

オンライン利用に関する利用者の意見・要望と 利用拡大行動計画における取組状況について

平成22年11月19日
情報通信技術(IT)担当室

1. 利用者の主な意見・要望

- 本人確認方法の簡素化

電子署名のための電子証明書の取得やICカードリーダーの購入が面倒 ⇒ 本人確認方法としてID・パスワード方式の採用、代理申請における本人の電子署名の省略

- システムの使い勝手の向上

システムを利用するための事前準備が大変、システムの使い勝手が悪い ⇒ 初期設定の簡素化、操作の簡略化、ヘルプデスクの機能の充実

- 添付書類の削減

添付書類の電子化が面倒、添付書類を別途郵送しなければならない ⇒ 添付書類の省略

- 時間的メリットの拡大

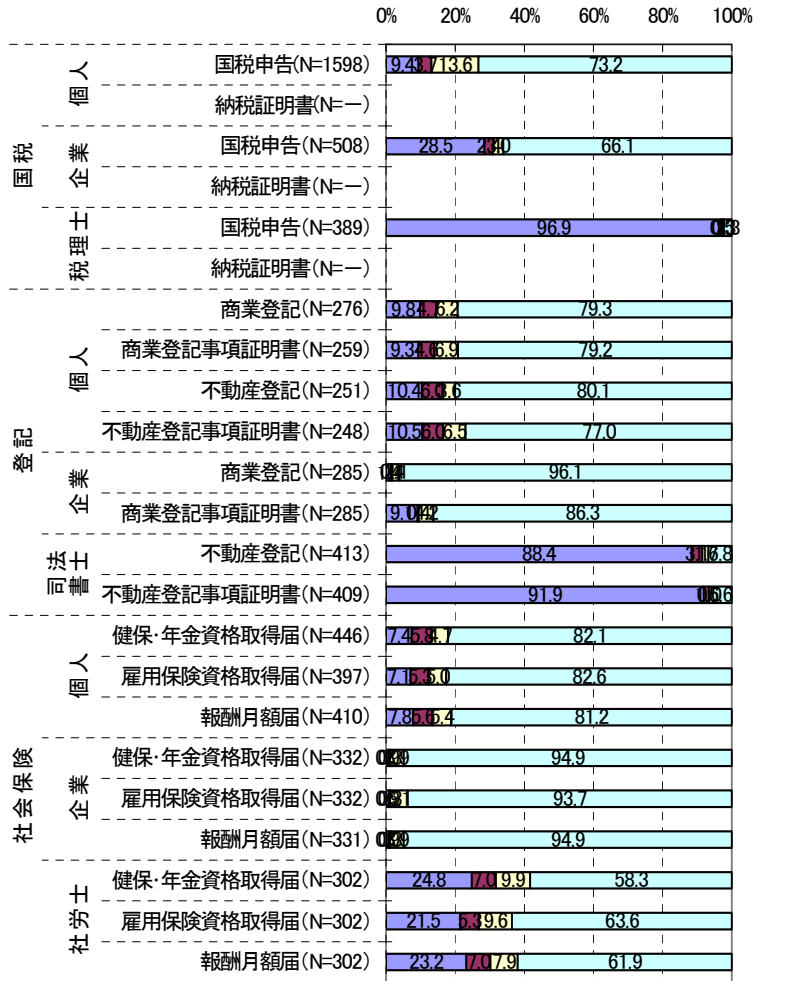
オンライン利用のメリットが感じられない ⇒ 事務処理の迅速化

- 金銭的メリットの拡大

オンライン利用のメリットが感じられない ⇒ 手数料・税の軽減

(参考1) ユーザーアンケート調査結果①

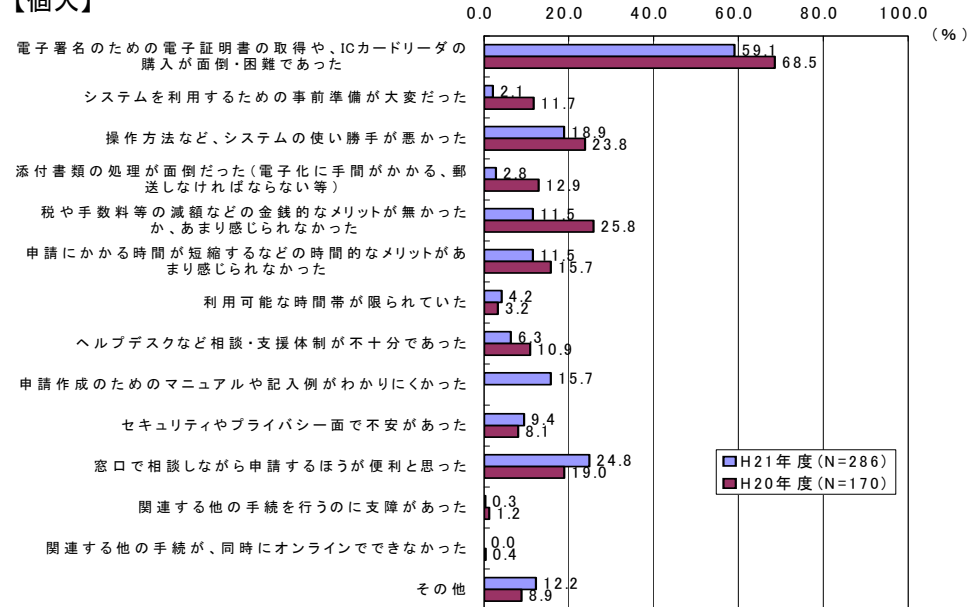
各手続の利用状況の比較(平成21年度)



