

成果報告書

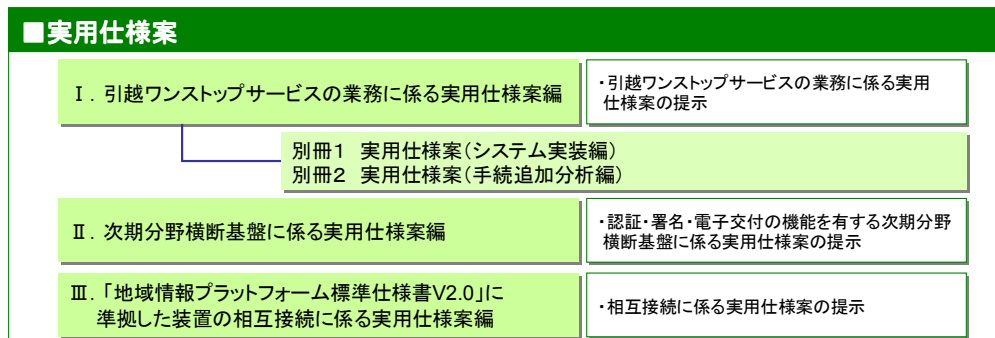
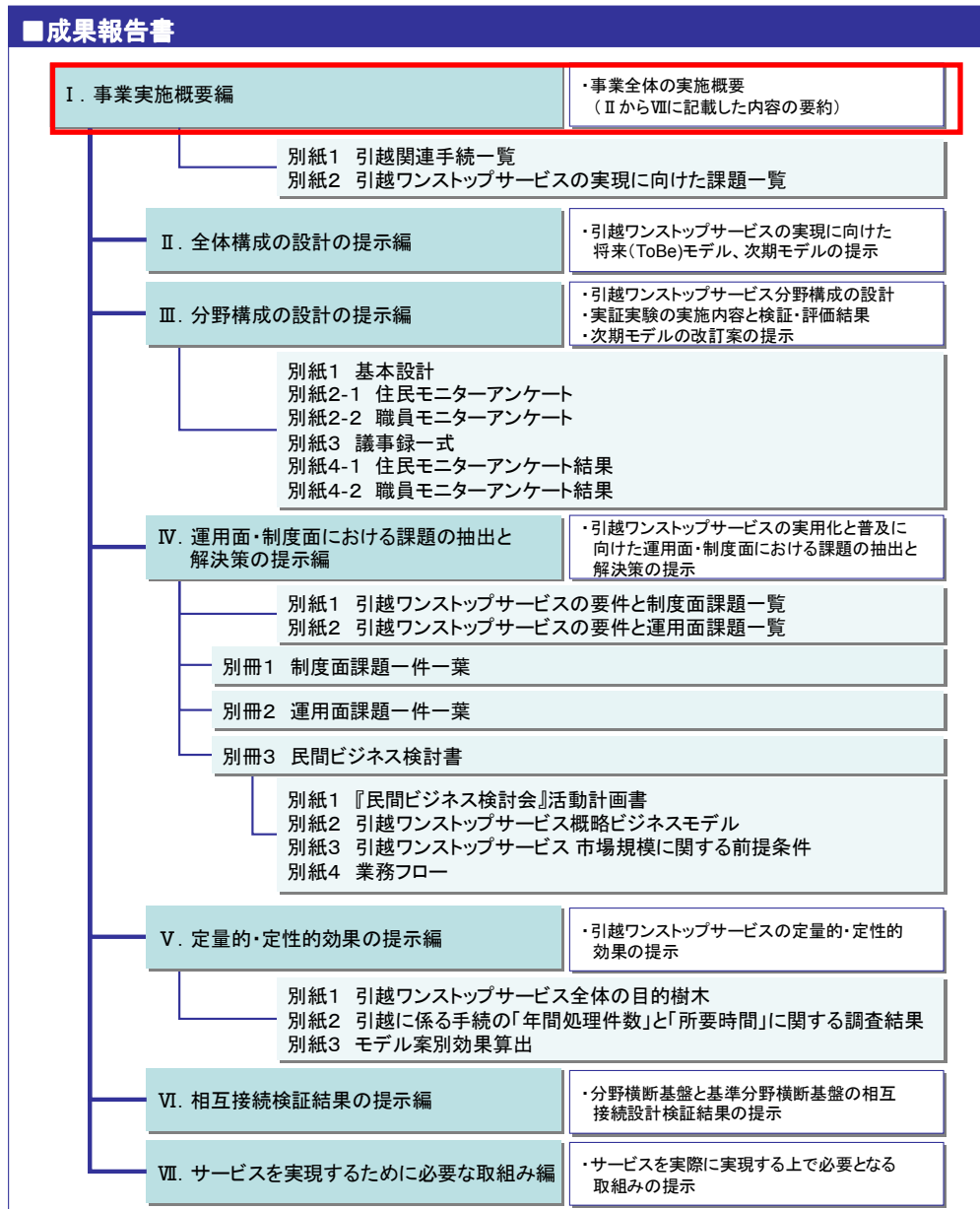
I. 事業実施概要編

2009年3月31日
株式会社 日立製作所

本ドキュメントの位置づけ

平成 20 年度「地域情報プラットフォーム推進事業」（引越ワンストップサービス分野）における成果物のドキュメント体系を下図に示す。成果物は大きく「成果報告書」と「実用仕様案」からなる。

本ドキュメントは、成果報告書の「Ⅰ．事業実施概要編」であり、記載概要は下記の通りである。



目次

1.	事業実施にあたっての基本的な考え方	1
1.1.	本事業の背景	1
1.2.	本事業の目的	1
2.	事業概要	2
2.1.	実施内容	2
2.2.	実施体制	3
2.3.	スケジュール	4
3.	全体構成及び分野構成の設計	5
3.1.	次世代電子行政サービスが描く将来イメージ	5
3.1.1.	次世代電子行政サービスの目標	5
3.1.2.	次世代電子行政サービスの将来イメージ	5
3.2.	引越に関する手続の現状	6
3.2.1.	現状の引越手続	6
3.2.2.	現状の引越手続の問題整理	6
3.3.	引越ワンストップサービスのモデルの考え方	8
3.4.	引越ワンストップサービスの方向性（将来モデル）	8
3.5.	次期モデル・当初案	9
3.5.1.	次期モデル・当初案の提示（仮説の提示）	9
3.5.2.	システム設計・構築	13
3.6.	実証実験	16
3.6.1.	実証実験の概要	16
3.6.2.	実証実験における対象手続	16
3.6.3.	実証実験における世帯構成	17
3.6.4.	実証実験結果	17
3.7.	次期モデル・改訂案	22
3.7.1.	次期モデル・当初案の問題点と改訂方針	22
3.7.2.	次期モデル・改訂案の提示	24
3.7.3.	次期モデル・改訂案の概要	26
3.8.	行政効率化方策	33
3.8.1.	各モデルにて想定される行政の効率化	33
3.8.2.	実施方策	33
4.	実現に向けた課題	35
4.1.	制度面の課題（主なもの）	35
4.2.	運営面の課題（主なもの）	37
4.3.	技術面の課題（主なもの）	39
5.	実現効果	42
5.1.	評価指標の検討	42
5.1.1.	評価指標の考え方	42
5.1.2.	引越ワンストップサービスの評価指標の策定	42
5.2.	引越ワンストップサービスの総合評価	44
5.2.1.	測定方法と評価の考え方	44
5.2.2.	実証実験の評価	44
5.3.	引越ワンストップサービスの費用対効果	47
5.3.1.	引越ワンストップサービスの提供に要する費用の考え方	47
5.3.2.	引越ワンストップサービスの導入に伴う効率化効果	48

6.	相互接続性確認	51
6.1.	相互接続性確認の目的	51
6.2.	相互接続性確認の実施	51
6.2.1.	検証シナリオの検討	51
6.2.2.	相互接続検証の実施	53
6.2.3.	検証シナリオの策定・拡充	53
7.	今後必要な取組み	54
7.1.	サービスを実現するために必要な取組み	54
7.2.	サービスの検討を進める上で留意すべき点	54

1. 事業実施にあたっての基本的な考え方

1.1. 本事業の背景

近年のインターネット、ブロードバンドおよび携帯端末の普及により、ネットワークを利用した各種サービスが行政機関・民間企業等を問わず様々な形で提供されるようになってきた。平成18年1月、政府（IT戦略本部）では、新たなIT戦略として「IT新改革戦略—いつでも、どこでも、誰でも、ITの恩恵を実感できる社会の実現」を決定した。IT新改革戦略は、電子行政について、ITによる構造改革力を追求する政策の一つとして位置づけ、「世界一便利で効率的な電子行政」を実現することを目標として掲げている。

これをうけ、内閣官房に設置された「次世代電子行政サービス基盤等検討プロジェクトチーム」において具体的な検討が進められており、平成20年6月4日には「次世代電子行政サービス（eワンストップサービス）の実現に向けたグランドデザイン」（以下、グランドデザイン）がまとめられている。

また、「IT政策ロードマップ」（平成20年6月11日、IT戦略本部）では、国民本位のワンストップ電子行政サービスの実現を掲げ、「ライフイベントごとの複数の行政手続が—か所で完結でき、電子的処理のプロセスも『見える化』され、行政機関もバックオフィスの連携により効率化を図ることのできる『ワンストップ電子行政サービス』を実現し、利便性、透明性、効率性の高い電子社会の構築を目指す」とされている。

これらの背景を踏まえ、総務省では「重点計画—2008」（平成20年8月20日、IT戦略本部）の中で、「『地域情報プラットフォーム標準仕様』を活用したワンストップサービスの実証実験を行い、地方公共団体間および地方公共団体—民間間の運用面等における課題の抽出とその解決方策の提示を行う」としている。

1.2. 本事業の目的

官民の情報システムが相互接続・連携できるよう、あらかじめ各々のシステムが準拠すべきルールである「地域情報プラットフォーム標準仕様書 V2.0」に準拠したシステムの実証実験を行い、様々な運用面等における課題の抽出と解決方策の提示を行うことで、国民の利便性向上、行政事務の効率化および地域の活性化に資する公共情報サービスの早急な実用化と普及を図ることを目的とする。

具体的には、引越ワンストップサービスについて、実現に向けた第一段階として目指すべきモデルを検討するとともに、実証実験を行い、課題の洗い出し等を実施する。

第一段階として目指すべきモデルの検討は、実際にサービスを提供するという観点に立ち、利用者である住民およびサービス提供者である市町村の意見を踏まえながら行う。また、フィールド団体における実証実験や産官学の有識者による会議を通して、市町村間および市町村—民間企業間の運用面等における課題の抽出と解決方策の提示を行う。

本事業では成果物として、以下をまとめる。

- ◆ 成果報告書
引越ワンストップサービスの実現に向けた全体構成及び分野構成の設計、実現に向けた課題、実現効果、相互接続確認、今後必要な取組みを記載
- ◆ 実用仕様案
引越ワンストップサービスの業務、次期分野横断基盤、「地域情報プラットフォーム標準仕様書 V2.0」に準拠した装置の相互接続に係る実用仕様案を記載

2. 事業概要

2.1. 実施内容

本事業で実施する内容について以下に示す。

●全体構成及び分野構成の設計

① 次世代電子行政サービスが描く将来イメージの整理

グランドデザインで示されている次世代電子行政サービスの将来イメージを整理し、引越に関する考え方を示す。

② 引越に関する手続の現状の整理

現状の引越手続が抱える問題点を整理する。

③ 次期モデル・当初案の提示（仮説）

次世代電子行政サービスが描く将来イメージと引越手続の現状を踏まえ、引越ワンストップサービスの方向性（将来モデル）と引越ワンストップサービスの第一段階として目指す次期モデル・当初案を仮説として提示する。

④ 実証実験の実施

次期モデル・当初案を具現化した実証実験システムにより、仮説として提示した次期モデル・当初案の検証を行う。

⑤ 次期モデル・改訂案の提示

実証実験の結果を踏まえ、次期モデル・当初案を見直し、新たに次期モデル・改訂案を提示する。

⑥ 行政効率化方策の提示

引越ワンストップサービスの提供に連なる行政効率化方策について述べる。

●実現に向けた課題

⑦ 制度面の課題の整理

引越ワンストップサービスを実現する上で、制度的な制約事項となる制度面の課題の洗い出しを行う。なお、制度本来の趣旨を踏まえたモデルの妥当性を含めた検討を行う。

⑧ 運営面の課題の整理

引越ワンストップサービスを運営する上で、検討すべき運営面の課題の洗い出しを行う。

⑨ 技術面の課題の整理

引越ワンストップサービスを実現する上で、検討すべき技術面の課題の洗い出しを行う。

●実現効果

⑩ 評価指標の検討

引越ワンストップサービスを継続的に評価・分析することのできる評価指標を策定する。

⑪ 引越ワンストップサービスの総合評価

策定した評価指標を用いて、実証実験における引越ワンストップサービスを評価し、その結果を提示する。

⑫ 引越ワンストップサービスの費用対効果

引越ワンストップサービスの費用対効果について、一定の仮定の下で試算する。

●相互接続確認

⑬ 相互接続性の確認

分野横断基盤間の相互接続性の確認について、確認事項、確認方法を提示する。

●今後必要な取組み

⑭ 今後必要な取組みの整理

引越ワンストップサービスを実現するために必要な取組みと、検討を進める上で留意すべき点について整理する。

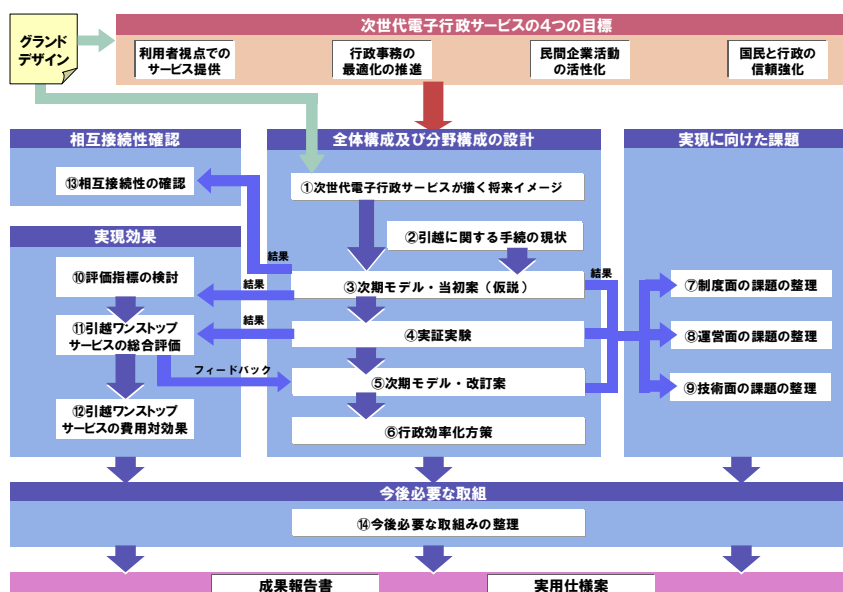


図 2-1 本事業での実施内容

なお、「実現に向けた課題」および「実現効果」については、有識者会議を開催し、産官学の有識者に意見を伺い検討した。

図 2-1 の実施内容と成果報告書他編との対応を下表に示す。

表 2-1 実施項目と成果報告書の対応表

No	実施内容	成果報告書
1	全体構成及び分野構成の設計	・ II 全体構成の設計の提示編 ・ III 分野構成の設計の提示編
2	実現に向けた課題	・ IV 運用面・制度面における課題の抽出と解決策の提示編
3	実現効果	・ V 定量的・定性的効果の提示編
4	相互接続性確認	・ VI 相互接続検証結果の提示編
5	今後必要な取組み	・ VII サービスを実現するために必要な取組み編

2.2. 実施体制

(1) 代表

株式会社日立製作所

(2) 協力地方公共団体

福岡県北九州市、千葉県市川市、島根県奥出雲町、福岡県（ふくおか電子自治体共同運営協議会）

(3) 協力民間企業等

富士通株式会社、日本電気株式会社、東京電力株式会社、
エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社、財団法人全国地域情報化推進協会（以下、「APPLIC」とする）
郵便局株式会社、ヤフー株式会社、株式会社コアラ

(4) オブザーバ

東京大学 柴崎 亮介
 茨城大学 後藤 玲子

2.3. スケジュール

本事業の全体スケジュールを下図に示す。

No	実施項目	年月	平成20年					平成21年		
			8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1	全体構成及び分野構成の設計	次世代電子行政サービスが描く将来イメージ	■							
2		引越に関する手続の現状	■							
3		次期モデル・当初案(仮説)		■	■	■	■	■	■	
4		実証実験							■	
5		次期モデル・改訂案								■
6		行政効率化方策								■
7	向け実課題	制度面の課題の整理			■	■	■	■	■	■
8		運営面の課題の整理			■	■	■	■	■	■
9		技術面の課題の整理			■	■	■	■	■	■
10	評価方法の検討	評価指標の検討			■	■	■	■		
11		引越ワンストップサービスの総合評価						■	■	
12		引越ワンストップサービスの費用対効果								■
13	相互接続性の確認	相互接続性の確認				■	■	■	■	■
14	今後必要な取組み	今後必要な取組みの整理								■
15	有識者会議の実施								■	■

図 2-2 全体スケジュール

3. 全体構成及び分野構成の設計

3.1. 次世代電子行政サービスが描く将来イメージ

引越ワンストップサービスは、次世代電子行政サービスにおけるワンストップサービスの標準モデルの一つとして位置づけられている。よって、引越手続のワンストップサービス化を目指すことは、次世代電子行政サービスの実現に向けた第一歩となる。

3.1.1. 次世代電子行政サービスの目標

グランドデザインでは、次世代電子行政サービスは次の4点の目標により国民本位の究極の電子社会の実現を目指すものであるとしている。

- ◆ 利用者視点でのサービス提供
- ◆ 行政事務の最適化の推進
- ◆ 民間企業活動の活性化
- ◆ 国民と行政の信頼強化

3.1.2. 次世代電子行政サービスの将来イメージ

上記4つの目標を実現する次世代電子行政サービスの将来イメージを下図に示す。

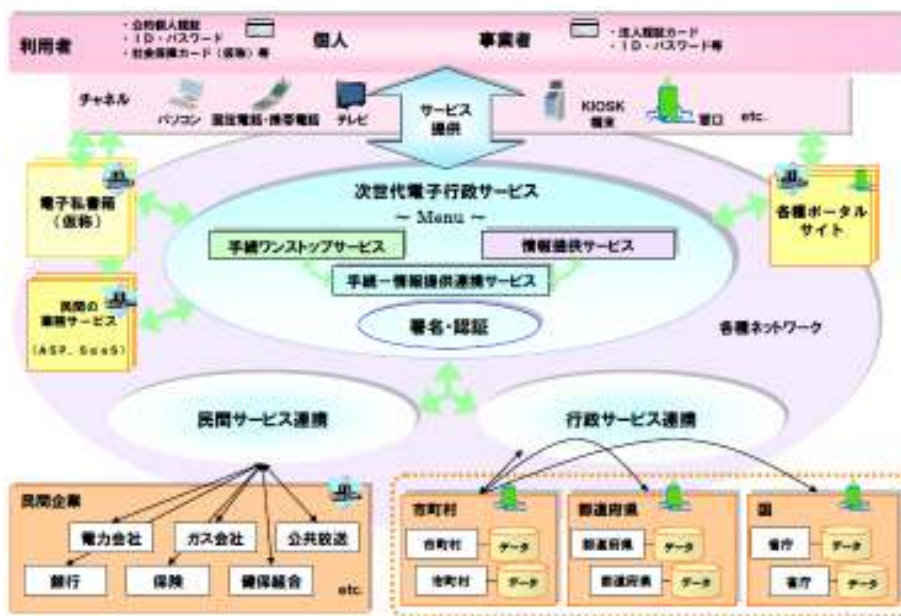


図 3-1 次世代電子行政サービスの将来イメージ

(出典：次世代電子行政サービスの実現に向けたグランドデザイン)

