

外務省デジタル・ガバメント中長期計画

2018年6月28日

2020年3月30日改定

外務省

I.	基本事項	1
1.	目的	1
2.	計画期間	1
3.	現状と課題	1
4.	計画の概要	3
5.	計画目標	7
II.	利用者中心の行政サービス改革・行政手続のデジタル化	8
1.	サービス改革方針・業務改革（BPR）の徹底	8
2.	行政手続のデジタル化	8
(1)	行政手続のオンライン化実施の原則に係る情報システム整備	8
(2)	添付書類の省略	14
(3)	行政手続の更なる利便性の向上に係る情報システム	15
3.	重要プロジェクトの推進	15
(1)	領事手数料のクレジットカード払いの導入	15
(2)	統合 Web 環境提供サービス業務	16
4.	民間手続のデジタル化の推進	17
III.	デジタル・ガバメントの実現のための基盤の整備	17
1.	府省のプラットフォームの概況及び今後の方針	17
2.	行政保有データの 100%オープン化	17
3.	API の整備	18
4.	標準化・共通化の推進	18
5.	クラウドサービスの利用の推進	19
6.	政府情報システム改革	19
7.	情報セキュリティ対策，個人情報保護，業務継続性の確保	19
IV.	価値を生み出す IT ガバナンス	21
1.	推進体制の整備	21
2.	ガバナンスの強化	21
3.	人材確保・育成	22
4.	デジタルデバйд対策	22
5.	広報	23
V.	業務におけるデジタル技術の活用	25
1.	AI・RPA 等のデジタル技術の活用	25
2.	デジタル・ワークスタイルの実現のための環境の整備	25
3.	電子的な公文書管理等（電子決裁移行加速化方針への対応状況）	27
別紙 1	デジタル・ガバメントの実現のための基盤の整備工程表	28
別紙 2	重要プロジェクトの推進に係る工程表	28

別紙 3	手続の見直し工程表	28
別紙 4	行政手続のデジタル化に係る工程表.....	28
別紙 5	主な投資事項一覧	28

I. 基本事項

本計画は、「デジタル・ガバメント推進方針」（2017年5月30日高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議決定）に示された方向性を具体化した「デジタル・ガバメント実行計画」（2018年1月16日 e ガバメント閣僚会議決定。2018年7月改定（2019年12月20日閣議決定））を根拠としている。

1. 目的

本計画は、外務省におけるデジタル・ガバメントの実現に向けた取組について、「デジタル・ガバメント実行計画」の基本方針に基づき、デジタル前提の行政サービスを実現することにより、利用者の利便性向上及び行政運営の効率化を達成する目的で策定するものである。

海外渡航邦人数や海外在留邦人数の増加、海外進出企業の増加、日本への外国人旅行客の誘致、各種国際交流の進展の中、これに関連して外務省が所管する行政手続のうち、特に年間申請件数が多い手続について、業務改革（BPR：Business Process Reengineering）を行うとともに、行政機関同士の情報連携による添付書類の撤廃及びオンライン化の検討を進め、利用者中心の行政サービス改革を実現すると同時に、事務効率や審査等の適切性を向上させる。

また、我が国をとりまく国際情勢が厳しさを増す中で、デジタル技術の利用を更に促進し、効果的かつ効率的な日本外交を実現する。

さらに、デジタル・ガバメントを推進する上で必要な取組となっている、プラットフォーム改革、ガバナンスの強化、人材確保・育成、デジタル・ワークスタイルの実現についても積極的に推進し、外務省における内部業務改革・効率化、デジタル改革の基盤整備等の実現を目指す。

2. 計画期間

2020年4月1日から2025年3月31日までを本計画の対象期間とする。ただし、予算状況等により更に計画期間を延長する必要がある場合はこの限りではない。

3. 現状と課題

外務省では、行政サービスに関わる主要施策である領事業務情報システムの整備を府省重点プロジェクトに指定した上で、利用者の利便性向上に

に向けた取組を積極的に進めてきている。

また、国際情勢が目まぐるしく変化する状況の下、限られた人的リソースの中で日本外交を機動的に展開していくために、情報管理関連システムの整備を鋭意進めてきている。

さらに、人事給与業務効率化のため、外務省個別システムの運用を継続し、業務の効率化を進めてきている。

(1) 領事業務情報システム

ア 外務省が所管している行政手続のうち、年間申請件数が圧倒的多数を占める領事関係手続について、これまでも行政手続等のオンライン化の実現に向けた取組を行ってきており、その結果、在留届の届出手続のオンライン化が実現している。但し、年間申請件数が非常に多いにも関わらず、未だオンライン化されていない行政手続が存在しており、それら手続についてもオンライン化に向けた検討を実施する必要がある。

イ 他方で、行政手続等のオンライン化を進めるに当たり、名義人以外の者が行政手続をすることで不正に受けた許認可等の処分により、国際的な信用を失墜する、又は社会的に大きな混乱を引き起こすおそれがあるため、行政手続等のオンライン化を安全且つ確実に推進するために、マイナンバー制度における公的個人認証の仕組み等の活用について精査・検討する必要がある。

ウ 旅券：現在、旅券の発給申請は、紙の申請書をもって行われており、戸籍謄抄本の提出が必要である。発給審査も窓口職員が申請書と住民票や戸籍謄抄本をつきあわせながら申請内容を確認している。また、手数料は、国内では収入印紙、国外では現金で納付されている。さらに、申請者は、申請時と交付時の2回出頭する必要がある。旅券の発行件数は、近年、年間約400万件以上と増加しているものの、申請手続、発給審査は依然として人手に頼った方法で行われている。そのため、申請者の利便性の向上と審査事務の効率化のため、ICT（情報通信技術）を活用して新たな旅券の発給申請・交付手続を構築する必要がある。

エ 査証：外務省は2020年の訪日外国人旅行者数について4,000万人を目指すとした政府目標に向けて、訪日に当たって査証（ビザ）が必要な国に対する戦略的な査証緩和を行っており、近年訪日する外国人数が急増し、今後も増加していく見込みである。一方で訪日外国人の増加が不法滞在者の増加や治安上の問題の原因

