

重点手続に関する業務プロセス改革計画の達成状況（平成 23～25 年度）

府省名：総務省

手続分野名	その他		計画策定年月日	平成 24 年 5 月 16 日
主な手続名と 手続数	無線局（無線局免許申請、無線局再免許申請） ○無線局免許申請手続（平成23年度：88,152件、平成24年度：107,475件、平成25年度（12月末現在）：90,515件） ○無線局再免許申請手続（平成23年度：95,855件、平成24年度：143,098件、平成25年度（12月末現在）：71,784件）			
1 成果指標・目標				
区分	業務プロセス改革計画で定められた事項			目標達成状況（年度）
	成果指標	基準値（現状）	目標（達成時期等）	
①国民の利便性向上に関する指標	電子申請による再免許申請に要する時間の短縮率	37.8%（平成22年度）	時間の短縮率の目標値：30%以上（毎年度）	<p>ハムフェア 2013（東京ビックサイト、入場者数 3.1 万人）等の各種イベントでの周知説明会で寄せられた意見や、ヘルプデスクに寄せられる利用者からの意見等に基づいて、申請システム改修等を行い、電子申請による再免許申請に要する時間の短縮を図っている。</p> <p>この結果、平成 23 年度以降の時間短縮率は以下のとおり。 （申請システムの利用可能性のある 10 代～60 代の無線従事者資格を持つ被験者を対象としたユーザビリティテストの実施結果）</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度：36% 平成 24 年度：43% 平成 25 年度：年度末までにユーザビリティテストにて測定
	無線局電子申請・届出システム（ID・パスワード方式）の有効さ	<p>①システム利用者の手続完了率：70%（平成 22 年度までに実施したユーザビリティテストでの実績値）</p> <p>②システム利用者からのヘルプデスクへの問い合わせ率：81%（平成 22 年度 8,164 件/10,050 件）</p>	<p>① システム利用者の手続完了率の目標値：70%以上（毎年度）</p> <p>② システム利用者からのヘルプデスク問い合わせ率の目標値：平成 22 年度末の実績値を上回らない値（毎年度）</p>	<p>① ハムフェア 2013（東京ビックサイト、入場者数 3.1 万人）等の各種イベントでの周知説明会で寄せられた意見や、ヘルプデスクに寄せられる利用者からの意見等に基づいて、申請システム改修等を行い、システム利用者の手続完了率の向上を図っている。</p> <p>この結果、平成 23 年度以降の手続完了率は以下のとおり。 （申請システムの利用可能性のある 10 代～60 代の無線従事者資格を持つ被験者を対象としたユーザビリティテストの実施結果）。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度：75% 平成 24 年度：79% 平成 25 年度：年度末までにユーザビリティテストにて測定 <p>②平成 23 年度以降、システム利用者からのヘルプデスクへの問い合わせ率は、以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度：88%（9,140 件/10,334 件） 平成 24 年度：87%（11,197 件/12,845 件） 平成 25 年度（12 月末現在）：91%（10,170 件/11,156 件） <p>原因としては、ID・パスワード方式による無線局電子申請・届出システム（以下、「電子申請・届出システム Lite」という。）の電子申請件数が増加（平成 22 年度約 19 千件の電子申請件数に対し、平成 23 年度約 27 千件、平成 24 年度 37 千件、平成 25 年度 33 千件（12 月末現在）の電子申請件数）しており、ヘルプデスクへの問い合わせ件数が増加したものと見られる。</p> <p>ただし、平成 23 年度と平成 24 年度を比較すると、電子申請率は 30.5%から 40.5%へと 10%増加、電子申請件数は約 1 万件増加しているのに対し、ヘルプデスクへの問い合わせ率は 1%減少、問い合わせ件数は 2000 件増にとどまっている。これは、電子申請・届出システム Lite に係る分かり易い操作解説資料の作成、説明会での適切な操作説明、改修によるユーザビリティの向上等の各種取組の実施効果と考えている。</p>
