



金属労協政策レポート

全日本金属産業労働組合協議会（金属労協 / IMF-JC）
 〒104-0028 東京都中央区八重洲2-6-21 三徳八重洲ビル4階
 TEL 03-3274-2461 FAX 03-3274-2476 URL <http://www.imf-jc.or.jp>
 編集兼発行人 阿島 征夫

No.7 2002.2.20

報告 行政窓口サービスに関する電子政府の現状と課題

現在の行政窓口サービスは、非効率であるとの指摘がされているうえ、地域住民にとって利便性の低いものとなっています。政府は、行政窓口業務の効率性を高めるため、電子政府の実現を「e-Japan戦略」の柱の1つとし、様々な施策を打ち出しています。しかし、電子政府の実現を効果的に進めていくためには、地域住民の行政窓口サービスに対する要望を適切に反映し、また、海外の電子政府事例を検証したうえで、IT化を図っていく必要があります。

スリム化・効率化を前提として、現在の業務体制そのものを改善し、生活に密着した行政窓口サービスの利便性を高め、地域住民に理解してもらうことが、電子政府実現にむけて重要なかぎとなります。

行政窓口サービスの問題点

市町村役場における窓口業務は、生活に必要な機能を多岐に抱えているため、多くの人員を要し、大きな業務スペースを占めているうえ、膨大な量の申請書類の処理・手続きが複雑であり非効率であると指摘されています。また、その業務は原則的には平日の午前9時から午後5時までには制約されているため、人口が集中している地域の窓口は常に混雑しており、地域住民にとって利便性の低いものとなっています。例えば、住民票の写しや印鑑証明を発行してもらう際、サラリーマンが会社を半日休んで市役所窓口に出向くことも珍しいことではありません。現在、政府においては、「高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（通称：IT戦略本部）」のもと、様々な施策を打ち出していますが、行政窓口サービスのIT化を推進するうえでは、国民の目に見える部分のサービス、すなわち、複雑な手続きの簡素化、手続きの電子化、規制の廃止や見直し、業務の外部委託など、ワンストップで手続きや申請ができるよう、利用者の利便性を向上させていくことが重要となります。

国民が求める電子政府のサービスとは

国民が求める電子政府のサービスについて、「電子政府に対する国民意識に関する調査結果」という興味深いデータが平成13年度版情報通信白書に示されており、次のような結果となっています。

「国の電子政府」・「電子自治体」の認知度について：概要について知っている（6.4%）、なんとなく内容が分かる（28.3%）、聞いた事はあるが内容は良く分からない（35.4%）、聞いたことはない（29.9%）

「国の電子政府」・「電子自治体」への期待（トップ3）：手続きや予約等が自宅や職場から何時でもできて便利になる（74.8%）、情報化時代に対応して政府や自治体で効率化が進む（45.1%）、行政や政治に参加しやすくなる（20.8%）

国の電子政府で必要なサービス（トップ3）：重要な施策の賛否を問う国民投票（63.2%）、法令や制度に関する詳細なデータベースの提供（61.8%）、選挙（52.0%）

電子自治体で必要なサービス（トップ4）：各種申請・届出等（86.2%）、各種相談・問い合わせ（72.4%）、各種行政情報等のデータベース提供（67.1%）、選挙や住民投票（64.0%）

電子自治体で必要な各種申請・届出等の内容（トップ8）：住民票や印鑑登録等各種証明書の発行（93.5%）、出生や転出入等（69.6%）、各種施設利用（67.3%）、図書検索・貸出（66.3%）、粗大ゴミ等（63.2%）、保険等給付（58.2%）、旅券（57.3%）、税務関連（53.5%）

このアンケート調査は、インターネット利用者のみを対象とした調査となっていますが、日頃インターネットに接している機会の多い人でも、電子政府や電子自治体への認知度が低いことが伺えます。しかし、その実現に関しては深い関心を持っており、国の電子政府・電子自治体に求める意見として「行政のスリム化」、「行政事務の効率化」を前提としたうえで、ITを通じて「自宅や職場から各種手続きが手軽にできる」ことへの期待が大きくなっています。また、生活に密着した存在となる電子自治体実現への要望として、「各種申請・届出等に関する窓口業務などサービスの質の向上」、「住民票や印鑑登録等各種証明書の発行」など、今までは窓口混雑、複雑な申請手続き、時間の制約などで利便性に欠けていた行政窓口サービスに対する要望が非常に高くなっています。

