

ワークショップ説明資料

2018年12月12日(水)

内閣官房IT総合戦略室

イントロダクション

本日のワークショップの進め方

● 2018年12月12日（水）

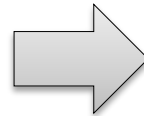
14:00				開会	
14:00	～	14:15	15分	自己紹介、イントロダクション	
14:15	～	14:20	5分	テーマ1の事前説明	テーマ1 各フェーズでどんなサービス を利用したいですか？
14:20	～	14:50	30分	テーマ1の意見交換	
14:50	～	15:15	25分	テーマ1の発表	
15:15	～	15:35	20分	休憩	
15:35	～	15:50	15分	テーマ2の事前説明	テーマ2 利用しやすいサービスを考 えよう！
15:50	～	16:50	60分	テーマ2の意見交換	
16:50	～	17:20	30分	テーマ2の発表	
17:20	～	17:30	10分	講評	
17:30（予定）				閉会	

引越しのジャーニーマップ

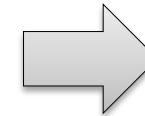
フェーズ	引越し先の検討	引越し業者の検討	引越しの準備	引越し当日	引越し先での対応
行動	・物件探し - サイトで候補検索 - 家族に相談 ・物件の下見@現地 ・物件の契約@不動産屋 ⇒ 引越し先住所の確定	・引越し業者探し - サイトで一括見積 - 各社に問合せ ⇒引越し日の確定	・荷造り ・不用品の処分 ・新居のための家具等の購入 ・引越し前の各種手続	・荷物の搬出入 ・新居への移動 ・ライフラインの使用開始 ・近所への挨拶	・荷解き ・新しい家具等の設置 ・引越し後の各種手続
引越し関係の手続(行政)			・転出届 ・印鑑登録の廃止 ・国民健康保険の資格喪失 ・介護保険の資格喪失 ・児童手当受給事由消滅届 ・後期高齢者医療制度の資格喪失 ・公立の学校の転校（転出）		・転入届・転居届 ・マイナンバーカードの住所変更 ・印鑑登録 ・国民健康保険の資格取得 ・介護保険の資格取得 ・国民年金の住所変更 ・児童手当認定請求書 ・後期高齢者医療制度の資格取得 ・犬の登録事項変更届 ・公立の学校の転校（転入） ・運転免許証の住所変更 ・車庫証明の住所変更 ・自動車の変更登録 ・自動車検査証の記載事項の変更 ・自動車税の住所変更
引越し関係の手続(民間)			・電気の使用停止 ・ガスの使用停止 ・水道の使用停止 ・インターネット回線の住所変更 ・郵便の転送届 ・宅配便の転送届	・電気の使用開始 ・ガスの使用開始 ・水道の使用開始	・銀行口座の住所変更 ・証券口座の住所変更 ・クレジットカードの住所変更 ・生命保険の住所変更 ・自動車保険の住所変更 ・火災・地震保険の住所変更 ・携帯電話の住所変更 ・インターネットプロバイダの住所変更 ・NHK受信料の住所変更 ・JAFの住所変更

ワークショップでのこれまでの検討の流れ

第1回 ワークショップ (2018/3/14)



第2回 ワークショップ (2018/8/8)

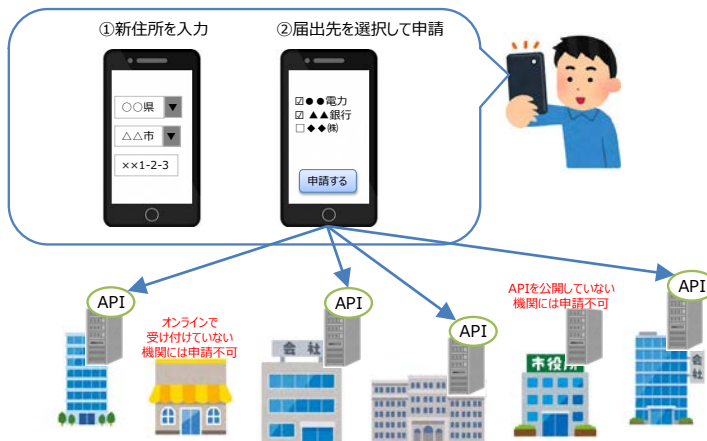


第3回 ワークショップ (行政手続) (2018/11/21)