次世代電子行政サービスの将来イメージの主な内容を以下に示す（グランドデザインを参考）。

- 次世代電子行政サービスのステークホルダは、利用者、行政機関、民間企業、そして次世代電子行政サービスと連携する様々な外部サービスのサービス提供者とする。
- 利用者（個人や民間事業者を想定）は、ポータルサイトにアクセスし、利用するサービスによって、ID・パスワード、PKI等の手段によって認証を受け、サービスを利用する（認証が

不要の場合もあり)。

- サービスを利用するにあたり、パソコンや携帯電話を活用した Web によるサービス以外にも、電話、地上デジタルテレビ、KIOSK 端末、役所等の窓口でもサービス利用できる環境を目指す。
- ポータルにおけるワンストップサービスは、添付書類の削減や電子化、複数機関・複数回の訪問の不要、統一化された申請様式等を実現したサービスを提供する。
- 情報提供サービスにおいては、利用者が必要とする行政サービスや個人の行政管理情報についてサービス提供機関を意識することなく閲覧することのできるサービスを提供する。
- 民間企業のシステムと行政への手続との連携を図る。
- フロントオフィスとバックオフィスの連携やバックオフィス間の連携等のサービスを提供する。
- 各行政機関において電子的処理を原則とする業務プロセスへの移行を行い、業務の BPR とシステムの標準化を進める。

グランドデザインでは、とくに引越ワンストップサービスにおいて、引越の際に訪問が必要となる訪問機関は最大 7 機関、手続に必要な添付書類は最大 13 書類との分析結果を受け、1 度のオンライン申請と対面での厳格な本人確認が必要な転入先への 1 回の訪問にて、国、地方、民間の手続が完結するサービスを目指すとしている。

- 訪問が必要となるサービス提供機関
転出地市町村、転入地市町村、学校、警察等、最大 7 機関
- 手続に必要な添付書類
転出証明書、住民票の写し、戸籍の附票の写し、本人確認のための写真付の官公署等の発行した身分証明書等、最大 13 書類

3.2. 引越に関する手続の現状

3.2.1. 現状の引越手続

現状の引越手続では、住民は転出元市町村に対し転出届を提出し、転出証明書を交付してもらう。そして引越後に、転入先市町村へ転入届と転出証明書を同時に提出し、住所地への住民登録を行う。それ以外にも、必要に応じて、転出元・転入先市町村に対し、国民健康保険、介護保険、児童手当等の各種変更手続や電気、ガス、銀行、郵便局等の民間企業への手続を行わなければならない。

このように、現状の引越手続では、複数のサービス提供機関への訪問、そしてサービス提供機関それぞれへの手続等が必要となる。

住民が引越をする際に関連する主な手続を別紙 1 に示す。

3.2.2. 現状の引越手続の問題整理

先にも挙げたとおり、住民は、引越をする際に、市町村に対する転出および転入関連の処理や、民間企業等への住所変更関連の処理等、複数機関で作業を行わなければならない、こうした煩雑さが住民負担になっていると考えられる。

一方、行政機関・民間企業においても、担当課ごとに手書きの申請書を受け取り、処理を行っているため、特に、引越する住民が集中する繁忙期には、職員負担は大きなものとなっていると考えられる。

現状の引越手続における主な問題点を、住民・行政機関・民間企業の視点に分けて記載する。

(1) 住民の抱える問題

- ・訪問機関が多く、手続のために費用や時間がかかる
グランドデザインによると、引越時の訪問先は、転出元市町村、転入先市町村、学校、警察等、最大で7機関が挙げられており、住民は各機関を訪問する必要がある。
- ・必要な添付書類が多く、添付書類を準備するための手間がかかる
グランドデザインによると、引越時の添付書類は、転出証明書、住民票、所得課税証明書等、最大で13書類が挙げられており、住民自身に必要な書類の交付手続等を行う必要がある。
- ・市町村内の訪問窓口が多く、各窓口での申請書入力負担が多い
引越時の市町村内の訪問窓口は、住民異動届、国民健康保険資格異動届、児童手当認定申請等、手続を所管する担当課に分かれており、住民は各窓口を訪問する必要がある。
また、担当課毎に申請書を記載しなければならず、氏名、住所等の基本的な情報をそれぞれで記入する必要がある。
- ・市町村への申請チャネルが窓口のみのため、訪問のために時間や費用を要し、時間的な制約も受ける
引越時の申請チャネルは、民間企業の手続では、インターネットや電話、郵送等の申請チャネルが設けられている場合が多いが、住民異動届等、市町村への手続は必ず本人確認が必要となるため、窓口での申請が前提となっている。

(2) 行政機関の抱える問題

- ・担当課ごとに重複作業を行っているため、業務コストが増大しており、また、入力ミスが発生する可能性がある
申請書や添付書類等は紙で提出されるため、氏名や住所等、住民の基本的な情報を担当課それぞれの職員が業務システムに手入力で登録している。
- ・行政が保有する情報の連携ができていないため、情報入力等の業務コストが増大する
転出元市町村が保有する住民の情報は、添付書類として住民から紙で受け取り、職員が業務システムに手入力で登録している。
- ・住民の属性やニーズにあった情報が提供できていないため、住民が適切なサービスを受けられない可能性がある
申請主義が前提となっているため、行政サービスを受ける権利があつたとしても、転入先市町村において必要な申請を行わない限り、適切な行政サービスを受けることができない。
- ・行政の透明化が十分なされていないため、住民が不安や不信を感じている場合がある
市町村に保管されている住民情報が、適切に管理され、どのように使われているかについて、住民に十分開示されているとはいえない。

(3) 民間企業の抱える問題

- ・住民の異動を把握できないため、料金の支払等に関しトラブルとなる場合がある
利用者が異動した事実は、利用者から連絡があつて初めて把握できる。連絡がない場合でも、検針の際等に遅れて異動の事実を確認することはできるが、タイムリーには確認できないため、料金等でトラブルとなることがある。
- ・業務を効率化しきれていないため、業務コストが増大している
インターネットによるオンライン受付を実施していても、現状、利用者による申込は電話がほとんどであるため、オンライン受付によるオペレータの削減といった当初期待していた効果が得られていない。

3.3. 引越ワンストップサービスのモデルの考え方

引越ワンストップサービスのモデルは、実現時期や環境整備の状況によって、「将来モデル」と「次期モデル」の2段階に分けて考える。

「将来モデル」は、グランドデザインを踏まえ、現状の問題点を解決した引越ワンストップサービスのあるべき姿を示したモデルである。

一方、「次期モデル」は、優先的に解決すべき問題点を解決した、将来モデルを実現するための第一段階として目指すモデルである。

表 3-1 将来モデルと次期モデルの考え方

モデル	概要
将来モデル	グランドデザインを踏まえた引越ワンストップサービスのあるべき姿。必要な環境整備が行われ、現状の問題点を全て解決したもの。
次期モデル	将来モデルを実現するための第一段階として考えるモデル。早期のサービスの実用化を目指し、優先的に解決すべき問題点を解決したもの。環境整備の状況に応じて、少しずつサービス内容を拡充させ、段階的に将来モデルに近づける。

本事業では、次期モデルを具体化した「次期モデル・当初案」を仮説として設定し、実証実験等にて検証を行う。

3.4. 引越ワンストップサービスの方向性（将来モデル）

次世代電子行政サービスの将来イメージと現状の引越手続の問題整理結果より、引越ワンストップサービスの目指すべき方向性を以下のように整理した。

- オンライン申請等の申請チャネルの拡大
パソコン、携帯電話、地上デジタルテレビ、KIOSK 端末等でも申請可能とする
- オンライン申請での認証手段の拡充
ID・パスワードに加え PKI 等によって認証を受ける。
- 転入先市町村への一回訪問での完結
全団体^{※1}への手続が、転入先市町村への一回訪問で完結する（転入先市町村窓口において対面による厳格な本人確認を実施）。
- 訪問窓口の集約
全団体^{※1}への手続を1箇所の窓口で対応する。
- 住民の申請書入力負担の軽減
全団体^{※1}が保有する情報を活用する。
- 添付書類の削減・電子化
添付書類として必要となる全団体^{※1}の発行書類を原則不要とする。
- 利用者嗜好に合った情報の配信
行動履歴（ライフログ）等から蓄積した利用者の嗜好に合致した情報を配信する。
- 行政情報の共同利用
利用者の同意のもと、全団体^{※1}間で電子的に利用可能とする。
- 処理の履歴の取得・公開
全団体^{※1}間で連携した利用者自身の情報のアクセスログを取得・公開する。

※1. 全団体とは、グランドデザインで示された、訪問が必要となるサービス提供機関（最大7機関）および引越手続にあたり連携が必要となる機関とする。

これらの方向性を全て満たした姿を、引越ワンストップサービスの将来モデルと定めた。

3.5. 次期モデル・当初案

将来モデルを実現するための第一段階である次期モデルを具体化し、本事業の中で仮説として設定した「次期モデル・当初案」について示す。

3.5.1. 次期モデル・当初案の提示（仮説の提示）

(1) 次期モデル・当初案の基本的な考え方

次期モデル・当初案は、次世代電子行政サービスの目標として掲げられた「住民視点でのサービス提供」「行政事務の最適化の推進」「民間企業活動の活性化」「国民と行政の信頼強化」の実現に向け、早期のサービスの実用化を目指す上で、以下の考え方に基づいて策定を行った。

- ・利用者は、住民（個人）を対象とする（民間事業者は対象としない）
- ・サービス提供者は、市町村と民間企業を対象とする（国や都道府県を対象とはしない）
- ・現行法令による制約に囚われない（必要最低限の法改正を行う）

引越ワンストップモデルの方向性（将来モデル）を踏まえ、次期モデル・当初案の対象範囲として設定した内容を下表に示す。

表 3-2 次期モデル・当初案の対象範囲

No.	方向性（将来モデル）	次期モデル・当初案の対象範囲
1	オンライン申請等の申請チャネルの拡大	・ <u>パソコン</u> を活用したオンライン申請を可能とする。
2	オンライン申請での認証手段の拡充	・ <u>ID・パスワード</u> によって認証を受ける。
3	転入先市町村への一回訪問での完結	・ <u>行政</u> への手続きが、 <u>転入先市町村</u> への一回訪問で完結する。 ▶ 転入先市町村窓口において対面による厳格な本人確認を実施
4	訪問窓口の集約	・ <u>行政</u> への手続きを一箇所の窓口で対応する
5	利用者の申請書入力負担の軽減	・ <u>引越ポータルサイト</u> の利用者登録情報を活用する。
6	添付書類の削減・電子化	・ 添付書類として必要となる <u>市町村</u> の発行書類を原則不要とする。
7	利用者嗜好に合った情報の配信	・ <u>引越ポータルサイト</u> の利用者登録情報に合致した情報を配信する。
8	行政情報の共同利用	・ 利用者の同意のもと、 <u>市町村間</u> で利用可能とする。
9	処理の履歴の取得・公開	・ <u>市町村間</u> で連携した利用者自身の情報のアクセスログを取得・公開する。

なお、次期モデル・当初案の対象範囲は、将来モデルに向け、段階的に拡大を図るものとする。

(2) 次期モデル・当初案の対象手続

次期モデル・当初案での対象手続は、以下のような観点で選定した。

- より多くの利用者に利用してもらうため、引越において従来の手続件数が多い手続や、利用者がなるべく限定されない手続を対象とする。
- 国、都道府県への手続は、市町村で受け付けることについて、国、都道府県との調整が必要であることを考慮し、今回の事業では、対象外とする。
- 転出元市町村への訪問を行わないこと、また申請はオンラインで行うことから、職員との相談や対面による詳細な案内等が必要と思われる手続は対象外とする。
- ID・パスワードによるオンライン申請を対象範囲としているため、次期モデル・当初案では、住民基本台帳カード（公的個人認証サービス）を利用しない想定としている。そのため、付記転出は対象外とする。

上記選定方針にもとづき、次期モデル・当初案の対象とした手続を別紙 1 に示す。

(3) 次期モデル・当初案で提供するサービス

先に挙げた引越ワンストップサービスの方向性を踏まえ、次期モデル・当初案のサービス内容の具体化を図る。次期モデル・当初案では、以下の 4 サービスを提供することとした。

表 3-3 次期モデル・当初案で提供するサービス

サービス	概要
引越手続ワンストップサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引越に際し必要となる市町村や民間企業等への申請・申込およびそれらに伴う一連の処理を一括して行うことができるサービス。 ・ 申請手続は、オンライン申請と、転入先市町村への 1 度の訪問で完了する。 ・ 窓口での待ち時間を減らし、かつ、即時交付が可能な手続についてはワンストップ窓口での即時交付を実現する。
Push 型の情報提供サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者自身が探さなくても、利用者にとって有益な情報を提供するサービス。 ・ 引越ポータルサイトに家族等の属性情報を登録することにより、ポータルサイト上で、利用者やその家族が該当する手続等の情報提供を受けることができる。
サービス提供者間の情報連携サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービス提供者（転出元市町村や転入先市町村）で保有する情報を電子的に連携し、活用できるサービス。 ・ サービス提供者間で情報を連携することにより、利用者が必要書類の添付を省略することができる。
アクセスログ提供サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者に関する情報への他者のアクセス状況を提供するサービス。 ・ 「サービス提供者間の情報連携サービス」等でやり取りされた利用者自身の情報の履歴（アクセスログ）を管理し、利用者が閲覧できる環境を提供する。

(4) 次期モデル・当初案の全体イメージと処理の流れ

次期モデル・当初案の全体イメージを下図に示す。次期モデル・当初案では、引越に関する手続を、1回のオンライン申請と厳格な本人確認が必要な転入先市町村への1回の訪問で完結することを目指した。

なお、市町村においては、オンライン申請の受付や交付の窓口を一本化した「ワンストップ窓口」の設置を想定している。

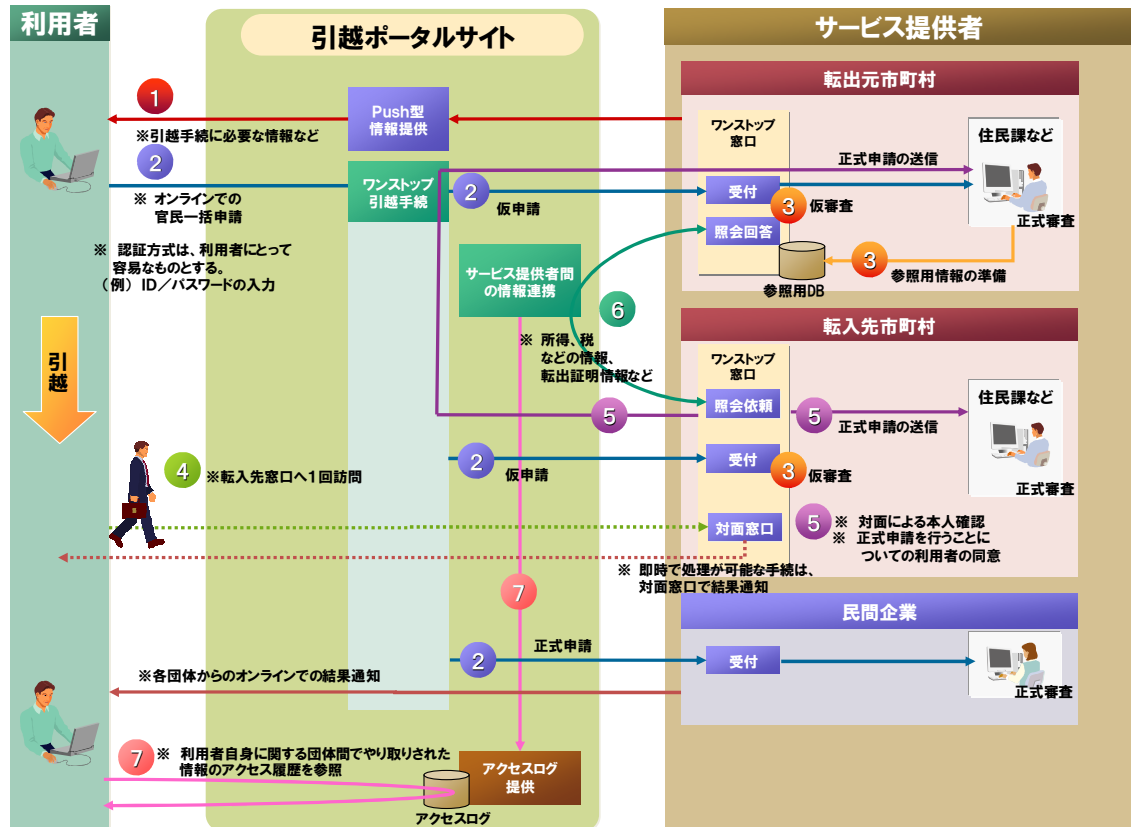


図 3-2 引越ワンストップサービスの次期モデル・当初案の全体イメージ

利用者の市町村における処理の流れを示す(以下の①から⑦は、上図中の丸数字と対応している)。

- ①利用者は、引越にあたり必要となる情報を、引越ポータルサイト上で確認する。必要に応じて、ID・パスワードで引越ポータルサイトにログインし、家族等の情報を入力することにより、利用者は、より詳細な情報を受け取ることができる
- ②利用者は、ID・パスワードでログインした引越ポータルサイトから、引越に関する手続をオンラインで申請する。この時点では、厳格な本人確認は行われていない。そのため、サービス提供者においては、これらの手続のうち、厳格な本人確認が必要なもの(例：行政機関に対する手続)は仮申請として、本人確認が不要なもの(例：民間企業に対する手続)は正式申請として受け付ける。
- ③市町村は、仮申請として受け付けた手続について、形式的な審査である仮審査を行う。なお、転出元市町村では、転入に関する手続の審査に必要な情報(所得情報等)をあらかじめ準備する。
- ④利用者は、転入後に、転入先市町村を訪問する。
- ⑤転入先市町村にて、利用者の申請の意向と本人確認を行う。厳格な本人確認が必要な手続については、転出元市町村および転入先市町村において、この時点で正式申請として受け付ける。
- ⑥転入先市町村は、転出元市町村との電子情報の連携により手続の審査に必要な情報を入手し、審

