

## 電子政府評価委員会 平成 18 年度報告書

### 1. 問題意識と現状把握

#### (1) 問題意識

#### (2) 施策の進捗と利用者の実感の状況

##### 1) 施策の進捗状況

行政手続のオンライン利用における利便性の向上

業務・システムの最適化

電子政府推進体制の整備・活動状況

電子自治体の状況

##### 2) 利用者からの意見

企業からの意見

中小企業からの意見

士業団体からの意見

##### 3) オンライン利用申請に係る利用者の実感・実態

利用者（主に個人）の実感

オンライン利用申請に係る企業の利用実態

### 2. 課題の抽出と解決に向けた方向性

#### (1) 利用者視点に立った見える化と業務・サービス改革

##### 1) 利用者目線の業務・サービス改革

##### 2) 利用者ニーズの把握とそれに基づく施策の展開

##### 3) 費用対効果の高い利用促進策の展開

#### (2) IT・非ITの一体的改革と連携強化による全体最適の推進

##### 1) 非IT部分の改革による全体最適の推進

##### 2) 府省内・府省間、国・地方公共団体間の連携強化

#### (3) 安全・安心で費用対効果の高い共通基盤の整備・普及

##### 1) 共通基盤の整備・普及

##### 2) 認証基盤の普及・見直し

#### (4) 利用者視点に立った成果主義の徹底

### 3. 実感指標（案）について

#### (1) 趣旨

#### (2) パイロット調査の実施

#### (3) 実感指標（案）の提示

( 4 ) 今後の留意点

4 . 今後の取組に当たって

- ( 1 ) 利用者目線の見える化と業務・サービス改革
- ( 2 ) フロントオフィス改革とバックオフィス改革の連動強化
- ( 3 ) 安全・安心で費用対効果の高い共通基盤の整備・普及
- ( 4 ) 利用者視点に立った成果主義の徹底

< 参考資料 >

参考資料 1 : 電子政府評価委員会構成員名簿

参考資料 2 : 電子政府評価委員会の開催状況

参考資料 3 : パイロット調査の結果

参考資料 4 : 政府自己評価アンケート結果 ( 電子政府分野 )

## 電子政府評価委員会 平成 18 年度報告書

### はじめに

「IT新改革戦略」(平成18年1月19日IT戦略本部決定)は、ITの構造改革力を追求して、行政・企業・個人が効率的にかつ意義深く活動するための取組として、行政手続のオンライン利用の促進や行政事務・システムの最適化等を推進することにより、国民の利便性の向上と行政運営の簡素化、効率化、高度化及び透明性の向上を図り、「世界一便利で効率的な電子行政」の実現を目指すこととしている。本報告書は、IT新改革戦略が掲げる「世界一便利で効率的な電子行政」に向けた政策について、電子政府評価委員会(以下「本委員会」という。)が行った平成18年度時点における評価をとりまとめたものである。

本委員会の活動としては初年度となる今年度は、各府省が行った自己評価や関係府省からのヒアリング等により国・地方公共団体の取組状況等を把握するとともに、(社)日本経済団体連合会を始めとする企業サイドや司法書士・税理士等の意見をヒアリング等で把握し、追加的なアウトカムや利用者の実感をパイロット調査(利用者実感等に関するアンケート調査)で補強することにより、現状把握を行った(表1参照。1.に記述)。あわせて、現状の取組から見た課題を抽出し、その解決に向けた方向性について取りまとめた(2.に記述)。さらに、パイロット調査において利用者の実感を計測するために用いた「実感指標」(案)とその今後の活用のあり方について検討した(3.に記述)。最後に、今後の取組に当たって政府として特に留意すべき点を改めて指摘した(4.に記述)。

来年度以降も、国民がITの恩恵を実感できるように、電子行政の取組の方向性や進捗状況の確認、戦略目標の実現に向けた課題を克服するために必要な改善点の提起などを、継続的に行っていく予定である。

表1. 実施した調査

調査種別	実施主体	調査内容
自己評価	各府省	施策の進捗状況、アウトプット指標、アウトカム指標とその目標値・目標年度、課題等
ヒアリング調査	電子政府評価委員会	施策の進捗、取組状況等(対府省) 意見、要望等(対関係団体)
アンケート調査	総務省	オンライン申請の利用実態等(対企業)
パイロット調査 (利用者実感調査)	電子政府評価委員会	オンライン申請の認知度、利用度、満足度等(対企業、個人)

## 1. 問題意識と現状把握

### (1) 問題意識

「IT新改革戦略」では、「世界一便利で効率的な電子行政」を実現するために、「申請・届出等手続におけるオンライン利用率<sup>1</sup>50%以上を2010年度までに達成」、「政府全体の業務・システム最適化」、「信頼性・安全性の確保、セキュリティ高度化、先端技術の育成・普及」という3つの目標に基づく政策を行うこととされている。この計画(Plan)を踏まえた上で、これまでの活発な議論を通して、電子行政の評価を行うに当たり、以下の3つの視点から電子行政の推進における課題を抽出し、その解決の方向性について検討していく必要があることが明らかになってきた。

#### 利用者視点に立った「見える化」と成果主義

利用者の視点に立った電子政府を推進し、電子政府の効果を最大化するためには、「世界一便利で効率的な電子行政」とはどのような状態なのかを利用者目線で「見える化」し、最終利用者である国民と企業等、そして施策実行者である行政官に対して、わかりやすく説明しなければならない。

そのためには、利用者視点の成果主義を貫き、現行の行政手続や行政業務を前提として評価するのではなく、最終利用者である国民と企業の側から電子政府の取組を俯瞰的に評価し、本委員会の評価(Check)が新たな方策・施策(Action)に確実に反映されるための仕組みを整備し、PDCAサイクルを恒常的に機能させることが必要である。また、電子政府のみならず、電子行政全体のあるべき姿を念頭におき、その上で、個別具体的な施策について評価し、必要な改善策を講じるように促すことが重要である。

#### フロントオフィス改革とバックオフィス改革の連動強化

フロントオフィスにおけるオンライン申請・届出等手続の利便性を高めるためには、バックオフィスにおける業務プロセスの改革が不可欠である。例えば、共通基盤<sup>2</sup>の利用や国・地方連携等によって行政手続が簡素化するなど、非IT部分の改革を肯定的に評価し、業務・システム改善に取り組む行政職員のやる気を引き出すことができなければ、利用者にとって利便性の高い行政サービ

<sup>1</sup> 行政に対する申請・届出等手続の総件数のうち、オンラインを利用して行われた件数の割合。

<sup>2</sup> 情報基盤、認証基盤など各行政機関が共通して活用することができる基盤。

スは提供されないであろう。

したがって、各府省等におけるさまざまな取組が真に戦略目標の完遂に貢献する取組になるよう、フロントオフィスにおけるオンライン申請・届出等手続の利便性向上策と、バックオフィスにおける業務・システム最適化計画との連動が担保され、電子政府の全体最適が実質的に推進されているかどうかを厳正に評価することが必要である。

### **オンラインに係る共通基盤の整備・普及、府省内・府省間連携、国・地方連携、官民連携による全体最適の実現**

施策ごと、事務事業ごとに異なる担当部局がそれぞれ整合性のない取組を行った場合、本来なら共通に整備すべき基盤への重複投資を招き、国民・利用者の負担を増大し、真の効果を上げることはできない。

このような事態を回避するためには、認証基盤、総合行政ネットワーク（LGWAN）などの標準型・共同型システムの利用推進を図るほか、情報システムのデータ標準化・コード体系の標準化や、共通基盤の整備・普及等が円滑かつ効果的に推進されているかどうかを評価することが必要である。

また、各府省全体管理組織（PMO）<sup>3</sup>及び電子政府推進管理室（GPMO）<sup>4</sup>の取組等を評価し、府省内・府省間連携や国と地方公共団体の連携、官民連携等に係る阻害要因がある場合には、課題等を抽出してその解決に向けた方策の実効性が担保されるような評価を行っていくことが求められる。

## **（２）施策の進捗と利用者の実感の状況**

各府省による自己評価、各府省及び利用者団体からのヒアリング、パイロット調査及び企業アンケート調査等（表２参照）により、以下のとおり施策の進捗等を確認した。ただし、今回のパイロット調査については試行的に行ったものであるから、そのデータの信頼性については慎重な精査が必要であり、取扱には注意を要する。本委員会では、次年度以降、政府全体の電子行政関連施策の進捗状況や成果等を利用者目線で「見える化」し、利用者視点に立って評価する取組を本格的に行うこととする。

<sup>3</sup> 府省内で電子政府関連施策を統括するために、各府省に設置された組織。

<sup>4</sup> 府省共通の電子政府関連施策を統括するために、内閣官房IT担当室に設置された組織。

表 2 . アンケート調査の概要

調査種別	パイロット調査（利用者実感調査）		企業アンケート調査
調査目的	オンライン申請に係る、利用者の「実感」の把握・評価（認知度、利用度、満足度、申請時間・費用等）		日本を代表する企業におけるオンライン申請の利用状況及び改善要望等の把握
調査対象	個人	企業	企業
実施主体	電子政府評価委員会		総務省
調査時期	H.18.12.1～12.8	H.18.12.1～12.15	H18.10.10～H19.1.16
調査手法	Web モニター調査	郵送配布・FAX 回収	電子メール調査、一部対面調査
回収数	5,000 件 1	1,163 件 2	22 社
備考	第 2 回評価専門調査会（H18.10.24）における決定を受けて実施。		第 2 回電子政府評価委員会（H18.9.12）における要請を受けて総務省が実施。

- 1 個人調査は、不動産登記関係、国税関係、自動車登録関係の合計 5 手続について、（オンラインであるか紙ベースであるかを問わず）行ったことがある人を対象に、手続ごとに回収数が 1,000 になるまで Web モニター調査を行った。
- 2 企業調査は、1 企業・事業所につき、不動産登記関係、商業・法人登記関係、国税関係、社会保険・労働保険関係、自動車登録関係の合計 10 手続について、対象手続を行ったことがあるか否かで事前にスクリーニングすることなく、アンケート用紙を郵送して行った。

## 1) 施策の進捗状況

各府省に対するヒアリングに基づき、施策の進捗状況を整理した。今年度は、オンライン利用促進対象手続に照らして年間申請件数の多い 4 分野（登記、国税、社会保険、自動車登録・保有）に焦点を当ててヒアリングを行った。

### 行政手続のオンライン利用における利便性の向上

行政手続のオンライン化においては、国民・企業等利用者が利便性・サービス向上を実感できる電子行政（電子政府及び電子自治体）を実現し、申請・届出等手続におけるオンライン利用率 50%以上を 2010 年度までに達成することが目標とされている。

現在、オンライン申請が可能な手続は全手続の約 96%であるにもかかわらず、オンライン利用率は 11.3%(2005 年度末現在)と低位にとどまっている。そのため各府省では、利用促進のための計画の策定や利用者目線に立った利用促進措置の実施、標準型・共同型システムの利用等の取組を行っており、直接の申請者である国民や企業だけでなく、代行を行う士業（司法書士、税理士、

社会保険労務士等)団体や自動車ディーラー、オンライン利用の多い大企業に対する意見聴取や利用促進措置等を実施・検討している。

#### **(政府全体の取組)**

- ・ 2006年3月に、オンライン利用率50%以上を2010年度までに達成することを目標として「オンライン利用促進のための行動計画」を定め、申請件数の多い手続等の「オンライン利用促進対象手続」ごとに、利用者視点に立ったシステム整備、手続の簡素化・合理化、処理期間の短縮等の具体的利用促進措置の推進に向けた取組を開始したところである。
- ・ オンラインによる申請・届出等の手続について全府省を通じた窓口の一元化を進めるとともに、利用者からの問い合わせに対応するため「電子政府利用支援センター」を設けるなど、利用者視点に立った施策に取り組んでいる。
- ・ 利用者の事前準備における負荷軽減の観点では、アクセスしたWebサイトが真に政府のオンライン申請のサイトであることを確認するために必要となる「証明書」を、従来は利用者においてあらかじめパソコン内に登録する作業が必要であったが、パソコン上のOS(Windows)に自動的に、電子政府の総合窓口(e-Gov)等で使用する総務省認証局やLGPKIアプリケーション認証局発行の「証明書」をインストールすることにより、利用者が自ら証明書を登録する手間が省略された。
- ・ オンラインで申請・申告する際の利用者への税制上の措置を講じることに伴って税制改正要望を行い、平成19年度税制改正大綱にオンライン利用促進のための税制の創設が盛り込まれたところである。

#### **(登記手続における取組)**

- ・ 登記手続のオンライン利用促進においては、2010年度にオンライン利用率50%以上の達成に向け、登記申請書作成支援ソフトの仕様公開等の利用者視点に立ったシステム改善・制度等の見直し、効果的なインセンティブの付与等について検討が行われている。
- ・ 効果的なインセンティブの付与については、不動産・商業登記のオンライン申請に係る登録免許税の税額控除を行う措置の創設が平成19年度税制改正大綱に盛り込まれるとともに、オンラインによる登記事項証明書の交付請求手数料及び登記情報提供サービスの利用手数料の引き下げが平成19年度予算政府案に盛り込まれたところである。これらのインセンティブ措置を最大限活用し、オンライン申請の利用率の向上を図ることとしている。

#### **(国税手続における取組)**

- ・ 国税電子申告・納税システム(e-Tax)では、所得税・法人税等に係る申告、全税目の納税、国税関係法令に基づく申請・届出等(電子納税証明書の発行を含む)を行うことができる。

- ・平成 22 年度までにオンライン利用率を 50%以上とするため、税制改正要望が行われ、電子証明書を取得した個人の電子申告に係る所得税の特別控除の創設について、平成 19 年度税制改正大綱に盛り込まれた。また、税務手続の電子化促進措置として、電子申告における第三者作成の添付省略（医療費の領収書等）、源泉徴収票等の電子交付の対象書類の追加（公的年金等の源泉徴収票及び支払明細書等）、源泉徴収関係書類の電子提出、電子署名の省略（税理士等によりオンライン申請を行う場合の依頼者等）、電子申請等証明制度の創設についても、平成 19 年度税制改正大綱に盛り込まれた。
- ・平成 18 年分以降の所得税確定申告期間における 24 時間受付、オンラインによる還付申告の際の処理期間短縮（6 週間程度から 3 週間程度）、e-Tax ソフトのダウンロードによる提供、確定申告書作成コーナーからの直接の電子申告を可能とする等、システム改善等の利用促進や利用環境整備に向けた具体的措置が講じられている。
- ・これらの利用促進措置により、平成 18 年 4 月から平成 19 年 1 月末までで、既に平成 17 年度の利用件数（238 千件）の 4 倍を上回る約 985 千件の利用（昨年同時期で比べると約 8 倍）があった。

#### **（社会保険手続における取組）**

- ・大量・定期的に行う社会保険の適用関係 6 手続において利用可能な「磁気媒体届書作成プログラム」は、企業側システムに既に登録されている従業員の氏名、生年月日、賃金等のデータを簡便に申請データに編集、電子申請できるものであり、当該申請データについては、利用者（企業）において履歴を容易に保存することが可能であることや、従来発生していた紙への転記ミスも発生せず正確な申請も可能となるといったメリットがある。当該プログラムの対象に、社会保険の 1 手続を追加し、さらに、社会保険の資格取得・喪失等と同一契機である雇用保険関係 3 手続を追加する改修が実施される予定である。

なお、税制改正要望の結果、当該プログラムにてオンライン申請するためのシステム構築に要した費用等については、既存の税制（情報基盤強化税制、中小企業投資促進税制）にて対応できるものと整理されたところである。

- ・年金受給権者現況届における住民基本台帳ネットワークシステム（以下「住基ネット」という。）の活用による手続自体の廃止、従業員の採用、退職などを契機とした事業主が行う社会保険・労働保険に共通する手続についてワンストップで手続が行える「グループ申請」（7 グループ 19 手続）の導入等の利用促進に向けた具体的措置が講じられている。
- ・いわゆる「2007 年問題」については、退職者が行う年金裁定請求手続において、あらかじめ氏名、生年月日及び年金加入記録等を印字した「年金裁定



請求書」を年金支給開始年齢到達の 3 か月前に送付する事業を行っているところであり、より簡便に手続が行えるよう取組が行われているところである。

#### **(自動車保有関係手続における取組)**

- ・ 自動車保有関係のオンライン利用促進については、所管が異なる自動車保管場所証明・検査登録・自動車諸税の申告・納付の諸手続を一括して申請できるようにしたオンライン申請システムを 2005 年 12 月 26 日から実施されている。
- ・ オンライン申請率は、システム開始から 1 年 1 ヶ月で、東京・神奈川・愛知・大阪等 10 都府県における型式指定車の新車新規登録に限定されていること等から、その利用率は低位にとどまっている。
- ・ 国土交通省としては、サービス利用者(自動車ディーラー45社)に対してヒアリングを行って問題点や改善要望等を把握し、手数料の差別化や変更登録等の手続の拡大等について検討している。また、本人確認の方法の改善により、自動車登録代行センターが取り扱う申請の大半をオンライン申請に取り込めるよう検討が行われている。

#### **業務・システムの最適化**

業務・システムの最適化については、業務の最適化やシステム統合化等の効果が大きいと見込まれる 85 分野(府省共通 23 分野、個別 62 分野)について「業務・システム最適化計画」を策定し、政府全体で効率的な電子政府を実現することとされている。また、行政サービスの共同展開や各種行政手続の簡素化等を実現するため、府省間及び国・地方間の連携を推進することとされている。そのため、各府省では、費用対効果の観点を明確化した最適化計画の策定、最適化の実施状況及び最適化実施の評価状況のモニタリング体制の整備等の取組を行っている。最適化計画は実施段階に入ったところであるため、今後、費用対効果の観点も含め、最適化計画の経年的な進捗と成果を審査・評価していくこととなる。

#### **(政府全体の取組)**

- ・ 2006 年 3 月に、各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議は、政府全体として最適化の取組の整合性を確保するため、最適化の推進体制、最適化の実施及び評価等の共通手法や手順について定めた「業務・システム最適化指針(ガイドライン)」を策定した。
- ・ 各府省は、この指針に基づき、業務の最適化やシステム統合化等の効果が大きいと見込まれる分野について、業務や制度の見直し、システムの共通化・一元化、業務の外部委託等を内容とし、業務処理時間や経費の削減効果(試算)を数値で明示する「業務・システム最適化計画」に基づく取組をするこ

ととし、システムの設計・開発・運用を実施し、毎年度及び最適化の各段階完了時において評価を行うとともに、これらの状況についてモニタリングを実施することとしている。

- ・ 現在の状況を見ると、各府省に共通する業務・システムについては、平成 18 年末時点で、23 分野のうち 21 分野について最適化計画を策定済みであり、残りの 2 分野については、本年度末までに最適化計画を策定することとしている。
- ・ 旧式（レガシー）システム等個別府省の業務・システムについては、平成 19 年 2 月末時点で、62 分野のうち 61 分野について最適化計画を策定済みであり、残りの 1 分野についても、本年度末を目途に策定することとしている。あわせて、レガシーシステムについては、オープンシステム化や一般競争入札への移行等に留意しつつ、最適化に取り組んでいるところである。
- ・ 業務・システム最適化に係る投資額についてみると、調達方法の改善による経費削減の予算額への反映、システムの機能、単価、工数等の精査等により、平成 19 年度投資額を抑制した結果、平成 19 年度投資予定額から約 3 割の削減（998 億円 → 692 億円）を達成したところである。
- ・ 行政の効率化の観点から、各府省において、情報システムの保守・運用等について、平成 16 年度からの累計で約 280 億円の削減効果を計上したところである。

#### **（登記手続における取組）**

- ・ 不動産登記制度についてオンライン申請手続の導入等を内容とする全面的な見直しを行い、登記業務の簡素化・効率化、利用者の負担軽減等を推進した。
- ・ 登記情報システムについて、オープン化・集中化・汎用化を基本方針とする次期システムの構築に向けて現行システムの見直しが進められている。
- ・ 登記関係手続のオンライン申請に係る費用対効果を試算したところ、2010 年度の年間経費は 15 億 3,500 万円、オンライン利用が 50%に達した場合における年間業務処理時間削減の金額換算値は 65 億 8,800 万円で、費用対効果は 4.3 であった。

#### **（国税手続における取組）**

- ・ 業務を的確に実施するための事務処理の簡素化・効率化、IT 活用による納税者利便性の向上等を基本理念とし、国税総合管理システム（KSK システム）や国税電子申告・納税システム（e-Tax）等のシステムのみならず、システムに関連する業務の見直しも行うこととしている。
- ・ 平成 17 年度は、所得税申告書の KSK システムへの全件入力による申告書の分類・整理等事務の簡素化を実施したほか、e-Tax や国税庁ホームページの

機能改善を実施し、納税者利便性の向上が図られたところである。

- ・平成 16 年度から平成 22 年度において、国税関係業務・システムの最適化により、年間約 156 億円の経費削減（試算値）と年間延べ約 61,000 人日分の業務処理時間の短縮（試算値）を見込んでいる。

#### **（社会保険手続における取組）**

- ・年金加入状況等の情報提供やコールセンター機能の充実等によるお客様へのサービス向上、手作業処理のシステム化や他の公的機関とのデータ連携等による業務処理の効率化・合理化、業務ノウハウ共有化の仕組の構築等による業務品質の向上を図り、業務の最適化を推進するための取組を進めている。
- ・記録管理システム及び基礎年金番号管理システムのオープン化、ハードウェア資源の集約及び有効活用等に関する取組を推進している。
- ・なお、これらの取組を推進するに当たっては、平成 19 年 3 月に提出予定の社会保険庁改革法案の内容を踏まえて行うこととされている。

#### **（自動車登録等手続における取組）**

- ・自動車の新規登録、移転登録、変更登録等の自動車の登録検査業務については自動車登録検査業務電子情報処理システム（MOTAS）で実施しているが、自動車登録検査業務の業務・システムの最適化に当たっては、業務・システムの一層の信頼性・安全性・効率性・利便性を向上させるとともに、自動車保有関係手続のワンストップ・サービス・システム（OSS）の対象地域の拡大、利用状況等を勘案しながら、自動車登録業務の効率化を検討していくこととされている。

### **電子政府推進体制の整備・活動状況**

電子政府の推進体制については、CIO の下で、CIO 補佐官の支援・助言等を得て、府省内の情報システム企画、開発、運用、評価等の業務について責任を持って統括する体制を整備し、弾力的な執行が可能となる予算計上、戦略的な情報システム調達を行うこととされている。また、各府省において、情報システムに精通し、業務改革を推進する内部人材の育成を統一かつ計画的に実施することとされている。

そのため各府省は、2006 年度から、電子政府を推進する責任者である CIO の下に PMO を設置しつつあり、業務・システム最適化計画の策定、実施及び評価時における総合調整、オンライン申請システム構築・運用等に必要な電子政府関係予算の概算要求、情報システム調達時における総合調整等を実施している。

また、2006 年 4 月に、府省共通業務・システムの最適化を始めとした諸施策の一層の推進を図るべく、府省横断的な総合調整機能を強化するため、内閣

官房IT担当室にGPMOを設置した。GPMOでは、府省共通システム相互の仕様調整、工程管理等について、府省共通システム連携・調整会議等を通じて、総合調整機能を発揮しつつ、担当府省間の連携・調整を行うとともに、「経済財政運営と構造改革に関する基本方針2006」(以下「骨太の方針2006」という。)等の政府方針を踏まえ、業務・システム最適化計画及び同計画に係る予算要求見込額の精査を行っている。

### **電子自治体の状況**

住民の利便性向上と行政運営の簡素化、効率化、高度化及び透明性の向上を図るため、地方公共団体についても、国と連携しながら、「申請・届出等手続におけるオンライン利用率50%以上を2010年度までに達成」、「政府全体の業務・システム最適化」、「信頼性・安全性の確保、セキュリティ高度化、先端技術の育成・普及」という3つの目標を達成することが求められている。

そのため、総務省では、住民満足度の向上、簡素で効率的な自治体運営の実現、地域の市民・経済活動の活性化のため、住基ネットや公的個人認証サービスの整備・運用、LGWANの整備等の基盤を整備するほか、「電子自治体オンライン利用促進指針」を策定し、地方公共団体に対しオンライン利用促進計画の策定、利用者視点に立ったシステムの改善等が促進されている。

#### **(行政手続のオンライン利用における利便性の向上)**

- ・ オンラインの利用促進については、利用実績等に基づき、オンライン利用促進対象手続として、図書館の図書の貸出手続や地方税の申告手続など21類型の手続が選定され、地方公共団体において、上記指針等を参考にオンライン利用促進計画の策定等のオンライン利用促進策を主体的に推進している。なお、これらの手続の利用実績は、11.3%(平成17年度末現在)となっている。

#### **(業務・システムの最適化、IT活用による構造改革の推進)**

- ・ エンタープライズ・アーキテクチャ(EA)を活用し地方公共団体の業務の最適化を図る自治体EA事業や、複数の地方公共団体が共同で電子自治体業務の外部委託(アウトソーシング)を行うことにより、低コストで高セキュリティ水準のもと情報システムの運用を行う共同アウトソーシング事業を実施する等、行政業務の見直し・効率化を図るとともに、地域ソーシャル・ネットワークワーキング・サービスなど双方向性のあるITを活用した住民参加を促進するなど、IT活用による構造改革が推進されている。

#### **(認証基盤の利用促進)**

- ・ 確かな本人確認が利用者に安価で提供できる公的個人認証サービスの利用が進んでいない現状を打開するため、公的個人認証サービスに対応した行政

- 手続の増加や電子証明書の有効性を確認できる者の範囲の拡大や、電気・ガス・医療等の公益的分野等への利用範囲の拡大の検討等を推進するとともに、電子ロッカーや電子アンケートでの利用など多面的な活用が図られている。
- ・ また、電子証明書の発行・更新手続や有効期間等のあり方について、利用者の利便性の観点から検討されている。
  - ・ さらに、住民基本台帳カード（以下「住基カード」という。）の交付が進んでいないことから、交付に要する経費について財政支援を行うとともに、住基カードの多目的利用の推進が図られている。
  - ・ このほか、住基カードや公的個人認証サービスの普及促進のため、住民に対する利便性、活用方法等に関するPRにも努めている。

#### **（信頼性・安全性の確保）**

- ・ 自治体間でIT障害やセキュリティ対策に関する情報を共有する「自治体情報共有・分析センター」（仮称）の平成18年度末までの創設を推進するとともに、情報セキュリティ監査や研修の推進・住基ネットにおけるセキュリティの一層の確保を推進するなど、セキュリティ対策も推進している。

