

地方公共団体と民間企業等の協力による
地域 ICT サービス(移住・交流支援系)の実現に関する
調査事業
報告書

平成20年 3月

日本電気株式会社

【目次】

1	事業検討にあたって	1
1.1	調査の背景	1
1.2	実施体制	1
1.3	調査フィールドの設定	2
(1)	富士市の概要	2
(2)	富士市の取り組み	4
1.4	移住・交流支援の定義	5
(1)	移住の定義	5
(2)	移住と交流の関係性	5
(3)	移住における「ワンストップサービス」の実現	6
(4)	調査の範囲	8
(5)	調査の方法	8
2	現状調査のまとめ	12
2.1	地域ポータルサイトの調査結果	12
(1)	事前調査	12
(2)	ヒアリング	12
2.2	総合窓口の調査結果	15
(1)	ヒアリング現地調査	15
(2)	調査結果	16
(3)	調査結果分析	29
(4)	課題解決案検討	29
3	地域ポータルサイトの基本設計	32
3.1	地域ポータルサイトの全体イメージ	32
3.2	地域ポータルサイトの実施ステップ	33
3.3	総合窓口の実現に向けた課題解決策	34
(1)	解決策の詳細	34
(2)	窓口運用イメージ	35
(3)	将来的な窓口イメージ	37
3.4	事業の先進性・発展性	39
(1)	事業の先進性	39
(2)	発展性	41
3.5	戦略の位置づけ	44
3.6	「移住・交流」におけるステークホルダ	48
3.7	全体システム構成	52
3.8	実施スケジュール	53
4	地域ポータルサイトの運営にあたっての課題と解決策	54
4.1	事業運営のビジネスモデルと課題	54
(1)	自治体情報の発信	54

(2)	イベント情報の発信	55
(3)	情報提供	56
(4)	手続きサービス（自治体の行政手続き）	58
(5)	手続きサービス（自治体手続き以外）	60
(6)	SNS・ブログ提供.....	61
(7)	リンク提供.....	61
(8)	広告掲載	62
4.2	地域ポータルサイトの運用管理機能	63
(1)	認証機能	63
(2)	アクセス監視機能.....	63
(3)	システム稼働監視機能.....	63
(4)	プロセス進捗監視機能.....	63
4.3	システム構成例	64
4.4	ポータルサイトの運営体制	65
(1)	収入源の確保	65
(2)	利用者の維持・拡大.....	65
(3)	運営体制	65
4.5	収支モデル	67
(1)	前提	67
5	効果測定	69
5.1	効果測定	69
(1)	効果測定にあたっての前提.....	69
(2)	地方公共団体の行政サービスに関する評価の手法と理論的背景.....	69
(3)	移住・交流支援系サービスに関する評価のあり方	73
(4)	評価項目案.....	74
(5)	まとめ.....	80

1 事業検討にあたって

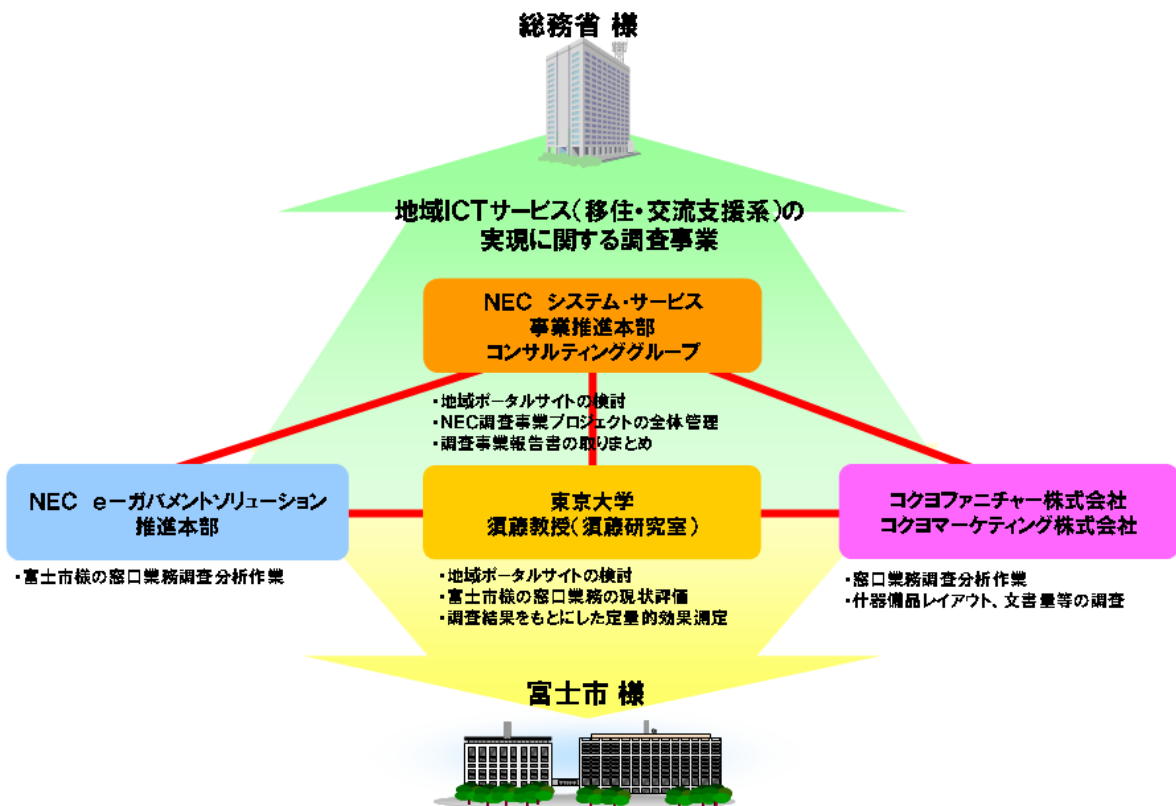
1.1 調査の背景

現在、インターネットや携帯端末の普及に伴い、ネットワークを利用した各種サービスが行政機関、民間企業を問わず様々な形で提供されるようになってきており、将来的には、更なるサービスの充実が見込まれ、利用者が行政機関の窓口へ直接出向いたり、書類による申請を行なうことなく、情報端末から簡単な入力で容易にサービスを受けることが可能になると考えられている。

このように ICT を利用し、移住に伴う住民の転入・転出に関する手続き（行政手続き、民間手続き）、更には引越し関連企業等のコンテンツを提供した「地域ポータルサイト」を実現し、地域協働の場・コミュニティの場を形成し、地域の活性化につなげていくことが期待される。

本調査事業では、移住・交流を支援するためのインターネットを介した「地域ポータルサイトによるワンストップサービス」を実現するにあたり、IT弱者に対しても公平にサービスを提供するために、電子的窓口である「地域ポータルサイト」に加え、物理的窓口「総合窓口」についても実現の検討を行うものである。

1.2 実施体制



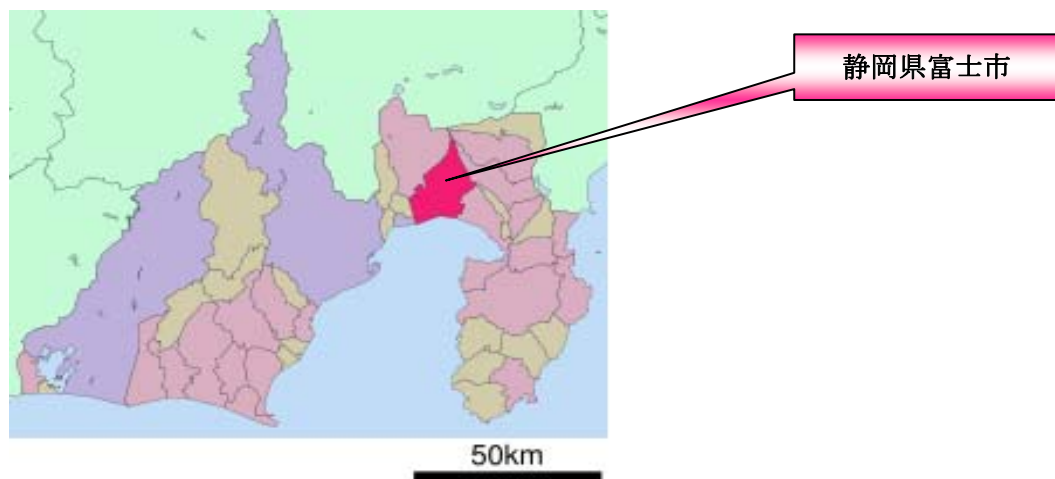
1.3 調査フィールドの設定

事業検討を実施するにあたり、モデル自治体を取り上げ、より現実的かつ具体的な検討を進めることとする。今回は、現在、ワンストップ総合窓口の開設に向けた取り組みを行っている静岡県富士市をフィールドとし、調査を進めることとする。

(1) 富士市の概要

(I) 位置

富士市は、富士山の南麓に位置し、駿河湾に面している。平成 5 年 4 月に東部地方拠点都市地域の指定を受けて以来、新幹線新富士駅周辺を広域的な玄関口として整備を進めるとともに、富士山に象徴されるような、全国に誇れる魅力と活力ある都市の創造を目指している。



(II) 人口

人口は、浜松市、静岡市に続いて静岡県第 3 位で、244,258 人（89,162 世帯、平成 20 年 1 月 1 日現在）を有する。人口推移は、下表のように微増傾向にある。

年度	人口	世帯数
平成 元年	221,625	64,051
平成 5 年	229,628	70,612
平成 10 年	236,126	76,385
平成 15 年	242,564	83,915
平成 17 年	243,323	86,282
平成 18 年	243,474	87,246

(III) 産業

富士市は、パルプ・紙産業を中心に製紙機械の製造を主とする一般機械などの関連産業や輸送用機械、化学工業、電気機械などの大手メーカーが立地する

静岡県内でも有数の工業都市である。

なかでも、豊富な地下水を利用した製紙産業は、古くから発達し、富士市は国内最大規模の製紙産業の集積地「紙のまち」として全国に知られている。

しかしながら、近年の海外からの安価な紙の輸入増加や紙価の低迷、原材料価格の急騰などもあり、中小製紙会社の大手製紙会社傘下への系列化や事業の撤退が進んでいる。

また、戦後の高度成長期には、工場排水に起因する田子の浦港のヘドロ問題や、硫酸化物等による大気汚染などの公害問題に直面したが、市民、企業、行政の三者が協力しあうことにより、これらを克服し、今では青い空ときれいな水を取り戻している。

(IV) 商業

富士市の商業地区は、大きく富士駅周辺地区、吉原地区、市役所・ロゼシアター周辺地区、新富士駅周辺地区、鷹岡地区に分かれている。

富士駅周辺地区は旧富士市の中心市街地であり、吉原地区は旧吉原市の中心市街地であるが、クルマ社会となった今では、道路の狭さや駐車場の不足などにより、繁栄期と比べ客足が遠のいている。

市役所・ロゼシアター周辺地区は、文化会館ロゼシアターや、大型店の進出がみられ、ロードサイド型店舗をはじめとする新たな商業核が形成されている。

新富士駅周辺地区は、東海道新幹線新富士駅開設後に整備された地区である。富士市産業交流展示場「ふじさんめっせ」のオープンや、大型ショッピングセンターの進出など、より一層の発展が予想される。

鷹岡地区は、国道 139 号線（通称大月線）を中心に栄えている。また近傍に第二東名高速道路の富士 IC が建設中であり、今後の発展が期待されている。

(V) 交通

富士市は、東名高速道路、国道 1 号、西富士道路等の主要道路が市内を通っているほか、第二東名高速道路の建設が進んでおり、西富士道路との交点にインターチェンジが新たに造られる予定である。

こうした中、現在、富士市の交通手段は、自動車の割合が多くを占めており、鉄道・バスなど公共交通機関の利用率は高くない。

東海道新幹線の停車駅である新富士駅については、利用者数は増加しているものの、東海道本線の富士駅とは離れているため、バスやタクシー、自家用車を利用しなければならない。このため、JR 北海道の協力で、列車が走るための軌道と自動車が行くための道路の双方を走ることができる「DMV」(Dual Mode Vehicle) の利用も検討され、デモンストレーション走行なども行われた。

空路としては、現在、静岡県内に富士山静岡空港が建設中（平成 21 年 3 月開港予定）であり、開港後は、富士市から高速道路を利用し、片道約 1 時間 10 分で結ばれる予定となっている。

（２） 富士市の取り組み

（Ⅰ） 情報化への取り組み

「ITを架け橋とし、市民と行政で築く躍動するまちふじ」を「富士市情報化計画」（平成18年度～平成22年度）の基本理念に掲げ、以下3つの基本方針に基づき情報化を推進している。

- ・ ITを活用して築く、きめ細やかな市民サービスの実現（市民サービスの充実）
- ・ ITを活用して築く、スピーディーな行政運営（業務の効率化）
- ・ 市民のだれもがITの恵みを受けられる情報最先端のまち
(情報リテラシーの向上)

（Ⅱ） 行政経営への取り組み

行政経営とは、今までの行政運営を「管理」から「経営」に転換し、民間の優れた経営理念や経営手法を積極的に取り入れながら、市民の満足度が向上するよう、市民の視点に立ち、成果を重視した行政活動を展開していくことをいう。

富士市では、社会経済状況の変化や地方分権の進展に柔軟に対応していくため、平成18年3月策定の「富士市行政経営プラン」（平成17年度～平成21年度）に基づき、事務事業の再編・整理、廃止・統合や民営化・民間委託、指定管理者制度の導入などを推進するとともに、市民サービスの向上に向けた取り組みを積極的に行うことで市民満足度の最大化を目指している。

1.4 移住・交流支援の定義

事業検討にあたり、「移住・交流支援」について定義する。

(1) 移住の定義

都市部から地方への移住を類型化すると、以下の3パターンに集約できる。

【二地域往來型】

- ・東京を中心とした京浜地域と富士市に生活拠点を構え、その間を往來する。
- ・平日は勤務場所のある京浜地域、週末は富士市で生活する。

【移住型（職業あり）】

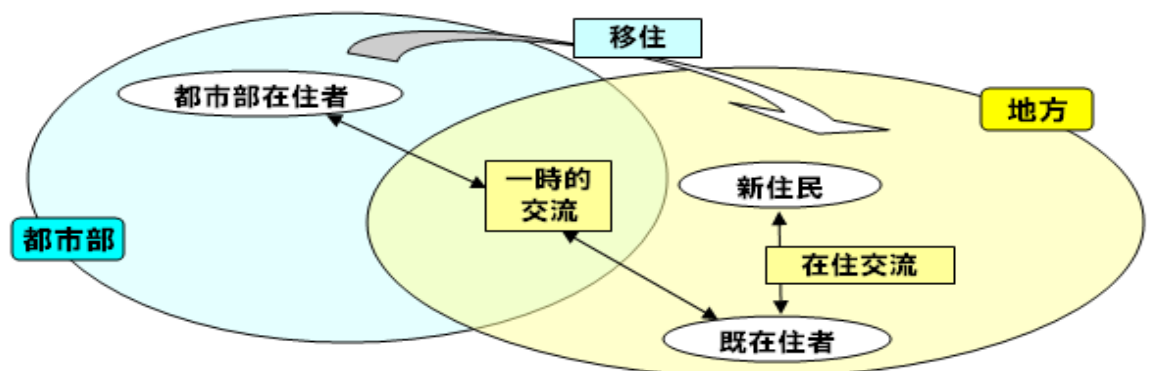
- ・若年層をはじめ、富士市およびその近郊に「職」を求める人で、富士市で生活する。
- ・企業の「異動」に伴い、富士市で生活する人。家族も含まれる。

【移住型（職業なし）】

- ・高齢者をはじめ、富士市に生活拠点を移動させた人・家族を指す。
- ・団塊世代の移住がこれに含まれる。

(2) 移住と交流の関係性

交流は、新たに住民となる移住者が、地域住民と関係性を構築することを指す。



● 移住から交流への流れ

(I) 既存企業社員の異動に伴う移住

異動（移住）→交流

(II) 企業誘致による進出企業社員の移住

企業PR（産業展示会）→企業誘致→異動（移住）→交流

(III) 移住を前提とした一時的居住

観光PR（物産展）→観光→交流→一時的居住→交流→移住

(IV) 老後の生活拠点としての移住

地域情報提供→交流→一時的居住→交流→移住

(V) 大学や専門学校で教育を受けるための居住

教育機関（大学、専門学校）誘致→移動（居住）

(3) 移住における「ワンストップサービス」の実現

● 「総合窓口」と「ワンストップサービス」の関係性

自治体における「窓口サービス」は、住民に対する各種証明書の発行や手続き等のサービスである。住民の観点からいえば、複数の窓口を渡り歩くことなくいわゆる「ワンストップ」で、すべての必要な手続きが完了することが、「窓口サービス」に求める要求である。

「移住」という観点からみると、移住してきた新住民が行わなければならない手続きは以下のように多岐にわたる。

イベント	手続きする窓口	手続き
転出	転出元自治体	① 戸籍届出 ② 印鑑登録 ③ 転出 ④ 国民健康保険 ⑤ 国民年金 ⑥ 介護保険 ⑦ 障害者福祉 ⑧ 児童手当 ⑨ 保育所 ⑩ 学童保険 ⑪ 税務 ⑫ 就学 ⑬ 上下水道 ⑭ 飼い犬登録 ⑮ 住民基本台帳カード ⑯ 公的個人認証（電子証明書） ⑰ 必要な書類の交付 等
転入	転入先自治体	上記と同様

さらに、移住する住民にとっては、行政機関に対する上記にとどまらず、銀行、クレジットカード、保険、電気、ガス、電話等の多くの手続きが必要となる。行政機関、民間企業それぞれで、自らの住所変更に伴う氏名など必要事項の記述や添付書類の取得を重複して行うことが要求される。移動元と移動先が異なる業者であれば、2回の手続きが必要となるが、同じ業者であれば、1回の手続きで済

むのが通常である。

しかしながら、行政機関においては、転出元、転入先それぞれで手続きを行う必要が生じ、移住する住民にとっては、決して快適な状況ではない。今後は、自治体においても、「窓口サービス」の住民満足度向上を目指して、「住民をたらい回しせず、自治体の窓口で行われる届出等の手続きを、1カ所で住民が行政サービスを行える窓口（総合窓口）」として設置することも必要となる。

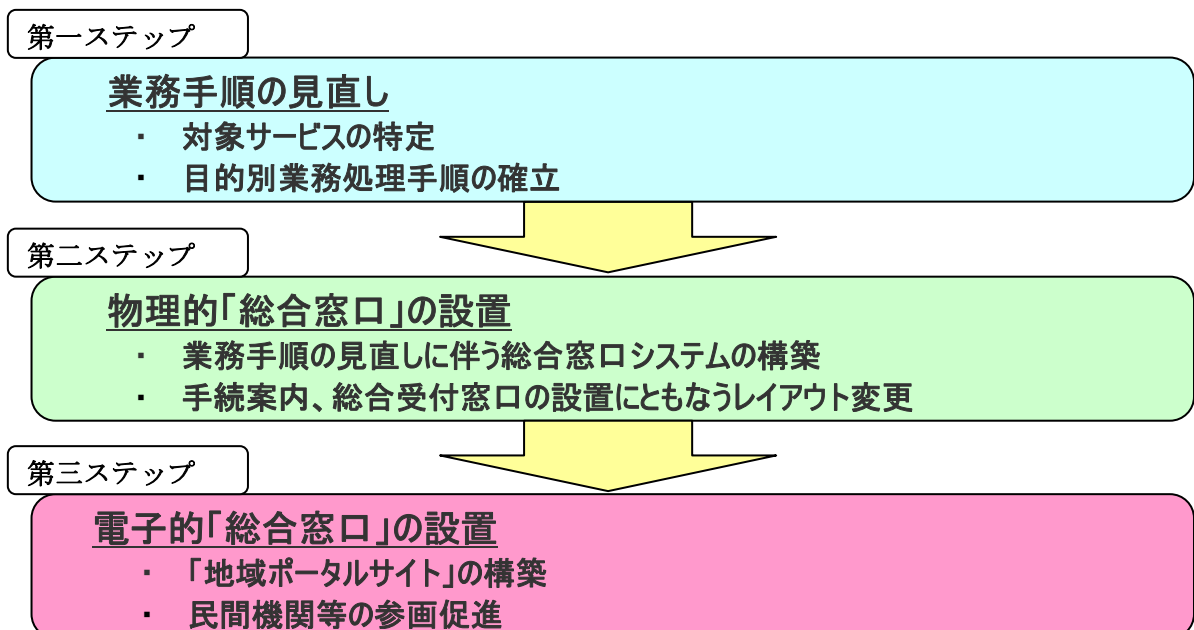
本調査では「1カ所かつ1回の記入・手続き」で「ワンストップサービス」を実現できる窓口を「総合窓口」として定義する。また、インターネットを介した「地域ポータルサイトによるワンストップサービス」で住民が行政サービスを受けることのできる窓口も電子的な「総合窓口」として位置づける。

● 「総合窓口」の実現にあたって

「総合窓口」を構築するためには、それら情報の参照や更新で特定業務のみ処理することのできる特定職員ではなく、多くの業務分野を処理する権限を持つ職員の育成と業務手順の見直し、事務効率化を実現する総合窓口部門からの各業務システムのデータ参照を必要とする。

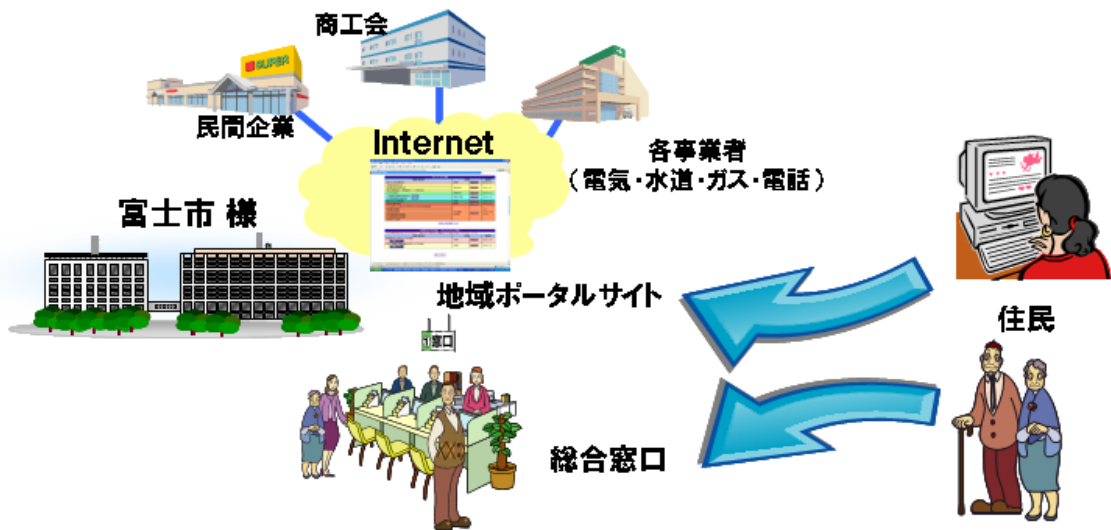
例えば、移住にかかわる転入処理を行う際に、住民が1カ所で1回の手続きで完了できるように、「総合窓口」の職員は、資格などの個人データ照会、被保険者番号等の採番、被保険者証の作成など、関連業務で保有する情報を参照し、必要に応じて情報を更新する必要がある。

電子的な「総合窓口」である「地域ポータルサイト」の構築に当たっては、住民が物理的な「総合窓口」と違和感なく利用することができるために自治体側で提供サービスに関わる業務が円滑に実施されることが必須条件となる。本調査を通して、「地域ポータルサイトによるワンストップサービス」の構築にあたって、以下の手順で実施することが、自治体にとって最適な形でのサービスの提供が実現できると判断した。



（４） 調査の範囲

ITリテラシー、年齢、所得などのディバイドを是正し、全ての住民に平等に情報アクセスの手段を検討する。地域ポータルサイトによるワンストップサービスを実現するにあたり、IT弱者に対しても公平にサービスを提供するために、電子的窓口である「地域ポータルサイト」に加え、物理的窓口「総合窓口」についても調査を行う。

