

「個別分野におけるオンライン利用率の大胆な引上げ」
基本計画について（案）

○対象となる事業と、含まれる手続の一覧※

※たとえば申請等手続だけを取り上げるのではなく、

- 申請等に必要添付書類の取得手続（他省所管のものは除く）
- 申請内容に変更があった場合の手続
- 申請等に基づく通知・交付手続（行政→申請者）
- 事前説明、補正手続（事実上のもの）

など、

申請等手続の一連の流れで必要になる他の手続を漏れなく記載すること。

⇒ End-to-End の範囲

※また、関連性のある手続にも取り組むこと。

- ・新規申請手続だけでなく、更新手続や、変更・廃止届出等も含める
- ・登録申請だけでなく、登録内容の証明書交付申請・交付等も含める

など

○対象となる事業の概要

（手続の業務フローやシステム等の概要がわかるポンチ絵を添付すること。

ポンチ絵は事業者目線で、且つ、End-to-End の範囲で作成すること。また、手続やデータのフローが府省間もしくは府省・地方公共団体間をまたぐ場合は、どのようにデータ連携を行っているかがわかるよう（紙 or データ形式等）ポンチ絵を作成すること。）

○オンライン化の状況

（添付書類の削減・オンライン化や、押印レス、手数料のキャッシュレス化も含めて、**オンラインで完結**しているか）

○各手続の概要（各手続の説明については、ポンチ絵までは求めない）

年間手続件数とオンライン利用率（平成 30 年度及び過去 5 年間。直近のオンライン利用率についてもわかるのであれば、参考として提示）

○オンライン利用率※目標と取組期間

(目標設定は、事業内の主要な手続のみでも可とする。

目標・取組期間ともに、設定の考え方を明記すること)

※オンライン利用率の定義(総手続件数の定義とオンライン手続件数の定義)を明記すること。またそれぞれの定義による件数と、「行政手続等の棚卸調査」に申告いただいている件数とが異なる場合には、理由を明記すること。

○オンライン利用率を引き上げる上での課題※

※オンライン未実施の手続の場合は、

- ①オンライン化を実現する上での課題(書面・押印規制の解消など)
- ②利用率の高いオンライン手続の実現にむけた課題(利便性の高い仕組など)の観点から記載すること。

※課題の分析にあたっては、

- 利用者の意見・要望を聴取すること。
- 既存の仕事のやり方を前提とせず、デジタル化を前提に、業務運営を見直すこと。
- End-to-End(申請のための準備やバックオフィス処理なども含む)で、オンライン利用を阻害する要因がないか確認すること
- 手続ごとの課題が共通するものは、ある程度まとめて記載いただいて構わない。
(○○申請手続の課題⇒○○事業の共通課題)

<課題の一例>

- 本人確認・認証が煩雑(電子証明書必須など)
- オンライン完結していない(添付書類の原本が必要、事前の窓口手続が必要など)
- 関連する手続がオンライン化されていない。
- 添付書類が多い
- 手続が分かりにくい(窓口で相談した方が早い)
※ 窓口指導の多さは、手続が分かりにくい証拠。
- システムの使い勝手が悪い(申請可能時間が限られる、容量不足、など)
- 官民連携が実現していない(APIが公開されていない)
- 行政側の処理期間に差がない(オンラインでも紙でも同じ)
※ オンライン申請の方が行政側の処理が容易なはず。

- 民間側(利用者)に知られていない
- 地方公共団体ごとに申請方法や書類・様式がバラバラ
- 手続をオンライン化していない地方公共団体がある

○中間 KPI※1 と課題解決のためのアクションプラン※2

※1 上記課題を解決するため、中間 KPI を設定する。(主要な数個の課題に対してそれぞれ設定。中間 KPI は、数値で計測可能な形式とし達成期限を明記するとともに、スコアカード(後述)において、進捗状況を公表する)

中間 KPI 設定にあたり、中間 KPI を構成する分母・分子等の定義を明記すること。

<中間 KPI の一例>

- 添付書類の削減率
- 申請の補正率(差戻率)
- オンライン申請の処理期間
- オンライン利用者アンケートの満足度
- 窓口来訪者数(削減率)
- 試用回数、試用者数
- 標準様式の普及率
- 標準システム(国のシステム)の導入率
- IDパスワード発行者数

