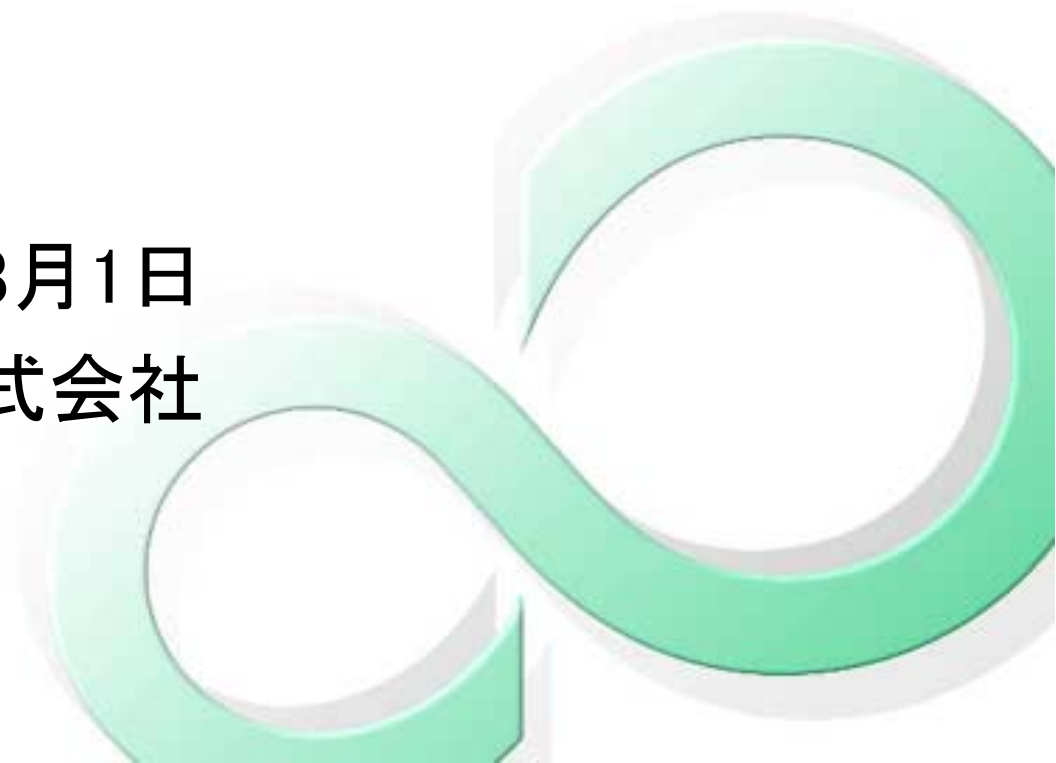


# インターネットが拓く電子行政の世界

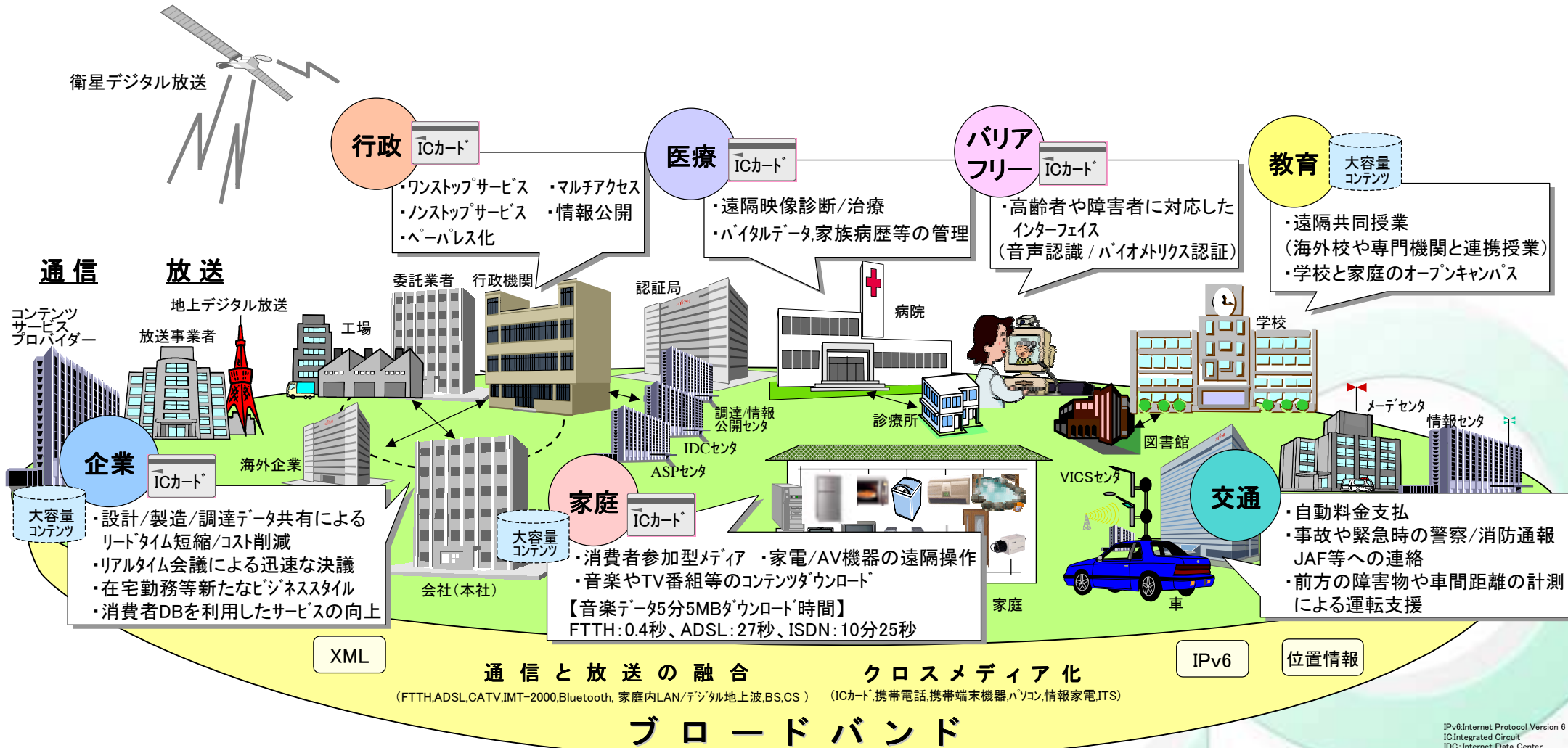
平成13年8月1日  
富士通株式会社



# 1. 2003年のIT (Information Technology) 社会

日本全国の情報基盤の確立により、いつでもどこでも安全で迅速、かつグローバルなサービスが実現。

- バイオメトリクス認証や暗号技術を用いた安全な情報システム基盤を提供できる (ICカードの活用)
- ブロードバンド (FTTH, ADSL, CATV, IMT-2000, Bluetooth) により、大容量コンテンツ (画像/映像/動画) の送受信ができる
- IPv6により世界人口数以上のアドレス空間が実現でき、1人当たり複数個のアドレス (携帯電話/パソコン/テレビ等) を保持できる



IPv6: Internet Protocol Version 6  
 IC: Integrated Circuit  
 IDC: Internet Data Center  
 ASP: Application Service Provider  
 ITS: Intelligent Transport Systems  
 BS: Broadcasting Satellite  
 CS: Communication Satellite  
 LAN: Local Area Network

FTTH: Fiber To The Home  
 ADSL: Asymmetric Digital Subscriber Line  
 CATV: Cable Television  
 ISDN: Integrated Services Digital Network  
 XML: eXtensible Markup Language

IMT-2000: International Mobile Telecommunication 2000  
 VICS: Vehicle Information and Communication System

# 2. 日本の行政・自治体の現状

## 1. 旧来型の政治・行政手法

「経済的豊かさ」という共通の価値観  
<「所得倍増計画」昭和35年12月：池田内閣>

### ◆中央集権による効率的な推進

- ・ 閉じられた話し合い
- ・ 公共工事型施策
- ・ 規制と指導

「裁量型」

[戦後の復興期～高度経済成長期]の成功体験

## 2. 国際環境

- ・ プラザ合意(昭和60年9月)などを契機とした急激なグローバル化進展
- ・ 冷戦終結  
→所謂「平和の配当」  
※(米国)国防費削減  
→軍事技術の民間移転促進  
→IT技術の急激な変化と民生活用
- ・ ニューパブリックマネジメント(英:サッチャー政権)  
→公共サービスの民営化など民間への移管とPFI\*の活用

## 3. 社会環境の変化

- ・ 少子・高齢化社会の進展
- ・ 住民の多様化(外国人就業者の増加)

### 様々な現象

- 価値の多様化
- 様々な歪みの発生
- バブルの発生と失われた10年
- 投票率の低下 [73.1%(1990) → 64.5%(2000)総選挙]
- 情報化対応の遅れ
- 改革への躊躇
- 民間の取組み(国際化)と行政のギャップ (米国)
- 国家プロジェクトの推進 -情報スーパーハイウェイ-
- 多様なプレーヤの誕生と産業の再生 (ニューエコノミー)
- IT戦略による経済の活力向上
- 民営化による活性化 (例)●ゴミ処理の民間移管(仏)  
●国営事業の民営化(英)
- 将来への不安
  - ・ 成長力
  - ・ 制度(年金・保険...)

