

ユビキタスネット社会における
新たな地域 ICT サービスの実現
に関する調査事業
調査結果報告書

平成19年3月30日

株式会社フライトシステムコンサルティング
株式会社RKKコンピュータサービス

(検討対象自治体) 鳩ヶ谷市
(協力自治体等) 福岡県 大野城市 アプリケーション・シェア協議会
(協力企業) 東京電力株式会社

****** 目次 ******

1. 調査の背景、目的	3
1.1. 背景、目的について.....	3
1.2. 調査研究の視点.....	5
1.3. 本調査の体制.....	6
1.4. 調査の対象.....	7
1.5. 調査スケジュール.....	11
1.6. 調査の進め方.....	11
2. 総合窓口のあるべき姿について	12
2.1. あるべき姿の提示(求められるICTモデル).....	12
2.2. 課題の抽出について.....	18
3. あるべき姿実現に向けた課題の検討	19
3.1. 鳩ヶ谷市の現状.....	19
3.2. 業務プロセスの視点(業務面の課題とその解決策).....	22
3.3. システムの視点(システム面の課題とその解決策).....	33
3.4. 人・組織の視点(体制上の課題とその解決策).....	47
3.5. 法・制度の視点(法・制度上の課題と解決策).....	52
4. 外部機関との連携	59
4.1. 引越れんらく帳とは.....	60
4.2. 事業化に向けたビジネスモデルの模索.....	61
4.3. 連携における課題と解決策.....	66
4.4. 法制度上の課題の抽出と解決策の検討.....	78
4.5. サービス提供に関する各社の責任分担、費用負担のあり方の検討.....	81
5. システム化実証(デモシステム)の実施	82
5.1. 市民のインテリジェント総合窓口の受容性.....	82
5.2. 職員のインテリジェント総合窓口の受容性.....	84
6. まとめ	87

1. 調査の背景、目的

1.1. 背景、目的について

地域におけるブロードバンドネットワーク基盤の充実に伴い、地方公共団体の行政情報を始め地域の様々な情報をインターネット上で獲得することが一般化している。また、電子自治体の構築の進展に伴い、様々な申請手続き等の行政サービスをインターネット上で利用できるようになりつつある。インターネット利用者の増加に伴い、インターネット上でより利便性の高いサービスを提供することが、住民サービスの向上に直接的に寄与するようになってきている。

このような現状に加え、将来のユビキタスネットワーク社会においては、行政サービスが単独で提供されるだけでなく、民間企業によって提供されるサービスとの融合によってより利便性の高いサービスとして提供されることも可能になることが期待されている。

このようなサービスの高付加価値化について、「インテリジェント型総合窓口サービス」を実現することにより、市民が求められている行政サービス、また今後のユビキタスネットワーク社会における高付加価値化につながるものとする。

① 窓口サービスのワンストップ化による市民サービスの向上

市民にとって便利でわかりやすい窓口サービスを実施するには、市民が来庁し利用する窓口をひとつに集約する必要があると考える。市民サービスを実施する窓口数も、現在の各業務（あるいは各課）単位の窓口から、すべての市民サービスを実施できる「総合窓口」へと変化することにより、来庁した市民が待つことなく市民サービスを受用できる環境へと変化し、市民サービスの向上が図れると考える。

② 徹底した業務効率化の追求による行財政改革の実現

厳しさを増していく財政状況、確実に減少し続けていく職員数に対し、増加・複雑化する行政事務と多様化する市民ニーズに応えていくには、徹底した業務効率化の追求と、レガシーシステムの抜本的改革とシステム再編計画に基づき ICT をフル活用していくことが不可欠となる。同時に、継続的なコストダウンの追求が可能となるように新たにシステム化された環境の下、業務改革や組織改革を断行していくことが必要となる。

また、新たな市民サービスの創出や、従来の市民サービスの更なる向上に投入するために業務の効率化・内部事務の効率化を図り人的資源と時間を創出する必要がある。

③ 高度な業務間連携による PUSH 型市民サービスへの展開

これまで業務ごとに管理していた情報を有機的に組み合わせるため庁内に存在する情報の一元管理とその情報間の高度な連携を実現する必要がある。その機能を利用し、これまで申請・届出に基づき実施してきた受身の市民サービスから、サービスの対象となる市民へ向けた案内・提供を行う PUSH 型市民サービスへの展開を図る必要が考えられる。

④ 電子自治体実現に伴う電子的市民サービスの実施

電子的なノンストップサービスを新たに提供するためには「電子データの流通によって業務を遂行できる電子自治体」に対応したシステムを導入する必要がある。市民にとって、サービス窓口の選択肢が増えるとともに、開庁時間内ではしか享受できなかった窓口サービスが、原則24時間365日のサービスとして受けられる必要があり、ライフスタイルに応じたサービスの提供が必要となる。

また、電子自治体の技術標準化（地域情報プラットフォームへの対応）における官民連携ポータルの実現により、近い将来、引越しなどのライフイベントに応じた全ての必要な手続きをノンストップで行えるようになるものと想定する。

この電子自治体は、地域の生活者への行政サービス提供のための、自治体内での電子データ管理拠点にとどまるのではなく、他の民間企業等のサービス主体に対しての情報提供も含めた、「住民データの管理主体」となってゆくべきと考えている。自治体が情報管理に責任を持ち、関係機関に適切な情報提供をしてゆくことで、行政内部の窓口手続き等の効率化だけではなく、市民・民間企業・自治体が相互に情報を活用する便利なサービス、新しいサービスの実現可能性を有している。

本調査は、このような可能性を有している、電子データの流通による窓口手続き等のサービスのあり方、市民・民間企業・自治体が参画する新たなサービス提供のあり方について、調査研究を行うことを目的とする。

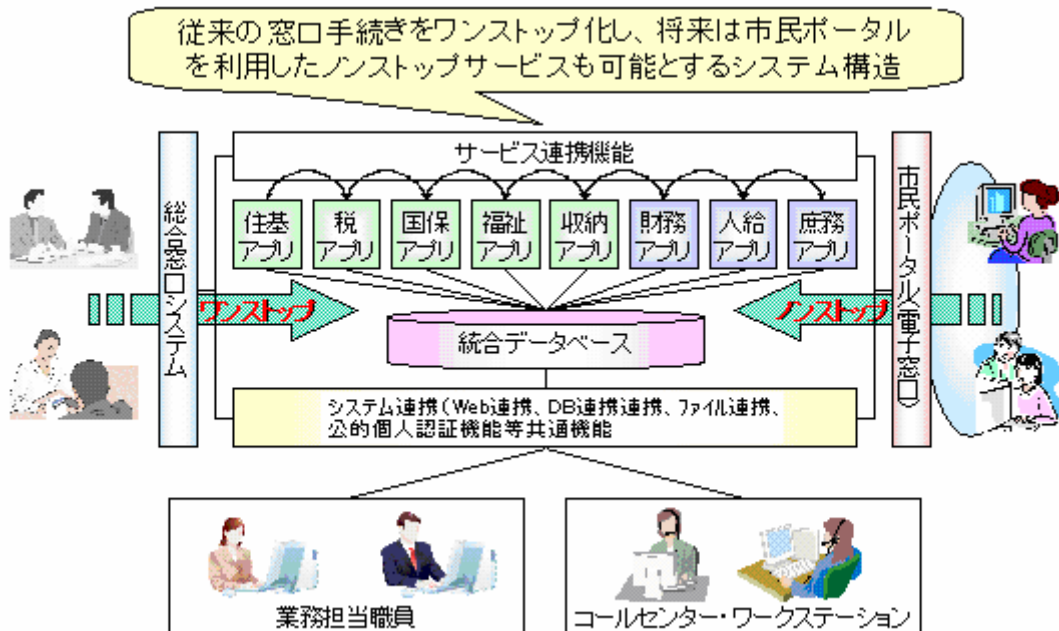
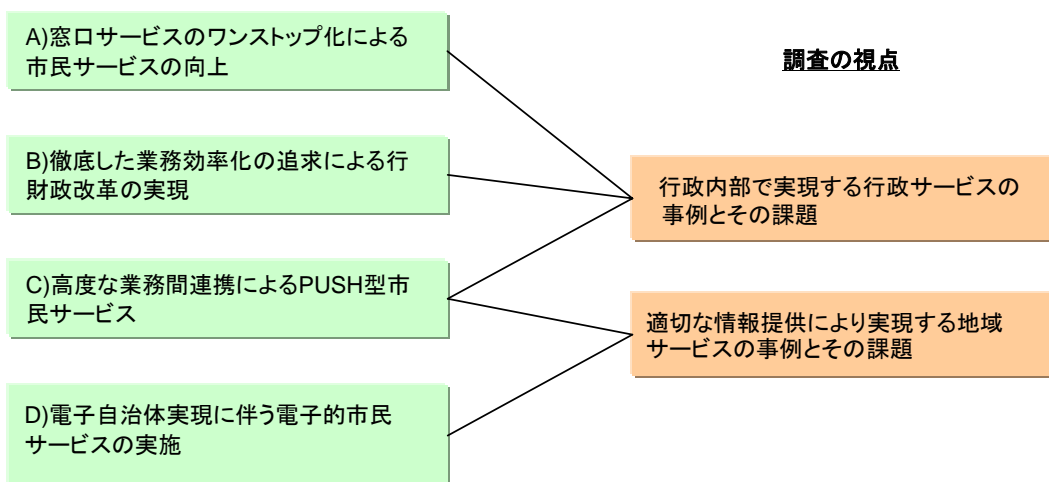


図 1.1-1 .電子自治体の将来像

1.2. 調査研究の視点

上記研究の目的から、本調査研究の視点として、大きく以下の2点を検討する。

行政サービスに求められるもの



① 行政内部で実現する行政サービスの事例とその課題

紙媒体での情報流通を基本とした従来型の手続きや処理手順が、電子データの流通によりどのように変わるのかを検討する。現行の申請や処理手順の法根拠を確認し、電子データでの処理の実現にあたり、支障となる課題を明らかにするとともに、具体的サービスの創造をはかる。

また、この検討を行う際に、従来型の手続きや処理手順および法根拠を確認し、総合窓口化する際の課題となる点があるのであれば、その解決方法までを検討すると共に、総合窓口手続きを簡便化することで、専門性を問わない窓口業務について、民間へアウトソーシングをする可能性まで検討する。

調査にあたり、単なる調査業務に終わることなく、実際にICTサービスとして総合窓口を構築する予定である自治体を検討主体とすることにより、より具体的な調査結果が得られると考える。このため、平成17年度に「福岡県電子自治体共通化技術標準¹」に準拠した共通基盤システムを構築し、今後の総合窓口の実現のためシステム全体最適化へ向けたシステム統合基盤の整備を全国の自治体に先駆け実施している鳩ヶ谷市の協力を得て実現に向けた調査・検討を実施するものである。詳細は第3章にて記述する。

② 適切な情報提供により実現する地域サービスの事例とその課題

自治体が情報を管理し、適切に関係機関に提供するならば、住所や家族構成などの情報

¹自治体個々にアプリケーションを作成するのではなく、アプリケーションの相互活用(アプリケーションシェア)が出来る仕組みを2004年福岡県が電子自治体技術化標準として策定・提唱したものである。

の変化に対し発生していた関係機関への諸手続きがどのように変わるのかを検討し、その結果、住民にとってどんな利益があるのかを明らかにするとともに、具体的な情報提供モデルの創造をはかる。多様化する住民ニーズはユビキタスネット社会において更に拡大すると想定される。市民にとって、サービス窓口の選択肢が増えるとともに、開庁時間内でしか享受できなかった窓口サービスを、原則 24 時間 365 日のサービスとして受けたいという要求はますます強まっていき、ライフスタイルに応じたサービスの提供が必要となると想定される。また、電子自治体の技術標準化（地域情報プラットフォームへの対応）における官民連携ポータルの実現により、近い将来、引越しなどのライフイベントに応じた全ての必要な手続きをノンストップで行えるようになるものと想定する。

具体的には、東京電力株式会社が提供している「引越れんらく帳」(<http://www.tepore.com/hikkoshi/renraku/>)の機能を利用し、相互に情報の提供が安全安心に提供できる仕組み、かつ関連する機関の利用意図を調査し、個人データ処理に係る個人の保護及び当該データの自由な移動に留意しつつも、有用性を探るとともに当該サービスの事業化に向けた検討の土台と一定の指針を示すものである。詳細は第 4 章にて記述する。

1.3. 本調査の体制

本調査の体制を検討するにあたり、まず本調査の成果として求められるものを、以下の4点と定義した。

- ① 単なる調査業務に終わることなく、現実にICTサービスとして事業化出来た結果が期待されている
- ② 調査参加自治体のみならず、本調査結果を利用する全国の自治体にとって有益な情報である必要があり、実際に横展開されていくことが求められている
- ③ ICTサービスとして現実に事業化できるだけの実体性を持った結果が期待されている
- ④ 自治体のサービスのみならず、民間サービスの連携までを視野にいれた検討結果が期待されている

この4点から、本調査事業に必要な体制への要件と、弊グループの体制構築方針を以下のように纏めた。

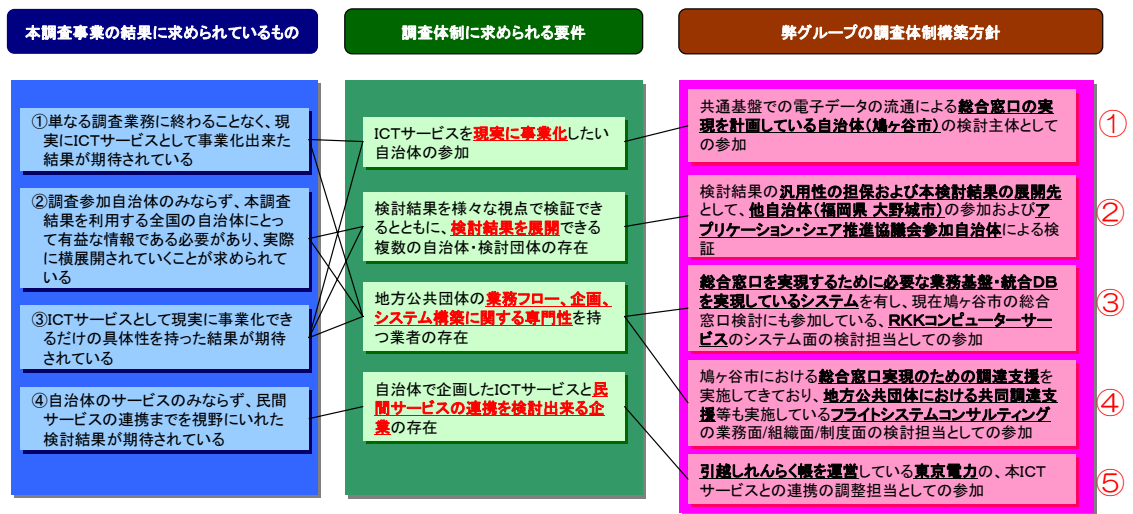


図 1.3-1 本事業の調査体制構築方針

本方針に従い、本調査事業は、図 1.3-2 のような検討体制で実施した。(なお、以下図の①～⑤は、図 1.3-1 本事業の調査体制構築方針の①～⑤に対応している)

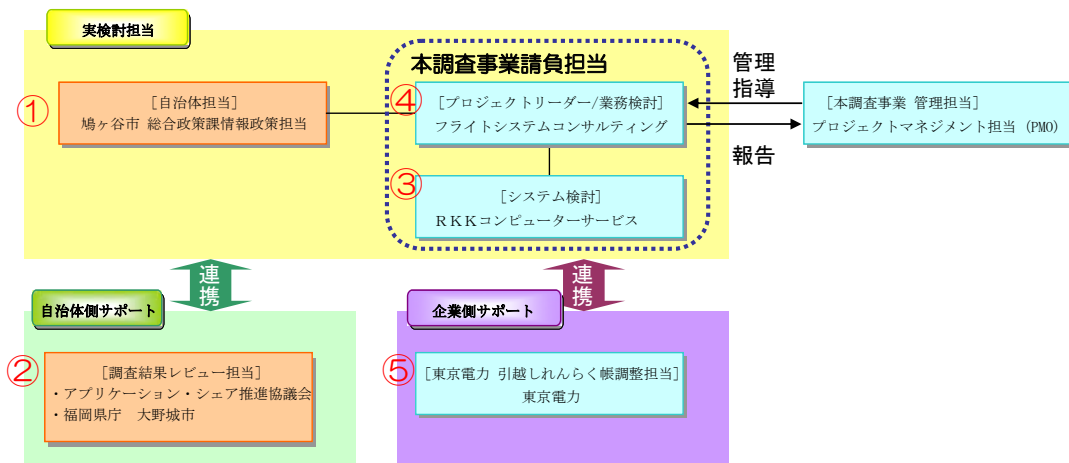


図 1.3-2 本調査事業の調査体制

1.4. 調査の対象

あるべき総合窓口を実現するための課題抽出は、現状の窓口業務のあるべき総合窓口で実現する場合の阻害要因の明確化から行うことが合理的なため、まず、現状の窓口業務を明確に把握する必要がある。

そのため、住民が行政サービスを受けるタイミングとして、結婚に伴う婚姻届や子供が生まれたことによる出生届、乳幼児医療助成申請等のライフイベントのタイミングがほとんどであることから住民のライフイベント毎に発生する手続きにどのようなものが存在するのか整理した。

ライフイベントの整理にあたっては、平成 17 年度に鳩ヶ谷市が市民参加によるホームページ編集サ

ポータルチームを編成し住民の視点から発生する様々なライフイベントを整理し体系化した結果、ホームページのコンテンツのひとつとして公開しているライフイベント一覧を利用²した。その一覧が表 1.4-1.鳩ヶ谷市のライフイベント一覧となる。

²当検討にあたっては、鳩ヶ谷市の市民が数多く参加し、学識者の統括のもとに悉皆的な検討がなされていたため、その網羅性には問題がないものと判断した

表 1.4-1 鳩ヶ谷市ライフイベント一覧

ライフイベント	手続き	備考
妊娠・出産	妊娠	妊娠届(母子健康手帳)
	出産	出生届
学校教育	入学・転学	入学届
		転校届
		編入届
	手当・助成 行政サービス	
結婚・離婚	結婚	婚姻届
	離婚	離婚届
住まい	借りる	
	建てる前	
	建てる時	
転入・転出	転入	転入届(鳩ヶ谷市に転入したとき)
	転出	転出届(他の市区町村に転出するとき)
	転居	転居届(鳩ヶ谷市内で住所が変わったとき)
育児・保育	手当	
	事業	
	病気	
	施設	
葬儀 介護	届出	
	施設	
	保険	
	サービス	
	費用	
仕事	就職	
	退職	
	再就職	
	独立	
	融資	
	保証	

総合窓口で処理する手続きは上図ライフイベント全てとなるが、量および調査期間の問題で全てを網羅的に調査することは困難であるため、ライフイベントを以下の条件で絞り込み、「転入・転出」を詳細調査(現状手続き等の分析)の対象とした。

- 一般的な住民が通常の生活で直面するライフイベント
- その処理内容が複数、かつ複数事業所にまたがるもの
- 処理件数が多いもの

また、選定したライフイベントの転入・転出時、合わせて申請・届出される手続き、その所管課として纏めたものが表 1.4-2 転入・転出時の手続き一覧となる。

表 1.4-2 転入・転出時の手続き一覧

転入	転入届 (鳩ヶ谷市に転入したとき)	印鑑登録申請	市民課		
		世帯変更届(世帯主変更、世帯の合併・分離)	市民課		
		転入届(鳩ヶ谷市に転入したとき):外国籍の方	市民課		
		市立小・中学校への転校	学校教育課		
		児童手当の申請	児童福祉課		
		児童扶養手当転入届	児童福祉課		
		ひとり親家庭等医療費支給事業の申請	児童福祉課		
		障害児福祉手当の申請	児童福祉課		
		特別児童扶養手当の住所変更(県内)	児童福祉課		
		特別児童扶養手当の申請(県外からの転入)	児童福祉課		
		乳幼児医療費助成の申請	児童福祉課		
		障害者手帳の住所変更	障害福祉課		
		水道使用開始届け(転入)	水道部管理課		
		水道料金口座引落し申込手続き	水道部管理課		
		介護保険の申請(転入)	高齢者福祉課		
		老人保健法医療受給者証の住所変更(転入)	高齢者福祉課		
		国民健康保険への届出(国保に加入)	国保年金課		
		国民年金の住所変更(転入・転出)	国保年金課		
		自動車検査証の記載事項変更手続き	埼玉運輸支局		
		運転免許証記載事項変更	埼玉県警察運転免許センター		
		小児慢性特定疾患医療の給付	埼玉県川口保健所		
		原動機付自転車等のナンバープレートを受ける手続き	税務課		
		インフルエンザ予防接種	保健センター		
		4か月児健康診査	保健センター		
		1歳6か月児健康診査	保健センター		
		3歳6か月児健康診査	保健センター		
		10か月児健康相談	保健センター		
		予防接種	保健センター		
		犬の登録	保健センター		
		電気・電話・ガス	東京電力ホームページ		
			NTT東日本ホームページ		
			東京ガスホームページ		
			大東ガスホームページ		
			引越れんらく帳(事業者連絡先検索のページ)		
		転出	転出届 (他の市区町村に転出するとき)	印鑑登録証や印鑑をなくしたとき(紛失届)	市民課
				市税および国民健康保険税の納付	納税課
				粗大ごみの出し方	粗大ごみ受付センター
				介護保険の申請(転出)	高齢者福祉課
				児童手当の資格消滅	児童福祉課
				児童扶養手当の資格喪失	児童福祉課
				ひとり親家庭等医療費支給事業の喪失	児童福祉課
障害児福祉手当の資格喪失	児童福祉課				
特別児童扶養手当の県外転出届	児童福祉課				
小児慢性特定疾患医療の給付	埼玉県川口保健所				
国保への届出(国保をやめる)	国保年金課				
国民年金の住所変更(転入・転出)	国保年金課				
市立小・中学校への転校	学校教育課				
乳幼児医療費受給資格の消滅	児童福祉課				
予防接種	保健センター				
世帯変更届(世帯主変更、世帯の合併・分離)	市民課				
障害者手帳の住所変更	障害福祉課				
転出届(他の市区町村に転出するとき):外国籍の方	市民課				
犬の登録	保健センター				
老人保健法医療受給者証の住所変更(転出)	高齢者福祉課				
原動機付自転車等のナンバープレート返納手続き	税務課				
水道使用中止届け(転出)	水道部管理課				
運転免許証記載事項変更	埼玉県警察運転免許センター				
自動車検査証の記載事項変更手続き	埼玉運輸支局				
電気・電話・ガス	東京電力ホームページ				
	NTT東日本ホームページ				
	東京ガスホームページ				
	大東ガスホームページ				
	引越れんらく帳(事業者連絡先検索のページ)				
	郵便物移転先転送				
	ゆうびんホームページ				

平成 19 年 3 月の組織体制による

1.5. 調査スケジュール

年月	平成18年				平成19年		
	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
基本線表	PRJ 立上	ライフイベント選 定	現行手続き現状 調査	調達準備統合窓口実現後 の手続き/手順確定	まとめ	PMO問い合わせ対応	
成果物		○プロジェクト実 施計画書	○総合窓口イメ ージ ○ライフイベン ト	○現行手続き調 査結果	○統合窓口イメージ(庁 舎外機関との情報流通 イメージ含む) ○課題解決の方向性	○実証報告書	
1000 ライフイベント選定							
1110 現在の窓口業務の整理							
1210 現行窓口業務の課題確認、整理							
1220 統合窓口業務のあり方の検討							
1310 あるべき統合窓口の姿立案、確認							
1320 ライフイベントの選定							
2000 現行手続き現状調査							
2110 手続きの入力情報と法根拠整理							
2120 ステークホルダー別の利用意図整理							
2130 手続標準化検討							
3000 統合窓口実現後の手続き/手順確定							
3110 理想モデル検討							
3210 理想モデル運用体制検討							
3310 理想モデル実現のための制約事項整理							
3410 理想モデル確定							
4000 自治体庁舎外の機関との連携検討							
4110 関連機関との連携検討							
4210 連携イメージ検討							
窓口アンケート							

1.6. 調査の進め方

① 仮説検証アプローチの採用

本調査業務においては、きたるべきユビキタスネット社会を見越した、今までにない新しい行政サービスモデルの提示が求められていると理解している。

このように線形のリニアな改善ではなく、もっと根本的・構造的な変革により、一気に一つ上のステージへ上がることを求められている案件においては、現場レベルの改善の積み上げでは抜本的な解決は難しいものと考えた。

このため、本調査業務においては、現状調査に重きをおく、従来型のアプローチではなく、検討の当初に、あるべき統合窓口の姿を明らかにしてから、その実現における制約を明確化し、その解決を検討する、という仮説検証型のアプローチをとった。

② システム化実証(デモシステム)の実施

本調査では、調査した結果が本当に有用であるかどうかを検証するために、実際に鳩ヶ谷市において、総合窓口実現後のシステムのデモ(画面イメージ)を利用し、検証を実施することとした。

本デモシステムは、詳細は後述するが、事務処理のため確認する項目を整理し、簡素化した質問項目としてディスプレイ上に表示し、それをYES、NO形式で選択するスタイルとして、対応する職員のスキルにサービスレベルが依存しない仕組みのデモが可能となっている。

なお、判定内容をサービス連携により自動連携して処理するシステムは、鳩ヶ谷市が構築する「業務連携モデル」を活用することを想定して、実際に現在鳩ヶ谷市に導入されている機能で実現可能なデモを策定した。本デモシステムは、同市で実際に利用し、職員等へのアンケート・ヒアリングなどの実施により課題の検証を行った。また、デモシステム自体も「業務連携モデル」の拡張として、鳩ヶ谷市の予算で検討しているものをそのまま利用することとした。

このようにデモシステムを利用することで、以下2つのメリットが得られた。

- 実現イメージが明確にわかる
- 実現イメージを基に検証するため、机上検証と比較して、検証作業が具体的に行える

2. 総合窓口のあるべき姿について

2.1. あるべき姿の提示(求められる ICT モデル)

行政内部の窓口手続き等の効率化だけでなく、市民・民間企業・自治体が相互に情報を活用することにより、真に市民に便利でわかりやすいサービス、新しいサービスが実現できる総合窓口を目指している。

単に一つの窓口で書類のやりとりが出来る、というだけでなく、今後市民が行うすべての行政手続きを、総合的なワンストップサービスとして実現できるインテリジェント型総合窓口システムを構築し、新たな市民サービスを生み出すことを目指している。

インテリジェント型の総合窓口を実現することで、以下にあるように、PUSH 型のサービス提供が可能な窓口になると考える。

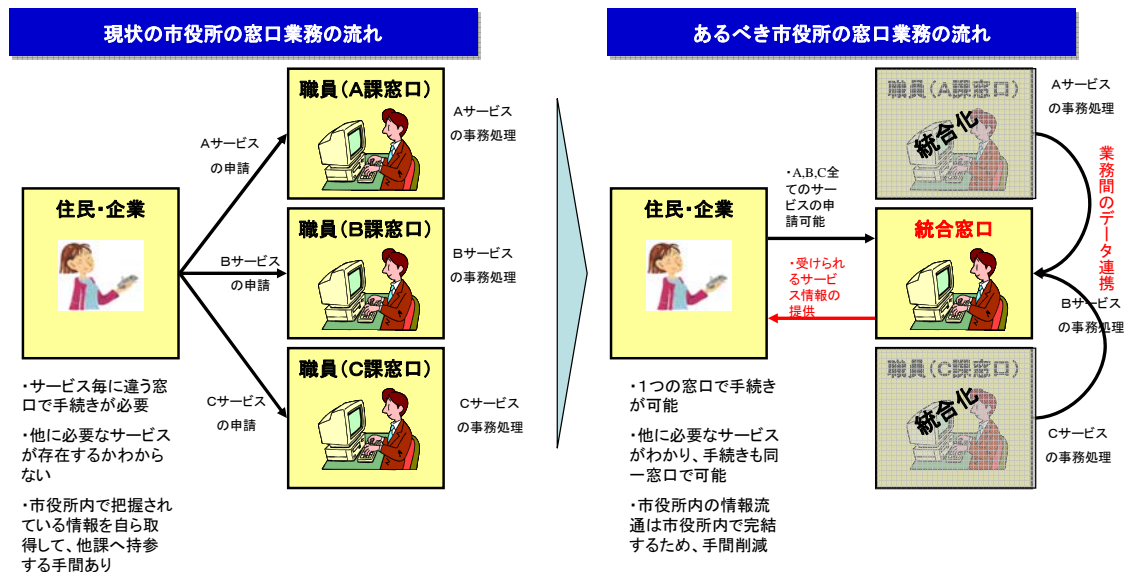
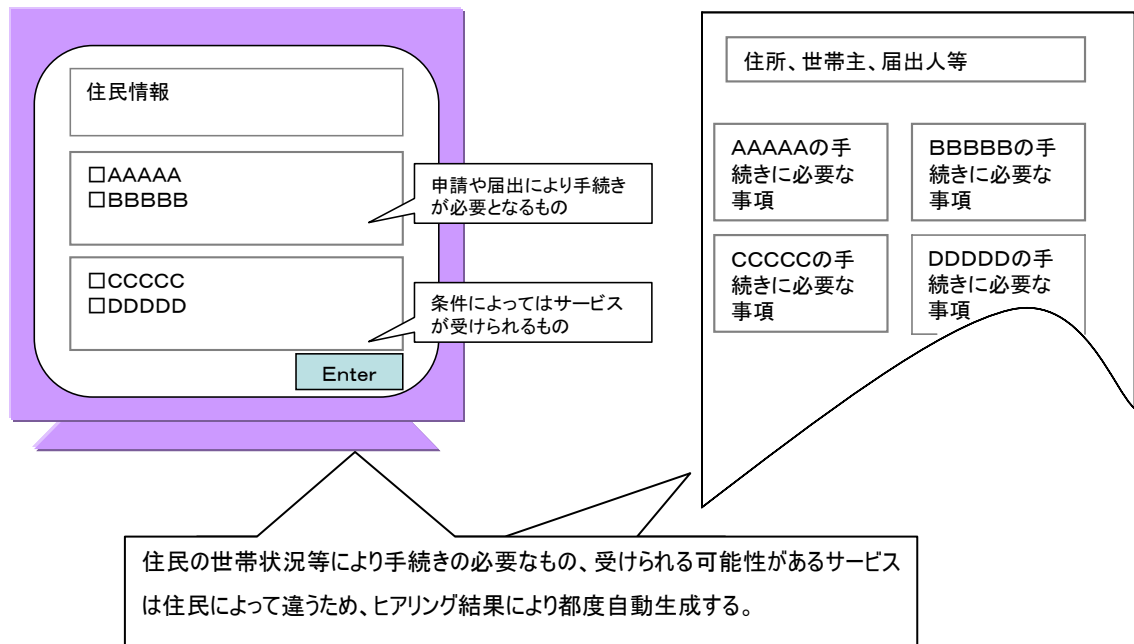


図 2.1-1 窓口の現状とあるべき姿

インテリジェンス型総合窓口はこの形の総合窓口を一步進め、徹底した IT の利活用により、これまで業務ごとに管理していた情報を有機的に組み合わせて利用することにより庁内に存在する情報の一元管理とその情報間の高度な連携を実現したうえで、住民が受けられるサービスを案内でき、審査までも当該窓口で実施できるPUSH型の市民サービスへの展開を図ることを目的とした総合窓口を実現することが、真に便利でわかりやすいサービスであると考えた。

弊グループの考える総合窓口では、住民が来庁した際、最初に申請書の記入を行うのではなく総合窓口で住民が受けられるサービスの案内を聞くことから窓口での手続きがスタートする。³例えばある転入届で来庁した住民に対し総合窓口で聞き取りを実施し、共有された住民情報を基に住所異動に伴い合わせて手続きを行う必要のあるものと、条件によってはサービスを受けられる可能性があるものを案内する(下図窓口画面イメージ)。住民が手続きを希望すれば、その手続きに即した申請書や届出書(下図申請書イメージ)に記入してもらい申請や届出を受理する。この時、審査が可能な情報が揃っているのであれば、その場で審査作業も実施し、証明書等の交付も完了させるようにすることで、所管課へ移動することを無くす。

³元来住民は受けられる行政サービスを知らないことが多いことを考えると、今までの申請主義は、ある意味サービスを知る、知らない(あるいは該当職員のスキル)により行政の不公平を発生していた可能性も否定できない。



このことにより、従来型の総合窓口では発生していた審査業務による所管課への訪問作業を無くし、真のワンストップサービスを実現することを目指す。

このような窓口形態へ変更した場合、住民は来庁して始めて受けられるサービスを認識することになるため、必要書類を持参しない場合が想定されるが、その場合は、総合窓口職員は必要データの登録を行うことにより仮受付として処理し、住民は帰宅後、必要書類を別途郵送することにより、再度来庁する必要もなく処理が完了することを目指す。

上記までをまとめた、弊グループの考えるあるべき総合窓口の業務イメージは以下のとおりである。

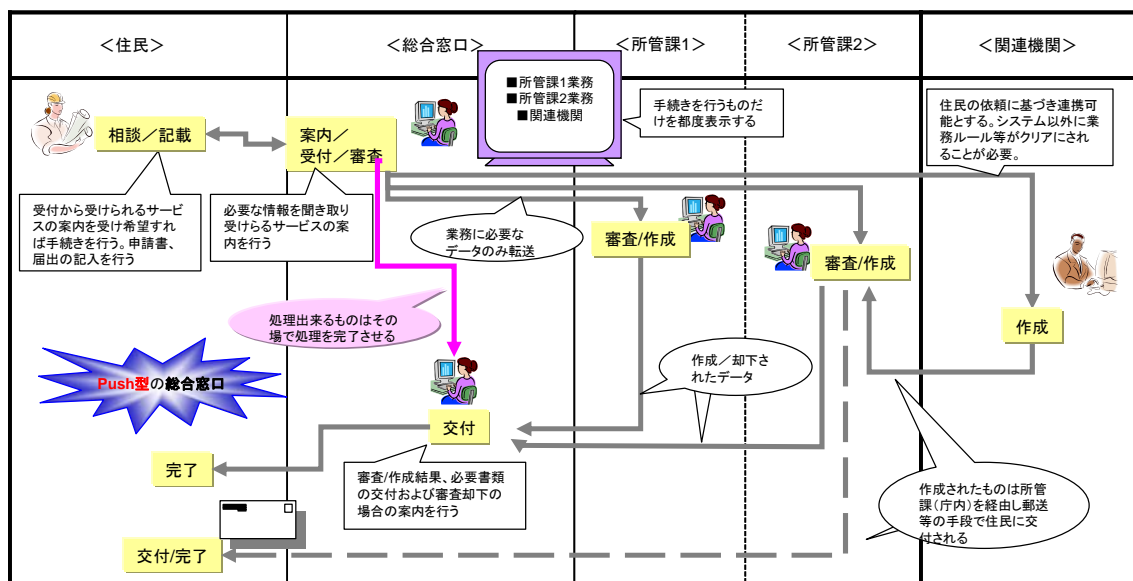


図 2.1-2 あるべき総合窓口の業務イメージ

以上のようなあるべき総合窓口を実現するには、それぞれの業務について、審査等までを行うことになるため、各業務について高度な業務ノウハウを要した職員の配置が必要となることが想定される。一方、2007年問題等による経験豊富な職員の退職、また行政改革による職員総数の減少を実施している現状では、これらの業務ノウハウを持った職員を総合窓口配置することは非常に困難であるといえる。これらの解決策として、教育による業務知識向上ということも考えられるが、短期的なノウハウ向上は難しい。

