

区民サービスの向上に 向けた情報通信技術 (ICT)の活用に関する 現状と課題

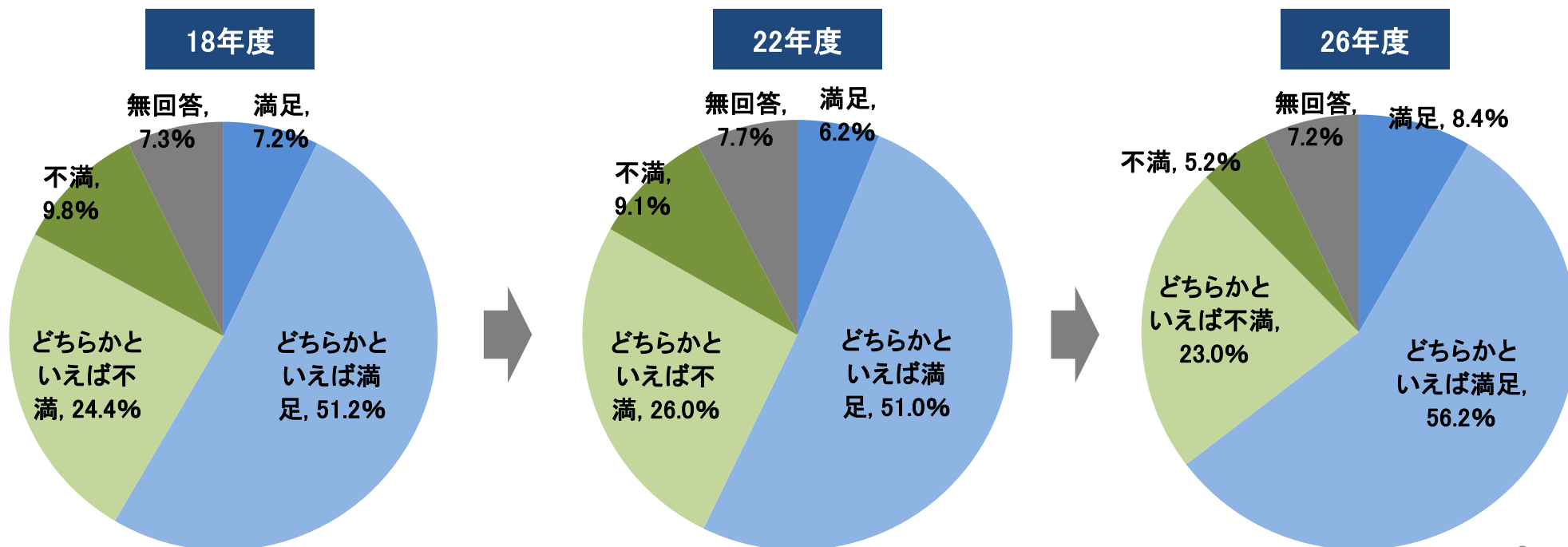
- | | | |
|-----|----------------------------------|-----|
| 1 | 練馬区における区民サービスに係る現状 | |
| 1-1 | 「窓口サービスの向上」の施策に係る
区民の満足度の推移 | P2 |
| 1-2 | 区民サービスに関して区民から寄せられ
ている「不満」の内容 | P3 |
| 2 | 練馬区におけるICTを活用した区民サービスの
現状 | P5 |
| 3 | 区民サービスの向上に向けたICT活用の方向性 | P6 |
| 4 | 他自治体におけるICTを活用した住民サービス
の事例 | P7 |
| | 〔参考〕マイナンバー制度について | P14 |

1 練馬区における区民サービスに係る現状

1-1 「窓口サービスの向上」の施策に係る区民の満足度の推移(区民意識意向調査)

「区の窓口サービスの向上」の施策に対して、「満足・どちらかといえば満足」と考えている人は約6割、「不満・どちらかといえば不満」は約3割で、ほぼ横ばいで推移している。

「区の窓口サービスの向上」の施策(窓口の受付日や時間の拡充、窓口の効率化、対応の質の向上など)への満足度
※ 30の施策の1つとしての質問



1-2 区民サービスに関して区民から寄せられている「不満」の内容

これまでの「区民意識意向調査」「区政モニターアンケート」の自由意見や広聴広報課に寄せられた意見等から、区民サービスへの「不満」に関するものを抜粋。

(1) 職員の対応について

「部署間のたらい回しをなくしてほしい」「職員による対応の差をなくしてほしい」といった意見が寄せられている。

- | | |
|---|--|
| ① | 窓口であっちこっちの部署に行くように指示された。 |
| ② | 職員の接遇も以前に比べればかなりよくなったが、職員によって対応の差が大きい。 |
| ③ | 区役所の窓口の人は、もっと勉強して役所の中の仕事の内容を調べておいてほしい。 |

