

論点に対する回答

分 野	個別分野におけるオンライン利用率の大胆な引上げ
省 庁 名	国土交通省
論 点	<p>「建設業の許可等の申請」分野におけるオンライン利用率引上げの基本計画について、以下の点を御検討、御説明願います。</p> <p>① 課題の分析に当たっては、利用者から意見・要望を聴取したものを踏まえることとしていた（基本計画策定のための作業方針）が、ニーズ把握のために、どのような調査を行ったか。その結果はどうだったか。また、当該調査の結果を踏まえた計画内容になっているか。<u>（本紙への回答に加え、基本計画の記載も適宜見直し、修正箇所がわかるようにお示しいただきたい。②以降も同じ）</u></p> <p>② 中間KPIとして「令和4年度までにシステム運用されているか否か」を設定しているが、利用されるシステムでなければ意味がない。制度やデジタルの知見が深くない利用者や、政策責任者等に実際にシステムを利用してもらう機会を運用開始前に設け、利便性のチェックを繰り返すことが必要と考えるがいかがか。</p> <p>③ いくつかのオンライン申請システムに関しては、使い勝手が悪く、あまり使われていないものもある。「窓口担当者と直接相談し、補正指導等行いながら申請手続を進める」方法を抜本的に改め、既に提出した情報のプレプリント、エラー表示機能や論理チェック機能の整備など、デジタル技術を活用した対応に加え、窓口相談の代替手段（チャットボットやコールセンターの充実など）も必要と考えるがいかがか。一部の自治体においては、書類不備等を確認するために、窓口での事前相談を求めている（【論点（別紙）】を参照）。実態を調査し、このような行政慣行を根絶すべきではないか。</p>

④ (③と同様の観点から) 窓口で申請したほうが、結果の通知までにかかる時間が短い(オンラインで申請すると処理が後回しにされる)と認識している事業者は少なくない。オンライン申請を後回しにしないよう業務フローの見直しを行うとともに、処理期間を窓口申請と比較して短縮化するよう取り組むことが必要と考えるがいかがか(例えば、記入内容に誤りが多く補正が必要なために時間がかかるということであれば、入力支援機能の強化等を図ることが求められる)。具体的な対策を検討いただきたい。

⑤ デジタル化の推進に当たっては、必要な情報が途中で寸断されることなく行政に届き、関連するデータと連携して利活用されることが求められる。既存のシステムを利用する許可行政庁(地方整備局または都道府県)も多いと考えられるが、申請データの流れや関連データとの連携について、業務フロー図等でお示しいただきたい。

⑥ 申請様式は全国で同一のものが使用されていると承知しているが、都道府県独自の添付書類を追加で求めるなど、ローカルルールは存在していないのか。存在する場合、その必要性等について調査しているか。

⑦ システム構築の前段として添付書類の削減等BPRの徹底が重要(この点、規制改革実施計画(令和2年7月17日)にも記載)。これまで行ってきた取組と、今後実施予定の取組について御説明いただきたい。

なお、他府省を含め行政機関が把握している情報については、添付書類として求めるべきではない。【論点(別紙)】に記載の情報を含め、政府内外の各種動向(例:国家資格管理システムの構築など)も踏まえつつ、可及的速やかに実現する道筋を明らかにしていただきたい。

その際、添付書類の廃止に向け、難しい課題があるのであれば、併せてご説明いただきたい。

- ⑧ UI－UXについては、民間企業や、各府省のシステムにおける優良事例、あるいは失敗事例も参考にして、不断の改善を図っていくことが必要である。民間や各府省の最新の取組や先行するシステムの事例等は参考にしているのか。
- ⑨ 【論点（別紙）】は、基本計画について、経済団体から提出された利用者等の現状認識および意見である。課題分析のための貴重な検討材料と考えるが、対応を検討いただきたい。（今回全ての要望について、同じ濃度で対応方針を回答いただく必要はございませんが、利用者から現にこうした意見があることを踏まえ、基本計画を見直す方針をお示してください）

【回 答】

①

建設業者、行政書士、都道府県等（許可行政庁）に対して実施したヒアリング・アンケート調査（平成30年度・31年度実施）において、建設業者の回答者の約半数（45.4%）が「電子申請をしてもよい」と回答し、許可行政庁の約7割が「電子申請を受け付けてもよい」と回答している一方で、「国から提供されるシステムがあればこれを利用したい」と回答した許可行政庁が7割以上存在し、全国統一のシステムで同時期に導入することを求める意見が多かったことから、複数の許可行政庁が存在する建設業の許可等のオンライン申請を導入するにあたっては、全国統一のオンラインシステムが存在しないことを課題として設定した。

