

電子行政分科会（第27回）、規制制度改革WT（第9回）議事要旨

1. 日時 平成29年10月31日（火）10:00～12:00

2. 場所 中央合同庁舎第4号館12階1208特別会議室

3. 議事概要

(1) 開会

(2) 議事

①事務局からの報告事項について

・資料1-1「ICA年次総会及びOECD E-Leadersに関する報告」、資料1-2「デジタル・ガバメントワークショップ開催報告」について内閣官房から説明。

②厚生労働省におけるデジタル・ガバメントの推進に向けた取組

・資料2「社会保険・労働保険手続等の電子申請の利用促進に関する取組について」について厚生労働省から説明。

③電子政府の総合窓口（e-Gov）について

・資料3「電子政府の総合窓口（e-Gov）について」について総務省から説明。

④行政手続等の棚卸しについて

・資料4「行政手続等の棚卸しについて」について内閣官房から説明。

⑤その他

(3) 閉会

次回以降の日程について説明。

4. 質疑応答

<事務局からの報告事項について>

- ICA、OECDの会議に出席したが、サービスデザインや広域基盤設計等の日本の取組の方向性は世界標準になってきた。また、例えば自治体クラウドや広域基盤等、セントラルガバメントとローカルガバメントの連携が進んでおり、実際に結果を出しているところでは各国からも評価を得ており、そういった部分での日本の先進性を感じた。一方、まだまだ足りないと感じた点は、日本のよさをもっとアピールすること。ICA、OECDではワークショップ形式で各国の知見を集めることが非常に大事になっており、このような場で知見を集め、日本のよさを各国に発信していくことを続けていただきたい。

- ワークショップは素晴らしい取り組みだと思っている。本人確認についてだが、その本人確認のレベル感や、なぜ本人確認が必要なのかということのをこれからも議論していくと思っているが、対面や書面に対してオンラインのほうが厳しくなるということがな

いように、システムだけがあればいいという話ではなく、法律や政策というところも含めて見直しを進めていただきたい。

- 本人確認のワークショップに参加したが、ワークショップ形式で掘り下げて議論することは有用だと思う。例えば、普通に使っている印鑑というものが真正性を証明できていないのではないかなど、基本的なところの多くの気づきがあった。これは法人設立手続きオンライン・ワンストップ化検討会や規制改革推進会議等様々なところで検討している内容に関係するので、ぜひ成果は横断的に使うとよいと思う。

<厚生労働省におけるデジタル・ガバメントの推進に向けた取組>

<電子政府の総合窓口（e-Gov）について>

- これまでの取組で功を奏した事例を申し上げるのだが、自主行動計画を立て、各社がどのように進度、ベストプラクティス等をやっているか、PDCAを見える化したことが非常に良かった。

1つ提案だが、eガバメントの事業者側の360度評価というものを1年に1回ぐらいやり、改善案や使い勝手の悪さを評価・見える化し、それらに対する対応策を出していくとよいのではないかなと思う。また、利用者側、事業者側で利用頻度が進んでいるところ、例えばそこでの簡素化によるコスト削減がうまく進んでいるところ等のベストプラクティス等も見えるかをすることにより利用頻度を上げていくということが逆に刺激策にはなるのではないかなと思う。

最後に質問なのだが、グローバルワイドでのワナクライのようなインシデントが起きた際に、今回のeガバメントとこの取り組みでは、国からセキュリティーパッチのようなものを当てられるような迅速な対応ができる仕組みができるのかと思うが、物すごくスピード感が必要な対応の場合、今、この過渡期での現状はどうなっているのか。

- e-Govは政府共通プラットフォームという基盤にあるが、政府共通プラットフォームにあるシステムはほかにも幾つかあるが、それらは一律に政府共通プラットフォーム側でセキュリティーを担保している。しかし、現状、政府共通プラットフォームにないシステムについては個別にそれぞれ対応していくことになろうかなと思う。また、御示唆いただいたいろいろなユーザー側のニーズ、それから360度評価ということを意識しながら進めてまいりたいと思う。