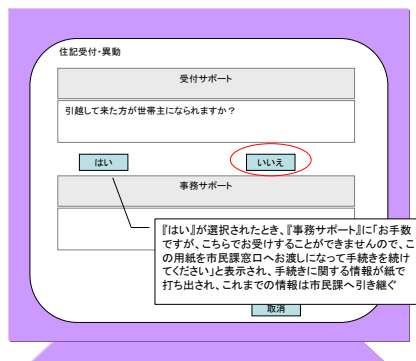
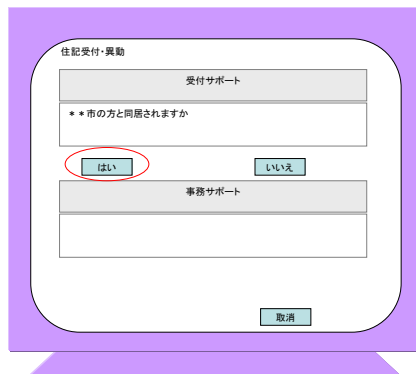
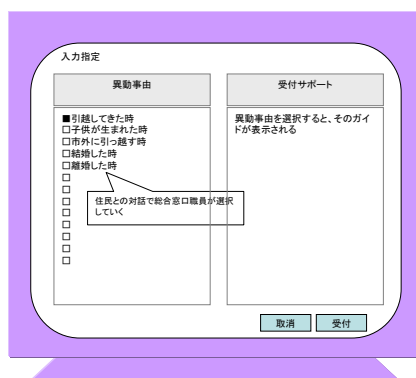
このような現状から結局、現在のところの各自治体における総合窓口は、受付の一元化まででとどまっていると想定され、弊グループでは、これを解決するために、IT を利活用することで、業務ノウハウを必要としない、住民との対応に即した画面表示や操作性を有した窓口システムの実現で解決するのではないかと考えた。

具体的には、多種多様な手続きの中から、順次手続きに沿って職員が聞き取りを行うのではなく、手続き自体を職員が意識することなく内容をひとつずつ確認した結果、住民が受けられるサービスを案内できる右図のような対話型のナビゲーション機能を有した仕組みを実現する。

総合窓口で住民に来庁目的を確認し、例えば転入の場合、「引っ越してきた時」にチェックを入れることから業務が始まる。

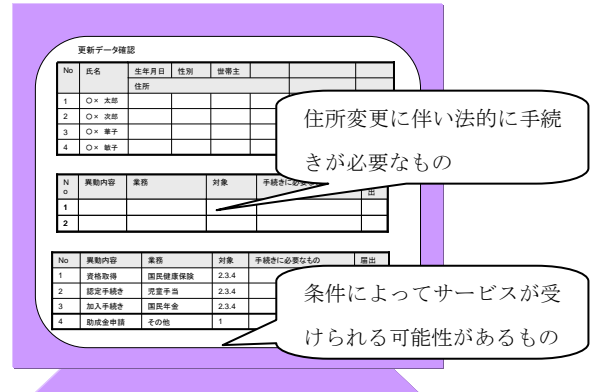
窓口職員は転入者が既に世帯のある中への転入（一部）なのか、世帯全部の転入なのか意識することなく、画面に沿って処理をしていけば良いことになる。

なお、このようなシステムを作成しても、総合窓口の全ての職員が、業務知識を豊富に持っていない可能性が高いという前提が有る以上、全ての手続きを網羅的に総合窓口で完了させることは不可能である。このため、専門性が高く、調査が必要なものについては、これまで通り所管課にて対応することを前提としたシステムを作成することとする。なぜ手続きできないか総合窓口職員の画面にナビゲーション機能で理由を表示させることで、その内容に沿って住民に説明をする。また、入力された申請者データと合わせ所管課に処理を引き継いでもらうため、所管課で再度申請書の記入が不要となるというメリットを得ることができる。



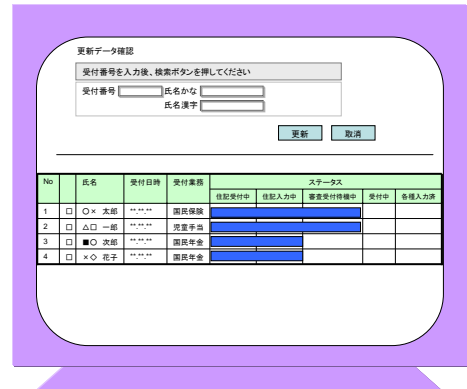
聞き取り作業によって申請者に対し必ず行わなければいけない手続き、条件によってはサービスを受けることのできる可能性のある手続きをナビゲーション機能により画面に表示する。職員側より利用可能なサービスを案内することで、今までの申請型の行政サービスから PUSH 型行政サービスに転換できる。

この条件によってサービスが受けられるものの候補に、民間企業が提供するサービスを取り入れる事できれば更に住民サービスは向上され则认为る。



なお、業務を一箇所に集約することにもなることから、待ち時間が長くなるなど、住民サービス低下につながる点がないかを考慮する必要がある。

この解決策として、総合窓口で住民の手続きを聞き取りした結果、集約された申請書を渡す際に、受付Noを付与し記入してもらうこととした。住民が申請書を記入している間、総合窓口では他の住民の受付も実施する。記入し終わった住民が再度総合窓口に来た際、窓口職員を限定する必要はなく、受け取った窓口職員が受付 No で検索すれば、申請者の現在のステータスを表示し、処理を継続させることにより、待ち時間を解消させると共に職員の作業効率も上げることが可能となる仕組みの実現が必要になると考える。



上記までの検討をふまえ、転入時において来庁した住民が合わせて印鑑登録申請、児童手当支給申請、国保加入のサービスが受けられる場合の業務フロー図、およびデータフロー図は以下となる。

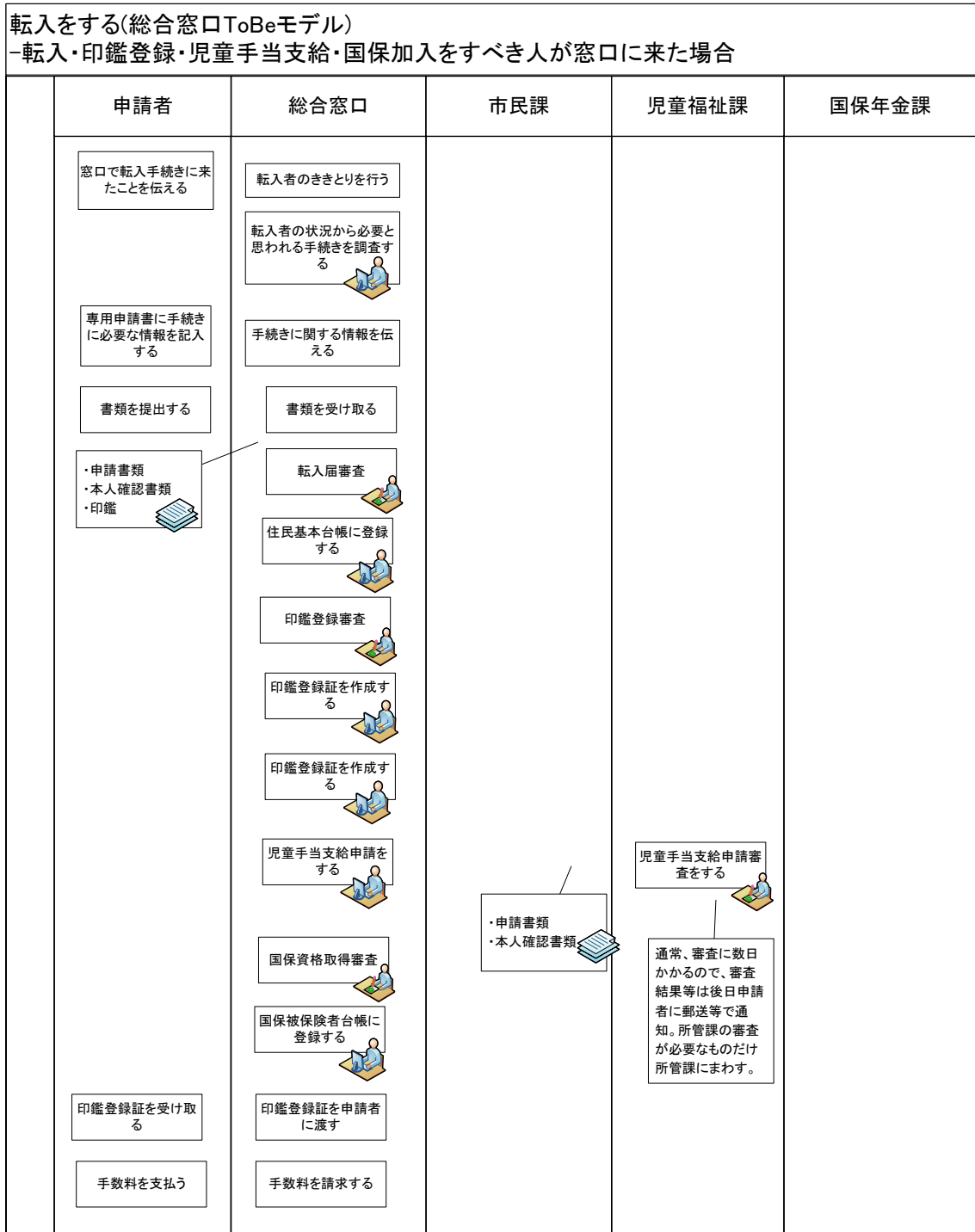


図 2.1-3 理想の総合窓口の業務フロー

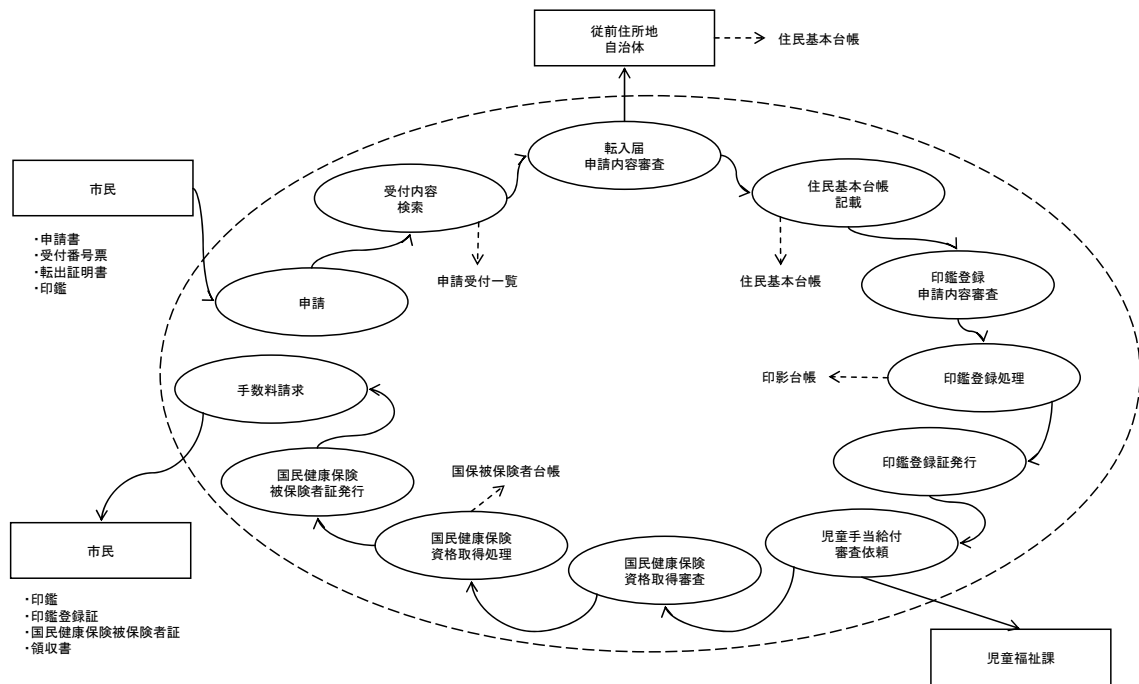
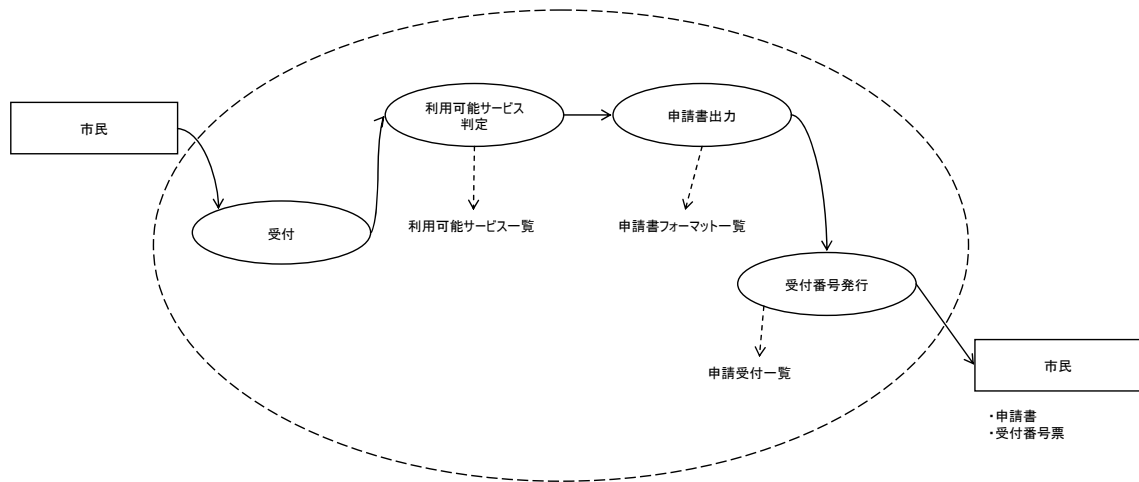


図 2.1-4 理想の総合窓口におけるデータフロー図

2.2. 課題の抽出について

前述のあるべき総合窓口の実現によるワンストップサービスは、現行の法制度・条例・規則、または、長年の固定化された業務プロセスのために、困難な状況も想定される。従って、本研究では、このようなワンストップサービスを実現するにあたり、現行法制度や業務プロセスにこれらのサービスを実現する為になどのような阻害要因が存在するかの分析・検討を行い、法令改正や業務プロセス改革に必要な要素を図 2.2-1 の課題抽出のフレームワークに沿って洗い出すこととする。

これらで抽出された課題を解決する道筋をつけることで、行政手続きの大部分が総合窓口で実現で

きるものと考えられる。

【行政手続オンライン化に向けた課題】

- ・ 業務プロセスの抜本的改革・・・長年の固定化されたプロセスにこだわらない
- ・ 高機能総合窓口システム・・・業務知識を不要とするシステム機能
- ・ 組織機構の再編成・・・集約される窓口体制と後方支援体制
- ・ 条例・制度の再整備・・・申請主義による受身型からサービス提供型へ

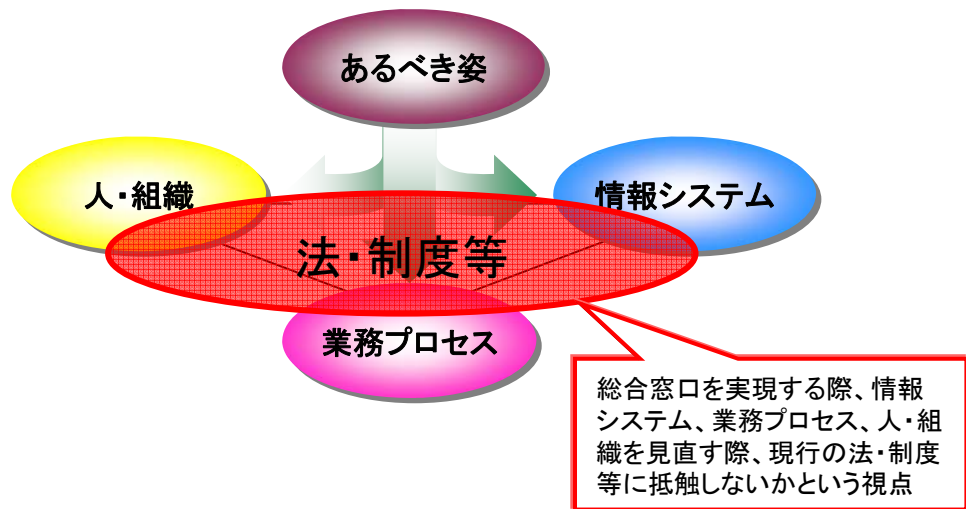


図 2.2-1 課題抽出のフレームワーク

3. あるべき姿実現に向けた課題の検討

3.1. 鳩ヶ谷市の現状

調査にあたり、協力自治体である、鳩ヶ谷市域を対象として行うため、鳩ヶ谷市の現状ならびにこれまでの取組に付いて知る必要がある。

鳩ヶ谷市は、埼玉県南東部にある市である。江戸時代には日光御成街道の宿場町として栄えていた。面積 6.2k m²、総人口 59,596 人 (2006 年 10 月 1 日現在)で、日本の市の中では行政面積が 2 番目に小さい市となっている。



2001 年 3 月には、埼玉高速鉄道線が開通し、都心への交通が便利になったことと、この鉄道線の市内駅である鳩ヶ谷駅および南鳩ヶ谷駅の付近にマンションやスーパーなどが進出したことなどから、ここ数年連続して急激な人口増加が続いている。(2000 年 54,914 人⇒2003 年 56,685 人⇒2006 年 59,596 人)

このため、昨今当市を取り巻く社会環境は大きく変化しており、次に掲げるような多様な事象を背景とした行政課題に取り組むことが求められており、

- 長引く景気の停滞
- 人口の急激な増加を経た都市の成熟化
- 地球環境や自然環境の保全意識の高まり
- 少子・高齢化社会の本格的な到来
- 市民の価値観の多様化
- 地方分権の推進
- まちづくりへの市民参加

以下の4点を基本理念として、まちづくりに取り組んでいる。（『第4次鳩ヶ谷市総合振興計画 基本構想』より）

- 市民と行政の協働によるまちづくり
- 環境と共生するまちづくり
- 豊かな人間性を育むまちづくり
- 安心して暮らせるまちづくり

このような背景の中、鳩ヶ谷市では、平成14年度から川口市・蕨市と3市で法定合併協議会を立ち上げ、合併を目指して検討を行っていたため、新規システムの開発を凍結していたが、平成16年9月に法定合併協議会が解散となり、合併のため凍結していたシステム更改に関して、鳩ヶ谷市単独での早急な対応策が必要となった。

このため、合併新市で予定していた情報化計画を鳩ヶ谷市に適した形で実施すべく「電子データの流通で業務を遂行できる自治体」を目指して、複数の業務を横断的に統合する仕組みを構築・活用した、以下4つの取組による新しい電子市役所の構築を進めている。（「鳩ヶ谷市電子市役所構築方針」（平成16年10月4日IT推進会議決定）より）

- ① 電子市役所の早期実現を図り、電子情報の流通による、安全で合理的な業務サービスを推進する。
 - 全国標準の共通基盤を採用し、データ連携機能を活用することによって、現在何段階かに分かれている入力と処理を連携し、複数の手続きを連続して処理できる仕組みを構築することにより、業務の統廃合を進める
- ② 電子市役所サービスの推進にあたっては、市民が便利さを実感できるものを優先する。
- ③ 電子市役所の構築にあたっては全庁的な組織を設け、「市民が便利」の視線で業務手順や制度を見直し、個々の改善より全体の改善を図る。
 - 申請を受けたものに対して、関連するデータの内容を連携できる仕組みを構築し、幅広い部分での自動判定と自動連携処理を実現し、複数の課で行っていた手続きを改め、1カ所で関連する手続きを行える総合窓口の実現を進める
- ④ 電子市役所の構築は費用対効果を重視し、目的を明確にして、根本的な事務合理化を目標に進める。

- ⑤ 電子市役所の運用により、ITが支援する高度な業務サービスと合理的な業務体制を実現する。
- 市民サービス系のシステムを構築し、各種手続きが該当する要因をデータベース化し、それを判定する情報は共通基盤を活用して、データの連係が出来るように窓口サービスのシステムを小海氏、申請作業の軽減や添付書類の削減、事務手続きの簡素化による行政サービスの迅速化を目指す
 - 内部情報系業務の統合を行うため、財務会計システムや人事給与システム、文書管理システムの効果的な運用により、電子データのスムーズな連携や発生源入力の徹底、重複作業の削減、既存データの活用等を進める

これらの構築方針に従い電子市役所を構築することにより、市役所内部においては、現在多くの職員を配置している管理部門職員の削減や配置転換を実施できることに加えて、業務の効率化と事務の合理化につなげることが出来ると考えている。

実際に鳩ヶ谷市では、「定員適正化計画」を策定し、平成 18 年度から平成 22 年度までの 5 か年間において、全職員数の 5 パーセントを目標とした職員削減も実施している。また、職員定数に関しては、団塊世代の職員が一斉に定年退職時期を迎える、いわゆる「2007年問題」に対する対応も必要となっている。具体的には、鳩ヶ谷市においては、これから5年間のうちに合計105人（H17年度の職員数の約1/5）が定年退職を迎えることとなっている。（下表参照）

定年退職者等の推移状況

単位：人

	H17	H18	H19	H20	H21	H22	合計
各 年 4月1日 職員数	516	495	485	461	437	411	—
年度末退職 予定者数 <small>(うち定年退職7名)</small>	21	10	24	24	26	—	105

※新規採用職員数は含まず

「鳩ヶ谷市 第三次定員適正化計画」より

行政経験豊富な職員がこれほど短期間に多数退職するという事は、鳩ヶ谷市における行政事務処理能力の低下につながる可能性もあるため、業務の効率化・事務の合理化は必須の対策であると言える。

つぎに、市役所外部においては、上記のような構築方針で策定された電子市役所が実現されると、利用者にとって、ワンストップサービス等の実現により、窓口での待ち時間や複数の窓口で行う申請の煩わしさの解消につなげるにより、利便性が向上し、行政サービスの充実を図ることが出来るものとなる。

平成 12 年 4 月に施行された地方分権一括法は、「国は国際社会における国家としての存立にかかわる事務、全国的に統一して定めることが望ましい国民の諸活動もしくは地方自治に関する基本的な

準則に関する事務などの役割を担い、住民に身近な行政は出来る限り自治体に委ねる」ことを基本方針としたものであるが、この成立によって、本格的な地方分権時代が到来したといえる。

中央集権と地方分権のメリット・デメリットとしては、以下のようなものが考えられるが、この中で重要なことは、「地域間の行政格差は、ある程度まで個性化の必然結果として捉えられる」時代となったことである。

	中央集権	地方分権
理論的な メリット	行政の統一性の実現 国民に対する公平性の確保 国の強力なリーダーシップの発揮	行政のスピードの実現 行政の総合性の実現 行政の多様性の実現
想定される デメリット	行政の画一化 国民の自治意識の希薄化	国家的意味での行政の統一性の欠落 地域間の行政格差が顕在化

すなわち、今後の地方行政においては、それぞれの地域の多様な個性と創造性を十分に発揮し、お互いに競争していくような状況になっていくこととなる。このような中で、これまでより、行政サービスの地域間格差が拡大されることとなり、そのサービスによって、住民・企業が自治体を移動するような時代がくることも十分考えられる時代となっていくと考えられる。このため、各自治体とも、本当にその自治体の住民・企業が望むようなサービスを知り、提供できるような仕組みを作り上げていくことが求められているといえる。

鳩ヶ谷市では「業務の標準化はあってもサービスの標準化はない」との考えのもと、このような地方分権の時代にあって、住民に選ばれる自治体を目指して、上記のような構築方針による電子自治体の構築を目指しているところである。

3.2. 業務プロセスの視点(業務面の課題とその解決策)

3.2.1. 現状分析と現状の問題点

現状の窓口業務を把握するため鳩ヶ谷市職員および鳩ヶ谷市のシステム構築を担当している株式会社 RKK コンピュータサービスの参加による定例会等の中でヒアリングを実施し現状分析を行った。また、大野城市や他自治体との意見交換も実施したが同様の意見が多く、自治体の現状の窓口業務の流れは概ね以下であると考えられる。

住民は手続きごとに届出書や申請書に必要な事項を記入し、各担当窓口へ提出している。例えば図 3.2-1 転入のユースケースは、転入者である市民は転入届(住民異動届)に必要な事項を記入後、前住地からの転出届と合わせ市民課へ提出する。同時に印鑑登録申請も行う場合は、印鑑登録申請書に必要な事項を記入し登録印を押印後同様に市民課へ提出する。その時、既に市民は転入届に登録申請者情報(氏名、生年月日、性別、住所)は記載しているが、再度印鑑登録申請書にも記入しなければ窓口では受理されない。以下、児童手当や乳幼児医療助成は児童福祉課、国民健康保険は国保年金課、転校届けは学校教育課の各々の窓口へ移動し申請書、届出書に必要な事項を記入し、添付書類を添え提出後、手続きが行われる。

一方、住民から提出された申請書や届出書を受理した各課の担当者は、基本的に各課の担当手続きのみを処理し完了させる。下図のように市民課担当者は転入届書の記入漏れがないか、転出証明書と届出書との記入内容を照合し不整合がないか等チェック後住民登録を行う。印鑑登録は記入漏れ、

押印漏れがないかチェックを行い、印鑑登録を行う。児童福祉課担当者は児童手当の申請書と合わせ提出される所得証明を受理後、審査を行い結果の通知を行う。以下同様に各課担当者は各々その手続きを行う。(図 3.2-1 のユースケース参照)

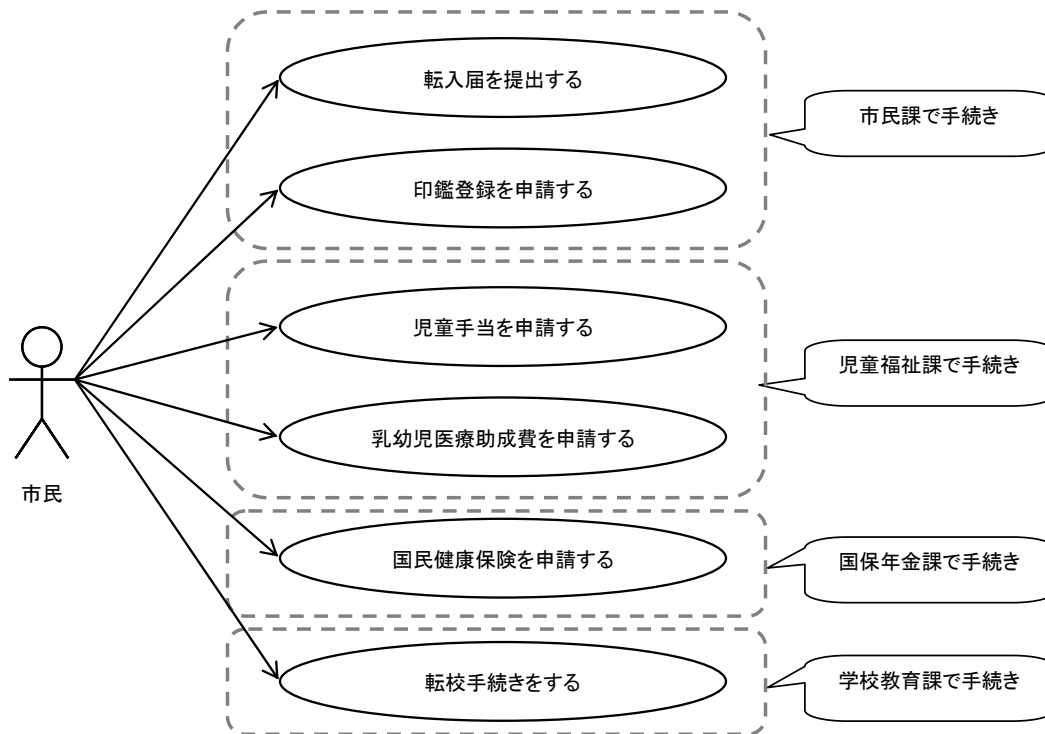


図 3.2-1 転入のユースケース

このような現状の業務の流れとその課題点を吹き出しにしてまとめた業務フローが図 3.2-2、そのときのデータの流れと課題点を吹き出しにしてまとめた図が図 3.2-3 になる。

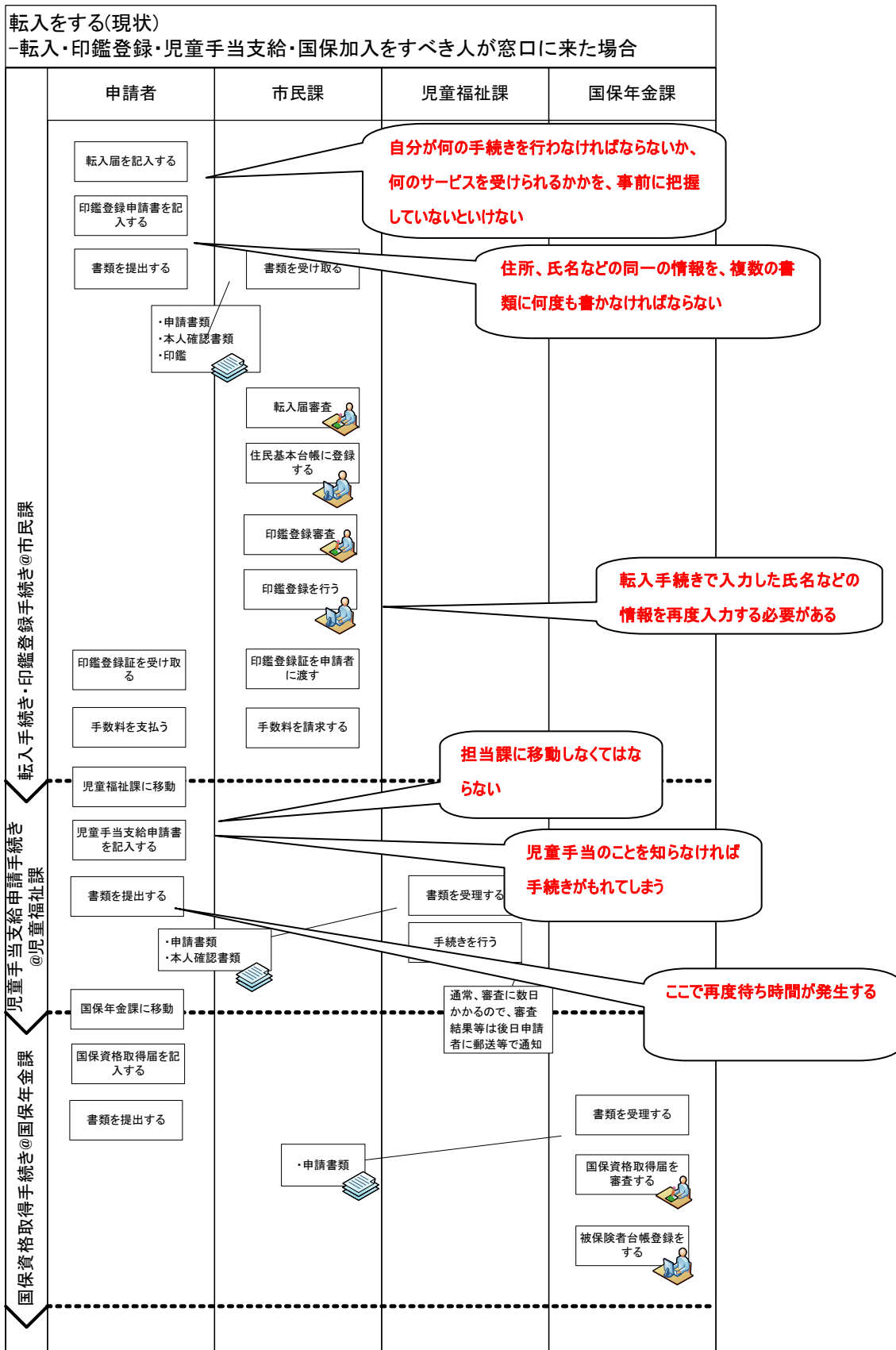


図 3.2-2 現状の業務フロー図

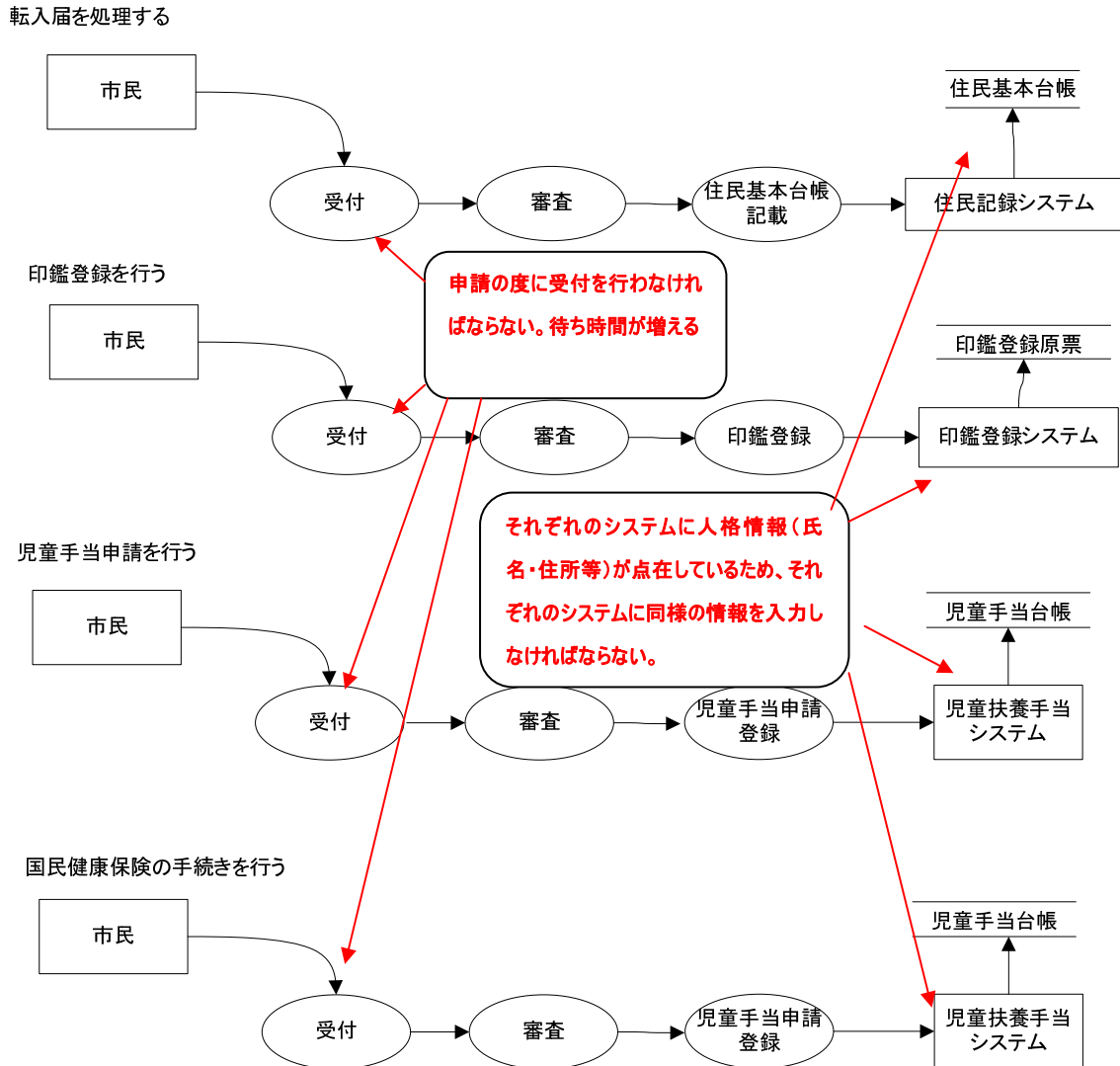


図 3.2-3 現状のデータフロー図

このように現状の業務の流れでは次のような問題がある事が解った。

表 3.2-1 現状業務での問題一覧

人物	課題
申請者	① 自分が何の手続きを行わなければならないか、何のサービスを受けられるかを、事前に把握していないといけない
	② 複数の書類に同じ情報(住所・氏名など)を書かななければならない
	③ 準備物として何が必要なのかを把握していなければならない
	④ 複数の課にわたる申請の場合、それぞれの課に出向かなくてはならない
	⑤ それぞれの課で受付・手続き待ちをしなければならないので全体として時間がかかる

