

2004年9月7日  
岩手県滝沢村  
岩手県立大学  
株式会社アイシーエス  
株式会社日立製作所

岩手県滝沢村にて「次世代行政サービス提供システム」の実証実験を11月より開始  
住民視点に立ったPUSH型行政サービスの実現をめざす

岩手県滝沢村(村長:柳村純一/以下、滝沢村)と岩手県立大学ソフトウェア情報学部船生研究室(教授:船生豊/以下、岩手県立大学)、株式会社アイシーエス(代表取締役社長:村上勝治/以下、アイシーエス)、株式会社日立製作所システム開発研究所(所長:小坂満隆/以下、日立)は、産学官共同研究の「次世代行政サービス提供システムの研究」の一環として、滝沢村住民の参加による「顧客向け次世代行政サービス提供システム」の実証実験を実施します。実験期間は、本年11月より1ヶ月間程度の予定です。

本共同研究では、自治体が住民を顧客ととらえたうえで実施する顧客本意の行政サービスの実現を目的とし、従来の申請主義から脱却し、住民に有用な行政サービスを積極的に提案することで、住民満足度の向上を支援するシステムの研究を行なっています。このシステムを利用して、自治体職員は、住民一人ひとりの情報に基づき利用可能な行政サービスを抽出し、その結果を郵便やインターネット等の様々な手段を用いて、積極的に提供(PUSH)することができるようになります。これにより、住民が知らなかったために行政サービスを受ける機会を逃してしまうといったケースを減らすことができます。

今回の実証実験は、手続きが複雑と言われている各種福祉サービスと、利用頻度の高い税証明関連のサービスを対象に実施し、実験に参加される住民の方のご意見や評価から、効果を検証します。実証実験終了後は、実験結果を踏まえた、さらなる機能の充実と、システムの実運用を視野に入れた研究をしていく予定です。

<共同研究概要>

本共同研究は、滝沢村行政経営理念の行動指針「日本一顧客に近い行政活動への挑戦」に即し、「顧客本位の行政サービス」の実現方法を探るための研究としての位置付けのもと、岩手県地域連携研究センター(所長:川崎功/以下、地域連携研究センター)を拠点に滝沢村、岩手県立大学、アイシーエス、日立が推進してきました。研究期間は、2002年9月から2005年3月までの予定です。

四者の役割は以下の通りです。

- ・滝沢村 : システム開発・運用に必要な環境構築と情報提供および実験フィールドの提供
- ・岩手県立大学 : 研究指導・助言およびアンケート調査・分析
- ・アイシーエス : システム開発・運用に必要なシステム分析および調査
- ・日立 : ITを活用した行政サービス提供手法の研究とシステム設計・開発

なお、地域連携研究センターには、共同研究の拠点施設としての役割の他、プロジェクト推進に係る各種支援を受けています。

#### <実験システムの特徴>

- ・ 行政サービスの提供条件と住民の情報から、住民個人が利用できる行政サービスを抽出するシステムを開発しました。本システムを利用して、以下の機能を実現します。

##### (1) サービスメニュー生成機能(3頁の<サービスメニューサンプル>もご参照下さい)

希望される住民一人ひとりに対して、利用可能な行政サービスや、転出や出生等の事象に伴う、必要な手続きの一覧を記載した、行政サービスメニュー(紙)を作成します。行政サービスメニューの各項目には、住民一人ひとり異なるコード番号(バーコード)が付与されます。

##### (2) 申請書自動生成機能(4頁の<申請書自動生成機能(実験イメージ)>もご参照下さい)

住民が上記(1)で作成されたメニューを窓口を持参して、自治体職員がメニューに記載されているコード番号をシステムに読み込むと、必要な申請書が一括生成されます。住民は、今までのように必要な申請書を探す手間がなくなり、また、生成された申請書は住所や氏名が記入済のため、記入する項目が従来よりも少なく、申請書作成の負担が軽減されます。

##### (3) シミュレーション機能(5頁の<シミュレーション機能(実験イメージ)>もご参照下さい)

窓口において、所得が変動した場合などを想定し、条件を変えた上で、受けられるサービスをシミュレーションすることができます。

- ・ 申請書は従来どおり所定の業務窓口に提出すればよいため、システムの導入による窓口の業務内容に変更はありません。

#### <メリット>

- ・ 住民がサービスの存在を知らずに、受益機会を逃すケースが減少します。
- ・ 住民の申請手続きの負担が軽減されます。
- ・ 簡単な問合せや、申請書類の記入不備が減少し、職員の業務効率が向上します。