- APIについてだが、1つの重要なアプローチのサービスデザイン思考を実現するためには、民間の人事労務管理ソフト等実際に最終エンドユーザーが使うところからサービスデザイン思考を協力してやってもらうということが大事だと思うので、これを強化していかないといけないということは言えることだと思う。そのような意味で、オンライン

になっているものについて、API公開を早くすべきではないかと思うので検討をお願いしたい。なぜかという、家計簿ソフトの会社等がスクレーピングでID、パスワードを渡して対応していることがセキュリティー上少し危険な状態にあると思う。これは金融機関等も最初はそういうことから始まったのだが、それはやはりエンドユーザーから見てセキュリティーがどこまで担保されているのかわかりにくいのでAPIに変えていっている、そこをAPI化していくことが望まれるのではないかと思う。その結果、民間の業者が使い勝手のいい、行政手続につながるソフトウェアが提供されていくといういい循環が生まれるのではないかと思う。また、セキュリティーの観点から、オープンAPIの基盤は政府の情報システムの中で統一してつくられるべきものだと思うので、各省庁でオープンAPIのゲートウェイが乱立するということは、保守やセキュリティーの問題からも避けたほうがよいと思うので、総務省に統一する等ということを検討いただきたい。

○ ねんきんネットは日本年金機構のほうで運用しているので、いただいた御示唆も踏まえ、今後どのような対応が可能かということをも十分検討してまいりたい。

○ APIの利用促進をこれから行うに当たり、標準化、セキュリティー、経済性というものも大事になってくると考えている。その中で、過去行った経験もあり、また、政府共通プラットフォームというものもある。どれぐらいのニーズがあるかということも気になっているが、いただいた御提案は検討させていただきたい。

○ APIの活用促進は非常に重要であり、開発しやすい環境の整備、セキュリティー、利用者ニーズの変化への対応等、そのようなことを適時にやっていくことが重要。そのような意味で、APIを利用してサービスを提供する事業者の意見を聞く仕組みやユーザーである民間企業や国民の個人の利用者等からも意見を聞く、またはそのような意見を言える対象となる事業者を拡大していくということも、今後継続的に取り組んでいく必要があると思う。きょう御説明いただいたシステム以外を担当する省庁についても同様の取り組みを行っていただきたい。また、IT室においては、そのような取組を推進していただきたい。

加えて、業務処理そのものの見直しということも非常に重要。事業所単位での届け出を本社一括届け出にする、あるいは認証のデータの提供を手続によってはそもそも不要にする等、そのようなことも含めて業務処理の根本に立ち返って必要性等を考えて変えていくことも必要。

○ BPRについては、必要項目、記載項目、申請項目等についても同時に見直しをしないとうまくいかないと思う。

2点ほど質問。1点目、オンラインと電子申請率が余りにも低い数字でやはり愕然とする。今後、伸ばすような方策を講じられるという説明はあったが、なぜここまで低くなっているのかというところについて深掘りした検討がなされていけば、教えていただきたい。2点目、企業と従業員の間の押印、署名についての説明があったが、これは企業と従業員の間の話という説明であったが、本当にそうかどうかということについて疑問がある。行政側でそのような委任関係があるかという確認もしないという説明のよりに聞こえてしまったので、その事実関係について知りたい。

また、先日、年金を受給者宛てにそうさせる書類を見たが、およそ何が書いてあるのかがわからない。その人が何をしたいのかがわからない。つまり、事務所の窓口に来なさいという誘因にしかになっていない事態があった。要するに、電子化する以前にわかりやすい書類にする、わかるような手順にするという、もっと手前の見直しも必要だと感じた。これは単にお話でございます。