※2 具体的な取組を記入。

- 上記の「課題」を解決するため(≡上記の中間 KPI を実現するため)に、具体的に、いつまでに、何を、どの程度、実施するのかを具体的なマイルストーン項目として、一つの間 KPI に対して三つ程度記載する。記載内容は、その進捗度を客観的に評価可能な形式とし、スコアカードにおいて公表する。
- オンライン化を進める中で、既存のプロセスが複数に分かれ、かえって工程数が増えるのを回避するため、プロセスの一部を切り出してオンライン化することのないように留意すること。(全体を通じてワンストップシヨップ化を進める)
- 相互に関連性のある複数の手続について、一つのオンラインシステムに統合することを通じて全体としてのオンライン利用率の向上を図ることも検討すること。

- アクションプランの設定にあたっては、例えば、システム構築や改修等のハード面の対応だけでなく、広報や利用者支援等の具体策も盛り込むなど、ソフト面を含め、利用者に対してどのようにオンライン申請等を促すかという観点から必要な措置を盛り込むこと。
- 取組内容は、各府省における PDCA サイクルの中で、機動的に変更していく性質のものであることに留意する。

○スコアカード（目標を設定した主要な手続について、別紙にて作成）

府省ごと、事業ごとに計画の進捗状況を視覚化し、計画の見直しに利用するために作成し、公表する。原則、四半期ごとに更新するものとする。（オンライン利用率については、可能な限り、月次のデータを毎月更新することが望ましい）

○利用者目線での第三者チェックの方法と時期

各府省は、少なくとも年に 1 回、スコアカードとその他の取組の進捗状況を示す資料を第三者委員会や有識者・事業者団体に提示し、取組の妥当性・進捗度合い等について、チェックを受ける。当該第三者等に提示した仕様を含め第三者チェックの概要等については公表する。

○基本計画の見直し

各府省は、スコアカードも参考に、取組の進捗状況をチェックし、必要に応じ、取組内容等を修正するなど、基本計画を改定する。また、第三者チェックの結果を踏まえ、基本計画を見直し、必要な改定を行う。

以上

目標オンライン利用率及び期間設定の考え方

- 目標利用率については、手続の現状、申請者の性質等を踏まえて設定する。
その際、利用率の現状によって課題も異なると考えることから、以下を参考に現状を大胆に引き上げる目標利用率とする。

○改善促進手続のオンライン利用率の推移及びオンライン利用率の現状（行政手続の棚卸結果（平成30年度末時点））を参考に、オンライン利用率を3段階に区分

・0～10%未満（初期のフェーズ）

オンライン化されているがほとんど使われていない手続が大きな割合を占める。周知不足や使い勝手の悪さが主な要因として考えられる。このフェーズに長期間留まる手続もある。