第4回 ワークショップ (民間手続) (2018/12/12)

- 引越手続の現状
- 情報連携のソリューション
(3案) の課題等
について議論

- カードの書き換えや標章の
受け渡し等、物理的な作
業が必要な手続もある
- 手続によって住所情報に求
められる正確性や必要な時
期等が異なる 等



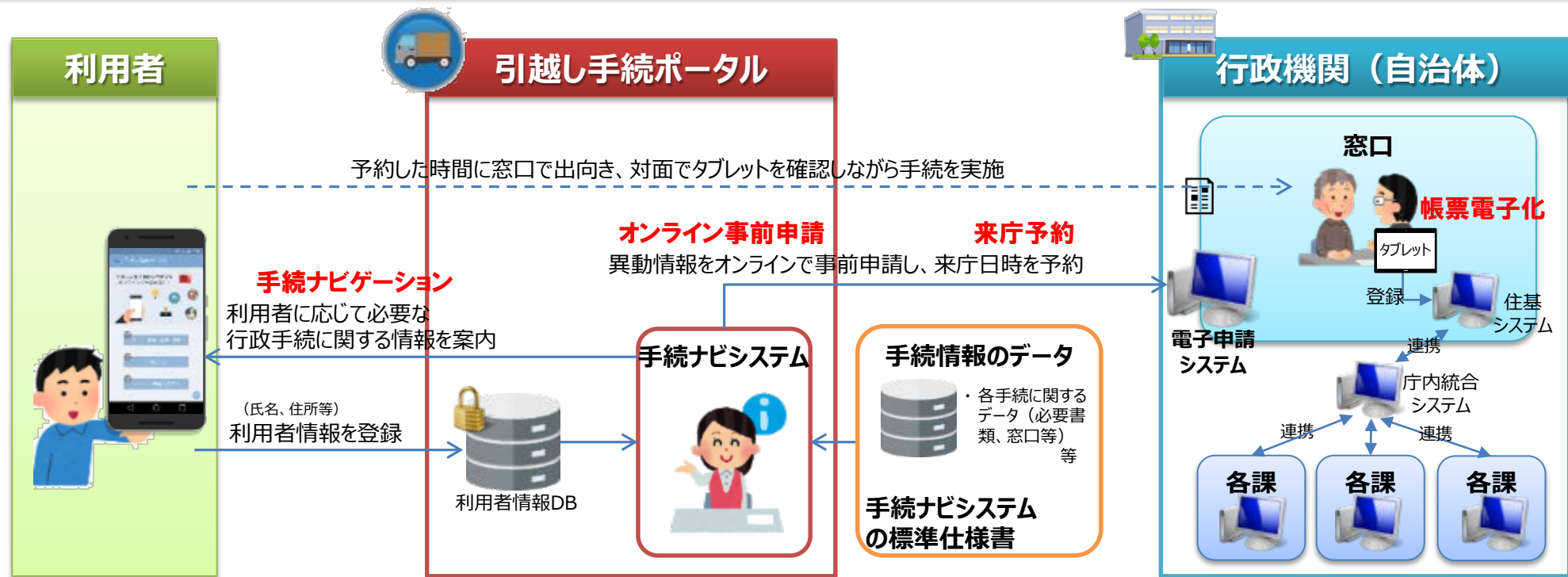
- 引越のカスタマージャーニー
マップ
- 引越手続ポータルによる情
報連携の課題
について議論

- 手続の全体像が分からない
ので、コンシェルジュが必要
- 自治体の手続について、
「仮転入」の仕組みが考え
られるのではないかと
- 複雑な事情のない人からワ
ンストップを進めるべき 等

