

質問事項に対する回答

(総務省)

利用率の低い電子申請システムの廃止が相次いでいるが、将来的にこういった手続きは紙で行い続けるのか、或いは維持費のかからない電子化の方法等について検討されているのか、教えていただきたい。

(内閣官房・総務省回答)

- 1 ご指摘の利用率の低い電子申請システムの廃止については、「オンライン利用拡大行動計画」(平成 20 年 9 月 12 日 I T 戦略本部決定)において、システムの整備・運用に係る経費に対してオンライン利用による効果が十分発現していない「利用率が極めて低調である等の手続のオンライン化については見直しを図るなど、メリハリの効いた対応を行うことが重要である」とされたことから、電子政府評価委員会における検討を踏まえ、平成 20 年度は 2 システムを、平成 21 年度は 8 システムをそれぞれ停止したものである。
- 2 行政サービスのオンライン利用については、「新たな情報通信技術戦略」(平成 22 年 5 月 11 日 I T 戦略本部決定)において、「費用対効果等を検討し、対象サービスの範囲等に係る基準を整理した上で、業務プロセスを徹底的に見直すという考え方の下、オンライン利用に関する計画を平成 22 年度中にとりまとめる」こととされており、現在、電子行政に関するタスクフォースにおいて検討を行っているところである。

平成 23 年 1 月 7 日の電子行政に関するタスクフォースで示された「新たなオンライン利用計画について(中間整理)」においては、オンライン利用の対象サービスの範囲に係る基準の考え方について、「費用対効果を検討し、個別にオンライン化の継続又は停止を判断する」こととしており、費用対効果を基本として電子的に手続を行うか、紙で行うことにするかを検討することになると考えている。(別添「新たなオンライン利用計画について(中間整理)の概要」参照)
- 3 なお、I C T 技術の発展等によって、オンライン利用に係る費用(電子申請システムに係る費用を含む)が低減する等の事情により、費用対効果が改善する場合には、オンライン利用の範囲を見直すこともありうるものであり、国民の利便性向上や行政効率化の観点から費用対効果を高めるようにオンライン利用を行うことになると考えている。

別添

(第9回電子行政のタスクフォース資料)

新たなオンライン利用計画について (中間整理)の概要

平成23年1月7日
情報通信技術(IT)担当室

新たなオンライン利用計画について(中間整理)の概要(案)

これまでの取組の総括と今後の取組の方向性

【目標】

- 利用率の向上に重点的に取り組む

【対象範囲】

- 原則としてすべての行政手続をオンライン化(その後、利用率が極めて低調な手続等についてはオンライン化を停止)

【目標】

- 利用率の向上だけでなく、利用者の利便性の向上や行政運営の効率化に取り組む(利用者満足度、費用対効果の向上)

【対象範囲】

- 費用対効果を基本としつつオンライン化の範囲を個別に決定

費用対効果

- ◆ 費用は、システムの整備・運用経費を基本とし、システムごとに把握
- ◆ 効果は、手続によって大きく異なるため、手続ごとに把握
- ◆ 費用対効果は最終的にはシステム単位で判断
- ◆ 現在の費用対効果のみではなく、将来の動向を踏まえた上で判断

対象サービスの範囲

- ◆ 申請等自体がない手続については、原則オンライン化を停止
- ◆ 申請等自体はある手続については、費用対効果を検討し、個別にオンライン化の継続又は停止を判断
- ◆ 例えばオンライン利用件数が相当程度ある場合など、費用対効果以外の要素も考慮する必要

業務プロセスの見直し

- ◆ 利用者の利便性の向上、行政運営の効率化を目的として業務プロセスの見直しを実施
- ◆ 申請・届出等の件数が多く、国民や企業による利用頻度が高い手続については、きめ細かく業務プロセスを見直す必要
- ◆ 手続に係る利用者側の作業フローや行政側の業務フローを把握・分析した上で、具体的な改善策及び成果を適切に把握するための指標を盛り込んだ「業務プロセス見直し計画」を個別に作成

(参考1)電子行政タスクフォースにおける検討経過

第1回 9月15日

- 検討の視点

第2回 10月28日

- 費用対効果の考え方
 - ・ 費用は、システムの整備・運用経費を基本とし、システムごとに把握
 - ・ 効果は、手続によって大きく異なるため、手続ごとに把握
 - ・ 現在の費用対効果のみではなく、将来の動向を踏まえた上で判断 等
- 対象サービスの範囲に係る基準
 - ・ 費用対効果を検討し、個別にオンライン化の継続又は停止を判断
 - ・ オンライン利用件数が相当程度ある場合など、費用対効果以外の要素も考慮する必要 等

第4回 11月19日

- 利用者ヒアリング（電子政府推進員、日本弁理士会）
- 利用者の意見・要望への対応
 - ・ これまでの利用促進という観点だけでなく、利用者の立場に立った指標を設定し、利用者側効果の増大に取り組む
 - ・ 費用対効果を高める観点から、行政側効果の増大や費用の減少にも取り組む 等

第7回 12月20日

- 業務プロセスの見直しの考え方
 - ・ 利用者の利便性の向上、行政運営の効率化を目的として業務プロセスの見直しを実施
 - ・ 国民や企業による利用頻度が高い手続については、きめ細かく業務プロセスを見直す必要 等

第9回 1月7日

- 中間整理

(参考2) 平成21年度のオンライン利用の現状

区 分	手続数	年間申請等件数	オンライン利用目標	オンライン利用率
重点手続 (注1)	71手続	4億1,070万件	分野ごとに目標を設定 重点手続全体では25年度に72%	21年度実績56.3%
申請等自体はある手続	3,927手続	4,646万件	個別目標なし	—
申請等自体がない手続	3,509手続	0件	個別目標なし	申請等自体がない ためオンライン利 用もなし
合 計	7,584手続 (注2)	4億5,716万件	オンライン化された手続全体で は22年度に50%	21年度実績39.5%

(注1) 国民や企業による利用頻度が高い年間申請等件数が100万件以上の手続及び100万件未満であっても主として企業等が反復的又は継続的に利用する手続(登記、輸出入・港湾、国税、社会保険・労働保険、産業財産権出願関連、自動車登録等の手続)。平成21年度からの3年間でオンライン利用促進に集中的に取り組む。

(注2) 複数手続をまとめて申請等件数を算出している手続があるため、合計は一致しない。

出典「平成21年度における行政手続オンライン化等の状況」ほか

現行の公的個人認証サービスの普及拡大に向けて、利用者の使い勝手を向上させるために、どのような対策を行う予定かを教えていただきたい。

(回答)

公的個人認証サービスは、第三者による情報の改ざんの防止及び通信相手の確認を行う高度な個人認証機能を提供するサービスとして、平成16年1月からサービスの提供を開始している。その後、国税の電子申告に係る税制上の特例措置等により普及が進み、平成22年12月末現在、電子証明書の発行件数は約155万件となっている。

今後、公的個人認証サービスの速やかで自律的な普及を促し、国民本位の電子行政の基盤として、発展・定着を図っていくために、総務省において平成21年度に「公的個人認証サービス普及拡大検討会」を開催し、利用者の利便性向上等のための6つの具体的方策を以下のとおりまとめたところである。

1. 認証用途の付加
2. 記録媒体の拡大
3. オンライン更新
4. 有効期間の延長
5. 署名検証者の拡大
6. 署名メール・暗号メール

これらの方策については、現在、利用のニーズ、安全性及び利便性等を具体的に検討しているところである。

なお、方策の実現にあたっては、これらの検討を踏まえ、実証実験を実施し、法改正等を行う必要がある。