- 1点目について、当方も利用率は非常に低い水準だと考えている。社会保険、雇用保険、労働保険をオンラインで申請ができるということが事業者には知られていない、十分に周知できていないので、この点をまずしっかりと解消していく必要があると考えている。また、電子申請移行のコストをどのように企業として受けとめているかという点で、導入コストと導入して得られるベネフィットを考えたときに、電子申請せずにこれまでどおりやれば足りると思われる部分が多いと思う。民間企業に電子申請に移行することによって得られるメリット、インセンティブを制度の中にどうビルトインしていくのかということがこれからの検討事項であり課題でもあると考えている。

2点目について、事業主とそこで働く従業員との間において、将来的にも問題が生じないようにしっかりとした確証を書面において確定していくということをもくろみとした制度である。これを廃止する議論を進めていく上では、事後的に問題があったときに、その問題解決を図るために必要な書面等の確保を事業主側でしっかりと対処することが必要だと考えている。

- 全てが電子化される流れにならなければ移行できないということを繰り返しいろいろな場で申し上げているので、委任関係についても制度的に全てカバーするような形で改正をしていただかなければなかなか電子申請も伸びないだろうと思っている。一気通貫でとにかく電子的にできるようにしていただきたい。

- 承知した。

- 手続のオンライン化ということで、手続部分だけに着目し、その両側にある企業の業務や行政の業務をデジタル前提に切りかえていくというのとうまくつながっていない

感じがする。そのため印鑑が残ったり、紙の手続が残ったりしている。中小企業は電子化が進んでいないという話があったが、今、パソコンで企業管理していないところはほとんどないし、安いクラウドサービス、人事・給与等の労務管理サービスが出ているので、中小企業もどんどん電子化は進んでいる。それを一旦紙に打ち出して提出せざるを得ない状態にしてしまっているのは制度の問題だと思う。一方、大規模なシステムについては遠藤政府CIOが参加しBPRに随分取り組んでいる。そのBPRとオンラインの手続の受け取り部分がうまくつながっていないような気がしてしまうので、そこはやはり両側にある業務をデジタル前提で制度も含めて切りかえるのと、その一環として手続のオンライン化を捉えないといけないと思う。したがって、KPIもオンライン利用率の向上だけではなくて、規制改革実施計画でも盛り込まれると思うが行政側のコスト削減や行政内部の業務の効率化によるコスト削減もKPIとして掲げなければ、手続だけ見ては全体を見誤るかなという気がする。

また、APIについて、先日の法人設立手続オンライン・ワンストップ化検討会で、技術者の方から、今のe-GovのAPIとその先につながっている各省のシステムの使い勝手の悪さ、ソフトウェアを開発する上での問題点がかなり具体的に指摘された。あのような場をさらに設け、そこで出た意見は優先順位をつけて対応できるものはどんどん対応していくということに取り組む必要があるかと思う。実際にシステムを作成する側に不満は多いので、そこについては真摯に対応すべきであり、そのような場を各府省も検討していただきたい。

- 御指摘のとおり、業務改革こそ本丸だと考えている。これは我々自身の問題であるのでしっかりと取り組んでいきたい。現に棚卸しをし、現在進行形でこの問題に一生懸命取り組んでいるので、もうしばらくお時間をいただきたい。
- APIという取り組みは非常にいいと思う。API自身がまだまだ見直す余地はあると思っているので、より使い勝手のいいAPIにしていきたい。また、官民共創、官民協働という説明もあったが、全てを官で作り込むのではなく、APIを通じて民を取り込むということも十分可能になっていくと思うので、そのような観点でもAPIを進めていきたい。

本日の説明は法人の利用の話が多く、法人から進めるのは全く問題ないが、まだわかりにくい部分もあるが国民向けにいいコンテンツもあるので国民向けの視点もより取り組んでいただければと思う。

また、電子申請という言葉が随分前面に出ているが電子というのはあくまで手段であり、国民としては電子になってもそんなにうれしいかどうかはわからないので、伝わる、わかる、楽で得というようなスマート申請と呼んでいるものがある。「伝わる」というところは、手続きについてこちらから教えて伝わるという形で、能動的に探さなくても

