

チェックリスト

対象事業名（府省名）： \_\_\_\_\_

| チェック項目                                     | 具体的視点   | 検討結果 | 実施時期<br>※検討結果「実施予定」の<br>場合記入 | 実施しない理由<br>※検討結果「実施しない」<br>の場合記入 | 備考 |
|--|---|------|------------------------------|----------------------------------|----|
| 2. 対象事業の概要（プロセス全体の可視化）                     |   |      |                              |                                  |    |
| 業務フロー図                                     | 申請の準備段階からバックオフィス業務、通知や交付等までを含めたエンドツーエンドの範囲でフロー図を作成する  | ✓    |                              |                                  |    |
|  | 申請書、添付書類の作成に必要な情報の入手の方法等から記載する  | ✓    |                              |                                  |    |
|  | システムへのアクセスの方法をわかりやすく記載する  | ✓    |                              |                                  |    |
|  | 本人認証の仕組みを具体的に記載する   | ✓    |                              |                                  |    |
|  | 申請だけでなく不備修正や質問対応の方法まで記載する   | ✓    |                              |                                  |    |
|  | データのやり取りが、どのような方法（窓口持参、郵送、メール、システムなど）、データ形式で行われているかを明記する  | ✓    |                              |                                  |    |
| 3. オンライン化の状況                               |   |      |                              |                                  |    |
| オンライン完結                                    | オンライン完結できていない原因となる業務フロー（またはオンライン対応していない一部の手続）を抽出すること。またその要因を分析する（複雑な手続においては、相談がオンラインで簡便にできるかを分析する）  | ✓    |                              |                                  |    |
| 4. 手続の概要、目標値、課題、アクションプラン                   |   |      |                              |                                  |    |
| 【課題の分析】                                    |   |      |                              |                                  |    |
| 業務フローの可視化                                  | 業務フローや必要添付書類の整理・可視化を十分に行った上で課題分析を行う   | ✓    |                              |                                  |    |
| アンケート等の実施(制度・システムに熟知していない利用者へのアンケート調査等は必須) | 課題分析にあたって、利用者(特に制度・システムを熟知していない者を対象とすること)へのアンケート調査等を実施し、定量的分析を行うこと。また、アクションプランは、アンケート結果に基づいた優先順位等から策定する   | ✓    |                              |                                  |    |
| 窓口での事前相談等                                  | 「窓口への事前相談を求められる」といった意見がある場合や窓口への事前相談が多い場合には、相談が発生していること自体を（そのわかりにくさを）課題と認識して原因分析を行う   | ✓    |                              |                                  |    |
| 窓口との比較                                     | (事前相談発生の原因分析を行った上で) 窓口対応の場合と比較すること。処理期間又は補正率で窓口対応に劣る場合は、電子相談窓口を設置する等の改善策を明示した上で中間KPIとして処理期間又は補正率の是正を設定して取組を行う（データがない場合には、適宜サンプル調査を行い、又は上記アンケート等により、処理期間や手続きの分かりやすさについて把握することを原則とする） | ✓    |                              |                                  |    |
| 【アクションプラン】                                 |   |      |                              |                                  |    |
| <添付書類の削減等>                                 |   |      |                              |                                  |    |
| 必要な情報の精査                                   | 各データは何を判断するために求めているものか明確にし、根拠が曖昧なものについては求めないこととする。  |      |                              |                                  |    |
| 本人確認書類                                     | 本人確認等のために求めている文書（住民票の写し、印鑑証明書、戸籍謄本等、登記事項証明書など）については、公的個人認証/Gbiz-IDの活用により省略することを検討する   |      |                              |                                  |    |
