

電子政府評価委員会（平成21年度 第3回）

1. 開催日時：平成21年12月21日（月）13：00～15：00
2. 場 所：三田共用会議所3F大会議室
3. 出席構成員
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）、村上構成員、柳田構成員

（議事次第）

1. 開会
2. オンライン申請等手続システム評価ワーキンググループ中間報告について
3. 閉会

[資料]

- 資料1 : オンライン申請等手続システム評価ワーキンググループ中間報告
- 資料2 : 平成20年度における行政機関に係るオンライン申請等手続システムの利用状況等調査の結果

(会議概要)

1. 開会

須藤座長より、開会の挨拶が行われた。

2. オンライン申請等手続システム評価ワーキンググループ中間報告について

オンライン申請等手続システム評価ワーキンググループの森田主査より、同ワーキンググループ中間報告の概要について説明が行われた後、事務局より、資料1に基づいて中間報告の説明が行われた。これについて構成員より以下の発言があった。

○ 厳しい経済財政状況の中で、オンラインの利用率が低く、運用経費が非常に高いものについて見直しをすることは、非常に意義のあることだと思う。

質問であるが、今回停止すべきとされたシステムは、一時的に停止するのか、恒久的に停止するのか。例えば、総務省の電子申請・届出システムの評価結果では、利用率が低調な原因として、ニーズの有無に関わらず手続をオンライン化したことと、電子証明書の普及が進んでないことが挙げられている。しかし、オンラインの取組は、従来の窓口での手続を全く変える新たな行政の在り方であり、そういう社会状況やニーズをつくり出すというねらいがあったのではないかと。したがって、社会のニーズになるような状況を作り出そうとしたが、そうならなかったという表現が正しいと思う。また、電子証明書の普及が進んでいないという点については、放送・電気通信事業者などの特定の事業者については、何らかの対応をとれる可能性もあったのではないかと。

また、仮にすべての申請がオンライン申請になった場合に、人件費を含めた行政側のコスト削減は幾らになると想定されたのか、申請者側にどれだけの経済効果が見込まれると想定されたのか、これらの数値と現在かかっているシステムの運用経費を比較した上で、一時的に停止した方がいいと判断されたのか。

また、年間運用経費が約1.2億円とのことだが、本当に妥当な金額なのか。他の府省のシステムとの統合や設備の共同利用により運用経費を削減する方法を検討したが、それが無理であるため、停止という結論になったのか。

電子申請については、地方公共団体においても同じ状況で苦慮しており、本委員会での評価結果は地方に対しても影響力のあることだと思われるので、よくご議論いただきたい。
○森田主査 恒久的にオンラインが不要だという判断はしていない。現下の財政事情に鑑み、一定の判断基準に従って停止を判断し、停止することに合理性がないような場合には継続としたものである。

オンライン化は、理想な形で導入されれば、コスト改善と行政サービスの質の向上をもたらすことは間違いない。しかし、手続の性質や事業の目的などを精査した上で最適な形で導入されているかという点、必ずしもそうではないと思われる。非常に利用頻度の低い申請手続の場合には、利用者にオンラインの利便性を理解してもらえなかったということ

もあろうし、例えば厚生労働省の予防接種・衛生検査等申請システムのように、電話でコミュニケーションをとって相手の状況を把握しなければならない業務についても電子化してしまっただけのところもある。今後は手続ごとに業務内容の分析を行い、オンライン化が適切な場合にはむしろ紙ベースの業務を縮小する方向で移行していくことが考えられる。そのためには、紙ベースでの業務の人件費を含めた様々なコストや導入に係るコスト、及びベネフィットを比較評価しなければならない。しかし、今回は時間的な余裕もなかったため、財政事情等を踏まえ、このような判断を行ったものである。

○須藤座長 結果のみが一人歩きして、電子政府のプロジェクトが全自治体において縮小したり、これらの評価を名目にシステムを停止していくという動きが自治体に起こるかもしれないため、誤解を防ぐ手立てが必要ということではないか。

○森田主査 今回の場合は、会計検査院から指摘を受けたということと、事業仕分けで取り上げられたということがあり、そちらの方では、オンライン化に要するコストの割に利用率が低いという判断であって、行政の手続や事務に要する全体の経費をどのようにすれば効率化できるかということに基づく指摘ではない。従って、事務全体の見直しの中で、合理的なものについては導入し、その利便性や効果を検証して周知していくことが必要ではないか。

