

# 業務プロセス改革実施要領

内閣官房情報通信技術（IT）担当室

総務省行政管理局

平成23年8月10日

本実施要領は、「新たなオンライン利用に関する計画」（平成23年8月3日IT戦略本部決定）に基づき、各府省が業務プロセス改革を実施するために必要な事項を定めるものである。

# 実施要領 目次

<b>1 対象等</b>	<b>・・・P.2</b>
1. 1 基本コンセプト	
1. 2 計画策定の対象	
1. 3 業務・システム最適化との関係	
1. 4 ユーザビリティ向上計画との関係	
1. 5 計画策定単位及び名称	
<b>2 計画の記載事項等</b>	<b>・・・P.5</b>
2. 1 計画の記載事項	
2. 2 手続所管府省内における検討・推進体制	
2. 3 手続・制度に関する基本的情報	
2. 4 成果指標及び目標	
2. 4. 1 基本的考え方	
2. 4. 2 国民の利便性向上に関する指標	
2. 4. 3 行政運営の効率化に関する指標	
2. 4. 4 オンライン利用率の取扱い	
2. 5 目標の達成に向けた具体的な取組事項及び実施時期	
2. 5. 1 業務プロセス改革の検討の流れ	
2. 5. 2 取組事項及び実施時期の記載	
<b>3 推進体制等</b>	<b>・・・P.18</b>
<b>4 その他</b>	<b>・・・P.19</b>

## 1 対象等

### 【新たなオンライン利用に関する計画】

#### 1 対象手続

業務プロセス改革の対象手続は、重点手続とする。

また、Ⅱに基づきオンライン利用を継続することとした手続及び今後新たにオンライン化される手続についても、手続所管府省において、手続の特性、利用者の属性等を踏まえ、重点手続に準じて業務プロセスの見直し・改善を図るものとする。

#### 2 実施方法・手順

##### (2) 業務プロセス改革計画の策定

手続所管府省は、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。

（中略）

改革計画は、本計画の計画期間における改革を行っていくための方向性及び工程を明らかにするものであって、この改革を実行していく過程で、必要に応じ「業務・システム最適化計画」の改定等を行うものとする。

### 1. 1 基本コンセプト

- 業務プロセス改革計画（以下「改革計画」という。）は、各府省が中期的な視点から業務運営をマネジメントしていく自己改善努力を可視化し、国民（申請者、納税者等）への説明責任を遂行していくため、平成23年度からおおむね平成25年度末までに取り組む内容・工程を明らかにする行動計画である。

### 1. 2 計画策定の対象

- 改革計画の対象手続は、「新たなオンライン利用に関する計画」（以下「新計画」という。）に定める重点手続とする。

また、各府省において、重点手続の属する制度全体を視野に入れて見直しを行うに当たり、必要に応じ、重点手続以外の関連する手続も見直しの対象に含めることが望ましい。

なお、新計画においては、重点手続以外の手続についても、手続の特性、利用者の属性等を踏まえて重点手続に準じた業務プロセスの見直し・改善を図ることとされているところであり、各府省は、業務プロセスを見直し、改善していく取組をオンライン利用に係る重点手続やその関連業務等に限定せ

ず、自らの府省における業務・システム全体の在り方を見直す観点で、重点  
手続における業務プロセス改革の成果や知見を他分野に広く展開していくこ  
とが望まれる。

- 新計画のⅡに基づきオンライン利用を継続することとした手続及び今後新  
たにオンライン化される手続であって、重点手続と関連しない手続について  
は、特段の共通様式等は定めないが、個別に新計画、本実施要領等を参照し  
て業務プロセスの見直し・改善を図るよう努めるものとする。

特に、新たにオンライン化される手続については、業務プロセスの見直し  
を行った上で、別途定める「行政手続のオンライン利用の範囲の判断に係る  
実施要領」の「5 新規のオンライン化又は一旦停止したオンライン利用の  
再開」に基づき、厳格に費用対効果を検証することとする。

この場合における取組内容等について、重点手続について策定する改革計  
画に盛り込むか否かは任意とする。

### 1. 3 業務・システム最適化との関係

- 新計画に基づく改革計画は、新計画の計画期間における改革を行っていく  
ための方向性及び工程を明らかにするものであり、その内容を適時・適切に  
業務・システム最適化計画に反映するものとする。

- 業務プロセスの見直しに当たっては、「業務プロセス改革の主な視点」（後  
述）のほか、「業務・システム最適化指針」（以下「最適化ガイドライン」と  
いう。）中の「業務・システム最適化企画指針（ガイドライン）<sup>1</sup>」の「1 政  
策・業務体系」の指針（1-1～1-10）も参考にすることとする。

### 1. 4 ユーザビリティ向上計画との関係

- 改革計画は、「電子政府ユーザビリティガイドライン<sup>2</sup>」（平成 21 年 7 月 1 日  
CIO 連絡会議決定。以下「ユーザビリティガイドライン」という。）に定める  
ユーザビリティ向上計画の内容を実質的に全て包含するものである。

<sup>1</sup> 業務・システム最適化企画指針（ガイドライン）  
<http://www.e-gov.go.jp/doc/pdf/060331/doc2.pdf>

<sup>2</sup> 「電子政府ユーザビリティガイドライン」（平成 21 年 7 月 1 日 CIO 連絡会議決定）  
[http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/guide/security/kaisai\\_h21/dai37/h210701gl.pdf](http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/guide/security/kaisai_h21/dai37/h210701gl.pdf)  
「電子政府ユーザビリティガイドライン 付属文書」  
[http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/guide/security/kaisai\\_h21/dai37/h210701gl\\_f.pdf](http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/guide/security/kaisai_h21/dai37/h210701gl_f.pdf)

- ユーザビリティガイドラインでは、各府省が申請システム等の新規開発及び改修を行う際の企画、設計・開発、運用及び評価の段階での活用を想定している。各システムはそのライフサイクル上様々な段階にあると考えられるが、国民の利便性向上の観点からは、現状や課題の把握を行うことが必要であり、改革計画策定の前提として、可能な限りガイドラインの企画段階における作業を行い、改革計画に反映させることとする。

### 1. 5 計画策定単位及び名称

- 改革計画は、手続を所管する府省ごとに一体的に取りまとめることを基本とする。

(注1) 名称の例示:「〇〇省所管オンライン利用促進重点手続に関する業務プロセス改革計画」

(注2) 重点手続を所管しない府省においては、「業務プロセス改革計画」を定めることは要しないが、自らの取組として、これに準じた取組を行うことは、もとより差し支えない。

## 2 計画の記載事項等

### 【新たなオンライン利用に関する計画】

#### 2 実施方法・手順

##### (2) 業務プロセス改革計画の策定

(略)

改革計画には、①手続所管府省内における検討・推進体制、②手続・制度に関する基本的情報（利用者の属性や利用率の実績等）、③成果指標及び目標、④旧計画、「業務・システム最適化計画」等に基づくこれまでの取組を踏まえ、目標の達成に向けた具体的な取組事項及び実施時期を定めるものとする。

(略)

改革計画には、ユーザビリティガイドライン及び電子署名・認証ガイドラインに基づく措置を盛り込む。

### 2. 1 計画の記載事項

○ 改革計画には、次の事項を必ず記載する。

なお、各府省の判断により、改革の一層の推進、国民への情報提供の充実等の観点から、これら以外の事項を記載することは、もとより差し支えない。

- ① 手続所管府省内における検討・推進体制（基本様式1）
- ② 手続・制度に関する基本的情報（基本様式2）
- ③ 成果指標及び目標（基本様式3、参照別紙1「成果指標」）
- ④ 目標達成に向けた具体的な取組事項及び実施時期（基本様式4、参照別紙2「視点」）

○ 既にユーザビリティガイドラインに基づくユーザビリティ向上計画を策定している手続や「オンライン手続におけるリスク評価及び電子署名・認証ガイドライン<sup>3</sup>」（平成22年8月31日CIO連絡会議決定。以下「電子署名・認証ガイドライン」という。）に基づくリスク評価、対策基準の検討等を実施している手続については、改革計画の該当部分にユーザビリティ向上計画又は電子署名・認証ガイドラインに基づく検討の内容を記載することも差し支えない。

また、これらの検討後の状況等を踏まえ、改革計画において更に取組を充

<sup>3</sup> 「オンライン手続におけるリスク評価及び電子署名・認証ガイドライン」（平成22年8月31日CIO連絡会議決定）

[http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/guide/guide\\_line/guideline100831.pdf](http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/guide/guide_line/guideline100831.pdf)

実・具体化することが望ましい。

## 2. 2 手続所管府省内における検討・推進体制

### 【新たなオンライン利用に関する計画】

#### 3. 推進体制

(略)

手続所管府省は、政務三役の下、当該手続を含む制度全体を視野に入れて手続の必要性や業務の在り方を含めた見直しを行うため、システム担当部局のみならず、制度、業務、組織等の関係部局（手続に係る業務処理やシステム管理を法人等に行わせている場合には当該法人等を含む。）や有識者等を含めた業務プロセス改革の検討・推進体制を整備する。

○ 改革計画において、業務プロセス改革を検討・推進するための体制を明らかにする。

同体制については、府省内の委員会、プロジェクト・チーム等多様な形態があり得るが、対象手続を含む制度全体を視野に入れて手続の必要性や業務の在り方を含めた見直しを行うため、政務三役の下、CIO を業務プロセス改革の実質的責任者として、制度・業務部門・システム部門その他の以下のような関係各部門を統合又は連携等して、検討・推進するものとする。

①各府省のプログラム・マネジメント・オフィス（PMO）の機能を担う府省全体管理組織。業務・システムの観点からの検討に関して、PJMO に助言。また、複数の手続・業務に関連する改善事項についてシステム面から調整。

②対象手続に係るシステムのプロジェクト・マネジメント・オフィス（PJMO）の機能を担う個別管理組織。システムの観点からの改善事項を検討。

③対象手続に係る制度関係部局（当該手続を含む制度の企画立案、法令の改正等を所掌する部局。手続・業務の在り方に遡って検討）＜例＞原局の企画課等

④対象手続に係る業務関係部局（当該手続に係る業務運営を管理し、業務運営の方針等を定める部局）＜例＞原局の総務課、企画課、管理課等

- ⑤対象手続に係る組織等の関係部局（当該手続・業務を実施するための組織・人員・予算等の資源配分を管理する部局。業務プロセス改革を踏まえた行政資源配分の見直し）＜例＞原局の総務課、官房総務課等