査（添付書類、公用照会等を省略）を行う。

- ⑦利用者は、申請した手続の結果を転入先市町村または郵送にて受け取る。また、転入先市町村と転出元市町村とでやり取りされた電子情報の連携の記録（アクセスログ）を、引越ポータルサイトで閲覧することができる。

一方、民間企業では、利用者のオンライン申請を正式申請として受け付ける。ただし、オンライン申請は、扱う手続の種類により、異なるタイミングで民間企業に送信される。

例えば、電気・ガス・水道事業者のように処理の即時性が要求されるものについては、オンライン申請がなされると同時に送信されるが、銀行への住所変更届等、即時性を要求されないものについては、市町村にて異動処理が終了した後、確定住所の情報と共に送信される。

(5) 現状と比較した次期モデル・当初案のメリット

現状と比べ、次期モデル・当初案で想定されるメリットを以下に示す。

- 利用者
 - ・オンライン申請の導入により、窓口以外の引越手続が可能になる。
 - ・市町村間で情報が連携されることにより、添付書類の削減が可能になる。
 - ・オンライン申請の導入と、市町村間で電子情報が連携されることにより、転出元市町村への訪問が不要となる。
 - ・市町村内での訪問窓口が一本化されることで、複数窓口への移動負担が軽減する。
 - ・事前に申請を行うことで、全体的な待ち時間を軽減できる。
- 転出元市町村
 - ・利用者の訪問が不要となるため、窓口対応が省略できる。
 - ・市町村間で電子情報が連携されることにより、添付書類の交付等が削減できる。
 - ・市町村間および市町村内の業務システム間で申請書や添付書類等の電子情報が連携されることにより、入力負荷や人為的ミスが軽減され、行政が効率化される。
- 転入先市町村
 - ・ワンストップ窓口の設置により、窓口業務の集約を図ることができる。
 - ・市町村間および市町村内の業務システム間で申請書や添付書類等の電子情報が連携されることにより、入力負荷や人為的ミスが軽減され、行政が効率化される。
- 民間企業
 - ・市町村から利用者の確定住所を受け取ることにより、利用者の異動状況をタイムリーにかつ正確に把握することができる。
 - ・オンライン申請件数が増えることにより、業務処理にかかるコストの削減を図ることができる。

(6) 現状と次期モデル・当初案での引越手続の流れの比較

現状と次期モデル・当初案での引越手続の流れの比較を下図に示す。次期モデル・当初案でのポイントを吹き出しで記載する。

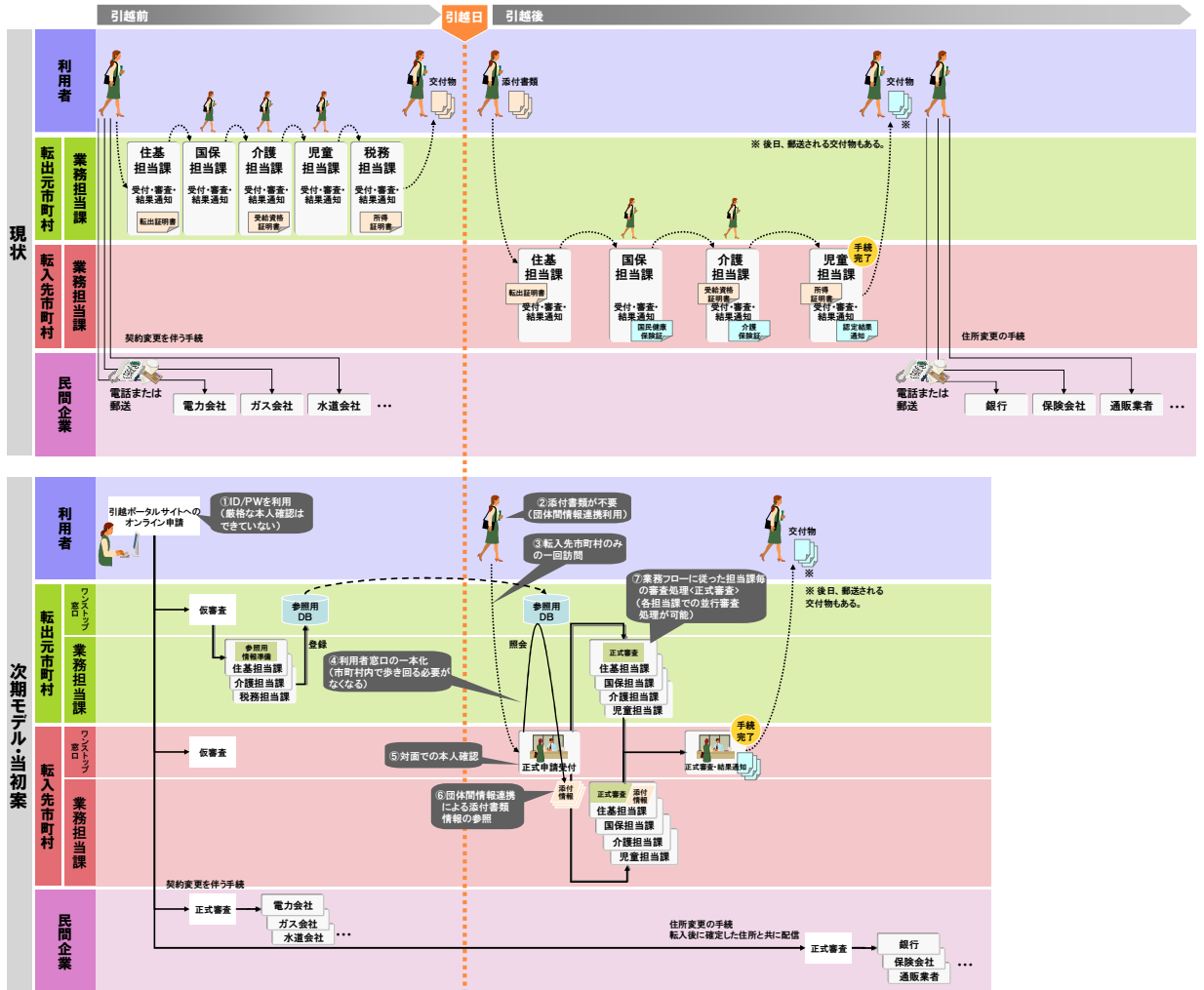


図 3-3 現状と次期モデル・当初案の引越手続の流れの比較

3.5.2. システム設計・構築

次期モデル・当初案を実現する上でのシステム構成図を示す。

関係機関間で電子情報を連携させる機能を有する分野横断基盤および次期分野横断基盤（以下、「分野横断基盤等」とする）を整備し、市町村および民間企業の業務システムを地域情報プラットフォーム標準仕様に準拠したものにすることで、電子的な申請情報の関係機関への振り分けや、関係機関間での電子情報の連携（以下、「団体間情報連携」とする）を実現する。

システム概略構成図を以下に示す。

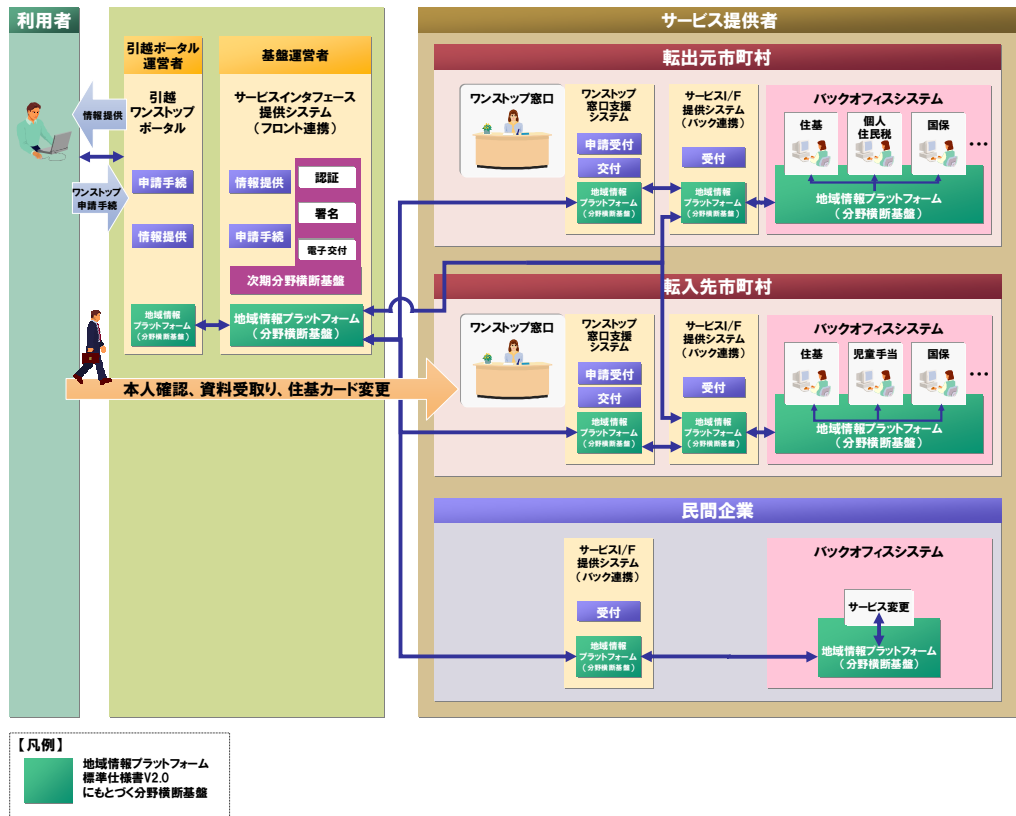


図 3-4 システム概略構成図

(1) サービスを提供するシステム

システム概略構成図に登場する各システムの機能概要を下表に示す。

表 3-4 システムの機能概要

No.	ステークホルダ	システム	機能概要
1	引越ポータル運営者	引越ワンストップポータル	利用者に対して、引越に関する手続の申請受付や進捗状況等の各種情報の提示と、サービス提供者の管理する情報を提供する。また、利用者から受け付けた情報をサービスインタフェース提供システム（フロント連携）へ受け渡す。
2	基盤運営者	サービスインタフェース提供システム（フロント連携）	引越ワンストップポータルとサービス提供者間の情報のやり取りの仲介役として、データ振り分けや情報連携を行う。また、サービス提供者間の情報連携の仲介を行う。
3	サービス提供者	ワンストップ窓口支援システム	サービスインタフェース提供システム（バック連携）を介して申請手続の情報を受信し、仮申請手続、正式申請手続の受付を行なう。また、サービスインタフェース提供システム（バック連携）を介して、他のサービス提供者との情報連携を行う。
4		サービスインタフェース提供システム（バック連携）	サービスインタフェース提供システム（フロント連携）や、ステークホルダ内の複数のバックオフィスシステムの仲介役として、データ振り分けや情報連携の制御を行う。
5		バックオフィスシステム	市町村および、民間の業務システムである。申請情報の審査を行う。また、他のバックオフィスシステムから取得した証明書等の情報を、サービスインタフェース提供システム（バック連携）を介して取得し、業務処理を実施する。

(2) 分野横断基盤等

引越ワンストップサービスでは対象となるシステムが複数存在するため、市町村間および市町村内においてシステム間で電子情報の受け渡しを担う機能を整備することが望ましい。これらシステム間での電子情報の受け渡しを行う機能の集まりを分野横断基盤として定義する。電子情報の受け渡しを担う機能については、APPLICにおける地域情報プラットフォーム標準仕様書において、通信の標準仕様として策定されており、分野横断基盤はこれに従うものとする。

また、引越ワンストップサービスにおいて新たに必要となる「認証」「署名」「電子交付」といった機能の集まりを次期分野横断基盤として定義する。なお、「(1) サービスを提供するシステム」の中では『サービスインタフェース提供システム（フロント連携）』がこれらの機能を果たす。

表 3-5 分野横断基盤と次期分野横断基盤の概要

No.	名称	概要
1	分野横断基盤	システム間での情報の受け渡しを行う機能の集まり。地域情報プラットフォーム標準仕様にもとづいて規定される。
2	次期分野横断基盤	引越ワンストップサービスの実現に新たに必要となる「認証」「署名」「電子交付」といった機能の集まり。

(3) 引越ワンストップサービスをつなぐ通信経路

市町村間では、各手続の申請情報、転出証明書や所得証明書といった添付書類情報等がやりとりされる。これら市町村間の電子情報のやりとりは、サービスインタフェース提供システム（フロント連携）を介し行われるが、利用するネットワークはLGWANを活用する。

転出証明書のように住民基本台帳システムが管理する情報については、既存の住民基本台帳ネットワーク（以下、「住基ネット」）を活用することも想定されるが、現状を鑑みると、電子情報を照会する際、照会する職員がLGWAN用の端末と、住基ネット用の端末を操作することが想定されるため、運用の煩雑化を招く恐れがある。こうした運用面やセキュリティ面を考慮し、複数のネットワークを活用するのではなく、既存のLGWANに一本化する方針とする。

3.6. 実証実験

実証実験の内容について以下に示す。

3.6.1. 実証実験の概要

実証実験の対象団体の住民異動の処理件数を参考とし、住民異動のケースとして最も一般的と考えられる「世帯転出・世帯転入（世帯員全員の異動）」を実証実験のユースケースとした。

実証実験では、次期モデル・当初案を上記ユースケースにあてはめた実証実験システム（地域情報プラットフォーム標準仕様書 V2.0 に準拠）を構築し、「利用者の利便性向上」「行政の効率化」等について実証実験モニターから意見を伺った。モニターからの意見は、アンケート調査やヒアリングを通して行った。

実施した実証実験と参加したモニター数を下表に示す。

表 3-6 実施した実証実験とモニター数

No	実証実験	協力団体	日程	モニター数
1	自治体フィールド 実証実験	北九州市	2/4～2/12	18名
2		奥出雲町	2/12～12/19	19名
3		市川市	2/13～2/18	15名
4		福岡県、ふくおか電子自治体共同運営協議会	2/13	11名
5	一般利用者実証実 験	APPLIC 会員団体（東京会場）	2/17～2/19	49名
6		APPLIC 会員団体（大阪会場）	2/24～2/25	28名
7	民間企業実証実験	東京電力	2/23	4名
			合計	144名

3.6.2. 実証実験における対象手続

次期モデル・当初案の対象手続から、実証実験で対象とする手続の選定方針を以下に示す。

- ・ 厳格な本人確認が必要な手続と必要でない手続の両方を含める
- ・ 所得証明書等、他市町村が発行する添付書類が必要となる手続を含める
- ・ 旧被保険証等、現物の返還が必要な手続を含める
- ・ 医療費受給者証等、交付物がある手続を含める
- ・ 審査結果の通知（手続の完了）が翌日以降となる手続を含める
- ・ 民間企業手続は、引越に関連する様々な業種から選定する

上記選定方針にもとづき、実証実験の対象とした 32 手続を別紙 1 に示す。

下記に実証実験の対象とした一部手続を記載する。

- ・ 市町村に対する手続（一部）
転出届、転入届、国民健康保険資格異動届（脱退・加入）、児童手当認定資格消滅、児童手当新規認定申請等
- ・ 民間に対する手続（一部）
電気使用停止、電気使用開始、都市ガス使用停止、都市ガス使用開始、銀行住所変更等

3.6.3. 実証実験における世帯構成

先に選定した実証実験の対象手続を網羅するために、利用者の世帯の構成を6人家族と定め、各世帯員の属性を下表のとおりとした。

表 3-7 実証実験で設定した世帯の家族構成

No.	構成	続柄	年齢	資格状態
1	世帯主	夫	35歳	国民健康保険に加入、児童手当を受給
2	配偶者	妻	34歳	国民健康保険に加入
3	子供1	長男	7歳	国民健康保険に加入、学校に通学
4	子供2	長女	3歳	国民健康保険に加入、乳幼児医療資格あり
5	祖父母1	祖父	68歳	国民健康保険に加入、介護保険に加入
6	祖父母2	祖母	69歳	国民健康保険に加入、介護保険に加入

3.6.4. 実証実験結果

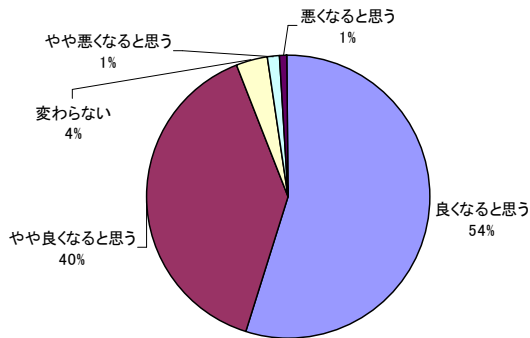
「利用者の利便性向上」「行政の効率化」に関する実証実験の結果の概要を以下に示す。

(1) 「利用者の利便性向上」の実証実験結果

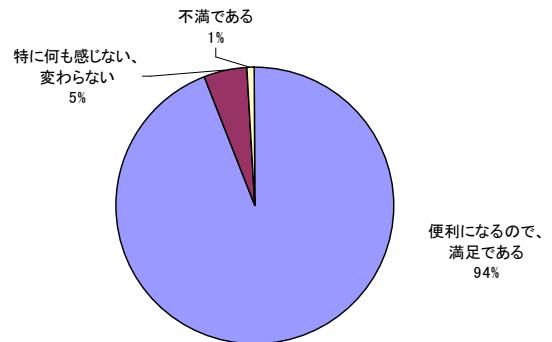
APPLIC 会員団体から募集した一般利用者および北九州市、奥出雲町、市川市、福岡県、ふくおか電子自治体共同運営協議会の職員（計 140 名）を対象に、実証実験を行い、意見交換とアンケートを実施した。

アンケート結果の一部を以下に示す。

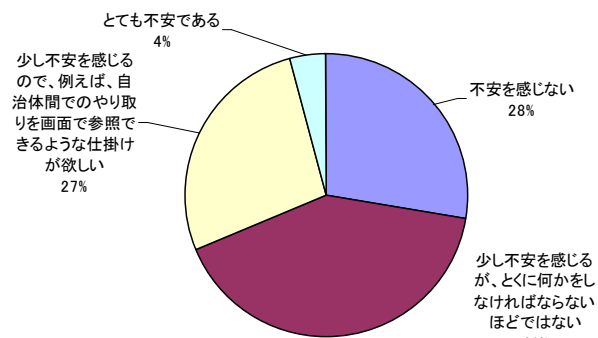
① これまでの引越手続と、今回の実験では、大きくプロセスが異なります。これまで、転出元、転入先の市町村2箇所への訪問が必要であり、民間企業へはそれぞれ電話での連絡が必要でした。この引越手続ワンストップサービスでは、転入先市町村への訪問のみで、後は自宅から申請書を入力するだけで、すべての手続が可能となります。このプロセスは、現状と比較して良くなると思いますか。



