

電子自治体の推進に関する懇談会(第7回)資料

インセンティブ付与に関する検討報告書の概要について

平成20年12月22日

1. 調査概要

- ◆ オンライン手続は、住民等の利用者側にとって、いつでもどこからでも申請できるなど、様々なメリットが存在すると考えられる。また、地方公共団体側にとっても、オンライン手続を促進することにより、業務効率化のメリットが期待される。
- ◆ しかし、平成19年度の地方公共団体のオンライン利用率は23.8%に留まり、上記メリットについて、利用者側、地方公共団体側の双方とも、十分に享受できていない状況である。
- ◆ より多くの利用者がオンライン手続のメリットを享受し、さらに、地方公共団体側もオンライン化に伴う業務効率化等を推進するには、まずは、利用者にオンライン手続を利用してもらうことで、そのメリットを認知・理解してもらう必要がある。そのためには、利用者が期待している時間的、経済的メリットの実現が必要であり、その具体的な方策の一つとして、オンラインで申請・届出等を行う利用者への「インセンティブ」の付与が挙げられる。

平成20年検討課題

オンライン利用に対するインセンティブ付与

調査方法

- 1) インセンティブ付与に関するヒアリング調査 : 官民のインセンティブ付与の事例調査
- 2) Webアンケート調査 : 住民向け、事業者向けのインセンティブ付与に対する利用意向等の調査
- 3) 業務量等に関するヒアリング調査 : 手続処理の業務量やオンライン化の効果に関する、地方公共団体へのヒアリング調査等

調査項目

- ・インセンティブ付与の考え方と、インセンティブ手法の整理
- ・インセンティブ付与実施における課題とその解決策の方向性
- ・インセンティブの効果分析のモデル検討

オンライン利用促進対象手続(21類型)を対象に検討を実施。

2. オンライン手続におけるインセンティブ付与の考え方

利用メリットとインセンティブ付与

(1) オンライン手続自体が保有するメリット
(オンライン手続を行う利用者が本来、享受できるメリット)

1. 金銭面のメリット

- ・窓口までの移動コスト(交通費)の削減。
- ・申請手段に伴って発生するコストの削減。

2. 時間面のメリット

- ・窓口開設時間の制約を受けない。
- ・移動時間、待ち時間の削減。
- ・書類作成時間の削減。

(2) オンライン手続の利用を促進させるインセンティブ

(地方公共団体等が利用者に意図的に付与するもので、その結果、利用促進が期待されるインセンティブ)

インセンティブ付与の対象となる手続の考え方

■ オンライン手続の利用が多い手続

- 利用者にとって、左記の金銭面メリットや時間面メリットが高いなどの特徴がある。こうした特徴を持つ手続は、特にインセンティブを付与しなくともオンライン手続の利用が増加する可能性が高い。
- したがって、1) 利用メリットを広報ツール等で強調・アピールすることで利用者の認知・理解を高める方策と、2) インセンティブを付与し、オンライン化のさらなる促進を図る方策、の2つが考えられ、各地方公共団体は、諸条件・環境を検討した上で、方策1)および2)を選択するべきかを判断するのが望ましい。

■ オンライン手続の利用が少ない手続

- 利用者にとって、金銭面メリットや時間面メリットが低いなどの特徴がある。そのため、利用者が、オンライン手続自体のメリットをあまり感じない、もしくは、オンライン手続をすることが、従来の方法に比べて不便であると感じている可能性が考えられる。
- したがって、インセンティブを付与することによって、まずは住民等の利用者にも一度オンライン手続を利用してもらい、オンライン手続の利便性の高さや、その活用方法について、認知・理解してもらうことが必要。