(2) 窓口サービス(届出・申請・証明書交付等)について

「届出や証明書交付等を行う際の時間的な制約をなくしてほしい」「区役所等に行かなくても済む仕組みを検討してほしい」といった意見が寄せられている。

- | | |
|---|--|
| ① | 保育所の入園申請は開庁時間中(平日夕方5時まで)に窓口持参を要件としており、不便である。 |
| ② | 夜間でも土日でも戸籍謄本など各種証明書を自由にとれるようにしてほしい。 |
| ③ | 役所に申請した際、処理の進捗状況が24時間パソコン等を通じて確認できるようにならないか。 |
| ④ | あらゆる届出書類、証明書等を、情報通信機器を通じて提出・入手できるようにすべき。 |
| ⑤ | 現在、窓口や自動交付機で住民票等の交付は可能だが、稼働時間に間に合わないことがある。行政サービスのコンビニ交付が広く一般に普及してきたので、区でも導入を検討してほしい。 |

(3) 情報発信・情報提供について

「サービスの存在を知らなかったので周知してほしい」「様々な方法で情報が得られるようにしてほしい」といった意見が寄せられている。

- | | |
|---|---|
| ① | 区には様々な補助制度や助成制度があるが、制度そのものや自分が対象となることを知らなかった。もっと区民に広くPRしてほしい。 |
| ② | 電子申請等のサービスの存在を知らなかった。既存の区民サービスの再周知を行い、利用度合を高める方法を考えてほしい。 |
| ③ | 区ホームページは探したいものが探しづらい。また、どの部署に相談すればよいのかわからない。 |
| ④ | 子育て中の母親はホームページや区報を見る余裕がない。色々な方法で情報を得られるようにしてほしい(例えば、予防接種のスケジュールの封書に子育てに関する情報を同封するなど)。 |
| ⑤ | 駐輪場の定期利用者に対して、契約満了時期が迫ってきた際に、更新を知らせるメールを配信するサービスを実施してほしい。一時利用の際に、空き状況がリアルタイムでわかるようにしてほしい。 |

(4) その他

「区役所内や他の機関との情報のやり取りをスムーズに行ってほしい」「ICT機器を所有していない・使いこなせない人へも対応してほしい」といった意見が寄せられている。

- | | |
|---|--|
| ① | 他区から転入してきたとき、その手続きが大変だった。区役所内での情報のやりとりがもっとスムーズだと助かる。 |
| ② | 国との行政機関との連携がうまく取れていない(警察、陸運局での申請等)。 |
| ③ | 情報化はこの先ますます進んでいくが、パソコンやタブレット等を使いこなせない人へのサポートも並行して進めてほしい。 |

2 練馬区におけるICTを活用した区民サービスの現状

(平成27年7月時点)

(1) 窓口サービスにおけるICTの活用

- 国民健康保険料、軽自動車税、住民税等のコンビニ納付(平成16年～)、モバイルレジ※¹開始(平成22年～)
- 証明書発行の自動交付機設置(平成18年～)
- 各種申請書ダウンロード開始(平成13年～)
- 電子申請システム利用開始(平成17年～)

(2) 情報発信・情報提供におけるICTの活用

- 区ホームページ開設(平成12年～)
- ねりまっふ※²[地理情報システム(GIS)]配信開始(平成19年～)
- Twitter配信開始(平成23年～)
- ねりま安全・安心情報マップ公開開始(平成23年～)
- YouTube練馬区公式チャンネル開始(平成25年～)
- Facebookによる配信開始(平成25年～)
- ねりま情報メール※³配信開始(平成25年～)
- 予防接種サポートシステム(平成27年～)

(3) その他

- 粗大ごみ申込受付サービス[インターネット受付]開始(平成14年～)
- 図書館資料のインターネット検索・予約開始(平成14年～)
- 公共施設予約システム稼働開始(平成17年～)
- 区立施設への公衆無線LAN(Wi-Fiスポット)の設置(平成23年～)
⇒ 314施設402箇所設置済(平成27年5月時点)

※1 「モバイルレジ」 …… 納付書に印刷されたバーコードを携帯電話のカメラで読み取り、インターネットを經由して税金や保険料を納付できるサービス。モバイルレジを利用するには、事前に金融機関での申込み手続きが必要。

※2 「ねりまっふ」 …… 区の庁内各部署における地図による情報を基本に、国等の他機関の情報や一部民間の情報等をインターネットにより提供する電子地図閲覧サービス。

※3 「ねりま情報メール」 …… 防災気象情報、安全・安心情報、区政情報(イベントや新規事業など)を、登録者のパソコンやスマートフォン等に電子メールで配信するサービス。平成25年に関連する4つのメール配信サービスを統合。

3 区民サービスの向上に向けたICT活用の方向性

(1) 窓口サービスの利便性の向上

① 的確な案内や手続きの簡素化などサービスの質の向上 ～高齢者や障害者、外国人など誰にも分かり易く、便利な窓口～

- 【例】 ● 来庁者に対する的確な案内を行うための検討(タブレットの活用など)
● ICTの活用により、申請手続きの効率化を図るための検討(書類の簡素化や添付書類の省略など) など

② 区役所に行かなくても手続き等ができる方法の拡充 ～仕事や子育て・介護などで区役所に来庁しづらい人のために～

- 【例】 ● 代表電話の充実を図るための検討(簡易な問い合わせについては可能な限りオペレーターが回答する「代表電話受付センター」の設置など)
● コンビニ交付サービスの導入など
● ICTを活用した各種公金の納付・支払い手続きの多様化と簡素化に向けた検討 など