## **2) 利用者からの意見**

電子政府の推進やオンライン利用促進等について、企業等の利用者からヒアリング調査等を行い、以下のような意見が出された。

### **企業からの意見【(社)日本経済団体連合会からのヒアリング調査】**

- ・ オンライン申請は間接部門で実施するものの、オンライン申請システムが企業のニーズや業務フローの実態をほとんど考慮せず構築されているため、利用されない状況である。
- ・ したがって、現在企業が行っている事務処理を正しく把握し、企業の業務フローや事務処理システムから見て利用しやすいサービスの提供を考える必要がある。また、納税額・手数料額の削減や処理期間の短縮等、オンライン申請を実施した際のインセンティブの付与や認証手続の簡素化等についても検討する必要がある。
- ・ 利用者視点に立ち、あるべき行政手続を実現するためには、府省ごとに手続を見直す「ボトムアップ」方式ではなく、全体最適を考えた「トップダウン」方式の推進が必須であることから、責任者・責任機関を決定し、その機関に対して全体最適モデルの立案及び実装を行う権限と十分な予算を与えるべきである。また、地方行政の電子化も併せて考慮すべきである。
- ・ 骨太の方針2006では、運用経費と業務時間の削減についての最低限の目標が明記されており、本委員会において、その進捗状況を厳しくチェックしていく必要がある。

### **中小企業<sup>5</sup>からの意見【NPO 法人 OCP 総合研究所からのヒアリング調査】**

- ・ 中小企業については、大企業と異なり、オンライン申請を行うのは間接部門ではなく直接部門であることが多く、また、経営者としても様々な時代変化に対応する必要がある。しかしながら、ITや電子商取引に詳しい人材が不足しており、ネット社会に適切・迅速に対応できない状態である。また、各手続が提供側の論理で構成されているため、手続を行うのに労力を要している。
- ・ したがって、官公署への手続についてワンストップ・サービスを望んでいるとともに、IT経営キャラバン隊の活用等により、ネット社会に対応できる人材の確保・育成が必要である。

### **士業団体からの意見【日本司法書士会連合会、日本税理士会連合会、全国社会保険労務士会連合会から意見提出】**

- ・ 不動産登記のオンライン申請がほとんど利用されていないのは、公的個人認証サービスの普及率の低さ及び登記識別情報通知の方法に問題があると考えられることから、公的個人認証サービスを利用せずに申請できる方法等を検討すべきである。
- ・ 国税電子申告と同様に地方税電子申告における税理士の代理送信の実現を検討すべきである。また、全国の市町村において地方税の電子申告が行えるように早急に整備を進めるべきである。さらに、電子納税を早急を実現すべきである。
- ・ 士業連合会が運営する電子認証局について特定認証業務の基準の一部免除・緩和もしくはブリッジ認証局との相互認証の要件を見直し、士業連合会の実態に即した新たな基準を設けるべきである。
- ・ オンライン申請における添付書類省略の対象手続の範囲を拡大すべきである。また、事業主の電子署名簡略化の措置が実施されている手続と同一契機の届出等手続については事業主の電子証明書簡略化の早期実施が望ましく、地域による限定も解除すべきである。

## **3) オンライン利用申請に係る利用者の実感・実態**

### **利用者（主に個人）の実感**

オンライン利用促進を推進するためには、オンライン申請システムの現状と課題を把握する必要があることから、個人・企業それぞれにパイロット調査を実施して認知度、利用率及び満足度を把握し、利用障害要因を検討した<sup>6</sup>。

<sup>5</sup> ここでいう「中小企業」とは、売上額 20 億円以下、従業員数が 50 人以下の規模の企業を想定している。

<sup>6</sup> 2 つの調査は調査形式やその結果得られたサンプル数において違いが見られるため、単純に比較分析することは難しい。

個人については、不動産登記関係、国税関係、自動車登録関係の合計 5 手続について調査を行ったが<sup>7</sup>、オンライン申請ができることについての認知度は約 4 割～9 割と比較的高い一方、実際に利用している人の割合はいずれの手続でも 1 割前後にとどまっているとの結果が出た。オンライン申請を利用しない理由について、全体としては「直接窓口に行った方が早い」「申請の仕方に関する説明が不十分」を挙げる人が多かった。また、途中でオンライン申請をあきらめた人で見ると、上記のほかに「電子証明書の取得に時間を要する」等を挙げている人が多くなっている。

しかし、実際に利用している人の満足度については、全般的に便利になったと感じている人が 9 割以上、手続にかかる時間(手間)が短縮されたと感じている人が 9 割前後、手続にかかる費用が削減されたと感じている人が約 8 割と高い比率に達していることも示された。また、オンライン申請システムの使い勝手については、事前準備のスムーズさ、システム操作の分かりやすさ・簡単さなどの項目で「不満足」とする人の割合が 2 割前後に達するという結果となった。

企業については、不動産登記関係、商業・法人登記関係、国税関係、社会保険・労働保険関係、自動車登録関係の合計 10 手続について調査を行った<sup>8</sup>。有効回答数の関係から、統計的観点からは参考値にとどまる項目もあったが、認知度、利用度、満足度については、全般的には個人の場合と同様の傾向を示していた。すなわち、オンライン申請の経験者は、オンライン申請に対して総じて高い満足度を抱いているものの、オンライン申請システムの使い勝手や分かりにくさ、電子証明書の取得費用などが、全体の利用率を低位にとどめているという結果となった。

### オンライン利用申請に係る企業の利用実態

総務省においても、国に対する申請・届出等手続の主たる利用者である企業 30 社を対象としてオンライン申請の利用状況等を把握した。

回答のあった 22 社について見てみると、22 社中 10 社がオンライン申請を利用しており、また、企業で紙を含めて申請実績がある 113 手続中 36 手続がオンライン申請を利用している。利用している理由としては、処理時間の短縮、経費の削減のほか、自社業務フローとの親和性がありオンラインになじみやすい等が挙げられている。

また、オンライン申請の利用後の感想を見ると、特に国税関係の手続につい

---

<sup>7</sup> 個人調査は、対象手続を(オンラインであるか紙ベースであるかを問わず)行ったことがある人を対象に、Web モニター調査で行った。

<sup>8</sup> 企業調査は、対象手続を行ったことがあるか否かで事前にスクリーニングすることなく、アンケート用紙を郵送して行った。

て「使いづらい」との感想が多く出されている。

さらに、オンライン申請を利用しない理由としては、一般的に電子申請開始のためのシステム整備・設定等の準備に手間が掛かる等のコスト面（費用・手間等）に問題がある、年数回の手続であるためあえてオンライン申請を行うメリットがない、添付書類の別送が必要などオンラインで完結しないためオンラインを利用する意味に乏しい、電子証明書の問題（管理が面倒等）等が挙げられている。

## 2. 課題の抽出と解決に向けた方向性

以上述べてきたように、電子行政分野のうちオンライン利用促進に向けた取組については一定の進展がみられ、オンライン申請等を行ったことのある利用者はオンライン申請等手続に一定のメリットを見出している。しかし、企業や士業団体からの意見及びパイロット調査の結果にもあるとおり、利用者視点に立った取組を実施する上でなお様々な課題があり、「2010年度までに50%以上のオンライン利用率」という目標の達成に向けては、2007年度以降に予定されている取組を含め、より一層の努力が不可欠な状況となっている。

また、業務・システムの最適化については、関係手続について最適化計画の策定等の作業が進められているものの、全体最適に向けた取組は十分とはいえない。

さらに、2006年度から府省内の情報システムの企画・開発・運用・評価等について責任を持って統括するため各府省に設置されたPMOについても、十分に活用されているとはいえない状況である。

このような状況を惹起させた要因として考えられる主な課題及びその解決に向けた方向性について、問題意識（1.(1)）で述べた3つの視点から、以下のように整理した（表3参照）。なお、課題とその解決策は相互に関連しているため、各府省は、さまざまな電子行政関連施策等について整理した上で、他の機関等と連携しながら取組を実施していくことが必要である。本委員会としても、電子行政関連施策等の全体像を利用者目線で分かりやすく「見える化」し、体系的に評価する工夫を講じていかなければならないと考えている。



表3．評価に当たっての「3つの視点」と、解決に向けた「4つの方向性」

評価の視点	概要	主なポイント
評価に当たっての「3つの視点」	<p>利用者視点に立った見える化と成果主義の徹底</p> <p>フロントオフィス改革とバックオフィス改革の連動の強化</p> <p>共同化・標準化、府省内・府省間等連携による費用対効果の最大化</p>	<p>【利用者目線】、【成果主義】</p> <p>+ 【全体最適】、【BPR】</p> <p>+ 【連携】、【信頼性・安全性】</p>
解決に向けた「4つの方向性」	<p>(1)利用者目線の見える化と業務・サービス改革</p> <p>(2)IT・非ITの一体的改革と連携強化による全体最適の推進</p> <p>(3)安全・安心で費用対効果の高い共通基盤の整備・普及</p> <p>(4)利用者視点に立った成果主義の徹底</p>	<p>【主に 、 に関連】</p> <p>【主に 、 に関連】</p> <p>【主に に関連】</p> <p>【主に に関連】</p>

## (1) 利用者視点に立った見える化と業務・サービス改革

### 1) 利用者目線の業務・サービス改革

#### (課題)

- ・ 「オンライン利用促進のための行動計画」では現行の行政業務・システムを前提として利用促進対象手続が定められているが、利用者目線で手続や業務を見直した上でオンライン・サービスを提供していく必要がある。
- ・ 自動車新規登録・新規検査に関する諸手続のように、複数の府省間・国と地方間にまたがる手続のオンライン申請をワンストップで行えるようにしたものもあるが、ワンストップ・サービスはあまり見られず、また、データフォーマットや申請様式も統一されていない場合もあるため、全般的に連携不足の状況は否めない。なお、自動車保有関係手続におけるワンストップ・サービスについても、現時点では、サービスの対象が特定地域における新規の登録・検査手続に限定されており、より一層の展開が望まれる。

#### (解決に向けた方向性)

##### <ワンストップ・サービスの推進>

- ・ 各府省は、ワンストップ・サービスの推進に向け、関連する手続を有する府省あるいは地方公共団体と連携を強化し、利用者の利便性の一層の向上に努力することが必要であり、そのための具体策を講じるべきである。

### <利用者行動フローに基づく業務・サービス改革>

- ・ ユーザーメリットが明確なワンストップ・サービスを実現するためには、手続単位ではなく、利用者の行動フローを分析した上で、オンラインを利用することの利点を活かした申請手続等の見直しを行い、非IT部分の業務改革を行うことが求められる。
- ・ 例えば、住民票の取得のように、それ自体が目的ではなく、別の手続に利用することが目的である行為は多い。利用者が何を目的としているのか、すなわち何のために窓口に出向いているのか、という視点での業務改革が必要である。

## 2) 利用者ニーズの把握とそれに基づく施策の展開

### (課題)

- ・ 利用者が実際にオンライン申請を利用する際にどう感じているか、どのような利点を重視しているか、何が利用上の課題・障害であると考えているかについての把握・分析が不十分であるため、利用者視点に基づく改善に向けた適切な処方箋の提示ができていないことが多い。

### (解決に向けた方向性)

#### <利用者のニーズ等の的確な把握>

- ・ オンライン申請可能な手続について、利用者の行動フロー等を把握し、利用者の視点に立って、時間的・場所的・コスト的メリットや利用が伸びない原因を個別具体的に検証し、施策に反映していく必要がある。
- ・ その際、利用者ごとに異なるニーズやメリットを正しく把握することが必要である。個人と企業はもとより、企業においても規模、業種、部門等によってニーズが異なる。さらには、司法書士や税理士等の資格者代理人におけるニーズも異なっている。また、利用者の心理としては、行政から提供されるサービスが利用しやすいものでなければ利用しない。各府省は、手続ごとに利用者の特性を踏まえたニーズや利用者の心理・満足度等をアンケートやヒアリング等を通じて把握した上で、施策の推進に努める必要がある。

#### <利用者ニーズに基づく業務・サービス改革の推進>

- ・ 手続単位ではなく、転居や結婚、出産などのライフイベント単位で、利用者の行動フローに沿って行政サービスを提供する施策を実施していくことも検討すべきである。例えば、団塊世代が退職し、退職者自らが社会保険・労働保険等に関する手続を行う場合が増加することが予想されることから、利用者視点を重視して、退職者等の利用者の行動フローに沿った形でオンライン申請を行うことができるよう積極的に取り組んでいく必要がある。
- ・ 国や地方公共団体で発行される各種証明書の交付についても、利用者の利便性を向上させる観点から、利用者身近な施設(コンビニエンスストア等)

での交付や電子的な交付などを検討すべきである。その際には、情報セキュリティ対策等の技術面及び守秘義務等の制度面の両面から検討するとともに、業務の効率化や費用対効果、官民の役割等についても併せて議論すべきである。

- ・ なお、添付書類の省略やオンライン化等について、これまで様々な改善がされているが、手続によってはなお利用上の大きな阻害要因となっている場合もある。例えば、土業にとっては代行申請における個人認証や書類添付の簡便化などにニーズがある。利用者企業との業務システムとの連携なども検討すべき課題である。利用者ニーズを的確に汲み取り、一層の工夫に努める必要がある。
- ・ 平成 19 年度に、社会保険と労働保険において、企業にとって同一契機となること多い手続については、「磁気媒体届書作成プログラム」を活用して、一体としてオンライン申請できるようになる予定である。これは、企業にとっても行政側にとっても大きな効率化が期待できるものであることから、実際に利用が進むよう、普及に向けた一層の取組が重要である。ただし、企業システムがそのプログラムを前提に開発されていないため、出力データの編集などの作業が必要になることもある。課題の解決には、企業における現状を踏まえて問題点を十分に検討し、改善策を講じていくことが必要である。

### 3) 費用対効果の高い利用促進策の展開

#### (課題)

- ・ オンライン申請の実施方法に関する説明が不十分である、とか、ホームページが分かりにくいなど、利用者への広報活動等が必ずしも効果的に実施されているとはいえない。
- ・ 行政手続のオンライン申請の利用が大きく進まない理由として、オンライン申請をしたことによるメリットがない点が挙げられる。手続の中には年に数回、時には一生に数回という手続もあり、利用者がいかにメリットを感じるようにするかが課題となっている。

#### (解決に向けた方向性)

##### <費用対効果の高い啓発・広報活動の推進>

- ・ 既の実施されている施策の内容を広く利用者に周知し、実際の利用拡大に結びつけるための一層の努力が必要である。啓発・広報活動においても、費用対効果の分析をきちんと行い、利用者の認知度向上に結びつく手法の採用に向けた検討が必要である。
- ・ オンライン申請の紙ベースでの申請と比べた時間の短縮やコストの削減などによる利便性等を、利用者が実感できるようにしなければならない。

### **<利用メリットに対する行政職員の意識向上>**

- ・ メリットを正しく伝える行政の現場職員の意識向上も重要になる。例えば、中小企業にとって電子申請による手続の簡素化はメリットが大きいですが、中小企業への啓発・普及が不十分である。中小企業社員と接点を有することが多い行政の現場職員に期待される役割は大きいので、職員が利用メリットをきちんと把握して説明できるようにする必要がある。

### **<インセンティブ措置の導入・周知・広報>**

- ・ オンライン申請を実施した個人・企業・税理士等へのインセンティブを付与することも利用促進のためには必要である。関係府省で対応している手数料の引き下げ、税制の導入、申請時間帯の拡大等は評価できる場所であり、今後とも、各府省は、「オンライン利用促進のための行動計画」の内容に沿った各種インセンティブの導入を進めるとともに、それらの一層の周知・広報にも努める必要がある。

## **(2) IT・非ITの一体的改革と連携強化による全体最適の推進**

### **1) 非IT部分の改革による全体最適の推進**

#### **(課題)**

- ・ 電子行政を推進していくためには、利用者の利便性の向上と行政側にとっての業務の最適化とを一体として実現することが重要である。しかし、既存の業務をそのままシステム化する例が多く、ITそのものを導入する前に業務の見直し、簡素・合理化をあまり進めておらず、これらの一体的な実現ができていない状況である。

#### **(解決に向けた方向性)**

##### **<全体最適のための業務プロセスの見直しと連携強化>**

- ・ フロントオフィスにおける申請・届出等手続の利便性を高めるためには、バックオフィスにおける業務プロセスの改革(BPR)が不可欠である。業務・システムの最適化に当たっては、ITを導入する前に、非IT部分、すなわち業務そのものを優先的に見直して効率化・合理化し、府省間での手続の重複を見直すべきである。各府省は、この改善なしに、行政の効率化、利用者の利便性の向上といった電子行政の効果を上げることはできないことを常に認識すべきである。
- ・ 特に、利用者にとって大きなメリットがある行政手続のワンストップ・サービスを推進するためには、関連する行政手続の府省横断的な業務プロセスの見直し・検討により、業務の全体最適を図ることが必要である。
- ・ また、業務・システムの最適化に当たっては、システムの運用における安全

性を注視することが必要であり、政府全体としてのシステム監査等のあり方等を検討することが重要である。

#### **<全体最適の取組へのインセンティブの検討>**

- ・ 業務・システムの最適化については、システムの利用者は行政のいわゆるバックオフィス側の職員であるといえることから、職員の「やる気（改善へのアクション）」を引き出すような評価のあり方についても検討する必要がある。
- ・ 骨太の方針 2006 において、業務・システム最適化の実施に当たり、各々の最適化計画に示された運用経費の削減（合計 1,229 億円 / 年）及び業務処理時間の削減（合計 4,750 万時間 / 年）を最低限の削減目標として、これら以上の削減効果を目指すこととされている。本委員会としても、その目標の達成に向けた最適化の進捗状況について評価していくことが必要である。
- ・ 特に、各府省の業務の効率化に寄与することが期待される府省共通業務・システム（例えば「人事給与等業務・システム」など）や、大規模でかつ社会全体への影響も大きいと考えられる個別の業務・システム（例えば「社会保険業務システム」など）についても、本委員会として、その進捗状況を注視していくこととする。

## **2) 府省内・府省間、国・地方公共団体間の連携強化**

### **(課題)**

- ・ 政府全体で効率的な電子政府を実現するために PMO が各府省に設置されつつあるとともに、内閣官房に GPMO が設置されたが、府省内及び府省間において十分に活用されているとはいえない状況にある。
- ・ また、行政サービスの共同展開や各種行政手続の簡素化等を実現するため、府省間及び国・地方間の連携を推進することとされているが、前述したようにワンストップ・サービスはあまり見られず、また、データフォーマットや申請様式も統一されていない場合もあるため、全般的に連携不足の状況は否めない。

### **(解決に向けた方向性)**

#### **<府省内連携に向けた PMO の機能強化>**

- ・ 各府省は、2006 年度から設置された PMO がそれぞれの府省内の業務・システムを精査し、関連部分を統一するなどして、府省全体最適に向けより積極的に活動を行っていくことができるよう、人事面や体制面の充実を図っていくべきである。また、PMO を未設置の府省においては、PMO を早急に設置すべきである。
- ・ 同じ府省内であっても、企画立案を行う情報部門と、実際の事務を所掌する窓口との連携をさらに密接なものとすることが重要である。

### < 政府全体の最適化に向けた GPMO の機能強化 >

- ・ 政府全体としても、2006 年度から内閣官房に設置された GPMO や総務省行政管理局との一層の連携・調整を通じ、府省共通業務・システムの最適化を推進し、政府の全体最適に向けた活動を実施していくべきである。

### < 国と地方公共団体との連携強化 >

- ・ 国と地方公共団体が、関連する手続や業務・システムにおいて協力して推進していくことが重要であり、そのための連携のあり方についても検討していく必要がある。

## (3) 安全・安心で費用対効果の高い共通基盤の整備・普及

### 1) 共通基盤の整備・普及

#### (課題)

- ・ 施策ごと、事務事業ごとに異なる担当部局がそれぞれ整合性のない取組を行った場合、本来なら共通に整備すべき基盤への重複投資を招き、国民・利用者の負担を増大し、費用対効果を低下させることになる。
- ・ 例えば、利用促進対象の 175 手続のうち 66 手続で企業コード(事業者コード)が利用されているが、13 種類ものコード体系が存在する。コードの桁数、発行形態、付与単位(企業単位、営業所単位)などが異なっており、システムの連携が難しいだけでなく、申請する企業にとっても負担になっている。
- ・ また、行政内部で既に保有する情報を活用できる共通基盤が整備されているにもかかわらず、それが十分に活用されておらず、利用者に対して同じ情報の提供を再度添付書類という形で求めている場合も見受けられる。

#### (解決に向けた方向性)

### < データフォーマット等の統一やシステム連携の促進 >

- ・ 府省間、国と地方公共団体間における手続ごとのデータフォーマットの統一性の問題や、地方公共団体間における同一申請の申請様式の統一性の問題、文字コードの互換性の問題については、手続上の課題を関係機関で共有し、費用対効果も考慮の上、中長期的に改善を進めていく必要がある。
- ・ 重複投資を避けて費用対効果の高い共通基盤を整備するためには、SOA<sup>9</sup>のような新しい技術を取り入れること等も考慮に入れて検討を進めていくことが求められる。また、全国で共通に利用できる標準なシステムの構築と、そ

<sup>9</sup> サービス・オリエンテッド・アーキテクチャの略であり、サービス基点のシステム構築を意味する。SOA では、標準化したモジュール(部品)を組み合わせることでサービスを提供することができるようになるため、重複投資を避けながらニーズに応じて柔軟にサービスを提供することが可能になる。

れを複数の地方公共団体で共同利用できる環境を整備することも効果的である。すでに一定のIT投資を行っているシステムの連携には克服しなければならぬ課題もあるが、府省間連携や国と地方公共団体の連携について検討を深めることが求められる。

#### **< 共通の情報基盤を活用した手続の簡素化・利用者の利便性向上 >**

- ・ 各府省は、積極的に共通の情報基盤を活用し、オンライン申請の際の添付書類の削減等に努めるべきである。
- ・ 例えば、住基ネットを活用することにより、年金受給権者の現況届については、平成18年10月から手続自体を大幅に減少させた。これは利用者の利便性の向上に大きく資するものであり、高く評価できる。
- ・ 住基ネットの活用により、住民票の添付に替えて住民票コードの記載で済ませるなどの改善が行われている手続もあるが、住民票コードを記載しなくても住民票の写しの添付を不要とすることや利用者への一層の周知を行うことなど、利用促進につながるための更なる取組を実施していくべきである。
- ・ また、登記情報提供サービスにおける照会番号制度の利用についても、オンライン申請における利用者の負担を軽減する観点から、各府省における所管手続において積極的に利用する方向で検討を進めるべきである。
- ・ さらに、現在、各府省のオンライン申請窓口のe-Gov(電子政府の総合窓口)への統合が進められているが、e-Govでは既にすべての認定認証局が発行する電子証明書(電子申請に利用できるもの)を利用することができるようになってきている。また、e-Govに統合せずに独自の申請窓口を維持する国税関係手続についても、ほとんどすべての認定認証局が発行する電子証明書を利用できるようになっている。したがって、利用者の利便性の早期向上に向け、予定されているe-Govへの統合を着実に実現すべきである。

## **2) 認証基盤の普及・見直し**

### **(課題)**

- ・ 行政手続のオンライン申請の利用が大きく進まない要因の一つとして、本人確認や内容の改ざんが行われていないかを確認するために必要な電子署名と、その電子署名を利用するために必要な電子証明書の普及が遅れていることが挙げられる。具体的には、次のような利用障害要因が指摘されている。

利用者が個人である場合は、住基カード、公的個人認証サービスが発行する電子証明書、関連機器の取得に手間と費用がかかる割に、取得することのメリットが見えにくくなっている点がオンライン申請を利用しない主な理由の一つに挙げられている。

公的個人認証サービスに関しては、電子証明書の格納媒体の利用は現

在のところ運用上住基カードに限定されているが、利用者がその住基カードを所有することのメリットを十分に感じられないと指摘される状況にあり、普及が進んでいない。

単なる届出の場合など、電子署名を利用しなくてもいいような手続にまで電子署名を要求している場合が見られる。

認定認証局が発行する電子証明書では、企業が用いるものであっても自然人を認証する仕組となっていることから、企業の代表者が替わるとともに電子証明書を取得し直す必要がある。

司法書士や税理士等の団体が設置した認証局については、会員データベースの管理等が厳格に行われており、会員しか利用しないにもかかわらず、認定認証局と同様の本人確認の運用方法を強いられている。

### **( 解決に向けた方向性 )**

#### **< 公的個人認証サービスの普及・啓発活動の促進 >**

- ・ 地方公共団体の一部には、多目的利用の推進や住基カードの発行手数料の無料化など、先進的な普及施策を講じているところもある。国と地方公共団体とがさらに連携して、積極的な住基カード及び公的個人認証サービスの普及・啓発・広報活動を展開することが必要である。
- ・ 公的個人認証サービスで発行される電子証明書等を取り扱う地方公共団体の職員の窓口での対応が非常に重要であることから、メリットの明確化や職員研修などを通じて、職員に対して公的個人認証サービス等への理解を徹底し、その普及を促進することも重要である。

#### **< 公的個人認証サービスのメリット拡大につながる制度改正等の推進 >**

- ・ 平成 19 年度税制改正大綱に盛り込まれた、電子証明書を取得した個人の電子申告に係る所得税の特別控除の措置（平成 19 年分、平成 20 年分の確定申告期）等のインセンティブを利用者に周知しながら、その普及を図っていくべきである。
- ・ 公的個人認証サービスの利用拡大につながる制度改正についても、できる限り推進していく必要がある。例えば、行政機関等に限定されていた署名検証者等（利用者による電子署名の有効性を確認することができる者）の範囲を、平成 18 年 11 月から、行政機関等だけでなく、司法書士、行政書士等の団体などにも拡大しており、手続の利用実態に即した改善として評価できるものである。このように、利用者にとって公的個人認証サービスで発行される電子証明書を利用することでメリットを実感できるように検討を進め、必要な措置を講じるべきである。
- ・ 公的個人認証サービスで発行される電子証明書の格納媒体を多様化することにより普及の促進を図るべきとの考え方もあり、今後、利用者の利便性



やセキュリティ確保の観点を踏まえつつ、媒体の多様化に向けた検討を早期に行うべきである。

#### < 電子証明書による電子署名が必要な手続の見直し >

- ・すべての手続で電子署名を利用しなければならないということではなく、否認防止が不要な単なる届出等においては、電子署名ではなく、ID・パスワード方式などの簡便な認証 ( Authentication ) を活用するなどの見直しを今後とも進めていく必要がある。その際、各手続の安全性の評価方法、評価基準なども併せて検討されるべきである。