とならないよう、査証発給審査の更なる厳格化も求められている。このような状況下、在外公館における査証発給体制の整備に努めているが、申請者の利便性向上を図りつつ、増加する査証発給申請者への一層効率的な対応と審査の厳格化を実現するためには、ICT（情報通信技術）を活用した新たな査証発給業務体制を構築する必要がある。

(2) 情報管理関連システム

外務省においては、情報をもとに業務上作成する文書等（文書、公電、メール等）のほとんどが電子媒体で作成されているが、文書の配布、決裁においては、紙媒体も併存しており、人力に頼る部分が多い。

限られた人的リソースの中で更なる業務効率化を図るためには、関係者への配布や決裁、及び電子媒体による文書管理、更には情報の効果的な利活用等の面において、業務効率化を推進する必要がある。

また、テレワークやリモートアクセスの利便性を更に高めるための環境整備をより一層進めるとともに、デジタル技術を活用し、これらの文書等を電子的に適切に管理し、情報として効果的に利活用するためのシステム構築を検討することが必要である。

(3) 人事給与システム

政府においては、人事給与業務効率化に向けた改善計画に基づき、府省共通人事給与関係業務情報システム（以下「人給共通システム」という）が導入され、業務の効率化が進められているが、外務省は在外公館勤務職員の人事給与制度の特殊性から、人給共通システムを導入せず、現行の外務省個別システムの運用を引き続き継続しつつ、業務効率化を図る必要がある。

4. 計画の概要

行政サービス改革等の実現に向け、特に以下の施策等について重点的に取り組む。

(1) 領事業務情報システム

ア 旅券発給申請・交付手続

(ア) マイナンバーカード・旅券を活用した旅券の電子申請等

2022年度中に以下のような旅券の電子申請の導入を目指す。

a 現在、書面により行われている旅券発給申請手続を、申請者がマ

イナンバーカード・旅券を活用して電子申請を行えるようにし、旅券事務所がより正確な申請情報をデジタルで受領できるようにする。

- b 申請者の旅券用顔写真，旅券発給管理システムに蓄積されている旅券の発給を受けた者の顔写真，マイナンバーカードの顔写真等を顔認証技術で申請者と照合し，なりすまし・二重受給といった旅券の不正取得を防止する。
- c 都道府県との調整結果を踏まえ，旅券の交付を配送で行うことを検討する（調整結果いかんによっては，導入時期は2024年度になる可能性がある）。
- d 手数料納付をクレジットカード等によりオンラインで行えるようにする。
- e 申請者が特に多い窓口については，都道府県との調整結果を踏まえ，窓口予約システムを導入し，申請者の待ち時間の短縮を図る。

(イ) デジタル技術による旅券事務の高度化

2024年度中に以下の導入を目指す。

a 戸籍謄抄本の添付省略

戸籍電子証明書の電子交付の仕組みやマイナンバーと戸籍の情報連携の仕組みを活用し，旅券事務所・在外公館が申請者の戸籍情報を取得できるようにし，戸籍謄抄本の添付を省略する。

b 顔写真の旅券事務所等での撮影

申請者が国際基準（ICAO規格）に適った写真を旅券申請時に提出できるよう，そして不正に加工された写真が旅券用写真として登録されることを無くすために旅券事務所等における本人確認時に申請者の顔写真を撮影し，旅券に反映する。

c 旅券への出生地の記載

旅券に出生地を記載する。現状，出生地の記載がないことから海外において所持人が旅券を身分証明書として使用できず不利益を被っている事態を解消する。

d 旅券とマイナンバーの紐づけ

なりすましや不正取得を防止するため，一人に一つしかないマイナンバーと旅券情報を紐付けて管理することを検討する。

イ 新たな査証発給業務体制を構築するために，次世代査証発給・渡航認証管理システムの導入を実施し，以下について実現する。

- ・ 査証のオンライン申請
- ・ 申請者が提出する各種書類電子化や確認及びシステムへの情報入力等に係る在外公館の作業を軽減し、査証発給業務の効率化を図る。
- ・ 現在旅券に貼付している査証シールの廃止
- ・ 渡航認証制度のシステム化
- ・ 手数料支払方法の拡充

ウ 申請者の出頭回数削減，在外公館の業務効率化に向けて，以下の実現を目指す。

- ・ 申請のオンライン化
- ・ 在外公館における証明作成の自動化

(2) 情報管理関連システム

当省では，出張先，自宅等庁舎外から可能な限り必要な業務を行えるよう，既にオープン・ネットワーク系のメールや省内共有フォルダ・領事ポータルへのリモートアクセスを実現しているが，今後は，情報漏えいのリスクに然るべく対処しつつ，更なるリモートアクセスの機能を拡充するとともに，会議室等への Wi-Fi 導入やモバイル端末の拡充等を進め，働き方改革を推進する。また，デジタル技術を活用し，業務上作成する文書等を電子的に適切に管理し，効果的に情報として利活用するためのシステム構築を検討する。これら電子化を通じて，会議や一般業務の際の紙資料の作成・配布の削減も引き続き追求する。

(3) 人事給与システム

人給共通システム機能等のうち，共通化できるものについては，利用していくことを検討するとともに，外務省個別のシステムに以下の機能を実装し，本省・在外公館一体となった業務の効率化を進める。

- ア 人事・給与に関する通知（給与明細書，源泉徴収票，人事通知書等）の電子交付化
- イ 人事・給与に関する各種届出の電子申請化

【外務省システム経費計画（単位：億円）】

経費区分	2020 年度
------	---------

整備経費	35.54
運用等経費	133.70
その他経費	0.59
合計	169.84

【施策別経費計画（単位：億円）】

施策区分	2020年度
利用者中心のサービス改革・行政手続のデジタル化	4.5
デジタル・ガバナメントの実現のための基盤の整備	0
価値を生み出すITガバナンス	0
業務におけるデジタル技術の活用	6.3
合計	10.8

5. 計画目標

領事業務情報システム

- ア マイナンバーカード・旅券を活用した旅券の電子申請
 - (ア) 自宅等でPCやスマートフォンを使ってオンラインで旅券の発給を申請できる
 - (イ) なりすまし、二重受給を顔認証技術で捕捉できる
 - (ウ) 配送により旅券の交付を自宅で受けることができる
 - (エ) 手数料納付をクレジットカード等で行える
 - (オ) 窓口での待ち時間が短くなる