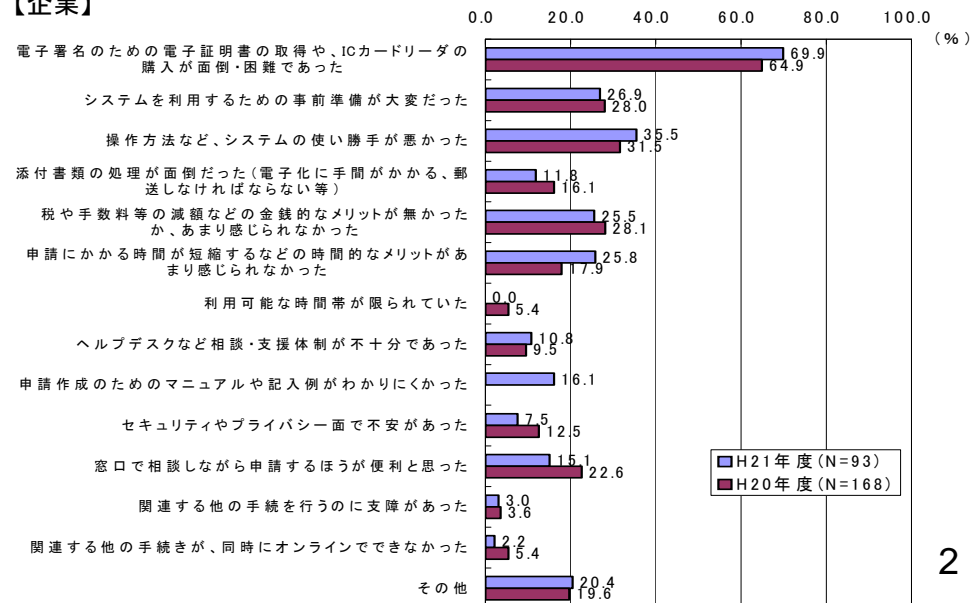
- 利用したことがある(今でも利用している)
- かつて利用していたが、今は利用していない
- 利用しようとしたが、途中で断念した
- 利用したことはない。

利用を中断、断念した理由(平成20~21年度)