#### < 官民の認証基盤・サービスの連携に向けた検討 >

- ・各府省への働きかけや地方公共団体への支援を引き続き推進することにより、公的個人認証サービスに対応した手続の増加を図ったり、電子証明書の有効性を確認できる者の範囲を行政手続の代理者や添付書類の発行人へも拡大したりしているところであるが、今後さらにその普及を促進するため、官民の認証基盤の連携方策を探る必要がある。例えば、公的個人認証サービスの電気、ガス、医療など公益的な分野への利用拡大及び公的個人認証サービスと民間の認証局との相互乗り入れによる官民の認証サービスの用途拡大のあり方等、中長期的な検討が必要な課題について、政府が、官民の認証基盤の連携に関するガイドラインを策定することなどを視野に入れて議論を深めていく必要がある。

#### < 属性証明の実現可能性や土業団体の認証局の取扱いについての検討 >

- ・電子証明書の発行対象を企業における肩書き等の証明に利用できる、いわゆる「属性証明」の実現の可能性や、いわゆる「土業」の団体が設置した認証局のように、あらかじめ特定された会員を証明する認証局については、会員データベースの管理等が厳格に行われていれば、通常の認証局 ( 認定認証局 ) よりも本人確認の運用方法を簡略化することができるか等、電子署名法に関わる制度設計のあり方も含め、課題を整理した上で、問題の解決に向けた検討を行うことが必要である。

### ( 4 ) 利用者視点に立った成果主義の徹底

#### ( 課題 )

- ・電子行政に関する方策・施策について、利用環境指標や成果指標を策定していない、あるいは、指標は策定されていてもその結果を分析し改善策につなげていないなど、各府省における自己評価が十分に実施されているとはいえない場合が見受けられる。

- ・ 電子行政に関する課題やその解決に向けた方向性は相互に関連しているため、さまざまな施策や成果を利用者目線で「見える化」することができていない。

### **(解決に向けた方向性)**

#### **< 評価方法・評価結果の施策への反映方法の検討 >**

- ・ PDCAサイクルが機能するためには、評価方法・結果 (Check) が新たな方策・施策 (Action) に確実に反映されなければならない、そのための仕組みを整備することが必要である。

#### **< 利用者視点からの評価方法の検討 >**

- ・ 特に企業に関する手続については、企業規模による分類や業務フロー等を把握した上での調査も必要である。
- ・ 行政手続だけでなく民間手続も含めた諸手続全体を俯瞰した上で行政手続の占める位置を把握するという視点も重要である。
- ・ オンライン化による手続自体が廃止・不要となったものについても、関連する一連の手続全体として評価する必要がある。
- ・ また、業務・システムの最適化については、システムの利用者は行政のいわゆるバックオフィス側の職員であるといえることから、当該職員の満足度等の実感についても、利用者の実感を把握し業務効率化を評価するためには重要な視点であり、今後、その把握のあり方について検討する必要がある。
- ・ さらに、職員の「やる気 (改善へのアクション)」を引き出すような評価のあり方についても検討する必要がある。

#### **< 電子政府評価委員会における継続的な評価の実施 >**

- ・ 本委員会としても、本年度に実施したパイロット調査等を踏まえ、引き続き利用者視点を重視した評価を実施する。その際、国税や年金受給のような利用者の多い手続を代表的に取り上げて、今後複数年度にわたり、成果の達成や実感の向上と課題解決の進捗状況についてベンチマークを設定していくことも検討する。
- ・ 各府省が新たな施策等を講じる際には、本報告書の評価内容を踏まえたものとすべきである。その際、各府省は、その施策の実効性を担保するために、当該施策の実施時期等を明確にしておくべきである。その上で、主要な施策等については、成果指標や実感指標を策定して客観的な評価を可能とするなど、本委員会の指摘に沿って施策等を推進していることを自ら示すよう努力すべきである。
- ・ 本委員会としては、本報告書で評価した内容が、各府省の施策等に確実に反映され、具体的施策等として実現したかどうかについても、取りまとめの上、「見える化」の手法を用いて国民に示すなどにより、新たな評価に反映させていくことを検討する。

### 3. 実感指標（案）について

#### (1) 趣旨

これまで電子行政を推進するに当たっての課題を抽出しその課題の解決に向けた方向性を示してきたが、電子行政分野に関するPDCAサイクルを的確に実施していくためには、現状を適切な指標に基づいて把握し、評価できるようにしておかなければならない。

そのためには、従来のいわゆる利用環境指標や成果指標とともに、利用者の実感や視点に立った指標、すなわち、各府省の施策により生じたITのメリットを国民等の利用者が実感として感じたことをアンケート等により数値化したデータである、いわゆる実感的な指標（以下「実感指標」という。）に基づいて調査・検討した上で、評価を行っていくことが肝要である。

#### (2) パイロット調査の実施

本委員会としては、本年度は、電子政府推進のための一手段であるオンライン利用促進についての実感指標に着目することとし、主要なオンライン申請システムについて、利用者を個人と企業に分けた上で、その認知度・利用度・満足度がどのくらいか、オンライン申請の促進要因・阻害要因は何かを明らかにするためのパイロット調査を実施し検証を行った。個人、企業ごとの調査結果の概要は上記1.(2)3)のとおりである。

#### (3) 実感指標（案）の提示

具体的な「実感指標」案については、今回の調査結果を踏まえると、「オンライン申請をして便利になったと感じる利用者の割合」、「手続きの時間や費用が短縮・削減されたと感じる利用者の割合」等を候補としてあげることができる（表4参照）。

なお、手続きによっては、そもそもオンライン申請の利用率がまだ低いため、こうした満足度の計測が難しいものもあると考えられるが、その場合でも「なぜ利用されないか」といった要因を分析することで、利用度や満足度の向上に資する施策を検討することが可能となる。

表 4 . 実感指標（案）の例

実感指標（案）
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 行政サービスの利便性が向上していると感じる国民・企業の割合</li> <li>・ 行政手続の時間・費用が短縮したと感じる国民・企業の割合</li> <li>・ 行政サービスの利用において安全性の観点から信頼できると感じる国民・企業の割合</li> <li>・ ライフイベントに沿って行政手続が改善されたと感じる国民・企業の割合</li> <li>・ e-Gov 窓口システムを利用した電子申請に満足している国民・企業の割合</li> </ul>

#### （４）今後の留意点

今回の調査はパイロット調査で、オンライン申請のみを対象としており、しかも対象手続数が限られているなど、分析が不十分な点もある。

関係府省の自己評価においては、利用環境指標及び成果指標が中心であったが、今後、各府省における行政手続のオンライン申請について、各府省においてもアンケート調査などを活用した実感指標の設定・調査の実施を検討すべきである。

また、実施された方策を評価するに当たっては、利用者の実感だけでは計測できないものもあり得ることから、実感指標のほかに、利用環境指標、成果指標を有効に活用しながら、評価していく必要がある。

さらに、システムの最適化を受けて、行政側でシステムを利用する職員の満足度などの実感指標の把握についても検討が必要であると考えらる。

## 4 . 今後の取組に当たって

以上のように、「世界一便利で効率的な電子行政」の実現に向けて、現状を把握し、これを踏まえ、課題及びその解決に向けた方向性を示してきたが、本委員会として、今後の取組に当たって政府として特に留意すべき点を、再度、以下のとおり指摘しておく。

### （１）利用者目線の見える化と業務・サービス改革

各府省において施策・評価を実施し、業務・サービスを改革していくに当たっては、オンライン申請時の利用者の行動フローや利用者の実感等を十分考慮するなど、利用者の視点をより一層重視していくべきである。また、施策ごと、事務事業ごとに異なる担当部局がそれぞれ整合性のない取組を行った場合、本来なら共通に整備すべき基盤への重複投資を招き、国民・利用者の負担を増大し、費用対効果を低下させることになることに留意し、共通基盤の整備・普及や府省内・府省間連携、国・地方連携、官民連携等を図るべきである。

## **(2) フロントオフィス改革とバックオフィス改革の連動強化**

行政手続のオンライン申請やワンストップ・サービスの提供に向けた取組、フロントオフィスとバックオフィスの連携等をより一層推進し、費用対効果に十分留意しつつ、利用者の利便性の向上及び行政効率化の徹底を一体的に図っていくべきである。

## **(3) 安全・安心で費用対効果の高い共通基盤の整備・普及**

利用者の利便性を向上させ、行政の全体最適化を達成するためには、データフォーマット等の統一やシステム連携を促進しなければならない。また使いやすく、かつ安全で安心なオンライン申請ができるように、既存の認証サービスをさらに発展させ、電気、ガス、医療など公益的な分野との官民の認証基盤の連携方策を積極的に探るべきである。

## **(4) 利用者視点に立った成果主義の徹底**

今後実施される施策においても本委員会で指摘した事項が的確に反映されるようにするとともに、その際、それらの施策の取組状況について翌年度評価できるよう重点計画等にその実施期間等を明示するなど、評価方法・結果( Check )が新たな方策・施策( Action )に確実に反映されるための仕組を整備し、PDCAサイクルを恒常的に機能させていくべきである。

以上

電子政府評価委員会 構成員名簿

秋山 をね 株式会社インテグレックス 代表取締役 社長

大山 永昭 東京工業大学 教授(IT戦略本部員)

須藤 修 東京大学大学院 情報学環教授

田尾 陽一 セコム株式会社顧問

千葉 光行 市川市長

鶴岡 昭男 前 花王株式会社 取締役常務執行役  
(情報システム部門担当)

牟田 学 電子政府推進員

村上 輝康 株式会社野村総合研究所 理事長

村上 文洋 株式会社三菱総合研究所 情報通信技術研究本部  
主席研究員

(五十音順 敬称略)

:座長、 :座長代理

## 電子政府評価委員会の開催状況

本委員会の活動状況は下記のとおりである。

- (1) 第1回会合  
日時：平成18年8月2日(水) 16:00～17:00  
主な議題：電子政府評価委員会の運営、評価の進め方等について
- (2) 第2回会合  
日時：平成18年9月12日(火) 14:30～16:30  
主な議題：関係府省ヒアリング(総務省行政管理局、財務省、厚生労働省)  
今後の評価の進め方について
- (3) 第3回会合  
日時：平成18年10月12日(木) 14:00～16:00  
主な議題：関係府省ヒアリング(法務省、総務省自治行政局)  
評価専門調査会への報告と評価のための指標のあり方について
- (4) 第4回会合  
日時：平成18年11月6日(月) 13:00～14:30  
主な議題：関係府省ヒアリング(国土交通省)  
利用者・ユーザー側からの意見・要望について(土業団体)  
パイロット調査等について
- (5) 第5回会合  
日時：平成18年11月27日(月) 14:30～16:00  
主な議題：ユーザー企業からのヒアリング  
パイロット調査の実施状況について  
論点整理について
- (6) 第6回会合  
日時：平成18年12月11日(月) 14:00～15:00  
主な議題：論点整理について  
今後の進め方について
- (7) 第7回会合  
日時：平成19年1月29日(月) 17:00～19:00  
主な課題：経団連等からのヒアリング  
パイロット調査の結果  
政府における取組状況について 等
- (8) 第8回会合  
日時：平成19年2月15日(木) 14:00～15:00  
主な課題：電子政府評価委員会年次報告書(素案)について
- (9) 第9回会合  
日時：平成19年3月1日(木) 14:00～15:00  
主な課題：電子政府評価委員会年次報告書(案)について

# パイロット調査の結果

## 【要旨】

電子政府分野を的確に評価していくためには、利用環境指標や成果指標のほか「実感指標」も必要。本年度は、電子政府推進のための一手段であるオンライン利用促進についての実感指標に着目。主要なオンライン申請システムについて、利用者を個人と企業に分けた上でパイロット調査を実施し、認知度、利用率及び満足度を把握し、利用阻害要因を検討。

個人・・・不動産登記関係、国税関係、自動車登録関係の5手続を対象

企業・・・不動産登記関係、商業・法人登記関係、国税関係、社会保険・労働保険関係、自動車登録関係の10手続を対象

個人については、認知度は約4割～9割と比較的高い一方、実際に利用している人の割合は1割前後。  
< オンライン申請を利用しない主な理由 >

- ・ 直接窓口に行った方が早い
- ・ 申請の仕方に関する説明が不十分
- ・ 電子証明書の取得に時間を要する

実際に利用している人の満足度については、高い比率で推移

- ・ 一般的に便利になったと感じている人が9割以上
- ・ 手続にかかる時間(手間)が短縮されたと感じている人が9割前後
- ・ 手続にかかる費用が削減されたと感じている人が約8割

オンライン申請システムの使い勝手については、事前準備のスムーズさ、システム操作の分かりやすさ・簡単さなどの項目で「不満足」とする人の割合が2割前後

企業については、認知度、利用率、満足度については、一般的には個人の場合と同様の傾向。ただし、有効回答数の関係から、統計的観点からは参考値にとどまる項目もあることに留意。

## 本資料の構成

### 1. パイロット調査の実施概要

- (1) パイロット調査の目的
- (2) パイロット調査の概要
- (3) 回答者の属性

### 2. 手続毎の認知度、利用率、満足度

- (1) オンライン申請の認知度
- (2) オンライン申請の利用率
- (3) オンライン申請の満足度
- (4) 項目別の満足度
- (5) オンライン申請全般

### 3. 手続時の立場別の集計結果

- (1) オンライン申請の認知度
- (2) オンライン申請の利用率
- (3) オンライン申請の満足度
- (4) オンライン申請全般

### 4. 申請時間・費用に関する分析

- (1) 手続にかかる時間の短縮効果
- (2) 申請作業に関わる費用の削減効果



## (1)パイロット調査の目的

### • 背景

- 政府のIT戦略本部では、世界のIT革命を主導するフロントランナーとして我が国が取り組むべき新たな戦略として、「IT新改革戦略」を平成18年1月に決定しました。同戦略では、今後、我が国が注力していく政策として「世界一便利で効率的な電子行政」を挙げておりますが、その具体的な目標の一つとして、「国・地方公共団体に対する申請・届出等手続オンライン利用率を2010年度までに50%以上にする」ことが掲げられております。

### • 目的

- 上記の目標に向けオンライン利用促進を推進するためには、オンライン申請システムの現状と課題を把握する必要があることから、オンライン申請が行われている手続のうち主たる5種類について、オンライン申請システムの認知度・利用度・満足度がどのくらいか、また、オンライン申請の促進要因・阻害要因は何かを明らかにするものです。

## (2)パイロット調査の概要

### • 個人調査

- 調査地域: 全国  
自動車の新規登録、新規検査申請のみ6都府県(埼玉県、東京都、神奈川県、静岡県、愛知県、大阪府)
- 調査対象: 下記5つの手続を実施したことのある個人
  - ・不動産登記の申請
  - ・不動産登記に係る登記事項証明書の交付請求等
  - ・納税証明書の交付請求
  - ・国税納付
  - ・自動車の新規登録、新規検査申請
- 回収数: 手続毎に1000件
- 調査方法: Webモニター調査
- 調査時期: 平成18年12月1日(金) ~ 12月8日(金)

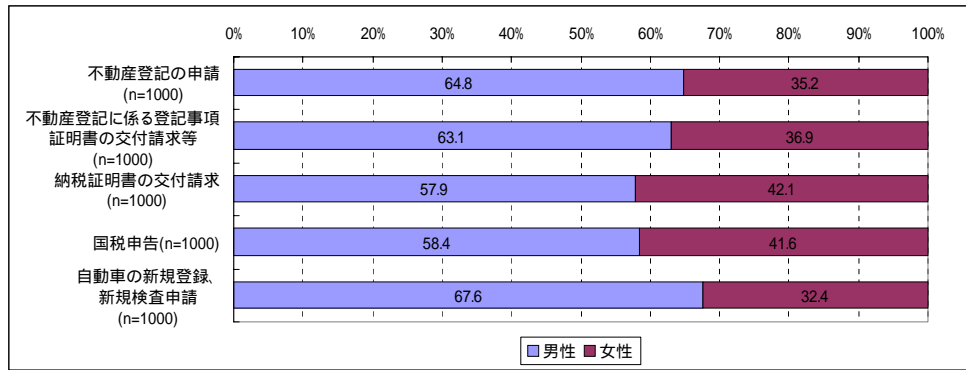
### • 企業調査

- 調査地域: 全国
- 調査対象: 国内に拠点を持つ法人企業・事業所
- 配布数: 4000件、回収数1163件  
1企業・事業所に付き下記10の手続についての調査票を送付
  - ・不動産登記の申請
  - ・不動産登記に係る登記事項証明書の交付請求等
  - ・商業・法人登記の申請
  - ・商業・法人登記に係る登記事項証明書等の交付請求等
  - ・納税証明書の交付請求
  - ・国税納付
  - ・雇用保険被保険者資格取得届
  - ・健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額算定基礎届
  - ・健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届、船員保険・厚生年金保険被保険者資格取得届
  - ・自動車の新規登録、新規検査申請
- 調査方法: 郵送配布、FAX回収による質問紙調査
- 調査時期: 平成18年12月1日(金) ~ 12月15日(金)

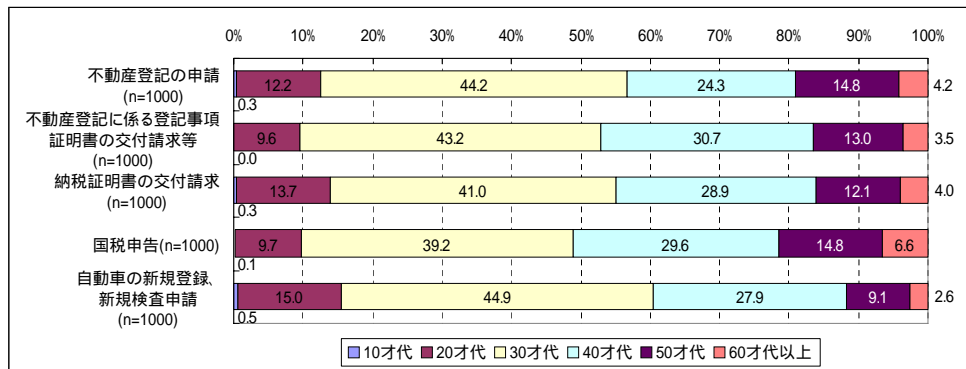
1.パイロット調査の実施概要

(3) 回答者の属性 ~ 個人調査

性別



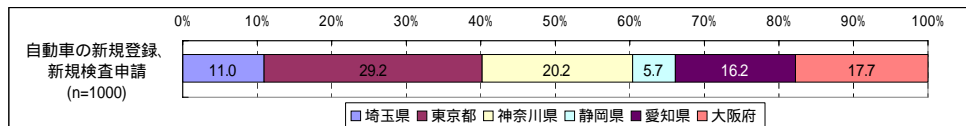
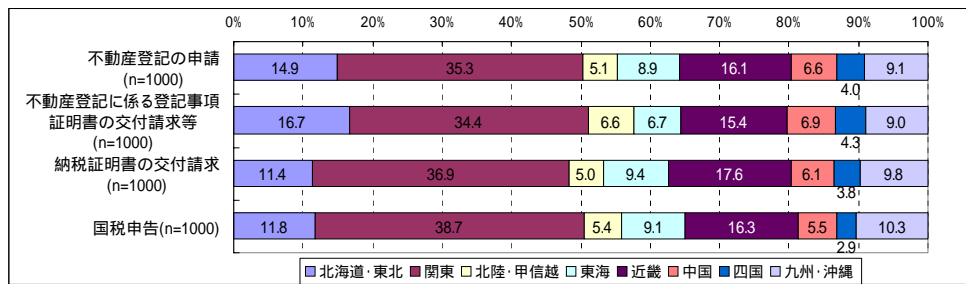
年齢



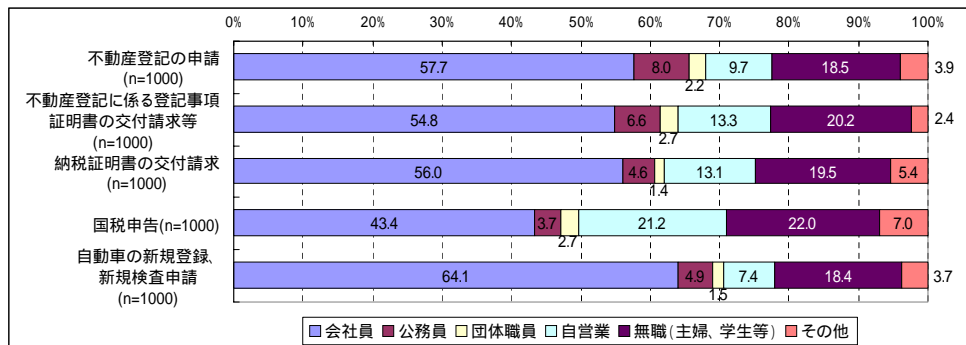
1.パイロット調査の実施概要

(3) 回答者の属性 ~ 個人調査

居住地



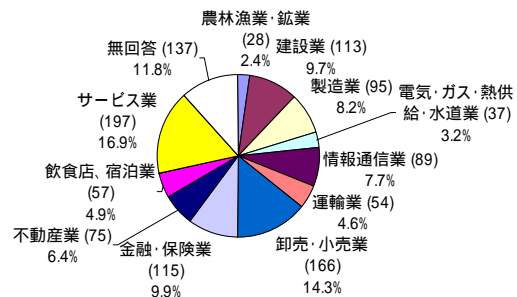
職業



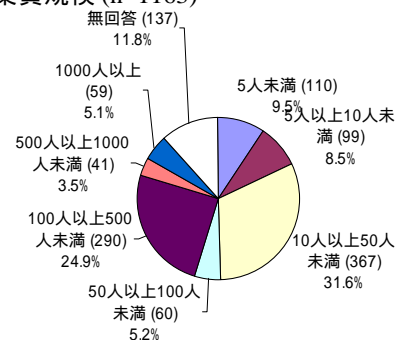
1.パイロット調査の実施概要

(3) 回答者の属性 ~ 企業調査

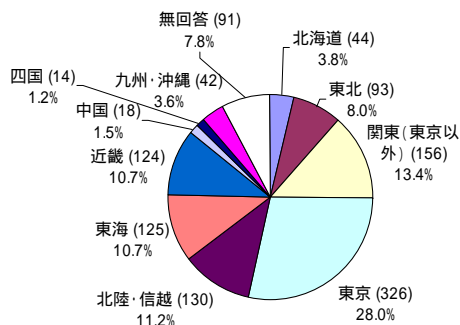
• 業種 (n=1163)



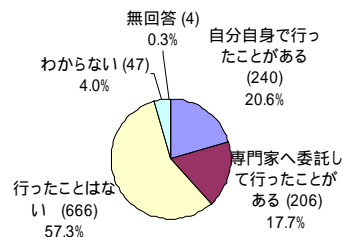
• 従業員規模 (n=1163)



• 所在地 (n=1163)



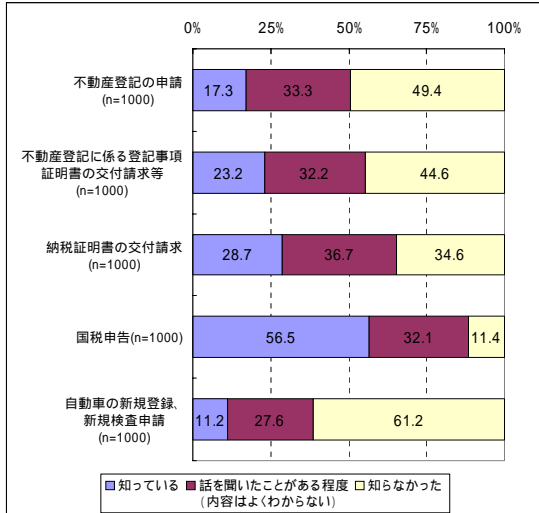
• 手続きを行ったことがあるか (n=1163)



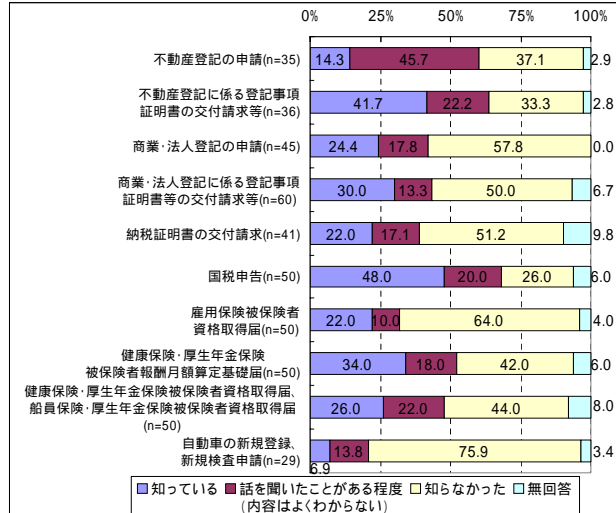
## 2. 手続毎の認知度、利用度、満足度 (1) オンライン申請の認知度 オンライン申請できていることを知っているか

- 各手続を、インターネットや窓口端末を介したオンライン申請システムを利用して実施できることを知っている割合が最も高いのは「国税申告」(個人56.5%、企業48.0%)であり、話を聞いたことがある程度と合わせると70~90%近くに達する。
- 逆に、知っている割合が最も低いのは「自動車の新規登録、新規検査申請」(個人11.2%、企業5.9%)であり、話を聞いたことがある程度と合わせても20~40%程度である。
- 認知度は、手続毎に差が見られる。

### 個人調査



### 企業調査

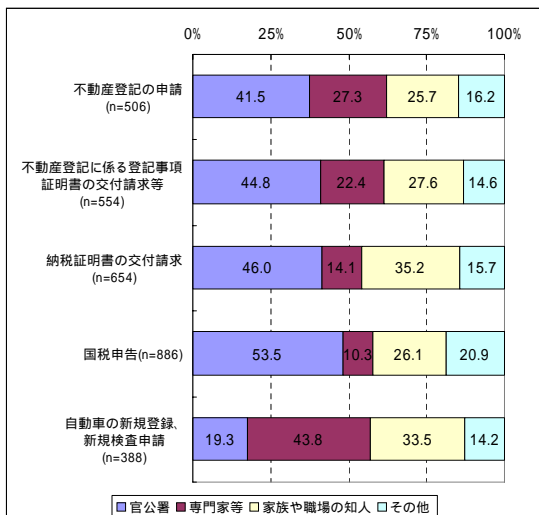


9

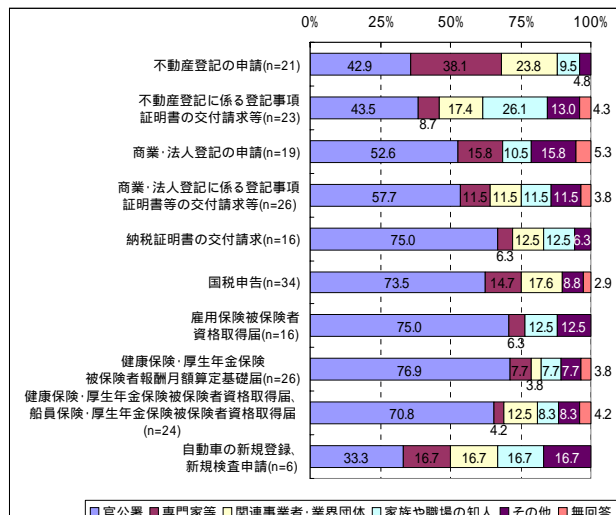
## 2. 手続毎の認知度、利用度、満足度 (1) オンライン申請の認知度 オンライン申請できていることを誰から知ったか

