

新たなオンライン利用計画について（中間整理）

1 これまでの取組の総括と今後の取組の方向性

- これまで、政府は、「2010 年度までにオンライン利用率 50%以上を達成する」¹との目標を掲げ、利用促進対象手続を定めて行動計画を作成したほか、重点手続²分野ごとに利用率目標を設定し、利用率の向上に重点的に取り組んできた。その結果、2009 年度（平成 21 年度）のオンライン利用率は、手続全体で 39.5%、重点手続で 56.3%（計画値 49.7%）となっている³。
- 一方で、オンライン利用者の満足度は必ずしも高くなく⁴、引き続き利用者から意見・要望が寄せられているなど、利用者たる国民・企業がオンラインの利便性を十分に実感できているかということに関しては、なお改善すべき点があるものと考えられる。
- このため、「新たな情報通信技術戦略」（平成 22 年 5 月 11 日 I T 戦略本部決定）に掲げられた国民本位の電子行政を実現する上では、利用率の向上に重点的に取り組むだけでなく、利用者の負担の軽減や満足度の向上など、利用者の立場に立った指標を設定し、利用者の利便性の向上に一層注力するとともに、オンライン利用に係る費用対効果を高める観点から、行政側の効果の増大や費用の減少など、行政運営の効率化にも取り組む必要がある。

¹ 「I T 新改革戦略」（平成 18 年 1 月 19 日 I T 戦略本部決定）

² 「オンライン利用拡大行動計画」（平成 20 年 9 月 12 日 I T 戦略本部決定）において、国民や企業による利用頻度が高い年間申請等件数が 100 万件以上のもの及び 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として選定した 71 手続。全申請等件数の 76.5%を占める。

³ 重点 71 手続のうち、平成 21 年度時点で、オンライン利用率が 100%となっているものが 3 手続、平成 25 年度の分野別目標を達成しているものが 24 手続となっている。

⁴ オンライン利用に関する満足度は、「満足」「やや満足」との回答は税理士で 28.0%、司法書士で 11.3%であるのに対して、「不満足」「やや不満足」との回答は税理士で 39.9%、司法書士で 53.8%となっている（平成 21 年内閣官房「I T による改革の達成度に関するアンケート調査」）。

- なお、例えば、窓口で相談しながら申請する方が便利な手続⁵やパソコンに不慣れな高齢者等を対象とした手続⁶もあることから、手続の特性や利用者の属性によっては、利用者たる国民・企業の立場に立って、オンライン利用だけではなく、窓口サービスの充実なども考慮する必要がある。
- また、オンライン利用が可能な行政手続の範囲については、「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」⁷との方針の下、行政手続のオンライン化を進めてきたところであり、2003年度（平成15年度）にはオンライン利用が可能な国の行政手続が96%となった。
- しかしながら、オンライン利用が可能となった行政手続の中には、申請・届出等そのものが極めて少ない手続が相当数を占めており⁸、システムの整備・運用に係る経費に対してオンライン利用による効果が十分発現していないとの指摘を受けてきた。
- このため、政府は、オンライン利用率が「極めて低調である等の手続のオンライン化については見直しを図る」⁹こととし、電子政府評価委員会における検討を踏まえ、平成20年度は2システムを、平成21年度は8システムをそれぞれ停止した結果、オンライン利用が可能な国の行政手続は52%となっている。
- 「新たな情報通信技術戦略」においては、「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」オンライン利用に関する計画をとりまとめることとされており、申請・届出等のニーズにかかわらず行政手

⁵ オンライン利用を中断・断念した理由について、「窓口で相談しながら申請するほうが便利だと思った」との回答が個人で24.8%、企業で15.1%、社会保険労務士で26.2%となっている（平成21年内閣官房「ITによる改革の達成度に関するアンケート調査」）。

⁶ 一般世帯におけるパソコンの普及率は74.6%となっている（平成22年4月内閣府「消費動向調査」）。

⁷ 「e-Japan戦略」（平成13年1月22日IT戦略本部決定）

⁸ 平成19年度にオンライン利用が可能な手続のうち、申請・届出等そのものがない手続が51.2%、申請・届出等が1件以上50件以下のものが24.5%を占めている（平成21年9月18日会計検査院「電子申請等関係システムの利用状況について」）