○ 同感である。また、事前評価の在り方についても検討することが重要と考える。これまで事後評価に終始してしまい、国民の目から見るとなぜこのシステムが導入されてしまったのかという素朴な疑問がある。ここ数年でPDCAが回り始めたが、P（プラン）をC（チェック）してD（ドゥー）をもう一度C（チェック）しないと対応が後手後手に回らざるを得ない。

○ 13システムについて廃止又は条件付き継続という結論で、基本的には結構だと思う。

質問であるが、オンライン申請1件あたりの経費に、人件費は含まれているのか。また、同じ財務省のシステムでも、NACCSは利用率が高く、CuPESは利用率が低かったりするが、似たようなシステムでも差が出る理由は何か。また報告書の中で「現行オンライン申請等システムの評価を行うに当たっての指標等の検討を行う予定である。」と書かれているが、今指標がないということなのか、今後よりよい指標を出そうとしているということなのか。

全体の利用率が上がるのが望ましいが、難しい手続も多いと思われるため、一つの方法としては、企業・団体の手続については、将来的に電子申請以外は認めないこととしたり、あるいは許認可の申請についてはすべて電子申請にするなど、メリハリの利いた電子申請の向上改善策を考えてほしい。

また、公認会計士や税理士、行政書士等の士業の人が、個人や団体の電子申請をサポートするような体制づくりも必要ではないか。

○須藤座長 人件費については、計上していない。過去の電子政府評価委員会でも、人件費が分からないと労働生産性が計れないということで指摘をしていたが、計算できなかったというのが実態である。

○森田主査 ワーキンググループにおいても、どのような判断基準を用いてシステムの停止・継続を判断するのかという議論が最初であり、全体的なコストを比較しなければ意味がないという意見も出されたが、現状ではそのような評価するだけの十分なデータがないことから、まずは22年度予算編成に間に合うように、可能な限り様々な要素を考慮して判断結果を出したものである。

ただし、「今後の課題・進め方」にも記載しているように、指標ないし事前評価をする判断基準のようなものをつくらなければ、今後もその都度評価をしていくということになりかねない。中間報告の段階ではまとめる時間的余裕がなかったため、そのような方向で検討すべきという指摘にとどめている。

個人的な見解では、行政事務についてさらに踏み込んだ分析をしないと、本当に有効な形でのオンライン化というのはなかなか難しい。1万3千程度ある行政手続のうち、約半分は紙での申請も含め全く申請がないが、その手続自体が本当に要るのかどうかという検討も必要であると思う。

○ 今回の中間報告では、システムの構築側や申請の受付側へのヒアリングを中心にまとめられているが、団体・個人を含めた利用者側に対し、便利だったのか使いづらかったのか、まだ周知が不十分であるから利用されていないのかといった分析を行う必要がある。先般、経団連から電子政府推進の要望書が出されているが、電子申請はIT企業のためということではなく、一般的な企業の事務手続の合理化・効率化にも大きく関わるところである。利用者側からの分析がないと、今は利用率が低い、さらにここを改善すれば申請件数が上がるという見直しに進まない。紙の手続と電子の手続が併用されているところがネックになっていることは明らかと思われる。周知の問題もさることながら、利用している側へのヒアリングが必要ではないか。

○須藤座長 利用者の声を聞くという努力が政府には求められている。

○ まず感想であるが、自分も企業内で行政事務の手続きをチェックし、あるいは自ら行政手続を行う機会があるが、数年に1回程度しか行われなような手続や、添付書類を別に送付しなければならないようなものなど、電子化しても使いようがない場合があるので、今回の停止という結論については、利用者にとっても納得いくものと思われる。

次に質問であるが、今回システムを停止することによって、どの程度ランニングコストが減少するのか、把握しているのであれば教えていただきたい。

最後に意見であるが、中間報告では、個別にヒアリングをして、単に利用が低調であるから停止ということではなく、利用されない理由の分析がしっかりされていると思う。この分析を、今後構築または再構築するシステムにとって参考になるように、例えば、反復・継続性が低いもの、対面での説明が必要なもの、というように手続を類型化して示すことができれば、今後の事前評価にも役立つのではないか。また、今後の経費削減の取り組みや利活用の拡大に向けての取り組みを推進していく上で、改善措置を講ずることによって利用されるようになったものなどをベストプラクティスとして紹介すれば、他のシス

