

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

平成27年7月24日改定

I 基本的考え方

（行政を取り巻く環境と課題）

行政の抱える政策課題は、複雑困難化・高度化する一方、厳しい財政事情の下、より一層簡素で効率的な組織体制が求められている。このような状況にあって、従来の業務のやり方をより効率的に改め、組織のパフォーマンスを向上させ、少数精鋭で高い業績を上げることのできる質の高い組織を実現していくことがこれまで以上に重要となっている。

近年のICT（情報通信技術）の急速な進展の中、行政における効率的な業務遂行や国民への質の高い行政サービスの提供を進める上で、ICTを十分にいかしていくことが重要である。その際、ICTの活用を業務効率化に資するものとしてだけでなく、国民に対する行政サービスの提供や公務部門におけるワークスタイル等の面で積極的な価値を生み出していくものとして捉えることが必要である。

また、我が国全体として、女性が輝き、若者が活躍する社会を構築し、職業生活と育児等の家庭生活の両立を可能とする柔軟かつ多様な働き方を実現していこうとする中、行政においても、女性・若手職員が生き生きと活躍できる環境づくりやワークライフバランスの推進に率先して取り組むことも求められている。

（業務改革の必要性とあるべき姿）

これまで、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、行政を取り巻く環境と課題を踏まえ、業務改革を一層推進する必要がある。その際、行政のスリム化は引き続き重要な課題であるが、今後進める業務改革は、これにとどまらず、行政の質の向上を図ることを重視すべきであり、さらに、以下のような改革とすることが重要である。

- ① 業務のプロセスや働き方、行政サービスの質という根本のレベルにおいて、各業務を抜本的に改革するものであること。
- ② 当事者が受け身となる改革ではなく、能動的・自律的な改革となること。

- ③ 断続的、個別的な改革ではなく、連続的で行政横断的な改革となり、行政が右肩上がりて向上するようなものとなること。

(業務改革をめぐる各方面の動きへの対応)

政府においては、このような状況を踏まえ、「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)において、各府省の業務改革の取組を推進することとされるとともに、総務省では、平成 26 年 11 月から行政イノベーション研究会を開催し、本年 4 月に、国の行政の業務改革の方向性等についての提言が盛り込まれた第一次報告書を公表したところである。

また、「経済財政運営と改革の基本方針 2015」(平成 27 年 6 月 30 日閣議決定)において、オンラインサービス改革、各府省庁の主要業務の効率化・省力化等の業務改革、政府情報システムのクラウド化・統廃合等に取り組む方針を明記した。

この動きと併せて、e ガバメント閣僚会議の下に設けられた国・地方 I T 化・B P R 推進チームによる「第一次報告書」(平成 27 年 6 月 29 日。以下「推進チーム第一次報告書」という。)においては、行政の I T 化と業務改革について、目標や取組スケジュールを含む対応策が示され、「日本再興戦略改訂 2015」(平成 27 年 6 月 30 日閣議決定)では、同報告書を踏まえて業務改革を推進することとしたところである。

さらに、「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)についても、これまでの 2 年間の成果と急速に進展するデジタル化を踏まえ、改定されたところである(平成 27 年 6 月 30 日閣議決定)。

以上のような環境の変化やそれに対応するための考え方、上記の閣議決定等を踏まえ、今後も業務改革を着実に推進していくこととする。

II 共通取組方針

1 国の行政における業務プロセスの再構築(B P R)の推進と横展開

業務改革は、各府省の主体的・自律的な取組を基本とするものであり、各行政現場における課題発見と業務プロセスの分析を軸として、簡素化、標準化、平準化、自動化といった視点を重視し、対象業務の選定、業務プロセスの現状分析及び改善策の立案・実践を継続的に推進することとする。その際、「業務プロセスの再構築(B P R¹)」の発想や姿勢をいかした取組とするとともに、P D C A サ

¹ Business Process Reengineering コスト、品質、サービス、スピードのような、重大で現代的なパフォーマンス基準を劇的に改善するために、ビジネス・プロセスを根本的に考え直し、抜本的にそれをデザインし直すこと。(マイケル・ハマー、ジェイムズ・チャンピー『リエンジニアリ

イクルを的確に織り込んでいくこととする。

また、的確な業務プロセスの分析による課題発見と改善策の立案・実践を通じて生まれる改革の好事例は、他の府省にも横展開していくことが重要である。横展開に当たっては、各府省の特性に応じて、モデルケースを柔軟に見直し、かつ発展的に取り入れていくことに留意する。

これらについては、毎年3月頃を目途に、府省ごとに課題を踏まえた対象業務及び各府省共通に取り組むべき業務を選定し、その後、業務プロセスの分析、横展開の検証等を行った上で、夏頃を目途に改善策の立案を行う。その上で、各府省は、それらについての目標となる期間を定めて具体的な改善に取り組むこととする。

