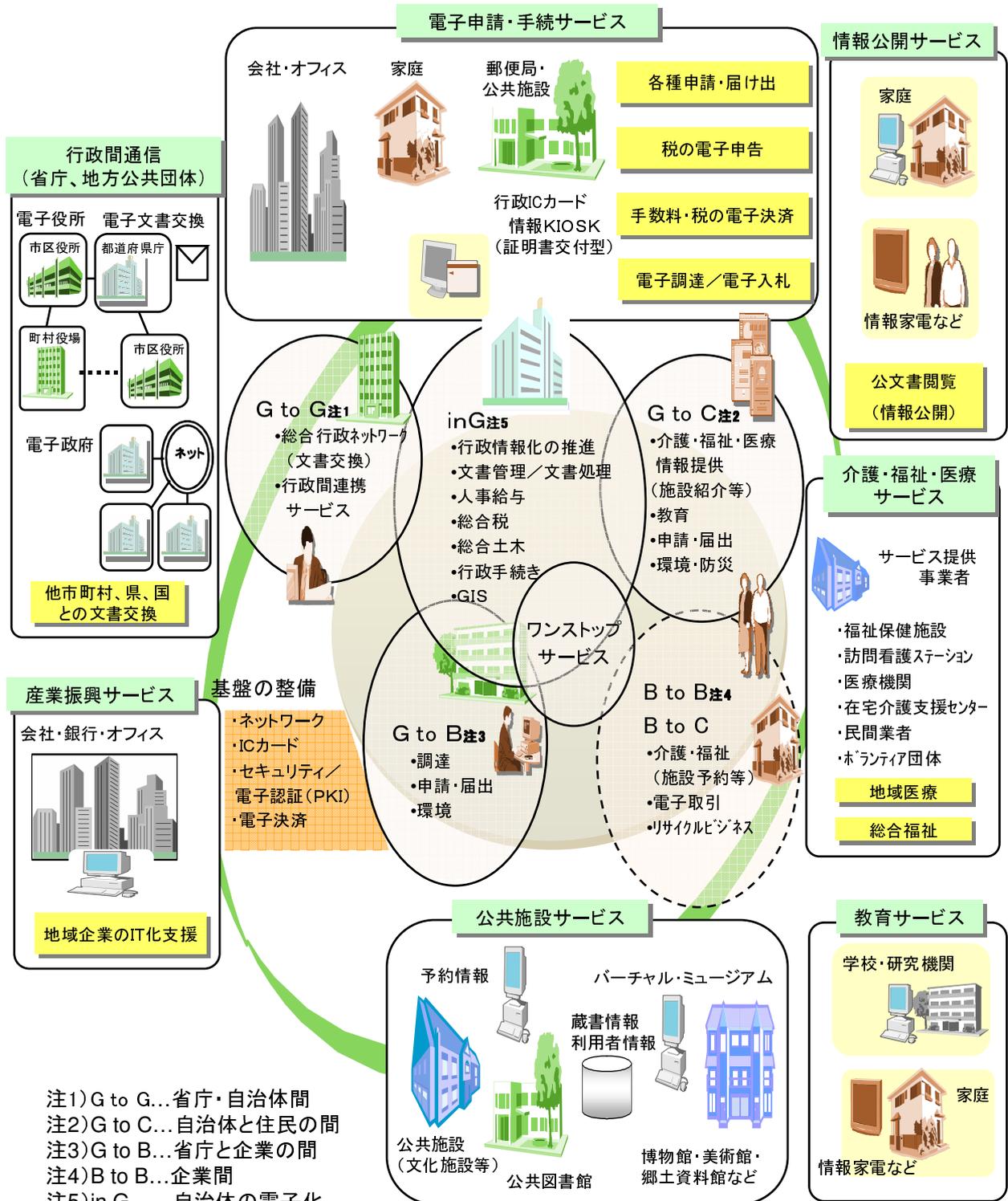


5. 新たな電子行政サービスの提供

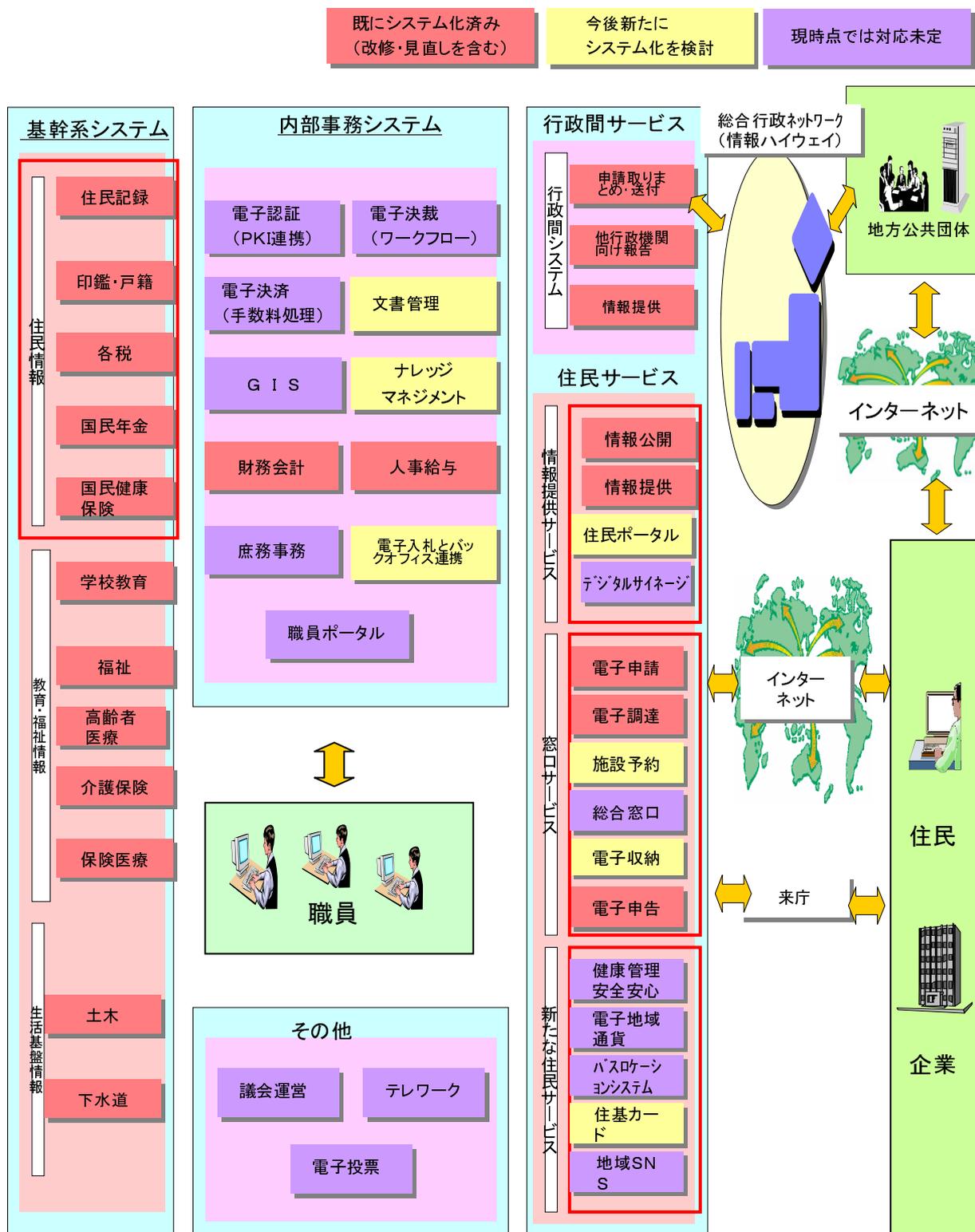
5-1. 新たな電子行政サービスに対する考え方

国レベルでの議論や将来的な技術動向を踏まえると、現時点での一般的な電子自治体の全体イメージは以下のようになります。



また、電子自治体概念モデルは次のとおりとなりますが、町では既に実現されている機能も数多くあります。

今後、電子自治体を推進していくためには、行政内部の効率化と住民サービス向上の両面から、未だ具現化されていない機能についての検討が必要になると思われます。

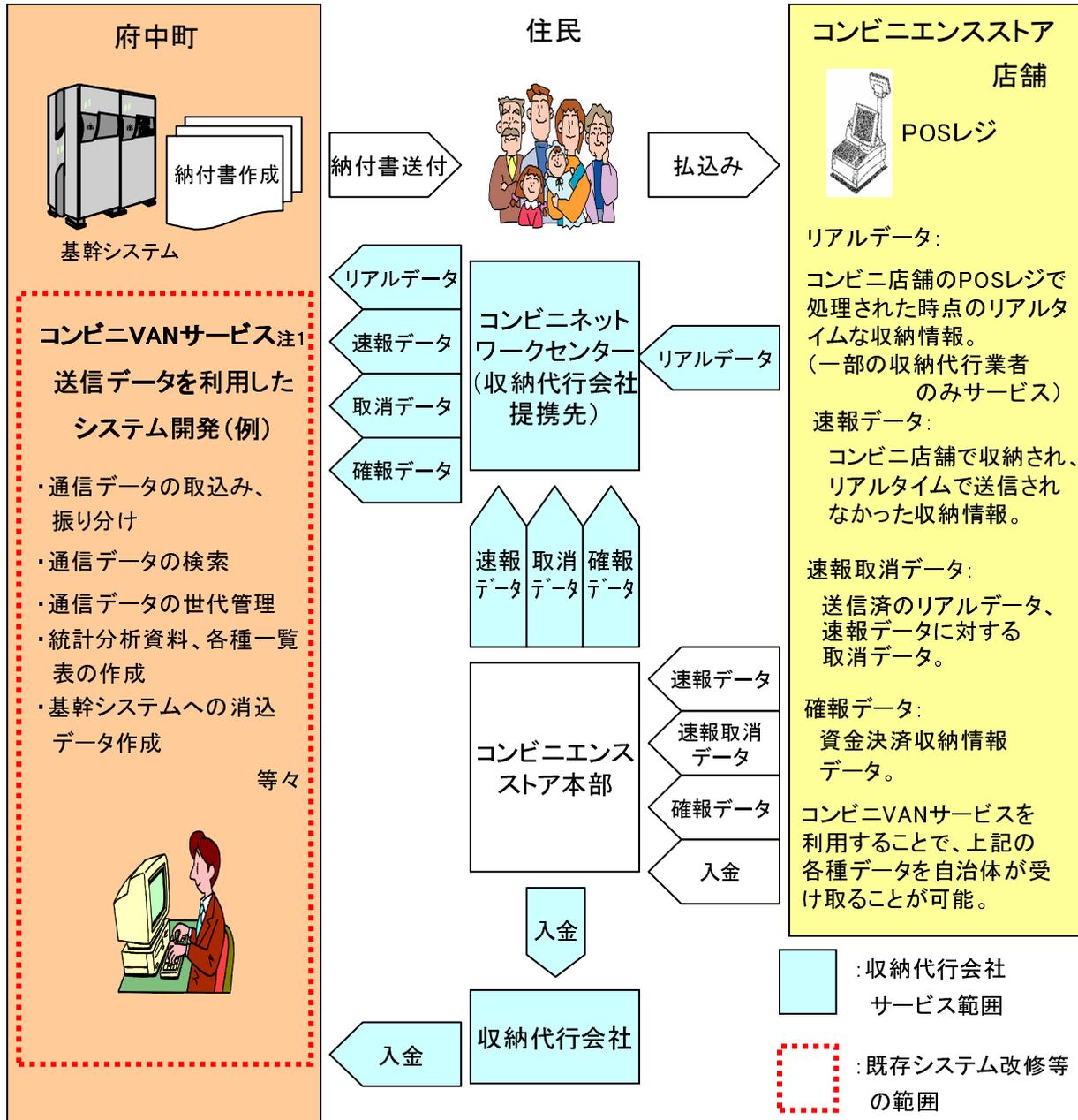


5-2. 窓口サービスの見直し

5-2-1. 収納の多チャンネル化

5-2-1-1. コンビニ収納

全国約42,000店舗のコンビニエンスストアで、税・使用料などの納付が24時間・365日可能になります。



導入効果としては、住民の納付に対する利便性が向上し、期限内納付率の向上が期待できます。また、督促、催告等の必要な件数が減少し、業務量低減が見込めます。

注1) コンビニVANサービス...コンビニエンスストアと接続し、店舗で受付けた公共料金等の収納情報を自治体／企業の要望に合わせて通知するネットワークサービス

5-2-1-2. MPN(マルチペイメントネットワーク)