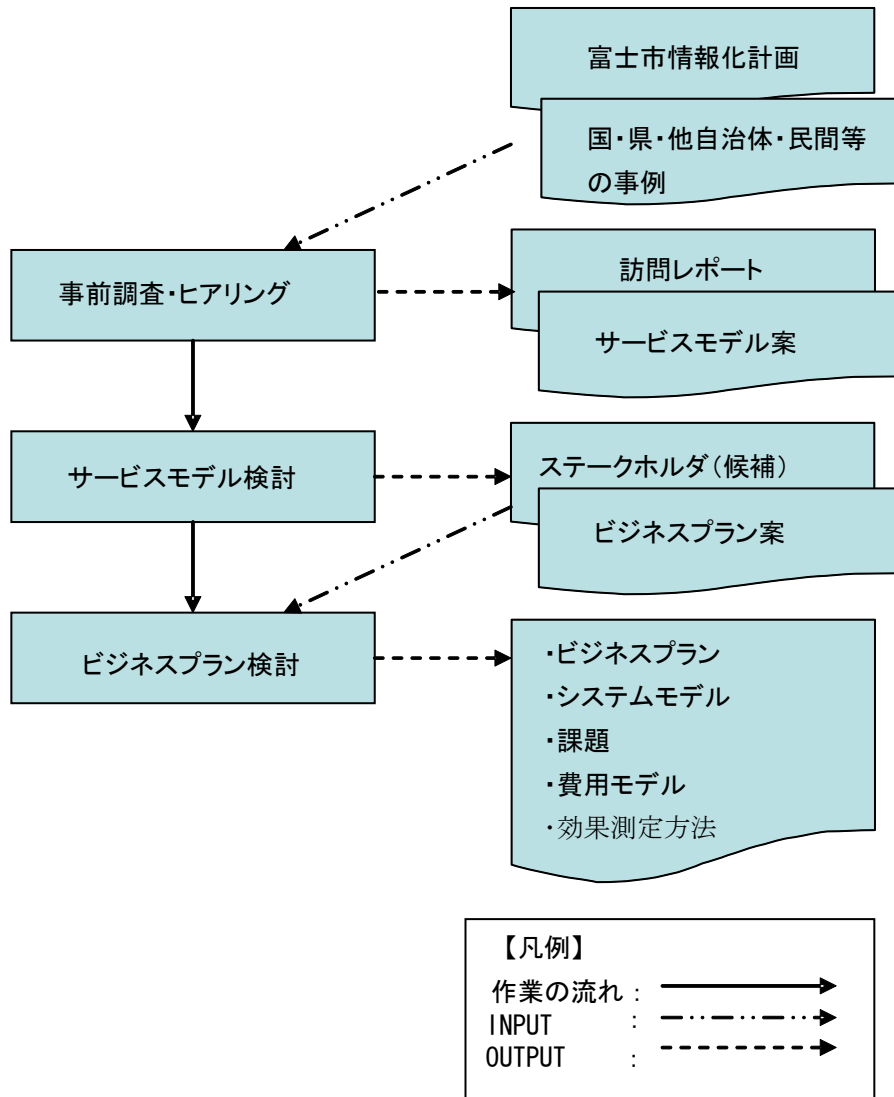


（５） 調査の方法

電子的総合窓口「地域ポータルサイト」と物理的総合窓口「総合窓口」の調査方法を以下に示す。

● 地域ポータルサイト検討の作業手順

電子的窓口「地域ポータルサイト」を実現するための調査分析・検討について、以下の流れで作業を実施する。



● 調査の概要

(I) 事前調査・ヒアリング

富士市に関連する情報化計画、国や県等の地域ポータル関連情報等を事前に調査する。調査結果を踏まえたヒアリングを実施し、移住・交流支援に関する現状を捉える。

(II) サービスモデル検討

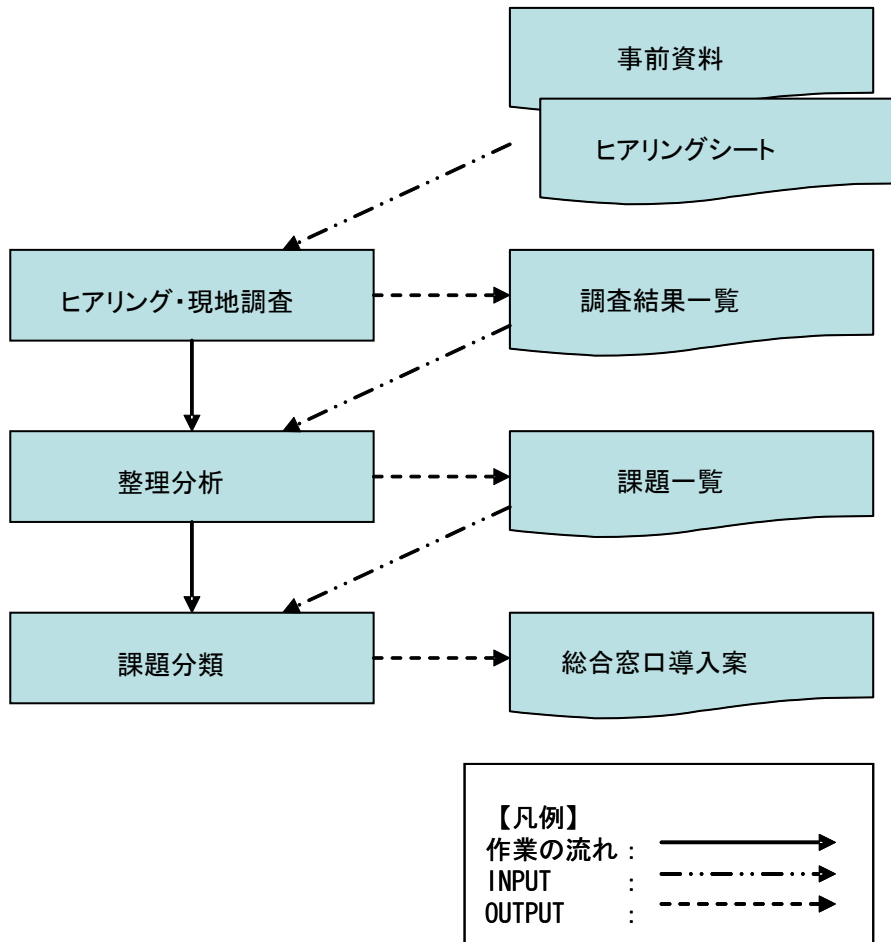
調査結果を踏まえ、富士市における地域ポータルサイトのサービスモデルを検討する。実現に向けた課題と検討すべき項目を抽出する。

(III) ビジネスプランの検討

課題を検討し、サービスモデルを具体化する。サービスにかかわるステークホルダとその役割を具体化しビジネスプランを作成する。

● 総合窓口検討の作業手順

物理的窓口である「総合窓口」を実現するための調査分析・検討について、以下の流れで作業を実施する。



(I) ヒアリング・現地調査

現状の窓口業務の把握と、課題の洗い出しを行う。

職員が考える業務面、ハード面、規定面及び組織での課題について、ヒアリングおよび現場での実態調査を実施する。また、住民サービス面での課題の洗い出しのため、窓口で受付から交付までの動線の観察及び時間計測を実施する。

(II) 調査結果の分析

「(I)ヒアリング・現地調査」の調査結果の集計及び整理を行う。またそれらの分析及び評価を行い、総合窓口を実現する際に検討が必要な項目を課題として抽出する。

(III) 課題解決案検討

「(Ⅱ)調査結果の分析」で抽出した課題を解決するための施策を、物理的及び
機能的な観点で、総合窓口の実現案について検討を行う。

2 現状調査のまとめ

2.1 地域ポータルサイトの調査結果

以下の観点で、地域ポータル（移住・交流支援）に関する情報収集を行った。

(1) 事前調査

以下の観点で地域ポータル（移住・交流支援）に関する情報収集を行った。

- 富士市における地域ポータル（移住・交流支援系）に対する取り組み
 - (Ⅰ) 第四次富士市総合計画（概要版）
 - (Ⅱ) 富士市情報化計画
 - (Ⅲ) 富士市と市計画マスタープラン
 - (Ⅳ) 富士市中心市街地活性化基本計画

等

- 国、県、他自治体、民間における地域ポータル（移住・交流支援系）に対する取り組み
 - (Ⅰ) 都市と地域の移住・交流促進に関する事業モデル
 - (Ⅱ) ICT を活用した住民参画のあり方に関する調査事業
 - (Ⅲ) 静岡県ファルマバレープロジェクト
 - (Ⅳ) 地域 ICT 利活用モデル
 - (Ⅴ) 引越し関連ポータルサービス

等

(2) ヒアリング

事前調査情報をもとに、富士市様に対しヒアリングを実施した。

- ヒアリング内容
 - (Ⅰ) 第四次富士総合計画における「移住・交流」に関する具体的計画の有無について
 - (Ⅱ) 静岡県の実施計画における「移住・交流」に関する具体的計画の有無について
 - (Ⅲ) 計画の有無に係わらず、「移住・交流」について貴市が構想するプランについて
 - (Ⅳ) 「移住・交流」キーワードに関連する貴市を取り巻く環境について（商工会・民間企業・各事業者（電気・水道・ガス・電話等））
 - (Ⅴ) その他「移住・交流」について
- ヒアリング結果
 - (Ⅰ) 方針
 - 富士市の環境及び人口構成から考えて、大企業を中心としたビジネスモデルを策定する。

[富士市の特徴]

- ・ 1.3(1)富士市の概要 および (2)富士市の取り組み を参照

(Ⅱ)「移住・交流」に関する現状及び今後の動き

①工場勤務者の転勤

勤務者の転勤にともない家族の移住が発生する。

②二拠点居住

新幹線を利用して首都圏に勤務している人が多い。平日は首都圏で暮らし、休日は富士市で過ごす二拠点居住もある。

③交流の促進

「ふじさんめっせ」が平成20年4月よりオープンする。

観光やイベントを中心とした動きが今後変わってくることを想定している。

交通が便利（新幹線・東名高速道路・在来線）なこともあり、各種イベント開催による活性化が期待できる。

(Ⅲ) 地場企業へのヒアリング結果

質問項目	A社（メーカー）	B社（メーカー）	C社（ライフライン提供）
社員の転勤に伴う移住について	年15人程度が転居を伴う転勤。	年5人程度が転居を伴う転勤。	転居を伴う転勤はほとんどない。
新入社員について	県外から入社する社員がいる。	県外から入社する社員がいる。	県外から入社する社員はほとんどいない。
手続きの方法	個人で行う。	個人で行う。	個人で行う。
マルチメディア端末について	あれば便利、自社においてもいい。役所に行く手間がなくなる。	あれば便利、自社においてもいい。役所に行く手間がなくなる。	あれば便利
地域ポータル（情報入手）	引越しに必要な手続きが一元的に確認できるとよい。	引越しや社員が持ち家を持ったときに必要な手続きなどが一元的に確認できると良い。	引越しに必要な手続きが一元的に確認できるとよい。
地域ポータル（手続きの連携）	社員の情報を社外に出したくない。	手続きは個人の責任で行う。会社は関与しない。社員の情報は外部に出したくない。	手続きは個人の責任で行う。
移動	工場が24時間稼働であり、夜間バスなど交通支援があるとよい。	工場が24時間稼働であり、夜間バスなど交通支援があるとよい。	

<その他：ライフライン提供企業より>

- ・ 災害時エリア単位でラインラインの復旧情報を案内している。自治体の区割りと自社のエリア管理が異なるため住民への伝達に注意が必要である。
- ・ ガス、電気、水道などのメータ検針を一元化できないか。また無人での検針はできないか。
- ・ 事前に大家さんが物件の情報（ガスはプロパンか都市ガスか など）を持てるよう工夫できないか。

2.2 総合窓口の調査結果

(1) ヒアリング現地調査

● 事前準備

ヒアリング、現地調査を行うにあたり、調査対象となる業務の確認とその内容の理解を深めるため、事前に富士市様より各種資料を入手した。
入手した資料を以下に示す。

入手資料一覧

資料名	概要
組織図	各部門の構成や役割を表したもの。
事務分掌	組織や課の中での仕事の分担や仕事の範囲・内容を説明したもの。
フロアレイアウト	机、椅子、端末及びプリンタなどの事務機器のレイアウト図。
様式	各種届出書、申請書、証明書の様式。
業務マニュアル	事務処理の手順、要領等についての解説し、業務を行う上で手引きとなるもの。
統計資料	手続の届出件数などを数量的に統計したもの。
什器一覧	机、椅子、キャビネットなどの一覧。
業務一覧	調査の対象となる業務の一覧。

● ヒアリング

現状の窓口業務の実態をさらに詳細に把握するためにヒアリングを実施した。
ヒアリング内容の観点を以下に示す。

<全般>

- ・ 現在の総合窓口の定義
- ・ 処理件数の多い業務
- ・ 窓口業務のシフト状況（時間・人数・体制）
- ・ 証明書交付の窓口構成
- ・ カウンター内への立入り制限に関するルールの内容と、遵守状況
- ・ 総合案内/案内係の設置の有無
- ・ 整理番号の運用
- ・ 業務の標準化実施の有無
- ・ 総合窓口化を機に改善したい内容

<受付業務について>

- ・ 受付可能としている手続
- ・ 受付、事務処理のフロー
- ・ 現状の受付、事務処理において、認識している課題
- ・ 窓口対応と接遇プライバシーにおいて、認識している課題

● 現地調査

(I) 職員動線調査・処理時間調査

ヒアリングを行なった内容に基づき、手続ごとの処理の確認と職員の動線を確認し、各処理に要する時間の計測を行った。また申請書の流れ、処理の滞留、遅延の原因となる例外的な処理などの確認を行った。

(II) 住民動線調査・待ち時間調査

住民がフロアに来てから、手続を完了するまでの動線について確認し、申請書の記入時間、受付に要する時間などの計測を行った。またフロアの案内表示、掲示物及び設置機器などの状況を確認した。

(III) 什器備品・レイアウト現状調査

窓口空間における現状レイアウトの図の作成のため、窓口への立ち入り調査を実施した。

(IV) 文書量調査

文書・帳票類の利用状況の把握のため、職員に調査シートを記入頂き、文書量を算出した。調査内容概略を以下に示す。

- ・各係が保有している文書（戸籍・台帳類含む）・図書・未使用帳票や封筒類
- ・トナーや消耗品など物品の総量・そのうち事務室内の保管庫に収納されているものの数量
- ・事務室外の書庫・倉庫等で保存されているものの総量

(V) レイアウト課題抽出ヒアリング調査

ゾーニング設計要件の抽出と現行課題の洗い出しのため、調査シートを配布し、回収した。（調査シートの回答で課題抽出が出来たため、ヒアリング調査は実施していない。）

(VI) 庁舎内出入口調査

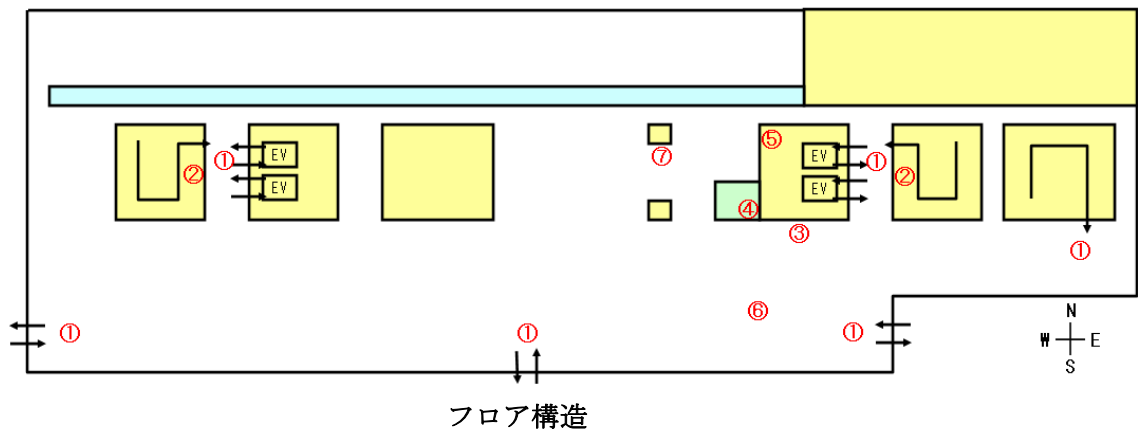
出入口の調査は市民課を中心に行うこととし、市民課 2 階フロアへ来る住民の人数を、西側エレベータ、西側階段、東側エレベータ、東側階段、正面入口で計測した。

(2) 調査結果

● 住民側から見た実態

(a) 2 階フロア構造

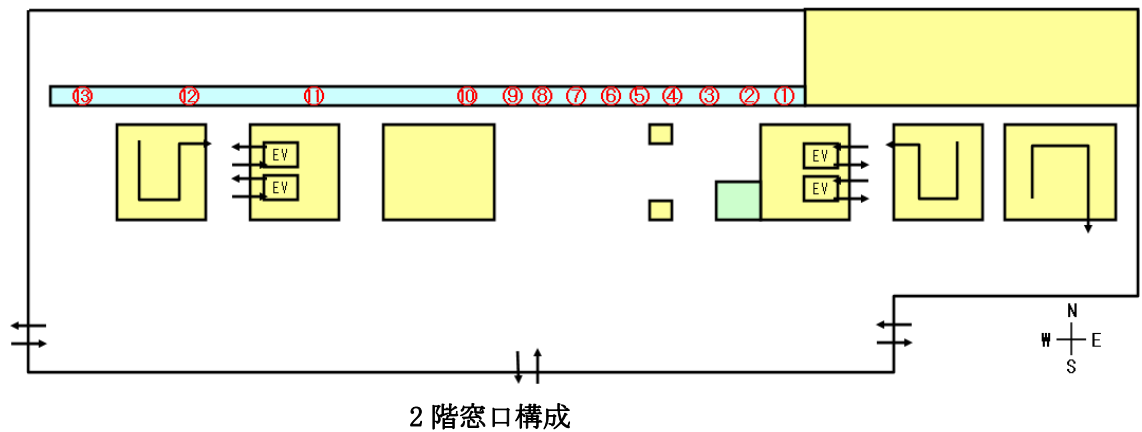
市民課窓口の構成を以下に示す。



- ・ 出入口 (①)
階段が 3 箇所、エレベータが 2 箇所 4 基、出入口が 3 箇所ある。
- ・ フloor案内図 (②)
2 箇所にあるエレベータを出た壁にフロア案内図がある。
- ・ 建物案内 (③)
建物全体の案内図がある。
- ・ 記載案内 (④)
市民課お客様担当では、申請書記入のサポートとして記載台付近に記載案内を設けている。
- ・ 窓口案内図 (⑤)
窓口案内図にはどの手続はどここの窓口に行けばよいのかを示してある。
- ・ キッズコーナー (⑥)
子供を遊ばせることのできる場所がある。
- ・ ベビーカー (⑦)
自由に使用できるベビーカーが 2 台設置されている。

(b) 2 階窓口構成

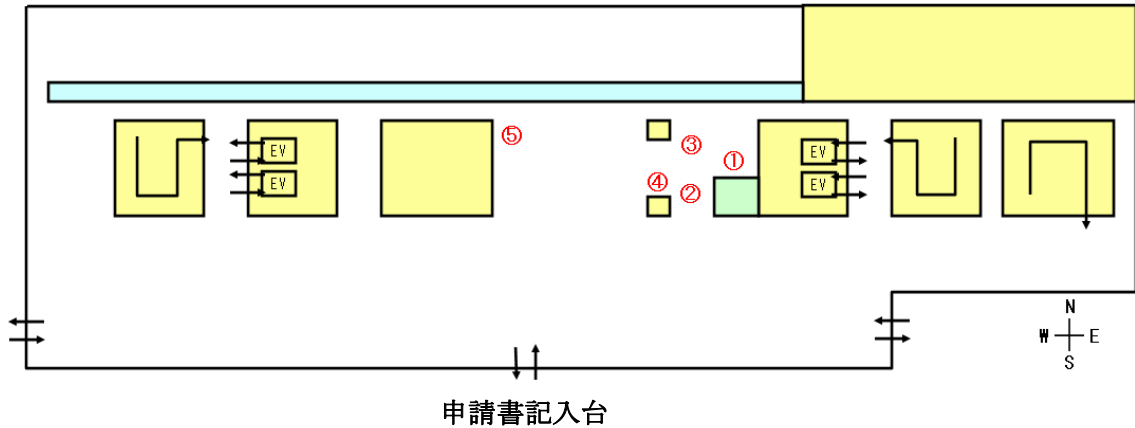
各窓口の構成及び役割を以下に示す。



- 1 番窓口 (①)
印鑑証明交付窓口。
- 2 番窓口 (②)
印鑑証明交付受付・印鑑登録受付窓口。
- 3～6 番窓口 (③～⑥)
住所の変更・国保・年金届出・戸籍届出受付窓口。
- 7 番窓口 (⑦)
証明書（住民票・戸籍謄抄本等）交付受付窓口。
- 8～9 番窓口 (⑧～⑨)]
広域住民票・住民基本台帳カード・公的個人認証受付窓口。
- 10 番窓口 (⑩)
証明書（住民票・戸籍謄抄本等）交付窓口。
- 11 番窓口 (⑪)
死亡届・戸籍相談窓口。
- 12 番窓口 (⑫)
現況証明・住居表示・臨時運行受付窓口。
- 13 番窓口 (⑬)
外国人登録・変更・証明書発行受付窓口。

(c) 申請書記入台

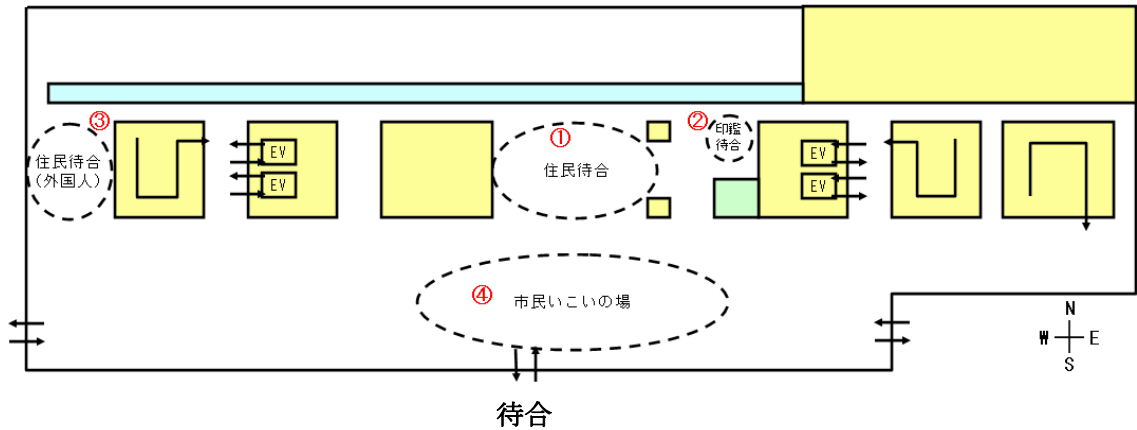
手続に必要な申請書を作成（記入）するための記入台の設置状況を以下に示す。



- ・ 記入台 1 (①)
印鑑関連の申請書を記載する台（ハイカウンター）。
設置様式は、印鑑（登録・登録廃止）印鑑登録再交付申請書、印鑑証明書交付申請書、印鑑登録亡失届。
- ・ 記入台 2 (②)
諸証明の記入台（ハイカウンター）。
設置様式は、諸証明（戸籍関連）交付請求書、住民票の写し等交付請求書、戸籍の全部事項証明書等交付請求書、保険・年金異動届、出生届、住民異動届。
- ・ 記入台 3 (③)
証明書、住記異動関連の記入台（ローカウンター）。
設置様式は、諸証明（戸籍関連）交付請求書、住民票の写し等交付請求書、戸籍の全部事項証明書等交付請求書、保険・年金異動届、出生届、住民異動届。
- ・ 記入台 4 (④)
印鑑証明交付請求書（ローカウンター）。
設置様式は、印鑑証明交付請求書。
- ・ 記入台 5 (⑤)
証明書関連の記入台（ローカウンター）。
設置様式は、住民票の写し等交付請求書、諸証明（戸籍関連）交付請求書、戸籍の全部事項証明書等交付請求書、印鑑証明交付請求書、住民基本台帳カード交付申請書。

(d) 待合

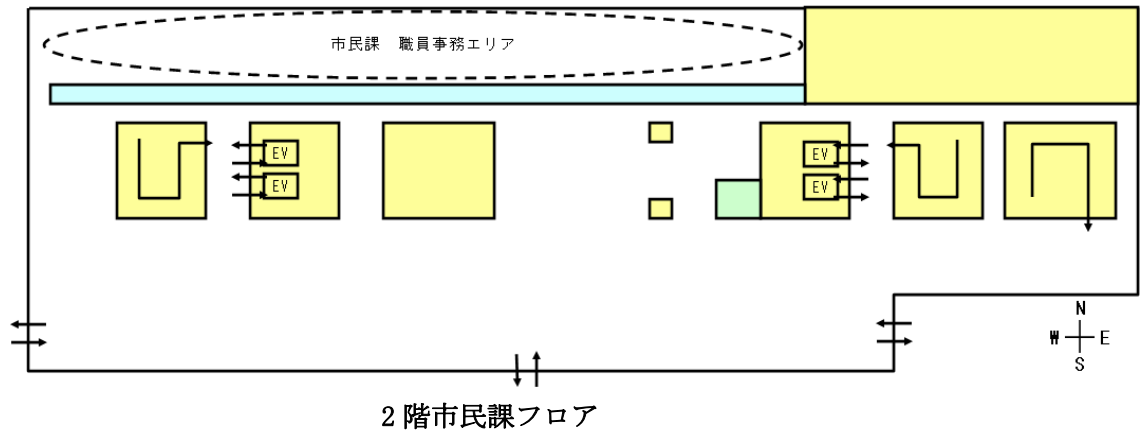
住民が受付、交付などを待つためのスペースを以下に示す。



- ・ 住民待合 (①)
 汎用的な待合。前方にはテレビと、呼び出し中の整理券・番号札の番号が表示される電光表示板がある。
- ・ 印鑑待合 (②)
 印鑑証明交付窓口 (1 番窓口) 近くに設置されており、この窓口での処理を待つ住民の利用を想定したもの。
- ・ 住民待合 (外国人) (③)
 外国人登録/証明、船員窓口 (13 番窓口) 前の待合。広くはないが、調査を行った時期は混雑していなかったため、利用は殆どなかった。外国人登録には繁忙期があり、その時期には不足することもある。
- ・ 市民いこいの場 (④)
 市民ホールに市民いこいの場が設置されている。

● 職員側から見た実態

2 階フロア市民課の職員事務エリアを以下に示す。



(a) 市民課お客様担当

- ・ フロア : 2 階
- ・ 主な業務 : 印鑑登録・印鑑証明発行、住民異動、証明書発行
- ・ 窓口 : 1～10 番窓口
- ・ うち 3～6 番窓口については、整理券による対応を行っている。
- ・ 受付後交付物がある場合は、番号札を発行する。
- ・ 番号札

交付待ちの札は 5 色あり、要件に合わせて渡している。

- 黄色 : 交付物が 1 枚の場合
- 水色 : 交付物が複数枚の場合
- ピンク : 広域交付の場合
- オレンジ : 印鑑登録の場合
- 緑色 : 異動を伴う手続きを行い、かつ交付物が一枚の場合

(b) 市民課戸籍担当

- ・ フロア : 2 階
- ・ 主な業務 : 涉外戸籍、死亡届、戸籍に関する入力・決裁業務
- ・ 窓口 : 11 番窓口
- ・ 戸籍関連の届出は死亡届のみ受付ける（出生届、婚姻届などはお客様担当が受け、戸籍関連の事務処理のみを行う）。
- ・ 死亡届は記入済みものを業者が持参することが多い。火葬場の予約を行う必要があるため、予め電話で来庁の予約を入れてもらっている。
- ・ 番号札

