

横須賀市(神奈川県)

お仕着せの仕組みを拒み 「ケータイ文化」導入 カジュアル電子申請 実現

- 住基ネットをベースとした電子申請は時期尚早と判断
- 身近な携帯電話を使った独自の仕組みを導入
- 携帯サイトから住民票交付を申請、駅で受け取る
- 行政サービスと市民生活を結ぶナビ機能との位置づけ

神奈川県横須賀市は、ITを使った行政業務の合理化、行政サービス向上に熱心な自治体として知られる。「横浜のように人口も多くなく、鎌倉のように観光産業が盛んなわけでもない。限られた財源を工夫して使わなければならない」(企画調整部情報政策課長の森山武氏)

電子自治体に向けた横須賀市の取り組みで有名なのは、2001年度から実施している電子入札である。

単に入札の仕組みを電子化したのではなく、それ以前に、一般的な指名競争入札に代わり「条件付き一般競争入札」を全面導入。導入前に比べて平均落札率を10ポイント以上引

「よこすかシティナビ」のメニュー画面



き下げた上で、業務の効率化を狙い電子入札に踏み切った。ITを目的ではなく手段として活用している。

その横須賀市は現在、5年がかりでの庁内基幹システム再構築を完了させ、2006年度以降は、2億円以上の運用コスト削減を見込む。9月下旬からは、市のコールセンターを民間業者へ委託(センターの年中無休、サービス時間:7時~23時を実現)、センターと庁内がネット上で共有する統合FAQ(頻りに尋ねられる質問)システムも稼働させた。

このように電子自治体への転換を積極的に図る横須賀市で、この9月からITを活用した新しい住民サービスが始まった。他の施策と比べると決して派手ではないが、電子自治体の本質を突くサービスである。

ナビゲーション機能の拡充

横須賀市が始めたのは「携帯電話による住民票交付予約サービス」。携帯電話向けWebサイト「よこすかシティナビ」から住民票交付を申し込み、市内3カ所の駅ビルの中に設置するサービス窓口「役所屋」で実際に写しが受け取れる。

新サービスの詳細を説明する前に、サービスを導入する前提となった横

須賀市の基本的な考えを紹介しよう。「e-Japanでいわれているような、市民向け電子申請サービスは時期尚早。(IT社会になっても)いろいろな申請手続きで本当に住民票のような紙が必要なのか、今後も(行政業務は)紙と電子文書を混在させてゆくのか。根本問題が国レベルで解決されていない。そこで各自治体が電子申請を取り入れても、市民の利便性が上がるわけでも、行政業務が効率化するわけでもない。今は、システム導入ありきの電子申請よりは、市民向けのナビゲーション機能を充実させることが先決」(森山氏)

政府が推進するe-Japanでは、住民基本台帳ネットワーク(住基ネット)と住基カードを利用した住民向け電子申請サービスが構想されている。実際、住基カードによる厳密な個人認証を前提に、インターネット越しに住民票交付の申請を受け付ける自治体はいくつもある。

ただ結局、利用者は写しを受け取るには役所に向く。住基カードを使うにも、あらかじめ「公的個人認証」を取得し、PCで住基カードを読み取るためのICカードリーダーも用意する必要がある。住民にとっては、かなり面倒で利便性は小さい。

ある自治体は苦肉の策として、住基カードを差し込めば、住民票の写しを即座に発行する「自動発行機」を開発した。ただ、安全性を考慮した結果、その自動発行機が置かれたのは市役所内である。利便性が本質的に向上するわけではない。

