

第6回デジタルガバメントワーキング・グループ

1. 日時：令和3年2月2日（火）14時00分～15時50分

2. 場所：オンライン会議

3. 出席者：

- (委員) 小林喜光（議長）、高橋進（議長代理）、高橋滋（座長）、
岩下直行（座長代理）、佐藤主光、南雲岳彦
- (専門委員) 住田智子、田中良弘、中林紀彦、濱西隆男、林達也、八弭洋一郎
- (政府) 河野大臣、藤井副大臣
- (事務局) 尾原内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室内閣参事官
井上規制改革推進室長、彦谷規制改革推進室次長、
渡部規制改革推進室次長、山西規制改革推進室次長、
大野参事官、藤山企画官
- (ヒアリング出席者) 厚生労働省：浅沼大臣官房生活衛生・食品安全審議官
厚生労働省：三木医薬・生活衛生局食品監視安全課長
国土交通省：天河大臣官房審議官（不動産・建設経済）
国土交通省：鎌原不動産・建設経済局建設業課長
国土交通省：高芝不動産・建設経済局建設業課建設業適正取引推
進指導室長

(議事)

○高橋座長 定刻となりましたので、第6回「デジタルガバメントワーキング・グループ」を開会させていただきます。

委員、専門委員の皆様方におかれましては、御多用中、御出席を賜りましてありがとうございます。

今回もオンラインで開催しております。お手元に資料を御準備いただき、御参加をお願いしたいと思います。

会議中は雑音が入らないよう、画面左下のマイクアイコンをミュートにさせていただきますようお願いいたします。御発言の際は、ミュートを解除して御発言をいただき、御発言後は再度ミュートにさせていただきますよう御協力をお願いいたします。御発言いただく際は「手を挙げる」ボタンを押していただきますと、順番に御指名をさせていただきます。

なお、進行時間を遵守したく存じます。大変恐縮に存じますが、質問につきましては要点を絞ってコンパクトをお願いを申し上げます。

本日は藤井副大臣、小林議長にもお忙しいところを御出席いただいております。ありが

とうございます。

また、河野大臣、高橋議長代理も遅れて御出席の予定でございます。

オブザーバーとして内閣官房IT総合戦略室の尾原参事官にも御同席をいただいております。お忙しいところをありがとうございます。

それでは、議事に入ります。

まず、議事1「内外の視点から見た行政手続のオンライン利用促進における課題」でございます。

本日は情報システムの専門家であり、経済産業省のシステム開発にも参画していらっしゃいます林専門委員より、事前に御提出いただきました資料を基にして御説明を頂戴したいと思います。

恐れ入りますが、10分程度で御説明を頂戴したいと思います。よろしく願いいたします。

○林専門委員 では、進めさせていただきます。林達也と申します。よろしく願いいたします。

今回はこのタイトルで、10分という中でかなり詰め込みなので駆け足になってしましますが、お話しさせていただければと思います。

プロフィール等は流用なので端的になのですけれども、テック系のセキュリティーやデータ解析のスタートアップに在籍させていただいております。もともとレピダムというR&Dの会社を創業してやっておりました。現在、経済産業省の情報プロジェクト室でデジタル化推進マネージャーという役職を非常勤で週2日ほどやらせていただいております。また、慶應義塾大学のほうで社会人博士課程、あとは研究所のリサーチャーをさせていただいております。委員等、本WGも含め幾つかさせていただいたり、また、いわゆるコミュニティーワークというところもやらせていただいております。

この辺は割愛させていただいて、今回経営者としての視点、もう一つは専門家・コンサルタント、こちらはITシステムやID、認証・認可、セキュリティー、プライバシーですね。あとはソフトウェアのエンジニアとしていわゆる学術研究、私のテーマはトラストというものなのですけれども、それですとか、国際標準化をずっとやっておりましたのでインターネットの国際標準といった視点と、公務員として官公庁の内側でデジタル化推進マネージャーというお仕事、あとはこちらの専門委員ですとか、何より一市民としての視点で今回5回ほど参加させていただいた中で感じたこと、課題感を御共有させていただければと思います。

私の認識なのですけれども、本WGの前提と課題、有用性と範囲というところがあると思っているのですが、前提としましては、やはり規制改革推進会議はトップダウンの「強い指示」ができるというのが非常に重要な項目かと思っております。これはベースラインを割ったある意味「ひどい」ものを改革するところが目的なのではないかと認識しております。うまくいっているものに改革は不要でしょうということも含めて、ですから、こ

のワーキング・グループがあるということは、デジタルガバメントは「イケてない」ということは何となく分かるところでございます。

有効性として、例えば「押印廃止」や「エンド・ツー・エンドデジタル化」みたいな形のもの是非常にトップダウンでの「最低限のこと」を「効率的に」「短期的に」推進するための手段として有効なのではないかと感じております。まずそれをやれば確実に総体ではベターになるというアプローチだと認識しています。

一方で、ここには課題もあるかと思っております、取組の煮え切らなさみたいなものもあって、令和5年や令和6年の話を今しているのですけれども、ITの分野の速度感で言うと非常に遠い話でなかなか難しいと。もう一つは、現状がひどいということがあえてある前提で言いますと、短期的な解にフォーカスしていますが、長期的にはこれは理想的なものではないかもしれない、間違った方向に行ってしまう可能性があるかもしれないという認識がございます。

端的に言いますと、もうほぼここが要点なのですが「ひどいと言われたから直す…」というマインドセットから「最高のサービスを提供しよう！」というものに至るギャップをどうしたら超えられるかということが課題になるのかと思います。

これは内部の話、しかも本来規制改革推進会議から叱られる側のポジションで大変恐縮なのですが、経産省情プロ室の取組も御紹介させていただきたいと。民間から「デジタル化推進マネージャー」というものを人材としてプールしています。1月末で12名だと思います。経産省内外の取組をデジタル化、オンライン化、システム化してきておりまして、そのナレッジが「失敗も含めて」共有されています。分かりやすい何をやっているかの例なのですが、こちらのWGでも何度も御紹介いただいているGビズID、法人認証基盤ですとか、Gビズフォームと言われる一般的な申請実務を可能な限り汎用的にカバーできるものですか、GビズコネクトというAPI連携を内外で容易に行えるようなミドルウェアの開発などをさせていただいております。

それらの取組の知見を「Digital Service Playbook」という形でGitHubのほうで今公開させていただいております。この中では、特にサービスデザインやBPRの部分は参考にさせていただけるかと思っております。よし悪しあった「jGrants」という取組もあるのでありますが、私が入ったときにはもう既にあったものなのですが、こちらの課題や反省点などもこちらのPlaybookに反映されています。

このPlaybookのBPRの章は私もすごく参考になったのですが、「ECRS（イクルス）」という考え方で、Eliminate（エリミネート）・排除、Combine（コンバイン）・結合、Rearrange（リアレンジ）・交換、Simplify（シンプリファイ）・簡素化といったことをBPRのプロセスで考えるというところを参考にできればと思っております。

こちらは既に共有されているお話ではありますが、BPRにおいて変えるべき考え方の一例として、ここはすごく重要で、虚偽の申請を防ぐために各種証明書類を出してくださいということがあるわけですが、それは本来は法に基づいて罰せられる内容な

のです、なので、誓約だけを行ってくださいと。これはMAFFさんの事例ですごくよいなと思って、省内でも展開させていただいたのですけれども、こういう例外処理（プロセス）のタイミングを制御することで、双方の不要な作業を削減するというのは、非常にBPRにおいては重要かと思っています。

また、最近サービスですと、止まってはいけないがメンテナンスはしないといけないので予告して定期的に止めますという話があって、e-Govさんなどが1週間止まったのが話題になりましたけれども、本来であればパブリッククラウドですら最近是不定期に全世界的にたまに落ちてしまうわけです。クラウドファーストと言っている我々においては、落ちることを前提にして、問題の検出をなるべく早くやって、常にメンテナンスを可能にする。そういったレジリエンスを高める行為、ツイッターは鯨を出すというのを昔やっていたのですけれども、こういうことができるようにならないと前に進みにくいのかなと思っています。

事例をなるべくしゃべってくださいというお話だったのですけれども、なかなかまとめづらいので、境界線はどこだったかということをもとめてみました。これは官民関係なく経験上言えることなのですけれども、一緒に作成したベンダーに恵まれたかどうかというのは完全に間違いなく有効だったと思います。一緒にチームとして働けたものは成功しました。あと、意思決定者に専門性に対するリスペクトがあったか。あると任せただけなのでアジリティが向上するということがございます。必要なリソースが分かって獲得できていたか。分からないケースは結構あります。初期にちゃんと時間を使えたかというのは結構重要で、最初の頃は立ち上がりが遅かったりするのですけれども、ここでも計画をして素早く動けるかということと同じく、コミュニケーション密度を高くできたか。これはベンダーさんと毎日のようにコミュニケーションして、最終的なトータルコストを抑えて、品質を向上するためのコミュニケーションを実現できたかというところは非常に大きいと思います。「運用」のことを考えて物をつくれたかというのも大きくて、これはサービスの継続性の問題みたいなところになってくるかと思っています。

官公庁のお仕事をさせていただいている中で、ベンダーコントロールというのは非常に難しい問題だと感じています。多くの失敗システムは丸投げによるものだと断言していいかと思っています。運用も投げざるを得ないのであるけれども、これが当たり前になっているというのはサービスの提供という概念ではおかしいのです。さらに、ベンダーによいものをつくるインセンティブがないことも問題で、ベンダーは納品すれば終わりですと。我々はいいベンダーを選ばせんとし、いいベンダーは割が合わないから入札してくれないという悪いスパイラルになっている。もともとサービス開発は民間でもとても難しいもので、これだけでビジネスになり得るものではありませんから非常に難しいのですけれども、そこでさらにつくりっ放しになりがちだったり、官公庁ではe-Taxのように時期の問題があって濃淡も出やすいので非常に難しいところがあると思います。これらを自分たちのシステムとして運用問題、運用していけるかというところが課題になると思うのですけれども、

