

国民電子私書箱を利用した退職ワンストップサービスの検討

小尾高史^{1,3}、谷内田益義³、本間 祐次³、山本寛繁^{2,3}、李中淳³、大山永昭^{2,3}

1 東京工業大学 総合理工学研究科、〒226-8502 横浜市緑区長津田町 4259

2 東京工業大学 像情報工学研究施設、3 東京工業大学 統合研究院

obi@ip.titech.ac.jp, {yachida, homma, j-lee}@iri.titech.ac.jp, {yamamoto, yama}@isl.titech.ac.jp

あらまし 我々は、国民が自らの情報を簡単に収集管理可能な仕組みである「電子私書箱（仮称）」に関して、その具体的な実現方策について検討を進めており、それを利用した安全・安心なIT社会の実現を目指している。さらに、本年4月のデジタル新時代に向けた新たな戦略～三か年緊急プラン～では、従来の「電子私書箱」に対して、様々な電子行政サービスを実現するための機能を追加した「国民電子私書箱（仮称）」構想が提案され、あらゆる公共サービスに対する総合口座を実現することが求められるとともに、今後は、次世代電子行政サービス、社会保障カード、（従来の）電子私書箱を一体化した議論をすることが要求されている。これに対して、本研究は、「国民電子私書箱」を利用するワンストップサービスの実現方法を整理し、退職時の様々な手続きを例として、具体的な国民電子私書箱の利用方法を検討したのでその結果を報告する。

Study of an one-stop service for the retirement procedure using the e-P.O.Box System

Takashi Obi^{1,3}, Masuyoshi Yachida³, Yuji Homma³, Hiroshige Yamamoto^{2,3},

Joong Sun LEE³, Nagaaki Ohyama^{2,3}

1 Interdisciplinary Grad. School of Science and Engineering, Tokyo Institute of Technology

4259 Nagatsuta-cho Midori-ku Yokohama Kanagawa 226-8502 Japan

2 Imaging Science and Engineering Laboratory, Tokyo Institute of Technology

3 Integrated Research Institute, Tokyo Institute of Technology

obi@ip.titech.ac.jp, {yachida, homma, j-lee}@iri.titech.ac.jp, {yamamoto, yama}@isl.titech.ac.jp

Abstract It is the current situation that people's social security information is separately managed by each organization and the people cannot access freely to these their own information. On the other hand, e-P.O.Box, a new mechanism collecting individual information easily and providing user-oriented one-stop service, is introduced in "i-JAPAN Strategy 2015". The service of the e-P.O.Box will begin in around 2013. In our research, we deliberate how to use the e-P.O. box in the e-government and discuss how to achieve it.

1. はじめに

現在、国民の社会保障、行政情報などに関する個々の情報は、医療機関や保険者、地方自治体等、機関毎において個別管理されており、これらは国民自らの情報であるにも関わらず、本人が必要に

応じて自由にアクセスし、利活用できる状態にはない。このような状況の下、平成19年4月にIT戦略本部より発表されたIT新改革戦略政策パッケージ[1]において、国民視点の社会保障サービスの実現に向け、電子私書箱（仮称）の創設が記載

された。これを受けて、平成 20 年 8 月に発表された重点計画 2008[2]では、「国民が自己の情報を安全かつ簡便に入手、閲覧及び活用することができる社会保障サービスを実現するため、医療機関や保険者等に個別管理されている情報を、希望する国民が自ら入手・管理できる電子私書箱（仮称）を検討し、2010 年頃のサービス開始を目指す」とされたことを受け、我々は、これまで社会保障サービスに資する電子私書箱の基本機能の検討を行ってきた[3,4]。

しかし、平成 21 年 4 月に発表されたデジタル新時代に向けた新たな戦略～三か年緊急プラン～[5]において、希望する個人又は企業に提供される高度なセキュリティ機能を持った電子空間上のアカウントとして、従来の「電子私書箱（仮称）構想」及び「社会保障カード（仮称）構想」[6]を進展させ、社会保障分野のみならず、広い分野でのワンストップの行政サービスを提供するために提供される国民電子私書箱（仮称）が提案された。

