

参考資料5

官民連携ポータル 先進的取組事例調査結果

1. サービス全体に関するご質問

(1) サービス名称及び運営主体について

サービス名称	関西引越し手続きサービス	札幌地区目的指向ポータルモデル	引越れんらく帳
運営主体	関西手続きワンストップ協議会	財団法人 さっぽろ産業振興財団	東京電力株式会社

(2) 開設時期及び経緯について

開設年月日(実験の場合は実験期間)	サービスイン→2005/1/26	1回目 平成16年12月22日 2回目 平成17年1月28日～2月18日	平成14年1月15日
開設までの経緯(実験の場合は実験実施までの経緯)	2004/2～3 創業ナビの拡張サービスとして、連携方式の検討開始 2004/5～12 関西経済連合会賛助企業の内、サービスに関連する企業を中心とした研究会発足 2004/12/1 協議会発足 2005/1/26 サービスイン	札幌における引越件数の道内外・支庁内外・同市内外の転入出者数は、年間16万人強と報告されており、これまでの電子申請の方法では、申請利用者にとって個別の申請書それぞれに名前・住所等の入力が必要であり、同様の作業を繰り返さなければならなかった。特に引越などでは、複数業種にまたがる電子申請をそれぞれのサイトで行う必要があることから、氏名・住所など重複する内容を毎回入力する必要があり利便性に欠けていた。この問題を解決するための電子申請システムを構築するには、それぞれの事業者の電子申請システムを作り直したり、既存の申請受付資源に対し多大な投資が必要となることもあり、ワンストップサービスの実現が難しいといえる。しかし、先進的なソフトウェア技術であるインテリジェントパット技術を用いることで、「引越し」という「目的指向」ワンストップサービスが容易に構築できることから、既存の申請受付資源に手を加えることなくワンストップの目的指向ポータルの実験を行うことにより実現可能性と課題の抽出を行うこととした。	平成12年からユーティリティ事業者の顧客サービスの観点からサービススキーム、連携方式を検討。

(3) 運営経費について

概算年間運営経費(実験の場合は実験に要した経費)	約10百万円	実験に要した費用:総額18,358,620円	
費用負担方法	協議会会費	財団負担 50% 申請者負担 50%	参画いただいている事業者に協賛金(システム利用料)をご負担。

(4) 対象としている手続の分野について(例:「起業」「引越し」など)

対象としている分野(現在)	引越し	<実験時> 転出、転入にかかる引越しポータル	引越し
対象としている分野(今後の拡大予定など)	結婚、出産等の官民連携手続き	<検討対象> 引越しポータル以外の行政事業に関連する予約、申込み、キャンセル並びに関連するものについてコールセンター等による代行入力とその手続き支援	

サービス名称	関西引越し手続きサービス	札幌地区目的指向ポータルモデル	引越れんらく帳
運営主体	関西手続きワンストップ協議会	財団法人 さっぽろ産業振興財団	東京電力株式会社

(5) 対象手続について

対象手続(現在)	電気、ガス、固定電話、カード、通信販売の住所変更手続	<p><実験時の手続き></p> <p>札幌市水道局利用開始・停止・停止開始 北海道電力利用開始・停止・停止開始 北海道ガス開栓・閉栓・閉栓開栓 三ッ輪商会(プロパンガス)開栓</p>	<p>・サービス開始・停止手続き ・住所変更手続き</p>
対象手続(今後の拡大予定など)	水道局、NHK、JAF、新聞等の引越しに関わる手続	<p><検討対象>施設予約等の行政手続、電話(固定・携帯)、金融機関、マスメディア(NHK等)、公営住宅入居</p>	<p>引越しにかかわる諸手続(例えば、公共料金のクレジットカード・口座引落依頼など)。</p>
対象手続の拡大方法(先方から要請があるのか、ポータル側から働きかけるのかなど)	協議会からの働きかけ	<p>先導的役割として当初はポータル側からの働きかけが有効と思われることから、今年度も委員会の設置により民間企業の理解を進めることが必要。また、自治体側が提供しているFAQの対象を民間企業側にも拡大する方法により官民FAQの連動を進めることが有効といえる。以後、運用レベルに到達した時点においては、民間及び利用者(市民)からのニーズによる手続き拡大要求が予想される。</p>	<p>主として、ポータル側からの働きかけであるが、先方からの要請もある。</p>

