

行政キオスク端末のサービス拡大のためのロードマップ

平成 23 年 8 月 3 日
高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部決定

1. 行政サービスへのアクセシビリティ向上とフロントオフィス改革の重要性

行政サービスへのアクセスについては、日常的にアクセスする機会の多いコンビニエンスストアや郵便局等において、休日や夜間でも簡便に証明書交付等の行政サービスを利用したいという住民のニーズは高い¹。一方、地方公共団体においては、少子高齢化等に伴う引越、出産、就業等ライフイベントの減少、バックオフィス連携の進展（例：パスポート申請時の住民票の写しの添付不要化）等を背景として証明書発行件数が減少しており、それに伴い手数料収入の減少等が生じている。

今後、証明書発行業務等の行政サービスについては、住民のニーズに応じたきめ細かいサービスによる一層の利便性の向上を図るとともに、行政における業務効率化、省力化等を徹底していくことが求められる。さらに、デジタル・デバイドの解消を目的とした行政情報へのアクセス公平性の確保、行政事務の電子化による行政サービスの質的向上等もフロントオフィス（行政窓口）において実現すべき重要な取組となる。

「新たな情報通信技術戦略」（平成 22 年 5 月高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部決定）においては、「2020 年までに国民が、自宅やオフィス等の行政窓口以外の場所において、国民生活に密接に関係する主要な申請手続や証明書入手を、必要に応じ、週 7 日 24 時間、ワンストップで行えるようにする。この一環として、2013 年までに、コンビニエンスストア、行政機関、郵便局等に設置された行政キオスク端末²を通して、国民の 50%以上が、サービスを利用することを可能とする」という目標が示されている。

今後、電子行政を推進していくにあたっては、バックオフィス連携の推進等

¹ 「行政キオスク端末に対する国民のニーズ調査」（情報通信技術（IT）担当室）

² 行政キオスク端末とは、住民が各種証明書（例：住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍謄抄本）の交付、各種申請手続等の行政サービス等を利用するために、行政機関や民間事業者店舗等に設置される情報端末設備のことである。

〔具体例〕 ー平成22年2月より一部のコンビニエンスストアチェーンの店舗で行われている証明書交付サービス（以下「コンビニ交付」という。）で利用されるキオスク端末

ー地方公共団体が行政窓口や公民館等に設置する証明書自動交付機

ー地方公共団体が鉄道駅や観光名所等に設置する行政情報案内板（デジタルサイネージ等）

バックオフィス改革と一体的に、行政キオスク端末等を有効に活用すること等により、「新たな情報通信技術戦略」で示された目標を達成すべく、住民と行政が直接接するフロントオフィスの改革を進めていくことが重要である。

2. フロントオフィス改革の方向性

「社会保障・税に関わる番号制度」（以下「番号制度」という。）及び国民ID制度の導入を契機に、行政機関間等のバックオフィス連携が広範に進展することが予想されるが、それに併せて、各種添付書類の削減を徹底していくことは極めて重要である。他方、番号制度及び国民ID制度導入後、各種ユースケースは順次実現することが予想されるとともに、添付書類削減にあたっては業務プロセス改革の推進や現行法令等で証明書の提出を求めている制度等の見直し等が不可欠であり、そのためには相当の期間が必要となることも事実である。社会生活や経済活動において本人や居住関係、戸籍等を公に証明する証明書発行サービスは、地方公共団体の重要な行政事務として引き続き提供されるものと考えられる。³

したがって、添付書類の削減を徹底していくプロセスにおいても、住民の利便性の向上と行政事務の効率化の観点から、行政キオスク端末等を活用したフロントオフィス改革を進めていくことは、電子行政を推進するにあたっての重要な政策課題となる。

フロントオフィス改革の方向性としては、当面は各種証明書の交付等の利用頻度の高い行政サービスについて行政キオスク端末等を有効に活用して便利で効率的に提供することを目指し、番号制度及び国民ID制度の導入後は、証明書の交付サービスと併せて、マイ・ポータル⁴等へアクセスするチャンネルのひとつとして行政キオスク端末等を活用することが考えられる。

なお、韓国やシンガポールなどの電子行政の先進国においても、行政キオスク端末をフロントオフィス改革の重要なツールとして活用している事例がある。⁵

³ 主な証明書の発行枚数（[]は調査対象年度）

「住民票の写し」 6,386万枚[平成22年度]（広域交付証明書を含む。総務省調べ）

「印鑑登録証明書」 6,490万枚[平成11年度]（自治省実施の印鑑登録証明事務に関する調査結果より）

「戸籍謄抄本」 3,212万枚[平成20年度]（無料請求を除く有料請求総件数。戸籍統計表より）

⁴ 「社会保障・税番号大綱」（平成23年6月30日政府・与党社会保障改革検討本部決定）においては、「情報保有機関が保有する自己の「番号」に係る個人情報等を確認できるように、かかる情報を、個人一人ひとりに合わせて表示することができるマイ・ポータルを設けることとする」及び「個人がマイ・ポータルを通じて、①自己の「番号」に係る個人情報についてのアクセス記録の確認、②情報保有機関が保有する自己の「番号」に係る個人情報の確認、③電子申請、④行政機関等からのお知らせの確認を行うことができることとする」としている。

⁵ 「行政キオスク端末に関する諸外国の事例調査」（情報通信技術（IT）担当室）

3. 行政キオスク端末等のサービス拡大のための具体的な施策

(1) 行政キオスク端末のサービス拡大に関する施策

行政キオスク端末のサービス拡大を検討するにあたっては、民間事業者等の有する既存のインフラ、サービス等と連携することなどにより、利用者ニーズの高いサービスを利便性の高い方法で低コストかつ効率的に提供するという視点が重要となる。