職員	⑥ 同じような情報が他システムで入力されているにもかかわらず、自システムに入力しなければならない。
----	---

3.2.2. 業務プロセス面での解決策

これらの現状の窓口の問題点は、2.1 であげた、インテリジェンス型総合窓口に変更後の業務フローにより、以下のように解決される。

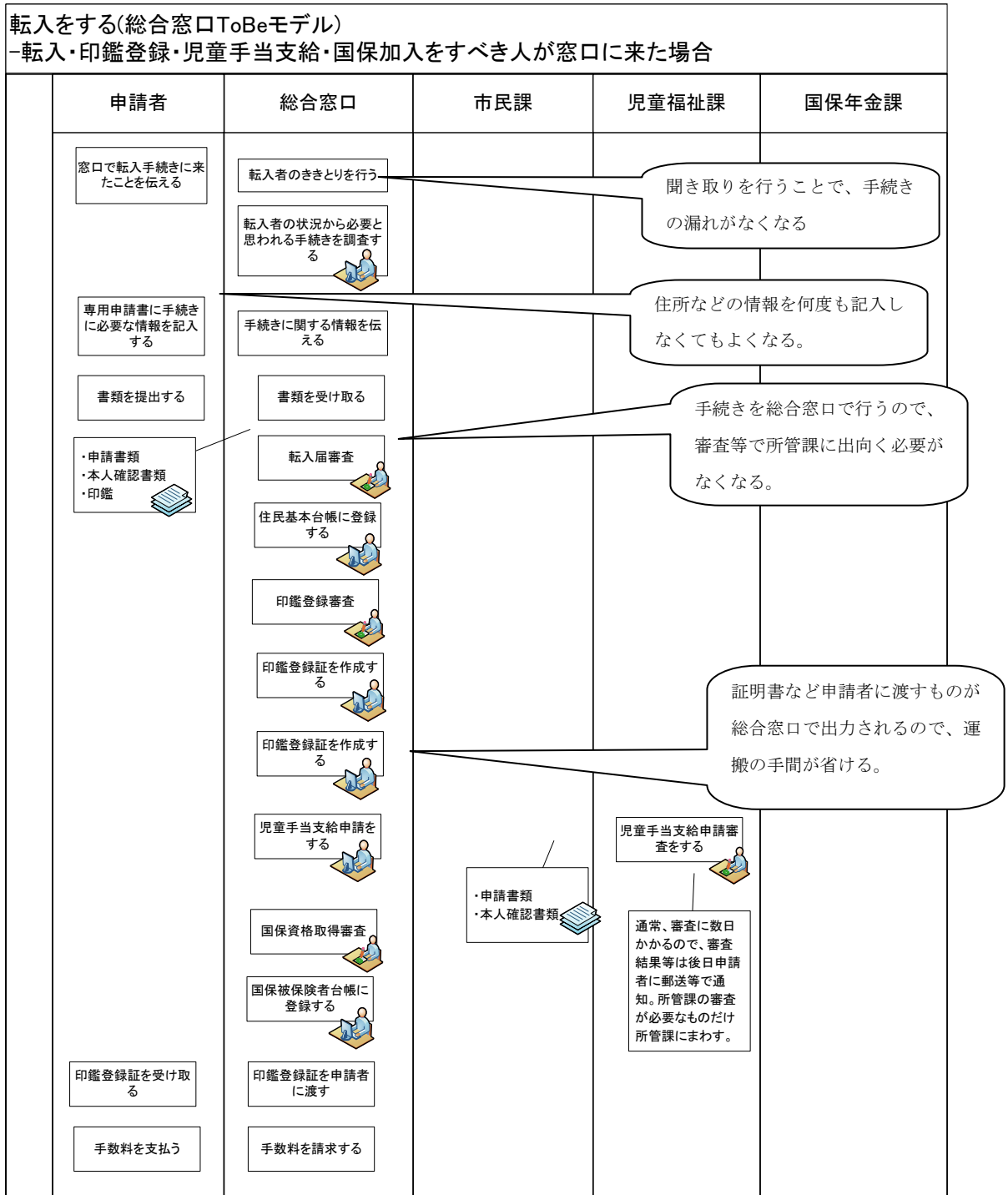


表 3.2-2 現状業務での問題のインテリジェンス型総合窓口による解決

人物	課題	解決方法
申請者	① 自分が何の手続きを行わなければならないか、何のサービスを受けられるかを、事前に把握していないといけない	必要となる手続きを総合窓口で示す
	② 複数の書類に同じ情報(住所・氏名など)を書かなければならない	必要となる手続きが含まれた専用の申請書を出力する
	③ 準備物として何が必要なのかを把握していないといけない	未解決(ただし、後日郵送で申請者より、必要書類を送っていただくことで、窓口へ二度くることはしないこととする)
	④ 複数の課にわたる申請の場合、それぞれの課に出向かなくてはならない	申請にかかる受付はすべて総合窓口で実施する
	⑤ それぞれの課で受付・手続き待ちをしなければならないので全体として時間がかかる	申請受付と簡易な審査については総合窓口で実施する(業務知識が必要な審査については、各課で実施する)
職員	⑥ 同じような情報が他システムで入力されているにもかかわらず、自システムに入力しなければならない。	氏名などの基本情報を統合 DB から参照するため、何度もシステムに入力しなくてよい

このようにほとんどの課題が、仮説であげた業務フローの実現により解決される。ただし、これらの業務フローを実現するためには、システム的に実現すべき機能、組織的に変更すべき事項、法制度上留意すべき点等が考えられるため、それらについては、以降の節にて検討を行うこととする。

なお、上記の改善による住民、役所双方のメリットと今後業務フローを詳細に検討する際に留意すべき点について、以下にまとめる。

表 3.5-1 メリットと今後の留意点

	メリット	留意点
住民	<ul style="list-style-type: none"> ・複数の窓口に行く必要が無い。 ・複数の場所(庁舎外)に移動する必要が無い。 ・必要事項を何度も書く必要が無い。 ・待ち時間が短縮される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・住民が想定していない付随業務が処理出来るにも関わらず、必要書類の不備等で処理が出来ない(再掲)ため、これらを郵送等で処理できるように、各担当部門にて詳細に業務を検討する必要がある。
窓口	<ul style="list-style-type: none"> ・対処すべき手続きと所管課へ引き継ぐべき手続きが明確になるため、住民との対応がやりやすくなる ・イレギュラーな質問への対応が減る 	<ul style="list-style-type: none"> ・案内文書サンプル、メッセージ案の整備が必要。 ・結果的に複数の業務を処理することにより単一の業務を処理する時より時間が掛かる恐れが有るため、例えば職員に住記異動事由を選ばせるのではなく、聞き取り後に異動事由を絞り込ませる等の工夫を行うなど、聞き取りの方法は、適宜見直すことが必要(メッセージの文書変更、メッセージの追加、メッセージの停止等の制御が画面から行えることが必要) ・画面展開の順序等の設定変更が必要に応じ職員で行えることが必要
所管課	<ul style="list-style-type: none"> ・受付時に情報を共有しておくことで、聞き取り、登録に掛かる時間が短縮される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・審査却下者の管理が必要(合わせて持ち帰って記載させ持ってきてもらうような業務上の流れの検討)
関連機関	<ul style="list-style-type: none"> ・受付時に情報を共有しておくことで、聞き取り、登録に掛かる時間が短縮される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務に必要なデータのための抽出作業と連携仕様(プロトコル)の確定が。

● 【参考】一般的な総合窓口との比較

従来の窓口業務では、住民が複数の申請や届出を行う場合、現状分析結果から住民はその申請や届出単位に書類の作成を行い、担当部署に提出し処理を行うという、いわゆる縦割り型の行政手続き、処理となっているため、待ち時間や各担当窓口での申請の煩わしさが解消されないままである。そこで、住民サービスの向上と行政手事務の効率化を目的に、昨今「総合窓口」を自治体内に設定し、このような煩わしさを解消しようという動きが出てきている。

一般的な総合窓口⁴では、複数の窓口を一つに集約し、申請書や届出を一箇所で受理出来、また、審査が必要としない証明書等の出力は総合窓口で行っている。このため、住民にとってみると、証明書発行のために複数窓口を移動する必要がない等の解決が図られている。また、審査に必要なない証明書の発行は総合窓口で行うため、所管課の証明書発行に関する負荷の軽減も可能となる。

しかし、基本的にはこれらの窓口では、審査が伴うような処理は所管課に引継いでいるため、複数の

⁴ 弊グループの考えるインテリジェント型総合窓口と区別するため、いままでの総合窓口の取り組みを一般的な総合窓口と標記することとする

申請を行う場合の審査／作成は所管課窓口で手続きすることになり、住民の移動は依然残る。また、従前の手続き同様、なんのサービスが受けられるかについての窓口からのサポートは、基本的に受けることが出来ない。(図 3.3-1 一般的な総合窓口の業務イメージ)

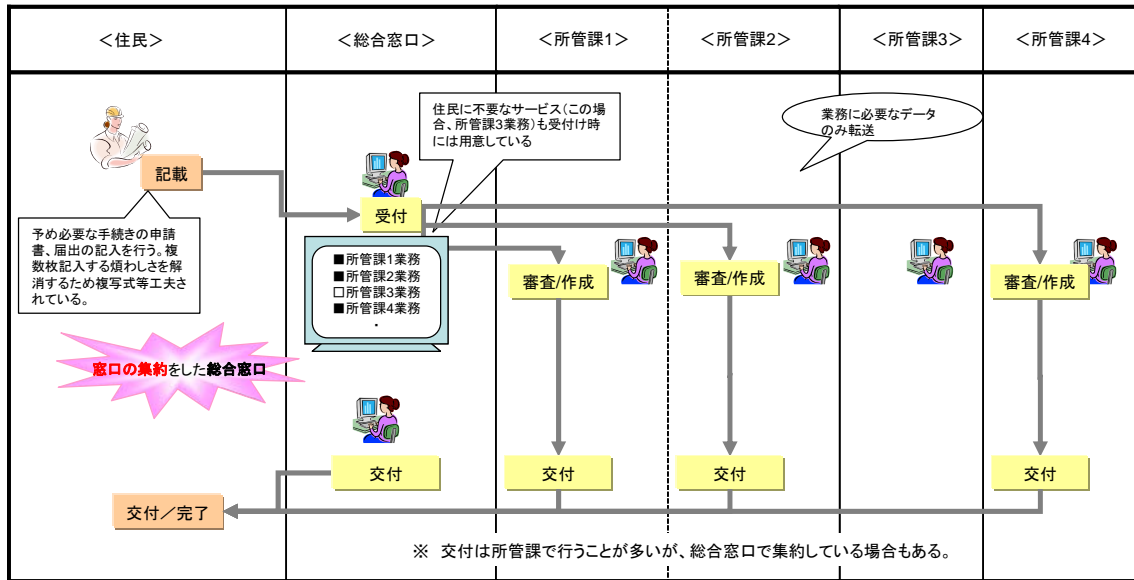


図 3.3-1 一般的な総合窓口の業務イメージ

現在、多くの自治体で総合窓口を検討する動きがあるが、その多くは上図にあるような、「受付窓口の一本化」「審査不要な証明書の発行処理等は総合窓口にて対応する」を主たる目的とした「窓口集約型」と考えられる。

図 3.3-2 はこのような現状の総合窓口の業務の流れをまとめたものとなり、その時のデータの流りが図 3.3-3 となる。

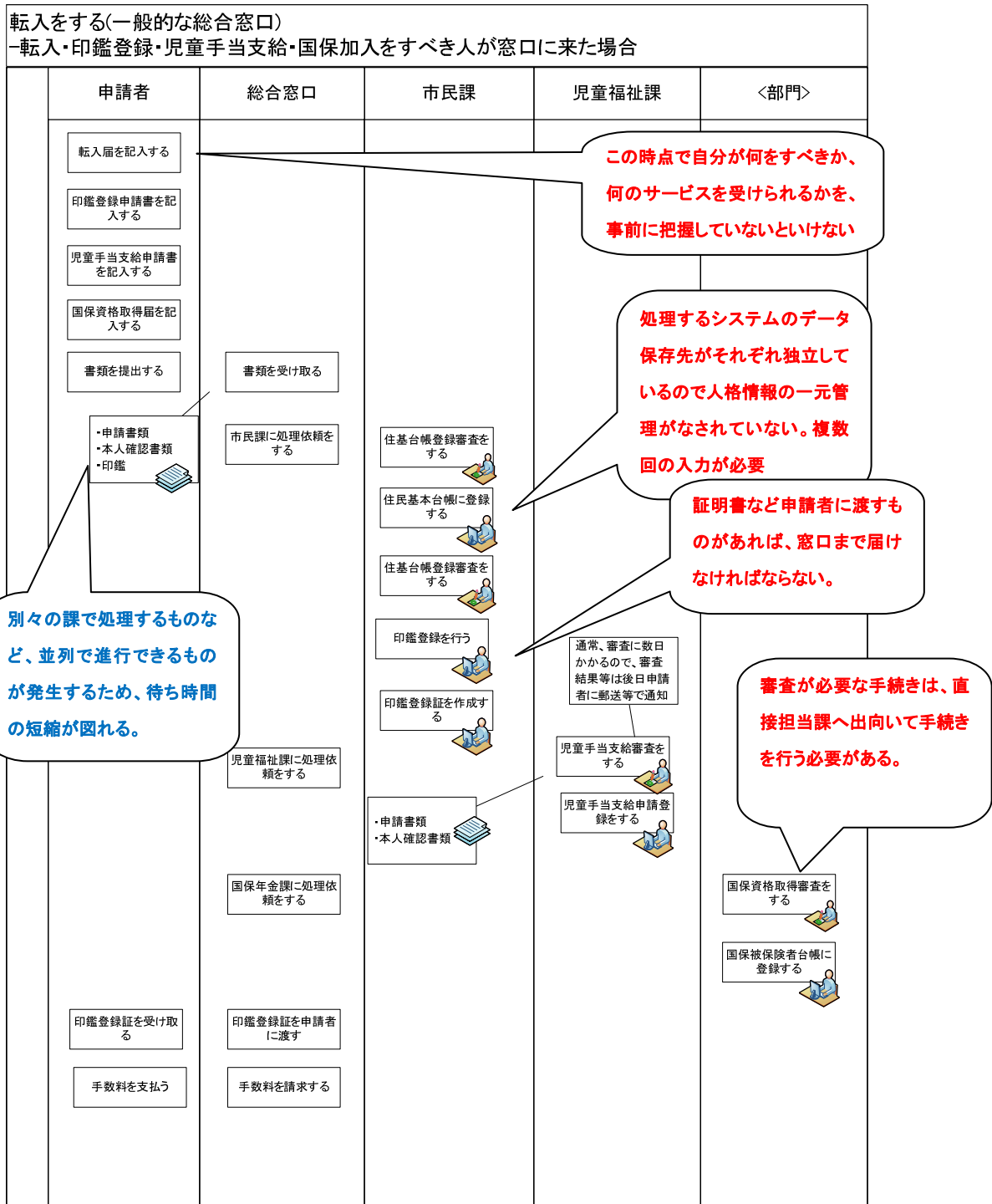


図 3.3-2 一般的な総合窓口の業務フロー図

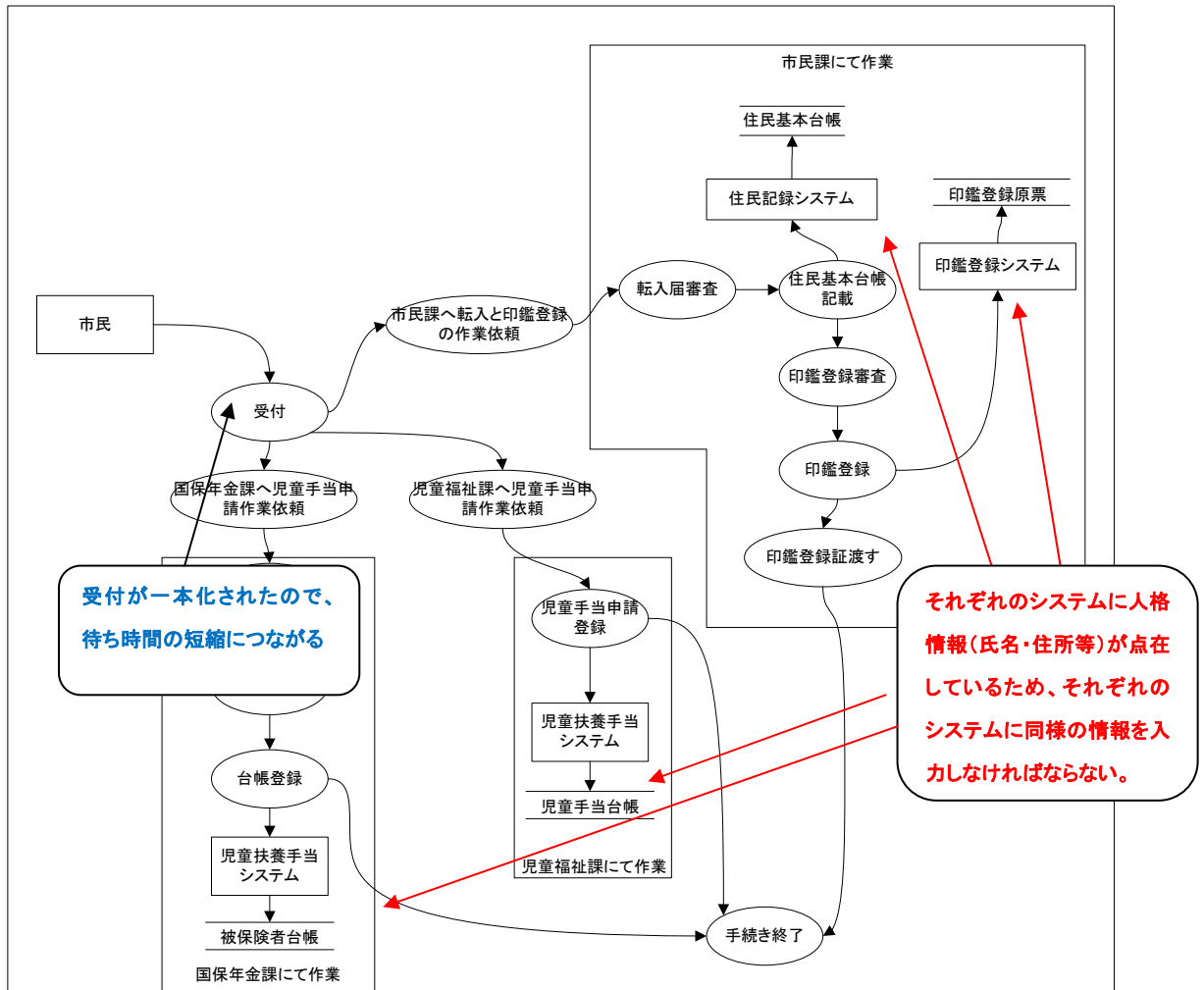


図 3.3-3 一般的な総合窓口でのデータフロー図

一般的な総合窓口では、複数の窓口が一つに集約されることから、現在の窓口と比較すると、前述のとおり受付時に複数の窓口へ移動する必要はない。申請書についても一部自治体が既の実現しているように、複写式の申請書様式を用意すれば、何度も同じ情報を記入することは削減される。しかし、申請する手続きが用意された複写式の申請用紙以外のものであれば再度別紙の申請用紙に書く必要があり、また、審査を要する申請の場合は担当部門に行く必要が有る。

このように、一般的な総合窓口では、現在の窓口での課題をすべて解決することはできていない。これをまとめたのが下表となる。

表 3.3-1 現在の窓口から一般的な総合窓口への移管で解消された課題

人物	課題	一般的な総合窓口での結果
申請者	① 自分が何の手続きを行わなければならないか、何のサービスを受けられるかを、事前に把握していないといけない	未解決

	② 複数の書類に同じ情報(住所・氏名など)を書かなければならない	一部解決 (複写式の申請書などをあらかじめ用意しておけばその手続きについては、一度の記入で完了)
	③ 準備物として何が必要なのかを把握していなければならない	未解決
	④ 複数の課にわたる申請の場合、それぞれの課に出向かなくてはならない	一部解決 (受付は総合窓口一か所で可能)
	⑤ それぞれの課で受付・手続き待ちをしなければならないので全体として時間がかかる	一部解決 (受け付けは総合窓口一か所で可能)
職員	⑥ 同じような情報が他システムで入力されているにもかかわらず、自システムに入力しなければならない。	未解決

これらをすべて解決できるのがインテリジェンス型総合窓口である。

3.3. システムの視点(システム面の課題とその解決策)

3.3.1. システム面の課題とその解決策

3.2 節にあげたあるべき総合窓口を実現するには、以下のような解決策を施す必要があり、これがシステム面における課題となる。

表 3.3-2 現状の問題と必要な解決策

	一般的な総合窓口の問題	必要な解決策(=システム面の課題)
申請者	やるべき手続き、必要な書類を把握していないなければならない。	総合窓口担当者が聞き取りを行い、その申請者に何をしなければならないか、手続きに必要なものを知らせる
	複数の書類に同様の情報(住所・氏名など)を書かなければならない	一回の手続きに際し、1枚の申請書で手続きができるような申請書を作成する
	書類の不備などがあった場合など、申請者が担当課まで出向く必要がある可能性がある。	総合窓口でシステムの入力などを行えるようにする。不備があった場合も総合窓口で対応できるようにする。 業務経験の浅い担当者でも対応できるようなシステム(ナビゲーション・処理フローの提示など)の構築を行う
職員	複数のシステムに同様の情報のインプットが必要	業務で必要なデータをまとめた「統合 DB 型システム」を構築し、利用することで同じような内容の入力を減らす
	証明書など申請者に渡すものがある場合、	証明書発行などを総合窓口で行えるようにす

	窓口まで運ばなければならない。
--	-----------------

上記の必要な解決策(残った課題)を、これを解決するために必要なシステムの機能におとしたものが下記になる。

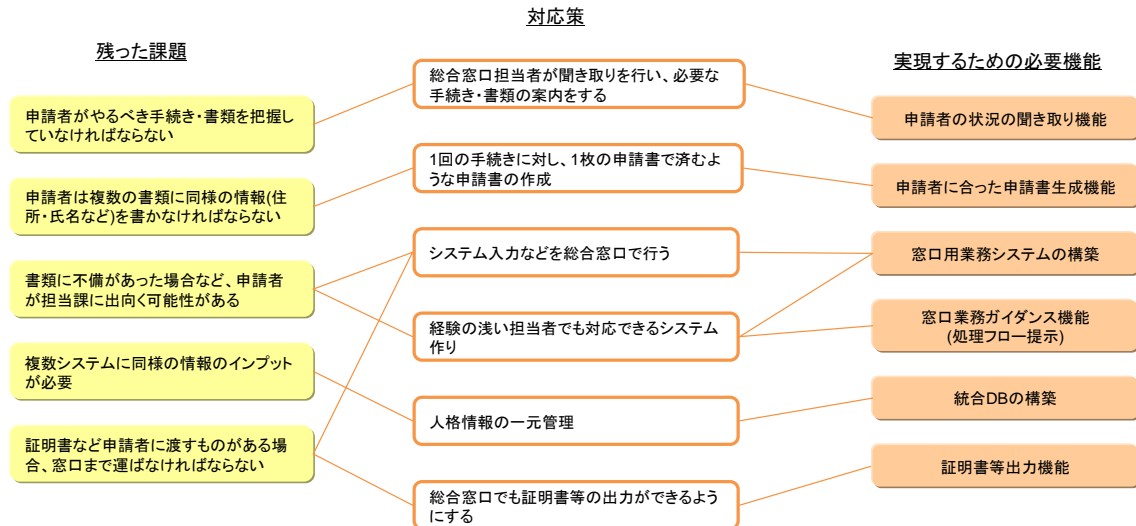


図 3.4-1 あるべき総合窓口の解決すべき課題と解決案

ここであげた機能について、以下に詳細を記述する。

① 申請者情報聞き取り機能

多くの窓口では申請者が自分で「今日は〇〇の手続きをする」ということを把握して庁舎を訪れ、手続きを済ませる。このため、たとえば、6歳の子供を持つ人が児童手当のことを知らずに窓口を訪れると、児童手当に関する手続きが漏れてしまう可能性がある。PUSH型の行政サービスを実現するには、総合窓口での受付時に申請者の情報を聞き取り、何の手続きが必要か、どのような書類・証明書が必要かを申請者に案内するための機能が必要になる。

これにより、申請者は自分がすべき手続き、受けられるサービスの申請を漏れなく行うことが可能となる。なお、前述のとおり、この時点では、受けられるサービスを初めて知ることが多く、そのサービスの申請に必要な書類全てをこの時点で用意出来ない場合がある。このため、この時点では受付番号等を発行することで、書類の収集後に窓口を再度訪れた時あるいは郵送にて対応した際に、住民への再聞き取りや、不要なシステム入力が発生しないようにする。

② 申請者に合った申請書の出力

現状の手続きでは「転入届」、「印鑑登録申請書」など、手続きに必要な申請書を手続きの数分記入している。ここには住所・氏名・電話番号など同じ情報を何度も記入しなければならないものもある。そこで、聞き取り機能で聞き取った内容を基に、申請者が必要とする手続きに適し

たフォーマットの申請書をその都度生成する機能が必要となる。この申請書は重複した記入は行わないように設計することにより、申請者は住所・氏名などの共通情報を何度も記入せずとも手続きができることになる。

これら①と②の流れをあらわしたものが図 3.4-2 となる。

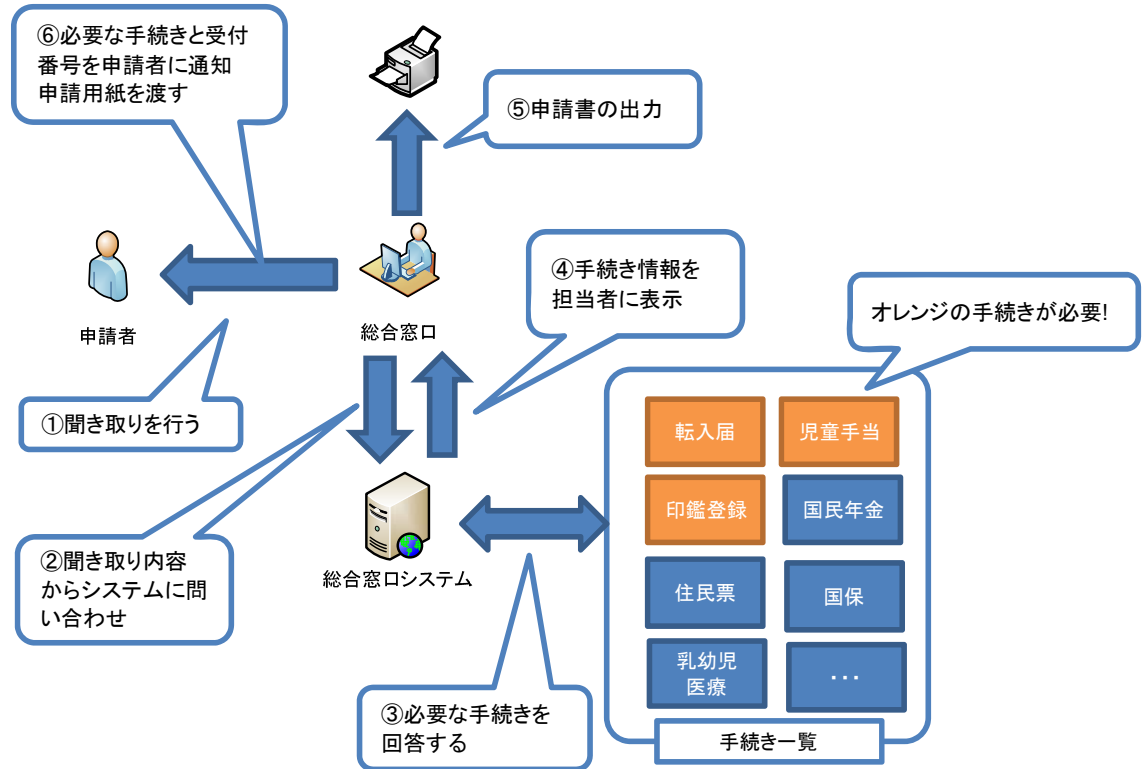


図 3.4-2 聞き取り機能と個別申請書生成機能実現時の処理の流れ

③ 窓口用業務システムの構築

総合窓口にて各種申請の受付、システム入力などを行うため、総合窓口担当者がシステムを利用できることが必須となる。本システムで利用できる機能は、総合窓口でどのような手続きに対応するかによって決定されるが、基本的には、今まで主管課で実施していた審査機能もこの窓口で実現するため、多くの機能がこちらで操作可能であることが必要となる。

④ 窓口業務ナビゲーション機能

前述したように総合窓口業務に業務経験の豊富な職員を常に配置することは現実的には困難である。そのため、経験の浅い職員でも経験豊富な職員とサービスレベルを落とさず公平かつ正確に手続きが行えるよう、①で聞き取った内容を漏れなく遂行できるような業務ナビゲーションを職員に提示する。このとき①の時点で発行した受付番号を利用することで、住民に再聞き取りや、職員の再入力の手間を省き手続きができる機能が必要となる。

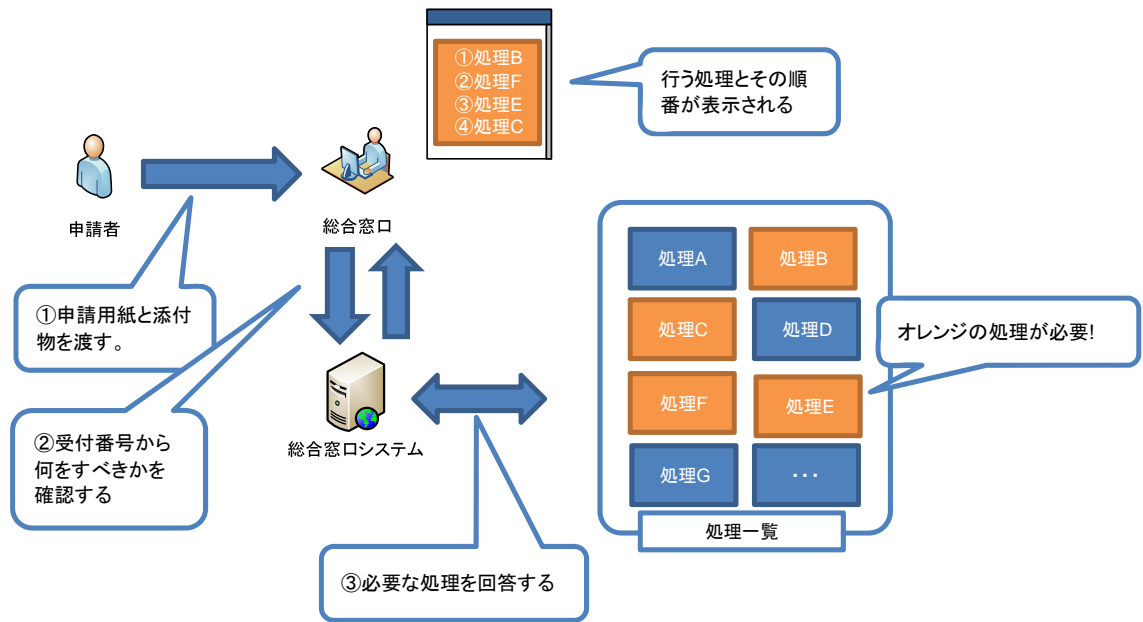


図 3.4-3 処理ナビゲーション機能実現時のイメージ

⑤ 統合 DB の構築

現状のシステムでは各業務システムを利用する場合、各々に人格情報が保存されているため、同じような情報を何度も入力したり、データコピーのバッチ処理を待たねば処理が進まない場合がある。これを解決するためには、システム間のデータ関係を密にするか、あるいは統合 DB を構築し、この中で共通的なデータを管理することができるようにすることで、同一情報の再入力の手間を省くことが考えられる。鳩ヶ谷市では、これらの解決のため統合 DB の採用を考えている。詳細は 3.5.2 章の i 項「データの統合・正規化・完全連携」を参照のこと。

⑥ 証明書出力機能

担当課にてシステム入力、証明書発行を行った場合、証明書を申請者に渡すために書類を窓口まで運搬する必要がある。証明書等の発行を総合窓口で行うことで運搬の手間を省く。

また、インテリジェント型総合窓口システムを管理・運営していくにあたり、必要なメンテナンス機能として以下のようなものが挙げられる。

● システムの利用者を制限する機能

不正にシステムを利用されないように、システムを利用する際のログイン機能が必要と考える。鳩ヶ谷市共通基盤で実現されているシングルサインオン機能を利用することによりログイン機能に付加し、何度も ID・パスワードを入力しなくても済む構成になる。また、すでに構築されている人事情報・組織情報をもとに管理されるため、異動の際にもシステム固有のユーザ

管理を行わずに済む。

- 参照できるデータ、処理できる作業を制限する機能

職級や資格などから操作してはいけない機能、閲覧してはいけないデータが存在する。よって、職級や資格からこれらを操作権限を管理するための機能が必要となる。この管理も共通基盤で提供されている情報をもとに制限をかけることで管理の一元化を図ることが実現できる。

- システムのメンテナンスを行う機能

- 聞き取り機能のメンテナンス機能

申請者への聞き取り内容をメンテナンスする機能。新たな手続きがシステム化されたり、法改正等により、申請対象となる条件が変更になる可能性がある。このような場合にもフレキシブルに対応できるように追加・変更が可能となる機能が必要である。これを実現するためには、申請機能の単位を最小単位でコンポーネント化し、動的に変更できる設計を行うことにより可能となる。(コンポーネント化については 3.2.2 章 iv 項参照)

