

電子行政と公民連携

2013年7月5日

東洋大学経済学部

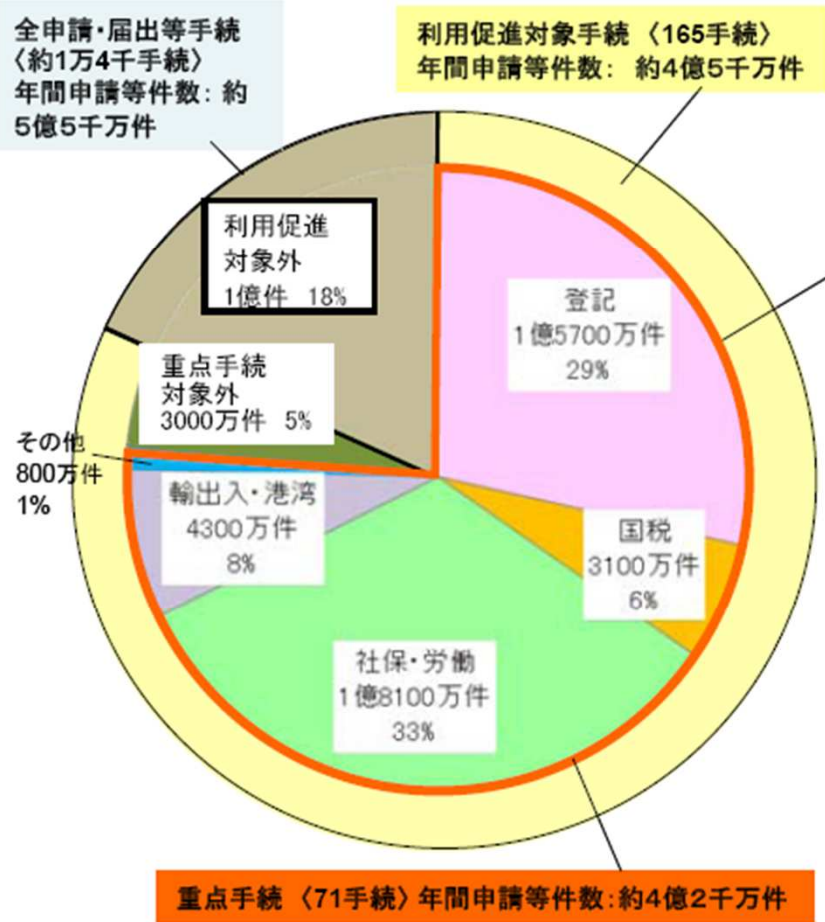
山田 肇

オンライン利用拡大行動計画の概要

■ オンライン利用の拡大に向けた基本方針

1. 平成21年度から3年間に集中的に取り組む行動計画を政府全体として策定
2. 重点手続を絞り込み
 - ◆ 165手続 → 71手続(全申請件数の76.5%をカバー)
 - ◆ 重点手続分野ごとに取組方針と目標値を設定

2008年



＜重点手続選定の考え方＞

- ◆ 国民や企業による利用頻度が高い年間申請等件数が100万件以上の手続
- ◆ 100万件未満であっても主として企業等が反復的又は継続的に利用する手続 等

重点手続分野ごとの手続数							
登記	国税	労働・社会保険	輸出入・港湾	産業財産権	自動車登録	その他	
5	15	21	20	1	1	8	

2009年

電子政府ユーザビリティガイドライン（案） 概要

平成21年4月20日

電子政府ガイドライン作成検討会 ユーザビリティ分科会主査

山田 肇

確定申告の電子申請

- 紙での申告をそのまま電子に置き換えたもの
 - 総括表がトップで、医療控除を選択するとその入力画面に遷移し、終了すると総括表に戻る
- 給与所得、医療控除と順に入力すると総括表が完成するように
なぜできないのか
- 税務職員の視点で構築されたシステム

新宿 税務署長 平成 22 年分の所得税の確定申告書B FA0025

住所 〒162-0824 東京都新宿区揚場町xxx-xx-x	フリガナ カク テイ シロウ	氏名 加来 貞士朗	性別 男	職業 コンサルタント	届出番号 加来 貞士朗 本人
生年月日 3 3 3 0 6 2 5	電話番号 03-9999-9999	所得控除 000	医療控除 27	配当控除 28	源泉徴収 29

