

平成25年12月25日

平成24年度における行政手続オンライン化等の状況

1 公表の趣旨

行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律(平成14年法律第151号。以下「行政手続オンライン化法」という。)第10条第2項において、総務大臣は、行政機関等が公表した国民や企業がインターネット等を経由して行うことができる行政手続等の状況(以下「オンライン化の状況」という。)を取りまとめ、その概要を公表することとされています。

今般、平成24年度におけるオンライン化の状況及びオンラインでの利用が可能な申請・届出等手続(注)の利用状況(以下「オンライン利用状況」という。)を取りまとめましたので、公表します。

(注)申請・届出等手続とは、国の事務・事業に関して法令の規定に基づき、国民等が行政機関に対して行う申請、届出、報告、相談等のことをいいます。

2 結果の概要

(1) 国の行政機関が扱う申請・届出等手続のオンライン化等の状況

ア オンライン化の状況

オンラインでの利用が可能な申請・届出等手続は、平成24年度においては、7,188種類あり、前年度(7,516種類)から328種類減少しています。

これは、各府省において、平成23年8月3日にIT戦略本部決定された「新たなオンライン利用に関する計画」(以下「新オンライン計画」(注)という。)に基づき、オンラインでの利用が可能となっている手続について、費用対効果等を踏まえたオンライン利用の範囲の更なる見直しの判断を行ったことによるものです。

(注)新オンライン計画は、オンライン利用に係る取組(オンライン利用の範囲の更なる見直し、サービスの品質に重点を置いたオンライン利用の改善、業務プロセス改革計画の推進)を進めるものです。

このうち、

- ① 「オンライン利用の範囲の更なる見直しの判断」は、オンライン利用が可能な手続全体について、費用対効果等を検討し、オンライン利用の範囲の見直しを行ったものです。

「行政手続のオンライン利用の範囲の判断に係る各府省の判断結果について」(首相官邸HP)

<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/dai55/kekka.html>

- ② 「業務プロセス改革計画」は、各府省が中期的な視点から業務運営をマネジメントしていく自己改善努力を可視化し、国民(申請者、納税者等)への説明責任を遂行していくため、平成23年

度からおおむね平成 25 年度末までに取り組む内容・工程を明らかにする行動計画です。

「業務プロセス改革計画の決定について」（首相官邸HP）

http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/kettei/gyoumu_pro.html

イ オンライン利用状況

オンラインでの利用が可能な申請・届出等手続の全申請・届出等件数に占めるオンライン利用の割合（以下「オンライン利用率」という。）は、平成 24 年度においては、41.2%（4 億 5,849 万 6,901 件中 1 億 8,896 万 305 件）となっています。このうち、国民や企業による利用頻度の高い重点手続(注)のオンライン利用率は、43.1%（4 億 2,129 万 7,165 件中 1 億 8,147 万 9,301 件）となっています。

前年度と比較すると、オンラインでの利用が可能な申請・届出等手続全体では、2.7 ポイント増加（23 年度 38.5%）し、重点手続についても、2.7 ポイント増加（23 年度 40.4%）しています。

この理由としては、「新オンライン計画」に基づき、重点手続を中心に、業務プロセス改革を実施し、申請に必要な書類の削減・簡素化（バックオフィス連携による添付書類の削減、自己保管や資格者代理人の確認による添付書類の提出省略等）、申請時における本人確認方法に係る見直し（電子署名から ID・パスワード方式への変更、資格者代理人が申請する場合における本人の電子署名の省略等）、バックオフィス業務の見直し（事務処理時間の短縮化等）、経済的インセンティブの向上（オンライン申請時の手数料の引下げ等）、申請システムの使い勝手の改善（操作の簡略化、ヘルプデスクの充実等）等の取組を推進してきたことによるものと考えられます。

(注)「重点手続」とは、「新オンライン計画」において、国民や企業による利用頻度が高い年間申請等件数が 100 万件以上の手続及び 100 万件未満であっても主として企業等が反復的又は継続的に利用する手続（登記、輸出入・港湾、国税、社会保険・労働保険等の分野から計 71 種類）を選定し、行政手続のオンライン利用率のみならず、オンライン利用に関するサービスの品質向上に重点を置いた業務・システムの改善と行政運営の効率化に取り組んでいるものです。

重点手続のオンライン利用率を分野別にみると、登記分野は 57.8%（23 年度 54.0%）、輸出入・港湾分野は 95.6%（23 年度 95.3%）、国税分野は 52.7%（23 年度 50.8%）、社会保険・労働保険分野は 4.2%（23 年度 2.7%）等となっています。

(2) 地方公共団体が扱う申請・届出等手続のオンライン化等の状況

地方公共団体の扱う手続のオンライン利用状況は、「電子自治体オンライン利用促進指針」（平成 18 年 7 月策定）に定められる利用促進対象手続（21 類型）について、年間総手続件数（推計）が 3 億 4,900 万件であり、そのうちオンラインを利用したものは 1 億 4,849 万件（42.6%）となっています。

