

オンライン利用促進ワーキンググループ 報告書

(第2分冊：証明書等のペーパーレス化)

平成20年12月
総務省

本書の構成

第1分冊：インセンティブ付与

- オンライン利用促進ワーキンググループ報告書の要旨
- オンライン利用促進ワーキンググループ報告書
- 資料1 住民向け、事業者向けアンケート調査結果
- 資料2 地方公共団体へのヒアリング調査票

第2分冊：証明書等のペーパーレス化

- オンライン利用促進ワーキンググループ報告書の要旨
- オンライン利用促進ワーキンググループ報告書

オンライン利用促進ワーキンググループ 報告書の要旨

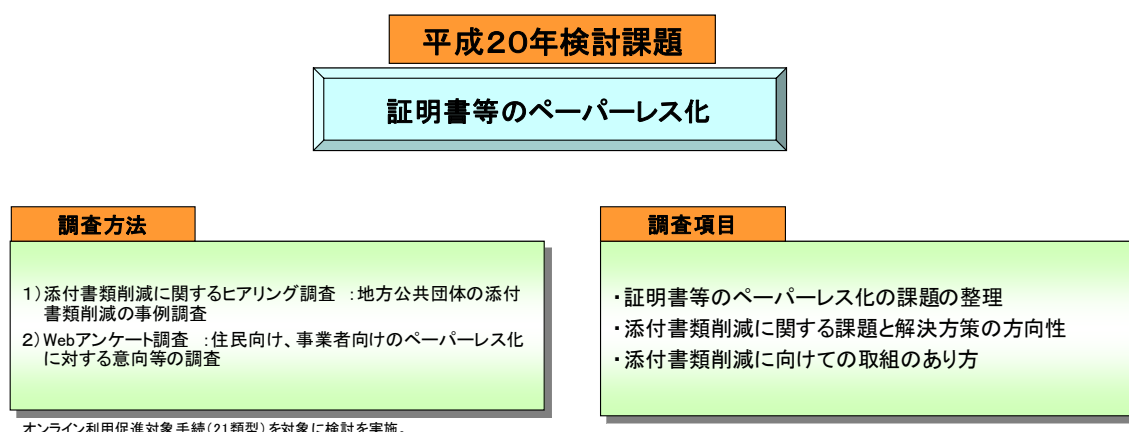


1. 調査概要

住民・事業者がオンラインで申請・届出等を行う場合、手続によっては別途書類を送付したり書類の受取りに役所へ行く必要があるなど、オンライン申請のメリットを十分に享受できていない状況にある。そして、証明書の電子交付を受けた場合でも、制度的、技術的な理由から、第三者へ送付できない等の課題も存在することから、証明書等のペーパーレス化（以下、「ペーパーレス化」という。）への取組が必要と考えられる。

このような問題意識から、住民・事業者と地方公共団体との手続におけるペーパーレス化の課題を整理するとともに、そのうち住民・事業者から地方公共団体への申請手続における添付書類の削減に向けた課題の整理と解決方策の方向性について検討を行うものである。

図表 1 本調査の概要



2. ペーパーレス化に関する課題の全体像：ペーパーレス化に関する5つの課題

ペーパーレス化の対象手続（申請・交付・提出・情報共有）における主な課題は、以下のように整理される。

1) 「A 添付書類の削減」

住民・事業者から地方公共団体への申請時に、添付する書類を省略あるいは電子的に受け付けるなどの方法で削減し、紙での提出をなくす必要がある。

2) 「B 外字・文字コード」

ペーパーレス化のために、電子的な情報のやり取りをする際、外字や文字コードが合わないことでデータ連携が困難となる可能性がある。

3) 「C 通信時のセキュリティ」

ペーパーレス化のために、電子的な情報のやり取りをする際、情報漏えいや盗聴などの危険性があるため、通信時のセキュリティを確保する必要がある。

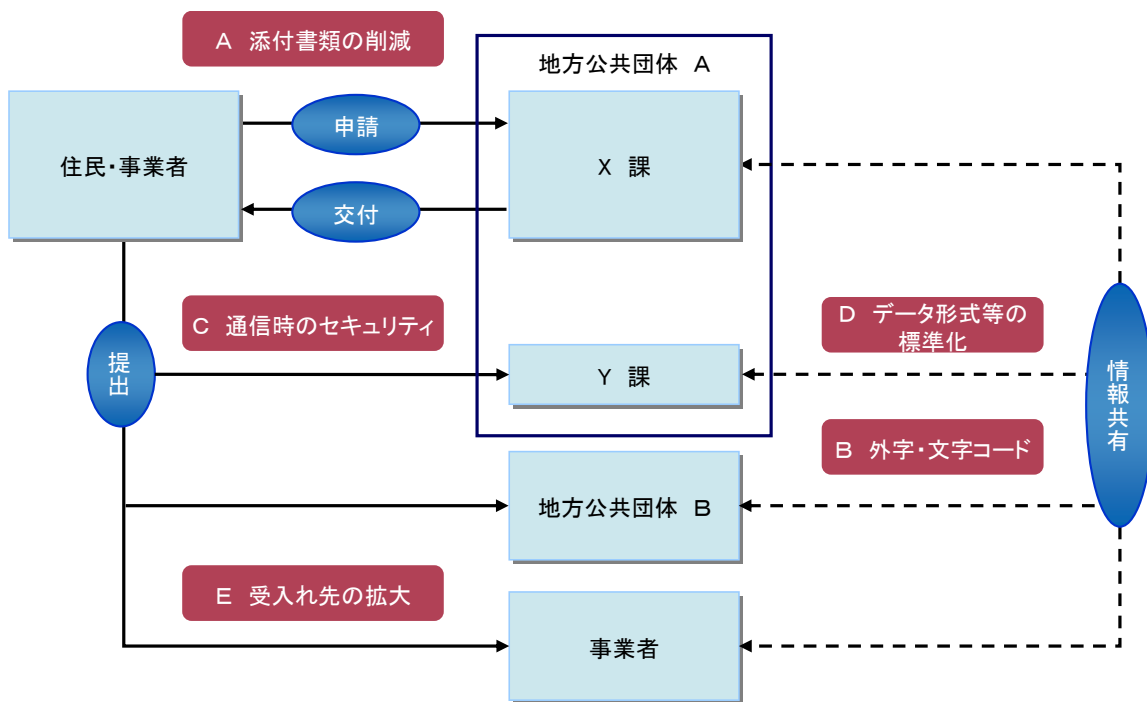
4) 「D データ形式等の標準化」

ペーパーレス化のために、電子的な情報のやり取りをする際、データ形式等が一致しないために、システム間の連携ができず、最適な業務とならない可能性がある。

5) 「E 受入れ先の拡大」

ペーパーレス化のメリットを高め、社会的な効率向上を図る上では、地方公共団体からの電子的な交付情報の受入れ先を拡大していく必要がある。

図表 2 ペーパーレス化に関する5つの課題



以上の5つの課題のうち、今年度は「A 添付書類の削減」について検討したものである。

3. 添付書類の削減に関する検討

3.1 添付書類の削減方策

添付書類の削減方策としては、以下の5つの類型が設定される。これらは地方公共団体による添付書類の確認の有無と、申請者から地方公共団体への添付書類提出パターンに基づき、整理したものである。

- 1) 必要性の低い添付書類の省略：特に制度的な規定がなく、必要性が低いものや、省略可能なものについて、申請者からの提出を不要とする。
- 2) 自己保管による添付書類の省略：年限を設定して申請者に自己保管義務を課し、地方公共団体が添付書類の内容を事後的に検証できることを条件に、添付書類の提出を省略する。
- 3) 行政発行の書類のバックオフィス連携：地方公共団体が、添付書類において確認すべき情報を庁内の情報システムを通じて確認し、添付書類の提出を省略する。
- 4) オンラインによる提出の拡大：スキャナー等を使用して添付書類を電子的に提出してもらい、地方公共団体がこれを確認する。
- 5) 士業者の確認による添付書類の省略：添付書類の提出を省略するが、士業者による確認を経ることを義務づける。

図表 3.1 添付書類の削減方策

添付書類省略型削減方策

				申請者から地方公共団体への添付書類提出パターン		
				非提出	電子で提出	紙で提出
地方公共団体による添付書類確認	確認しない	介在者の確認なし 申請者の自己保管義務なし 申請者の自己保管義務あり	必要性の低い添付書類の省略 自己保管による添付書類の省略 士業者の確認による添付書類の省略	-	-	
	確認する	介在者の確認あり 士業者が確認	バックオフィス連携	オンラインによる提出の拡大	従来型の添付書類添付型申請	

電子データ確認型削減方策

(オンライン利用拡大行動計画(平成20年9月 IT戦略本部)における添付書類の削減方策を参照しつつ、それ以外の方策を含めて全体を整理。)

3.2 添付書類削減に関する課題

本節では、添付書類の削減にあたり、地方公共団体が直面する課題について整理をする。

添付書類削減のための課題については、以下のように、制度、技術、運用の3つの側面から抽出を行った。その際には、添付書類削減方策ごとに、添付書類の、見直し準備段階、見直し段階、見直し後の段階のそれぞれに応じて直面する課題として、抽出を図った。

また、課題の発生する場面として、申請者等とのインターフェースにおいて生じるものと、地方公共団体において生じるものとを区分した。前者は、申請者や国等の状態をみながら地方公共団体が対応していくべき課題であり、単純に地方公共団体内部で解決しないものとして位置づけられる。後者については、内部でのルールや手順づくり、あるいは情報システムの整備などによって、内部で完結するような課題として位置づけられる。

各課題に付与した番号は、次のような対応関係を表している。

A：制度面の課題 B：技術面の課題 C：運用面の課題

a：見直し準備段階の課題 b：見直し段階の課題 c：見直し後の段階の課題

3.3 添付書類削減に関する課題の解決策の方向性

3.2において抽出された各課題に対して、解決策の方向性について検討を行った。

なお、解決策については、制度的な調整に時間がかかる、相応の情報システム投資が必要になるなどの理由からすぐには実現しないものもあり、そうした方策については中長期的なものとして位置づけている。例えば、マニュアルの整備や研修であれば、短期的な方策として位置づけているが、バックオフィス連携のためのシステム統合をこれから行う場合には、そのための費用・期間が必要となることから、中長期的な方策として位置づけている。

図表 3.2 添付書類削減の課題一覧

	a見直し準備段階	b見直し段階	c見直し後の段階
A 制度面	申請者等とのインターフェース		<p>□Ac-1.申請者の自己保管義務不履行などについての制度的対応</p> <p>■Ac-2.士業者による確認漏れ等への対応</p>
	地方公共団体	<p>▲Ab-1.添付書類の義務付けに関する規定が存在</p> <p>▲Ab-2.添付書類の代替余地の少なさ</p>	<p>△Ac-3.紙による添付書類の保管の義務付けに関する規定が存在</p> <p>◆Ac-4.直接情報入手を可能とするための法的措置</p>
B 技術面	申請者等とのインターフェース	<p>◎Aa-1.統一的な見直しのルールの不 在</p> <p>◆Aa-2.電子ファイルによる原本性確認困難な書面の基準不明確</p>	<p>◎Bc-1.電子での送信や受取困難な添付書類への対応</p>
	地方公共団体	<p>◇Ba-1.情報システムの構成管理等が不足</p>	<p>△Bc-2.電子による確認プロセスの非効率性</p>
C 運用面	申請者等とのインターフェース		<p>◎Cc-1.添付書類の不要化や電子での受付に関する認知不足</p> <p>◎Cc-2.不備があった場合の非効率性</p>
	地方公共団体	<p>◎Ca-1.各現場からの協力獲得が困難</p>	<p>△Cc-3.新業務手順の非効率性</p> <p>●Cc-4.過誤情報混入のリスク増大</p>

- ◎ すべての削減方針に共通
- △ 電子データによる確認型の削減方針に共通
- 自己保管による添付書類の省略に固有
- ◇ バックオフィス連携に固有
- 介在者なしの添付書類省略型の削減方針に共通
- ▲ 添付書類省略型の削減方針に共通
- 士業者の確認による添付書類の省略に固有
- ◆ オンラインによる提出の拡大に固有

図表 3.3 課題の内容と解決策の方向性

a 見直し準備段階

	課題	課題の内容	課題解決策	
			課題解決策の方向性	方策の位置づけ
A 制度面	地方公共団体 ◎Aa-1. 統一的な見直しのルール不在	・添付書類の削減や電子化に関する判断基準としてガイドラインとなるものがないため、全庁的な見直しが困難。	添付書類を見直す際の基準設定の方法や考え方を示したガイドライン等の整備。	短期
	◆Aa-2. 電子ファイルによる原本性確認困難な書面の基準不明確	・電子ファイルの場合に偽造や変造が容易であることから、紙(原本)でない添付が難しいと判断する基準が明確ではないため、添付書類の見直し作業が困難。	添付書類を見直す際の基準設定の方法や考え方を示したガイドライン等の整備。	短期
B 技術面	地方公共団体 ◇Ba-1. 情報システムの構成管理等が不足	・どの課でどのような電子情報を確認することができるかといった点についての情報が整理されていないため、電子情報による代替可能性の検討が困難。	庁内の情報システムに関するシステム構成管理の実施及びそれによる各課から参照できるデータの整理。	中期～長期
C 運用面	地方公共団体 ◎Ca-1. 各現場からの協力獲得が困難	・全庁的な推進母体をはっきりしていないために、現場からの協力が得られにくく、見直しの実施までに時間がかかる。	全庁的な取組としてのアナウンスや各課の代表者のプロジェクトへの参加による参加意識の高揚。	短期～中期

b 見直し段階

	課題	課題の内容	課題解決策	
			課題解決策の方向性	方策の位置づけ
A 制度面	地方公共団体 ▲ Ab-1. 添付書類の義務付けに関する規定が存在	・添付書類の提供を要求することが、制度上決まっており、簡単には削減ができない。	まずは、条例や施行規則の改正が必要のないレベルでの添付書類の電子化や省略を行う。 次に法令や条例や施行規則を変更して添付書類の省略を行う。	短期 中期～長期
	▲ Ab-2. 添付書類の代替余地の少なさ	・法令等の条文や様式において添付書類の書名まで指定しているために代替のソースによる確認に切り替えにくい。	まずは、条例や施行規則の改正が必要のないレベルでの添付書類の電子化や省略を行う。 次に法令や条例や施行規則を変更して添付書類の省略を行う。	短期 中期～長期
B 技術面	地方公共団体 ◎Bb-1. 添付書類の代替手段への知識不足	・添付書類の代替手段への知識不足から、削減が不可能と思っただけ、あまり効果的でない策を対応づけてしまう。	添付書類の削減方策とそのメリットや課題について示したマニュアルを整備。	短期
	△Bb-2. システム投資予算が不足	・添付書類に関わる情報の電子的な受付システムのコストやシステム連携、情報共有の仕組み構築の予算が不足。	予算の確保。ASP等のサービスの利用。	中期～長期
C 運用面	地方公共団体 ◎Cb-1. 見直し業務の非効率性	・手続見直しの進め方についての知識や経験がないため、手続の見直しに時間がかかってしまう。	業務見直しの進め方に関するガイドライン等の整備。	短期
	◎Cb-2. 業務変更についての調整難航	・添付書類の処理形態が変化した場合に、全体の業務をどのように変えるべきかについての意思が担当者間でまとまらず時間がかかる。	変更後の業務イメージ策定の考え方や調整方法について参照可能なマニュアルの整備。	短期

- ◎ すべての削減策に共通
- ▲ 電子データによる確認型の削減策に共通
- 自己保管による添付書類の省略に固有
- ◇ バックオフィス連携に固有
- 介入なしの添付書類省略型の削減策に共通
- ▲ 添付書類省略型の削減策に共通
- 土業者の確認による添付書類の省略に固有
- ◆ オンラインによる提出の拡大に固有

c 見直し後の段階：申請者等とのインターフェース

	課題	課題の内容	課題解決策		
			課題解決策の方向性	方策の位置づけ	
A 制度面	申請者等とのインターフェース	□Ac-1.申請者の自己保管義務不履行などについての制度的対応	・添付書類の自己保管義務を怠った場合のペナルティや遵守して保管している者への優遇措置。	保管義務を怠った場合のペナルティ等について明確化していく必要があるが、基本的には国のレベルでの検討が必要。	中期～長期
		■Ac-2.士業者による確認漏れ等への対応	・士業者による確認漏れがあった場合のペナルティ等の措置。	士業者の確認漏れに関する責任の所在やペナルティなどの設定について明確化していく必要があるが、基本的には国のレベルで検討が必要。	中期～長期
B 技術面	申請者等とのインターフェース	◎Bc-1.電子での送信や受け取り困難な添付書類への対応	・スキャナー等による電子ファイル化が難しかったり、そのために余分なコストがかかる。	電子化が難しいものは紙として受付。	短期
			・受け取り困難な添付ファイル様式の利用。	申請画面上で入力、特定化できるようにする(地図であればGIS上でプロットさせるなど)。	簡単な改変は短期 複雑なものは中期～長期
				ファイル様式の制限をする。	短期
C 運用面	申請者等とのインターフェース	◎Cc-1.添付書類の不要化や電子での受付に関する認知不足	・添付書類が必要なくなるなどしてオンライン申請がしやすくなったことについての広報が不足し、住民や事業者の利用が進まない。	広報の促進。 (広報メディアとして、広報誌やWeb、携帯サイトのほか、手続に関連する施設や場所を活用)	短期
		◎Cc-2.不備があった場合の非効率性	・窓口であればその場で不足部分を聞いて補うなどが可能だが、オンラインでは、再受付までに時間がかかり、もう一度最初から受付処理が必要。	不備のある申請書ファイルの再送付要請(携帯メールなどのマルチチャンネルで通知)。	短期

c 見直し後の段階：地方公共団体

	課題	課題の内容	課題解決策		
			課題解決策の方向性	方策の位置づけ	
A 制度面	地方公共団体	△Ac-3.紙による添付書類の保管の義務付けに関する規定が存在	・添付書類について紙で保管することが定められていると、いったんプリントする必要があるため、効率化につながらない。	条例や施行規則を変更して紙での保存の義務を電子保存へと代替。	中期～長期
		◆Ac-4.直接情報入手を可能とするための法的措置	・目的外利用にならない形で、申請者本人の情報を他の行政機関や行政内の別課から受け取ることを保証する必要がある。	基本的には国レベルでの検討により法的基盤を整備していく。	中期～長期
B 技術面	地方公共団体	△Bc-2.電子による確認プロセスの非効率性	・添付書類に関する情報を呼び出して確認する際に、応答時間、表示サイズなどから作業に時間がかかる。	・ネットワークや端末の動作環境見直し。 ・インターフェースの再設計、構築。 ・添付書類のファイル様式の制限。	中期～長期
			・電子の添付ファイルや確認したということの証拠を確保する必要がある、その記録や保管の手間がかかる。	電子による添付ファイルの格納、ログ管理システムの導入。	中期～長期
C 運用面	地方公共団体	△Cc-3.新業務手順の非効率性	・職員の業務への習熟が必要なため、当初は不効率化が発生。	マニュアル、研修の充実。	短期
			・同一・関連手続内に紙の添付書類と電子の添付書類が混在し、業務が煩雑化。	紙による添付書類が多ければ、電子化自体を再検討。将来的には他の添付書類も削減を目指す。	
			・紙による申請とオンライン申請の受付の両方にリソースを振り向ける必要があり、システムコスト分の回収が困難。	電子申請を基本とし、紙申請へのリソース配分をできる限り少なくする。	中期～長期
		・確認したい情報がセキュリティのため特定のPCからしかアクセスできない。	ICカード等を活用して、予め決められた端末以外の端末で厳密な認証を行い、アクセス可能とする。	中期～長期	
	●Cc-4.過誤情報混入のリスク増大	・添付してもらっていたのをなくすことで申請書の記入情報をそのまま使うために、チェックなしの情報を利用することになる。	短期的には都度確認。 入力された情報の確認プロセスのシステム化(口座確認プロセスの自動化など)。	短期 中期～長期	

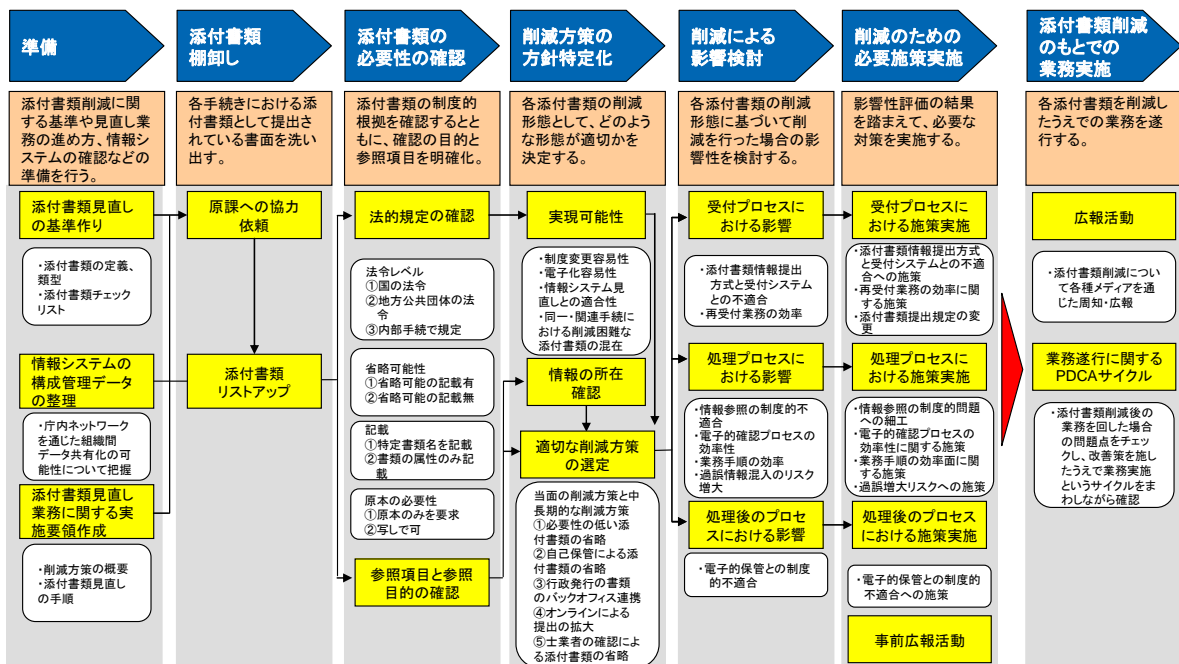
- ◎ すべての削減策に共通
- ▲ 電子データによる確認型の削減策に共通
- 自己保管による添付書類の省略に固有
- ◇ バックオフィス連携に固有
- 介在者なしの添付書類省略型の削減策に共通
- ▲ 添付書類省略型の削減策に共通
- 士業者の確認による添付書類の省略に固有
- ◆ オンラインによる提出の拡大に固有

3.4 添付書類削減のための取組のあり方

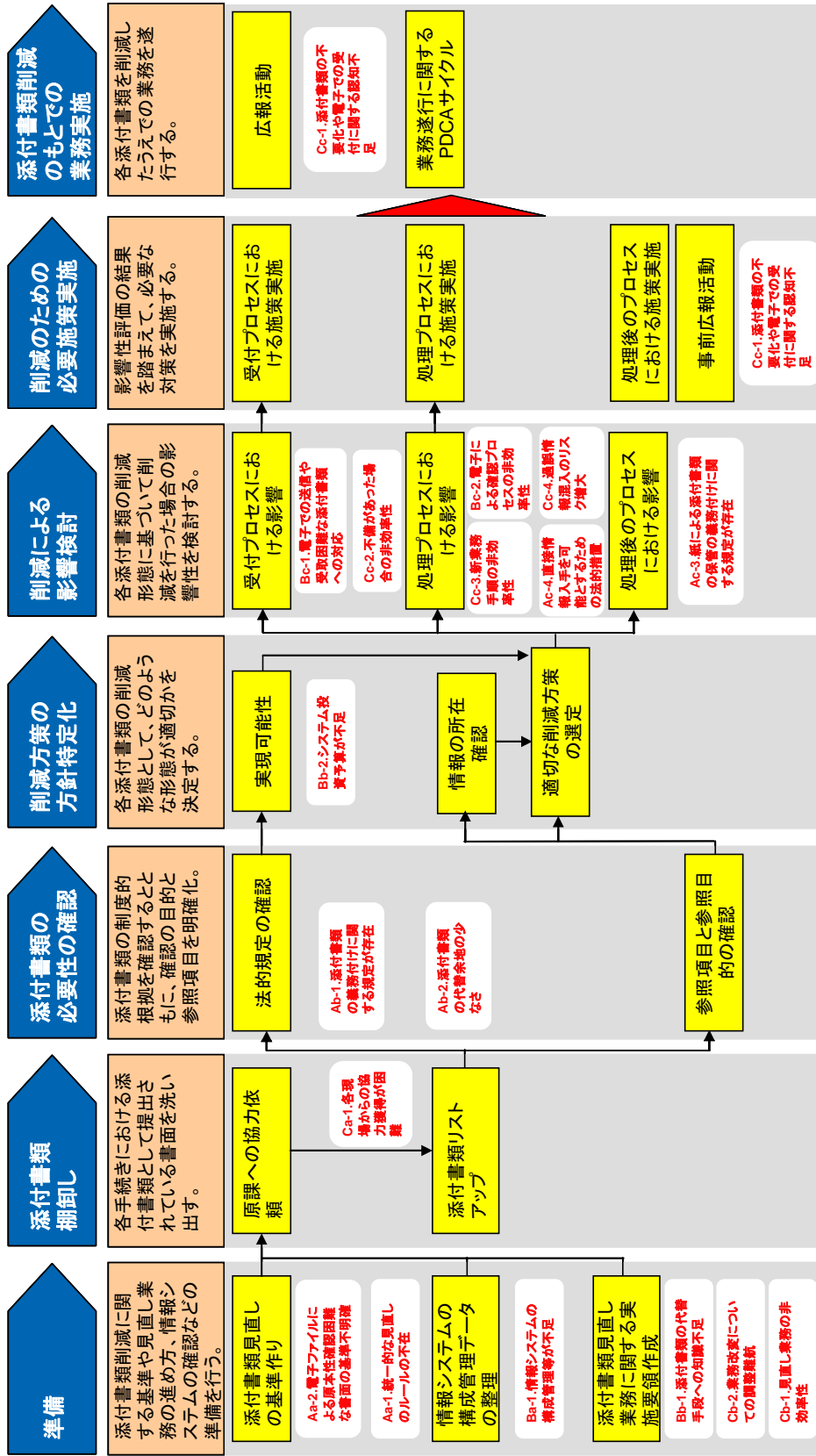
3.4.1 添付書類見直しのステップと活動内容

添付書類見直しのステップとしては、以下のような工程が設定される。ここでは3.2の各課題を先取りし、前広に対応していくものとして設計した。各課題との対応関係については、次頁に示すとおりである。ここでは、工程中のどの段階で各々の課題に対処しておくべきかを示している。例えば、準備の段階では、添付書類見直しの基準策定により、統一的な添付書類見直しのためのルールに関する課題に対応するとともに、情報システムの構成管理データを整理して、この点についての課題に対処しておく、といった形で対応づけている。