- ナビゲーション機能のメンテナンス機能

聞き取り機能メンテナンスと同様、職員が行わなければいけない処理の種類、順番をメンテナンスする機能。

- 総合窓口で作業する業務機能に対するメンテナンス機能

総合窓口で扱う業務システムのメンテナンス機能。主に各業務で利用する職級マスタや資格マスタ等のマスタメンテナンス機能。

3.3.2. 機能を実現するために必要な技術

これまで各システムは個別最適のもと設計・開発・運用を行っていることから他のシステムとの連携を考慮していない作りとなっている。結果、複数システムの連携を行うためには各システムのインターフェースやアプリケーションの開発等追加費用が発生し、また運用・保守がスムーズに行えない等不都合が発生していたことが解った。

これらを解決するためには、各システムの設計概念・開発技術等の共通化を図る必要があると考えられる。前項ではインテリジェント型総合窓口に求められる機能について述べたが、本項ではこれらの機能を実現するために求められる、共通の技術を述べる。また、これらの設計概念・開発技術で構築され各システム間の連携を容易にする等、情報システムのライフサイクル全体を通して最適化を図ることを目的に構築された鳩ヶ谷市の共通基盤と、共通基盤導入の取組を合わせて紹介する。

i. データの統合・正規化・完全連携

現在の情報システムの多くはそれぞれの業務システムに最適化されたデータ構造で設計されている。そのため、各業務システム内で重複したデータを保持したり、仕様の違いから正規化が実現できておらず、業務システム間でのデータ授受に複雑で煩雑な処理が行われている。また、システムごとに最適化されたデータのため、たとえば同一人物の情報(人格情報)であってもシステム間の関連性は薄れる。総合窓口では「業務」という目線での分類ではなく、窓口に来た市民に対して何をすべきかを判断することが重要になるため、各業務システムで利用される人格情報は、一元化すべきである。

図 3.5-1 は、従来の業務システムでの住民情報の管理方法を示したものとなる。各業務システムでそのシステムに特化した形式の住民情報を保持し、バッチ処理などを介して各業務システム間で同期をとるといった形式が主流であるが、これでは以下のような弊害が発生する

- 情報の伝達がリアルタイムでない
- 同一人物の同様な情報が分散して管理されている
- システムが増えるたびにインターフェースプログラムを作成する必要がある

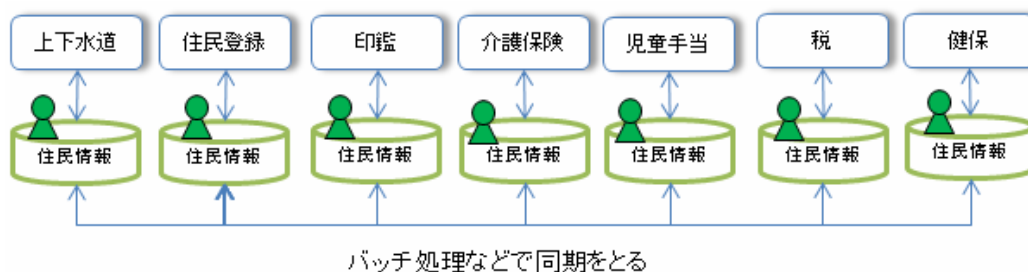


図 3.5-1 現状のシステムでのデータ管理のイメージ

このようなシステムでは、殆ど全ての業務を一つの窓口で完結させる今回のようなインテリジェンス型総合窓口を実現しようとする、ほぼ全てのシステムに対して改修が発生することとなり、現実的にシステムとして対応不可能という結論となってしまふ。

これらの課題を解決するためには、統一的な規格のデータ構造(統合データベース)を設計する必要がある。統合データベース内で人格情報を一元管理することにより、総合窓口で利用する複数の業務システムで窓口を訪れた人を同一の人として扱うことができ、シームレスな業務間連携が可能となる。図 3-5.2 は統合データベース上に住民情報を保持し、各業務システムからアクセスする場合のイメージ図となる。このような設計を行うことで、一個人の情報を単一のものとして扱える。

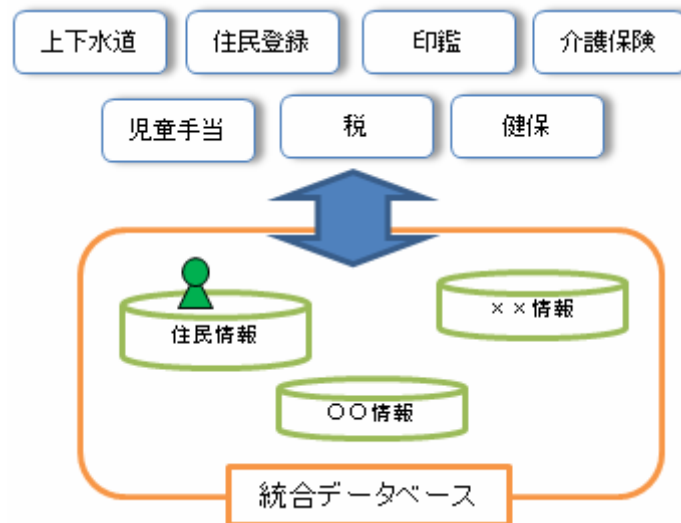


図 3.5-2 統合データベース実現時のイメージ

統合データベースを構築する上では以下の点に留意し、設計する必要がある。

- 同一性のあるデータは可能な限り一つの情報として扱い、重複を避ける。
- 複数の業務システムで利用可能な情報は可能な限り連携を行う。
- 他業務から参照できるデータ、参照できないデータの分類を行う。この分類はデータの行単位、列単位と二点から分類する必要がある。(詳細はデータのセキュリティ確保の項参照)

ii. 業務間のデータ流通における情報の粒度を定める

業務間の情報流通に関しては、前述のとおりデータ統合化を行う必要があるが、ひとつの業務の情報を流通させるにあたって、その業務が持つすべてのデータ項目を流通させる必要はない。連携する業務によって、連携しなければならない情報(法・制度で規定されたもの、本人が認めるもの)、連携する必要の無い情報、連携をしてはいけない情報(法・制度で規定されたもの、本人が拒否したもの)があり、これらを「情報の粒度」と規定し制御する必要がある。例えば、市県民税の情報を必要とする国民健康保険料・児童手当・保育料等の業務において、各業務が求める「情報の粒度」は異なる。

- ◇ 国民健康保険料 : 収入額・控除額(国保独自の所得計算がある)
- ◇ 児童手当 : 所得額
- ◇ 保育料 : 所得税額

このようにデータ流通において情報を提供する側、受け取る側の業務の内容を分析し、必要とする「情報の粒度」を規定し、適正かつ効率的なサービス連携を可能とする必要がある。なお、鳩ヶ谷市では、調達時に、以下にあるような形で業務ごとの情報の粒度をモデル化し、それを実現できるアプリケーションを調達している。

iv. 共通機能・連携部分のコンポーネント(部品)化/API

サービス連携実現のために、同様の機能を必要なアプリケーションが共通で利用できるコンポーネント(部品)化する必要がある。それらを各業務システムから利用できるようなインターフェースを準備し、同様の処理をまとめる(API 化)。これにより、複数の業務から当該機能にアクセスでき、システムの連携も深まる。

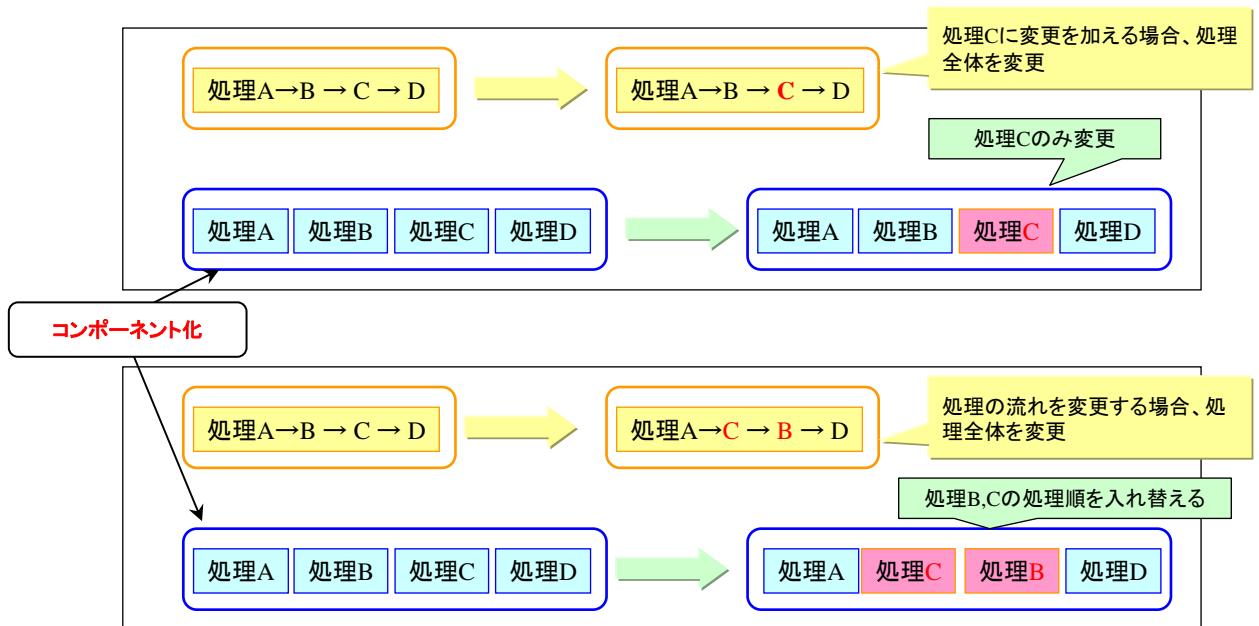


図 3.5-5 コンポーネント化のイメージ図

v. MVC モデルに則った設計

MVC モデルに則った設計とは、処理の中核(ビジネスロジック)を担う Model、入出力の View、これらを制御する Controller に機能を分けて設計することをいう。ビジネスロジックと入出力が分離されているため違う画面から同じ処理を行う場合など、部品の共通利用ができる。

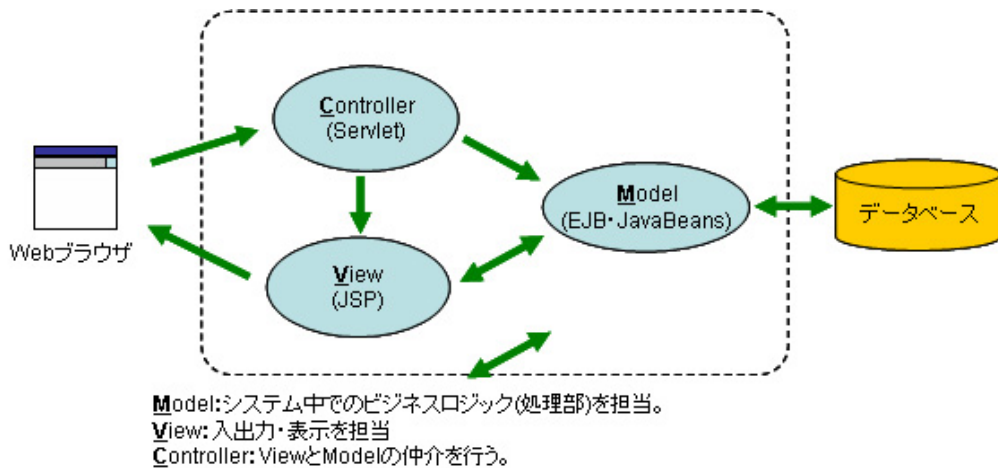
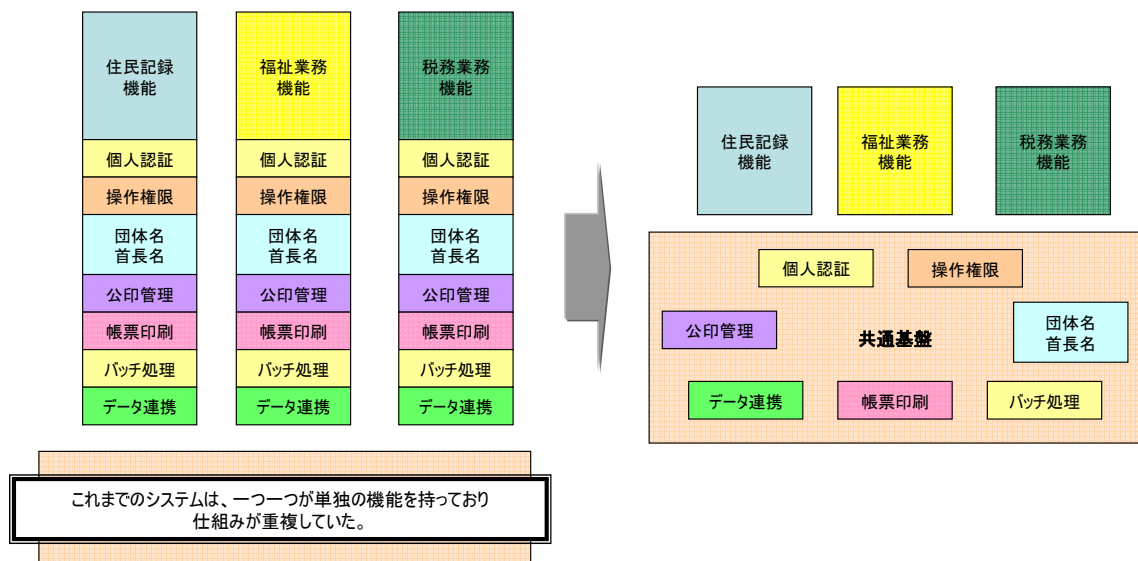


図 3.5-6 MVCモデル

鳩ヶ谷市で実現している共通基盤システムを例にその取り組み・効果を紹介する。なお、この共通基盤システムは福岡県電子自治体共通化技術標準を基に鳩ヶ谷市が改良を加えたものであり、この改良された共通基盤システムはオープンソースとして既に公開されている。福岡電子自治体共通化技術標準ならびに鳩ヶ谷市の基盤を基に大野城市が業務効率化のためシステム間連携を 2006 年 10 月に財務会計システムの一部を稼働している。

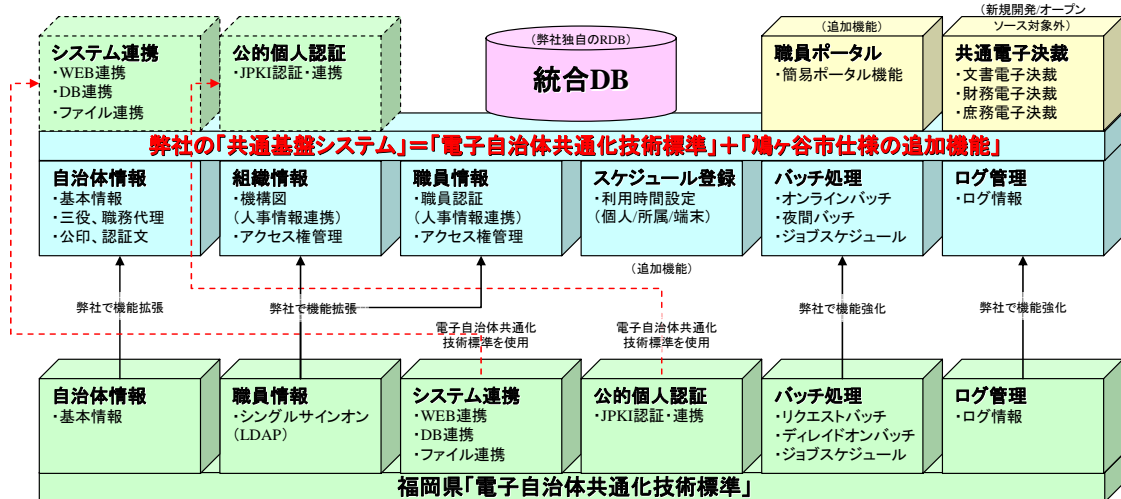
i. 共通基盤システムの構築

共通基盤構築に際して現在までの行政システムは、前述のとおり、それぞれのシステムが独自のシステム連携方法やデータベース構造を持っているだけでなく、それぞれのシステムで完結した機能をもっており、仕組みや機能が重複していたことから、下図のとおり共通機能を共通基盤に実装した。



鳩ヶ谷市では、サービス指向のオープンシステムを実現するためには、これらの共通機能やシステム連

携方法・データベース構造を一つの共通的な機能にする必要があると考え、以下にあるような共通基盤システムの構築を実施した。



このようなシステムを導入することにより、前述のサービス連携が実現できるだけでなく、以下のようなメリットの享受が可能となる。

- 同一・同様機能の重複開発・投資による無駄な作業・コストの発生の排除
- 増大化したシステム群を抱え、それぞれのシステムに対してそれぞれ認証・ログインを行わなければシステムを利用出来ないといった無駄の排除
- 人事異動・機構改革発生時等に、各システムに対してそれぞれ権限の変更を行うなどの無駄な作業・コストの発生の排除など
- 機能不足に起因する、無駄な検討作業・投資の必要性
- 自治体に特有な首長の変更・職務代理の対応に対する、その機会毎の対応と保守コストの発生の排除
- 多様化・高度化・複雑化する市民サービス・ニーズへの対応の容易化
- 統合窓口への対応が可能な機能の実現

さらに、各アプリケーションが、それぞれシステム連携基盤を通じて接続する「疎の関係」であることとなるため、例えば共通機能がバージョンアップしたり、変更したりしても、業務システムにはほとんど影響が無いような形での運用が可能となり、運用性・保守性の向上も図れることとなる。

ii. 電子決裁システム稼働

鳩ヶ谷市では平成 18 年 7 月に、共通基盤システムの機能部品として「電子決裁システム」を稼働した。これは、今後鳩ヶ谷市で構築される全てのシステムで統一的に利用されるものである。

展開方法として、まず全員が利用せざるを得ない休暇管理業務からスタートしており、現在は人事給

与、財務会計で既に利用がされ平成 19 年度にはすべて決裁事務での運用を予定している。

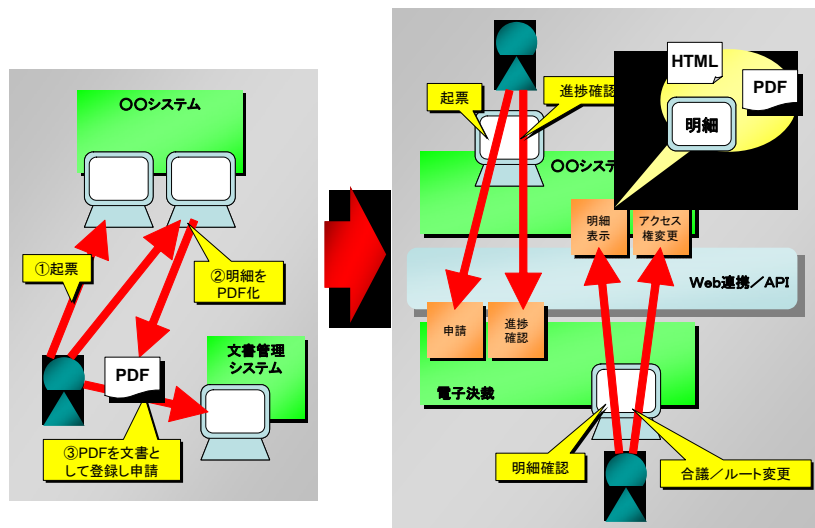
なお、今までの自治体システムの電子決裁機能の多くは、文書管理システムの1機能として実現していたため、一旦明細を PDF 化し、文書管理システムに文書として登録後、申請するという手順を踏む必要があった。この方式は、通常の起案文書を起こして、これに新規作成した文書を添付する方式の決裁にはなじむが、財務システムで作成される支出命令書など、システム内で起票したものを、文書管理システムに一旦登録することなく、そのまま電子決裁に回したいケースは多く、その場合にはやや面倒な作業（財務システムで作成した文書をPDF化して、文書管理システムに登録し、電子決裁を実施する等）が必要となっていた。

今回鳩ヶ谷市で作成した電子決裁機能は、当機能を利用するシステムと連携をとることで、その部分を飛躍的に改良することが可能となり、起票～申請・承認のほとんどの部分を人の手を介さずに処理することが可能となる。

例えば、ある業務システムで電子決裁を利用する場合、当基盤の申請サービス呼び出すことで申請処理を実現でき、その後の進捗状況を知りたい場合は、当基盤の進捗確認サービス呼び出すことで実現できる。

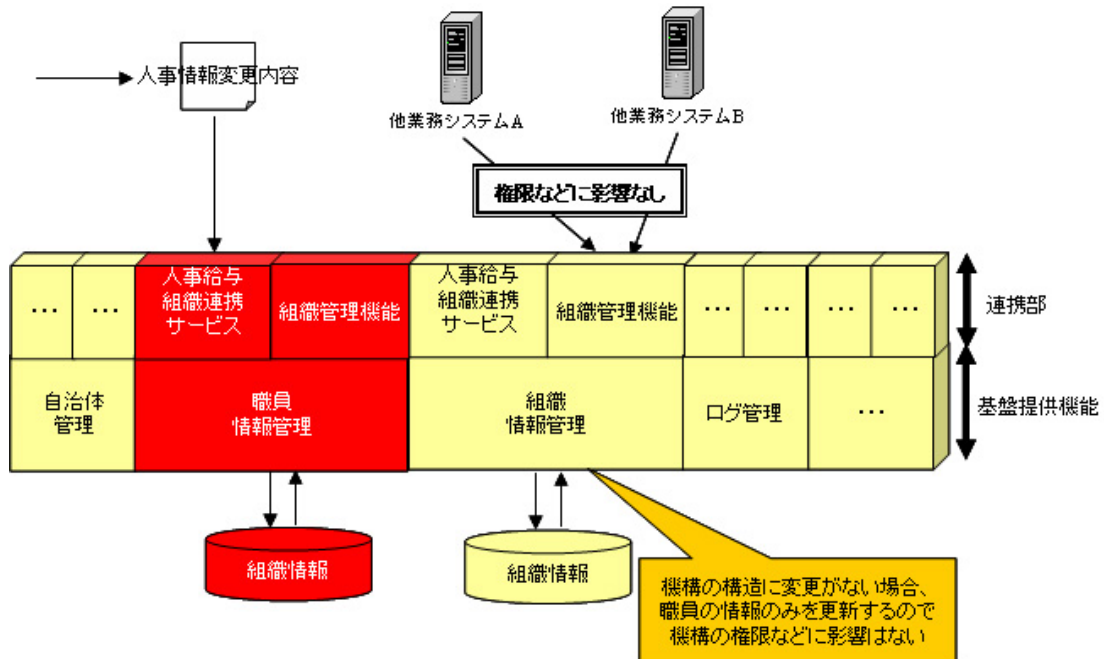
また、申請者の上長が決裁すべき内容詳細を見たい場合に、該当する業務システムが用意した明細表示サービス呼び出すことで実現でき、合議ルートの追加や承認者の変更をした場合、該当システムが用意したアクセス権変更サービス呼び出すことで該当文書へのアクセス権を付与することが可能となる。

なお、当然、今までのように PDF 等のファイルを添付して起票するような電子決裁の仕組みも容易に実現可能である（業務システム側で起票時に PDF 等のファイルを添付し別機能の明細表示サービスでそれを参照することで実現）ので、現在既に構築しているシステムで、当機能で提供している申請サービスを直接呼び出せない場合でも、電子決裁機能を利用することが可能となる。

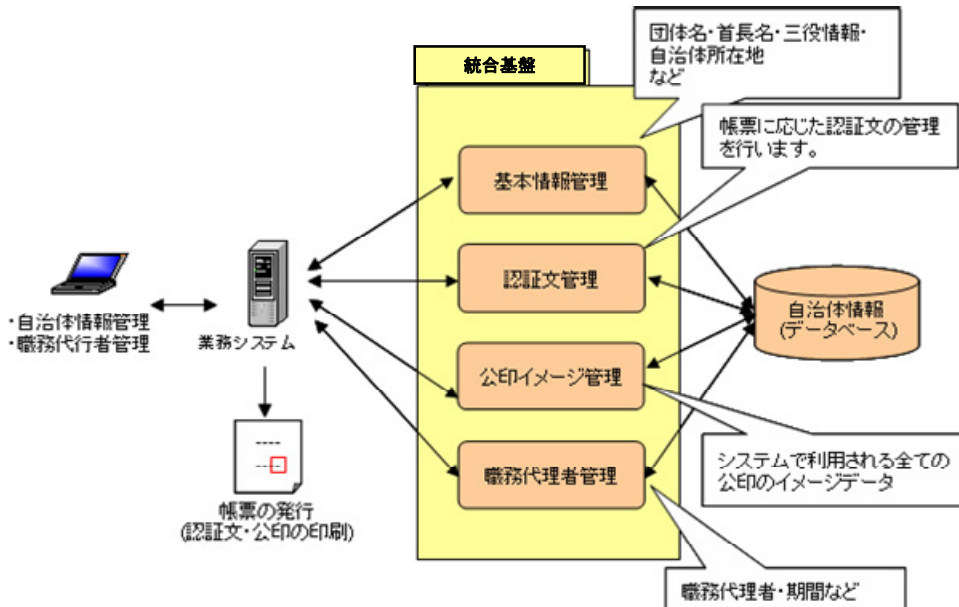


これにより電子データの流通がスムーズに図られることになり業務の執行が可能な行政（＝鳩ヶ谷市の考える「電子市役所」）の実現が可能となった。

iii. 情報セキュリティの高度化



また、さらに、以下のような市役所の基本的な情報を管理する機能を、認証機能と連動して整理することで、団体名・首長名・認証文などの文字情報ははじめ、公印のイメージ情報をデータベース上で一元管理し、データへのアクセスを共通基盤で提供することで各業務システムの開発コストの削減・一元管理によるデータの保守効率のアップを図ることを可能としている。



このように、システム面においては、組織および職員それぞれについて、利用できるデータ・業務をきめ細かく管理することでセキュリティを保っているが、これに加えて、電子データの紙出力についてのセキュリティも確保する方策を鳩ヶ谷市では実現している。

これは、プリンターで印刷・出力したりコピーをしたりするたびに、職員証(ICカード)での認証を義務付けることで、出力された“紙”を誰が受け取ったかを記録する仕組みで、ルーズになりがちな紙文書の管理を

徹底することで、情報漏えいの可能性を減らすのが目的となっている。

具体的には、まずパソコンを立ち上げる時に、IC カードの情報を読み込ませ、そのパソコンからプリントアウトを実行すると、IC カード情報が埋め込まれたプリントデータが、プリント管理サーバーに送られる。紙に出力するには、複合機で IC カード認証を行い、その IC カード情報と一致する情報を持つプリントアウトデータだけが出力されるという仕組みを作った。以前はこうした認証をかけていなかったために、自分の文書が他の出力に紛れ込んだり、誰が出力したかわからないものがトレイに残ったり、といった状況もあったが、職員が責任を持って紙プリントの管理を実現する仕組みを構築している。

なお、コピーやファクス、スキャナー機能を利用する場合も、同様に IC カードによる個人認証が必要で、使用状況が記録される。

これらの取組はインテリジェント型総合窓口を実現するためには有効な手段であることが解った。共通基盤等によるシステム連携で業務手順・業務処理の横連携が可能にならない限りは PUSH 型の業務の執行(ノウハウの共有)は困難であると言える。

3.4. 人・組織の視点(体制上の課題とその解決策)

あるべき総合窓口を実現する際、体制上阻害要因がありうるかどうかを調査するにあたって、上述のような総合窓口を実現する際に存在すべき、あるべき人材及び組織について纏め、この中で課題がある場合においては、その解決策を逐次検討することとした。

人材面においては、スキル面と意識面の2つに大別して以下にまとめた。さらにスキル面においては、業務ノウハウ・システムスキルという面と、総合窓口化する際に鍵となると考えられる情報セキュリティ面の双方において纏めた。

①業務ノウハウ、システムスキル面

基本的に上述までにあるような、業務ノウハウが不要となるような対話型ナビゲーションシステムを前提とすると、特別な業務スキルやシステム的なスキルは不要となる。⁵

②情報セキュリティ面

殆どの窓口業務を扱うことになるため、重要な個人情報を多く扱うことになる。国においても、「個人情報の保護に関する法律」や「行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律」の制定により、個人情報を中心とした情報セキュリティ確保の動きが急速に進んでいるが、これらを踏まえ、情報セキュリティへの教育を十分受けた人物である必要があると言える。

なお、鳩ヶ谷市においては、平成 7 年より継続して全職員を対象としたIT人材教育を行っており、その中で、このような情報セキュリティに関する教育も実施しているため、これを継続していくことで対応可能である。

⁵ 特別な業務スキルやシステムスキルを必要とする業務は、総合窓口の職員から纏めて別の担当部門へ引き継がれるため、当該窓口の職員はナビゲーションシステムから提示される情報以外の手続きについて詳細に知る必要は無い。(勿論、熟練度が高くなれば、総合窓口の職員自身が担当部門職員が実施するような相談に乗ることも可能である)

また、住民側からの観点でいうと、殆どの個人情報一つの窓口で処理されることになるため、セキュリティ上の不安が払拭できない可能性がある。これを払拭するためには、総合窓口においては ISMS 認証のようなセキュリティレベルの確保を公的に証明できるような取組を実施する必要があるものと考えられる。

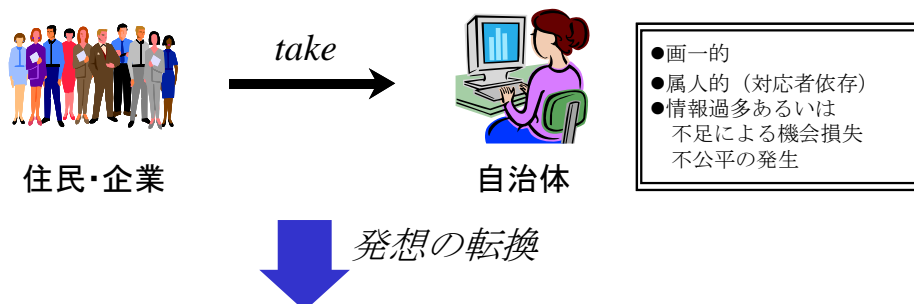
実際、東京都三鷹市の企画部情報推進室と市民部市民課（各市政窓口を含む）では、ISMS の取得を行っており、行政機関であるから取得できないということは無いと考えられる。

③意識面

自治体においては、古くから「申請主義」すなわち住民・企業から申請された申請書に基づき業務を行うという受け身の業務形態が一般であったが、上述の総合窓口では、住民・企業が受けることが出来る行政サービスを提案するという、所謂コンシェルジェのような意識を持つことが求められる。

このような発想の転換を行った職員による対話型ナビゲーションシステムを利用した総合窓口では、以下にあるように、今までの行政にあったようなその窓口の対応者に依存したような対応や、情報不足による本来受けられるべきサービスの機会損失による不公平が発生せず、住民・企業のニーズにあったサービスを、職員のスキルに左右されることなく提供できるという「真に公平な行政」の実現が可能となる。

今までの行政(申請型行政)



これからの行政(個人にあわせた行政サービス・情報の提供)



これらのことから、総合窓口には、一般的なIT人材教育を施された職員であれば、例え新入職員であったとしても十分配置可能であると言えるが、行政はサービス提供者であるという視点をもった人材が配置されるべきであると言える。

なお、意識面の改革における鳩ヶ谷市の取組として、前述の共通基盤システム上に構築するシステムとして、先ず内部情報系システム(財務会計・人事給与)を稼働させることにした。構築の際、個別システムを作るのではなく、全体が最適となる“統合システム構築”を目標とし、電子市役所が実現すると、手

順が変わる！といった“意識改革”を図るため、データ流通が実現する業務の効率化を以下の基盤連携により職員に体感させた。

- 人事給与計算結果の財務会計支出伝票への連携
- 給与明細の配布廃止(システムより確認)
- 出勤退勤残業の各課入力
- 非常勤職員年末調整の一元化

④ 組織面

3.1 章「鳩ヶ谷市の現状」であげたように、鳩ヶ谷市においては、これから5年間のうちに合計105人(H17年度の職員数の約1/5)が定年退職を迎えることとなり、行政経験豊富な職員が大量に退職していく。さらに、行政改革の観点から平成18年度から5年間をかけて、合計26人の人員削減を行うこととしている。

計画職員数の推移予定

単位：人

	H17	H18	H19	H20	H21	H22	合計
減員	—	▲21	▲10	▲24	▲24	▲26	▲105
増員	—	12	10	19	19	19	79
差引	—	▲9	0	▲5	▲5	▲7	▲26
職員数	516	507	507	502	497	490	—

各年4月1日現在

※教育長を含み、派遣職員及び再任用職員を含まない。

「鳩ヶ谷市 第三次定員適正化計画」より

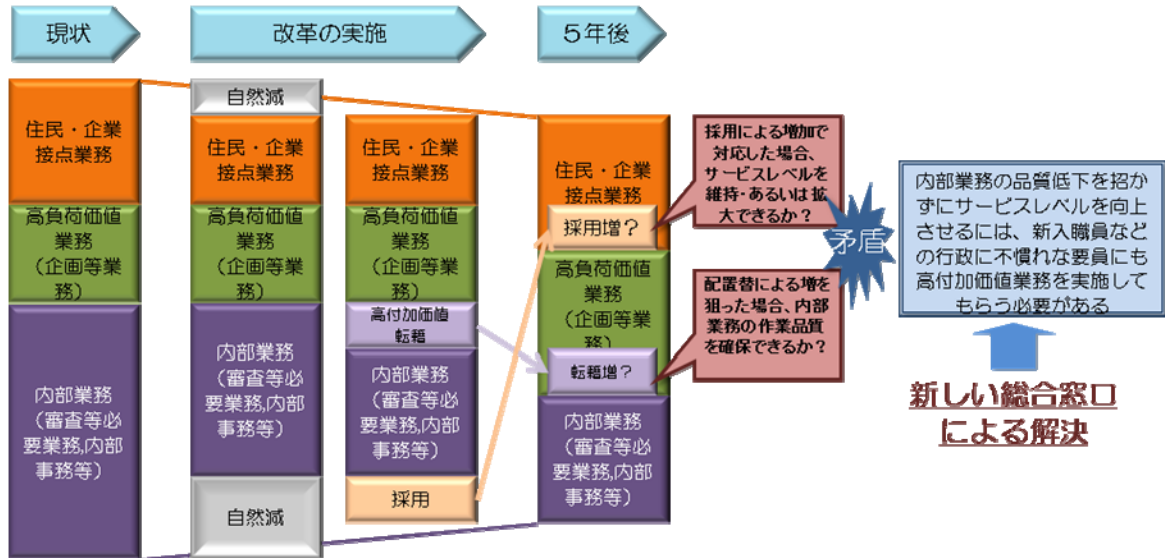
経験豊富な職員の減少と、全体的な人員のスリム化をしていくと、当然ながら、現在住民・企業へ提供しているサービスの低下が懸念される。しかも、既述のとおり、鳩ヶ谷市では更なる住民・企業へのサービスの拡充を目指して今後行政改革に取り組もうとしているため、少ない人員で今よりもより良いサービスを実現するという、相矛盾した目標を実現しようとしている。

このため、鳩ヶ谷市では、以下のような取組を行うことで、これらの矛盾点の解消を図ろうとしている。

- ① 民間活力導入方策の推進
- ② 退職者不補充の実施
- ③ 効率的な組織運営の実施
- ④ IT化の推進
- ⑤ 事務事業の見直し
- ⑥ 再任用職員の活用
- ⑦ 任期付職員制度等の活用

