# 新たなオンライン利用に関する計画

（平　成　２３　年　８　月　３　日
高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部決定）

「新たな情報通信技術戦略」（平成 22 年５月 11 日 IT 戦略本部決定）及び「電子行政推進に関する基本方針」（平成 23 年８月３日 IT 戦略本部決定）に示された指針にのっとって、2011 年度（平成 23 年度）から 2013 年度（平成 25 年度）までの間に講ずる措置を定めた新たなオンライン利用に関する計画を以下のとおり策定する。

「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）は、本計画の決定をもって廃止することとし、2011 年度（平成 23 年度）以降は、本計画に基づき、オンライン利用に係る各般の取組を推進するものとする。

なお、本計画に基づく取組に当たっては、東日本大震災の被災状況にかんがみ、被災者の方々の行政手続に関するニーズ、被災地におけるオンライン利用を行うための体制やインフラの復旧状況等にも十分配意するものとする。

## Ⅰ　これまでの取組の総括と本計画の基本的考え方

### １　オンライン利用の現状と課題

#### （１）オンライン利用が可能な手続の範囲

オンライン利用が可能な国の行政手続の範囲については、これまで、「2003 年までに、国が提供する実質的にすべての行政手続きをインターネット経由で可能とする」（「e-Japan 戦略」（平成 13 年１月 22 日 IT 戦略本部決定））との方針の下、ほぼ一律に手続のオンライン化を進め、2003 年度（平成 15 年度）にはオンライン利用が可能な手続は 96%となった。

しかしながら、オンライン利用が可能な手続の中には、書面を含めた申請等（申請、届出その他の法令の規定に基づき国の行政機関に対して行われる通知をいう。以下同じ。）の件数が極めて少ない手続が相当数を占めており、申請等受付システム（以下「申請システム」という。）の整備・運用に係る経費に対してオンライン利用による効果が十分発現していないとの

指摘を受けてきた。

このため、2008 年度（平成 20 年度）以降、「オンライン利用拡大行動計画」（以下「旧計画」という。）に基づき、オンライン利用率が極めて低調で今後も改善が見込めない手続についてはオンライン利用を停止する方向に転じたところであり、現在、オンライン利用が可能な国の手続は 52%（約 7,500 手続）となっている。

上記のオンライン利用を停止する取組については、特にオンライン利用率が低調な申請システムを中心に検討されたため、現在オンライン利用が可能な約 7,500 手続の中には書面も含めた申請等がない約 3,500 手続が依然として含まれているなど、オンライン利用の効果が期待できないものが見受けられる。

このため、現在オンライン利用が可能な手続全体について、費用対効果等を検討し、オンライン利用の範囲の見直しを更に進めていく必要がある。

また、これまでは実質的にすべての手続をオンライン化する方針であったため、非電子的処理を前提とした既存の業務の分析・見直しや手続の必要性が十分検証されないままオンライン化が進められており、今後はこのような反省に立った取組が必要である。

（２）申請等のオンライン利用率

オンライン利用率については、これまで、「2010 年度までにオンライン利用率 50%以上を達成する」（「IT 新改革戦略」（平成 18 年 1 月 19 日 IT 戦略本部決定））との目標を掲げ、さらに、2008 年（平成 20 年）に旧計画を策定して、国民・企業に広く利用されている手続を重点手続とし、重点手続分野ごとに利用率目標を設定して、利用率の向上に重点的に取り組んできた。その結果、2009 年度（平成 21 年度）のオンライン利用率は、オンライン利用が可能な手続全体で 39.5%、重点手続で 56.3%（計画値 49.7%）となっている。

しかしながら、申請等を行う者（以下「申請者」という。）に高齢者が多い、反復継続性が乏しく申請者がオンライン利用のメリットを感じにくい、申請者が窓口等で相談しながら申請することを望んでいる、手続の特性上厳格な本人確認が不可欠であり電子認証手段の抜本的普及拡大が不可欠であるなどの構造的な要因により、これ以上の利用率の大幅な向上を見込み難い手続もある。

