

## 地方公共団体における オンライン手続の利用促進について

- ・電子自治体オンライン利用促進指針
- ・電子自治体推進のための住民アンケートと改善のポイント
- ・平成19年度 オンライン利用促進に向けた調査研究

平成19年6月

総務省自治行政局地域情報政策室

# 電子自治体オンライン利用促進指針

(平成18年7月策定)

# 地方公共団体におけるオンライン利用促進に向けた取組について

IT新改革戦略(平成18年1月19日)

「国・地方公共団体に対する申請・届出等手続におけるオンライン利用率を2010年度までに50%以上とする。」

## 総務省の取組

### ○オンライン利用促進指針の策定

- オンライン利用促進対象手続の選定(21類型)
- 地方公共団体においてオンライン利用促進を図るために取り組むべき事項
- 総務省における取り組み

### ○オンライン利用促進マニュアルの策定

- 先進自治体のオンライン利用の実績、創意工夫等を参考に策定
- 利用促進のポイント、利用促進に取り組むにあたっての手続フロー、広報方法等を説明した実践的なマニュアル

助言・情報提供

## 地方公共団体における取組

地方公共団体において指針等を参考に主体的にオンライン利用促進策を推進

- ・オンライン利用促進計画の策定
- ・利用者視点にたったシステムの改善
- ・利用者へのメリットの拡大
- ・住民等への広報・普及の強化

### ○定期的にフォローアップ

毎年度オンライン利用率を把握・公表

# 電子自治体オンライン利用促進指針の概要について

オンライン利用率50%以上達成へ向け、地方公共団体のオンライン利用促進に向けた取組を行う際の参考となるものとして策定

## 1. 基本的な考え方

- 利便性の向上や業務の効率化において高い効果が期待できる手続について重点的に利用促進
- 住民等の利用者の視点にたった利用促進策の推進
- 全庁的な推進体制の構築

## 2. オンライン利用促進対象手続の選定

- オンライン利用促進対象手続の選定(21類型)
- 対象手続は、ニーズの高度化や技術の進展等を踏まえ、見直しを行う

## 3. オンライン利用促進に向け各地方公共団体が取り組む事項

- オンライン利用促進計画の策定
- 利用促進に向けた対策内容
  - オンライン手続利用時の利便性向上
  - オンラインサービスの提供手段の改善
  - オンライン利用のメリットの拡大
  - オンライン手続の広報・普及の強化

## 4. 総務省における取り組み

- オンライン利用促進に向けた取り組みに対する助言等
- 共同運用が可能な施設予約等のモデルシステムの開発・提供や公的個人認証に対応した電子申請システムの整備の推進等オンライン利用環境の整備
- 総務省においてオンライン利用率を毎年度把握、公表

# オンライン利用促進対象手続の平成17年度利用実績

手続の種類		年間総手続件数 (推計)	オンライン利用率	オンライン 実施団体数
1	図書館の図書貸出予約等	1億5,688万件	11.1%	373
2	文化・スポーツ施設等の利用予約等	9,160万件	24.2%	339
3	粗大ごみ収集の申込	7,727万件	0.8%	46
4	水道使用開始届等	1,569万件	3.0%	152
5	地方税申告手続(eLTAX)	548万件	0.1%	59
6	入札参加資格審査申請等	511万件	5.7%	104
7	道路占用許可申請等	446万件	1.5%	32
8	研修・講習・各種イベント等の申込	322万件	4.3%	115
9	浄化槽使用開始報告等	177万件	0.05%	26
10	入札	158万件	7.4%	119
11	産業廃棄物の処理、運搬の実績報告等	116万件	0.01%	8
12	犬の登録申請、死亡届等	108万件	0.01%	229
13	自動車税住所変更届等	100万件	2.1%	23
14	港湾関係手続	87万件	26.0%	33
15	職員採用試験申込	73万件	4.4%	82
16	公文書開示請求	40万件	1.5%	95
17	感染症調査報告等	29万件	0.4%	10
18	食品営業関係の届出	20万件	0.08%	16
19	特定化学物質排出量届等	15万件	2.6%	19
20	後援名義の申請等	12万件	0.1%	24
21	暴力団による不当な行為の防止等に関する責任者選任届等	4万件	0.02%	5
合計		3億6,910万件	11.3%	

(注) 年間総手続件数は、当該手続を既にオンライン化している団体(オンライン化実施団体)に係る総手続数をもとに推計した数値。オンライン利用率は、オンライン化実施団体におけるオンライン手続の利用件数を年間総手続数で除して算出。

電子自治体推進のための住民アンケートと改善のポイント(概要)  
ーオンライン利用促進とホームページ改善ー

(平成19年5月公表)

# 内 容

## 第1 オンライン手続の利用促進

### 1. オンライン手続に関するアンケート結果

- オンライン手続の利用経験： 利用経験者は住民の約14%で、昨年より約3%増加。
- 手続別のオンライン利用： 図書館の図書貸出予約や文化・スポーツ施設等の利用予約のオンライン利用率が高く、10%以上にのぼる。
- 利用者満足度： オンライン手続利用経験者の満足度は総じて高い。
- 利用しない理由： 本人確認や別途の手続が必要なこと、セキュリティに不安を感じることに、割合が高い。
- 期待するメリット： ノンストップサービスの提供、手数料の低減、処理時間の短縮の割合が高い。

### 2. オンライン利用促進のポイント

- オンライン手続の「利便性向上」、「提供手段の改善」、「メリット拡大」、「広報・周知の強化」それぞれのポイントについて、参考情報、留意事項、事例等を解説。

## 第2 自治体ホームページの改善

### 1. 自治体ホームページに関するアンケート結果

- 自治体ホームページの利用状況： 4人中3人は利用経験があり、4人中1人は継続的に利用。
- 内容・使いやすさの評価： 積極的な評価よりも消極的な評価の割合が高い。
- 住民相互の情報・意見交換サイト： 「防災・防犯」、「子育て支援」に対するコンテンツ・ニーズが高い。
- 住民からの意見収集や住民間の情報交換のための機能サービス： 利用経験者は1割程度。しかし、「電子アンケート」、「意見募集」には6~7割が関心を持っている。