取組に当たっては、次の2から4までに掲げる方針を踏まえることとする。あわせて、取組を通じて、ワークライフバランスの向上につなげていくことが重要である。

2 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、政府情報システム全体について、統廃合・クラウド化等の改革を推進するために、個々の情報システムの改革工程を明示したマスタープランとして策定している「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（CIO）連絡会議決定。平成27年3月4日改定）や情報システム調達やプロジェクト管理等に関する共通ルールを定める「政府情報システムの整備及び管理に関する標準ガイドライン」（平成26年12月3日各府省情報化統括責任者（CIO）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、集約化及び迅速化、重複的な処理の撤廃、情報の連携、手続の簡素化、など、徹底した業務改革に取り組むとともに、その効果を「世界最先端IT国家創造宣言」に基づく政府情報システム投資計画等に

適切に盛り込む。

特に、マイナンバー制度を導入する分野については、マイナンバーの活用範囲の拡大等をうたう「世界最先端IT国家創造宣言」やオンラインサービス改革の取組を盛り込んだ推進チーム第一次報告書における取組の方向性に沿って、所要の業務改革に取り組む。

また、政府情報システム投資計画等において、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」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及び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。

また、「人事給与業務効率化に向けた改善計画」（平成27年3月27日人事給与業務効率化推進会議決定）や、機能改善や安定的運用等の取組による共通システムの全省導入や早期の利活用等を提言する推進チーム第一次報告書を踏まえた取組を進める。

- 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（CIO）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によることを原則とするとともに、手続の簡素化・迅速化及び決裁ルートの見直しを行う。

また、文書の受付、作成、起案、決裁、施行、保管、移管等のライフサイクルを一貫して電子的に行う行政運営を定着させ、文書の散逸や喪失の防止はもとより、テレワーク等の庁舎勤務に依存しない勤務形態でも行政事務の遂行に遅延・停滞を生じさせない事務スタイルを確立し、業務の迅速化や進捗管理、施策の適時・的確な実施を図ることとし、推進チーム第一次報告書に掲げられた政務における決裁処理の電子化を始めとする取

組を進める。

- 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。こうした事務遂行の早期の定着等を提言する推進チーム第一次報告書を踏まえた取組を進める。

ウ 政策立案・執行能力の向上

- a) 組織や業務の壁を越えた分野横断的なデータの利活用を含むデータを駆使した行政運営を強化し、今後の人工知能（A I : Artificial Intelligence）等の更なる技術革新の状況も踏まえつつ、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I C T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L A N、W e b会議、モバイル端末、リモートアクセス機能、府省庁支給の端末と同等のセキュリティを確保したB Y O D²機能などのI C T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。
特にテレワークについては、政府が一丸となって取り組むための工程表である「国家公務員テレワーク・ロードマップ」（平成27年1月21日各府省情報化統括責任者（C I O）連絡会議決定）に沿った取組を進める。
- 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。

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。

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、電子調達システム及び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。また、推進チーム第一次報告書を踏まえ、生産性の高い業務運営を追求するべく、内部管理業務に係る業務処理体制の見直しに取り組む。

(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・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 27 年 7 月 10 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、PFI³事業を実施するとともに、公共投資分野におけるPPP⁴の活用を進める。

3 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、民間の創意工夫をいかした多様なサービスを創出する観点から、「世界最先端IT国家創造宣言」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。

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いかすことによって、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

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において、引き続き機械判読に適したデータ形式での公開を進めるとともに、国が提供するAPI⁵機能を紹介し、その機能や利用方法を解説するAPIの総合カタログを提供する。

これまでの取組に加えて、オープンデータが我が国全体の課題の発見・解決等につながることを期待されていることを踏まえ、「課題解決型のオープンデータの推進」に発想を転換した取組を進める。

データの公開に関しては、各府省のWebサイトに掲載していないデータの公開等を推進する。

(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（CIO）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、個別の改善取組計画に基づき、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) マイナンバー制度の活用

- a) マイナンバー制度については、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。

⁵ Application Programming Interface 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。

- b) 個人番号カードの公的個人認証機能を活用し、マイナポータル⁶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、テレビ・スマートフォン等を活用した電子的な行政手続等への多様なアクセスを実現する。
- 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、マイナンバー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。

特に、行政が保有している情報については、国民・事業者等から再提出を求めないようにすることができないか、複数の部局や省庁が国民に対し同じ情報等を求めないようにすることができないかという「二重請求の排除」の問題意識を持って業務遂行に当たる。