- イ 戸籍謄抄本の添付省略等の導入
 - (ア) 旅券発給申請の際に戸籍謄抄本の提出を省略できる
 - (イ) 全ての旅券に国際基準（ICAO規格）に適った、不正に加工されていない写真を使用できる
 - (ウ) 旅券に出生地が記載される
 - (エ) なりすましによる旅券の不正取得や二重受給が困難になる

(1) 情報管理関連システム

- ア 会議室等へのWi-Fi導入開始
- イ 業務上作成する文書等を電子的に適切に管理し、効果的に情報として利活用するためのシステム構築検討開始

(2) 人事給与システム

- ア 人事・給与に関する通知（給与明細書、源泉徴収票、人事通知書等）の電子交付率の向上
- イ 人事・給与に関する電子申請化した各種届出の利用率の向上

II. 利用者中心の行政サービス改革・行政手続のデジタル化

外務省が国民サービスとして提供している領事業務について、サービスデザイン思考を導入し、利用者中心の行政サービス改革を行う。

1. サービス改革方針・業務改革（BPR）の徹底

領事関係の手続を利用者の視点に立ち、デジタル化を前提に関連制度・手続全体も含めて抜本的に見直し、「すぐ」、「簡単」、「便利」に利用してもらえる領事サービスの実現を目指す。

具体的には、業務改革（BPR）を行った上で、旅券発給申請、証明申請、査証申請及び戸籍関係届出等のオンライン化を進めるとともに、本邦内の関係機関との情報連携システム構築により添付資料の省略（査証申請を除く）を進め、さらにクレジットカード等による手数料のキャッシュレス化を含め、できる限り一連の手続がオンラインで済ませられるよう取組を進める。

また、手続案内に AI を活用する等も検討し、サービス全体における利用者の利便性の向上と業務の効率化を目指す。

【業務改革（BPR）】

領事業務にかかる各種申請・届出手続は、本人又は代理人が出頭する必要があるものがほとんどである。申請者は旅券、証明書等の交付までに原則 2 回（申請時及び交付時）の出頭が必要である等、出頭が申請者の負担となっていることを踏まえ、可能な限り出頭の負担を減らすことを検討する。

また、旅券については、申請者の生体情報の取得や旅券の分散作成から集中作成方式への移行、旅券の配送交付を視野に入れて、窓口への本人出頭のタイミングを申請時に変更し、手数料の納付時期についても合わせて申請時に変更する。さらに、現在求めている添付書類の可否についても再検討する。

2. 行政手続のデジタル化

(1) 行政手続のオンライン化実施の原則に係る情報システム整備

ア 検討状況

『利用者中心の行政サービスの実現並びに行政運営の簡素化及び効率化に向け、デジタル化の前提として業務改革（BPR）や制

度そのものの見直しを実施した上で、行政サービスの 100%デジタル化のために、各府省は、「サービス設計 12 箇条」に基づき、手続の申請者が、本人か代理人か、個人か法人か、地域別、世代別、世帯構成別など申請者の分類に応じた利用者のニーズを把握・分析した上で、利用者の多い手続など国民の利便性の向上につながる行政手続から優先的に、オンライン化、添付書類の省略及び既存の情報システムにおける利便性向上に必要な情報システムの整備を行い、「すぐ使えて」、「簡単」で、「便利」な行政サービスの実現を目指す。』とされたことを踏まえ、外務省における添付書類の撤廃を概要以下のとおり推進する。

具体的には、①各手続において提出を義務付けている添付書類について、その必要性を精査し、可能な限り、その提出を不要とするとともに、②政府全体の方針に沿って、行政機関間の情報連携を積極的に活用し、添付書類に関連する情報を取得することによって、添付書類の撤廃を推進する。

現在外務省が保有する行政手続のうち、何らかの添付書類を求めている手続は 88 種類であり、このうち、添付書類の削減を検討予定であるものは 26 種類である。これらについては、引き続き取組及び検討を進め、添付書類の早期省略を実現する。後者については、当該添付書類に関する情報が入手できれば省略可能である。

旅券、証明書等の申請についても、各種情報連携が可能となった際に省略が可能となると考えられる。これについては、情報連携の構築に関する政府全体の方針に沿って検討を進めつつ、添付書類に係る情報を受領する立場から、情報連携の仕組みの構築に当たり、協力を行う。

外務省で所管する約 130 種類の手続のうち、在留届を除く全ての手続について、現時点ではオンライン利用が可能となっていない。申請者の利便性を高めるため、利用者数の多い旅券及び査証の申請手続、また種類の多い各種証明の申請手続について、オンライン化の検討を進める。

在外公館における査証審査に当たっては、申請者の所有する旅券の真偽を確認する必要があり、旅券の提出を撤廃することはできないため、オンライン申請の場合は旅券の写し (PDF) を

提出させ、右を確認することによって、その真偽を確認する。また、申請者が本邦渡航後に、不法残留や不法就労等を行う可能性の有無を見極めるため、本邦での在留活動を明らかにする資料や渡航費用支弁能力を証明する資料の提出を求めているが、オンライン申請の場合は PDF 化した写しの提出を認めることとする。

イ 個別の取組事項

(ア) 査証申請

査証申請については、申請者の利便性向上と、在外公館の査証発給業務の効率化及び水際対策の強化を図る観点から、オンラインによる査証申請・発給システムを導入する。

在外公館における査証審査に当たっては、申請者の所有する旅券の真偽を確認する必要があるが、旅券の提出を撤廃することはできないため、オンライン申請の場合は旅券の写し(PDF)を提出させ、右を確認することによって、その真偽を確認する。また、申請者が本邦渡航後に、不法残留や不法就労等を行う可能性の有無を見極めるため、本邦での在留活動を明らかにする資料や渡航費用支弁能力を証明する資料の提出を求めているが、オンライン申請の場合は PDF 化した写しの提出を認めることとする。

a 現状と課題 (As Is)

