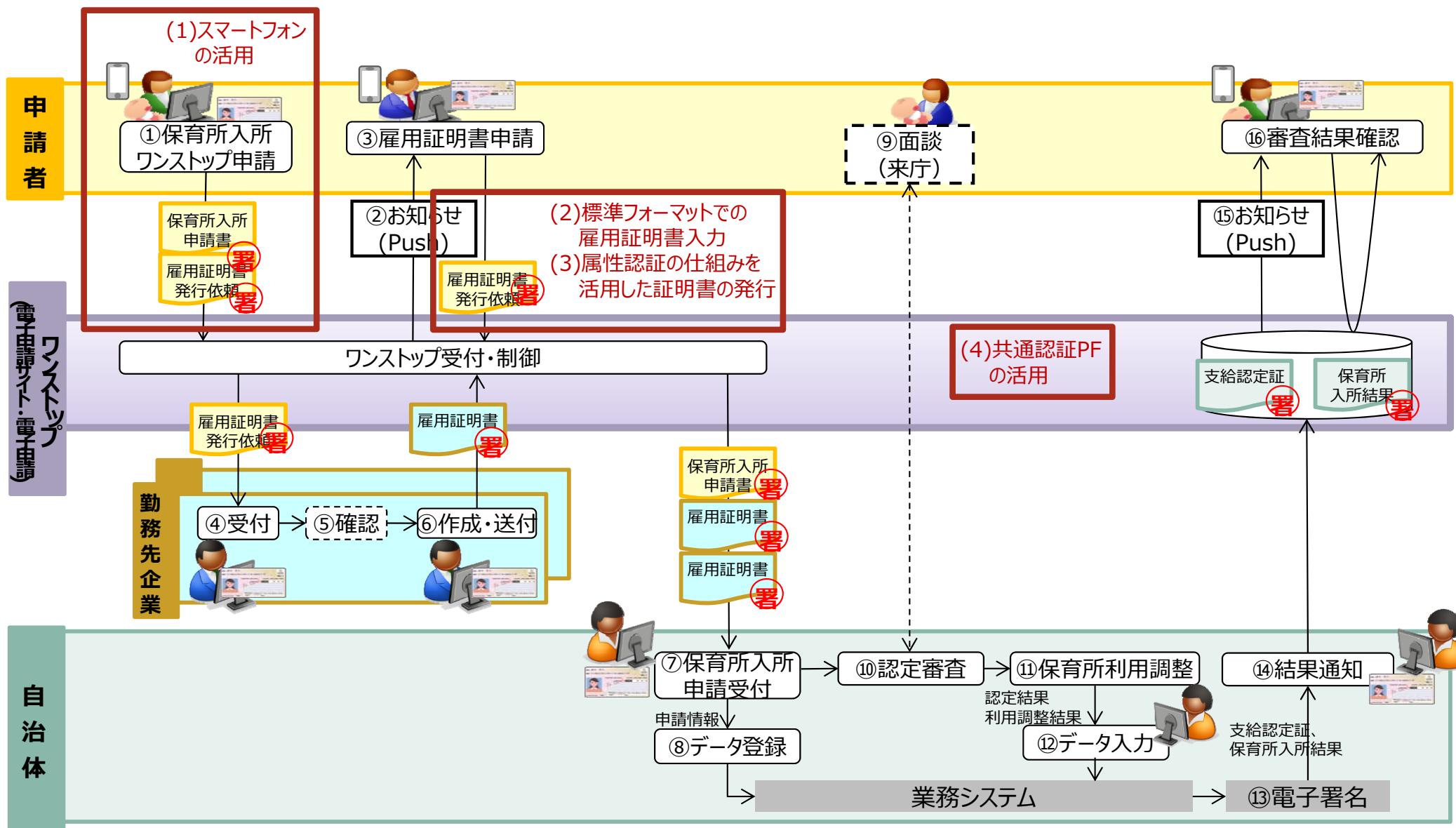
	メリット	課題	検証ポイント
自治体 (業務効率化)	全ての書類が電子化されれば、業務(受付、データ入力、結果通知等)の効率化が図れるとともに、書類管理等も簡素化される可能性がある。	紙での申請が残る限り、紙での保管・管理等が必要になるとともに、紙と電子の2つの業務フローに対応する必要があり、業務が煩雑・複雑になる。	ワンストップによる処理の効率化の可能性検証
企業等 (証明書発行 手続き軽減)	雇用証明書のフォーマットが提出先の自治体ごとのフォーマットに自動変換されるようになることで、企業担当者は自治体ごとのフォーマットの違いを意識することなく必要項目を入力すれば良いようになり負担軽減等を図れる可能性がある。	会社として、環境整備(利用方法の指導等を含む)や、新しい業務フロー等への対応を行う必要がある。	雇用証明書のフォーマットが提出先の自治体ごとのフォーマットに自動変換されるようになることが業務効率化等に資することを検証
	書類発行の手続きに属性認証の仕組みを活用することで、書類発行時おける負荷を軽減できる可能性がある。	新たに従業員向け電子証明書を導入するか、担当者が業務に自らのマイナンバーカードを利用する必要がある。	属性認証の仕組みが簡素で、書類確認者が適切に発行主を確認できる仕組みであることを検証
利用者 (申請負荷軽減)	電子化されることで、過去分の申請書等の再利用や重複項目の複写等が可能になることが期待されるとともに、窓口時間外の申請等も可能となり、柔軟に申請できるようになる可能性がある。	マイナンバーカードやマイナンバーカード読み取り装置等を用意する必要がある。	入力支援や使い慣れた端末(スマートフォン)での入力を可能とすることで、導入障壁の軽減可能性を検証

