

オンライン利用促進ワーキンググループ 報告書の要旨

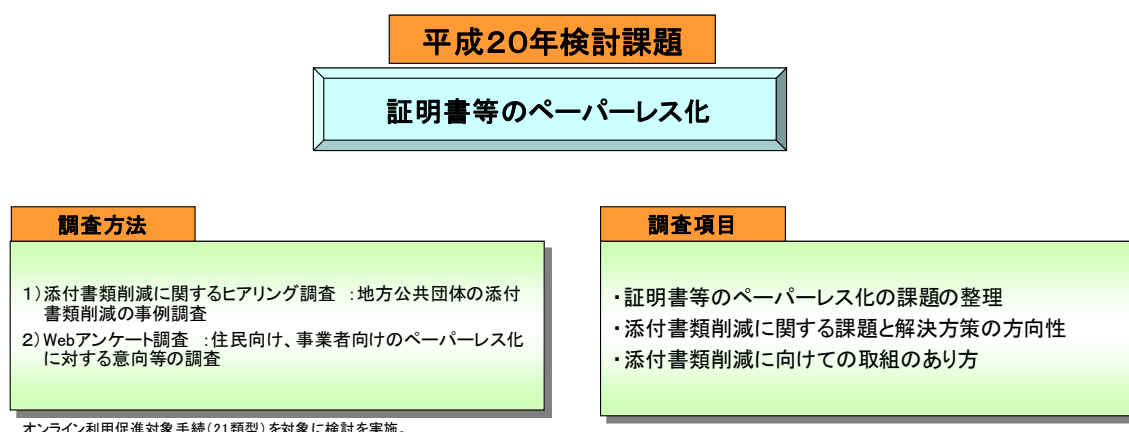


1. 調査概要

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。

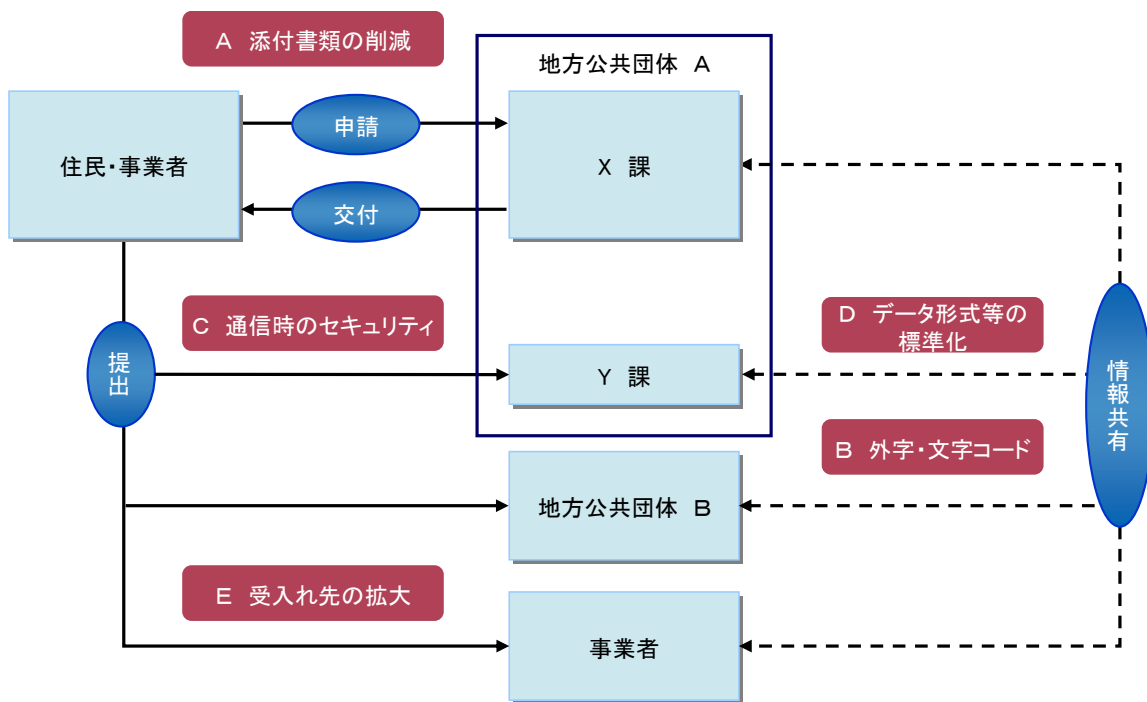
4) 「D データ形式等の標準化」

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>◎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>◎Bb-1.添付書類の代替手段への知識不足</p> <p>△Bb-2.システム投資予算が不足</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>◎Cb-1.見直し業務の非効率性</p> <p>◎Cb-2.業務変化についての調整難航</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>

