

電子政府評価委員会（平成21年度 第2回）

1. 開催日時：平成21年10月1日（木）15：00～17：00
2. 場 所：永田町合同庁舎1階第1会議室
3. 出席構成員
秋山構成員、天野構成員、井堀構成員、大谷構成員、大山構成員、小尾構成員、須藤構成員（座長）、廣川構成員、村上構成員、柳田構成員

（議事次第）

1. 開会
2. 平成20年度における行政手続オンライン化等の状況について
3. 2009年度活動方針について
4. 閉会

〔資料〕

- 資料1 : 平成20年度における行政手続オンライン化等の状況（総務省行政管理局提出資料）
- 資料2 : 電子政府評価委員会（2009年度）活動方針（案）
- 参考資料1－1 : 電子政府ユーザビリティガイドライン概要
- 参考資料1－2 : 電子政府ユーザビリティガイドライン
- 参考資料2 : 評価専門調査会 2009年度活動方針（第1回評価専門調査会資料）

(会議概要)

1. 開会

須藤座長より、挨拶が行われた。

2. 平成20年度における行政手続オンライン化等の状況について

資料1及び参考資料1に基づき、総務省行政管理局及び事務局から、平成20年度における行政手続オンライン化等の状況について説明が行われた。これについて構成員より以下の発言があった。

○ 行政手続のオンライン化の状況や利用率の説明について、年々10%程度上昇しており期待が持てるが、件数だけではなく、コストの削減が図られたか、処理の正確性が向上したか、スピードアップが図られたかといったものが見えてこない、評価をするということにならない。

例えば、添付書類の削減について、行政機関が発行する証明書を行政機関への申請の際に求められるということが現実的に多くあるが、韓国では行政機関と行政機関との間で紙の証明書などの請求することを法律で禁止しているとのことである。電子申請をしても添付書類の紙を郵送で送るようではメリットがない。行政手続きのオンライン化によりバックオフィスの進め方が効率化や正確性の向上に繋がったのかを見極められるよう評価できるようにしないとしない。利用率だけでは評価できない。不動産登記などでは、窓口は非常に親切で簡単・便利になっているが、逆にオンラインになると建物の図面は500分の1でなければならないのかなど、分かりづらいところがある。その辺りの利用実態を見ないと、どうあるべきか適切な評価はできないのではないかと。

○ 須藤座長 ただいまのご意見に対して、総務省は、今後データをとるようなことは考えているのか。

○ 総務省 処理の効率化や添付書類などについて、個々のデータまでは把握できていないが、重点71手続についてはバックオフィス部分を含めて業務改革をしっかりと見ていくこととなっているので、その過程で今後明らかにしていきたい。

○ オンライン利用拡大行動計画の実施状況について、登記のところで、L G P K I の電子証明書については平成21年2月から利用可能と書かれているが、具体的な意味を教えてください。

○ 総務省 霞が関WANと地方公共団体は接続しているが、ここで書いているのは、地方公共団体が発行する証明書を認証するシステムが用意されていなかったため、システム改修して確認できるようにしたということである。e-Govではほとんどの電子証明書を認証することができるが、システムによってはできないものもある。

○ 同じページに、認証基盤の抜本的な普及拡大策として、公的個人認証サービスについてJ A V A のソフト (J R E) なしで稼働できるように改修したとあるが、実際のアプリ

ケーションソフトの側でJ A V Aを使っている場合にはあまり意味がないので、対応策を検討する必要があると思われる。

また、利用率について、できればB t o G、C t o Gのように分けてみるとよいのではないか。士業など代理で行っている個人の方はビジネスの方に含めるとすると、それ以外の個人で、本当にどれくらい利用している人がいるのかを把握することが必要である。これまで利用者目線と言ってきたが、業として利用している人の利用者目線と、個人の利用者目線は全く異なるので、利用率を上げるための対策も違ってくるのではないか。