実証実験を通じて、電子私書箱を活用したワンストップサービスの有効性を検証した上で、実装に向けた検討を進めていく必要があるが、この際、

- マイナンバーカードを利用することに対する心理障壁の軽減に向けた施策の実施(⇔効率性向上等の訴求)
- 新しい業務に対応した業務フロー(自治体、及び企業)の検討
- 保育所入所申請以外の行政手続きへの拡大可能性の検討等をあわせて行っていくことが望ましい。

(3) 検討を踏まえた実証の在り方の検討

実証の全体イメージ



3. テレビを活用した公的個人認証サービスの利活用の実現に向けた検証

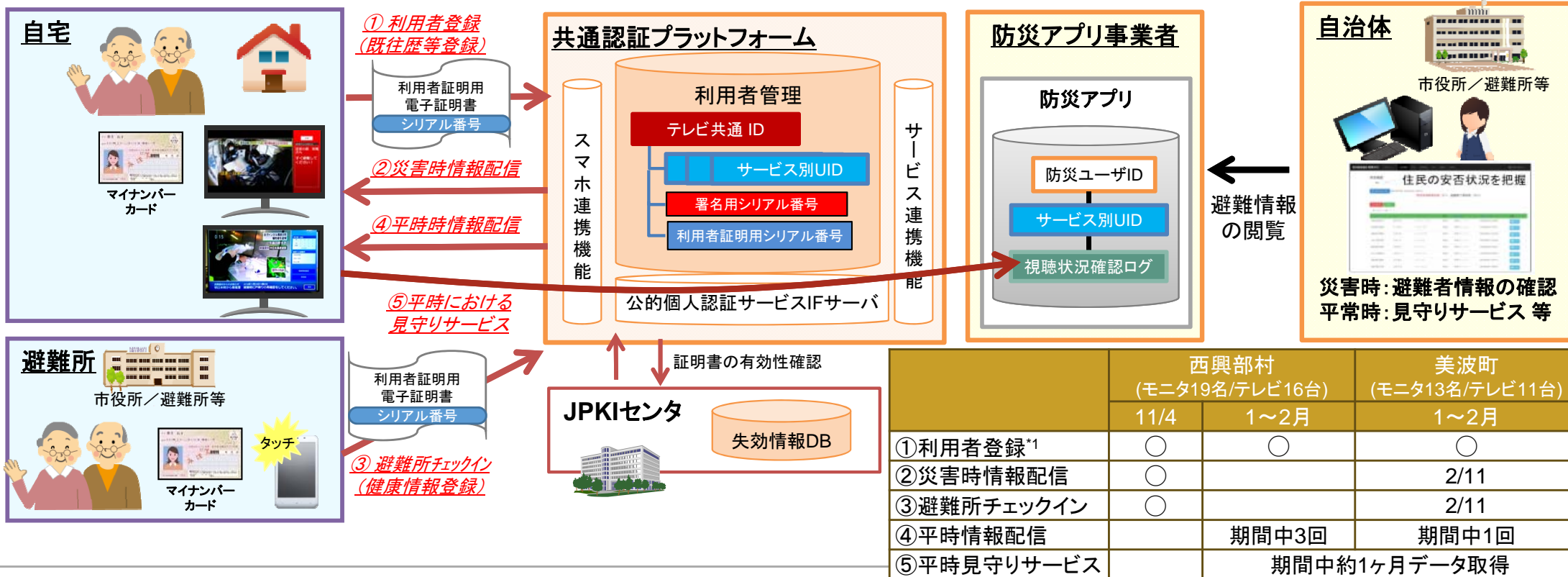
(1) ユースケースの全体像

実証内容

- ✓ 災害時の避難支援を円滑にすることを目的として、利用者登録時に既往歴やアレルギーに係る情報を登録するとともに、避難時に健康状態を聞き取り、それらを一元的に管理できる仕組みを実証。
- ✓ テレビ視聴時に、自治体から災害関連情報を提供する仕組みを実現するとともに、視聴者の視聴状況を自動で取得する仕組みを構築し、視聴状況を踏まえた見守りサービス実現の可能性を検証。

効果

- ✓ 利用者登録時に、**既往歴等の情報を登録することに対して、約6割以上のモニターが安心感が高まる**と回答。
- ✓ 避難所チェックイン時に、健康状況の聞き取りをすることに対して、約9割のモニターが安心感が高まると回答。
- ✓ **平時の自治体からの情報配信について、約9割が便利**と回答。
- ✓ 視聴状況確認ログの取得・分析により、個人の視聴傾向を把握し、平時における見守りに活用できる可能性。



