

業務プロセス改革計画(案)について

平成24年4月19日

内閣官房情報通信技術(IT)担当室
総務省行政管理局

オンライン利用の促進に関する取組の概要

■ e-Japan戦略（平成13年1月 | T戦略本部決定）

「2003年までに、国が提供する実質的にすべての行政手続きをインターネット経由で可能とする」とした。

● オンライン利用拡大行動計画（旧計画）（平成20年9月 | T戦略本部決定）

- ① これまでの取組を抜本的に見直し、利用頻度の高い71手続（重点手続：全申請件数の76.5%をカバー）に重点化し、新たな利用目標（平成25年度末72%以上）を定め、オンラインの利用促進策に集中的に取り組む。
- ② 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、システム停止を検討するなどメリハリの利いた対応を行う。

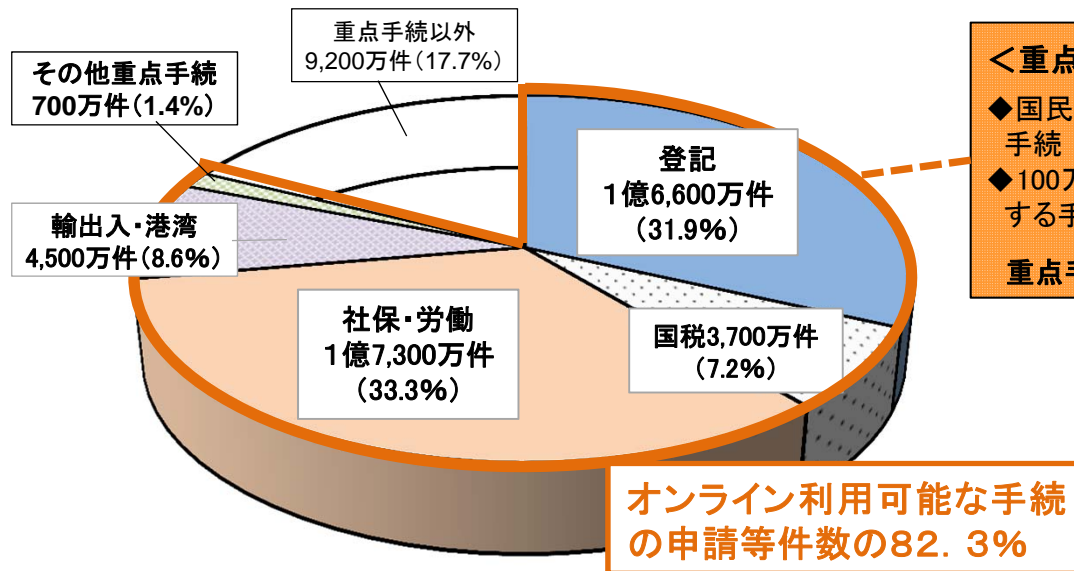


■ 新たな情報通信技術戦略（平成22年5月 | T戦略本部決定）

行政サービスのオンライン利用については、費用対効果等を検討し、対象サービスの範囲等に係る基準を整理した上で、業務プロセスを徹底的に見直すという考え方の下、オンライン利用に関する計画を2010年度中にとりまとめる。

● 新たなオンライン利用に関する計画（新計画）（平成23年8月3日 | T戦略本部決定）

① オンライン利用の範囲の更なる見直し、② 重点手続を中心に、サービスの品質向上に重点を置いたオンライン利用の改善（共通的な取組方針の策定）、③ 重点手続を対象とした業務プロセス改革の推進【平成23年度～25年度】



<重点手続選定の考え方>

- ◆ 国民や企業による利用頻度が高い年間申請等件数が100万件以上の手続
- ◆ 100万件未満であっても主として企業等が反復的又は継続的に利用する手続 等

重点手続(71手続)の年間申請等件数:約4億3,000万件(82.3%)

