

電子行政サービスのさらなる利活用向上に向けて

～中小企業を中心とした従業員関連行政手続きの分析～

平成 20 年 3 月



次世代電子商取引推進協議会

はじめに	1
1章 利便性向上のための理想（T o B e）モデル.....	4
2章 従業員関連手続きの現状.....	6
2. 1 先行モデルへの調査.....	6
2. 1. 1 地域情報プラットフォーム（PF）	6
2. 1. 2 地方税ポータルシステム（eLTAX）	12
2. 2 中小企業における I T 化および電子申請手続きの現状.....	17
2. 2. 1 事例紹介（コンサルタントからみた現状）	17
2. 2. 2 ヒアリング結果.....	20
2. 2. 3 社会保険労務士による電子申請手続きの現状.....	25
2. 2. 4 （参考）SaaS ポータルの状況	29
3章 モデル分析	32
3. 1 本調査の目的.....	32
3. 2 本調査の対象.....	32
3. 3 分析方法	33
3. 4 分析結果	33
4章 官民連携の課題と考察.....	42
4. 1 現状の整理.....	42
4. 2 従業員 20 人未満の事業所における課題.....	43
4. 3 従業員 20 人以上の事業所における課題.....	44
5章 海外における電子サービス・ベストプラクティス.....	46
5. 1 エストニアの新たなサービス「電子医療」について.....	46
5. 2 欧州のオンライン公共サービスの充実度.....	47
6章 添付資料 および 参考資料.....	51
6. 1 有識者講演資料.....	51
6. 1. 1 地域情報プラットフォームと地域 I C T 社会.....	53
6. 1. 2 地域税ポータルシステム eLTAX(エルタックス)の普及・拡大に向けて	63
6. 1. 3 中小企業の電子手続きの現状.....	70
6. 1. 4 中小企業の I T 化の現況と課題.....	76
6. 1. 5 社会保険労務士の業務受託における電子申請現状と問題点について ...	79
6. 1. 6 M I J S の目指す SaaS ポータルサイトと製品連携規格.....	82
6. 2 エストニアの新たなサービス「電子医療」について.....	90
6. 2. 1 電子保険プロジェクトの内容ともたらす変化.....	91
6. 2. 2 電子保険プロジェクトの効果.....	92
6. 2. 3 プロジェクトの費用と賃金.....	94
6. 2. 4 プロジェクト実施計画.....	95
6. 3 EU 諸国オンライン公共サービス評価資料	96

はじめに

「IT新改革戦略」において2010年度までに電子申請の利用率を50%まで高めることが求められている。その実現のためには、申請者のニーズに応えた仕組みの構築が必須であることは論を待たない。ECOM電子政府・ビジネス連携WGでは、過去6年間の活動を通じ、一貫して利用者に視点を据えて活動を行い、申請者のニーズの把握に努めてきた。同時に、電子申請のパワーユーザでもある企業手続きにも注目し、行政関連業務の効率化に寄与する仕組み作りを検討し提言してきた。

平成18年度活動は、企業における従業員関連手続きについて「入社」「結婚」「出産・育児」「転勤」「死亡」「傷病」「退職」「再雇用」「定期・随時」のライフイベント毎の現状分析の結果より、いくつかの課題の考察と負担軽減の検討を行い、企業で実施されている行政関連手続きのワンストップ化による負荷軽減策の提言を実施した。

企業の負担が大きい割に電子申請の利用が伸びていない理由は、企業の手続プロセスと行政側の電子申請手続きプロセスの不一致によるものが大きいと分析した。こうした状況を開拓するためには、両者のシステムをシームレスに連携させるための最適化案が必要になることを提言した。

平成19年度はこれまでの成果を踏まえて、利用者の立場から、電子政府・電子自治体の利活用に向けた課題抽出および分析と提言を行う。

(1) 企業における行政関連手続き負荷軽減策の実現に向けての行動計画(案)を作成。

平成18年度のWG活動で取り上げた企業で実施されている行政関連手続きのワンストップ化による各利用者に対する負荷軽減策提言を受けて以下の実現シナリオの策定を行った。

- ・ 行政サービス対象（国民、企業）に関する行政機関との相互の情報共有の検討
- ・ 行政サービスに関するコーディネート機能、あるいはハブ機能の提供の検討
上記2点の実現に向けての自治体関係団体、企業団体、士業団体等からWGのメンバーとして活躍していただき、検討及び策定を行った。

(2) 電子申請を普及するためのあり方に関する検討。

- ・ 海外での電子申請事例の調査し事例分析を通じて、わが国の電子申請の普及の糸口とする。

平成20年3月

次世代電子商取引推進協議会

電子政府・ビジネス連携ワーキンググループ 委員名簿(敬称略)

リーダー	田中 雅人	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ
リーダー	松山 博美	富士通株式会社
委 員	島田 宏	富士通株式会社
"	鬼塚 正徳	富士電機情報サービス株式会社
	若林 克実	株式会社富士通総研
"	高都 勝己	東芝ソリューション株式会社
"	依田 透	日本電気株式会社
"	錦織 聰一	株式会社帝国データバンク
"	田附 千寿	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ
"	井原 真琴	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所
有識者	富山 節子	社会保険労務士・株式会社ブレインコンサルティングオフィス 総合事務所ブレイン
"	段下 正志	社会保険労務士・段下正志事務所
"	水上 研信	社団法人地方税電子化協議会
"	笹原 務	社団法人地方税電子化協議会
"	水元 勝久	社団法人中部産業連盟
"	吉本 明平	財団法人全国地域情報化推進協会
経済産業省	塚本 裕之	

<事務局>

内田 道久 次世代電子商取引推進協議会

1章 利便性向上のための理想（T o B e）モデル

企業における人事・労務に関する行政関連手続きの流れは、「電子政府・ビジネス連携に関する調査研究報告書（平成19年3月）」にて記載したとおりであり、内在する問題点を、概ね以下のような課題であった。

- ・企業側の業務フローに即した申請方式になっていないこと
- ・複数の電子署名が必要であること
- ・多くの添付書類が要求されていること
- ・行政からの通知文書の取得が煩雑であること

これら課題を克服するためには、利用者の視点から最適な業務フローを想定し、改善すべき課題を明確にする必要があった。その為、調査で散見された課題を分析するとともに、ヒアリングで指摘された問題点を含め、オンライン申請率の向上に向けた課題全体を整理報告した。

その上で企業の手続き負担を軽減させるための「退職手続き」「定年退職再雇用手続き」「税務関連手続き」の3つの手続きについて、問題点と対応すべき課題及び問題点から最適化案を下記の通りに整理した。

（1）問題点と対応すべき課題

問題点と対応すべき課題を下表のように整理した。

表 1-1-1 問題点と対応すべき課題

問題点	対応すべき課題
3-1 企業側の業務フローに即した申請方式になっていない	(1)企業のイベント単位の手続きガイダンスを提供する (2)企業等の情報システムとのシームレスな連携を確立
3-2 複数の電子署名が必要	(1)資格者を介する申請における電子署名の省略 (2)従業員から企業を経由する申請書類は、企業が承認することで企業の代表者の電子署名だけに留める
3-3 多くの添付書類が要求されている	(1)企業の保有する証憑書類をデータベース化し、行政との情報の共有化を可能とする (2)従業員が企業経由で行う手続きは企業が審査責任を持つことで行政への提出を省略する (3)行政間で情報を共有することで確認可能な書類は、本人の同意の上で極力行政間情報連携を行って省略する
3-4 行政からの通知文書の取得が煩雑	(1)申請ログファイルなどの参照可能なファイルによって申請者側で容易に各種ログインコードの管理を可能にする仕組みを導入する
3-5 対応する様式にあわせた申請書出力形式が求められる	(1)申請ごとに書式が異なる弊害を取り除き、フォーマット等申請方式の統一を図る (2)オンライン申請における様式の取り扱いについて、法令等で国と地方で統一を図る
3-6 オンライン申請の必要性が希薄である	(1)申請者側ニーズの把握と確認 (2)企業システムと申請システムのシームレスな連携 (3)オンラインによる完結型の申請の仕組みの構築
3-7 オンライン申請の実装レベルの仕様が公開されていない	(1)オンライン申請の実装レベルの仕様の公開 (2)接続テスト可能な環境の準備 (3)メンテナンス情報のタイムリーな提供
3-8 組織内の職務権限に応じた署名・認証の仕組みの導入	(1)電子署名法の組織実態に合わせた再検討

(2) 問題点から最適化案

最適化案実現可能性のレベル毎に問題点を下記の通りに整理した。

表 1-1-2 課題と最適化案の要約

レベル	最適化要件	問題点	前提条件
行政の仕組みを変更せず民間で対応可能なレベル	社内情報システムと既存電子申請の連携	3-1 3-4 3-7	<ul style="list-style-type: none"> - 社内総務ポータルの整備 - 電子申請仕様の公開
	法定様式の電子化	3-4 3-5	
現制度の範囲で行政側の仕組みの一部変更を伴うレベル	事業主または有資格代理人による代表署名	3-2 3-8	<ul style="list-style-type: none"> - 事業主の義務と責任の拡大 - コーディネート機能の確立
	事業主の証憑書類確認・保存義務	3-3 3-4	
現制度の改革を伴うレベル	行政機関相互の申請者情報の共有	3-2 3-3 3-6	<ul style="list-style-type: none"> - 行政機構・制度改革 - 関係法規の改正

今年度は、上記の結果を受けて

行政の仕組みを変更せず民間で対応可能なレベルとして地域情報プラットフォーム標準仕様書を作成している財団法人全国地域情報化推進協会との連携して検討を行った。

現制度の範囲で行政側の仕組みの一部変更を伴うレベル及び現制度の改革を伴うレベルについては、社会保険労務士と社団法人地方税電子化協議会の有識者からのアドバイスを基に最適化案を検討した。

また、利用者の立場から日本商工会議所からの企業紹介と社団法人中部産業連盟からのアドバイスを受け理想モデルの作成を行った。

2章 従業員関連手続きの現状

企業の従業員手続きの現状を把握するため、利用企業から現状報告のみでなく 企業の手続きを支援している立場の士業・コンサルタント および すでに、先行してシステムを提供している団体 また、SaaS の利用と今後について講演していただき 現状の把握と分析をおこない ToBe モデルの検討の基礎とした。

2. 1 先行モデルへの調査

電子政府・ビジネス連携 WG は、昨年の活動で「行政関連手続きの負担軽減の最適化に向けた提言」を策定した。これに対する具体的な取り組みを、幾つかの先行モデルに見ることができる。以下、先行モデルの調査内容を報告する。

2. 1. 1 地域情報プラットフォーム (PF)

(1) 概要

e-Japan 戦略に基づき、多くの自治体において行政事務の効率化を目的に「電子自治体」を目指す動きがあるが、実態は従来の手続きをそのままシステム化し、住民の利便性に対する配慮を欠いたケースが多く、現時点では「電子自治体」が順調に推進されているとは言いがたい。この状況を開拓するために、IT 戦略本部の重点計画-2007 には「情報システムの連携基盤の整備」が明記され、2008 年には地域情報 PF の仕様策定と標準化を図り、2010 年までに地方公共団体において、この標準化を用いた連携可能なアプリケーションの展開を推進するとされている。

地域情報 PF は、従来の縦割り的システムを改善し、各業務システムの容易な連携や情報の共有化を行なうことを目的にして、SOA^{*1}の考え方に基づき、行政の手続きに関する業務アプリケーション機能、データ連携技術の仕様を標準化したもので、財団法人全国地域情報化推進協会 (APPLIC) が作業を進めている。このプラットフォームを利用することで、他の自治体や民間企業と連携した高付加価値のサービスを提供することを目指している。

SOA^{*1} : Service Oriented Architecture の略 大規模なシステムを「サービス」の集まりとして構築する設計手法

地域情報プラットフォームのイメージ

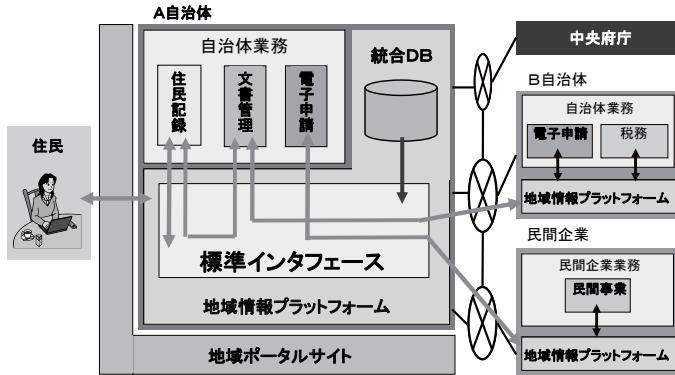


図 2-1-1 地域情報プラットフォーム

引用：(財) 全国地域情報化推進協議会 地域情報プラットフォーム標準仕様書

(2) 財団法人全国地域情報化推進協会 (APPLIC)

APPLIC は、2006 年 5 月 15 日に、わが国の情報化に関するテーマごとの協議会を統合して発足した。官民一体となって地域情報化施策の推進を図り、多彩な I C T 利活用によるサービスを享受できる地域社会の実現を目指している。自治体と民間企業によるオープンな共同作業や、国の施策との有機的な連携を事業の特徴とし、2007 年度は技術専門委員会で「地域情報 P F の構築推進」に取り組み、他に公共アプリケーションの整備や、地域情報化の普及促進、ブロードバンドネットワークや公共ネットワークの整備促進を行なっている。

(3) 地域情報 P F の標準仕様

APPLIC の技術専門委員会では地域情報 P F の標準仕様を下図のように整理して検討し、その検討結果を「標準仕様書」として、順次一般に公開している。

仕様	業務モデル標準	サービス協調技術標準
	●自治体業務アプリケーション ユニット標準仕様	●アーキテクチャ標準仕様 ●プラットフォーム通信標準仕様 ●(相互接続仕様)
ガイドライン	仕様に準拠したサービス基盤、および業務アプリケーションを導入する際に必要な事項をとりまとめたもの ●(地域情報プラットフォームガイドライン)	※括弧内は平成19年度末に発表予定
	●地域情報プラットフォーム基本説明書 ●地域情報プラットフォーム標準仕様運用規則	

※括弧内は平成19年度末に発表予定

図 2-1-2 標準仕様

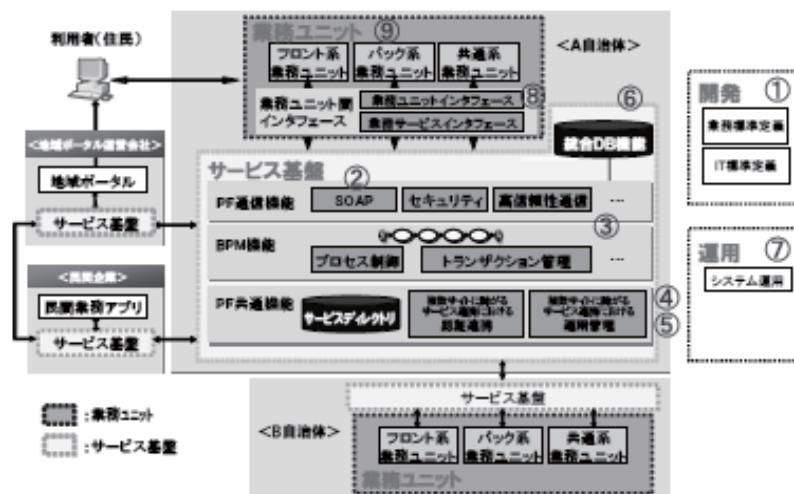
引用：(財) 全国地域情報化推進協議会 地域情報プラットフォーム標準仕様書

(ア) アーキテクチャ標準仕様

アーキテクチャ標準仕様は、地域情報PFの全体を、「業務ユニット」、「サービス基盤」、「開発」、「運用」から構成されるものと規定し、その構成要素の機能についての基本要件や、用語の定義を示している。このアーキテクチャの技術標準の採用は以下を方針としている。

- 1) 標準化団体にて標準化が確定しているまたは検討中の仕様
- 2) ライセンスフリーの考え方を基本とした仕様
- 3) 自治体及び地域情報化で実現性が高い仕様
- 4) 標準仕様や相互接続ガイドラインで、相互接続の仕様が存在する仕様

地域情報プラットフォーム(PF)の定義 -アーキテクチャ-



分類	要素を構成する機能	基本要件
業務ユニット		⑧自治体業務アプリケーションユニット標準仕様で規定された業務ユニット間インタフェースに準拠すること ⑨自治体業務アプリケーションユニット標準仕様で規定された業務ユニットに準拠すること
開発		①ワンストップサービスを実現するために必要となる各種記述（ビジネスプロセス定義等）ができること
サービス基盤	PF 通信機能	②業務ユニット間のデータ交換及び、自治体内、自治体間、民間企業の業務サービスを連携できるようにする
	BPM 機能 (ビジネスプロセス管理機能)	③各種記述で定義された業務サービスのプロセス連携（順次実行）ができること
	PF 共通機能	異なるサイトに跨った業務サービスを連携する際に必要となる共通的な機能であり、以下の機能を提供できること ④業務サービス連携において、誤動作や情報流出をしない ⑤業務サービス連携において、ビジネスプロセス、サービス、リソース全体の状態を監視できる など
	統合 DB 機能	⑥業務ユニット同士がデータ交換（情報を共有または連携）できるための機能を有すること その実装方式は規定しないが、統合 DB が提供するインターフェースは業務標準が規定する業務ユニットのインターフェースの形式になっていなければならない ⑧自治体業務アプリケーションユニット仕様に準拠したインターフェースとすること
運用		⑦地域情報プラットフォーム導入時の運用設計～実施を行うこと。（標準化対象外） 例）・業務運用方式に依存したリカバリ、リストート方式 ・プラットフォーム導入時の段階的移行方式

図 2-1-3 アーキテクチャ

引用：(財) 全国地域情報化推進協議会 地域情報プラットフォーム標準仕様書

(イ) プラットフォーム通信標準仕様

プラットフォーム通信標準仕様は、サービスを提供するコンピュータとサービスを使用するコンピュータ間の通信の取り決めを定めたもので、通信プロトコル、通信セキュリティ、サービス通信、高信頼性通信などの項目を規定している。また、通信に使用するXML定義仕様に関しても定めている。

(ウ) 自治体業務アプリケーションユニット標準仕様

自治体業務の中で、ワンストップサービス連携や業務ユニットの差し替えが容易なもの、住民の利便性向上や職員の業務効率化などの改善効果が大きいものを対象に表 2-1-1 のような業務ユニットを定めている。標準化の範囲は業務ユニット間の連携データ項目と連携インターフェイス仕様で、自治体の EA 事業^{*2}の分析手法や成果物を利活用して検討が進められている。

表 2-1-1 業務ユニット

業務ユニット番号	業務ユニット名	概要
1	住民基本台帳	住民の転入・転出・転居・出生・死亡等の異動、照会や証明書の発行・通知書の出力等を行う。
2	印鑑登録	印鑑の登録・廃止・印鑑証明の発行等を行う。
3	外国人登録	外国人登録の増・減処理、登録証の発行、登録証調査依頼等の処理を行う。
4	選挙人名簿管理	選挙人名簿の管理、入场券発行、不在者投票、住民投票の管理等を行う。検察審査会、農業・海区・漁業委員会選挙人名簿作成を行う。
5	固定資産税	固定資産税課税台帳(土地・家屋・償却資産)の評価・賦課・証明書発行・統計処理等を行う。
6	個人住民税	個人住民税の課税対象管理・資料の管理・賦課・統計処理等を行う。
7	法人住民税	法人台帳の管理・賦課台帳管理等を行う。
8	軽自動車税	車両台帳の管理・賦課・証明書発行等の処理を行う。
9	収滞納管理	個人住民税、法人住民税、固定資産税、軽自動車税及び国民健康保険税(料)の収納情報・滞納整理情報の管理、消込・滞納整理・過誤納の処理、統計出力等を行う。
10	国民健康保険	資格の管理・保険証の発行、所得資産の管理・保険税(料)の賦課、レセプトのチェック・管理、療養費等の給付、統計処理等を行う。
11	国民年金	国民年金資格の管理・付加・免除・給付の管理を行う。
12	障害者福祉	対象者の資格管理、進達処理、通知書発行、支払管理、統計処理等を行う。
13	後期高齢者医療(*1)	対象者の資格管理、保険料の賦課管理、収納管理、滞納管理を行う。
14	介護保険	介護保険被保険者の資格管理・介護保険料の賦課・介護保険料の収納管理・受給者の台帳管理を行う。
15	児童手当	対象者の資格管理、現況受付、支払管理、統計処理等を行う。
16	生活保護	生活相談受付、保護申請審査、支給管理、統計処理等を行う。
17	乳幼児医療(*1)	対象者の資格管理、現物給付や償還払いによる医療費支払および統計報告処理等を行う。
18	ひとり親医療(*1)	対象者の資格管理、現物給付や償還払いによる医療費支払および統計報告処理等を行う。
19	健康管理(*1)	成人検診・母子健診・予防接種情報の管理、保健指導、統計報告資料作成、データ分析の処理を行う。
20	就学	学年簿の出力、小学校・中学校の就学通知の発行等を行う。
21	戸籍	本籍人の出生・死亡・婚壇・離婚・養子縁組・養子離縁などの異動、照会、証明書発行、および通知書出力等を行う。また附票管理を行う。
30	住登外管理	住登外者・法人情報の管理を行う。
50	財務会計	予算編成・予算管理・歳入管理・歳出管理・歳計外現金・出納管理・決算管理等の処理を行う。
51	庶務事務	勤怠管理・各種手当申請・その他各種申請・照会／配布・福利厚生管理・年末調整管理・正規職員以外管理等の処理を行う。
52	人事給与	申請受付・計算・年末調整・支払・人事・福利厚生・研修等の処理を行う。
53	文書管理	公文書の収受・起案・承認／決裁・施行・保管・検索／照会・ファイル管理・情報公開等の処理を行なう。

(*1)本標準仕様V1.5にて追加。

EA事業^{*2}：Enterprise Architecture 事業の略 EAは組織全体を通じた業務・システムの最適化を図る設計手法である。EAに基づく自治体業務の刷新を図る事業

(4) 地域情報P Fが実現する地域ICTサービス

地域情報P F標準仕様を具体的に活用し、地域ICTサービスを提供する地域社会の実現する調査事業（インテリジェント総合サービス、新たな観光情報等提供サービス、子育てステージにおける地域ポータルサービス、住民の健康づくりサポートサービス、介護保険関与者情報連携サービス）が、全国5地域で個別に実施されている。

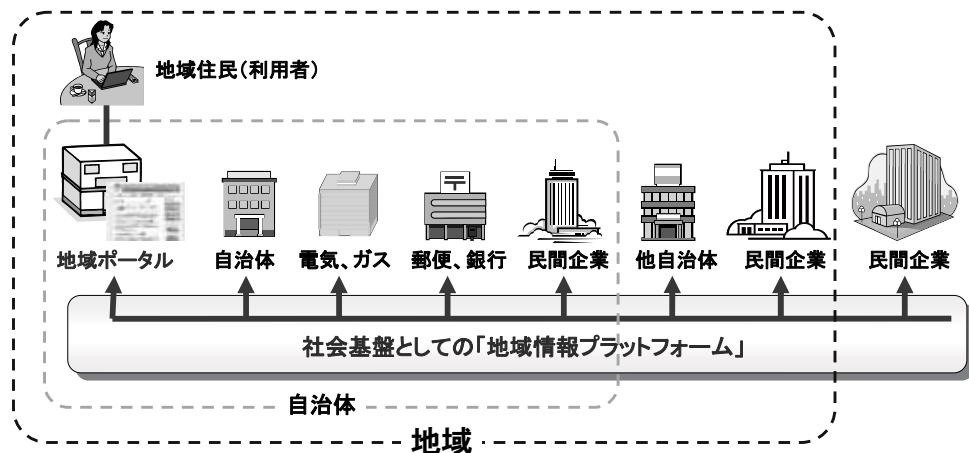


図 2-1-4 地域ICTサービス

2. 1. 2 地方税ポータルシステム（eLTAX）

地方税ポータルシステム『eLTAX』（エルタックス）とは、地方税における申告などの手続きを、インターネットを利用して電子的に行うシステムである。平成20年1月現在、47都道府県15政令指定都市3市で、eLTAXを運用している。

社団法人 地方税電子化協議会は、地方税にかかる電子化の推進と eLTAX の開発および安定的な運営を目的に、平成15年8月に47都道府県・13政令指定都市により、その前身の地方全電子化推進協議会（任意団体）として設立された。その後、事業の推進にあたり、

- 安定性と永続性をもった全国の市区町村への普及促進
- 組織と事業の安定性の確保と社会的信用の獲得

を目指し、地方公共団体の相互協力を基本理念として、平成18年4月より組織を社団法人に改め活動している。

全国の地方公共団体が共同でシステムを運営することにより、利用者が、

- ・ 一つの窓口から全国の地方公共団体に申告等の手続きを行うことができる。
- ・ 一つの利用者ID・暗証番号で利用することができる。また、どの地方公共団体へも同じ使い方で利用できる。
- ・ システム運営に係る経費をより安価に、また、より質の高いサービスを利用者に提供する。

ことを目指している。

対象税目は、法人都道府県税、法人事業税、法人市町村税、固定資産税（償却資産分）に加え、平成20年1月からは、個人住民税（給与支払報告書等）や事業所税が追加されている。

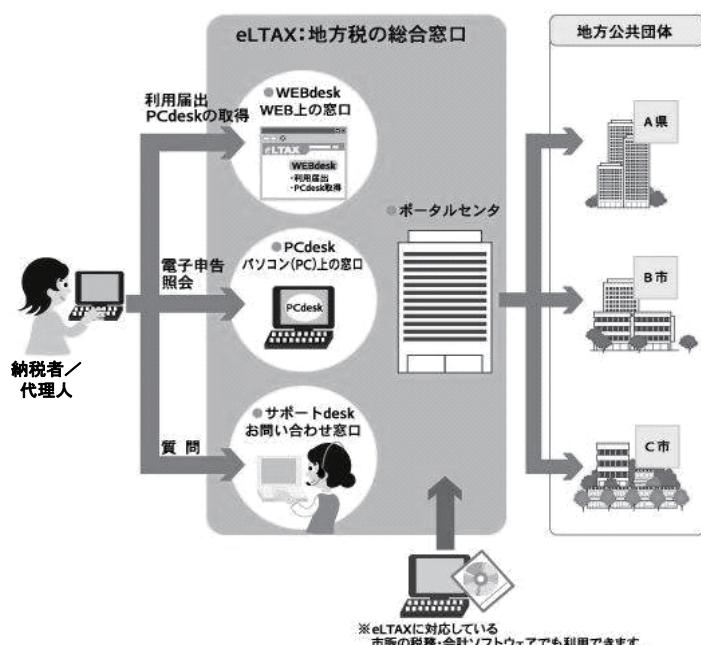


図 2-1-5 システム全体イメージ
(eLTAX ホームページ : <http://www.eltax.jp/> より)

eLTAXにより、利用者はソフトウェア（PCdesk）を用いて申告書などを作成することができる。利用にあたっては、まずeLTAXのホームページから利用届出を行い、利用者IDを取得することが必要である。利用者は、インターネットを介してデータをポータルセンタに送る。ポータルセンタではデータの受付が行われるとともに、電子署名の検証などが行われる。ポータルセンタからIP-VPN（専用線）を通じて、地方公共団体の審査システムでデータが受信され審査が行われる。データは、さらにネットワーク連携あるいは外部記憶媒体等を活用のうえ、基幹税務システムに渡すことも可能である。

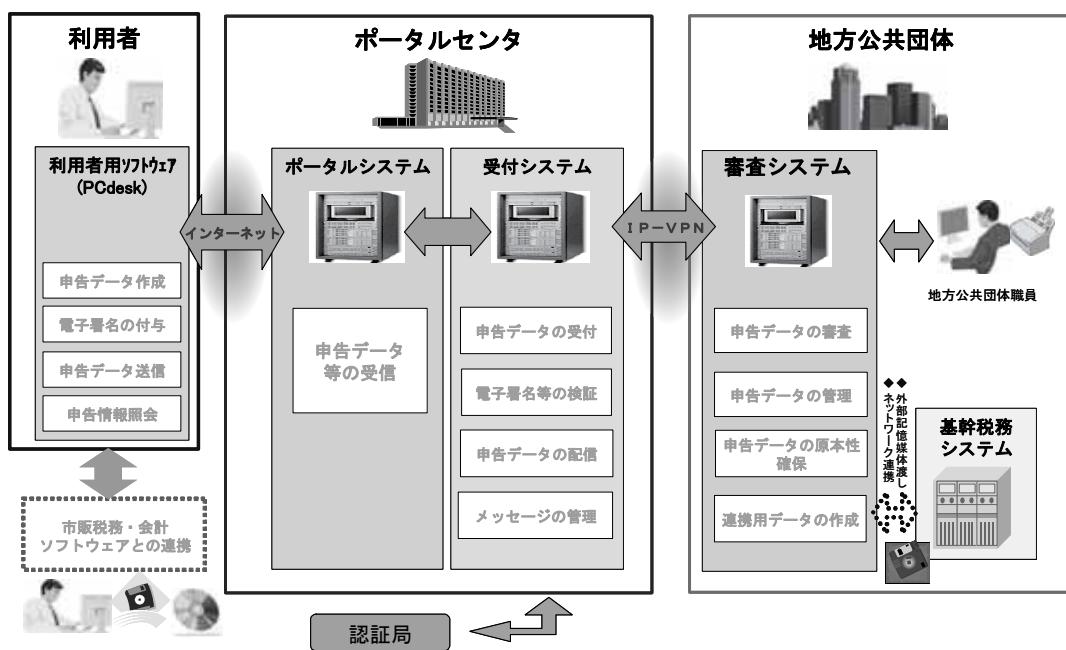


図 2-1-6 eLTAX の構成

利用者用ソフトウェア（PCdesk）は、申告書等の作成・送信のために利用者が使用するソフトウェアであり、地方税電子化協議会から無償配布する。また、eLTAXに対応した市販税務・会計ソフトウェアを利用することもできる。

(例) (平成 19 年 12 月 7 日現在)

- ・ 法人電子申告システム (ASP1000R) (株)TKC
- ・ JDL 電子申告システム (Ver. 6.10 以上) (株)日本デジタル研究所
- ・ ICS 電子申告システム (日本 ICS(株))
- ・ ACELINK 地方税電子申告 MJSLINK 地方税電子申告 (株)ミロク情報サービス)
- ・ PCA 法人税 (平成 17 年度版以降) (ピー・シー・エー(株))
- ・ InterKX 電子申告、電子申告応援 (セイコーエプソン(株))
- ・ 達人 Cube 電子申告 (地方税) ((株)NTTデータ)
- ・ e-PAP 電子申告システム ((株)エッサム)

ポータルセンタ（ポータルシステム／受付システム）は、電子申告の受付窓口である。申告書等の電子データはポータルセンタにて受け取り、各参加団体が受信する。

審査システムは地方公共団体に設置し、ポータルセンタで受け付けた申告データ等を受信して審査等を行うシステムである。申告データ等の審査機能や原本性の確保（履歴管理）だけでなく、利用者に対してメッセージの通知やプレ申告データを送信する機能、基幹システムへのデータ連携機能も備えている。

また現在、eLTAX の 2 次開発を進めている。前述のとおり平成 20 年 1 月より個人住民税（給与支払報告書等、特別徴収にかかるもの）および事業所税の申告手続きが電子申告できるようになった。加えて平成 20 年 3 月より、法人設立・設置届出書、異動届などの申告・届出手続きできるようになるとともに、電子納税のシステムもサービスが開始する。なお、現時点の利用可能団体は限られており、今後追加される予定である。

・申告手続の追加（平成 20 年 1 月 15 日）

-個人住民税（給与支払報告書等、特別徴収に係るもの）

-事業所税

・申請・届出手続（平成 20 年 3 月 24 日）

-法人設立・設置届出書、異動届等

・電子納税（おもに申告に係るもの）（平成 20 年 3 月 24 日）

-法人都道府県民税

-法人事業税

-法人市町村民税

-事業所税

-個人住民税（特別徴収に係るもの）

日本税理士会連合会は、eLTAX の全市町村での早期導入を要望している。また、eLTAX の利用者アンケート（平成 18 年 8～9 月）結果によると、電子申告経験のある回答者の 90% が「利用可能団体（市区町村）の拡大」を望んでおり、「給与支払報告書等の電子化」については、電子申告経験のある回答者の 61% にそのニーズがある。

表 2-1-2 利用者アンケート

	電子申告経験あり *回答者数852人	利用届出提出済 電子申告経験なし *回答者数137人	利用届出電子申告 ともに経験なし *回答者数838人	全体 *回答者数1832人
利用可能団体(市区町村)の拡大	90%	83%	55%	74%
電子署名を省略して利用を簡便にする	65%	66%	55%	60%
税額控除等の優遇措置の実施	63%	64%	51%	58%
給与支払報告書等の電子化	61%	56%	38%	50%
サービス時間の拡大	56%	55%	36%	46%
納税手続の電子化	57%	47%	33%	45%

eLTAX 利用者アンケート

集計期間：平成 18 年 8 月 14 日（月）～9 月 29 日（金）

実施方法：eLTAX ホームページ上にて実施

回答件数：1,832 件

質問：eLTAX に望むこと（利用経験別：複数回答可）

*アンケート結果より「全体」の割合が 40 %以上の回答を抽出し作表

現在、住民税担当部署の 1~3 月期の業務の中で「給与支払報告書」にかかる事務（データ入力支援、エラーチェック等）が最も大きなウェイトを占めている。したがって、給与支払報告書の電子化（平成 20 年 1 月～）により、市町村にとって、コストの大幅な削減が見込める。

eLTAX の導入にあたっては、各地方公共団体で審査システムの構築・運用が必要になる。市町村の eLTAX に対する意向（アンケート結果）をみると、「今後導入を検討する」「電子化の意義を感じる」という回答は多いが、実際には「全体の利用率が低ければあまり効果がない」「予算は出せない」といった理由からなかなか導入が進んでいない。しかし、市町村導入に向け、県市町村税務協議会や共同運営組織などを立ち上げて検討を進めている県もある。

市町村が、eLTAX についての理解を深め、導入を検討する機会として、17～18 年度に 46 都道府県 47 力所で「エルタックス全国市町村説明会」を開催し、各説明会終了後、各都道府県内全市町村を対象に意見照会アンケートを実施した。

質問：「eLTAX の導入予定について」

回答：「時期を定めて導入を検討」・「将来的には導入を検討」

表 2-1-3 導入予定について

合計	61. 6%	1828団体中1126団体
市	76. 1%	705市中536市
区	82. 6%	23区中19区
町	56. 9%	893町中508町村
村	51. 2%	207村中106村

市・町・村のどの区分でも半数以上の団体が、市のみでは3／4以上の団体が今後、導入を検討すると回答があった。また、「電子化の意義」については全団体の82.5%が「意義を感じる」と回答があった。しかし、市町村から、加入時に負担する一時金（開発関係負担金）の負担額が大きいという課題が寄せられ、これに対して、市町村振興協会の助成により、市町村の負担が大幅に緩和されることになった。

また、導入を検討するための情報が不足していることに対しては、eLTAX導入前のオブザーバ（導入検討会員）制度を導入し、協議会との円滑な情報共有等を通じスムーズな導入が容易となる環境を整備し、導入への促進を図っている。

その他、システム導入コストが高く、また県域等での共同利用の検討が進んでいないという課題の対策として、新たな共同利用形態として、民間投資によるサービス提供（LGWAN-ASP方式）が開始されている。これにより、システム導入コストの低減・明確化が可能である。

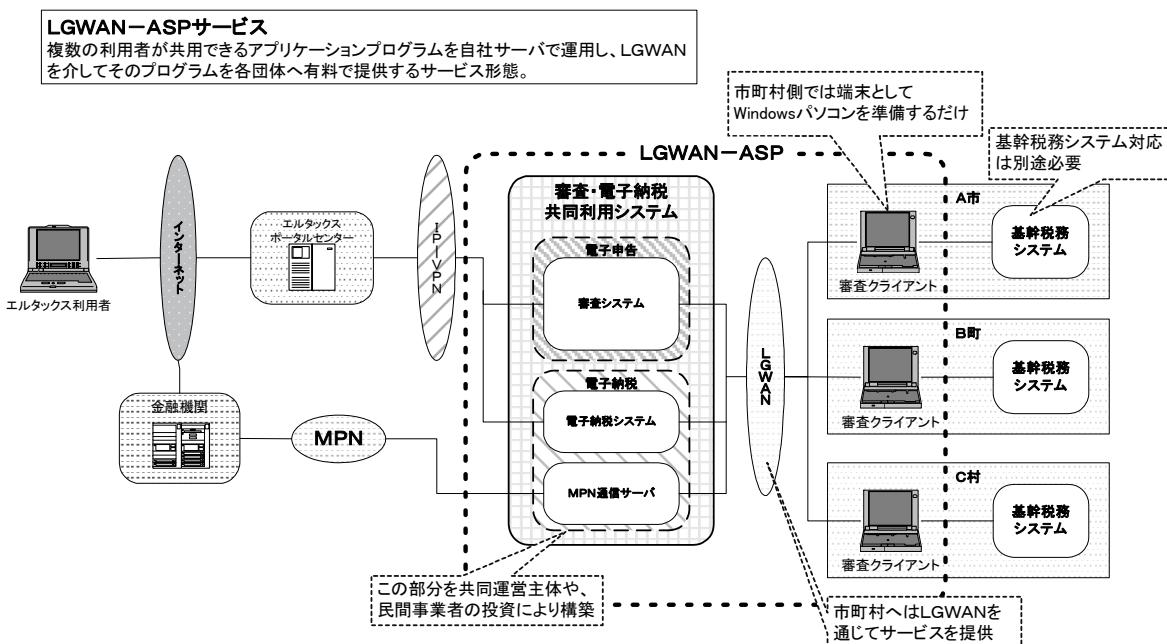


図 2-1-7 民間投資によるサービス提供の例

2. 2 中小企業におけるIT化および電子申請手続きの現状

本節では従業員関連行政手続きの現状の中で、とくに中小企業のIT化の現状について広範かつ多面的観点から考察する。最初にコンサルタントからみた事例を紹介し、次に現状を体感するためWGメンバーで行ったヒアリング結果について報告する。このヒアリングでは中小企業自体と、中小企業にITサービスを提供しているベンダという異なる立場の2社を取材し、多面的な情報を収集している。さらに従業員関連行政手続きを直接支援している士業の立場から、TobEモデルの先駆けとなるはずの電子申請について語ってもらい、最後にTobEモデルのプラットフォームとなりえるかもしれないSaaSポータルについて発表いただいている。これらの活動によって認識できたことは、やはり中小企業におけるIT化の人材不足と、それを補完すべきサービスがまだまだ改善の余地があるということである。

2. 2. 1 事例紹介（コンサルタントからみた現状）

以下の企業についてヒアリングした現状を説明する。

A社・・・本社愛知県
倉庫・運輸業・袋物化学品保管・輸送
従業員数・・・350名程度(内100名派遣、パート等)
拠点数・・・4拠点(東海3関東1)7センター
事務系間接作業の要員数約100名
情報システム担当・・・兼任1-2名

(1) IT化の現状

現在情報システムは分散しており、基幹システム(受注、サービス計画、サービス指示)と人事システム、経理システムとなっている。これを、新輸送システムに切り替えている最中である。新輸送システムでは、旧システムに加え、作業内容並びにそれを元に稼働時間や作業内容が分かるようにしているおり、買掛売り掛けも含む配車システムも含まれている。新システムの狙いは効率化を重視するドライバーを、違反しなくとも適切な売上や給与が上がるようにして、コンプライアンス遵守を強化し、システム化をさらに促進することにある。

(2) 各部門の状況

(ア) 営業部

- 部門の機能・・新規受注、契約変更
- 主な事務手続き・・見積もり、契約サポート、 新規受注対応
- 要員数・・2名
- IT化の状況、問題点
 - エクセル、電子ファイルにより 共用サーバにデータ保管している。
- 行政事務との関わり、問題点
 - とくになし

(イ) 輸送部

- 部門の機能・・輸送計画、指示、実行
- 主な事務手続き・・オーダー発行、伝票発行、伝票仕分け(輸送指示)、継続受注対応
- 要員数・・5名
- IT化の状況、問題点
 - エクセル、電子ファイルにより共用サーバにデータ保管しており、拠点間は専用線でデータ閲覧可能である。
- 行政事務との関わり、問題点
 - 運行管理者の登録、更新、一回/年車両登録等、陸運局へ手持ちしている

(ウ) 倉庫部

- 部門の機能・・保管・仕分け受注、計画、指示
- 主な事務手続き・・荷物出入り倉庫システムへ入力⇒指示、継続受注対応
- 要員数・・7センター80名程度
- IT化の状況、問題点
 - 倉庫システム（料金計算、在庫管理、入出庫管理）があるが、標準だけでは計算できない
- 行政事務との関わり、問題点
 - とくになし

(エ) 経理部

- 部門の機能・・経理、財務
- 主な事務手続き・・売掛買掛管理、試算表作成、税務
- 要員数・・4名
- IT化の状況、問題点
 - 独立システム会計ソフトを使用し、手入力、別サーバでデータ保管している

■行政事務との関わり、問題点

消費税納付業務で関わりがあり、手書き作成し提出、現金は送金している

(オ) 人事部

■部門の機能・採用、雇用管理

■主な事務手続き・採用、階層別教育、昇進、昇格、給与、入退職

■要員数・5人

■IT化の状況、問題点

独立した人事管理システム使用、社員マスター⇒DB、別サーバでデータ保管、新システムで一部統合化(勤怠管理、作業負荷計算)の予定

■行政事務との関わり、問題点

監督署、職安、社保庁との関わり多い。社労士はコンサル的使用に限定し、通常手続きは社内で実施。入退職者の数多く大変、3,4割の時間が取られる。社保庁算定基礎計算ソフト使用、手書き、提出。職安へ求人票、離職票手書き持参。紹介状、本人持参、結果はハローワークへ郵送している。

(3) この規模の企業のIT化の課題

IT化を進めるための財政的余裕が多少あるが、専門的知識・能力を有した人材は不足しており、システム開発・変更・メンテ等は外部業者に依存しなければならない。したがって、アプリケーションの企画、開発、変更作業は概ね外部のシステム会社任せであり、その仕様については、かならずしも満足するものにはなっていない。本来、IT化は業務改善の一部として取上げられるべきであるが、IT化と業務改善が別々に構想され推進されている。

また、経営者や主要な幹部及び現場責任者にとって、業務品質や効率を上げるのに、ITで何が出来るのか、何を目指すのか等、そもそも明確になっておらず、計画的な投資が出来ない。IT化はいわゆる経営課題になりつつあるが、経営者の意識では未だにブラックボックスである。

(4) IT化のステップ

今後のIT化推進のためには、以下のようなステップを踏むことが必要であるが、現状では極めて困難な状況である。なお、ステップによっては同時進行も可能である。

ステップ1：経営者の知識教育

ステップ2：経営者の意識改革

ステップ3：運用面・開発面のIT人材の確保・育成

ステップ4：IT化された業務モデルの構築

ステップ5：業務モデルの実施及び改善

ステップ6：業務モデルの面的拡大

2. 2. 2 ヒアリング結果

中小企業の中でも従業員数も多く IT を活用している M 社と、中小企業に対して「人事インフラ」を提供するサービスプロバイダの L 社に対して、中小企業の IT 化の現状及び従業員関連行政手続きの現状、従業員関連行政手続の電子化に関する課題等について、ヒアリングを行った。

(1) M 社

(ア) ヒアリングを行うに当たっての前提

M 社は高級チョコレートを主体に製造、販売を行うメーカーであり、従業員数は約 700 名で大手企業に近い中企業である。

(イ) IT 化の現状

- 人事・給与システムを始め、在庫管理システムや生産管理システムに至るまで、自社で開発している（自社開発）
- システム担当は、プログラミング能力のある者もあり体制派整っているが、自社開発システムの方式を体系的に理解する後継者の育成が課題である
 - 新しい技術の流れを感じながらも、旧方式で築き上げてきたものがあるだけに、システムをあらたに作り直すタイミングは難しい
 - システム担当に退職者が出ていた際、欠員分が配属されるまでに時間がかかった
 - 学校でプログラミングをやってきた人を入れても、業務が分からなければシステムを作れないし、逆に業務が分かっている人が異動して来ても、プログラムがわからなければできる仕事は限られるので、人を育てるのには時間がかかる
 - 現システムの全体像や経緯が分かる人間が少なくなってしまっており、2007 年問題なども心配だ
- 本社の事務・営業部門には、1 人 1 台のパソコンがあるが、工場や小売店にはない

(ウ) 従業員関連行政手続の現状

- 新入社員の入社や、繁忙期のアルバイト採用の場合には、100 名規模の手続きが必要である
- 人事・給与システムへの入力は、総務部がまとめて行っている
 - 書類（紙ベース）を社内便でやりとりし、回収している
 - 繁忙期には（社内において）書類の紛失や未着などが発生するケースもある
- 電子申請については、住民税のみ対応している

- 住民税はフロッピーディスクで提出している（銀行経由）
- 健康保険、社会保険関係の電子申請については、対応していない
 - 社会保険は年一回の算定のときに、紙に印刷して提出している
 - 健康保険の関係は、健康保険組合を一度通して確認をとるため、紙でのやりとりになる

(エ) 従業員関連手続きの電子化に係る課題

- 従業員関連手続きの電子申請が普及しない理由は、健保組合によっては電子申請システムが整っていないからではないか
 - 健康保険関係の手続きは、健保組合の確認が必要であり、そのため紙に印字する必要がある
 - 健保組合の電子化への対応状況は、組合員企業の電子化の進捗と関係があるように感じている
- 行政側の受け口が整っていない場合があるが、それが整えば今よりも企業側は電子申告を受け入れやすい
- 従業員関連手続きの電子申請については、正直なところ、紙の申請のままで十分間に合っている
 - 手続きに必要な情報は社内データベースにあり、電子申請がどうしてもできないという状況ではないが、メリットが感じられない
- 行政手続は重要な情報であるため、パソコンの画面上でチェックを行い提出してしまうことに不安を感じる
 - コンピュータ内だけで簡単に確認を済ませてしまうことが、大きな事故に繋がるのではないかという懸念もある
 - 一方、紙に出力すると、複数名でチェックを行う際に便利である
- 事業に直接関係のあるシステム（製造や販売）が第一であり、従業員関連手続きについては重要銀の要望も少ない

(2) L社

(ア) ヒアリングを行うに当たっての前提

L社では2005年より、人事情報の収集から蓄積、加工、納品に至るまでのプロセスをサポートするサービスを「SaaS^{*3}+BPO^{*4}」という形で提供している。

(イ) 中小企業のIT化の現状

- 100人～200人規模の会社では、人事・給与情報をデータベースにして管理している会社は殆どなく、Excelで作成している会社が大半である
 - 100人規模以下の会社では、データベースを持っている会社が稀有である
 - 1フロアで社員が見渡せるうちは、データベースの必要性も感じないし、ワークフローもないだろう
- 人事給与ソフトを所有すると便利ではあるが、サーバメンテナンスやウィルス対策などの負荷がかかり、対応できる人が限られる
 - 中小企業では、Excelのマクロできえ、作製した担当がいなくなってしまうとブラックボックスになってしまふという状況である
- 中小企業と一言で言ってもパソコンを所持していない企業もある

(ウ) 中小企業の従業員関連行政手続の現状

- 給与台帳、年金台帳、家族情報などが別々のExcelにあるため、それぞれを利用して電子申請をするよりも紙で申請したほうが早いという状況
- 企業の事務処理の中で人手がかかっているのは、情報を集める作業である
 - 例えは年末調整は、封筒に入れて用紙を配って回収し、提出の有無をチェックして、未提出者には督促をかけ、入力し直すという工程に時間がかかっており、コンピュータのバッチ処理には時間がかかっていない
 - 給与計算自体は10分であり、残りの19日と7時間は社員からの問い合わせ対応や資料提出の依頼、資料の回収に費やしている

*³Software as a Service：特定及び不特定ユーザが必要とするシステム機能を、ネットワークを通じて提供するサービス、あるいは、そうしたサービスを提供するビジネスモデル。従来のASPを進化させたもので、カスタマイズが可能

*⁴Business Process Outsourcing：企業などが自社の業務の一部を外部の専門業者に企画・設計・運営まで一括して委託すること

(エ) 従業員関連手続きの電子化に係る課題

- 各自治体によって提出するフォーマットが異なることや、また折り返し文書が紙であることが、効率化の妨げになっている
 - 住民税の折り返し文書は紙であり、市町村ごとに用紙も違う。企業が人事・給与情報をデータベース化していても、手入力でデータベースに入れる必要がある
- フロッピーディスクを利用して電子申請を行う場合、送付時の事故への懸念もあるが、受取り側としても、フロッピーディスク返却時に誤送等が生じた場合の責任の所在について議論がなされている状況であり、受取り側の電子化への対応が完全ではない
- フロッピーディスクについては、暗号化もしないまま送っているという問題もある
- 公認会計士や税理士、社会保険労務士から関係官庁等への手続きは電子化されているので、それ以前の企業の管理部門と社会保険労務士を繋ぐシステムが必要だと考える
- 人事・給与情報の難しいところは、履歴を残す必要があることであり、履歴管理のできる仕組み（共通人事・給与データベースシステム（以下、共通データベースシステム））を提供する必要がある
- 共通データベースシステムは、中小企業の現状からも SaaS 形式で提供することにメリットがある
 - SaaS は企業ごとのカスタマイズが可能であるので、各社の人事・給与ルールに対応することが可能である
 - 各社では難しいセキュリティ対策をシステム提供者側で対応することができる
 - 法律改正などによる項目の変更・追加などもセンタ側で一括変更することができる
- 共通データベースシステムを構築することによって、どの企業にもある共通的な負荷（従業員関連手続き）を下げることができ、余ったリソースを個々の企業の競争力に充当することができる
- 共通データベースシステムの実現に当たっては、以下を検討すべきである
 - ① 初期構築費用については、行政による支援が必要である
 - ② 運用費については、安価に設定する必要がある
 - ✓ 企業側からではなく、社会保険労務士などから利用料を徴収する仕組みも考えられる
 - ✓ 同システムのユーザ画面に広告を掲載するなどし、広告料によって運用費を賄う方法も検討できるのではないか
 - ③ 同システムの普及には、日本商工会議所など全国の商工会議所による協力（販促活動）が必須である

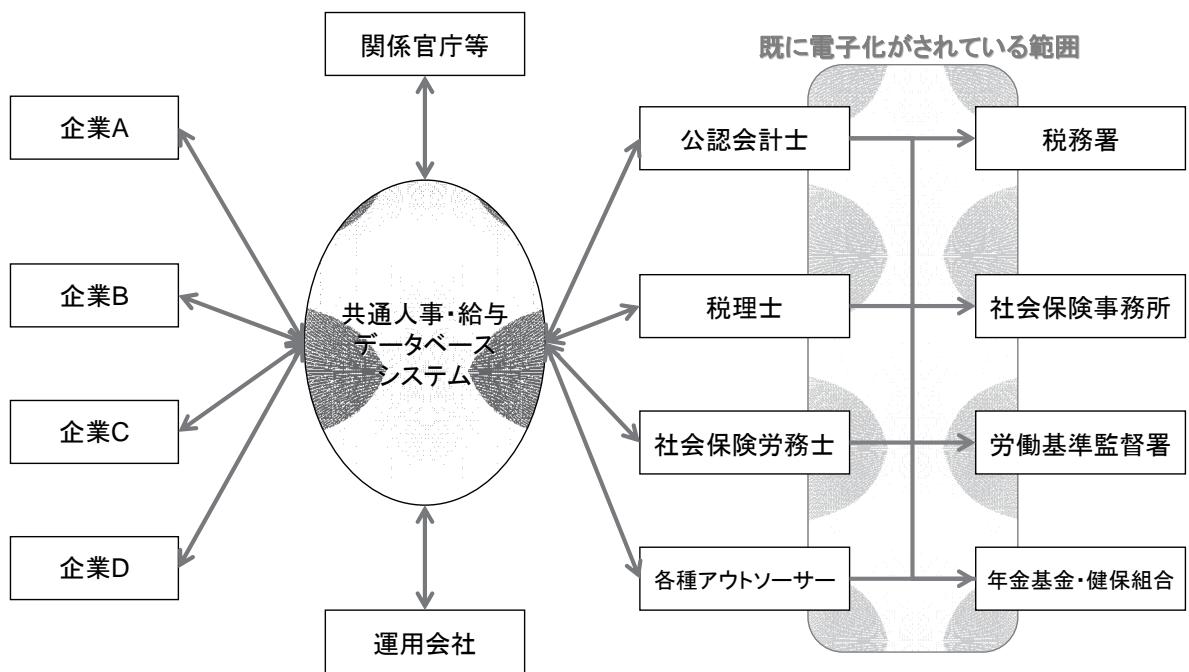


図 2-2-1 共通人事・給与データベースシステムの概念図

2. 2. 3 社会保険労務士による電子申請手続きの現状

社会保険労務士の業務経験の観点から、電子申請の現状と問題点について説明する。ただし、平成 20 年 2 月 1 日より厚生労働省の手続は、電子政府の総合窓口（e-Gov）に移行され、大幅な変更が生じると考えられている。本項においては平成 19 年 10 月時点の電子申請手続きについて述べる。

（1）社会保険制度について

社会保険制度は、労働保険と社会保険に大別され、労働保険には労災保険と雇用保険、社会保険には健康保険と厚生年金保険がある。これらは管轄する部署が異なっており、以下の表のようになっている。

表 2-2-1 管轄部署

労災保険	労働基準監督署	
雇用保険	公共職業安定所 (ハローワーク)	
健康保険	社会保険事務所	政府管掌
	健康保険組合	組合管掌
年金保険	社会保険事務所・厚生年金基金	

（2）包括委任状方式による電子申請

政府においては「IT 新改革戦略」を掲げ、「国・地方公共団体に対する申請・届出等手続におけるオンライン利用率を 2010 年度までに 50%以上とする」ことを目標の一つとし、その達成に向け「オンライン利用促進のための行動計画」の策定など、様々な取り組みが講じている。中でも、「社会保険、労働保険・税・登記」の手続きは、政府として重点的に取り組んでおり、その分野を担う国家資格者としての各士業に対して相当の期待がかけられている。

このうち、社会保険分野のオンライン利用促進については、社会保険労務士の活躍が大いに期待されている。電子申請における社会保険労務士の存在感を強力にアピールすべき

機会であり、オンライン申請利用率において社会保険労務士が占める割合を高めていく必要がある。

電子申請を行う上で、事業主の電子署名を必要とすることが電子申請普及における障害となっているが、現在、一部の手続きについては、社会保険労務士が電子申請を行う場合に限り事業主の電子署名に代えてID・パスワードを用いた電子申請が可能となっている。

