

平成19年度実績評価書

政策所管（政策評価担当）部局課室名 行政管理局行政情報システム企画課、人事・恩給局総務課、
自治行政局自治政策課、自治行政局自治政策課地域情報政策室

評価年月 平成19年6月

1 政策等

政策12

利用者本位の行政サービスの提供及び簡素で効率的な政府の実現に向けた

電子政府・電子自治体の推進

（政策の基本目標）

行政分野へのITの活用とこれに併せた業務や制度の見直しを進め、国民の利便性及びサービスの向上と行政運営の簡素化、効率化を図る。

2 政策実施の背景・必要性等

（1）政策実施の背景・必要性

ア 電子政府の推進

利用者にとって使いやすく利便性を実感できる行政サービスを実現するため、利用者視点に立った手続きの見直し・改善等を進め、申請・届出等手続きのオンライン利用を促進する必要がある。また、行政運営の簡素化・効率化・合理化を図るため、業務・システムの最適化を着実に推進する必要がある。

イ 地方公共団体の情報化の推進

IT活用によるすべての国民による生活の利便の向上の実感、行政運営の効率化の推進を図るため、引き続き地方公共団体の情報化の取組を進める必要がある。

今後は、「IT新改革戦略」、「電子自治体オンライン利用促進指針」、「新電子自治体推進指針」等への対応のため、体制の確保や調査研究等が必要である。

（注）本政策の評価においては、政府及び地方公共団体全体の情報化の推進状況について記述することとしたため、一府省としての取組である「総務省所管行政の情報化の推進」について本年度から記述していない。

（2）主な施策の概要

ア 電子政府の推進

「電子政府推進計画」（平成18年8月31日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）等に基づいて、国民の利便性・サービスの向上及びIT化に対応した業務改革を目指すものである。

（ア）国民の利便性・サービスの向上

a 行政手続きのオンライン利用促進

行政手続きにおける利用者視点に立ったオンライン利用を促進し、「IT新改革戦略」（平成18年1月19日IT戦略本部決定）で掲げた「オンライン利用率を2010年度までに50%以上とする」との目標を達成するため、各府省において、年間申請等件数の多い（年間10万件以

上) 手続を中心とした 165 手続を対象に策定した「オンライン利用促進のための行動計画」に基づいて、集中的にオンライン利用の促進を図るものである。

b 利用者視点に立ったポータルサイトの整備

「電子政府構築計画」において目標とされているオンライン利用促進の環境整備の取組の一つとして、電子政府の総合窓口（e-Gov）（以下「e-Gov」という）に国民等から各府省への電子申請を一元的に受け付ける総合的なワンストップサービスの機能を整備している。

(イ) IT化に対応した業務改革

行政運営の簡素化・効率化・合理化を戦略的・横断的に推進するため、業務や制度の見直し、システムの共通化・一元化、業務の外部委託などを内容とする最適化計画を策定の上、業務・システムの最適化に取り組むものである。

(ウ) 人事・給与等業務・システムの最適化

全府省共通業務である人事・給与等業務・システムについて、最適化を図ることを目的として、人事管理、給与管理、共済管理、職員からの届出・申請処理等の諸機能を一体化した標準的なシステムである人事・給与関係業務情報システムを人事院及び財務省と連携協力しつつ整備するものである。

イ 地方公共団体の情報化の推進

すべての国民がITの恩恵を享受し、生活の利便の向上を実感できるようにするとともにIT活用による行政運営の効率化を一層推進していくために、総務省は「電子自治体オンライン利用促進指針」、「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」、「新電子自治体推進指針」等に基づき、国民に身近な行政サービスを提供している地方公共団体の取組が国における電子政府構築の取組と歩調を合わせて実施されるよう、各地方公共団体に共通する制度面、システム面の条件整備等に対する支援を引き続き着実に行っていくものである。

さらに、(ア) aに関連して、オンライン利用率の向上を目指して、総務省では地方公共団体に対し、同計画の着実な推進と追加措置の検討を要請し、情報提供や助言等を行っている。

(3) 関係する施政方針演説等内閣の重要政策（主なもの）

施政方針演説等	年月日	記載事項（抜粋）
第164回国会における小泉内閣総理大臣施政方針演説	平成18年1月20日	「IT新改革戦略に基づき、・・・役所に対する電子申請の利用拡大などを進め、高い信頼性と安全性が確保され、国民一人ひとりがITの恩恵を実感できる社会をつくってまいります。
「今後の行政改革の方針」	平成16年12月24日 閣議決定	CIO連絡会議の下、総務省において、各府省が策定する最適化計画を確認し必要な調整を行うとともに、最適化の実施状況及び最適化実施の評価状況のモニタリングを行う。