重点手続分野ごとの手続数						
登記	国税	労働 社会 保険	湾輸 出入 港	連権 出願 産財	録自 動車 登	その他
5	15	21	20	1	1	8

オンライン利用が可能な全ての手続(約7,500手続)の年間申請等件数:約5億2,000万件

(注)申請等件数は平成22年度実績による。

新計画の概要

旧計画（オンライン利用拡大行動計画）に代わる計画として、平成23～25年度を計画期間とするオンライン利用に係る取組を推進する。

○オンライン利用の範囲の更なる見直し

- ・ 現在オンライン利用が可能な約7,500手続について、費用対効果等の検討を実施する。
- ・ 費用対効果が見込めない手続については、原則としてオンライン利用を停止。 継続が必要な個別事由がある場合には、電子行政タスクフォース等にて客観的な評価を実施する。
- ・ 重点手続は基本的にオンライン利用継続とするが、業務プロセス改革を行い、費用対効果の向上について検討する。

○サービスの品質向上に重点を置いたオンライン利用の改善、共通的な取組方針の策定

- ・ 重点手続については、更なる改善、普及に向けた取組を実施する。
- ・ 共通的な取組方針として、以下を始めとする9つの事項を提示。
手続の必要性の見直し、手続に必要な書類の削減・簡素化、申請システムの使い勝手の向上、本人確認方法に係る見直し、バックオフィス業務の見直し、経済的インセンティブの向上等

○業務プロセス改革の推進

- ・ 重点手続を対象に、オンライン利用率だけでなく、利用者の利便性や行政運営の効率化等の成果指標を設定する。
- ・ 制度全体を視野に入れ、手続に係る関係者の作業フローを把握・分析しつつ「業務プロセス改革計画」を各府省にて策定する。
- ・ 「業務プロセス改革計画」は、電子行政タスクフォースでのヒアリング、企画委員会での審議を経て、平成23年内を目途に決定・公表する。

新たなオンライン利用に関する計画に基づく業務プロセス改革について

目的

「新たなオンライン利用に関する計画」（以下「新計画」という。）に基づき、国民の視点に立って、行政手続のオンライン利用率のみならず、オンライン利用に関するサービスの品質の向上に重点を置いた業務・システムの改善及び行政運営の効率化を実現すること

【業務プロセス改革の対象手続】

重点71手続

〔 国民や企業による利用頻度が高い年間申請等件数が100万件以上の手続
100万件未満であっても主として企業等が反復的又は継続的に利用する手続 等 〕

重点手続分野ごとの手続数						
登記	国税	労働保険・社会保険・労	輸出入・港湾	産業財産権 出願関連	自動車登録	その他
5	15	21	20	1	1	8

実施方法・手順

- 国民の利便性の向上、行政運営の効率化のための取組の成果指標と目標・達成年限を設定し、当該手続を含む制度全体を視野に入れ、手続に係る関係者の作業フロー等を把握・分析しつつ、業務プロセス改革を推進。
- 業務プロセス改革を着実かつ計画的に実行するため、「業務プロセス改革計画」（以下「改革計画」という。）を策定する。改革計画には、①検討・推進体制、②手続・制度に関する基本的情報、③成果指標及び目標、④目標達成に向けた具体的な取組事項及び実施時期を明記（おおむね平成25年度末までに実施する事項を記載）。
- 改革計画の策定に当たっては、手続・制度に関するニーズ、課題等を把握し、業務プロセス改革に的確に反映していくため、国民の意見・要望等を聴くものとする。

成果指標の例

- ① 国民の利便性向上に関する指標 ⇒オンライン手続遂行に要する時間やオンライン利用に係る満足度等
- ② 行政運営の効率化に関する指標 ⇒業務処理に要する行政コストや時間、業務量に関するもの等
- ③ 国民の利便性・行政運営効率化双方に関する指標 ⇒オンライン利用率、ICT活用率等

※ 業務プロセス改革実施要領（内閣官房IT担当室・総務省行政管理局）においては、5つの成果指標の設定を必須としており、具体的には、①について「オンライン手続遂行に要する時間」及び「オンライン利用に係る満足度」、②について「業務処理に要する行政コストに関するもの」及び「業務処理に要する時間や業務量に関するもの」、③について「オンライン利用率（ICT活用率での代替も可）」の設定を必須としている。

