

feature article

行政の効率化や国民生活への利便性向上をめざす日立グループの取り組み

Activities of Hitachi for Improvement of Operating Effectiveness and Convenience in e-Government

中村 信次 Shinji Nakamura

宮本 大輔 Daisuke Miyamoto

森安 隆 Takashi Moriyasu

羽根 慎吾 Shingo Hane

政府のIT戦略により、ブロードバンドインフラが整備され、電子政府の構築も進められてきたが、国民の利活用の浸透・拡大という面では課題が残っている。

IT戦略「i-Japan戦略2015」では、この課題への解として、新しい情報連携基盤となる「国民電子私書箱（仮称）」を中心に、国民に開かれた電子政府・電子自治体の実現をめざしている。

日立グループは、「e-Japan戦略」当初から一貫してこの分野に取り組んでおり、

今後も利便性の向上、業務の効率化、情報システムの共通化・標準化の推進、安全・安心を実現する

最新のソリューションの提供などを通じ、国民目線の公共サービスを創出することで、社会の発展に貢献していく。

1. はじめに

日本では「e-Japan戦略」以降、ブロードバンドインフラの整備や行政手続きのオンライン化など電子政府の構築が進められてきたが、そのサービスについては国民が便益を感じ難く、十分に利用されていないという大きな課題がある。

この問題に対し、内閣総理大臣が本部長を務めるIT戦略本部（高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部）主導の下、IT戦略「i-Japan戦略2015」（2009年7月6日）が策定され、「新たな行政改革」を進め、国民利便性の飛躍的向上や行政事務の簡素効率化・標準化、行政の「見える化」を実現する方針が打ち出された。そして、この方針を実現する具体策として「国民電子私書箱（仮称）」の実現などが掲げられている。

日立グループは、電子政府・電子自治体の発展による国民サービスの向上と行政業務の効率化が、日本が安全・安心で豊かな社会を実現するために不可欠なものと考えている。そのために最新のソリューションを提供することで、国民目線の公共サービスの実現をサポートし、その発展に寄与していきたいと考えている。

ここでは、政府のIT戦略と、それに対する日立グループのソリューションの方向性について述べる。

2. 政府のIT戦略などへの取り組み

2.1 政府IT戦略の歩み

日本では、2000年に高度情報通信ネットワーク社会形成基本法（IT基本法）が制定され、ITを国家戦略と位置づけた「e-Japan戦略」が決定された。これを皮切りに、

数年ごとにIT戦略の見直しが行われており、最近では「i-Japan戦略2015」が策定された（図1参照）。また、IT戦略を受けた重点計画が年度ごとに策定されている。

2.2 国民電子私書箱構想

「e-Japan戦略」当初に行われた行政手続きのオンライン化は、行政事務および書類の電子化が主眼とされ、国民の利便性や使い勝手に配慮が足りない面があった。そこで近年では、国民視点に立ったサービスのあり方の見直し、行政事務を効率化したBPR（Business Process Re-engineering）や標準化などを踏まえたオンライン化をめざした検討が進められている。

後述する次世代電子行政サービスでは、関連する複数の申請手続きなどのワンストップ化や、行政機関や官民連携などのバックオフィス連携による行政サービスの抜本的な改善をめざした取り組みが進められている。また、電子私

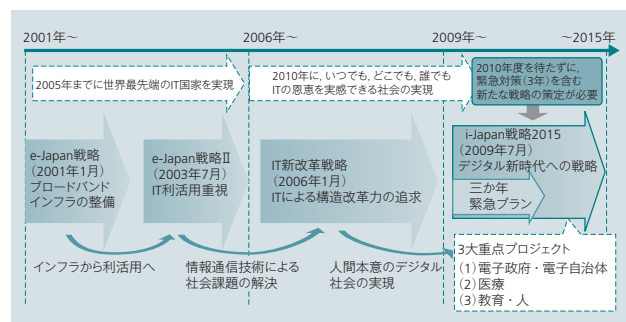


図1 政府IT戦略の歩み

「e-Japan戦略」、「e-Japan戦略II」ではインフラ整備からIT活用へ、「IT新改革戦略」ではITによる社会課題の解決へ、そして2009年には人間本位のデジタル社会を実現するために「i-Japan戦略2015」が策定された。