政府目標である 2020 年の外国人訪日者数 4,000 万人の達成を後押しするため、外務省は、訪日に当たって査証が必要な国に対する戦略的な査証緩和に取り組んできている。その結果、査証発給数は 2013 年の約 186 万件から、2018 年には約 594 万件と、3.7 倍に増大した。これに伴って、在外公館では、査証発給業務量が膨大となり、サービスや審査の質の低下を招きかねない状況にあるため、早急に査証発給業務の効率化を図る必要がある。また、2020 年の東京オリンピック・パラリンピック大会開催に向け、不法活動に従事する等、我が国にとって好ましからざる外国人を排除するという観点から、厳格な査証審査も求められており、申請者の利便性向上を通してインバウンドを促進しつつ、水際対策の強化も重要な課題となっている。

b 実現したい状態 (To Be)

査証申請のオンライン化及び査証シールの廃止により，申請者の利便性の向上，在外公館の業務の効率化，経費削減及びセキュリティの強化を実現する。

次世代査証については，在中国公館で申請する中国国籍者の観光一次査証を対象とし，また，インドネシアを対象に渡航認証システムを導入する。さらに，航空会社からの査証照会に対応するための環境を整備する。

c 具体的な取組 (To Do)

2018年度から次世代査証発給・渡航認証システムの設計を開始し，2019年5月から北京で，また同年8月から上海で試行的にオンライン申請のみを実施している

KPI：中国在住の中国国籍者のオンラインによる申請の割合
(2020年(令和2年)：55.5%)

インドネシア在住のインドネシア国籍者のオンラインによる申請の割合(2020年(令和2年)：42.5%)

(イ)旅券の発給申請手続のオンライン化等

a 現状と課題 (As Is)

(a) 国内における旅券発給申請にあたり，申請者は所定の申請書を窓口提出する必要がある。他方，旅券事務所は住民票や戸籍謄抄本と申請書をつきあわせて内容を確認する必要があり，発給審査の負担となっている。そのため，デジタル技術を用いた更なる手続の簡便化・発給審査の効率化について検討する必要がある。

(b) 申請者は原則として申請時と交付時の2回，出頭する必要があるが，申請者の負担を軽減する観点から出頭回数の削減を検討していく必要がある。なお，旅券は国際的身分証明書であり，様々な手続で本人確認書類として使用されることから，申請者に最低1回は出頭を求めて本人確認を行う必要がある。

(c) 旅券発給に係る手数料は，国内では収入印紙，国外では当該国の通貨(現金)でしか納付できない。利

用者の利便性の向上と電子申請への対応のため、納付方法を拡充する必要がある。

b 実現したい状態 (To Be)

- (a) 現在、書面により行われている旅券発給申請手続を、申請者がマイナンバーカード・旅券を活用して電子申請を行えるようにし、旅券事務所がより正確な申請情報をデータで受領できるようにする。
- (b) 本人以外に誤って交付されないことが確認され、また、旅券事務所の準備が整えば、旅券の配送による交付を行えるようにする。
- (c) 手数料をクレジットカード等で納付できるようにする。

c 具体的な取組 (To Do)

- (a) 旅券の発給申請手続に電子申請を導入する。申請者がスマートフォン、タブレット、PC等を入力した申請情報を旅券事務所に送信できるようにし、申請者の利便性を向上させる。その際、マイナンバーカード・旅券を活用し、申請者から正確な申請情報（氏名、生年月日、性別、住所、氏名のローマ字表記、本籍の都道府県名）が提供されるようにすることで旅券事務所側の確認事務の軽減を図る。
- (b) 旅券の配送交付の導入について、安全性等を含め検討する。
- (c) 手数料をクレジットカード等で納付できるようにする。

KPI： 全ての旅券発給申請のうち、電子申請の割合
(2023年度(令和5年度)：30%)

全ての旅券発給申請のうち、マイナンバーカードのICを活用した割合(2023年度(令和5年度)：20%)

全ての旅券発給申請のうち、配送交付の割合
(2025年度(令和7年度)：30%)

全ての旅券発給申請のうち、クレジットカード決済の割合(2023年度(令和5年度)：30%)

過誤徴収の発生件数：(2023年度(令和5年

度) : 15 件)

不正取得の発覚件数 (2023 年度 (令和 5 年度) : 10 件)

(ウ)各種証明書のオンライン申請・自動作成化

a 現状と課題 (As Is)

在外公館が発給する証明書については、現地及び本邦の官憲等の機関を提出先とし、各種行政手続等での使用を目的としていることから、在外公館では適正な証明書の発行が求められる。そのため、証明書の発給申請受付に際しては、証明書の提出先、使用目的、証明内容、本人確認、生存(実在)確認、証明書を必要とする理由及び申請意思等につき、領事が当該人の出頭を求めて直接確認している。また、手数料の交付時納付のため、交付時にも出頭が必要となっている。一方、在外公館でも手作業で証明書を作成しており、一件の作成に約 10 分を要している。

また、各種証明のうち、身分事項にかかる証明については、本邦内における関係省庁や市区町村役場との情報連携が整備されれば、在外公館の審査に必要な情報の直接確認の実現につながり、申請者にとって提出資料の省略が可能となる(例:戸籍情報)。ただし、外国官憲等が発行した文書に基づく証明の場合、偽変造文書対策の観点から、原本の提出省略は困難である(コピー、PDF データ、スキャンや写真画像での提出は不可)。

また、原本・現物を提出・提示しなければならない手続(印鑑証明、遺骨(体)証明、署名証明)についても、提出資料の省略は困難である。

b 実現したい状態 (To Be)

申請者が申請時・交付時の計 2 回出頭している負担軽減のため、オンラインによる申請を可能とすることにより、出頭回数を交付時のみの 1 回とする。また、在外公館が手作業で作成している証明書の自動作成により業務効率化を図る。

c 具体的な取組 (To Do)

現在求めている添付書類の要否について見直しを進め

るとともに、申請者がオンラインで申請できるシステムとあわせ、在外公館の業務効率化を可能とする証明書自動作成のためのシステム構築を検討する。

KPI：在外におけるマイナンバーカード保有者によるオンライン申請の割合（2028年度（令和10年度）：25%）

(2) 添付書類の省略

ア 検討状況

「デジタル・ガバメント実行計画」において「既に行政機関が保有している情報について、行政手続における添付書類の提出を一括して撤廃する。」「民間が発行する各種書類等、行政機関が現時点で保有していない情報についても、情報連携による取得の可能性や、添付書類そのものの必要性を精査し、可能な限り添付書類の提出不要化を目指す。」とされたことを踏まえ、当該添付書類に関する情報が入手できれば省略可能であり、各種情報連携が可能となった際に省略が可能となると考えられる。

