

基本計画策定のための作業方針

令和2年10月22日
デジタルガバメントワーキング・グループ

I 基本計画の策定単位、公表

- 基本計画は取組対象事業ごとに作成する。
取組対象事業の所管省庁が複数にわたる場合は、共同で1本策定する。
(例：自動車保有 OSS→ 国土交通省・警察庁・総務省)
- 基本計画等は、各府省及び内閣府のホームページにおいて公表する。
(「V. 想定されるスケジュール」を参照)

II 基本計画の記載事項（フォーマットは様式1）

①対象となる事業と、含まれる手続の一覧※

- ※例えば申請等手続だけを取り上げるのではなく、
 - －申請等に必要な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の中で必要になる他の手続も漏れなく記載する。
(行政手続の棚卸結果に掲載されていない手続も含む)
- ⇒ End-to-Endの範囲

- ※また、関連性のある手続（ライフサイクル）についても記載すること。
 - －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

②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

(「Ⅲ. 添付資料」を参照)

③対象となる事業の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**しているかがわかるように記載すること

※オンライン未実施の場合はオンライン化までのスケジュールを記載。

④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）

一課題および取組が共通する手続ごとにまとめて、同じ枠に記載すること。

(**様式1**「4. 手続の概要、目標値、課題、アクションプラン」)

一年間手続件数（令和元年度）

一オンライン利用率※（令和元年度を含む過去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）

※受け手が地方公共団体の手続等、オンライン利用率調査中の手続については、原則、基本計画提出までに算出する。スケジュール上困難な場合、どのように利用率を調査しており、いつまでに判明するのかを明記すること。

⑤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とする。(1事業について3～4手続程度を想定。なお、多数の目標を設定してもよいが、スコアカード(「Ⅲ. 添付資料」**様式2**を参照)に掲載する目標は、最大5手続程度とする。)

別紙「目標オンライン利用率及び期間設定の考え方」を参考に検討し、目標・取組期間ともに、設定の考え方(設定根拠)を明記すること。その際、現時点のオンライン利用率(取組開始時点のオンライン利用率)は、原則「令和元年度」の利用率とし、

これを基準に現在のフェーズを把握し、目標値を検討すること。

※オンライン利用率の定義（総手続件数（分母）の定義とオンライン手続件数（分子）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」の件数とが異なる場合には、理由を明記すること。

※現在のオンライン利用率が調査中の場合であっても、想定するオンライン利用率目標は記載すること。

⑥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、

- ー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）
 - ー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）
- の観点も含めて記載すること。

※課題の分析にあたっては、

- ー利用者の意見・要望を聴取する（聴取したものを踏まえる）こと。
（利用者の属性（事業者か国民か、特定の技能を有する者か など）によって、課題が異なることに留意。例えば、添付書類をスキャンして電子化する場合、事業者と一般家庭では負担感が大きく異なる など）

ー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

- ー課題の数に応じて基本計画様式1の記載欄を追加・編集すること
（手続の利用率が低いほど、多くの課題抽出が必要と考えられる）

<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
- 手続きが分かりにくい、窓口で相談した方が早い
→窓口指導の多さは、手続き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
 - ・ 利用できるブラウザが限られる
 - ・ 容量不足
 - ・ 記入欄に説明機能、エラー教示機能、入力進捗度（ページ数など）の表示機能がない
 - ・ 添付ファイルの拡張子について限定しており、わかりやすい説明がない
 - ・ 障害者におけるアクセシビリティ

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利用者の待ち時間が同じ）
→オンライン申請の方が行政側の処理が容易なはず。行政側が紙で打ち出して管理しているなど、紙申請と同じフローになっていては無意味。
- 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
- 手続きをオンライン化していない地方公共団体がある
- 申請手数料を徴収する場合に、申請者側の電子環境整備コストを踏まえた手数料の軽減措置がされていない
→電子申請で行政の効率化が進めば、コストは抑えられるはず

⑦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
- ワンストップ化率（どれだけの手続きが同じシステムから申請できるか）
- 申請項目や手順の削減率

- ーワンスオンリー率（既得の情報などをどれだけ入力不要にしているか）
- 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
（アンケートの設計によっては、利用者の満足度が変わり得ることに留意）
- 窓口来訪者数（減少率）
- 利用回数（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

※2 具体的な取組を記入。

ー上記の「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。

ー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化を進める）

ー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。

ー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。

ー取組内容は、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。

⑧利用者目線での第三者チェック等の方法と時期

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・進捗度合等について、チェックを受ける。当該第三者等に提示した資料を含め第三者チェックの概要等については公表する。

併せて、所管部署の責任者を含む幹部職員は、オンライン申請（システム）を、部下の助言を受けることなく、自ら試用し、利用者の立場に立って使い勝手のチェックを行う。

Ⅲ 添付資料

○対象事業の概要がわかるポンチ絵

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。）

○スコアカード 様式 2

目標を設定した主要な手続について作成。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こととし、「公表用シート」を Excel ファイル形式でホームページに掲載するとともに、規制改革推進室にも「事務局提出用シート」を提出する。また、「オンライン利用率の推移シート」も掲載する。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。