納付者は金融機関の窓口のほか、ATM・電話・パソコン・モバイル等の各種チャネルを利用して「いつでも」「どこでも」料金・税金の支払いができるようになります。

①収納サービス

税金・公共料金等の支払いについて、金融機関窓口のほか、ATM・電話・パソコン等を利用して行うことができます。また、即時に消込情報が収納機関に通知されます。

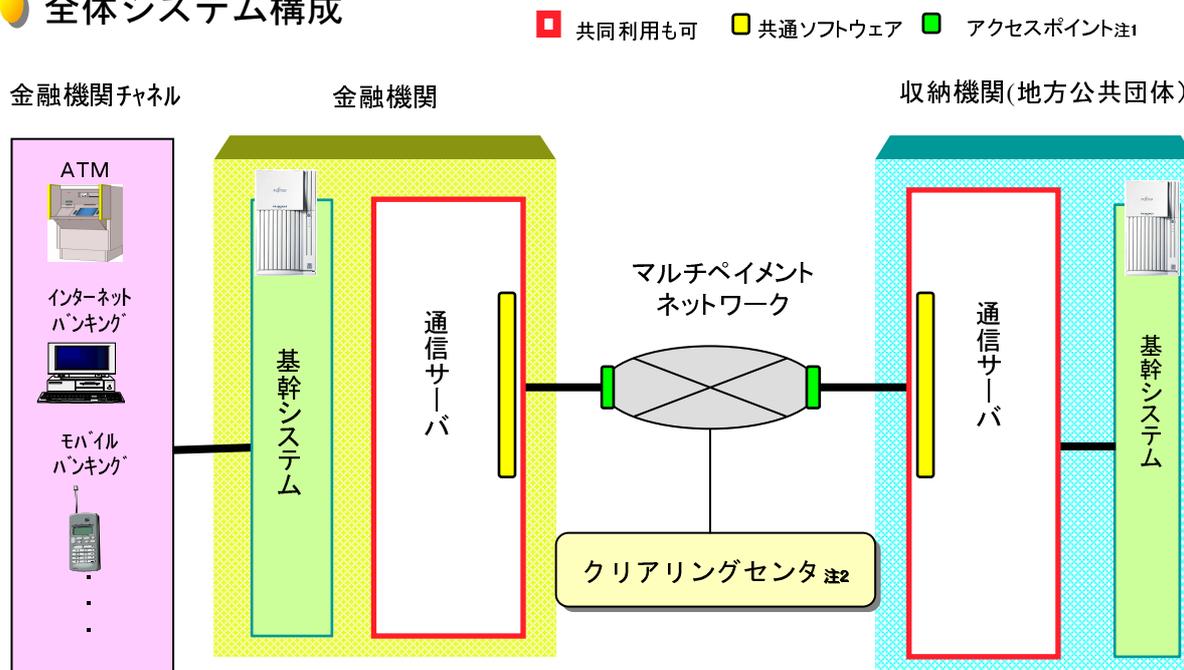
②口座振替受付サービス

利用者がATMやパソコン等を利用して、口座振替契約(新規登録・口座変更・解約)を行うことができます。

③口座振替データ伝送サービス

収納機関(自治体)と金融機関との間の「口座振替データ」のやり取りを、従来のMTなどの媒体ではなく、ネットワークを利用したデータ伝送により行うことができます。

全体システム構成



MPNの導入に当たっては、自治体において、各担当課の業務への影響や指定金融機関との業務確認など、様々な検討課題が発生します。情報システムの構築や改修だけでなく、業務運用を十分に検討しながら進めていく必要があります。

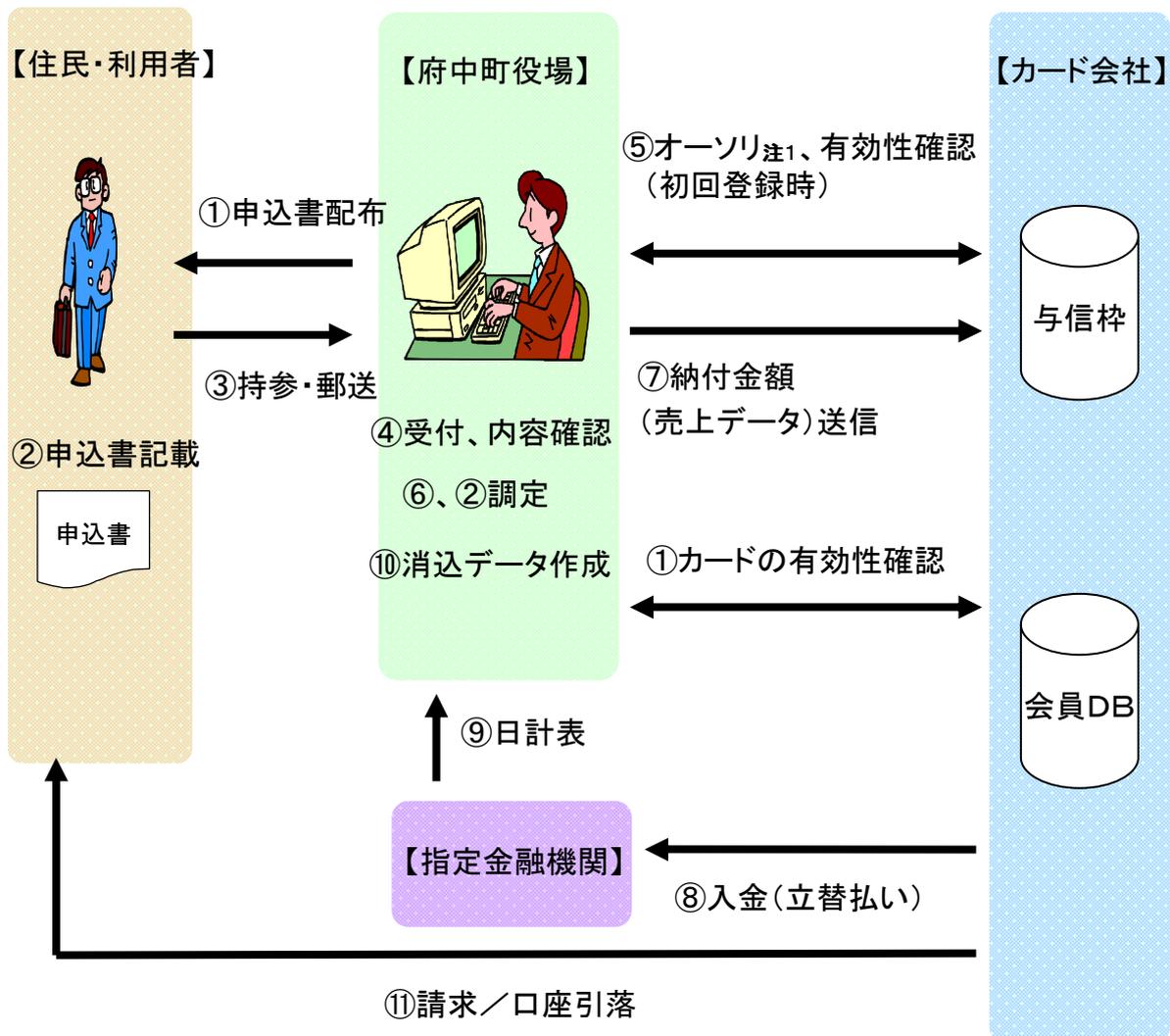
注1)アクセスポイント.....電話回線で、パソコン通信などヘダイヤルアップ接続するための電話番号が設定されている場所

注2)クリアリングセンタ...Jデビット(J-Debit)の決済センターで、口座間の資金移動を行う

5-2-1-3. クレジット収納

継続して納付する税・料(住民税、固定資産税、住宅使用料等)の方式で、口座振替と同様、納税者が団体の窓口で申込書を提出(あるいは郵送)する方法と、団体が用意したホームページ画面で入力する方法があります。

なお、住民の申込は一度だけですが、団体からはカードの有効性を毎月(あるいは納付月単位で)確認する必要があります。



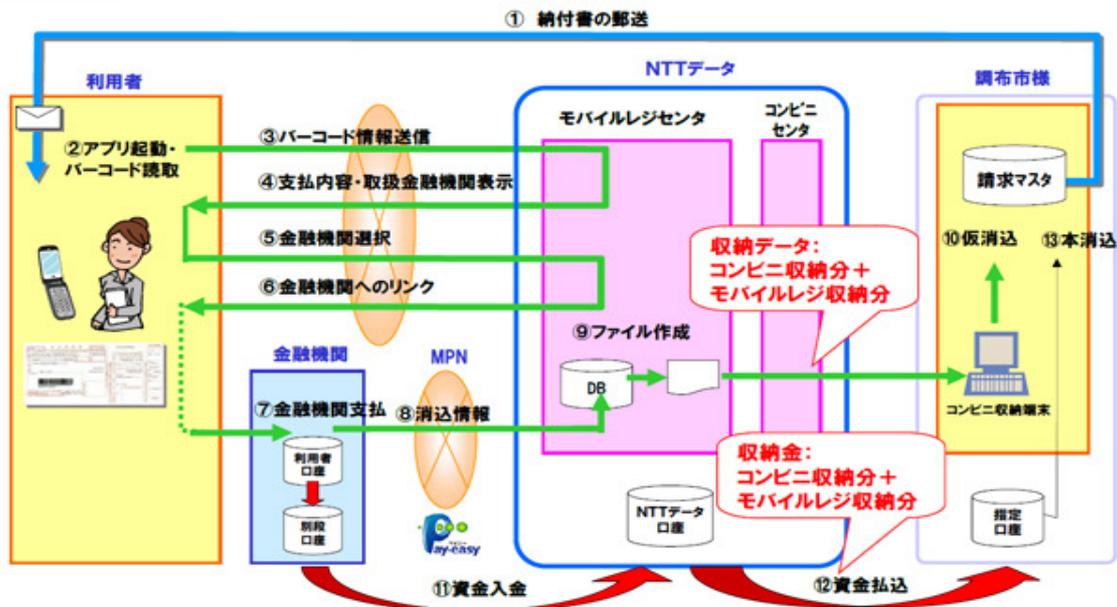
導入の課題としては、手数料負担、複数カード会社との接続、個人情報(カード情報)の管理、クレジット取引データからの入金消込み(税目毎の振り分け、取引IDと調定情報との紐付け)、指定金融機関からの収納データ・日計表との突合などがあります。