政治・行政に対する不信

改革

- ◆ 中央集権から地方分権へ
- ◆ オープンな社会経済環境
- ◆ グローバル化
- ◆ 財政改革
- ◆ 経済再生

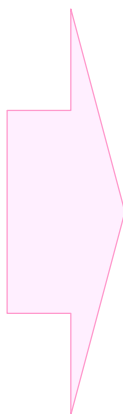
閉塞感

\* PFI(Private Finance Initiative)

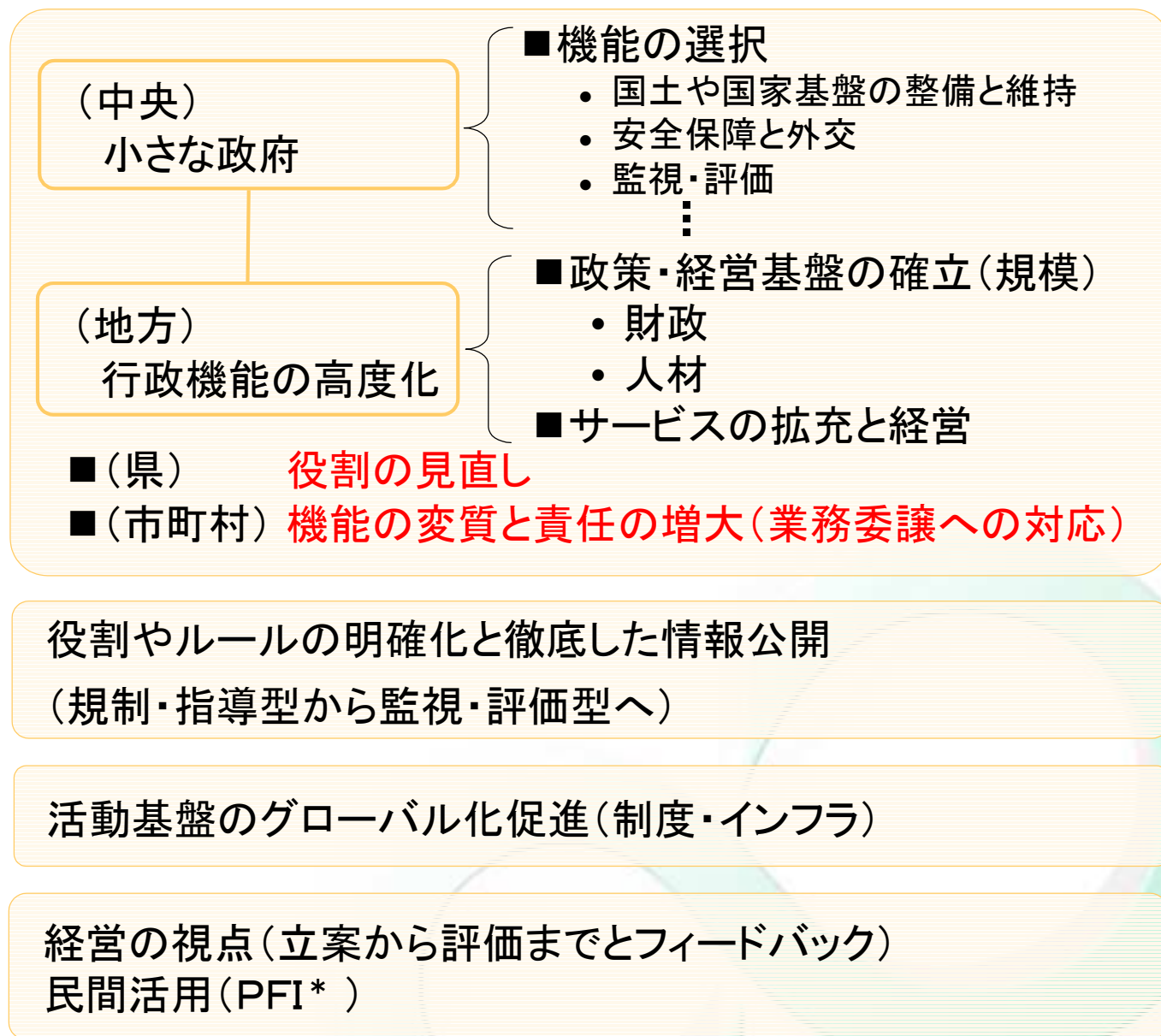
### 3. 日本の行政・自治体の課題

#### 改革の視点

- ◆ 中央集権から地方分権へ
- ◆ オープンな社会経済環境
- ◆ グローバル化
- ◆ 財政改革
- ◆ 経済再生(民間)



#### 課題



\* PFI(Private Finance Initiative)

# 4. 電子行政実現のために

## 基本構想 (2005年には、世界最先端のIT国家を実現)

- IT基本法
- e-japan構想
- e-asia構想
- 総合行政ネットワーク整備
- 地方分権一括法/合併特例法/地方自治法(政令指定都市・中核市・特例市)
- 改正住民基本台帳法
- 情報公開法
- 電子署名法(電子署名及び認証業務に関する法律)

### 1. 地方分権への取組み

一極集中による弊害の是正、地域特性や民間と国民との密接な関係を考慮した行政サービスの提供。

#### 施策

- 権限や財源の委譲と連携
- (国)機能の選択と新しい行政手法
  - ※国家基盤の整備と維持などへの特化と「監視・評価」型の行政手法
- (自治体)政策基盤の確立や経営視点の行政運営
  - ※財政基盤の整備や人材確保のための規模(統合)
  - ※政策立案能力を有する人材の育成
  - ※サービスの拡充と経営
- 効率的なシステム整備

#### IT活用分野

- 行政間情報連携基盤の整備と活用【5-1】
  - ※行政情報ネットワークや 認証基盤、文書交換機能など
- 経営マネジメントシステムの実装
- 情報共有とナレッジマネジメント
- ASPなどの活用によるシステム整備の効率化、共用による統合時の対応の容易化【5-1】

※ASP (Application Service Provider)

### 2. 役割やルールの明確化と徹底した情報公開

行政の効率化や手続きの改善などを通じ、社会経済活動全体のコスト削減と生活の利便性向上を実現する。また、活動の公平性を保証しオープンな環境を創出する。

#### 施策

- 行政組織の役割とルールの見直しと簡素化
  - ※役割と責任の見直しとオープン化
  - ※組織の再編や権限の委譲など
- 対面主義や書面主義からの脱却
  - ・電子媒体の利用認定
- 情報管理と誰でもが簡単に利用できる公開の仕組み

#### IT活用分野

- 民間や国民を顧客とした業務プロセスとシステム【5-1】、【5-6】
- 調達サイトなどのオープンシステム【5-2】
- 文書管理と情報公開
  - ・情報公開センター【5-1】
- 行政ポータルサイト【5-1】

### 3. 世界最高水準の高度情報通信ネットワークの形成

新しい社会インフラである情報通信基盤を、①官民共通の基盤として、②世界につながる基盤として、整備促進する。

#### 施策

- 情報スーパーハイウェイ整備
  - ・行政が主導するネットワークの整備
  - ・行政と民間の共同利用
- 安全性・信頼性の保障
- 利用促進
  - ・教育での活用
  - ・行政サービスでの活用
  - ・民間利用への開放

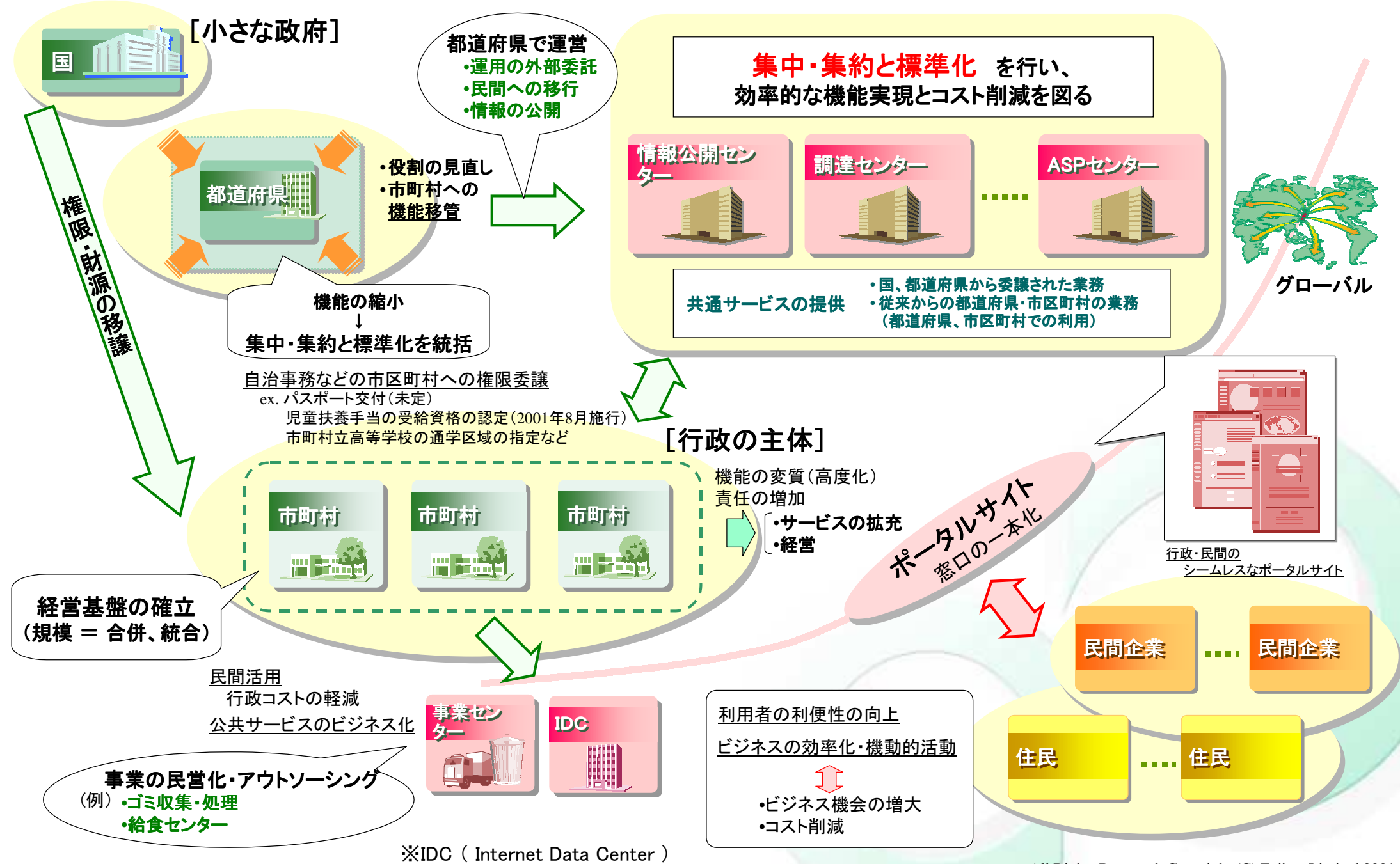
IT産業の育成から  
CS産業の育成に  
(Contents Service産業)

#### IT活用分野

- IP技術などの標準技術
  - ※グローバルスタンダードの観点
- 多様な環境
  - ※光ファイバーからモバイルまで
- 誰もが簡単にアクセスできる仕組み【5-5】
  - ※ICカードを利用した複数サービス利用
- セキュリティ
  - ・インターネットセキュリティ、認証などの新技術
- コンテンツ流通【5-4】
  - ・公共財産の活用と流通
  - 行政保有コンテンツ
  - NHKコンテンツ etc.

