

# **オンライン利用促進ワーキンググループ 報告書**

**(第1分冊：インセンティブ付与)**

**平成20年12月  
総務省**



## 本書の構成

---

### 第1分冊：インセンティブ付与

- オンライン利用促進ワーキンググループ報告書の要旨
- オンライン利用促進ワーキンググループ報告書
- 資料1 住民向け、事業者向けアンケート調査結果
- 資料2 地方公共団体へのヒアリング調査票

### 第2分冊：証明書等のペーパーレス化

- オンライン利用促進ワーキンググループ報告書の要旨
- オンライン利用促進ワーキンググループ報告書



# オンライン利用促進ワーキンググループ 報告書の要旨



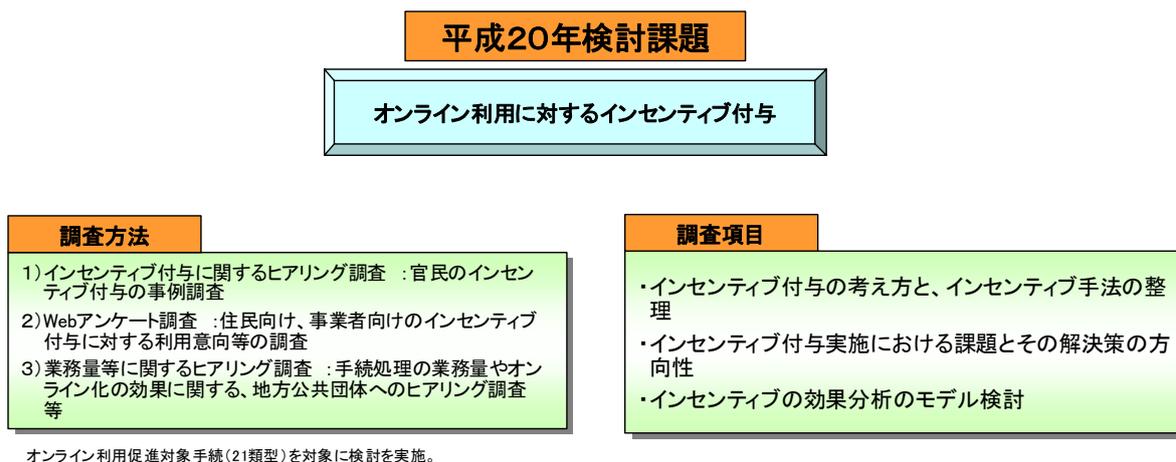


## 1. 調査概要

本調査は、地方公共団体が、オンライン手続の利用者に対する「インセンティブ」の付与に関して検討する際の参考となることを目的として実施したものである。オンライン手続は、住民等の利用者側にとって、いつでもどこからでも申請できるなど、様々なメリットが存在すると考えられる。より多くの利用者がオンライン手続のメリットを享受し、さらに、地方公共団体側もオンライン化に伴う業務効率化等を推進するには、まずは、利用者にオンライン手続を利用してもらうことで、そのメリットを認知・理解してもらう必要がある。そのためには、利用者が期待している時間的、経済的メリットの実現が必要であり、その具体的な方策の一つとして、オンラインで申請・届出等を行う利用者への「インセンティブ」の付与が挙げられる。

そこで、本調査では図表 1 の通り、官民への事例等のヒアリング調査や、住民等への Web アンケート調査を通じて、インセンティブ付与の考え方とインセンティブ手法の整理、インセンティブ付与実施における課題とその解決策の方向性、インセンティブの効果分析のモデルなどについて検討を行った。

図表 1 本調査の概要



## 2. オンライン手続におけるインセンティブ付与の考え方

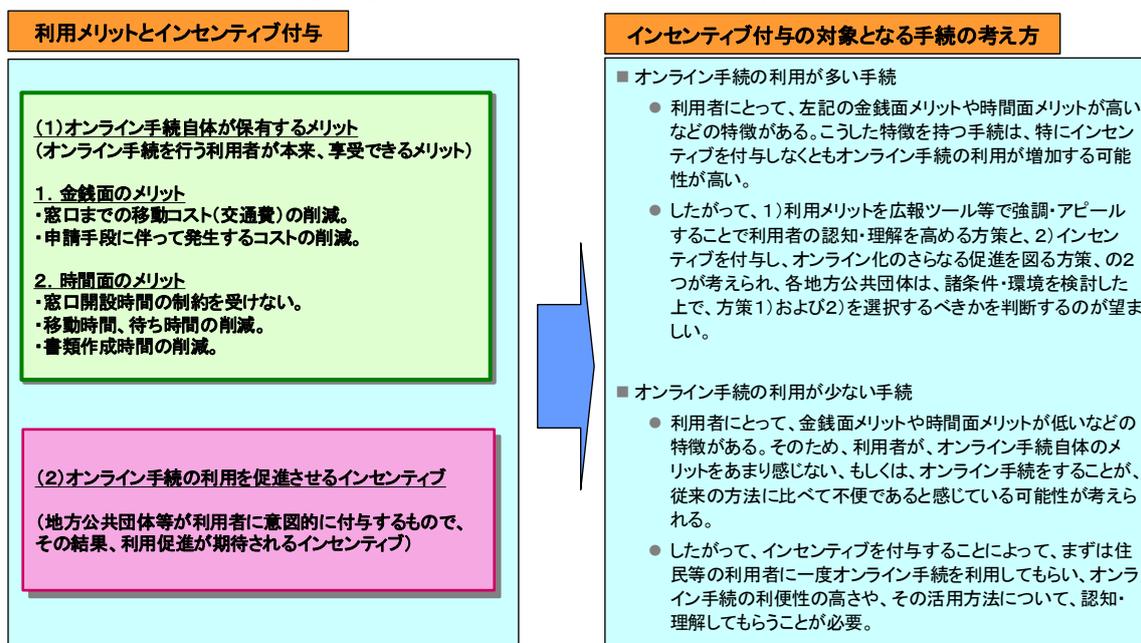
地方公共団体へのオンライン手続には、それ自身が保有する利用メリット、すなわち、オンライン手続を行う利用者が本来、享受できる利用メリットが存在し、具体的には「金銭面のメリット」と、「時間面のメリット」の2種類が考えられる。一方、本報告書で検討するインセンティブ付与とは、地方公共団体がオンライン手続の利用者に対して意図的に付与することによって、オンライン手続の利用件数の増加等の利用促進を図る方策の一つと位置づけられる(図表 2)。

地方公共団体のオンライン手続に対するインセンティブ手法について、以下で分析・整理していくが、その前に、インセンティブが付与されるべき手続についての考え方を整理する。すでにオンライン手続の利用が多い手続の特徴としては、利用者にとって金銭面のメリット、時間面のメリットが高いといった特徴がある。これらの手続に関して、地方公

共団体が取りうるオンライン手続の利用促進方策としては、1) オンライン手続自体が保有するメリットを、広報ツール等で強調・アピールし、利用者の認知・理解を高めることで利用促進を図る方策と、2) インセンティブを付与することでオンライン利用のさらなる促進を図る方策の2つが考えられるが、各地方公共団体は諸条件・環境を検討した上で、上記の1)及び2)の方策を選択するべきかを、検討・判断するのが望ましい。

一方、オンライン手続の利用が少ない手続については、オンライン手続自体のメリットを利用者があまり感じない、もしくは、オンライン手続をすることが、従来の方法に比べて不便であると利用者が感じている可能性が考えられる。したがって、こうした手続に関しては、インセンティブを付与することによって、まずは住民等の利用者に一度オンライン手続を利用してもらい、オンライン手続のメリット、利便性の高さや、その活用方法について認知・理解してもらうことが必要である。

図表 2 オンライン手続の利用メリットとインセンティブ付与の対象となる手続の考え方



### 3. インセンティブ手法の整理

本章では、インセンティブ付与策についての官公庁の事例について整理を行い、一部の事例についてはヒアリング結果をもとに、その具体的な取組内容について記述した。たとえば、図表 3 は、地方公共団体におけるインセンティブ付与策の主な事例である。

図表 3 地方公共団体におけるインセンティブ付与策の事例

地方公共団体名	インセンティブ付与策の概要
佐賀県	・教育職員免許状授与証明願など計 33 手続について、オンライン手続の場合に手数料割引。
島根県（島根県電子自治体共同利用システム運営協議会）	・オンライン手続の「利用者 ID」もしくは「電子証明書」を取得し、かつ、オンライン手続に関するアンケートを回答した利用者のうち、県内の各市町村が提供する特産品を抽選で 3 名にプレゼント。平成 19 年 1 月から平成 20 年 11 月まで実施。
愛媛県（愛媛県電子自治体推進協議会）	・オンライン手続に登録し、かつ、オンライン手続に関するアンケートに回答した利用者のうち、抽選で毎月 4 名に、県内市町の特産品をプレゼントとして提供するキャンペーンを平成 19 年 7 月 1 日から平成 19 年 11 月 30 日まで実施。
宝塚市	・入札参加資格申請について、紙による申請では、申請用紙代金として 500 円を徴収しているが、オンライン手続の場合は無料としている。

（出所：各地方公共団体へのヒアリング調査結果及びホームページなどをもとに作成）

一方、民間事業者の事例についても、特に地方公共団体のオンライン手続に対するインセンティブ付与の検討にあたって参考となる事例を抽出して、それらの事例をもとに、インセンティブ手法の類型化を行った。その結果、インセンティブの類型は、金銭的インセンティブ、時間短縮化のインセンティブ、手続簡素化に関するインセンティブ、手続自体を優遇するインセンティブ、表彰のインセンティブの 5 つに整理された。

### 4. インセンティブ手法を踏まえた手続の類型化

本章では、前章で 5 つに分類したインセンティブ手法について、まずインセンティブの効果が発揮されるケースとの対応関係の観点から、各インセンティブの手法を、個別効果型インセンティブと、複数効果型インセンティブに整理した。その後、インセンティブ手法ごとに、その効果が期待される、地方公共団体のオンライン手続の対応関係について、類型化を行った（図表 4）。

たとえば、金銭的インセンティブ〔個別効果型〕の「手数料・利用料の割引」のインセンティブの場合、手続を行うこと自体に手数料が発生する手続や、地方公共団体のサービスを受けるための手数料や利用料が発生する手続などにおいて、それらの料金を割引くイ

ンセンティブとして機能すると考えられる。

図表 4 オンライン手続におけるインセンティブ手法と対応手続の類型化

**金銭的インセンティブ（個別効果型インセンティブ）**

インセンティブ	インセンティブの内容	インセンティブの効果が、とくに期待される手続
手数料・利用料の割引	手数料・利用料等の料金割引	●手数料・利用料が発生する手続が該当
優待サービスの提供	優待サービスを提供（施設等の利用期間の延長など、特典・優待利用を提供する）	●手続後に、施設や図書など、何らかの利用・使用が発生するものが該当

**時間短縮化のインセンティブ（個別効果型インセンティブ）**

インセンティブ	インセンティブの内容	インセンティブの効果が、とくに期待される手続
手続処理期間の短縮化	手続処理期間の短縮化	●地方公共団体側で、手続受付後の業務量や業務ステップが多大などの理由により、手続処理が完了するまでに期間がある手続が該当
窓口での手続時間の短縮化	事前にオンラインで予約・申込等の手続を行うと、窓口での交付等の手続時間を短縮化	●オンライン手続後に、対面窓口での手続等が発生する手続が該当

**手続簡素化に関するインセンティブ（個別効果型インセンティブ）**

インセンティブ	インセンティブの内容	インセンティブの効果が、とくに期待される手続
手続に要する作業の簡素化	前回の申請情報等を活用することなどにより、手続に要する作業を簡素化	●頻度が多い手続（同一手続を繰り返して行う手続）や、申請事項や記載事項が多い手続が該当

**手続自体を優遇するインセンティブ（個別効果型インセンティブ）**

インセンティブ	インセンティブの内容	インセンティブの効果が、とくに期待される手続
優先的に受付	オンライン手続を優先的に（早期、または、長期的に）受け付ける	●申込等の締切期限がある手続や、一時期に手続が集中・混雑する可能性がある手続が該当
手続処理状況をオンラインで確認可能	手続の処理、進捗状況をオンラインで確認可能とする	●確実に受理及び処理されているかどうか、利用者側でとくに確認したい手続が該当（地方公共団体側での受理・処理等の状況が、利用者側にとって重大な手続）

**金銭的インセンティブ（複数効果型インセンティブ）**

インセンティブ	インセンティブの内容	インセンティブの効果が、とくに期待される手続
ポイント付与	オンライン手続ごとに、他の手続の支払などに利用可能なポイントを提供	●とくに特定の手続を対象とするものではなく、あらゆるオンライン手続について、当該インセンティブの提供が可能
特典の提供（景品・プレゼント等）	オンライン手続の申請回数が多い利用者等に、抽選・先着順などで景品・プレゼント等を提供	●同上

**表彰のインセンティブ（複数効果型インセンティブ）**

インセンティブ	インセンティブの内容	インセンティブの効果が、とくに期待される手続
利用者の表彰	利用回数が多い利用者等に対して、感謝状等を贈呈	●同上

## 5. インセンティブ付与の実施にあたっての課題の整理

本章では、制度面、技術面、運用面の大きく3つの観点から、地方公共団体がインセンティブ付与の施策を実施するにあたっての課題を整理した（図表5）。

図表5 インセンティブ付与の実施にあたっての課題

カテゴリ	課題	課題の内容
(A) 制度面の 課題	(A-1) 条例等の改正	関連条例等の制度改正が必要なケースがある。
	(A-2) ポイント付与に関する課題	ポイント付与のインセンティブを実施する場合、条例の改正等の対応が必要となる場合がある。
(B) 技術面の 課題	(B-1) 情報システムの対応	インセンティブ付与の実現や、インセンティブの効果を高めるために、情報システムの一部を変更する必要があるケースがある。
(C) 運用面の 課題	(C-1) 収入減少（または支出増加）への対応	手数料割引型インセンティブの場合、収入の減少につながる。また、特典の付与などの場合は、費用が発生する。こうした収入減少（支出増加）への対応策が必要。
	(C-2) 利用者への広報・周知	インセンティブ付与に関する利用者への広報・周知を展開するための方法の検討・実施が必要。
	(C-3) 実施後の効果測定	インセンティブ施策後の効果（利用件数の増加効果や、利用者満足度の効果、地方公共団体内部での業務効率化効果等）について測定・検証が必要。
	(C-4) 公平性	以下の2つの課題が存在する。 1.オンライン化が進むことで得られる、業務効率化の効果の範囲を超えて、インセンティブを付与することは公平であるかどうか。 2.オンライン手続の利用が困難な住民等はインセンティブを享受できないため、それらの利用者と、インセンティブを享受できるオンライン手続者との間で公平であるかどうか。

## 6. 課題解決策の方向性

前章で整理したインセンティブ付与の実施にあたっての課題に関して、本章では課題解決策の方向性を整理した（図表 6）。

図表 6 インセンティブ付与の実施にあたっての課題に対する解決策の方向性

カテゴリ	課題	解決策の方向性（ポイント）
(A) 制度面の課題	(A-1) 条例等の改正	・手数料割引のインセンティブを実施する場合には、手数料条例の改正が必要。手数料条例において、手数料額を定めた箇所に、電子申請の場合の金額を追記する。
	(A-2) ポイント付与に関する課題	・クレジットカードによる公金収納の場合、利用者側においてクレジットカードのポイントを受け取ることは可能（間接的なポイント提供）。
(B) 技術面の課題	(B-1) 情報システムの対応	・実施予定のインセンティブ付与の案の検討と並行して、情報システムの変更も検討する。
(C) 運用面の課題	(C-1) 収入減少（または支出増加）への対応	・インセンティブの投資効果を事前に検討・分析することが必要。 ・インセンティブ付与によるオンライン利用者数の増加数等の予測データについては、事前に住民等の利用者に対してアンケート調査等を実施し、収集する方法が考えられる。
	(C-2) 利用者への広報・周知	・オンライン手続の利用を促すには、地方公共団体のホームページだけではなく、紙媒体などの広報ツールの活用が必要。 ・あわせて、オンライン手続のホームページの見直し・改善や、オンライン手続自体の利用メリットの広報も積極的に進める必要がある。
	(C-3) 実施後の効果測定	・インセンティブ付与策が事前の予測どおりの効果が得られたか等の確認・判断の基礎となるため、インセンティブ付与策実施後の効果測定は必要。
	(C-4) 公平性	・基本的には、オンライン利用の増加による事務手続数・時間の削減幅と、それに伴う費用原価の削減幅（業務効率化の効果量）を分析・検討し、その業務効率化の範囲でインセンティブを付与することを検討すべき。ただし、手続のオンライン化により、住民サービス向上の効果も得られるため、この効果も考慮したうえで、業務効率化の範囲を超えたインセンティブ付与の実施も可能であると考えられる。 ・オンライン手続者と、非手続者との間での公平性の問題は重要ではあるものの、過度に重視することで、積極的なインセンティブ付与策を打ち出せないことは避けるべき。

## 7. インセンティブ手法の効果分析

### 7.1 効果分析モデルの考え方

#### (1) 効果分析モデルの目的

インセンティブ施策の実施を検討している地方公共団体が、インセンティブ付与を行った場合にその「効果」がどの程度、発生するか試算し、インセンティブ付与という施策が有効・有意義であるかを分析することを目的とする。

#### (2) 手続の類型化

インセンティブ手法の効果分析と、その分析の基礎データを収集するためのアンケート調査の実施に当り、オンライン利用促進対象手続（21 類型）を以下のように類型化した。

図表 7.1 手続の類型

	類 型	概 要	該当手続(21 手続中)
1 住 民 向 け	1) 有料型	・手続の一部について手数料がかかるタイプであり、その場合は手数料割引型のインセンティブを対応づけられる。	・文化・スポーツ施設の予約 ・粗大ゴミ収集の申込 ・研修・講習・各種イベントの申込 ・犬の登録申請、死亡届
	2) 無料・手続総数増加型	・インセンティブ付与を開始することにより、総手続件数が増加する手続。	・図書館オンライン貸出予約
	3) 無料・手続総数不変型	・手続は無料であり、インセンティブの付与によって総手続件数が大きく変動しない(一定の限界がある)もの。	・水道使用開始届 ・浄化槽使用開始報告 ・自動車税住所変更届等 ・職員採用試験申込 ・公文書開示請求
2 事 業 者 向 け	4) 有料型	・手続の一部について手数料がかかるタイプであり、その場合は手数料割引型のインセンティブを対応づけられる	・地方税申告手続(eLTAX) ・食品営業関係の届出 ・港湾関係手続 ・道路占用許可申請等
	5) 無料型	・手続は無料であり、インセンティブによる総件数増加効果はそれほどない。	・入札参加資格審査申請等 ・入札 ・産業廃棄物の処理、運搬の実績報告等 ・感染症調査報告等 ・特定化学物質排出量届等 ・後援名義の申請等 ・暴力団員による不当な行為の防止等に関する責任者選任届等

#### (3) モデル推計のための調査

住民向けアンケート調査、事業者向けアンケート調査では、インセンティブを付与した場合のオンライン手続利用率の増加効果、業務量等に関するヒアリング調査ではオンライン手続による手続処理時間の減少効果、図書館オンライン貸出予約実態調査では、オンライン貸出予約導入による手続総数増加効果を明らかにしている。

図表 7.2 モデルの推計ために利用した調査

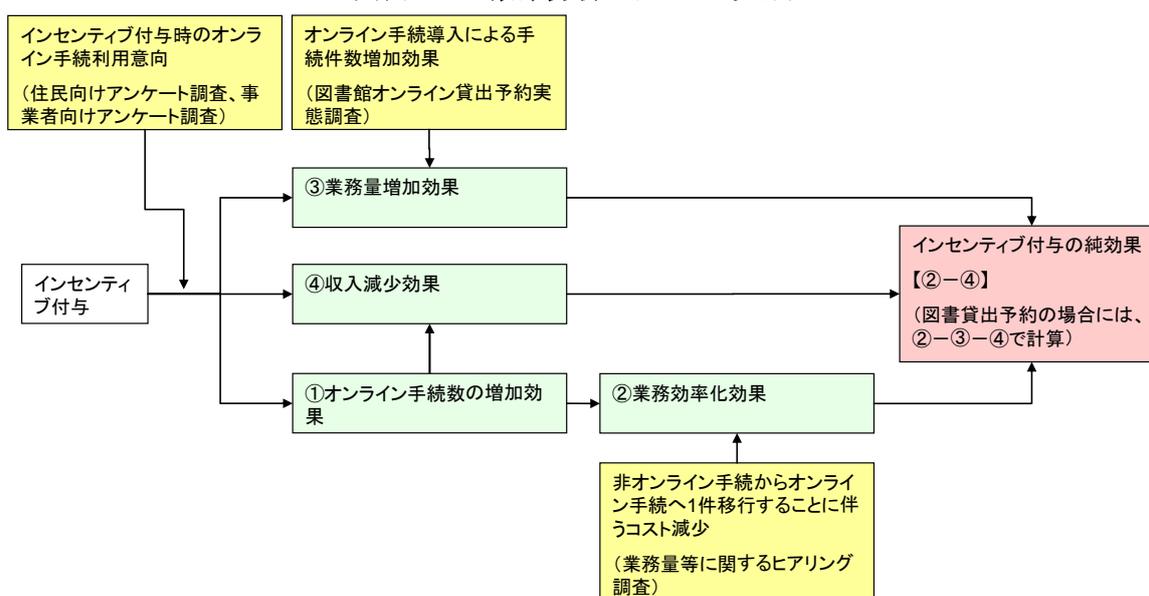
調査名	調査対象	調査時期	調査内容(本章関係)
住民向けアンケート調査	Web アンケートモ ニタ (N=725)	2008年8月	オンライン手続の認知、利用、利用 意向、インセンティブ付与時の利用 意向
事業者向けアンケート調査	Web アンケートモ ニタ (N=650)	2008年8月	オンライン手続の認知、利用、利用 意向、インセンティブ付与時の利用 意向
業務量等に関するヒアリング 調査	地方公共団体 (N=5)	2008年10-11月	オンライン手続と非オンライン手続 の作業時間、手続件数
図書館オンライン貸出予約実 態調査	地方公共団体の 図書館 (N=13)	2008年11月	インターネット利用登録者数、オン ライン貸出予約件数

#### (4) 効果分析モデルの全体像

効果分析モデルの全体像を、下図に示す。効果分析は以下のステップで行う。

- 1) インセンティブ付与によって、オンライン手続利用件数が増加するため、まずこの増加効果について推計を行う。
- 2) オンライン手続利用件数の増加に伴い、地方公共団体には業務効率化効果が発揮されるが、この効果について推計する。
- 3) 図書館の貸出予約手続については、オンライン化に伴い、手続件数の総数自体が増加することが想定されるため、この影響部分を、業務量増加効果として、推計する。
- 4) 料金値引のインセンティブの場合、収入減少が発生する。
- 5) 業務効率化効果と、業務量増加効果および収入減少効果の差分を、インセンティブ付与の純効果として推計する。

図表 7.3 効果分析モデルの考え方



## 7.2 効果分析モデルによる分析方法

### (1) 効果モデルの前提条件

効果分析モデルの前提条件は以下のとおりである。

- 1) オンライン手続が平成 20 年度までに導入されており、平成 21 年度からインセンティブが導入される場合と、導入されない場合を比較する。
- 2) オンライン手続数が増加しても、オンライン手続を行うためのシステム費用は不変と仮定する。オンライン手続を行うためのシステムの能力は十分な容量があると仮定する。
- 3) 対象とするオンライン手続数が増加することにより、関連する業務が増加することが想定されるが、本効果分析モデルは対象としない。たとえば、図書館のオンライン貸出予約により、貸出予約が増加することで、貸出業務自体が増加することが想定されるが、ここでは考慮していない。
- 4) インセンティブ導入にかかる費用は、地方公共団体によって、システム化の状況等により変わると考えられるため、ここでは単純化のため、ゼロと仮定とする。
- 5) オンライン手続の認知率は、平成 25 年度に 80%まで高まるものと仮定している。地方公共団体での周知・広報活動がこの認知率を実現するため、行われることを前提としている。

### (2) 効果分析方法

#### 1) オンライン手続数の増加効果

オンライン手続数の増加効果は、住民向け手続と事業者向け手続に分けてモデル化した。事業者の場合、ほぼ 100%インターネットは普及したと考えられるが、住民の場合、そこまで達していないため、インターネット利用者を対象として、オンライン手続利用率を推計している。オンライン手続利用数は、オンライン手続を認知すると、一定割合が利用するという仮定で推計している。認知から利用に至る割合やそれに対するインセンティブの影響は、住民向けアンケート調査、事業者向けアンケート調査で明らかにした。

#### 2) 業務効率化効果

非オンライン手続がオンライン手続化することで、手続処理時間が減少する。このためオンライン手続数が増加するほど総手続処理時間が減少し、業務が効率化する。非オンライン手続がオンライン手続化することによる手続処理時間の減少は、業務量等に関するヒアリング調査で明らかにした。

#### 3) 業務量増加効果

図書館では、オンライン貸出予約を導入すると、一人当たりの貸出予約数が増加する。これは図書館窓口に行かなくとも、自宅から簡単に貸出予約できるためと考えられる。オンライン貸出予約の利用登録者は、非登録者より頻繁に貸出予約を行うとすると仮定し、モデル化した。貸出予約数の実態については図書館オンライン

貸出予約実態調査で明らかにした。

#### 4) 収入減少効果

オンライン手続に関し、料金・手数料の値引をするというインセンティブを実施した場合、収入が減少する。その効果を推計した。

#### 5) 純効果

純効果は業務効率化効果と、業務量増加効果および収入減少効果の差分として推計する。インセンティブ付与を行う場合、今回検討した以外の運用コストが発生するのであれば、それを考慮し、純効果がプラスとなっていることを確認することが重要である。また、純効果を試算し、プラスにならなくとも、住民サービス向上効果も考慮し、実施の有無を検討すべきである。

インセンティブの実施を検討する場合、必ずしも高い純効果を実現するインセンティブを実施する必要はない。高い純効果が得られる場合は、インセンティブ付与により得られた業務効率化効果の部分を、地方公共団体の業務運営に活用するという考え方につなげることができる。たとえば、職員が手続受付にかけていた業務時間の配分を、これまで時間を割くことができなかつた、別の業務に充てていくといった形で、地方公共団体内の業務運営に活用するといった取組につなげることができる。一方、純効果が小さい場合は、業務効率化の効果をより直接的に利用者に還元するものである。

団体は業務効率化の効果をどの程度住民に還元するのかの目標値を定める等して、インセンティブの内容を決定することができる。

### 7.3 効果分析モデルによる試算結果

今回ヒアリングを行った地方公共団体のケースで、効果分析を試算した結果は図表 7.4 の通りである。

インセンティブを導入することにより、今回対象とした5手続のオンライン手続利用率は約1.7倍となっており、インセンティブの効果が大きい。インセンティブがない場合、平成25年度における5手続のオンライン手続利用率は、平均で40.0%あるが、非金銭的インセンティブを付与した場合は平均69.1%と約1.7倍となっている。インセンティブはオンライン手続の利用促進に大きな効果が認められる。料金値引のインセンティブの場合、料金を4～5割引き下げないと非金銭的インセンティブの効果と同程度とならない結果となった。1～2割程度の料金値引ではあまり効果がないという結果となった。

純効果は、非金銭的インセンティブの場合、平均4.2%である。料金値引のインセンティブの場合、業務効率化効果を上回る収入減少が生じ、マイナスとなっている。これは料金値引が、インセンティブ付与で増加したオンライン手続だけでなく、オンライン手続全体で適用されるためである。

本効果分析モデルを利用して、インセンティブの導入効果を推計し、純効果がプラスであれば、インセンティブ費用に見合った業務効率化が実現していると考えられる。また、純効果がマイナスであっても、住民サービス向上効果がある場合には、インセンテ

イブ付与を検討すべきと考えられる。

図表 7.4 試算結果の要約

類型	指標	オンライン手続利用率(注2)					業務効率化効果(%) (注2)			収入減少効果(%) (注2)		純効果(%) (注2)			
		年度 インセンティブの有無・種類	平成20年度	平成25年度				平成25年度			平成25年度		平成25年度		
				なし	非金銭的	料金値引(1割引)	料金値引(5割引)	非金銭的	料金値引(1割引)	料金値引(5割引)	料金値引(1割引)	料金値引(5割引)	非金銭的	料金値引(1割引)	料金値引(5割引)
住民向け	有料	文化・スポーツ施設等の利用予約	16.7%	44.1%	68.9%	51.8%	79.3%	7.2%	2.2%	10.3%	2.8%	21.7%	7.2%	-0.6%	-11.4%
	無料・手続数増加	図書館オンライン貸出予約(注4)	38.0%	49.1%	72.2%	-	-	2.2%	-	-	-	-	2.2%	-	-
	無料・手続数不変	水道使用開始届・中止届等	9.6%	34.8%	67.7%	-	-	2.5%	-	-	-	-	2.5%	-	-
事業者向け	有料	道路占用許可申請等	12.7%	32.3%	70.4%	40.8%	75.6%	1.9%	0.4%	2.1%	112.4%	1042.1%	1.9%	-112.0%	-1040.0%
	無料	入札参加資格審査申請等(注1)	27.1%	39.8%	66.3%	-	-	7.3%	-	-	-	-	7.3%	-	-
		平均	20.8%	40.0%	69.1%	46.3%	77.5%	4.2%	1.3%	6.2%	57.6%	531.9%	4.2%	-56.3%	-525.7%

注1:入札参加資格審査申請では、平成24年度値。

注2:住民向けにおけるオンライン手続利用率はインターネット利用者における利用率。

注3:業務効率化、収入減少効果はインセンティブが付与されない場合の総人件費に対する割合。

注4:図書館オンライン貸出予約については、上記効果以外に手続数の増加効果(30.8%)がある。



# オンライン利用促進ワーキンググループ報告書





## はじめに

電子自治体の目的である簡素で効率的な行政運営や住民等の満足度の向上を実現するためには、申請・届出等手続のオンライン化の推進に加えて、オンライン化された手続の利用促進を図ることが不可欠である。

「電子自治体オンライン利用促進指針」（平成 18 年 7 月・総務省）で定めるオンライン利用促進対象手続（21 類型）の平成 19 年度のオンライン利用率は 23.8%であり、前年度からは着実に進展しているものの目標値である 50%には依然として大きな開きがある状況である。

また、平成 20 年 4 月 1 日現在の調査では、電子自治体構築計画（推進計画）の策定率や、申請・届出等手続のオンライン化計画の策定率が、都道府県ではそれぞれ 9 割以上、8 割以上の団体が策定している一方、市町村ではそれぞれ 4 割弱、2 割以上といった策定率にとどまっている。

こうした状況の中、地方公共団体において、特に、住民に直接サービスを提供する機会の多い市町村においてオンライン利用を促進していくためには、サービスを提供する行政側の視点だけでなく、住民等の利用者の視点に立って、利便性の向上やオンライン利用のメリットの拡大等を進めていくことが重要である。

こうした観点から、電子自治体の推進に関する懇談会に設置されたオンライン利用促進ワーキンググループでは、今年度、地方公共団体がオンライン利用を促進するためのインセンティブ付与のあり方及び証明書等のペーパーレス化にあたっての阻害要因について検討を進め、報告書として取りまとめたところである。

本報告書を参考に、地方公共団体が申請・届出等手続のオンライン利用のより一層の普及促進に向けた取組を展開することを期待するものである。

## オンライン利用促進ワーキンググループ 構成員名簿

	いけのや かずお 池之谷 一夫	狭山市総合政策部長
	いほり みきお 井堀 幹夫	市川市情報政策監
	かわい たかよし 河井 孝仁	東海大学文学部広報メディア学科准教授
	きむら よ 木村 たま代	主婦連合会
	こんどう のりこ 近藤 則子	老テク研究会事務局長
	ごとう しょうじ 後藤 省二	三鷹市企画部ユビキタス・コミュニティ推進担当部長
	しまだ たつみ 島田 達巳	摂南大学経営情報学部教授
(部会長)	すどう おさむ 須藤 修	東京大学大学院情報学環教授
	ひろかわ さとみ 廣川 聡美	横須賀市企画調整部長
	ふるの しげとし 古野 重利	財団法人地方自治情報センター研究開発部長
	よしもと あきひら 吉本 明平	財団法人全国地域情報化推進協会企画部担当部長
	よむ じょんすん 廉 宗淳	佐賀県統括本部情報・業務改革課情報企画監

(50音順)

## 事務局

総務省自治行政局地域政策課地域情報政策室

## ワーキンググループ開催日

第 6 回 平成 20 年 7 月 7 日

第 7 回 平成 20 年 9 月 5 日

第 8 回 平成 20 年 10 月 2 日

第 9 回 平成 20 年 11 月 13 日

第 10 回 平成 20 年 12 月 11 日

## 目 次

1. 調査概要.....	1
1.1 調査目的.....	1
1.2 調査項目.....	3
1.3 調査方法.....	3
2. オンライン手続におけるインセンティブ付与の考え方.....	7
2.1 オンライン手続における利用メリットとインセンティブ付与に関する整理.....	7
2.2 インセンティブ付与の対象となる手続の考え方.....	8
2.2.1 オンライン手続の利用が多い手続.....	10
2.2.2 オンライン手続の利用が少ない手続.....	12
3. インセンティブ手法の整理.....	15
3.1 インセンティブの事例.....	15
3.2 インセンティブ手法の類型化.....	22
4. インセンティブ手法を踏まえた手続の類型化.....	27
4.1 地方公共団体のオンライン手続におけるインセンティブ手法.....	27
4.2 インセンティブ手法に対応した手続の類型化.....	28
5. インセンティブ付与の実施にあたっての課題の整理.....	33
5.1 制度面の課題.....	34
5.2 技術面の課題.....	34
5.3 運用面の課題.....	34
5.3.1 収入減少（または支出増加）への対応.....	34
5.3.2 利用者への広報・周知.....	34
5.3.3 実施後の効果測定.....	36
5.3.4 公平性.....	36
6. 課題解決方策の方向性.....	37
6.1 制度面の課題への対応策.....	38
6.2 技術面の課題への対応策.....	40
6.3 運用面の課題への対応策.....	40
6.3.1 収入減少（または支出増加）への対応.....	40
6.3.2 利用者への広報・周知.....	40
6.3.3 実施後の効果測定.....	42
6.3.4 公平性.....	42
7. インセンティブ手法の効果分析.....	43
7.1 効果分析モデルの考え方.....	43

7.2 効果分析モデルによる分析方法.....	46
7.2.1 効果分析モデルの前提条件.....	46
7.2.2 オンライン手続数の増加効果の推計.....	46
7.2.3 業務効率化の効果の推計.....	59
7.2.4 手続数の増加効果の推計.....	61
7.2.5 インセンティブ付与による収入減少の推計.....	66
7.2.6 インセンティブ付与の純効果の推計.....	68
7.3 効果分析モデルによる試算結果.....	71
7.3.1 住民向け・有料型手続.....	71
7.3.2 住民向け・無料手続数増加型手続.....	75
7.3.3 住民向け・無料手続数不変型手続.....	77
7.3.4 事業者向け・有料型手続.....	79
7.3.5 事業者向け・無料型手続.....	82
7.4 地方公共団体における効果分析モデルの活用.....	85



## 1. 調査概要

### 1.1 調査目的

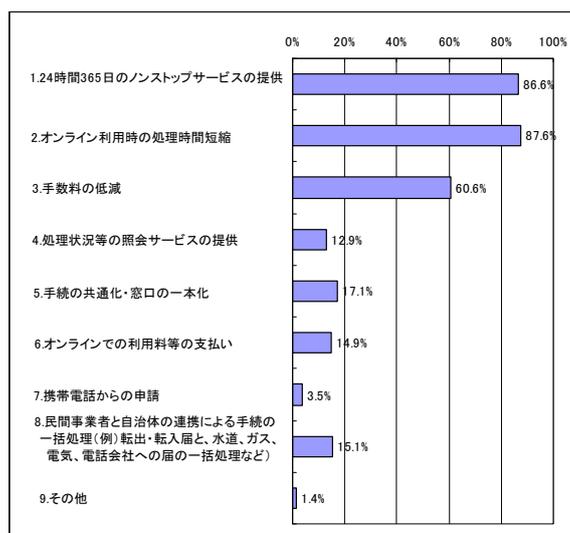
本調査は、地方公共団体が、オンライン手続の利用者に対する「インセンティブ」の付与に関して検討する際の参考となることを目的として実施したものである。本調査実施の背景、理由は以下の通りである。

オンライン手続は、住民等の利用者側にとって、いつでもどこからでも申請できるなど、様々なメリットが存在すると考えられる（オンライン手続のメリットの詳細は2.オンライン手続におけるインセンティブ付与の考え方を参照）。また、地方公共団体側にとっても、オンライン手続を促進することにより、従来、紙や対面窓口で発生していた業務の一部が軽減されるなど、業務効率化のメリットも期待される。

しかし、平成 19 年度の地方公共団体のオンライン利用率は 23.8%であり、平成 17 年度の調査開始以来、上昇しているものの、IT 新改革戦略で示された平成 22 年度までのオンライン利用率 50%以上の目標には遠く、上記に挙げたメリットについて、利用者側、地方公共団体側の双方とも、十分に享受できていない状況と考えられる。

ところで、総務省が平成 18 年度に実施した「オンライン手続に関するアンケート」の結果によると、利用者がオンライン手続に期待するメリットとして、「24 時間 365 日のノンストップサービスの提供」が 86.6%、「オンライン利用時の処理時間短縮」が 87.6%、「手数料の低減」が 60.6%と高い傾向にあり、時間的、経済的なメリットを望む声が多い（図表 1.1）。

図表 1.1 オンライン手続に期待するメリット（3つまで回答）



(出所：総務省「電子自治体推進のための住民アンケートと改善のポイント」、平成 19 年 5 月)

パソコン等の情報端末やインターネットの利用が普及する中、より多くの利用者がオンライン手続のメリットを享受し、さらに、地方公共団体側もオンライン化に伴う業務効率化等を推進するには、まずは、利用者にオンライン手続を利用してもらうことで、そのメリットを認知・理解してもらう必要がある。メリットの認知・理解により、オンライン手続の利用者は増加していくが、オンライン手続利用者がある一定の規模を越えると、利用が急速に普及する可能性も考えられる（マーケティングにおいては、商品等の普及率が急速に進展するような利用者数などの水準を「クリティカルマス」と呼ぶことがある）。利用者に早期にオンライン手続を利用してもらい、利用者の増加を図るには、利用者が期待する時間的、経済的メリットの実現が必要であり、その具体的な方策の一つとして、オンラインで申請・届出等を行う利用者へのインセンティブの付与が挙げられる。

このような背景をふまえ、本調査はオンライン手続にとって有効なインセンティブ手法の整理、インセンティブ付与実施における課題とその解決策の方向性、インセンティブの効果分析のモデルといった項目について検討を行った。

なお、地方公共団体が扱う手続は多数存在するが、本調査では、インセンティブ付与の有効性等を分析するにあたり、電子自治体オンライン利用促進指針（平成 18 年 7 月、総務省）で定めるオンライン利用促進対象の 21 手続類型を分析対象として取り上げて、調査を行った。この 21 手続類型は、図表 1.2 の通りである。

図表 1.2 オンライン利用促進対象手続（21 類型）

主に住民向け手続（10 類型）	主に事業者向け手続（11 類型）
<ul style="list-style-type: none"> <li>○図書館の図書貸出予約等</li> <li>○文化・スポーツ施設等の利用予約等</li> <li>○粗大ごみ収集の申込</li> <li>○水道使用開始届等</li> <li>○研修・講習・各種イベント等の申込</li> <li>○浄化槽使用開始報告等</li> <li>○自動車税住所変更届等</li> <li>○職員採用試験申込</li> <li>○犬の登録申請、死亡届等</li> <li>○公文書開示請求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○地方税申告手続（eLTAX）</li> <li>○入札参加資格審査申請等</li> <li>○道路占用許可申請等</li> <li>○入札</li> <li>○産業廃棄物の処理、運搬の実績報告等</li> <li>○感染症調査報告等</li> <li>○港湾関係手続</li> <li>○食品営業関係の届出</li> <li>○特定化学物質排出量届等</li> <li>○後援名義の申請等</li> <li>○暴力団員による不当な行為の防止等に関する責任者選任届等</li> </ul>

## 1.2 調査項目

本調査での調査項目は、下記の通りである。

### (1) インセンティブ手法の整理

- ・官民のインセンティブ手法の整理
- ・インセンティブ手法を踏まえた手続の類型化

### (2) インセンティブ付与に当たっての課題の整理

- ・制度面、技術面、運用面などの課題
- ・課題解決方策の検討

### (3) インセンティブ付与の効果分析モデルの構築

- ・効果分析モデルの構築
- ・効果分析モデルによる効果の試算

## 1.3 調査方法

本調査の調査方法は、以下の通りである。

### (1) インセンティブ付与に関するヒアリング調査

インセンティブ付与について取組んでいる地方公共団体、民間企業に対して、取組の概要及び課題等についてのヒアリング調査を実施した。

### (2) Web アンケート調査

住民及び事業者を対象に、以下のアンケート調査を実施し、インセンティブを付与した場合のオンライン利用意向等について調査を行った（アンケート回答者の基本属性等の分布については、資料1「住民向け、事業者向けアンケート調査結果」を参照）。

なお、下記のアンケート調査は、「証明書等のペーパーレス化」の調査研究と共通のアンケートとして実施した。

## ア 住民向けアンケート調査

### (ア) 調査方法

- ・プレアンケート調査（本調査実施のためのスクリーニング調査）と、本アンケート調査による2段階調査で実施。
- ・プレアンケート調査は、Webアンケート会社に登録している、Webアンケートモニタを対象として実施。

### (イ) 本アンケート調査で対象とした回答者

以下の回答者をプレアンケート調査にて抽出し、本アンケート調査を実施した。なお回収にあたっては、手続ごとに一定数を確保するように割付回収を行った。

- ・オンライン利用促進対象手続（21 類型）のうち、住民向け手続について、

過去 3 年間に実施したことがある者（オンライン、非オンラインの両方を含む）。

- ・過去 3 年間に、図書館の図書貸出予約を行ったことが無い者（インセンティブの提供により図書館利用者が拡大する可能性が考えられるため、インセンティブ提供による効果推計のため収集）。

**(ウ) 本調査の回収件数**

725 件

**(エ) 調査実施時期**

2008 年 8 月

**イ 事業者向けアンケート調査**

**(ア) 調査方法**

- ・プレアンケート調査（本調査実施のためのスクリーニング調査）と、本アンケート調査による 2 段階調査で実施。
- ・プレアンケート調査は、Web アンケート会社に登録している、Web アンケートモニタを対象として実施。

**(イ) 本アンケート調査で対象とした回答者**

以下の回答者をプレアンケート調査にて抽出し、本アンケート調査を実施した。なお回収にあたっては、手続ごとに一定数を確保するように割付回収を行った。

- ・オンライン利用促進対象手続（21 類型）のうち事業者向け手続について、過去 3 年間に実施したことがある勤労者（会社員、自営業者など。オンライン、非オンラインの両方を含む）。

**(ウ) 本調査の回収件数**

650 件

**(エ) 調査実施時期**

2008 年 8 月

**(3) 業務量等に関するヒアリング調査**

インセンティブの効果分析モデルを検討するために、以下の要領で、地方公共団体に対して、手続の処理にかかる業務量やオンライン化の効果の可能性についてヒアリング調査を行った。

**ア 調査方法**

地方公共団体（人口規模が約 10 万人から 100 万人までの 5 団体）に対するヒアリング調査

## イ 調査対象手続

オンライン利用促進対象手続(21 類型)のうち、効果分析モデルにて使用する、図書館の図書貸出予約等、文化・スポーツ施設等の利用予約、水道使用開始届等、道路占用許可申請等、入札参加資格審査申請等の5 類型を、調査対象とした。

## ウ 調査項目

以下の項目について調査を行った。なお具体的な調査票については、資料2「地方公共団体へのヒアリング調査票」を参照のこと。

- ・各手続の年間受付件数
- ・オンライン化実施状況
- ・手数料等の収入状況(有料手続の場合)
- ・各手続の作業時間(業務時間)
- ・オンライン化された場合の作業時間
- ・職員人件費

等

## エ 調査実施時期

2008年10月～11月

## (4) 図書館オンライン貸出予約実態調査

インセンティブの効果分析モデルを検討するために、図書館の図書貸出予約等の手続総数の増加状況などの実態を把握するため、以下の要領で、地方公共団体の図書館に対するヒアリング調査を行った。

## ア 調査方法

地方公共団体の図書館(13 団体)に対するヒアリング調査

## イ 調査対象手続

図書館の図書貸出予約等

## ウ 調査項目

以下の項目について調査を行った。なお具体的な調査票については、資料2「地方公共団体へのヒアリング調査票」を参照のこと。

- ・インターネット貸出予約の開始時期
- ・図書館利用登録者数
- ・上記に占めるインターネット利用登録者数
- ・予約貸出数
- ・上記に占めるインターネット予約貸出数
- ・登録者一人当たり予約貸出数
- ・インターネット貸出予約サービスについての認知状況