図表 3.4 添付書類見直しの工程の例



図表 3.5 添付書類見直しの工程と課題との対応例



3.4.2 添付書類見直しのための体制、スキーム

添付書類の見直しは、オンライン利用促進のためだけではなく、業務改革、EAとも密接に関連するため、行革組織との連携を図りつつ、業務見直し計画全体の中での位置づけを明確にして取り組むことが重要である。

添付書類の見直しを含む推進組織事例としては、以下のようなパターンがみられる。

- 1) 電子申請導入や見直し時の推進組織
- 2) 行政改革における業務見直し時の推進組織

3.4.3 添付書類見直しに向けたツール等

添付書類見直しのためのツールとして、添付書類チェックリストについて紹介している。添付書類チェックリストは、添付書類の削減方策について方針を判断するためのものであり、判断の考え方やポイントなどを示している。

なお、本チェックリストは、添付書類削減のための取組をしている地方公共団体等の事例に基づき作成したものである。

<チェックリストの構成>

- 1) 法的規定の確認
 - ・ 法令レベル
 - ・ 省略可能性
 - ・ 記載レベル
 - ・ 原本の必要性
- 2) 参照項目と参照目的の確認
- 3) 実現可能性の確認
 - ・ 電子化容易性
 - ・ 同一手続内での電子化困難な添付書類
 - ・ 情報システムの改修必要性
 - ・ 情報システム見直しとの関係
- 4) 情報所在の確認（バックオフィス連携の場合）
 - ・ 情報所在場所
 - ・ ネットワークによる共有可能性

図表 3.6 添付書類チェックリストの例

◎添付書類の必要性確認と削減方針の方針特定化
1) 添付書類の必要性の確認
ア. 法的規定の確認

チェック項目	各削減方針の適用判断	ポイント
法令レベル	必要性の低い添付書類の省略 中長期 ○ ◎	・国の法令で規定かつ省略可能性なしの場合、当面「省略」は困難 ・比較的早期に対応可能
省略可能性	◎	
記載レベル	幅広く検討可能	・属性記述のみであれば該当する情報を含むソースを幅広く検討
原本の必要性	幅広く検討可能 中長期 ◎	・「写しで可」であればオンライン提出の拡大による対応性は高い

イ. 参照項目と参照目的の確認

チェック項目	各削減方針の適用判断	ポイント
参照項目	必要性の低い添付書類の省略 ◎ △ ○	・この該当状況でバックオフィス連携での対応性を評価
参照目的	◎どちらかに該当することが必要	

2). 表現可能性の確認

チェック項目	各削減方針の適用判断	ポイント
電子化容易性	◎ △ ○	・電子で存在していないとバックオフィス連携は困難 ・なんらかの電子化が可能でないとはオンライン提出の拡大への対応性は低い
同一手続内での電子化困難な添付書類	△	・オンライン提出の拡大の場合、紙と電子の混在による業務の問題を考慮
情報システムの改修必要性	○	・電子データ確認型の場合、短期に対応可能かみきわめる
情報システム見直しとの関係	中長期	・システムの見直しが必要なケースでここに該当する場合は中長期

3). 情報所在の確認(バックオフィス連携の場合)

チェック項目	各削減方針の適用判断	ポイント
情報所在場所	△ ○	・ネットワークを通じた確認の容易性に応じて短期に可能かを判断
ネットワークによる共有可能性	△ ○ △ 中長期	

(出所：地方公共団体ヒアリングにより作成)

オンライン利用促進ワーキンググループ報告書



目 次

1. 調査概要.....	1
1.1 調査目的.....	1
1.2 調査項目.....	1
1.3 調査方法.....	1
2. ペーパーレス化に関する課題の全体像.....	3
2.1 ペーパーレス化に関する5つの課題.....	4
2.2 ペーパーレス化の各課題と取組の現状.....	5
2.2.1 「A 添付書類の削減」.....	5
2.2.2 「B 外字・文字コード」.....	9
2.2.3 「C 通信時のセキュリティ」.....	13
2.2.4 「D データ形式等の標準化」.....	18
2.2.5 「E 受入れ先の拡大」.....	22
2.3 各課題への検討スキーム.....	24
3. 添付書類の削減に関する検討.....	25
3.1 添付書類の必要性類型化.....	25
3.2 添付書類の削減方策.....	28
3.3 添付書類削減に関する課題.....	31
3.3.1 課題の全体像.....	31
3.3.2 各課題の内容.....	33
3.4 添付書類削減に関する課題の解決方策の方向性.....	37
3.5 添付書類削減のための取組のあり方.....	53
3.5.1 添付書類見直しのステップと活動内容.....	53
3.5.2 添付書類見直しのための体制、スキーム.....	64
3.5.3 添付書類見直しに向けたツール等.....	65
3.6 添付書類削減に向けての具体的な取組事例の紹介.....	69
3.7 課題と対策に関する当てはめ例.....	83
参考：添付書類削減へのニーズに関するアンケート調査結果.....	92

1. 調査概要

1.1 調査目的

住民・事業者がオンラインで申請・届出等を行う場合、手続によっては別途書類を送付したり書類の受取りに役所へ行く必要があるなど、オンライン申請のメリットを十分に享受できていない状況にある。そして、証明書の電子交付を受けた場合でも、制度的、技術的な理由から、第三者へ送付できない等の課題も存在することから、証明書等のペーパーレス化（以下、「ペーパーレス化」という。）への取組が必要と考えられる。

このような問題意識から、住民・事業者と地方公共団体との手続におけるペーパーレス化の課題を整理するとともに、そのうち住民・事業者から地方公共団体への申請手続における添付書類の削減に向けた課題の整理と解決方策の方向性について検討を行うものである。

1.2 調査項目

(1) ペーパーレス化の課題に関する検討

- ・ ペーパーレス化に関する課題の全体像
- ・ ペーパーレス化の各課題と取組の現状

(2) 添付書類の削減に関する検討

- ・ 添付書類の必要性類型化
- ・ 添付書類の削減方策
- ・ 添付書類削減に関する課題（制度面・技術面・運用面ほか）
- ・ 添付書類削減に関する課題の解決方策の方向性
- ・ 添付書類削減のための取組のあり方
- ・ 添付書類削減に向けての具体的な取組事例の紹介
- ・ 課題と対策に関する当てはめ例

1.3 調査方法

(1) 地方公共団体へのヒアリング調査

添付書類の見直しや削減について取り組んでいる地方公共団体に対して、取組の概要及び課題等についてのヒアリング調査を行った（回答数…52件（団体）、調査時期平成20年10月）。

(2) 金融機関ヒアリング調査

官公庁・地方公共団体からの電子情報の受入れ先拡大の可能性について、納税証明の受入れを行っている先進的金融機関1行を対象にヒアリング調査を行った（調査時

期 平成 20 年 8 月)。

(3) Web アンケート調査

住民・事業者を対象に、オンライン利用促進対象手続(21 類型)について、ペーパーレス化の下でのオンライン利用可能性を調査した。概要は以下のとおりである。

- 1) サンプル数 525 件
- 2) 調査実施時期 平成 20 年 8 月
- 3) 調査項目
 - ・ 申請時の添付書類の状況
 - ・ 添付書類削減のパターン別利用意向
 - ・ 添付書類削減の下でオンライン申請しない理由

(参照) 添付書類削減へのニーズに関するアンケート調査結果 (92 頁)

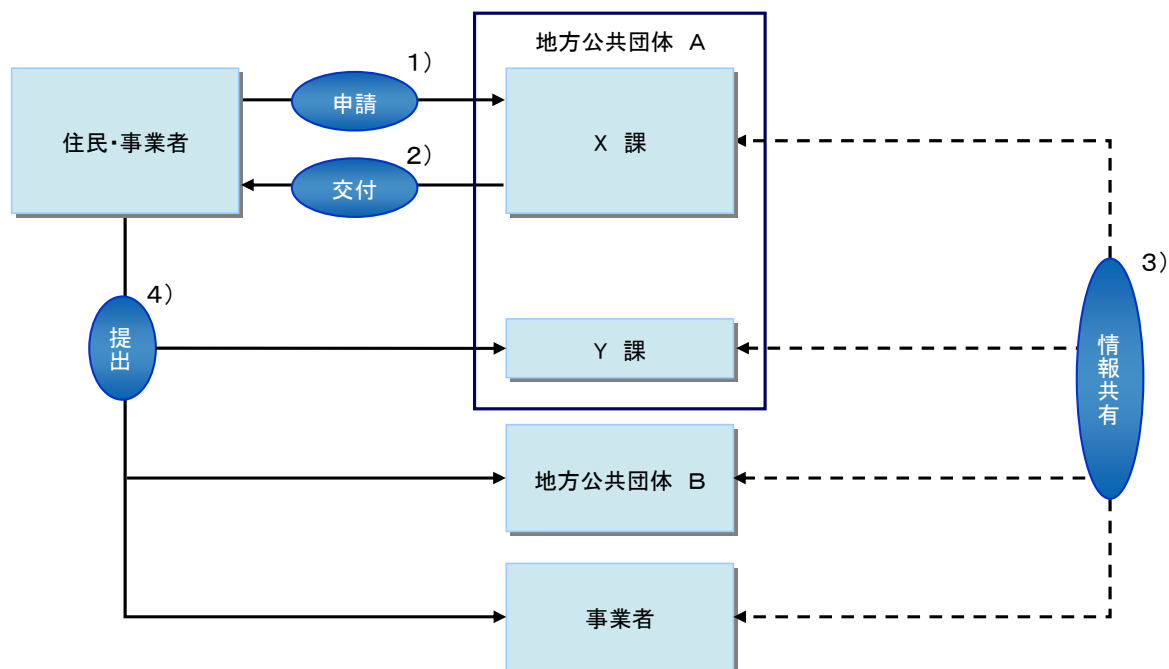
2. ペーパーレス化に関する課題の全体像

本調査研究においては、地方公共団体とその外部との間のやりとりにおけるペーパーレス化をその検討対象とする。

この場合、対象手続は、以下の4つに分類される。

- 1) 住民・事業者から地方公共団体への「申請」
- 2) 地方公共団体から住民・事業者への「交付」
- 3) 地方公共団体間又は地方公共団体と事業者間の「情報共有」
- 4) 住民・事業者から地方公共団体や受入れ先の事業者への「提出」

図表 2.1 ペーパーレス化の対象手続



2.1 ペーパーレス化に関する5つの課題

ペーパーレス化の対象手続における主な課題は、以下のように整理される。

1) 「A 添付書類の削減」

住民・事業者から地方公共団体への申請時に、添付する書類を省略あるいは電子的に受け付けるなどの方法で削減し、紙での提出をなくす必要がある。

2) 「B 外字・文字コード」

ペーパーレス化のために、電子的な情報のやり取りをする際、外字や文字コードが合わないことでデータ連携が困難となる可能性がある。

3) 「C 通信時のセキュリティ」

ペーパーレス化のために、電子的な情報のやり取りをする際、情報漏えいや盗聴などの危険性があるため、通信時のセキュリティを確保する必要がある。

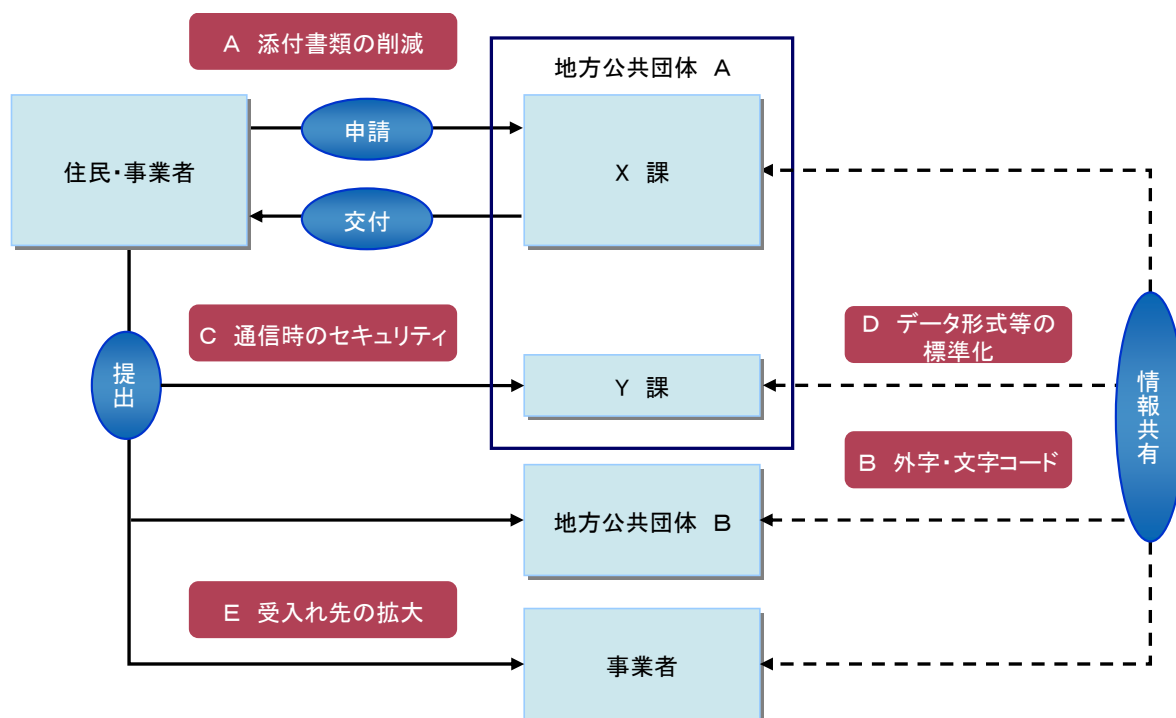
4) 「D データ形式等の標準化」

ペーパーレス化のために、電子的な情報のやり取りをする際、データ形式等が一致しないために、システム間の連携ができず、最適な業務とならない可能性がある。

5) 「E 受入れ先の拡大」

ペーパーレス化のメリットを高め、社会的な効率向上を図る上では、地方公共団体からの電子的な交付情報の受入れ先を拡大していく必要がある。

図表 2.2 ペーパーレス化に関する5つの課題



以下、各課題と取組の現状について紹介する。

2.2 ペーパーレス化の各課題と取組の現状

2.2.1 「A 添付書類の削減」

(1) 添付書類の位置づけ

地方公共団体の手続において、添付書類が必要なものは相当な量にのぼっており、電子申請の阻害要因の1つとして位置づけられている。浦安市の「浦安市申請・届出等に係る分析調査」によれば添付書類の必要な手続は、手続全体の59%と半数以上を占めており、さらに添付書類の量が大量となる手続がその17%、地図などの電子化しにくいものが含まれるケースが16%であり、オンライン申請の阻害要因として位置づけられる。(出所：浦安市が進める紙と電子の連携型「申請・届出サービス」(平成17年7月 浦安市))

佐賀県の調査によれば、県内の市町村において発行されている証明書は、戸籍・住基・印鑑証明関係では、住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍謄本・抄本が多く、税務関係では所得証明・課税証明・納税証明が多くなっている(出所：「市町村情報システム共同化に向けた各種証明書に関する調査」(2008年5月) 佐賀県)。

図表 2.3 佐賀県の市町村における証明書の発行状況

(戸籍・住基・印鑑証明関係)

住民票の写し	404,962
住民票記載事項証明書	
印鑑登録証明書	286,358
戸籍謄本・抄本	184,166
除籍謄本・抄本	129,949
改製原戸籍謄本・抄本	
印鑑登録証の交付	63,333
戸籍の附票の写し	45,405
その他※1	18,045
身分・身元証明※2	10,046
外国人登録原票の写し	2,522
外国人登録原票記載事項証明書	
住民票の写しの広域交付・年金現況証明	1,160
受理・届出証明	953
戸籍記載事項証明	937

※1 転出証明書、不在籍証明書、結婚情報サービス用証明書、保存年限経過証明書、不在住証明書、附票の廃棄済証明書、公称町名不存在証明書、住所不存在証明書、保存年限経過証明、転出証明に準ずる証明書 引き続き県内の市町村に住所を有する旨の証明書 認可地縁団体印鑑登録証明書等

※2 唐津市はその他へ

(税務証明関係)

所得証明	155,187
課税証明	
納税証明	
市(町)税滞納なし証明 ※3	
軽自動車税納税証明書(車検用)	31,693
資産証明 ※4	28,268
評価証明(土地)	
評価証明(家屋)	
公課証明(土地)	
公課証明(家屋)	
無資産証明	
その他※5	12,412
住宅用家屋証明	2,856
扶養証明 ※3	657
記載事項証明	575
事業所証明 ※3	476
営業証明 ※3	246
法人所在証明 ※3	19
滞納処分による差押調書等の謄本証明 ※3	0

※3 多久市はその他へ

※4 鳥栖市の記載事項証明含む

※5 名寄帳、一筆座標等公簿図面等閲覧、記載事項証明・網図・座標、評価通知書、所得・課税証明、課税台帳兼名寄帳等

(農地・農業証明関係)

耕作証明	5,810
転用完了証明	467
引き続き農業経営等を行っている旨の証明	438
譲渡所得の特別控除に係る土地等についての証明	168
その他※6	125
許可済証明	46
引き続き農業経営等を行っている等の証明	38
形状変更証明	30
非農地証明	29
贈与税の納税猶予に関する適格証明	25
受理証明	23
相続税の納税猶予に関する適格者証明	14
贈与税・相続税の納税猶予に係る他の推定相続人に関する適格者証明	1
農業経営を開始したと認められる旨の証明	0
推定相続人等に関する適格者証明	0

※6 不動産取得税の徴収猶予に関する適格証明書、市道証明、農地等の買受適格証明、軽油免税証明

(福祉証明関係)

保護証明	2,695
E T C利用対象者証明	814
放送受信料免除基準該当証明	349
その他※7	299
身体障害者証明※8	115
福祉手当受給証明	9

※7 介護保険料納付証明書、証明書(ひとり親家庭等医療費助成資格新規・資格更新中)、証明書(児童扶養手当資格 新規・資格更新中)、児童手当証明書、障害程度区分認定証明書

※8 佐賀市は「身体障害者手帳所持証明」の件数

対象自治体は、佐賀市、唐津市、鳥栖市、多久市、伊万里市、武雄市、鹿島市、小城市、神崎市、吉野ヶ里町、基山町、上峰町、みやき町、玄海町、有田町、大町町の16市町である。

(出所：「市町村情報システム共同化に向けた各種証明書に関する調査(2008年5月) 佐賀県」結果による。)

(2) 添付書類削減の事例

ア 地方公共団体

オンライン利用促進のための実施策として、「不要な添付書類の廃止、添付書類の電子化」を挙げた地方公共団体は、都道府県で約半数、市町村で約1割(出所：地方自治情報管理概要(平成20年10月 総務省))にのぼる。具体的な事例については「2. ペーパーレス化に関する課題の全体像」においてとりあげる。

イ 政府

オンライン利用促進のための行動計画(平成19年3月改定)に基づく添付書類削減を実施しており、以下のような事例がある。

- ・ 不動産登記、商業・法人登記の申請における登記事項証明書の省略(法務省)
- ・ e-Tax における添付書類の省略、事業年度変更申請時の登記事項証明書の省略(財務省)
- ・ 健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届等の年金手帳の添付省略(厚労省)

上記のうち、e-Tax については金銭的インセンティブの付与ともあいまって、オンライン利用率は2.9%(平成18年度)から16.8%(平成19年度)へと大きく躍進している。

ウ 民間

金融関係の申込手続において添付書類の削減がみられる。具体的には次のような事例である。

- ・ 保険：自動車保険における自動車保険申込書の完全電子化と、決済端末による保険料の支払いシステムとの併用による「キャッシュレス」「印鑑レス」「ペーパーレス化」の実現（三井住友海上保険）
- ・ クレジットカード：申込時の口座振替依頼書への記入や届出印の捺印、送付の不要化（三菱 UFJ ニコス）

エ 海外

韓国においては平成 17 年末以降、添付書類の元となるデータベースの共有化を推進しており、以下の証明書は共有化が達成されている。

- ・ 住民登録簿・抄本
- ・ 土地(林野)台帳謄本
- ・ 建築物台帳謄本
- ・ 建物登記簿謄本
- ・ 個別公示地価証明書
- ・ 国税納税証明書
- ・ 地方税納税証明書
- ・ 兵籍証明書
- ・ 外国人事実証明

今後の展開については、2009 年度には、添付書類の 67%、年間約 2 億 9 千万件の書類を削減し、1 兆 6 千億ウォン（約 1,600 億円）の国民側の経費削減効果と、約 1,300 億ウォン（約 130 億円）の公務員の業務短縮（人件費削減）効果を見込んでいる（出所：「平成 19 年度電子経済産業省推進費地域企業における電子行政サービス利用等に関する実態調査報告書」（三菱総合研究所））。

2.2.2 「B 外字・文字コード」

(1) 文字コードの動向

文字コードとは、文字を電子化して扱う場合のコード化の体系であり、文字集合と符号化方式からなる。

日本において、文字コードとしてよく利用されているものは、パソコンでは Shift_JIS、Unix 系が EUC などである。また、ホストコンピュータでは、各ベンダーによる文字コードが利用されている（富士通は JEF、日立は KEIS など）。

国際的には、Unicode¹が標準として浸透しつつあり、後述のように Windows も Unicode を基本的な内部コードに設定している。日本においても Unicode の利用が進みつつある。

(2) 文字コード統一化の動向

オンライン化を前提に、異なるシステム間で受け渡しを行う文字の整合性をとるために設定されたものとして、住基ネット統一文字コードが代表的である。

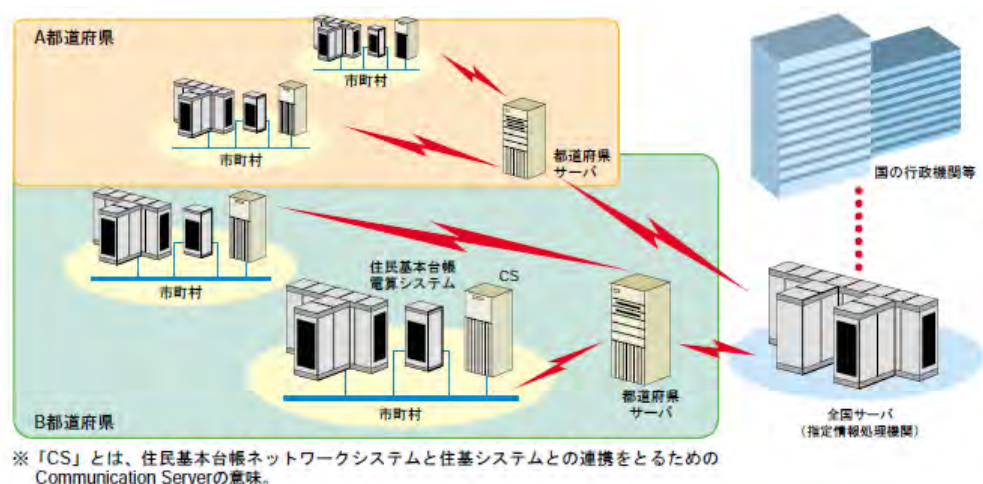
<住基ネット統一文字コード >

- ・符号化方式は Unicode で、JIS²第 1～4 水準漢字、Windows 外字等、約 2 万 1 千字を収録している。
- ・各市町村が利用している文字コードとは変換用のテーブルを通じて統一文字コード化し、流通させる仕組みであり、対応する統一文字コードがない場合は「残存文字」として画像を送信している。このため、通信が重くなる、データ連携がしづらい等の課題がある。

¹ コンピュータ上で多言語の文字を単一の文字コードで取り扱うために Unicode Consortium により策定された文字コード。

² Japanese Industrial Standards の略。日本工業規格。工業分野における日本の国家標準規格。

図表 2.4 住民基本台帳ネットワークシステムの構成イメージ



(出所：日本加除出版株式会社「住民基本台帳ネットワーク統一文字検索・セットアップツール パーフェクトJII 説明資料」)

(3) 外字の状況と対応

外字とは、特定の文字集規格で定められていない文字のことを指す。このため、外字自体は相対的な概念である。ある文字集の規格では内字として取り込まれている文字が、別の規格では外字と位置づけられることもありうる。

なお、Shift_JIS 等の一般性の高い規格以外に、ベンダーごとの文字規格があり、その下で拡張を行って作成した「システム外字（メーカー外字）」もある。さらには、利用者単位で必要に応じて作成した「ユーザ外字」もある。

ア 外字の要因

外字のパターンとして多いのは、特定の文字と同じ意味、用法でありながら、そのパーツが少しだけ異なるようなケースであり、これを異体字と呼んでいる。JISでは、字体のゆれに対する規則を包摂基準として明示し、字形の微細な違いは字体として区別しないものとしている。このため、区別をしたい場合、異体字は外字として登録せざるをえないため、外字が増える要因の1つとなっている。

イ 文字コードにおける外字への対応

各文字コードでは、外字領域を用意しており、必要に応じてメーカーや利用者が当該領域に外字を登録している。このため、異なるシステム同士で連携をとれないという課題がある。

Unicode では異体字問題への包括的な解決策として、異体字識別子 (Selector) を定義し、一群の異体字の代表となっている文字に枝コードをつけることで、1 文

字に対して 250 個の異体字を設定できるようにしている。

ウ 外字の統合的な管理に向けた取組

外字は、文字化けによる作業の阻害、ミスの誘発といったリスクがあるとともに、後述のように、その作成やシステム統合の際の同定作業にもコストがかかるなどの問題をはらんでおり、これを一元的に管理していこうとする試みや提言はこれまでも様々なものが提示されている。具体的な取組としては、以下のような例が挙げられる。

(ア) ルールによる外字拡大の抑制

地方公共団体によっては、外字を新たに作成しないというルールを提示し、外字の増加を抑制する方向を打ち出している。この場合、異体字や俗字、誤字を正字へ転換するよう窓口で説得するなどの取組が行われるが、著名人で外字を使っているようなケースや、歴史上の人物の名前のケースなど一概に抑制できない文字もあるため、実態上は難しい面もある。

(イ) 統合的文字 DB による管理

IT 戦略本部「IT 政策パッケージ 2005」の提言を受けて、情報処理学会、日本規格協会、国立国語研究所が平成 17 年度に、住基統一文字（約 22,000 字）と戸籍統一文字（約 56,000 字）に重複した文字を整理した約 59,000 字についてデータベースシステムを完成させている。

