

【社会保障サービスと情報アクセシビリティ②】

## 居住地等にとらわれない行政サービスの拡大と 社会保障サービスの利用環境の変化について

主席研究員 前田 穰

### はじめに

内閣府が公表している「地域の経済2016－人口減少問題の克服－（2016年8月）」では、今後、少子高齢化の進行に伴う人口減少によって、一定の需要密度を維持できない地域からは、飲食料品小売店や医療などの生活に欠かせないサービスがなくなる可能性や、公共サービスの提供の効率性が低下し、住民負担はより重くなる可能性があることが示されている。また、このような事態を克服するための手段の一つとして、ICT（Information and Communication Technology）の活用による「居住地、立地にとらわれないサービスの提供」（表1）、コンパクト化による生活圏の確保や交通インフラの再整備、各種行政サービスの提供体制の効率化等が必要とされている。

今回は、表1にある行政サービスにおける効率化・簡素化・オンライン化の動きに焦点を当てて、その動向を紹介するとともに、その動きによって変わる社会保障サービスの利用環境について見ていきたい。

なお、本稿では、情報伝達技術と情報通信技術（IT）を含む用語としてICTを用いることとする。

表1 ICT活用による居住地、立地にとらわれないサービス提供の取り組み例

(1) 行政サービス
・行政手続きの簡素化・効率化・オンライン化（申請・交付等の行政手続きの簡素化（マイナンバーカードや電子私書箱の利活用による子育て支援や電子調達等に係る手続きのワンストップ化））
(2) 医療・介護サービス
・医療・介護用ロボット、センサー等の活用
・IoTの活用による個別化健康サービス（レセプト・検診・健康データを集約・分析・活用）の提供
・訪問医療、訪問介護事業の拡大
(3) 小売業
・ネットスーパー等の通信販売事業の展開
(4) 金融・保険業
・オンラインによる申請・サービスの提供拡大
(5) 教育・教養娯楽サービス
・タブレット端末をはじめとするITを活用した教育手法の導入
・デジタルコンテンツなどのインターネットによる娯楽サービスの提供

出典：内閣府「地域の経済2016－人口減少問題の克服－（2016年8月）」第2－3－8表 情報通信技術（IT）の活用によるサービスの取組例より

## 1. 市町村における行政サービスの効率化・簡素化・オンライン化の推進

これまで政府は、2001年のe-JAPAN戦略から始まってICT活用戦略を順次策定してきている。2013年6月14日には「世界最先端IT国家創造宣言」<sup>1</sup>（以下「創造宣言」という）を閣議決定し、その後毎年改定している。

「創造宣言」においては、「公共サービスがワンストップで誰でもどこでもいつでも受けられるように、国民利用者の視点に立った電子行政サービスの実現と行政改革への貢献」がその柱のひとつとされ、「より便利で利用者負担の少ない行政サービスの提供を、災害や情報セキュリティに強い行政基盤の構築と、徹底したコストカット及び効率的な行政運営を行いつつ実現する」ことが掲げられている。

また、「創造宣言」と「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（マイナンバー法）の成立を受けて、総務省では2014年3月に「電子自治体の取り組みを加速するための10の指針」<sup>2</sup>を策定し、自治体クラウド<sup>3</sup>導入の加速を最優先課題と位置付けて、財政や人材などの面で厳しい環境にある地方公共団体での電子自治体<sup>4</sup>の取り

組みの促進を図っている。

公表されている最新の電子自治体の推進状況<sup>5</sup>によると、市町村では電子自治体推進計画等の策定をしているのは1,221団体（70.1%）、行政手続きをオンライン化するためのシステムを導入しているのは1,022団体（58.7%）となっている。

## 2. 電子自治体がめざすワンストップ・プッシュ型サービス

このような、電子自治体の推進の目的の一つである住民サービスの向上の取り組みについては、同じく電子自治体の推進状況によると、住民等への窓口サービスの最適化（総合窓口等）は447団体（25.7%）、ウェブアクセシビリティの向上は513団体（29.5%）が方策（新しいサービス）を検討している。