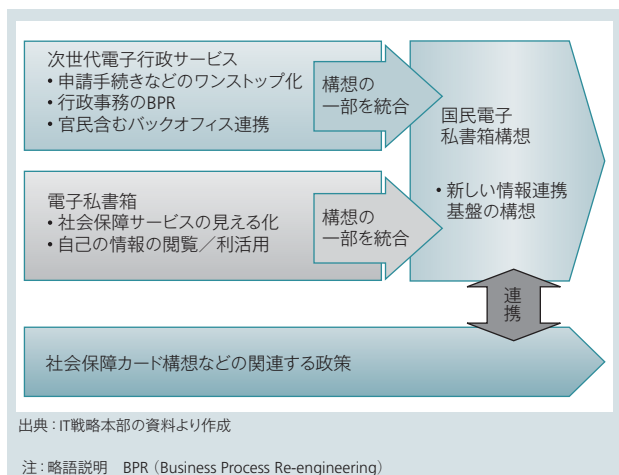


図2 国民電子私書箱構想の位置づけ

国民電子私書箱は、個別管理されている情報を、本人の意思で自由に入手・活用できる仕組みである。

書箱の検討では、政府による社会保障サービスなどの情報を、国民みずからが閲覧・活用できるようにするための社会インフラのあり方が検討されてきた。

このような中で、次世代電子行政サービスや電子私書箱の検討を踏まえ「国民に開かれた電子政府・電子自治体」を実現するための新しい情報連携基盤として国民電子私書箱構想が示された。

国民電子私書箱は、国民がみずからにかかわる行政情報を安心して扱うことができる専用の口座であり、「国民に開かれた電子政府・電子自治体」を実現する基盤と位置づけられている（図2参照）。

3. 次世代電子行政サービスに対する日立グループの取り組み

3.1 次世代電子行政サービス

次世代電子行政サービスとは、ワンストップサービスを

含めた利用者の利便性向上、業務事務の効率向上を実現するものであり、「次世代電子行政サービスの実現に向けたグランドデザイン」（2008年6月4日）において将来像と課題の大枠が描かれている（図3参照）。

この中でも、引越・退職におけるワンストップサービスは先行的に検討がなされており、官民の枠を越えた窓口やバックオフィスの相互連携を実現する基盤が求められている。

これらの検討に関連して、相互連携のための基盤システムの実現や自治体の情報システムの標準化推進をめざした地域情報プラットフォームの活動、「引越ワンストップサービス」の総務省実証実験などが行われている。

3.2 地域情報プラットフォームの標準化活動

地域情報プラットフォームは、さまざまな情報システムが柔軟な連携を実現するために必要となる業務面や技術面の標準仕様の策定や、自治体内外の情報システムの効率化・高度化を推進するAPPLIC（The Association for Promotion of Public Local Information and Communication：財団法人全国地域情報化推進協会）が、自治体の情報システムを連携させるための基盤として策定している標準仕様であり、APPLICは地域情報プラットフォーム標準仕様書の策定・保守・強化と普及活動を行っている。

地域情報プラットフォームの適用により、自治体内での情報システムどうしの連携を皮切りに、自治体・国・民間などの情報システム連携による官民連携ワンストップサービスなどへと発展させることをめざしており、次世代電子行政サービスの実現には欠かせない活動となる。

