

# 国民本位の電子行政サービスを実現するために、 サービスのワンストップ化と行政業務の全体最適化を!



# I. 「国民本位の電子行政サービス」を実現する意義・目的

## ① ワンストップ行政サービスによる利便向上

現状…申請主義に代表される、行政目線でのサービス提供。

→ 国民や企業の情報入力や管理等の負担大。

あるべき姿…国民・企業目線で行政サービスをワンストップ化。

利用者のニーズに基づき、プロアクティブにサービスを提供。

→ 国民や企業は、業務の所管を意識することなく、プッシュ型のワンストップ行政サービスを楽しむ。

## ② ヨコ連携による行政業務の全体最適化

現状…行政の縦割り構造に基づく、部門ごと・手続きごとの部分最適。

→ 無駄な行政コストやIT投資の発生。

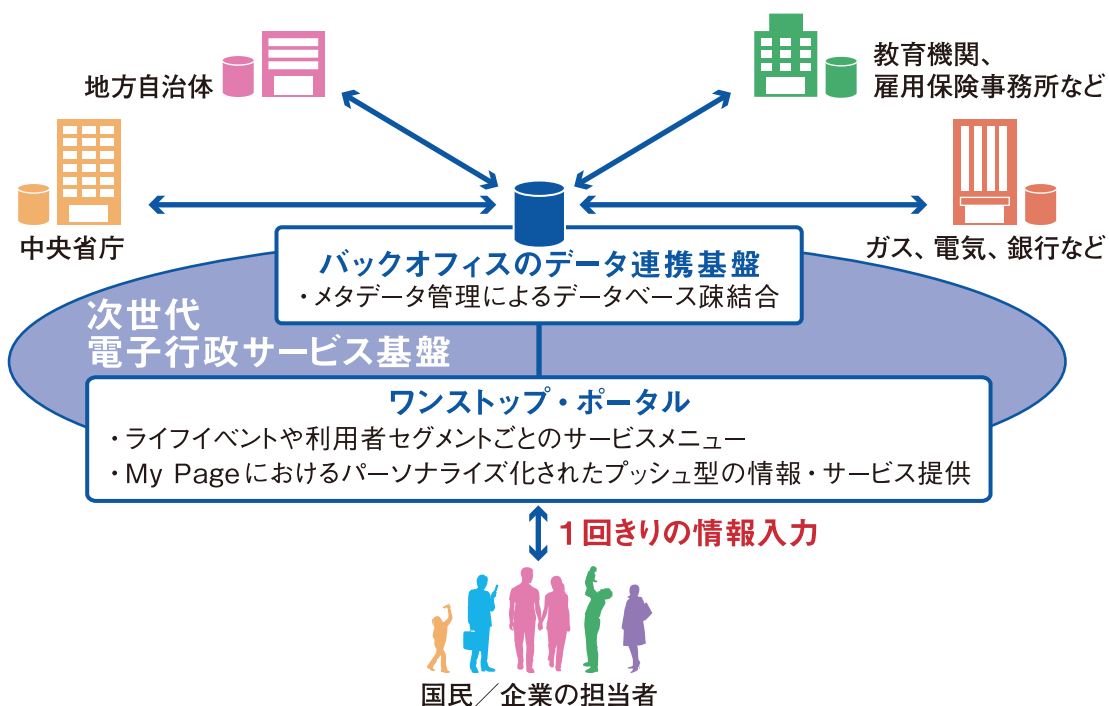
あるべき姿…府省間、国・地方間、自治体間のヨコ連携により、バックオフィスのシームレス化を実現。