(2) 情報発信・情報提供の強化と区民意見の活用 ～必要な情報が区民に届き、区民の声が区政に活かされるために～

- 【例】 ● ホームページ掲載内容の充実に向けた検討(FAQ等の掲載内容の充実など)
● ICTを活用した区政情報発信の強化に向けた検討(アプリ作成、SNSの活用拡大など)
● オープンデータの活用に向けた検討
● 区民と区との双方向のやりとりの出来る仕組みづくり など

(3) その他

- 【例】 ● 公衆無線LAN(Wi-Fi)環境の整備に係る検討(区民や来街者の利便性向上など)
● ICT機器を使用できない区民への対応に係る検討 など

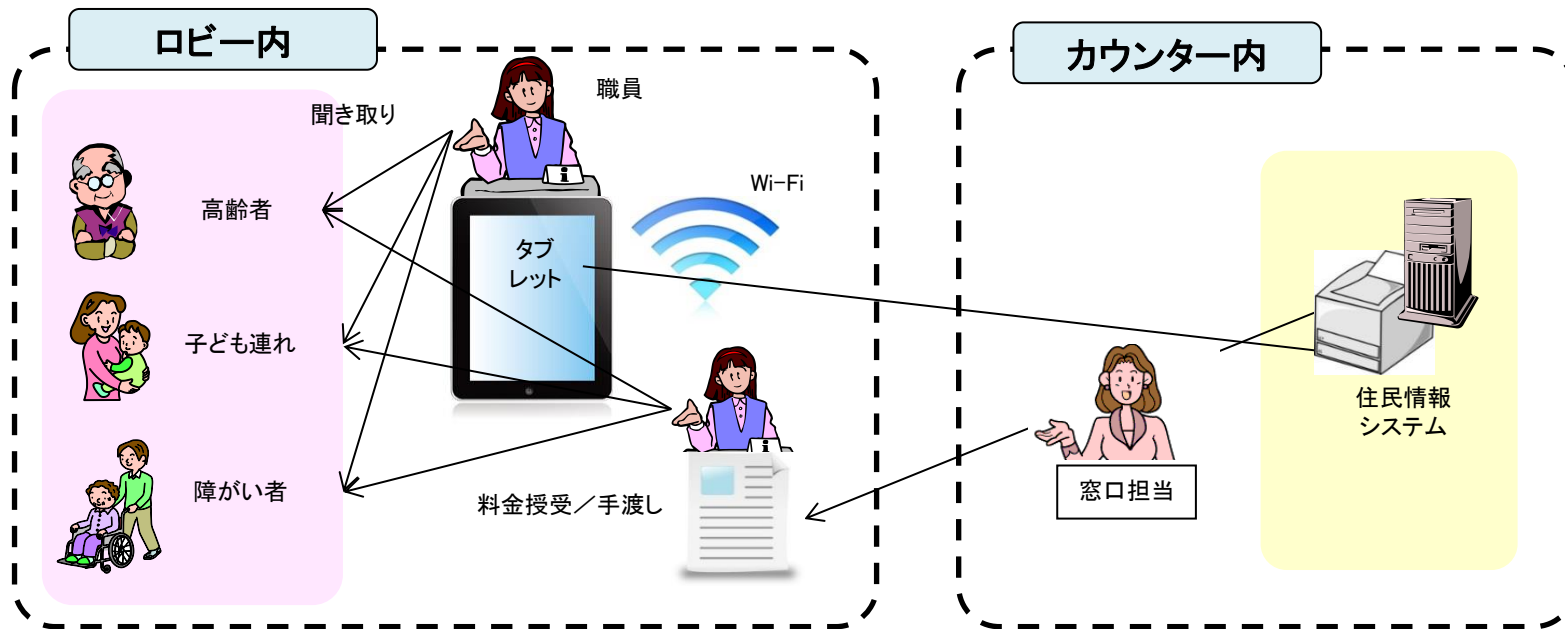
4 他自治体におけるICTを活用した住民サービスの事例

(1) 窓口サービスの利便性の向上

① 的確な案内や手続きの簡素化などサービスの質の向上

【事例1】タブレットを活用した窓口システム(福島県会津若松市)

- ・ タブレットを利用して、住民が申請書を記載せずに証明書(住民票、印鑑証明等8種類が対象)や戸籍証明等の交付が受けられる「簡単ゆびナビ窓口」を導入。
- ・ 申請書の記載や押印が不要など、申請完了までに時間が約半分に短縮。