施政方針演説等	年月日	記載事項（抜粋）
「電子政府推進計画」	平成 18 年 8 月 31 日 各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定	利用者視点に立った手続の見直し・改善等を進め、国に対する申請・届出等手続のオンライン利用率を 50%以上とする。システム運用経費の削減や業務処理時間の削減等最適化の効果の可能な限り早期の実現を図るとともに、さらなる効果の向上を図る。
経済財政運営と構造改革に関する基本方針 2006	平成 18 年 7 月 7 日	内閣官房が総務省の協力を得て、・・・システム構築に係る優先順位を行い、それを踏まえた予算要求の選択と集中を図る。これらを踏まえつつ、厳格な予算査定を行うことを通じ、2007 年度の予算額を当初の予算額（998 億円）以下（2割以上の削減を目指す。）とする。
重点計画-2006	平成 18 年 7 月 26 日 IT戦略本部決定	利便性・サービス向上が実感できる電子行政の実現、業務・システム最適化の推進

3 政策評価の結果等

(1) 主な指標の状況

主な指標	目標値	目標年度	16 年度	17 年度	18 年度
国に対する申請・届出等手続におけるオンライン利用率	50%	22 年度	—	11.3%	15.3%
申請・届出等手続におけるオンライン利用件数	対 17 年度 2 割増加	18 年度	—	約 9,400 万件	約 1 億 2400 万件
電子政府の総合窓口（e-Gov）へのアクセス件数(利用件数)	3,000 万件	18 年度	約 2,400 万件	約 2,700 万件	約 3,700 万件
人事・給与関係業務情報システムの導入完了府省等数	全府省等	19 年度	—	2 府省（うち 1 府省は機器導入のみ）	2 府省（うち 1 府省はシステム導入のみ）

主な指標	目標値	目標年度	16年度	17年度	18年度
都道府県における公的個人認証に対応した電子申請システムの整備率	100%	20年度	-	-	100%
市町村における公的個人認証に対応した電子申請システムの整備率	100%	22年度	-	-	31.5%
地方に対する申請・届出等手続におけるオンライン利用率（電子自治体オンライン利用促進指針で選定した対象手続に係る利用率）	50%	22年度		11.3%	17.5%

(2) 平成18年度に目標年度を迎えた指標に係る目標値の達成状況

目標年度を迎えたすべての指標において目標値を達成できた。

(3) 目標の達成状況の分析

ア 電子政府の推進

(ア) 国民の利便性・サービスの向上

a 行政手続のオンライン利用促進

オンライン利用を促進するためには、オンライン申請の使い勝手の向上（添付書類の省略、本人確認方法の簡素化等）や、インセンティブ措置の導入（手数料引き下げ、処理時間の短縮等）が有効と考えられる。

このため、平成18年3月に手続ごとにこれらの具体的な改善措置を定めた「オンライン利用促進のための行動計画」（平成18年3月）を策定したところであり、平成18年度においては、各府省に対して同計画の着実な推進と追加措置の検討を要請してきた。この結果、平成19年3月に所得税における電子申告の税額控除等の様々な追加措置を新たに決定し、それらを盛り込んだ行動計画の改定を行うことができた。

平成18年度の国に対する申請・届出等手続におけるオンライン利用率は15.3%と前年度に比べて上昇しており、これらの措置を着実に実施することによって、さらなる利用率の向上が図られるものと考えられる。

b 利用者視点に立ったポータルサイトの整備

電子政府の総合窓口（e-Gov）全体へのアクセス件数は、年々上昇傾向で推移し、特に平成18年度の増加が顕著となっている。また、目標値の3,000万件を達成するなど、国民等利用者に広く利用されている状況がみられる。

また、総合的なワンストップサービスによる申請・届出等手続のオンライン利用についても、電子政府の総合窓口（e-Gov）全体へのアクセス件数の増加に伴い総合的なワンストップサービスの利用についてより一層の周知が図られる効果が期待できること、翌年度以降も

順次総合的なワンストップサービスが利用できる府省が増加する予定であることなどから、今後増加してくるものとみられる。

電子政府の総合窓口(e-Gov)を活用し、総合的なワンストップサービスを整備することにより、各府省等が個別に電子申請の受付が行える窓口システムを運用する場合に発生する機能の重複は排除されることとなる。