⁹ 「オンライン利用拡大行動計画」（平成20年9月12日IT戦略本部決定）

続を一律にオンライン化するといった考え方を改め、以下に述べる費用対効果の考え方や対象サービスの範囲に係る基準の考え方に沿って、個別にオンライン利用の継続又は停止を判断する必要がある。

2 オンライン利用に係る費用対効果の考え方

- オンライン利用に係る費用や効果としては、例えば表 1 に掲げるようなものが考えられるところであるが、これらの中には、どの手続に係る費用か特定することが困難なもの、効果を定量的に把握し、金額換算することが困難なもの、費用や効果を把握すること自体に相応のコストがかかるもの等があるため、すべての費用や効果を積み上げて算定することは事実上困難であると考えられる。このため、現在、オンライン利用が可能となっている手続に係る費用対効果の検討に当たっては、
- ① 費用については、統一的な基準で把握されており、費用の大宗を占めると考えられる「年間当たりの受付システムの整備・運用経費」¹⁰を基本とし、
 - ② 効果については、手続によって大きく異なることから、手続ごとに検討することが考えられる。

表 1 行政手続のオンライン利用により生じうる費用・効果の例

	費用	効果
利用者側	<ul style="list-style-type: none"> ● オンラインで行政手続を行うための初期費用（電子署名、カードリーダーライター、専用ソフトウェアに係る支出） ● オンラインで行政手続を行うための初期設定にかかる時間（パソコンの利用環境の確認、IDの取得、ソフトのダウンロード等） ● 操作習熟に係る時間的・心理的コスト 	<ul style="list-style-type: none"> ●（窓口に出向く必要のある手続）窓口に出向く交通費、移動時間、窓口での待ち時間の節約 ●（郵送で済む手続）郵送費の節約 ●（窓口に出向く必要のある手続）夜間・休日など窓口が開いていない時間帯でも手続が可能 ●（金銭的インセンティブがある手続）手数料の軽減、税の軽減 ●（時間的インセンティブがある手続）手続完了までに要する期間の短縮 ●（添付書類の削減等の優遇措置があ

¹⁰ 平成 20 年度において、1 年当たりの受付システムの整備・運用経費は約 316 億円となっており、これをオンライン利用件数約 1 億 6,173 万件で除したオンライン申請 1 件当たりの受付システムの整備・運用経費は約 196 円となっている。

		<p>る手続) 添付書類の入手のための交通費・発行手数料、移動時間、待ち時間の節約</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 申請様式に入力する時間の節約
行政側	<ul style="list-style-type: none"> ● 受付システムの整備経費・運用経費 ● コールセンター等利用者支援のための経費 ● 操作習熟に係る時間的・心理的コスト ● オンライン利用の普及・啓発に係る費用 ● (金銭的インセンティブがある手続) 手数料収入の減、減税措置等による収減 	<ul style="list-style-type: none"> ● 電子データで手続が行われることによる職員の業務処理時間の短縮(申請書記載漏れのチェックやデータ入力作業の削減) ● 紙を使わないことによる経費の削減(記入用紙の削減、紙の保管スペースの削減) ● (窓口に出向く必要のある手続) 窓口での対応時間の削減、窓口対応スペースの削減 ● (添付書類の削減等の優遇措置がある手続) 証明書等の発行事務の削減

(注) 行政手続を書面で行う場合とオンラインで行う場合の差を計上

○ なお、効果は手続単位で発生するのに対して、費用はシステム単位で発生し、手続単位に分割することが困難であると考えられることから、費用対効果は最終的にはシステム単位で判断することになると考えられる。

○ また、現在のオンライン利用が少ないからといって必ずしも利用者にニーズがないとは言えず、オンライン利用が可能であることが知られていない、受付システムの使い勝手が悪いなどの理由でオンライン利用が少なくなっている手続もあるものと考えられる。

オンライン利用に係る費用や効果は、例えば業務プロセスの見直しやオンライン利用件数の増加等によっても変動しうるものであり、現在の費用対効果のみだけでなく、将来の動向を踏まえて判断する必要がある。