また、申請システムの使い勝手（ユーザビリティ）やオンライン利用の

時間的･経済的メリット等について､利用者の満足度は必ずしも高くなく、依然として利用者から改善を求める意見・要望が寄せられているなど、国民・企業等がオンライン利用の利便性を十分に実感できているかということに関しては、なお改善すべき点がある。その背景には、利用者の視点に立った業務の分析・見直し、申請システムの設計等が不十分であったことが挙げられる。

（３）オンライン利用に関連する新たな施策の動向

現在、「社会保障・税に関わる番号制度」、国民 ID 制度及び企業コード（以下「番号制度等」と総称する。）の導入、行政キオスク端末のサービス拡大等、旧計画策定時にはなかった新たな施策が検討されている。

これらの新たな施策は、バックオフィス連携による添付書類の削減や、行政サービスのワンストップ化、プッシュ型の行政サービスの展開、行政サービスへのアクセシビリティ向上、行政サービスへのアクセス手段の多様化等を可能とし、オンライン利用も含めた情報通信技術による国民と行政とのやり取りの形を変化させ、国民の利便性を飛躍的に向上させるとともに、行政運営の大幅な効率化をもたらすものである。今後のオンライン利用促進へ向けた業務プロセスの見直し、予算要求等に当たっては、これらの新たな施策と整合性をもって進める必要がある。

## ２　今後のオンライン利用の基本的考え方

国民本位の電子行政を実現する上では、これまでのオンライン利用促進のための各般の取組との連続性にも留意しつつ、行政側の視点である利用率の向上から、国民側の視点である利用に関するサービスの品質の向上に重点を置いて、利用者の負担軽減や満足度の向上等利用者の立場に立った指標を設定し、国民の認知度向上を図りつつ利便性の向上に一層注力する必要がある。また、オンライン利用に係る費用対効果を高める観点から、行政側の効果の増大や費用の減少など、行政運営の効率化にも取り組む必要がある。

その際、窓口で相談しながら申請する方が便利な手続や高齢者等を対象とした手続については、窓口サービスの充実等も考慮するとともに、より利便性が高く費用対効果の優れたアクセス手段がある場合は、オンライン利用にこだわらず当該手段の普及拡大を図るなど、手続の特性、利用者の属性（個

人による利用・企業による利用、利用者年齢層の相違、本人による利用・士業者等の代理者の利用など）等に応じて、きめ細かく改善を図っていくことが重要である。また、国民と行政の間のアクセス手段の多様化に配意しつつ、情報通信技術が活用される場面を可能な限り広めていくとともに、国民からどのようなアクセスがあっても行政機関の内部においては極力電子的に業務処理を行う必要がある。

このような考え方に基づき、利用者が便利さを実感でき、かつ、効率的な行政運営を実現し、国民の理解を得ていくため、現に行われている業務について、手続を含めた制度全体を視野に入れ、手続に係る関係者の作業フロー等を把握・分析しつつ、手続の必要性や業務の在り方を含めた見直しを行い必要な改善を図るべく、Ⅳに定める業務プロセス改革を進める。その際、１（３）の新たな施策との整合性の確保にも十分留意するものとし、特に番号制度等と関連の深い行政分野においては、番号制度等の導入も見据えつつ、現行の業務・システムの見直しを行うものとする。

上記の取組に係る業務負荷・コストも考慮し、改善効果がより大きいものから効果的・効率的に進めるため、国民・企業等が広く利用するオンライン化された手続のうち、利用頻度が高い年間申請等件数が 100 万件以上のもの及び 100 万件未満であっても主として企業等が反復的又は継続的に利用する手続等について、旧計画と同様に「重点手続」（別表参照）と位置付け、番号制度等の動向も勘案しつつ、集中的に取り組んでいくこととする。また、重点手続以外の手続については、費用対効果等を検討し、オンライン利用の範囲を見直すとともに、手続所管府省において、当該手続の特性、利用者の属性等に応じて、重点手続における取組に準じて、オンライン利用に関するサービスの品質の向上等を図るものとする。

## Ⅱ　オンライン利用の範囲

### １　利用範囲の基本的考え方

国の手続のオンライン利用については、費用対効果等の観点から必ずしもオンライン利用に適していない手続があるため、今後は、費用対効果等を踏まえて、オンライン利用の範囲を判断することとする。

