

電子政府推進員の意見・要望に基づく主な改善事例（23年度）

区分	意見・要望の概要（手続分野）	関係府省の対応状況
手続のオンライン化の推進	オンライン申請の利便性を向上させるため、雇用保険被保険者資格喪失届の大半を占める「離職票を伴う雇用保険被保険者資格喪失届」のオンライン化を実現し、ハローワークに出向がなくても手続が可能となるようにしてほしい。（社会保険・労働保険）	平成23年11月末に当該手続をオンライン化し、現在、その普及・拡大に努めているところ。また、業務プロセス改革計画（案）にもその利便性を一層向上させる方策（資格喪失届提出後の離職票交付申請のオンライン化対応等）が盛り込まれた。（厚労省）
オンライン申請システムの使い勝手の改善	「電子政府ユーザビリティガイドライン」の考え方を最大限活用して、システムの企画・設計・開発（改修を含む）などの各段階にユーザーの声をもっと反映すべき。（不動産登記、社会保険・労働保険等）	平成23年2月に運用を開始した「登記・供託オンライン申請システム」の開発や改修等に当たって、当該システムを頻繁に利用するユーザー団体からの意見・要望等を参考にしたほか、業務プロセス改革計画（案）の策定にも反映。（法務省） 離職票を伴う雇用保険被保険者資格喪失届のオンライン化に当たっては、主要な利用者の団体等と定期的に協議を重ね、その実現方策を検討。（厚労省）
オンライン申請における添付書類の省略	社会保険労務士がオンラインで提出代行する場合における添付書類の提出省略の機会を拡大すべき。（社会保険・労働保険）	業務プロセス改革計画（案）において、登記情報提供システムの利用時間の拡大を盛り込んだ。（法務省）
許認可等の有効期間の見直し	NACCS（通関情報処理システム）における輸出申告における保税運送の承認期間が、2008年10月のシステム更改後、発送の日から1週間だったものが、許可の日から1週間になり、実質的に運送期間が短縮され、運送期間の延長等を行う手間が増えたので、元に戻して欲しい。（輸出入・港湾手続）	「離職票を伴う雇用保険被保険者資格喪失届」のオンライン化の実現を契機として、雇用保険関係のオンライン申請における添付書類の提出不要化（照合省略）を認める要件（過去の取扱実績3年必要）を撤廃した。（厚労省）
オンライン申請における手続の明確化	健康保険被扶養者等異動届について、窓口申請では省略可能な所得税法の規定による控除対象配偶者または扶養親族となっている者の収入に関する証明について、電子申請においては、日本年金機構事務センターの担当者から提示を求められた。 このような対応は、当該事務センターだけのものなのか、全国的に共通した対応なのか、利用者にわかりやすい説明をすべきだ。（社会保険・労働保険）	平成23年12月に関係部局から事業者等に対し通達が発出され、運送貨物の発送の日を起算日として計算した期間を保税運送期間として取扱うこととされた。（財務省）
	平成23年分所得税の確定申告書作成コーナーの「所得・所得控除等入力」ページの「寄附金控除」の入力に際して、「寄附金控除、政党等寄附金等特別控除」の「寄附金の種類」を「認定NPO法人への寄付金」と選択し金額を入力したところ、「寄附金控除」欄ではなく、「所得・所得控除等入力」ページの「政党等寄附金等特別控除」欄に控除額が表示されたため、その理由（プログラムミスの可能性も含め）を電話で尋ねたが、納得のいく説明が得られなかった。 オンライン申請を行うに際しても、手続に関する疑問が生じた際など、申請者に分かりやすく対応してほしい。（国税）	「健康保険被扶養者等異動届」に関して収入に関する証明の添付を省略する場合には、備考欄に「所得税法上の・・・を確認した旨を明記すること」としており、機構内で統一ルールを設け対応しているが、このことをe-Gov（電子申請システム）に掲載している記載要領に反映していなかったため、記載要領を早期に改訂し、機構HPにおいても取扱いの周知を行うこととした。（厚労省）
		事案の原因は、プログラムミスでなく、税制改正による変更の結果であることが判明したが、申請者から照会があった際、その点の説明が十分でなかった面があったため、職員の対応の向上などに努めることとした。（国税庁）

（注）関係府省の対応状況は、電子政府推進員事務局の調査結果による。