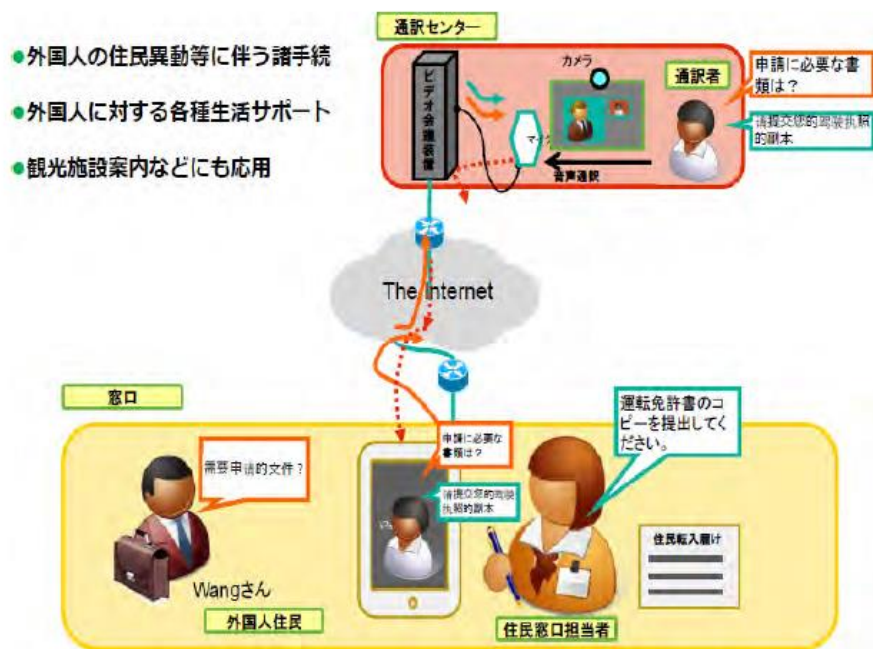
出典: (株)日本総合研究所作成資料

(1) 窓口サービスの利便性の向上

① 的確な案内や手続きの簡素化などサービスの質の向上

【事例2】 タブレットを活用した通訳サービス(北区)

- ・ 戸籍住民課窓口において、タブレットを利用したリアルタイム通訳を実施(英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語に対応)。
- ・ 導入前は特定の言語の通訳スタッフを置いていたが、タブレットの導入により、待ち時間の短縮・多言語対応が可能。



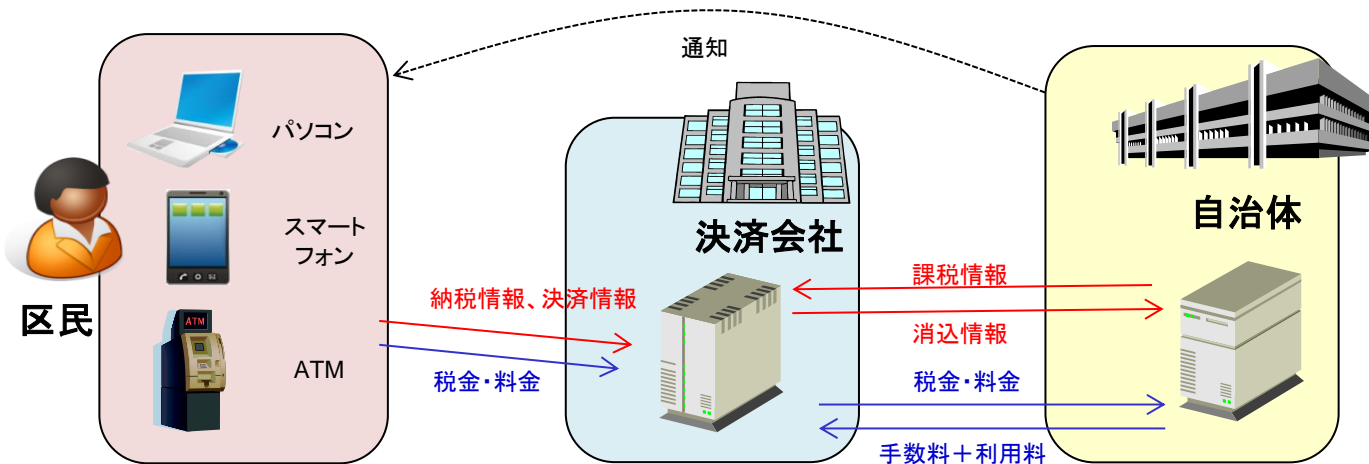
出典: (株)日本総合研究所作成資料、NEC (<http://jpn.nec.com/press/201307/images/0201-01-01.pdf>)

(1) 窓口サービスの利便性の向上

② 区役所に行かなくても手続き等ができる方法の拡充

【事例3】 税金・使用料等のオンライン納付

- ・ インターネット等を利用して、いつでも簡単に納付が可能(主にクレジット、ペイジー※)。
- ・ 導入自治体では期限内納付率が向上。
- ・ ペイジーは初期コスト(通信サーバ導入費等)、クレジット納付は手数料(約1%)がネック。



【ヤフー公金(クレジット納付)の利用自治体(東京都)】

- | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|
| 特別区民税・都民税(普通徴収) | > | 江東区、荒川区、豊島区、足立区 |
| 市都民税(普通徴収) | > | 武蔵野市、昭島市、小平市、西東京市 |
| 軽自動車税 | > | 江東区、大田区、荒川区、足立区、武蔵野市、昭島市、小平市、西東京市 |

※ ペイジー(Pay-easy)は、税金や公共料金等の支払いを、金融機関の窓口やコンビニのレジに並ぶことなく、パソコンやスマートフォン・携帯電話、ATMから支払うことができるサービス。