3. インセンティブ手法の整理

- 報告書では、官公庁の事例(下記)と、民間のインセンティブ事例を整理し、インセンティブ手法を類型化。

1 中央省庁のインセンティブ付与策の事例

対象手続(省庁名)	インセンティブの内容
無線局の免許申請 (総務省)	・各種無線局の免許申請の手数料について、オンライン手続の場合に手数料割引(約30%割引)
不動産登記、商業・法人登記等 (法務省)	・登記事項証明書の発行手数料について、オンライン手続の場合に手数料割引(300円割引) ・一部の登記手続について、オンライン手続の場合に登録免許税額を最高5000円控除。
海技免状等の有効期間の更新(国土交通省)	・オンライン手続の場合に手数料割引(100円割引)
臨時開庁申請 (財務省)	・オンライン手続の場合に手数料割引(300円割引)。
工業所有権出願関連手続 (経済産業省)	・オンライン手続の場合に手数料割引(1900円割引)。
e-Tax(税の電子申告) (国税庁)	・所得税の確定申告を「e-Tax」で行うと、5,000円の税額控除。 ・e-Taxで申告された還付申告を早期処理(通常6週間程度から、3週間程度に短縮)。
自動車登録 (国土交通省)	・自動車の新規検査・登録について、オンライン手続の利用が多い、自動車販売店への感謝状を送付。

2 地方公共団体のインセンティブ付与策の事例

地方公共団体名	インセンティブの内容
佐賀県	・教育職員免許状授与証明願など計33手続について、オンライン手続の場合に手数料割引。
島根県(島根県電子自治体共同利用システム運営協議会)	・オンライン手続の「利用者ID」もしくは「電子証明書」を取得し、かつ、オンライン手続に関するアンケートを回答した利用者のうち、県内の各市町村が提供する特産品を抽選で3名にプレゼント。平成19年1月から平成20年11月まで実施。
愛媛県(愛媛県電子自治体推進協議会)	・オンライン手続に登録し、かつ、オンライン手続に関するアンケートに回答した利用者のうち、抽選で毎月4名に、県内市町の特産品をプレゼントとして提供するキャンペーンを平成19年7月1日から平成19年11月30日まで実施。
宝塚市	・入札参加資格申請について、紙による申請では、申請用紙代金として500円を徴収しているが、オンライン手続の場合は無料としている。

4. オンライン手続におけるインセンティブ手法と対応手続の類型化（1）

- インセンティブ手法は、個別効果型インセンティブ（個別の手続にインセンティブを提供することによって、より効果が発揮されるインセンティブ）と、複数効果型インセンティブ（複数の手続にインセンティブを提供することによって、より効果が発揮されるインセンティブ）の2種類に大別される。
- 各インセンティブ手法に対応した、オンライン手続の類型化について、以下のように整理。

金銭的インセンティブ（個別効果型インセンティブ）

インセンティブ	インセンティブの内容	インセンティブの効果が、とくに期待される手続
手数料・利用料の割引	手数料・利用料等の料金割引	●手数料・利用料が発生する手続が該当
優待サービスの提供	優待サービスを提供（施設等の利用期間の延長など、特典・優待利用を提供する）	●手続後に、施設や図書など、何らかの利用・使用が発生するものが該当

時間短縮化のインセンティブ（個別効果型インセンティブ）

インセンティブ	インセンティブの内容	インセンティブの効果が、とくに期待される手続
手続処理期間の短縮化	手続処理期間の短縮化	●地方公共団体側で、手続受付後の業務量や業務ステップが多など理由により、手続処理が完了するまでに期間がある手続が該当
窓口での手続時間の短縮化	事前にオンラインで予約・申込等の手続を行うと、窓口での交付等の手続時間を短縮化	●オンライン手続後に、対面窓口での手続等が発生する手続が該当

手続簡素化に関するインセンティブ（個別効果型インセンティブ）

インセンティブ	インセンティブの内容	インセンティブの効果が、とくに期待される手続
手続に要する作業の簡素化	前回の申請情報等を活用することなどにより、手続に要する作業を簡素化	●頻度が多い手続（同一手続を繰り返して行う手続）や、申請事項や記載事項が多い手続が該当

4. オンライン手続におけるインセンティブ手法と対応手続の類型化（2）

手続自体を優遇するインセンティブ（個別効果型インセンティブ）

インセンティブ	インセンティブの内容	インセンティブの効果が、とくに期待される手続
優先的に受付	オンライン手続を優先的に（早期、または、長期的に）受け付ける	●申込等の締切期限がある手続や、一時期に手続が集中・混雑する可能性がある手続が該当
手続処理状況をオンラインで確認可能	手続の処理、進捗状況をオンラインで確認可能とする	●確実に受理及び処理されているかどうか、利用者側でとくに確認したい手続が該当（地方公共団体側での受理・処理等の状況が、利用者側にとって重大な手続）