交付待ちの札は 1 色。

- 白色 : 国保加入の世帯主が亡くなって新しい保険証が交付される
涉外戸籍で受理証を交付する 等

(c) 市民課管理担当

- ・ フロア : 2 階
- ・ 主な業務 : 外国人登録・変更・証明書発行、住居表示
- ・ 窓口 : 12～13 番窓口

12 番窓口には臨時運行のナンバープレートを返却しにくる人が多い。

13 番窓口は最大二名の対応をできるようになっている。

(d) 国民健康保険課

- ・ フロア : 3 階
- ・ 主な業務 : 国民健康保険加入・脱退、給付手続
- ・ 窓口 : 老人・保険給付・賦課・収納

目的別に窓口が分かれているが、明確に使い分けはしていない。

窓口対応は随時行う。

(e) 児童福祉課

- ・ フロア : 4 階
- ・ 主な業務 : 児童手当支給、こども医療費助成
- ・ 窓口 : -

記入台兼カウンターという構造になっており、その場で記入してもらい、受け付ける。

(f) 介護保険課

- ・ フロア : 4 階
- ・ 主な業務 : 介護保険被保険者証交付
- ・ 窓口 : -

窓口に常時職員はおらず、随時対応する。ヒアリングを行い、申請書を記入してもらう。職員が入れ替わることはなく、同じ職員が対応する。

(g) 廃棄物処理課

- ・ フロア : 10 階
- ・ 主な業務 : ごみの出し方指導
- ・ 窓口 : -

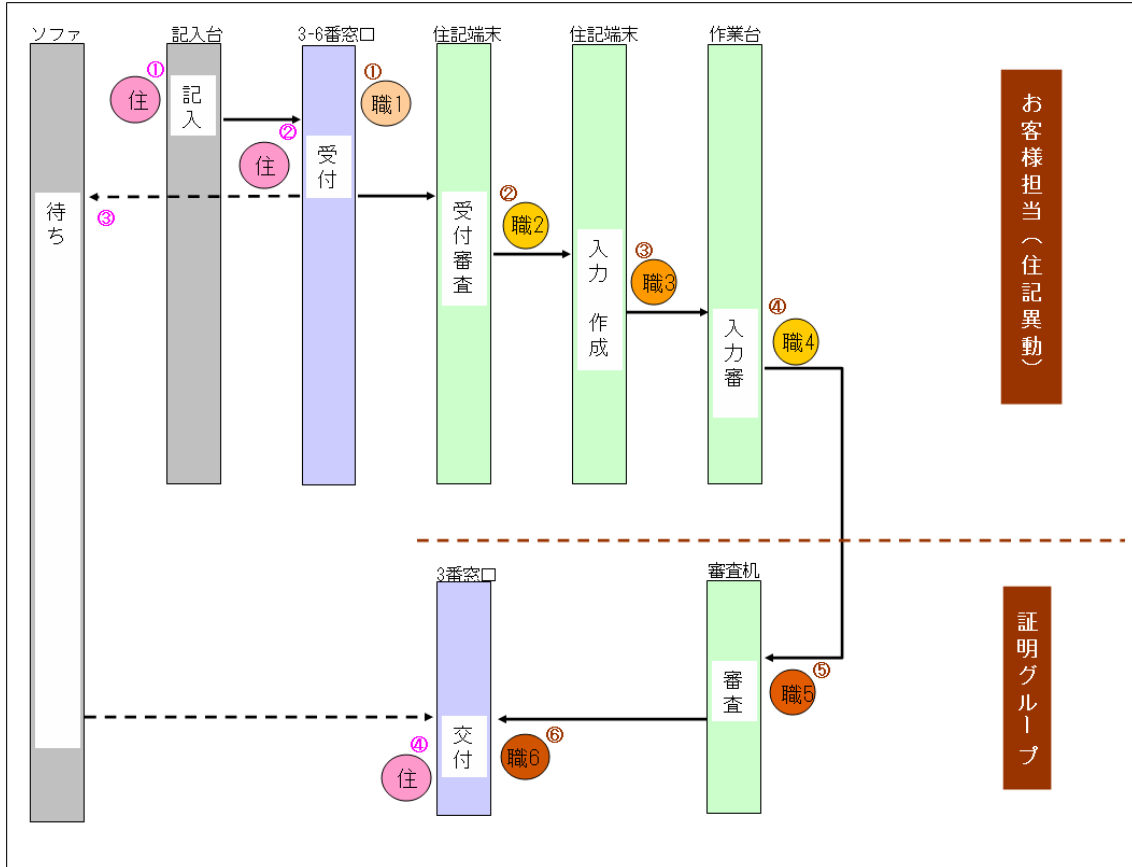
椅子のあるカウンターで個別に対応する。混雑している場合は椅子がないカウンターで対応することもある。

(h) 収税課

- ・ フロア : 3 階
- ・ 主な業務 : 納税証明・所得証明の発行
- ・ 窓口 : -

記入台兼カウンターという構造になっており、その場で記入してもらい、受け付ける。

● 手続き処理フロー
(a) 市民課お客様担当
住記異動届



住記異動届処理フロー

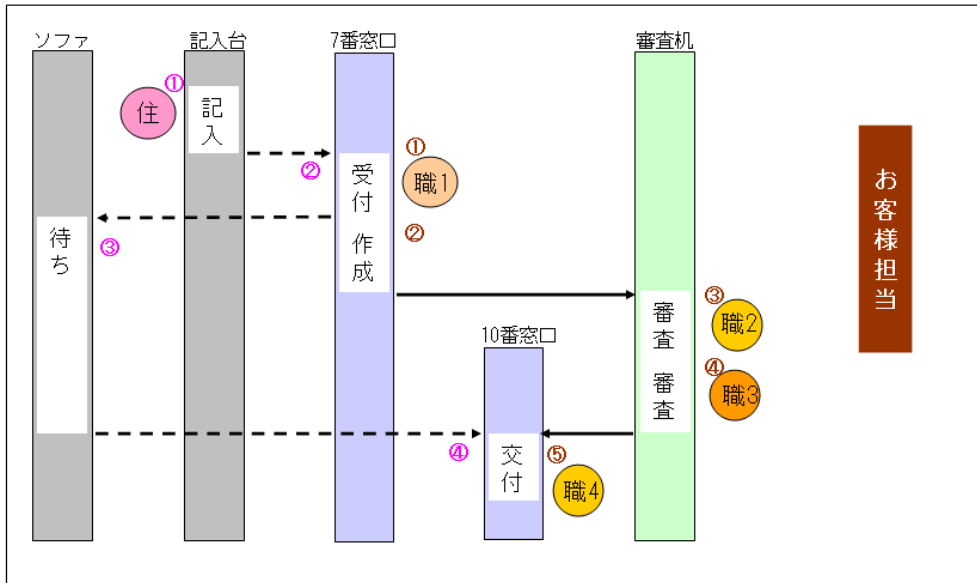
〈住民〉

- ① 手続に必要な届書を記入する。
- ② 窓口にて申請書を提出する。
- ③ 呼び出されるまで待つ。
- ④ 証明書の交付を受ける。

〈職員〉

- ① 住民に来庁した目的をヒアリングし手続に必要な届書を渡す。必要な添付書類の確認を行い、記入要領を説明する。届書の記入漏れを確認し、届書を受付ける。
- ② 届書内容が住記システムのデータと合っているか確認する。
- ③ 住記システムに届出の内容を入力する。証明書発行が必要な場合は同時に作成する。
- ④ 異動内容が届出内容と合っているか確認する。
- ⑤ 発行した証明書を交付審査へ搬送し交付審査を行う。
- ⑥ 住民を窓口へ呼び出し、証明書を交付する。

住記関連証明書交付申請



住記関連証明書交付申請処理フロー

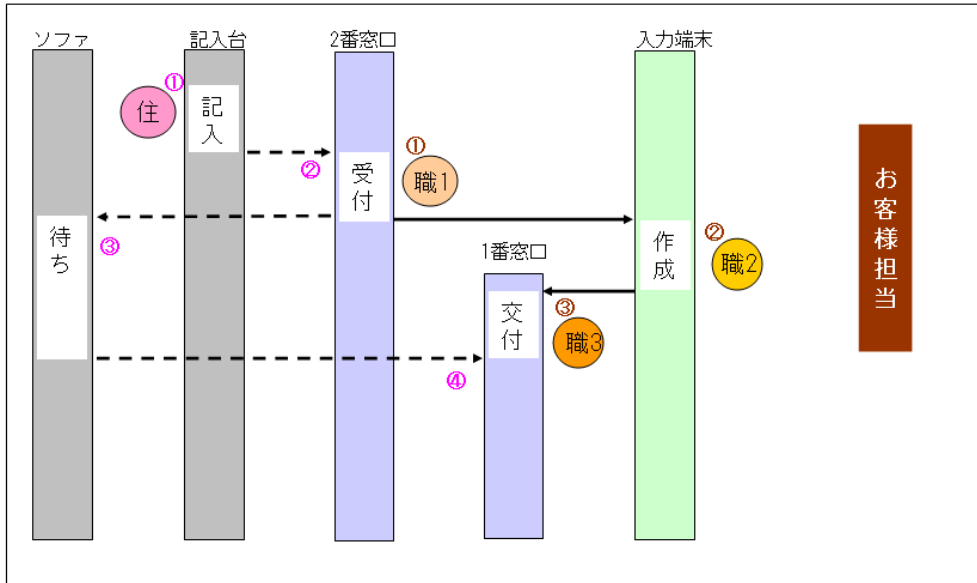
〈住民〉

- ① 申請書を記入する。
- ② 申請書、添付資料を提出する。
- ③ 証明書が交付されるまで待つ。
- ④ 自分の交付番号が呼び出されると窓口へ行く。
手数料を納付し、証明書を受け取る。

〈職員〉

- ① 申請書を受け、記入漏れがないかを確認する。
- ② 証明書の作成を行う。
- ③ 申請内容と作成した証明書の内容が合っているか確認する。(一次審査)
- ④ 申請内容と作成した証明書の内容が合っているか確認する。(二次審査)
- ⑤ 住民を交付番号で呼び出す。
手数料を領収し、証明書の交付を行う。

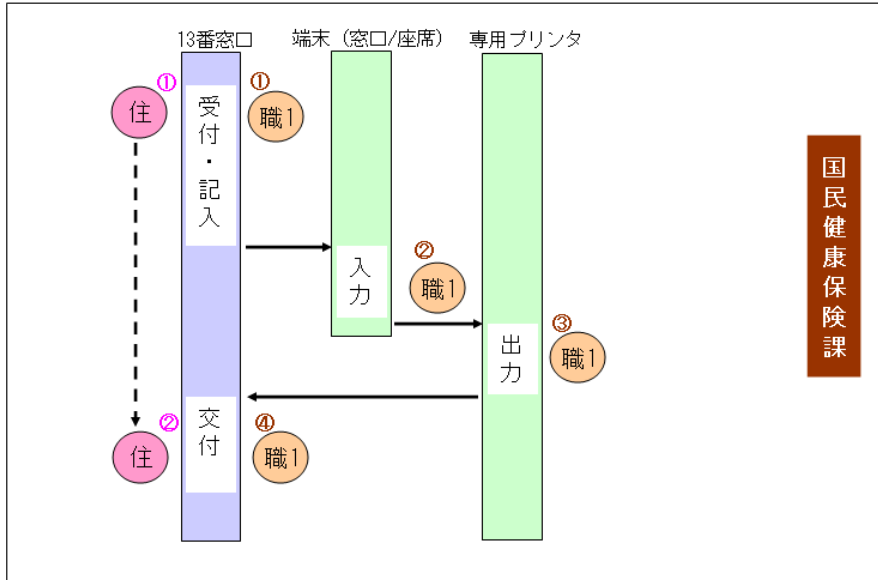
印鑑登録届+印鑑登録証明書交付申請



印鑑登録届+印鑑登録証明書交付申請処理フロー

〈住民〉	〈職員〉
① 申請書を記入する。	① 申請書を受け、記入漏れがないかを確認する。 登録する印鑑を預かる。
② 申請書、添付資料を提出する。	② 預かった印鑑から印影を登録し、カード、証明書を発行する。
③ カード、証明書が交付されるまで待つ。	③ 住民を交付待ち番号で呼び出す。
④ 自分の名前が呼び出されると窓口へ行く。 印鑑、カード、印鑑証明書を受け取る。	③ 印鑑を返却し、カードと印鑑証明書を交付する。

(b) 国民健康保険課
 老人医療証明書発行



老人医療証明書発行処理フロー

<住民>

① 申請書を記入する。

② 交付物を受け取る。

<職員>

① 席のあるカウンターにて受け付ける。

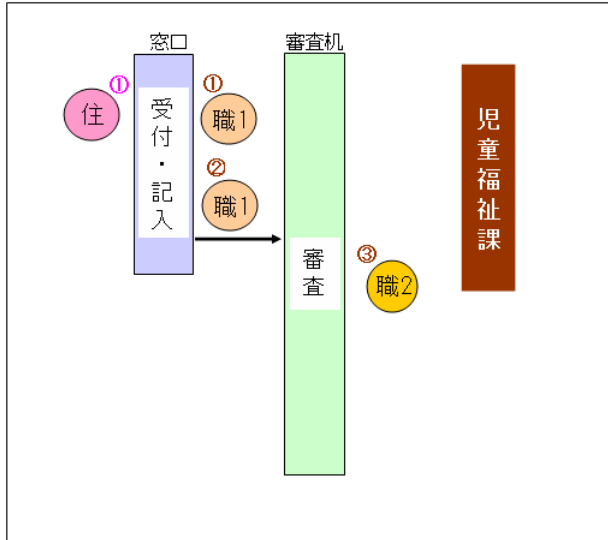
② 端末（窓口または座席）にて交付物を作成する。

③ プリンタから出力する。

④ 交付する。

(c) 児童福祉課

児童手当・こども医療費助成申請



児童手当・こども医療費助成申請処理フロー

〈住民〉

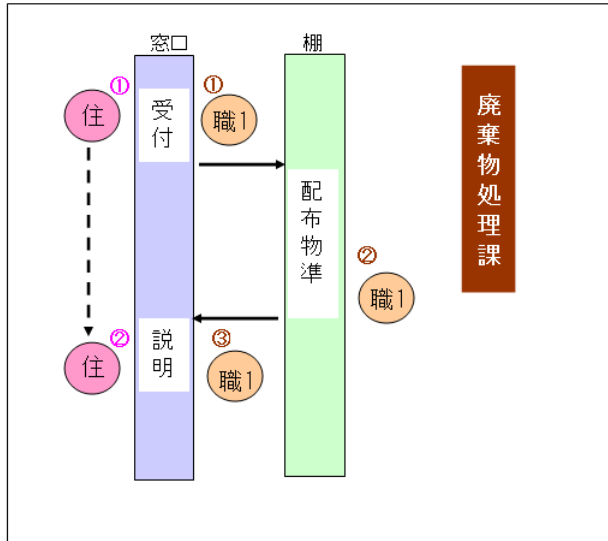
① 手続に必要な届書を記入する。

〈職員〉

- ① 住民に収入、世帯状況などヒアリングし、適切な手続を相談する。
- ② 手続の内容等を説明し、申請書を受け取る。
- ③ 書類に不備がなければ審査を行う。不備がある場合は書類到着後審査となる。
(交付物は後日郵送)

(d) 廃棄物処理課

ごみの出し方指導



ごみの出し方指導処理フロー

〈住民〉	〈職員〉
① 市民課で渡された「ごみ処理連絡カード」を渡す。	① 「ごみ処理連絡カード」を受け付ける。
② ごみ処理の説明を受け、配布物を受け取る。	② 配布物の準備をする。
	③ 住民にごみ処理の説明を行い、配布物を渡す。

● その他(文書量)

(I) 保有している文書量が多い

職員一人あたりに換算すると 15.9 f m (ファイルメートル) で、これは人口 20 万人規模の自治体の平均保有量 10 f m (コクヨファニチャー調べ) と比較しても 50% 増である。「特定非営利活動法人 行政文書管理改善機構」では、職員 1 人当り文書量を 1.2~1.5 f m としていることからすれば 10 倍の文書量を保有していることになる。(ただし、この数値は戸籍やレセプト、各種台帳類を省いた行政文書のみの場合と考えられる。)

(II) 事務室外の書庫の利用率が相対的に低い

戸籍や各種台帳類など、電子化によって必ずしも原本を窓口近くで保管しなくても構わないものが事務室内に置かれているのではないかと推測され、置き換えや移し替え等のルール徹底など、運用面からの見直しが必要であると考えられる。

(Ⅲ) 未使用封筒や物品類の数量が多い

これらは大量発注によるコストダウンという側面があるためと思われるが、例えばまとめ買いによるコストダウンでスペース効率が悪化し、結果として事務室内の文書収納量が犠牲になっているのだとすれば、発注方法も含めた改善の余地があると考えられる。

(3) 調査結果分析

調査結果を以下の観点に基づき分析、評価を行った。

- ・ 総合窓口を実現するにあたって有効と考えられる項目
- ・ 総合窓口を実現するにあたって課題となりうる項目

これらのなかで、住民に均一なサービスを提供できる総合窓口を構築する際に、問題や課題となりうる項目を、課題一覧として抽出し、職員とともに分析を行った。

(4) 課題解決案検討

調査結果分析で抽出した課題を分類し、解決案の検討を実施した。

課題は大きく以下に分類することが出来た。

- ・ 住民動線
- ・ 受付
- ・ 交付
- ・ レイアウト

これらの課題について、総合窓口で実現しなければならない内容を具体的に検討するとともに、その解決案について以下の整理を行った。

① 住民動線

住民動線について、以下の課題を抽出した。

- ・ 記載案内が住民から死角になる位置にあり、十分な機能が果たせていない。
- ・ 総合案内が活用されず、記載案内が総合案内的な役割をすることが多い。
- ・ 相談が必要な申請は各主管課で受付するほうがフォローしやすい。
- ・ 市民課で質問された内容と同じ質問を各主管課でも繰り返し行い、住民が不満を持つことがある。
- ・ 必要な証明書の種類がわからないまま申請に来る住民が多いため、アドバイスが必要である。
- ・ 東側の階段を使用する住民が多いため、最寄りの窓口である印鑑窓口に手続の質問にくる住民が多い。

これらの課題は、住民が「どこへ何をしにいけばよいのかがわかりにくい」ことが原因と考えられる。その解決方法として、住民が「まず向かうべき所」を明確にし、そこを全ての基点として目的を果たせる様な住民の動線を構築する必要があると考えた。

そこで、住民が「まず向かうべき所」として「手続案内」を新規設置し、住民動線

の基点とする。また「手続案内」は「単なる案内」だけでなく「各窓口の前さばき」としての役割を持たせ、住民の動線の適正化を行う。

② 受付

受付について、以下の課題を抽出した。

- ・ 整理券の運用がわかりにくく、間違える住民が多い。
- ・ 整理券の運用のない受付窓口では、混雑時に住民の待ち順がわからなくなりトラブルになることがある。
- ・ 申請書記入後の案内に統一性がない。
- ・ 市民課では転入、転居者にごみ処理の説明のため廃棄物対策課へ行くよう案内しているが、10Fにあるため、実際に行く住民は限られている。

これらの課題から、受付窓口ごとに受付手順や整理券の運用方法が異なることにより、住民の混乱を招いていることがわかる。

そこで、主要な手続を可能な限り一箇所で完了するよう窓口の集約を行い、統一性のある運用を行う。

③ 交付

交付について、以下の課題を抽出した。

- ・ 印鑑証明書とその他の証明書の交付場所が離れており、住民の混乱を招いている。
- ・ 交付窓口のプリンタに、届出窓口、証明窓口、郵便受付の証明書の印刷が集中するため、仕分けの手間が増える。また、職員の流れも集中する。

これらの課題は、交付窓口が複数あること、また交付窓口での事務処理内容が原因と考えられ、住民の利便性を低下させていると考えられる。

そこで、現在複数に別れている交付窓口を一箇所に統合し、住民の利便性を高める。また、現状では職員の流れが集中している交付窓口での、事務処理内容を見直し、効率化を図る。

④ レイアウト

レイアウトについて、以下の課題を抽出した。

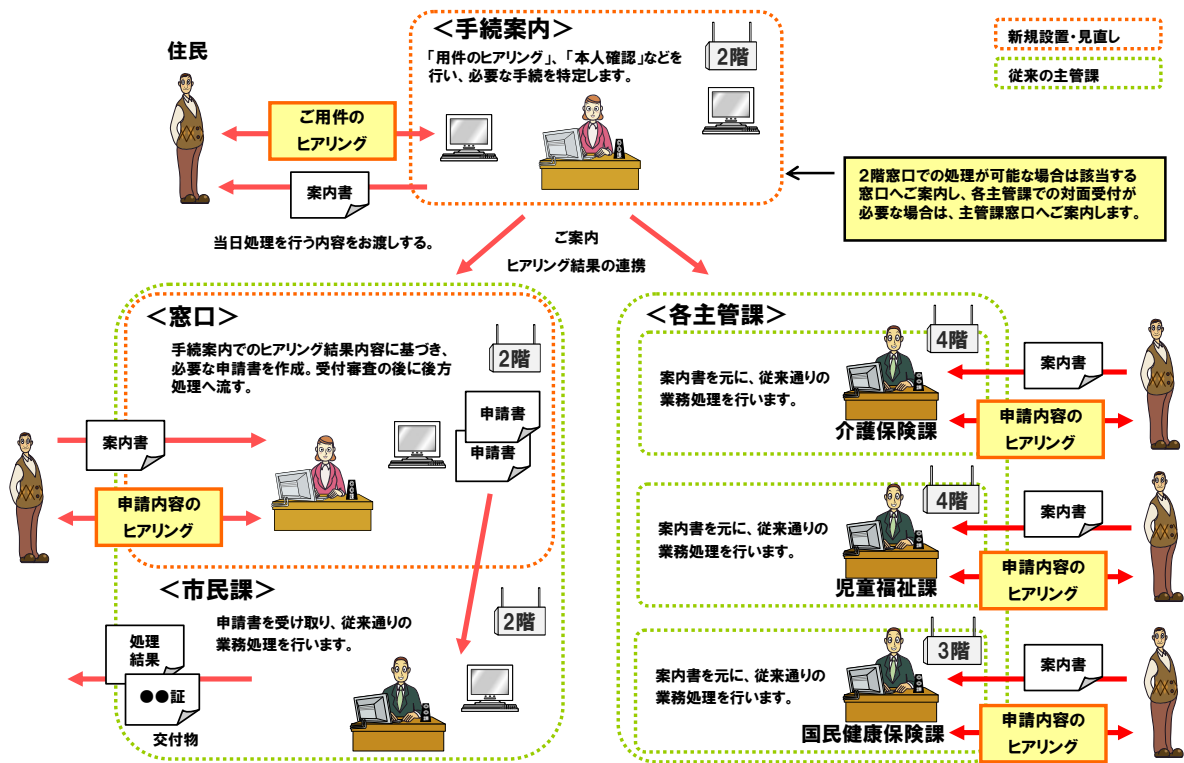
- ・ 申請書や記載台、手書きの案内板などあるが、統一性がなくわかりにくい。
- ・ 庁舎案内が課の名称のみであるため、目的の場所を探しにくい。
- ・ 複数存在する記載台、待合スペースの配置の不適合で、住民の動線が混乱している。
- ・ 相談スペースや、現金の管理方法などで、プライバシーやセキュリティへの配慮が不足している。
- ・ 特定のプリンタからのみ出力できないなどの理由で、職員の動線が長く、非

効率な場合がある。

- ・ 住民に事務エリアが見えるため、職員がストレスを感じることもある。住民とのトラブルに発展したことがある。

これらの課題は、レイアウト変更を行うとともに、ユニバーサルデザインを設備、空間に適用することが必要であると考えた。

以下に、解決案①～④で検討した項目に基づき構築した総合窓口の概要を示す。



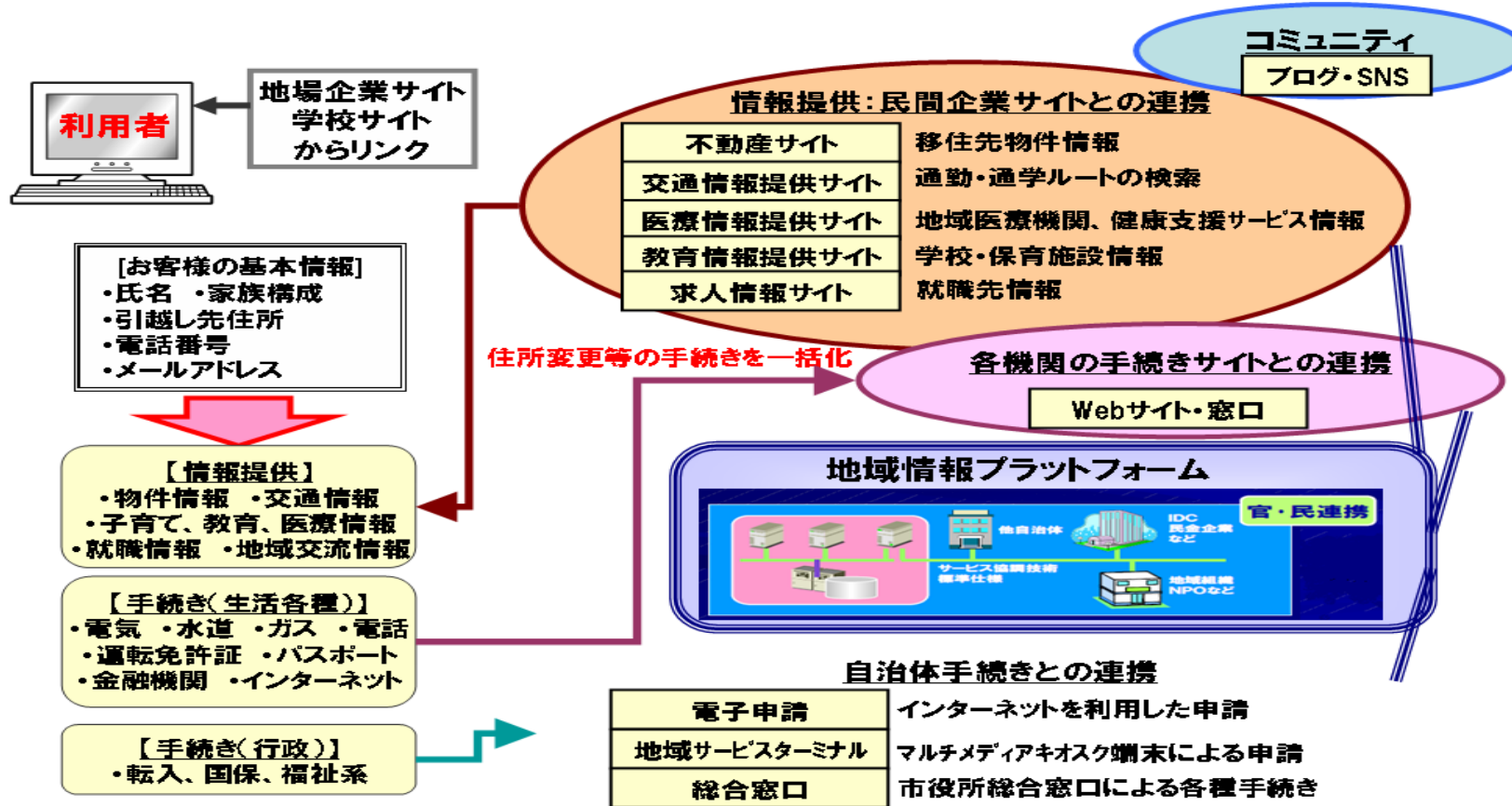
総合窓口概要

3 地域ポータルサイトの基本設計

本章では、移住・交流を支援する地域ポータルサイトの全体像と機能概要を述べる。

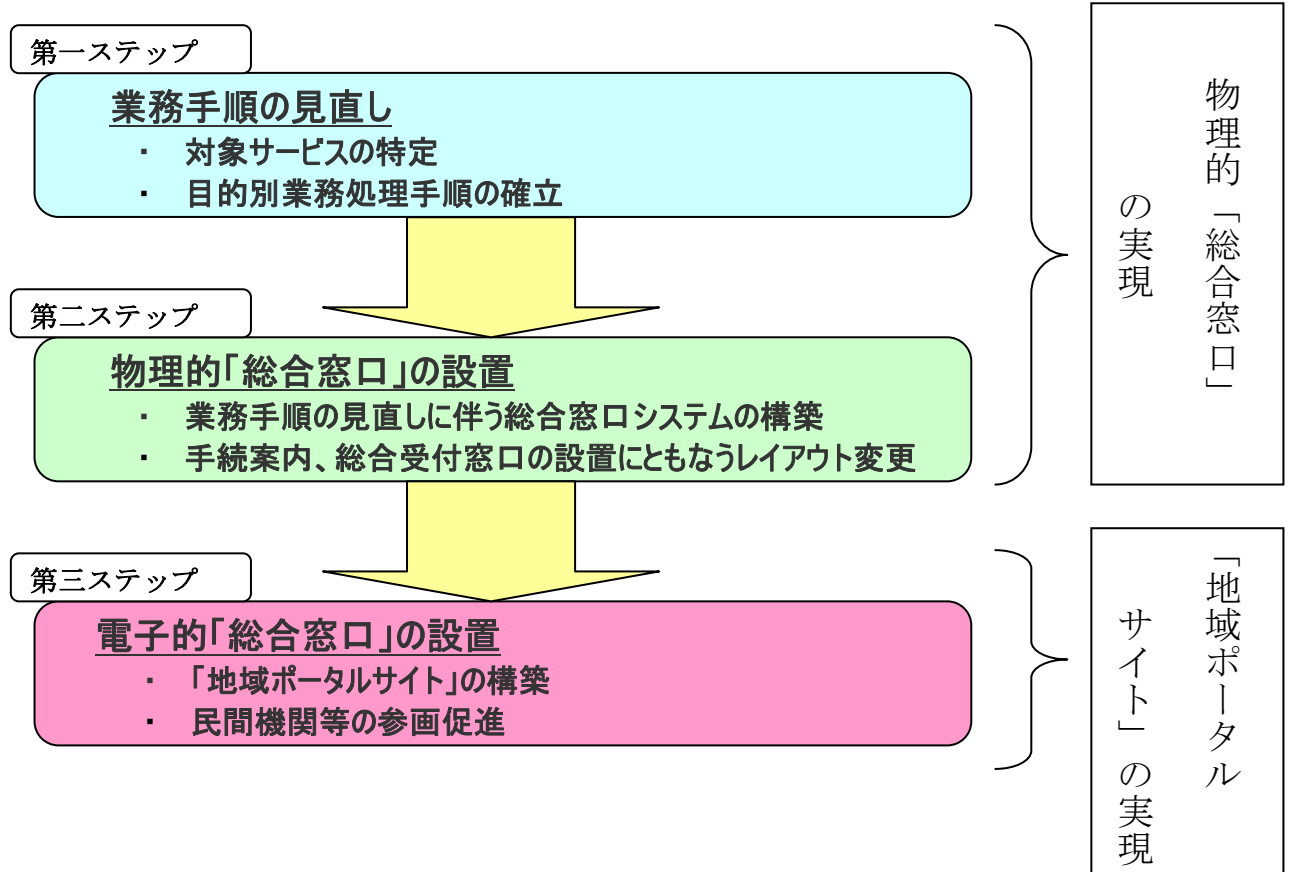
3.1 地域ポータルサイトの全体イメージ

地域ポータルサイト（移住・交流支援）は、富士市への移住に関する各種情報と手続きを集約することで、住民が一つの窓口から移住に関する様々な手続きを円滑に、効率的に行えることを支援する。また、移住を通じた地域交流の進行の場を提供する。