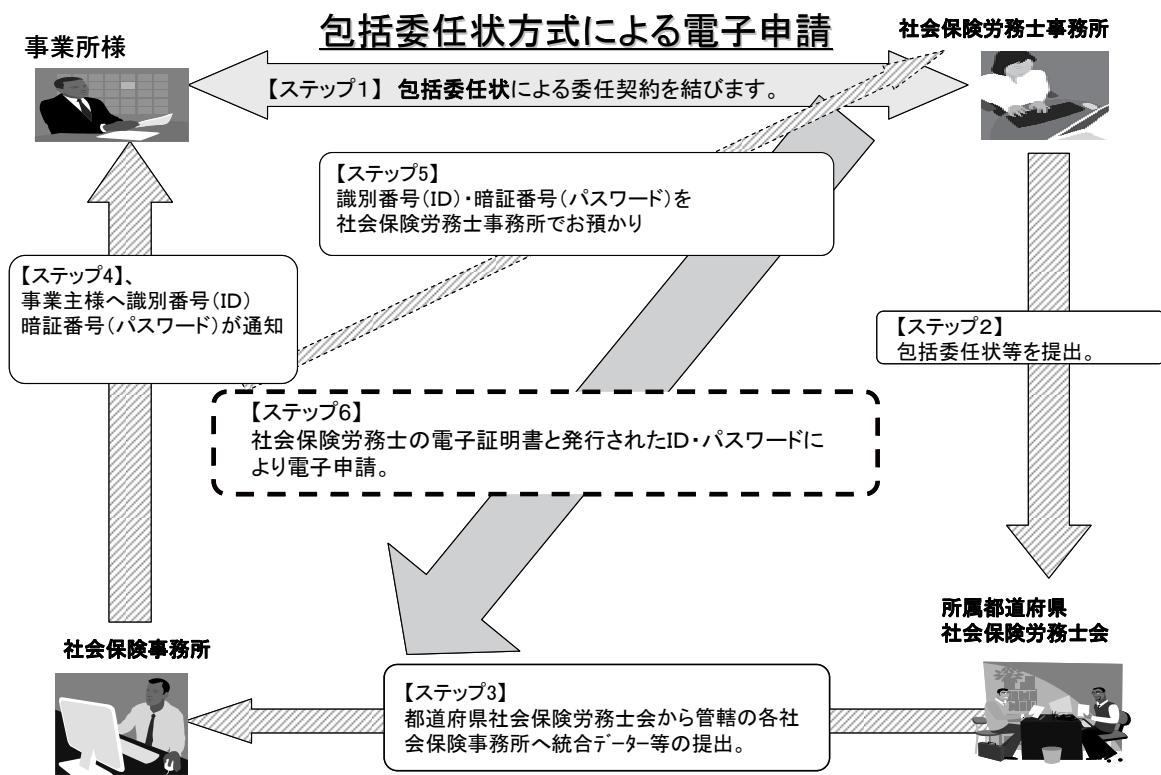


図 2-2-2 電子申請

(注)申請の流れについて

【健康保険・雇用保険】

県内：社会保険労務士→所属都道府県社会保険労務士会→事業所管轄社会保険事務所

県外：社会保険労務士→事業所管轄社会保険事務所

【雇用保険】

県内：社会保険労務士→所属都道府県社会保険労務士会→労働局職業安定部

県外：社会保険労務士→事業所管轄労働局職業安定部

包括委任状方式による電子申請には以下のような届がある。

【政府管掌適用の事業所】

- ①健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届
- ②健康保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届
- ③健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額算定基礎届
- ④健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額変更届
- ⑤健康保険・厚生年金保険被保険者賞与支払届
- ⑥厚生年金保険被保険者住所変更届
- ⑦雇用保険被保険者資格取得届
- ⑧雇用保険被保険者資格喪失届
- ⑨雇用保険被保険者転勤届

【組合管掌適用の事業所】

- ①～⑤は厚生年金のみ

なお、平成 19 年 10 月より雇用保険の ID、パスワードにより手続き可能になり、平成 20 年 2 月の e-Gov 統合により社会保険・雇用保険の ID、パスワードが統一され、取得し直しになる。

以下に利用状況を示す。包括委任方式が認められた平成 18 年度にかなり伸びているが利用率そのものは極めて低い状況である。

表 2-2-2 利用状況

厚生労働省 手続き別の電子申請利用状況⁴⁾

対象手続 ⁴⁾	単位：件 ⁴⁾					
	平成 16 年度 ⁴⁾	平成 17 年度 ⁴⁾	平成 18 年度 ⁴⁾	平成 16 年度 ⁴⁾	平成 17 年度 ⁴⁾	平成 18 年度 ⁴⁾
利用件数 ⁴⁾	利用率 ⁴⁾	利用件数 ⁴⁾	利用率 ⁴⁾	利用件数 ⁴⁾	利用率 ⁴⁾	利用率 ⁴⁾
1 ⁴⁾ 健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届 ⁴⁾	787 ⁴⁾	0.014 ⁴⁾	1,911 ⁴⁾	0.033 ⁴⁾	4,605 ⁴⁾	0.112 ⁴⁾
2 ⁴⁾ 健康保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届 ⁴⁾	651 ⁴⁾	0.011 ⁴⁾	1,346 ⁴⁾	0.026 ⁴⁾	3,689 ⁴⁾	0.089 ⁴⁾
3 ⁴⁾ 健康保険・厚生年金保険報酬月額算定基礎届 ⁴⁾	252 ⁴⁾	0.001 ⁴⁾	1,137 ⁴⁾	0.004 ⁴⁾	10,516 ⁴⁾	0.042 ⁴⁾
4 ⁴⁾ 健康保険・厚生年金保険報酬月額変更届 ⁴⁾	170 ⁴⁾	0.005 ⁴⁾	363 ⁴⁾	0.017 ⁴⁾	2,631 ⁴⁾	0.116 ⁴⁾
5 ⁴⁾ 健康保険・厚生年金保険賞与支払届 ⁴⁾	342 ⁴⁾	0.005 ⁴⁾	926 ⁴⁾	0.011 ⁴⁾	6,728 ⁴⁾	0.082 ⁴⁾
6 ⁴⁾ 厚生年金保険被保険者住所変更届 ⁴⁾	162 ⁴⁾	0.014 ⁴⁾	408 ⁴⁾	0.039 ⁴⁾	1,454 ⁴⁾	0.181 ⁴⁾
7 ⁴⁾ 概算・増加概算・確定保険料申告書 ⁴⁾	439 ⁴⁾	0.020 ⁴⁾	1,116 ⁴⁾	0.060 ⁴⁾	8,757 ⁴⁾	0.460 ⁴⁾
8 ⁴⁾ 健康保険被扶養者（異動）届 ⁴⁾	269 ⁴⁾	0.008 ⁴⁾	514 ⁴⁾	0.014 ⁴⁾	691 ⁴⁾	0.026 ⁴⁾
9 ⁴⁾ 雇用保険被保険者資格取得届 ⁴⁾	1,422 ⁴⁾	0.019 ⁴⁾	4,072 ⁴⁾	0.053 ⁴⁾	6,995 ⁴⁾	0.107 ⁴⁾
10 ⁴⁾ 雇用保険被保険者資格喪失届 ⁴⁾	644 ⁴⁾	0.025 ⁴⁾	1,472 ⁴⁾	0.055 ⁴⁾	1,854 ⁴⁾	0.084 ⁴⁾

※平成 18 年度から包括委任状による電子申請がスタートしました。⁴⁾

（3）包括委任状方式における電子申請の問題点・改善要望点

利用率の低迷を踏まえ、受託している社会保険労務士の側からは以下のような問題点が挙げられている。

- システムが簡便ではない（受託業務のみの問題点ではない）
- 社会保険労務士の電子署名のみではすべての手続きができない
- 包括委任状方式でできる手続きが限られている
- 離職票、傷病手当金といった給付に係わるものは申請できない
- 被扶養者の異動届など本人印が必要なものは申請できない
- 労災は病院が電子申請に対応していないと申請できない
- 健康保険組合、厚生年金基金はほとんど電子申請に対応していない

なお、包括委任状方式で手続き可能なものについても、添付書類は別送（郵便等）しなければならない。例えば、資格喪失時の健康保険証返却では、PDF不可である。また、せっかく電子申請しているのに、例えば、雇用保険被保険者証などの結果は紙ベースで郵送となる。

このような状況のなかで、社会保険労務士の立場から以下のような改善要望点が挙げられている。

■社会保険届書作成プログラムについて

C S V形式のデータ作成をもっと簡単にエクセルで作成したデータを読み込んで作成できるようにして欲しい。

■申請用プログラムについて

申請用プログラムでデータを送信してから数日経って「不備返戻」で再度送信して下さいと言われることがあるが、不備があるときは、すぐに連絡をしてもらうか、できれば不備があるときは送信完了しないシステムにして欲しい。

■厚生年金保険の住所変更届について

被保険者のみではなく、3号被保険者分についても同時に電子申請で送信できるようにして欲しい。

■年金手帳や健康保険証の再交付申請について

添付書類が必要な手続きではないので、電子申請ができるようにして欲しい。

2. 2. 4 (参考) SaaSポータルの状況

SaaS を活用した共通データベース検討にあたって、SaaS ポータルサイトの構築を検討している MIJS (Made In Japan Software Consortium) の同サイトの構想と検討・開発状況は、以下の通りである。

(1) MIJS について

MIJS (Made In Japan Software Consortium) は日本の有力ソフトウェアベンダー24社（2007年11月1日）が結集し、製品の相互連携を行って海外展開および国内ビジネス基盤の強化を図ることを目的として、2006年8月に結成されたコンソーシアムである。2008年にSaaSサービスの開始を予定している。

(2) MIJS の推進する SaaS ポータルサイト構想

① パッケージベンダー自身が推進する SaaS

「パッケージ購入」と「サービス利用」の両方のソリューションを提供し、ベンダー自身が選択肢を増やすことによって、ユーザが都合の良い利用形態を選択することが可能となる

② ベンダー連合として展開する SaaS

特定ベンダーの製品を中心にするのではなく、競合製品も含めて幅広い製品がオープンに参加できるようにすることによって、自社にあったものをユーザが自由に選択することが可能となる

③ 実績あるアプリケーションが結集した SaaS

開発ツールや API を提供してアプリケーションを追加作成するのではなく、実績と信頼のある優良パッケージが自由に参加できようによることによって、それぞれが簡単に連携することが可能となる

④ サービス間の連携が可能な統合型 SaaS

複数の製品をユーザが自由に選択、組み合わせて利用するため、シングルサインオン、トランザクション連携、マスタの連携管理、共通機能の統一化などを実現する

(3) SaaS ポータルサイト構築に向けて

構想にもあるように、SaaS ポータルサイトには複数製品間のデータ連携が必要不可欠であり、標準規格化により 3 つの連携を実現することを検討している。

① トランザクション連携のための MIJS 規格

製品間データ連携のための標準規格とアダプタ作成

② マスタ連携のための MIJS 規格

マスタデータ連携のための標準規格とアダプタ作成

③ 横断的機能の共通インフラ化

アプリケーションから独立した機能インフラ化

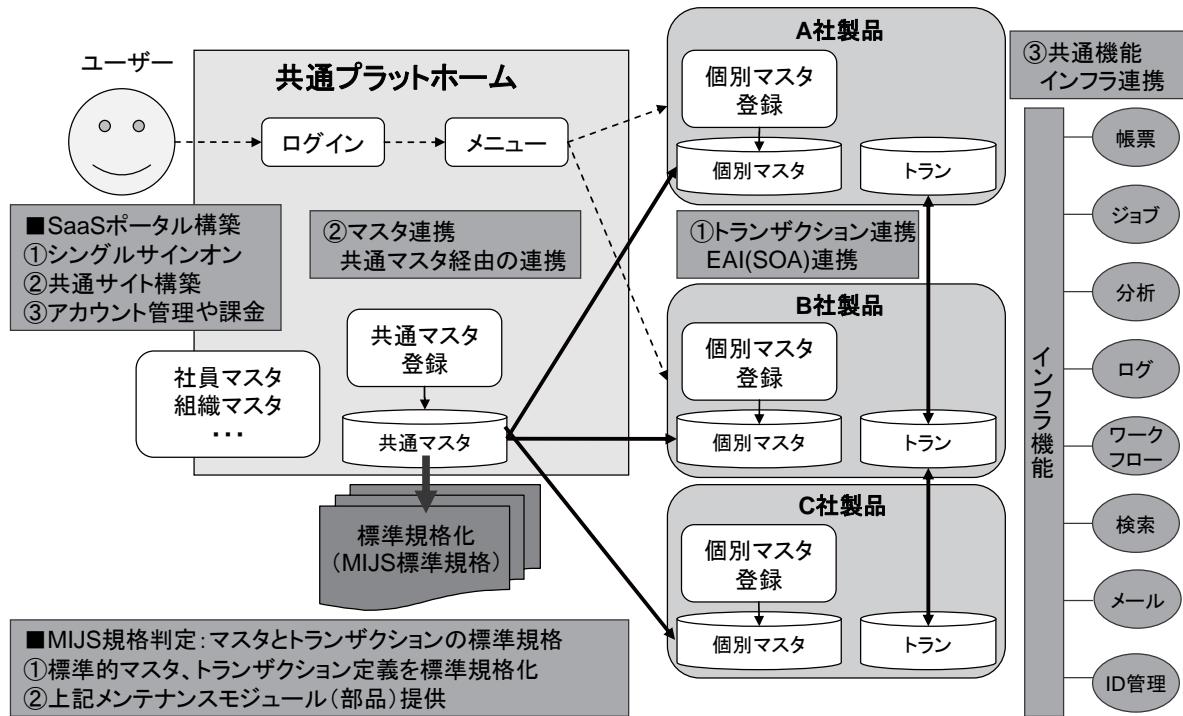


図 2-2-3 製品連携を持つ SaaS ポータルサイト

また、「データ連携の仕組み」や「参加企業の審査」、「アプリケーションの提供、サポート」、「運用管理」、「セキュリティ」、「アプリケーション開発環境」、「外部 EDI 連携」、「ユーザのアプリケーション利用」、「一般コンテンツ」といった SaaS ポータルサイトの構成要素について検討・開発を進めている。

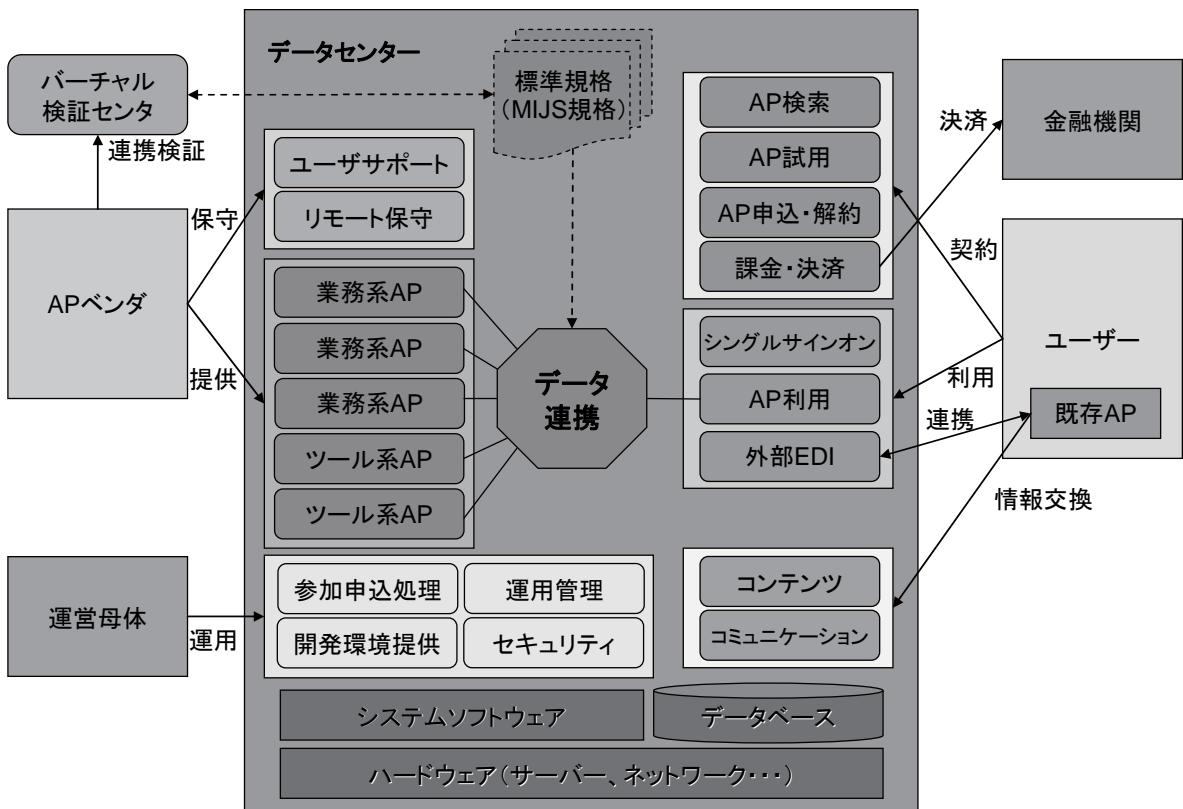


図 2-2-4 MIJS の考える SaaS ポータルサイト

(4) ロードマップ

SaaS ポータルサイト構築に向けた製品連携のロードマップは以下のとおりである。

(第1弾：製品連携ソリューション確立)

- 2007年2月 MIJSカンファレンス「Japan」2007を開催
 - 3つの連携ソリューション構想発表
- 2007年6月 MIJSカンファレンス「Osaka」2007を開催
 - トランザクション・マスタ連携のデモ実現
- 2007年10月 バーチャル検証センター設立
- 2007年11月 MIJSカンファレンス「Japan Autumn」を開催
 - MIJS標準規格を公開&デモ実現
 - SaaS構想発表

(第2弾：SaaS ポータルサイト構築)

- MIJS標準規格の整備・充実と部品作成
- SaaS ポータルサイト構築

3章 モデル分析

3. 1 本調査の目的

電子政府ビジネス連携ワーキンググループでは、昨年度、企業において従業員関連の行政手続について分析を行った。今年度の活動は、総務省側との連携による行政手続の負荷軽減をテーマとし、同WGのスタンスである企業の視点から、自治体～企業間の手続きの標準化を目指す。

3. 2 本調査の対象

今年度の調査においては、自治体～企業間の手続きを主な調査対象とする。また、調査対象のライフイベントは、「入社」「結婚」「転勤」「退職」「給与取得」とする。

なお、インターフェース定義については次年度以降の検討とする。

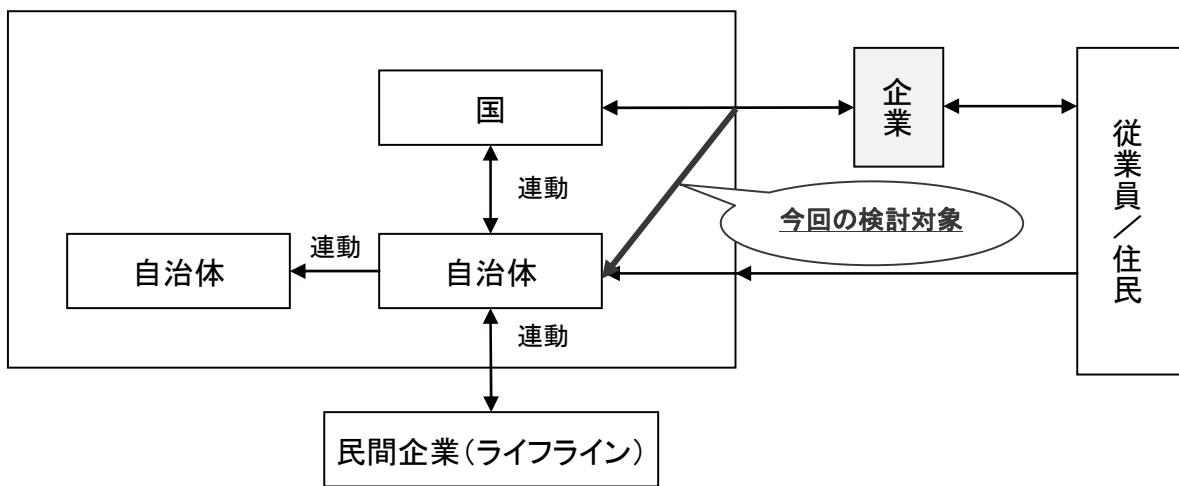


図 3-2-1 調査の対象

3. 3 分析方法

モデル分析・作成においては、「従業員関連手続きの実態に関する調査」(2006年7月31日、次世代電子商取引推進協議会)を基に、「自治体業務アプリケーションユニット標準仕様」(平成19年3月26日、財団法人全国地域情報化推進協会)に倣って、以下4資料を作成する。

- 業務ユニット説明
- 機能一覧
- 機能構成図 (DMM)
- 機能情報関連図 (DFD)

なお、機能情報関連図 (DFD) 作成にあたっての取扱は下図のとおりとする。

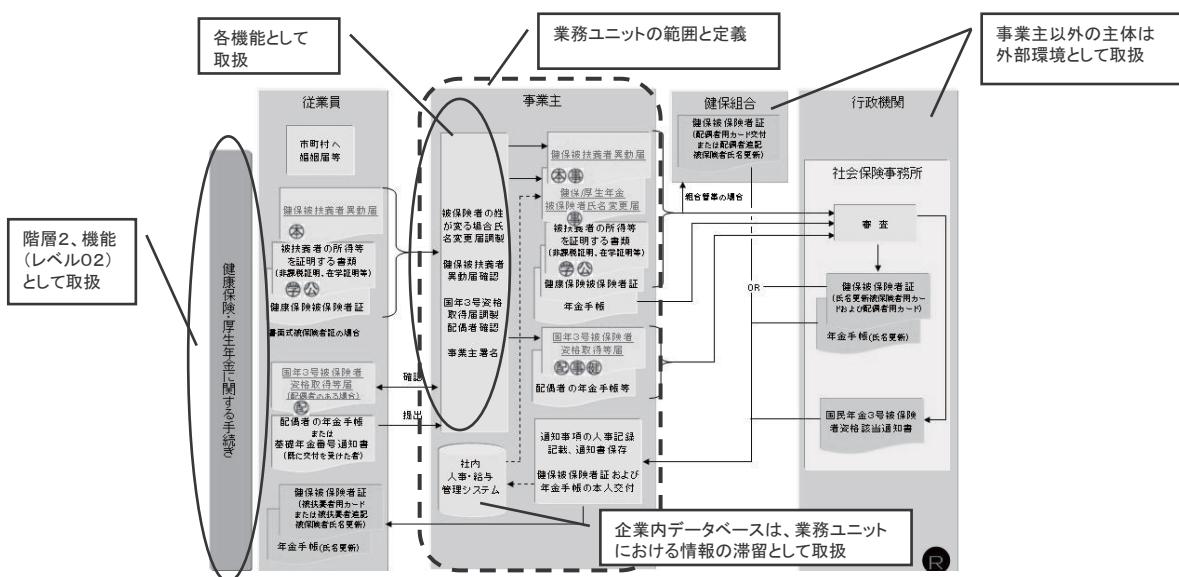


図 3-3-1 従業員関連手続きフロー（昨年度）と機能情報関連図（DFD）の関係

3. 4 分析結果

3. 2項で述べた調査対象イベントにおいて、自治体～企業間の手続きが発生する「退職」と「給与所得」のうち、「退職」を例に説明を行う。その他のイベントに関する資料は、巻末にまとめて掲載する。

(1) 退職手続きの概要

退職に伴う手続きは、従業員が定年その他の理由で退職する時の手続き（健康保険、厚生年金、雇用保険、税務に関する申請、調製、人事記録等）を対象とし、解雇・懲戒免職等に関わる手続きは対象外とする。

業務ユニット番号	業務ユニット名	概要
1	入社	新たに従業員を雇用する時の健康保険、厚生年金、雇用保険、財務に関する申請、調製、人事記録・保存等を行う
2	結婚	従業員が結婚し、配偶者を扶養家族とする時の健康保険、厚生年金、雇用保険、税務に関する申請、調製、人事記録・保存等を行う
3	出産	従業員やその家族が出産し、育児をする時の健康保険、厚生年金、雇用保険、税務に関する申請、調製、人事記録・保存等を行う
4	転勤	従業員が転勤先を同一事業者の異なった事務所に異動する時の健康保険、厚生年金、雇用保険、税務に関する申請、調製、人事記録等を行う
5	退職	従業員が定年、その他の理由で転職する時の健康保険、厚生年金、雇用保険、税務に関する申請、調製、人事記録等を行う。ただし、解雇、懲戒免職等に関わる手続は対象外
6	給与所得	月次の給与等支払時および年末調整時に、従業員の給与所得に関する税務手続きを行なう

図 3-4-1 業務ユニット概要説明

(2) 退職手続きの分類

その手続きは、大きく分けると下図に示すように「5.1 健康保険・厚生年金手続」、「5.2 雇用保険手続」、「5.3 税務手続」の3つに分類される。

またさらに「5.1 健康保険・厚生年金手続」は「5.1.1 健保/厚生年金資格喪失・変更調製確認（署名）」、「5.1.2 人事記録」に2つ分類され、同じく「5.2 雇用保険手続」も「5.2.1 雇用保険資格喪失・離職証明調整（署名）」と「5.2.2 人事記録・交付」の2つに分類される。「5.3 税務手続」については、その手続を細かく見ると「退職所得・特徴給与所得調製（署名）」手続きになる。

機能一覧	業務名	
	5. 退職	
機能(レベル01)	機能(レベル02)	機能説明
5.1 健康保険・厚生年金手続	5.1.1 健保/厚生年金資格喪失・変更調製確認(署名) 5.1.2 人事記録	従業員から提出のあった届や書類の内容確認、調製、事業主署名を行う。 社会保険事務所からの通知事項の人事記録記載を行う。
5.2 雇用保険手続	5.2.1 雇用保険資格喪失・離職証明調整(署名) 5.2.2 人事記録・交付	従業員から提出のあった届や書類の内容確認、調製、事業主署名を行う。 公共職業安定所からの通知事項の人事記録記載、離職票の本人交付を行う。
5.3 税務手続	5.3.1 退職所得・特徴給与所得調製(署名)	従業員から提出のあった書類の内容確認、調製、事業主署名を行う。

図 3-4-2 機能一覧（退職）

(3) 退職手続きの関係

「図 3-4-3 機能一覧（退職）」で示した機能の関係を機能構成図（DMM）に示すと、以下のとおりとなる。

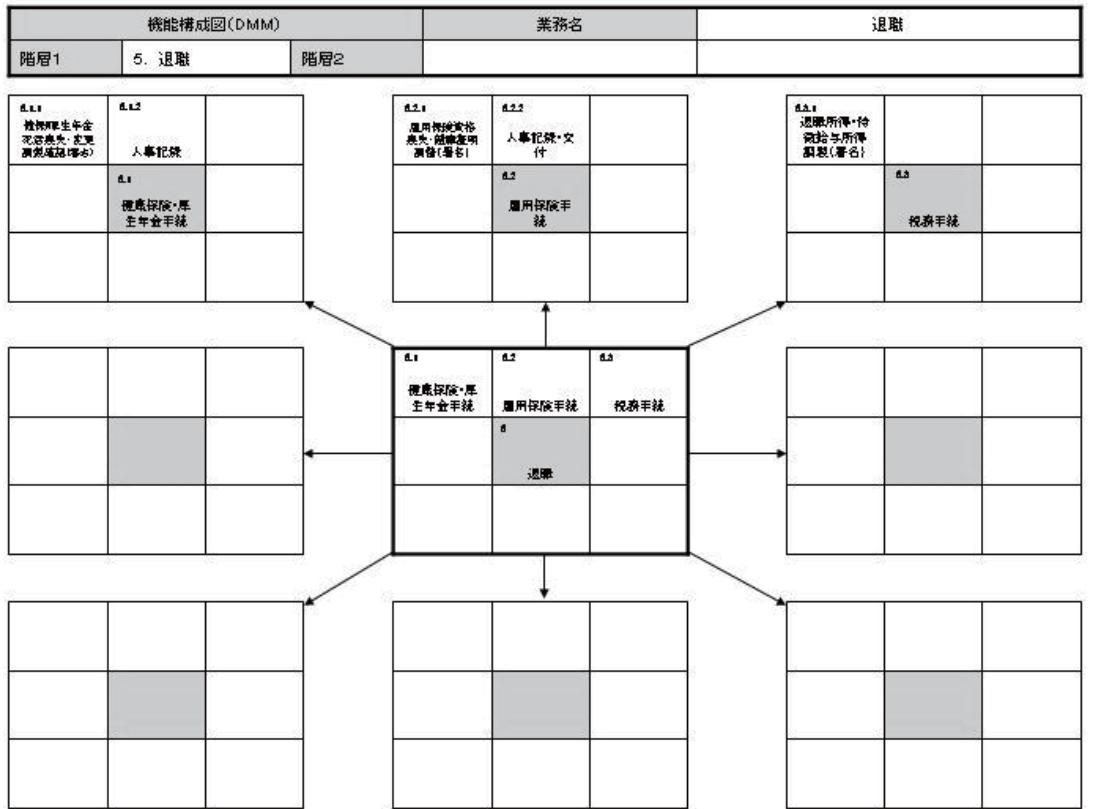


図 3-4-3 機能構成図 (DMM) (退職)

(4) 退職手続にかかる情報

退職手続きにかかる情報を、機能毎（手続毎）に示す。

(ア) 健康保険・厚生年金手続

健康保険に関する手続きについては、退職により健康保険の被保険者資格を喪失する。被保険者証の返納が必要となる。退職後、新たな健康保険への加入が必要であり、健保任意継続被保険者または国民健康保険被保険者の資格取得が必要となる（本人の届出による）。

- ・ 組合管掌健保任意継続被保険者資格：退職前加入の健康保険組合
 - ・ 政府管掌健保任意継続被保険者資格：退職前事業所の所管社会保険事務所
 - ・ 国民健康保険被保険者資格 : 居住地の市区町村

厚生年金に関する手続きについては、退職により厚生年金の被保険者資格を喪失する。配偶者が国民年金 3 号被保険者で 60 歳未満の場合、国民年金 1 号被保険者への種別変更を行う。退職者が 60 歳未満の場合、国民年金 1 号被保険者の資格取得を行う（本人の届出による）。

これらの退職時における健康保険・厚生年金の資格喪失等に関する手続の流れは、下図のとおりである。

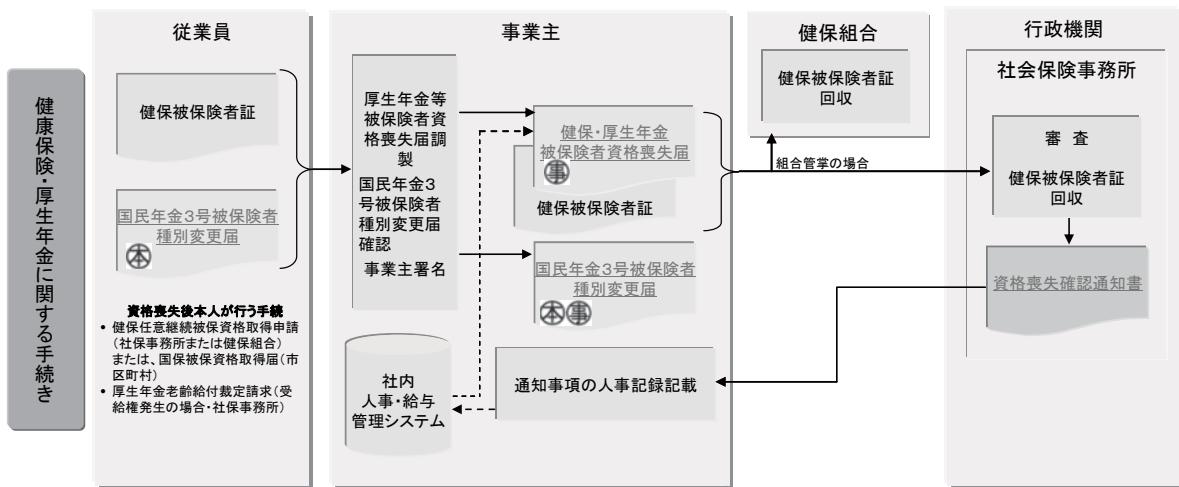


図 3-4-4 退職時における健康保険・厚生年金に関する手続の流れ

これらの手続きを機能情報関連図（DFD）に示すと、以下のとおりとなる。

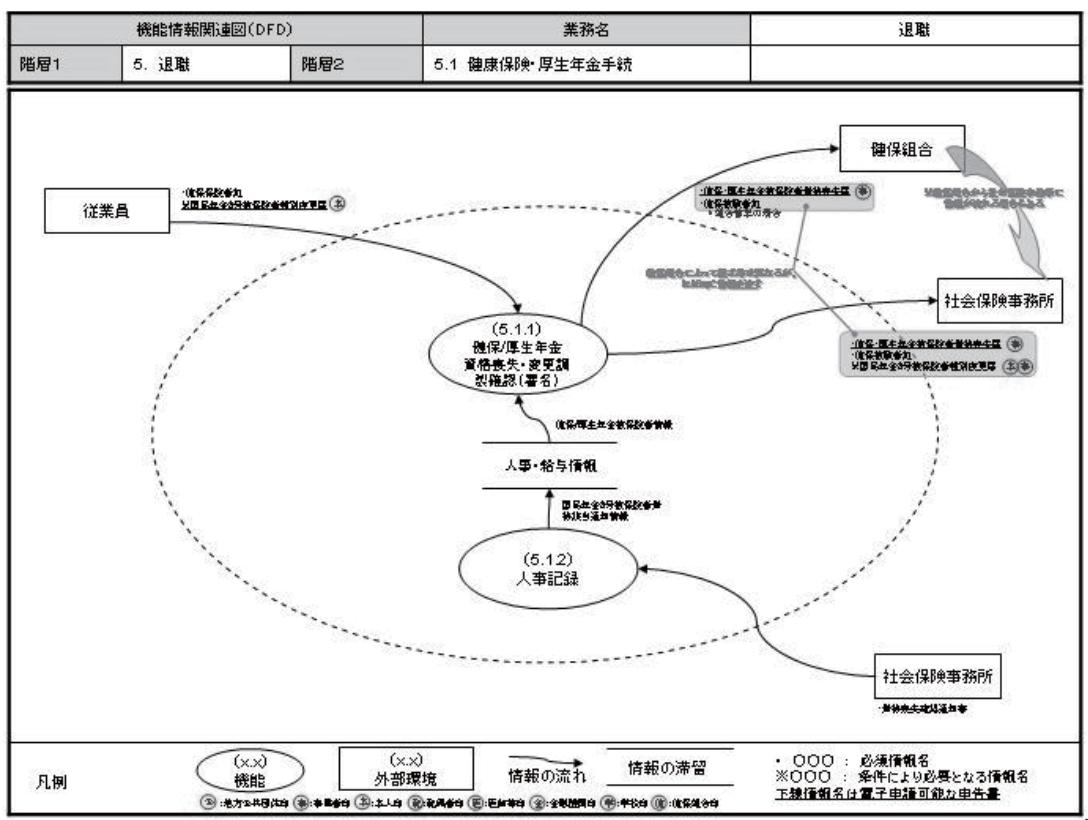


図 3-4-5 機能情報関連図（DFD）（5.1 健康保険・厚生年金手続）

(イ) 雇用保険手続

雇用保険に関する手続きについては、退職により雇用保険の被保険者資格を喪失する。退職後に本人が雇用保険受給資格取得手続を行うための離職票の交付を行う。

これらの退職時における雇用保険の資格喪失等に関する手続の流れは、下図のとおりである。

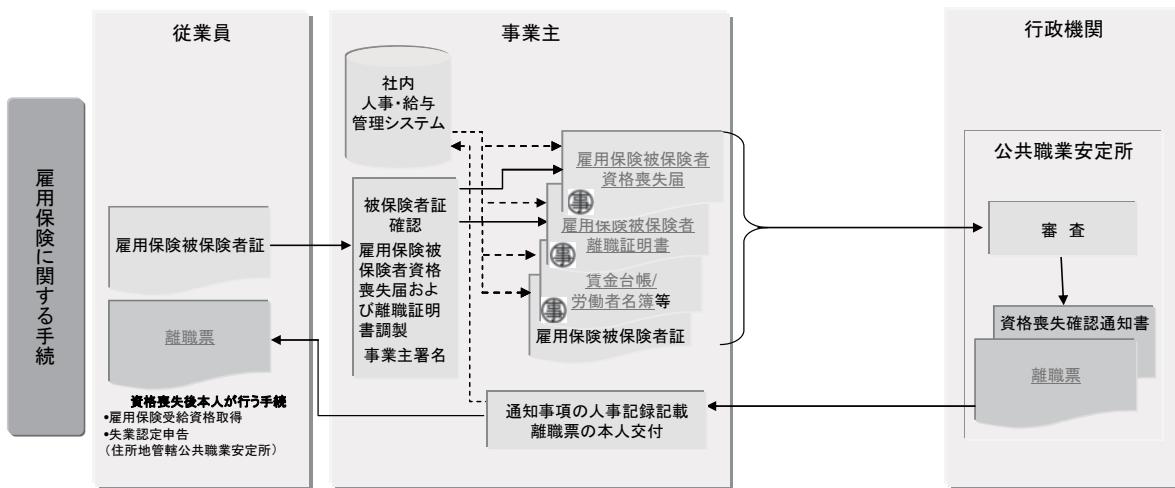
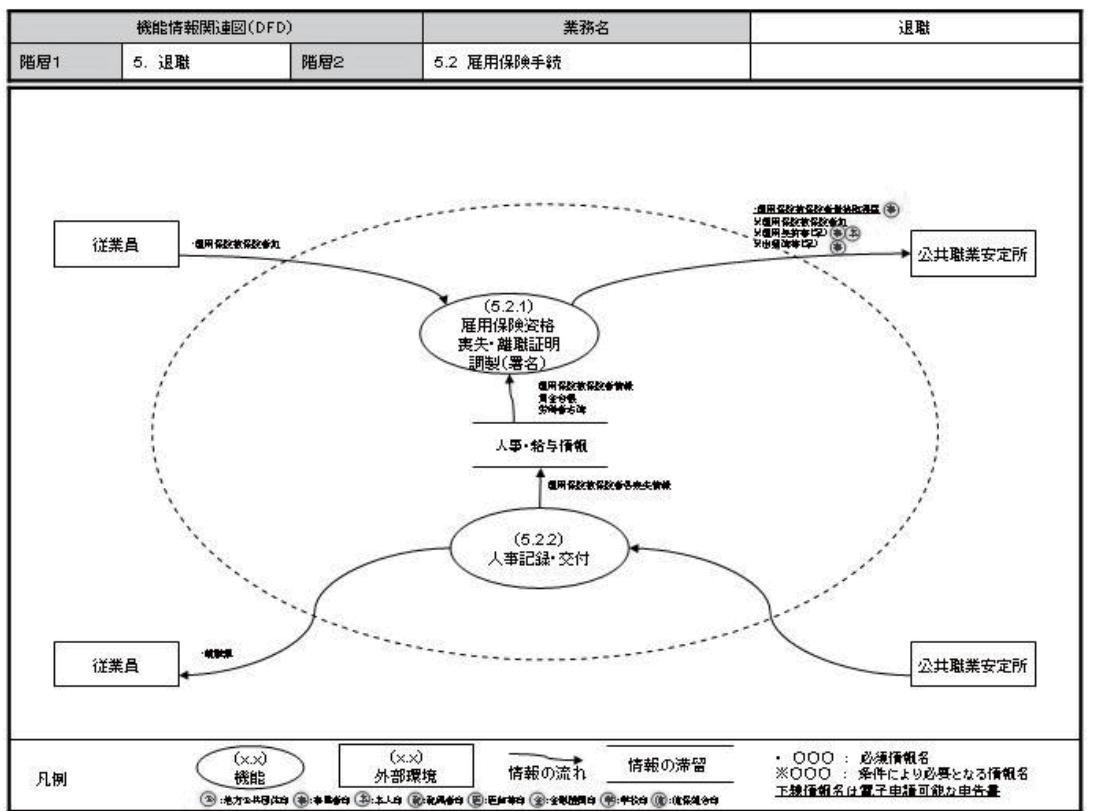


図 3-4-6 退職時における雇用保険に関する手続の流れ

これらの手続きを機能情報関連図（DFD）に示すと、以下のとおりとなる。



33

図 3-4-7 機能情報関連図（DFD）（5.2 雇用保険手続）

(ウ) 税務手続

税務に関する手続きについては、退職所得に関する所得税源泉徴収および住民税特別徴収（現年度課税）を行う。給与取得の特別徴収未納分徴収方法について、給与所得者異動届として届出を受ける。特別徴収未納分徴収方法は以下のとおりである。

- ・ 退職金等から一括徴収
- ・ 普通徴収に切替えて本人が納付
- ・ 転職先での事務所で特別徴収継続

これらの退職時の退職所得に関する税務（所得税・住民税）の手続の流れは、下図のとおりである。

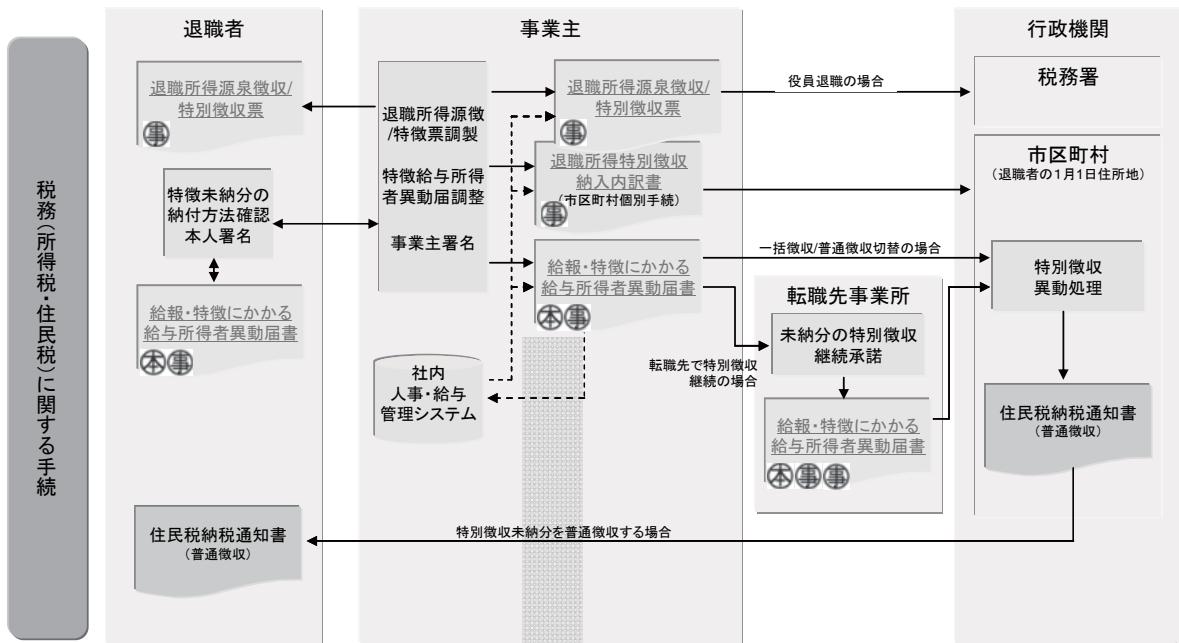
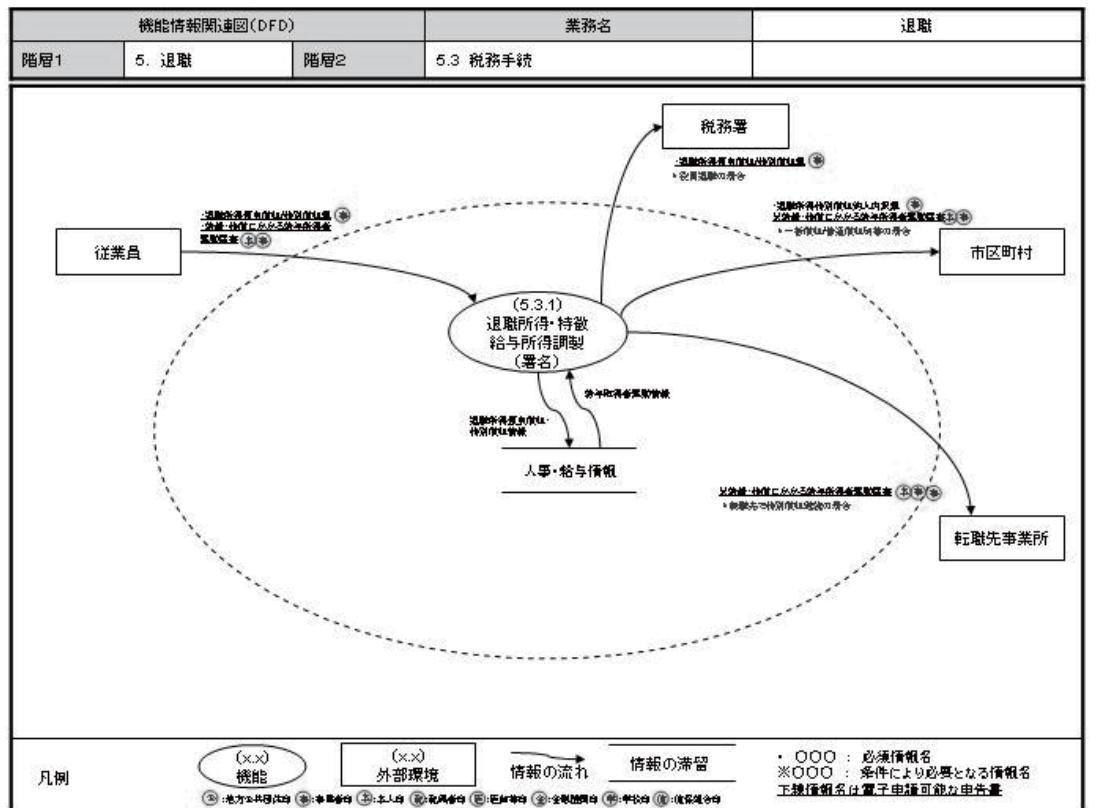


図 3-4-8 退職時における税務（所得税・住民税）に関する手続きの流れ

これらの手続きを機能情報関連図（DFD）に示すと、以下のとおりとなる。

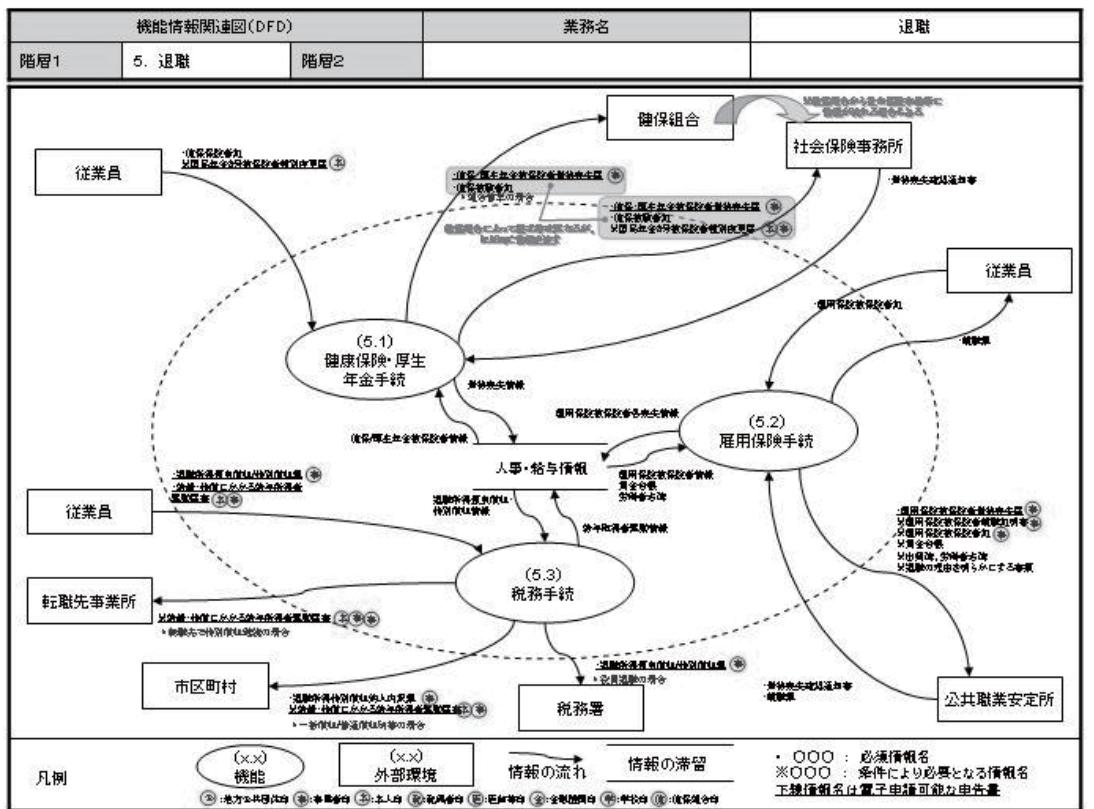


34

図 3-4-9 機能情報関連図（DFD）（5.3 税務手続）

(エ) 退職手続の全体

(ア)～(ウ)に示した機能(手続)を1つに書き記した機能情報関連図(DFD)は下図のとおりである。



31

図 3-4-10 機能情報関連図 (DFD) (5. 退職)

4章 官民連携の課題と考察

1章から3章で検討した結果をもとに、本調査によって得られた官民連携の課題と考察を述べる。

4. 1 現状の整理

中小企業に着眼し検討を進めてきたが、中小企業といつてもその規模や業種、IT化の状況など様々であるため、電子申請が進まない理由について共通なものを探すのは難しい（参考1）。

（参考1）中小企業のIT化の現状と課題

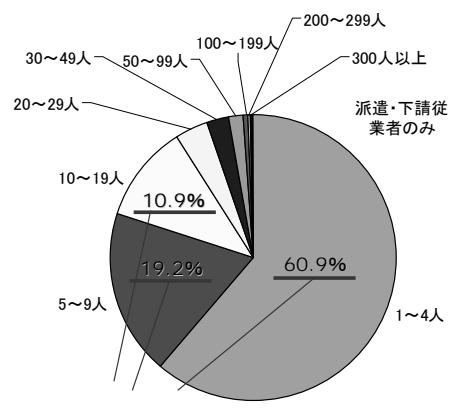
- ・ 日本のIT投資は、大企業では増加傾向にあるが、中小企業では横ばい。
- ・ 8割程度の中小企業はITを導入しているが、小規模企業の約3割強はパソコンも導入していない
- ・ 利用されているITシステムはパッケージソフトが6割以上であるが、SaaS・ASPなどの新たなサービスも1～2割程度利用されている

出所：「中小企業IT化推進懇談会」（平成18年6月4日）資料（経済産業省）

よって、今年度の検討においては、規模をベースに従業員数を基準として20人未満とそれ以上の会社で分けて検討する。なお、20人をしきい値としたのは、国内の全民営事業所の9割を占める会社は従業員数が20名未満であること（参考2）及び有識者の意見によるものである。

（参考2）従業者規模別事業所数及び就業者数（民営、平成18年度）

従業者規模	事業所数	構成比（%）	従業者数	構成比（%）
総数	5,722,615	100.0	54,338,45	100.0
1～4人	3,497,019	60.9	7,471,460	13.7
5～9人	1,096,524	19.2	7,146,031	13.2
10～19人	622,940	10.9	8,373,191	15.4
20～29人	210,979	3.7	5,004,769	9.2
30～49人	149,571	2.6	5,622,305	10.3
50～99人	93,100	1.6	6,344,579	11.7
100～199人	36,021	0.6	7,895,016	9.0
200～299人	9,757	0.2	2,354,150	4.3
300人以上	10,953	0.2	7,126,924	13.1
派遣・下請従業者のみ	5,751	0.1	-	-



出所：平成18年度事業所・企業統計調査（総務省）より作成

4. 2 従業員 20 人未満の事業所における課題

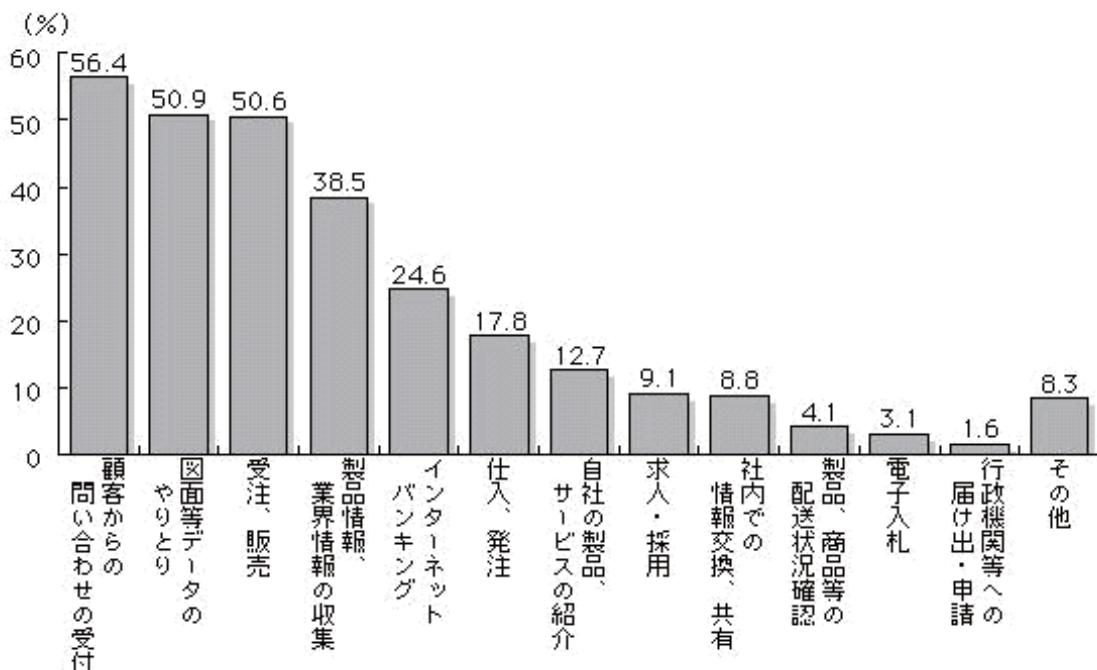
従業員が 20 名未満の会社については、前項で記載したように小規模事業者の約 3 割はパソコンを持っておらず、電子申請を行うまで設備投資や IT スキル上の高いハードルがある。

残り約 7 割のパソコンを所持している事業者については、従業員が 1~10 名程度であることが多い SOHO 事業者を対象としたアンケート（参考 3）によると、「顧客からの問い合わせ受付」や「図面等のデータのやりとり」という直接業務に対して、50% 以上もの事業者がインターネットを利用しているにも関わらず、行政機関等への届け出・申請への利用はわずか 1.6% しかないという結果がある。

このように少人数の事業所においては、IT スキルに関わらず、電子申請率が非常に低いわけであるが、そもそもライフィベント（入社、退職、結婚等）に関係する行政手続自体の頻度と量が低く、またそれをこなすための間接部門に専門の人を配置することも難しい。そのような状況の中、電子申請を行うためだけに事前に何かを準備することは非常に困難である。

今後は、直接事業にパソコン利用をしている約 7 割の事業者に向けて、普及広報活動をより一層展開するとともに、数年に 1 度しか電子申請を利用しない事業者でも容易に申請までの流れが理解できる仕組みの検討や、紙の添付資料を不要とし電子申請のみで手続き完了するなどにより電子申請のメリットが感じられる仕組みの検討が必要である。

(参考3) SOHO事業者のインターネットや電子メールの利用方法



出所：(財) 中小企業総合研究機構「SOHO事業者のワークスタイルに関する実態調査」
(2004年1月)

(注) 複数回答のため、合計は100を超える。

4. 3 従業員20人以上の事業所における課題

従業員20人以上の会社においては、手続きの煩雑さが電子申請の利用を阻害する要因の大きなところである。

例えば、社会保険関係手続きについては、その会社が属する健保組合や年金基金がIT化されているかどうかが、事業者が電子申請利用に大きな影響を与えており。つまり、健保組合や年金基金がIT化されておらず紙で提出する必要がある場合、政府へも紙で申請を行うことになるケースが多いのである。

健康保険組合のIT化については、「健保組合IT基本構想（最終報告）」（2007年2月16日）において、以下のような問題が報告されており、健康保険組合全体としてのシステムの標準化や、IT投資が望まれる。

- ・ システムの内容は、各システム事業者で違いがあり、健保組合間や健保連においてデータを共有・活用するためには標準化の工夫が必要
- ・ 多くの中小規模健保組合では、専任の事務スタッフも限られており、IT化への対応が難しい