○ 今の意見に賛成である。利用率を見るときには、どういったユーザーがどれだけ利用しているかが非常に重要。先ほど説明のあったユーザビリティガイドラインに基づいて、システム設計に当たって想定される利用者層を把握するという意味でも重要であるし、昨年の電子政府評価委員会のヒアリングでは、極端な例ではあるが、社会保険労務士の方から一つの手続を完了するのに292回クリックしなければならないといった話もあり、それではオンライン利用を躊躇してしまうので、どこにターゲットを絞って、使いやすいものをつくっていくかを把握する上でも、非常に重要と思われる。

ただし、e - G o vのシステムの仕様公開や、被保険者の電子署名の省略といった点はきちんとユーザーの声を聴いて改善されていると評価できる。

○ オンライン利用状況の資料をみると、厚生労働省所管の手続で利用率が2%以上のものは1つしかない。1件1件システムをつくるのに相当のお金をかけているはずであり、その投資に全く見合っていないのではないか。企業であれば、このようなものをいつまでやっているのかという話になるはずである。

また、我々が世界的に行っているアンケートでは、ワンストップサービスへの要望が非常に強いが、このガイドラインにはワンストップサービスについて書かれていないように見える。国民が本当に望んでいるワンストップサービスのようなものに少し重点を置いていただきたい。

○ 須藤座長 昨年度までの電子政府評価委員会の取り組みとして、各省のシステムの申請件数1件当たりの運用経費や整備経費を調査した。また今年度は、森田先生を主査とするワーキンググループを立ち上げ、そこで精査をしていただいている。後日、ワーキンググループから報告が本評価委員会にされる予定であり、その際にまたご議論いただきたい。また、ワンストップサービスについては、本評価委員会でも重要と考えているところである。

○ 民間では、システムを立ち上げるときに、どういう目標値があって、それに対してどれだけお金をかけるかというのがベースであり、あらかじめ評価メジャーを決めている。本日の報告で利用率は分かったが、事務処理の工数や手続の時間は減ったのか、ミスは減ったのかといった点は分からない。また、システムを発注する際のガイドラインのようなものは存在するのか。本来的には、各アプリケーションごとに評価メジャーをとりあえず決めて、それに対する報告を継続的にやっていくべきである。

また、システムを発注する際に、OS、開発言語、APIなどをどうするかといったことについてガイドラインがないと、開発ベンダーも困るのではないか。

○総務省 正確な数字がどこまでとれるかは分からないが、利用者ごとの利用状況を把握するのは重要であると思われるので、特に重点手続等では、できる限り詳細に調査してまいりたい。

○ 各手続を受け付けている部署では、利用者が個人か業者かは分かるのではないか。
○総務省 時間をかければ調査できると思うが、全ての申請を各出先機関で調査するのは膨大な作業になりかねないので、サンプル調査など、やり方は相談させていただきたい。

利用件数以外の評価メジャーの在り方については、今後検討させていただきたい。また、システムの入札のためのガイドラインについては、いわゆる汎用受付システムについては、統一的な仕様を総務省がまとめてつくっている。ただし、汎用受付システムは利用件数が少ない手続を集めたものが多いので、重点71手続については、その仕様自体は当てはまらない可能性がある。

○内閣参事官 ユーザビリティガイドラインは、重点手続を扱うシステムについて、各府省において、より使ってもらおうということを意識して、工夫していただくというプロセスを植え込むことに目的を置いている。このガイドラインの中にはワンストップサービスについて直接記載はしていないが、別途、次世代電子行政サービスという枠組みで、引越しや退職を例にワンストップサービスの実現を図っていくための検討を行っているところである。

なお、ライフイベントを中心にワンストップを考えていくと、地方自治体の手続とのワンストップ化、連携を進める必要があり、この点については、ユーザビリティガイドラインの射程というよりも、国・地方連携をいかに進めていくかという課題であると認識している。

○ 利用率の目標で72%としている根拠が分からない。これを達成するための取り組みがいろいろ書かれているが、いつまでに行うのか、どのアプリケーションに対して適用されるのか、今どういう問題があるのかといったことが分析されていないと、達成できるかどうか分からない。どの取り組みを行えば、どのくらいの利用率になるといった説明の仕方をさせていただきたい。