3 オンライン利用の対象サービスの範囲に係る基準の考え方

○ 費用対効果の観点からオンライン対象サービスの範囲を検討するに当たっては、手続単位でみた場合には、以下のように考えられる。

① 申請・届出等自体がない手続については、そもそもオンライン利用の効果の発現が見込まれないことから、原則としてオンライン化を停止

② 申請・届出等自体はある手続については、費用対効果を検討し、個別にオンライン化の継続又は停止を判断

○ ただし、費用対効果は最終的にはシステム単位で判断することになるため、例えば申請・届出等自体がない手続を当該システムで取扱っている受付システムにおいて、システム単位では効果が費用を上回っている場合には、当該申請・届出等自体がない手続のみオンライン化を停止した場合にどの程度費用が減少するかといった点を考慮するなど、別途の基準を検討する必要がある。

○ また、現に行われているサービスを継続するか停止するかという判断を行う場合には、費用対効果以外にも、例えば以下のような要素についても考慮する必要がある。

① 現にオンライン利用件数が相当程度ある手続の取扱い

② 個別手続ごとではなく一括して判断することが適切と考えられる手続の取扱い（例えばワンストップで行うことが想定される手続）

③ サービスを停止することにより新たに費用が発生する場合の取扱い（例えば受付システムに係る賃貸借契約等の解除により違約金が発生する場合）

4 業務プロセスの見直しの考え方

○ 行政サービスのオンライン利用については、対象サービスの範囲に係る基準として費用対効果を基本としていること、これまでの利用率の向上という観点だけではなく、利用者の満足度の向上など、利用者の立場に立った視点が必要であることから、

① 利用者の利便性の向上（利用者側効果の増大、利用者側費用の減少、利用者満足度の向上）

② 行政運営の効率化（行政側効果の増大、行政側費用の減少）
を目的として、業務プロセスの見直しを行うべきと考える。

○ 特に、申請・届出等の件数が多く、国民や企業による利用頻度が高い手続（例えば重点 71 手続）については、申請・届出等の件数が少ない手続に比べて改善の効果がより大きいと考えられることから、きめ細かく業務プロセス

を見直す必要があると考える。

具体的には、手続に係る利用者側の作業フローや行政側の業務フローを把握・分析した上で¹¹、利用者からの意見・要望等も踏まえつつ、具体的な改善策及びその成果を適切に把握するための指標を盛り込んだ「業務プロセス見直し計画」を個別に作成する必要があると考える。

その際、手続自体の必要性や在り方（例えば手続の頻度など）も含めて精査するとともに、計画の実施状況を点検・評価し、国民に対して明らかにしていく必要がある。

表2 業務プロセスの見直し内容と成果指標の例

見直し内容の例	成果指標の例
<ul style="list-style-type: none"> ● 手続自体の見直し（手続の廃止・統合、手続を行う頻度の見直し、許認可等の有効期間の延長等） ● 申請書等の簡素化 ● 本人確認方法の見直し（手続の特性に応じた署名・認証方式の採用、代理申請における本人の電子署名の省略等） ● システムの使い勝手の向上（システムのユーザビリティの向上、利用者サポート機能の充実等） ● 添付書類の削減（バックオフィス連携による省略、士業者の確認による省略、自己保管による省略等） ● 時間的メリットの拡大（手続が完了するまでの時間の短縮等） ● 金銭的メリットの拡大（手数料の軽減等） ● システムの見直し（統合、機能の簡素化等） ● 受付後の事務処理方法の見直し（電子化、プロセスの簡素化、管轄の見直し等） ● 効果的・重点的な普及・啓発の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者の時間的負担の軽減 ● 利用者の金銭的負担の軽減 ● 利用者の満足度の向上 ● 行政側の費用の削減 ● 行政側の事務量の削減 ● 利用率の向上

¹¹ 「電子政府評価委員会平成20年度報告書」においては、「企業や従業員、地方公共団体など、手続の関係者の業務フローを分析した上で、オンラインを利用するメリットを生かして申請手続の見直しを行うなど、固定観念に囚われることなく、非IT部分も含めた業務プロセスの見直しを推進することにより、利用者視点に立った行政手続のワークフローの最適化を目指すべき」とされている。