（注）「制度、業務、組織等」の関係部局は、手続所管課室等を同一であることも、異なることもあり得る。

- ⑥手続に係る業務処理やシステム管理を法人等に行わせている場合には、当該法人等（国との契約により上記の業務を民間事業者へ委託している場合における当該事業者は除く。）

### ⑦有識者等

（注） 対象手続の利用者団体関係者、業務改革・経営管理等に関する専門的な知見を有する者、対象手続や当該手続の属する行政分野に関する専門的な知見を有する者、ユーザビリティに関する知見を有する者等を想定。

なお、CIO 補佐官は、PMO の構成員であり、有識者等には含まれない。ただし、23 年度において、予算等の関係で有識者の調達が困難な場合には、当該年度に限り、CIO 補佐官の知見を活用することも可とする。また、有識者等の参画については、必ず常時、検討・推進体制の構成員として参画させる必要はなく、別途、意見聴取等の機会を設ける等の対応も可とする。

このほか、個別の手続によっては、事務処理プロセス等の詳細を部外者に明らかにすることが公益を害するおそれがある場合も想定されることから、有識者等の参画・関与の具体的な在り方については、手続の特性を勘案し、各府省が適切に判断することとする。

- 改革計画は、基本的に手続所管府省が作成するが、手続所管府省と当該手続の申請等受付システムを所管する府省が異なる場合、申請等受付システムに係る部分（例えば、申請等受付システムの操作性等使い勝手の向上やシステムの安定運用・効率化等）については、システム所管府省と手続所管府省が緊密に連携して作成する。
- 同体制は、各府省の政務三役の下、業務プロセス改革の検討・実施を行うものとし、改革計画の策定・改定、改革計画に基づく取組の実施状況の把握等、業務プロセス改革の主要な局面においては、政務三役の関与を得て意思決定を行う。
- 改革計画は、政務三役の下、基本的に府省単位で策定することを想定して



いることから、上記①～⑦のほか、府省全体の視点から企画・管理を行う官房各課（総務課、企画課、会計課等）とも認識共有・連携を確保するものとする。

## 2. 3 手続・制度に関する基本的情報

- 手続・制度に関する基本的情報については、原則として1手続ごとに、それぞれ基本様式2にのっとり作成する。ただし、同種・類似の手続で記載内容がほとんど同様の場合には、適宜手続をまとめて作成して差し支えない。
- 基本的情報として、必要に応じて、現行の業務フロー図を添付する。この業務フロー図は、成果目標の達成に各取組事項がどのように関係するのかを把握する一助との位置付けであり、このような趣旨を踏まえて適切な範囲・粒度のものとする（必ずしも網羅的かつ詳細なものである必要はない）。

（基本的情報とユーザビリティガイドラインとの関係）

- ユーザビリティガイドラインに基づき、「ユーザビリティ向上計画」に記載すべき事項の「背景」、「想定利用者層の特性等」及び「現状の課題と対応方針」のうち、現状の課題について、基本様式2にのっとり記載する。
- 想定利用者層特性等整理表（ユーザビリティガイドライン付属文書16-3）に記載すべき情報（基本様式2にのっとり記載）は、利便性向上のための検討に不可欠であることから、改革計画策定プロセスの初期にその把握作業に着手し、計画策定までに把握・分析を実施することを基本とする。  
上記の情報の把握方法については、ユーザビリティガイドラインを参照して、アンケート調査やインタビュー調査を行うことを基本とするが、業務の一環として定常的にアンケート等の調査を行っている場合、政策評価等により情報を把握している場合、主たる利用者団体等との定期的な会合を通じて情報を把握している場合等、必要な情報について別途の方法により把握している場合には、それらを使用しても差し支えない。この場合は、データの出所、把握方法等について明記する。
- 利用者等に対するアンケート調査を実施するに当たっての留意事項として、総務大臣に対する手続を要しない調査の例としては、「基幹統計調査及び一般統計調査に係る承認申請等の手続に関する事務処理要領」（平成20年12月18日、総務省政策統括官（統計基準担当）決定）第3の4に示されているとお

り、①インターネットのホームページにアクセスした者が自由意志で回答できるような調査（内容問わず）や②専ら意識等に関する調査（専ら思想や感情その他の内面的意識（過去又は現在の事実に基づく将来予測に関する事項を除く。）の把握を目的とする調査）などがある。個別には、各府省の統計主管課に相談されたい。

## 2. 4 成果指標及び目標

### 【新たなオンライン利用に関する計画】

#### 2 実施方法・手順

##### （1）業務プロセス改革の成果指標及び視点

##### （成果指標）

成果指標は、当該手続の特性等に応じて、①国民の利便性の向上度を定量的に示すもの及び②行政運営の効率化の進捗状況を定量的に示すものについて、それぞれ以下のようなものを選定し、さらに利便性の向上・行政効率化の双方に関するものとして③オンライン利用率を用いることとする。成果指標については、継続的に実績データを捕捉するとともに、それぞれ可能な限り定量的な目標又は見込みを示すものとする。

##### ①国民の利便性向上に関する指標

- ・利用者がオンラインを利用した手続の遂行に要する時間に関するもの（申請の準備、オンライン入力操作、行政からの回答受領等に要する時間）
- ・利用者がオンラインを利用した手続の遂行に要する費用に関するもの
- ・国民のオンライン利用に係る満足度に関するもの（定期的なアンケート調査結果等） 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に関するもの
- ・業務処理に要する時間や業務量に関するもの
- ・業務処理の正確性に関するもの（過誤処理の発生率等） 等

### 2. 4. 1 基本的考え方

○ 成果指標及び目標については、各手続に係る事務処理体系の一体的なまとまりを「業務」として捉え、業務ごとに設定することを基本とする。ただし、国民の利便性向上に関する指標のうち、ユーザビリティガイドラインに基づく「利用品質」に係る指標及び目標については、手続ごとに設定することを基本としつつ、実績データの効果的・効率的な捕捉を行う観点から、「業務」

単位とすることも可とする。

「業務」の範囲は、各府省において、手続・制度の特性等に応じ、目標管理・改善を図る上で効率的・効果的な単位を判断し設定する。

(注1) ある重点手続が他の手続とともに政策目標を同じくする制度・行政分野に属しており、それらをまとまりとしてカバーする業務・システム最適化計画が存在する場合には、業務・システム最適化計画と同一のまとまりで「業務」を捉えることも可能である。事務処理体系の共通する手続のまとまり（以下「手続群」という。例えば、新規免許申請とその変更・更新手続等）を1業務と捉えることが基本であるが、1手続1業務となることや、重点手続を包含する「制度」を1業務と捉えることもあり得る。

(注2) 指標の設定方法として、例えば、法人と個人、あるいは士業者等申請者等の属性別にとらえる方法等もあり得る。

- 各「業務」ごとに、「成果指標」（当該業務の実態・状況等を客観的に示す「指標」のうち、当該府省において、目標管理を行う上で適切かつ効果的なものとして選定したものをいう。）を、**基本様式3**にのっとり明示する。
  - ①国民の利便性向上に関する指標、②行政運営効率化に関する指標を、手続・業務の特性等に応じそれぞれ設定するとともに、③オンライン利用率を成果指標として設定する。
  
- 上記①～③以外の成果指標を掲げることも、もとより可とする。（例：制度の公正性・公平性・信頼性・透明性・安定性等の向上に関する指標）
  
- 「成果指標」にはそれぞれ「目標」を設定することを基本とする。「目標」を設定することが困難な合理的理由のある場合は、「見込み」を置くよう努める。「目標」又は「見込み」には達成を目指す時期を明記する。達成時期は計画期間終了後とすることもあり得るが、その場合は、平成25年度末時点における中間計画値や見込み値を記載するものとする。
  
- 指標に係るデータの標準的な把握方法は**別紙1**に示すとおりであり、具体的な測定・把握方法について、**基本様式3**に記載する。

成果指標及び目標については、可能な限り定量的に設定し、設定後は、少なくとも達成年限まで毎年度その推移を定量的に把握・設定するよう努める。指標の実績値の推移を把握するに当たっては、業務プロセス改革の開始時における基準値（現状）を把握・明示するとともに、必要に応じ、受付官署や地域別の把握、月次や季節要因等の経時的把握等も行うことにより、ベンチマーキングを可能とし、改善策の検討に生かすこととする。

## 2. 4. 2 国民の利便性向上に関する指標

- 「ユーザビリティ向上計画」において設定すべき「利用品質目標」を測定する指標として、利用者がオンラインを利用した手続の遂行に要する時間に関するもの（同ガイドラインの「効率」）及び国民のオンライン利用に係る満足度に関するもの（同ガイドラインの「満足度」）を設定するほか、利用者が行いたい作業を確実に達成できるかに関するもの（同ガイドラインの「有効さ」）を設定することが望ましい。

## 2. 4. 3 行政運営の効率化に関する指標

- 下記の①～③の指標のうち、①及び②についての指標の設定は必須（③は任意）とし、各項目で例示している具体的な指標を参考に、一つ以上設定しなければならないこととする。なお、①及び②の具体的な指標については、例示以外に別途評価できる指標があれば適宜設定して差し支えない。

### ① 「業務処理に要する行政コストに関するもの」

手続1件当たりの事務処理・システム関係費用等。

### ② 「業務処理に要する時間や業務量に関するもの」

バックオフィス事務処理まで含めた業務量総量（単位人日・時間等）、申請等1件当たりの事務処理に要する業務量（単位人日・時間等）又は（要応答手続にあっては）オンライン申請等の受付から申請者への通知・交付・処分等の発信までのいわゆるリードタイム等。