そして、平成 21 年 7 月の i-Japan 戦略 2015[7]において、「国民電子私書箱は、希望する国民・企業等に提供される、電子空間上で安心して年金記録等の情報を入手し、管理できる専用の口座であり、社会保障分野のみならず幅広い分野でワンストップの行政サービスを提供するものである。」と再定義され、「国民電子私書箱（仮称）」を、広く国民・企業等の間に普及、定着させることなどにより、顧客である国民に対し、以下に掲げる行政サービスを提供する。」とされたサービスの 1 つとして、幅広い分野におけるワンストップ行政サービスが挙げられることとなった。

我々はこのような状況の下、新たな私書箱構想である国民電子私書箱に関する技術的要求項目を明らかにし、要求定義をまとめる作業を行っている[8]が、本研究では、これら状況を踏まえ、「国民電子私書箱」を利用するワンストップサービスの実現方法を整理し、退職時の様々な手続きを例として、具体的な国民電子私書箱の利用方法を検討したのでその結果を報告する。

2. 電子私書箱を利用したワンストップサービスの考え方

ワンストップサービスには、様々な提供形態が考えられるが、本章では、公共的分野に関連するワンストップサービスの考え方を整理するとともに、電子私書箱を利用したワンストップサービスの考え方についてまとめる。

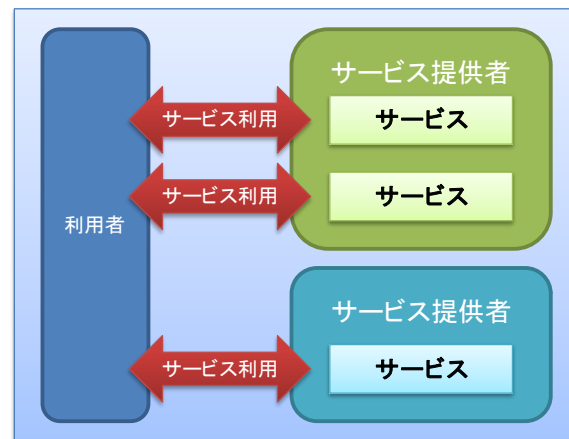


図1 従来型のサービス利用・提供

一般的に、ワンストップサービスとは、利用者が一か所もしくは一度の手続きで必要とする関連作業を一括して完了できるよう設計されたサービスのことを指し、従来は利用者がサービス提供者との間で個別に行っていた手続きなどのサービス利用を（図1参照）一括して行えるようにするものである。

ワンストップサービスの最も代表的な例としては、引っ越しなど住民のライフイベントに沿って必要となる複数の機関等にまたがる様々な申請・届出を一括して手続きできるようにしたものが、引っ越し手続き、結婚手続き、出生手続き、退職手続きなどがその対象として挙げられている。

ここで、今回の国民電子私書箱構想によるワンストップサービスの検討を待つまでもなく、従来からワンストップサービスを実現するための検討は行われてきた。先に述べたように、ワンストップで取り上げられる手続きには、ライフイベント

に関するものが多いため、住民などの利用者から見た際には、自治体等を直接の窓口としたものが多い。自治体等で提供されるサービスの内容は様々であるが、ワンストップサービスとしては、大きくは「申請手続き型」「情報照会型」の二つに分類することができる。

「申請手続き型」は、従来の行政サービスの申請手続きをベースとしてワンストップ化を図ったものであり、申請や届出を受け、決められた業務の流れに従って処理を行うサービスである。具体的には、利用者からの複数のサービスに対する申請・届出を一括して手続きするものであり、ポータルサイトにおいて利用者の申請や届出を受けて、処理の結果を返すものである。手続き例としては、引っ越し、結婚、出生など、ライフイベントに沿って必要となる複数の申請・届出を、一括して行う手続きがあり、一種のワークフローに従って、順次処理が行われるため、各サービス提供者による作業が順次必要となる手続きでは、申請から結果通知という一つのワンストップサービスが完了するまでに時間がかかる場合も考えられる。