(イ) IT化に対応した業務改革

平成17年度末までに最適化計画を策定した業務・システム76分野に加え、平成19年4月までに新たに9分野の業務・システムにおいて業務・システムの集中化など様々な効率化措置とそれによる運用経費や業務処理時間の削減効果を明記した最適化計画が着実に策定されている。今後、最適化実施に関する指針及び最適化実施の評価に関する指針を含む「業務・システム最適化指針(ガイドライン)」に沿って具体的な最適化の実施、実施の評価など、PDCAサイクルによる最適化の取組を外部専門家を活用しながら更に推進することによって、業務・システムの効率化を進めることが必要である。また、業務の効率化や運用経費の削減を図り、業務・システムの最適化効果を最大限に高めるため、業務・システムの最適化により整備される府省共通システムの共同利用化の推進を図っている。

(ウ) 人事・給与等業務・システムの最適化

人事・給与関係業務情報システムの導入については、平成19年度末までに各府省においてシステムを導入することとしていたが、18年度末までに2府省(うち1府省はシステム導入のみ)となっている。本最適化業務に関しては、「経済財政運営と構造改革に関する基本方針2006」(平成18年7月7日閣議決定)において、一層の経費削減効果を目指すことが求められていることから、スケジュール等を含め、平成19年6月を目途に最適化計画を見直すこととなっている。

以上より、電子政府の推進について、一部に課題がみられるものの、取組の有効性は認められる。

なお、骨太方針2006では、全府省の業務・システム最適化に係る投資額の削減について、2007年度の予算額を当初の予算額から2割以上削減することを目指すとされていたが、総務省が内閣官房と協力しつつ、システム構築に係る優先順位付けやシステムの機能、単価、工数等の厳正な精査等を行い、それらを踏まえて財務省が予算査定を行った結果、全府省として目標を大幅に超える3割の削減を達成した。このことから、本施策を効率的に実行しているといえる。

イ 地方公共団体の情報化の推進

都道府県における公的個人認証に対応した電子申請システムの整備率は100%を達成しており、地域情報ネットワークの整備や公的個人認証サービスの開始、電子自治体オンライン利用促進指針の策定等の総務省の取組に有効性があつたことが把握できる。

また、市町村における公的個人認証に対応した電子申請システムの整備率は31.5%を達成している。今後、市町村における公的個人認証に対応した電子申請システムの整備率を22年度までに100%にするという目標やオンライン利用率を22年度までに50%にするという目標に向け、電子自治体オンライン利用促進指針等を踏まえた地方公共団体におけるオンライン利用促進や業務・システム

の効率化、地方公共団体における情報セキュリティ対策の強化、公的分野等への利用範囲の拡大などの公的個人認証サービスの利活用の検討、ICTを活用した住民参画の促進等が必要である。

平成18年度の地方に対する申請・届出等手続におけるオンライン利用率は17.5%と前年度に比べて上昇しており、これらの措置を着実に実施することによって、さらなる利用率の向上が図られるものと考えられる。

なお、総務省では、電子自治体に関する施策の企画立案や財政措置等を行い、地方公共団体が電子自治体関連施策を推進する際の参考として「新電子自治体推進指針（平成19年3月20日）」を示して情報提供を行うなど、各地方公共団体が各々独自に取り組むよりも効率的に、政府の「世界一便利で効率的な電子行政」を実現するという目標を実現するための取組を行っている。

4 今後の課題と取組の方向性

今後の課題	取組の方向性	
<p>電子政府の推進について、以下の課題がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「オンライン利用促進のための行動計画」の着実な推進を図るため、各府省における実施状況を把握するとともに、当該計画の目標達成に向けた追加方策を検討 ・e-Gov に整備した総合的なワンストップサービスへの順次の移行作業を実施するとともに、同サービスの適切な維持・管理を図る ・策定済みの最適化計画及び「業務・システム最適化指針（ガイドライン）」に基づき、最適化の実施、実施の評価など、PDCAサイクルによる最適化の取組を推進 ・「最適化計画を策定する府省共通業務・システムについて」に基づく業務・システム最適化計画の策定及び策定された業務・システム最適化計画に基づく最適化の着実な実施 	<p>予算要求</p>	<p>◎</p> <ul style="list-style-type: none"> ・府省共通業務・システム最適化計画の実施、適切な維持・管理に係る予算措置が必要。
	<p>制度改正</p>	<p>○</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現行制度の継続
	<p>事務改善等</p>	<p>◎</p> <ul style="list-style-type: none"> ・改定後の「オンライン利用促進のための行動計画」の目標達成に向けた追加方策を検討 ・「業務・システム最適化指針（ガイドライン）」について各府省担当者等を対象とした研修会を実施 ・府省共通業務・システム最適化計画の策定及び策定した業務・システム最適化計画の着実な実施に向けた体制の強化について検討
<p>地方公共団体の情報化の推進について、以下の課題がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電子自治体におけるオンライン利用促進 ・業務・システムの効率化 ・地方公共団体における情報セキュリティ対策の推進 ・公的個人認証サービスの利活用の検討 ・ICTを活用した住民参画の促進 	<p>予算要求</p>	<p>◎</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電子自治体におけるオンライン利用促進、業務・システムの効率化、地方公共団体における情報セキュリティ対策の推進、公的個人認証サービスの利活用の検討、ICTを活用した住民参画の促進に係る予算措置が必要
	<p>制度改正</p>	<p>○</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現行制度の継続
	<p>事務改善等</p>	<p>◎</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報による周知等を引き続き実施

