

札幌市における手続き・申請に関する 官民連携サービスへの取組み

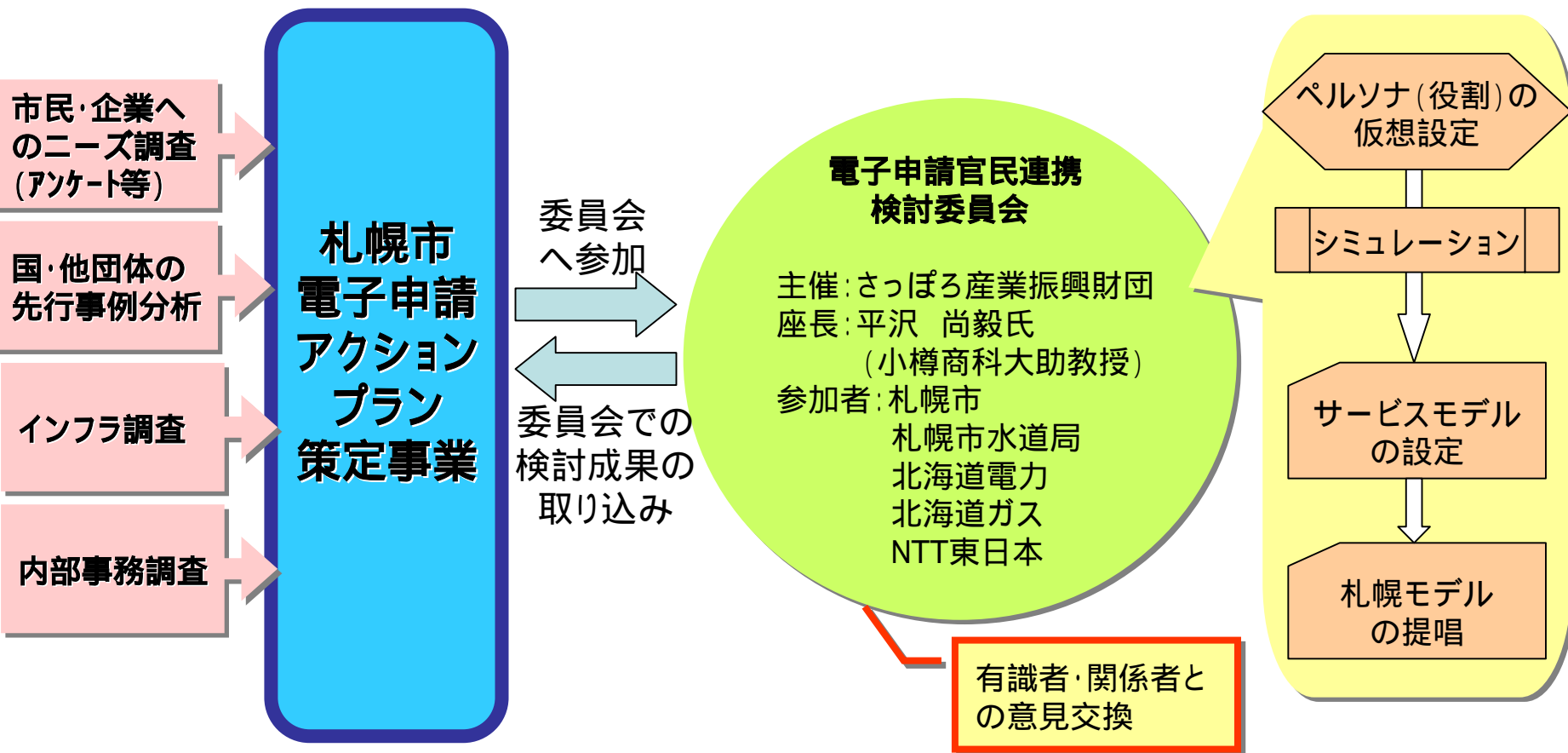
平成17年5月24日

札幌市市民まちづくり局情報化推進部

1. 札幌申請モデルの検討(背景)

目的：単に手続を電子化するだけでなく、既存の手段や新たな窓口の併用、官民連携等もあわせて、市民・企業及び本市にとって有用な電子申請モデルを模索し「**札幌申請モデル**」として確立し 札幌市としての電子申請導入のためのアクションプラン策定する。