- 各手続を、オンライン申請システムを利用して実施できることを誰から知ったかを聞いたところ、最も多いのは「官公署」である。
- 個人の「自動車の新規登録、新規検査申請」や企業の「不動産登記の申請」などは、「専門家等」と回答した人も多い。
- 一部の手続を除き、同じような傾向を示している。

### 個人調査



### 企業調査



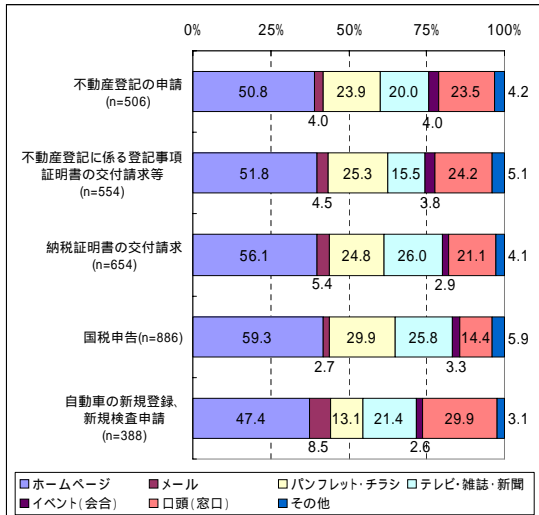
10

2. 手続毎の認知度、利用度、満足度 (1) オンライン申請の認知度

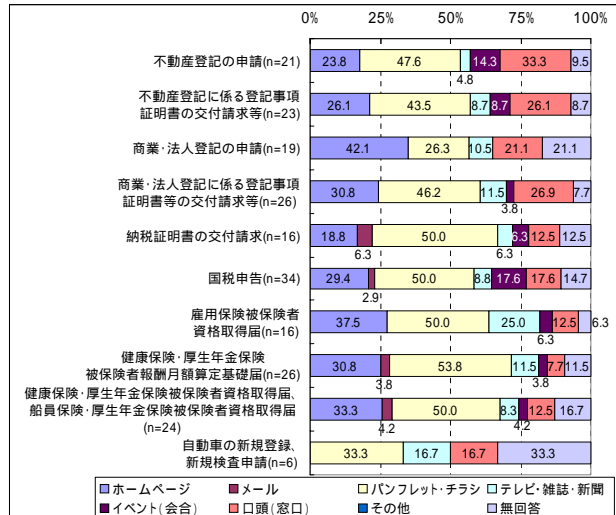
## オンライン申請できることをどのように知ったか

- 各手続を、オンライン申請システムを利用して実施できることをどのように知ったかを聞いたところ、個人は「ホームページ」「パンフレット・チラシ」「テレビ・雑誌・新聞」「口頭(窓口)」が多い。
- 企業は「ホームページ」「パンフレット・チラシ」が多く、登記関連手続では「口頭(窓口)」との回答もやや多い。
- 個人は手続によらず同じような傾向を示し、企業は手続毎に異なる傾向を示している。

□ 個人調査



□ 企業調査

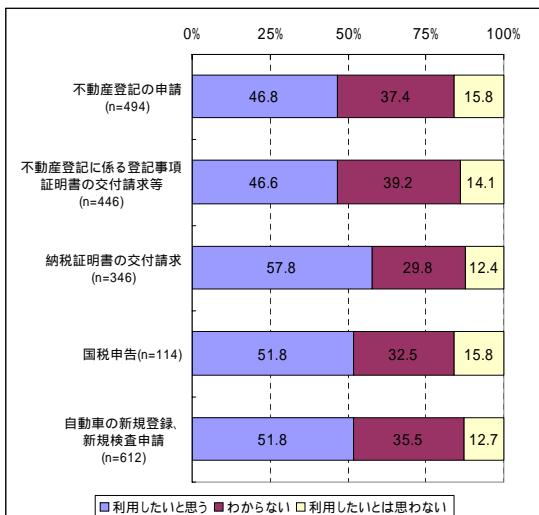


2. 手続毎の認知度、利用度、満足度 (1) オンライン申請の認知度

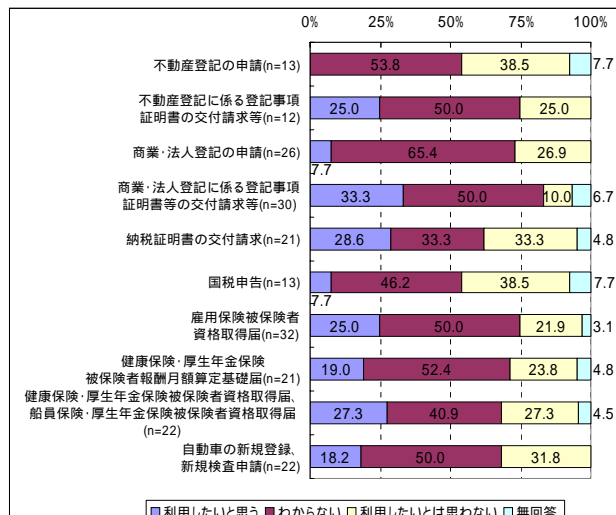
## オンライン申請システムを利用したいか

- オンライン申請システムを知らなかった人に対し、各手続に関するオンライン申請システムを利用したいか聞いたところ、個人は「利用したいと思う」割合が50%前後と高く、「利用したいとは思わない」割合は20%に満たない。
- 企業は「利用したいと思う」割合は0~30%にとどまり、「利用したいとは思わない」割合が10~40%となっている。
- 個人は手続によらず同じような傾向を示し、企業は手続毎に異なる傾向を示している。

□ 個人調査



□ 企業調査

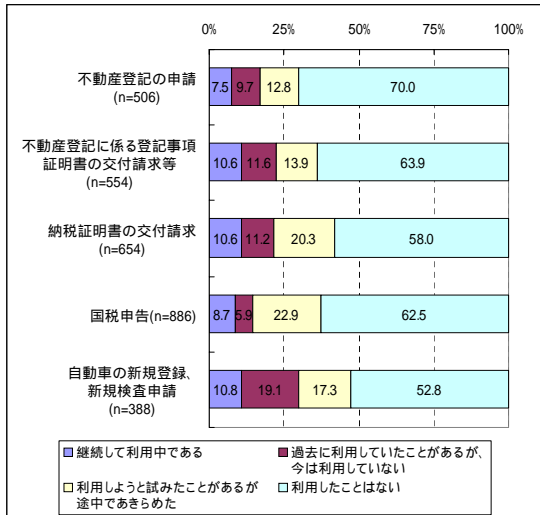


2. 手続毎の認知度、利用度、満足度 (2) オンライン申請の利用度

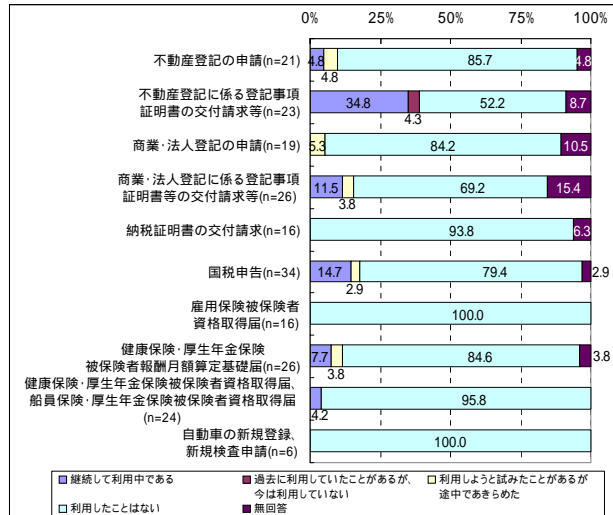
## オンライン申請システムを利用したことがあるか

- 個人では、各手続に関するオンライン申請システムを利用したことがある割合が最も高いのは「自動車の新規登録、新規検査申請」(10.8%)であり、逆に利用したことがある割合が最も低いのは「不動産登記の申請」(7.5%)である。
- 企業では、「商業・法人登記の申請」「納税証明書の交付請求」「雇用保険被保険者資格取得届」「自動車の新規登録、新規検査申請」で「利用したことがある」人はいない。
- 利用度は、手続毎にほとんど差がなく、総じて低い水準にある。

□ 個人調査



□ 企業調査

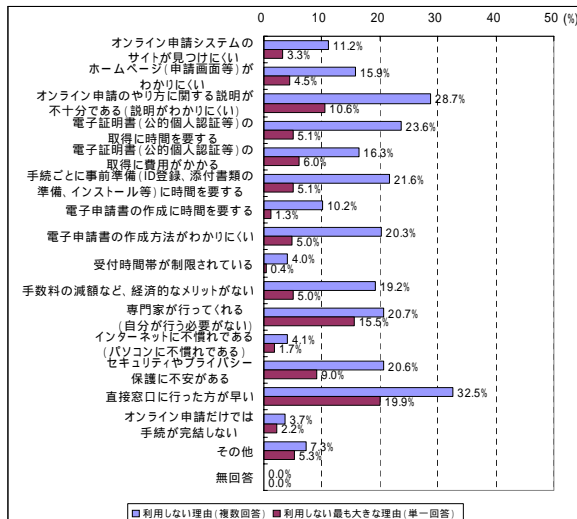


2. 手続毎の認知度、利用度、満足度 (2) オンライン申請の利用度

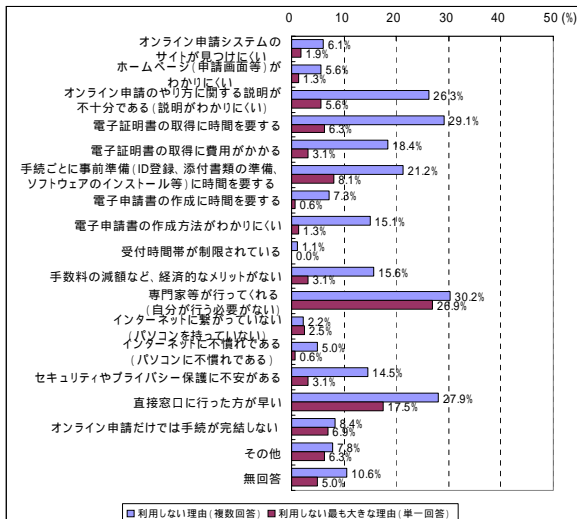
## オンライン申請システムを利用しない理由

- 個人では、オンライン申請システムを利用しない理由として「直接窓口に行った方が早い」「オンライン申請のやり方に関する説明が不十分」などを挙げる人が多い。また、最も大きな理由として「直接窓口に行った方が早い」「専門家が行ってくれる」などを挙げる人が多い。
- 企業では、「専門家等が行ってくれる」「電子証明書の取得に時間を要する」「直接窓口に行った方が早い」などを挙げる人が多い。また、最も大きな理由として「専門家等が行ってくれる」「直接窓口に行った方が早い」などを挙げる人が多い。

□ 個人調査 (n=2703)



□ 企業調査 (n=179)

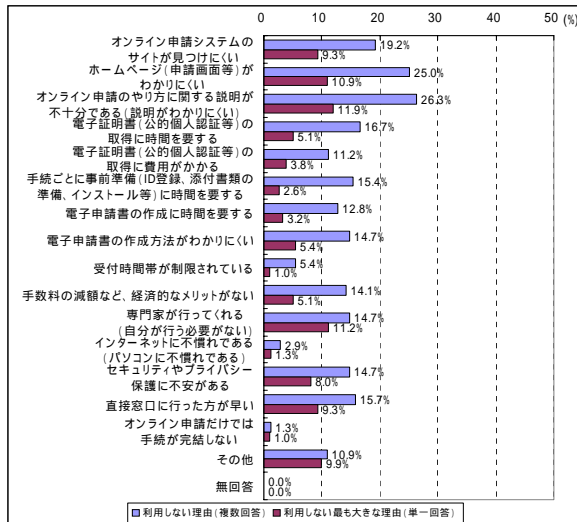


2. 手続毎の認知度、利用度、満足度 (2) オンライン申請の利用度

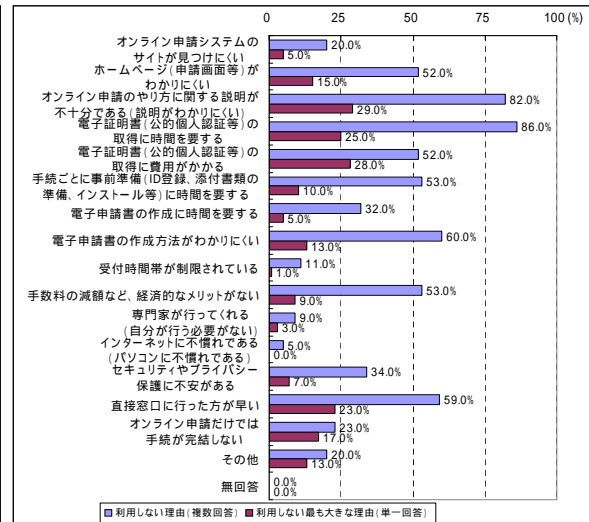
## オンライン申請システムを利用しない理由

- ・ **「過去に利用したことがあるが、今は利用していない」人のみ**を対象に分析すると、「申請のやり方に関する説明が不十分」「ホームページがわかりにくい」などを挙げる人が多い。また、最も大きな理由として「申請のやり方に関する説明が不十分」「専門家が行ってくれる」などを挙げる人が多い。
- ・ **「途中であきらめた」人のみ**を対象に分析すると、「電子証明書の取得に時間を要する」「申請のやり方に関する説明が不十分」などを挙げる人が多い。また、最も大きな理由として「申請のやり方に関する説明が不十分」「電子証明書の取得に費用がかかる」を挙げる人が多い。

□ 個人調査「過去に利用したことがある」(n=312)



□ 個人調査「途中であきらめた」(n=545)



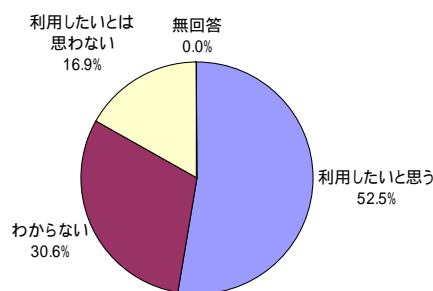
企業調査は、nが5未満のため集計結果を割愛する。

2. 手続毎の認知度、利用度、満足度 (2) オンライン申請の利用度

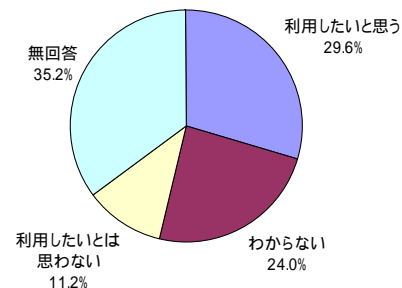
## オンライン申請システムを利用したいか

- ・ オンライン申請システムの課題が解消されたら利用したいか聞いたところ、個人では「利用したいと思う」が50%を超えて最も多く、「利用したいと思わない」は20%未満であった。
- ・ 企業では「利用したいと思う」が30%弱(無回答を除くと50%弱)で最も多く、「利用したいと思わない」は10%程度(無回答を除くと20%未満)であった。

□ 個人調査(n=2703)



□ 企業調査(n=179)

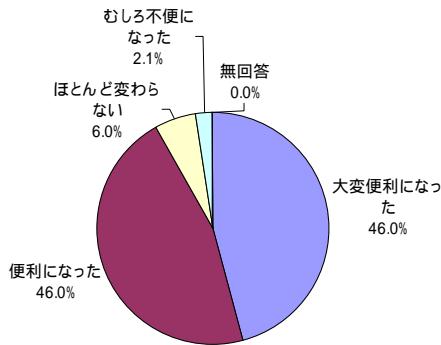


2. 手続毎の認知度、利用度、満足度 (3) オンライン申請の満足度

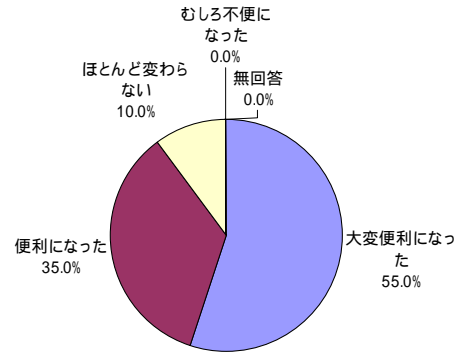
## オンライン申請システムにより便利になったか

- 各手続に関するオンライン申請システムにより便利になったか聞いたところ、個人では、「大変便利になった」(46.0%)、「便利になった」(46.0%)と、9割以上が肯定的に評価。
- 企業では、「大変便利になった」(55.0%)、「便利になった」(35.0%)と、9割が肯定的に評価。

□ 個人調査(n=285)



□ 企業調査(n=20)



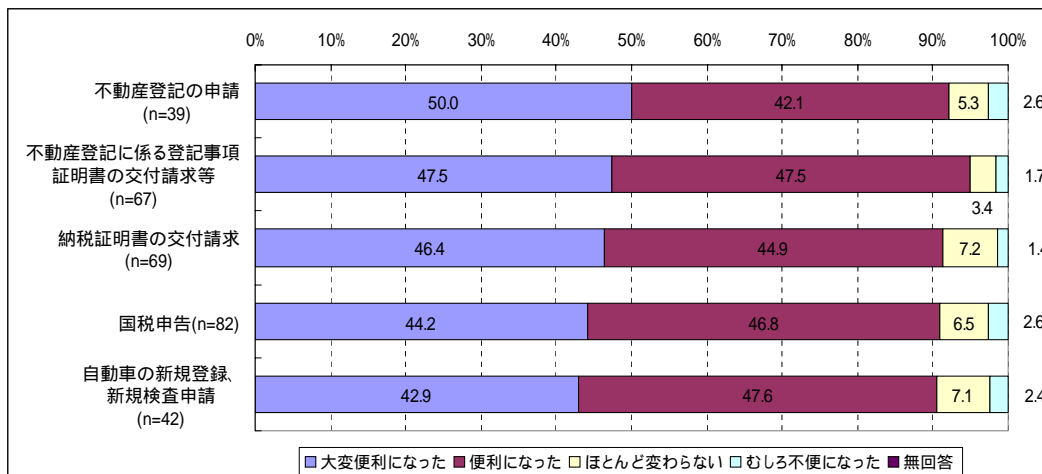
17

2. 手続毎の認知度、利用度、満足度 (3) オンライン申請の満足度

## オンライン申請システムにより便利になったか

- 手続別に見ると、満足度は「不動産登記に係る登記事項証明書の交付請求等」(大変便利47.5%、便利47.5%)が最も高く、「自動車の新規登録、新規検査申請」(大変便利42.9%、便利47.6%)が最も低い。
- 満足度は、手続毎にほとんど差がなく、総じて高い水準にある。

□ 個人調査



企業調査は、手続毎のnが5未満のため集計結果を割愛する。

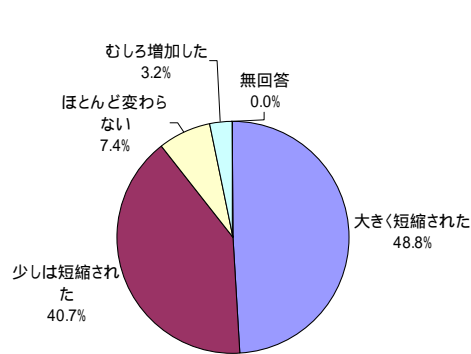
18



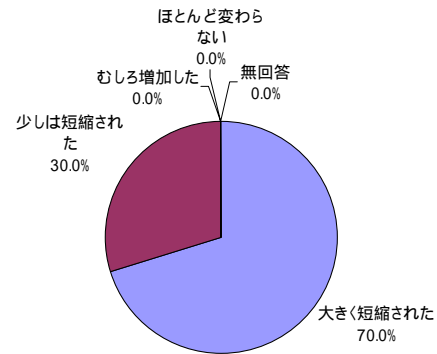
## 2. 手続毎の認知度、利用率、満足度 (3) オンライン申請の満足度 手続にかかる時間(手間)は短縮されたか

- オンライン申請システムにより手続にかかる時間(手間)は短縮されたか聞いたところ、個人では、「大きく短縮された」(48.8%)、「少しは短縮された」(40.7%)と、9割近くが肯定的に評価。
- 企業では、「大きく短縮された」(70.0%)、「少しは短縮された」(30.0%)と、全員が肯定的に評価。

□ 個人調査(n=285)



□ 企業調査(n=20)

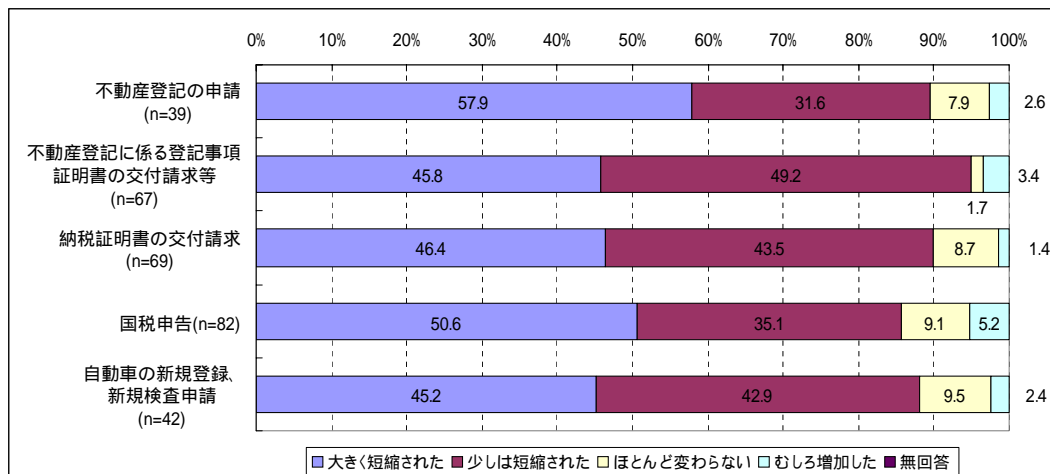


19

## 2. 手続毎の認知度、利用率、満足度 (3) オンライン申請の満足度 手続にかかる時間(手間)は短縮されたか

- 手続別に見ると、満足度は「不動産登記に係る登記事項証明書の交付請求等」(大きく短縮45.8%、少し短縮49.2%)が最も高く、「国税申告」(大きく短縮50.6%、少し短縮35.1%)が最も低い。
- 満足度は、手続毎にほとんど差がなく、総じて高い水準にある。

□ 個人調査



企業調査は、手続毎のnが5未満のため集計結果を割愛する。

20

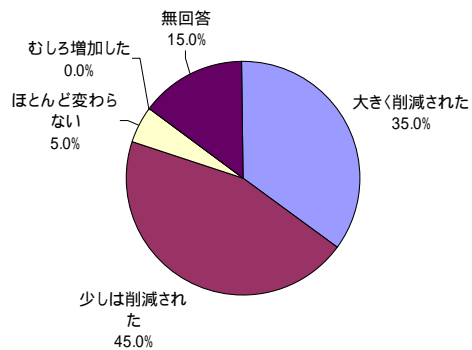
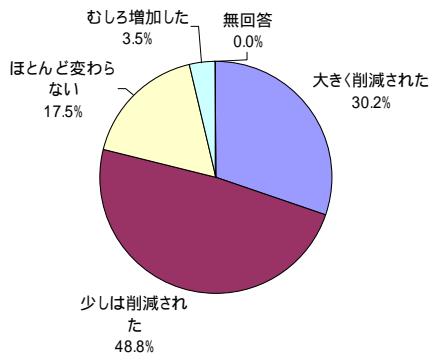
2. 手続毎の認知度、利用率、満足度 (3) オンライン申請の満足度

## 手続にかかる費用は削減されたか

- オンライン申請システムにより手続にかかる費用は削減されたか聞いたところ、個人では、「大きく削減された」(30.2%)、「少しは短縮された」(48.8%)と、8割近くが肯定的に評価。
- 企業では、「大きく削減された」(35.0%)、「少しは短縮された」(45.0%)と、8割が肯定的に評価。

□ 個人調査(n=285)

□ 企業調査(n=20)



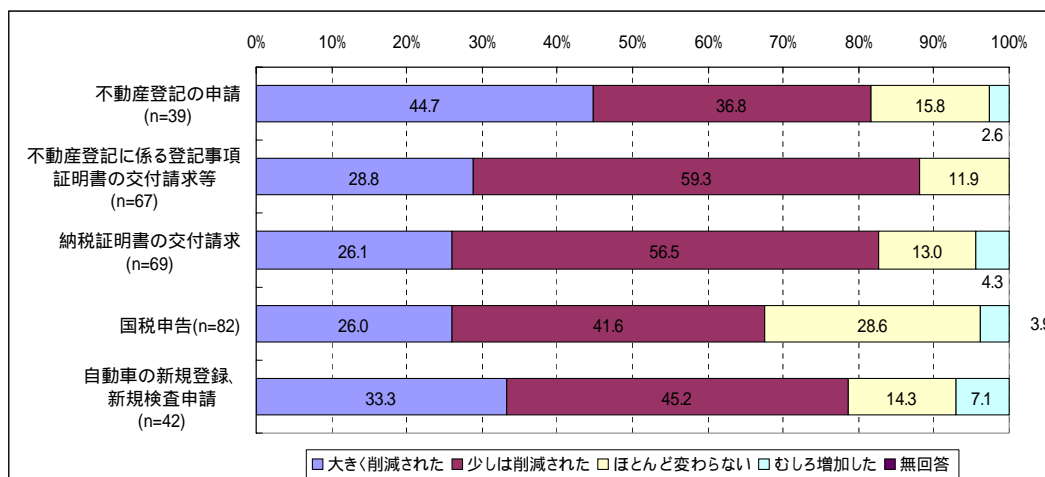
21

2. 手続毎の認知度、利用率、満足度 (3) オンライン申請の満足度

## 手続にかかる費用は削減されたか

- 手続別に見ると、満足度は「不動産登記に係る登記事項証明書の交付請求等」(大きく削減28.8%、少し削減59.3%)が最も高く、「国税申告」(大きく削減26.0%、少し削減41.6%)が最も低い。
- 満足度は、手続毎にほとんど差がなく、総じて高い水準にある。