(2) 実証結果: ①利用者登録 & ②災害時情報配信

利用者登録

【検証ポイント】

- ◎ サービスへの利用者登録時に個人の属性情報（既往歴、アレルギー情報等）を合わせて登録することで、利用者の安心感向上可能性を検証。
- ◎ 登録時にカメラ撮影・登録機能を提供することで、登録の簡素化可能性を検証。

【実証結果】

- ◎ 個人の属性情報を登録することで7割近い住民が安心感が向上すると回答。
- ◎ カメラ撮影・登録機能を提供することで、登録が簡素化することを確認。

写真でお薬手帳や
処方箋をアップロード



災害時情報配信

【検証ポイント】

- ◎ 個人を特定して、避難誘導情報を配信することで、住民の避難意識を向上させ、より迅速に避難を行える可能性を検証。

【実証結果】

- ◎ 個人を特定した情報がテレビ画面上に表示されることにより、避難意識が高まることを確認。
(平成27年度と同一実証)



(2) 実証結果：③発災時避難所チェックイン

【検証ポイント】

◎ チェックイン時に付帯情報をあわせて登録可能にすることで、自治体が地域住民の避難後生活の安心・安全に寄与する可能性があることを検証。

【実証結果】

◎ 地域住民から、自治体等がリアルタイムに避難状況、健康情報等を把握できることに対する安心感向上の声が多く聞かれた。

◎ 自治体職員からも、避難者の様々な情報を迅速に確認できる仕組みは有効との意見が出た。



避難所のカードリーダーでマイナンバーカードを読取る。

▼ケガの状況

- 重体
- 重傷
- 軽傷

▼救援物資

- 粉ミルク
- 衛生用品 (こども)
- 衛生用品 (おとな)
- アレルギー対応食品
- ...