「鳩ヶ谷市 第三次定員適正化計画」より

これらをイメージ化すると以下のようにになると考えられる。



内部業務については、①民間活力導入方策の実施や②退職者不補充で減少させ、①民間活力導入や③効率的な組織運営の実施④IT化の推進⑤事務事業の見直しにより効率化を図ることで、スリム化を図る一方、サービス品質向上の鍵となる高付加価値業務や住民・企業接点業務には、新採用の職員を振り向けることは困難なため、現在の内部業務を実施している職員を配置転換することで、サービス向上の検討をはかることになる。

しかし、全体の職員の総数が削減する中、サービス向上のための人員へ、現在の内部業務をスリム化した後の人員を振り分けることは、内部業務の作業品質を低下させることにもつながるため、その実施には少なからず困難が伴うことが予想される。

この矛盾に既述の「インテリジェンス型総合窓口」は一定の解決を与えようと考えられる。

前述のとおり、今般検討している総合窓口は、特別な業務スキル等を必要としないため、新人職員でも十分に対応が可能であると考えられる。

このため、住民・企業接点業務のうち、特に窓口業務には新人職員などの特別な業務スキルを持っていない職員を多くあて、ベテラン職員は住民・企業接点業務や他の業務でもスキルやノウハウが必要な業務に配置をすることが出来るようになると思われる。

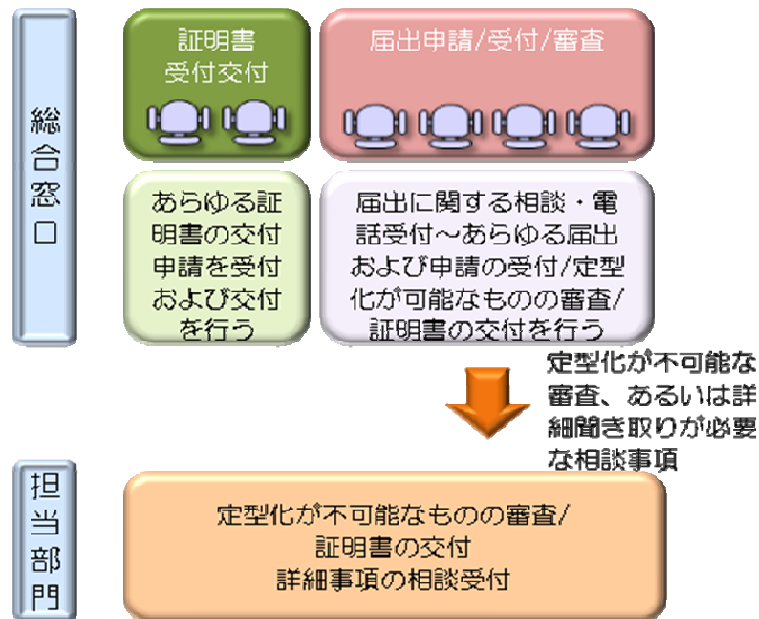
なお、この際の、住民・企業接点業務(総合窓口)と内部業務(担当部門)との役割分担のイメージは以下になる。

基本的には、総合窓口にてあらゆる証明書および申請の受付を実施し、定型化が可能な簡易な審査については、審査まで実施し、その場で必要な証明書等の発行まで実施できるようにする。⁶

どうしても定型化が不可能な審査あるいは、詳細聞き取りが必要な相談事項については、総合窓口より担当部門へ引き継ぎを行う。この場合、担当部門において同様の聞き取りを行うことをさけるため、

⁶ なお、このようにするためには、事務所掌として、担当部門だけでなく総合窓口にも審査の実施等の権限を与える必要があるが、同一事務を複数課が事務所掌として持っていることは、自治体においてさほど特別ではないため、当課題がインテリジェンス型総合窓口実現の障害とはなり得ない。

3.3.1 システム面での課題と解決策で述べたように、総合窓口で発番した「受付番号」により、スムーズに手続きが進むようにする。



このように、特別な業務スキルを必要としない職員での窓口業務の実施が可能となると、この総合窓口業務自体をアウトソースすることが可能となると考えられる。

現在住民票等のアウトソースに関しては、足立区にて民間委託の計画があるが、内閣府等との話し合いが合意せず、スタートが出来ずにいる。また、三鷹市においても、「戸籍謄抄本の発行取扱の民間委託」について、法務省より「公権力の行使⁷は民間委託出来ない」との理由により、実現が出来ていない。公権力の行使自身は法的規制があるかどうかことが重要となる。詳細は後述の 3.5 章に記載しているが、殆どの法律において、手続きを実施する際には必要に応じて「調査」を行うことが出来、この調査は「当該職員」が行うことという条文が存在している。今まで議論したインテリジェンス型総合窓口では、このような調査に該当するような業務については、窓口から他の部署へ回すという処理も可能なため、法的な制限は抵触しない形での整理は可能な可能性がある。

しかし、この場合、「国家公務員法上の守秘義務が課せられていないものに重要な情報の処理を任せるわけにはいかない」というセキュリティ上の理由が生じることが考えられる。ただ、これも理由の根幹部分が「守秘義務」にあるのであれば、既述の ISMS を受託者に取得させるなどして、守秘義務を逸脱させないような契約を結ぶことで法的な縛りはかけることが可能なため、国家公務員法と同等の法的根拠を得ることができると考えられる。

このようにアウトソーシングについては、現在の法規制下においても十分可能と考えられるため、足立区等の動向を鑑みながら、引き続き検討を行っていくこととする。

⁷ 国民・住民の権利義務に対する一定の強制力の行使を決定・実行する主体は、国や地方公共団体、それらに準ずる組織に限られるという法理論

3.5. 法・制度の視点(法・制度上の課題と解決策)

あるべき総合窓口を実現する際、法・制度等が実現の阻害要因とならないか調査を実施するが、業務プロセス、情報システム、人・組織の各視点で調査を実施すると、各視点間の関連性の漏れ、ダブリ等が発生することが想定されるため、具体的な調査方法として現状の窓口業務のあるべき総合窓口で実現した時、どの部分が変わったのか明確にし、その部分が法に抵触しないかという視点で調査を実施した。よって、その変化の箇所がどこにあるのか、図 3.5-7 現状とあるべき姿の業務の変更点のとおり 3.3 章で使用した現状窓口業務フローとあるべき総合窓口の業務フローを対比し調査を実施した。

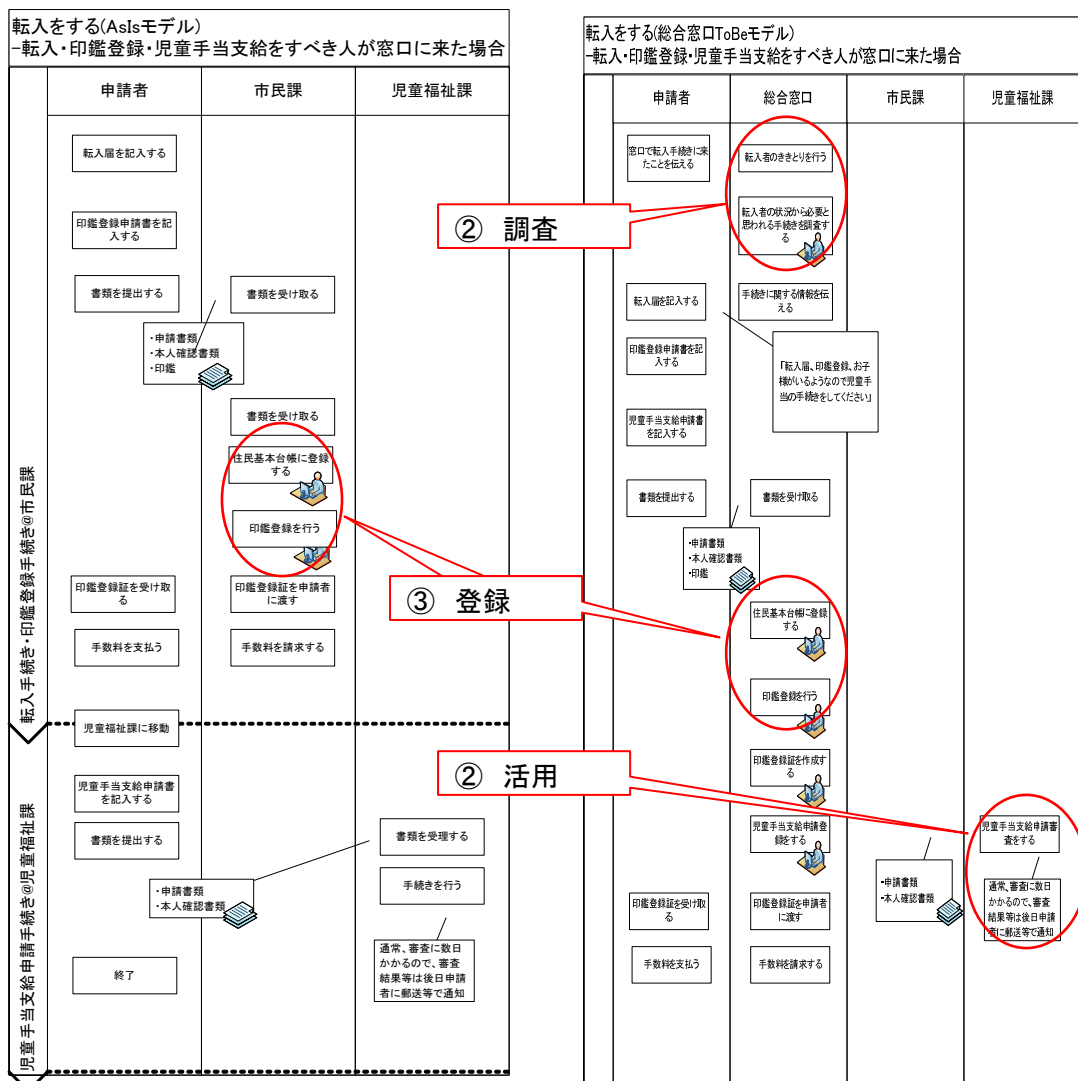


図 3.5-7 現状とあるべき姿の業務の変更点

現状の窓口業務からあるべき総合窓口にした場合に変化があるところは、分類すると以下の 3 箇所となる。

- ① 住民や企業からの情報の聞き取り等に関する「調査」
 - ✓ 手続きに伴う住民への調査は現状各担当部門で行っているが、あるべき姿では総合窓口になる可能性がある
- ② 調査に伴う情報の「登録」
 - ✓ 住民から申請、届出されたデータの登録は現状各担当部門で行っているが、あるべき姿では総合窓口になるものがあり、且つ登録者が変わる
- ③ 登録された情報の「活用」
 - ✓ あるべき姿では総合窓口で入力された情報を各担当部門が活用する
 - ✓ あるべき姿では各担当部門に引き継ぎ、各担当部門で追加された情報を総合窓口で活用する可能性がある

① 調査における法・制度上の課題と調査結果に伴う見解

転入、転出時における手続きの中から、該当する法を抽出し「調査」に関し記述されている箇所を抜粋したものが表 3.5-2 個別法から調査に関する記述の抜粋となる。

表 3.5-2 調査における個別法から調査に関する記述の抜粋

手続名	法律・条例	個別法
転入・転出	市町村長は、 必要があると認めるとき は、受給資格者に対して、受給資格の有無、児童手当の額及び被用者又は被用者等でない者の区分に係る事項に関する書類を提出すべきことを命じ、又は 当該職員 をしてこれらの事項に関し受給資格者その他の関係者に質問させることができる。	住民基本台帳法 第 27 条 調査
外国人登録	*前略*外国人登録の正確な実施を図るため、 その職員 に事実の調査をさせることができる。この場合において、 必要があるときは 、当該申請をした外国人に出頭を求めることができる。 2 前項の 調査のため必要があるときは 、 市町村の職員 は、当該申請をした外国人その他の関係人に対し質問をし、又は文書の提示を求めることができる。	外国人登録法 第 15 条の 2 事実の調査
介護保険	2 市町村は、前項の 申請があったときは 、 当該職員 をして、当該申請に係る被保険者に面接させ、その心身の状況、その置かれている環境その他厚生労働省令で定める事項について調査をさせるものとする。この場合において、市町村は、当該被保険者が遠隔の地に居所を有するときは、当該調査を他の市町村に囑託することができる。 3 市町村は、第一項の 申請があったときは 、当該申請に係る被保険者の 主治の医師 に対し、当該被保険者の身体上又は精神上的の障害の原因である疾病又は負傷の状況等につき	介護保険法 第 27 条 要介護認定

	<p>意見を求めるものとする。ただし、当該被保険者に係る主治の医師がないときその他当該意見を求めることが困難なときは、市町村は、当該被保険者に対して、その指定する医師又は当該職員で医師であるものの診断を受けるべきことを命ずることができる。</p> <p>4 市町村は、第二項の調査(第二十四条の二第一項第二号の規定により委託された場合にあつては、当該委託に係る調査を含む。)の結果、前項の主治の医師の意見又は指定する医師若しくは当該職員で医師であるものの診断の結果その他厚生労働省令で定める事項を認定審査会に通知し、第一項の申請に係る被保険者について、次の各号に掲げる被保険者の区分に応じ、当該各号に定める事項に関し審査及び判定を求めものとする。</p>	
児童手当	<p>市町村長は、必要があると認めるときは、受給資格者に対して、受給資格の有無、児童手当の額及び被用者又は被用者等でない者の区分に係る事項に関する書類を提出すべきことを命じ、又は当該職員をしてこれらの事項に関し受給資格者その他の関係者に質問させることができる。</p>	児童手当法 第 27 条 調査
国民年金	<p>社会保険庁長官は、必要があると認めるときは、被保険者の資格又は保険料に関する処分に関し、被保険者に対し、国民年金手帳、被保険者若しくは被保険者の配偶者若しくは世帯主若しくはこれらの者であつた者の資産若しくは収入の状況に関する書類その他の物件の提出を命じ、又は当該職員をして被保険者に質問させることができる(106 条)。</p> <p>社会保険庁長官は、必要があると認めるときは、受給権者に対して、その者の身分関係、障害の状態その他受給権の消滅、年金額の改定若しくは支給の停止に係る事項に関する書類その他の物件を提出すべきことを命じ、又は当該職員をしてこれらの事項に関し受給権者に質問させることができる。</p> <p>2 社会保険庁長官は、必要があると認めるときは、障害基礎年金の受給権者若しくは障害等級に該当する障害の状態にあることによりその額が加算されている子又は障害等級に該当する障害の状態にあることにより遺族基礎年金の受給権を有し、若しくは遺族基礎年金が支給され、若しくはその額が加算されている子に対して、その指定する医師若しくは歯科医師の診断を受けるべきことを命じ、又は当該職員をしてこれらの者の障害の状態を診断させることができる。</p>	国民年金法 第 106 条 被保険者に関する調査 第 107 条 受給権者に関する調査
国民健康保険	<p>10 住民基本台帳法(昭和42年法律第81号)第22条から第24条まで又は第25条の規定による届出があつたとき(当該届出に係る書面に同法第28条の規定による付記がされたときに限る。)は、その届出と同一の事由に基づく第2項又は前項の規定による届出があつたものとみなす。</p>	国民健康保険法 第 9 条 届出等

これらの抽出結果から注目すべき点は、何か条件(必要と認めるとき等)がある時に指名(当該職員)されたものにだけ調査権限を付与していることがあげられる。

今般検討しているインテリジェンス型総合窓口の定義では、2.1章に前述のように全ての手続きを

総合窓口で実現するわけではなく、専門的な業務に関しては現状の通り担当部門に引き継ぐことから、この「必要と認めるときがいわゆる専門的、換言すれば調査をしないと処理できないもの」と解釈することができる。また、国民健康保険は住民基本台帳法第22条から25条転入・転出・転居・世帯変更届けに際して、住民基本台帳への手続きを持って国保の申請があったものと見なせるとの解釈が成り立つ。このため、これらの観点から、大きく総合窓口の実現に障害があるものは無くなる。なお、介護保険の認定に関しては主治医、指定の医師に依頼することが出来るのが職員と解釈できるため、すでに要介護認定書を前住地から持参した住民に対しては調査の必要もなく、総合窓口で処理できるので考える。⁸

よって、総合窓口で「調査」を「当該職員」が行うことが総合窓口の障害になることは極めて低いと判断される。但し、これは先々総合窓口に嘱託社員を配置する場合や、総合窓口自体を民間企業にアウトソース等を検討する段階では障害となる可能性もあると考えられる。

② 登録における法・制度上の課題と調査結果に伴う見解

住民や企業から申請、届出された情報は、総合窓口の職員が総合窓口を設置してあるコンピュータに登録することで、受け付ける業務フローが一般的になると考えられる。よって、登録において検討すべき法・制度としてまず行政手続きオンライン化法がある。⁹

行政手続きオンライン化法は書面によることに加え原則としてすべてオンラインによることが出来ることを内容とする、わが国で初めての通則的な法制度として平成 15 年 2 月に施行制定されたもので、背景として、平成 13 年 1 月に策定した「e-Japan 戦略」において 2005 年までに世界最先端の IT 国家となることを目標とし、平成 14 年 6 月に策定した「e-Japan 重点計画-2002」等に基づき、2003 年までに電子情報を紙情報と同等に扱う電子政府・電子自治体を実現するための政策目標を達成するため、申請・届出等を始めとする法令に基づく国や地方公共団体等の行政機関等の手続きについて、オンラインで処理できることとしている。

行政手続きオンライン化法の目的

(目的)

第一条 この法律は、行政機関等に係る申請、届出その他の手続等に関し、電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法により行うことができるようにするための共通する事項を定めることにより、国民の利便性の向上を図るとともに、行政運営の簡素化及び効率化に資することを目的とする。

このことから、オンラインで処理することを推進している同法では、総合窓口で情報を登録することに何ら問題はないと判断できる。(行政手続きオンライン化法では転入届、転出届は適用除外としているが次項③情報の活用で記述する)。

⁸ ただし、この場合総合窓口にて要介護認定という業務を実施することになるため、総合窓口の職務権限にこの業務を追加する必要がある。(要介護認定を行う主管課と同様の業務を一部請け負うことになる)

⁹正式には行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律

しかし、検討すべき法・制度上の課題として各府省から出されている通達やガイドラインがある。例えば鳩ヶ谷市の場合、児童手当の手続きを行う場合、厚生省児童家庭局長通知の「児童手当市町村事務処理ガイドライン(平成 12 年 6 月 20 日児発第 607 号)」に沿って処理している。これは鳩ヶ谷市に限らず他の自治体でも同様と考え、また他の手続きに関しても通達、ガイドラインが出されている。

児童手当市町村事務処理ガイドライン

(目的)

第一条 このガイドラインは、児童手当法(昭和 46 年法律第 73 号。以下「法」という。)に基づく児童手当等(児童手当、法附則第 6 条第 1 項の給付、第 7 条第 1 項の給付及び第 8 条第 1 項の給付をいう。以下同じ)の支給等に関して市町村(特別区を含む。以下同じ)がそりすべき事務の取扱のガイドラインを示すことを目的とする。

(関係部門間の連携)

第二条 児童手当等に冠する事務の取扱に当たっては、請求者、受給者またはその他の関係者(以下、「請求者」という。)の利便の向上等を図る観点間から、住民基本台帳担当部門、税務担当部門、母子保健担当部門、児童扶養手当担当部門その他の関係部門との連携に努めるものとする。

(文書の取扱)

第三条 請求者等に対する通知、照会等の文書を作成するときは、記載内容を容易に了解させるよう、なるべく平易な文体を用いる等の方法を講じるものとする。

2 請求者等から提出される請求書、届書等は、**請求者本人が記入したものを受理**するものとする。ただし、やむを得ず市町村の担当職員が請求者に代わって記入する場合には、請求者等に記入事項を十分に確認し、かつ、その旨を請求書、届書等に付記するものとする。

3

4

** 以下省略 **

請求書や届書等は請求者本人が記入したものと限定されているが、あるべき総合窓口では直筆もしくは記入自体が不要になる可能性がある。住民は職員から児童手当の申請も可能なむね案内があり(Push 型)手続きを継続する場合、画面の質問に沿って職員が必要な住民情報を登録することや、先に渡された転入届から児童手当申請書の申請者情報は印字されたものに住民は記入していただく等が考えられる。

また、受理するという点では、行政手続きオンライン化法によると行政機関が使用しているコンピュータに備えられたファイルに記録が完了したときに申請等の到達を認めるという規定(行政手続きオンライン化法第 3 条 3 項)であることから、総合窓口の職員が入力した時点で受理したものと解釈される。このことから、総合窓口課の職員が児童手当の処理を出来ることが前提となるが、鳩ヶ谷市の条例では児童手当に関し以下のとおり規定している。

(趣旨)

第1条 この規則は、児童手当法(昭和 46 年法律第 73 号。以下「法」という。)、児童手当法施行令(昭和 46 年政令第 281 号)及び児童手当法施行規則(昭和 46 年厚生省令第 33 号)に定めるもののほか鳩ヶ谷市の区域内に住所を有する者(以下「住民」という。)並びに鳩ヶ谷市職員(以下「職員」という。)に対する児童手当の認定及び支給に関する事務の取扱いに関し必要な事項を定めるものとする。

(認定及び支給に係る事務の専決)

第2条 次の表の左欄に掲げる者は、同表の右欄に掲げる事項を専決処理することができる。

福祉事務所長	住民に対する児童手当の認定及び支給に関する事務
秘書人事課長	職員に対する児童手当の認定及び支給に関する事務

(昭 52 規則 28・昭 54 規則 10・昭 58 規則 17・一部改正)

* * 以下省略 * *

以上のことから、登録における法・制度上の見解としては、本人直筆でなければ受理できないとなれば今後、複数の手続きをワンストップで行う場合、中断せざるを得ないことにもなり、条例の見直しが必要と考える。また、新設、統廃合に関わらず、総合窓口を担当する課・組織ならびに児童手当を含む全ての手続きが行える等、職責の変更が必要になるものとする。

③ 活用における法・制度上の課題と調査結果に伴う見解

そもそも行政手続きオンライン化法では第 3 条から第 6 条までの規定が適用される手続きのうち、法整備の時点で当該手続きの性質上オンライン化になじまないものとして「行政手続きオンライン化法」第 7 条適用除外にて定義している。選定したライフイベントの転入、転出も適用除外となっている。以下、行政手続きオンライン化法の適用除外の条文ならびに見解である。

第三条 (電子情報処理組織による申請等)
第四条 (電子情報処理組織による処分通知等)
第五条 (電磁的記録による縦覧等)
第六条 (電磁的記録による作成等)

(適用除外)

第七条 別表の上欄に掲げる法律の同表の中欄に掲げる規定に基づく手続等については、それぞれ同表の下欄に定めるこの法律の規定は、適用しない。

適用除外の対象となる手続としては大きく以下の 2 種類に分類される。

- 手続き等にあって現物を要し、当該手続き等を電磁的記録に代えることが困難なもの
- 手続き等にあって出頭、または対面を要し、当該手続きを電磁的記録に代えることが困難なもの

オンライン化法第 7 条で定めている適用除外手続き(全 222 項目)から図 1.4-2 転入・転出時の手続き一覧にしめしたライフイベントに関連するものとして、外国人登録法、住民基本台帳法が該当し、その抜粋したものが表 3.5-3 「行政手続きオンライン化法」第 7 条適用除外(転入、転出)となる。

表 3.5-3 「行政手続きオンライン化法」第 7 条適用除外(転入、転出)

外国人登録法(昭和 27 年法律第 125 号)	第 3 条第 1 項、第 6 条第 1 項、第 6 条の 2 第 1 項及び第 2 項、第 7 条第 1 項、第 8 条第 1 項及び第 2 項、第 9 条第 1 項及び第 2 項、第 9 条の 2 第 1 項、第 9 条の 3 第 1 項並びに第 11 条第 1 項	第 3 条
	第 5 条第 1 項及び第 2 項(同条第 2 項については、第 6 条第 5 項、第 6 条の 2 第 6 項、第 7 条第 5 項及び第 11 条第 5 項において準用する場合を含む。)、第 6 条第 4 項、第 6 条の 2 第 5 項、第 7 条第 4 項、第 8 条第 3 項、第 8 条の 2 第 2 号及び第 3 号、第 9 条第 3 項、第 9 条の 2 第 2 項、第 9 条の 3 第 2 項、第 10 条の 2 第 3 項並びに第 11 条第 4 項	第 4 条
住民基本台帳法(昭和 42 年法律第 81 号)	第 22 条第 1 項、第 23 条、第 24 条(第 24 条の 2 第 1 項に規定する付記転出届をする場合及び同条第 2 項に規定する世帯員に関する付記転出届をする場合を除く。)、第 25 条及び第 30 条の 3 第 1 項	第 3 条
	第 12 条の 2 第 4 項、第 30 条の 2 第 3 項、第 30 条の 3 第 4 項、第 30 条の 37 第 2 項及び第 30 条の 40	第 4 条

外国人登録では在日外国人の居住関係等の公証に関する処分通知手続き等はオンライン化になじまないものとされている。登録証明書等の交付、登録証明書の外国人への返還については外国人登録法第 13 条 2 項において、外国人は登録証明書の提示を求められた場合、提示義務を負っており、また現物交付が必要と考えられるためである(行政手続きオンライン化法第 3 条、第 4 条に抵触)。

住民基本台帳法の第 22 条 1 項の定める転入届、第 23 条で定める転居届、第 24 条で定める転出届、第 25 条で定める世帯変更届についても、行政手続きオンライン化法上は適用外手続きとされている。これは、成りすましを防止するため対面で本人確認をする必要性が高いことから行政手続きオンライン化法 3 条の規定の適用が除外されている。また、住民基本台帳法第 12 条住民票の写しの交付の特例や第 30 条住民票コードの書面通知等から住民基本台帳カード又は総務省令で定める書類を提示して手続きをしなければならないと定められており行政手続きオンライン化法第 4 条で適用除外となっている。

ここで一度登録された情報(データ)の活用が法、制度等に抵触しないかという視点に話を戻すと、上述の適用除外の条件はインターネット等を利用した申請を指しており、今回目指すべき総合窓口では、住民、企業が総合窓口に来ることが前提となっていることから、行政手続きオンライン化法の適用範囲(図 3.5-8 行政手続きオンライン化法の適用範囲イメージ)の②となり、庁内の情報(データ)の活用に関して、法、制度上に問題になることはない解釈できる。

政手続きオンライン化法の適用範囲として、その制定目的が「国民の利便性の向上を図る」とことと、

「行政運営の簡素化および効率化を資すること」であることから、以下のとおりと理解される。

- 住民等と行政との間の申請・届出等の手続きのオンライン化
- 行政機関等の間、同一組織内等における手続きにおけるオンライン化

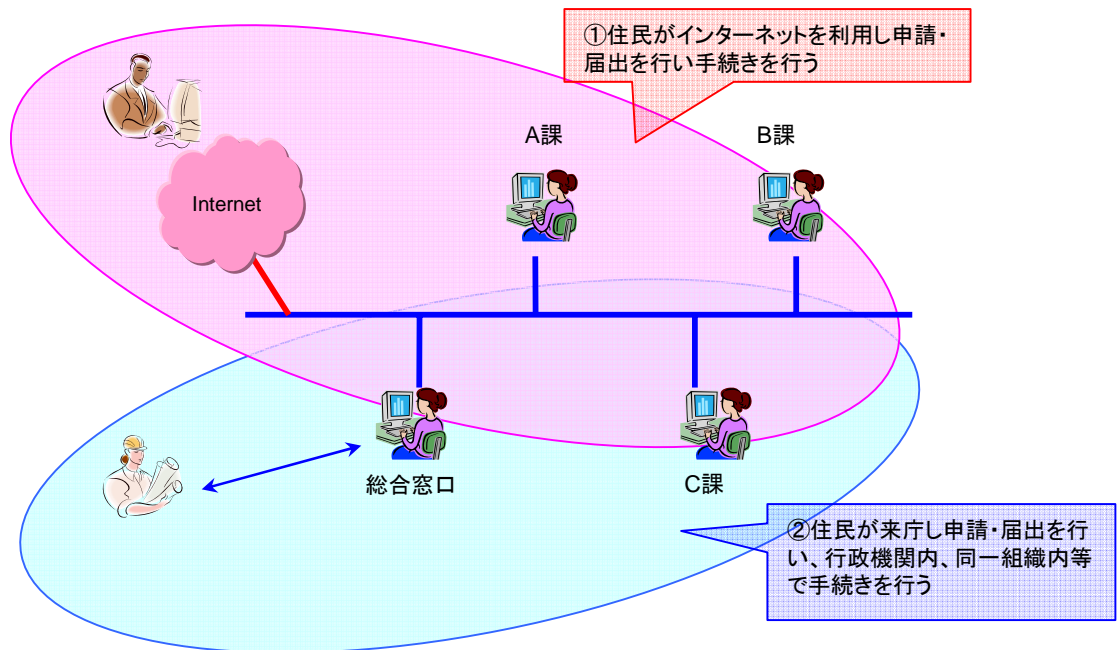


図 3.5-8 行政手続きオンライン化法の適用範囲イメージ

但し、今後、インターネット等を利用した 24 時間 365 日のノンストップサービスや民間企業も含めた外部機関との連携を検討する場合は、各法、制度等に抵触する恐れもあり十分な議論が必要になるものとする。

4. 外部機関との連携

公共サービスの業務効率化、地域住民へのサービス向上または地域活性化を目的として、自治体が提供するサービスとその他が提供するサービスが ICT を介して連携することによって実現するサービスを、主に当該地域の住民向けに提供されるものを「地域 ICT サービス」という。

インテリジェンス型総合窓口サービスが、外部機関と連携した場合に、このサービスが有用でかつ事業化が可能かどうかについて検討するにあたって、具体的に現在東京電力株式会社が提供している「引越れんらく帳」(<http://www.tepore.com/hikkoshi/renraku/>)の機能を利用し、検討を実施することとした。

調査の視点について考察するに先立ち、自治体と民間企業との外部連携によりサービスが増えることは住民側からするとメリットは大きいことは安易に推測されるが、サービスを提供する自治体、民間企業も含め課題を解決する必要があることから、先ずステークホルダ毎の利用意図等を下図にまとめた。

	サービス			セキュリティ	費用			収益	備考
	質	量	難易度		手数料	構築費	運用費		
住民	○	○	×	○	×	—	—	—	
自治体	○	×	×	○	—	×	×	—	
民間企業	○	△	×	○	○	×	×	○	

○：向上、増加して欲しいと望んでいる
×：ない、低下傾向を望んでいる

住民はサービスの質を落とさず、多くの手続きを簡単、安価で行いたいと考えていると推察される（これは5章の市民のアンケート結果からも容易に推察される）。一方、自治体はサービスの質は向上したいという点では市民と一致しているが、これにともなう作業量の増加や手続きの煩雑化は望んでいないと考えられる（同様に5章の職員へのアンケート結果にてこのような傾向が出ている）。また、3.1項で述べているように、財政状況等もけして楽観視できるものではないため、新たなサービスを提供するための追加投資、運用費用は極力抑えたいという要求もあると考えられる。他方、民間企業は地域ICTサービスを新たなビジネスの領域であるにとらえ、収益の向上に期待しているものと推測する。

三者のステークホルダに共通の事項としては、個人情報漏洩等のセキュリティ対策は向上する必要があると考えられるが、そのための構築費用、運用費用は三者とも抑えることが望ましいと考えていると想定される。

これらのことから、総合窓口と外部機関との連携の調査にあたっては、以下の視点で調査する必要がある。

- 既存の業務やシステムを接続する際、または新たなシステムを開発する際のシステム構築上、システムの運用上の課題の抽出、解決策の検討
- 新たなビジネスフローを構築する際の法制度上の課題の抽出、解決策の検討
- サービス提供に関する各社の責任分担、費用負担のあり方の検討

4.1. 引越れんらく帳とは

調査対象とした引越れんらく帳の概要を以下に記す。

引越の際に複数の事業者で電話で何回も同じ連絡するのは不便なため、「引越れんらく帳」では、お客さまのお名前、住所、連絡先など、どの事業者にも連絡する移転情報については1回の入力だけで複数の事業者で連絡を行うなど、引越し手続きを簡単便利にサポートする。電気、都市ガ

ス、水道については、停止と開始の手続きが同時に可能、またインターネット利用のため 24 時間利用可能でしかも無料¹⁰である。現在このサービスを利用できる対象事業者は以下のとおり。

引越手続一括申込み対象事業者

【電気】	東京電力
【都市ガス】	東京ガス
【水道】	[東京都] 東京都水道局、昭島市水道部、羽村市水道事務所
	[神奈川県] 川崎市水道局、横須賀市上下水道局
	[千葉県] 長生郡市広域市町村圏組合水道部、八千代市上下水道局
【放送】	NHK
【クレジットカード】	JCB、DC カード、NICOS
【自動車保険・火災保険】	三井住友海上火災保険
＜提携ポータルで申込可能な対象事業者＞	
● 関西引越し手続きサービス	
【電気】	関西電力
【都市ガス】	大阪ガス
【水道】	[兵庫県] 神戸市水道局
【電話】	NTT西日本

4.2. 事業化に向けたビジネスモデルの模索

引越しというイベントにおいて、その流れの中で行政手続きを行う必要があるものや、行政から発行された書類を他の行政機関や民間機関に出向いて手続きを行うものが多数存在する。その手続きがワンストップで実現出来たとき住民の利便性は高まり行政サービスの向上に継承されると考えられる。

さらに、民間企業においても行政と連携することにより事業としてメリットが見出せるとしたら、連携する意義は大きいと考えられるため、先ず引越しに伴う流れにどのような行政手続きが存在するのかを整理した。

¹⁰引越れんらく帳の利用にあたっては、メールアドレスが必要となる。また、メンテナンスのため、利用できない時間がある場合もある。

ユビキタスネット社会における
新たな地域 ICT サービスの実現に関する調査事業報告書

準備時期	手続き内容	手続き内容
引越しが決まったら	転校手続き	公立小中学校の場合は、転入届と転出校で発行を受けた「在学証明書」と「教科書給付証明書」を転入先の市区町村役場に提示し、「就学通知書」をもらう。
1週間前までに	転出届けを出す	引越の前までに現住所の最寄りの市区町村役場などに印鑑を持参して「転出届」を提出します。ここで「転出証明書」を交付してもらい、新住所の市区町村役場などに提出する
	国民健康保険	国民健康保険に加入している人は、転出手続きと一緒にまたは転出手続きの後に、現住所の最寄りの市区町村役場などへ、保険証と印鑑を持参して保険証を返却する。
	印鑑登録	実印を登録している人は印鑑登録を持参して廃止届を出す。自治体によっては、転出届と同時に印鑑登録が廃止されるところもある。
	原動機付き自転車の登録変更手続き	ナンバーを新住所に移すときには、市区町村役場に印鑑、車両番号交付証明書、ナンバープレートを持参して、「廃車証明書」の交付を受ける。この証明書を新住所の市区町村役場に持参して、新しいナンバーの交付を受ける。
	① 電力会社への移転手続き	エリアの電力会社にインターネットあるいは電話にて連絡。可能であればこの段階で、新住所の電力会社にも連絡する。
	② ガス会社への移転手続き	現在のエリアのガス会社と新住所のガス会社にインターネットあるいは電話にて連絡する。電気や水道と違って、ガスは必ず立ち会いの元での開栓が必要となる。
	③ 水道事業者への移転手続き	エリアの水道事業者に連絡する。可能であればこの段階で、新住所の水道事業者にも連絡する。
④ 郵便局への移転の連絡	最寄りの郵便局で、「転居届」のはがきをもらい、このはがきに新住所を記載したうえで署名捺印してポストに投函すれば、旧住所に届けられた郵便物を1年間転送してもらえる。更新後には、再度、最寄りの郵便局に転居届を出す。	
⑤ その他の手続き	NHKの移転の連絡、銀行、保険等の住所変更手続きその他の住所変更手続きカード、マイラインでNTT以外の通信業者、衛星放送会社、インターネットプロバイダー、各種資格の運営機関等	
前日までに	犬の登録変更	市区町村役場または所轄の保健所によっては「廃犬届」が必要になることも。地域の市区町村役場などに問い合わせてください。「廃犬届」を出す場合は印鑑が必要です。また、旧住所で交付された畜犬鑑札、狂犬病予防注射済証は新住所での再登録の際に必要です。