どんどん教えてくれる、伝わるような仕組みにしてほしい。「わかる」というところは、手続きが見つかったとしてもわかりにくいものがあるので、文書のわかりやすさや情報の抜け漏れをなくす等の形でわかりやすいものにしていただきたい。「楽で得」というところは、申請の数を減らす、添付書類を減らす等、そもそも楽にし、かつ、何らかのインセンティブがあればよいと思っている。しかし、インセンティブは金銭的なものだとして財源が必要なので、早く処理ができる等の財源が必要ないインセンティブをつくるという形で、電子申請の電子を超えた取り組みにしていただければと思う。

国と民間との「共創の場」という発言が随分あったが、それこそ官民ネットなりe-GovなりのコンテンツをうまくオープンデータなりAPIにし、自治体との連携も深めていただきたいと思う。

- 年金の手続に関して、例えばすべての人に同じ書類を送るからおかしくなるのであって、一人一人に送る内容を変えて、しかも必要事項を記載して送るということが今ならできると思うのだが、そのようなことを厚労省のほうで検討されているのか。
- 一部やっているというのが正しい回答だと思う。年金にもさまざまな種類の給付、さまざまな種類の手続があり、例えば日本年金機構では、年齢とそれまでの納付期間などにより、いつその方に受給権が発生するかというわかるものがある。そのようなものは、そのタイミングで一部機構側が把握している情報等を書き込んだ請求書等を機構側から送付し、最小限のものを書き込んで返送していただくようなこともやっている。しかし、日本年金機構側にあらかじめ情報があるものではないものは、届け出を待って対応するようなものもある。これまででもできる部分については対応してきたが、IT技術等も発達していく中で、まだまだそういう個別、きめ細かな対応をやる余地はこれから増えてくると思っているので、引き続き検討してまいりたい。

<行政手続等の棚卸しについて>

- 実際にこのような取組を実行していく上での工夫はあるのか。

(遠藤政府CIO)

今回、特に重点に置いているのは、各省が重点で取り組んでいる施策について、各省の連携、自治体との連携、民間との連携、広報等について進捗状況を確認するということをしていきたいと考えている。

(向井副政府CIO)

制度的に政府CIOは総理に意見する権限まで法律上与えられており、また、未来投資会議や規制会議等同じような取組をしているところとよく連携する必要がある。

その上で、もともとオンライン化が目的みたいになっており、もっとBPRについて議論する必要があるのだが、これまでの行政改革は人を減らすという話であった。しかし、今後、少子高齢化がさらに進み、社会保障や給付負担の関係が厳しくなることを考えれば、公的にかかるコストを減らしていくということが必要だと考えている。行政コストを減らすということは、これまでの行政機関のコストを減らすということだけでなく、民間側のコストも含めた行政にかかわるコストを全て減らすというのが目的であり、そこから何が必要かということを考えるようにし、10年、20年後になって本当にIT化された社会とはどういうものかということを考えないといけない。それは多分、ITを使った情報共有的なものだと考えており、国税や社会保険等の申請には相当共通の情報が入っている。企業の出すべき情報はこれだけだということ公的に考え、あとはそれをいかに行政機関で分けるかというだけのことだが、そこはIT化してしまえば簡単にできることなので、そのようなことを考えていかなければ、この先も政府が国民の信頼を得ることはないのではないかと思っている。

- 一度手続から離れたほうがいいのではないかと思っている。手続というのはある情報をAからBに受け取るということなので、企業の持っているデータを行政はどのタイミングで、どんなデータが欲しいのかということまで分解し、もう一度作り直さなければ、難しいのではないかと思う。
- これは非常に大事な取り組み。気をつけなくてはいけないのは、単なる分析で終わってしまうということは本当に避けなくてはいけないので、次のアクションにつなげていただきたい。その際はいろいろな方の知見を取り入れていくのが必須と思っている。1つ質問だが、今回集めたデータはオープンデータにする予定はあるのか