等

**工 調査実施時期**

2008年11月

## 2. オンライン手続におけるインセンティブ付与の考え方

### 2.1 オンライン手続における利用メリットとインセンティブ付与に関する整理

地方公共団体へのオンライン手続には、それ自体が保有する利用メリット、すなわち、オンライン手続を行う利用者が本来、享受できる利用メリットが存在し、具体的には「金銭面のメリット」と、「時間面のメリット」の2種類が考えられる（図表 2.1）。

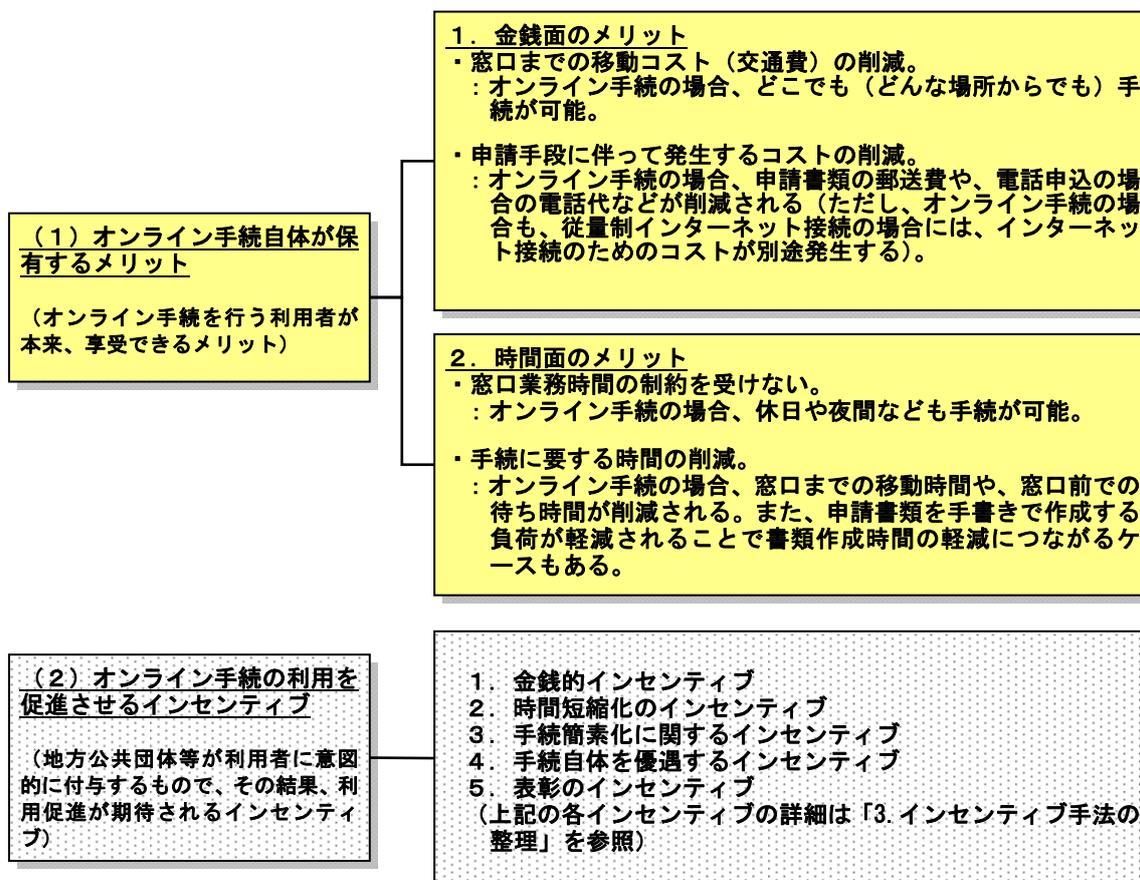
金銭面のメリットとは、たとえば従来、窓口まで出向く必要がある手続の場合、オンライン化によってその移動コスト（交通費など）が削減されるといったメリットが挙げられる。また、申請書類を郵送する場合の郵送代や、電話で申請などを申込む場合の電話代についても、オンライン化によってそれらのコストが削減されると考えられる。

時間面のメリットには、1.窓口業務時間の制約を受けない、2.手続に要する時間の削減などが想定される。

まず、1.のメリットについては、窓口に出向く必要がある手続の場合、手続が可能となるのは地方公共団体の窓口業務時間内に限られるが、もしその手続がオンライン化されると、休日や夜間なども手続可能となるため、上記のような窓口業務時間の制約を受けずに済む。2.のメリットについては、オンライン化された場合には、窓口まで移動する時間や、窓口の前で手続が完了するまでの待ち時間などが削減されるケースが想定される。また、オンライン化によって申請書類等を手書きで作成する作業が軽減されることで、書類作成までの時間が減少する場合も想定される。

以上のようなメリットは、上述の通り、オンライン手続自体が保有するメリットであるが、一方、本報告書で検討するインセンティブ付与とは、地方公共団体がオンライン手続の利用者に対して意図的に付与することによって、オンライン手続の利用件数の増加等の利用促進を図る方策の一つと位置づけられる。

図表 2.1 オンライン手続のメリットとインセンティブ付与



## 2.2 インセンティブ付与の対象となる手続の考え方

地方公共団体のオンライン手続に対するインセンティブ手法について、以下で分析・整理していくが、その前に、インセンティブが付与されるべき手続についての考え方を整理する。とくに、インセンティブの主たる目的は、オンライン手続利用を促進することであるため、現時点でオンライン手続の利用が多い手続と、利用が進んでいない手続の2つの観点で、上記の整理を行う。なお、オンライン利用促進対象手続(21 類型)の、利用率については図表 2.2 を参照。

図表 2.2 オンライン利用促進対象手続（21 類型）の平成 19 年度利用実績

手続の類型		年間総手続件数 (推計)	オンライン 利用率	オンライン 実施団体数
1	図書館の図書貸出予約等	1 億 4,061 万件	27.6%	646
2	文化・スポーツ施設等の利用予約等	1 億 99 万件	36.0%	482
3	粗大ごみ収集の申込	4,325 万件	1.7%	90
4	水道使用開始届等	1,514 万件	1.7%	375
5	地方税申告手続 (eLTAX)	888 万件	4.8%	65
6	入札参加資格審査申請等	277 万件	15.6%	321
7	道路占用許可申請等	279 万件	6.2%	98
8	研修・講習・各種イベント等の申込	427 万件	4.5%	246
9	浄化槽使用開始報告等	42 万件	0.7%	71
10	入札	129 万件	31.8%	307
11	産業廃棄物の処理、運搬の実績報告等	252 万件	0.05%	24
12	犬の登録申請、死亡届等	141 万件	0.06%	545
13	自動車税住所変更届等	133 万件	3.1%	33
14	港湾関係手続	132 万件	27.8%	54
15	職員採用試験申込	64 万件	10.4%	193
16	公文書開示請求	21 万件	2.5%	333
17	感染症調査報告等	31 万件	0.3%	17
18	食品営業関係の届出	53 万件	0.01%	26
19	特定化学物質排出量届等	11 万件	12.0%	71
20	後援名義の申請等	19 万件	0.07%	81
21	暴力団員による不当な行為の防止等に関する責任者選任届等	8 万件	0.2%	10
合 計		3 億 2,908 万件	23.8%	

注 1 年間総手続件数（推計）は、当該手続を既にオンライン化している団体（オンライン実施団体）に係る年間総手続件数をもとに推計した数値。

注 2 オンライン利用率は、年間総手続件数（推計）で除して算出。なお、地方税申告手続（eLTAX）のオンライン利用率については、eLTAX 実施 団体に係る年間総手続件数の実数値で除して算出。

（出所：総務省、平成 20 年度）

## 2.2.1 オンライン手続の利用が多い手続

すでにオンライン手続の利用が多い手続には、図書館の図書貸出予約等、文化・スポーツ施設等の利用予約等、粗大ごみ収集の申込などがある。

これらの手続に共通している特徴としては、以下の3点が考えられる。1つめは、利用者にとって金銭面のメリット、時間面のメリットが高いという特徴である。オンラインの利用が多い手続の場合、前述のオンライン手続自体が保有する金銭面のメリット、時間面のメリットがとくに高いことが特徴の一つである。たとえば、以下のような例が想定される。

例 1) 施設等の利用予約の場合、一部の地方公共団体では、従来、予約時に施設の窓口に向いて、予約申込をしなければならなかったが、オンライン化によって窓口に行かずにいつでも予約申込ができるようになった。

例 2) 粗大ごみの収集申込の場合、電話コールセンターによる申込方法はあったものの、24時間対応ではない、電話が混みあってつながらないといった問題があったが、オンライン化されることにより、いつでも簡単に申込みできるようになった。

2つめの特徴としては、インターネットによる付加的メリットを利用者が享受できる、という点である。インターネットから地方公共団体のホームページを利用することによって、何らかの申込ができるだけでなく、申込をするかどうかの判断に参考となる情報を、簡単に入手できるといった特徴がある。具体例としては、以下のような例が挙げられる。

例 1) 図書館の図書貸出予約の場合、利用者が借りたい本についての保有情報・貸出情報なども調べることが可能である。

例 2) 文化・スポーツ施設等の利用予約の場合、予約可能な施設の一覧や、施設の空き情報なども表示される場合がある。

例 3) 粗大ごみ収集の申込の場合、粗大ごみの手数料一覧や収集予定日を調べることもできる場合がある。

3つめの特徴としては、手続自体の利用頻度が多い点である。図書館の図書貸出予約などは、たとえば引越に関連した手続などライフイベントが発端となって発生する手続と異なり、何度も繰り返し手続することが可能である。そのため、1度オンライン手続を利用すると、その後も繰り返し利用することが多いことが予想され、その結果、オンライン利用の増加につながりやすい傾向にあると考えられる。

以上に挙げた3点の特徴を持つ手続の場合、地方公共団体の取組状況や、利用者の環

境にもよるが、一般的には、特にインセンティブを付与しなくとも、手続をオンライン化するだけでオンライン手続の利用が増加する可能性が高いと考えられる。

したがって、地方公共団体が取りうるオンライン手続の利用促進方策としては、

1) オンライン手続自体が保有するメリットを、広報ツール等で強調・アピールし、利用者の認知・理解を高めることで利用促進を図る方策

2) インセンティブを付与することでオンライン利用のさらなる促進を図る方策

の2つが考えられるが、各地方公共団体は、1.自団体におけるオンライン利用率等の目標の設定水準、2.現状でのオンライン化の進捗状況、3.自団体におけるオンライン化による業務効率化等の効果の大きさ、などの諸条件・環境を検討した上で、上記の1)及び2)の方策を選択すべきかを、検討・判断するのが望ましい。

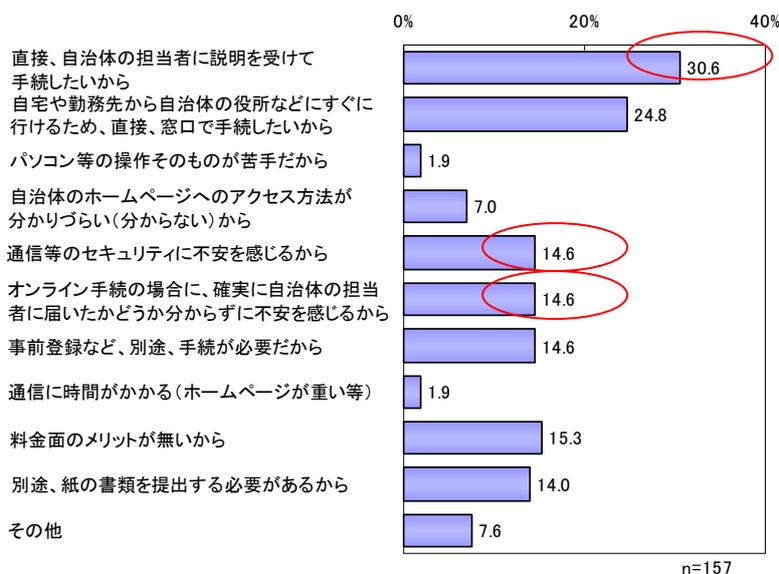
## 2.2.2 オンライン手続の利用が少ない手続

2.2.1 とは逆に、現時点でオンライン手続の利用が少ない手続の場合には、以下のような特徴があると考えられる。

1 つめには、利用者が金銭面のメリット、時間面のメリットを享受しづらいといった特徴が見られる。たとえば、紙などによる添付書類の提出が別途必要な手続や、書類等の交付を受ける手続の場合、オンラインで手続を行っても別途窓口に出向く必要があるといった負担・手間などが発生すると、オンライン手続の利用が伸びないといった可能性が考えられる。

2 つめには、オンライン手続に比べて窓口で手続した方が安全、確実と感じる利用者側の心理が挙げられる。図表 2.3 の住民向けのアンケート結果によれば、地方公共団体のホームページでオンライン手続をしない理由として、もっとも多いのが、「直接、自治体の担当者に説明を受けて手続したいから」という理由であり、30.6%を占めている。この背景には、手続方法や書類の記入方法等が複雑なケースなどにおいて、担当者に説明を受けて手続をしたいという利用者ニーズが想定される。またアンケート結果では、「通信等のセキュリティに不安を感じるから」、「オンライン手続の場合に、確実に自治体の担当者に届いたかどうか分からずに不安を感じるから」といった回答を挙げた利用者も少なくなく、オンライン手続の場合に、セキュリティ面や、確実に手続が届いたかどうか確認できないケースについて不安を感じる利用者も見られる。

図表 2.3 地方公共団体のホームページでオンライン手続をしない理由（複数回答）



注：地方公共団体でオンライン手続がすでに提供されているのに利用していない人、及び、地方公共団体でオンライン手続が提供されても利用しない人が対象。  
(出所：住民向けアンケート調査、2008年8月)

3つめには、申請の頻度自体が少ない手続が挙げられる。利用者にとって頻度が少ない手続としては、たとえば、数年に一度しか行わないような手続が存在するが、こうした手続の場合、利用者はオンライン手続の操作方法を覚えるよりも、窓口にて職員から説明を受けて手続をした方が容易であると認識するケースが想定される。

以上までに整理したように、オンライン手続の利用が少ない手続については、オンライン手続自体のメリットを利用者があまり感じない、もしくは、オンライン手続をすることが、従来の方法に比べて不便であると利用者を感じている可能性が考えられる。

したがって、こうした手続に関しては、インセンティブを付与することによって、まずは住民等の利用者に一度オンライン手続を利用してもらい、オンライン手続のメリット、利便性の高さや、その活用方法について認知・理解してもらうことが必要である。



### 3. インセンティブ手法の整理

#### 3.1 インセンティブの事例

インセンティブ付与策についての、官公庁の事例を整理したものが、図表 3.1 と図表 3.2 である。

図表 3.1 は、中央省庁におけるインセンティブ付与策の主な事例である。中央省庁におけるインセンティブ付与策の多くは、申請のための手数料や、証明書の発行手数料について、オンライン手続の場合には、料金面での割引を行うといったタイプのインセンティブが多い傾向にある。

上記以外のタイプのインセンティブ付与策としては、税額の控除（e-Tax、登記の登録免許申請）、手続の早期処理（e-Tax）、オンライン手続利用者への感謝状の送付（自動車登録）などが見られる。

図表 3.1 中央省庁におけるインセンティブ付与策の事例

対象手続（省庁名）	インセンティブ付与策の概要
無線局の免許申請（総務省）	・各種無線局の免許申請の手数料について、オンライン手続の場合に手数料割引（約 30%割引）。
不動産登記、商業・法人登記等（法務省）	・登記事項証明書の発行手数料について、オンライン手続の場合に手数料割引（300 円割引）。 ・一部の登記手続について、オンライン手続の場合に登録免許税額を最高 5000 円控除。
海技免状等の有効期間の更新（国土交通省）	・オンライン手続の場合に手数料割引（100 円割引）。
臨時開庁申請（財務省）	・オンライン手続の場合に手数料割引（300 円割引）。
工業所有権出願関連手続（経済産業省）	・オンライン手続の場合に手数料割引（1900 円割引）。
e-Tax（国税庁）	・所得税の確定申告を「e-Tax」で行うと、5000 円の税額控除。 ・e-Tax で申告された還付申告を早期処理（通常 6 週間程度から、3 週間程度に短縮）。 ・平成 20 年 1 月 4 日以後に、平成 19 年分以後の所得税の確定申告書の提出を e-Tax を利用して行う場合、以下のような第三者作成書類については、その記載内容を入力して送信することにより、これらの書類の税務署への提出又は提示を省略することが可能（なお、入力内容を確認するため、必要があるときは、確定申告期限から 3 年間、税務署からこれらの書類の提出又は提示を求められることがあり、この求めに応じなかった場合は、これらの

	書類については、確定申告書に添付又は提示がなかったものとして取り扱われる。 <対象となる第三者作成書類> 給与所得、退職所得及び公的年金等の源泉徴収票 医療費の領収書 社会保険料控除の証明書 等
自動車登録（国土交通省）	・自動車の新規検査・登録について、オンライン手続の利用が多い、自動車販売店への感謝状を送付。

注：オンライン手続について手数料の割引を行っている官公庁によっては、手数料の割引をインセンティブの付与と整理していない場合がある（例：オンライン手続に要する経費を手数料に適性に反映させたもの）。本調査においては、オンライン手続と紙などによる手続について手数料に差が設けられている場合については、インセンティブを付与しているものとして整理した。

（出所：各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議「オンライン利用促進のための行動計画」（平成 19 年 3 月改訂））

図表 3.2 は、地方公共団体におけるインセンティブ付与策の主な事例である。

佐賀県の事例は、インセンティブ付与策を地方公共団体において初めて実施した事例とされており、教育職員免許状授与証明願などの 33 の手続について、オンライン手続の場合に手数料割引のインセンティブ付与に取り組んでいる。同様に宝塚市も、入札参加資格申請について、オンライン手続の場合には申請用紙代金の 500 円が無料となっている。

島根県や愛媛県の事例では、市町村による電子自治体共同運営サービスにおいて、オンライン手続の登録とアンケートに回答した利用者に対して、特産品を抽選でプレゼントするという取組となっている。

図表 3.2 地方公共団体におけるインセンティブ付与策の事例

地方公共団体名	インセンティブ付与策の概要
佐賀県	・教育職員免許状授与証明願など計 33 手続について、オンライン手続の場合に手数料割引。
島根県（島根県電子自治体共同利用システム運営協議会）	・オンライン手続の「利用者 ID」もしくは「電子証明書」を取得し、かつ、オンライン手続に関するアンケートを回答した利用者のうち、県内の各市町村が提供する特産品を抽選で 3 名にプレゼント。平成 19 年 1 月から平成 20 年 11 月まで実施。

愛媛県（愛媛県電子自治体推進協議会）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オンライン手続に登録し、かつ、オンライン手続に関するアンケートに回答した利用者のうち、抽選で毎月4名に、県内市町の特産品をプレゼントとして提供するキャンペーンを平成19年7月1日から平成19年11月30日まで実施。</li> </ul>
宝塚市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入札参加資格申請について、紙による申請では、申請用紙代金として500円を徴収しているが、オンライン手続の場合は無料としている。</li> </ul>

（出所：各地方公共団体へのヒアリング調査結果及びホームページなどをもとに作成）

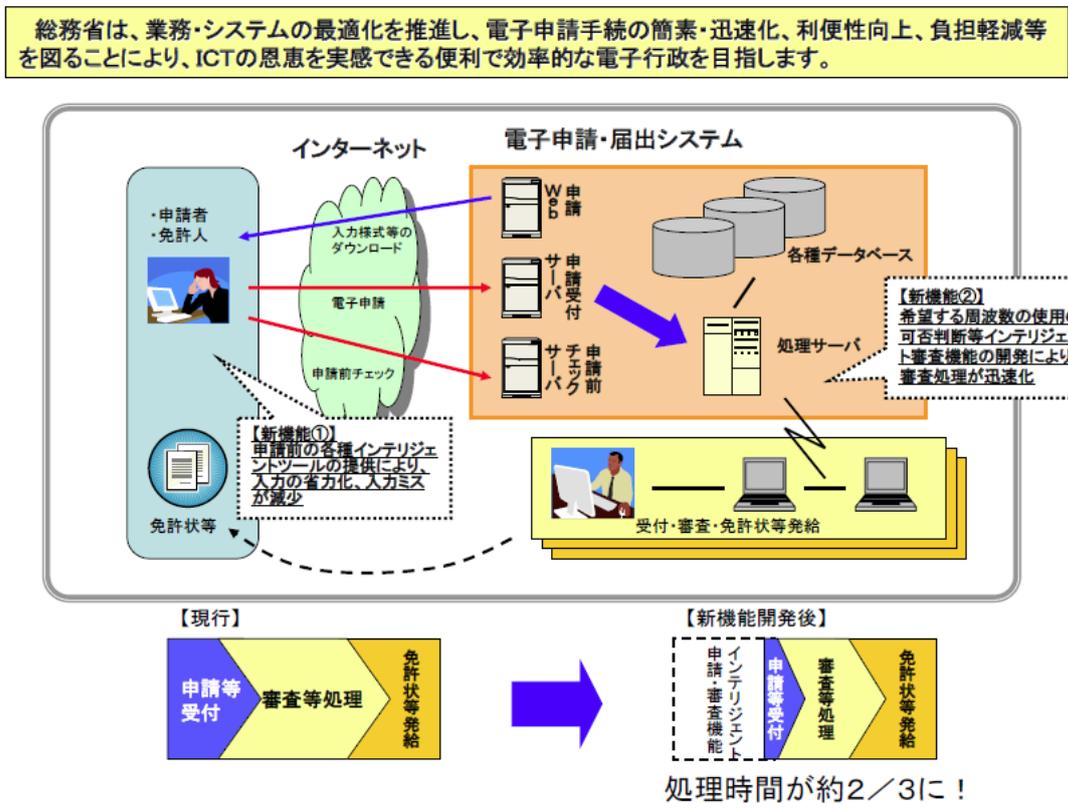
【関連コラム インセンティブ付与策の事例 1.無線局の免許申請（総務省）】

総務省は、以下に掲げる、無線局の免許の申請等（再免許及び再登録を含む。）に係るオンライン手順の手数料の額を、従来に比べて平均 28.26%引き下げた（平成 20 年 4 月 1 日施行）。これにより、窓口から申請する場合の手数料の額に比べて、オンライン手順の場合の手数料の方が、約 30%低く設定されている。

- 無線局の免許の申請（電波法第 6 条関係）
- 特定無線局の免許の申請（電波法第 27 条の 3 関係）
- 無線局の登録の申請（電波法第 27 条の 18 及び第 27 条の 29 関係）

オンライン手順の手数料額の引下げに至った背景としては、無線局の免許等の申請処理業務を行う総合無線局監理システムが改修され、平成 20 年 4 月 1 日からオンライン手順の処理に要する時間が短縮されることになったことが挙げられる（図表 3.3）。これに伴い、無線局の免許等のオンライン手順に係る手数料の額の見直しを行った。

図表 3.3 総合無線局監理システムの開発イメージ



（出所：総務省「電波法関係手数料令の一部を改正する政令案に関する意見募集」（平成 19 年 11 月 28 日））

【関連コラム インセンティブ付与策の事例 2.佐賀県】

佐賀県は、教育職員免許状授与証明願などの33の手続について、オンライン手続の場合に手数料割引のインセンティブ付与に取り組んでいる。

オンライン手続における手数料の決定方法は、申請書受付、書類審査、起案等の業務事務について、オンライン化した場合の業務効率化の割合を設定し、この割合をもとに、各手続の担当課において手数料を算定している（図表 3.4）。たとえば「申請書受付」の場合、書面等の従来型の手続の場合にかかっていた業務時間に比べて、オンライン手続の場合には、その業務時間が3割まで削減されるという考え方となっている。これと同様に、オンライン化した場合の作業時間や諸経費を計算し、従来型の手続処理にかかる原価と、オンライン化した場合の原価とを比較することによって、オンライン手続の場合の割引率を決定して、手数料額の決定に反映させている。

図表 3.4 佐賀県におけるオンライン手続の場合の手数料の割合

原価項目		オンライン化した場合の原価の割合 (書面等の従来型の手続の場合にかかっていた原価に対して、オンライン化した場合には何割まで削減されるか)
人件費	申請書受付	3割
	書類審査	7割
	現地調査	10割
	起案・決裁・送付	7割
印刷製本費		10割（注参照）
その他経費		（注参照）

注：印刷製本費については、コピーや台帳代等、紙を意味しているものを含む項目は一律に0円とみなす（ただし、紙で発行する必要があると思われるものは現行と同じ費用を見込む）。その他経費については、消耗品費及び通信運搬費0円、その他旅費、会場借上等については現行（書面申請）と同額を見込む。

（出所：佐賀県へのヒアリング調査結果をもとに作成）



**【関連コラム インセンティブ付与策の事例 4.宝塚市】**

宝塚市では、入札参加資格申請について、紙による申請では、申請用紙代金として 500 円を徴収しているが、電子の場合は無料としている。この施策の実施にあたっては、紙による申請の場合の、対面での対応や料金徴収にかかる人件費コストを考慮して、実施を判断した。

同市では、本施策の実施によって実際に、対面による料金収納等の事務が減少し、オンライン手続を行ってもらうことで、職員によるデータ入力作業も減少するなど、当初の狙い通りの効果が得られていると考えている。

(出所：宝塚市へのヒアリング調査結果をもとに作成)

### 3.2 インセンティブ手法の類型化

民間事業者の一部は、オンライン手続等のオンラインサービスについて、利用者増加や利用率向上を目的として、利用者に対するインセンティブ付与を積極的に展開している。このような民間事業者のインセンティブ付与の事例のうち、とくに地方公共団体のオンライン手続に対するインセンティブ付与の検討にあたって参考となる事例について、インセンティブ手法の類型化を行った。この類型化については、図表 3.6 から図表 3.10 のように整理できる。

図表 3.6 は、金銭的なメリットを提供するタイプのインセンティブ（金銭的インセンティブ）である。

金銭的インセンティブは、オンライン手続等の利用者に対して、手数料・利用料等の料金割引を行うインセンティブ、手数料等の一部をポイント等で還元するインセンティブ、何らかの特典や優待サービスを提供するインセンティブに大別され、特に手数料・利用等の料金割引を行うインセンティブの取組が多く行われている。

図表 3.6 インセンティブ手法の類型化（金銭的インセンティブ）

インセンティブ	インセンティブの内容	主な事例
手数料・利用料の割引	手数料・利用料等の料金割引	1) オンライン手続の場合に料金割引 <ul style="list-style-type: none"> <li>・JR 東日本「えきねっと割引」（新幹線指定席特急券をホームページから申込券売機で受取ると、料金割引）</li> <li>・保険会社の保険契約の申込手続（自動車保険等の契約をホームページから申込むと、料金割引）</li> <li>・通信会社（インターネット・サービス・プロバイダ、ブロードバンド回線事業者等）のインターネット契約の申込手続（インターネットのホームページから、ブロードバンドサービス等の通信サービス契約の申込手続を行うと、料金割引）</li> </ul> 2) 書類を電子的に発行した場合に料金割引 <ul style="list-style-type: none"> <li>・NTT 東日本「@ビリング」（利用料金の内訳について、書面ではなくインターネットで確認できるサービス。同サービスの利用者には、加入電話等の基本料金（回線使用料）を料金割引）</li> </ul>
ポイント付与	ポイント付与（手数料等の一部をポイント還元する等）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オンラインショッピングサイトやポータルサイト等でのポイントサービス（ホームページからの商品購入や、IT サービスの利用に応じて、ポイント還元を行う）</li> </ul>

特典や優待サービスの提供	特典や優待サービスを提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報提供サイト等のインターネット申込特典（例 レストラン等のサービス業の場合、特別サービスの提供などを行う）</li> <li>・JR 東日本「えきねっと特典」（ホームページで申込んだ受取前のJR 券申込のうち、利用区間がJR 東日本エリア内で完結する列車に限り、インターネットからの変更の回数等について優遇が受けられる特典（変更が3ヶ月以内なら何回でも可能））</li> <li>・日本レストランエンタプライズ「ネット de 駅弁指定席お届けサービス」（ホームページから新幹線車内の弁当を予約すると、予約した指定席まで届けるサービス）</li> </ul>
--------------	--------------	---

（出所：各社へのヒアリング結果及びホームページなどをもとに作成）

図表 3.7 は、時間短縮化のインセンティブの事例を整理している。時間短縮化のインセンティブには、インターネットのホームページから手続した場合には、手続処理時間を短縮化するインセンティブ、窓口での交付の時間を短縮化するというインセンティブがある。

図表 3.7 インセンティブ手法の類型化（時間短縮化のインセンティブ）

インセンティブ	インセンティブの内容	主な事例
手続処理期間の短縮化	手続処理期間の短縮化	・銀行の電信振込（文書振込に比べて振込までの処理時間が早い）
窓口での手続時間の短縮化	事前にインターネットから予約や申込手続を行うと、窓口での交付等の手続時間を短縮化	・JR 東日本「ネット de 定期」（事前に PC から定期券情報を入力しておく、駅の券売機やみどりの窓口で簡単に発券を受けられる）

（出所：各社へのヒアリング結果及びホームページなどをもとに作成）

図表 3.8 は、手続簡素化に関するインセンティブを整理している。具体的には、以前ホームページで手続を行った際の情報を活用することで2度目以降の手続が簡素化されるといったインセンティブや、1つの申込・申請データを活用して別の申請・申込も同時に行えるといったワンストップサービスなどのインセンティブがある。

図表 3.8 インセンティブ手法の類型化（手続簡素化に関するインセンティブ）

インセンティブ	インセンティブの内容	主な事例
手続に要する作業の簡素化	前回の手続情報等を活用することなどにより、手続に要する作業を簡素化	1) 2度目以降の申込において前回情報を活用 ・オンラインショッピングサービス等（2度目以降の申込では、初回の登録情報を用いて申込が簡素化される） 2) ワンストップ型のサービス ・オンライン旅行予約サイトの予約サービス（交通手段の予約を行うと同時に、宿泊先など関連するサービスも申込ができる） ・東京電力「引越コンシェルジュ」（引越に伴う住所変更等の申込について、電気だけでなく、ガス、水道など複数のサービスについてまとめて行える）

（出所：各社へのヒアリング結果及びホームページなどをもとに作成）

図表 3.9 は、手続自体を優遇するインセンティブを整理しており、オンライン手続の場合に紙・電話等による手続に比べて優先的に受け付けるインセンティブと、手続の処理状況をオンラインで確認できるようにするインセンティブの2種類がある。

図表 3.9 インセンティブ手法の類型化（手続自体を優遇するインセンティブ）

インセンティブ	インセンティブの内容	主な事例
優先的に受付	オンライン手続を優先的に（早期、または、長期的に）受け付ける	・コンサート、イベント等のチケット予約（電話等の予約が開始される前に、インターネットからの予約が早期にできる）
手続処理状況を確認可能	手続の処理状況をオンラインで確認可能とする	・TOEIC（インターネットから受験申込を行うと、公式査定証（紙によるテスト結果通知）の発送予定日より約1週間前にインターネットでテスト結果を見ることができる）

（出所：各社へのヒアリング結果及びホームページなどをもとに作成）

図表 3.10 は、表彰のインセンティブである。表彰のインセンティブは、オンライン手続の利用者に対して、感謝状等を贈答することで、利用者側の利用意欲や満足感などを高めるタイプのインセンティブである。官公庁の事例としては、図表 3.1 にある自動車ディーラへの表彰などが該当する。

民間事業者の場合には、オンライン手続利用者には、感謝状を事業者側から直接、提供するケースよりも、図表 3.10 にある通り、利用者同士の間で感謝の意を表明する場を、事業者側が用意することによって、利用者の利用意欲を高めるといった工夫を行っているケースが多い傾向にある。事業者側が利用者に対して直接、感謝状等を提供するケースが見受けられない理由としては、民間事業者の場合、金銭的インセンティブなど利用者への訴求がしやすく利用率向上につなげやすいインセンティブ施策が中心的に実施されているといった理由が考えられる。

図表 3.10 インセンティブ手法の類型化（表彰のインセンティブ）

インセンティブ	インセンティブの内容	主な事例（類似事例）
利用者の表彰	感謝状等の贈答	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Q&amp;A サイト（注）での回答コメントや、オンラインショッピングサイトでの商品紹介に関する、コメント記入者に対する表彰</li> <li>（コメント記入者のコメントが参考になった場合に、他の利用者が、そのコメント記入者に対して、コメントが優れていた、参考になったことを表彰するサービス）</li> <li>注： Q&amp;A サイトは、質問を書き込むと、他の利用者から回答を受けることができる掲示板やコミュニティ等のホームページを提供するインターネットサイト。大手ポータルサイトなどにおいて提供されている。</li> </ul>

（出所：各社のホームページなどをもとに作成）



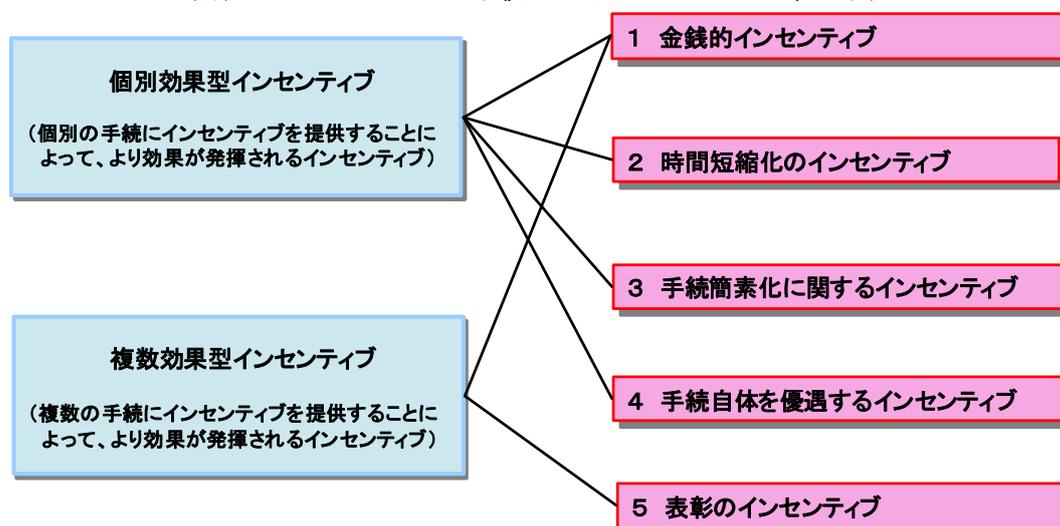
## 4. インセンティブ手法を踏まえた手続の類型化

### 4.1 地方公共団体のオンライン手続におけるインセンティブ手法

前章では、官民におけるインセンティブ付与の事例をもとに、インセンティブの手法を類型化した。この類型化をもとに、以下では、地方公共団体が取り得るインセンティブ手法について整理する。

前章で大きく5つに分類したインセンティブ手法について、インセンティブの効果が発揮されるケースとの対応関係を整理したものが、図表 4.1 である。各インセンティブの手法は、個別効果型インセンティブと、複数効果型インセンティブに整理される。

図表 4.1 オンライン手続におけるインセンティブ手法



個別効果型インセンティブとは、個別の手続ごとにインセンティブを提供することによって、より効果が発揮されるタイプのインセンティブである。たとえば、料金等の割引を行うインセンティブの場合、手数料等を徴収する手続ごとに、料金の割引を行うかどうか、また、もし料金割引を行う場合には、その割引額や割引率をどのように設定するかについて、地方公共団体側が設定することができる。それにより、特定の手続について料金割引のインセンティブを付与し、また、そのインセンティブの大きさを調整することが可能となる。このように、手続ごとにインセンティブの有無やその大きさを調整できるのが、個別効果型インセンティブである。

一方、複数効果型インセンティブとは、複数の手続に、同一のインセンティブを提供することによってはじめて、より効果が発揮されるタイプのインセンティブである。たとえば、非オンラインによる手続も含め、もともと利用頻度が少ない手続の一つについて、ポイントを付与するインセンティブを提供しても、ポイントの蓄積が進まず、利用者の利用意向等を喚起させるような効果は発揮されないと考えられる。むしろ、複数の

オンライン手続（またはオンライン手続サービスの全体）に対して、ポイントを付与することによって、さまざまなオンライン手続の利用に合わせてポイントが蓄積できるようになるため、利用者の利用意向や満足度が高まり、オンライン利用が進展すると考えられる。

## 4.2 インセンティブ手法に対応した手続の類型化

本節では、インセンティブ手法ごとに、その効果が期待される、地方公共団体のオンライン手続の対応関係について、類型化を行う。

まず、図表 4.2 は、金銭的インセンティブ〔個別効果型〕の場合を示している。「手数料・利用料の割引」のインセンティブの場合、手続を行うこと自体に手数料が発生する手続（例 犬の登録申請）や、地方公共団体のサービスを受けるための手数料や利用料が発生する手続（例 文化・スポーツ施設等の利用予約）などにおいて、それらの料金を割引くインセンティブとして機能すると考えられる。

「優待サービスの提供」のインセンティブの場合には、手続後に、地方公共団体の施設等を利用する際に、その利用を優遇するサービスを提供するインセンティブである。たとえば、図書館の図書貸出予約の場合、予約した図書の貸出窓口を自由に変更できるといったサービスがありうる。

さらに、市民団体・グループ等と、地方公共団体が協力して取り組む活動（例：市民向けのセミナー、講習会）の場合に、オンラインで施設予約等を行った際には、施設の利用料の割引や、施設の利用条件の緩和化（例：施設の利用時間の延長）といったインセンティブを積極的に提供するといった施策を実施することにより、市民団体等が活動しやすい環境が整備され、住民サービスの向上につながることも可能となる。

図表 4.2 インセンティブ手法に対応した手続の類型化  
(金銭的インセンティブ〔個別効果型〕)

インセンティブ	インセンティブの内容	インセンティブの効果が期待される手続
手数料・利用料の割引	手数料・利用料等の料金割引	手数料・利用料が発生する手続が該当 例) ・文化・スポーツ施設等の利用予約等 ・粗大ごみ収集の申込 ・研修・講習・各種イベント等の申込 ・犬の登録申請 ・地方税申告手続 ・港湾関係手続 ・食品営業関係の届出
優待サービスの提供	優待サービスを提供 (施設等の利用期)	手続後に、施設や図書など、何らかの利用・使用が発生するものが該当 例)

	間の延長など、特典・優待利用を提供する)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館の図書貸出予約等</li> <li>・文化・スポーツ施設等の利用予約等</li> <li>・港湾関係手続</li> </ul>
--	----------------------	--

図表 4.3 は、時間短縮化のインセンティブ〔個別効果型〕の場合を整理している。「手続処理期間の短縮化」のインセンティブの場合、手続受付後の手続内容の審査・確認や、証明書等の書類の発行業務などの業務量が多いことや、地方公共団体内での起案、承認等の業務ステップが多いためなどの理由により、手続処理が完了するまでに期間が長くなる傾向の手続に有効であると考えられる。

一方、「窓口での手続時間の短縮化」のインセンティブは、具体的には、事前にオンラインで予約・申込等の手続を行っておくと、窓口での書類交付等の手続時間が短縮化されるインセンティブが想定される。そのため、オンライン手続を行うだけでは手続が完了せず、対面窓口での書類交付等の手続が別途発生するタイプのオンライン手続にとって、このインセンティブの効果が期待される。

図表 4.3 インセンティブ手法に対応した手続の類型化  
(時間短縮化のインセンティブ〔個別効果型〕)

インセンティブ	インセンティブの内容	インセンティブの効果が期待される手続
手続処理期間の短縮化	手続処理期間の短縮化	地方公共団体側で、手続受付後の業務量や業務ステップが多など理由により、手続処理が完了するまでに期間がある手続が該当 例) <ul style="list-style-type: none"> <li>・公文書開示請求</li> <li>・入札参加資格審査申請等</li> <li>・道路占用許可申請等</li> <li>・食品営業関係の届出</li> <li>・後援名義の申請等</li> </ul>
窓口での手続時間の短縮化	事前にオンラインで予約・申込等の手続を行うと、窓口での交付等の手続時間を短縮化	オンライン手続後に、対面窓口での手続等が発生する手続が該当 例) <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館の図書貸出予約等</li> <li>・文化・スポーツ施設等の利用予約等</li> <li>・研修・講習・各種イベント等の申込</li> <li>・公文書開示請求</li> <li>・食品営業関係の届出</li> </ul>

図表 4.4 は、手続簡素化のインセンティブ〔個別効果型〕の場合を整理している。オンライン手続の一部には、図書館の図書貸出予約など、申請の頻度が多い手続が存在するが、こうした手続の場合には、初期の登録情報や前回の申請情報等を活用して、手続を行う際の作業を簡素化するインセンティブが有効である。同様に、申請事項や記載事項が多い手続についても、このインセンティブが有効と考えられる。

また、手続簡素化のインセンティブについては、ある手続の申請データを類似の手続にも活用することで、複数の手続を簡素化するという施策も考えられる。たとえば、引越等のライフイベントの場合、複数の手続で新住所など同じ情報を申請することが多いため、このようなインセンティブが提供されれば、利用者のオンライン利用のニーズを高める可能性がある。

図表 4.4 インセンティブ手法に対応した手続の類型化  
(手続簡素化のインセンティブ〔個別効果型〕)

インセンティブ	インセンティブの内容	インセンティブの効果が期待される手続
手続に要する作業の簡素化	<p>前回の申請情報等を活用することなどにより、手続に要する作業を簡素化</p> <p>(2回目以降の手続では記載項目を減らす、前回の申請データをそのまま再活用できる等)</p>	<p>頻度が多い手続(同一手続を繰り返して行う手続)や、申請事項や記載事項が多い手続が該当例)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館の図書貸出予約等</li> <li>・文化・スポーツ施設等の利用予約等</li> <li>・粗大ごみ収集の申込</li> <li>・研修・講習・各種イベント等の申込</li> <li>・地方税申告手続 ・入札参加資格審査申請等</li> <li>・道路占用許可申請等 ・入札</li> <li>・産業廃棄物の処理、運搬の実績報告等</li> <li>・港湾関係手続</li> <li>・特定科学物質排出量届等 ・後援名義の申請等</li> </ul>

図表 4.5 は、手続自体を優遇するインセンティブ〔個別効果型〕の場合を整理している。オンライン手続について「優先的に受付」に対応するインセンティブの場合、文化・スポーツ施設等の利用予約等のように、申込等の締切期限がある手続や、職員採用試験申込のように、一時期に手続が集中・混雑する可能性がある手続が該当する。

一方、「手続処理状況をオンラインで確認可能」とするインセンティブの場合、利用者にとって、自らが申請した手続が確実に受理・処理されているかどうか、とくに確認するニーズの高い手続に有効と考えられる。

図表 4.5 インセンティブ手法に対応した手続の類型化  
(手続自体を優遇するインセンティブ〔個別効果型〕)

インセンティブ	インセンティブの内容	インセンティブの効果が期待される手続
優先的に受付	オンライン手続を優先的に（早期、または、長期に）受け付ける	申込等の締切期限がある手続や、一時期に手続が集中・混雑する可能性がある手続が該当 例) ・文化・スポーツ施設等の利用予約等 ・粗大ごみ収集の申込 ・水道使用開始届等 ・研修・講習・各種イベント等の申込 ・職員採用試験申込 ・地方税申告手続 ・入札参加資格審査申請等 ・入札 ・産業廃棄物の処理、運搬の実績報告等 ・特定科学物質排出量届等 ・後援名義の申請等
手続処理状況をオンラインで確認可能	手続の処理、進捗状況をオンラインで確認可能とする	確実に受理及び処理されているかどうか、利用者側でとくに確認したい手続が該当（地方公共団体側での受理・処理等の状況が、利用者側にとって重大な手続） 例) ・水道使用開始届等 ・職員採用試験申込 ・地方税申告手続 ・入札参加資格審査申請等 ・道路占用許可申請等 ・入札 ・港湾関係手続・食品営業関係の届出 ・後援名義の申請等

図表 4.6、図表 4.7 は、複数効果型のインセンティブとして、金銭的インセンティブと、表彰のインセンティブの場合を整理している。先述のように、これらのインセンティブの場合、特定の手續に提供するよりも、複数のオンライン手續（またはオンライン手續の全サービス）について、共通的に提供することによって、よりインセンティブの効果が高まると考えられる。

とくに、ポイント付与のインセンティブの場合、利用者は、蓄積されるポイントについてオンライン手續を利用した実績として実感できるため、継続してオンライン手續を利用する意識を高める効果もあると考えられる。

図表 4.6 インセンティブ手法に対応した手續の類型化  
(金銭的インセンティブ [複数効果型])

