

国の行政の業務改革に関する取組方針
～行政のICT化・オープン化、業務改革の徹底に向けて～

平成 26 年 7 月 25 日
総務大臣決定

I 基本的考え方

少子高齢化の進展、現役世代を始めとする人口の減少、東日本大震災からの復興など様々な行政課題に直面する中において、現下の厳しい行財政事情の下では、限られた人的資源をより効率的・効果的に活用し、国民にとって真に必要なサービスを提供していかなければならない。

このためには、行政運営の効率化や行政サービスの向上を目的として、より必要性・有効性の高い業務に必要な資源を集中させるとともに、従来行政が担っていたサービスの提供機能を民間にも開放し、官民の協働により利便性の高いサービスを提供することや、世界最先端のICT¹国家の実現を目指し、行政の各分野でICTを最大限に活用することが求められている。

これまでも、政府としては、政策評価や行政事業レビュー等を通じた業務の見直し、「民間にできることは民間に」、「地方にできることは地方に」との観点に立った業務の移管・移譲、ICTを活用した業務・システムの最適化やオンライン利用の促進など、様々な業務改革に取り組んできたところであるが、今後ともICTや民間能力の積極的な活用、業務の必要性や実施体制の不断の見直しにより、行政運営の一層の効率化を図るとともに、効率化で得られた人的資源を新たな行政需要への対応、行政のオープン化・双方向化、行政運営の信頼性の確保、政策の立案・遂行能力の向上等に振り向けていく必要がある。

以上のような考え方に立って、「世界最先端IT国家創造宣言」（平成 26 年 6 月 24 日閣議決定）等の既存の閣議決定等を踏まえ、各府省における業務改革の取組を推進し、効率的で質の高い行政を実現するとともに、各府省の機構・定員配置の見直しに適切に反映するため、「経済財政運営と改革の基本方針 2014」（平成 26 年 6 月 24 日閣議決定）、「国の行政機関の機構・定員管理に関する方針」（平成 26 年 7 月 25 日閣議決定）に基づき、国の行政の業務改革に関する取組方針（以下「取組方針」という。）を定める。

II 共通取組方針

¹ Information and Communication Technology 情報通信技術

1 行政運営の効率化・質の向上 ～限られた資源で最大の効果を～

(1) 行政のICT化の推進

ア 情報システム導入・更新時の業務改革の徹底

a) 情報システムの導入・更新に当たっては、「政府情報システム改革ロードマップ」(平成25年12月26日各府省情報化統括責任者連絡会議決定)を踏まえ、情報システムの導入・更新に間に合うよう十分な時間的余裕をもって、業務フロー分析等を通じた課題の抽出、改善点の検討を行い、投資対効果を最大限高める観点から、業務の設計と情報システムの整備を計画的に行う。その際、既存の制度・業務を前提とせず、法令改正を含め必要な制度・業務の見直しを行い、業務処理の標準化、業務処理の集約化、重複的な処理の撤廃、情報の連携、手続の簡素化、業務処理の迅速化など、徹底した業務改革に取り組むとともに、その効果を政府情報システム投資計画等に適切に盛り込む。

特に、社会保障・税番号制度を導入する行政分野については、平成26年度早期に、行政サービスと業務の改革及び情報システム改革に関する業務・システム最適化計画を策定する。

また、業務・システム最適化計画又は政府情報システム投資計画において、当該年度に業務処理時間の削減効果が発現するものについては、適切に機構・定員要求に盛り込む。

b) なお、ICTを活用した業務改革と併せて、低廉で機動力のある強靱な情報システム基盤を構築する観点から、「世界最先端IT国家創造宣言」(平成26年6月24日閣議決定)に基づき、各府省の情報システム数の半減・クラウド化、運用コストの圧縮など、情報システムの改革に取り組む。

イ 業務処理の電子化・共通化の推進

a) 行政分野にICTを積極的に活用することにより、「紙による業務処理」から「電子による業務処理」に転換し、ペーパーレス化、業務の効率化、業務処理の迅速化、正確性の向上を図る。

b) 人事・給与・旅費等の内部管理業務については、これまでの各府省における業務処理方法に固執することなく、人事・給与関係業務情報システム、旅費等内部管理業務共通システムに合わせた業務処理方法の見直しを徹底するとともに、同システムの機能を最大限に活用して、職員による発生源