### ③ 「業務処理の正確性に関するもの（過誤処理の発生率等）」

過誤処理の発生率のほか、訂正・変更・事実確認等のための調査事務・過誤給付・過誤納付等に要する行政コストの減少等。

（注） 最適化計画策定対象業務・システムについては、既に策定されている最適化計画の中で、「申請書類作成に係る削減時間」、「申請書類提出に係る削減費用」、「標準処理期間削減率」、「一定期間内に処理された申請等件数」、「申請処理に係る削減期間」、「利用者満足度」、「確認・審査業務の効率化」といった手続やその関連業務に関わる最適化指標が設定されている例がある。このような最適化指標の把握方法・ベースを参照して指標・目標を設定し、実績を補足すること及び別途の方法によること

のいずれも可能とする。

#### 2. 4. 4 オンライン利用率の取扱い

- オンライン利用率について、「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。以下「旧計画」という。）で設定された目標値は新計画の決定により一旦廃止されることになるが、オンラインによるサービスの利用品質等が改善され、結果としてオンライン利用率が向上することは電子行政推進の観点から望ましいことであること、手続特性等にもよるが、概してオンライン利用率は国民利便性や行政効率化と高い相関関係があり、これらの進捗度を測る指標の一つとして有効であることから、業務プロセス改革における「成果指標」の一つとして位置付けることとしたものである。オンライン利用率については、必ず指標として設定するものとする。

(注)

- ・ オンライン利用率に係る目標値（又は見込み値）は、従来どおり「〇%」と記載する必要がある。
- ・ 目標値について、旧計画策定時からの社会経済情勢の変化等に応じ合理的理由がある場合（例：電子証明書の普及率が当初想定した率より低い場合）は、旧計画における目標値を下方修正すること、条件付き（例：電子証明書の普及率が〇%以上となった場合）とすることはあり得るものである。
- ・ オンライン利用率の指標・目標設定については、磁気媒体提出、本人確認方法が改善されればオンライン利用に移行する可能性が見込まれるホームページでの提出書類作成サービスの利用、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を示す「ICT 活用率」により代替することを可とする。ただし、その場合においても、利用者が PC から入力しインターネット回線により送信する申請等（いわゆる狭義の「オンライン利用」）の率の把握は行うこととする。

#### 2. 5 目標の達成に向けた具体的な取組事項及び実施時期

##### 【新たなオンライン利用に関する計画】

##### 2 実施方法・手順

##### (1) 業務プロセス改革の成果指標及び視点

(略)

(業務プロセス改革の主な視点)

現行の業務を把握・分析し見直すに当たっての視点は、Ⅲの共通的な取

組方針に沿って、以下のようなものとする。

- ① 手続の必要性の見直し
- ② 申請等に必要書類の削減・簡素化
- ③ 申請システムの使い勝手の向上等
- 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等
- ⑤ バックオフィス業務の見直し（業務処理の原則電子化、申請等の受付から応答までの処理時間の短縮等）
- ⑥ 経済的インセンティブの向上等
- ⑦ 広報・普及啓発

## 2. 5. 1 業務プロセス改革の検討の流れ

○ 業務プロセス改革において、具体的な取組事項を導出するための標準的な検討の流れ（概念的なもの）は、以下のようなものを想定する。

### ① 現状の可視化・分析

- i) 「基本的情報」等の整理
- ii) 旧計画、業務・システム最適化計画等に基づく取組の検証

### ② 「成果指標・目標」の設定

- ・ 成果指標の設定については、2. 4を参照。
- ・ 目標値の設定に当たっては、利用者及び利用者団体の意見・要望（ユーザビリティガイドラインに示されたアンケート調査・インタビュー調査等の際に、利用者が望ましいと考える利用品質のレベルについても聴取する等により、利用者を起点とした目標設定に努める（例えば、利用者から、書面に比べて所要時間が長いとの指摘があれば、書面の場合の所要時間とオンラインの場合の所要時間の比が1となるよう目標設定するなど。）を把握する。
- ・ 行政運営の効率化に関する目標値については、民間や地方公共団体において類似の業務について見直しを行った際の例なども参照して設定する。

### ③ 検討課題のリストアップ

以下のような情報を参照し、「主な視点」等に照らして検討課題をリストアップする。

- ・ 利用者・利用者団体の意見・要望（ユーザビリティガイドラインに示されたアンケート調査・インタビュー調査によるほか、利用者団体との定期的

- な会議、メールやオンライン受付フォームを通じて得た情報の活用)
- ・ ヘルプデスク情報（苦情・問合せの件数、内容等）
  - ・ ログ分析（エラーの発生状況、オンライン申請利用のピーク特性、ユーザーのシステム利用状況、ユーザビリティガイドラインの付属文書6「6. ログ分析」に基づく分析項目等）
  - ・ 利用者による現状システムのユーザビリティテスト
  - ・ 行政刷新会議、政策評価、行政評価・監視、予算執行調査、規制改革会議、電子政府評価委員会、電子政府推進員等から過去に指摘されている事項

#### ④課題の改善の方策・方向性の検討

目標達成のために何を改善すればよいか、必要に応じ、業務フロー図などを参照しつつ、課題の改善の方策・方向性を検討する。また、必要に応じて、

②成果指標・目標の設定にフィードバックし、適切な指標・目標が設定されるようにする。

#### ⑤改善方策・方向性を具現化・実施していく工程の整理（実施時期）

番号制度等の関連政策の動向や、対象手続・業務を扱うシステムの更改・改修時期等に留意しつつ、実施時期を検討する。

この際、新計画の計画期間（平成25年度末まで）において実現に至らない場合であっても、平成26年度以降の実施工程や平成25年度末までに検討・実施すべき中間的なマイルストーンについて記載する。

### 2. 5. 2 取組事項及び実施時期の記載

- 「取組事項及び実施時期」については、制度・手続群でとらえた取組の基本的・重点的な方針（総論部分）と、「主な視点」それぞれに照らした検討結果（各論部分）の二つの要素を盛り込むことを基本とする。

## 【新たなオンライン利用に関する計画】

### 2 実施方法・手順

#### (2) 業務プロセス改革計画の策定

(略) なお、今後本計画の計画期間における対象手続・業務をめぐる環境・事情を見据え、東日本大震災復興対策その他の非常事態対応策に優先的に取り組む必要がある場合、番号制度等の導入により国民の利便性向上・行政運営の効率化を図ろうとする場合等特段の事情のある場合には、これらの事情に応じた業務の見直しについて記載するものとする。

#### (総論部分)

- 目標を達成するための取組の全体像、基本的な考え方、重点・優先する取組、手続群共通の取組、その他必要に応じ、番号制度等との関係、震災復興対策との関係等を基本様式4の「I 取組の基本的・重点的な方針」に記述する。

#### (番号制度等との関係)

- 番号制度等の導入により、利便性と効率性の向上を図ろうとする手続群については、番号制度等を最大限効果的に導入するための業務プロセス改革の取組を記載する。

#### (過去の取組との継続性について)

- これまでに、旧計画や最適化計画等、政策評価、規制改革や行政改革等の枠組みにおいて、2. 5. 1に示すような検討プロセスを経て取り組んできた事項については、その成果等を検証し、効果的なものについては引き続き当該措置・方策を継承・充実する、更なる改善発展のための課題を抽出し必要な修正を加える等の措置を記載する。

#### (実施時期について)

- 「実施時期」については、遅くとも計画期間中（平成25年度末まで）に実行に着手することを基本とするが、取組内容の大きさ、取組を取り巻く周辺状況等を勘案して相当の理由がある場合は、平成26年度以降に実行に着手することもあり得る。この場合においては、実行着手に向けて計画期間中に行うべき事項、マイルストーンを設定し、記述する。最適化計画の改定、システム更改等の実行は、平成26年度以降となることもあり得るが、その時期を明示する。



(各論部分)

- 原則として重点手続1手続ごとに、**基本様式4**に記載する。ただし、取扱いの関連する手続をまとめて記載することは可とする。

(注1) 手続の特性上、該当のない事項については、該当のない旨を記載。

(注2) 既に一定の取組を実行している事項については、その旨を記載。

- 手続所管府省において、利用者の負担軽減や行政運営の効率化に関する取組内容を検討するに当たっては、業務フローの分析を行うことを基本とする。  
(設定する目標を達成するための取組の検討に必要なかつ効果的な範囲・粒度で分析するものとし、新旧業務フローを改革計画に添付するかは任意とする。)

- ユーザビリティガイドラインに基づき「ユーザビリティ向上計画」に記載することとされている「対応方針」については、**基本様式4**に記載する。  
その際、記載事項の内容に応じて適宜の様式を追加して差し支えない。

- **基本様式4**中「オンライン利用時における本人確認方法に係る見直し等」の欄には、電子署名・認証ガイドラインに基づく検討及び取組の状況を必ず記載する。また、既存の制度・手続・業務設計を所与とせず、「主な視点」やユーザビリティガイドライン等も踏まえ、利用者ニーズを把握し、これらを主体的・積極的に反映した検討事項等がある場合にはそれらも記載する。

以下の手順上の工程(リスク評価の時期、システム改修の時期等)、認証方式の変更等があった場合、業務フロー等の変更等を記載する。

電子署名・認証ガイドラインの趣旨は、システムの開発・更改・改修等にガイドラインに基づく検討を反映させるため、反映を可能とする時間的余裕をもってリスク評価・保証レベルの導出・対策基準の選択等を行うことにあり、これを踏まえて適時に検討を行うことが必要である。また、システムの更改等の時期を勘案してもなお、新計画の計画期間内にリスク評価・保証レベルの導出・対策基準の選択等を行わない場合であっても、改革計画においては、これらの検討を行う工程・実施時期を明らかにすることが望ましい。