### 2. 自治体ホームページ改善のポイント

- 「住民が知りたいコンテンツを充実する」、「住民が利用しやすいホームページにする」、「携帯電話のサイトを充実させる」それぞれのポイントについて、参考情報、留意事項、事例等を解説。

## (参考)アンケートの概要

---

「オンライン手続に関するアンケート」及び「自治体ホームページに関するアンケート」は、それぞれ次の方法で実施しました。

### ○オンライン手続に関するアンケート

- ・実施方法： インターネット
- ・調査実施時期： 2007年2月24日(土)～2月26日(月)
- ・回収サンプル数：3,000

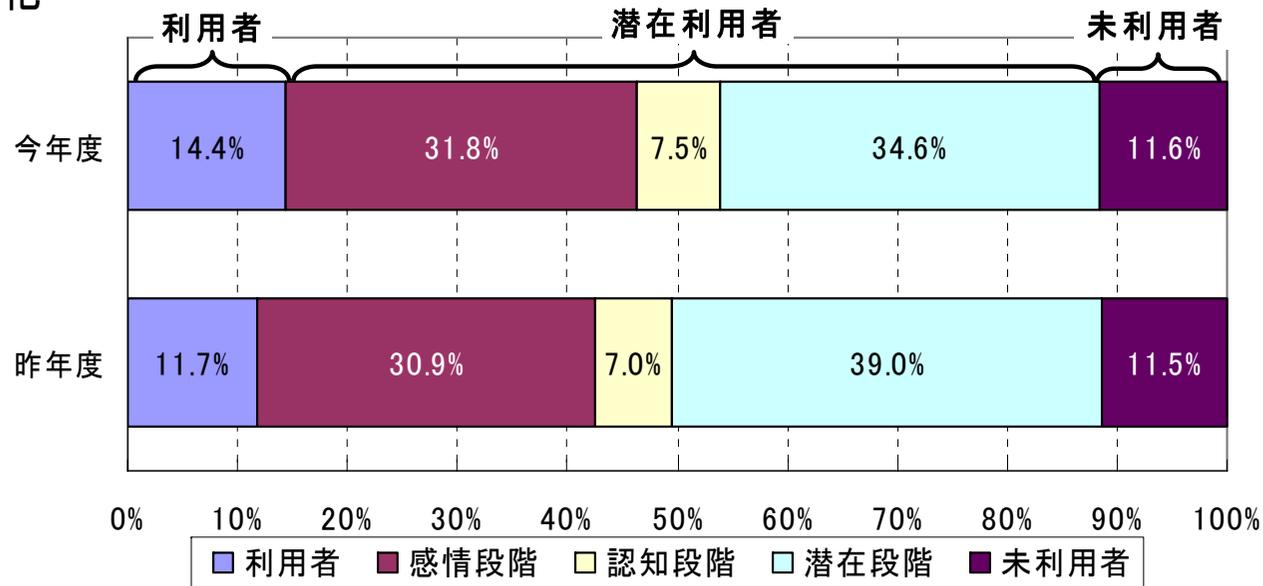
### ○自治体ホームページに関するアンケート

- ・実施方法： インターネット
- ・調査実施時期： 2007年2月24日(土)
- ・回収サンプル数：1,000

## 住民のオンライン手続の利用経験

- オンライン申請の利用者は住民の約14%。
- 昨年度と比較すると、オンライン手続利用者の増加やニーズの顕在化の傾向がみられる。

### 過去2カ年の変化



### セグメントによる住民の分類と各セグメントの定義

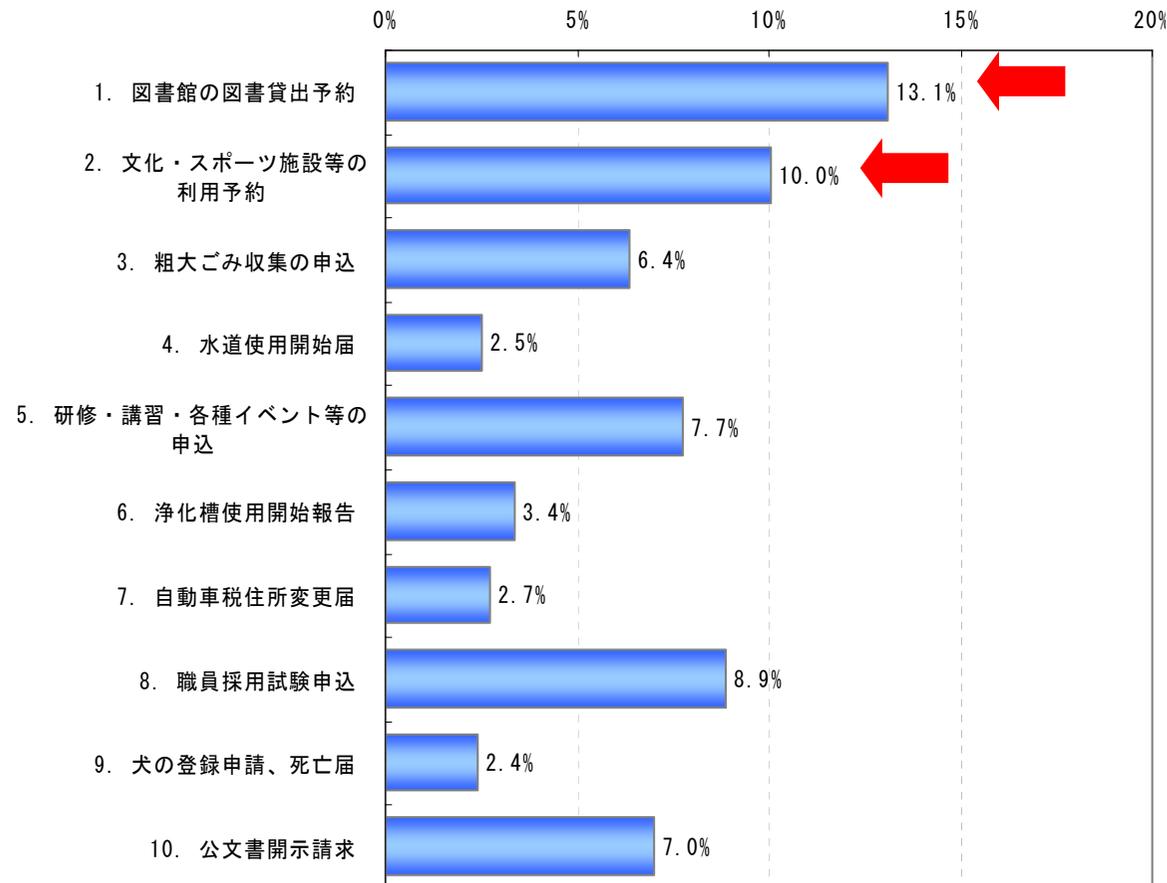
住民等のセグメント		セグメントの定義
①利用者		公共施設予約等のオンライン手続を利用したことがある。
②潜在利用者	1.感情段階	オンライン手続利用のニーズは顕在化しているが、利用に対して何らかの抵抗があり、利用した経験はない。
	2.認知段階	オンライン手続の存在を知っている、あるいは聞いたことはあるが、利用ニーズは顕在化していない。
	3.潜在段階	オンライン手続の存在を知らないが、現行制度に不満がある等、潜在的なニーズが存在する。
③未利用者		インターネット環境がないなどの利用見込みが低い、あるいはオンライン手続に全く無関心。

