

3 実証実験の概要

平成 17 年度官民連携標準策定事業「官民連携ポータルに関する開発・実証事業」(経済産業省)では、公募により下記のコンソーシアムを選定し、官民連携ポータルに関するシステムの開発および実証実験を行った。

「官民連携ポータル推進コンソーシアム」メンバー

- ・札幌総合情報センター株式会社
- ・東京電力株式会社
- ・関西手続きワンストップ協議会(松下電器産業株式会社)
- ・NEC ネクサソリューションズ株式会社
- ・株式会社トライ・ビー・サッポロ

以下に実証実験の概要を示す。より詳細な情報については、巻末参考資料を参照のこと。

平成 17 年度官民連携標準策定事業「官民連携ポータルに関する開発・実証事業」の概要

●目的

本事業は、経済産業省と総務省が共同開催している「官民連携ポータル検討会」の中間報告書の内容を踏まえ、「官民連携ポータルのサービスの在り方」、「広域連携のためのデータ標準化ならびにインターフェース開発」、「個人認証方法の現時点での方式と課題抽出」、「個人情報保護対策の調査研究」について調査研究を行い、官民連携ポータルが継続的に運用可能なビジネスモデルの導出を図り、官民連携ポータルによるワンストップサービスの実現を目的とした。

調査研究段階の結果については以下のとおりである。

・官民連携ポータルサービスの在り方

＜手続きの範囲＞手続きの受付と転送とする。

＜サービス内容＞電話で受付を実施し、ポータルシステムへ一括入力。Web 連携が実施できない事業者へは FAX や届出用紙の印刷により対応。

・広域連携のためのデータ標準化ならびにインターフェース開発

＜事業者連携方法＞ポータル側で共通、個別項目を設定し、事業者の違いを吸収。

＜情報交換方法＞標準データから各ポータルのローカルデータへ変換により実施。

＜データ標準化＞事業者情報検索を対象に XML データ仕様を策定。

・個人認証方法の現時点での方式と課題抽出

＜個人認証＞各受付事業者の認証方式によることとし、ポータルシステムでの認証は実施しない。

＜ポータル間認証＞実績や信頼性からサーバ情報に関する認証とする。

・個人情報保護対策の調査研究

＜個人情報保護＞個人情報の扱い等についてはポリシーを定め、周知を図る。

実証実験においては、上記の4つのテーマに関する調査研究を踏まえ、実際に官と民との手続連携及び地域ごとに存在するポータルサイトの連携を行い、実験から得られた結果から問題や課題の検証を実施し、今後のワンストップサービスのあり方について検討を行った。

実証実験における実施内容は以下のとおりである。

・札幌地域における官民連携引越し情報ポータルシステムの開発と実験運用

・複数のポータル事業者が連携するシステム開発と実験運用

・地域の中小事業者や代行利用事業者が活用できる代行 ASP サービスの開発と実験運用

・官民連携ポータル事業が継続的に運用できるビジネスモデルの研究

実証実験は平成 18 年 2 月 6 日（ポータル間連携は 13 日）から 2 月 28 日まで実施した。ビジネスモデルの研究に関しては、札幌地域をモデルに研究会を組織化（委員 8 名、手続き事業者を含む産学官から選出）し、平成 17 年 11 月から平成 18 年 3 月までの間 5 回開催した。

実証実験での実施内容と結果

実証実験での実施内容とその結果は以下のとおり。

1) 札幌官民連携引越し情報ポータル(H18/2/6~28)

＜実験モニター数＞実際に引越しする人 20 名(手続き件数は 21 件)。これらのモニターに対してアンケート票を送付し、サービス満足度、改善点、利用意向等を調査。

＜対象手続き＞異動届[転入、転出、転居](札幌市)、水道停止/開始(札幌市水道局)、電気停止/開始(北海道電力)、都市ガス利用停止/開始(北海道ガス)、新聞購読(北海道新聞社)