□ 個人調査



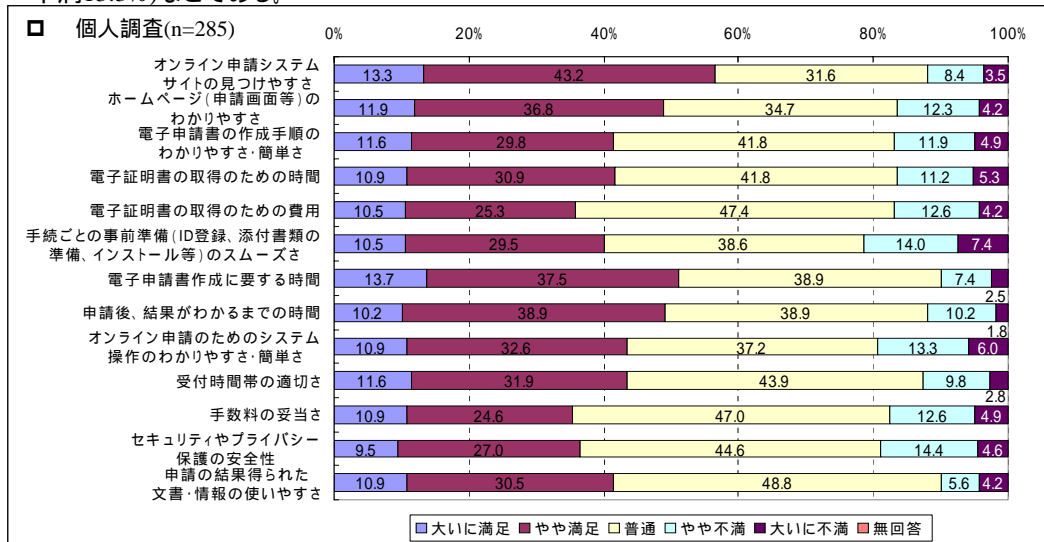
企業調査は、手続毎のnが5未満のため集計結果を割愛する。

22

2. 手続毎の認知度、利用率、満足度 (4) 項目別の満足度

個人の評価

- 個人調査の結果より項目別の満足度を見ると、満足度が高い項目は「オンライン申請システムサイトの見つけやすさ」(大いに満足13.3%、やや満足43.2%)、「電子申請書作成に要する時間」(大いに満足13.7%、やや満足37.5%)、「申請後、結果がわかるまでの時間」(大いに満足10.2%、やや満足36.9%)などである。
- 逆に、不満度が高い項目は「手続ごとの事前準備のスムーズさ」(大いに不満7.4%、やや不満14.0%)、「オンライン申請のためのシステム操作のわかりやすさ・簡単さ」(大いに不満6.0%、やや不満13.3%)などである。

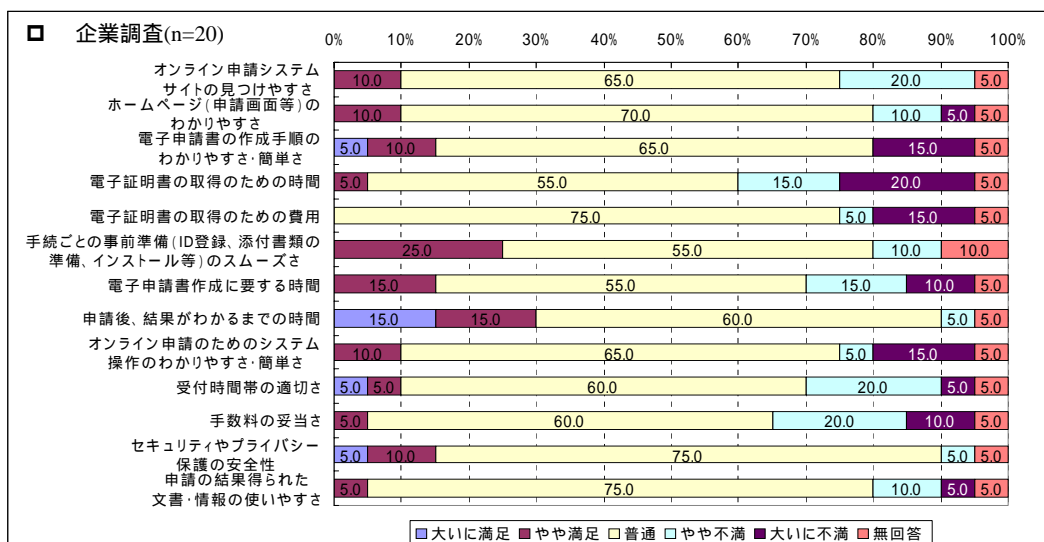


23

2. 手続毎の認知度、利用率、満足度 (4) 項目別の満足度

企業の評価

- 個人調査の結果より項目別の満足度を見ると、満足度が高い項目は「申請後、結果がわかるまでの時間」、「手続ごとの事前準備のスムーズさ」などである。
- 逆に、不満度が高い項目は「電子証明書の取得のための時間」、「手数料の妥当さ」などである。



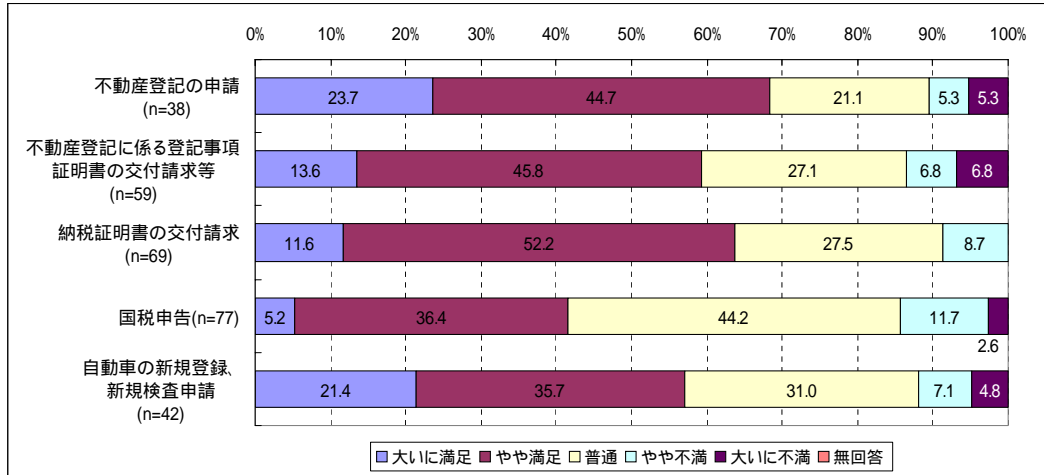
24

2. 手続毎の認知度、利用率、満足度 (4) 項目別の満足度

## オンライン申請システムサイトの見つけやすさ

- 手続毎に見ると、満足度が最も高いのは「不動産登記の申請」(大いに満足23.7%、やや満足44.7%)である。逆に、満足度が最も低いのは「国税申告」(大いに満足5.2%、やや満足36.4%)である。
- 不満度が最も低いのは「納税証明書の交付請求」(大いに不満0.0%、やや不満8.7%)である。逆に、不満度が最も高いのは「国税申告」(大いに不満2.6%、やや不満11.7%)である。

□ 個人調査



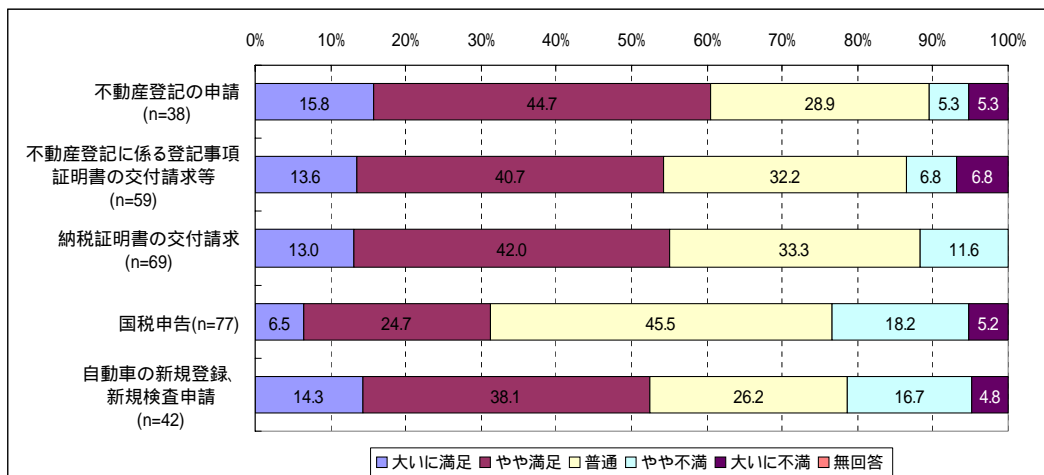
企業調査は、手続毎のnが5未満のため集計結果を割愛する。

2. 手続毎の認知度、利用率、満足度 (4) 項目別の満足度

## ホームページ(申請画面等)のわかりやすさ

- 手続毎に見ると、満足度が最も高いのは「不動産登記の申請」(大いに満足15.8%、やや満足44.7%)である。逆に、満足度が最も低いのは「国税申告」(大いに満足6.5%、やや満足24.7%)である。
- 不満度が最も低いのは「不動産登記の申請」(大いに不満5.3%、やや不満5.3%)である。逆に、不満度が最も高いのは「国税申告」(大いに不満5.2%、やや不満18.2%)である。

□ 個人調査



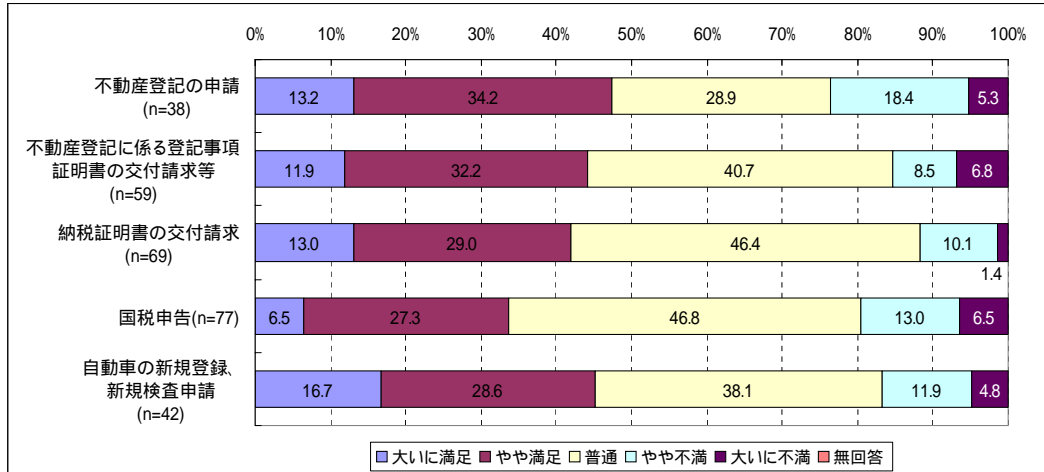
企業調査は、手続毎のnが5未満のため集計結果を割愛する。

2. 手続毎の認知度、利用率、満足度 (4) 項目別の満足度

## 電子申請書の作成手順のわかりやすさ・簡単さ

- 手続毎に見ると、満足度が最も高いのは「不動産登記の申請」(大いに満足13.2%、やや満足34.2%)である。逆に、満足度が最も低いのは「国税申告」(大いに満足6.5%、やや満足27.3%)である。
- 不満度が最も低いのは「納税証明書の交付請求」(大いに不満1.4%、やや不満10.1%)である。逆に、不満度が最も高いのは「不動産登記の申請」(大いに不満5.3%、やや不満18.4%)である。

□ 個人調査



企業調査は、手続毎のnが5未満のため集計結果を割愛する。

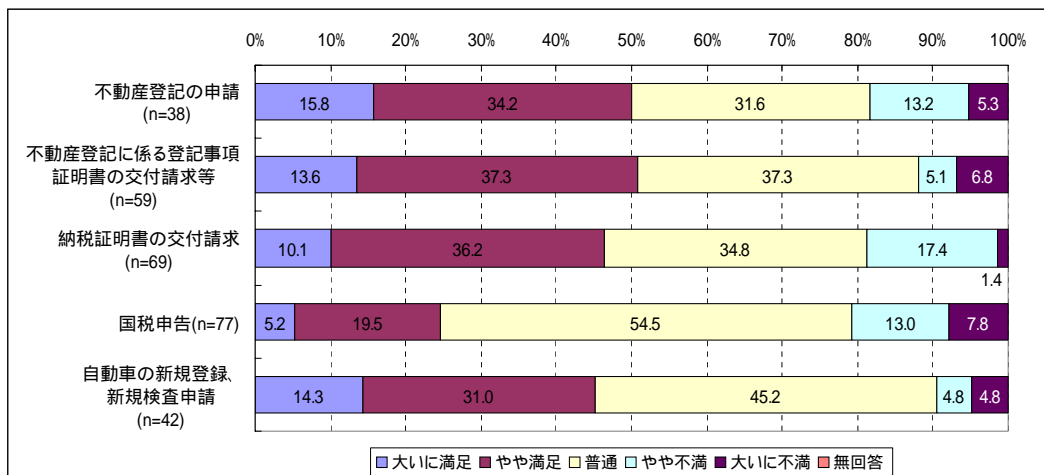
27

2. 手続毎の認知度、利用率、満足度 (4) 項目別の満足度

## 電子証明書の取得のための時間

- 手続毎に見ると、満足度が最も高いのは「不動産登記に係る登記事項証明書の交付請求等」(大いに満足13.6%、やや満足37.3%)である。逆に、満足度が最も低いのは「国税申告」(大いに満足5.2%、やや満足19.5%)である。
- 不満度が最も低いのは「自動車の新規登録、新規検査申請」(大いに不満4.8%、やや不満4.8%)である。逆に、不満度が最も高いのは「国税申告」(大いに不満7.8%、やや不満13.0%)である。

□ 個人調査



企業調査は、手続毎のnが5未満のため集計結果を割愛する。

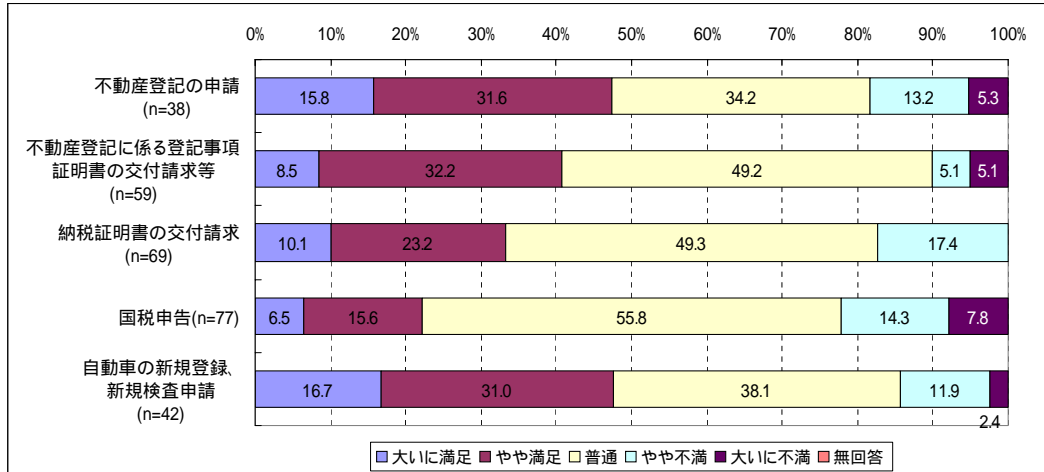
28

2. 手続毎の認知度、利用率、満足度 (4) 項目別の満足度

## 電子証明書の取得のための費用

- 手続毎に見ると、満足度が最も高いのは「自動車の新規登録、新規検査申請」(大いに満足16.7%、やや満足31.0%)である。逆に、満足度が最も低いのは「国税申告」(大いに満足6.5%、やや満足15.6%)である。
- 不満度が最も低いのは「不動産登記に係る登記事項証明書の交付請求等」(大いに不満5.1%、やや不満5.1%)である。逆に、不満度が最も高いのは「国税申告」(大いに不満7.8%、やや不満14.3%)である。

□ 個人調査



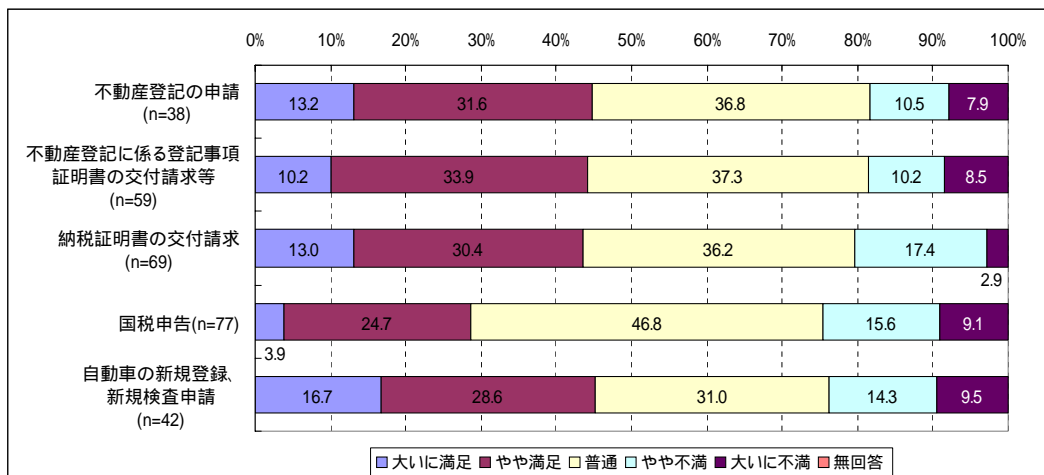
企業調査は、手続毎のnが5未満のため集計結果を割愛する。

2. 手続毎の認知度、利用率、満足度 (4) 項目別の満足度

## 手続ごとの事前準備のスムーズさ

- 手続毎に見ると、満足度が最も高いのは「不動産登記の申請」(大いに満足13.2%、やや満足31.6%)である。逆に、満足度が最も低いのは「国税申告」(大いに満足3.9%、やや満足24.7%)である。
- 不満度が最も低いのは「不動産登記の申請」(大いに不満7.9%、やや不満10.5%)である。逆に、不満度が最も高いのは「国税申告」(大いに不満9.1%、やや不満15.6%)である。

□ 個人調査



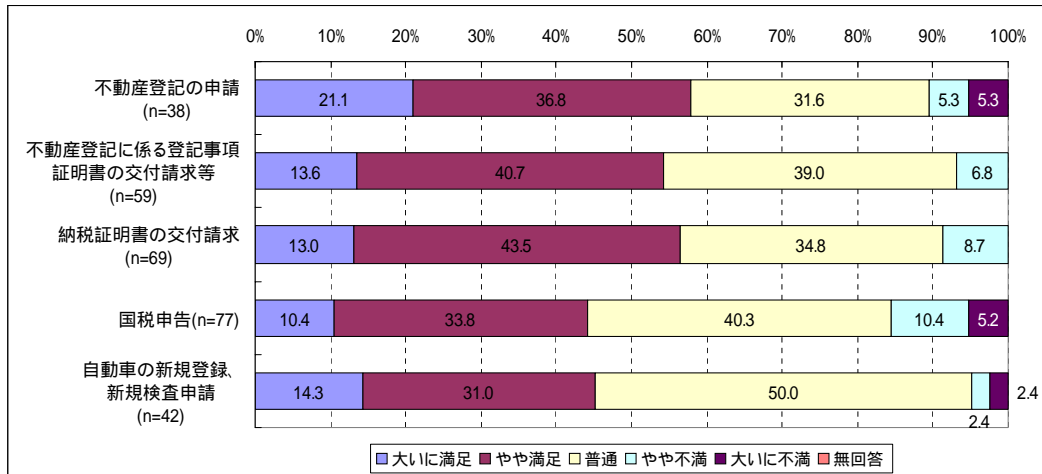
企業調査は、手続毎のnが5未満のため集計結果を割愛する。

2. 手続毎の認知度、利用率、満足度 (4) 項目別の満足度

## 電子申請書作成に要する時間

- 手続毎に見ると、満足度が最も高いのは「不動産登記の申請」(大いに満足21.1%、やや満足36.8%)である。逆に、満足度が最も低いのは「国税申告」(大いに満足10.4%、やや満足33.8%)である。
- 不満度が最も低いのは「自動車の新規登録、新規検査申請」(大いに不満2.4%、やや不満2.4%)である。逆に、不満度が最も高いのは「国税申告」(大いに不満5.2%、やや不満10.4%)である。

□ 個人調査



企業調査は、手続毎のnが5未満のため集計結果を割愛する。

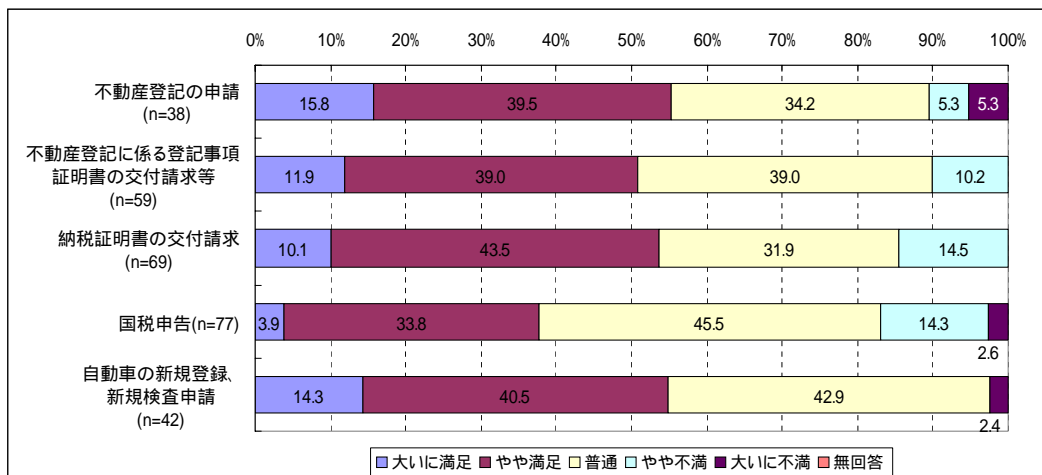
31

2. 手続毎の認知度、利用率、満足度 (4) 項目別の満足度

## 申請後、結果がわかるまでの時間

- 手続毎に見ると、満足度が最も高いのは「不動産登記の申請」(大いに満足15.8%、やや満足39.5%)である。逆に、満足度が最も低いのは「国税申告」(大いに満足3.9%、やや満足33.8%)である。
- 不満度が最も低いのは「自動車の新規登録、新規検査申請」(大いに不満2.4%、やや不満0.0%)である。逆に、不満度が最も高いのは「国税申告」(大いに不満2.6%、やや不満14.3%)である。

□ 個人調査



企業調査は、手続毎のnが5未満のため集計結果を割愛する。

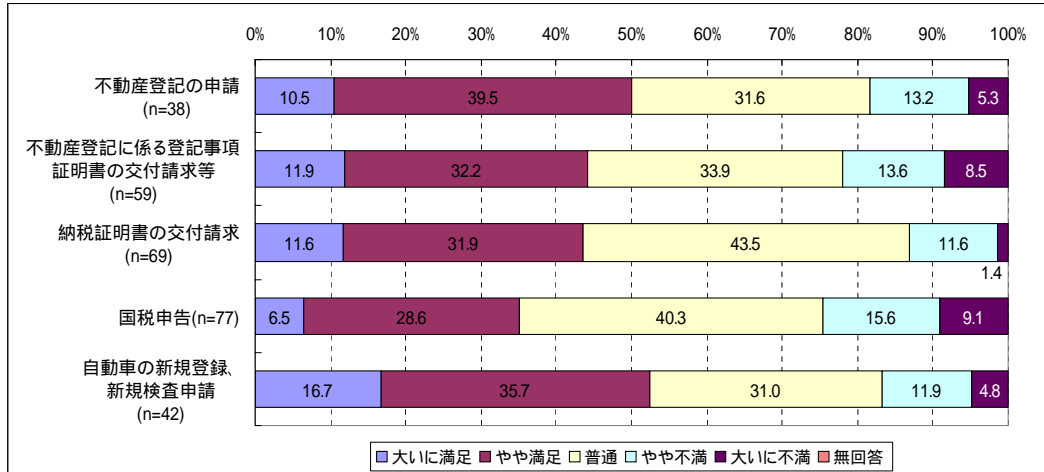
32

2. 手続毎の認知度、利用率、満足度 (4) 項目別の満足度

## システム操作のわかりやすさ・簡単さ

- 手続毎に見ると、満足度が最も高いのは「自動車の新規登録、新規検査申請」(大いに満足16.7%、やや満足35.7%)である。逆に、満足度が最も低いのは「国税申告」(大いに満足6.5%、やや満足28.6%)である。
- 不満度が最も低いのは「納税証明書の交付請求」(大いに不満1.4%、やや不満11.6%)である。逆に、不満度が最も高いのは「国税申告」(大いに不満9.1%、やや不満15.6%)である。

□ 個人調査



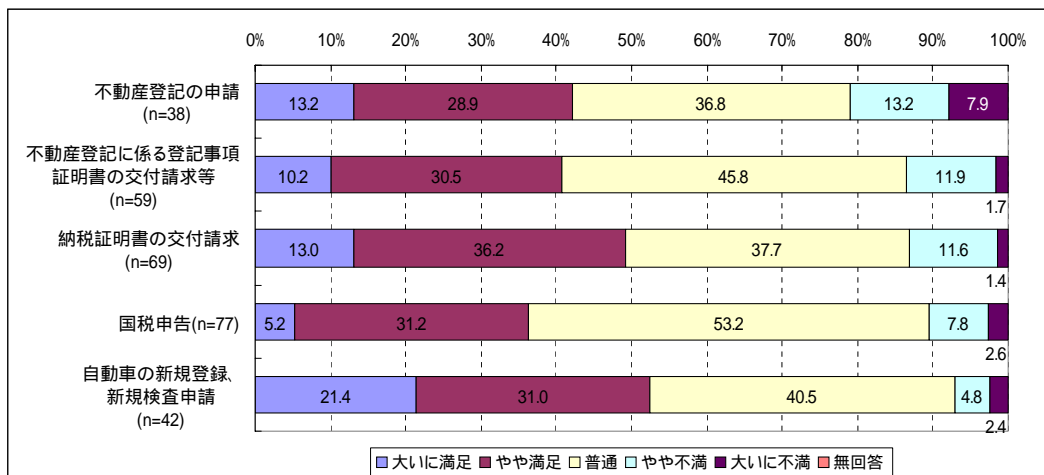
企業調査は、手続毎のnが5未満のため集計結果を割愛する。

2. 手続毎の認知度、利用率、満足度 (4) 項目別の満足度

## 受付時間帯の適切さ

- 手続毎に見ると、満足度が最も高いのは「自動車の新規登録、新規検査申請」(大いに満足21.4%、やや満足31.0%)である。逆に、満足度が最も低いのは「国税申告」(大いに満足5.2%、やや満足31.2%)である。
- 不満度が最も低いのは「自動車の新規登録、新規検査申請」(大いに不満2.4%、やや不満4.8%)である。逆に、不満度が最も高いのは「不動産登記の申請」(大いに不満7.9%、やや不満13.2%)である。

