

住民向け次世代行政サービス提供システムの構築

伊藤 明代† 本田 創大† 冨田 民則‡ 塚本 英雄†† 小笠原 直樹‡‡ 米田 多江† 佐々木 淳† 船生 豊†
† 岩手県立大学ソフトウェア情報学部 ‡ (株)日立製作所 †† (株)アイシーエス ‡‡ 滝沢村 広報情報課

1 はじめに

2001年1月に策定された「e-Japan 戦略」に基づき、全国の自治体が業務の電子化に取り組んでいる [1]。これまでの電子化はネットワークの整備、パソコンの導入など、主に自治体内部の電子化であった。今後はそれらの基盤を利用した住民サービスの充実が求められる。具体的なサービスとして電子申請・届出が挙げられ、24時間ノンストップ窓口や自宅での申請が可能である点において利用者の利便性が向上するとされている。しかし、自治体が住民からの申請を待つ「申請型」の体質、高齢者などの情報弱者に対するデジタルデバイド、申請手続き自体にかかる負担（データ入力、受益資格の調査など）、最もニーズの高い諸証明の即時性の無さ等、多くの問題が存在する。 [2]

本論文では、住民の視点から行政サービスを見直し、従来の「申請型」から「提供型」へと転換、かつ「紙ベースでの入力支援」に着目した、次世代の行政サービス提供システムを提案する。

2 行政サービス提供手法

従来、自治体は、行政サービス業務を縦割りで担当課ごとに分類・管理し、住民が行政サービス申請のアプローチをするまで住民の申請を待つという「申請型」の体質となっている。しかし、住民が受けられるサービスの申請を忘れる等の不具合が生じる場合がある。その問題を解決するため、住民視点で業務を捉え、住民ごとに受けられる行政サービスを分類し、自治体から住民が満足するサービスを提供していくという「提供型」に考え方を改める必要がある。「提供型」行政サービスの提案手法として、我々は以下の3点の実現を目指すこととした。

- (1) 住民が受けられるサービスについて、住民の個別条件に対応したサービスメニューから各サービスの内容を説明し、住民が選択できるようにする。このことにより、サービス享受の機会損失を軽減することが可能となる。
- (2) 電子申請については、比較的若い世代には受け入れられるが、高齢者にとってはまだ抵抗が大きい。

特に自治体が提供しているサービスは保健福祉関連が多く、その利用者の多くは高齢者である。このような情報リテラシーの差に依らず、誰もが行政サービスを享受できるように、本システムでは入出力手段として主に紙媒体を使用することとする。

- (3) 住民の申請手続きにおける負担を軽減するため、必要な申請書を自動で提示し、自書が必要でない項目はシステムで自動印刷する。このことにより、住民は申請書に署名、押印するだけで申請が可能となる。

以上の「提供型」の手法を用いた場合の申請手順を、従来の申請手順と比較すると図1のようになる。

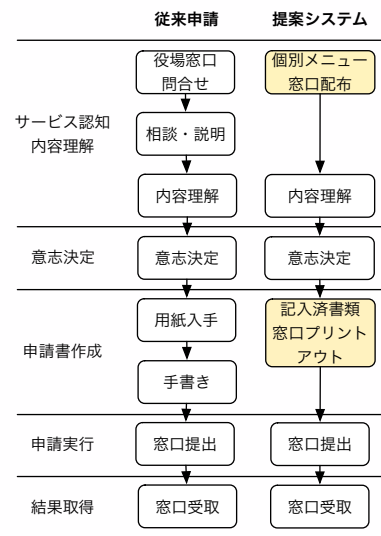


図 1: 申請の作業フロー

図1から、従来の申請手順よりステップ数が減少することが確認できる。また、「享受できる行政サービスの認知」という従来サポートされていない機能についても効果が期待できる。

3 プロトタイプシステム

上記の考え方にに基づき開発したプロトタイプシステムの構成と処理フローを、図2に示す。本システムは、「個別メニュー生成アプリケーション (以後 AP)」と「申請書生成 AP」からなる。

「個別メニュー生成 AP」は、指定されたユーザの個人情報に基づき、利用資格のあるサービスのみを抽出し、それらのサービス内容とサービス提供コードを行

Construction of next-generation-governmental-service-offering-system from the view point of inhabitants
Akiyo ITOH†, Souta HONDA†, Taminori TOMITA,‡ Hideo TSUKAMOTO††, Naoki OGASAWARA‡‡, Tae YONEDA†, Jun SASAKI†, Yutaka FUNYU†
† Faculty of Software and Information Science, Iwate Prefectural University, ‡ Hitachi, Ltd., †† ICS Co., Ltd., ‡‡ Takizawa-Mura Government.