(5) 利用者の利便性の向上

C I Q⁷、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。

⁶ マイナンバー制度の導入に併せて新たに構築する国民が一人ひとりアクセスできるポータルサイト

⁷ Customs, Immigration and Quarantine 税関、出入国、検疫

政策に関する情報の提供に関連し、行政機関の保有する情報の公開に関する法律（平成 11 年法律第 42 号）に基づき開示した情報及び当該情報と同様の取扱いが可能と考えられる同種の情報で、反復継続的に開示請求が見込まれるものについては、「Web サイト等による行政情報の提供・利用促進に関する基本的指針」（平成 27 年 3 月 27 日各府省情報化統括責任者（C I O）連絡会議決定）及び「反復継続的に開示がなされた情報等の提供について」（平成 27 年 7 月 22 日情報公開に関する連絡会議申合せ）に基づき、Web サイトによる提供を図る。

（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。（4（1）参照）

4 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、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。

特に、行政手続法に基づくパブリックコメントの実施に当たっては、「行政手続法第 6 章に定める意見公募手続等の運用の改善について」（平成 27 年 3 月 26 日総管第 29 号総務省行政管理局長通知）に基づき、提出意見を考慮するための期間を適切に確保し、結果の公示は、命令等の公布と同日又はそれ以前に行うことを原則とする。

（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、昨年６月に成立した改正行政不服審査法の趣旨も踏まえ、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。

（４）個人情報の適正な管理

行政機関が保有する個人情報については、より一層厳格に管理することが求められていることを踏まえ、「行政機関の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する指針」（平成 16 年 9 月 14 日総管情第 84 号総務省行政管理局長通知、平成 26 年 12 月 26 日一部改正）等に沿って、安全確保の措置や研修の強化を含め、取扱いに万全を期す。

Ⅲ 平成 27 年度に重点的に推進する具体的な取組

上記Ⅰ及びⅡの基本的な考え方や毎年度の業務改革の共通的な方針を踏まえ、平成 27 年度において、総務省は、各府省の主体的・自律的な業務改革の取組を支援するとともに、業務プロセスや実施体制等についての課題に対応するため、特に次の 1 から 6 の取組に重点を置いて改革を推進する。

1 各府省の業務プロセスの分析、課題発見、改善策の立案・実践

推進チーム第一次報告書「2. 国の業務改革・IT化の推進（テーマ 2）（1）⑤」の「その他各府省の業務」に掲げられた 24 の業務について、同報告書を踏まえ、国民・事業者等の利便性向上、各府省内の部局間連携等を実現することを目指し、業務改革を推進する。総務省は、各府省の主体的・自律的な業務改革の取組を支援するため、各府省の協力を得て、本方針の改定に合わせて、当該 24 の業務について、具体的内容やスケジュール、主要成果指標を取りまとめ、公表する。

ハローワーク、公的年金、国税及び登記関係についても、推進チーム第一次報告書を踏まえ、着実に改革を推進する。

これらの取組を通じて、行政サービス等のスピードや対応の良さ、正確性などを確保し、質の高い行政サービスや業務の進め方を実現し、国民の満足度や信頼を高めていく。

2 内部管理業務の集約化

内部管理業務の集約化について、原則として、本省各局各課で処理している業務の大臣官房等への集約化、都道府県単位以下の地方出先組織で処理している業務のブロック機関への集約化を中心に、人事・給与関係業務情報システムの改善状況も踏まえつつ、各府省の組織・業務の特性に即した最適な取組を推進する。

集約化の取組とあわせて、共同調達、電子決裁の拡大、決裁階層の削減、発生源入力の拡大、出張・会議の縮減、紙使用量の削減等の取組を推進する。

これらの取組について、総務省は、各府省の主体的・自律的な業務改革の取組を支援するため、各府省の協力を得て、本方針の改定に合わせて、当面の取組の対象組織・業務、措置方針、措置スケジュール、効果指標及びその他の組織・業務の今後の取扱いを取りまとめ、公表する。

これらの取組を通じて、現場の内部管理業務の処理時間をできる限り縮減し、現場の事務体制を効率的・効果的なものとしていくことはもとより、政策課題への集中やワークライフバランスの向上にもつなげていく。

3 国民に対する二重請求の排除

行政手続において、行政が保有している情報については、国民・事業者等から再提出を求めたり、複数の部局や省庁が同じ情報を求めたりすることがないように、「二重請求の排除」に取り組む。総務省において、国民・企業等からの「二重請求の排除」に係る要望等を集約、必要に応じて関係府省と共有し、適切に対応する。

4 法令協議等のルールの見直し

法令協議や各種協議については、「国家公務員の女性活躍とワークライフバランス推進のための取組指針」（平成26年10月17日女性職員活躍・ワークライフバランス推進協議会決定。以下「WLB指針」という。）において定められたルールに則るとともに、以下を踏まえるものとする。