イ 個別の取組事項

(ア) 旅券発給申請における戸籍謄抄本の添付省略（デジタル技術による旅券事務高度化）

a 現状と課題（As Is）

新規旅券発給申請等の際には戸籍謄抄本の提出が必要であり、申請者は戸籍謄抄本を入手するため一定の時間とコストがかかる。

b 実現したい状態（To Be）

旅券窓口側は申請者の戸籍情報をオンラインで取得することが可能となり、申請者は戸籍謄抄本の添付を省略することができる。

c 具体的な取組（To Do）

戸籍電子証明書の電子交付の仕組みやマイナンバーと戸籍の情報連携の仕組みを活用して旅券発給審査に必要な戸籍情報の提供を受けられるようにするこ

とで、戸籍謄抄本の提出の省略を検討する。法務省のシステム開発の進捗状況を踏まえ、外務省のシステム改修のための要件定義、設計・開発・テストができるよう必要な準備を進める。

KPI： 全ての旅券発給申請のうち、戸籍謄抄本の添付省略の割合（2025年度（令和7年度）：30%）

(3) 行政手続の更なる利便性の向上に係る情報システム

該当なし。

3. 重要プロジェクトの推進

以下の施策について、関係制度を所管する関係省庁とも協議しつつ検討を進める。また、所要経費等や手続オンライン化のシステム整備についての費用対効果測定については、制度の詳細がある程度固まった段階で検討を進める。

(1) 領事手数料のクレジットカード払いの導入

ア 現状と課題（As Is）

現在、在外公館における領事手数料（証明、旅券、査証の発給の際に納付される手数料）は基本的に現地通貨現金での納付しか認められておらず、申請者にとって現金を事前に用意しなければならないことが負担となっている。

また、現金での納付は、在外公館にとって現金の管理面で負担になっている。

さらに、国内で申請された旅券の手数料は、旅券の交付時に、国の手数料については収入印紙を、都道府県の手数料については、その多くが通常都道府県証紙を旅券の受領証に貼って納付することとなっており、オンラインでの手数料納付（電子申請時）には対応できない。

申請者の利便性の向上とオンラインでの手数料納付（電子申請時）を可能とするため、手数料の納付方法を拡充する必要がある。

イ 実現したい状態（To Be）

- (ア) 申請者は、在外公館・旅券事務所窓口においてクレジットカード等を使用してキャッシュレスで手数料を納付できる。
- (イ) 申請者は、旅券の電子申請の際にクレジットカード等を使用して手数料をオンラインで納付できる。
- (ウ) 在外公館・旅券事務所の職員の行う、現金管理を含む窓口業務の負担が軽減する。

ウ 具体的な取組 (To Do)

手数料のクレジットカード納付の導入に必要な法令改正及び、領事業務情報システムを改修してクレジットカード納付情報の管理機能等を追加する。

KPI：領事関係個別行政手続における領事手数料のクレジットカード払い実現の割合。

(2) 統合 Web 環境提供サービス業務

ア 現状と課題 (As Is)

本プロジェクトは、IT を利用して国内外に我が国の外交政策等に関する情報を発信することから、「より使いやすく、より安心安全なサイト」を目指す「サービス改革」として、アクセス解析の能力向上に取り組んでいく。

イ 実現したい状態 (To Be)

統合 Web 環境の更なる強化を図り、情報セキュリティ対策の向上とともに利用者が使いやすい安心安全かつ安定的な稼働維持を目指す。

ウ 具体的な取組 (To Do)

本省及び全在外公館の Web サイトを包含する「統合 Web 環境」と呼ぶ IT 広報の為のシステム基盤の改善（効率化・合理化、最新の知見・技術を取り入れたより効果的なサイバーセキュリティ対策の実現）に向けてシステム刷新を実現したところ、この運用管理について改善を図る。

KPI：目標稼働率 99.9%（年あたり）の運用を維持する。

4. 民間手続のデジタル化の推進

該当なし。

III. デジタル・ガバメントの実現のための基盤の整備

1. 府省のプラットフォームの概況及び今後の方針

これまで外務省では、業務合理化等の観点から情報システムの整備を進めてきており、特に国民向けサービスに直接関わる情報システムを府省重点プロジェクトに指定の上、利用者の利便性向上、省内における関係システム間のデータ連携等を実現するための取組を行ってきた。

また、外務省が保有しているデータのオープン化についても、担当部局・関係者等の協力を得つつ、可能な範囲で対応を実施している。但し、利用者のニーズが多様化している中、これまで実現困難と判断された施策であっても、再度実現に向けた取組を実施する必要性が生じており、行政サービス改革をはじめとしたデジタル・ガバメント推進のために不可欠となる外部システムとのデータ連携、内部業務合理化等についての取組を積極的に実施する。

2. 行政保有データの100%オープン化

これまで外務省では、個人及び法人の権利利益、国の安全等が害されないよう十分に考慮しつつ、利用者のニーズに即した形で、保有データのオープンデータ化の取組を進めてきた。今後も官民データ活用推進の観点から、保有データのオープン化について、更なるニーズを把握した上で、オープンデータ化実現に向けた取組を積極的に実施する。

他方、過去に公開したオープンデータのうち、二次利用が考慮されていないものについては、データの品質を損なわない範囲で、機械判読性に適したデータ形式への変更を推進する。なお、オープンデータ化するデータについては速やかに政府のデータカタログサイト（DATA.GO.JP）に登録する。

また、外務省内の各種ウェブサイトを統合した「統合 Web 環境」に掲載するデータについても、二次利用を前提としたファイル形式に統一する等官民データ活用推進のための検討を行う。

KPI：利用者の要望等に応じて新たに公開又は公開内容の見直しを行ったデータ件数

KPI：オープンデータ・バイ・デザイン取組対象の情報システムのうち、
オープンデータの公開を開始した数（2020年度：1件）

3. APIの整備

APIの整備については、今後外務省において他府省もしくは民間とのシステム連携が必要となる情報システムを整備するタイミングで、適切な対応を実施する。

領事業務情報システムにおいて公開しているAPIでは、政府CIOポータル「オープンデータ基本指針」に沿って、外務省が保持する海外の安全に関する情報（大使館・総領事館からの安全情報や、海外安全ホームページに掲載している海外安全情報）を、二次利用可能なオープンデータという形で情報を提供している¹。API導入実践ガイド²を参照して整備を進める。