Ⅳ 基本計画の見直し、改定※

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、第三者チェックを受けた際には、その結果を踏まえて基本計画を見直し、必要な改定を行い、公表する。

※目標や中間 KPI 等に修正が必要な場合は、規制改革推進室に事前相談を要する。

※適宜スコアカードにも改定事項を反映させること。

V 想定されるスケジュール

※今後必要に応じて見直しもあり得る

- | | |
|----------|--|
| 10月12日WG | <ul style="list-style-type: none">・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22日 | <ul style="list-style-type: none">・基本計画策定を関係府省に依頼 |
| 12月4日 | <ul style="list-style-type: none">・各府省は、基本計画等を仮決定し、規制改革推進室に提出するとともに、各府省ホームページにて公表。取組開始。・利用者（事業者等）から意見等があれば対応 |
| 1月～3月 | <ul style="list-style-type: none">・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 | <ul style="list-style-type: none">・各府省は、利用者の意見、WGの議論を踏まえ、基本計画等を改定・改定版の基本計画等を各府省ホームページにて公表 |
| 4月～ | <ul style="list-style-type: none">・各府省は、基本計画に則り、PDCAサイクルを回す・スコアカードは原則四半期に一回更新する。・遅くとも年内には1回目の第三者チェックを受け、結果を公表する。基本計画は、少なくとも年に1回は見直す。 |

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。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。使われなため、利便性改善要望もなく、このフェーズに長期間留まる手続もある。