注1)オーソリ...カード会社へ販売側がそのカードの利用を認めても良いか承認を得る行為

5-2-1-4. モバイル納付

携帯電話のカメラにより納付書に印刷されたバーコードを読み取り、納付金額を確認後、利用者が登録している金融機関を選んで支払いができるシステムです。住民の利便性の向上、納付率の向上につながります。クレジットカード払いやペイジーによる支払い方法に比べ、導入コスト、検討課題も少なくなっています。

モバイルレジの仕組み



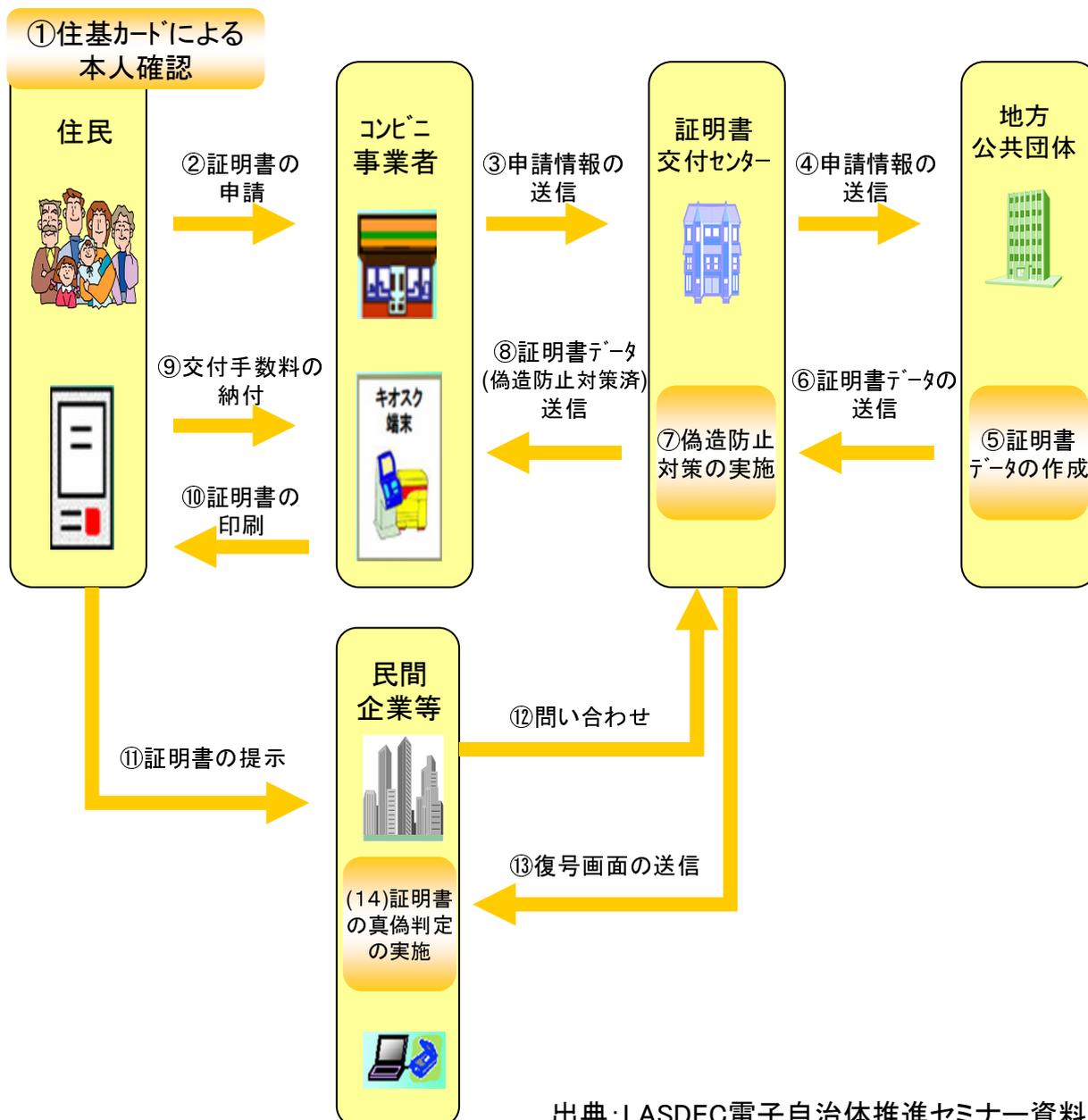
モバイルレジで支払うには



出典: NTTモバイルレジ紹介ページ

5-2-2. コンビニ交付

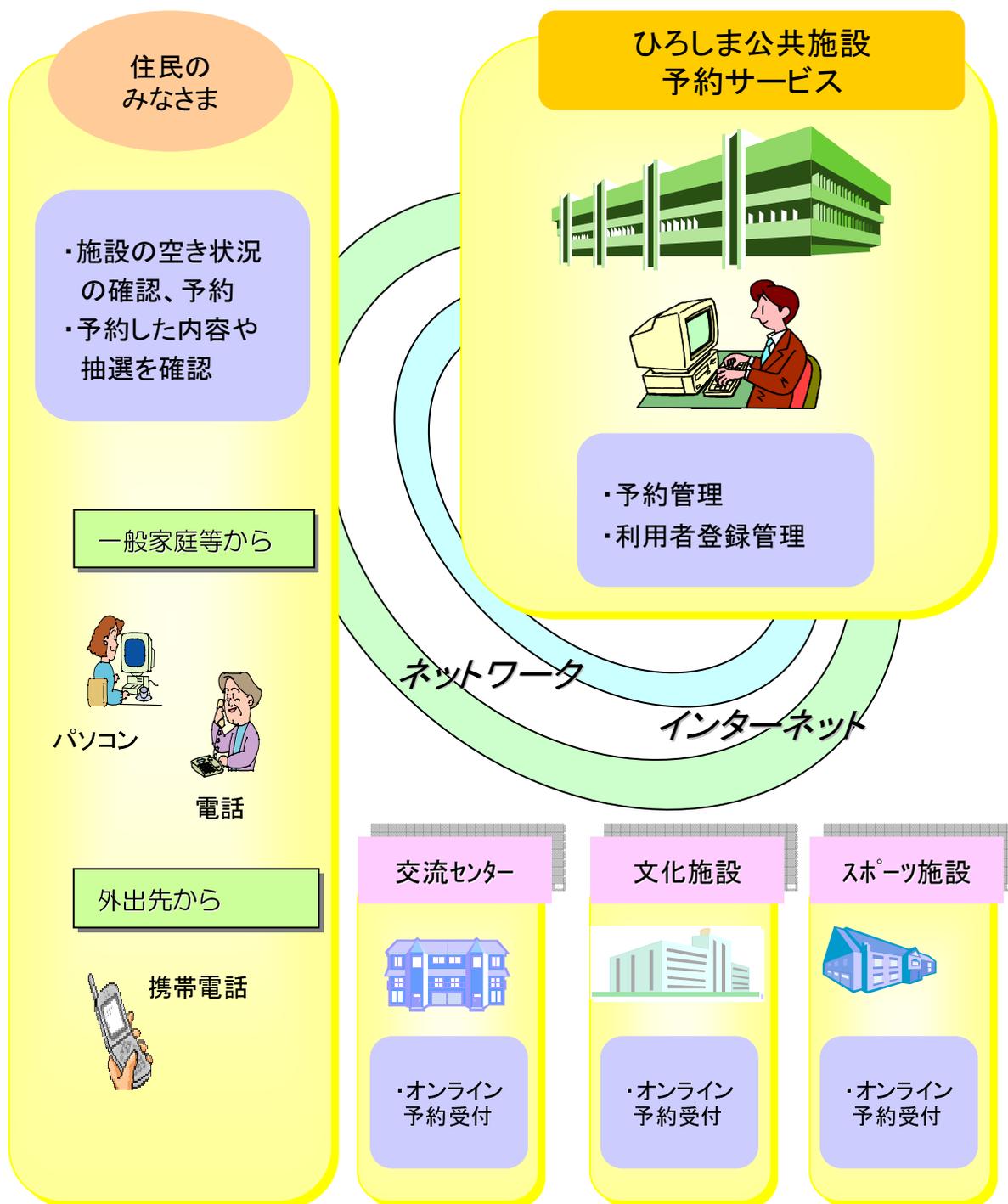
コンビニに設置されたキオスク端末から住民票等の交付が受けられるサービスです。



現時点で発行できる証明書等は「住民票の写し」と「印鑑登録証明書」の2種類であることと、コンビニ事業者がセブン-イレブン（全国12,753店舗）に限定されていることなど、未だサービスとしては過渡期にあります。今後、税証明などの証明業務の拡張や新たなコンビニ事業者の参加などが計画されており、検討に当たっては、サービス充実の度合いを見極める必要があります。