日立グループは、APPLICの立ち上げから中核的役割を

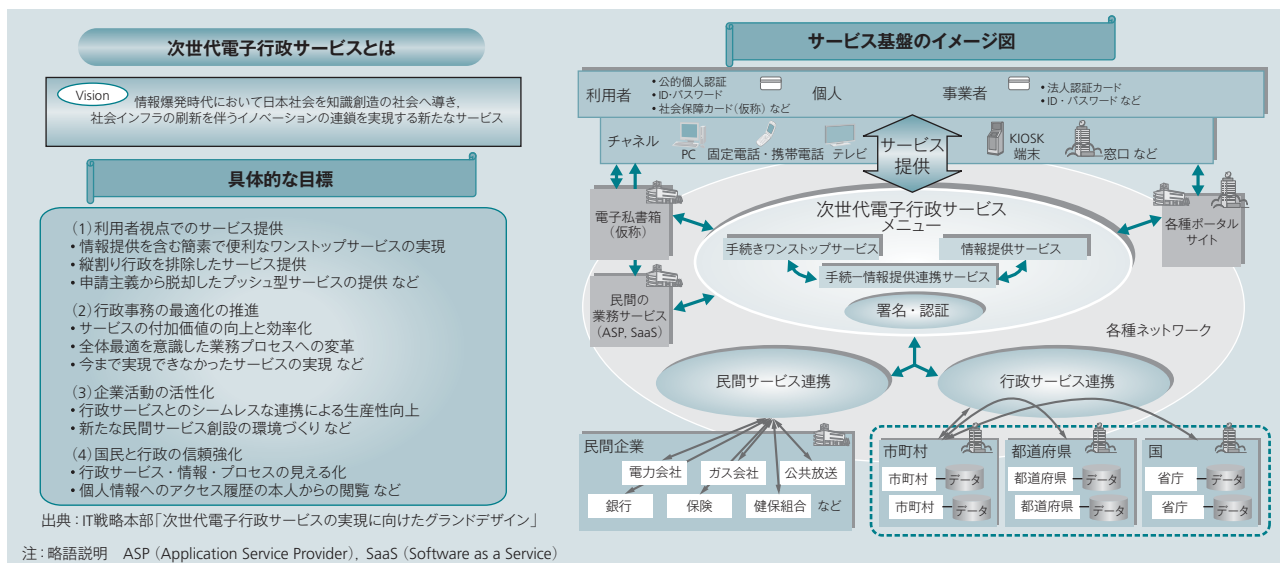


図3 次世代電子行政サービス

次世代電子行政サービスは、ワンストップを含めた利用者の利便性向上、効率的なサービスを実現するものであり、基盤や自治体の標準化推進をめざした地域情報プラットフォームの活動や、引越ワンストップサービスの総務省実証実験が推進されている。

果たすとともに、地域情報プラットフォーム標準仕様書の策定においても主導的な立場で活動を行っている。

3.3 引越ワンストップサービスの実証実験

国民の利便性向上、行政事務の効率化および地域の活性化に資する次世代電子行政サービスの早急な実現と普及に向け、地域情報プラットフォーム標準仕様書に準拠した情報システムの構築に対する取り組みが行われている。総務省では、運用面などにおける課題の抽出と解決方策の提示を目標に「平成20年度地域情報プラットフォーム推進事業」を実施し、日立グループは引越ワンストップサービス分野の実証実験を受託した。

引越ワンストップサービスは以下の四つのサービスから構成される。

(1) 引越手続きのワンストップサービス

主に利便性に配慮して、引越に関する手続きの窓口をワンストップで提供する。

(2) プッシュ型の情報提供サービス

サービス提供側が個々の利用者の状態に応じて有益と思われる情報を提供する（例：児童手当の対象者であれば申請を促すなど）。

(3) サービス提供者間の情報連携サービス

自治体間で情報連携を行い、申請に必要な添付書類の削減などをする。

(4) アクセスログの提供サービス

個人情報の不必要な参照などを抑止するため、職員によるアクセス状況などを利用者へ提供する。

実証実験において、引越ワンストップサービスの実現に向けた制度面や運用面などの課題の洗い出し、業務・技術の実用仕様書の作成、評価指標の作成などを実施した。

実証実験にあたっては、申請者の利便性と安全性の両立の観点から「転出元自治体への訪問を省略し、1回のオンライン申請と転入先市町村への1回の訪問ですべての手続きが完結する」流れを引越ワンストップサービスの実現モデルとした。このモデルは実証実験に参加したモニタなどからは基本的に受け入れられた。