5 学識経験を有する者の知見の活用等

(1) 学識経験を有する者の知見の活用

ア 千葉商科大学 瀧上信光教授に実績評価書案を中心に電子行政全般にわたってお話を伺った（平成 19 年 6 月 12 日）。瀧上教授のご意見のポイントは以下のとおりであり、今後の政策評価における目標設定等に活用する。

A. 国民の利便性・サービスの向上

(A) 行政手続のオンライン利用促進

- ① 電子政府は、作り手（行政機関）側の視点でスタートしたものであり、利用者（国民）視点への転換が必要。例えば、国と地方の枠を越えたシームレスなサービスの提供を検討すべき
- ② 技術革新が目覚ましい分野であり、最新技術を生かしたサービスの導入が必要
⇒いずれも、既存の制度や業務処理手順に捕らわれない見直しが必要

(B) ポータルサイトの整備

- ① ポータルサイトについては、ワンストップだけでなく、行政情報の提供の観点からも評価すべき
- ② 民間、先進的な外国のポータルサイトを参考に、国民にとって魅力のある情報を、見やすい形で発信できるよう、さらなる改良を進めるべき

B. IT化に対応した業務改革

- ① PDCAサイクルによる見直しを行いながら推進することが重要
- ② 業務改革やサービス改善のために、ITを如何に活用すべきかを提案できるスキルを有する者を確保（育成、登用）することが重要

C. 地方公共団体の情報化の推進

自治体によって取組の進捗度合いに大きな格差があるが、行政サービスの最前線である地方公共団体の取組を積極的に進めることが重要

イ 地域における情報化の推進について、電子自治体のシステム構築に関するあり方検討会（平成 16 年 6 月）の議論を、電子自治体施策を進める上での政策の優先順位や課題の把握の参考とした。

(2) 評価に使用した資料等

- ・「今後の行政改革の方針」（平成 16 年 12 月 24 日閣議決定）
<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/gyokaku/kettei/041224housin.pdf>
- ・「IT政策パッケージ 2005」（平成 17 年 2 月 24 日 IT戦略本部決定）
<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/kettei/050224/050224pac.html>
- ・「最適化計画を策定する府省共通業務・システムについて」（平成 17 年 6 月 29 日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）
<http://www.e-gov.go.jp/doc/20050629doc1.pdf>
- ・「最適化計画を策定する府省共通業務・システムについて」（平成 17 年 8 月 24 日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議幹事会決定）
<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/cio/dai15/15gijisidai.html>
- ・「IT新改革戦略」（平成 18 年 1 月 19 日 IT戦略本部決定）
<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/kettei/060119honbun.pdf>

- ・「業務・システム最適化指針（ガイドライン）」（平成 18 年 3 月 31 日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議報告） http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/cio/dai19/19siryou14_01.pdf
- ・「電子政府の推進に関する調査結果」（平成 16 年 6 月 9 日総務省）
http://www.soumu.go.jp/s-news/2004/pdf/040609_7_01.pdf
- ・「電子政府構築計画の進捗状況調査結果」（平成 18 年 6 月 1 日 I T 戦略本部報告）
<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/dai37/siryou5-2.pdf>
- ・「重点計画・2006」（平成 18 年 7 月 26 日 I T 戦略本部決定）
<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/pc/2006keikaku.pdf>
- ・「電子政府推進計画」（平成 18 年 8 月 31 日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）
<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/cio/kettei/minaosi.html>
- ・「オンライン利用促進計画のための行動計画」の改定について（平成 19 年 3 月 30 日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議報告）
<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/cio/dai23/keikaku.html>
- ・「個人情報保護条例制定状況調査」（平成 18 年 4 月 1 日現在 総務省自治行政局地域情報政策室）
http://www.soumu.go.jp/s-news/2006/060629_1.html
- ・「申請・届出等をオンライン化するための汎用受付システムの導入スケジュール調査」（平成 18 年 4 月 1 日現在 総務省自治行政局地域情報政策室）
http://www.soumu.go.jp/s-news/2006/060928_5.html
- ・平成 17 年度における行政手続のオンライン化等の状況（平成 18 年 8 月 11 日総務省）
http://www.soumu.go.jp/s-news/2006/pdf/060811_3.pdf