オンライン利用に係る費用や効果としては、下表に掲げるようなものが考えられるが、これらの中には、効果を定量的に把握し、金額換算することが

困難なもの、費用や効果を把握すること自体に相応の費用と時間がかかるもの等があるため、すべての費用や効果を勘案した費用対効果を算定することは事実上困難であると考えられる。これらを踏まえ、以下のような枠組みにより、オンライン利用の範囲を効果的・効率的に判断することとする。

**表　手続のオンライン利用により生じうる費用・効果の例**

| | 費　用 | 効　果 |
|---|---|---|
| 利用者側 | ● オンラインで手続を行うための初期費用（電子署名、カードリーダライタ、専用ソフトウェア等に係る支出）<br>● オンラインで手続を行うための初期設定にかかる時間（パソコンの利用環境の確認、ＩＤの取得、ソフトウェアのダウンロード等）<br>● 操作習熟に係る時間その他のコスト | ● （窓口に出向く必要のある手続）窓口に出向く交通費の節約、移動時間や窓口での待ち時間の短縮<br>● （郵送可能な手続）郵送費の節約<br>● （窓口に出向く必要のある手続）夜間・休日など閉庁時間帯でも手続が可能<br>● （金銭的インセンティブがある手続）手数料の軽減、税の軽減<br>● （時間的インセンティブがある手続）手続完了までに要する期間の短縮<br>● （添付書類の削減等の優遇措置がある手続）添付書類の入手のための交通費・発行手数料の節約、移動時間や待ち時間の短縮<br>● 申請様式を作成する時間の短縮 |
| 行政側 | ● 申請システムの整備経費・運用経費<br>● ヘルプデスク等利用者支援のための経費<br>● 操作習熟に係る時間その他のコスト<br>● オンライン利用の普及啓発に係る費用<br>● （金銭的インセンティブがある手続）手数料収入の減、減税措置等による税収減 | ● 電子データで手続が行われることによる職員の業務処理時間の短縮（申請書記載漏れのチェックやデータ入力作業量の削減）や業務品質の向上（情報伝達・転記時の誤りの減少、手続の受付から完了するまでの総処理時間の短縮等）<br>● 紙を使わないことによる経費の削減（記入用紙の削減、紙の保管スペースの削減）<br>● （窓口に出向く必要のある手続）窓口での対応時間の短縮、窓口対応スペースの削減 |

| | | |
|---|---|---|
| | | ●　（添付書類の削減等の優遇措置がある手続）証明書等の発行事務量の削減 |

## ２　現にオンライン利用が可能となっている手続の取扱い

### （１）申請等がない手続

書面も含めた申請等がない手続（３年程度申請等件数が０件の手続）については、そもそもオンライン利用の効果の発現が見込めないことから、原則としてオンライン利用を停止することとする。

ただし、今後の社会経済情勢の変化、制度改正等により申請等件数の増加が見込まれる場合等オンライン利用を継続することが必要な個別事由がある場合には、例外的にオンライン利用を継続することができることとする。

### （２）申請等がある手続

（１）以外の手続（重点手続を除く。）については、費用対効果を検証し、費用より効果が大きい手続については、オンライン利用を継続する。一方、費用より効果が小さい手続については、後述するオンライン利用を継続することが必要な個別事由がある場合を除き、オンライン利用を停止する。

費用対効果を検証する際には、費用については、主要な費用として申請システムの整備・運用経費（電子政府の総合窓口（e-Gov）により申請等を受け付けている場合には、当該申請等の受付に係る e-Gov の整備・運用経費を含む。）を基本とし、効果については、窓口までの往復交通費の節約、利用者の移動時間の短縮、窓口での待ち時間の短縮等、手続ごとに適切なものを考慮することとする。これらの費用や効果を検証するための標準的な方法等については、別途定める実施要領による。

