

オンライン利用促進ワーキンググループ
報告書の要旨

平成 20 年 3 月

第1章 携帯電話を活用した電子申請システムの構築

携帯電話活用の意義

地方公共団体の電子申請に携帯電話を活用することについて、以下のような意義を確認。

ア 地方公共団体にとっての意義

- ・住民のオンライン手続の利用機会が高まり、オンライン手続利用が促進されることにより、紙による申請等の場合に必要であった窓口や郵送での受付作業や、紙での申請内容を情報システムに入力する手間や時間が減少するなど、業務処理の迅速化や庁内コストの低減、職員の負担の軽減につながる。

イ 住民にとっての意義

- ・あらゆる時間・タイミングで（いつでも）モバイルサイトを利用してオンライン手続が可能になるとともに、高齢者等、パソコンのある場所に移動することが困難な者、及びパソコンを持っていない者が（誰でも）、小型・軽量の携帯電話によりオンライン手続を行うことが可能となる。

マニュアル及び機能要件の作成に向けた検討

地方公共団体がモバイルサイトを構築するうえでの課題を検討し、「地方公共団体における電子申請等のモバイルサイト構築マニュアル」及び「地方公共団体における電子申請等のモバイルサイト機能要件」を作成。

なお、各課題の主な検討内容については、次表のとおり。

モバイルサイト構築の課題	マニュアルにおける対応方針
携帯電話への電子申請サービス提供時の課題	<ul style="list-style-type: none">・ 本人確認や決済、交付等について現在のモバイル申請で採用されている方法及び今後活用が期待される手法について整理し、記載。・ 対象手続選定において利用対象者を念頭に置いた選定方法や申請時の利用者負担や開発コストへの配慮について記載。
利用者（住民）との関係に関する課題	<ul style="list-style-type: none">・ モバイルサイトのユーザビリティ、アクセシビリティの考え方をマニュアル機能要件に記載。・ 利用者の料金負担の軽減策やモバイルサイト活用上のリスクと対策についても記載。
地方公共団体側の構築・サービス提供上の課題	<ul style="list-style-type: none">・ 複数事業者への対応の必要性について、モバイルサイト活用上の問題点・課題としてマニュアルに盛り込むとともに、構築体制や機能要件の設定レベルの柔軟性について記載。
運用上の課題	<ul style="list-style-type: none">・ 問い合わせ対応を検討する上での費用対効果の視点を記載。・ モバイルサイト運用に当たってのサービスレベルマネジメントの考え方を記載。
利用促進	<ul style="list-style-type: none">・ 公式サイトへの登録は積極的に検討すべきであることをマニュアルに記述するとともに、メールとの連携や利用者教育等についても利用促進の一環としてマニュアルに記載。

第2章 地方公共団体における証明書等の電子交付等

電子交付等の実現方法

電子交付等の実現方法として、典型的な7種類の交付方法について、既存事例、標準的な申請、交付、提出のプロセス及び特徴（制度面、技術面、運用面等）を整理。

- ・電子署名の付与された証明書等の電子交付
- ・電子署名の付与されていない証明書等の電子交付
- ・照会番号の交付
- ・偽造防止対策の施された証明書等の電子交付
- ・コンビニのキオスク端末を利用した証明書等の交付
- ・自動交付機を利用した証明書等の交付
- ・郵便による証明書等の交付

証明書等の類型化

証明書等の種類により、適した電子交付等の方法は異なると考えられることから、電子交付等の導入に向けた検討を行うに当たり、証明書等をその特徴によって類型化。

- ・類型1：住民票の写し型
- ・類型2：施設利用許可書型
- ・類型3：落札者決定通知書型

各類型に係る電子交付等の導入に向けた検討

電子交付等の導入に向け、証明書等の各類型の特徴、各交付方法の特徴及び電子交付等に関する住民アンケート結果を参考に、各類型と親和性が高いと考えられる交付方法を整理。

証明書等の類型	親和性の高い交付方法
類型1 住民票の写し型	・電子署名の付与された証明書等の電子交付（自宅のパソコン等） ・コンビニのキオスク端末を利用した証明書等の交付 ・郵便による証明書等の交付
類型2 施設利用許可書型	・電子署名の付与されていない証明書等の電子交付 （自宅のパソコン等）
類型3 落札者決定通知書型	・電子署名の付与された証明書等の電子交付（事業所のパソコン等）