ただし、一部のモニタや実験フィールドとなった自治体などから「引越の処理には厳格な本人確認が必要ではないか」、「オンライン申請の際、利用者の入力負担を軽減するために転出元自治体が保有する住民の情報を申請画面に表示した方がよい」、「転出元自治体への訪問をなくした場合、利用者への十分な説明が行えない可能性がある」などの指摘があった。これらを踏まえ、引越ワンストップサービスの実現に向けた次期モデルを、以下に示す二つのパターンに整理した（図4参照）。

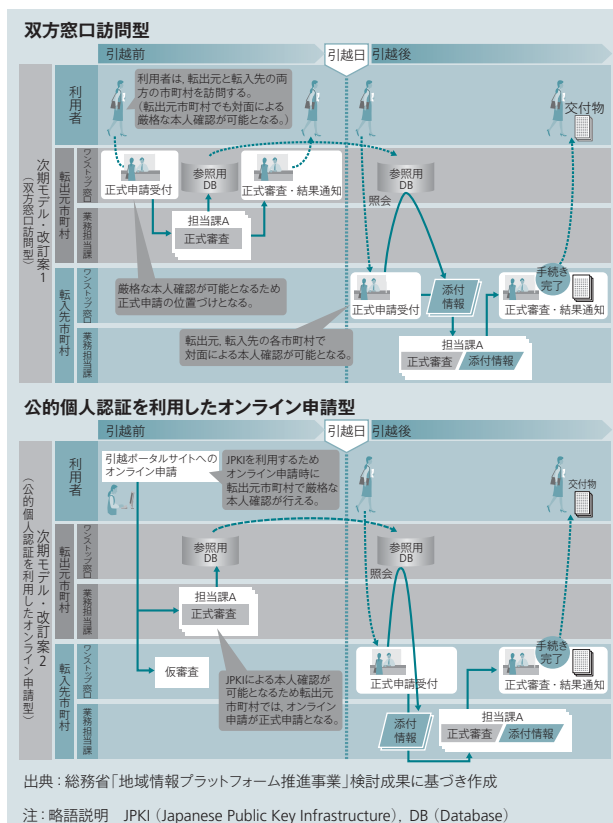


図4 引越ワンストップサービスの二つのモデルイメージ

引越ワンストップサービスの実証実験を行い、実現に向けたモデルとして双方窓口訪問型と公的個人認証を利用したオンライン申請型の二つのパターンを成果とした。

(1) 双方窓口訪問型

利用者が、転出元市町村、転入先市町村のそれぞれのワンストップ窓口を訪問し、厳格な本人確認を行ったうえで、転出・転入の手続きを行うパターン

(2) 公的個人認証を利用したオンライン申請型

利用者が、事前に引越ワンストップポータルで公的個人認証サービスを利用したオンライン認証に基づくオンライン申請をしたうえで、引越後に転入先の市町村のワンストップ窓口を訪問して、転入の手続きを行うパターン

この二つの次期モデルは、実証実験の委託元である総務省から、次世代電子行政サービスを検討するプロジェクトチームへ提案・提言されている。

4. 日立グループのソリューション

日立グループは、安全・安心な環境の中で行政サービスの受益者たる国民の利便性向上と、提供者たる行政機関職員の業務効率向上を実現することをめざし、次世代電子行政サービスに関連するソリューションの検討を行っている。

以下に、ソリューション検討の観点を例示する。

4.1 国民の利便性向上を実現する情報システム

政府や各自治体それぞれのバックオフィスに散在する同一人物の情報を名寄せ技術によって結合したり、標準仕様

[SAML (Security Assertion Markup Language), SOAP (Simple Object Access Protocol) など]を用いたID連携によって複数システムの適直接続を実現することで、国民の利便性を向上する新しいサービスの提供が可能になると考えている。

4.2 業務効率化を実現する情報システム

組織をまたいだバックオフィス連携により、資料の収集などにまつわる煩わしさが減少するとともに、審査などの自動化・効率化が促進され、職員負担が軽減されることが期待される。また、社会情勢の変化が激しくなり、制度の見直しなどが頻繁に行われる現状においては、情報システムは業務処理量や業務運営方法などの変化に柔軟に対応できなければならない。