| システム間連携                                    | システム間連携で入手可能な情報は求めない（登記事項証明書、戸籍謄本等、住民票の写し等、所得証明書、納税証明書等、定款等については、原則として提出不要化するために取り組む。また、資格情報（資格者名簿など）については、政府全体の取組を踏まえつつ、省略に向けた取組を進める）  |      |                              |                                  |    |
| ワンスオンリー                                    | 過去に一度提出させた情報は求めない（財務諸表など）   |      |                              |                                  |    |
| 誓約機能等の活用                                   | 誓約機能を活用して、国、地方自治体の求めに応じて提出すること等とし、添付書類の提出を不要とする。（参考：eMAFF）  |      |                              |                                  |    |
| <申請項目の削減・簡素化等>                             |   |      |                              |                                  |    |
| システム間連携                                    | システム間連携で入手可能な情報については、申請項目から落とす。   |      |                              |                                  |    |
| 申請頻度の削減                                    | 繰り返しの申請が必要な手続については、申請頻度の削減を検討する。（やむを得ず出頭を求める手続についても、廃止または回数の削減）   |      |                              |                                  |    |
| 事前登録・来庁予約による待ち時間の短縮                        | 対面による本人確認が必要な手続であっても、待ち時間の短縮を図る   |      |                              |                                  |    |
| 編集可能な電子ファイルによる申請書様式の提供                     | 手続に係る情報をウェブサイト上で容易に入手でき、かつ、入力フォームを利用して申請書の作成を可能とする又は編集可能な形式の電子ファイルでの申請書を入手可能とする。なお、電子ファイルによる様式は、国民が容易に編集できるものである必要があり、印刷時の見栄えを考慮して使いにくいもの（例：いわゆるエクセル方眼紙 など）となっていないかチェックすること         |      |                              |                                  |    |
| <手続の標準化等>                                  |   |      |                              |                                  |    |
| 申請様式等の標準化                                  | 申請書の様式は統一（自治事務等であってやむを得ない場合は標準化）し、同一の行政手続について、申請先ごとに申請書の様式が異なるために利用者が手入力を何度も行う必要が生じること等がないようにする。  |      |                              |                                  |    |
| ローカルルールの是正                                 | 添付書類を追加で求めるなどのローカルルールを精査し、手続の標準化を進める。   |      |                              |                                  |    |
| 形式的事項審査のシステム化                              | 手続を標準化した上で、入力支援・エラーチェック機能等を実装することで、形式的事項の審査は可能な限りシステム上で完結させる。   |      |                              |                                  |    |
| <窓口を代替する機能の配備・強化>                          |   |      |                              |                                  |    |
| 窓口での事前相談慣行の撲滅                              | 窓口に向いて相談したいという利用者に対して、チャットボットや、コールセンターを配備するなど、代替手段を設ける。また、相談なしでも手続ができるよう、手続や制度そのものの設計を自体を簡素化する。   |      |                              |                                  |    |
| 記載・記入等の不備の削減                               | 記載・記入、添付書類の不備を削減するため、ヘルプデスクの設置、Q & A集の公開等を行う。   |      |                              |                                  |    |
| 最新技術の柔軟な活用                                 | 行政手続の問い合わせ対応などの業務におけるAIやRPA等のデジタル技術の活用について、費用対効果を含めた検討を行う   |      |                              |                                  |    |
| <事務処理の見直し、効率化>                             |   |      |                              |                                  |    |
| 業務の進め方の見直し                                 | 申請書の様式は統一（自治事務等であってやむを得ない場合は標準化し、自治体の様式の調査、フォローアップを継続的に行う）し、同一の行政手続について、申請先ごとに申請書の様式が異なるために利用者が手入力を何度も行う必要が生じること等がないようにする。  |      |                              |                                  |    |