3.2 地域ポータルサイトの実施ステップ

地域ポータルサイトの実現に向け、以下の3段階の手順で実現を図る。「第一ステップ 業務手順の見直し」と「第二ステップ 物理的「総合窓口」の設置」を合わせて推進し、次のステップで「第三ステップ 電子的「総合窓口」（地域ポータルサイト）」を構築する。



3.3 総合窓口の実現に向けた課題解決策

現状分析で明らかになった課題（「住民動線」「受付」「交付」「レイアウト」）解決策を具体化する。

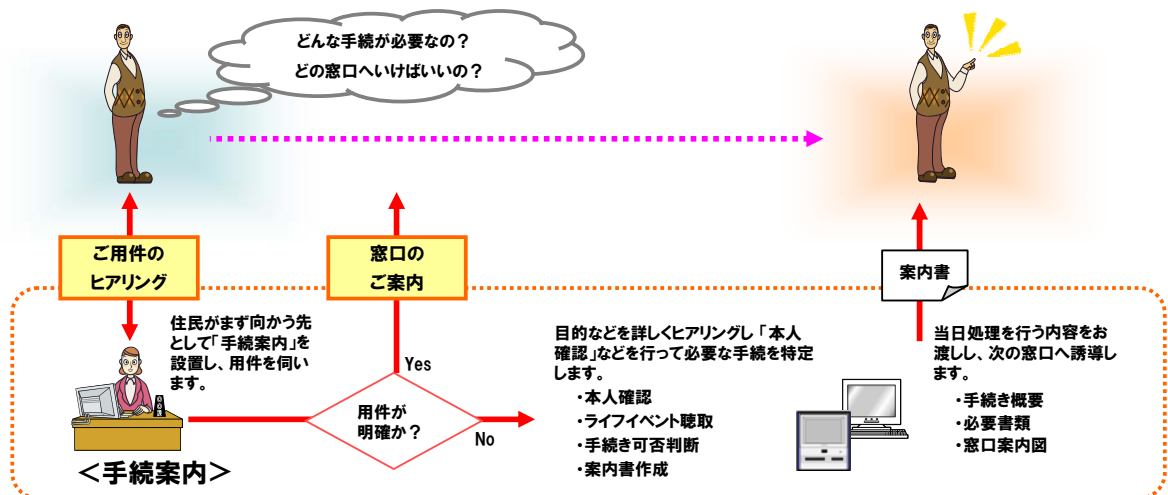
(1) 解決策の詳細

① 手続案内の設置

「単なる案内」だけでなく「各窓口の前さばき」としての役割を持つ「手続案内」を新規設置する。

手続案内では住民の目的等をヒアリングし、内容に応じて「2階窓口」、「各主管課窓口」への案内を行う。ヒアリングした内容は、例えば「案内書」などを発行することで、案内した先の窓口においてそれらがスムーズに引き継げる仕組みを持たせる。

記載案内は申請書の記載内容の案内に専従できるよう業務を見直し、手続案内の持つ役割との切り分けを行う。なお、記載案内はカウンターを設置せず、フロアマネージャを配置する。



手続案内

② 受付窓口の見直し

窓口の配置、取扱い業務を見直し、主要手続が可能な限り一箇所で完了するよう窓口を物理的、機能的に集約する。

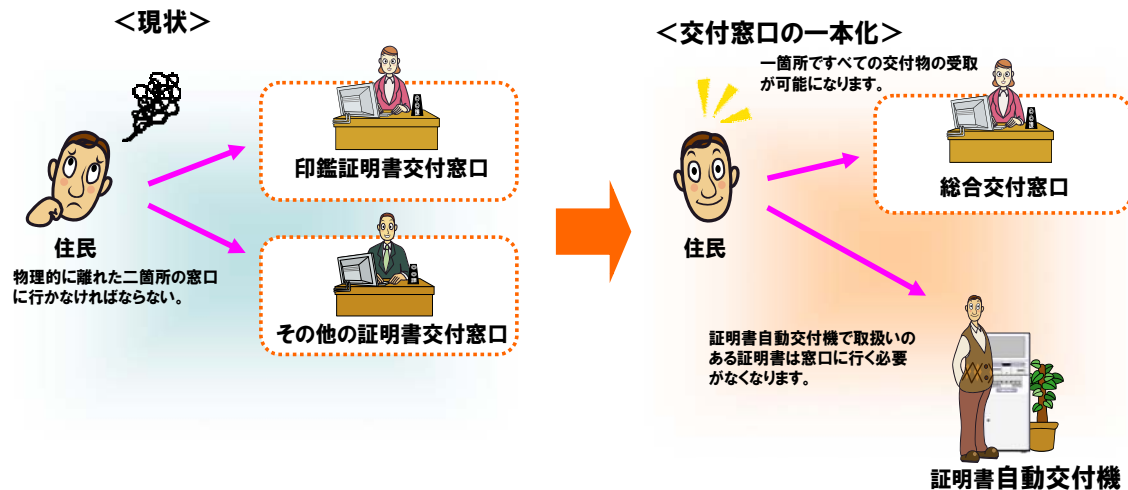
- ・ 庁舎内に分散している窓口を物理的に一箇所に集めて、機能的な統合を行い、可能な限り全ての手続の受付を総合的に行う。
- ・ 証明書交付申請のみを目的とした住民が多数である実態を踏まえ、証明交付申請の受付窓口は専用化（異動等届出窓口とは別に）して設置する。
なお、異動に伴い同時に受付を行っている各種証明書は従来どおり異動届と同時に受付を行う。
- ・ 証明書自動交付機を導入することで事務処理負荷を低減する。
- ・ 集約した窓口ごとに整理券の系統を分け、全ての窓口で統一性のある運用を行う。

③ 交付窓口の一本化

交付窓口を一箇所に統合し、現状では交付窓口が分かれている印鑑証明書とそれ以外の証明書を、全て一箇所の交付窓口から交付する。

併せて、新たに取り扱うこととなる証明書（税証明書など）も含めて交付を行う総合的な交付窓口とする。

また証明書自動交付機を導入することで交付窓口の負荷低減を図る。



交付窓口

④ レイアウトの変更

「① 手続案内の設置」、「② 受付窓口の見直し」、「③ 交付窓口の一本化」の変更に伴い、フロアのレイアウトを変更する。

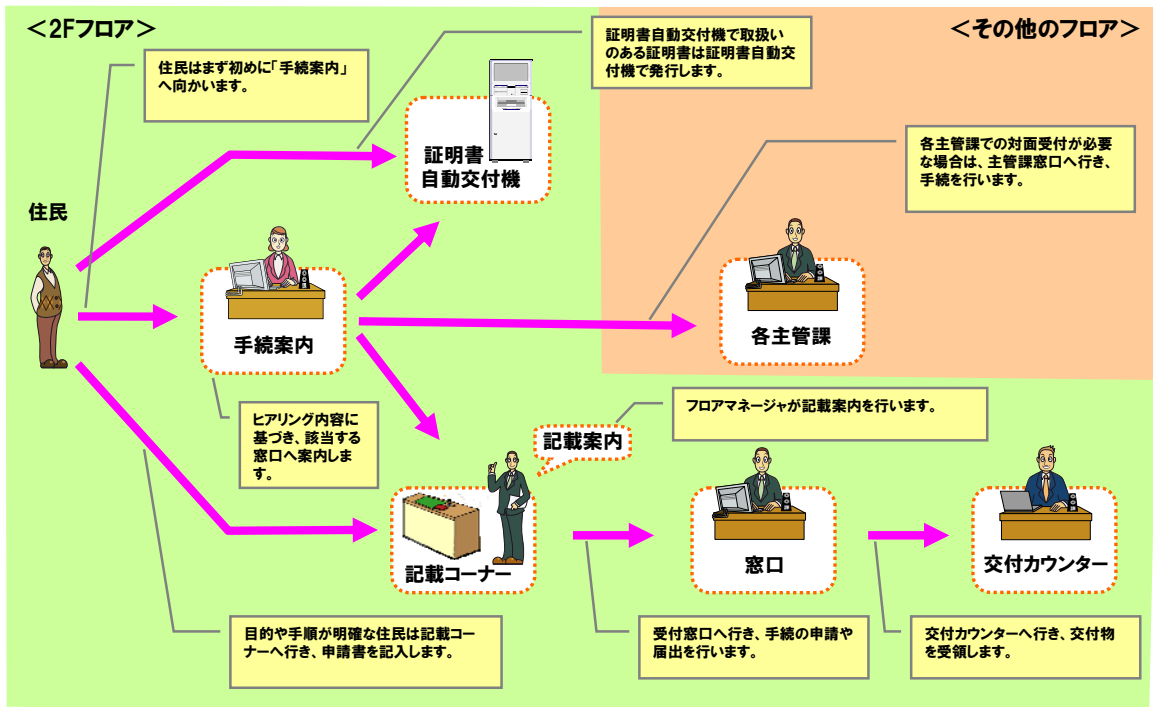
また住民サービス向上の観点から、以下に示す各種案内表示などの見直しを行う。

- ・ 案内表示の見直し
- ・ キッズコーナーの設置場所の見直し
- ・ 待合スペースの見直し

(2) 窓口運用イメージ

① 住民動線

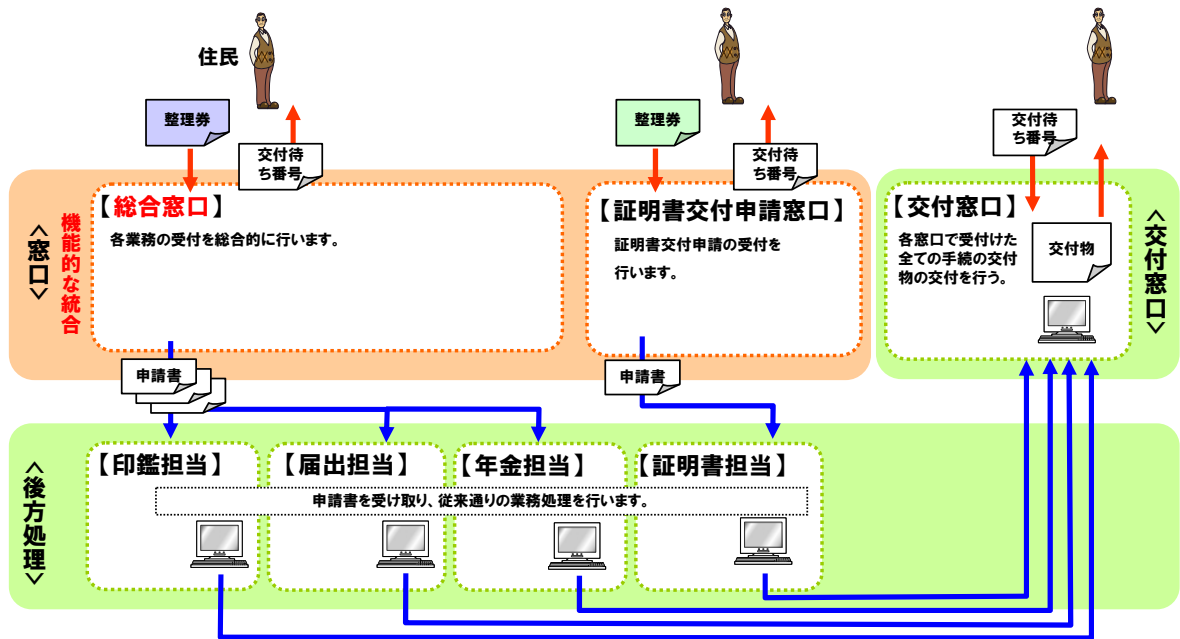
住民が「まず向かうべき所」として、手続案内を設置するが、目的や手続が明確な住民は直接記載台や窓口、証明書自動交付機へ向かうように動線を設定する。



住民動線

② 窓口構成

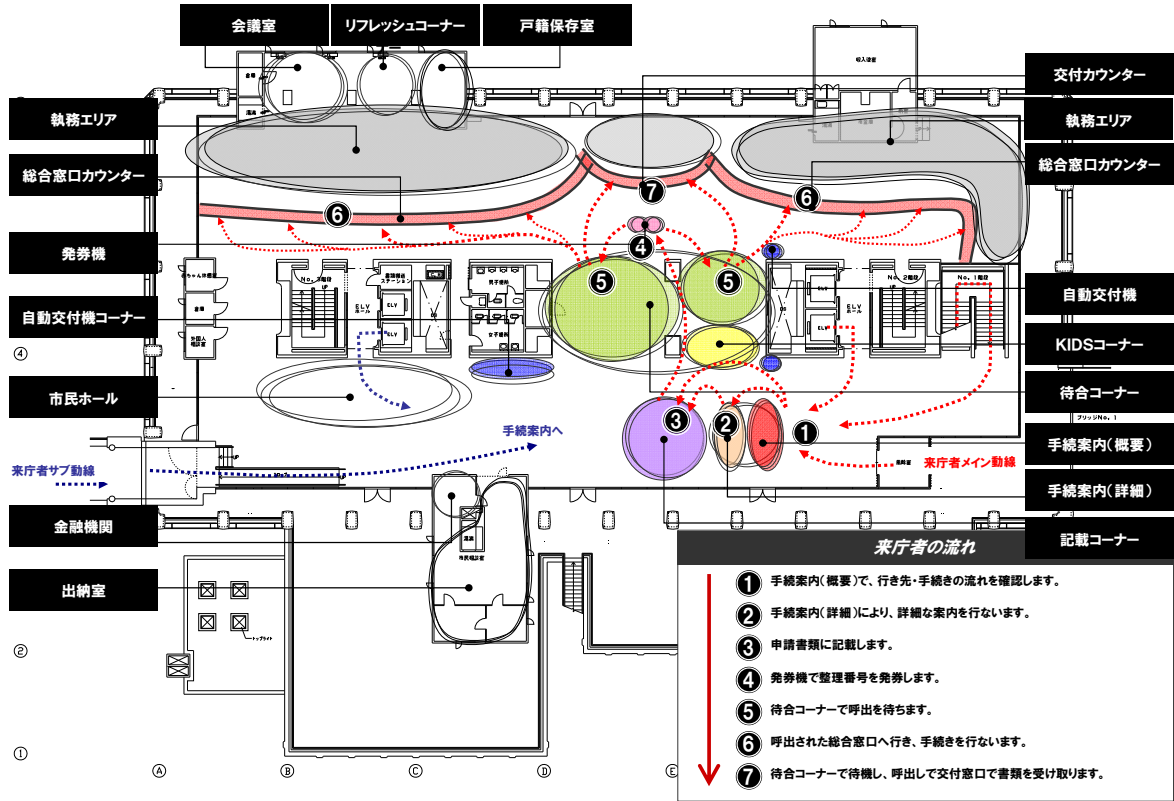
庁舎内に分散している窓口を物理的に一箇所に集めて、窓口を集約する。集約した窓口を機能的に統合し、全ての手続の受付を総合的に行う。また交付窓口の一本化を行い、同じフロアだけでなく別のフロアを含めた全庁的なワンストップ窓口を実現する。



窓口構成

③ ゾーニング計画

総合窓口構築のゾーニング計画を以下に示す。



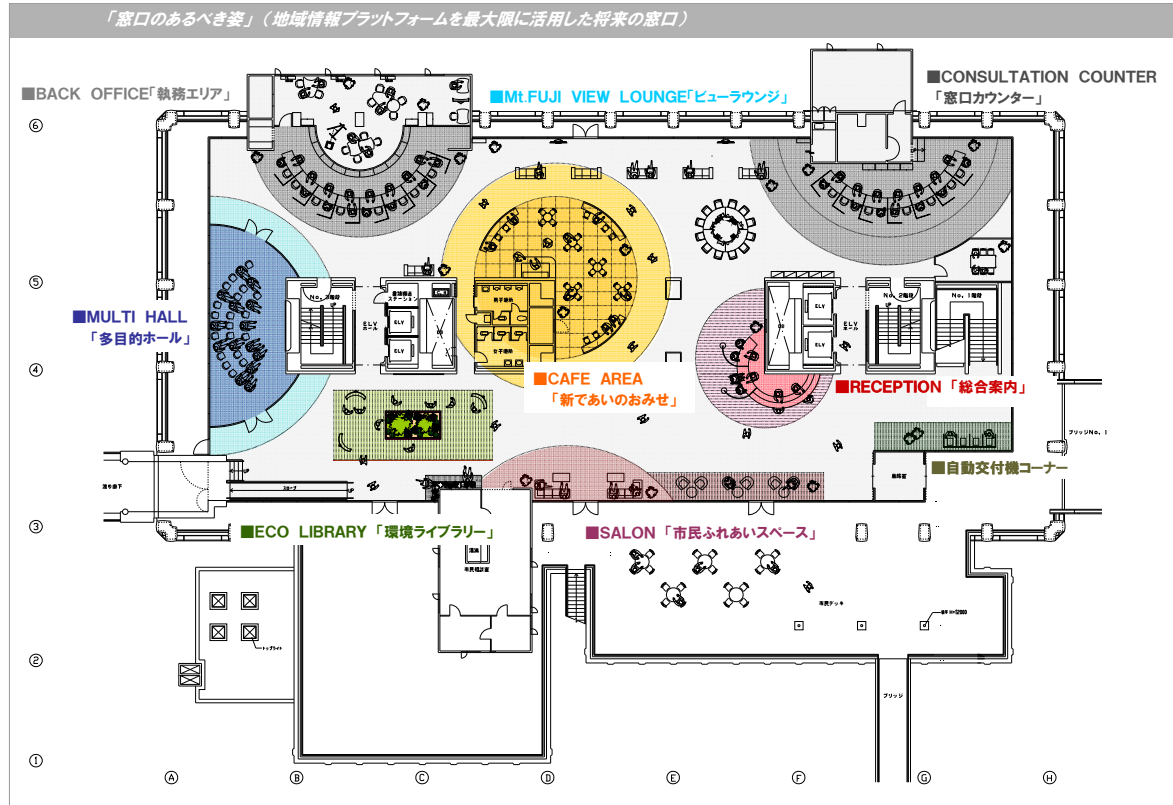
ゾーニング計画

(3) 将来的な窓口イメージ

将来的な窓口のイメージを次ページに示す。

地方公共団体と民間企業等の協力による
 地域 ICT サービス（移住・交流支援系）の実現に関する調査事業

■異動届出はWeb上で処理、リアルな庁舎の窓口はより専門高度化したカウンセリング業務中心のしつらえて、ゆったりした接客空間を迎えてくれます。
 「窓口のあるべき姿」（地域情報プラットフォームを最大限に活用した将来の窓口）



窓口イメージ

3.4 事業の先進性・発展性

(1) 事業の先進性

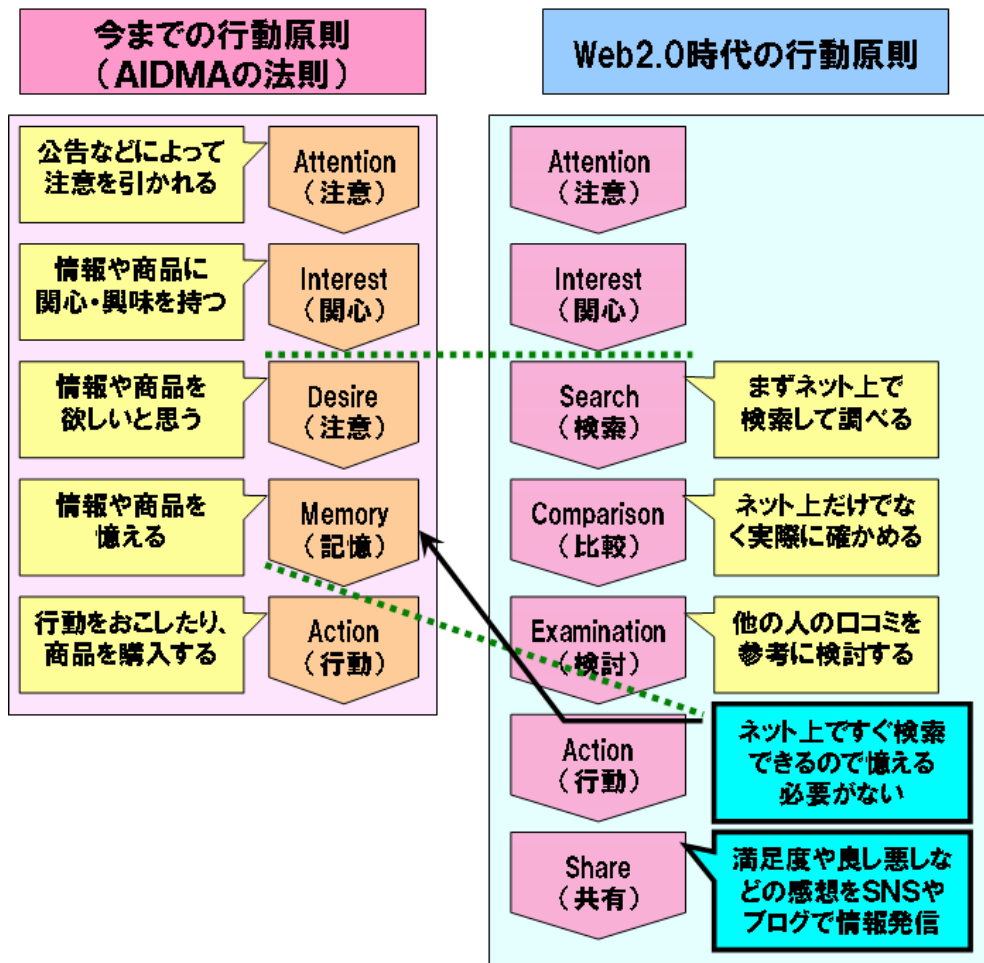
● Web2.0 時代の地域ポータルサイト

多くの人が自ら情報を発信し、他の人と情報交換していく Web 2.0 時代は、企業やビジネスに大きな変化をもたらす。

たとえば、消費者が「ある商品を知り、それを買うに至るまで」の購買行動のプロセスについて、いままでは AIDMA（アイドマ）の法則で説明され、それにもとづいたマーケティング活動が数多く行われてきた。AIDMA(アイドマ)の法則とは、1920 年代にアメリカの販売・広告の実務書の著作者であったサミュエル・ローランド・ホール(Samuel Roland Hall)が著作中で示した広告宣伝に対する消費者の心理のプロセスモデルとされる。

AIDMA(アイドマ)の法則では、消費者がある商品を知って購入に至るまでに次のような段階があるとされている。

- Attention (注意)
- Interest (関心)
- Desire (欲求)
- Memory (記憶)
- Action (行動)



このうち、Attention を「認知段階」、Interest、Desire、Memory を「感情段階」、Action を「行動段階」と分類している。

しかし、Web 2.0 時代では、消費者は商品に関心を持つと、まずネット上で検索し、比較し、そしてクチコミを参考に検討する、さらに購入後はその商品の感想や評価を広く発信する…というような、従来とは大きく異なる購買行動をとるようになる。

このような消費者に応えるには、変化した購買行動に着目した新しいマーケティング戦略や手法を確立することが急務となっている。また、ブログや SNS で発信・交換される大量の情報は「群集の叡智」となって、新しいかつ有益な情報を続々と生み出している。

官民で連携する情報交流の実現手段においても、Web 2.0 の技術・ツールを活用して、地域ポータルサイトを入り口として、外部のサービスや情報をネットワーク経由で組み合わせて、地域情報交流を活性化していくことができると考えられる。

今回、検討する地域ポータルサイトは、これまでは単一機能として提供されてきた諸々のサービスを、Web2.0 時代に合わせて融合をはかり、利用者がワンストップでサービスを受けられるという利便性と運営側が利用者側の情報を有効活用しやすい環境となることが特徴的である。