【個人】

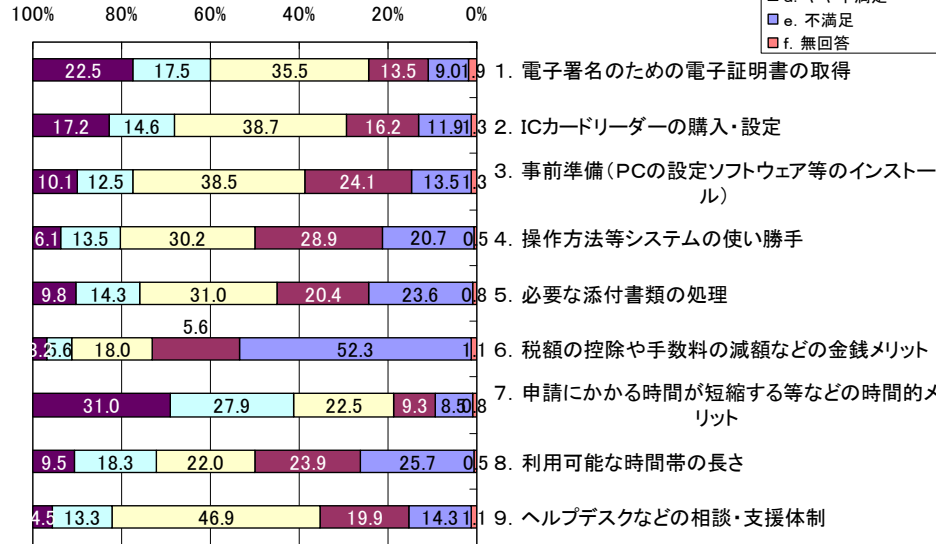


【企業】

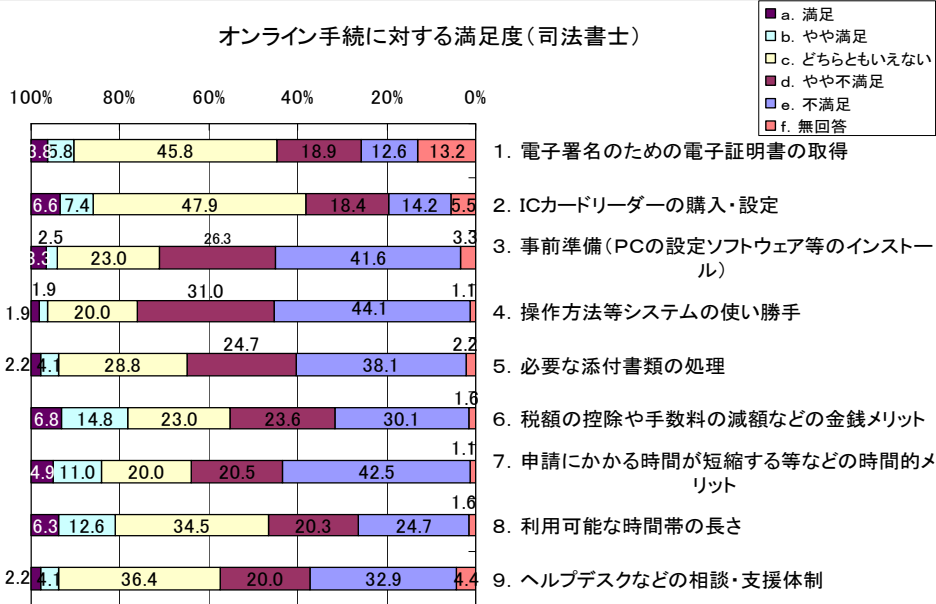


(参考1) ユーザーアンケート調査結果②

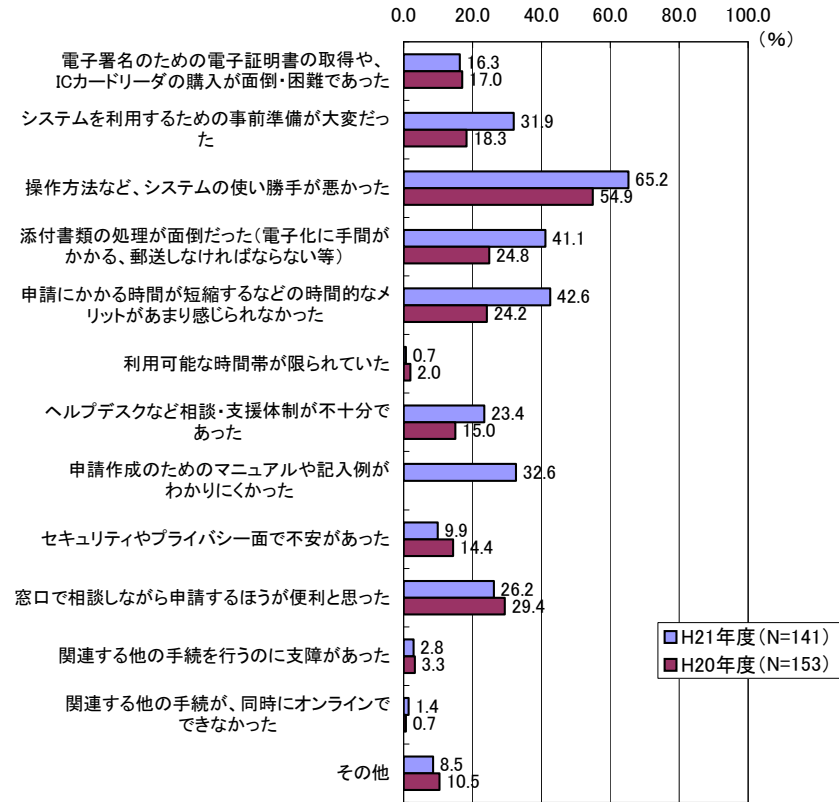
オンライン手続に対する満足度(税理士)



オンライン手続に対する満足度(司法書士)



電子申請を利用しなくなった・利用を断念した理由(社会保険労務士)



(参考2) 利用者団体の意見・要望①

1. 調査実施時期・実施方法

平成22年4月～5月(書面及びヒアリング)

2. 調査対象団体(主な手続分野)

日本司法書士会連合会(登記)、日本土地家屋調査士会連合会(登記)、日本税理士会連合会(国税)、全国社会保険労務士会連合会(社会保険・労働保険)、日本行政書士会連合会(自動車登録、特殊車両通行許可等)、日本弁理士会(産業財産権出願)、日本自動車販売協会連合会(自動車登録)

3. 意見・要望等の概要

分野	意見・要望等の概要
共通事項	<p>【本人確認方法の見直し】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 住基カード・公的個人認証の発行が予約制であったり即日交付されない自治体もあり、不便(弁理士会) <p>【システムの使い勝手の向上】</p> <ul style="list-style-type: none">○ システムの整備・運用に当たっては、士業等主たる利用者の意見・要望を常に聞きながら進めてほしい(司法書士会、行政書士会)○ 申請システムごとに、Javaのバージョンが異なり、使い勝手が悪いいため、申請システムで統一化するか又は非Java対応を進めるべき(行政書士会)○ 申請の際、省庁や申請システムごとに利用者登録をするのは煩雑なので、統一化すべき(行政書士会)○ 公的個人認証の入手後、クライアントソフトの入手や設定が分かり難く、個人の利用者にとっては使い勝手が悪い(土地家屋調査士会、弁理士会)○ 申請マニュアルが分かりにくい(税理士会、行政書士会、社労士会) <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none">○ オンラインで代理申請を行うことができるシステムや手続が少ない。(行政書士会)○ オンラインの利用が進むことにより削減できた予算を分かり易く公開するなど、効果の見える化が必要(税理士会)○ オンラインによる場合のインセンティブの付与も必要(税理士会)○ 士業団体が会員に対し効果的にオンラインの利用を促せるよう、士業が扱ったオンライン申請件数、地域別オンライン申請件数等の情報の収集・公開(税理士会、社労士会)○ 各士業の認証局の共同化等を図ることにより、特定認証局の負担低減を図るべき(司法書士会、税理士会、土地家屋調査士会、社労士会)

(参考2) 利用者団体の意見・要望②

(意見・要望等の概要 続き)