5-2-3. 施設予約

「ひろしまくらしのeネット」の機能を利用し、公共施設の利用予約を行うことができます。

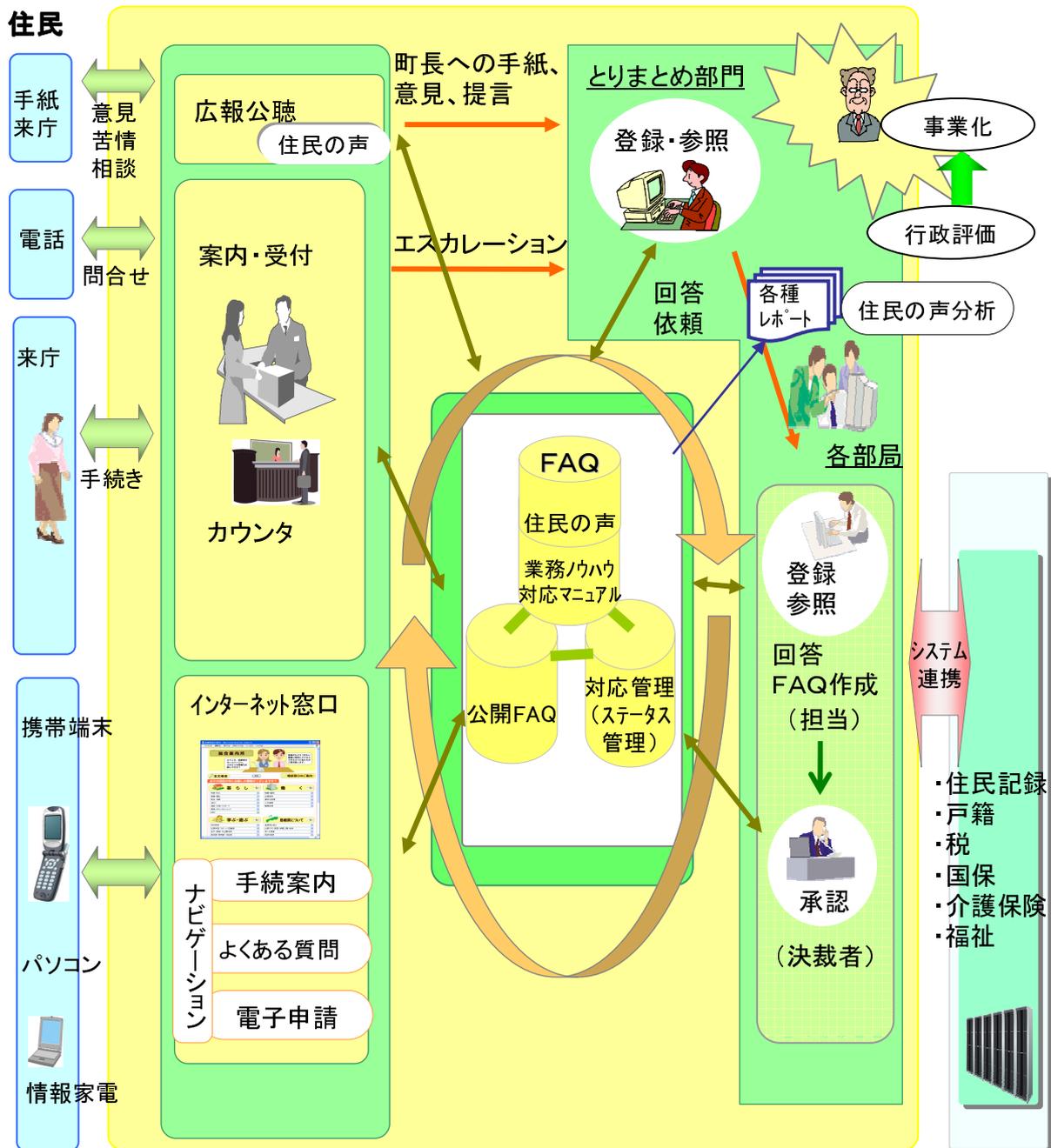


県・市町の共同利用となっており、既に導入済みの電子申請システムのオプションとして選択することにより、自己導入よりも安価で導入が可能となります。

導入の課題としては、現行業務運用の見直し・調整が必要であることと、共同利用形態であるため、町独自の仕様が実現しにくいことなどが挙げられます。

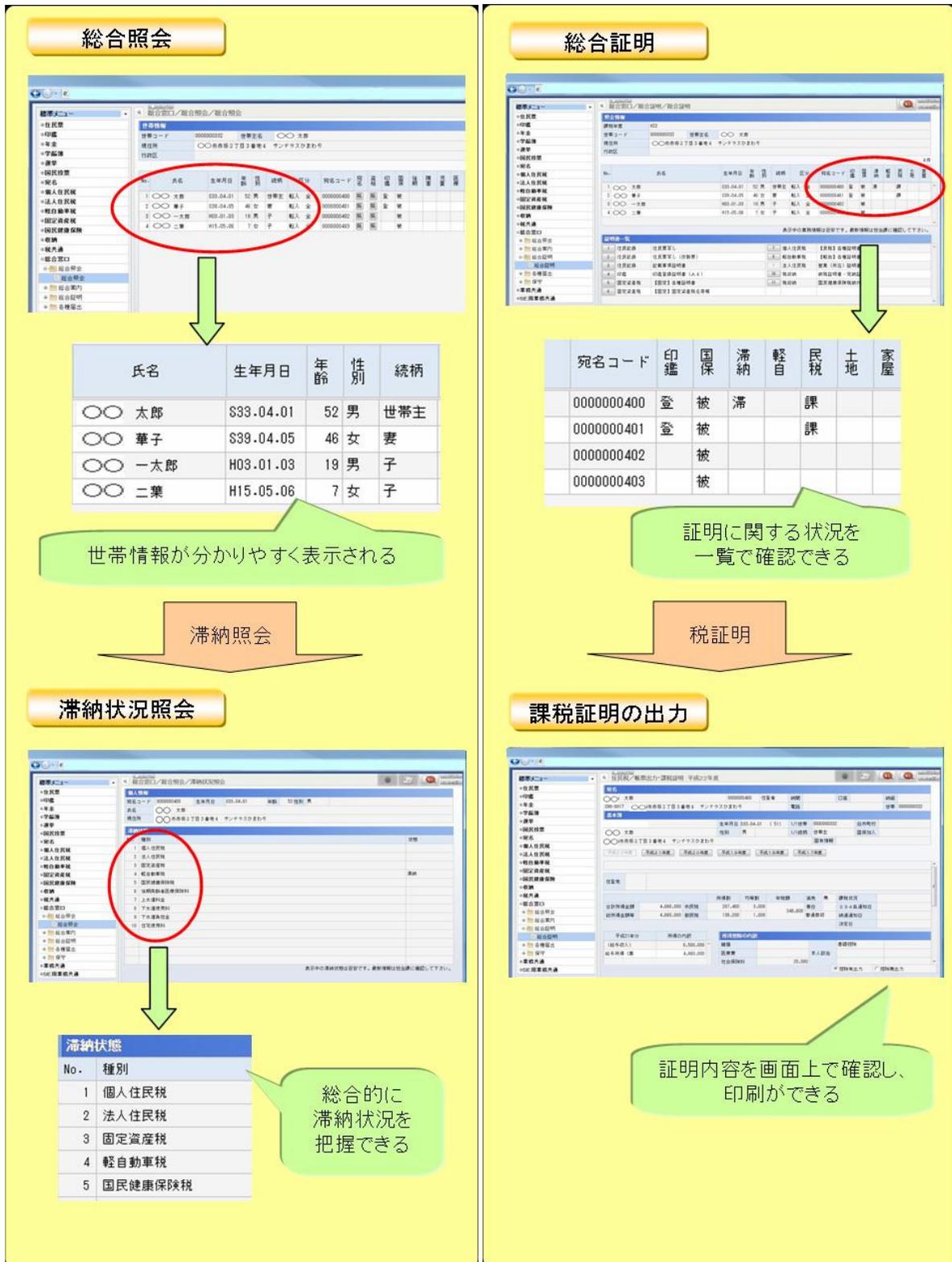
5-2-4. 総合窓口

広い範囲での住民との窓口としては、次のような窓口機能(チャンネル)が想定されます。とりわけ、住民をたらい回しにせず、各種証明書の発行や届出等の手続きを、1カ所または1回で行える総合窓口の開設が、全国的にも広がりつつありますが、効率的・効果的な運用のためには、システム整備が不可欠であり、住民ポータルでのナビゲーション機能や蓄積した“住民の声”などからのFAQ^{注1}などが効率的に連携することが求められます。



注1)FAQ ... 多くの人が共通して聞く質問と、それに対する回答をまとめた問答集のこと

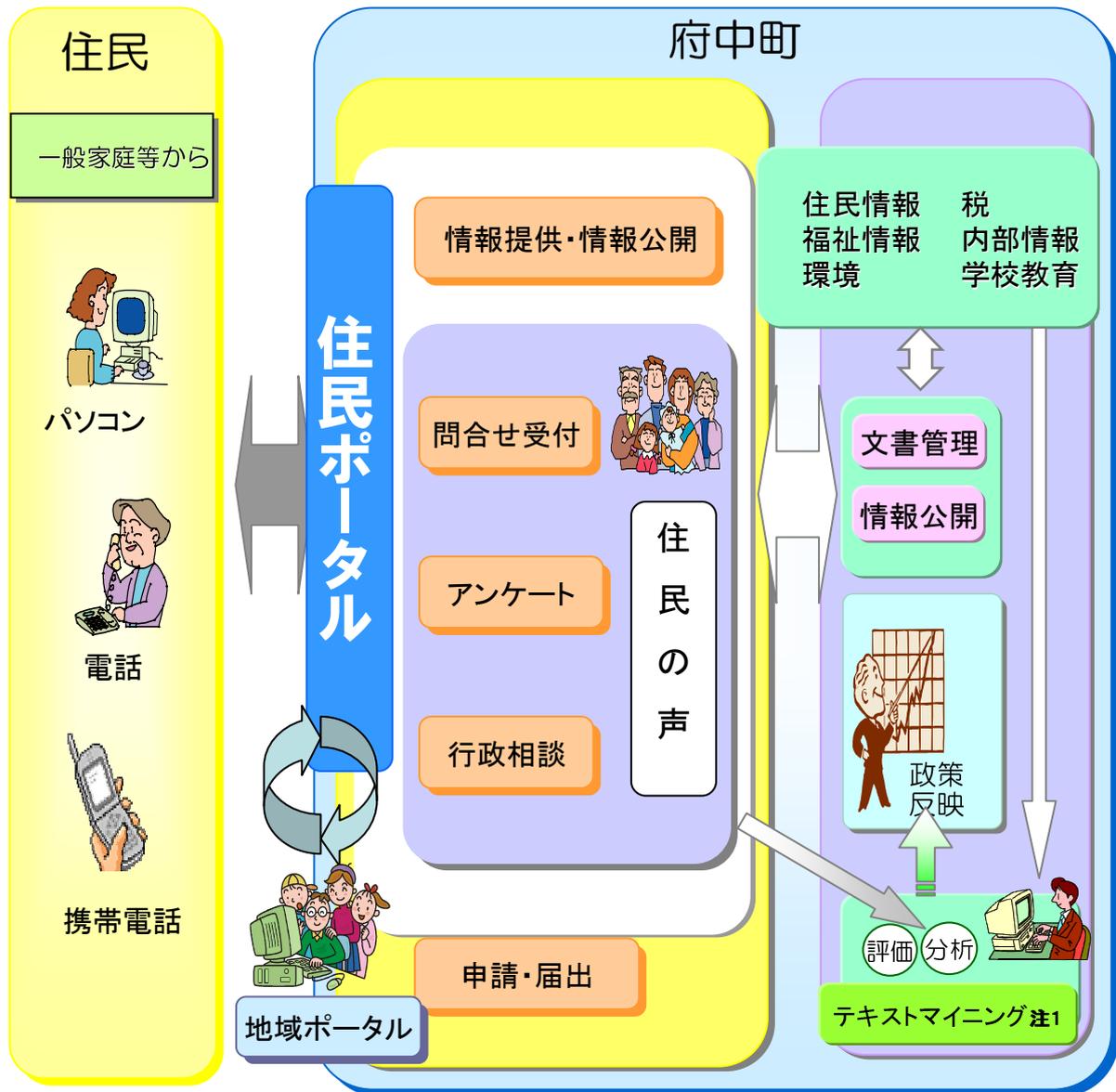
また、窓口での総合照会・総合発行機能については、以下のように各業務情報を集約し、窓口対応や証明書発行業務の効率化を図る必要があります。