インセンティブ	インセンティブの内容	インセンティブの効果が期待される手續
ポイント付与	オンライン手續ごとに、他の手續の支払などに利用可能なポイントを提供  (地域通貨を導入している地方公共団体では、地域通貨を活用する方策も考えられる)	とくに特定の手續を対象とするものではなく、あらゆるオンライン手續について、当該インセンティブの提供が可能
特典の提供 (景品・プレゼント等)	オンライン手續の申請回数が多い利用者等に、抽選・先着順などで景品・プレゼント等を提供	同上

図表 4.7 インセンティブ手法に対応した手續の類型化  
(表彰のインセンティブ [複数効果型])

インセンティブ	インセンティブの内容	インセンティブの効果が期待される手續
利用者の表彰	利用回数が多い利用者等に対して、感謝状等を贈呈	同上

## 5. インセンティブ付与の実施にあたっての課題の整理

インセンティブ付与の実施にあたっては、図表 5.1 に挙げるような課題が考えられる。以下では、図表 5.1 の各課題について詳細を整理する。

図表 5.1 インセンティブ付与の実施にあたっての課題

カテゴリ	課題	課題の内容
(A) 制度面の 課題	(A-1) 条例等の改正	関連条例等の制度改正が必要なケースがある。
	(A-2) ポイント付与に関する課題	ポイント付与のインセンティブを実施する場合、条例の改正等の対応が必要となる場合がある。
(B) 技術面の 課題	(B-1) 情報システムの対応	インセンティブ付与の実現や、インセンティブの効果を高めるために、情報システムの一部を変更する必要があるケースがある。
(C) 運用面の 課題	(C-1) 収入減少（または支出増加）への対応	手数料割引型インセンティブの場合、収入の減少につながる。また、特典の付与などの場合は、費用が発生する。こうした収入減少（支出増加）への対応策が必要。
	(C-2) 利用者への広報・周知	インセンティブ付与に関する利用者への広報・周知を展開するための方法の検討・実施が必要。
	(C-3) 実施後の効果測定	インセンティブ施策後の効果（利用件数の増加効果や、利用者満足度の効果、地方公共団体内部での業務効率化効果等）について測定・検証が必要。
	(C-4) 公平性	以下の2つの課題が存在する。 1.オンライン化が進むことで得られる、業務効率化の効果の範囲を超えて、インセンティブを付与することは公平であるかどうか。 2.オンライン手続の利用が困難な住民等はインセンティブを享受できないため、それらの利用者と、インセンティブを享受できるオンライン手続者との間で公平であるかどうか。

## 5.1 制度面の課題

制度面の課題には、以下の2点が挙げられる。

まず、条例等の改正（A-1）とは、インセンティブ付与にあたって、各地方公共団体の条例等の制度の一部の改正が必要なケースを指す。たとえば、手数料割引に関するインセンティブの場合、手数料条例の改正などが必要となる場合がある。

ポイント付与に関する課題（A-2）については、インセンティブ付与策として、地方公共団体が何らかのポイントを付与する場合には、ポイント付与の実現のための条例等の制度改正などが必要となる場合がありうる。

## 5.2 技術面の課題

技術面の課題としては、情報システムの対応（B-1）が想定される。オンライン手続のシステムの機能や、実施するインセンティブ付与の施策にもよるが、インセンティブの付与を実現するために、オンライン手続のシステム変更が必要となる場合がある。たとえば、「手続処理状況をオンラインで確認可能」とするインセンティブを実施するには、その機能をオンライン手続のシステム側で用意しておく必要がある。

また、インセンティブ付与の効果を高めるには、オンライン手続を受理した後のデータ連携（いわゆるバックオフィスのシステム連携）などが有効と考えられるが、これらを実現するために、情報システムを変更することが必要となる場合がある。

## 5.3 運用面の課題

運用面の課題としては、以下の4点が挙げられる。

### 5.3.1 収入減少（または支出増加）への対応

1つめの課題は、収入減少（または支出増加）への対応である。手数料の割引のインセンティブを実施した場合、手数料収入の減少につながる可能性がある。また、オンライン手続利用者に対して、プレゼント等の特典を提供するインセンティブなどの場合、そのための支出が新たに発生することになる。このように、インセンティブ付与策の内容によっては、収入減少もしくは支出増加となる可能性があるため、こうした影響の事前予測等の対応が必要になる。

### 5.3.2 利用者への広報・周知

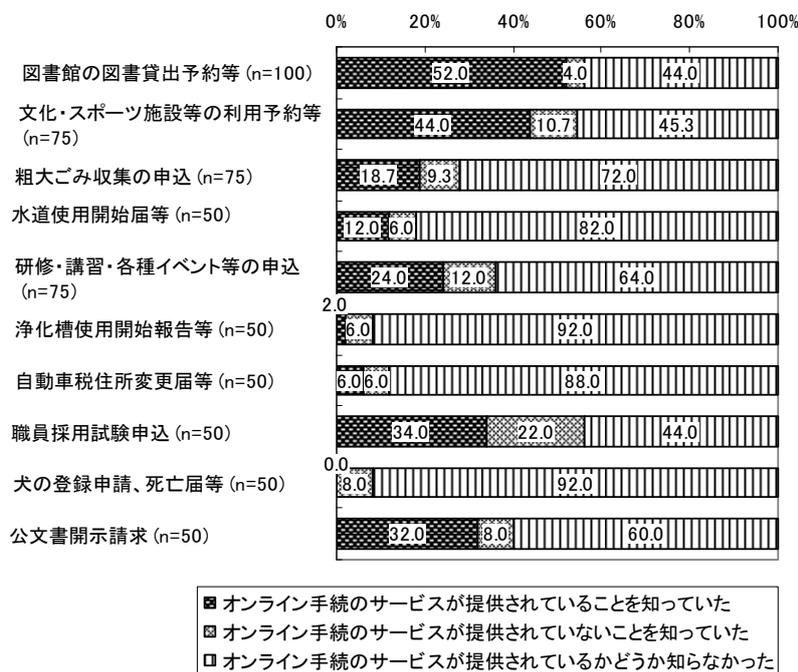
2つめの課題は、住民等の利用者への広報・周知である。インセンティブ付与のターゲットとなる利用者は、現在、オンライン手続を利用していない住民や事業者である。そのため、インセンティブ付与を開始する際に、地方公共団体のホームページで広報・周知するだけでは、インセンティブの効果は出にくい。したがって、紙媒体など、あらゆるメディアの活用など、利用者への広報・周知を展開するための方策の検討・実施が

必要となる。

ところで、図表 5.2 は、各手続を過去 3 年間に行ったことがある者のうち、住まいの地方公共団体において、オンライン手続サービスの提供状況についての認知傾向を示している。たとえば、「図書館の図書貸出予約等」を過去 3 年間に行ったことがある者のうち 52.0%は、図書貸出予約等のオンライン手続サービスが提供されていることを認知していることを示している。手続によって「オンライン手続のサービスが提供されていることを知っていた」という回答割合に差があるが、この理由の一つには、手続によってオンライン化の進捗状況が異なることも影響していると考えられる。

注目すべき点は、「オンライン手続のサービスが提供されているかどうか知らなかった」という、「非認知層」の割合である。非認知層とは、当該手続を行ったにもかかわらず、オンライン手続サービスが提供されているのか（もしくは提供されていないのか）ということについて、認知できていないという層である。とくに「浄化槽使用開始報告等」、「犬の登録申請、死亡届等」、「自動車税住所変更届等」などの手続において、この非認知層の割合が高く 8 割以上を占めている。

図表 5.2 住まいの地方公共団体における、オンライン手続サービスに関する認知状況



注：回答者は、それぞれの手続ごとに過去 3 年間においてオンライン、非オンラインを問わずにその手続を行ったことがある者である。たとえば、「図書館の図書貸出予約等」とは、過去 3 年間において、オンラインまたは非オンラインで、図書貸出予約等を行ったことがある者を指している。

(出所：住民向けアンケート調査、2008 年 8 月)

地方公共団体は、これらの手続をオンライン化して、オンライン手続のサービスを提供する際には、何らかの広報・周知活動を行うと考えられる。しかし、十分な広報・周知活動をしなければ、上記のような非認知層に対して、オンライン手続サービスの存在が認知されない状況が続くことも懸念される。

同様に、これらの手続に対してインセンティブを付与しても、その広報・周知活動を十分に行わなければ、インセンティブ付与の存在が認知されないまま、従来型の非オンラインによる手続方法で、手続を行う利用者が残り続ける可能性もある。

そのため、インセンティブ付与を実施する際には、インセンティブの内容及びその対象となるオンライン手続サービスについて、十分な広報・周知活動が必要と考えられる。

### 5.3.3 実施後の効果測定

3つめの課題は、インセンティブ付与策の実施後の効果測定である。インセンティブ付与策によるオンライン利用促進等の効果を分析したデータは、インセンティブ付与策のその後のあり方や、インセンティブ付与を継続すべきかを判断するための貴重なデータとなる。したがって、インセンティブ付与策を単に実施するだけでなく、実施後に、その効果（利用件数の増加効果や、利用者満足度の効果、地方公共団体内部での業務効率化効果等）を測定・検証することが必要となる。

### 5.3.4 公平性

4つめの課題は、公平性の課題である。公平性の課題としては、以下の2つの課題が想定される。

一つには、オンライン利用が進むことで得られる、地方公共団体の業務効率化の効果の範囲を超えて、インセンティブを付与することが公平であるかどうか、という課題である。

もう一つの公平性の課題は、オンライン手続の利用が困難な住民等はインセンティブを享受できないため、それらの利用者と、インセンティブを享受できるオンライン手続者との間で公平であるかどうか、という課題である。インターネットやパソコンのリテラシが十分でない者や、パソコンを保有していない者の場合、そもそもオンライン手続を利用することは困難と考えられる。オンライン手続利用者に対してインセンティブを付与することは、上記のようなオンライン手続の利用が困難な住民等との公平性が損なわれる恐れもあるため、その点について十分に検討、対応していく必要がある。

## 6. 課題解決方策の方向性

前章で整理したインセンティブ付与の実施にあたっての課題に関して、本章では課題解決方策の方向性を整理する（図表 6.1）。

図表 6.1 インセンティブ付与の実施にあたっての課題に対する解決方策の方向性

カテゴリ	課題	解決策の方向性（ポイント）
(A) 制度面の課題	(A-1) 条例等の改正	・手数料割引のインセンティブを実施する場合には、手数料条例の改正が必要。手数料条例において、手数料額を定めた箇所に、電子申請の場合の金額を追記する。
	(A-2) ポイント付与に関する課題	・クレジットカードによる公金収納の場合、利用者側においてクレジットカードのポイントを受け取ることは可能（間接的なポイント提供）。
(B) 技術面の課題	(B-1) 情報システムの対応	・実施予定のインセンティブ付与の案の検討と並行して、情報システムの変更も検討する。
(C) 運用面の課題	(C-1) 収入減少（または支出増加）への対応	・インセンティブの投資効果を事前に検討・分析することが必要。 ・インセンティブ付与によるオンライン利用者数の増加数等の予測データについては、事前に住民等の利用者に対してアンケート調査等を実施し、収集する方法が考えられる。
	(C-2) 利用者への広報・周知	・オンライン手続の利用を促すには、地方公共団体のホームページだけではなく、紙媒体などの広報ツールの活用が必要。 ・あわせて、オンライン手続のホームページの見直し・改善や、オンライン手続自体の利用メリットの広報も積極的に進める必要がある。
	(C-3) 実施後の効果測定	・インセンティブ付与策が事前の予測どおりの効果が得られたか等の確認・判断の基礎となるため、インセンティブ付与策実施後の効果測定は必要。
	(C-4) 公平性	・基本的には、オンライン利用の増加による事務手続数・時間の削減幅と、それに伴う費用原価の削減幅（業務効率化の効果量）を分析・検討し、その業務効率化の範囲でインセンティブを付与することを検討するべき。ただし、手続のオンライン化により、住民サービス向上の効果も得られるため、この効果も考慮したうえで、業務効率化の範囲を超えたインセンティブ付与の実施も可能であると考えられる。 ・オンライン手続者と、非手続者との間での公平性の問題は重要ではあるものの、過度に重視することで、積極的なインセンティブ付与策を打ち出せないことは避けるべき。

## 6.1 制度面の課題への対応策

条例等の改正（A-1）の課題の場合、手数料割引のインセンティブを実施するケースでは、手数料条例等の改正が必要となる。その方法としてはたとえば、手数料条例において、手数料額を定めた箇所に、オンライン手続の場合の金額を追記するという対応が考えられる。

佐賀県は、一部の手続についてオンライン手続の場合に、手数料の割引を行うといったインセンティブ付与策を実施している地方公共団体であるが、図表 6.2 における手数料（額）の欄で、括弧書きとなっている部分がオンライン手続の場合の手数料を記載したものである。

図表 6.2 オンライン手続で手数料割引を行う場合の手数料条例の記載例（佐賀県の例）

事務	納付義務者	手数料		納付時期
		名称	額	
一 依頼を受けて行う資格若しくは経歴、身元若しくは身分、営業、職業若しくは業務、県税その他諸収入金、土地、建物その他物件、登録等に関する証明(法令の規定に基づき行う証明を除く。以下この号において同じ。)	証明を受けようとする者	証明事務手数料	三百五十円(認証宗教法人規則証明事務、宗教法人規則認証書記載事項証明事務、軍歴証明事務及び教育職員免許状授与証明事務に係る電子申請にあっては、二百円)	証明申請のとき
三十三 火薬類取締法施行令第十六条第一項第一号の規定に基づく火薬類取締法第三十五条第一項に規定する特定施設に係る保安検査又は同項の規定に基づく火薬庫に係る保安検査	特定施設又は火薬庫の保安検査を受けようとする者	特定施設又は火薬庫保安検査手数料	四万千円(電子申請にあっては、三万七千円)	保安検査申請のとき

(出所：佐賀県手数料条例 別表第一より抜粋)

2つめの、ポイント付与に関する課題（A-2）に関しては、クレジットカードによる公金収納の場合、利用者側においてクレジットカード会社が提供する、カードの利用ポイントを受取ることは可能である。この場合、地方公共団体が直接、住民等の利用者に対してポイントを発行するものではないが、クレジットカード会社を通じて、間接的にポイントを利用者に付与する形となる。なお、クレジットカードのポイント付与サービスは、クレジットカード会社側のカード利用者向けサービスであるため、地方公共団体

にとっては、ポイント付与に関して、制度改正を行う必要は無い。

ただし、クレジットカードによる公金収納を行うには、地方自治法（第 231 条の 2）が定める「指定代理納付者」に関して、会計規則（財務規則）等の変更が必要となる場合がある点には注意が必要である。具体的には、収納事務に関して指定代理納付者の指定等を会計規則等に追加するなどの対応が必要となる場合がある（図表 6.3 参照）。

図表 6.3 クレジットカードによる公金収納に対応した会計規則（北本市の例）

<p>(電磁的記録の方法による納付)</p> <p>第 15 条の 2</p> <p>(中略)</p> <p>2 前項の規定により納付することができる地方税等は、次に掲げるものとする。</p> <p>(1) 北本市税条例(昭和 29 年条例第 6 号)に規定する市民税(個人の県民税を含む。)、固定資産税、軽自動車税及び都市計画税</p> <p>(2) 北本市国民健康保険税条例(昭和 46 年条例第 29 号)に規定する国民健康保険税</p> <p>(3) 北本市介護保険条例(平成 12 年条例第 21 号)に規定する介護保険料</p> <p>(4) 北本市後期高齢者医療に関する条例(平成 20 年条例第 10 号)に規定する後期高齢者医療保険料</p> <p>(5) 前各号に掲げるものに係る延滞金</p> <p>(指定代理納付者による納付)</p> <p>第 15 条の 3 納入者は、第 24 条の 4 第 1 項の規定により歳入徴収権者が指定した指定代理納付者に、歳入の納付を行わせることができる。</p> <p>2 前項の規定により納付を行わせることができる歳入は、前条第 2 項に規定する地方税等及び寄附金のうち市長が認めたものとする。</p> <p>(収納事務の指定代理納付者の指定)</p> <p>第 24 条の 4 歳入徴収権者は、歳入の納付を行わせるため、地方自治法(昭和 22 年法律第 67 号。以下「法」という。)第 231 条の 2 第 6 項に規定する指定代理納付者を指定することができる。</p> <p>2 前項の規定により納付を行わせることができる歳入は、第 15 条の 2 第 2 項に規定する地方税等及び寄附金のうち市長が認めたものとする。</p>
--

注：第 15 条の 3 にある「歳入徴収権者」とは北本市の場合、市長及び北本市事務専決規程(平成 16 年訓令第 1 号)により収入に係る徴収の権限の委任を受けている者、と定められている。

(出所：北本市会計規則より抜粋)

## 6.2 技術面の課題への対応策

手数料割引のインセンティブを実施する場合には、オンライン手続時に手数料を徴収する仕組みが必要なため、電子的に収納するシステム（例 マルチペイメント、クレジットカード等による公金収納サービス）への対応が必要となる。

一方、「前回申込情報に基づく、申込手続の簡素化」や、「手続処理状況がオンラインで確認可能」といったインセンティブを実施する場合には、電子申請システム自体の画面表示方法の変更・更新が必要な場合がある。

また、オンライン手続全体について、業務効率化などの地方公共団体側のシステム導入効果を高めることも視野に入れた場合には、オンライン手続システムと、その他のシステム（電子文書、電子決済等）との間での、シームレスなデータ連携を実現することが必要であるが、そのためのシステム更新対応が別途必要となる場合もある。

## 6.3 運用面の課題への対応策

運用面の課題への対応策については、以下のように整理される。

### 6.3.1 収入減少（または支出増加）への対応

収入減少（または支出増加）への対応（C-1）についての対応策の方向性は、以下の通りである。

インセンティブ付与による収入減少（または支出増加）への対応には、インセンティブの投資効果を事前に検討・分析することが重要である。この投資効果を分析するには、インセンティブ付与を行った場合のオンライン利用者数の増加数等の予測データが必要となる。そのために、事前に、住民等の利用者に対してアンケート調査等を実施することによって、検討・分析に必要なデータを収集する方法が考えられる。

ただし、インセンティブ付与を行った場合の効果が事前には予測することが難しい場合などには、あらかじめ地方公共団体側での負担可能額を決定し、その負担額で可能なインセンティブ付与策を期間限定などで試行する、という方策も考えられる。たとえば、しまね電子申請サービスを運営する島根県電子自治体共同利用システム運営協議会の場合、インセンティブ付与に関する費用負担は、各市町村5千円と設定し、インセンティブ付与の実施期間は、各市町村が一巡するまでとして取り決めて運用している。

### 6.3.2 利用者への広報・周知

利用者への広報・周知（C-2）の課題については、オンライン利用者の増加を促すためには、地方公共団体のホームページだけではなく、紙媒体などの広報ツールの活用が必要である。

また、インセンティブ付与の広報については、オンライン手続システム全体の広報の一環として行うという方法も考えられる。たとえば、紙媒体の広告において、全体では

オンライン手続システムの広報を行いつつ、その一部として、インセンティブ付与の開始に関するメッセージを盛り込むという方法がありうる。

オンライン手続の理想的な周知・広報の方法については、総務省「電子自治体オンライン利用促進マニュアル」（平成 18 年 7 月）にて整理されている。図表 6.4 は、同マニュアルから一部、抜粋したものであるが、同マニュアルにはオンライン手続の利用を促進するための広報手法として、さまざまな広報手法が掲載されており、地方公共団体は同マニュアルを参考に、具体的な広報手法を検討、実施するのが望ましい。

図表 6.4 オンライン手続に関する広報手法の例

特にある手続について、「申請等をする必要がある」、もしくは「近いうちに申請等をする可能性がある」住民などに対して、その手続がオンライン申請で利用できることを示す広報手法です。

	手法	特徴	利用上のポイント
1	個別住民・世帯向けに発送する定期郵送物に同封する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公的な封筒に封入されていることで、読まれる可能性が高い</li> <li>・ある程度詳細な情報を提供することが可能</li> <li>・実際に近いうちに申請・届出することが必要な手続（定期的に更新する必要がある手続等）に付随して送付すれば、強い誘因になる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○定期的に住民に直接送付している“お知らせ”等に便乗して送付することが有効です</li> <li>○特に、オンライン申請を利用可能な手続に関連して送付することで、住民の行動に直接つながりやすくなります</li> </ul>
2	市民ガイド等の個別手続欄に記載する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・転入時に配布、もしくは改定時などに住民に配布される「市民ガイド」等について、オンライン申請ができる旨を明記する</li> <li>・個別手続に明記されることでオンライン申請を利用する契機とする</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○市民ガイドのような、住民が頻繁に目を通す可能性のある冊子の「個別手続」の説明箇所オンライン申請ができる旨を明記します</li> <li>○“オンライン申請マーク”を作成・記載するなど、一覧してオンライン申請ができることがわかるような工夫が有効です</li> </ul>

（出所：総務省「電子自治体オンライン利用促進マニュアル」、平成 18 年 7 月）

また、利用者側のオンライン手続を利用する上での不満として、オンライン手続サービスのホームページへのアクセス方法が分かりにくい、また、ホームページ自体が使いづらいといった、不満も見受けられる（図表 2.3 を参照）。このような課題や利用者側の不安を払拭するため、インセンティブ付与の施策と合せて、ホームページの見直し・改善と、オンライン手続のメリットについての周知広報を積極的に進めていく必要がある。

### 6.3.3 実施後の効果測定

実施後の効果測定（C-3）の課題については、前述の通り、インセンティブ付与策がオンライン利用促進などの効果をもたらすものであったか、また、付与策をその後、継続すべきかどうかの判断の基礎となるため、インセンティブ付与策実施後の効果測定は必要である。実施後の効果測定については、インセンティブ付与策の実施を検討した際に、掲げた効果等の目標について、どの程度、達成できているかを適宜、分析・確認していくことが必要である。また、その際、インセンティブ付与の実施前のデータ（例 オンライン手続利用者数）も用意しておくことによって、そのデータを、インセンティブ付与を開始した後のデータと比較することで、インセンティブの効果がより明確になると考えられる。

### 6.3.4 公平性

公平性（C-4）をめぐる2つの課題については、以下のように整理される。

第1の課題（地方公共団体は、オンライン利用が進むことで得られる業務効率化の効果の範囲を超えて、インセンティブを付与することは公平であるかどうか）については、基本的には、業務効率化の範囲内でインセンティブを付与することを検討するべきである。すなわち、a) インセンティブ付与の対象となる手続ごとに、オンライン利用の増加による事務手続数・時間の削減幅と、それに伴う手続完了までの費用原価（コスト）の削減幅（業務効率化の効果量）を分析・検討し、b) その業務効率化の効果量の範囲内でインセンティブを付与することを検討するべきである。

しかしながら、手続のオンライン化、オンライン利用の促進が図られることは、地方公共団体の業務効率化が促進されるだけでなく、住民サービスの向上という効果も得られる。住民サービス向上の効果については具体的に定量化することは容易ではないものの、この効果を考慮したうえで、業務効率化の範囲を超えたインセンティブ付与の実施も可能であると考えられる。

第2の課題（オンライン手続の利用が困難な住民等はインセンティブを享受できないため、それらの利用者とインセンティブを享受できるオンライン手続者との間で公平であるかどうか）については、利用者間での公平性を過度に重視した結果、積極的なインセンティブ付与策を打ち出せないことは避けるべきである。期間限定でインセンティブ付与を実施し、オンライン利用促進が図られた後、住民等の利用者間の公平性の観点からインセンティブの見直しや縮小等を検討することによって、オンライン利用促進と公平性とのバランスを取ることは可能と考えられる。

さらに、より住民の理解を得るために、住民等の利用者アンケート調査を行うなどして、インセンティブ付与の継続について幅広く意見を求める、といった方策も有効である。

## 7. インセンティブ手法の効果分析

本章では、「4.インセンティブ手法を踏まえた手続の類型化」で検討したインセンティブ手法を導入することによる効果を試算するためのモデル（以下、効果分析モデルとする）を作成した。効果分析モデルは、インセンティブ施策の実施を検討している地方公共団体が、インセンティブ付与を行った場合にその「効果」がどの程度、発生するか試算し、インセンティブ付与という施策が有効・有意義であるかを分析することを目的とする。

インセンティブ付与の効果には、以下の2つの効果が考えられる。

### 1) 業務効率化効果

オンライン利用が促進することによる、地方公共団体内での業務効率化の効果

### 2) 住民サービス向上効果

住民等の利用者側における、機会費用等の削減効果（例 窓口に来ることが不要となる）など、手続がオンライン化されることによる効果

今回は、地方公共団体がインセンティブ付与の実施を検討する際に、最初に検討すべき業務効率化効果をモデル化した。住民サービス向上効果も検討すべき点ではあるが、同効果をモデルに組みこむには、住民等の利用者側について多くの仮定や定量化が必要であり、その結果、地方公共団体が本モデルを活用する際に複雑化して活用が困難となることが懸念されるため、今回のモデルでは割愛した。

本調査で効果分析モデルの対象とする手続は、オンライン利用促進対象手続（21 類型）であるが、本モデルの考え方は、他の手続を分析する際にも活用可能である（ただし、その場合には、別途、地方公共団体内で住民向けの事前アンケート等の実施が必要となる場合もある）。

### 7.1 効果分析モデルの考え方

インセンティブ付与により、オンライン利用が増加し、業務効率化が進み、コストが削減する。一方、手数料の割引のインセンティブを付与した場合、料金収入が減少する。また、インセンティブを付与することで、手続を利用する住民が増加し、業務量全体が増加することも想定される。効果分析モデルでは、これらの効果を総合的に考慮し、純効果を推計する。

効果分析モデルは、オンライン利用促進対象手続（21 類型）を、対象（住民向けか、事業者向けか）、手数料の有無、オンライン手続導入による手続総数の増加の有無から、次の5 類型に分類した。類型と各 21 類型を整理したものが図表 7.1 である。

#### 1) 住民向け・有料型

- 2) 住民向け・無料・手続総数増加型
- 3) 住民向け・無料・手続総数不変型
- 4) 事業者向け・有料型
- 5) 事業者向け・無料型

本調査では、各類型から一手続を選定して、効果分析モデルを構築した。住民向け・有料型手続としては、「文化・スポーツ施設予約」、住民向け・無料・手続総数増加型としては、「図書館オンライン貸出予約」、住民向け・無料・手続総数不変型としては、「水道使用届」、事業者向け・有料型としては、「道路占有許可申請」、事業者向け・無料型としては、「入札参加資格審査申請」をとりあげた。同じ類型の手続についても、同様に効果分析モデルを作成することが可能である。

図表 7.1 手続の類型

	類 型	概 要	該当手続(21 手続中)	
1	住民向け	1) 有料型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手続の一部について手数料がかかるタイプであり、その場合は手数料割引型のインセンティブを対応づけられる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○文化・スポーツ施設の予約</li> <li>・粗大ごみ収集の申込</li> <li>・研修・講習・各種イベントの申込</li> <li>・犬の登録申請、死亡届</li> </ul>
		2) 無料・手続総数増加型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インセンティブ付与を開始することにより、総手続件数が増加する手続。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○図書館オンライン貸出予約</li> </ul>
		3) 無料・手続総数不変型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手続は無料であり、インセンティブの付与によって総手続件数が大きく変動しない(一定の限界がある)もの。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○水道使用開始届</li> <li>・浄化槽使用開始報告</li> <li>・自動車税住所変更届等</li> <li>・職員採用試験申込</li> <li>・公文書開示請求</li> </ul>
2	事業者向け	4) 有料型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手続の一部について手数料がかかるタイプであり、その場合は手数料割引型のインセンティブを対応づけられる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地方税申告手続(eLTAX)</li> <li>・食品営業関係の届出</li> <li>・港湾関係手続</li> <li>○道路占用許可申請等</li> </ul>
		5) 無料型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手続は無料であり、インセンティブによる総件数増加効果はそれほどない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○入札参加資格審査申請等</li> <li>・入札</li> <li>・産業廃棄物の処理、運搬の実績報告等</li> <li>・感染症調査報告等</li> <li>・特定化学物質排出量届等</li> <li>・後援名義の申請等</li> <li>・暴力団員による不当な行為の防止等に関する責任者選任届等</li> </ul>

注：○は、効果分析モデルの対象手続

各効果を推計するため、住民向けアンケート調査、事業者向けアンケート調査、業務量等に関するヒアリング調査を行った。なお、無料・手続総数増加モデルの対象となっている図書館オンライン貸出予約については、手続総数の増加状況を把握するため、図書館オンライン貸出予約実態調査を実施した。

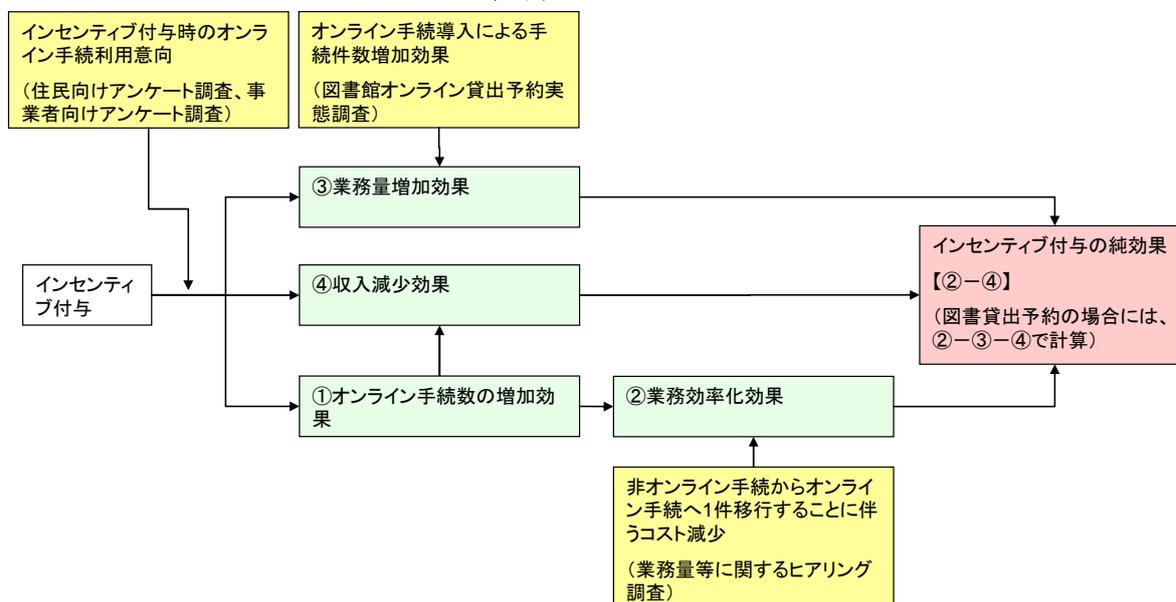
住民アンケート調査では、インセンティブを付与した場合のオンライン手続利用率の増加効果、業務量等に関するヒアリング調査ではオンライン手続による手続処理時間の減少効果、図書館オンライン貸出予約実態調査では、オンライン貸出予約導入による手続総数増加効果を明らかにしている。

効果分析モデルの考え方と各調査の関連を図表 7.3 に示す。

図表 7.2 モデル推計のために利用した調査

調査名	調査対象	調査時期	調査内容(本章関係)
住民向けアンケート調査	Web アンケートモ ニタ (N=725)	2008年8月	オンライン手続の認知、利用、利用 意向、インセンティブ付与時の利用 意向
事業者向けアンケート調査	Web アンケートモ ニタ (N=650)	2008年8月	オンライン手続の認知、利用、利用 意向、インセンティブ付与時の利用 意向
業務量等に関するヒアリング 調査	地方公共団体 (N=5)	2008年10-11月	オンライン手続と非オンライン手続 の作業時間、手続件数
図書館オンライン貸出予約実 態調査	地方公共団体の 図書館 (N=13)	2008年11月	インターネット利用登録者数、オン ライン貸出予約件数

図表 7.3 効果分析モデルの考え方



## 7.2 効果分析モデルによる分析方法

効果分析モデルの各効果の分析方法は以下の通りである。

### 7.2.1 効果分析モデルの前提条件

効果分析モデルでは、以下の前提条件で、インセンティブを付与した場合の効果を推計する。

- 1) オンライン手続が平成 20 年度までに導入されており、平成 21 年度からインセンティブが導入される場合と、導入されない場合を比較する。
- 2) オンライン手続数が増加しても、オンライン手続を行うためのシステム費用は不変と仮定する。オンライン手続を行うためのシステムの能力は十分な容量があると仮定する。
- 3) 対象とするオンライン手続数が増加することにより、関連する業務が増加することが想定されるが、本効果分析モデルは対象としない。たとえば、図書館のオンライン貸出予約により、貸出予約が増加することで、貸出業務自体が増加することが想定されるが、ここでは考慮していない。
- 4) インセンティブ導入にかかる費用は、地方公共団体によって、システム化の状況等により変わると考えられるため、ここでは単純化のため、ゼロと仮定とする。
- 5) オンライン手続の認知率は、平成 25 年度に 80%まで高まるものと仮定している。地方公共団体での周知・広報活動がこの認知率を実現するため、行われることを前提としている。

### 7.2.2 オンライン手続数の増加効果の推計

#### (1) 住民向け手続

住民向け手続の場合、「現在のオンライン手続数」は、「手続総数」に「現在のオンライン手続利用率」を乗じることで推計する。オンライン手続利用率は、「インターネット普及率」と「インターネット利用者における現在のオンライン手続利用率」で推計する。

$$\begin{aligned} & (\text{現在のオンライン手続数 [件]}) = (\text{手続総数 [件]}) \\ & \quad \times (\text{現在のオンライン手続利用率 [\%]}) \dots \dots \dots (a) \\ & (\text{現在のオンライン手続利用率 [\%]}) = (\text{インターネット普及率 [\%]}) \\ & \quad \times (\text{インターネット利用者における現在のオンライン手続利用率 [\%]}) \\ & \quad \dots \dots (b) \end{aligned}$$

インセンティブを付与しない場合における「今後のオンライン手続数」は、以下の

通りである。

$$\begin{aligned} & (\text{今後のオンライン手続数 [件]}) = (\text{手続総数 [件]}) \\ & \quad \times (\text{今後のオンライン手続利用意向率 [\%]}) \dots \dots \dots (c) \\ & (\text{今後のオンライン手続利用意向率 [\%]}) = (\text{インターネット普及率 [\%]}) \\ & \quad \times (\text{インターネット利用者における今後のオンライン手続利用意向率 [\%]}) \\ & \quad \quad \quad \dots \dots \dots (d) \end{aligned}$$

インセンティブ付与後のオンライン手続数は、「手続総数」に「今後のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率」を乗じることで推計する。「今後のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率」は「インターネット普及率」に「インターネット利用者における今後のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率」を乗じて推計する。後者はインセンティブの内容や導入後の経過年数によって変化する。

$$\begin{aligned} & (\text{今後のインセンティブ付与オンライン手続数 [件]}) = (\text{手続総数 [件]}) \\ & \quad \times (\text{今後のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率 [\%]}) \dots \dots \dots (e) \\ & (\text{今後のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率 [\%]}) = (\text{インターネット普及率 [\%]}) \times (\text{インターネット利用者における今後のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率 [\%]}) \dots \dots \dots (f) \end{aligned}$$

インセンティブ付与による手続数増加効果は、今後のある時点におけるインセンティブを付与した場合のオンライン手続数（「今後のインセンティブ付与オンライン手続数」）の、インセンティブを付与しなかった場合におけるオンライン手続数（「今後のオンライン手続数」）に対する増分である。

$$\begin{aligned} & (\text{今後のインセンティブ付与オンライン手続数増加効果 [件]}) = \\ & \quad (\text{今後のインセンティブ付与オンライン手続数 [件]}) \\ & \quad - (\text{今後のオンライン手続数 [件]}) \dots \dots \dots (g) \end{aligned}$$

以下では、「インターネット普及率」「インターネット利用者における現在のオンライン手続利用率」「インターネット利用者における今後のオンライン手続利用意向率」「インターネット利用者におけるインセンティブ付与オンライン手続利用意向率」「今後のインセンティブ付与オンライン手続数増加効果」の推計方法について述べる。また、手続総数について、ここでは一定と仮定する。手続総数が増加する場合には、7.2.3 で検討する。

## ア インターネット普及率

本分析では、インターネット普及率は、全国平均（総務省「通信利用動向調査」）を利用し、分析期間中では変化しないと仮定した。インターネット普及率は地域によって異なっているので、地方公共団体のインターネット普及率が明らかである場合には、そのデータを利用する。

図表 7.4 インターネット普及率

	集計人数(人)	過去1年間のインターネット利用経験率(%)
全国	12,574	70.0
北海道	982	67.5
東北	1,135	58.6
北関東	1,066	67.5
南関東	1,205	78.4
北陸	1,426	68.4
甲信越	1,277	67.7
東海	1,346	69.1
近畿	1,181	68.9
中国	1,015	67.4
四国	967	66.1
九州・沖縄	974	65.8

(出所：総務省「平成 19 年通信利用動向調査(世帯編)」。調査は平成 20 年 1 月に実施。)

## イ インターネット利用者における現在及び今後のオンライン手続利用率

「インターネット利用者における現在のオンライン手続利用率」は、「インターネット利用者における現在のオンライン手続認知率」と「現在のオンライン手続認知者におけるオンライン手続利用率」に分解することができる。なお「インターネット利用者における現在のオンライン手続認知率」「現在のオンライン手続認知者におけるオンライン手続利用率」を、簡略化のため、「現在のオンライン手続認知率」「既認知者のオンライン手続利用率」と記載することとする。

$$\begin{aligned}
 & \text{(インターネット利用者における現在のオンライン手続利用率 [\%])} \\
 & = \text{(現在のオンライン手続認知率 [\%])} \\
 & \times \text{(既認知者のオンライン手続利用率 [\%])} \dots \dots \dots \text{(h)}
 \end{aligned}$$

インターネット利用者における今後のオンライン手続利用率については、以下のように推計することができる。なお、「非認知者のオンライン手続利用意向率」はインターネット利用者で現在オンライン手続を認知していない者が、オンライン手

続を認知した場合におけるオンライン手続利用意向率である。また、既認知者の今後のオンライン手続利用意向率は、インセンティブ付与がない場合、現在と同一と仮定する。

$$\begin{aligned} & (\text{インターネット利用者における今後のオンライン手続利用意向率} [\%]) = \\ & (\text{現在のオンライン手続認知率} [\%]) \\ & \times (\text{既認知者のオンライン手続利用率} [\%]) \\ & + (\text{現在のオンライン手続認知率からの増分} [\%]) \\ & \times (\text{非認知者のオンライン手続利用意向率} [\%]) \dots \dots \dots (i) \end{aligned}$$

ただし、

$$\begin{aligned} & (\text{現在のオンライン手続認知率からの増分} [\%]) = \\ & (\text{今後のオンライン手続認知率} [\%]) - (\text{現在のオンライン手続認知率} [\%]) \\ & \dots \dots \dots (j) \end{aligned}$$

である。「現在のオンライン手続認知者」におけるオンライン手続利用率が不変と仮定しているため、インターネット利用者におけるオンライン手続利用者の増分は、現在のオンライン手続非認知者がオンライン手続を認知することにより増加する手続利用者であることを意味している。

「現在のオンライン手続認知率」、「既認知者のオンライン手続利用率」、「非認知者のオンライン手続利用意向率」を住民アンケート調査で調査した結果が図表 7.5 である。個別手続では、回答者数が少なかったため、類型ごとに集約し算出した。

今回の住民アンケート調査は、インターネットを利用したアンケートであるため、インターネット利用者におけるオンライン手続認知率を示している。

「現在のオンライン手続認知率」についてみると、有料型は 23.6%、無料・手続総数増加型は 52.0%、無料・手続総数不変型は 17.2%である。無料・手続総数増加型は（図書館オンライン貸出予約のみであるが）、認知率が高い。

「既認知者のオンライン手続利用率」は、有料型で 70.8%、無料・手続総数増加型が 73.1%、無料・手続不変型が 55.8%と、認知者のうち、半分以上がオンライン手続を利用している結果となっている。

一方、「非認知者のオンライン手続利用意向率」をみると、有料型で 48.6%、無料・手続総数増加型が 39.6%、無料・手続総数不変型が 40.1%と、既認知者の利用率を下回っている。このため、今後オンライン手続の認知が進んだ場合、オンライン手続利用率は低下することが予想される。

図表 7.5 インターネット利用者におけるオンライン手続認知率（住民向け）

手続類型	回答数	現在のオンライン手続認知率	既認知者のオンライン手続利用率	非認知者のオンライン手続利用意向率
全体	625	25.6%	67.5%	43.9%
有料型	275	23.6%	70.8%	48.6%
無料・手続総数増加型	100	52.0%	73.1%	39.6%
無料・手続総数不変型	250	17.2%	55.8%	40.1%

（出所：住民アンケート調査 2008年8月）

「今後のオンライン手続認知率」は、地方公共団体におけるオンライン手続の周知活動などの取組に依存すると思われる。本モデルでは、現在の水準から、平成25年度に80%に達するよう毎年均等に上昇すると仮定しているが、これは仮定であり、各団体の状況に応じて設定する。

以下では、有料型手続について、具体的にオンライン手続利用率、オンライン利用意向率を推計する。(h)式に図表7.5の結果をあてはめると、現在（平成20年度）のインターネット利用者におけるオンライン手続利用率は、

$$\begin{aligned} & (\text{インターネット利用者における現在のオンライン手続利用率} [\%]) = \\ & \quad (\text{現在のオンライン手続認知率} (=23.6\%)) \\ & \quad \times (\text{既認知者のオンライン手続利用率} (=70.8\%)) = 16.7\% \end{aligned}$$

である。また平成21年度における「現在のオンライン手続認知率からの増分」は、平成25年度に80%まで毎年均等に上昇するという仮定から、平成21年度におけるオンライン手続認知率は、

$$\begin{aligned} & (\text{平成21年度におけるオンライン手続認知率} [\%]) = \\ & \quad ((\text{平成25年度におけるオンライン手続認知率} (=80\%)) - \\ & \quad (\text{現在のオンライン手続認知率} (=23.6\%))) \div 5 + \\ & \quad (\text{現在のオンライン手続認知率} (=23.6\%)) = 34.9\% \end{aligned}$$

であり、(j)式より

$$\begin{aligned} & (\text{平成21年度における現在からの認知率の増分}) = \\ & \quad (\text{平成21年度におけるオンライン手続認知率} (=34.9\%)) - \end{aligned}$$

(現在のオンライン手続認知率(=23.6%) ) = 11.3%

・・・(k)

である。したがって、インターネット利用者における平成 21 年度のオンライン手続利用意向率は、(i)式、図表 7.5 より、

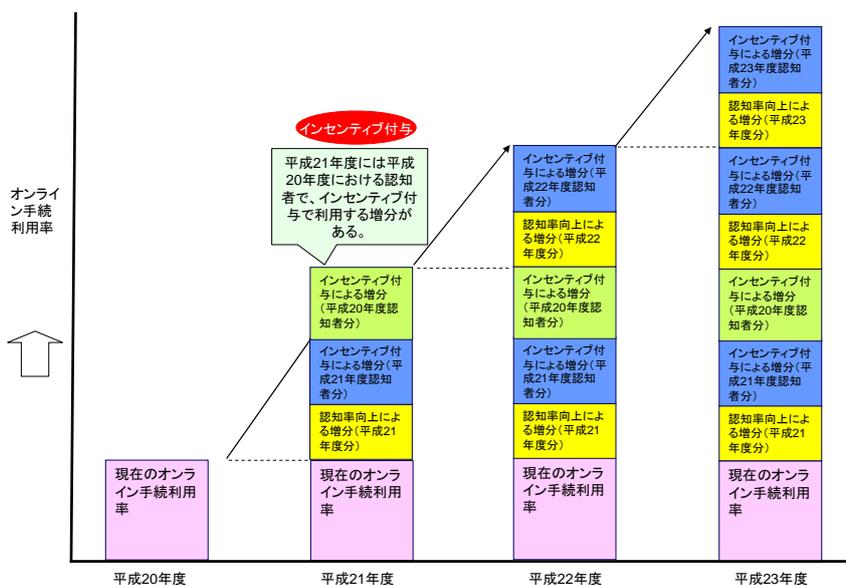
$$\begin{aligned}
 & (\text{インターネット利用者における平成 21 年度のオンライン手続利用意向率} \\
 & \quad [\%]) = (\text{現在のオンライン手続認知率} (=23.6\% ; \text{図表 7.5 より})) \\
 & \quad \times (\text{既認知者のオンライン手続利用率} (=70.8\% ; \text{図表 7.5 より})) \\
 & \quad + (\text{平成 21 年度における現在のオンライン手続認知率からの増分} (= \\
 & \quad 11.3\% ; \text{(k)式より})) \times (\text{非認知者のオンライン手続利用意向率} (=48.6\% ; \\
 & \quad \text{図表 7.5 より})) = 22.2\% \dots \dots \dots (l)
 \end{aligned}$$