行政/民間手続それぞれについて、
事務局から提示するサービス案を
叩き台として議論

- 引越に際して、誰がいつどのよ
うなサービスを必要としているの
か？
- 利用者にとって、より利用しや
すいサービスとは何か？
- それを実現するための方策は
何が考えられるか？

【参考】第3回ワークショップでの主な意見(自治体手続関係)



主な意見

■ 手続ナビゲーション関係

- 必要な手続を特定するためではあるが、入力すべき属性情報が多く、利用者が途中で入力をやめてしまうのではないか。
- 結局、窓口に行くのであれば、窓口で必要な案内は受けることができるため、手続に関して事前に詳細な情報までは必要ないのではないか。

■ オンライン事前申請関係

- 必要最低限の属性情報を自治体に事前に送信して、自治体側はその情報を基に必要な書類等をあらかじめ準備して待ち構えるという方法も考えられるのではないか。

■ 来庁予約関係

- 既に民間で利用されている予約サービスを活用する方法でもよいのではないか。

テーマ1

各フェーズでどんなサービスを利用したいですか？

テーマ1で意見交換してほしい内容について

1. 各フェーズでどんなサービスを利用したいですか？

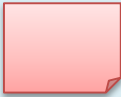
- 「引越手続ポータル」によるサービスを前提としつつ、各フェーズで誰が、どこで、どのようなサービスを求めているのか、また、どのようなシーンでポータルの効果が最大限に発揮されるのか、といった点について自由にアイデアを議論してください。

⇒ 引越イベントの各フェーズにおいて求められるサービス内容について、それぞれの立場になったつもりで、ジャーニーマップ上に案を出してください。

- 利用者
 - 大学入学を機に引越し
 - 就職を機に引越し
 - 結婚を機に引越し
 - 住宅購入を機に引越し など
- 手続の受け手
 - ライフライン関係
 - 金融（銀行・保険等）関係
 - 郵便・宅配便関係 など

テーマ1 各フェーズでどんなサービスを利用したいですか？

- 各テーブルの模造紙に、簡素化したジャーニーマップを記載しています。
- 引越のイベントの各フェーズで、どのようなサービスが求められるのか、それぞれの立場になってアイデアを考えてみてください。チーム内のメンバーで、それぞれの立場を割り振ってください。
- 出されたアイデアに対して、特にニーズが高いと思われるものをチーム内で話し合って3つ選んでください。

フェーズ	引越し先の検討	引越し業者の検討	引越しの準備	引越し当日	引越し先での対応
行動	・物件探し - サイトで候補検索 - 家族に相談 ・物件の下見@現地 ・物件の契約@不動産屋 ⇒ 引越し先住所の確定	・引越し業者探し - サイトで一括見積 - 各社に問合せ ⇒引越し日の確定	・荷造り ・不用品の処分 ・新居のための家具等の購入 ・引越し前の各種手続	・荷物の搬出入 ・新居への移動 ・ライフラインの使用開始 ・近所への挨拶	・荷解き ・新しい家具等の設置 ・引越し後の各種手続
利用者 (引越す人)		 	 		
手続の受け手 (事業者)		 	 		

特にニーズが高いと思われるシーンを3つ選んで丸で囲む

(意見の記載方法)

サービスの利用シーンのアイデアを付箋に記載して、ジャーニーマップ上の該当場所に貼り付けてください。

誰が、どのようなサービスを求めているかを記載

テーマ1の発表に際して

発表・質疑の方法

- 各チームでの意見交換の時間は30分です。
- 意見交換の後、各チームの中で発表者を決めて、
 - ① それぞれの立場から想定されるサービスの利用シーン
 - ② 特にニーズが高いと思われる利用シーン（3つまで）について、それぞれ発表してください。発表時間は各チーム5分です。
- 質疑は、各チームの発表後にまとめて行います（10分）。