分野	意見・要望等の概要
登記	<ul style="list-style-type: none"> ① オンライン申請を行うにおける登録免許税の減額措置の効果により、オンラインの利用は増加しているので、当該措置の継続を希望(土地家屋調査士会、司法書士会) ② 公共嘱託登記における地方公共団体のオンライン利用の促進(土地家屋調査士会) ③ 添付書類の削減は、申請者の費用負担の軽減につながるので一層推進すべき(土地家屋調査士会) ④ オンラインで発行される受領書の受取りが可能な金融機関の拡大、商慣行の改善(土地家屋調査士会) ⑤ 平成22年度末に導入予定の新システムでは、事務所内のネットワーク利用による複数同時処理やファイル共有ができないので、改善方を講じてほしい(司法書士会)
社会保険・労働保険	<ul style="list-style-type: none"> ① 社会保険労務士に手続を委任する場合における事業主等の電子署名の省略の拡大(原則、社会保険労務士が提出代行できる手続全てに拡大すべき) ② オンラインの場合における事務処理の迅速化(紙申請との差別化、地域格差の解消) ③ e-Gov申請システムについて、利用者への処理結果の返信にかかる仕様公開の早期実施(以上、社会保険労務士会)
自動車登録	<ul style="list-style-type: none"> ① OSSは新車だけを対象にしているが、今後中古車も対象にすべき(行政書士会) ② アプレットを用いない申請では行政書士用の電子証明書も利用可能であるが、独自のシステム開発が必要となり不便(行政書士会) ③ OSSで手続可能な地域の範囲の拡大(自販連)
産業財産権出願関連	<ul style="list-style-type: none"> ○ 特許出願等のオンライン化は、関係省庁、日本弁理士会や業界団体が努力してほぼ100%に近いオンライン利用率を達成しており、諸外国からの評価も高い(弁理士会) ○ 電子証明書発行業務から撤退する認証局が見受けられるのが心配(弁理士会)

2. 利用拡大行動計画における取組状況①

(注) ○は20年度以降に講じた取組内容、●は拡大行動計画策定前からの取組内容を示す。

本人確認方法の簡素化

a. オンライン利用に係るガイドラインの策定

- 「認証方式」によるセキュリティ確保策の導入の検討に必要な基準を示した「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」を決定(平成22年8月31日CIO連絡会議)

b. 認証基盤の抜本的な普及拡大

〔認証サービスの使い勝手の向上〕

- 利用者クライアントソフトの基本的機能がJAVAのソフト(JRE)なしで稼働できるよう改修(平成20年11月～)
(公的個人認証サービス)
- 一部の局種(アマチュア無線局)について、本人確認をID・PW方式に変更(平成20年4月～)【無線局】

〔資格者代理人が行う場合等本人確認方法の見直し〕

- 社会保険関係手続と雇用保険関係手続の一部について、社会保険労務士が提出代行を行う場合における事業主や被保険者の電子署名を省略(事業主分:平成20年6月～、被保険者分:平成21年4月～)【社会保険・労働保険】
- 資格者代理人がオンライン登記申請を行う場合、登記義務者又は登記権利者の電子署名を省略【登記】
- 税理士による代理送信の場合、納税者本人の電子署名を省略【国税】
- 代行申請の場合、申請者本人の電子署名付委任状の添付のほか、印鑑証明書と委任状の提出による対応が可能【自動車登録】

〔公的個人認証普及拡大に向けた検討〕

- 公的個人認証サービスの利用拡大、利便性の向上等を進めるため、「公的個人認証サービス普及拡大検討会」を開催し、記録媒体の拡大、有効期間の延長、署名検証者の拡大(民間事業者への拡大)等について検討(平成21年8月中間とりまとめ公表)

システムの使い勝手の向上

a. オンライン利用に係るガイドラインの策定

- オンライン申請システム等の使い勝手の向上の取組方法等を示した「電子政府ユーザビリティガイドライン」を決定
(平成21年7月1日CIO連絡会議)

2. 利用拡大行動計画における取組状況②

(注) ○は20年度以降に講じた取組内容、●は拡大行動計画策定前からの取組内容を示す。

b. 使い勝手の向上(初期設定の簡素化、申請画面の簡易化、ヘルプデスクの機能の充実等

〔操作の簡略化、受付システムの一元化等〕

- 利用者の意見・要望等を踏まえ、操作の簡略化等の機能改修を実施(平成20年度以前より適宜実施)
【登記(平成23年2月から新システム稼働予定)、国税、社会保険・労働保険(e-Gov)、自動車登録】
- 新たなシングルウィンドウ(府省共通ポータル)による、輸出入関連業務の申請先窓口システム統一(平成22年2月～)
【輸出入・港湾】

〔ヘルプデスクの機能の充実〕

- ヘルプデスクの充実(オペレーターの増員【登記】、受付時間の拡大【国税】、遠隔リモートサポートツール(ヘルプデスクのオペレーターが利用者の画面を見ながら助言を可能とするシステム)の導入)【社会保険・労働保険】

添付書類の削減

〔バックオフィス連携による省略〕

- 所得税の申告において、登記情報提供サービスを利用した場合、申告時に当該サービスへの照会用の番号を送信することにより登記事項証明書等の添付を省略(平成20年度～)【国税】
- 年金受給権者現況届について、住民基本台帳ネットワークを活用して年金受給権者の生存確認を実施することで届出を原則省略【社会保険・労働保険】
- 特殊車両の通行許可申請における自動車検査証の写しの提出省略(バックオフィス連携)【特殊車両通行許可】

〔士業者の確認による添付書類の省略〕

- 社会保険労務士が提出代行する場合、添付書類(就業規則のコピー、年金証書のコピー等)を省略(平成19年10月～)、「健康保険被扶養者(異動)届」の添付書類である「住民票の写し」について電子ファイル化したものを添付ファイルとすることを可能とした。(平成21年8月～)【社会保険・労働保険】