## 主なオンライン利用促進対象手続のオンライン利用率

○ 図書館の図書貸出予約、文化・スポーツ施設等の利用予約におけるオンライン利用率は当該手続の経験者の10%以上となっている。

### 手続の経験者に占めるオンライン手続利用比率

(①利用者層、②潜在利用者層のうち、各手続をオンラインに限らず利用したことがあるモニター)

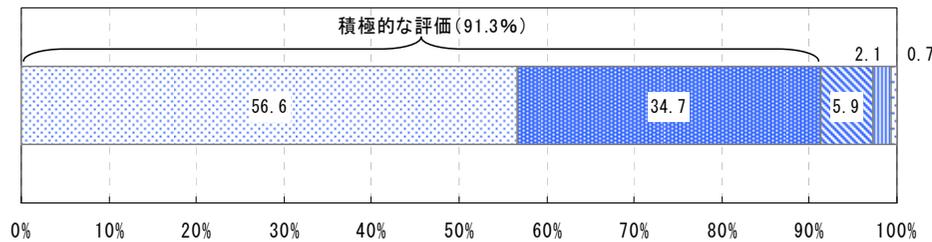


# 主なオンライン利用促進対象手続の利用者満足度

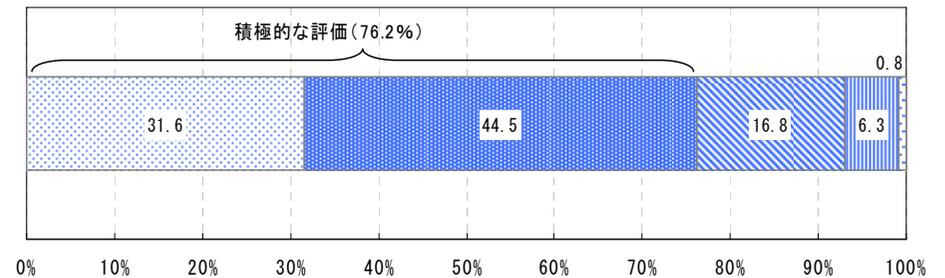
○ 各手続において、「満足している」「どちらかと言えば満足している」とする積極的評価の割合が7割～9割を占め、オンライン手続利用者の満足度は高い。

## 各手続の利用者満足度

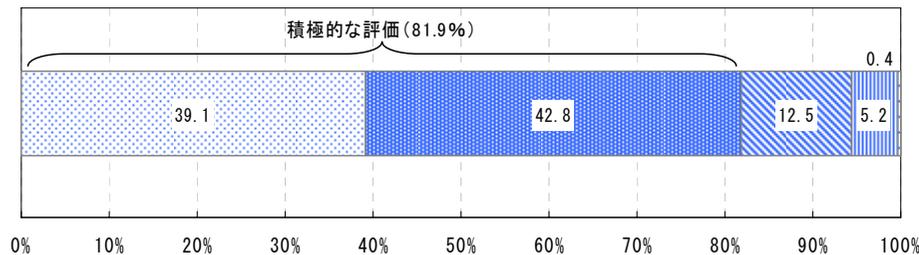
図書館の図書貸出予約



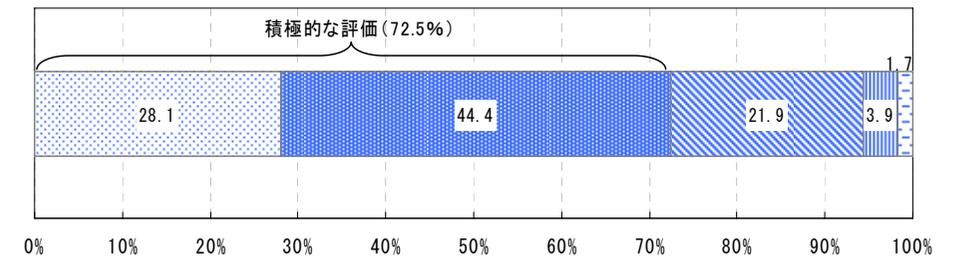
文化・スポーツ施設等の利用予約



粗大ごみ収集の申込



研修・講習・各種イベント等の申込



■ 1. 満足している      ■ 2. どちらかと言えば満足している      ■ 3. どちらとも言えない  
■ 4. どちらかと言えば不満である      ■ 5. 不満である