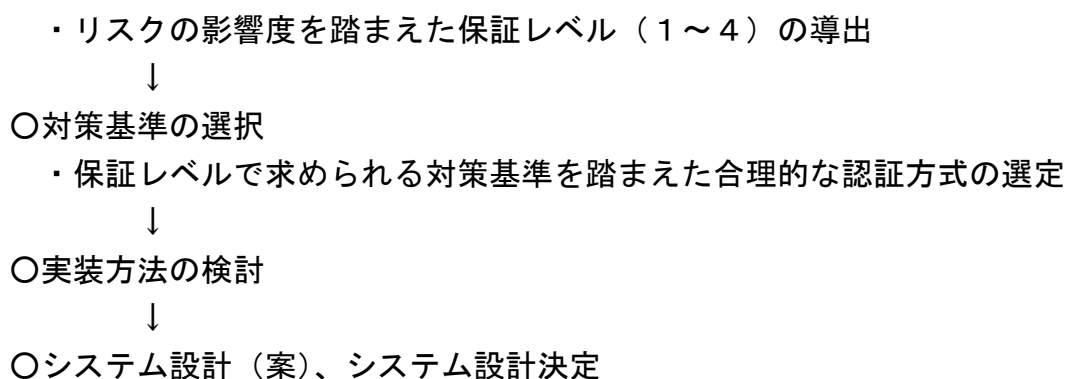
<手順(リスク評価に基づく認証方式の選択等の実施フロー)>

○リスク評価の実施

・「総合的なリスクの影響度」(特高、高、中、低)の導出

↓

○保証レベルの導出



なお、電子署名・認証ガイドラインにおいては、リスク評価の内容、導出された保証レベルの確保、対策基準の選択など、総合的な妥当性を確保するため、各府省は、情報セキュリティ対策推進会議等の場において、専門的知見を有する者からの助言等を受けるとともに、業務・システム最適化に係るものは、計画への反映状況について、CIO 連絡会議等に報告することとしている。

### 3. 推進体制等

#### 【新たなオンライン利用に関する計画】

##### 3 推進体制

(略) 手続所管府省は、改革計画の案を検討し、タスクフォースにおけるヒアリング、企画委員会での審議等を経て、平成 23 年内を目途に改革計画を決定・公表することとする。

改革計画の策定後、手続所管府省は、改革計画に基づく措置の具体化を進める。平成 24 年度以降、手続所管府省は、計画期間中の取組に係る各年度の実施状況を取りまとめ、公表するものとし、それらに対する企画委員会の指摘等を踏まえ、必要に応じて改革計画を改定し、翌年度の予算要求等に反映することにより、PDCAサイクルによる不断の改善努力を行う。

(業務プロセス改革計画の策定等の手順)

- 平成 23 年 11 月から 12 月（年内）までの間を目途に電子行政に関するタスクフォースにおけるヒアリングを実施し、その状況を踏まえて、平成 23 年内を目途に企画委員会における審議等を経て、手続所管府省が改革計画を決定・公表する。
- 平成 24 年度以降における改革計画に基づく取組の実施状況の公表、企画委員会による指摘、改革計画の改定等については、各府省における改革計画の策定状況等を踏まえ、追って詳細を示すものとする。
- 最適化対象業務・システムについては、原則として、概算要求までにシステム整備の内容及び最適化による効果が最適化計画において明らかにされており、その内容を確実に実現することが見込まれることが必要である。したがって、平成 24 年度以降の各年度に関連の予算要求を行う場合には、必要に応じて最適化計画を改定すべきことに留意されたい。

#### 4. その他

- 本実施要領に記載のない点及び不明な点がある場合には、適宜、内閣官房及び総務省と相談の上、対応するものとする。
  
- 本実施要領は、各府省からの相談・対応内容等を踏まえ、必要に応じて改定するものとする。

---

#### 【別添】

- (別紙1) 業務プロセス改革の成果指標 (例)
  - (別紙2) 業務プロセス改革の主な視点 (例)
  - (参考) オンライン利用の改善に向けたこれまでの主な取組事例
  - (基本様式1) 手続所管府省における検討・推進体制
  - (基本様式2) 手続・制度に関する基本的情報
  - (基本様式3) 成果指標及び目標
  - (基本様式4) 目標の達成に向けた具体的取組事項及び実施時期
-

## 別紙 1

## 業務プロセス改革の成果指標（例）

区分	指標	指標の説明	把握方法の例
国民の利便性向上に関する指標	利用者がオンラインを利用した手続の遂行に要する時間に関するもの	<u>オンライン申請に要する時間</u> 利用者がオンライン申請（情報入力）に要する平均的な時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者に対するアンケート、ヒアリング、モニター等を活用したサンプリング調査・ユーザビリティテスト等</li> <li>○ 利用者についてはその属性（個人、企業担当者、士業等）にも配慮</li> <li>○ 下記「窓口における事務処理時間」との比で設定することにより、オンライン利用の時間的メリットを示すことも可能</li> <li>○ 「オンライン申請に要する時間」を、改善前と改善後で比較することも可能</li> </ul>
		窓口における事務処理時間 1人の利用者が窓口で申請等を行って行政機関を出るまでに要する平均的な時間（短縮）	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者に対するアンケート、ヒアリング、モニター等を活用したサンプリング調査・ユーザビリティテスト等</li> <li>○ 行政機関の担当職員からのアンケート、ヒアリングの実施等</li> <li>○ 窓口における事務処理時間は、事務処理体制や業務の繁閑等によって異なる場合には、複数の事務処理機関や時期をずらして調査する方法等も検討</li> </ul>
		ヘルプデスクの平均対応時間 ヘルプデスクで必要な回答を得るまでに要する平均的な時間	○ ヘルプデスクの受付情報等
		入力エラーページの表示回数 手続完了に至ったセッションのうち、手続完了までに入力エラーページが表示された回数	○ アクセスログ分析による
利用者がオンラインを利用した手続の遂行に要する費用に関するもの	オンライン申請に要する費用 オンライン申請に要する平均的な費用（電子証明書の取得費用、ICカードリーダーライタの取得費用、申請等ソフトの入手費用、オンライン申請講習会等への参加費用、添付書類の入手費用、手数料等）	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者に対するアンケート、ヒアリング、モニター等を活用したサンプリング調査等</li> <li>○ 利用者の属性（個人、代理業（士業者等）、企業・団体等の担当者）によって費用が異なることが予想される場合には、利用者の属性ごとに把握・分析</li> </ul>	

	国民のオンライン利用に係る満足度に関するもの	<u>オンライン申請に係る利用者の満足度</u>	オンライン利用者に占めるオンライン利用に満足している人や再度、オンラインを利用したいと考えている人の割合	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者に対するアンケート、ヒアリング、モニター等を活用したサンプリング調査等</li> <li>○ 利用者についてはその属性（個人、企業担当者、士業等）に配慮</li> </ul>
		ヘルプデスク等への問い合わせ等の件数・苦情件数の通減率・エスカレーション件数の通減率	利用者からヘルプデスク等（申請システムの利用方法等に関して、利用者からの問い合わせに対応するサービス）に寄せられたオンライン利用に係る問い合わせや苦情、意見・要望等の件数や通減率等	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ヘルプデスク等の情報の把握・分析</li> <li>○ 問い合わせや苦情等の案件を適宜分類（事前準備関係、電子証明書関係、システムの操作関係、システムエラー関係、手続・制度関係等）して分析</li> </ul>
		オンライン申請の完了率・リタイア率	初めて利用した利用者の手続完了率・オンライン申請の途中で断念した件数・オンライン申請に対する割合	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者に対するアンケート、ヒアリング、モニター等を活用したサンプリング調査・ユーザビリティテスト等</li> <li>○ 総オンライン申請件数に対する途中で作業を断念した件数の割合（リタイア率）を把握（システム上把握が可能な場合）</li> <li>○ 利用者に対するアンケート、ヒアリング、モニター等を活用したサンプリング調査等</li> <li>○ 利用者についてはその属性（個人、企業担当者、士業等）に配慮</li> </ul>
		添付書類の電子化率	添付書類のうち、提出不要のもの、オンラインによる提出で完結するもの等の数・割合	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 手続・制度の現状と見直し後の状況の比較</li> <li>○ 利用者に対するアンケート、ヒアリング等</li> <li>○ 一定割合の申請を抽出し、添付書類の提出状況を調査</li> </ul>
		申請画面の簡素化率	申請書様式の記入項目数、画面遷移の回数（ステップ数）等	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 項目数、画面数の現状と見直し後の状況の比較</li> <li>○ 利用者に対するアンケート、ヒアリング、モニター等を活用したサンプリング調査等</li> </ul>
行政運営の効率化に関する指標	<u>業務処理に要する行政コストに関するもの</u>	オンライン申請（又は磁気媒体等）の受付1件当たりの費用	オンライン申請（又は磁気媒体等）の受付1件当たりの整備経費と運用経費の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <math>(1 \text{年間当たりのシステムの整備経費} + \text{年間の運用経費}) / \text{オンライン申請件数}</math></li> <li>○ 上記計算式に、磁気媒体等分を加えても可（ただし、オンライン申請分も分かるよう記載）</li> <li>○ 手続単位での把握が困難な場合には、申請システム単位で把握</li> </ul>
	<u>業務処理に要する時間や業務量に関するもの</u>	事務処理人員	申請1件当たりの受付・処理に要する平均的な職員数	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 事務処理フローの作成等による平均的な従事人員の把握</li> <li>○ 業務の繁閑等によって従事人員が異なる場合には、時期をずらして調査する方法も検討</li> </ul>

	事務処理時間	申請 1 件当たりの受付から事務処理が完了するまでの平均的な所要時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 事務処理フローの作成等による平均的な事務処理時間の把握</li> <li>○ 事務処理体制や業務の繁閑等によって異なる場合には、複数の事務処理機関や時期をずらして調査する方法も検討</li> </ul>
	職員の意識度	事務負担の軽減に関する職員の意識・負担感	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 職員に対するアンケート、ヒアリング等</li> <li>○ 勤務時間調査等を通じて、申請の事務処理にかかる超過勤務時間を把握</li> <li>○ 事務処理体制や業務の繁閑等によって異なる場合には、複数の事務処理機関や時期をずらして調査する方法も検討</li> </ul>
	業務処理の正確性に関するもの	過誤処理の発生率	事務処理上の誤り（転記ミス、計算ミス等）
	申請者の苦情等の受付件数	申請者の苦情等の受付件数のうち、過誤処理等が原因の苦情等の割合	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ヘルプデスクや窓口等に寄せられた申請に関する苦情等の把握・分析</li> <li>○ 利用者に対するアンケート、ヒアリング等</li> </ul>
国民の利便性の向上・行政運営の効率化の双方に関するもの	<u>オンライン利用率</u>	インターネット等を通じて申請等を行った件数、総申請等件数に対する割合	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ オンライン申請件数、総申請等件数に占めるオンライン利用の割合の把握</li> <li>○ 全申請者数に対するオンライン申請者の割合、利用者属性別のオンライン利用状況等を把握（可能な場合）</li> </ul>
	ICT 活用率	インターネット等以外の電子的手段（例：磁気媒体等の窓口・郵送による提出、住基ネットワーク等を活用した情報連携、3次元バーコード等を活用した申請書の作成等）で申請等を受け付け・処理している件数の割合	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ICT を活用した受付件数、総申請件数に占める割合の把握</li> <li>○ 全申請者数に対する ICT 活用申請者の割合、利用者属性別の ICT 活用状況等を把握（可能な場合）</li> </ul>
	オンライン申請後の事務処理時間	オンライン申請 1 件当たりの平均的な処理時間（申請後から行政機関の応答を得るまでの時間）	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者に対するアンケート、ヒアリング、モニター・ユーザビリティテスト等を活用したサンプリング調査等</li> <li>○ 一定割合の申請を抽出し、申請後から行政機関の応答を得るまでの時間を調査</li> <li>○ 同一の申請手続であっても、事務処理体制、業務の繁閑等によって処理時間が著しく異なる場合には、複数の事務処理機関や時期をずらして調査する方法等も検討</li> </ul>