〔自己保管による添付書類の省略〕

- 添付書類の提出を原本ではなく、電子ファイル化(PDF等)したもので可とする改正を実施(平成21年7月～)【無線局】
- 所得税の確定申告をe-Taxで行う場合、医療費の領収書、給与所得の源泉徴収票等の第三者作成の添付書類については、その記載内容を入力して送信することにより添付を省略【国税】

2. 利用拡大行動計画における取組状況③

(注) ○は20年度以降に講じた取組内容、●は拡大行動計画策定前からの取組内容を示す。

時間的メリットの拡大

- 国土交通省、都道府県税務当局、都道府県警察本部から成る地域連絡会を通じ、事務処理期間をルール化【自動車登録】
- e-Taxで還付申告を行った場合の処理期間を短縮(6週間程度→3週間程度)【国税】

金銭的メリットの拡大

〔手数料の引下げ、税額控除等の取組〕

- 無線局(再)免許申請手数料をオンライン申請分について、平均30%程度引下げ(2,000円～119,600円)(平成20年4月～)
【無線局】
- 書面による手続については、所定の手数料に加え、別途電子化手数料を徴収【産業財産権出願関連】
- 不動産登記及び商業登記申請について、登録免許税軽減措置の適用期限を平成21年12月31日から23年3月31日まで延長
【登記】
- 電子証明書等特別控除(5,000円の税額控除)の適用期限の延長(平成19年分から平成22年分の間でいずれか1回適用)【国税】

〔手数料の納付方法の多様化〕

- オンライン手続に限り、特許料等手数料の銀行口座振替による納付を開始(平成21年1月～)【産業財産権出願】

2. 利用拡大行動計画における取組状況④

(注) ○は20年度以降に講じた取組内容、●は拡大行動計画策定前からの取組内容を示す。

その他

a. 窓口サービスの充実(オンライン申請に慣れるための窓口来所型サービスの導入、習熟環境の提供)

- 確定申告書作成コーナー用パソコンを税務署に常時設置(20年1月～)【国税】
- 社会保険及び労働保険関係手続については、e-Gov電子申請体験システムに習熟環境を提供
(社会保険・雇用保険関係手続は平成20年9月～、労働保険適用徴収関係手続は平成21年10月～)【社会保険・労働保険】
- 全国の労働局に労働保険手続に係る電子申請体験コーナーを設け、端末を設置しオンライン申請が可能な環境を提供
(平成22年7月～)【社会保険・労働保険】

b. 国及び地方公共団体におけるオンライン利用の拡大(地方税ポータルシステム(eLTAX)の普及拡大、国及び地方公共団体における連携の推進)

- 地方税ポータルシステム(eLTAX)に全都道府県、全市区町村が接続(22年4月～)、電子申告サービスについては、全都道府県及び788市区町村が対応
- 国税と地方税の所得税申告に係るデータ連携について、平成22年分確定申告期の運用開始に向けて準備中【国税】
- GPKI、LGPKIの電子証明書に申請システムが対応【登記、国税、社会保険・労働保険、産業財産権出願関連】

c. 企業におけるオンライン利用の拡大に向けた取組

- 日本経済団体連合会及び日本商工会議所に対し、会員企業によるオンライン申請の積極的活用等を要請(20年度～)【手続全般】
- 企業等の利用者が作成した申請書等データを電子申請システムの窓口から一括して送信可能とする機能を追加するとともに、そのインターフェイスの仕様を公開(平成22年6月～)【社会保険・労働保険】

d. その他(広報・普及啓発等)

- 利用者に対する説明会を開催【国税、輸出入・港湾、産業財産権出願関連等】
- 事業所等に対し、ダイレクトメールにより、オンライン利用を勧奨【社会保険・労働保険、無線局】
- 事業主等に対し、厚生労働省のメールマガジン(厚労省人事労務マガジン)によりオンラインの利用促進を普及啓発【社会保険・労働保険】
- OSSが利用可能な10都府県において、それぞれ利用促進強化期間を設定し、普及拡大を実施【自動車登録】

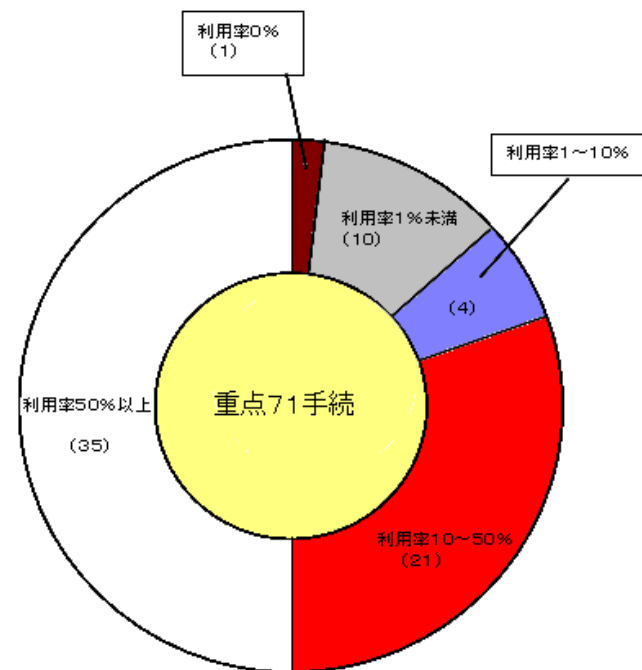
3. 重点手続のオンライン利用の状況

- 平成21年度のオンライン利用率(重点手続全体)は56.3%で、当該年度の計画値(49.7%)を達成。
- 輸出入・港湾手続、産業財産権出願関連手続、生命保険関係手続及び採捕数量等の報告の4分野24手続については、25年度目標値(分野別)を達成。
- 電子申告・納税等開始届及び生命保険関係手続(2手続)の3手続については、オンライン利用率100%を達成。
- 重点手続の約半数は利用率が50%以上となっている一方で、まったく利用されていない手続や利用率が極めて低い手続もある。

