

「先進自治体等のチャレンジに学ぶ～e-Japanの5年を超えて」

第4回 「東京都」

1. ヒアリング対象: 東京都 総務局 IT推進室

電子自治体連携担当課長 菊池 俊夫 氏

2. ヒアリング概要: 「東京都電子自治体共同運営協議会」について

(1) 取組の経緯(3年越しの大プロジェクト)

14年5月: 都市区町村電子自治体共同運営協議会準備会設置

東京都と区市町村でこれまでも色々な話し合いの場はあったが、電子自治体共同運営に特化した話し合いの場が持たれたのはこの時から。情報システム課長を中心として、システムやサービスについての検討が行われた。

16年2月: 東京都電子自治体共同運営協議会設立(法人格なき社団)

会長は東京都の総務局長、副会長は各市区町村から選任され、最高意思決定機関としての総会の下、運営委員会、部会等は 情報システム部門だけではなく、各団体の各セクションの責任者によって構成。

4月: サービス仕様の検討、開発

12月: 電子調達の事業者登録開始(区市町村のみ、都は別システムで独自先行していた)

17年1月: 電子申請サービス開始

4月: 電子入札サービス開始

(2) 参加団体数

- ・ 東京都全自治体数 63団体(1都、23区、26市、5町、8村)
- ・ 不参加自治体数 7団体(主に島)
- ・ 東京都電子自治体共同運営協議会に参加 56団体
200人未満の一番小さな自治体「青ヶ島村」も参加。
- ・ 電子申請利用団体 52/56団体(平成18年度 1団体増予定)
電子申請手続数は述べ800手続。
- ・ 電子調達利用団体 50/56団体(平成18年度 2団体増予定)

(3) 共同運営の効果

- ・ 各自治体が単独で構築運営するよりも約10分の1の経費
- ・ 電子調達システムの審査登録業務で劇的なBPR(業務改革)を達成
紙を単純に電子化しただけではなく、共通フォーマットを採用し、申請者は一度登録を行えば50の団体(自治体)に競争入札できる。添付書類(納税証明書等)は郵送または持参。
- ・ 東京全体のIT化を一気に実現
- ・ 共同と競争の仕組みで東京のIT化を更に推進
電子申請手続の様式やフローは、無理に統一標準化せず、部品を組み合わせることで各自治体が業務フロー自体の見直しと並行して手続ごとに作る。ある団体が作った良い成果物があれ

ば、それを他の団体は雛型として利用できる仕組み。

- ・ 東京都と区市町村の信頼 ← 最も誇れる効果

1 つのシステムを都道府県と市区町村が使用することはこれまでなかったが、ゼロからこの取組を行ってきたことで、相互の信頼関係を構築することができた。

(4) 16 年度の協議会の体制

56 団体が協議会に参加し、同じサービスを住民や事業者を提供するにあたり、体制作りが重要。「総会」は、総務部長や企画部長が参加する最高の意思決定機関で、その下に情報システム課長をメンバーとする「運営委員会」、「情報セキュリティ委員会」、「審査委員会*」、「事務局(現在 9 名体制)」を設置。さらに、56 団体の職員からメンバーを募り、「基盤整備部会」、「MPN 導入検討部会」、「電子申請検討部会」、「電子調達検討部会」を設置し、メーリングリストを活用して効率的に意思決定を行ってきた。東京都による護送船団体制ではなく、まさに協働体制である。

* サービス提供事業者の審査・選定を行う委員会。

(5) 事務局の体制

17 年度は 9 名体制(部長 0.2、課長 1、職員 8)。職員 8 名のうち 5 名は、区市町村から事務局員として出向している研修生である。

(6) 契約形態

協議会としてサービス提供事業者を選定。そのサービス提供事業者と各自治体が契約を結ぶ。契約書の雛形等、協議会が全体を調整。

また、専門コンサルタントを選び以下の業務を委託している。

SLA(Service Level Agreement) 評価、

- ・ セキュリティ監査
- ・ セルフチェック支援
- ・ 機能改善検討
- ・ 電子申請の利用拡大に関する調査、報告
- ・ 他県への展開等調査、検討支援

(7) セキュリティーポリシーとセキュリティ監査

16 年度に、協議会と参加団体、事業者(専門コンサルタント)でセキュリティーポリシーを策定。17 年度はセキュリティ監査を実施。協議会は内部監査を、事業者は外部監査を、参加団体はセキュリティ委員会で内容を決定したセルフチェックシートにより監査を実施。各団体で至らないところを明確化し、協議会全体でセキュリティレベルの向上を図っている。