# オンライン手続を利用しない理由

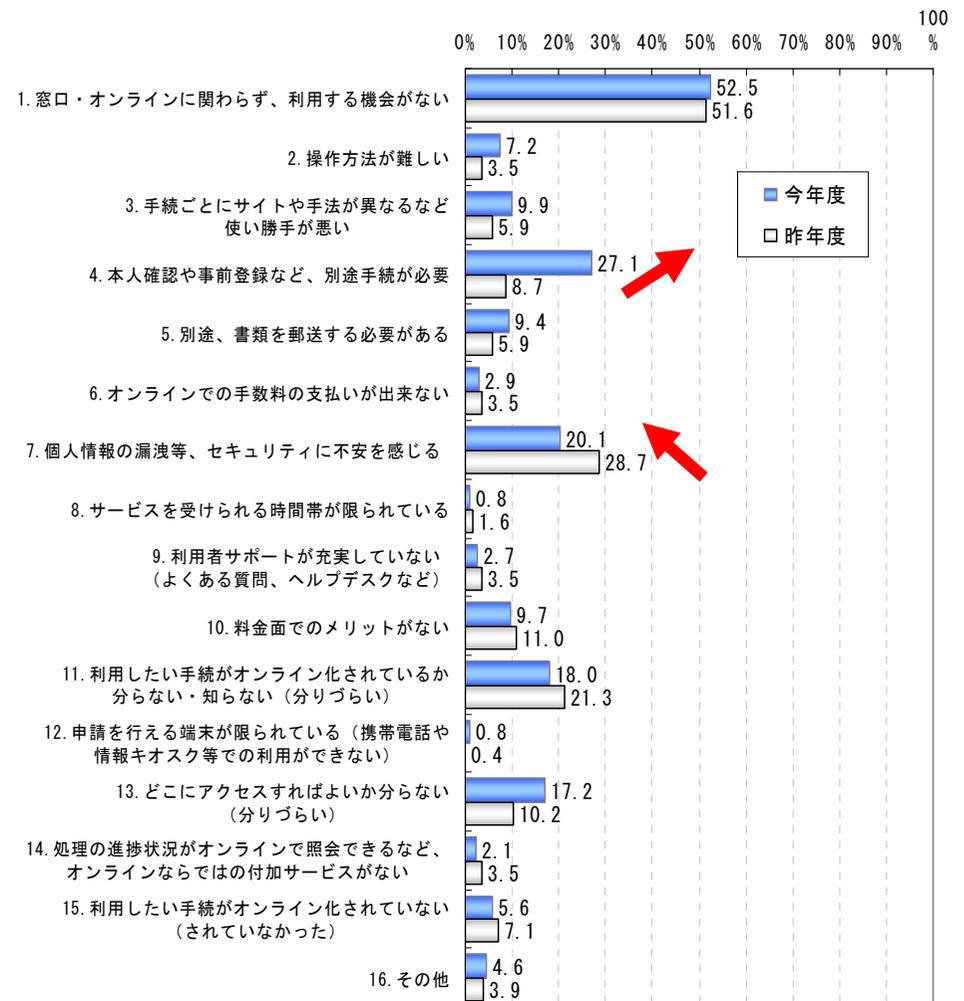
○「本人確認や事前登録など、別途手続が必要」、「個人情報の漏えい等、セキュリティに不安を感じる」など、オンライン利用促進のための重要課題を挙げる割合が高い。

○昨年度と比較すると、セキュリティ面の不安を挙げる割合は減少し、操作方法や事前手続等の課題を挙げる割合が増加。オンライン手続がより身近なものとなり、阻害要因は、実際の利用に当たっての具体的な事項にシフトしていると推測される。

○どこにアクセスすればよいか分らないことを挙げる割合も高く、オンライン利用の住民への周知が依然として十分ではないことがうかがえる。

## オンライン手続を今後も利用しない理由

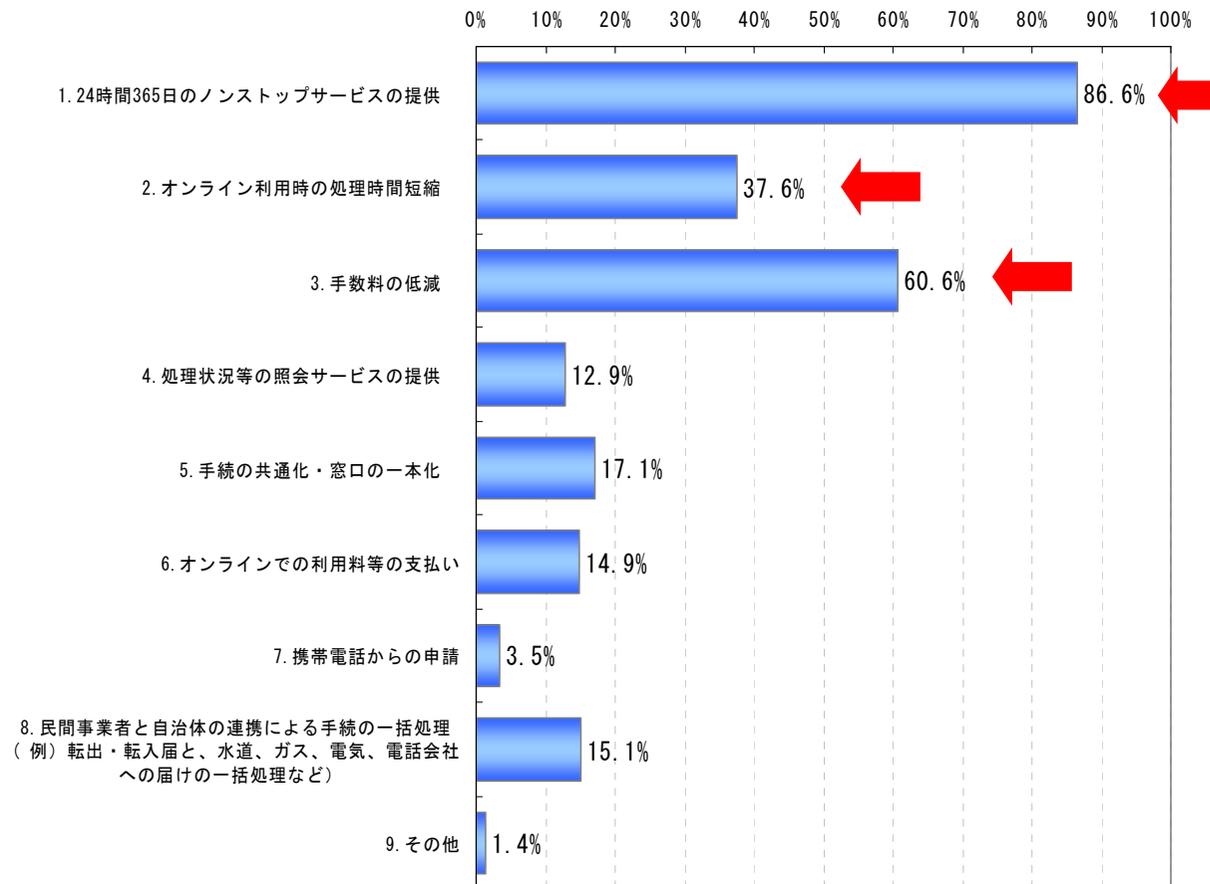
(3つまで回答)