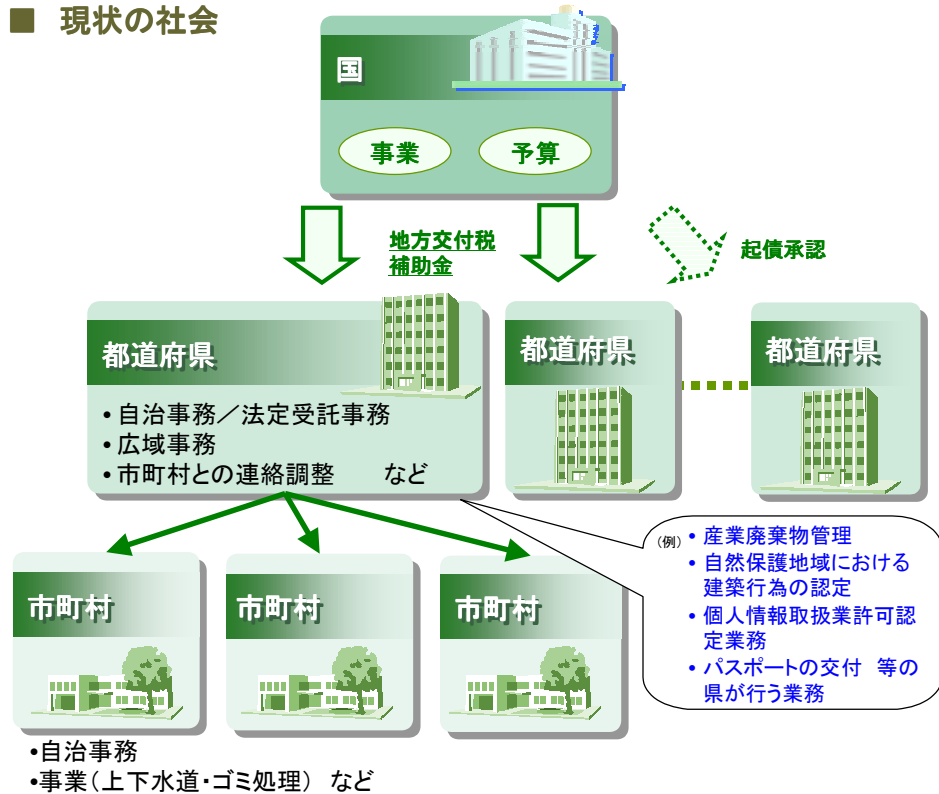
# 5. 2003年～の電子行政社会イメージ

## ◆ 地方分権の進展による行政機能の新しい姿



# 5-1. 2003年～の電子社会イメージ(県の役割と市町村の役割)

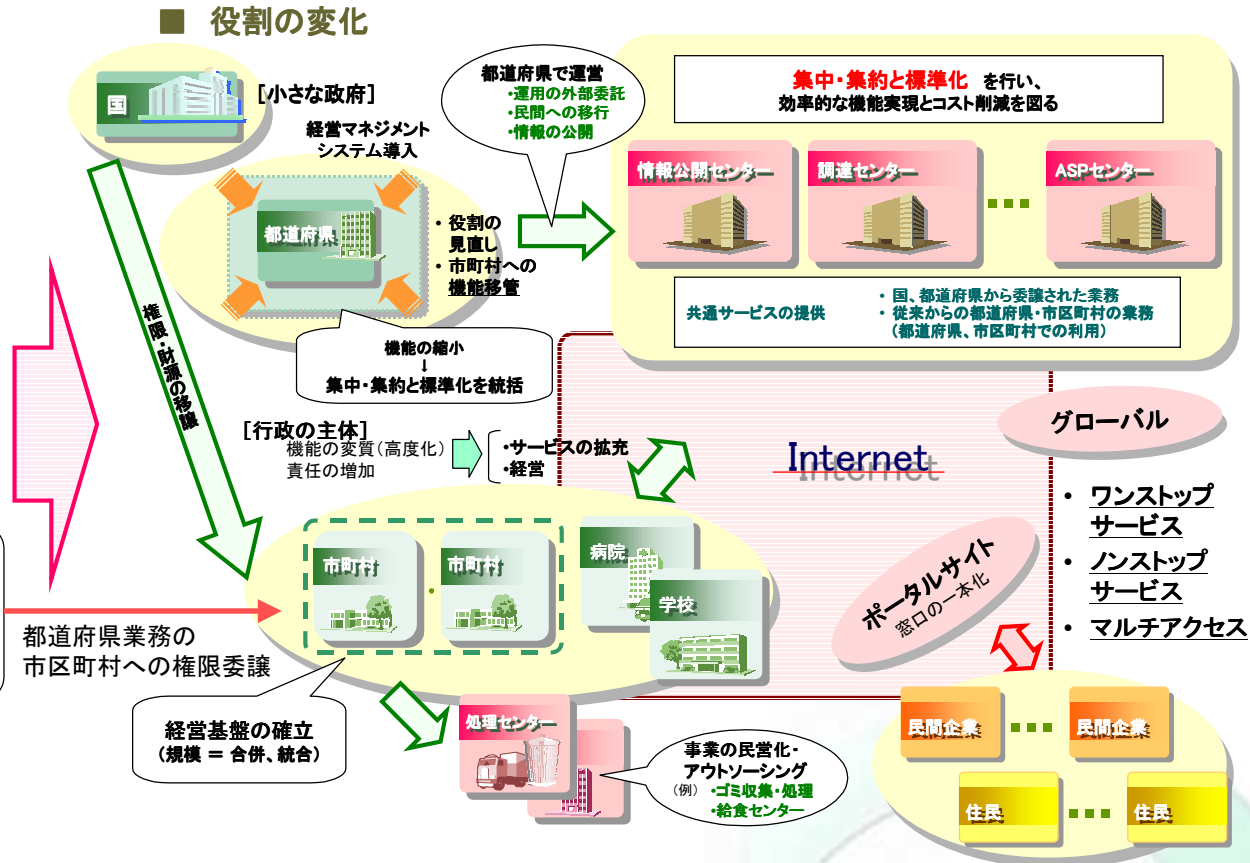
## ■ 現状の社会



## ■ 現状の問題点

- 中央集権による運営  
人と金の集中と上位下達型の裁量型行政による責任の所在等不明確  
一極集中による地方の脆弱化
- コスト面  
各都道府県、市町村毎にシステム構築/運用が必要となる。
- サービス提供  
縦割りで決まった領域のサービス提供となるため、利用者にとって分かりづらい。

## ■ 役割の変化

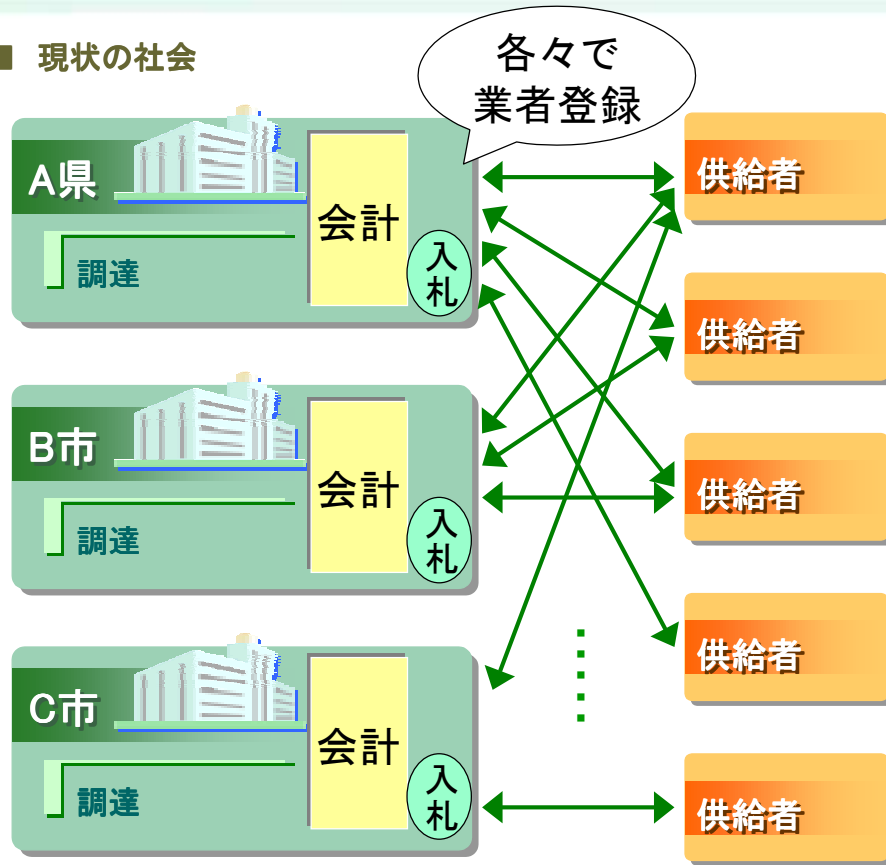


## ■ 効果

- 裁量型行政からの脱却  
地方分権の確立と地域の活性化 → 日本の再生
- コストの削減、効率化  
共通的なサービスを一括提供することによるシステム効率化及び運用コストの削減
- ワンストップサービス  
サービス統合、行政ポータル化によるサービス向上
- 情報公開サービス  
行政情報の徹底的な情報公開による透明化

# 5-2. 2003年～の電子社会イメージ(行政機関のネット調達センター)

## ■ 現状の社会



## ■ 現状の問題点

### • 業者登録

自治体毎に会計部門を持ち、個別に登録された業者からの調達する方式のため多くの供給者からの調達を実施できない。(自治体側)

各々の自治体に業者登録をしなければならず、業者登録の手続きが面倒。(供給者側)

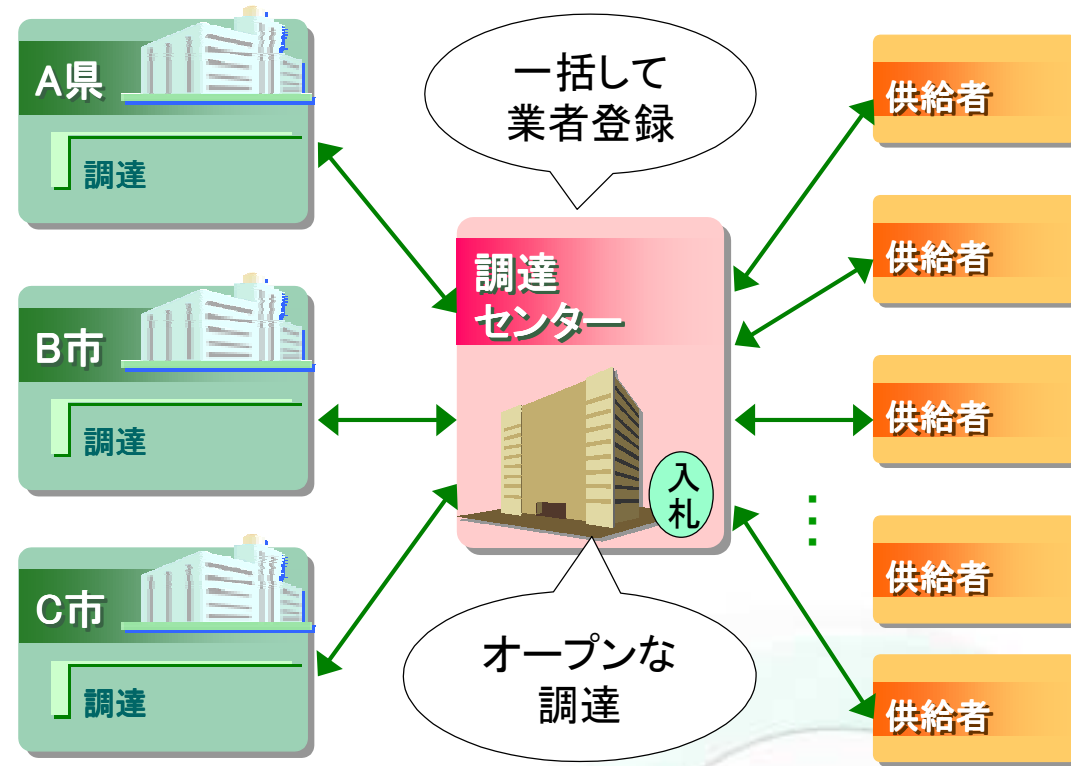
### • 調達情報の取得(供給者側)