入力を徹底し、中間処理の廃止・省略を進める。

- c) 行政機関の意思決定行為である決裁については、「電子決裁推進のためのアクションプラン」(平成 26 年 4 月 25 日各府省情報化統括責任者連絡会議決定)に基づき、一元的な文書管理システム等を活用した電子決裁を原則とするとともに、手続の簡素化、手続の迅速化、決裁ルートの見直しを行う。
- d) 行政機関が行う物品・役務等の調達については、電子調達システムを活用した業務処理の電子化を進め、特別な事情があるものを除き電子入札・電子契約を原則とする。

ウ 政策立案・執行能力の向上

- a) 大量・多種多様なデータを収集・蓄積・分析・活用することにより、客観的根拠(エビデンス)に基づいた政策の企画立案を行うとともに、検査・指導等の業務をより重点的・効果的に実施するなど、政策立案・執行能力の向上を図る。
- b) 災害時における情報収集・伝達手段や社会インフラの維持管理に必要な情報収集手段として ICT を積極的に活用し、正確・迅速な対策の実施や業務の効率化を図る。
- c) 無線 LAN、Web 会議、モバイル端末、リモートアクセス機能、BYOD²機能などの ICT を積極的に活用し、従来型の「紙の資料による会議」、「現地への出張」、「職場での執務」といった執務環境の改善に取り組み、ワークライフバランスに配慮した職員の多様で柔軟な働き方を可能としつつ、業務の効率化や生産性の向上を図る。
- d) 日常的な業務処理(資料の作成・配付・管理等)について、その方法のルール化・共有化を進めるとともに、文書の共有化や過去の記録の利用を容易にする観点から電子媒体を含めた行政文書の適切な管理を進め、業務の効率化を図る。

(2) 業務の必要性の見直し

業務の必要性・効率性・有効性について不断に検証し、必要性・効率性・有効性の低下した業務については、廃止、縮小、重点化などの改善措置を講ずる。

行政事業レビューや政策評価の仕組みを積極的に活用し、政策・施策や事業の廃止、改善、見直し等に取り組むとともに、行政評価・監視や予算執行調査

² Bring Your Own Device 個人保有の携帯用機器を職場に持ち込み、それを業務に使用すること。

における勧告や指摘事項を踏まえ、適切に業務の見直しを行う。また、外部有識者からの意見を聴取する機会を設けるなど、不断に業務の見直しを実施するための仕組みの整備に努める。

(3) 業務の実施体制の見直し

- a) 社会経済情勢や業務量の変化を踏まえ、より効率的・効果的な業務実施体制となるよう不断の見直しを行い、定員配置の適正化を図るとともに、臨時的・時期的な業務の増大については、機動的な人員配置で対応する。
- b) 同一の業務を行っている官署で職員1人当たりの業務量に格差がある場合には、当該官署が置かれている地理的条件等にも留意しつつ、その格差の是正を進める。
- c) 必要性・効率性の低下した支所・出張所等については、廃止・統合を進める。
- d) 「国家公務員の雇用と年金の接続について」(平成25年3月26日閣議決定)に基づき、意欲と能力のある人材を幅広い職域で最大限活用できるよう職務の在り方を見直し、再任用職員を活用する。
- e) 必ずしも常勤職員による判断を要しない業務については、非常勤職員等を活用する。
- f) 人事・会計等の内部管理業務については、人事・給与関係業務情報システム、電子調達システム、旅費等内部管理業務共通システムの機能を最大限活用するとともに、民間委託の推進、上位機関への業務処理の集約化、会計機関の整理合理化などにより業務の効率化を図る。

(4) 民間能力等の活用

- a) 業務を実施する必要性があるものの、必ずしも国が直接行う必要がない業務については、民営化、独立行政法人への移管、地方公共団体への移管、指定・登録機関の活用など、業務の実施主体を見直す。

「独立行政法人改革等に関する基本的方針」(平成25年12月24日閣議決定)及び「事務・権限の移譲等に関する見直し方針について」(平成25年12月20日閣議決定)において、独立行政法人・地方公共団体に移管・移譲する業務については、当該業務に係る定員合理化について適切に要求に盛り込む。

- b) 国が業務の実施主体となる必要性があるものの、その一部について民間事業者が担うことができる業務については、可能な限り業務の民間委託を進める。統計調査については、「統計調査における民間事業者の活用に係るガイドライン」(平成24年4月6日各府省統計主管課長等会議申合せ)に基づき、