5-3. 情報提供サービスの見直し

5-3-1. 住民ポータル(ホームページ)

住民に対する情報提供・情報公開、住民の行政参加の充実を図るための選択肢として、住民ポータルの提供が考えられます。



導入の課題としては、“住民の声”の収集方法(個人情報等の関係)や収集した情報をいかに政策に反映させるかなどがあります。また、住民から見た情報の見やすさなど工夫が必要となります。

注1)テキストマイニング ...アンケート、Webサイトなどに寄せられるユーザーからの定性情報、掲示板などへの書き込みを解析することによって、顧客や市場のニーズを抽出し分析する

5-3-2. デジタルサイネージ

デジタルサイネージとは、デジタル通信により最新の内容をいつでも受信・表示が可能であり、内蔵記憶装置に多数の情報を保持することにより必要に応じて秒単位で表示内容を切り替えたり動画表示を行うなど、様々な映像を展開することが可能な電子看板のことであり、紙などの掲示物に比べ、目に留まりやすく、興味を持たれやすいものです。

自治体での導入例として、証明書発行等の受付番号や、待ち時間、窓口案内などの情報を表示させ、住民利便性の向上や、窓口の負担軽減に効果が出ています。

また、掲示物を電子データとして表示させることにより、ペーパーレス化の取組みにもつながっています。



出典：NTT東日本ホームページ



出典：デジタルサイネージぽっぷぽんホームページ



出典：三菱電機インフォメーションシステムズ(株)ホームページ

5-4. 新たな住民サービスの検討

5-4-1. 健康管理、安全安心

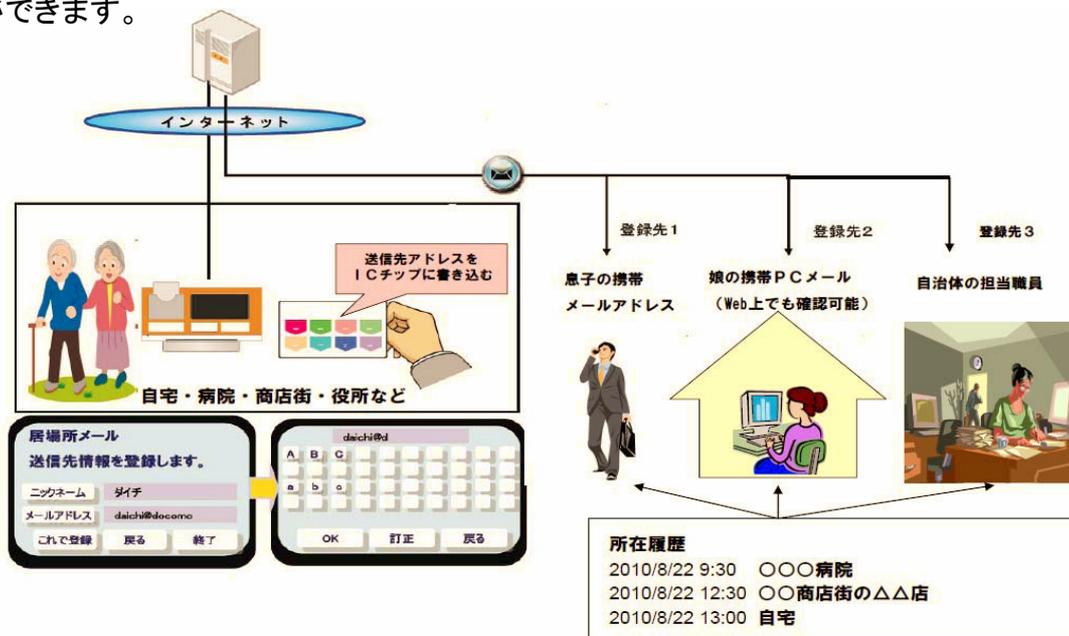
住民の健康志向の高まりを受けて、様々な健康情報を手軽にパソコンや携帯電話を通じて随時蓄積・管理するシステムがあります。

とりわけ女性に着目し、ライフステージ(妊娠・出産・子育て)に対応した本人及び乳幼児・児童の健康情報を自らが登録・蓄積・活用できる仕組みを提供し、母子と家族への不安解消、及び女性特有の病気への対応と予防を行う、といった活用が可能となっています。



出典: 石川県内灘町ホームページ

また、高齢者などの見守りメール配信・受信システムがあります。具体的には、自宅、地元商店街、金融機関、行政機関、病院などに設置した専用端末に、高齢者が専用カードをタッチすることにより、事前に登録した家族などのアドレスにメールを配信することができます。



出典: フェリカポケットマーケティング(株)ホームページ

5-4-2. 電子地域通貨

地域通貨とは、地域経済活性化、コミュニティ醸成・助け合い支援、地域やコミュニティのアイデンティティ発信などを目的として、団体や個人などによって独自に発行され、特定の地域やコミュニティの中で限定的に流通するお金のことです。

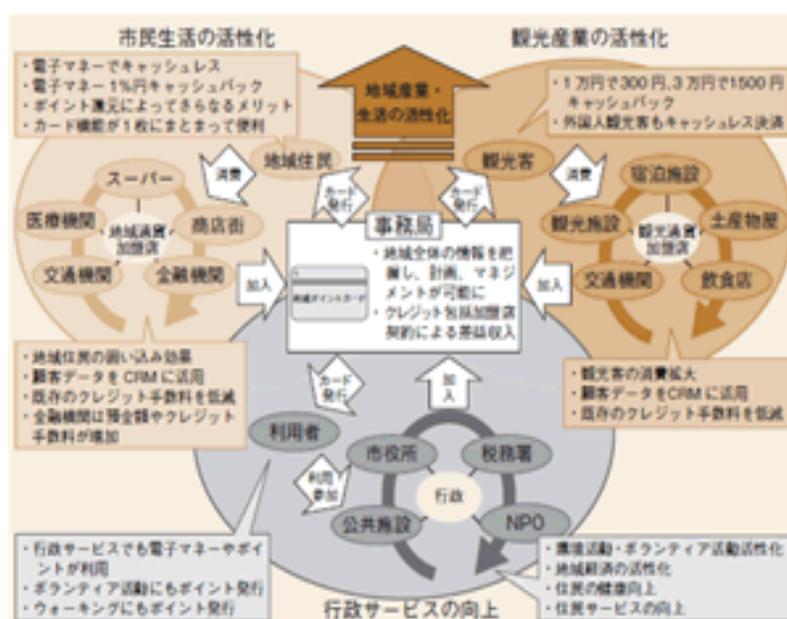
電子マネー、商店街での共通ポイント、地域貢献活動によるボランティアポイント、図書館や福祉センターなどの各種施設における会員証、高齢者用交通券や催事の参加チケットなどの各種行政発行サービスなどをICカードに付加して提供しています。

すぎなみ電子地域通貨

区内共通商品券、子育て応援券をはじめとした助成金、長寿応援ポイントなど助成ポイントを杉並区内で使える「電子地域通貨」として発行。区内消費を促すとともに、継続的な区内循環を実現する。



出典:フェリカホケットマーケティング(株)ホームページ



出典:NTTデータ経営研究所ホームページ

5-4-3. バスロケーションシステム

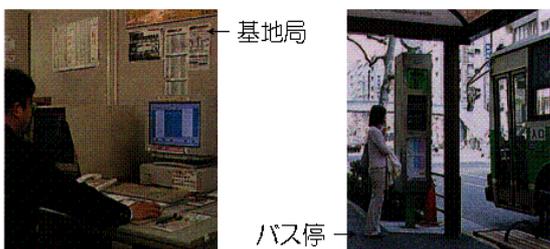
GPS^{注1}等を用いて、つばきバスなど運行中の個々のバス車両の位置情報を収集し、バス停に設置した表示画面や携帯電話、パソコン等に情報提供するサービスです。

これにより、渋滞や悪天候などによりダイヤに乱れが生じている場合や、運休となっている場合であっても、必ずしもバス停に行くことなく運行状況の確認が可能となり、バス停での待ち時間の短縮や目的地までの所要時間の把握など、バスを主たる交通手段として利用する住民の満足度の向上が期待できます。