○内閣参事官 もともとオンライン化を始めるに当たって、きちんとした設計ができているかという点必ずしもそうではない部分がある。普及に伴い、費用対効果など様々な反省点が出てきており、ワーキンググループなどで逐次改善を図っていこうとしている。C t o G、B t o G等のデータについても、プライオリティーをつけながら、現実に利用できるデータをある程度提示させていただき、有効な評価をいただけるような形で努めてまいりたい。

○ 電子政府は、原則として、土業の方でなくても個人・団体が直接申請できるということを前提にシステムを組まなければならない。

また、厚生労働省所管の事務の利用率が0%ないしは0に近くなっているが、利用促進のための努力をどのように行っているのか。

○須藤座長 e-Japanの構想で、まず電子申請のシステムを立ち上げようという政府の方針に基づき各府省がシステム化を行ったが、その際に業務の見直しや、インプット、スループット、アウトプット、アウトカムを明確に定義したりすることなく、従来の業務をそのままオンライン化するという形になってしまった。そのため、添付書類が非常に多かったり、窓口でのコミュニケーションが必要な申請も対象となっており、オンライン化のあり方をもう一度精査することが必要である。これまでの3年間の評価で、その過程をある程度見える化してきたが、次のアクションをどうするかということが今後重要になってくる。

○ 前回、民間が紙を求める場合があるので完全にペーパーレス化できないという回答があったが、今回の資料をみると、まさに官が紙を求めているのではないかと思う。

○ これまでも、本委員会において評価指標の必要性や方法について議論はされてきた。しかし、評価指標の出し方などについて、まだ具体的に決定されていない。

参考までに申し上げますと、市川市では、オンライン申請を利用することにより、利用者側では窓口に行かなくて済む、行政側では窓口の処理件数や対応職員が減るなどというメリット（価値）を全て金額に換算して、それをランニングコストで割ったコスト回収率をアウトカム指標として定めている。これによって、例えばKIOSK端末の設置する場所によって異なるアウトカム指標を把握し、KIOSK端末の撤退すべき場所の見極めをしている。このような評価指標の導入について検討することも必要ではないか。

韓国ではシステム監査士がいて、このようなことをチェックしているようだが、日本でも公認会計士やセキュリティの専門家などに意見を聴いて、次のステップに進むという仕組みがあれば、システムの構築や運用の段階でチェックができる。本委員会のように時々集まって、限られた情報の中で評価するのは限界があるのではないか。

○ 今の意見に賛成である。社会的費用も含めた費用対効果について、全て把握するのは大変であるが、損益分岐でどのくらいを目標にするかを提示し、その達成に向けて考えていく必要がある。

ユーザビリティガイドラインについては大変よくまとまっていると思うが、現状のシステムの課題分析も行って、どういう問題点があったのかを共有し、公表する必要がある。改修する場合には、改修の目標値が何なのかをシビアに設定し直す必要がある。専門家の方に全体を見てもらって、アドバイスを受ける必要もある。

また、実際に担当する各府省の職員が、やってよかったと思われる仕組みを考えるべきであり、見直しについて人手がかかったり、お金がかかったりする場合には、スタッフの増強などを手当すべきである。

○ 評価指標の見直しや精緻化という意見については、共感するところではあるが、指標を精緻化すればするほど大変な負担がかかってくることになる。今回の資料からでも現状

把握が相当できると思われるので、これを手がかりとして新たな調査や評価をするのはよいと思うが、すべてについて同じ労力をかけるのはあまり賛成できない。

特にユーザビリティガイドラインを適用することによって解決すべき問題と、オンライン化することが間違っていたり、BPRを先行して行うべきといった問題の切り分けを、今回の資料を最大限活用して行っていくべきである。

3. 2009年度活動方針について

資料2に基づき、事務局から、2009年度の電子政府評価委員会活動方針について説明が行われた。これについて構成員より以下の発言があった。

○ 費用対効果の厳正な評価とあるが、費用対効果という観点だけで評価をしていくのか、様々な行政手続等の処理の正確性の確保や、透明性の確保といったところにも着目するのかという、何を評価するのかということを確認すべきである。費用対効果というと、コストの削減だけが重視されがちであるが、それだけで議論してよいのかという点もある。