→ 行政業務の全体最適化の達成。

<現状> 行政目線のサービス提供（縦割りを前提とした手続きごとのオンライン化）



<あるべき姿> 国民目線のサービスの提供（ヨコ連携によるワンストップ化）



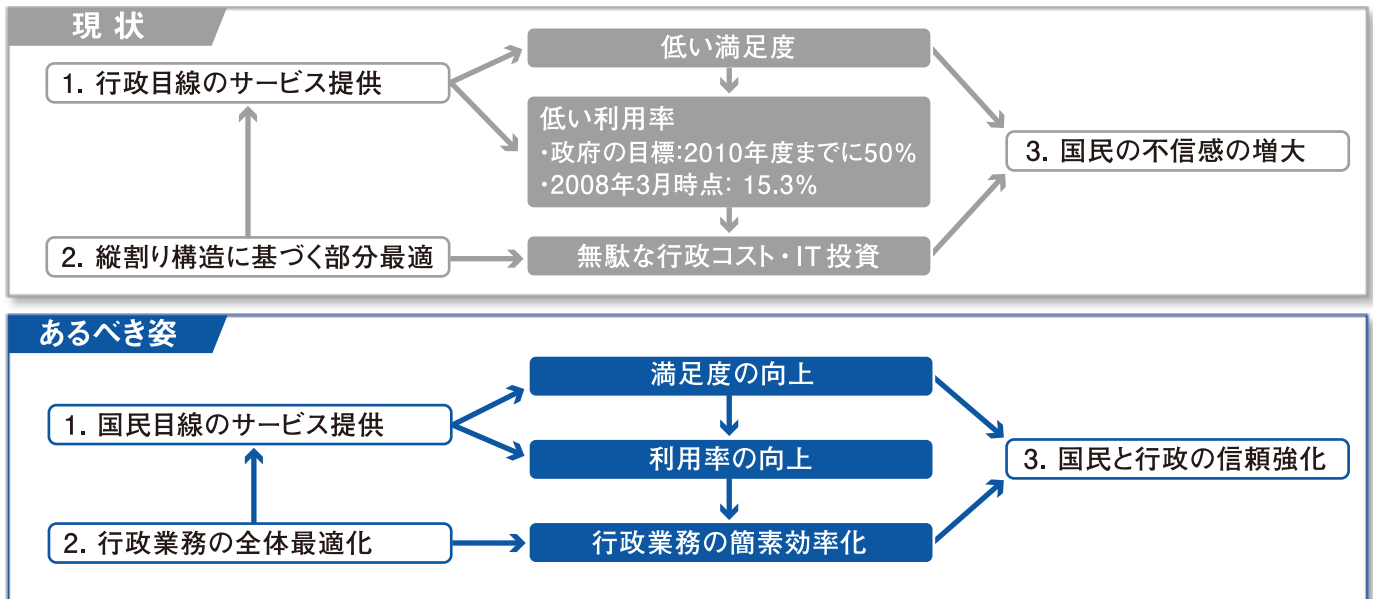
### ③ 国民と行政の信頼強化

現状…使い勝手の悪さや、セキュリティ・プライバシーへの不安などにより、行政への不信感が増大。

→ 手続きのオンライン化は進んだが、オンライン利用率や満足度は低迷。費用対効果も低い。

あるべき姿…国民・企業のニーズとエビデンスに基づき、行政の透明化を推進しながら、行政業務・システムの抜本的な改革を推進。

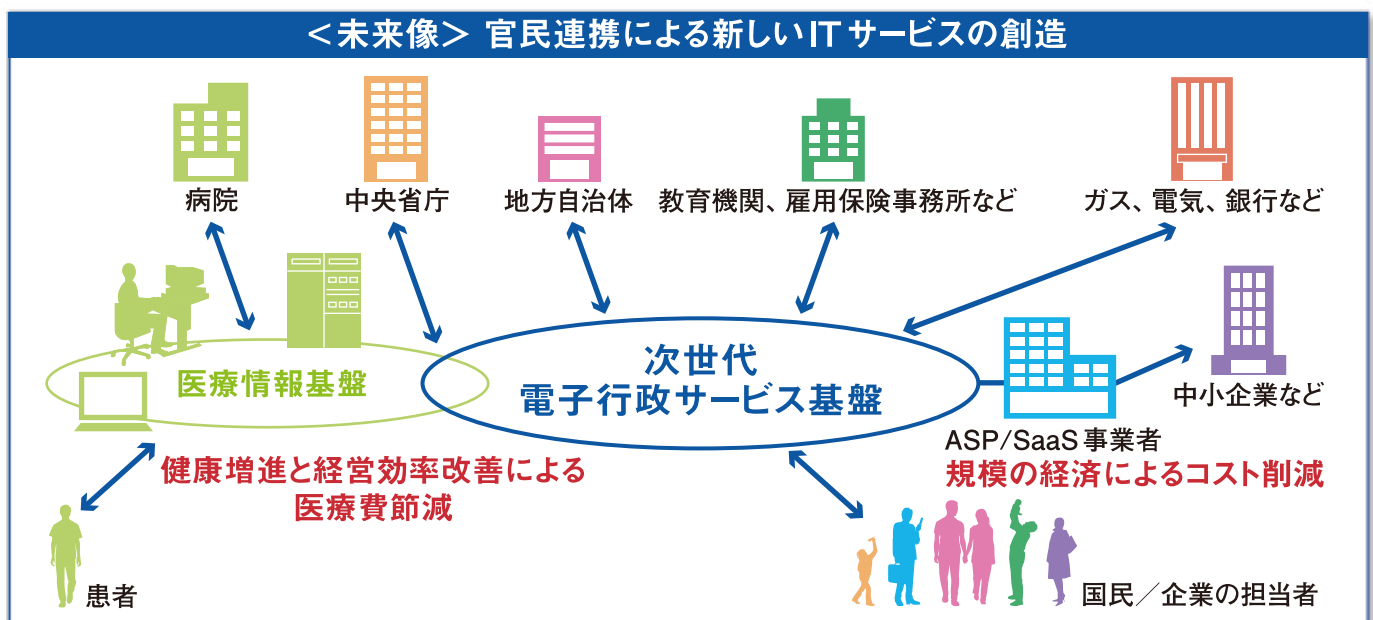
→ 利用率、満足度、行政効率がともに向上。国民と行政の信頼が強化される。



### ④ 官民連携による新しいITサービスの創造

未来像…SOA(サービス基点のアーキテクチャ)ベースの次世代電子行政サービス基盤に、民間企業のデータベースを疎結合し、官民連携により新サービスを創造。

→ 短期的な雇用創出や内需拡大に資するだけでなく、中長期的な競争力が強化される。



## Ⅱ. 「次世代電子行政モデル研究会」が考える改革案

### 1. 推進体制の強化と法制度の整備による、行政の「縦割り」思考の打破

- 府省間、国・地方間、自治体間のヨコ連携を、トップダウンで強力的に推進。