また、建設業は中小企業の割合が高く、建設業者の回答者の2割以上が「電子申請には対応できない」、約16%の回答者が「将来的にも電子申請を利用するつもりはない」と回答していることを踏まえて、紙申請ではなく電子申請の利用を促すための普及啓発を課題として設定した。

さらに、昨年12月に開催した「建設業許可・経営事項審査等の申請手続の電子化に向けた実務者会議」やこれまでの調査における建設業者等からの要望として、申請内容の未入力・誤入力のチェック機能、過去の申請内容の引用機能、行政書士による代理申請機能等、利便性の高い電子申請システムの構築が多数あったこと、今回の経済団体からの要望事項も踏ま

えて、今回基本計画を修正し、課題③として、「利便性の高い電子申請システムの構築」を追加し、アクションプランとして、「アクションプラン a 申請内容の自動チェック機能の設定」「アクションプラン b 過去の申請内容の引用機能の設定」「アクションプラン c 行政書士等による代理申請機能の設定」を追加する。

②

現状電子申請システムが存在せず、上記①の回答のとおり、全国統一のシステムの導入について要望が多いことから、年限を区切った電子申請システムの構築及び運用開始を中間 KPI として設定した。

ご指摘のシステムが広く申請者に利用されるための利便性のチェックについては、申請手順のフロー等について、行政書士等の申請実務に携わる方々や審査業務に利用する許可行政庁に今後も継続的に確認いただいた上で、利便性の向上を図っていく予定。

③

既に提出した情報のプレプリント、エラー表示機能等について実装予定であり、電子申請システムの操作方法に係るヘルプデスクも整備する予定。

必要書類が提出されているかについては、電子申請システムでチェックする機能を設ける予定であり、電子申請されたものについては、窓口での相談・受付を要しないことを想定している。

また、事前相談については、申請者のサポートと許可行政庁の審査業務の円滑化のために実施していると認識しているが、新型コロナウイルス感染症拡大予防策として、対面での相談を中止し電話等で対応している許可行政庁もあると承知している。自治事務として都道府県が実施しているものであり、都道府県の判断であるが、許可行政庁の実務等を踏まえて、必要な働きかけを行って参りたい。

④

記入項目のエラーチェック等の入力支援機能等を実装し、補正等の作業の発生を防ぐための方策を検討している。業務フローや処理期間について、許可行政庁の実務を踏まえて、必要な働きかけを行って参りたい。

⑤

現時点で想定している業務フローの概要については別添参照。

- ・過去に提出された情報の自動入力
- ・本人確認において、共通基盤であるGビズIDを活用
- ・国税と連携し、納税証明書の添付を不要化する
- ・法務省と連携し、登記事項証明書の添付を不要化する

等、申請手続の合理化のためのデータ連携等について検討を進めているところ。

⑥

申請内容の真正性を確認するため、許可行政庁毎に求める書類が異なる場合もあると承知している（国土交通大臣が行う許可・経営事項審査については、可能な限り簡素化を図り、都道府県に対しても参考送付して同様の取組を促してきた。）

電子申請システムの検討に併せて、都道府県の求めている資料について調査を行ったところであり、自治事務として都道府県の判断で行われているものであるが、今後電子申請の導入に併せて、申請者の負担軽減のため、都道府県に対して、必要な検討を働きかけて参りたい。

⑦

昨年4月に、国家資格者等・監理技術者一覧表や営業所の地図、経營業務管理責任者等の住民票等の資料について、「疑義がある場合には、立入検査などにより確認」「行政庁がインターネット上で確認する」等の取扱いによって提出を不要とした。

納税証明書、登記事項証明書の添付不要化については、電子申請システムの利用を開始する令和4年度中に実現すべく検討を進めている。

その他、官民が保有する情報を活用し添付を不要化することについては、引き続き検討予定であるが、例えば要望にある「登記されていないことの証明書」を不要化するためには、法務局との連携が必要であるなど、連携先のシステムの現状も踏まえて、検討を進めて参りたい。

⑧

民間事業者が提供している建設業等の申請書作成ソフトウェアや既に申請手続が電子化されている経営事項審査の一部の手続の UI 等を参考に検討している。

また、民間事業者が提供している申請書作成ソフトウェアで作成されたデータを電子申請システムで取り込むことができる機能を実装することを検討している。

⑨

申請者の負担軽減に資する機能については、ご意見も踏まえながら継続的に検討し、可能なものから順次実装できるよう検討を進めて参りたい。

基本計画については、上記①の回答のとおり、課題③及びそれに対応するアクションプランを追記する。