注1)GPS...人工衛星を利用して自分が地球上のどこにいるのかを正確に割り出すシステム

バスロケーションシステム

システムイメージ



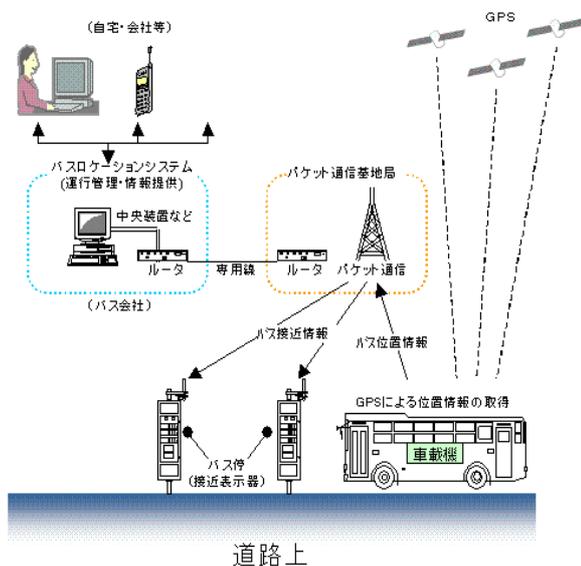
・基地局とバスとの無線通信

<機能>

- ・バス運行状況監視
- ・バス停やパソコン、携帯電話等での接近表示

<効果>

- ・運行管理の効率化
- ・利用者サービスの向上



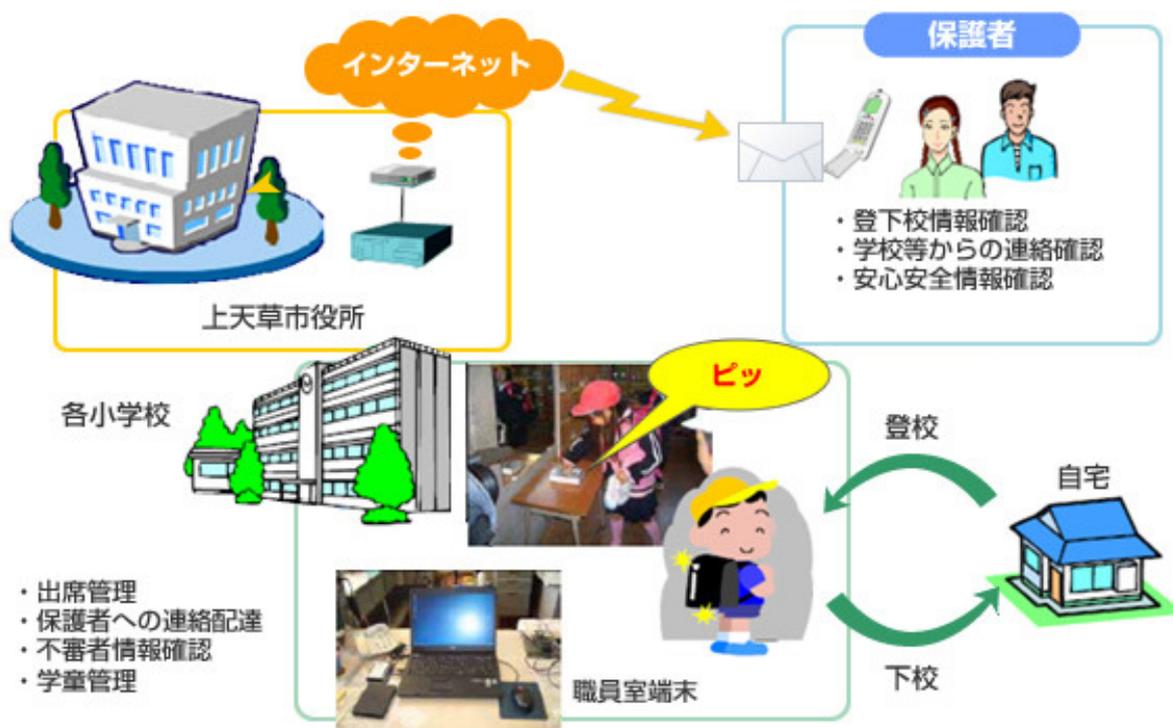
出典:国土交通省自動車交通局ホームページ

5-4-4. 住基カードを利用したサービス

住基カードは、公的な身分証明書として利用されており、また、「公的個人認証サービスの電子証明書」の交付を受けることにより、本人確認を必要とする行政手続のインターネット申請が可能となります。

また、市区町村は条例で定めることにより、次のような、住基カードを利用した独自のサービス(多目的利用)を行うことができます。

- 証明書自動交付機を利用して、住民票の写し、印鑑登録証明書その他の証明書の交付を受けるサービス
- 申請書を自動的に作成するサービス
- 図書館の利用、図書の貸し出し等を行うサービス(図書館カードとの一元化)
- 公共施設の空き照会、予約等を行うサービス
- 商店街での利用に応じポイント情報を保存し、これを活用するサービス
- 検診、健康診断又は健康相談の申し込み、結果の照会等を行うサービス
- 事故、急病等で救急医療を受ける場合、あらかじめ登録した本人確認情報を医療機関等に提供するサービス
- 災害時等において、避難者情報の登録、避難場所の検索等を行うサービス
- 登下校時の安全安心メール配信サービス など

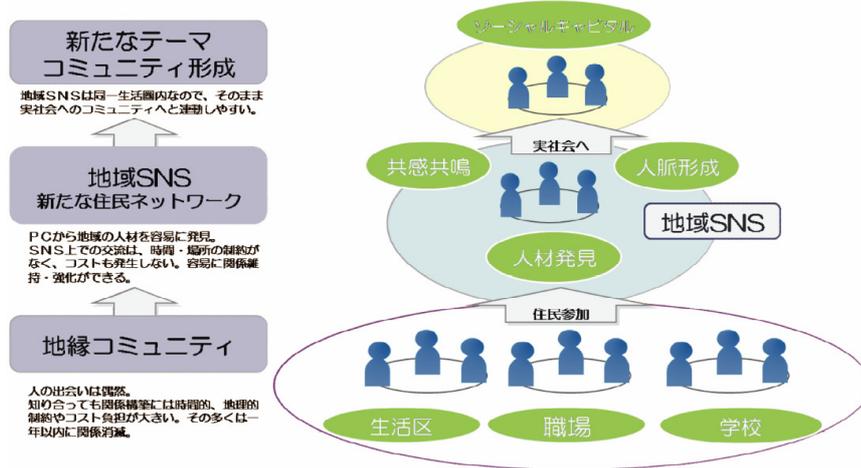


出典: LASDECホームページ

5-4-5. 地域SNS

地域SNSとは、その地域に住んでいる人をはじめ、働いている人や興味がある人を対象としたソーシャルネットワーキングサービスのことです。

全国規模のSNSに比べ、参加者全員が府中町に何らかの形で関係を持っているので、親近感がわきやすく、住民同士のコミュニケーション活性化、町からの情報提供、住民側の要望の確認など、幅広い利用が考えられます。



例：岩手県盛岡市「モリオネット」運用開始 2007年11月15日

利用者数 1,128人 盛岡市人口 298,262人

The screenshot shows the homepage of 'Morio-net', a local SNS for Morioka City. The header includes the site logo, navigation tabs (TOP, クチコミマップ, ふるさと文学マップ, カレンダー, コミュニティ検索, ブログ検索), and a search bar. The main content area is divided into several sections:

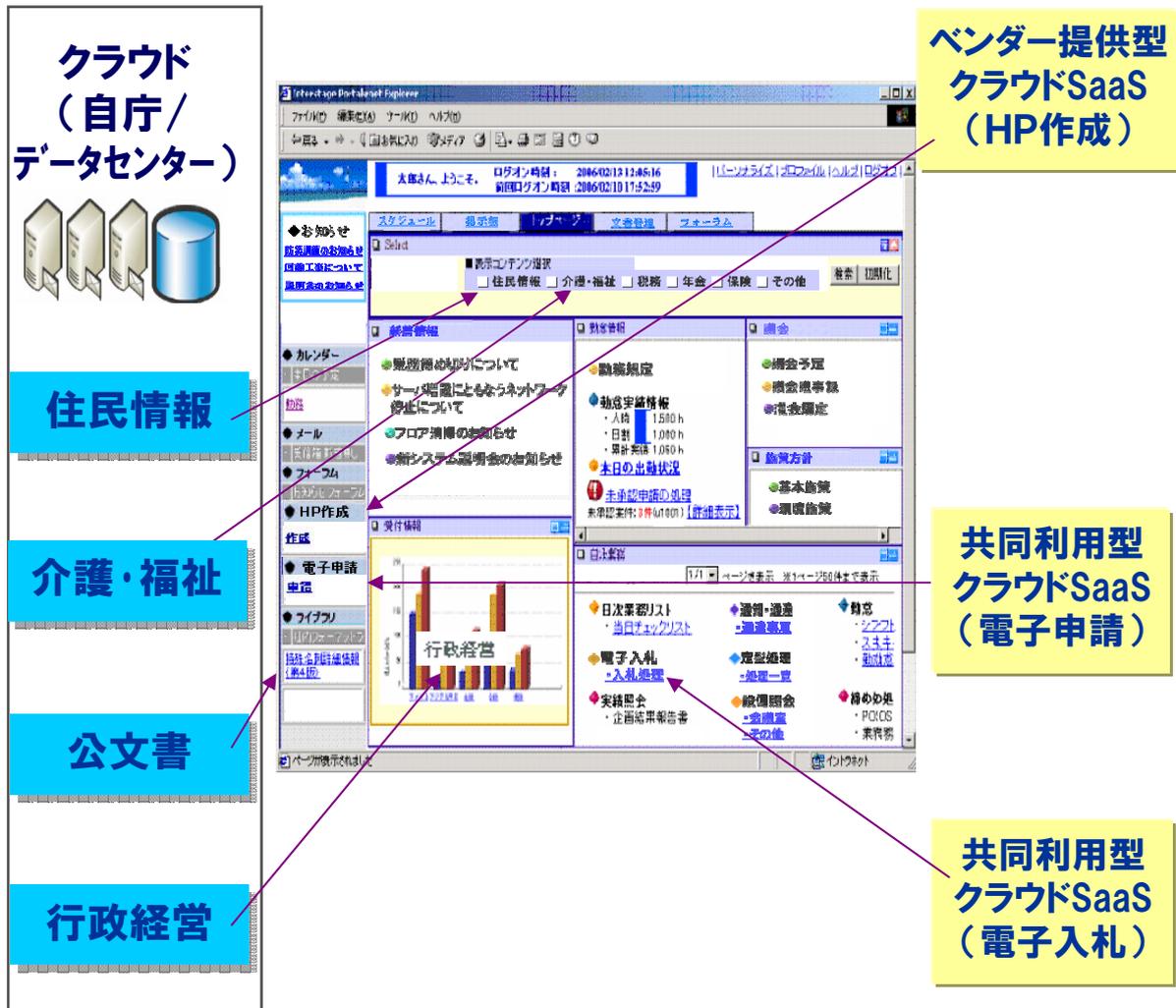
- インフォメーション**: Information about the service, including a note about server maintenance on Feb 15, 2011, and RSS feeds.
- お知らせ**: A notice regarding the current membership of 1,128 users (782 men, 346 women) as of Feb 15, 2011, and a message about security measures.
- 最新ブログ**: A list of recent blog posts with titles and dates, such as '13時12分 笑っていいとも! (0) (Java)' and '02月14日 北海道、岩見沢市で集団食中毒 (1) (相換熊ん)'.
- イベントカレンダー**: A calendar for February 2011, showing dates from 1st to 26th.
- 公認コミュニティ**: A section for recognized communities, featuring a 'めざせ100!' campaign for the 'Morio-net Large Open Preparation Committee'.