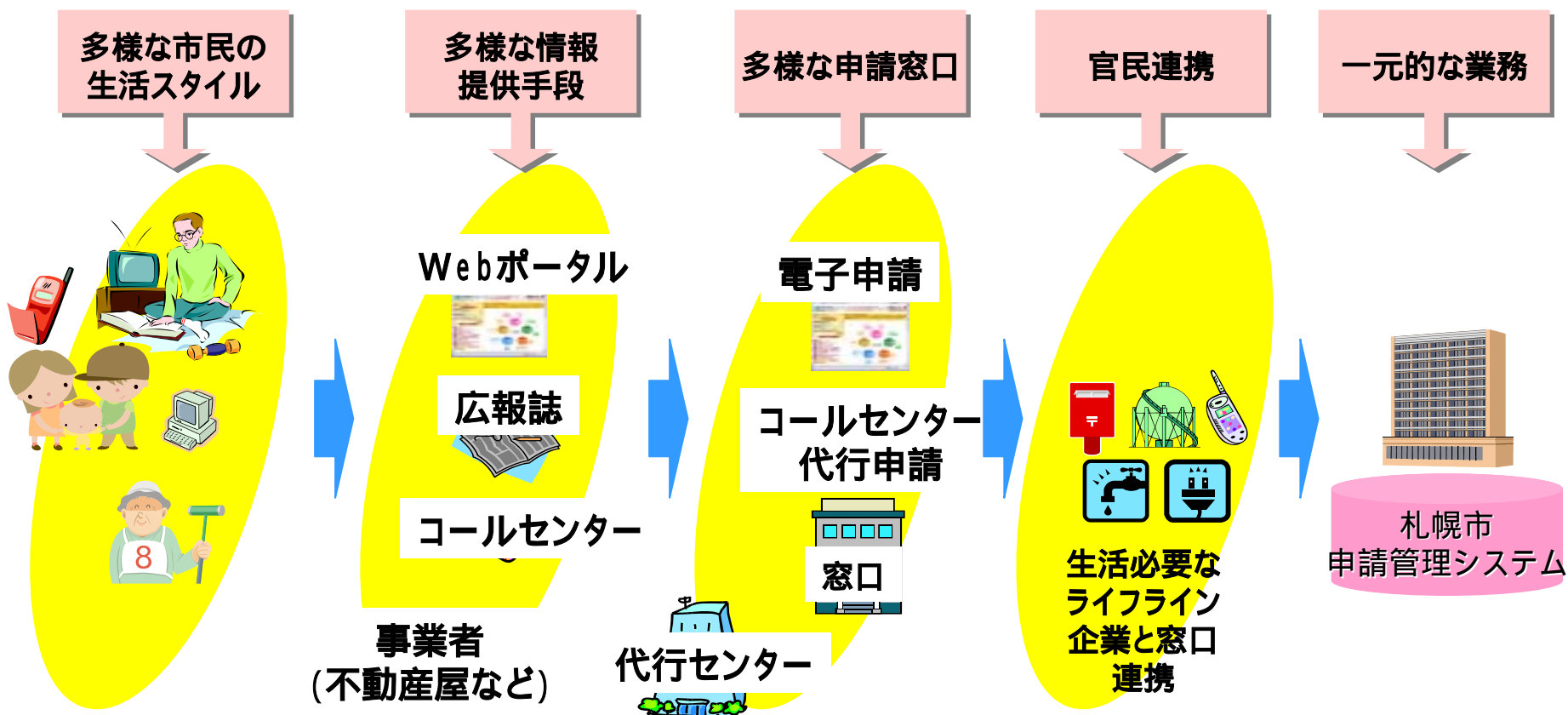
検討の進め方



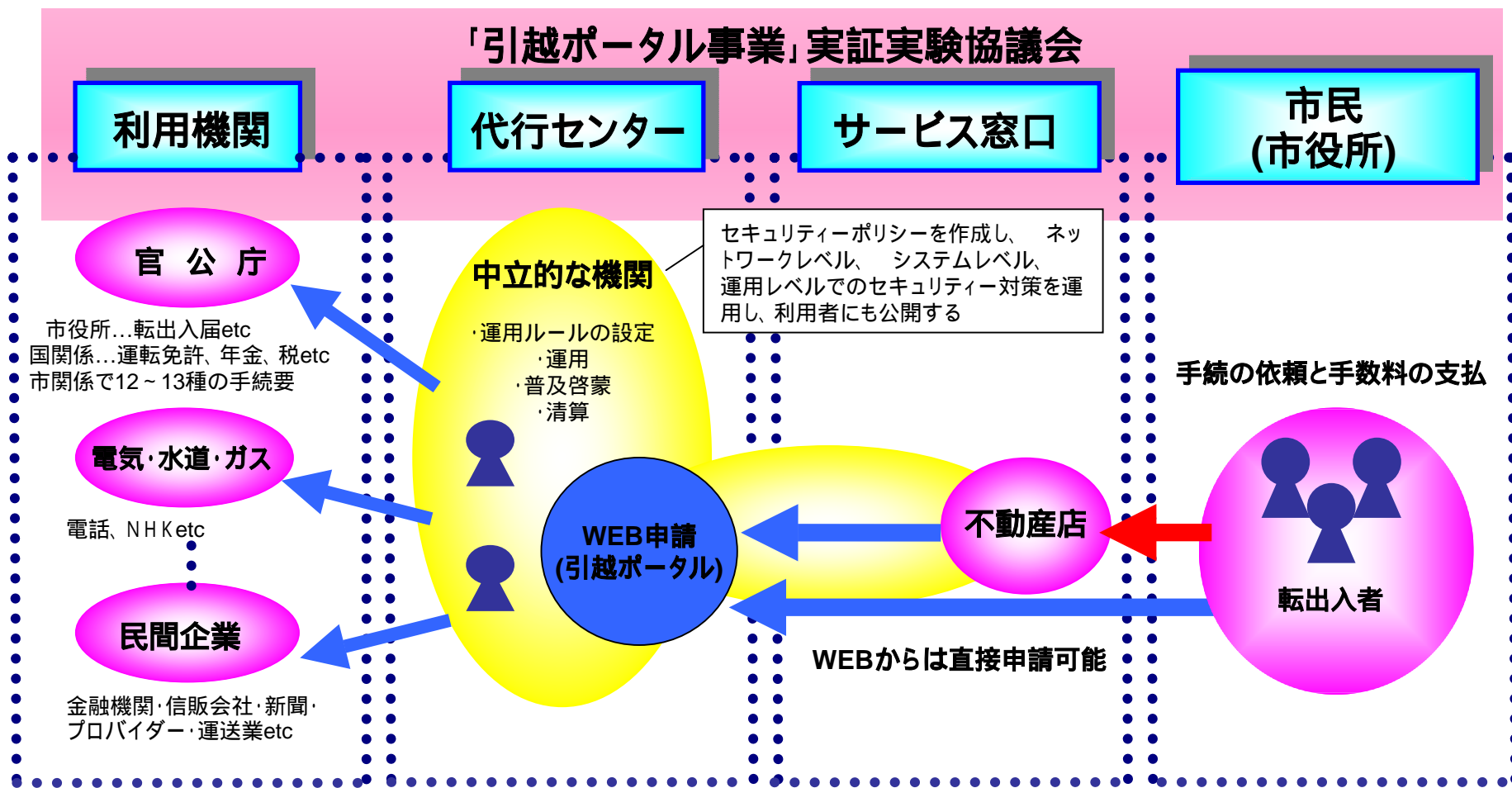
2 . 札幌申請モデル（全体イメージ）

札幌申請モデル

単に電子申請システムの導入によるインターネット窓口の提供に留まらず、**コールセンターを活用した代行申請、民間企業との連携**など窓口の多様化にITを活用することによって業務として一元性を確保しつつ、**市民の生活スタイルに合わせたサービス提供し利便性の向上**を目指す概念。



3 . 議論したビジネスモデル例（官民連携引越しモデル）



利用機関は代行センターに対して取扱い件数に応じた手数料を支払う。各利用機関が現在かけている一件あたり処理コストよりも安くする。公共性の高いサービスから代行開始して、純民間系のサービスへ範囲を拡大する