＜手続き方法＞電話にて手続き内容を実験モニターからの申請により受け付け。その後、オペレータがポータルシステムを用いて手続き情報を各事業者へ送信。ただし、Web 対応は水道と電気のみ。都市ガスは届出書類印刷の上、FAX 送信。異動届は届出様式印刷の上、実験モニター(申請者)へ郵送し、モニターが押印の上窓口提出。

＜個人情報＞電話ならびに文書でセキュリティポリシーを実験モニターへ周知。

＜個人認証＞モニター本人であることを登録された電話番号にコールバックすることにより確認。

＜データ連携＞全ての手続きデータについて事業者側が受け入れることができた。

＜アンケート結果＞実験サービスに対する満足度は高く(満足 63%)、今後の利用意向も高かった(今後も利用する 81%)。また有料でも利用する意見が多かった(63%)。

＜課題＞手続き事業者の拡大。利用者の必要手続きのナビゲーションサービスの開発 ほか。

2) 地域のポータルが連携した事業者情報検索(H18/2/13~28)

＜連携するポータル＞札幌官民連携引越しポータル(札幌地域)、引越れんらく帳(関東地域)、「関西引越し手続きサービス」(関西地域)

＜連携内容＞引越し手続事業者の連絡先情報について、郵便番号と住所の入力により連絡先名称、連絡先(電話番号、URL など)を Web 上で提供。連携は、開発した共通インターフェースを用いて SOAP により実施。この際のデータは XML データ。

＜データ標準化＞入力情報(郵便番号と住所)および出力情報(事業者名称、連絡先など)について XML 化を実施。

＜認証＞ポータル遷移時に、利用者に対して明示的に表示し、利用者の意思を確認。

＜個人情報＞ポータル遷移時に、遷移先ポリシー概要を表示し、利用者の意思を確認。

＜実施結果＞総アクセス数 12,368 件。検索利用数合計 2,248 件。通信やアプリケーションエラーは発生しなかった(大きな問題なく処理できた)。

＜課題＞ポータル間連携が拡大する際の運用面において、責任範囲の調整や事業者追加時の管理コードの策定など。

※参考:関東-関西間では各ポータル事業者が持ち込んだ手続きの連携を実施。実現方法

は Web 連携。期間中の利用数は引越れんらく帳で 109 件、関西引越し手続きサービスで 90 件であった。

3) 代行手続きサービス(ASP サービス)(H18/2/6~28)

＜実験モニター数＞実際に引越しする人 11 名(手続き件数は 11 件)。これらのモニターに対して店舗窓口で、サービス改善点、利用意向等のアンケート調査を実施。また、実験場所となった不動産店舗についてもヒアリングを実施した。

＜対象手続き＞1)と同じ。ただし異動届に関しては記入済みの様式をモニターへ手渡し。

＜手続き方法＞不動産店舗の窓口にて手続き内容を実験モニターからの申請により受け付け。その後、オペレータがポータルシステムを用いて手続き情報を各事業者へ送信。

＜個人情報＞窓口にて口頭ならびに文書でセキュリティポリシーを実験モニターへ周知。

＜個人認証＞窓口にて本人を確認。

＜データ連携＞全ての手続きデータについて事業者側が受け入れることができた。

＜アンケート結果＞モニターに対するアンケート調査結果からは、手続き事業者拡大の意向が高いことがわかった。またすべてのモニターが有料でも利用すると回答した。一方、不動産店舗のヒアリング結果では、代行サービス自体が主な収益源になる可能性は少ないものの、内部業務効率化等でポータルサービスを活用できる可能性があることがわかった。

＜課題＞手続きに関する責任の所在を明確化すること。代行サービス(手続きポータル)のサービス内容の充実化を図ること。

4) ビジネスモデルの検討

① 札幌地域をモデルとした引越しポータル事業について検討した結果、関東・関西地域と同じ割合での利用件数では、地域の民間事業者が主体的に事業を継続的に運営できる可能性が低いと判断。サービスエリアの広域化ならびに代行サービス提供による利用件数増大を提示。

② 利用者呼び込む方法として、地域情報ポータルサービスの開発を検討。ここでは引越し前から引越し後までの利用者ニーズに対応するサービス内容を提供し、地域企業や団体の協賛や広告収入などを収入源として考えた。

