

## 1 序論

本調査研究は、「地方行政分野におけるITの利活用に関する調査研究に係る請負」に基づき、岡山市をフィールドとして実証実験を実施し、得られた結果を報告するものである。

平成14年度に実施した「インターネット基盤技術の高度化（e!プロジェクトの推進）に関するシステムの実証及び調査研究に係る請負 - 地方行政分野におけるITの利活用の在り方について - 」<sup>[1]</sup>の中で、次世代インターネット基盤であるIPv6<sup>(1)</sup>を活用した映像対話や遠隔制御、遠隔交付が可能な電子行政システムを開発し、そのシステムが申請・交付、相談、生涯学習といった行政サービスにおけるデジタルデバイド等の問題に対して有効であることが認められた。

これらの有効性が認められた行政サービスの中で、特に、申請・交付といった“行政の手続”を扱う窓口サービスにおいては、市民の利便性が大きく向上することが確認できたが、一方で、窓口職員の負担は増加することが明らかとなった。

そこで、平成15年度では、行政サービスの中でも最も身近なこの“行政の手続”に焦点をあて、前年度の実証実験における課題を解決すべくシステムに機能の拡充を行い、継続して調査を行うとともに、平成14年度及び平成15年度に行った実証実験を、“行政の手続”に関するITの利用方法という観点から総括的に報告するものである。