手続代行機関は運営の中立性が求められるので、当初は第3セクターなど中立性の高い運営が望ましい(運用は外注)。センターでは窓口から申請された内容をチェックし、不備な点を埋めて、利用機関に提出する。紙、ネットの双方に対応するが、個人情報情報はセンターに蓄積せず通過する

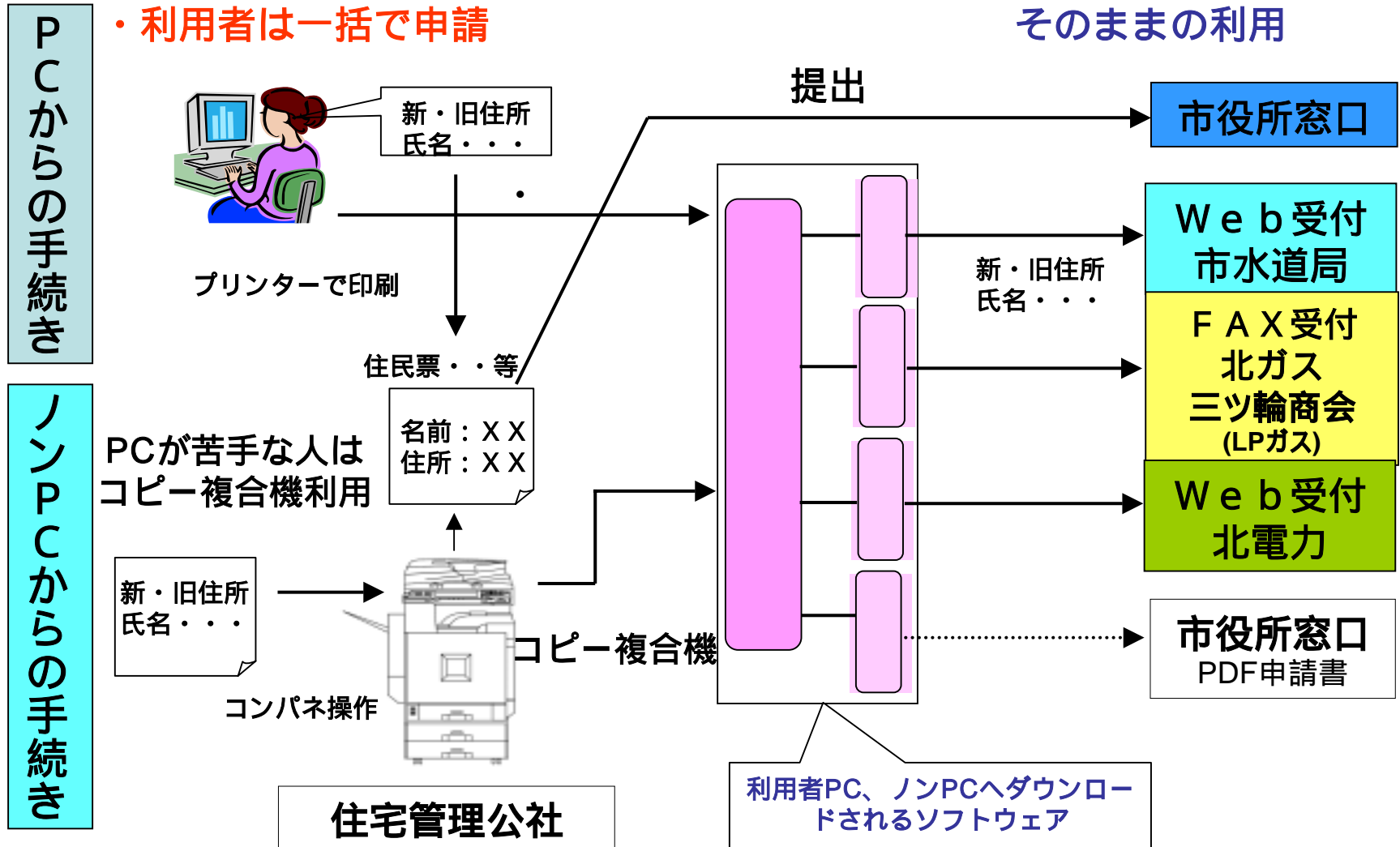
引越し、転入出の際にユーザーが必ず最初に接触し、引越し先の電力、ガス、水道の契約状況も把握している不動産店をサービス窓口(代理店)とする。