住民サービスの向上に関して、ICTを活用したワンストップ・プッシュ型の行政サービスを実現した全国初のケースは、2010年7月にインテリジェント型総合窓口サービス<sup>6</sup>を開始した福岡県粕谷町の取り組みであるが、電子自治体の推進により、粕屋町のようなユーザー（住民）視点での行政サービスの提供が、今後広く提供されることが期待される。

例えば、先進レベルの電子自治体化を目指

1 世界最先端IT国家創造宣言：<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/decision.html>

2 電子自治体の取り組みを加速するための10の指針：

[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/jichi\\_gyousei/c-gyousei/lg-cloud/index.html](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/jichi_gyousei/c-gyousei/lg-cloud/index.html)

3 自治体クラウド：クラウドコンピューティング技術を電子自治体の基盤構築にも活用して、地方公共団体の情報システムの集約と共同利用を進めることにより、情報システムに係る経費の削減や住民サービスの向上等を図るもの。

[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/jichi\\_gyousei/c-gyousei/lg-cloud/index.html](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/jichi_gyousei/c-gyousei/lg-cloud/index.html)

4 電子自治体の推進：<http://www.soumu.go.jp/denshijiti/index.html>

電子自治体とは：[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/jichi\\_gyousei/c-gyousei/daityo/juuki08.html](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/jichi_gyousei/c-gyousei/daityo/juuki08.html)

5 電子自治体の推進状況：地方自治情報管理概要（地方公共団体における行政情報化の推進状況調査結果）平成27年4月1日現在（平成28年3月28日発表）より [http://www.soumu.go.jp/denshijiti/060213\\_02.html](http://www.soumu.go.jp/denshijiti/060213_02.html)

6 インテリジェント型総合窓口：住民から申請のあった手続きに対応するだけでなく、ほかに必要となる手続きや受けられるサービスを、情報システムが窓口職員に知らせ、関連する手続きに関してもその時その場で、まとめて済ませられるようにしたもの。専門知識を持たない職員でも窓口対応が可能。

す千葉県<sup>7</sup>では、図1のとおり、市民視点からの要求に基づいた市民サービスの向上をはかるために①業務プロセス改革、②情報システム基盤の整備（住民情報系や庁内ネットワークなど）、③新たな仕組みの導入（マイナンバーや市固有の個人番号）を一体的に行い、ワンストップサービスの提供による手続負担の軽減や添付書類の削減、プッシュ型行政サービスの提供によるサービス受給機会逸失の解消を図ることとしている。

今後も窓口での行政サービスの向上は引き続き求められるであろうが、千葉市のような、オンラインによる居住地等にとらわれないワンストップ・プッシュ型サービスの提供による行政サービスへ重点が移ると思われる。

### 3. マイナンバーによる子育てワンストップサービスの先行導入

マイナンバーの活用促進については、2016年9月16日付で総務大臣から各都道府県知事

あてに「マイナンバーカードを活用した住民サービスの向上と地域活性化の検討について（依頼）」が通知されている。

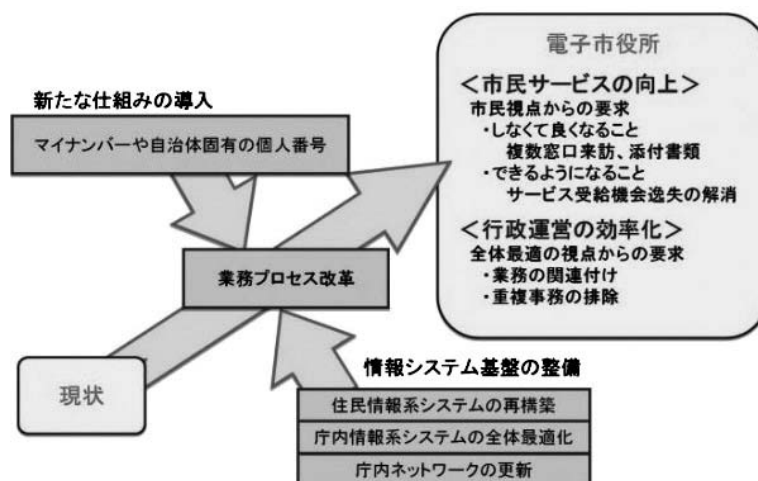
その主な内容は、以下の3点である。

- ① 各種証明書のコンビニ交付サービスの全国の市区町村における導入
- ② 民間事業者のポイントを地域経済応援ポイントとして地域商店街等で活用できる仕組み（自治体ポイント管理クラウド）の実証への参加
- ③ 子育てワンストップサービスの全団体における導入