【主な重点手続分野とその利用状況】

重点手続分野	19年度 実績値	20年度 実績値	21年度		25年度 目標値
			実績値	計画値	
重点手続分野(71手続)	43%	50.6%	56.3%	49.7%	72%
登記(5手続)	34%	47.2%	54.8%	42%	71%
輸出入・港湾(20手続)	91%	92.4%	93.0%	92%	93%
国税(15手続)	23%	36.6%	45.4%	40%	65%
社会保険・労働保険(21手続)	42%	45.6%	50.3%	47%	70%
産業財産権出願関連(1手続)	92%	92.6%	93.0%	92%	93%
自動車登録(1手続)	54%	54.3%	57.4%	56%	60%

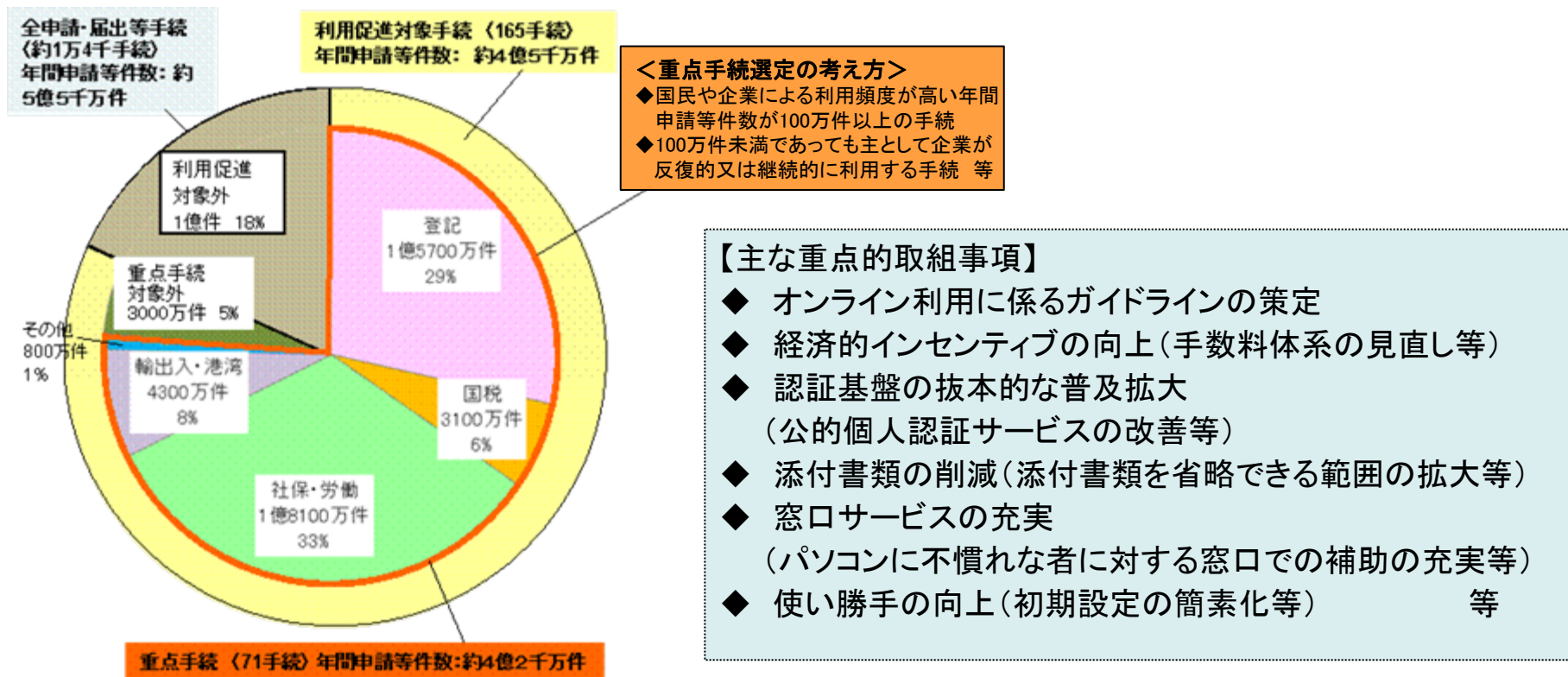
【重点手続の利用率の状況】



(注) ()内の数値は、手続数を示す。

(参考3) オンライン利用拡大行動計画の概要

- 国民や企業による利用頻度の高い71手続(全申請件数の76.5%をカバー。以下「重点手続」という。)を中心に、利用目標(平成25年度末72%以上)と目標達成のための重点的取組事項を定め、平成21年度からの3年間、オンラインの利用促進策を集中的に実施。
- 利用率が極めて低調であり、今後とも改善の見込みがない手続については、今後の利用者ニーズや費用対効果、代替措置の有無等を総合的に勘案して、手続・システムを見直し(メリハリの効いた対応)。