金銭的インセンティブ（複数効果型インセンティブ）

インセンティブ	インセンティブの内容	インセンティブの効果が、とくに期待される手続
ポイント付与	オンライン手続ごとに、他の手続の支払などに利用可能なポイントを提供	●とくに特定の手続を対象とするものではなく、あらゆるオンライン手続について、当該インセンティブの提供が可能
特典の提供（景品・プレゼント等）	オンライン手続の申請回数が多い利用者等に、抽選・先着順などで景品・プレゼント等を提供	●同上

表彰のインセンティブ（複数効果型インセンティブ）

インセンティブ	インセンティブの内容	インセンティブの効果が、とくに期待される手続
利用者の表彰	利用回数が多い利用者等に対して、感謝状等を贈呈	●同上

5. インセンティブ付与の実施にあたっての課題と、その解決方策の方向性

カテゴリ	課題	解決策の方向性(ポイント)
(A) 制度面の課題	(A-1) 条例等の改正	・手数料割引のインセンティブを実施する場合には、手数料条例の改正が必要。手数料条例において、手数料額を定めた箇所に、電子申請の場合の金額を追記する。
	(A-2) ポイント付与に関する課題	・クレジットカードによる公金収納の場合、利用者側においてクレジットカードのポイントを受け取ることは可能(間接的なポイント提供)。
(B) 技術面の課題	(B-1) 情報システムの対応	・実施予定のインセンティブ付与の案の検討と並行して、情報システムの変更も検討する。
(C) 運用面の課題	(C-1) 収入減少(または支出増加)への対応	・インセンティブの投資効果を事前に検討・分析することが必要。 ・インセンティブ付与によるオンライン利用者数の増加数等の予測データについては、事前に住民等の利用者に対してアンケート調査等を実施し、収集する方法が考えられる。
	(C-2) 利用者への広報・周知	・オンライン手続の利用を促すには、地方公共団体のホームページだけではなく、紙媒体などの広報ツールの活用が必要。 ・あわせて、オンライン手続のホームページの見直し・改善や、オンライン手続自体の利用メリットの広報も積極的に進める必要がある。
	(C-3) 実施後の効果測定	・インセンティブ付与策が事前の予測どおりの効果が得られたか等の確認・判断の基礎となるため、インセンティブ付与策実施後の効果測定は必要。
	(C-4) 公平性	・基本的には、オンライン利用の増加による事務手続数・時間の削減幅と、それに伴う費用原価の削減幅(業務効率化の効果量)を分析・検討し、その業務効率化の範囲でインセンティブを付与することを検討すべき。ただし、手続のオンライン化により、住民サービス向上の効果も得られるため、この効果も考慮したうえで、業務効率化の範囲を超えたインセンティブ付与の実施も可能であると考えられる。 ・オンライン手続者と、非手続者との間での公平性の問題は重要ではあるものの、過度に重視することで、積極的なインセンティブ付与策を打ち出せないことは避けるべき。