※ ICT活用率とは、磁気媒体の提出、HPでの提出書類作成サービスの利用及び行政キオスク端末その他の情報通信技術を活用して行われた申請等の割合

業務プロセス改革の主な視点

	視点	主な内容
①	手続の必要性の見直し	申請等の行為の不要化、関連する手続との統合、手続を行う頻度・回数軽減、許認可等有効期間の延長、提出期限の見直し等
②	申請に必要な書類の削減・簡素化	申請書等の簡素化、添付書類の提出に係る申請者の負担軽減、士業者の確認、自己保管等による添付書類の省略、バックオフィス連携による添付書類の提出省略、添付書類のオンライン提出の拡大等
③	申請システムの使い勝手の向上等	申請システムの使い勝手の改善、ヘルプデスク等利用者サポート機能の充実、申請システムの安定運用・効率化等
④	オンライン申請時における本人確認方法に係る見直し等	手続の特性等に応じた認証方式の再点検、士業者による代理申請時における申請者の電子署名の省略等
⑤	バックオフィス業務の見直し	申請等の受付から応答までの処理時間の短縮、申請者の希望する場所での証明書等の受取や手続の実施等
⑥	経済的インセンティブの向上等	オンライン利用の場合の手数料の軽減等、手数料の納付方法の見直し等
⑦	広報・普及啓発	利用者の属性、手続の特性等を踏まえた効果的・重点的な普及啓発等
⑧	その他	企業等におけるオンライン利用の普及拡大等、国等におけるオンライン利用の拡大、アクセス手段の多様化、申請等に係る情報提供の充実、東日本大震災への対応状況等

各府省における業務プロセス改革計画(案)について

○ 検討経緯

- ・ 新計画（平成23年8月）の基本的な考え方である「オンライン利用に関するサービスの品質向上に重点をおいた取組」を行うため、改革計画の策定までの期間が極めて短いことも踏まえて、ユーザビリティ向上の観点を中心に検討・分析を実施
- ・ 各省庁においては、検討・推進体制を整えるとともに、これまでの各士業団体やユーザーからの意見・要望の整理、アンケート調査等を行いながら、改革計画（案）を策定
- ・ 策定に当たっては、内閣官房及び総務省から各省庁に対して、改革を進めるに当たっての課題・検討項目等について、今後の道筋を可能な限り整理して盛り込むように調整を実施

○ 今後の取組

- ・ タスクフォース及び企画委員会での指摘等を踏まえて、各省庁は改革計画を決定・公表
- ・ 各省庁は、改革計画において平成24年度に実施することとされている事項について着実に実行するとともに、引き続きユーザーからの意見聴取や業務及び作業フローの把握・分析等を進め、毎年度、必要に応じて改革計画を改定し、更なる業務プロセス改革を推進
- ・ 内閣官房及び総務省では、改革計画に基づく各省庁の業務プロセス改革の進捗管理・フォローアップその他取組の推進に資する情報提供等を行い、取組の推進を徹底
- ・ 内閣官房及び総務省は、随時検討状況をフォローアップし、より適切な指標の設定に向け調整

各府省の業務プロセス改革計画(案)に盛り込まれた主な取組事項

1. 手続の必要性の見直しに係る事項

(1) 社会保険関係手続(厚生労働省)

- ・住民基本台帳ネットワークシステムとの情報連携により、年金受給権者に係る死亡届及び住所変更届の原則省略化(平成23年7月)。今後、被保険者の住所変更届等の住基ネット活用も検討。

2. 申請に必要な書類の削減・簡素化に係る事項

(1) 食品等輸入の届出(厚生労働省)、動物検疫に係る指定検疫物の輸入届出(農林水産省)

- ・衛生証明書を電気通信回線を通じて電子的に送信できる対象国の拡大検討

3. 申請システムの使い勝手の向上等

(1) 登記関係手続(法務省)

- ・登記情報提供システムについて、サービスの利用時間を拡大(平成24年度)
- ・登記・供託オンライン申請システムの申請用総合ソフトについて、複数人で共同して申請情報又は請求情報の作成が可能となるように機能改善を図る(平成24年度)。

(2) 国税関係手続(財務省)

- ・法定調書及び納税証明書について、e-Taxソフトをインストールすることなく、e-Taxホームページ(Web)からの入力により作成・送信が可能(「利子等の支払調書」を除く。)(平成24年1月)。

(3) 雇用保険関係手続(厚生労働省)