(ウ) 外字提供システムと外字管理システム

汎用受付システムに関する検討プロジェクトにおいては、LGWAN³とインターネット側の両方に外字提供システムを設置・運用する方式が提案・推奨されている。外字提供システムは、外字に関するリポジトリを持ち、外字情報提供、字形提供、外字登録・審査を行うものである。この外字提供システムと同期のとれた管理運用や、新たな外字の登録・審査の共通の枠組みによる管理などが提言されている（出所：平成 15 年度 電子自治体推進パイロット事業報告書（平成 16 年 3 月 総務省））。

エ 公的個人認証における外字への対応

公的個人認証においては、申請者は JIS 第 1 水準、第 2 水準、JIS 補助漢字以外

³ Local Government Wide Area Network の略。地方公共団体を相互にネットワークで接続し、情報の共有やコミュニケーションを促進するシステムのこと。

の文字は利用できないというルールにしており、外字が含まれる場合は申請者が代替文字を選ぶ仕組みとなっている。(出所：地方公共団体による公的個人認証サービス稼動に向けた個別整理事項（平成 15 年 10 月 総務省))。

(4) 外字による影響

外字による影響として、以下の課題が指摘される。

ア ベンダーロックの進展

汎用機の場合、汎用機システムを受注したベンダーは当該地方公共団体向けに外字を充実させる。その充実度があがるほど、別のベンダーのシステムに切替えようとすると外字を大幅に作り直す必要が生じることから、地方公共団体は別のベンダーへの切替えをに行いづらくなる。

また、著作権の問題もある。ベンダーが作った拡張外字の著作権はベンダー側にあり、この点においてもベンダーの切替は容易ではなくなる。

(ア) システム統合時の同定作業等のコスト

これまで全く独立に運用してきた情報系のシステムと業務系のシステムを統合していくような場合、片方が Windows ベース、片方がホストベースであるなど文字コードの体系が異なっている場合があり、文字の同定作業にかなりの時間が費やされる。

市町村合併の際のシステム統合においては、各自治体が使用しているコード体系と基準となるコード体系との同定作業をまず行い、次にメーカー外字同士の同定を行った上で、残った外字を作成・登録することになる。この同定作業と外字作成作業がコストとして膨らむ。

(イ) 共同アウトソースの場合の外字管理コスト

共同アウトソースの場合には、アウトソース側での外字の管理を行うとともに、各自治体の側でもそれと同期したシステムや対応テーブルを管理していく方向が考えられる。こうした仕組みを整備するためのコストの問題と事業者の切替が困難になる点が課題として指摘できる。

なお、同様の仕組みを構想している例としては、後期高齢者医療広域連合が個々の市町村とデータのやりとりを行う際の外字処理がある。ここでは各市町村と広域連合のそれぞれが外字管理ソフトを持ち、登録外字と同期をとっていく仕組みとなっている。

2.2.3 「C 通信時のセキュリティ」

(1) 現状のセキュリティへの取組

地方公共団体の電子申請、交付及び地方公共団体間の情報共有のプロセスにおける通信時のセキュリティ管理の状況について概観する。ここで紹介するのは現状での取組であり、今後の方向性については、来年度以降技術革新の動向も踏まえて、検討していく必要がある。

ア 電子申請時

(ア) 通信経路対策

一般に通信経路のセキュリティ確保においては、SSL⁴による通信経路の暗号化が行われており、「地方公共団体における申請・届出等手続に関する汎用受付システムの基本仕様(第二版)」(自治事務等オンライン化推進関係省庁連絡会議(平成15年3月))においてもセキュリティ機能の一環として、「申請等の情報を送受信する際には、SSL等を利用し、通信経路の暗号化を行う。」と明記されている。

SSLにおいては、電子申請を行う先のサーバの正当性に関する確認を行った上で、共通鍵暗号化方式による暗号化通信を開始する仕組みとなっており、悪意のある第三者が地方公共団体のサーバになりすまして通信データをやりとりするリスクをカバーする仕組みとなっている。この際には利用者のPCのブラウザに地方公共団体組織認証基盤(LGPKI⁵)によって発行された「安全な通信を行うための証明書」を登録しておき、これとサーバからの証明書の一致を確認するという手順をとる。

(イ) 閉域性

インターネットを経由して、不特定多数の住民、事業者がアクセスするシステムであることから閉域性は低い。このため、以下の利用者の認証やセキュリティ監視等の対策を通じてセキュリティを確保している。

(ウ) 利用者の認証

申請者に関するなりすましのリスクに対応するために、ID・パスワードによる

⁴ Secure Sockets Layer の略。ネットスケープコミュニケーションズが開発した、インターネット上で情報を暗号化し安全な通信を提供するプロトコル。

⁵ Local Government Public Key Infrastructure の略。地方公共団体が住民・企業等との間で実施する申請・届出等の手続、あるいは、地方公共団体相互間の文書のやり取りにおいて、盗聴、改ざん、なりすまし、否認の脅威を防止し、送受信された電子文書の真正性(本人が作成した文書に相違ないこと)を担保するための仕組み。

(<http://www.lgпки.jp/>より引用)

認証や、公的個人認証サービス等による電子署名の活用が行われている。電子署名は、通常の印鑑や署名の代わりに、文書に暗号化技術を利用した電子的な徴証である電子署名を付与するものであり、電子署名及び認証業務に関する法律（平成 12 年 5 月 31 日法律第 102 号）により、電子署名が手書きの署名や押印と同等の法的効力を持つことが定められている。

ただし、手続の重大性に応じて活用する認証方式も柔軟に設定すべきことが、「電子自治体オンライン利用促進指針」（平成 18 年 7 月 総務省）において提示されている。

(エ) セキュリティ監視等によるシステム管理

a 各種の脅威への対策

地方公共団体の電子申請システムの基本仕様を定めた「地方公共団体における申請・届出等手続に関する汎用受付システムの基本仕様(第二版)」によれば、以下のようにファイアウォールやウイルスチェック、侵入検知などのリスク対策の適用が提示されている。

b 庁内のネットワークからの分離

不正アクセス等による庁内システムへの影響を考慮した場合、電子申請システムと庁内システムを明確に分けるという対策も必要となる。「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」によれば、以下のように外部の者が利用できるシステムの分離等が推奨されている。

「電子申請受付システム、庁舎を訪問した住民等に対する庁舎案内システムなど、外部の人々が利用できるシステムは、不正アクセス等を防御するため、必要に応じ、他のシステムのネットワークと切り離すなどの措置が必要である。」（「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン(平成 18 年 9 月 総務省)」）。

イ 電子交付時

地方公共団体からの交付が電子的に行われる場合、通信経路のセキュリティと閉域性については、申請の場合と同様である。交付者及び交付内容の真正性の確保という点では、地方公共団体が作成する電子文書等の内容の改ざんの有無を確認する仕組みとして、前出の地方公共団体組織認証基盤(LGPKI)の活用が定められている（詳細は LGPKI のホームページを参照。<http://www.lgпки.jp/>）。

ウ 地方公共団体間通信時

自治体間の通信においては、住民基本台帳ネットワークや LGWAN が利用され

る。前者は住民基本台帳のデータを異なる自治体間で交換するためのものであり、後者は電子文書の共有化に用いられる。それぞれにおけるセキュリティ対策状況を以下に概観する。

(ア) 通信経路対策

住民基本台帳ネットワークでは、暗号技術評価委員会（CRYPTREC）において安全性が確認されている公開鍵方式により、通信を行うごとに意図した通信相手に接続されたことを相互に認証する。通信を行う二つのサーバはその共通暗号鍵により暗号化してデータの送信を行い、通信が終わればその共通暗号鍵は廃棄される。

LGWAN においては、「総合行政ネットワーク基本要綱」中の主要なセキュリティの設計と運用に関する規定の中で、通信経路におけるデータの暗号化が明記されている。また、総務省における LGWAN 見直しに向けた調査研究報告書によれば、集中配置型の場合、電子文書交換においては、SSL 通信を実施することが提示されている。

(イ) 閉域性

住民基本台帳ネットワークでは、コミュニケーションサーバ（CS）、都道府県サーバ及び指定情報処理機関サーバ間の通信は、全て専用回線及び専用交換装置で構成されたネットワークを活用する。指定情報処理機関サーバと国の機関等サーバとの間は、専用回線又は磁気媒体でデータ交換を行う。

LGWAN の場合も閉域網だが、ASP サービスを通じてインターネット→LGWAN→庁内 LAN という情報連鎖が生じることになるため、インターネットと LGWAN の間では LGWAN の独立性を確保するための対策がとられている。「汎用受付システム汎用受付システム構築の参考資料（調達編・共同方式の場合）（第 1.1 版）」によれば、IP リーチャビリティや LGWAN 接続装置のインターネットからの分離が提示されている。

(ウ) 利用者の認証

住民基本台帳ネットワークでは、地方公共団体・指定情報処理機関・本人確認情報の受領者（行政機関）において、操作者用 IC カードやパスワードによる確認を行い、正当なシステム操作者だけがコンピュータを操作できるようにしている。また、アクセス権限に関する管理を行っており、システム操作者ごとに住基ネットが保有するデータへ接続できる範囲を限定している。

LGWAN の場合、行政内部に閉じており、不特定多数が利用するネットワークではないことから、ネットワーク側で利用者を個別に認証するという仕組みでは

ない。しかし、運用面でアクセス管理が実施されており、ICカード及びパスワードにより操作者の正当な権限を確認する仕組みが導入されている。

(エ) セキュリティ監視等によるシステム管理

住民基本台帳ネットワークでは、システムのセキュリティを確保するために、プロトコルの制限、コンピュータウイルス・セキュリティホール対応、不正な通信の遮断と監視といった手段がとられている。

LGWAN の場合、その主要なセキュリティの設計と運用を定めた「総合行政ネットワーク基本要綱」によれば、セキュリティ装置や進入検知システム等のセキュリティ施策について規定されている。

図表 2.5 通信時のセキュリティ対策一覧

セキュリティの視点	対応するリスク	申請	交付	情報共有		(参考)電子商取引
				LGWAN	住基ネット	
通信経路対策	なりすまし誤通信	SSLにおけるサーバ証明書認証	SSLにおけるサーバ証明書認証	SSLにおけるサーバ証明書認証	サーバ証明書認証	SSLにおけるサーバ証明書認証
	盗聴・漏洩	SSLにおける暗号化通信	SSLにおける暗号化通信	SSLにおける暗号化通信	暗号化通信	SSLにおける暗号化通信
閉域性	盗聴・漏洩	—	—	専用線で構成。ASP経由のインターネット接続防止	専用線で構成。	—
利用者の認証	なりすまし誤通信	ID・パスワード、公的個人認証	ID・パスワード、公的個人認証	ICカード及びパスワード	ICカード及びパスワード	ID・パスワード
	改ざん	電子署名	電子署名			取引に応じて電子署名利用
システム管理	不正アクセス、内部システム侵入	ファイアウォールやウイルスチェック、侵入検知等	ファイアウォールやウイルスチェック、侵入検知等	セキュリティ装置、侵入検知システム、ネットワーク等監視	ファイアウォール、侵入検知システム、緊急時切り離し	ファイアウォール、ウイルスチェック、侵入検知ツール等

(2) インターネット上での個人情報の送信について

地方自治体と民間など情報連携の範囲が広がる場合、インターネットを介した個人情報の流通が必要となるケースも出てくる。そこで、ここでは、インターネットを介した個人情報の送信についての現状のルールについて概観する。

ア 地方公共団体

インターネットに限らずオンラインによる個人情報の提供は、審査会等による必要性や妥当性の了承、必要な保護措置の適用をもってはじめて可能とするなど、厳格な内容となっている。例えば東京都個人情報保護条例では「事務の執行上必要かつ適切と認められ、及び個人情報について必要な保護措置が講じられている場合を除き、通信回線による電子計算組織の結合による外部提供をしてはならない。」と記載されている。

図表 2.6 東京都個人情報の保護に関する条例

(外部提供の制限)

第十一条 実施機関は、保有個人情報の実施機関以外のものへの提供(以下「外部提供」という。)をする場合は、外部提供を受けるものに対し、提供に係る個人情報の使用目的若しくは使用方法の制限その他の必要な制限を付し、又はその適切な取扱いについて必要な措置を講ずることを求めなければならない。

2 実施機関は、事務の執行上必要かつ適切と認められ、及び個人情報について必要な保護措置が講じられている場合を除き、通信回線による電子計算組織の結合による外部提供をしてはならない。

(出所：東京都個人情報の保護に関する条例 東京都)

イ 民間

経済産業省のガイドラインによれば、インターネットや無線 LAN を通じた個人データを送信する際には、暗号化等の秘匿化を講じることとされており、SSL 通信等の活用によって個人情報を含む電子商取引を行うことが可能である。

図表 2.7 個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン (経済産業省)

(技術的安全管理措置として講じなければならない事項)

- ⑥個人データの移送 (運搬、郵送、宅配便等) ・送信時の対策の上で望まれる事項
- ・移送時における紛失・盗難が生じた際の対策 (例えば、媒体に保管されている個人データの暗号化)
 - ・盗聴される可能性のあるネットワーク (例えば、インターネットや無線 LAN 等) で個人データを送信 (例えば、本人及び従業員による入力やアクセス、メールに添付してファイルを送信する等を含むデータの転送等) する際の、個人データの暗号化

(出所：個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン (経済産業省))

2.2.4 「D データ形式等の標準化」

(1) 地方自治体の現状

地方公共団体内部では、部署ごとのシステム調達と現行業務にカスタマイズが行われており、システム間連携にとって大きなハードルとなっていることが指摘されている。（「地域情報プラットフォーム構想の実現に向けて」地方の活性化とユビキタスネット社会に関する懇談会配布資料（平成 19 年 4 月 総務省））。

また、住民の利便性の観点からみると、現行では上記のようにシステム間連携ができていないことから、それぞれ個別の電子申請や窓口が必要となる。

このため、データ標準化による業務の効率化効果、住民の利便性向上効果が期待されている。

(2) データ標準化に向けた取組

ア 地方公共団体

標準化に向けて以下のような取組が実施されている。

(ア) データ標準化 WG

総務省では、平成 16 年に開始された「電子自治体のシステム構築のあり方に関する検討会」のもとにデータ標準化 WG を設置し、以下のデータにおける標準化に取り組んでいる。

- ・ 国と地方公共団体の行政専用ネットワークで交換されるデータ
- ・ 地方公共団体内部の情報システム間で交換されるデータ
- ・ 電子申請、電子入札などのフロントオフィス業務システムの取り扱うデータ

具体的には、XML⁶形式によるデータの標準化を実現するものであり、これは XML が OS やプログラム言語に依存しないために、データ連携や共有化に優れていることや、国際的にも XML による EDI⁷の標準化が進みつつあることから、その可能性が考慮されたものである。

平成 18 年 5 月時点での作業状況をみると、XML タグの設計ルールについては、すでに策定済みのものが多く、国・地方連携事業や共同アウトソーシング事業において利用されている。また、XML タグとスキーマについては順次策定中という段階にある。

⁶ Extensible Markup Language の略。タグ付の基本単位テキストにより、文書やデータの意味や構造を記述する汎用的言語のこと。

⁷ Electronic Data Interchange の略。標準化された規約（プロトコル）にもとづき、電子化された注文書や請求書などを専用回線やインターネットなどの通信回線を通してやり取りすること。

実証実験の結果では、国と地方公共団体間のシステム連携により、データ管理負荷の低減、進捗管理負荷の低減、比較資料作成の効率化といった効果が提示されている（共通 XML/EDI 実用化推進協議会「共通 XML/EDI 実証実験報告書」（平成 18 年 11 月））。

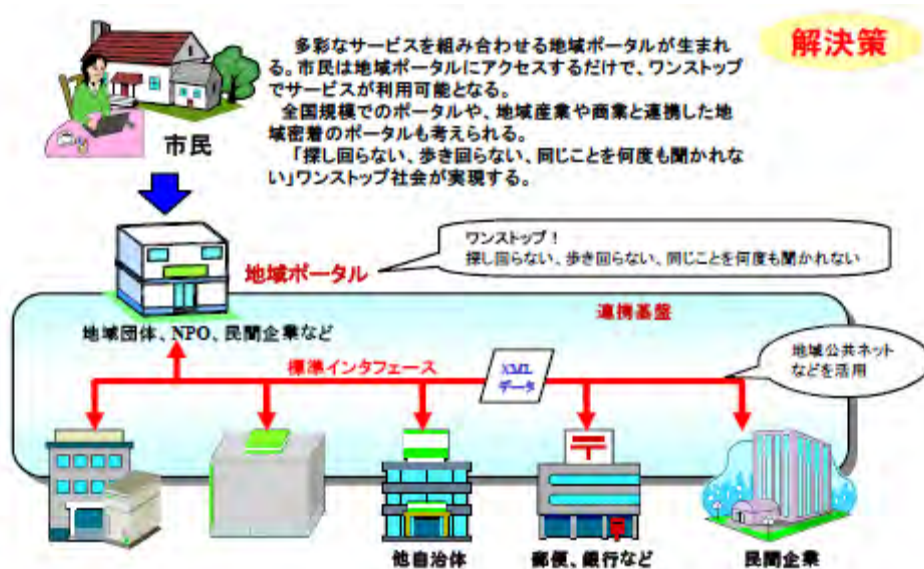
(イ) 地域情報プラットフォーム

地域情報プラットフォームとは、官民の情報システムが相互接続・連携するための基盤サービスを提供するものであり、このために各々のシステムが準拠すべきルールとして定めた「地域情報プラットフォーム標準仕様書 V2.1」が平成 20 年 9 月に策定されている。

総務省では、この仕様に準拠したシステムによるワンストップ化の実証実験を公募にて実施し、課題の抽出と解決方策の導出を目指して活動中である。

官民連携のためのデータ形式の標準化として XML が望ましいことは、平成 17 年度の官民連携ポータルに関する検討報告書において記載されており、XML に関する検討が行われている。地域情報プラットフォームにおいても、流通するデータ形式としては XML が前提となっている。

図表 2.8 XML ベースのデータ標準化によるワンストップ化実現のイメージ



(出所：「地域情報プラットフォーム基本説明書 V3.0」財団法人全国地域情報化推進協会（平成 20 年 3 月）)

(ウ) 次世代電子行政サービス基盤等検討プロジェクトチーム

平成 19 年 10 月に政府の内閣官房 IT 担当室電子政府推進管理室の下に設置されたプロジェクトチームであり、官民合同で、引越し等のライフイベント等に応じてさまざまな行政手続を基本的にワンストップで簡便に行える仕組みを検討中である。

このプロジェクトでは、ワンストップ化に係る次世代の電子行政サービス基盤の標準モデルについて 2010 年度を目途に構築することを目指しており、平成 20 年 3 月にグランドデザインを発表している。

このグランドデザインによれば、「標準化」はワンストップを実現するための技術要素として位置づけられており、最終的には、1つの標準仕様で連携することを目指す。また、このために、「e ワンストップ・イニシアティブ」という活動を推進する見通しであり、この活動成果を活用し、データ等の標準化により連携可能な市町村を順次拡大していく方針である。

イ 政府

政府基本問題専門部会・共通システム専門部会において、申請書類を XML 化するためのガイドラインである「電子申請用 XML 様式的设计ガイドライン」(平成 17 年 5 月 24 日 財団法人ニューメディア開発協会)を参照すべきことを推奨している。ガイドラインに基づいた XML ベースの申請データが流通することで、府省間のデータ交換が容易になることが期待されている。

ウ 民間

民間においては、各業界において標準化への取組が行われているが、ここでは電子商取引のケースをとりあげて、標準化への道程を概観することとする。

(ア) 従来型の EDI

電子商取引におけるデータ連携は EDI (Electronic Data Interchange) という形で、80 年代から製造業を中心に進められていた。その際には標準化という発想は乏しく、結果として取引先の数だけデータ交換用端末が必要となるといった事態 (多端末現象) に陥ってしまっていた。

(イ) Web-EDI

90 年代には CALS⁸が一大キーワードとなり、標準化への機運が高まったもの

⁸ Continuous Acquisition and Life-cycle Support / Electronic Commerce の略。情報の電子化と共有により、生産からメンテナンス、廃棄までの各ライフサイクルプロセスにおけるコスト削減・生産性の向上を図ること。

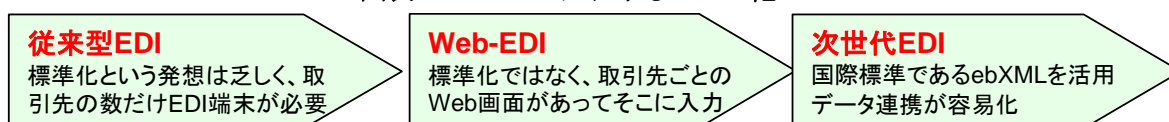
の、インターネットの爆発的な普及の下でインターネットを通じた Web-EDI という方式が出現し、広く利用されている。しかし Web-EDI の場合低コストによるデータ収集のシステムにとどまりコンピュータ同士が自動的に連携する仕組みにはなっていない。また、ここでも標準化よりも、取引先ごとの Web 画面があってそこに入力していくという形になってしまい、従来型 EDI の問題点が引き継がれてしまっている。

(ウ) 次世代 EDI

上記のような問題の打開において、国際標準である ebXML⁹を活用した次世代 EDI に期待が寄せられ、平成 16 年までに主要な規格が策定されることで、利用が進みつつある。XML の場合、データと一緒にそのデータの意味や種類を格納して送ることができるのでそれをコンピュータが読み取って適切に処理することが可能となり、Web-EDI の問題点の解決に繋がっている。

なお、XML ベースの販売管理等のシステムはサーバ間でのデータ連携に関するものが主流であったため、中小企業にとってはやや敷居が高かったが、クライアントからの利用が可能となるものが出てきており、今後はこうした層への普及が期待される。

図表 2.9 EDI における XML 化



⁹ Electronic Business using eXtensible Markup Language の略。企業間電子商取引において使われる XML の標準仕様。

2.2.5 「E 受入れ先の拡大」

受入れ先拡大の状況については、納税証明と本人確認の例をとりあげる。

(1) 官庁・自治体間での受入れ先拡大

官庁・自治体間での受入れ先拡大の事例としては、納税証明や本人確認のための住民基本台帳ネットワークの活用が挙げられる。

ア 納税証明

国税庁では、e-Tax における電子納税証明書については、民間、官公庁・自治体を問わず受入れの促進を図っている。

地方公共団体では、電子納税証明書は、入札参加資格審査の際に滞納がないかをチェックするなどの用途で用いられているが、現段階では検証ツールが必要といった要因から、受入れが十分に進んでいない。このため、国税庁では平成 20 年 1 月より e-Tax で納税証明書の交付請求を行う場合、書面の納税証明書取得を可能にしている。

イ 本人確認

住民基本台帳ネットワークを利用した情報活用が進みつつあり、平成 19 年度においては、年間約 3,000 万件以上の現況届等の省略に結びついている見通しである。また、平成 18 年度は 440 万件の住民票の写しの省略が実現されている。

住民基本台帳法では、住民基本台帳法で規定されている事務処理及び都道府県の条例に定める事務処理に関して、住民基本台帳ネットワークの本人確認情報が利用可能となっている。このため、後者の事務処理での活用のためには、都道府県が条例を制定する必要があるが、平成 20 年 4 月段階において 20 都県にとどまっている（出所：「平成 20 年度 主要な政策に係る評価書」（平成 20 年 7 月 総務省））。

(2) 民間への受入れ先の拡大

ア 納税証明

電子納税証明書は、金融機関による融資の際に活用されているが、これまで紙でしか受入れていなかったものを電子納税証明書でも受入れる流れが進みつつある。

メガバンクでは、三菱東京 UFJ 銀行が平成 18 年 9 月に受入れを表明して、先陣を切ったが、三井住友銀行やみずほ銀行も 2008 年より電子納税証明書の受け入れを開始している。

同サービスを開始するにあたっては、顧客本人を経由して電子納税証明書を受け入れること、その際に改ざんがないようにすることがポイントであり、法的な制約はない（銀行ヒアリング結果）。

イ 本人確認

電子交付された住民票を銀行に提出するという方式は、可能性としてはありえる。しかし、銀行の場合には、ネットワークで結んで本人情報を確認するだけにするという方式は難しい。これは、銀行では本人確認資料の写しを取引記録とともに保管しておく必要があるからである。これは法令ではなく社内手続上のルールによるものである（銀行ヒアリング結果）。

(3) 韓国における受入れ先の拡大

韓国においては行政情報共有システムにより、申請手続における添付書類の削減を推進しており、住民登録票、不動産関係、自動車関係などの情報共有化が実現している。この情報共有の範囲の拡大として銀行や保険などの金融機関が挙げられており、銀行は平成 20 年 3 月時点で 2 行のみ参加しているが、平成 20 年中に 11 行へ増える見通しである。現行における銀行との情報共有の状況は以下のとおりである。

- ・参加銀行：ウリ銀行、IBK（企業銀行）
- ・利用手続：融資に限定（カード業務や保険関係などへの適用は認めていない）。
- ・共有方法：政府ネットワークと金融機関のネットワークを接続し、アクセス権限のある担当者や PC を限定して活用している。
- ・運用管理：目的と入手情報に関するアクセスログはリアルタイムで管理されており、目的外利用については銀行が処分の対象となる。
- ・共有効果：情報共有の効果として、ペーパーレス化とともに、融資に従来数日かかっていたものが即日可能となった。
- ・個人情報：情報共有は、申請時の意向確認に基づく本人の同意の下で行われている。銀行がこの個人情報を利用して DM 等の営業活動を行うことは禁止されている。NPO 等においては、より充実した個人情報対応を望む声もある。

（出所：「平成 19 年度電子経済産業省推進費 地域企業における電子行政サービス利用等に関する実態調査 報告書」（三菱総合研究所））

2.3 各課題への検討スキーム

以上の5つの課題のうち、本年度は「添付書類の削減」について取り扱う。これはこのテーマが以下のような点で重要な位置づけとなるからである。

- 1) 添付書類の取得に要する住民・事業者の負担を軽減することができる。
- 2) オンライン手続が利用しやすいものとなり、住民・事業者が利便性を直接実感することに結びつく。
- 3) 手続の棚卸しや添付書類の棚卸しを通じて、添付書類の必要性や根拠規定を確認することが、地方公共団体の業務見直しや業務改善に繋がる。