## オンライン手続に期待するメリット

○「24時間365日のノンストップサービスの提供」を挙げる割合が最も高く、9割弱に達してる。次いで、「手数料の低減」、「オンライン利用時の処理時間短縮」の順となっている。

オンライン手続に期待するメリット(3つまで回答)



## オンライン利用促進のポイント(1)

以下のポイントについて、参考情報、留意事項、事例等を解説

### 1) オンライン手続利用時の利便性向上

#### 添付書類の廃止、電子化

- 住基ネットや税システムの庁内活用による添付書類の廃止
- 登記情報提供サービスの活用による登記事項証明書の添付廃止
- 電子納税証明書の活用による添付書類の電子化

#### 本人確認方法の簡素化

- 必要性に応じたID/パスワード方式への移行
- 手続の特性に応じたID/パスワードの発行方式の採用

#### 代理人申請の利便性向上

- 証明書等の交付を伴う手続について、証明書等の交付時に書面による委任状を提出
- 代理人のみ電子署名を求め、本人については電子署名をID/パスワードによって代用

#### 手数料等の電子納付

- マルチペイメントネットワークやクレジットカード決済による電子収納の導入

### 2) オンラインサービスの提供手段の改善

#### 携帯電話から利用できるサービスの提供

- 携帯電話からの利用に適した手続の選定
- 大手の携帯電話キャリアへの対応
- 公式ページへの登録、QRコードの活用によるサイトへのアクセスの容易化

## オンライン利用促進のポイント(2)

### 3) オンライン利用のメリット拡大

#### 事務処理期間の短縮

- 添付書類の到着を待たずに事務処理を開始
- 先着順方式の採用

#### 手数料の軽減

- 収納に要している人件費相当分を割引
- クレジットカード決済の活用によるポイントバック
- 証明書の電子的交付の活用

### 4) オンライン利用の広報・周知の強化

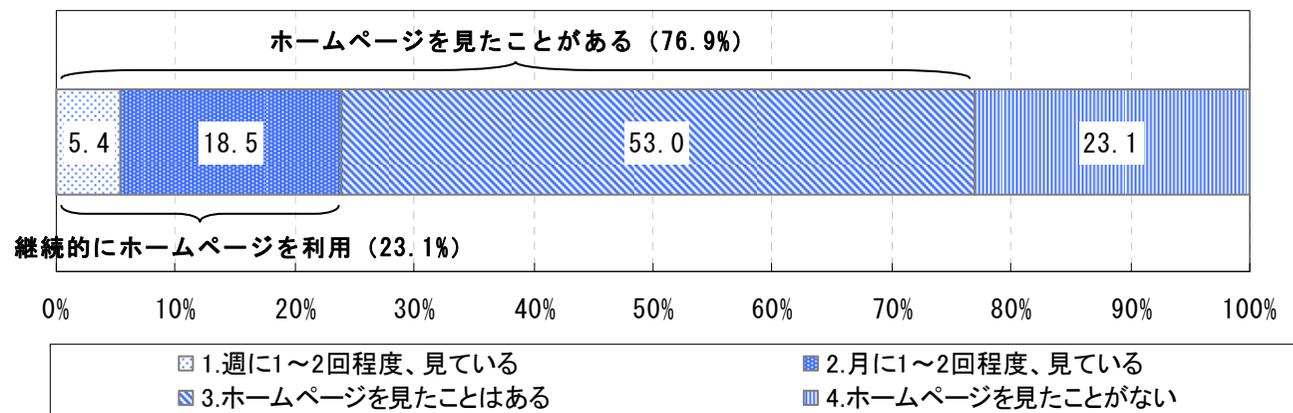
#### 事業者団体等への働きかけ

- 申請者となる事業者が比較的定まっており、同じ事業者が繰り返し申請する手続に対する広報・周知
  - 道路占用許可申請等： 大手の公益事業者に対する働きかけ
  - 感染症調査報告等： 医療機関に対する個別訪問
  - 浄化槽使用開始報告等： 業界団体への訪問・マニュアル等の配布、事業者に対するリーフレットの配布

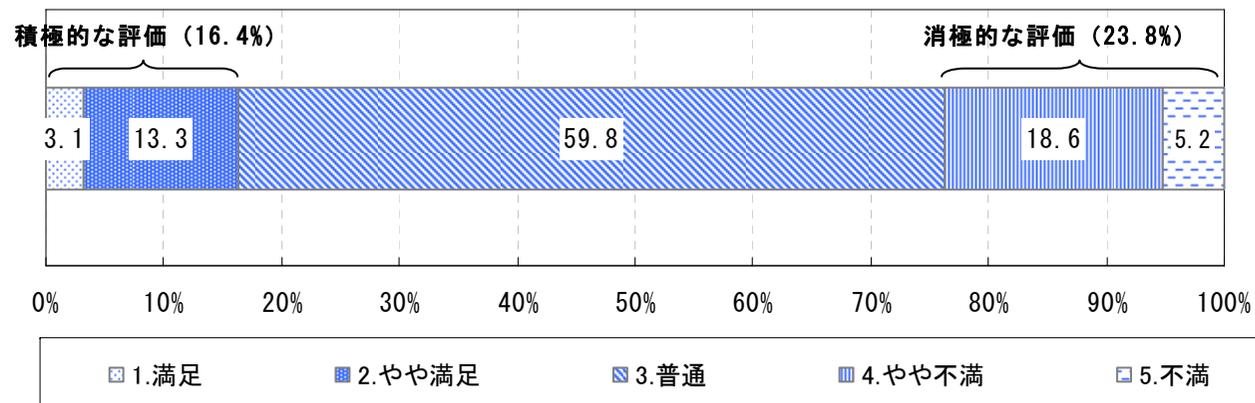
## 自治体ホームページの利用状況と内容・使いやすさの評価

- 4人中3人は、自治体ホームページの利用経験がある。
- 4人中1人は、継続的にホームページを利用。
- 自治体ホームページの内容・使いやすさは、約6割は「普通」と評価。それ以外では、積極的な評価よりも消極的な評価の割合が高い。