2. 主に技術面に関するご質問

(1) サービス利用に当たっての初期登録の要否について

初期登録の要否	不要	不要	不要
---------	----	----	----

(2) 利用者がポータルに入力するデータ項目、データ形式について

初期登録時 (登録が必要)	データ項目		登録不要	
	データ形式		登録不要	
手続サービス 利用時	データ項目	氏名、現(移転元)住所、新(移転先)住所、連絡先電話番号、郵便番号、メールアドレス	年月日、住所、氏名、郵便番号、連絡先、メールアドレス、お客様番号、管理者(法人)名、口座名義、金融機関名、契約内容、人数、届出人など	共通情報(申込者氏名、連絡先、メールアドレス、住所情報) 関係先事業者個別情報
	データ形式	テキスト	テキスト及びフラグ	テキスト(キャラクタ)入力

(3) ポータルと各手続サイト間のリンク方法について(ウェブリンク、SOAPなど)

リンク方法	GPPWebLink方式	Plexwareミドルウェア(XML、SOAP)(インテリジェント・パッドアーキテクチャ)	Webリンク方式
-------	--------------	---	----------

(4) ポータルと各手続サイト間のデータ受け渡し時のデータ項目、データ形式、及びデータ受け渡し方法(ポータル側から送るか、各手続サイト側から取りに来るかなど)について

データ項目	氏名、現(移転元)住所、新(移転先)住所、連絡先電話番号、郵便番号、メールアドレス	年月日、住所、氏名、郵便番号、連絡先、メールアドレス、お客様番号、管理者(法人)名、口座名義、金融機関名、契約内容、人数、届出人など	共通情報
データ形式	テキスト	テキスト及びフラグ	キャラクタデータ JISコード(住所コード)データ

サービス名称	関西引越し手続きサービス	札幌地区目的指向ポータルモデル	引越れんらく帳
運営主体	関西手続きワンストップ協議会	財団法人 さっぽろ産業振興財団	東京電力株式会社
データ受け渡し方法	HTTPのパラメータにデータをセットし、各事業者の手続きサイトをコールする→各事業者はパラメータよりデータを取得する	①ポータル側から入力されたテキストを、手続きサイトが要求する配列変換を行ったテキストデータを送る。 ②マルチファンクションプリンター出力 ③FAX送信 ④クライアントPC側のプリントアウト	ポータル側から送る: https POST形式

(5) 本人確認方法について

本人確認方法(システム的な確認、その他の方法での確認など)	・ポータル側での本人確認は無し。 ・引継ぎ先の各事業者サイト上での確認(方式は各事業者毎に行う)	各手続きサイトの方法による。 ・北海道電力、水道局: 電話受付と同様 ・北海道ガス、三ツ輪商会: 受付後事業者から電話確認 ・札幌市: 印刷した申請書を本人が窓口で提出	連携事業者の個別ポリシーで実施。
-------------------------------	---	---	------------------

(6) セキュリティ確保の方法について

入力時(SSLなど)	SSL	データ受け取りサイトのセキュリティに準拠(主として受け取り側のSSLに準拠)	ユーザ入力フォーム: SSL使用
サーバー内保持時	・個人情報保存しない ・IDCでのサーバ運用 ・ID/PASSWORDによる手続履歴表示	ポータル側でデータ保持は行っていない。	サーバ設置場所: 社内コンピュータセンター サーバへのアクセス: 個別管理LAN内、ID/PW管理
データ受け渡し時	SSL	データ受け取り側のサイトへテキストデータをスループットする。	ポータル→事業者: SSL使用 事業者→ポータル: SSL使用
その他(特筆すべき点があれば)		本実験では、サーバ内にインプットデータを全く保持しないで受け取り側に必要なデータをスルーするという手法を用いることでポータル側のセキュリティ負荷を回避することが可能となった。反面、受け取り側には十分なセキュリティ対策が準備されている必要がある。	