□ 個人調査



企業調査は、手続毎のnが5未満のため集計結果を割愛する。

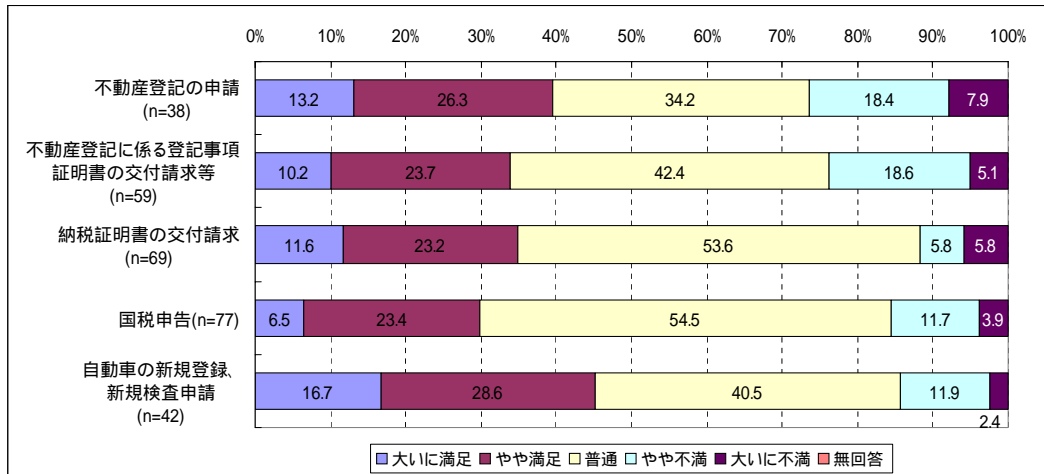


2. 手続毎の認知度、利用率、満足度 (4) 項目別の満足度

## 手数料の妥当さ

- 手続毎に見ると、満足度が最も高いのは「自動車の新規登録、新規検査申請」(大いに満足16.7%、やや満足28.6%)である。逆に、満足度が最も低いのは「国税申告」(大いに満足6.5%、やや満足23.4%)である。
- 不満度が最も低いのは「納税証明書の交付請求」(大いに不満5.8%、やや不満5.8%)である。逆に、不満度が最も高いのは「不動産登記の申請」(大いに不満7.9%、やや不満18.4%)である。

□ 個人調査



企業調査は、手続毎のnが5未満のため集計結果を割愛する。

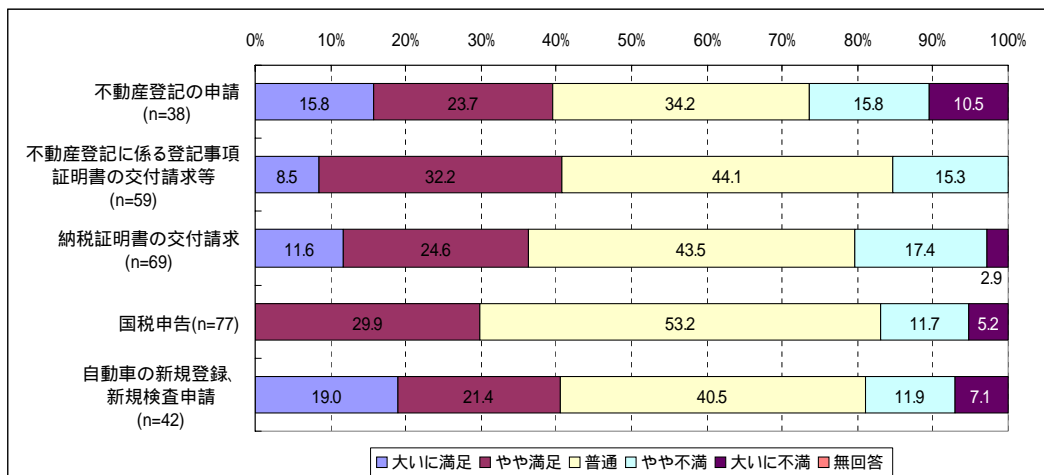
35

2. 手続毎の認知度、利用率、満足度 (4) 項目別の満足度

## セキュリティやプライバシー保護の安全性

- 手続毎に見ると、満足度が最も高いのは「不動産登記に係る登記事項証明書の交付請求等」(大いに満足8.5%、やや満足32.2%)である。逆に、満足度が最も低いのは「国税申告」(大いに満足0.0%、やや満足29.9%)である。
- 不満度が最も低いのは「不動産登記に係る登記事項証明書の交付請求等」(大いに不満0.0%、やや不満15.3%)である。逆に、不満度が最も高いのは「不動産登記の申請」(大いに不満10.5%、やや不満15.8%)である。

□ 個人調査



企業調査は、手続毎のnが5未満のため集計結果を割愛する。

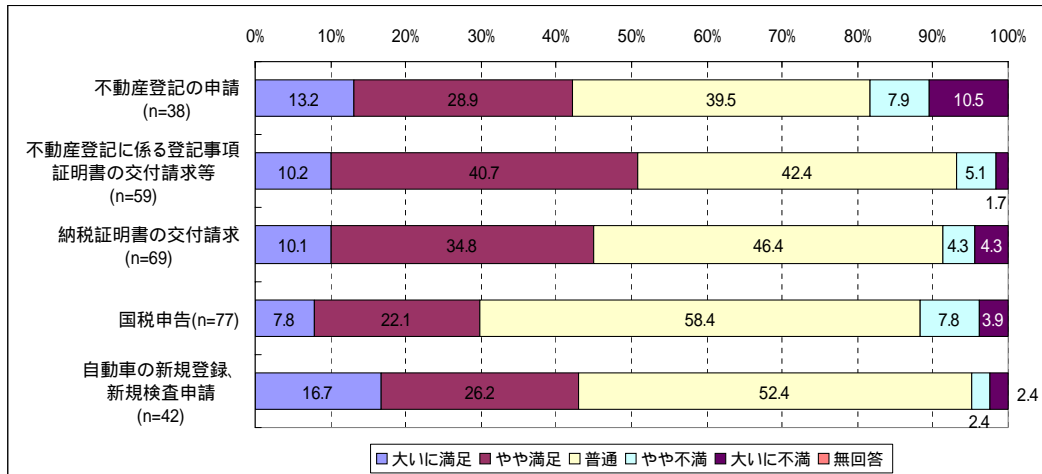
36

2. 手続毎の認知度、利用率、満足度 (4) 項目別の満足度

## 申請の結果得られた文書・情報の使いやすさ

- 手続毎に見ると、満足度が最も高いのは「不動産登記に係る登記事項証明書の交付請求等」(大いに満足10.2%、やや満足40.7%)である。逆に、満足度が最も低いのは「国税申告」(大いに満足7.8%、やや満足22.1%)である。
- 不満度が最も低いのは「自動車の新規登録、新規検査申請」(大いに不満2.4%、やや不満2.4%)である。逆に、不満度が最も高いのは「不動産登記の申請」(大いに不満10.5%、やや不満7.9%)である。

□ 個人調査



企業調査は、手続毎のnが5未満のため集計結果を割愛する。

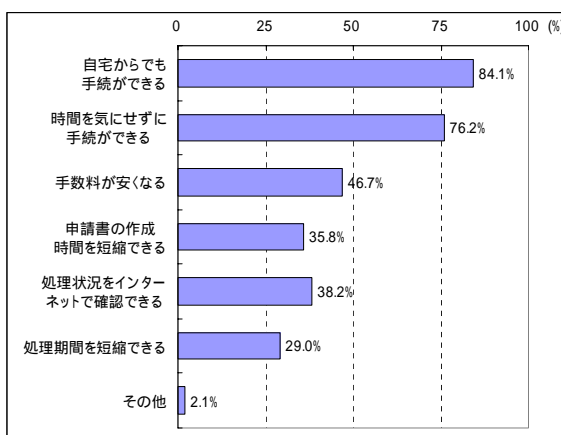
37

2. 手続毎の認知度、利用率、満足度 (5) オンライン申請全般

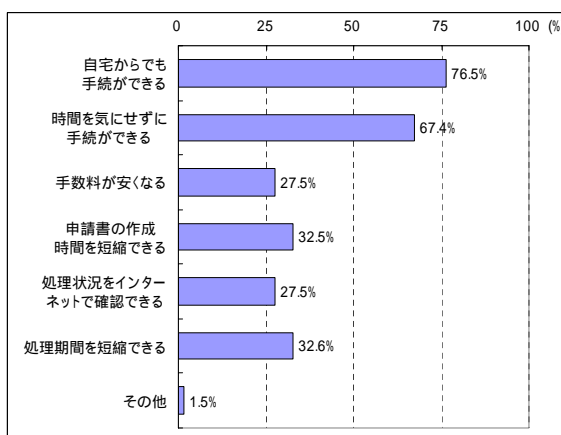
## オンライン申請システムのメリット

- 個人では、オンライン申請システムのメリットとして「自宅からでも手続ができる」(84.1%)、「時間を気にせずに手続ができる」(76.2%)を挙げる人が多い。
- 企業では、「自宅からでも手続ができる」(76.5%)、「時間を気にせずに手続ができる」(67.4%)を挙げる人が多い。

□ 個人調査(n=5000)



□ 企業調査(n=680)

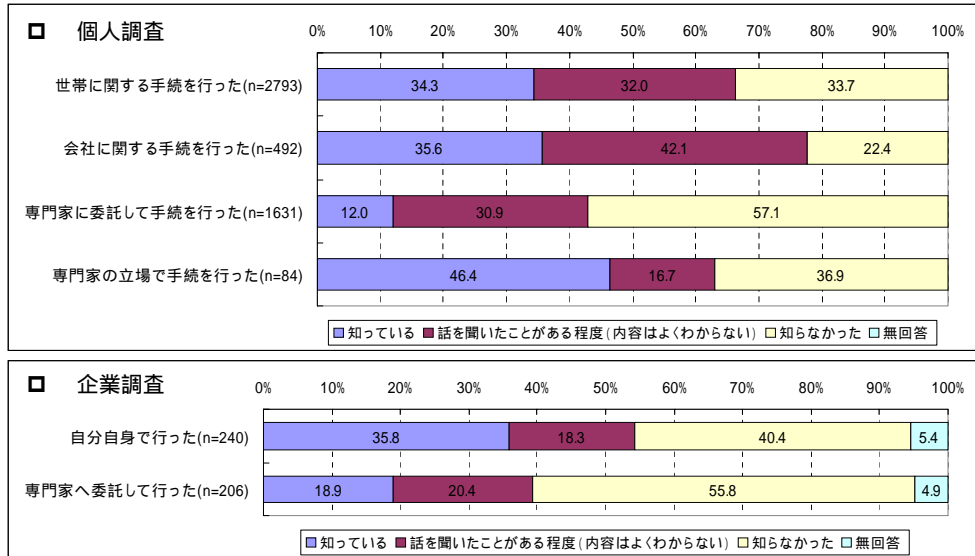


38

3. 手続き時の立場別の集計結果 (1) オンライン申請の認知度

## 全手続

- 個人、企業とも、自分自身で手続を行った人(「世帯に関する手続を行った」「会社に関する手続を行った」「専門家の立場で行った」)は、知っている割合が3～4割を超え、話を聞いたことがある程度と合わせると過半数に達する。
- 逆に、専門家に委託して行った人は、知っている割合が1～2割程度であり、話を聞いたことがある程度を合わせても4割程度である。
- 認知度は、手続き時の立場により差が見られる。

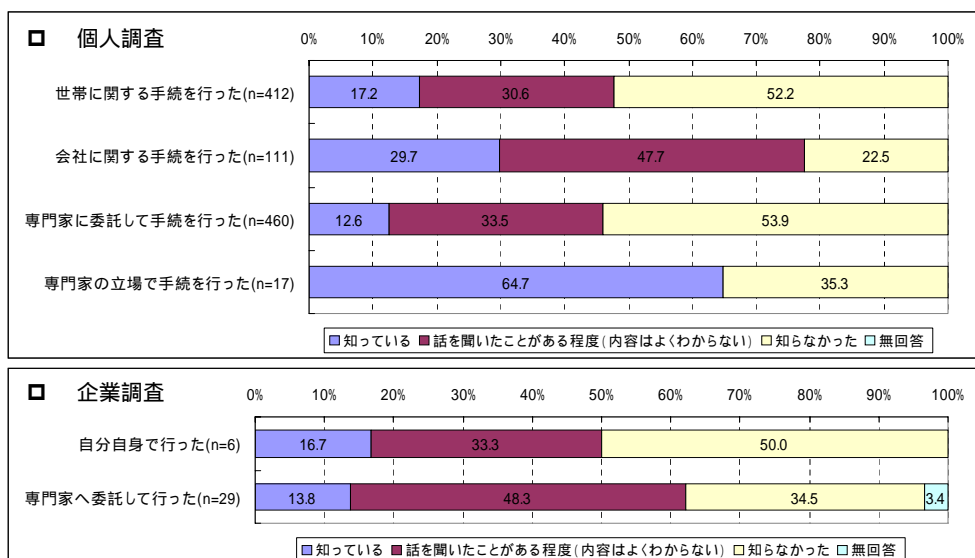


39

3. 手続き時の立場別の集計結果 (1) オンライン申請の認知度

## 不動産登記の申請

- 知っている割合が最も高いのは、個人調査の「会社に関する手続を行った」(29.7%)であり、話を聞いたことがある程度と合わせると75%を超える。
- 逆に、知っている割合が最も低いのは個人調査の「専門家に委託して手続を行った」(12.7%)であり、話を聞いたことがある程度と合わせても50%に満たない。
- 認知度は、手続き時の立場により差が見られる。



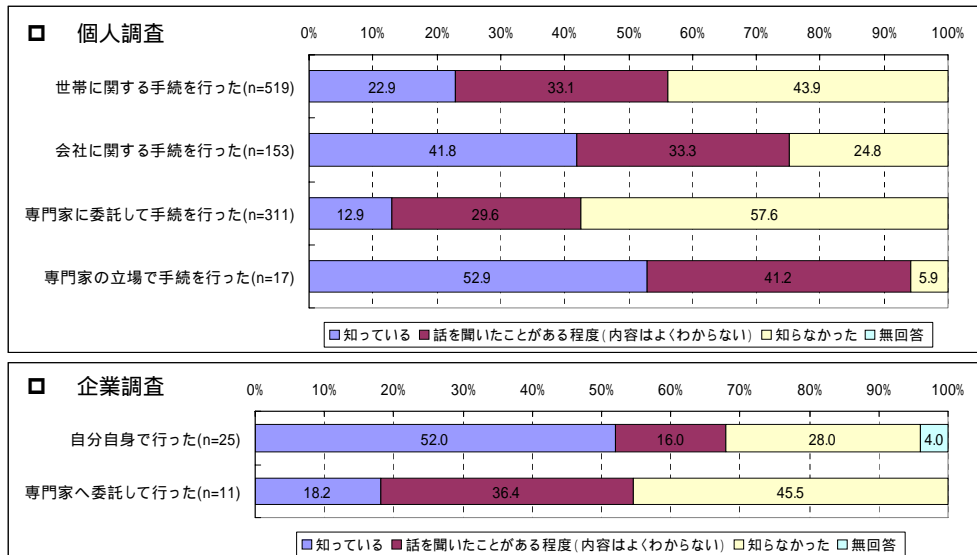
個人調査の「専門家の立場で手続を行った」、企業調査の「自分自身で行った」は、nが20未満のため参考値として取り扱う。

40

3. 手続き時の立場別の集計結果 (1) オンライン申請の認知度

## 不動産登記に係る登記事項証明書の交付請求等

- 個人調査、企業調査ともに、会社に関する手続きでは知っている割合が4～5割を超えており、話を聞いたことがある程度と合わせると7割前後に達する。
- 逆に、専門家に委託して手続きを行った人は知っている割合が1割を超える程度であり、話を聞いたことがある程度と合わせても4割程度である。
- 認知度は、手続き時の立場により差が見られる。

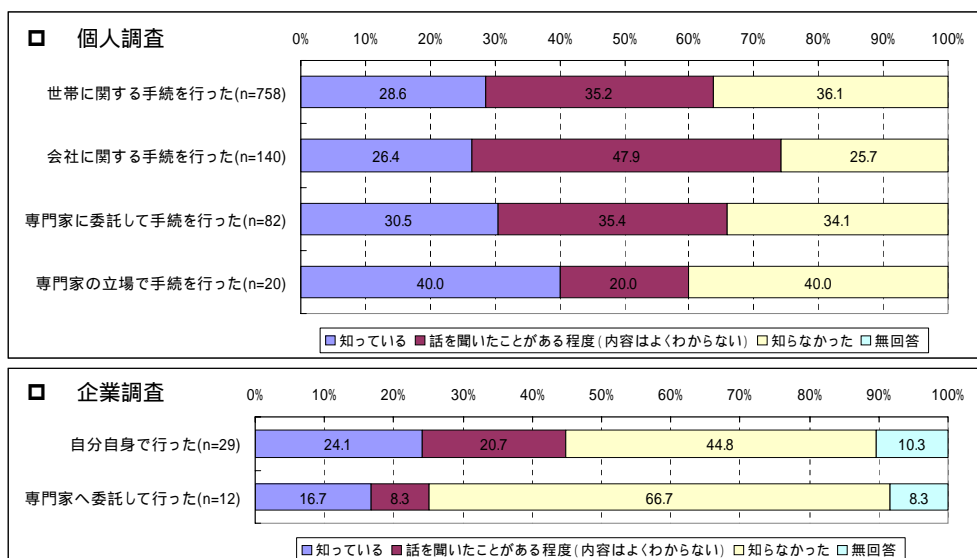


個人調査の「専門家の立場で手続きを行った」、企業調査の「専門家へ委託して行った」は、nが20未満のため参考値として取り扱う。

3. 手続き時の立場別の集計結果 (1) オンライン申請の認知度

## 納税証明書の交付請求

- 個人調査では、知っている割合が2～4割程度であり、話を聞いたことがある程度と合わせると6～7割程度に達する。
- 企業調査では、知っている割合が2割程度であり、話を聞いたことがある程度と合わせても4割を超える程度である。

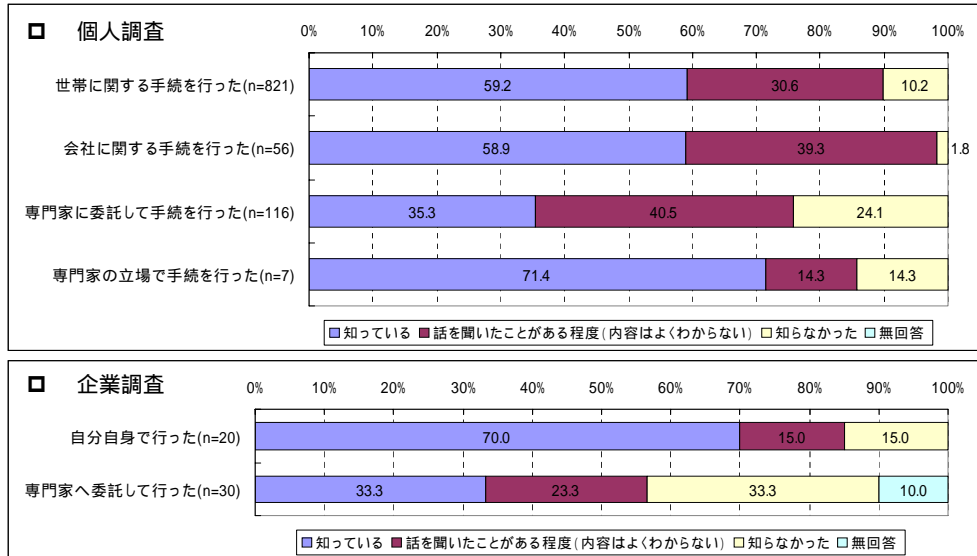


企業調査の「専門家へ委託して行った」は、nが20未満のため参考値として取り扱う。

3. 手続き時の立場別の集計結果 (1) オンライン申請の認知度

## 国税申告

- 個人、企業とも、自分自身で手続きを行った人(「世帯に関する手続きを行った」「会社に関する手続きを行った」「専門家の立場で行った」)は、知っている割合が6~7割を超え、話を聞いたことがある程度と合わせると8割以上に達する。
- 逆に、専門家に委託して行った人は、知っている割合が3割程度であり、話を聞いたことがある程度を合わせても5~7割程度である。
- 認知度は、手続き時の立場により差が見られるが、総じて高い水準にある。



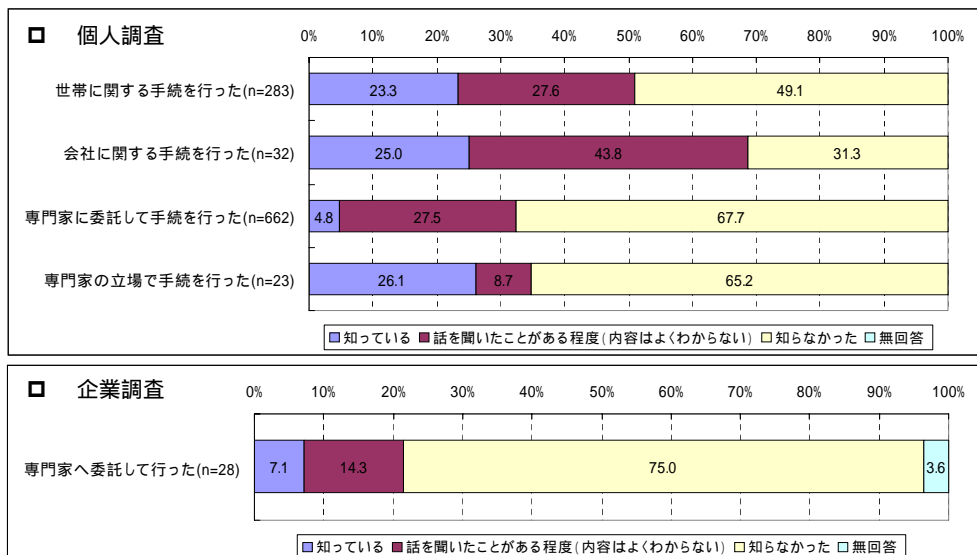
個人調査の「専門家の立場で手続きを行った」は、nが20未満のため参考値として取り扱う。

43

3. 手続き時の立場別の集計結果 (1) オンライン申請の認知度

## 自動車の新規登録、新規検査申請

- 自分自身で手続きを行った人(「世帯に関する手続きを行った」「会社に関する手続きを行った」「専門家の立場で行った」)は、知っている割合が2割を超える。
- 逆に、専門家に委託して行った人は、知っている割合が1割に満たない。
- 認知度は、手続き時の立場により差が見られる。



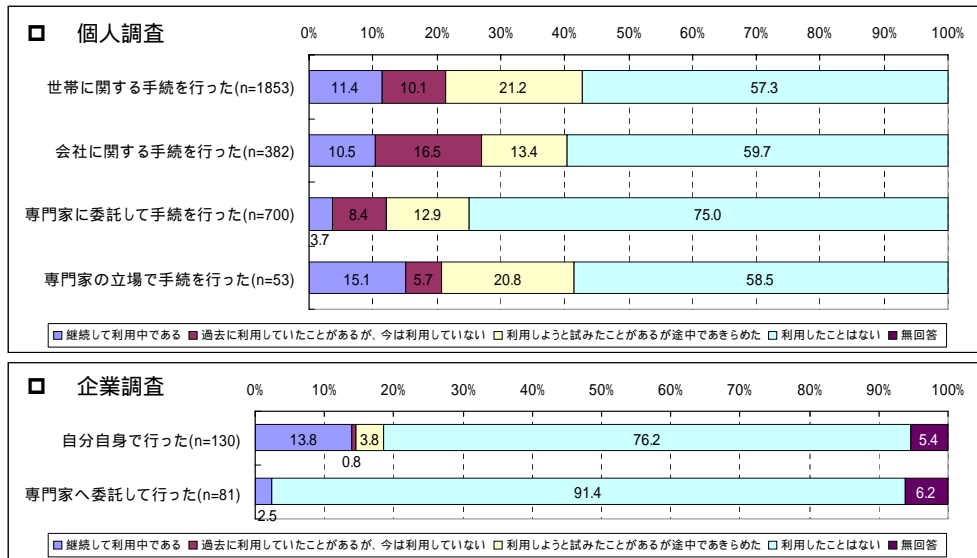
企業調査の「自分自身で行った」は、nが5未満のため集計結果を割愛する。

44

3. 手続き時の立場別の集計結果 (2) オンライン申請の利用度

## 全手続

- 個人、企業とも、自分自身で手続を行った人(「世帯に関する手続を行った」「会社に関する手続を行った」「専門家の立場で行った」)は、利用している割合が1割を超える。
- 逆に、専門家に委託して行った人は、利用している割合が数%程度である。
- 認知度は、手続き時の立場により差が見られる。