自治体ホームページの  
利用状況



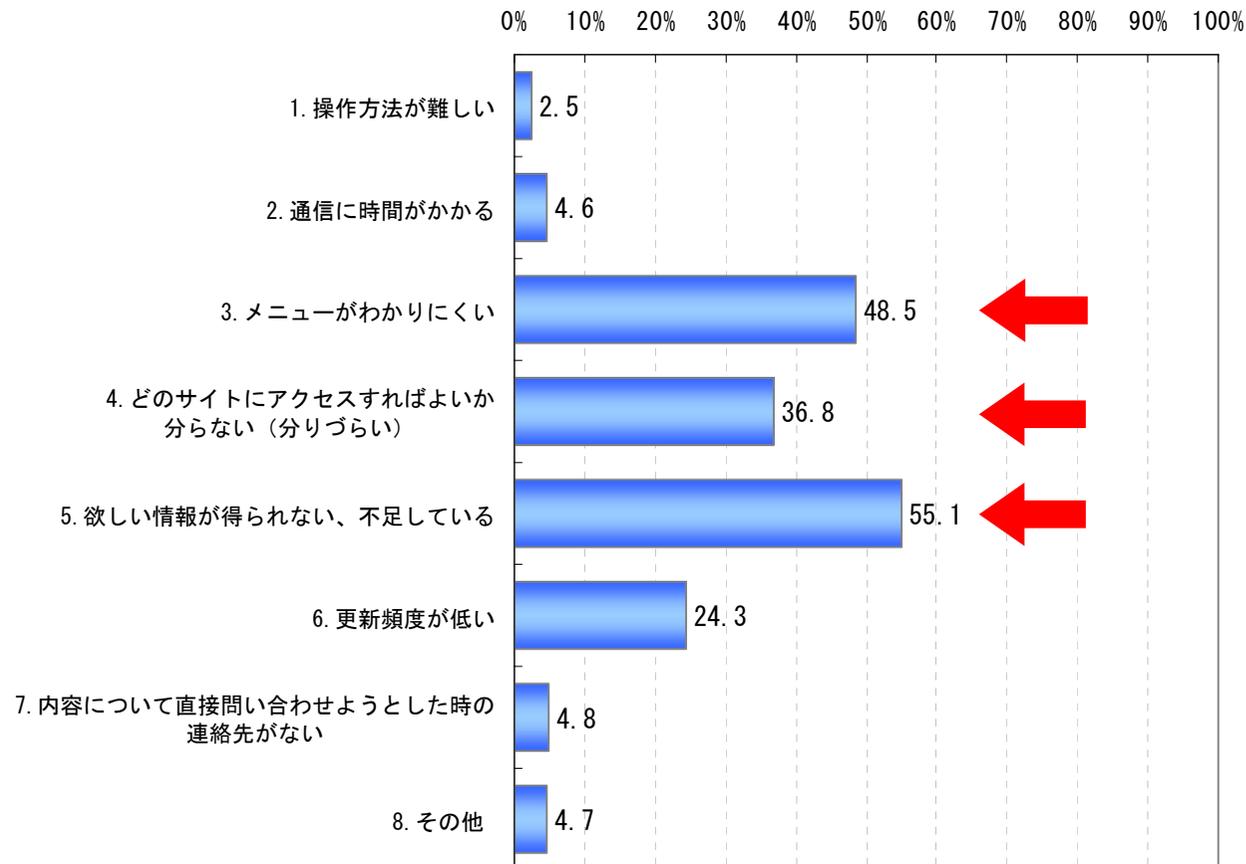
自治体ホームページの  
内容・使いやすさの評価



## 自治体ホームページに対する不満・改善すべき点

○「欲しい情報が得られない、不足している」、「メニューがわかりにくい」、「どのサイトにアクセスすればよいか分からない」が飛びぬけて多い。

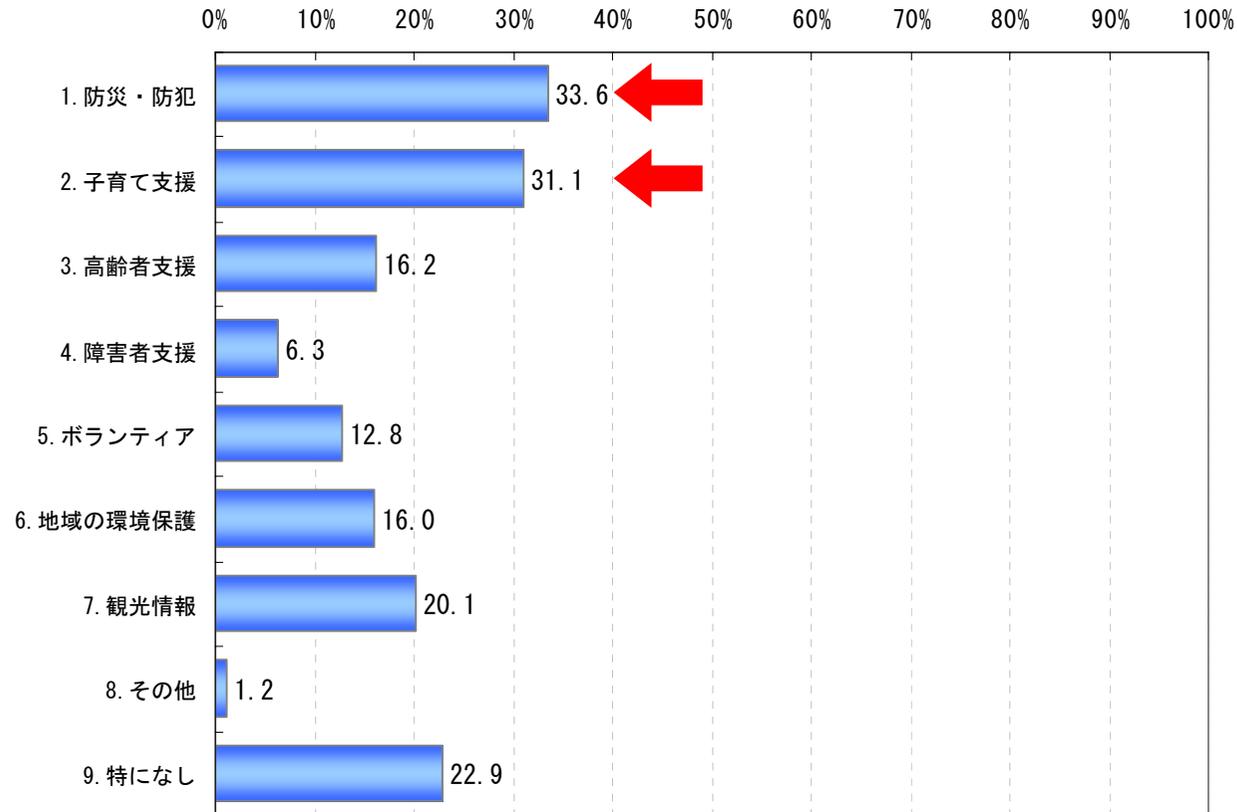
自治体ホームページに対する不満・改善すべき点