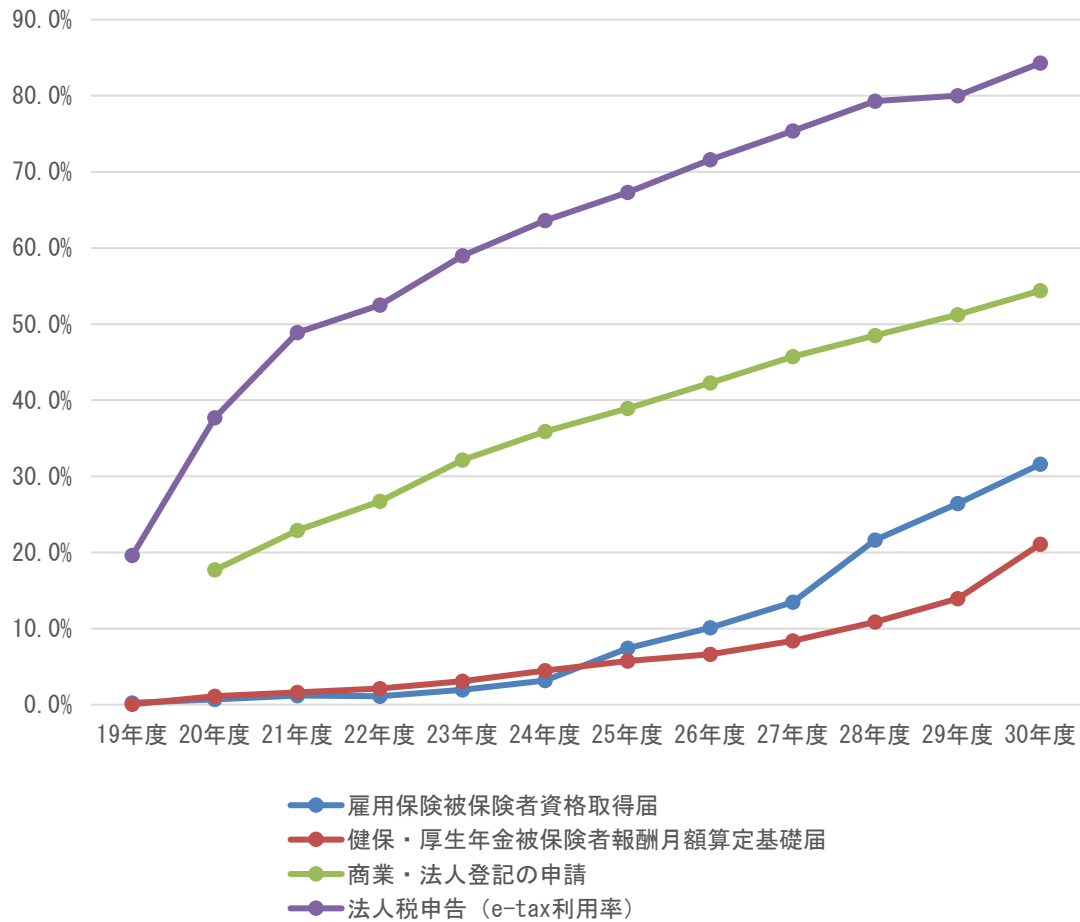
・10%以上～80%未満（中程度のフェーズ）

初期のフェーズを脱した後、利用者増加により利便性改善要望の増大と事務局側の問題意識改善によるPDCAサイクルが内製化される。利便性改善（カードリーダーの不要化、電子証明書から簡易な本人認証方式採用、添付書類廃止、入力負担軽減、士業業界の協力）、顧客の意識改革（セキュリティ不安の払拭）、デジタルファースト政策（電子化手数料の徴収）により伸びが期待できるフェーズと考えられる。

・80%以上～99%（終盤のフェーズ）

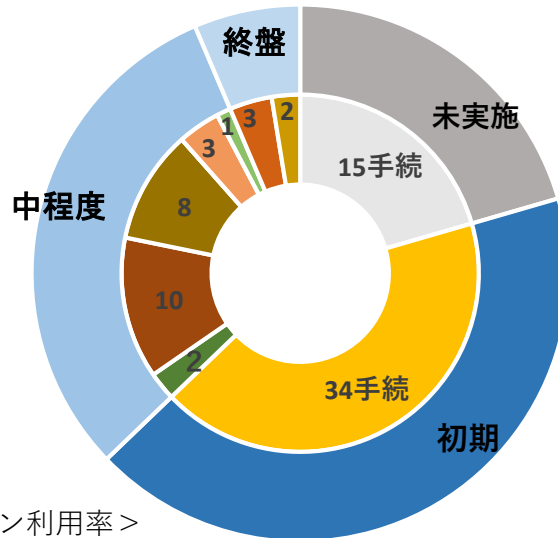
紙申請者の太宗は、オンライン利用環境が整っていない者と考えられるフェーズ。引き続き利便性の向上を図るとともに、申請者の準備期間を取りつつ、オンライン利用を法律上義務付ける政策の採用も検討する必要がある。

オンライン利用率推移※

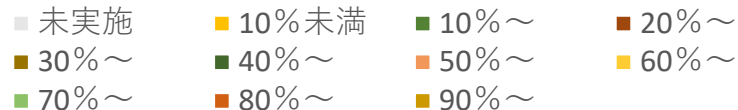


※「オンライン手続の利便性向上に向けた改善方針」（2014年（平成26年）4月1日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）における「改善促進手続」のオンライン利用状況や、e-Taxの利用状況等（国税庁）をもとに、規制改革推進室において作成したものの。

取組対象手続のオンライン利用率分布※



< オンライン利用率 >



※オンライン利用率は行政手続の棚卸結果（平成30年度末時点）をベースに集計（一部、直近の値を含む）
 ※10%未満には
 -地方公共団体所管の手続等、利用率が不明のものも含む
 -棚卸結果（平成30年度末時点）で「未実施」だったものの、現時点ではオンライン化しているものも含む
 ※取組対象手続については、現時点の想定