なお、以下の4つの課題については次年度以降の検討対象とする。

- ・外字・文字コード
- ・通信時のセキュリティ
- ・データ形式等の標準化
- ・受入れ先の拡大

3. 添付書類の削減に関する検討

本章では、添付書類の削減について、以下のような流れで検討する。

まず添付書類の必要性について類型化・整理を行うとともに、添付書類削減方策のパターンを示す。そして、各削減方策を適用する場合の課題について抽出・整理をすると共に、ここで整理した課題別に解決方策の方向性について検討する。さらに、地方公共団体が課題やその解決方策に取り組むにあたっての手順や留意点についても検討することとする。

3.1 添付書類の必要性類型化

申請や届出において添付書類が必要とされる背景について検討を行い、そこから添付書類の削減可能性を確認する。

(1) 法的根拠

添付書類の必要性の根拠として位置づけられるのが、法的規定である。法的規定においては、次のような観点がある。

ア 法令による規定の有無

添付書類の提出が、法令によって規定されているものか、法令上の規定はないが、業務上の慣例に基づいて要求されているものか、という点である。

イ 法令による規定がある場合の法令のレベル

法令による規定がある場合、法律なのか、条例なのか、内部規定なのかなどによって削減の可能性は大きく変わってくる。

ウ 法令の記述レベル

さらに、同じレベルの法令上の規定であっても、記述の仕方によって添付書類の削減可能性が変わってくる。ここで重要なのが以下の3つの点である。

(ア) 特定化のレベル

「住民票」「戸籍謄本」などの特定の添付書類そのものを指定しているか、「本人を確認するための書類」「～を証する書面」など添付書類の用途や機能レベルで指定しているか、という点である。前者の場合には法令変更を含めた手続が必要となるが、後者の場合には庁内保有情報による代替の可能性が出てくる。

(イ) 省略可能性のレベル

添付書類について「省略可」としているかどうか、という点である。添付書類の省略に直接結びつくポイントとなる。

(ウ) 原本の必要性のレベル

添付書類について原本であることを強く求めているものであるか、という点である。スキャナーによる電子ファイルによる代替可能性に結びつく、という意味で重要である。

(エ) 法令による規定がない場合の必要性の背景

法令による規定がない場合、添付書類の必要性の背景を洗い出してみる必要がある。単に慣例で添付書類が要請されているのか、添付書類があるほうが確認上有効なのか、などの観点から業務と合わせて見直すことが望まれる。

例えば児童手当においては、法令上では振込先の金融機関の口座番号を確認するための書面（例えば通帳のコピーなど）を添付するという規定はないが、申請様式に記入された口座番号に間違いがないか（あるいは、判読しづらい場合など）を確認するために要求しているケースがある。

(2) 業務上の確認目的に基づく類型

添付書類の確認目的に基づく類型としては、以下のような類型がある。

ア 本人確認

本人であることを確認するためのものであり、本人氏名、性別、年齢、住所などの基本的な情報とともに、それを証明する署名や捺印・公印が必要とされる。代表的なものは住民票の写し、運転免許証の写し、健康保険証の写しなどである。

イ 申請内容に該当することの確認（許可をおろす場合の制約条件等）

申請内容自体が、許可をおろす際の一定の基準や制約条件に適合しているかどうかを確認するためのものであり、許認可申請や減免申請、手当支払い要請などについては添付書類が重要な役割を果たすケースも多い。こうした確認のために必要となる情報としては、以下のようなものが挙げられる。

- ・ 本人属性、物理環境条件、社会環境条件（障害者手帳など）
- ・ 資格能力（資格証書など）
- ・ 金銭的負担、支出、損害額（医療費の領収書など）
- ・ 健全性や安全性（使用目的、事業内容など→定款の情報と設立認証情報のすり合わせ）
- ・ 正統性（後継人としての同意書など）
- ・ 信用度（財務面）（財務諸表など）
- ・ 必要な手続や業務遂行の意思（誓約書、同意書など）

ウ 申請内容の実態把握

申請されている事項について、実態がどうなっているかを確認するためのものがあり、図面や地図などが要求されるケースがある。例えば道路占用関係の申請や港湾関係においてはこうした添付書類が要求されており、以下のような情報の確認に用いられている。

- ・場所、所在地（地図など）
- ・状況、状態（写真、構造図など）

エ 情報更新

上記事項に変更があった場合に変更箇所を確認するものであり、最終的な目的は上記のものと同じである。現況届や変更届などにおける添付書類が該当する（例えば、法人変更届においては、設置届で提出する定款などの書面のうち変更があったものを提出する）。

オ その他

その他には、緊急時の備えとして保険証の写しが必要とされるケース（例 シニアリーダー研修において万が一怪我があった場合のために要求等）や、連絡先を把握するために添付書類を求めるケースがある。

3.2 添付書類の削減方策

添付書類の削減方策としては、以下の5つの類型が設定される。これらは地方公共団体による添付書類の確認の有無と、申請者から地方公共団体への添付書類提出パターンに基づき、オンライン利用拡大行動計画（平成20年9月 IT戦略本部）における添付書類の削減方策を参照しつつ、下記枠組みに基づいて整理したものである。

1) 必要性の低い添付書類の省略

特に制度的な規定がなく、内部での申請処理において念のために確認しているような添付書類で必要性が低いものや、省略可能なものについて、申請者からの提出を不要とするものであり、当該添付書類の記載されている情報については、地方公共団体も特に確認は行わない。また、士業者による確認や自己保管の義務付けも特になく形で実施するものである。

2) 自己保管による添付書類の省略

添付書類の提出を省略するが、年限を設定して申請者に自己保管義務を課し、地方公共団体が事後的に添付書類の内容を検証できることを条件とする方法である。最近では、国税庁のe-Taxが平成19年度よりこの方式をとって電子申請を行いやすくしている。

3) 行政発行の書類のバックオフィス連携

行政機関が発行する証明書等を添付書類とする場合に、その添付書類を省略可能とするものである。地方公共団体側は、その添付書類において確認すべき情報を庁内の情報システムを通じて確認する。例えば、住民票の情報が必要であれば、住民情報のシステムを参照して、内部的に確認を行うこととし、住民からの住民票の写しの提出は不要とする。添付書類の多くが行政機関の発行したものであることから、地方公共団体内部や地方公共団体間、国・地方公共団体間で電子的に当該証明書等を共有・確認することで、削減効果が期待できる。また、この方式の場合、庁内の情報システム間の連携がとれていると確認の手間が少なく済むことから、情報システムの統合やデータ形式等の標準化等が業務効率上、重要となる。

4) オンラインによる提出の拡大

スキャナー等を使用して添付書類を電子的に提出してもらい、地方公共団体がこれを確認するというものである。電子ファイルでは原本性を検証できないような書類や電子化した場合にファイルサイズが大きくなる書類などで電子化になじまない書類についての考慮が必要であるが、添付書類が原本を要求していないものやファイルサイズの小さいものであれば、比較的、取組は容易である。また、添付書類の内容によっ

ては、電子申請の申請フォームにそのまま入力してもらえば事足りる場合もあり、その場合も本項目に含める。

5) 士業者の確認による添付書類の省略

添付書類の提出を省略するが、士業者による確認を経ることを義務づける方法である。これは、士業者が本人に代わって申請書等を提出する税金関係や登記関係の申請の場合に、適用の可能性がありうる。

図表 3.1 添付書類の削減方策

添付書類省略型削減方策

				申請者から地方公共団体への添付書類提出パターン		
				非提出	電子で提出	紙で提出
地方公共団体による添付書類確認	確認しない	介在者の確認なし	申請者の自己保管義務なし	必要性の低い添付書類の省略	-	-
			申請者の自己保管義務あり	自己保管による添付書類の省略		
	介在者の確認あり	士業者が確認	士業者の確認による添付書類の省略			
	確認する			バックオフィス連携	オンラインによる提出の拡大	従来型の添付書類添付型申請

* オンライン利用拡大行動計画における削減方策を参照しつつ、それ以外の方策を含めて全体を整理。

電子データ確認型削減方策

図表 3.2 添付書類の削減方策の内容

	添付書類削減方策	具体的内容
1	必要性の低い添付書類の省略	とくに制度的に規定はないが、内部での申請処理において念のために確認しているような添付書類については、省略とする。
2	自己保管による添付書類の省略	申請者本人に対し、一定期間、添付書類を自己保管することを義務付け、地方公共団体が事後的に添付書類の内容を検証できることを条件に、その提出を省略できるようにする。
3	行政発行の書類のバックオフィス連携	地方公共団体において添付書類として要求されるものの多くは、行政機関の発行した証明書等であることから、地方公共団体内部や地方公共団体間、国・地方公共団体間で電子的に当該証明書の情報を共有・確認することで、添付書類を削減する。
4	オンラインによる提出の拡大	スキャナー等を使用して添付書類を電子ファイル化(PDF等)したものを送信すれば足りることとし、電子データで添付書類を受け付ける方策である。ただし、添付書類のうち、原本性を確認する必要があるが、電子ファイルでは原本性を検証することができない書類など、紙媒体の原本を提出することによらなければ、適切な審査が行えない等目的を達することができないものや、書類を電子ファイル化した場合、データ量が過大となるもの等電子ファイル化になじまない書類についての考慮が必要となる。
5	士業者の確認による添付書類の省略	士業者が本人に代わって申請書等を提出する場合には添付書類の提出の省略を可能とすることとする。

【関連コラム：韓国における添付書類の削減に関する取組について】

韓国においては、「電子政府具現のための行政業務等の電子化促進に関する法律(法律第 6439 号)」(平成 13 年 7 月より施行)があり、この中で添付書類の削減に関連する規定があるので、事例として紹介する。

(1) 行政機関保有情報の内部確認の原則化

まず、第 10 条においては、行政機関が保有する情報で電子的に確認可能なものは、行政機関側で確認し、それを申請者に提出させてはならないとされている。このため、住民票に関わる情報など行政機関が保有している情報については、行政機関内部でバックオフィス連携を通じて確認し、添付書類としてそれを提出させることは原則禁止となる。

(2) 行政機関保有情報の共同利用の原則化

また、行政機関同士は保有している行政情報を共同利用することが義務付けられており、共同利用で確認できる情報を別途添付書類の形で提出を求めることも原則禁止とされている。この規定によれば、地方自治体間、国・地方自治体間のバックオフィス連携による情報参照が基本となる。

このように、韓国においては行政機関が保有している情報を電子的に共有・参照することを原則とするように義務付けることによって、添付書類の削減を促進している。

<参考条文>

「電子政府具現のための行政業務等の電子化促進に関する法律(法律第 6439 号)」

第 10 条 (行政機関確認の原則) 行政機関は、特別な事由がある場合を除いては、行政機関間で電子的に確認することができる事項を民願員に確認して提出するよう要求してはならない。

第 11 条 (行政情報共同利用の原則) 行政機関は、収集・保有している行政情報を必要とする他の行政機関と共同利用しなければならず、他の行政機関から信頼することができる行政情報を提供を受けることができる場合には、同一内容の情報を別に収集してはならない。

出所：韓国 Web 六法 <http://www.geocities.jp/koreanlaws/densiseihuhou.html>

3.3 添付書類削減に関する課題

本節では、添付書類の削減にあたり、地方公共団体が直面する課題について整理をする。

3.3.1 課題の全体像

添付書類削減のための課題については、以下のように、制度、技術、運用の3つの側面から抽出を行った。その際には、添付書類削減方策ごとに、添付書類の、見直し準備段階、見直し段階、見直し後の段階のそれぞれに応じて直面する課題として、抽出を図った。

また、課題の発生する場面として、申請者等とのインターフェースにおいて生じるものと、地方公共団体において生じるものとを区分した。前者は、申請者や国等の状態をみながら地方公共団体が対応していくべき課題であり、単純に地方公共団体内部で解決しないものとして位置づけられる。後者については、内部でのルールや手順づくり、あるいは情報システムの整備などによって、内部で完結するような課題として位置づけられる。

なお、削減方策のうち、行政発行の書類のバックオフィス連携を推進していく場合には、外字・文字コードの統一やデータ形式等の標準化が重要な課題であり、その解決が必要とされるものであるが、両課題の整理については、2.2.2「B 外字・文字コード」（9頁～）及び2.2.4「D データ形式等の標準化」（18頁～）を参照することとし、以下の検討からは除外することとする。

各課題に付与した番号は、次のような対応関係を表している。

A：制度面の課題 B：技術面の課題 C：運用面の課題

a：見直し準備段階の課題 b：見直し段階の課題 c：見直し後の段階の課題

図表 3.3 添付書類削減の課題一覧

	a 見直し準備段階	b 見直し段階	c 見直し後の段階
A 制度面	申請者等とのインタフェース		<input type="checkbox"/> Ac-1. 申請者の自己保管義務不履行などについての制度的対応 <input checked="" type="checkbox"/> Ac-2. 事業者による確認漏れ等への対応
	地方公共団体	<input checked="" type="checkbox"/> Ab-1. 添付書類の義務付けに関する規定が存在 <input checked="" type="checkbox"/> Ab-2. 添付書類の代替余地の少なさ	<input checked="" type="checkbox"/> Ac-3. 紙による添付書類の保管の義務付けに関する規定が存在 <input checked="" type="checkbox"/> Ac-4. 直接情報入手を可能とするための法的措置
B 技術面	申請者等とのインタフェース		<input checked="" type="checkbox"/> Bc-1. 電子での送信や受取困難な添付書類への対応
	地方公共団体	<input checked="" type="checkbox"/> Bb-1. 添付書類の代替手段への知識不足 <input checked="" type="checkbox"/> Bb-2. システム投資予算が不足	<input checked="" type="checkbox"/> Bc-2. 電子による確認プロセスの非効率性
C 運用面	申請者等とのインタフェース		<input checked="" type="checkbox"/> Cc-1. 添付書類の不要化や電子での受付に関する認知不足 <input checked="" type="checkbox"/> Cc-2. 不備があった場合の非効率性
	地方公共団体	<input checked="" type="checkbox"/> Ca-1. 各現場からの協力獲得が困難	<input checked="" type="checkbox"/> Cc-3. 新業務手順の非効率性 <input checked="" type="checkbox"/> Cc-4. 過誤情報混入のリスク増大

- すべての削減方針に共通
 電子データによる確認型の削減方針に共通
 自己保管による添付書類の省略に固有
 バックオフィス連携に固有
 介在者なしの添付書類省略型の削減方針に共通
 添付書類省略型の削減方針に共通
 事業者の確認による添付書類の省略に固有
 オンラインによる提出の拡大に固有

3.3.2 各課題の内容

添付書類の見直し準備段階、見直し段階、見直し後の段階における各課題の内容については、以下のとおりである。

(1) 見直し準備段階

ア 制度面

○統一的な見直しのルール不在 (Aa-1)

添付書類の削減や電子化に関する判断基準としてガイドラインとなるものがないため、全庁的な見直しが困難となる。

○電子ファイルによる原本性確認困難な書面の基準不明確 (Aa-2)

それぞれの添付書類において、紙（原本）でないと添付が難しいと判断するための全庁的な基準が明確でなく、添付書類の見直し作業が困難となる。例えば、児童手当認定請求、児童手当現況届の住民票及び所得証明書については、公的な押印がある原本を本人から徴収する必要があるため、この場合に該当する。

イ 技術面

○情報システムの構成管理等が不足 (Ba-1)

各システム間の連携状況や、それによりどの課でどのような電子情報を確認することができるかといった点についての情報が整理されていないため、庁内の内部確認によって添付書類の情報を確認可能かどうか検討することが困難である。

ウ 運用面

○各現場からの協力獲得が困難 (Ca-1)

全庁的な推進主体が明確でないような場合や、添付書類見直しの目的や意義についてのメッセージが十分に浸透していない場合に、各現場（原課）からの協力が得られにくく、見直しの実施までに時間がかかる。

(2) 見直し段階

ア 制度面

○添付書類の義務付けに関する規定が存在 (Ab-1)

添付書類の提供を要求することが、制度上決まっております、簡単には削減ができないという課題であり、以下の各レベルが設定される。

- 1) 国レベルの法令で規定
- 2) 地方公共団体レベルの条例や施行規則等で規定
- 3) 地方公共団体内部手続で規定

なお、これらのうち、1)の国レベルの法令で規定されているようなものは地方公共団体単独では解決が難しいという問題があり、国と地方公共団体のインターフェースに属する課題として位置付けられる。(便宜上、制度的規定の問題は、地方公共団体の課題として位置づけている。)

○添付書類の代替余地の少なさ (Ab-2)

法令等の条文や様式において添付書類の書名まで指定しているために、代替のソースによる確認に切替えにくいという課題である。例えば、入札参加資格申請において「貸借対照表」と書類の名称そのものを指定しているので、「財務状態を証する書面」などの表記をした場合と比べると、選択の余地が少ない。

イ 技術面

○添付書類の代替手段への知識不足 (Bb-1)

添付書類の代替手段への知識不足から、削減が不可能と思いきり、あまり効果的でない策を対応づけてしまうという課題である。

○システム投資予算が不足 (Bb-2)

添付書類を電子的に受付けるためにシステムの追加・改修が必要となる場合やシステム連携、情報共有の仕組みを構築する場合の予算が不足するという課題である。申請様式を変更して添付ファイル情報を含める場合に、システム側にそのような拡張性がないと、そのための改修が必要となり、予算の問題に結びつく。

ウ 運用面

○見直し業務の非効率性 (Cb-1)

手続見直しの進め方についての知識や経験がないため、手続の見直しに時間がかかってしまうという課題である。

○業務改変についての調整難航 (Cb-2)

添付書類の処理形態が変化した場合に、全体の業務をどのように変えるべきかについての思惑が担当者間でまとまらず時間がかかるという課題である。

(3) 見直し後の段階

ア 制度面

○申請者の自己保管義務不履行などについての制度的対応 (Ac-1)

添付書類の自己保管義務不履行に対して抑止力を働かせるために、怠った場合のペナルティを設定する、遵守して保管している者への優遇措置を講じるなどの制度

的設計が必要となるという課題である。

○士業者による確認漏れ等への対応 (Ac-2)

士業者による確認漏れ等に対して抑止力を働かせるために、怠った場合のペナルティを設定する、遵守して保管している者への優遇措置を講じるなどの制度的設計が必要となるという課題である。

○紙による添付書類の保管の義務付けに関する規定が存在 (Ac-3)

添付書類について紙で保管することが定められていると、いったんプリントする必要がある、効率化につながらないという課題である。電子文書管理システム等の導入時に文書管理に係る規定を変更し、電子的保管を可能としている場合には特に問題はない。

○直接情報入手を可能とするための法的措置 (Ac-4)

バックオフィス連携などで、本人に関する情報を参照する必要がある場合、目的外利用にならない形で、申請者本人の情報を他の行政機関や行政内の別課から受け取ることを保証する必要がある。

イ 技術面

○電子での送信や受取困難な添付書類への対応 (Bc-1)

申請者側が添付書類を電子化して、電子申請システム上で添付ファイルとして送る場合に、スキャナー等による電子ファイル化が難しく、そのために余分なコストがかかるという課題である。

このほか、申請者が添付書類を電子化して送る場合、地方公共団体側で準備していないアプリケーションソフトのファイルで送信すると対応が困難である。

○電子による確認プロセスの非効率性 (Bc-2)

バックオフィス連携により庁内で添付書類に関する情報を呼び出して確認する際に、応答時間、表示サイズなどから作業に時間がかかる。

また、電子の添付ファイルや添付書類に対応した情報を庁内の情報システム上で確認したということの証拠を確保する必要があり、その記録や保管の手間がかかるという課題も考えられる。

ウ 運用面

○添付書類の不要化や電子での受付に関する認知不足 (Cc-1)

添付書類が必要なくなるなどしてオンライン申請がしやすくなったことについて

の広報が不足し、住民や事業者の利用が進まないという課題である。

○不備があった場合の非効率性 (Cc-2)

窓口であればその場で不備・不足部分を聞いて補うなどが可能だが、オンラインでは、再受付までに時間がかかり、もう一度最初から受付処理が必要となるという課題である。

○新業務手順の非効率性 (Cc-3)

添付書類削減後の業務を進めるにあたって以下のような業務上の非効率が生じるという課題である。

- 1) 職員の業務への習熟が必要なため、当初は非効率が発生する可能性がある。
- 2) 紙による申請と電子による申請が混在することで、紙による申請とオンライン申請の受付の両方にリソースを振り向ける必要があり、システムコスト分の回収が困難となる。
- 3) 添付書類が複数あり、一部のみ電子での受付が可能な場合には、紙によるものと電子によるものとを対応付けて処理する必要があり、作業がかえって煩雑になってしまう可能性がある。
- 4) 確認したい情報がセキュリティのため特定の PC からしかアクセスできないような場合、内部であっても確認のための移動等の手続が必要となることから作業に時間がかかる可能性がある。

○過誤情報混入のリスク増大 (Cc-4)

これまで申請書記載の情報を添付書類により確認をしていた場合に、添付書類の提出を不要とすることでその確認が行われないこととなり、申請書記載の情報に誤りがあっても確認が行われないという課題である。例えば、金融機関の口座番号を確認するために通帳の写しを添付してもらっていた場合、通帳の写しの提出を不要とすることにより、申請書に記載された口座番号情報の確認が行われないため、申請書に過誤情報が含まれるリスクが増大する。

3.4 添付書類削減に関する課題の解決策の方向性

3.3において抽出された課題に対する解決策の方向性については、以下のとおりになると考えられる。

(1) 見直し準備段階

ア 制度面

○統一的な見直しのルール不在 (Aa-1)

添付書類を見直す際の基準設定の方法や考え方を示したガイドライン等の整備といった方向性が考えられる。いわき市では下記のように3段階に分類するような基準を設定している。

図表 3.4 解決策関連事例

地方公共団体名	実施内容
いわき市（福島県）	<ul style="list-style-type: none"> ・添付書類の様式の電子化により対応できるもの ・スキャナー取り込みにより対応できるもの ・郵送により対応できるもの の3段階に選別して対応。

(出所：地方公共団体ヒアリングにより作成)

この対策は、地方公共団体単独で進められるとともに情報システム投資などのようにリソースを大きく動かす必要もないため、短期的な施策と位置づけられる。

○電子ファイルによる原本性確認困難な書面の基準不明確 (Aa-2)

添付書類を見直す際の基準設定の方法や考え方を示したガイドライン等の整備の中で、原本性確認の観点から電子ファイル化が困難と判断すべき書面の属性を明示化する。既存の事例では、押印を必要とするものや第三者の記載を必要とするもの、公印付きの原本が制度上必要なものを電子化困難な書面として位置づける例がみられる。

図表 3.5 解決策関連事例

地方公共団体名	実施内容
いわき市（福島県）	<ul style="list-style-type: none"> ・以下について電子ファイル化対象外。 1) 法令等（市条例・規則等を含む）により押印を必要とするもの（委任状など） 2) 医師の診療報告や、業者の販売証明など、第三者の記載を必要とするもの
小牧市（愛知県）	<ul style="list-style-type: none"> ・償還払い申請で添付が必要な領収書等、原本を受け取る又は原本に受付済印を押して返却する必要のある書類は、電子ファイル化対象外。
滝川市（北海道）	<ul style="list-style-type: none"> ・以下について電子ファイル化対象外。 1) 印鑑の押印が必要なもの 児童手当認定請求、児童手当現況届の住民票及び所得証明書

広島県	<ul style="list-style-type: none"> ・写真について、貼り付け作業が必要であるため、電子ファイル化せず試験当日受験票に貼り付けて持参する方針
東村山市（東京都）	<ul style="list-style-type: none"> ・1)公印のある書類（証明書等）は電子化対象外 ・2)同手続内で、複数の添付書類中、1)が一つでもある場合は、その手続の電子化は見送り。（これは、1)だけ郵送などとなると、申請者に利用されないため。）

（出所：地方公共団体ヒアリングにより作成）

この対策は、地方公共団体単独で進められるとともに情報システム投資などのようにリソースを大きく動かす必要もないため、短期的な施策と位置づけられる。

イ 技術面

○情報システムの構成管理等が不足（Ba-1）

庁内の情報システムに関するシステム構成管理の実施及びそれによる各課から参照できるデータの整理を行い、添付書類で確認すべき各情報の所在を明らかにするとともに、それがどこの課においてネットワークを通じて確認可能かを明確化する。なお、大阪市では、基幹的なシステムについてすでに構成管理が進んでいたため、ことさら必要でなかったとしており、すでにこうした情報管理が行き届いていれば、大きな作業は必要とならない。

図表 3.6 解決方策関連事例

地方公共団体名	実施内容	対象手続	対象添付書類
大阪市（大阪府）	<ul style="list-style-type: none"> ・申請・届出等各種手続に関わる業務プロセスの改善に向けた取組を行うにあたって、各種手続における事務処理の過程において、他部署が所管する情報の利用が不可避となっているものを対象に、当該手続がシステム処理を行っているか、どのような情報を利用しているのか等を全庁的に調査。 ・上記結果を精査し、効果が高いと認められるものを対象に個別に調整。 ・住民情報を取扱う基幹的なシステムについては従来からシステム構成等について把握していたため、この取組にあたって調査は行っていない。 	市町村民税の申告	国民健康保険料の証明書 介護保険料納付額の証明書
		市営住宅に係る同居承認、名義変更、入替申請	課税証明書
		市営住宅家賃減免（更新）申請	課税証明書
		幼稚園就園奨励費補助事業	課税証明書

（出所：地方公共団体ヒアリングにより作成）

この対策は、地方公共団体単独で進められるが、情報システムに関するデータが整備されていないと、データの整理には時間がかかることから中長期的な施策と位置づけられる。

ウ 運用面

○各現場からの協力獲得が困難（Ca-1）

全庁的な取組としてのアナウンスや各課の代表者のプロジェクトへの参加による参加意識の高揚によって、各現場（原課）からの協力を得る。例えば岡崎市では CIO 主導で事業説明を行うとともに、原課の代表者の検討グループへの参加を通じて理解を広げている。このほか実践的なところでは、神奈川県において、見直しを図りやすいよう、提出書類の削減・省略の考え方の例示を示すなどの対策が実施されている。

図表 3.7 解決方策関連事例

地方公共団体名	実施内容
岡崎市（愛知県）	・岡崎市行政情報化推進会議（CIO）主導により愛知県下自治体の全体事業であることを説明し協力を依頼。 ・具体的に各手続のオンライン化を実現するため、愛知県下の市町村には、住民・税務・福祉・国保・総務手続のサブグループが割当てられていたが、岡崎市は全グループに参加して担当者へ必要性を認識依頼。
新座市（埼玉県）	・電子申請システムの使い方の研修で、業務の効率化、市民の利便性の向上につながることを説明。実際に使ってみせることで、苦手意識を持たないように配慮。
神奈川県	・見直しを図りやすいよう、提出書類の削減・省略の考え方の例示を以下のように提示。 1) 申請時に添付している図面等の書類を削減・省略できないか。 2) 更新や変更手続時は添付書類を削減・省略できないか。
広島県	・特に慣例によって求めているか（求める根拠があるのか）については検討依頼。
所沢市（埼玉県）	・最初から出来ないではなく、どうすれば出来るかという視点での考慮依頼。