政サービスメニューとして生成、PDF ファイルとして出力する。

「申請書生成 AP」は、生成されたサービス提供コードに基づき、該当サービスの申請書を生成し、申請者の個人情報などの必要事項が記入された PDF ファイルを出力する。

これらを扱うのは自治体職員であり、住民はシステムを操作せずに行政サービスを楽しむことができる。

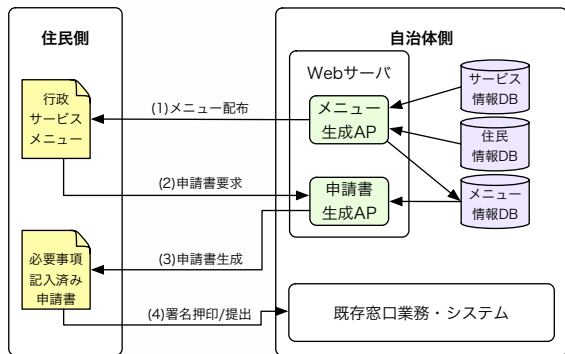


図 2: システム構成及び処理フロー

システムの処理フローは以下の通りである。

- (1) 自治体職員は個別メニュー生成 AP を使い、住民に対して個別に行政サービスメニューを作成、住民に配布する
- (2) 住民は行政サービスメニューを参照して申請を決定、自治体職員に要求を行う
- (3) 自治体職員は申請書生成 AP を使い、必要事項記入済みの申請書を生成、住民に提示する
- (4) 住民は申請書に署名、押印し、所定の業務窓口へ提出する

4 実験と評価

4.1 実験内容

本システムの有効性を確認するため、2004 年 11 月岩手県滝沢村役場にて実証実験を行った。

被験者は滝沢村に在住し 1 年以上経過している村民で、個人情報取扱いの同意を得られた 5 世帯、計 7 名とした。また、今回の実験では対象を福祉課業務（延べ約 80 業務）と税務課業務（税証明業務）に限定し、それぞれの課に所属している職員が本システムを使用した。実験内容は以下の通りである。

- 被験者に対する行政サービスメニューを作成する
- 行政サービスメニューから行政サービスを選択し、申請書を生成する

上記について作業時間を計測し、終了後のミーティングにおいて被験者と自治体職員に対してヒアリング調査を行った。

4.2 実験結果

住民ごとの行政サービスメニューを生成する時間は、平均で 42.5 秒（最大 64 秒，最小 27 秒）であった。自治体職員がシステム操作に不慣れな場合、多少時間がかかるが、習熟すれば短縮可能である。

また、行政サービスメニューから行政サービスを選択し、申請書を生成する時間は、平均 31.7 秒（最大 50 秒，最小 20 秒）であった。従来の申請手順で、住民が申請書要求のための用紙を入手してから自書し、窓口へ提出するまでの時間は平均 198.4 秒であり、2 分以上の短縮が可能であることを確認した。

4.3 ヒアリング結果

住民側からは、「自身が享受できる行政サービスを一覧で確認できることは大変便利である」「早く実現して欲しい」というシステムに対しての好意的な意見が得られた。また、「享受できる行政サービスを全て一覧化するよりも、ライフイベントごとに必要な手続き一覧が提示されたほうが分かりやすい」という改善点についても意見が寄せられた。

自治体職員側からは「行政サービスメニューを提示することで、各業務の手続き漏れが少なくなる」「時間短縮により、窓口業務の効率化を図ることができる」という意見を得た。しかし、システムのインタフェース部分に改良すべき点が多くあると指摘もあった。

5 まとめ

本研究では、これまでの行政サービスにおける自治体視点の「申請型」から、住民視点の「提供型」への転換を目的とした次世代行政サービス提供システムを提案し、プロトタイプシステムを構築した。本システムを岩手県滝沢村に導入し、実験評価を行い、システムの有効性を確認した。

今後は、システムの対象業務の拡張やヒアリングによって得られたシステムのインタフェースの改善を行う等、実運用に向けての取り組みを進めていく。また、Web ページでの個別メニューの取得、オンライン申請等の在宅手続化に向けた機能拡張を順次行っていく予定である。

本研究は、(株) 日立製作所、(株) アイシーエス、滝沢村広報情報課との共同研究であり、関係各位に感謝致します。

参考文献

- [1] <特集>電子政府、情報処理学会誌、Vol.44, No.8, (2003-5)
- [2] japan.internet.com, 「電子申請」は電子政府・電子自治体のキラーコンテンツとなりうるのか、
<http://japan.internet.com/public/comment/20010925/1.html>