○目標利用率設定の考え方として「松竹梅ルール」を設定 （上位のフェーズを目標値とすることを想定）

（梅）初期フェーズ（オンライン未実施や利用率 10%未満）のものは、中程度のフェーズ（少なくとも 20%以上）

（竹）中程度のフェーズのうち、オンライン利用率が概ね 30%程度の手続は 50%以上、既に 50%超の手続は極力 80%以上（終盤のフェーズ）

（松）既に終盤フェーズ（80%以上）の手続はデジタル・マスト（100%）を目指して個別目標を設定する。

● 計画期間は、必要な取組を直ちに開始した場合に、課題解決に必要となる期間を勘案して設定する。また、計画の進捗状況や社会経済の変化等を踏まえ、計画の前倒し等を行う旨を基本計画に明記する。

以上

基本計画（フォーマット）（案）

1. 対象手続一覧（一連の流れで必要になる手続、関連性のある手続等も含めて記載）

手続 ID (棚卸)	所管局 部課名	手続名	手続の種類 (主体⇒受け手)	総手続件数	オンライ ン利用率 (H30)	オンライ ン利用率 目標※	取組期間 (達成期 限) ※

※オンライン利用率目標の設定は主要手続のみでも可とする

2. 事業の概要（事業者目線で End-to-End で記載。別途ポンチ絵を作成）

3. 手続の概要、目標値、課題、アクションプラン

<3-1>

<p>手続名 (オンライン利用率の目標値を設定する手続)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・〇〇の許可申請 ・〇〇の交付 ・〇〇の許可更新 <p>(同じ取組期間、課題および取組で整理できる手続はまとめてこの欄に記載してよい。 課題や取組が異なる手続は、別途次の枠に記載すること)</p>
<p>手続の概要</p>	
<p>オンライン化の状況(オンラインで完結しない場合は、その内容を具体的に記載)</p>	
<p>オンライン利用率(平成30年度及び</p>	

過去5年間。 全対象手続 について記 載)		
オンライン 利用率目標・ 取組期間と 設定の考え 方 (利用率の 定義も記載)	【目標】 (目標にするオンライン利用率の定義も明記) 例) オンライン利用率○% (○○の許可申請) オンライン利用率△% (○○の許可更新) $\text{オンライン利用率} = \frac{\text{システム申請件数} + \text{メール申請件数}}{\text{全申請件数}}$	
	【取組期間 (達成期限)】 例) ・令和○年度まで ・令和○年3月まで	
	【目標・期間設定の考え方】	
オンライン 利用率を引 き上げる上 での課題と 課題解決の ためのアク ションプラ ン①	課題	
	中間 KPI	【目標・達成期限】 例) 令和○年○月までに、オンライン申請の補正率を○%に低減する 【KPI の定義】 例) 補正率 = オンライン申請の差戻件数 / オンライン申請件数
	アクション プラン a	【取組内容】

		【取組期限（期間）】
	アクション プラン b	【取組内容】
		【取組期限（期間）】
	アクション プラン c	【取組内容】
		【取組期限（期間）】
オンライン 利用率を引 き上げる上 での課題と 課題解決の ためのアク シヨンプラ ン②	課題	
	中間 KPI	【目標】
		【KPI の定義】
	アクション プラン a	【取組内容】
		【取組期限（期間）】
	アクション プラン b	【取組内容】
		【取組期限（期間）】
	アクション プラン c	【取組内容】
		【取組期限（期間）】

オンライン 利用率を引 き上げる上 での課題と 課題解決の ためのアク シヨンプラ ン③	課題	
	中間 KPI	【目標】
		【KPI の定義】
	アクション プラン a	【取組内容】
		【取組期限（期間）】
	アクション プラン b	【取組内容】
		【取組期限（期間）】
	アクション プラン c	【取組内容】
		【取組期限（期間）】

<3-2>・・・ <3-1>とは異なる計画（取組期間、課題および取組）の手続がある場合は以下に別枠で記載

4. スコアカードの作成と公表方法

(オンライン利用率目標を設定した主要手続について作成し、計画の進捗状況を視覚化。原則四半期ごとに更新・公表)

5. 利用者目線での第三者チェックの方法と時期 (少なくとも年に1回 チェックの概要等については公表する)

6. 基本計画の見直し

- ・取組の進捗をチェックし、必要に応じて取組内容を修正するなど、基本計画を改定する。
- ・第三者チェックの結果を踏まえ、基本計画を見直し、必要な改定を行う。

スコアカード (案)

例)