完全内製は難しいものの、ベンダーと毎日、サービスと毎日、毎週向き合えるかというところが一つ指標になるかと思っています。

ユーザーエクスペリエンスを、一ユーザーの感性で使いやすさを確認できるかなののですが、いわゆる「バックオフィスシステム」というものに今回近いものもかなり多くあると思うのですが、これは省庁だけではなく民間もひどくて、競争原理がない選択肢がない押しつけのシステムというのは、総じてひどくなると感じております。例えば組織内の経費・旅費精算システムや法人向けインターネットバンキングなどは本当にひどいと。

使ってみたかどうかということもよく問われるのですが、各委員からもこういう質問が出ると思うのですが、試したら確かに分かるのですが、実際に省庁からAWS、Amazon Web Servicesですね。そこにアクセスできないみたいなことが起きているわけです。これでレビューをちゃんとできていると言われると、そもそもいいサービスかどうかを毎日見ることすらなかなかできない状況で、これは非常に問題だと思います。

ということも踏まえて、今、足りないものは何かということだと思いますけれども、トップダウンの政策はあります。そうであれば、ボトムアップの支援策が欲しいですね。これはレビューや仕様策定を支援したり、相談できる横串の窓口が欲しい。知見の共有、類型化、ベストプラクティスとバッドプラクティスの共有、これも横串の連携みたいなものができるといいなと感じています。もし可能でしたら、これは勝手に思っていることですが、本WG主導で何か一つ、できれば一番困ってそうなものを成功事例にできればよいのではないかと思います。

特にAPIのデザインチェック・標準化レビューは実施するべきだと思います。これはCIO補佐官に相談したところ、依頼があればもちろんやるよと言っただけなので、私ももちろん含めてできるのではないかと思います。

もう一つ、無謬性を捨てていいかどうかというところが必ず出るのでありますが、先ほども落ちていいかいけないかみたいなものがあつたのですが、オール・オア・ナッシングという考え方を捨てられるかどうかというのは非常に大きいと思います。問題は起きる前提で物事を考えられるかということですね。特に金融システムみたいなグレードは必要がないというところを意識できると、物をつくっていくことに対してすごく抵抗が下がるのではないかと思います。

こちらはデジタル庁さんに担ってもらいたいものなのですが、この中、いろいろありますが、GitHubの禁止みたいなものも含めて起きないでほしいなということはありませんし、アーキテクチャ・プラットフォーム化への道はきっと彼らにバトンが渡されていくのではないかと思います。

こちら、まとめてみたのですが、全部は割愛するのですが、1点だけ、端的に言って総体的に官公庁はベンダーになめられがちです。ですから、きちんとコミュニケーションすることが重要だと思います。ですから、人的・組織的・横断的な取組はデジタル庁さんに行くのだろうと思っていますのですが、システム、データの横断的な取組は

API化・標準化の推進をできればと思いますし、長期的な取組のためにやるべきことという意味では、課題の収集というものがまず今この瞬間少しずつできているので、これを進めていければと思います。

以上です。ありがとうございます。

○高橋座長 どうもありがとうございました。

それでは、ただいまの御説明につきまして、御質問等がございましたらお願いしたいと思います。「手を挙げる」ボタンで手を挙げていただければと思います。いかがでしょうか。

中林専門委員、どうぞ。

○中林専門委員 中林です。

林専門委員、ありがとうございます。私からも補足的なコメントをさせていただきたいと思います。私自身、ヤマトグループのデジタルトランスフォーメーションを推進する立場として、同じことが起こっているなと思っております。3つ端的にお話しさせていただきたいのですが、提供者側の目線で作るのではなくて、我々は利用者と一緒に作り上げるということをすごく重要視しています。利用者側のオペレーションでエンド・ツー・エンドで見ながら、どういう仕組みが必要かというところ、UXの体験を想定しながら、もしくは一緒にUXを考えながら進めることがすごく重要なので、向こう側の目線でもっと作り込む必要があるのかなと思っております。

2点目ですが、標準化とおっしゃっていましたが、正直、短期的に場当たりの対応の回答がすごく多いなと私も認識しております。中長期的にアーキテクチャの設計であるとか、データモデルに基づくシステム構成やデータの標準化がすごく重要なので、そこを基盤さえ整備すれば開発者やベンダーはその上で要件に合わせた開発だけをすればよいので、そういった標準化はもっと進めるべきだというのが2点目です。

3点目ですね。ベンダーに甘く見られがちだとおっしゃっていましたが、日本企業もやはりそうで、内部にそういう質を担保できるような人材を抱えて、ベンダーに丸投げしてブラックボックスではなくて、その標準化の仕様に合ったものがちゃんと提供されているかというところを、あわよくばソースコードレベルでチェックできるような体制の中に持つ必要があって、そういう人材を獲得していくべきだと私は思っておりますので、林委員の意見にコメントとして補足させていただきます。

以上です。

○高橋座長 どうもありがとうございました。

民間でも同じような問題を抱えているということで、非常に貴重な御指摘をありがとうございます。

それでは、次に南雲委員、八剣専門委員、岩下座長代理の順でお願いします。

○南雲委員 ありがとうございます。南雲です。

林さん、どうもありがとうございました。端的に言うと、ビジネスモデルを共有すると

いう観点がどうしても規制改革のところで入れにくいというところが、個別撃破モデルにどうしてもなってしまうところにつながっているのだと思います。個別撃破は重要な機能ではあるのだけれども、実際には規制の前にビジネスモデルがあって、それを実現するために規制があるわけです。けれども、これが時代に合わなくなっているという認識の下、どうやって目に見えないビジネスモデルを念頭に置く議論をして、規制の個別撃破というよりはパッケージで迫っていけるかが大切だと思うのです。ですから、なかなか難しいのですが、IT室さんもあるし、いろいろな役割分担の違いもあるのだけれども、そこをどのくらい我々が今後念頭に置いていくのかというところがポイントかと思います。

以上です。

○高橋座長 八剣専門委員、どうぞ。

○八剣専門委員 林さん、どうもありがとうございます。おっしゃっていること、全面的に賛成です。同感の部分が多いです。

1点だけ、途中でよいものをつくるインセンティブがベンダー側がないという御指摘がありましたけれども、私は実態はもっとひどいと思っていて、よいものをつくと手離れがよくなってしまって、手離れがよくなってしまふと運用が簡単になってしまうのですね。今の実態は、開発も丸投げですけれども、おっしゃったとおり運用も丸投げ、そうであればベンダー側のインセンティブはどちらに働くかという、手離れの悪い複雑なシステムをつくれれば、そこから運用のビジネスが自分から離れていかなくなってしまうので、その分インセンティブになってしまうのです。したがって、これはインセンティブにならないよりひどい実態なのではないかということをおっしゃって、それだけコメントさせていただきます。

以上です。

○高橋座長 岩下座長代理、お願いします。

○岩下座長代理 林さん、どうもありがとうございます。大変手間のかかった資料で、10分ではなくて1時間ぐらいお聞きしたかったところですが、私も皆さんが指摘された官庁がベンダーになめられているというところは大変切実に感じています。とりわけ、ほかの民間企業であれば、例えばいわゆる情シス部門があるわけですね。情シス部門はベンダーとの間のいろいろなやり取りを一元的にコントロールしてくれるので、エンドユーザーではなくて情シス部門が絡むことによって専門家の目が入ってくる。だけれども、どうも官公庁の場合の情シス部門があまり機能していないような感じがするのです。いろいろな部署があるのは存じておりますけれども、それは民間企業の情シス部門的な機能を果たしていない。結果として、官公需であればこの品質でこれだけのお金が取れるという相場がもう既にベンダーの間で立っています。同じことをやってもらうのも官庁を相手にした途端に値段が何倍にもなるとか、そういうことは非常によく聞く話でありまして、そういう意味では国民の財産をこういう形で無用のコストに投じることにならないようにするためにも、なめられないことは非常に大事です。

そのためには専門家を育てないといけないのです。しかも、専門家がどこかにまとまっているのではなくて、いろいろなプロジェクトがあったときに、そのプロジェクトのみんなに専門家をつけられるようになる。もっと言うと、普通の行政官の中にもITのセンスを持っている人が一定以上、望ましいのはほぼ全員がそういうセンスを持っていて、その人たちがある程度のことのできるということになっていないと、普通の企業は徐々にそうなりつつありますから、役所だけがとりわけベンダーから食べ物にされる形になりやすいということを気にした上で、今後のデジタルガバメントの在り方を考えていく必要があると改めて感じました。

私からは以上です。

○高橋座長 どうもありがとうございました。

それでは、小林議長、よろしくお願いします。

○小林議長 どうも林さん、ありがとうございました。

どなたに質問していいかわからないですけれども、経産省だと民間から十数人の人が入っているということで、国税庁のe-Taxのように一定程度進んでいるところ、今日出てこられる厚労省や国交省を含めてどこの府省が最も進んでいるのか、それとも遅れているのか、ファクトファイディングはどの程度できているのか。例えば民間ですと、健康経営でどこの会社が最も優れているとか遅れているとか、あるいはデジタルトランスフォーメーションでどこの会社が先鋭的だとかというのをマーケットに発信して競争させる手法を取っているわけです。そのあたりはどんな状況にあるのか。どなたか分かる方おられますか。

○高橋座長 これはIT室ですか。もしあればコメントをいただければと思います。

○尾原参事官 IT室でございます。

今、小林議長がおっしゃった形でのどの官庁がどれだけ今進んでいるかとか、そういった競争的な観点でのまとめというものは、すみませんができていない状況でございます。

以上になります。

○高橋座長 これは所管だとどこになるのですか。

○尾原参事官 もしやるのだとすれば、現状の中では恐らくIT室だと思いますけれども、そこまではなかなかできていないということでございます。

○高橋座長 今日はすごく重要な問題が提起されました。各省が現在ばらばらなところでオンラインをしっかりと立ち上げようというときに、各省に有用な人材がないというところが問題だとすると、デジタル庁ができればデジタル庁にしっかりやっていただけるのだと思うのですが、その間、きちんとどこかで経過的に見ていく必要があると思うのです。その辺はどうなのでしょう。所管が基本的に今落ちるのはIT室だとすると、その辺の問題意識はIT室さん、いかがでしょう。