- ・ 総合組合においては、適用事業所によって IT 環境が異なっているため、事業所間でのデータ連携が難しい

また今回の調査によって、企業にとっては直接業務が第一であり、従業員関連手続き等の間接業務については IT 投資を行えないという実情も、改めて浮き彫りになった。そのため、経済産業省を中心として現在検討している SaaS・ASP 型の共通基盤については、中小企業のニーズも大きく、従業員関連手続きの電子化についても一定の効果が現れるものと期待される。ただし、SaaS・ASP 型の共通基盤検討にあたっては、行政手続のアウトソーシングと現行の関連法令等の間には障壁があり、法改正を含めた各省庁・団体との調整が必要である旨を付しておきたい。

5章 海外における電子サービス・ベストプラクティス

海外での電子申請利用状況について エストニアでの事例と今後についてと EU諸国での公共オンラインの評価について資料を添付したので参考に願いたい。

5. 1 エストニアの新たなサービス「電子医療」について

昨年は、第17回の ECOM セミナー「エストニア電子政府の IT 状況について～住基カードの活用の参考として～」の講演において エストニア政府が顧客としての国民と公務員に対していかに便利で利用しやすいシステムを提供していることを報告した。

役所の窓口手続の電子申請として 市民は、ID カードを使ってインターネット経由で電子申請ができるため、申請書類を持って役所の窓口まで出向く必要がない。

住民情報の変更や税の支払いなど政府窓口業務にも対応している。

個人所得税のオンライン申請率は、なんと 82% にも上っている。

パソコンの自宅所有率（40%）を 2 倍以上も上回っているが、これは職場 あるいは、無料でインターネットが利用できる図書館等の公共施設で申請する人が多いためである。

インターネットと ID カードを利用して出来る 主な手続きを紹介します。

(1) eチケット（公共交通機関）

事前に Web から定期券を購入することが出来る。

(2) 運転免許証の確認

警察官に免許証の提示を求められたときは、本来の免許証を携帯していないなくても ID カードを警察官に渡すことで代替することができる。警察官は、モバイル PC を利用して確認する。

(3) 健康保険証

ID カードを健康保険証の代わりに窓口で使用すると保険証の確認ができる
使用できる。

(4) 電子投票

インターネットを利用して投票が出来る。

(5) 学校の受験願書

インターネットから受験願書の提出が出来 別の学校受験でも利用できる。

(6) インターネットバンキング

銀行カードとして利用できる。

今回は、インターネットを利用した申請が進んでいるエストニアでの電子医療システムについて、利用者の利便性をいかに考慮してシステム化しているかを 6.2 で報告する。

5. 2 欧州のオンライン公共サービスの充実度

EUでの高品質の公共サービスの提供は、i2010 プログラム「成長と雇用のための欧洲情報社会」の基本方針の 1 つである。

包括的な欧洲社会を目指す上で、公共サービスは重要な役割を果たしている。また、欧洲経済の成功においても重要な役割を果たす。電子政府政策を取り巻く環境は、「公共サービスのオンライン化」という考え方から、「包括的で競争性のある欧洲社会における効率的かつユーザ指向のサービス提供」という考え方へ変わってきている。

こうした考え方のサービスは現在広く認知されており、i2010 電子政府アクション・プランの実現には欠かせない手段である。

これには以下のことが優先される。

1. 市民を一人も置き去りにしない：信頼できる革新的なサービスと、それらに簡単にアクセスできることで市民が恩恵を受けるような電子政府を通じた社会的一体性を促進する
2. 効率性と有効性の実現：高いユーザ満足度、透明性と説明責任、および管理コスト削減に大きく寄与する
3. 市民および企業向けに影響力の大きい重要なサービスの実現：2010 年までに、現在 50% の公共調達のオンライン利用度を 100% に高め、より影響力の大きい市民向けサービスのオンライン化に協調する
4. 目標実現にカギを握る要素の整備：欧洲全体で市民と企業が恩恵を得られるような、便益性の高い、セキュリティ上安全で、相互運用可能な認証済みの公共サービス・アクセスを目指す
5. 参加型の民主的な意思決定の促進：公開討論と民主的な意思決定への参加に有効なツールを導入する。2007 年の測定は、新技術の可能性と洞察を考慮に入れて近代化された手法に基づいている。このため、既存のフレームワークは拡張され、プロアクティブ性と個人化を基に構築した第 5 レベルの洗練度が含まれた。

また、測定では国別の進展状況を数年間の進展で確認する。「利用者」（市民および法人ユーザ）のニーズにどの程度応えているか、および政府ポータルからこれらのサービスにどの程度簡単にアクセスできるかの両面を評価するために測定を拡張している。

上記文中に出てくる第 5 レベルとは、20 の共通サービスのオンライン化がフロントオフィスとバック・オフィスが統合された新モデルにどの程度基づいたものであるか、データの再利用が行われているか、プロアクティブなサービス提供という考え方方がどの程度導入されているかを判定する目安となる。

たとえば、申請者が以前のイベント登録に基づいて自動的にサービスを受け取るような場合が考えられる。

つまり、第 5 レベルは「煩わしい手続き」を減らしデータの一貫性の向上に役立つ完全統

合型の電子手続き、すなわち申請者のために物理的なアクションを全く必要としない手続きを評価する指標となる。

第 5 レベルの洗練度は以下の 2 つの概念を導入している。

- プロアクティブなサービスの提供：たとえば、政府はサービス提供の品質とユーザ・フレンドリー性を高めるためにプロアクティブなアクションを実行する。プロアクティブ性には次のようなものが挙げられる。アクションが必要と思われることをユーザに知らせる、政府のデータベースに格納されているデータを法律で許される範囲で申請フォームに予め入力するなど。
- 自動サービスの提供：政府はユーザの特定の状況に関連付けて、市民（および企業）の社会的および経済的権利である特定のサービスを自動的に提供する。この場合、ユーザがサービスを要求する必要はない。

以下の図は、第 5 レベルの洗練度の概念を示している。

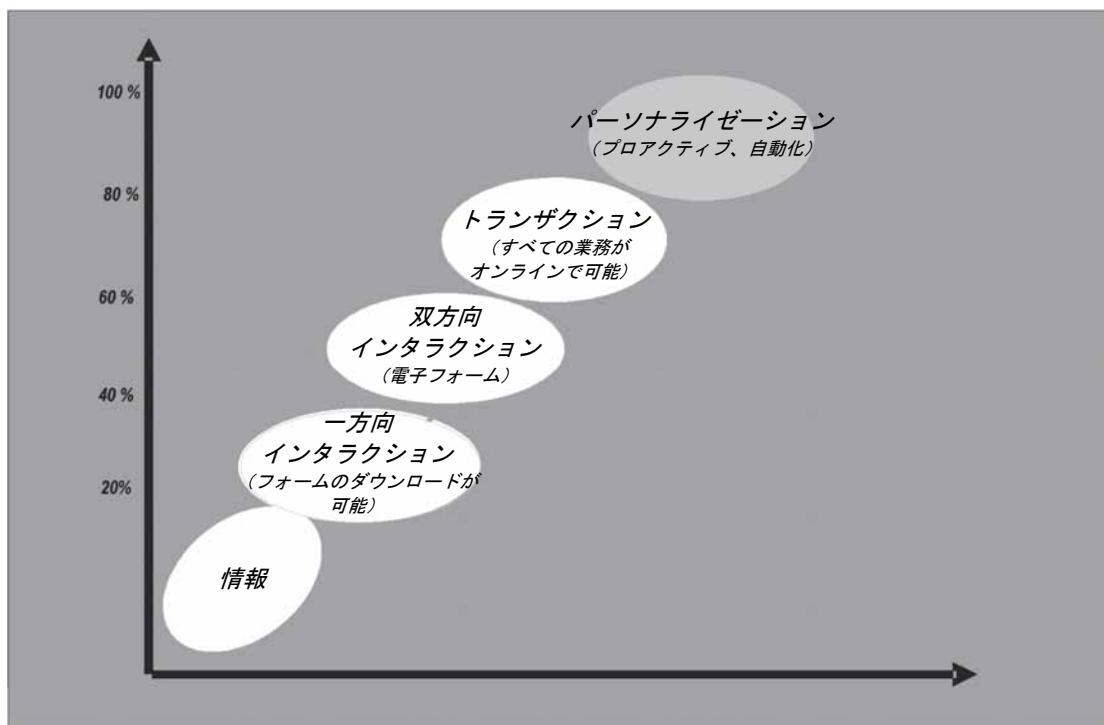


図 5-1-1 オンライン・サービスの精錬度

これまででは申請者（市民または企業）と政府側のサービス提供者（行政機関、または政府がサービス提供をアウトソーシングしている民間機関または個人）との直接的なインタラクションのみが評価対象であった。

新しい測定方法では、仲介機関の概念を導入し、仲介機関とサービス提供者間の電子通信およびインタラクションを評価対象にしている。この概念は次の 2 つのサービスと関連がある。これらは車の登録と健康に関するサービスであり、他と異なる 4B レベルとして測定されている。この変更は年度ごとの欧州レベルでの比較において影響を与えることはほとんどないが、国レベルでの比較ではより正確に現状を映し出している。

なお、政府ポータル 20 共通サービスとは、以下の項目である。

(1) 市民向け公共サービス

- ・所得税
- ・求人情報検索サービス
- ・社会保障手当
- ・個人文書（パスポート、運転免許証）
- ・車の登録
- ・築許可の申請
- ・警察への届出
- ・公共図書館
- ・証明書
- ・高等教育への登録
- ・転居届
- ・健康に関するサービス

(2) 企業向け公共サービス

- ・被雇用者の社会保障費
- ・法人税
- ・VAT（付加価値税）
- ・新会社の登録
- ・統計局へのデータ提出
- ・関税申告
- ・境に関する許可
- ・公共調達

この報告書は、EU加盟国にアイスランド、ノルウェー、スイス、トルコを加えた 31か国の公共機関における 20 種類のサービスについて評価報告されている資料である。

今回の報告で主な状況は、下記の通りである。

- ・ 洗練度 および 完全オンライン化率の国別ランキング：5 か国が両指標において 90%以上の達成度を示した。
オーストリアがトップで、マルタ、スロベニア、ポルトガル、英国と続く
- ・ 市民向けサービスでは、オーストリアが EU 加盟国として初めて市民向け全サービスで完全オンライン化率 100 %を達成。
- ・ 企業向けサービスでは、オーストリア、チェコ共和国、ポルトガル・マルタが 100 %を達成。

大きな進展が見られた国々としては、ポルトガルが 2006 年から急速にオンライン化が進展。また、マルタ、スロベニア、エストニアは電子政府（eGovernment）を導入し、多くの EU 「旧」加盟国を上回るレベルまでオンライン化が進んだ国として目立

っている。

- ・ 企業および市民のニーズに見合ったサービスとしては、オーストリア、マルタ、チェコ共和国が挙げられている。 ポルトガルは、企業向けの公共サービスにおいて最高水準の洗練度および完全オンライン化率を示している。
- ・ データ・セキュリティーの法的拘束力のある電子 ID システムが設置されているかについては、90%の国が電子 ID 政策を表明しているにもかかわらず、達成度は EU27+ 平均でわずか 27% である。
そんな中、マルタ、オランダ、スロベニア、スウェーデンは平均以上の達成率を示した。

詳細は、6.3 を参照願います。

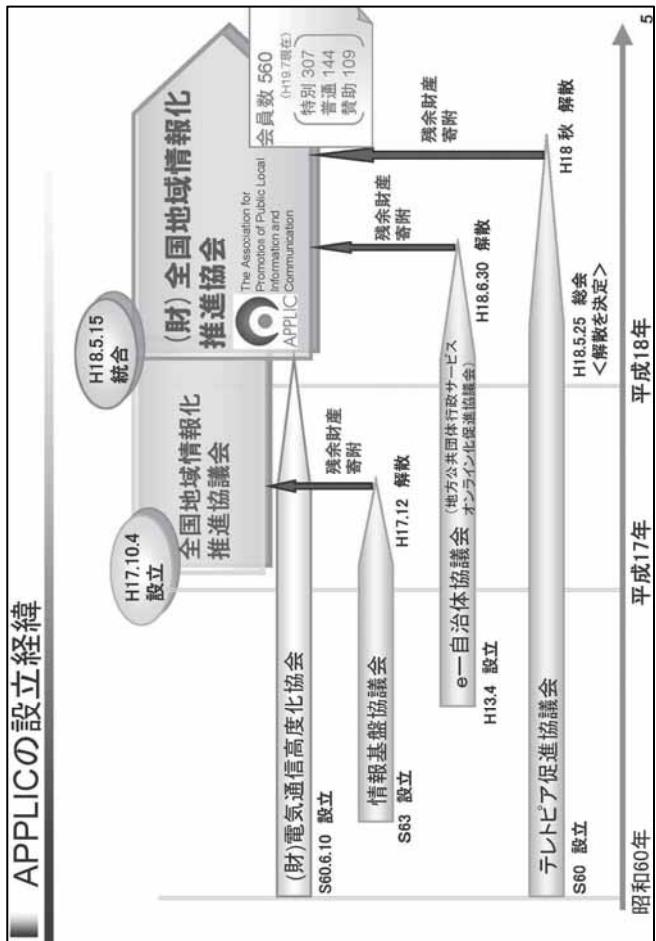
今後、e-Government・e-Service・e-Health 等調査に行かれる時の資料になることを期待します。

参考文献 The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services
7th Measurement September 2007

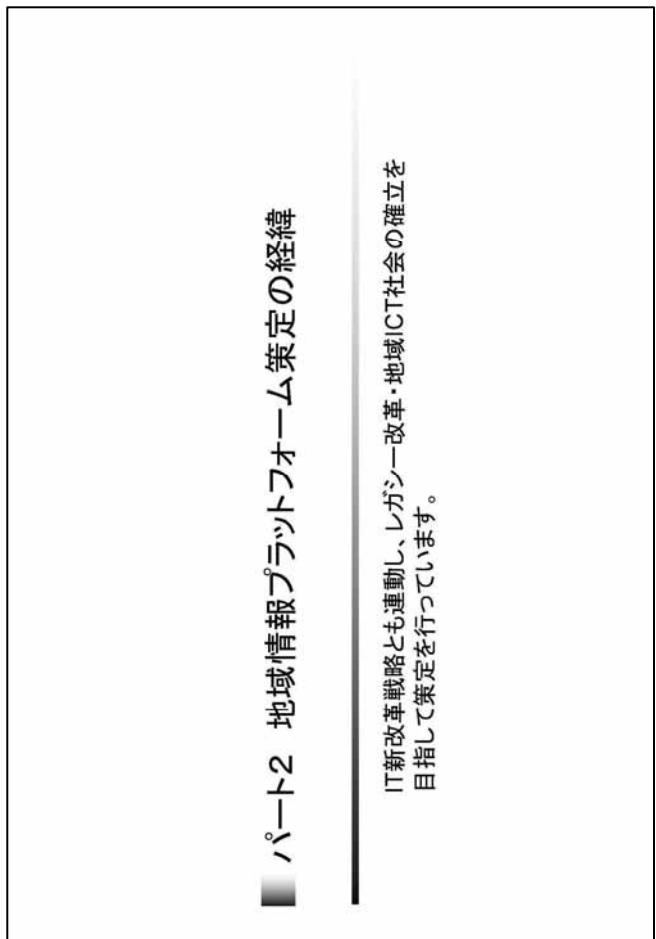
6章 添付資料 および 参考資料

6. 1 有識者講演資料

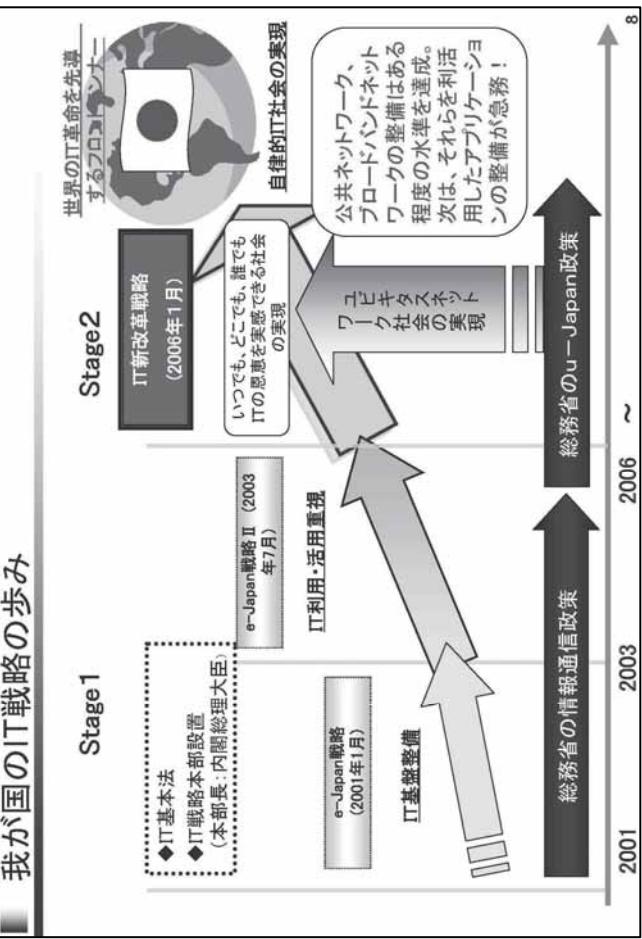
- 7月 11日 「地域プラットフォームと地域 ICT 化社会」
 - ・ 10月 26日 「地域プラットフォームと地域 ICT 化社会」
財団法人全国地域情報化推進協会 吉本様
 - ・ 8月 28日 「地方税ポータルシステム（eLTAX）」について
社団法人地方税電子化協議会 笹原様
- 10月 26日 「地方税ポータルシステム eLTAX（エルタックス）の普及・拡大に向けて」
社団法人地方税電子化協議会 水上様
- 10月 2日 「中小企業の電子手続きの現状」
IT経営キャラバン発起人企業 OCP総合研究所 桑山様
- 10月 2日 「中小企業のIT化の現況と課題 電子政府対応の前提の考察」ある企業の実例を通して
社団法人中部産業連盟 水元様
- 10月 2日 「社会保険労務士の業務受託における電子申請 現状と問題点について」
社会保険労務士 富山様
- 11月 13日 「～MIJS の目指す SaaS ポータルサトと製品連携規格～」
MIJS（メト・イン・ソフトウェア・コンソーシアム） 梅田様



APPPLICの活動



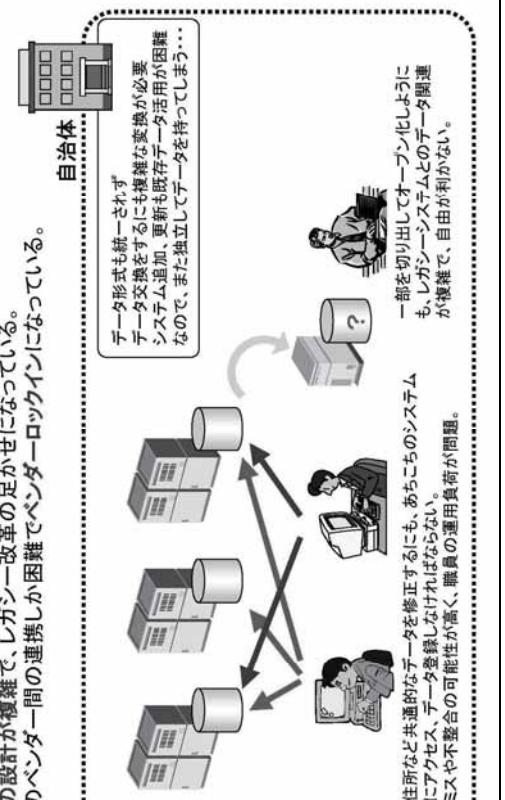
我が国のIT戦略の歩み



レガシー改革、全体最適化の必要性

業務データが複数のシステムでバラバラに管理されている。多重管理されてしまったり、上手く同期が取れていなかつたり。
レガシー改革のために一部業務をオーブン化するにも、データの整合をとるための設計が複雑で、レガシー改革の足かせになっている。
特定のベンダー間の連携しか困難でベンダーロックインになっている。

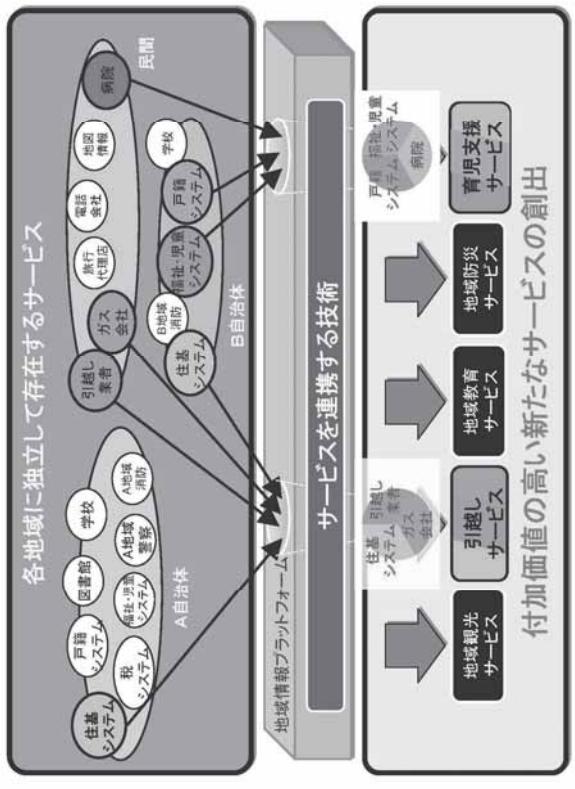
現状



9

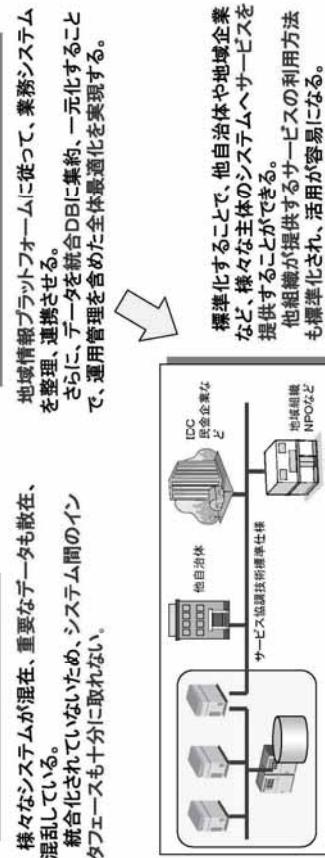
地域ICT社会・高付加価値サービスへの期待

各地域に独立して存在するサービス



11

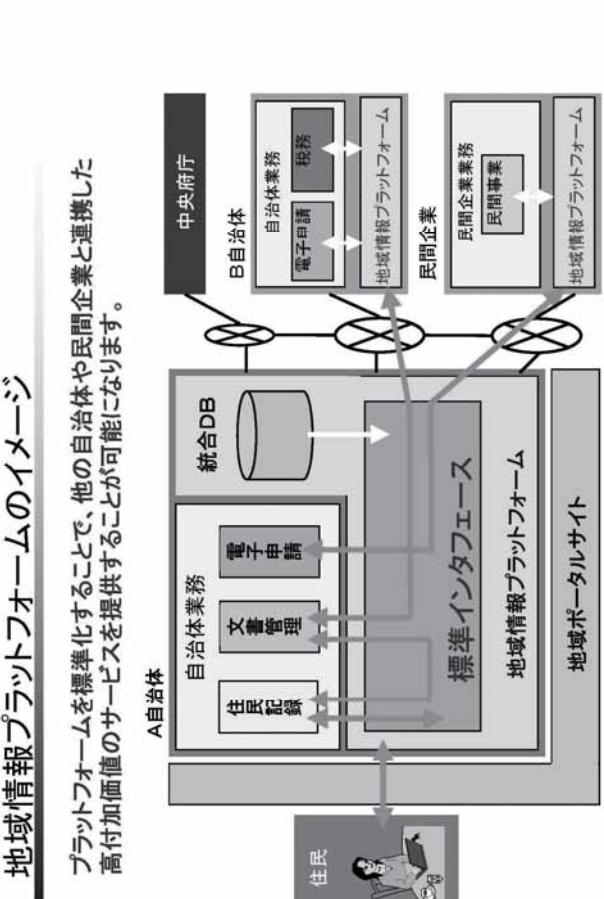
レガシー改革、全体最適化の必要性



10

地域情報プラットフォームのイメージ

プラットフォームを標準化することで、他の自治体や民間企業と連携した高付加価値のサービスを提供することが可能になります。



12

IT新改革戦略における「地域情報PF」の位置づけ

IT新改革戦略 一いつつでも、どこでも、誰でもITの恩恵を実感できる社会の実現—
（平成18年1月19日 IT戦略本部策定）

II 今後のIT政策の重点 1. ITの構造改革力の追求 (3) 21世紀型社会経済活動

- 世界一便利で効率的な電子行政
【実現に向けた二方策】

国・地方公共団体は、情報システムのデータの標準化を推進する。また、転居や転出の際の窓口における各種行政手続きの一括申請や、地方公共団体の防災等の公共サービスの共同展開を実現するため、情報システムの連携基盤を開発し、2007年度までに標準化を図るとともに、この標準に基づく地方公共団体のシステム改革を推進する。

重点計画-2007(ナバリックコメント中)

(平成19年5月30日 IT戦略本部公表)

III IT新改革戦略のその他の政策を推進するための施策 1. IT構造改革力の追求 1. 5世界一便利で効率的な電子行政
②業務・システム最適化の推進 (3) 地方公共団体における効率化の推進

(ウ) 情報システムの連携基盤の整備 (総務省)

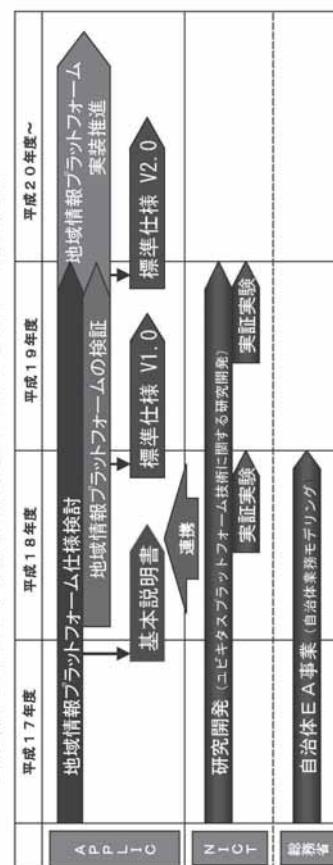
ユビキタス環境の実現のため、2008年までに、ユビキタスプラットフォームの研究開発成果の活用等により、地方公共団体の効率的で質の高い電子自治体化を支えるシステム連携基盤「地域情報プラットフォーム」の仕様を策定し、その全国標準化を図る。2010年度には、電子自治体のワンストップサービスの実証実験を行うとともに、「地域情報プラットフォーム標準仕様」の改訂及び充実を図る。また、ワンストップサービス等の実現に際して課題となる事項の調査を行う。

13

「地域情報プラットフォーム」標準化の関連

■ 国の施策とAPPPLICの活動の連携により全国的な標準化を推進

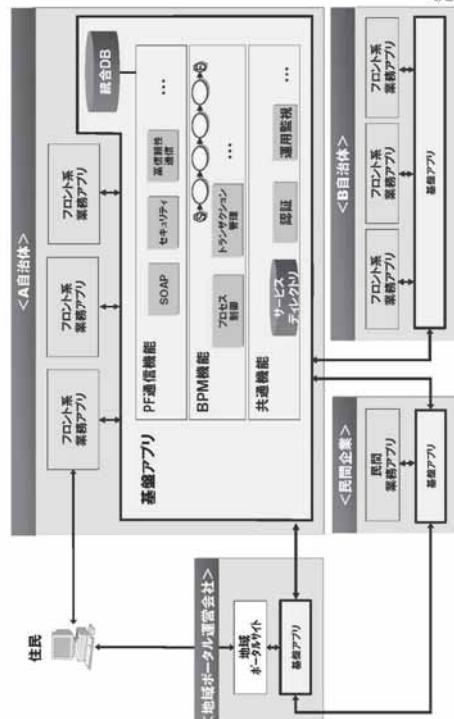
- ◆ APPPLICの技術専門委員会の活動
 - ・ 自治体システムのマルチベンダ化を可能とするような標準化(作業中)
 - ・ 自治体を中核としたシステム連携を可能とするような標準化(作業中)
 - ・ この標準に準拠した製品の相互接続性の検証(予定)
- ◆ ユビキタスプラットフォーム技術の研究開発
- ◆ 自治体EA事業による自治体業務のモデル化、データ標準化



14

「地域情報プラットフォーム」とは

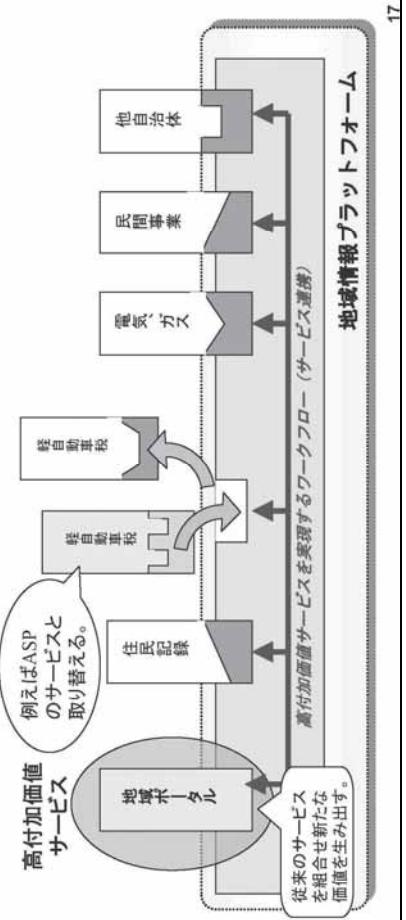
SOAの考え方に基づき、業務アプリケーションの機能、データおよび連携技術の仕様を標準化したもの



15

地域情報プラットフォームによる力セッタブルの実現

仕様が統一されているので、利用者は多彩な製品から最適なものを自由に選択できる。業務モデル仕様に従つて整理されることで、ワークフローの一部として利用され、高付加価値サービスが提供可能となる。また、各機能（ユニット）はインフェース仕様が統一されているため、自由に取替え可能であり、今までの経緯に囚われない、最適な調達が可能となる。



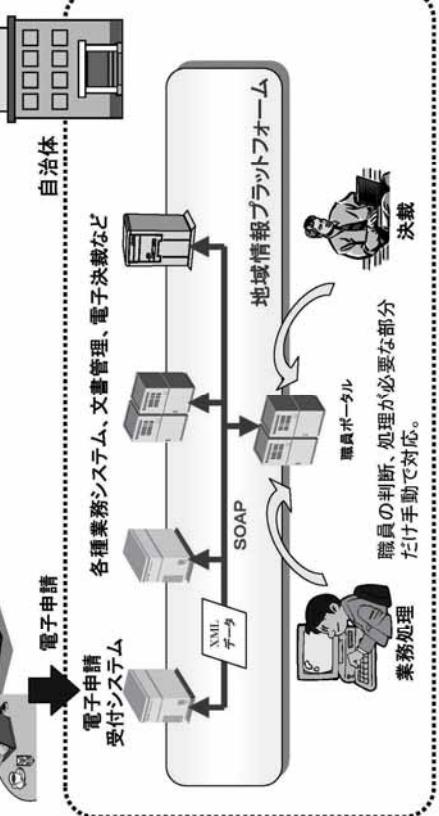
地域情報プラットフォームの効果 一 併内の電子的連携を確立一

地域情報プラットフォームで電子申請の受付から業務処理、決裁などの流れを電子的に連携させることができる。人手の作業を最小限に抑えることができる。

地域情報プラットフォームを活用した様々なポータルが考えられる。個別では実現できなかつた高付加価値サービスを実現することができる。ポータル事業者といつた新しいビジネスチャンスが創造される。自治体が、積極的にポータル事業を推進することもできるし、民間主導での展開も考えられる。さらに、ポータルの実現で個々のサービス提供者は多様なポータルからアクセスされることで利用度の向上が期待できる。

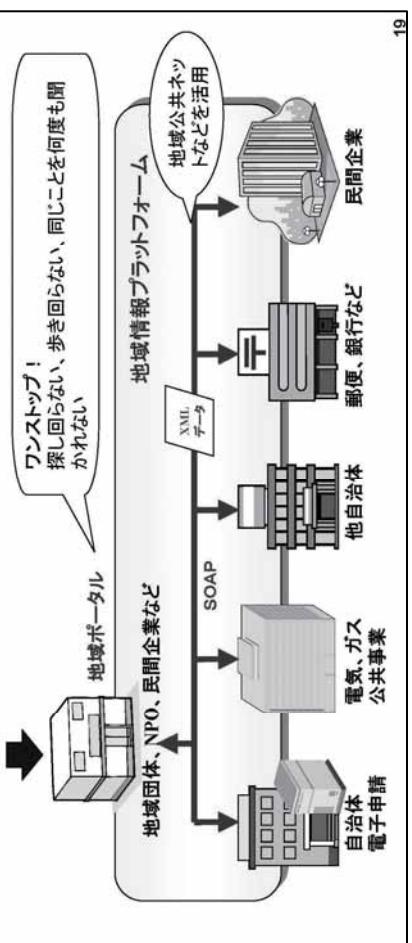
地域情報プラットフォームの効果 一 高付加価値サービス

地域情報プラットフォームを活用した様々なポータルが考えられる。個別では実現できなかつた高付加価値サービスを実現することができる。ポータル事業者といつた新しいビジネスチャンスが創造される。自治体が、積極的にポータル事業を推進することもできるし、民間主導での展開も考えられる。さらに、ポータルの実現で個々のサービス提供者は多様なポータルからアクセスされることで利用度の向上が期待できる。

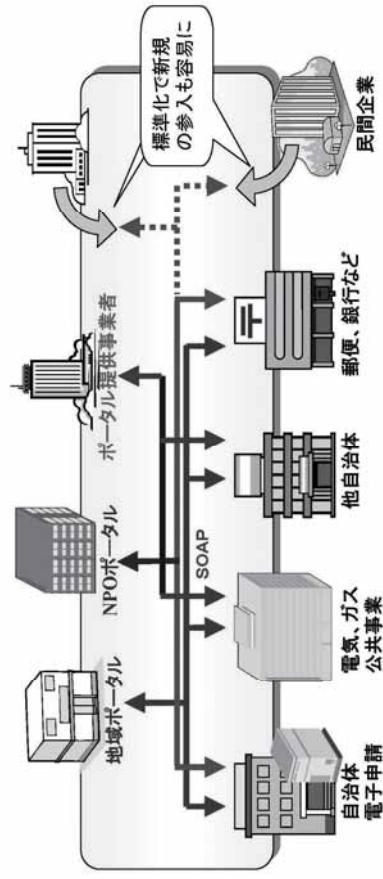


地域情報プラットフォームの効果 一ワンストップサービス

地域情報プラットフォームで地域の様々なサイトが電子的に連携される。多様なサービスを組み合わせる地域ポータルが生まれる。市民は地域ポータルにアクセスするだけで、ワンストップでサービスが利用可能となる。



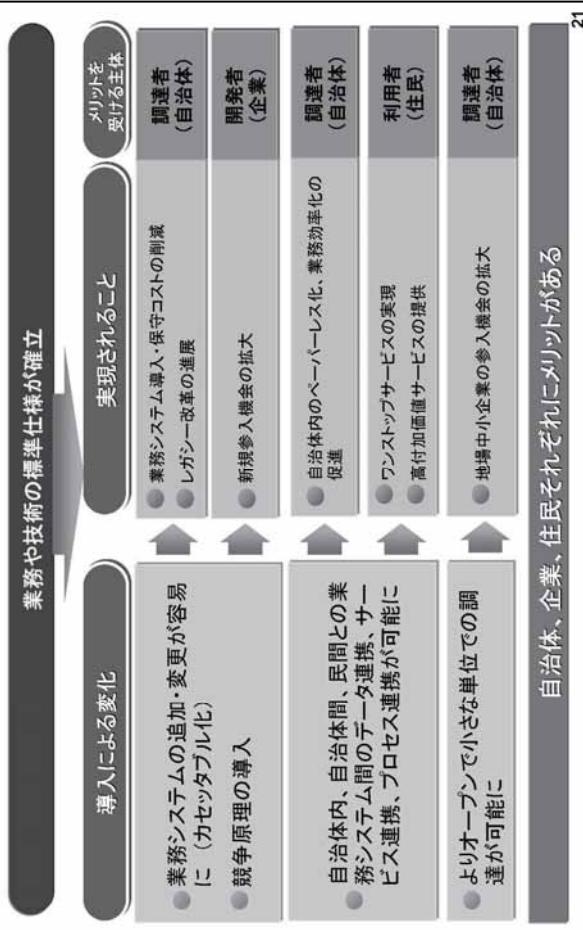
19



18

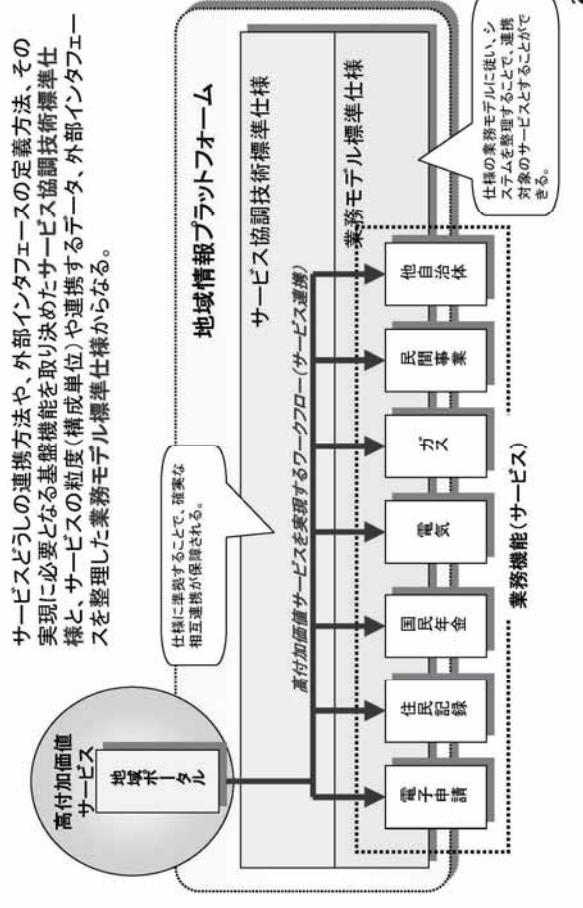
20

地域情報PFの導入による効果



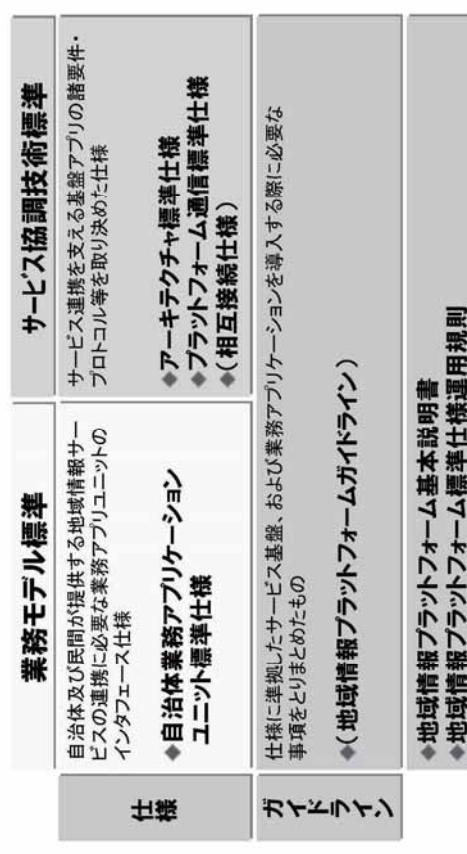
21

地域情報プラットフォーム



23

地域情報プラットフォーム標準仕様



※括弧内は平成19年度末に発表予定
※標準仕様はAPPLICのWebサイトで入手できます、<http://www.applib.or.jp/>

24

パート4 地域情報プラットフォーム標準仕様

技術の標準と業務の標準からなる「地域情報プラットフォーム標準仕様」。
標準仕様に従つて連携するための基本的なアーキテクチャやプロトコルが決められています。さらに、具体的に連携すべき業務の外部インターフェースが自治体業務を中心化されています。

地域ICTサービスへの期待

地域ICTサービスとは、自治体が提供するサービスとその他のサービスがICTを介して連携することによって実現するサービスで、主に当該自治体を中心とした地域の住民向けに提供されるものを、「地域ICTサービス」と呼ぶ。

地域ICTサービスへの期待の高まり

- 地域ICTサービスはネットワーク社会における地域の新たなインフラ官、民さまざまの主体の連携によって、多彩なサービスが提供可能にその利活用を容易にするためのルール作り、標準化が必要

▲ 地域ICTサービスネットワーク社会

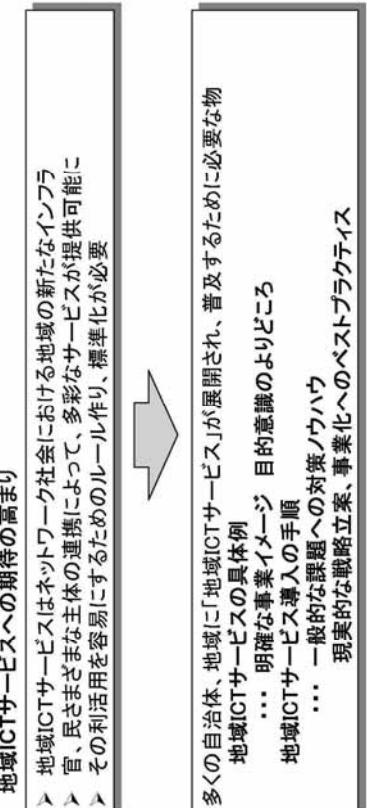
- 多くの自治体・地域に「地域ICTサービス」が展開され、普及するため

 - 地域ICTサービスの具体例
 - … 明確な事業イメージ 目的意識のよりどころ
 - 地域ICTサービス導入の手順
 - … 一般的な課題への対策ノハハウ
 - 現実的な戦略立案、事業化へのベストプラクティス

本目はありがとうございます。

入会は随時受け付けております

- 入会はAPPPLICのWebサイトから受け付けております。
<http://www.applic.or.jp/>
 - 委員会の各種成果物もダウンロードすることができます



新たな地域ICTサービスの実現に関する調査事業

官民連携による新たな地域ICTサービスの実現可能性を、全国5地域でそれぞれテーカスを設定して審議

- アエンド全般日急口リーニー七

新ナラシ短編集

- ー 観光資源の魅力を高め、観光客を呼び込むサイクルを産み出すことを目的とした、観光情報流通基盤を構築し、点在して
る情報やサービスを連携させ、また情報の発信と同時に観光客の生の声を集めるサービス。

子育てステージにおける地域ボータルサービス

- ー おおむね、子を産み育てられるようなICT社会の基盤を構築することを目的とした。地域網から「学校の子供を持つ市民」へと接続する「子育て支援システム」を構築する。
ー おおむね、子を産み育てられるようなICT社会の基盤を構築することを目的とした。地域網から「学校の子供を持つ市民」へと接続する「子育て支援システム」を構築する。

住民の健康づくり共創トピックス

- 住民の健康づくりを目的とした、各市町村が所有する住民データベースに、学校・公民館・健康センター・公共機関の保健・

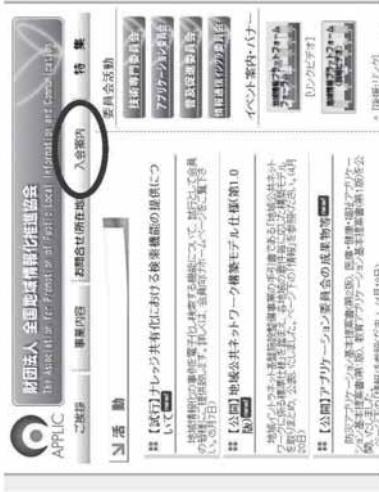
卷之三

- アーバンサービスセンターは、アーバンサービスセンターの上層部にアーバンサービスセンターを設けた実証実験を行った。アーバンサービスセンターは、アーバンサービスセンターの上層部にアーバンサービスセンターを設けた実証実験を行った。アーバンサービスセンターは、アーバンサービスセンターの上層部にアーバンサービスセンターを設けた実証実験を行った。

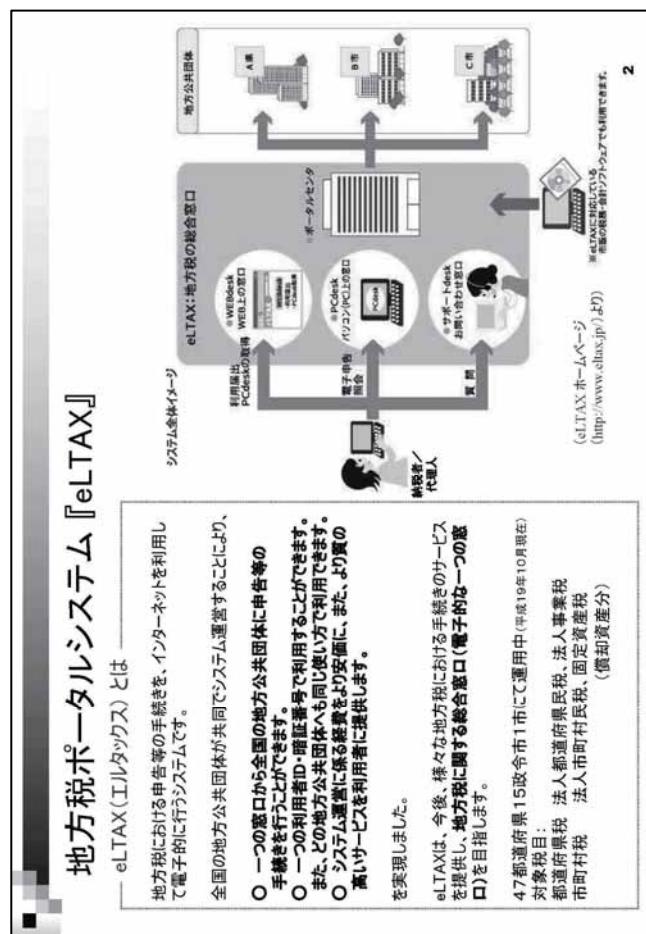
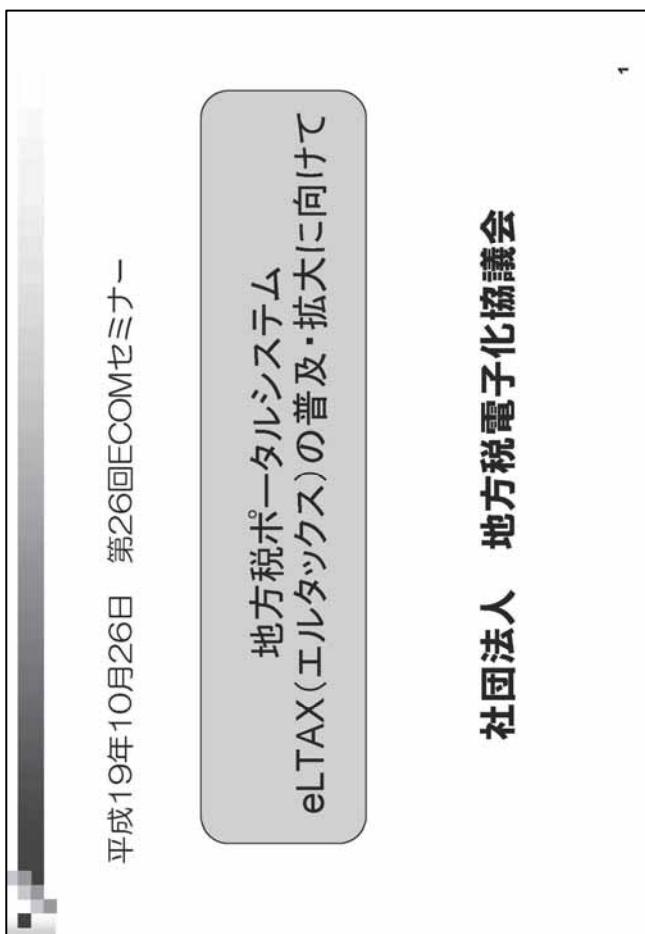
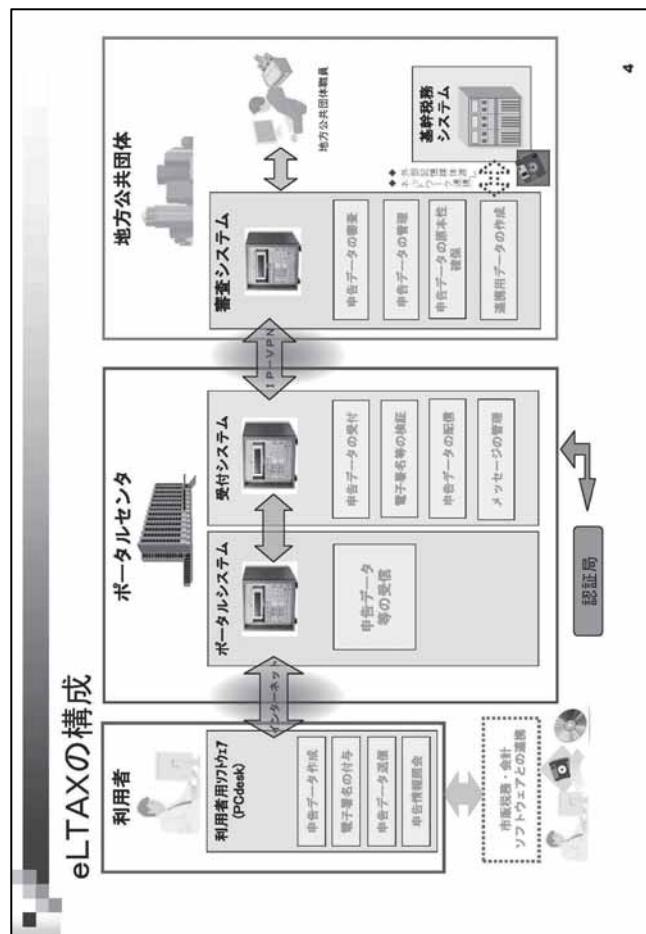
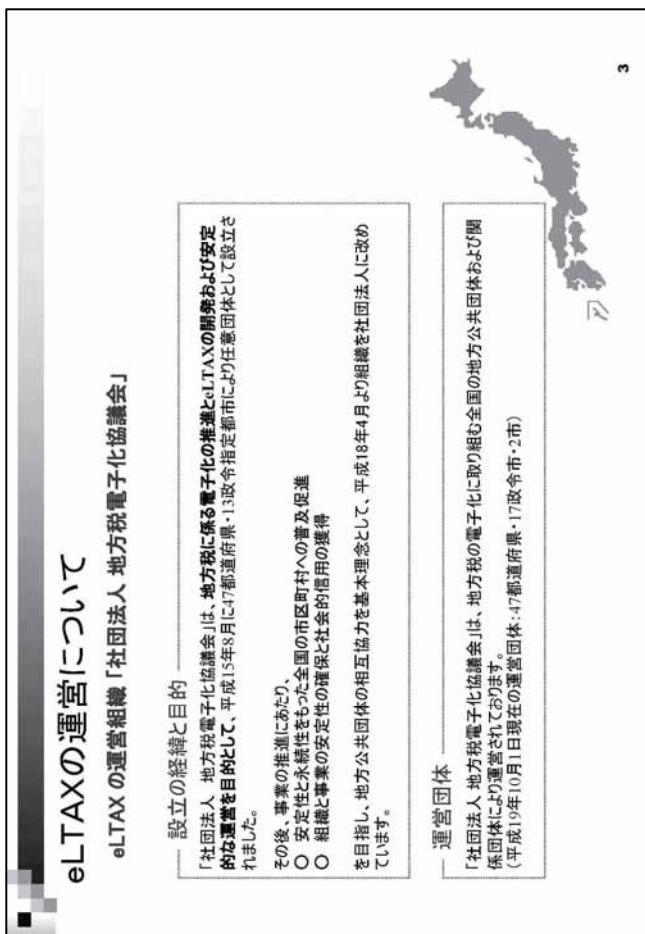
本目はありがとうございます。

入会は隨時受け付けております

- 入会はAPPPLICのWebサイトから受け付けております。
<http://www.applic.or.jp/>
 - 委員会の各種成果物もダウンロードすることができます



6. 1. 2 地方税ポータルシステム eLTAX(エルタックス)の普及・拡大に向けて



eLTAXの構成

利用者用ソフトウェア(PCdesk)

申告書等の作成・送信のために納税者等が利用するソフトウェアです。

※eLTAXに対する市販税務会計ソフトウェアです。

eLTAXに対する利用者からの声

日本税理士会連合会からの要望

18年10月、政府IT戦略本部電子政府評価委員会宛に
「オンライン利用促進に関する要望について」を提出

→ eLTAXの全市町村での早期導入を要望

eLTAX利用者アンケート

集計期間 平成18年8月14日(月)～8月29日(金)
実施方法 eLTAXホームページ上にて実施
回答件数 1,832件

Q:eLTAXに望むこと(利用経験別:複数回答可)

利用可能団体(市区町村)の拡大	電子申告経験あり *回答者数52人	電子申告経験なし *回答者数137人	利用届出済電子申告 どちらに経験なし 回答者数1832人
電子署名を省略して利用を簡便にする	90% 65%	90% 65%	83% 66%
税額控除等の優遇措置の実施	電子申告で割りきな人ほど 市町村越大く難易度 63%	電子申告で割りきな人ほど 市町村越大く難易度 63%	64% 64%
給与支払報告書等の電子化	サービス時間の拡大 61%	給与手続の電子化 56%	56% 56%
サービス時間の拡大 57%	給与手続の電子化 57%	47% 55%	36% 36%
			45% 45%

市町村へのeLTAXの早期導入を望む声が高まっています！

5

eLTAX二次開発

開発対象、サービス開始時期

□ 申告手続の追加(平成20年1月15日)

- 個人住民税(給与支払報告書等、特別徴収に係るもの)
- 事業所税

□ 申請・届出手続

- 法人設立・設置届出書、異動届等
- 事業所税

□ 電子納税(おもに申告に係るもの)

- 法人道府県民税
- 法人事業税
- 法人市町村民税
- 事業所税

人口25万人規模の市でペナチコスト、人件費等で1000万円以上といつ試算も！

※ただし利用可能団体は、限られています。

電子化によりコスト削減へ

20年1月から政令市、秋田市、相模原市にてサービス開始予定

6

8

市町村のeLTAXに対する意向

市町村を対象としたアンケート結果

市町村が、エルタクスについての理解を深め、導入を検討する機会として、11月17～18年度に46都道府県47カ所で「エルタクス全国市町村説明会」を開催。各説明会終了後、各都道府県内全市町村を対象に意見照会アンケートを実施。

卷之三

「BLAXX等入」足にスル

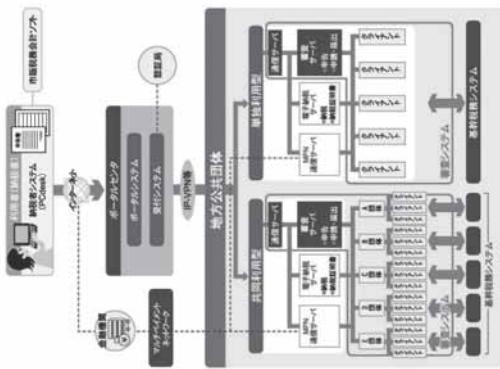
合計	61. 6%	1828団体中1126団体
市	76. 1%	705市中536市
区	82. 6%	23区内19区
町	56. 9%	893町中508町村
村	51. 2%	207村中106村