● 情報提供に関すること

インターネットの発達により、移住に関する情報は官民間問わず様々な形で提供されているのは、「3.1 地域ポータルサイトの全体イメージ」でも示したとおりである。

Web2.0 により利用者からの情報収集や Web サイト上でのコミュニティ（ブログや SNS）も行われており、今後は Web を利用した情報提供及び情報共有の更なる発展と利用の活性化が期待できる。本事業検討においては、利用者いかに使いやすい仕組みを提供するために、情報間の連携の強化、情報提供から手続きへの連携、コミュニティの場の提供と地域活性化への支援策を具体化する。

● 手続きサイトとの連携

民間企業においては、引越しを支援するポータルサービスが実現している。対象範囲は民間企業内の手続きに閉じたものであり、基礎情報となる住民情報の重複入力を効率化することによる利便性が主なメリットとなっている。ただし、基礎情報については住民が初期登録をしなければならないこと、また、自治体手続きとの連携については対応していないことから、移住に関する全手続きの中の一部を支援する機能に留まっている。本事業検討においては、自治体手続きとの連携、及び、住民情報を安全にかつ正確に取り扱うための仕組みを具体化する。

● 自治体の手続き

自治体内に閉じた範囲においても、各手続き（転入・保険・福祉等）についてはそれぞれ個別の手続きとなっており、多くの自治体においては移住に関する手続き

を完了するために役所内の複数の窓口を渡り歩かなければ状況にある。

(I) 電子的窓口「地域ポータル」

電子申請サービスやマルチメディアキオスク端末を活用した申請サービスなどの活用が進展しているが、未だその普及はスタートしたばかりである。また申請の入り口は電子化されていてもバックオフィス業務は以前従来の窓口業務でこなしているのが実情である。窓口業務との連携については、電子情報の連携のみならず、業務の標準化が必要であり、業務を標準化して初めて役所内業務の連携、また更には他自治体や県、国、民間企業との連携が図れることとなる。

(II) 物理的窓口「総合窓口」

「総合窓口」の定義は自治体各団体において様々である。窓口案内の「コンシェルジュ」サービスを提供している団体は5,6割程度あるが、住民が窓口を渡り歩く必要のない真のワンストップサービスを実現している団体はない。本事業検討においては、段階的に窓口を統合化することで役所内手続きのワンストップ化を実現することを具体化する。

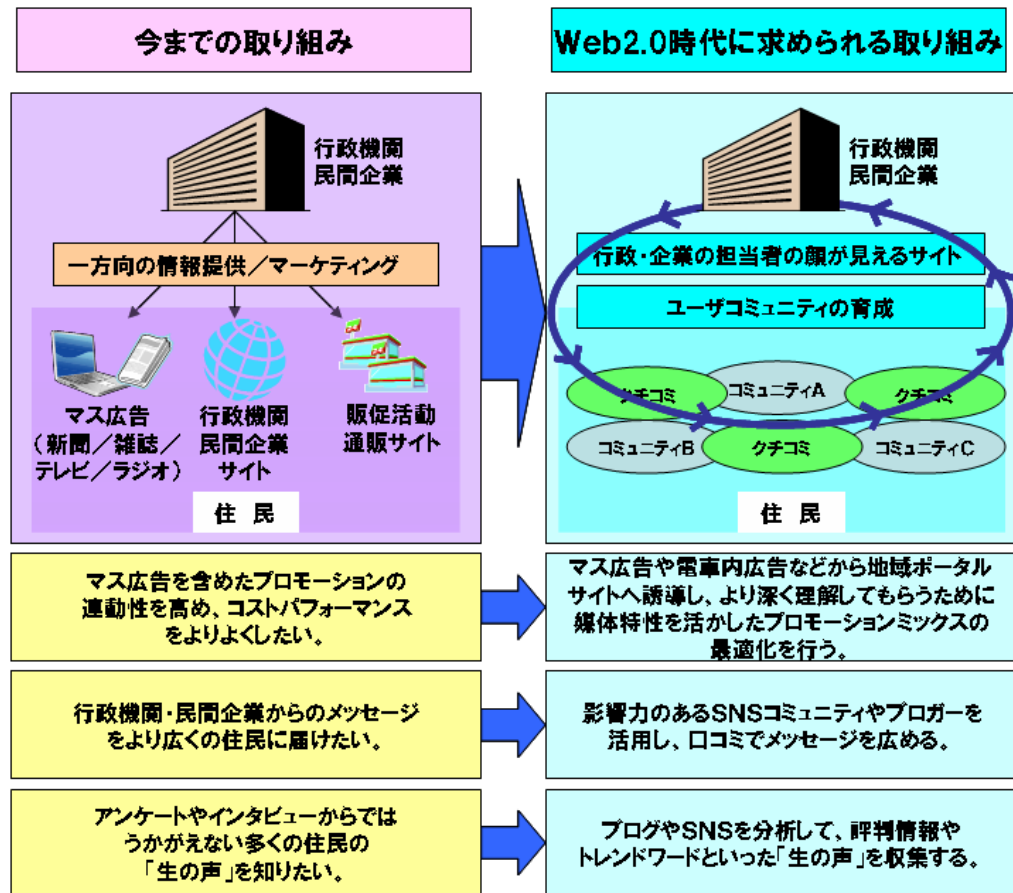
(2) 発展性

● Web2.0時代に求められる取り組み

情報や商品に関心を持った住民は、まずネット上でクチコミ情報を検索し、ユーザサイドの評価を知り、さらに情報を得た後や商品購入後は自らの感想・評価を発信する・・・というように、従来の購買行動と比較して大きな変化がみられる。

こうした行動に対応するには、Webを活用して、行政機関、民間企業、住民が同じ目線で対話を行う全員双方向参加型のコミュニケーションがますます重要となる。

これらコミュニケーションが拡大していくためには、ブログやSNSといったWeb 2.0の技術・ツールを活用した、新しいコミュニケーション環境の実現が求められる。



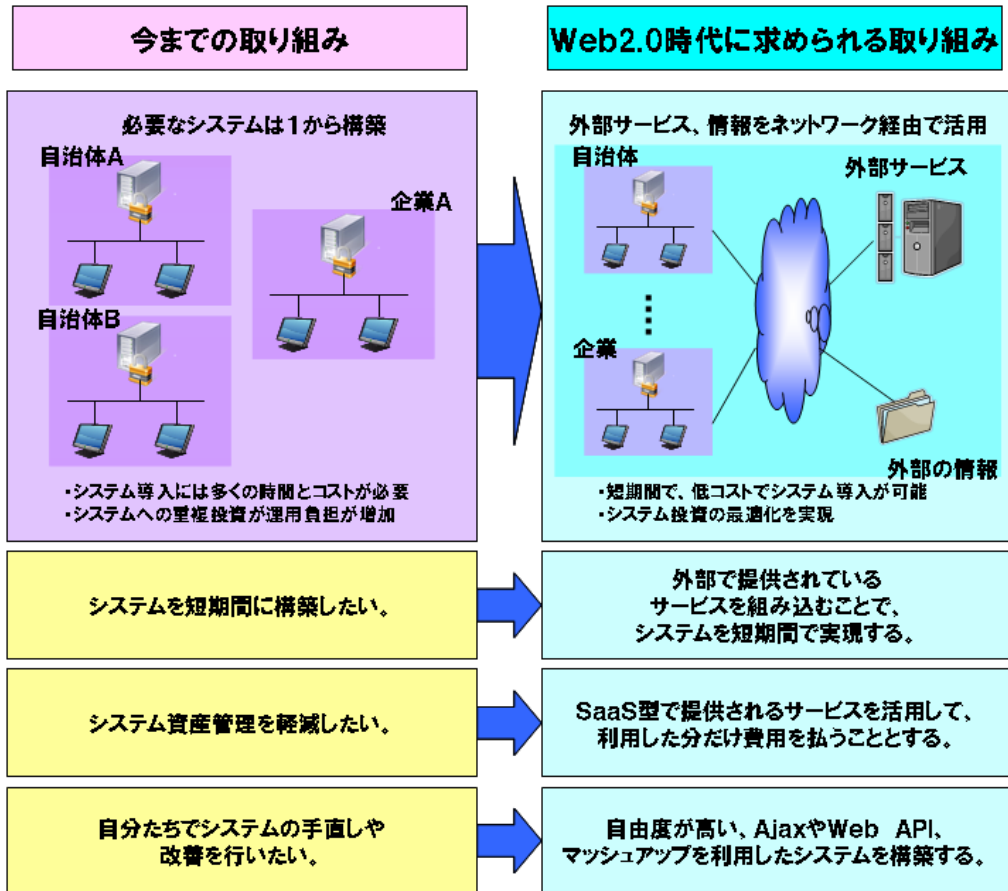
● 地域情報プラットフォームの活用

「3. 1 事業の先進性 ●自治体の手続き」でも述べたように、役所内手続きの統合、官民連携も含めた手続きの統合には、業務の標準化と共有できる情報の整備が必要不可欠である。現在、APPLIC で推進している地域情報プラットフォームの実現と連携することにより、情報基盤の整備と組織間連携の発展が見込まれる。

本事業検討においては、対利用者へのサービスを充実し、利用者の交流の場を提供することで、利用者の利便性と地域の活性化に貢献することを目標とする。

● 外部サービスの活用

Web 2.0 時代では、Web 技術の進化とともに、様々な業種のサービスやそれらの情報をネットワーク経由で公開・提供する企業が増えていく。そこでは、外部で提供するサービス、情報をより短期間、より低コストで組み込むことで、多くのサービスを実現でき、結果として多くの利用者を獲得することが可能となる。



3.5 戦略の位置づけ

「移住・交流」を支援する「地域ポータルサイト」の構築にあたって、調査フィールドである富士市の現状を踏まえ、「移住・交流」のモデルを絞り込み、対象となる具体的サービスを検討する領域を設定する。

- 「移住・交流」モデルの特定

「1.2 移住・交流支援の定義（2）移住と交流の関係性」に記載したように、「移住から交流への流れ」は次のような形態で行われる。

（Ⅰ）既存企業社員の異動に伴う移住

異動（移住）→交流

（Ⅱ）企業誘致による進出企業社員の移住

企業PR（産業展示会）→企業誘致→異動（移住）→交流

（Ⅲ）移住を前提とした一時的居住

観光PR（物産展）→観光→交流→一時的居住→交流→移住

（Ⅳ）老後の生活拠点としての移住

地域情報提供→交流→一時的居住→交流→移住

（Ⅴ）大学や専門学校で教育を受けるための居住

教育機関（大学、専門学校）誘致→移動（居住）

富士市をフィールドとした調査では、「（Ⅴ）の大学や専門学校で教育を受けるための居住」は、市内に大学があるものの、親元からの通学が主体であり、遠隔地からの移住は、極めてすくないため、今回の対象からは除外する。

一方で、富士市内には民間の大規模工場が多くあり、4月の異動時期などでの、従業員の転住は多く発生している。また、工業団地への企業誘致も行われており、それらすべての住民が、富士市外からの移住ではないが、「（Ⅰ）既存企業社員の異動に伴う移住」、「（Ⅱ）企業誘致による進出企業社員の移住」の観点から、富士市における「移住のモデル」と定義することが出来る。

「（Ⅲ）移住を前提とした一時的居住」、「（Ⅳ）老後の生活拠点としての移住」に関しては、富士山と駿河湾という大きな観光資源に恵まれた土地柄から、西の富士宮市、東の沼津市には及ばないものの、今後も含めて期待される領域と考えられる。

参考までに、次ページに富士市における、他地域からの転入数を示す。北海道、首都圏からの転入が多い。これは、「（Ⅰ）既存企業社員の異動に伴う移住」「（Ⅱ）企業誘致による進出企業社員の移住」を裏付けるものと推察される。

地方公共団体と民間企業等の協力による
地域 ICT サービス（移住・交流支援系）の実現に関する調査事業

転入者従前住所地 (平成17年度)								
従前の住所地	転入者数			従前の住所地	転入者数			
	総数	男	女		総数	男	女	
総数	6,887	3,878	3,009	鳥取県	6	4	2	
				島根県	3	2	1	
北海道	133	90	43	岡山県	34	19	15	
青森県	26	15	11	広島県	52	34	18	
岩手県	15	9	6	山口県	23	12	11	
宮城県	42	20	22					
秋田県	15	10	5	徳島県	4	3	1	
				香川県	13	9	4	
山形県	15	9	6	愛媛県	20	12	8	
福島県	39	21	18	高知県	4	-	4	
茨城県	32	19	13	福岡県	50	30	20	
栃木県	36	26	10					
群馬県	38	27	11	佐賀県	6	4	2	
				長崎県	9	6	3	
埼玉県	148	87	61	熊本県	32	19	13	
千葉県	189	109	80	大分県	14	10	4	
東京都	609	362	247	宮崎県	39	23	16	
神奈川県	506	303	203					
新潟県	30	19	11	鹿児島県	20	15	5	
				沖縄県	24	14	10	
富山県	23	15	8	国 外	216	116	100	
石川県	21	17	4	従前の住所なし	71	61	10	
福井県	9	6	3					
山梨県	132	81	51	政令指定都市 (再掲)	1,014	533	431	
長野県	68	35	33	札幌市	25	19	6	
				仙台市	29	13	16	
岐阜県	42	19	23	千葉市	39	17	22	
静岡県	3,486	1,854	1,632	東京都特別区部	456	262	194	
愛知県	274	162	112	横浜市	184	110	74	
三重県	32	20	12	川崎市	68	39	29	
滋賀県	37	24	13	名古屋市	89	54	35	
				京都市	34	18	16	
京都府	41	23	18	大阪市	35	18	17	
大阪府	120	59	61	神戸市	18	9	9	
兵庫県	68	32	36	広島市	9	7	2	
奈良県	12	7	5	北九州市	7	4	3	
和歌山県	9	5	4	福岡市	21	13	8	

(注) 外国人登録を除く。異動日(基準日)

資料 市民課

「平成18年度 富士市統計書 転入者従前住所地」より

● 「移住・交流」における運営構成

移住・交流サービスモデルを検討するうえで、サービスに係わる環境を考えると、以下の3者の構造が浮かび上がる。

(I) サービス利用者

都市部から地方など移住する潜在的顧客層

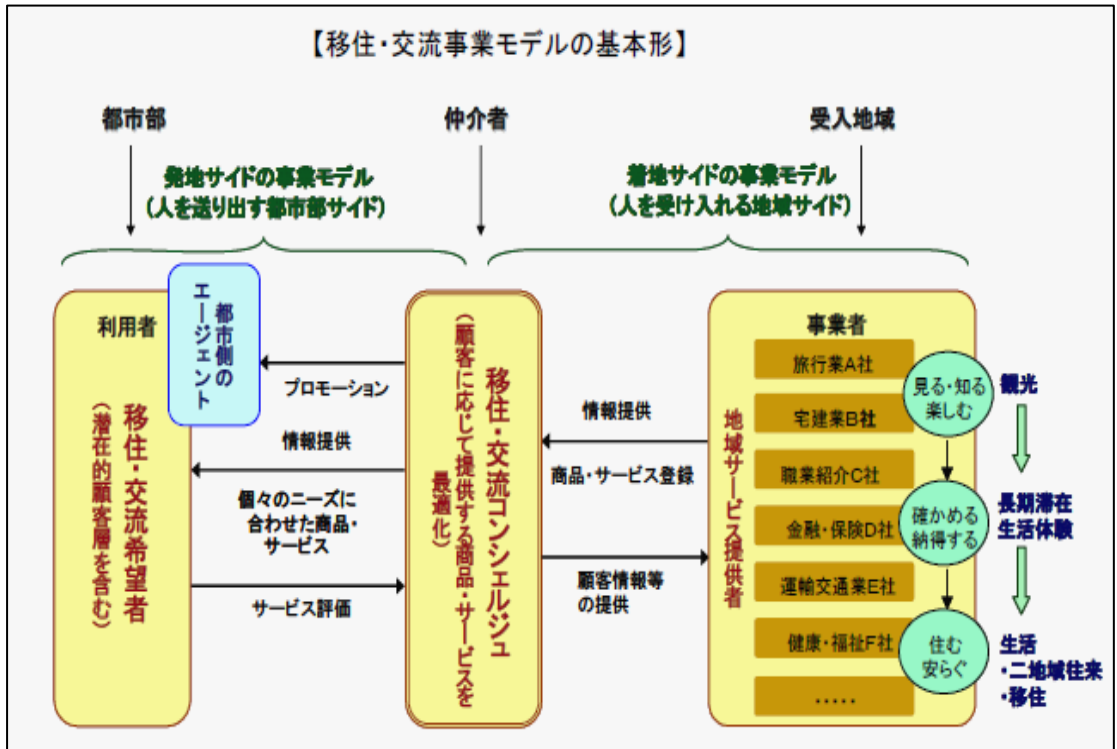
(II) サービス提供者

(I) に、移住・交流に関する情報を提供するサービス事業者ならびにそれを運営する事業者

(III) サービス仲介者

(I) と (II) を仲介し、移住・交流の実現を支援する仲介者

平成 19 年 3 月に公開された「都市から地方への移住・交流促進に関する事業モデル調査報告書（総務省自治行政局過疎対策室）」においても、「移住・交流」サービスモデルを事業化する上で、下図のような構造が考察されている。



<参考> 平成 19 年 3 月 総務省自治行政局過疎対策室
 「都市から地方への移住・交流促進に関する事業モデル調査報告書」より

しかしながら、今回の調査事業におけるステークホルダを考えた場合、「地域 ICT サービス」を利用する側と提供する側の2者が主体であり、「地域 ICT サービス」を利用して自らの事業で利益をあげる業者は「サービス提供

者」の側にあるといえる。

したがって、今回の調査事業においては、以下の3者をステークホルダとして定義することとする。

(Ⅰ) サービス利用者

富士市に移住する都市部の移住・交流者、長期滞在希望者

(Ⅱ) サービス提供者

地域 ICT サービスの利用により利益を得る企業

富士市に本社ないし工場等の事業所を持つ企業

(Ⅲ) 地域 ICT サービス運営者

富士市における地域ポータルサイトの運営者

サービス利用者とサービス提供者を結ぶ情報提供を行う者

コンテンツの作成や提供を行う企業、ボランティアなど

3.6 「移住・交流」におけるステークホルダ

富士市における「移住・交流」支援モデルを考える上でのステークホルダは以下のとおりとする。

ステークホルダ	概要	具体的業種、企業
サービス利用者	富士市に移住する都市部の移住・交流者、長期滞在希望者	①新規居住者 ・二地域往來型移住者 首都圏にある大手企業への勤務者 （週末は富士市、平日は首都圏に居住） ・移住型（職業あり） 富士市の企業に勤務する者 ・移住型（職業なし） 富士市での生活を望み、移住した者 ②既居住者

地方公共団体と民間企業等の協力による
地域 ICT サービス（移住・交流支援系）の実現に関する調査事業

ステークホルダ		概要	具体的業種、企業
サービス提供者	行政機関	富士市	①市民窓口 ・富士市市民課 ②ライフライン ・富士市水道部 ・富士市下水道部
	民間企業	地域 ICT サービスの利用により利益を得る企業 富士市に本社ないし工場等の事業所を持つ企業	①ライフライン ・東京電力 ・静岡ガス ・NTT西日本 ②公共交通機関 ・JR東海 ・富士急行 ③医療機関 ・富士市立中央病院 ・民間病院 ④金融機関 ・銀行、信用金庫 ・クレジット会社 ⑤引越し関連業者 ・不動産 ・引越し業者 ⑥旅行業者
地域 ICT サービス運営者	運営者	富士市における地域ポータルサイトの運営者	①地域 ICT サービス運営会社 ・ASP 事業者 ・コンテンツ業者 ②地域 ICT サービスシステム開発業者 ・システム開発業者 ・コンピュータ機器販売業者
	情報提供者	サービス利用者とサービス提供者を結ぶ情報提供を行う者 コンテンツの作成や提供を行う企業、ボランティアなど	①観光・レジャー施設 ・富士市内、近郊の業者 ②公共交通機関 ・JR東海 ・富士急行 ③飲食業 ・富士市内、近郊の業者 ④ボランティア ・町内会組織 ・NPO ・大学、高校 等

地方公共団体と民間企業等の協力による
地域 ICT サービス（移住・交流支援系）の実現に関する調査事業

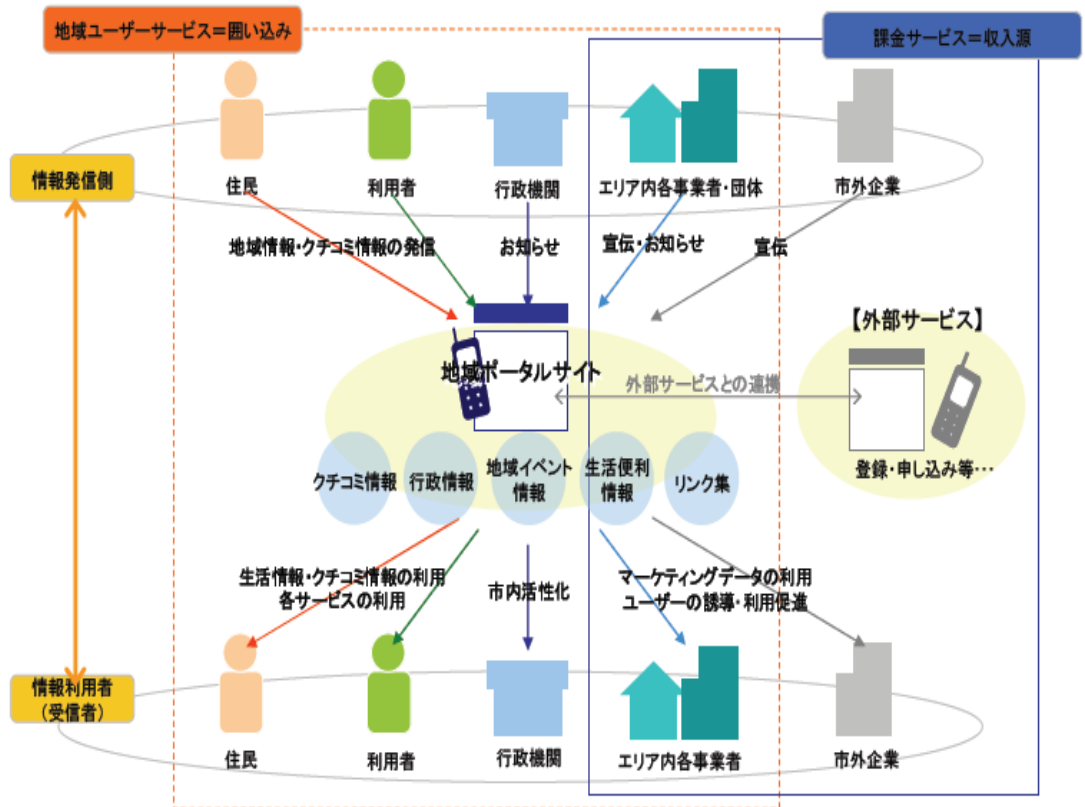
● ステークホルダとその役割

ステークホルダ	役割概要
サービス利用者	・ 転入先自治体の最新情報を入手する。
	・ 転入先地域のイベント情報をポータルで容易に入手する。
	・ 移住に関する各種手続き情報や地域情報を入手する。
	・ 移住に関する手続きを電子的ポータルサイトや物理的ポータルサイト（自治体や企業の窓口）においてワンストップで行うことができる。
	・ サービス利用者を多く抱える団体（地場企業、学校など）のポータル運営者は、サービス利用者の利便性を向上するべく地域ポータルサイトとの連携を図る。
サービス提供者	・ 移住する住民に対して必要な情報を提供する。
	・ 移住に関する手続きを電子的ポータルサイトや物理的ポータルサイトで提供する。（行政の手続き・電気やガスなどのライフラインに関する手続き等）
	・ 地域に関する様々な情報を提供する。（移住以外も含む）
	・ 広告を提供し、顧客の拡大を狙う。
地域ポータルサイト運営者	・ サービス利用者が必要とする情報を入手し、利用しやすいよう工夫して掲載する。（自治体情報、イベント情報、移住に関すること）
	・ サービス利用者に有益となる情報を持つサイトを調査し、地域ポータルサイトとリンクする。（自治体及び民間の移住に関する手続き情報、地域に関する様々な情報（交通・医療・教育情報・不動産など）
	・ 地域住民の交流を活性化するため情報提供やWebサイト上でのコミュニティの場を提供する（SNS・ブログ）
	・ 広告掲載により、地域ポータルサイト運営の収入を得る。
	・ 利用者情報を管理する（ID、氏名等）
	・ 利用者のアクセス認証と情報開示の権限を管理する。
	・ 自治体及び移住に関する手続きを行う団体に対して、利用者の基本情報を提供する。提供にあたってはセキュリティを保障する仕組みを提供する。
	・ 地域ポータルサイトから行った手続きの進捗状況を把握し、利用者に提供する。
	・ 地域ポータルサイトのアクセスやシステム稼働状況を管理する。

● 移住・交流のサービスモデル

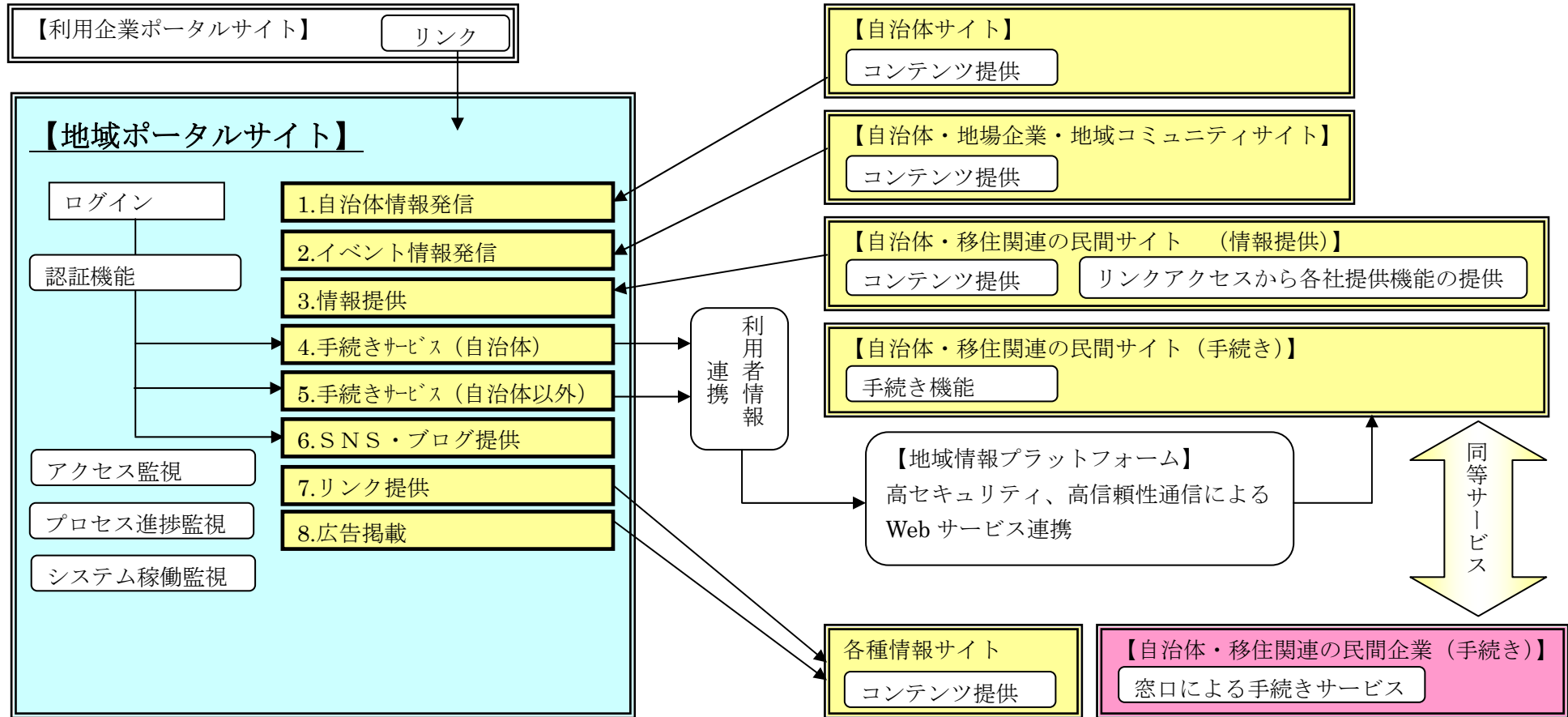
各ステークホルダから「地域ポータルサイト」に対して、以下のようなニーズがあることが判明した。