窓口来所型サービス利用者のオンライン利用者数	窓口等でオンライン入力補助・代行をした申請者のオンライン利用者数（希望者数を含む。）	○ 窓口来所型サービス利用者に対するアンケート、ヒアリング調査
オンライン申請と磁気媒体等提出方式の利用比率	申請情報を格納した磁気媒体等を窓口に持参又は郵送で提出している件数とオンライン利用件数の比率	○ オンライン利用件数、磁気媒体提出件数の把握 ○ 利用者属性別にオンライン利用、磁気媒体利用の状況等を把握（可能な場合）
オンライン申請認知度	オンラインで申請ができることを認知している人の数	○ 国民・潜在利用者に対するアンケート、ヒアリング、モニター等を通じたサンプリング調査 ○ 手続の利用者の属性にも配慮
オンライン申請サイトアクセス件数	オンライン申請のためにサイトにアクセスした件数	○ アクセス件数、ダウンロード件数等の把握

※ **ゴシック体と下線**で示された指標は、ユーザビリティガイドラインで必須とされていたこと等を踏まえ、必須事項としたもの。



## 別紙 2

## 業務プロセス改革の主な視点（例）

視 点		説 明
① 手続の 必要性の 見直し	ア 申請等の行為 の不要化、関連す る手続との統合	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 他の関連手続で入手した申請に関する情報や行政機関が既に保有している情報等を活用することにより、申請等の行為を省略（不要化）できないか。</li> <li>○ 同一契機の複数手続を一つの手続に統合するなどして、申請等の行為を少なくできないか。</li> <li>○ 更新申請等について、プッシュ型行政サービス（行政があらかじめ申請データを作成し、該当者に送付し、申請者はその内容を確認するだけにするなどの行政サービス）を導入することにより、申請書の記載等に係る負担を軽減できないか。</li> </ul>
	イ 手続を行う頻 度・回数の軽減	○ 社会経済情勢の変化、国際標準、他の同種類の手続の状況等と比較して、届出・報告等の周期の見直しを行うことにより、手続を行う頻度・回数を軽減することはできないか。
	ウ 許認可等の有 効期間の延長	○ 社会経済情勢の変化、国際標準、他の同種類の手続の状況等と比較して、許認可等の有効期間の延長を図ることにより、申請者の負担を軽減することはできないか。
	エ 提出期限の見 直し	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 提出期限は、申請処理の電子化、申請者の期限の遵守励行状況、同種類の手続の状況等からみて、申請者の負担軽減の観点から見直す余地はないか。</li> <li>○ 申請者が提出期限を過ぎて提出する際に遅延理由書を提出させている場合、提出の根拠は明確化されているか。受付機関で扱いは異なっていないか。</li> <li>○ 申請者が提出期限を過ぎて提出する場合、書面の場合には受け取るが、オンラインの場合には受け取りを拒む例はないか。 逆にオンラインによる場合、事務処理の電子化の効果等を踏まえて、提出期限を書面の場合より延長することはできないか。</li> </ul>

視 点		説 明
② 申請に必要な書類の削減・簡素化	ア 申請書等の簡素化	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 申請書等の記載事項は、審査基準等に照らして、真に必要な事項に限定されているか。記載させる必要性が乏しい事項はないか。</li> <li>○ 同一の手続であっても、受付機関によって、記載事項や申請書等の様式が異なっている例（いわゆるローカルルール）はないか。統一的なルールで実施することはできないか。</li> <li>○ 申請書等の記載事項は、申請者にとって容易に記載・作成ができるようになっているか。同一の様式内又は複数の様式内において、何度も同じ内容を記載させていないか。（オンライン申請の場合、自動転記、自動計算等の機能によって入力の手間を削減しているか。）</li> <li>○ 変更申請等、同一の申請者が過去に申請等を行った手続について、変更事実のみを記載させるなど、記載事項の簡素化を図る余地はないか。また、更新申請等、現処分の継続の意向の表明のみの事項に限定するなど記載事項の見直しを図る余地はないか。</li> <li>○ 同種の申請書等について、様式の統一化・標準化は行われているか。</li> <li>○ 申請情報を電子的に処理するにもかかわらず、申請書等の提出部数を複数部提出させていないか。</li> <li>○ 申請書等様式はインターネットですべて入手できるか。窓口に行かないと入手できないものはないか。</li> </ul>
	イ 添付書類の提出に係る申請者の負担軽減	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 添付書類は、申請書等の記載事項の事実の確認、審査基準に基づく適否の判断に関係するものに限定されているか。法令等に根拠のない添付書類や審査に不必要な書類を提出させていないか。他の類似する申請・制度と比較して、必ずしも必要でない書類等を提出させていないか。</li> <li>○ 同一の手続であっても、受付機関によって添付書類が異なっている例（いわゆるローカルルール）はないか。</li> <li>○ 提出が必要な添付書類は、明確となっているか。例えば「任意の添付書類」となっているなど、どのような添付書類を提出していいのかわからない不明確となっているものはないか。</li> <li>○ 更新・変更手続等、同一の申請者が過去に申請等を行っている場合、過去の申請等の情報を活用することにより、変更のない事項に関する添付書類の提出を省略できないか。</li> <li>○ 添付書類を電子的に処理する場合において、同じ添付書</li> </ul>

視 点	説 明
	<p>類を複数部数提出させていないか。</p> <p>ウ 士業者の確認、自己保管等による添付書類の省略</p> <p>○ 士業者等資格者代理人が本人に代わって申請を行う場合において、士業者に保管義務を課す（立入検査等の際、必要に応じ確認可能）ことにより、添付書類の全部又は一部の提出を省略することはできないか。</p> <p>○ 申請者等自身に一定期間の保管義務を課し、行政機関が必要に応じ提出を求め、又は立入検査等の際に確認することにより、添付書類の全部又は一部を省略することはできないか。</p> <p>エ バックオフィス連携による添付書類の提出省略</p> <p>○ 申請を受け付ける行政機関がすでに保有している情報等を添付書類として提出させていないか。</p> <p>○ 国の行政機関、地方公共団体が発行する書類を添付書類として求めている場合において、バックオフィス連携を図ることにより、添付書類の提出を省略できるものはないか。</p> <p>オ 添付書類のオンライン提出の拡大</p> <p>○ 審査の必要性から、原本確認が必要なもの、データ量が多くオンラインではかえって申請者の負担が増大するおそれがあるもの等を除き、オンラインで添付書類を提出し、原本の提出を不要化できるものはないか。</p>
<p>③ 申請システムの使い勝手の向上等</p>	<p>ア 申請システムの使い勝手の改善</p> <p>○ 手続や申請システムを利用する申請者の意見・要望等を適切に把握し、手続の見直しや申請システムの整備（改修を含む）・運用に反映する仕組みはあるか。また、この仕組みを適切に運用しているか。</p> <p>○ 電子政府ユーザビリティガイドラインを踏まえて、申請システムの改善に向けた取組を実施しているか。（特に重点手続）</p> <p>【申請システムの使い勝手の改善等の例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ヘビーユーザー（反復継続利用者）とそれ以外の利用者の特性を踏まえた申請画面の設計</li> <li>・ 大量一括データを扱う申請者（企業、士業者等）向けのインターフェースの整備、申請データのフォーマットの公開等</li> <li>・ 申請画面の簡素化等、標準様式・フォーマット等の導入等</li> <li>・ 画面遷移・ステップ数の軽減、自動入力・自動計算等による入力事項の軽減</li> <li>・ 初期設定の簡素化</li> </ul> <p>イ ヘルプデスク</p> <p>○ ヘルプデスク等申請者の問い合わせに対応するサービス</p>

視 点	視 点	説 明
	等利用者サポート機能の充実	<p>は、問い合わせに適切に対応できているか。相談事案のたらい回し等が恒常化していないか。手続の繁忙期等には、オペレーターの数の増員、受付時間の延長等利用者支援体制の強化を図っているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 申請マニュアルは、利用者の立場に立って、分かり易く作成されているか。</li> <li>○ ヘルプデスクに寄せられた問い合わせや意見・要望については、適宜分析して、システムの改善に生かされているか。</li> </ul>
	ウ 申請システムの安定運用・効率化等	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 申請システムの受付時間は、利用者のニーズや費用対効果等に照らして、適切な時間帯となっているか。</li> <li>○ 24時間週7日の受付を行っている手続については、どの程度の利用があるのか。また、利用者はこの対応に満足しているか、費用対効果の観点から、休日・夜間の運用方法の見直し等を図る余地はないか。</li> <li>○ 申請システムは、災害発生時等非常時でも安定的に運用することは可能か。停電に対する対応は適切に講じられているか。</li> <li>○ システムの更改等に当たって、効率的な整備・運用方策を検討しているか。</li> </ul>
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	ア 手続の特性等に応じた認証方式の再点検	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ システムの開発・更改・改修等を予定している場合、オンライン手続におけるリスク評価及び電子署名・認証ガイドラインに基づくリスク評価を行っているか。</li> <li>○ リスク評価を行った手続について、本人確認方法の見直しを行う必要があるものはないか。</li> </ul>
	イ 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 士業者等の資格者代理人が申請者本人に代わって申請等を行う場合、申請者本人の電子署名を省略できないか。</li> <li>○ 士業者が反復継続して申請等を行う場合において、手続の都度ではなく、包括委任等の方法で本人の電子署名を省略することはできないか。</li> </ul>
⑤ バックオフィス業務の見直し	ア 申請等の受付から応答までの処理時間の短縮	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 申請等の受付から業務処理（審査、結果通知、記録の管理等）まで一貫して電子的に処理を行うこととなっているか。</li> <li>○ オンライン申請等者に対する処分通知書その他の応答・回答をオンラインを利用して行っているか。</li> <li>○ オンラインで申請等を行った場合、書面による申請等の場合と比較して、申請等の受付から応答までの処理時間を短縮できないか。</li> </ul>