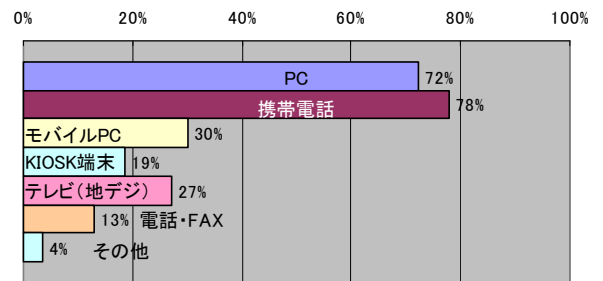
② これまでは、引越手続に必要な書類（転出証明書、所得証明書等）を事前に取得し、転入先にて添付する必要がありましたが、本サービスを利用すると、その書類が不要となり、転入先市町村と転出元市町村とでやり取りすることで対応するため、あなた自身で添付書類を準備する必要がなくなります。これについて、あなたはどのように感じますか。



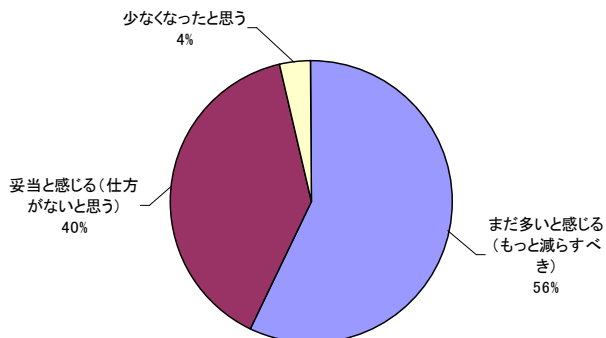
③ 添付書類を準備する必要がなくなる代わりに、市町村間であなた自身の情報をやり取りすることになりますが、そのことに不安を感じますか。



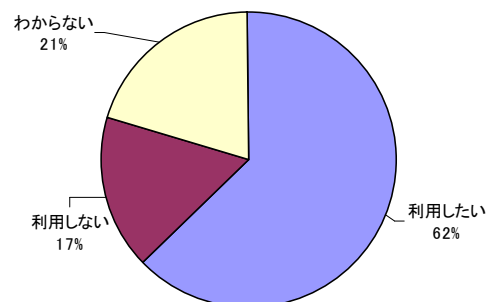
④ 今回の実証実験では、PCでの申請でしたが、今後は、手続可能手段を拡大することを目指しています。以下に示す手段のうち、希望する手段をお選びください。その他の場合は、具体的に記入願います。（3つ以内選択）



⑤ 実証実験では、基本情報の1回入力等、入力負荷の軽減を試みました。実証実験での申請の際の入力項目の数ですが、どのようにお感じになりましたか。申請する手続の数を踏まえつつ、お聞かせください。



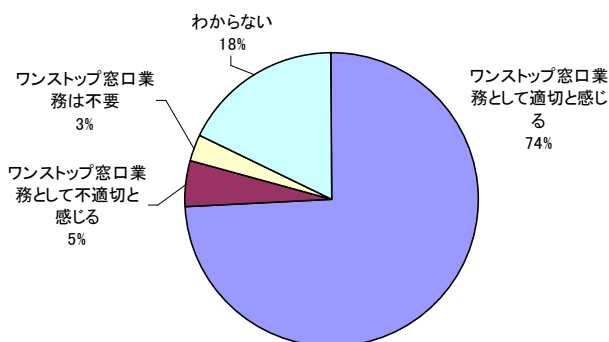
⑥ 今後引越をする際、本サービスを利用すると思いますか？利用の有無とその理由をお答えください。



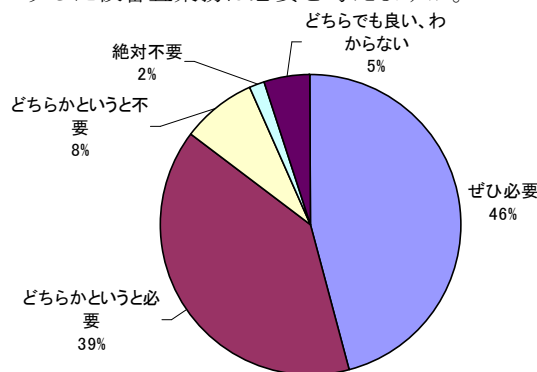
(2) 「行政の効率化」の実証実験結果

北九州市、奥出雲町、市川市、福岡県、ふくおか電子自治体共同運営協議会の職員（計 63 名）を対象に、実証実験を行い、意見交換とアンケートを実施した。
アンケート結果の一部を以下に示す。

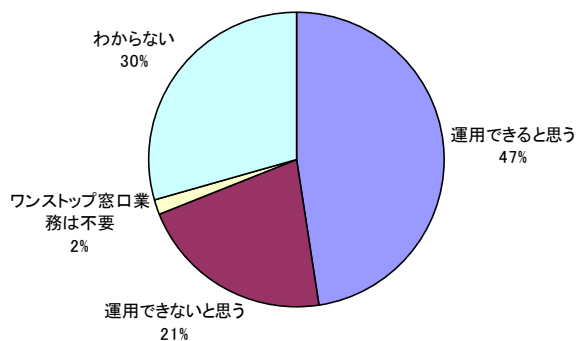
① 実証実験では、ワンストップ窓口業務として「仮審査の実施」「原課への照会情報の登録依頼」「仮審査および正式審査の結果の確認」「申請者の対応」を行えるようにしました。どのようにお感じになりましたか？



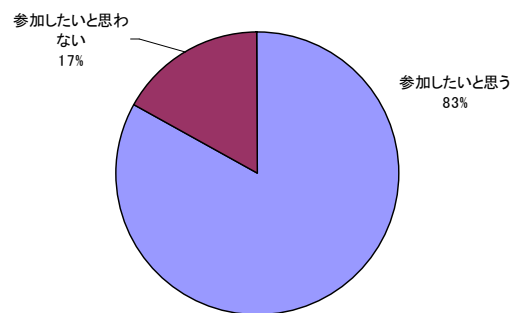
② 仮審査は、申請者の転入先の窓口での待ち時間を減らすために、「転入先での本人確認前に、予め転出元・転入先それぞれで、オンライン申請の内容を目視で確認して、申請者に不備を指摘する」という観点から、新たに設けたものとなります。引越ワンストップサービスを実現する上で、こうした仮審査業務は必要と考えますか。



③ ワンストップ窓口業務ですが、実証実験の想定で運用できるとお考えになりますか？

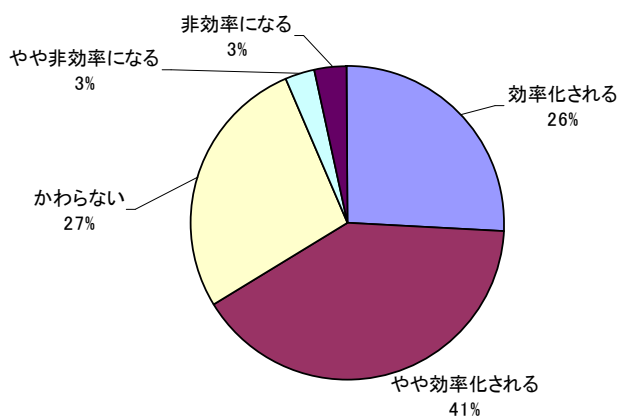


④ 引越ワンストップサービスが実現した場合に、市町村職員として参加したいと思いますか。



⑤ 引越ワンストップサービスモデルでは、申請書や添付書類の電子化により、システムへの申請内容の登録作業を省略や他団体への照会業務の簡略化を図っています。その一方で、ワンストップ窓口業務のようなあらたな業務処理も設けています。

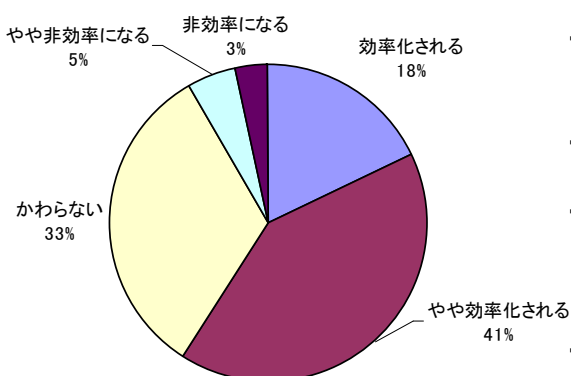
a. 転出元市町村の行政事務は効率化されると思いますか？



《やや非効率になる、非効率になると考える理由》

- ・ 誰がいつ、どこに転出したかは、数日待たないとわからない。
- ・ システムが統合されていないとシステムごとの個人情報情報の整合性に問題があると照会ごとに作業が増えると思う。
- ・ ワンストップ業務システムと、根幹系（住基システム等）システムが連携できれば効率的。そうでなければ二度手間。
- ・ 本業務処理自体が発生するのに加え、不確かな申請を起点にしているため、トラブル、修正が避けられない。補正再申請は必要。また、現行のバックオフィスシステムでは属人でサービス一覧を把握できない。
- ・ 電子化と従来型が並行している間にはわからない。

b. 転入先市町村の行政事務は効率化されると思いますか？



《やや非効率になる、非効率になると考える理由》

- ・ ワンストップ業務システムと、根幹系（住基システム等）システムが連携できれば効率的。そうでなければ二度手間。
- ・ 住民の意志確認（選択事項含む）項目、サービス案内項目（引継含む）が多くなるため←満足度低下防止のため。
- ・ 住所異動では、転出証明書を依頼してその情報を受信するまでに時間がかかるのであれば、現行とおりの転出証明書を持参する方が良いと感じる（受信がスムーズであれば、効率良いと思う）。
- ・ 電子化と従来型が並行している場合はわからない。

(3) 考察

● 「利用者の利便性向上」の実証実験結果に対する考察

アンケート結果では、転入先市町村の訪問のみとなることについて、良くなると思うとの意見が54%、やや良くなると思うとの意見が40%であり、合計して全体の94%のモニターから前向きな評価が得られた。また、利用者自身で添付書類を準備する必要がなくなることについても、便利になるので満足であるとの、前向きな評価が意見の94%を占めた。

その一方で、意見交換の中では、引越ワンストップポータルの利用者登録情報を活用した申請時の入力負荷の軽減を試みたにも関わらず、職業、要介護状態区分・認定有効期間、加入している年金の記号番号などの項目を入力する必要があったため、「申請の際に必要な入力項目がまだ多いと感じる（もっと減らすべき）」といった意見が挙げられた。

さらに、「利用者がその家族の行政サービスの利用状況等を正確に把握していない者等については、引越ワンストップポータルでのオンライン申請は困難」といった意見も挙げられ、手続に必要な情報を正確に把握していない利用者については、市町村の窓口で職員がサービスや手続を丁寧に案内し、利用可能なサービス・手続を確実に受けられるようにすることも必要とのことであった。

●「行政の効率化」の実証実験結果に対する考察

アンケート結果では、転出元市町村の行政の効率化について、効率化されるとの意見が26%、やや効率化されるとの意見が41%であり、合計して全体の67%のモニターから前向きな評価が得られた。同様に、転入先市町村の行政の効率化についても、効率化されるとの意見が18%、やや効率化されるとの意見が41%であり、合計して全体の59%のモニターから前向きな評価が得られた。

その一方で、アンケートの自由意見や意見交換の中で、「ワンストップ窓口支援システムと既存の基幹系業務システム（住民基本台帳システム等）がシステム連携できていなければ効率化につながらない」「不確かな申請（ID/パスワードによる仮申請）が起点になるため、トラブル、修正が避けられない」「利用者の情報を持っていない転入先市町村のみでの本人確認に不安を感じる」「転出元市町村においても、自身の責任のもと本人確認が行えることが必要」といった、実運用時における各種問題点が挙げられた。

さらに、転出元市町村に利用者が訪問しないことについて、「引越に伴う手続のうち、単身者等の標準的なものを対象とすることが現実的であり、相談を伴う手続等を含む場合は、十分な説明を行うためにも転出元市町村の窓口を訪問することが必要」との意見も挙げられた。

●まとめ

モニターより挙げられた問題点を中心に考察をまとめる。

- ① 次期モデル・当初案における、オンライン申請はID・パスワードで行い転入先市町村にて利用者の厳格な本人確認を行う、という方法では、転入先市町村で利用者に関する情報を持っていないため、なりすましや冷やかし、その他トラブルに対応しきれないといった不安が残るため、転出元市町村が自身の責任のもと本人確認が行える方法も考慮しながら、「利用者の本人確認方法」について見直す必要がある。
- ② 次期モデル・当初案における転入先市町村のみでの訪問では、引越に伴う手続について十分な説明対応が行えず、また、引越に伴う全ての手続に対応することができないため、転入先市町村への一回訪問とした「利用者の訪問先団体」について見直す必要がある。
- ③ 実証実験で使用した引越ワンストップポータルでは、申請時の利用者の入力負荷軽減の効果は十分でない。また、手続に必要な情報を正確に把握していない利用者でも、利用可能なサービスを確実に受けられるようにしなければならない。こうした「申請時の入力負荷の軽減方法」について再検討する必要がある。

3.7. 次期モデル・改訂案

実証実験を通して得られたモニターの指摘を踏まえ、市町村に対する手続について、次期モデル・当初案を見直し、次期モデル・改訂案を新たに示す。

3.7.1. 次期モデル・当初案の問題点と改訂方針

次期モデル・当初案に対して、モニターより指摘のあった次の3点を特に重要な問題点と位置づけ、これらを中心にして改訂方針を検討した。

- ・利用者の本人確認方法
- ・利用者の訪問先団体
- ・申請時の入力負荷の削減方法

(1) 「利用者の本人確認方法」に関する問題点と改訂方針

(ア) 問題点

現状、利用者の本人確認は転出を受け付ける市町村と転入を受け付ける市町村がそれぞれの責任で行っている。しかし、オンライン申請をID/パスワードで行い、転入先市町村で対面により確認するという方法では、住民の情報を持っていない転入先市町村のみでの確認となるため、なりすましや冷やかashiに対応しきれないという不安が残るとの意見が挙げられた。また、転出元市町村においても、自身の責任のもと本人確認が行えることが必要との意見があった。

また、本人確認がとれていない状態で市町村が保有する行政情報を活用することは困難との意見であった。

(イ) 改訂方針

①転出元市町村自身で本人確認を行うパターンを追加

次期モデル・改訂案では、転入先市町村での本人確認結果を受けるのではなく、転出元市町村が自身の責任で本人確認できるパターンを追加することとした。

②オンライン申請の際に厳格な本人確認が行えるパターンを追加

次期モデル・改訂案では、オンライン申請の際にID/パスワードを用いるのではなく、厳格な本人確認を行える方法を追加することとした。現時点ではJPKIを前提とするが、国の検討動向によっては他の方式の採用も検討する。

(2) 「利用者の訪問先団体」に関する問題点と改訂方針

(ア) 問題点

転入先市町村のみへの訪問では、利用者が税の滞納者である場合や、転入先市町村での資格の引継ぎが必要な場合等、従来、転出元市町村の窓口で行っていた説明が十分に行えないという不安が挙げられた。さらに、転入先市町村のみへの訪問とした場合、オンライン申請で対応できる手続は限られるため、引越に伴う全てのケースについて対応することは困難であるとの意見であった。

(イ) 改訂方針

①転出元市町村へ訪問するパターンを追加

次期モデル・改訂案では、すべての利用者について一律にオンライン申請によるワンストップ化を目指すことよりも、市町村が利用者に対して十分な説明を行うことができ、利用者が本来受けら

れるサービスを確実に受けられる形を目指し、現状と同様に転出元市町村への訪問を必要とするパターンを追加する。窓口では、利用者の状況や手続によって、職員が丁寧に案内し、利用可能なサービスを確実に受けられるようサポートを行う。

なお、現時点で転出元市町村への訪問が必要になると思われるケースの例を以下に示す。

- 一部世帯員の異動の場合（特に世帯主が変更される場合）
- 利用者が、自分を含めた住民基本台帳上の世帯構成を正確に把握していない場合
- 窓口での相談が必要な手続（介護等）
- 住民票を削除された人
- 成年後見人の異動の場合
- 保険料や税の滞納者 等

(3) 「申請時の入力負荷の削減方法」に関する問題点と改訂方針

(ア) 問題点

利用者が複数の手続を引越ワンストップポータルで一括申請するにあたって、次期モデル・当初案では、氏名や住所といった基本情報は、引越ワンストップポータルの利用者登録情報に一度入力すればその内容が各申請書に反映され、利用者の入力負担が軽減されるような画面を検討した。しかし、職業、要介護状態区分・認定有効期間、加入している年金の記号番号などを入力することとしたため利用者が入力する項目が依然として多いという意見があった。また、必要な手続や入力すべき項目、そして入力すべき内容を利用者自身が分からない場合も多いといった意見もあった。さらに、利用者の入力負担が軽減される一方で職員の入力負担は増大してしまうというモデルではなく、市町村職員の入力負担も同時に軽減し、行政の効率化につなげるべきとの意見もあった。

そのため、利用者および市町村職員の申請時の入力負担を軽減し、手続を容易にするような仕組みの検討が必要であった。

(イ) 改訂方針

● 転出元市町村の保有する行政情報を活用する

次期モデル・改訂案では、入力項目を削減し、利用者が入力に戸惑うことなく円滑に入力できるようにするため、厳格な本人確認を行うことを前提として、転出元市町村が保有する「利用者に関する行政情報（本人情報、世帯情報、資格情報等）」を引越ワンストップポータルに表示することとした。転出元市町村の保有する行政情報を活用することで、利用者に対し「現在受けているサービス・手続や手続に必要な情報（資格情報等）の表示」をすることができる。

一方で市町村職員としては、「業務システムに申請情報を入力する際の人為的ミスの防止」を図ることができる。

なお、利用者が窓口申請を行う場合に、市町村職員が転出元市町村の保有する行政情報を活用し、代行入力を行い、利用者の入力負担の軽減を図るとともに、職員の入力負担軽減と、入力ミスやサービス・手続の案内漏れをなくすことも可能となる。

3.7.2. 次期モデル・改訂案の提示

次期モデル・改訂案では、利用者の利便性向上や行政の効率化だけでなく、本人に確実にサービスを提供することができることも重視すべきである。

また、利用者によってサービスの利用状況等の事情が異なり、また手続も様々であるため、オンライン申請が適する者も、窓口訪問が適する者もある。ゆえに、転出元市町村の窓口でも対応できるようにする。

これら次期モデル・当初案に対するモニターの指摘等を踏まえ、問題点と改訂方針を整理した結果、「将来モデルを実現するための第一段階として目指すモデル」として2パターンを用意し、それぞれ「改訂案1：双方窓口訪問型」「改訂案2：公的個人認証を利用したオンライン申請型」とした。

次期モデル・改訂案は、いずれも転出に伴う手続の申請の際にも厳格な本人確認を行うとともに、関係機関や関係部局間で転出元市町村の保有する利用者に関する行政情報を電子的に連携させることで、ワンストップ窓口での一括申請、添付書類や手続の省略等を実現するものである。