意見交換する際の着眼点

- 利用者がサービスに求めているものは何か
 - ✓ 必要な時に必要な情報をわかりやすく提供できているか、どのような方法でこのサービスに辿り着いてもらえるか
- サービスに対して事業者はどのようなメリットを感じられるのか
 - ✓ 事業者にとっても負担軽減となっているか、コスト以外に事業者に訴求できるものはないか

（休憩）

テーマ2

**利用しやすいサービス
を考えよう！**

テーマ2で意見交換してほしい内容について

1. 「手続ナビゲーション」について

- 引越手続ポータル上での民間手続に関する「手続ナビゲーション」に関して、利用者にとって利用しやすいサービスとするにはどうしたらよいか、また、それ実現するにはどうしたらよいかについて議論してください。

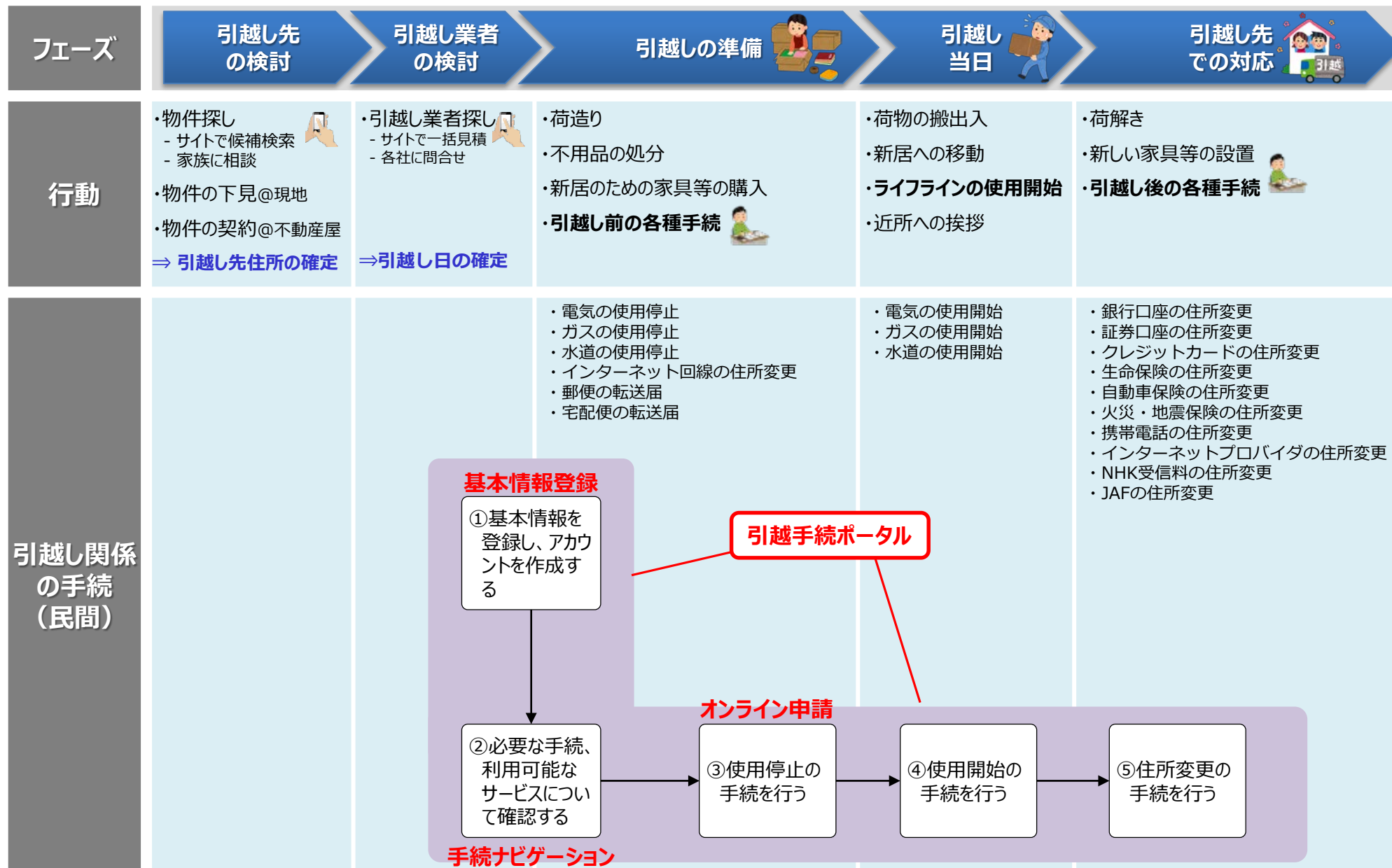