そのような観点から、① 行政キオスク端末の「導入自治体の拡大」、② 行政キオスク端末の「設置場所の拡大」、③ 行政キオスク端末の「サービスメニューの拡大」のための具体的方策を以下に示す。

① 導入自治体の拡大

ア 現状の課題と成果目標

現在、コンビニ交付や証明書自動交付機等によるサービスの導入自治体は一部にとどまっております⁶、行政キオスク端末を通じてサービスを利用できる住民は限られている。

このため、2013年までに行政キオスク端末を通じて国民の50%以上がサービスを利用することを可能とするという「新たな情報通信技術戦略」に示されている目標の達成を目指し、導入自治体の拡大を図る。

イ 具体的方策

地方公共団体が行政キオスク端末を導入するにあたっては、行政キオスク端末の導入コストが大きな課題となっていることから、コンビニエンスストアに既に設置されているキオスク端末の活用を進めるとともに、地方公共団体で整備が必要なシステムのパッケージ化など、地方公共団体のコスト削減策について検討する。

② 設置場所の拡大

ア 現状の課題と成果目標

現在、行政キオスク端末については、住民の利便性の高い場所に十分に設置されておらず、コンビニ交付についても、平成23年3月時点で一部のコンビニエンスストア事業者の店舗でしか利用ができない。

このため、住民が身近な場所で行政サービスを利用することが可能

⁶ コンビニ交付は41団体（平成23年4月1日時点）、証明書自動交付機は299団体（平成22年10月時点）が導入している。

となるよう、コンビニ交付に参加するコンビニエンスストア事業者等の拡大を含め、行政キオスク端末の設置場所の拡大を図る。

イ 具体的方策

民間事業者等と連携し、住民にとって利便性の高い設置場所について検討する。

また、民間事業者等が、コンビニ交付への参加等により行政キオスク端末を設置するにあたっては、その導入コストが大きな課題となっていることから、民間事業者側で整備すべきシステムの共同利用など、民間事業者の導入コストを削減するための方策を検討する。

③ サービスメニューの拡大

ア 現状の課題と成果目標

現在、行政キオスク端末で利用できるサービスメニューは、住民票の写し等の一部の証明書の取得等に限定されている。

このため、国民の利便性や満足度を向上させるべく、行政キオスク端末を通じて取得できる証明書の種類の拡充等のサービスメニューの拡大を図る。

イ 具体的方策

行政キオスク端末で取得できる証明書の種類を、戸籍謄抄本や税関係証明書等まで拡充することについて、制度的・技術的な課題の解決に向け検討する。

また、住民ニーズが高く費用対効果の見込めるサービスメニュー（例：文化／スポーツ施設予約サービス）について検討する。

(2) 行政サービスへのアクセス手段の多様化に関する施策

近年、携帯電話等のモバイル機器やデジタルテレビが急速に普及している一方で、電子行政サービス等へのアクセス手段は主としてパソコンに限られている。少子高齢化社会を迎え、高齢者や独居老人等の情報弱者が増加していく傾向にある中、そうした情報弱者のアクセシビリティの向上に関する取組の一層の進展が求められる。

そのため、ニーズや費用対効果を踏まえた上で、急速に普及しているモバイル機器や一般家庭にあるデジタルテレビ等を行政サービスへのアクセス手段として活用する実証実験等を2011年度に実施し、そのフィージビリティや課題等を検証する。

(3) オンラインサービスの拡大に関する施策

自宅、オフィス等にあるパソコンとプリンタを利用して各種証明書を発行する等のオンラインサービスの拡大を検討することについて、「新たな情報通信技術戦略 工程表」において 2011 年度以降の取組として掲げられている。⁷

今後、利用者のコスト負担を抑えつつ、証明書の偽造や改ざん防止等適切なセキュリティ対策を確保した上での自宅等における証明書取得の可否を含めオンラインサービスの利用拡大に関する方策について検討する。

4. 行政キオスク端末のサービス拡大のためのロードマップ

(1) ロードマップの考え方

前項で示した行政キオスク端末のサービス拡大や行政サービスへのアクセス手段の多様化等に関する具体的な施策について、関係府省による 2011 年度以降の具体的取組をロードマップとして整理する。

(2) ロードマップ（工程表）

別紙「行政キオスク端末のサービス拡大のためのロードマップ（工程表）」を参照

(3) 「新たな情報通信技術戦略 工程表」へのロードマップの反映等

本ロードマップで示した具体的取組については、企画委員会が中心となり、必要に応じて、「新たな情報通信技術戦略 工程表」における「行政サービスへのアクセス向上」に反映する。

また、電子行政に関する調査を行うタスクフォースにおいては、本ロードマップに基づく各施策の進捗状況や課題等について、関係府省から適宜説明を求めることとする。

さらに、内閣官房、関係府省においては、住民や地方公共団体等に対する周知・広報に努めることとする。

⁷ 「行政キオスク端末に対する国民のニーズ調査」（情報通信技術（IT）担当室）によると、自宅等における証明書取得について、利用にあたっての費用（例：周辺機器等の初期整備費用）の負担が少なければ一定のニーズがあるものの、情報漏えいの恐れやなりすまし等セキュリティ面についての不安も相当程度ある。

行政キオスク端末のサービス拡大のためのロードマップ（工程表）