上記の方法で検証した結果、手続の特性等に応じた費用や効果が十分に捕捉されないこと等により、費用が効果を上回ってしまうこともありうる

ため、次のような個別事由がある場合は、直ちに停止と判断するのではなく、個別に判断することとする。

① 上記の方法では考慮しきれない効果がある場合

② 制度改正や業務プロセス改革等により今後効果の向上や費用の軽減が見込まれる場合

③ 利用者にとって当該手続と関連する他のオンライン利用が可能な手続があり、当該手続のみオンライン利用を停止すると利用者の利便性を大きく低下させる場合　　等

（３）重点手続

重点手続については、引き続き重点的にオンライン利用の促進に努めることとし、本計画のⅣに基づき業務プロセス改革を行う中で費用対効果の向上を図るものとする。なお、重点手続であっても、業務プロセス改革を行う過程で、手続の廃止・合理化、オンライン利用の停止等の措置を講ずることはありうる。

## ３　オンライン利用を停止するに当たっての留意事項

手続所管府省がオンライン利用停止の判断を行おうとする場合には、利用者ヒアリングや意見公募手続（パブリック・コメント）等を通じて、利用者から意見を聴取するものとする。

オンライン利用を停止すると判断した手続については、オンライン利用の停止に要するシステム改修費用等の増加と、停止によるシステムの運用経費等の減少を比較し、運用経費等の減少が上回る場合には、速やかに停止する。これ以外の場合は、遅くとも当該手続を扱う申請システムの更改時期までに停止する。

停止に当たっては、あらかじめ手続所管府省の申請窓口やホームページ等を通じて、停止の理由、時期、停止後の申請方法等の周知を徹底する。e-Gov において申請等の受付を行っている手続については、e-Gov においても同様の周知を行うものとする。

## ４　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

新たに手続をオンライン化する場合又は一旦停止したオンライン利用を再開する場合には、あらかじめ、業務プロセスの見直しを行った上で、オンライン化に必要な費用及び想定される効果を把握し、厳格に費用対効果を検証する。

## ５　電子政府の総合窓口（e-Gov）の役割の見直し

実質的にすべての行政手続をオンライン利用可能とするとの方針の下、各府省のオンライン申請等の窓口機能を果たしてきた電子政府の総合窓口（e-Gov）については、手続所管府省のオンライン利用の継続・停止の状況及び各手続の利用状況等を総合的に勘案して、利用者の利便性・満足度や費用対効果の観点から今後の役割・機能の検討を行うこととし、関係府省において検討・調整する。

## ６　実施体制

手続所管府省は、上記の考え方に沿って所管手続のオンライン利用の継続・停止の判断を行い、その状況について公表する。

２（１）又は（２）の個別事由によりオンライン利用を継続しようとする場合には、IT 戦略本部企画委員会（以下「企画委員会」という。）が設ける電子行政に関する調査を行うタスクフォース（以下「タスクフォース」という。）におけるヒアリング等を経るものとする。

内閣官房及び総務省は、手続所管府省のオンライン利用の継続・停止の判断結果を取りまとめ、企画委員会に報告するものとする。

また、手続所管府省は、2012 年度（平成 24 年度）以降も定期的に、オンライン利用の継続・停止の状況を公表することとし、内閣官房及び総務省は、そのフォローアップを行い、必要に応じて企画委員会に報告するものとする。

## Ⅲ　オンライン利用の改善に向けた共通的な取組方針

重点手続のオンライン利用の改善及び普及に向けて、共通的な取組方針を次のとおり定める。

なお、旧計画の下で策定された「電子政府ユーザビリティガイドライン」（平成21年７月１日各府省情報化統括責任者（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。）及び「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。以下「電子署名・認証ガイドライン」という。）については、引き続き存続するものとする。

### １　手続の必要性の見直し

国民等が行う手続が必要最小限のものとなるよう、当該手続を含む制度全体を視野に入れて手続の必要性を見直し、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・回数の軽減、許認可等の有効期間の延長等を検討する。

### ２　申請等に必要な書類の削減・簡素化

（１）申請書等の簡素化

申請書等の記載事項・様式については、申請等の目的、審査基準等に照らして必要最小限のものとするとともに、関係する各手続において標準化を図る観点等から見直しを行う。

（２）添付書類の提出に係る申請者の負担軽減

①　士業者の確認、自己保管等による添付書類の省略

添付書類は、申請等事項の事実確認等真に必要なものに限定するとともに、手続の特性等に応じ、士業者が代理申請を行う場合における添付書類の提出省略や、申請者本人の添付書類の自己保管の義務付けによる