各々の自治体で調達情報の提供を行うため、情報の取得が非効率。

### • システム/手続き等におけるコスト(自治体側)

各々の自治体で、調達に係る同様のシステムを用意する必要がある。また、その運用や処理手続きを各自治体で同様に実施しなければならない。

## ■ 2003年～の行政ネット調達センター



## ■ 効果

### • ワンストップサービス化

調達にかかわる情報、手続きが集約される。

### • コスト削減(システム/運用面)

システムの統合により、各自治体のシステム導入コストの削減、および調達に係る運用や処理手続きコストの削減が図れる。

例: 米国(GSA)でのネット調達センターでは、94年度から99年度の6年間に、**間接経費を13%、127億ドルの削減**を達成

### • コスト削減(購入価格面)

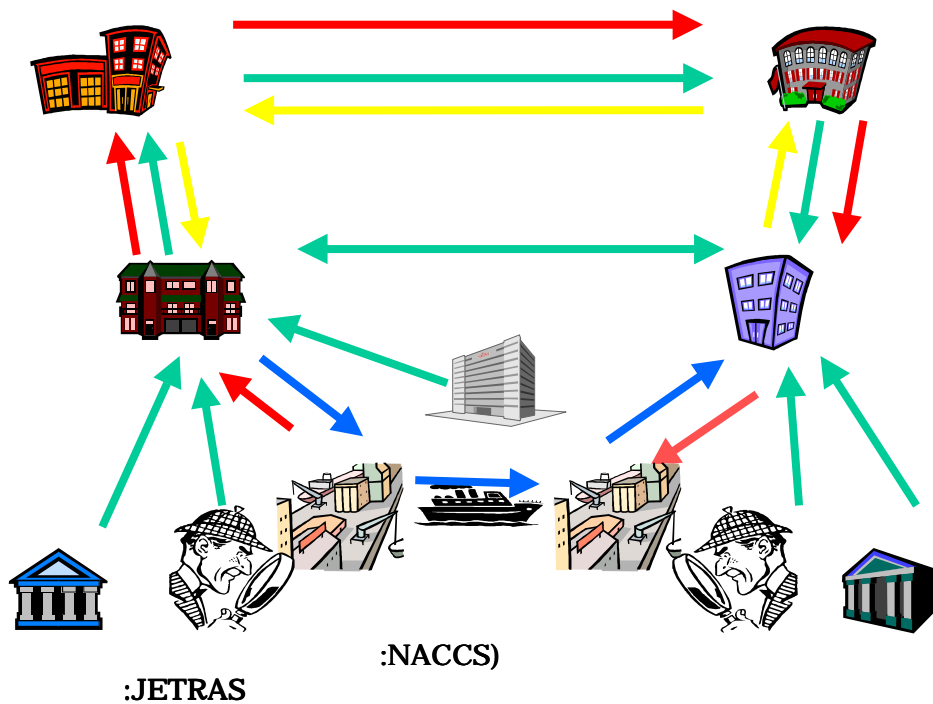
複数の自治体からの調達をまとめることにより、大量購入が可能となり購入価格の削減が図れる。



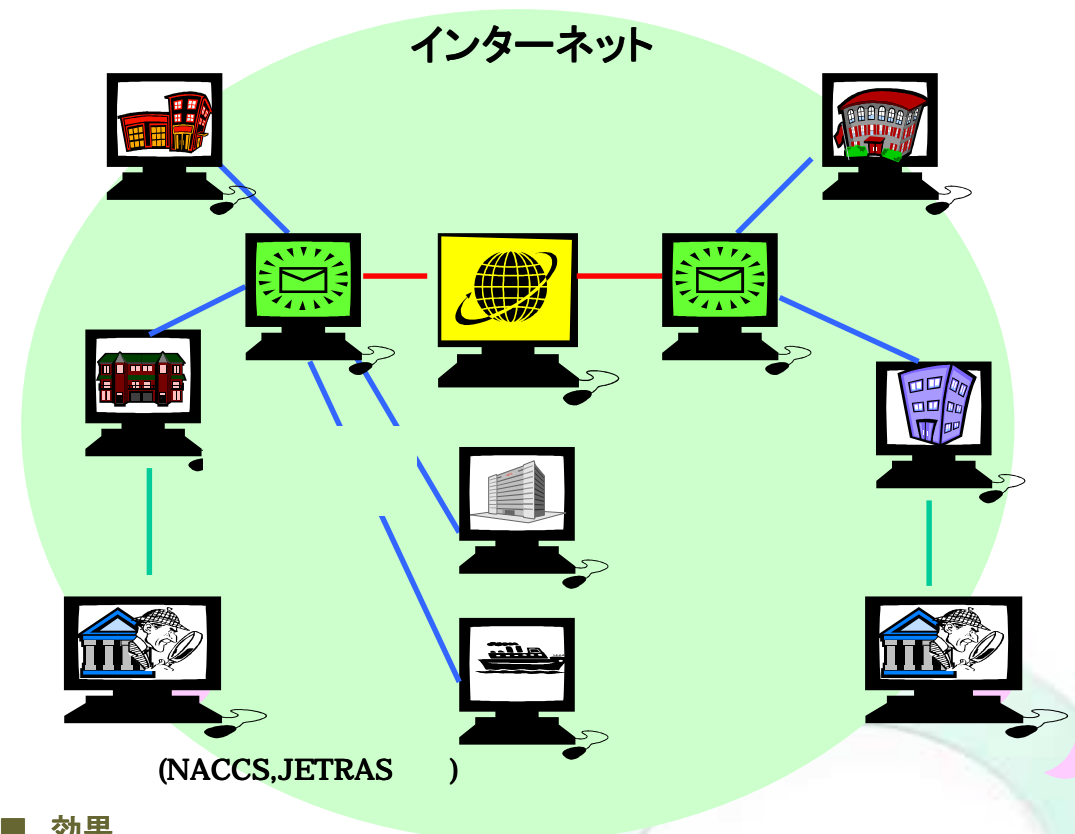
# 5-3. グローバルな電子商取引事例(貿易金融EDI)

-2001年春より実用化開始-

## ■ 現状の貿易書類の流れ



## ■ 貿易金融EDI導入後の貿易手続きネットワーク



## ■ 現状の問題点

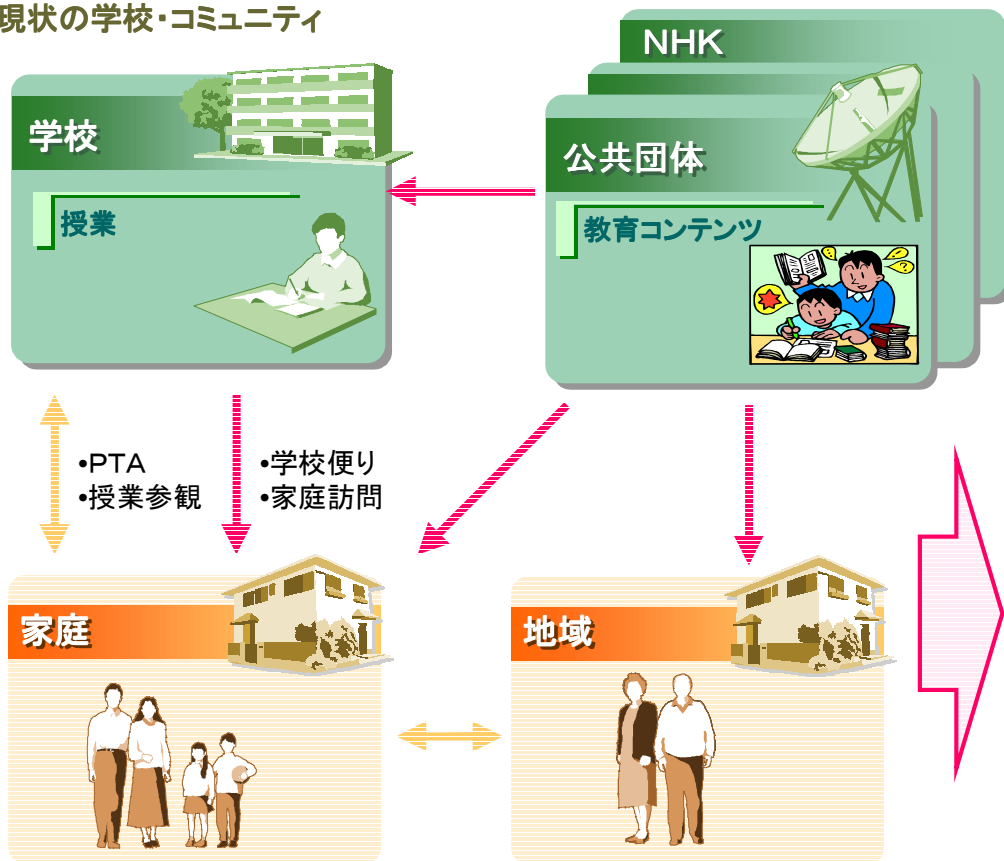
- 当事者間(行政、業種、企業)毎に異なる文書様式(最大40種)。
- 書類作成に関わる非生産的な事務コスト。受け取った文書の「伝統技能」的チェック方法。(貿易取引金額の7%は、書類作成に関わる事務コスト。日本の年間貿易取引額80兆の内、5.6兆円は事務コスト)
- 紙の文書の郵便、独自集配、宅配便、国際宅配便による輸送。(低スピード、高コスト)
- 貨物が到着しても、書類が到着していないため、荷物の引き取りができない。(B/Lクライシス)