出典: (株)日本総合研究所作成資料

(2) 情報発信・情報提供の強化と区民意見の活用

【事例4】 オープンデータの活用(福島県会津若松市)

- ICTプラットフォーム(Data for Citizen)を構築し、行政機関が保有する公共データをオープン化し、民間企業や地元大学と連携したビッグデータアナリティクスを実施。



オープンデータ
(公用車位置情報)

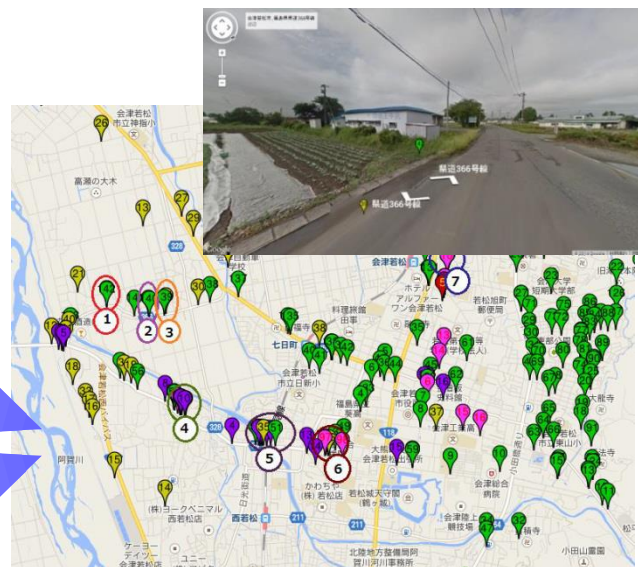


公表データ
(人身事故発生箇所情報)

地域人材による
ビッグデータ
アナリティクス



民間・大学



複数の公用車が急ブレーキをかけたポイントと、事故発生箇所を突き合わせ、潜在的に事故が発生しやすいポイントを検出

※総務省主催「ICT街づくり推進会議 地域懇談会 @東北」資料より一部抜粋し加筆・修正
※参考URL：http://www.soumu.go.jp/main_content/000296237.pdf

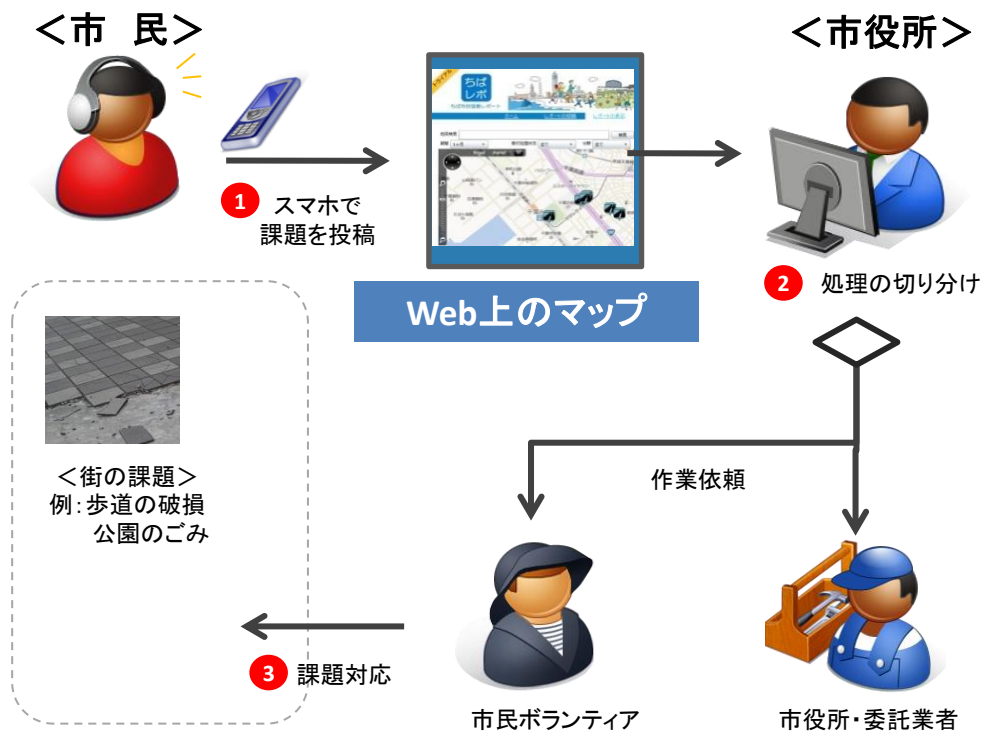
出典：(株)日本総合研究所作成資料

(2) 情報発信・情報提供の強化と区民意見の活用

【事例5】 ちばレポ(千葉市)

- 都市環境の課題を住民がスマートフォンでwebにレポートし、その解決に市民ボランティアを活用。

サービスイメージ



サービスフロー

- 1 街の課題を発見した市民がスマートフォンで課題を投稿
 - ★ 市民が街の課題を同じ画面で共有して認識できる
- 2 市役所が課題を切り分け(庁内部署、外部団体、市民でもできるもの)
 - ★ 課題を一元的に受け付けて、進捗も管理できる
- 3 市役所または市民ボランティアが課題対応にあたる
 - ★ 希望する市民は社会貢献の活動に参加できる

