

平成18年度地域情報化フォーラム講演録

平成19年7月

(財)ニューメディア開発協会



この事業は競輪の補助金を受けて実施したものです。

はじめに

官（政府、地方公共団体）や民間企業による電子的手続きサービスが拡大する中、住民サービスの向上の視点にたち、利便性やサービス向上が実感できる電子政府・電子自治体の実現が望まれているところであります。IT 新改革戦略では、2010年までに「自治体及び国の電子申請」を対象に利用率の50%を達成することが謳われており、ITを利用して手続きのワンストップ化を実現することが望まれています。

当協会は、平成14年度から経済産業省汎用電子申請システムや官民連携起業手続き一元化事業、官民連携ポータルのあるあり方の研究会、引越しに関連する手続きをテーマとした官民連携ポータル開発実証事業などに携わってきました。官民が連携した行政手続きの電子申請の利用促進には、ヘビーユーズである企業における行政手続きに伴う負荷を軽減することが、電子申請の利用の浸透・加速化につながると考えられます。

そこで、団塊の世代の大量退職に伴う行政手続きの電子申請での実現が喫緊の課題になることを踏まえ、企業における手続きにおいても使用頻度の高い従業員に関連する行政手続きに（社会保険、健康保険、労働保険、国税・地方税等）フォーカスを当て、電子申請手続きの利活用の拡大における現状と今後の方向性・展望について等の意見交換・情報共有の場として「平成18年度地域情報化フォーラム」を平成19年3月26日に経済産業省、総務省、厚生労働省、日本経済団体連合会の後援を受けて開催いたしました。

このフォーラムでは、18年度の電子政府評価委員会の座長である東京大学の須藤 修氏に「電子申請の利活用の現状と課題」と題して、電子申請手続きの利活用の拡大における現状と今後の方向性、電子政府評価委員会における議論や方向性に触れて頂きながら、利便性・サービス向上が実感できる電子政府・電子自治体の実現に向けた取組み課題について基調講演を頂いた。また、「次世代電子商取引推進協議会」(ECOM)からの委託を受けて、特定非営利活動法人東アジア国際ビジネス支援センターが調査した、「行政関連手続きの最適化に関わる調査」について専務理事の仙波大輔氏に講演を頂いた。

その後、企業、社会保険労務士、税理士、電子政府コンサルタントの各立場の方々を加えて、各立場での実務業務上の現状、問題認識を提示いただき、理想の形はどうあるべきか、そうは言っても、現実的にはどうすべきなのか。実現に向けた現実的な視点での提起などについてパネルディスカッションを行いました

本資料は、基調講演、講演、パネルディスカッションの内容を講演録として記録したものです。この講演録が、国、自治体の電子申請手続き等の関係者、企業における行政手続き等を実務として、あるいは推進されている方々のご参考になれば幸いです。

目 次

1 . 概要・プログラム	1
2 . 開会・挨拶	2
3 . 基調講演 電子政府、電子自治体の現状と課題（電子申請の拡大に向けて）	3
4 . 講演 企業における行政手続きの現状と課題	14
5 . パネルディスカッション 利便性が実感できる官民連携申請手続きへの展望	25

平成18年度地域情報化フォーラム

「利便性・サービス向上が実感できる電子政府・電子自治体の実現に向けて」

1. 概要

1.1 開催日時・会場・テーマ等

(1) 日時： 平成19年3月26日(月) 13:00～17:00

(2) 場所： 機械振興会館(東京都港区芝公園3丁目5番8号)
6-66～6-67会議室

(3) 主催：財団法人ニューメディア開発協会

共催：NPO法人東アジア国際ビジネス支援センター（EABUS）

後援：経済産業省、総務省、厚生労働省、(社)日本経済団体連合会

(4) テーマ

「利便性・サービス向上が実感できる電子政府・電子自治体の実現に向けて」

(5) 趣旨・目的

(1) IT 新改革戦略では、2010年までに「自治体及び国の電子申請」を対象に利用率の50%を達成することが謳われている。利便性・サービス向上が実感できる電子政府・電子自治体の実現に向けては、ITを利用して手続きのワンストップ化を実現することが望まれており、ヘビーユーザである企業における行政手続きに伴う負荷を軽減することが、電子申請の利用促進につながると考えられる。

(2) 従業員に関連する行政手続き(社会保険、健康保険、労働保険、国税・地方税等)は使用頻度の多い手続きであり、この分野における行政手続きの効率化は、団塊世代の大量の退職者が発生することからも重要なテーマとなる。