視 点		説 明
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ オンライン申請の処理時間を短縮している場合、オンライン利用の普及状況や事務処理の効率化によって、その時間を一層短縮することはできないか。</li> <li>○ 同一の手続をオンラインや電子的な方法で行っている場合、事務処理機関によって、手続完了までの所用時間に大きな差異を生じていないか。事務処理の電子化等により、同一の手続については、全国どこでも公平なサービスが提供できるようにならないか。</li> <li>○ 標準処理期間の定めのある手続については、事務処理の電子化等を踏まえて、標準処理期間を短縮できないか。 届出等、標準処理期間はないが、証明書等の交付を要する手続については、目安となる処理期間又は時間を定め、利用者に明示する必要はないか。</li> </ul>
	イ 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 申請等の情報が電子的な手段で受付・処理・保存されている場合、行政機関が発行する証明書等は管轄官署だけでなく、申請者の希望する官署や申請者のパソコン等で取得できるようにならないか。</li> <li>○ 申請等の情報が電子的な手段で受付・処理・保存される場合、書面であっても、管轄区域にかかわらず、申請等を受け付けることはできないか。</li> <li>○ 人事・労務等の事務を本社が統括している場合、複数の管轄行政機関に個別に申請等を行うのではなく、本社等が一括して、一箇所の官署等に手続を行うことはできないか。</li> </ul>
⑥ 経済的インセンティブの向上等	ア オンライン利用の場合の手数料の軽減等	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 手数料がある手続について、書面による申請等とオンラインによる申請等とで、手数料を差別化（オンラインによる場合の手数料等の軽減、書面申請の場合の手数料等の加算等）できないか。既に差別化されているものについては、オンラインの普及や事務処理の電子化等の効果を踏まえて、一層、差別化できないか。</li> </ul>
	イ 手数料の納付方法の見直し	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 手数料の納付方法は、利用者ニーズ等を踏まえて、クレジットカード、口座振替、コンビニ納付等を検討できないか。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ オンライン申請等の手続に関する情報提供は、適切に行われているか。特に、申請等の要件（申請・届出が必要な場合、審査基準、申請書様式・添付書類、申請書等の提出先、手数料の額、納付方法等）に関する情報は、明確に提供されているか。窓口に行かなければ分からない情報、申請して初めて必要なことが分かる情報は、ないか。</li> </ul>

視 点		説 明
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 窓口におけるオンライン申請の利用勧奨は、適時・適切に行われているか。職員は、オンラインの利用に関する申請者からの問い合わせに適切に対応できるか。</li> <li>○ 普及・啓発活動は、手続を利用する申請者の属性（個人、企業・団体、士業者等）や手続の特性等（申請等の時期等）、申請者のニーズ等を踏まえ、実効性のある方法（利用者団体等を通じた説明会、講習会等の開催等）で展開しているか。</li> <li>○ 国や地方公共団体等が申請主体となっている手続については、国や地方公共団体に対し、具体的なオンライン申請方法等を説明したり、マニュアルを示したりするなど、実効性のある方法で利用の勧奨を図っているか。</li> </ul>
⑧ その他	ア 企業等におけるオンライン利用の普及拡大等	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 企業等が申請主体になっている手続については、手続の特性や利用者の属性等、企業等におけるオンライン利用環境等を踏まえ、効果的な推進方策（意見要望の把握、事業者団体等との意見交換、企業の保有するデータの活用等）を講じているか。</li> <li>○ オンラインで手続を行ったものについて、金融機関等民間の機関に対して提出する書類として有効性はあるか。有効性があるにもかかわらず、受取を拒まれている場合、当該機関等（所属団体を含む。）に対し働きかけ等を行っているか。</li> </ul>
	イ 国等におけるオンライン利用の拡大	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 国や地方公共団体等が申請主体になっている手続については、その利用が促進されるよう、制度の周知、説明会の開催、マニュアルの作成・配布等の働きかけの措置を講じているか。</li> <li>○ 地方公共団体の手続と密接に関連する国の手続については、国の手続のオンライン利用を進めるだけでなく、併せて地方公共団体の手続の利用も進むよう、制度の周知、説明会の開催、マニュアル等の作成・配布等の働きかけを行っているか。</li> <li>○ 国や地方公共団体等が申請主体になっている手続について、利用が進まない原因として、手数料の問題（書面では手数料がかからないが、オンラインでは手数料がかかる等）、利用する側のシステムの問題、証拠書類の問題等がある場合、これを改善する方策を検討できないか。</li> </ul>
	ウ アクセス手段	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ オンラインでの申請が困難な利用者等に対しては、申請</li> </ul>

視 点	説 明
の多様化	<p>窓口において、オンラインの入力補助・代行等利用者支援は行っているか。</p> <p>○ 情報通信技術の動向等を踏まえ、デジタルテレビ、携帯端末、行政キオスク端末等自宅や職場のパソコン以外の方法で申請等を行うことを検討できないか。</p>
エ 申請等に係る 情報提供の充実	<p>○ 申請書等の様式、添付書類等の申請等の要件は明確となっているか。また、申請等の要件、申請等の提出先、申請手数料等について、申請者等への情報提供は十分行われているか。</p>
オ 東日本大震災 への対応状況	<p>○ 被災者・避難者が行う申請・届出等手続について、被災者・避難者の実情を踏まえ、どのような対応を行っているか。</p> <p>○ 被災地や被災者の復興支援を行う者が行う申請・届出等手続について、どのような対応を行っているか。(①、②の対応の例)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 申請等の行為の不要化、関連する手続との統合、審査基準・要件の緩和等</li> <li>・ 手続の頻度・回数の軽減、許認可等の有効期間の延長、提出期限の延長等</li> <li>・ 申請書等の簡素化、添付書類の省略、本人確認の簡素化等</li> <li>・ 申請等の受付から応答までの処理時間の短縮、申請者等の希望する場所での証明書等の受取や手続の実施、アクセス手段の多様化、手数料等の減免等</li> <li>・ 特例措置に関する情報提供（相談を含む）の充実等</li> </ul> <p>○ 上記に対応については、書面申請だけに限定されていないか。オンラインでも対応すべきものはないか。</p>