●●● 電子政府実現にむけた政府の取り組み ●●●

政府はIT戦略本部のもと、「e-Japan戦略」及び「e-Japan重点計画」を策定しており、2001年6月26日には、各府省の平成14年度の施策に反映する年次プログラムとして、「e-Japan2002プログラム」（平成14年度のIT重点施策に関する基本方針）を策定しました。この「e-Japan2002プログラム」では、平成15年度までに電子政府・電子自治体を実現するための重要な柱である行政窓口サービスのIT化に関わる施策として、「申請・届出等手続きの電子化」（認証システム、汎用受付等システムの整備、手数料納付の電子化に必要とされるシステムの整備、個別手続毎に必要なシステムの順次整備、内部事務処理の効率化に資する審査支援データベース、りん議・決裁、文書管理システム等の整備・機能高度化）や、「公的個人認証基盤の構築」を行うとしています。

現在、電子政府・自治体の骨格となる認証システムや、全地方自治体を結ぶ「総合行政ネットワーク（LGWAN）」、国と地方が住民情報を共有する「住民基本台帳ネットワーク」の構築に関する運用実験は最終段階に入っています。「住民基本台帳ネットワーク」が実現され、個人情報に登録されたICカードを所有すると、住民票の取得や転出・転入届が簡略化できるようになり、カードの空き容量を使えば、印鑑証明事務や福祉サービスなどの市町村独自の行政サービスにも使用できるようになります。

行政窓口サービスのIT化に関する各省庁や自治体の具体的な取り組みとしては次のような事例があげられます。

行政窓口サービスのIT化に関する省庁による最近の取り組み事例

【総務省】：第154回通常国会に電子政府・電子自治体関連3法案を提出

1. 電子化する申請・届出の内容を定める「行政手続きの電子情報処理組織使用法案（仮称）」
2. 関連する各種現行法約600本を一括改正する関係法整備法案

これらの法案が成立すると、2002年度中に建築確認申請が、2003年度からは住民票の交付請求、婚姻届の提出、パスポート申請や国税申告などがインターネット経由で可能となる。また、国や自治体への申請・届出のうち約1万5,000件において、約98%が電子化される。（残りの2%は、失業の認定手続きや、外国人の在留資格取得許可など面接審査が必要であるため電子化は困難とされている。）

3. 申請者の本人確認を行う電子証明書の発行手続きなどを定める「電子署名の認証業務法案（仮称）」

この法案が成立すると、申請者の本人確認に使用される電子証明書が市町村の窓口で発行される予定。電子証明書は、ICカードやフロッピーディスクなどに格納され、本人に関する情報（氏名・生年月日・性別・住所）の他、申請書類の暗号化および解読に使用される情報が記録される。

【法務省】：電子公証制度の運用

2002年1月15日より、公証人が紙の文書に対して行っている認証や確定日付の付与の事務を、電磁的記録（電子文書）についても行う電子公証制度の運用が開始された。具体的には、電子公証業務を行う公証人である指定公証人が、電子私書証書の認証、電子確定日付の付与を行う。電子公証制度では、従来の紙の文書に公証人が日付、公証人氏名を記載し、職印を押印していたことに代えて、電子情報に公証人が日付情報を付与し、電子署名を行う。なお、今回のサービスでは、金銭の貸借、土地・建物の賃貸借等の契約や遺言などの公正証書には対応していない。これら契約や遺言は、公証人が当事者の面前で意思確認を行う必要がある場合が多いことなどから、現在検討段階にあり、当面は電子確定日付の付与と電子私書証書の認証を中心にサービスを行い、徐々にこのような契約や遺言を含めた電子化の分野を拡大していく見込み。