である。

### ウ インターネット利用者におけるインセンティブ付与オンライン手続利用意向率

インセンティブを付与した場合、オンライン手続利用意向率が増加する。その要因は現在、既認知者でオンライン手続を利用していない者の一部が利用するとともに、現在認知しておらず、かつ認知しても利用意向がない者の一部が利用するからである。ただし、前者はインセンティブを導入した段階で生じるため、導入初年度のみ効果となる。

図表 7.6 インセンティブ導入のオンライン手続利用率への影響



本モデルで、具体的に検討対象とするインセンティブは、以下の6種類の非金銭的インセンティブと手続の手数料・料金の割引(ただし、有料型手続のみ)である。手数料・料金の割引では、1割引から5割引までのケースを検討している。

- 1) 手続処理時間の短縮化
- 2) 窓口での手続時間の短縮化
- 3) 手続処理がオンラインで確認可能
- 4) 申込期間の優遇
- 5) 施設等の利用優待
- 6) 2度目以降の申請簡易化

今後のインターネット利用者におけるインセンティブが付与された場合のオンライン手続利用率は、(i)式と同様に、

$$\begin{aligned} & (\text{インターネット利用者における今後のインセンティブ付与オンライン手続利} \\ & \quad \text{用意向率}) = (\text{現在のオンライン手続認知率}) \\ & \quad \times (\text{既認知者のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率}) \\ & \quad + (\text{現在のオンライン手続認知率からの増分}) \\ & \quad \times (\text{非認知者のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率}) \\ & \quad \dots (m) \end{aligned}$$

で推計される。

既認知者と非認知者について、インセンティブが付与された場合におけるオンライン手続利用意向率を住民アンケート調査で調査した結果が図表 7.7、図表 7.8 である。各団体が同様なアンケート調査を実施することで、より実態にあった推計が可能である。

まず、非金銭的インセンティブについてみると(図表 7.7)、既認知者では90%前後の高い利用意向が示されているのに対し、非認知者は80%前後が多い。

料金・手数料の割引についてみると(図表 7.8)、既認知者では、3割引で、95.5%が利用意向を示しているが、非認知者だと、5割引程度でないとその水準まで達していない。

図表 7.7 非金銭的インセンティブ付与とオンライン手続利用意向率（住民向け）

		非金銭的インセンティブ					
		手続処理時間の短縮化	窓口での手続時間の短縮化	手続処理状況がオンラインで確認可能	申込期間の優遇	施設等の利用優待	2度目以降の申請簡易化
単位		%	%	%	%	%	%
既認知者	有料型	93.8	92.3	92.3	90.8	90.8	92.3
	無料・手続総数増加型	96.2	96.2	96.2	96.2	94.2	96.2
	無料・手続総数不変型	88.4	86.0	90.7	86.0	90.7	88.4
非認知者	有料型	82.9	83.8	82.9	81.0	87.1	90.9
	無料・手続総数増加型	79.2	75.0	75.0	72.9	85.4	83.3
	無料・手続総数不変型	83.6	84.1	79.7	80.7	81.7	84.5

（出所：住民向けアンケート調査、2008年8月）

図表 7.8 料金・手数料の割引とオンライン手続利用意向率（住民向け）

	料金・手数料の割引				
	1割引されるならオンライン手続を利用していた	2割引されるならオンライン手続を利用していた	3割引されるならオンライン手続を利用していた	4割引されるならオンライン手続を利用していた	5割引されるならオンライン手続を利用していた
	%	%	%	%	%
既認知者	82.0	86.5	95.5	95.5	100.0
非認知者	57.5	73.4	82.3	84.8	98.8

注：対象は有料型手続。

（出所：住民向けアンケート調査、2008年8月）

(m) 式に図表 7.7、図表 7.8 の数値をあてはめ、「インターネット利用者におけるインセンティブ付与オンライン手続利用意向率」を推計できる。たとえば、有料型手続に「手続処理時間の短縮化」のインセンティブを導入した場合、

$$\begin{aligned}
 & (\text{インターネット利用者における平成 21 年度のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率}) = (\text{現在のオンライン手続認知率} (=23.6\% ; \text{図表 7.5 より})) \\
 & \times (\text{既認知者のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率} (=93.8\% ; \text{図表 7.7 より})) + (\text{現在のオンライン手続認知率からの増分} (=11.3\% ; (k) \text{式より})) \\
 & \times (\text{非認知者のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率} (=82.9\% ; \text{図表 7.7 より})) = 31.5\%
 \end{aligned}$$

・・・(n)

となる。

## エ オンライン手続数の増加効果

オンライン手続数の増加効果は、

$$\begin{aligned} & (\text{今後のインセンティブ付与オンライン手続数増加効果 [件]}) = \\ & (\text{今後のインセンティブ付与オンライン手続数 [件]}) \\ & - (\text{今後のオンライン手続数 [件]}) \cdots \cdots \cdots (g) \text{ 再掲} \end{aligned}$$

であるが、(c)、(e)式より、

$$\begin{aligned} & (\text{今後のインセンティブ付与オンライン手続数増加効果 [件]}) = \\ & (\text{手続総数 [件]}) \times (\text{今後のインセンティブ付与オンライン手続利用意向} \\ & \text{率 [\%]}) - (\text{手続総数 [件]}) \times (\text{今後のオンライン手続利用意向率 [\%]}) \\ & \cdots (o) \end{aligned}$$

である。(d)、(f)式より、

$$\begin{aligned} & (\text{今後のインセンティブ付与オンライン手続数増加効果 [件]}) = \\ & (\text{手続総数 [件]}) \times (\text{インターネット普及率 [\%]}) \\ & \times ((\text{インターネット利用者における今後のインセンティブ付与オンライン} \\ & \text{手続利用意向率 [\%]}) - (\text{インターネット利用者における今後のオンライ} \\ & \text{ン手続利用意向率 [\%]})) \cdots \cdots \cdots (p) \end{aligned}$$

これと(i)、(m)から「今後のインセンティブ付与オンライン手続数増加効果」を推計する。たとえば、平成21年度における有料型手続総数を385,117件とすると、「手続処理時間の短縮化」のインセンティブを付与した場合、(1)、(n)を当てはめ、「平成21年度におけるインセンティブ付与オンライン手続数増加効果」は以下の通りである。(1)、(n)は(i)、(m)に具体的数値を当てはめたものである。なお、手続総数は、「業務量等に関するヒアリング調査」にもとづき設定した(図表7.12参照)。

$$\begin{aligned} & (\text{平成21年度のインセンティブ付与オンライン手続数増加効果 [件]}) = \\ & (\text{手続総数}(=385,163 \text{ (件)}); \text{図表 7.12 より}) \\ & \times (\text{インターネット普及率}(=70.0\%; \text{7.2.2.(1)アの仮定より}) \\ & \times ((\text{インターネット利用者における今後のインセンティブ付与オンライン} \\ & \text{手続利用意向率}(=31.5\%; \text{(n)式より}) - (\text{今後のオンライン手続利用意向} \\ & \text{率}(=22.2\%; \text{(l)式より}))) = 25,074 \text{ (件)} \cdots \cdots \cdots (q) \end{aligned}$$

となる。なお「無料・手続総数増加型手続」については、7.2.4 で検討することとする。

## (2) 事業者向け手続

事業者向け手続の場合、事業者にはインターネット利用は普及していると仮定して、モデル化した。したがってオンライン手続数は、オンライン手続利用率に手続総数を乗じることで推計する。「現在のオンライン手続数」「今後のオンライン手続数」「今後のインセンティブ付与オンライン手続数」は住民向け手続と同様に以下の通りである。

$$\begin{aligned} & (\text{現在のオンライン手続数 [件]}) = (\text{手続総数 [件]}) \\ & \quad \times (\text{現在のオンライン手続利用率 [\%]}) \cdots \cdots \cdots \text{(a) 再掲} \\ & (\text{今後のオンライン手続数 [件]}) = (\text{手続総数 [件]}) \\ & \quad \times (\text{今後のオンライン手続利用意向率 [\%]}) \cdots \cdots \cdots \text{(c) 再掲} \\ & (\text{今後のインセンティブ付与オンライン手続数 [件]}) = (\text{手続総数 [件]}) \\ & \quad \times (\text{今後のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率 [\%]}) \cdots \cdots \text{(e) 再掲} \end{aligned}$$

以下では、「現在オンライン手続利用率」、「今後のオンライン手続利用意向率」「今後のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率」、「今後のインセンティブ付与オンライン手続数増加効果」の推計方法について述べる。

なお、「手続総数」について、住民向け手続と同様に、分析期間において、一定と仮定する。

### ア 現在及び今後のオンライン手続利用率

オンライン手続利用率は、住民向け手続と同様に、既認知率と非認知者におけるオンライン手続利用率に分解することができる。

$$\begin{aligned} & (\text{現在のオンライン手続利用率 [\%]}) \\ & = (\text{現在のオンライン手続認知率 [\%]}) \\ & \quad \times (\text{既認知者のオンライン手続利用率 [\%]}) \cdots \cdots \cdots \text{(r)} \end{aligned}$$

今後については、以下のように推計することができる。

$$\begin{aligned} & (\text{今後のオンライン手続利用意向率 [\%]}) = \\ & \quad (\text{現在のオンライン手続認知率 [\%]}) \\ & \quad \times (\text{既認知者のオンライン手続利用率 [\%]}) \end{aligned}$$

- + (現在のオンライン手続認知率からの増分 [%])
- × (非認知者のオンライン手続利用意向率 [%]) . . . . . (s)

「現在のオンライン手続認知率」、「既認知者におけるオンライン手続利用率」、「非認知者におけるオンライン手続利用意向率」を事業者アンケート調査で調査したが、その結果が図表 7.9 である。既認知者におけるオンライン手続利用率は、有料型で 43.7%、無料型が 74.2%である。一方、非認知者のオンライン手続利用意向率をみると、有料型で 38.5%、無料型が 36.5%である。

図表 7.9 インターネット利用者におけるオンライン手続認知率 (事業者向け)

		現在のオンライン手続認知率	既認知者のオンライン手続利用率	非認知者のオンライン手続利用意向率
全体	650	33.1%	61.9%	37.5%
有料型	300	29.0%	43.7%	38.5%
無料型	350	36.6%	74.2%	36.5%

(出所：事業者向けアンケート調査、2008 年 8 月)

有料型手続について、(r) 式に図表 7.9 の結果をあてはめると、現在 (平成 20 年度) のオンライン手続利用率は、

$$\begin{aligned}
 & \text{(現在のオンライン手続利用率 [%])} = \\
 & \quad \text{(現在のオンライン手続認知率 (=29.0% ; 図表 7.9 より))} \\
 & \quad \times \text{(既認知者のオンライン手続利用率 (=43.7% ; 図表 7.9 より))} \\
 & = 12.7\% \dots \dots \dots (t)
 \end{aligned}$$

である。今後のオンライン手続認知率は、住民向け手続と同様に、現在の水準から、平成 25 年度に 80%へ均等に上昇すると仮定している。

$$\begin{aligned}
 & \text{(平成 21 年度におけるオンライン手続認知率 [%])} = \\
 & \quad \text{((平成 25 年度におけるオンライン手続認知率 (=80%)) -} \\
 & \quad \text{(平成 20 年度におけるオンライン手続認知率(=29.0%))} \div 5 + \\
 & \quad \text{(平成 20 年度におけるオンライン手続認知率(=29.0%))} = 39.2\%
 \end{aligned}$$

であり、

$$\begin{aligned}
 & (\text{平成 21 年度における現在からの認知率の増分} [\%]) = \\
 & \quad (\text{平成 21 年度におけるオンライン手続認知率}(=39.2\%)) - \\
 & \quad (\text{平成 20 年度におけるオンライン手続認知率}(=29.0\%)) = 10.2\% \\
 & \qquad \qquad \qquad \dots (u)
 \end{aligned}$$

したがって、平成 21 年度のオンライン手続利用意向率は、(s)式に図表 7.9 の結果をあてはめ、

$$\begin{aligned}
 & (\text{平成 21 年度のオンライン手続利用意向率} [\%]) = \\
 & \quad (\text{現在のオンライン手続認知率} (=29.0\% ; \text{図表 7.9 より})) \\
 & \quad \times (\text{既認知者のオンライン手続利用率} (=43.7\% ; \text{図表 7.9 より})) \\
 & \quad + (\text{平成 21 年度の現在のオンライン手続認知率からの増分} (=10.2\% ; \\
 & \quad (u)\text{式より})) \times (\text{非認知者のオンライン手続利用意向率} (=38.5\% ; \text{図表} \\
 & \quad 7.9 \text{より})) = 16.6\% \dots \dots \dots (v)
 \end{aligned}$$

である。

## イ インセンティブ付与オンライン手続利用率

インセンティブが付与された場合のオンライン手続利用意向率は、以下の通りである。

$$\begin{aligned}
 & (\text{今後のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率} [\%]) = \\
 & \quad (\text{現在のオンライン手続認知率} [\%]) \\
 & \quad \times (\text{既認知者のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率} [\%]) \\
 & \quad + (\text{現在のオンライン手続認知率からの増分} [\%]) \\
 & \quad \times (\text{非認知者のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率} [\%]) \\
 & \qquad \qquad \qquad \dots (w)
 \end{aligned}$$

事業者向けアンケート調査によれば、既認知者と非認知者におけるインセンティブ付与オンライン手続利用意向率は、図表 7.10、図表 7.11 である。

例えば、有料型手続に「手続処理時間の短縮化」のインセンティブを導入した場合、

$$\begin{aligned}
 & (\text{平成 21 年度のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率} [\%]) = \\
 & \quad (\text{現在のオンライン手続認知率} (=29.0\% ; \text{図表 7.9 より})) \\
 & \quad \times (\text{既認知者のオンライン手続利用意向率} (=85.1\% ; \text{図表 7.10 より}))
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 &+ (\text{現在の認知率からの増分} (=10.2\% ; (u) \text{ 式より})) \\
 &\times (\text{非認知者のオンライン手続利用意向率} (=78.4\% ; \text{図表 7.10 より})) \\
 &= 32.7\% \dots \dots \dots (x)
 \end{aligned}$$

となる。

図表 7.10 非金銭的インセンティブ付与とオンライン手続利用意向率（事業者向け）

		非金銭的インセンティブ					
		手続処理時間の短縮化	窓口での手続時間の短縮化	手続処理状況がオンラインで確認可能	申込期間の優遇	施設等の利用優待	2度目以降の申請簡易化
既認知者	有料型	85.1	83.9	82.8	79.3	82.8	88.5
	無料型	93.0	93.8	95.3	93.0	92.2	96.9
非認知者	有料型	78.4	78.4	77.5	77.5	76.5	87.8
	無料型	80.2	83.8	77.5	75.2	77.0	88.8

（出所：事業者向けアンケート調査、2008年8月）

図表 7.11 料金・手数料の割引とオンライン手続利用意向率（事業者向け）

	料金・手数料の割引				
	1割引されるならオンライン手続を利用していた	2割引されるならオンライン手続を利用していた	3割引されるならオンライン手続を利用していた	4割引されるならオンライン手続を利用していた	5割引されるならオンライン手続を利用していた
既認知者	49.8	65.0	78.7	81.7	93.9
非認知者	51.6	66.0	78.4	81.1	94.8

注：対象は有料型手続。

（出所：事業者向けアンケート調査、2008年8月）

## ウ オンライン手続数増加効果

オンライン手続数の増加効果は、以下のように推計される。

$$\begin{aligned}
 &(\text{今後のインセンティブ付与オンライン手続数増加効果 [件]}) = \\
 &(\text{手続総数 [件]}) \\
 &\times ((\text{今後のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率 [\%]}) \\
 &- (\text{今後のオンライン手続利用意向率 [\%]}))
 \end{aligned}$$

これに(v)、(x)を当てはめ、「今後のインセンティブ付与オンライン手続数増加

効果」を推計する。たとえば、平成 21 年度における有料型手続の「手続総数」を 6,935 件とすると、「手続処理時間の短縮化」のインセンティブを付与した場合、「平成 21 年度におけるインセンティブ付与オンライン手続数増加効果」は以下の通りである。なお、「手続総数」は、「業務量等に関するヒアリング調査」にもとづき設定した（図表 7.12 参照）。

$$\begin{aligned} & (\text{平成 21 年度のインセンティブ付与オンライン手続数増加効果 [件]}) = \\ & (\text{手続総数}(=6,935 \text{ 件 ; 図表 7.12 より})) \times ((\text{平成 21 年度のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率}(=32.7\% ; \text{x)式より})) - (\text{平成 21 年度のオンライン手続利用意向率}(=16.6\% ; \text{v)式より})) = 1,117 \text{ (件) } \dots \dots \dots \text{(y)} \end{aligned}$$

となる。

### 7.2.3 業務効率化効果の推計

各手続の非オンライン時とオンライン時の作業時間を調査し、オンライン化による業務効率化効果を推計する。作業時間は各地方公共団体が調査し、その数値を設定すべきものであるが、ここでは 5 地方公共団体を対象とした「業務量等に関するヒアリング調査」によりとりまとめた平均値を適用した。「業務量等に関するヒアリング調査」は、地方公共団体の当該手続の担当部署に対し、ヒアリング調査を実施したもので、各手続の業務を細分化し、各工程の作業時間や作業者の人件費単価を明らかにした（図表 7.12、図表 7.13）。ただし、オンライン化を実施していない手続についてはオンライン化後の作業を想定して回答した団体もあり、充分オンライン化の効果を把握できていない場合もある点を留意する必要がある。また、オンライン化による業務効率化の効果が十分発揮されるよう常に業務手続を改善することが重要である。

住民向け有料型手続である文化・スポーツ施設等の利用予約についてみると、非オンライン手続の場合、1 件当たり 12.2 分かかっていたのが、オンライン手続だと 7.7 分に短縮される（図表 7.12）。その理由をみると、従来は窓口で受付、申請内容を確認し、台帳に記入していたが、その作業が削減されたためである（図表 7.13）。道路占有許可申請については非オンライン手続の場合、1 件当たり 57.8 分であるのに対し、オンライン手続の場合 55.0 分とほとんど短縮できていない。その理由をみると、地図、立面図などの添付書類が多く、現状ではオンラインで受け取る仕組みがないためとなっている。今後添付書類をオンラインで受け取る仕組みが整備されることで、作業時間の短縮化が図られる可能性があると思われる。

職員人件費単価では、各団体の職員の人件費や定数外職員（アルバイト）の利用により、増減する。図書館のオンライン貸出予約の人件費単価が最も低くなっている。これは主に定数外職員（アルバイト）の利用が多いためである。

「手続総数」が一定である場合におけるインセンティブ導入による業務効率化効果は、以下のように推計される。なお、「手続総数」が増加する場合には、7.2.4 で検討する。

$$\begin{aligned}
 & (\text{業務効率化効果〔円〕}) = ((\text{非オンライン手続1件当り作業時間〔分/件〕}) \\
 & \quad - (\text{オンライン手続1件当り作業時間〔分/件〕})) \\
 & \quad \times (\text{今後のインセンティブ付与オンライン手続数増加効果〔件〕}) \\
 & \quad \times (\text{人件費単価〔円/分〕}) \dots \dots \dots (z)
 \end{aligned}$$

図表 7.12 非オンライン手続とオンライン手続の作業時間

類型	手続	総手続件数 件/年	作業時間			備考	
			非オンライン手続(分)	オンライン手続(分)	人件費単価(円/分)		
住民向け	有料型	文化・スポーツ施設等の利用予約	385,163	12.2	7.7	40.0	スポーツ施設のみに限定して調査を行った。
	無料・手続総数増加型	図書館オンライン貸出予約	247,316	10.4	6.8	35.7	
	無料・手続総数不変型	水道使用開始届・中止届等	72,759	3.8	3.2	48.6	
事業者向け	有料型	道路占用許可申請等	6,935	57.8	55.0	48.6	
	無料型	入札参加資格審査申請等	3,579	23.9	17.9	47.2	

(出所：業務量等に関するヒアリング調査)

図表 7.13 オンライン化の業務に与える効果・影響

手続	業務に与える効果・影響
文化・スポーツ施設等の利用予約	・従来は、窓口で受付・申請内容を確認し、記録台帳に記入するケースが多い。オンライン化により、それらの手間が削減される可能性がある。
図書館のオンライン貸出予約	・予約受付業務については、紙の予約カードの確認・保管や、資料検索処理などの作業が軽減されるため、予約1件当りの、業務効率化の効果はある。 ・オンライン化により、1人当たりの予約件数が増加。そのため、件数増に伴って、業務量が増加。
水道使用開始届・中止届等	・電話での受付(コールセンター受付)に比べて、オンライン化の場合、申込者情報の聞き取り作業が軽減される可能性がある。 ・ただし、申込時に水栓番号が必要であるが、オンライン上で誤記入があると、確認の手間が発生する恐れもある。
道路占用許可申請等	・地図や立面図などの添付書類が多いため、それらの書類を電子的に受取る仕組がなければ、オンライン化による業務効率化の効果は薄い(図面等が手書で提出されるケースも多いため、手続をオンライン化しても、これらの図面等のオンライン対応が難しく、オンライン利用が伸びない可能性もある)。
入札参加資格申請	・従来の入札の場合には、紙の申請書類の内容確認や、書類に記入された情報(例：事業者の財務情報)を、庁内サーバに別途入力する作業などの業務負担が大きかった。 ・オンライン化によって、事業者側がオンライン上でデータ入力を行い、上記の作業の一部が軽減される可能性がある。



A 図書館について貸出予約件数の推移をみると、図表 7.15 の通りである。オンライン貸出予約導入後、貸出予約件数が急増していることがわかる。

5 図書館の結果から、「オンライン利用非登録者の年間貸出予約件数」は 0.95 件/年、「オンライン利用登録者の年間貸出件数のオンライン利用非登録者に対する倍率」は、8.4 倍である（図表 7.16）。また、図書館の「利用登録者数」の導入年における平均は 85,629 名であった（図表 7.16）。この結果を用いて、インセンティブを導入した場合における業務量増加効果を推計する。業務量増加効果の推計において、「オンライン利用登録者の年間貸出件数のオンライン非利用登録者に対する倍率」から 1 を引くのは、業務効率化効果で考慮するためである。つまり、8.4 倍のうち 1 倍は、これまで非オンライン手続でなされていた貸出予約で、オンライン化されることで業務効率化されると考え、残りの 7.4 倍は業務量の増加と考える。

$$\begin{aligned}
 & \text{(業務効率化効果 [円])} = \\
 & \quad \left( \text{(今後のインセンティブ付与オンライン利用登録者数 [名])} - \text{(今後のオンライン利用登録者数 [名])} \right) \times \left( \text{オンライン非利用登録者の年間貸出予約件数 [件/名]} \right) \times \left( \text{(非オンライン手続 1 件当たり作業時間 [分/件])} \right. \\
 & \quad \left. - \text{(オンライン手続 1 件当たり作業時間 [分/件])} \right) \times \left( \text{人件費単価 [円/分]} \right) \\
 & \quad \dots \text{(ab)}
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 & \text{(業務量増加効果 [円])} = \\
 & \quad \left( \text{(今後のインセンティブ付与オンライン利用登録者数 [名])} \right. \\
 & \quad \left. - \text{(今後のオンライン利用登録者数 [名])} \right) \\
 & \quad \times \left( \text{オンライン利用非登録者の年間貸出予約件数 [件/名]} \right) \\
 & \quad \times \left( \text{(オンライン利用登録者の年間貸出件数のオンライン利用非登録者に対する倍率 [倍])} - 1 \right) \times \left( \text{オンライン手続 1 件当たり作業時間 [分/件]} \right) \\
 & \quad \times \left( \text{人件費単価 [円/分]} \right) \dots \text{(ac)}
 \end{aligned}$$

である。なお、

$$\begin{aligned}
 & \text{(今後のオンライン利用登録者数 [名])} = \\
 & \quad \left( \text{利用登録者数 [名]} \right) \times \left( \text{今後のオンライン手続利用意向率 [\%]} \right) \dots \text{(ad)} \\
 & \text{(今後のインセンティブ付与オンライン利用登録者数 [名])} \\
 & \quad = \left( \text{利用登録者数 [名]} \right) \\
 & \quad \times \left( \text{今後のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率 [\%]} \right) \dots \text{(ae)}
 \end{aligned}$$

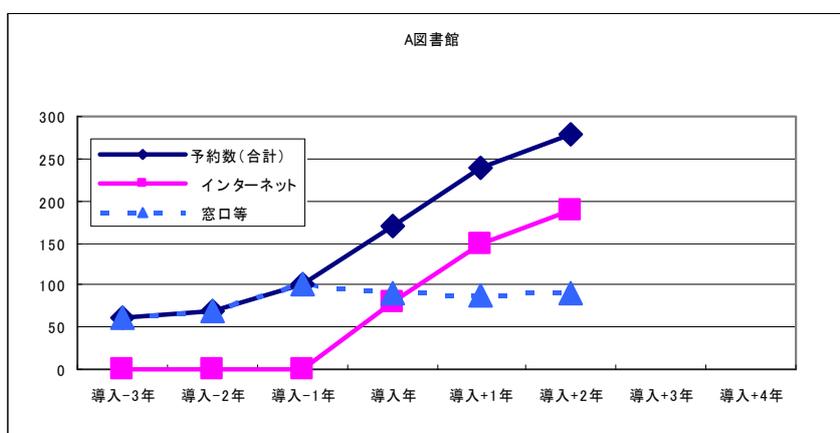
である。

図表 7.14 オンライン貸出予約導入後の貸出予約数の変化

A図書館						
	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
図書館利用登録者数(名)	89,910	87,186	85,723	84,332	82,154	80,016
うちオンライン利用登録者数(名)	0	1,771	4,155	11,573	16,623	20,279
予約貸出数(合計)(件)	97,798	108,505	158,308	270,813	376,905	441,741
うちオンライン予約(件)	0	0	0	126,414	236,756	296,846
うち窓口(館内OPACを含む)(件)	97,798	108,505	158,308	144,399	140,149	144,895
平均貸出予約数(合計)	1.09	1.24	1.85	3.21	4.59	5.52
うちオンライン利用登録(a)	—	—	—	10.92	14.24	14.64
うちオンライン利用非登録(b)	1.09	1.27	1.94	1.98	2.14	2.43
オンライン貸出予約倍率(a/b)				5.50	6.66	6.03
B図書館						
	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
図書館利用登録者数(名)	32,966	34,891	32,343	38,249	42,041	45,154
うちオンライン利用登録者数(名)	0	0	0	7,892	11,892	15,461
予約貸出数(合計)(件)	30,347	35,221	27,487	64,320	74,825	80,860
うちオンライン予約(件)	0	0	0	29,689	40,270	45,325
うち窓口(館内OPACを含む)(件)	30,347	35,221	27,487	34,631	34,555	35,535
平均貸出予約数(合計)	0.92	1.01	0.85	1.68	1.78	1.79
うちオンライン利用登録(a)	—	—	—	3.76	3.39	2.93
うちオンライン利用非登録(b)	0.92	1.01	0.85	1.14	1.15	1.20
オンライン貸出予約倍率(a/b)				3.30	2.95	2.45
C図書館						
	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
図書館利用登録者数(名)	85,719	90,807	96,568	101,788	63,441	63,067
うちオンライン利用登録者数(名)	0	0	0	721	1,176	1,649
予約貸出数(合計)(冊)	14,423	17,189	18,228	22,872	28,260	30,560
うちオンライン予約(冊)	0	0	0	3,303	9,689	11,809
うち窓口(館内OPACを含む)(冊)	14,423	17,189	18,228	19,569	18,571	18,751
平均貸出予約数(合計)	0.17	0.19	0.19	0.22	0.45	0.48
うちオンライン利用登録(a)	—	—	—	4.58	8.24	7.16
うちオンライン利用非登録(b)	0.17	0.19	0.19	0.19	0.30	0.31
オンライン貸出予約倍率(a/b)				23.66	27.62	23.46
D図書館						
	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
図書館利用登録者数(名)	—	45,444	47,945	50,835	54,504	56,419
うちオンライン利用登録者数(名)	—	0	0	640	1,075	1,470
予約貸出数(合計)(冊)	—	—	—	18,933	21,351	21,678
うちオンライン予約(冊)	—	—	—	7,092	10,681	11,756
うち窓口(館内OPACを含む)(冊)	—	—	—	11,841	10,670	9,922
平均貸出予約数(合計)	—	—	—	—	—	—
うちオンライン利用登録(a)	—	—	—	11.08	9.94	8.00
うちオンライン利用非登録(b)	—	—	—	0.23	0.20	0.18
オンライン貸出予約倍率(a/b)				47.57	50.75	45.47
E図書館						
	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
図書館利用登録者数(名)	182,700	195,087	206,600	217,501	152,942	179,966
うちオンライン利用登録者数(名)	0	0	0	0	13,265	38,197
予約貸出数(合計)(冊)	100,560	115,000	123,920	124,410	201,240	367,640
うちオンライン予約(冊)	0	0	0	0	104,690	222,451
うち窓口(館内OPACを含む)(冊)	100,560	115,000	123,920	124,410	96,550	145,189
平均貸出予約数(合計)	0.55	0.59	0.60	0.57	1.32	2.04
うちオンライン利用登録(a)	—	—	—	—	7.89	5.82
うちオンライン利用非登録(b)	0.55	0.59	0.60	0.57	0.69	1.02
オンライン貸出予約倍率(a/b)					11.42	5.69

注：OPAC（Online Public Access Catalog）とは、オンライン蔵書目録。

図表 7.15 A 図書館における貸出予約数の推移



注：A 図書館は平成 17 年 7 月にオンライン貸出予約を導入。  
導入 1 年前の貸出予約数を 100 として指数化。

図表 7.16 オンライン利用登録者の貸出予約数の倍率

オンライン利用非登録者の年間貸出予約件数(件)

図書館	導入年	導入+1年	導入+2年	平均
A	1.98	2.14	2.43	2.18
B	1.14	1.15	1.20	1.16
C	0.19	0.30	0.31	0.27
D	0.23	0.20	0.18	0.20
E	0.69	1.02	-	0.86
平均	0.85	0.96	1.03	0.95

オンライン予約手続倍率(倍)

図書館	導入年	導入+1年	導入+2年	平均
A	5.5	6.7	6.0	6.1
B	3.3	3.0	2.4	2.9
C	23.7	27.6	23.5	25.1
D	47.6	50.8	45.5	48.0
E	11.4	5.7	-	8.0
平均	9.0	8.7	8.0	8.4

オンライン利用登録者の年間貸出予約件数(件)

図書館	導入年	導入+1年	導入+2年	平均
A	10.92	14.24	14.64	13.27
B	3.76	3.39	2.93	3.36
C	4.58	8.24	7.16	6.66
D	11.08	9.94	8.00	9.67
E	7.89	5.82	-	6.86
平均	7.65	8.33	8.18	7.96

図書館利用登録者数(名)

図書館	導入年
A	84,332
B	38,249
C	101,788
D	50,835
E	152,942
平均	85,629

注：オンライン予約手続倍率=(オンライン利用登録者の年間貸出予約件数)÷(オンライン利用非登録者の年間貸出予約件数)

平成 21 年度におけるインセンティブ付与による業務量増加効果は以下の通り推計される。平成 21 年度におけるオンライン手続利用率は、(d)、(i)式より、

$$\begin{aligned}
 & (\text{平成 21 年度におけるオンライン手続利用意向率} [\%]) = \\
 & (\text{インターネット普及率} [\%]) \\
 & \times (\text{インターネット利用者における今後のオンライン手続利用率} [\%]) \\
 & = (\text{インターネット普及率} [\%]) \\
 & \times ((\text{現在のオンライン手続認知率} [\%]) \\
 & \times (\text{既認知者のオンライン手続利用率} [\%]))
 \end{aligned}$$

- + (現在のオンライン手続認知率からの増分 [%])
- × (非認知者のオンライン手続利用意向率 [%]) )

である。図表 7.5 より、図書館オンライン貸出予約は、無料・手続総数増加型であることから、

$$\begin{aligned}
 & \text{(平成 21 年度におけるオンライン手続利用意向率 [%])} = \\
 & \quad \text{(インターネット普及率(=70.0% ; 7.2.2(1)アの仮定より))} \\
 & \quad \times \text{(現在のオンライン手続認知率(=52.0% ; 図表 7.5 より))} \\
 & \quad \times \text{(既認知者のオンライン手続利用率 (=73.1% ; 図表 7.5 より))} \\
 & \quad + \text{(現在のオンライン手続認知率からの増分(=5.6% ; (j)式より算出))} \\
 & \quad \times \text{(非認知者のオンライン手続利用意向率 (=39.6% ; 図表 7.5 より))} = 28.2\% \\
 & \qquad \qquad \qquad \dots \text{(af)}
 \end{aligned}$$

である。従って、(ad)式から

$$\begin{aligned}
 & \text{(平成 21 年度におけるオンライン手続利用登録者数 [名])} = \\
 & \quad \text{(利用登録者数(=85,629 名 ; 図表 7.16 より) )} \\
 & \quad \times \text{(平成 21 年度におけるオンライン手続利用意向率 (=28.2% ; (af)式より)} \\
 & \quad = 24,147 \text{ 名} \dots \dots \dots \text{(ag)}
 \end{aligned}$$

である。同様に、(f)、(m)式より、

$$\begin{aligned}
 & \text{(平成 21 年度におけるインセンティブ付与オンライン手続利用率 [%])} = \\
 & \quad \text{(インターネット普及率 [%])} \times \text{(インターネット利用者における平成 21 年度の} \\
 & \quad \text{インセンティブ付与オンライン手続利用意向率 [%])} \\
 & \quad = \text{(インターネット普及率 [%])} \\
 & \quad \times \text{(現在のオンライン手続認知率 [%])} \\
 & \quad \times \text{(既認知者のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率 [%])} \\
 & \quad + \text{(平成 21 年度の現在のオンライン手続認知率からの増分 [%])} \\
 & \quad \times \text{(非認知者のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率 [%])}
 \end{aligned}$$

である。インセンティブを「手続処理時間の短縮化」とした場合、図表 7.5、図表 7.7 より、

$$\begin{aligned}
 & \text{(平成 21 年度におけるインセンティブ付与オンライン手続利用意向率 [%])} = \\
 & \quad \text{(インターネット普及率(=70.0% ; 7.2.2(1)アの仮定より))}
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} & \times ((\text{現在のオンライン手続認知率}(=52.0\% ; \text{図表 7.5 より})) \\ & \times (\text{既認知者のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率}(=96.2\% ; \text{図表 7.7 より})) + (\text{現在のオンライン手続認知率からの増分}(=5.6\% ; \text{j)式より算出})) \times (\text{非認知者のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率}(=79.2\% ; \text{図表 7.7 より})) = 38.1\% \dots \dots \dots (\text{ah}) \end{aligned}$$

従って、

$$\begin{aligned} & (\text{平成 21 年度におけるインセンティブ付与オンライン手続利用登録者数}) = \\ & (\text{利用登録者数 } (=85,629 \text{ 名 ; 図表 7.16 より})) \\ & \times (\text{今後のインセンティブ付与オンライン利用意向率}(=38.1\% ; \text{ah)式より})) \\ & = 32,624 \text{ 名} \dots \dots \dots (\text{ai}) \end{aligned}$$

となる。これより、業務量増加効果((ac)式)、業務効率化効果 ((ab)式) は以下の通りである。

$$\begin{aligned} & (\text{業務量増加効果}) = \\ & ((\text{今後のインセンティブ付与オンライン利用登録者数 } (= 32,624 \text{ 名 ; ai)式より})) - (\text{今後のオンライン利用登録者数 } (= 23,147 \text{ 名 ; ag)式より})) \\ & \times (\text{オンライン利用非登録者の年間貸出予約件数 } (= 0.95 \text{ 件/名 ; 図表 7.16 より})) \times ((\text{オンライン利用登録者の年間貸出件数のオンライン利用非登録者に対する倍率 } (= 8.4 \text{ 倍 ; 図表 7.16 より}) - 1) \times (\text{オンライン手続 1 件当たり作業時間 } (= 68 \text{ 分/件 ; 図表 7.12 より})) \times (\text{人件費単価 } (= 35.7 \text{ 円/分})) \\ & = 16,173,475 \text{ 円} \dots \dots \dots (\text{aj}) \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} & (\text{業務効率化効果}) = \\ & ((\text{今後のインセンティブ付与オンライン利用登録者数 } (= 32,624 \text{ 名 ; ai)式より})) - (\text{今後のオンライン利用登録者数 } (= 23,147 \text{ 名 ; ag)式より})) \\ & \times (\text{オンライン非利用登録者の年間貸出予約件数 } (= 0.95 \text{ 件/名 ; 図表 7.16 より})) \times ((\text{非オンライン手続 1 件当たり作業時間 } (= 10.4 \text{ 分/件 ; 図表 7.12 より})) - (\text{オンライン手続 1 件当たり作業時間 } (= 6.8 \text{ 分/件 ; 図表 7.12 より})) \\ & \times (\text{人件費単価} = 35.7 \text{ 円/分})) = 1,157,085 \text{ 円} \dots \dots \dots (\text{ak}) \end{aligned}$$

### 7.2.5 収入減少効果の推計

有料型手続の適用するインセンティブに、料金・手数料の割引がある。このインセンティブを導入した場合、全オンライン手続に関し収入が減少する。その収入減少効果は以下

のように推計する。

$$\begin{aligned} (\text{収入減少効果 [円]}) &= (\text{今後のインセンティブ付与オンライン手続数 [件]}) \\ &\times (1 \text{ 件当たり徴収金額 [円/件]}) \times (\text{割引率 (\%)}) \dots \dots \dots (\text{al}) \end{aligned}$$

業務量等に関するヒアリング調査より、有料型手続の1件当たり徴収金額は、図表 7.17 の通りである。

図表 7.17 有料型手続の1件当たり徴収金額 (円/件)

文化・スポーツ施設等の利用予約	338.0
道路占用許可申請等	76,254.0

(出所：業務量等に関するヒアリング調査)

住民向け有料型手続である「文化・スポーツ施設の予約」についてみると、(m) 式より、料金・手数料を1割引とした場合の平成 21 年度における「収入減少効果」は以下のように推計される。

$$\begin{aligned} (\text{インターネット利用者における平成 21 年度のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率 [\%]}) &= (\text{現在のオンライン手続認知率 (=23.6\% ; 図表 7.5 より)}) \times (\text{既認知者のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率 (=82.0\% ; 図表 7.8 より)}) \\ &+ (\text{現在のオンライン手続認知率からの増分 (=11.3\% ; (k)式より)}) \\ &\times (\text{非認知者のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率 (=57.5\% ; 図表 7.8 より)}) = 25.8\% \dots \dots \dots (\text{am}) \end{aligned}$$

したがって、

$$\begin{aligned} (\text{平成 21 年度におけるインセンティブ付与オンライン手続数 [件]}) &= \\ &(\text{手続総数 (=385,163 件 ; 図表 7.12 より)}) \\ &\times (\text{インターネット普及率 (=70.0\% ; 7.2.2(1)アの仮定より)}) \\ &\times (\text{インターネット利用者における平成 21 年度のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率 (=25.8\% ; (am)式より)}) = 69,560 \text{ 件} \dots \dots \dots (\text{an}) \end{aligned}$$

となる。(al)式に、(an)式の結果をあてはめ、

$$\begin{aligned} (\text{収入減少効果〔円〕}) &= (\text{平成 21 年度のインセンティブ付与オンライン手続数} \\ & (=69,560 \text{ 件 ; (an)式より}) \times (1 \text{ 件当り徴収金額} (=338.0 \text{ 円/件 ; 図表 7.17} \\ & \text{より})) \times (\text{割引率} (=10\% ; \text{前提条件})) =2,351,128 \text{ 円} \dots \dots \dots (\text{ao}) \end{aligned}$$

## 7.2.6 純効果の推計

インセンティブ付与の純効果は、業務効率化効果、収入減少効果（有料型手続でインセンティブとして料金・手数料の割引を適用した場合）、業務量増加効果（無料・手続総数増加型手続の場合）から推計される。

具体的には、以下の通りである。

$$\begin{aligned} (\text{純効果〔円〕}) &= (\text{業務効率化効果〔円〕}) \\ & - (\text{業務量増加効果〔円〕 ; ただし、住民向け・無料・手続総数増加型手続の場合}) \\ & - (\text{収入減少効果〔円〕 ; ただし、有料型手続でインセンティブとして料金・} \\ & \text{手数料の割引を適用した場合}) \dots \dots \dots (\text{ap}) \end{aligned}$$

たとえば、住民向け有料型手続である「文化・スポーツ施設の予約」について、「平成 21 年度における純効果」をみると以下の通りである。インセンティブとしては、料金・手数料の 1 割引を適用する。(p)式より

$$\begin{aligned} (\text{平成 21 年度のインセンティブ付与オンライン手続数増加効果〔件〕}) &= \\ & (\text{手続総数} (=385,163 \text{ (件) ; 図表 7.12 より})) \\ & \times (\text{インターネット普及率} (=70.0\% ; 7.2.2(1)アの仮定より)) \\ & \times ((\text{インターネット利用者における今後のインセンティブ付与オンライン} \\ & \text{手続利用意向率} (=25.8\% ; (\text{am}) \text{式より}) - (\text{今後のオンライン手続利用意} \\ & \text{向率} (=22.2\% ; (\text{l}) \text{式より}))) =9,706 \text{ (件)} \dots \dots \dots (\text{aq}) \end{aligned}$$

(z)式より

$$\begin{aligned} (\text{業務効率化効果〔円〕}) &= \\ & ((\text{非オンライン手続 1 件当り作業時間} (=12.2 \text{ 分/件 ; 図表 7.12 より})) \\ & - (\text{オンライン手続 1 件当り作業時間} (=7.7 \text{ 分/件})) ) \\ & \times (\text{今後のインセンティブ付与オンライン手続数増加効果} (=9,706 \text{ 件 ; (aq)} \\ & \text{式より})) \times (\text{人件費単価} (=40.0 \text{ 円/分})) =1,747,080 \text{ 円} \dots \dots \dots (\text{ar}) \end{aligned}$$

$$(\text{純効果〔円〕}) = (\text{業務効率化効果} (=1,747,080 \text{ 円 ; (ar)式より}))$$



これは、

$$\begin{aligned} (\text{割引率} [\%]) = & ((\text{非オンライン手続 1 件当り作業時間} [\text{分/件}]) - (\text{オンライン手続 1 件当り作業時間} [\text{分/件}])) \times (\text{今後のインセンティブ付} \\ & \text{与オンライン手続数増加効果} [\text{件}]) \times (\text{人件費単価} [\text{円/分}]) \times (\text{還元率} [\%]) \div ((\text{今後のインセンティブ付与オンライン手続数} [\text{件}]) \\ & \times (1 \text{ 件当り徴収金額} [\text{円/件}])) \dots \dots \dots (\text{av}) \end{aligned}$$

となる。(av)式は、各団体が目標とする「還元率」を実現する「割引率」を設定する式とみることができる。各団体の目標とする還元率を実現する割引率を決定することに利用できる。

たとえば、業務効率化の効果の全てをオンライン手続の料金・手数料の値引に還元する場合には、(av)式で還元率を100%として、割引率を算出する。また、業務効率化の効果の50%をオンライン手続の料金・手数料の値引に還元する場合には、同様に(av)式で還元率を50%として、割引率を算出する。このように目標とする還元率を実現する割引率を決定する。

### 7.3 効果分析モデルによる試算結果

7.2 で示した分析方法にもとづいて、各類型におけるインセンティブ導入効果を試算するが、これは一定の条件のもとでの試算結果であり、同類型、同手続について、効果を一般的に示すものでない。条件により、結果は異なると考えられる。

#### 7.3.1 住民向け・有料型手続

住民向け・有料型手続として、「文化・スポーツ施設の予約」を対象とした。インセンティブがない場合と非金銭的インセンティブを付与した場合におけるオンライン手続利用率及び純効果の推計結果（図表 7.18、図表 7.19、図表 7.20）を示す。なお、非金銭的インセンティブとしては、「手続処理時間の短縮化」を実施した場合を示した。

オンライン手続認知率の向上により、オンライン手続利用率は上昇し、インセンティブのない場合、平成 25 年度に 44.1%（図表 7.18 の F 欄）となる。非金銭的インセンティブを付与した場合（図表 7.19 の F 欄）、68.9%となる。オンライン手続数の増加効果は、平成 25 年度に 66,781 件となり（図表 7.20 の P 欄）、業務効率化効果は 12 百万円となる（図表 7.20 の S 欄）。

料金・手数料の割引についてみると、1 割引の場合、業務効率化効果は平成 25 年度に 3.7 百万円であり（図表 7.22 の S 欄）、収入減少は 4.7 百万円である（図表 7.22 の V 欄）。純効果は -1.0 百万円である（図表 7.22 の W 欄）。5 割引についてみると、業務効率化効果は、17.1 百万円であるのに対し、収入減少は 36.1 百万円で、純効果は -19.1 百万円である。業務効率化効果はインセンティブ付与で増加するオンライン手続に対して発生するのに対し、収入減少効果はオンライン手続全体について発生するため、純効果は少なくなっている。オンライン手続の利用がすでに普及している手続に料金・手数料の割引を導入した場合、収入減少効果が拡大する傾向がある。一方、オンライン手続の利用がまだ導入段階であるような手続に、料金・手数料の割引を導入した場合、収入減少効果を抑えられる。