(3) 従業員に関連する行政手続きにフォーカスを当て、電子申請手続きの利活用の拡大における現状と今後の方向性・展望について等の意見交換・情報共有の場として開催する。

(6) 参加者

- ・ 国、自治体の情報、企画関係部門等の電子申請手続き等の関係者
- ・ 企業における行政手続き等の関係者
- ・ 当協会の会員企業
- ・ その他本テーマに興味のお持ちの方

(7) 参加料 無料

1.2 プログラム

(1) 挨拶

主催者挨拶

(2) 基調講演

「電子申請の利活用の現状と課題」

講師：須藤 修氏（東京大学大学院 情報学環教授）

(3) 講演

「企業における行政手続きの現状と課題」

講師：仙波 大輔氏（E A B U S 専務理事）

(4) パネルディスカッション（100分：会場とのQA時間含む）

「利便性が実感できる官民連携申請手続きへの展望」

コーディネータ：須藤 修氏

パネラー：（順不同）

仙波 大輔氏（E A B U S）

齋藤 聡明氏（税理士：齋藤聡明税理士事務所）

島田 宏氏（富士通株式会社）

大野 実氏（社会保険労務士：社会保険労務士法人大野事務所）

牟田 学氏（電子政府コンサルタント）

2 . 開会・挨拶

1) 開会

【司会】お待たせいたしました。ただ今より、平成18年度地域情報化フォーラム（利便性・サービス向上が実感できる電子政府・電子自治体の実現に向けて）を開催いたします。本日はお忙しいところ、多数のご参集を頂き厚く御礼申し上げます。私は、司会を担当いたしますニューメディア開発協会の関川と申します。よろしく申し上げます。

皆様ご承知のように、IT 新改革戦略では、2010年までに「自治体及び国の電子申請」を対象に利用率の50%を達成することが謳われています。IT を利用して手続きのワンストップ化を実現することが望まれており、特に、社会保険、健康保険、労働保険、国税・地方税等に関連する行政手続きは使用頻度の多い手続きになります。

今回のフォーラムでは、「従業員に関連する行政手続き」にフォーカスを当て、電子申請手続きの利活用の拡大における現状と今後の方向性・展望について等の意見交換・情報共有の場、取り組みの仲間作りを目指してとして、NPO法人の東アジア国際ビジネス支援センターとの共催にて開催することに致しました。それでは、はじめに主催者であるニューメディア開発協会理事長の岡部武尚よりご挨拶を申し上げます。

2) 主催者挨拶

財団法人ニューメディア開発協会
理事長 岡部 武尚

【省略】

3. 基調講演

電子政府、電子自治体の現状と課題（電子申請の拡大に向けて）

東京大学大学院情報学環 教授 須藤 修 氏

【司会】 それでは、お手元のプログラムに沿って進めさせていただきます。

はじめに、基調講演を東京大学大学院情報学環教授 須藤 修(すどう おさむ)様よりお願いします。須藤さまのプロフィールにつきましては、資料に掲載しておりますので省略させていただきます。講演テーマは「電子申請の利活用の現状と課題」です。須藤さまよろしくをお願いします。

【須藤】 ご紹介頂きました須藤です。よろしくをお願いします。今回、私の方にご依頼がありましたのは電子申請の拡大に向けてどうしたらいいのかと言う事で、電子政府、電子自治体の現状と課題のお話をさせて頂く事になっております。



このお話をデータに基づいて行いたいと思いますが、その前に大きな流れとしまして、先週の金曜日に国際CIO学会がありました。早稲田の小尾先生が会長で、私が副会長を勤めさせて頂いております。早稲田でその春季大会がありました。これはその時のパネルディスカッションで見せたものですが、これはIBMのWebに載っている論文の一部で、ポールソンさんと言うのはサービスサイエンスで論考を発表されている方ですが、そこに取り上げられている表です。赤色が農業、黄色が製造業、白がサービス業となっています。縦軸がパーセンテージで横軸が西暦の年となっています。多くの国はサービス業の比率がどんどん拡大している。先進国と言われる米国、ドイツ、日本は製造業が順調に発達して、その比率をある程度保持していますが、今発展している国々、インド、中国、