戻る

送信

カードをかざした後、負傷の状況や必要物資等をスマホ画面上で選択し、避難者情報と併せて送信。



避難状況とともに物資などの集計結果を管理画面から確認。

(2) 実証結果：④平時における地域情報配信

【検証ポイント】

- ◎ 自治体がプッシュ型で配信した情報に対する地域住民の反応を管理することで、より積極的な見守り等のサービス提供可能性を検証。

【実証結果】

- ◎ 西興部村にて3回、地域住民に対する情報配信を実施。住民が「確認」ボタンを押すまでの時間を計測し、住民の48%が1時間以内に「確認」ボタンを押すことを確認(3回の配信結果)。
- ◎ 自治体職員からは、住民に情報が確実に伝わったことを確認でき有効との意見が出た。



津波発生時だけでなく、平時の自治体情報を配信。
「閉じる」ボタンを押すことで、通常の放送画面に戻る。

例：既読状況の確認

居住エリア	氏名	確認状況
西興部	山本 太郎	未読
西興部	山本 花子	未読
西興部	山本 一郎	未読
西興部	山本 二郎	未読
西興部	山本 三郎	2017/02/23 06:29:17
西興部	山本 四郎	2017/02/21 18:18:54
西興部	山本 五郎	2017/02/22 15:04:55
西興部	山本 六郎	2017/02/22 17:58:59

「閉じる」ボタンを押すことで
既読・未読の状況を収集。
管理画面で確認可能。

(2) 実証結果：⑤平時における見守りサービス

【検証ポイント】

◎ テレビの視聴状況に係る情報の在宅避難／平時利用(見守り)への活用可能性の検証。

【実証結果】

◎ 北海道西興部村、徳島県美波町のモニター合計27名を対象に、視聴状況確認ログの収集・分析を実施。

◎ 実証期間中に500回以上チャンネルを変更したモニターは、両地区あわせて5名存在。

◎ 人によって、同じチャンネルの連続視聴時間は異なるため、それぞれの視聴の特徴を詳細に分析することで、その人の生活傾向を大まかに推測できる可能性があることを確認。

視聴状況確認
ログ収集基盤

視聴状況確認ログの概要:

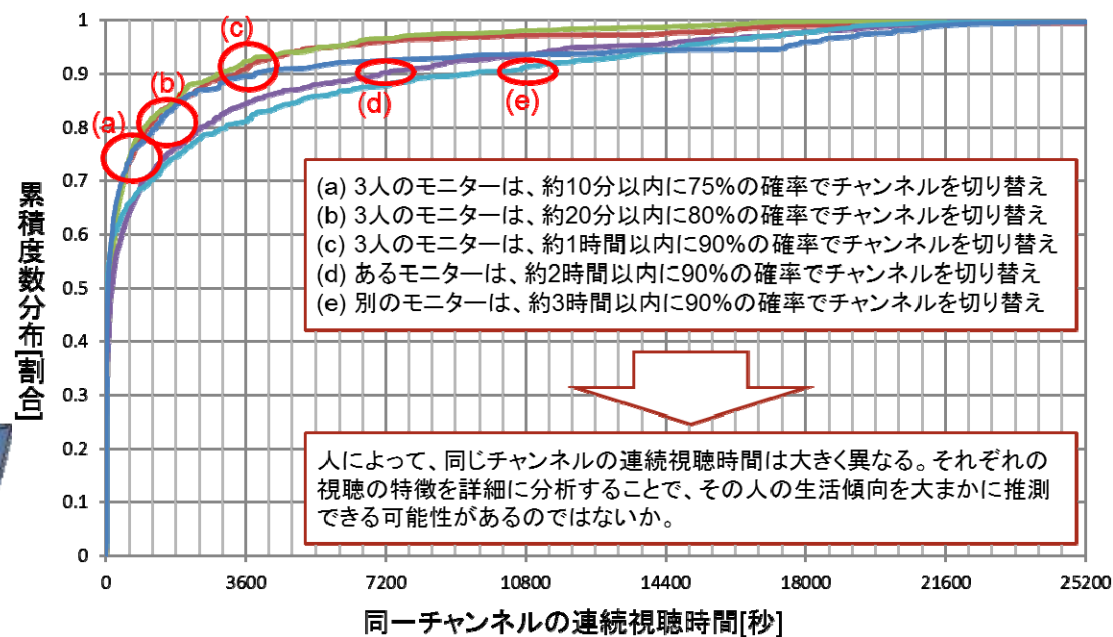
テレビが起動中の場合、10秒ごとにチャンネルの変化を監視し、前のタイミングと、視聴チャンネルが変化している場合には、変化した旨を送出。