「情報照会型」は、利用者が、一度に複数のサービスから情報を照会または検索するものであり、複数のサービス提供者から、同時に情報を収集し、利用者に対して必要な情報を返すものである。このサービスは、利用者からの情報取得の要求に応じて複数のサービスから情報を取得し、これら情報を合わせて提供するサービスであり、利用者に対する新たな付加価値をもったサービス提供の可能性を含んでいる。手続き例としては、複数のサービス提供者や複数の業務で管理されている情報について、新たな観点や別の視点から関連する情報をまとめて利用者へ提示したり、検索結果を返還するものなどが考えられ、現状の考えられるものとしては、地域の図書検索サービスなどがある。

その他に、これらをまとめた総合的なワンストップサービスも考えられるが、ここでは省略する。

このような、ワンストップサービスを実現するために必要となる技術要素として、「ポータル」、「認証・署名」、「バックオフィス連携」、「標準化」

が挙げられており、従来型ワンストップサービスにおいては、特に、「バックオフィス連携」を充実させることにより、行政機関間の連携を実現し、添付書類などを省略することを目指している（図2参照）。

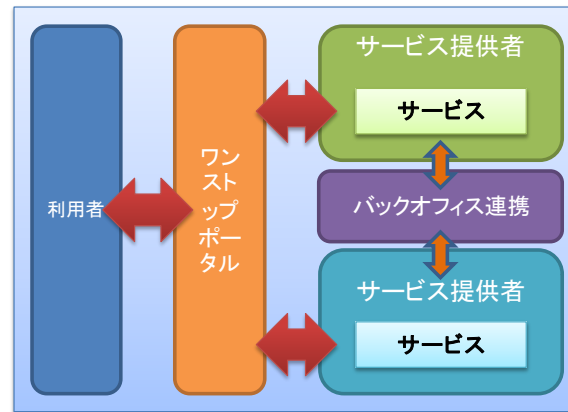


図2 従来型ワンストップサービスの考え方

しかしながら、現在ワンストップの対象となる様々なサービスは、サービス提供者ごとに独自のシステムを利用して行っており、関係する機関間で連携できる既存の仕組みは存在しない。このため、バックオフィス連携を実現するためには、すべてのサービス提供者間で新たなインタフェース仕様を決める必要があるだけでなく、以下のような課題を解決する必要がある。

1. バックオフィス連携を効率的に実施するためには、行政機関等のサービス提供者におけるデータ等の標準化を進める必要がある。
2. セキュリティリスクを考慮して、取り扱う情報は一カ所に蓄積して集中管理せず各機関で保有し、各機関が保有するデータベース間の連携は疎結合により実現することが望まれる。
3. サービス提供者で個人情報を共同利用する際は、必ず利用者本人の同意を得る必要がある。
4. 利用者が自分の情報がいつ、どこからどこへ送付されたか確認できる仕組みが必要である。
5. 利用者の情報を共同利用する機関に対して、

バックオフィス連携のための機関（電子行政分野では、「行政情報の共同利用支援センター（仮称）」などが提案されている）を介して得た情報の蓄積および目的外の利用を禁止する必要がある。

ここで、課題2から5は、利用者の情報を利用者が直接関与しない状態で共有することにより発生する問題であると考えられる。そこで我々は、ワンストップサービスを実現するために必要となる技術要素としてあげた「ポータル」、機能を「国民電子私書箱」に置き換えることにより、これら課題を解決することを考えている。

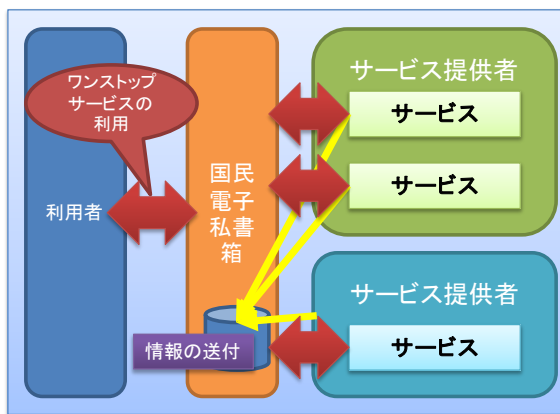


図3 国民電子私書箱を利用したワンストップサービスの考え方

例えば、バックオフィス連携ができない機関がある場合には、図2に示すワンストップサービスを提供できない。そこで、連携に必要な情報を電子的に国民電子私書箱に交付し、電子私書箱を起点としてワンストップサービスを行う仕組みを提供する。さらに、国民電子私書箱側に情報を交付することにより、国民電子私書箱の有するコンセルジュ機能を用いて利用者が気付いていない手続を利用者に提示するなど、付加価値の高いサービスを提供可能となり、利便性の高いワンストップサービスを実現できる。また、利用者が自分の情報の制御に積極的に関与することになるため、従来問題になっていた、利用者に対する自己情報コントロール権付与の問題を解決できる可能性があると考えられる。