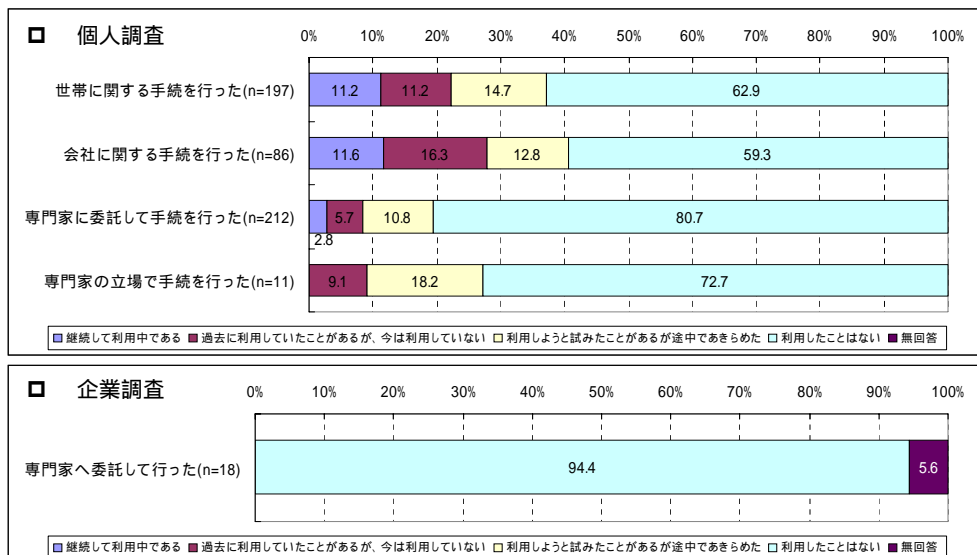


45

3. 手続き時の立場別の集計結果 (2) オンライン申請の利用度

## 不動産登記の申請

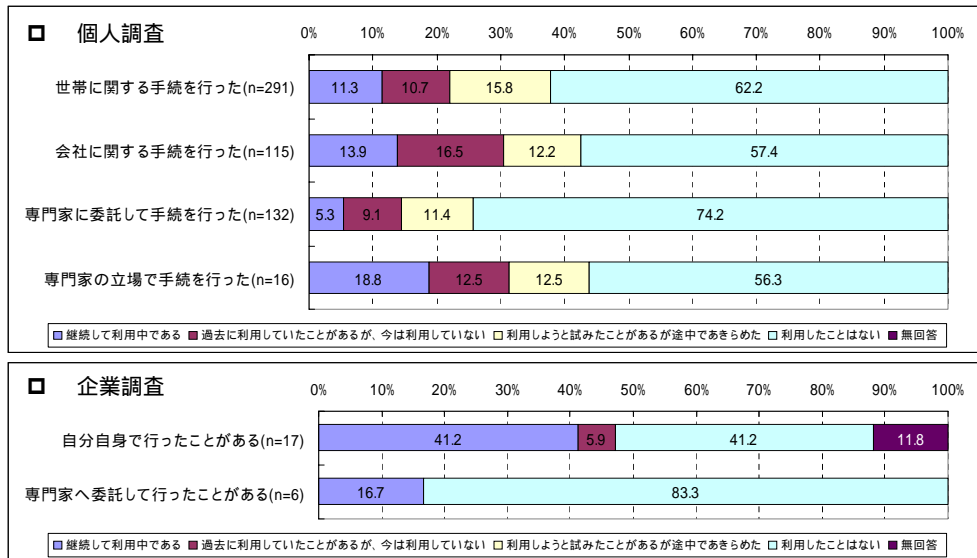
- 自分自身で手続を行った人(「世帯に関する手続を行った」「会社に関する手続を行った」「専門家の立場で行った」)は、利用している割合が1割を超える。
- 逆に、専門家に委託して行った人は、利用している割合が数%程度である。
- 認知度は、手続き時の立場により差が見られる。



個人調査の「専門家の立場で手続を行った」、企業調査の「専門家へ委託して行った」は、nが20未満のため参考値として取り扱う。企業調査の「自分自身で行った」は、nが5未満のため集計結果を割愛する。

### 3. 手続き時の立場別の集計結果 (2) オンライン申請の利用度 不動産登記に係る登記事項証明書の交付請求等

- 自分自身で手続きを行った人(「世帯に関する手続きを行った」「会社に関する手続きを行った」「専門家の立場で行った」)は、利用している割合が1割を超える。
- 逆に、専門家に委託して行った人は、利用している割合が数%程度である。
- 認知度は、手続き時の立場により差が見られる。

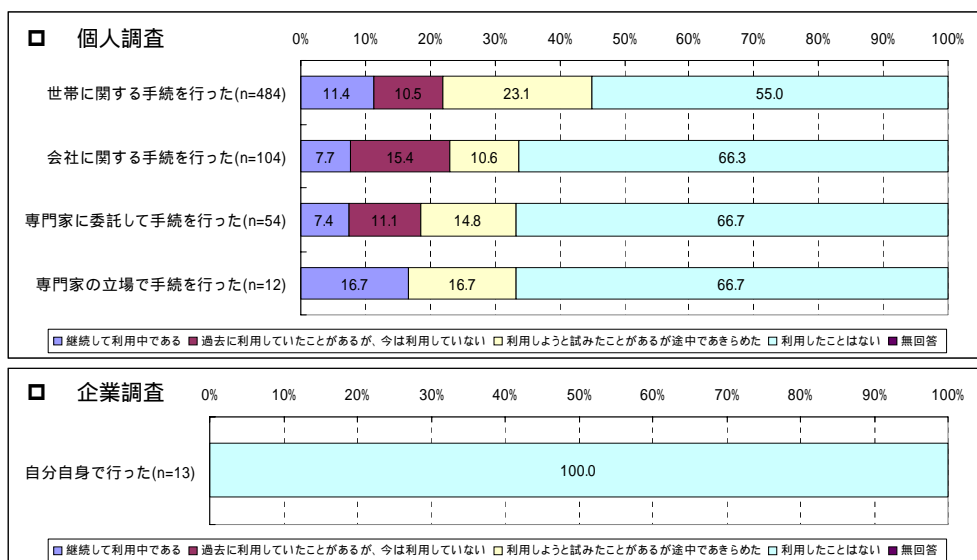


個人調査の「専門家の立場で手続きを行った」、企業調査の結果は、nが20未満のため参考値として取り扱う。

47

### 3. 手続き時の立場別の集計結果 (2) オンライン申請の利用度 納税証明書の交付請求

- 世帯に関する手続きを行った人は、利用している割合が1割を超える。
- 逆に、会社に関する手続きを行った人、専門家に委託して行った人は、利用している割合が1割に満たない。
- 認知度は、手続き時の立場により差が見られる。



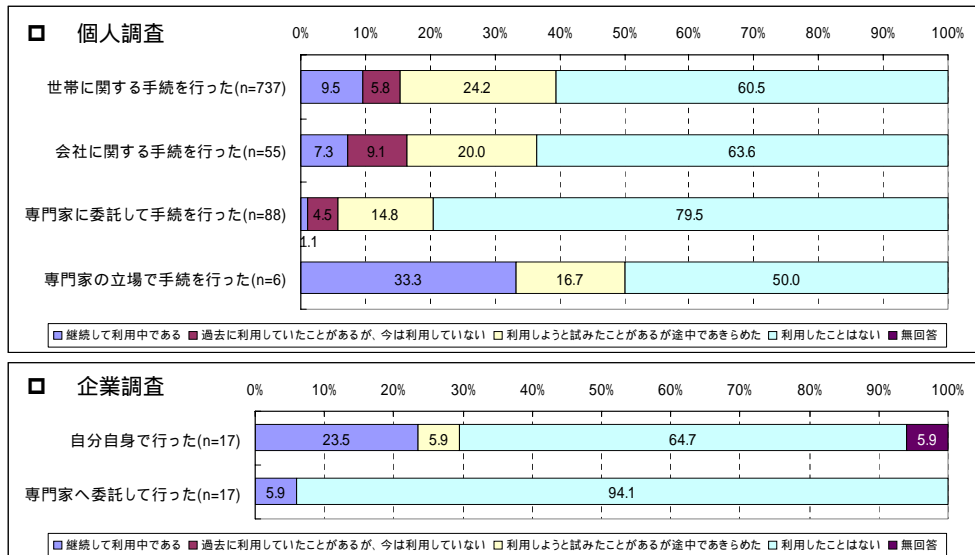
個人調査の「専門家の立場で手続きを行った」、企業調査の「自分自身で行った」は、nが20未満のため参考値として取り扱う。  
企業調査の「専門家へ委託して行った」は、nが5未満のため集計結果を割愛する。

48

3. 手続き時の立場別の集計結果 (2) オンライン申請の利用度

## 国税申告

- 自分自身で手続きを行った人(「世帯に関する手続きを行った」「会社に関する手続きを行った」)は、利用している割合が1割弱である。
- 逆に、専門家に委託して行った人は、利用している割合が数%程度である。
- 認知度は、手続き時の立場により差が見られるが、総じて低い水準にある。



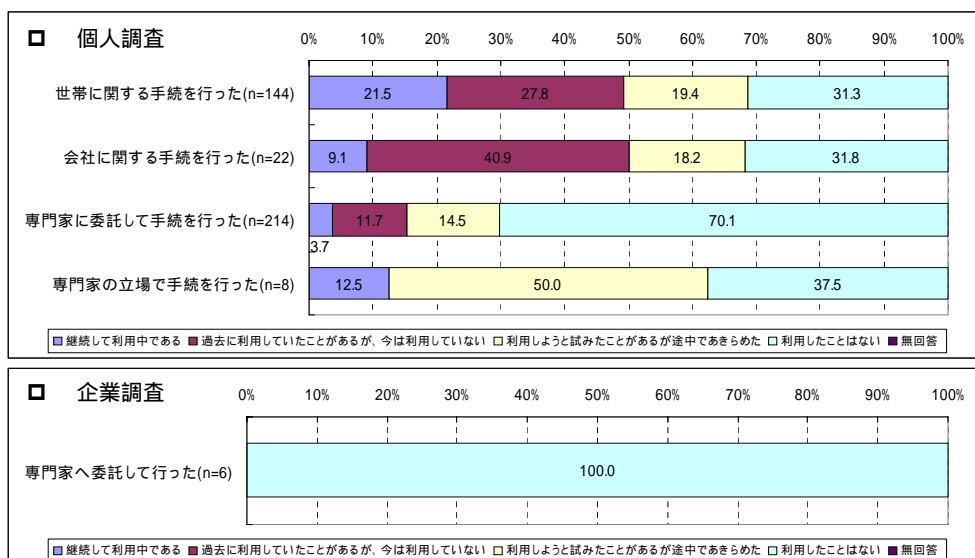
個人調査の「専門家の立場で手続きを行った」、企業調査の結果は、nが20未満のため参考値として取り扱う。

49

3. 手続き時の立場別の集計結果 (2) オンライン申請の利用度

## 自動車の新規登録、新規検査申請

- 世帯に関する手続きを行った人は、利用している割合が2割を超える。
- 逆に、専門家に委託して行った人は、利用している割合が数%程度である。
- 認知度は、手続き時の立場により差が見られる。



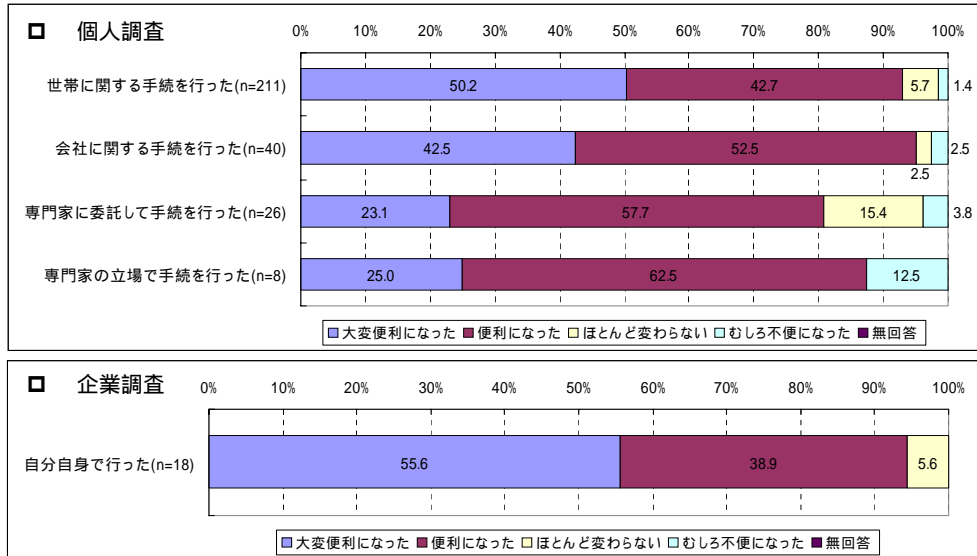
個人調査の「専門家の立場で手続きを行った」、企業調査の「専門家へ委託して行った」は、nが20未満のため参考値として取り扱う。企業調査の「自分自身で行った」は、nが5未満のため集計結果を割愛する。



3. 手続き時の立場別の集計結果 (3) オンライン申請の満足度

## オンライン申請システムにより便利になったか

- 各手続きに関するオンライン申請システムにより便利になったと思う割合は、手続き時の立場によらず8割を超える。
- 満足度は、総じて高い水準にある。



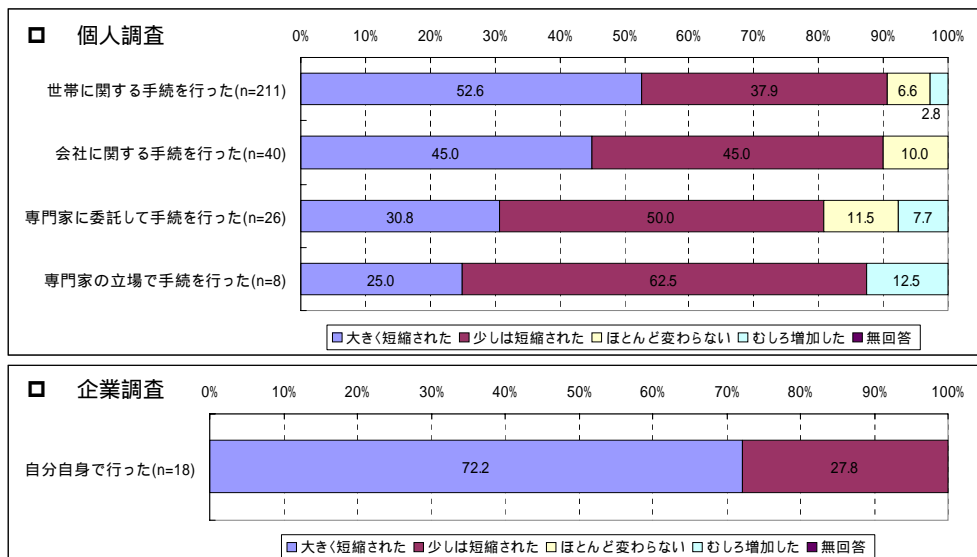
個人調査の「専門家の立場で手続きを行った」、企業調査の「自分自身で行った」は、nが20未満のため参考値として取り扱う。企業調査の「専門家に委託して行った」は、nが5未満のため集計結果を割愛する。

51

3. 手続き時の立場別の集計結果 (3) オンライン申請の満足度

## 手続きにかかる時間(手間)は短縮されたか

- 各手続きに関するオンライン申請システムにより手続きにかかる時間(手間)が短縮されたと思う割合は、手続き時の立場によらず8割を超える。
- 満足度は、総じて高い水準にある。



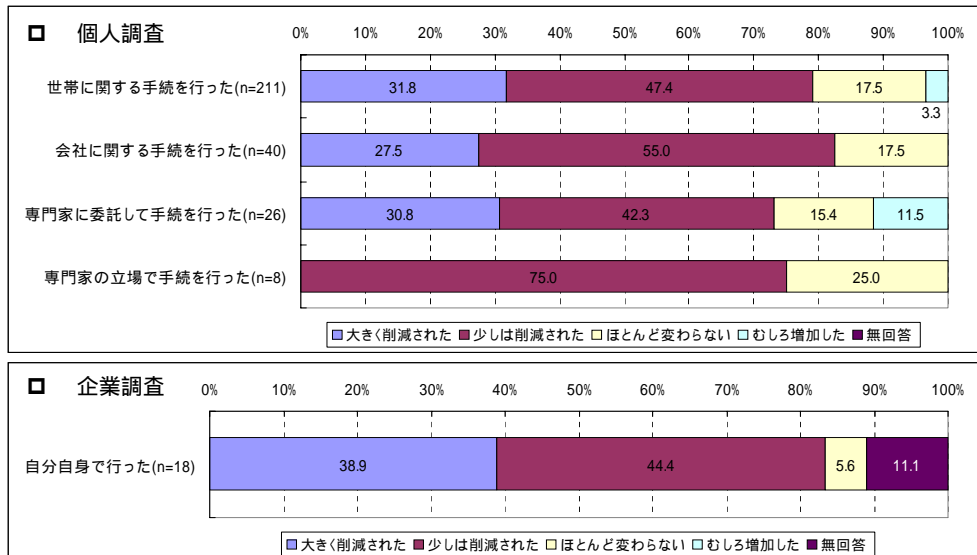
個人調査の「専門家の立場で手続きを行った」、企業調査の「自分自身で行った」は、nが20未満のため参考値として取り扱う。企業調査の「専門家に委託して行った」は、nが5未満のため集計結果を割愛する。

52

3. 手続き時の立場別の集計結果 (3) オンライン申請の満足度

## 手続きにかかる費用は削減されたか

- 各手続きに関するオンライン申請システムにより手続きにかかる費用が削減されたと思う割合は、手続き時の立場によらず70~80%程度である。
- 満足度は、総じて高い水準にある。

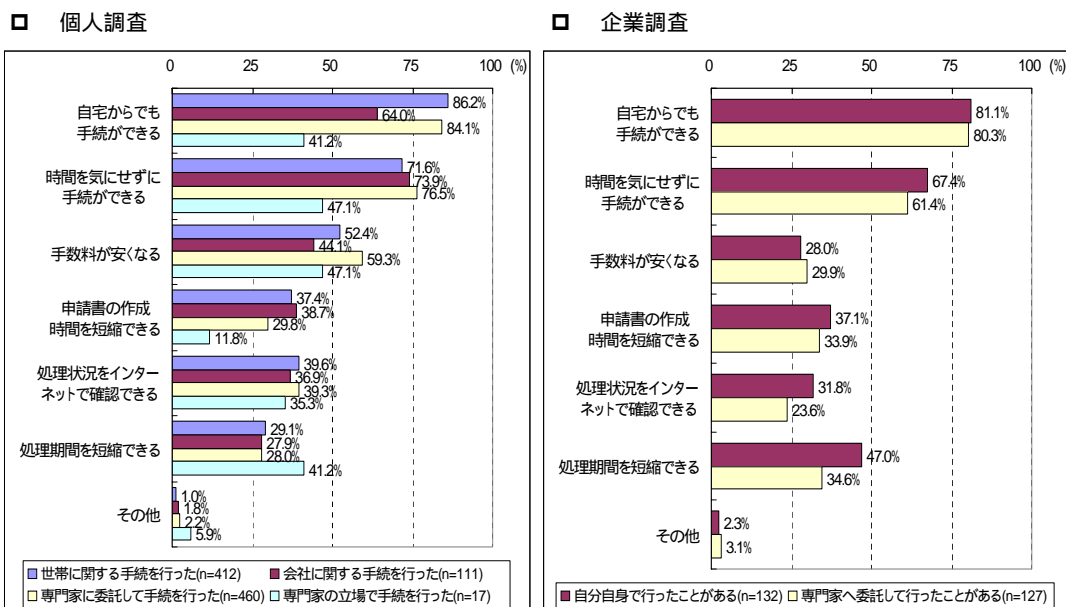


個人調査の「専門家の立場で手続きを行った」、企業調査の「自分自身で行った」は、nが20未満のため参考値として取り扱う。企業調査の「専門家に委託して行った」は、nが5未満のため集計結果を割愛する。

3. 手続き時の立場別の集計結果 (4) オンライン申請全般

## オンライン申請システムのメリット

- 手続き時の立場によらず、オンライン申請システムのメリットとして「自宅からでも手続きができる」「時間を気にせずに手続きができる」を挙げる人が多い。



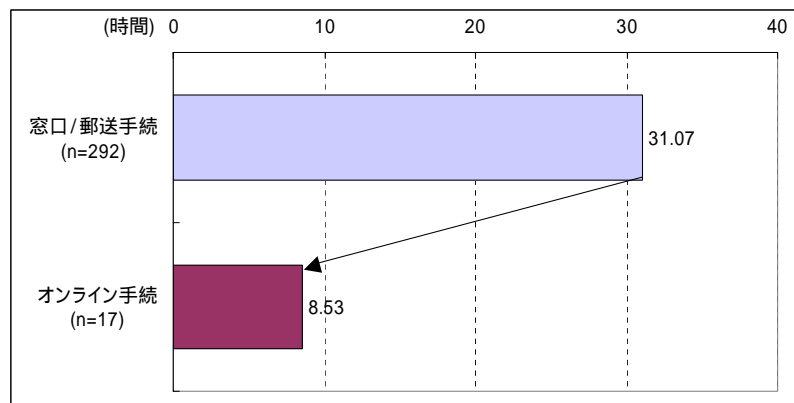
個人調査の「専門家の立場で手続きを行った」は、nが20未満のため参考値として取り扱う。

4. 申請時間・費用に関する分析 (1) 手続きにかかる時間の短縮効果

## 不動産登記の申請

- 窓口 / 郵送での紙による手続きにおいて1件当たりの手続きにかかる時間(平均値)は31.07時間である。
- オンライン申請システムにより1件当たりの手続きにかかる時間(平均値)は8.53時間である。
- オンライン申請システムにより1件当たりの手続きにかかる時間が約22時間短縮される。

□ 個人調査



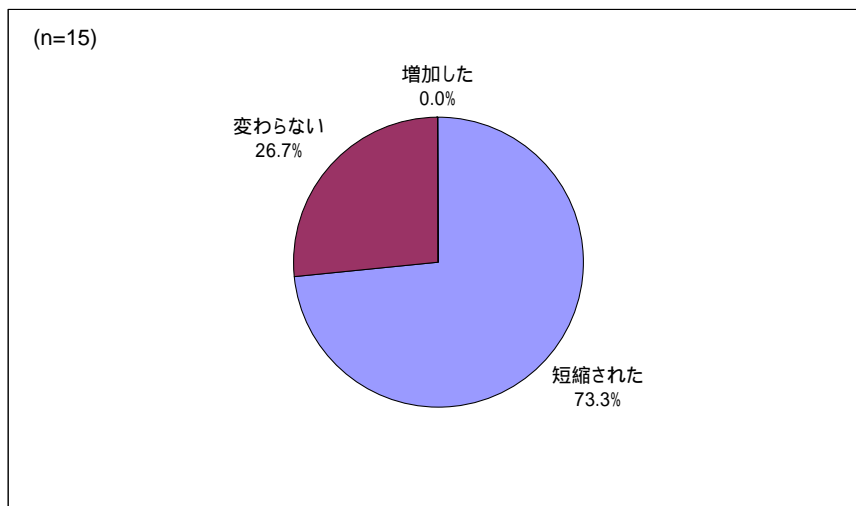
個人調査の「オンライン手続」は、nが20未満のため参考値として取り扱う。  
企業調査は、nが5未満のため集計結果を割愛する。

4. 申請時間・費用に関する分析 (1) 手続きにかかる時間の短縮効果

## 不動産登記の申請

- オンライン申請システムにより、1件当たりの手続きにかかる時間が実際に短縮された人は73.3%である。

□ 個人調査



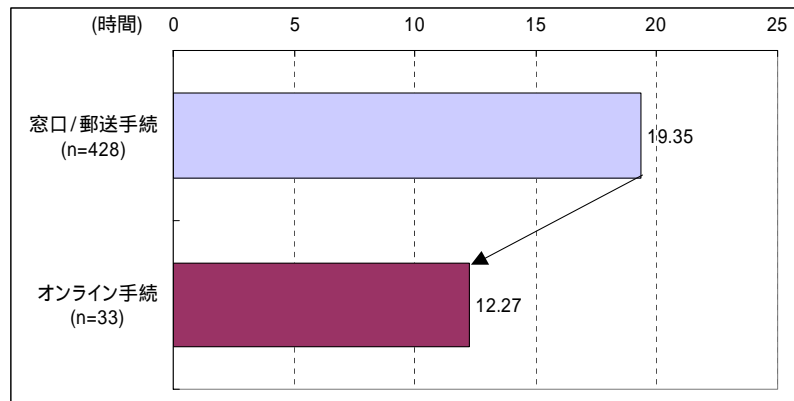
個人調査の結果は、nが20未満のため参考値として取り扱う。  
企業調査は、nが5未満のため集計結果を割愛する。

4. 申請時間・費用に関する分析 (1) 手続きにかかる時間の短縮効果

## 不動産登記に係る登記事項証明書の交付請求等

- 窓口 / 郵送での紙による手続きにおいて1件当たりの手続きにかかる時間(平均値)は19.35時間である。
- オンライン申請システムにより1件当たりの手続きにかかる時間(平均値)は12.27時間である。
- オンライン申請システムにより1件当たりの手続きにかかる時間が約7時間短縮される。

□ 個人調査



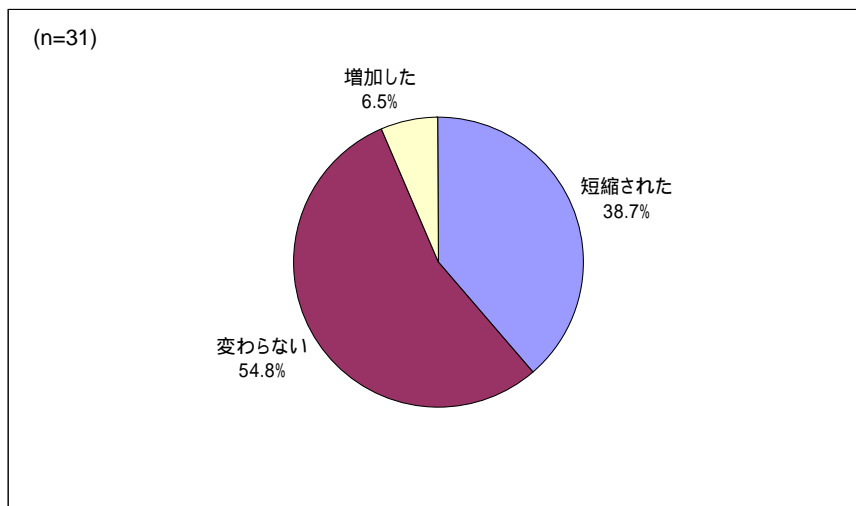
企業調査は、nが5未満のため集計結果を割愛する。

4. 申請時間・費用に関する分析 (1) 手続きにかかる時間の短縮効果

## 不動産登記に係る登記事項証明書の交付請求等

- オンライン申請システムにより、1件当たりの手続きにかかる時間が実際に短縮された人は38.7%である。

□ 個人調査



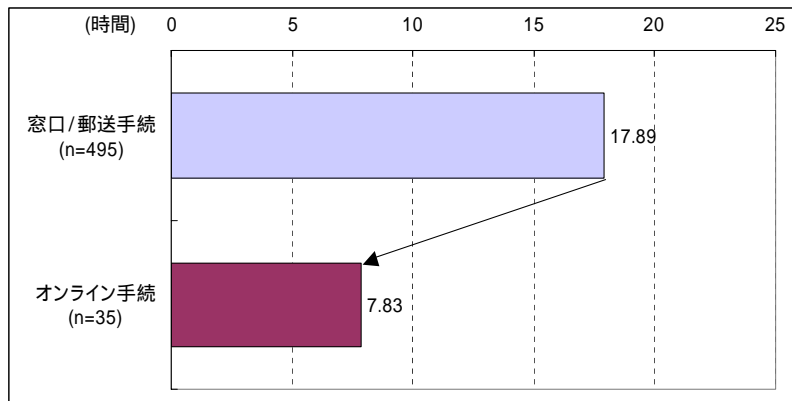
企業調査は、nが5未満のため集計結果を割愛する。

4. 申請時間・費用に関する分析 (1) 手続きにかかる時間の短縮効果

## 納税証明書の交付請求

- 窓口 / 郵送での紙による手続きにおいて1件当たりの手続きにかかる時間(平均値)は17.89時間である。
- オンライン申請システムにより1件当たりの手続きにかかる時間(平均値)は7.83時間である。
- オンライン申請システムにより1件当たりの手続きにかかる時間が約10時間短縮される。

