

平成20年度 地域情報プラットフォーム推進事業(地域活性化分野:子育て支援)

## 別冊:課題と解決策(課題一覧)

平成21年3月27日  
安川情報システム株式会社

No.	目標	将来(ToBe)モデルの要件		実現案	実現案の実現に向けた課題			
		アウトカム	詳細要件		課題No.	運用面	制度面	
1	ITを活用した情報提供・サービスの充実による「生活しやすい環境づくり」	サービス利用者は、受け取ったサービスをもとに、新たなサービスを簡単に享受できるようになる	利用者にタイムリーかつ確実に必要な情報を提供できること	利用者の属性に応じた情報提供を行う (Push型情報提供)	1-1	利用者から取得した個人情報を適切に管理及び利用するために、個人情報保護法に則った運用が必要となる。なお利用者から取得する情報の中には、利用者自らポータル運営者の目的に合意して登録する情報のほか、サービスを活用した実績として蓄積される副次的情報もあり、その両面から課題検討を行う。	利用者の属性情報を情報提供で活用する場合、法令等に抵触しないか検討する必要がある。(例:個人情報の目的外利用など) —個人情報保護法や個人情報保護条例など。	
日付等の条件に応じた情報提供を行う (Push型情報提供)				2-1	—	—		
利用者の使いやすい携帯電話へ情報提供する				3-1	—	—		
4	サービス利用者が、いつでも簡単に、安心して官民のサービスを楽しむことができるようになる  自治体のサービスを、サービス利用者がいつでも簡単に、享受できるようになる	官、民の各申請手続きが、子育てポータルで、一括して簡単に行えること	官民の複数の手続きをワンストップで提供する(ワンストップサービス)	4-1	制度上電子申請が認められないケースやサービス提供者側ニーズで対面の必要性があり、あえて従来型のサービス運用部分を残すサービスの場合、利用者には電子化されていない理由が伝わらないケースがあり、クレームにならないようその理由を伝える運用を考慮する必要がある。	オンラインによる申請が認められていない場合や、厳密な本人確認が必要となる場合など、手続きごとに制度上の制約を整理する必要がある。 —行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律(適用除外)など ※本年度は、次期モデルで検討する手続きを対象とする。		
4-2				—	子育てポータルが、官民の手続・サービスを取り扱うことに対して、法令等に抵触しないか検討する。 (例:行政ポータル以外が行政手続きを扱う場合の制約事項など)			
4-3				—	官民を含めた複数の手続きを申請等する場合、申請等に必要な情報を、同一画面より送信することに対して、法令等に抵触しないか検討する。			
4-4				「到達」とするために、サービス提供者側で処理が必要な手続きの場合は、到達が翌就業日になる場合がある旨を、利用者に伝える仕組みを提供する必要がある。	行政手続における「到達」について、複数手続が同時に申請された場合、どの時点を到達と考えるか、整理する必要がある。			
5				申請・届出に必要な添付書類を省略する	5-1	添付書類(あるいはそれに変わる情報参照)を該当申請書と合致(あるいは連携)させ、処理する仕組みを検討する。 例) ①添付書類郵送時の該当申請書との合致確認等の運用の検討 ②他団体で管理する情報を参照可能とするような仕組み	添付書類を不要としたり、他の方法で代用したりする場合、手続きごとに該当する法令、条例等の見直しが必要となる。 ※本年度は、次期モデルで検討する手続きを対象とする。	
6	利用者が安心してサービスを受けられる仕組みを提供すること。		利用者が信頼できる運営者がポータルを運営する。	6-1	利用者の信頼を得るための必要な資格の取得、利用者へのアピール方法を検討する。 例) ①プライバシーマークの取得 ②ISMSの取得 ③個人情報管理・ポータル運用方針の策定・公開 等	運営団体の性格(行政団体、民間団体、NPO団体)の違いによって、団体に対する信頼性に違いがないかどうか整理する必要がある。		
6-2				利用者が安心して利用できる運営主体・運営体制を検討する必要がある。	—			
7-1				運営者によるサービス提供者の認定基準や提供するサービス内容・情報の安全性を確保する運用を検討する	—			
8				サービス提供者を審査する仕組みを確立する。	7-1			
				利用者本人の認証を確実に 行う	8-1	本人確認を確実に 行う運用を検討する必要がある。	複数の手続をワンストップで行う場合の制度に照らし合わせて、認証方法を検討する必要がある。 ※本年度は、次期モデルで検討する手続を対象とする。	
9				利用者がいつでも、簡単に、サービスを受けられること	24時間365日、サービスを提供する	9-1	システムの冗長化と運用の両面で24時間365日ノンストップのサービス提供を実現できる体制を検討する。	—
10				携帯電話からサービスを利用できるようにする	10-1	—	—	