オンライン化の促進による業務効率化効果を、料金・手数料にどの程度還元しているかを示す指標である還元率（図表 7.22 の X 欄）をみると（(au) 式を参照のこと）、1 割引の場合でも 100%を超えており、5 割引の場合、211.6%となる。

したがって、今回の場合、120%程度の還元率をめざすのであれば、1 割引を選択することになる。

図表 7.23 に各インセンティブに対応したオンライン利用率を示した。オンライン利用率料金の割引率が高いと、オンライン手続利用率が高まることが示されている。非金銭的インセンティブが効果的であることも示されている。

純効果についてみると（図表 7.24）、インセンティブの運用コストが発生しないと仮定しているため、非金銭的インセンティブが最も高い。

図表 7.18 住民向け・有料型手続（インセンティブのない場合）

	A:平成25年度までに80%を達成すると仮定	B:平成20年度からのBの増分	C:平成20年度認知者の利用率	D:住民向けアンケート調査より	E:平成20年度からの増分	F=A(平成20年度)*C+E
	インターネット利用者のオンライン手続認知率	現在のオンライン手続認知率からの増分	既認知者のオンライン手続利用率	非認知者のオンライン手続利用意向率	非認知者の利用率増分	インターネット利用者におけるオンライン手続利用率
平成20年度	23.6%		70.8%			16.7%
平成21年度	34.9%	11.3%	70.8%	48.6%	5.5%	22.2%
平成22年度	46.2%	22.5%	70.8%	48.6%	11.0%	27.7%
平成23年度	57.5%	33.8%	70.8%	48.6%	16.4%	33.2%
平成24年度	68.7%	45.1%	70.8%	48.6%	21.9%	38.6%
平成25年度	80.0%	56.4%	70.8%	48.6%	27.4%	44.1%

図表 7.19 住民向け・有料型手続（非金銭的インセンティブのある場合）

	A:平成25年度までに80%を達成すると仮定	B:平成20年度からのBの増分	C:平成20年度認知者の利用率	D:住民向けアンケート調査より	E:平成20年度からの増分	F=A(平成20年度)*C+E
	インターネット利用者のオンライン手続認知率	現在のオンライン手続認知率からの増分	既認知者のインセンティブ付与オンライン手続利用率	非認知者のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率	非認知者の利用率増分	今後のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率
平成20年度	23.6%		70.8%			16.7%
平成21年度	34.9%	11.3%	93.8%	82.9%	9.3%	31.5%
平成22年度	46.2%	22.5%	93.8%	82.9%	18.7%	40.9%
平成23年度	57.5%	33.8%	93.8%	82.9%	28.0%	50.2%
平成24年度	68.7%	45.1%	93.8%	82.9%	37.4%	59.6%
平成25年度	80.0%	56.4%	93.8%	82.9%	46.7%	68.9%

図表 7.20 住民向け・有料型手続（非金銭的インセンティブの効果）

	I:業務量等に関するヒアリング調査より	J:総務省「通信利用動向調査」より	K:図表 7.19より	L:図表 7.18より	M=K-L	N=I*J*K	O=I*J*L	P=N-O	Q:業務量等に関するヒアリング調査より	R:業務量等に関するヒアリング調査より	S=P*Q*R*0.00001	T:業務量等に関するヒアリング調査より	U:料金等の割引率	V=N*T*U	W=S-V
	手続総数(件)	インターネット普及率(%)	今後のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率(%)	今後のオンライン手続利用意向率	オンライン手続利用意向率の増分	インセンティブ付与オンライン手続数(件)	今後のオンライン手続数(件)	インセンティブ付与オンライン手続増加効果(件)	非オンライン手続1件当たり作業時間-オンライン手続1件当たり作業時間(分/件)	人件費単価(円/分)	業務効率化効果(百万円)	1件当たり徴収金額(円/件)	割引率(%)	収入減少効果(百万円)	純効果(百万円)
平成20年度	385,163	70.0%	16.7%	16.7%	0.0%	45,119	45,119	0	4.5	40.0	0.0	338.0	0.0%	0.0	0.0
平成21年度	385,163	70.0%	31.5%	22.2%	9.3%	84,972	59,890	25,082	4.5	40.0	4.5	338.0	0.0%	0.0	4.5
平成22年度	385,163	70.0%	40.9%	27.7%	13.2%	110,167	74,661	35,507	4.5	40.0	6.4	338.0	0.0%	0.0	6.4
平成23年度	385,163	70.0%	50.2%	33.2%	17.0%	135,363	89,431	45,931	4.5	40.0	8.3	338.0	0.0%	0.0	8.3
平成24年度	385,163	70.0%	59.6%	38.6%	20.9%	160,559	104,202	56,356	4.5	40.0	10.1	338.0	0.0%	0.0	10.1
平成25年度	385,163	70.0%	68.9%	44.1%	24.8%	185,754	118,973	66,781	4.5	40.0	12.0	338.0	0.0%	0.0	12.0

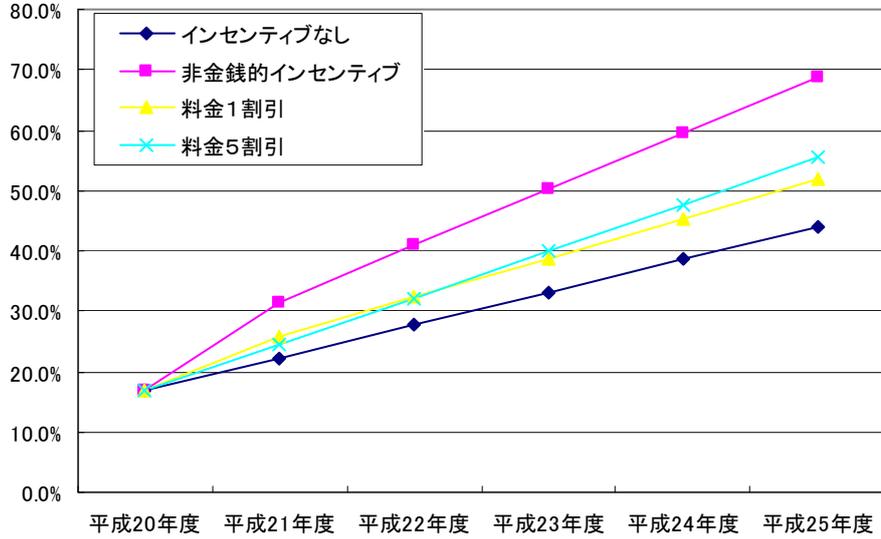
図表 7.21 住民向け・有料型手続（料金・手数料の割引）

		A:平成25年度までに80%を達成すると仮定	B:平成20年度からのBの増分	C:平成20年度認知者の利用率	D:住民向けアンケート調査より	E:平成20年度からの増分	F=A(平成20年度)*C+E
料金・手続の割引率	年度	インターネット利用者のオンライン手続認知率	現在のオンライン手続認知率からの増分	既認知者のインセンティブ付与オンライン手続利用率	非認知者のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率	非認知者の利用率増分	インターネット利用者におけるオンライン手続利用率
1割引	平成20年度	23.6%	0.0%	70.8%			16.7%
	平成21年度	34.9%	11.3%	82.0%	57.5%	6.5%	25.9%
	平成22年度	46.2%	22.5%	82.0%	57.5%	13.0%	32.3%
	平成23年度	57.5%	33.8%	82.0%	57.5%	19.4%	38.8%
	平成24年度	68.7%	45.1%	82.0%	57.5%	25.9%	45.3%
2割引	平成25年度	80.0%	56.4%	82.0%	57.5%	32.4%	51.8%
	平成20年度	23.6%	0.0%	70.8%			16.7%
	平成21年度	34.9%	11.3%	86.5%	73.4%	8.3%	28.7%
	平成22年度	46.2%	22.5%	86.5%	73.4%	16.5%	37.0%
	平成23年度	57.5%	33.8%	86.5%	73.4%	24.8%	45.3%
3割引	平成24年度	68.7%	45.1%	86.5%	73.4%	33.1%	53.5%
	平成25年度	80.0%	56.4%	86.5%	73.4%	41.4%	61.8%
	平成20年度	23.6%	0.0%	70.8%			16.7%
	平成21年度	34.9%	11.3%	95.5%	82.3%	9.3%	31.9%
	平成22年度	46.2%	22.5%	95.5%	82.3%	18.6%	41.1%
4割引	平成23年度	57.5%	33.8%	95.5%	82.3%	27.8%	50.4%
	平成24年度	68.7%	45.1%	95.5%	82.3%	37.1%	59.7%
	平成25年度	80.0%	56.4%	95.5%	82.3%	46.4%	69.0%
	平成20年度	23.6%	0.0%	70.8%			16.7%
	平成21年度	34.9%	11.3%	95.5%	84.8%	9.6%	32.1%
5割引	平成22年度	46.2%	22.5%	95.5%	84.8%	19.1%	41.7%
	平成23年度	57.5%	33.8%	95.5%	84.8%	28.7%	51.3%
	平成24年度	68.7%	45.1%	95.5%	84.8%	38.2%	60.8%
	平成25年度	80.0%	56.4%	95.5%	84.8%	47.8%	70.4%
	平成20年度	23.6%	0.0%	70.8%			16.7%
平成21年度	34.9%	11.3%	100.0%	98.8%	11.1%	34.8%	
平成22年度	46.2%	22.5%	100.0%	98.8%	22.3%	45.9%	
平成23年度	57.5%	33.8%	100.0%	98.8%	33.4%	57.0%	
平成24年度	68.7%	45.1%	100.0%	98.8%	44.5%	68.2%	
平成25年度	80.0%	56.4%	100.0%	98.8%	55.7%	79.3%	

図表 7.22 住民向け・有料型手続（料金・手数料の割引の効果）

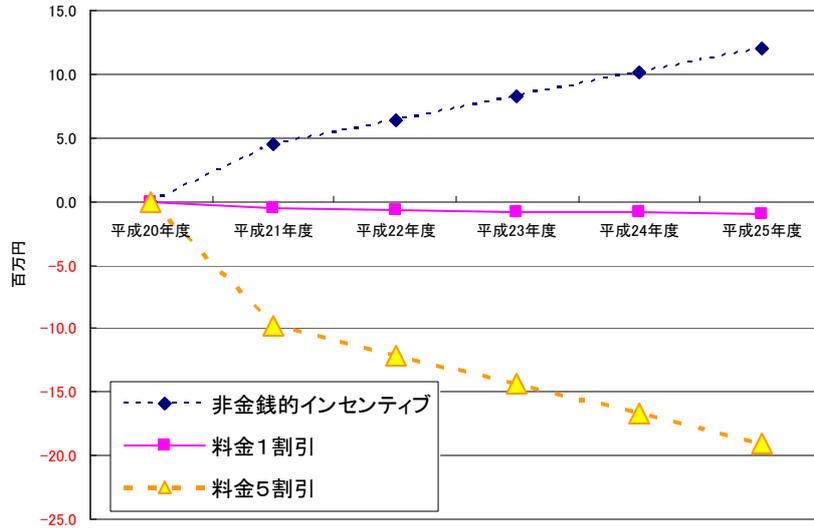
料金・手続の割引率	年度	I:業務量等に関するヒアリング調査より 手続総数(件)	J:総務省「通信利用動向調査」より インターネット普及率(%)	K:図表7.19より 今後のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率(%)	L:図表7.18より 今後のオンライン手続利用率	M=K-L オンライン手続利用意向率の増分	N=I*J+K インセンティブ付与オンライン手続(件)	O=I*J+L 今後のオンライン手続(件)	P=N-O インセンティブ付与オンライン手続増加効果(件)	Q:業務量等に関するヒアリング調査より 非オンライン手続1件当り作業時間-オンライン手続1件当り作業時間(分/件)	R:業務量等に関するヒアリング調査より 人件費単価(円/分)	S=P*Q+R*0.00001 業務効率化効果(百万円)	T:業務量等に関するヒアリング調査より 1件当り徴収金額(円/件)	U:料金等の割引率(%)	V=N*T+U 収入減少効果(百万円)	W=S-V 純効果(百万円)	X=V/S 還元率(%)
1割引	平成20年度	385,163	70.0%	16.7%	16.7%		45,119	45,119	0	4.5	40.0	0.0	338	0.0%	0	0.0	
	平成21年度	385,163	70.0%	25.9%	22.2%	3.7%	89,732	59,890	9,842	4.5	40.0	1.8	338	10.0%	2.4	-0.6	133.0%
	平成22年度	385,163	70.0%	32.3%	27.7%	4.7%	87,208	74,661	12,547	4.5	40.0	2.3	338	10.0%	2.9	-0.7	130.5%
	平成23年度	385,163	70.0%	38.8%	33.2%	5.7%	104,684	89,431	15,252	4.5	40.0	2.7	338	10.0%	3.5	-0.8	128.9%
	平成24年度	385,163	70.0%	45.3%	38.6%	6.7%	122,160	104,202	17,957	4.5	40.0	3.2	338	10.0%	4.1	-0.9	127.7%
2割引	平成25年度	385,163	70.0%	51.8%	44.1%	7.7%	139,636	118,973	20,662	4.5	40.0	3.7	338	10.0%	4.7	-1.0	126.9%
	平成20年度	385,163	70.0%	16.7%	16.7%		45,119	45,119	0	4.5	40.0	0.0	338	0.0%	0.0	0.0	
	平成21年度	385,163	70.0%	28.7%	22.2%	6.5%	77,432	59,890	17,543	4.5	40.0	3.2	338	20.0%	5.2	-2.1	165.8%
	平成22年度	385,163	70.0%	37.0%	27.7%	9.3%	99,741	74,661	25,080	4.5	40.0	4.5	338	20.0%	6.7	-2.2	149.4%
	平成23年度	385,163	70.0%	45.3%	33.2%	12.1%	122,049	89,431	32,617	4.5	40.0	5.9	338	20.0%	8.3	-2.4	140.5%
3割引	平成24年度	385,163	70.0%	53.5%	38.6%	14.9%	144,357	104,202	40,155	4.5	40.0	7.2	338	20.0%	9.8	-2.5	135.0%
	平成25年度	385,163	70.0%	61.8%	44.1%	17.7%	166,666	118,973	47,692	4.5	40.0	8.6	338	20.0%	11.3	-2.7	131.2%
	平成20年度	385,163	70.0%	16.7%	16.7%		45,119	45,119	0	4.5	40.0	0.0	338	0.0%	0.0	0.0	
	平成21年度	385,163	70.0%	31.9%	22.2%	9.8%	85,873	59,890	25,983	4.5	40.0	4.7	338	30.0%	8.7	-4.0	186.2%
	平成22年度	385,163	70.0%	41.1%	27.7%	13.4%	110,886	74,661	36,225	4.5	40.0	6.5	338	30.0%	11.2	-4.7	172.4%
4割引	平成23年度	385,163	70.0%	50.4%	33.2%	17.2%	135,899	89,431	46,468	4.5	40.0	8.4	338	30.0%	13.8	-5.4	164.8%
	平成24年度	385,163	70.0%	59.7%	38.6%	21.0%	160,913	104,202	56,710	4.5	40.0	10.2	338	30.0%	16.3	-6.1	159.8%
	平成25年度	385,163	70.0%	69.0%	44.1%	24.8%	185,926	118,973	66,953	4.5	40.0	12.1	338	30.0%	18.9	-6.8	156.4%
	平成20年度	385,163	70.0%	16.7%	16.7%		45,119	45,119	0	4.5	40.0	0.0	338	0.0%	0.0	0.0	
	平成21年度	385,163	70.0%	32.1%	22.2%	9.9%	86,632	59,890	26,743	4.5	40.0	4.8	338	40.0%	11.7	-6.9	243.3%
5割引	平成22年度	385,163	70.0%	41.7%	27.7%	14.0%	112,406	74,661	37,745	4.5	40.0	6.8	338	40.0%	15.2	-8.4	223.7%
	平成23年度	385,163	70.0%	51.3%	33.2%	18.1%	138,179	89,431	48,747	4.5	40.0	8.8	338	40.0%	18.7	-9.9	212.9%
	平成24年度	385,163	70.0%	60.8%	38.6%	22.2%	163,952	104,202	59,749	4.5	40.0	10.8	338	40.0%	22.2	-11.4	206.1%
	平成25年度	385,163	70.0%	70.4%	44.1%	26.2%	189,725	118,973	70,752	4.5	40.0	12.7	338	40.0%	25.7	-12.9	201.4%
	平成20年度	385,163	70.0%	16.7%	16.7%		45,119	45,119	0	4.5	40.0	0.0	338	0.0%	0.0	0.0	
平成21年度	385,163	70.0%	34.8%	22.2%	12.6%	93,755	59,890	33,865	4.5	40.0	6.1	338	50.0%	15.8	-9.7	259.9%	
平成22年度	385,163	70.0%	45.9%	27.7%	18.2%	123,783	74,661	49,123	4.5	40.0	8.8	338	50.0%	20.9	-12.1	236.6%	
平成23年度	385,163	70.0%	57.0%	33.2%	23.8%	153,811	89,431	64,380	4.5	40.0	11.6	338	50.0%	26.0	-14.4	224.3%	
平成24年度	385,163	70.0%	68.2%	38.6%	29.5%	183,840	104,202	79,637	4.5	40.0	14.3	338	50.0%	31.1	-16.7	216.7%	
平成25年度	385,163	70.0%	79.3%	44.1%	35.2%	213,868	118,973	94,894	4.5	40.0	17.1	338	50.0%	36.1	-19.1	211.6%	

図表 7.23 住民向け・有料型手続のオンライン利用率の推計結果



注：インターネット利用者におけるオンライン手続利用率

図表 7.24 住民向け・有料手続の純効果の推計結果



### 7.3.2 住民向け・無料手続数増加型手続

住民向け・無料手続数増加型手続としては、図書館オンライン貸出予約を対象とした。インセンティブがない場合についてみると、認知率の向上により、平成 25 年度にインターネット利用者におけるオンライン手続利用率は 49.1%まで上昇する(図表 7.25 の F 欄)。

非金銭的インセンティブのケースでは、「手続処理時間の短縮化」を付与した場合を示した。平成 25 年度にインターネット利用者におけるオンライン手続利用率は 72.2%まで上昇する(図表 7.26 の F 欄)。

住民向け・無料手続数増加型手続では、オンライン手続利用者がオンライン手続非利用者よりも、手続を頻繁に行うため、手続総数も増加する。

平成 25 年度では 1.7 百万円の業務効率化効果(図表 7.27 の T 欄)が生じている。また、業務量増加効果(図表 7.27 の U 欄)で 23.6 百万円の業務量が発生している。合算すると、純効果は-21.9 百万円となる(図表 7.27 の V 欄)。

実際の検討では、ここで示した効果だけでなく、オンライン貸出予約が導入されることにより、住民の簡単に予約でき、図書利用が高まる等の住民サービス向上効果があることを考慮する必要がある。

図表 7.25 住民向け・無料手続数増加型手続(インセンティブのない場合)

	A:平成25年度までに80%を達成すると仮定	B:平成20年度からのBの増分	C:平成20年度認知者の利用率	D:住民向けアンケート調査より	E:平成20年度からの増分	F=A(平成20年度)*C+E
	インターネット利用者のオンライン手続認知率	現在のオンライン手続認知率からの増分	既認知者のオンライン手続利用率	非認知者のオンライン手続利用意向率	非認知者の利用率増分	インターネット利用者におけるオンライン手続利用率
平成20年度	52.0%		73.1%			38.0%
平成21年度	57.6%	5.6%	73.1%	39.6%	2.2%	40.2%
平成22年度	63.2%	11.2%	73.1%	39.6%	4.4%	42.4%
平成23年度	68.8%	16.8%	73.1%	39.6%	6.7%	44.7%
平成24年度	74.4%	22.4%	73.1%	39.6%	8.9%	46.9%
平成25年度	80.0%	28.0%	73.1%	39.6%	11.1%	49.1%

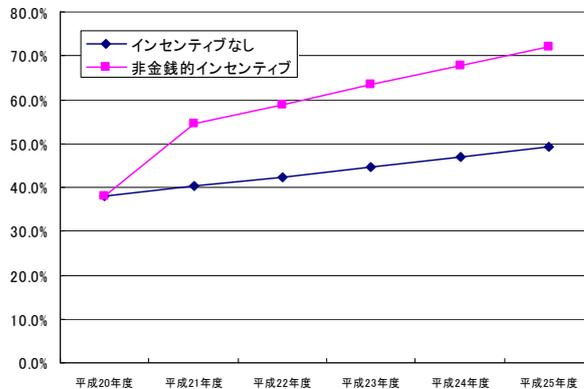
図表 7.26 住民向け・無料手続数増加型手続（非金銭的インセンティブのある場合）

	A:平成25年度までに80%を達成すると仮定	B:平成20年度からのBの増分	C:平成20年度認知者の利用率	D:住民向けアンケート調査より	E:平成20年度からの増分	F=A(平成20年度)*C+E
	インターネット利用者のオンライン手続認知率	現在のオンライン手続認知率からの増分	既認知者のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率	非認知者のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率	非認知者の利用率増分	今後のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率
平成20年度	52.0%		73.1%			38.0%
平成21年度	57.6%	5.6%	96.2%	79.2%	4.4%	54.5%
平成22年度	63.2%	11.2%	96.2%	79.2%	8.9%	58.9%
平成23年度	68.8%	16.8%	96.2%	79.2%	13.3%	63.3%
平成24年度	74.4%	22.4%	96.2%	79.2%	17.7%	67.8%
平成25年度	80.0%	28.0%	96.2%	79.2%	22.2%	72.2%

図表 7.27 住民向け・無料手続数増加型手続（インセンティブ付与の効果）

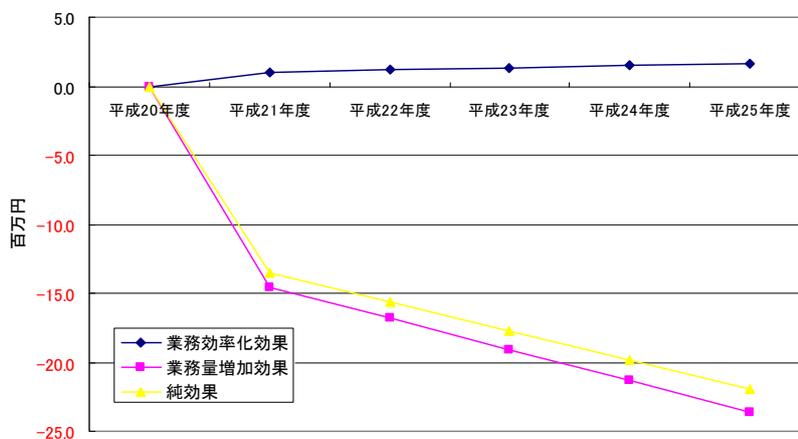
	I:図書館オンライン貸出予約実態調査より	J:総務省「通信利用動向調査」より	K:図表7.26より	L:図表7.25より	M=K-L	N=I*M	L:図書館オンライン貸出予約実態調査より	M:図書館オンライン貸出予約実態調査より	Q:業務量等に関するヒアリング調査より	R:業務量等に関するヒアリング調査より	S:業務量等に関するヒアリング調査より	T=N*L*(R-Q)*S	U=N*L*(M-1)*Q*S	V=T-U
	図書館利用登録者数	インターネット普及率	今後のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率	今後のオンライン手続利用意向率	オンライン手続利用意向率の増分	インセンティブ付与オンライン手続利用登録者数増加効果	オンライン利用非登録者の年間貸出予約件数	オンライン利用登録者の年間貸出件数の倍率	オンライン手続1件当り作業時間	非オンライン手続1件当り作業時間	人件費単価(円/分)	業務効率化効果(百万円)	業務量増加効果(百万円)	純効果(百万円)
平成20年度	85,629	70.0%	38.0%	38.0%	0.0%	0	0.95	8.4	6.8	10.4	35.7	0.0	0.0	0.0
平成21年度	85,629	70.0%	54.5%	40.2%	14.2%	8,529	0.95	8.4	6.8	10.4	35.7	1.0	14.5	-13.5
平成22年度	85,629	70.0%	58.9%	42.4%	16.4%	9,859	0.95	8.4	6.8	10.4	35.7	1.2	16.8	-15.6
平成23年度	85,629	70.0%	63.3%	44.7%	18.7%	11,188	0.95	8.4	6.8	10.4	35.7	1.4	19.1	-17.7
平成24年度	85,629	70.0%	67.8%	46.9%	20.9%	12,517	0.95	8.4	6.8	10.4	35.7	1.5	21.3	-19.8
平成25年度	85,629	70.0%	72.2%	49.1%	23.1%	13,846	0.95	8.4	6.8	10.4	35.7	1.7	23.6	-21.9

図表 7.28 住民向け・無料手続数増加型手続のオンライン利用登録者の推計結果



注：インターネット利用者におけるオンライン利用登録者割合。

図表 7.29 住民向け・無料手続数増加型手続の純効果の推計結果



### 7.3.3 住民向け・無料手続数不変型手続

無料手続数不変型として、水道使用開始届・中止届のインセンティブ付与の効果を推計した。本手続に対する認知率は低く、また1件当りの業務量も多くないため、オンライン化による業務量の削減度はそれほど大きくない。

インセンティブがない場合、インターネット利用者におけるオンライン手続利用率は平成25年度で34.8%である(図表7.30のF欄)のに対し、インセンティブを付与した場合、67.7%となる(図表7.31のF欄)。平成25年度におけるインセンティブ付与による業務効率化効果は、0.7百万円である(図表7.32のQ欄)。この手続には収入減少や業務量増加効果はないため、純効果は業務効率化効果に等しい。

図表 7.30 住民向け・無料手続数不変型手続 (インセンティブのない場合)

	A:平成25年度までに80%を達成すると仮定	B:平成20年度からのBの増分	C:平成20年度認知者の利用率	D:住民向けアンケート調査より	E:平成20年度からの増分	F=A(平成20年度)*C+E
	インターネット利用者のオンライン手続認知率	現在のオンライン手続認知率からの増分	既認知者のオンライン手続利用率	非認知者のオンライン手続利用意向率	非認知者の利用率増分	インターネット利用者におけるオンライン手続利用率
平成20年度	17.2%		55.8%			9.6%
平成21年度	29.8%	12.6%	55.8%	40.1%	5.0%	14.6%
平成22年度	42.3%	25.1%	55.8%	40.1%	10.1%	19.7%
平成23年度	54.9%	37.7%	55.8%	40.1%	15.1%	24.7%
平成24年度	67.4%	50.2%	55.8%	40.1%	20.1%	29.7%
平成25年度	80.0%	62.8%	55.8%	40.1%	25.2%	34.8%

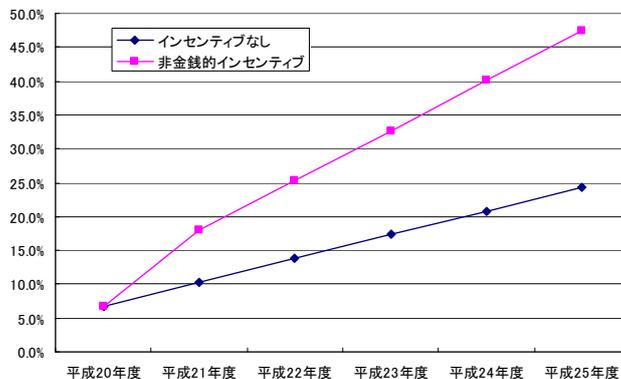
図表 7.31 住民向け・無料手続数不変型手続（非金銭的インセンティブのある場合）

	A:平成25年度までに80%を達成すると仮定	B:平成20年度からのBの増分	C:平成20年度認知者の利用率	D:住民向けアンケート調査より	E:平成20年度からの増分	F=A(平成20年度)*C+E
	インターネット利用者のオンライン手続認知率	現在のオンライン手続認知率からの増分	既認知者のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率	非認知者のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率	非認知者の利用率増分	今後のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率
平成20年度	17.2%		55.8%			9.6%
平成21年度	29.8%	12.6%	88.4%	83.6%	10.5%	25.7%
平成22年度	42.3%	25.1%	88.4%	83.6%	21.0%	36.2%
平成23年度	54.9%	37.7%	88.4%	83.6%	31.5%	46.7%
平成24年度	67.4%	50.2%	88.4%	83.6%	42.0%	57.2%
平成25年度	80.0%	62.8%	88.4%	83.6%	52.5%	67.7%

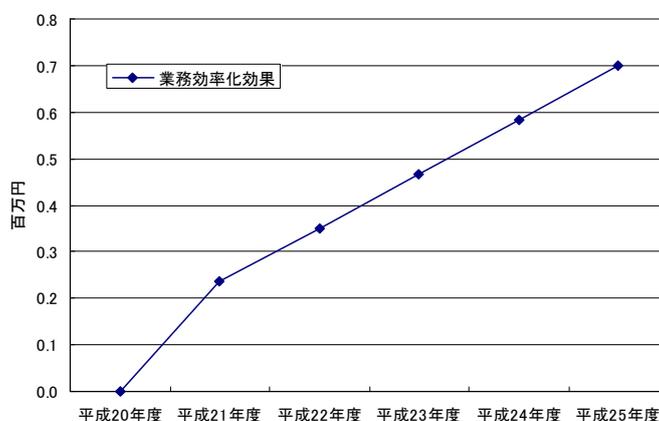
図表 7.32 住民向け・無料手続数不変型手続（インセンティブ付与の効果）

	I:業務量等に関するヒアリング調査より	J:総務省「通信利用動向調査」より	K:図表7.31より	L:図表7.30より	M=K-L	N=I*M	O:業務量等に関するヒアリング調査より	P:業務量等に関するヒアリング調査より	Q=N*O*P*0.00001
	手続総数	インターネット普及率	今後のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率	今後のオンライン手続利用意向率	オンライン手続利用意向率の増分	インセンティブ付与オンライン手続増加効果(件)	非オンライン手続1件当り作業時間-オンライン手続1件当り作業時間(分/件)	人件費単価(円/分)	業務効率化効果=純効果(百万円)
平成20年度	72,759	70.0%	9.6%	9.6%	0.0%	0	0.6	48.6	0.0
平成21年度	72,759	70.0%	25.7%	14.6%	11.1%	8,055	0.6	48.6	0.2
平成22年度	72,759	70.0%	36.2%	19.7%	16.5%	12,030	0.6	48.6	0.4
平成23年度	72,759	70.0%	46.7%	24.7%	22.0%	16,006	0.6	48.6	0.5
平成24年度	72,759	70.0%	57.2%	29.7%	27.5%	19,981	0.6	48.6	0.6
平成25年度	72,759	70.0%	67.7%	34.8%	32.9%	23,956	0.6	48.6	0.7

図表 7.33 住民向け・無料手続数不変型手続のオンライン利用率の推計結果



図表 7.34 住民向け・無料手続数不変型手続の業務効率化効果の推計結果



### 7.3.4 事業者向け・有料型手続

事業者向け有料型手続として、「道路占用許可申請」について、効果を推定した。インセンティブがない場合、オンライン手続利用率は、平成 25 年度に 32.3%となる見通しである（図表 7.35 の F 欄）。

インセンティブとしては、「2 度目以降の申請簡易化」について検討した。この場合、オンライン手続の割合は平成 25 年度に 70.4%まで増加する（図表 7.36 の F 欄）。業務効率化効果は、平成 25 年度で、0.4 百万円である（図表 7.37 の S 欄）。手数料・料金の割引についてみると、たとえば、5 割引ではオンライン手続利用率は 75.6%となる（図表 7.38 の F 欄）。手続のオンライン化による作業効率化が少ないため、業務効率化効果は、0.4 百万円と少ない（図表 7.39 の S 欄）。一方、収入減収は 199.8 百万円と多額である（図表 7.39 の V 欄）。

図表 7.35 事業者向け・有料型手続（インセンティブのない場合）

	A:平成25年度までに80%を達成すると仮定	B:平成20年度からのBの増分	C:平成20年度認知者の利用率	D:住民向けアンケート調査より	E:平成20年度からの増分	F=A(平成20年度)*C+E
	オンライン手続認知率	現在のオンライン手続認知率からの増分	既認知者のオンライン手続利用率	非認知者のオンライン手続利用意向率	非認知者の利用率増分	オンライン手続利用率
平成20年度	29.0%		43.7%			12.7%
平成21年度	39.2%	10.2%	43.7%	38.5%	3.9%	16.6%
平成22年度	49.4%	20.4%	43.7%	38.5%	7.9%	20.5%
平成23年度	59.6%	30.6%	43.7%	38.5%	11.8%	24.5%
平成24年度	69.8%	40.8%	43.7%	38.5%	15.7%	28.4%
平成25年度	80.0%	51.0%	43.7%	38.5%	19.6%	32.3%

図表 7.36 事業者向け・有料型手続（非金銭的インセンティブのある場合）

	A:平成25年度までに80%を達成すると仮定	B:平成20年度からのBの増分	C:平成20年度認知者の利用率	D:住民向けアンケート調査より	E:平成20年度からの増分	F=A(平成20年度)*C+E
	オンライン手続認知率	現在のオンライン手続認知率からの増分	既認知者のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率	非認知者のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率	非認知者の利用率増分	今後のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率
平成20年度	29.0%		43.7%			12.7%
平成21年度	39.2%	10.2%	88.5%	87.8%	9.0%	34.6%
平成22年度	49.4%	20.4%	88.5%	87.8%	17.9%	43.6%
平成23年度	59.6%	30.6%	88.5%	87.8%	26.9%	52.5%
平成24年度	69.8%	40.8%	88.5%	87.8%	35.8%	61.5%
平成25年度	80.0%	51.0%	88.5%	87.8%	44.8%	70.4%

図表 7.37 事業者向け・有料型手続（インセンティブ付与の効果）

	I:業務量等に関するヒアリング調査より	K:図表7.36より	L:図表7.35より	M=K-L	N=I*K	O=I*L	P=I*M	Q:業務量等に関するヒアリング調査より	R:業務量等に関するヒアリング調査より	S=P*Q *R*0.000001	T:業務量等に関するヒアリング調査より	U:料金等の割引率	V=N*T*U	W=S-V
	手続総数(件)	今後のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率	今後のオンライン手続利用意向率	オンライン手続利用意向率の増分	今後のインセンティブ付与オンライン手続数(件)	今後のオンライン手続数(件)	インセンティブ付与オンライン手続増加効果(件)	非オンライン手続1件当り作業時間-オンライン手続1件当り作業時間(分)	人件費単価(円/分)	業務効率化効果(百万円)	1件当り徴収金額(円/件)	割引率(%)	収入減少効果(百万円)	純効果(百万円)
平成20年度	6,935	12.7%	12.7%	0.0%	879	879	0	2.8	48.6	0.0	76,254	0.0%	0.0	0.0
平成21年度	6,935	34.6%	16.6%	18.0%	2,401	1,151	1,250	2.8	48.6	0.2	76,254	0.0%	0.0	0.2
平成22年度	6,935	43.6%	20.5%	23.0%	3,022	1,424	1,598	2.8	48.6	0.2	76,254	0.0%	0.0	0.2
平成23年度	6,935	52.5%	24.5%	28.1%	3,643	1,696	1,947	2.8	48.6	0.3	76,254	0.0%	0.0	0.3
平成24年度	6,935	61.5%	28.4%	33.1%	4,264	1,968	2,296	2.8	48.6	0.3	76,254	0.0%	0.0	0.3
平成25年度	6,935	70.4%	32.3%	38.1%	4,885	2,241	2,645	2.8	48.6	0.4	76,254	0.0%	0.0	0.4

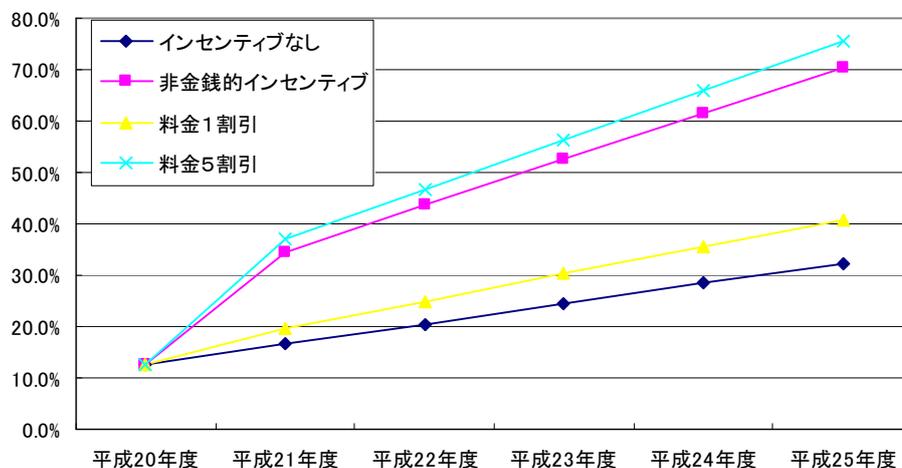
図表 7.38 事業者向け・有料型手続 (料金・手数料の割引)

料金・手数料の割引	年度	A:平成25年度までに80%を達成すると仮定	B:平成20年度からの増分	C:平成20年度認知者の利用率	D:住民向けアンケート調査より	E:平成20年度からの増分	F=A(平成20年度)*C+E
		オンライン手続認知率	現在のオンライン手続認知率からの増分	既認知者のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率	非認知者のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率	非認知者の利用率増分	今後のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率
1割引	平成20年度	29.0%		43.7%			12.7%
	平成21年度	39.2%	10.2%	49.8%	51.6%	5.3%	19.7%
	平成22年度	49.4%	20.4%	49.8%	51.6%	10.5%	25.0%
	平成23年度	59.6%	30.6%	49.8%	51.6%	15.8%	30.2%
	平成24年度	69.8%	40.8%	49.8%	51.6%	21.1%	35.5%
2割引	平成20年度	29.0%		43.7%			12.7%
	平成21年度	39.2%	10.2%	65.0%	66.0%	6.7%	25.6%
	平成22年度	49.4%	20.4%	65.0%	66.0%	13.5%	32.3%
	平成23年度	59.6%	30.6%	65.0%	66.0%	20.2%	39.0%
	平成24年度	69.8%	40.8%	65.0%	66.0%	26.9%	45.8%
3割引	平成20年度	29.0%		43.7%			12.7%
	平成21年度	39.2%	10.2%	78.7%	78.4%	8.0%	30.8%
	平成22年度	49.4%	20.4%	78.7%	78.4%	16.0%	38.8%
	平成23年度	59.6%	30.6%	78.7%	78.4%	24.0%	46.8%
	平成24年度	69.8%	40.8%	78.7%	78.4%	32.0%	54.8%
4割引	平成20年度	29.0%		43.7%			12.7%
	平成21年度	39.2%	10.2%	81.7%	81.1%	8.3%	32.0%
	平成22年度	49.4%	20.4%	81.7%	81.1%	16.5%	40.2%
	平成23年度	59.6%	30.6%	81.7%	81.1%	24.8%	48.5%
	平成24年度	69.8%	40.8%	81.7%	81.1%	33.1%	56.8%
5割引	平成20年度	29.0%		43.7%			12.7%
	平成21年度	39.2%	10.2%	93.9%	94.8%	9.7%	36.9%
	平成22年度	49.4%	20.4%	93.9%	94.8%	19.3%	46.6%
	平成23年度	59.6%	30.6%	93.9%	94.8%	29.0%	56.2%
	平成24年度	69.8%	40.8%	93.9%	94.8%	38.7%	65.9%
平成25年度	80.0%	51.0%	93.9%	94.8%	48.3%	75.6%	

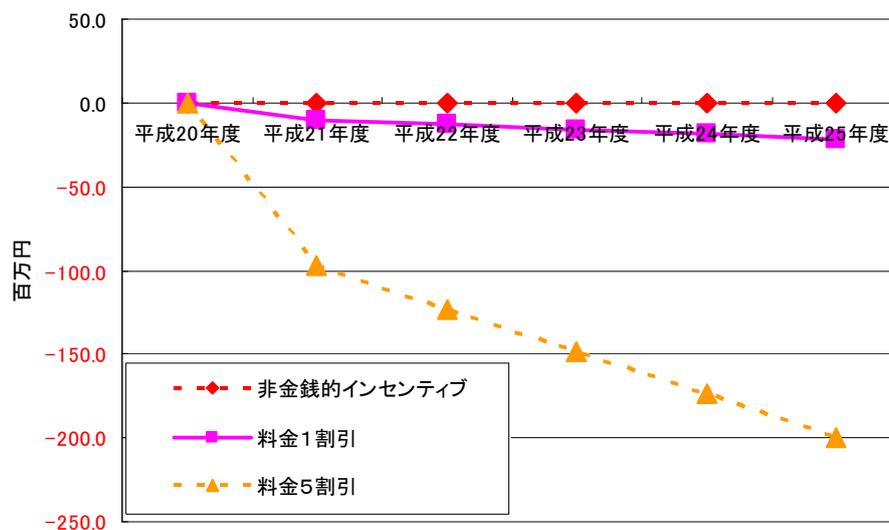
図表 7.39 事業者向け・有料型手続 (料金・手数料の割引の効果)

料金・手数料の割引	年度	I:業務量等に関するヒアリング調査より	K:図表7.36より	L:図表7.35より	M=K-L	N=I*K	O=I*L	P=I*M	Q:業務量等に関するヒアリング調査より	R:業務量等に関するヒアリング調査より	S=P*Q	T:業務量等に関するヒアリング調査より	U:料金等の割引率	V=N*T*U	W=S-V	X=W/V
1割引	平成20年度	6,935	12.7%	12.7%	0.0%	879	879	0	2.8	48.6	0.0	76,254	0	0.0	0.0	
	平成21年度	6,935	19.7%	16.6%	3.1%	1,367	1,151	215	2.8	48.6	0.0	76,254	0.1	10.4	-10.4	355.6
	平成22年度	6,935	25.0%	20.5%	4.4%	1,732	1,424	308	2.8	48.6	0.0	76,254	0.1	13.2	-13.2	315.0
	平成23年度	6,935	30.2%	24.5%	5.8%	2,097	1,696	401	2.8	48.6	0.1	76,254	0.1	16.0	-15.9	293.2
	平成24年度	6,935	35.5%	28.4%	7.1%	2,462	1,968	493	2.8	48.6	0.1	76,254	0.1	18.8	-18.7	279.6
平成25年度	6,935	40.8%	32.3%	8.5%	2,827	2,241	586	2.8	48.6	0.1	76,254	0.1	21.6	-21.5	270.3	
2割引	平成20年度	6,935	12.7%	12.7%	0.0%	879	879	0	2.8	48.6	0.0	76,254	0	0.0	0.0	
	平成21年度	6,935	25.6%	16.6%	9.0%	1,774	1,151	623	2.8	48.6	0.1	76,254	0.2	27.1	-27.0	319.2
	平成22年度	6,935	32.3%	20.5%	11.8%	2,241	1,424	817	2.8	48.6	0.1	76,254	0.2	34.2	-34.1	307.2
	平成23年度	6,935	39.0%	24.5%	14.6%	2,708	1,696	1,012	2.8	48.6	0.1	76,254	0.2	41.3	-41.2	299.9
	平成24年度	6,935	45.8%	28.4%	17.4%	3,175	1,968	1,206	2.8	48.6	0.2	76,254	0.2	48.4	-48.3	294.9
平成25年度	6,935	52.5%	32.3%	20.2%	3,642	2,241	1,401	2.8	48.6	0.2	76,254	0.2	55.5	-55.3	291.3	
3割引	平成20年度	6,935	12.7%	12.7%	0.0%	879	879	0	2.8	48.6	0.0	76,254	0	0.0	0.0	
	平成21年度	6,935	30.8%	16.6%	14.2%	2,137	1,151	986	2.8	48.6	0.1	76,254	0.3	48.9	-48.8	364.4
	平成22年度	6,935	38.8%	20.5%	18.3%	2,692	1,424	1,268	2.8	48.6	0.2	76,254	0.3	61.6	-61.4	356.8
	平成23年度	6,935	46.8%	24.5%	22.4%	3,247	1,696	1,551	2.8	48.6	0.2	76,254	0.3	74.3	-74.1	352.0
	平成24年度	6,935	54.8%	28.4%	26.4%	3,801	1,968	1,833	2.8	48.6	0.2	76,254	0.3	87.0	-86.7	348.6
平成25年度	6,935	62.8%	32.3%	30.5%	4,356	2,241	2,115	2.8	48.6	0.3	76,254	0.3	99.6	-99.4	346.2	
4割引	平成20年度	6,935	12.7%	12.7%	0.0%	879	879	0	2.8	48.6	0.0	76,254	0	0.0	0.0	
	平成21年度	6,935	32.0%	16.6%	15.4%	2,217	1,151	1,066	2.8	48.6	0.1	76,254	0.4	67.6	-67.5	466.3
	平成22年度	6,935	40.2%	20.5%	19.7%	2,790	1,424	1,367	2.8	48.6	0.2	76,254	0.4	85.1	-84.9	457.6
	平成23年度	6,935	48.5%	24.5%	24.1%	3,364	1,696	1,668	2.8	48.6	0.2	76,254	0.4	102.6	-102.4	452.0
	平成24年度	6,935	56.8%	28.4%	28.4%	3,938	1,968	1,970	2.8	48.6	0.3	76,254	0.4	120.1	-119.8	448.1
平成25年度	6,935	65.1%	32.3%	32.7%	4,511	2,241	2,271	2.8	48.6	0.3	76,254	0.4	137.6	-137.3	445.3	
5割引	平成20年度	6,935	12.7%	12.7%	0.0%	879	879	0	2.8	48.6	0.0	76,254	0	0.0	0.0	
	平成21年度	6,935	36.9%	16.6%	20.3%	2,559	1,151	1,408	2.8	48.6	0.2	76,254	0.5	97.6	-97.4	509.3
	平成22年度	6,935	46.6%	20.5%	26.0%	3,230	1,424	1,806	2.8	48.6	0.2	76,254	0.5	123.1	-122.9	501.0
	平成23年度	6,935	56.2%	24.5%	31.8%	3,900	1,696	2,204	2.8	48.6	0.3	76,254	0.5	148.7	-148.4	495.7
	平成24年度	6,935	65.9%	28.4%	37.5%	4,571	1,968	2,603	2.8	48.6	0.4	76,254	0.5	174.3	-173.9	492.1
平成25年度	6,935	75.6%	32.3%	43.3%	5,241	2,241	3,001	2.8	48.6	0.4	76,254	0.5	199.8	-199.4	489.4	