- 行政サービスのシームレスなワンストップ化を、法制度で確実に保証。

### 2. 共通コードと独立第三者機関の導入による、行政機関間データ連携と行政ガバナンス改革

- 行政実務の現場で情報を正確かつ効率的に管理運用するために、共通コードを導入。
- 行政から独立した、個人情報保護に関する第三者機関を設置し、行政の透明化も推進。

### 3. 利用者主導のシステム開発とデータベース疎結合による、バックオフィスのシームレス化

- 行政情報の共同利用支援センターによるメタデータ管理とデータベース疎結合で、バックオフィス連携を推進。
- 利用者主導で段階的に、しかし着実に業務やデータを標準化し、ヨコ連携を達成。

### 4. 国民や企業のニーズとエビデンスに基づく政策改善による、行政サービスの質と効率の向上

- 費用対効果最大化のため、ニーズの大きい改革から着手、IT化前に徹底した業務改革。
- 行政職員の経験や勘ではなく、国民や企業のニーズとエビデンスに基づいて政策改善。

### 5. 国・地方、官・民の連携の促進による、オープン・イノベーションの活性化

- クラウドコンピューティングにより、国・地方、官・民のデータやサービスの連携を実現。
- 大量データの収集・分析・編集とサービスのマッシュアップで、新サービスを創造。