	無線局電子申請・届出システム（ID・パスワード方式）の利用効率	システム利用者の平均所要時間：約 10～30分（平成22年度までに実施したユーザビリティテストでの実績値）	システム利用による申請所要時間の目標値：20分以内（毎年度）	<p>ハムフェア 2013（東京ビックサイト、入場者数 3.1 万人）等の各種イベントでの周知説明会で寄せられた意見や、ヘルプデスクに寄せられる利用者からの意見等に基づいて、申請システム改修等を行い、システムの利用効率の向上を図っている。</p> <p>この結果、平成 23 年度以降の申請所要時間は以下のとおり。 （申請システムの利用可能性のある 10 代～60 代の無線従事者資格を持つ被験者を対象としたユーザビリティテストの実施結果）。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度：8 分 27 秒 平成 24 年度：7 分 36 秒 平成 25 年度：年度末までにユーザビリティテストにて測定
	無線局電子申請・届出システムの利用満足度	—	満足度の目標値：70%（前提条件：平成 25 年度末又は電子申請率 70%達成時のいずれか早い時点で測定することとし、目標値は事前調査等の結果により適宜見直す。）	<p>平成 23 年度、平成 24 年度は電子申請率 70%を達成していなかったため、「無線局電子申請・届出システムの利用満足度」を評価していない。ただし、平成 24 年度に実施したユーザビリティテスト結果、平成 25 年度に実施したハムフェアアンケート結果及びインターネット調査結果によると、いずれも目標値である満足度（または再利用希望率）70%を達成している状況。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 25 年度ハムフェアアンケート結果（アンケート集約数 995 件）における再利用希望率：98.3% <p>（参考：平成 23 年度以降の電子申請率）</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度：57.0% 平成 24 年度：67.6% 平成 25 年度（12 月末現在）：67.8%
	無線局電子申請・届出システムの利用満足度	—	満足度の目標値：70%（前提条件：平成 25 年度末又は電子申請率 70%達成時のいずれか早い時点で測定することとし、目標値は事前調査等の結果により適宜見直す。）	<p>平成 23 年度、平成 24 年度は電子申請率 70%を達成していなかったため、「無線局電子申請・届出システムの利用満足度」を評価していない。ただし、平成 24 年度に実施したユーザビリティテスト結果、平成 25 年度に実施したハムフェアアンケート結果及びインターネット調査結果によると、いずれも目標値である満足度（または再利用希望率）70%を達成している状況。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 25 年度ハムフェアアンケート結果（アンケート集約数 995 件）における再利用希望率：98.3% <p>（参考：平成 23 年度以降の電子申請率）</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度：57.0% 平成 24 年度：67.6% 平成 25 年度（12 月末現在）：67.8%
②行政運営の効率化に関する指標	無線局の登録等に係る処理時間削減率	—	処理時間短縮率の目標値：30%（前提条件：平成 25 年度末に測定することとし、目標値は事前計測等の結果により適宜見直す。）	最適化計画に基づき、平成 24 年度及び平成 25 年度に無線局の登録等に係る処理の迅速化のための機能拡張を行い、その後、測定予定。
	無線局監理コスト	48 円/局（平成 22 年度）	目標値：平成 22 年度末の実績値を上回らない値（毎年度）	平成 23 年度以降の無線局監理コストは以下のとおり。
③国民の利便性向上と行政運営の効率化共通指標	電子申請率	平成 22 年度末の電子申請率の実績値（免許申請と再免許申請の合算値）：63.8%	平成 25 年度末の目標値：70%	<p>ハムフェア 2013（東京ビックサイト、入場者数 3.1 万人）等の各種イベントでの周知説明会で寄せられた意見や、ヘルプデスクに寄せられる利用者からの意見等に基づいて、申請システム改修等を行い、電子申請率の向上を図っているところ、平成 23 年度以降の電子申請率は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度：57.0% 平成 24 年度：67.6% 平成 25 年度（H25.12 月末時点）：67.8%