放送外マネージドアプリのオン情報を定期的にサーバーに送る。



氏名	フリガナ	確認状況	視聴状況
公的花子	コウテキ ハナコ	避難済	ついている
公的太郎	コウテキ タロウ	未確認	ついていない
公的二郎	コウテキ ジロウ	未確認	ついている



4. 市区町村の窓口での各種証明書交付に係る検証

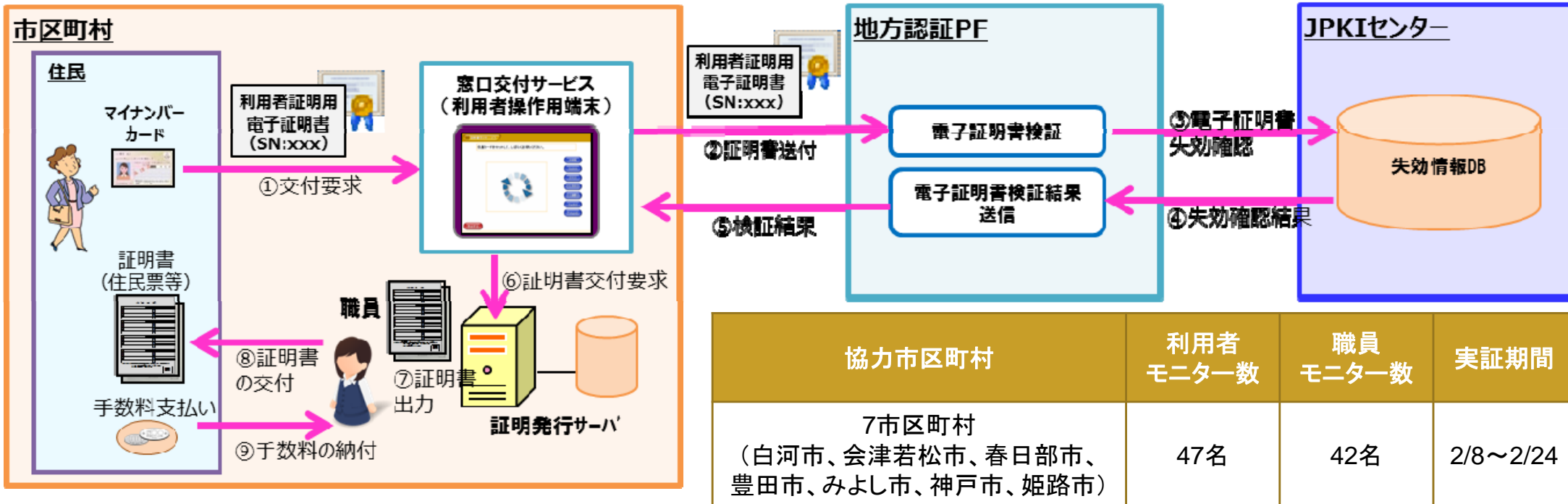
(1) ユースケースの全体像

実証内容

市区町村の窓口での印鑑登録証明書等の交付を受ける場合、繁忙期には市区町村の窓口混雑が発生し、利用者の不満が増加している現状を鑑み、窓口業務の効率化およびサービスの向上を実現する仕組みについて実証。具体的には、マイナンバーカードを用いた資格確認を実現するための地方認証プラットフォームを整備、活用することで、窓口の混雑緩和に資する「窓口交付サービス」を提供することで、利用者の利便性向上、窓口業務の効率化等を実現できる可能性を検証。