(7) 個人情報の取扱いについて

利用に当たっての利用者の同意事項(あれば)	手続を行う事業者(=個人データを引き渡してもよい事業者)を利用者側に選択していただく	HP上に利用規約を準備し同意頂く。「個人情報保護法に基づき一切の情報は取り扱わず、入力内容に関する情報は直接事業者とやり取りされます。個人情報の取り扱い、問い合わせについては直接事業者と行うものとします。」	サービス利用規約
データ保持方法(サーバ内に保持する、しないなど)	ポータルサイトへ接続し、手続を行っている時間中のみ保持し、手続が完了した時点で情報を破棄する	無し	サーバ内に期間限定で保持
その他、個人情報取扱いに関する留意事項など		無し	当該サービスサイトのプライバシーポリシーを策定。個人情報管理責任者の設置。個人情報取扱者を限定。個人情報保持期間を限定。など

サービス名称	関西引越し手続きサービス	札幌地区目的指向ポータルモデル	引越れんらく帳
運営主体	関西手続きワンストップ協議会	財団法人 さっぽろ産業振興財団	東京電力株式会社

(8) データ受け渡し相手との契約について

データ受け渡し相手との契約	有り	無し	有り
データ受け渡し相手との契約内容(ある場合)	ポータルサイトからのサービス利用申込書のレベル	無し	実施内容、連係運用方法、問合せ対応、費用負担、免責事項、個人情報保護遵守など

3. 課題、その他

対象手続を行政分野に拡大する際の課題	①個人認証 →ポータルから来る情報を正として受付していかどうかの判断ができない ②運用への適用検討に要する時間の長さ ③自治体側のサイト改修費用負担 ④ポータルサイトからのデータの信憑性 ⑤電子申請・届出システムとの親和性	①利用申請主体の利用要求チャネルを広く設けるとともに自治体コールセンターの活用による代行申請の可能性も検討し、ユーザの視点に立ち、申請ナビゲーションやヘルプデスク機能を充実させながらネットワーク環境に左右されない体制を充実することが必要といえる。 ②携帯電話などの普及デバイスによるチャネルの充実も必須といえる。	
法制度面の課題		①申請者限定を要求する手続き ②押印要求手続きに関する対応方法 ③手続きと同時に決済を要求する場合の対応方法	
運営コストや費用負担に関する課題		①統一したポータル構築に関連する運営コストを、関係する法人と案分するロジックの整理が必要 ②ユーザの要求により法人が追加された場合の利用コスト配分方法 ③既存コールセンターでナビゲーション及びヘルプデスクを実施した場合、コールセンター間の利用負担整理	
データ標準化に関する課題		①入力データカラムの最小公倍数化の整理②ポータルサイト側とデータ受け取りサイト側におけるカラム同期化(タイムラグにおけるエラーロジックの整理)	
個人情報の取り扱いに関する課題	個人情報を持たないことにより、再手続きの際に、個人データを再度入力する手間がかかる点(郵便番号による住所検索により、負担軽減等の措置は実施中)。	①ユーザによる申請内容確認希望に対する確認方法となりすまし防止対策 ②固定電話や携帯電話の利用による個人情報の利用許諾(ユーザ及び法人両者に共通) ③ユーザ側に申請ミスがあった場合の申請確認方法と再申請の同期方法	
本人確認に関する課題	事業者毎に認証の方式が異なるため、利用者に複数のID/PASS等を準備いただかなければならない点	①なりすまし申請対策の整理 ②法定代理人による申請の可否 ③任意代理人による申請の可否 ④各データ受け取り側が保有する個人情報と入力されたデータの不一致問題解消方法	

サービス名称	関西引越し手続きサービス	札幌地区目的指向ポータルモデル	引越れんらく帳
運営主体	関西手続きワンストップ協議会	財団法人 さっぽろ産業振興財団	東京電力株式会社
セキュリティに関する課題		本モデルでは、データのスループットを実現していることから、クライアント側においてスパイウェアなどがインストールされていない限り、現時点では問題を生じることはないと考える。	
その他の課題		本モデルでは、Windowsプラットフォームで開発していることから、MAC、Linuxなどのプラットフォームと対応する開発を要するとともに各OSのバージョンによる動作保証を実施する必要がある。また、共通入力のためのアプリケーションをクライアントPCにインストールすることから、ユーザ側に若干の不安要素も発生し、知識が不足するユーザは固有のPCの問題とアプリケーションの影響範囲を特定できないため、本アプリケーション側から発生する問題として認識されてしまう可能性を排除できない。再申請を要する場合に再度同一内容の入力をユーザ側に求める必要があることから差分入力などによるデータ同期方法を検討する必要がある。	