ポータルサイトを中心に、行政、住民、市内の各事業者・団体、また広告主として市内外の企業が参加し、サイトを通じたコミュニティが作られる。コミュニティを通じてサービスの利用だけでなく、地域を「知る」きっかけとなり、地域サービスの利用の促進につながり、地域の活性化につながる。

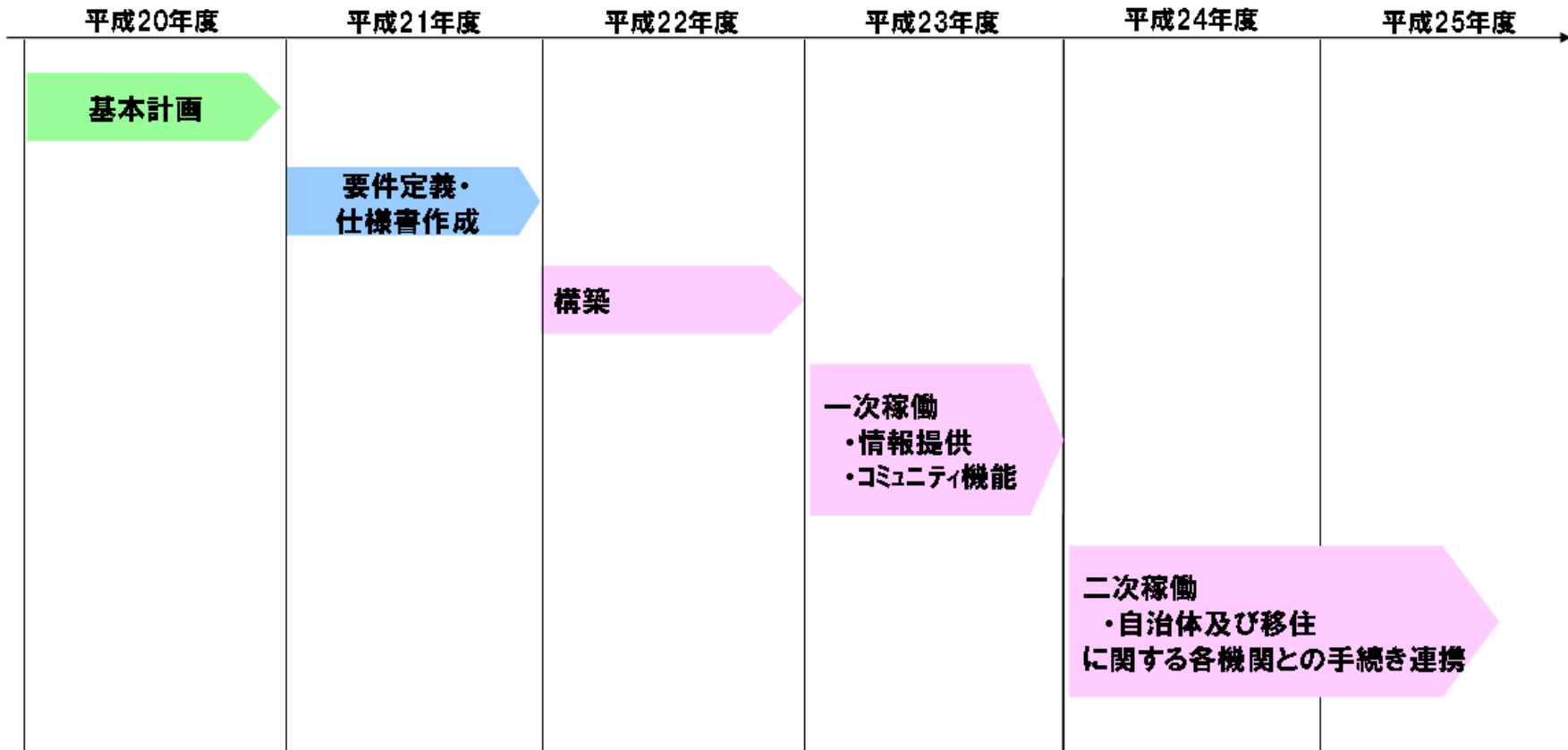


3.7 全体システム構成

システムの全体像と機能を示す。



3.8 実施スケジュール



4 地域ポータルサイトの運営にあたっての課題と解決策

4.1 事業運営のビジネスモデルと課題

地域ポータルサイトが提供する各サービスに対し、サービス形態、システム構成と機能の概要、課題と解決策を示す。

(1) 自治体情報の発信

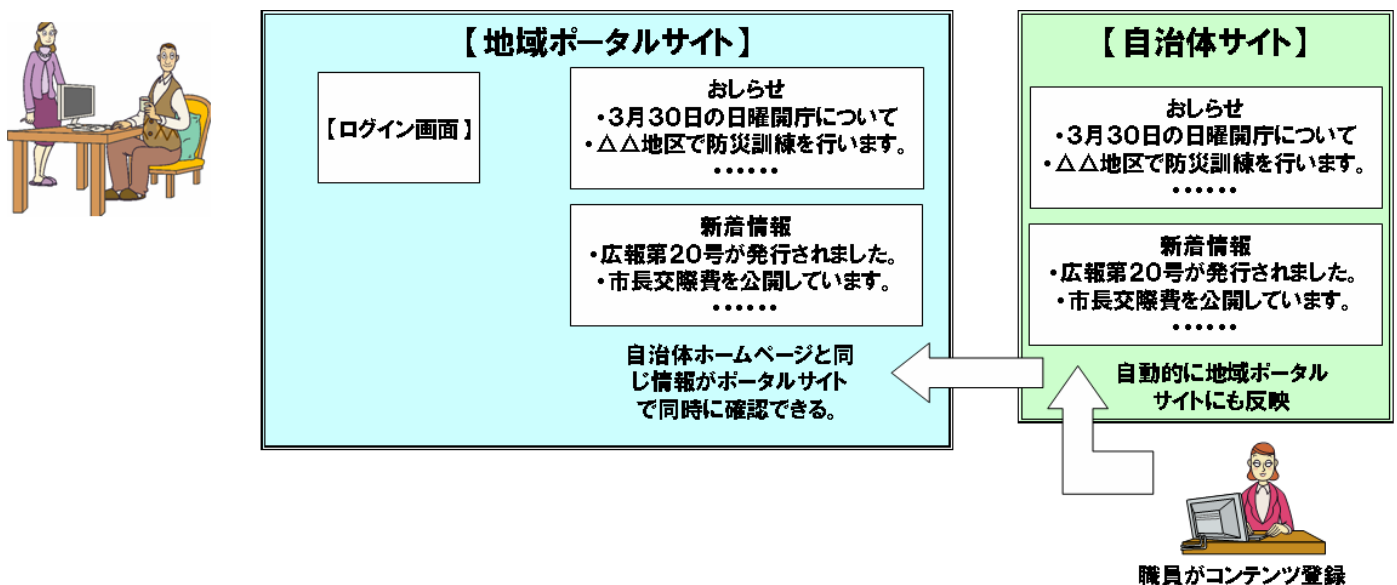
- サービス内容

自治体が発信する「お知らせ」「新着情報」などを掲載する。

- 目的

自治体情報の発信メディアを市ホームページだけでなく、ポータルサイトに掲載することで、より多くの人に情報を知ってもらう。また、他自治体から当該地域への転入者に対し、移住のキーワードでポータルにアクセスすることで、より多くの情報を遠隔地にいながら収集し、当該自治体での暮らしをスムーズにスタートできることを支援する。

- システム構成と機能の概要



- (I) 自治体職員が自治体ホームページ用にコンテンツを登録すると、地域ポータルサイトにも同じ情報がほぼリアルタイムで繁栄される。連携作業を自動化することで運用工数を不要とする。
- (II) 利用者は地域ポータルサイトにログインしなくても情報を参照することができる。

● 課題と解決策

(I) 地域ポータルサイトに自動リンクするコンテンツについて、自治体と地域ポータルサイト運営者の間で協議検討が必要である。

→ 解決策：

地域ポータルサイト運営者は掲載ポリシーを運営当初に決定する。また定期的にコンテンツをチェックして内容の適正を審査する。

(2) イベント情報の発信

● サービス内容

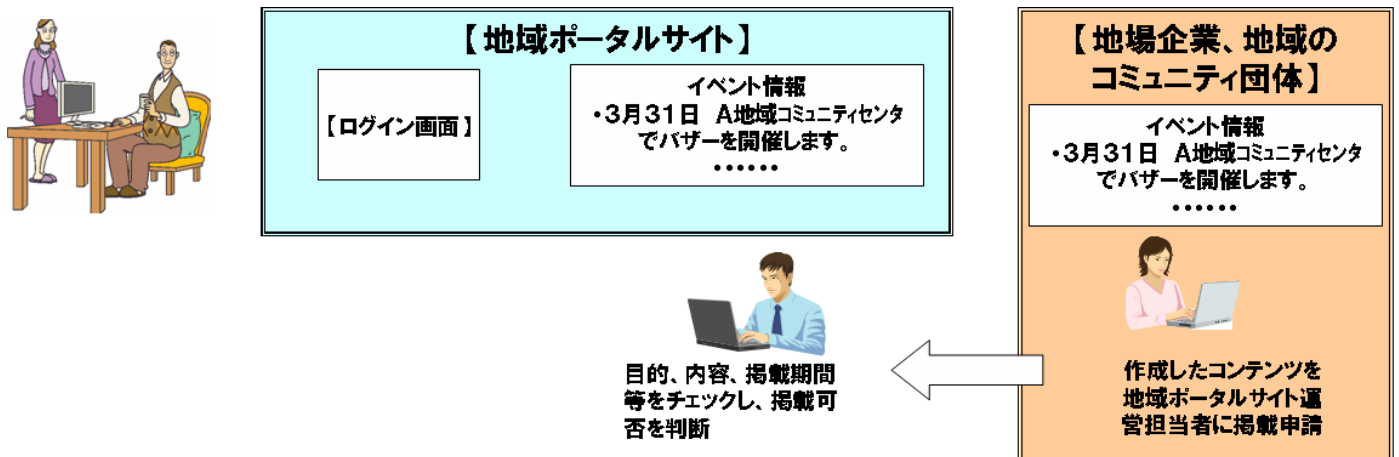
自治体、地場企業、地域のコミュニティ団体（趣味のサークル、観光協会、商工会、NPO など）が主催するイベント情報を掲載する。

各団体のホームページとリンクして参加申し込みなどの手続きの簡略化を支援する。

● 目的

転入者に対して「より住みたくなる街」になるようアピールすること。また、早く地元住民になじみより充実した生活が遅れるよう支援する。また、移住をきっかけとした交流支援により街を活性化する。

● システム構成と機能の概要



- (I) 自治体、地場企業、地域のコミュニティ団体（趣味のサークル、観光協会、商工会、NPO など）が地域ポータルサイトに掲載するコンテンツを作成し、地域ポータルサイト運営者に掲載を申請する
- (II) 地域ポータルサイト運営者は目的や内容の妥当性、コンテンツ情報の妥当性（データの内容）をチェックし、地域ポータルサイトにアップする。
- (III) 利用者は地域ポータルサイトにログインしなくても情報を参照することができる。

● 課題と解決策

(I) 地域ポータルサイトの目的にそぐわない情報の掲載を防止し、利用者に対する適正な情報提供を行う必要がある。

→ 解決策：

地域ポータルサイト運営者は掲載基準及び申請ルールについて予め規程を設け、これに従い運営する。

(3) 情報提供

● サービス内容

提供するサービスを2種類に分類する。

(I) 情報提供及び地域ポータルサイトからの手続き支援

- ・自治体の行政手続き（転入・転出、保険、福祉等）の情報提供を行う。利用者の操作に応じて地域ポータルサイトが提供する手続きサイトへリンクする。
- ・電気、ガス、水道、電話等のライフラインや、転居に伴う各種住所変更、金融機関への手続き提供する情報提供を行う、必要に応じて地域オーポータルサイトが提供する手続きサイトへリンクする。

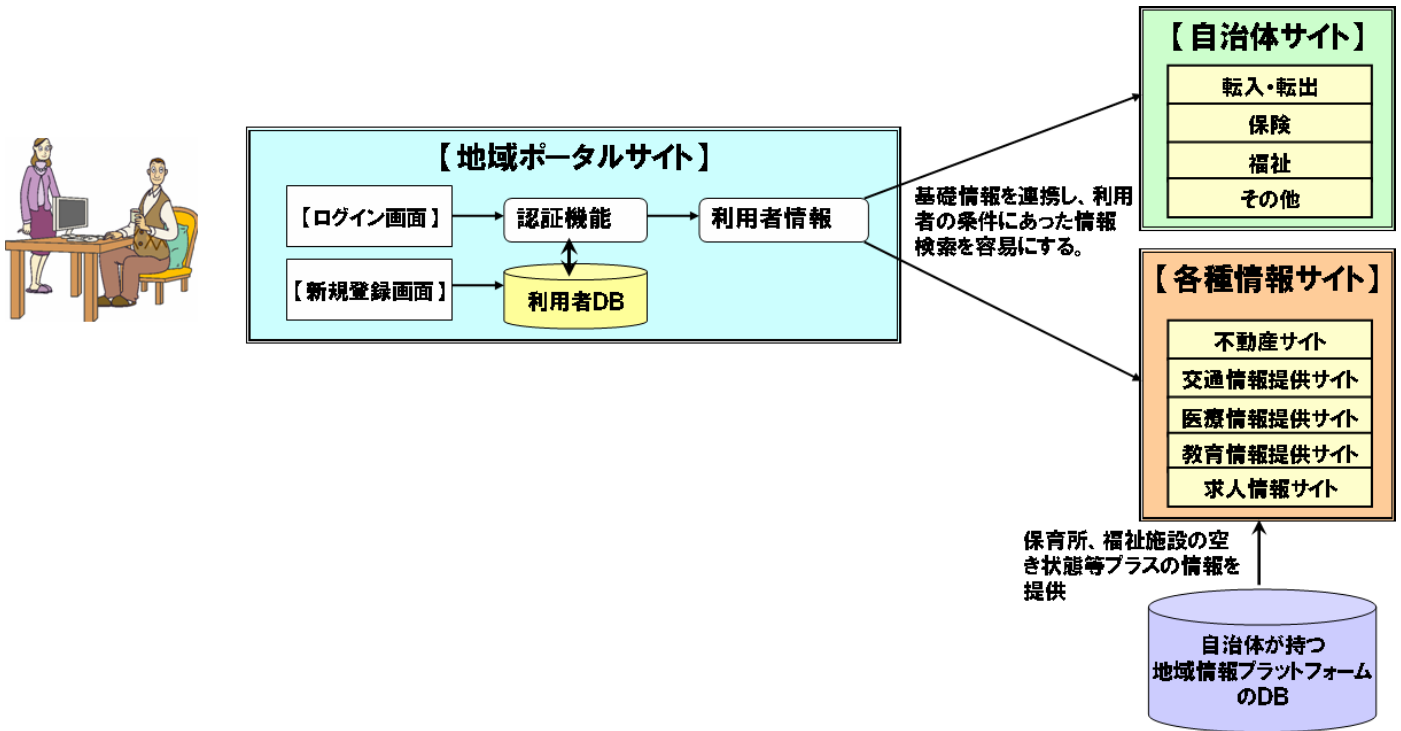
(II) 民間企業や各団体のサイトと連携した情報提供

- ・転居に伴う情報を提供し、転居に伴う準備や生活に必要な情報を提供する。
- ・交通情報：
遠隔地からのルートや時間、通勤通学のルートや時間の検索サービスを提供する。
- ・不動産情報：
家族数、地域、間取り、築年数などの条件で検索が出来るサービスを提供する。また、保育所の空き状況や該当学区小中学校の特色など、自治体が管理する情報も併せて提供する。
- ・教育情報：
公私学校、保育施設、塾、習い事など検索サービスを提供する。
- ・医療情報：
地域医療機関、自治体の保健サービス、健康支援サービスなどを提供する。
- ・求人情報：
就職、パート、アルバイトなどの検索サービスを提供する。

● 目的

当該自治体への転入に関する様々な手続きを速やかに行うことを支援し、転入地域によりはやくなじみ、より充実した生活を送ることを支援する。

● システム構成と機能の概要



- (I) 利用者は予め基本情報を地域ポータルサイトの利用者DBに登録する。
- (II) 利用者はログインIDとパスワードで認証を受ける。必要な情報サイトにアクセスして自分の条件に応じた情報の検索を行う。この際、地域ポータルサイトは、利用者の基本情報（氏名、住所、家族構成など）を情報サイトに連携し、利用者の操作を簡略化する。
- (III) 自治体サイトの情報は、基本情報から移住の際に必要な手続き一式に関する情報を表示し、操作に応じて詳細情報を表示する。
- (IV) 従来の自治体以外の各種情報サイトに対しては、情報検索に加えて、自治体が管理している情報を追加してより利用者のニーズに適した情報の提供を可能とする。（追加情報：保育所の空き状況、福祉施設の空き状況、近隣の人口構成、自治会活動など）

● 課題と解決策

- (I) 利用者の基本情報を各種情報サイトに連携するが、開示の範囲を制御することが必要である。

→ 解決策：

地域ポータルサイト運営者は、利用者の開示ポリシー及び各種情報サイトに対する開示の範囲を予め設定しておき、設定に応じて情報の連携を行う機能を設ける。

属性	属性値	Aサイトへの開示	Bサイトへの開示	Cサイトへの開示
性別	男	○	○	○
住所	港区	○	○	○
本籍	東京都	×	×	○
電話	345-678	×	○	○

(II) 各種情報サイトと自治体が持つ情報（保育所の空きなど）のリンクの実現方法について検討が必要である。

→ 解決策：

地域ポータルサイト運営者は、リンクする情報の範囲（基本的には自治体が公開している情報が対象）を規程する。情報連携のためのデータベースを地域ポータルサイト側で持ち、地域ポータルサイトのデータベースに定期的に自治体から情報を取り込む仕組みを作る。

(4) 手続きサービス（自治体の行政手続き）

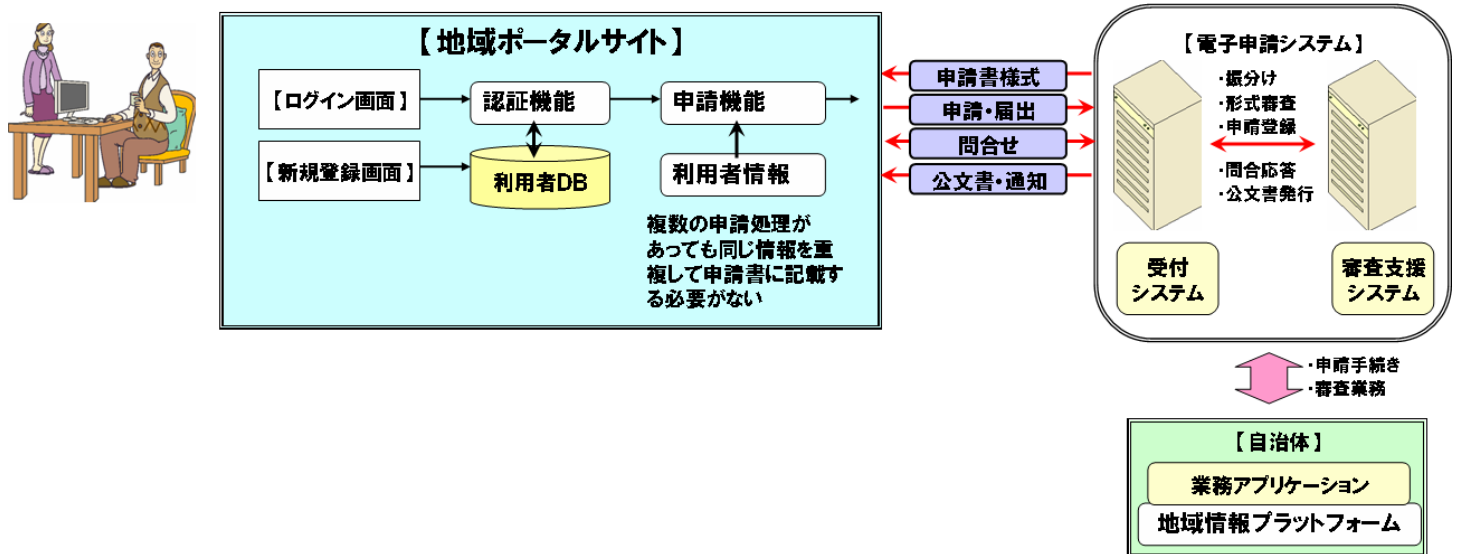
● サービス内容

転入・転出、保険、福祉等の必須手続きを地域ポータルサイトから電子申請で行えるサービスを提供する。また、ICTの利用を苦手とする利用者については、役所においてワンストップで必要なサービスをすべて提供する総合窓口を設けサービスを提供する

● 目的

移住に関して行わなければならない複数の手続き（窓口を渡り歩く）をワンストップで行えるサービスを提供することで住民の利便性が格段に向上する。また地域ポータルサイトにより役所に足を運ぶことなく、また遠隔地においても手続きが可能となり、利用者の満足度を向上する。

● システム構成と機能の概要（地域ポータルサイトからの電子申請）



- (I) 地域ポータルサイトから電子申請で必要な手続きを行う。申請の際は、予め登録された利用者の情報を活用して、異なる申請毎に同じ情報を重複入力する作業を排除する。
- (II) 自治体が提供する電子申請システムを利用し申請の受付と審査処理を行う。審査の結果や問合せ情報は地域ポータルサイトを通じて利用者とのやり取りが可能な仕組みとする。
- (III) 電子申請システムにより審査が通った申請は自治体の業務アプリケーションへ連携され処理が行われる。処理結果は電子申請システムと地域ポータルサイトを経由して利用者に回答される。

● 課題と解決策（地域ポータルサイトからの電子申請）

- (I) 次項で示す自治体手続き以外の業務（電気、ガス等）と地域ポータルサイトが連携するためには、連携に必要なデータについて全国レベルの業務の標準化が必須となる。
 - 解決策：

自治体は業務の標準化と円滑なデータ連携の実現を支援する地域情報プラットフォームを適用する。これに合わせて従来の業務手順を見直し、手作業も含めた業務の改善を行う。
- (II) 個人情報インターネット経由で取扱いことになるため、セキュリティ対策の強化が必要である。
 - 解決策：

地域ポータルサイト運営者及び自治体システムの管理部門は技術的観点でのセキュリティ対策の強化と合わせて、運用の観点からもセキュリティ対策を強化する。

(5) 手続きサービス（自治体手続き以外）

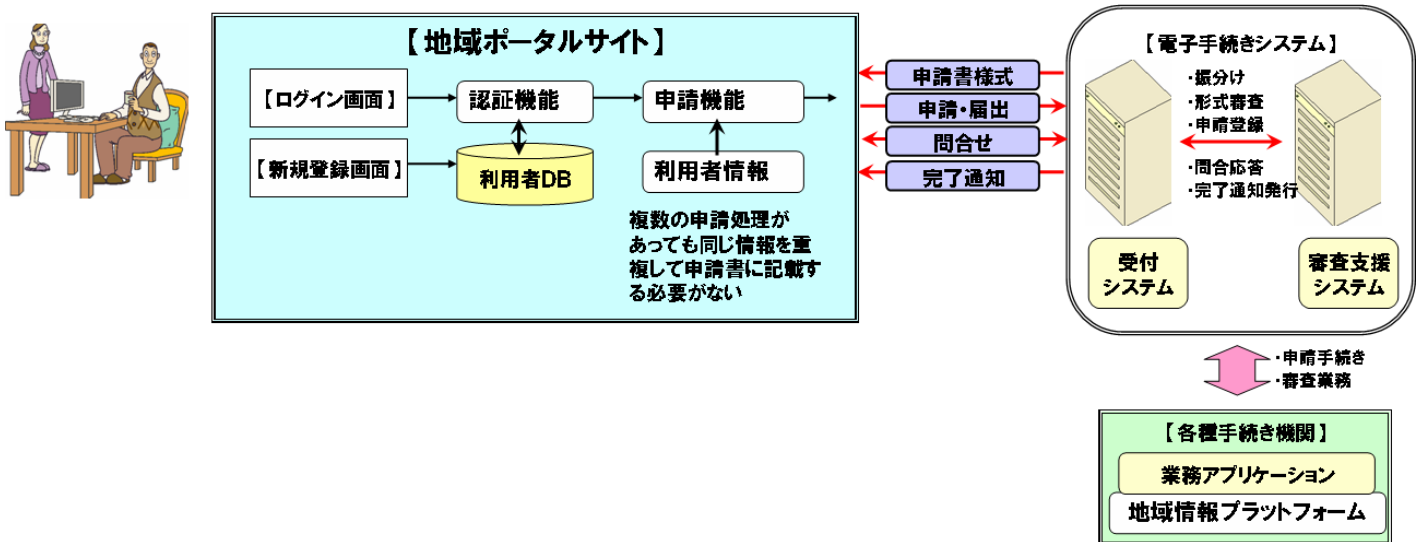
● サービス内容

電気、水道、ガス、電話等のライフラインに関数する手続きをワンストップで提供する。また、運転免許証やパスポートの書き換え、各種金融機関やインターネットプロバイダへの住所変更手続きなどをワンストップで提供する。

● 目的

従来利用者が同じ情報を複数回（氏名、住所、年齢など）それぞれ窓口（または Web サイト）で入力しなければならなかった処理を一元化し、ワンストップで手続きを提供する。また、自治体が管理する住民情報等と連携し、セキュリティが確保された環境のもとで円滑な手続きを実現する。