(参考4) 重点手続の特徴

1. 主たる利用者の属性

- 主たる利用者が「企業等」(企業・団体、士業(司法書士、土地家屋調査士、行政書士、税理士、社会保険労務士、弁理士、通関士等))の手続は52種類、「個人」を対象とした手続は10種類、「企業等」・「個人」双方で使われている手続は9種類。
- 主たる利用者が個人の手続のほとんどが社会保険関係手続で、かつ、年金受給権者向け。
- 主たる利用者が個人の手続には、特定の年齢層(例:年金受給権者)の利用が想定されるものと、それ以外のものがある。(参考5「重点手続の分野別・手続別利用状況」参照)

2. オンライン利用が可能な時間帯

- 表のとおり。すべての手続について、窓口における場合よりも受付時間を拡大。

3. 認証基盤

- ID・パスワードのみ20手続、電子署名のみ23手続、ID・パスワードと電子署名の併用22手続。
(「電子政府ガイドライン作成検討会セキュリティ分科会報告書」)

4. 添付書類の有無

- 添付書類がある手続が30手続、ない手続が41手続。(「政府情報システム整備の在り方に関する研究会最終報告書」)

手続分野(手続数)	主たる利用者の属性(手続数)	オンライン申請の受付時間
登記(5)	企業等(4)、個人(1)	平日8時30分～20時
輸出入・港湾(20)	企業等(20)	24時間週7日(一部手続についてはBackup等の停止時間あり)
国税(15)	企業等(4)、個人(2)、企業等・個人(9)	平日8時30分～21時(確定申告の時期は24時間週7日)
社会保険・労働保険(21)	企業等(14)、個人(7)	24時間週7日
産業財産権出願手続(1)	企業等(1)	24時間週7日
自動車登録(1)	企業等(1)	24時間週7日
生命保険関係(2)	企業等(2)	24時間週7日
無線局(2)	企業等(2)	24時間週7日
採捕数量等の報告(1)	企業等(1)	24時間週7日
経済産業統計(2)	企業等(2)	24時間週7日
特殊車両通行許可(1)	企業等(1)	24時間週7日

(注) オンライン申請の受付時間は、平成22年10月末日現在の状況を示す。

(参考5) 重点手続の分野別・手続別利用状況

分野	手続名	主たる利用者		オンライン利用率		
		企業等	個人	20年度	21年度	
登記(法務)	不動産登記の申請	○		10.1%	16.3%	
	不動産登記に係る登記事項証明書の交付請求等	○		55.7%	62.6%	
	商業・法人登記(株式会社)の申請	○		19.6%	25.3%	
	商業・法人登記に係る登記事項証明書等の交付請求等	○		35.6%	43.8%	
	成年後見登記に係る登記事項証明書の交付請求		○	53.6%	55.8%	
分野全体		4	1	47.2%	54.8%	
輸出入港湾	乗員上陸許可及び数次上陸許可の申請(法務)	○		38.5%	44.3%	
	船舶の長による乗員名簿の提出等(法務)	○		33.5%	49.4%	
	輸入(納税)申告(輸入許可前引取り承認申請を含む。)(財務)	○		98.6%	98.1%	
	輸出申告(財務)	○		98.3%	98.2%	
	貨物の積卸しについての書類の呈示(財務)	○		91.6%	93.9%	
	保税運送(包括)承認(財務)	○		95.0%	95.8%	
	外国貨物仮陸揚の届出(財務)	○		78.4%	80.1%	
	出港届の提出(許可)(財務)	○		36.8%	42.5%	
	内国貨物である船用品又は機用品の積込の承認申請(財務)	○		17.0%	22.5%	
	開庁時間外における貨物の積卸しの届出(財務)	○		65.7%	74.5%	
	積卸コンテナ一覧表の提出(財務)	○		93.4%	98.5%	
	積荷、乗組員及び旅客に関する事項の報告並びに入港届の提出(外国貿易機)(財務)	○		24.2%	27.9%	
	外国往来船又は外国往来航空機との貨物の授受を目的とする交通の許可申請(財務)	○		27.9%	33.9%	
	積荷、乗組員及び旅客に関する事項の報告並びに入港届及び船用品目録の提出(外国貿易船)(財務)	○		47.8%	58.8%	
	食品等輸入の届出(厚生労働)	○		96.1%	93.4%	
	指定検疫物の輸入届出(農林水産)	○		97.7%	97.0%	
	輸入植物等の検査の申請(農林水産)	○		87.9%	91.1%	
	入出港の届出(国土交通)	○		44.2%	48.1%	
	けい留施設の供用の届出(国土交通)	○		33.6%	34.6%	
	危険物積込等の許可(国土交通)	○		65.5%	69.8%	
	分野全体		20	0	92.4%	93.0%

分野	手続名	主たる利用者		オンライン利用率		
		企業等	個人	20年度	21年度	
国税(財務)	国税申告(所得税)		○※	31.1%	39.7%	
	国税申告(法人税)	○		37.7%	48.9%	
	国税申告(消費税(個人))		○※	29.4%	36.4%	
	国税申告(消費税(法人))	○		56.7%	73.5%	
	国税申告(酒税)	○	○※	82.1%	87.3%	
	国税申告(印紙税)	○		52.6%	66.3%	
	不動産の使用料等の支払調書(及び同合計表)					
	不動産等の譲受けの対価の支払調書(及び同合計表)					
	不動産等の売買又は貸付けのあっせん手数料の支払調書(及び同合計表)	○	○※	43.7%	54.8%	
	報酬、料金、契約金及び賞金の支払調書(及び同合計表)					
	給与所得の源泉徴収票(及び同合計表)					
	退職所得の源泉徴収票(及び同合計表)					
	利子等の支払調書(及び同合計表)	○		46.1%	64.3%	
	納税証明書の交付請求	○	○※	0.5%	0.7%	
	電子申告・納税等開始(変更等)届出	○	○※	100.0%	100.0%	
	分野全体		4 [9]	2	36.6%	45.4%