(1) 法令協議

法制執務業務支援システムの運用開始後には、引用法令照会、法案等の各省協議について、「法制執務業務支援システム」の運用ルール（平成27年7月10日各府省文書課長級会議申合せ）のとおり、これまで各省協議の開始に当たり慣例的に行われていた各府省文書課等担当者へのメール送信及び電話連絡を不要とする。

（注）法制執務業務支援システムに各省協議開始を登録すると、文書課等担当者にメールを自動配信するとともに、文書課等担当者が法制執務業務支援システムに登録した確認状況を照会元において随時把握可能となる。ただし、文書課等担当者の確認が認められない場合には、速やかに電話等にて連絡し、協議に遺漏が生じないよう措置する。

(2) 各種協議

法令協議を含め、各種の各省協議においては、協議元・協議先双方の業務量・勤務時間をいたずらに増やすことがないように留意するものとし、次のとおりとする。

質問は、意見につながるもの又は規定若しくは記述の解釈等の確認を行うものであって、協議時に提出することが不可欠なものに厳選する。協議時に提出する必要のない質問については、協議期間内に提出せず、引き続き電話、メール等で適宜行い、協議元においてはこれに適切に対応するなど、柔軟な取扱いとする。

法令協議等については、更に効率的に行うことができないか、法令等作業の合理化に関する各府省文書課長級会議等を活用しながら、引き続き検討を行う。

5 法制執務業務支援システムの開発

法律（閣法）、政令、府省令、規則等の法案等作成業務について、一連の事務処理の電子化を支援する「法制執務業務支援システム」（e-LAWS）を開発（平成28年10月を目途に本格運用を開始）し、短期間に集中する膨大な業務量の発生を抑制するとともに、正確性を確保しつつ、業務の合理化を図る。

同システムは、改め文の作成や官報入稿など一連の作業プロセスを電子化するものであり、事務作業の簡素化を始め、そのメリットを最大限に活かしていく。

また、同システムの開発に伴い整備する法令データベースについては、必要な環境整備を行った上で、行政内部のみならず、広く一般にも提供する。

6 オフィス改革

オフィスにおけるレイアウトの見直し、フリーアドレス制の導入等、ペーパーレス化・職員間のコミュニケーションの活発化につながるオフィス改革を、各行政組織においてそれぞれ創意工夫によって行うことを検討し、国家公務員の労働生産性を高め、メリハリの効いた働きやすい職場作りに順次取り組む。

総務省行政管理局においては、平成 27 年 1 月から先行的にオフィス改革に取り組んでおり、職員間のコミュニケーションの活性化を始めとして、プラスの効果がみられる。総務省は、自らの取組を含め、今後もオフィス改革の効果を適切に把握して、これを公表し、各府省にも適切に情報提供していく。

IV 推進体制・推進方策

総務省は、官民の優れた業務改革の取組や知見が各府省において共有され、各府省の業務改革の取組が着実に進むよう、以下の体制整備等を各府省等に要請し、その協力を得て、業務改革を推進する。このほか、総務省は、各府省の協力を得つつ、業務改革の推進体制の在り方について、引き続き検討を行う。

1 各府省の推進体制

各府省においては、業務改革に関連する既存の府省内の委員会等を活用しながら、府省内の業務改革の取組を取りまとめ、改革事例を共有し、業務改革を推進する。

業務改革の推進に当たり、政府部内においてハイレベルな連携・調整ができるよう、府省内で業務改革を中心的に指揮する役割を担う者を明確にする。

2 府省横断的な推進体制

次官連絡会議等の場を活用しながら、政府全体の取組方針や各府省の取組について共有し、府省横断的に業務改革を推進する。

あわせて、総務省は、各府省の業務改革の実務担当者への情報提供を行うなど、実務レベルの連携を図る。

また、各府省の業務改革の取組の支援に資するため、総務省において、民間での業務改革に知見を有する者の協力を得る。

3 官民共創の連携拠点

業務改革の推進に当たっては、民間企業や地方公共団体、NPO、大学等との情報共有や連携を通じて、新たな改革につなげていくことの重要性に鑑み、総務省は、官民共創の連携拠点としての役割を担う。また、その際に把握したベストプラクティスや民間企業等における先進事例等について、各府省に情報提供を行う。

4 進捗状況、取組成果の取りまとめ、公表

各府省は、本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。

総務省及び内閣人事局は、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定期的に取りまとめ、公表するものとする。

また、取組の成果については、WLB指針に基づく女性活躍・ワークライフバランス推進の取組にも適切に反映させる。

総務省は、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。

総務省は、毎年度、上記Ⅱ及びⅢ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等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。

総務省は、ICTの進展や各府省の取組状況等を踏まえて、毎年度本方針を改定するものとする。

総務省は、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、本方針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。

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。