● システム構成と機能の概要



- (I) 地域ポータルサイトから電子申請で必要な手続きを行う。申請の際は、予め登録された利用者の情報を活用して、異なる申請毎に同じ情報を重複入力する作業を排除する。
- (II) 各手続き機関が提供する電子手続きシステムを利用し申請の受付と審査処理を行う。審査の結果や問合せ情報は地域ポータルサイトを通じて利用者とのやり取りが可能な仕組みとする。
- (III) 電子手続きシステムにより審査が通った申請は自治体の業務アプリケーションへ連携され処理が行われる。処理結果は電子手続きシステムと地域ポータルサイトを經由して利用者に回答される。

● 課題と解決策

- (I) ライフライン各社及びその他本項で取り扱う各種手続きについては、住民情報に基づく申請が必須事項でありながら、現在は自治体からの住民情報証明

は紙ベースで行われており申請についても個別の対応となっている。情報項目やその管理方式も個別に規定されており、ワンストップによる申請の実現には、共通項目の標準化とその連携の仕組みを構築することが第一歩である。

→ 解決策：

サービス提供者は、先に述べた地域情報プラットフォームを適用した業務アプリケーションの整備とそれにとまなう業務の標準化を進めることが必要である。

(II) 個人情報の取扱について、各団体内において規程されているものの外部組織間の取扱に関する規程の整備は十分でない。

→ 解決策：

地域ポータルサイト運営管理者が主体となり、地域ポータルサイト運営における情報セキュリティ規程を整備する。

合わせて、技術的観点でのセキュリティ対策と運用の観点からのセキュリティ対策を強化する。

(6) SNS・ブログ提供

● サービス内容

地域の活動、趣味、就職情報など目的に応じた情報交流の場を提供する。

● 目的

情報発信及び情報交流の活性化により地域の発展と充実した住民生活の実現を支援する。

● 課題と解決策

(I) 交流の活性化には、サイトを継続することが必須である。いかに継続させるかを様々な観点から検討する必要がある。

→ 解決策：

継続していくためには単なる「賑わい」のコミュニティではなく、自分の街の特徴をアピールし、自分の街にしかないものを伝承していく信念が不可欠である。地場に根付いた人や組織の参加により地域ポータルサイトを運営していくことと、ICTだけに頼らない様々な方法で地域ポータルサイトに参加する住民を増やしていく努力が必要である。

(7) リンク提供

● サービス内容

移住に関する各種リンク、その他地域の情報発信、世代別情報の提供など各種サイトのリンクを提供する。

- 目的

移住をキーワードとした窓口（ポータルサイト）からより多くの関連情報の入手を可能とすることで住民生活の充実を支援する。

- 課題と解決策

（I） 移住・交流の支援に役立つサイトの選定と情報の鮮度を維持することが必要である。

→ 解決策：

地域ポータルサイト運営管理者はリンクサイトの情報を定期的にチェックし、情報の鮮度と本地域ポータルサイトの目的との整合を確認する。

（8） 広告掲載

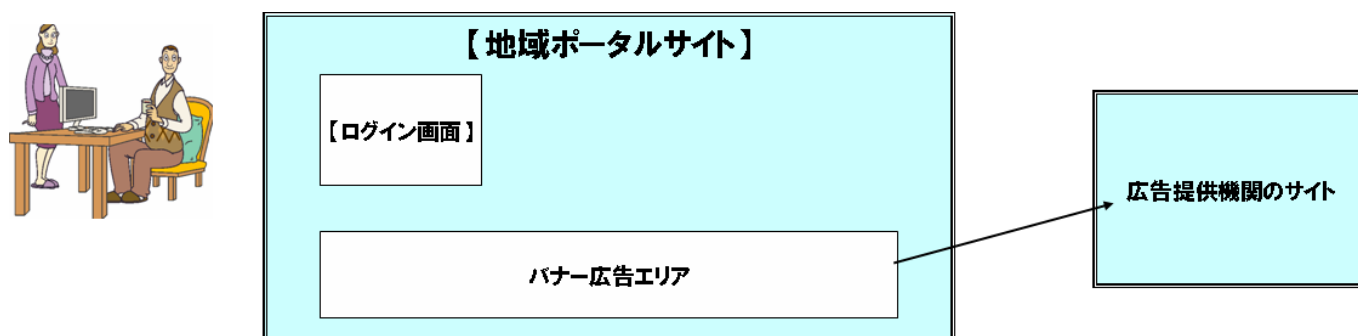
- サービス内容

移住に関する広告、地場企業や商工会等の広告を掲載する。

- 目的

- ・住民に対するより多くの情報提供を実現する。
- ・サイト運営の収入を得る。

- システム構成と機能



- 課題と解決策

（I） 広告をいかにたくさん集めるかが、地域ポータルサイトの運営収入源として重要な要素となる。

→ 解決策：

地域ポータルサイト運営管理者は、対象業種の範囲を限定せずに広く集めるノウハウを、他ポータルサイト運営経験者から受ける。

4.2 地域ポータルサイトの運用管理機能

(1) 認証機能

- 利用者情報の登録
 - (I) 新規利用者は、地域ポータルサイトを利用するためのユーザ登録を行う。地域ポータルサイトの利用者データベースで利用者の情報を管理する。
 - (II) 利用者は予め情報開示の範囲を設定することができる。また、地域ポータルサイトから連携する各機関への手続きサービスについては、情報開示の範囲を予め設定することができる。
- 利用者の認証
 - (I) 利用者が手続きサービス等情報を連携するサイトにアクセスする際は、ログインIDとパスワードによる認証を行う。

(2) アクセス監視機能

- アクセスログの保管
 - (I) ログインのログ及び各種サービスの利用ログを採取する。
- 不正利用の監視
 - (II) ログの監査機能を設け、地域ポータルサイト運営管理者が不正利用をチェックする。

(3) システム稼働監視機能

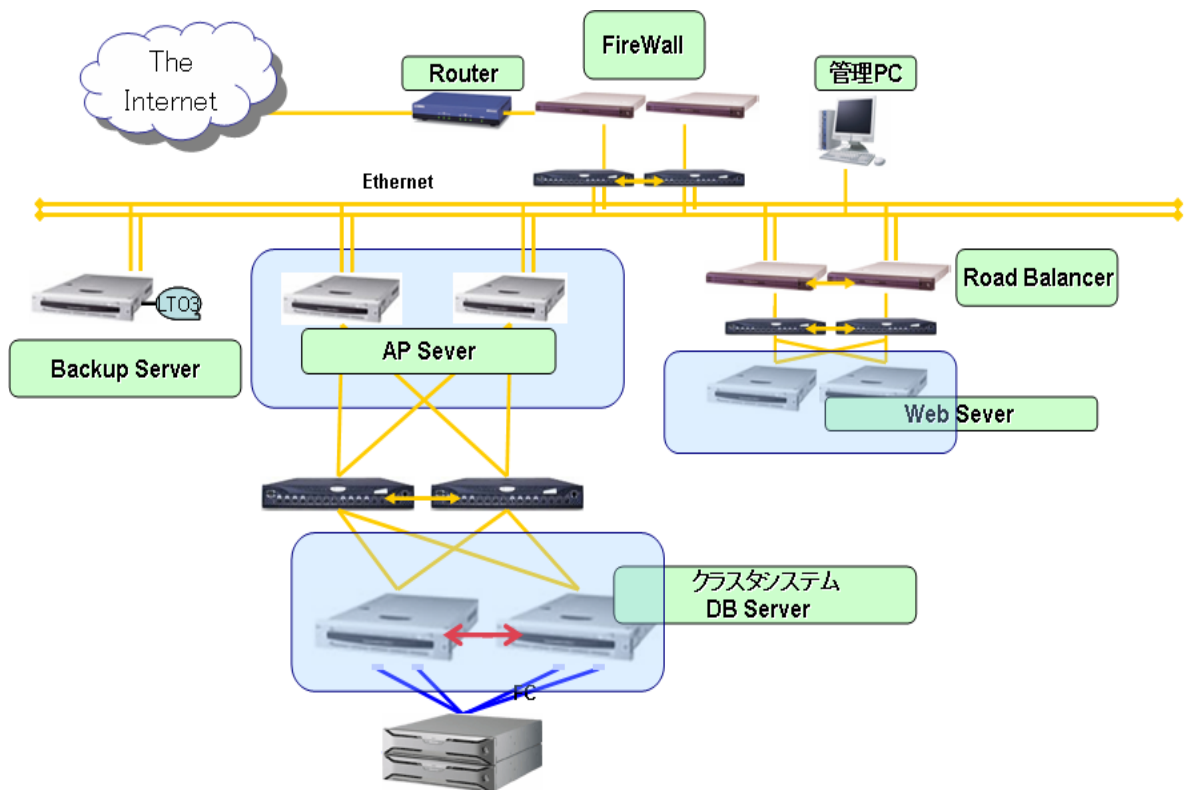
- システム運転状態の監視
 - (I) 地域ポータルサイト運営管理者は、管理運営しているシステムについて、システムの運転状態を監視する。障害発生時は迅速に地域ポータルサイトトップページにその旨を通知するとともに、関連するサイト管理者に連絡する。
- リソースの監視
 - (I) 地域ポータルサイトの運営管理者は、管理運営しているシステムのサーバやネットワーク機器のリソース利用状況を収集する。利用状況に応じて効率的なシステム投資、システム構成変更を行う。

(4) プロセス進捗監視機能

- 連携サイトの進捗状況の把握
 - (I) 連携サイトのビジネスプロセスデータを収集、統合的に管理し、分析評価を行う。連携サービスの遅延や障害発見が可能となり、連携サービスの効率的・安定的な提供が可能となる。

4.3 システム構成例

- 想定システム
 - 標準的なサービスレベル（稼働率 99.9%以下）
 - 障害発生時はサービス一時停止
 - 業務データ量は、1TB 以上を想定
- 特徴
 - 既存システムを SOA ベースのアーキテクチャへ既存資産を活用しながら移行するシステム。
 - 将来を想定した SOA ベース基盤上に、新規構築するシステム。
- ハードウェア構成
 - SAN Boot による運用性・可用性の向上。
 - 運用管理サーバは、1 対 1 クラスタとして可用性を向上し、待機系をバックアップサーバと併用する。
- ソフトウェア構成
 - OS：Windows Server 2003（サーバ OS のシェア最大）
 - DB：Oracle 10g（RDBMS としてシェア最大）



4.4 ポータルサイトの運営体制

(1) 収入源の確保

地域ポータルサイトなど地域に根ざした情報提供サービスを運営する際に、収入源の確保は重要な課題となる。一般的に「自治体では営業活動は行えない」ということで、自治体から協賛企業の呼びかけなどの協力が得られないことが発生する。

しかしながら、市内で中心となる企業、事業主への呼びかけの協力体制などがサービス運営の収入につながるため、サイトの意義などを、自治体を中心に市内へ広げる協力体制が必要となる。たとえば、サービスに対する協力者がそれぞれ得意とする分野として、自治体であれば、市内の企業・事業者への参加の呼びかけ、商工会議所であれば、市内の事業者、NPOなどへの呼びかけを行うなどの分担を行いスムーズな展開を行う体制が必要となる。

今回の事業でも、ステークホルダを明確にすることで、収入減が確保できずに、事業自体が存続困難とならないよう、事前に展開計画を関係者間で共有し、役割を明確にすることが求められる。

(2) 利用者の維持・拡大

サービスが立ち上がった後、会員の定着、利用促進、会員の増加が実現できるよう、サービスの告知、利用促進へのきっかけ作りを行うことが重要となる。

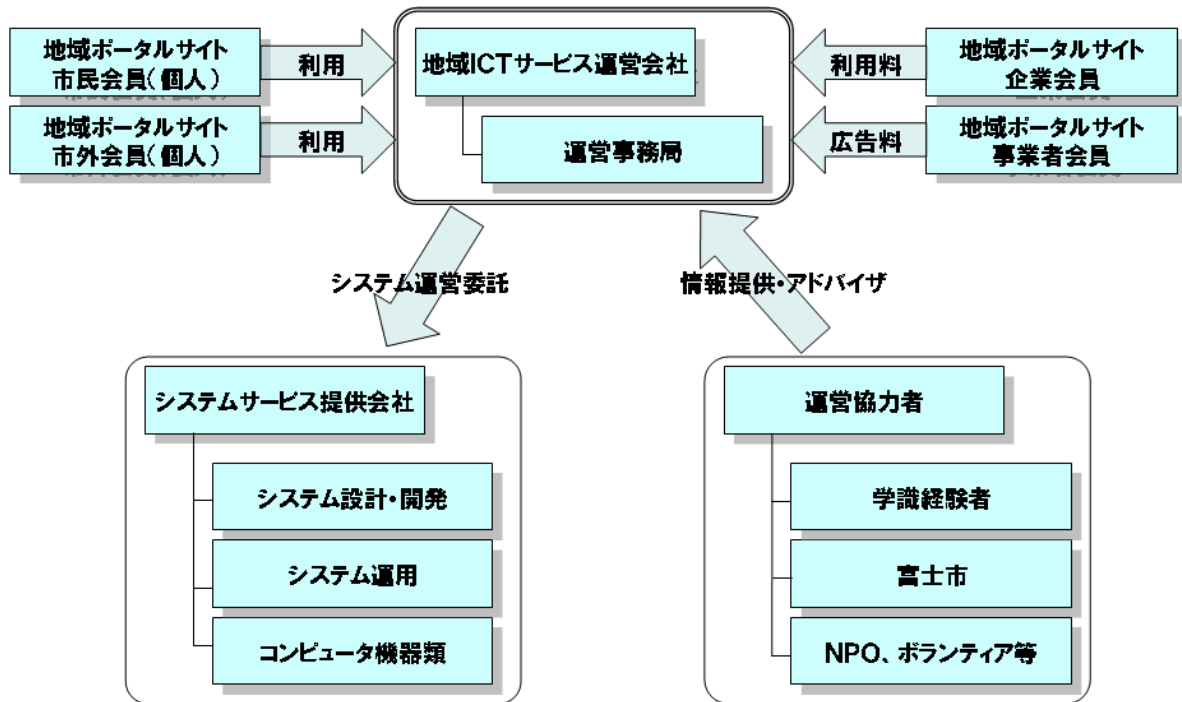
自治体で発行される広報誌、ホームページのほか、市内住民へむけたパソコン教室での教材としての利用など、きっかけ作りを積極的に設ける必要があると考える。

(3) 運営体制

地域ポータルサイトの運営していく上では、ポータルサイトの目的・意義を理解した協力者の存在が重要となる。それら協力者と事業の展開イメージを共有するとともに、役割分担を明確に行い、無理のない計画で展開していくことが事業成功の鍵となる。

あわせて、「収入源の確保」と「利用者の維持・拡大」の観点も踏まえ、事業運営体制は、以下の体制で運営することとした。

地方公共団体と民間企業等の協力による
地域 ICT サービス（移住・交流支援系）の実現に関する調査事業



4.5 収支モデル

(1) 前提

地域ポータルサイト構築・運営の試算の条件は以下のように設定した。

(I) 収支予測期間

5年間

(II) 収入予測

【情報発信枠による収入】

- ・サイトに組み込まれる情報発信枠の利用料：5万円／月

【一般広告による収入】

- ・事業者会員による協賛バナー：3万円／月
- ・広告配信プログラムの挿入（アフィリエイト広告）：5万円／月

【広告配信プログラムによる収入】

- ・広告配信プログラムによる収入：7万円／月

(III) 参加企業数（5年後予測）

- ・情報発信枠利用企業：30社
- ・協賛バナー利用企業：25社
- ・広告配信プログラム利用企業：25社

(2) 収支モデル

収入	初年度	2年目	3年目	4年目	5年目
【情報発信枠による収入】	6,000	9,000	12,000	15,000	18,000
・情報発信枠の利用料(5万円/月)	6,000	9,000	12,000	15,000	18,000
参加企業	10	15	20	25	30
【一般広告による収入】	4,800	9,600	14,400	19,200	24,000
・事業者会員による協賛バナー(3万円/月)	1,800	3,600	5,400	7,200	9,000
参加企業	5	10	15	20	25
・広告配信プログラムの挿入(5万円/月)	3,000	6,000	9,000	12,000	15,000
参加企業	5	10	15	20	25
【広告配信による収入】	4,200	8,400	12,600	16,800	21,000
・広告配信プログラムによる収入(7万円/月)	4,200	8,400	12,600	16,800	21,000
参加企業	5	10	15	20	25
計	15,000	27,000	39,000	51,000	63,000

支出	初年度	2年目	3年目	4年目	5年目
初期費					
・システム構築	12,000				
・サイトデザイン	6,000				
・回線設置初期費	1,200				
・その他支援費	2,400				
維持・運営費用					
・サイトデザイン		6,000	6,000	6,000	6,000
・システム保守		6,000	6,000	6,000	6,000
・システム使用料(ASP利用)	6,000	7,200	8,640	10,368	12,442
・回線費用	2,400	2,880	3,456	4,147	4,977
・通信機器保守	1,200	1,440	1,728	2,074	2,488
・その他支援費		2,400	2,400	2,400	2,400
計	31,200	25,920	28,224	30,989	34,307

収支	初年度	2年目	3年目	4年目	5年目
単年度	-16,200	1,080	10,776	20,011	28,693
累計	-16,200	-15,120	-4,344	15,667	44,361

5 効果測定

5.1 効果測定

(1) 効果測定にあたっての前提

ICTを利用した移住に伴う行政手続きおよび民間手続き（転入・転出に関する手続き）に関して、静岡県富士市が実施する業務最適化およびICT利活用の評価手法および評価項目の提示を行う。

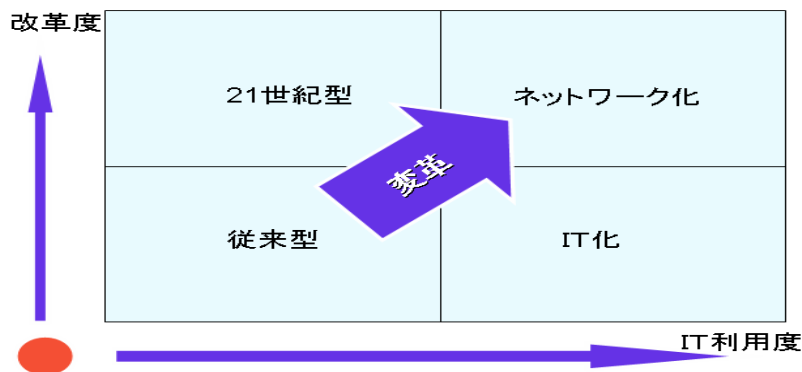
富士市の人口の移住は、企業の雇用および転勤に伴う人口の流出入が割合として最も多い。そのため、行政サービスにおける手続き時間の短縮および24時間提供は、住民に対する行政サービスの価値を高める上で政策的効果が高い領域であると考えられる。また、企業誘致の促進や工業団地への入居者の地域参画を自治体として促し、活性化する必要があり、ICTを活用した地域政策を導入する有用性が生じる。従って、窓口業務の「総合窓口」化、オンライン化（地域ポータル構築）、SNSを通じた「オンライン地域コミュニティ」の発展という3点が主眼点と言える。

平成十九年度には、行政窓口の業務について、時間的効率という観点から現地ヒアリング調査を行った。その結果、平成二十年度には、最適効率を実現するフロアプランに基づき、総合窓口を設置することになっている。今回の報告においては、従来の窓口業務、改善後の総合窓口、地域ポータル、およびマルチメディアキオスクという行政サービスの提供媒体を比較調査し、その政策効果を測定することを目標として評価項目の提示を行う。これらの評価を実施することにより行政業務・システムを改善し、利用者のコストおよび時間的負担を減少するだけでなく、行政費用および時間的便益の増大を実現し、行政サービスのアカウントビリティ、信頼度、および地域行政政策の改善を実現することが可能であろう。なお、評価手法は、最終的に全国自治体へ「総合窓口」サービスを提供するための指標として利活用される予定である。

(2) 地方公共団体の行政サービスに関する評価の手法と理論的背景

行政サービスはICTの活用により、下図の発展経路を辿ると言われている(OECD, 2005)。

図1：戦略的IT化によるパブリックセクター改革

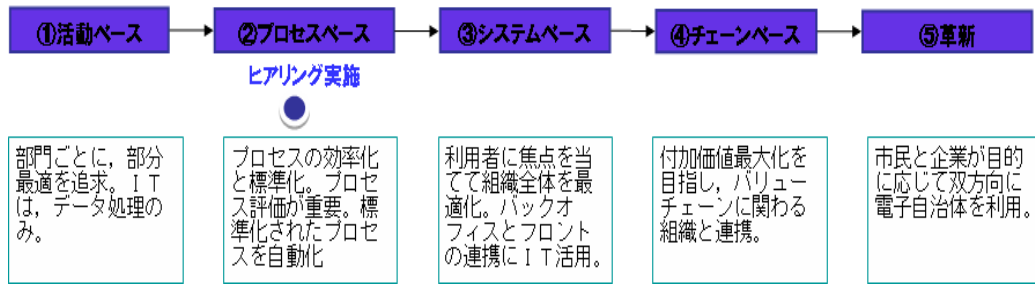


出典：OECD (2005)を元に修正・翻訳・作図

今回の「総合窓口」「地域ポータルサイト」および「マルチメディアキオスク」は、「21世紀型・ネットワーク」の2領域を総括して行政サービスを提供するために、富士市市役所に設置されることになる。その結果、2領域の相互作用および連携の効果が発揮され、行政サービスの付加価値を拡大することが可能だろう。特に、業務プロセスの効率化を実施する時期は、プロセス評価が重要な視点となる(同)。

出
展：
OEC
D
(200
5)を
元に
修正・

図2:行政組織の成熟度別の効果



翻訳・作図

図2のように、行政組織の最適化を実現するとともに、バックオフィスとフロントオフィスの連携が実現され、ICT活用の利益が最大限活かされる業務体制を準備することが可能である。このような業務改革の効果を測定するためには、サービスが利用できる段階からサービスを届ける段階へと以降する変化を計測することになるが、そのために、行政評価モデル、Webサービス評価モデル、サービス品質モデルの3つのモデルを構築する必要がある。

①行政評価モデル

政策の成果(Outcome)とは、社会的に達成された価値の総和であり、費用対効果は、[成果(Outcome) / (年間支出+資本支出+資本費用)]と考え、コスト効率の高い手法で高い成果を実現することが、社会的な価値を高めることになると仮定する。サービス成熟度は、プログラム/提供組織別にサービスが提供されているか、顧客グループを適切にセグメンテーションした結果に基づいてサービスが提供されているか、個人のニーズや目的に基づいてサービスが提供されているか、利用者の現在のニーズを適切に把握しているのみではなく、将来のニーズを的確に予測してサービスを提供しているか、組織横断型のサービスが提供されているか、また、組織が利用者にわかりやすいように提示されているか、などの観点から評価される。

サービスのインタラクションは、基本的なインタラクションから、担当部局内、担当部局間、自治体間、リアルタイムかつシームレスなサービスが提供されているか、積極的なマーケティングや教育が行われているか、提供されているサービスの内容、高度なツールを使って利用者とコミュニケーションをしているか、価値の協働提供が実現されているか、という観点から評価される。

図 3：行政サービスの費用便益インパクト

$$\begin{aligned} & \text{「利用者の便益 + 政府・自治体の便益」} \\ & - \text{「利用者のコスト + 政府・自治体のコスト」} \\ & = \text{費用便益インパクト} \end{aligned}$$

出典：OECD (2005)を元に翻訳・作成

②Web サービス評価モデル

電子政府および電子自治体のサービス品質を計測するためには、窓口サービスと同じ品質レベルを保つこと、ユニバーサルサービスの視点、技術に対する信頼度という観点が必要である。マルチメディアキオスクについても同様の観点が必要である。下表の要素を満たしたサービスが提供されることで、利用者の増加、エラー率の低下、チャンネル間の統合などの追加的成果が達成される。特に、マルチチャンネルでサービスが提供されている場合、チャンネル間の同期やケースマネジメントが確立されていることが非常に重要である。従って、行政評価モデルでは、費用便益分析に基づく成果の分析を行うが、Web サービス評価モデルが果たしうる役割とは、シングルチャンネルの行政サービスから、マルチチャンネルの行政サービスへ移行するために、政策の成果を拡大的に実現する目標を提示することにある。

表1 米国オンライン行政サービスの評価

分類	内容
エクイティ	サービスの品質が、提供チャンネルに関わらず、保持されている。
	社会のすべての人が、オンライン行政サービスにアクセスが可能である。
	オンライン行政サービスにアクセスできない人には、代替手段が用意されている。
行政関連の情報アクセス	窓口の営業時間外に利用されるオンライン行政サービスの利用率を測定する。 利用者の利用率を順次改善する。
プライバシー/セキュリティ	行政に対する信頼を維持するため、業界や標準に準拠したサービス提供を実施する。

出典：US Office of E-Gov and IT (2006)を元に翻訳・作成

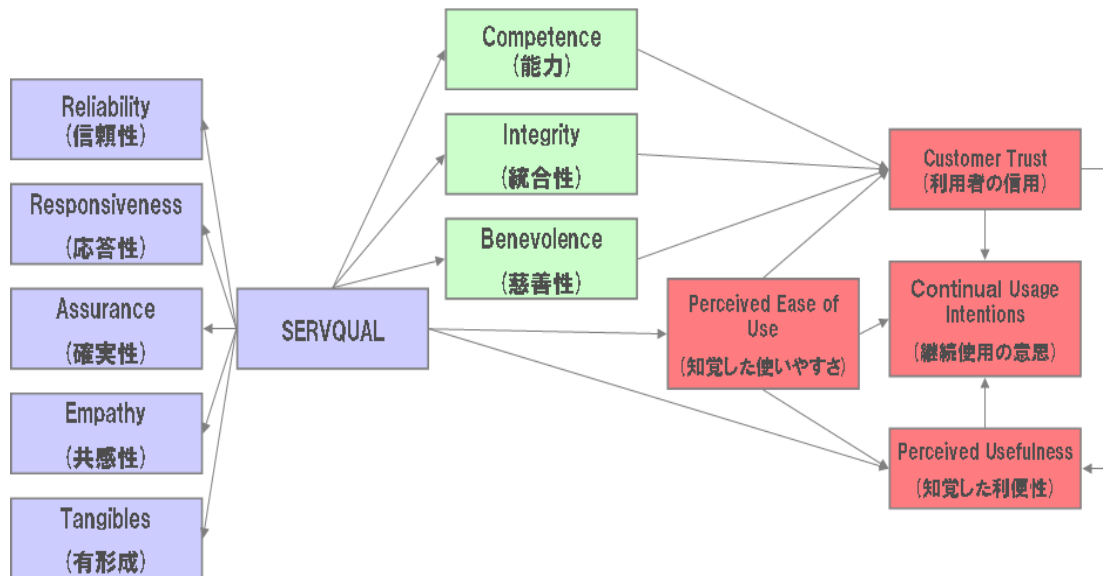
また、ウェブサイトを継続的に使用してもらい、さらに利用率を改善する必要がある。その実現経路を明確にするためには、Reliability (信頼性)、Responsiveness(応答性)、Assurance(確実性)、Empathy(共感性)、Tangibles(有形性)の 5 項目による計測手法である「SERVQUAL」が利用可能である(Parasuraman et al., 1994)。さらに、Chee-Wee et al. (2008)が行った調査が示すとおり、Web サービスに関する行政サービスの品質は、Web サービスを提供するためのポータルサイトの「信頼性」および新しい技術の「受容度合い」によって影響を受ける。各々の項目の内容と関係は下表および下図を参照のこと。なお、ウェブサービスに関しては、ウェブ上でのサービス提供のみならず、コールセンター、電話対応などのサポート体制も含めて業務の全体評価を実施すべきである。