分野	手続名	主な利用者		オンライン利用率	
		企業等	個人	20年度	21年度
社会保険・労働保険(厚生労働)	概算・増加概算・確定保険料申告書	○		1.3%	1.7%
	概算保険料の延納の申請				
	雇用保険被保険者資格取得届	○		1.6%	1.7%
	雇用保険被保険者資格喪失届	○		0.8%	1.7%
	高年齢雇用継続基本給付金の申請	○		0.02%	0.14%
	健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額算定基礎届	○		46.1%	56.5%
	健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額変更届	○		48.8%	48.5%
	健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届、船員保険・厚生年金保険被保険者資格取得届	○		20.9%	18.0%
	健康保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届、船員保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届	○		19.1%	16.7%
	健康保険・厚生年金保険被保険者氏名変更(訂正)届、船員保険・厚生年金保険被保険者氏名変更訂正届	○		0.07%	0.22%
	健康保険被扶養者(異動)届、船員保険被扶養者(異動)届	○		0.04%	0.42%
	健康保険・厚生年金保険賞与支払届、厚生年金保険(船員)賞与支払届	○		60.4%	60.8%
	厚生年金保険被保険者住所変更届、厚生年金保険(船員)被保険者住所変更届	○		32.2%	31.1%
	国民年金・厚生年金保険老齢給付裁定請求書	○		0.0004%	0.0001%
	国民年金・厚生年金保険老齢給付裁定請求書(ハガキ形式)	○		0.00017%	0.00009%
	年金受給権者現況届	○		86.4%	92.7%
	年金受給権者住所・支払機関変更届	○		0.00007%	0.00022%
	年金手帳再交付申請書	○		0.02%	0.05%
	国民年金第3号被保険者資格取得・種別変更・種別確認・資格喪失・死亡・住所・氏名変更・生年月日変更・性別変更届	○		0.004%	0.061%
	国民年金保険料還付請求書	○		0.00019%	0.00098%
国民年金・厚生年金保険年金受給権者死亡届	○		0%	0%	
分野全体	14	7	45.6%	50.3%	

分野	手続名	主な利用者		オンライン利用率	
		企業等	個人	20年度	21年度
産業財産権出願関連(経済産業)	産業財産権出願関連手続	○		92.6%	93.0%
自動車登録(国土交通)	自動車の新車新規登録等	○		54.3%	57.4%
その他	生命保険募集人登録事務(金融)	○		100.0%	100.0%
	生命保険募集人届出事務(金融)	○		100.0%	100.0%
	分野全体	2	0	100.0%	100.0%
	無線局免許申請(総務)	○		44.2%	55.5%
	無線局再免許申請(総務)	○		29.1%	52.0%
	分野全体	2	0	36.2%	53.5%
	採捕数量等の報告(農林水産)	○		98.3%	99.8%
	経済産業省生産動態統計調査の申告(経済産業)	○		45.1%	47.0%
	商業動態統計調査の申告(経済産業)	○		20.3%	21.9%
	分野全体	3	0	33.7%	35.0%
	特殊車両通行許可申請(国土交通)	○		37.2%	48.1%
	合計		52 [9]	10	50.6%

- (注) 1 分野又は手続名の()は、手続所管府省名である。
2 利用率は、数値が極めて低いものを除き、小数点第1位まで記載している。
3 ※:個人事業主を含む
4 []内、「企業等・個人」分

4. 今後の取組について(論点)

- ◆ これまでも、オンライン利用者の意見・要望等を踏まえつつ、本人確認方法の見直し、使い勝手の向上、添付書類の削減等のオンラインの利用促進に取り組んできており、平成21年度の利用率目標を達成するなど、一定の成果を上げていると考えられる。一方で、利用者の満足度は必ずしも高くなく、引き続き意見・要望が寄せられているなど、利用者たる国民・企業がオンライン利用の利便性を十分に実感できているかということに関しては、なお改善すべき点があるものと考えられる。「新たな情報通信技術戦略」に掲げられた国民本位の電子行政を実現するためには、これまでの利用促進という観点だけではなく、利用者の利便性や満足度の向上など、利用者の立場に立った指標を設定し、利用者側の効果の増大に取り組む必要があるのではないか。
- ◆ あわせて、オンライン利用による費用対効果を高める観点から、業務フローや事務処理方法の見直しなど、行政側の効果の増大や費用の減少にも取り組む必要があるのではないか。
- ◆ その際、申請・届出等の件数が多く、国民や企業による利用頻度が高い手続（例えば重点71手続）については、申請・届出等の件数が少ない手続に比べて改善の効果がより大きいと考えられることから、上記のような取組を進めるに当たっては、きめ細かく業務を見直す必要があるのではないか。
- ◆ なお、手続の特性や利用者の属性によっては（例えば、相談しながら申請する方が便利な手続、パソコンに不慣れな高齢者等を対象とした手続等）、利用者たる国民・企業の立場に立って、オンライン利用だけではなく、窓口サービスの充実なども考慮する必要があるのではないか。