○尾原参事官 デジタル庁でいろいろやらなければいけないこと、やっていきたいことはございます。今日の先ほどの御説明の中でもいろいろな課題が挙げられておりましたけれども、我々も認識していて、やらなければいけないことはたくさんございました。そうい

うところについて仕組みづくり、制度設計というものは我々も急ピッチでやっているところでございます。

それまでの間に何ができるかというところでございますけれども、不十分であったことはしっかり取り組んでいかなければならないと思っておりますが、いろいろな大がかりなことをオンしていくことは、現状の体制の中では難しいこともあろうかと思っております。今までやってきたことはまず最低限やらなければいけないですし、その上でどこまでやれるか、それはデジタル庁を作っていく検討の中でどこまでやれるかを考えていかなければいけないと思っております。

○高橋座長 どうもありがとうございました。

南雲委員、手が挙がっていらっしゃいますが、いかがでしょう。

○南雲委員 以前、欧州の事例をこちらで説明させていただいたことがあったかと思えますけれども、欧州にデジタル単一市場をつくるという大戦略があって、その戦略をつくった委員会組織が各国のデジタル化のスコアカードをつくって相互にベンチマークさせ、競争させているわけです。だから、戦略をつくったところがその戦略を実行するところをモニターするというのは普通だと思えます。ですから、将来的にはデジタル庁ということでしょうけれども、今はIT室というのは論理的な答えなのだろうと。そのときに、デジタル化を支えるイネーブラー、つまり人の存在、それからITのインフラ、そして、市民向けサービスの質という実際に市民に接するところ、この3つについてのスコアカードをつくってモニターするというのは絶対に必要だと思えます。

以上です。

○高橋座長 現状でどこまでできるかという話はあると思えます。長期的に急ピッチでやらなければいけないのだけれども、それに加えて、常に改善するという意味では、今の問題意識はIT室においてしっかりデジタル庁につないでいくことをぜひお考えいただきたいと思えます。よろしくをお願いします。

ほかはいかがでしょう。

住田専門委員、どうぞ。

○住田専門委員 住田です。

今、お話を伺っていて、IT人材というのはもちろんデジタル庁がこれからでき、そこを中心にとるところにはなっていくと思うのですが、現場の業務が分かっている人たちがデジタルを理解していることはすごく重要だと思っております。そこに関してはデジタルだからと自分たちから分けるわけではなくて、自分たちもデジタルをもっと理解していこうという機運を政府全体でどうやってつくっていくかが重要ではないかと思えますので、そこを考えるのはもしかしたら今のところはIT室かもしれないのですが、そういうところを一緒につくっていければいいなと思えました。

以上です。

○高橋座長 大変貴重な御指摘をありがとうございました。要するに、現場でもそういう

部隊が必要だと。それに向けてIT室もしっかり、もしくはデジタル庁に向けてそういうことも視野に入れて育成を考えていくということだと思います。

藤井副大臣、御発言を頂戴できるということですが、よろしいでしょうか。

○藤井副大臣 藤井でございます。

私はデジタル庁担当の副大臣もやらせていただいておりますので、今日は貴重な御意見を賜りまして、ありがとうございます。本当になめられているというのは問題ですし、先ほどございましたように、デジタル庁自身もしっかりやらないといけないですけども、各省庁の実際に業務をやっておられる方もデジタルに精通しておかないといけない。それへのバックアップもデジタル庁の機能として大切だということを学ばせていただきましたので、そういったところをしっかりと発足に向けてプレデジタル庁もしっかりと取り組んでまいりますし、デジタル庁ができてからしっかりと取り組んでまいりたいと思います。ありがとうございます。

○高橋座長 どうも御発言ありがとうございました。よろしく願いいたします。

それでは、そろそろお時間が参りましたので、ここまでとさせていただきます。

ただいまの御議論は、今後各省庁にデジタル化の取組を求めていく場合に非常に有意義なものとなったと考えております。

林専門委員、本日は大変お忙しい中ありがとうございました。お礼を申し上げます。

(厚生労働省、国土交通省入室)

○高橋座長 それでは、議事2「個別分野におけるオンライン利用率の大胆な引上げについて」に移りたいと思います。

行政手続のオンライン化は、実際に国民や事業者から利用されてこそのものでありまして、これまで各府省に対して、個別分野におけるオンライン利用率の大胆な引上げに向けて取組を求めてまいりました。

各府省は、昨年7月の規制改革実施計画を踏まえて、オンライン利用率引上げのための基本計画を策定し、その内容は現在各府省のホームページで公表されております。

本日は、厚生労働省、国土交通省より、策定した基本計画について御説明いただきたいと思います。

まず、厚労省から10分程度で御説明をお願いしたいと思います。厚労省、よろしくお願いいたします。

○厚生労働省（浅沼審議官） 厚生労働省の審議官の浅沼でございます。

今、画面に出ています資料2に基づきながら「個別分野におけるオンライン利用率の大胆な引上げ」ということで御説明をさせていただきたいと思います。

今日御説明させていただくのは営業許可の申請ということで、食品衛生法に基づく飲食店等の営業許可についてのオンラインシステムについての利用率の向上ということでございます。事前に9点論点をいただいておりますので、論点を1つずつ御回答させていただきたいと思います。

論点①でございます。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としていたが、ニーズ把握のためどのような調査を行ったのか、その結果はどうだったのか、当該調査の結果を踏まえた計画内容になっているのかということでございます。

こちらに書いてあるお答えのとおりでございます。利用者のニーズ把握につきましては、食品衛生申請等システムの設計開発仕様書に関する意見招請、これは平成30年度にやりましたが、あとは開発段階における説明会ということで、事業者・行政機関向けということで平成30年度、令和元年度、全国7ブロックで開催し、これは計14回開催しました。こういったものを通じまして調査を行いました。その結果、営業許可の申請の新規、変更等のステータスを示すこと、また、CSVファイルによるデータ連携が可能となることなどの御要望がございまして、この結果を踏まえた機能を開発及び機能追加改修で対応した計画内容といたしております。

論点②になります。システムは利用者の目線で使い勝手がよくないと利用されない、もっともでございます。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本格運用開始前に設け、利便性のチェックを繰り返すことが必要と考えるのがいかがか。また、把握できた課題の解消のためには適宜システムの改修が必要となると考えているが、時間をかけずに対応できる想定となっているかということでございます。

お答えといたしましては、この御指摘の利便性のチェックというのは必要と我々も考えております。食品衛生申請等システムにおいては、利便性チェックのため、一般事業者については、利用者登録機能、営業届出機能の利用、各自治体につきましては全ての機能につきまして検証環境を活用した試行利用にて確認を行っているところでございます。また、把握できた課題内容に応じましてウェブパフォーマーを活用した改修を行うなど、時間をかけずに対応することを想定しているところでございます。

論点③です。幾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と。窓口担当者と直接相談し、補正指導等を行いながら申請手続を進める方法を抜本的に改めて、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など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も必要と考えるのがいかがかという論点です。

③の答えでございますが、私どものシステムにつきましては、既に提出された情報の活用による入力手間の削減、入力項目のエラー表示、業種に応じた入力画面の設定など、こういったデジタル技術の活用を行っているところでございます。また、窓口相談の代替手段といたしまして、ヘルプデスクを設置しシステムの利用に関する対応を行っているところでございます。

論点④です。これは③と同様の観点なのですが、要は、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と認識している事業者は少なくない。つまり、オンライ

ンで申請すると後回しになってしまうのではないかと。そうなら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な取組をすべきではないか、具体的な対策を検討いただきたいということでございます。

お答えでございますが、オンライン申請の処理時間を窓口申請と比較して短縮する取組といたしましては、誤入力の防止のため郵便番号を活用した住所検索、あるいはプルダウン機能を搭載した選択入力を活用するなど入力の手間や誤りの軽減が図れるような対応を行っているところです。また、このような対応につきましては、業界団体を通じまして周知していくこととしているところでございます。

論点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市町村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ということで、フロー図は別添に提出していると思います。そちらも御覧になっていただきたいと思います。

うちのシステムは、自治体の既存のシステムとの連携によりまして、先ほど申し上げましたCSVファイルを使用したデータのやり取りを可能としているところでございます。また、法務省における登記情報システム、あるいは自治体事務の手続との連携が検討されていますが、このような仕組みを活用して手続の効率化を目指していくということになります。よろしいでしょうか。

論点⑥です。元の資料に戻っていただきたいと思います。申請書類の様式、手続が標準化されていないと、地域をまたいで活動する事業者の負担は大きくなってしまうから、標準化は十分に行われているのかということでございます。

先ほど論点①でも御説明したとおりで、今回食品衛生法及び関係省令の改正に基づくシステムですので、検討会、説明会を14回開催した上で、さらに令和2年度には説明会の動画配信も実施しております。こういったものを開催したことでまた関係者からの意見を聴取し、営業許可申請項目の整理、営業手続や食品リコール情報の届出手続の新設も行いました。こういった各申請等の様式の標準化及び記載事項の明確化を図りまして、通知等によりまして周知したところでございます。

論点⑦、Gビズの話です。答えですが、食品衛生申請等システムの認証機能は、GビズIDによるログインを基本としています。ただし、GビズIDを保有していない場合もございますので、独自のIDパスワードの発行を可能としているところでございます。ただ、このIDパスワードが乱立しないように、基本はGビズIDによるデータ管理が優先される設定としておりまして、また、本人確認につきましては、入力データを登録した電子メールアドレスにURLを送付し有効化を行う2段階認証に加えまして、営業許可申請時の実地検査時等に確認をすることとしているところでございます。

論点⑧です。ユーザーインターフェースとユーザーエクスペリエンスについてでござい

ます。食品衛生申請等システムの構築に当たりましては、多数の民間企業のシステム開発で使われているウェブパフォーマーを活用して開発しています。ですから、このツールの利用により、ユーザーからの要望等については柔軟に対応することを目指しております。