6

eLTAXの導入

地方税電子化協議会で構築する範囲

- ◆ソフドウエアの開発
 - 利用者用ソフトウェア(PCdesk)
 - ポータルシステム
 - 受付システム
 - 審査システム[参加地方公共団体へ配布]
 - ◆ポータルセンタの構築
 - ◆各地方公共団体で調達・構築する範囲
 - ◆審査システムの構築(審査サーバーの調達を含む)
 - ◆基幹税務システムとの連携(インタフェース)
 - ※電子申告を行うためには、各地方公共団体にて審査システムの構築・運用が必要になります。



11

市町村のeLTAX導入・検討例

- ・15政令市、相模原市において導入済み
- ・秋田市が中心となり、秋田県内全市町村で設立した協議会において検討中（左記新聞記事）
- ・その他、電子申請などの共同運営組織である、各県の電子自治体運営協議会などにおいて、検討を進めている県も

地方税電子申告システム
調査・研究へ協議会
県内 95市町村、共同で財
産の税務取扱いを統一する方
向で実用化可能な制度を検討す
る。県内十五市町村のな

平成18年8月25日付 河北新報(秋田県版)

卷之三

- ・審査システムの運用、保守、維持管理等の開発・販売
- ・基幹税務システムの改修費
- ・地方税電子化協議会への貢献費
- ・会費
- ・システム運用関係費用
- 【毎年必要となる費用】

10

eLTAXの導入

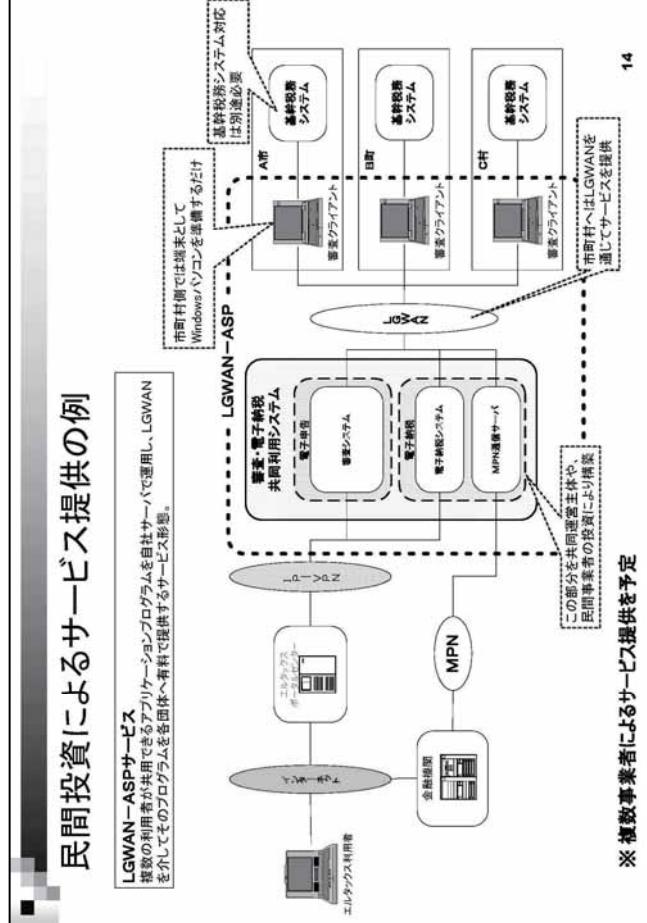
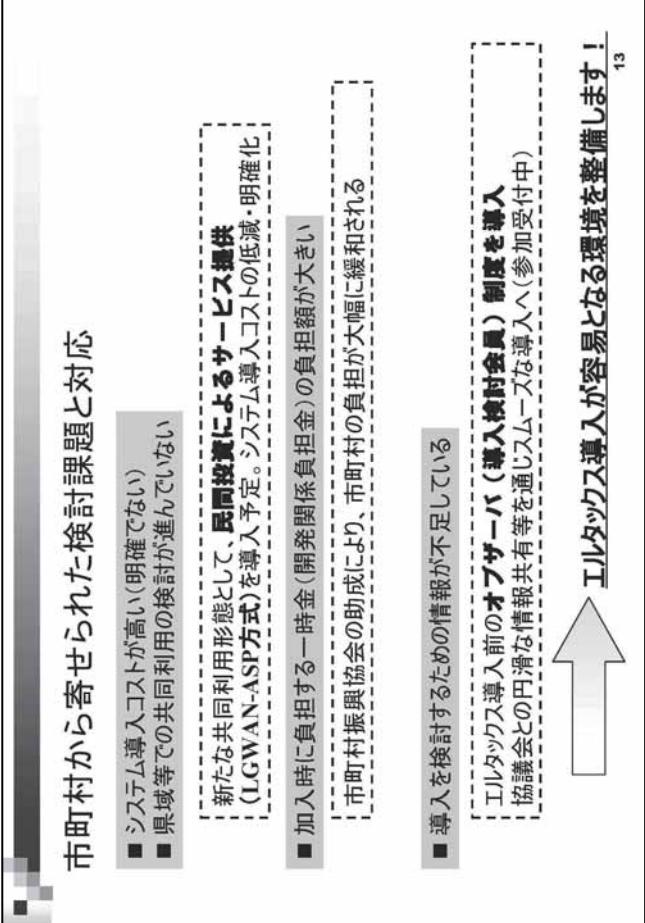
eLTAX導入に必要な費用

- ④LTAX導入に伴い必要となる費用には、以下のものがあります。

 - ・【導入時に必要となる費用】
 - ・地方税電子化講習会への負担金
 - ・システム開発関係費用担当金
 - ・試験費用

この部分の費用は
団体ごとにベンダへの
見積りが必要。

12



(B)給与ソフトなどのCSVファイルを利用する場合

作成する申告書を選択してください。
・個人適用所得民税・市町村税報（特別簡易申告）
・給与・支払報告書
・給与所得者課税届出書
・事業所税
・事業所用家屋賃貸等申告書

「給与支払報告書等をインポートする」をクリックします。

CSVファイルから作成した
給与支払報告書が
表示されています。

作成対象として
給与支払報告書を
選択し、
「次へ」をクリックします。

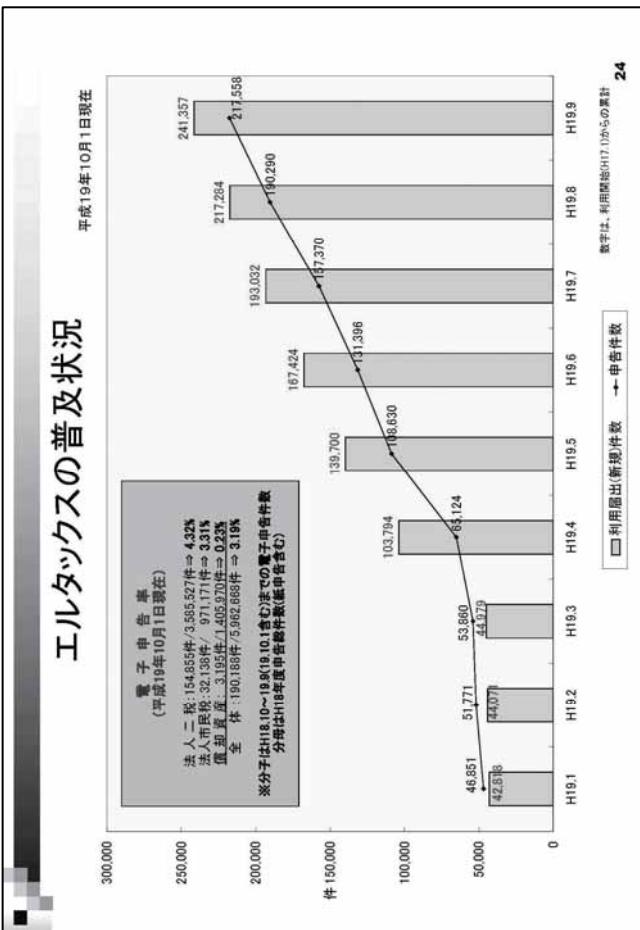
提出年月日などを入力し、
「次へ」をクリックした後、
取込み対象のファイルを
選択します。

CSVファイルから作成した
給与支払報告書が
表示されています。

内閣を確認のうえ、
電子署名をし、
ポータルセ็นターへ
送信します。

21

23



(B)給与ソフトなどのCSVファイルを利用する場合

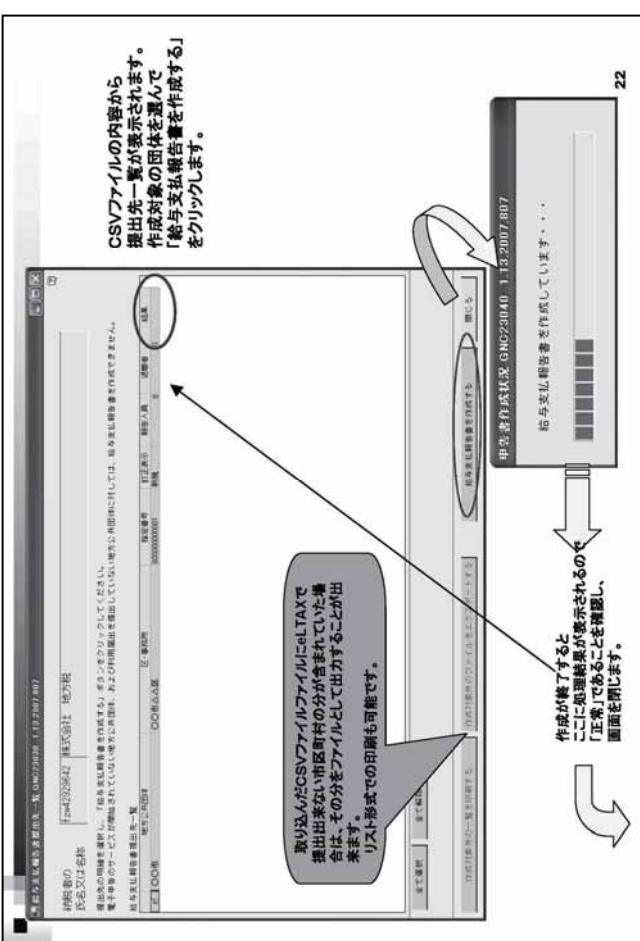
作成する申告書を選択してください。
・個人適用所得民税・市町村税報（特別簡易申告）
・給与・支払報告書
・給与所得者課税届出書
・事業所税
・事業所用家屋賃貸等申告書

「給与支払報告書等をインポートする」をクリックします。

提出年月日などを入力し、
「次へ」をクリックした後、
取込み対象のファイルを
選択します。

内閣を確認のうえ、
電子署名をし、
ポータルセ็นターへ
送信します。

21

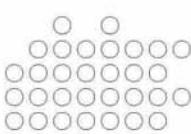


まとめ

- 現在、給与支払報告書の提出については、企業側の負担、自治体の負担ともに大きいため、より多くの自治体でeLTAXを導入する方が望まれています。
- eLTAXでは、給与支払報告書をはじめ、企業側にメリットの大きいシステムのサービス提供により、利用者の利便性向上に努めています。
- 署名簡素化の実施(19年4月)に伴い、税理士の関与する申告について、利用者本人の電子署名が省略でき、法人二税を中心)に申告数が大幅に伸びています。
- eLTAXをはじめとする電子申告・申請の利用を今後ともよろしくお願い申し上げます。

25

中小企業の電子手続きの現状



NPO OCP総合研究所
理事長 桑山 義明
(株式会社シーガル代表取締役)
ykuwayama@ocp.jp



桑山 義明(くわやま よしあき)
NPO OCP総合研究所 理事長
(ykuwayama@ocp.jp)
株式会社 シーガル 代表取締役

ネット社会に対応した中小企業向けビジネスモデルを確立するより
IT化支援を中心としてコンサルタント育成や研究教材・講師
育成などをしている。また経済産業省IT認定講師・中小企業
庁あるいはEDCOMやOCXECなどのEDI認定講師として電子商
取引普及に努めている。



前日本ユースウェア協会会長、日本商工会議所IT活用能力開発部会長、マイクロソフト認定システムコーディネーター(MCSC)主席講師、経済産業省社会人基礎力研究会委員、IT認定講師等
審査委員、中小企業庁中小企業のEDI勉強会委員長、関東IT経営応援隊事務局長等

著書「会社パソコン活用大辞典」、「仕事に活かす便利パソコン術」、「誰にでもわかるマイコン
入門」(以上、日本実業出版社)、「ユースウェア技術士テキスト・ユースウェア検定」、「ユー
スウェア認定」(以上、実教出版)、「ソニコン情報システム活用術」(日本経済新聞社)、「バ
ソコン活用法」(経済堂)、日本商工会議所「EDC入門テキスト 入門編」、「EDC入門テキス
ト充用編」、中小企業データーベース「どこでも学べる中小企業のためのネット取引」
(全国中小企業団体中央会)、マイクロソフト認定システムコーディネータ研修テキスト、日
商EDC実践能力検定試験 PC検定試験知識構造公式テキスト、eラーニング教材など多数

Open Consulting Project

NPO OCP総合研究所 活動内容

- ①ネット社会に対応した企業の新しいビジネスモデル構築支援及び研究・調査・活動
- ②中小企業に対しては、ITインフラ(ネット社会に対応した電話、ファックス、郵便などを補完する社会基盤)モデルの調査・研究および情報提供
- ③中小企業に対しては、B2C(企業と一般消費者)、B2B(企業間)やB2G(企業と官公庁)の電子商取引に必要なビジネスプロトコル(商慣習)の啓発、普及、及び人材育成カリキュラム/教材/eラーニング作成等を促進
- ④広く一般市民に対しては、ネット社会に対応した人材の研修、育成、雇用、スタッフ派遣支援・広く一般市民に対しては、僵れた技術を持つ企業、若年者・学生・生徒・児童を表彰し、ビジネス化を支援

電子申請や申告のメリットとは?

- 中小企業は、人、時間、お金が少ない
- だから企業での間接部門がなく直接部門のみ

 1. 売る人……販売・営業部門
 2. 作る人……生産・購買・サービス部門
 3. お金の勘定…経理部門

- オンライン申請は、どの部門ですか?

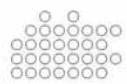
規模に關係ない共通業務

- 財務会計業務
- 人事関連業務
- 営業活動業務
- 販売請求業務
- 製造生産業務
- 仕入在庫業務
- 給与計算業務
- 社内、外コミュニケーション業務など



中小経営者の相談相手

- 弁護士
- 弁理士
- 税理士
- 会計士
- 中小企業診断士
- 社会保険労務士
- ITコンサルタント
- 同じ中小企業経営者等



中小企業にならない専門部門

- 広報・宣伝部門
- マーケティング部門
- 情報技術関連部門
- 特許・法務部門
- 教育研修部門
- 福利厚生部門
- 秘書部門
- 総務・労務・文書部門など

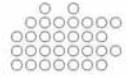


間接部門の仕事はアウトソース

- 税理士・会計士……会計、決算、申告、開示、納税等
- 社会保険労務士……人事、給与、労務、申請等
- 経営コンサルタント……経営、営業、工場管理等
- IT関連教育……パソコン教室、検定試験等



しかし、ネット社会への対応が分からぬ



法律で定められている手続き優先



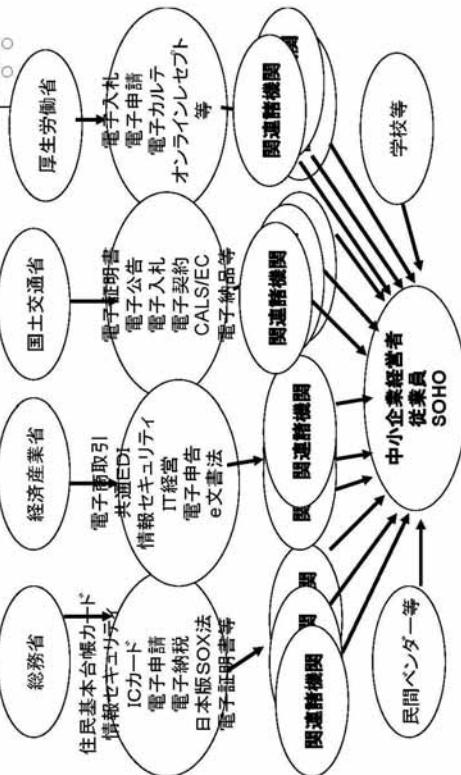
中小企業はすべての間接業務を…

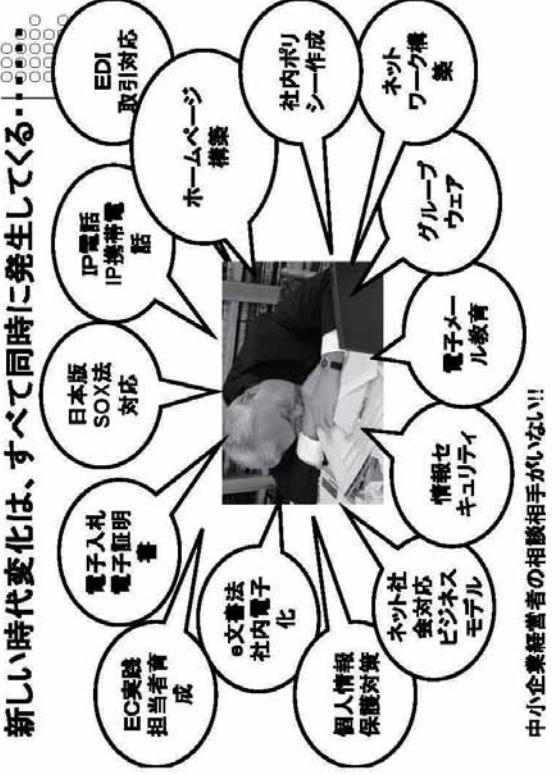
- 官公庁との取引にしても……
- 電子業者登録→電子証明書登録→電子公告→電子入札→電子契約→電子納品→電子債権→電子決済→電子申告→電子納税→電子開示等
- 全体にどう対応するかが課題であり、ワントップソリューションを望んでいる。点の対応ではなく、面としての対応が必要。

電子政府を進める現場では…

- 住民基本台帳カードアンケートから
- 役所の現場は、すべて若手のパソコンに詳しい担当者が実際対応
- 電子認証の意味がわからなかったため、進めない「このカードを取得しても何もできませんよ!!」
- 自分たちの仕事がなくなる??????

大変革時代には提供側論理では?



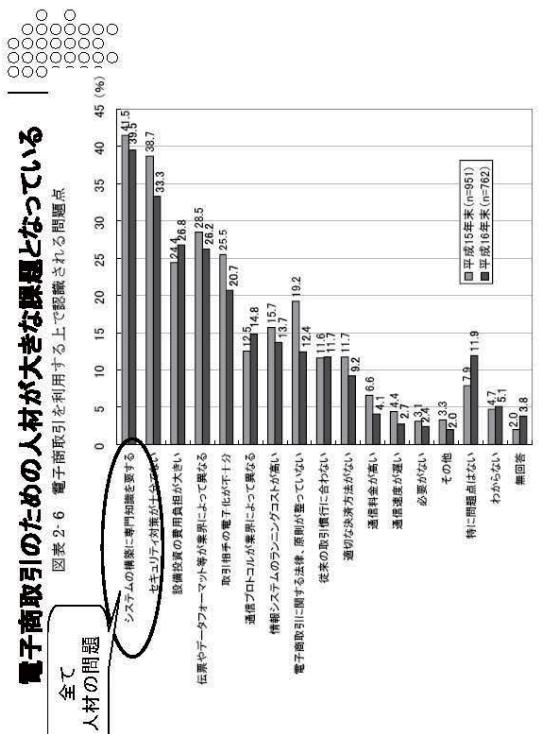
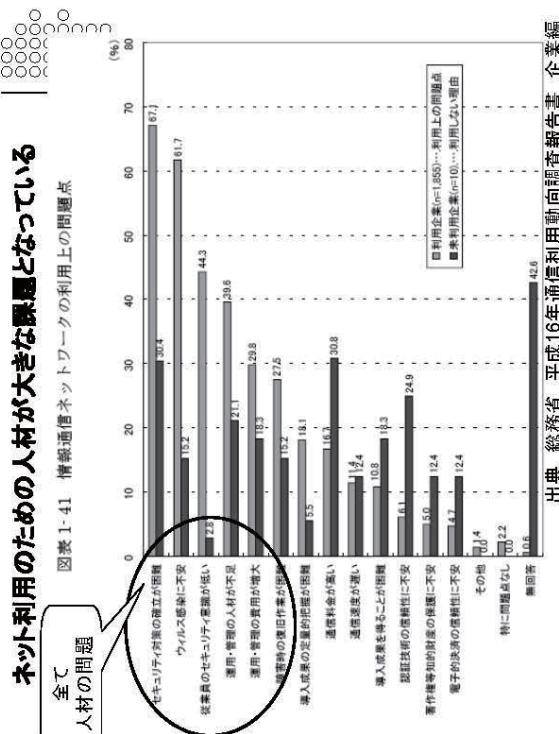


中小企業経営者の相談相手がないとい!!

新しい時代の産業人育成が急務

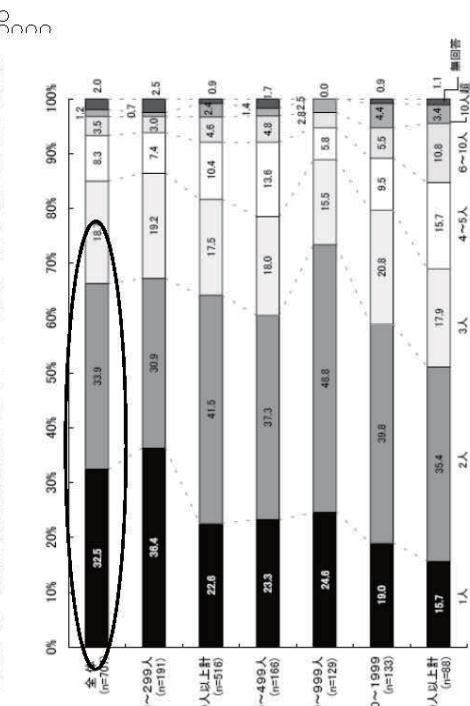
時代背景

- ・ネット社会では、毎日事件、事故および進化が起きる
- ・さまざまなビジネスインフラがネットに移動した
- ・電子商取引インフラに取引が移動している
- ・行政、民間、学校、医療機関などすべて繋がってきた
- ・多くのネット関連法律が企業に浸透していない
- ・ITベンダーも教育機関も人材育成に対応できていない
- ・部分最適ではなく全体最適の教育をすすめる必要がある
- ・情報セキュリティやEDI教育が広く必要となってきた
- ・国の動きは、相変わらず提供者の論理



社内に一人か二人を育てれば60%は、解決する!!

表 1-44 従業者規模別情報通信ネットワークの運用・管理に携わる人材不足状況

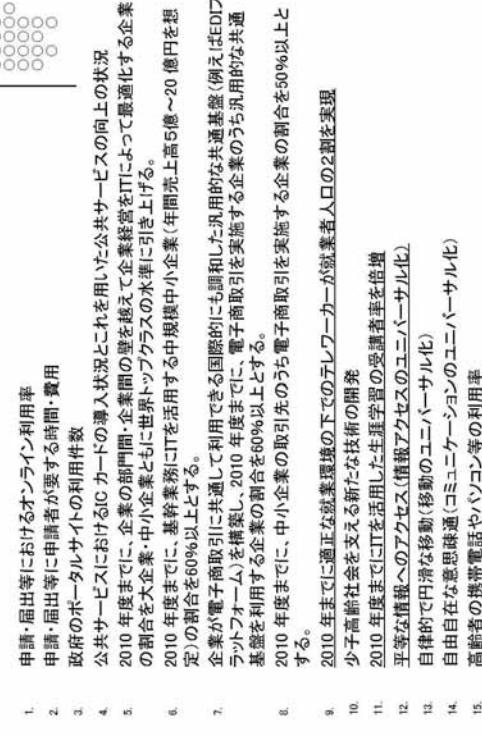


平成16年通信利用動向調査報告書 編 企

全体最適な産業人材育成カリキュラムの必要性

平成16年通信利用動向調査報告書 企業編

5年かけての解決課題（JT新改革戦略）



平成16年通信利用動向調査報告書

5年かけての解決課題（JT新改革戦略）

ITを活用した障害者が利用可能な書籍数(録音図書等)、字幕・手話・多言語翻訳ソフトの普及数

与したテレビ番組の割合

自律的で円滑な移動を支援するシステムを利用した情報アクセスの数

16. ITを活用した障害者が利用可能な書籍数(録音図書等)、字幕・手話・多言語翻訳ソフトの普及数

17. 与したテレビ番組の割合

18. 自律的で円滑な移動を支援するシステムを利用した情報アクセスの数

19. 2010年度までに光ファイバ等の整備を推進し、プロードバンドゼロ地域を解消する。

20. 2010年度までに現在の100倍のデータ伝送速度を持つ移動通信システムを実現する。

21. 2011年7月までに、通信と放送のハーモナイゼーション等を進め、地上デジタルテレビ放送への全面移行を実現する。

22. 2010年度までに、ユビキタス端末等における瞬時に安全かつ確実に認証を行う技術や相手に応じて適切な情報のみを提供可能とするプライバシー保護技術を実現する。

23. 2010年度までに、電子タグ等を100億個クラスまで同時利用が可能なネットワークを構築し、業界や国をまたがった多様な分野における利用・活用を実現する。

24. 「政府機関統一基準」に基づく評価結果

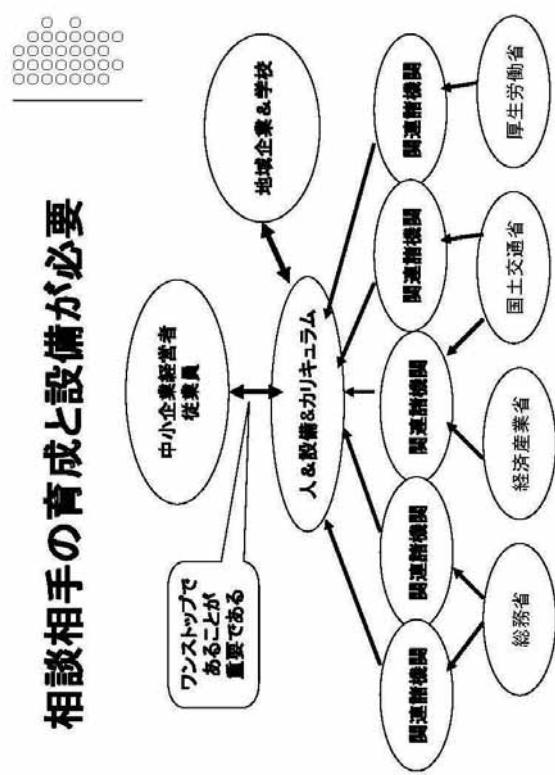
25. 重要インフラにおける情報セキュリティポリシーの策定率

26. 公開企業における情報セキュリティポリシーの率

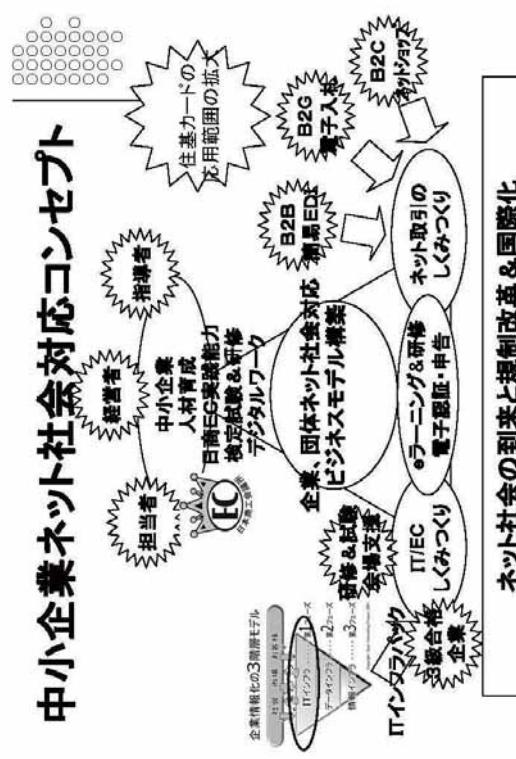
27. 「IT利用に不安を感じる」とする個人の率

28. 家庭におけるフルターニングノット導入率・サイバー犯罪の検挙件数等

相談相手の育成と設備が必要



中小企業ネット社会対応コンセプト



中小企業のIT化の現況と課題 電子政府対応の前提の考察

ある企業の事例を通して

社団法人中部産業連盟
水元勝久

IT化の現状

- 現在情報システムは分散している。基幹システム（受注、サービス計画、サービス指示）と人事システム、経理システムなどしている。
- これを、新輸送システムに切り替えている最中である。（それに上記に加え作業内容並びにそれを元に稼働時間や作業内容が分かれるようにしていいる。買掛かり掛けも含む配車も含む。）
- このシステムの狙いは効率化を重視するドライバーを、違反しなくても適切な売上や給与が上がるようになり、シンプリファインス遵守を強化し、システム化をさらに促進することにある。

各部門の状況

営業部

- 部門の機能・新規受注、契約変更
- 主な事務手続き・見積もり、契約サポート
新規受注対応
- 要員数・2名
- IT化の状況、問題点
エクセル、電子ファイルにより 共用サーバにデータ保管
- 行政事務との関わり、問題点
なし

事例企業の紹介

- A社…本社愛知県
倉庫・運輸業…袋物化学品保管・輸送
- 従業員数…350名程度(内100名派遣、パート等)
 - 拠点数…4拠点(東海3関東1)7センター
 - 事務系間接作業の要員数約100名
 - 情報システム担当…兼任1-2名

輸送部

1. 部門の機能・・輸送計画、指示、実行
2. 主な事務手続き・オーダー発行、伝票発行、伝票仕分け(輸送指示)、継続受注対応
3. 要員数・5名
4. IT化の状況、問題点
エクセル、電子ファイルにより共用サーバーにデータ保管、拠点間には専用線でデータ閲覧可能
5. 行政事務との関わり、問題点
運行管理者の登録、更新、一回／年車両登録等、陸運局へ手持ちしている

経理部

1. 部門の機能・・経理、財務
2. 主な事務手続き・売掛買掛管理、試算表作成、税務
3. 要員数・4名
4. IT化の状況、問題点
独立システム会計ソフト、手入力、別サーバーでデータ保管
5. 行政事務との関わり、問題点
消費税納付業務
手書き作成⇒提出⇒現金送金

倉庫部

1. 部門の機能・・保管・仕分け受注、計画、指示
2. 主な事務手続き・荷物出入り倉庫システムへ入力⇒指示、継続受注対応
3. 要員数・7センター80名程度
4. IT化の状況、問題点
倉庫システム(料金計算、在庫管理、入出庫管理)あり、しかし、標準だけでは計算できない
5. 行政事務との関わり、問題点
なし

人事部

1. 部門の機能・採用、雇用管理
2. 主な事務手続き・採用、階層別教育、昇進、昇格、給与、入退職
3. 要員数・5人
4. IT化の状況、問題点
独立した人事管理システム使用、社員マスター→DB、別サーバーでデータ保管、新システムで一部統合化(勤怠管理、作業負荷計算)の予定
5. 行政事務との関わり、問題点
監督署、職安、社保庁との関わり多い。社労士はコンサル的使用に限定し、通常手続きは社内で実施。入退職者の数多く大変、3,4割の時間が取られる。社保庁算定基礎計算ソフト使用、手書き、提出。職安へ求人票、離職票手書き持参。紹介状、本人持参、結果はハローワークへ郵送。

この規模の企業のIT化の課題

- 財政的余裕がそこそこあるが、専門的知識・能力を有した人材は不足しており、システム開発・変更・メンテ等は外部業者に依存するのみ。
- ソフトの開発、製作、変更は概ねシステム会社任せ、かゆいところに手が届かない。
- ↓
- ITは業務改善の一部として取上げられるべきであるが、IT化と業務改善が別々に構想され推進されている。

IT化の推進ステップ

- 経営者の知識教育
- 経営者の意識改革
- 運用面・開発面のIT人材の確保・育成
- IT化された業務モデルの構築
- 業務モデルの実施及び改善
- 業務モデルの面的拡大

この規模の企業のIT化への課題

- また、経営者や主要な幹部及び現場責任者にも、業務品質や効率を上げるのに、ITで何が出来るのか、何を目指すのか等、そもそも明確になっておらず、計画的な投資が出来ない。
- IT化はいわゆる経営課題になりつつあるが、経営者の意識ではまだITはブラックボックスだ

見えてきた中小企業の課題

- 役所対応の遅れ、社保庁、安定所、税務署など受け皿の整備が出来れば、対応可能

6. 1. 5 社会保険労務士の業務受託における電子申請 現状と問題点について

社会保険の管轄

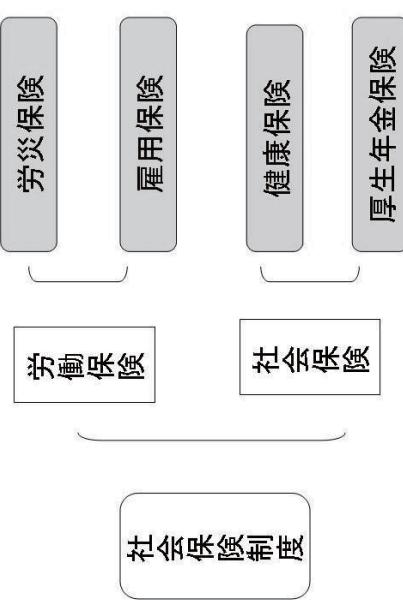
労災保険	労働基準監督署
雇用保険	公共職業安定所 (ハローワーク)
健康保険	社会保障事務所 政府管掌
厚生年金保険	健康保険組合 組合管掌 社会保障事務所・厚生年金基金

社会保険労務士の業務受託における電子申請
現状と問題点について

平成19年10月2日

社会保険労務士 富山節子

社会保険制度

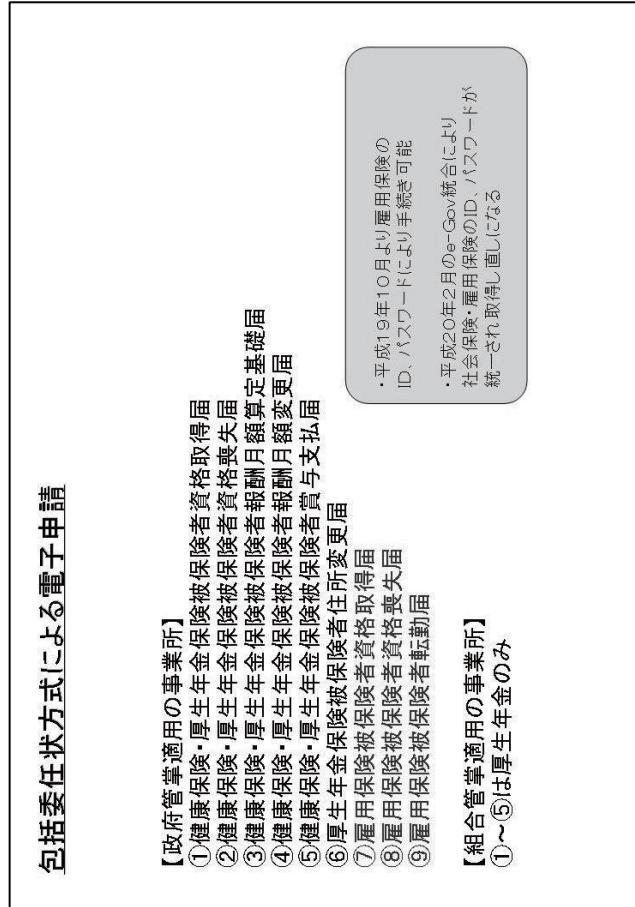
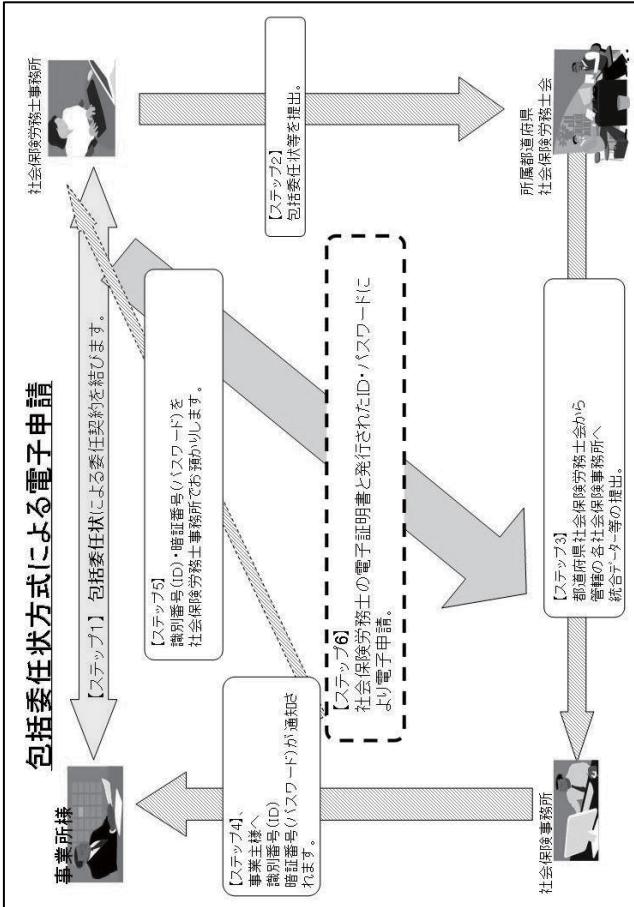


政府においては「IT新改革戦略」を掲げ、「国・地方公共団体に対する申請・届出等の手続におけるオンライン利用率を2010年度までに50%以上とする」ということを策定した。その達成に向けて「オンライン利用促進のための行動計画」の策定など、様々な取り組みが講じられています。中でも、「社会保険・労働保険・税・登記」の手続は、政財界として重点的に取り組んでおり、その分野を担う国家政策等の一つとして、その組織が講じられています。「社会保険労務士の登記者としての各士業に対して相当の期待がかけられています。

このうち、労働保険の分野のオンライン利用促進については、社会保険労務士の活性化感覚が大きいといえるところです。電子申請が強力にアピールすべきであり、オンライン申請利用率を高めいく必要があります。

電子申請を行う上で、事業主の電子署名を必要とするところですが、現在は、社会保険労務士が電子申請を行なう場合に限り事業主の一部の電子署名を用いています。電子申請が可能な場合などでは、社会保険労務士の存在を確立すべく、電子申請に取り組むことが緊急の課題となっています。

全国社会保険労務士連合会ホームページより



都道府県別電子証明書発行申請受付状況
(平成19年8月31現在)

都道府県名	開業者数	取得日安定期待者数	当月分	達成率	新規開業者数	開業目安	取得者数	取得目安	取得者数	当月分	達成率
北海道	708	489	365	1	74.7%	滋賀	147	101	94	1	93.1%
青森	154	106	66	0	62.3%	京都	495	342	325	1	95.0%
岩手	93	64	46	0	71.9%	大阪	1,469	1,014	854	1	84.2%
宮城	234	161	97	1	60.3%	兵庫	732	505	443	0	87.7%
秋田	118	81	50	0	61.7%	奈良	155	107	76	0	71.0%
山形	137	95	109	0	14.7%	和歌山	163	112	94	1	83.9%
福島	222	153	91	1	59.5%	鳥取	67	46	56	1	121.7%
茨城	270	186	153	0	82.3%	島根	73	50	52	0	104.0%
栃木	241	166	34	0	20.5%	岡山	215	148	104	1	70.3%
群馬	303	209	107	0	51.2%	広島	468	323	235	1	72.6%
埼玉	872	602	412	1	68.4%	山口	166	115	132	0	114.8%
千葉	722	498	278	10	55.8%	鹿児島	78	54	54	0	100.0%
東京	2,346	1,964	1,802	4	91.6%	香川	148	102	141	0	138.2%
神奈川	1,136	784	631	3	80.5%	愛媛	207	143	155	1	108.4%
新潟	303	209	157	0	75.1%	高知	72	50	66	0	132.0%
富山	116	80	109	0	136.3%	福岡	578	398	280	0	70.2%
石川	145	100	79	2	79.0%	佐賀	79	55	41	0	74.6%
福井	146	101	62	0	61.4%	長崎	88	61	43	2	70.5%
山梨	114	79	45	0	57.0%	熊本	210	145	104	2	71.7%
長野	390	269	176	1	65.4%	大分	130	90	54	1	60.0%
岐阜	396	263	133	1	81.6%	宮崎	134	92	67	0	72.8%
静岡	506	349	305	1	87.4%	鹿児島	162	112	76	0	67.9%
愛知	1,109	765	633	3	82.8%	沖縄	59	41	45	0	109.8%
三重	181	125	135	0	108.0%	合計	17,397	12,004	9,666	42	80.5%

(注)1.開業者数は、平成15年5月末現在。法人の社員を含む。
2.取得者数は、審査前のものと含む。

厚生労働省 手続き別の電子申請利用状況

手続き	平成18年度*	平成17年度*	平成16年度*	平成15年度*
対象手続き	利用件数*	利用件数*	利用件数*	利用件数*
① 健康保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届	737 ^a	0.014 ^a	1,911 ^a	0.033 ^a
② 健康保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届	651 ^a	0.011 ^a	1,346 ^a	0.026 ^a
③ 健康保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届	292 ^a	0.001 ^a	1,137 ^a	0.004 ^a
④ 健康保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届	170 ^a	0.005 ^a	363 ^a	0.017 ^a
⑤ 健康保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届	342 ^a	0.005 ^a	928 ^a	0.011 ^a
⑥ 厚生年金保険被保険者住所変更届	162 ^a	0.014 ^a	408 ^a	0.039 ^a
⑦ 案算・増加減・確定保険料申告書	439 ^a	0.020 ^a	1,116 ^a	0.060 ^a
⑧ 健康保険被保険者(奥勤)届	289 ^a	0.008 ^a	514 ^a	0.014 ^a
⑨ 雇用保険被保険者資格喪失届	1,422 ^a	0.019 ^a	4,072 ^a	0.063 ^a
⑩ 雇用保険被保険者資格喪失届	644 ^a	0.025 ^a	1,472 ^a	0.055 ^a

* 平成18年5月から包括委任状による電子申請がスタートしました。

単位：件*

【政府管掌適用の事業所】

- ① 健康保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届
- ② 健康保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届
- ③ 健康保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届
- ④ 健康保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届
- ⑤ 健康保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届
- ⑥ 厚生年金保険被保険者資格喪失届
- ⑦ 雇用保険被保険者資格喪失届
- ⑧ 雇用保険被保険者資格喪失届
- ⑨ 雇用保険被保険者資格喪失届

【組合管掌適用の事業所】

- ①～⑤は厚生年金のみ

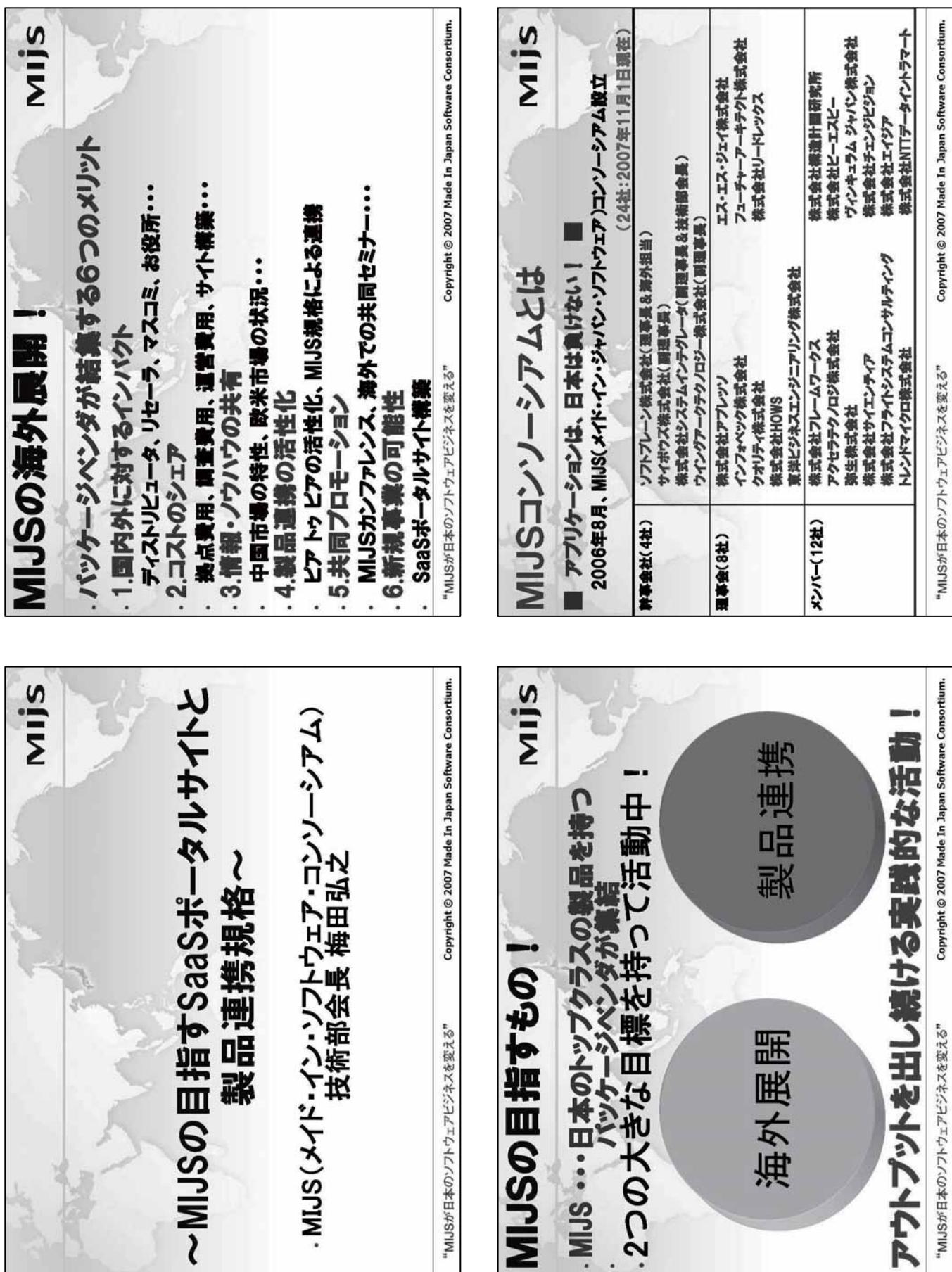
受託業務における電子申請の問題点・改善要望点_1

- システムが簡便ではない(受託業務のみの問題点ではない)
 - 社会保険労務士の電子署名のみではすべての手続きができない
 - 包括委任状方式でできる手続きが限られている。
 - 離職票、傷病手当金といった給付に係わるものは申請できない
 - 障扶養者の異動届など本人印が必要なものは申請できない
 - 労災は病院が電子申請に対応していないと申請できない、
 - 健康保険組合、厚生年金基金はほとんど電子申請に対応していない
- 【包括委任状方式で手続き可能なものについて】
- 手続可能でも添付書類は別送(郵便等)しなければならない。
 - 損失時の健康保険証返却(PDF不可)
 - 電子申請しているのに、結果は紙ベース、郵送となる
 - 就用保険被保険者証

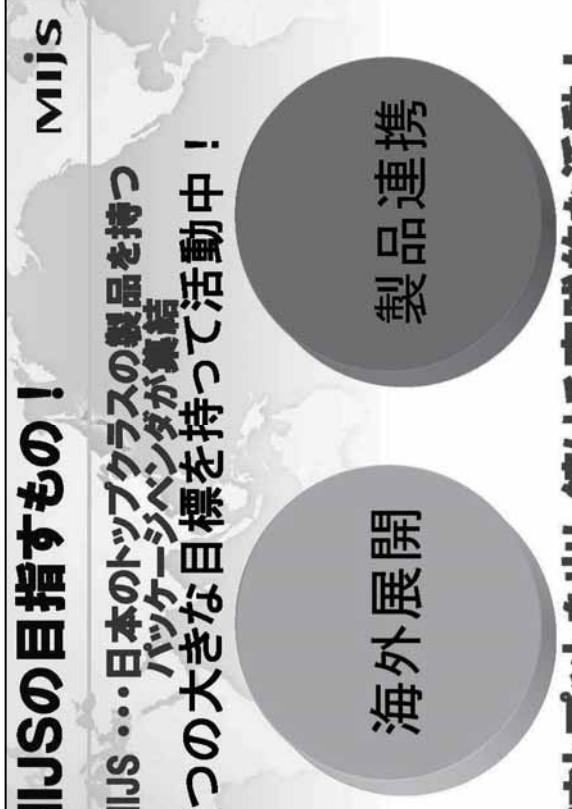
受託業務における電子申請の問題点・改善要望点_2

- 社会保険届書作成プログラムについてCSV形式のデータ作成をもつと簡単にエクセルで作成したデータを読み込んで、作成できるようにして欲しい。
- 申請用プログラムについて申請用プログラムでデータを送信してから数日経つて「不備返戻」で再度送信して下さいと言われることがあるが、不備があるときは、すぐ|に連絡をしてもらうか、できれば不備があるときは送信完了しないシステムにして欲しい。
- 厚生年金保険の住所変更届について被保険者のみではなく、3号被保険者分についても同時に電子申請で送信できるようにして欲しい。
- 年金手帳や健康保険証の再交付申請について特に添付書類が必要な手続きではないので、電子申請ができるようにして欲しい。

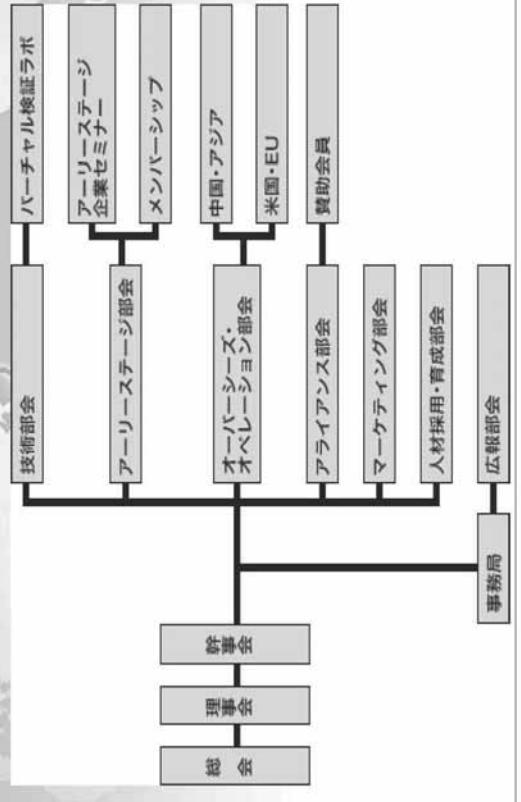
6. 1. 6 MIJSの目指すSaaSポータルサイトと製品連携規格



The brochure is divided into four main sections:

- MIJSの海外展開！ MIJS**
 - パッケージベンダが結集する6つのメリット
 - 1.国内外に対するインバクト
ディストリビュータ、リセラー、マスクミ、お役所…
 - 2.コストのシェア
拠点費用、調査費用、運営費用、サイト構築…
 - 3.情報・ノウハウの共有
中国市場の特性、欧米市場の状況…
 - 4.製品連携の活性化
ピアトピアの活性化、MIJS規格による連携
 - 5.共同プロモーション
MIJSカンファレンス、海外での共同セミナー…
 - 6.新規事業の可能性
SaaSポータルサイト構築
- MIJSの目指すSaaSポータルサイトと製品連携規格へ MIJS**
 - MIJS(メイド・イン・ソフトウェア・コンソーシアム)
技術部会長 梅田弘之
- MIJSの目指すもの！ MIJS**
 - MIJS …日本のトップクラスの製品を持つ
パッケージベンダが集結
 - 2つの大きな目標を持つて活動中！

- MIJSの海外展開へ MIJS**
 - MIJSが日本のソフトウェアビジネスを変える"
 - "MIJSが日本のソフトウェアビジネスを変える"
 - "MIJSが日本のソフトウェアビジネスを変える"
 - "MIJSが日本のソフトウェアビジネスを変える"

MIJS組織図



SaaSのメリット

ユーザ側

- ・ハードウェアの調達、設置、増設、などの作業負荷から開放される
- ・環境の設定、アプリケーションのインストールやバージョンアップ、パッチ適用など専門知識を要する作業が不要になる
- ・システムやネットワークの監視、保守作業も軽減できる
- ・堅牢なセキュリティやログ監視、内部統制の仕組みが提供されている
- ・利用者やリソースの増減による設備増設などの対応も容易になる
- ・試用という形で確認してから導入できる。
- ・すぐに利用開始でき、すぐに利用終了できる。
- ・複数のアプリケーションを利用した場合に、シングルサインオンやデータ連携などが実現できている
- ・利用という形態なので、所有に比べて割安である

ベンダー側

- ・公開により幅広いユーザに認知され、使ってもらえる機会が増える
- ・料金を低価格に抑えられることが可能なので、中小企業にも使ってもらえる
- ・初期導入、環境構築に関する営業・サポートが不要となり、手離れが良い
- ・ユーザの成長に応じて、利用から所有へと切り替わるケースも期待できる
- ・フロービジネスではなくストックビジネスなので、経営的に安定する

"MIJSが日本のソフトウェアビジネスを変える" Copyright © 2007 Made In Japan Software Consortium.

MIJS

MIJS

1. 所有から利用へ

- MIJSが推進するSaaSの特徴(その1)
 - ＝パッケージベンダ自らが「ソフトウェア利用モデル」を提供
 - ・パッケージベンダ自身が、「所有」と「利用」の両形態を提供
 - ・ユーザーは、実績のある高機能アプリケーションを安価に利用できる
 - ・アプリケーションを試用して、機能を確認してから利用開始できる
 - ・所有でなく利用なので、契約後にいつでも戻り(利用停止)できる
 - ・ユーザーの成長により、利用から所有へと利用形態を切替できる
 - ・複数アプリケーションを試用(吟味)し、段階的に利用することができます

MIJS

MIJSの推進するSaaSとは

1. パッケージベンダー自身が推進するSaaS
「パッケージ購入」と「サービス利用」の両方のサービスを利用形態を選択できる時代に。
採用を増やし、ユーザーが都合の良い利用形態を選択できる時代に。
2. ベンダー連合として展開するSaaS
特定ベンダーの製品を中心にするのではなく、販売製品も含めて幅広い製品がオープンに参加でき、自社にあつたものをユーザーが自由に選択できるサイト。
3. 実績あるアプリケーションが結集したSaaS
開発ツールやAPIを提供してアプリケーションを追加作成するのではなく、実績と信頼のある既存ベンダーが自由に参加でき、それぞれが簡単に連携できるサイトに。
4. サービス間の連携が可能な統合型SaaS
複数の製品をユーザーが自由に選択、組み合わせて利用するため、シングルサイド、トランザクション連携、マスターの連携管理、共通機能の統一化などを実現。

"MIJSが日本のソフトウェアビジネスを変える" Copyright © 2007 Made In Japan Software Consortium.

"MIJSが日本のソフトウェアビジネスを変える" Copyright © 2007 Made In Japan Software Consortium.

2. 単独ベンダ中心からマルチベンダ統合へ Mijs

■ MiJSが推進するSaaSの特徴(その2)

- =特定ベンダ中心でなく、複数ベンダが対等に参加できる
- 歐米型のSaaS…あるベンダの製品を中心にSaaSサイトが構築される
- ・その製品以外のアプリケーションの品揃えが少ない
- ・複合製品が入らず、ユーザーにとって選択肢が少ない
- ・有力製品ごとにSaaSが乱立し、ユーザーは複数と契約が必要になる
- ・複合製品も含めて一定水準を満たすアプリケーションが自由に参加できるので、ユーザーは幅広い選択肢から最適なものを選べる
(B to Cにおける楽天市場のB to B版のイメージ)

"MiJSが日本のソフトウェアビジネスを変える"

Copyright © 2007 Made In Japan Software Consortium.