効果

- ✓ 利用者モニターの約9割が便利と回答し、約8割がサービスとして利用したいと回答。
- ✓ 職員モニターの約8割が窓口交付業務の負荷軽減に資すると回答。
- ✓ 窓口交付サービスでの操作画面を証明書交付サービスと同様画面とすることにより、将来的に利用者を「窓口」から「証明書交付サービス」へ誘導できる可能性があり、更なる窓口の混雑緩和に繋がると想定される。



(2) 実証実験の概要

実証概要

本実証では、2月上旬から下旬にかけて計7つの自治体において、住民票の写し、住民票記載事項証明書、印鑑登録証明書、各種税証明書、戸籍証明書、戸籍の附票の写しの6つの証明書等発行に係る実証を以下の流れで実施。

- ◎ 市区町村側に対して、マイナンバーカードに搭載された電子証明書の検証結果等を提供する「地方認証プラットフォーム」を整備
- ◎ 市区町村窓口利用者操作端末を設置し、マイナンバーカード所有者が自ら利用者操作端末を操作することで市区町村(職員カウンター内)に設置しているプリンタに自動的に証明書を出力
- ◎ 職員は交付手数料と引き換えに利用者へ証明書を交付

実証風景



実証風景



(2) 実証結果

	アンケート結果
利用者	<p>□ 利便性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者モニターの約9割の方が「便利である」と回答しており、利便性に問題はないと考えられる。
	<p>□ 所要時間(申請から証明書が交付されるまでの時間)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今回のユースケースでは、利用者モニターのほとんどの方が、今までの申請書による手書きに申請と比べ、「時間が短縮される」と回答しており、本サービスの有効性が確認された結果となった。
	<p>□ 利用ニーズ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者モニターの8割の方が今回のサービスを「利用したい」と回答しており、利用ニーズについては十分あると考えられる。
	<p>□ 有効性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今までコンビニ交付を利用したことがない23人の利用者モニター全員が「今後はコンビニ交付を利用する」との回答しており、本サービスの利用を機に、今後、「市区町村での窓口交付サービス」から「コンビニ交付サービス」へ誘導できる可能性を確認できた。
職員	<p>□ 職員の負荷軽減</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員モニターの8割から、窓口交付における「負荷が軽減される」と回答しており、本サービスが職員の業務の効率化に寄与できることが確認された。
	<p>□ サービスの有効性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員モニターの全員(42人)が、今回のサービスは「利用者(住民)にとって有効である」と回答した。有効と感じた理由として、利用者による申請書の記入が不要、本人確認のための書類の提示が不要、従来よりも待ち時間が減ることをあげており、本サービスを体験した職員が本サービスの有効性・有用性について、認識されたものと考えられる。 ・職員モニターの8割から本サービスを「提供したい」と回答しており、本サービスのニーズが確認された。

(3) 普及啓発について

- ◎ 今回実証したユースケースの実用化に向けた計画は、以下の通り。
- ◎ 平成29年3月末で、コンビニ交付参加市区町村数は377となり、対象人口は7,168万人を超える見込みであり、今後、窓口申請ツールの利用を契機とした「窓口」から「コンビニ交付」へのシフト、及び地方認証プラットフォームを活用した新たなサービス導入の議論が進むことを期待する。

◆ サービスの普及状況 (2017年7月4日時点)

状 況	自治体名	時 期
サービス開始済み	福島県会津若松市	2017年6月2日
	愛知県豊田市	2017年7月3日
	愛知県みよし市	2017年7月3日
サービス開始予定	大阪府豊中市	2017年7月18日(予定)
	山梨県中央市	2018年1月1日(予定)