	無線局電子申請・届出システムの年間稼働率	システム稼働率（22 年度実績値）：99%以上	システムの年間稼働率の目標値（年間値）：99%以上（毎年度）	安定稼働に配慮したシステム運用を継続しており、平成 23 年度以降のシステム稼働率は以下のとおり。
④ その他	無線局電子申請・届出システムの年間稼働率	システム稼働率（22 年度実績値）：99%以上	システムの年間稼働率の目標値（年間値）：99%以上（毎年度）	<ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度：99.58% 平成 24 年度：99.93% 平成 25 年度（12 月末現在）：99.97%
2 取組事項等				

事項	業務プロセス改革計画で定められた事項	平成 23～25 年度における取組事項の実施状況（実施時期）	成果のあった事項	今後の課題として残った事項	今後の取組
① 手続の必要性の見直し	○屋内に設置される小規模の携帯電話用基地局の免許の包括化（H23 年度）	○屋内に設置される小規模の携帯電話用基地局の免許の包括化については、放送法等の一部を改正する法律（平成 22 年法律第 65 号）に盛り込まれた電波法の改正及び関係省令等の規定の整備により、平成 23 年 3 月 1 日から包括化を実施。	○屋内に設置される小規模の携帯電話用基地局は、携帯電話・BWA 基地局全体の約 3 割に及ぶ 15 万局（平成 25 年 11 月現在）が運用されており、免許の包括化による円滑な運用が実現しているところ。	—	○今後も、免許の包括化の趣旨を踏まえて引き続き円滑な運用に向けて取り組んでいく。
② 申請に必要な書類の削減・簡素化	○無線局の開局目的の区分の簡素化 申請者の申請業務の簡素化・効率化を図るため、無線局の目的区分の大括り化を検討し、所要の規定を改正。（H23～H25 年度）	○無線局の開局目的の区分の簡素化については、無線局の開局目的を 138 区分から 9 区分にすることとして、平成 24 年 3 月 30 日に意見募集を行ったところであり、平成 24 年度中に電波法関係法令の整備を行う。	○無線局の開局目的の区分の簡素化については、その目的を 138 区分から 9 区分とするよう省令・告示の改正を平成 25 年 3 月 28 日に行った。	—	○無線局の開局目的の区分の簡素化の趣旨を踏まえた運用を行っていく。
③ 申請システムの使い勝手の向上等	○申請システムの使い勝手の改善 ・必要事項の入力や各種操作へのガイド機能の付加など、ヘルプデスク等へ問い合わせることなく行うことができる機能を導入。（H23～H25 年度） ・入力支援機能が利用できる無線局種を拡大。（H23～H25 年度） ○ヘルプデスク等利用者サポート機能の充実 インターネットを介して利用者の操作画面の状態を遠隔で確認しながらガイドする遠隔支援機能の北海道総合通信局における試行運用の結果を踏まえ、費用対効果が認められる場合は、順次、全局に拡張。（H24～H25 年度） ○申請システムの安定運用・効率化等 費用対効果を勘案しながら、長時間停電などの非常時またはシステムの重要拠点の同時被災（計画停電含む）などを想定した耐災害性の強化を図る。（H23～H25 年度）	○申請システムの使い勝手の改善については、平成 23 年度、郵便番号から住所を検索する機能（郵便番号の入力により該当する住所が自動入力される機能）を導入。 また、入力支援機能（自らの無線局情報を XML 形式でダウンロード出来る機能）を基地局、アマチュア局のみから固定局にも拡大。 平成 24 年度は、ヘルプデスクに寄せられる利用者からの意見等をもとに、ID・パスワード方式電子申請・届出システムの操作手順の統一化のための改修を実施。 平成 25 年度は、継続的に実施中。 ○ヘルプデスク等利用者サポート機能の充実については、平成 23 年度に引き続き、平成 24 年度も遠隔支援機能の試行運用を北海道総合通信局で実施。また、ヘルプデスクに試行運用体制を拡大。 平成 25 年度は、継続的に実施中。 ○申請システムの安定運用・効率化等については、東日本大震災の教訓を踏まえ、平成 23 年度に大規模災害等によるプライマリセンターの機能喪失への対応を検討。 検討結果を踏まえ、平成 24 年度～平成 25 年度に、電子申請・電子納付及び一般情報提供の機能を提供するサーバをバックアップセンターに整備し、平成 26 年 1 月から運用を開始。	○郵便番号を用いた自動入力機能及び入力支援機能は、免許人が申請システムを使用する際の利便性向上に寄与した。 ID・パスワード方式電子申請・届出システムのユーザビリティテストにおいても、自動入力機能及び入力支援機能の導入後は、入力に係る時間が短縮されている。 ○電話対応では解決が難しい問い合わせに対し、問題を解決するための補助的なツールとして有効であった。 ○電子申請・電子納付及び一般情報提供の機能に関して耐災害性が強化された。	—	○今後もユーザー要望等を踏まえ、入力支援機能の拡大を図っていきます。 ○今後もユーザー要望等を踏まえ、サポート機能の拡張を図る。