煩雑な各種手続きが不要になり、市民の利便性は格段に向上。敬老パスなど手続きの多い高齢者や、海外転入者のホスピタリティを高められる

4. 目的指向ポータルの実証実験

- ・ 利用者はポータルをダウンロード
- ・ 利用者は一括で申請

受け手は既存の仕組みを
そのままの利用



5 . 実験システムと事業者Webページ連携の仕組み

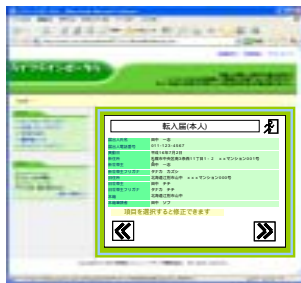
ライフラインポータルWebページ



手続開始

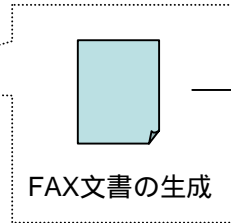
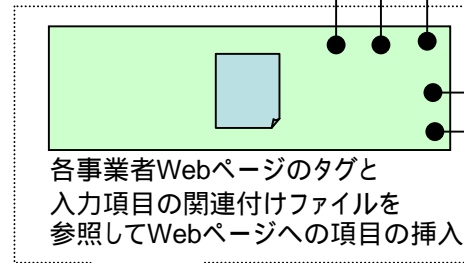