- ◎ すべての削減方策に共通
 ▲ 電子データによる確認型の削減方策に共通
 □ 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方策に共通
 ▲ 添付書類省略型の削減方策に共通
 ■ 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

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の検討が必要。	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り、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

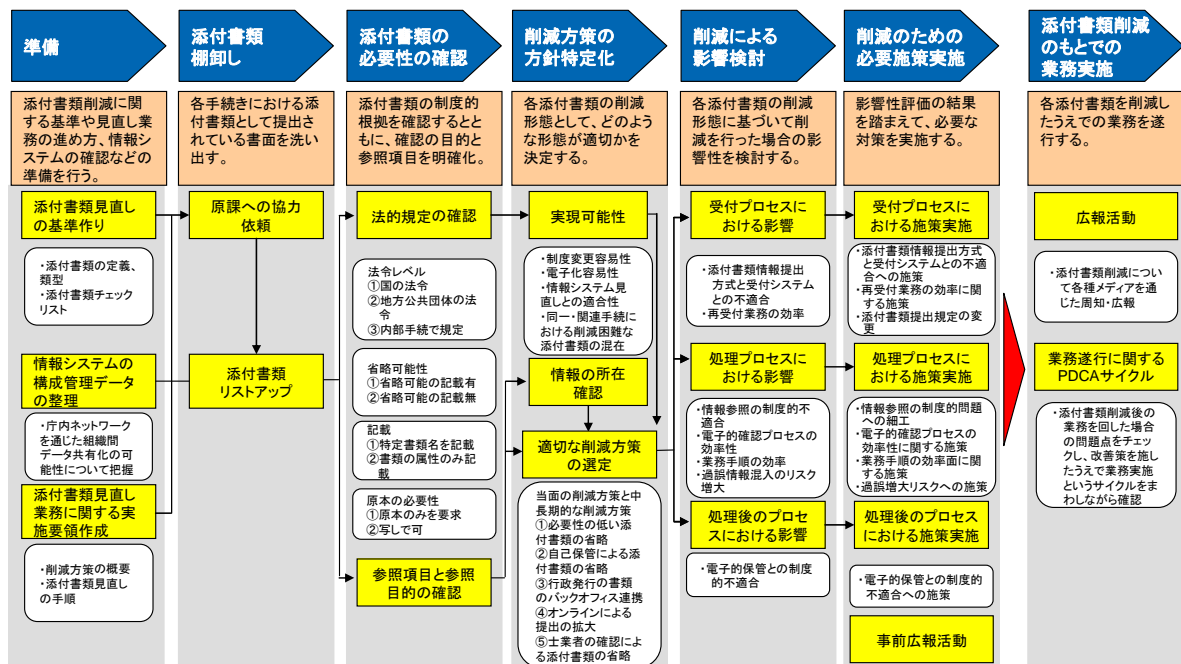
◆ オンラインによる提出の拡大に固有

3.4 添付書類削減のための取組のあり方

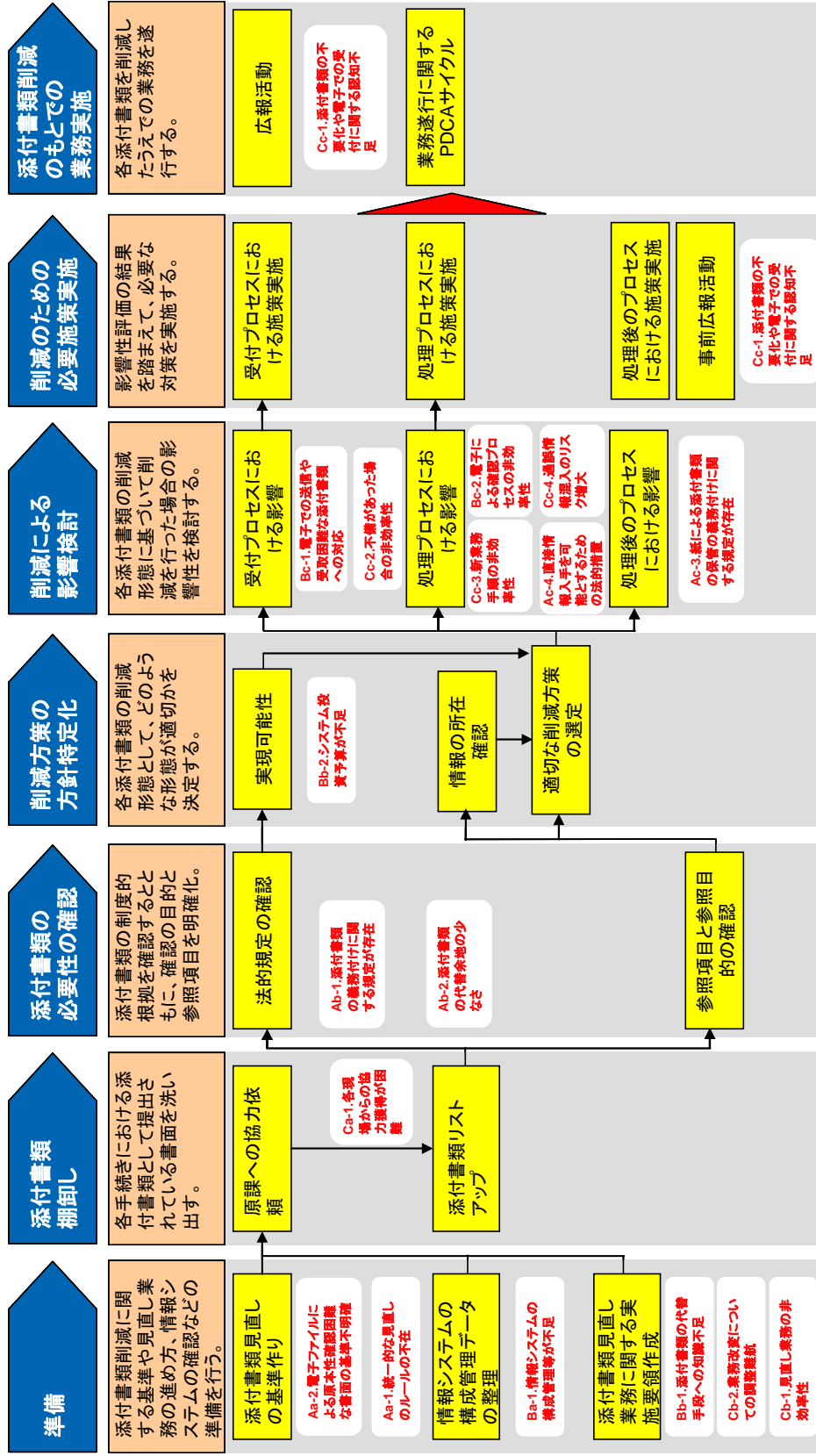
3.4.1 添付書類見直しのステップと活動内容

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

法令レベル	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	
省略可能性	<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
		◎		
記載レベル	<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 ・「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
			幅広く検討可能	
原本の必要性	<input type="checkbox"/> 原本のみを要求 <input type="checkbox"/> 写しで可		中長期 ◎	

イ. 参照項目と参照目的の確認

参照項目	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	
参照目的	<input type="checkbox"/> 庁内にある情報（注：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ないか <input type="checkbox"/> 他の手続き等と重複する <input type="checkbox"/> 庁内にある情報（注：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"/> 他の手続き等と重複		◎とれか に該当す 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

2). 実現可能性の確認

電子化容易性	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"/> 申請様式の中へ改言可能 <input type="checkbox"/> 電子化困難（理由：）		◎とれか に該当す ることが 必要	・電子が存在しないとは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	<input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし		×	・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"/> 本規模な情報システムの改修必要		○	・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に近い将来あり <input type="checkbox"/> 情報システム見直しはたいぶん先		△	・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）

情報所在場所	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：）		○	・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	<input type="checkbox"/> すでに参照可能（アクセスはできている） <input type="checkbox"/> 共有可能 <input type="checkbox"/> 共有困難		△	

（出所：地方公共団体ヒアリングにより作成）