5-5. 行政内部事務の見直し

5-5-1. 職員ポータル

職員向けポータルにおいて、職員認証と連携し、シングルサインオンにより、メール、掲示板、スケジュール、グループウェア、電子決裁などの機能を利用することができます。

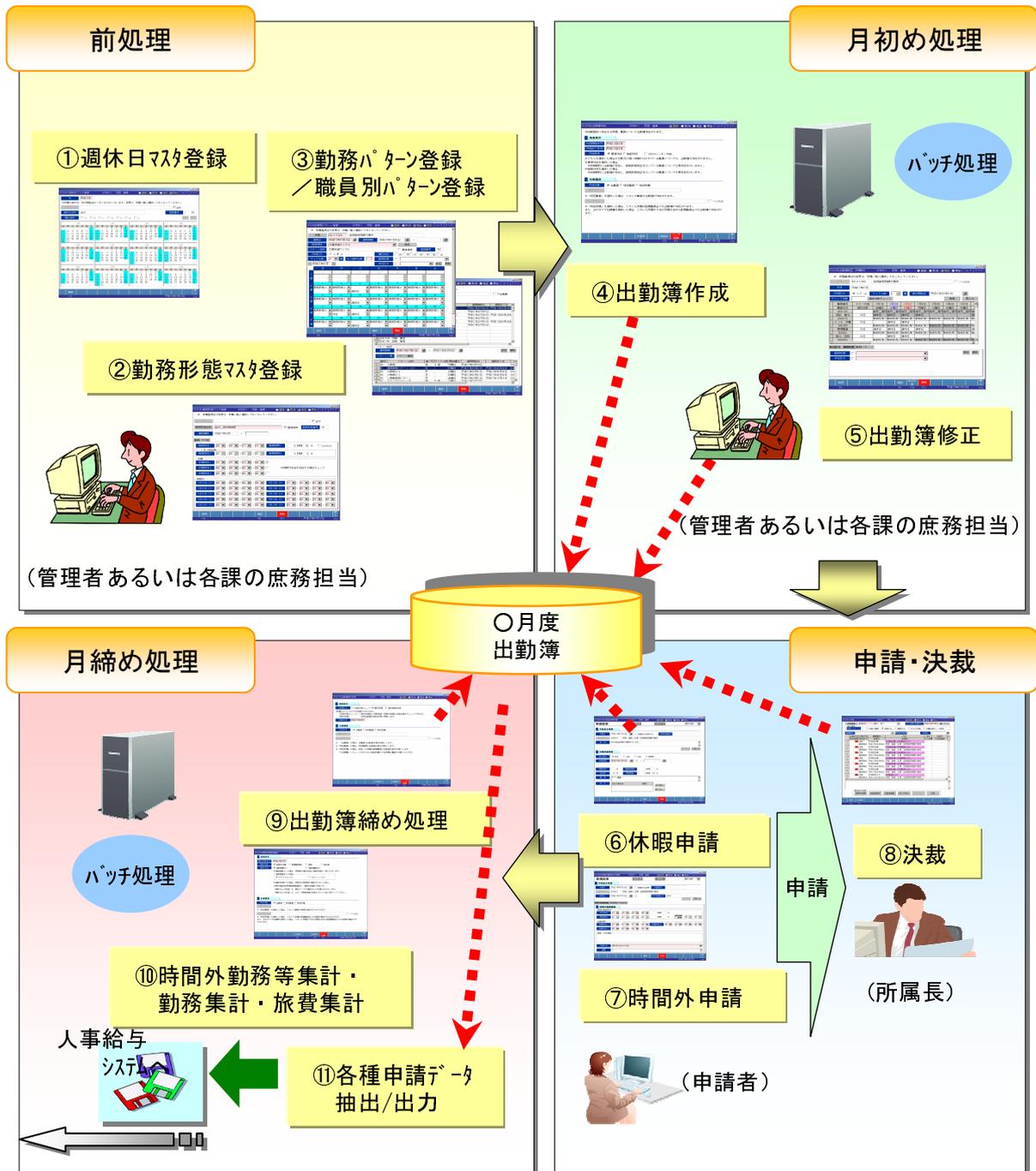
さらに、業務処理やクラウドサービスなどのメニュー付けを行うことにより、職員に業務メニューの入り口機能を提供することが可能となります。なお、ナレッジシステムをグループウェア機能の一環として構築することもできます。



導入の課題としては、ポータルに提供するサービスメニューの内容を十分に検討するとともに、グループウェアと一体となった運用が必要となります。

5-5-3. 庶務事務／電子決裁

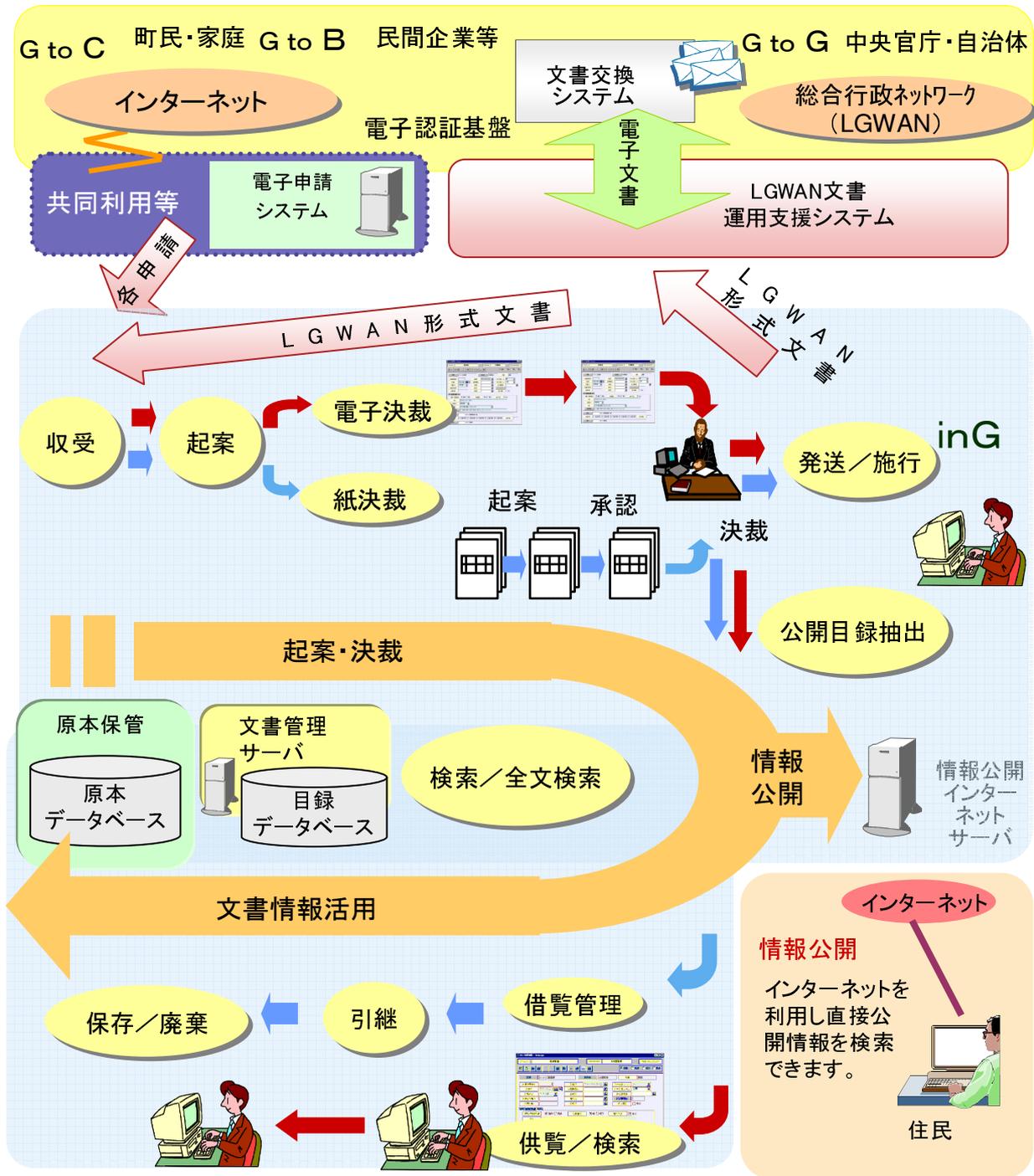
職員の人事・給与・福利厚生関係の申請・届出事務をシステム化することにより、効率的な内部事務管理が可能となります。また勤務データなどを蓄積することにより、行政コストの把握・分析に活用できます。



導入の課題としては、現行の事務処理コストを踏まえて、システム導入効果を見極める必要があります。

5-5-4. 文書管理

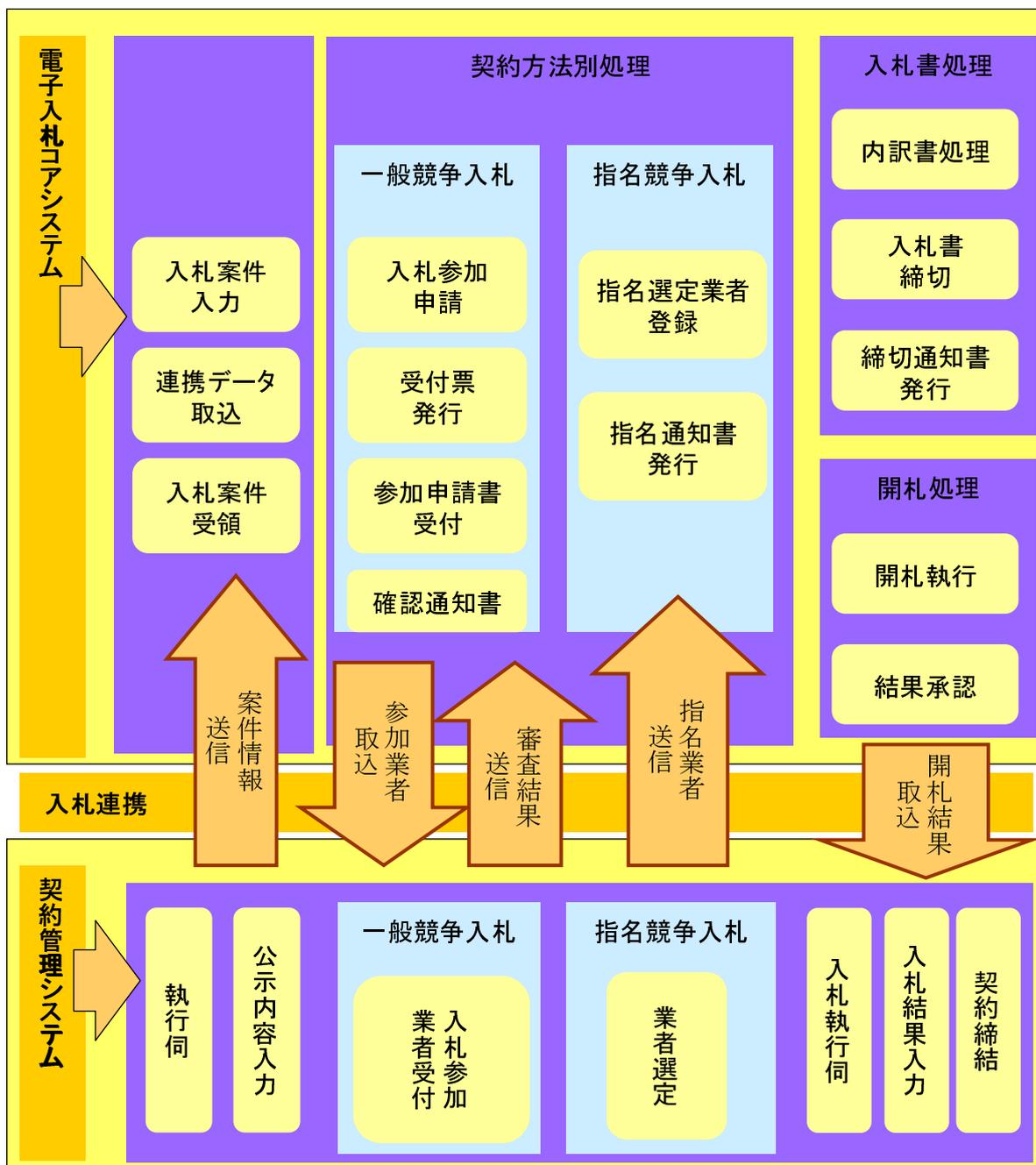
起案から廃棄までの公文書のライフサイクル管理と適切な分類による所在管理を行うことができます。