府省名	取組対象事業	手続件数	手続名 (目標値を定める主要なもの)	法令	手続の種類	手続件数	オンライン件数	オンライン利用率	オンライン利用率目標	達成期限	進捗度 (%) 色分け	総合評価 (加重平均)
△△省	〇〇関連手続	31,379,558	～申請書	～法施行規則	事業者 ⇒地方	6,435,124	1,673,777	26%	50%	令和5年3月	■	■
			～廃止届	～法施行規則	事業者 ⇒地方	4,298,188	1,152,700	27%	60%	令和5年3月	■	
			～支払届	～法施行規則	事業者 ⇒地方	7,670,454	1,150,568	15%	50%	令和5年3月	■	
			～変更届	～法施行規則	事業者 ⇒地方	5,406,730	1,142,646	21%	60%	令和5年3月	■	
			～更新申請書	～法施行規則	事業者 ⇒地方	7,569,062	1,894,635	25%	50%	令和5年3月	■	
■■の 申込等												
▲▲の 許可申請等												

オンライン利用率を上げる上での課題と課題解決のための取組																				オンライン 完結○ × (添付 書類や キャッ シュレス 化)		
課題①	中間KPIと目標	アクション プラン a	アクション プラン b	アクション プラン c	進捗 (中間 KPI)	達成期限 (中間 KPI)	課題②	中間KPI と目標	アクション プラン a	アクション プラン b	アクション プラン c	進捗 (中間 KPI)	達成期限 (中間 KPI)	課題③	中間KPI と目標	アクション プラン a	アクション プラン b	アクション プラン c	進捗 (中間 KPI)	達成期限 (中間 KPI)		
手続がわかりにくい	アンケートの満足度 (「使い易い」80%)	様式の見直し	システム改修	QAによる周知徹底		令和4年3月	添付書類が多い	添付書類削減率50%	バックヤード連携			20%削減済	令和4年3月	利用者への周知不足	ID (アカウント) 発行者数100万件	説明会の開催	試用サイトの開設、周知		発行数70万件	令和4年6月	○	
手続がわかりにくい	アンケートの満足度 (「使い易い」80%)	様式の見直し	システム改修	QAによる周知徹底		令和4年3月	添付書類が多い	添付書類削減率50%	バックヤード連携			20%削減済	令和4年3月	利用者への周知不足	ID (アカウント) 発行者数100万件	説明会の開催	試用サイトの開設、周知		発行数70万件	令和4年6月	○	
手続がわかりにくい	アンケートの満足度 (「使い易い」80%)	申請項目の削減	システム改修	QAによる周知徹底		令和4年3月	添付書類が多い	添付書類削減率50%	バックヤード連携			20%削減済	令和4年3月	利用者への周知不足	ID (アカウント) 発行者数100万件	説明会の開催	試用サイトの開設、周知		発行数70万件	令和4年6月	○	
手続がわかりにくい	アンケートの満足度 (「使い易い」80%)	申請項目の削減	システム改修	QAによる周知徹底		令和4年3月	添付書類が多い	添付書類削減率50%	バックヤード連携			20%削減済	令和4年3月	利用者への周知不足	ID (アカウント) 発行者数100万件	説明会の開催	試用サイトの開設、周知		発行数70万件	令和4年6月	○	
手続がわかりにくい	アンケートの満足度 (「使い易い」80%)	様式の見直し	システム改修	QAによる周知徹底		令和4年3月	添付書類が多い	添付書類削減率50%	バックヤード連携			20%削減済	令和4年3月	利用者への周知不足	ID (アカウント) 発行者数100万件	説明会の開催	試用サイトの開設、周知		発行数70万件	令和4年6月	○	

オンライン利用率の大胆な引上げに関する今後の進め方（案）

【取組内容】

○各府省は、優先度の高い手続について、オンライン利用率目標を設定し、取組を行う。この場合、エンドツーエンドのデジタル化を図る観点から、関連手続も含め取組を行う。

○取組にあたって、各府省は、課題を分析し、必要な取組及び中間的な指標を明らかにしたうえで、基本計画（目標利用率を含む）を決定する。

○各府省は、定期的に取り組の進捗状況等を公表・チェックし、取組の見直しを行うことにより、PDCAサイクルを確立する。

【スケジュール】 ※今後必要に応じて見直しもあり得る

10月12日 WG

- ・対象手続の選定
- ・基本計画の内容（盛り込むべき事項）について審議

10月中旬
(12月上旬)

- ・基本計画策定を関係府省に発注（2か月程度）
- ・各府省は、基本計画を決定

1月～3月

- ・WGにおいて、各府省ヒアリング
- 目標値の妥当性及び計画の内容について審議

3月末日途

- ・各府省は、WGの議論を踏まえ、基本計画を改定

4月～

- ・各府省は、基本計画に則り、PDCAサイクルを回す

以上