収入金額等	税	計
本営業等 ①	課税される所得金額 (26)	000
業 業 ②	上の表に対する控除 (27)	
不 動 産 ③	又は第3条の第1項 (28)	
利 子 ④	配当控除 (29)	
配 当 ⑤	特定増減等 (30)	
給 与 ⑥	住宅借入金等特別控除 (31)	
公的年金等 ⑦	政党等寄附金特別控除 (32)	
その他 ⑧	電子証明書等特別控除 (33)	
総合課税 ⑨	差引所得税額 (34)	
短期 ⑩	源泉徴収税額 (35)	
長期 ⑪	申告納税額 (36)	
一時 ⑫	決定納税額 (37)	
本営業等 ⑬	源泉徴収税額 (38)	
業 業 ⑭	申告納税額 (39)	
	決定納税額 (40)	

第一表 (平成二十一年分以降用)

特許の電子出願

- 他人名義で出願する価値はなく、機微情報の漏えいと金銭的被害の二つのリスクに基づいて合理的に選択すれば、簡素な認証方式となるはず
- 事前準備で電子証明書の取得が求められるわずらわしさ

電子出願の事前準備

電子出願を行うために必要な事前準備をご案内します。

初めての方は…

電子出願の概要、事前準備、出願ソフトの操作方法をアニメーションで紹介する「インターネット出願簡単操作ガイド」をご活用ください。

⇒ [インターネット出願簡単操作ガイド\(アニメマニュアル\)](#)

1. PC機器等の準備

Windows/Mac/Linuxパソコン及びインターネット接続環境を準備します。

2. 電子証明書の取得

特許庁への電子出願に利用可能な電子証明書を特定の発行機関や認証局から取得します。

3. インターネット出願ソフトの入手

「インターネット出願ソフト」を電子出願ソフトサポートサイトからダウンロードし、インストールします。

4. 申請人利用登録

「インターネット出願ソフト」を起動し、特許庁へ識別番号と電子証明書の組み合わせを登録します。

たなざらしにされたガイドライン

- アクセシビリティも要件とした「電子政府ユーザビリティガイドライン」の完成は2009年7月
- 辻井先生が主査を務めた「オンライン手続におけるリスク評価及び電子署名・認証ガイドライン」の完成は2010年8月
- 2009年9月に誕生した民主党政権はITに対する関心が薄く、ユーザビリティとセキュリティ二つのガイドラインは無視された

共通番号・マイポータルへの不安

- めったに使わない = 役立たない
- 過剰なセキュリティ = 使うのが面倒

めったに使わない = 役立たない

- 利便が向上すると国民が期待しないから住基カードは普及しない
 - 住基カードの累計交付枚数は656万枚、普及率5%（12年3月末現在）
 - 住基カードの「売り」は転入出手続き簡素化
 - 市区町村間の移動者数は年間約500万で、国民一人ひとりはおおよそ25年ごとに転出入
- 利便が向上しなければ、共通番号・マイポータルの利用率も伸びない

過剰なセキュリティ = 使うのが面倒

- 共通番号法に対する参議院の附帯決議
 - 情報提供等記録開示システムの設置及び運用に当たっては、当該システムがインターネット上に構築されることを踏まえ、国民の利便性に考慮しつつ、より高度な認証システムを採用することなど、安全性と信頼性確保のために万全の対策を講ずること
- インターネット上に構築される = より高度な認証システムが必要 は技術への無知を暴露