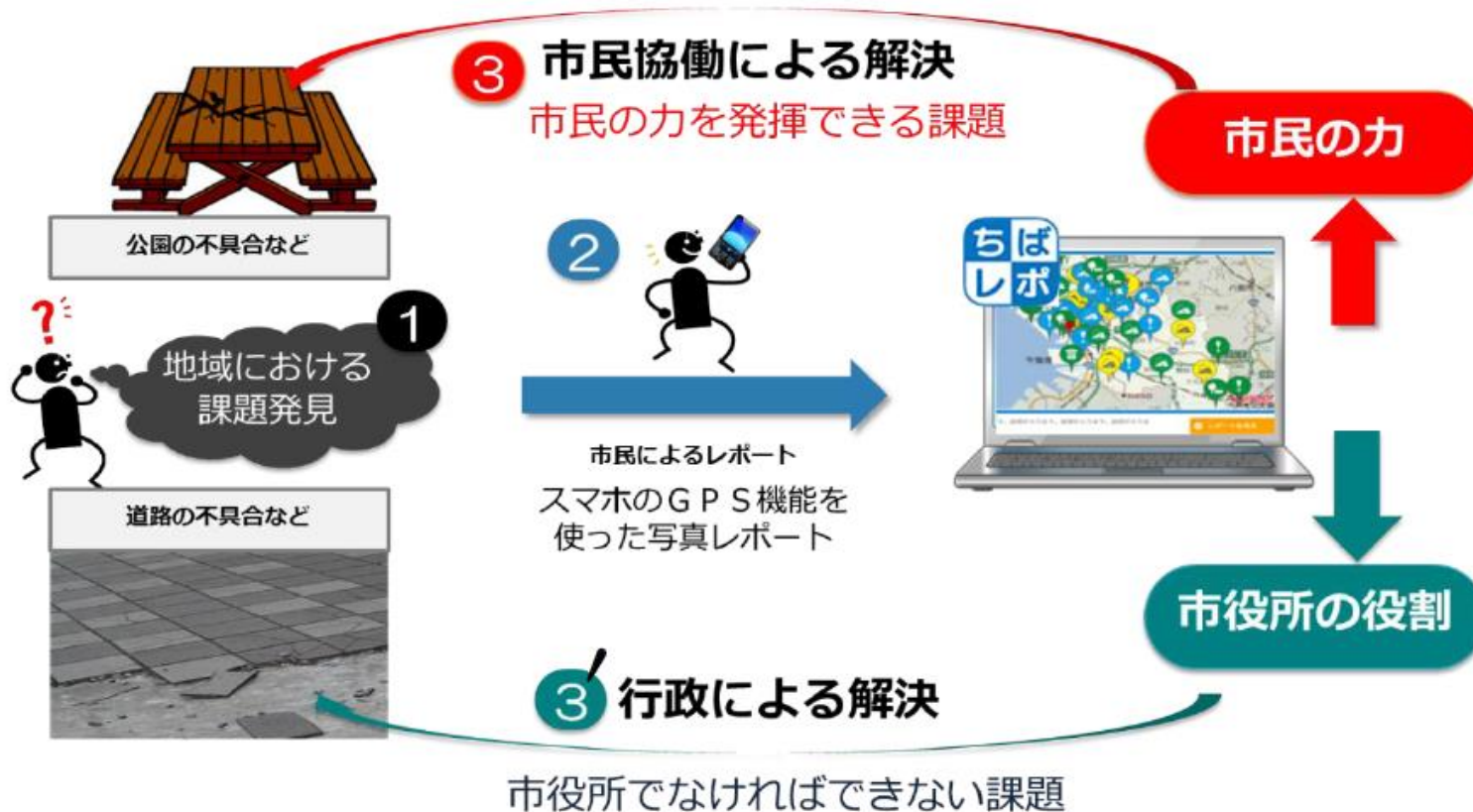
スケジュール

- H25年7月～12月 : 実証事業
H26年4月～9月 : サービス準備・システム構築
H26年10月 : サービス開始

出典: 千葉市作成資料

(2) 情報発信・情報提供の強化と区民意見の活用

ちばレポのしくみ



出典: 千葉市 (<http://www.city.chiba.jp/somu/shichokoshitsu/hisho/hodo/kisya/documents/14082802.pdf>)

(3) その他

【事例6】 Wi-Fiの活用(沖縄県久米島町)

- ・島全域にWi-Fi環境を整備すると同時に住民向けサービス(防災、高齢者・要援護者支援、地産地消経済サイクル)、観光客向けサービス(観光AR)を開発。
- ・住民は事前申請、観光客はアプリをダウンロードして登録すれば利用が可能。
- ・地産地消は1日約5件の取引実績、観光客によるダウンロードは半年で約500件。