4. 製品連携の仕組みを持つた統合型で Mijs

■ MiJSが推進するSaaSの特徴(その4)

- =ユーザーが複数アプリケーションを利用する場合、トランザクションデータの連携やマスターの一元化、共通機能のコンポーネント化が必要になる。
- 歐米型のSaaS…特定ベンダの製品に対してのみデータ連携
- ・特定ベンダの製品とのトランザクション連携だけがなされ、その他のアプリケーション間の連携は対象外。
- ・社員や部門などのマスタデータ連携(「元管理」)は対象外なので、ユーザーはアプリケーションごとにマスター登録(登録、標準化)を行わなければならない。
- MiJSのSaaS…データ連携の仕組み(規格、標準化)を用意し、n対nの連携を可能に
- ・トランザクションの標準規格を策定し、標準データ經由でN対N連携を実現
- ・マスターの標準規格を策定し、標準データ經由でマスターデータの一元化を実現
- ・共通機能のコンポーネント化により、複数アプリケーション間に連携
- ・新しい導入者は、連携アダプタを作成するだけで既存アプリケーションと連携可能

"MiJSが日本のソフトウェアビジネスを変える"

Copyright © 2007 Made In Japan Software Consortium.

3. ツール提供型でなく、パッケージ結集型で Mijs

■ MiJSが推進するSaaSの特徴(その3)

=実績がある程度ソフトウェアが結集

- 歐米型のSaaS…あるベンダの製品だけ用意、それ以外は開発環境だけ提供
- ・開発ツールやAPIを提供しても、実際の開発作業は大変。そう簡単にはアプリケーションは増えない
- ・そもそもアプリケーションは莫大な費用と長い開発期間をかけて作り、導入実績の積み重ねとともにバージョンアップで改良してゆくもの。
- SaaS向けに作っても、実績のあるパッケージと比べれば優劣は必然である
- MiJSのSaaS…国内トップクラスの製品が結集し、統合を実現
- ・実績のある国内トップクラスの製品が、「所有だけでなく利用も」という形態で導入
- ・既存パッケージが自由に参加できる方式なので、アプリケーションの選択肢も豊富
- ・同一分野に対しても複数の組合製品がサービスを提供。ユーザーはそれらの製品を比較しながら、自社に最も適したアプリケーションを選択することができる。

"MiJSが日本のソフトウェアビジネスを変える"

Copyright © 2007 Made In Japan Software Consortium.

MIJS

SaaSはASPとは別物か？

「SISはMiJSとは違う！」と喧伝して失敗したことを繰り返さないために

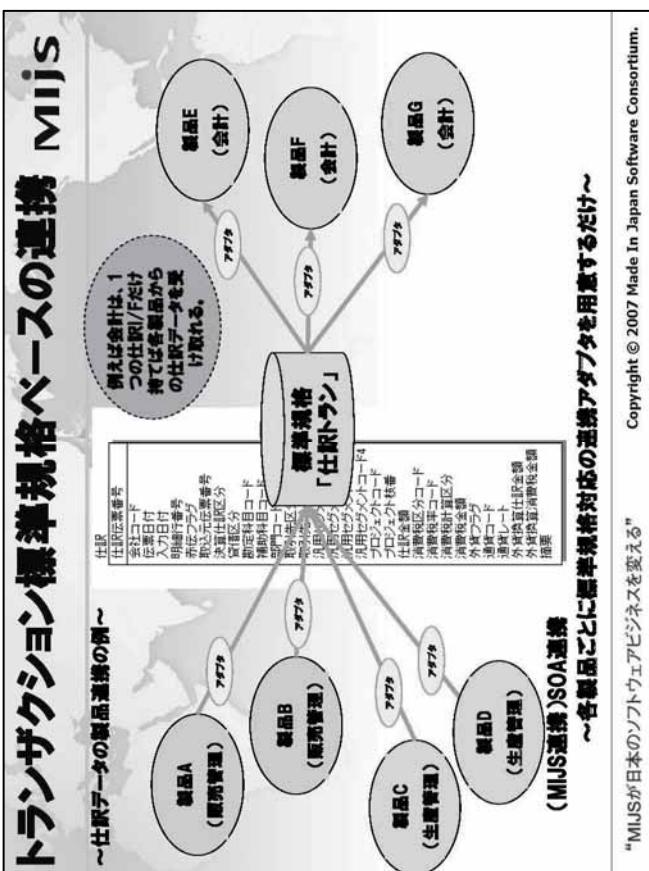
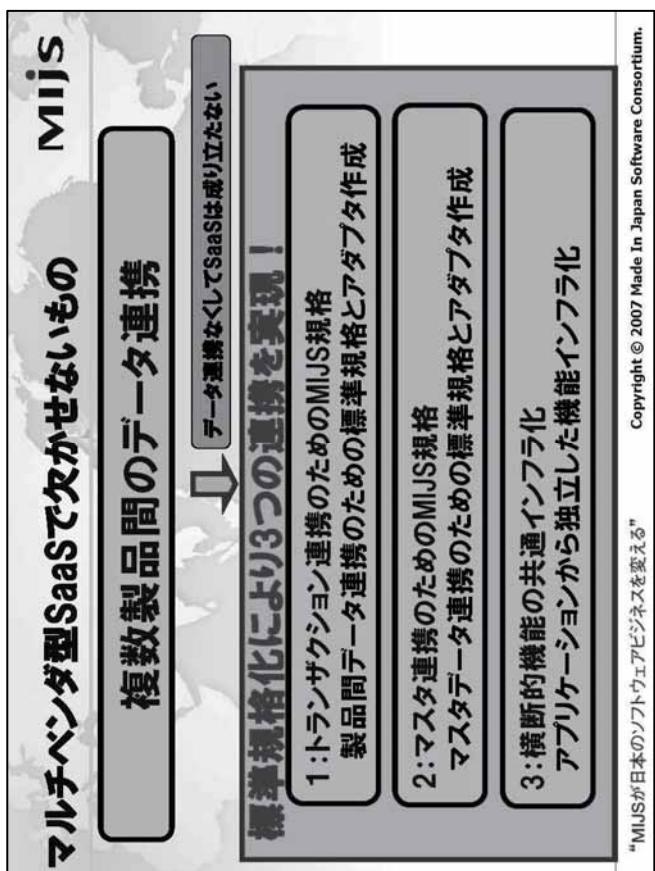
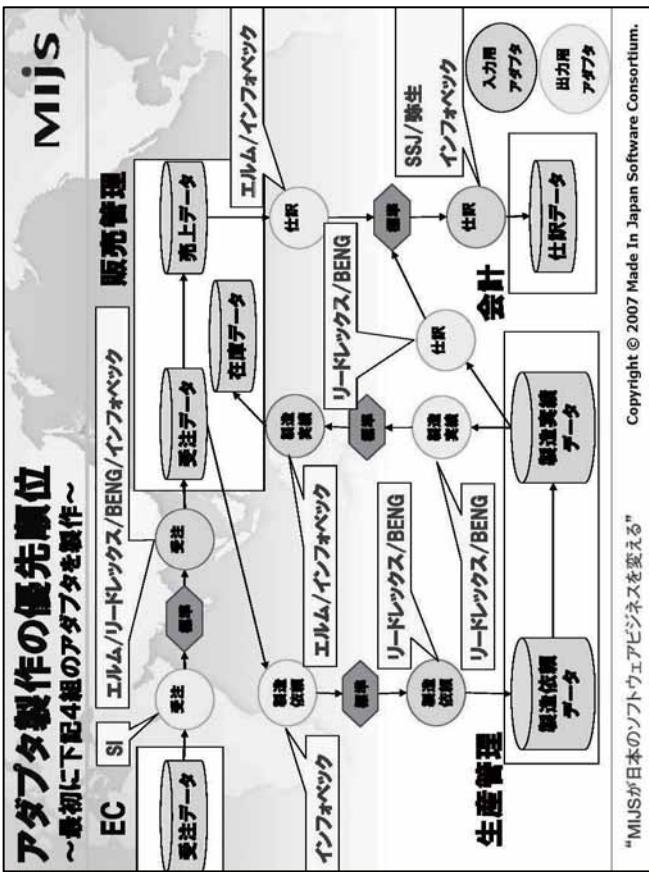
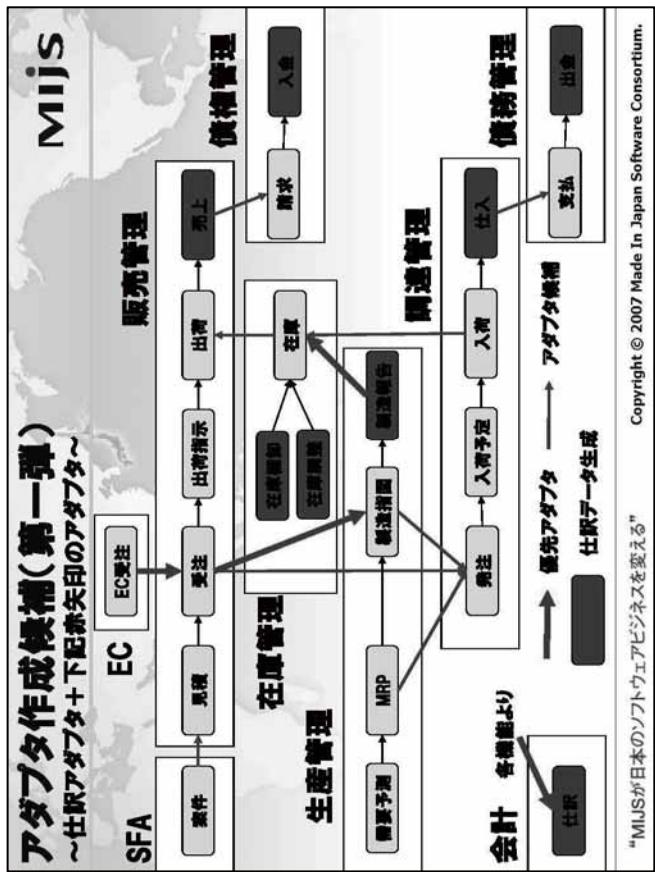
…> 正しく認識しましょう

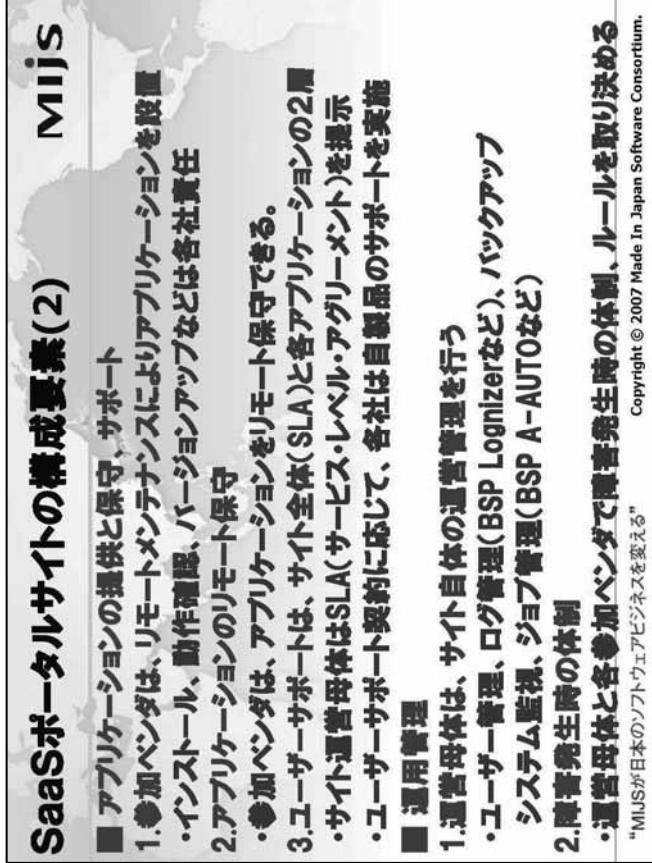
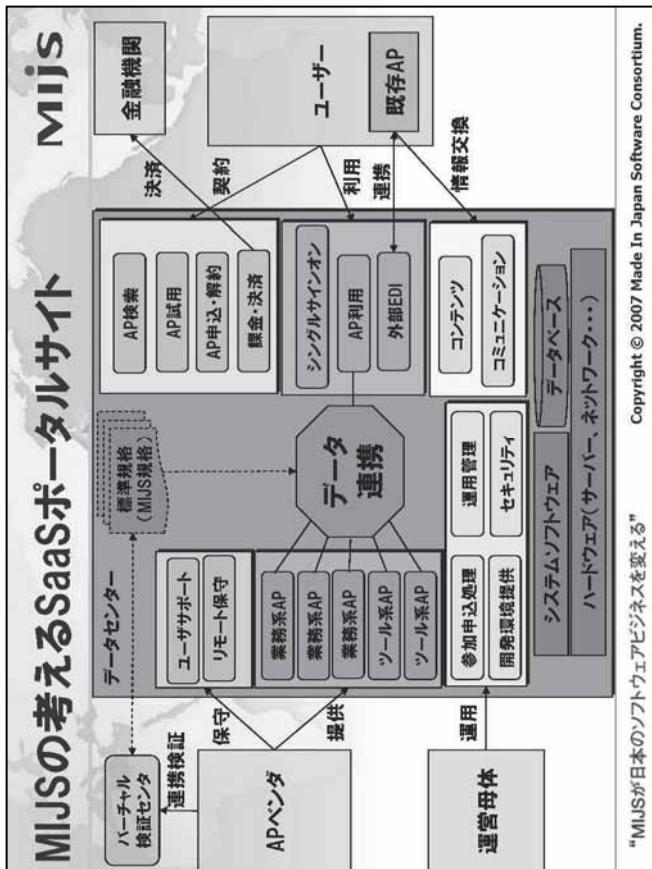
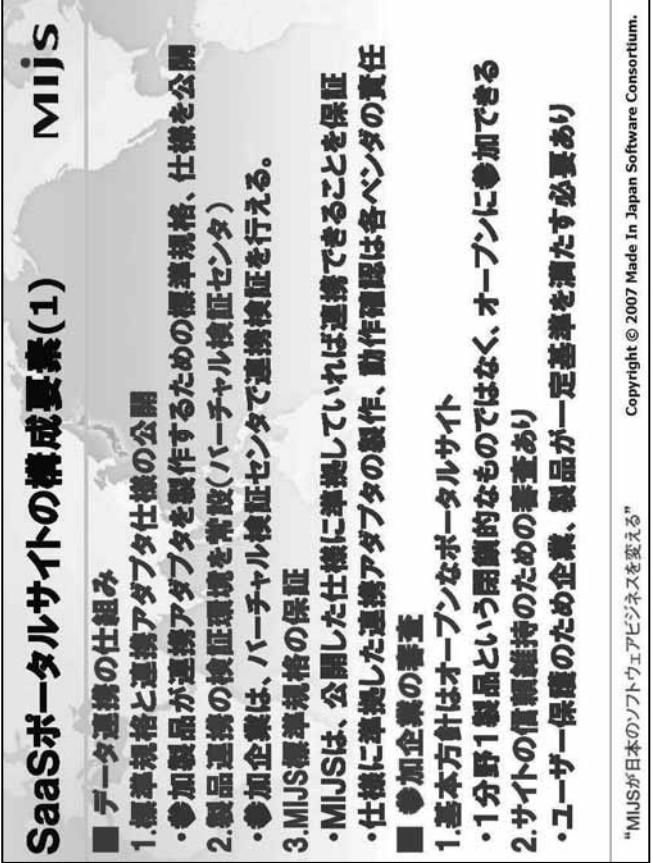
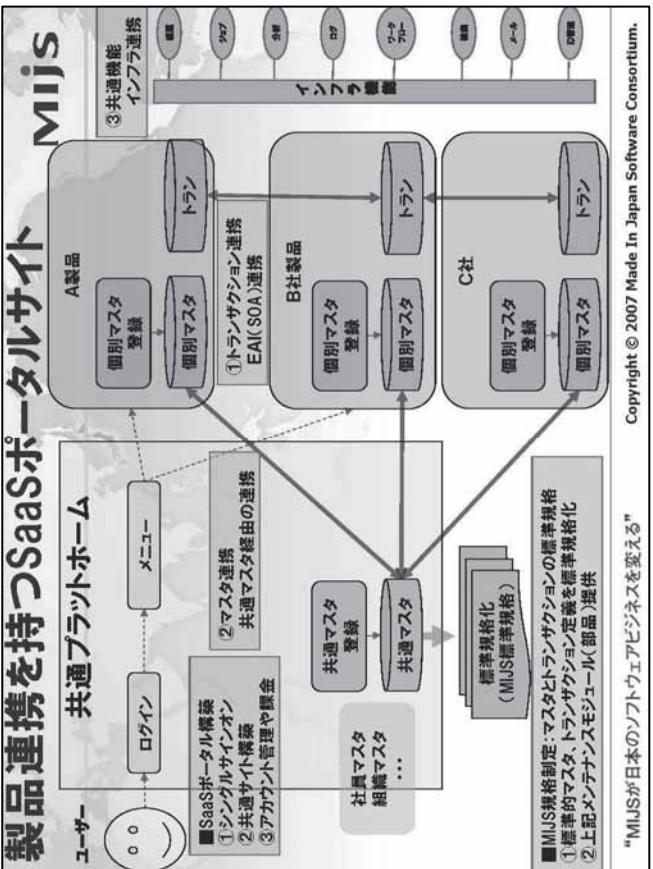
別物というよりも…進化系(今ふうに言えば、SaaS=ASP2.0)

ASP	SaaS (=ASP2.0)
運営母体	単独ベンダ
トレンド	マルチベンダ
技術基盤	Best of Breed(優秀アプリの組合せ) SOA(Service Oriented Architecture)
視点	ベンダ都合
データ連携	なし
開発環境	なし
背景	Web1.0 「パッケージソフトも バージョン2.0からが本番」 By MiJS(パッケージベンダ)

"MiJSが日本のソフトウェアビジネスを変える"

Copyright © 2007 Made In Japan Software Consortium.





SaaSポータルサイトの構成要素(3) MiJS

■セキュリティ

- 1.ネットワーク
 - SSLによる暗号化、認証
- 2.シングルサインオン
- 3.ユーザーIDとパスワードによるユーザー認証(サイボウズ ガルーンなど)

3.ウィルス対策

- サーバーマシンのウイルスチェック(トレンドマイクロなど)
- クライアントマシンのセキュリティチェック(富士ゼロックス BEATなど)
- 4.APのセキュリティ対策(クロスサイトスクリッピング、SQLインジェクションなど)
- 各AP製品に対して、セキュリティ診断ツール(AppScanなど)で診断

"MiJSが日本のソフトウェアビジネスを変える"

Copyright © 2007 Made In Japan Software Consortium.

SaaSポータルサイトの構成要素(5) MiJS

■ユーザーのアプリケーション利用

- 1.アプリケーションの検索、説明
 - 登録された各アプリケーションを横断的に検索できる
 - 各サービスの紹介、説明、ナビゲーション、利用方法のヒント通知
 - 各例紹介、価格表(価格比較)
 - FAQ、意見交換ボード(掲示板)
- 2.アプリケーションの試用
 - 試用可能なアプリケーションは、トライアルで試用できる
- 3.アプリケーションの申込・解約
 - ユーザーは月単位で各アプリケーションを申込・解約できる
- 4.課金・決済
 - 利用料金回収(請求・振込回収)は運営母体が一括で行う。
 - 与信上、手付金を徴収?→月次利用方式なので不要

"MiJSが日本のソフトウェアビジネスを変える"

Copyright © 2007 Made In Japan Software Consortium.

SaaSポータルサイトの構成要素(4) MiJS

■アプリケーション開発環境

- 1.アプリケーション開発のための環境を提供
 - 参加ベンダがアプリケーションを追加できる開発ツール(インターフェースなど)を提供
- 2.MiJS標準規格への対応API部品、ツール
 - 参加ベンダが簡単に標準規格対応アダプタを作成できる部品、ツールを提供(アダプタ開発キットなど)

■外部EDI連携

- 1.ユーザーの既存システムと連携するための仕組み提供
 - EAIツール(DataSpiderなど)
 - COXEC(共通XML/EDI実用化推進協議会)との連携
 - 各業界のEDI標準への対応を順次サポート

"MiJSが日本のソフトウェアビジネスを変える"

Copyright © 2007 Made In Japan Software Consortium.

SaaSポータルサイトの構成要素(6) MiJS

■一般コンテンツ

- 1.ポータルサイトとしてのコンテンツ、個人向けコンテンツも用意
 - 記事、ニュース、トピックス
 - 掲示板
 - マイメニュー(ポートレート画面)、バーソナライズ
 - 地図、ダウンページ、天気
 - スケジュール表(eメールスマネージャ、サイボウズOfficeなど)
- 2.ToDoリスト
- RSSリーダー
- メールマガジン(エイジア WEB_CASなど)
- コラボレーションツール(サイボウズ コラボレックスなど)
- マッシュアップ
- ウイジット/ガジェット機能
- WorkPlace

"MiJSが日本のソフトウェアビジネスを変える"

Copyright © 2007 Made In Japan Software Consortium.

MIJS製品連携のロードマップ！ Mijs

・2006年8月 MIJSコンソーシアム設立

- ・（第1章：製品連携ソリューション構立）
・2007年2月 MIJSカンファレンス「Japan」2007
　　3つの連携ソリューション構想発表
- ・2007年6月 MIJSカンファレンス「Osaka」2007
　　トランザクション・マスター連携のデモ実演
- ・2007年10月 バーチャル検証センター設立
- ・2007年11月 MIJSカンファレンス「Japan Autumn」2007
　　MIJS規格発表＆連携デモ実演
　　SaaS構想発表

・（第2章：SaaSポータルサイト構築）

- ・MIJS標準規格の整備・充実と部品作成
- ・SaaSポータルサイト構築

"MIJSが日本のソフトウェアビジネスを変える"

Copyright © 2007 Made In Japan Software Consortium.

MIJSはオープンな組織です

あくまでも日本のIT業界の発展を目的として…

標準規格Ver1.0は、連携メンバーアで作成。

完成後は標準規格を公表。

アダプタ製作キットなども作成・提供していきたい。

(ECOM)

(COXEC)

(MIJS)

規格は、みんなで使って初めて価値あるものになります。
ありがとうございます。

"MIJSが日本のソフトウェアビジネスを変える"

Copyright © 2007 Made In Japan Software Consortium.

6. 2 エストニアの新たなサービス「電子医療」について

2005年にエストニア社会問題省は、電子保健記録、デジタル画像、デジタル予約登録およびデジタル処方箋という4つの電子保健プロジェクトの開発のため、EU構造基金から資金提供を受け開発を開始した。これら4つのシステムが開発されると 現在利用されている他の公共情報システムと連携した、統合された電子保健情報システムとなる。

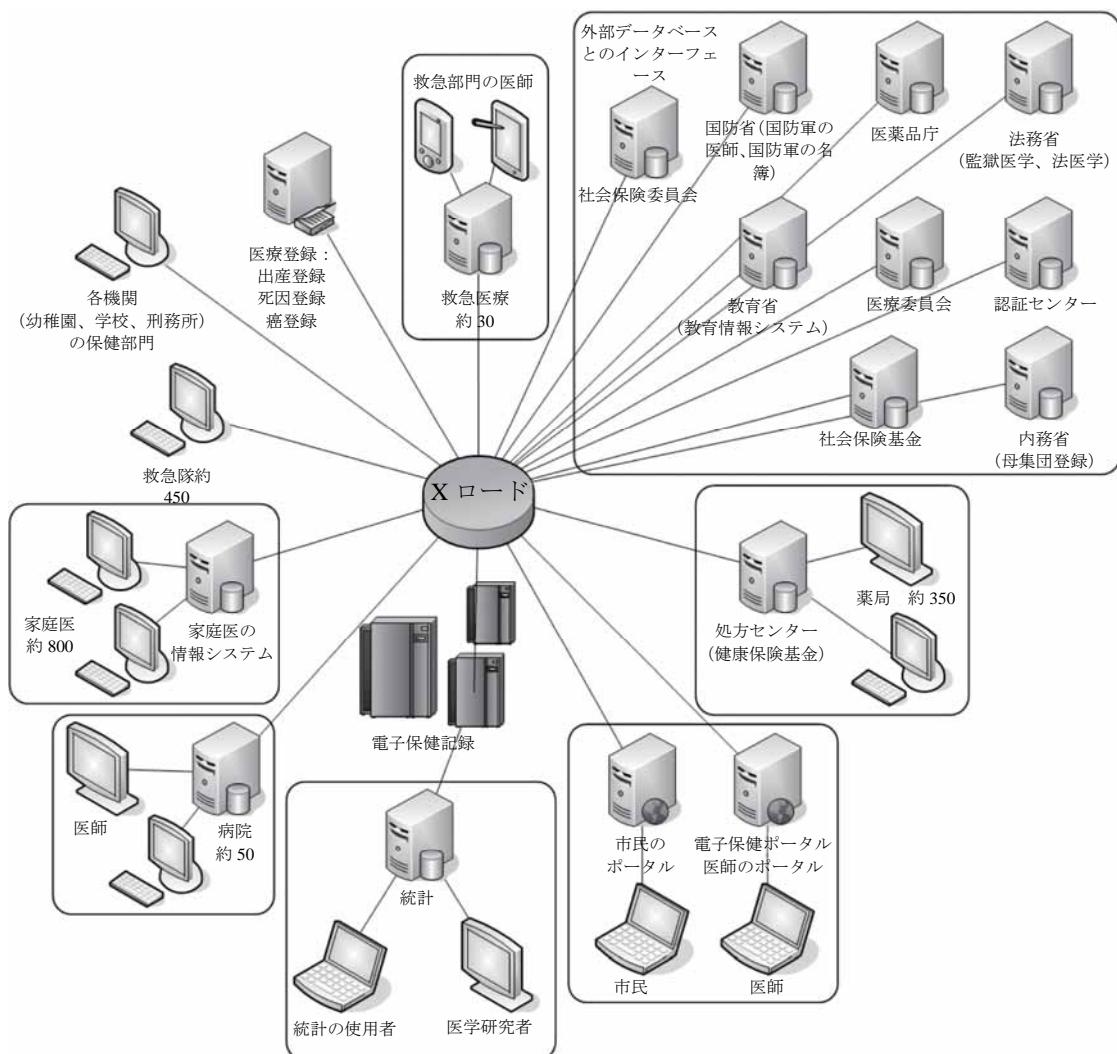


図 6-2-1 エストニアの電子医療システム

6. 2. 1 電子保険プロジェクトの内容ともたらす変化

(1) 電子保健記録プロジェクト

EHR(Electronic Health Record)システムは、全国を網羅し医療提供者の既存のITシステムと接続するユニークな保健情報システムである。EHRのデータベースは、重要な個人データ、医療記録、患者の来院および他の保健関連情報を網羅している。

医師がEHRを利用すれば、治療中に治療内容が作成・登録・データベース化されるので、患者についての緊急を要する情報および全体的な情報を調査できる文書を調べることができる。また、この情報システムは患者の病歴なども登録しているので、医師は患者の病歴などにもアクセスすることができ、より一層タイムリーで適切な医療サービスが提供できるようになる。

EHRシステム達成の目標は、次の通りである。

- ・医師が患者の病状についての情報を効果的に得ることにより、タイムリーで適切な医療サービスが患者に提供される。
- ・患者は、医療機関、国等が当該患者の個人的医療情報を使用したことに関し、その情報を知ることができる。
- ・医療統計は著しくタイムリーに、正確かつ包括的となり、より良い効率的な医療の計画および組織化が可能になる。
- ・医師は患者の健康状態を十分に知らされるため、患者の医療記録に関してより総括的な情報を得る。

EHRプロジェクトは、今後数年にわたり国の主導で開発されることとなっており、電子IDカードに新しい機能を提供するアプリケーションとしてはエストニアで最大で最も広範なもののが1つとなる。このシステムは、最も実用的な行政サービスの1つであり、電子税務署、電子学校データベースまたは電子選挙などの他の一般的なソリューションと同様に、人々の日常生活がより一層便利になることが予想されている。

(2) 電子画像プロジェクト

電子画像プロジェクトの目的は、家庭医を含むエストニアのすべての医療提供者が、画像データバンクに参加できる技術的プラットフォームを作成することである。

統合された画像データベースは、電子保健記録とのインターフェースがあるので、健康状態の変化を数年間にわたって監視し、複雑な症例に関して外国の専門家から意見の提供を受けることもできる。さらに、患者は、画像が失われてしまったために来院を繰り返す必要も、X線画像を様々な医師の所へ持っていく必要もなくなる。また、デジタル画像は、複雑な診断装置を使って作成したビデオ記録の使用効率も高めるものと期待されている。

(3) 電子予約登録プロジェクト

現在のエストニアにおける医療で最大の問題の1つに、患者の待ち行列が長く、専門医の空き予約を捜す患者があらゆる医療機関に電話するか来院しなくてはならないことがある。

げられる。

このプロジェクトでは、現在の医療機関で患者の登録に使用されている既存の情報システムと連動した集中管理デジタル予約登録システムが開発される予定である。

電子予約登録をすれば、患者と家庭医がエストニアで最も早く予約が取れる医師を捜し、Web ポータル上で適切な時間を予約することができる。また、オンライン・システムにより、既存の予約を変更や取り消すこともできるようになる。

この新しいシステムが、医療提供者が使用している既存の登録システムに取って代わることはない。患者が電話またはその場で実際に予約することができる現行の患者登録システムとデジタル予約登録を並行稼動させるために、既存のシステムを入れ替えるのではなく、既存のシステムと Web ポータルとが連動するための規格を開発する予定である。

（4）電子処方箋プロジェクト

電子処方箋プロジェクトは、他の電子保健プロジェクトとは異なり、エストニア電子保健財団ではなく、エストニア中央健康保険基金によって開発される。

エストニアでは毎年約 800 万枚の処方箋が発行されているが、これをデジタル処方箋プロジェクトによってデジタル化させるのである。このプロジェクトでは、入って来た処方箋情報を登録し、要求に基づいて、特定の患者の処方箋を薬剤師の情報システムに発行する集中システムを開発する予定である。

このシステムでは、患者が身分証明書を提示すれば薬剤師から処方箋が発行されるので、患者が処方箋を持ち歩く必要はなく、紛失するリスクもなくなる。また、このプロジェクトが稼動すると、システムが必要な様々なデータを自動的にチェックするので、医師と薬剤師は処方箋の発行に使われる多くの時間と紙を節減することができる。さらに、薬剤を持ち帰ったかどうかを医師にフィードバック仕組みも実現される予定である。

このシステムが実施されると、医療委員会、国医薬品局、中央健康保険基金および社会問題省は迅速で正確な報告が得られようになる。処方箋発行者の情報システムは、該当する助成金に関して、中央健康保険基金の情報システムから自動確認を受けることとなる。

6. 2. 2 電子保険プロジェクトの効果

（1）EHR データの使用者とその目的

電子保健記録に記載されるデータを使用できるのは、患者の治療用、患者の病状のチェックおよび医療の質の評価用、全国統計用としてのみである。

この情報システムのパートナーは、医療機関か、または電子保健財団と加入契約を結んだ法人であり、EHR データを使用し、EHR システムを介して医療情報を交換する権限を有する。EHR は保健データへのアクセス権をパートナーに提供し、医療機関の間で医療文書をデジタル化して送付する機会を与える。

医療情報システムの提供者はいずれも、医療サービスの提供に関連した次の機関および人である。

- ・家庭医
- ・外来クリニック
- ・病院
- ・救急隊
- ・薬局
- ・種々の機関の医療従業員（デイケア・センターの看護師、学校医、刑務所の医療スタッフ等）
- ・医療統計の作成者および使用者
- ・医学的検査および検診の提供者
- ・医療登録者
- ・中央健康保険基金
- ・患者

患者は、電子 ID カードを使用すれば、患者のポータルからのインターネット・アクセスを介して、いつでもどのコンピュータからでも自分の保健データにアクセスすることができる。

（2）患者の利益

患者は、電子保健プロジェクトからどのような利益を得ることができるのか？

医師は患者の病歴の概要を良く知ることができるので、治療の質が改善され、不必要または健康を損なうような検査や分析を繰り返し行う必要もなくなるであろう。また、患者が医療提供者に連絡することも簡便になる。電子予約登録、電子処方箋と診察および検査の簡易予約システムがあれば、患者が医療提供者に連絡する際の時間が節減されることとなる。

電子受診予約システムにより、患者はインターネットの 1 つのページで全専門医の空き時間を見る所以ができるので、医療サービスの全体が改善する。そこで患者は適切な予約を行うか、家庭医がインターネットで予約を行うように手配することができる。デジタル予約登録により、患者に次回の受診を電子メールで知らせることもできる。

電子処方箋のおかげで、患者は慢性疾患の処方箋を得るために医師を受診する必要がなくなる。患者は医師に電話し、医師がその後薬局のために EHR システムに必要な情報を入力するだけよい。

患者は、自分の医療記録が権限のない者に公開されるのでは、と心配する必要がなくなる。医療文書は安全な環境に置かれ、患者は自分の医療記録に誰がいつアクセスしたかを自分で確認することができる。EHR のセキュリティー・レベルはインターネット・バンキング・システムよりも高いからである。

（3）医師の利益

医師は、どのような利益を得ることができるのか？

EHR システムは、診察の予約、検査や分析の結果、手術、患者に処方した薬剤、様々な医師が下した診断を登録しているので、医師は患者の病歴に関する概要を得ることができる。患者の情報に医師がアクセスすることにより、スピードが重視される患者のデータ全体を素早く医師が得られるようになる。

また、EHR により、専門医間や専門医と家庭医間での相談、経験の交換、セカンド・オピニオンの考察が容易になるので、医師間の情報交換が改善されスピードアップされる。このプロジェクトが実施されれば、異なる医師間の協力が効率的かつ密接になり、言うまでもなく、医師はデジタル画像を用いて海外の医師を含む他の専門家に容易に相談することもできるようになる。

さらに、照会システムの標準化および簡素化により医師の仕事上の負担も低減できる。現在では 500 種類に上る文書がたった 4 種類になるのである。例えば、過去のすべての X 線検査と患者の検討結果に関し、その概要を迅速に得ることが可能になる。

患者を専門医に紹介する場合には、家庭医は EHR 内の重要な医学面の概要を電子照会により専門医に送付できる。しかも、家庭医は担当する患者全員の医療データと個々の患者の最新の状況を得ることもできる。現在のシステムでは、検査と診察の原本が専門医の所に残り、専門医が要約を作成して家庭医に回しているのが現状である。患者が専門医の診察に関する貴重な情報を家庭医に提供できないため、家庭医が治療に必要な情報を十分に得られないことが多い。EHR により、家庭医は専門医の診察結果について十分な電子情報を得ることができるようになる。

電子画像では、検査や診察を行った時期と場所にかかわらず、治療医師、家庭医および患者に EHR を介して主な検査と診察の結果が提供される。電子画像を利用する最大の利点は、電子画像データバンクに種々の医療成績が 110 年以上保存されるので、過去の検査や診察の結果を使用できることである。また、電子画像によって疾患の経過を何年もモニターすることができるので、画像の紛失のために検査や診察を繰り返す必要がなくなる。

（4）病院とクリニックの利益

病院とクリニックは、どのような利益を得ることができるのか？

電子保健プロジェクトを実施すると、病院とクリニックの登録部門が患者の個人データの正確な概要を得ることができる。また、電子診察予約システムは登録作業の負担を軽減する。データの電子化により、管理事務と文書業務が削減され、保管システムが著しく改善される。

6. 2. 3 プロジェクトの費用と賃金

エストニアで開発されている 4 つの大規模な電子保健プロジェクトには、EU 構造基金から資金が供給されており、総投資額の 75%は欧州連合、25%はエストニア共和国が提供している。

これらの電子保健記録プロジェクトの総費用は約 3,470 万 EEK である。最も広範囲に

わたるプロジェクトは電子保健記録（2,500EEK）であり、その中では医療提供者を統合するための基礎的インフラストラクチャーが開発され、主要な患者データが集中化される。他の3つのプロジェクトは、EHRプロジェクトの枠内で作成された同一のメッセージ管理、認可、集中データ保存等のサービスを使用する。電子予約登録を開発する費用は300万EEKであり、電子画像を開発する費用とほぼ同じである。電子処方箋プロジェクトの予算は370万EEKである。

(注 1EEK(エストニアクローン) = 10.14円 平成19年12月時点)



図 6-2-2 資金提供と費用

6. 2. 4 プロジェクト実施計画

EHR、電子予約登録および電子画像のパイロット・プロジェクトは、2007年の後半に開始される。EHRの情報システムは、タルツ大学病院、北エストニア地域病院および東タリソ中央病院というエストニアで最大の病院において、試験検証される。他の試験パートナーは、タルツ救急隊と地方2箇所にある家庭医センターである。

電子保健記録の試験は2007年に開始され、2008年5月まで継続される。電子画像（超音波、フィルム、X線）および電子予約登録は翌年に試験される予定である。

参考文献 E-Health_initiativies_in_Estonia_Leego_BITT_Review_2005

RIDED. 2. 1. 1 – CurrentPracticesEstonia

6. 3 EU諸国オンライン公共サービス評価資料



| 情報社会・メディア総局

| 我々の見解



ユーチャレンジ オンライン公共サービスの 充実度に関するベンチマーク調査

第7回測定結果 | 2007年9月

作成者 : Capgemini
依頼者 : 欧洲委員会
情報社会・メディア総局
訳 : 内田



本調査報告書の中で示された見解は著者の意見であり、
必ずしも欧洲委員会の見解を反映するものではない。

本調査に関する詳細情報の入手先 :

欧洲委員会
情報社会・メディア総局
Unit C.1 リスボン戦略 (i2010)
電話 : 00 32 2 295 12 41
ファックス : 00 32 2 296 17 80
電子メール : info-i2010@ec.europa.eu

Capgemini
Graham COLCLOUGH - バイス・プレジデント
graham.colclough@capgemini.com

Capgemini
CONSULTING TECHNOLOGY OUTSOURCING

実施者 : Patrick WAUTERS, Matthias NIJSKENS, Jeroen TIEBOUT

目次

概要	5
1 はじめに	8
2 コア指標	10
2.1 コア指標の測定方法	10
2.2 コア指標の結果	14
3 オンライン公共サービスのユーザー指向性	23
3.1 はじめに	23
3.2 詳細結果	24
3.3 「ユーザー指向性を評価する複合指標」	25
3.4 ユーザー指向性指標における改善点	26
3.5 政府ポータルの評価	26
3.6 ユーザー指向性の目安となる「プロアクティブなサービス」	28
4 各国の特徴	29
1 オーストリア (A)	29
2 ベルギー (B)	31
3 ブルガリア (BG)	33
4 キプロス (C)	35
5 チェコ共和国 (CZ)	37
6 デンマーク (DK)	39
7 エストニア (EE)	41
8 フィンランド (FIN)	43
9 フランス (F)	45
10 ドイツ (D)	47
11 ギリシャ (EL)	49
12 ハンガリー (HU)	51
13 アイスランド (ISL)	53
14 アイルランド (IRL)	55
15 イタリア (I)	57
16 ラトビア (LV)	59
17 リトニア (LT)	61
18 ルクセンブルグ (L)	63
19 マルタ (MT)	65
20 オランダ (NL)	67
21 ノルウェー (NOR)	69
22 ポーランド (PL)	71
23 ボルトガル (P)	73
24 ルーマニア (RO)	75
25 スロバキア (SK)	77
5まとめ	91
付録 1 20種類の公共サービスの定義および調査結果	93
A1.1 所得税	93
A1.2 求人情報検索	94
A1.3 社会保障手当	95
A1.4 個人文書	97
A1.5 車の登録	98
A1.6 建築許可	99
A1.7 警察への届出	100
A1.8 公共図書館	101
A1.9 証明書	102
A1.10 高等教育への登録	103
A1.11 転居届	104
A1.12 健康に関するサービス	105
A1.13 社会保険	106
A1.14 法人税	107
A1.15 VAT (付加価値税)	108
A1.16 会社登録	109
A1.17 統計データ	110
A1.18 關稅申告	111
A1.19 環境に関する許可	112
A1.20 公共調達	114
付録 2 政府ポータルの評価	115
付録 3 CAPGEMINI の WEB ベースの調査手法	118
モジュール 1 - 政治的概観： 參加国の政府構造のスクリーニングとサービス提供者のリスト	118
モジュール 2 - URL のリスト： 複数サービス提供者のサンプリングと URL の特定	120
モジュール 3 - Web 調査： Web ベースの調査および Web サイトのスコアリング	120
モジュール 4 - 暫定結果： ヨア指標に関する分析と報告	121

摘要

【大きな進展が見られた国々】：ポルトガルは 2006 年から急速にオンライン化が進展した。マリラ、スロベニア、エストニアは電子政府（eGovernment）を導入し、多くの EU「旧」加盟国を小規模かつ中央集約型の政府構造へと変更している。小規模な国でも同程度まで電子政府への移行が進んでいる。EU 加盟国で行政規制が急速な進展を可能にしている。

本調査報告書は、欧洲のオンライン公共サービスの進展状況を評価する第7回ベンチマークングの測定結果を示している。調査結果は、EU27加盟国にアイスランド、ノルウェー、スイス、トルコを加えた31か国（EU27+）の公共機関における20種類のサービスを対象に、洗練度と完全化率という2つのコア指標を測定して得られたものである。

効率的な「ユーザー指向」サービスに対する注目の高まりを受けて、今年、測定システムが拡張された。第5レベルのオンラインの洗練度を導入し、個人化、すなわち、ユーザーのニーズに見合ったオンライン・サービス・レベルを評価した。また、ユーザー指向性を評価する複合指標を構成された。さらに、公共サービスへのアクセスを評価した。

- ◆ 本書は以下の3つの部分で構成される。
 - ◆ コア指標の測定方法および結果：測定システム、政府関係者の取り組み、欧洲および国レベルの結果に関する考察
 - ◆ ユーザー指向性指標の測定方法および結果：新たに導入したパワロット指標の考察

2001年にこの測定を開始した時点では、オンライン・サービスはある種興味をそそられる娛樂の感があった。しかし、現在ではオンライン・サービスは広く認知され、2010 電子政府(eGovernment)アクション・プランの実現に何かすことができない手段である。現時点で、個人ととしては、品質の高い活動力ある公共サービスをオンラインで利用できることを期待している。政府としては、その「Gov 2.0」ユーバーエクスペリエンスの定義および実現を摸索しながら、政府の競争優位性にとって重要な要素であり、リスボン目標を達成するための柱である。

以下に調査結果の概要を述べる。

汎欧洲の進展状況: 2つのコア指標から、欧洲の公共交通のオンライン化が進展していることがわかる。洗練度については、標準 (EU27+) 76%で「トランザクション」に分類されるレベルに達している。これは、2006年の平均「双方向インターラクション」レベルから進展を見せてきた。一方で、回数と割合は、2006年と比較して大きく進歩していない。回数は2006年の約500回/人から2010年の約300回/人に減少した。また、回数に対する割合も、2006年の約15%から2010年の約10%へと低下した。

完全オンライン化率のスコアについては、2006 年の 50%から 58%に上昇した。国によるばらつきが以前より鮮明になり、最大で 85%ポイントの開きがある。特に英地方政府で実践されている統合型（「フロントからバックオフィスまで」）の相互運用可能なサービスの提供について、欧州における今後の課題となっている。最も進んでいる国では、20 サービスにおいて 100% の達成率を果たす。

競争度および完全オンライン化率の国別ランキング：現在、これらの2つの指標の間に高い相関性がある。5か国が両指標において90%以上の達成度を示した。オーストリアがトップで、マレーシア、スロベニア、ポルトガル、英國と続く。

「大きな進展が見られた国々」：ボルトガルは、2006年から急速にオンライン化が進展した。マルタ、スロベニア、エストニアは電子政府（eGovernment）を導入し、多くのEU「旧」加盟国を上回るレベルまでオンライン化が進んだと見て目立っている。小規模かつ中央集約型の政府構造が急速な進展を可能にしている。EU加盟国で行政規模が小さい国の中にもかかわらず近年行き詰まりを見せている旧加盟国も多い。

フルは、企業向けの公共サービスにおいて完全オンライン化率を示す。完全オンライン化率は既に高い水準であり、現在70%でわずかに(3%)上昇した。洗練度は現在84%を示している。

洗練度合いは依然大きく違うものの、今年の進展はその他の多くの市民向けサービスの改善によるものであった。洗練度は70% (企業: 84%)、完全オンライン化率は50% (企業: 70%)と最も下位との差は90%ポイントを超える。改善の余地は大きいものの、一般に英國地方政府が提供しているよう多くの多種多様な市民サービスを想定した場合、高い水準の達成度を実現するには大きな課題が残る。だからと言つて、民間のサービスで当たり前に利用しているサービス・レベルを期待する市民の共感を得ることとはできないだろう。

サービス群：次の4つのサービス群が評価された。収入のあるサービス（政府収入）、登録サービス（出生、会社、転居など）、置行報償サービス（健康、社会、図書館など）、許認可サービス（建築、教育、バスポートなど）。収入があるサービス群の完全オンライン化率のEUの平均は、すべて80%を上回っている。他の3つのサービス群は毎年オンライン化が進んでいるものの、依然、充実度は低い。政府は利用者を引きつけようとするのであれば、政府収入のあるサービスだけではなく、利用者に価値を提供するサービスを実現する必要がある。

ユーザ-指向性-サービス: サービスのオンライン化が進展していることを受け、一連のユーザー指向性の新指標はコア指標に比べてあまり有力なデータとは言えない

- ❖ 第3の指標：ユーザー指向性：以下の4つの分野を評価して、トランザクション・サービスのユーザー指向性を評価するための複合指標の可能性を模索する。4つの分野は以

- データセキュリティ：「法的拘束力のある電子IDシステムが設置されているか。」90%の国が電子ID政策を表明しているにもかかわらず、達成度はEU27+平均でわずか27%である。マルタ、オランダ、スロベニア、スウェーデンは平均以

- 管理負担の削減：データ入力の簡素化を図る。予め入力したフォームがそのまま読み込まれるので、6か国で、結果に大きなずれがあった。

- マルチチャネル・アクセス：「他のチャネル（コール・センター、キオスク、携帯電話、デジタルTVなど）を1つ以上どの程度利用できるか。」24%のサービス

トランザクション・サービスでコード・センターを利用する点で目立っています。

いることをステートメントやロゴなどで明確にしていくサイトはわずか5%に過ぎない。

ユーザー指向の e サービスの提供を評価する指標の全体平均は 19% で、高い充実度は見られなかつた。

- ❖ 政府ポータル：20 サービスの利用度、個人化（「マイポータル」）、レイアウトのサービスを評価した。EU27+の平均スコアは 75%を示し、欧洲各国が公共サービスへのアクセスを提供する利便性の高い、信頼できる、一貫性のあるプラットフォームのポータル・サイトとして、品質の高い政府ポータル実現のために投資していることを示した。
- ❖ 個人化：第 5 レベルの洗練度：このレベル（ユーザーのニーズに応じて編成され、通常エンドツールが自動化され、場合によっては過去のイベントから自動的に発生するプロアクティブなサービスのみを評価した。EU27+ のスコアは 36%で、スロベニアがこれらのサービスの 80%においてプロアクティブ性を示し突出していた。

欧洲各国は、2010 電子政府アクション・プランおよびリスボン目標の実現にカギを握る要素であるオンライン公共サービスの提供において引き続き良好な進展を見せている。企業向けサービスは全般にオンライン化が進んではいる。市民向けサービスはオンライン化が急速に進展した。しかし、Web サービスの利用度および成熟度が高まっている市民へのサービスには多くの課題が残っている。これを無視すると、公共サービスと民間サービスのオンライン環境の差が広がることになるだろう。今日の課題はこの差を縮めることにある。これは、市民のニーズを効率的で一貫性のある対費用効果の高い方法で引きつけ満足させるエクスペリエンス、すなわち「Gov 2.0」エクスペリエンスの実現である。公共サービスの信頼性を重視認するエクスペリエンス、利用者指向の、経済的に実行可能な、生産性の高い欧洲をサポートするために必要となるユーザー参加を実現するエクスペリエンスの実現である。

1はじめに

本書は、欧洲における公共サービスのオンライン化の進展状況を評価する、拡張されたベンチマークシングの調査結果を記載したものである。これは、欧洲の公共 e サービスの充実度を評価するための今回で 7 回目の測定である。欧洲委員会の委託により Capgemini が実施した。高品质の公共サービスの提供は、12010 プログラム「成長と雇用のための欧洲情報社会」の基本方針の 1 つである。包括的な欧洲社会を目指す上で、公共サービスは重要な役割を果たしている。また、欧洲経済の成功においても重要な役割を果たす。

電子政府政策を取り巻く環境は、「公共サービスのオンライン化」という考え方から、「包括的で競争性のある欧洲社会におけるユーチャー指向のサービス提供」という考え方方に変わってきた。こうした考え方のサービスは現在広く認知されており、2010 電子政府アクション・プランの実現には欠かせない手段である。これには以下のことが優先される。

1. 市民を一人も置き去りにしない：信頼できる革新的なサービスと、それらに簡単にアクセスできることで市民が恩恵を受けるような電子政府を通じた社会的・一体性を促進する
2. 効率性と有効性の実現：高いユーチャー満足度、透明性と説明責任、および管理コスト削減に大きく寄与する
3. 市民および企業向けに影響力の大きい重要なサービスの実現：2010 年までに、現在 50% の公共調達のオンライン利用度を 100% に高め、より影響力の大きい市民向けサービスのオンライン化に協調する
4. 目標実現にガバナンスを握る要素の整備：欧洲全体で市民と企業が恩恵を得られるような、便益性の高い、セキュリティ・上安全で、相互運用可能な認証済みの公共サービス・アクセスを目指す
5. 参加型の民主的な意思決定の促進：公開討論と民主的な意思決定への参加に有効なツールを導入する

2007 年の測定は、新技术の可能性と洞察を考慮に入れて近代化された手法に基づいている。このため、既存のフレームワークは拡張され、プロアクティブ性と個人化を基に構築した第 5 レベルの洗練度が含まれた。また、測定では国別の進展状況を数年間の進展で確認する。「利用者」（市民および法人ユーザー）のニーズにどの程度応えているか、および政府ポータルからこれらのサービスにどの程度簡単にアクセスできるかの両面を評価するために測定を拡張している。

2007 年のベンチマー킹では、以下の指標が測定された。

- 新たに導入された 5 レベル・モデルに基づくオンラインの洗練度指標。
- 公共サービスの完全オンライン化率に関する指標。完全にオンライン率については引き続き既存の 4 レベル・モデルとして測定される。この指標は過去の継続的なデータに基づいて評価することができます。
- ユーチャー指向性指標（4 つの副指標から構成）。
- オンライン政府のサービス統合、一貫性、およびブランディングの指標となる政府ポータルの評価。

既存のサービス・リストは市民および企業を対象にした公共セクターの業務およびやりとりを十分にカバーしているため、既存のサービス・リストとサービスとの定義は変更されていない。ただし、洗練度の規模が変更されたため、過去の統計との比較は「完全オンライン化率」にのみ有効である。

このベンチマークは、第一に、31 の参加国における 20 の公共サービスを提供する、5,000 を超える公共機関と 14,000 の Web ページを対象にした從来の「Web ベース」評価に基づいている。第二に、参加国の関係者との入念なやりとりと、関係者から提供された情報がこの調査の重要な情報源となっている。

参加国は EU27 か国とアイスランド、ノルウェー、スイス、トルコ (EU27+) である。従って、EU 新加盟国ブルガリアとルーマニア、さらにトルコが新たにこの調査に加わったことになる。

次の章では、(i) 完全オンライン化率を示す 2つのコア指標について説明する。ここでは、測定方法の変更点、国別ランキング、およびサービス群別の分析について記載している。以降の章では、新指標であるユーザー指向性指標に関する説明とその調査結果を紹介している。政府ポータルについても記載されている。また、関連サービスのプロアクティブ性に関する考察を受け加えた。さらに、参加国スコア、政府ポータルの評価、および特徴についての概評を国別に記載している。最後に、全体的な結論として欧洲が置かれている現状を概要する。

2 コア指標

2.1 コア指標の測定方法

2.1.1 オンラインの洗練度と完全オンライン化率

スコアリングのフレームワーク

「公共サービスのオンライン利用可能性」の指標を測定するために、e サービスの洗練度モデルが開発された。このモデルは「基本」の情報提供から、一方向のインタラクション、双方向インタラクション、「すべて」の業務がオンラインで可能まで、公共サービスのオンライン化における様々な洗練度を示す。

- 2 番目の指標「完全オンライン化率」は、以下の 2つのレベルに基づいて測定される。
- 「完全オンライン化ではない」：洗練度のフレームワークにおけるステージ 0~3 のサービスの状態。
 - 「完全オンライン化」：洗練度のフレームワークにおけるステージ 3 を明確に上回っている全サービスの状態。

この測定方法は、e-Europe の進展状況を評価するために、これまで数年間 20 の共通サービスを対象に一貫して適用してきた。

拡張された測定フレームワーク

既存のフレームワークを拡張して、プロアクティブ性と個人化を基に構築された第 5 レベルの洗練度を導入した。従って、2007 年のベンチマー킹では以下の指標が確定された。

- 公共サービスの完全オンライン化率を評価することまでと同じ指標、完全オンライン化率はこれまで同様既存の 4 レベル・モデルとして測定される。この指標は過去の継続的なデータに基づいて評価することができる。
- 新たに導入された 5 レベル・モデルに基づくオンラインの洗練度指標

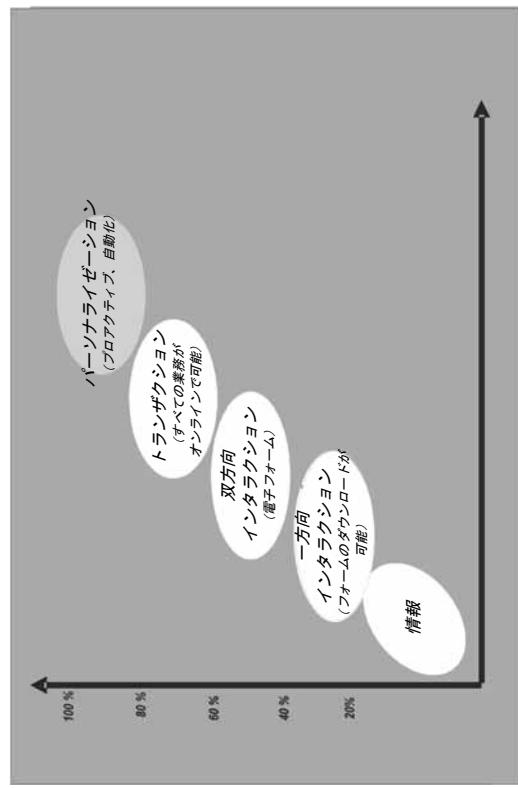
第 5 レベルは、20 の共通サービスのオンライン化がフロントオフィスとバック・オフィスが統合された新モデルにどの程度基づいたものであるか、データの再利用が行われているか、プロアクティブなサービス提供という考え方方がどの程度導入されられるかを判定する目安となる。たとえば、申請者が以前のイベント登録に基づいて自動的にサービスを受け取るような場合が考えられる。

つまり、第 5 レベルは「煩わしい手続き」を減らしデータの一貫性の向上に役立つ完全統合型の電子手続き、すなわち申請者のために物理的なアクションを全く必要としない手続きを評価する指標となる。

新しい第 5 レベルの洗練度は以下の 2 つの概念を導入している。

- **プロアクティブなサービスの提供**: たとえば、政府はサービス提供の品質とユーザー・フレンドリーアクティビティを高めるためにプロアクティブなアクションを実行する。プロアクティブ性には次のようないわゆるアクションが必要と思われるることをユーザーに知らせる、政府のデータベースに格納されているデータを法律で許される範囲で申請フォームに予め入力するなど。
- **自動サービスの提供**: 政府はユーザーの特定の状況に関連付けて、市民（および企業）の社会的および経済的権利である特定のサービスを自動的に提供する。この場合、ユーザーがサービスを要求する必要はない。