## 住民相互の情報・意見交換サイト

○「防災・防犯」、「子育て支援」に対するコンテンツ・ニーズが高い。

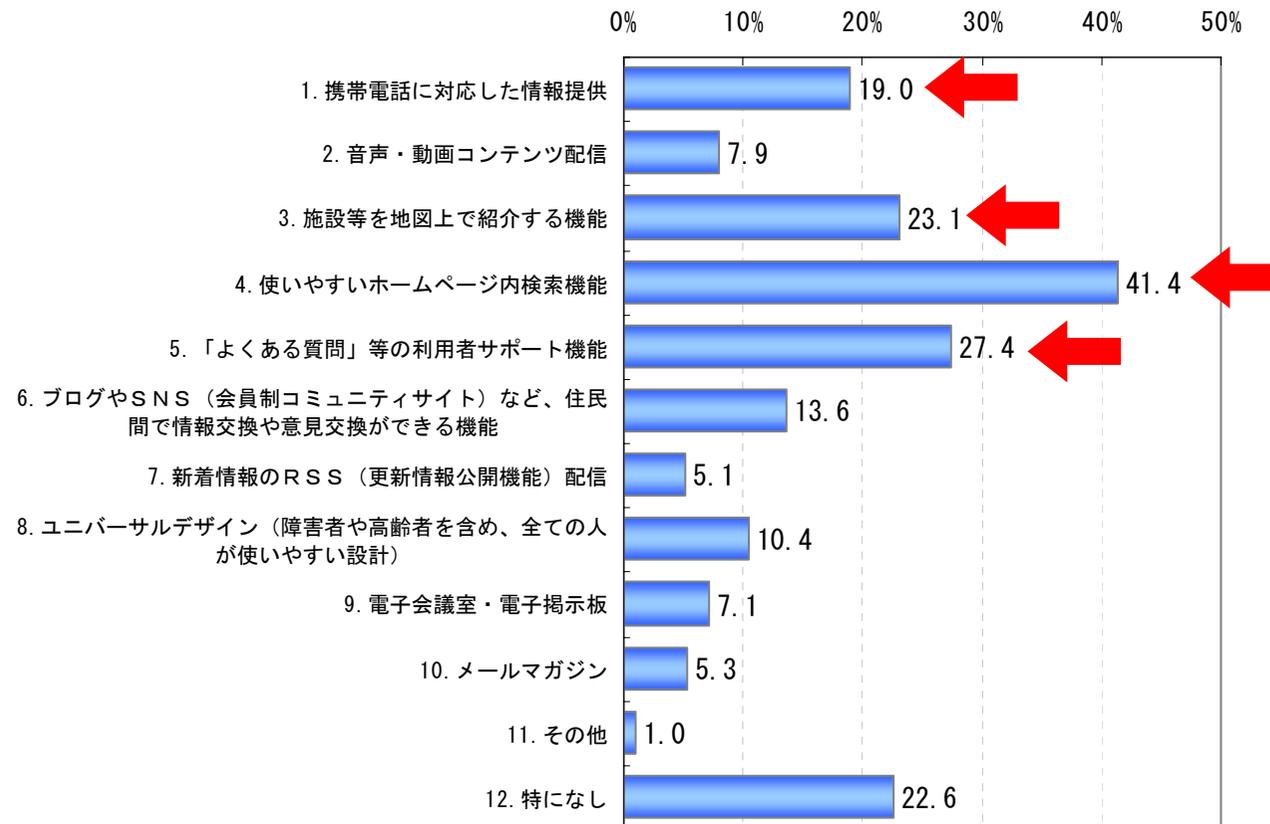
住民相互の情報・意見交換サイトのコンテンツ・ニーズ



## 改善・追加すべきサービス・機能

○「使いやすいホームページ内検索機能」、「よくある質問」等の利用者サポート機能、「施設等を地図上で紹介する機能」、「携帯電話に対応した情報提供」をあげる割合が高い。