最後の論点⑨でございます。基本計画の見直し、要望あるいは経済団体からの要望についての対応でございます。まず経済団体、事業者と言ったほうが我々としてはなじみませんが、そちらからの要望につきましては、このシステムで対応できない事項ですね。例えばオンラインによる事前相談や申請手数料の納付、立入検査の記録の確認・保管について、順次対応の検討を進めているところでございます。また、システム開始の周知につきましては、引き続き広報活動に努めていきたいと思っております。また、基本計画の見直しにつきましては、このシステム自体は本年6月からの施行なので、その施行に合わせた本格稼働の状況を踏まえながら、随時見直しを行っていくこととしているところでございます。

以上です。よろしく申し上げます。

○高橋座長 どうもありがとうございました。

では、河野大臣、御挨拶を頂戴したいと思います。お忙しい中をありがとうございます。よろしく願いいたします。

○河野大臣 遅くなりました。申し訳ございません。

お忙しい中、ワーキング・グループに御出席をいただきまして、誠にありがとうございます。

政府のデジタルトランスフォーメーションの中の重要な一つが、わざわざ役所に行かなくても行政手続を行うことができる行政のデジタル化、オンライン化だと思います。一方で、国がオンライン化しましたと言っている手続の中で、実際にオンラインで使われたという割合は5割ちょっとという調査結果もあります。登記や国税の一部などを除くと利用率が低い手続もあります。オンライン化すればいいということではなくて、便利に使っていただくことが大事なのだと思います。

役所によっては、国民が窓口で相談をしたいからオンラインにしません、みたいな意見がありますが、そもそも窓口で事前の相談などに来なければいけないというのは、その手続のシステムそのものがおかしいと提供いただかなければいけません。今の手続をそのままオンラインに載せれば済むのではなくて、オンライン化するときはこの手続の在り方、もっと言えば、この手続は必要なのかということまで遡ってシステムを組んでいただかなければ使われるようなものにならないと思いますし、便利なものにならないと思います。窓口で事前の相談に来いというのは極めて利用者に大きな負担を強いるもので、これを何とかするというのがこのオンライン化の目的の一つでもありますので、対面は当然だという考え方は抜本的に改めて、利便性を高めるデジタル化を早急にやっていただきたいと思っております。

利用者、消費者の目線で見ると、利便性が高いオンライン手続ができるように、また、個人の場合にはマイナポータルでしっかりと個人認証ができる、IDやパスワードが数多く必

要とされることがないように、消費者目線で使いやすい、利便性の高いオンライン手続きができるようにしていただきたいと思います。

高橋座長をはじめ、委員の皆様には、各府省のこれまでのやり方、取組をしっかりと見直しをしていただいて、新しい時代に即した対応を促していただけるような活発な御議論をお願いしたいと思います。どうぞよろしく願いいたします。

○高橋座長 どうもありがとうございました。

厚労省、まず大臣の御挨拶について、所感があれば冒頭御発言いただければと思います。

○厚生労働省（浅沼審議官） 厚生労働省です。

河野大臣、お疲れさまでございます。ただいまの御挨拶、私どもも心に秘めて、例えば利用率を上げろというのは、我々はこれからやるシステムなので、先例のe-Taxみたいなものも年々上がってはきているのですけれども、我々は一気にこの利用率を上げられるように、スマホでもどんどん申請ができるだとか、先ほど回答でも御説明しましたが、ブルダウンなどをどんどん使って簡単に入力できるような仕掛けということも考えております。

また、IDの乱立も、先ほど回答でも述べたように、GビズIDを基本とさせていただくことで、GビズIDを持っていない人に対してはうちのIDを出しますけれども、それも乱立しないような形で対応していこうと考えています。

大臣のおっしゃるとおりでございまして、せっかくなつくっても使われなければ何の意味もございませんので、この法改正を機に、食品関係のデジタル化を一気に進めたいと思いますので、どうぞ引き続き御指導をお願いいたします。

○高橋座長 どうもありがとうございました。

それでは、国交省から10分程度で御説明を頂戴したいと思います。よろしく願いします。

○国土交通省（天河審議官） 天河でございます。よろしく願いいたします。

回答を御説明いたします。

まず①ですけれども、建設業者、行政書士、それから都道府県、これが建設業許可の行政庁であります。これに対してヒアリング・アンケートを30年度と31年度に実施しております。建設業者の回答者の半数が「電子申請をしてもよい」と回答し、許可行政庁の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」ということで、一律の全国統一のシステムを入れていきたいという意見が多かったということでございますので、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当たっては、全国統一のオンラインシステムが存在しない、まずこれを課題として設定しております。

それから、建設業は中小企業の割合が非常に高く、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」と。家族でやっているような企業も結構多いものですから、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、紙申請ではなく電子申請をまず使ってもらい、この普及啓発を課題として設定し

ております。

さらに、昨年12月に開催いたしました実務者会議ですけれども、これにおきましては、これまでの調査における建設業者等からの要望として、申請内容の未入力あるいは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といったことが多数寄せられました。また、今回の経済団体からの要望事項も踏まえまして、今回の基本計画を修正いたしまして、課題③といたしまして「利便性の高い電子申請システムの構築」、これを追加しております。それから、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」を追加させていただいております。

②ですが、現状電子申請システムが存在しないのですけれども、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ということなので、年限を区切って電子申請システムの構築及び運用開始を中間KPIとして設定しております。

それから、御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、これについては、申請手順のフロー等におきまして、行政書士等の申請実務に携わる方々、あるいは審査業務をやられます許可行政庁に今後も継続的に御確認いただいた上で、利便性の向上を図っていききたいと、このように考えております。

それから、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きましては実装を予定しています。電子申請システムの操作方法に係るヘルプデスク、これについても整備したいと考えております。

必要書類が提出されているか否かにつきましては、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まして、電子申請されたものにつきましては、窓口での相談・受付を要しない、こうしたことを想定しております。

また、事前相談につきましては、申請者のサポートあるいは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私どもは認識しておりますけれども、新型コロナウイルスがありますので、対面での相談を中止して電話で対応している許可行政庁もあると聞いておりますので、これはあくまで自治事務でございますので、都道府県が実施しているものがありますけれども、都道府県の判断になりますけれども、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まいりたいと考えております。

④ですが、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ところでございます。業務フローや処理期間につきましても、許可行政庁の実務を踏まえて必要な働きかけを行っていききたいと考えております。

⑤でございますが、現時点で想定しております業務フローは別添でつけております。これにも書いてございますけれども、過去に提出された情報の自動入力、それから、本人確認において共通基盤であるGビズIDの活用、それから、国税と連携して納税証明書の添付を不要化する、法務省と連携して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しっかり検討を進めていきたいと考えております。

⑥ですけれども、申請内容の真正性を確認するため、許可行政庁ごとに求める書類が異なる場合もあると承知しております。国土交通大臣が行う許可・経営事項審査につきましては、可能な限り簡素化を図りまして、これを都道府県等に対しても参考送付して同様の取組を促してきておりますが、実態はこういったことになっております。電子申請システムの検討に併せまして、都道府県の求めている資料につきまして調査を行ったところではありますが、あくまで先ほど申し上げましたとおり、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りますけれども、今後電子申請システムの導入に合わせまして、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いきたいと考えております。

⑦ですが、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きましては、疑義がある場合には立入検査などにより確認することができる、それから、行政庁がインターネット上で確認することができる等の扱いによりまして、提出を不要としております。

納税証明書、登記事項証明書の添付不要化につきましては、電子申請システムの利用を開始する令和4年度中に実現をすべく検討を進めているところでございます。

そのほか、官民が保有する情報を活用しまして添付を不要化することにつきましては、引き続き検討予定でありますけれども、例えば要望にございました「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ということなので、連携先のシステムの現状も踏まえてしっかり検討を進めていきたいと考えております。

⑧ですが、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、民間事業者がつくっているソフトウェアですね。あるいは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、こういったもののUI等を参考にしっかり検討していきたいとしております。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、こういった機能を実装することも検討しております。

最後の⑨でございますが、申請者の負担軽減に資する機能につきましては、御意見も踏まえながら継続的に検討して、可能なものから順次実装できるよう検討を進めていきたいと。基本計画につきましては、上記①の回答のとおり、課題③、しっかりアクションプランに追記していきたいと思っております。

建設業者、団体、あるいは許可行政庁と我々は常に非常に密なコンタクトを取っておりまして、こういったことにしっかり対応していいシステムをつくっていききたいと思っております。どうぞよろしく願いいたします。

以上です。

○高橋座長 どうもありがとうございました。

それでは、ただいまの御説明につきまして、御意見、御質問がございましたらお願いしたいと思います。

両省、重なる部分もあると思いますが、まずは厚生労働省に対する内容を中心にお願い

したいと思います。

まず、河野大臣は3時10分頃御退室と伺っておりますが、ただいまの両者の説明、それから大臣の御挨拶に対する回答を含めて、何か追加的に御意見はございますでしょうか。あれば何とぞよろしく申し上げます。

○河野大臣 今のところは大丈夫です。進めてください。

○高橋座長 どうもありがとうございました。

それでは、厚労省について最初だと思います。まずは私から、お話を聞いていて、やっていっちゃうことはやっていっちゃうのだというのが分かりました。ただ、具体的な内容が計画に反映されていないので、今おっしゃった内容も計画に取り込んでいただくことが重要だと思います。そういった意味では、これから細かい話がいろいろと委員からあると思いますが、事業者からの要望や本日の議論も踏まえて、直ちに具体的な基本計画、国民にこうやって努力していますということが分かるように基本計画を改定していただきたいと思います。その点をお願いしたいと思います。

さらに私から細かい具体的な話ですが、まずは窓口に行けばすぐに許認可をもらえるわけですね。ところが、オンラインでしますといつ返ってくるか分からないわけです。要するに、補正が終わって申請書が提出されたら、いつ許認可を出すという標準処理期間といえますか、国民に分かる基準を示すべきなのではないかと思います。

次に、GビズIDについてなのですが、ない人については、この際GビズIDを取ってくださいという勧奨を各省からしていただくことが必要だと思います。当然、独自のIDパスワードを出してはいけないという話ではないのですが、出すと同時に必ずGビズIDもこの際を取ってくださいという勧奨は厚労省でもやっていただきたいと思います。