## (参考) オンライン利用の改善に向けたこれまでの主な取組事例

区 分		主な取組事例(手続分野)
1 手続の必要性の見直し(申請等の行為の不要化、関連手続との統合、手続を行う頻度・回数等の軽減、許認可等有効期間の延長等)		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 年金受給権者現況届について、住基ネットを活用して年金受給権者の生存確認を実施することで届出を原則省略(社会保険)</li> <li>○ 申請・届出等の頻度軽減、処理期間の短縮等(「電子政府構築計画」(平成15年7月17日CIO連絡会議決定)に基づく手続の見直し)(<a href="http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/cio/dai5/5siryou6.pdf">http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/cio/dai5/5siryou6.pdf</a>)</li> <li>(例) <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業月報の提出【毎月→隔月】(中小企業投資育成株式会社)</li> <li>・ 船員職業紹介事業者等の取扱件数等の報告【毎月一年1回】(船員職業安定法)</li> <li>・ 製造たばこの小売販売業の許可申請【3月→2月】(たばこ事業法)</li> <li>・ 事業方法書等の変更の認可【1月→0.5月】(中小企業等協同組合法)</li> </ul> </li> </ul>
2 申請等に必要書類の削減・簡素化	(1) 申請書等の簡素化	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 申請書記載事項の簡素化(「電子政府構築計画」(平成15年7月17日CIO連絡会議決定)に基づく手続の見直し)(<a href="http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/cio/dai5/5siryou6.pdf">http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/cio/dai5/5siryou6.pdf</a>)</li> <li>(例) <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電子申請システムにおいて変更事項のみを記載することにより簡素化(納税地の異動の届出(法人税法)、厚生年金保険被保険者住所変更届(厚生年金保険法)等)</li> </ul> </li> </ul>
	(2) 添付書類の提出に係る申請者の負担軽減	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 社会保険労務士が提出代行する場合、添付書類(就業規則のコピー、年金証書のコピー等)を省略、「健康保険被扶養者(異動)届」の添付書類である「住民票の写し」について電子ファイル化したものを添付ファイルとすることを可能化(社会保険・労働保険)</li> <li>○ 添付書類の提出を原本ではなく、電子ファイル化(PDF等)したもので可とする改正を実施(無線局)</li> <li>○ 所得税の確定申告をe-Taxで行う場合、医療費の領収書、給与所得の源泉徴収票等の第三者作成の添付書類については、その記載内容を入力して送信することにより添付を省略(国税)</li> <li>○ 所得税の申告において、登記情報提供サービスを利用した場合、申告時に当該サービスへの照会用の番号を送信することにより登記事項証明書等の添付を省略(国税)</li> <li>○ 特殊車両の通行許可申請における自動車検査証の写しの提出省略(特殊車両通行許可)</li> </ul>
3 申請システムの使い勝手の向上等		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ オンライン申請システム等の使い勝手の向上の取組方法等を示した「電子政府ユーザビリティガイドライン」を決定(平成21年7月1日CIO連絡会議)(<a href="http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/guide/security/kaisai_h21/dai37/h210701gl.pdf">http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/guide/security/kaisai_h21/dai37/h210701gl.pdf</a>)</li> <li>○ 利用者の意見・要望等を踏まえ、操作の簡略化等の機能改修を実施(登記、国税、社会保険・労働保険(e-Gov)、自動車登録)</li> <li>○ 新たなシングルウィンドウ(府省共通ポータル)による、輸出入関連業務の申請先窓口システム統一(輸出入港湾)</li> <li>○ ヘルプデスクの充実(オペレーターの増員(登記)、受付時間の拡大(国税)、遠隔リモートサポートツール(ヘルプデスクのオペレーターが利用者の画面を見ながら助言を可能とするシステム)の導入)(社会保険・労働保険)</li> </ul>
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等	(1)本人確認方法を含めた認証方式の再点検	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 「認証方式」によるセキュリティ確保策の導入の検討に必要な基準を示した「オンライン手続におけるリスク評価及び電子署名・認証ガイドライン」を決定(平成22年8月31日CIO連絡会議)(<a href="http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/guide/guide_line/guideline100831.pdf">http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/guide/guide_line/guideline100831.pdf</a>)</li> <li>○ 一部の局種(アマチュア無線局)について、本人確認をID・PW方式に変更(無線局)</li> <li>○ 印鑑登録証明書別送により本人確認を行うシステム及び運用を導入(自動車登録)</li> </ul>
	(2)事業者による代理申請時の申請者本人の電子署名の省略等	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 社会保険関係手続と雇用保険関係手続の一部について、社会保険労務士が提出代行を行う場合における事業主や被保険者の電子署名を省略(社会保険・労働保険)</li> <li>○ 資格者代理人がオンライン登記申請を行う場合、登記義務者又は登記権利者の電子署名を省略(登記)</li> <li>○ 税理士による代理送信の場合、納税者本人の電子署名を省略(国税)</li> <li>○ 代行申請の場合、申請者本人の電子署名付委任状の添付のほか、印鑑証明書と委任状の提出による対応が可能(自動車登録)</li> </ul>
	(3)各種認証サービスの使い勝手の向上等	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者クライアントソフトの基本的機能がJAVAのソフト(JRE)なしで稼働できるよう改修(公的個人認証サービス)</li> <li>○ 公的個人認証サービスの利用拡大、利便性の向上等を進めるため、「公的個人認証サービス普及拡大検討会」を開催し、記録媒体の拡大、有効期間の延長、署名検証者の拡大(民間事業者への拡大)等について検討(平成21年8月中旬とりまとめ公表)(<a href="http://www.soumu.go.jp/main_content/000034288.pdf">http://www.soumu.go.jp/main_content/000034288.pdf</a>)</li> </ul>
5 バックオフィス業務の見直し		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 国土交通省、都道府県税務当局、都道府県警察本部から成る地域連絡会を通じ、事務処理期間をルール化(自動車登録)</li> <li>○ e-Taxで還付申告を行った場合の処理期間を短縮(6週間程度→3週間程度)(国税)</li> <li>○ 申請者が窓口まで出向くことなく許可証を受領できるよう、省内の「総合的文書管理システム」及び「公文書作成システム」と連携させることで電子的に許可証の作成を可能にし、許可証のオンラインによる交付を開始(特殊車両通行許可)</li> <li>○ 手続の標準処理期間は、新規・変更申請の場合は3週間以内、更新申請の場合は2週間以内だが、直轄の事務所においては、他の道路管理者と協議のないオンライン申請の審査は10日以内に処理することを目標に審査事務を実施(特殊車両通行許可)</li> </ul>
6 アクセス手段の多様化等		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 確定申告書等作成コーナー用パソコンを税務署に常時設置(国税)</li> <li>○ 国税庁ホームページの確定申告書等作成コーナーにおいて、所得税確定申告書等を入力・印刷して作成が可能(国税)</li> <li>○ 全国の労働局に労働保険手続に係る電子申請体験コーナーを設け、端末を設置しオンライン申請が可能な環境を提供(社会保険・労働保険)</li> </ul>
7 経済的インセンティブの向上等		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 無線局(再)免許申請手数料をオンライン申請分について、平均30%程度引下げ(無線局)</li> <li>○ 書面による手続については、所定の手数料に加え、別途電子化手数料を徴収(産業財産権出願関連)</li> <li>○ 不動産登記及び商業登記申請について、登録免許税軽減措置の適用期限を平成21年12月31日から23年3月31日まで延長(登記)</li> <li>○ 電子証明書等特別控除(5,000円の税額控除)の適用期限の延長(平成19年分から平成22年分の間でいずれか1回適用)(国税)</li> <li>○ オンライン手続に限り、特許料等手数料の銀行口座振替による納付を開始(産業財産権出願)</li> <li>○ 国税の納付手段の多様化(ダイレクト納付の導入)(国税)</li> </ul>
8 国等におけるオンライン利用の拡大	(1)国等による取組の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 国が手続主体となる手続について、国等の機関が積極的にオンライン申請を行うよう、毎年、各府省に協力依頼(国税、地方税、社会保険・労働保険)</li> <li>○ 各府省の人事・給与担当者等に対するオンライン申請に関する説明会等の開催(国税)</li> </ul>
	(2)地方公共団体におけるオンライン利用に係る基盤の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 地方税ポータルシステム(eLTAX)に全都道府県、全市区町村が接続(22年4月～)、電子申告サービスについては、全都道府県及び788市区町村が対応</li> <li>○ 国税と地方税の所得税申告に係るデータ連携について、平成22年分確定申告期から運用開始(国税)</li> <li>○ 政府認証基盤(GPKI)、地方公共団体組織認証基盤(LGPKI)の電子証明書に申請システムが対応(登記、国税、社会保険・労働保険、産業財産権出願関連)</li> </ul>
9 広報・普及啓発	(1)広報・普及啓発の充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者に対する説明会を開催(国税、輸出入・港湾、産業財産権出願関連等)</li> <li>○ 事業所等に対し、ダイレクトメールにより、オンライン利用を勧奨(社会保険・労働保険、無線局)</li> <li>○ 事業主等に対し、厚生労働省のメールマガジン(厚労省人事労務マガジン)によりオンラインの利用促進を普及啓発(社会保険・労働保険)</li> <li>○ OSSが利用可能な10道府県において、それぞれ利用促進強化期間を設定し、普及拡大を実施(自動車登録)</li> <li>○ トラック協会、行政書士会、ディーラーを対象に講習会又は説明会を開催(特殊車両通行許可、自動車登録)</li> </ul>
	(2)企業等におけるオンライン利用の普及に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 日本経済団体連合会及び日本商工会議所に対し、会員企業によるオンライン申請の積極的活用等を要請(手続全般)</li> <li>○ 企業等の利用者が作成した申請書等データを電子申請システムの窓口から一括して送信可能とする機能を追加するとともに、そのインターフェイスの仕様を公開(社会保険・労働保険)</li> <li>○ OSSに大量一括申請者向けの一括申請機能、申請者が申請時に登録希望日を指定できる機能等を整備(自動車登録)</li> </ul>

(注) 本表は、平成22年11月19日第4回電子行政タスクフォース資料、各府省情報統括責任者(CIO)連絡会議資料、各府省業務・システム最適化実施評価報告書(21年度)、各府省政策評価結果報告書(22年度)等から作成した。



基本様式1(手続所管府省における検討・推進体制)

〇〇省所管オンライン利用促進重点手続に関する業務プロセス改革計画

策定年月日  
(改定年月日)

①検討・推進体制(名称、設置年月日、構成員等)

**【主な記載事項・内容】**

- 検討・推進体制の名称(〇〇委員会、〇〇に関するプロジェクトチーム等)
- 検討・推進体制の設置年月日
- 検討・推進体制の構成員(政務三役、PMO、PJMO、制度関係・業務関係・組織関係の部局、民間有識者等)
- その他検討・推進体制に関する情報

②その他特記事項(検討事項、検討スケジュール等)

**【主な記載事項・内容、必要に応じて記載】**

- 計画策定までの経過(会議等の開催年月日、検討事項・内容の概要等)
- 次年度以降の開催予定等

基本様式2(手続・制度に関する基本的情報)

					重点手続分野名	「登記」、「輸出入港湾」等重点手続分野を記載すること
①手続名		○重点手続名を記載すること。 ○複数の手続をまとめて記載する場合には、「○○関係手続」等手続群の名称とその対象手続をすべて記載すること。				
②根拠法令・条項		○手続の根拠法令・条項を記載すること。				
③手続制度の概要(目的・手続の内容)		○当該手続の目的、誰が、いつ、どのような場合に、どこに対し、どのような申請・届出等を行う手続か(手続の概要)を簡潔に記載すること。				
④想定利用者(本人・代理人)の状況	利用者層	主な利用者	大まかな人数等	代表的な組織	利用者層・利用者の特性 (例:企業・団体等法人・個人の別、業種、事業規模(資本金・従業員数等)、平均年齢、ITリテラシー、業務用ソフト利用率、手続の頻度等)	
	本人	○企業・団体等	○申請等の可能性のある対象者の大まかな人数等を記載すること	○申請等の可能性のある対象者が多数所属する団体等を記載すること	○企業・団体の場合には、利用者の業種・業態、事業規模、電子証明書保有状況、利用者側から見た手続頻度等を記載すること。	
		○個人			○個人の場合には、利用者の特徴・属性(○〇保険被保険者)、平均年齢、パソコン普及率、電子証明書保有状況等を記載すること。	
	代理人(士業を含む。)	○▲×士	○士業者等申請等を行う可能性のある人数を記載すること	○士業者の団体等の全国組織等を記載すること	○当該士業者の平均年齢、パソコン等普及率・電子証明書保有状況、業務用ソフトの利用状況、利用者側から見た手続の頻度等を記載すること。	
	その他					
⑤申請等の時期、提出期限等		○申請等が必要な時期や申書等の提出期限(「○月○日まで」、「○○免許の有効期間満了の日の30日前まで」等)を記載すること。				
⑥申請等の頻度、許認可等の有効期間		○申請等の頻度・回数(年1回等)、許認可等の有効期間を記載すること。				
⑦申請書等の提出先(受付窓口)及び受付時間	区分	対面・郵送の場合			オンライン申請の場合	
	受付窓口・申請等受付システム名	○申請書等を受け付ける行政機関等名(「事業所を管轄する公共職業安定所」等)を記載すること。			○オンライン申請を行う場合のインターフェース(「e-Tax」、「e-Gov」等)等を記載すること。	
	受付時間	通常期(期間) 月曜日～金曜日 (国民の祝日・休日、年末年始の休日を除く)の8時30分～17時15分まで	繁忙期(期間) 月曜日～金曜日 (国民の祝日・休日、年末年始の休日を除く)の8時30分～20時00分まで (3月1日～31日まで)	備考	通常期(期間) 24時間365日(システムメンテナンスの期間を除く)	繁忙期(期間) 同左
⑧本人確認方法	本人申請等の場合	○対面・郵送の場合における本人確認の方法等(会社代表者の提出印等)を記載すること。			○オンライン申請時における本人確認方法(電子署名等)を記載すること	
	代理人による申請等の場合	○士業者等代理人が申請等を行う場合における代理人の本人確認(士業者の印鑑等)、委任の確認(本人の印鑑等)等をどのように行っているか記載すること。			○オンライン申請時における士業者等の本人確認方法(電子署名等)と委任の確認方法(電子署名、委任状等)等を記載すること。	