#### <実験概要>

- ・ 実験対象サービス：福祉課および住民税課の業務から選定(延べ 80 業務)
- ・ 実験対象者：滝沢村民から希望者を公募の予定
- ・ 実験期間：本年 11 月より 1 ヶ月間程度を予定

<サービスメニューサンプル>

滝沢村行政サービスメニュー				
〒123-4567 岩手県岩手郡滝沢村滝沢字滝沢3800 滝沢太郎 様			平成16年7月20日	
個別メニュー(全サービス一覧)				
№	サービス・手続名称	説明	取扱部署	提供コード
1	休日保育申請書	休日の保育を申請する際に提出する書類です。	福祉課	AKY5078989
2	世帯状況報告書	世帯の状況を報告する書類です。入居時、世帯構成変更、名字変更、障害、生活保護等の場合にご提出して頂きます。	福祉課	AKZ1745928
3	保育所入所現況届	保育所に入所している児童について状況を届け出る書類です。毎年2月に提出して頂きます。	福祉課	ALA1842993
4	保育料免除申請	保育料免除申請	福祉課	ALG1805733
5	保育所休所届	保育所休所届	福祉課	ALC2386656
6	保育所退所届	保育所を退所する際に提出する書類です。	福祉課	AKW5785256
7	保育所入所申込取下げ届	保育所入所が決定したが、実際に入所する前に入所を取りやめる際に提出する書類です。	福祉課	ALD7447050
8	児童手当出現況届	児童手当をすでに受給している際に毎年提出する書類	福祉課	ALF3680367
9	児童手当額改定請求	すでに児童手当を受給しており、世帯等により受給額の増額減額を請求する際に提出する書類	福祉課	AKV7353743
10	児童手当額改定届	すでに児童手当を受給しており、受給額の減額減額を請求する際に提出する書類	福祉課	ALF9270909
11	児童手当受給事由消滅届	すでに児童手当を受給しており、受給事由がなくなった際に提出する書類	福祉課	ALG6893933
12	児童手当変更届(住所)	受給者、支給対象児童の住所が変更になった際に提出する書類	福祉課	ALH3646088
13	児童手当変更届(氏名)	受給者、支給対象児童の氏名が変更になった際に提出する書類	福祉課	ALI7897630
14	金融機関変更届	受給者の金融機関が変更になった際に提出する書類	福祉課	ALJ7268382
15	受給者の転出について	受給者が転出する際に提出する書類	福祉課	ALK9041954

滝沢村行政サービスメニュー			
〒123-4567 岩手県岩手郡滝沢村滝沢字滝沢3800 滝沢太郎 様			平成16年7月20日
イベント(ワンストップサービス)メニュー			
イベント	説明	提供コード	
子供が生まれたとき	出生時に必要な手続き一式です	AJ89103360	
障害者認定をうけたいとき	障害者認定に必要な手続き一式です。	AJC7345030	
転出するとき	転出時に必要な手続き一式です。	AJD5080848	

< 申請書自動生成機能（実験イメージ） >

## 行政サービスメニュー（紙）を貰う

住民本人専用のメニューなので  
自分が利用できるサービスが一目瞭然  
サービスはサービス提供コードで識別

住所 〒XXXX-XXXX 県××村××××× 作成日 平成 15 年 6 月 3 日  
氏名 H15 年 村役場手続きメニュー

イベント名	提供コード
1 イベント参加	abc1000001
2 給付するとき	abc1000002
3 給付するとき	abc1000003

## 利用したいサービスを決める

給付金が貰えるようだよ。

## 役場の窓口で所望のサービスのサービス提供コードを伝える

給付金を申請したいのだが、コード番号はXXです。

山田様ですね。給付金の手続きはこの申請書を提出してください。

## 申請書一式を貰う


名前、住所等の記入事項は印刷済み

## 申請書を所定の窓口に提出する 押印した書類を提出する。

お願いします。

山田様。書類に不備はありません。申請を承りました。


**例1．条件が変わった場合の相談をする**  
住民の条件を変更してシミュレーション



収入が仮に 万  
円でも給付金はもらえ  
ますか？

山田様の場合は、  
収入が 万円の場  
合でも給付されます。

**例2．ライフイベントの際に行政サービスを確認する**  
イベント発生後の条件でシミュレーション



子供が産まれたら  
どんなサービスが  
うけられるのですか？

滝沢様の、  
お子様が産まれた場合の  
サービス一覧を  
ご用意いたします。

以上

---

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL 等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。

---