| オンライン申請に係る審査                               | オンライン申請に係る審査業務を見直す（紙に打ち出して処理し、あるいは、紙や画像として提出されたデータについて入力・編集等の業務を行っているのであれば、業務改革を行う）   |      |                              |                                  |    |
| 標準処理期間の短縮                                  | 適切にデジタル化が図られていれば、オンライン申請の処理期間が短くなる前提で、標準処理期間を短縮する。  |      |                              |                                  |    |
| 業務フローの標準化                                  | 地方公共団体や、各許可行政庁の業務フローについて、上記の観点等（業務の進め方の見直し、オンライン申請に係る審査、標準処理期間の短縮）を踏まえた標準化を行う。  |      |                              |                                  |    |
| <システムの利便性向上（インターフェース等）>                    |   |      |                              |                                  |    |
| スマートフォンを利用した利便性向上                          | 全ての国民・外国人住民向けオンライン申請・手続がスマートフォン上で簡単・迅速に完結できるよう、スマートフォン専用画面の整備、アプリの導入等を行う。   |      |                              |                                  |    |
| 受付時間等の拡充                                   | 24時間・365日の対応を目指し、オンライン手続きやヘルプデスク等の受付時間を拡充する。  |      |                              |                                  |    |

|                                      |   |   |  |  |  |
|--------------------------------------|---|---|--|--|--|
| 代理申請の容易化                             | 申請者本人の電子証明書及び代理申請者の電子証明書を重ねて提出させることを不要とすること等によって、代理申請の容易化を図る  |   |  |  |  |
| オンライン手続時の初期設定の簡易化                    | 利用者がオンラインシステムを短時間で、かつ容易に利用することができるように、初期設定に必要な専用ソフトウェアのインストール等の不要化や、インストールが必要な場合であっても一括で行えるようにするなど、初期設定の簡易化を図る  |   |  |  |  |
| ＜システムの利便性向上（入力の簡易化等）＞                |   |   |  |  |  |
| 入力の簡易化                               | 質問に答えていくと申請書等が自動で作成される機能やチャットボットを活用したQ & A対応を行う機能等による入力の簡易化等を行う   |   |  |  |  |
| 一時保存機能                               | 入力内容を途中で一時保存できる機能を装備する  |   |  |  |  |
| 入力工程の可視化                             | 全体の入力項目のうち、現在の作業進捗はどのくらいか、残りの作業量等を明示する（「現在3/5ページ」など）  |   |  |  |  |
| エラーチェック機能                            | 入力内容について形式的不備を自動チェックできる機能を装備する。また、どこが、どういう理由で間違っているのか、わかりやすく表示する。   |   |  |  |  |
| 自動入力機能（プレプリント）                       | GビズIDの認証等で把握されているデータや過去に入力した関連データの自動入力機能を装備する。  |   |  |  |  |
| 申請内容の保存                              | 利用者が申請後に申請内容を確認できるようにする機能を装備する。   |   |  |  |  |
| 申請画面等のマルチブラウザ対応                      | 複数のブラウザで申請等を可能とする。  |   |  |  |  |
| 申請画面等の多言語化                           | 外国人利用者向けに申請画面等を多言語化する。  |   |  |  |  |
| データ容量の制限緩和                           | 利用者の意見等※を踏まえ、適切なデータ容量を設定する。<br>※ 容量制限のために、複数回に分けての申請が必要、または、添付書類の別途郵送が必要などの事態が発生していないか、実態を把握する  |   |  |  |  |
| データ形式の柔軟化                            | 送信するデータ形式について、利用者側で変換を行う必要が生じないよう、利用者の利便性やニーズを踏まえた標準的なデータ形式に対応できるように柔軟化を図るとともに、業務の安全性及び信頼性を確保することを前提に、解像度や階調の指定等によりイメージデータでの提出も可能とする。   |   |  |  |  |
| 申請受理の通知                              | オンライン申請が受理された場合に、その旨通知される機能を装備する。   |   |  |  |  |
| 事務処理の可視化                             | 申請等に対して行政が何らかの通知・交付等を行うこととされている手続においては、利用者がシステム上で経過を確認できるような機能を装備する。  |   |  |  |  |
| 申請不備の対応等のオンライン化                      | 申請内容に不備があった場合に、簡易にシステム上で修正等の対応ができるようにする。この場合において、申請内容に関する質問や不備の指摘等については、システム（電子メールを含む）で行えるようにする。  |   |  |  |  |
| ＜システムの利便性向上（本人確認手法）＞                 |   |   |  |  |  |
| マイナンバーカード、GビズIDの積極的利用                | 「行政手続におけるオンラインによる本人確認の手法に関するガイドライン」（平成31年2月25日CIO連絡会議決定）に基づき、各手続の特性や利用者の利便性を総合的に勘案して、マイナンバーカードの公的個人認証機能の活用など各手続に見合った本人確認のオンライン化を行う。<br>法人や個人事業主向けの行政手続であり、同ガイドラインに基づくオンラインによる本人確認の手法がレベルB又はC（同ガイドライン表3-3参照）と整理された手続については、経済産業省が提供する事業者向けの共通的な認証システムであるGビズID（法人共通認証基盤）（以下「GビズID」という。）の利用について積極的に検討する。（公的個人認証機能もしくはGビズIDを利用している場合は「実施済」と回答する） |   |  |  |  |