民間事業者の活用を図る。庁用自動車運転業務、電話交換業務など技能・労務職員が行う業務については、職員の退職時不補充を徹底し、民間委託を進める。

- c) 民間事業者の創意と工夫の発揮効果が高いと見込まれる業務については、「公共サービス改革基本方針」（平成 25 年 6 月 14 日閣議決定）に基づき、官民競争入札・民間競争入札を実施する。
- d) 公共施設等の整備等については、「民間資金等の活用による公共施設等の整備等に関する事業の実施に関する基本方針」（平成 25 年 9 月 20 日閣議決定）に基づき、P F I³事業を実施するとともに、公共投資分野における P P P⁴の活用を進める。

2 行政のオープン化・双方向化 ～国民視点に立ったサービスの向上・経済の活性化～

(1) 公共データの民間開放の推進

行政が保有する公共データ（地理空間情報、防災・減災情報、調達情報、統計情報等）については、国民共有の財産であるという認識の下、民間の創意工夫を生かした多様なサービスを創出する観点から、「世界最先端 I T 国家創造宣言」（平成 26 年 6 月 24 日閣議決定）に基づき、民間開放を推進する。

このため、国が著作権者であるデータについては、自由な二次利用（編集・加工等）を認めることを原則とし、二次利用を制限する場合には、その根拠・内容を分かりやすく統一的に表示する。

また、公開するデータについては、人が読むという従来の利用形態に適したデータ形式での公開に加え、機械判読（ソフトウェアによる解析・処理）に適したデータ形式でも公開することを原則とし、可能なところから順次より高度な利用が可能なデータ形式での公開を拡大する。

さらに、公開された公共データの横断的検索を可能とするデータカタログサイトを整備するとともに、国が提供する A P I⁵機能を紹介し、その機能や利用

³ Private Finance Initiative 「民間資金等の活用による公共施設等の整備等の促進に関する法律」（平成 11 年法律第 117 号）に基づき、公共施設等の建設、維持管理、運営等を民間の資金、経営能力及び技術的能力を活用して行う手法。

⁴ Public Private Partnership 行政と民間が連携して、それぞれお互いの強みを活かすことによって、最適な公共サービスの提供を実現し、地域の価値や住民満足度の最大化を図るもの。

⁵ Application Programming Interface の略で、アプリケーションの開発者が、他のハードウェアやソフトウェアの提供している機能を利用するためのプログラム上の手続きを定めた規約の集合を指す。個々の開発者は規約に従ってその機能を「呼び出す」だけで、自分でプログラミングすることなくその機能を利用したアプリケーションを作成することができる。

方法を解説するAPIの総合カタログを提供する。

(2) オンライン利用の推進

- a) オンライン利用が可能な行政手続については、利用者の負担を下げ、安心して使える便利なサービスを提供する観点から、「オンライン手続の利便性向上に向けた改善方針」（平成26年4月1日各府省情報化統括責任者連絡会議決定）に基づき、添付書類の削減・省略、本人確認方法の簡素化、処理期間の短縮、受付システムの使い勝手の向上、経済的インセンティブの付与など、利用者の意見・要望を踏まえた利便性の向上に取り組み、オンライン利用の拡充・定着を図る。特に国民が広く利用する手続については、個別に改善取組計画を策定し、計画的に取り組む。
- b) 統計調査については、「公的統計の整備に関する基本的な計画」（平成26年3月25日閣議決定）に基づき、オンライン調査の導入、オンライン回答の促進等に取り組む。

(3) 社会保障・税番号制度の活用

- a) 社会保障・税番号制度（平成28年1月利用開始予定）については、複数の機関に存在する個人・法人の情報を同一人の情報であるということの確認を行うことを可能とし、行政の効率性・透明性を高め、国民にとって利便性の高い公平・公正な社会を実現するためのインフラであることから、情報提供ネットワークシステムを通じた情報連携を積極的に進めるなど、制度導入によるメリットを最大限発揮できるようその活用を図る。
- b) 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）施行後1年を目途として設置される情報提供等記録開示システム（マイポータル）を中心に、ワンストップサービスやプッシュ型サービスなど、個人向けのサービスの展開を図るとともに、マイポータル等を利用する際の本人確認手段である公的個人認証サービスについては、利用者に分かりやすいインターフェイスの開発や民間サービスでの利用拡大などにより、その利活用を推進する。
- c) 情報連携等により更なる効率化・利便性の向上が見込まれる行政分野については、社会保障・税番号制度の趣旨や個人情報の保護等に配慮しつつ、制度の利用範囲の拡大や制度基盤の活用について検討を進める。