以下の図は、第 5 レベルの洗練度の概念を示している。



2.1.2 20 の共通の基本公共サービス

- 既存のサービス・リストは市民および企業を対象にした公共セクターの業務およびやりとりを十分にカバーしているため、既存のサービス・リストとサービスの定義は変更されていない。
- ステージの数値のみが見直されている。以下の表は、毎年評価される 20 の基本公共サービス（市民向け 12 サービス、企業向け 8 サービス）の概要とそれらの洗練度の最高レベルを示している。詳細は付録 1 に記載されている。

市民向け公サービス	最高ステージ	備考
所得税	5	以前はステージ 4
求人情報検索サービス	4	
社会保護手当	5	追加ステージ
個人文書（パスポート、運転免許証）	5	以前はステージ 3
車の登録	4	ステージ 4b の導入（仲介機関と電子ネットワーク）
建築許可の申請	4	
警察への届出	3	
公共図書館	5	以前はステージ 4
証明書	4	以前はステージ 3
高等教育への登録	4	
転居届	4	以前はステージ 3
健康に関するサービス	4	ステージ 4b の導入（仲介機関と電子ネットワーク）

表 1 : 市民向けサービスの洗練度レベル

これまででは申請者（市民または企業）と政府側のサービス提供者（行政機関、または政府がサービス提供をアウトソーシングしている民間機関または個人）との直接的なインターネットのみが評価対象であった。

新しい測定方法では、仲介機関の概念を導入し、仲介機関とサービス提供者間の電子通信およびインターネットを評価対象にしている。この概念は次の 2 つのサービスと関連がある。これらは車の登録と健康に関するサービスであり、他と異なる 4B レベルとして測定されている。この変更是年度ごとの欧州レベルでの比較において影響を与えることはほとんどないが、国レベルでの比較ではより正確に現状を映し出している。

図 1 : オンライン・サービスの洗練度

企業向け公共サービス	最高ステージ	備考
被雇用者の社会保障費	4	
法人税	4	
VAT (付加価値税)	4	
新会社の登録	4	
統計局へのデータ提出	5	以前はステージ3
開税申告	4	
環境に関する許可	5	以前はステージ4
公共調達	4	

表2：企業向けサービスの洗練度レベル

上記のサービス定義およびベンチマークでは、サービスを受ける資格のある、その国の市民または企業が利用する標準的な手続きが評価されている。審判手続きなど例外的な場合や標準的でない手続きについては調査対象外である。

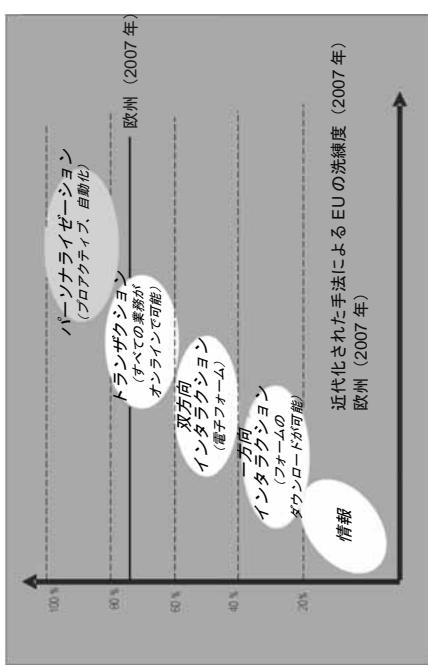
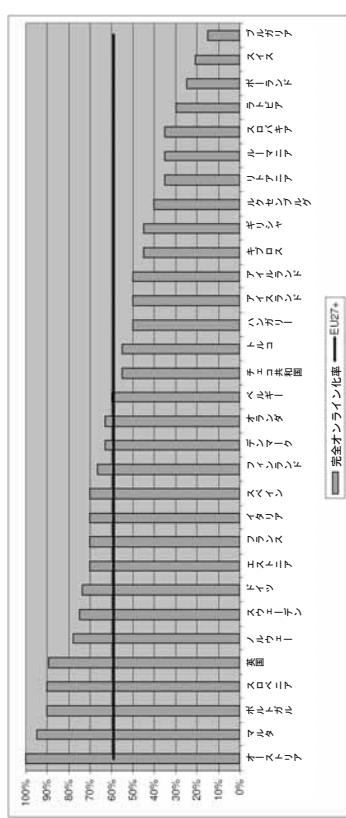


図2：洗練度の5ステージ・モデルにおけるEUの達成度

全体で76%という洗練度のスコアは、全調査対象国の中位である。この指標における国別ランギングを以下に示す。

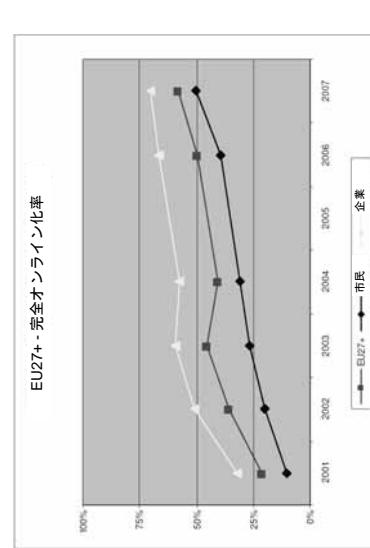
使用した測定方法ではこれらの数値を過去のデータと比較できるが、ここ数年間に測定の対象国が着実に増加していることを頭に入れておく必要がある。測定の対象となつた各国の平均スコアが多くの場合 EU 平均を下回っていたことから、欧洲の全体的な進展はより大きくかつ広範に及んでいると考えられる。

国別ランキングは洗練度のスコアと強い関係がある。ただし、スコアのばらつきが大きくなつており、完全オンライン化の状態を構成するのは以前より困難になつていていることを示した。



222 完成オーライ・非

欧洲における完全オンライン化率の達成度は、対象サービスの半数を上回る 58%を示し、2006 年の 50%から重びて上昇した。



四 宋今士人之學術

次のグラフでわかるとおり、洗練度と完全オンライン化率は高い相関関係を示す。洗練度のレベルは、1段階づつ上昇していく。完全オンライン化率の場合、サービスの洗練度がステージ3を上回ると初めてそのサービスはオンライン化されていると見なされる（およびマーケットを愛用取扱い高くなる）。一方で、その測定値は1か0の2値である。従って、洗練度の平均スコアは完全

興味深い点は、国別ランキングの下位層の国ではスコア間の差が大きくなっていることである。これは、完全オンライン化の実現には、フロントオフィスおよびバック・オフィスの統合と、サービス提供の手法の根本的な改革が必要であることを示している。通常、こうした取り組みにはるべき投資と政策的決断が必要になるため、スコア間の差を縮めるには継続的な努力と時間が必要になるだろう。こうしたことから、迅速な変更を行なう場合は、一般に中央集権的な統治構成が有利であるだろう。

¹ 2001年の測定はEU15か国とアイスランド、ノルウェーを対象に行われた。スイスは2002年に調査に参加した。2004年にはEU15か国が参加し、調査対象国は28か国になった。今年の測定には新加盟国2か国（ブルガリアとルーマニア）とトルコが含まれている。

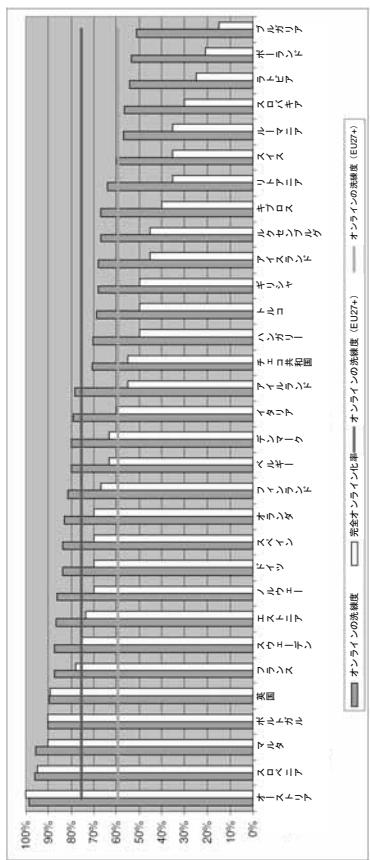


図6：洗練度と完全オンライン化率の比較

2.2.3 公共サービス群

市民や企業など、ターゲット・グループ別にサービスを分類するのも 1 つの見方であるが、以下では活動別にサービスを分類してみる。

定義したサービス群には以下のようにサービスが分類される。

- 収入のあるサービス：税金、社会保障費、VAT（付加価値税）、関税
- 登録サービス：車、会社、出生および婚姻、転居、統計データ
- 運送報償サービス：健康、図書館、調達、警察、求人情報検索、手当
- 許認可サービス：建築、バスポート、教育、環境

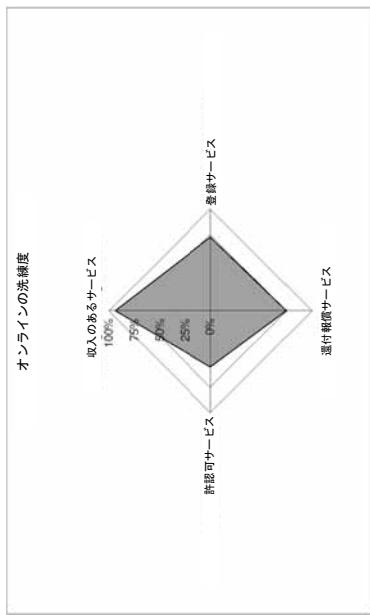


図6：公共サービス群：オンラインの洗練度の成果

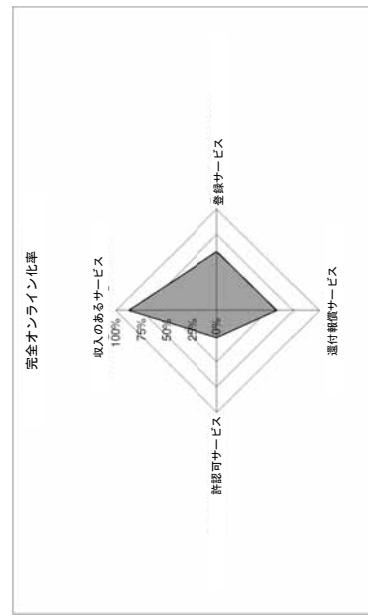


図7：公共サービス群：EU27*の洗練度の成果

政府はまだ収入のあるサービスに注目して投資している。その結果、収入のあるサービスの完全オンライン化率の EU 平均はすべて 80% を軽く上回っている。これらのサービスは広範に及ぶ「フロントオフィス」のペーパーワークのために多くの経費がかっていた一方で、バック・オフィスでは一般に先進の IT システムが実行されていた。従って、企業向けサービスには投資が迅速かつ容易に行われ、その後の実装も比較的容易であった。

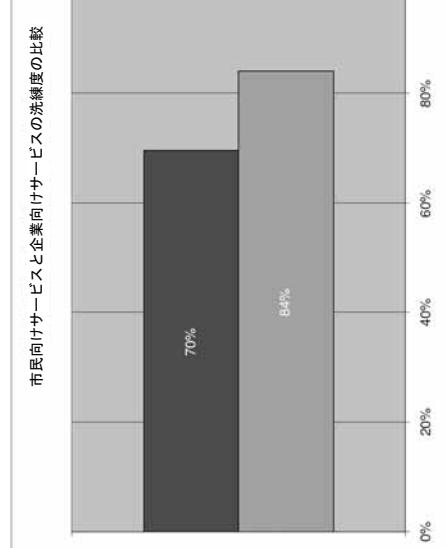
他の 3 つのサービス群は毎年進展を見せているものの、依然充実度は非常に低い。これらの中のサービス群は本来多種多様な性質を有するもので、通常、複数の（複数で多くの場合小規模な）提供者によって提供されている。こうした環境が税金処理のような品質的で処理量の多い中央的なサービスと比較して、進展が大幅に遅れる理由であることは明らかである。

政府はこれらの3つのサービス群に引き続き注目し、これらのおオンライン化を充実させて最高の付加価値を提供することを優先しなければならない。一般に還付報償サービスには多くの経費がかかるため、eチャネルを利用することで経費を大幅に削減できる。中でも求人情報検索サービスには、経費削減だけでなく労働市場を活性化するために多額の投資が行われてきた。その他の多くのサービスでは洗練度が少しづつ上昇しているものの、依然紙を媒体とするサービスが主体である。

政府は利用度を高めたいのであれば、政府収入のあるサービスのオンライン化だけに注目してはならない。現在、サービスの効率化、経費削減、および収入増加に焦点が当たっている。政府は、市民向けサービスの管理負担削減の方に投資をシフトして利用者の満足度をより重視する必要がある。これにより信頼が深まり、そのことが利用者を増やし、最終的な目標の実現に結びつく。

2.2.4 ターゲット・グループ：市民および企業

洗練度



洗練度指標を市民向けサービスとビジネス向けサービスで別々に見てみると、市民向けサービスはEU27+平均で70%、企業向け公共サービスはEU27+平均84%に達した。

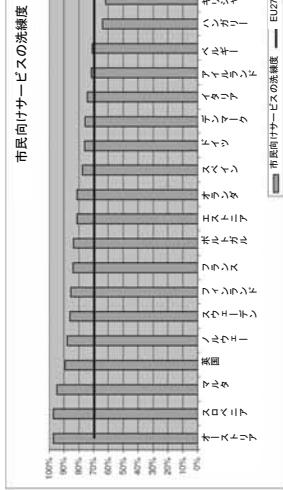


図10：市民向けサービスの洗練度

企業向けサービスの洗練度と比較すると、市民向けサービスには改善の余地が大きい。市民サービスの数の多さと多種多様性のため、どの国も高い達成度を実現するには大きな課題が残されている。

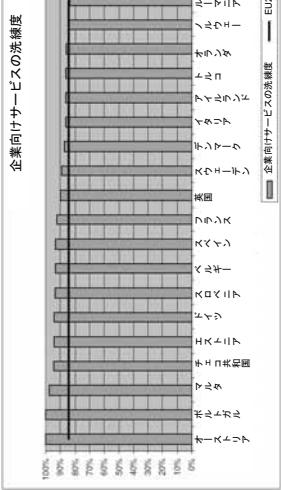


図11：企業向けサービスの洗練度

企業向けサービスの洗練度のスコアは84%で、高い水準を示している。新しい測定方法では企業向けの2つのサービス（統計データと環境に関する許可）のみでプロアクティブ性を評価したが、プロアクティブなサービス提供の向上には指標が示す結果から引き続き改善の余地がある。

洗練度のレベルを分析すると、市民向けサービスと企業向けサービスの違いがはっきりしている。EU27+の洗練度レベルは全般的に高いが、企業向けのオンライン化率がそれより高い。

中には例外もあり、全般的に高い達成度を示している国（フィンランド、ノルウェー、スロベニア、英国）は市民向けサービスの洗練度がビジネス向けサービスと同等かそれより高い。

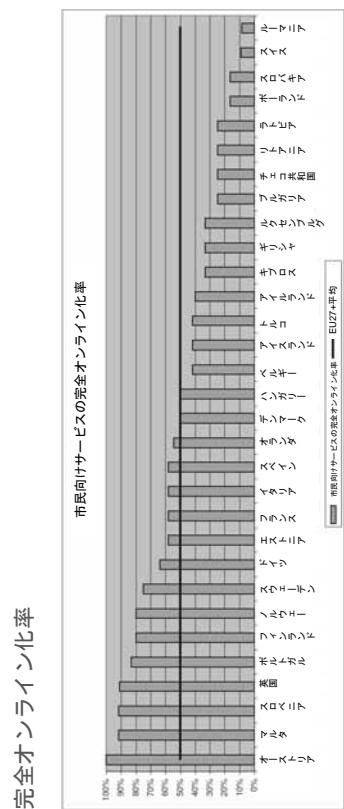


図 12：市民向けサービスの完全オンライン化率：国別ランキング

EU27+の完全オンライン化率を詳しく見ると、市民向けサービスと企業向けサービスに大きな違いがある。2007 年の市民向けサービスの完全オンライン化率は 50% をマークした。前回の調査と比較すると、上昇幅が最も大きかったものの 1 つであり、2006 年の調査から 12% がインポート上昇した。

これは、市民向けサービスの半数において、ユーザーが完全に電子チャネル経由でサービスにアクセスして処理できることを意味する。

言うまでもなく、市民向けサービスの完全オンライン化に関しては引き続き改善の余地がある。上記のグラフからわかるように、オンライン化の進展には多くの国による取り組みが求められる。

この指標で注目すべきは、オーストリアが EU 加盟国として初めて市民向けの全サービスにおいて完全オンライン化率 100% を達成したことである。

企業向けサービスの完全オンライン化率は市民向けを大幅（20% ポイント）に上回り、70% を記録している。これは 2006 年から 3% ポイントと小幅な伸びにとどまっているが、2006 年の企業向けサービスの完全オンライン化率は既に高い水準にあつた。

オーストリア、チェコ共和国、ポルトガル、マルタの EU 加盟 4 か国は企業向けサービスにおいて完全オンライン化率 100% を達成している。

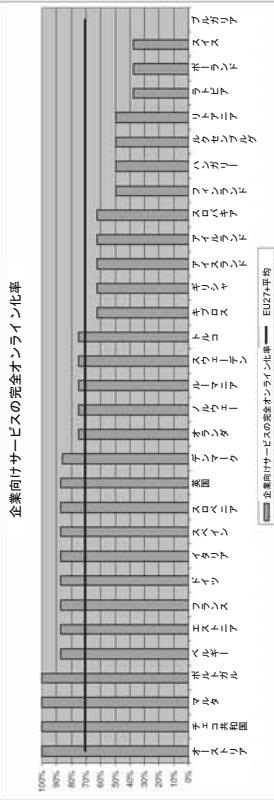


図 13：市民向けサービスの完全オンライン化率：国別ランキング

欧洲の数年間の完全オンライン化率の推移を詳しく見ると、市民向けサービスと企業向けサービスの差が縮まっていることがわかる。加盟国が市民向けサービスにおいても企業向け同様、オンライン利用可能性の向上に取り組んでいることは明らかである。これは、サービスの利用度を高め、それにによって効果（費用削減とユーザー満足度の向上）を生み出すための重要なステップである。リスボン目標の達成には、こうした取り組みが必要とされている。

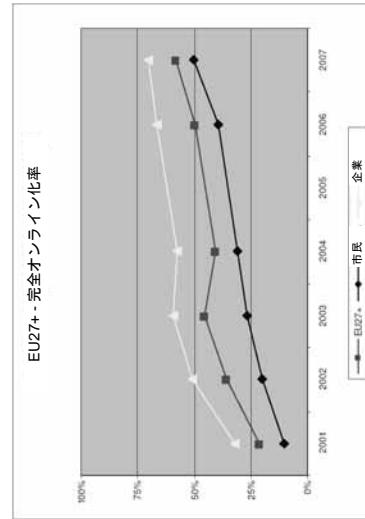


図 14：完全オンライン化率：年次推移

3 オンライン公共サービスのユーチャー指向性

3.2 詳細結果

3.1 はじめに

ユーチャー指向性を評価する新指標を試験的に導入したことにより、調査上の改善点を明確にできただと共に、有益で追加的な結果や洞察もいくつか得ることができた。

第1の副指標「法的拘束力のある電子ID」は、「サービスをオンラインで処理可能な場合に、法的拘束力のある電子IDシステムが設定されているか」を評価する。この測定は比較的容易である。

結果は、「法的拘束力のある」認証システムが設定されていたのはトランザクション・サービスのわずか27%であった。(注：「法的拘束力がある」の定義は参加国によって入力された内容に基づいているため、国によっては細部の解釈が異なる場合もある)。

サービスをオンラインで処理可能があることから、この結果は予想を下回るものである。政府によって異なるまたは不完全な情報が提供された場合、データの一貫性が損なわれる可能性がある。この点については詳細な分析が推奨される。

興味深いのは、調査対象国の90%近く(30か国中26か国)が電子IDなど、目標の実現にカギを握る政策の採用を表明している点である。そのうち10政策については2006年以降に策定されたものである。²

第2の副指標「データ・フィールド数」では、「申請者はトランザクション・サービスを利用するために、求め入力されない必須のデータ・フィールドをいくつ入力しなければならないか」という質問について調査する。

測定には、トランザクション・サービスにアクセスするために、政府機関は「ダメーのユーザーID」を調査実施者に提供する必要がある。ほとんどどの機関がこうした一時的な電子IDを用意しなかつた。調査の全体的な結果が公表する日が決まっていたことから、広範囲においてはEU+諸国にアクセスする代替手段を提示できなかつた。

アクセスが提供された国々(マルタ、スペイン、ベルギーなど)では、入力するデータ・フィールドの数および認証の種類に多様性が見られた。また、各国の政治情勢に応じて、要求される情報の種類は異なる。

この指標の今後の測定では、参加国との更なる議論や分散型アプローチへの改善が必要である。

これらの結果はあまり信頼性の高いものではないため、複合ユーザー指向性指標の国別ランキンゲでは対象外としている。

第3の副指標である「マルチチャネル・アクセス」は、「サービス提供に利用可能なチャネルとして、コード・センター、携帯電話、公共キオスク、デジタル・インターネットTVなど、他のチャネルが1つ以上あるか」という質問を使用して評価された。

参加国全体の結果は24%で、Web上のトランザクション・サービスの4つうち1つが從来のチャネル以外の別のチャネルをWeb上で利用できるとしている。これは、比較的高いスコアであり、政府が公共サービスへのマルチチャネル・アクセスへの推進に積極的に取り組んでいることを示した。

最新の調査「eGovernment Progress (電子政府の進展状況)」で、20か国(30か国中20か国)がマルチチャネル方針³を採用していることが示された。

² 「EU27+における電子政府の進展状況：給付金の受給」、欧洲委員会を参照。http://www.epractice.eu/libraryから入手可能 (2007年9月20日以降)

³ 「EU27+における電子政府の進展状況：給付金の受給」、欧洲委員会を参照。http://www.epractice.eu/libraryから入手可能 (2007年9月20日以降)

は、次の質問事項を使用して測定した。オンラインサーベイ第4回の指標「アバランチの発生頻度」は、アバランチを経験した際のリスクを評価するための指標である。

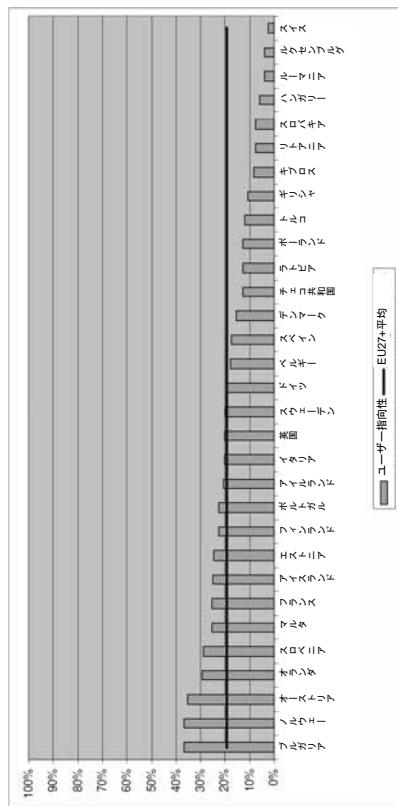
評価サイトで WAI (Web Accessibility Initiative) ロゴが明確に表示されるのはわずか 5% であった。これは、2005 年からほとんど進展していない。2005 年の英国内閣事務局の調査報告によるところと、436 のオンライン公共サービスの Web サイトで W3C Web Content Accessibility Guidelines⁴ の最小限の標準を満たしているのはわずか 3% であった。

10%を超えるスコアが示されたのは、スペイン、アイルランド、ノルウェー、オーストリアであった。

これらは指標の試験的な特徴、データ収集の技術的制約、および関連諸国との検証プロセスのためミミングのため、ユーザー指向性の評価結果は機能しなかった。

3.3 「ヨーロッパ指向性を評価する複合指標」

ユーザー指向性を評価する3つの関連指標の全般的な結果について、国別ランキングを以下に示す。



15 · 二井指官性国別ニシカニ

ヨーロッパ指向性のスコアが30%を超える国は、ブルガリア、ノルウェー、オーストリアである。ブルガリアが高い水準におけるのは、大半の公共サービスへの代替配信チャネルとしてコードル、ランサーを調達している結果である。

3.4 ユーザー指向性指標における改善点

ユーザー指向性は定義の難しい複雑なテーマである。事実、欧洲全体で一貫性のある定義はない。今回の試験的に使用して得た結果により、評価および開発の向上につながる有益な情報を入手できた。こうした複雑なテーマに関するWeb調査の方法には限界があることを認識する必要がある。改善点としては以下のことが挙げられる。

- 特定のサービス／機関に対して特定の指標を適用する（管理負担指標など）ベンチマーク
 - フォーニング（学習）手法を導入する
 - 一元的なデータ収集と参加国レベルでの分散型のデータ・マイニングを組み合わせて現状を詳細に把握するためにユーザー指向性を評価する副指標の数を増やす
 - こうした方針により評価の向上が望める。

3.5 政府ポータルの評価

様々なサービスにアクセスできる政府ポータルの利用は、断片化された公共サービス提供を改善する1つの方法である。利用者のエクスペリエンスが向上したことにより、ポータル・サイトでの一貫性のある「ルックアンドフイール」、統合型の管理システム、個人のニーズに応じたサービス表示、および複数の表示モードなどを活用できるようになった。

- ・ サービスの質について現状を詳細に知るために、以下の側面について政府ポータルを評価した。
 - ・ サービスの再編成、ユーザー・アクセスおよび利用度の向上に関する意志とビジョン
 - ・ この指標に強く関連付けることができる、利用者のエクスペリエンス
 - ・ 政府省内でのバック・オフィスの統合範囲に関する評価
 - ・ 最も関連性の高い質問は、政府ポータルから 20 の基本公共サービスにどの程度アクセスできるかといったものだった。具体的には、20 の基本公共サービスのうち政府ポータルからアクセスできるのはいくつか？という質問である。言い換えると、これらのポータルは、国単位で編成されているのかどうか？として、市民および企業が公共サービスにたどり着くための玄関口となるべきなっているかということである。

参照 : <http://www.spractise.eu/documents/753>

全体の平均スコアは75%で、結果は良好と見られる。歐州各國は、公共サービスへのアクセスを提供する事実上の玄関口として政府ポータルに投資していると見られる。

最も重要な副指標はポータルから利用できるサービスの割合であるが、これは平均で73%を示し、20の基本公共サービスのうちの73%はポータルから直接アクセスできることを意味している。

個人化的オプション（個人用電子メール・アカウント（例：mytaxaccount.xx）、個人用ページ／ログイン）に関する指標は、政府ポータルの61%でこれらの機能が用意されていることを示した。

政府ポータル・サイトの84%が複数の表示モード（組織別、サービスの種類別、生活イベント別、ユーザー・グループ別に表示可能）を提供し、サイトの84%がポータルを通じて一貫性のあるブランディングを実現していると評価された。

国別の結果は各国の「特徴」の中で紹介している。

政府ポータルは、公共サービスへのアクセスを提供するユーザー指向の玄関口として十分機能していると結論付けられる。

しかし、トランザクション・サービス自体のレベルでは、依然、公共機関、すなわち、eサービスを提供する側は主として市民および企業であるユーザーのニーズよりも政府組織のニーズに合わせてサービスを編成している。

3.6 ユーザー指向性の目安となる「プロアクティブなサービス」

「ステージ 5」の洗練度レベルを持つ関連オンライン・サービスのみを評価するために、追加的な分析を行った。プロアクティブな個人化は、既に定義したことおり、市民のニーズに合わせてサービスを編成するなど、ユーザー指向性と深い関係がある。

前述のとおり、プロアクティブな第5洗練度レベルは以下の9サービスに対して導入された。

■ 所得税	■ 公共図書館（カタログ、検索ツール）	■ 児童手当
■ 統計局へのデータ提出	■ 総務省へのデータ提出	■ 医療費
■ 環境に関する許可	■ 環境に関する許可	■ 税金
		■ パスポート
		■ 運転免許証

これらのプロアクティブなステージに達したサービスの割合は36%であり、つまり、現時点で関連eサービスの1/3のみがこの水準を満たしている。

この指標に関する国別ランキングの分析で特筆すべき点は、スロベニアが関連サービスのほぼ80%においてプロアクティブなレベルに達していることである。スロベニアは洗練度および完全オンライン化率でも既にランキング上位国である。

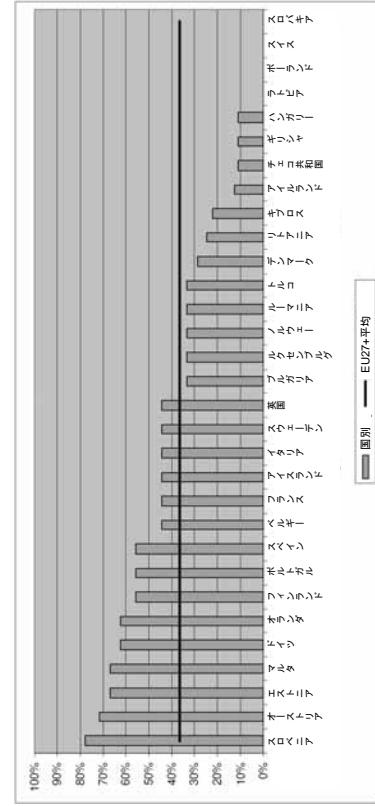
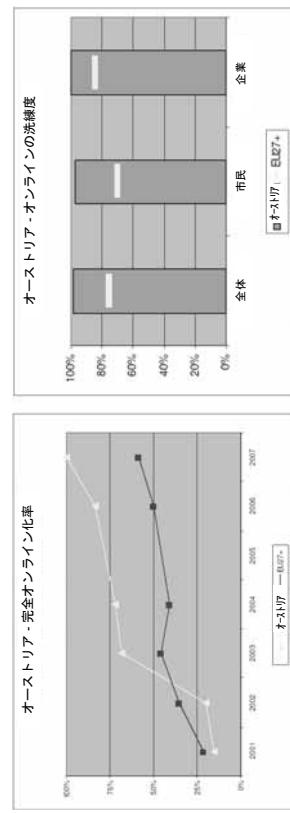


図16：プロアクティブな個人化サービスの国別ランキング

「プロアクティブなサービス」とユーザー指向性指標の相関関係は比較的高い。両者の間には次のような関係が見られる。プロアクティブなサービス提供で高い達成率を示している国は、eサービス提供においてユーザー指向性に対する関心が高い。

4 各国の特徴

1 オーストリア (A)



全体的な結果

オーストリアは完全オンライン化率 100% を達成した最初の国である。つまり、この調査で測定された各サービスに關して、市民または企業は電子チャネルを通じてサービスにアクセスし完全に処理することができる。

今回の調査から測定方法が新しくなり、オンラインの洗練度のステージ 5 の測定が導入されているが、オーストリアは 99% の達成率を示した。洗練度における進展は、児童手当と公共図書館においてのみ見られる。

今回のスコアリングで、オーストリアは電子公共サービスに関する Web ベースのベンチマークで 2 年連続のトップとなつた。

7 開運サービス⁵ のうち 5 サービス⁵ がプロアクティブな洗練度レベル (= 71%、EU27+平均は 36%) に達した。

ユーザー指向性に関するスコアは 31% (EU27+平均は 19%) である。

政府ポータル (<http://www.help.gv.at>) の評価では 68% (EU27+平均は 75%) のスコアを示した。公共サービスの大半 (20 開運サービスのうち 14 サービス) に政府ポータルからアクセスできる。「ユーザビリティ」は高い水準にあり、ポータルは生活イベントを基に編成されている。個人化オプション (個人用電子メール・アカウント (例: mytaxaccount.xx)、個人用ページ/ログイン) は (現時点では) 採用されていない。



<http://www.help.gv.at/>

特徴

オーストリア市民は出生または婚姻の証明を必要としない。CRR (Central Register of Residents: 中央住民登録所) により、情報が必要な政府機関は現在自動的に入手できる。また、データの正確性も検証されている。ただし、市民は自分に関する情報をチェックする権利があり、必要に応じて開運文書を提示してデータを更新する。



<http://zmr.bmf.gv.at/pages/home.htm>

⁵ 第 5 レベルが定義されており、この特定の国でサービスとして存在するサービスおよび準サービス

2 ベルギー (B)

特徴

求職者向けの Web サイトでは、特定のアプリケーション（Front Office Employment、www.aandestlag.be、www.autraavail.be）へのリンクを提供しており、求職者（特に失業者）は会社または雇用主が（特定の）従業員を雇用した時に受け取ることができる助成金（財政援助）について検索できる。このアプリケーションでは、特定状況の全雇用刺激策の概要、それらの対象となる前提条件、および閲覧の申請手続きが統合されている。

このアプリケーションは、ベルギー政府および関連機関によって提供される雇用対策関連情報を検索するためのガイドである。これにより、現時点で利用可能な国および地方レベルの雇用促進対策について、有益な詳細情報に簡単に統合された形でアクセスできる。

ユーザーは地方職業紹介所（Regional Employment Offices）の Web サイトから履歴書をオンラインで送り、求人広告を閲覧および検索し、求人募集の会社／組織に関する情報や職業訓練プログラムにに関する情報を入手できる。連邦職業紹介所（National Office for Employment <http://www.rvva.fgov.be>）でも求職者向けの情報を提供しているが、求人情報検索サービスは用意されていない。

全体的な結果

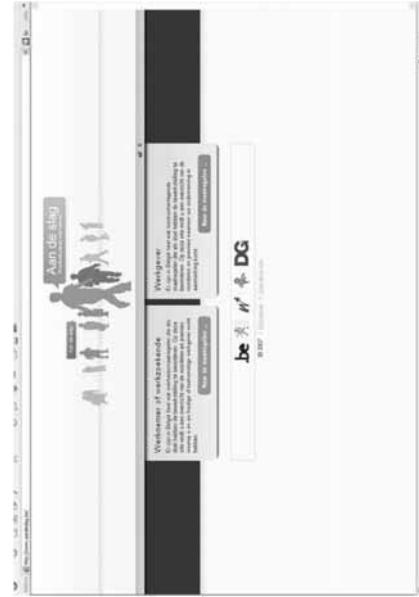
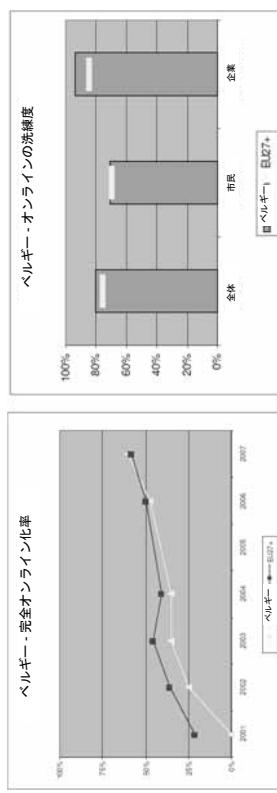
ベルギーの 2007 年の完全オンライン化率は 60% を示し、2006 年の 50% から上昇した。オンラインの洗練度のスコアも、80% まで上昇した。以前は EU27 平均を 20% がイント程度下回っていたが、現在、平均を数% がイント上回っており、毎年着実に進展している。

洗練度のスコアの内訳を見ると、企業向けサービスが 94%、市民向けサービスが 71% を示している。

9 関連サービスのうち 4 サービスがステージ 5 のプロアクティブな洗練度レベル (= 44%、EU27+ 平均スコアは 36%) に達した。

ユーチャー指向性に関するスコアは 18% (EU27+ 平均は 19%) である。

政府ポータル (<http://www.belgium.be>) は、評価された様々な項目において高い水準を示した。公共サービスの大半 (24 関連サービスのうち 17 サービス) に政府ポータルからアクセスできる。ポータル・サイトのスコアは 88% (EU27+ 平均は 75%) であった。



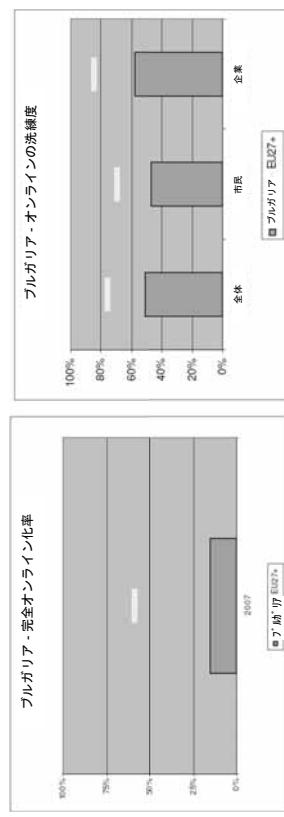
<http://www.aandestlag.be>



<http://www.belgium.be/eportal/index.jsp>

3 ブルガリア (BG)

特徴



全体的な結果

EU 新加盟国であるブルガリアは、今回の電子政府に関するオンライン調査にも初めて参加する。電子政府の基本となる評価結果を以下に示す。

ブルガリアの完全オンライン化率のスコアは15%であった。オンラインの洗練度と完全オンライン化率のどちらも改善の余地は大きいが、EU27+平均と比較した場合、完全オンライン化率の方が低い水準にある。

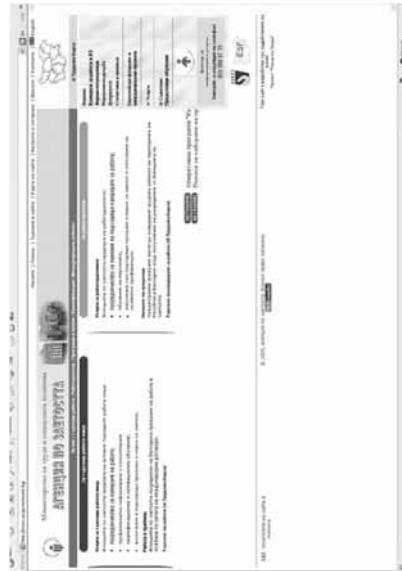
9関連サービスのうち3サービスがステージ5のプロアクティブな洗練度レベル (= 33%、EU27+平均スコアは36%) に達した。

ユーザー指向性に関するスコアは37%である (EU27+平均は19%)。

ただし、**政府ポータル** (<http://www.govtment.bg/>) は97% (EU27+平均75%) という非常に高いスコアをマークしている。公共サービスのほぼすべて (24 関連サービスのうち 22 サービス) にポータルからアクセスできる。



<http://www.govtment.bg/>

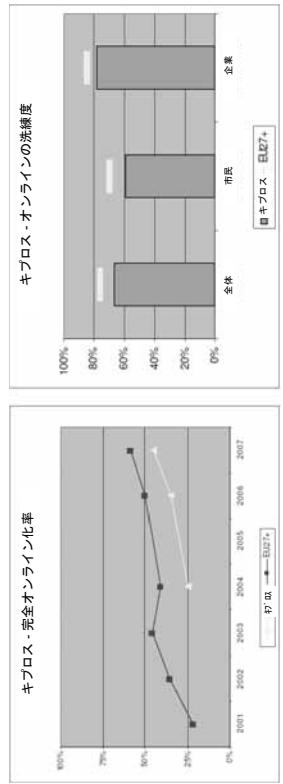


<http://www.az.government.bg/>

国家雇用庁が、積極的な求職者に対して各種サービスを提供している。職業、ガイダンス、資格認定、就職向けの訓練プログラム、雇用対策について検索サービスを提供するなど様々なサービスを提供している。

また、国家雇用庁は積極的な雇用主に対してもいくつかのサービスを提供している。登録した求職者がそれぞれの経歴を基に適合する仕事のジョブ・リストをオンラインで受け取る一方で、雇用主も求職者の履歴書の中から適合する履歴書のリストを受け取れる。

4 キブロス (C)



全体的な結果

キプロスは、ここ3年間着実にオンライン利用可能性を高めてきた。今年の完全オンライン化率のスコアは45%に達した(昨年は35%だった)。キプロスはEU27+平均との差を急速に縮めている。

オンラインの洗練度については、新しい測定方法で67%をマークしている。

EU1729-平均は36%、関連サービスのうち2サービスがプロアクティブな洗練度レベルに達した（スコアは22%、

7-#^二 指向性) 間におけるコアは 8% (EU37; 亞均は 10%) 不思議

政府ポータルの評価では、98% (EU27+平均) は 75% という非常に高いスコアをマークしている。公共サービスの大半 (24 関連サービスのうち 22 サービス) に政府ポータルからアクセスで

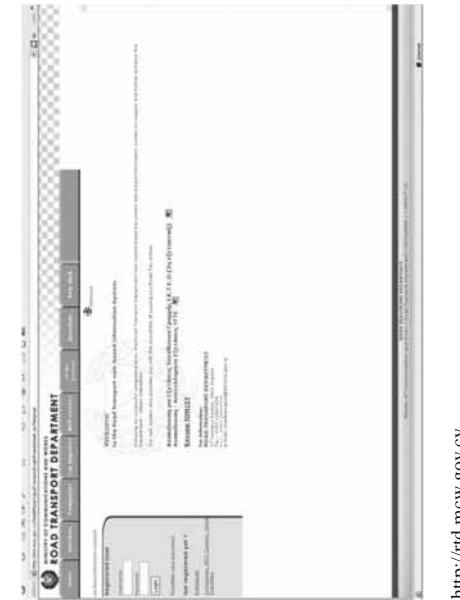


<http://www.cydaris.gov/cy/portal/>

特徵

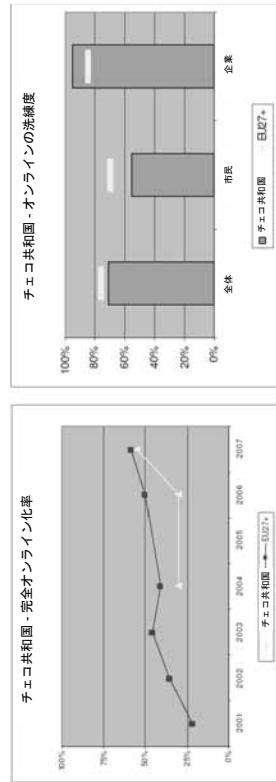
RTS (Road Transport System : 道路交通システム) では、インターネットを通じて以下のサービスを提供している。

- 車の登録
 - 車に関する情報
 - 運転免許試験の予約
 - 運転免許証の更新
 - 車両の技術検査
 - インターネット経由でクレジット・カードによる市民の道路税証の更新



<http://rtd.mcw.gov.cy>

5 チエコ共和国(CZ)



全体的本結果

チエコ共和国の2007年の完全オンライン化率のスコアは55%を示し、2006年の低い水準から大幅に上昇を見せた。特に、企業向けサービスに進展が見られた。

オンラインの溝縫度のスコアは新しい測定方法で71%を示す。

9 開運サービスのうち 1 サービスがプロアクティブな洗練度レベルに達した（スコアは 11%、
9 EN[77.4%] + 36%）

政府が一タル (<http://mortal.gov.cz>) の評議では、98% (EU27平均は75%) という非常に高いスコアをマークしている。公共サービスの大半 (24 間連サービスのうち 22 サービス) に政府ボーナルからアクセスできる。

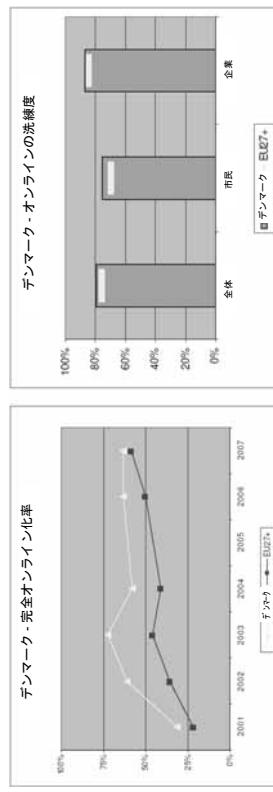
徵特



関税局（Directorate of Czech Customs）は、電子通信を導入以来活用してきた。2006年1月以降、Intrastat申告は政府ボーダルのトランザクション・セクションから提出できるようになつた。Intrastatは、チェコ共和国がEU域内における貿易統計を収集するためのシステムである。免税枠を超えて物品を送るVAT登録者は、これをIntrastat申告で報告する義務があ

情報省（Ministry of Informatics）は、政府ポータルから郵便事業の年次報告を提出できるサービスを提供している。国内および国際郵便事業を運営するすべて事業者は、郵便事業法に従って、

6 デンマーク (DK)



全体的な結果

オンラインの洗練度のスコアは80%、完全オンライン化率は63%をマークした。ただし、デンマークは以前、国別ランキング上位25%の「高い」グループに入っていたが、EU27+平均を少し上回る程度で昨年と変わらない。

プロアクティブな洗練度レベルに改善の余地がある。この「第5レベル（100%）」に達しているのは9閑連サービスのうち2サービスのみである。

ユーザ指向性に関するスコアは15%で、EU27+平均の19%を下回っている。

デンマークには複数の公共ポータルがある。1つは市民向け公共サービスへのアクセスを提供するWebサイト (www.borger.dk)、1つは企業向け公共サービスへのアクセスを提供するWebサイト (www.virk.dk)である。政府ポータルの評価では51%のスコアを示した。ポータル・サイトの個人化とサービスへのアクセスによる改善の余地がある。政府ポータルからアクセスできるのは、21閑連サービスのうち6サービスのみである。

特徴

デンマークで新会社を登録する場合、その手続きは主としてデンマーク商業・企業庁が担当する。同行は、登録サービスをオンラインで提供し、新会社のデータを中央企業登録所（Central Business Register）で維持する。Central Business Registerは、デンマークの全企業に関する詳細情報をすべて格納したレジスターである。

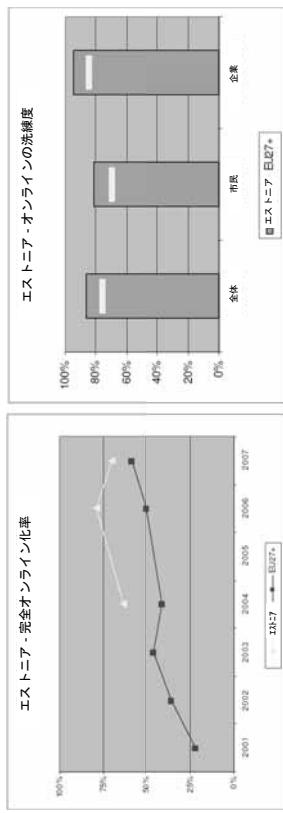
新会社をオンラインで登録し、登録後、Central Business Register内のデータを必要に応じて変更できる。

<http://www.webreg-portal.dk/home.asp>

7 エストニア (EE)

特徴

エストニアの健康保険システムは連帯の原則に基づいている。発生した医療費はすべてエストニア健康保険基金から支払われる。各患者は減額された個人負担金を支払う。これについては払い戻しがない。このシステムは、エストニア健康保険基金と契約している公共医療サービス提供者にのみ適用される。公共医療サービス提供者がこの種の契約をしていない場合、患者は自分で医療費を支払わなければならない。インターネット・バンキングにアクセスできる市民や電子IDを保有する市民は、政府ポータルからeサービスを利用しして健康保険の有効性、個人データ、ホーム・ドクターの名前、および疾患手当の支給を確認できる。



全体的な結果

2007年の調査では、エストニアは完全オンライン化率のスコアが70%、洗練度のスコアが87%と良好な結果を示した。オンラインの洗練度が後退したのは、特定のサービス提供者の完全オンライン化率に関する評価が異なったためである。国別ランキングでは、2006年の2位から順位を下げて上位25%の位置にいる。企業向けサービスの洗練度は、EU27平均を上回っている。

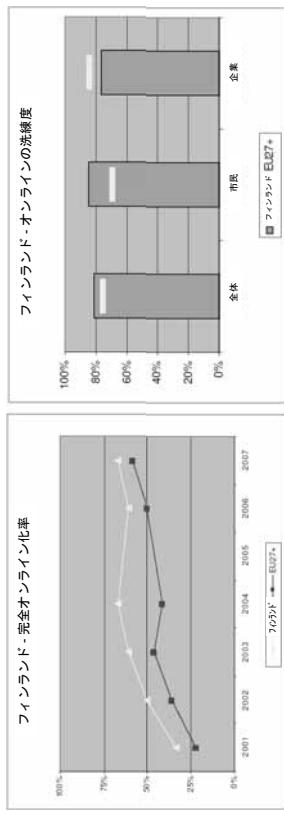
9 関連サービスのうち 6 サービスがプロアクティブな洗練度レベルに達した（スコアは 67%、EU27平均は 36%）。

ユーザー指向性に関するスコアは29%で、EU27平均の19%を上回っている。

政府ポータル (<http://www.rik.ee/en/>) の評価では、88% (平均 75%) のスコアをマークし高い水準を示している。公共サービスの大半 (24 関連サービスのうち 17 サービス) に政府ポータルからアクセスできる。



8 フィンランド (FIN)



全体的な結果

フィンランドの完全オンライン化率のスコアは一時期大幅に上昇して以来ここ数年ほとんど変わらなかつたが、昨年から今年にかけて6%ポイント上昇して6%をマークした。国別ランキングは13位である。新しい測定方法でオンラインの洗練度は82%を示した。市民向けサービスの洗練度はEU27+平均を上回っているが、企業向けサービスは平均を下回る。

9 関連サービスのうち 5 サービスがプロアクティブな洗練度レベルに達した（スコアは 56%、EU27+平均は 36%）。

ユーティリティ性に関するスコアは 23% で、EU27+平均の 19% を上回っている。

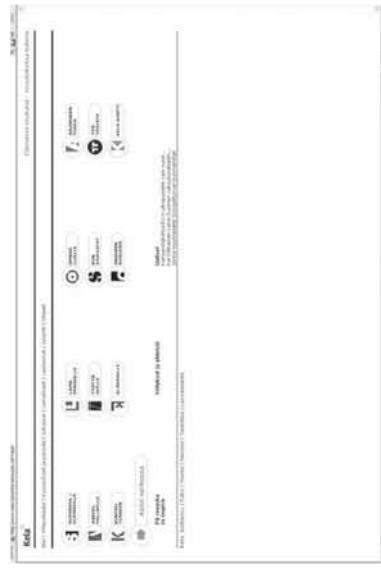
政府ポータル (www.suomi.fi) のスコアは 80% (平均 75%) をマークし高い水準を示している。

24すべての公共サービスに政府ポータルからアクセスできる。



特徴

フィンランドの医療費の還付対象者は、診察料、歯科治療費、医療／検査費用である。還付額は、実際にかかった費用を基にフィンランドの保健省が定める上限内で計算される。
フィンランドの永住権を持つ人はすべて健康保険の資格があり、保証証 (SII カードまたは Kela-kortti) を受け取る。



9 フランス (F)

特徴

フランスでは、運転免許証の申請フォームを政府ポータル・サイトの画面上で入力できる。運転免許証の申請は中央政府の地方事務所で処理される。

フランスの運転免許証にはある一定の点数が付いている。市民はセキュリティー保護された Web サイトにログオンして、自分の点数状況を確認できる。



全体的な結果

フランスの完全オンライン化率は引き続き高い水準にあり、スコアは平均を約 12% ポイント上回る 70% で、国別ランキングの 10 位である。

オンラインの洗練度のスコアは 87% (6 位) を示し、EU 平均の 75% を確実に上回った。オンラインの洗練度は市民向けサービスと企業向けサービスの両方で EU27+ の平均を上回っている。

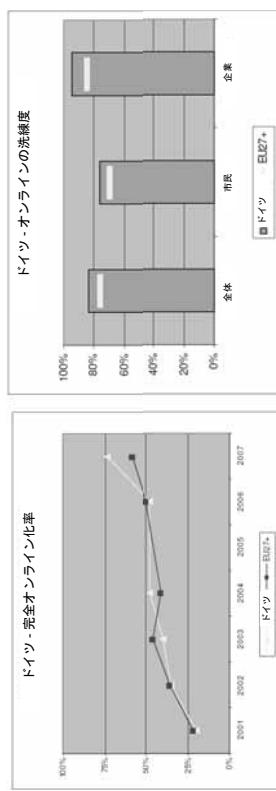
9 開運サービスのうち 4 サービスがプロアクティブな洗練度レベルに達した（スコアは 44%、EU27+ 平均は 36%）。

ユーザーアクセスに関するスコアは 25% で、EU27+ 平均の 19% を上回っている。

政府ポータル (www.service-public.fr) の評価では 67% (EU27+ 平均は 75%) のスコアを示し、小幅ながら上昇した。大半の公共サービス (24 開運サービスのうち 16 サービス) に政府ポータルからアクセスできる。



10 ドイツ (D)



全体的な結果

2007 年のドイツの完全オンライン化率は 75% をマークし、昨年の 47% から大幅に上昇した。国別ランキングでは 8 位に順位を上げた。言うまでもなく、この急上昇は今回のベンチマーク調査で注目に値する。

オンラインの洗練度は 84% のスコアを示した。オンラインの洗練度は、企業向けサービスと市民向けサービスの両方とも EU27+ 平均を上回っている。

8 関連サービスのうち 5 サービスがプロアクティブな洗練度レベルに達した（スコアは 63%、EU27+ 平均は 36%）。

ユーチャー指向性に関するスコアは、EU27+ 平均と同じ 19% である。特にマルチチャネル・アクセスが非常に充実しており、50% のスコアを示した。

政府ポータル (www.bund.de) の評価では 67% (平均は 75%) のスコアを示し、ポータルからアクセス可能なサービス数の増加や個人化の提供が期待される。

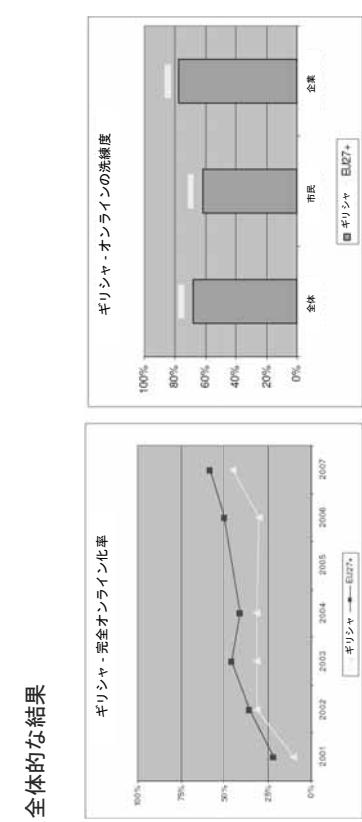
<http://www.bund.de>



大規模な調査に基づくこれまでの統計データの送信システムは、レジスターべースのシステムに徐々に移行されている。この新システムは柔軟性が高く、企業に対する費用および管理負担が削減される。可能であれば、統計情報は他のデータ・ソース（財政および労働当局のデータなど）を使用して入手されるため、既存の調査を廢止できる。企業統計を改善するには、導入されいる電子ワークフローの見直し、つまり、企業が報告に利用するチャネルの簡素化が重要である。統計局はこれを実現するために 2 つのサービスを提供している。**DEV** ソフトウェア（ジョイント・オンライン・データ収集）を使用し、企業および回答者が統計局にデータを迅速かつ容易に送信できるようになっている。こうすることで、企業と統計局の両方がデータを迅速かつ容易に処理できる。また、2005 年春に導入した「ESTATISTIK.core」ソフトウェア・モジュールを利用して、企業会計システムから直接供給されたデータを、セキュリティー保護された接続を介して統計局に送信できるようにしている。

11 ギリシャ (EL)

特徴



ギリシャの完全オンライン化率はここ一年で大幅に上昇した。国別ランキングの順位は真ん中より下である。オンラインの洗練度のスコアは 68%を示し、EU27+平均を 88%ボイント下回っている。

注目は、収入のあるサービスの完全オンライン化率と洗練度に進展が見られる点である。他のサービスの進展は遅れているが、包括的なプログラムの実施で近い将来大きく改善される可能性がある。

