

電子自治体の推進に関する懇談会(第4回)資料

オンライン利用促進ワーキンググループ報告書の概要について

2008年3月11日

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

■ 携帯電話の利用動向

- 携帯電話の**利用率は、我が国の6歳以上人口の70.8%**に達している。

■ 携帯電話の特徴

- いつでもどこでも利用できる(**移動性**)
- 瞬時に情報のやり取りができる(**瞬時性**)
- 個別に情報のやり取りができる(**個別性**)

■ 携帯電話活用の意義

- 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、**オンライン手続の利用が促進**されることにより、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。
- 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。
 - ・ 外出時・移動時に(**どこでも**)モバイルサイトを利用してオンライン手続が可能。
 - ・ 高齢者等、パソコンのある場所に移動することが困難な人やパソコンを持っていない人が(**誰でも**)オンライン手続可能。

第1章 携帯電話を活用した電子申請システムの構築 マニュアル及び機能要件の作成に向けた検討

■ 検討の目的

- 平成19年4月現在、携帯電話から利用できるサービスの提供を行っている地方公共団体は **都道府県の34.0%、市区町村の13.8%**にとどまっている。



- 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、モバイルサイトを構築するための支援策として、以下を作成。
 - ・ **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**
 - ・ **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**

第1章 携帯電話を活用した電子申請システムの構築 マニュアル及び機能要件の作成に向けた検討

■ 携帯電話への電子申請サービス提供時の課題

課題	概要	マニュアルにおける対応方針
地方公共団体の 住民サービスと 携帯電話との親和性	情報発信等を含めた 携帯電話向けサイト の中の機能 として位置づけ、住民の身近な存在とする。	利用促進の観点から 情報提供サイトとの連携 の重要性を記述。
本人確認	携帯電話の SIMカード の情報活用、携帯電話事業者が提供している 認証サービス等 の活用について検討。	現在採用されている方法及び今後活用が期待される 手法を整理 し、記載。
手数料の決済	クレジットカード決済、通話料と合算した代行回収 の活用等について検討。	各種決済方法の特徴を整理 し、記載。
交付のオンライン化	交付手続のオンライン化 が、利用増加の観点からは重要である点等について検討。	後述の 電子交付等の方法を整理 し、記載。
対象手続の 選定プロセス	手続選定にあたっては、申請時の負担、住民にとっての身近さのほか、 個人利用に着目 すべきこと等を検討。	利用対象者を念頭に置いた選定方法や 利用者の負担への考慮 等を記載。

第1章 携帯電話を活用した電子申請システムの構築 マニュアル及び機能要件の作成に向けた検討

■ 利用者(住民)との関係に関する課題

課題	概要	マニュアルにおける対応方針
利用者像の明確化	利用者の 年齢 や 証明書が必要なタイミング 等、モバイル申請の利用者像を把握した上で開発すべきことを検討。	まず 利用者像を明確にすべき であるとの視点を記載。
ユーザビリティ、アクセシビリティ	誰にでも 使いやすく、 携帯電話事業者や機種を問わず に利用できるようなサイトにしていくための視点を検討。	ユーザビリティ、アクセシビリティ の考え方を非機能要件として記載。
利用者の負担軽減	利用者負担に直結する パケット料金負担を、軽減 できるよう考慮して、モバイルサイトを構築すべきことを検討。	少ないパケット料金で利用可能な モバイルサイト構築のポイントを記載。
紛失時の課題	携帯電話のセキュリティの重要性に鑑み、 使う側の責任やリスク 等、マイナス面の情報も伝えるべきことを検討。	紛失等のリスク及び対応 について記載。

第1章 携帯電話を活用した電子申請システムの構築 マニュアル及び機能要件の作成に向けた検討

■ 地方公共団体側の構築・サービス提供上の課題

課題	概要	マニュアルにおける対応方針
携帯電話事業者や機種間の違いへの対応	携帯電話事業者の仕様の違いに対応していく必要性やそのためのコストについて検討。	複数事業者への対応の必要性やASP・SaaSサービスの利用について記載。
構築コストへの配慮	ASP・SaaS、CMS等の活用による費用削減効果について検討。	必要となるコストに関する考え方や事例を記載。
構築体制	地方公共団体の規模に応じてモバイルサイト構築体制が組めるようにすべきことを検討。	モバイルサイトの構築体制に係る留意点を記載。
機能要件の設定レベル	モバイルサイトの仕様が、地方公共団体や事業者を縛る可能性から、緩やかなレベルで策定すべきことを検討。	機能要件にはある程度の柔軟性を持たせる。

第1章 携帯電話を活用した電子申請システムの構築 マニュアル及び機能要件の作成に向けた検討

■ 運用上の課題

課題	概要	マニュアル等の方向性
問い合わせ対応	コールセンターの重要性、及び設置時期における費用対効果の考慮等について検討。	問い合わせ対応について費用対効果の視点を含めて記述。
サービスレベルマネジメント	モバイルサイトの構築・運用を、ASP・SaaSや外部の事業者へ委託する場合のサービスレベルアグリメント(SLA)の重要性について検討。	サービスレベルマネジメント(SLM)の考え方やSLAの指標等について記述。