2. 「オンラインによるポータルとの情報連携」について

- 引越手続ポータルと各住所変更等手続との間で情報連携を図っていく際に、情報連携の具体的な方法としては複数が考えられます。
- 「オンラインによるポータルとの情報連携」に関して、どのような情報連携方法であれば利用者が使いやすいか、また、それをどのように実現できるかについて議論してください。

⇒ 事務局より提示する民間手続に係るサービス案を議論の叩き台として、まずは利用者にとって利用しやすいサービスの内容について議論してください。

その後でそのサービスを実現する方法や工夫について議論してください。

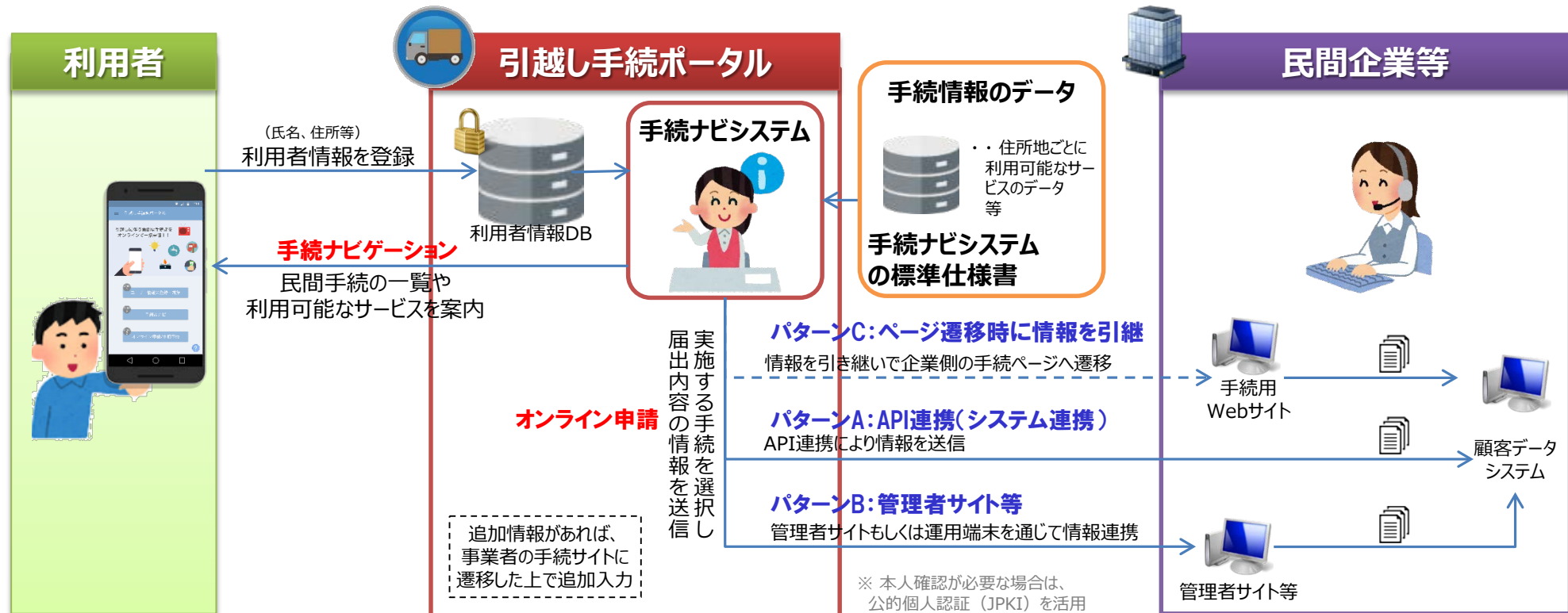
引越しのジャーニーマップと“引越し手続ポータル”



