

通 知 事 項

政府は、行政分野へのIT(情報通信技術)の活用とこれに併せた業務や制度の見直しにより、国民の利便性の向上と行政運営の簡素化、効率化、信頼性及び透明性の向上を図るため、電子政府構築計画(平成15年7月17日各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定)に基づき、利用者本位の行政サービスの提供と予算効率の高い簡素な行政の実現を目指し各種施策を推進している。

電子政府構築計画においては、申請・届出等手続のオンライン化について、これまでの取組が国民等利用者からみて利便性の面で改善の余地があるとして、我が国が世界最先端のIT国家となるためには、利用者の視点を徹底し、すべての手続のオンライン化という「量」の追求から、便利で分かりやすいものとするという「質」の向上への転換を図ることが必要であるとされている。

今回、電子政府構築計画の推進を図る観点から、各府省における「国の行政機関が扱う申請・届出等手続」(以下「申請・届出等手続」という。)のオンライン化の推進施策の実施状況について調査した結果、次のような状況がみられた。

1 申請・届出等手続のオンライン化の推進状況

平成15年度末までにオンライン化された申請・届出等手続13,312件(オンライン化の対象手続13,834件の96.2%(パーセント))のうち、手続のすべてがオンライン化されているもの(オンラインで手続が完了するもの)は8,908件(66.9%)、手続の一部がオンライン化されていないもの(オンラインで手続が完了しないもの)は4,404件(33.1%)となっている。

この一部がオンライン化されていない手続について、オンライン化されていない部分をみると、添付書類の提出に係る部分、許認可等の結果の通知に係る部分、行政機関が発行する証明書類の交付等に係る部分、

利用者の本人確認に係る部分となっている。

これらの部分についても、)添付書類の省略及び廃止等手続の簡素化・合理化の取組、)行政機関が発行する証明書類等及び添付書類の電子化の推進、)公的個人認証サービス又は商業登記に基づく電子認証制度(以下「公的認証制度」という。)の利用や民間認証局による電子認証の活用等により、手続のすべてをオンライン化しているものがみられることから、手続の一部がオンライン化されていない手続について、オンラインで行える部分の拡大を図る余地が認められる。

2 オンラインによる申請・届出等手続の利用状況

オンライン化された申請・届出等手続数をみると、平成14年度当初においては737手続、15年度当初においては4,113手続となっている。

これらの手続における年間総申請・届出等件数に占めるオンラインによる利用件数の割合(以下「オンライン利用率」という。)をみると、平成14年度では86.4%(年間総件数5,008万9,932件中オンラインによる利用件数4,325万9,844件、15年度では81.0%(8,209万6,780件中6,653万6,667件)となっている。

このようにオンライン利用率が高く推移している主たる要因は、オンラインの利用による利用件数の大部分が、通関情報処理システムによる税関への輸出入関係手続(平成14年度3,652万8,657件、15年度4,391万3,205件)、輸入食品監視支援システムによる検疫所への食品輸入手続(14年度146万2,820件、15年度152万2,595件)、輸入植物検査手続電算処理システムによる植物検疫所への輸入関係手続(14年度91万2,900件、15年度93万5,400件)など申請・届出等件数の多い特定業種に係る手続等処理するために整備されてきた個別の専用システム(以下「専用システム」という。)によるためである。

この専用システムで扱われる手続のオンライン利用率は、平成14年度86.9%(4,975万6,574件中4,325万5,594件)、15年度は81.9%(8,123万9,940件中6,653万315件)である。

一方、専用システムで扱われる手続以外の各府省の汎用的な電子申請

システム等で扱われる手続のオンライン利用率は、平成14年度1.3%(33万3,358件中4,250件)、15年度は0.7%(85万6,840件中6,352件)となっている。

3 オンラインの利用に関する改善要望・意見等

電子政府構築計画では、申請・届出等手続について、「オンラインの利用は国民等利用者の選択によることから、その改善要望を踏まえつつ、利用者がその利便性を実感できるようにする必要がある」とされている。

今回、全国50事業者等の利用者を対象として、これらの利用者が行った申請・届出等手続について、オンラインの利用に関する改善要望・意見等について聴取した結果、次のような状況がみられた。

オンラインを利用して手続を行った際のメリットとしては、)窓口に出向く時間・費用等の負担が軽減した、)申請書類等の作成に係る時間・費用等の負担が軽減した等が挙げられている。

また、デメリットとしては、)添付書類の提出がオンライン化されていないため二度手間となった、)入力作業が複雑なため書面の作成より手間を要した等が挙げられている。

オンライン化されている手続を行う際、オンラインを利用しなかった理由については、)オンラインで手続が行えることを知らなかった、)窓口で担当者に対面して説明した方がより迅速・的確に処理されると思った等が挙げられている。

オンラインの利用に関する改善要望・意見等については、)添付書類提出のオンライン化、添付書類提出の省略を図ってほしい、)提出できる電子ファイルの多様化を図ってほしい、)手続案内、電子申請システムを使いやすくしてほしい、)電子申請様式の簡素化等を図ってほしい、)24時間365日受け付けてほしい等が挙げられている。

以上のような状況を踏まえ、各府省は、電子政府構築計画の推進を図る観点から、次の事項等に着実に取り組むことにより、申請・届出等手続のオンライン利用の一層の向上を図る必要がある。

添付書類の省略及び廃止等手続の簡素化・合理化の取組、行政機関が発行する証明書類等及び添付書類の電子化の推進、公的認証制度の利用や民間認証局による電子認証の活用等により、手続の一部がオンライン化されていない手続について、オンライン化の拡大を図ること。

利用者の立場に立ったシステム改善や手続方法の見直しを図ること。

オンラインで行える手続、その利用方法、利便性について利用者に対する周知の徹底を図ること。