第1章 携帯電話を活用した電子申請システムの構築 マニュアル及び機能要件の作成に向けた検討

■ 利用促進

課題	概要	マニュアルにおける対応方針
公式サイトへの登録によるアクセスの向上	携帯電話事業者の 公式サイトへの登録 による利用者のアクセシビリティ向上及び利用促進効果について検討。	利用促進のために 公式サイトへの登録 を検討すべきであることを記述。
マイページの作成	各個人に応じて必要な項目のみを表示する マイページ機能 による利便性の向上について検討。	マイページの考え方 について、利用促進策の一つとして記載。
メールとの連携	行政の提供情報はサイト上に掲載し、メールをサイト閲覧の契機とした プッシュ型配信 の活用等について検討。	メールを活用したサービス提供 のあり方について記載。
広報との連携	携帯電話の QRコード を活用したポスターとのクロスメディアによる利用喚起のあり方等について検討。	利便性の観点から、QRコードを活用したポスター等紙媒体やPC画面等との クロスメディア連携 について記載。
利用者教育	利用者に対して周知を徹底し、利用を喚起する点で重要である 利用者教育 について検討。	防犯メール等とも連携した 利用者教育の効果的実施 について記載。
利用のインセンティブ付与	モバイルサイト利用に対するインセンティブとして、 ポイント や マイレージ の制度を導入すること等について検討。	インセンティブ付与 の具体的方策について記載。

第2章 地方公共団体における証明書等の電子交付等 電子交付等の意義

- 証明書等の交付は地方公共団体の窓口で行われる場合が多く、申請・届出等の手続のオンライン化が住民や企業等の利用者の利便性向上に十分に結びついていない状況にある。
- 住民アンケート結果によれば、住民の電子交付等の利用意向は非常に強い。
 - 施設利用許可書等について、電子交付等を「利用したい」、「どちらかといえば利用したい」住民の割合は89.5%
 - 住民票の写し等について、電子交付等を「利用したい」、「どちらかといえば利用したい」住民の割合は77.0%



- 行政手続のオンライン利用の一層の普及促進には、証明書等の電子交付等を実現することが有効。

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

- 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を整理。

交付方法	概要
電子署名の付与された証明書等の電子交付	地方公共団体は 電子署名の付与された証明書等(電子データ) を自宅のパソコン等に交付する。
電子署名の付与されていない証明書等の電子交付	地方公共団体は 電子署名の付与されていない証明書等(電子データ) を自宅のパソコン等に交付する。
照会番号の交付	地方公共団体は 照会番号 を自宅のパソコン等に交付する。 照会番号の提出を受けた行政機関等は 照会番号に係る情報を確認 することができる。
偽造防止対策の施された証明書等の電子交付	地方公共団体は 偽造防止対策の施された証明書等(電子データ) を自宅のパソコン等に交付する。申請者は証明書等(電子データ)を自宅等の プリンタで印刷 する。
コンビニのキオスク端末を利用した証明書等の交付	地方公共団体はコンビニの キオスク端末 を利用して証明書等を交付する。
自動交付機を利用した証明書等の交付	地方公共団体は 自動交付機 を利用して証明書等を交付する。
郵便による証明書等の交付	地方公共団体は代金引換郵便により証明書等を申請者の住所に 郵送 する。

第2章 地方公共団体における証明書等の電子交付等 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	証明書等	特徴
類型1: 住民票の写し型	<ul style="list-style-type: none"> ・住民票の写し ・印鑑登録証明書 ・課税証明書 ・納税証明書 ・戸籍の附票の写し 	<ul style="list-style-type: none"> ・高度な偽造防止対策が求められる。 ・証明書等によっては、交付時に厳格な本人確認が求められる。
類型2: 施設利用許可書型	<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用許可書 ・職員採用試験の受験票 	<ul style="list-style-type: none"> ・証明書等の提出先は証明書等を交付した地方公共団体である。 ・そのため、偽造防止対策の必要性は高くない。 ・既に電子交付を実現している地方公共団体がある。
類型3: 落札者決定通知書型	<ul style="list-style-type: none"> ・入札参加資格確認通知書 ・道路占用許可書 ・落札者決定通知書 	<ul style="list-style-type: none"> ・偽造防止対策が求められる。 ・既に電子交付を実現している地方公共団体がある。

第2章 地方公共団体における証明書等の電子交付等 各類型に係る電子交付等の導入に向けた検討

- 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)] → 中長期的な検討 ・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)

- 電子交付等の導入に当たっては、証明書等の省略、電子交付等の費用対効果及び電子交付等の普及対策に留意することが重要。