民間手続に係るワンストップサービスの全体イメージ(ToBe)

○ 民間手続について、

- ① ポータル上で必要な手続や利用可能な事業者等の情報を一覧で確認（**手続ナビゲーション**）した上で、
 - ② それらの中から利用者情報を送信して実施する手続を選択する。（**オンライン申請**）
 - ③-1 （利用者情報だけでよい場合）選択した各手続に対して利用者情報を送信して手続を実施。
 - ③-2 （追加で情報が必要な場合）各事業者のサイトに遷移した上で追加情報を入力して手続を実施。
- を実現することにより、申請漏れの防止、同様の情報を複数回入力する手間の省略等を図る。



別添の「資料3」
を参照してください

情報連携のパターン案

	利用者側		手続の受け手／ポータル側	
	+	－	+	－
パターンA (API連携)	- 一括申請が可能（手続毎のページ遷移が不要） - 手続の進捗管理が自動で可能		受け手側がAPIを提供する場合、受け手側はAPIを配布するだけで申請のチャンネルを容易に拡大	- 受け手もしくはポータル側においてAPIの開発・管理が必要 - APIの提供を受ける側は、各APIに合わせるための対応が必要
パターンB (管理者サイト等)	- 一括申請が可能（手続毎のページ遷移が不要） - 手続の進捗管理が自動で可能		- 受け手側はシステム改修が不要 - 受け手側は手続ページの広報・管理等をポータルに任せられる	- ポータル側においてページの改修等が必要 - 受け手側による手続ページのカスタマイズが制限される - 受け手毎の固有の申請項目への対応が困難
パターンC (情報を引継いで手続ページへ遷移)	入力回数を抑えられる	- 一括申請が不可 - 手続毎に事業者サイトへの遷移が必要 - 手続の進捗管理が手動	- 申請用のWebページさえあれば導入しやすい - 固有の申請項目があっても連携が容易	（受け手）住所変更のためのWebページを持っていることが前提 - 受け手側・ポータル側の双方においてページの改修が必要
その他				