テムにとっても参考にすることができる。

○事務局 今回停止する8システムの年間運用経費は約3億円であるが、停止によって3億円がそのまま削減できるものではなく、システム改修等もあるので正確な額は現段階では分からない。

○ 今回の報告を聞き、非常にすばらしいと感じた。民間では、システム構築の際に、事前の評価項目や目標値を決めている。今後、システムの発注においては、システムを構築する基準(機器構成、プログラム作成方法等)を要件として提示してほしい。今回のように利用率が低く使われなくなっても、他への転用が容易になる可能性が出てくるはずである。

システム開発後のフォローも重要である。我々の場合でも、実際には想定していた半分くらいの機能しか使われていなかったりするが、事前の評価基準をもとに、システムが稼働してから3カ月後、6カ月後、12カ月後というように当初からスケジュールを決めて評価を行っている。

単に利用率だけで評価してよいのかということについては、今回は仕方がないと思う。ただし、電子政府というのは、10年くらい先を見て評価する必要がある、オンライン申請についても今回の反省も含めて、何が悪かったのかをしっかりと伝えていただきたい。

なお、ユーザーの視点が重要といわれるが、利用者だけではなく、行政側の仕事も効率化されるという期待をもっており、評価基準をつくる際にはその観点も含めていただきたい。今後、オンライン化等をする際には、その分野、手続等個別のものも含め、事前に評価基準を決めた上で取り組んでいただきたい。

○ 本来、PDCAのC(チェック)を行い、A(アクション)につなげていくという点からすると、システムが停止されていくということは喜ばしいことではない。少なくとも継続することになったシステムについては、利用率向上に向けた改善の努力をする際に、その内容について、評価・支援する体制づくりが必要と思われる。今回、システム停止をすることにより、かえって楽になったということにならないよう、注意が必要。

また、繰り返し申し上げていることだが、紙ベースでの申請がある場合は、申請者が個人なのか、業として行っているのかの切り分けをしておく必要がある。プロの人たちにとっての使い勝手と、個人が使う場合の使い勝手は全く異なると思われる。

そろそろ紙ではなくて電子申請を原則化することを考えるべき時期に来ているのではないか。紙と電子の業務プロセスにおける混在が、利用者にとっても申請の受け付け側にとっても手間になっている。ぜひお考えいただきたい。

○須藤座長 停止というところだけが取り上げられる可能性があるので、誤解されないようにしなければならない。一定の基準に基づいて停止はするが、今後とも電子申請を推進していくとはっきり言う必要がある。本評価委員会の報告書をつくる際には、コメントを付け加えるようにしたい。また、本評価委員会としても、戦略性を提言すべき段階に来ていると思われる。

○森田主査 最終報告に関しては、表現の仕方に注意してまいりたいが、現在の財政状況

の下では、利用率が低いものをそのまま残すという場合には、相当の説得力が必要と思われる。また、紙ベースの場合と電子申請の場合の比較を厳密に行っていくことが必要であり、ワーキンググループでどこまでできるか分からないが、方向性は示すようにしたい。

また、利用者側の意見が非常に重要であるということは認識しているが、誰が利用者でどのように聞くのか、その方がどの程度代表しているのかという、かなり難しい問題があり、今回は、それぞれ担当している省庁を通して利用者の声を聞くという形をとらざるを得なかった。今後は、そのような点にも目を向けていくことが必要と考えている。また、行政手続には企業が反復的に使うものがかかなりあるが、中小企業が多い場合にはオンラインの推進が難しい場合もあり、もう少しきめ細かく類型化して手続を見ていく必要があると思われる。

なお、単にシステムを停止・継続するというだけではなく、より積極的にこのようにすれば利便性が高まるといった提言に結びつくような内容にしていきたい。例えば、高速道路の料金所を大半をETCにし、料金を割引することにより導入を進めるというような、強力な進め方もあるだろう。また、利用者の側に、利便性と行政全体にかかるコストの関係が見えていないという問題もあるのではないか。

○須藤座長 今回のワーキンググループの中間報告については、これをもって本評価委員会における評価とさせていただきます。その上で、今後の方向性等について誤解を生じないよう、本日いただいたご意見等も分かるようにした形で公表することとしたい。

3. 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きます。

以上