その辺について御回答をいただければと思いますが、いかがでしょうか。

○厚生労働省（浅沼審議官） 厚生労働省です。

まず、基本計画にもっと細かく反映をさせるようにという点につきましては、承知しました。もうちょっと細かく記載していこうと思います。

2点目の標準処理期間、これは営業許可申請のシステムなので、特に新規の場合は営業許可申請をするためにいろいろな書類に代わってこれで提出するのですが、最終的には食品衛生の世界はお店等の実地確認をしないとイケないので、お店等の確認をして施設基準が適合した場合に営業許可が下りるので、その実地確認が終わらないと営業許可が出ないのです。ですから、それは地元の、具体的に言うと保健所がどういった日程で実地確認をするかによっていわゆる営業許可証の発行が決まるので、新規は紙を出したらすぐに発行というものではないのです。

GビズIDの話はおっしゃるとおりで、それはそのとおりだと思っていますので、個別のIDを乱発しないように留意するとともに、GビズIDを取得する、あるいは確認を促すようにはさせていただきたいと思います。

○高橋座長 ともかく例えば窓口に出したら早く実地検査に行っていただけるみたいな変

な慣行がないように、そこは平等にやりますということを明示していただければと思います。よろしくをお願いします。

○厚生労働省（浅沼審議官） ですから、届出が来たら速やかに実地の確認のためのスケジュールをきちんと組み立てるように、そのための届出のデジタル化なので、そこはよく留意したいと思います。

○高橋座長 ありがとうございます。

それでは、委員の先生方をお願いしたいと思います。

まず、中林専門委員、田中専門委員からお願いしたいと思います。よろしくをお願いします。

○中林専門委員 中林です。

論点回答の②に関してなのですが、今そちらで説明されている方々も実際にシステムを利用して、利便性などを確認されたでしょうか。一般事業者の利用に関しても、今一時保存まで利用可能ということだったと思うのですが、その後のプロセスについても利用者に試してもらわないのか。もしくは実際に使ってみた利用者からのフィードバックをどのように反映させていくかというところ、利用者目線でやっていらっしゃるか。あと、時間をかけずに対応とありましたが、いつ完了される予定かを教えていただければと思います。

あと、開発ツールのことには触れられていたと思うのですが、特定の開発ツールを使うとサイロ化やベンダーロックインが想定されますので、そこは短期的にはしようがないと思うのですが、中期的には標準化も含めて見直していただきたいと思います。

以上です。

○高橋座長 それでは、田中専門委員、お願いします。

○田中専門委員 ありがとうございます。

論点③への回答について、厚生労働省と、併せて国土交通省にも御質問させていただきたいと思います。3点お願いします。

まず、両省ともシステムの利用方法や操作方法に関するヘルプデスクを整備していただけるという御回答をいただきましたが、このヘルプデスクはオンラインがメインと考えてよろしいのでしょうか。問合せのチャンネルを複数用意するのは必要だと思いますが、オンラインがメインで第2に電話、窓口と呼ぶのは例外的な場合に限られるという考え方に基づいてオンライン化に取り組んでいただけないかというのが1点目の質問です。

第2に、システム利用に関する対応だけではなくて、申請の実体要件や手続要件に関する質問についても、今述べたような原則で対応すべきだと思います。申請そのものについてもオンラインによるヘルプデスク等で対応していただけるという理解でよろしいでしょうか。

第3に、関連してなのですが、先ほど河野大臣からもお話がありましたが、窓口での事前相談という慣行は廃止すべきだと私も考えております。この点については、申請者のサポートや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いう回答をいただ

いておりますが、河野大臣が述べられましたように、事前相談が必要となるシステムや手続であること自体が問題ではないでしょうか。事前相談や問合せというのはユーザー側の問題ではなく、それを必要とさせてしまう行政側の問題だという意識を持ってオンライン化、デジタル化に取り組んでいただきたいと思います。事業者が利用方法や入力内容について問合せをする必要のない分かりやすいシステムをつくっていただくとともに、申請そのものについても事前相談の必要がなくなるよう改善に努めていただけないでしょうか。

以上です。

○高橋座長 では、ただいまの御質問について、両省お願いします。

○厚生労働省（浅沼審議官） 厚生労働省です。

まず、中林委員から論点②についての御質問がございました。これは6月から本格稼働になるのですが、現時点でも利用者たるユーザーたる自治体だとか、あるいは関係業者さんの一部に実際に使ってもらってデモをやって、また問題点を洗い出してもらって改善していくということで進めているものであります。最終的には6月施行なので、その前ぐらいには一旦ここで確認してスタートすることにはなるのですが、回答で申したとおり、例えば6月以降に始めたときにまたいろいろな課題が出てきたらウェブパフォーマーを使って改修するなど、とにかくトラブルというか、問題が起きるたびにどんどん変えていこうとは考えているところでございます。ですから、今の時点ではユーザーサイドとなる自治体等々に対しては実際に検証環境を活用した試行はやっているところでございます。

田中先生から3つ御質問がございましたが、まず1点目、システムのヘルプデスクの話でございますが、御指摘のとおりでオンラインがメインです。それと、せいぜいその次に電話、対面はまさに一番下ぐらいの話で、メインはまさにオンラインでやろうと考えております。

2点目の申請の件、これもオンラインということで、これも御指摘のとおりでございます。

3点目の事前相談の話ですけれども、もっともで、システムがよければ事前に相談などしてこないはずなのですけれども、さはさりながら、行政とすればどうしても世の中分からない方がいるということもありますので、門戸は広げておきますけれども、最終ゴールは田中先生がおっしゃるとおりで、そんなことがなくても自然に皆さんが100%活用できるシステムをつくるのが最終ゴールですから、それに向けては一生懸命汗をかいていこうと考えております。

以上です。

○高橋座長 国交省、よろしく申し上げます。

○国土交通省（鎌原課長） 国土交通省建設業課長でございます。私からお答えをさせていただきます。

田中専門委員から3点御質問をいただきました。ヘルプデスクにつきましては、メールと電話でも対応できるように整備をしたいと思っております。そういう意味で、オンライ

ンで可能でございます。

2つ目、実質的な相談もということですが、そのような形で構築していきたいと考えております。

3つ目、事前相談でございます。これは国交省で担当しております大臣許可については、先方にいらっしゃるいただいた場合にはもちろん対応はしますけれども、基本的にこちらから事前相談を求めるようなことはしておりません。これについては都道府県にも、しっかりといいシステムをつくって、またヘルプデスクも実装することとセットで、おっしゃいますようにオンライン申請はせかかくつくるものですから、それだけで完結するような形で事前相談についてはこれから不要になるような方向で強く働きかけていきたいと思っております。

以上です。

○高橋座長 1点関連して、先ほど行政書士に聞くという御回答があったのですが、一般の事業者にも意見を聞くことは想定をされているのでしょうか。

○国土交通省（鎌原課長） もちろんでございます。

○高橋座長 分かりました。

それでは、次に八剣専門委員、岩下座長代理、南雲委員、そして高橋議長代理、よろしくお願いたします。その順番でお願いします。

○八剣専門委員 八剣です。

私は厚生労働省さんの論点③と④に関してのコメントと指摘だけさせていただきたいと思っております。御説明ありがとうございました。

③に関してなのですが、目的は使い勝手が悪いと感じられているあまり使われていない現状がある、これを改善することが目的だと思うのですが、表現の仕方だけなのかも分かりませんが、デジタル技術の活用をすることがそれに直接つながると説明されているように感じたので、それはそうではないと思います。具体的に言いますと、例えばエラー表示ですが、単にエラー表示をしてもそれほどユーザーフレンドリーになるわけではなく、エラー表示一つとっても、どこがどのように間違っていたのかを詳細に説明してくれるエラー表示が出ればユーザーとしては利便性が増すということですので、エラー表示一つとってもその辺の改善の余地は十分にあって、そのためにどんなデジタル技術が必要なのかというのは次に出てくる話だと感じています。

それと、ヘルプデスクを設置するということが書かれていて、先ほど田中専門委員からも御指摘がありましたが、私の論点としては、ヘルプデスクに質問があるということもシステムの欠陥だと思うのです。結局、見ていて分からないからヘルプデスクにコンタクトしているわけですから、ヘルプデスクを設けられているのであればヘルプデスクでどういう対応をして、どのような返事をしているのだということとを全部整理された上で、パターン化が出てくると思いますので、システム上そういう疑問が出ないように改善していくことをぜひやっていただければと。これは国交省も同じかと思っております。

以上が③に関しての論点です。

④に関してですが、これは高橋座長もおっしゃったのでお願いしたいのですが、一般的にデジタル化を推進するということが大命題なのであれば、対面よりデジタル対応を優先すべきだと思います。今の実態が、私はかなりひいき目に聞いても同じように取り扱うとしか聞けなかったので、むしろデジタル化のほうが先に処理されることを保証するなりして優先していただいた方がいいと思います。ただ、窓口が対面をオープンしているので、そこに来ているお客さんに対応する必要から、窓口を閉めてしまうわけにはいきません。これもよく分かるのですが、例えば処理時間を短くして残っている時間はオンライン専用にするとか、オンラインをむしろ優先する方向性を出してもらえると、ユーザー側としても大分対応が違うなと感じるのではないかと思います。

以上です。

○高橋座長 それでは、まとめてということで、岩下座長代理、お願いします。

○岩下座長代理 私からは、厚生労働省さんと国土交通省さんと似たような構造のシステムと見受けられましたので、お二人同時にお聞きしたいと思います。

私の論点は1つでありまして、今回はある意味でデジタル化をすることになったわけなので、デジタル化をすることはそれまで紙でやっていた、あるいは対面でやっていた業務をそのままコンピューターに載せるということではないはずですね。デジタル化に適した形に業務のフロー自体を見直していくことが非常に大事なことです。そうでないと、せっかくデジタル化をしてもそのメリットはほとんど生かされないということですね。単にこれまで電話やFAXや対面でやっていたことができ、それも得意な人、不得意な人がいますから、いろいろと問題が起こることになると思います。