図表 7.40 事業者向け・有料型手続のオンライン利用率の推計結果



図表 7.41 事業者向け・有料型手続のインセンティブ付与純効果の推計結果



### 7.3.5 事業者向け・無料型手続

事業者向け無料型手続として、入札参加資格審査申請等（2年間に1度の更新の場合）について、効果を推定した。インセンティブを付与しない場合、オンライン手続利用率は平成25年度で、43.0%になる（図表7.42のF欄）。インセンティブとして「2度目以降の申請簡易化」を付与した場合、オンライン手続利用率は平成25年度に74.0%まで上昇する（図表7.43のF欄）。手続件数が少ないため、業務効率化効果は少なく、平成24年度で0.3百万円である（図表7.44のQ欄）。

図表 7.42 事業者向け・無料型手続（インセンティブのない場合）

	A:平成25年度までに80%を達成すると仮定	B:平成20年度からの増分	C:平成20年度認知者の利用率	D:住民向けアンケート調査より	E:平成20年度からの増分	F=A(平成20年度)*C+E
	オンライン手続認知率	現在のオンライン手続認知率からの増分	既認知者のオンライン手続利用率	非認知者のオンライン手続利用意向率	非認知者の利用率増分	オンライン手続利用率
平成20年度	36.6%		74.2%			27.1%
平成21年度	45.3%	8.7%	74.2%	36.5%	3.2%	30.3%
平成22年度	53.9%	17.4%	74.2%	36.5%	6.3%	33.5%
平成23年度	62.6%	26.1%	74.2%	36.5%	9.5%	36.7%
平成24年度	71.3%	34.7%	74.2%	36.5%	12.7%	39.8%
平成25年度	80.0%	43.4%	74.2%	36.5%	15.8%	43.0%

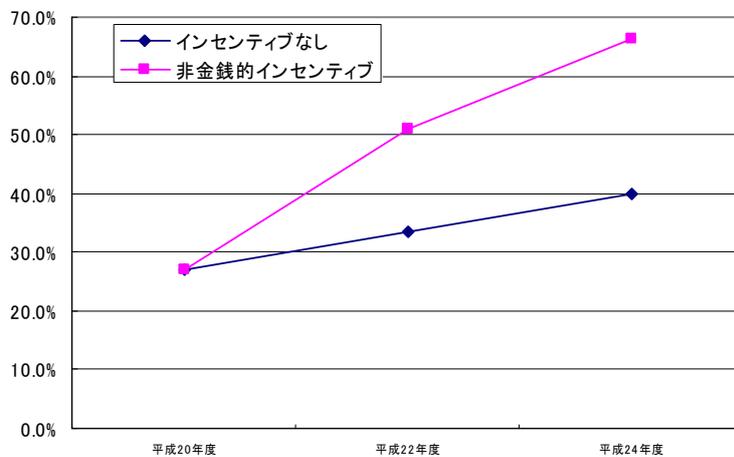
図表 7.43 業者向け・無料型手続（非金銭的インセンティブのある場合）

	A:平成25年度までに80%を達成すると仮定	B:平成20年度からの増分	C:平成20年度認知者の利用率	D:住民向けアンケート調査より	E:平成20年度からの増分	F=A(平成20年度)*C+E
	オンライン手続認知率	現在のオンライン手続認知率からの増分	既認知者のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率	非認知者のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率	非認知者の利用率増分	今後のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率
平成20年度	36.6%		74.2%			27.1%
平成21年度	45.3%	8.7%	96.9%	88.8%	7.7%	43.1%
平成22年度	53.9%	17.4%	96.9%	88.8%	15.4%	50.8%
平成23年度	62.6%	26.1%	96.9%	88.8%	23.1%	58.6%
平成24年度	71.3%	34.7%	96.9%	88.8%	30.8%	66.3%
平成25年度	80.0%	43.4%	96.9%	88.8%	38.5%	74.0%

図表 7.44 業者向け・無料型手続（インセンティブ付与の効果）

	I:業務量等に関するヒアリング調査より	K:図表7.43より	L:図表7.42より	M=K-L	N=I*M	O:業務量等に関するヒアリング調査より	P:業務量等に関するヒアリング調査より	Q=N*O*P*0.000001
	手続総数	今後のインセンティブ付与オンライン手続利用意向率	オンライン手続利用率の増分	オンライン手続利用率の増分	インセンティブ付与オンライン手続増加効果(件)	非オンライン手続1件当り作業時間-オンライン手続1件当り作業時間(分/件)	人件費単価(円/分)	業務効率化効果=純効果(百万円)
平成20年度	3,579	27.1%	27.1%	0.0%	0	6.0	47.2	0.0
平成21年度		43.1%	30.3%	12.8%				
平成22年度	3,579	50.8%	33.5%	17.4%	622	6.0	47.2	0.2
平成23年度		58.6%	36.7%	21.9%				
平成24年度	3,579	66.3%	39.8%	26.4%	947	6.0	47.2	0.3
平成25年度		74.0%	43.0%	31.0%				

図表 7.45 事業者向け・無料型手続のオンライン利用率の推計結果



## 7.4 地方公共団体における効果分析モデルの活用

地方公共団体が、インセンティブ付与の効果을推計するために、効果分析モデルを活用する方法について説明する。

### (1) データ

効果分析モデルを利用するためには、以下のデータが必要である。

#### ア インターネット普及率（ただし、住民向け手続の場合）

インターネット普及率については、住民に対するアンケート調査を実施することで把握することができる。ただし、インターネット普及率は、訪問調査、電話調査等インターネット以外の方法で調査する必要がある。調査を実施しない場合には、総務省「通信利用動向調査」<sup>1</sup>に示されている地方別インターネット普及率（同調査では、「過去 1 年間のインターネット利用経験」）を参考として設定することも考えられる。

#### イ オンライン手続認知率

オンライン手続認知率は、手続利用者に対するアンケート調査や住民に対するアンケート調査で把握することができる。効果分析モデルでのオンライン手続認知率はインターネット利用者における認知率であるので、実施した結果を利用する際には、その点に留意することが必要である。

今後の認知率については、本モデルでは平成 25 年度における目標値を設定し、それから各年度の認知率を設定する。各団体の実情、政策、計画等にもとづいて、設定することを想定している。

#### ウ オンライン手続利用率

オンライン手続利用率は、各手続の利用統計において、オンライン手続利用数が把握できる場合にはその数値から、推計する。利用統計でその数値が把握できない場合には、別途、把握する仕組みの検討が必要となる。

#### エ インセンティブ付与を行った場合の利用意向率

インセンティブ付与を行った場合の利用意向率については、住民あるいは利用者に対するアンケート調査で把握する。今回は非金銭的インセンティブと料金・手数料の割引について調査を行ったが、その調査票案は別紙「住民向け、事業者向けアンケート調査結果及び地方公共団体へのヒアリング調査票」に掲載した。上記のア、イ、ウと同時に調査することも可能である。

---

<sup>1</sup> <http://www.johotsusintokei.soumu.go.jp/statistics/statistics05.html>

#### **オ オンライン手続と非オンライン手続の作業時間**

オンライン手続による作業効率化のオンライン手続と非オンライン手続の作業時間から計算される。オンライン手続や非オンライン手続の作業時間については、担当部署に対し、別紙に示した調査票を利用して、ヒアリング調査、アンケート調査を行い、設定する。

#### **カ オンライン利用登録者の利用倍率（無料・手続総数増加型手続の場合）**

図書館のオンライン貸出予約に関するオンライン利用登録者のオンライン利用非登録者に対する利用倍率やオンライン利用非登録者の年間貸出予約件数は、図書館に対し、別紙に示した調査票を利用して、アンケート調査やヒアリング調査を行い、設定する。

#### **(2) 推計方法**

効果分析モデルのロジックに関しては、7.2 で示した。ロジックにもとづき、計算することで、インセンティブの効果を把握することができる。

**(資料1)**

**住民向け、事業者向けアンケート調査結果**

## 目 次

1. 各調査の概要.....	1
1.1 住民向けアンケート調査.....	1
1.2 事業者向けアンケート調査.....	1
2. 住民アンケート調査結果.....	3
3. 事業者アンケート調査結果.....	20

## 1. 各調査の概要

住民および事業者を対象に、以下のアンケート調査を実施し、インセンティブを付与した場合のオンライン利用意向等について調査を行った。

なお、下記のアンケート調査は、「オンライン利用に対するインセンティブ付与」の調査研究及び「証明書等のペーパーレス化」の調査研究の、共通のアンケートとして実施した。

### 1.1 住民向けアンケート調査

#### ア 調査方法

- ・プレアンケート調査（本調査実施のためのスクリーニング調査）と、本アンケート調査による２段階調査で実施。
- ・プレアンケート調査は、Web アンケート会社に登録している、Web アンケートモニタを対象として実施。

#### イ 本アンケート調査で対象とした回答者

以下の回答者をプレアンケート調査にて抽出し、本アンケート調査を実施した。なお回収にあたっては、手続ごとに一定数を確保するように割付回収を行った。

- ・オンライン利用促進対象の 21 手続のうち、住民向け手続について、過去に 3 年間に実施したことがある者（オンライン、非オンラインの両方を含む）。
- ・過去 3 年間に、図書館の図書貸出予約を行ったことが無い者（インセンティブの提供により図書館利用者が拡大する可能性が考えられるため、インセンティブ提供による効果推計のため収集）。

#### ウ 本調査の回収件数

725 件

#### エ 調査実施時期

2008 年 8 月

### 1.2 事業者向けアンケート調査

#### ア 調査方法

- ・プレアンケート調査（本調査実施のためのスクリーニング調査）と、本アンケート調査による２段階調査で実施。
- ・プレアンケート調査は、Web アンケート会社に登録している、Web アンケートモニタを対象として実施。

#### イ 本アンケート調査で対象とした回答者

以下の回答者をプレアンケート調査にて抽出し、本アンケート調査を実施した。なお回収にあたっては、手続ごとに一定数を確保するように割付回収を行った。

- ・21 手続のうち事業者向け手続について、過去 3 年間に実施したことがある、勤  
 労者（会社員、自営業者など）。（オンライン、非オンラインの両方を含む）

**ウ 本調査の回収件数**

650 件

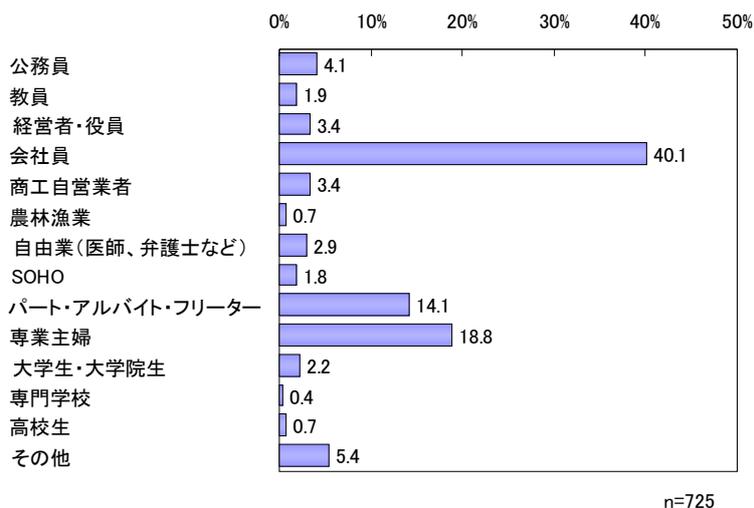
**エ 調査実施時期**

2008 年 8 月

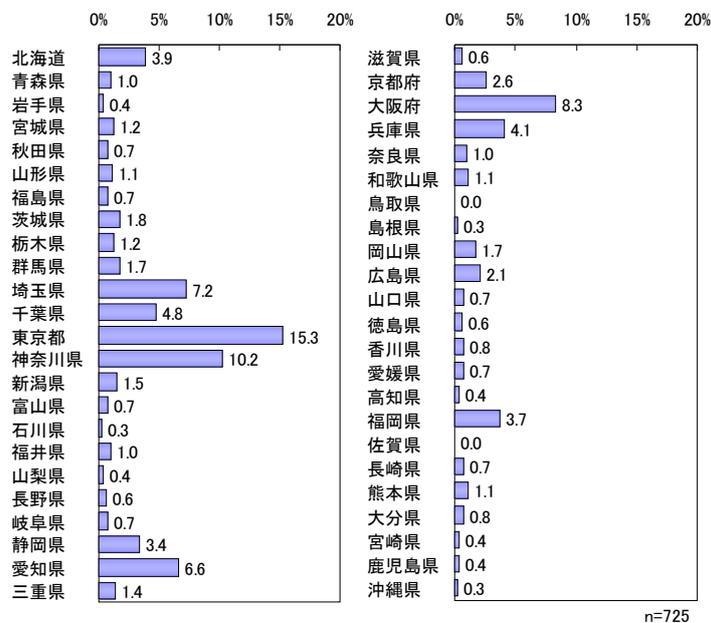
## 2. 住民アンケート調査結果

以下、設問文の頭にある「SQ」はプレアンケート調査の設問番号を、「Q」は本アンケート調査の設問番号を指す。

図表 2.1 SQ1.あなたの現在の職業を教えてください。(単一回答)

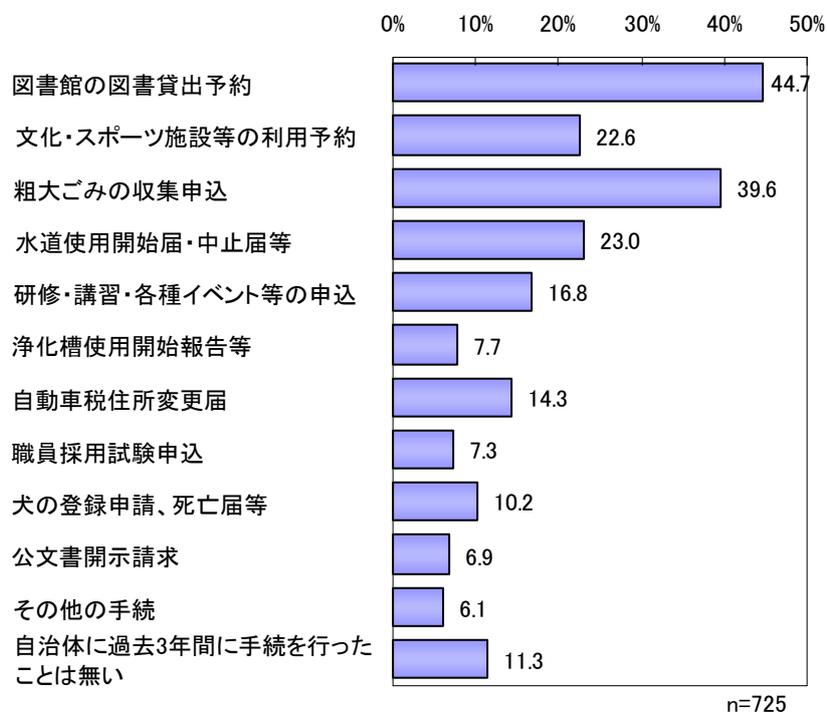


図表 2.2 SQ2.あなたのお住いの県名をお選びください。(単一回答)

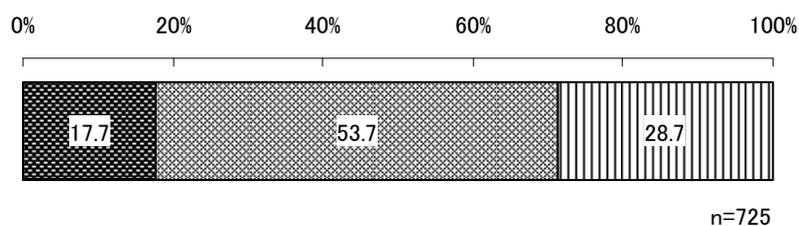


注：SQ3 は市町村名を自由記述で回答（本資料では割愛）。

図表 2.3 SQ4.あなたは、過去3年間に地方自治体（都道府県庁や市区町村役所）で、ご自分やご家族の用事で下記の手続を行ったことがありますか。（複数回答）

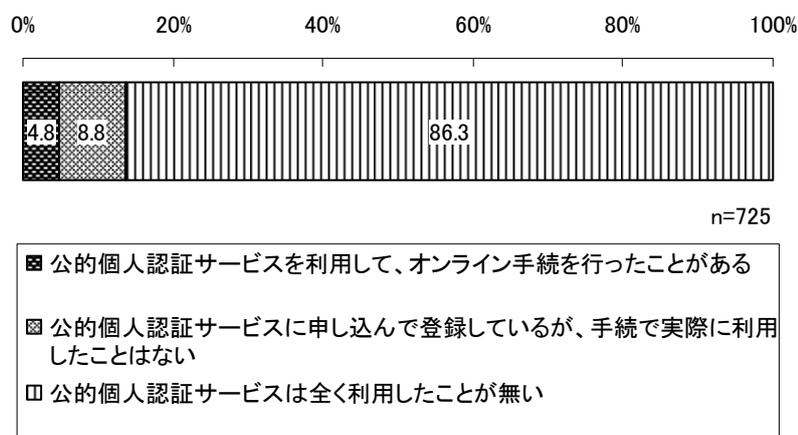


図表 2.4 Q1.あなたは、お住まいの自治体が提供しているホームページや、オンライン手続をご利用になったことがありますか。（単一回答）

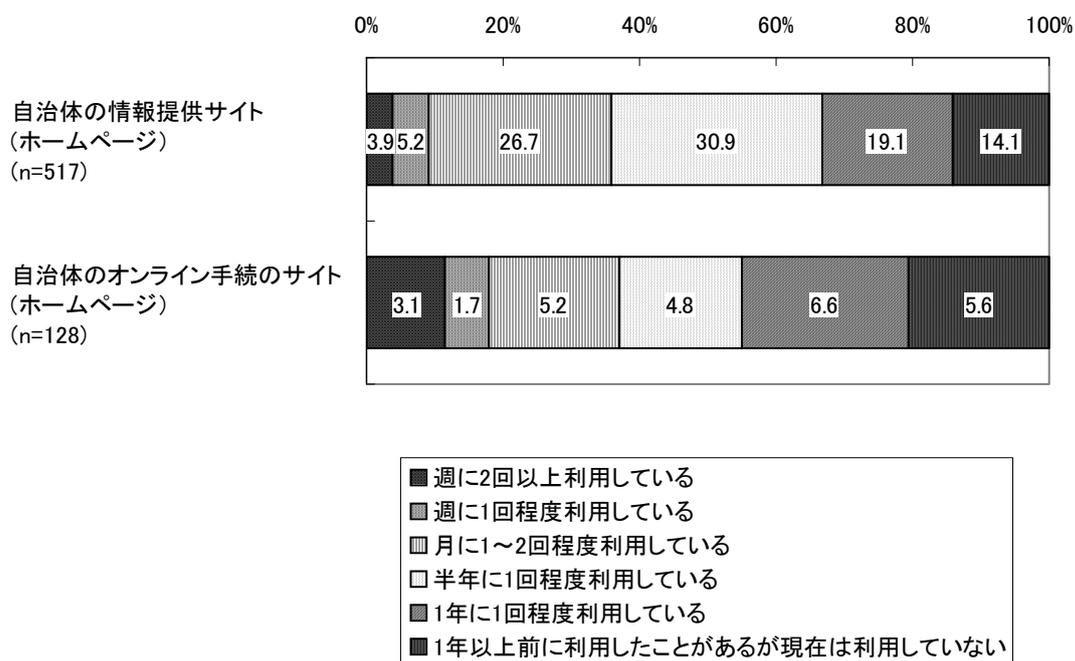


- 自治体のホームページで、オンライン手続を行ったことがある
- ▣ 自治体のホームページで情報を見たことがある(オンライン手続を行ったことはない)
- 自治体のホームページを利用したことは無い

図表 2.5 Q2.あなたは、これまで公的個人認証サービスを申込んだり、利用したことがありますか。(単一回答)

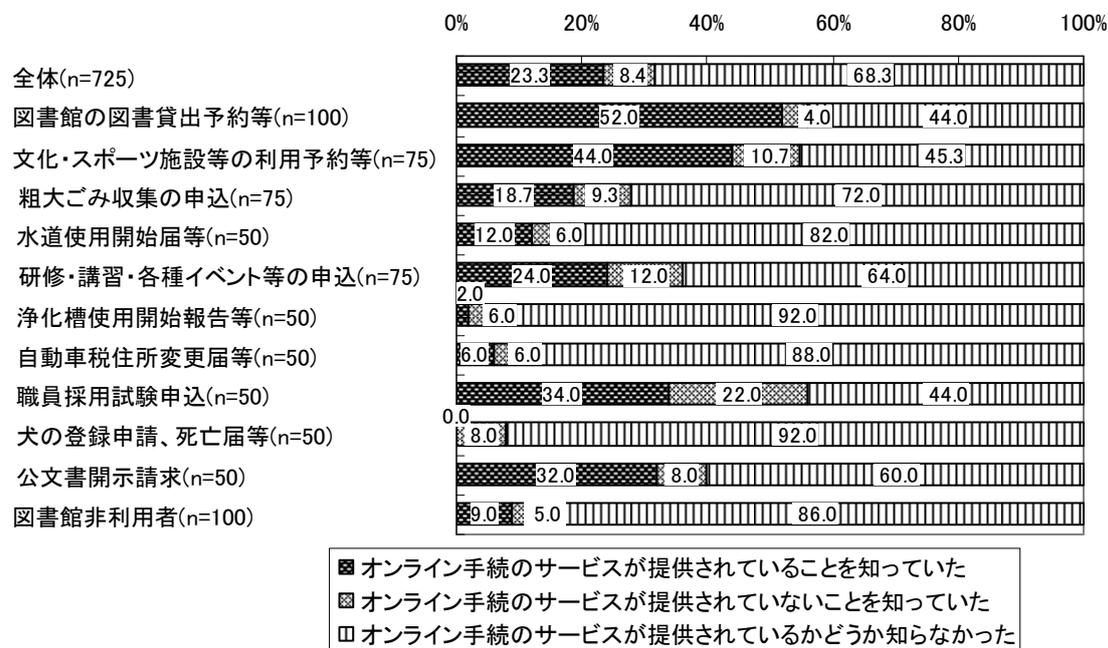


図表 2.6 Q3.あなたは、お住いの自治体が提供しているホームページや、オンライン手続について、どの程度利用していますか。(単一回答)



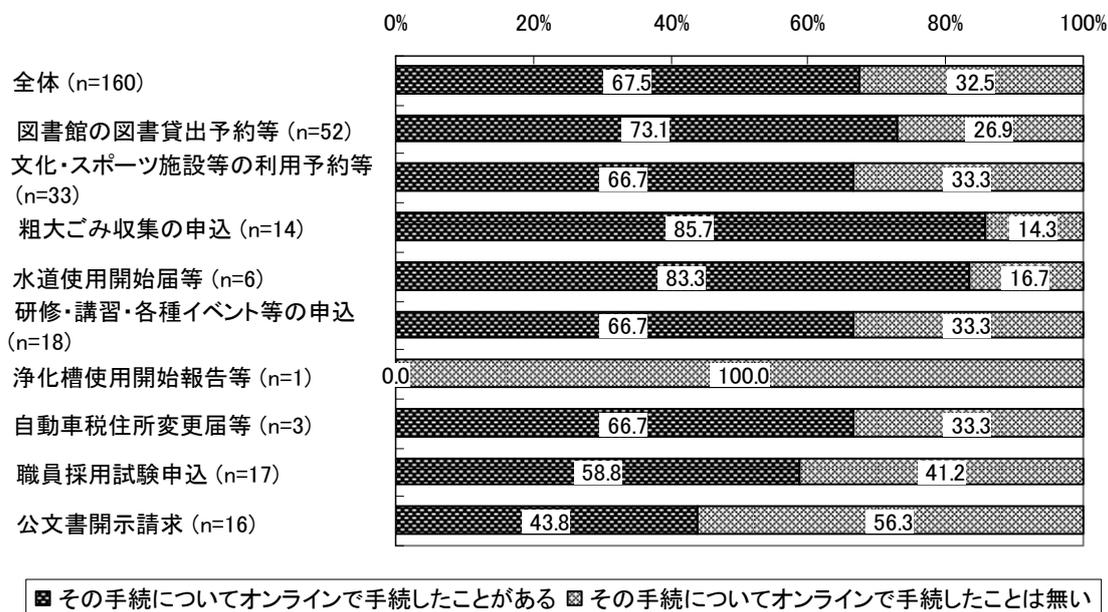
注：自治体の情報提供サイト、自治体のオンライン手続のサイトの、それぞれの利用者が回答。

図表 2.7 Q4.お住まいの自治体で、その手続について、オンライン手続のサービスが提供されているかどうかについて、ご存知でしたか。(単一回答)



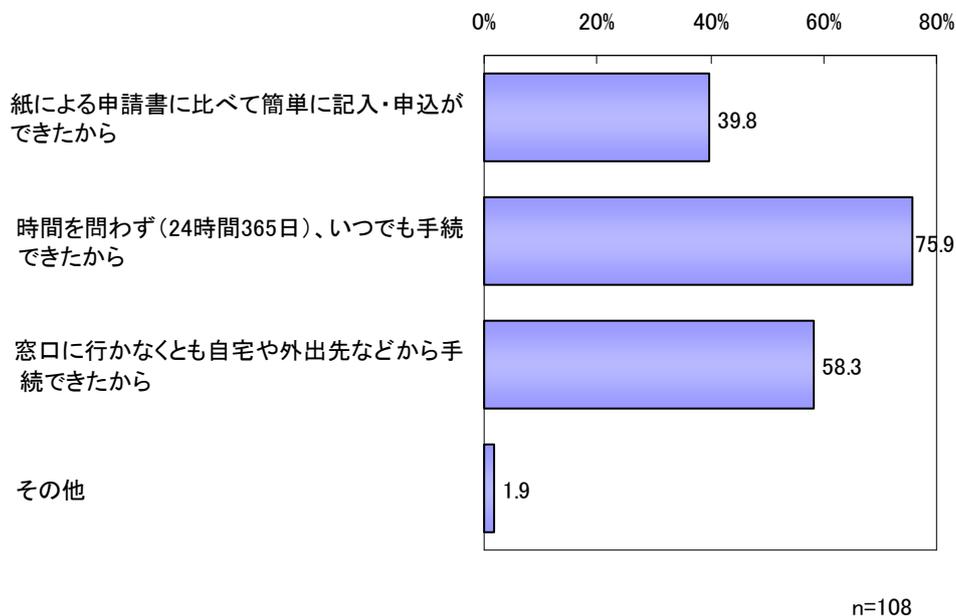
注：表側は、過去3年間の各手続経験者を指す。「図書館の図書貸出予約未経験者」とは、過去3年間に貸出予約を経験したことが無い回答者を指す。

図表 2.8 Q5.自治体のホームページからオンラインで手続きしたことはありますか。(単一回答)



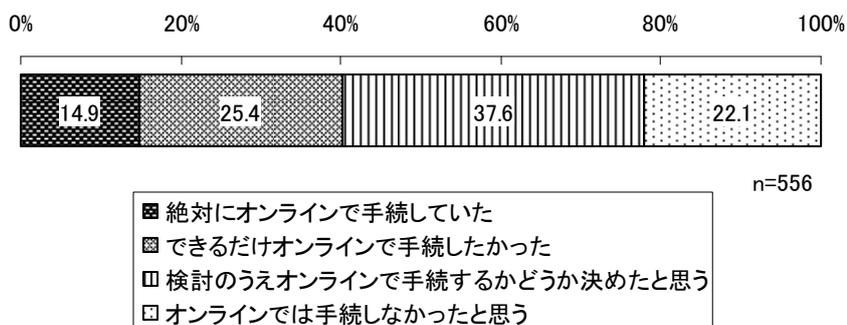
注：Q4で「オンライン手続きのサービスが提供されていることを知っていた」と回答した人が対象。

図表 2.9 Q6.その手続を自治体のホームページからオンラインで行った理由は何でしょうか。(複数回答)



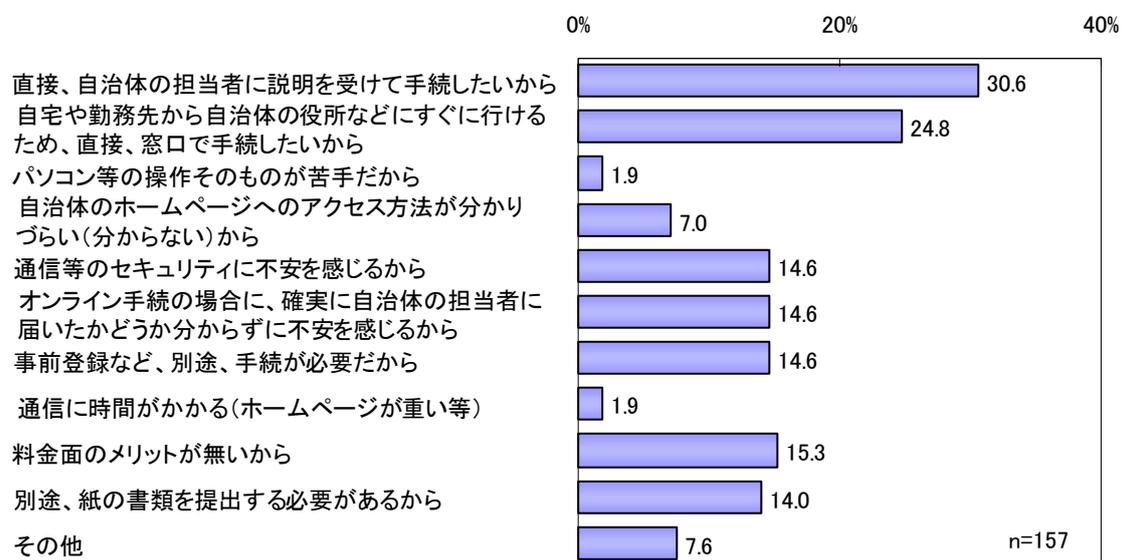
注: Q5 で「その手続についてオンライン手続で手続したことがある」と回答した人が対象。

図表 2.10 Q7.もし自治体側からオンライン手続のサービスが提供されていたとしたら、オンライン手続をしていたと思いますか。(単一回答)



注: Q4 で「オンライン手続のサービスが提供されていないことを知っていた」、「オンライン手続のサービスが提供されているかどうか知らなかった」と回答した人が対象。

図表 2.11 Q8.なぜ、自治体のホームページからオンライン手続きをしたいと思わないのですか。(複数回答)



注：Q5で「その手続きについてオンラインで手続きしたことは無い」またはQ7で「オンラインでは手続きしなかったと思う」と回答した人が対象。

図表 2.12 Q9.現在、一部の地方自治体では、オンライン手続サービスで自治体に対する手続を行った利用者に対して、何らかのインセンティブ（メリット）を提供しているケースが出てきています。

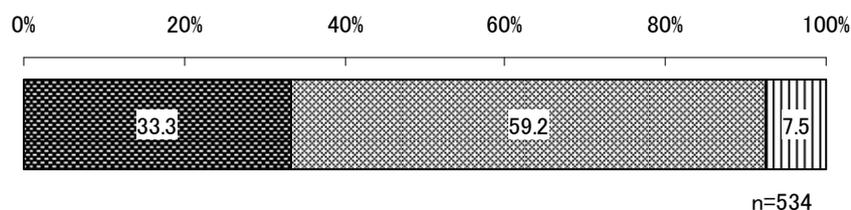
たとえば、以下のような例があります。

1) 手数料等の割引：紙や窓口からの手続に比べてオンライン手続の場合の、手数料や利用料を割り引く。

2) プレゼント等の提供：オンライン手続者に対して、抽選で地方特産品などのプレゼントを提供する。

3) 手続を早期に完了：オンライン手続の場合に、紙や窓口からの手続に比べて、早く手続の処理を完了する。

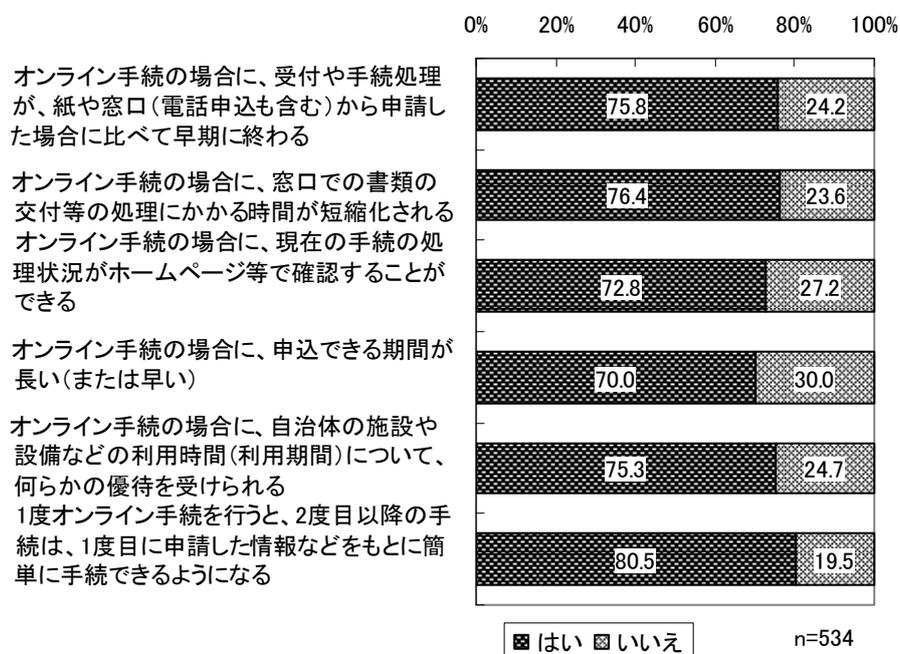
4) 利用者表彰：オンライン手続の件数が多い利用者に対して、表彰を行う。  
あなたが、自治体への手続を行う際に、このようなインセンティブ（メリット）があつたらオンライン手続サービスを利用したいと思いますか。それとも、従来どおり、紙や窓口から手続したいと思いますか。（単一回答）



- インセンティブ(メリット)があれば、ぜひオンラインで手続したいと思う
- インセンティブ(メリット)の内容によっては、オンラインで手続したいと思う
- インセンティブ(メリット)があっても、オンラインで手続したいと思わない(従来どおり、紙や窓口などで手続したい)

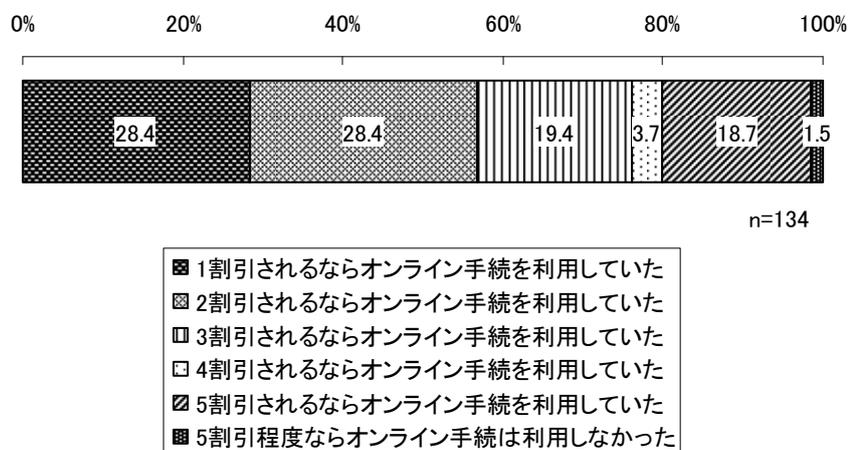
注：すでにオンライン手続の経験者（Q5「その手続についてオンライン手続で手続したことがある」）、及び、オンライン手続サービスが提供された場合に絶対にオンライン手続を利用すると回答した者（Q7「絶対にオンラインで手続していた」）という回答者以外の、回答者が対象。

図表 2.13 Q10.インセンティブ（メリット）が提供されていた場合に、オンライン手続を利用していたかについてお答えください。（単一回答）



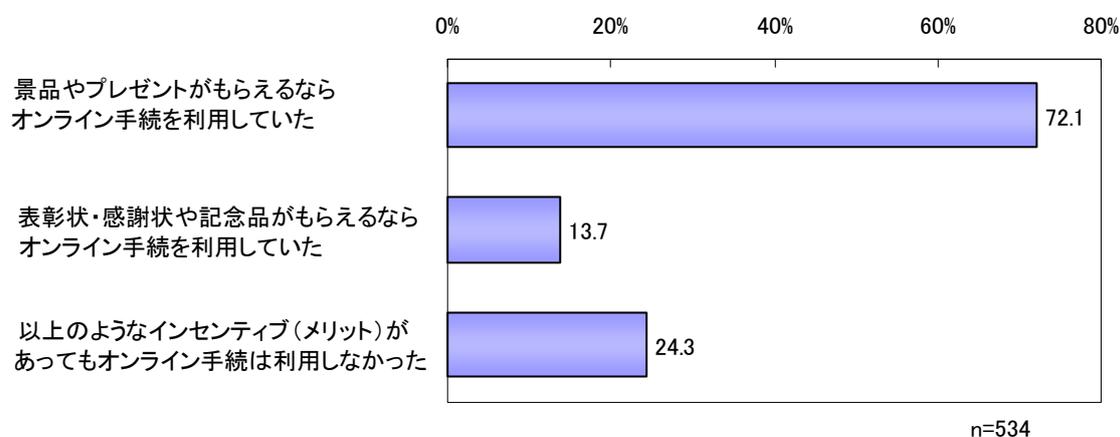
注：すでにオンライン手続の経験者（Q5「その手続についてオンライン手続で手続したことがある」）、及び、オンライン手続サービスが提供された場合に絶対にオンライン手続を利用すると回答した者（Q7「絶対にオンラインで手続していた」）という回答者以外の、回答者が対象。

図表 2.14 Q11.もしオンライン手続の場合に料金割引が行われていたら、オンライン手続を利用していたと思いますか。(単一回答)



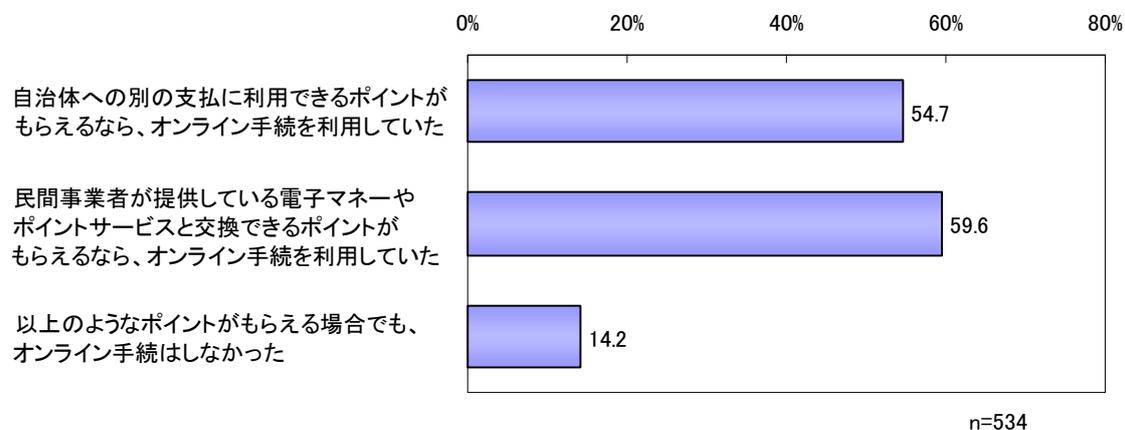
注：過去3年間に、手数料・利用料等がかかる手続（例：粗大ごみの収集申込）を行った回答者が対象。

図表 2.15 Q12.以下のようなインセンティブ（メリット）が提供されていた場合に、オンライン手続をしていたと思いますか。(複数回答)



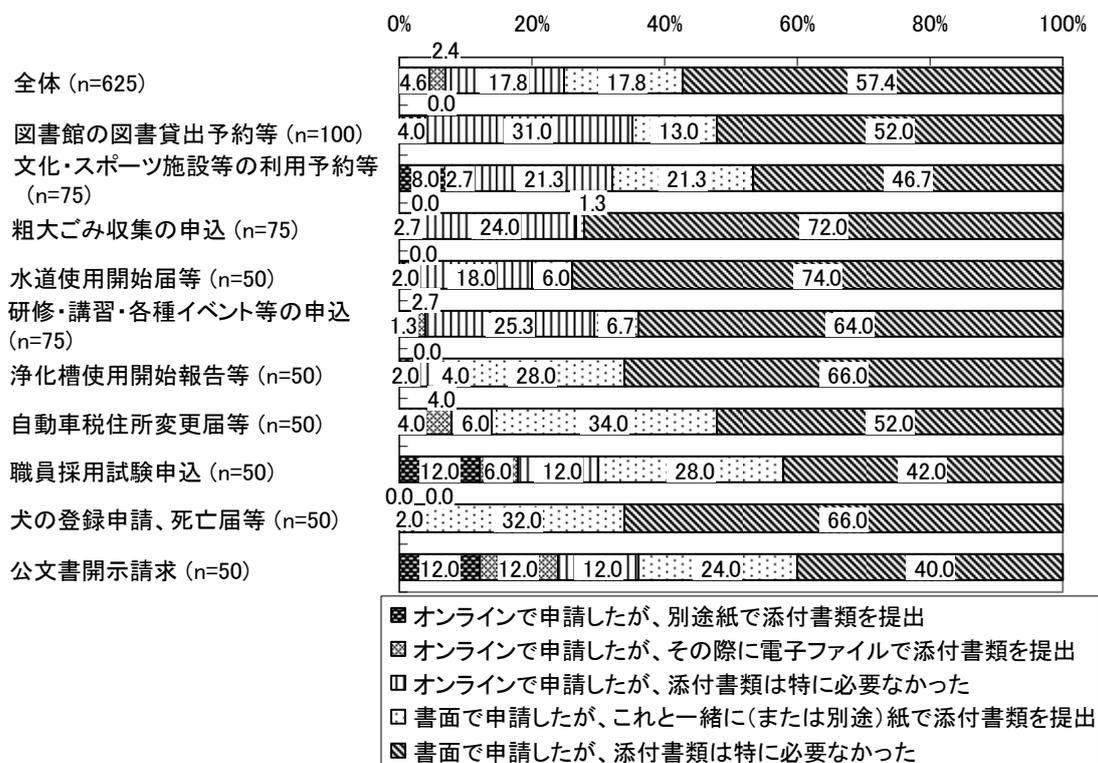
注：すでにオンライン手続の経験者（Q5「その手続についてオンライン手続で手続したことがある」）、及び、オンライン手続サービスが提供された場合に絶対にオンライン手続を利用すると回答した者（Q7「絶対にオンラインで手続していた」）という回答者以外の、回答者が対象。

図表 2.16 Q13.以下のようなポイントサービス（オンライン手続をするたびにポイントがたまるサービス）が提供されていた場合に、オンライン手続をしていたと思いますか。（複数回答）



注：すでにオンライン手続の経験者（Q5「その手続についてオンライン手続で手続したことがある」）、及び、オンライン手続サービスが提供された場合に絶対にオンライン手続を利用すると回答した者（Q7「絶対にオンラインで手続していた」）という回答者以外の、回答者が対象。