③の子育てワンストップサービスでは、個々の状況に合わせた必要なサービスの検索、自宅のパソコン等からのオンライン申請、確認や提出忘れを防ぐプッシュ型の通知を2017年7月から提供する予定となっている（図2）。

政府としては、子育て支援や証明書のコンビニ交付の実現によって、広く国民全体にマイナンバーの利便性を実感してもらい、マイ

図1 千葉市が電子自治体化で目指すもの



出典：脚注7に同じ。

7 千葉県千葉市「先進レベルの市役所電子化に向けて（更新日：2016年5月12日）」  
[https://www.city.chiba.jp/somu/joho/kaikaku/denshi\\_shiyakusyo.html](https://www.city.chiba.jp/somu/joho/kaikaku/denshi_shiyakusyo.html)

ナンバーカードの活用促進を図ることがねらいのようであるが、子育てのワンストップサービスが、要請の通り他のサービスに先行して全団体に実現した場合には、市町村における行政サービスへのアクセス環境が大きく変化することになるであろう。

### おわりに

福祉分野の行政サービスについては、基本的に利用者から手続きをしないとサービスが受けられない「申請主義」が採られている。

しかし、提供される福祉サービスは、所得水準や年齢、障害の種類や状態などで細分化され、一定の条件で利用制限もされるなど、知識がない者にとっては分かりにくいものとなっている。

また、高齢者や障がい者、子育てをしている女性などでは、情報入手や書類の作成、役所の窓口に向かうこと自体に困難で、行政サ

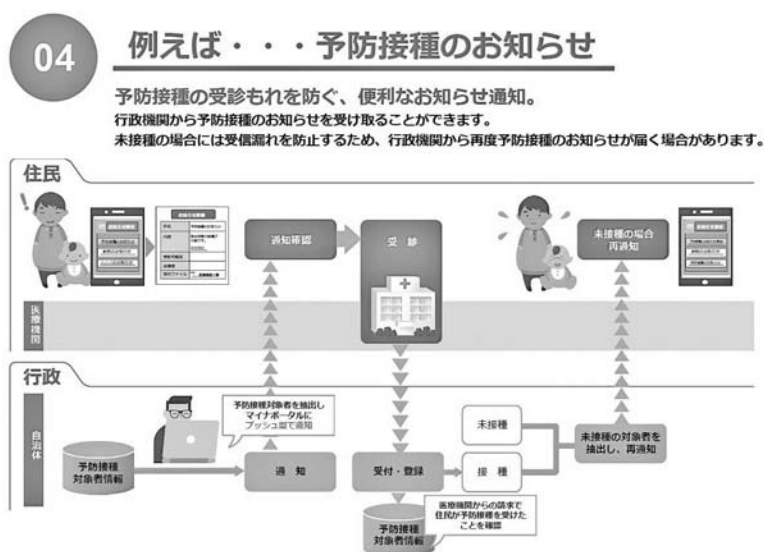
ービスの利用を諦めてしまう可能性もある。

電子自治体化やマイナンバーの活用で、行政サイドが、申請主義の待ちの姿勢から、能動的に利用できるサービスを対象者に働きかける攻めの方向へ舵を切ることや、出向かなくても手続きができるようになることは、これまで資格がありながらサービス受給を断念してきた層のアクセシビリティを向上させるものとなることが見込まれる。

もちろん、ICTの活用を前提に社会保障サービスへのアクセス環境が整っても必要な人が使えなければ意味がない。とはいえ、ICTの活用がない社会は今後あり得ない。

高齢者や障がい者をサポートする仕組みや、高齢者や障がい者自身が使えるようにする工夫が必要であろう。また、対策は見えていないが、おそらく、AI（人工知能）がこの分野でも活用されるようになるのではなかろうか。

図2 子育てワンストップサービスの事例



出典：【別紙3別添】マイナポータルについて（内閣官房社会保障改革担当室）  
[http://www.soumu.go.jp/main\\_content/000439543.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_content/000439543.pdf)