とりわけ、今回の事務で行きますと、例えば自治事務やあるいは関係する保健所さんなどでしょうか。そういう幾つかの機関を経由して様々な回答が行われるように見受けられました。ただ、本来的にこういった事務をそういった形で各自治体、都道府県や保健所、あるいはその他の官署に分権的に分ける必要があったのは、そこで対面的な取引や相談や実際の実地的な調査等が行われるからですね。オンライン化をしてオンラインファーストになり、対面の相談や実地的な検査を少なくしていくのだとすると、それはそもそも権限的に、先ほど中央の官庁であればできるけれども云々という話がありましたけれども、全部中央の官庁でやることは可能なのでしょうか。オンラインになれば原則それが可能になるはずですね。そういう形での抜本的なBPRはどの程度されたのでしょうか。それは可能なのでしょうか。不可能なのでしょうか。もちろん役人の論理として非常に難しいことを申し上げているのはよく理解していますが、ただ、本来そこまでやるのがこうしたことの意味ではないのでしょうか。

私からは以上です。

○高橋座長 どうもありがとうございました。

佐藤委員、お願いします。

○佐藤委員 厚労省さんの6点目の論点の申請書類の標準化についてなのですが、御回答では、様式の標準化や記載事項の明確化を図り通知等で周知しましたということですが、通知しっ放しでその後に結局何が起きたのか分からないということでは困ると思うので、フォローアップなどはされる予定なのでしょうか。されないとしたら、これからこういう業務はオンライン化を前提にするのであれば標準化はマストだと思いますので、ぜひフォローアップして標準化の徹底をしていただければと思います。

以上です。

○高橋座長 それでは、高橋議長代理、お願いします。

○高橋議長代理 私も八剣専門委員や岩下委員と同じことを申し上げようと思ったのですが、利用率を上げるのであれば、デジタル優先にしてもいいのではないかと。ただ、そのときに、事業者にとってのメリットははっきりしますけれども、一方で行政機関にとってのメリットという意味では、オンライン処理できるから速いから優先できるとか、処理時間が短くなる、効率性が上がるというメリットがないといけないので、そういう意味では様式、書式の標準化と同時に業務フロー改革をしないといけない。この様式を使うのであればこういう業務フローに標準化しなさいという意味での業務フロー改革、すなわちBPRも一緒にやってもらわなければならないかと思っています。そういう意味では、書式の標準化を支援するだけではなくて、業務フローの改革のところでも中央省庁から自治体に多大なる支援をするべきではないかと。どういうシステムなりどういうやり方を選んでも最終的には自治事務でしょうけれども、そこを選ばせるために中央側として支援体制を組んで業務フロー改革をしてもらうことが、結果として利用率を上げることにつながるのではないかとということを申し上げたいと思います。

以上です。

○高橋座長 それでは、お四方に御発言いただきましたので、ここでまとめて御回答ください。

まず厚労省、よろしくをお願いします。

○厚生労働省（浅沼審議官） ありがとうございます。

まず八剣先生が、ヘルプデスクやもっと丁寧なエラー表示をするなどユーザーインターフェースをより優れたものにすべきではないかというのは、ごもっとの御意見ですので、そういった御意見も反映しながらシステムの構築に努めていこうと思います。6月開始まではいろいろとそういったことも踏まえて進めていきたいと思っています。

また、ヘルプデスクに来た質問、回答を踏まえて、どんどんこれをシステムの改善に役立てるべきではないかという御趣旨だと思いますが、それをごもっものなので、例えばいっぱい質問が来ればそこに問題があるわけですから、それを踏まえた上でシステム改善に当たるのは当然のことです。例えばそれが汎用するようなものであったらQ&A、FAQの形にして一々ヘルプデスクに連絡しなくても分かるように、これは一時的だと思いますけれども、ネット環境等でQ&Aを提出する、お見せするということがいいのではないかと

と考えております。

論点④で、窓口申請よりもオンライン申請のほうが早くすべきではないかというのはそのとおりなのですが、例えば保健所等々で受けるとなると、今コロナでも話題ですけれども、保健所は通常平日の昼間帯しか開いていませんから、オンラインであれば24時間365日土日もなく受け付けられるということですから、これもこの時点で有利性はあるのですけれども、さらにそれを受けた形でどんどん、例えば新規だとしても対面調査がございますから、そういったところにつなげて、結局窓口で申請するよりもオンラインで申請したほうが早く承認が得られるということになるように進めていきたいと思っています。

また、周知するだけではなくて、ちゃんとその後のフォローアップもしっかりやってくださいというのはそのとおりでありますので、そこは進めていきたいと思えます。

あと、デジタル化をすることが目的ではなくてということではありますが、確かにデジタル化はあくまでツールで、それによっていろいろ行政届出を早くすることがポイントなので、例えば自治体間の差がないように平準化をしたり、様式をそろえたりというのをやってきました。ただ、これを中央で一本で、もっと言うと厚労省だけでやれというのは、なかなか現場の視察あるいは取締り、そういったものを地方行政体である保健所等が担っているところもありますので、そこに委ねて一本化したほうがいいのではないかと考えています。

あと、佐藤先生から、論点⑥の通知等の周知もまさにそのとおりで、この通知はオンラインだけの話ではなくて、食品衛生法改正全てにおける大きな通知なのですが、その後のフォローアップはもちろんさせていただきながら、課題等が出てくればしっかり受け止めて、今日はシステムの話なのでシステム改修等々に役立てていきたいと考えております。

最後に高橋先生がいろいろおっしゃっていたのですが、音が聞こえにくかったのも、もしよろしければもう一回御質問をお願いしたいと思います。

○高橋座長 では、高橋代理、御説明を頂戴したいと思います。

○高橋議長代理 ありがとうございます。

質問はデジタルの受付を優先したらどうかと。ただ、そのためには行政側にもメリットがないといけないので、したがって、受け付けたものがオンライン処理のままできるように業務フローの改革も不可欠であると。書式の標準化だけではなくて業務フローの標準化についても中央からより積極的に自治体にアプローチしていただきたいということです。

ただ、伺っていて分からなかったのは、先ほど、厚労省だけではないと。保健所に委ねて一本化とおっしゃったのですけれども、これは何をおっしゃっているのか全然分からなかったのですが、そこを説明していただければと思います。

○厚生労働省（浅沼審議官） 分かりました。

今回のシステムというのは、例えば食品衛生法に基づく飲食店やレストランなどの営業許可を受けるときに、その申請をして、届出をしてということなのですね。ですから、例えば喫茶店や飲食店、レストランであったら厨房を見に行ったり、そういったことをしな

ければいけないのです。それは都道府県あるいは政令市がやっている、市がやっている保健所が現場でやっているのです、その申請書類自体は保健所が受けるのです。そういうことを言っているのです、厚生労働省で一元化して全部受けていても、結局例えば群馬県や岩手県などといったところにまた振り直すというのではなくて、最初からその自治体でこのシステムを使って様式を受け止めて、先生がおっしゃるとおり事務は標準化しておいて、各保健所でしっかりそれを受け止めてやっていただくと。メリットとすると、それをやることで業務の効率化を図れますから、保健所の職員の数も適正化されて、あるいはトラブルも減って、非常にうまくいくことになると思うのです。そういうことでございます。よろしいですか。

○高橋議長代理 では、追加の質問で、業務フローの標準化についても、かなり厚労省から自治体に支援なり働きかける体制を取るということでよろしいのですか。

○厚生労働省（浅沼審議官） はい。合っています。今回食品衛生法を改正して、そういったことも含めて対応しますので、御指摘のとおりさせていただきたいと思っております。

○高橋座長 国交省、いかがでしょう。

○国土交通省（鎌原課長） 私からお答えさせていただきます。

まず、八剣専門委員からお話のございましたヘルプデスクの関係です。これは厚労省さんと同じでございますが、ヘルプデスクに問合せがある以上、その問合せの内容を十分検証いたしまして、システムの改善に生かしていきたいと考えてございます。

オンライン申請のほうの処理をむしろ優先すべきではないかという御意見がございました。これにつきましては、実際にはオンラインの申請のほうが書面でも書面でも郵送などで来る場合に比べて補正などを行う必要がないと思っておりますので、基本的にはオンラインの申請の処理のほうが行政としても早くこなせるのではないかと考えております。これは標準処理期間の上でどう取り扱うとか、そこら辺につきましては、これから検討させていただきたいと思っております。

岩下委員からで、デジタル化というものをきっかけとして、むしろ業務についてデジタルにふさわしいものに改善をとという御指摘をいただきました。ごもっともなことだと思っております。私どもではこの機会にバックヤード連携を充実させたいと思っております。これまで各申請者、事業者の皆さんで用意をしていただいた納税証明書だとか、いろいろな証明書類について、それについてはこちらで申請を出していただけたら、今いろいろな各省庁さんと調整させていただいておりますので、その中で自動的に確認ができるような簡素化、利便性が増進するような形を検討しております。これについては実施していきたいと思っております。

デジタル化の機会に、地方にこれまで地方分権ということをお願いしてきた流れについて、むしろ中央でできることもあるのではないかという御指摘がございました。ここも厚労省さんと同じようなお答えになってしまうのですけれども、建設業の場合、現場がありますので、本社での業務だけを見ておけばいいというものでもありませんので、どちら

かという申請の段階よりも指導監督の段階です。立入りで調査をしましたり、あるいは現場でおかしなことが起きているときにすぐに対応できるということでは、地元密着というか、都道府県にお願いをしていく部分は引き続きあるのではないかと考えております。

それから、高橋議長代理からデジタル化に合わせて業務フローの標準化や改革を自治体にも促すべきという御指摘をいただきました。これにつきましてはおっしゃるとおりでございます。バックヤード連携も含めてこれまでと業務のフローが変わってくると思いますので、一番ユーザーフレンドリーになるような形で都道府県のほうと話をしていきたいと考えております。

以上でございます。

○高橋座長 ローカルルールの撲滅の話は、国交省はいかがでしょう。ヘルプデスクを使い、あるいはチャットボットやオンラインの相談窓口をするにしても、ばらばらでローカルルールがあるととても対応できないと思うのです。そこら辺についてはいかがでしょう。