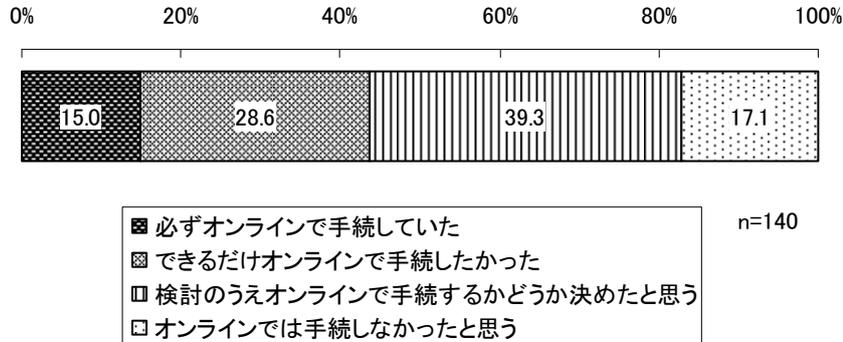
図表 2.17 Q15. (手続を行った際に) 申請書や届出書以外に証明書などの添付書類の提出が必要でしたか。(単一回答)



注：過去3年間に、表側に掲載されている手続を行った者が回答。表側はそれぞれ過去3年間の手続経験者を指す。

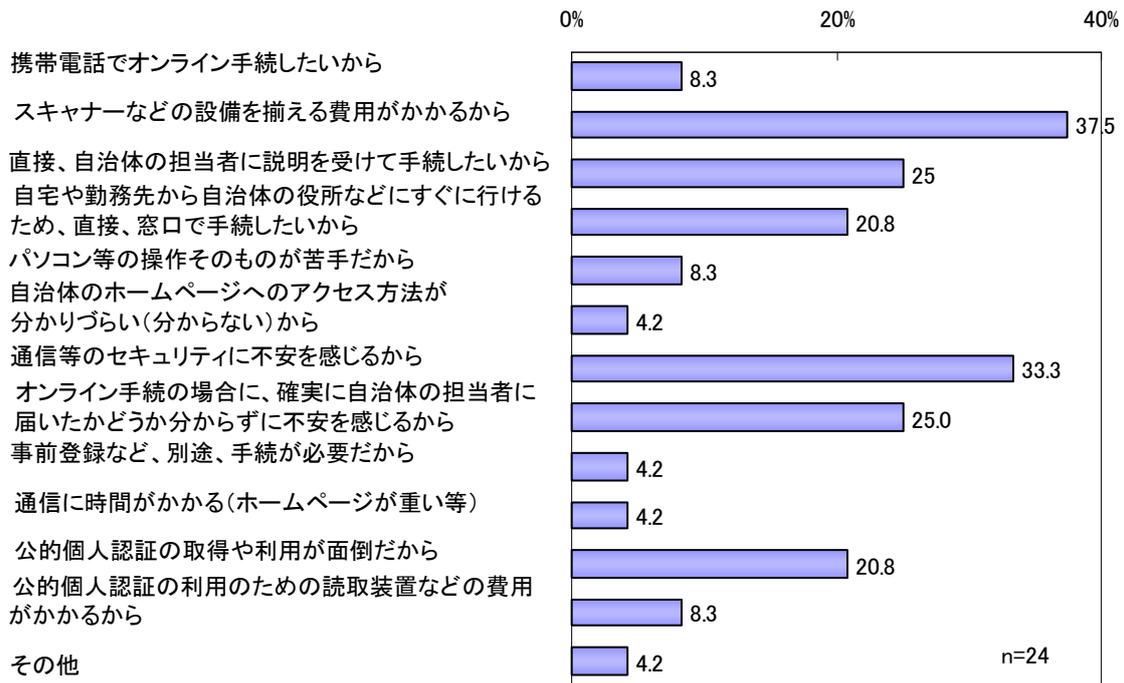
注：Q16は具体的な添付書類の内容を自由記述で回答(本資料では割愛)。

図表 2.18 Q17.添付書類をスキャナーなどで読み取って電子ファイルにしたものをオンライン手続時に一緒に送れるようにした場合、手続をオンラインで実施していましたか。(単一回答)



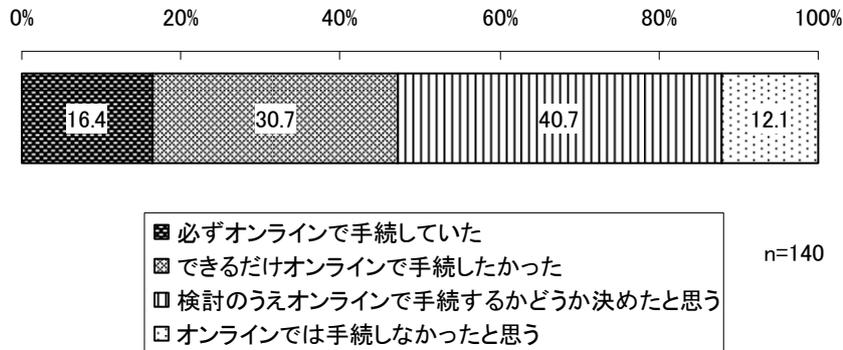
注：Q15で「オンラインで申請したが、別途紙で添付書類を提出」、「書面で申請したが、これと一緒に（または別途）紙で添付書類を提出」を選択した回答者が回答。

図表 2.19 Q18.この場合に、オンラインで手続したいと思わなかったのはなぜですか。(複数回答)



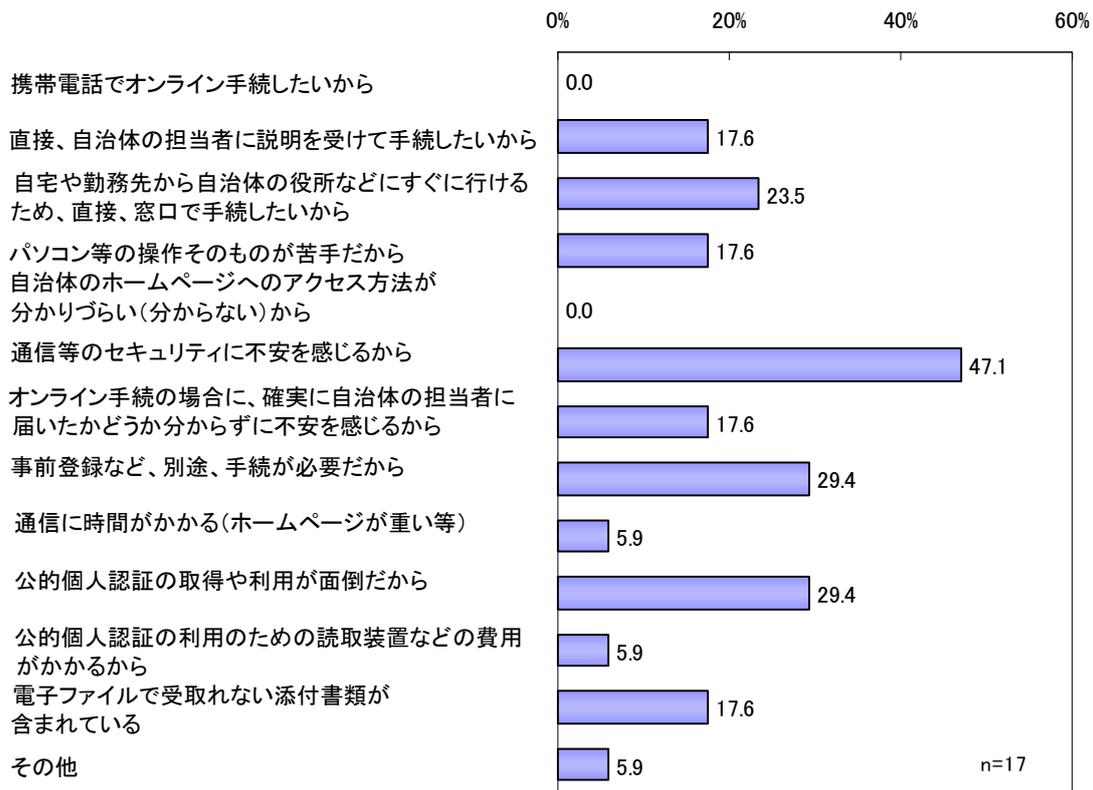
注：Q17で「オンラインでは手続しなかったと思う」を選択した回答者が回答。

図表 2.20 Q19.添付書類を電子ファイルで発行してもらい、その電子ファイルをオンライン手続時に一緒に送れるようにする場合、この手続をオンラインで実施していましたか。(単一回答)



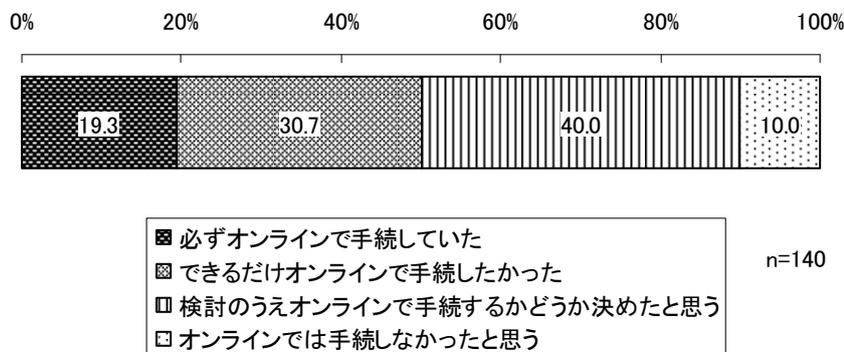
注：Q15で「オンラインで申請したが、別途紙で添付書類を提出」、「書面で申請したが、これと一緒に（または別途）紙で添付書類を提出」を選択した回答者が回答。

図表 2.21 Q20.この場合に、オンラインで手続したいと思わなかったのはなぜですか。(複数回答)



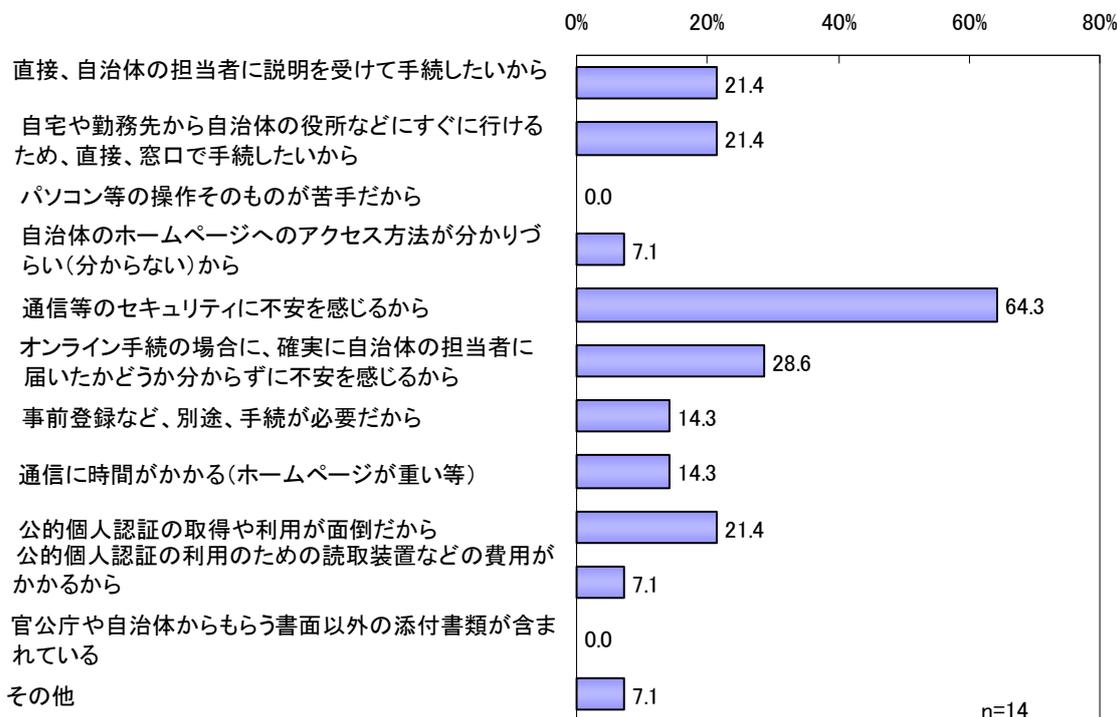
注：Q19で「オンラインでは手続しなかったと思う」を選択した回答者が回答。

図表 2.22 Q21.添付書類の内容を、手続先の自治体側で電子的に確認してもらうことで、オンライン手続時の添付書類を省略する場合、この手続をオンラインで実施していましたか。(単一回答)



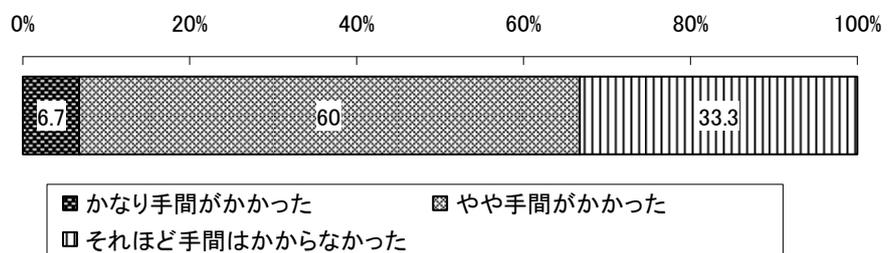
注：Q15で「オンラインで申請したが、別途紙で添付書類を提出」、「書面で申請したが、これと一緒に（または別途）紙で添付書類を提出」を選択した回答者が回答。

図表 2.23 Q22.この場合に、オンラインで手続したいと思わなかったのはなぜですか。(複数回答)



注：Q21で「オンラインでは手続しなかったと思う」を選択した回答者が回答。

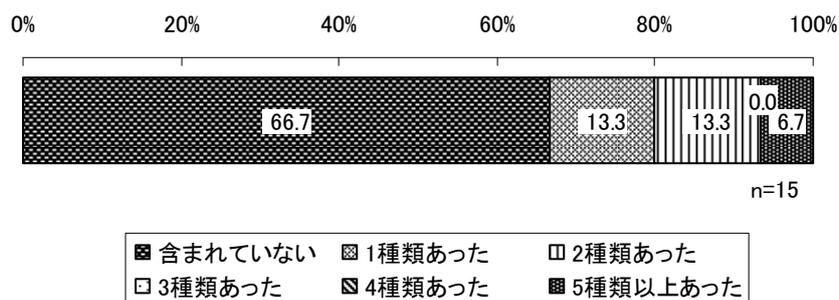
図表 2.24 Q23.オンライン手続の際に書類を電子ファイルで送るにあたっての手間はいかがでしたでしょうか。(単一回答)



n=15

注：Q15で「オンラインで申請したが、その際に電子ファイルで添付書類を提出」を選択した回答者が回答。

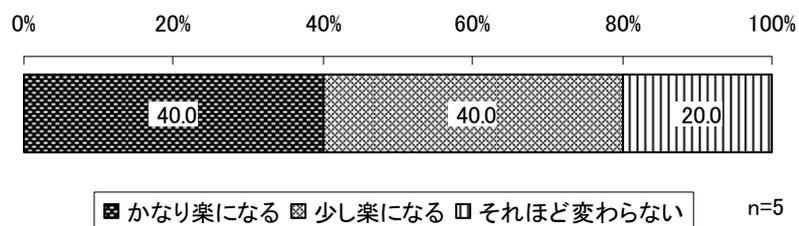
図表 2.25 Q24.オンライン手続の際に電子ファイルで送った書類のうち、官公庁や自治体から発行してもらったものはどの程度含まれていましたか。(単一回答)



n=15

注：Q15で「オンラインで申請したが、その際に電子ファイルで添付書類を提出」を選択した回答者が回答。

図表 2.26 Q25.オンライン手続の際に電子ファイルで送った書類のうち、官公庁や自治体から発行してもらったものについて、以下のような対応が可能になったら、その手続のオンラインでの実施の手間はどの程度楽になりますか。(単一回答)

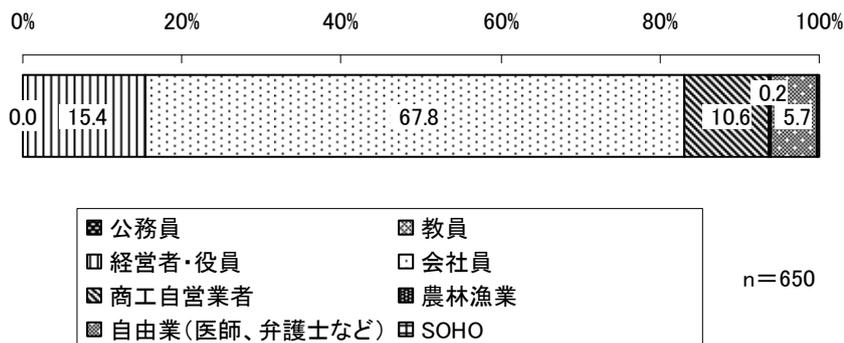


注：Q24で「1種類あった」～「5種類以上あった」までを選択した回答者が回答。

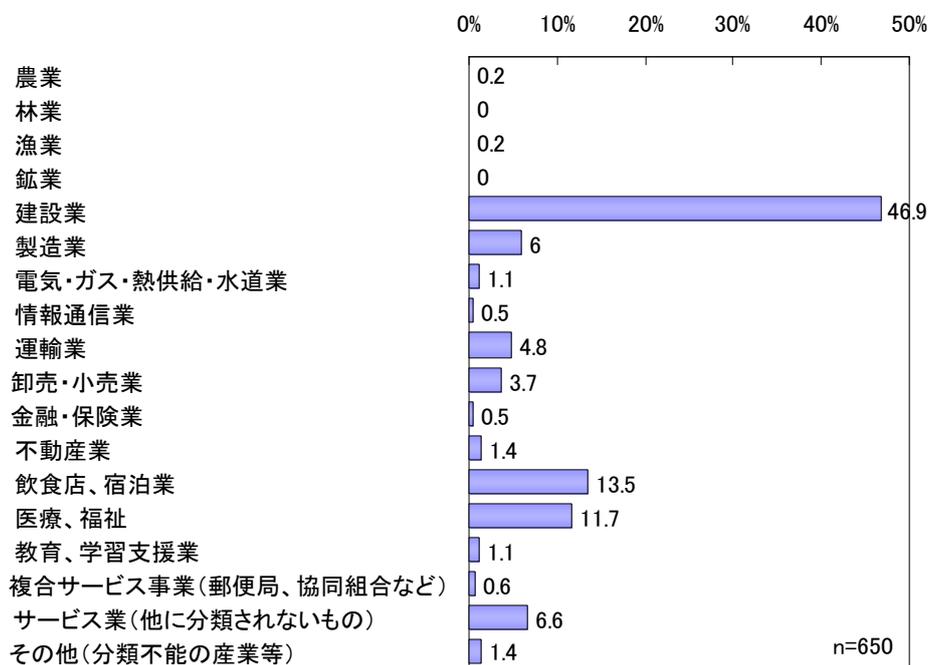
### 3. 事業者アンケート調査結果

以下、設問文の頭にある「SQ」はプレアンケート調査の設問番号を、「Q」は本アンケート調査の設問番号を指す。

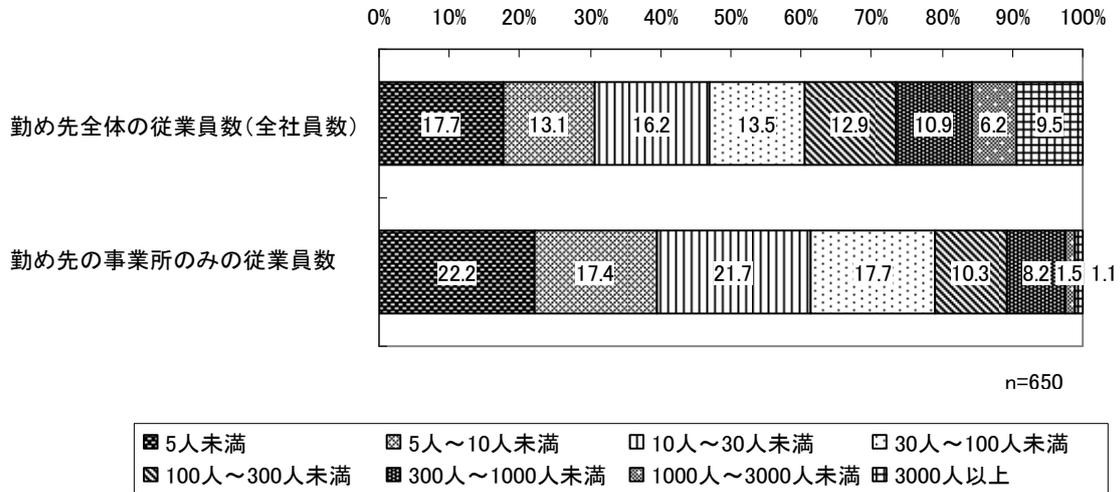
図表 3.1 SQ1.あなたの現在の職業を教えてください。(単一回答)



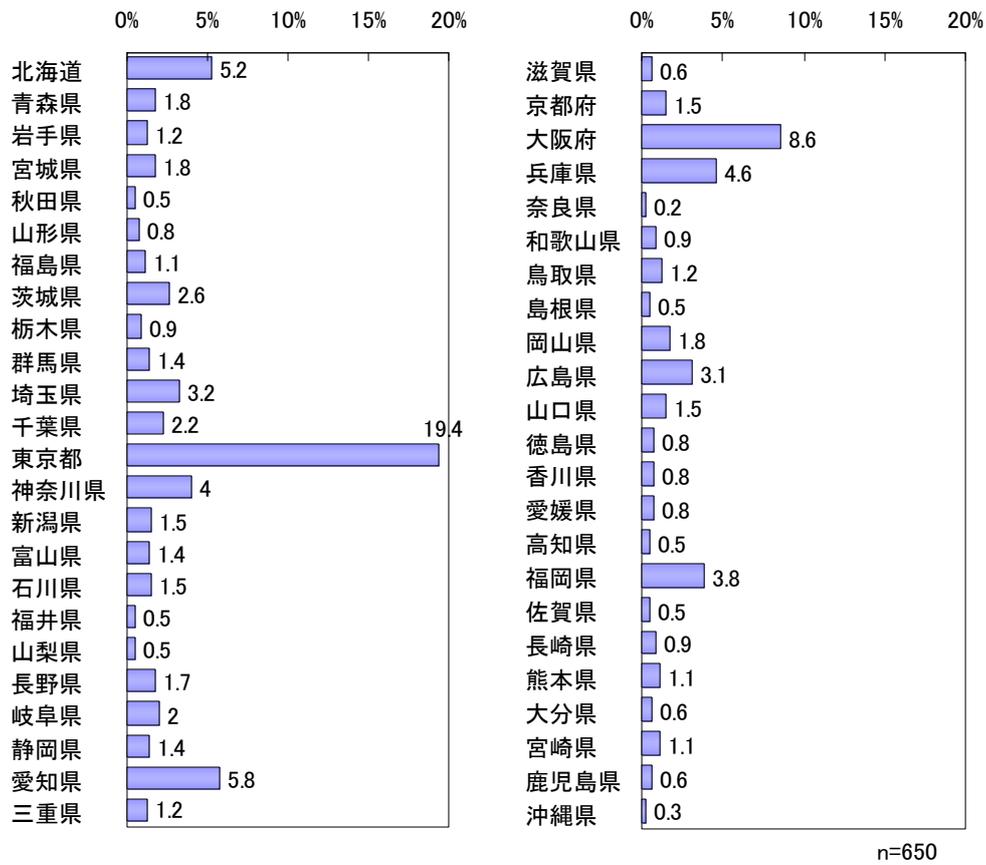
図表 3.2 SQ2.あなたのお勤め先の業種をお答えください。(単一回答)



図表 3.3 SQ3.あなたのお勤め先の従業員数についてお答えください。(単一回答)

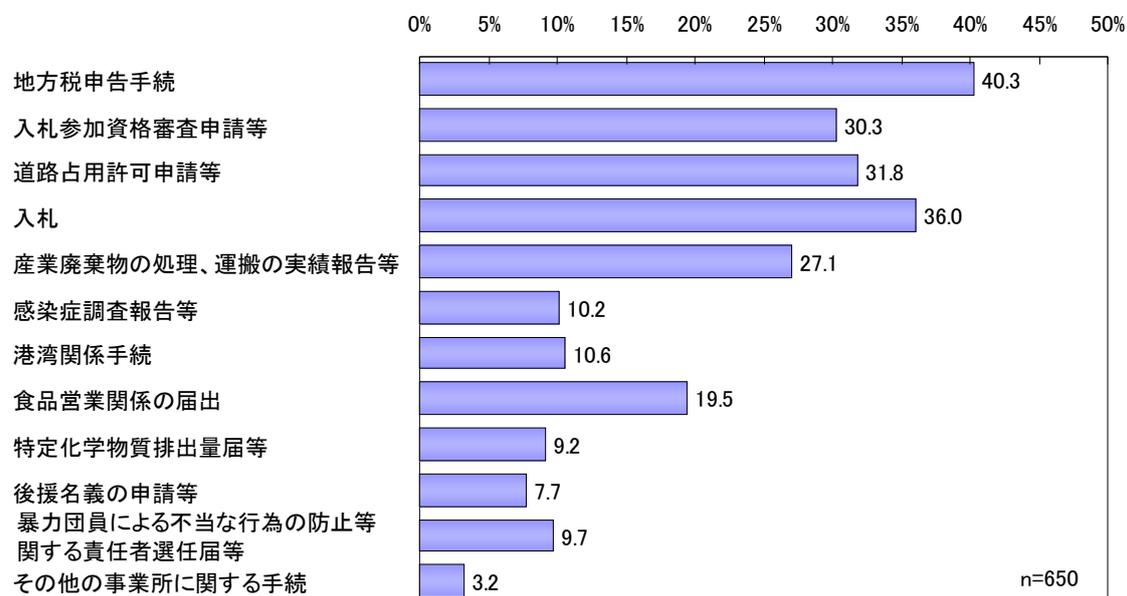


図表 3.4 SQ4.あなたのお勤め先の県名をお選びください (単一回答)

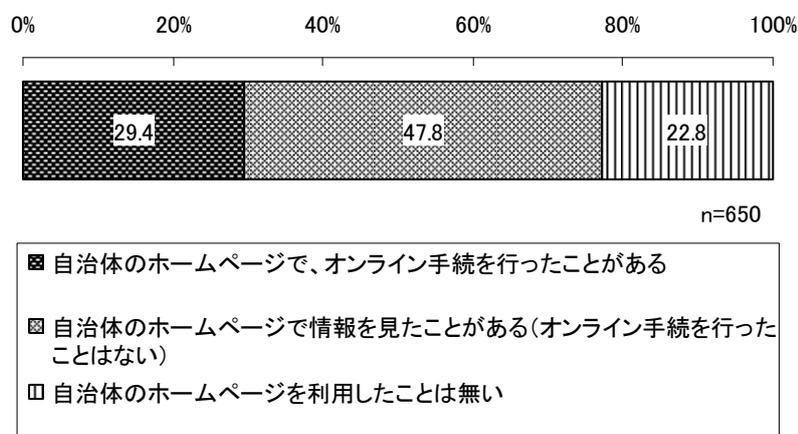


注：SQ5は勤め先の市町村名を自由記述で回答（本資料では割愛）。

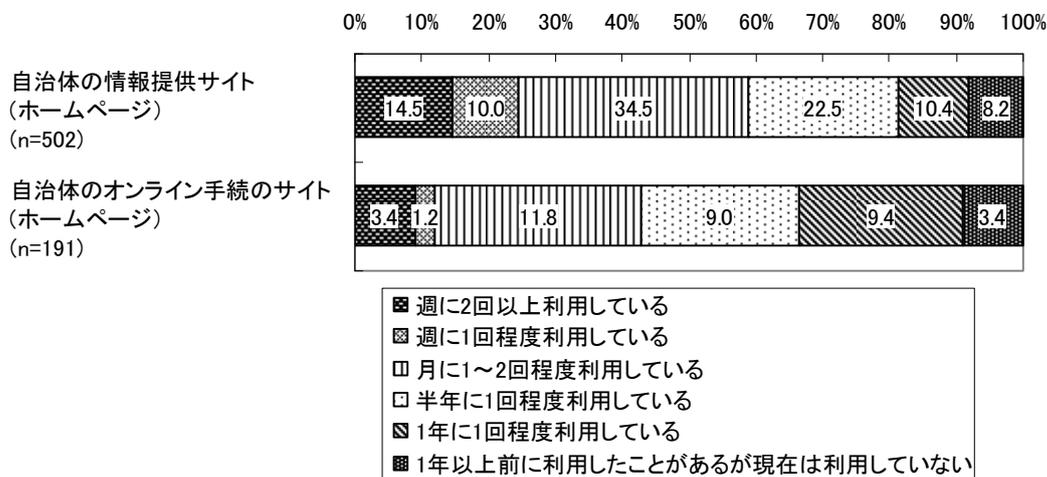
図表 3.5 SQ6.あなたは、過去3年間に地方自治体で、お勤め先の業務として以下の手続を行ったことがありますか。(複数回答)



図表 3.6 Q1.あなたは、お勤め先の業務の中で、自治体が提供しているホームページや、オンライン手続をご利用になったことがありますか。(単一回答)

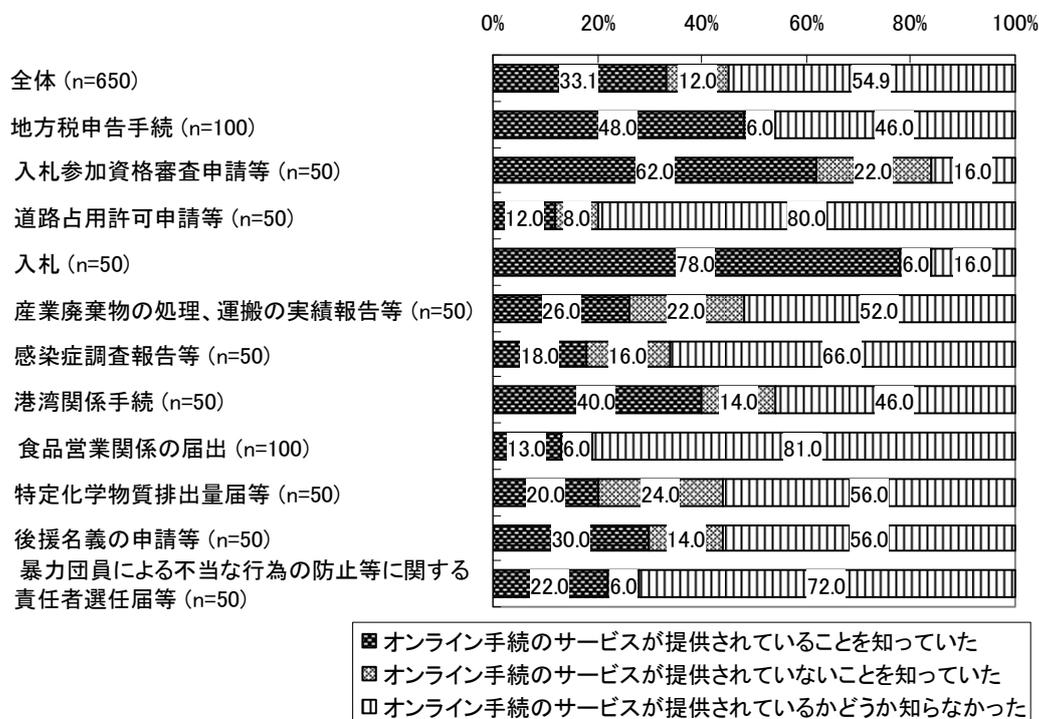


図表 3.7 Q2.あなたは、お勤め先の業務の中で、自治体が提供しているホームページや、オンライン手続について、どの程度利用していますか。(単一回答)



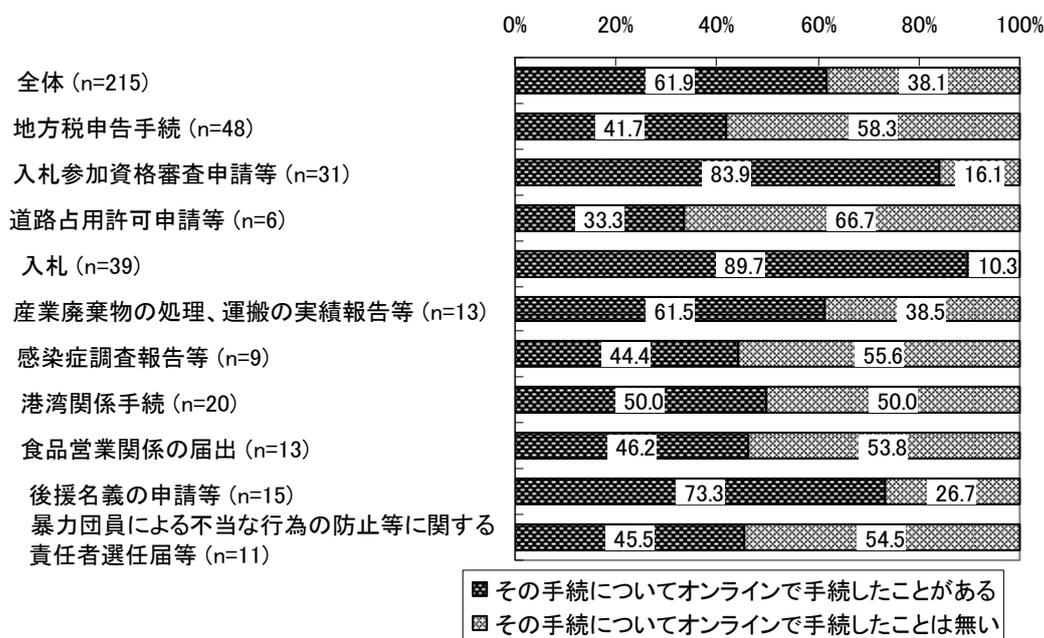
注：自治体の情報提供サイト、自治体のオンライン手続のサイトの、それぞれの利用者が回答。

図表 3.8 Q3.過去3年間に行った手続で、お勤め先がある自治体でオンライン手続のサービスが提供されているかどうかについて、ご存知でしたか。(単一回答)



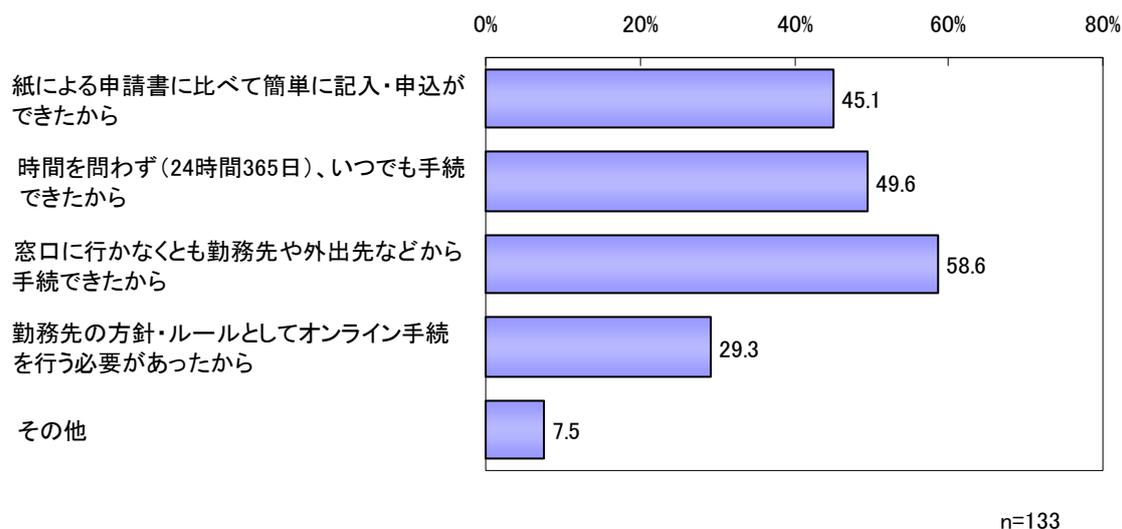
注：表側は、過去3年間の各手続経験者を指す。

図表 3.9 Q4.自治体のホームページからオンラインで手続きしたことはありますか。  
(単一回答)



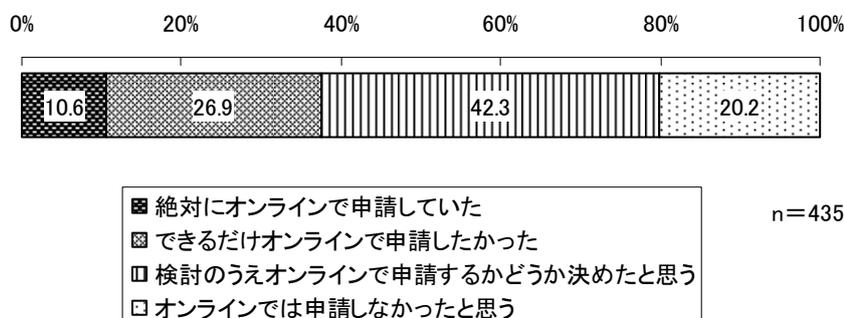
注：Q3で「オンライン手続のサービスが提供されていることを知っていた」と回答した人が対象。

図表 3.10 Q5.その手続を自治体のホームページからオンラインで行った理由は何でしょうか。(複数回答)



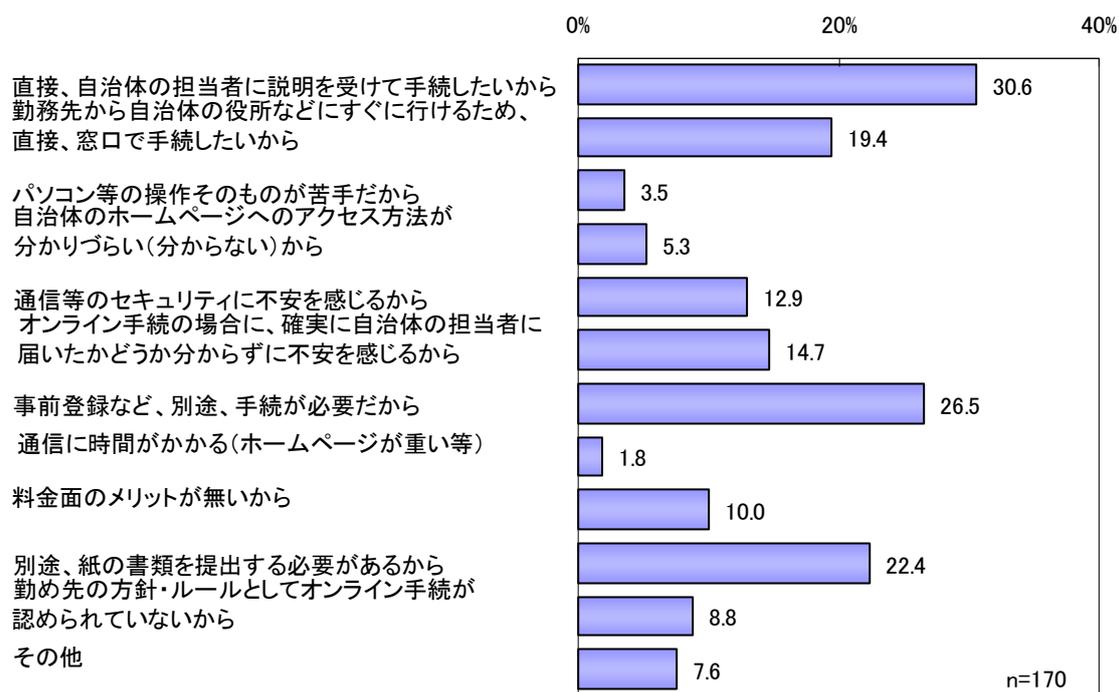
注：Q4で「その手続きについてオンライン手続で手続きしたことがある」と回答した人が対象。

図表 3.11 Q6.もし自治体側からオンライン手続のサービスが提供されていたとしたら、オンライン手続をしていたと思いますか。(単一回答)



注：Q3 で「オンライン手続のサービスが提供されていないことを知っていた」、「オンライン手続のサービスが提供されているかどうか知らなかった」と回答した人が対象。

図表 3.12 Q7.なぜ、自治体のホームページからオンライン手続をしたいと思わないのですか。(複数回答)



注：Q4 で「その手続についてオンラインで手続したことは無い」または Q6 で「オンラインでは手続しなかったと思う」と回答した人が対象。

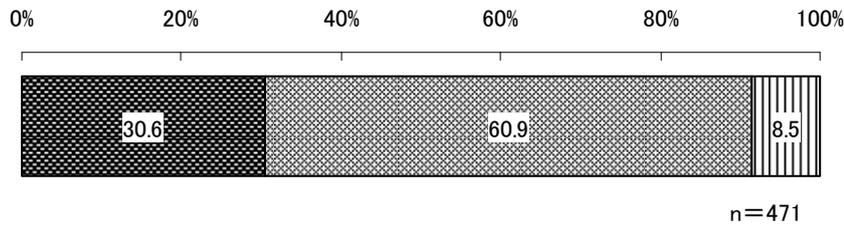
図表 3.13 Q8.現在、一部の地方自治体では、オンライン手続きサービスで自治体に対する  
 手続きを行った利用者に対して、何らかのインセンティブ（メリット）を提供し  
 ているケースが出てきています。

たとえば、以下のような例があります。

1) 手数料等の割引：紙や窓口からの手続きに比べてオンライン手続きの場合の、  
 手数料や利用料を割り引く。

2) 手続きを早期に完了：オンライン手続きの場合に、紙や窓口からの手続きに比べ  
 て、早く手続きの処理を完了する。

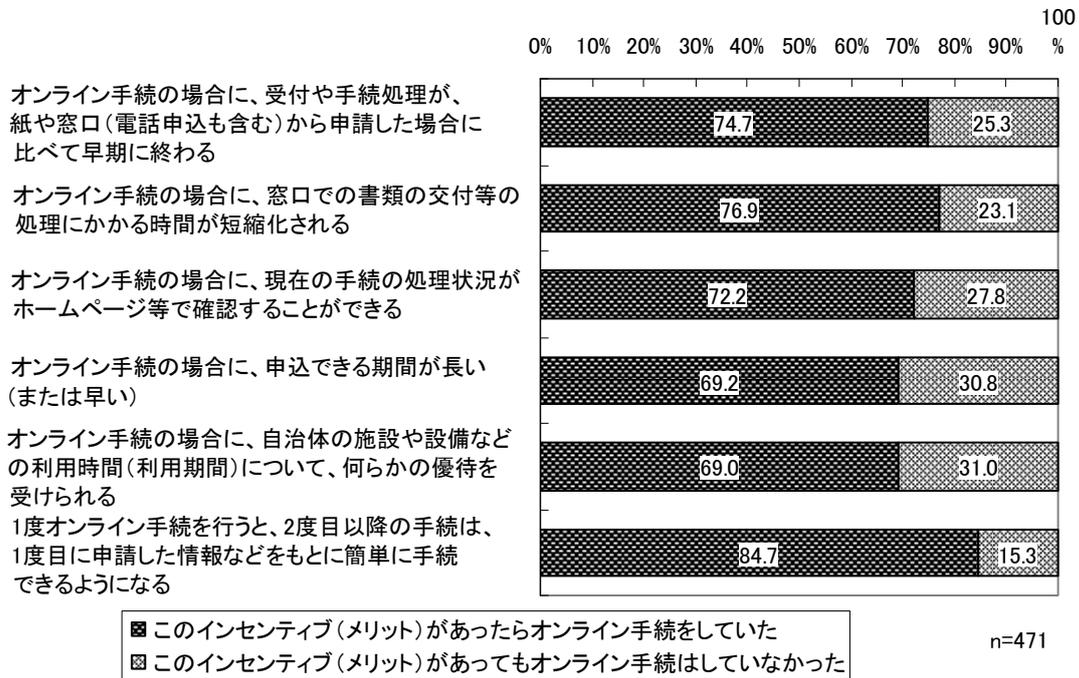
3) 利用者表彰：オンライン手続きの件数が多い利用者に対して、表彰を行う。  
 あなたが、お勤め先の業務の中で、自治体への手続きを行う際に、このようなイ  
 ンセンティブ（メリット）があったらオンライン手続きサービスを利用したいと思  
 いますか。それとも、従来どおり、紙や窓口から手続きしたいと思いますか。  
 （単一回答）



- インセンティブ（メリット）があれば、ぜひオンラインで手続きしたいと思う
- インセンティブ（メリット）の内容によっては、オンラインで手続きしたいと思う
- インセンティブ（メリット）があっても、オンラインで手続きしたいと思わない（従来どおり、紙や窓口などで手続きしたい）

