

## 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 | 厚生労働省   |
| 論点  | <p>「営業許可の申請等」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 システムは利用者目線で使い勝手が良くないと利用されない。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がいかがか（現在は営業届の一時保存までが利用可能と承知している）。</p> <p>また、把握できた課題の解消のため、適宜システム改修が必要と考えるが、時間をかけず対応できる想定となっているか（基本計画の工程表によれば、令和2年度以降「機能追加改修」が続く想定となっている）。</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（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。</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を後回しにされる)と認識している事業者は少ない。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。
- ⑥ 申請書類の様式や手続(ローカルルール)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る。標準化は十分に行われたのか、これまでの取組とともに御説明いただきたい。
- ⑦ 認証機能についてはIDパスワード方式を採用しており、GビズIDと、システム独自のIDパスワードの発行が可能と承知。独自のIDパスワードが乱立すると、事業者にとって負担になると思われるが、どのように考えているのか。また、独自のIDパスワードを発行する場合、本人確認はどのように行っているのか。
- 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行っているのか。

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利用者のニーズ把握については、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（平成30年度）や、開発段階における説明会（事業者・行政機関向け 平成30年度、令和元年度 全国7ブロックで開催（計14回））等を通じ調査を行いました。その結果、営業許可申請の新規、変更等のステータスを示すこと、CSVファイルによるデータ連携が可能となること等の要望があり、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しています。

②ご指摘の利便性チェックは必要と考えています。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（データの一時保存までが利用可能）の利用、各自治体については、全ての機能について検証環境を活用した試行利用にて確認を行っています。

把握できた課題内容に応じ、ウェブパフォーマー（Web Performer：超高速Webアプリケーション開発ツール）を活用した改修を行うなど、時間をかけず対応することを想定しています。

③食品衛生申請等システムでは、既に提出された情報の利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等によりデジタル技術の活用を行っています。また、窓口相談の代替手段と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ます。

④オンライン申請の処理時間を窓口申請と比較して短縮化する取組として、誤入力の防止のため郵便番号を活用した住所検索、プルダウン機能を活用した選択入力を活用するなど入力手間や誤りの軽減が図れるよう対応を行っています。このような対応について、業界団体を通じて認知させていくこと

としています。

⑤フロー図は別添のとおりです。

食品衛生申請等システムでは、自治体の既存システムとの連携についてCSVファイルを使用したデータのやりとりを可能としています。また、法務省において登記情報システムと自治体の事務の手続との連携が検討されており、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こととしています。

⑥食品衛生法及び関係省令の改正に伴い、検討会、説明会（事業者・行政機関向け 平成30年度、令和元年度 全国7ブロックで開催（計14回） 令和2年度 説明会動画配信）を開催し関係者から意見を聴取し、営業許可申請項目の整理、営業届出や食品リコール情報の届出手続の新設を行い各申請等の様式の標準化及び記載事項の明確化を図り、通知等により周知しました。

⑦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。GビズIDを保有していない場合に備え、独自のIDパスワードの発行を可能としています。IDパスワードが乱立しないように、GビズIDによるデータ管理が優先される設定としています。また、本人確認については、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、営業許可申請時の実地検査時等に確認することとしています。

⑧UI（ユーザーインターフェース）及びUX（ユーザーエクスペリエンス）については、食品衛生申請等システムの構築にあたり多数の民間企業のシステム開発で使用されているウェブパーフォーマー（Web Performer：超高速Webアプリケーション開発ツール）を活用して開発しています。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、柔軟に対応することを目指しています。

⑨経済団体（事業者）からの要望について、現在、食品衛生申請等システムにおいて対応ができていない事項（オンラインによる事前相談、申請手数料納付、立ち入り検査の記録の確認・保管）について、順次対応の検討を進め

ていきます。また、システム開始の周知については、引き続き広報活動に努めていきます。

基本計画の見直しについては、本年6月からの施行に合わせた本格稼働の状況を踏まえ、随時見直しを行っていくこととしています。