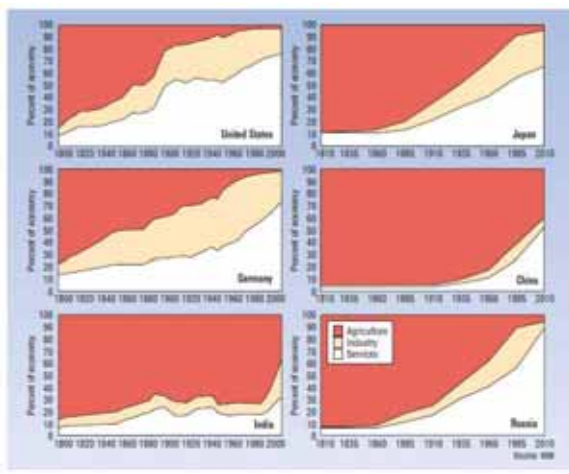


Figure 1. Service represents a growing segment of the developed and developing world's economies.
出所：Paulson, Service Science: A New Field for Today's Economy, IBM Web Site

ロシアなどでは、今後の見通しを考えても、農業から一気に製造業はあまり発展しないで、中国を見ていただくと面白いのですが、中国などはほとんど製造業は発達せずにサービス業に転換しています。従って、我々が考えなくてはならないのは、サービス業をどう生産性を上げて、社会の基盤としていくか。それに必要な人材をどう作っていくか。これが政府や自治体の重要な仕事の一部でもあります。東京大学も現在、「サービスイノベーション研究会」を立ち上げてWG1からWG4まで動いています。私はWG1の主査で、行政サービスの計量分析のための指標を作って、来年度4月、5月で多変量解析を行う計画になっています。主にモデルというのは共分散構造分析シミュレーションで、それを使って色々な事を行政サービスの質の改善についてやっていこうと言う事です。その他に医療の改革が今後、重要な課題になってくるだろうと考えています。

今度のイノベーション25でもサービスイノベーションが重視されており、この間もサービスイノベーションを推進するための人材育成について協力を願いたいと、東大の産学連携本部のプロジェクトチームの前で文部科学省から挨拶がありました。我々も積極的に文部科学省のプロジェクトに参加して行き、その人材養成は遣らうと言う事になっております。

わが国がイノベーション25を行うという前提の議論はどこで行われていたかと言うと、やはりアメリカでして、米国競争力評議会が2004年に「イノベート・アメリカ」という報告書を発表しました。ここで書かれている重要なことはサイエンスと工学、科学と工学のスキルを深めよ。知識の相互作用を活発にさせる。共同のクリエイティビティ、単独、ひとりの天才ではなく組織とかチームのクリエイティビティ、想像力を高めるような組織体制を作れ。それをベースにしながらグローバルなインフラを作っていこう。イノベーションが連鎖反応を起こすような体制を作ろう。と言う事を述べています。



5月にパリで開かれたOECDのフォーラムに行ってきたが、そこで議論されたのがどうやってイノベーションを活性化するかと言う事で、今まではビルゲイツだとか、エジソンとか一人の天才がいて、それが普及経路に入って普及していく、それまでは時間が物凄く掛かる感じでした。今は、むしろ起こっているイノベーションは色々な人の相互作用で、大物がいなくても構わなくて、色々な人がキャッチボールをバンバンやりながら新しい価値を短時間で形成して行き、それが重要で価値があるということになると、それに金を払うやつが出てくる。このように、付加価値がつく体制を最適化された

システムあるいは組織で作って行き、それを短期間に連鎖反応を起こすようにしよう。という議論で各国の大臣とかが積極的に発言されていました。私が聞いていて印象に残ったのは、アフリカ諸国の方々の意見が強く、バイオテクノロジーの資源、野生生物をどうするかが重要なのです。コンピュータサイエンスとバイオテクノロジーが合体して新たな資源をそこで見出し、市場については、まだアフリカは市場としては弱いので、ヨーロッパ、アメリカ、アジア諸国で売って行く、という体制を作っていくと言う事が重要になってくるだろうと思います。そこら辺のネットワークと知恵が勝負かなと思いつながら議論を聞かせて頂きました。