添付書類の提出省略等、添付書類の提出に係る申請者の負担の軽減策について検討する。

② バックオフィス連携による申請者の負担軽減

申請者が行政機関に提出する書類の多くは、他の行政機関の発行した証明書等であることから、番号制度等において検討されているバックオフィス連携が実現されるまでの間においても、手続所管府省は、行政機関が保有する情報をオンラインにより関係行政機関相互で活用することができないか、個人情報の保護の必要性にも留意しつつ、検討する。また、上記の新たな施策導入後のあるべき業務の姿についても、申請等の行為の不要化や添付書類の削減等申請者の負担を可能な限り軽減する方向で、行政機関間等における情報連携の在り方について検討する。

③ 添付書類のオンライン提出の拡大

添付書類については、直接原本を確認しなければ適切な審査が行えないもの、添付書類を電子化した場合、データ量が過大となり、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、オンラインで送信できるよう必要な措置を講ずる。

## ３　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（ユーザビリティ）の効果的かつ継続的な向上を図るため、ユーザビリティガイドラインを踏まえ、手続の特性、利用者の属性・ニーズ等に応じた申請画面入力の簡易化、初期設定の簡素化等システムの使い勝手の向上、ヘルプデスク等の利用者サポート機能の充実等に取り組む。

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」に記載すべき事項については、申請システムを所管する府省が中心となって検討し、Ⅳの業務プロセス改革計画に盛り込むこととする。

申請システムの受付時間については、利用者のニーズや費用対効果等を踏まえ、必要な見直しを行うものとする。

なお、申請システムの整備・運用に当たっては、災害等の非常事態への的確・迅速な対処及び情報セキュリティの確保を含め安定的な運用の確保に十分配意しつつ、可能な限り効率的に行うものとする。

## 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

利用者の利便性を確保しつつ、オンライン利用における脅威に対するリスクの影響度を踏まえた合理的な認証方式を選択することを目的として、手続所管府省は、電子署名・認証ガイドラインに基づき、オンライン手続にかかる電子政府システムの開発・更改・改修時までに、本人確認方法を含めた認証方式の再点検を行うこととする。

### （２）士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

士業者による代理申請が認められている手続については、可能な限り、士業者がオンラインで申請を行う場合における申請者本人の電子署名の省略等の措置を講ずる。

### （３）各種認証サービスの使い勝手の向上等

①　商業登記に基づく電子証明書

商業登記に基づく電子証明書を取得している事業者が、「本店」、「商号」、「代表者の資格」又は「氏名」の変更登記を行った場合、変更前に取得していた電子証明書を利用することができないケースがあり、この場合、一定の証明期間内であれば、変更前に電子署名したものについて、変更後であっても電子証明書の有効性を確認できることから、手続所管府省において、当該仕組みを有効に活用することによって改善を図ることができないか検討する。

②　公的個人認証サービス

公的個人認証サービスについては、「社会保障・税番号大綱」（平成 23 年６月 30 日政府・与党社会保障改革検討本部決定）において、「券面に基本４情報及び顔写真が記載され、公的個人認証サービスを標準搭載し、「番号」を IC チップに記録した後記第３Ｘの IC カードを現行の住民基本台帳カードを改良の上、国民に交付し、対面での本人確認やオンライ

ンでの認証に活用することが考えられる」とされており、平成26年６月を目途に「IC カードについては、確実な本人確認の実施や国民の利便性の向上を図る観点から、導入や更新等に伴う種々のコストも勘案しつつ、国民への交付の在り方を検討」とされているところである。

このような議論を踏まえつつ、公的個人認証サービスの普及拡大のため、認証用途の付加、署名検証者の拡大、有効期限の延長等について、制度改正に向けた検討を行う。

## ５　バックオフィス業務の見直し

申請等の受付関係事務の電子化のみならず、その後の一連のバックオフィスでの業務処理（審査、結果通知、記録の管理等）の効率化を推進するため、電子的に処理可能なものについては、かえって行政コストが増加するなどの特別な事由がある場合を除き、電子的に処理することを目指す。その際、Ｉ２の基本的考え方に示したように、行政運営の効率化の効果が十分に発現するよう、手続を含む制度全体を視野に入れ、電子化を前提とした運用を図るべく、業務の在り方の見直しを推進していく必要がある。