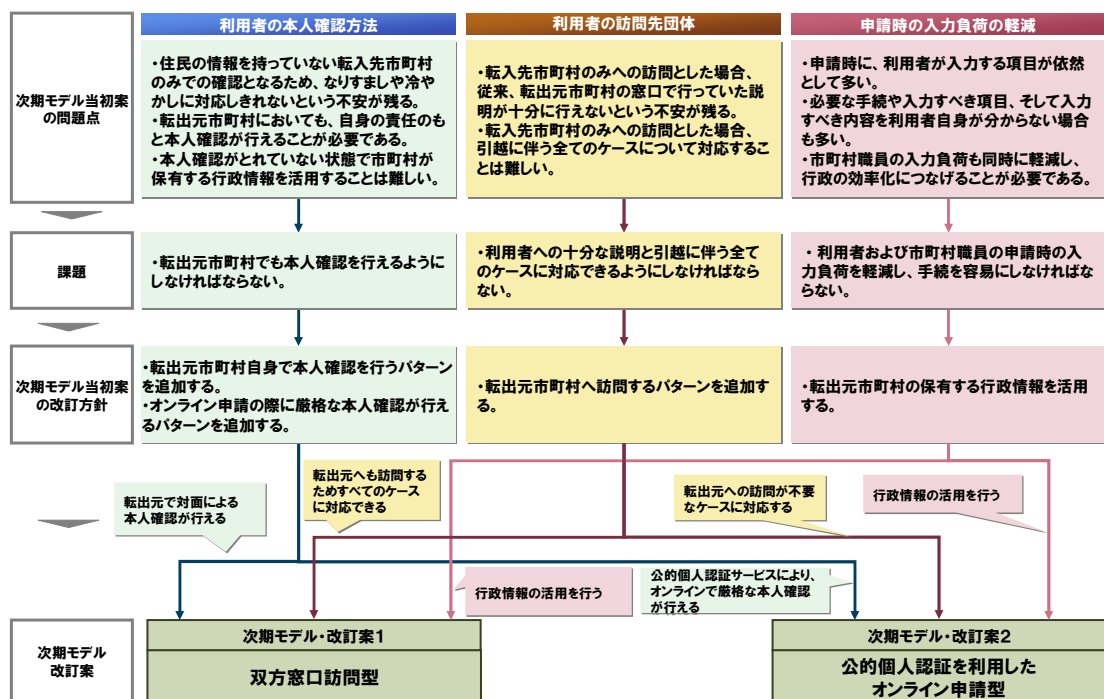


図 3-5 改訂方針と次期モデル・改訂案の関連図

「改訂案1：双方窓口訪問型」は、利用者が、転出元市町村、転入先市町村のそれぞれのワンストップ窓口を訪問し、本人確認を行った上で、転出・転入の手続を行うパターンである。

一方、「改訂案2：公的個人認証を利用したオンライン申請型」は、利用者が、引越前に引越ワンストップポータルにアクセスし、公的個人認証サービス（以下、JPKIと略す）を利用したオンライン認証を実施したうえで、オンライン申請をし、引越後に転入先の市町村のワンストップ窓口を訪問して、転入の手続を行うパターンである。

それぞれの改訂案における処理の概要を下表に示す。

表 3-8 次期モデル・改訂案の処理の概要

区分		処理の概要
改訂案 1	双方窓口訪問型	<ul style="list-style-type: none"> ・ 転出元・転入先両市町村のワンストップ窓口において引越に関する手続を申請する。その際に、職員がサービスや手続を案内することができる。 ・ 各市町村のワンストップ窓口は、申請情報をその市町村の関係業務担当部局に送る。関係業務担当部局は、関係部局や関係市町村間の電子情報の連携により、手続の審査に必要な情報を入手し、手続を処理する。 ・ 関係機関間の電子情報の連携により、ワンストップ窓口での一括申請や添付書類・手続の省略を実現する。 ・ なお、引越ワンストップポータルは必ずしも必要としない。
改訂案 2	公的個人認証を利用したオンライン申請型 ^{※1}	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者は、転出時に JPKI を利用し、転出関係の手続をオンラインで申請する。転出元市町村では、JPKI で本人確認を行った上で、手続を処理する。 ・ 転出元市町村では、JPKI で本人確認を行った上で、関係業務担当部局に申請情報を送信する。関係業務担当部局は、関係部局間の電子情報の連携により、手続の審査に必要な情報を入手し、手続を処理する。 ・ 利用者は、転入後に、転入先市町村のワンストップ窓口を訪問し、本人確認を行った上で、転入関係の手続を申請する。 ・ 転入先市町村のワンストップ窓口では、申請情報を関係業務担当部局に送信する。関係業務担当部局は、関係部局や関係市町村間の電子情報の連携により、手続の審査に必要な情報を入手し、手続を処理する。 ・ 関係機関間の電子情報の連携により、ワンストップ窓口での一括申請や添付書類・手続の省略を実現する。 ・ JPKI により本人確認を行えるため、転出時における引越ワンストップポータルにおいて、転出元市町村の保有する行政情報を基に、該当するサービスや手続、また手続に必要な情報（資格情報等）を表示することができる。

※1. 転出届に関しては付記転出を活用する。

なお、改訂案 1 および改訂案 2 とも、あらかじめ本人の同意を得た上で、関係機関間で電子情報を連携するという点は、次期モデル・当初案と変わらない。

また、民間企業への申請についても、引越ワンストップポータルにより、次期モデル・当初案と同様の申請が可能。

3.7.3. 次期モデル・改訂案の概要

(1) 次期モデル・改訂案 1：双方窓口訪問型

(ア) 当初案からの見直し事項

(A) 利用者の本人確認方法

- 転入先市町村のみならず、転出元市町村でも対面による厳格な本人確認を実施する。

(B) 利用者の訪問先団体

- 転入先市町村のみならず、転出元市町村にも訪問する。（訪問機関は現状と同様となる）
- 転出元市町村での訪問窓口は転入先市町村と同様一箇所（例：ワンストップ窓口）とする。

(C) 申請時の入力負荷の軽減方法

- 利用者がワンストップ窓口で申請する際に、転出元市町村の保有する行政情報（本人情報、世帯情報、資格情報等）を確認することができるようにすることで、申請時の負荷を軽減する。
- 転出元市町村や転入先市町村のワンストップ窓口の職員による代行入力により、利用者の入力負荷を軽減することも可能。また、転出元市町村及び転入先市町村の職員が代行入力を行う場合に、転出元市町村が保有する申請に必要な情報（添付書類に記載される情報等）を入手し、申請画面に表示することで、職員の作業負荷が軽減される。

(イ) 当初案と改訂案 1 の引越手続の流れの比較

当初案と改訂案 1 について、転出元と転入先市町村に係る引越手続の流れの比較を下図に示す（次期モデル・当初案と次期モデル・改訂案 1 で異なっている箇所をポイントとして吹き出しに記載）。

なお、民間企業の手続について引越ワンストップポータルを利用しない場合は、既存の民間引越サービスを利用する等の考慮が必要である。

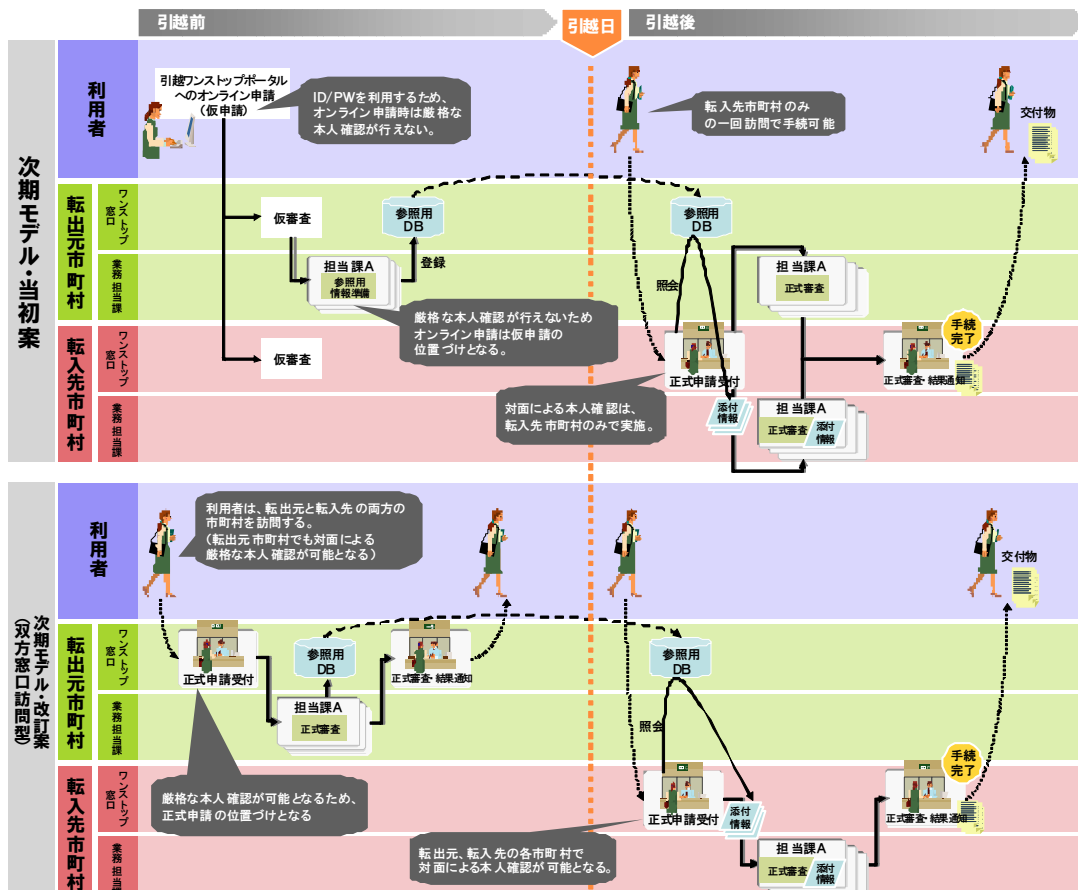


図 3-6 当初案と改訂案 1 の引越手続の流れの比較

- 次期モデル・改訂案 1 では、転出元市町村と転入先市町村の両方を訪問する。
- 次期モデル・改訂案 1 では、転出元市町村と転入先市町村それぞれの窓口での申請を行う。そのため、転出元市町村と転入先市町村の双方において対面による厳格な本人確認が可能となる。

(ウ) 当初案と比べた改訂案 1 のメリット・デメリット

(A) メリット

次期モデル・当初案と比べ、次期モデル・改訂案 1 で想定されるメリットを以下に示す。

- 利用者
 - ・ 転出元市町村に訪問することにより、引越に伴う手続に関して対面での十分な説明を受けることができる。
 - ・ 転出元市町村にも訪問するため、例えば、国民健康保険料等の清算が必要な利用者等も含めて、引越に伴う全てのケースに対応できる。
 - ・ 利用者自身や家族が受けている行政サービスを正確に把握していない場合があるが、転出元市町村の窓口で厳格な本人確認を行うため、転出元市町村が保有する利用者自身や家族に関する情報を参照でき、正確な情報による申請を行うことができる（なお、転出元市町村が保有する自身や家族に関する情報を予め申請書の該当欄に印刷しておくことも考えられる）。
- 転出元市町村
 - ・ 利用者に対し、必要な手続等について対面での十分な説明をすることができる。
 - ・ 対面での窓口申請のため、仮審査事務が発生しない。
- 転入先市町村
 - ・ 利用者が転出元市町村に訪問するため、転出元市町村手続の添付書類（現物）の受け取り等、転出元市町村に関連する事務が発生しない。

(B) デメリット

次期モデル・当初案と比べ、次期モデル・改訂案 1 で想定されるデメリットを以下に示す。

- 利用者
 - ・ 転出元市町村にも訪問する分、訪問先団体数が多い。
- 転出元市町村
 - ・ オンライン申請で対応できるケースについても窓口での対応が必要となる。
- 転入先市町村
 - ・ なし

(エ) 想定する利用者・手続

- 転出元市町村にも訪問するため、例えば、国民健康保険料等の清算が必要な利用者等も含めて、すべてのケースに対応できる

(2) 次期モデル・改訂案2：公的個人認証を利用したオンライン申請型

(ア) 当初案からの見直し事項

(A) 利用者の本人確認方法

- 転出元市町村では、JPKI を活用したオンラインによる厳格な本人確認を実施する。
- 転入先市町村では、対面による厳格な本人確認を実施する。

(B) 利用者の訪問先団体

- 次期モデル・当初案から変更なし。

(C) 申請時の入力負荷の軽減方法

- 転出元市町村の保有する行政情報(本人情報、世帯情報、資格情報等)を引越ワンストップポータルに表示することで、引越ワンストップポータルでの申請時の利用者の入力負荷を軽減する。
- 転入先市町村のワンストップ窓口の職員による代行入力により、利用者の入力負荷を軽減することも可能。また、転入先市町村の職員が代行入力を行う場合に、転出元市町村が保有する申請に必要な情報(添付書類に記載される情報等)を入手し、申請画面に表示することで、職員の作業負荷が軽減される。

(イ) 当初案と改訂案2の引越手続の流れの比較

当初案と改訂案2の引越手続の流れの比較を下図に示す(次期モデル・当初案と次期モデル・改訂案2で異なっている箇所をポイントとして吹き出しに記載)。

なお、民間企業の引越手続の流れは、次期モデル・当初案との違いはないため、転出元と転入先市町村に係る手続の流れについてのみ記載している。

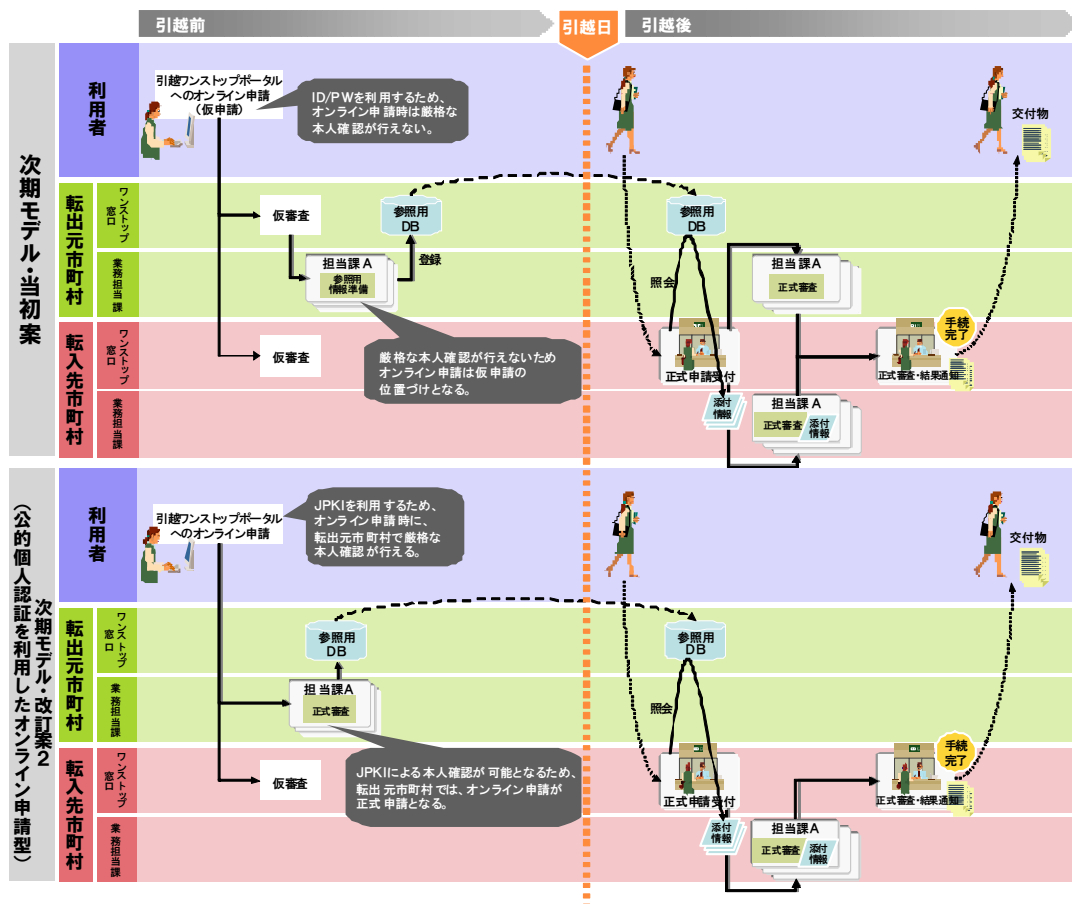


図 3-7 当初案と改訂案2の引越手続の流れの比較

- オンライン申請時に ID/パスワードではなく、JPKI を活用することで、引越ワンストップポータルで厳格な本人確認が可能となる。
- 厳格な本人確認が行えるため、転出元市町村が保有する利用者に関する行政情報(本人情報、世帯情報、資格情報等) を引越ワンストップポータルに提供することができるようになり、利用者に対する引越ワンストップポータルでの申請時の入力負荷を軽減することが可能となる。
- 転出元市町村に対しては、オンラインでの仮申請ではなく正式申請が可能となる。

(ウ) 当初案と比べた改訂案 2 のメリット・デメリット

(A) メリット

次期モデル・当初案と比べ、次期モデル・改訂案 2 で想定されるメリットを以下に示す。

- 利用者
 - 利用者自身や家族が受けている行政サービスを正確に把握していない場合において、転出元市町村で JPKI による厳格な本人確認を行えるため、転出元市町村が保有する利用者自身や家族に関する情報を引越ワンストップポータルに表示することができ、入力負荷の軽減や正確な情報による申請を行うことができる。
- 転出元市町村
 - JPKI により、厳格な本人確認を行うことができる。
 - オンライン申請の受付と同時に、厳格な本人確認が行えるため、仮審査事務が発生しない。
- 転入先市町村
 - なし

(B) デメリット

次期モデル・当初案と比べ、次期モデル・改訂案 2 で想定されるデメリットを以下に示す。

- 利用者
 - 住民基本台帳カードおよび IC カードリーダーが必要になる。また、JPKI を利用するにあたって、各種設定をしなければならない。
- 転出元市町村
 - なし
- 転入先市町村
 - なし

(エ) 想定する利用者・手続

- 相談業務等の対面での対応を必要としない利用者や手続に対応できる。

(オ) 引越ワンストップポータルの画面の見直し案

利用者のメリットとして示した、転出元市町村が保有する利用者自身や家族に関する情報を活用し入力負荷の軽減や正確な情報による申請を行うことについて、引越ワンストップポータルの画面の見直し案を以下に示す。

(A) 利用者自身や家族に該当する行政サービスや手続の表示

- ・ 実証実験の手続選択画面



- ・ 改訂案の手続選択画面（案）



利用者が自身で引越ワンストップポータルに登録した利用者登録情報からシステムが判定し、自動的に申請すべき手続を案内する。この場合、申請者が現在受けている行政サービスを全て知っていないと、手続の抜け漏れが発生してしまう可能性がある。