日立グループは、クラウドコンピューティングを実現する仮想化や信頼性向上の技術を応用し、情報システムの柔軟性や拡張性、可用性を向上させることが可能と考えており、次世代電子行政サービス関連のソリューションへの適用を検討している。

4.3 共通化・標準化の推進

市町村の業務、例えば国民健康保険の加入手続きなどでは、申請書の様式や記載項目、世帯主の呼び方や記載の仕方(かな・漢字や姓名など)が個々の市町村で異なっている。このように、同一業務であっても各市町村ごとの独自性が存在したり、情報の形式・意味が異なることが散見されるため、自治体間での業務やデータの連携には相当な困難が伴い、一朝一夕に実現できる状況にはない。

政府や自治体、官民を含めたバックオフィス連携や情報提供などの実現に向けて、APPLICなどの標準化団体における標準化活動を通じた、業務、プロセス、データおよびインタフェースの共通化や標準化を推進すべく、これらの活動に引き続き積極的に参画していく。

4.4 安全・安心に配慮した技術の適用

利用者がオンラインでの行政サービスを安全・安心に使える仕組みとして、扱う情報の重要度などからID/パスワードによる簡易な認証から、PKI (Public Key Infrastructure: 公的個人認証サービスなどを利用した本人確認を伴うオンライン認証方式) などの厳格な認証まで、複数の認証の仕組みを用意し、認証レベルに応じたサービスへのアクセス権限の付加などを行う必要がある。また、プライバシーや個人情報を保護するためにID保護などにも配慮する必要がある。さらに、国民自身が自分の情報がどのように使用されたかを確認できるように、行政情報へのアクセ

ス履歴を収集、保管、解析し、利用者に解析結果を開示する技術は、個人情報への不必要なアクセスの抑止など、情報保護につながるものとして不可欠と考えている。

5. おわりに

ここでは、政府のIT戦略と、それに対する日立グループのソリューションの方向性について述べた。

電子政府・電子自治体は、IT活用による行政のBPRや効率化、官民連携を含めた新しいサービスの創出など、新たな社会インフラとして、その将来性に大きな期待が寄せられている。この中で日立グループは、最新のソリューションの提供を通じて、国民目線の公共サービス実現に寄与することをめざして活動している。多様なシステム構築・運営や実証実験などで蓄積してきた知見とノウハウ、研究所などでの情報技術の研究成果など、有形無形の資産を活用し、今後も電子政府・電子自治体分野に貢献していく考えである。

参考文献など

- 1) i-Japan戦略2015,
<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/kettei/090706honbun.pdf>
- 2) デジタル新時代に向けた新たな戦略～三か年緊急プラン～(2009.4),
<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/kettei/090409plan/090409gaiyou.pdf>
- 3) 次世代電子行政サービスの実現に向けたグランドデザイン(2008.6),
<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/nextg/pdf/granddesign.pdf>
- 4) 高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部 (IT戦略本部),
<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/index.html>
- 5) 財団法人全国地域情報化推進協会,
<http://www.applic.or.jp/>

執筆者紹介



中村 信次

1993年日立製作所入社、情報・通信システム社 情報・通信グループ 公共システム事業部 公共ビジネス戦略室 所属
現在、電子政府関連の構想立案、提案活動などに従事



宮本 大輔

1999年日立製作所入社、情報・通信システム社 情報・通信グループ 公共システム事業部 公共ビジネス戦略室 所属
現在、電子政府関連の構想立案、提案活動などに従事



森安 隆

1994年日立製作所入社、情報・通信システム社 情報・通信グループ 公共システム事業部 公共システム推進部 第二部 所属
現在、政府・自治体など公共分野のITソリューション事業推進に従事



羽根 慎吾

2001年日立製作所入社、システム開発研究所 第七部 所属
現在、電子政府関連の研究開発に従事
博士(理学)