解決策：電子申請アプリは民間が提供

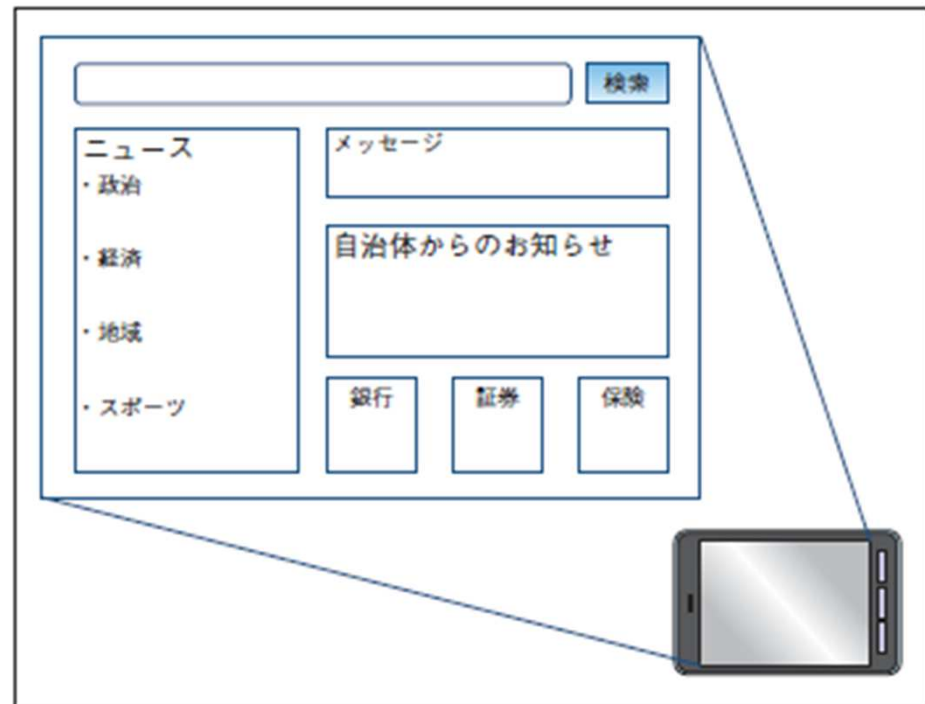
- 申請アプリケーションは民間が競争下で提供し、政府は申請受付後の処理のみ電子化
- 米国では多数の税務申告ソフトが利用可能

The screenshot displays a search results page on Amazon.com for tax software. On the left, there are various filters such as 'Finance', 'Investment Tools', 'Business & Office Management', 'Shipping Options', 'Software Operating System', 'Software Delivery Method', and 'Brand'. The main content area shows four product listings:

- TurboTax Deluxe Federal + E-File + State 2012 for PC [Download]** by Intuit - PC Download. Price: \$59.99. Available for download now. (1,050 reviews)
- H&R Block At Home Deluxe + State 2012 [Download]** by H&R Block - PC Download. Price: \$44.99 (delisted) to \$24.46. Available for download now. (831 reviews)
- TurboTax Deluxe Federal + E-File + State 2012** by Intuit, Inc. - PC/Mac. Price: \$59.99 (delisted) to \$29.09 (Prime). Order in the next 16 hours to get it by Friday, Jun 7. Eligible for FREE Super Saver Shipping. (1,903 reviews)
- H&R Block At Home Premium + State 2012 Win [Download]** by H&R Block - PC Download. Price: \$64.99 (delisted) to \$35.42. Available for download now. (263 reviews)