(4) 利用者の負担の軽減

申請・届出等の行政手続については、手続そのものの廃止・簡素化、許認可等の有効期間の延長、添付書類の削減・省略、複数手続のワンストップ化、許認可等の処理期間の短縮、手数料等の納付手段の多様化、手続処理結果（許可証・証明書等）の受取方法の多様化など、申請・届出等を行う者の負担を軽減する観点から業務改革に取り組む。

（５）利用者の利便性の向上

C I Q⁶、窓口業務等の利用者へ提供する行政サービスについては、利用時間の拡大、利用者の待ち時間の短縮、行政サービスの提供手段の多様化など、行政サービスを利用する者の利便性を向上させる観点から業務改革に取り組む。

（６）政策に関する情報の提供

行政運営の透明性を高め、行政として必要な説明責任を果たすためには、国民による政策の検証や政策形成過程への参加を可能とする観点から、政策形成過程や政策の実施に関する情報を国民に広く提供することが重要であり、提供する情報の拡充、迅速な情報提供、情報提供手段の多様化など、政策に関する情報提供の充実に取り組む。

（７）国民の意見・要望の収集

行政運営における公正性を確保し、透明性の向上を図るためには、国民の意見・要望を広く収集し、これを政策形成や行政サービスの改善に活用することが重要であり、意見公募手続（パブリックコメント）の拡充、国民からの提案を募集する仕組みの拡充、意見・要望の収集手段の多様化など、国民の意見・要望の収集の充実に取り組む。

3 行政運営の信頼性の確保 ～国民の権利利益の保護～

（１）行政手続法の適切な運用等

行政手続法（平成5年法律第88号）等の適切な運用により、社会経済情勢の変化に対応した公正・透明なルールの下で、国民が、行政処分及び行政指導に関して予見可能性をもって、自由に活動を行うことができるようにすることは、

⁶ Customs, Immigration and Quarantine 税関、出入国、検疫

行政運営の公正性を確保し、透明性の向上を図る上で重要である。

このため、社会経済情勢の変化に対応して、審査基準、行政指導指針、標準処理期間などを適切に設定するとともに、窓口等において、申請に必要な情報、各種基準等の情報提供の拡充等に努めるものとする。また、審査基準等の適用関係を含め十分な理由の提示を行い、標準処理期間等を踏まえて処分の迅速化を図るなど、行政手続法等の趣旨に沿った運用を行うものとする。

(2) 法令解釈に関する情報提供の充実

法令適用事前確認手続（日本版ノーアクションレター制度）の活用を含め法令解釈に関する情報提供の拡充に努めるものとする。

(3) 行政不服審査法の適切な運用

不適切な行政処分等により国民が不利益を被った場合には、簡易迅速に救済される必要があり、本年6月に成立した行政不服審査法関連三法の趣旨も踏まえ、審理の公正性の確保を図るとともに、計画的な審理により裁決の迅速化を図るものとする。また、窓口等において、不服申立てに必要な情報等の提供の拡充等に努めるものとする。

Ⅲ 推進方策

各府省は、取組方針を踏まえて業務改革に取り組むとともに、業務改革の取組を反映した所要の機構・定員要求を行うものとする。

行政管理局及び内閣人事局は、各府省の業務改革の具体的な取組及び機構・定員への反映状況を、年内を目途にとりまとめ、公表するものとする。

行政管理局は、毎年度の機構・定員要求までに、各府省の業務改革の取組状況や業務の実施体制を点検する。このため、行政管理局は、「Ⅱ 共通取組方針」に掲げる事項の取組状況について各府省に報告を求めるとともに、各府省における業務改革の具体化や定員配置の適正化について各府省と協議し、必要な事項について各府省に検討を要請するものとする。行政管理局は、ICTの進展や各府省の取組状況等を踏まえて、毎年度取組方針を改定するものとする。

行政管理局は、各府省の業務改革の取組に資するため、業務改革に関する調査研究を行い、取組方針の改定に反映させるとともに、各府省の協力を得つつ、可能なものから具体化を図る。また、各府省に対してベストプラクティスや民間企業等における先進事例を始めとした情報提供を行うとともに、各府省に共通して必要となる情報システムの整備等を進めるものとする。

なお、独立行政法人についても、国の行政機関の取組に準じて業務改革に取り組むよう要請するものとする。