## ■ 効果

- インターネットを利用した **誰でも利用可能な設備性・操作性**による電子貿易手続きの実現。
- XML技術を利用した **書類間項目の自動チェック**(効率化)。
- 貿易ネットワークサービス会社間《TEDI(日本)、TradeNet(シンガポール)、Tradelink(香港)、TradeVan(台湾)、KINET(韓国)》の連携による **国際間の貿易関連文書の交換**。(時間短縮7日~10日→2日~4日、コストダウン、新ビジネスの創設) [2002年~]
- 貿易に関わる行政-企業間手続き(税関、輸出入許可、検疫)のネットワーク窓口の統一による **ワンストップサービスの実現**。(時間短縮、コストダウン) [2003年~]
- 政府間の貿易手続き関連書類の統一化による効率化。 [2003年以降]

# 5-4. 2003年～の電子社会イメージ(学校・地域コミュニティ)

## ■ 現状の学校・コミュニティ



## ■ 現状の問題点

- 家庭と学校の接点が少ない
  - PTAや授業参観、学校便りでの情報  
→ **【家庭からみた学校での情報が少ない】**
  - PTAや家庭訪問などでの情報  
→ **【学校からみた生徒(家庭)の状況・意見等の情報が少ない】**
- 家庭と地域との接点が少ない
  - 地域コミュニティの喪失
- 国民の財産である公共団体の教育コンテンツを十分に活用できていない
  - 二次利用(加工)が難しい

## ■ 2003年～の学校・コミュニティ

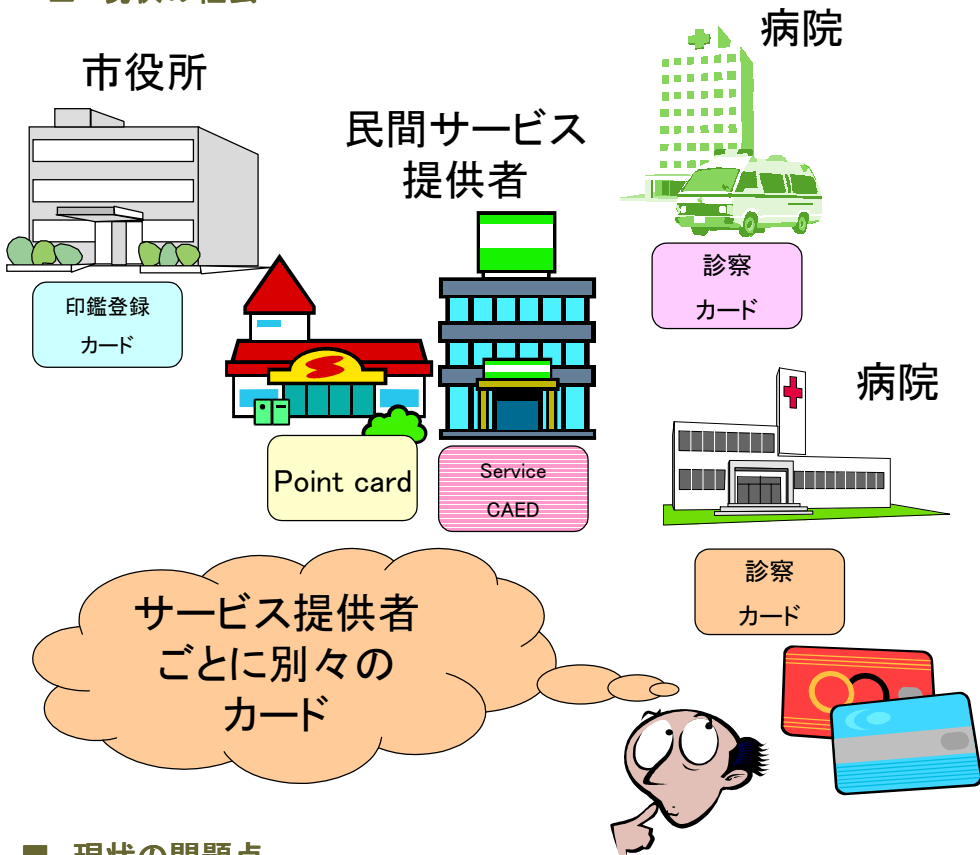


## ■ 効果

- 学校と家庭との情報共有
    - 公開授業 → ネットワークを介して家庭に授業の様子を配信
    - 家庭 → 電子掲示板やネットワークを介した先生と保護者面談  
→ **【家庭と学校との情報共有と有効利用】**
  - 家庭と地域の交流の促進
    - ネットワークを介した、居住地域、地方などとの交流
  - 地域情報の授業への利用
    - 地域の人を講師にしたネットワーク教育(地域の昔などの地域授業)  
→ **【地域の財産と有効利用】**
- 学校、家庭、地域が公共団体、NHKなどの教育コンテンツを直接的・積極的に活用できる

# 5-5. 2003年～の電子社会イメージ(ICカードの利用)

## ■ 現状の社会



## ■ 現状の問題点

### ・サービス提供者毎のカード発行

サービス提供者毎にカードが発行されるため、利用者は多くのカードを持ち歩かなければならない。

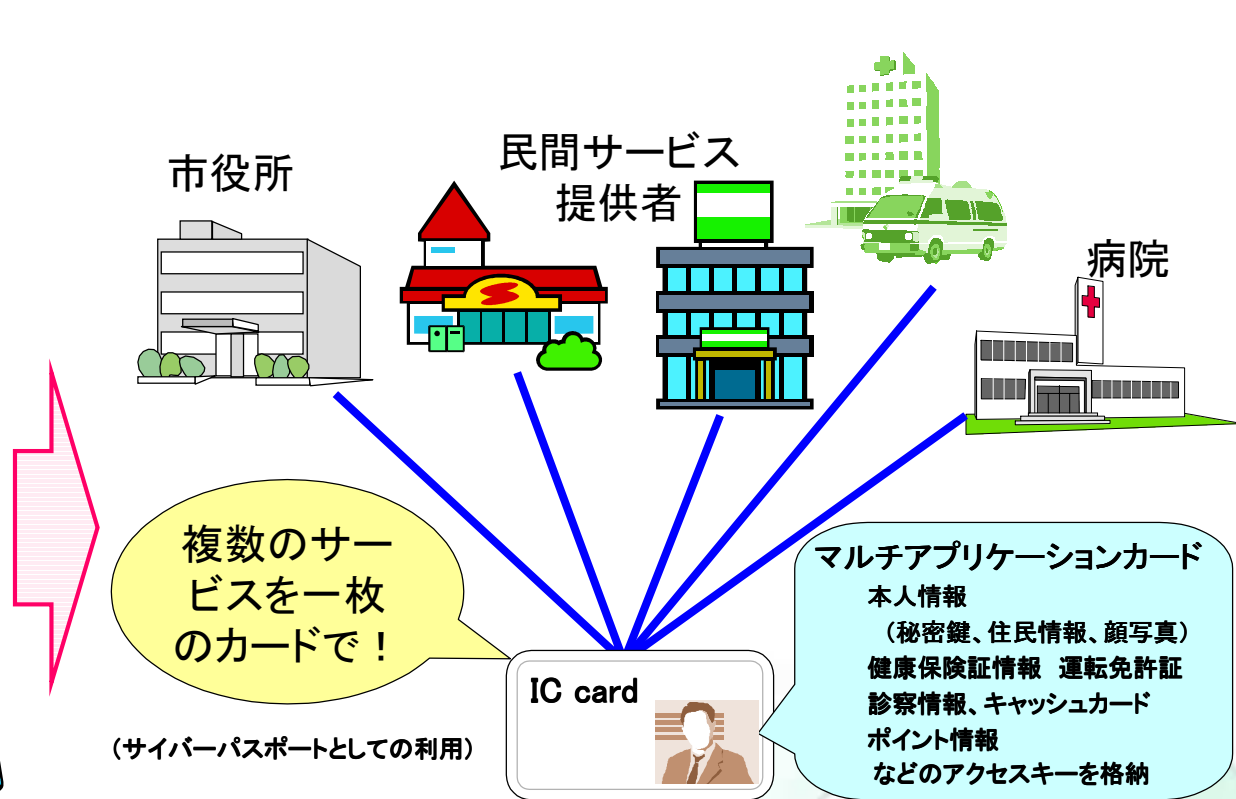
印鑑登録カード、診察カード、ポイントカード  
キャッシュカード、クレジットカード、免許証

### ・全ての人ができる公的な身分証明書がない

運転免許証などを身分証明書として利用しているが、必ずしも全ての人々が運転免許証を持ってはいない。

シルバーパスなどを、自治体が独自に発行し、サービス利用時の身分証明書として利用している。

## ■ 2003年～のICカード社会



## ■ 効果

### ・複数のサービスを一枚のICカードで利用できる。

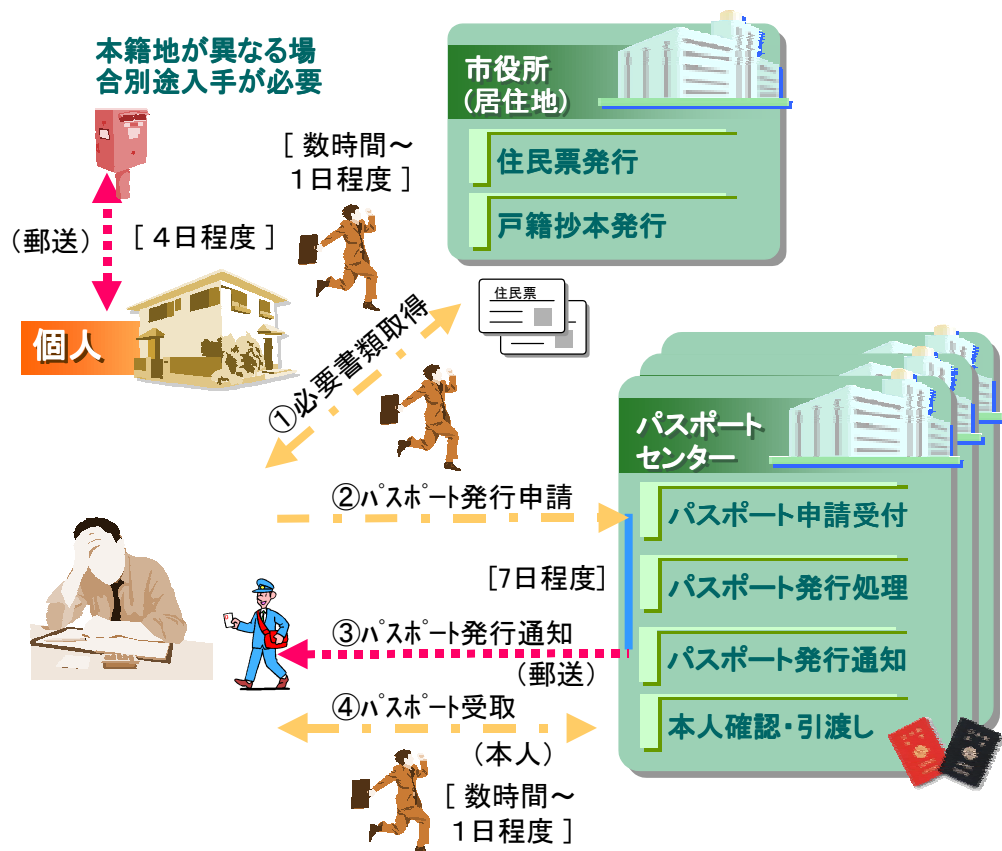
公共・民間の様々なサービスを本人情報とアプリケーションのアクセスキーを利用することで、一枚のICカードで複数のサービスを利用できる。