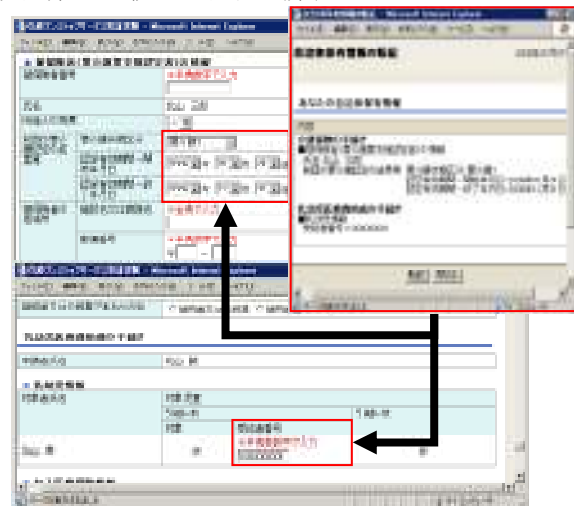
利用者が現在受けている行政サービスの情報を転出元市町村が引越ワンストップポータルに提供し、表示する。上記の情報から、利用者が引越の際に申請すべき手続を案内する。これにより、現在受けている行政サービスを参考にできるため、手続の抜け漏れを防ぐことが可能となる。

(B) 手続に必要な情報（資格情報等）の表示

- ・ 実証実験の手続入力画面



- ・ 改訂案の手続入力画面（案）



利用者が自身で引越ワンストップポータルに登録した利用者登録情報は、各申請書で初期入力され、重複入力は不要としているが、利用者登録情報に含まれていないものは全て利用者が入力する。この場合、利用者は手続に必要な情報（資格情報等）を全て、正しく知っていないと申請できない。

転出元市町村の保有する行政情報を別ウィンドウに表示する（要介護要支援認定手続の場合、「要介護状態区分」や、「認定有効期間」、乳幼児医療費助成手続の場合、「受給者番号」等）。「転記」ボタンを押下すると、転出元市町村の保有する情報が手続入力画面の該当項目に転記される。これにより、利用者は手続に必要な全ての情報を知っていなくても、申請が可能となる。

(3) まとめ

次期モデル・改訂案と、現状の引越モデル、次期モデル・当初案それぞれの違いを表 3-9 に整理する。

表 3-9 各モデルの違いの整理

No.	項目	現状	次期モデル・当初案	次期モデル・改訂案1 (双方窓口訪問型)	次期モデル・改訂案2 (公的個人認証を利用した オンライン申請型)
1	概要	<ul style="list-style-type: none"> 転出元市町村および転入先市町村の各手続担当課を訪問して転出・転入の手続を行う 	<ul style="list-style-type: none"> ID・パスワードによるオンライン申請をした後、転入先市町村を訪問し、ワンストップ窓口で転出・転入の手続を行う 	<ul style="list-style-type: none"> 転出元市町村および転入先市町村を訪問し、それぞれのワンストップ窓口で転出・転入の手続を行う 	<ul style="list-style-type: none"> JPKIを利用したオンライン申請をした後、転入先市町村を訪問し、ワンストップ窓口で転入の手続を行う
2	利用者の本人確認方法	<ul style="list-style-type: none"> 転出元市町村、転入先市町村双方で対面確認 	<ul style="list-style-type: none"> 転入先市町村は対面で確認 転出元市町村での本人確認は、転入先市町村における対面での本人確認結果に依存 	<ul style="list-style-type: none"> 転出元市町村、転入先市町村双方で対面確認 	<ul style="list-style-type: none"> 転出元市町村はJPKIにて確認 転入先市町村は対面にて確認
3	利用者の訪問先	<ul style="list-style-type: none"> 転出元市町村および転入先市町村双方の各手続担当課 	<ul style="list-style-type: none"> 転入先市町村のワンストップ窓口 	<ul style="list-style-type: none"> 転出元市町村および転入先市町村双方のワンストップ窓口（転出元市町村の窓口で、手続やサービスの案内を受けることが可能。） 	<ul style="list-style-type: none"> 転入先市町村のワンストップ窓口
4	申請時の入力 負担の軽減	—	<ul style="list-style-type: none"> 引越ワンストップポータルの利用者登録情報の活用により、利用者の入力負担を軽減 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者がワンストップ窓口で申請する際に、転出元市町村の保有する行政情報（本人情報、世帯情報、資格情報等）を確認することができるようになることとで、申請時の負担を軽減。 転出元市町村や転入先市町村のワンストップ窓口の職員による代行入力により、利用者の入力負担を軽減することとで、転入先市町村の職員が代行入力を行う場合にも可能。 	<ul style="list-style-type: none"> 転出元市町村の保有する行政情報（本人情報、世帯情報、資格情報等）を引越ワンストップポータルに表示することとで引越ワンストップポータルでの申請時の利用者の入力負担を軽減。 転入先市町村のワンストップ窓口の職員による代行入力により、利用者の入力負担を軽減することとで可能。
5	想定する利用者・手続	<ul style="list-style-type: none"> すべての利用者・手続に対応 	<ul style="list-style-type: none"> 相談業務等の対面での対応を必要としない利用者や手続に対応 	<ul style="list-style-type: none"> すべての利用者・手続に対応 	<ul style="list-style-type: none"> 相談業務等の対面での対応を必要としない利用者や手続に対応

利用者の状況によっては、窓口での申請が適当なケースもある、オンライン申請の対象手続以外の手続を行う場合がある等、オンライン申請には限界があり、転入先市町村と転出元市町村を訪問する次期モデル改訂案 1 は、引越ワンストップサービスのベースとして必要になると考える。

一方で、オンライン申請を望む利用者に対し、次期モデル・改訂案 2 を用意することで、利用者が申請方法を選択することができる。

いずれにしても、関係機関や関係部局の間での電子情報の連携が重要であり、これにより、利用者の利便性向上とともに行政効率化等を図ることができる。

3.8. 行政効率化方策

引越ワンストップサービスの実現にあたっては、引越ポータル運営者、基盤運営者、サービス提供者である関連省庁、市町村、民間企業、および利用者が相互に連携して、様々な課題を解決しながら実現していくことが必要である。

特に、利用者からの申請の受付・審査を行う市町村においては、行政の効率化が求められており、業務の効率化に向けた業務改革やシステム改革を行う中で、引越ワンストップサービスの提供に取り組むことが適当と考える。

そこで、当該事業で検討した各モデルにて想定される行政の効率化について述べ、その上で、行政の効率化を実現するための方策について示す。

3.8.1. 各モデルにて想定される行政の効率化

当該事業内で検討した各モデルに取り組むことで想定される効率化の内容を以下に示す。

(1) 次期モデル・改訂案 1（双方窓口訪問型）

市町村間で電子情報が連携されることにより、両市町村において、添付書類の交付等の省略、システムへの入力負荷、人為的な入力ミスの軽減が図られるとともに、ワンストップ窓口の設置による窓口業務の集約により、行政の効率化に寄与すると考えられる。

その一方で、転出元市町村での窓口対応は必要となる。

(2) 次期モデル・改訂案 2（公的個人認証を利用したオンライン申請型）

利用者の転出元市町村への訪問が不要となるため、転出元市町村での窓口対応が省略できる。

さらに、市町村間で電子情報が連携されることにより、両市町村において、添付書類の交付等の省略、システムへの入力負荷、人為的な入力ミスの軽減が図られるとともに、ワンストップ窓口の設置による窓口業務の集約により、行政の効率化に寄与すると考えられる。

3.8.2. 実施方策

(1) 添付書類、手続の省略等

地方公共団体においては、関係機関や関係部局の間で電子情報の連携が可能になることを踏まえ、業務や組織を全体として効率的なものに見直すことが必要となる。例えば、幅広い分野において、手続の審査に必要な情報は、電子情報の連携により入手することができるようにし、添付書類や手続を省略するべきである。

(2) ワンストップ窓口の設置

引越手続に関する受付窓口をワンストップ窓口に集約する必要があり、ワンストップ窓口での一括受付を前提とした業務の流れを検討すべきである。また、ワンストップ窓口で業務横断的に住民の情報を参照することができる新たなシステムの導入が必要となる。

さらに、ワンストップ窓口では、上記のような受付業務のみならず、比較的処理が容易と判断できる定型的な案件については処理もまとめて行うことにより、一層の効率化が可能になると考える。

なお、受付業務、処理ともに、複雑な案件については、従来どおり個別窓口での対応とする。

いずれにしても、利用者に対して確実に対応・処理が行える組織作りおよび人材育成が必要である。

(3) 地域情報プラットフォームを活用したシステム再構築

地域情報プラットフォームを活用したシステム再構築を行い、システム全体を効率化すべきである。

引越ワンストップサービスでは、現状の紙による情報を電子情報として連携させることで、行政の効率化に寄与することを想定している。そのためには、他団体との電子情報の連携と取得した電子情報を業務システムで連携する仕組みやオンラインで受け付けた申請情報を業務システムに連携する仕組みが必要となる。

こうした仕組みを既存の業務システムに取り込むためには、システム改修が必要になるが、システム同士を個別に連携させるのではなく、システム間連携を可能にするためのルールである地域情報プラットフォーム標準仕様を活用したシステム再構築を行い、分野横断基盤等を通じたシステム間連携を実現することで、システム全体が効率化され、システム運用経費を削減することが可能になる。

4. 実現に向けた課題

次期モデル・当初案を対象に、引越ワンストップサービスを実現する上での課題の洗い出しを行った。また、実証実験の評価結果を受け、次期モデル・改訂案を検討したため、洗い出した課題についても、次期モデル・改訂案でも該当する課題であるかを整理した。次期モデル・当初案と次期モデル・改訂案を比較すると、次期モデル・当初案は、解決すべき課題が相対的に多い。

以下に、制度面、運営面、技術面の課題について、それぞれ主なものを示す。

なお、引越ワンストップサービスを実現する上での課題一覧を別紙 2 に示す。

4.1. 制度面の課題（主なもの）

次期モデルで想定する引越ワンストップサービスのモデルに対して、制度的な制約事項となる可能性のあるものを課題として洗い出した。

なお、制度面の課題については、ワンストップ化（転入先市町村への 1 回訪問）の実現のための制度改正を目的とするのではなく、制度本来の趣旨を踏まえ、モデルの妥当性を含めた検討が必要である。

(1) 転入先市町村への訪問のみで引越の手続を可能とすることについて

転出については、転出元市町村での厳格な本人確認が求められており、転出届については、オンラインによる申請を認めていない。付記転出届は、オンライン申請が可能であるが、JPKI を利用することが必要とされている。

当初案では、転出元市町村では対面による本人確認を行わず、転入先市町村での対面による本人確認を行うことによって、確認されたとみなして転出届を認めることとしている。

そのため、転入先市町村での本人確認によって、転出元市町村でも本人確認が行えたものとみなし、転出届を認めることの可否について、国で検討し、その検討結果に沿って、制度改正が必要であれば所要の制度改正を行う必要がある。

《該当する次期モデル：当初案》

(2) 市町村間で電子情報を連携させ、添付書類を省略することについて

- ① 次期モデルでは、転入手続で確認する添付書類の情報について、添付書類ではなく、転出元と転入先の市町村間で電子情報を連携することとしている。

添付書類を省略するためには、現状、添付を義務付けている法令等について、国による法改正や、国、および関係者間でのルール作りが必要となる。

- ② 市町村間での電子情報の連携と個人情報保護の関係については、法律上、市町村長に対し、手続の審査に必要な情報を調査する権限を認めているものもあるが、次期モデルでは、さらに本人の同意を得ることを前提としており、個人情報保護の点で、特段の問題はないと考えられる。

また、必要な電子情報の提供を担保するための対策として、法改正や、国、関係者間でのルール作りを行うことが考えられる。

《該当する次期モデル：当初案、改訂案 1、改訂案 2》

(3) 転出時の各種手続の届出が引越後になることについて

次期モデル・当初案では、転入先市町村の窓口で、転出手続と転入手続の「正式申請」を行うこととしており、転出手続の届出を引越後に行うこととなる。

現状の制度では、例えば転出届は、「あらかじめ」届け出ることが規定されている。

このような場合、転出に関する手続において、手続の申請・届出を引越後に行うことの可否について、国で検討し、その検討結果に沿って、制度改正が必要であれば所要の制度改正を行う必要がある。

《該当する次期モデル：当初案》

(4) 転入手続と転出手続を同時に処理することについて

次期モデル・当初案では、転入先市町村の窓口で、転出と転入の両方の手続の「正式申請」を行うこととしており、転出と転入の手続を、それぞれの市町村で同時に並行して処理することとなる。

例えば転入届の場合、転出届けに対して交付される転出証明書の添付が必要とされている。

このように、引越に関連する手続の中で、関連する手続の前後関係を整理し、並行で処理を行うことの可否について、国で検討し、その検討結果に沿って、制度改正が必要であれば所要の制度改正を行う必要がある。

《該当する次期モデル：当初案》

(5) 「仮申請」の時点で、利用者の情報を収集することについて

次期モデル・当初案では、窓口での正式申請の前にオンラインで仮申請を行うこととしており、仮申請時に、転出元市町村のワンストップ窓口において、申請内容の確認や団体間連携情報の準備のため、市町村内で管理する利用者に関する情報を収集することとなる。

利用者の情報収集については、利用者本人の同意が得られれば問題ないと考えられるが、オンラインでの仮申請の際は、厳格な本人確認を行っていない段階での同意である。また、なりませし等についても、確認が行っていないこととなる。

そのため、仮審査の時点で、厳格な本人確認なしに個人情報参照することの可否について国で検討し、その検討結果に沿って、制度改正が必要であれば所要の制度改正を行う必要がある。

《該当する次期モデル：当初案》

(6) 民間が引越ワンストップポータルを運営する場合について

ここでは、利用者が安心して引越ワンストップポータルのサービスを利用できることを「信頼性」と位置づける。

国や地方公共団体がポータルを運営する場合、「信頼性」については問題ないと考えられる。

民間がポータルを運営する場合は、運営資格や運営条件を規定する等、信頼性を確保するためのルールを、国や関係者間で取り決めることが必要となる。

《該当する次期モデル：当初案、改訂案1^{*1}、改訂案2》

※1. 次期モデル・改訂案1では、引越ワンストップポータルを必要としない。ただし、Push型の情報提供サービスを利用するため等に引越ワンストップポータルを利用することは考えられる。

4.2. 運営面の課題（主なもの）

引越ワンストップサービスを運営していくにあたって、今後検討すべき事項のうち、運営面での検討や取り組みが必要な事項について整理した。

(1) 引越ワンストップサービスの運営

引越ワンストップサービスを実現し、推進していくために、引越ポータル等の運営主体、引越ワンストップサービス全体の運営方法等について、関係者間で協議し、定めることが必要である。

具体的には、以下に挙げるような事項の取り決めが必要となる。

(ア) 引越ワンストップサービス全体の運営について

引越ワンストップサービス全体の運営者について、国や関係者間で決める必要がある。想定される運営者は、国、国・地方公共団体協議会、国・地方公共団体・民間協議会等。

引越ワンストップサービス運営者は、引越ワンストップサービス全体の運営方針を作成し、引越ワンストップサービスの目的や役割、各ステークホルダの責任範囲、費用負担方法等を明確にし、引越ポータル運営者、基盤運営者、サービス提供者、利用者等について、基本的な事項を取り決める必要がある。

《該当する次期モデル：当初案、改訂案1、改訂案2》

(イ) 引越ワンストップポータル等の運営について

引越ワンストップサービス全体の運営者等において、引越ポータル運営者^{※1}や基盤運営者^{※2}を決める必要がある。想定される運営者としては、国、地方公共団体、民間等がある。

引越ポータル運営者や基盤運営者は、利用者に安心してサービスを受け続けてもらうために、引越ワンストップポータル等の運用に当たって必要な事項を取り決める必要がある。

取り決めが必要な事項の例を以下に示す。

- サービスやサービス提供者の審査基準や継続的な監視方法等
- 利用者の管理方法
- インタフェース、システム、通信等の仕様書の保守管理方法

特に、民間が引越ポータル運営者や基盤運営者になる場合には、利用者の信頼を得るために、必要な資格を取得することや、信頼性を利用者へアピールすること等に取り組む必要がある。

必要な資格の例としては、プライバシーマークや、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）がある。また、利用者へのアピール方法としては、個人情報管理やサイト運用方針の策定・公開等がある。

《該当する次期モデル：当初案、改訂案1、改訂案2》

※1. 引越ポータル運営者：引越ワンストップポータルの運営者

※2. 基盤運営者：サービスインタフェース提供システム（フロント連携）の運営者

(2) 申請情報の振り分け及び団体間情報連携における個人情報保護について

申請情報の振り分け及び団体間情報連携では、利用者の申請情報や、転出元市町村が保有する利用者やその世帯に関する情報のやり取りが想定されるため、利用者が安心して引越ワンストップポータルサービスを利用するためには、これらの情報を個人情報保護の観点から正しく取り扱うことが重要となる。

そこで、申請情報の振り分け及び団体間情報連携における個人情報保護の考え方を、関係者間で調整することが必要である。

(3) サービス提供者の取組み促進

引越ワンストップサービスの推進には、サービス提供者（市町村や民間企業）の参加が重要となる。そこで、国や引越ワンストップサービス全体の運営者は、サービス提供者が容易に引越ワンストップサービスに参加できるような方策を策定する必要がある。例えば、より小さなシステム投資で参加できるような仕組みや、インセンティブを与えるような施策が想定される。

引越手続においては市町村の手続が多く、また、転出元と転入先の双方の市町村がサービスに参加していないと団体間情報連携が行えないため、特に市町村の参加が重要となる。しかし、各市町村は財政状況が厳しく、引越ワンストップサービスの取組みを促すためには、引越ワンストップサービスが利用者のメリットだけでなく、行政の効率化につながるものにするのが重要である。そのため、地域情報プラットフォームを活用し、効率的なシステム間連携を実現する等、市町村等の行政効率化が図られる形でのサービス提供の実現を目指す必要がある。

また、財政面を考慮した形（システムの共同利用等）での実現を目指す必要がある。

さらに、民間企業との連携については、各々が地域情報プラットフォーム標準仕様に準拠することで連携するのが効率的で望ましい姿であるが、当面の現実的な対応としては、基盤運営者が提供するサービスインタフェース提供システム（フロント連携）と各民間企業が直接連携するのではなく、民間のポータルと連携するための、運営面、技術面の仕組みについて、検討することも必要である。

《該当する次期モデル：当初案、改訂案 1、改訂案 2》

(4) 団体間情報連携における既存システムの活用等について

現状、団体間で情報を連携・共有する仕組みとして、住基ネット、LGWAN 等が整備されている。引越ワンストップサービスで団体間情報連携を実現する際は、国や関係者間で、これら既存システム（インフラ）の活用も踏まえた実現方式について検討し、検証する必要がある。

また、市町村等の業務システムで管理されている情報（氏名、住所等）には外字が含まれているため、それぞれの団体で外字を同定する方式等についても検討し、検証する必要がある。