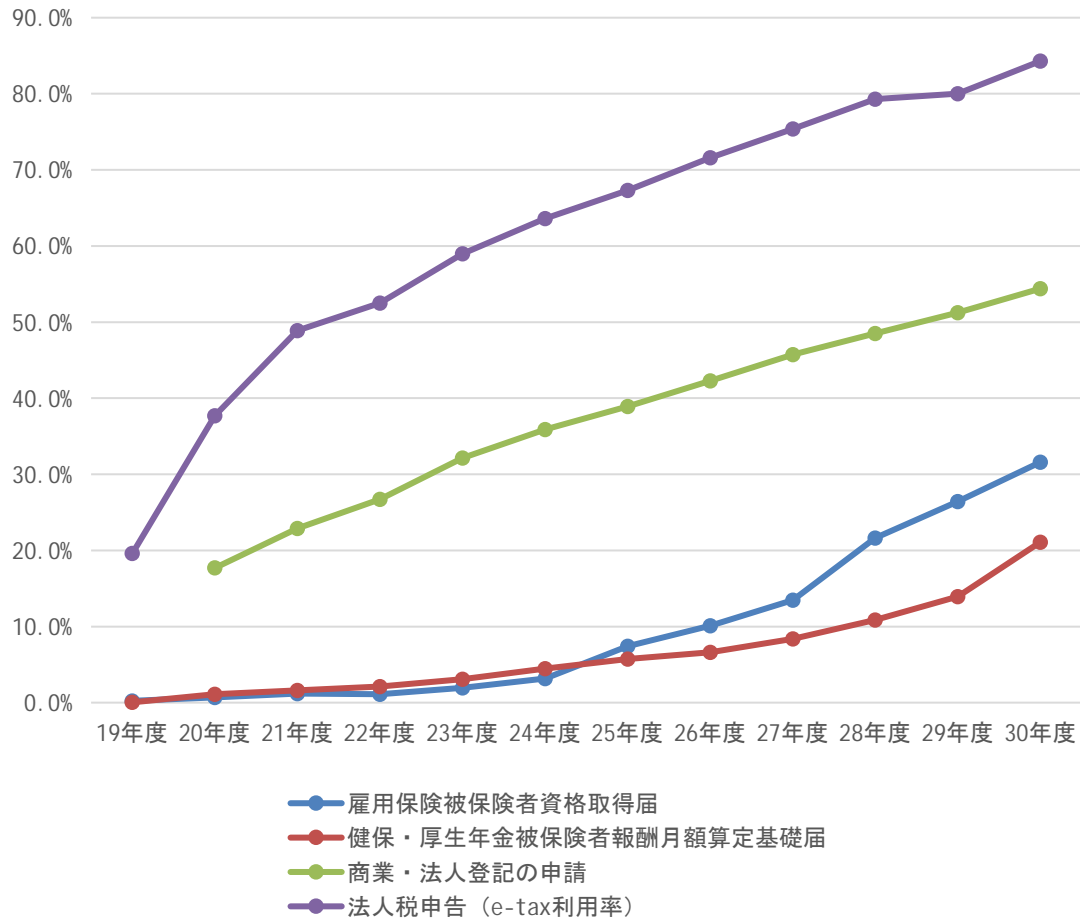
・ 10%以上～80%未満（中程度のフェーズ）

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）

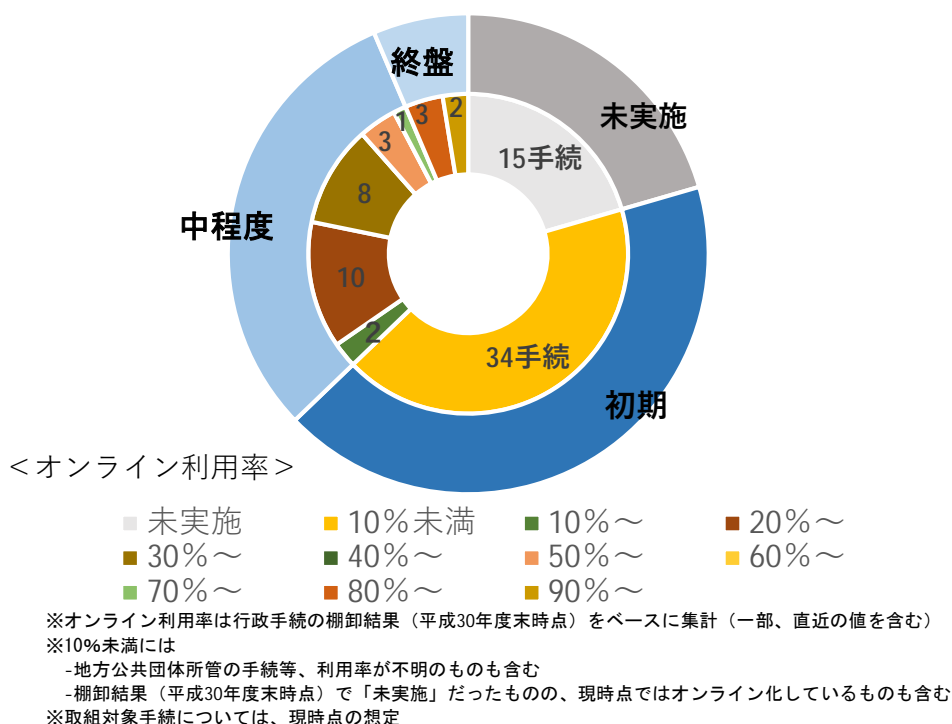
紙申請者の太宗は、オンライン利用環境が整っていない者と考えられるフェーズ。引き続き利便性の向上を図るとともに、申請者の準備期間を取りつつ、オンライン利用を法律上義務付ける政策の採用も検討する必要がある。

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※



○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、まずは可及的速やかに「離陸」するための取組を行うことが重要。目標は、少なくとも 20%以上になるよう設定する。

（竹）中程度のフェーズは利用者が増加しやすいフェーズと考えられるため、これまでの「延長」を超える速度でオンライン利用の拡大を目指す。中程度のなかでも、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%以上を目指す。

（松）既に終盤フェーズ（80%以上）の手続は、最終的に 100%の実現を見据えた目標値を設定する。

- 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

オンライン利用率引き上げの基本計画（令和〇年〇月〇日）

省庁名	
対象事業名	

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 （行政手 続の棚卸 結果）	所管部署名	手続名	手続の種類 （主体⇒受け手）	総手続件数 （令和元年 度）	オンライン 利用率(令 和元年度)	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とする

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

3. 対象事業の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)

※オンライン化未実施の場合は、オンライン化までのスケジュールを記載

4. 手続の概要、目標値、課題、アクションプラン

<4-1>

手続名	<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>(課題および取組が共通する手続をまとめてこの枠に記載すること。 課題および取組が異なる手続は、別途次の枠 <4-2> を追加作成し、記載すること)</p>
各手続の概要	【概要】

	【年間手続件数（令和元年度）、 オンライン利用率（令和元年度を含む過去5年間）】	
オンライン 利用率目標・ 取組期間と 設定の考 え方	【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） <u>オンライン利用率 = (システム申請件数 + メール申請件数) / 全申請件数</u>	
（主要な手 続について 目標設定）※ 調査中の場 合でも想定 目標値を記 載	【取組期間（達成期限）】 例）・令和○年度まで ・令和○年3月まで など 【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	課題	

<p>での課題と課題解決のためのアクションプラン①</p> <p>※オンライン化未実施の場合は、オンライン化に向けた課題とアクションプランを記載</p>	中間 KPI	【目標・達成期限】 例) 令和〇年〇月までに、オンライン申請の補正率を〇%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ョンプラン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 ションプラ 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）】

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④	課題	<課題の数に応じて、記入欄を追加>
	中間 KPI	特に初期フェーズ（梅）（中程度フェーズ（竹））にある手続においては、より多
	アクション プラン a	くの課題抽出が必要と考えられる
	アクション プラン b	
	アクション プラン c	

<4-2>・・・ <4-1>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を追加作成して記載すること

5. 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）

6. 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）

7. 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。