□ 個人調査



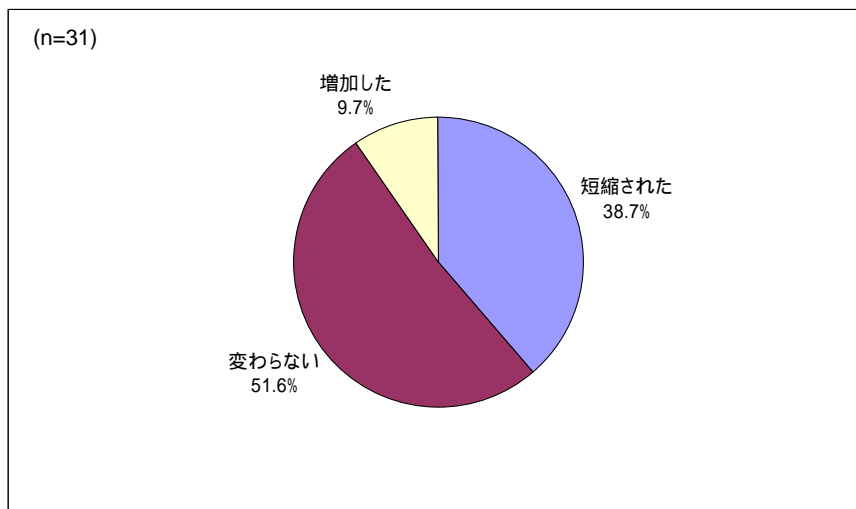
企業調査は、nが5未満のため集計結果を割愛する。

4. 申請時間・費用に関する分析 (1) 手続きにかかる時間の短縮効果

## 納税証明書の交付請求

- オンライン申請システムにより、1件当たりの手続きにかかる時間が実際に短縮された人は38.7%である。

□ 個人調査



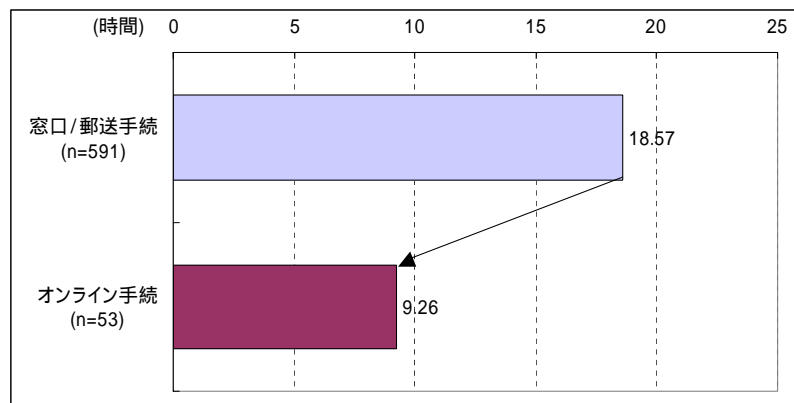
企業調査は、nが5未満のため集計結果を割愛する。

4. 申請時間・費用に関する分析 (1) 手続きにかかる時間の短縮効果

## 国税申告

- 窓口 / 郵送での紙による手続きにおいて1件当たりの手続きにかかる時間(平均値)は18.57時間である。
- オンライン申請システムにより1件当たりの手続きにかかる時間(平均値)は9.26時間である。
- オンライン申請システムにより1件当たりの手続きにかかる時間が約9時間短縮される。

□ 個人調査



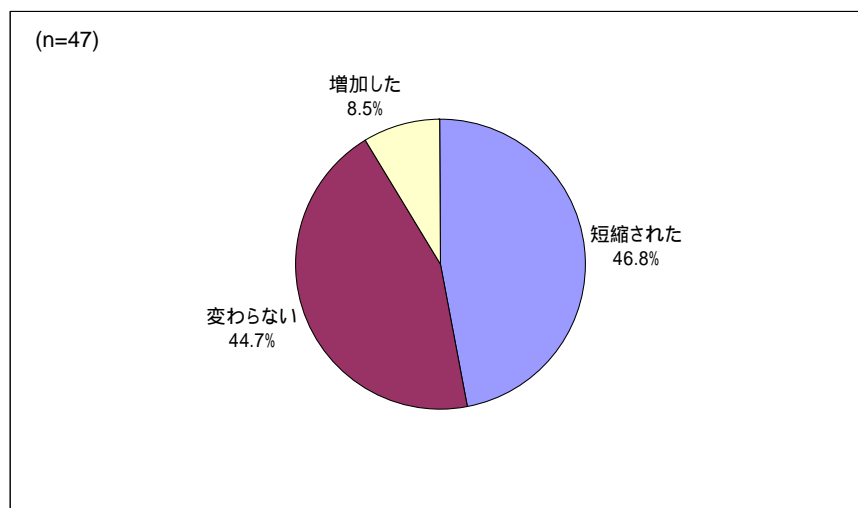
企業調査は、nが5未満のため集計結果を割愛する。

4. 申請時間・費用に関する分析 (1) 手続きにかかる時間の短縮効果

## 国税申告

- オンライン申請システムにより、1件当たりの手続きにかかる時間が実際に短縮された人は46.8%である。

□ 個人調査



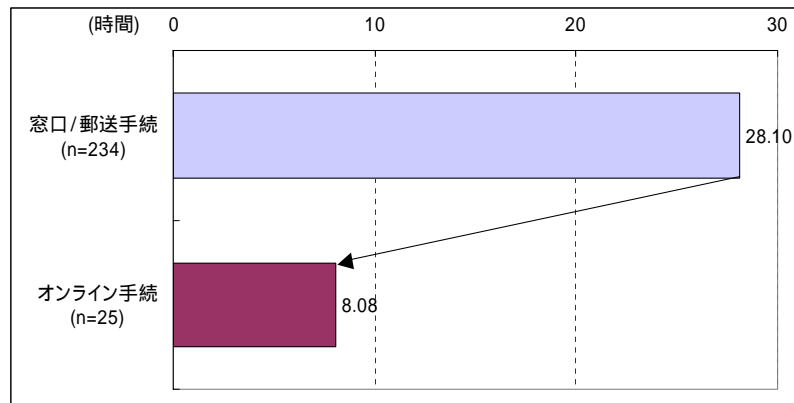
企業調査は、nが5未満のため集計結果を割愛する。

4. 申請時間・費用に関する分析 (1) 手続きにかかる時間の短縮効果

## 自動車の新規登録、新規検査申請

- 窓口 / 郵送での紙による手続きにおいて1件当たりの手続きにかかる時間(平均値)は28.10時間である。
- オンライン申請システムにより1件当たりの手続きにかかる時間(平均値)は8.08時間である。
- オンライン申請システムにより1件当たりの手続きにかかる時間が約20時間短縮される。

□ 個人調査



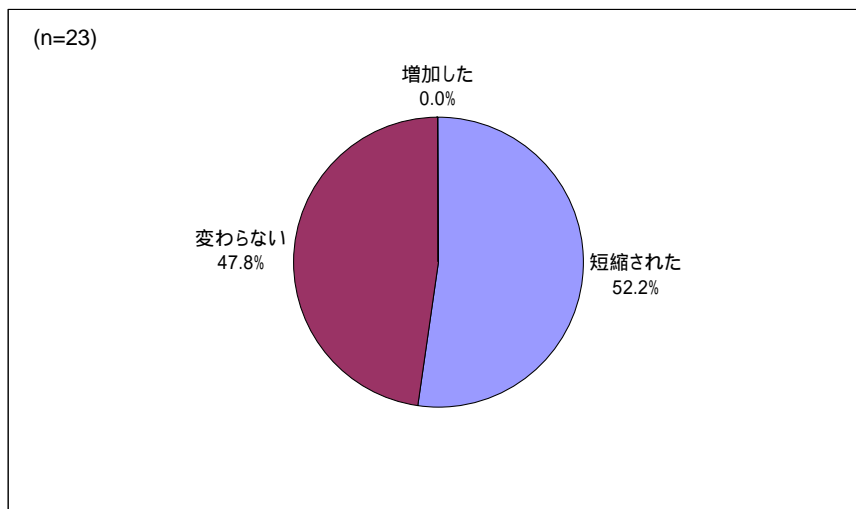
企業調査は、nが5未満のため集計結果を割愛する。

4. 申請時間・費用に関する分析 (1) 手続きにかかる時間の短縮効果

## 自動車の新規登録、新規検査申請

- オンライン申請システムにより、1件当たりの手続きにかかる時間が実際に短縮された人は52.2%である。

□ 個人調査



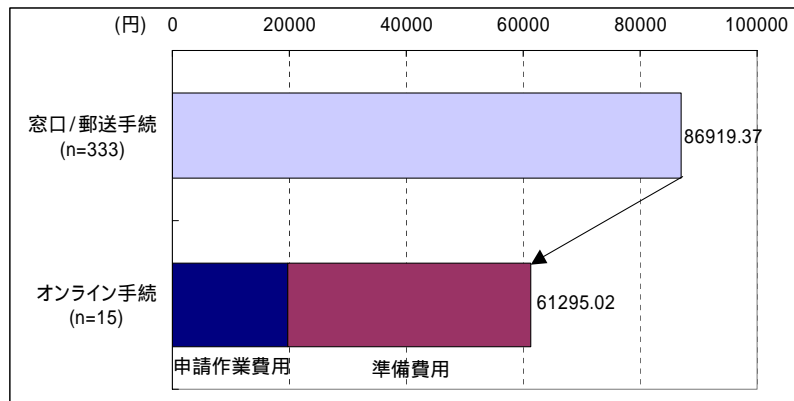
企業調査は、nが5未満のため集計結果を割愛する。

4. 申請時間・費用に関する分析 (2) 申請作業に関わる費用の削減効果

## 不動産登記の申請

- 窓口 / 郵送での紙による手続において1件当たりの申請作業に関わる費用(平均値)は約8万7千円である。
- オンライン申請システムにより1件当たりの申請作業に関わる費用(平均値)は約2万0千円である。また、オンライン申請の実施のために費やした準備費用(平均値)は約4万2千円である。
- オンライン申請システムにより1件当たりの申請作業に関わる費用が約2万6千円削減される。

□ 個人調査



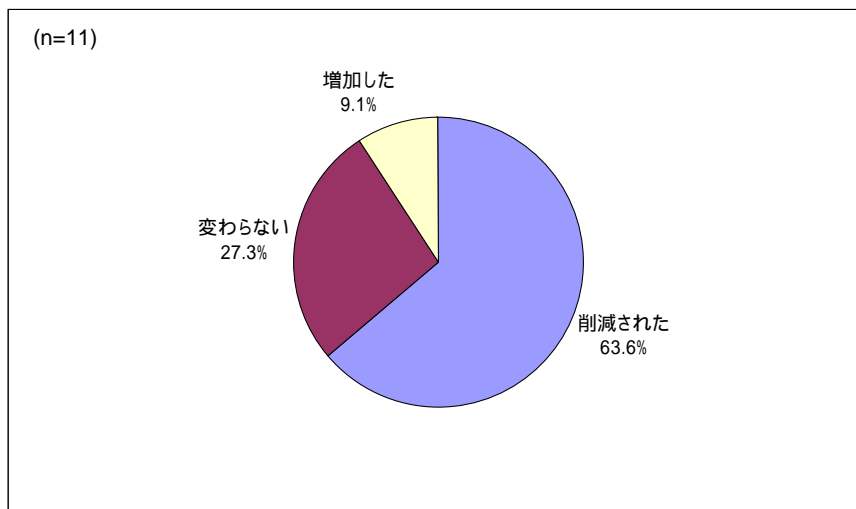
個人調査の「オンライン手続」は、nが20未満のため参考値として取り扱う。  
企業調査は、nが5未満のため集計結果を割愛する。

4. 申請時間・費用に関する分析 (2) 申請作業に関わる費用の削減効果

## 不動産登記の申請

- オンライン申請システムにより、1件当たりの申請作業に関わる費用が実際に削減された人は63.6%である。

□ 個人調査



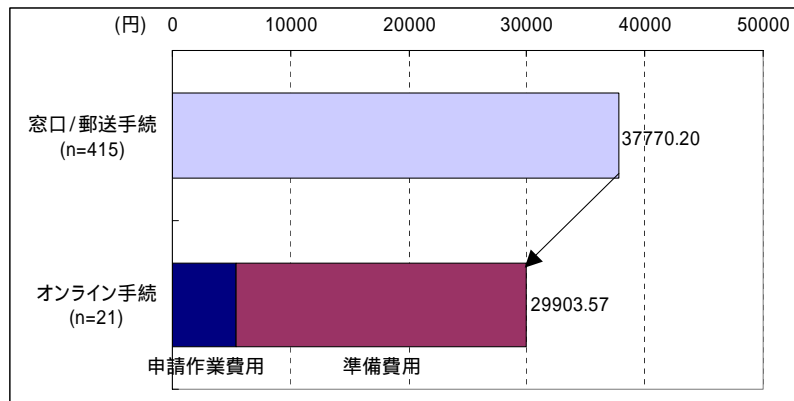
個人調査の結果は、nが20未満のため参考値として取り扱う。  
企業調査は、nが5未満のため集計結果を割愛する。



4. 申請時間・費用に関する分析 (2) 申請作業に関わる費用の削減効果  
**不動産登記に係る登記事項証明書の交付請求等**

- 窓口 / 郵送での紙による手続において1件当たりの申請作業に関わる費用(平均値)は約3万8千円である。
- オンライン申請システムにより1件当たりの申請作業に関わる費用(平均値)は約5千円である。また、オンライン申請の実施のために費やした準備費用(平均値)は約2万5千円である。
- オンライン申請システムにより1件当たりの申請作業に関わる費用が約1万8千円削減される。

□ 個人調査

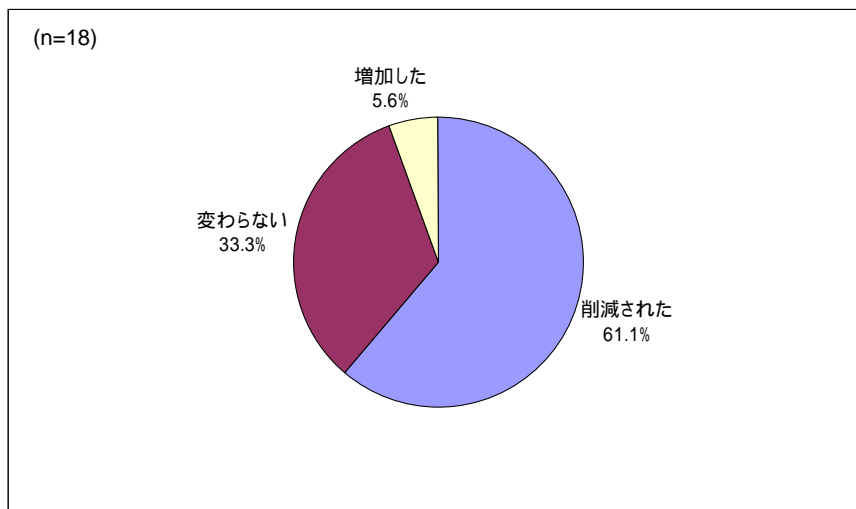


企業調査は、nが5未満のため集計結果を割愛する。

4. 申請時間・費用に関する分析 (2) 申請作業に関わる費用の削減効果  
**不動産登記に係る登記事項証明書の交付請求等**

- オンライン申請システムにより、1件当たりの申請作業に関わる費用が実際に削減された人は61.1%である。

□ 個人調査



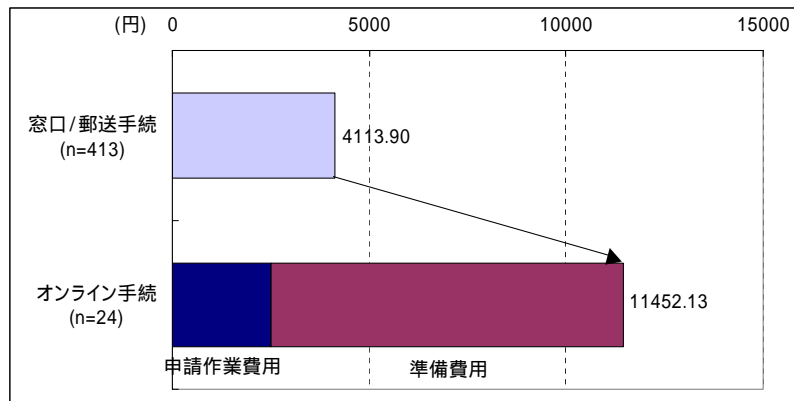
個人調査の結果は、nが20未満のため参考値として取り扱う。  
 企業調査は、nが5未満のため集計結果を割愛する。

4. 申請時間・費用に関する分析 (2) 申請作業に関わる費用の削減効果

## 納税証明書の交付請求

- 窓口 / 郵送での紙による手続において1件当たりの申請作業に関わる費用(平均値)は約4千円である。
- オンライン申請システムにより1件当たりの申請作業に関わる費用(平均値)は約2千円である。また、オンライン申請の実施のために費やした準備費用(平均値)は約9千円である。
- オンライン申請システムにより1件当たりの申請作業に関わる費用が約7千円増加する。

□ 個人調査



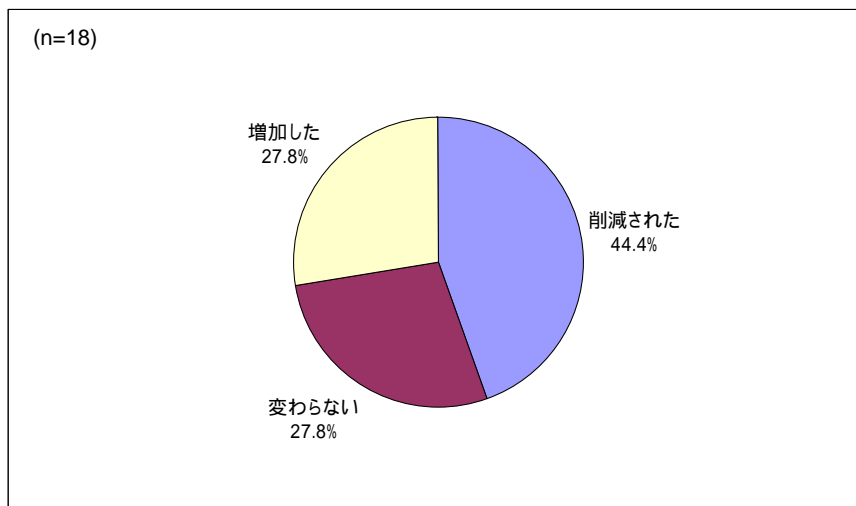
企業調査は、nが5未満のため集計結果を割愛する。

4. 申請時間・費用に関する分析 (2) 申請作業に関わる費用の削減効果

## 納税証明書の交付請求

- オンライン申請システムにより、1件当たりの申請作業に関わる費用が実際に削減された人は44.4%である。

□ 個人調査



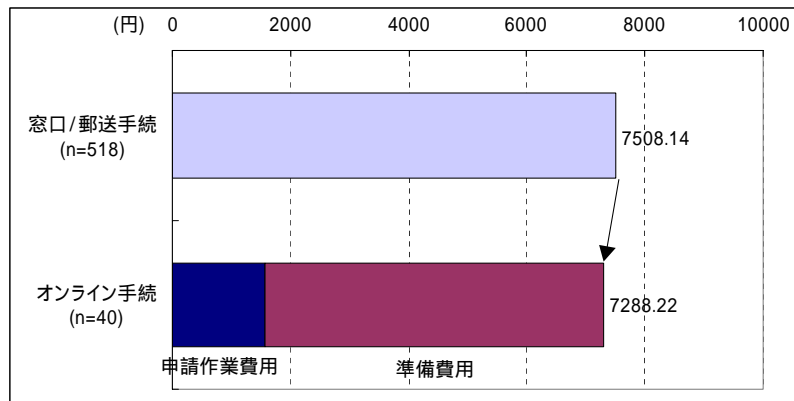
個人調査の結果は、nが20未満のため参考値として取り扱う。  
企業調査は、nが5未満のため集計結果を割愛する。

4. 申請時間・費用に関する分析 (2) 申請作業に関わる費用の削減効果

## 国税申告

- 窓口 / 郵送での紙による手続において1件当たりの申請作業に関わる費用(平均値)は約8千円である。
- オンライン申請システムにより1件当たりの申請作業に関わる費用(平均値)は約2千円である。また、オンライン申請の実施のために費やした準備費用(平均値)は約6千円である。
- オンライン申請システムにより1件当たりの申請作業に関わる費用はほとんど変わらない。

□ 個人調査



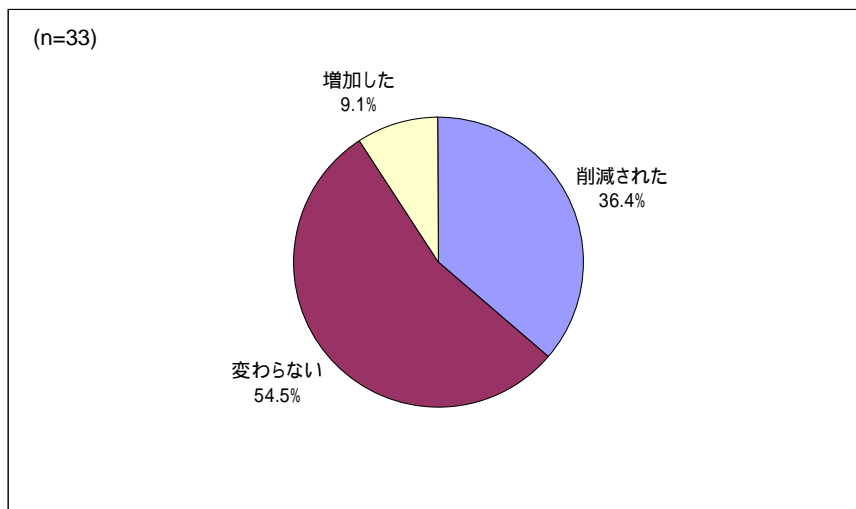
企業調査は、nが5未満のため集計結果を割愛する。

4. 申請時間・費用に関する分析 (2) 申請作業に関わる費用の削減効果

## 国税申告

- オンライン申請システムにより、1件当たりの申請作業に関わる費用が実際に削減された人は36.4%である。

□ 個人調査



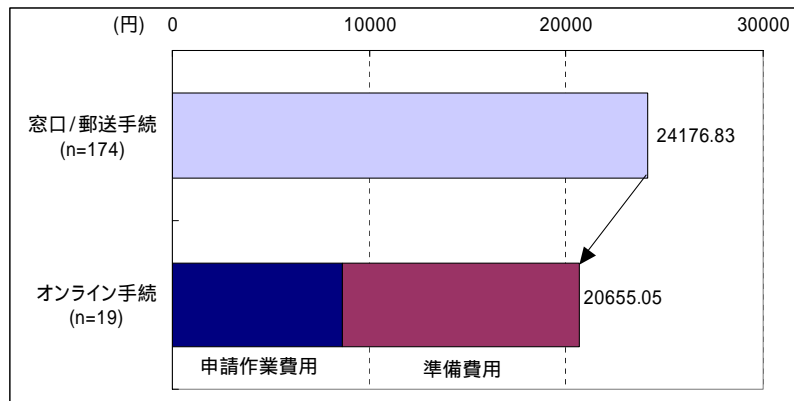
企業調査は、nが5未満のため集計結果を割愛する。

4. 申請時間・費用に関する分析 (2) 申請作業に関わる費用の削減効果

自動車の新規登録、新規検査申請

- 窓口 / 郵送での紙による手続において1件当たりの申請作業に関わる費用(平均値)は約2万4千円である。
- オンライン申請システムにより1件当たりの申請作業に関わる費用(平均値)は約9千円である。また、オンライン申請の実施のために費やした準備費用(平均値)は約1万2千円である。
- オンライン申請システムにより1件当たりの申請作業に関わる費用が約4千円削減される。

□ 個人調査



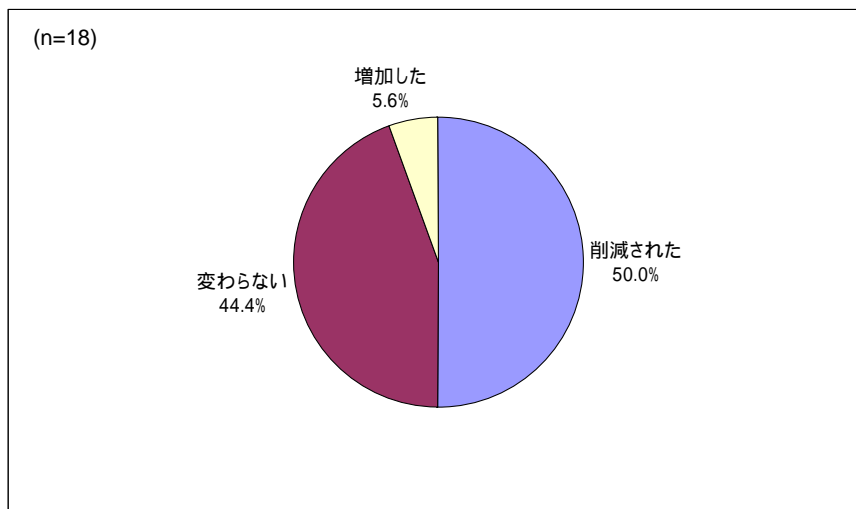
個人調査の「オンライン手続」は、nが20未満のため参考値として取り扱う。  
企業調査は、nが5未満のため集計結果を割愛する。

4. 申請時間・費用に関する分析 (2) 申請作業に関わる費用の削減効果

自動車の新規登録、新規検査申請

- オンライン申請システムにより、1件当たりの申請作業に関わる費用が実際に削減された人は50.0%である。

□ 個人調査



個人調査の結果は、nが20未満のため参考値として取り扱う。  
企業調査は、nが5未満のため集計結果を割愛する。