(事務局)

まだ不明なところがあるので、そこを整理した上で公表する予定。

- 情報の精査を行い、事務局だけでなく、いろいろな方がこのデータを使いながらオンライン化を進めなくてはいけないのは間違いない。手続だけでなくそこ以外を見ていくときに、非常に大事なデータになるので、ぜひ検討いただきたい。

その上で、棚卸しというものは繰り返しやっていく取り組み。棚卸しをやる際には全体像や関連性を把握するときに名前で連携性を出してもいいのだが、基本的にはIDでやっている。今の取組はアナログ棚卸しの感じがするので、デジタル棚卸しになればよいと思う。この取組が国民側に手続等が見える化するための大きなきっかけづくりとなると思う。IDを導入することにより、国民により近い行政サービスが実現できるのではないかと思うので、検討いただきたい。

○ 今のID化の話はぜひ進めていただきたい。

法令上オンライン不可であっても年間100万件以上手続のあるものや費用対効果の分析の結果効果がないというものは、なぜそうなっているのかを深掘りしていただきたい。

また、大きなシェアを占めるところからやっていくというのは経済合理的に極めて正しいやり方だと思うが、件数が少ない手続であっても事業者や個人によってはそれがほとんど全ての手続になり得る可能性があるので、シェアの少ないところについても諦めずに電子化を追い求めていくことが重要であると思う。そういうことをしなければ、手続チェーンのどこかで紙が必要だということになりかねないので、その方向にも取り組んでいただきたい。

○ 費用対効果の点がオンライン実施の阻害要因になっているということだが、この場合は行政機関から見ての費用対効果という理解でよろしいか。その場合に、不明等であるにもかかわらず、費用対効果が阻害要因になっているというのはどういう計測をしているのか。

また、この検討はデジタルファースト等の三原則を徹底していくための検討だと思うのだが、そのためには対面の原則と書面交付の原則と押印原則を法令で規定されていればそれを改正する、あるいは法令で規制されていないものであれば業務改善をするということをBPRも含めて徹底して検討していただきたい。法令改正が必要なものについては、IT室が中心になり一括で改正できるような一括整備法令を検討していただきたい。

(向井副政府CIO)

現時点は1次調査の段階で、事実をまだ深掘りできていない部分が多い。例えば、先ほどIDという話があったが、情報のIDをつくりたいと思っている。そうすると、どのような情報を、どこの手続で何をとっているかというマトリックスができ、相当分析ができるのかなと思っている。いずれにしても、まだ途上であるので、今後さらに細かい事実把握を進め、その結果は一括法という形で今後国会に出したいと思っている。

(遠藤政府CIO)

今の費用対効果の件は各省庁でかかっている費用に対してということ。したがって、そのサービスがオンラインできるようになるということやワンストップでできるようになれば、民間では膨大な効果が出てくる。政府や自治体のシステムの運用費や紙でやっていたときの差だけが成果だと思わないように。

手続に終始しているのではないかという話もあったが、エンド・ツー・エンドでやることを考えている。終わりは必ず民間であり、スタートもおそらくほとんど民間である。その間の一部を政府や自治体が担っているだけであり、その部分だけ考えていけばBPR

はほとんどろくなものはできない。そのような観点から外れていないかどうかを確認しながら進めていきたいと考えている。

○ これから行う2次調査の大きな目的の一つは、今後のプライオリティーづけということがあるのだと思っている。その観点からいくと、ライフイベントや企業のイベントに関する手続というのは非常に的を射ていると思う。しかし、行政手続だけ考えていると、ライフイベントとして国民にとって真に便利なサービスが提供できないというおそれもあると思う。社会インフラ的民間の手続とうまく連動できるということも含め、民間手続にどこまで踏み込めるかということは別だが、全体も考慮しながら考えなければ次のステップに行く際に、行政だけの手続の改善になってしまうことになりかねないと思うので、そこを注意しながらやっていただきたい。