（出所：地方公共団体ヒアリングにより作成）

この対策は、地方公共団体単独で進められるとともに情報システム投資などのようにリソースを大きく動かす必要もないため、短期的な施策と位置づけられる。

(2) 見直し段階

ア 制度面

○添付書類の義務付けに関する規定が存在（Ab-1）

まずは、条例や施行規則の改正が必要のないレベルでの添付書類の電子化や省略を行う。

次に法令や条例や施行規則を変更して添付書類の省略を行う。国の法令で定められている場合には、変更に向けた課題として指摘する。

神奈川県では、特定非営利法人の設立時に役員の住民票の添付が必要であったの

をバックオフィス連携によって削減しているが、その際には特定非営利活動促進法施行条例の見直しを行い、「知事が住民基本台帳法第 30 条の 7 第 5 項の規定により他の都道府県知事（同法第 30 条の 10 第 1 項の規定により指定情報処理機関に行わせることとした場合にあっては、指定情報処理機関。次条において同じ。）から当該役員に係る本人確認情報の提供を受けるとき、又は同法第 30 条の 8 第 1 項の規定により当該役員に係る本人確認情報を利用するときは、第 1 項の申請書には、第 2 項第 1 号に掲げる書面を添付することを要しないものとする。」を追加するとともに、特定非営利活動促進法施行条例施行規則においても変更を施している（詳細は図表 3.8、3.9 を参照）。

この対策のうち、法令変更を伴わない範囲での対応は、地方公共団体単独で進められるとともに情報システム投資などのようにリソースを大きく動かす必要もないため、短期的な施策と位置づけられる。一方、国の法令の変更を伴う場合には、地方公共団体単独で進めることができず、国の機関としての調整の時間が必要となることから、中期的、長期的な対策として位置づけられる。また、地方公共団体の法令についても、議会における議決や関係機関との調整に要する時間に応じて、中期的、長期的な対策として位置づけられることもある。

図表 3.8 解決方策関連事例

地方公共団体名	実施内容	対象手続	対象添付書類
神奈川県	下記（図表 3.9）参照	特定非営利活動法人役員変更等届出	役員の写真

（出所：地方公共団体ヒアリングにより作成）

図表 3.9 神奈川県添付書類削減実施内容

○特定非営利活動促進法施行条例（平成 10 年 10 月 20 日 条例第 37 号）に追加

（設立の認証申請）

第 2 条
第 1 項～第 4 項 略

5 第 2 項の規定にかかわらず、知事が住民基本台帳法第 30 条の 7 第 5 項の規定により他の都道府県知事（同法第 30 条の 10 第 1 項の規定により指定情報処理機関に行わせることとした場合にあっては、指定情報処理機関。次条において同じ。）から当該役員に係る本人確認情報の提供を受けるとき、又は同法第 30 条の 8 第 1 項の規定により当該役員に係る本人確認情報を利用するときは、第 1 項の申請書には、第 2 項第 1 号に掲げる書面を添付することを要しないものとする。

（役員の変更等の届出に係る提出書類の特例）

第 3 条 法第 23 条第 2 項の規定の適用を受ける場合における前条第 2 項第 1 号に掲げる書面については、知事が住民基本台帳法第 30 条の 7 第 5 項の規定により他の都道府県知事から当該役員に係る本人確認情報の提供を受けるとき、又は同法第 30 条の 8 第 1 項の規定により当該役員に係る本人確認情報を利用するときは、法第 23 条第 2 項の規定による提出をすることを要しないものとする。

↓

特定非営利活動促進法施行条例施行規則（平成 10 年 10 月 20 日 規則第 84 号）を修正

特定非営利活動法人設立認証申請書 備考 2

<p>【改定前】</p> <p>2 次の書類を添付してください。</p>	<p>【改定後】</p> <p>2 次の書類（条例第 2 条第 5 項の規定の適用を受ける場合にあっては、(4)の書類を除く。）を添付してください。</p>
--------------------------------------	--

役員の変更等届出書 備考 5

<p>【改定前】</p> <p>5 役員が新たに就任した場合（任期満了と同時に再任された場合を除く。）は、以下の書類を添付してください。</p>	<p>【改定後】</p> <p>5 役員が新たに就任した場合（任期満了と同時に再任された場合を除く。）は、以下の書類（条例第 3 条の規定の適用を受ける場合にあっては、(2)の書類を除く。）を添付してください。</p>
--	---

合併認証申請書 備考 3

<p>【改定前】</p> <p>3 次の書類を添付してください。</p>	<p>【改定後】</p> <p>3 次の書類（条例第 10 条第 2 項において準用する条例第 2 条第 5 項の規定の適用を受ける場合にあっては、(5)の書類を除く。）を添付してください。</p>
--------------------------------------	---

（出所：地方公共団体ヒアリングにより作成）

○添付書類の代替余地の少なさ (Ab-2)

添付書類の表記レベルについて、「●●を証する書類」となっていれば、その確認に必要な情報が庁内で収集可能かどうかを検討し、可能であれば、バックオフィス連携により内部確認で済ますなどの方法を用いる。制度面において特定の添付書類を指定するなど代替余地が少ない場合は、上記 Ab-1 の場合と同様、条例や施行規則の改正が必要のないレベルでの添付書類の電子化や省略を行い、次に法令や条例や施行規則を変更して添付書類の省略を行う。

この対策についても、法令を変更しない範囲であれば、地方公共団体単独で進められるとともに情報システム投資などのようにリソースを大きく動かす必要もないため、短期的な施策と位置づけられるが、法令を変更する場合は、中期的、長期的対応となる。

イ 技術面

○添付書類の代替手段への知識不足 (Bb-1)

添付書類の削減方策としては、今回提示した5つの方法がありうるとともに、それぞれメリットや課題があるため、それぞれについて示したマニュアル等の説明資料を整備する方向での対応が考えられる。

また、そうした資料をもとに説明会を開いたり、個別にアドバイスを行うなどにより原課での見直しを支援していくことも有効であり、いわき市や大阪市でもそうしたアプローチの事例がみられる。

図表 3.10 解決方策関連事例

地方公共団体名	実施内容	対象手続	対象添付書類
いわき市（福島県）	・説明会、報告書提出で対応。	法人設立・設置・転入届	登記簿謄本 定款 合併契約書
		水質汚濁防止法に基づく特定施設使用廃止届出	函面
		ばい煙発生施設等使用廃止届出	函面
		市職員採用候補者試験受験申込	顔写真
		乳幼児医療費受給資格内容変更等届出	健康保険証の写し 金融機関通帳の写し
大阪市（大阪府）	・個別に調整を行うにあたって、アドバイス。	市町村民税の申告	国民健康保険料の証明書 介護保険料納付額の証明書
		市営住宅に係る同居承認、名義変更、入替申請	課税証明書
		市営住宅家賃減免（更新）申請	課税証明書
		幼稚園就園奨励費補助事業	課税証明書

（出所：地方公共団体ヒアリングにより作成）

この対策は、地方公共団体単独で進められるとともに情報システム投資などのようにリソースを大きく動かす必要もないため、短期的な施策と位置づけられる。

○システム投資予算が不足（Bb-2）

優先度と投資規模に応じてシステム投資予算を確保していくことが必要となる。また、その際には ASP 等のサービスの利用によりコスト低減が図れるかどうかの検討も行うことも考えられる。

事例では、個別に予算要求を行った例がみられる一方で、既存のサーバ容量で足りる場合には、拡張投資を行わずに済んだ例もみられる。

図表 3.11 解決方策関連事例

地方公共団体名	実施内容	対象手続	対象添付書類
大阪市（大阪府）	・該当する手続を所管する担当等において個別に予算要求。	市町村民税の申告	国民健康保険料の証明書 介護保険料納付額の証明書
		市営住宅に係る同居承認、名義変更、入替申請	課税証明書
		市営住宅家賃減免（更新）申請	課税証明書
		幼稚園就園奨励費補助事業	課税証明書
中野区（東京都）	・電子申請データを取り込むために、文書管理システムを改修。	職員採用の申込み	写真
鳥取県	・電子申請システムから文書管理・電子決裁システムへの連携基盤を構築。	入札参加資格審査	納税証明（国税・県税） 印鑑登録証明書 委任状 登記簿謄本
埼玉県	・電子申請システム構築時に連携を考慮した仕様にしたが、文書管理システム側において追加費用が発生。	道路使用許可申請 通行禁止道路通行許可申請	許可をうける道路を示す地図を電子化
鶴岡市（山形県）	・既存のサーバ上で電子データを保管しているため、問題なし。	法人等設立・異動・解散等申告	登記簿謄本（現在事項全部証明書）・定款など
		児童手当・特例給付・小学校修了前特例給付 現況届	受給者の健康保険証の写し、受給者の所得証明書
		児童手当・特例給付・小学校修了前特例給付 認定請求	申請者（主たる生計者）の所得証明書、申請者（主たる生計者）の健康保険証の写し 又は被用者年金加入証明書

（出所：地方公共団体ヒアリングにより作成）

この対策は、地方公共団体単独で進められるが、情報システム投資のための予算を確保していく必要があるため、中長期的な施策と位置づけられる。

ウ 運用面

○見直し作業の非効率性 (Cb-1)

業務見直しの進め方等に関するガイドライン等を整備することで、見直しをスムーズに進めるための手順や必要知識が共有されるようにする方向が考えられる。

事例においても、要領書やチェックリストを整備する例がみられるとともに、いわき市では、FAQ・相談窓口による対応も行われている（ただし、この例では添付書類だけではなく電子申請全般が対象）。

図表 3.12 解決方策関連事例

地方公共団体名	実施内容
大阪市（大阪府）	・要領書「申請・届出等各種手続に関わる業務プロセスの改善に向けた調査について（依頼）」 ・個別に相談に応じるとともに、必要な場合は当該手続において利用する情報を所管する担当を交えて調整。
廿日市市（広島県）	・申請届出手続調査 ・様式選定チェックシート
広島県	・要領書「業務見直し視点」 ・添付書類に関するチェックシート
いわき市（福島県）	・説明会、報告書提出のほか、FAQ・相談窓口は、電子申請部内調整チームで受付し、プロジェクトチームへエスカレーションして対応。

（出所：地方公共団体ヒアリングにより作成）

この対策は、地方公共団体単独で進められるとともに情報システム投資などのようにリソースを大きく動かす必要もないため、短期的な施策と位置づけられる。

○業務改変についての調整難航 (Cb-2)

変更後の業務イメージ策定の考え方や調整方法について参照可能なマニュアルの整備を行うなどの方向性が考えられる。

事例においては、業務改変まで踏み込んだものは少ないが、いわき市では、個別に業務フローを提案して対応する形をとっている。

図表 3.13 解決方策関連事例

地方公共団体名	実施内容
いわき市（福島県）	・個別に業務フローを提案して、担当課で対応。

（出所：地方公共団体ヒアリングにより作成）

この対策は、地方公共団体単独で進められるとともに情報システム投資などのようにリソースを大きく動かす必要もないため、短期的な施策と位置づけられる。

(3) 見直し後の段階

ア 制度面

(ア) 申請者等とのインターフェース

○申請者の自己保管義務不履行などについての制度的対応 (Ac-1)

保管義務を怠った場合のペナルティ等について明確化していく必要があるが、基本的には国のレベルでの検討が必要である。

○士業者による確認漏れ等への対応 (Ac-2)

上記同様、士業者の確認漏れに関する責任の所在やペナルティなどの設定について明確化していく必要があるが、基本的には国のレベルで検討が必要である。

これらの対策は、国レベルでの制度的な検討も必要であり、地方公共団体単独で進められないため、中長期的な施策と位置づけられる。

(イ) 地方公共団体側

○紙による添付書類の保管の義務付けに関する規定が存在 (Ac-3)

規定を変更して紙での保存の義務を電子保存へと代替していくことが考えられる。

事例では、いわき市をはじめ文書管理規程や文書取扱規程を改正した例が指摘される。一方では岡崎市のように紙保管の要不要は担当部門の判断に任せる運用を行っている場合には、特段対策が必要とされないケースもある。

図表 3.14 解決方策関連事例

地方公共団体名	実施内容
いわき市 (福島県)	・文書管理システム (別システム) を導入する際に、文書管理規程において、電子での保管が可能。
岡崎市 (愛知県)	・紙保管の要不要は担当部門の判断に任せる運用としているため具体的な手段はなし。
中野区 (東京都)	・文書管理規程の改正 (電子データも文書として扱う)
鳥取県	・条例、規則の改正等
猪苗代町 (福島県)	・文書取扱規程の改正
埼玉県	・文書に係る関係規程の改正

(出所：地方公共団体ヒアリングにより作成)

この対策は、地方公共団体単独で進められるとともに情報システム投資などのようにリソースを大きく動かす必要もないため、短期的な施策と位置づけられる。

○直接情報入手を可能とするための法的措置 (Ac-4)

申請にあたって本人の同意を得るための方法を検討する必要がある、国レベルでの検討と歩調を合わせつつ、必要な方策をとることが求められる。

大阪市の事例では、課税証明を必要とするいくつかの手続において、バックオフィス連携を通じてその確認を行う形とし、課税証明書の添付をなくしているが、本人の課税証明を活用するにあたっては申請にあたって本人の同意をとるという対策をとっている。

図表 3.15 解決方策関連事例

地方公共団体名	実施内容	対象手続	対象添付書類
大阪市（大阪府）	・申請にあたって本人同意を得るなどの対策を実施。	市営住宅に係る同居承認、名義変更、入替申請	課税証明書
		市営住宅家賃減免（更新）申請	課税証明書
		幼稚園就園奨励費補助事業	課税証明書

（出所：地方公共団体ヒアリングにより作成）

この対策は、同一庁内や住民基本台帳ネットワークの情報であれば、地方公共団体単独で進められるとともに情報システム投資などのようにリソースを大きく動かす必要もないため、短期的な施策と位置づけられる。しかし、国・地方公共団体間などの場合には、中長期的な調整が必要となる。

イ 技術面

（ア）申請者等とのインターフェース

○電子での送信や受取困難な添付書類への対応 (Bc-1)

申請画面上で入力、特定化できるようにする（地図であれば GIS 上でプロットさせるなどの方向性も考えられる）方向性やファイル形式を制限するといった対応が考えられる。

事例においては、添付書類の内容を申請様式に組み込んだり、ファイル様式の制限などの例がみられる。一方で電子ファイル化しづらいものについては別途郵送にする形にするなど電子化を見送る例もみられる。

図表 3.16 解決方策関連事例

地方公共団体名	実施内容
福島県	・ 手続・添付書類の性質に応じて、別途郵送等でも受付。
青森県	・ 電子ファイルの添付が出来ないものは、別送により紙ベースで提出。
廿日市市（広島県）	・ いずれの手続においても別送可としており、電子ファイルに限定せず。 （添付書類を電子ファイルとするか否かはあくまでも申請者の判断）
東海市（愛知県）	・ ファイル形式については一般的、普遍的な拡張子を複数認めるなどを配慮。
広島県	・ 電子ファイル化しづらい点より、添付書類を付ける作業といった手間をできる限り減らす方向で検討。その結果、添付書類と申請様式を一体化することにより申請時の添付書類をなくす形で対応。
焼津市（静岡県）	・ Word や Excel、写真画像等の一般的に広く利用されている形式の電子データのみ、電子化を対象。
東村山市（東京都）	・ （2）②等、電子ファイル化しづらいものは、電子化を見送り。申請者が、利用しやすい手続から電子化を優先。

（出所：地方公共団体ヒアリングにより作成）

この対策は、地方公共団体単独で進められるが、情報システム改変が軽微で済む場合には短期、申請入力面で GIS と大きな変更が伴うような場合には中長期と位置づけられる。

（イ）地方公共団体側

○電子による確認プロセスの非効率性（Bc-2）

添付書類に関する情報を呼び出して確認する際に、応答時間、表示サイズなどから作業に時間がかかるという問題に対しては、ネットワークや端末の動作環境見直しや、インターフェースの再設計、構築などの対策が考えられる。又はファイル容量に制限をかけることにより、サーバに過度な負担がかからないようにする方向も考えられる。

事例では、ファイル容量制限やファイル様式を PDF に変えてもらう、回線のスペックを上げるなどの対応が図られている。

また、電子の添付ファイルや確認したということの証拠を確保する必要がある、その記録や保管の手間がかかるという点については、電子による添付ファイルの格納、ログ管理システムの導入を行う方向で対応することが考えられる。

図表 3.17 解決方策関連事例

地方公共団体名	実施内容
いわき市（福島県）	・1回の申請につき最大10MBまでの添付容量を制限。
野々市町（石川県）	・ファイルアップロードした設計図書等入札執行後には、こまめに削除。
目黒区（東京都）	・容量が大きい添付書類等は対象外。
鳥取県	・10Mまで設定し、これ以内で必要な書類をPDF化し送付するよう要求。
東村山市（東京都）	・回線のスペックが低く、審査画面で辿り着くのに時間がかかる。今年度、回線のスペックを上げる予定。 ・ASPで様式の一括ダウンロード機能が不十分なため、効率が悪い。東京都電子自治体共同運営へ要望。
岡崎市（愛知県）	・利用者側が専用帳票クライアントソフトの導入が必要。ヘルプデスク等での支援。
猪苗代町（福島県）	・想定外のソフトウェアによるファイル。 ・PDF等への変換、無償ビューワソフト導入等。

（出所：地方公共団体ヒアリングにより作成）

この課題に対する対策は、地方公共団体単独で進められるため、ファイル容量を制限するなどの簡易な対策は短期に実施可能である。しかし、サーバやネットワークの増強などで情報システム投資がかさむ場合には、中長期的な施策と位置づけられる。

ウ 運用面

(ア) 申請者等とのインターフェース

○添付書類の不要化や電子での受付に関する認知不足（Cc-1）

広報の促進を行うことで対応する方向が考えられる。例えば広報メディアとして、広報誌やWeb、携帯サイトのほか、手続に関連する施設や場所を活用するなどが考えられる。

事例においては、入札参加資格申請において業者説明会での説明を行ったり、ホームページや広報誌、ラジオ等いくつかのメディアを組み合わせた例がみられる。

図表 3.18 解決方策関連事例

地方公共団体名	実施内容	対象手続	対象添付書類
千葉市	・業者説明会	入札参加資格審査申請等	申請添付書類（工事実績関係書類）
いわき市（福島県）	・市広報紙での周知（毎年1回程度） ・ラジオでの広報 ・ホームページでの広報	法人設立・設置・転入届	登記簿謄本 定款 合併契約書 図面

	<ul style="list-style-type: none"> ・市民用端末（市民の誰もが利用できるインターネット閲覧端末）でのPR 	水質汚濁防止法に基づく特定施設使用廃止届出	函面
		ばい煙発生施設等使用廃止届出	顔写真
		市職員採用候補者試験受験申込	健康保険証の写し
		乳幼児医療費受給資格内容変更等届出	金融機関通帳の写し
野々市町（石川県）	<ul style="list-style-type: none"> ・町のホームページに掲載。 ・町内及び指名実績のある業者に通知。 	電子入札	入札執行通知 仕様書等資料 受領書
埼玉県	<ul style="list-style-type: none"> ・電子申請の案内ページに添付ファイルを電子化するシステムの案内を表示し、利用者の利便性を向上。 	道路使用許可申請 通行禁止道路通行許可申請	許可をうける道路を示す地図を電子化
鶴岡市（山形県）	<ul style="list-style-type: none"> ・市広報誌、市ホームページ、県内番組のテレビなどで周知。特に効果的な広報手段は、市広報誌。 	法人等設立・異動・解散等申告	登記簿謄本（現在事項全部証明書）・定款など
		児童手当・特例給付・小学校修了前特例給付 現況届	受給者の健康保険証の写し 受給者の所得証明書 申請者（主たる生計者）の所得証明書
		児童手当・特例給付・小学校修了前特例給付 認定請求	申請者（主たる生計者）の健康保険証の写し 又は被用者年金加入証明書

（出所：地方公共団体ヒアリングにより作成）

この対策は、地方公共団体単独で進められるとともに情報システム投資などのようにリソースを大きく動かす必要もないため、とりかかりやすさという点では短期的な施策と位置づけられる。しかし、申請者側の状況を見極めつつ、方法論の見直しを行い、アプローチを最適化していくという意味では、長いスパンでの取組が必要とされる。

○不備があった場合の非効率性（Cc-2）

不備のある申請書ファイルの再送付要請を行うことになるが、携帯メールなどのマルチチャンネルで通知を行うことで、対応の早期化を促すような方向が考えられる。

事例をみると、電子申請システム側でこのような補正指示機能が付与されて

おり、自動的に補正指示のメールが申請者に発信されるなどの仕組みで対処している例がみられる。また、メール、電話、電子申請システムの通知機能といった複数の連絡手段を活用する例もみられる。

図表 3.19 解決方策関連事例

地方公共団体名	実施内容
青森県	・電子申請システムでは、申請内容に不適切な部分があった場合、「補正指示」を表示。(担当者が理由を付して「補正指示」ボタンを押すと、自動的にその理由を付したメールが申請者に送信され、これに基づき申請者が差し替え等を行う)。
和光市(埼玉県)	・電子申請システムの補正要求機能を用いて、修正、訂正等を依頼。
埼玉県	・電子申請を差し戻すが、添付文書のみでの差し替えで再申請ができるなど、利用者の負担軽減を考慮。
鶴岡市(山形県)	・メール、電話、電子申請システムのお知らせメッセージ機能等で連絡。

(出所：地方公共団体ヒアリングにより作成)

この対策は、電子申請システム側の補正要求機能によって迅速かつ二度手間がないように対応可能であれば、メールや電話などで補足的な対応を行うことで短期的に対応可能である。電子申請システム側の機能を見直す場合には中長期と位置づけられる。

(イ) 地方公共団体側

○新業務手順の非効率性 (Cc-3)

職員の業務への習熟が必要な場合には、マニュアル、研修の充実により対応する方向が考えられる。

同一手続内に紙の添付書類と電子の添付書類が混在するようなケースでは、電子化自体を再検討し、将来的は他の添付書類もバックオフィス連携等で削減できる目途がついた時点で一気に削減を図るという方向も考えられる。

また、当面は紙による申請とオンラインによる申請とが混在することは避けられないが、手続の多重化による事務負担・コスト負担増の可能性については、慎重な配慮をする必要がある。そして、電子による添付書類の受付についても、利用者側から見て確実に利用が見込まれる手続・確実に事務負担が軽減できる手続について優先的に検討を行うべきである。長期的にはなるべく電子申請を基本とし、紙申請へのリソース配分をできる限り少なくする方向に持っていくことが考えられる。

確認したい情報がセキュリティのため特定の PC からしかアクセスできない、といった問題については、すぐには解決が困難であり、当面はその場所に赴いて確認を行うことも必要となる。将来的には、確認を行うセクションのセキュリティの状況を勘案しつつ IC カード認証等による厳密な認証手続を活用

して、予め決められた端末以外の端末でもアクセス可能とすることも考えられる。

佐賀県の事例では、県税の滞納整理事務において住民基本台帳ネットワークの情報を内部参照する際に、当該セクションのセキュリティ面を評価して、その端末でも確認できるようにした事例がみられる。

図表 3.20 解決方策関連事例

地方公共団体名	実施内容
佐賀県	<ul style="list-style-type: none"> 税の滞納整理事務において県がこれまで住民票の写しを取得していたものを、住民基本台帳ネットワーク専用端末のある場所に行かずに、当該セクションにおいて内部参照を可能とした。これは当該セクションによる参照頻度の多さから効率化効果が大きいこと、当該セクションが住民基本台帳ネットワーク専用端末のある庁舎から離れているためにいちいち出向くと効率化効果が低くなること、当該セクションの入っている建物がセキュリティ面で堅固であること、などの条件を勘案し決定。

(出所：地方公共団体ヒアリングにより作成)

マニュアルの整備や研修であれば、短期の施策として位置づけられる。しかし、紙の添付書類が混在する場合の対応についてはバックオフィス連携も含めた添付書類全体へのアプローチを可能としていく必要があること、窓口と電子での申請の混在への対応については状況をみながら徐々にリソースを動かす必要があること、セキュリティに関するシステムの整備はそのための費用・期間が必要となること、から、中長期的な施策と位置づけられる。

○過誤情報混入のリスク増大 (Cc-4)

添付書類を省略した場合、短期的には、添付書類との突き合わせで確認していた分について、申請内容だけの情報ではあるが、おかしい記述がないかなど都度確認していく方向で対処することになる。

将来的には、例えば口座確認プロセスの自動化など入力された情報の確認プロセスのシステム化といったことが考えられる。

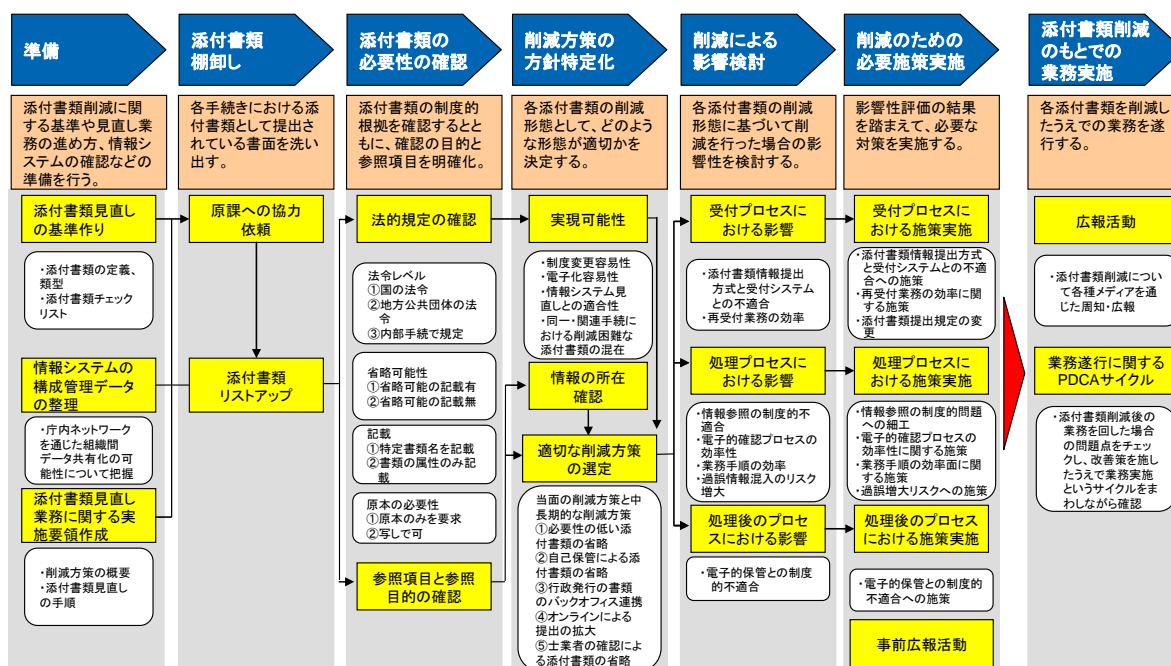
都度確認は短期的な対策として位置づけられるが、口座確認プロセスの自動化などのシステム投資が必要な施策については中長期的な対策として位置づけられる。