引越しが決まってから引越し前日までに手続きを行う必要のあるものの抜粋が上図となる(同市町村内の移動:転居届けは含まない)。この図にある①～⑤のサービスをインターネットで一括して手続きするサービスを提供しているのが「引越れんらく帳」となる。

次に実際に引越した後に手続きを行う必要のあるものを下図にまとめた。

ユビキタスネット社会における
新たな地域 ICT サービスの実現に関する調査事業報告書

準備時期	手続き内容	手続き内容
引越した後	転入届	他の市区町村に引越したときには「転入届」を、転入した日から14日以内に提出しなければならない。「転入届」の場合は、前住所の市区町村役場が発行した「転出証明書」を提出する。
	子供の転校届けを出す	市区町村役場で転入(転居)の届出をしたとき「就学通知書」を受け取り、転出校から発行を受けている「在学証明書」「教科書給付明細書」とともに指定の学校に提出する。 引越前に既に転入校に前記書類を提出している場合は、再度行う必要はない。
	国民健康保険の加入手続き	同じく14日以内に、新住所の市区町村役場で国民健康保険の加入手続きをしなければならない。
	国民年金の住所変更	国民年金の住所手続きは新住所の市区町村役場で行う。「転入届」を提出するとき、一緒に国民年金手帳を提出します。
	印鑑登録	引越先で実印を使うためには、改めて印鑑登録をする必要がある。
	運転免許証の住所変更	新住所の管轄の警察署もしくは運転免許試験場で行う。「運転免許証記載事項変更届」の提出には、印鑑と運転免許証、新住所の入った住民票が必要。
	車庫証明の取得	自動車の変更登録には「自動車保管場所証明書」が必要。車庫証明を取る場合には、「自動車保管場所証明申請書」を所轄の警察署に提出しなければならない。保管場所が賃貸物件の駐車場や月極の駐車場の場合は、貸主や不動産管理会社などから「自動車保管場所使用承諾証明書」を提出してもらい、これも同時に警察署に届けます。
	バイクの変更登録	「廃車控」を持参して、新住所の市区町村役場で「廃車控」と新しい住民票、印鑑を持参して、新しいナンバープレートと標識交付証明書を受け取る。
	自動車の変更登録	新住所所轄の陸運支局に届け出る。必要になるのは、印鑑、変更登録申請書、手数料納付書、自動車検査証(車検証)、自動車保管場所証明書(車庫証明)、新しい住民票など。また、この手続きは引越した日から15日以内に行わなければならない。
	軽自動車の変更登録	新住所所轄の軽自動車検査協会に行き、住所変更を行う。他の検査協会管内から転入した場合は、新しい住民票、印鑑、車検証を持参して、申請書と税申告書に記載して提出する。
犬の登録変更	市区町村役場、または所轄の保健所で再登録する。畜犬鑑札、狂犬病予防注射済証明を提出する。	

これら2つの手続きと引越れんらく帳との関係を手続きフローの形にまとめたのが以下の図となる。

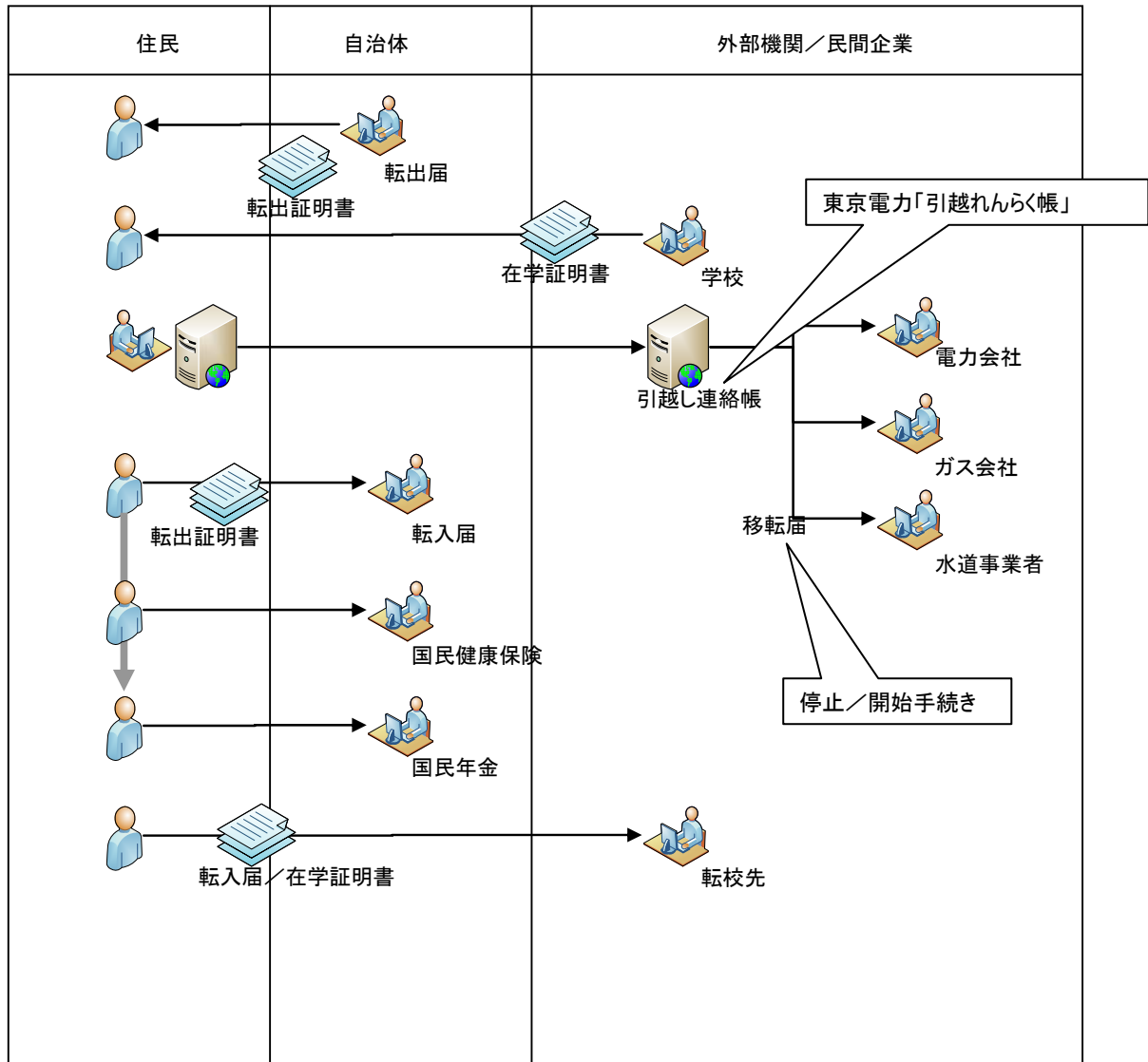


図 4.2-1 現在の各種手続きフローイメージ

上記までの現状整理から、地域 ICT サービスの観点で住民サービスの向上と事業化に伴う地域活性化ということを考察した場合、以下の2点の実現を検討することが有用であると考えられる。

- 民間企業(「引越れんらく帳」)のサービスが自治体から利用出来ないかという視点
- 行政手続きを民間企業(「引越れんらく帳」)のサービスに追加し住民が利用できないかという視点

引越しにおける転入届は 3.5 章③項に記述したように行政手続きオンライン化法では、対面を要し書類の提出が必要であることからインターネットでの手続きは馴染まないことから摘要外となっている。

しかし、換言すると行政窓口に住民が来ることが前提であれば、転入届、転出届の手続き時に「引越れんらく帳」のサービスは受けられることになる。

例えば、本来引越し前に手続きしておいたほうが好ましいものの中で、電気、ガス、水道においては転

出後の生活に支障をきたすため殆どの住民は手続き完了後に転居するものと考えられるが、メディア、金融、その他の手続きに関しては法的な手続き期間を有していないため、転居後に住所変更を行うことも多いと推測され、この手続きが転入手続き時に合わせて行えることに住民のメリットはある。

また、転出届けを出すタイミングが電気、水道、ガスの変更届の前であれば、同様に自治体で転出届けの手続きを行う時に合わせて、電気、水道、ガスの変更届も行えると各所に移動する必要も無く、住民へのサービス向上になる。

一方、行政手続きを民間企業(「引越れんらく帳」)のサービスに追加し住民が利用できないかという視点では、持参資料が有る限り現時点では困難であると結論づけられる。例えば、転入届は前住地の転出証明書、国民年金の住所変更には国民年金手帳、印鑑登録には登録する実印等実物が必要となる。しかし、電気、ガス、水道の変更のように住民が転出届より先に移転届を行っていると仮定すれば、電気の移転手続きの情報が自治体で入手でき、その時に住民主導(住民の同意)で転出届の自治体連携サービス(仮称)を選択すれば自治体や証明書発行コーナーで転出証明書の受取は可能になる。

上述までの検討を受け、現時点で最適と考えられる理想の手続きフローは以下のとおりとなる。

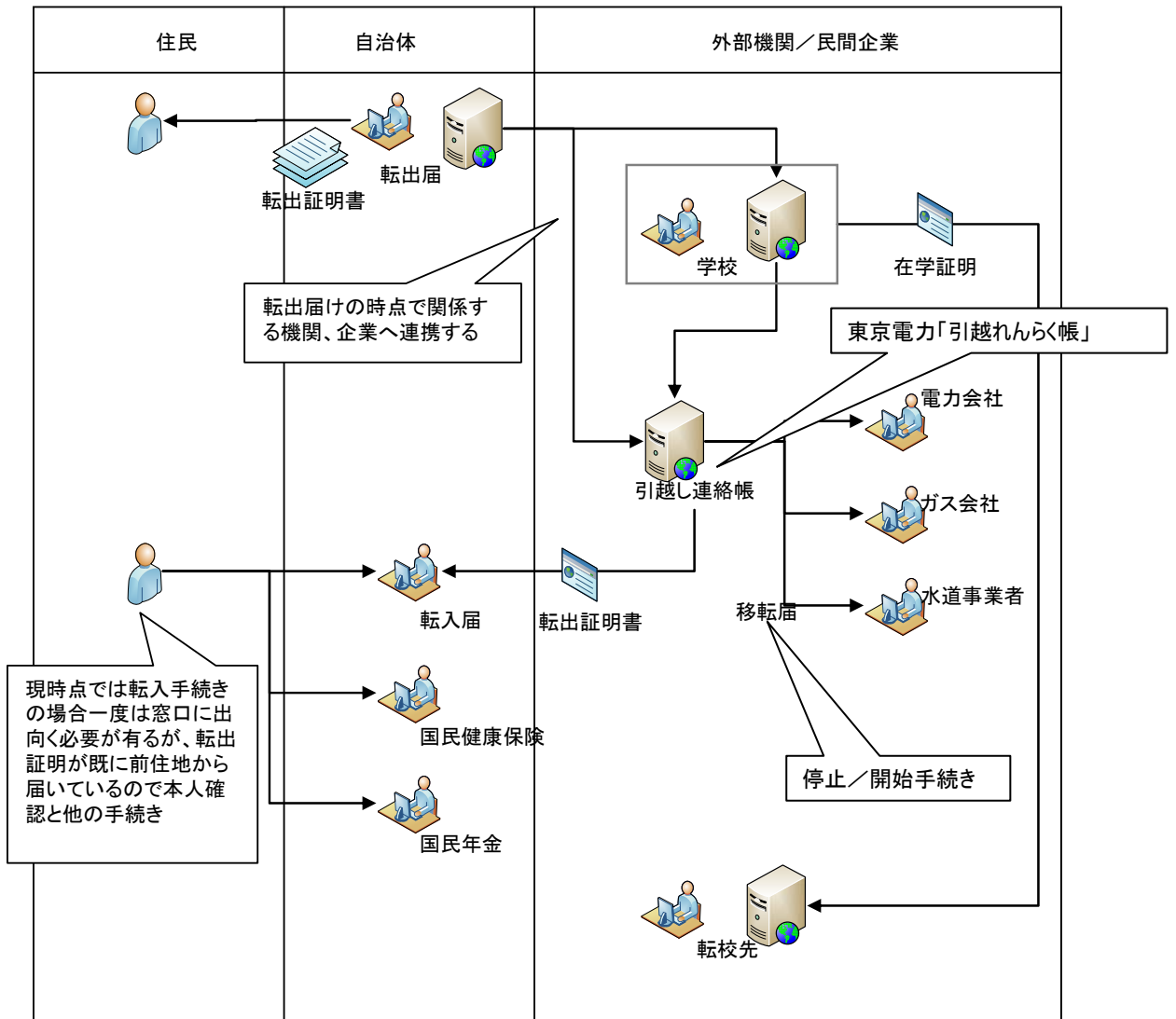


図 4.2-2 理想の各種手続きフローイメージ

4.3. 連携における課題と解決策

図 4.2-2 で示したような手続きのワンストップ化を目指そうとしたとき、大きく 3 段階の範囲でのワンストップ化が考えられる。すなわち、①市内と②他自治体や出先機関等と③民間企業との連携によるワンストップ化である。例えば転校手続きにおける教育機関と自治体の連携、運転免許証の住所変更、車庫証明の取得、自動車の変更登録等による管轄の警察署や陸運局との連携がそれになる。

なお、①の市内部分については、既存の業務やシステムを接続する際、または新たなシステムを開発し連携した結果ワンストップを実現するための市内のシステム構築および、システムの運用上の課題の抽出、解決策の検討は 3 章で既述しているため、②他自治体や出先機関と③民間企業との連携における課題、解決策について、以下に検討する。

(ア) 他自治体や出先機関などとの連携によるワンストップ化

自治体の情報システムの現状は、各自治体がそれぞれ調達したシステムを利用していることから自治体間で情報交換を行うためには、以下のような課題を解決せねばならない。

- データ形式が統一されていない
- 自治体間の通信の仕様が定められていない
- アプリケーションや機能単位がまちまち

自治体間での連携を促進するにあたって、情報交換に関するルールを制定する必要がある。このようなルールを実現した例として、総務省を中心に自治体間アプリケーション間でのシステム連携、データ連携を可能とする標準規約である「地域情報プラットフォーム」について説明する。地域情報プラットフォームでは次のようなことを標準規約として定めている。

表 4.3-1 地域情報プラットフォームの規約とその効果

規約	効果
データ構造、定義の標準化	データ構造や定義を意識せずにデータ交換ができる。
通信内容・方法(プロトコル)の標準化	どの自治体とも同じ通信規約で通信するため、プロトコルを意識せずにサービス連携・データ連携が実現できる。
業務アプリケーションの単位・内容・インターフェースの標準化	API 呼び出しによる処理の実現が可能となり、サービス連携による自治体間連携が可能となる。

下図は地域情報プラットフォームをベースに連携を行った時のイメージ図となる。申請者が転入の手続きを行った際には、従前の住所地へ、住民基本台帳記入の通知、住民税の照会などが行われる。また、本籍地の自治体へは附票の記入など、情報の通知、照会を行わなくてはならない。地域情報プラットフォーム上で各自治体間が連携され、アプリケーションやデータを有効に利用できることで、自治体間の確認業務などが軽減される。

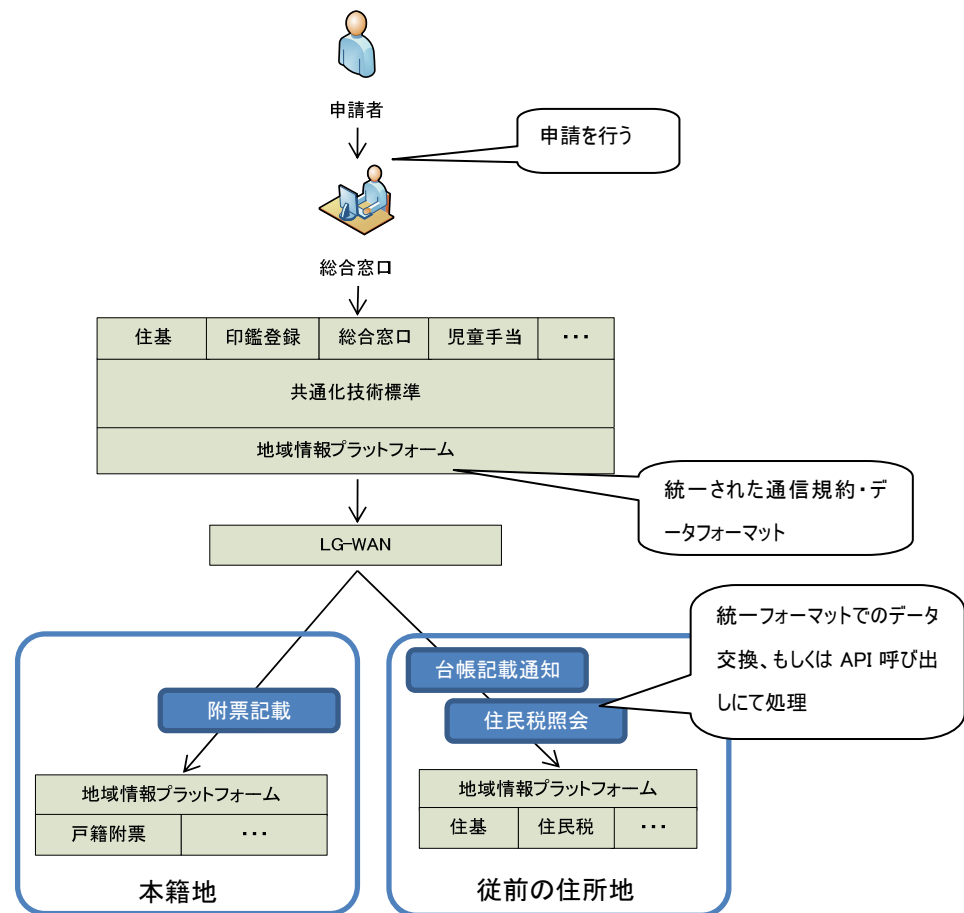


図 4.3-1 地域情報プラットフォームイメージ図

戸籍本籍地との連携は転出・転入時のみならず、結婚、出産などの節目ごとに発生するため、これらの情報を相互流通できることは非常にメリットが高いものと考えられる。多くの自治体が地域情報プラットフォームに参加することが、この実現に寄与するため、多くの自治体がこのプラットフォームに参加することが求められる。

(イ) 民間企業との連携

民間企業との連携においても基本的には、データ構造・定義、通信内容・方法および業務アプリケーションのインターフェースをあわせる必要がある。この部分においては、地域情報プラットフォームの規約と同様に考える。

この規約に沿ってサービス指向によるシステム連携が実現されると新しい情報システムはビジネスプロセスのパターンに応じて、各情報が有機的に連携されたサービス単位のアプリケーションユニットとして構築される。また、このようなサービス連携が実現できると自治体内部だけでなく、関連企業とあわせた一連のサービス連携が実現できるようになると考える。

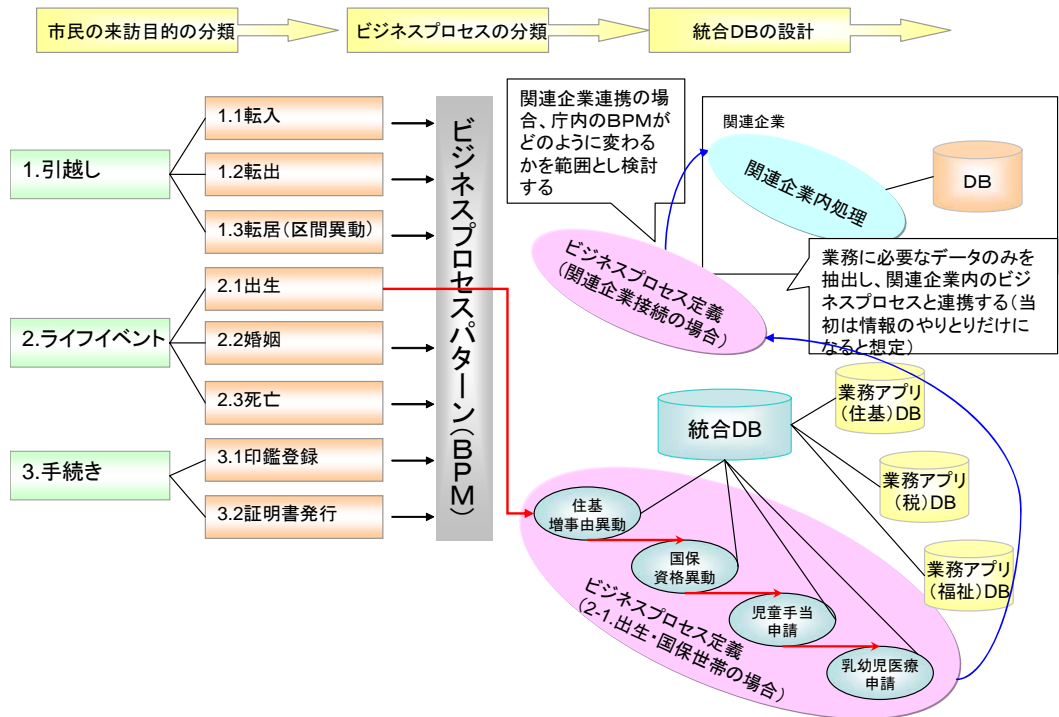


図 4.3-3 業務間連携イメージ

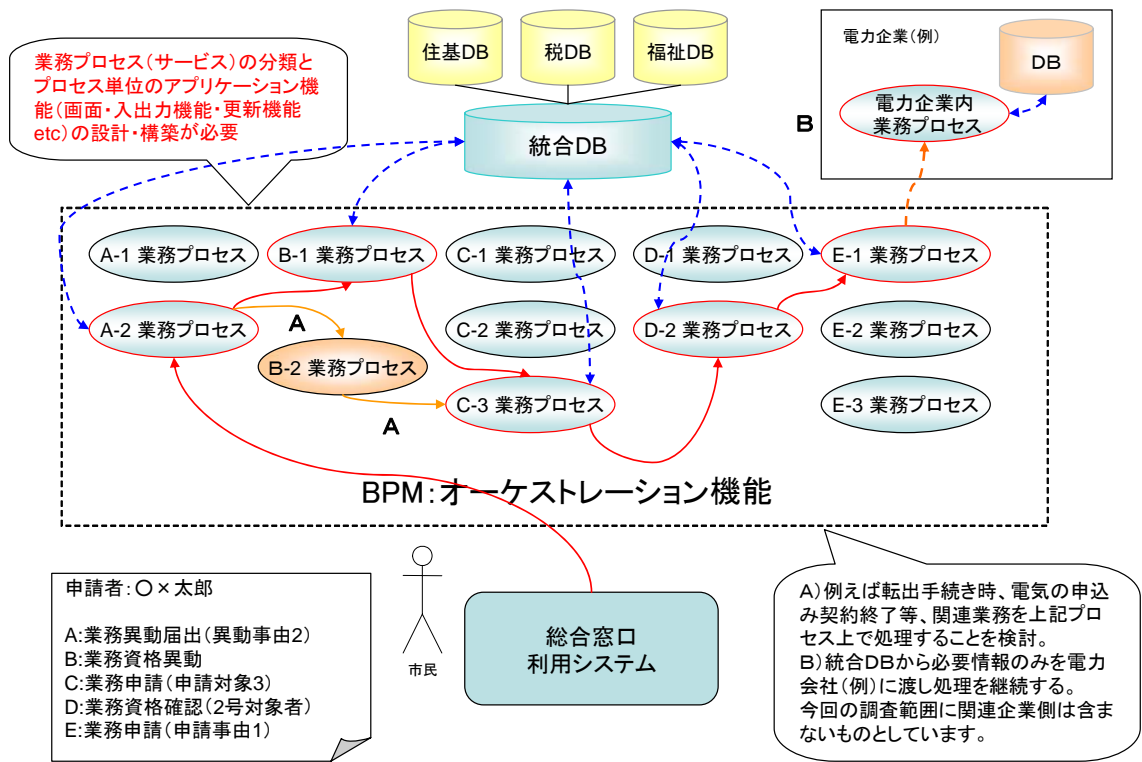


図 4.3-4 オーケストレーション機能

現在民間同士でこのような連携を実現している事例に、東京電力の「引越れんらく帳」サービスと、関西手続きワンストップ化協議会の「関西引越手続き」サービスがある。これらのサービスでは、Web から現在の住所、転居先の住所などを一度だけ入力することで各関係機関に転居に関する情報を共有することが出来る(引越れんらく帳については、4.1 章にて内容を詳述済み)。

既述のとおり、利用者は「引越れんらく帳」で基本情報登録を行う。ここでは氏名や転出元住所、転入先住所を登録する。「引越しれんらく帳」では、連携している事業者のうち、この利用者が利用できる事業者の情報を利用者に提示する。利用者は事業者のリストから転居申請を行いたい事業者を選択し、それぞれの手続きを進める。

このサービスがより多くの、複数の事業者の手続きを一元化するにあたっては、以下のような課題が東京電力との打ち合わせで解った。

- ① 事業者によって手続きに必要な項目が違う
- ② 手続きに必要な項目のフォーマット・データタイプが違う
- ③ 事業者によって手続き可能な期限がまちまちである
- ④ 手続きの入力情報のチェックなどでビジネスロジックを要する事業者が多い
- ⑤ 現在 Web 申請を行っていない事業者が多い

これらの問題を解決するために「引越れんらく帳」では、各事業者との連携に「Web リンク方式」と「ASP / FAX 方式」という手法をとっている。

Webリンク方式では、「引越れんらく帳」Webサイトから連携事業者の住所変更手続き画面などを呼び出す。このとき、氏名や住所などの情報は住所変更手続き画面の初期値としてフォーム送信される。初期値の入力された手続き画面に各事業者独自の項目(お客様番号など)を追加入力し、情報をサブミットすることで、連携事業者のシステムに手続きの登録が行われる。そのため、利用者は手続きを行いたい事業者の数分、データのサブミットを繰り返す。このような手法をとることで、実際の手続き処理部分を既に事業者が持っているものを活用でき、項目の差異の吸収、フォーマット、手続きの締め切り、チェックロジックなどを「引越れんらく帳」で実装することなく、少ない投資で「引越れんらく帳」への参加が可能となる。通信セキュリティは SSL が、個人情報の保護は各連携事業者が担保した形となっている。「引越れんらく帳」と各事業者の手続き状況の間には進捗状況の同期をとり、「引越れんらく帳」からも手続きの進捗度合いが確認できる仕組みになっている。

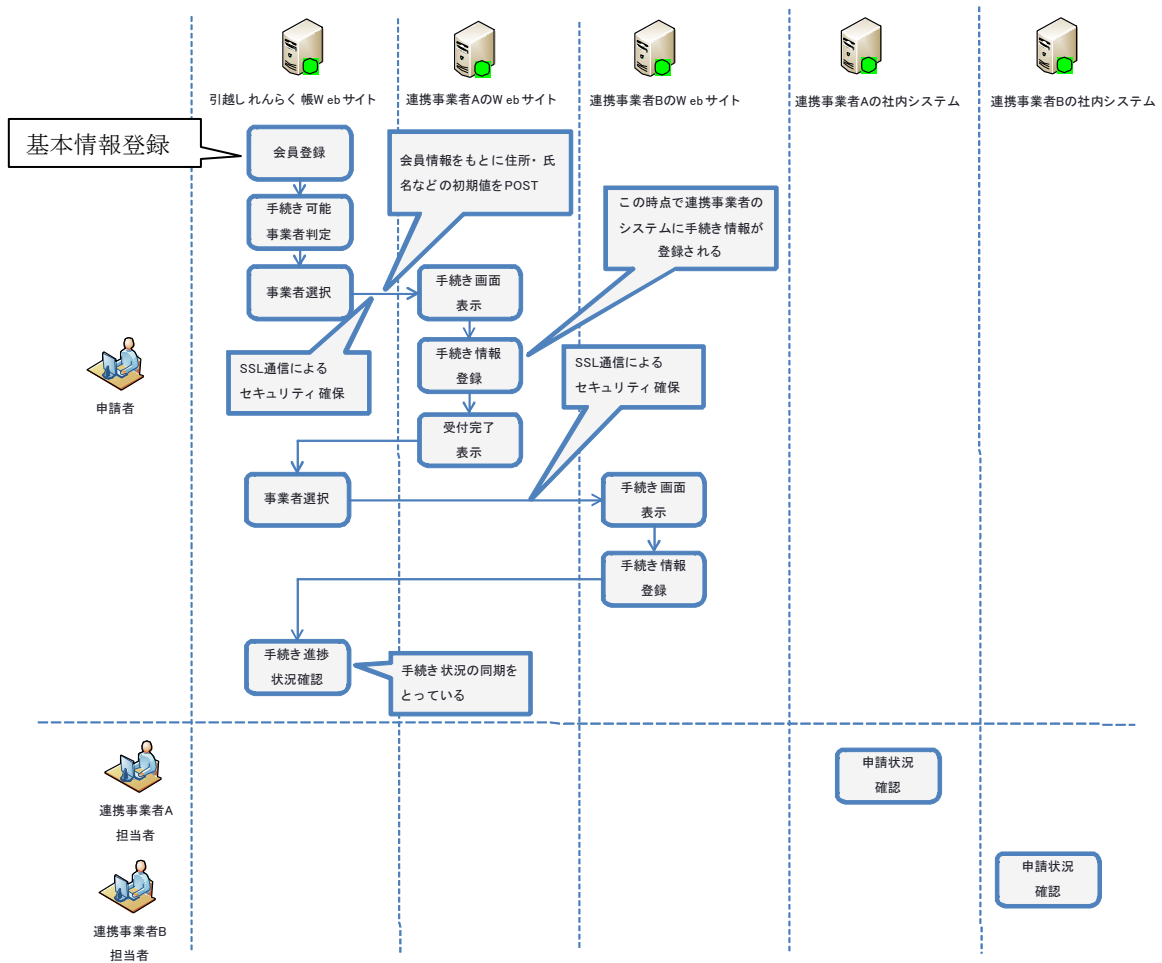


図 4.3-5 Web リンク方式の処理の流れ

また、Web による手続き機能をもたない事業者用に「ASP/FAX サービス方式」という連携手法も具備している。「引越れんらく帳」側でその事業者の手続き画面を準備し、利用者は「引越れんらく帳」が準備した画面にて手続きを行う。事業者側は事業者専用画面に ID とパスワードを利用しアクセスする。事業者専用画面にて申請状況の確認を行い、自社システムへの転記や CSV ダウンロード機能を利用し、データコンバートを行う。また、インターネットに接続する環境のない事業者向けに FAX による手続き申請内容の提供も行っている。

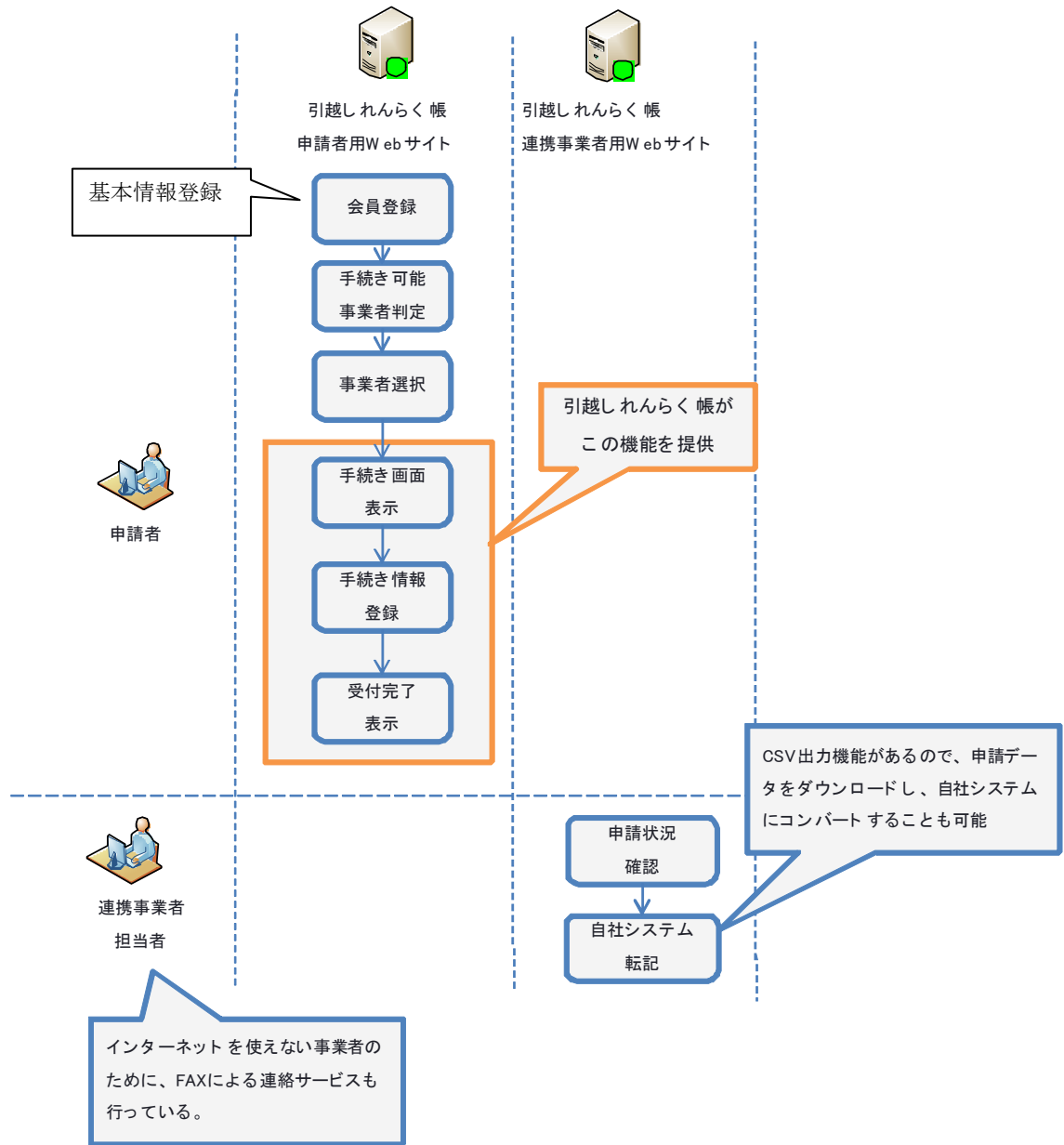


図 4.3-6 .ASP 方式の処理の流れ

両事業者間の連携は Web リンク方式をとっており、大阪から東京への転居といったケースも「引越れんらく帳」で手続きできるようになっている。

このように、「引越れんらく帳」では、各連携事業者の転居に関する手続きのビジネスロジックを連携事業者側に委ね、「引越れんらく帳」は氏名や住所などの基本情報を送信するだけにとどめることで、手続きポータルサイトを実現した。