④ オンライン申請時における本人確認方法に係る見直し等	○ID・パスワード方式電子申請・届出システムの導入 個人ユースの無線局（アマチュア局）を対象に、既に電子的な手段で保有している無線従事者資格情報と突合することにより、電子証明書を利用せず、ID・パスワード方式による簡便な電子申請・届出システムを平成 20 年度に導入し、以後、システム利用に関する普及啓発を継続的に実施中。（H20 年度～） ○電子署名・認証ガイドラインに基づく取組 「オンライン手続におけるリスク評価及び電子署名・認証ガイドライン（H22.8 各府省 CIO 連絡会議決定）」に基づき、電子申請・届出システムの認証方式に係るリスク評価を実施し、保証レベルを導出。これにより、現行の認証方式を継続（ID・パスワード方式電子申請・届出システムを除く）。（H23 年度）	○平成 20 年度に導入した ID・パスワード方式による簡便な電子申請・届出システムを継続して運用中。 平成 25 年度については、システム利用に関する普及啓発について、ハムフェア 2013（東京ビックサイト、入場者数 3.1 万人）等の各種イベントで継続的に実施中。 ○電子署名・認証ガイドラインに基づく取組については、平成 23 年度にリスク評価を受け、継続運用中。 ID・パスワード方式電子申請・届出システムについては、リスク評価の結果より導出される保証レベルを充足するべく、平成 26 年 1 月にパスワードの設定条件の見直しを実施。	○ハムフェア 2013（東京ビックサイト、入場者数 3.1 万人）でのアンケート調査（アンケート集約数 995 件）において、「電子申請・届出システム（電子証明書方式）」の認知率は 78.7%、「電子申請・届出システム Lite（ID・PW 方式）」の認知率は 83.7%であった。 また、電子申請・届出システム Lite（ID・PW 方式）を採用しているアマチュア無線局の電子申請率は、平成 20 年度 14%から平成 24 年度には 41%に向上した。 ○電子申請・届出システムに求められる保証レベルを充足し、より安全な運用が継続・確保された。	—	—
⑤ バックオフィス業務の見直し	○総合無線局監視システムの自動審査機能を拡張し、無線局登録申請及び無線局再登録に要する事務処理時間の短縮を図る。（H23～H25 年度） ○免許状の送料受取人払方式の導入 免許状の送付希望が多いアマチュア局について、電子申請を行う際に、従来の窓口での受取、返信用封筒の送付による受取に加え、送料受取人払方式（返信用封筒の送付は不要）の導入を検討。（H23～25 年度）	○総合無線局監視システムの自動審査機能の拡張について、最適化計画に基づき、無線局の登録等に係る行政手続の簡素化・迅速化のための機能拡張を、平成 24 年度及び平成 25 年度に実施予定。 ○免許状の送料受取人払方式の提供を平成 26 年 1 月に開始した。	○平成 25 年度末の機能拡張に向けて作業中。 これにより、無線局登録申請及び無線局再登録に要する事務処理時間の短縮が図られる。 ○平成 23 年度のインターネット調査の結果において、送料受取人払い方式があれば利用したいという方の割合は約 35%程度であった。 当該サービスの運用開始から 1 ヶ月間（1 月 6 日から 2 月 6 日）における本サービスの選択率は、45.4%（2,404 件/5,299 件）であった。	—	—

			以上から、アンケート調査により想定した利用率よりも1割以上高い利用率が得られ、申請者の利便性向上が図られた。		
⑥経済的インセンティブの向上等	○申請手数料の引下げ 本手続に係る手数料については、平成20年度に電波法関係手数料令を改正し、システムによる自動審査機能の導入に伴う審査時間の短縮を反映して、電子申請分について約30%引下げを実施し、以後、普及啓発を継続的に実施中。(H20年度～)	○申請手数料の引下げについては、平成20年1月25日に電波法関係手数料令の一部改正を行っており、同年4月の電子申請分からシステムによる自動審査機能の導入に伴う審査時間の短縮を理由に約30%引き下げるとともに、総務省HP等において、その普及啓発を継続的に実施している。	○申請手数料の引下げについては、平成20年1月25日に電波法関係手数料令の一部改正を行っている、同年4月の電子申請分からシステムによる自動審査機能の導入に伴う審査時間の短縮を理由に約30%引き下げるとともに、総務省HP等において、その普及啓発を継続的に実施している。	—	○申請手数料の引下げについては、引き続き、その普及啓発を継続的に行っていく。