このようなフロントオフィス・バックオフィスを通じた業務の見直しにより、申請者に対して行政機関が何らかの応答（給付、許可、免許等の処分等）を行う手続については、申請等の受付から応答までの処理時間の一層の短縮を図る。

また、全国の各事務所等で受け付け、処理する手続については、申請等を受け付けた後のバックオフィス業務の共通化・電子化、業務処理やデータベースの一元化・集中化を推進することにより、申請者が希望する場所で証明書等が受領できるよう、また、同一の手続について、全国どこでも手続の完了までの所要時間に大きな差がなく公平なサービスが提供できるよう検討する。

こうした取組により、各手続のオンライン利用に伴う業務の効率化等の効果を明らかにし、その効果を利用者にも還元していくことが必要である。

## ６　アクセス手段の多様化等

手続の特性、利用者の属性等に配慮し、窓口等でのオンライン入力補助・代行（窓口来所型）サービス等を充実するほか、例えば、ホームページで提

出書類作成サービスを提供するなど、申請者の支援に努める。
　また、パソコンだけでなく、急速に普及している携帯電話等のモバイル機器、デジタルテレビ等を活用した行政サービスに対するアクセス手段の多様化について検討する。

## 7　経済的インセンティブの向上等

　オンライン申請に係る手数料について、利用者に対し、目に見える形でオンライン利用のメリットを明らかにすべく見直しを行う。
　なお、手数料の納付方法については、利用者のニーズを踏まえ、現行のインターネットバンキングやATMによる納付方法に加え、クレジットカード、口座振替、コンビニ納付等の更なる多様化に向けて検討する。
　また、国又は地方公共団体の職員が職務上請求を行う際、書面による場合は無料であるのに対し、オンラインの場合には手数料が発生する、いわゆる逆インセンティブが生じている手続については、その解消を図るべく検討する。
　オンライン利用の促進を図るため、経済的インセンティブとして税制上の優遇措置（電子政府推進税制）を平成24年度まで講ずる。

## 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

　国（各府省）が申請者となる場合においては、政府全体としてのオンライン利用の普及や業務の効率化等を図る観点から、自ら率先してオンラインを利用するよう努める。その際、内閣官房及び関係府省は、各府省（地方支分部局等を含む。）における周知を徹底するとともに、独立行政法人、特殊法人等及び地方公共団体に対しても、積極的にオンライン利用を行うよう働きかけることとする。
　また、国（各府省）が電子的に発行した証明書等について、国（各府省）が積極的に受け入れるとともに、独立行政法人、特殊法人等及び地方公共団体においても可能とするよう手続所管府省から働きかけを行うこととする。あわせて、手続所管府省は、利用者に対しても電子証明書等の取得及び活用を周知徹底することにより、オンライン利用の促進を図る。

なお、国等が申請者となっている手続で、政府認証基盤（GPKI）や地方公共団体組織認証基盤(LGPKI)等の電子証明書に対応していない場合には、これらに対応するよう、必要な改善を図る。

（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

国の手続のオンライン利用の普及を図るに当たっては、地方公共団体の手続と密接に関連するものもあり、利用者の利便性の向上を図る観点から、国は地方公共団体に対して必要な基盤の整備を行うよう積極的に働きかけを行うこととする。

特に、地方税ポータルシステム（eLTAX：エルタックス）については、平成23年１月から、所得税申告書等データがすべての地方公共団体に対して電子的に送付されるなど、国・地方の連携が進んでいることを踏まえ、個人住民税（給与支払報告書の提出等）、法人市町村民税等の電子申告受付サービスについても引き続き更なる普及拡大を図るよう働きかけを行うこととする。

## ９　広報・普及啓発等

（１）広報・普及啓発の充実

オンライン利用が進まない要因の一つとして、オンライン利用が可能であることの周知が不十分との指摘もあり、手続所管府省は、手続の特性、利用者の属性等に応じて、重点的かつ効果的に、オンライン利用に関する広報・普及啓発を行うものとする。具体的には、窓口等におけるオンライン利用の勧奨等、各種団体等と連携し、申請等を行う機会の多い者に対する講習会・説明会等を実施するとともに、申請者の応対を直接行う窓口等の職員に対しては、オンライン申請に関する教育、研修を継続することにより、意識の向上を図るものとする。