○ オンライン利用率が上がらないことに関して、なぜ利用率が上がらないのかというところをしっかりと分析していただきたい。

阻害要因について、費用対効果の話が出ていたが、国全体として本当に手続が重要であると考えて、連携しながら進められるようなことができればよいのではないかと思うので、IT室がリーダーシップを発揮していただきたい。

また、省庁をまたぐ手続についても、一緒に手続をできるようになると国民に対する利便性が出てくると思うので、民間も巻き込みながらうまくIT室がリーディングしていただきたい。

以上です。

○ 阻害要因である費用対効果、対面性、現物性ということに関して、役所の方にとっては必要かもしれないが、利用者にとっての費用対効果は高く、対面しなくてもよいと思っているかもしれないので利用者視点で、エンド・ツー・エンドで考えていただきたい。

また、申請件数についても、件数が少ないから必要ないと思われるがちかもしれませんが、本当に必要ないものなのか、本当は物すごく重要であり利便性の高いものだが単純に知られていないのか、使いにくいので申請件数が少ないのかというような可能性があるので、利用者視点でその申請件数が本当に多いのか少ないのかということも検証いただきたい。

○ 今回の棚卸しは非常に貴重な研究の素材になり得るかと思っている。なぜなら、日本の行政の場合は、法治国家のもとで法律、政令、法令で非常に細かく定められているが、その根拠というものは、例えば将来の紛争を抑制するために契約をしておくというような個別ケースを念頭に置き、そういう事態を想定し、法律等が制定された時の技術を前提にしているものが非常に多い。そこを見直していく必要がある。現在の技術やその法

的な措置は本当に必要なかどうか、他の代替的手段はないのかどうか、そのようなことを検討していく大変いい機会ではないかと思う。これを生かしながら検討を進めていただきたい。このような仕組みをきちんと動かしていくためには、マイナンバーのようなIDがきちんと使えるようになるということがベースになるのかと思う。

<その他>

(遠藤政府CIO)

これまでも言っていることだが、計画を策定した、あることをやったというのが成果に数えられていることが圧倒的に多い。本当の成果というのは、国民や企業、社会、国家にあらわれてくるものである。PDCAというのはその基本になるわけだが、それをしっかりやろうということが今回の目的の一つである。

効果というのは、もっと民間で出るものをしっかりつかまえないといけない。なぜなら、エンド・ツー・エンドのエンドはそこにあるからであり、そこが見えないと力が入らない。そこは政府だけの力ではなかなかつかまえられるないので、構成員の皆さんのいろいろな活動を通じて教えていただきたい。

また、BPRの話もあったが、BPRを生み出すのは人。人が毎日仕事をし、これはおかしいのではないかと感じてくれることが非常に重要。一人一人が一部分しか受け持っていないため、全体を見て言っているわけではないのだが、これをずっとつなげると大変な改革の基になるので、人材を育てなければいけない。

人材育成というのは、政府の中でもIT、BPRについてもやろうとしているのだが、どうしても経験を持った人が少ないので、なかなかそういう人材を育成するところまでいかない。この育成についても構成員の皆様にお手伝いをいただきたい。いろいろな形で御協力いただいていると思うのだが、優秀な人材を政府に招き、そこから学んで展開をするということが必要である。

最後に、ICAの会議でも言ったことだが、看板を掛けかえるだけでは何もよくなる。e ガバメントと言っていたのが今はデジタル・ガバメントになっているが、海外からの出席者に名前を変えてよくなったのかと聞いても返事ができない。名前を変えることをきっかけに今までできなかったことをやろうとすることはよいが、これまでどのぐらいの成果が出て、どのようなことが取り残されており、名前が変わることにより何が変わるのかきちんと把握する必要がある。

以上