6. インセンティブ手法の効果分析

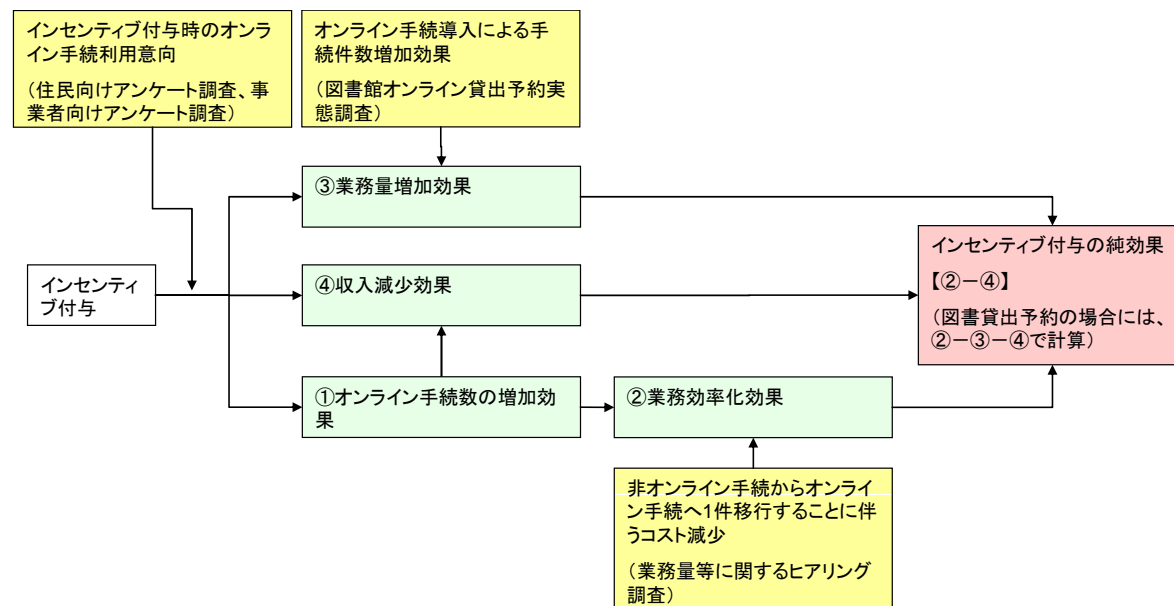
①効果分析モデルの目的と、モデルの全体像

■効果分析モデルの目的

- インセンティブ施策の実施を検討している地方公共団体が、インセンティブ付与を行った場合にその「効果」がどの程度、発生するか試算し、インセンティブ付与という施策が有効・有意義であるかを分析することを目的とする。

■効果分析モデルの全体像

- インセンティブ付与によって、オンライン手続利用件数が増加するため、まずこの増加効果について推計を行う。
- オンライン手続利用件数の増加に伴い、地方公共団体には業務効率化の効果が発揮されるが、この効果について推計。
- 図書館の貸出予約手続については、オンライン化に伴い、手続件数の総数自体が増加することが想定されるため、この影響部分を、業務量増加効果として、推計する。
- 料金値下のインセンティブの場合、収入減少が発生する。
- 業務効率化効果と、業務量増加効果および収入減少効果の差分を、インセンティブ付与の純効果として推計する。



6. インセンティブ手法の効果分析

②効果分析のための手続の類型整理

- インセンティブ手法の効果分析と、その分析の基礎データを収集するためのアンケート調査の実施に当り、オンライン利用促進対象手続(21類型)を以下のように類型化した。

	類 型	概 要	該当手続(21手続中)	
1	住民向け	1) 有料型	<ul style="list-style-type: none"> ・手続の一部について手数料がかかるタイプであり、その場合は手数料割引型のインセンティブを対応づけられる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・文化・スポーツ施設の予約 ・粗大ごみ収集の申込 ・研修・講習・各種イベントの申込 ・犬の登録申請、死亡届
		2) 無料・手続総数増加型	<ul style="list-style-type: none"> ・インセンティブ付与を開始することにより、総手続件数が増加する手続。 	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館の図書貸出予約
		3) 無料・手続総数不変型	<ul style="list-style-type: none"> ・手続は無料であり、インセンティブの付与によって総手続件数が大きく変動しない(一定の限界がある)もの。 	<ul style="list-style-type: none"> ・水道使用開始届 ・浄化槽使用開始報告 ・自動車税住所変更届等 ・職員採用試験申込 ・公文書開示請求
2	事業者向け	4) 有料型	<ul style="list-style-type: none"> ・手続の一部について手数料がかかるタイプであり、その場合は手数料割引型のインセンティブを対応づけられる 	<ul style="list-style-type: none"> ・地方税申告手続(eLTAX) ・食品営業関係の届出 ・港湾関係手続 ・道路占用許可申請等
		5) 無料型	<ul style="list-style-type: none"> ・手続は無料であり、インセンティブによる総件数増加効果はそれほどない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・入札参加資格審査申請等 ・入札 ・産業廃棄物の処理、運搬の実績報告等 ・感染症調査報告等 ・特定化学物質排出量届等 ・後援名義の申請等 ・暴力団員による不当な行為の防止等に関する責任者選任届等