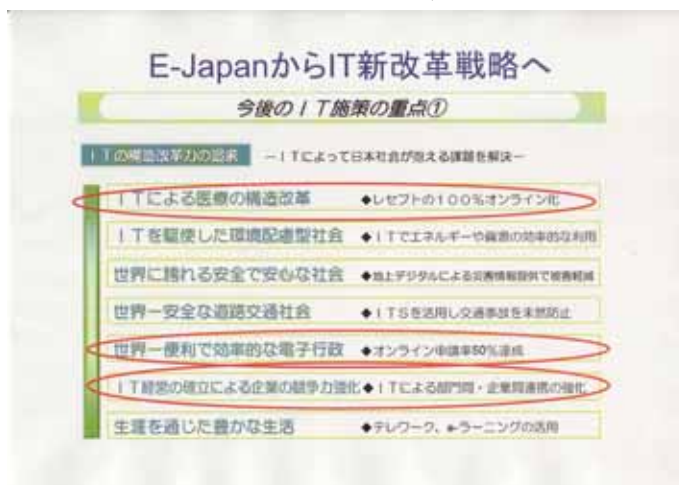
特にアメリカのナショナルイノベーションアジェンダでは、何を重視し金を投入するのかという議論が行われ、新しい労働力を作るためのイノベーション教育を国家レベルで徹底的にやろう。それには理工系を重視しなくてはならない。と言う事がこの報告書に書いてあります。一方、日本は今までのデータによると確かに理工系が強いが、今のゆとり教育の影響もあって理工系の能力が極度に下がってきています。アメリカは、世界中から優秀な人材が集まっていき論文を出しているが、アメリカ国内の学生のレベルが高いかというとなんにも高くはない。日本もその二の舞になりかねない。中国、韓国、特に中国のコンピュータサイエンス関係の良い論文がアメリカで投稿されていて、大分レベルが上がったなと見ています。日本はうかうか出来ない気がします。

C I O学会でも議論したのですが、おそらく今後、C I Oとして重要な人材は工学的知識、法律、経済、経営、財務が読めること、これは必須となってくる。しかし、今のアメリカの大学はそのような教育システムを持っていないが、今作ろうとしている。わが国も作らなくてはならない、そろそろ動かなくてはならない、と議論しています。これからは理系のセンスと文系のセンスの両方が必要となると言う事だろうと思います。

そのような動きを踏まえてと思いますが、IT新改革戦略では、ITによる医療の構造改革、まず、ひとまずレセプトの100%オンライン化に向けて、厚生労働省が新しい医療のグランドデザインを練っております。これは私も関わっている政府のIT新改革戦略評価専門調査会でもそこを重視しよう、この動きについて評価し、もっと促進するようにいろいろアドバイスを行って居るところです。

世界一便利で効率的な電子政府を目標に、オンライン申請率50%の達成、次に後で話されること

に関連しますが、IT経営の確立による企業の競争力強化、特に企業間連携をやるに



はデータの共有化、あるいは共通化が必要です。それをどうするか。2月に解散しましたが、私が会長を務めさせて頂いたライフサイクルデータマネジメントコンソーシアム(LCDM)という会議があって、建設・建築関係のデータのXMLの標準化を行おうと活動をしてきました。特にアメリカがこの分野で進んだのは、国防総省のスキーマ作りの影響がかなり大きかったのですが、この国防総省のスキーマについて、コンソーシアムで勉強をし、建築分野でやろうと動いていました。この動きに連動して国交省が2月に中期政策大綱をまとめ、国交省のデータの標準化を推進することを打ち出しました。

皆さんもご存知のように高度IT人材育成が重要でソフトウェアとセキュリティ分野の人材養成に総合科学技術会議でも金を突っ込もうと言う事、内閣情報セキュリティ政策会議、私もその委員の一人として参加していますが、あと文部科学省でも金を投資して企業と大学の連携を強化させようという方向で動いています。

このような大きな流れがありますが、医療と並んで特に重要な分野が、電子政府、電子自治体の動きです。医療と並んでと言いましたが、医療はまだこれからですが、電子政府、電子自治体の動きは着想して実際にお金を投資して動いてから何年も経っているのです。ではその現状はどうか、また今後どうすべきかと言う事が重要で、次のフェーズに移るための格闘が今始まっています。これに対して医療はやっと第一歩を踏み出し行こうという所です。電子カルテがありますが、各社各様の仕様で、XMLの仕様も固まっていなく、汎用性がありません。そのため効率的な経営まで持って行けていないのが現状です。ここら辺も今後は動かさないといけないのですが、医療よりは電子政府、電子自治体のほうが一歩も二歩も先に進んでいる分野です。