| 電子署名の見直し                             | 事業者の手続において、電子署名を求めている手続きについては、その必要性を精査する。（精査の結果を備考欄に付記する）   |   |  |  |  |
| ＜システムの利便性向上（手数料等の納付）＞                |   |   |  |  |  |
| 歳入金電子納付システム（REPS）等の活用                | 財務省の再入金電子納付システム（以下「REPS」という。）等を活用し、インターネットバンキングなどによる支払いのオンライン化を実施する。（その際、REPSと連携する汎用受付システムが整備されていない府省において、同一府省内にREPSと連携している情報システムがある場合は、当該情報システムの共用を検討する）   |   |  |  |  |
| 幅広い納付手段の提供                           | 口座振替やコンビニ納付など、収納チャネルの多様化を図る。  |   |  |  |  |
| ＜システムの利便性向上（システム全体）＞                 |   |   |  |  |  |
| 基本的なデータ形式の標準化                        | 日付時刻や住所、電話番号といった基本的なデータについては、行政基本情報データ連携モデル（行政データ連携標準）を適用してデータ形式の標準化に取り組む。  |   |  |  |  |
| データ連携等を容易に行える文字環境の整備                 | データ連携を行う情報システムを整備する際に使用する文字の範囲は、一般に普及しているスマートフォンやパソコンに標準的に搭載されているJIS X 0213を原則とし、現在個別に外字を使用している情報システムは更改時にその必要性を見直すなど、「文字環境導入実践ガイドブック」を参考に文字環境の整備に取り組む。   |   |  |  |  |
| データの相互運用を可能とするマスターデータの管理             | 「マスターデータ等基本データ導入実践ガイドブック」を参考に、異なる組織間でデータを相互運用できるようにするためのマスターデータの管理に取り組む。  |   |  |  |  |
| 外部連携機能（API）の整備・公開                    | 民間事業者が参入することを前提にシステム開発を行い、民間事業者の意見も聞いた上で、利用しやすい形でAPIを整備・公開する。仕様書の公開にあたっては、一部のベンダーに部分的・追加的に共有するのではなく、ウェブ上で常に最新版がアップデートされていることが望ましい。また、事業者側が必要な情報を取捨選択できるよう、目的となる手続の種別ごとに仕様書を整理し、わかりやすい形で公開する。  |   |  |  |  |
| クラウドサービスの利用                          | 情報システムの整備にあたっては、迅速かつ柔軟に進めるため、クラウド・バイ・デフォルト原則を徹底し、クラウドサービスの利用を第一候補として検討するとともに、共通的に必要とされる機能は共通部品として共用できるよう、機能ごとに細分化された部品を組み合わせる設計思想に基づいた整備を推進する。  |   |  |  |  |
| 無駄がなく強靱なシステムの構築                      | システム構築・改修にあたっては無謬性を追求しすぎず、問題や改善点が発覚した際に、素早く解決・改修する対応力を優先する。   |   |  |  |  |
| 情報セキュリティ対策・個人情報保護等                   | デジタルガバメント実行計画「4.5情報セキュリティ対策・個人情報保護等」に基づき、ネットワークへのアクセス制御、通信の暗号化及び情報システムにおけるログの保全等の技術革新等に対応した情報セキュリティ対策、個人情報の保護その他の個人の権利利益の保護、業務継続の確保といった業務及び情報システムの安全性及び信頼性を確保するための措置を講じる。   |   |  |  |  |
| ＜オンライン手続における優遇措置＞                    |   |   |  |  |  |
| オンライン手続における手数料の減額                    | オンライン化による窓口対応や行政内部の事務処理の効率化など事務処理コストの低減を踏まえ、利用者がオンラインにより手続を行った場合の手数料を減額する   |   |  |  |  |
| オンライン手続の優先処理                         | オンラインによる申請を優先的に処理する。  |   |  |  |  |
| ＜効果的・効率的な広報＞                         |   |   |  |  |  |
| デジタル広告（SNSや動画など）の活用                  | オンライン利用を促進する上では、その利便性の向上や負担軽減といった効果、情報セキュリティや個人情報の保護をはじめとした安全性及び信頼性の確保のための対策、デジタルデバイス対策なども含めて、個々の手続を実際にオンラインで行うための具体的な方法等について、専門的・技術的な用語に頼らずに丁寧且つ分かりやすい広報を行う。   |   |  |  |  |
| 士業や関係団体への要請                          | 士業や関係団体などにオンライン申請の利便性の訴求、利用勧奨等を要請する。  |   |  |  |  |
| ＜不断の改善＞                              |   |   |  |  |  |
| 制度・システムを熟知していない利用者や、政策担当職員等による操作性の検証 | システム構築・改修を行うにあたっては、「システムの構築段階」、「運用開始前の試行」、「運用開始後」など、適切かつ定期的なタイミングで、標準的な利用者や政策責任者・担当者等に実際に使ってもらい、評価を受けることとする   | ✓ |  |  |  |
| 利用者負担に配慮した課題分析                       | 申請に要した時間やエラー入力等についてシステムで把握・分析できるようにする等、利用者負担を軽減しつつ、タイムリーに課題を把握できる方法を導入する。ヘルプデスク等に寄せられた質問について、わかりにくい部分の分析を行い、時間をかけずにシステム改修を行う。   |   |  |  |  |
| CIO補佐官、ベンダーとのコミュニケーション               | システム開発、機能改善について、CIO補佐官と継続的に情報交換を行う。運用後のシステムについても内製化できないものについてはベンダーに丸投げにせず、運用後も継続的（例えば農林水産省は毎週2回実施）にコミュニケーションを取り、利用者目線での利便性向上を続ける。   |   |  |  |  |
| 6. 利用者目線での第三者チェック等の方法と時期             |   |   |  |  |  |
| 第三者チェックの具体化（利用者側のチェック必須）             | 利用者（支援者含む）のうち、「誰に」「どのような方法で」「いつ」評価を受けるのかを明記する   | ✓ |  |  |  |