《該当する次期モデル：当初案、改訂案 1、改訂案 2》

4.3. 技術面の課題（主なもの）

引越ワンストップサービスの実現にあたって、今後検討すべき事項のうち、技術的な課題について整理した。

(1) ビジネスプロセス制御の方式

(ア) ビジネスプロセスの識別について

引越ワンストップサービスでは、引越に関わる申請手続の開始から終了までの処理の流れを、ビジネスプロセス管理機能を用いて制御している。

一つの引越手続の流れを、一つのビジネスプロセスとして制御するが、引越ポータルサイトでは、複数の利用者からの申請を処理するため、それぞれのビジネスプロセスを識別する必要がある。

そこで、ビジネスプロセスを一意に識別するための番号が必要となるが、この番号が重複しないために、採番方法や、どこで採番処理を行うかといった内容について、国や関係者間であらかじめルールとして決めておく必要がある。

《該当する次期モデル：当初案、改訂案 2》

(イ) システム異常時のビジネスプロセスの動作について

ビジネスプロセス管理機能では、引越に関わる手続を一連の処理として制御している。引越に関わる手続には、市町村や民間等複数の手続先に対する複数の手続が含まれるが、一連の処理の途中で通信失敗等の異常が発生した場合でも、これらの複数の手続が全て問題なく処理されることが重要となる。

しかし、地域情報プラットフォーム標準仕様書 V2.0 の「6.4 プラットフォーム通信機能における異常系処理」には「地域情報プラットフォームにおいて、現版の規定として定義される異常系処理は、基本的には、ビジネスプロセスの停止・中断とする。現版の規定下では、トランザクション等の問題解決を図るための規定事項が確定できる段階にない。」とあり、現状ではシステムによる自動的な復旧方法を規定することは難しい。

そのため、異常発生時は自動的な再実行等を行わず、一連の処理を最初からやり直す等、運用面でカバーするような処理方針を国や関係者間で取り決め、検証する必要がある。

《該当する次期モデル：当初案、改訂案 2》

(2) 認証の方式

引越ワンストップポータルサービスを利用するためには、ポータルでの認証に加え、各サービス提供者での利用者の認証が必要となる。しかし、利用者が各サービス提供者に対してログイン処理を行うことは、利便性を阻害することとなるため、利用者が1回のログインで各サービス提供者のサービスを利用できるようにする必要がある。

当初案では、引越ワンストップポータルでの利用者の認証は、利用者IDとパスワードによる認証方式にて行うこととした。また、改訂案2では、JPKIによる認証を行うこととしている。

いずれの場合についても、各サービス提供者は、それぞれが独自にIDを採番し利用者を管理している。そのため、引越ワンストップポータルで認証された利用者の、IDもしくはJPKIの認証情報と、各サービス提供者で管理する利用者の情報を紐付けするような仕組みが必要となる。

そこで、国および関係者間で、利用者が1回のログインで各サービス提供者のサービスを利用できるような認証の方式や、利用者の情報との紐付け方式を取り決め、検証する必要がある。

《該当する次期モデル：当初案、改訂案2》

(3) バックオフィスシステムとの連携方式

引越ワンストップサービスでは、各サービス提供者が引越ポータルサイトと電子情報をやり取りするためのシステムを「バック連携」として定義した。

引越ポータルサイトと、各サービス提供者間での連携が実現された場合、各サービス提供者内では、バック連携と市町村の既存システム（バックオフィスシステム）を連携する仕組みが必要となる。

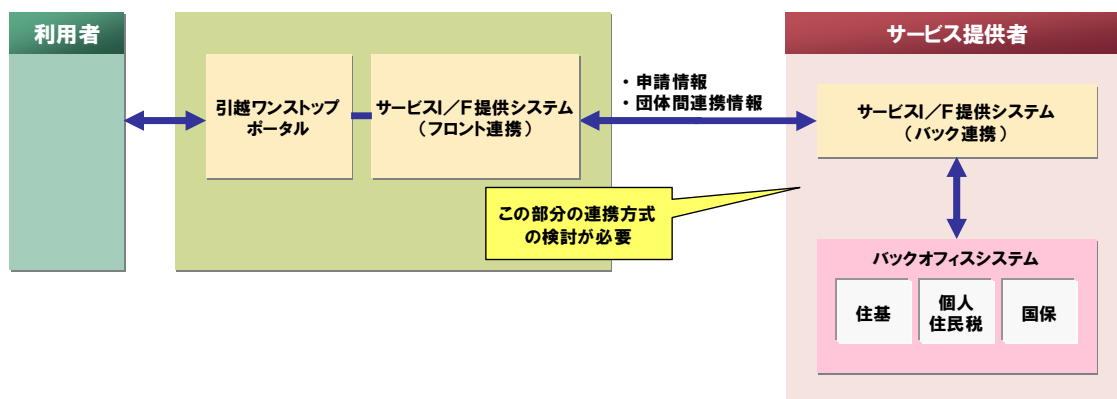


図 4-1 バックオフィスシステムとの連携イメージ

バックオフィスシステムが地域情報プラットフォーム標準仕様に準拠していれば、通信用のプログラム等を新たに開発する必要がなく、この仕組みの構築は容易になる。サービス提供者においては、バックオフィスシステムを地域情報プラットフォームに準拠したものに再構築することで、効率的なシステム間連携を実現すべきである。

仮にバックオフィスシステムを地域情報プラットフォームに準拠させる前に、引越ワンストップサービスを提供しようとする市町村があれば、連携方式について検討し、実装する方式を決める必要がある。

なお、バックオフィスシステムが地域情報プラットフォーム標準仕様に準拠していない場合、以下のような連携方式が想定される。

- オフライン連携方式：紙で出力して、バックオフィスシステムに入力作業を行う
- 媒体連携方式：電子媒体で出力し、バックオフィスシステムには、媒体の情報を取り込む
- オンライン連携方式（SOAP 以外の通信プロトコル）：地域情報プラットフォーム以外の通信手段でバックオフィスシステムに情報を送信する

《該当する次期モデル：当初案、改訂案1、改訂案2》

(4) 団体間情報連携を行う場合に必要な取り決めについて

引越ワンストップサービスでは、団体間情報連携により、添付書類等の電子情報を市町村間で直接やり取りする。そこで、団体間情報連携を実現するために検討が必要な事項を整理した。

(ア) 手続のコードの標準化について

団体間情報連携に際して、転出元市町村では、転入先市町村からどのような情報が求められているのかを判断する必要がある。そこで、転入先市町村から転出元市町村へ「転入先市町村に申請する手続名」を送付し、転出元市町村はその手続名から必要な情報を判断することとした。

しかし、実際の手続名は市町村によって異なる可能性があることから、システム上でやり取りする場合は統一した名称にする必要がある。さらに通信の性能の面から、情報量が多くなる日本語名称ではなくコード化した情報を利用すべきである。

そこで、国や関係者間で、引越ワンストップサービスで扱う全ての手続に関して、あらかじめコード化の取り決めを行っておく必要がある。なお、その場合、引越以外のシナリオも考慮し、拡張性・網羅性を考えたコード体系とする必要がある。

《該当する次期モデル：当初案、改訂案 1、改訂案 2》

(イ) 団体間情報連携の対象者を特定するための方式について

団体間情報連携に際して、転出元市町村では、転入先市町村から誰の情報を求められているのかを特定する必要がある。

現状、市町村では、各団体が独自に ID 等を付番して、住民の電子情報を管理している。そのため、例えば転入先市町村で独自に付番した ID を利用して、転出元市町村へ情報照会を行っても、転出元市町村では、誰の情報が必要なのか特定することができないこととなる。

そのため、国や関係者間で、ID 以外に、転出元市町村が提供する情報の対象者を特定するためのキーとなる情報を検討し、対象者の特定方法について取り決める必要がある。

例えば、世帯員の基本 4 情報を転出元市町村へ送付し、転出元市町村が自団体で管理する 4 情報とマッチングすることで対象者を特定する方式や、全国民にユニークな識別番号を割り当てて、その識別番号を送付する方式等が想定される。全国民にユニークな識別番号としては、住民票コードの利用も想定できる。

なお、全国民にユニークな識別番号を割り当てる方式の場合は、各市町村内で管理する住民の情報と新たな識別番号を、あらかじめ紐付けておく必要がある。

《該当する次期モデル：当初案、改訂案 1、改訂案 2》

(ウ) 連携する情報のデータ定義の標準化

団体間情報連携において、各団体でデータ項目の意味する内容が異なる場合がある。例えば、通常「転出証明書」には、国保、児童手当、介護等の資格の有無について記載されているが、介護が「有」という表記について、団体によって、資格のみがあることを意味する場合と、介護認定されていることを意味する場合がある。

このような差異があった場合、転入先市町村は、転出元市町村に対してデータの意味を確認せねばならず、手間がかかっている。

そこで、国や関係者間で、団体間で連携する電子情報のデータ項目とその意味を定義する必要がある。

《該当する次期モデル：当初案、改訂案 1、改訂案 2》

5. 実現効果

5.1. 評価指標の検討

5.1.1. 評価指標の考え方

引越ワンストップサービスの発展と普及のためには、引越ワンストップサービスの実現目標をどの程度達成できたかどうかを、継続的に評価・分析することが重要となる。

そこで、引越ワンストップサービスの事業の成果を測定するため、公共サービス／政策の業績評価のフレームワークとして使われることが多いロジックモデルをベースとし、評価指標の検討を行った。このロジックモデルをベースとした、指標の種類と内容を以下に示す。

表 5-1 指標の種類と内容

No.	種類	指標	内容
1	効果指標	アウトプット指標	事業レベルの活動を測る指標 (ターゲット層にどれだけのサービスが届いたか)
2		アウトカム指標	アウトプットがもたらされる対象の意識、行動や状態の何らかの変化。(成果)を測る指標
3		効率性指標	アウトプット1単位あたりのコスト (インプット÷アウトプット)
4		投資対効果	アウトカム1単位あたりのコスト (インプット÷アウトカム)
5	実績評価 指標	アクティビティ指標	事業活動により生産された量
6		インプット指標	投入した資源の量(額)。予算に対する実績評価

このロジックモデルは、東京大学産学連携本部「サービスイノベーション研究会」が検討している「電子行政の評価フレームワーク」もベースとしているものである。

5.1.2. 引越ワンストップサービスの評価指標の策定

引越ワンストップサービスの方向性を踏まえ、ロジックモデルをベースとした目的樹木を作成した。

目的樹木の要素ごとに、次期モデル・当初案の考え方を前提とする評価指標を検討し、作成した。なお、検討・作成にあたっては、有識者に助言いただいた。

以下に、作成した引越ワンストップサービス全体の目的樹木と評価指標を示す。なお、引越ワンストップサービスの評価指標として選定した指標を赤字で示している。

5.2. 引越ワンストップサービスの総合評価

5.2.1. 測定方法と評価の考え方

引越ワンストップサービスの評価を行うためには、整理した評価指標のそれぞれを測定する必要がある。

測定方法は、主に以下のような手法で行う。

- アンケート（アンケート用紙への回答）
- ヒアリング（対象者へ直接対面による聞き取りを行う）
- 実測・算出（実際にかかった時間を計測する、実際にかかったコストを算出する、など）
- 机上計算（モデルを前提に数値を想定する）

なお、測定方法を決定する際には、評価指標の内容だけでなく、測定対象（利用者、職員など）、評価時期（実験時、本番稼働後）などによっても測定可能な方法が異なるため、それぞれの状況に合わせた測定方法を選択する必要がある。

5.2.2. 実証実験の評価

(1) 実証実験における評価指標

実証実験では、次期モデル・当初案のすべての機能を実装するわけではなく、また、利用するコンテンツも実証実験用のコンテンツとなっているため、策定したすべての評価指標の評価を測ることはできない。そのため、実証実験における評価指標を選定した。以下に、利用者視点、行政（市町村）視点、民間企業視点のそれぞれについて、実証実験で評価する評価指標を示す。

(ア) 行政（市町村）視点

表 5-2 実証実験で評価する評価指標と内容【行政（市町村）視点】

No.	活動内容	評価指標	評価指標の内容
1	引越手続のワンストップサービス／サービス提供者間の情報連携サービス	プロセス効率性	一連の業務処理（利用者からの申請・届出の受付～終了）にかかる所要時間が、現状と比較してどの程度削減できたかを測る指標。 $100 - \left(\frac{\text{本サービス活用時の全所要時間計}}{\text{現状の全所要時間計}} \right) \times 100$
2		サービス知覚品質	一連の業務処理（利用者からの申請・届出の受付～終了）において、引越ポータルサイトのサービスを利用する際に、利用者が感じるサービスの水準を表す指標。 サービスを利用する際の、画面の見易さや操作のしやすさ、入力方法など、サービスの利用方法に関する評価も含む。
3	Push型の情報提供サービス	プロセス削減率	該当の個人に情報を通知するための処理（対象者抽出～通知）にかかる所要時間を、現状と比較してどの程度削減できたかを測る指標。 $100 - \left(\frac{\text{本サービス活用時の全所要時間計}}{\text{現状の全所要時間計}} \right) \times 100$
4		満足度	これまでの処理と比較して、利用者である職員のサービス利用の満足度を測る指標。処理のしやすさや制約度合いに対する満足度で測る。

(イ) 利用者視点

表 5-3 実証実験で評価する評価指標と内容【利用者視点】

No.	活動内容	評価指標	評価指標の内容
1	引越手続のワンストップサービス	訪問回数削減率	行政機関への手続のうち、窓口に出向く必要性がある手続の対象行政機関の数の現状との比較 $\frac{\text{訪問必要行政機関数}}{\text{現状の訪問必要行政機関数}} \times 100$
2		所要時間削減量	一連の処理にかかる所要時間を、現状の処理時間と比較して、どの程度削減できたかを測る指標。 $100 - \left(\frac{\text{本サービス利用時の全所要時間計}}{\text{現状の全所要時間計}} \right) \times 100$
3		コスト削減率	一連の手続にかかるコストを現状のコストと比較して、どの程度削減できたかを測る指標。 $100 - \left(\frac{\text{本サービス利用時の全処理コスト計}}{\text{現状の全処理コスト計}} \right) \times 100$
4	Push 型の情報提供サービス	サービス知覚品質	引越ワンストップサービスを利用する際の、利用者の感じるサービス水準を表す指標。 サービスを利用する際の、画面の見易さや操作のしやすさ、入力方法など、サービスの利用方法に関する評価も含む。
5		便利度	Push 型の情報提供サービスを希望する利用者の、情報の受け取りや、連続したサービスの享受などによる便利さを測る指標。 不要な情報もあるものの、必要な情報やこれまで知らなかった新たな情報などを受け取ることができ、また連続してサービスを受けることが可能となることにより、「便利になった」と感じた利用者の割合で表す。
6	引越手続のワンストップサービス／Push 型の情報提供サービス	総合的な効率効果	引越ワンストップサービスを利用することによる時間やコストの観点、安全性に関する総合的な満足度を測る指標。 効率に関する実績値と効果に関する利用者の主観であらわす。

(ウ) 民間企業視点

表 5-4 実証実験で評価する評価指標と内容【民間企業視点】

No.	活動内容	評価指標	評価指標の内容
1	引越手続のワンストップサービス／サービス提供者間の情報連携サービス	プロセス削減率	一連の業務処理（利用者からの申請・届出の受付～終了）にかかる所要時間が、現状と比較してどの程度削減できたかを測る指標。 $100 - \left(\frac{\text{本サービス活用時の全所要時間計}}{\text{現状の全所要時間計}} \right) \times 100$

(2) 実証実験の評価結果

実証実験の評価にあたっては、実証実験での操作対象手続から、さらに測定対象手続として18手続を選定した。選定した測定対象手続を別紙1に示す。

以下に、実証実験での評価結果の一例を示す。

(ア) 行政（市町村）視点の評価

サービス提供者である市町村の評価指標と実証実験での評価結果（一例）を以下に示す。

表 5-5 行政（市町村）の評価指標と実証実験の結果（一例）

No.	評価指標	評価結果	備考
1	プロセス削減率	40%	現状：99.5分 実験：59.9分 差：39.6分

(イ) 利用者視点の評価

引越ワンストップサービスの利用者の、評価指標と実証実験での評価結果（一例）を以下に示す。

表 5-6 利用者の評価指標と実証実験の結果（一例）

No.	評価指標	評価結果	備考	
1	プロセス削減率	訪問団体削減率	50%	現状：2団体 実験：1団体
2		所要時間削減率	60%	現状：244.0分 実験：97.2分 差：146.8分
3	コスト削減率	82%	現状：906.10円 実験：165.05円 差：741.05円	

(ウ) 民間企業視点の評価

サービス提供者である民間企業の評価指標と実証実験での評価結果（一例）を以下に示す。

表 5-7 民間企業の評価指標と実証実験の結果（一例）

No.	評価指標	評価結果	備考
1	プロセス削減率	48%	現状：9.6分 実験：5分 差：4.6分

5.3. 引越ワンストップサービスの費用対効果

サービス提供者が引越ワンストップサービスに取り組むかどうかを検討する際には、その費用対効果が重要な判断材料となる。特に、地方公共団体にとっては、財政状況が厳しい中で、費用と行政効率化効果の比較が重要となる。

引越ワンストップサービスの提供に要する費用及び引越ワンストップサービスの効果は、システム改修の内容や手法、ワンストップサービスの利用割合などの条件により異なる。そのため、一律に試算することは困難であり、本事業では、一定の仮定の下で試算する。引越ワンストップサービスの費用対効果は、具体的な取組みに即して、改めて測定することが必要である。

5.3.1. 引越ワンストップサービスの提供に要する費用の考え方

引越ワンストップサービスを実施するために要する費用としては、「引越ワンストップポータル」及び、「サービスインタフェース提供システム（フロント連携）」に係る費用のほか、地方公共団体において、自前で引越ワンストップサービスと連携するためのシステムを構築する場合には、地域情報プラットフォームを活用した「ワンストップ窓口支援システム」「サービスインタフェース提供システム（バック連携）」の構築やバックオフィスシステムの改修等に係る経費が必要となる。

また、単独の地方公共団体でこれらのシステムを構築せずに、多くの市町村が参加できるように、複数の地方公共団体が共同で構築・利用することにより、1団体あたりの費用を軽減することが可能となる。