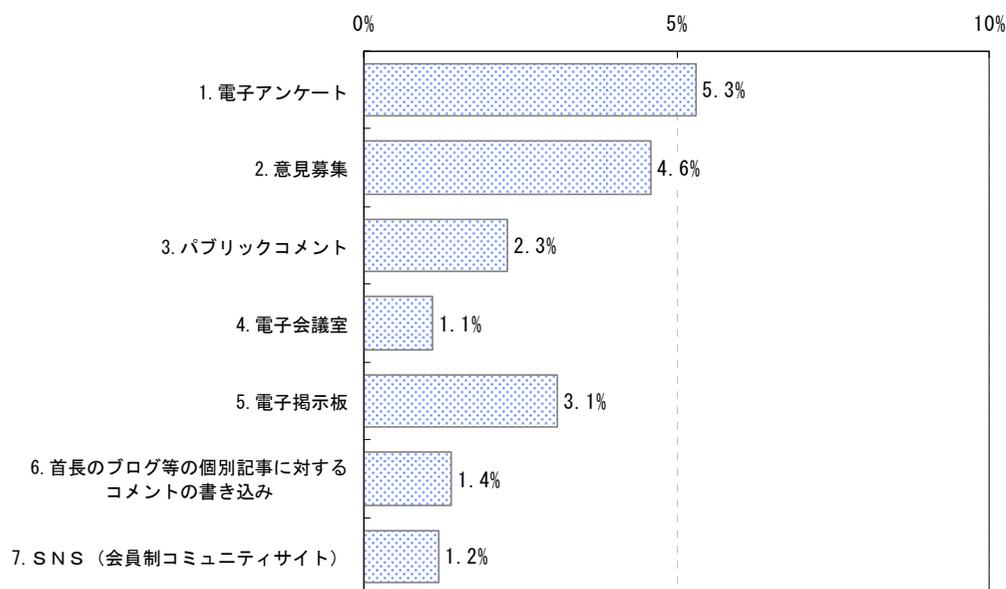
### 改善・追加すべきサービス・機能



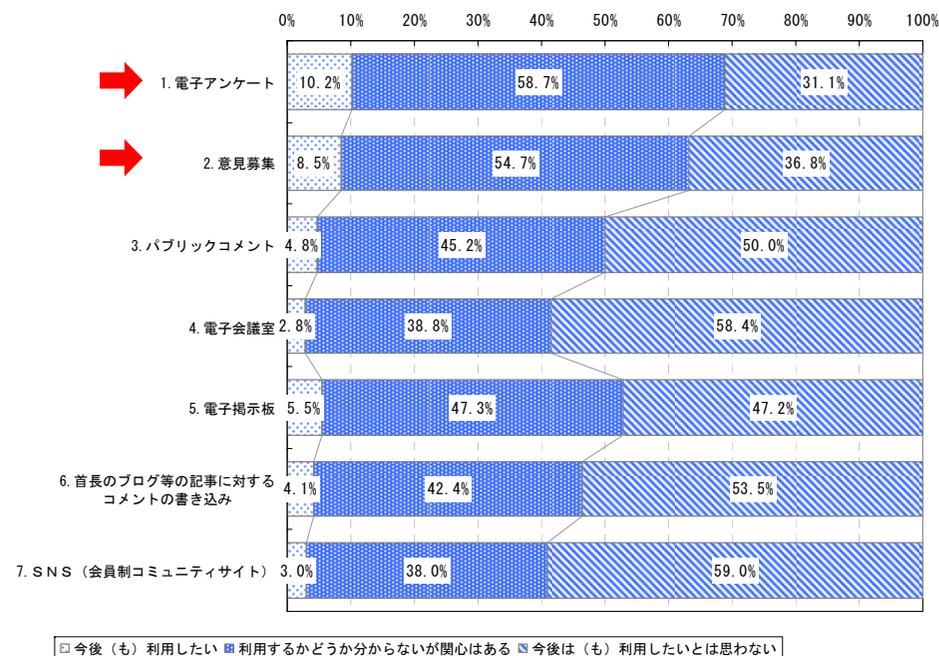
## 住民からの意見収集や住民間の情報交換のための機能・サービス

- ほとんどの機能・サービスについて、利用経験がある者は5%以下。少なくとも1つでも機能・サービスを利用したことがある者は全回答者のうち、1割程度。
- しかしながら、6割~7割の者が「電子アンケート」、「意見募集」に一定の関心があり。

「住民からの意見収集・情報交換のための機能・サービス」の利用経験の有無



「住民からの意見収集・情報交換のための機能・サービス」の今後の利用意向



## 自治体ホームページ改善のポイント(1)

以下のポイントについて、参考情報、留意事項、事例等を解説

### 1) 住民が知りたいコンテンツを充実する

- 行政分野ごとにニーズの高いコンテンツを充実させる
- コンテンツに記載されているサービスを利用するための条件・期限、手続、質問等がある場合の連絡先・担当者などの情報を掲載する
- 住民の知りたい情報について、よくある質問(FAQ)形式等も活用し、ホームページ上で公開する

### 2) 住民が利用しやすいホームページにする

#### 検索エンジンを充実させる

- サイト内検索ができる検索エンジンをホームページ内に設置する
- 民間大手検索事業者の検索エンジンを有効に活用する

#### 提供する情報のメニュー体系を統一する

- CMS(Content Management System)を導入する
- ホームページ掲載情報を庁内で一元的に管理するセクションを設置する

#### わかりやすい構造のホームページにする

- サイトマップを作成して掲載する
- 複数の切り口からサイトを構造化する(例:ライフサイクル別、施策テーマ別)

#### 対応ブラウザに配慮する

## 自治体ホームページ改善のポイント(2)

### 3) 携帯電話のサイトを充実させる

#### 携帯電話サイトの“オフィシャルサイト”へ登録する

- 携帯電話向けサイトのトップの「メニュー」からの検索が容易になる

#### 携帯電話サイトに掲載するコンテンツを工夫する

- 容量はできるだけ小さくするようにする
- 生活に身近な情報、移動時や外出時に見たくなる情報を中心とする
- 携帯電話のアプリケーションを活用したデータ・ダウンロードを行えるようにする

#### 閲覧数の増加に向けて工夫する

- できるだけ多くの携帯電話事業者・機種からアクセスできるようにする
- 更新は毎日行う
- メール配信を活用する
- イベント開催時の広報、イベント時の画像などを掲載する

# 平成19年度 オンライン利用促進に向けた調査研究

(検討中)

- ・地方公共団体における証明書等の電子交付の実現に向けた調査研究
- ・携帯端末を活用した電子申請等システムの構築に関する調査研究