導入の課題として、紙文書として收受したのものについては、従来の紙ベースの管理を継続する必要があり、システムとの二重管理による負荷が増えることとなります。また、新たに管理・分類を整理するための事前準備にコストがかかります。

5-5-5. 電子入札とバックオフィス連携

電子入札と契約管理をシステム上で連携させ、契約管理システムで入力した契約データを電子入札システムの入札案件として送信し、また、電子入札システムから入札参加希望者や入札結果の取込みを行うことが可能となり、入札業務の効率化につながります。



なお、財務会計システムの更新時に合わせて連携部分を構築することにより、効率的なシステム導入が可能となります。

5-6. その他

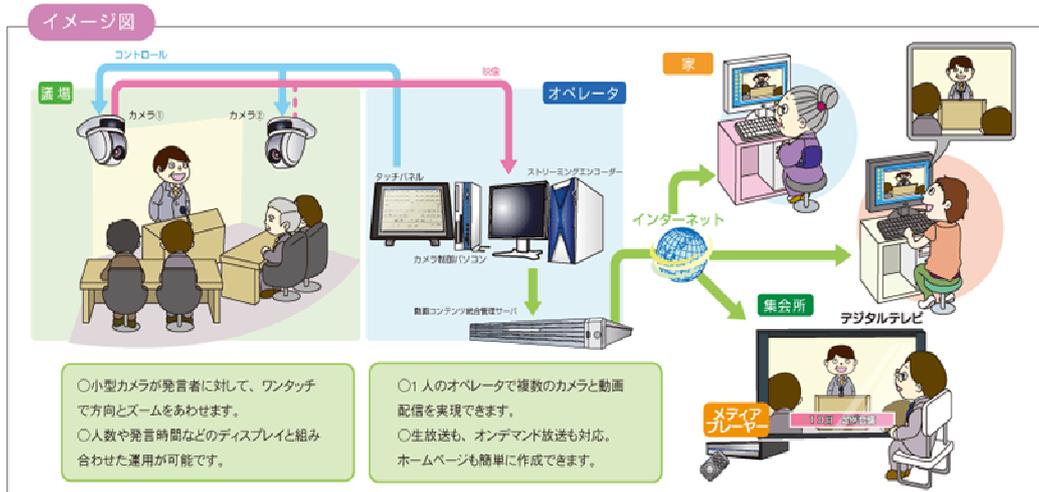
5-6-1. ICTを活用した議会運営

「住民に開かれた議会」を実現するため、ICTを活用した議会運営に取り組んでいる自治体が全国的に見受けられます。

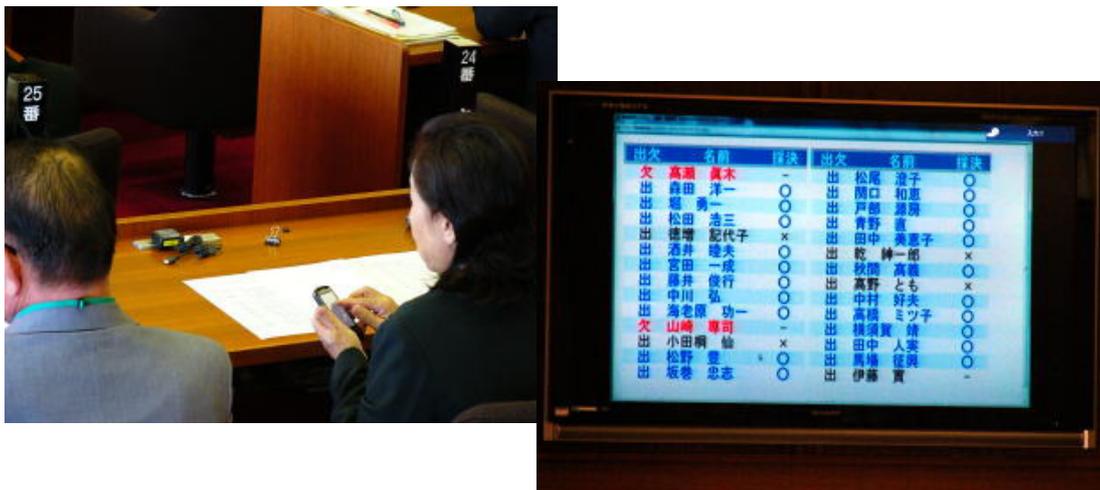
なかでも、議会・委員会開催中の映像をインターネットを通じて、ライブ配信及び録画配信している事例が多く、住民がわざわざ議場に行かなくても、議事を見ることが可能となっています。

また、新たな事例としては、スマートフォン^{注1}を活用した議会採決システムがあります。このシステムでは、従来の固定ボタン式ではなく、ICカードによる出欠確認、スマートフォン及び、無線LANを活用した採決、結果の公表が可能となり、セキュリティも確保しながら、議会運営の可視化を図っています。

注1)スマートフォン...携帯電話とパソコン・PDA(携帯情報端末)の機能を組み合わせたもの



出典：北海道日興通信株式会社ホームページ



出典：流山市ホームページ

5-6-2. テレワーク

テレワークとは、ICT(情報通信技術)を活用した時間や場所にとらわれない柔軟な働き方のことを指しています。主に「在宅勤務」「サテライト・オフィス」「モバイル勤務」という3つの実施形態がありますが、いずれも、パソコン等を活用して、職場との連絡や情報のやりとりをしつつ、離れた場所で業務を遂行するものです。

これにより、仕事の能率や業務の効率性の向上、コスト削減、非常時の業務継続、育児・介護を伴う職員の雇用継続、環境負荷の軽減、ワークライフバランスの充実などが期待できます。

◆ 在宅勤務

仕事の内容に合わせ、職場のデスクに限らず、自宅においてパソコンや携帯電話、FAX等を活用して業務を遂行する形態です。

自宅で行うことが可能な業務であれば、電話などで集中を中断されることが少ないので、業務の効率化が図れ、また通勤がないため、通勤時間の短縮や通勤疲労の軽減につながります。育児や介護を抱える職員のワーク・ライフ・バランスの充実にも効果的です。



◆ サテライト・オフィス

勤務地以外の出先機関など、他の施設でパソコン等を活用して業務を遂行する形態です。

例えば、外出の際に、職場に戻らず最寄りの出先機関で業務を行うことも可能となり、移動時間の短縮や移動コストの低減につながります。



◆ モバイル勤務

外出先や移動中に、ノート型パソコンや携帯電話などを利用して、書類作成やメールの受発信等の業務を遂行する形態です。

外出を伴う業務が多い職員などが、時間の効率化を図り、業務に専念できる環境づくりに役立ちます。

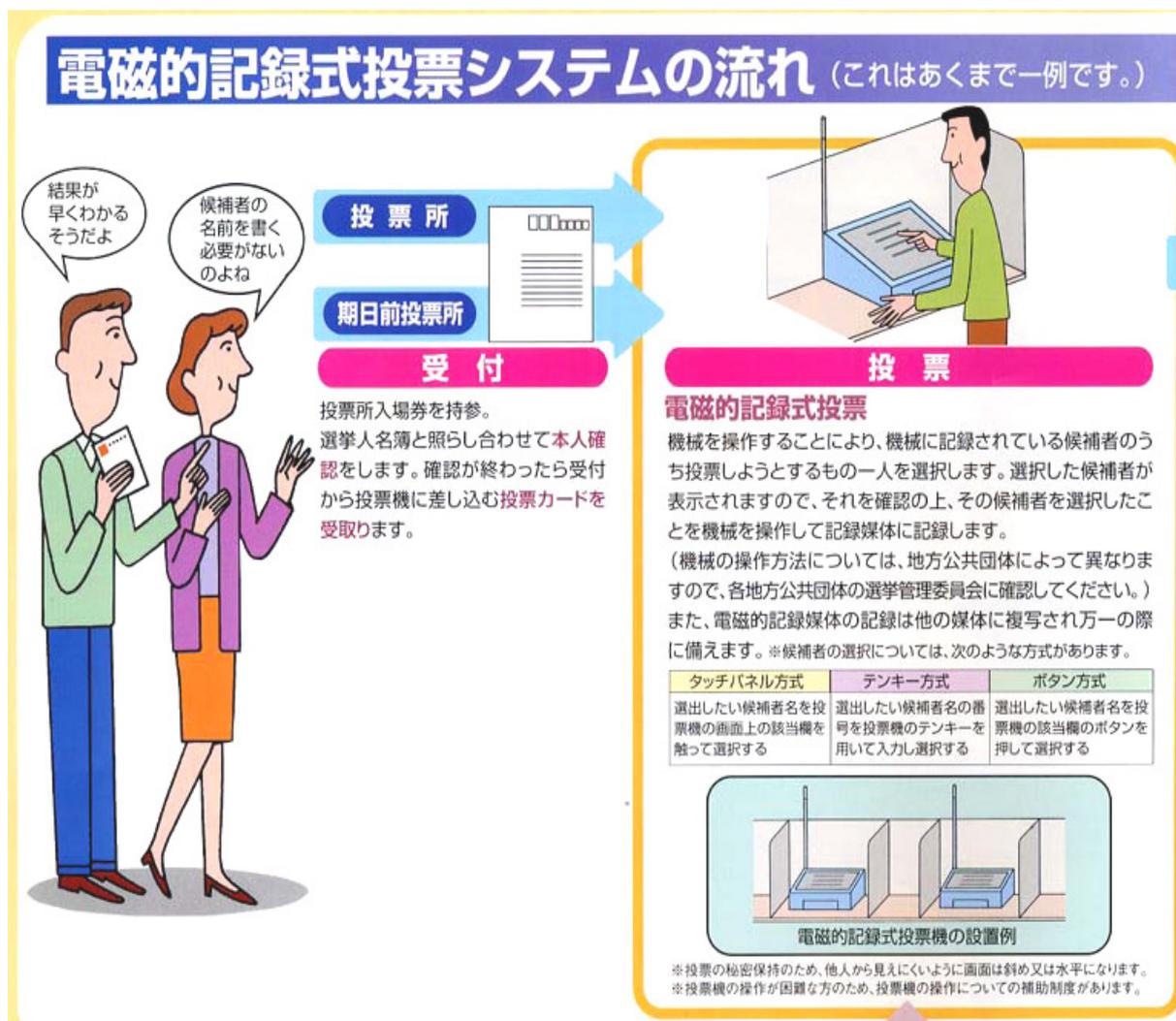


出典:総務省「自治体テレワーク導入ガイド」

5-6-3. 電子投票

平成14(2002)年2月に電磁記録投票法が施行され、地方公共団体が条例で定めた場合には、その地方公共団体の議会の議員及び長の選挙の投票において、電磁的記録式投票機(電子投票機)を用いて行う、いわゆる「電子投票」を導入できるようになっています。

これにより、有権者が投票する際の利便性を向上させるとともに、開票事務の効率化・迅速化を図ることができます。



出典: 総務省パンフレット