なお、当該システム以外において現在公開している統計データ等については、利用者視点でのニーズ、費用対効果の比較考量を実施しながら検討する。

KPI：公開API数（2020年度：1件）

4. 標準化・共通化の推進

デジタル・ガバメントに係る施策として進められている行政データの標準化・共通化については、整備方針等が提示されるタイミングで、関連する情報システムを洗い出すとともに、システム改修等の対応が必要な場合には、関係府省と協議・調整の上、適切な対応を実施する。

その際、行政基本情報データ連携モデル³、文字環境導入実践ガイドブック⁴を参照しつつ整備を進める。

KPI：政府ドメイン（goドメイン）及び政府機関の非goドメインの移行・集約数

¹ <https://www.ezairyu.mofa.go.jp/html/opendata/index.html>

²

https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/1019_api_guidebook.pdf

³ <https://cio.go.jp/guides>

⁴

https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/1014_moji_guidebook.pdf

5. クラウドサービスの利用の推進

外務省においては、外交文書等機密性の高いデータを扱う情報システムが存在することから、クラウドサービスの利用については、慎重に検討を進める必要がある。

他方、クラウドサービスを利用することで、運用コスト削減、安全性確保といった効果が見込めるため、CIO 補佐官の助言等を踏まえ、クラウドサービスの利用が可能であるとの判断に至った情報システムについては、「政府情報システムにおけるクラウドサービスの利用に係る基本方針」（2018年6月7日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）に基づき、パブリック・クラウドや政府共通プラットフォーム等の利用について積極的に検討を進めていく。

KPI：クラウドサービスの活用数（2020年度時点：11システム）

6. 政府情報システム改革

外務省における情報システムは、内部業務システムを中心に統廃合を実施してきており、2012年度時点における内部業務システム数（34システム）を2018年度末においては、26システムとした。

また、外務省では、サーバ機器の統廃合を積極的に進め、用途別に共通基盤を整備してきており、特に国民向けサービスに関わる情報システム用共通基盤については、外部クラウドを活用することで、構築・運用経費の大幅な削減が実現している。内部業務システム用共通基盤についても、情報セキュリティを担保する観点からプライベートクラウドで運用しており、業務システム毎に個別サーバ機器を設置する場合に比べ、運用コストの削減が実現している。

今後も、新たに情報システムを構築する必要がある場合には、コスト削減の観点から、積極的に共通基盤を活用していく。

KPI：2013年度比での運用コスト削減実績額（2021年度の削減見込み額）

7. 情報セキュリティ対策，個人情報保護，業務継続性の確保

（1）情報セキュリティ対策

最近のサイバー攻撃では、検知されにくい未知の不正プログラムが使用されたり、脆弱性情報の公開直後に攻撃が開始されたりするなど攻撃が巧妙化する中、国家の関与が疑われる高度なサイバー攻

撃も発生するなどし、情報セキュリティの強化は喫緊の課題となっている。外務省が所管する情報システムは、我が国の外交を支える重要なインフラであるため、情報システムの適切な運用管理と情報セキュリティの強化は不可欠である。

外務省では、これまでも「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群（平成30年度版）」に基づき、未知の不正プログラムによる情報の改ざん、漏えい、不正使用等の被害の未然防止・拡大防止のため、定義ファイルに依存しない検知技術を用いた製品を導入するなどし、情報セキュリティの強化に取り組んできた。また、メールの誤送信による情報漏洩対策も必要となっているところ、メール誤送信防止機能の導入を検討していく。今後、右統一基準群が改定された場合には、新たに示される対策について、導入に向けた検討を進めていくとともに、情報収集に努め、今後の当省情報システムにおける技術的な対策の導入を図っていく。

（2）領事分野

領事業務情報システムにおいては、一般国民の個人情報等を取り扱うことから、今後も万全な情報セキュリティ確保を推進しつつ、領事関係手続のオンライン化を安全かつ確実に進めるために、生体認証（顔認証等）を活用した本人確認方法等について十分な検討を行う。

（3）個人情報保護

外務省においては、行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律（2003年法律第58号）等に則り、「外務省における保有個人情報等の適切な管理のための措置に関する規則」を定めており、毎年度研修等を行っている他、注意すべきケース等をまとめた教材にて周知を行い、個人情報の漏洩等の防止に取り組んでいる。

（4）業務継続性の確保

災害時における業務継続性の確保のため、当省では「業務継続計画」を策定しており、必要が生じた都度、改定作業を行っている。

近時、自然災害が多発していることも踏まえ、引き続き、災害時等における業務継続性の確保を徹底するため、情報システムの在り方を見直しや緊急時対応の体制の見直しを行い、「業務継続計画」の改定を随時行う。

IV. 価値を生み出す IT ガバナンス

1. 推進体制の整備

外務省におけるデジタル・ガバメントの各施策を確実に進めるために、外務省 PMO は、政府 CIO 補佐官の支援・助言を得つつ、省内横断的に全施策の進捗管理、課題管理等を行い、定期的に CIO 及び副 CIO への報告会を開催することで、省内全体の取組状況を一元的に管理する体制を整備する。その一方で、PJMO に対しては、施策の進捗状況等について CIO 及び副 CIO レビューを定期的に行うことを義務化し、CIO 及び副 CIO レビュー実施にあたっては、各 PJMO は、各々担当している施策の取組状況、課題等について体系的な説明が行えるよう、外務省 PMO との間で事前調整を行う。

また、領事業務に関わる行政サービスを所管している領事局では、これまで各課室が個別に情報システムを構築し運用管理を行ってきたが、限られたリソースを用いて国民の領事サービスニーズに的確に応じ、行政手続における利用者の更なる利便性向上を推進するために、課室横断的な体制整備が必要不可欠であるとの判断から、領事業務に係る情報システムを統括的に所管する領事 IT 室を新たに領事局内に設置した。これにより、領事サービスの実施・改善に必要な情報システム等の整備・管理を効率的・効果的に行うことを可能とする。