利用率の内訳をみると、対象手続件数の過半を占め、住民の利便性が特に高いとされる、「図書館の図書貸出予約等」（56.1%）、「文化・スポーツ施設等の利用予約等」（55.4%）、「eLTAX」（26.5%）と引き続き増加しており、オンライン化が進展しているものと考えられます。

3 今後の取組

各府省は、「業務プロセス改革計画」に基づき、サービスの品質向上に重点を置いた業務・システムの改善及び行政運営の効率化の実現に向けて、継続的に取り組みを進めています。

また、「世界最先端 IT 国家創造宣言」（平成 25 年 6 月閣議決定）に基づき、平成 25 年度中に、これまでのベストプラクティスも参考にしつつ、オンライン手続の利便性向上に向けた改善方針を策定することとしています。

地方公共団体においても、上記決定等を踏まえ、地域の実情に応じて、引き続きオンライン化等に取り組んでいくこととなります。

当該公表資料及び各行政機関における行政手続オンライン化等の実施状況については、「電子政府の総合窓口（e-Gov）」(<http://www.e-gov.go.jp/>)の「行政手続オンライン化法第 10 条に基づく公表」(<http://www.e-gov.go.jp/doc/facilitate/announce.html>)において、閲覧が可能です。

また、「新たなオンライン利用に関する計画」及び「世界最先端 IT 国家創造宣言」については、「電子政府の総合窓口（e-Gov）」の「包括的な政府決定等」(<http://www.e-gov.go.jp/doc/promote/decision.html>)において、閲覧・入手することができます。

I 国の行政機関が扱う手続 [行政管理局取りまとめ]

1 オンライン化の状況

(単位：種類)

年度	オンラインでの利用が可能な手続	
	申請・届出等手続	申請・届出等以外の手続
24年度	7,188	6,324
23年度	7,516	6,574
22年度	7,633	6,480

(注1) 申請・届出等手続とは、国の事務・事業に関して法令の規定に基づき、国民等が行政機関に対して行う申請、届出、報告、相談等のことをいいます。

(注2) 申請・届出等以外の手続とは、不服申立に係る手続、準司法手続、処分（申請等に対する処分を除く。）、行政指導、縦覧、行政機関間の手続等をいいます。

2 オンライン利用状況

(単位：件、%)

年度	全申請・届出等件数		オンライン利用件数		オンライン利用率 (%)	
		うち重点手続		うち重点手続		うち重点手続
24年度	458,496,901	421,297,165	188,960,305	181,479,301	41.2	43.1
23年度	442,868,928	405,824,947	170,504,798	163,807,924	38.5	40.4
22年度	490,303,745 (438,352,232)	403,819,006	155,943,915 (155,414,761)	149,920,227	31.8 (35.5)	37.1

(注1) 重点手続は、国民や企業による利用頻度が高い年間申請等件数が100万件以上の手続及び100万件未満であっても主として企業等が反復的又は継続的に利用する手続（計71種類）をいい、24年度では、オンラインで利用が可能な申請・届出等手続の全申請・届出等件数の91.9%を占めています。

(注2) 平成22年度の（ ）内の数値は、国勢調査の件数を除いた申請等件数、オンライン利用件数及びオンライン利用率を示します。

II 独立行政法人等が扱う手続 [行政管理局取りまとめ]

1 オンライン化の状況

(単位：種類)

年度	オンラインでの利用が可能な手続	
	申請・届出等手続	申請・届出等以外の手続
24年度	185	172
23年度	187	168
22年度	196	177

2 申請・届出等手続のオンライン利用状況

(単位：件、%)

年度	年間申請等件数	オンライン利用件数	オンライン利用率 (%)
24年度	2,039,143,046	1,444,587,726	70.8
23年度	1,979,396,584	1,358,806,144	68.6
22年度	1,924,976,978	1,265,384,796	65.7

(注) 24年度における独立行政法人等の扱う申請・届出等手続の全体の年間申請等件数のうち、社会保険診療報酬支払基金及び国民健康保険団体連合会が取り扱う「診療報酬請求書及び診療報酬明細書」の手続が94.7%を占めており、また、同様にオンライン利用件数についても93.4%を占めている。

Ⅲ 地方公共団体が扱う手続についてのオンライン利用状況 [自治行政局取りまとめ]

年度	年間総手続件数 (推計)	オンライン利用件数	オンライン利用率
24年度	349,000,000	148,496,598	42.6%
23年度	337,590,000	135,031,153	40.0%
22年度	317,100,000	130,010,591	41.0%

(注1) 対象手続は、「電子自治体オンライン利用促進指針」において、オンライン利用促進対象手続に選定した手続 (http://www.soumu.go.jp/main_content/000076232.pdf)

(注2) 年間総手続件数は、対象手続を既にオンライン化している団体における総手続件数と人口を元に算出した、全国における推計値

【連絡先】

(国、独立行政法人等関係)

行政管理局(業務・システム改革総括)

担当:千葉企画官、坂本主査、小川事務官

電話:03-5253-5357(直通)

FAX:03-5253-5309

(地方公共団体関係)

自治行政局地域情報政策室

担当:木村課長補佐、大井係長、山口事務官

電話:03-5253-5525(直通)

FAX:03-5253-5529