- ・雇用保険被保険者資格喪失届について、新たに、離職票の交付を伴う同手続の電子申請を可能とした(平成23年11月)。今後、同手続の更なる利用促進を図る観点から、「雇用保険被保険者資格喪失届提出後の離職票交付の申請」についても、電子申請が可能となるよう検討。

4. オンライン利用時における本人確認方法に係る見直し

(1) 特殊車両通行許可申請(国土交通省)

- ・電子署名による認証をやめ、IDパスワード方式に変更(平成24年度)。

各府省の業務プロセス改革計画(案)に盛り込まれた主な取組事項

5. バックオフィス業務の見直し

(1) 生命保険募集人の登録・届出(金融庁)

- ・登録業務等を担当する財務局において、募集人データを検索する際、生年月日による検索を可能とするなどのシステム改善を実施予定(平成24年度)。

(2) 無線局免許申請、再免許申請(総務省)

- ・免許状の送付希望が多いアマチュア局について、電子申請を行う際、従来の窓口での受取、返信用封筒の送付による受取方法に加え、送料受取払い方式(返信用封筒の送付は不要)の導入を検討(平成23年度～平成25年度)。
- ・自動審査機能を拡張し、無線局登録・再登録に要する事務処理時間を短縮化(平成23年度～25年度)。

(3) 産業財産権出願関連手続(経済産業省)

- ・「特許庁業務・システム最適化計画」に基づくシステムの見直し(例:特許電子図書館におけるデータ提供までにかかる期間の短縮)(継続)

(4) 特殊車両通行許可申請(国土交通省)

- ・申請データの受付チェックの自動化(平成24年度)、申請書作成における入力機能の改善による審査チェックの効率化(平成25年度)

6. 経済的インセンティブ

(1) 自動車の新車新規登録手続(国土交通省)

- ・オンライン申請時の手数料優遇措置の方向性について検討(平成24年度)。

7. その他

(1) 無線局の免許申請、再免許申請(総務省)

- ・無線局の免許状を電子化して交付する等の方策について検討(平成23年度～25年度)。

電子行政タスクフォースにおける主な指摘事項について

昨年12月に行われた電子行政タスクフォースの改革計画(案)のヒアリングでは、業務プロセス改革の今後の推進に向け、構成員から主に以下のような指摘があった。

- ・ 将来の姿を見据えながら、当面はどのように取り組んで行くのかという視点で取り組むことが必要である。
- ・ オンライン利用率を向上させる等の短期的な成果指標も重要だが、長期的には制度全体に関する成果指標を設定することを含めて検討を行う必要がある。
- ・ 住基ネットの活用など組織やシステムを越えた連携に重点的に取り組んでもらいたい。
- ・ 士業者や企業が利用者となる場合と、個人が利用者となる場合では取組方法が異なる。また、オンラインを利用していない人がなぜ利用していないのか把握することが重要である。
- ・ オンライン申請の利用促進・定着には、窓口におけるサポートも含めた全体のサービスの向上を図っていくことが必要である。
- ・ ユーザビリティの向上については、各府省ごと個別に検討するのではなく、国の手続全体としての統一的観点から取り組むことが重要である。
- ・ 今回の取組によってオンライン申請の使い勝手が良くなることなどについて、各府省が個別に広報をするだけでなく、政府全体としての広報が必要だと思う。

今後の予定・業務プロセス改革計画のフォローアップの考え方等



【今後の予定】

- ・ 企画委員会における審議等を経て、各省庁において改革計画を決定・公表
- ・ 各省庁は、改革計画に基づく取組を実施するとともに、引き続きユーザーからの意見聴取や業務及び作業フローの把握・分析等を進め、更なる業務プロセス改革を推進

【フォローアップの考え方】 ※企画委員会に随時状況報告

- ・ 各省庁による改革計画に基づく取組の評価は、24年度末に実施する。
- ・ 内閣官房及び総務省は、進捗管理・フォローアップ及び評価に向けた各省庁との調整等を行う。

【改革計画の実施に係るTFへの報告事項等】

- ・ 平成24年度末 : 平成24年度分の改革計画に基づく取組の評価及び必要に応じた計画の見直し結果
- ※必要に応じて、各省庁からのヒアリングを実施