以下に、引越ワンストップサービスを実現するために構築等が必要となるシステムのイメージを示す。

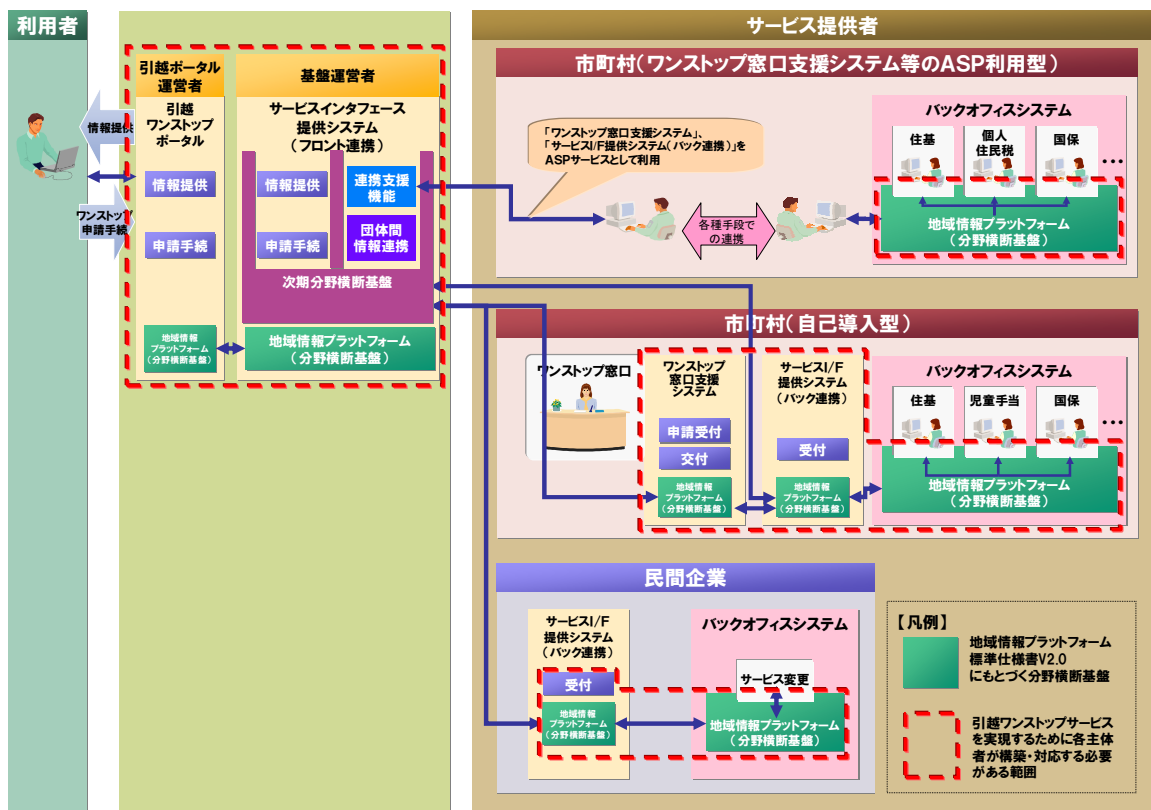


図 5-2 引越ワンストップサービスの実現にあたり構築が必要となるシステムイメージ

5.3.2. 引越ワンストップサービスの導入に伴う効率化効果

次期モデル・当初案、次期モデル・改訂案 1、次期モデル・改訂案 2 のそれぞれの場合について、引越ワンストップサービスを提供する市町村 1 団体あたりの年間の効果を試算する。

効果については、利用者、市町村、民間企業のそれぞれについて算出する。また、効果は、ワンストップサービスの利用者の割合により異なるため、利用者数割合を 100%、50%、20%と仮定し、それぞれの場合について試算する。

効果試算にあたっては、実証実験での測定値及びその他想定される効果を新たに算出し、試算する。また、試算するために以下の数値を前提とした。

【前提条件】

- ◆ 転出届：30,000 件／年
- ◆ 転入届：30,000 件／年

(1) 市町村の効率化効果

引越ワンストップサービスを提供する際の、1 市町村あたりの市町村の効率化効果を試算する。市町村の効果を試算するにあたっては、以下の数値を前提条件とした。

【前提条件】

- ◆ 職員の時間単価：2,500 円※
- ※：総務省「平成 19 年地方公務員給与実態調査結果」の平均給与月額 398,381 円を時給に換算。(1 月＝20 日、1 日＝8 時間)

表 5-8 市町村の効果試算結果（1 市町村あたり・年間）

次期モデル	効果の内訳	効果対象	削減効果	効率化効果(円/年)		
				利用者数割合		
				100%	50%	20%
当初案	転出の処理に関する効果	処理時間効果	32.3 分	40,375,000	20,187,500	8,075,000
		添付書類削減効果	30 円	900,000	450,000	180,000
		小計		41,275,000	20,637,500	8,255,000
	転入の処理に関する効果	処理時間効果	7.3 分	9,125,000	4,562,500	1,825,000
		小計		9,125,000	4,562,500	1,825,000
		合計		50,400,000	25,200,000	10,080,000
改訂案 1	転出の処理に関する効果	処理時間効果	20.5 分	25,625,000	12,812,500	5,125,000
		添付書類削減効果	30 円	900,000	450,000	180,000
		小計		26,525,000	13,262,500	5,305,000
	転入の処理に関する効果	処理時間効果	15.0 分	18,750,000	9,375,000	3,750,000
		小計		18,750,000	9,375,000	3,750,000
		合計		45,275,000	22,637,500	9,055,000
改訂案 2	転出の処理に関する効果	処理時間効果	32.3 分	40,375,000	20,187,500	8,075,000
		添付書類削減効果	30 円	900,000	450,000	180,000
		小計		41,275,000	20,637,500	8,255,000
	転入の処理に関する効果	処理時間効果	7.3 分	9,125,000	4,562,500	1,825,000
		小計		9,125,000	4,562,500	1,825,000
		合計		50,400,000	25,200,000	10,080,000

モデル案の間で大きな差はないが、次期モデル・改訂案 1 は、転出元、転入先のそれぞれの市町村で窓口対応を行うことから、他の案に比べて削減効果が少ない。

(2) 利用者の効果および民間企業の効果を含めた効率化効果

(ア) 利用者の効果

引越ワンストップサービス 1 件あたりの効果の値をベースに、1 市町村あたりの利用者の効果を試算する。

利用者の効果を試算するにあたっては、以下の数値を前提条件とした。

【前提条件】

- ◆ 住民の時間単価：1,000 円※

※総務省「住基本台帳カードの利活用手法等に関する検討会」にて、自動交付機導入におけるコスト・ベネフィット分析における住民時給

表 5-9 利用者の効果試算結果（1 市町村あたり・年間）

次期モデル	効果の内訳	効果対象	削減効果	効率化効果(円/年)		
				利用者数割合		
				100%	50%	20%
当初案	引越前の手続処理に関する効果	処理時間効果	108.8 分	54,400,000	27,200,000	10,880,000
		コスト効果	741.05 円	22,231,500	11,115,750	4,446,300
		小計		76,631,500	38,315,750	15,326,300
	引越後の手続処理に関する効果	処理時間効果	38.0 分	19,000,000	9,500,000	3,800,000
		コスト効果	0.00 円	0	0	0
		小計		19,000,000	9,500,000	3,800,000
	合計			95,631,500	47,815,750	19,126,300
改訂案1	引越前の手続処理に関する効果	処理時間効果	75.1 分	37,550,000	18,775,000	7,510,000
		コスト効果	576.00 円	17,280,000	8,640,000	3,456,000
		小計		54,830,000	27,415,000	10,966,000
	引越後の手続処理に関する効果	処理時間効果	31.0 分	15,500,000	7,750,000	3,100,000
		コスト効果	0.00 円	0	0	0
		小計		15,500,000	7,750,000	3,100,000
	合計			70,330,000	35,165,000	14,066,000
改訂案2	引越前の手続処理に関する効果	処理時間効果	125.0 分	62,500,000	31,250,000	12,500,000
		コスト効果	741.05 円	22,231,500	11,115,750	4,446,300
		小計		84,731,500	42,365,750	16,946,300
	引越後の手続処理に関する効果	処理時間効果	38.0 分	19,000,000	9,500,000	3,800,000
		コスト効果	0.00 円	0	0	0
		小計		19,000,000	9,500,000	3,800,000
	合計			103,731,500	51,865,750	20,746,300

次期モデル・改訂案1は、利用者が転出元、転入先のそれぞれの市町村を訪問するため、移動時間や交通費などが必要となり、処理時間、コストのいずれについても、他の案と比較して削減効果が少ない。

次期モデル・改訂案2は、オンライン申請において転出元市町村が保有する行政情報（本人情報、世帯情報、資格情報など）を活用する申請書入力支援により申請書入力の時間が短くなることから、次期モデル・当初案と比較して、削減効果が大きくなっている。

(イ) 民間企業の効果

サービスを提供する民間企業の効果を試算する。市町村が考慮すべき民間企業の効果という位置付けであるため、1市町村あたりの民間企業の効果を試算する。なお、民間企業への手続については、引越ワンストップポータルを利用する場合には、各モデル案の間で違いはないため、効果についても同様の試算結果となる。

試算のための前提条件を以下に示す。

民間企業の効果を試算するにあたっては、以下の数値を前提条件とした。

【前提条件】

- ◆ 民間企業従業員の時間単価：2,265円※
※国税庁「平成18年分 民間給与実態統計調査」結果による平均給与4,349,000円を時給に換算。(1年=12ヶ月、1月=20日、1日=8時間)
- ◆ 1市町村あたりのサービス提供企業数：10企業

表 5-10 企業の効果試算結果 (1市町村あたり・年間)

次期モデル	効果対象	削減効果	効率化効果(円/年)		
			利用者数割合		
			100%	50%	20%
当初案	処理時間効果	4.6分	52,095,000	26,047,500	10,419,000
	合計		52,095,000	26,047,500	10,419,000
改訂案1	処理時間効果	4.6分	52,095,000	26,047,500	10,419,000
	合計		52,095,000	26,047,500	10,419,000
改訂案2	処理時間効果	4.6分	52,095,000	26,047,500	10,419,000
	合計		52,095,000	26,047,500	10,419,000

(ウ) 利用者および民間企業の効果を含めた効率化効果

利用者および民間企業の効果を含めた効果を以下に示す。

表 5-11 全体の効果試算結果 (1市町村あたり・年間)

次期モデル	効果対象	効率化効果(円/年)		
		利用者数割合		
		100%	50%	20%
当初案	行政(市町村)	50,400,000	25,200,000	10,080,000
	利用者	95,631,500	47,815,750	19,126,300
	民間企業	52,095,000	26,047,500	10,419,000
	合計	198,126,500	99,063,250	39,625,300
改訂案1	行政(市町村)	45,275,000	22,637,500	9,055,000
	利用者	70,330,000	35,165,000	14,066,000
	民間企業	52,095,000	26,047,500	10,419,000
	合計	167,700,000	83,850,000	33,540,000
改訂案2	行政(市町村)	50,400,000	25,200,000	10,080,000
	利用者	103,731,500	51,865,750	20,746,300
	民間企業	52,095,000	26,047,500	10,419,000
	合計	206,226,500	103,113,250	41,245,300

6. 相互接続性確認

6.1. 相互接続性確認の目的

引越ワンストップサービスでは、地域情報プラットフォーム標準仕様にもとづいた機能を有する基盤を介して情報のやり取りを行い、サービスを実現する。そのため、この基盤間の相互接続性を確認する手順が整備されていることが必要である。

よって、本事業における相互接続性確認では、引越ワンストップサービス分野及び各地域活性化分野が構築する基盤間の相互接続性を確認する手順や検証環境の仕様を検証シナリオとして策定することを目的とする。

ここでは、地域情報プラットフォーム標準仕様にもとづいた機能を有する基盤を「分野横断基盤」とし、また相互接続性確認のために、引越ワンストップサービス分野及び、各地域活性化分野が選定した全ての技術仕様に対応した基盤を「基準分野横断基盤」とする。

なお、本事業で相互接続性の確認対象としている技術仕様は、地域情報プラットフォーム標準仕様書 V2.0 を対象とする。

6.2. 相互接続性確認の実施

相互接続性確認は、「①検証シナリオの検討」、「②システムを用いた相互接続検証の実施」、「③検証手順の策定」の手順で実施した。

6.2.1. 検証シナリオの検討

相互接続性確認において、対象とする技術仕様、テストモデル、インタフェース仕様およびテスト手順等を検証シナリオとして規定した。

以下に、確認項目と確認内容について示す。

(1) 確認項目

相互接続性を確認する上で確認対象とする技術仕様の整理を行った。

本事業では、分野横断基盤が有する技術仕様、かつ、地域情報プラットフォーム標準仕様のサイト間仕様において重要な仕様で実装方法が明確である技術を対象の技術仕様とした。

次に、対象の技術仕様の相互接続性を確認するためのテストモデルを定めた。本テストモデルについて確認を実施することで、対象の技術仕様の相互接続性の確認が実施できる。

表 6-1 相互接続性確認における確認項目

No	確認項目	確認項目に対応した技術仕様	テストモデルの処理概要
1	テストモデル 1 PF 通信 + PF 規定の XML	SOAP、XML、WSDL	2 台のマシン間で、PF 通信機能を用いたメッセージ(PF 規定)の送受信ができること。
2	テストモデル 2 PF 通信の MEP 基本テスト(3 種類)	MEP (メッセージ交換パターン)	2 台のマシン間で、PF 通信機能を用いたメッセージ(PF 規定)の送受信を、3 種類のメッセージ交換パターンでできること。
3	テストモデル 3 PF 通信 + SSL (サーバ認証、クライアント認証)	SSL	2 台のマシン間で、PF 通信機能を用いたメッセージ(PF 規定)の送受信を、SSL 通信でできること。
4	テストモデル 4 PF 通信 + PF 規定添付ファイル	添付ファイル処理	2 台のマシン間で、PF 通信機能を用いたメッセージ(PF 規定および添付ファイル付)の送受信ができること。

(2) 確認内容

相互接続性確認では、定めたテストモデルごとに確認を実施する。なお、確認時に、技術仕様の相互接続性を確認するための基準分野横断基盤のマシンを準備する。検証者は、準備した分野横断基盤のマシン(検証用マシン)を基準分野横断基盤のマシンと接続し、相互接続性を確認する。



図 6-1 テストモデル概要

基準分野横断基盤マシンと分野横断基盤（引越分野、地域活性化分野）マシン間で、確認対象の技術仕様に応じて設定した4テストモデルについて実施し、相互接続性の確認を行う。チェックリストにしたがい、各項目の確認を行う

表 6-2 テストモデルごとの確認内容

No	テストモデル	確認内容
1	テストモデル 1	PF 規定のメッセージを、PF 通信機能を用いて送受信を行う。送信側と受信側で、メッセージの内容をチェックリストにもとづいて確認する。
2	テストモデル 2	PF 規定のメッセージ(共通ヘッダあり)を、PF 通信機能を用いて地域情報プラットフォーム標準仕様で規定された 3 種類の MEP で送受信を行う。送信側と受信側で、メッセージの内容をチェックリストにもとづいて確認する。
3	テストモデル 3	PF 規定のメッセージを、PF 通信機能を用いて SSL 通信で送受信を行う。送信側と受信側で、メッセージの内容および SSL 通信を、チェックリストにもとづいて確認する。
4	テストモデル 4	PF 規定のメッセージを、PF 通信機能を用いて送受信を行う。送信側と受信側で、メッセージの内容および添付ファイルの内容をチェックリストにもとづいて確認する。

6.2.2. 相互接続検証の実施

平成 20 年度地域情報プラットフォーム推進事業における「引越ワンストップサービス分野」「地域活性化分野(移住・交流支援系)」「地域活性化分野(住民生活向上系)」「地域活性化分野(地域産業活性化系)」の各分野の分野横断基盤の間で、相互接続検証を実施した。

(1) テストモデルの選定・検証環境の構築

分野横断基盤側の検証実施者は、各分野で使用する技術仕様にもとづき、技術仕様の相互接続性の確認に対応したテストモデルを選定、分野横断基盤を構築し、相互接続検証を実施した。なお、基準分野横断基盤は引越ワンストップサービス分野にて構築した。

(2) 検証結果

確認項目と確認内容にしたがい、相互接続検証を行い、今回対象とした技術仕様について、引越ワンストップサービス分野、地域活性化分野のそれぞれで相互接続性が確認できた。

6.2.3. 検証シナリオの策定・拡充

策定した検証シナリオ案にもとづき相互接続の検証を行えたことから、確認項目となるテストモデルを検証することで、技術仕様の相互接続性を確認することができた。さらに、相互接続検証にて課題となった事項、考慮した点等をもとに検証シナリオ案を見直し、検証シナリオとして策定した。

今後は、これらの知見を踏まえ、相互接続性確認の手順の拡充を行っていく必要がある。

特に、技術仕様の点については、今年度の検証対象としなかった以下の項目等について、相互接続仕様の対象にするかどうかも含め、引き続き検討していく必要がある。

- 地域情報プラットフォーム標準仕様におけるオプション技術に対応した相互接続仕様の検討
- セキュリティ、性能等の非機能要件に関する相互接続仕様の検討 など

7. 今後必要な取組み

7.1. サービスを実現するために必要な取組み

引越ワンストップサービスを実現する上では、様々な課題があり、本事業で洗い出した課題を踏まえ、サービスの実現に向け、関係府省等、関係機関が連携して課題解決に取り組むことが必要である。以下に必要と考えられる取組みを示す。

- 関係者（関係府省、市町村、民間企業等）が連携し、諸課題（運用面、制度面、運営面、技術面等）を解決していくことが必要である。なお、関係者が連携して取り組むようにするため、同じ方針のもとで関係者が協議する場を設定すること等が必要である。
- 関係者（関係府省、市町村、民間企業等）が参加しやすいサービスの仕組みを示した上で、関係者の参加を促進していく必要がある。特に、市町村については、財政面、人材面の課題への対応策（例：システムの共同利用、財政面・人材面の支援等）を検討し、実施していく必要がある。
- 他の IT 施策（社会保障カード（仮称）、電子私書箱（仮称）、共通 ID（仮称）等）の動向を踏まえながら、引越ワンストップサービスのあるべき姿について、継続的な見直しが必要である。また、市町村、民間企業が引越ワンストップサービスに接続するために、地域情報プラットフォーム標準仕様の内容を拡張することについても、継続的に関係者と協議をしていくことが必要である。

7.2. サービスの検討を進める上で留意すべき点

引越ワンストップサービスの検討を進める上では、関係者がメリットを享受でき、利用者にとって価値のあるサービスを目指すことが重要である。以下に検討を進める上で留意すべき事項を記載する。

- サービス実現に向けては、まずサービス提供者の取組みを促すことが必要である。厳しい財政状況の下で、市町村の取組みを促すためには、住民の利便性と同程度に行政効率化を重視した形でのサービスの実現を目指すべきである。市町村の業務改革やシステム改革を踏まえた、サービスを目指すべきである。
- サービスの効果を上げるためには、全国規模でサービスを実現することが望ましいが、実際の進め方としては、段階的な実施を考えることが現実的である。まず、サービス提供に意欲のある地域（都道府県の区域等、ある程度のまとまりを持った地域）で先行して実施し、その成果を踏まえ、取り組む地域を拡大していくことが現実的である。

また、サービスの実現に向けては、ワンストップ化だけを目指すのではなく、総合的な観点から、行政サービスのレベルを高めることを目指すべきである。例えば、関係機関間で必要な情報を共有することにより、利用者が利用可能なサービスを確実に受けることができるようにすることが重要である。