住基ネット・住基カードありき、電子申請ありきで、何とか住民メリットを追求しようとして、苦労している自治体の姿が浮かび上がる。目的と手段が倒錯しているわけだ。

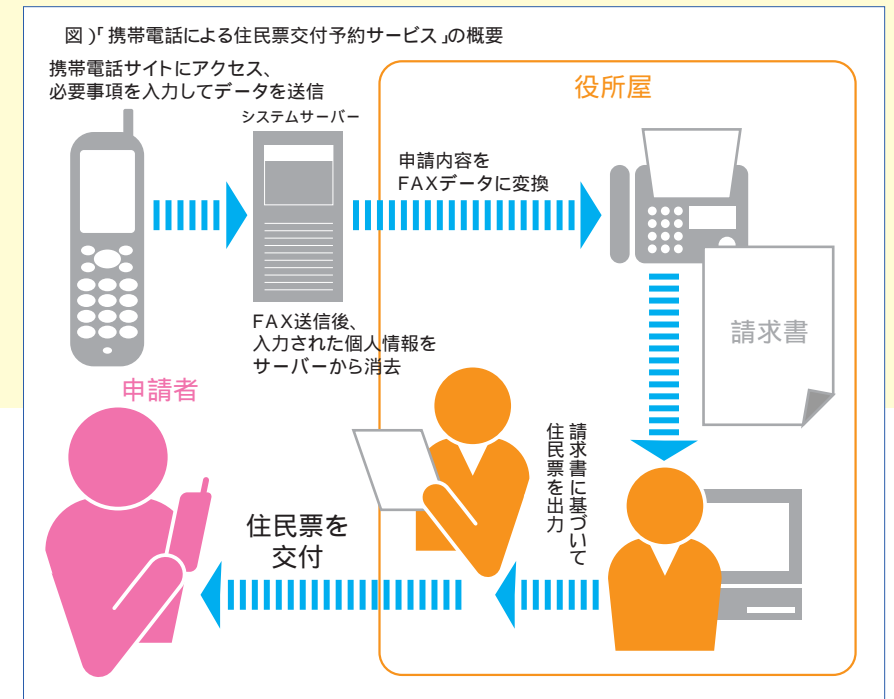
それに対して横須賀市の場合、中央からのお仕着せの住基ネット・住基カードを使わず、市民に最も身近な情報ツール、携帯電話を使う。

媒体となる「よこすかシティナビ」は、行政サービスと市民生活を結び付けるナビゲーションの役割を果たす。市の施設・行事業内はもとより、各種便利帳、図書館蔵書の検索・予約受付、防災情報メールサービス、災害時の安否情報、各市立学校の情報発信など多彩なメニューを揃え、市民にとって身近なサイトである。新サービスもナビゲーションの1メニューという位置づけだ。

電車から携帯電話で申請

新サービスの利用法は次のようなものだ。利用者(住民票に記載される本人か同一世帯人)は、「よこすかシティナビ」へアクセス、申請ページを選択し、紙の申請書と同じく申し込みフォームに必要事項を入力。写しの受け取り場所(市内3カ所の役所屋) 交付希望日時(最短30分後、最長1週間後)を指定する。

申し込みが終わると、予約番号を記し、本人確認の証となる「予約完了メール」が利用者の携帯電話に送られる。同時に申請内容は役所屋のFAXへ自動送信され、通常の紙の申請書と同様に処理が行われる。



利用者は指定した日時に希望した役所屋へ出向くと、窓口が混雑していても優先されるので、待ち時間がほとんどない。予約完了メールと免許証などの身分証を示すと、作成済みの住民票写しをすぐに受け取れる。他の自治体の類似サービスと比べた主な特徴は、次の4点だろう。

- 事前登録や事前準備が不要
- 駅ビルのサービス窓口を利用
- ケータイ文化の活用
- 導入・運用費用が低い

新サービスは、横須賀市に居を構え、携帯電話を持つ市民ならすぐに利用できる。駅ビルにある役所屋は、年中無休で営業時間が10時から19時30分まで。街中にある市役所の本庁や出張所より便利だ。

役所屋のように市民にとって利便性の高い仕組み(インフラ)があってこそ、新サービス(IT)が生きる。形式上は新サービスも電子申請の一種といえるが、携帯電話と身分証による個人確認で安全性は担保されている。住基カードがフォーマルなら、いわばカジュアルな個人認証だが、本質は変わらない。企画調整部情報政策課インターネ



サービス窓口「役所屋」の様子

ット担当の長谷川淳氏は「横須賀市民の場合、横浜や東京へ出向くのにJRや私鉄をよく利用する。携帯電話なら、電車に乗っている空き時間にメールを打つような気軽さで申請でき、降車駅の役所屋でそのまま受け取れば無駄がなくなる」と、ケータイを活用する効果を話す。

新サービスの導入コストは、総額で300万円弱。一般的な電子申請サービスより1桁は低いだろう。これで、3つの携帯電話キャリアのインターネット接続仕様に対応する。役所側の業務の流れは変わらないので、現場での導入運用もスムーズだ。

国全体を覆う古い制度設計に合わせ、無理に電子申請サービスを導入するより、今、少しでも市民本位で実益的なサービスを追求する。横須賀市の心意気を感じられる。