【地産地消サイクルサービス】

農家は通常流通に乗らない農産物の情報を登録し、ホテルや飲食店は必要とする食材の情報を登録し、情報をマッチング

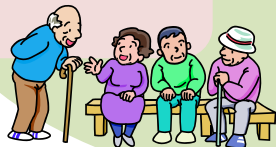


【観光ARサービス】

- ・おさんぽAR(スマートフォンをかざした方向に観光情報を表示)
- ・スタンプラリー(観光地のARマーカを読み込んでスタンプを収集)
- ・クーポン(スタンプラリーで集めたポイントを飲食店等で利用)
- ・避難場所(GPSを活用した避難場所へ誘導) 等

【高齢者・要援護者支援サービス】

高齢者へタブレットPCを配付し、日々の健康チェック、保健師等との定期的なテレビ電話に利用



【防災(安全・安心)サービス】

事前登録による防災メールの受信、安否確認の登録が可能

久米島

出典: (株)日本総合研究所作成資料

〔参考〕 マイナンバー制度について

マイナンバー制度とは

(1) マイナンバー(社会保障・税番号)制度について

マイナンバー(社会保障・税番号)制度は、複数の機関に存在する個人の情報が同一人の情報であるという確認を行うための基盤であり、社会保障・税制度の効率性・透明性を高め、国民にとって利便性の高い公平・公正な社会を実現するための社会基盤。

番号制度の導入によって、国の機関や地方公共団体間の連携が行われ、より正確な情報を得ることが可能となり、これにより、国民の給付と負担の公平性・明確性の確保、利便性の向上、行政の効率化を図る。

(2) 個人番号(マイナンバー)について

平成27年10月から、住民票に記載がある区民(中長期在留者や特別永住者などの外国人の方を含む)一人ひとりに個人番号が付番され、個人番号が記載された通知カードが各世帯に郵送される。

(3) 制度の実施時期について

平成27年10月から、区民一人ひとりに個人番号が付番され、各世帯に個人番号が記載された「通知カード」が郵送される。
平成28年1月から、申請された方に「個人番号カード」が交付され、社会保障、税などの分野で個人番号の利用が開始される。

(4) 制度導入による効果について

- より正確な所得把握が可能となり、社会保障や税の給付と負担の公平化が図られる。
- 真に手を差し伸べるべき方を見つけることが可能となる。
- 大災害時における真に手を差し伸べるべき方に対する積極的な支援に活用できる。
- 社会保障や税に係る各種行政事務の効率化が図られる。
- ITを活用することにより添付書類が不要となる等、国民の利便性が向上する。
- 行政機関から国民にプッシュ型の行政サービスを行うことが可能となる。

マイナンバー制度に係る練馬区の現状

平成25年5月、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（以下「番号法」という。）が公布。

マイナンバー制度では、マイナンバーを利用することのできる事務が番号法に特定されている。

平成27年10月から、区民一人ひとりにマイナンバーが付番・通知。

法律に具体的に掲げられていない事務についても、地方公共団体が条例で定めることにより、マイナンバーを利用可能。

「練馬区におけるマイナンバー制度の活用に向けた取組方針」の策定

マイナンバー制度の導入にあたり、制度のあらましや情報保護の仕組み等を含め、練馬区におけるマイナンバー制度の活用に向けた考え方およびマイナンバーの利用事務等について示したもの（以下「取組方針」という）。

区民意見反映制度（パブリックコメント）を経て、平成27年8～9月に策定予定。

「（仮称）練馬区行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律に基づく個人番号の利用および特定個人情報の提供に関する条例」の制定

番号法第9条第2項に規定されるマイナンバーの利用および番号法第19条第9号に規定される特定個人情報の提供に関し必要な事項を定める。

マイナンバー制度に係る練馬区の取組

(1) 「練馬区におけるマイナンバー制度の活用に向けた取組方針」の策定

練馬区におけるマイナンバー制度の活用に向けた取組方針(案)