それでは電子政府、電子自治体でどのような問題を抱えているのか。私が座長を拝命している電子政府評価委員会の活動、後でパネリストとして登壇していただける牟田さんもその委員ですが、この委員会は政府の事務局におんぶに抱っこではなく、委員のかなり活発な議論を行い、その議論の成果は4月に公表予定の電子政府評価委員会年次報告書にはかなり盛り込まれています。内容についてはIT戦略本部の会議が4月に行われ、それ以降でないと公表できないため、議事録程度のことしか今回は皆様にお話できません。

電子政府評価委員会の活動

- 政府は、「世界一便利で効率的な電子行政」を実現するために、「申請・届出等手続におけるオンライン利用率50%以上を2010年度までに達成」、「政府全体の業務・システム最適化」、「信頼性・安全性の確保、セキュリティ高度化、先端技術の育成・普及」という3つの目標に基づき政策を行うこととされている。この計画(Plan)を踏まえ、電子行政の評価を行うに当たり、以下の3つの視点から電子行政の推進における課題を抽出し、その解決の方向性について検討を行っている。
- ①利用者視点に立った「見える化」と成果主義
- ②フロントオフィス改革とバックオフィス改革の運動強化
- ③オンラインに係る共通基盤の整備・普及、府省内・府省間連携、国・地方連携、官民連携による全体最適の実現
- 電子行政を評価するためには見える化(可視化)の推進が重要であり、「インプット指標」、「アウトプット指標」、「アウトカム指標」、「実感指標」の定量・定性分析を重視する。特に多変量解析が重要になる。

出所：政府「電子政府評価委員会」資料

「政府は世界一便利で効率的な電子行政」を実現するために3つの目標に基づく施策を行う事とされている。この計画を踏まえた上で、電子行政の評価を行うに当たり、我々委員会は3つの視点から課題を抽出し、その解決の方向性について検討を行っています。一番重視するのは、利用者視点に立った「見える化」を行うと同時に成果、アウトカムを重視する。すなわち、ここで全府省の取り組みの評価を行いますよ。利用者視点の無いような取り組みは駄目ですよ。まず使い易い、あー良かった、というものを作って頂かないといけません。また、フロントオフィス改革とバックオフィス改革の連動強化を図ります。フロントの申請はあるけれど、バックヤードの統合化とかデータベースが出来ていない。例えばXMLのスキーマとかタグのつけ方とか、汎用性がある、全庁的、あるいは全政府でそのデータを使って行ける。

ロングテールというのは全サービスの2割しか儲けがなく8割が不採算部門、その8割のゴミのようなデータを解析していくとアルゴリズムを見出すことができる。見出したところから新たなビジネスをもっていける。グーグルはそのようなサービスをやって成功したわけですが、そういうことをやれる体制にしなければならない。それによって最適化を行う。これが本当の「見える化」なのです。見えなかったものを見るようにして、新しいビジネスフレームを作っていく、あるいは行政の効率を良くする。サービスの質を良くするということを考えられる体質にする。その体制を作っていくという事です。それには、コンピュータは不可欠なのです。

オンラインに係る共通基盤の整備、普及、府省内、府省間連携、国・地方連携、官民連携による全体最適の実現。これは目標であって、これを実現するためには相当の努力をしないと、府省も民間も地方自治体も努力しないといけない。達成まで4年あるので、何とか方向付けはしたいと考えています。その評価を行うに当たって、評価専門調査会の会長はトヨタの渡辺社長で、インプット指標、アウトプット指標、アウトカム指標、実感指標、特に実感指標が利用者、最終消費者、あるいは最終的に利益、不利益を得たりするのは国民である。この実感指標をできるだけ定量化するように努める、分析できる体制を作って欲しいと言う事仰っています。各委員の方にアイデアを出して頂いている所です。

これまで実施した調査ですが、各府省で自己評価をやって頂いてアウトプット指標、アウトカム指標とその目標値、目標年度、課題などを明らかにしてきましたが、各府省の取り組みは頑張っているのですが、概念化、どういう方向に努力し、どういう形でその努力を計るかと言う事については、まだうまく体系化が出来ていないと言うのが、この評価委員会で実施した調査の結果でもあります。今後はどんどん改善して頂きたいと言う内容で今度の報告書にも出ます。ヒアリングで府省、経団連とか、士業団体とか関係団体から意見を聞きました。多くの団体からはこれまでの取り組みでは駄目だよ、もっと頑張ってもらえと意見を伺っております。府省のご意見を聞きますと、公的個人認証が邪魔をして動きが取れないと、ほとんどの府省が話されておりました。公的個