これは、各連携事業者のサイトの改修を最小化したかったのと、そもそも「引越れんらく帳」自体の投資を最小化したかったことによる。

自治体がこの「引越れんらく帳」サービスと連携しようと考えた場合、まずは、一連携事業者として、情報をもらう側にたつことが現実的であると考ええる。

住民の負荷軽減などを促進するために、これらのサービスから転入・転出に必要な情報を受け取り、総合窓口での手続き時の時間短縮・負荷軽減を図ることが住民サービス向上につながる。

このような情報流通を実現したものが以下の図になる。

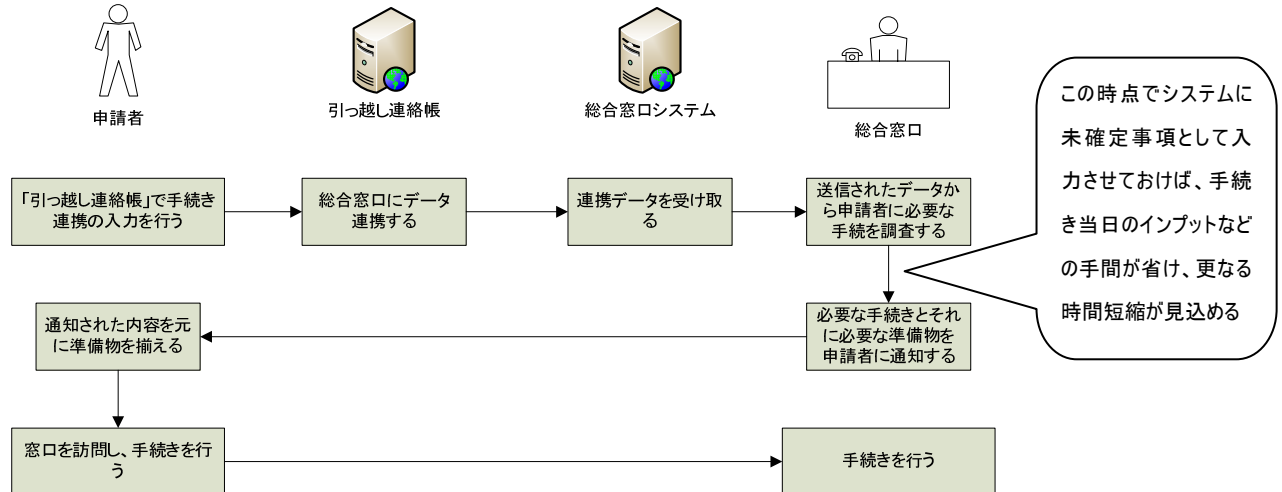


図 4.3-7 「引越れんらく帳」によるデータ連携イメージ

まず利用者は「引越れんらく帳」に必要な情報を入力する。その後、引越連絡帳から自治体の総合窓口サービスとデータ連携を行う。このデータ連携を行うことで、自治体の総合窓口では住民が窓口を訪れる前に**転入・転出手続きの基礎となる情報を入手でき、迅速な対応が可能**となる。

また、申請者が事前に年齢・家族構成まで入力した場合には、これらの年齢・家族構成情報から、提供できる可能性があるサービスを選別し、**その手続きに必要な書類などの通知を、申請者にあらかじめ行うことも可能**となる。これにより、申請者は事前に必要なものを揃えることができ、準備物の不備などが原因で再度必要なものを揃えに帰るといった庁舎に足を運ぶ回数を減らすことができる。また、事前に手続きに関する準備ができるため 1 件あたりの対応時間の削減、待ち時間の削減にもつながる。

なお、「引越れんらく帳」を利用していない申請者が総合窓口を訪れた場合、多くの引越しに関する手続きは完了していると思われる。このため、これらのユーザに対しては、「引越れんらく帳」のサービスを通知し、まだ未処理の申請があれば利用してもらうようアナウンスすることとする。このように「引越れんらく帳」を積極的に利用することを意識づけることによって、このユーザが次に引越しを行う際に、このサービスの利用を促すことができ、その時には上記のようなメリットが生まれるものと考ええる。

また、このようなサービスを実現すると、波及的に、自治体が管理している申請者の申請内容を民間企業が利用できるというメリットが発生するのではないかと考える。住民票に記載されている住所が連携事業者内に流通するため、その住所に住んでいる人の身元を自治体が保証することによって、料金の徴収や割引サービスなど、業務の遂行・サービス向上に役立つのではないかと考える。例えば、自宅と別荘のように同一人物が複数個所で電気契約をしているパターンが考えられるが、自治体が担保した情報をもとに 2 か所の契約者が同一人物であることが確認できれば、複数契約割引や一括徴収などのサービス

を利用者に提供できるなど、通信事業で一般化しているようなサービスメニューの多様化も考えられる。

自治体にとっても転入届を出した人物の居住確認として、民間の情報を活用することができることから。転入届を出した人がその住所地にて電気契約を行っているか、転出をした人が電気停止手続きを行っているか突合処理を行うことによって、現地に向いて確認するようなことも減るのではないかと考える。

このように、「引越れんらく帳」では、既存のWeb 申請ページを利用することで、開発コストを抑え、また連携事業者各社で違う処理ロジックを各事業者のWeb 申請ページに依存させることでシステム変更に対する迅速かつ柔軟な対応ができることを実現している。しかし、この場合、イベントのトリガーは必ず「引越れんらく帳」である必要があり、自治体が主導となり PUSH 型のサービスを展開していく際には、この方式が制約となる可能性がある。

このため、以下では、PUSH 型サービスを提供できる官民連携の技術を検討した。

「引越れんらく帳」が多くの連携事業者と連携をとるためにWeb リンク方式をとった大きな理由に「**事業者ごとに申請のデータ項目・フォーマット・内容チェックが異なる**」ことを解決させようとしたことが挙げられる。この問題を解決するため、処理自体を連携事業者の Web サイトに委ねるとい手法をとっているが、この方式以外の手法で、この問題を解決することができれば、トリガーを自治体主導とした手続きのワンストップ化が図れるのではないかと仮説の元、以下検討を行う。

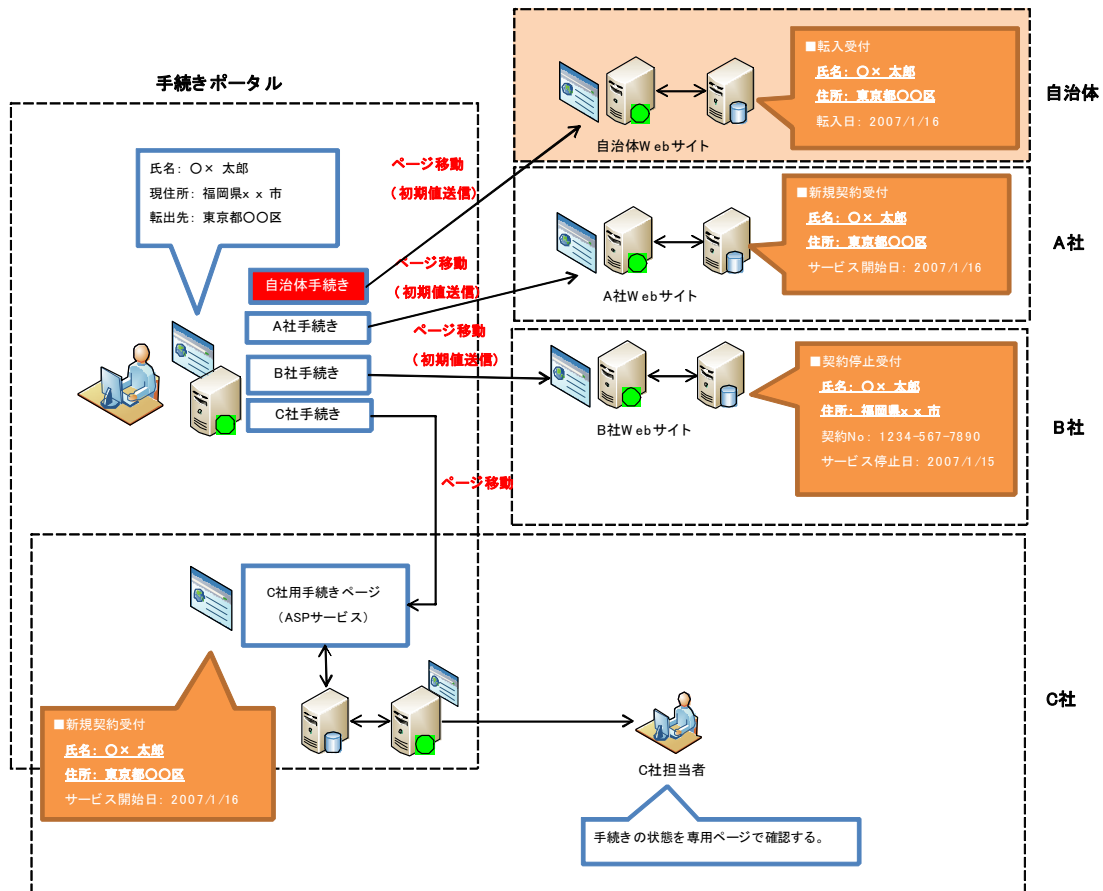


図 4.3-8 Web リンク方式イメージ図

この仮説を実現するために、他の連携手法を検討した。

ここでは福岡県共通化技術標準で提供されている「DB 連携」と「Web サービス連携」について検討してみた。

DB 連携では連携用のデータベースを利用し、システム間でのデータのやり取りを行っている。連携元のシステムは連携先の公開データベースにアクセスし、そこにデータを書き込み(または更新)する手法である。

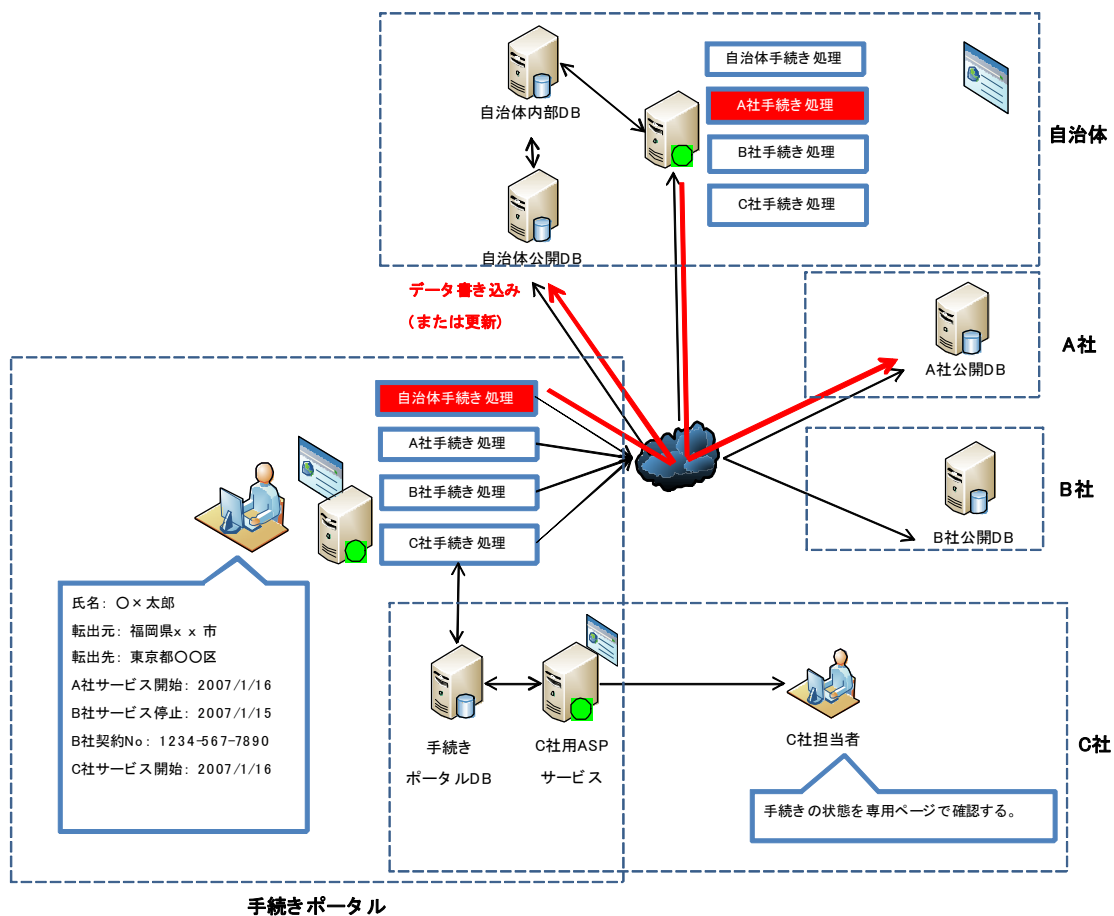


図 4.3-9 DB 連携イメージ図

このように、DB 連携では自治体が主体となり、手続きを進めることは可能となるが、「引越れんらく帳」で懸念されていた各社で違うデータ構造、ビジネスロジック、チェックロジックを連携元事業者が把握し、構築しなければならない問題が発生する。また、連携先の事業者で制度が変わるなどで処理が変更になった場合、同様に連携元も変更をかけなければならない、問題事項の解決には至らない。

次に Web サービス連携について検証する。Web サービス連携とは、各アプリケーションの機能を処理単位でまとめ、共通で利用できるAPI(Application Program Interface)としてWeb 上にサービスを公開する。API 連携では API を呼び出す方法、戻り値を定義し、その規約に則って API を呼び出すことで、他の場所にある処理ロジックを自前の処理の中に組み込むことができる。

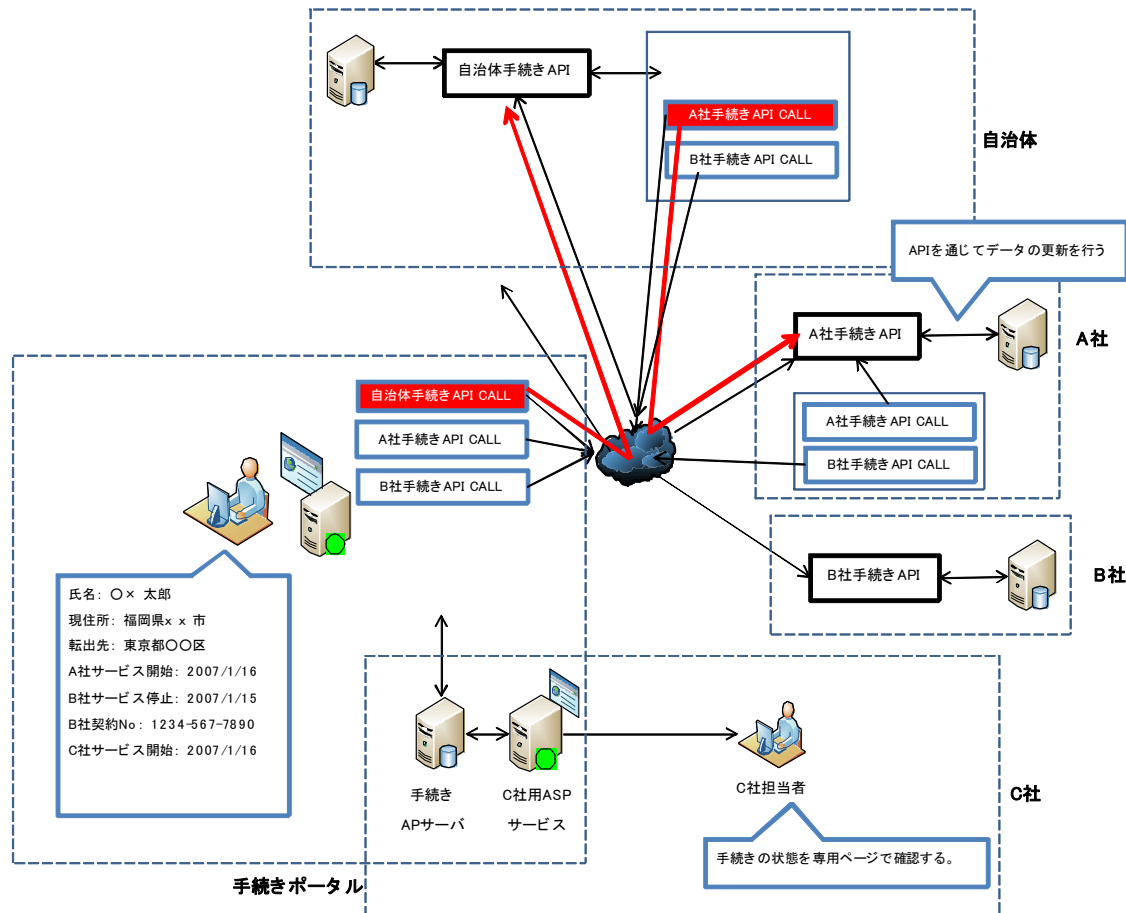


図 4.3-10 Web サービス連携イメージ図

Web サービス連携を行うことで、処理ロジックを連携事業者に委ねることが可能となり、手続きに関するビジネスロジック部分・チェックロジックを連携事業者側に委ねることができる。また、連携事業者側の制度変更による手続きロジックの改修が発生した場合もインターフェースとなる部分(呼び出し時のパラメータ)が変更にならない限りは連携元のシステムを回収する必要がない。APIによる連携の場合、APIを呼び出す処理は連携元のアプリケーションで実装するため、ハブとなるべきサービスを構築せずとも、各々が連携の起点となり、処理を行うことができる。

これら三方式について、下表にまとめた。

	Web リンク	DB	Web サービス
双方向性	× (一方通行となる)	○	○
セキュリティ	○ (事業者間は SSL にて担保)	× (直接値を書き換えてしまう)	○ (API にて制御が可能)

	される)		
初期コスト (連携元)	○ (リンクを作成するだけ)	× (各事業者に合わせた大きな作りこみが必要)	△ (API 呼び出しフローの作成)
初期コスト (連携先)	○ (既存の Web サイトにパラメータを受ける仕組みを組み込む)	× (DB セキュリティ設定やネットワーク設定などのコストがかかる)	△ (API を準備する必要がある)
保守性	○ (変更発生時は連携先の Web サイトを変更するだけでよい)	× (連携先に変更が入ると、連携元も変更する必要がある)	○ (変更発生時は連携先が API を変更するだけでよい)

これら検討結果のうち、「双方向性」についてはインテリジェンス型総合窓口を実現するためには欠かさない項目の一つと考える。双方向性に乏しいと自治体を発信源とする PUSH 型サービスの実現が出来ないからである。これらのことから弊グループは、Web サービス連携による官民連携の仕組みが最適であることが解る。

処理の一部を Web サービスとして提供し、システムはそのサービスを組み合わせ一つの機能を実現するというスタイルを実現させた場合、官民連携のみならず、自治体間連携、庁内連携もよりスムーズに連携できるのではないかと考える。下図は Web サービス連携による処理の流れのイメージ図である。他機関との連携がない状態では A 市転入処理・A 市国民健康保険資格取得・転出に伴う D 市への転出確認・C 社の住所変更・A 市水道局といった作業を別々のシステム、手段で行っていた。各団体がそれぞれの機能を API として公開し、それらをつなげる仕組みを構築することで庁内の手続き：出先機関や他市区町村とのやり取り・民間企業との連携を一つの流れとして集約できる。

福岡県共通化技術標準や地域情報プラットフォームでは、これらの Web サービス連携に関する規約を定めており、この規約の元に官官連携・官民連携が実現できるものとする。

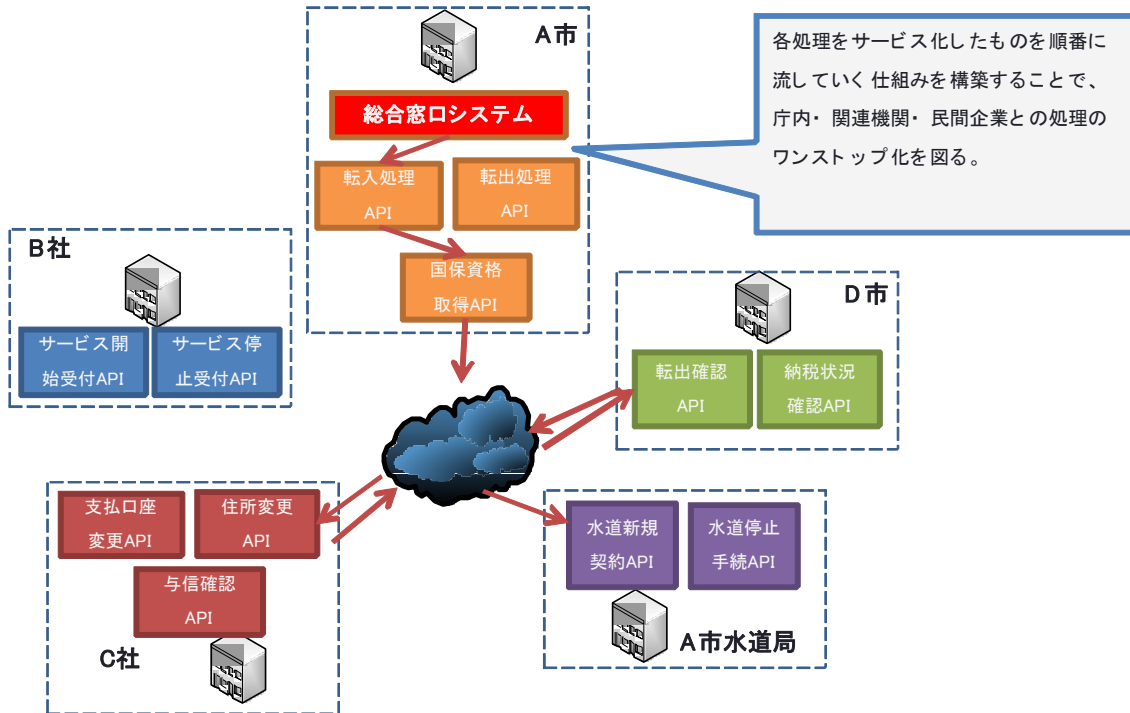


図 4.3-11 Web サービスを利用した官民連携のイメージ図

4. 4. 法制度上の課題の抽出と解決策の検討

外部機関と連携において新たなビジネスフローを構築する際に法制度に抵触しないかという視点で調査検討を行う。具体的には行政、民間企業が単独で各々のシステムを活用し住民にサービスを行っていたものから、前述の図 4.2-2 理想の各種手続きフローイメージに示したような連携先のシステムを活用しサービスを提供することになる。連携はネットワークを介して行われることから、第 3.5.4 章で前述した行政手続きオンライン化法で定められているインターネットには適さない手続きに関しては現時点法改正が関係するため、本項では図に示したように連携することにより個人情報の取扱が相互に発生することから、その取扱が個人情報保護法に抵触しないか調査検討を行う。

個人情報保護法 第1章 総則

(目的)

第一条

この法律は、高度情報通信社会の進展に伴い個人情報の利用が著しく拡大していることにかんがみ、個人情報の適正な取扱いに関し、基本理念及び政府による基本方針の作成その他の個人情報の保護に関する施策の基本となる事項を定め、国及び地方公共団体の責務等を明らかにするとともに、個人情報を取り扱う事業者の遵守すべき義務等を定めることにより、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護することを目的とする。

(定義)

第二条 この法律において「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの(他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。)をいう。

2 この法律において「個人情報データベース等」とは、個人情報を含む情報の集合物であつて、次に掲げるものをいう。

- 一 特定の個人情報を電子計算機を用いて検索することができるように体系的に構成したもの
- 二 前号に掲げるもののほか、特定の個人情報を容易に検索することができるように体系的に構成したものとして政令で定めるもの

3 この法律において「個人情報取扱事業者」とは、個人情報データベース等を事業の用に供している者をいう。ただし、次に掲げる者を除く。

- 一 国の機関
- 二 地方公共団体
- 三 独立行政法人等(独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律(平成十五年法律第五十九号)第二条第一項に規定する独立行政法人等をいう。以下同じ。)

四 地方独立行政法人(地方独立行政法人法(平成十五年法律第百十八号)第二条第一項に規定する地方独立行政法人をいう。以下同じ。)

五 その取り扱う個人情報の量及び利用方法からみて個人の権利利益を害するおそれが少ないものとして政令で定める者

4 この法律において「個人データ」とは、個人情報データベース等を構成する個人情報をいう。

5 この法律において「保有個人データ」とは、個人情報取扱事業者が、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止を行うことのできる権限を有する個人データであつて、その存否が明らかになることにより公益その他の利益が害されるものとして政令で定めるもの又は一年以内の政令で定める期間以内に消去することとなるもの以外のものをいう。

6 この法律において個人情報について「本人」とは、個人情報によって識別される特定の個人をいう。

(基本理念)

第三条 個人情報は、個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものであることにかんがみ、その適正な取扱いが図られなければならない。

これらのことから行自治体が民間企業と外部連携を実施する場合、民間企業が有しているサービスの有用性やシステム構築の課題解決より、先ず連携する民間企業の個人情報の取扱いへの取組の精査が必要である。また、具体的には連携先企業がプライバシーマーク認証取得企業、情報セキュリティマネジメントである ISO27001/SMS 等を取得しているか等一定のハードルを設ける必要があると考える。

適正な民間企業との連携を行う場合、民間企業が保有している個人情報は自治体が法令の定めによる事務を遂行する場合、本人の同意を得れば自治体へ提供することは特に問題ないと考えられるが(第二十三条四項)、協力の必要がなく事務が遂行されると該当しないとも取れる。例えば「引越れ

んらく帳」の個人情報自治体に提供しなくても転入届や転出届けといった事務は今までとおり遂行で出来ることから判断が微妙である。

第二十三条 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。

- 一 法令に基づく場合
- 二 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
- 三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
- 四 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して**協力する必要がある場合**であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

以下省略

しかし、自治体との連携により、民間企業が個人情報を取得した時の利用目的(ほとんどが、その民間企業が提供するサービスに利用するため)が変わることに、その個人に対し再度利用目的の変更理由を明確化し同意を取り付ければ可能と考えられる。これは、個人情報保護法第一節 個人情報取扱事業者の義務の第十五条及び第十六条に明記されている。また、民間企業は個人情報取得の利用目的を変更する場合、変更前と変更後の利用目的の関連性を問われる(第十五条2項)。例えば、これは転居に伴う引越しの手続きを簡素化する「引越れんらく帳」の利用者に対する個人情報の利用目的が自治体における転入、転出という極めて関連性の高いものであれば何ら問題ないと判断出来る。

(利用目的の特定)

第十五条 個人情報取扱事業者は、個人情報を取り扱うに当たっては、その利用の目的(以下「利用目的」という。)を**できる限り特定しなければならない**。

2 個人情報取扱事業者は、利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と相当の**関連性を有すると合理的に認められる範囲**を超えて行ってはならない。

(利用目的による制限) *抜粋*

第十六条 個人情報取扱事業者は、あらかじめ**本人の同意**を得ないで、前条の規定により特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはならない。

2 個人情報取扱事業者は、合併その他の事由により他の個人情報取扱事業者から事業を承継することに伴って個人情報を取得した場合は、あらかじめ本人の同意を得ないで、承継前における当該個人情報の利用目的の達成に必要な範囲を超えて、当該個人情報を取り扱ってはならない。

一方、自治体から民間企業へ個人情報を提供し民間企業のサービスを活用する場合、個人情報保護法の地方公共団体の責務は第五条(地方公共団体の責務)地方公共団体は、この法律の趣旨にのっとり、その地方公共団体の区域の特性に応じて、個人情報の適正な取扱いを確保するために必要な施策を策定し、及びこれを実施する責務を有する。となっているため、具体的な取扱は各自治体の条例で定義している場合が多い。

鳩ヶ谷市の例では「鳩ヶ谷市個人情報保護条例」第九条(利用及び提供の制限)で以下のように定義されており、本人の同意を得ることにより利用することが可能となる。

(利用及び提供の制限)

第九条 実施機関は、第7条第1項第2号に規定する収集の目的の範囲を超える個人情報の利用(以下「目的外利用」という。)又は実施機関以外のものに個人情報の提供(以下「外部提供」という。)をしてはならない。

2 実施機関は、前項の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当するときは、目的外利用又は外部提供(以下「目的外利用等」という。)をすることができる。

- (1) 本人の同意を得ているとき。
- (2) 法令等に定めがあるとき。
- (3) 市民の生命、健康又は財産に対する危険を避けるため、緊急かつやむを得ないと認められるとき。
- (4) 前3号に定めるもののほか、実施機関が審議会の意見を聴いて必要があると認めたとき。

以下省略

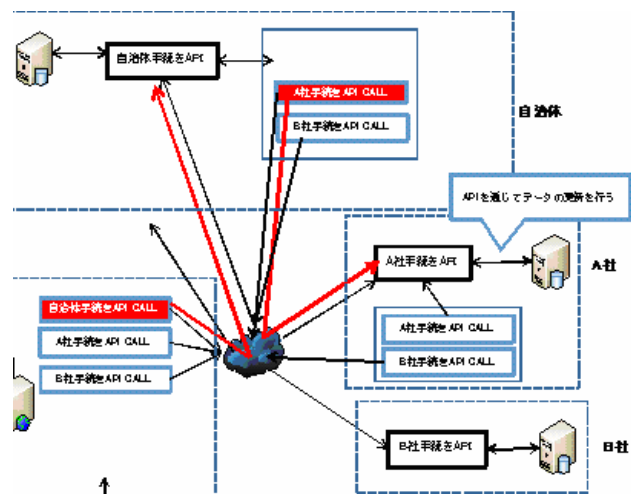
以上のことから、民間連携における個人情報保護法に何ら抵触することなく連携が可能と判断される。

4.5. サービス提供に関する各社の責任分担、費用負担のあり方の検討

民間企業は、当章の最初で分析したとおり、官民連携の結果、新たな収益の増加に期待しているものと考えられる。

このため、いわゆる費用対効果を意識する必要があるが、この際、効果の考え方として民間企業が既に保有しているサービスを活用することにより行政サービスを提供し利用料収入等に収益を増加する定量的効果と、その結果、新たなサービスの創造が可能となることや行政機関と連携することによる住民に与える企業イメージ(行政機関と連携できるセキュリティを確保している企業)の向上等二次的な定性的効果の2つを組み合わせる必要がある。

前述のとおりPUSH型行政サービスを目指したインテリジェント型総合窓口による官民連携によるワンストップサービスでは、各機能を連携させる技術にWebサービス連携を採用することが理想形と考える。Webサービス連携ではサービス提供者(右図A社)が公開しているサービスを呼び出す処理をサービス利用者(右図自治体)が用意することによりサービスの処理の中身をサービス利用者は意識することなく利用できる。よって、サービスに不都合が起きた場合の責任の所在はサービス提供元が保証すべきものであると考えるのが一般的だと考える。なお、連携における手続きCALL-API、手続きAPI(赤枠)部の構築費用も同様に各社負担と考える。



実際の構築に掛かる費用見積は総務省が次年度地域経済の活性化や少子高齢化への対応等地域の具体的提案に基づき設定さ

れた課題について、ICTの利活用を通じてその解決を促進するための取組を目的に「地域ICT利活用モデル」の構築・運用を地方公共団体等に委託することを予定しているモデル事業にて実証するの
一案だと考える。

なお、運用費用に関しては、個人情報の提供により住民サービスの向上につながることから個人情報保護法第三十条(手数料)を摘要し自治体から民間企業へ支払われることから、一定の収益、運用費への充当が考えられる。

5. システム化実証(デモシステム)の実施

調査した結果が本当に有用であるかどうかを検証するために、実際に鳩ヶ谷市において、総合窓口実現後のシステムのデモ(画面イメージ)を作成し、アンケートを実施した。

アンケート概要

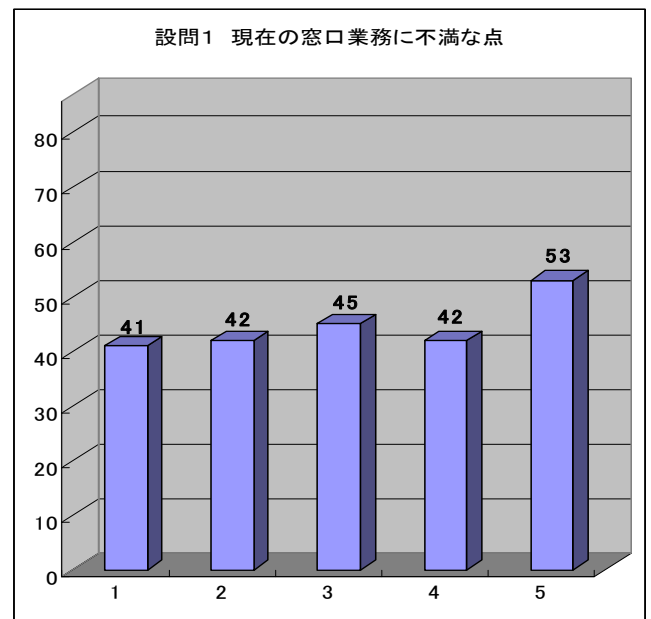
- ・ 実施期間 : 2007年2月20日～2007年2月23日(4日間)
- ・ 実施場所 : 鳩ヶ谷市役所1階ホール内

5.1. 市民のインテリジェント総合窓口の受容性

- ・ アンケート回答数 : 87件

設問1 現在の窓口業務に不満な点

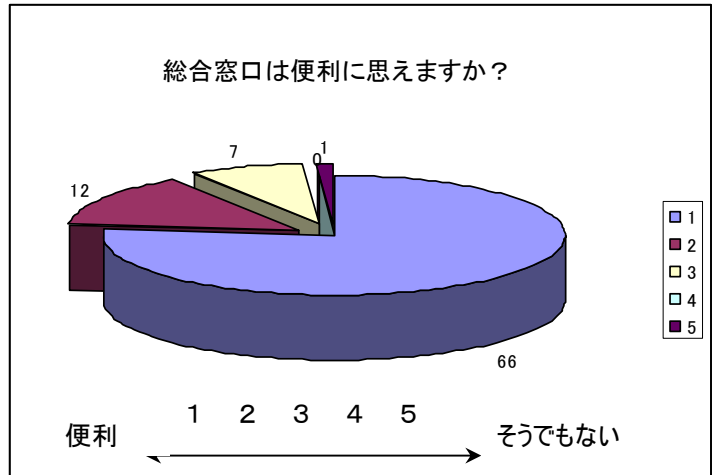
- 1.複数の窓口を移動する
- 2.何処に行けば良いか解らない
- 3.同じ情報を何度も記入する
- 4.どの様に申請すれば良いのか解らない
- 5.何のサービスを受けられるのか解らない