(8) 電子申請サービスについて

電子申請サービスの特徴

「共同運営センター」で、申請届出・審査支援・運用管理のシステム管理を行っている。契約そのものは各自治体間で行っているが、運営は事務局で集約して行っている。共同運営による電子申請サービスの特徴として、職員の手で申請書様式を簡単に作成できる「様式管理機能」と、申請届出事務フローの電子化ができる「手続管理機能」がある。

電子申請サービス普及の課題

共同運営事業の電子申請サービスはスタートしたばかりとはいえ、利用者への浸透スピードが遅

い。

- ・証明書発行申込型手続：ワンストップサービスが実現していない。
- ・講座、セミナー受講申込型手続：手続の電子化が徹底していない(まだ、ほとんどが往復ハガキによる)。PR不足。

証明書発行申込型手続に関する工夫

ワンストップサービスが 実現していない要因	工夫(新しいサービスモデル)
1)交付物の交付 窓口で交付するサービス提供	《荒川区の事例》 交付物の郵送、マルチペイメント
2)手数料の支払い 窓口で受け取るサービス提供	《足立区の事例》 交付物の郵送、代金引換郵便手数料
3)公的個人認証 手間、費用に比べて割高感	民間サービスへの利用拡大 (例)銀行・証券会社の口座をネット上で開設

手数料の支払いをクレジットカードで行うことは現在法律上の関係でできないが、今後法改正が行われるようなので、事業者を交えて検討は進めている。しかしそれよりも、公的個人認証の問題が大きい。公的個人認証の有効期間は3年、費用は3千円かかる。公的個人認証の手続きおよびそれを用いたサービスは可能となったが、3年間で3千円の元を取れるようなサービス提供を検討しなければ普及が進まない。

講座、セミナー受講申込手続に関する工夫

手続の電子化の徹底とPRを推進するために、以下の工夫が必要である。

- ・講座、セミナー受講申込手続は原則電子化とする方針の決定と実践(東京都)
- ・共同運営事業に参加団体が歩調を合わせる
- ・あらゆる媒体でメリットを利用者にPR
 - a 往復はがき代が節約
 - b SSLによる個人情報の保護
 - c 同じID・パスワードで他の手続きも利用可能

その他電子申請の利用拡大

- ・現在、東京都の電子申請手続きは約250種。うち独自先行した電子手続きが約100種、共同運営利用は約150種。18年度は、独自先行手続約90種(利用件数7万2千件)が共同運営事業へ移行し、共同運営利用手続が約240種に拡大
- ・利用者のライフスタイルに応じたサービス(学生向け手続を集めたサイトなど)を提供する
- ・少ないクリックでサイトにアクセスできるようにする

庁内システムとの連携(情報のシームレス化)

- ・「共同運営センター」の電子申請を効率的かつ安全に利用するために、東京都では内部認証システムや文書管理システムなどの都庁の基幹システムと連携して運用している。
- ・「共同運営センター」は、個人情報の問題で情報は3ヶ月しか保持しない。そこで、電子申請の決裁は「共同運営センター」で行うが、データの所持は都をはじめとした各自治体で行っている。

(9) 電子調達サービスについて

電子入札実施状況

電子調達サービスを利用しているのは50団体であるが、現在実際に運用しているのは9団体、テスト段階にある自治体は11団体である。

資格審査申請

- ・事業者は、自分の会社に居ながら一度に複数の自治体への申請が可能である。郵送書類は1セットのみ用意し、審査担当自治体(システムが自動振分け)に郵送する。受付票は1枚だけで複数自治体を選択可能。
- ・自治体では、審査担当自治体が代表して審査することで審査数が激減し、審査書類の削減により審査時間も短縮された。また、定期受付を廃止することで、審査事務の平準化を実現した。

入札情報

- ・事業者は、複数の自治体の入札案件を一覧表示で確認することができるとともに、1枚の電子証明書で複数の自治体の電子入札に参加することが可能。
- ・自治体は、他の自治体の事故情報を共有することで、システム上でリアルタイムに不良不適者の排除が可能。

(10) 東京電子自治体共同運営事業の反響と今後の進展

他の自治体から、上手くやれた理由や共同でやらせてほしいという問合せ・要望をいただいている。現在、東京都の共同運営を、他の自治体に行政区域を広げた取組ができないか具体的に検討している。