【外務省】：「外務省改革要項」におけるITの積極的活用による業務改善策

「外務省改革要項」における各分野での、ITを活用した改革案は以下のとおり。

パスポートの電子申請導入に向けて準備中。一般の人々が一層容易にパスポートの発給を受けられるよう、地方自治体との連携を強化中。

在留届、証明事務、将来的には在外選挙といった分野に電子申請を導入することにより、利用者負担の軽減化を図る。

ITを活用したビザ申請審査・発給の綿密化・効率化。

窓口職員用執務マニュアルのCD-ROM化に向け、事業者と協議中。平成13年度第一次補正予算で、テロ危険地域に出向く邦人の保護強化策として、衛星を使用した位置確認システム（GPS）を利用した邦人保護システムをアフガニスタン周辺国に配備するほか、テロリストを含む問題外国人の入国をビザ発給段階で精査するための総合オンラインシステム「査証WAN」関連経費を計上。

【国税庁】：電子申告の実験

2001年1月22日から3月15日までに電子申告実験の一環として公開ホームページ上に、「給与所得者の還付申告用」及び「公的年金等のみの人用」の2種類の「対話型申告書作成シミュレーションソフト」を公開し、主に給与所得者や年金所得者を対象に電子申告の実験が実施された(詳しくは、国税庁<http://www.nta.go.jp>)。その結果、被験者の半数以上が昼間以外の時間に利用していたことがわかり、また、電子申告が本格的に導入された場合、「利用する」と回答した割合は98%であることがわかった。

●●● 行政窓口サービスのIT化に関する地方自治体の取り組み事例 ●●●

【千葉県市川市】：コンビニに情報端末を設置

市役所に電話で申し込みをすると、市内のコンビニや消防署などで住民票を受け取れるサービスを1996年より開始。(1972年からすでに酒類販売店やタバコ販売店などでこのサービスを開始していた。)1998年、市民であればどこからでも365日受けられるサービスを目指し、「市川市360+5」プロジェクトを立ち上げ、2000年4月には、コンビニに設置された情報端末で、テニスコートや公民館の予約、市の情報閲覧サービスを開始している。現在、岡山県岡山市や東京都世田谷区などでもこの取り組みが始まっている。

【兵庫県加古川市】：ICカードを利用した医療情報システム

加古川市加古郡医師会と加古川市、稲美町、播磨町の共同出資によって「財団法人加古川総合保険センター」が設立され、「加古川地域保険医療情報システム」を運用している。このシステムでは、任意でICカードを申し込むと、氏名・住所などの基本情報のほか、現病名・既往歴、現在の投薬情報などがカードに記録され、かかりつけ以外の医療機関にいても、基本情報や血液検査結果、健康診断データなどに基づいた診察をかかりつけの医療機関と同様に受けられるようになっている。2001年10月時点で、加古川地域の住民の約4割、医療機関の約6割がこのシステムに登録している。

【11市町】：選挙管理の電子化

栃木県鹿沼市、栃木市、佐野市、日光市、真岡市、大田原市、黒磯市、高根沢町、茨城県笠間市、大阪府四條畷市、静岡県相良市の11市町で構成する「選挙システム研究会」は、2002年1月30日、永久選挙人名簿管理、投票管理、選挙管理委員会業務の電子化について報告書をまとめ、2月8日より配布を開始することを発表した。主な研究内容は、システム化業務フローの検討、永久選挙人名簿の管理と選挙人名簿抄本の作成、不在者投票、当日投票の受付業務のシステム化、選挙管理委員会業務の電子化など。電子投票については、第153回通常国会で「地方公共団体の議会の議員及び長の選挙に係わる電磁的記録式投票機を用いて行う投票方法等の特例に関する法律(電磁記録投票法)」が成立したことを受けて、地方公共団体において今年中に実施される見通し。また、次期活動として新たに「電子投票システム研究会」を立ち上げて、電子投票を視野にいれたシステム検討を行う予定。

●●● 電子政府への取り組みの国際比較 ●●●

電子政府の国際比較については、例えばアメリカでは住民票が存在しない代わりに、社会保障管理局による社会保障番号管理が行われているなど、それぞれの国・地域によって社会制度が異なるため、単純な比較を行うことは困難となっています。しかし、経済産業省の「通信白書2001」に示されている「電子政府への取り組みの国際比較」の図表（付録1を参照）をみると、わが国の電子政府への取り組みは遅れているといわざるを得ません。この図表では、通関手続き、税務申告手続き、特許申請、身分証明等、登記関連、事業許認可、その他行政サービスの7つの項目において電子政府の進捗状況が示されていますが、特許申請以外のすべての項目において、わが国はアメリカ、イギリス、フィンランド、オーストラリア、中華民国、シンガポールに遅れをとっていることがわかります。しかし、どの国に関しても、電子政府を実現したことによる費用対効果に関してはデータが示されておらず、日本政府においても検証が不十分であるという点に留意する必要があります。

