

平成 19 年度事後事業評価書要旨

政策所管部局課室名：行政管理局行政情報システム企画課情報システム管理室

評価年月：平成 19 年 6 月

1 政策（事業等名称）

総合的なワンストップサービスの整備

2 事業等の概要等

行政情報の電子的提供、電子申請等に係る取組については、分かりやすさ、使いやすさなどの面で、必ずしも十分とは言えない状況にあり、利用者視点に立ったシステム整備、サービスの改善に取り組んでいく必要があることから、「電子政府構築計画」において、電子政府の総合窓口（e-Gov）を活用し、申請・届出等手続の案内情報の入手から各府省等への電子申請までを一元的に行うことができる総合的なワンストップサービスを整備するとされたことに基づき、本事業を実施した。本事業は、平成 16 年度及び平成 17 年度の 2 か年の整備事業であり、平成 18 年度から総合的なワンストップサービスの運用を開始している。平成 19 年 4 月現在、9 府省等が電子政府の総合窓口（e-Gov）での電子申請の受付を行えるように移行した。

3 政策評価の観点及び分析等

（1）目標とその設定根拠等

総合的なワンストップサービスが従来の個別申請に比べて利便性の高いものとなり、国民等がそれを実際に利用することにより、国民等がその恩恵を享受するため、以下の目標の達成を目指す。

平成 18 年度における電子政府の総合窓口（e-Gov）全体へのアクセス件数（利用件数）の 3,000 万件達成

総合的なワンストップサービスの運用を開始する平成 18 年度における申請・届出等手続のオンライン利用件数を、前年度（平成 17 年度）に対して 2 割の増加

一括申請のモデルケースとして、総合的なワンストップサービスの運用を開始する 18 年度における会社設立の申請所要時間を総合的なワンストップサービス開始前の個別申請との比較で 40% の削減

（2）目標の達成状況

平成 18 年度の目標であった 3,000 万件を達成するなど、事業を開始した平成 16 年度から一貫して増加傾向となっており、目標達成度合いの判定方法・基準に照らし、有効と評価できる。

本評価時点において集計中であることから、前年度との比較による評価はできない。

今後は、各府省の申請・届出等手続のうち電子政府の総合窓口（e-Gov）におけるオンライン利用件数を参考指標として併記することにより、電子政府の総合窓口(e-Gov)に一元化される手続のみでも比較を行い、総合的なワンストップサービスの利用状況を一層的確に反映させることとしたい。

同手続は法務省の商業登記手続及び厚生労働省の雇用保険関係手続であるが、本評価時点において、法務省及び厚生労働省は総合的なワンストップサービスに移行していないことから、本指標による目標の達成度合いの評価はできない。

（3）目標の達成状況の分析

（有効性の観点からの評価）

総合的なワンストップサービスの整備終了後、順次各府省の対象手続を移行させている段階であり、本評価時点においては、利用状況や利便性に関する目標の達成度合いを十分に評価できない。しかし、電子政府の総合窓口（e-Gov）全体へのアクセス件数の増加等に伴い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の利用ができる府省が増加する予定であることなどから、今後、本事業の有効性が発現してくるものとみられる。

（効率性の観点からの評価）

本事業の実施により、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整備する場合に発生する機能の重複は排除される。

なお、本事業の実施においては、国庫債務負担行為を活用して2年間の一括契約により設計から開発までを一連の作業として連続で行えたことから、設計及び開発を分離した場合に生ずる設計ドキュメント等の理解・確認を行う時間を削減することができ、予算の効率化が可能となった。

（今後の課題及び取組の方向性）

電子政府の総合窓口（e-Gov）を活用した総合的なワンストップサービスの利用については、国民等がその利用によって高い利便性の恩恵を受けるために、オンライン利用促進の取組等を踏まえ、更なるその普及・促進を図っていくことが課題となる。このため、引き続き、広く国民等に対し総合的なワンストップサービスの利用に関する広報等を行っていくとともに、必要に応じ、更なる国民等利用者の利便性の向上を図るための機能拡充等の措置を講ずる必要がある。

また、平成19年4月現在、電子政府の総合窓口（e-Gov）での電子申請の受付を行うことができるように移行した府省は9府省であるが、今後は、他の府省も順次移行を進め、総合的なワンストップサービスの利用機会の拡大に努めるとともに、それに応じた同サービスの適切な維持・管理を図っていく必要がある。

4 政策評価の結果

本事業の必要性、効率性は認められるが、有効性については、本評価時点において十分な評価ができないため、各府省の対象手続の移行が完了した年度の翌年度一年間の運用状況を評価できるようになった時点において、改めて、事後事業評価を実施することとする。