6. インセンティブ手法の効果分析

③業務量の推定

- 各手続について、非オンライン時と、オンライン時の作業時間を、複数の地方公共団体へのヒアリング結果にもとづき、とりまとめると以下の通りである。

類型		手続	総手続件数	作業時間			備考
			件／年	非オンライン手続(分)	オンライン手続(分)	人件費単価(円／分)	
住民向け	有料型	文化・スポーツ施設等の利用予約	385,163	12.2	7.7	40.0	スポーツ施設のみに限定して調査を行った。
	無料・手続総数増加型	図書館オンライン貸出予約	247,316	10.4	6.8	35.7	
	無料・手続総数不変型	水道使用開始届・中止届等	72,759	3.8	3.2	48.6	
事業者向け	有料型	道路占用許可申請等	6,935	57.8	55.0	48.6	
	無料型	入札参加資格審査申請等	3,579	23.9	17.9	47.2	

注：手続件数は平成19年度実績。

6. インセンティブ手法の効果分析

④効果分析モデルによる試算結果

- 今回ヒアリングを行った地方公共団体のケースで、効果分析を試算した結果は下表の通り。
- インセンティブ効果を分析すると以下の通りである。
 - インセンティブを導入することにより、今回対象とした5手続のオンライン手続利用率は約1.7倍となっており、インセンティブの効果が大きい。インセンティブがない場合、平成25年度における5手続のオンライン手続利用率は、平均で40.0%あるが、非金銭的インセンティブを付与した場合は平均69.1%と約1.7倍となっている。インセンティブはオンライン手続の利用促進に大きな効果が認められる。
 - 料金値引の効果は料金が4～5割引き下げないと非金銭的インセンティブの効果と同程度とならない結果となった。1～2割程度の料金値引きではあまり効果がないという結果となった。
 - 純効果は、非金銭的インセンティブの場合、平均4.2%である、料金値引の場合、業務効率化効果を上回る収入減少が生じ、マイナスとなっている。これは、料金値引きが、インセンティブ付与で増加したオンライン手続だけでなく、オンライン手続全体に適用されるためである。
 - 本効果分析モデルを利用して、インセンティブの導入効果を推計し、純効果がプラスであれば、インセンティブ費用に見合った業務効率化が実現していると考えられる。また、純効果がマイナスであっても、住民サービス向上効果がある場合には、インセンティブ付与を検討すべきと考えられる。

類型		指標	オンライン手続利用率(注2)					業務効率化効果(注2)			収入減少効果(注2)		純効果(注2)			
			年度	平成20年度	平成25年度				平成25年度			平成25年度		平成25年度		
					インセンティブの有無・種類	なし	非金銭的	料金値引(1割引)	料金値引(5割引)	非金銭的	料金値引(1割引)	料金値引(5割引)	料金値引(1割引)	料金値引(5割引)	非金銭的	料金値引(1割引)
住民向け	有料	文化・スポーツ施設等の利用予約	16.7%	44.1%	68.9%	51.8%	79.3%	7.2%	2.2%	10.3%	2.8%	21.7%	7.2%	-0.6%	-11.4%	
	無料・手続数増加	図書館オンライン貸出予約(注4)	38.0%	49.1%	72.2%	-	-	2.2%	-	-	-	-	2.2%	-	-	
	無料・手続数不変	水道使用開始届・中止届等	9.6%	34.8%	67.7%	-	-	2.5%	-	-	-	-	2.5%	-	-	
事業者向け	有料	道路占用許可申請等	12.7%	32.3%	70.4%	40.8%	75.6%	1.9%	0.4%	2.1%	112.4%	1042.1%	1.9%	-112.0%	-1040.0%	
	無料	入札参加資格審査申請等(注1)	27.1%	39.8%	66.3%	-	-	7.3%	-	-	-	-	7.3%	-	-	
		平均	20.8%	40.0%	69.1%	46.3%	77.5%	4.2%	1.3%	6.2%	57.6%	531.9%	4.2%	-56.3%	-525.7%	

注1:入札参加資格審査申請では、平成24年度値。

注2:住民向けにおけるオンライン手続利用率はインターネット利用者における利用率。

注3:業務効率化、収入減少効果はインセンティブが付与されない場合の総人件費に対する割合。

注4:図書館オンライン貸出予約については、上記効果以外に手続数の増加効果(30.8%)がある。