アメリカでは、電子政府を進めるにあたって逆効果と好効果の両面が現れています。逆効果の事例として、アメリカ行政管理局情報規制課（OIRA）が発表している「2001会計年度情報収集費」報告によると、連邦政府は、提出書類の簡素化、申請手続きの電子化を推進しているものの、責任範囲・業務の拡大などから、市民や企業が政府に提出する書類を作成するため費やす総時間数は、2001年会計年度に前年度比1.1%増加する見込みであるとしており、過去10年間のうち8年間はペーパーワーク時間を増加させる結果となっているとしています。好効果の事例としては、電子申告（付録2を参照）を実施したことにより、従来の書類手続きでは21%に報告納税者の記入ミスがあったのが、システム上の手続きによるエラーは1%以下に減少したことで、内国歳入庁（IRS）の事務も効率化したことなどが報告されています。

わが国においては、電子政府への取り組みが遅れていることを逆手にとって、各国電子政府における成功例、失敗例を十分に検証した上で、電子政府の推進を図っていかなくてはなりません。

●●● 今後の行政窓口サービスに関する政策課題 ●●●

行政サービスにITを導入することにより、行政内部の業務のオンライン化、ペーパーレス化を通じて行政事務効率の向上を可能とするとともに、地域住民側からみた利便性の向上が期待されますが、効果的な電子政府の実現につなげていくためには、まずは、膨大な種類の各種申請書を処理しなければならない現在の業務体制そのものを改善しなくては、アメリカの事例のように、逆に業務量の増大につながりかねません。スリム化・効率化を前提とすることで、生活に密着した行政窓口サービスの利便性を高め、地域住民に理解してもらうことが、電子政府・自治体実現にむけて重要なかぎとなります。

今後、政府・地方自治体が行政窓口業務のIT化を進めていくうえでの政策課題としては、次のようなことが考えられます。

行政窓口業務の簡素化につながるシステム形成：現在の業務処理システムをそのままIT化しても、アメリカのように逆に業務量の増大につながる場合があるため、まずは、行政手続き自体を簡素化し、添付書類を減らすなど大幅な見直しを行うこと。

費用対効果の分析：各国における電子政府の先進的事例の費用対効果を分析し、適切な予算配分を行うこと。

電子政府・自治体における適切な個人情報管理：現在、信頼性のある個人認証システムの確立に向けて様々な実験が施されているが、ハッカーによる官庁のホームページへの攻撃や、NTTの顧客データが流出するなどが報道されている中、国民の個人情報管理への不信任が高まっているため、十分な理解促進活動を行うこと。また、個人情報管理のためのICカードの発行については、実現すれば、全国どの市町村からでも住民票を手に入れることができ、同時に健康保険証や介護保険証の機能ももたせることが可能であるという利便性があるが、氏名、住所、性別、生年月日の情報を載せているため、十分な管理体制を確立すること。

行政窓口の24時間サービスの実現：パソコン、テレビ、キオスク端末（街頭に置かれている情報端末）、携帯電話等を通じて、行政窓口の24時間サービスを実施できるようにすること。

ワンストップサービス：各種申請については、出来る限りワンストップサービスを実現すること。

高齢者への配慮：インターネット利用率の低い高齢者の多くは、保健福祉関連の各種申請のために役所に足しげくかよわなくてはならないため、高齢者でも操作できる端末を開発すること。

海外在留邦人へのサービス：海外在留邦人に関しては実質的に投票権が機能していないため、衆議院に海外区を設けて、電子立候補、ネット上での抱負公開、電子投票などを実現すること。

デジタル・デバイドの解消：行政窓口サービスを頻繁に利用するが、パソコンやインターネットの利用率が他の層に比べて相対的に低い高齢者、専業主婦、低所得者、無職者を中心にデジタル・デバイドの解消に努めていくこと。