3.5 添付書類削減のための取組のあり方

3.5.1 添付書類見直しのステップと活動内容

添付書類見直しのステップとしては、以下のような工程が設定される。ここでは3.3の各課題を先取りし、前広に対応していくものとして設計した。

図表 3.21 添付書類見直しの工程の例



(1) 準備

添付書類削減に関する基準や見直し業務の進め方、情報システムの確認などの準備を行う。

ア 添付書類見直しの基準作り

添付書類の定義、類型を明確にするとともに、添付書類見直しの視点を明らかにして、原課へ提供する。

添付書類の定義においては、従来窓口での受付の場合にはその場の確認で済んでいたものが、オンライン申請においては添付書類とする必要がある点に留意する。

添付書類の類型としては3.1の内容を参考にして、確認類型を設定する。

添付書類の削減のための基準については、後述のチェックリストのような形で、削減方策との対応づけを踏まえて設定する。

イ 情報システムの構成管理データの整理

情報システムの構成管理データを見直し、どのセクションでどのような情報を取り扱っているか、そしてその情報をどのセクションで参照可能かを整理する。整理したものを情報所在・参照表などの形にまとめる。

ウ 添付書類見直し業務に関する実施要領作成

原課において添付書類見直し業務をどのように進めたらよいか、という観点から手順を示したものを提供する。

まず、添付書類の削減方策として、どのような方法があり、それぞれの実現のためにどのような条件が必要か、を整理して示す。次に、上記アのチェックリストやイの情報所在・参照表を活用して、各添付書類についてどのような削減方策が適切かを検討する流れを示す。

(2) 添付書類棚卸し

このステップでは、各手続における添付書類として提出されている書面を洗い出す。

ア 原課への協力依頼

添付書類見直しのための実施要領書やチェックリスト、情報参照・活用表等を提供し、チェックリスト見直しに対する協力を依頼する。

イ 添付書類リストアップ

原課においては、上記アを受けて、まず、自身の課において取り扱っている添付書類をすべてリストアップする。その際には、オンライン化を前提とし、窓口において見せてもらうだけの書面も、オンライン申請の場合には写しの添付が必要となるようであれば、含めて列挙する。

(3) 添付書類の必要性の確認

このステップにおいては、原課において、添付書類の制度的根拠を確認するとともに、確認の目的と参照項目を明確化する。

ア 法的規定の確認

(ア) 法令レベル

添付書類の提出が、どのような法令において規定されているか、を確認する。根拠法令の条文や様式を具体的に参照し、どのように記述されているかを見定める。

根拠法令としては、以下のように国の法令や地方公共団体独自の法令、さら

にそうした規定はないが、内部の事務上のルールや慣例として定まっているものに大別される。

- ・国の法令（各省令、施行規則等）
- ・地方公共団体の法令（地方公共団体の条例、施行規則、要綱等）
- ・内部手続で規定（内部手続規定、慣例（明文化なし）等）

根拠法令を確認する際には、以下の各視点から、当該添付書類についての記載内容を確認する。

(イ) 省略可能性に関する記述の確認

省略可能の記載があれば、省略を前提に検討できるため、記載の有無を確認する。

(ウ) 記載レベル

特定書類名が記載されている場合には、当該添付書類を前提に考える必要があるが、「〇〇を確認できる書類」などの表記となっている場合には、そのような条件を満たす情報を幅広く検討することが可能である。

(エ) 原本の必要性

原本のみを要求しているか、写しで可としているかを確認し、後者の場合であれば、電子化したものを添付ファイルとしてオンライン申請時に付けるような方法が可能である。

イ 参照項目と参照目的の確認

添付書類の根拠法令及び法令の記載内容を確認するとともに、添付書類中のどの項目を、どのような目的で参照しているかを明確にする。これにより、添付書類中の確認項目が庁内にある情報により確認可能かどうかや、確認目的に対応する別の情報を庁内で参照できる可能性について検討が可能となる。

(4) 削減方策の方針特定化

このステップでは、(3) 添付書類の必要性の確認における確認内容に基づいて、各添付書類の削減形態として、どのような形態が適切かを決定する。

ア 実現可能性

各削減方策をとるに当たって次の各視点から確認を行う。

(ア) 制度変更容易性

法令の所管によって地方公共団体単独での変更が容易かどうかを判断する。国の法令の場合は、変更は可能だが時間がかかるため、そうした点も考慮して、短期、中長期などタイムスパンを分けて考える。

(イ) 電子化容易性

原本性を求めない添付書類については、電子ファイルでの提出に切り替えることも考えられるが、書面のサイズやフォーマットを確認し、電子ファイルとしてオンライン申請時に容易に送受信可能なものなのか、を検討する必要がある。

(ウ) 情報システム見直しとの適合性

情報環境によっては、添付書類の電子化に伴うサーバやネットワーク等情報システムの見直しや、バックオフィス連携のためのシステム統合やシステム追加が必要であり、マイナーな修正で済む場合には個別の対応も可能だが、大規模になると、全庁的な情報システム見直しのタイミングとの整合性をみていく必要がある。これによってどのようなタイミングでどのような添付書類の削減方策をとっていくかについての見通しを立てていく。

(エ) 同一・関連手続における削減困難な添付書類の混在

同一手続で複数の添付書類が必要とされる場合において、一部が電子化可能であるとしても、残りは紙で提出してもらう必要があると、紙と電子ファイルが混在するため、業務としてはかえって煩雑になる可能性がある。このため、添付書類削減方策がとられた場合において、手続全体としてどのような添付書類構成になるかを整理し、どのようなシナリオで削減を進めるかを検討する必要がある。このような手続の場合、紙での提出がかなり残るようであれば、それらのバックオフィス連携による削減の可能性及び可能時期を勘案して、中長期的に一気に削減方策を講じる方法が考えられる。関連手続（申込みと許可申請、実績報告、出生届と新生児の届¹⁰など）についても、利用者側からみると1つの手続だけ電子化されても他の手続で結局窓口に来ることになるので、同様の対応が考えられる。

¹⁰ 児童手当、医療費助成、健康保険の「出産育児一時金」、健康保険の扶養家族追加、税法上の扶養家族追加、母子手帳の記入などの手続が該当する。

イ 情報の所在確認

主にバックオフィス連携による削減の可能性を検討する上では、添付書類において確認している項目や確認目的に該当するような情報が庁内で参照可能かを見極める必要がある。このためには、アの準備段階において作成した情報所在・参照表を用いて、検討を行うようにする。

ウ 適切な削減方策の選定

以上の情報を踏まえて、添付書類ごとに適切な削減方策の検討を行う。ここでは、以下のような5つの削減方策を対象として、当面の削減策と中長期的な削減方策について検討を行っていく（各削減方策の内容については、3.2を参照）。

- ・ 必要性の低い添付書類の省略
- ・ 自己保管による添付書類の省略
- ・ 行政発行の書類のバックオフィス連携
- ・ オンラインによる提出の拡大
- ・ 土業者の確認による添付書類の省略

(5) 削減による影響検討

このステップでは、各添付書類の削減形態に応じて、削減を行った場合の影響性をあらかじめ検討し、事前の対策につなげていく。

ア 受付プロセスにおける影響

(ア) 添付書類情報提出方式と受付システムとの不適合

受付プロセスにおいては、添付書類を電子ファイルで送受信した場合に、受付システム側の変更が必要ないか、ファイル様式やファイル容量は大丈夫かといった点について検討を行う。

(イ) 再受付業務の効率

添付書類の電子ファイルに不備があった場合の再申請が申請者側、地方公共団体側にとって負担が少ない形で行われうるか、についても検討を行う。

(ウ) 添付書類提出規定チェック

これまで制度面で「書面の提出」となっていたものを、適用する削減方策に応じて、変更する必要がないかを確認する。「確認により提出が不要」である旨変更する必要がないか確認する。

イ 処理プロセスにおける影響

(ア) 情報参照の制度的問題のチェック

バックオフィス連携の場合には、庁内内部とはいえ、本人情報を入手・活用することになるので、そのための本人同意等のプロセスについて検討する必要がある。

(イ) 電子的確認プロセスの効率性

添付書類の確認内容が、電子ファイル上で行われる場合の作業効率に問題はないか、についてチェックを行い、作業性の悪い業務に陥らないよう事前対応の必要性を検討する。例えば応答時間、表示サイズなどから作業に時間がかかるという問題に直面しないかを確認する。

(ウ) 業務手順の効率

添付書類削減後の業務プロセスが当初と大幅に切り替わる場合には習熟の問題を考慮する必要がある。

また、当面は紙による申請とオンラインによる申請とが混在することは避けられないため、そのことによる業務の効率低下の可能性についても検討する。

さらに、確認したい情報がセキュリティのため特定の PC からしかアクセスできないかどうか、といった観点についても検討を行う。

(エ) 過誤情報混入のリスク増大

法令上の提出の規定はないが、自己申請内容を裏付けるものとして添付してもらっていたものを省略した場合（例えば振込先の金融機関の口座に関して、通帳の写しを添付してもらうなど）には、それがなくなることで、どの程度過誤が発生する可能性があるか等を検討する。

ウ 処理後のプロセスにおける影響

(ア) 電子的保管との制度的不適合

オンラインによる提出を受けた場合、電子的に添付書類を保管する必要があるため、文書保管の規定が紙での保管を条件としているなど不整合が生じないかチェックする。

(6) 削減のための必要施策実施

各影響性評価の結果を踏まえて、必要な対策を実施する。

ア 受付プロセスにおける施策実施

(ア) 添付書類情報提出方式と受付システムとの不適合への施策

添付書類を電子ファイルで送受信した場合に想定される負荷に応じて、受付システム側の変更を行うとともに、受付けるファイル様式やファイル容量の制限についての規定を作成し、そのことを受付システム上並びに広報において周知・明示化する。

(イ) 再受付業務の効率に関する施策

添付書類の電子ファイルに不備があった場合の再申請のプロセスをチェックした結果、改善が必要であれば、改善措置を施す。

(ウ) 添付書類提出規定の変更

これまで制度面で「書面の提出」となっていたものを、適用する削減方策に応じて変更する。

<例>

- ・添付書類省略の場合には当該添付書類の提出規定を削除
- ・バックオフィス連携の場合には「確認により提出が不要」である旨変更。

イ 処理プロセスにおける施策実施

(ア) 情報参照の制度的問題への施策

バックオフィス連携の場合に、本人情報を入手・活用するための本人同意を申請時にとるためのフォーマットを作成する。ただし、住民基本台帳ネットワークの情報など条例として活用用途が明確に示されれば特に本人同意をとる必要がないものもあるため、法律面の背景を考慮する。

(イ) 電子的確認プロセスの効率性に関する施策

応答時間、表示サイズなどから電子的な確認作業に時間がかかるようであれば、ネットワークや機器を見直したり、電子ファイルの形式や容量に関する制約を、(ア) 添付書類情報提出方式と受付システムとの不適合への施策との整合性をチェックした上で設定する。

(ウ) 業務手順の効率面に関する施策

新しい業務手順において相応の習熟が必要と判断される場合には、そのための研修やマニュアルなどを整備するなどの対策をとる。

また、当面は紙による申請とオンラインによる申請とが混在するため、共通業務と変わる業務とを整理し、共通の業務は一本化して処理できるようにする

などのフロー見直しを行う。

確認したい情報がセキュリティのため特定の PC からしかアクセスできないような場合、当面は当面はその場所に赴いて確認を行うことが必要となる。このため、移動に伴う稼働の増加と件数との見合いで最終的な判断を行う。長期的にはセキュリティレベルを高めることによる確認の可能性を検討していく。

(エ) 過誤増大リスクへの施策

添付書類がなくなることによる過誤発生の可能性とその影響性を勘案して、最終的な判断を行う。長期的には、申請者の申請データから銀行口座の確認が自動的にできるようなシステム連携を図るなどの方策も検討する。

ウ 処理後のプロセスにおける施策実施

(ア) 電子的保管との制度的不適合への施策

電子的に添付書類を保管することが制度的に保証されるよう、文書保管の規定を必要に応じて変更する。

エ 事前広報活動

事前の段階で、特定の手続についてトライアルの広報を行い、きちんと認識されるか、を検証した上で、最終的な広報手段やメッセージの出し方について選択を行っていく。

(7) 添付書類削減の下での業務実施

以上、ア～カの各プロセスにおいて、想定される課題への対策をとり、最終的な削減方を決めた上で、添付書類削減の下での業務を回していく。

ア 広報活動

- ・添付書類削減について、事前広報を踏まえて選定した、各種メディアを通じた周知・広報を行う。

イ 業務遂行に関する PDCA サイクル

- ・実際に添付書類削減後の業務を回した結果をチェックし、改善策を施した上で、さらに業務実施、そしてまた結果のチェック→改善策・・・というサイクルをまわしながら削減策を施した業務の最適化を図っていく。

なお、添付書類見直しの工程と、3.3で検討した各課題との対応関係は、以下に示すとおりである。

○準備の段階で対処しておくべき課題

まず、準備の段階では、以下の課題に対処しておく。ここでは、添付書類見直しの基準策定により、統一的な添付書類見直しのためのルールに関する課題に対応するとともに、情報システムの構成管理データを整理して、この点についての課題に対処しておく。また、添付書類の見直し業務や削減方策検討業務の難航や、再構築後の業務非効率化といった課題に対応するように添付書類見直し要領を策定する。

<「添付書類見直しの基準作り」により対処する課題>

- ・ Aa-1.統一的な見直しのルールの不在
- ・ Aa-2.電子ファイルによる原本性確認困難な書面の基準不明確

<「情報システムの構成管理データの整理」により対処する課題>

- ・ Ba-1.情報システムの構成管理等が不足

<「添付書類見直し業務に関する実施要領作成」により対処する課題>

- ・ Bb-1.添付書類の代替手段への知識不足
- ・ Cb-1.見直し業務の非効率性
- ・ Cb-2.業務改変についての調整難航

○添付書類棚卸しの段階で対処しておくべき課題

添付書類棚卸しの段階では、以下の課題に対処しておく。ここでは、原課からの協力を獲得についての課題に対応しつつ、協力依頼を行い、棚卸しを達成する。

<「原課への協力依頼」により対処する課題>

- ・ Ca-1.各現場からの協力獲得が困難

○添付書類の必要性確認の段階で対処しておくべき課題

添付書類の必要性確認の段階では、以下の課題に対処しておく。ここでは、添付書類の制度的規定や添付書類の代替可能性といった課題に対応した確認を行い、削減方策の適用可能性についての検討をすすめる。

<「法的規定の確認」により対処する課題>

- ・ Ab-1.添付書類の義務付けに関する規定が存在
- ・ Ab-2.添付書類の代替余地の少なさ

○削減方策の方針策定の段階で対処しておくべき課題

添付書類削減の方針策定の段階では、以下の課題に対処しておく。ここでは、システム投資予算の規模に応じて削減方策の実現時期との関係を整理する。

＜「実現可能性」により対処する課題＞

- ・ Bb-2.システム投資予算が不足

○削減後の影響検討の段階で対処しておくべき課題

添付書類削減の方針策定の段階では、各プロセスに別に以下の課題に対処して対応策の検討を行う。受付プロセスでは、電子での送受信に問題がないか、不備があった場合は大丈夫かといった課題への対応、処理プロセスでは申請者についての情報の直接入手への対応や電子による確認プロセス、新業務手順の非効率性について検討するとともに誤情報混入のリスク増大の問題にも対応していく。処理後のプロセスでは、紙による保管ルールとの不適合の問題がないか検討する。

＜「受付プロセス」において対処する課題＞

- ・ Bc-1.電子での送信や受取困難な添付書類への対応
- ・ Cc-2.不備があった場合の非効率性

＜「処理プロセス」において対処する課題＞

- ・ Ac-4.直接情報入手を可能とするための法的措置
- ・ Bc-2.電子による確認プロセスの非効率性
- ・ Cc-3.新業務手順の非効率性
- ・ Cc-4.過誤情報混入のリスク増大

＜「処理後のプロセス」において対処する課題＞

- ・ Ac-3.紙による添付書類の保管の義務付けに関する規定が存在

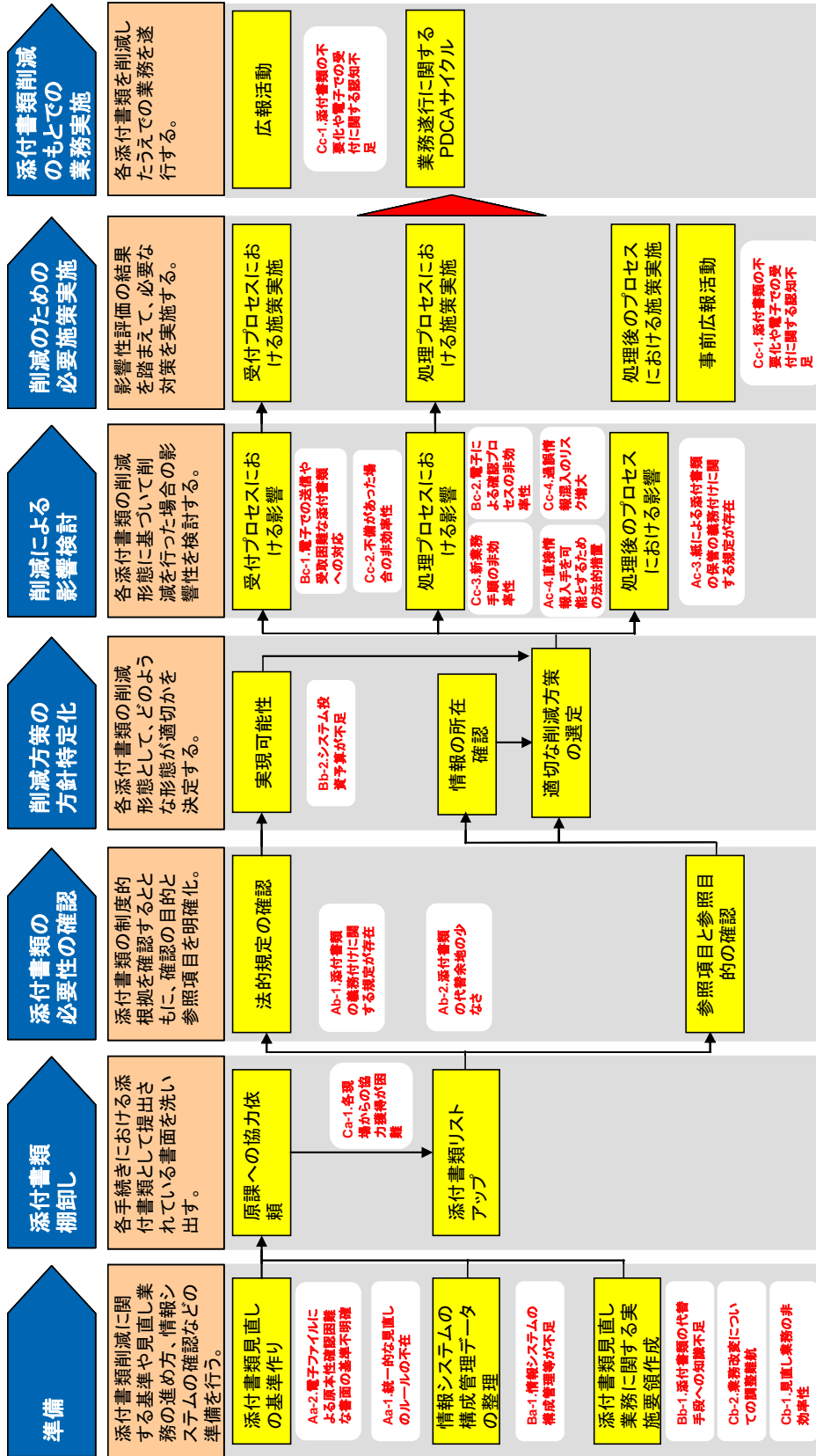
○削減のための必要施策実施の段階で対処しておくべき課題

上記で検討した対策について、このプロセスで実施する。その際、添付書類削減についての申請者側の認知の問題に対応した広報施策を事前にテスト的に実施、添付書類削減後の業務の本格稼動に備える。

＜「事前広報活動」において対処する課題＞

- ・ Cc-1.添付書類の不要化や電子での受付に関する認知不足

図表 3.22 添付書類見直しの工程と課題との対応例



3.5.2 添付書類見直しのための体制、スキーム

添付書類の見直しは、オンライン利用促進のためだけでなく、業務改革、EA とも密接に関連するため、行革組織との連携を図りつつ、業務見直し計画全体の中での位置づけを明確にして取り組むことが重要である。

添付書類の見直しを含む推進組織事例としては、以下のようなパターンがみられる。

- 1) 電子申請導入や見直し時の推進組織（下記いわき市の事例参照）
 - ・電子申請プロジェクトチームを全庁的に設置し、そこを基点に各部内に部内調整チームを設置し、この部内調整チームを通じた添付書類の全庁的な現況調査を実施。
- 2) 行政改革における業務見直し時の推進組織（下記大阪市の事例参照）
 - ・住民の声（改善要望）を庁内にフィードバックし、行政システム改善会議において改善策を検討。この結果、総務局 IT 担当が全庁的な現況調査を実施。

図表 3.23 添付書類削減にあたっての全庁的見直し組織の例

自治体名	添付書類の見直しを行った全庁的な組織の概要	見直しの経緯
いわき市 (福島県)	<ul style="list-style-type: none"> ・庁内各部から職員 1 名を選出（計 16 名）して、電子申請プロジェクトチームを組成。 ・その他、各部内に、電子申請部内調整チームを組成。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 15 年 7 月から平成 16 年 3 月にかけて実施。 7 月 電子申請部内調整チームに対し説明会を開催し、電子申請に関する現況調査を開始。 8 月 部内においてオンライン化対象手続を選定。現況調査報告書をプロジェクトチームに提出。 9 月 オンライン化対象手続の全庁的な調整開始。電子申請部内調整チームにヒアリング実施。 3 月 オンライン化対象手続の最終選定。報告書提出
大阪市 (大阪府)	<ul style="list-style-type: none"> ・各種届出等に際して税情報や住民情報の証明書等を市民自身が窓口で交付を受けて、他の窓口提出している状況の改善要望が市民からあり、大阪市行政システム改善会議で市民負担軽減と利便性の向上を検討。その結果を受け総務局 IT 担当において全庁的に調査を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 18 年 5 月に左記の調査を行い、その結果を精査した上で同年 8 月から効果が高いと見込まれる手続を対象に個別に調整。

（出所：地方公共団体ヒアリングにより作成）

3.5.3 添付書類見直しに向けたツール等

添付書類見直しのためのツールとして、ここでは添付書類チェックリストについて紹介する。添付書類チェックリストは、添付書類の削減方策について方針を判断するためのものであり、判断の考え方やポイントとともに示す。

ここで取り上げる添付書類削減方策は、以下の3つを対象とする。自己保管や士業者による介在を条件とする削減方策は、関連する制度的対応についての検討が必要であり、まだ詳細が詰まっていないと考えられるからである。

- ・ 必要性の低い添付書類の省略
- ・ 行政発行の書類のバックオフィス連携
- ・ オンラインによる提出の拡大

なお、本チェックリストは、添付書類削減のための取組をしている地方公共団体等の事例に基づき作成したものである。

(1) 添付書類チェックリストの構成

添付書類チェックリストは、以下のようなチェック内容を確認する構成となっている。

ア 法的規定の確認

- ・ 法令レベル（根拠法令は国か、地方公共団体か、また、どのような法律か。）
- ・ 省略可能性（省略可能との記述はあるか。）
- ・ 記載レベル（添付書類名を具体的に記述か、抽象的表記か。）
- ・ 原本の必要性（原本が必要か、写しで可か。）

イ 参照項目と参照目的の確認

- ・ 参照項目（添付書類中のどのような項目を参照しているか。）
- ・ 参照目的（上記項目は最終的に何を確認するために参照しているか。）

ウ 実現可能性の確認

- ・ 電子化容易性（添付書類が電子で存在するか、電子化はしやすいか。）
- ・ 同一手続内での電子化困難な添付書類（同一手続内で電子化困難な添付書類が存在するか。）
- ・ 情報システムの改修必要性（添付書類を電子で受け付ける場合に、情報システム側の改修は軽微で済むか。）
- ・ 情報システム見直しとの関係（情報システムの見直し時期はいつか。（添付書類を電子で受け付けるために改修が必要な場合、情報システム自体の見直しの

タイミングに合わせる必要もあるため確認。))

エ 情報所在の確認（バックオフィス連携の場合）

- ・情報所在場所（添付書類で確認すべき情報が庁内のどのセクションに存在するか。）
- ・ネットワークによる共有可能性（確認すべき情報はネットワークを通じて共有可能か。）

(2) 添付書類チェックリスト利用イメージ

添付書類チェックリストを利用して、各添付書類の削減方針を判断する場合の目安として、以下のような考え方を参照のこと。

ア 必要度の低い添付書類の省略

必要度について法令レベルでの規定状況を確認し、内部手続上のものであったり、省略可能との記載があれば省略をかなり前向きに検討できる。また、国の法令や地方公共団体の法令で定められている場合には、両方とも法令を変える必要があるが、後者のほうが比較的迅速に変更しうる点も考慮する。

イ 行政発行の書類のバックオフィス連携

添付書類の法令上の記載において、属性表記（「●●を証する書類）など）となっている場合には、幅広くバックオフィス連携の可能性を検討できる。また、バックオフィス連携の場合、参照項目や参照目的に照らして確認すべき情報が、庁内で調達可能であることが必要である。実現可能性という観点からは、その情報が情報ネットワークを通じてどこまで参照可能かをチェックするとともに、参照に至るまでの情報システム等の改修の必要性について調べる。この結果、必要改修の大きさと情報システム見直しのタイミングを勘案して、中長期に実施すべきかどうかを判断する。

ウ オンラインによる提出の拡大

添付書類の法令上の記載において、原本を要求していない場合には、電子ファイルで提出する形にしやすい。また、上記同様属性表記（「●●を証する書類）など）となっている場合には、幅広く可能性を検討できる。

また、実現可能性という意味では、電子ファイル化が可能なことが要件となるため、その点をきちんと確認する。同一手続内に電子ファイル化が困難な添付書類がどのくらいあるかもチェックして、それが多いと添付書類上の業務が煩雑化する可能性があるため、最終的にはバランスを考慮して判断する。