### ・公的な身分証明書として利用できる。

本人情報(個人認証用秘密鍵、住民情報、顔写真)をICカードに格納することで、本人確認ができる。

# 5-6. 2003年～の電子社会イメージ(パスポートの取得)

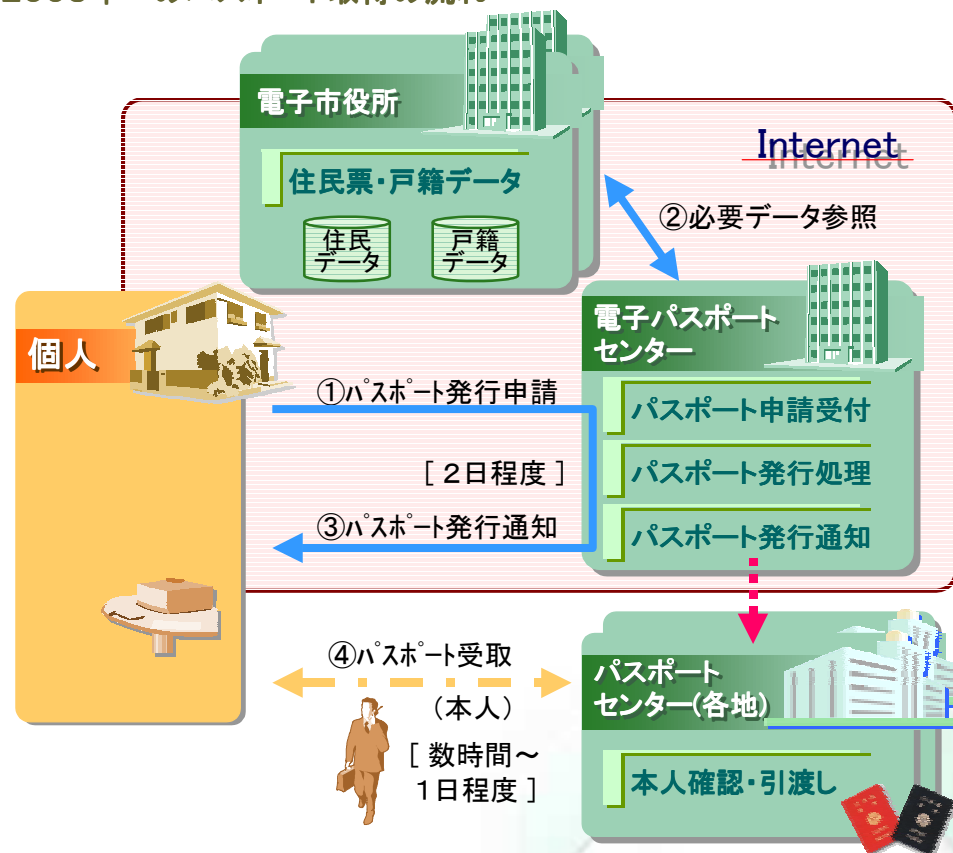
## ■ 現状のパスポート取得の流れ



## ■ 現状の問題点

- 申請者(個人)が拘束される日数が多い  
住民票・戸籍抄本の取得/パスポート発行申請/受取 → **【2～3日間程度】**  
本籍地が異なる場合には戸籍抄本を入手する手間も発生
- 申請してからパスポート取得までの日数がかかる  
申請してからパスポート発行通知まで → 7日間程度  
必要書類取得からパスポート受取 → **【1週間～10日間程度】**
- 申請受付・発行  
申請受付窓口分の運用コスト

## ■ 2003年～のパスポート取得の流れ

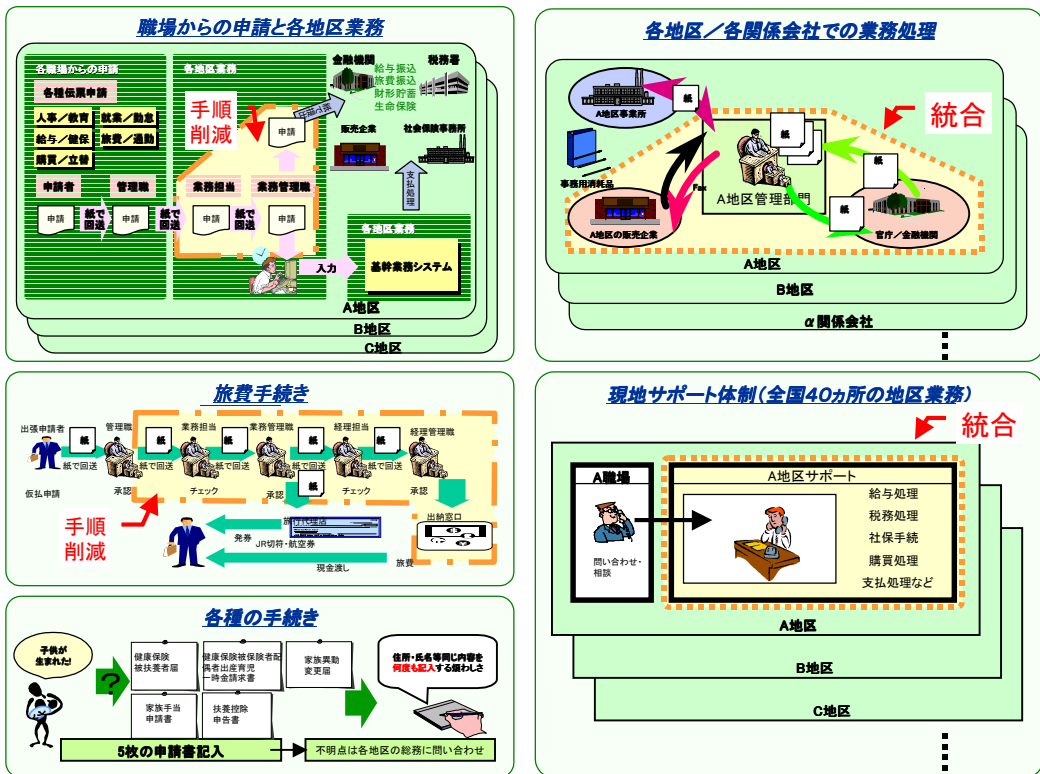


## ■ 効果

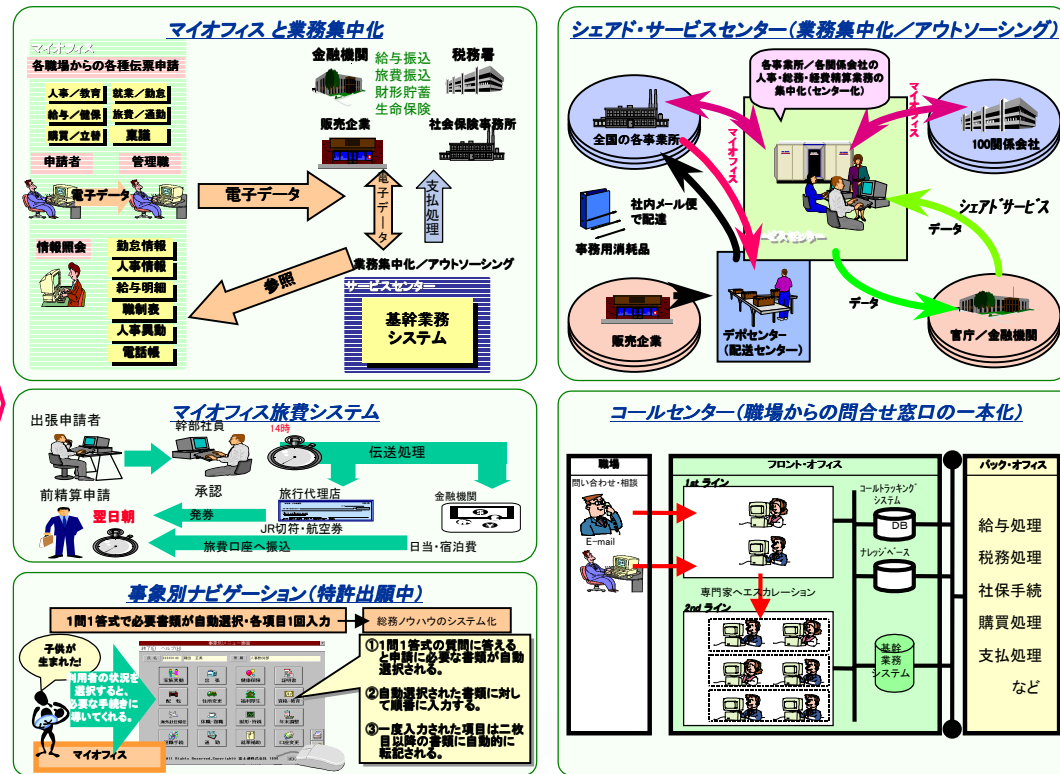
- 申請者(個人)が拘束される日数短縮  
パスポート申請 → ネットワーク上で場所を拘束されず申請(2日程度短縮)  
パスポート受取 → **【数時間～1日程度】**
- 申請してからパスポート取得までの日数短縮  
申請受理からパスポート発行通知まで → 2日間程度(5日程度短縮)  
パスポート発行申請からパスポート受取 → **【2～4日間程度】**
- 申請受付・発行  
申請受付・発行を電子化し1ヶ所に集約 → **【効率化】**(システム・運用人員)

