

平成 19 年度事後事業評価書

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 達成目標

電子政府の総合窓口（e-Gov）を活用し、国民等による申請・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し、国民等がそれを実際に利用することで従来の個別申請に比べて高い利便性の恩恵を享受することを達成目標とする。

3 事業等の概要等

（1）事業等の概要

・実施期間

平成 16 年度～平成 18 年度

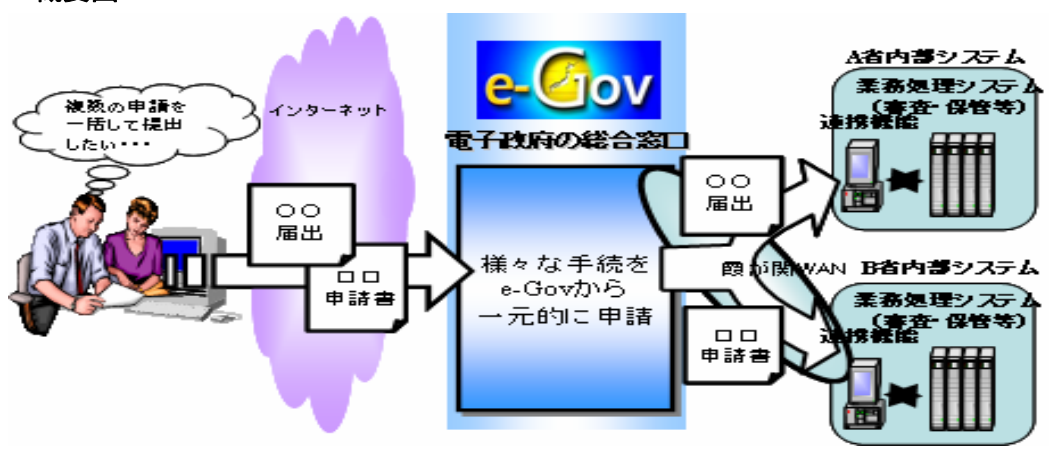
・実施主体

総務省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

・概要

電子政府の総合窓口（e-Gov）を活用し、国民等による申請・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事ができるようにするものである。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。

・概要図



・事業費

(単位：千円)

年度	16年度	17年度	18年度
事業費	390,745	618,255	0

(2) 事業等の必要性及び背景

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、本事業を実施したものである。

(3) 関連する政策、上位計画・全体計画等

- ・関連政策：(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」
- ・電子政府構築計画(平成16年6月14日各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定)
- ・「行政情報の電子的提供業務及び電子申請等受付業務の業務・システム見直し方針」(平成16年7月29日各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議幹事会決定)
- ・「行政情報の電子的提供業務及び電子申請等受付業務の業務・システム最適化計画」(平成17年8月24日各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定)

4 政策効果の把握の手法

(1) 目標設定の根拠等

事業の目標は、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ことである。このため、事業の効果を測定するための以下の具体的な目標(指標・目標値)の達成を目指すこととした。

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

なお、

- ・利用状況に関する目標として、
- ・利便性に関する目標として、及び（利便性の高いシステムであれば利用件数が増加すると思われることから）、を設定している。

（2）目標の達成度合いの判定方法・基準

当該達成目標については、（1）の、の目標値に対する達成度合いに応じて、以下の基準により判定し、それらを総合して事業全体の評価を行う。

3,000万件以上で有効、2,800万件以上で概ね有効、2,800万件以下で有効性の向上が必要

増加で有効、減少で有効性の向上が必要

40%以上削減で有効、20%以上削減で概ね有効、20%未満の削減で有効性の向上が必要

なお、については、申請・届出等手続の件数自体の増減の影響を受けることから、オンライン化率も勘案して評価を行う。

5 目標の達成状況

（1）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）

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）については、下表のとおり、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。

指標	目標値	目標年度	16年度	17年度	18年度
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）	3,000万件	18年度	約2,400万件	約2,700万件	約3,700万件

（2）総合的なワンストップサービスの運用を開始した平成18年度における申請・届出等手続のオンライン利用件数

現在指標となっている申請・届出等手続のオンライン利用件数の18年度の件数は、本

評価時点において集計中であることから、前年度の件数（約9,400万件、オンライン利用率11.3%）との比較による評価はできない。また、あらかじめ指標として設定されている当該件数だけでは、電子政府の総合窓口（e-Gov）で対象としない申請・届出等手続きを含んでいるため、総合的なワンストップサービスの利用状況を的確に表すことは難しい。よって、各府省の申請・届出等手続き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、e-Govに一元化される手続き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。

（参考）

平成18年度には9府省が総合的なワンストップサービスに移行した。そのうち、的確にワンストップサービス導入前後の変化を比較できるのは、年度当初に移行を完了した総務省のみであるため、当評価書では、総務省の対象手続きに係るオンライン利用件数についてのみ記載することとする。下表のとおり、移行前の平成17年度が118件、移行後の平成18年度が136件（対前年度比15.3%増）となっており、オンライン利用件数が増加している状況がみられる。

