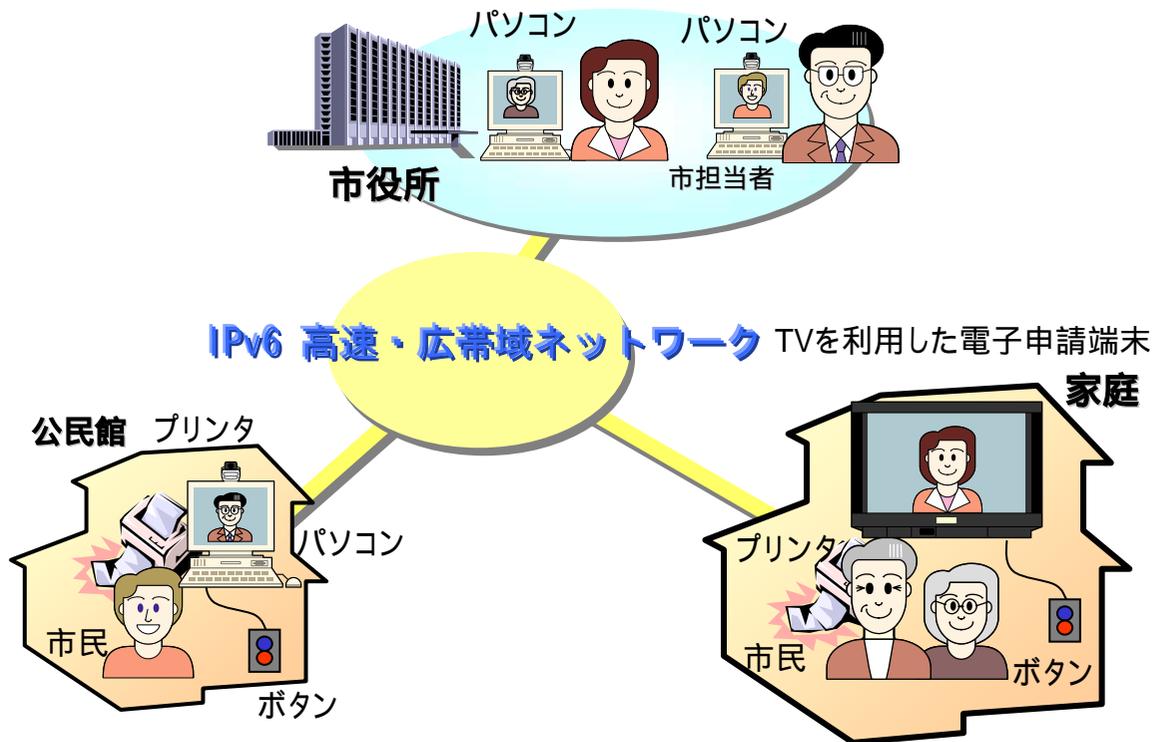


# 地方行政分野におけるITの利活用について(15年度実施内容)

## 実験イメージ

一般市民が家庭や公民館から、パソコンやTV端末を利用して市役所窓口の職員と映像による対話を用いた行政相談や証明書の交付申請を行う。申請に伴い交付される証明書は家庭や公民館のプリンタで印刷される。



対象 モニター	一般市民 市役所窓口	約200名 14窓口
------------	---------------	---------------

## 実施内容

映像対話型電子申請の運用モデルの考案とシステム化において弊害となる制度の抽出  
考案した各運用モデルや実際の窓口受付との業務効率の比較(1件当たりの申請時間等)

考案した各運用モデルや実際の窓口申請における市民の利便性の比較(一申請に要する移動時間・費用の削減、申請開始から交付終了までに要する時間、端末操作時間)の評価

映像対話型電子申請の利便性、安心感に関するアンケート評価

映像対話型電子申請の実用化にむけた検討(導入効果、導入する場合のシステム構成の検討・検証及び、対象申請業務の考察)

映像対話型電子申請におけるIPsec、DVoverIP技術の適用範囲・方法、適用した場合の効果、技術的課題等に関する考察

### 【新規開発項目】

TVを利用した電子申請端末の開発

# 地方行政分野におけるITの利活用について(調査研究報告概要)

実験結果	考察
<p>平成15年度はテレビを利用した電子申請・交付を行うためのSTBを開発し、リモコン操作と映像対話による申請・交付を実現。アンケートでは、パソコンよりも、テレビでの対話の方が違和感がないと回答(パソコンは32%、テレビは72%が違和感がないと回答。有効回答36名)。</p> <p>また、総括として、映像対話型電子申請・交付は約96%が利便性が高い、84%が安心して利用できると回答。</p> <p>映像対話型電子申請・交付により、市民が交付までに要する時間は約1/7に短縮(従来約60分、映像対話型約8分)。一方、職員の稼働は約2倍(従来約3分、映像対話型約6.4分)。</p> <p>映像対話で本人や現物を確認することにより、オンライン化が困難な手続に対応。また、映像対話と遠隔操作により、電子申請におけるデジタルデバイドの問題を解消。</p> <p>映像対話ではDVoverIPにより高精細映像を実現。映像対話のセキュリティ対策はIPsecが効果的。</p>	<p>交付のオンライン化により市役所への移動が不要となり、市民の利便性は大きく向上。</p> <p>しかし、インターネットを利用したオンライン交付は明確に定められていないため、交付のオンライン化を想定した制度の検討が必要。</p> <p>職員の稼働増加については、多数の市民から申請が行われる実際の運用では、家庭のプリンタに印刷している間(約4分)に、並行して他の申請の受け付けができるため、実際の稼働は従来約同程度。</p> <p>高精細・低遅延な映像対話は遠隔の窓口サービスに有効であるが、広帯域を必要とするため、各家庭のアクセス回線はFTTHが必須。</p> <p>DVoverIPは、サーバ、ネットワークへの負荷が大きい場合、QoSの機能が必要。IPsecは簡単に利用できる実装方法の普及が課題。</p>

専門的知見からの評価

映像対話型電子申請・交付は市民サービスの質的観点では、市民の利便性向上に大きく貢献するが、行政事務の効率という観点では、従来の窓口サービスからの改善は見られなかった。これは、本実験が、交付のオンライン化を想定していない既存の制度と窓口業務に準じた形で行われたためである。さらに行政事務を効率化するためには、交付のオンライン化を推進することが重要である。

また、証明書等の交付については、ネットワークを介して紙による交付そのものを省略することも検討されており、これは公共機関においては有効な手段であるが、民間企業や個人に対してまで拡大・普及することは様々な課題があるため、電子申請そのものを普及する意味でも、地方行政において交付のオンライン化は有効な手段である。