○ 透明性の確保や正確性の確保など、利用率では測れない別の尺度があるという点を少し考慮した上で評価するのもよいのではないか。

○ 方針としてはこれでよいと思うが、「定量的な評価が困難な場合には定性的な評価も行う」という点については、定量的な評価が優先ではなく、定性的な評価と同等であるべきではないか。国民が満足するような質的な向上という点も、評価委員会としては大事だと思われる。

○ 国民視点・ユーザー視点の評価については、昨年までの評価委員会でもずっと主張されてきており、重要だと思う。これまでは提供者目線で電子政府が進められてきたので、それを利用者目線に変えるのには相当の意識改革が必要である。国民視点の評価をやろうとすると、オンライン利用率では必ずしも評価できない。例えば予防接種を受けに行ったときに、ついでに何かの手続きができると便利といったように、個々の手続単位ではなく、利用者の行動を分析することの重要性についても、この場で議論できればよいと思う。その際重要になるのが国と地方自治体の連携であり、自治体のオンライン化について、この会議の場でどう扱うかも考えていく必要がある。

○ 方針と重視すべき事項については、案のとおりだと思うが、進め方については、既に電子政府を何年か運用してきて、問題点が相当見えてきていると思われるので、その問題点からのアプローチもできないかと考えている。問題点を積極的に吸い上げて、それに対するソリューションを検討し、どう進めていくのかを、全体最適の視点からこの評価委員会で見ていくというアプローチの仕方もあるのではないか。

○ 電子政府化、ネットワーク化したことによって、行政内部の事務合理化についてどれだけ効果がでたのかという点と、エンドユーザーである個人や団体の側でどれだけ利便性が発揮できたのかという2つの側面から評価すべきである。また、入力端末については、

必ずしも全ての家庭に備わっているという前提ではないため、コンビニ端末の整備といった工夫も必要ではないか。

○ 手順が簡単であるとか、操作がわかりやすいという点はあると思うが、やはり必要な情報がどれだけ、わかりやすく提供されているかという質の点が大事ではないか。便利な取組をやっている、国民が知らなかったという話も結構あるので、広報活動も評価のポイントになるのではないか。

○ 方針についてはこれでよいと思うが、費用対効果の観点については、単に金銭的な費用削減ではなく、費用と効果をどのように定義づけるかが重要である。効果については、時間当たりの人件費の削減効果のように数値化できるものと、数値的に把握するのが困難なものがあると思うが、効果としてどういった視点を持つかについて具体的にいくつか定義していくことが重要である。費用についても、昨年から、システムの運営費だけか、構築費用を減価償却すべきかという議論があったが、何を費用として考えるのかの議論も必要である。

また、国と地方の連携や、行政内部でのデータのやりとりも重要であり、それによって、業務の効率化につながったり、官庁の書類を別の官庁に提出するといったことを省いたりするという視点も重要である。

○ 私の会社での経験で言えば、いわゆる費用対効果は、開発費と維持費も含め、4、5年で償却するようにした。効果については、実際に定量化できるのは半分くらいであり、あとは定性的なものを、無理に数値化したものもある。目線としては、半分くらい工数が減ればよく、実際には3割、4割くらいの目線で行っている。

また、費用対効果や評価メジャーを全体として決めるのは非常に難しい。そういう場合には、一番よく分かっているのは実際に担当している各府省であるので、各府省が自ら評価メジャーをつくり、それを定量的なものや定性的なものを含め、何年くらいで達成できるという数字を自ら考えるべきである。全てを見ることはできないので、ある部分は任せて、全体としてすべきところを数項目挙げて評価するという方法をとっている。

○ 須藤座長 先ほど意見があったように、定量的な評価も定性的な評価も重要であり、必ずしもすべて定量化できるわけではないが、指標化するための統計技法やモデル分析の手法などを利用しつつ、費用対効果や満足度を測るための工夫を行っていきたい。

活動方針（案）については、事務局と私の方で調整し、皆様のご了解をとった上で、評価専門調査会に報告させていただきたい。

4. 閉会

○ 須藤座長 次回日程の詳細については別途事務局から御連絡をさせていただく。

以上