【付録1：電子政府への取組みの国際比較】

	通関手続き	税務申告手続き	特許申請	身分証明等	登記関連	事業許認可	他、行政サービス
	様式申請 入手証明 手続明	様式申請 入手証明 手続明	様式申請 入手証明 手続明	様式申請 入手証明 手続明	様式申請 入手証明 手続明	様式申請 入手証明 手続明	様式申請 入手証明 手続明
米 国							
イギリス							
フランス							
ドイツ							
フィンランド							
オーストラリア							
日 本							
韓 国							
香 港							
中 華 民 国							
シンガポール							
マレーシア							
インドネシア							
フィリピン							
中 国							

(備考) 1. 図中、電子媒体でほぼ可能なものには で、一部(試験サービス等除く)可能なものには で示している。

2. 以下は、 で示したものの等の詳細である。

- 米 国 身分証明については、カリフォルニア州の運転免許証等一部のみ。サービスとして、公的教育ローンや医療サービス等の様式の入手はウェブ上で可能である。
- イギリス 政府主導でIT化が進められており、中央政府のHPの1つである「ダイレクトガバメント」にて省庁別、分野別の検索は可能。しかし、申請等に関しては、所得税等の申告、住民票の請求にとどまっている。商業登記については、登記企業のみ可能なサービスがある。
- フランス 2001年10月時点で1,656種類ある行政様式のうち、613種類がウェブでダウンロード可能としている。通関、税務申告、商業登記、身分証明、通信事業許可、教育サービス等である。
- ドイツ 法改正とウェブ上の無償ソフトウェアにより、1999年1月より全納税者の電子申告が可能である。
- フィンランド 納税確認は企業に関してのみ。また、電子市民カードがオンラインサービスの基礎となっており、住民登録の確認等に利用している。
- オーストラリア 電子政府利用は、利用者の事前登録が基礎となっており、通関は登録通関業者、納税は登録税理士、サイン証明もキーマンバーを与えられた市民が利用できる。
- 日本 法人税の申告書等はホームページからのダウンロードが可能である。登記では、債権譲渡登記のオンライン申請が可能である。事業許認可、サービスについても総務省が府省横断的な総合案内サービスを開始している。
- 韓国 通関・特許申請は事前の登録業者にのみ認められ、事前に専用のCDが交付されている。商業登記申請については、個人経営企業に限定して電子申請が可能。
- 香港 商業登記申請については、個人経営企業に限定して電子申請、登記簿のコピー等が可能。
- シンガポール 電子政府への取組みは進んでおり、登記、許認可、サービスも多くオンライン化されている。
- 中国 電子政府に取り組みんでおり、通関については一部地域でのサービスを開始している。

(資料) 日本貿易振興会の現地調査等に基づき経済産業省作成。

【付録2：アメリカの電子申告の事例紹介】

アメリカでは、従来どおりの書類による納税申告以外に、「e-filing（電子申告）」の選択が認められています。電子申告を行おうとする者は、電子政府「First Gov」（<http://www.firstgov.gov/>）において、税金の項目を選びます。すると、内国歳入庁（IRS）のウェブサイトへ接続され、ここで納税や還付金手続きのすべてが可能になる仕組みとなっています。次にウェブサイト上にリンクされている電子申告仲介業者に依頼するか、市販の専門ソフトウェアを利用し、そこに必要な情報を入力後、送信業者を経由する等してIRSへ申告データを送信すると、IRSからは、確認のメールが返信されてきます。納税は、個人小切手を郵送するかわりに、このシステムを使って口座引き落としやクレジットカードで支払いを済ませることも可能となっています。

電子申告のステップの事例は以下の通りです。

ステップ 1

納税者は内国歳入庁（IRS）サイトで説明を読む。



ステップ 2

クリック1つで仲介企業のサイトに転送され、申請書の記入が可能になる。ここでは、記入や計算を補助するソフトが提供されている。



ステップ 3

記入後申告書を送付し、支払いはクレジットカードかデビットカードで行われる。

これらのステップは、すべてのサイト上の操作で完結する仕組みとなっています。

特記すべき点は、「First Gov」の導入により納税者の記入ミスが大きく減少したため国税局の事務も効率化したことです。従来の書類手続きでは21%に記入ミスがあったが、システム上の手続きによるエラーは1%以下に減少したと報告されています。