表2: SERVQUALに基づくWebサービス品質モデル

SERVQUAL	Reliability (信頼性)	ウェブサイトが信頼できる
		申請手続きを、期待する時間内に完了できる
		操作する人に関わらず、申請手続きを同じように完了できる
		申請手続きを、正確に処理できる
	Responsiveness(応答性)	ウェブサイトは事務手続きに必要な機能を提供している
		申請手続き中にエラーが発生した場合、適切なサポートが得られる
		サポートが迅速である
	Assurance(確実性)	ウェブサイトを使用している間、安心して申請手続きを行えると利用者が感じられる
		利用者が間違って操作した場合、即座に間違いを指摘できる
		利用者が間違って操作しても、申請手続きを完了できるように誘導できる
	Empathy(共感性)	ウェブサイトは、利用者に合わせてカスタマイズできる
		ウェブサイトには、リピートユーザを認識できる機能がある
		ウェブサイトは、様々なニーズに対応している(例:複数の支払い方法)
	Tangibles(有形性)	期待するサービス全てがオンラインで提供されている
		ウェブサイトのインターフェースが整っている
ウェブサイトのインターフェースとサービスの質が一致している		
利用者の信頼度	信頼度	第三者が自分に行う行動を受け入れる度合い(信頼や確信という感情に基づく)
	能力	利用者個人が持つウェブサイトの機能、効果、専門性に対する信頼
	慈善性	ウェブサイトが利用者個人のニーズに対応してくれるという共感度
	統合性	ウェブサイト全体が、利用者個人が信じる方針に従っていること
技術の受容モデル	知覚した使いやすさ	利用者が困難を感じずにウェブサイトを利用できる度合い
	知覚した利便性	ウェブサイトを使うと便益を得られると利用者が信じられる度合い
	意思	ウェブサイトを使いたいと利用者が思う度合い

出典：Chee-Wee et al. (2008)を元に修正・翻訳・作成

図4：SERVQUALと電子自治体の受容経路



出典：Chee-Wee et al. (2008)を元に修正・翻訳・作成

③サービス品質モデル

サービスの品質は利用者視点の満足度を計測するモデルも存在するが、下表にあるとおり、SERVQUAL を用いたサービス提供者側の行為によるサービス品質の計測も可能である。

表3：SERVQUALに基づくサービス品質モデル

Reliability (信頼性)	1	予め決められたサービス内容を確実に提供する
	2	利用者がサービスを受ける上で発生する問題に対応する能力がある
	3	利用者が初めてサービスを受ける時に、確実に提供する
	4	サービスを適時に提供する
	5	ミスを犯さない
Responsiveness(応答性)	6	サービスが利用できる時間帯を利用者に通知する
	7	利用者にサービスを進んで提供できる体勢を整える
	8	利用者をサポートする意識を常に持っている
	9	利用者の要望に即座に応答できる
Assurance(確実性)	10	利用者に信頼感を与えている
	11	サービスを提供する間、利用者に安心感を与えている
	12	どのような時も親切に対応している
	13	利用者の質問に確実に答えることができる
Empathy(共感性)	14	利用者の個別の要望に注意を払っている
	15	利用者の心配に共感できる
	16	利用者にとって最善のサービスを提供することを常に心がけている
	17	利用者のニーズを理解している
	18	サービス提供時間が利用者にとって便利な時間帯である
Tangibles(有形性)	19	最新の設備を整えている
	20	施設の良い環境が良い
	21	提供者は、プロフェッショナルとしての服装を心がけている
	22	サービスに関する資料や書類は、見た目がよい

出典：Parasuraman et al.(1994)を元に翻訳・作図

また、技術の品質を経済モデルに組み込んだ例として、以下の式が考えられる(Barro and Sala-i-Martin, 2004)。品質の測定は、サービス評価項目の実例に見られるとおり、サービス別に成熟度(q)を5段階程度に設定(1<q<5)し、各々の段階にスコアを付す方法が考えられる。あるいは、SOA Reference Modelに見られるような技術評価手法を構築し、以下の式に結果を代入することも可能である。

$$Y = AL^{1-\alpha} \cdot \sum_{j=1}^N (q^k X_j)^\alpha$$

Y：産出量 A：技術 L：労働投入量 α：定数(0<α<1)

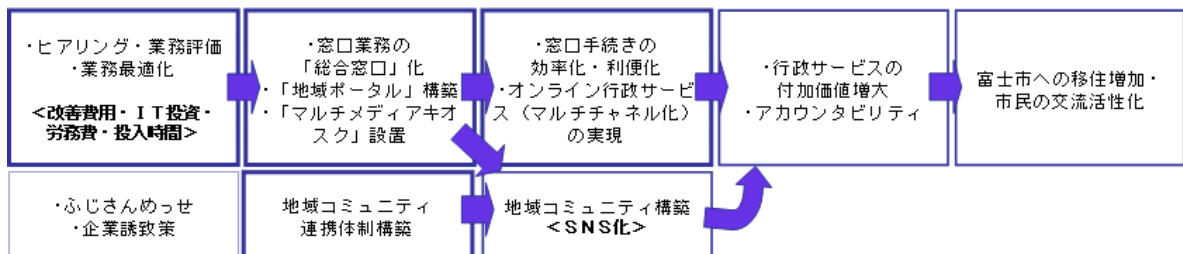
X_j：品質指標で調整した中間財jの量 q：品質の段階(q₁, q₂...q_k, 1<q)

(3) 移住・交流支援系サービスに関する評価のあり方

富士市の行政評価においては、行政サービスの追加的チャネルを提供することにより、サービス提供側および利用者の利便性を改善し、取引費用を減少することが主要な効果となるだろう。また、今回の業務最適化・改善については、「4 評価項目案」で提供側・利用者双方の評価項目のみを提示したが、実際の測定ではサービス提供側の視点からの評価を行う予定である。従って、ウェブサービスのフロントエンドの成熟度評価(利用者の満足

度、サービスの成熟度、機能のレベルなど)は評価対象とせず、バックオフィスの業務最適化に主眼を置いている。図 2 に示すとおり、行政組織は ICT 化の度合いによって成熟が達成されるが、富士市では第二段階である「プロセスベース」の成熟度に合わせた評価手法を提示すべきだと思われる。従って、全体最適の観点および行政組織の成熟度の観点から、上記の議論に基づき、「利用対象者および利用者の増加」、「エラー率の低下」、「重複した業務の削減」、「公務員の生産性向上」、「チャンネル間の統合実現」といった項目がマルチチャンネル化の重要な成果と定義できるだろう。その結果、行政サービスの付加価値が増大し、アカウントビリティが実現され、富士市の移住・交流が活性化されるというシナリオが提示される。なお、地域 SNS に関しては、別途「評価項目案：補足 評価項目案：SNS」に示す評価項目が必要である。

図5：富士市の行政評価モデル例



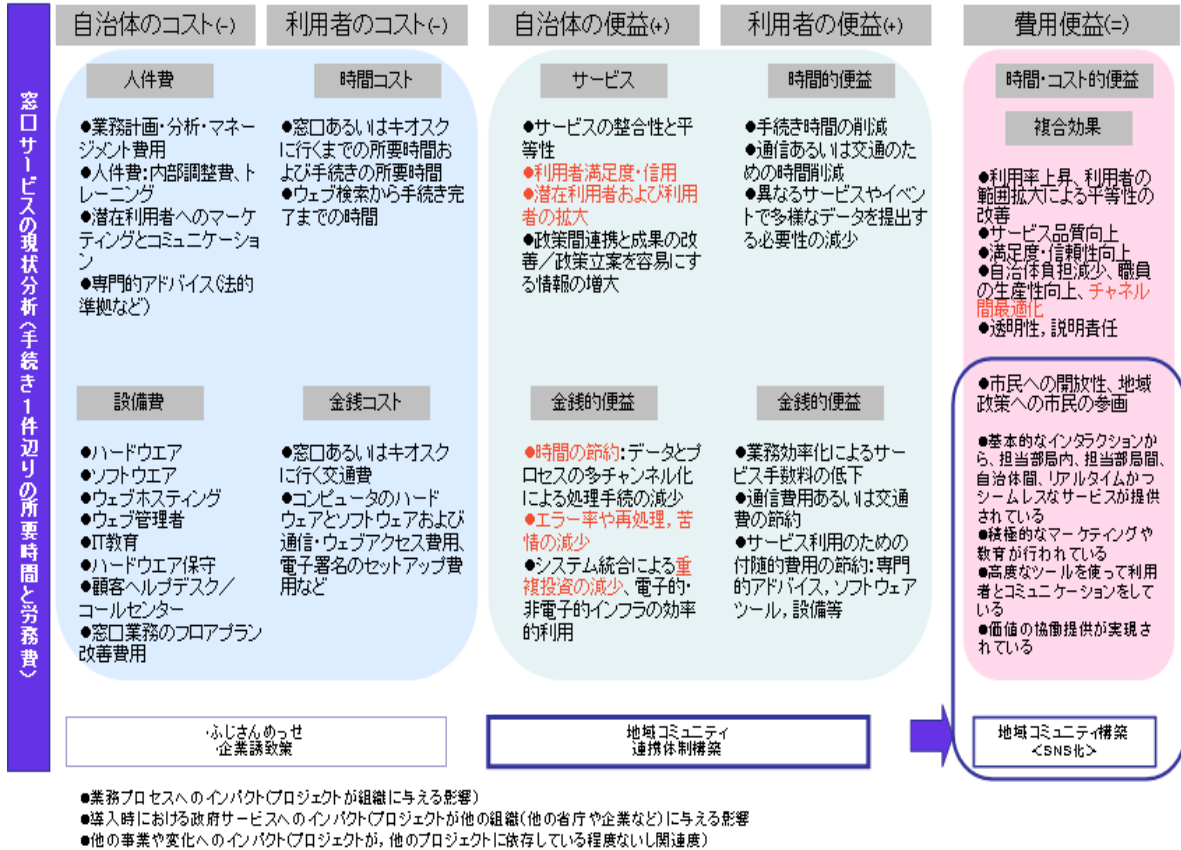
出典：著者作図

(4) 評価項目案

図 5 に基づき、富士市の行政評価の計測項目を図 6 及び図 7 に示した。特に、マルチチャンネル化した後に、各々のチャンネル毎の時間およびコストの比較方法は、表 4 を参照のこと。

その他、「自治体への信頼性」については、個人 ID の盗用防止、個人情報保護、プライバシー保護、トランザクションの安全性、個人情報の共有などに関心が高い(Park, 2008)。その評価としては、モニタリングが実施されているか、ウェブサイトが信頼性できるか、ウェブサイトが提供するサービス内容が管理されているか、という視点から評価する。また、情報アクセスについては、サービスに関する情報が豊富であるか、オンデマンドで情報が利用できるか、検索機能や 2 方向インタラクションが使えるか、漏れなく情報が入手できるか、最新の情報であるどうか、が観点となる。特に、サービス全体の品質については、情報の質、情報提供の信頼性、手続きの信頼性が問題となる(同)。

図6：富士市の行政評価モデル：費用便益分析



出典：OECD (2005)、電子政府評価委員会(2007)を元に著者作図

図7：富士市の行政評価モデル：費用便益分析の要素フロー

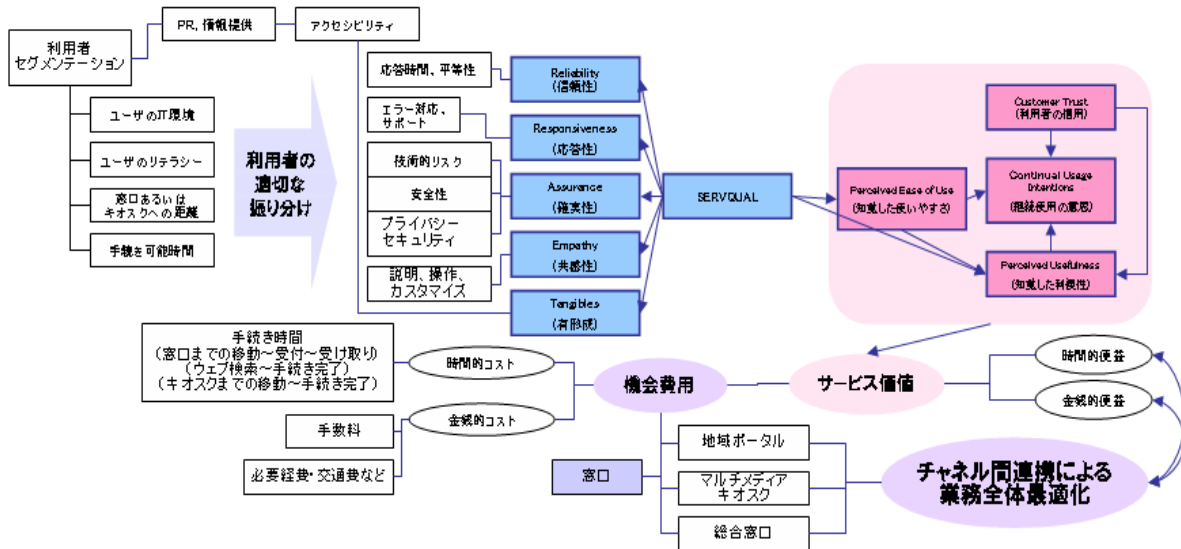


表4: サービス提供に関する自治体のコスト・便益

1. 便益

1.1. 時間

	窓口	地域ポータル	マルチメディアキオスク	総合窓口化	窓口	地域ポータル	マルチメディアキオスク	総合窓口化
時間	[時間]	[時間]	[時間]	[時間]	[¥]	[¥]	[¥]	[¥]
	t1	a1	a2	a3	t11	d1	d2	d3

窓口手続きとの比較		
時間	上昇あるいは減少	a(i) - t1
コスト	上昇あるいは減少	d(i) - t11

1.2. エラー率、やり直し、クレーム

	窓口	地域ポータル	マルチメディアキオスク	総合窓口化	窓口	地域ポータル	マルチメディアキオスク	総合窓口化
エラー	[時間]	[時間]	[時間]	[時間]	[¥]	[¥]	[¥]	[¥]
	t1	a1	a2	a3	t11	d1	d2	d3
やり直し	手続き	ポータル化	地域サービスターミナ	総合窓口化	手続き	ポータル化	地域サービスターミナ	総合窓口化
	[時間]	[時間]	[時間]	[時間]	[時間 * % / 時間]	[時間 * % / 時間]	[時間 * % / 時間]	[時間 * % / 時間]
	t2	b1	b2	b3	t21	e1	e2	e3
クレーム	窓口	地域ポータル	マルチメディアキオスク	総合窓口化	窓口	地域ポータル	マルチメディアキオスク	総合窓口化
	[時間]	[時間]	[時間]	[時間]	[¥]	[¥]	[¥]	[¥]
	t3	c1	c2	c3	t31	f1	f2	f3

時間	上昇あるいは減少	a(i) - t1
コスト	上昇あるいは減少	d(i) - t11

時間	上昇あるいは減少	b(i) - t2
コスト	上昇あるいは減少	e(i) - t21

時間	上昇あるいは減少	c(i) - t3
コスト	上昇あるいは減少	f(i) - t31

2. コスト

	窓口	地域ポータル	マルチメディアキオスク	総合窓口化
ハードウェア	-	-	必要¥	-
ソフトウェア	-	-	-	-
ウェブホスティング	-	必要¥	-	-
ウェブ管理者	-	必要¥	-	-
IT教育	-	必要¥	-	-
ハードウェア保守	-	-	必要¥	-
コールセンター	-	必要¥	必要¥	-

出典：OECD (2005)、Ronnie Park (2008)を元に著者作図

補足1 評価項目案：SNS

住民参画とは、地域住民が地域社会の担い手として行政に参画していくよう、地域コミュニティを再生することだと言える(総務省)。そのために、SNSを用いた住民参画が模索されている。総務省が実施した長岡市および千代田区の事例では、以下の評価項目が検討された(同)。

表：SNS評価項目

トップページアクセス数
登録者数
時間帯別アクセス数
利用者属性：性別
利用者属性：年齢
利用者属性：友達の数
利用者属性：アクティブユーザ数（実証実験時の最終ログイン時間）
日記登録数／予定登録数
日記／日記コメントの登録数
コミュニティアクセス件数
トピック／トピックコメントの登録数、拍手数
フォトアルバムアクセス件数
フォトアルバム／フォトアルバムコメントの登録数
コミュニティアクセスランキング
コミュニティ登録数ランキング
コミュニティ週間登録数ランキング

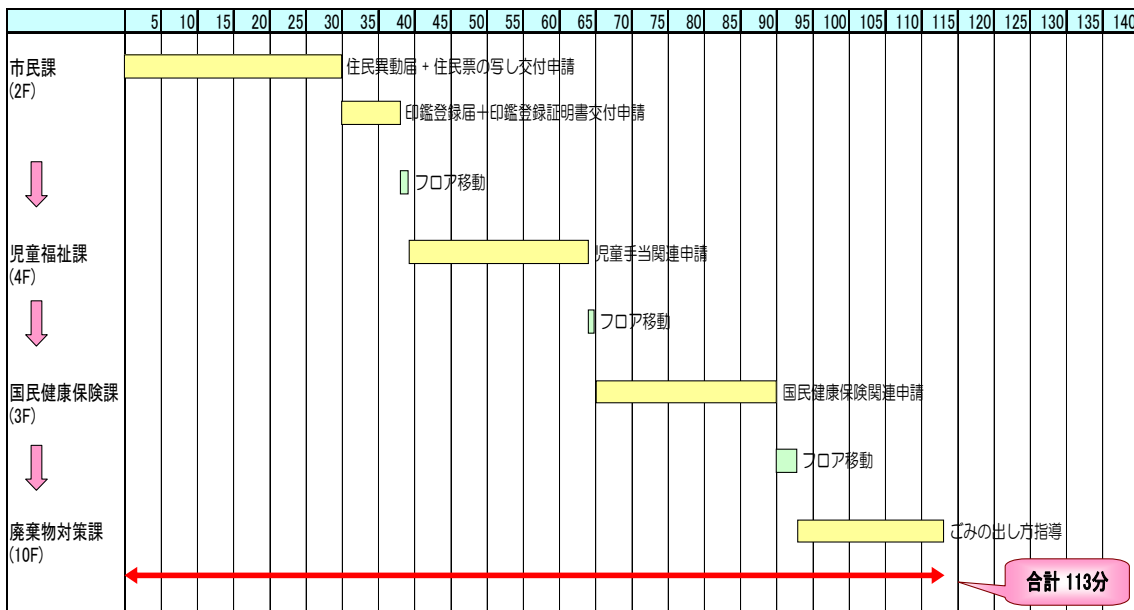
出典：総務省 を元に作図

補足2 総合窓口の定量的効果

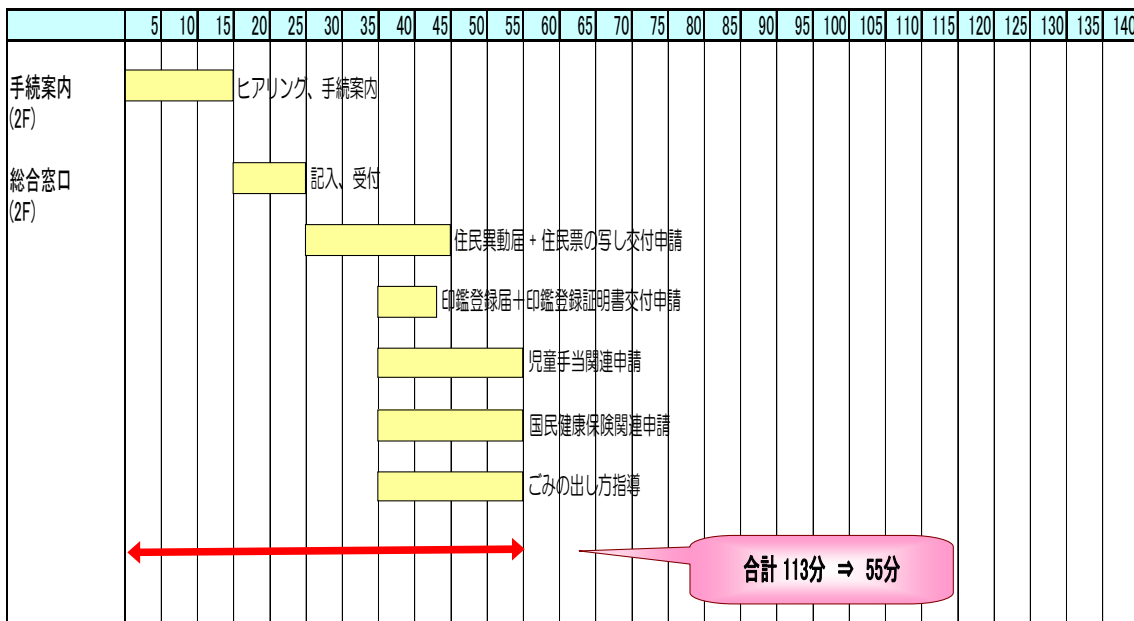
総合窓口の構築により得られる定量的効果の分析、評価を行った。

転入に伴って必要となる手続として、住民異動届と住民票の写し交付申請、印鑑登録届と印鑑登録証明書交付申請、児童手当関連申請、国民健康保険関連申請およびごみの出し方指導の所要時間を、実測した値の概算値を元にタイムテーブルにし、現状と総合窓口構築後の比較を行った。

タイムテーブル（現状）



タイムテーブル（総合窓口構築後）



総合窓口の構築により以下の効果があり、そのため処理時間の大幅な削減が可能となる。

- ・ ヒアリング、本人確認を一箇所で済ます。
- ・ 他のフロアへの移動時間をなくす。
- ・ 手続の並行処理が可能となる。

補足 3 総合窓口の訂正的効果

総合窓口の構築により得られる定性的効果として以下が考えられる。

- ・ 職員への負荷を高めることなくサービスレベルを向上させる。
- ・ 職員の業務スキルレベルに影響を受けない均一なサービスを提供する。
- ・ ワンストップサービスの提供により住民サービスを向上させる。

（５） まとめ

1990年代以降、急激な発展を遂げた ICT やライフサイエンスの知見によって、従来の階層的な社会経済構造は、高度に相互依存を深めた多面的かつ多様な社会経済構造へとシフトしてきた。特に、ここ数年間に見られる、知識集約型「サービス」を経済社会的価値の創出源と捉える、積極的な技術開発と科学的アプローチは、現状の社会経済構造をさらに新たな次元へと高度化・進化させる可能性を示している。行政サービス分野におけるイノベーションは、Web2.0 や SaaS 等における技術革新だと理解されることも多いが、それらに限定されない、サービス分野の高度成長に寄与しうるものとして位置づけることができるだろう。

今後は、各国あるいは特定産業の市場構造、社会経済基盤のアーキテクチャ、先端技術の動向や特徴を所与のパラメータとして、サービスの提供者と利用者の関わりを通じて、人間のもつニーズやウォンツ、およびサービスの提供者と利用者の特性が明らかにされるツールを提供することが必要である。所定の技術開発や生産財を取得活用して利潤を得るための資本や工程は、サービスの内容により多種多様であり、ICT の活用でサービスの提供方法や活動の経営および運営手法も幅広い選択肢が存在し、今後も安定的に選択肢は増加すると予測される。従来の議論に見られたように、サービスに共通して見られる性質を「無形性」や「同時性」等と表現し、サービス産業の発展の議論に寄与することも有用だが、それらの性質把握からさらに発展して、サービスを提供するための資本、生産財、市場構造、供給体制、利潤などの社会経済構造、および高度な専門領域ごとの知識の特性を十分に鑑み、サービスサイエンスとしてのアプローチをとる必要があるだろう。

サービス分野における根本的価値の創造は、上述した所与のパラメータとサービス提供および利用に関わるステークホルダーの組み合わせの独自性に起因する人間性の理解、ニーズの把握、ウォンツの実現が第一段階であり、それらの漸次的発展を通じて健康・環境・安全を含めた総合的な経済社会の発展が実現されることにある。そのため、サービス分野の指標は、サービスに対する理解を土台した指標を検討した上で、個別のサービスの種類別に、クオリティ、ユーザ満足度、生産性、収益性等の重要項目を実測できる指標を策定することが望ましいと考える。このような視点に立脚し、本報告書では、富士市の自治体において提供される行政サービスに関する計測モデルを示した。

参考資料

櫻井通晴「バランス・スコアカードにおける業績評価尺度の測定と選定」行政&情報システム 2007年12月号、pp.45～49

総務省自治行政局自治政策課「住民参画システム利用の手引き」

-URL: <http://www.soumu.go.jp/denshijiti/ict/index.html>

-URL: <http://www.soumu.go.jp/denshijiti/ict/data/2.html>

電子政府評価委員会「資料6：電子行政の評価フレームワークと電子申請の利用促進方法の分析結果(第2回会合平成19年7月26日)」、IT戦略本部、2007年

A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry (1994), Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria, *Journal of Retailing*, Vol. 70. No.3, pp.201-230

Chee-Wee, Tan, Izak Benbasat, Ronald T. Cenfetelli (2008), Building Citizen Trust towards e-Government Services: Do High Quality Websites Matter?, Proceedings of the 41st Hawaii International Conference on System Sciences - 2008

OECD (2005), OECD e-Government Studies: e-Government for Better Government

-(2006), "Governance of Innovation Systems: Volume 1: Synthesis Report", OECD Science & Information Technology

Robert J. Barro and Xavier Sala-i-Martin (2004), *Economic Growth* (2nd ed.), MIT Press; Chap. 7

Ronnie Park (2008), Measuring Factors That Influence the Success of E-government Initiatives, Proceedings of the 41st Hawaii International Conference on System Sciences - 2008

United Nations (2006), *Global E-government Readiness Report 2005 –From E-government to E-inclusion*, United Nations; Chap. IV Web Measure Assessment

US Office of E-Gov and IT (2006), *Concept of Operations for Line of Business Initiatives Version 1.0*, Office of E-Gov and IT, Office of Management and Budget