○国土交通省（鎌原課長） いろいろな自治体で利便性をより高めるという観点からの独自の取組については歓迎すべきことかとは思っているのですけれども、それがばらばらで分かりにくくなるとか、ここではやっているのにこっちはということにつきましては、我々国の立場としても、各都道府県の取組は注視をしまして、どこでどういうことをやっているのかは把握した上で、混乱が生じないような形に誘導していきたいと考えております。

○高橋座長 厚労省も食品衛生法改正で基準をつくったわけですが、その辺のローカルルール、ばらつきがないようにというお話について、いかがでしょうか。

○厚生労働省（浅沼審議官） おっしゃるとおりです。例えばローカルルールみたいなものはどうしても地域性の中で今まではあったのですが、今回の法改正を踏まえて、できる限り日本中の均一化を図って手続等々についてはそろえていこうということで、今、座長が御指摘のローカルルールみたいなものは排他していこうという流れでございます。よろしいでしょうか。

○高橋座長 ありがとうございます。

それでは、次に住田専門委員、手が挙がっていらっしゃいますので、お願いいたします。

○住田専門委員 ありがとうございます。

私からも3点、全体観についてお伺いさせていただきたいところとお願いがございます。1点目が、オンラインの完結についてということで、八剣専門委員からも結局問合せが発生したら行かなければいけないようなことにならないようにというお話もございましたけれども、今回、関連する手続は幾つか書いていただいておりますが、それらが全てスケジュールに沿ってオンライン化されるということがまずあるのか、ちゃんとそれが守られるのかということと、オンライン化できない手続が残ることはないのか、そこをちゃんと確認してほしいと思います。先ほどの実地などはしようがないと思うのですけれども、それ以外で少しでもオンラインでできないところが残ってしまうと、全部紙でやったほうが早

いよねとか、行ってしまったほうがいいのだみたいな話になってしまって、結局せっかくデジタル化したのに意味がないなということになりますので、そういうところに関しては頑張って一連の流れでしていただきたいと思っております。

2点目が、いろいろな方からもお話が出ていたと思うのですが、役所のBPRも含めてというお話がありましたが、役所の方もこれで楽になったなと思わないと、なかなかデジタル化を促進する方向にユーザーの方を誘導することもないのかと思いますので、そういうユーザーの方のユーザーエクスペリエンスというところプラス、このユーザーの中に役所の方も含めて、しっかりと今までとは違う仕事の仕方ができるというように思っていたらいいようなインセンティブ設計みたいなところを考えていただけるとありがたいと思っております。

3点目については、基本計画の末尾にフローみたいなものがあつたと思うのですが、そちらに関しまして、業務のプロセスを可視化することがすごく重要だと思っておりますので、例えば最初の申請書の記載や添付書類の作成に必要な書類や情報をどうやって入手できるのかも記載してほしいですし、システムへのアクセス方法や本人の認証の仕組み、データ連携の形式などもどうなっているのかを全部記載してほしいなど。全体的に準備から通知までの流れを具体的に記載いただきたいと思っております。後日、ワーキングとしてもこういうところはしっかり確認できるようにしたいと思っておりますので、事務局からもできるだけこのようにチェックしてほしいとお願いをさせていただくようにしますので、ぜひ御協力をお願いしたいと思います。

以上です。

○高橋座長 どうもありがとうございました。

私から手数料の話をしたと思います。これは窓口以外の収納のチャネルの多様化やそういうものもあるし、さらに言うと、オンラインだと、申請者のほうがそのためのコストをかけているわけですね。紙だと鉛筆があれば書ける。そういう意味では、利用者負担という観点から言うと、手数料を取っている場合については紙とデジタルを明確に手数料で差をつけるべきであると思うのですが、その辺についてもお話をいただければありがたいと思います。

まとめて、私と住田専門委員の御質問について御回答いただければと思います。

○厚生労働省（浅沼審議官） 厚生労働省です。

まず、住田専門委員のほうでございますが、我々は6月施行で準備しておりますので、このスケジュールにのっとってシステムを構築して実践できるように、今から試運転状態をやっておりますけれども、進めていきたいと思っております。

2点目の役所が楽になった云々ということをお聞きになっていただくと、ということございまして、まさに我々の現場行政は保健所ですから、保健所職員がこういった紙の提出よりもオンラインで、紙で受けるより文字で読んだりするよりはるかに間違いも少なく合理的に仕事ができるということは一般論としては分かると思っておりますので、実践したことによ

っていわゆる楽になったかどうかという確認は今後していかなければいけないと思っていますし、そのためのシステムというように我々は承知しています。

3点目の基本計画の可視化の話で、もっときめ細かな記載が要るのではないかということでございます。これはむしろ事務局側のお話なのかもしれませんが、私どももできる限りその点については関係省庁、ほかの省庁さんのこともあります、なるべく可視化できるように協力は進めていきたいと思えます。

最後に4点目というか、座長から手数料の話がございましたが、手数料については、これは食品衛生法に基づく業務なので、基本的には自治体の手数料は自治体ごとの条例で決まっているものですから、オンラインと紙提出で手数料は一緒ということ想定していません。ただ、手間等を考えれば、あくまでユーザーサイドに立てばオンラインのほうがスピーディーにできるということもございます。また、行政コストとすると、例えば新規の営業許可を得るためには、また保健所等々が先ほど申し上げた厨房等を見に行かなければいけないということもございますので、そういった分のコストが乗っていますから、手数料をそこできめ細かく変えるのはなかなか、行政というか自治体ですね。どちらかという自治体としては難しいのではないかということが言えると思えます。課題にはしたいと思えますが、そういう状況でございます。

以上です。

○高橋座長 電子納付やコンビニ納付などの多様化というのは、つまり、手数料の納付の電子化というのはどうなのですか。

○厚生労働省（三木課長） そこもまだ検討中でございます。

○厚生労働省（浅沼審議官） 検討します。

○高橋座長 検討してください。

それから、銀行だって紙と電子で手数料に差をつけるという話で、もう世の中そのようになっているので、ぜひ本格的に検討してください。

○厚生労働省（三木課長） 検討させていただきますけれども、保健所が取る手数料の積算の根拠は、一応書類の審査と先ほどお話ししました実地の審査ということで積算を組んでいますので、別にオンラインになったから書類の審査の中身が減るわけではないということですので、積算の根拠のほうをどのように見直すことが可能かどうかというのは、また御検討させていただきたいと思えます。

○高橋座長 電子納付は。

○厚生労働省（浅沼審議官） 電子納付は厚生労働省で引き続き。

○高橋座長 やるということですね。

○厚生労働省（三木課長） 検討させていただきます。

○厚生労働省（浅沼審議官） 検討します。

○高橋座長 ありがとうございます。

国交省はいかがでしょう。今の住田専門委員を含めた御回答を頂戴したいと思います。

○国土交通省（鎌原課長） まず、住田専門委員から御質問のございましたスケジュールに沿ってきちんといろいろなものがオンライン化できるのかということですが、これにつきましてはそのようにやりたいと思っております。今、遅くとも令和4年度中、ですから、来年度システムを開発いたしまして、再来年度から動かせるようなスケジュールでやっております。これをしっかりと守ってやっていきたいと思っております。

それから、基本的には許可・経営事項審査につきましてはオンラインで完結するような手続とすることを考えております。さらに少し時間がかかるかもしれませんが、さらなる改善として先ほども申し上げましたバックヤード連携、この対象を広げていきたいと思っております。ただ、もうスタート地点からオンラインで全部できるようにはしていきたいと思っております。

行政側にもきちんと負担軽減になるような形でと。ありがとうございます。これにつきましても、大きなものは補正の指導などが不要になるということもありますので、行政側にとってもオンライン化を進めていくことで手間暇が減ってくるのではないかなと思っております。利用者側もバックヤード連携を広げていきますと、これまでいろいろな証明書の発行手数料を払っていたものが不要になりますので、そういったところでもメリットになるのかということで、ここはしっかりとやっていきたいと思っております。

アクセス方法ですとか認証の仕組みをしっかりとフローに落とし込むというところでございますが、今47都道府県と業務フローにつきましても、先ほど御回答の中でも申し上げましたが、なるべく使い勝手がよくなるように、また行政のほうでも負担が少しでも合理化できるようにということで、詳細につきましては調整、相談をしておりますので、それを踏まえた形にさせていただきたいと思っております。

それから、高橋座長から手数料につきましてございました。手数料をどのような形で設定するのか。まず水準につきましては、国のほうの手数料と知事の許可を得る場合の手数料がございますので、ここにつきましても自治体と調整をしていきたいと思っております。

電子納付につきましては、これは確実に入れていきたいと思っております。ペイジーなどを念頭に検討しているところでございます。

以上です。

○高橋座長 1点国交省にお聞きしたいのですが、厚労省はスマホでできるという話は御検討中ということなのですが、国交省の方、建設事業者は皆さん全部スマホは持っていますね。スマホでできるというのは考えられないのですか。

○国土交通省（鎌原課長） やらうと思えばできるのかもしれませんが、座長、建設業は本当にたくさんおりますので、スマホを持っていらっしゃるかどうか自信のないところではあるのですけれども、ただ、なるべく使いやすい形にしていきたいと思っておりますので、御検討させていただきたいと思っております。ありがとうございます。

○高橋座長 よろしくお願ひします。

あとはいかがでしょうか。

それでは、林専門委員、濱西専門委員、そして、最後に彦谷次長、お願いします。

○林専門委員 私から大きく分けて2点ございまして、1点は先ほど徴収のお話もありましたけれども、電子化のインセンティブは真剣に考えるべきで、スマートフォンでもいいですし、料金でもいい、何でもいいのですけれども、使い勝手というものを考えたときに、インセンティブのことも少し考えてあげてほしいというところはございます。これは両省さん確実に考えていただいたほうがいい項目で、やはりUI・UXの改善ですとか使いやすさ、楽である、もちろんお金みたいなことを、推進していくに当たって一つ考えていただく必要があるのかと思います。