共通項目・事業者固有情報の入力

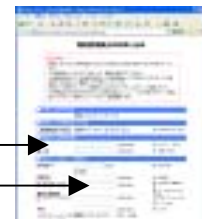


・入力データのワンソース・マルチユースの実証

Web画面はポータル利用者には見えません。



札幌市水道局



北海道電力



FAX送信

各事業者受付処理

Web受付処理

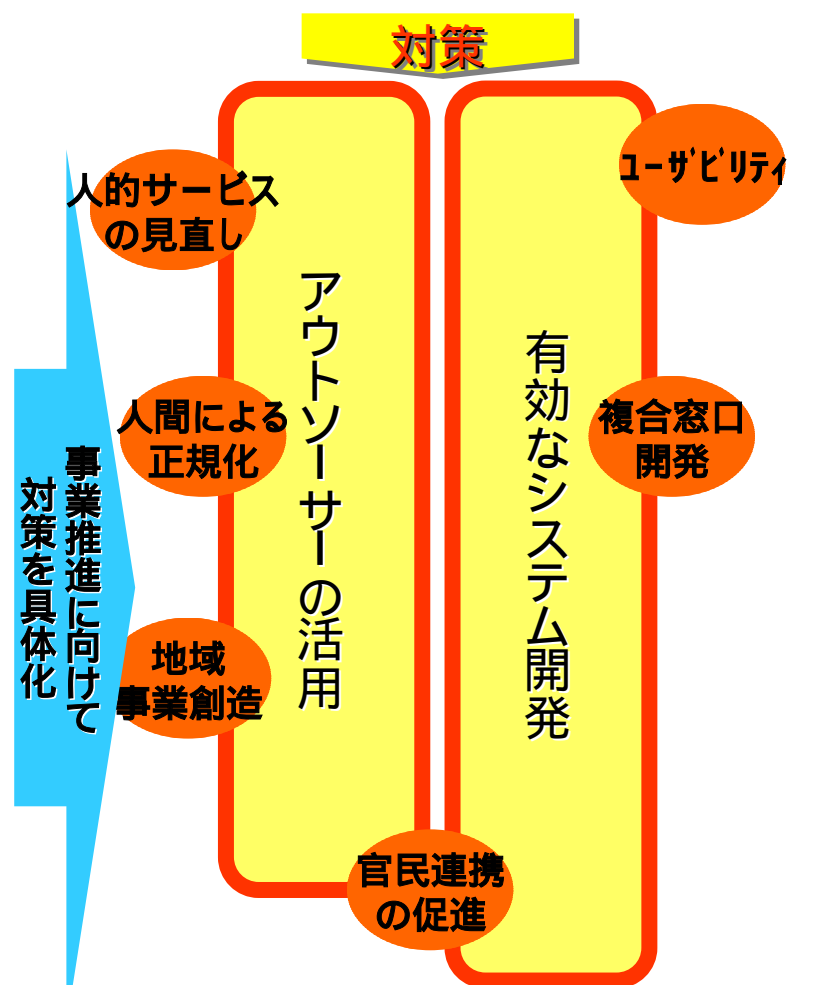
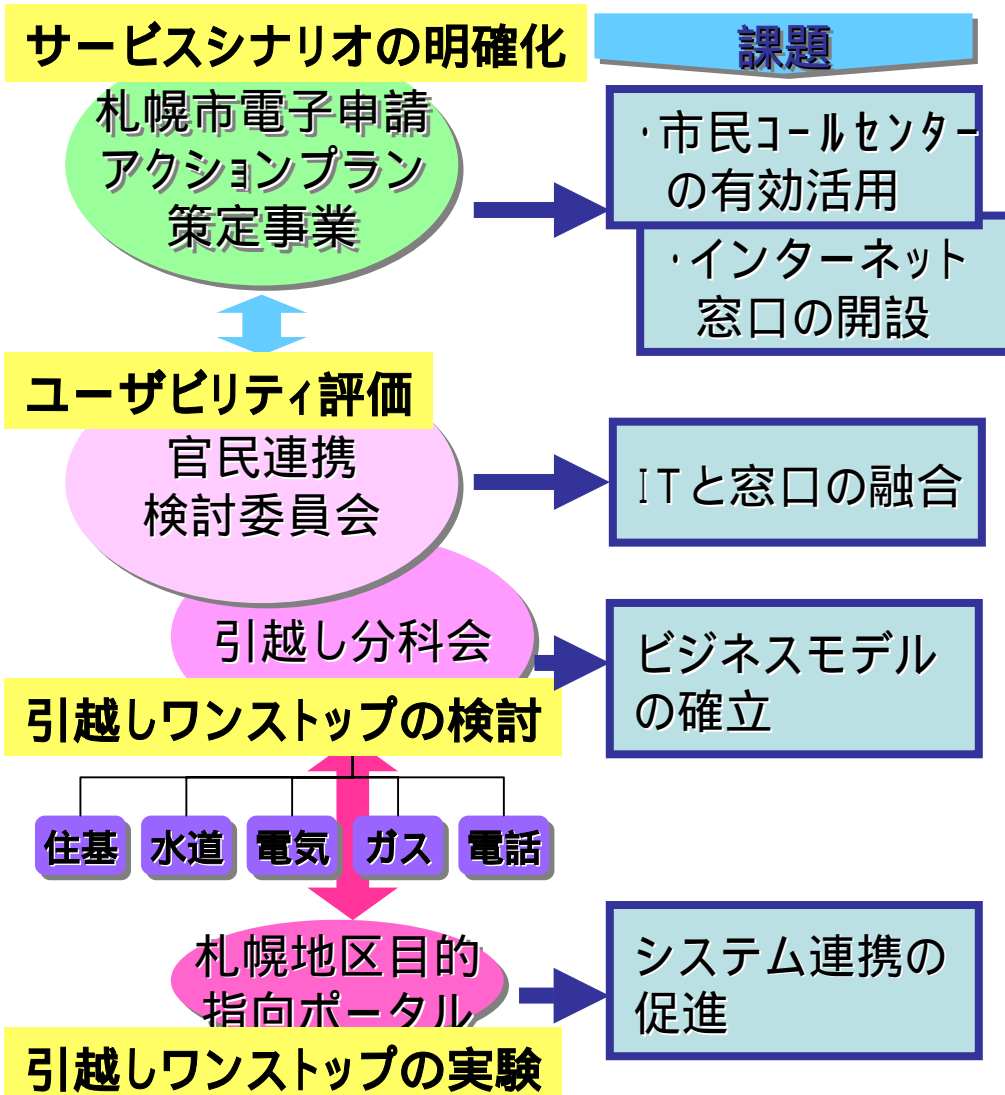
Web受付処理

FAX受付処理

6 . 取組みの流れ

16年度の取り組み

今後の取り組み



7. ビジョン (札幌手続きワンストップ構想)