No.	目標	将来(ToBe)モデルの要件		実現案	実現案の実現に向けた課題				
		アウトカム	詳細要件		課題No.	運用面	制度面		
11	中小企業のIT化支援や新ICTサービスの創出による「地域産業の活性化」	企業の事務が効率的に行える	利用者へのサービス提供にかかる手間、時間、コスト等が削減されること	団体間で電子的な情報連携を行う(サービス提供者間の情報連携)	11-1	利用者からの申請等に際し、ポータルと契約済みの他のサービス提供者が持つ情報と系統的に連携させ、処理する仕組みを検討する。	連携する団体や連携する情報ごとに、制約事項を整理し、必要に応じて、制約事項の対応方法を検討する。 1.団体間で連携を行っているパターン 2.利用者からの添付書類を省略し、必要な情報を他団体から参照するパターン  ※本年度は、次期モデルで検討する手続を対象とする。		
12				民間企業内で管理する情報をポータルと連携することにより、利用者に情報を提供する。	12-1	サービス提供者が持つ各種コンテンツを本ポータルと系統的に連携させ、利用者へ提供する仕組みを検討する。	—		
13				利用者に提供したい情報を容易に入力できる仕掛けを提供する。 (コンテンツ登録サービス)	13-1	サービス提供者が持つ各種コンテンツを本ポータルに容易に登録できる仕組みを検討する。	—		
14				地域企業が新たなビジネスチャンス、顧客層を得る	ポータルが地域企業の新たなビジネスチャンスにつながるような情報を提供すること	利用者の属性情報や行動パターンなどのマーケティング情報を収集し、各サービス提供者に提供する。 ※マーケティング情報=個人を特定しない情報、とする。 (マーケティング情報提供)	14-1	—	—
15				サービス利用者は、受け取ったサービスをもとに、新たなサービスを簡単に享受できるようになる	利用者にタイムリーかつ確実に必要な情報を提供できること	【#1,2と同じ】	—	—	—
16	市民の利便性を向上させる「電子自治体の推進」	自治体の事務が効率的に行える	利用者へのサービス提供にかかる手間、時間、コスト等が削減されること	団体間で電子的な情報連携を行う(サービス提供者間の情報連携)	16-1	利用者からの申請等に際し、ポータルと契約済みの他のサービス提供者が持つ情報と系統的に連携させ、処理する仕組みを検討する。	課題No.11-1と同じ。		
17				自治体内で管理する情報をポータルと連携することにより、利用者に情報を提供する。 (コンテンツ連携サービス)	17-1	自治体が持つ各種コンテンツを本ポータルと系統的に連携させ、利用者へ提供する仕組みを検討する。	—		
18				利用者に提供したい情報を容易に入力できる仕掛けを提供する。 (コンテンツ登録サービス)	18-1	自治体が持つ各種コンテンツを本ポータルに容易に登録できる仕組みを検討する。	—		
19				サービス利用者は、受け取ったサービスをもとに、新たなサービスを簡単に享受できるようになる	利用者にタイムリーかつ確実に必要な情報を提供できること	【#1~3と同じ】	—	—	
20	他地域への展開	サービスのIT化が促進される	共通的なインターフェースを用意すること	ポータルとサービス提供者間のインターフェースを標準化する。	20-1	(1)Push型情報提供のインターフェースを標準化する。 (2)申請・届出等サービスのポータルとサービス提供者のインターフェースを標準化する。	—		
21		新規ITサービスの提供が従来よりも容易になる	利用者へのサービス提供にかかる手間、時間、コスト等が削減されること	【#11~13と同じ】	—	—	—		