解決策：マイポータルは民間が提供

- 民間が「アプリ版マイポータル」を提供
- 公共団体からの情報＋民間企業からの情報
＋検索
＋ニュース配信
＋SNSメッセージ

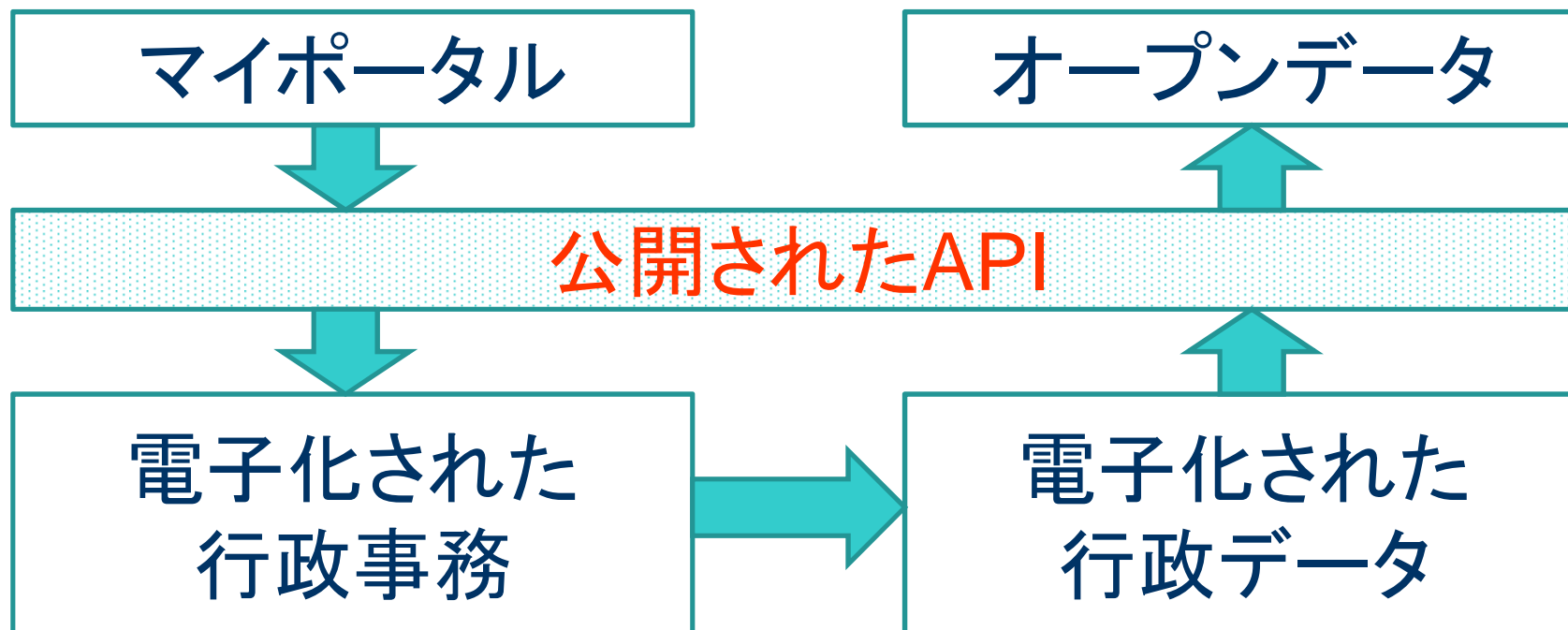


オープンデータも民間が付加価値

- 行政データそのままでは誰も利用できない
- 行政データを加工し、利用しやすいように配列する編集作業が必要
 - 有料駐車場を設置する際には、駐車場法に基づき警察等に届出
 - 届出情報をカーナビソフトの開発者が編集し、カーナビに正確に駐車場を表示
 - 国民はドライブが楽に

電子行政は公民連携で

- 国民との接点を民間企業が提供することで、国民利便が向上



民間ではセキュリティが問題？

- ネット証券は1000万円単位での取引が可能
- IDパスワードに加え、注文の際に他のパスワードを求めるなどの工夫
- システム設計の問題であり、公が民に勝るわけでも逆でもない

マニュアルを見ないスマートフォン・タブレット

- いつの間にか使いこなす幼児
- 先輩からの伝授で覚えてしまう高齢者
- **使いやすさを最優先する設計思想の成果**



iPhoneのアクセシビリティ

<http://www.apple.com/jp/accessibility/iphone/vision.html>

- VoiceOver: 画面読み上げ機能
- Siri: 音声認識応答機能
- ズーム: 100%から500%の範囲で拡大率を調節
- 色反転: ハイコントラスト表示(黒地に白の表示)
- 選択項目の読み上げ: VoiceOverオフでも
- 触れて識別できるボタン: ホームボタンなど
- 大きな文字: フォントサイズ最大56ポイント
- アクセシブルなiPhoneユーザガイド など

ヒットする情報通信機器・サービス

- 利用者の使いやすさを最優先した機器・サービスの提供が肝心
- アクセシビリティやユーザビリティは、市場で勝つための大前提
- キーワードはユーザ体験 User Experience
 - つまらぬイライラや面倒なしに、利用者のニーズを正確に満たすこと(デザイン)
 - 所有する喜び、使用する喜びとなる製品を生産すること(マーケティング)

まとめ

- 電子行政はユーザビリティの問題を抱えてきた
- マイポータルやオープンデータが国民に受け入れられるには、優れたユーザ体験が求められる
- 国民の利便性を重視すると、APIを公開し、国民からの申請も国民による情報取得も、民にアプリの開発を競争させるべき
- 内部システムだけで済む公にはコスト削減の効果
- **21世紀の電子行政は公民連携で実現する**