# 5-7. 当社の人事・総務・経理ワークフローシステム事例

## ■ 人事・総務・経理ワークフローシステム導入前



## ■ 人事・総務・経理ワークフローシステム導入後



## ■ 現状の問題点 <人事・総務部門 1,150名、庶務担当 2,000名>

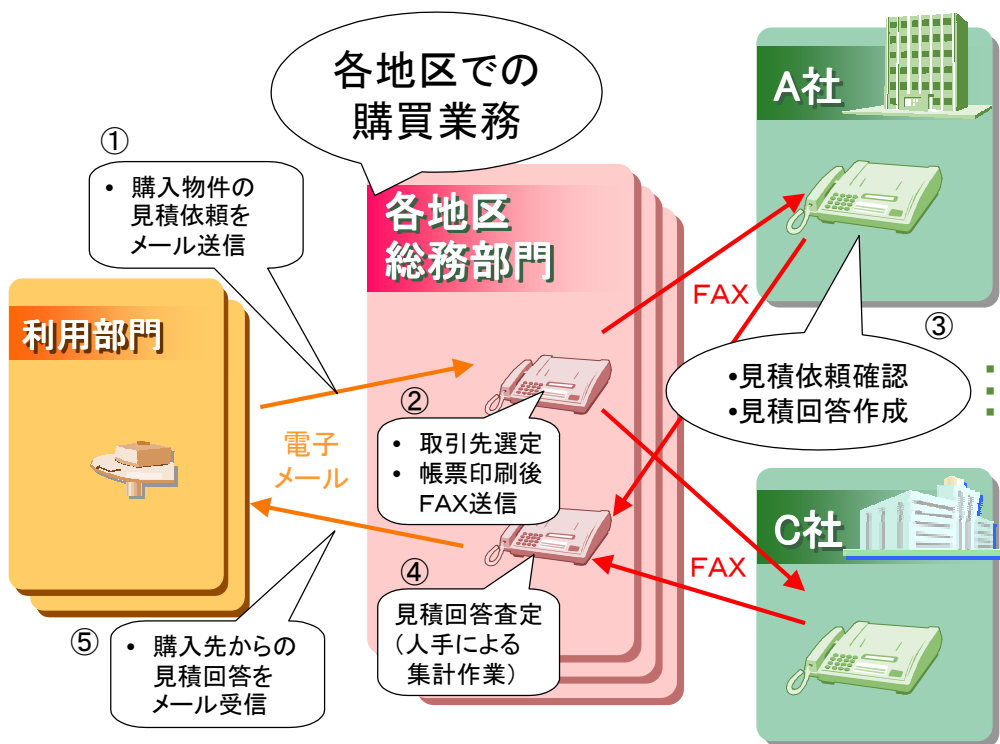
- **職場からの申請と各地区業務(紙ベースのため)**  
事務処理に時間がかかる／情報共有が困難のためチェック者が多い。  
転記・再入力が多く非効率。
- **旅費手続き**  
事務処理に工数、時間がかかる。 → **【3~5日】**
- **各種手続き**  
どの書類の提出が必要かわかりにくい／用紙の入手に時間がかかる。  
記入方法がわかりにくい。
- **各地区/各関係会社での業務処理**  
同様の処理を各地区、各関係会社で重複して業務処理をしている  
購買業務のボリュームメリットがない。
- **現地サポート体制**  
各地区で同様の業務の重複／専門的な問合わせへの対応が困難

## ■ 効果 <人事・総務部門 600名、庶務担当 1,000名>

- **マイオフィス(人事・総務・経理ワークフローシステム)と業務集約化(電子データの利用)**  
事務処理のスピードアップ  
情報共有によるチェック者の削減  
転記、再入力がなく、効率的
- **マイオフィス旅費システム → 【翌日】**  
事務処理が効率的、時間の短縮、キャッシュレス化
- **業務集約化/アウトソーシング(シェアード・サービス)**  
集中処理での効率化  
購買業務でのボリュームメリット
- **コールセンター**  
集中処理で効率化  
専門的な問合わせ内容への対応が可能

# 5-8. 当社の総務購買EDI事例

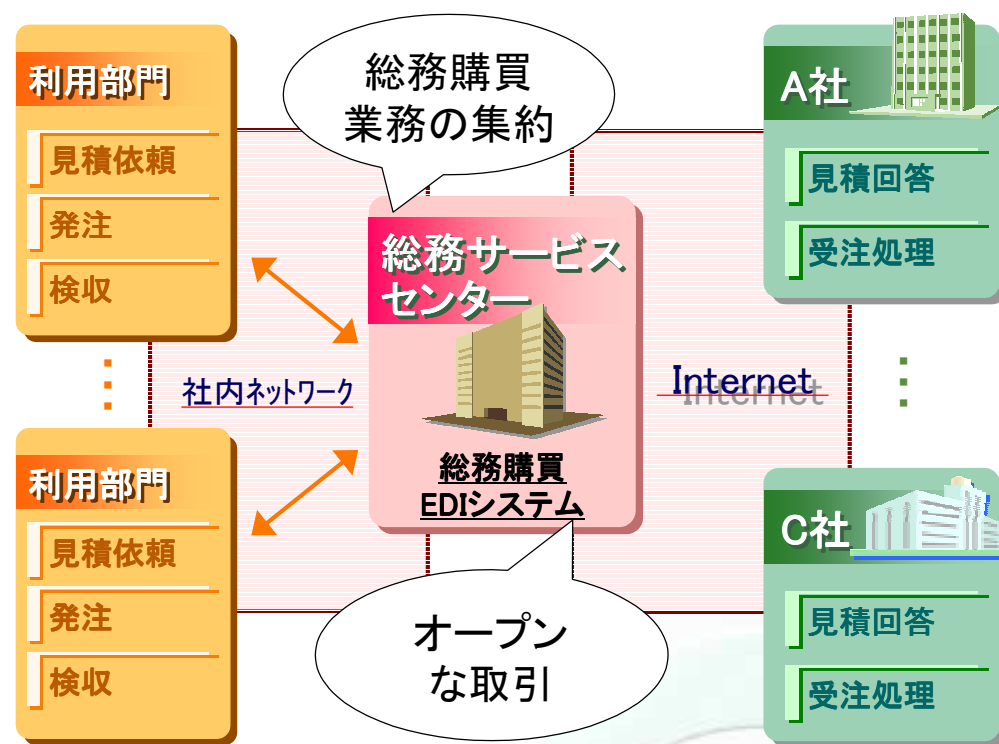
## ■ 総務購買EDIシステム導入前



## ■ 現状の問題点

- 各地区での購買業務処理  
同様の処理を各地区で重複して業務処理をしている  
総務部門毎の担当者を配置 → **【110名】**  
購買業務のボリュームメリットがない。
- 購入手続き  
総務部門からの取引先へ見積依頼/注文書等を紙で処理
- 調達リードタイムが長い  
各地区総務部門からの人を介した購入手続きを行うため、利用部門が購入依頼をしてから、実際に発注されるまでに時間がかかる。 → **【7日】**

## ■ 総務購買EDIシステム導入後

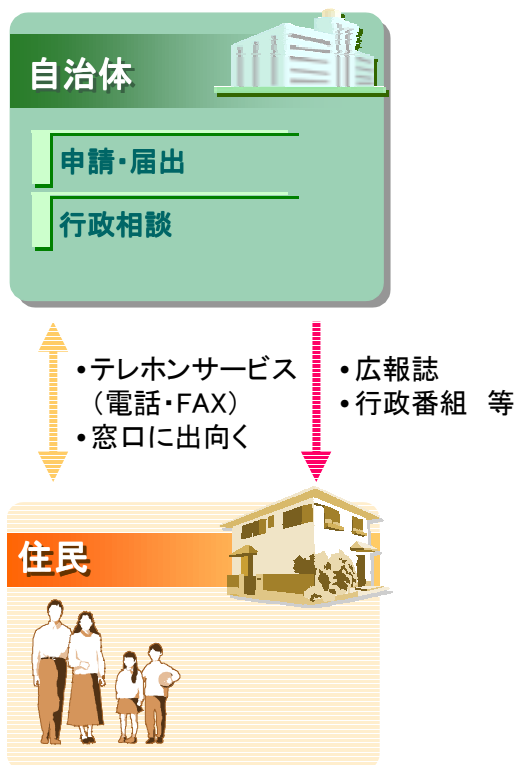


## ■ 効果

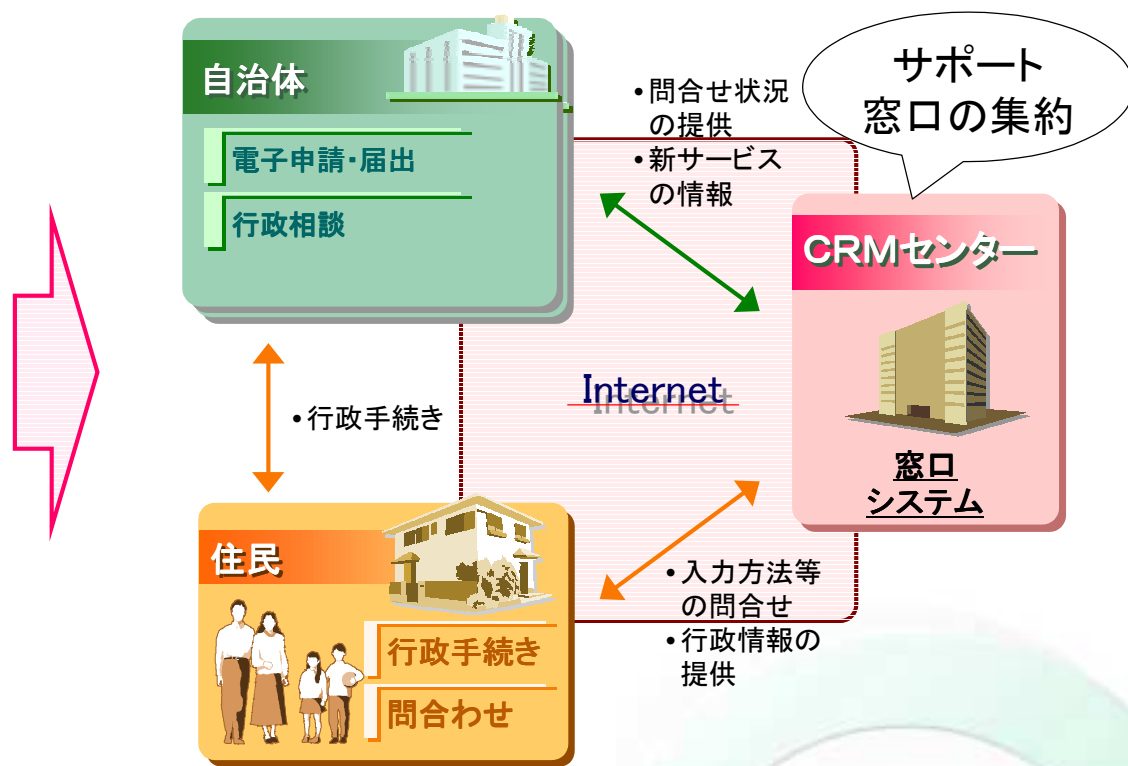
- 総務購買業務の効率化  
総務購買業務を1ヶ所に集約し効率化  
• 購買業務工数 → **【3割削減】**  
• 要員のパワーシフト → **【22名】**
- ペーパーレス  
利用部門から取引先までの購買業務プロセスを電子化  
• 見積依頼書/注文書等 → **【100万枚/年の削減】**
- 調達リードタイムの短縮  
購入依頼から発注まで → **【2日】**
- コスト削減  
通信費/郵便料 → **【250万/年の削減】**