このように、従来型電子行政サービスで考えられていたポータル機能を国民電子私書箱に置き換えることにより、国民電子私書箱を経由して得られる情報や私書箱内に保存された情報を利用して、これら情報を起点とする新たな付加価値を有するサービスを展開することが可能となる。

3. 電子私書箱を利用した退職ワンストップサービスの実現

現在、企業は従業員の退職に伴い、年金、医療保険、雇用保険、国税、地方税に関する手続をそれぞれ別々に行う必要がある。これら手続は、非常に煩雑であることが知られており、企業担当者、退職者は、社会保険事務所や健康保険組合など6ヶ所以上の機関を訪問し、健康保険被保険者証や出勤簿、賃金台帳など15種類以上の書類を添付した申請などを行う必要がある。

このようなことから、退職者自身は、自分の退職に際して、何のために何をしなければならないのかを正確に把握することは困難であり、企業でも退職者への説明にかなりの時間が割かれているのが現状である。

このような現状を受け、平成19年10月に設置され、様々な行政手続を基本的にワンストップで簡便に行える次世代の電子行政サービス基盤の検討を行っている「次世代電子行政サービス基盤等検討プロジェクトチーム」では、平成20年6月の「次世代電子行政サービス（eワンストップサービス）の実現に向けたグランドデザイン」において、優先的に検討すべきワンストップサービスの具体例として、退職手続を挙げている。

しかしながら、現在までの検討では、主にバックオフィス相互間の連携やフロントオフィスとバックオフィス、民間手続との連携等を図ることにより、それを実現するものとしており、前章で述べた利用者主体の情報管理によるワンストップサービスを実現する方法は明らかになっていない。

本章では、我々が検討を進めている国民電子私書箱の有する機能[8]を利用して、どのように退職ワンストップを実現するかを示す。

電子私書箱の機能構成についての検討を別途進めているが、基本的なシステム構成は、図4で示すものになると考えられる。基本システムを構成する各機能は、利用者が電子私書箱へアクセスするために利用する認証機能、電子行政、社会保障サービス等の入り口となるポータル機能、利用者の情報の制御及び送受信を行う私書箱サービス機能、公的情報保有機関と電子私書箱との関連づけを行う私書箱プラットフォーム機能の4つとなり、公的情報保有機関からは、基本機能に対して直接またはプラットフォーム機能を介して送付される。

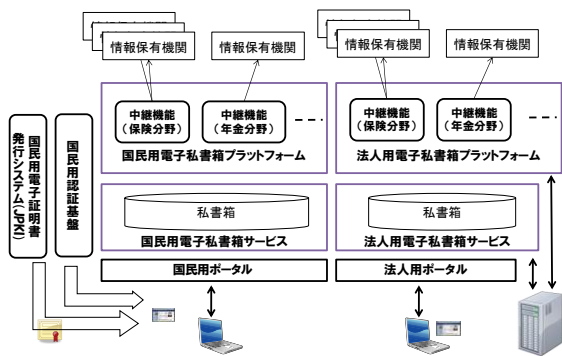


図4 国民電子私書箱のシステム構成

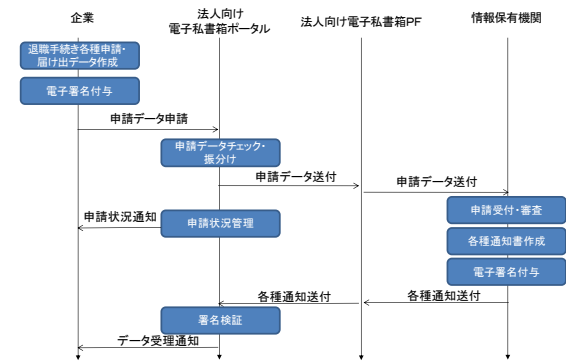


図5 企業の行う手続きのフロー概略

さらに、企業等については、国民向けと同等の機能を有する法人向け電子私書箱が提供され、企業と情報保有機関間の情報のやり取りには、法人向け私書箱が利用され、法人から国民への情報送付は、法人向け私書箱プラットフォームと国民向け私書箱プラットフォームが連携することで行われる。