⑦広報・普及啓発	○広報・普及啓発活動の継続実施 未利用者の掘り起こしに主眼を置き、ホームページにおける広報活動のほか、アマチュア無線家向けのイベントなどの際の電子申請の体験フェアの開催、主な無線局免許人(自治体、電気通信事業者、放送事業者、関連団体等)を対象とした周知説明会の開催等を継続的に実施。(～H25年度)	○広報・普及啓発活動については、アマチュア局向けに、平成24年度に仮のユーザID・パスワードによる申請体験が可能となるデモ機能を開発。平成25年度は、ハムフェア2013(東京ビックサイト、入場者数3.1万人)等の各種イベントにおいて入力体験を交えた周知説明会を実施。アマチュア局以外には、担当部署を通じた主な免許人、関連団体等への個別要請や、総合通信局での自治体、放送事業者、関連団体等への要請を継続的に実施。	○アマチュア無線局の免許人に対しては、ハムフェア2013(東京ビックサイト、入場者数3.1万人)でのアンケート調査(アンケート集約数995件)において、「電子申請・届出システム(電子証明書方式)」の認知率は78.7%、「電子申請・届出システム Lite(ID・PW方式)」の認知率は83.7%であった。また、総合通信局においてもイベント等に参加し、電子申請・届出システムの周知等を推進した。 ○アマチュア無線局以外の無線局の免許人に対しては、担当部署を通じた免許人や関連団体、放送事業者等への要請を継続的に実施した。	—	○電子申請の未利用者や紙申請の利用者を主眼に置き、ホームページなどの広報活動を継続するほか、アマチュア無線家向けイベントなどの際には、電子申請操作説明会などを開催する。さらに、主な無線局免許人(自治体、電気通信事業者、放送事業者、関連団体、等)を対象とした電子申請操作説明会や個々の免許人への電子申請説明の機会をとらえ、継続的に説明等を実施して行く。
⑧その他	○無線局の免許状の管理・保管の負担軽減 無線局免許状を電子化して交付する等の方策について検討する。(H23～H25年度) ○東日本大震災における被災者や復興支援を行う者等に対する対応 被災者、避難者の救済策として、災害救助法等の適用区域内に住所がある免許人所属の無線局については、免許の有効期限の延長及び再免許申請期間の延長を可能とする特別措置を実施(H22年度末)。併せて、電子申請・届出システムでの受付も可能となるよう、システムの暫定改修を実施。(H23年度) ○震災発生(H23.3.11)直後に被災地や被災者の復興支援を行う者が緊急に無線局を要すると認められた場合、即日に近い形で無線局の開設を認める措置を実施。	○無線局の免許状の管理・保管の負担軽減については、平成24年度中に携帯電話事業者等に対してアンケート等を実施し、その結果も踏まえて、平成25年度までに無線局免許状の電子化の方策について検討する。 ○東日本大震災の被災者等が開設する無線局について、平成23年総務省告示第121号に基づき、免許の有効期限の延長及び再免許申請期間の延長措置の対象となった無線局の電子申請・届出システムでの受付を可能とする暫定改修を実施。 ○被災地や被災者の復興支援を行う事を目的に、緊急で無線局の開設・変更を要する者に対し、電話等迅速な方法により無線局の開設・変更を認める「臨機の措置」を実施した。(措置対象：平成23年5月末までに、約6,300局)	○無線局の免許状の管理・保管の負担軽減については、平成24年12月から平成25年1月までにを行ったアンケート結果を踏まえ、無線局免許状の電子化の導入の有無の検討を開始することとなった。 ○平成23年総務省告示第121号に基づく免許の有効期限の延長等に係るシステムの暫定改修を行うことにより、必要な通信手段等を確保することができた。 ○電話等迅速な方法により無線局の開設・変更等を認める「臨機の措置」により、必要な通信手段等を確保することができた。	— — —	○無線局の免許状の管理・保管の負担軽減については、無線局免許状の電子化の有無の検討を平成26年度中に開始していく。 ○非常災害時における重要通信の疎通の確保を図るため、必要に応じて対応する。 ○非常災害時における重要通信の疎通の確保を図るため、必要に応じて対応する。
3 今後の方向性					
今後も継続的に、無線局に係る手続きにおけるオンライン利用の普及・促進に取り組みます。					