また、内閣官房及び総務省は、政府広報等を通じて、オンライン利用の利便性等を周知するとともに、電子政府推進員を通じた国民のニーズの把握や普及啓発活動を積極的に推進する。

（２）企業等におけるオンライン利用の普及に向けた取組

企業・各種経済団体等に対しては、内閣官房及び関係府省は、手続の特性、利用者の属性等を踏まえ、企業等の積極的なオンライン利用を勧奨するとともに、国が電子的に発行した証明書を正規の証明書として企業等が受け入れるよう、協力要請を行うことを通じ、社会慣行や業界慣行の是正に向けた取組を促す。また、企業等におけるオンライン利用の環境について現状を把握するとともに、必要に応じ、各種経済団体等とオンライン利用の普及方策等について、意見交換を行うものとする。

手続所管府省は、申請データのフォーマットの公開を進めるとともに、当該公開情報等に追加・変更がある場合は、迅速かつ正確な情報提供に努める。

また、申請システムに複数件分の申請を一括で行うことができる機能を導入している場合は、これが企業等により広く活用されるよう、その周知や一括申請機能等の使い勝手の向上を図る。

## Ⅳ　業務プロセス改革

国民の視点に立って、オンライン利用率のみならず、オンライン利用に関するサービスの品質の向上に重点を置いた業務・システムの改善及び行政運営の効率化を実現するため、以下に定めるところにより、業務プロセス改革を行う。

### 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

### （１）業務プロセス改革の成果指標及び視点

手続所管府省は、当該手続における国民の利便性の向上及び行政運営の効率化のための取組の成果を測定・評価するための成果指標を設定し、業務プロセス改革の主な視点に沿って、当該手続を含む制度全体を視野に入れ、手続に係る申請者、行政、その他関係者の作業フロー等を把握・分析しつつ、業務プロセス改革を進めるものとする。

（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

（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
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

以上のほか、業務プロセス改革の実施方法・手順等については、別途定める実施要領による。

（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。

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。

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。

改革計画の策定に当たっては、手続・制度に関するニーズ、課題等を把握し、業務プロセス改革に的確に反映していくため、国民の意見・要望等を聴くものとする。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。

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。

## ３　推進体制

業務プロセス改革は、旧計画等に基づくこれまでの取組を踏まえ、手続所管府省が自律的に実行していく更なる改善のための取組であり、企画委員会は、その実施状況の評価やベストプラクティスの共有等を通じて、手続所管府省の取組を支援し、業務プロセス改革を推進する。

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。その上で、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。

## Ⅴ　計画の着実な実行の確保等

本計画の着実な実行を確保するため、企画委員会の下、内閣官房及び総務省は、Ⅱのオンライン利用の範囲の判断を行うに当たっての基準その他の実施要領及びⅣの業務プロセス改革に関する実施要領の策定、ⅡからⅣまでに基づく取組の進捗管理・フォローアップその他手続所管府省の取組の推進に資する情報提供を行い、取組の推進の徹底を図る。

手続所管府省は、東日本大震災に係るオンライン利用を行うための体制やインフラの復旧状況等にも十分配意しつつ、ⅡからⅣまでに基づく取組を着実に実行する。また、所管法令に基づく手続に係るオンライン利用状況を定期的に把握し、公表するものとし、その際、窓口等でデータ形式により提出される申請等についても把握するものとする。

総務省は、手続所管府省の把握・公表したオンライン利用状況を定期的に把握し、取りまとめて公表するものとする。

企画委員会は、本計画に基づく取組を評価するとともに、情報通信技術の向上、認証基盤の整備状況、番号制度等の導入等の動向を踏まえ、必要に応じ、

本計画の見直しを行うものとする。

「電子行政推進に関する基本方針」に基づき、新たな電子行政の推進体制（政府 CIO 制度）が確立された後には、本計画の実行性確保の枠組みは、新たな電子行政の推進体制（政府 CIO 制度）の下に適切に引き継がれるものとする。