まず、退職時の企業が行う退職手続き(図5)は、企業内で一括して申請書類を作成したのち、

これらをまとめて法人向け電子私書箱ポータルに送付することにより行われる。このとき私書箱ポータルは、ポータル利用者を支援するコンセルジュ機能を有しており、送られてきた情報をその内容をもとに振り分け、適切な情報保有機関へ送付する働きをする。これにより、企業側は必要な処理をワンストップで行えるようになり、事務処理等の負担は大きく減ることになる。

次に退職者本人の手続き(図6)だが、電子私書箱を利用することで、従来退職時の会社経由で入手しなければならなかった各種通知書は、情報保有機関から直接退職者に送付されることになるため、何らかの理由による会社経由でのこれら通知書の入手が困難な場合でも、退職者はその後の処理に必要な書類等を入手することができる。また、私書箱ポータルの有するコンセルジュ機能により、退職者に対して、送付された情報をもとにその後、どのような手続きをどのような理由で行うのか、必要な手続きにはどのようなものが存在するかを適切に提示することができ、退職者は、必要な手続きを正しく正確に実行できるようになると予想される。

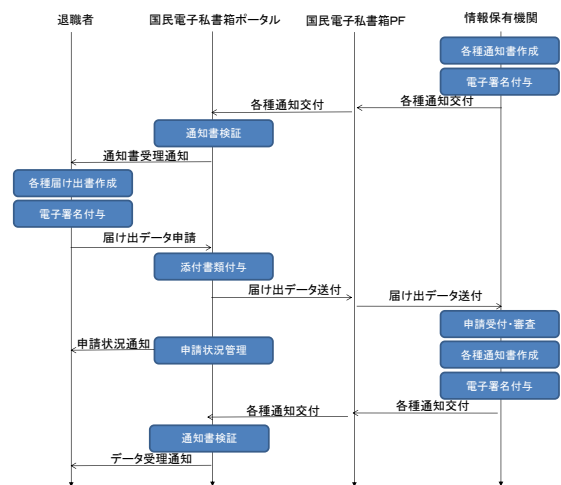


図6 退職者本人の行う手続きフロー概略

4. まとめ

本発表では、我々が想定する国民電子私書箱を利

用したワンストップサービスの実現方法を整理し、退職時の様々な手続きを例として、国民電子私書箱の利用方法を検討した。

今後は、今回の検討結果をもとに、国民電子私書箱が具備すべき機能を整理し、各機能を利用してどのようにシステムを構築するかの検討を行い、実際に退職ワンストップをデモンストレーションするためのシステムを構築する予定である。

5. 謝辞

本研究は、文部科学省科学研究費（課題番号21651072）、文部科学省科学技術振興調整費及び厚生労働科学研究費による助成を受けておこなわれている。

参考文献

- 1 IT 新改革戦略 政策パッケージ、
<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/kettei/070405honbun.html>、Apr.2007.
- 2 重点計画-2008、
<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/kettei/080820honbun.pdf>、 Aug.2008.
- 3 小尾、柏木他、“社会保障サービスのための電子私書箱を実現する基本システムの検討、”信学技報, IEICE-108, pp.15-22, 2008
- 4 柏木、小尾他、“電子私書箱で実現するサービスの検討、” SCIS2009, Jun. 2009
- 5 デジタル新時代に向けた新たな戦略～三か年緊急プラン～、
<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/kettei/090409plan/090409honbun.pdf> , Mar. 2009
- 6 社会保障カード（仮称）の基本的な計画に関する報告書、
<http://www.mhlw.go.jp/shingi/2009/04/dl/s0430-4b.pdf>, Mar. 2009.
- 7 i-Japan 戦略 2015,
<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/kettei/090706honbun.pdf>, Jul. 2009.
- 8 谷内田、小尾他、“国民電子私書箱の基本機能とシステム要件、” CSS2009, Oct., 2009.