【参考】民間手続の主な流れイメージ（AsIs）

ライフライン・通信回線関係



金融・情報通信関係



郵便・宅配便関係



その他

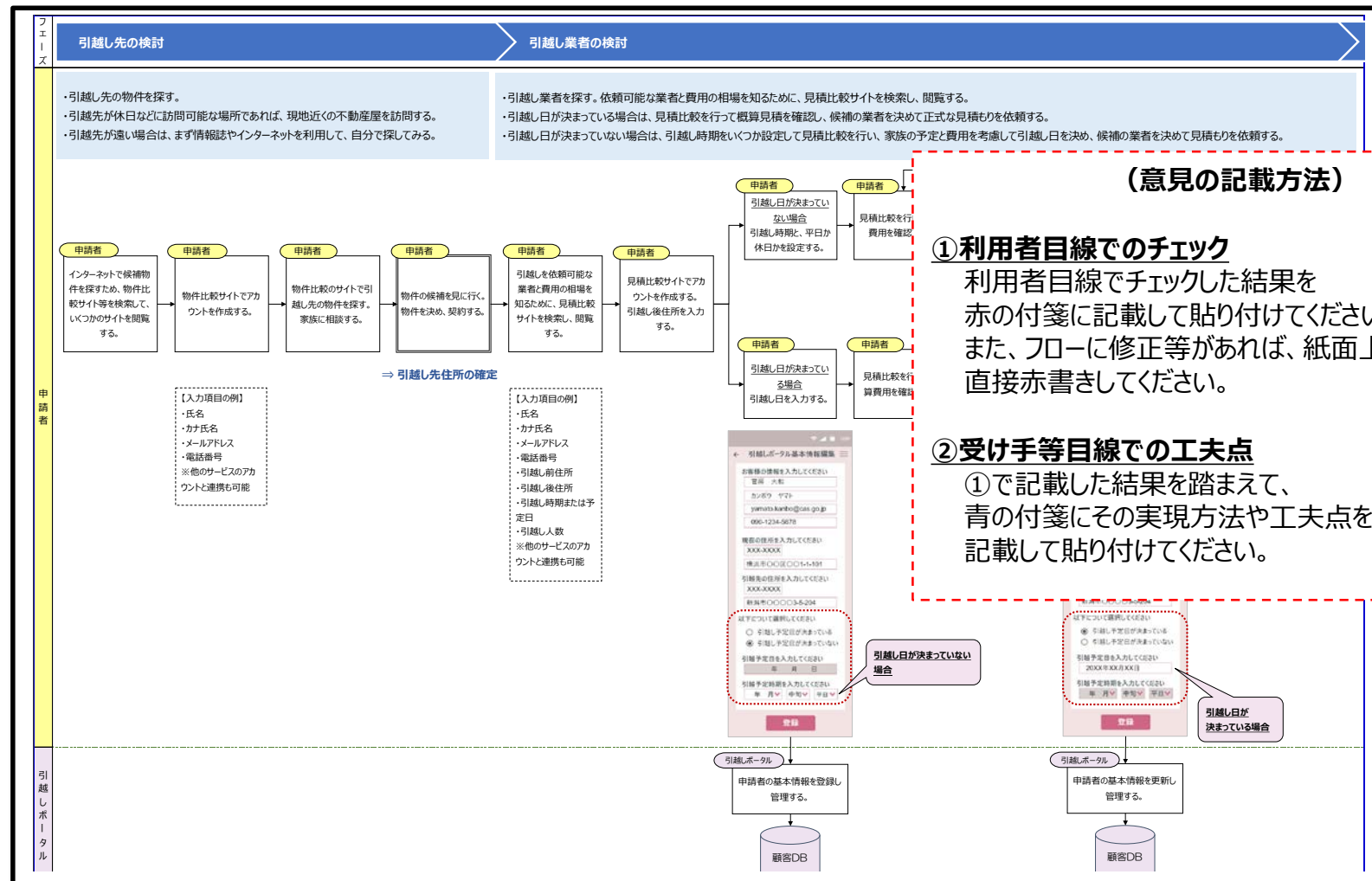


【参考】民間手続における申請項目イメージ（Asls）

			ライフライン等	銀行等口座	生命保険	携帯電話	郵便の転送	NHK	JAF
基本情報	契約者の情報	申込日・届出日	●	●	●	●	●	●	
		氏名（漢字・カナ）	●	●	●	●	●	●	●
		旧住所	●	●	●		●	●	
		新住所	●	●	●	●	●	●	●
		連絡先（電話番号）	●	●	●	●	○	●	●
		連絡先（メールアドレス）					○	●	
		性別							●
		生年月日		●					●
		勤務先の名称（漢字・カナ）		●					
		勤務先の電話番号		●					
		（届出印）		○					
		（本人確認書類）		○		●			
契約内容	ライフライン等 （停止関係）	停止日	●						
		お客様番号	●						
		以降の連絡先（住所）	●						
	ライフライン等 （開始関係）	使用開始日	●						
		契約プラン	●						
		住宅タイプ	●						
	ライフライン等 （立会関係）	立会日時	●						
		立会人の氏名	●						
		立会人の連絡先(電話番号)	●						
		契約者との関係	●						
	銀行等口座	取引店		●					
		口座の種類		●					
		口座番号		●					
	生命保険	契約番号(証券記号番号)等			●				
	携帯電話	電話番号				●			
		料金プラン				●			
	郵便	転送開始希望日					●		
		世帯情報（氏名等）					●		
	NHK	転居（予定）日						●	
		支払コース						●	
	JAF	会員証番号							●
料金支払		クレジット/口座振替	●					●	
その他	個人情報の取扱い等に関する同意								