9 関連サービスのうち 1 サービスのみがプロアクティブな洗練度レベルに達した (スコアは 11%、EU27+平均は 36%)。

ユーザ指向性に関するスコアは 11%で、EU27+平均の 19%を下回っている。

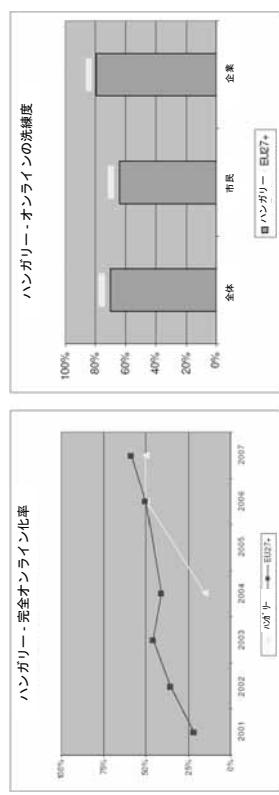
政府ポータル (<http://www.kep.gov.gr>) の評価では 88% (EU 平均は 75%) と良好な結果を示し、半数を超える公共サービスに政府ポータルからアクセスできる。ただし、ポータル・サイトは依然省庁ごとに編成されており、閲覧しにくい。基本的な申請書の作成および送信はオンラインで行うことができる。

<http://www.kep.gov.gr>



12 ハンガリー (HU)

特徴



全般的な結果

ハンガリーの完全オンライン化率のスコアは、2004～2006年にEU平均に追いついたが、今年のスコアは50%で昨年と変わらない。平均を8%がイント下回っており、国別ランキングの順位は真ん中より下である。

オンラインの洗練度は70%を示し、EU27+平均をわずかに下回っている。

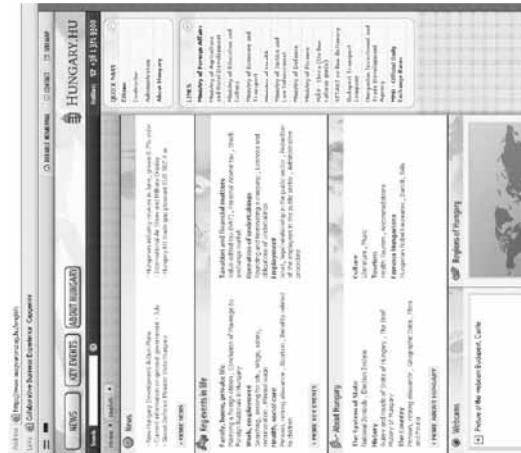
すべてオンラインで処理可能なレベルをわずかに下回る水準まで進展した理由には、すぐに成果の出る部分に集中的に投資したことなどが考えられる。現在、自動かつ統合型のサービス提供というより大きな課題に直している。

プロアクティブな洗練度の水準は低く、関連サービスでこの第5レベルの洗練度に達するサービスは1サービスしかない。

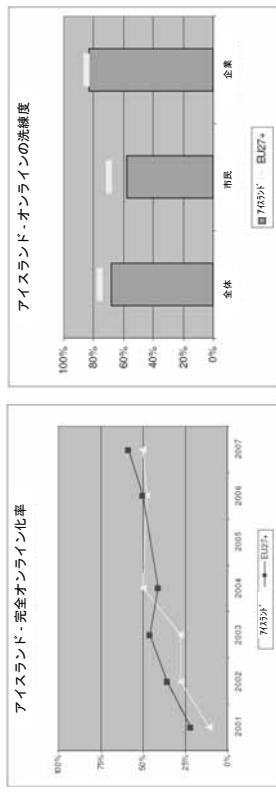
ユーチャー指向性に関するスコアは6%で、EU27+平均の19%を大幅に下回っている。

政府ポータル (<http://www.magyarorszag.hu>) は、オンライン公共サービスの玄関口の役割を果たしており、ここから大半の公共サービスにアクセスできる。ユーザビリティについてほぼEU平均であるが、個人化は利用できない。20公共サービスへのアクセスに更なる改善が必要である。政府ポータル全体のスコアは77% (EU27+平均は75%) である。

<http://www.magyarorszag.hu/>



13 アイスランド (ISL)



全体的な結果

アイスランドはオンラインの順位は依然真ん中より下である。企業向けサービスではEU27+平均を明らかに下回る。

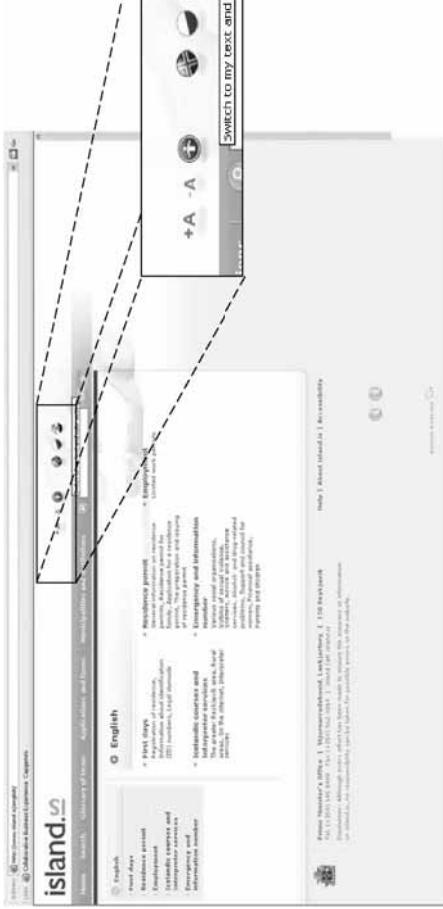
プロアクティブな洗練度のスコアはEU27+平均を上回り、9関連サービスのうち4サービスがこの第5レベルの洗練度に達している。

ユーザー指向性に関するスコアは25%で、EU27+平均の19%を上回っている。

しかし、**政府ポータル** (<http://www.island.is>) のスコアは全體で53% (平均は75%) をマークした。個人化は利用できない。また、生活イベントからポータル・サイトにアプローチすることもできない。

特徴

アイスランドの税闘申告は受付のみが電子的に行われ、完全な電子手続きが可能である。また、**エリティー保護されたページ**にアクセスしたりできる。次のページに示した政府ポータル <http://www.islandis> の図からわかるように、アイスランドではアカウントページへの取り組みが一般的に行われている。

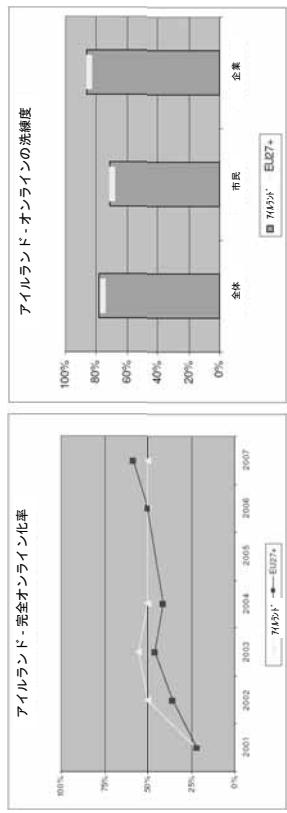


<http://www.islandis>



<http://www.skattur.is>

14 アイルランド (IRL)



全般的な結果

アイルランドのオンライン化率は EU27+平均と同水準の 78%を示した。一方、**完全オンライン化率**のスコアは昨年と変わらず 50%であった。アイルランドは EU27+の測定開始時点で国別ランクイング上位 25%の「高い」グループに入っていたが、上位 25%～50%の「やや高い」グループに順位を下げた。

プロアクティブな洗練度のスコアは EU27+平均を下回り、9 開連サービスのうち 1 サービスのみがこの第 5 レベルの洗練度に達している。

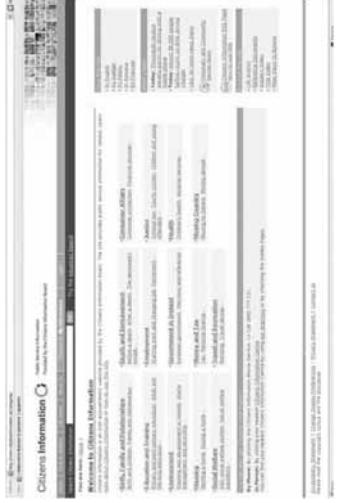
ユーザー指向性に関するスコアは 20%で EU27+平均 (19%) と同水準にある。

政府ポータル (<http://www.citizensinformation.ie>) は 81% (EU27+平均は 75%) のスコアを示し

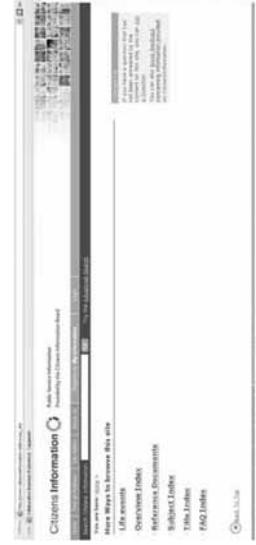
特徴

アイルランドの市民および企業向けの政府ポータルは、EU 内のベスト・プラクティスとして紹介され、評価モデルの最高レベルにランキングされている。ポータル・サイトの特徴は以下のとおりである。

- ドメインで市民または企業向けの全開連情報に対する完全統合型アクセスを提供している。大半の関連サービスにアクセスできるようにして、政府関連のあらゆる検索のための理想的な入口を提供している。
- 生活イベントや主要トピックなど、複数の検索および表示モードで編成されている。
- 一貫性のある視覚認識を提供して、ユーザーが閲覧しやすいようにしている。
- アクセシビリティを重視し、好みの表示設定を可能にしており、本調査でアクセシビリティーの高いスコアをマークしている。
- フランス語、ポーランド語など、他の EU 諸国の複数言語を使用できる。



カテゴリーの一覧:



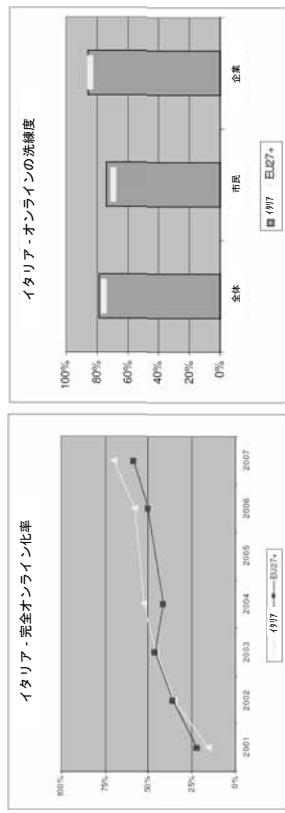
アイルランドはパスポート発給サービスのための自動追跡システムを開発した。これは今回のスコアリングに反映されていないが、現在進行中のサービスの自動化計画が実現された場合、2007 年の洗練度のスコアは上昇を続けると予想される。また、アイルランドの特徴として、様々なチャネルを通じて多数の公共サービスにアクセスできるため、市民が自分に合ったアクセス方法を選択できることが挙げられる。

特に環境保護庁のサイト (<http://www.epa.ie>) は、わかりやすいサイト構成で、企業、市民、研究者に対して包括的なガイドを提供している。ユーザーのニーズに合わせて編成され、コンテンツにアクセスしやすいように機能が拡張されている。



http://www.epa.ie

15 イタリア (1)



全般的な結果

イタリアは着実な進展を見せている。全般的な洗練度のスコアは79%と高い水準を示し、完全オンライン化率は58%から70%に上昇して、国別ランキングで11位に浮上した。

プロアクティブな洗練度のスコアはEU27+平均を上回り、9関連サービスのうち4サービスがこの第5レベルの洗練度に達している。

ユーザ指向性に関するスコアは20%で、EU27+平均(19%)と同水準にある。

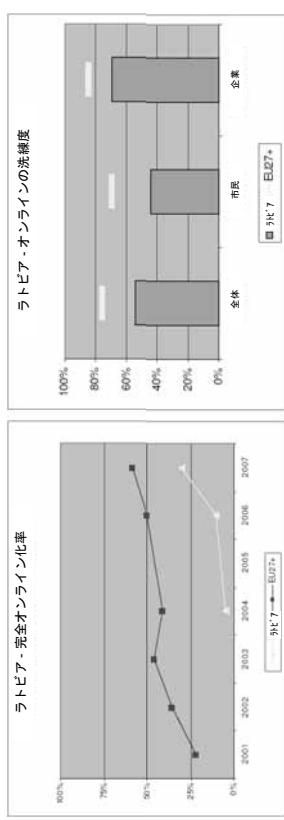
政府ポータル(<http://www.italia.gov.it>)から24のすべての基本公共サービスにアクセスできる。政府ポータルのスコアは82% (EU27+平均)は75%である。

特徴

- オンラインによる被害届出サービス、Denuncia vi@ Web（「インターネット経由による被害届の提出」）により、遺失物届または盗難届をオンラインで提出できる。このサービスは、被害届の手順を簡素化して、時間と場所に関係なく被害届を提出できるようにすることを目的としている。
- 政府ポータルは、市民が関連サービスを検索する際に、生活イベントやテーマごとの複数検索モードおよびオンライン公眾サービスへの近道を提供して、総合情報の玄関口としての役割を果たしている。

The screenshot shows the Italia.gov.it homepage with several service categories listed on the left: Denuncia, Imprese, Servizi per le persone, Servizi per le imprese, Servizi per le pubbliche amministrazioni, and Servizi per i cittadini. Below these are sections for "Avrei voluto..." (I wanted to...), "Attenzione al cittadino" (Citizen Attention), "Servizi di pubblica amministrazione" (Public Administration Services), and "Servizi per le imprese" (Business Services). A central column displays service descriptions and user reviews. At the bottom, there is a section titled "Passo-passo" (Step-by-step) with a link to "Come fare per ricevere la tessera sanitaria" (How to receive the health card).

16 ラトビア (LV)



全般的な結果

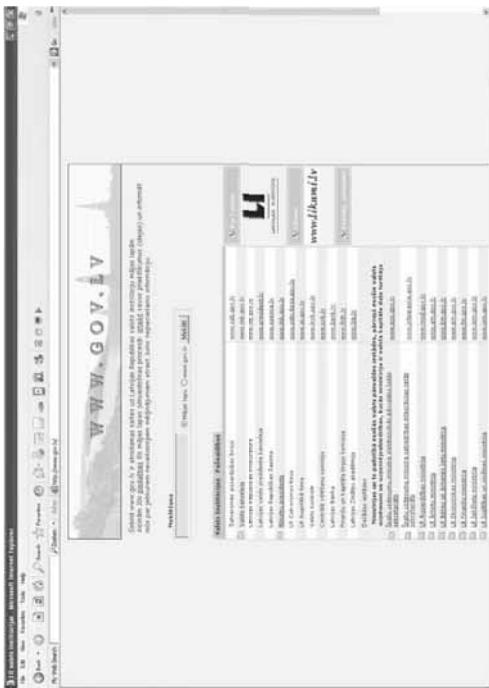
ラトビアの完全オンライン化率のスコアは、昨年の10%から30%へと3倍になつた。これによりEU27+平均（58%）との差が大幅に縮まり、来年も引き続き進展が見込まれる。

洗練度は54%に達している。このスコアは依然 EU27+平均を大幅に下回っているものの、昨年到達した洗練度のステージから大きな上昇をしている。

洗練度のステージ5の関連サービスのうちこの水準を満たすサービスはない。

ユーザーアクセスに関するスコアは13%で、EU27+平均（19%）を下回っている。

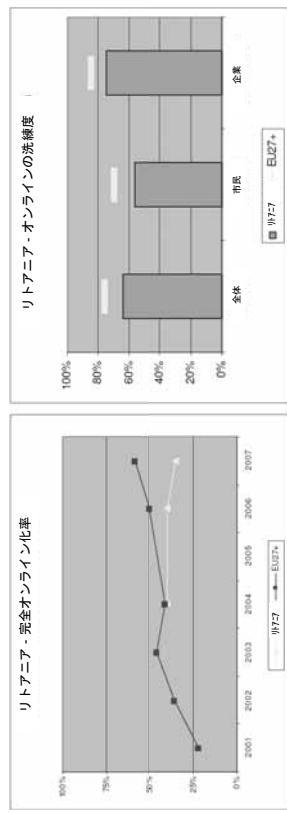
政府ポータル (<http://www.gov.lv>) は閲覧しにくい構成で、表示または閲覧モードを切り替えることはできない。全体的なスコアは60%（EU27+平均は75%）である。



特徴

公共図書館のポータル・サイトは、一元化されたデータベースにより利用可能な情報媒体を誰でも検索して、オンラインで予約ができるようサービスが改善される予定である。このオンライン化は2007年内に実現の予定であるが、今回の調査段階では運用されていなかった。

17 リトアニア (LT)



全般的な結果

リトアニアの完全オンライン化率は 35%⁶を示し、国別ランキングでは下位 25% の位置にいる。オンラインの洗練度は 64% を示し、EU27+ 平均を 12% ポイント下回っている。

プロアクティブな洗練度については、8 サービス（「医療費の還付」サービスは含まれていない）のうち 2 サービスがこのステージ 5 の洗練度に達しており、他のスコアを考へると比較的高い水準である。

ユーチャー指向性に関するスコアは 8% で、EU27+ 平均 (19%) を大幅に下回っている。

政府が一タルルのスコアは 71% (EU27+ 平均は 75%) を示し、リトアニアの全般的な現状を考慮すると進展を見せていている。政府ボータルからすべてのサービスにアクセスできるわけではないが、個人化とターゲット化は充実している。ユーザビリティーに引き続き改善の余地がある。

<http://deklaravimas.vmt.lt/>

オンラインの納税申告システム (<http://deklaravimas.vmt.lt/>) により、登録済みの市民に対してデータを一部再利用し、求め入力された申告書を提供している。現段階で明言することはできないが、省庁間でデータを共有する計画がある。現在バック・オフィスの統合が進んでいる最中であり、今後、市民が自分の情報を入力しなくて済む場面が多くなるであろう。

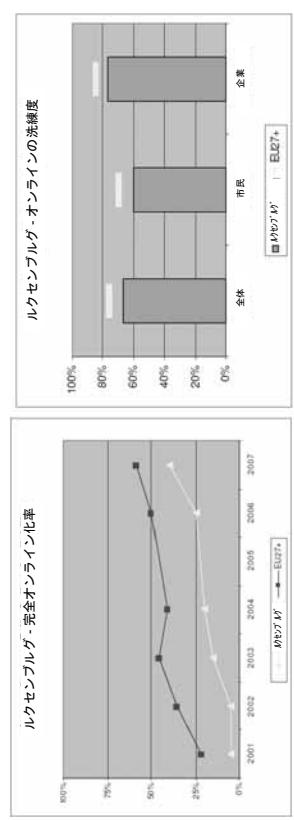
特徴

The screenshot shows the 'Electronic declaration system' interface. It includes a top navigation bar with links for 'Log in', 'Create account', 'Forgot password?', and 'Help'. Below this is a search bar and a 'Log in' button. The main content area has sections for 'Declaration status' (Status declaration), 'Declaration history' (Historical declarations), and 'Declaration list' (List of declarations). A sidebar on the left lists 'Declaration types' (Declaration types) and 'Declaration status' (Declaration status). The right sidebar contains 'Help' and 'Logout' buttons.

<http://deklaravimas.vmt.lt/>

⁶ 今年、公共開通の洗練度のレベルが 75% に訂正された。これが完全オンライン化と見なされたいため、指標のスコアが前回測定より後退している。

18 ルクセンブルグ（L）



全体的な結果

ルクセンブルグの完全オンライン化率は 40%を示し、2006 年の 25%から大幅に上昇したが、依然 EU27+平均を下回っている。国別ランキングでは、現在下位 25%の位置にいる。

全体的な洗練度のスコアは 67%で、9 サービスのうち 3 サービスがステージ 5（プロアクティブ性／データの再利用）に達しており、EU27+平均の水準にある。

ユーチャー指向性に関するスコアは 4%で、EU27+平均（19%）を大幅に下回っている。特に「アクセシビリティー標準への準拠」ではロゴが表示されていても、そのサービスが法的拘束力のあるものかどうかが明確でないためスコアが低くなっている。

政府が一ダルのスコアは 57%（EU27+平均は 75%）を示し、ユーザビリティーと個人化に改善の余地がある。

スクリーンショット 1: ルクセンブルグのオンライン化率と洗練度の比較

スクリーンショット 2: ルクセンブルグの各サービスの洗練度評価

スクリーンショット 3: ルクセンブルグの各サービスのユーザビリティ評価

スクリーンショット 4: ルクセンブルグの各サービスの個人化評価

スクリーンショット 5: ルクセンブルグの各サービスの法的拘束力評価

スクリーンショット 6: ルクセンブルグの各サービスのアクセシビリティ評価

スクリーンショット 7: ルクセンブルグの各サービスの標準準拠評価

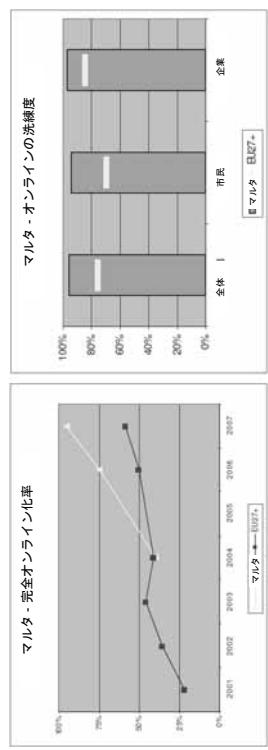
特徴

ルクセンブルグは、電子政府への取り組みにおいて各国との差を縮めるために積極的な政策を打ち出している。この政策にはいくつかの段階があり、現在は「すぐに成果の出る」部分がスコアリングに反映されている。今後数年の間により包括的な成果が見られると予想されるが、それは時間もかかる。

評価した時点では、政府が一ダルが新しいシングル仮想アクセス・ポイントに移行されていた。企業および市民は、ウェブ上で操作を進めることで利用することで利用したい公共サービスにたどり着くことができる。つまり、エンド・ユーザーと行政機関のバック・オフィスとのコミュニケーションを橋渡しする仕組みである。基盤である行政プロセスの再構築については現段階では触れられないが、ステージ 5 の洗練度（再利用、プロアクティブ性）を実現するには今後これが必要になるだろう。

19 マルタ (MT)

特徴



全体的な結果

マルタはオンラインの洗練度（96%）と完全オンライン化率（95%）において、オーストリアに次いで国別ランキング 2 位であり、飛躍的な成長を続けています。これらの高いスコアは、今回の調査で使用したベンチマーク指標においてマルタが最も急速に進展した国の 1 つであることを示している。大きく進展した主な理由は、一部のサービスがステージ 5 の洗練度に達したことにある。

つまり、プロアクティブな洗練度のスコアは EU27+ 平均を上回り、9 関連サービスのうち 6 サービスがこの第 5 レベルの洗練度に達している。

ユーチャー指向性に関するスコアは 25% で、EU27+ 平均の 19% を上回っています。

政府ポータル (<http://www.gov.mt>) は、調査対象の全サービスへのアクセスを提供し、一貫性のあるブランディングを実現している。また、ユーザー・プロファイルに基づいた個人化およびデータセット化されたアクセスを提供している。マルタの政府ポータルのスコアは 98% をマークした。EU27+ 平均は 75% である。

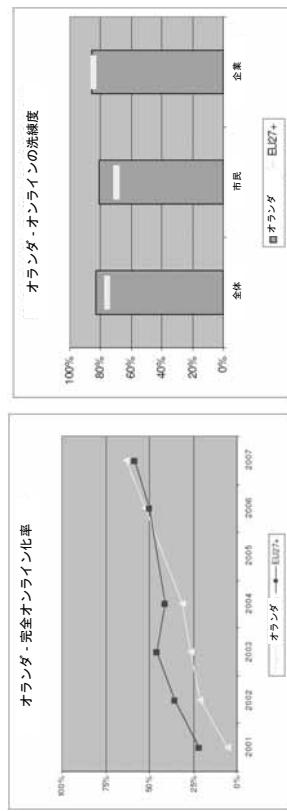
<http://www.passaporti.gov.mt/>

Passaporti.gov.mt

Passport Office
Apply Online
Download Forms
Renewal
Notification
FAQ
Service Charter
Search

gov.mt | MPAKA | Contact us | Disclaimer | Privacy | Site map | Map

20 オランダ (NL)



全体的な結果

2007 年のオランダの完全オンライン化率は 63% を示し、2006 年の 53% から大幅に上昇した。2 年連続で急進的な進展を見せた。国別ランキングでは、上位 25~50% の「やや高い」グループに入る。

オンライン・サービスの洗練度のスコアは 83% で、EU27+ 平均を 7% 上回っている。注目は、市民向けサービスのスコアが企業向けサービスとほぼ同水準にあることである。電子政府が市民と企業のバランスがとれた形で推進されている。

プロアクティブな「ステージ 5」に定義されている 9 サービスのうち 5 サービスがこの最高スコアに達している。

ユーザー指向性に関するスコアは 29% で、EU27+ 平均の 19% を上回っている。

政府ポータルはすべての公共サービスへの直接アクセスを提供し、ユーザビリティ、サイトのターゲット化および個人化が非常に充実している。政府ポータルのスコアは 98% をマークしている (EU27+ 平均は 75%)。

特徴

2004 年 4 月、10 の契約政府機関と 2 つの特殊セクターによるイニシアチブの結果として、オランダの e 公告 (e-Notice) システム (www.Aanbestedingskalender.nl) は公式の e 入札のステータスと共に開始された。e 入札 (e-Tendering) システム (www.TenderNed.nl) は 2006 年の月中旬に運用開始された。Web ベースのアプリケーションにより、オランダおよび EU での公告が可能になり、最終的な契約締結までを含む完全な入札プロセスがサポートされる。

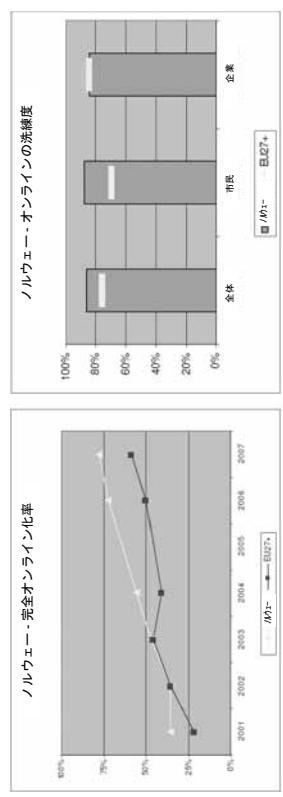
TenderNed のウェブサイトには、以下の主要な機能があります：

- Mededelingen**: 最新の公告や情報。
- Welkom**: オランダの公的機関が電子的に入札する仕組みについての説明。
- Bedrijfsgegevens**: 入札登録情報。
- Inloggen**: ログイン用。
- Registrieren**: 新規登録用。

<http://www.tenderned.nl/>

21 ノルウェー (NOR)

特徴



全体的な結果

ノルウェーの「完全オンライン化率」は、2006年に大幅な上昇を見せたにもかかわらず、今年はわずかに上昇していないことから、公共オンライン・サービス提供の充実度を高めるような新しいニシアチブがほとんど実行されなかったことが想定される。国別ランキングでは、順位を1つ下げて現在6位である。

今回の新しい測定方法に基づく「オンラインの洗練度」のスコアは86%で、EU27+平均を10%上回っており、国別ランキングの9位である。注目は、市民向けと企業向けのオンライン公共サービスが同等に発達していることである。

「ステージ5」のプロアクティブな9サービスのうち4サービスがこの最高スコアをマークしており、プロアクティブで自動化されたオンライン公共サービスが充実していることを示している。

ユーチャー指向性に関するスコアは37%で、EU27+平均の19%を上回っている。

政府データルの評価では良好な結果を示した。スコアは76% (EU27+平均は75%) をマークしている。基本公共サービスの大半に政府データルから直接アクセス可能で、ポータル・サイトの個人化およびユーザビリティーも充実している。

ノルウェー市民は、国内の住所変更について転居届の提出を完全にオンラインで処理できる。2006年に転居届を出した市民の28%は、Altinnを介して電子的に届け出た。



<http://www.skatteetaten.no>

98%の学生は、高等教育の入学に関する申請手続きをインターネット経由で行っている。
2007年からは、これらの志願手続きの一部が100%電子的に処理されるようになるだろう。

<http://info.samordnaopplak.no/>

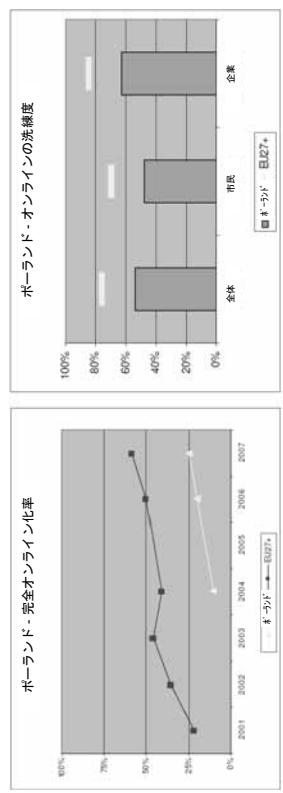


<http://lesmeromgangen.no>



Copyright © 2007 European Institute of Public Administration. All rights reserved.

22 ポーランド（PL）



全体的な結果

2007 年のポーランドの「完全オンライン化率」は 2006 年の 20% から 25% に上昇し、オンライン化率では、依然下位 25% の「低い」グループに入っている。

新しい測定方法に基づくオンライン化率の平均スコアは 53% で、EU27+ 平均を下回っている。企業向けサービスのスコアは 62% で、市民向けサービスの 47% をわずかに上回る。

「ステージ 5」のプロアクティブなサービスに定義された 9 サービスのうち、この最高スコアに達したサービスはない。従って、ポーランドのオンライン公共サービスにおけるプロアクティブで自動化された、ユーザー指向のサービス提供はきわめて初期の段階である。

ユーザー指向性に関するスコアは 13% で、EU27+ 平均の 19% を下回っている。

政府ポータル (<http://www.poland.gov.pl>) は情報検索用、旅行用、およびポーランドの企業発展に関する情報を提供するビジネス用と個別の「入口」が表示されるわかりやすいデザイン構成になっている。ただし、スコアは 60% で、どの基本公共サービスにも政府ポータルから直接アクセスできない。市民のニーズに合わせてポータルを編成するという考え方がまだ限付いていない。

特徴

財務省は、2008 年からの税金の電子申告を実現するためにシステムを開発中である。

PPO (Polish Office of Public Procurement : 政府公共調達局) は機能性の高い e 調達サービスを編成した。PPO は、公共調達システム全体の政策策定および調整役を果たしている。PPO はポーランド政府内の独立単位である。

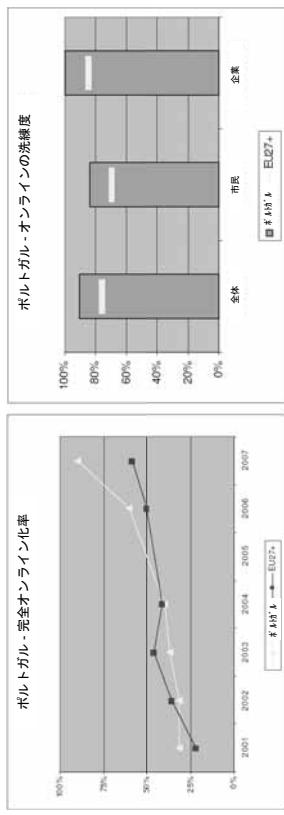
一般入札は公告され誰でも利用可能である。登録された行政機関はこのシステムで入札を公告する。

<http://www.uzp.gov.pl/>

23 ポルトガル (P)

特徴

ポルトガルでは、病院の予約を第3機関または保健センターで行うことができる。これらの機関はインターネット経由で病院にリンク付けられている。



全体的な結果

ポルトガルの「完全オンライン化率」は 90%をマークし 2006 年の 60%から急上昇した。これは、公共サービス提供者が 2006 年のトランザクション・レベルから大きく進展したことを示している。国別ランキングでは、現在 3 位である。

新しい測定方法に基づくオンラインの洗練度は平均 90%と引き続き高い水準を示し、EU27+平均を大幅に上回っている。国別ランキングで 4 位に浮上した。企業向けサービスでは 100%、市民向けサービスでは 84%を示した。

「ステージ 5」のプロアクティブなサービスに定義された 9 サービスのうち 5 サービスがこの最高スコアに達している。従って、ポルトガルではプロアクティブかつユーチューバー指向のサービス提供者が充実している。

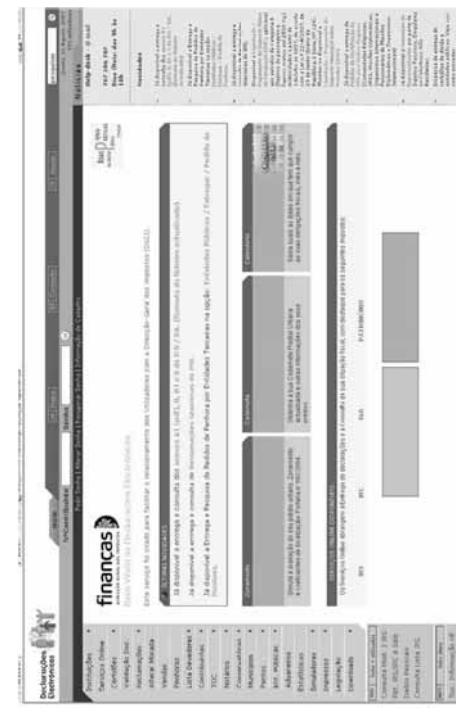
ユーザーアクセスに関するスコアは 22%で、EU27+平均の 19%を上回っている。

政府ポータル (<http://www.portaldociudadao.pt/PORTAL/pt>) のスコアは 88% (EU27+平均は 75%) で、ほとんどの公共サービスに政府ポータルから直接アクセスできる。ポータル・サイトのユーザビリティーおよび個人化が充実している。



<http://www.portaldasaudade.pt/portal>

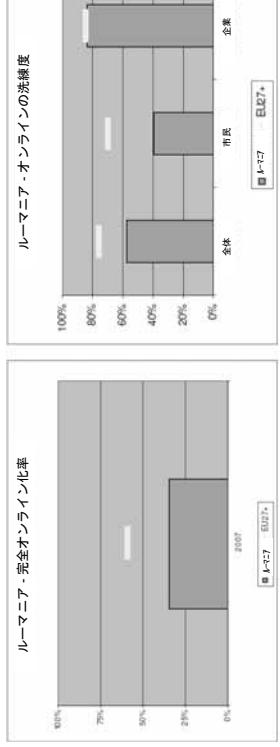
ポルトガルのオンライン所傳税申告サービスでは、個人所得税の申告、通知、評価を完全にオンラインで行うことができる。所得税申告書は、データ保護法に準拠する範囲ですべての関連データが予め入力されている。



<http://www.e-financas.gov.pt/de/isp-dgci/main.jsp>

24 ルーマニア (RO)

特徴



全体的な結果

ルーマニアの完全オンライン化率は35%である。

オンラインの洗練度のスコアは57%である。注目は、市民向けサービスのインタラクティブ性は低いが、企業向けサービスはトランザクション・レベルの平均84%を達成していることである。統計サービスは「ステージ5」のプロアクティブなレベルに達している。「児童手当」と「奨学金」の社会サービスもステージ5のプロアクティブなレベルである。

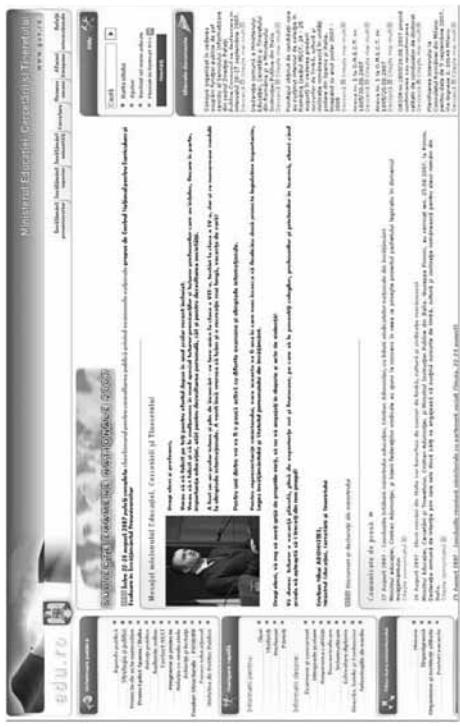
結論としては、企業向けオンライン・サービスのスコアは非常に良好であり、市民向けオンライン・サービスを充実させることに目を向ける必要がある。

国別ランキングではEU27中、下位25%の「低い」グループに入る。

ユーザー指向性に関するスコアは4%で、EU27平均の19%を大幅に下回っている。

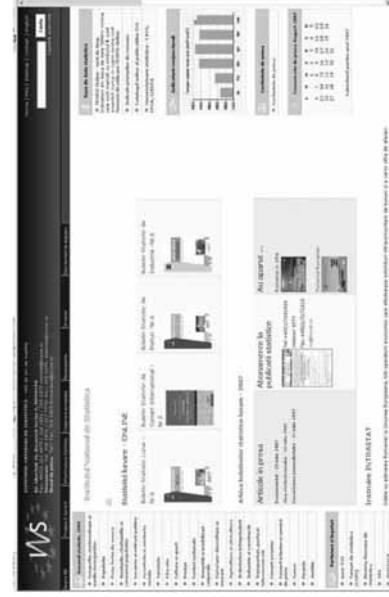
政府がータル (<http://www.gov.ro>) は、規制や政策に関する情報を提供しているが、基本公共服务に直接アクセスすることはできない。また、企業および市民のアクセスは固化されない。従って、スコアは20%と低い。

edu.ro ポータルは、高等学校に関してオンライン入学システムを提供している。



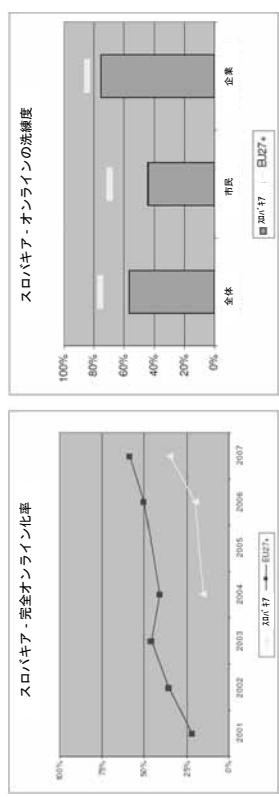
主な大学はオンライン入学を可能にしている。たとえば、クルージュ・ナポカ工業大学 (Technical University of Cluj-Napoca) は、サイト上で学生に対して卒業試験（学士、修士）のオンライン登録、課程への出席、再試験のオンライン登録、補講のための各モジュールを提供している (www.utcn.ro)。

国家統計局の Web サイトは「トランザクション」レベルにあり、充実している (<http://www.insse.ro>)。



25 スロバキア (SK)

特徴



スロバキアでは、「社会的奨学金 (social stipend)」の資格がある学生（主な基準は家計所得である）は、助成金の申請を高等教育機構 (HEI: Higher Education Institutions) に直接行う。財源は教育省によって HEI に分配される。一部の HEI では、助成金申請用に特定のオンライン・サービスを提供している。学生の約 10%が社会的奨学金を受け取る。

このシステムは高等教育の複合的な改革の一環として、近い将来大幅に変更される予定である。



<http://www.minedu.sk/>

全体的な結果

完全オンライン化率のスコアは 35% である。2006 年の 63% から 15% ポイントと大幅に上昇している。企業向けサービスの 63% のスコアは完全にオンラインで処理可能なレベルであるが、市民向けサービスの完全オンライン化率はわずか 17% である。

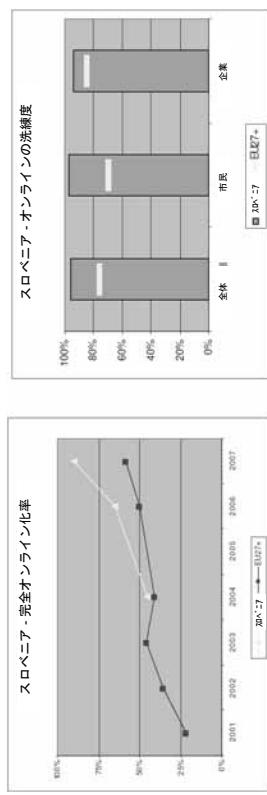
オンラインの洗練度のスコアは 57% である。洗練度の市民向けサービスと企業向けサービスのスコアの差が大きい。

国別ランキングでは EU27+ 中、依然として下位 25% の「低い」グループに入っている。サービスのプロアクティブなユーチャー指向性の水準は低い。プロアクティブなレベルに達するサービスはない。

ユーチャー指向性に関するスコアは 8% で、EU27+ 平均の 19% を大幅に下回っている。

他方、政府ポータルの評価結果は良好である。既に公共サービスの半数に政府ポータルからアクセスできる。ポータル・サイトのユーザビリティと個人化も充実している (<http://www.portal.gov.sk/>)。政府ポータルのスコアは 83% (EU27+ 平均は 75%) である。

26 スロベニア (SI)



全体的な結果

スロベニアの基本公共サービスの完全オンライン化率は90%で、2006年から大幅に上昇し、2年連続で大きな進展を見せた。これにより、国別ランキングでは4位に順位を上げた。

公共サービスにおけるオンラインの洗練度は96%のスコアを示し、サービスは平均してトランザクション・レベルを大幅に上回っている。注目は、市民向けサービスの洗練度が高い水準にあり、企業向けサービスより充実していることである。

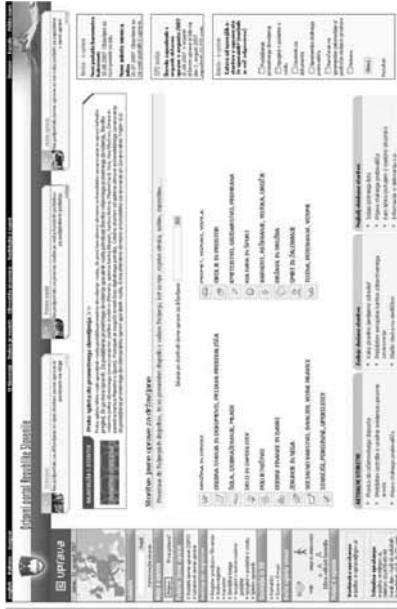
9つのプロアクティブなサービスのうち7サービスが100%のスコアを有するが、プロアクティブなユーザー指向のサービス提供の充実度は欧洲平均をはるかに上回っている。

ユーザーアクセスに関するスコアは22%で、EU27平均の19%を上回っている。

市民向け公共サービスの大半に政府ポータルからアクセスできる。政府ポータル(<http://e-uprava.gov.si/e-uprava>)は、公共サービスへのアクセスを提供する、個人化、ターゲット化された玄関口としての政府ポータルにおけるベスト・プラクティスである。政府ポータルのスコアは93% (EU27+平均は75%) をマークしている。

特徴

ポータル e-uprava では、パスポート、ID、運転免許証、車両登録証明、銃所持許可証などの公的文書の期限切れが近いことを電子メールで通知されるオンライン・サービスを利用できる。

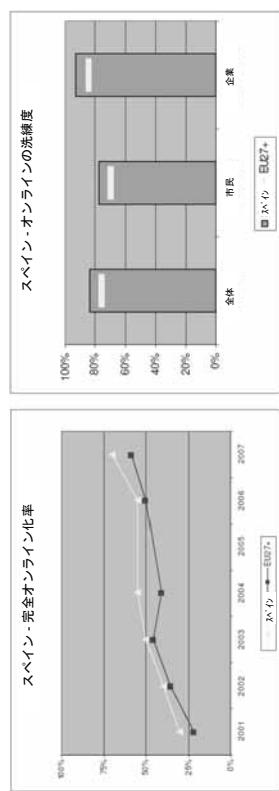


オンライン求人情報検索サービスは、求職者から提供されたファイルに従って求人案内を選択して、求職者に自動的に通知する。第3機関として、求職者に対してオンライン・サービスや職業情報の利用方法を教えて支援するジョブ・クラブや、求人情報検索サービスに関する情報を提供する職業相談所(CIPS)などがある。これらの機関には、求職者の利用を前提にコンピューターが設置されている。オンライン求人情報検索サービスは2つあるが、両方ともステージ4の充実度である。1つはスロベニア雇用サービス(Employment Service of Slovenia)が運用し、1つは行政区(Ministry of Public Administration)が運用している。

<http://www.mddsz.gov.si/>

27 スペイン (E)

特徴



全体的な結果

スペインは、オンライン・サービスに関する今年の調査で測定されたほぼすべての分野においてEU27+平均を上回った。一時期進展が見られなかつたが、今年はオンライン・サービスの充実度が高まっている。

完全オンライン化率のスコアは70%で、昨年の55%から大幅に上昇し、EU27+平均の58%をはるかに上回つた。**洗練度**のスコアは84% (EU27+平均は76%)である。こうした状況の変化は、オンライン公共サービスに投資し、その進展状況を詳しく監視して公共サービスの向上に取り組もうとするスペインの政治的意志の表れである。

国別ランキングでは、上位25~50%の「やや高い」グループの真ん中にいる。

プロアクティブなユーザー指向性の測定では、9 関連サービスのうち 5 サービスがステージ 5 の洗練度に達しており、これも明らかに EU27+平均を上回っている。

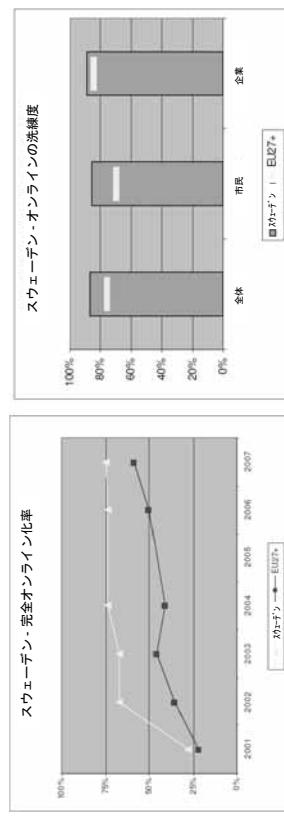
ユーザー指向性に関するスコアは18%で、EU27+平均の19%を下回つていて。

政府ポータル (<http://www.060.es>) は、20 の基本サービスのうち 18 サービスへのアクセスを提供し、一貫性のあるグラフィックによるプランディングといくつかの個人化オプションを実現している。政府ポータルのスコアは70% (EU27+平均は75%) をマークした。

The screenshot shows two overlapping web forms from the Spanish government portal. The top form is titled 'Trámites' (Procedimientos de licencias y demás trámites simplificados) and includes fields for 'Número de expediente' (Expedition number), 'Nombre del destinatario' (Recipient name), 'Número de teléfono' (Phone number), and 'Número de fax' (Fax number). The bottom form is titled 'Trámites' (Procedimientos de licencias y demás trámites simplificados) and includes fields for 'Número de expediente' (Expedition number), 'Número de teléfono' (Phone number), and 'Número de fax' (Fax number).

28 スウェーデン (S)

特徴



全般的な結果

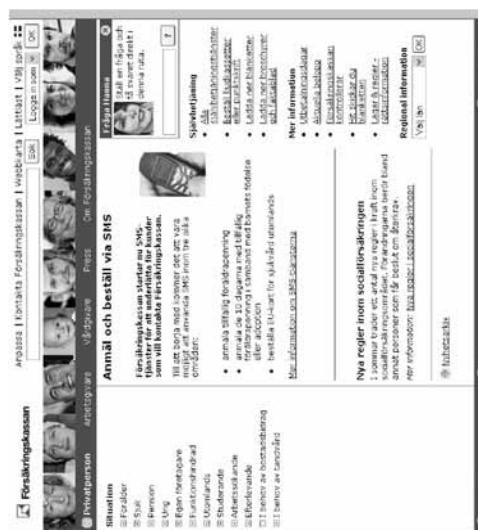
スウェーデンの基本公共サービスの完全オンライン化率は75%である。ここ数年、スウェーデンはほとんど進展を見ておらず、国別ランキングでは以前のトップから7位（上位25%の位置）に順位を下げている。

公共サービスの完全オンライン化率は87%を示し、トランザクション・レベルからプロアクティブなターゲット機能レベルの間の水準である。注目は、市民向けサービスの洗練度が高い水準であり、企業向けオンライン・サービスと同じくらい充実していることである。

9つの「プロアクティブ」なサービスのうち4サービスが100%のスコアに達していることから、歐州平均を上回る水準のプロアクティブなユーザー指向のサービスが提供されている。

ユーチャー指向性に関するスコアは20%で、EU27+平均の19%をわずかに上回っている。

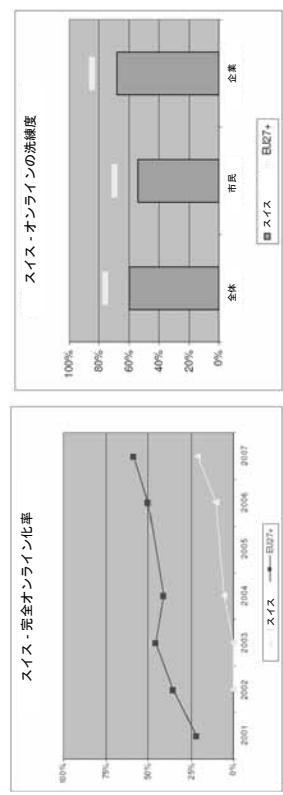
市民向けの公共サービスの大半に政府ポータルからアクセスできる。政府ポータル(<http://www.sweden.gov.se>)は、公共サービスへのアクセスを提供する、個人化、ターゲット化された玄関口としての政府ポータルにおけるベスト・プラクティスである。ただし、ユーザビリティに改善の余地がある。政府ポータルのスコアは65% (EU27+平均)は75%) である。



29 スイス (CH)

特徴

現在、企業は自社の財務会計ソフト内で、被雇用者の社会保険料のオンライン申告を可能にするモジュールを実行している。このプロセーショナリヤを利用することにより、アプリケーションからエクスポートされたデータを別の社会機関に自動的に送信できるため、企業にとって最大限の利益が得られる。



全体的な結果

測定対象の公共サービスにおける完全オンライン化率は 21 %を示し、昨年から 10%ポイント上昇した。スイスは EU におけるオンライン・サービスの向上に追随しているが、その差は縮まっていない。その結果、国別ランキングではほぼ最下位に近い順位である。

公共サービスにおけるオンラインの洗練度は 60%を示し、EU27+平均の 75%を下回っている。「ステージ 5」のプロアクティブな公共サービスでは 100%のスコアに達するサービスはない。

「ユーザー指向性に関するスコアは 2%で、EU27+平均の 19%を大幅に下回っている。

政府が一タルの評価では良好な結果を示した。ほぼすべての公共サービスに政府が一タルからアクセス可能で、ポータル・サイトのデザインおよび 20 サービスへのアクセスも充実している。政府が一タルのスコアは 75%を示し、EU27+平均と同水準にある。

30 トルコ (TK)

特徴

トルコでは、薬剤費自動化システムにより、公務員年金基金局 (General Directorate of Pension Fund for Civil Servants)、自営業者向け年金基金局 (General Directorate of Pension Funds for self-employed)、社会保険機関と薬局間でオンライン処理が可能である。従って、薬剤費は薬局と連絡機関の間で直接決済される。

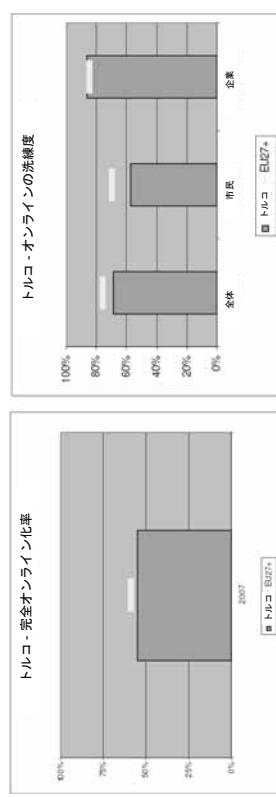
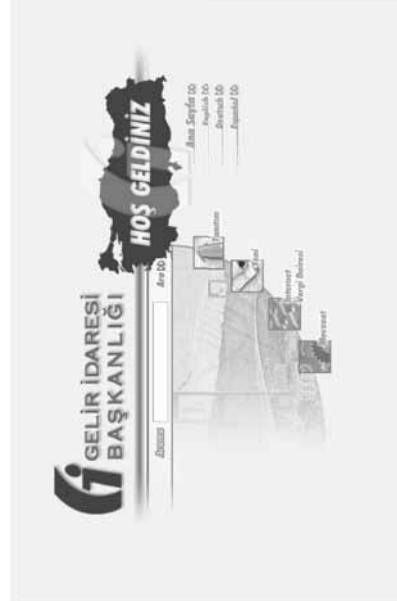


トルコでは、完全オンライン化率は50%を示す。トルコ・オンラインの洗練度はEU27+平均の19%を下回っている。企業向けオンライン・サービスの洗練度は、EU27+平均(75%)を7%ポイントたて下回っている。企業向けオンライン・サービスの洗練度は、EU27+平均を上回る。

トルコは今年初めてこの調査に参加した。公共サービスの完全オンライン化率は50%を示す。トルコのプロアクティブなユーザー指向のサービス提供の充実度は欧州の平均水準である。「第5レベル」のプロアクティブなサービスでは9サービスのうち3サービスが100%のスコアに達している。

ユーチューバー指向性に関するスコアは12%で、EU27+平均の19%を下回っている。

政府ポータルから半数の公共サービスにアクセス可能であり、ポータル・サイトのデザインおよびレイアウトも充実している。政府ポータルのスコアは72%でEU27+平均(75%)に近づいている。個人化に関しては改善の余地が残る。



全体的な結果

トルコは今年初めてこの調査に参加した。公共サービスの完全オンライン化率は50%を示す。トルコ・オンラインの洗練度はEU27+平均の19%を下回る確かなベースライン結果を示した。国別ランキングでは、ほぼ真ん中である。

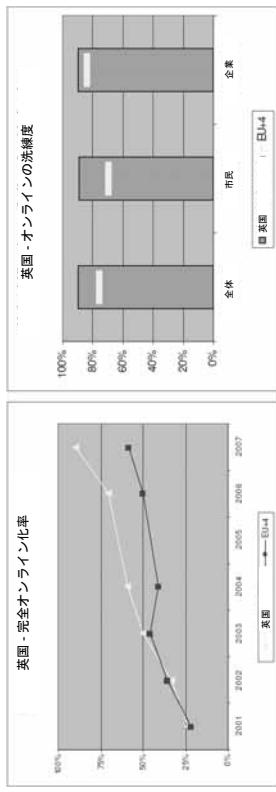
公共サービスにおけるオンラインの洗練度は68%を示し、EU27+平均(75%)を7%ポイントたて下回っている。企業向けオンライン・サービスの洗練度は、EU27+平均を上回る。

トルコのe申告(e-Declaration)アプリケーションは、インターネット経由で申告書、付属資料、添付書類の受理を可能にしている。銀行などの外部システムとの統合やデータ交換も実現している。収入局のインターネット税務署(Internet Tax Office of the Revenue Administration)では、納税者が税額や控除額の計算など、それぞれの税金処理を手順に従つて進めていくことができるようになっている。これらのアプリケーションは、税務署自動化プロジェクト(Tax Offices Automation Project)の一環として提供されている。

31 英国（UK）

特徴

英国は提供者側の便益ではなく、ユーザーのニーズに応じたサービス提供の構築を目指している。サービスの質を高めるために、利用者が政府ポータルの様々なサイトにアクセスすることを想定するのではなく、政府のサービスを「連携」させることに注目している。英国は Directgov (www.direct.gov.uk) と Business Link (www.businesslink.gov.uk) を通じてサービス提供を移行している最中である。今後これらのサイトを 1 つのサイトに統合して、市民と企業のそれぞれを対象にしたサービスを提供する予定である。



全体的な結果

英国の基本公共サービスの完全オンライン化率は 89% を示している。これは 2006 年と比較して大幅に上昇している。

公共サービスのオンライン化率は 90% を示しており、サービスをオンラインで処理可能であるが、プロアクティブなターゲット化の実現までには至っていない水準にある。市民向けサービスの洗練度も企業向けサービスとほぼ同水準に発達している。

上記の両指標における国別ランキングでは現在 5 位である。

9 つの「プロアクティブ」なサービスのうち 4 サービスが 100% のスコアに達しており、プロアクティブなユーザー指向サービスの充実度は欧洲平均を上回っている。

ユーザー指向性に関するスコアは 20% で、EU27+平均の 19% を上回っている。

市民向け公共サービスの大半は、政府ポータルからアクセス可能である。Direct Gov and Business Link は、公共サービスへのアクセスを提供する、個人化、ターゲット化された玄関口としての政府ポータルにおけるベスト・プラクティスである。政府ポータルのスコアは 90% (EU27+平均) 75% をマークしている。

The screenshot shows the Directgov homepage with a search bar at the top. Below it, there's a section titled "Practical advice for business" with a "Business Link" logo. A sidebar on the left lists categories like "Starting up", "Finance and grants", etc. The main content area displays search results for "business advice".