さらに、電子で情報を受け付ける上での情報システム等の改修の必要性について調べる。この結果、必要改修の大きさと情報システム見直しのタイミングを勘案して、中長期に実施すべきかどうかを判断する。

図表3.24 添付書類チェックリストの例

◎添付書類の必要性確認と削減方針の方針特定化
 1) 添付書類の必要性の確認
 ア. 法的規定の確認

チェック項目	各削減方針の適用判断		ポイント
	必要性の低い添付書類の省略	行政発行の書類のオンラインによる提出の拡大	
法令レベル	<input type="checkbox"/> 国の法令 <input type="checkbox"/> 地方公共団体の法令 <input type="checkbox"/> 内部手続で規定 <input type="checkbox"/> 省略可能な記載有 <input type="checkbox"/> 省略可能な記載無		・国の法令で規定かつ省略可能性なしの場合、当面「省略」は困難 ・比較的早期に対応可能
省略可能性	<input type="checkbox"/> 特定書類名を記載 <input type="checkbox"/> 書類の属性のみ記載「例：道路占用の場所、物件の構造等を明らかにした図面」	幅広く検討可能	・属性記述のみであれば該当する情報を含むソースを幅広く検討
記載レベル	<input type="checkbox"/> 原本のみを要求 <input type="checkbox"/> 写しで可	幅広く検討可能 中長期	・「写しで可」であればオンライン提出の拡大による対応性は高い
原本の必要性		◎	
イ. 参照項目と参照目的の確認			
チェック項目	各削減方針の適用判断		ポイント
参照項目	必要性の低い添付書類の省略	行政発行の書類のオンラインによる提出の拡大	
参照項目	<input type="checkbox"/> 庁内にある情報(住基ネット等行政間共有情報含む)ではないか <input type="checkbox"/> 類似の手続き等における収集はしないか <input type="checkbox"/> 他の手続き結果でわかる	<input type="checkbox"/> ◎どちらかに該当することが必要 <input type="checkbox"/> ◎どちらにも該当することが必要	・この該当状況でバックオフィス連携での対応性を評価
参照目的	<input type="checkbox"/> 庁内にある情報(住基ネット等行政間共有情報含む)で代替 <input type="checkbox"/> 類似の手続き等における収集情報で代替 <input type="checkbox"/> 他の手続き結果で代替		
2) 実現可能性の確認			
チェック項目	各削減方針の適用判断		ポイント
電子化容易性	必要性の低い添付書類の省略	行政発行の書類のオンラインによる提出の拡大	
電子化容易性	<input type="checkbox"/> 電子でもともと存在 <input type="checkbox"/> 非電子だがスキャナー等で読み取り可能 <input type="checkbox"/> 申請様式の中へ包含可能 <input type="checkbox"/> 電子化困難(理由:) <input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> ◎どれかに該当することが必要 <input type="checkbox"/> x ・電子で存在していないとバックオフィス連携は困難 ・なんらかの電子化が可能でないとはオンライン提出の拡大への対応性は低い	・電子で存在していないとバックオフィス連携は困難 ・なんらかの電子化が可能でないとはオンライン提出の拡大への対応性は低い
同一手続内での電子化困難な添付書類		ハランス考慮	・オンライン提出の拡大の場合、紙と電子の混在による業務の問題を考慮
情報システムの改修必要性	<input type="checkbox"/> 現状の情報システムのままで大丈夫 <input type="checkbox"/> 簡単な情報システムの改修必要 <input type="checkbox"/> 本格的な情報システムの改修必要	<input type="checkbox"/> △ <input type="checkbox"/> △ 中長期	・電子データ確認型の場合、短期に対応可能かみきわめる
情報システム見直しとの関係	<input type="checkbox"/> 情報システム見直しがない <input type="checkbox"/> 情報システム見直しは近い将来あり	中長期 中長期	・システムの見直しが必要なケースでここに該当する場合は中長期
3) 情報所在の確認(バックオフィス連携の場合)			
チェック項目	各削減方針の適用判断		ポイント
情報所在場所	必要性の低い添付書類の省略	行政発行の書類のオンラインによる提出の拡大	
情報所在場所	<input type="checkbox"/> 同一庁舎(部署名:) <input type="checkbox"/> 近隣の庁舎(部署名:) <input type="checkbox"/> 遠隔の庁舎(部署名:) <input type="checkbox"/> その他(部署名:)	<input type="checkbox"/> △ <input type="checkbox"/> △ <input type="checkbox"/> x <input type="checkbox"/> △ 中長期	・ネットワークを通じて確認の容易性に依りて短期に可能かを判断
ネットワークによる共有可能性	<input type="checkbox"/> すでに参照可能(データはきている) <input type="checkbox"/> 共有可能 <input type="checkbox"/> 共有困難	<input type="checkbox"/> △ 中長期	

(出所：地方公共団体ヒアリングにより作成)

3.6 添付書類削減に向けての具体的な取組事例の紹介

(1) 添付書類削減への取組事例

本調査研究の一環として、オンライン利用促進対象手続（21 類型）を中心に、添付書類削減の取組として実践された事例を調査した結果について一覧した結果を紹介する。ここに示すように、削減方策としてはオンライン提出の拡大（スキャナー等により電子化して添付）によるものほとんどであるが、各種手続においてさまざまな添付書類を対象とした取組があることがわかる。

<オンライン利用促進対象手続（21 類型）>

- 1) 図書館の図書貸出予約等
- 2) 文化・スポーツ施設等の利用予約等
- 3) 粗大ごみ収集の申込
- 4) 水道使用開始届等
- 5) 研修・講習・各種イベント等の申込
- 6) 浄化槽使用開始報告等
- 7) 自動車税関係
- 8) 職員採用試験申込
- 9) 犬の登録申請、死亡届等
- 10) 公文書開示請求
- 11) 地方税申告手続（eLTAX）
- 12) 入札参加資格申請等
- 13) 道路占用許可申請等
- 14) 入札
- 15) 産業廃棄物の処理、運搬の実績報告等
- 16) 感染症調査報告等
- 17) 港湾関係手続
- 18) 食品営業関係の届出
- 19) 特定化学物質取扱量届出等
- 20) 後援名義の申請等
- 21) 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

<その他>

- 児童手当等
- 法人設立手続関係

図表 3.25 添付書類削減への取組事例

手続類型	実施地方公共団体	手続名	添付書類	削減形態
自動車税住所変更届等	益田市 (島根県)	軽自動車税減免申請	障害者手帳	確認省略(継続者のみ)
職員採用試験申込	和歌山県	県職員採用試験申込	写真	受験時に持参
	廿日市市 (広島県)	臨時職員登録申請	顔写真	オンラインによる提出の拡大
			資格証の写し	
	広島県	産休・育休代替職員登録	顔写真	受験時に持参
			履歴書	電子申請運用時に様式を変更し、履歴書での確認事項も様式中に入れ込む
	産休・育休代替職員登録	写真	受験時に持参	
		焼津市 (静岡県)	臨時職員等登録申請	顔写真
	静岡県	教員採用選考試験志願	顔写真	オンラインによる提出の拡大
			課題文	
		高等学校等講師登録	顔写真	オンラインによる提出の拡大
	警察官採用試験申込	経歴証明書類写し	オンラインによる提出の拡大	
	目黒区 (東京都)	区立保育園臨時職員登録申込	顔写真	オンラインによる提出の拡大
	いわき市 (福島県)	市職員採用候補者試験受験申込	顔写真	オンラインによる提出の拡大
	一宮市 (愛知県)	職員採用試験の申込	写真の貼付	顔写真の確認は添付書類では困難なため、電子申請時の添付はとりやめ、申込者が1次試験の際に受験票に貼付し持参。その際に市が回収。
中野区 (東京都)	職員採用の申込み	写真	オンラインによる提出の拡大	
富岡町 (福島県)	職員採用候補者試験受験申込 (申込者は受験票返信用の郵送料が不要になる)	申込者に送付する受験票	受験票データを電子データ送付。(申込者は印刷して試験会場に持参)	

犬の登録申請、死亡届等	和光市 (埼玉県)	狂犬病予防注射済票交付申請	獣医師の証明書	オンラインによる提出の拡大
公文書開示請求	青森県	行政文書の開示請求	開示請求をする行政文書の名称を記載した別紙(対象となる行政文書が多数ある場合)	オンラインによる提出の拡大
	東海市 (愛知県)	自己情報の開示の請求	代理人請求時の法定代理を証明する書類、及び理由書	オンラインによる提出の拡大
		自己情報の訂正の請求	訂正内容の事実証明書 類代理人請求時の法定代理を証明する書類、及び理由書	オンラインによる提出の拡大
		自己情報の利用停止の請求	代理人請求時の法定代理を証明する書類、及び理由書	オンラインによる提出の拡大
	徳島県	特定非営利活動法人閲覧に係る書類提出	(1)定款の変更の認証に係る変更後の定款	オンラインによる提出の拡大
地方税申告手続 (eLTAX)	青森県	不動産取得税減額申告等	土地の売買契約書等	オンラインによる提出の拡大
		法人県民税・法人事業税に係る設立等の届出	定款 寄付行為	オンラインによる提出の拡大
	大阪市 (大阪府)	市町村民税の申告	国民健康保険料の証明書	行政発行の書類のバックオフィス連携
			介護保険料納付額の証明書	
入札参加資格申請等	東郷町 (愛知県)	入札参加資格申請手続(個人事業主の場合)	身元証明書	必要性の低い添付書類の省略 手続を電子化する以前はすべて提出を求めていたが、あいち電子調達共同システムに参加することにより、本町が代表審査自治体もしくは共通審査自治体になった場合のみ左記添付書類が必要。
			登記されていないことの証明書	
			納税証明書(国税・県税)	
	東郷町 (愛知県)	入札参加資格申請手続(法人の場合)	登記簿謄本	必要性の低い添付書類の省略 手続を電子化する以前はすべて提出を求めていたが、あいち電子調達共同システムに参加することにより、本町が代表審査自治体もしくは共通審査自治体になった場合のみ左記添付書類が必要。
納税証明書(国税・県税)				

	栃木県	平成20年度一般競争（指名競争）参加資格審査申請（建設工事）	経営事項審査結果通知	行政発行の書類のバックオフィス連携
	滝川市（北海道）	競争入札参加資格変更審査申請	商業登記簿謄本	オンラインによる提出の拡大
			建設業許可通知書	
		競争入札参加資格審査申請変更届	商業登記簿謄本	オンラインによる提出の拡大
			建設業許可通知書	
	千葉市（千葉県）	入札参加資格審査申請等	申請添付書類（工事実績関係書類）	必要性の低い添付書類の省略
	鳥取県	入札参加資格審査	納税証明（国税・県税）	オンラインによる提出の拡大
			印鑑登録証明書	
			委任状	
			登記簿謄本	
道路占用許可申請等	青森県	道路占用許可	位置図・現状図・計画図	オンラインによる提出の拡大
	廿日市市（広島県）	道路占用許可申請	位置図、平面図、断面図	オンラインによる提出の拡大
			舗装復旧断面図、保安図等	
		河川等土木工事・占用許可申請	位置図、平面図、横断面図、縦断面図	オンラインによる提出の拡大
			設計書	
			丈量図	
			公図の写し	
		道路工事施行承認申請	位置図、現況図、計画図、構造図、	オンラインによる提出の拡大
	公図（写）			
	求積表			
	交通規制図			
		工事仕様書		
		誓約書		
		同意書		
		現況写真		
	目黒区（東京都）	自主整備完了届（狭あい道路拡幅整備事業）	整備後の現場写真	オンラインによる提出の拡大
	猪苗代町（福島県）	屋外広告物許可更新申請	図面又は写真	オンラインによる提出の拡大

道路占用許可申請等	埼玉県	道路使用許可申請	許可をうける道路を示す地図を電子化	オンラインによる提出の拡大
		通行禁止道路通行許可申請	許可をうける道路を示す地図を電子化	
入札	静岡市 (静岡県)	入札参加	参加申請書	オンラインによる提出の拡大
			工事費内訳書	
			入札書	
			委託費内訳書	
	豊根村 (愛知県)	入札	許可証明書	行政発行の書類のバックオフィス連携
			登記簿謄本	
			営業所一覧	
			工事経歴書	
			納税証明書	
			営業用機械器具 主要取引金融機関名 経営事項審査申請書	
	野々市町 (石川県)	電子入札	入札執行通知	オンラインによる提出の拡大
			仕様書等資料	
			受領書	
岐阜県	電子調達システム	見積書	オンラインによる提出の拡大	
産業廃棄物の処理、運搬の実績報告等	福島県	フロン類回収業者登録(更新)申請	役員氏名を記した書類	オンラインによる提出の拡大
			事業所名称及び所在地を記した書類等	
	解体業許可(更新)申請	事業所の名称及び所在地	オンラインによる提出の拡大	
		事業の用に供する施設の概要		
	解体業変更届出	事業所の名称及び所在地	オンラインによる提出の拡大	
		事業の用に供する施設の概要		
	破碎業許可(更新)申請	事業所の名称及び所在地	オンラインによる提出の拡大	
		事業の用に供する施設の概要		
	破碎業の事業の範囲の変更許可申請	事業所の名称及び所在地	オンラインによる提出の拡大	
		事業の用に供する施設の概要		
	破碎業変更届出	事業所の名称及び所在地	オンラインによる提出の拡大	
		事業の用に供する施設の概要		

産業廃棄物の処理、運搬の実績報告等	福島県	ばい煙発生施設等使用廃止届出	施設を特定するための図面	オンラインによる提出の拡大
		水質汚濁防止法に基づく特定施設使用廃止届出	施設を特定するための図面	オンラインによる提出の拡大
	青森県	産業廃棄物最終処分場に係る水質検査報告	計量証明書の写し	オンラインによる提出の拡大
		産業廃棄物最終処分場に係る残余容量報告	測量図面	オンラインによる提出の拡大
			座標計算書	
	産業廃棄物処理業変更・廃止届出	図面等	オンラインによる提出の拡大	
PCB 廃棄物の保管及び処分状況等届出	保管又は使用している電気機器等の写真	オンラインによる提出の拡大		
日野市 (東京都)	廃棄物処理手数料減免申請	受給証明書のコピー	オンラインによる提出の拡大	
港湾関係 手続	福島県	空港制限区域車両運転許可申請	自動車の運転免許証の写し	オンラインによる提出の拡大
		空港内作業予定日報	福島空港グリッドマップ	オンラインによる提出の拡大
	青森県	甲種漁港施設の占用等の許可申請	占用場所の平面図・求積図	オンラインによる提出の拡大
			工作物の構造図	
静岡県	港湾関係工事しゅん工届	しゅん工写真	オンラインによる提出の拡大	
食品営業 関係の届出	福島県	食品営業許可事項変更届	変更内容に応じた変更を証明できる公的な書類	オンラインによる提出の拡大
	和歌山県	食品営業許可関連申請	食品営業許可証	オンラインによる提出の拡大
特定化学 物質取扱 量届出等	いわき市 (福島県)	水質汚濁防止法に基づく特定施設使用廃止届出	図面	オンラインによる提出の拡大
		ばい煙発生施設等使用廃止届出	図面	オンラインによる提出の拡大

後援名義の申請等	廿日市市 (広島県)	市名義使用許可申請	団体の規約、会則、定款、役員名簿等	オンラインによる提出の拡大
			開催要項、プログラム等	
			収支予算書(参加費、出品料、入場料、資料代等の収入や、事業に必要な経費を明らかにするもの)	
	廿日市市 (広島県)	教育委員会名義使用許可申請	団体の規約、会則、定款等	オンラインによる提出の拡大
			役員名簿	
			開催要項(案)、プログラム(案)等	
			収支予算書	
	廿日市市 (広島県)	生涯学習推進本部名義使用許可申請	事業実施要項(案)	オンラインによる提出の拡大
			プログラム(案)	
			収支計画書	
団体規約				
廿日市市 (広島県)	共催・後援依頼申請	共催・後援依頼申請書	オンラインによる提出の拡大	
		収支内訳書		
		参考資料(イベントチラシなど)		
後援名義の申請等	静岡県	後援申請	事業計画	オンラインによる提出の拡大
			収支予算書	
	主権団体規約			
	役員名簿等			
後援名義の申請等	山口市 (山口県)	後援・共催申請	開催要項	オンラインによる提出の拡大
	児童手当等	いわき市 (福島県)	乳幼児医療費受給資格内容変更等届出	健康保険証の写し
金融機関通帳の写し				
児童手当等	小牧市 (愛知県)	子ども医療費受給者証の再交付の請求<破損・汚損の場合>	各医療費受給者証	オンラインによる提出の拡大
			健康保険証のコピー	
	小牧市 (愛知県)	子ども医療費受給者証の再交付の請求<亡失の場合>	健康保険証のコピー	オンラインによる提出の拡大

	滝川市 (北海道)	児童手当認定請求	申請者の健康保険証の写し	オンラインによる提出の拡大
		児童手当現況届	受給者と児童の健康保険証の写し	オンラインによる提出の拡大
	和光市 (埼玉県)	児童手当申請	健康保険証又は年金加入証明書	オンラインによる提出の拡大
		児童手当現況届	健康保険証又は年金加入証明書	オンラインによる提出の拡大
		乳幼児医療費受給資格登録申請	対象児童が加入している健康保険証	オンラインによる提出の拡大
	鶴岡市 (山形県)	児童手当・特例給付・小学校修了前特例給付現況届	受給者の健康保険証の写し	オンラインによる提出の拡大
			受給者の所得証明書	
		児童手当・特例給付・小学校修了前特例給付認定請求	申請者（主たる生計者）の所得証明書, 申請者（主たる生計者）の健康保険証の写し 又は 被用者年金加入証明書	オンラインによる提出の拡大
	飯豊町 (山形県)	乳幼児医療証申請	所得証明	行政発行の書類のバックオフィス連携
	法人設立関係	福島県	特定非営利活動法人設立登記完了届出	登記簿謄本の写し
定款				
設立時の財産目録				
特定非営利活動法人事業報告		特定非営利活動会計財産目録	オンラインによる提出の拡大	
		特定非営利活動会計貸借対照表		
特定非営利活動法人設立認証申請		定款	オンラインによる提出の拡大	
		役員名簿等		
特定非営利活動法人定款変更認証申請		当該定款の変更を議決した社員総会の議事録の謄本	オンラインによる提出の拡大	
	変更後の定款			

法人設立 関係	いわき市 (福島県)	法人設立・設 置・転入届	登記簿謄本	オンラインによる提出の拡 大
			定款	
			合併契約書	
	神奈川県	特定非営利活動 法人役員変更等 届出	住民票の写し	行政発行の書類のバックオ フィス連携
			徳島県	特定非営利活動 法人設立認証申 請
	(2)役員名簿（役員の 氏名及び住所又は居 所並びに各役員につ いての報酬の有無を 記載した名簿）			
	(3)各役員が特定非 営利活動促進法第20 条各号に該当しない こと及び同法第21条 の規定に違反しない ことを誓約し、並び に就任を承諾する書 面の謄本			
	(4)社員のうち10人 以上の者の氏名（法 人にあつては、その 名称及び代表者の氏 名）及び住所又は居 所を記載した書面			
	(5)特定非営利活動 促進法第2条第2項 第2号及び同法第1 2条第1項第3号に 該当することを確認 したことを示す書面			
	(6)設立趣旨書			
(7)設立についての 意思の決定を証する 議事録の謄本				
(8)設立当初の事業 年度及び翌事業年度 の事業計画書				
(9)設立当初の事業 年度及び翌事業年度 の収支予算書				

法人設立 関係	徳島県	特定非営利活動 法人設立登記完 了届出	(1) 定款	オンラインによる提出の拡 大
			(2) 設立の時の財産目 録	
		特定非営利活動 法人役員変更等 届出	(1) 当該役員が特定非 営利活動促進法第20 条各号に該当しない こと及び同法第21条 の規定に違反しない ことを誓約し、並びに 就任を承諾する書面 の謄本(役員が新たに 就任した場合に限り 提出)	オンラインによる提出の拡 大
		特定非営利活動 法人定款変更認 証申請	(1) 定款の変更を議決 した社員総会の議事 録の謄本	オンラインによる提出の拡 大
			(2) 変更後の定款	
			(3) 定款の変更の日の 属する事業年度及び 翌事業年度の事業計 画書(行う事業の変更 を伴う定款の変更で ある場合に限り提出)	
			(4) 定款の変更の日の 属する事業年度及び 翌事業年度の収支予 算書(行う事業の変更 を伴う定款の変更で ある場合に限り提出)	
		特定非営利活動 法人事業報告書 等提出	(1) 前事業年度の事業 報告書	オンラインによる提出の拡 大
			(2) 前事業年度の財産 目録	
			(3) 前事業年度の貸借 対照表	
(4) 前事業年度の収支 計算書				
(5) 前事業年度の役員 名簿(前事業年度にお いて役員であった者 の氏名及び住所又は 居所並びに各役員に ついての報酬の有無 を記載した名簿)				

法人設立 関係	徳島県	特定非営利活動 法人事業報告書 等提出	(6) 前事業年度の社員 のうち10人以上の者 の氏名(法人にあって は, その名称及び代表 者の氏名)及び住所又 は居所を記載した書 面	オンラインによる提出の拡 大
			(7) 記載事項に変更の あった定款(前事業年 度において定款の記 載事項に変更があっ た場合に限り提出)	
			(8) 定款の変更に係る 認証に関する書類の 写し(前事業年度にお いて定款の変更の認 証を受けた場合に限 り提出)	
			(9) 定款の変更に係る 登記に関する書類の 写し(前事業年度にお いて定款の変更によ り登記事項に変更が あった場合に限り提 出)	
		特定非営利活動 法人解散認定申 請	(1) 目的とする特定非 営利活動に係る事業 の成功の不能の事由 を証する書面	オンラインによる提出の拡 大
		特定非営利活動 法人合併登記完 了届出	(1) 定款	オンラインによる提出の拡 大
	(2) 合併の時の財産目 録			
	寒河江市 (山形県)	法人等設立・異 動・解散等申告	登記簿謄本(現在事項 全部証明書)・定款な ど	オンラインによる提出の拡 大
	鶴岡市 (山形県)	法人等設立・異 動・解散等申告	登記簿謄本(現在事項 全部証明書)・定款な ど	オンラインによる提出の拡 大

(出所：地方公共団体ヒアリングにより作成)

(2) 個別事例

個別事例として、佐賀県における納税証明のバックオフィス連携のための取組について記載する。

ア 経緯

佐賀県では、納税証明を添付書類として付ける必要のある手続として、以下のようなものがあり、住民側は、県税事務所へ赴いて納税証明書の発行を受けた上で、申請先期間に提出しないといけないため、手間がかかるとともに、さらに手数料（350円）が発生する。

＜納税証明の添付が必要な手続＞

- ・庁舎等の維持管理業務の委託契約に係る入札参加申請
- ・建設工事等入札参加資格申請
- ・物品購入等競争入札参加資格申請
- ・県有特許等の実施許諾に関する事務
- ・小規模企業者等設備導入資金貸付事業
- ・元気アップ佐賀農業振興資金利子補給補助金
- ・住みたい佐賀の家づくり促進事業
- ・県営住宅入居申請
- ・佐賀空港の利用に関する事務（港内営業許可）
- ・社会福祉法人設立許可
- ・建設業許可申請

このため、納税証明書については、バックオフィス連携によって対応することが検討された。

イ 添付書類削減にあたって検討された課題と対応策

その際に検討された課題及び対応策は以下のとおりである。

(ア) 業務量の変化

バックオフィス連携による確認作業に変えることで業務量増にならないか、については、件数ボリュームが多い手続がないこと、特定の時期に集中する手続のないことから、問題ないと判断した。

(イ) 要綱等の変更

要綱や公告等で現在「納税証明書の添付」となっているため、表記を改め、「納税の確認」に変更した。

(ウ) 個人情報保護

佐賀県の個人情報保護条例に照らして問題ないかを確認し、同条例第 8 条（利用及び提供の制限）の第 6 項「当該実施機関内において利用し、又は他の実施機関に提供する場合で、これらの実施機関の事務の執行上やむを得ず、かつ、本人の権利利益を不当に害するおそれがないと認められるとき」に該当するため、目的外利用にはならないことを確認した。

また、佐賀県プライバシーポリシー及び行動計画との関係では、「必要やむを得ない理由により個人情報を関係課に提供する場合は、提供先における利用目的、利用する業務の根拠法令、利用する記録範囲及び記録項目、利用形態、提供先における個人情報保護責任体制についての情報を求め、その内容を書面で保管すること」との規定があるため、これに従うことで利用可能であることを確認した。

(エ) 守秘義務

税情報を他課へ提供することに対する本人の同意を得る必要があり、本人からの承認書様式を「納税状況確認同意書」として策定した。

(オ) 確認ツール

当面は電子文書システムによる確認という形をとり、審査担当課からの正式な照会（公文書を発出）に対して、各県税事務所長が回答する形式とする。

なお、手数料については、申請者に対して発行する業務から内部での照会・確認業務となること、手数料条例と照らしても該当する事務がないことから、徴収しないことと判断した。

ウ 試行の実施

「庁舎等の維持管理業務の委託契約に係る入札参加資格申請」手続を対象に添付書類の削減を試行。1ヶ月間の試行において件数は約 160 件であったが、うち例年どおり納税証明書を添付してきた申請は約 80 件あり、申請書記入要領に納税証明書の添付が不要である旨の記載をしていたものの、PR 不足が認識された（総務法制課の申請窓口で説明したところ、納税証明書の添付が要らないということを知っていたら、納税証明書を添付しなかったのにとという意見が大半を占めた。）

図表 3.26 佐賀県における削減の事例

削減内容	<ul style="list-style-type: none"> ●添付書類名：納税証明書 ●削減形態：バックオフィス連携 				
削減経緯	<p><当初の問題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・住民側は、複数の事務所へ赴く必要があり、手数料(350円)が発生する。 ・県への全申請書にこの納税証明書の添付が義務付けされていないため、不公平感がある状態 <p><改善内容></p> <ul style="list-style-type: none"> →探択(補助等)条件として「書」の添付ではなく、納税確認を義務付ける。 →審査担当課からの正式な照会とし、各県税事務所長が回答する形式とする。 →プリテストを入札参加資格申請において行った(PR不足があったが、知っていたら納税証明添付しなかったとの声多数)後、本格実施。 				
削減にあたっての課題 ()内は本調査研究における対応課題)*	<ul style="list-style-type: none"> ・バックオフィス確認業務による業務量変化 (Co-3.新業務手順の非効率性) 	<ul style="list-style-type: none"> ・法令改正 (Ab-1.添付書類の義務付けに関する規定が存在 Ab-2.添付書類の代替余地の少なさ) 	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護 (Ac-4.直接情報入手を可能とするための法的措置) 	<ul style="list-style-type: none"> ・守秘義務 (Ac-4.直接情報入手を可能とするための法的措置) 	<ul style="list-style-type: none"> ・確認ツール (Bb-2.システム投資予算が不足) (Bc-2.電子による確認プロセスの非効率性)
解決策	<ul style="list-style-type: none"> ・件数等から大きな業務量増にならないと判断 	<ul style="list-style-type: none"> ・納税確認への要綱等の策定、改正 	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護条例等に照らし、納税確認の際の必要最低限の情報であれば可能 	<ul style="list-style-type: none"> ・ツール利用時の注意事項等の徹底 ・本人からの承認書様式の確定 	<ul style="list-style-type: none"> ・当面の間、電子文書システムで確認 →将来は台帳システム利用