設問2 総合窓口は便利に思えますか

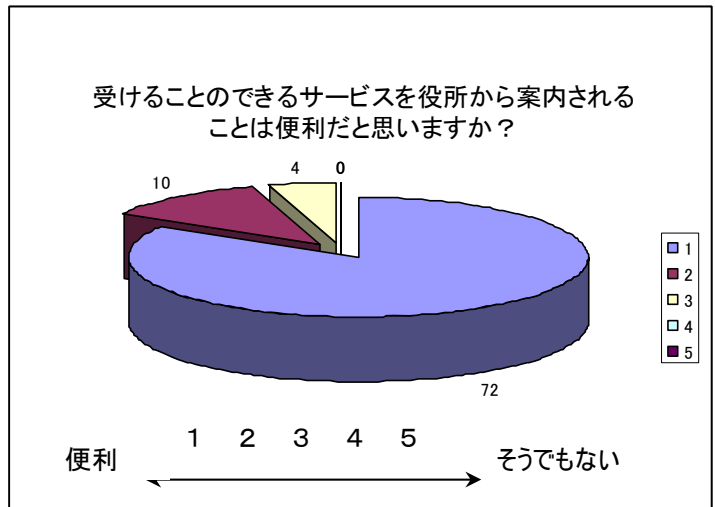
殆どの住民が総合窓口は便利と考えることが解る。

手続きが一箇所で行えることは期待しているが複数の手続きを処理することで時間が掛かることに危惧している意見が多かった。



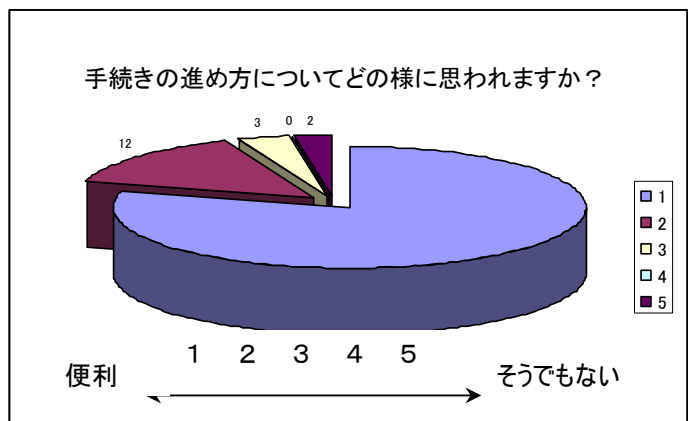
設問3 受けることの出来るサービスを役所から案内されることは便利だと思いますか

殆どの住民が受けられるサービスを役所が案内してくれることは便利だと感じている。



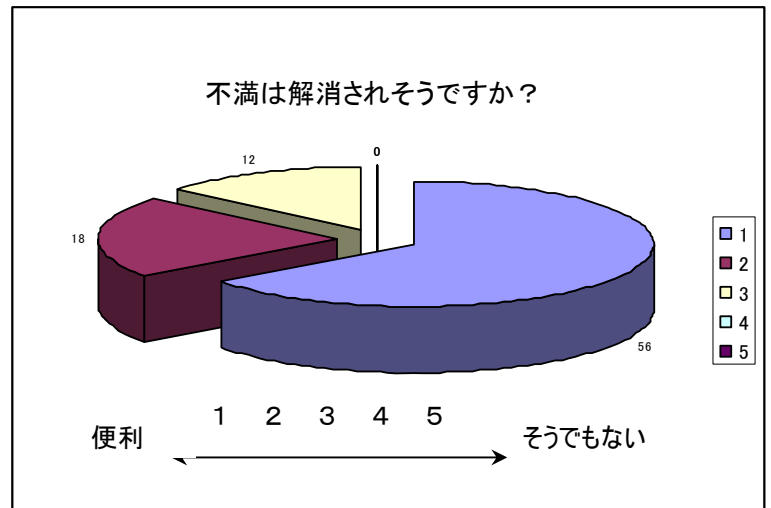
設問4 手続きの進め方についてどの様に思われますか

殆どの住民が手続きの進め方について便利と感じている。



設問5 不満は解消されますか

殆どの住民がインテリジェント型総合窓口により、現在市役所の手続きに思っている不満が解消できると回答があった。



5.2. 職員のインテリジェント総合窓口の受容性

アンケート実施中、市民課の職員を中心にインテリジェント型総合窓口に対して意見交換を実施した。代表的な意見を以下にまとめた。

設問1 総合窓口は便利に思えますか

- ・ ワンストップサービスは重要である。
- ・ 便利だが総合窓口でどこまで受付／審査が出来るか不安である。
- ・ 受付／審査時に質問を受けることも多くなるとわれ、それなりの専門的な知識は必要不可欠と思う。

設問2 手続きに進め方(デモ画面イメージ)

- ・ 経験の浅い職員でも対応可能と思われる。
- ・ サービスの向上と効率化が図れると考えられる。

設問3 PUSH 型の行政サービスは住民のサービス向上につながると思えますか

- ・ どのような場面でも積極的な市民サービスは今後の重要な課題である
- ・ 市役所の手続きがあまりない方へのサービスの連絡ができない
- ・ 各種に対応できる案内文書は良いと思う。

設問4 実際に業務が遂行できると思いますか

- ・ 市民課業務よりむしろ関係各課の業務に精通している職員を配置したほうが良いと思う
- ・ 市民にとって何が通常で何がレアケースか説明できないと、他の窓口に行ってもらう前にトラブ

ルに発生する可能性がある。

- ・ 人員配置およびカウンターレイアウトの考慮が必要と考える。
- ・ 広く浅い時と深い知識が要求される点
- ・ 実際に総合窓口で対応する人の負担が多くなると不安である。
- ・ 各業務によっては、多少の不都合も考えられるが可能性は高いと考える。

設問5 業務遂行に支障があるとすれば、どのようなことですか

- ・ 受付／審査を受けるうえでの知識不足によるトラブル
- ・ 各業務について理解度
- ・ 必要に応じた添付書類の説明
- ・ 高齢者、障害者に対する配慮

5.3. 考察

鳩ヶ谷市は他自治体に比べ、住民サービスが充実している市であり、職員の対応レベルも親切だという市民の意見が多かった。現状の窓口には不便を感じるが、大きな不満はないような印象を受けた。特に他市区町村からの転入者には評判が良かった。

インテリジェント型総合窓口については、複数の場所を回らなくて済むことから、高齢者を中心に概ね良い評価であった。ただし、申請者が総合窓口集中し、その場で処理もしてしまうということから、待ち時間が長くなるのではないかとの声も多かった。これは、複雑で専門的な手続きは今まで通り担当部門に行き、頂く業務プロセス、複数の住民の手続きを他の職員が途中から継続して処理出来るユーザインターフェースを要したシステムの構築で解決されるものと考えられる。

PUSH 型サービスについては多くの人がサービス向上につながると判断している結果であった。自分がどのようなサービスを受けることができるか把握できていない方も多く、特に転入時など転入先自治体の制度を熟知していない状況でサービスの提案ができることは住民サービス向上に大きくつながると思われる。アンケート実施中に市民の方が懸念されていたのは、窓口に来た際にはサービスの提案をもらえるが、ふだん窓口で用事のない人が、年齢などの条件によりある日よりサービスを受けられるようになった場合にも通知してもらえるという意見もあった(事前通知)。PUSH 型サービスとしてはこのようなケースにも対応できるとより良いものになるのではないかと考える。

手続きの進め方については、所得の情報などが必要になるということで窓口での対応時に周りの人に知られたくないといった意見もあった。窓口のレイアウトや、口頭で伝えずとも総合窓口担当者や取り扱えるような仕組み(たとえば、年間所得は申請者にテンキーで入力させる)を検討する必要も考えられた。

● 将来の展望

弊グループが考えるインテリジェント型総合窓口が受け入れられるものなのか、その他にも住民サービス

の向上、職員の業務効率化が図れないか等大野城市や他自治体と意見交換を実施した結果、効果的なシステムであり実現後には同様に使いたいとの高評価は頂いた。その中で意見として職員が一定期間利用するとナビゲーションを覚え一部不要になる職員も出てくるのが想定され、逆にオペレーション的に時間が掛かるのではないかと指摘があった。これは総合窓口職員の業務知識に依存する部分でもあるが、業務知識を不要とするインテリジェント型総合窓口を経験豊富な職員を配置すると起こり得ることではある。

また、他の自治体では総合窓口を実際に計画しているが、その総合窓口イメージが下図となる。住民の来庁目的から窓口を4つに分類し住民サービスの向上を図ろうとしている。住民が迷わないように案内窓口で要件と聞き出し、その要件に対して適切に窓口を案内し、各窓口で対応するものである。また、来庁目的を事前に入力する仕組みの来訪者受付システム(仮称)を導入し、担当者間の事前調整が可能となる。これらにより窓口の混雑、住民のたらい回しを解消しようとするものである。インテリジェント型総合窓口では対話型のシステム構築によりこれらを実現するものとなる。

いずれの自治体も総合窓口により時間が掛かること危惧している。これらのことから、大野城市では庁舎内に情報コーナーを設置していることから、この端末を利用し事前に住民自信がナビゲーション機能で条件によっては受けられる可能性のあるサービスを選択し、申請書に記載することから総合窓口で受け付けると時間の短縮が図られるのではないかと意見があった。また、他自治体では案内窓口の来訪者管理システムでインテリジェント型総合窓口を利用することにより同様の手続きの可能性があると意見があった。

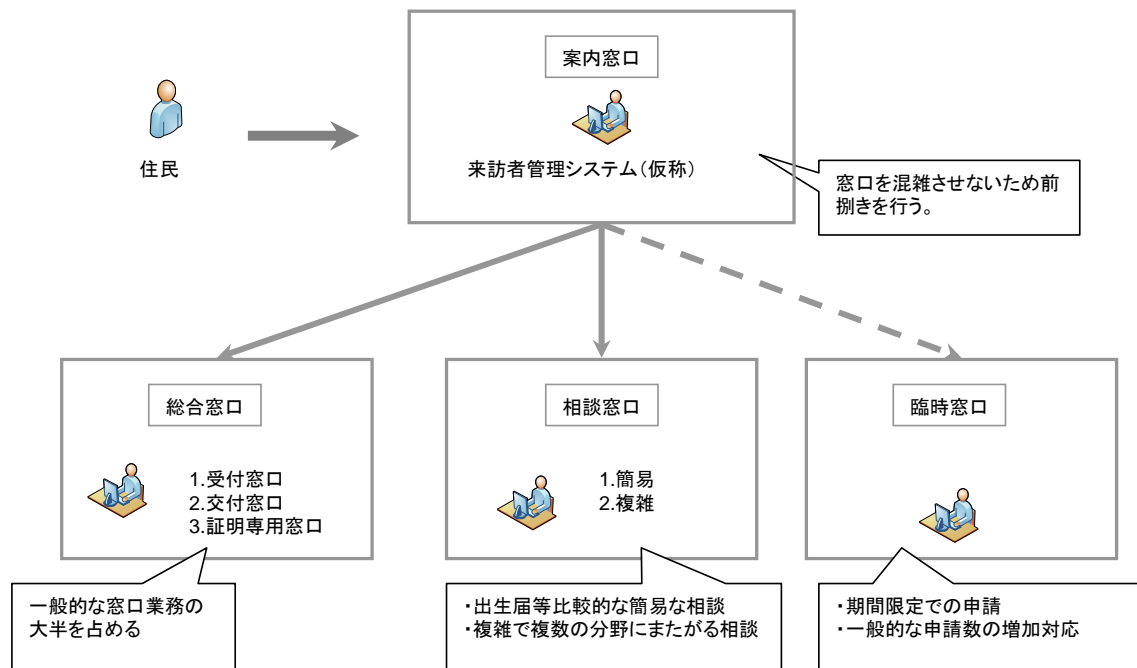


図 5.3-1 他の自治体における総合窓口システムイメージ

更にインターネットを活用することにより住民は庁舎外から受けられるサービスをシミュレーション的に利用し、行政手続きオンライン化法に抵触されないサービスであればそのまま申請手続きに移行し、行政手続きオンライン化法に適さない手続きは入力されたデータを自治体に転送し仮受付とし来庁時に継続し

て手続きをするといった業務フローも可能になると考える。

これらのことから、将来的なインテリジェント型総合窓口の利用イメージは、図 5.3-1 将来的な行政サービスイメージになると考えられる。しかし、これらの対応は今般調査実施したインテリジェント型総合窓口の結果を反映し実現することが現実的であると考ええる。

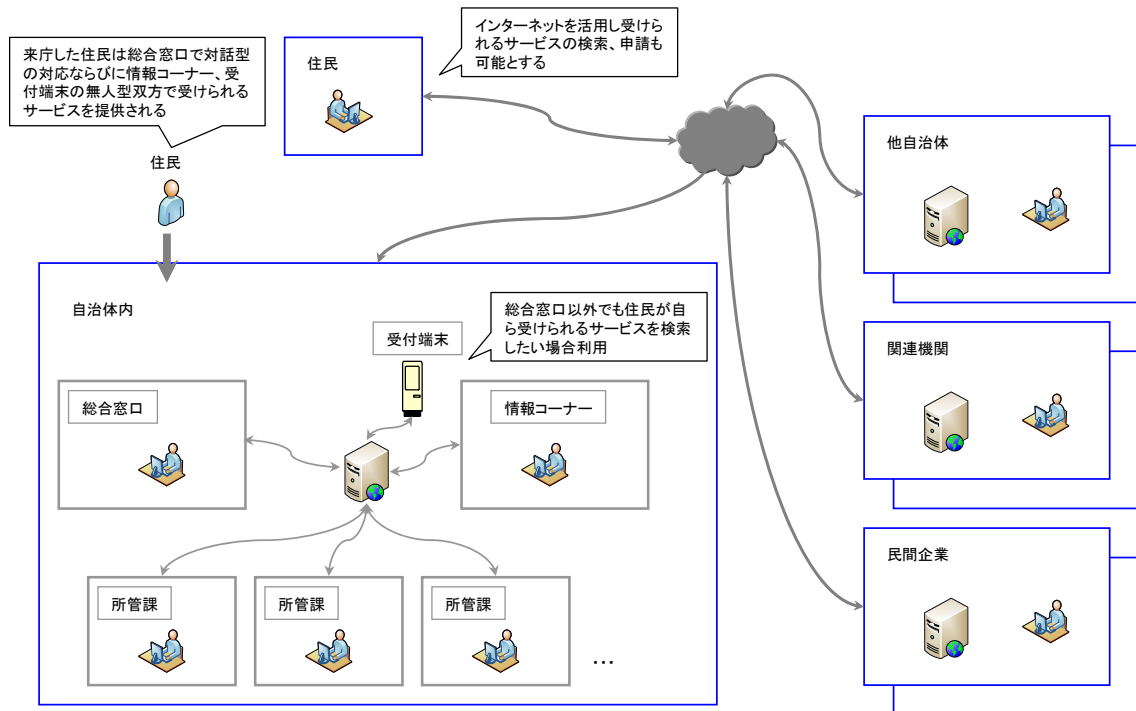


図 5.3-1 将来的な行政サービスイメージ

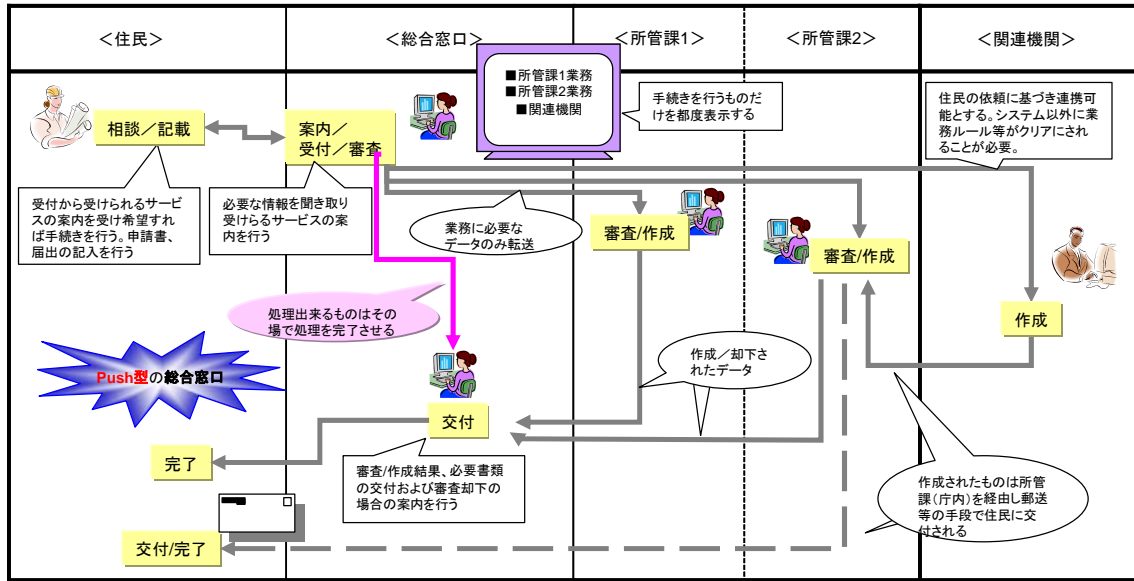
6. まとめ

インテリジェンス型総合窓口は、住民・企業が求めている以下のような行政サービスの高付加価値化について、対応可能なソリューションである。

- ① 窓口サービスのワンストップ化による市民サービスの向上
- ② 徹底した業務効率化の追求による行財政改革の実現
- ③ 高度な業務間連携による PUSH 型市民サービスへの展開
- ④ 電子自治体実現に伴う電子的市民サービスの実施

この窓口の業務イメージは以下ようになる。この総合窓口の大きな特長は、

- ① 行政から受けられるサービスを行政側から提示可能
- ② 総合窓口にてすべての証明書の発行、申請が可能
- ③ 簡便な審査については総合窓口にて即時審査・証明書等の即時交付が可能である。



この窓口の実現に向けての課題を

- ① 業務プロセス面
- ② 情報システム面
- ③ 人・組織面
- ④ 法・制度面

の4つの側面から検討したが、実現に向けた大きな問題は確認できなかった。(詳細は以下参照)

① 業務プロセス面

業務プロセス面での現状の窓口の課題を解決する業務フローおよびデータフローの検討を行った。その結果、以下にあるように、インテリジェンス型総合窓口により概ね解決されることがわかった。

人物	課題	解決方法
申請者	① 自分が何の手続きを行わなければならないか、何のサービスを受けられるかを、事前に把握していないといけない	必要となる手続きを総合窓口で示す
	② 複数の書類に同じ情報(住所・氏名など)を書かなければならない	必要となる手続きが含まれた専用の申請書を出力する
	③ 準備物として何が必要なのかを把握していない	未解決(ただし、後日郵送で申請者より、必要書類を送っていただくことで、窓口へ二度くるとはしないこととする)
	④ 複数の課にわたる申請の場合、それぞれの課に出向かなくてはならない	申請にかかる処理はすべて総合窓口で実施する
	⑤ それぞれの課で受付・手続き待ちをしなければ	申請受付と簡易な審査については総合窓口

	ならないので全体として時間がかかる	で実施する(業務知識が必要な審査については、各課で実施する)
職員	⑥同じような情報が他システムで入力されているにもかかわらず、自システムに入力しなければならない。	氏名などの基本情報を統合 DB から参照するため、何度もシステムに入力しなくてよい

② 情報システム面

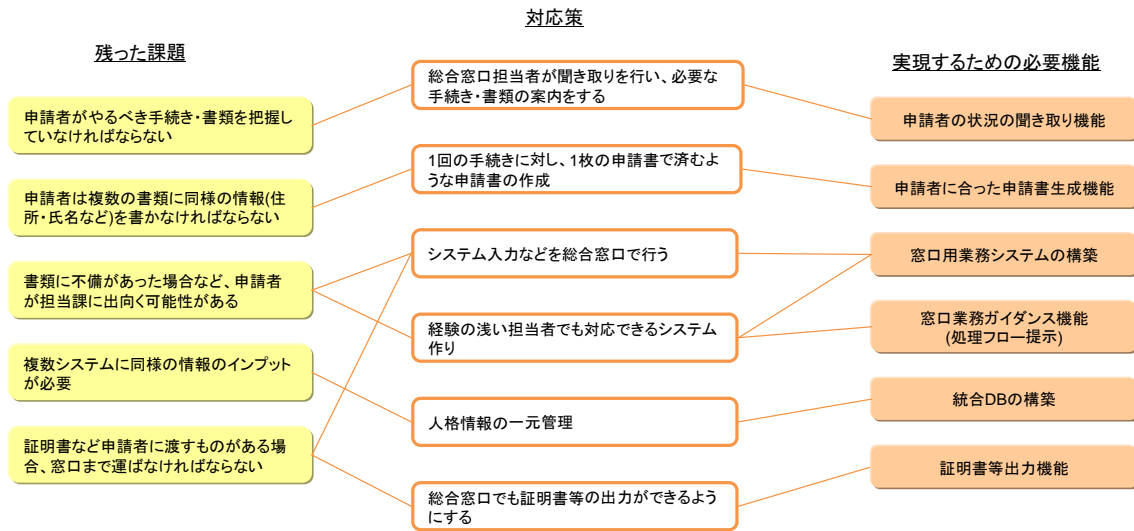
業務プロセスを①で検討したような業務フローおよびデータフローとした場合、情報システムとしては、以下のようなシステム面の課題を解決する必要があることがわかった。

	一般的な総合窓口の問題	必要な解決策(=システム面の課題)
申請者	やるべき手続き、必要な書類を把握していないなければならない。	総合窓口担当者が聞き取りを行い、その申請者に何をしなければならないか、手続きに何が必要なかを知らせる
	複数の書類に同様の情報(住所・氏名など)を書かなければならない	一回の手続きに際し、1枚の申請書で手続きができるような申請書を作成する
	書類の不備などがあった場合など、申請者が担当課まで出向く必要がある可能性がある。	総合窓口でシステムの入力などを行えるようにする。不備があった場合も総合窓口で対応できるようにする。 業務経験の浅い担当者でも対応できるようなシステム(ナビゲーション・処理フローの提示など)の構築を行う
職員	複数のシステムに同様の情報のインプットが必要	業務で必要なデータをまとめた「統合 DB 型システム」を構築し、利用することで同じような内容の入力を減らす
	証明書など申請者に渡すものがある場合、窓口まで運ばなければならない。	証明書発行などを総合窓口で行えるようにする。

これらについては、以下図にあるような情報システム機能を整備することで解決することを確認した。

なお、これらの必要機能を実現するためには、その自治体が最低限以下のような構造を有することが必要である。このようなシステムを庁内に実現しない場合、インテリジェンス型の総合窓口の実現は非常に困難であると考えた。

- ① データの統合・正規化・完全連携
- ② 業務間のデータ流通における情報の粒度を定める
- ③ データのセキュリティ確保
- ④ 共通機能・連携部分のコンポーネント(部品)化/API
- ⑤ MVC モデルに則った設計
- ⑥ 共通基盤システムの存在



③ 人・組織面

人・組織の観点での課題は、以下のように解決された。

	課題	解決方法
人材面	今まで所管課の窓口業務から総合窓口にとまることから、総合窓口職員は複数の受付および審査を行うことになり幅広い業務知識が必要となる。	総合窓口担当者が聞き取りを行い、その申請者に何をしなければならないか、手続きに何が必要なのかを知らせる業務ノウハウが不要となるような対話型ナビゲーションシステムを前提とすると、特別な業務スキルやシステム的なスキルは不要。
	殆どの窓口業務を扱うことになるため、重要な個人情報を多く扱うことになる。	情報セキュリティへの教育の充実 ISMS 認証の取得
	「申請主義」すなわち住民・企業から申請された申請書に基づき業務を行うという受け身の意識の変換	対話型ナビゲーションシステムを利用した総合窓口により、職員のスキルに左右されることなく、情報不足による本来受けられるべきサービスの機会損失による不公平が発生させなくできる
組織面	経験豊富な職員の減少と、全体的な人員のスリム化に伴うサービスの低下の懸念	対話型ナビゲーションシステムを利用した総合窓口は、特別な業務スキル等を必要としないため、新人職員でも十分に対応が可能。 このため、窓口業務には新人職員などの特別な業務スキルを持っていない職員を多くあて、ベテラン職員は住民・企業接点業務や他の業務でもスキルやノウハウが必要な業務に

		配置をすることにより、サービス低下を最小限とすることが可能
	事務所掌として、担当部門だけでなく総合窓口にも審査の実施等の権限を与える必要がある	事務所掌の変更を実施(特に障害は無いと判断)

このように、特別な業務スキルを必要としない職員での窓口業務の実施が可能となると、この総合窓口業務自体をアウトソースすることが可能となると考えられる。

この実現には「公権力の行使は民間委託出来ない」「国家公務員法上の守秘義務が課せられていないものに重要な情報の処理を任せるとはいかない」という問題があるが、それぞれ現在の法規制下においても十分可能であることを確認した。しかし、これらの実現は関係各省との調整がとれていないところが多く、今後さらに検討が必要であることがわかった。

④ 法・制度面

法・制度面では、以下の3つの観点での検討が必要であることがわかったが、法律上での問題はほとんどなく、概ね条例レベルの変更で対応が可能であることがわかった。

- i. 住民や企業からの情報の聞き取り等に関する「調査」
 - ✓ 手続きに伴う住民への調査は現状各担当部門で行っているが、あるべき姿では総合窓口になる可能性がある
- ii. 調査に伴う情報の「登録」
 - ✓ 住民から申請、届出されたデータの登録は現状各担当部門で行っているが、あるべき姿では総合窓口になるものがあり、且つ登録者が変わる
- iii. 登録された情報の「活用」
 - ✓ あるべき姿では総合窓口で入力された情報を各担当部門が活用する
 - ✓ あるべき姿では各担当部門に引き継ぎ、各担当部門で追加された情報を総合窓口で活用する可能性がある

上記までは、自治体内部の検討を主体に行ってきたが、さらに、インテリジェンス型総合窓口サービスが、外部機関と連携した場合に、このサービスが有用でかつ事業化が可能かどうかについてを、以下の視点で検討を行った。

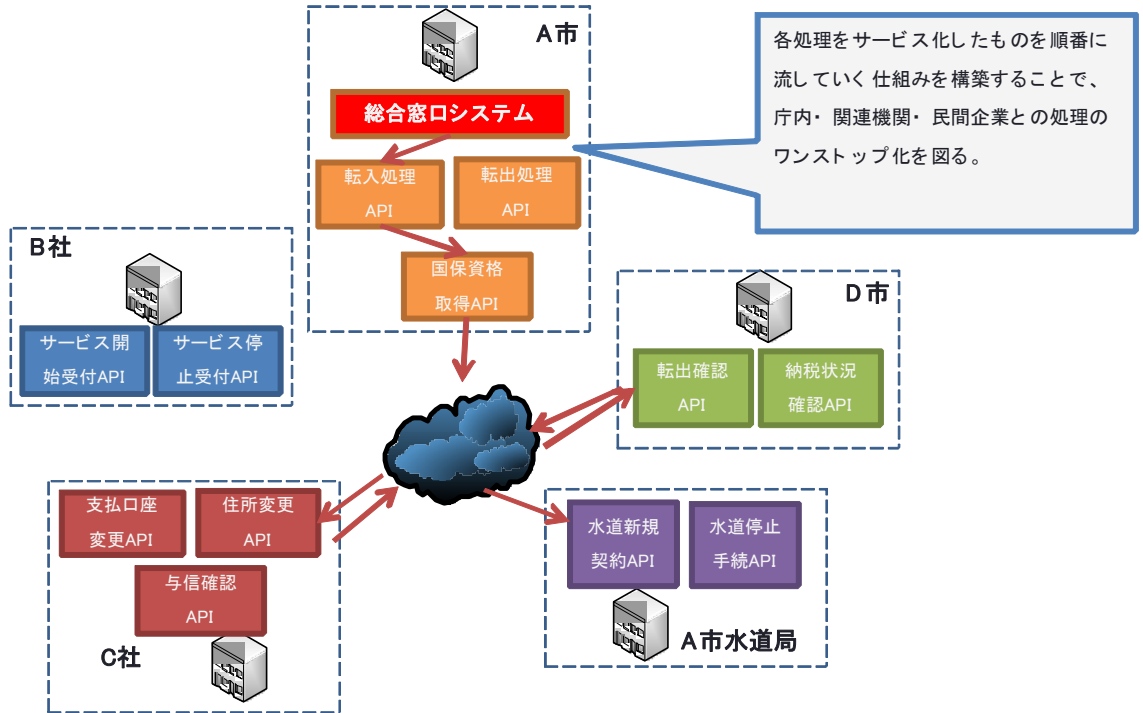
- 既存の業務やシステムを接続する際、または新たなシステムを開発する際のシステム構築上、システムの運用上の課題の抽出、解決策の検討
- 新たなビジネスフローを構築する際の法制度上の課題の抽出、解決策の検討
- サービス提供に関する各社の責任分担、費用負担のあり方の検討

① システムの運用面

外部機関との連携を行うためには、双方向性に乏しいと自治体を発信源とする PUSH 型サービスの実現が出来ないため、「双方向性」の実現が必要不可欠であると考えた。

処理の一部を Web サービスとして提供し、システムはそのサービスを組み合わせて一つの機能を実現するというスタイルを実現させた場合、官民連携のみならず、自治体間連携、庁内連携もよりスムーズに連携できるのではないかと考える。

地域情報プラットフォームでは、これらの Web サービス連携に関する規約を定めており、この規約の元に官官連携・官民連携が実現できるか今後も調査すべきであると考ええる。



② 法・制度面

外部機関と連携において新たなビジネスフローを構築する際に法制度に抵触しないかという視点で調査検討を行った。具体的には行政、民間企業が単独で各々のシステムを活用し住民にサービスを行っていたものから、連携先のシステムを活用しサービスを提供する形に変更することから、この連携により発生した個人情報の取扱が個人情報保護法に抵触しないか調査検討を行った。

この結果、以下の3点について解決可能であれば、特に問題が発生しないことがわかり、その解決方法についても、一定の解が得られ、民間連携を行うにあたっては、個人情報保護法に何ら抵触することなく連携が可能と判断された。

- 連携する民間企業の個人情報の取扱への取組の精査
 1. 連携先企業がプライバシーマーク認証取得企業、情報セキュリティマネジメントである ISO27001 / SMS 等を取得しているか等一定のハードルを設ける必要がある
- 民間企業が保有している個人情報を自治体が法令の定めによる事務を遂行するために利用する場合の整理
 1. 本人の同意を得れば自治体へ提供することは特に問題ないと考えられるが(第二十三條四項)、協力の必要がなく事務が遂行されると、この項の適用に該当しないと

も取れる。

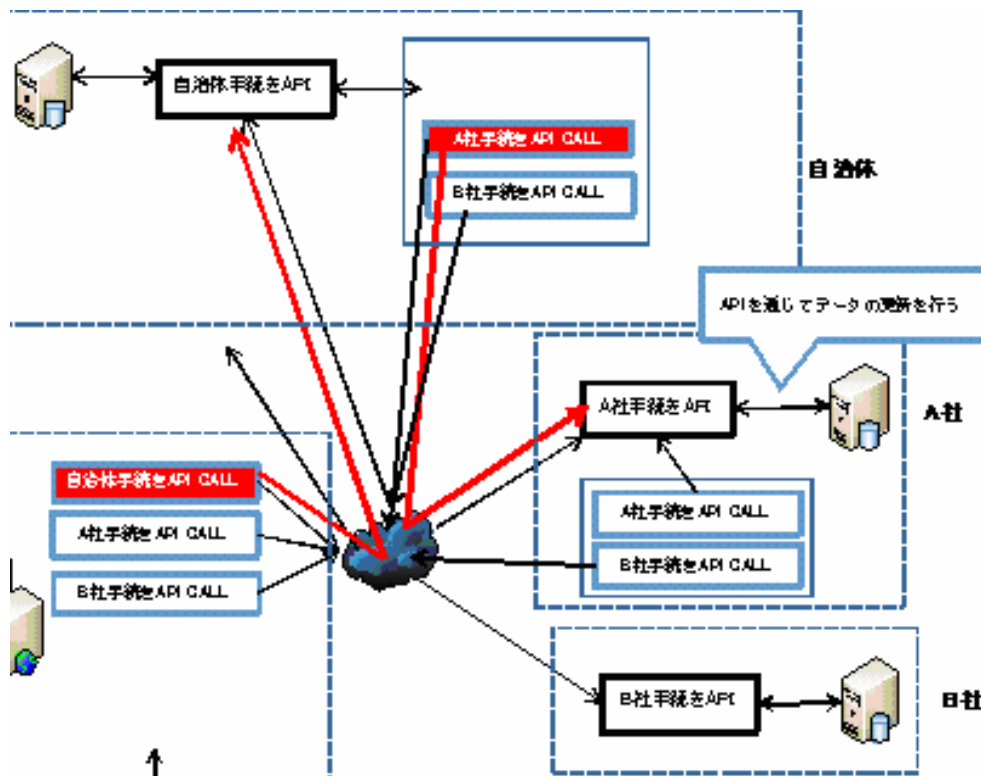
2. しかし、自治体との連携により、民間企業が個人情報を取得した時の利用目的(ほとんどが、その民間企業が提供するサービスに利用するため)が変わることに関し、その個人に対し再度利用目的の変更理由を明確化し同意を取り付ければ可能と考えた

- 自治体から民間企業へ個人情報を提供し民間企業のサービスを活用する場合の整理

1. 第五条(地方公共団体の責務)において、地方公共団体は、この法律の趣旨の通り、その地方公共団体の区域の特性に応じて、個人情報の適正な取扱いを確保するために必要な施策を策定し、及びこれを実施する責務を有する。となっているため、具体的な取扱は各自治体の条例で定義している場合が多い。
2. 鳩ヶ谷市の例では「鳩ヶ谷市個人情報保護条例」第九条(利用及び提供の制限)で以下のように定義されており、本人の同意を得ることにより利用することが可能となる。

③ 費用分担等

Web サービス連携ではサービス提供者(右図 A 社)が公開しているサービス呼び出す処理をサービス利用者(右図自治体)が用意することによりサービスの処理の中身をサービス利用者は意識することなく利用できる。よって、サービスに不都合が起きた場合の責任の所在はサービス提供元が保証すべきものであると考えるのが一般的だと考える。なお、連携における手続き CALL-API、手続き API(赤枠)部の構築費用も同様に各社負担と考える。



↑
実際の構築に掛かる費用見積は総務省が次年度地域経済の活性化や少子高齢化への対

応等地域の具体的提案に基づき設定された課題について、ICTの利活用を通じてその解決を促進するための取組を目的に「地域ICT利活用モデル」の構築・運用を地方公共団体等に委託することを予定しているモデル事業にて実証するのも一案だと考える。

運用費用に関しては、個人情報の提供により住民サービスの向上につながることから個人情報保護法第三十条(手数料)を摘要し自治体から民間企業へ支払われることから、一定の収益、運用費への充当が考えられる。

以上の検討結果が住民および職員に受容されるかについて、アンケートを行い、さらに他自治体にも利用可能かどうかについて、2自治体に対してヒアリング調査を行った。

いずれも高い受容性を認める結果が得られたことから、当検討結果については、十分住民および職員に受容可能であり、かつ他自治体にも展開可能であることが立証出来た。

以上から、本調査研究の主題であるインテリジェンス型総合窓口は、十分実現可能であることがわかった。