2. ガバナンスの強化

デジタル・ガバメントを推進するための省内手続について、これまで行ってきた情報システム整備に係る手続のみでは、課題解決のための適切な対応が困難となる状況が想定されることから、デジタル・ガバメントに関する施策を推進する上での意思決定プロセスを明確化し、これまで省内において得られた知見を Excel 表にて一元管理し、他プロジェクトにおいて発生した課題等について、同 Excel 表を全省的に共有させることで、適切かつ迅速に対応することが可能となる環境づくりを徹底する。

デジタル・ガバメントに関わる施策を進めるにあたっては、CIO 及び副 CIO は、各施策について費用対効果を検証し、省内横断的な視点で優先的に取り組むべき施策を決定することで、限られた予算を最大限に活用することが可能となるよう、意思決定に関わる体制整備を図る。

また、外務省PMOは官房関係課室との連携を強化し、各施策において「省内規則の見直し」、「予算の確保」、「人材確保」等の対応が必要となった場合には、CIO及び副CIOの指導の下、外務省PMOが中心となって省内調整を行う。

KPI: IT ガバナンスに係る手続を制定していること(2020年度中目処)

3. 人材確保・育成

外務省では、情報セキュリティ・ITにかかる統括部局の体制整備及び外交を支えるインフラとして重要な情報システムを所管する部局の体制整備として、情報セキュリティ・情報システム・情報ネットワークの3分野を担う人材の確保・育成を重視し、必要な定員要求を行う。人材の拡充及び能力向上のために、省内の情報システムを有する部門での管理運用業務の経験、他府省への職員の出向等を通じて、育成人材に対する情報セキュリティ及びITに関する研修の実施等を行う。

また、領事関係システムにおいては、一般国民の個人情報に加え、査証関連情報等大量の要保護情報を取扱うため、万全の情報セキュリティ確保が求められる一方、利用者の利便性向上についても実現する必要がある。このため、領事関係システムを支えていく担当官はIT全般、情報セキュリティの知識、大規模プロジェクトのマネジメントのスキルを有し、更に業務の性質や要請を理解し、業務担当者と適切なコミュニケーションをとって方向付けをしていく能力が必要となる。今後、行政サービスにおけるICTの依存度が高まることを踏まえ、これらの能力を有する人材を従来以上に積極的に育成し、増やしていく。

KPI: 橋渡し人材認定者数

実員1人(2020年度)

内訳 課長補佐(セキュリティ系)1人

「俸給の調整額」の適用候補となる2名について優先的にスキル認定を行いつつ、更に2020年夏頃までに10名程度のスキル認定が可能となるよう研修受講を推進する。

4. デジタルデバインド対策

国民が最大限デジタル化の恩恵を受けられるように、今後構築を予定しているオンライン申請に関わる情報システムについては、出来る限り操作を簡素化する設計を基本としつつ、電話での問い合わせ対応等、ヘルプデ

スク窓口を充実させるための人的な側面においても予算要求を含め検討を行い、デジタルデバインド対策の取組を積極的に推進する。

また、障害者雇用推進に取り組むために、省内における内部業務関係システムについても、デジタルデバインド対策として画面読み上げソフト等デジタル技術の活用が可能か否かを検証し、可能であるとの判断に至った場合には、導入に向けた具体的な検討を進めていく。

5. 広報

我が国のインターネットの利用者数は、1億人を超えており（人口普及率は79.8%、2018年：総務省調査）、また、世界のインターネット利用者数は、40億人を超えと言われており、インターネットを利用した広報（IT広報）は、情報を迅速に、多くの人に伝えられる点で、最も効果の高い広報手段の1つである。

外務省 IT 広報室は、我が国の外交政策に対する国内外の理解促進のため、外務省ホームページ、在外公館ホームページ等のウェブサイトや、ツイッター、フェイスブック等のソーシャルメディアを活用した情報発信を行うとともに、IT 広報のためのシステム基盤（統合ウェブ環境）の管理・運営、最適化・標準化を進めている。また、毎月、外務省公式（日・英）ホームページ、及び在外公館ホームページを解析しアクセス状況を把握し、ホームページの改善に役立てている。さらに、外務省ホームページでは、日本語を母国語としない利用者を考慮し、重要コンテンツのいくつかは、英語に加え、多言語で表示している。

近年、パソコンに代わり、スマートフォンやタブレット等のモバイル端末の普及に対応するため、既存コンテンツのレスポンス対応を進めてきており、令和元年度導入の刷新システムにおいては、ホームページに掲載される HTML コンテンツは全てレスポンス対応として、どのモバイル端末においても最適な表示方法で閲覧できるようにしている。

また、近年のモバイル端末の普及によるソーシャルメディアの情報収集ツールとしての重要性の高まりを踏まえ、外務省においてもソーシャルメディアを活用し迅速かつ簡潔でわかりやすく情報を提供し、詳細情報についてはホームページを案内することで、利用者のニーズに対応できるようにしている。

IT 広報の発信力強化には、情報を正確に、タイミングよく、かつ分かりやすくインターネット利用者に伝えるとともに、掲載後も常に「新鮮さ」を保つことが重要であることを念頭に、恒常的な情報更新に努めている。

他方で、より多くの在外邦人（海外居住者・短期渡航者）に対して、迅

速に安全情報を提供することが最重要課題であるため、外務省では web サイトや渡航者向け広報誌、海外安全キャンペーン等を通じて、広く「たびレジ」や「在留届」の登録・届出を呼びかけてきた。

また、海外安全情報の提供手段としては、従来からのメールに加え、安全情報をオープンデータ化し、スマホ・アプリ（海外安全アプリ）利用者にも提供してきた。

今後は、メールを利用しない世代向けに、LINE アプリを通じた安全情報の提供を実施する予定としている。

V. 業務におけるデジタル技術の活用

1. AI・RPA等のデジタル技術の活用

省内における各種業務の業務改革（BPR）を徹底した上で、省員の生産性向上を図るべく、AI・RPA等のデジタル技術の活用を行い、効率化が見込まれる業務からその導入を推進する。

まず、2020年度においては、AIの活用により、当省内で翻訳業務を行っている課室に対して精度が高い翻訳業務を行えるよう翻訳業務を支援する基本的な機能及び翻訳エンジン（日、英）の整備を行い、翻訳時間・精度の検証を行う。