平成27年10月から順次開始されるマイナンバー制度では、「国民の利便性の向上」および「行政の効率化」に資することを基本理念としている。

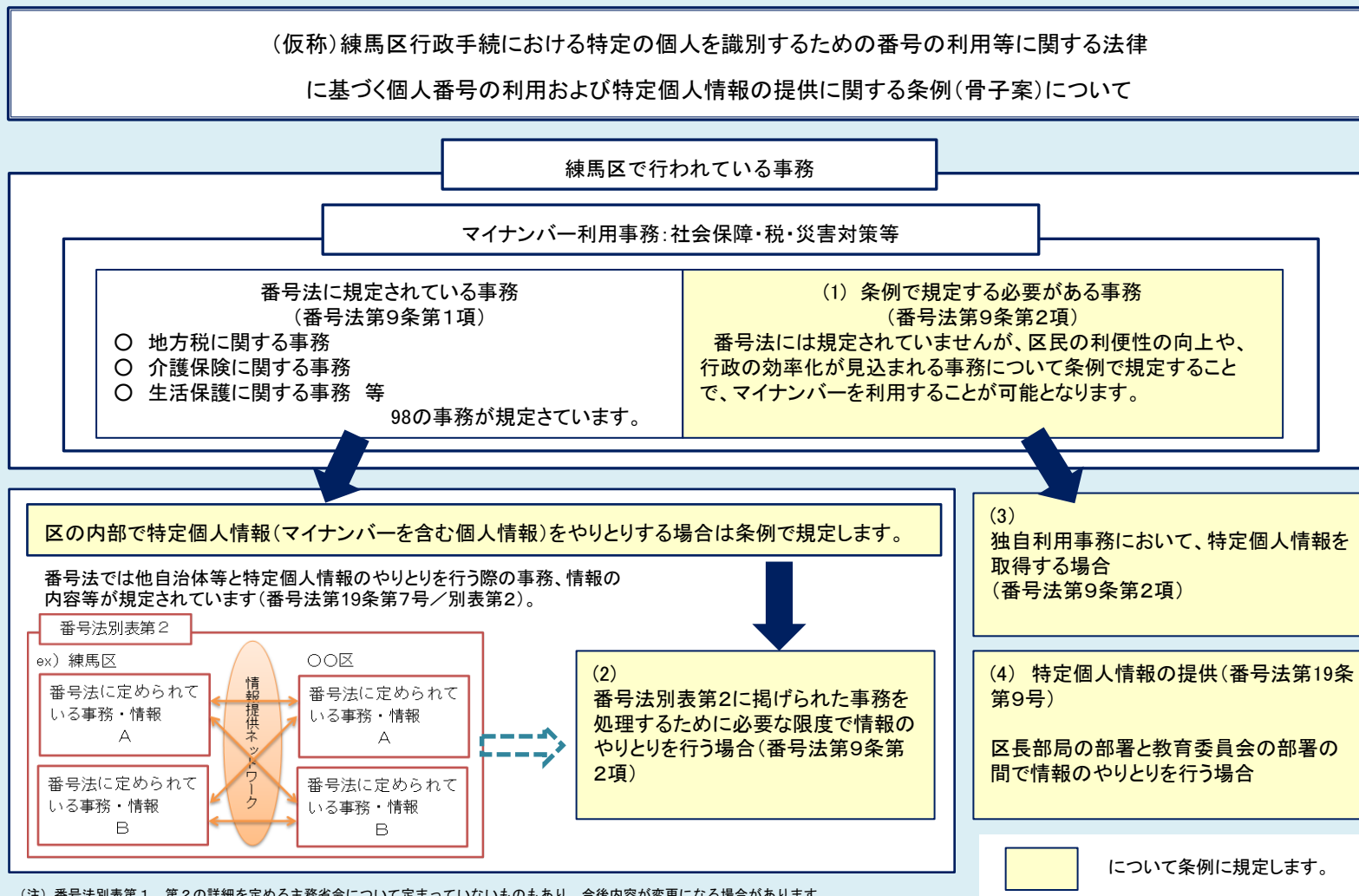
マイナンバー制度を導入するに際しては、この基本理念のもと、国や他自治体の動向等を踏まえつつ、練馬区の状況に応じた活用を図ることが必要である。

そこで、以下の方針のもとにマイナンバー制度の活用を進めるものとする。

なお、国において利用範囲の拡大も検討されていることから、本方針については、適宜必要な見直しを図っていくこととする。

- 1 番号法に規定する利用範囲において、区民の利便性の向上および行政の効率化が実現できることが見込まれる事務については、積極的にマイナンバーの利用を図る。
- 2 個人番号カードの独自利用については、コンビニエンスストアにおける証明書交付サービス(コンビニ交付)での利用を実現する。
- 3 上記2以外の個人番号カードの独自利用については、国や他自治体等の動向を踏まえながら、引き続き検討を進めるものとする。

(2) 「(仮称)練馬区行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律に基づく個人番号の利用および特定個人情報の提供に関する条例」の制定



(注) 番号法別表第1、第2の詳細を定める主務省令について定まっていないものもあり、今後内容が変更になる場合があります。

マイナンバー制度に係る今後の流れ

平成27年7月
取組方針(素案)および条例(骨子案)に対する区民意見反映制度の実施

平成27年9月
第三回定例区議会に議案提出

平成28年1月～
・順次マイナンバーの利用開始
・個人番号カード交付開始

平成29年1月
・国の行政機関での情報連携開始
・マイナポータル運用開始

平成27年8～9月
取組方針の策定

平成27年10月～
・区民一人ひとりにマイナンバー付番
・通知カードを送付

平成28年4月
証明書のコンビニ交付開始

平成29年7月
マイナンバー制度本格実施(地方公共団体における情報連携開始)

《参考》 マイナポータルによるプッシュ型情報配信

- ・政府は、番号法施行後1年を目途に情報提供等情報開示システム(マイナポータル)を設置予定。
- ・マイナポータルを活用して、区民一人ひとりに向けた情報提供が可能。



【地方公共団体がプッシュ型で提供する情報の類型】

- ①地域別に提供する情報 【例】災害警戒情報の提供 / 地域のイベントの広報
- ②年齢別に提供する情報 【例】後期高齢者医療制度の案内 / 年金に関する確認と各種手続人間ドック助成申請
- ③世帯構成別に提供する情報 【例】延長保育利用申し込み / 乳幼児等予防接種に関する各種手続
乳幼児医療費助成申請 / 母親教室・育児教室の案内