③ 引越しポータルと地域情報ポータルの在り方について検討した結果、両者の一体的な運用や官民の枠組みという面から、協議会方式での運営とした。

④ ①～③までの結果を踏まえ、収支試算を行った結果、広域サービスの実現、ASP 提供(代行事業者の確保)、参加企業数の拡大(より広範囲で簡易なサービス開発を前提に)などの条件をクリアすることで、3 年目には収支が均衡する結果を得た。

＜課題＞実用化を図るもの(地域情報ポータルの形成、ASP サービス実用化と代行事業者の獲得、全国型企業への働きかけとポータル間連携の実用化)、実現可能性を検討するもの(住所移転通知サービスの開発、センター機能の開発・運用)。

トップページ | このサイトについて | 実験サービスの流れ | ご利用上の注意

札幌官民連携 **引越し** 手続き実験サービス

ご利用ガイド

- このサイトについて
- 実験サービスの流れ
- ご利用上の注意

れんらく先検索

プライバシーポリシー

お問い合わせ

引越し手続きのご案内

- 札幌市内でのお引越し
- 札幌市から他市町村へのお引越し
- 他市町村から札幌市へのお引越し

札幌以外の手続きは…

関東エリア
引越れんらく検索

関西エリア
関西引越し手続きサービス

札幌市役所・区役所への問い合わせ

札幌市役所・区役所問い合わせ

実験サービス協力機関

- 札幌市
- 札幌市水道局
- 北海道電力
- 北海道ガス
- 北海道新聞

お知らせ

- 2月8日～2月28日に実験サービスを行います(2008/02/01)
- 2月28日 18:00～2月27日 9:00の間、電気設備の停電のため実験サービスの提供を一時中止します(2008/02/24)

れんらく先検索

お引越しの際にどこへ連絡しなければならないか、送ったことはありませんか？
また、連絡する事業者はわかったけれど、連絡先の電話番号などを個別に調べるのを面倒に思ったことはありませんか？
本実験サービスでは、**住所を入力するだけで**、電気・都市ガス・水道等の各事業者への連絡先を**ワンクリックで簡単に検索**できます。
まずは下にある「**れんらく先検索**」ボタンを押してみてください！(どなたでもご利用になれます)

れんらく先検索

手続き申し込み

本実験サービスでは電話でご連絡いただいた内容をもとに、電気・都市ガス・水道等の各事業者への引越手続き申し込みを**まとめて**行ないます。このため、各事業者への個別連絡や各事業者の窓口へ何度も足を運ぶ必要がなくなります。実験サービスでお申し込みいただける手続きは以下のとおりです。
2/8～2/28までの間にお引越しを予定されている方、実験に参加して、手続き申し込みの手間を減らしてみませんか？
詳しくは「[実験サービスの流れ](#)」をご覧ください。

申し込める手続き

申し込める手続き(事業者名)	内容
転居届(札幌市)	札幌市内でのお引越しの際の住所変更等の届付け
転入届(札幌市)	札幌市へ新たにお引越しされる際の住所変更等の届付け
転出届(札幌市)	札幌市から他の市町村へお引越しされる際の住所変更等の届付け
固定資産税(都市計画税)納入義務者住所変更(札幌市)	札幌市内に土地、住居などの固定資産をお持ちの方が引越しされる際の納税通知書の送付先変更の届付け
水道(札幌市水道局)	水道の使用開始・停止
電気(北海道電力)	電気の使用開始・停止
都市ガス(北海道ガス)	都市ガスの使用開始・停止
新聞(北海道新聞)	新聞の購読申し込み

手続き申し込みは実験運用センターで行います。実験モニターへの登録申し込み、手続き申し込みは実験運用センター(電話011-816-7911)までご連絡ください。

手続き申し込み

ご利用ガイド | 注意事項 | プライバシーポリシー | コンソーシアムについて

Copyright (C) 2005 官民連携ポータル推進コンソーシアム All rights reserved.

図3-1 実証実験サイトの例(札幌官民連携引越し手続き実験サービス)

資料: <http://sapporo1.sweb.co.jp/portalService/index.htm>