The screenshot shows the Business Link homepage with a search bar at the top. Below it, there's a section titled "Practical advice for business" with a "Business Link" logo. A sidebar on the left lists categories like "Starting up", "Finance and grants", etc. The main content area displays search results for "business advice".

[Folio 50 | Copyright | Terms & conditions | Privacy policy | Accessible PDF in PDF file](http://eu27plus.org/sites/2010-06-15-14-45-14/2010-06-15-14-45-14.pdf)

5まとめ

- 欧洲は電子政府において進展を続ける。
- 「オンラインの洗練度」指標は平均で76%を示し、「トランザクション」の水準にある。サービスが「双方向インフラクション」レベルだった2006年と比較してオンライン化が進展していることがわかる。
- 「完全オンライン化率」指標は、2006年の50%から58%に上昇した。
- 各国間のばらつきをなくすことが引き続き重要な課題である。
- オーストリアは昨年に続いてEU27+諸国トップに位置し、100%に近い非常に高いスコアをマークしている。
- マルタ、スロベニア、エストニアの3国は、EU新加盟国として電子政府の取り組みに参加し、平均を上回る高い水準の公共サービス提供を実現していることで注目される。マルタは両指數において国別ランクシング2位である。エストニアは2位から9位に順位を下げたが、オンライン化における充実度は非常に高い。
- また、ボルトガルが完全オンライン化率指標において11位から3位に順位を上げたことでも注目される。行政規模の大きな国としては、19位から10位に順位を上げたドイツと、6位から5位に順位を上げた英國の進展が目覚しい。

今年試験的に導入された3番目の新指標、ユーチャー指向性についてはいくつかの洞察を得られた。以下の4分野を評価して、この新しい複合指標の可能性を模索する。

- データ・セキュリティ：調査参加国の90%が電子ID政策を打ち出しているにもかかわらず、実施率を示すスコアはEU27平均でわずか27%である。これは各國から提供された情報が不完全だったからか、実際に問題であるかのいずれかが考えられる。更多的評価が求められる。
- データ入力負担の軽減：この測定値は地方レベル（オランダなど）で適用されたが、現時点では、同様のことを行州レベルで行うのは難しい。この調査結果は決定的なものではない。
- マルチチャネル・アクセス：評価したサービスの24%で代替チャネルが提示された。これは政府がマルチチャネル戦略を推進していることを示している。
- アクセシビリティー標準への導入：この指標の結果は悪く、準拠を明確に宣言しているサイトは5%に過ぎないことを示した。2005年の3%からわずかしか上昇していない。

ユーチャー指向性のサービスの充実度を評価する指標の測定結果は平均19%で、全般的に低い水準だった。ユーチャー指向性のスコアが30%を超えたのは、オーストリア、ノルウェー、ブルガリアの3国である。

測定方法および調査手法について学んだ重要な教訓は、ユーチャー指向性の侧面を詳細に評価する場合、これまで使用してきたWebベースの手法は現状を的確に把握できるが、限界もあることを認識する必要があるということである。解決策として以下のことが挙げられる。

- 特定のサービスおよび行政機關で特定の指標（管理負担指標など）をテストするベンチラーニング（学習）手法を導入する。

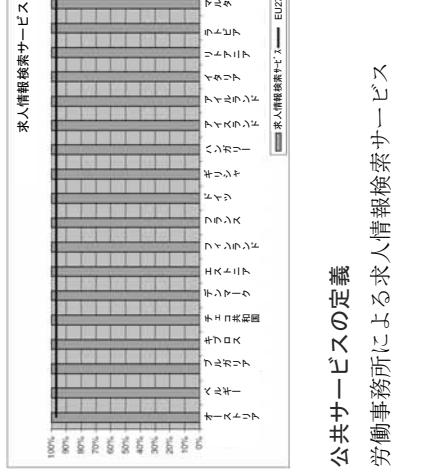
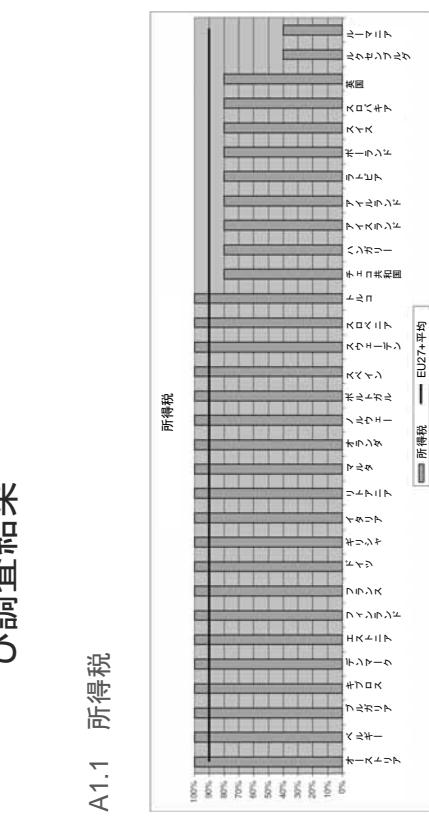
- 一元的なデータ収集と参加国レベルでの分散型のデータ・マイニングを組み合わせてより広範な分散型の評価を行う。
- 第5レベルの洗練度の概念であるユーチャー指向性を示す側面を統合する

- 政府ポータルの評価は以下のとおりである。
 - 政府ポータルの20サービスへのアクセス度、各プロファイルによってポータルを個人化したりアクセスしたりできる可能性、ポータルの「プランディング」に関する指標は良好な結果を示した。
 - 平均75%のスコアは、歐州各国が品質の高い政府ポータル実現のために投資していることを示している。

欧洲各国は、2010電子政府アクション・プランおよびリスボン目標の実現に力ぎを握る要素として、公共サービスのオンライン化に向け着実に前進し続けている。ただし、Webサービスの利用度および成熟度が高まっている市民に向けたサービス提供には多くの課題が残っている。今日の課題は市民の期待との差を縮めることにある。これは、市民のニーズを効率的で一貫性のある費用対効果の高い方法で引きつけて満足させるGov 2.0」エクスペリエンス、すなわち「Gov 2.0」エクスペリエンスの実現である。公共サービスの信頼性を再確認するエクスペリエンス、利用者指向の、経済的に実行可能な、生産性の高い欧洲をサポートするために必要となるユーザー参加を実現するエクスペリエンスの実現である。

付録 1 20種類の公共サービスの定義および調査結果

A1.2 求人情報検索



公共サービスの定義
民間主導ではなく、公的な労働事務所によって整備されている求人情報を入手する標準的な手続き。

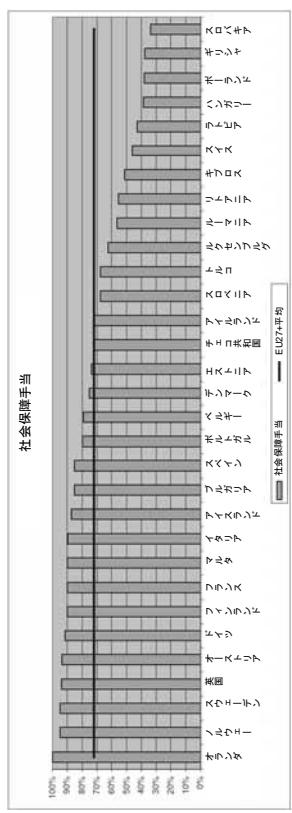
ステージ 0	サービス提供者は公的にアクセス可能なWebサイトを持っていない。または、サービス提供者はステージ1～4のいずれの基準にも該当しない。
ステージ 1	求人案内の登録に必要な情報は、サービス提供者が管理する公的にアクセス可能なWebサイトから入手できる。
ステージ 2	サービス提供者は、求人案内に非電子的に登録する際の紙のフォームの入手を可能にしている。
ステージ 3	サービス提供者は、求人情報をデータベースに問い合わせることを可能にしている。
ステージ 4	サービス提供者は、求職者の指定したプロファイルに関連付けて予め選択された求人案内を電子的に提供できる。

ステージ 0	サービス提供者は公的にアクセス可能なWebサイトを持っていない。または、サービス提供者はステージ1～4のいずれの基準にも該当しない。
ステージ 1	被雇用者の所得税申告に必要な情報は、サービス提供者が管理する公的にアクセス可能なWebサイトから入手できる。
ステージ 2	サービス提供者は、被雇用者の所得税申告が非電子的に申告される際の紙のフォームの入手を可能にしている。
ステージ 3	サービス提供者は、被雇用者の所得税申告に使用される公式の電子フォームへの電子入力が可能にしている。
ステージ 4	サービス提供者は、被雇用者の所得税申告をWebサイトを介して完全に処理できる。
ステージ 5	所得税申告および審査結果の通知をWebサイトを介して完全に処理できる。申請者による「ペーパーワーク」を介する公式の手続きは必要ない。

備考：納税者に郵送される予め記入された申告書は、定量分析の対象とはならない。オンライン・トランザクションのみが測定され、代替の配信モードにに関する定性的情報は別個に質問および報告される。

オンライン・トランザクションのみが測定され、代替の配信モード／チャネル（郵送など）に関する定性的情報が質問および報告される。

A1.3 社会保障手当



公共サービスの定義

社会保障手当 :

- 失業手当
- 児童手当
- 医療費 (還付または直接清算)
- 奨学金

調査の定義

社会保障手当を申請する標準的な手続き

- 失業手当 : 失業時の代替所得を申請する標準的な手続き
- 児童手当 : 児童手当を申請する標準的な手続き
- 医療費 : 義務的な医療保険でカバーされる費用の還付を申請する標準的な手続き
- 奨学金 : 高等教育の奨学金を申請する標準的な手続き

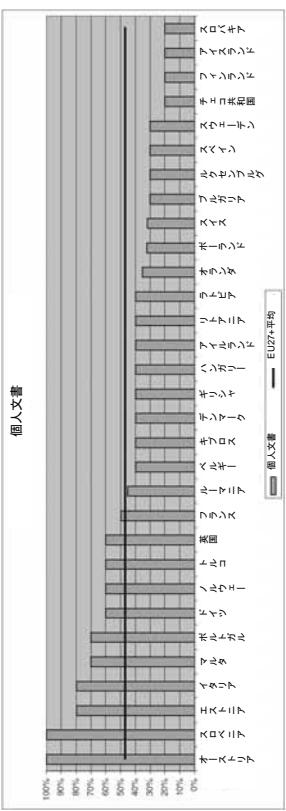
以下の表に「失業手当」で定義された公共サービスの展開のみを示すが、他の 3 つのサービスについても同様である。

ステージ 0	サービス提供者は公的にアクセス可能な Web サイトを持つていない。または、サービス提供者はステージ 1~4 のいずれの基準にも該当しない。
ステージ 1	失業手当の申請に必要な情報は、サービス提供者が管理する公的にアクセス可能な Web サイトから入手できる。
ステージ 2	サービス提供者は、失業手当を非電子的に申請する際の紙のフォームの入手を可能にしている。
ステージ 3	サービス提供者は、失業手当の申請で公式の電子フォームへの電子入力を可能にしている。
ステージ 4	サービス提供者は、失業手当の要請を Web サイトを介して完全に処理できる。

ステージ 5

失業手当の申請に必要な案件処理、決定、実施（支給など）の標準的な手続きは、Web を介して完全に処理される。申請による、他の「ペーパーワーク」を介する公式の手続きは必要ない。

A1.4 個人文書



公共サービスの定義

個人文書：パスポートおよび運転免許証

調査の定義

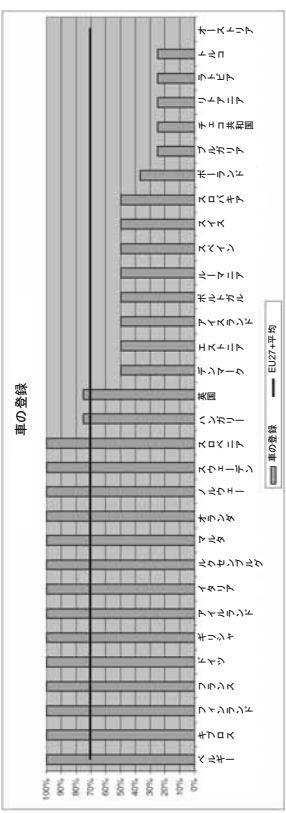
国際バスポートを申請する標準的な手続き、および個人車両用（業務車両用ではない）の運転免許証を申請する標準的な手続きにおける展開のみを示すが、運転免許証の発行サービスについても同様である。

ステージ	説明
ステージ 0	サービス提供者は公的にアクセス可能なWebサイトを持つていない。または、サービス提供者はステージ1~4のいずれの基準にも該当しない。
ステージ 1	新車、中古車または輸入車の登録に必要な情報は、サービス提供者が管理する公的にアクセス可能なWebサイトから入手できる。
ステージ 2	サービス提供者は新車、中古車または輸入車を非電子的に登録する際の紙のフォームの入手を可能にしている。
ステージ 3	サービス提供者は新車、中古車または輸入車の登録で公式の電子フォームへの電子入力を可能にしている。
ステージ 4a	サービス提供者は新車、中古車または輸入車の登録をWebサイトを介して完全に処理できる。新車、中古車または輸入車の登録申請に必要な案件処理、決定、通知の標準的な手手続きをWebを介して完全に処理できる。申請者による、他の「ペーパーワーク」を介する公式の手続きは不要い。
ステージ 4b	新車、中古車または輸入車の登録をワンストップ「ショップ」、または仲介機関（保険代理店、Webサイト、自動車販売業者など）を通じて行うことができる。

備考：国内の登録車総数は、「新車、中古車および輸入車」の合計である。
ステージ 4b は、仲介機関と公共の最終登録認定機関との間に電子通信リンクが存在することを意味する。

加盟国は、電子仲介システムの利用に関する情報を提供する必要がある。

A1.5 車の登録



公共サービスの定義

車の登録（新車、中古車、輸入車）

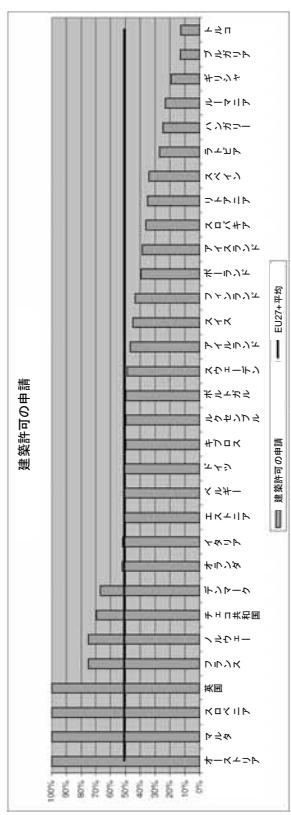
調査の定義

新車、中古車または輸入車を登録する標準的な手続き

ステージ	説明
ステージ 0	サービス提供者は公的にアクセス可能なWebサイトを持つていない。または、サービス提供者はステージ1~4のいずれの基準にも該当しない。
ステージ 1	新車、中古車または輸入車の登録に必要な情報は、サービス提供者が管理する公的にアクセス可能なWebサイトから入手できる。
ステージ 2	サービス提供者は新車、中古車または輸入車を非電子的に登録する際の紙のフォームの入手を可能にしている。
ステージ 3	サービス提供者は新車、中古車または輸入車の登録で公式の電子フォームへの電子入力を可能にしている。
ステージ 4a	サービス提供者は新車、中古車または輸入車の登録をWebサイトを介して完全に処理できる。新車、中古車または輸入車の登録申請に必要な案件処理、決定、通知の標準的な手手続きをWebを介して完全に処理できる。申請者による、他の「ペーパーワーク」を介する公式の手続きは不要い。
ステージ 4b	新車、中古車または輸入車の登録をワンストップ「ショップ」、または仲介機関（保険代理店、Webサイト、自動車販売業者など）を通じて行うことができる。

備考：「新車、中古車および輸入車」の合計である。

A1.6 建築許可



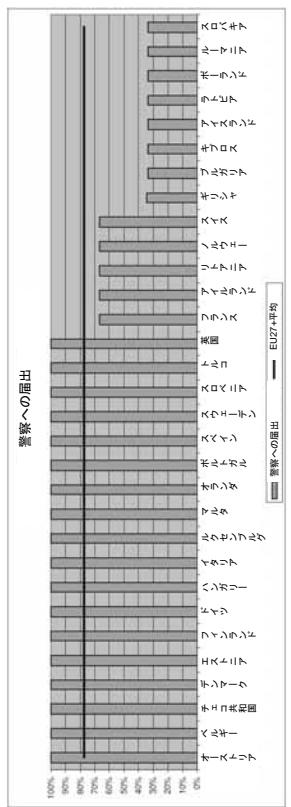
公共サービスの定義

建築許可の申請

調査の定義

個人用住宅の建築または建て替え許可を申請する標準的な手続き（建築前の一般的な申請。よって、訴訟および控訴の場合）は対象外）

ステージ 0	サービス提供者または行政担当レベルは、公的にアクセス可能なWebサイトを持つている。また、サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、ステージ1～3のいずれの基準にも該当しない。
ステージ 1	私物の盗難を地方警察に公式に届け出る手続きに必要な情報は、サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトから入手できる。
ステージ 2	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、私物の盗難に関する地方警察への公式の届出を非電子的に行う際の紙のフォームの入手を可能にしている。
ステージ 3	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、私物の盗難に関する地方警察への公式の電子フォームへの電子入力を可能にしている。
ステージ 4	該当なし
ステージ 5	該当なし



公共サービスの定義

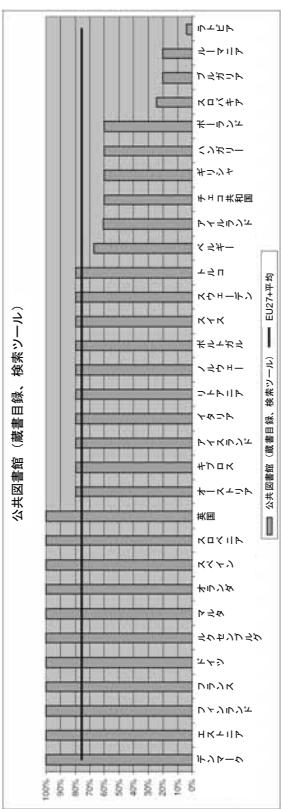
警察への届出（盗難の場合など）

調査の定義

私物の盗難（車上荒らし、住居侵入窃盗など）を地方警察署に公式に届け出る標準的な手続き

ステージ 0	サービス提供者または行政担当レベルは、公的にアクセス可能なWebサイトを持つっていない。また、サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、ステージ1～3のいずれの基準にも該当しない。
ステージ 1	私物の盗難を地方警察に公式に届け出る手続きに必要な情報は、サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトから入手できる。
ステージ 2	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、私物の盗難に関する地方警察への公式の届出を非電子的に行う際の紙のフォームの入手を可能にしている。
ステージ 3	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、私物の盗難に関する地方警察への公式の電子フォームへの電子入力を可能にしている。
ステージ 4	該当なし
ステージ 5	該当なし

A1.8 公共図書館



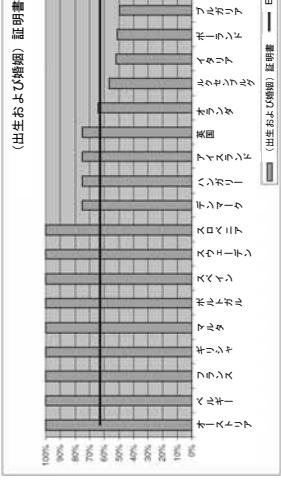
公共サービスの定義

公共図書館（蔵書目録、検索ツール）

調査の定義

公共図書館の蔵書目録を検索して特定の媒体（本、CDなど）に関する特定情報を入手する標準的な手続き

A1.9 証明書



公共サービスの定義

証明書（出生および婚姻）：申請および発給

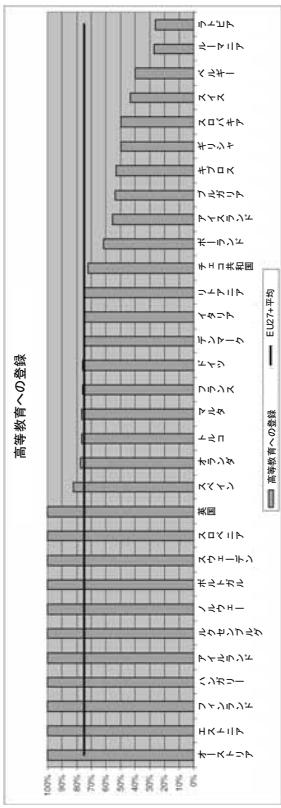
調査の定義

出生証明書および婚姻証明書を申請する標準的な手続き（国によっては国民登録簿からの一文書になる場合がある）

ステージ	サービス提供者または行政担当レベルは、公的にアクセス可能なWebサイトを持つていません。または、サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、ステージ1～3のいずれの基準にも該当しない。	サービス提供者または婚姻証明書の申請手続きに必要な情報は、サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトから入手できる。	サービス提供者または婚姻証明書を非電子的に申請する際の紙のフォームの入手を可能にしている。	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、出生証明書または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトとしている。	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、出生証明書または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトとしている。	サービス提供者は、証明書の発給をWebを介して完全に処理できる。発給される証明書は、法的拘束力のある電子ドキュメント（PDFなど）にできる。申請者による、他の「ペーパーワーク」を介する公式の手続きは必要ない。	該当なし
ステージ0	サービス提供者または行政担当レベルは、公的にアクセス可能なWebサイトを持つていません。または、サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、ステージ1～3のいずれの基準にも該当しない。	出生証明書または婚姻証明書の申請手続きに必要な情報は、サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトから入手できる。	サービス提供者または婚姻証明書を非電子的に申請する際の紙のフォームの入手を可能にしている。	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、出生証明書または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトとしている。	サービス提供者は、証明書の発給をWebを介して完全に処理できる。発給される証明書は、法的拘束力のある電子ドキュメント（PDFなど）にできる。申請者による、他の「ペーパーワーク」を介する公式の手続きは必要ない。	該当なし	
ステージ1							
ステージ2							
ステージ3							
ステージ4							
ステージ5							

備考: 今後、サービス間の統合（出生または婚姻の通知を他の機関に送る）に関する詳細な調査が実施される予定である。

A1.10 高等教育への登録



公共サービスの定義

高等教育への登録

転居届 (住所変更)

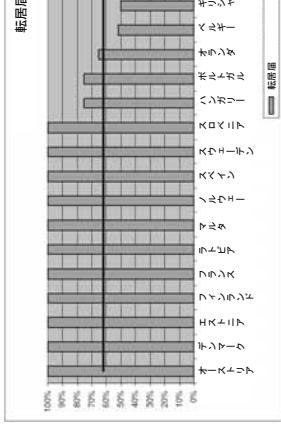
調査の定義

国での公的行政機関が助成金を支給する大学または他の高等教育機関に学生を登録する標準的な手続き

公共サービスの定義

国での公的行政機関が助成金を支給する大学または他の高等教育機関に学生を登録する標準的な手続き

ステージ 0	サービス提供者または行政担当レベルは、公的にアクセス可能なWebサイトを持つない。また、サービス提供者または、Webサイトは、ステージ1~3のいずれの基準にも該当しない。	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトを特有しない。
ステージ 1	大学または他の高等教育機関への学生の登録手続きに必要な情報は、サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトから入手できる。	公式の住所変更の届出に必要な情報は、サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトから入手できる。
ステージ 2	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、公式の住所変更の届出を可能にしている。	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、公式の住所変更の届出を可能にしている。
ステージ 3	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、公式の住所変更の届出で公式の電子フォームへの電子入力を可能にしている。	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、公式の住所変更の届出で公式の電子フォームへの電子入力を可能にしている。
ステージ 4	サービス提供者または他の高等教育機関への学生の登録を非電子的に申請する際の紙のフォームの入手を可能にしている。	サービス提供者または他の高等教育機関への学生の登録を非電子的に申請する際の紙のフォームの入手を可能にしている。
ステージ 5	大学または他の高等教育機関への学生の登録を公式の電子フォームへの電子入力を可能にしている。	大学または他の高等教育機関への学生の登録を公式の電子フォームへの電子入力を可能にしている。



公共サービスの定義

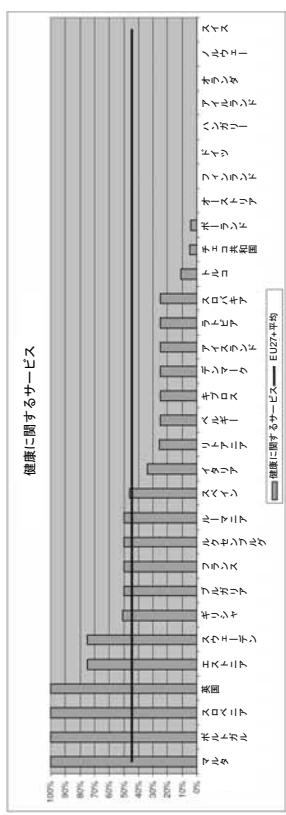
転居届 (住所変更)

調査の定義

国内での個人の転居に伴う住所変更を届け出る標準的な手続き

ステージ 0	サービス提供者または行政担当レベルは、公的にアクセス可能なWebサイトを持つない。また、サービス提供者または、Webサイトは、ステージ1~3のいずれの基準にも該当しない。	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトを特有しない。
ステージ 1	公式の住所変更の届出に必要な情報は、サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトから入手できる。	公式の住所変更の届出に必要な情報は、サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトから入手できる。
ステージ 2	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、公式の住所変更の届出を可能にしている。	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、公式の住所変更の届出を可能にしている。
ステージ 3	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、公式の住所変更の届出で公式の電子フォームへの電子入力を可能にしている。	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、公式の住所変更の届出で公式の電子フォームへの電子入力を可能にしている。
ステージ 4	サービス提供者または他の高等教育機関への学生の登録を公式の電子フォームへの電子入力を可能にしている。	サービス提供者または他の高等教育機関への学生の登録を公式の電子フォームへの電子入力を可能にしている。
ステージ 5	該当なし	該当なし

A1.12 健康に関するサービス



公共サービスの定義

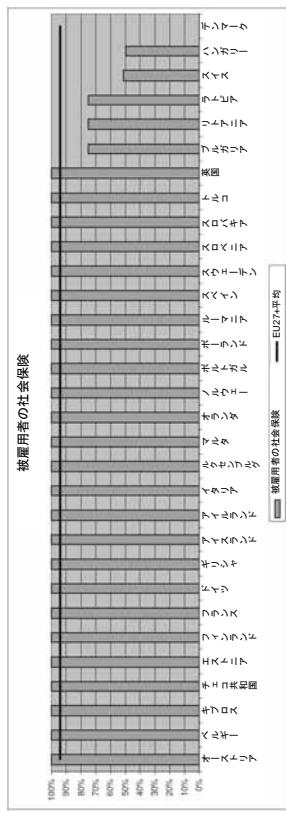
健康に関するサービス (様々な病院のサービスの利用可能性に関するインタラクティブなアドバイス、病院の予約)

調査の定義

国、地域または地方の自治体によって公認された病院の予約を申請する標準的な手続き

ステージ 0	サービス提供者または行政担当レベルは、公的にアクセス可能なWebサイトを持つっていない。または、サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、ステージ1~4のいずれの基準にも該当しない。
ステージ 1	被雇用者の社会保険の申告手続きに必要な情報は、サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトから入手できる。
ステージ 2	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、被雇用者の社会保険を非電子的に申告する際の紙のフォームの入手を可能にしている。
ステージ 3	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、被雇用者の社会保険の申告で公式の電子フォームへの電子入力を可能にしている。
ステージ 4a	サービス提供者は、病院の予約を非電子的に申請する際の紙のフォームの入手を可能にしている。
ステージ 4b	サービス提供者は、病院の予約をWebを介して完全に処理できる。病院の予約申請に必要な案件処理、決定、通知の標準的な手続きをWebを介して処理できる。申請者による、他の「ペーパーワーク」を介する公示の手続きは必要ない。
ステージ 5	仲介機関や一般開業医が、病院とリンクする電子ネットワークを介して、病院の予約を行うことができる。
該当なし	該当なし

A1.13 社会保険

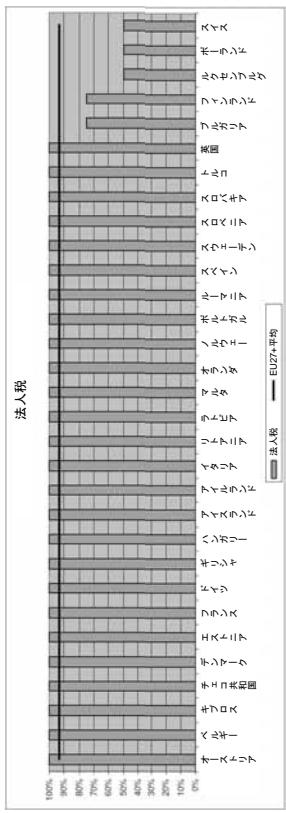


公共サービスの定義

企業によって実施される被雇用者の社会保険を申告する標準的な手続き

ステージ 0	サービス提供者または行政担当レベルは、公的にアクセス可能なWebサイトを持つていない。または、サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、ステージ1~4のいずれの基準にも該当しない。
ステージ 1	被雇用者の社会保険の申告手続きに必要な情報は、サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトから入手できる。
ステージ 2	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、被雇用者の社会保険を非電子的に申告する際の紙のフォームの入手を可能としている。
ステージ 3	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、被雇用者の社会保険の申告で公式の電子フォームへの電子入力を可能にしている。
ステージ 4	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、被雇用者の社会保険の申告をWebサイトを介して完全に処理できる。被雇用者の社会保険の申告に必要な案件処理、決定、通知の標準的な手続きをWebを介して処理できる。申請者による、「ペーパーワーク」を介する公示の手続きは必要ない。
ステージ 5	該当なし

A1.14 法人税



公共サービスの定義

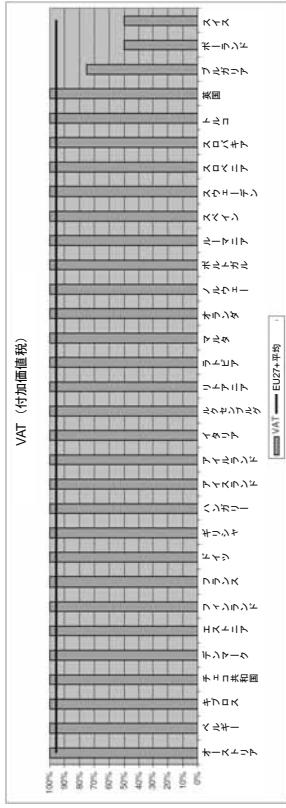
法人税：申告、通知

調査の定義

企業の通常の活動から生じた所得に対する法人税を申告する標準的な手続き

VAT (付加価値税)	
ステージ 0	サービス提供者または行政担当レベルは、公的にアクセス可能なWebサイトを持つていない。または、サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、ステージ1～4のいずれの基準にも該当しない。
ステージ 1	VATの申告手続きに必要な情報は、サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトから入手できる。
ステージ 2	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、VATを非電子的に申告する際の紙のフォームの入手を可能にしている。
ステージ 3	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、VATの申告で公式の電子フォームへの電子入力を可能にしている。
ステージ 4	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、法人税の申告で公式の電子フォームへの電子入力を可能にしている。
ステージ 5	該当なし

A1.15 VAT (付加価値税)



公共サービスの定義

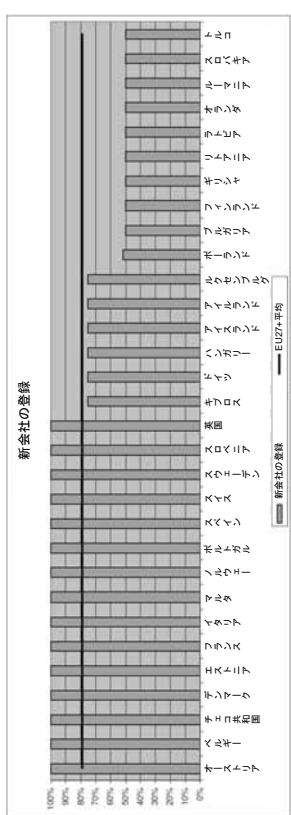
VAT (付加価値税) : 申告、通知

調査の定義

企業の通常の活動に関する取引のVATを申告／通知する標準的な手続き

法人税	
ステージ 0	サービス提供者または行政担当レベルは、公的にアクセス可能なWebサイトを持つていない。または、サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、ステージ1～4のいずれの基準にも該当しない。
ステージ 1	VATの申告手続きに必要な情報は、サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトから入手できる。
ステージ 2	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、VATを非電子的に申告する際の紙のフォームの入手を可能にしている。
ステージ 3	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、VATの申告で公式の電子フォームへの電子入力を可能にしている。
ステージ 4	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、法人税の申告をWebサイトを介して完全に処理できる。法人税の申告に必要な案件処理、決定、納付の標準的な手続きをWebを介して処理できる。申請者による、他の「ページワーク」を介する公示の手続きは必要ない。
ステージ 5	該当なし

A1.16 会社登録



EC（電子商取引）の申し込みで言及される公共サービスの定義

新会社の登録

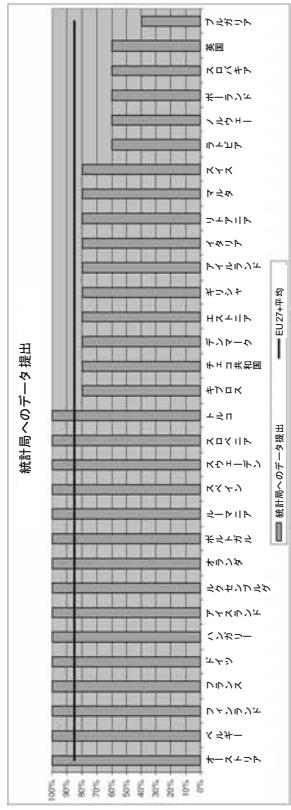
新会社を始めるために最も重要な登録手続き
調査の定義

国家統計局（National Institute for Statistics）に統計アンケート（1つ以上）のデータを提出する標準的な手続

新会社の登録	
ステージ 0	サービス提供者は行政担当レベルは、公的にアクセス可能なWebサイトを持つていない。または、サービス提供者はステージ1～3のいずれの基準にも該当しない。
ステージ 1	国家統計局への統計アンケートの提出に必要な情報は、公的にアクセス可能なWebサイトから入手できる。
ステージ 2	統計データを提出するために国家統計局の統計アンケート（1つ以上）をダウンロードできる。
ステージ 3	国家統計局に統計アンケート（1つ以上）を提出するための公式の電子フォームが存在する。
ステージ 4	サービス提供者は国家統計局への統計データの提出を完全に電子的に処理できる。
ステージ 5	税務当局に申告済みの企業設立に関するデータは統計局に再度改めて提出する必要はない。また、社会保険または雇用関連の行政機関に提出済みの被雇用者に関するデータ（男女の比率、職場における長期欠勤者数など）は統計目的で自動的に提出されたため、データの再提出は必要ない（市民／企業側ではなく行政側が対応する必要がある）。

備考：この指標は、政府が統計データの提出を簡素化すると共に、データセットの相互運用性を介して企業の煩雜な処理を軽減する方法を模索することが目的である。

A1.17 統計データ

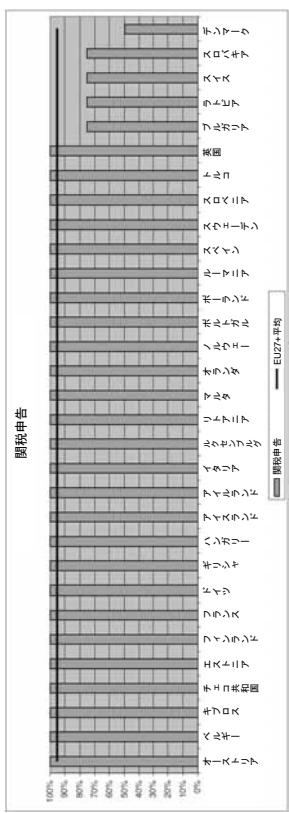


公共サービスの定義

統計局へのデータ提出

調査の定義
国家統計局（National Institute for Statistics）に統計アンケート（1つ以上）のデータを提出する標準的な手續

A1.18 關稅申告



公共サービスの定義

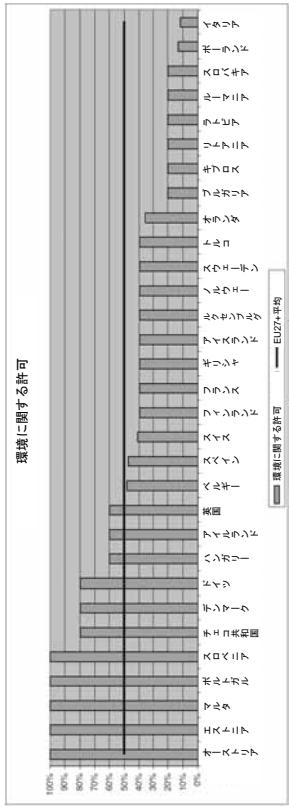
關稅申告

企業の通常の活動に関する關稅を申告する標準的な手続き
企業活動を開始するにあたって、最も低い行政レベルで処理される環境に関する許可申請（1つ以上）の標準的な手続き（訴訟および訴訟の場合は対象外）。

調査の定義

ステージ 0	サービス提供者は公的にアクセス可能なWebサイトを持つていない。または、サービス提供者はステージ1~4のいずれの基準にも該当しない。
ステージ 1	サービス提供者が管理する公的にアクセス可能なWebサイトから入手できる。
ステージ 2	サービス提供者は、關稅を非電子的に申告する際の紙のフォームの入手を可能にしている。
ステージ 3	サービス提供者は、關稅の申告で公式の電子フォームへの電子入力を可能にしている。
ステージ 4	サービス提供者は、關稅の申告を完全に電子的に処理できる。關稅の申告に必要な案件処理、決定、納付の標準的な手続きをeサービスを通して処理できる。
ステージ 5	サービス提供者は、企業に対して、企業に対する新しい規制と義務について、カスタマイズおよびセグメント化（業種および規模別）された関連情報を提供できる。

A1.19 環境に関する許可



公共サービスの定義

環境に関する許可（報告を含む）

企業活動を開始するにあたって、最も低い行政レベルで処理される環境に関する許可申請（1つ以上）の標準的な手続き（訴訟および訴訟の場合は対象外）。

調査の定義

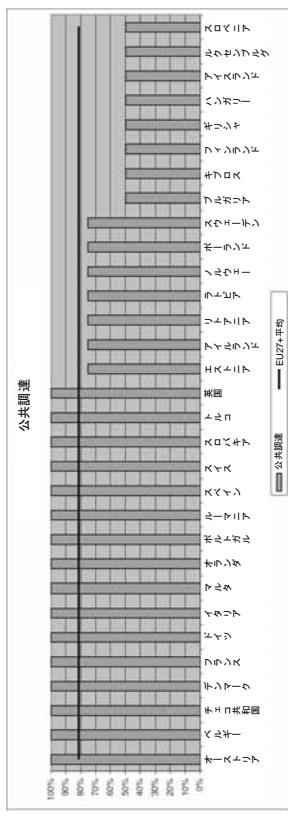
ステージ 0	サービス提供者または行政担当レベルは、公的にアクセス可能なWebサイトを持つていない。または、サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、ステージ1~4のいずれの基準にも該当しない。
ステージ 1	環境に関する許可の申請手続きには、サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトから入手できる。
ステージ 2	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、環境に関する許可を非電子的に申請する際の紙のフォームの入手を可能にしている。
ステージ 3	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、環境に関する許可を完全に電子的に申請する際に必要な手続を可能にしている。
ステージ 4	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能なWebサイトは、環境に関する許可の申請手続きを完全に電子的に処理できる。環境に関する許可の申請手続きを介して処理できる。
ステージ 5	サービス提供者は、企業に対して、企業に対する新しい規制と義務について、カスタマイズおよびセグメント化（業種および規模別）された関連情報を提供できる。

備考：この定義のステージ 5 は、EU 加盟国における政府とユーチューバー間の一般的なインタラクションの形態を上回るものである。以前であれば、法案が公表された場合、それを実践に移すのは企業（および市民）の義務であるという見方が一般的であったかもしれない。しかし、この場合のプロアクティブ性では、法律を変更した政府側が第三者に対し、新しい状況に対応できるよう必要な全情報を助言および提供することが求められる。

企業側は従業員に関する詳細情報を行政機関に提供する必要がある。同様に、新法案を導入する政府側は影響を与えるすべての企業に通知する必要があるだろう。また、企業に対して、新しい状況を理解する上で必要なすべての情報とそれに準拠するための手段を提供することも必要だろう。

こうした変化は新技術によって可能となるハブタイム・シフトと言つてもいい。これにより、企業の煩雑な作業（政府法案の監視）を大幅に軽減し、不確実性（法案の解釈、準備するための手段など）を減らすことができる。

A1.20 公共調達



公共サービスの定義

公共調達

調査の定義

国の告示に基づく、公共調達の入札における標準的な手続き

ステージ 0	サービス提供者または行政担当レベルは、公的にアクセス可能な Web サイトを持つていない。また、サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能な Web サイトとは、ステージ 1~4 のいずれの基準にも該当しない。
ステージ 1	入札に関する情報は、サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能な Web サイトから入手できる。
ステージ 2	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能な Web サイトは、非電子的に入札する際の紙のフォームの入手を可能にしている。
ステージ 3	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能な Web サイトは、入札で公式の電子フォームへの電子入力を可能にしている。
ステージ 4	サービス提供者または行政担当レベルで管理される公的にアクセス可能な Web サイトは、入札を Web サイトを介して完全に処理できる。入札に必要な案件処理、決定、通知の標準的な手続きを Web を介して処理できる。申請者による、他の「ペーパーワーク」を介する公式的手続きは必要ない。
ステージ 5	該当なし

付録 2 政府ポータルの評価

政府ポータルの評価

政府ポータルは以下の4つの異なる側面を考慮して評価した。

1. 政府ポータルからアクセスできる基本公共サービスの数

調査上の質問：

1. 政府ポータルからアクセスできる基本公共サービスの数

ポータル・サイト上にサービスへのリンクが設定されている場合、実際にサービスが統合されておらず、政府ポータルが必要な場合はカウントされない。

2. ポータルの個人化

調査上の質問：

2. ポータルの個人化

Webサイトに個人化のオプション機能、たとえば、個人用電子メール・アカウント (mytaxaccount.xxなど)、個人用ページ／ログインが用意されているか？

3. ターゲット化

調査上の質問：

3. ターゲット化

ポータル・サイトに複数の表示モードがあるか（組織、サービスの種類、生活イベント、ユーザー・グループ別に表示されるか）？

備考：

4. ユーザビリティー

また、次の質問についても確認される。「ポータルが郵便番号を使って情報を利用可能にする「ローカライズ機能」を提供しているか？」

調査上の質問：

4. ユーザビリティー

ポータルを通じてプランディング／グラフィックに一貫性があるか。

政府ポータルの評価

今回の評価では国別ランキングを公表していないが、スコアリング・ルールを導入してポータル・サイトの指標となる定量的スコアを提供している。

1. 政府ポータルからアクセスできる基本公共サービスの数

a. 比率計算：

$$\text{スコアリング (SI1)} (\%) = \frac{\text{政府ポータルからアクセスできる公共サービスの数}}{\text{関連基本公共サービスの数}} \times 100$$

備考：

この複合指標のうち最も関連度の高い指標であるため、この項目の重み付け値は 100 % とする。

b. 重み付け：

この複合指標のうち最も関連度の高い指標であるため、この項目の重み付け値は 40 / 100 % とする。

a. 比率計算：

$$\text{スコアリング (SI2)} (\%) = \frac{\text{政府ポータルに個人化のオプション機能があるかどうか (はい/いいえの回答)}}{\text{応じて 0 または 100\% になる}} \times 100$$

b. 重み付け：

この項目の重み付け値は 20 / 100 % とする。

2. ポータルの個人化

a. 比率計算：

$$\text{スコアリング (SI3)} (\%) = \frac{\text{ポータルに個人化のオプション機能があるかどうか (はい/いいえの回答)}}{\text{応じて 0 または 100\% になる}} \times 100$$

b. 重み付け：

この項目の重み付け値は 20 / 100 % とする。

3. ターゲット化

a. 比率計算：

$$\text{スコアリング (SI4)} (\%) = \frac{\text{ポータルの表示モードが 1 つのみの場合は 0\% になる。表示モードが 2 つの場合は 33\%、3 つの場合は 66\%、4 つ以上の場合は 100\% になる。}}{\text{表示モードが 2 つの場合は 33\%、3 つの場合は 66\%、4 つ以上の場合は 100\% になる。}} \times 100$$

b. 重み付け：

この項目の重み付け値は 20 / 100 % とする。

4. ユーザビリティー

a. 比率計算：

$$\text{スコアビリティー} (\%) = \frac{\text{ポータルを通じてプランディング／グラフィックに一貫性があるか。}}{\text{該当する回答}} \times 100$$

スコアリング (SI4) は、ポータルの Web サイトを通じて一貫したグラフィック・インターフェースが提供されているかどうか、(はい／いいえの回答) に応じて 0 または 100%になる。

b. 重み付け：

この項目の重み付け値は 20 / 100 とする。
政府ポータルの 5 段階での指標となる全体的なスコアは、上記の 4 つの副指標のスコアの加重平均である。

$$\text{スコアリング} (\%) = (0.4 * \text{SI1}) + (0.2 * \text{SI2}) + (0.2 * \text{SI3}) + (0.2 * \text{SI4})$$

付録 3 CAPGEMINI の WEB ベースの調査手法

Capgemini の調査チームが開発した調査プロセスには、以下の 4 つのモジュールが含まれる。

- 各国の政府構造の概観
- 複数サービス提供者のサンプリングおよび URL の特定
- Web ベースの調査および Web サイトのスコアリング
- 結果の分析

以下のプロセス・チャートにそれぞれのモジュールを示す。

表 17：調査プロセス



各モジュールについては、以下で詳しく説明する。

第 7 回測定では、全般的に準備および最終結果に関する参加国は締結済み検証に対してより大きな重点が置かれた。これがどのようにして行われたかについて以下で説明する。

モジュール 1 - 政治的概観 :

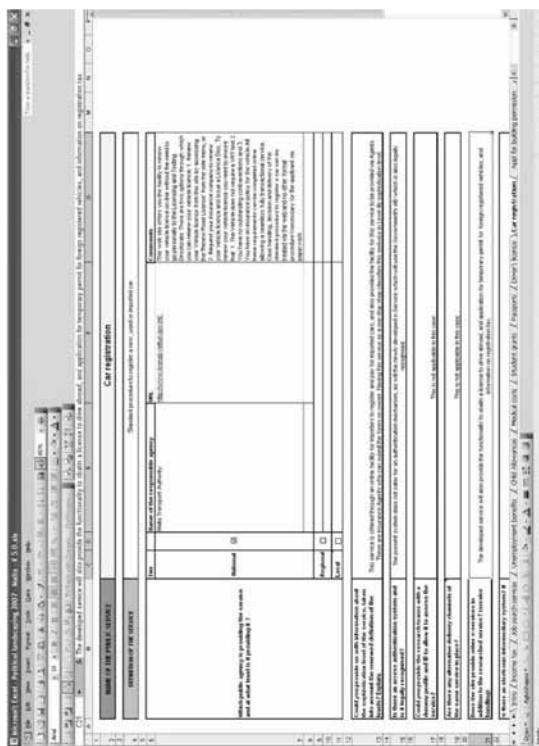
参加国の政府構造のスクリーニングとサービス提供者のリストアップ

Capgemini チームは、調査手法を入念に検討した際にボトムアップ・アプローチを採用した。最初に、申請者（各市民または企業）の視点から、定式化された次の質問が行われた。「特定の国の特定の公共サービスの提供を担当しているサービス提供者はどこか？」次に、これらのサービス提供者の Web サイトが調査の觀察単位として定義された。

調査の第一段階では、31 各国情報社会・メディア総局に所属する政府担当者のネットワークを調べて、20 の公共サービスがどのように運営されているか、および州では各種インターネット・アプリケーションがどのように展開されているかについての概要を入手した。

市民向けおよび企業向けサービスについては、それぞれの担当者が確認および検証を求められた。以下にに関する内容を質問された。

- サービスに関する説明
- サービスの運営水準
- 洗練度のレベルに関する自己評価
- 使用している認証に関する説明、法的拘束力の有無
- 認証の背景を観察できるようにするためのダミーのIDプロファイルおよびアクセス権
- 有効な代替配信チャネル、仲介システム／サービスのハンドル
- スクリーニングによって、評価するサービス提供者の編成に関する詳細な概要が得られた。
- 以下の画面は、サービス（マルタでの車の登録）に関する説明と、このeサービスの政治的概観をまとめ、結果を検証するための手順の例を示している。



- 都市および地方自治体
- 特定の複数サービス提供者
 - 公共図書館
 - 病院
 - 大学／高等教育機関
 - 警察署
 - 公営保険会社

モジュール2 - URL のリスト： 複数サービス提供者のサンプリングと URL の特定

複数サービス提供者すべての完全なリストを徹底的に調査することは、調査計画上、実現不可能であったため、Capgemini では観察単位の数が非常に多い場合、代表的なサンプルを抜き出す戦略的な統計手法を入念に検討した。サービス提供者の規模と特徴に応じて、以下の異なる統計手法を組み合わせて使用した。

- 層化抽出法
 - 抽出される確率が等しくない系統抽出法
 - 無作為抽出法
- 层化抽出法と系統抽出法の組み合わせは、特定の地域ベースで編成されている以下のサービス提供者に対して使用した。
 - 地方自治体
 - 地域行政機関
 - 地方警察署
 - 図書館

系統抽出法で開発された重み付け手法により、複数サービス提供者の個々の Web サイトで科学的に妥当な総スコアを計算することができます。サンプリング手順は各測定に対して実行された。

Web 調査の準備段階で次にしたことは、複数サービス提供者の URL の特定である。調査参加者として選択されたサービス提供者が、調査対象となる公的な Web サイトを効率的に管理できるよう最大限の保証を提供するためにも、Capgemini では、対象各 Web サイトが検出されるよう最大限の保証を提供する検索方法を開発した。また、URL の国際については加盟国によって検証された。

モジュール3 - Web 調査： Web ベースの調査および Web サイトのスコアリング

サービス提供者の URL は、リレーショナル・データベース内に文書化された。このデータベースには、Capgemini が Web 調査を実行するたために開発した Web ベースのスコアリング・ツールが埋め込まれた。

URL のコンテンツ分析とスコアリングを実行する調査チームは、このインターネット対応アプリケーションを使用した。国別にスコアリングする URL 数が多く、各ステージの明確な解釈が非常に重要となるため、ツールには非常に正確かつ構造化された。

手順が含まれている。スコアリング・ツールにより、調査チームは明確に定義された方法でサービス別のスコアを入手できる。

この調査ツールの様々な段階でチェック機能と制御機能が組み込まれ、実行されるため、結果の正確性が最大限に保証される。

モジュール4 - 暫定結果：コア指標に関する分析と報告

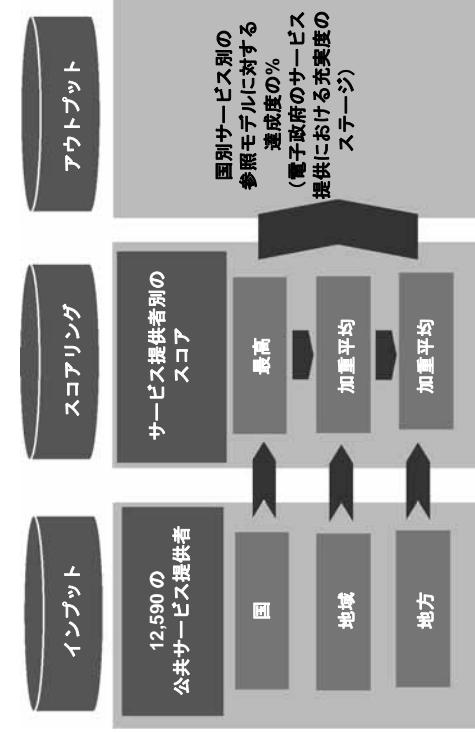
特定されたサービス提供者数に相当する約 14,000 のサーチ・アクションが実行された。

結果を保持するデータベースは、公共サービス提供者の Web サイトから測定した結果を基に編成されている。データの構造により、サービス別、国別、サービス群（登録、還付報償など）別、最上位群（政府から市民、政府から企業）別の分析を行うことができる。

スコアリング・ツールによって、各 Web サイトのスコアリングが公共サービス別の最大スコアに対するパーセンテージとして再計算される。サービスが異なるレベルで運営されている場合、各サービスの最終的な結果は地域レベルの Web サイトの平均または国レベルの結果より低い数値にはならない。

以下の図に分析のしくみを図式化する。

図 18 - サービスごとの合計スコア



最高ステージが 5 に設定されているサービスについては、以下のとおりである。

平均ステージ	最終的なスコア
0 - 0.99	0% - 19%
1 - 1.99	20% - 39%
2 - 2.99	40% - 59%
3 - 3.99	60% - 79%
4 - 4.99	80% - 99%
5	100%

最高ステージが 4 に設定されているサービスについては、以下のとおりである。

平均ステージ	最終的なスコア
0 - 0.99	0% - 24%
1 - 1.99	25% - 49%
2 - 2.99	50% - 74%
3 - 3.99	75% - 99%
4	100%

最高ステージが 3 に限定されたため、最終的なスコアの計算は以下のようになる。

平均ステージ	最終的なスコア
0 - 0.99	0% - 32%
1 - 1.99	33% - 65%
2 - 2.99	66% - 99%
3 - 4	100%

国別の最終的なパーセンテージは、その国の 20 サービスのパーセンテージの平均として計算される。市民向け公共サービスの国別のパーセンテージは、1~12 のサービスのパーセンテージの平均である。企業向け公共サービスの国別のパーセンテージは、13~20 のサービスのパーセンテージの平均である。

スコアリング結果を 2 進法に変換すると、完全オンライン化率指標が再計算される。サービスが最高ステージ（上記の最高ステージに従う）のスコア 1 を受け取ると、それより低いステージのサービスはスコア 0 とマークされる。従って、この指標は分析されたサービスの総数に占める、スコア 1 としてマークされたサービス数のパーセンテージとして計算される。

結果は各国に検証の目的で提示された。

URL／サービスごとのステージは、サービス別のオンラインの洗練度全体に占めるパーセンテージとして再計算される。サービス別の最高ステージにおける各スコアについては、次の表 1 と表 2 に示すとおりである。

禁無断転載

電子行政サービスのさらなる利活用向上に向けて
～中小企業を中心とした従業員関連行政手続きの分析～

平成20年 3月 発行

発 行 次世代電子商取引推進協議会

販 売 財団法人 日本情報処理開発協会
電子商取引推進センター
東京都港区芝公園三丁目5番8号
機械振興会館3階
TEL : 03 (3436) 7500

この資料は再生紙を使用しています。

ISBN978-4-89078-666-4 C2034