# 5-9. 自治体でのCRM(Citizen Relationship Management)システム

## ■ 自治体CRMシステム導入前



## ■ 自治体CRMシステム導入後



## ■ 現状の問題点

### •行政への問合せ

メール、電話・FAXなどのテレホンサービスもあるが、窓口に出向く問合せをしなければならない【1人の職員での対応件数には限界がある。】

専門的な業務に関連する問合せについては、担当部署に廻して対応するため、住民は同じ問合せを何度もしなければならない

### •行政情報の入手

住民からは、広報誌・行政番組や、住民からの問合せ等で情報を入手しなければならない【行政サービスの享受対象者でもサービスがある事を知らない】

### •行政機関での住民情報の把握

住民からの問合せ内容などの記録をすべてとるのは難しいので、問合せ内容からの住民情報(ニーズ等)の把握が難しい

## ■ 効果

### • 行政窓口業務の効率化

コールセンター業務を1ヶ所に集約し効率化  
件数の多い問い合わせについて自動応答システムで回答  
Internet、電話、FAXなど複数のアクセス手段でのサポート窓口を提供  
【専任の窓口対応要員による住民サポート実施】

### • 住民へのサービス向上

電子自治体実現時の入力方法等の行政サポートの実施  
住民情報から、住民が享受できる行政サービスを住民に案内  
【行政サービスの享受対象者へのサービス機会の通知】

### • 行政機関での住民情報の把握

住民からの問合せ内容等から住民情報(ニーズ等)の把握  
CRMセンターを活用したパブリックコメント等の収集や行政評価

# 6. 電子行政実現に向けての取組み

## 1. 電子行政実現にむけたビジョンの確立

- 地域特性などを考慮した、電子行政実現後の市民生活の姿、行政の姿など具体的ビジョンの確立

## 2. 首長のリーダーシップ

- 首長自らが先頭に立ち、ビジョンの浸透とビジョン実現にむけてのアクションプランの策定や予算化など、具体的施策の推進

## 3. 推進体制の確立

- 情報の重要性を認識し、戦略的に取組むための責任者の位置付けと組織の明確化  
→ 上位幹部クラスのIT推進マネージャー（民間におけるCIOのポジション）を中心とした推進体制の確立

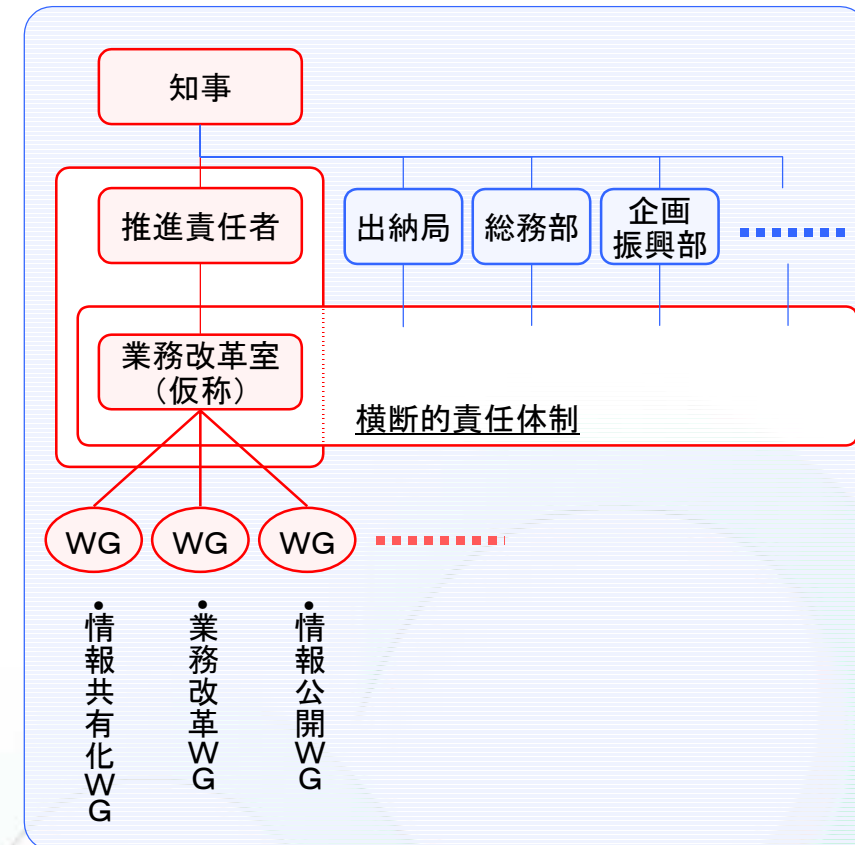
※CIO: Chief Information Officer

## 4. 人材の育成

- IT化に対応した人材の育成
- 政策立案・経営などの新しい役割を担う人材の育成
- 電子行政の実現に伴う、新しいサービスへの人材シフトの仕組み（効率化による介護、福祉などの新しいサービスに向けた教育の仕組みと人員再配置）

## 5. 様々な課題解決への取組み

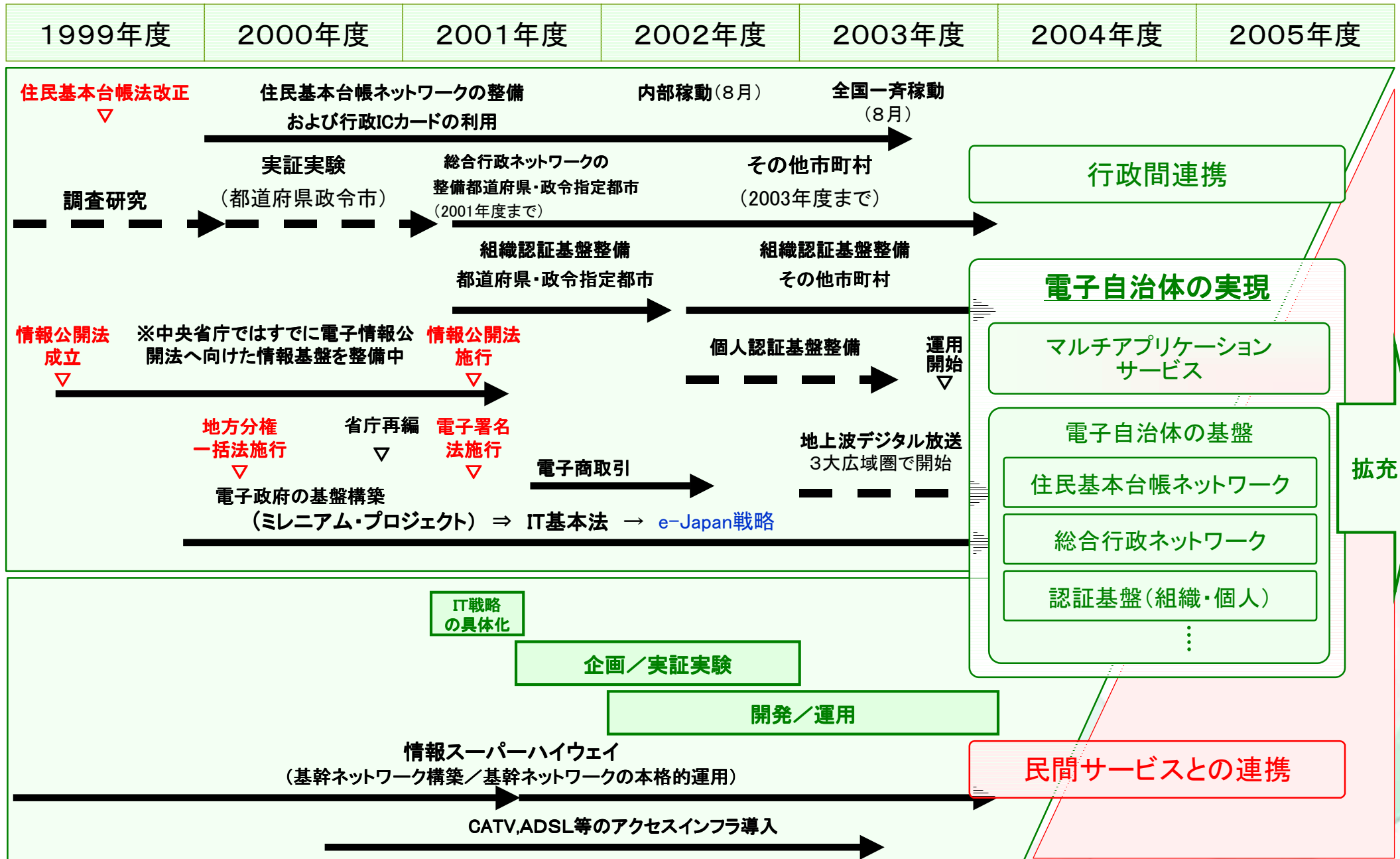
- 守秘義務／個人プライバシー／著作権／デジタルデバインド／公共インフラの制約／セキュリティなど、様々な課題の解決

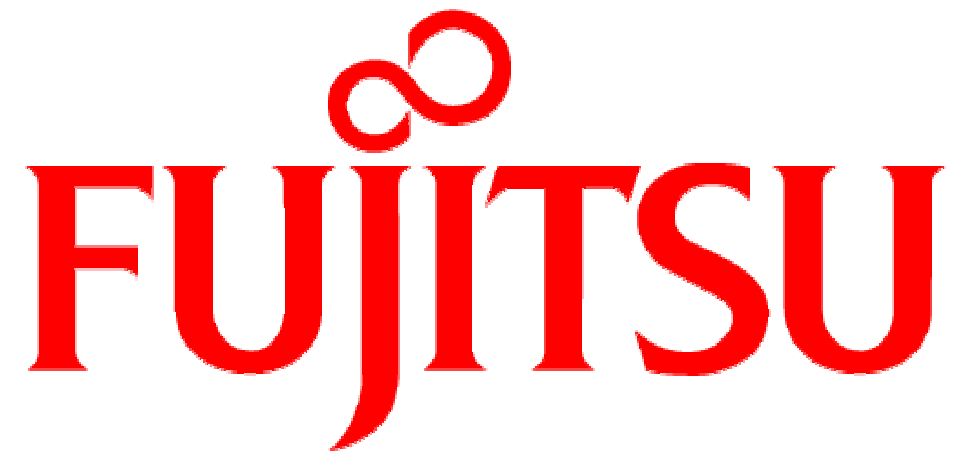


電子行政の推進体制(例)



# 7. 電子行政に向けての実現ステップ





**FUJITSU**

**THE POSSIBILITIES ARE INFINITE**