※350円の手数料減収もとくに問題のないことが確認された。

※直接台帳システムを参照する方式ではないため、情報システムの構成チェック(どの課で台帳システムを見られるかなど)は行っていない。

(出所：地方公共団体ヒアリングにより作成)

3.7 課題と対策に関する当てはめ例

今回検討した課題並びに対策について、実際の添付書類に当てはめて検討を行った例を示す。添付書類見直しから削減方策の方針策定、そして課題対応についての検討イメージについて参考にされたい。

なお、ここに提示する当てはめ事例は、3.5の添付書類チェックリストの使用例や3.3や3.4で検討した課題と対策の適用例を示すものであり、個々の地方公共団体の状況（システム構築状況・体制）により導き出される回答・結論が異なってくる。このため、記載している手続における添付書類の削減について、最終的な結論を提示しているわけではない。

(1) オンラインによる提出の拡大（添付書類の電子化）

添付書類の電子化を行った事例として、道路占用届における添付書類として提出が定められている図面について報告を行う。

ア 添付書類の削減の可能性検討

この図面については、道路法による規定があり、「道路占用の場所、物件の構造等を明らかにした図面」を添付することとなっている。国レベルの法令であり、省略可との記載もないことから当面は省略することは難しいと判断される。

次に、参照項目と参照目的であるが、これは当該申請に固有の情報であり、庁内にある情報や他の手続の関連資料で確認することは困難である。そこで、削減方策としてバックオフィス連携を適用することは困難である。

こうしたことから、可能性があるのは図面を電子化して提出してもらう方向であり、特に原本性の要求もないことから、この方向を中心に検討することとなる。その場合添付ファイルによる方法と様式に包含させる方法とが考えられるが、様式中に図表を張り込むようなフォームに変更するのはシステム面での改修作業がかなりかかることから、今回は添付ファイルによる方法に絞り込んで検討する。

そして、他の紙による添付書類の存在や情報システム改修の必要性といった観点についても特に問題がないことから、この添付書類については、電子ファイル添付によるオンラインによる提出の拡大という削減方策を適用することとした。

イ 添付書類削減による影響課題と対策

上記のような方針でこの添付書類を削減する場合に発生すると考えられる課題についての対応策を検討する。

オンラインによる提出の拡大の場合、受付プロセスにおいては、まず、添付書類情報の提出方式と受付システムとの不適合という問題が想定される。図面の場合さまざまな図面作成ソフトによる提出が行われる可能性があり、そのファイル様式に

よってはファイルサイズが大きすぎたり、庁内のアプリケーションでは開けなかったりする恐れもある。そこで対策としては、ファイル様式は PDF、PPT など特定のものに限定する。これにより、添付書類をファイルで確認する際の業務の非効率化の可能性にも対応を図れる。また、電子申請システムについて再受付業務の効率の問題をチェックし、問題があれば対応として、システムの見直しや補完的な連絡手段の活用を図る。

処理プロセスにおいては、電子的確認プロセスの効率を検討し、受付システムで設定した図面ファイルの形式、大きさに応じて、内部での処理プロセスでの対応がスムーズかどうかを確認し、問題があれば圧縮化要請などの対応を図る。また、確認したことの証明については、電子文書管理システムへの保管がきちんとできることを確認する。また、業務手順において習熟の必要性をチェックしたうえで、紙の申請と混在することによる非効率の問題の程度をチェックし、大きな問題が発生しないのであればこの方向で検討を進める。

処理後のプロセスとして、確認後の保管について検討し、文書管理規定においてこの手続における添付書類の電子的提出電子文書補完システムでの保管作業に問題がないこと、紙での申請との混在による非効率化もそれほど作業上大きな問題とならないこと、を確認した上で、最後に広報施策について検討を行う。

図表 3.27 添付書類の当てはめ事例（1）オンライン提出の拡大

手続：道路占用届

添付書類：図面

1) 添付書類削減の可能性検討

◎添付書類の必要性確認と削減方針の方針特定化

1) 添付書類の必要性の確認

ア. 法的規定の確認

チェック項目	チェック結果	法令・記述	対応課題	評価結果・対応方針
法令レベル	①国の法令	○	道路法	Ab-1.添付書類の義務付けに関する規定が存在 当面は制度的に省略困難
	②地方公共団体の法令	×		
	③内部手続で規定	×		
省略可能性	①省略可能の記載有	×	記載無	制度的には省略困難
	②省略可能の記載無	○		
記載レベル	①特定書類名を記載	×	7.「添付書類」の欄には、「道路占用の場所、物件の構造等を明らかにした図面」	Ab-2.添付書類の代替余地の少なさ 図面としてわかるものであればよいため、自由度はある
	②書類の属性のみ記載	○		
原本の必要性	①原本のみを要求	-		関係なし
	②写しで可	-		

イ. 参照項目と参照目的の確認

チェック項目	チェック結果	備考	対応課題	評価結果・対応方針
参照項目	庁内にある情報ではないか	×	申請に固有の情報のため、困難	バックオフィス連携は困難
	類似の手続き等における収集はないか	×		
	他の手続き結果でわかる	×		
参照目的	庁内にある情報で代替	×		
	類似の手続き等における収集情報で代替	×		
	他の手続き結果で代替	×		

2) 実現可能性の確認

チェック項目	チェック結果	備考	対応課題	評価結果・対応方針
電子化容易性	電子でもともと存在	×	本人が直接書いている	Bc-1.電子での送信や受取困難な添付書類への対応 電子ファイルでの受付は可能性あり 様式包含型は当面は難しい
	非電子だがスキャナー等で読み取り可能	○	本格的な図面は要求していないので可能	
	申請様式の中へ包含可能か	△	申請システムに図面描画機能を不足必要がある	
同一手続内での電子化困難な添付書類	あり	×		同一申請で紙と電子の添付ファイルが混在することはない
	なし	○		
情報システムの改修必要性	現状の情報システムのままで大丈夫	○		Bb-2.システム投資予算が不足 電子ファイルで受け付けてもとくにシステム投資必要なし
	簡単な情報システムの改修必要	×		
	大規模な情報システムの改修必要	×		
情報システム見直しとの関係	情報システム見直しに近い将来あり	×		次期更改を待つ必要なし
	情報システム見直しはたいぶ先	○		

3) 情報所在の確認(バックオフィス連携の場合)

チェック項目	チェック結果	備考	対応課題	評価結果・対応方針
情報所在場所	同一庁舎			
	近隣の庁舎			
	遠隔の庁舎			
ネットワークによる共有可能性	共有可能			
	共有困難			

●添付ファイル削減方法の決定

評価結果・対応方針
オンラインによる提出の拡大

(出所：地方公共団体ヒアリングにより作成)

図表 3.28 添付書類の当てはめ事例（1）オンライン提出の拡大

2) 添付書類削減による影響課題と対策

◎影響性の検討と必要施策

ア. 受付プロセスにおける影響

影響性	内容	可能性	対応課題	評価結果・対応方針
添付書類情報提出方式と受付システムとの不適合	・庁内アプリケーションと異なるファイルによる添付のリスク ・申請様式に添付書類情報入力欄を加える必要がある	○	Bc-1. 電子での送信や受取困難な添付書類への対応	受付ファイル種類の特定化
		×		-
再受付業務の効率	・不備があった場合に再申請で手間がかかる	×	Cc-2. 不備があった場合の非効率性	補正指示による自動メール配信

イ. 処理プロセスにおける影響

影響性	内容	可能性	対応課題	評価結果・対応方針
情報参照の制度的不適合	・目的外利用にならない形で、申請者本人の情報他行政機関や行政内の別課から受け取れることを保証する必要がある	×	Ac-4. 直接情報入手を可能とするための法的措置	-
電子的確認プロセスの効率性	・添付書類に関する情報呼び出して確認する際に、応答時間、表示サイズなどから作業に時間がかかる ・電子の添付ファイルや確認したことこの証拠を確保する必要があり、その記録や保管の手間がかかる	△	Bc-2. 電子による確認プロセスの非効率性	図面情報が重たい場合がありえる。受付ファイルサイズの上限指定し、圧縮化をお願いする
		△		電子文書管理システムで対応
業務手順の効率	・職員の業務への習熟が必要ため、当初は不効率化が発生 ・紙による申請とオンライン申請の受付の両方にリソースを振り向ける必要があり、システムコスト分の回収が困難	×	Cc-3. 新業務手順の非効率性	-
		△		紙の作業との差はそれほど大きくないのでこのまま利用
過誤増大リスク	・確認したい情報がセキュリティのため特定のPCからしかアクセスできない ・なくすことで申請書の記入情報をそのまま使うために、チェックなしの情報を利用することになる	×	Cc-4. 過誤情報混入のリスク増大	-
		×		-

ウ. 処理後のプロセス

影響性	内容	可能性	対応課題	評価結果・対応方針
電子的保管	・添付書類について紙で保管することが定められていると、いったんプリントする必要があり、効率化につながらない ・保管時に紙で打ち出す必要がある	×	Ac-3. 紙による添付書類の保管の義務付けに関する規定が存在	電子文書管理システムで対応
バックオフィス連携時の確認事実の証明	・電子の添付ファイルや確認したことこの証拠を確保する必要があり、その記録や保管の手間がかかる	△	Bc-2. 電子による確認プロセスの非効率性	電子文書管理システムで対応

◎添付書類削減のもとの業務実施

ア. 広報

影響性	内容	可能性	対応課題	評価結果・対応方針
紙での添付書類提出のまま現状維持	・添付書類が必要なくなるなどしてオンライン申請がしやすくなったことについての広報が不足し、住民や事業者の利用がすすまない	○	Cc-1. 添付書類の不要化や電子での受付に関する認知不足	工事業者への団体への通知

(出所：地方公共団体ヒアリングにより作成)

(2) バックオフィス連携

添付書類のバックオフィス連携を行った事例として、乳幼児時医療証申請における添付書類である納税証明について報告を行う。

ア 添付書類の削減の可能性検討

納税証明の添付については、地方公共団体レベルでの規則や条例で定まっているものであり、「課税状況を証する書類」となっている。また、原本性が要求されており、省略可との記載もないことから当面は、省略したり、電子ファイルとして提出することは難しいと判断される。

次に、参照項目と参照目的であるが、これは税務セクションに存在する情報であることから、削減方策としてバックオフィス連携を適用することが想定される。

こうしたことから、可能性があるのはバックオフィス連携であり、この方向を中心に検討することとなる。

そして、他の紙による添付書類の存在や情報システム改修の必要性といった観点についても特に問題がないこと、これとも関連するが情報の所在が同一庁舎内でありネットワークによる参照が可能であること、の確認を踏まえて、バックオフィス連携による削減の適用が適切と判断される。

イ 添付書類削減による影響課題と対策

上記のような方針でこの添付書類を削減する場合に発生すると考えられる課題についての対応策を検討する。

バックオフィス連携の場合、受付プロセスにおける影響性の問題は発生しないが、処理プロセスにおける影響として、情報参照の制度的問題のチェック、電子的確認プロセスの効率、業務手順の効率を考慮することが必要となる。また、処理後のプロセスとしては電子的保管に関する制度的不適合について検討する必要がある。

まず、情報参照の制度的問題については、目的外利用とならずに申請者本人の情報を活用することについて対策が必要であり、方法を議論した上で申請時に同意書をとるなどの方策を適用する。

次に電子的確認プロセスの効率の観点からは、システム上で確認したことを示すためにログ管理システムと連携をとって記録が残るような仕組みを将来的には導入するが、当面はログを残しながらも、様式内の確認有無欄にチェックを入れるようにする。

業務手順の効率の観点からは、確認したい情報がセキュリティのため特定の PC からしかアクセスできないような問題の有無をチェックする。

処理後のプロセスとしては、電子的保管に関する制度との不適合がないかチェッ

クを行う。

最後に広報施策について検討を行い、保健センターや産院の協力を得ていく方向を検討する。

図表 3.29 添付書類の当てはめ事例（2）バックオフィス連携

手続：乳幼児時医療証申請

添付書類：納税証明

1) 添付書類削減の可能性検討

◎添付書類の必要性確認と削減方針の特定化

1) 添付書類の必要性の確認

ア. 法的規定の確認

チェック項目	チェック結果	法令・記述	対応課題	評価結果・対応方針
法令レベル	①国の法令	×		Ab-1.添付書類の義務付けに関する規定が存在 制度を調整して対応可能
	②地方公共団体の法令	○	規則、条例	
	③内部手続で規定	×		
省略可能性	①省略可能な記載有	×	記載無	制度的には省略困難
	②省略可能な記載無	○		
記載レベル	①特定書類名を記載	×	7.「課税状況を証する書類」	Ab-2.添付書類の代替余地の少なさ 属性表現であるため、自由度はある
	②書類の属性のみ記載	○		
原本の必要性	①原本のみを要求	○		電子ファイル添付は困難
	②写して可	-		

イ. 参照項目と参照目的の確認

チェック項目	チェック結果	備考	対応課題	評価結果・対応方針
参照項目	庁内にある情報ではないか	○	税務セクションが保有	バックオフィス連携は可能
	類似の手続き等における収集はないか	×		
	他の手続き結果でわかる	×		
参照目的	庁内にある情報で代替	×		
	類似の手続き等における収集情報で代替	×		
	他の手続き結果で代替	×		

2) 実現可能性の確認

チェック項目	チェック結果	備考	対応課題	評価結果・対応方針
電子化容易性	電子でもともと存在	○	税務セクションが保有	
	非電子だがスキャナー等で読み取り可能	-		Bc-1.電子での送信や受取困難な添付書類への対応
	申請様式の中へ包含可能か	-		Bc-1.電子での送信や受取困難な添付書類への対応
同一手続内での電子化困難な添付書類	あり	×		健康保険証は写しでよいので電子化可能
	なし	○		
情報システムの改修必要性	現状の情報システムのままで大丈夫	○	Bb-2.システム投資予算が不足	電子ファイルで受け付けてもとくにシステム投資必要なし
	簡単な情報システムの改修必要	×		
	大規模な情報システムの改修必要	×		
情報システム見直しとの関係	情報システム見直しに近い将来あり	×		次期更改を待つ必要なし
	情報システム見直しは近いが先	○		

3) 情報所在の確認(バックオフィス連携の場合)

チェック項目	チェック結果	備考	対応課題	評価結果・対応方針
情報所在場所	同一庁舎	○	税務セクションが保有	情報連携は容易
	近隣の庁舎			
	遠隔の庁舎			
ネットワークによる共有可能性	共有可能	○	LANの認証権限を変えればOK	情報連携は容易
	共有困難			

●添付ファイル削減方法の決定

評価結果・対応方針
行政発行の書類のバックオフィス連携

(出所：地方公共団体ヒアリングにより作成)

図表 3.30 添付書類の当てはめ事例（2）バックオフィス連携

2) 添付書類削減による影響課題と対策

◎影響性の検討と必要施策

ア. 受付プロセスにおける影響

影響性	内容	可能性	対応課題	評価結果・対応方針
添付書類情報提出方式と受付システムとの不適合	・庁内アプリケーションと異なるファイルによる添付のリスク ・申請様式に添付書類情報入力欄を加える必要がある	-	Bc-1.電子での送信や受取困難な添付書類への対応	-
再受付業務の効率	・不備があった場合に再申請で手間がかかる	-	Cc-2.不備があった場合の非効率性	-

イ. 処理プロセスにおける影響

影響性	内容	可能性	対応課題	評価結果・対応方針
情報参照の制度的不適合	・目的外利用にならない形で、申請者本人の情報や他の行政機関や行政内の別課から受け取ることを保証する必要がある	○	Ac-4.直接情報入手を可能とするための法的措置	課税の有無を確認するための制度的な手段の必要性を議論
電子的確認プロセスの効率性	・添付書類に関する情報を呼び出して確認する際に、応答時間、表示サイズなどから作業に時間がかかる ・電子の添付ファイルや確認したということの証拠を確保する必要があり、その記録や保管の手間がかかる	×	Bc-2.電子による確認プロセスの非効率性	課税の有無のみなので情報的には軽い
業務手順の効率	・職員の業務への習熟が必要のため、当初は不効率化が発生 ・紙による申請とオンライン申請の受付の両方にリソースを振り向ける必要があり、システムコスト分の回収が困難	×		Cc-3.新業務手順の非効率性
過誤増大リスク	・なくすことで申請書の記入情報をそのまま使うために、チェックなしの情報を利用することになる	×	Cc-4.過誤情報混入のリスク増大	

ウ. 処理後のプロセス

影響性	内容	可能性	対応課題	評価結果・対応方針
電子的保管	・添付書類について紙で保管することが定められていると、いったんプリントする必要があり、効率化につながらない	×	Ac-3.紙による添付書類の保管の義務付けに関する規定が存在	電子文書管理システムで対応
バックオフィス連携時の確認事実の証明	・電子の添付ファイルや確認したということの証拠を確保する必要があり、その記録や保管の手間がかかる	×	Bc-2.電子による確認プロセスの非効率性	様式への記載で確認有無をチェック

◎添付書類削減のもとの業務実施

ア. 広報

影響性	内容	可能性	対応課題	評価結果・対応方針
紙での添付書類提出のまま現状維持	・添付書類が必要なくなるなどしてオンライン申請がしやすくなったことについての広報が不足し、住民や事業者の利用がすすまない	○	Cc-1.添付書類の不要化や電子での受付に関する認知不足	保健センター、産院などを通じた広報

(出所：地方公共団体ヒアリングにより作成)

(3) 添付書類の削減は当面困難と判断した事例

添付書類の削減は当面困難と判断した事例として、入札参加資格申請における添付書類である貸借対照表について報告を行う。

ア 添付書類の削減の可能性検討

入札参加資格申請の添付書類は、地方公共団体による公告等によって定まっており、書面自体は「貸借対照表」と明記されている。原本性については特に要求されていないものの、省略可との記載もないことから、当面は省略することが難しいため、電子化して提出する方策が可能性として考えられる。

次に、参照項目と参照目的であるが、これは庁内にある情報ではないため、削減方策としてバックオフィス連携を適用することは困難である。

こうしたことから、可能性があるのは貸借対照表を電子化して提出してもらう方策であり、この方策を中心に検討することとなる。その場合、添付ファイルによる方法と様式に包含させる方法とが考えられるが、様式にはすでに必要な数値の入力がなされた上で、後の確認のために提出してもらう性格のものであるから、前者の方法での対応が適切である。

しかし、入札参加資格申請の場合、登記簿謄本、納税証明書等原本性を求める形の添付書類がこの他に複数存在しており、貸借対照表だけが電子化されても、結局、郵送の手間は減らないこととなる。このため、添付書類を削減したことによる住民側への効果に疑問があることから、この手続においては貸借対照表の削減を見送るものと判断した。

図表 3.31 添付書類の当てはめ事例（3）当面困難と判断した例

手続：入札参加資格申請

添付書類：貸借対照表

◎添付書類の必要性確認と削減方針の方針特定化

1) 添付書類の必要性の確認
ア. 法的規定の確認

チェック項目	チェック結果	法令・記述	対応課題	評価結果・対応方針
法令レベル	①国の法令	×		制度を調整して対応可能
	②地方公共団体の法令	○	規則、条例	
	③内部手続で規定	×		
省略可能性	①省略可能な記載有	×		すぐには省略困難
	②省略可能な記載無	○	記載無	
記載レベル	①特定書類名を記載	○	「貸借対照表」と特定化	Ab-2.添付書類の代替余地の少なさ 自由度は少ない
	②書類の属性のみ記載	×		
原本の必要性	①原本のみを要求	×	写しが不可とはなっていない	電子ファイル添付は可能
	②写しで可	○		

イ. 参照項目と参照目的の確認

チェック項目	チェック結果	備考	対応課題	評価結果・対応方針
参照項目	庁内にある情報ではないか	×		バックオフィス連携は困難
	類似の手続き等における収集はないか	×		
	他の手続き結果でわかる	×		
参照目的	庁内にある情報で代替	×		
	類似の手続き等における収集情報で代替	×		
	他の手続き結果で代替	×		

2) 実現可能性の確認

チェック項目	チェック結果	備考	対応課題	評価結果・対応方針
電子化容易性	電子でもともと存在	○	税務セクションが保有	
	非電子だがスキャナー等で読み取り可能	-		Bc-1.電子での送信や受取困難な添付書類への対応
	申請様式の中へ包含可能か	-		
同一手続内での電子化困難な添付書類	あり	○	原本を要求する添付書類が多く存在 ・登記簿謄本 ・納税証明書 ・事業税納税証明書 ・県税に未納の額がないことを証する書類	この書類はPDF等による電子的受付が可能であるものの、紙による提出書面が圧倒的に多い
	なし	×		
情報システムの改修必要性	現状の情報システムのままで大丈夫	○		Bb-2.システム投資予算が不足 とくにシステム投資必要なし
	簡単な情報システムの改修必要	×		
	大規模な情報システムの改修必要	×		
情報システム見直しとの関係	情報システム見直しが近い将来あり	×		次期更改を待つ必要なし
	情報システム見直しはだいぶん先	○		

3) 情報所在の確認（バックオフィス連携の場合）

チェック項目	チェック結果	備考	対応課題	評価結果・対応方針
情報所在場所	同一庁舎	-		
	近隣の庁舎	-		
	遠隔の庁舎	-		
ネットワークによる共有可能性	共有可能	-		
	共有困難	-		

●添付ファイル削減方法の決定

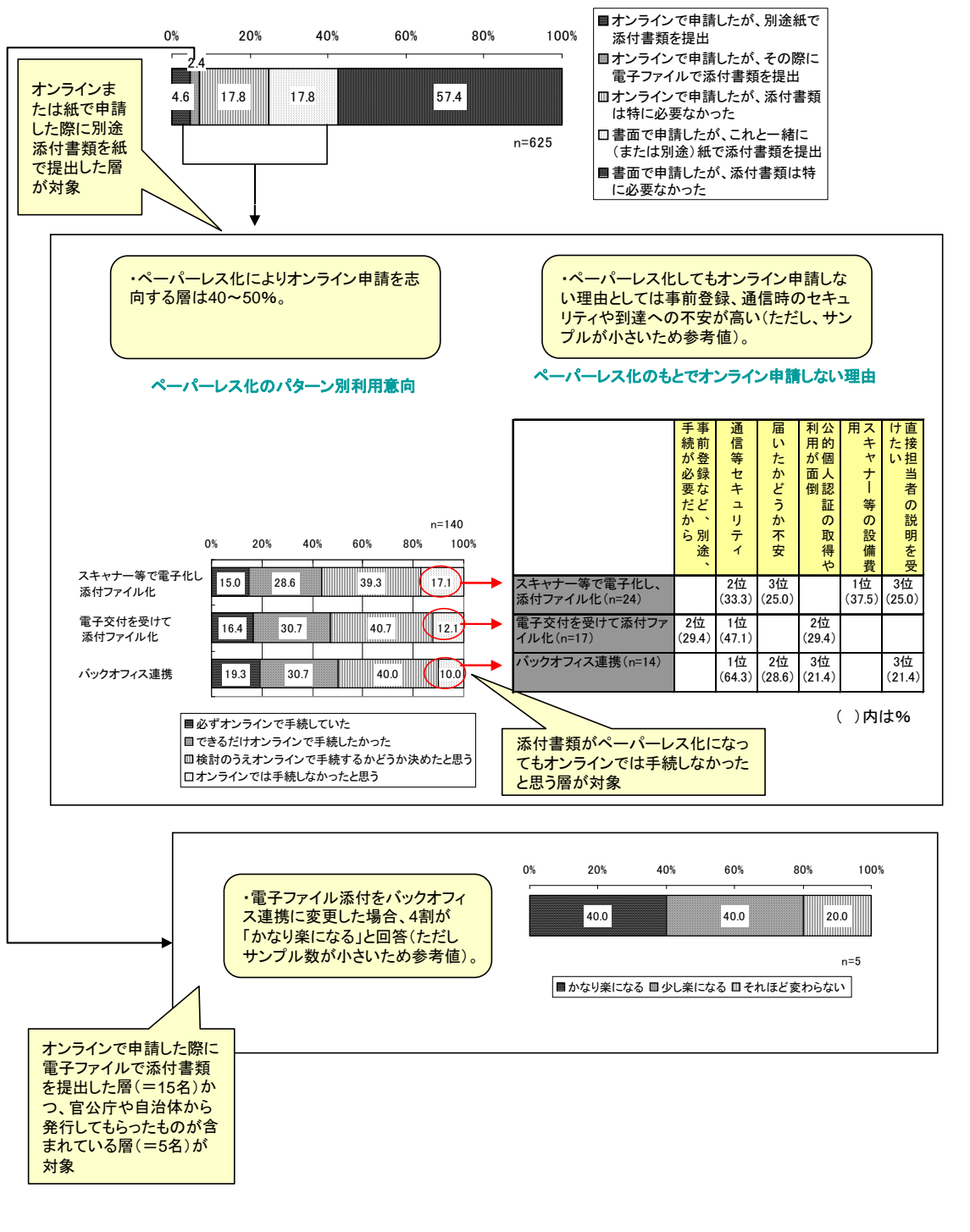
評価結果・対応方針
削減せず 電子化は可能だが、紙によるものが多数残るため、かえって煩雑になり、それだけでは効果が薄いと判断

（出所：地方公共団体ヒアリングにより作成）

参考：添付書類削減へのニーズに関するアンケート調査結果

<住民>

- 過去3年間に行った申請において紙で添付書類をした層のうち、40～50%がその添付書類のペーパーレス化によりオンライン申請を利用したいとしており、ペーパーレス化してもオンライン申請しない理由としては、セキュリティ等の指摘が高い。



※調査概要は、1.3 (3) Web アンケート調査 (2 頁) を参照

<事業者>

・過去3年間に行った申請において紙で添付書類をした層のうち、40数%がその添付書類のペーパーレス化によりオンライン申請を利用したいとしており、ペーパーレス化してもオンライン申請しない理由としては、事前登録の必要性や担当との対話・調整の必要性等の指摘が高い。