#### 21世紀政策研究所

〒100-8188 東京都千代田区大手町1-9-4 経団連会館 6階  
TEL. 03-5204-1764 FAX. 03-5255-6279 URL. <http://www.21ppi.org>

### **ワンストップ行政サービス【one stop public service】**

様々な行政手続きの関連作業等を、一度の手続きで全て完了できるように設計されたサービスのこと。

### **申請主義**

利用者の申請または官公庁等の囑託があるときに限って行政手続きを開始するという原則のこと。

### **プロアクティブ【proactive】**

先のことを考えた、事前に対策を打つ、という意味の用語。電子行政サービスにおいては、利用者が個別に請求や入力等を行わずとも、利用者が必要とする情報が送られてきたり、必要な情報が申請書式に事前に入力されていたりする仕組みのこと。

### **プッシュ型サービス【push service】**

利用者の情報収集や情報入力等を、発信者が積極的に提供・支援するタイプのサービスのこと。利用者が自分で能動的に情報等を引き出すプル型サービスの反対語。

### **バックオフィス【back office】**

事業体の中で、後方で事務や管理業務を行う部門のこと。顧客対応窓口や営業・販売部門等のフロントオフィスを支援する業務を担う部門のこと。

### **シームレス化【seamless】**

複数の組織間にまたがる一連の業務を、滞りなく行えるようにすること。

### **メタデータ【meta data】**

データに関するデータのこと。個々のデータそのものではなく、そのデータの所在や作成日時、作成者等を表す情報のこと。

### **疎結合【loose coupling】**

個々のコンポーネント（ある機能を実現するために部品化されたソフトウェアないしプログラム）同士の結びつきが比較的緩やかで、相互に依存している度合いが低く、独立性が強い状態のこと。密接な連携状態を意味する密結合の反対語。軟結合ともいう。

### **電子行政ポータル【e-government portal site】**

各種電子行政サービスの入り口となる Web サイトのこと。様々な行政機関内にある別々のシステムの情報やサービスを統合して、利用者の PC 画面上に一元的に表示したり、検索したり、利用したりできるようにするシステムのこと。

## **My Page**

利用者ごとにパーソナライズ化されたポータルサービスのこと。利用者が必要とする行政情報を、利用者ごとの専用 Web ページに一元的に表示したり、様々な行政手続きを、その Web ページから簡単に行うことができるようにするサービスのこと。

## **エビデンス【evidence】**

証拠、根拠を意味する用語。行政においては「証拠に基づく施策(Evidence Based Policy)」、医療においては「証拠に基づく医療(Evidence based Medicine)」という用語がしばしば用いられ、統計やアンケート調査データ、臨床結果等の科学的根拠に基づいて、戦略・政策や治療方法等を設計したり改善したりすることが目指される。

## **SOA【service oriented architecture】**

サービス指向アーキテクチャ。ビジネスプロセスの構成単位に合わせて構築された、標準的なインターフェイスを持つソフトウェア部品をネットワーク上に公開し、それらを相互に連携させて組み合わせることによって柔軟なシステムを構築しようとする、システム的设计思想ないし構築手法のこと。

## **ASP【application service provider】**

利用者が必要とするアプリケーション・ソフトウェアを、ネットワーク経由で提供する事業者ないしサービスのこと。

## **SaaS【software as a service】**

ソフトウェアの機能のうち、利用者が必要とする機能だけを、サービスとしてネットワーク経由で提供する仕組みのこと。

## **オープン・イノベーション【open innovation】**

従来の閉鎖的なイノベーションと異なり、組織内部だけでなく、組織外部の情報や知識を活用して遂行するイノベーションのこと。

## **クラウドコンピューティング【cloud computing】**

インターネット上に提供されるサービスやリソースを使って、利用者に情報やサービス等を提供するという概念のこと。

## **マッシュアップ【mashup】**

Web 上に提供されている、異なる提供元の情報やサービス等を組み合わせて、新しいサービスやデータベース等を形づくること。