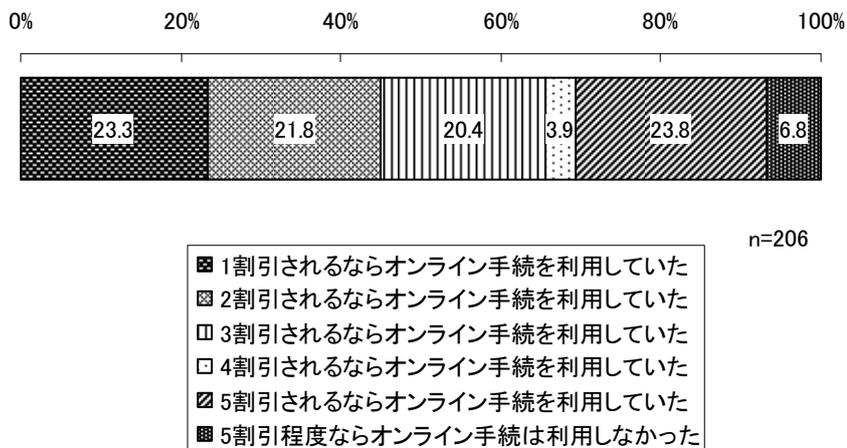
注：すでにオンライン手続きの経験者（Q4「その手続きについてオンライン手続きで手続きしたことがある」）、及び、オンライン手続きサービスが提供された場合に絶対にオンライン手続きを利用すると回答した者（Q6「絶対にオンラインで手続きしていた」）という回答者以外の、回答者が対象。

図表 3.14 Q9.下のようなインセンティブ（メリット）が提供されていたら、オンライン  
 手続を利用していましたか。（単一回答）



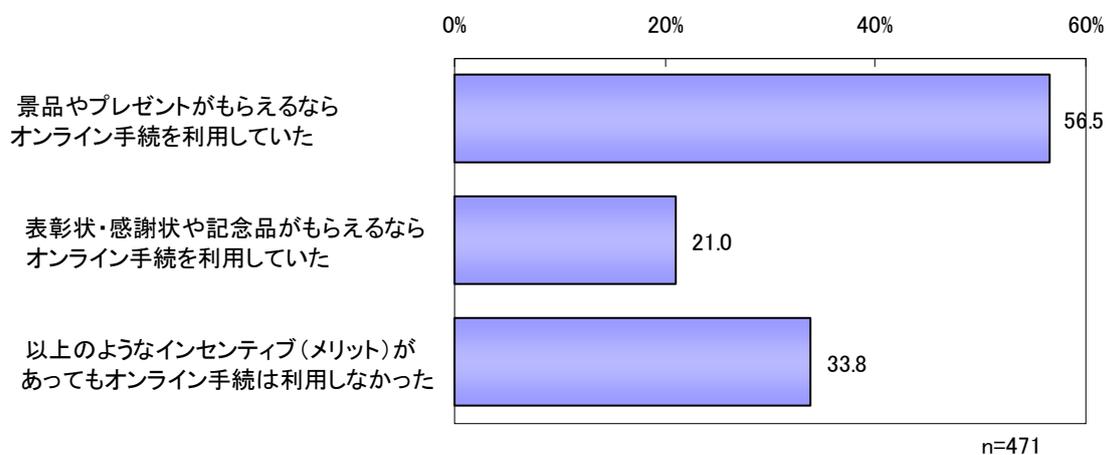
注：すでにオンライン手続の経験者（Q4「その手続についてオンライン手続で手続したことがある」）、及び、オンライン手続サービスが提供された場合に絶対にオンライン手続を利用すると回答した者（Q6「絶対にオンラインで手続していた」）という回答者以外の、回答者が対象。

図表 3.15 Q10.もし申請時に、どの程度まで割引されていたら、オンライン手続を利用していたと思いますか。（単一回答）



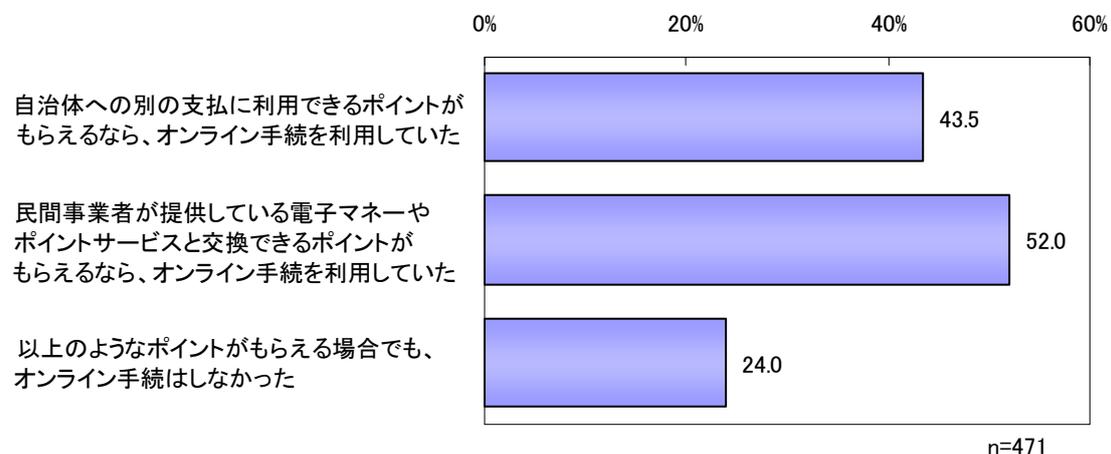
注：過去3年間に、手数料・利用料等がかかる手続（例：地方税申告手続）を行った回答者が対象。

図表 3.16 Q11.以下のようなインセンティブ(メリット)が提供されていた場合には、オンライン手続をしていたと思いますか。(複数回答)



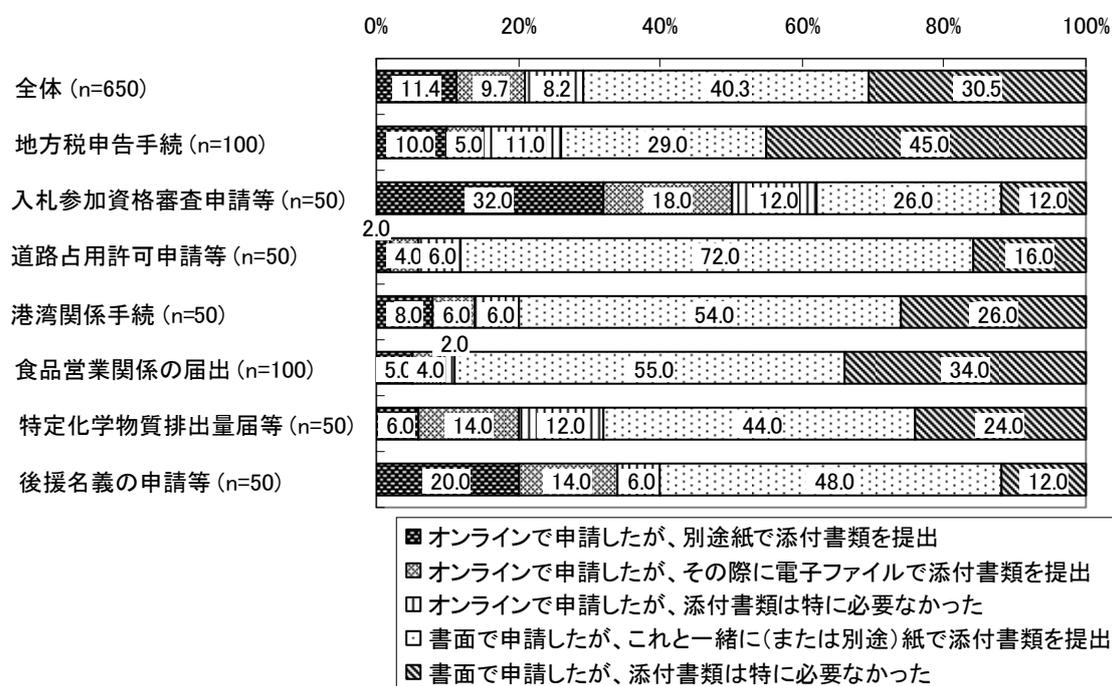
注：すでにオンライン手続の経験者 (Q4「その手続についてオンライン手続で手続したことがある」)、及び、オンライン手続サービスが提供された場合に絶対にオンライン手続を利用すると回答した者 (Q6「絶対にオンラインで手続していた」) という回答者以外の、回答者が対象。

図表 3.17 Q12.あなたの勤め先がある自治体においてオンライン手続が可能となっており、また、以下のようなポイントサービスが提供されていた場合にオンライン手続をしていたと思いますか。(複数回答)



注：すでにオンライン手続の経験者（Q4「その手続についてオンライン手続で手続したことがある」）、及び、オンライン手続サービスが提供された場合に絶対にオンライン手続を利用すると回答した者（Q6「絶対にオンラインで手続していた」）という回答者以外の、回答者が対象。

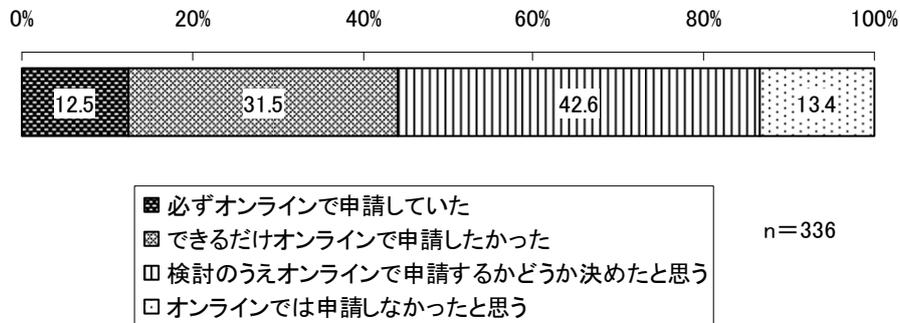
図表 3.18 Q14.申請書や届出書以外に証明書などの添付書類の提出が必要でしたか。  
(単一回答)



注：過去3年間に、表側に掲載されている手続を行った者が回答。表側はそれぞれ過去3年間の手続経験者を指す。

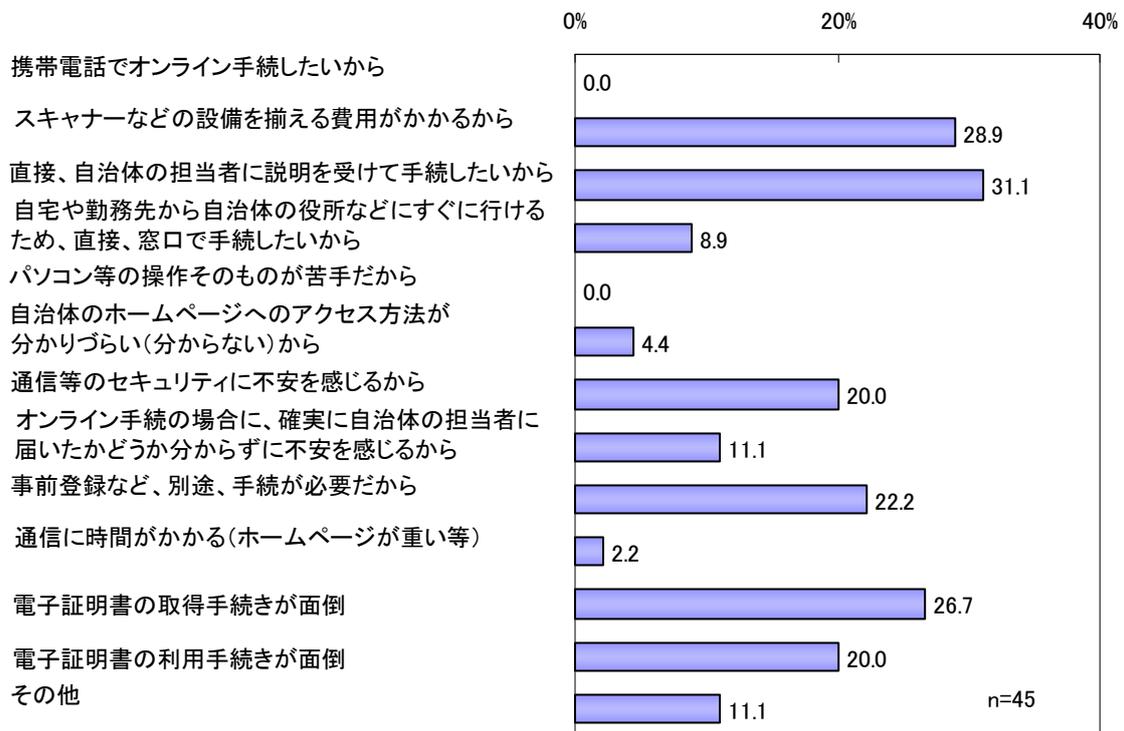
注：Q15は具体的な添付書類の内容を自由記述で回答（本資料では割愛）。

**図表 3.19 Q16.添付書類をスキャナーなどで読み取って電子ファイルにしたものをオンライン手続時に一緒に送れるようにした場合、手続をオンラインで実施していましたか。(単一回答)**



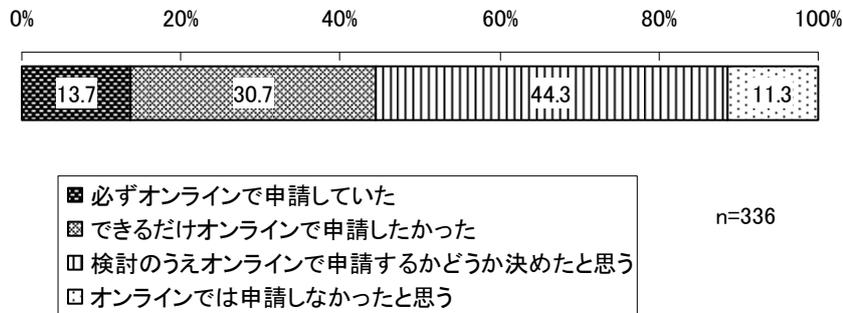
注：Q14で「オンラインで申請したが、別途紙で添付書類を提出」、「書面で申請したが、これと一緒に（または別途）紙で添付書類を提出」を選択した回答者が回答。

**図表 3.20 Q17.この場合に、オンラインで手続したいと思わなかったのはなぜですか。(複数回答)**



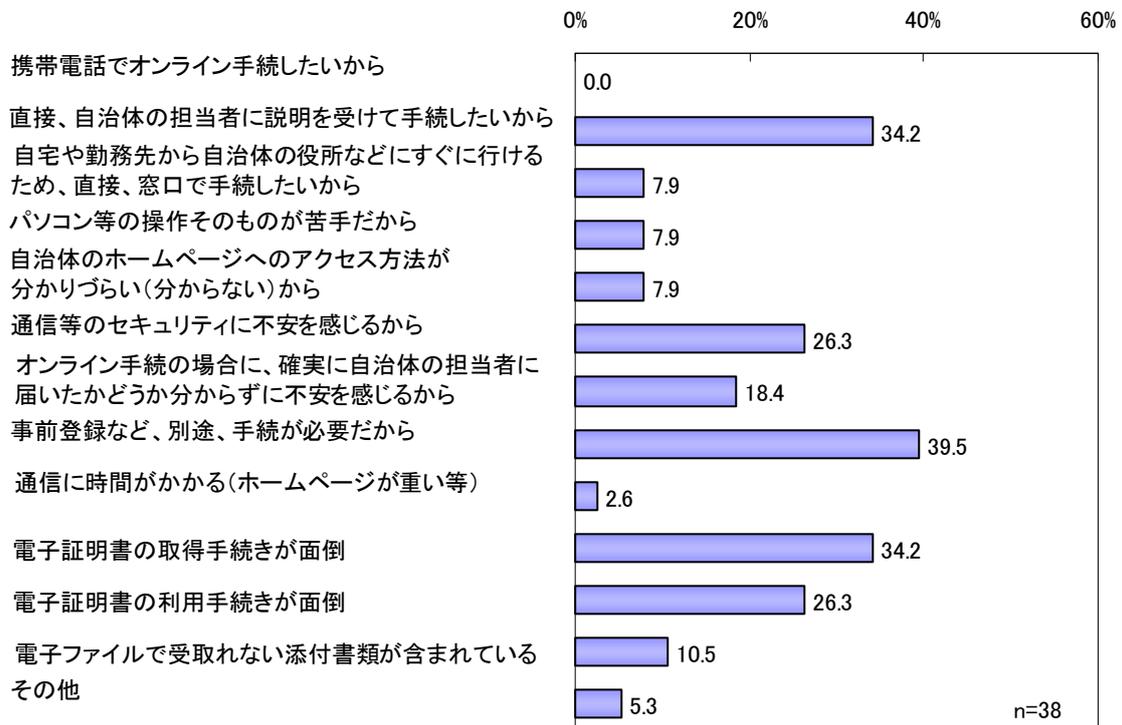
注：Q16で「オンラインでは申請しなかったと思う」を選択した回答者が回答。

図表 3.21 Q18.添付書類を電子ファイルで発行してもらい、その電子ファイルをオンライン手続時に一緒に送れるようにする場合、この手続をオンラインで実施していましたか。(単一回答)



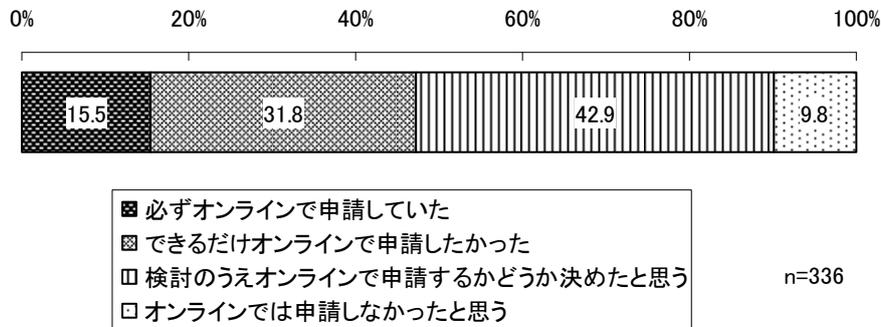
注：Q14で「オンラインで申請したが、別途紙で添付書類を提出」、「書面で申請したが、これと一緒に（または別途）紙で添付書類を提出」を選択した回答者が回答。

図表 3.22 Q19.この場合に、オンラインで手続したいと思わなかったのはなぜですか。(複数回答)



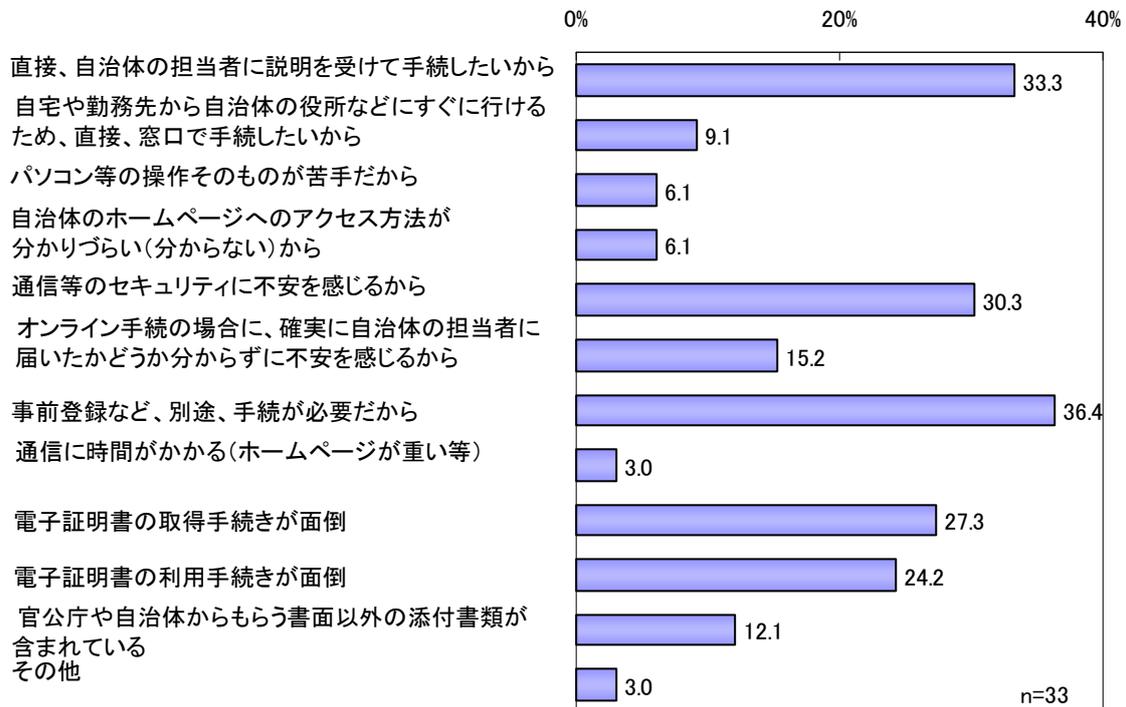
注：Q18で「オンラインでは手続しなかったと思う」を選択した回答者が回答。

図表 3.23 Q20.添付書類の内容を、手続先の自治体側で電子的に確認してもらうことで、オンライン手続時の添付書類を省略する場合、この手続をオンラインで実施していましたか。(単一回答)



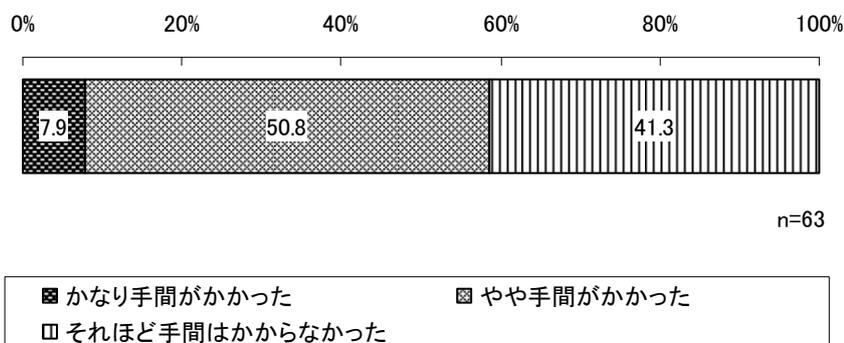
注：Q14で「オンラインで申請したが、別途紙で添付書類を提出」、「書面で申請したが、これと一緒に（または別途）紙で添付書類を提出」を選択した回答者が回答。

図表 3.24 Q21.この場合に、オンラインで手続したいと思わなかったのはなぜですか。(複数回答)



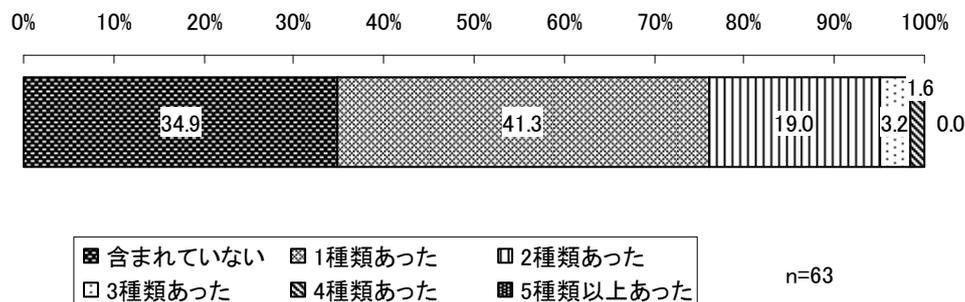
注：Q20で「オンラインでは手続しなかったと思う」を選択した回答者が回答。

図表 3.25 Q22.オンライン申請の際に書類を電子ファイルで送るにあたっての時間はいかがでしたでしょうか。(単一回答)



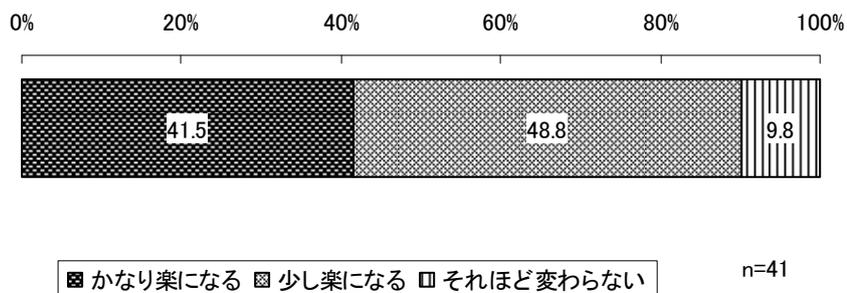
注：Q14で「オンラインで申請したが、その際に電子ファイルで添付書類を提出」を選択した回答者が回答。

図表 3.26 Q23.オンライン申請の際に電子ファイルで送った書類のうち、官公庁や自治体から発行してもらったものはどの程度含まれていましたか。(単一回答)



注：Q14で「オンラインで申請したが、その際に電子ファイルで添付書類を提出」を選択した回答者が回答。

図表 3.27 Q24.オンライン手続の際に電子ファイルで送った書類のうち、官公庁や自治体から発行してもらったものについて、以下のような対応が可能になったら、その手続のオンラインでの実施の手間はどの程度楽になりますか。(単一回答)



注：Q23で「1種類あった」～「5種類以上あった」までを選択した回答者が回答。



**(資料 2)**

**地方公共団体へのヒアリング調査票**

## 目 次

1. 各調査の概要.....	1
1.1 業務量調査.....	1
1.2 図書館オンライン貸出予約実態調査.....	1
2. 業務量調査・調査票.....	3
3. 図書館オンライン貸出予約実態調査・調査票.....	8

## 1. 各調査の概要

### 1.1 業務量調査

インセンティブの効果分析モデルを検討するために、以下の要領で、地方公共団体に対して、手続の処理にかかる業務量やオンライン化の効果の可能性についてヒアリング調査を行った。

#### ア 調査方法

地方公共団体（人口規模が約 10 万人から 100 万人までの 5 団体）に対するヒアリング調査

#### イ 調査対象手続

オンライン利用促進対象手続の 21 手続類型のうち、効果分析モデルにて使用する、図書館の図書貸出予約、文化・スポーツ施設の利用予約等、水道使用開始届等、道路占用許可申請等、入札参加資格審査申請の 5 類型を、調査対象とした。

#### ウ 調査項目

以下の項目について調査を行った。なお具体的な調査票については、資料 3「業務量等に関するヒアリング調査 調査票」を参照のこと。

- ・各手続の年間受付件数
  - ・オンライン化実施状況
  - ・手数料等の収入状況（有料手続の場合）
  - ・各手続の作業時間（業務時間）
  - ・オンライン化された場合の作業時間
  - ・職員人件費
- 等

#### エ 調査実施時期

2008 年 10 月～11 月

### 1.2 図書館オンライン貸出予約実態調査

インセンティブの効果分析モデルを検討するために、図書館の図書貸出予約等の手続総数の増加状況などの実態を把握するため、以下の要領で、地方公共団体の図書館に対するヒアリング調査を行った。

#### ア 調査方法

地方公共団体の図書館（13 団体）に対するヒアリング調査

#### イ 調査対象手続

図書館の図書貸出予約等

#### ウ 調査項目

以下の項目について調査を行った。なお具体的な調査票については、資料 4「図

書館オンライン貸出予約実態調査 調査票」を参照のこと。

- ・インターネット貸出予約の開始時期
- ・図書館利用登録者数
- ・上記に占めるインターネット利用登録者数
- ・予約貸出数
- ・上記に占めるインターネット予約貸出数
- ・登録者一人当たり予約貸出数
- ・インターネット貸出予約サービスについての認知状況  
等

**エ 調査実施時期**

2008年11月

## 2. 業務量調査・調査票

### 「スポーツ施設の利用予約」に関する調査票

#### ◆ご回答方法

- ・以下の設問について、黄色のセルの部分に、数字等をご記入ください。
- ・特記事項のセルには、特記・補足すべき点などがございましたら、ご自由にご記入ください。
- ・ご記入頂きましたら、こちらのシートを、貴自治体の代表ご担当者様にお戻しください。
- ・スポーツ施設とは、体育館・プール・野球場などの体育施設を指します。

#### ◆本調査での対象範囲

- ・「施設の予約を受け付けてから、予約者が実際に施設を利用する当日までの業務」について、貴自治体の作業についてお答えください。
- ・利用者が初めて施設予約を行う場合に、利用者登録(または利用団体登録)が必要な場合があると思いますが、利用者登録・団体登録に関する業務は、ここでは含めずにお答え下さい。
- ・(登録済の利用者や団体が申請した予約に関する、受付・処理業務についてお答え下さい)
- ・すでに外部事業者への業務委託を行っている場合には、委託を行う前の状況を思い出してお答えください。

#### Q1 スポーツ施設について、昨年度の手続受付件数(予約件数)と、使用料の徴収総額についてお答え下さい。

	単位:件/年	特記事項
総手続件数 (オンライン、オフライン(従来型)の合計値)		
うちオンライン手続の件数 (オンライン手続サービスが未提供の場合は、「未提供」とご記入ください)		

	単位:円	特記事項
スポーツ施設の使用料徴収額(年間)		

#### Q2 手続1件あたりの作業時間(業務時間)について、お答え下さい。(単位:分/件)

- ・a.の列には、非オンライン手続の場合(従来型の場合)において、この手続1件を受け付け、一連の作業が終わるまでの作業時間をご記入ください。
- ・もし、この手続についてオンライン化が進んでいる場合には、オンライン化を行う前の状況を思い出してお答えください。
- ・b.の列には、各業務について、職員以外にアルバイトが作業している場合には、その作業割合をご記入ください。

	a.非オンライン手続の場合(従来型の場合)	b.定数外職員(アルバイト)が、各業務を作業している場合には、その割合をご記入ください。(単位:%)	特記事項
作業内容 (下記の区分けと異なる場合には、適宜修正しご回答ください)	単位:分/件		
申請(予約)の受付			
予約の抽選作業			
予約当選者への連絡			
予約者からの料金支払受領			
総時間(上記合計時間)			

#### Q3 この手続について、オンライン化した場合の業務時間の見直しについて、お答え下さい。(単位:分/件)

- ・a.の列には、当該手続についてオンライン化した場合について、業務時間をご記入ください。
- ・b.の列には、従来の業務時間(上記Q2でお答え頂いた時間)に比べて、減少(または増加)する場合には、その理由をお答えください。

	a.オンライン手続の場合	b.従来の業務時間(上記Q2でお答え頂いた時間)に比べて、減少(または増加)する理由
作業内容 (下記の区分けと異なる場合には、適宜修正しご回答ください)	単位:分/件	
申請(予約)の受付		
予約の抽選作業		
予約当選者への連絡		
予約者からの料金支払受領		
総時間(上記合計時間)		

#### Q4 この手続について、オンライン化しても業務時間が変化しない場合には、その理由をお答え下さい。

- ・オンライン化しても、従来の業務時間に比べて全く減少(または増加)が発生しない場合(Q3のb)にご回答が無い場合には、本問をお答えください。

--

**「図書館の図書貸出予約」に関する調査票**

**◆ご回答方法**

- ・以下の設問について、黄色のセルの部分に、数字等をご記入ください。
- ・特記事項のセルには、特記・補足すべき点などがございましたら、ご自由にご記入ください。
- ・ご記入頂きましたら、こちらのシートを、貴自治体の代表ご担当者様にお戻しください。

**◆本調査での対象範囲**

- ・「図書館の図書貸出予約を受け付けてから、予約者への連絡を行うまでの業務」について、貴自治体の作業についてお答えください。
- ・図書館の初回利用時の、利用者登録に関する業務は、ここでは含めずにお答え下さい。
- ・（登録済の利用者が申請した図書貸出予約に関する、受付・処理業務についてお答え下さい）
- ・すでに外部事業者への業務委託を行っている場合には、委託を行う前の状況を思い出してお答えください。

**Q1 昨年度の手続受付件数についてお答え下さい。**

	単位:件/年	特記事項
総手続件数 (オンライン、オフライン(従来型)の合計値)		
うちオンライン手続の件数 (オンライン手続サービスが未提供の場合は、「未提供」とご記入ください)		

**Q2 手続1件あたりの作業時間(業務時間)について、お答え下さい。(単位:分/件)**

- ・a.の列には、非オンライン手続の場合(従来型の場合)において、この手続1件を受け付け、一連の作業が終わるまでの作業時間をご記入ください。
- ・もし、この手続についてオンライン化が進んでいる場合には、オンライン化を行う前の状況を思い出してお答えください。
- ・b.の列には、各業務について、職員以外にアルバイトが作業している場合には、その作業割合をご記入ください。

	a.非オンライン手続の場合(従来型の場合)	b.定数外職員(アルバイト)が、各業務を作業している場合には、その割合をご記入ください。(単位:%)	特記事項
作業内容 (下記の区分けと異なる場合には、適宜修正しご回答ください)	単位:分/件		
予約受付業務(予約の受付・処理)			
予約された本の確保業務(予約本の書架探索や、予約確保棚への本の移動作業等)			
予約者に対する連絡業務(電話・メール等による連絡業務や、連絡済書架への本の配架等)			
総時間(上記合計時間)			

**Q3 この手続について、オンライン化した場合の業務時間の見直しについて、お答え下さい。(単位:分/件)**

- ・a.の列には、当該手続についてオンライン化した場合について、業務時間をご記入ください。
- ・b.の列には、従来の業務時間(上記Q2でお答え頂いた時間)に比べて、減少(または増加)する場合には、その理由をお答えください。

	a.オンライン手続の場合	b.従来の業務時間(上記Q2でお答え頂いた時間)に比べて、減少(または増加)する理由
作業内容 (下記の区分けと異なる場合には、適宜修正しご回答ください)	単位:分/件	
予約受付業務(予約の受付・処理)		
予約された本の確保業務(予約本の書架探索や、予約確保棚への本の移動作業等)		
予約者に対する連絡業務(電話・メール等による連絡業務や、連絡済書架への本の配架等)		
総時間(上記合計時間)		

**Q4 この手続について、オンライン化しても業務時間が変化しない場合には、その理由をお答え下さい。**

- ・オンライン化しても、従来の業務時間に比べて全く減少(または増加)が発生しない場合(Q3のbにご回答が無い場合)には、本問をお答えください。

**「水道の使用開始届・中止届等」に関する調査票**

**◆ご回答方法**

- ・以下の設問について、黄色のセルの部分に、数字等をご記入ください。
- ・特記事項のセルには、特記・補足すべき点などがございましたら、ご自由にご記入ください。
- ・ご記入頂きましたら、こちらのシートを、貴自治体の代表ご担当者様にお戻しください。

**◆本調査での対象範囲**

- ・「水道の使用開始届・中止届の受付業務」について、貴自治体の作業についてお答えください。
- ・使用開始届と中止届の合計件数や、平均的な作業時間についてお答え下さい。
- ・すでに外部事業者への業務委託を行っている場合には、委託を行う前の状況を思い出してお答えください。

**Q1 昨年度の手続受付件数についてお答え下さい。**

	単位:件/年	特記事項
総手続件数 (オンライン、オフライン(従来型)の合計値)		
うちオンライン手続の件数 (オンライン手続サービスが未提供の場合は、「未提供」とご記入ください)		

**Q2 手続1件あたりの作業時間(業務時間)について、お答え下さい。(単位:分/件)**

- ・a.の列には、非オンライン手続の場合(従来型の場合)において、この手続1件を受け付け、一連の作業が終わるまでの作業時間をご記入ください。
- ・もし、この手続についてオンライン化が進展している場合には、オンライン化を行う前の状況を思い出してお答えください。
- ・b.の列には、各業務について、職員以外にアルバイトが作業している場合には、その作業割合をご記入ください。

	a.非オンライン手続の場合(従来型の場合)	b.定数外職員(アルバイト)が、各業務を作業している場合には、その割合をご記入ください。(単位:%)	特記事項
作業内容 (下記の区分けと異なる場合には、適宜修正しご回答ください)	単位:分/件		
申請受付業務			
総時間(上記合計時間)			

**Q3 この手続について、オンライン化した場合の業務時間の見通しについて、お答え下さい。(単位:分/件)**

- ・a.の列には、当該手続についてオンライン化した場合について、業務時間をご記入ください。
- ・b.の列には、従来の業務時間(上記Q2でお答え頂いた時間)に比べて、減少(または増加)する場合には、その理由をお答えください。

	a.オンライン手続の場合	b.従来の業務時間(上記Q2でお答え頂いた時間)に比べて、減少(または増加)する理由
作業内容 (下記の区分けと異なる場合には、適宜修正しご回答ください)	単位:分/件	
申請受付業務		
総時間(上記合計時間)		

**Q4 この手続について、オンライン化しても業務時間が変化しない場合には、その理由をお答え下さい。**

- ・オンライン化しても、従来の業務時間に比べて全く減少(または増加)が発生しない場合(Q3のb)にご回答が無い場合には、本問をお答えください。

--

**「道路占用許可申請等」に関する調査票**

**◆ご回答方法**

- ・以下の設問について、黄色のセルの部分に、数字等をご記入ください。
- ・特記事項のセルには、特記・補足すべき点などがございましたら、ご自由にご記入ください。
- ・ご記入頂きましたら、こちらのシートを、貴自治体の代表ご担当者様にお戻しください。

**◆本調査での対象範囲**

- ・「道路占用許可申請等を受け付けてから、審査結果を事業者側に通知するまで」の、貴自治体の作業についてお答えください。
- ・一般占用の申請、および、電力会社等の大企業や水道関係の占用申請の、両方を合計して（作業時間については平均を取って）、お答え下さい。

**Q1 昨年度の手続受付件数(予約件数)と、使用料の徴収総額についてお答え下さい。**

	単位:件/年	特記事項
総手続件数 (オンライン、オフライン(従来型)の合計値)		
うちオンライン手続の件数 (オンライン手続サービスが未提供の場合は、「未提供」とご記入ください)		
道路占用料の徴収額(年間)	単位:円	特記事項

**Q2 手続1件あたりの作業時間(業務時間)について、お答え下さい。(単位:分/件)**

- ・a.の列には、非オンライン手続の場合(従来型の場合)において、この手続1件を受け付け、一連の作業が終わるまでの作業時間をご記入ください。
- ・もし、この手続についてオンライン化が進んでいる場合には、オンライン化を行う前の状況を思い出してお答えください。
- ・b.の列には、各業務について、職員以外にアルバイトが作業している場合には、その作業割合をご記入ください。

作業内容 (下記の区分けと異なる場合には、適宜修正しご回答ください)	a.非オンライン手続の場合(従来型の場合)	b.定数外職員(アルバイト)が、各業務を作業している場合には、その割合をご記入ください。(単位:%)	特記事項
	単位:分/件		
申請の受付			
申請内容の確認・審査			
起案			
決裁			
台帳記入			
結果通知・書類交付等			
総時間(上記合計時間)			

**Q3 この手続について、オンライン化した場合の業務時間の見直しについて、お答え下さい。(単位:分/件)**

- ・a.の列には、当該手続についてオンライン化した場合について、業務時間をご記入ください。
- ・b.の列には、従来の業務時間(上記Q2でお答え頂いた時間)に比べて、減少(または増加)する場合には、その理由をお答えください。

作業内容 (下記の区分けと異なる場合には、適宜修正しご回答ください)	a.オンライン手続の場合	b.従来の業務時間(上記Q2でお答え頂いた時間)に比べて、減少(または増加)する理由	特記事項
	単位:分/件		
申請の受付			
申請内容の確認・審査			
起案			
決裁			
台帳記入			
結果通知・書類交付等			
総時間(上記合計時間)			

**Q4 この手続について、オンライン化しても業務時間が変化しない場合には、その理由をお答え下さい。**

- ・オンライン化しても、従来の業務時間に比べて全く減少(または増加)が発生しない場合(Q3のbにご回答が無い場合)には、本問をお答えください。

--

**「入札参加資格申請」に関する調査票**

**◆ご回答方法**

- ・以下の設問について、黄色のセルの部分に、数字等をご記入ください。
- ・特記事項のセルには、特記・補足すべき点などがございましたら、ご自由にご記入ください。
- ・ご記入頂きましたら、こちらのシートを、貴自治体の代表ご担当者様にお戻しください。

**◆本調査での対象範囲**

- ・「入札参加資格申請を受け付けてから、審査結果を事業者側に通知するまで」の、貴自治体の作業についてお答えください。
- ・新規申請のケース、更新申請のケースの両方についてお答え下さい。
- ・オンライン化に際して、県や市町村の広域連合の共同受付システムをご利用になり、かつ、手続の受付について貴自治体ではなく、県等が代表窓口となる場合(=窓口業務を県等に委譲される場合)には、「貴自治体が単独でオンライン化を行った場合」を想定してお答え下さい。
- ・本調査では、参加資格決定後の、「入札」そのものについての作業については回答不要です。

**Q1 前回(または昨年度)の手続受付件数についてお答え下さい。**

- ・新規申請のケース、更新申請のケースの両方について、お答えください。
- ・申請受付の頻度についてもお答えください。(入札参加資格申請の受付を行う頻度)

	新規申請のケース	更新申請のケース	特記事項
	単位:件/年	単位:件/年	
総手続件数 (オンライン、オフライン (従来の紙などによる申 請)の合計値)			
うちオンライン手続の件 数 (オンライン手続サービ スが未提供の場合は、 「未提供」とご記入くださ い)			
申請受付の頻度 (回答例 2年に1度)			

**Q2 手続1件あたりの作業時間(業務時間)について、お答え下さい。(単位:分/件)**

- ・a.の列には、非オンライン手続の場合(従来型の場合)において、この手続1件を受け付け、一連の作業が終わるまでの作業時間をご記入ください。
- ・新規申請のケース、更新申請のケースの両方について、お答えください。
- ・もし、この手続についてオンライン化が進展している場合には、オンライン化を行う前の状況を思い出してお答えください。
- ・b.の列には、各業務について、職員以外にアルバイトが作業している場合には、その作業割合をご記入ください。

作業内容 (下記の区分けと異なる場合には、適宜修正しご回答く ださい)	a.非オンライン手続の場合 (従来型の場合)		a.非オンライン手続の場合 (従来型の場合)		b.定数外職員(アルバイト) が、各業務を作業している 場合には、その割合をご記 入ください。 (単位:%)	特記事項
	<新規申請のケース>		<更新申請のケース>			
作業項目	左記の内容		単位:分/件	単位:分/件		
提出書類の受付・確認	事業者側からの提出書類の受 付・確認					
データ入力	職員が申請書類をもとに、ホス ト等にデータ入力(財務デー タ等の格付情報の入力)					
入力内容確認	上記の入力内容について職員 にて再確認					
審査結果の確定・通知	審査結果を確定し、事業者側に 通知する					
総時間(上記合計)	-					

**Q3 この手続について、オンライン化した場合の業務時間の見直しについて、お答え下さい。(単位:分/件)**

- ・a.の列には、当該手続についてオンライン化した場合について、業務時間をご記入ください。
- ・b.の列には、従来の業務時間(上記Q2でお答え頂いた時間)に比べて、減少(または増加)する場合には、その理由をお答えください。

作業内容 (下記の区分けと異なる場合には、適宜修正しご回答く ださい)	a.オンライン手続の場合		a.オンライン手続の場合		b.従来の業務時間(上記 Q2でお答え頂いた時間)に 比べて、減少(または増加) する理由	特記事項
	<新規申請のケース>		<更新申請のケース>			
作業項目	左記の内容		単位:分/件	単位:分/件		
提出書類の受付・確認	事業者側からの提出書類の受 付・確認					
データ入力	職員が申請書類をもとに、ホス ト等にデータ入力(財務デー タ等の格付情報の入力)					
入力内容確認	上記の入力内容について職員 にて再確認					
審査結果の確定・通知	審査結果を確定し、事業者側に 通知する					
総時間(上記合計)	-					

**Q4 この手続について、オンライン化しても業務時間が変化しない場合には、その理由をお答え下さい。**

- ・オンライン化しても、従来の業務時間に比べて全く減少(または増加)が発生しない場合(Q3のbにご回答が無い場合)には、本問をお答えください。

3. 図書館オンライン貸出予約実態調査・調査票

図書館のインターネット貸出予約について

■の部分にご記入ください。■の部分には数式が入力してありますので、ご記入なされないでください。

問1 貴図書館名

\_\_\_\_\_

問2 インターネット貸出予約を開始された年月日を教えてください。

\_\_\_\_\_

問3 次の利用実績を教えてください。各年度はいつの時点ですか。1:期末 2:期中

	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
図書館利用登録者数(名)						
うちインターネット利用登録者数(名)						
予約貸出数(合計)(件)	0	0	0	0	0	0
うちインターネット予約(件)						
うち窓口(館内OPACを含む)(件)						

※予約貸出数は件数をご記入ください。図書館利用登録者数は、冊数での回答が難しい場合は、下記に等で結構です。その場合は、下記に利用した単位をご記入ください。

予約貸出数の単位: \_\_ 冊数

問4 もしお分かりになるようであれば次の数値も教えてください。

	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
登録者一人当たり予約貸出数						
総登録者	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
インターネット利用登録者						
インターネット利用未登録者						

※小数点2位までご記入ください。

※不明な場合、不明とご記入ください。

問5 貴図書館でインターネット貸出予約サービスを実施していることを総登録者の何割くらいは知っていると思われませんか。

\_\_\_\_\_ 割程度

※不明な場合、不明とご記入ください。