もう一つ、各省さん、各役所さんを含めて連携があるというお話なのですけれども、CIO補佐官の方々とお話をされたり、何よりAPIはどのように使えるのかという調整を既に始めていらっしゃるのでしょうかというのは疑問だったのです。やはり時間がかかるからと思った部分もあるのですが、先ほど出た登記のAPIなどは一応存在するのは事実なのですけれども、これの使い勝手等について議論がされているかというところには若干疑問もございまして、この辺を含めてシステムを連携するという観点での取組を進めるというところを計画書などに反映していただければと思いました。

以上でございます。

○高橋座長 それでは、濱西専門委員、お願いします。

○濱西専門委員 私から国土交通省に対して2点ほどお願いしたいことがあります。1点目ですが、決算書類や工事施工金額は過去3年分の提出が求められます。電子申請する事業者については、既に提出した情報のプレプリントで対応される予定ということで理解したところですが、紙で申請する事業者については、過去に既に提出済みの情報を再び提出させることになると、ワンスオンリーの原則に反することになります。きちんと文書管理等の方策を講ずれば対応可能ですので、ワンスオンリーの原則に従って対応されるように検討していただきたいのですが、いかがでしょうかというのが1点目です。

2点目ですが、申請者側の意見を把握するためには、建設事業者に対するヒアリング・アンケート調査も非常に重要だと考えております。ただ、申請者側との信頼関係の構築ですとか、電子申請の利用を促進していくためには、ヒアリング・アンケート調査に加えて、許可行政庁の参集する実務者会議のように、建設業団体や経済団体との定期的な直接の対話の場も必要ではないかと考えるのですが、この点についていかがでしょうか。

○高橋座長 加えて、一般の事業者にも聞くということも含めて御回答ください。

それから、彦谷次長、お願いします。

○彦谷次長 事務局ですけれども、先ほどから話題になっています手数料の関係ですが、手数料は手数料令ということで政令で決められるのが基本になっていて、基本的に全体の整合性を財務省でチェックしているところです。ただ、これまでの考え方というのは基本的にまさに先ほど御指摘いただきましたけれども、かかったコストを基準にどれだけの手数料を取るのかということで、これは電子化がされる以前から同じ考え方でずっとやって

きているので、まさにデジタルファーストの時代においてそういった考え方をどのようにやっていくのか、手数料のインセンティブも含めてそういうことをどのように考えるのか、恐らくデジタル庁ができたならそういう話も含めてそこで議論ということになるのでしょうか、その前であっても関係省庁がございまして、そういう観点も含めてどういう議論ができるのか、事務局でも整理させていただければと思います。

○高橋座長 どうもありがとうございました。

それでは、まとめて御回答ください。

○厚生労働省（浅沼審議官） まず厚生労働省のほうからですが、林専門委員からインセンティブをとということでございまして、まさにUI・UX、回答のとおりでございまして、とにかく使い勝手をよくして、先ほど座長からもお話いただきました、我々はスマホ活用も考えております。また、実は保健所というのは、今回のコロナで話題になりましたけれども、全国に600あるかくらいなのです。ですから、窓口に出向いてということになると、東京や大阪みたいなところはそこそこ行けば保健所はあつたりしますけれども、地方の県だと県で3か所とか4か所ぐらいしかなかったりするものですから、そういうことを考えると、まさにこの使い勝手という意味では、先ほど24時間365日できるという意味では、使い勝手という点のインセンティブは確実に上がるだろうと我々も期待しておりますのでございます。

2点目のAPIに関してなのですが、我々が提出した業務フロー図がございまして、この中でもこちらに書いてありますとおり、法務省さんの登記関係システムと保健所がこういった形で申請内容確認ができるように、こういうシステム構図で考えておりますので、進めていきたいと考えておりますので、よろしくお願ひします。

以上です。

○高橋座長 国交省、お願ひします。

○国土交通省（鎌原課長） まず林専門委員から御指摘がございました使いやすさ、インセンティブにつきましては、大変重要な課題だと思っております。UIもそうですし、いろいろな書類などもバックヤードで連携して準備するのを不要にするということもそうですし、過去のものについては自動的に入力されるような仕組みにすることで、そういったものもしっかり周知しながら、使い勝手よく使っていただける形にしていきたいと思っております。

APIにつきましては、バックヤード連携の中で、法務省さんと今このAPIを公開していただいておりますので、具体的な連携について調整を進めているところであります。

それから、濱西専門委員から御指摘がございました決算書の変更届です。これは通常3年分を出していただく形になっておるのですが、これにつきましても電子申請を実現した場合には、過去に提出したものはシステムの中でこちらでも把握できますので、そういう意味では新たに追加される年度の分だけを出していただく形になろうかと考えてございます。

○高橋座長 すみません。紙についてもという話をしたのですが。

○国土交通省（鎌原課長） すみません。そこにつきましては検討させていただきたいと思っております。

それから、ヒアリングだけでなく直接事業者団体などといろいろな意見交換をして使い勝手を上げるようにということがございます。これにつきましてはそのような形で、全ての事業者の方ですと非常に数も多いものがございますから、団体などと一緒に意見交換をしながらと。

○高橋座長 標準的な人を対象にしてください。事業者団体だけだと上のほうの人しか来ないので、標準的な人に聞くというのが重要だと思います。そこは事業者団体だけではなくて標準的な事業者にも聞くということを実施してください。

○国土交通省（鎌原課長） 事業者団体といいますが、大きなところだけではなくて小さなところ、専門工事、いろいろございますので、そういったところからも満遍なく御意見を伺う形にはしたいと思っております。また、御指摘がございましたように、標準的な事業者となるような形で、そこは工夫して意を用いていきたいと思っております。

○高橋座長 どうもありがとうございました。そろそろお時間となりましたので、ここまでとさせていただきますと思います。

厚生労働省、国土交通省におかれましては、本日の意見を踏まえまして、基本計画を直ちに改定する等、必要な対応をお願いしたいと思います。

事務局においても具体化に向けてフォローアップのほどよろしく申し上げます。

両省の皆様、本日は本当にお忙しい中、いろいろとお願いして恐縮でございますが、引き続きよろしくお願ひいたします。どうもありがとうございました。

すみません。岩下委員、手が挙がっている。

○岩下座長代理 すみません。1点だけ、先ほどの国交省さんの回答で気になったのですが、今どきスマホで見るかパソコンで見るかというのは、統計を取ると半々ぐらいなので、スマホでも当然見られるというレスポンスデザインと言いますが、それはある意味で今の世の中でウェブベースで設計するときには常識ですので、それはやっていらっしゃるのですねということを確認したかったので、それだけお願いします。

○高橋座長 すみません。追加で申し訳ないのですが、お願いします。

○国土交通省（鎌原課長） スマホでもできるようにとは思っておりますけれども、画面の大きさ等の関係でどうできるかなど、そこも考えさせていただきたいと思っております。

○高橋座長 どうもありがとうございました。引き続き、何とぞよろしくお願ひします。

では、御退室ください。どうもありがとうございました。

（厚生労働省、国土交通省退室）

○高橋座長 続きまして、議事3「規制改革ホットラインの処理方針」に移りたいと思ひます。

それでは、まず事務局より御説明を頂戴したいと思います。

○大野参事官 お手元の資料4を御覧ください。

こちらにつきましては、既にメールで御相談させていただいたものでございます。内容につきまして、若干時点が古いものもございますけれども、押印、行政手続のオンライン化関連につきましては幅広く◎としているというものでございます。印のついていないものについても、必要に応じて注視してまいりたいと考えているところでございます。

私からの説明は以上でございます。

○高橋座長 ただいまの御説明につきましては、いかがでしょうか。基本的には対応できる場所は対応するというところでやられていると思いますが、何か御意見を頂戴できればと思いますが、いかがでしょうか。

ざっと見ていただいてということだと思いますけれども、よろしいでしょうか。

それでは、特段御意見はないということでございますので、このような形で取り扱わせていただきたいと思います。よろしくをお願いします。

それでは、時間が早いのですが、時間が参りましたのでこれまでとさせていただきますと思います。

若干時間がございますが、最後に一言特段ございますれば、副大臣、いかがでしょうか。何か御発言を頂戴できればと思います。

○藤井副大臣 今日はどうもありがとうございます。皆様の貴重な御意見をありがとうございます。

先ほど考えていたのですけれども、デジタル化のほうが手数料が安くて済むというのは、これは銀行やいろいろなネットなどの取引だと普通なのですけれども、なぜお役所はそうならないのかと思ったときに、ある意味ではこれは実は民間分野であればデータを取れるという部分もあって手数料が安いのかもしれないと思いながら、データが入ると逆に管理が面倒くさいというか、持っているのが結構大変と行政は感じるかもしれないと。本来民間では持ち得ない情報を既に持っているわけですから、そういうところも含めて、これは個人情報はどうするかとか、データをどうするかということも含めて検討しないといけない問題なのだと思います。

いずれにいたしましても、目的と手段を間違えてはいけないというのはそのとおりで、オンライン化をやりましたよと言っても利用されていなければ意味がないというところだと思いますので、そういう面でもこれからもどうかよろしくお願い申し上げたいと思います。

今日は本当にありがとうございました。

○高橋座長 どうもありがとうございました。

林専門委員、手が挙がりましたが、何か今の話でございますか。

○林専門委員 副大臣の意見、非常に重要かと思っていまして、少し気になっていたのですけれども、料金が下げられるというのはサポートコストが下げられるということに民間ではほかならないのです。先ほど、両省さんはサポートデスクのお話を割と簡単に計画に

書かれていたのですけれども、そのコストが本来は手数料を下げるところに反映されるというのが通常のモデルだと私は思っております。そういったところをきちんと考えられるということが求められるのではないかと考えました。

最後に申し訳ありませんでした。ありがとうございます。

○高橋座長 今の藤井副大臣、そして林専門委員の御意見を踏まえまして、次長に引き取っていただきましたので、ぜひ事務局のほうで御検討いただければと思います。何とぞよろしく願いいたします。

それでは、そろそろお時間が参りましたので、ここまでとさせていただきたいと思えます。

本日の議題は以上でございます。今後の日程等につきましては、追って事務局から御案内をさせていただきます。

それでは、これにて会議を終了いたします。「退室する」ボタンにより御退室を頂戴したいと思います。

本日はどうもありがとうございました。