⑨添付書類の名称・提出方法等	本人申請等の場合	○添付書類の種類・名称とそれぞれの提出方法(持参、郵送等)を全て記載すること。		○オンライン申請する場合における添付書類の種類と名称、それぞれの提出方法(PDF添付、別途郵送等)等を全て記載すること				
	代理人による申請等の場合	○士業等が提出する場合の添付書類の種類・名称とそれぞれの提出方法(持参、郵送等)を全て記載すること。本人申請の場合と全く同じ場合には同上で可。異なる場合には、差分の記載で可。		○士業等が提出する場合の添付書類の種類・名称とそれぞれの提出方法(PDF添付、別途郵送等)を全て記載すること。本人申請の場合と全く同じ場合には同上で可。異なる場合には差分の記載で可。				
⑩手数料	金額	○申請等の手数料の額を記載すること		○オンライン申請の場合の手数料の額を記載すること				
	納付方法	○手数料の納付方法(印紙納付等)を記載すること。		○オンライン申請の場合の手数料の納付方法(電子納付等)を記載すること。				
⑪審査基準・処分基準等(根拠条項)		○法令等に明記された審査基準・処分基準等を記載し、( )に根拠条項を明記すること。 ○届出等については、受理要件等を記載すること。		○対面・郵送の場合と同じ場合には「同左」で可。異なる場合には、その内容を記載すること。				
⑫処分権者		○申請等の処分権者を記載すること。内部委任されている場合には( )内にその状況を記載すること。		○対面・郵送の場合と同じ場合には「同左」で可。異なる場合には、その内容を記載すること。				
⑬処理期間(応答までの期間)	標準処理期間又はこれに準ずる期間	○標準処理期間の定めがある場合には、その期間を記載するとともに、根拠規定を( )内に明記すること。また、標準処理期間の定めがない手続については、事務要領等で定められた期間を記載するとともに、その根拠を( )内に記載すること。		○対面・郵送の場合と同じ場合には「同左」で可。異なる場合には、その状況を記載すること。				
	平均的な処理期間	○申請者等への回答までの平均的な時間(実態)を記載すること。通常期と繁忙期で時間が異なる場合には、その状況を記載すること。		○対面・郵送の場合と同じ場合には「同左」で可。異なる場合には、その状況を記載すること。				
⑭申請者等に対する結果の通知方法		○郵送、対面交付等申請に対する結果の通知方法を記載すること		○オンライン申請の場合における結果の通知方法(電子メール、郵送等)を記載すること。				
⑮申請書等の情報の保管管理方法		○申請書等の情報をどのような方法(文書で保管、あるいは電子的な手段で一元管理等)で保管管理するのかを記載すること。また、電子的に処理・保管する場合には、その方法を簡潔に記載すること。		○オンライン申請で受け付けた申請情報をどのような方法(印刷して文書で保管、電子的に処理保管等)で保管しているのか記載すること。				
⑯申請～処理完結までの事務処理フローの概要		○申請から処理簡潔までの事務処理の流れ(概略)を、書面・郵送申請の場合、電子申請の場合で、その流れが分かるよう作成すること。(別添資料添付で可)						
⑰業務処理システム等(申請等システム、バックオフィスシステム等を含む全体像)の概要	システムの概要	○オンライン申請の受付から業務処理を行うまでに関わる情報システムの概要(システム名、システムの機能の簡単な説明等)を記載すること。						
	最適化計画の策定状況	○上記システムについて、最適化計画を策定している場合には、最適化計画の内容(名称、策定(改定)年月日、最適化計画の目的、内容等)を簡潔に記載すること。						
	最適化計画の進捗状況	○最適化計画の進捗状況等を最適化実施評価報告書の内容を踏まえて簡潔に記載すること。						
⑱申請等受付システムの整備経費及び運用経費	区分	年間運用経費(a)(千円)	整備経費 整備経費(総額)(b)(千円)		当該システムの供用年数(c)	使用年数1年当たりの整備経費(b/c)(d)(千円)	年間の整備・運用経費(a+d)(千円)	備考(算出方法の説明等)
	22年度	○「行政手続のオンライン利用の範囲の判断に係る実施要領」を参考にして、22年度における申請等システムの整備・運用経費を算出すること。						
⑲申請等件数	区分	申請等件数(件)(a)	オンライン利用件数(件)(b)	磁気媒体、データ連携等ICT活用件数(件)(c)	オンライン利用率(%)(b/a×100)	磁気媒体、データ連携等を含むオンライン利用率(%)(b+c)/a×100)	備考	
	平成20年度	○行政手続オンライン化法第10条に基づく公表結果又は公表予定のデータ(22年度)を記載すること。なお、磁気媒体、データ連携等ICTを活用した件数はオンライン利用件数には含めず、「磁気媒体、データ連携等ICT活用件数」に計上すること。ただし、20年度、21年度の実績について、その区分けが困難な場合には合算した数値を計上して差し支えない。						
	21年度							
	22年度							

⑩磁気媒体、データ連携等ICT活用 の実態・内容		○磁気媒体、データ連携等ICT活用の実態・内容を記載すること。
⑪手続・制度等に関する課題(利用者の意見・要望、事業仕分け・会計検査・予算執行状況調査・政策評価・行政評価等における指摘) ※改善済の指摘は記載不要(未改善、改善中(取組中)、改善予定や計画があるものは記載のこと)	手続の必要性の見直し	○指摘内容については、指摘した機関等名を( )で明記すること。指摘事項がない場合には該当なしと記載すること。(各項目共通) ○「手続の必要性の見直し」については、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 of 軽減、許認可等有効期間の延長、提出期限の見直し等に関する指摘の状況を記載すること。
	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に関する指摘の状況を記載すること。
	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・効率化等に関する指摘の状況を記載すること。
	オンライン利用時における本人確認方法に係る見直し	○手続の特性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に関する指摘の状況を記載すること。
	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に関する指摘の状況を記載すること。
	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、手数料の納付方法の見直し等に関する指摘の状況を記載すること。
	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に関する指摘の状況を記載すること。
その他(震災対応等を含む。)	○企業等におけるオンライン利用の普及拡大、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に関する指摘の状況を記載すること。	
⑫備考		

基本様式3(成果指標及び目標)

重点手続分野名	○重点手続分野名を記載すること。
手続群又は手続名	○手続をまとめて記載する場合には、手続群の内容を記載するとともに、( )に 対象手続名を全て記載すること。

区分	指標	指標の説明(内容、測定方法等)	基準値(現状)	目標(見込み)・達成時期、その前提条件等
①国民の利便性向上に関する指標	○別紙1「業務プロセス改革の成果指標」を参考に指標を設定すること。 ○指標の設定に当たっては、法人、個人、士業者等申請者等の属性別にとらえる方法もある。	○設定した指標の内容、指標の測定方法等を記載すること	○設定した指標について、基準となる数値(現状値)を記載するとともに、その測定時期等を( )に記載すること。	○設定した指標について、「目標値」又は「見込み」を設定した場合には、その数値と( )に達成時期等を明記すること。また、達成に当たっての前提条件がある場合にはその内容を記載すること。
	(例)通常期の申請1件当たりの事務処理時間	(例) 窓口とオンラインでの申請の受付から応答までの時間を計測する (計測方法) 窓口: オンライン:	(例)窓口:45分/件(22年度平均) オンライン:	(例) 窓口:30分/件(30%短縮)(〇〇年度までに達成) オンライン:
②行政運営の効率化に関する指標				
③国民の利便性向上と行政運営の効率化共通指標(オンライン利用率等)				
④その他の指標				
備考				

## 基本様式4(目標の達成に向けた具体的な取組事項及び実施時期)

### I 取組の基本的・重点的な方針(総論)

		重点手続分野名	○重点手続分野名を記載すること。
		制度・業務・手続群等	○「総論」部分なので、制度や業務・手続群等まとめた記載で可。
事項	説明		
①取組の基本的な考え方等	○①～④は、業務プロセス改革の「総論」部分を記載すること。		
②重点・優先する取組事項			
③関連手続群共通的な取組事項			
④その他(番号制度との関係、震災復興対策との関係等)			

### II 業務プロセス改革の主な視点に照らした検討結果(各論)

		手続名又は手続群	○重点手続名又は手続群を記載すること。手続群を記載する場合には、( )内に対象手続名を明記すること。
事項(視点)	具体的な取組事項及び実施時期		備考
①手続の必要性の見直し	○基本様式2の「基本情報」の「手続・制度に関する課題」やオンライン利用拡大行動計画、業務・システム最適化計画等これまでの取組状況等を踏まえ、各事項(視点)ごとに、業務プロセス改革として今後取組む内容とその実施時期等を記載すること。 ○手続群等業務単位で取り組む場合には、取組事項・内容の次に( )で対象手続を明記すること。 ○取り組むべき事項がない場合には「該当なし」と記載すること。		○取組内容を実現するに当たっての前提条件等があればその内容を明記すること。
②申請に必要な書類の削減・簡素化			
③申請システムの使い勝手の向上等(ユーザビリティ向上計画の「対応方針」を含む。)			
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			
⑤バックオフィス業務の見直し			
⑥経済的インセンティブの向上等			
⑦広報・普及啓発			
⑧その他(震災対応等を含む。)			