テーマ1 利用しやすいサービスを考えよう！

- 各テーブルの模造紙に「資料3（サービスの具体イメージ）」を拡大印刷したものを配布しています。
- 叩き台を基に、まずは利用者の目線からサービスをチェックしてください。また、手続の受け手等の目線から、チェックした結果の実現方法・工夫点を考えてみてください。
- 利用者目線からのフローの修正等については模造紙に直接修正内容を赤字で書き込んでください。



テーマ2の発表に際して

発表・質疑の方法

- 各チームでの意見交換の時間は**60分**です。
- 意見交換の後、各チームの中で発表者を決めて、
 - ① **利用者側**の視点からどのようにすればサービスが利用しやすくなるか
 - ② **手続の受け手等側**の視点からそれを実現するにはどのような工夫が必要かについて、それぞれ発表してください。発表時間は各チーム**5分**です。
- 質疑は、各チームの発表後にまとめて行います（**15分**）。

意見交換する際の着眼点

- 手続ナビゲーションは利用者目線から利用しやすいか
 - ✓ 当該機能への誘導方法、案内する情報の内容、行政手続に係る手続ナビとの連携等は妥当か
- オンラインでのポータルとの情報連携は手続の受け手目線から利用できる方法があるいは、利用者目線から利用しやすいものとなるか
 - ✓ 情報連携に当たって本人確認の有無、ID・PWの有無、データ連携項目の差異等がどこまで影響するか
 - ✓ 提示した情報連携パターンは実際に導入できるものか、情報連携の方法として他に考えられる方法はないか

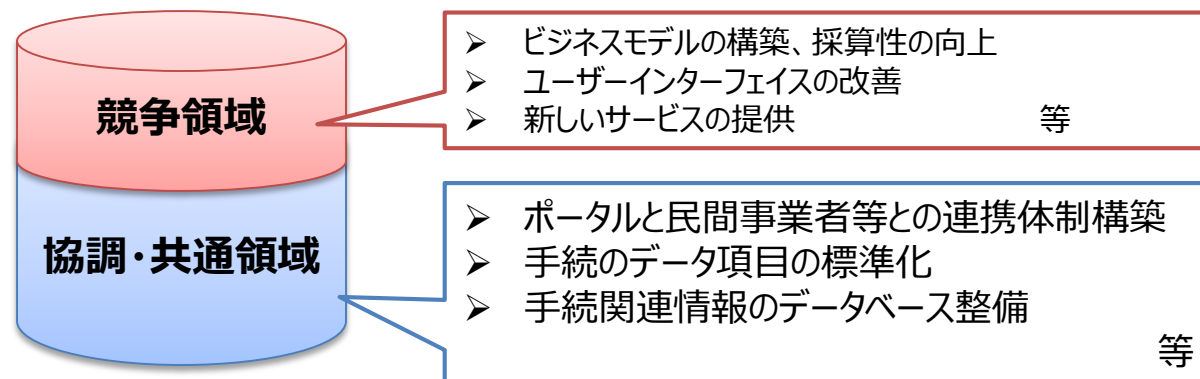
その他

協力主体との協力によるポータル構築に向けた取組検討

- 引越しに伴う各種手続にアクセスできる“ポータル”の構築について、実績や知見を有する民間の協力主体と官民共同により検討を実施するため、協力主体を公募。
- ポータルに関する協調・共通領域の課題に対して、協力主体の協力を得つつ、国が取り組むべき支援策を検討。

協力主体

ポータルの課題検討の考え方



国として取り組むべき
対応策について検討

ワークショップを通じた検討スケジュール

- 引越しワンストップサービスの実現方策等の検討に当たり、関係省庁や地方自治体、ライフライン系企業、金融機関、システムベンダー等の関係機関を集め、よりよいサービスのデザインに向けた意見等を確認する場として、ワークショップを開催。
- ワークショップでの意見を踏まえ、引越しワンストップサービスの具体化、今後の手続簡素化やサービス構築に向けた対応策等について議論。