その後、2021年度以降においては、段階的に機能拡張（英語表現の多案化機能等）、英語以外の多言語（中・仏等）についても導入を検討していく。

省内で、継続・反復的に行われる業務、意思決定や判断に直接関わらない業務（入力・転載作業等）、長時間を要している事務作業などから優先的に一部業務の自動処理化を実現するため、RPAの導入について取り組む。

2. デジタル・ワークスタイルの実現のための環境の整備

限られた人的リソースの中で、増大する業務に対応するとともに、機動的な日本外交を推進するためには、中心インフラとしての省内ネットワーク基盤の機能拡充が不可欠であり、2020年度末を目標に当省LANの更改に合わせて、以下の環境を整備する。

- ・省内業務における効率化及び生産性の向上のため、省内であれば、どこでも無線LAN環境で当省LANに接続可能となるよう省内会議室に無線LAN環境の整備を実施。今後、省内公共スペースへの拡充を行い、最終的には執務室に無線LAN環境を導入することを目標に、全職員が端末を自由に持ち運び、どこからでも業務の遂行を可能とさせる環境を整備する。
- ・毎週の幹部会議、主任課長会議、首席事務官会議においてiPadを用いたペーパーレス会議を導入し、その他部署の定例会議、省内の打ち合わせ、各種研修等においても随時導入を進めている。今後、更なる活用を進めるべく、更なる台数拡充の検討、省内への積極的な案内を行い、より一層のペーパーレス化に努める。

- ・必要な者が必要な時に、テレワーク勤務（メール，共有ドライブ利用）が行えるよう，公用端末においては，既に運用しているテレワーク用端末（25 台）に加え，大型ロジで使用中の端末（850 台）を活用し，テレワーク環境を整えている。さらに，2022 年度には省員が使用しているオープン LAN デスクトップ端末をモバイル端末に入れ替えることを検討しており，全省員が働く場所を柔軟に選択できる環境を整備する。また，私物モバイル端末においても，公用端末と同様の機能が使用できるよう 400 人分のライセンスを確保しており，セキュリティを担保しつつ公用・私物のいずれにおいてもテレワーク勤務を行える環境を整備している。
- ・新たに省員や外部の人とのコミュニケーションツールを導入し，以下の機能の導入を図り，上記端末でテレワークを行っている職員であってもその他の職員と遜色ない業務を遂行できる環境を整備する。

ア オンライン TV 電話／会議機能

- （ア） 同時に複数人での TV 電話／会議機能を導入。
- （イ） 省員同士の通話では専用アプリを利用することで世界中どこでも連絡が可能（在席管理機能付）な機能を導入。
- （ウ） 会議中に資料を共有出来る機能により，TV 会議参加者全員が同時に閲覧可能となり，会議中に閲覧中のファイルも修正可能な機能を導入。会議中に閲覧中のファイルも修正可能な機能を導入。

イ チャット機能

- （ア） 省員一人一人にアカウントを付与することにより，1 対 1 でのチャットのほか，グループを作成してグループ間でのチャットも利用可能となる機能を導入。
- （イ） 在席管理機能を新たに導入し，利用者本人を含め，省員の在席状況を把握し，効率的な連絡手段を実現する機能を導入。

ウ ファイル共同編集機能

チャット機能の導入により，ファイルの共同編集が可能となり，離れた場所やオンライン TV 会議中であっても，1 つのファイルを複数人で編集することが可能となる機能を導入。

エ 省内ポータルサイトの導入

現在、クローズド LAN 側で導入している省内掲示板やホームページの一部をオープン LAN 側に移行することにより、テレワーク勤務中でも当省の関係情報を入手できる機能を導入。

KPI：2020 年度までに、必要な者が必要な時にテレワーク勤務を本格的に活用できるようにするための計画的な環境整備

KPI：デジタル・ワークスタイルを実現のための業務合理化を実施した業務数

KPI：リモートアクセス環境が利用可能なテレワーク用パソコン台数

3. 電子的な公文書管理等（電子決裁移行加速化方針への対応状況）

・外務省においては、情報をもとに業務上作成する文書等のほとんどが電子媒体で作成されているが、文書の配布、決裁の面においては、紙媒体も併存しており、人力に頼る部分が多い。必要な時に必要な情報を速やかに取り出せる環境整備を行うため、デジタル技術を活用しこれらの文書等を電子的に適切に管理し、情報として効果的に利活用するためのシステム構築を検討した結果、外務省職員が作成する全行政文書の作成から移管・廃棄までの流れを電子的に管理するとともに、電子決裁機能を導入する「統合情報管理システム（IIMS）」の構築を決定（2019 年 4 月）。

・これにより、外務本省における決裁は、原則として IIMS を用いた電子決裁に一元化する。

・まずは外務本省での利用を前提としたシステムとして開発。在外公館への導入については、費用対効果等を踏まえ、引き続き検討する。

・今後のスケジュール：2020 年 4 月設計開発着手、2021 年度中に運用開始予定。

・国民からの申請等の行政手続に基づく決裁については、手続のオンライン化や添付書類の廃止等の検討に併せて電子決裁への移行を検討し、電子決裁とすることでかえって業務が複雑・非効率となるものを除き、電子決裁を行うこととする。

（現時点の手続ごとの決裁に関する状況は、別紙 3「手続の見直し工程表」を参照）

VI. 計画の評価・改定

年1回以上あるいは、重要な施策については更に細かい頻度で取組状況の評価を行い、内容の適切な見直し、段階的な拡充及び詳細化を行う。四半期単位目途で計画に係る評価を行うとともに、計画内容の見直しを検討する。計画の評価・改定の際には、CIO 又は副 CIO による調整を行う。

別紙1 デジタル・ガバメントの実現のための基盤の整備工程表

個別サービス改革施策等について工程表を記載

別紙2 重要プロジェクトの推進に係る工程表

行政手続等の棚卸しをベースに、手続ごとに改善の方向性を記載

別紙3 手続の見直し工程表

行政手続等・行政保有データの、添付書類、オープンデータ、電子決裁状況

別紙4 行政手続のデジタル化に係る工程表

プラットフォーム改革の内容を全情報システムについて記載

別紙5 主な投資事項一覧

計画期間中の主要な投資事項について記載

別紙6 マイナンバーカードを活用した各種カード等のデジタル化等に向けた工程表

外務省においては、別紙6に該当する取組はない。