計画期間終了後におけるオンライン利用の在り方については、計画の達成状況を検証しつつ、電子行政推進政策全体の中で検討するものとする。

なお、独立行政法人、特殊法人等の手続におけるオンライン利用についても、本計画の趣旨を踏まえて対応するものとする。

（別表）重点手続一覧

1　登記（計５手続）
・不動産登記の申請
・不動産登記に係る登記事項証明書等の交付請求等
・商業登記（株式会社）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
・成年後見登記に係る登記事項証明書の交付請求

2　輸出入・港湾（計 20 手続）
・乗員上陸許可及び数次乗員上陸許可の申請
・船舶の長による乗員名簿の提出等
・輸入（納税）申告（輸入許可前引取り承認申請を含む。）
・輸出申告
・貨物の積卸しについての書類の呈示
・保税運送（包括）承認
・外国貨物仮陸揚の届出
・出港届の提出（許可）
・内国貨物である船用品又は機用品の積込の承認申請
・開庁時間外における貨物の積卸しの届出
・積卸コンテナー一覧表の提出
・積荷、乗組員及び旅客に関する事項の報告並びに入港届の提出（外国貿易機）
・外国往来船又は外国往来航空機との貨物の授受を目的とする交通の許可申請
・積荷、乗組員及び旅客に関する事項の報告並びに入港届及び船用品目録の提出（外国貿易船）
・食品等輸入の届出
・指定検疫物の輸入届出
・輸入植物等の検査の申請
・入出港の届出
・けい留施設の共用の届出
・危険物積込等の許可

3　国税（計 15 手続）
・国税申告手続（所得税）
・国税申告手続（法人税）
・国税申告手続（消費税（個人））
・国税申告手続（消費税（法人））
・国税申告手続（酒税）
・国税申告手続（印紙税）
・不動産の使用料等の支払調書（及び同合計表）
・不動産等の譲受けの対価の支払調書（及び同合計表）
・不動産等の売買又は貸付けのあっせん手数料の支払調書（及び同合計表）
・報酬、料金、契約金及び賞金の支払調書（及び同合計表）
・給与所得の源泉徴収票（及び同合計表）
・退職所得の源泉徴収票（及び同合計表）
・利子等の支払調書（及び同合計表）
・納税証明書の交付請求
・電子申告・納税等開始（変更等）届出

4　社会保険・労働保険（計 21 手続）
・概算・増加概算・確定保険料申告書
・概算保険料の延納の申請
・雇用保険被保険者資格取得届
・雇用保険被保険者資格喪失届
・高年齢雇用継続基本給付金の申請
・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報酬月額変更届
・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
・健康保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届、船員保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届
・健康保険・厚生年金保険被保険者氏名変更（訂正）届、船員保険・厚生年金保険被保険者氏名変更訂正届
・健康保険被扶養者（異動）届、船員保険被扶養者（異動）届
・健康保険・厚生年金保険賞与支払届、厚生年金保険（船員）賞与支払届
・厚生年金保険被保険者住所変更届、厚生年金保険（船員）被保険者住所変更届
・国民年金・厚生年金保険老齢給付裁定請求書
・国民年金・厚生年金保険老齢給付裁定請求書（ハガキ形式）
・年金受給権者現況届
・年金受給権者住所・支払機関変更届
・年金手帳再交付申請書
・国民年金第３号被保険者資格取得・種別変更・種別確認・資格喪失・死亡・住所・氏名変更・生年月日変更・性別変更届
・国民年金保険料還付請求書
・国民年金・厚生年金保険年金受給権者死亡届

5　産業財産権出願関連手続（計１手続）
・産業財産権出願関連手続

6　自動車登録（計１手続）
・自動車の新車新規登録等

7　その他
（１）生命保険（計２手続）
・生命保険募集人登録事務
・生命保険募集人届出事務
（２）無線局（計２手続）
・無線局免許申請
・無線局再免許申請
（３）採捕数量等の報告（計１手続）
・採捕数量等の報告
（４）経済産業統計（計２手続）
・経済産業省生産動態統計調査の申告
・商業動態統計調査の申告
（５）特殊車両通行許可（計１手続）
・特殊車両通行許可申請