	17年度	18年度
総務省の対象手続きに係る申請・届出等手続きのオンライン利用件数	118件(注) (ワンストップサービス移行前)	136件 対前年度比15.3%増(ワンストップサービス移行後)

（注）公募手続きを除いた件数を示す。

（3）一括申請のモデルケースとしての、総合的なワンストップサービスの運用を開始した平成18年度における会社設立の申請所要時間

総合的なワンストップサービスにおける一括申請のモデルケースとしての会社設立に係る手続き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（法務省は平成20年度に、厚生労働省は平成19年度末に移行予定）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。

（参考）

総合的なワンストップサービスの利便性に係る参考として、総合的なワンストップサービスに移行した府省の情報公開制度に基づく行政文書の開示請求手続について、総合的なワンストップサービスの一括申請機能により申請した場合と標準的な府省汎用受付等システムにより個別に申請した場合において申請手順ごとに想定する各所要時間（推測値）による比較を行う（注）。

（注）申請所要時間は当該手続内容やシステム操作手順への習熟度合いにより国民等利用者ごとに区々

であるが、標準的な所要時間を設定して推計したものである。

国民等利用者が、情報公開制度に基づく行政文書の開示請求の申請を行う場合は、下表のとおり事前準備から申請書の送信までの手順が必要となり、標準的な府省汎用受付等システムを利用する場合に想定される総所要時間は約 35 分である。複数の府省へ開示請求に係る申請を個別に行う場合は、各々、申請手續ごとに総所要時間約 35 分を要するが、総合的なワンストップサービスにより複数の府省へ開示請求書を一括申請する場合は、事前準備は 1 回で済み、手續検索・確認を一時的に行う事ができるほか、複数の申請書の作成の際に一度作成した基本情報を利用できることから申請所要時間の短縮が可能となる。このため、二つの申請を行う場合は、下表のとおり、個別申請のときに 70 分、一括申請のときに 45 分のそれぞれ総所要時間を要し、総合的なワンストップサービスを利用した一括申請の方が約 36%程度、申請所要時間の短縮を図ることができる。

所要時間	申請手順						想定する総所要時間 (事前準備から送信までの時間)
	事前準備	手續検索・確認	申請書(行政文書開示請求書)作成	書類添付	送信	手数料支払い(参考)	
1 申請	10 分	10 分	15 分	-	-	1 申請当たり 5 分から 10 分程度	35 分
2 申請 (個別申請)	20 分	20 分	30 分	-	-		70 分
2 申請 (一括申請)	10 分	15 分	20 分	-	-		45 分

(注)・ e-Gov に掲載している電子申請の手續や流れを一読済みであることを想定。

・事前準備には、パソコンの起動、e-Gov へのアクセス、e-Gov 電子申請用プログラムの導入(インストール)を含む。

・手数料支払いは行政機関の窓口又は金融機関の窓口(ATMを含む)若しくはオンラインバンキングで納付するが、今回はオンラインバンキングでの支払いを想定。

6 目標の達成状況の分析

(1) 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續を移行させている段階であり、上記5のとおり、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。

なお、電子政府の総合窓口(e-Gov)全体へのアクセス件数は、事業を開始した平成16年度以降一貫して上昇傾向で推移し、目標値の3,000万件を達成しており、また、参考として挙げた総務省の対象手續に係るオンライン利用件数や総合的なワンストップサービスを利用した一括申請の場合の所要時間の推測値はよい傾向を示していると

言える。

今後、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、本事業の有効性が発現してくるものとみられる。

（２）効率性の観点からの評価

本事業では、国民等利用者の利便性・サービスの向上の観点から取り組まれてきたものであることから、効率性の観点からの指標・目標値を設定していない。このため、目標の達成度合いによる効率性の評価はできないが、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は、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こととなり、効率性にも寄与するものとする。

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平成 16 年度及び平成 17 年度（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。

（３）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、内閣府、警察庁、金融庁、総務省、財務省、農林水産省、経済産業省、環境省及び防衛省となっているが、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、その拡大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。

7 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。

このため、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。

8 学識経験を有する者の知見の活用に関する事項

平成 18 年 9 月実施の総務省 CIO 補佐官相談会等において、総合的なワンストップサービスを利用して各府省の電子申請の受付を行うことができるようにするための移行作業等について、同補佐官から助言等をいただき、本事業の今後の課題の把握に役立てた。

9 評価に使用した資料等

- ・ 電子政府構築計画（平成 16 年 6 月 14 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/040614/keikaku.html>
- ・ 「行政情報の電子的提供業務及び電子申請等受付業務の業務・システム見直し方針」
（平成 16 年 7 月 29 日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議幹事会決定）
<http://www.e-gov.go.jp/doc/20040730doc2.pdf>
- ・ 「行政情報の電子的提供業務及び電子申請等受付業務の業務・システム最適化計画」
（平成 17 年 8 月 24 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/2000824doc2.pdf>