人認証の普及のための努力はして下さいと、その上で言う事でしょう。普及のために総務省に協力しているとは思えない。もう少し、各府省とも頑張ってください。とお願いをしている所です。国税庁では今度の確定申告ではキャンペーンを打って頂いてお金を投入して普及の努力はして頂いたと思います。そのような努力を各府省とも協力して頂きたい、と言う事であります。

評価に当たっては、特に3つの視点が重要で、言い直した言葉になっていますが、「利用者視点に立った見える化と成果主義の徹底」、「フロントオフィス改革とバックオフィス改革を連動させる。そして最適化を図る」、「共同化、標準化、

府省内、府省間連携、費用対効果の最大化」、これはXMLが絡んできますが、それに市川市の千葉市長のご意見などもありまして、政府、自治体連携を強化すべしと言う事で、強化することになっております。また解決に向けた4つの方向性を打ち出していますが、「利用者

評価に当たっての「3つの視点」と、解決に向けた「4つの方向性」

評価の視点	概要	対応方針
評価に当たっての「3つの視点」	①利用者視点に立った見える化と成果主義の徹底 ②フロントオフィス改革とバックオフィス改革を連動させる。そして最適化を図る ③共同化、標準化、府省内、府省間連携、費用対効果の最大化	【見える化】 【成果主義】 →【見える化】 【成果主義】 →【見える化】 【成果主義】
解決に向けた「4つの方向性」	①利用者視点に立った見える化と成果主義の徹底 ②フロントオフィス改革とバックオフィス改革を連動させる。そして最適化を図る ③共同化、標準化、府省内、府省間連携、費用対効果の最大化 ④府省間連携の強化と標準化の推進	【見える化】 【成果主義】 →【見える化】 【成果主義】 →【見える化】 【成果主義】

実感指標の例

実感指標の例

出所：政府「電子政府評価委員会」資料

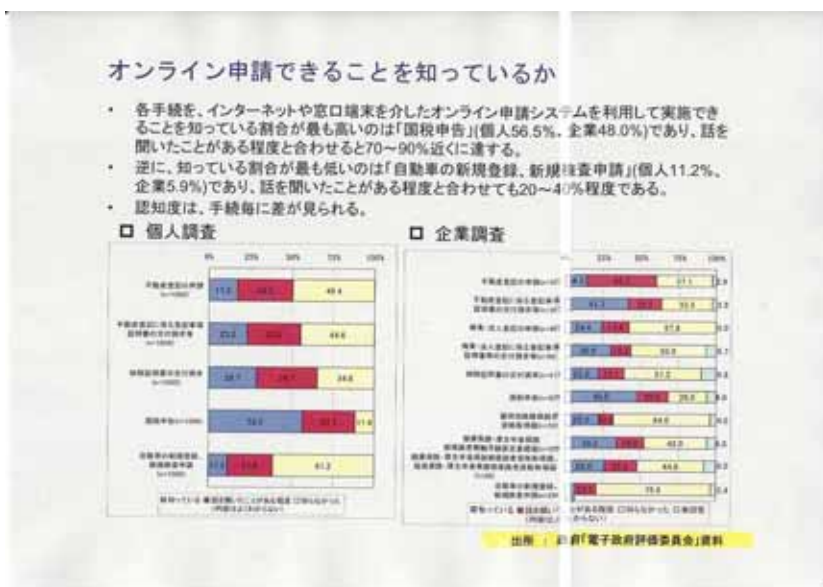
目線で考えよう。利用者にとって良いものでなければならない。また利用者から見えるものでなければいけない。この観点で業務サービス改革を行う。」「ITと非ITの分野の一体的改革が必要である。そうでなければ本当の全体最適はできない。また、安全、安心で費用対効果の大きな共通基盤を整備、普及する必要がある。利用者視点に立った成果主義の徹底。」とにかく、国民、利用者、この観点を極力重視する。その視点から、官庁でいうと窓口からバックに波及するような改革をやろう。バックのシステムをまず、きちんと整えてその中で、そのサービスはできますよ、できませんよ、と言うのではなく要望が強ければ出来るように無理でもする。それに合わせてバックは変える。バックが主導するのではなくてフロントが主導なのだと言う事で、最前線のお客様である利用者、国民、企業が抱えている課題を解決するのが一番である。それに対応できるバックヤードを作らないといけない。だから、システムありきではなく、ニーズに基づいてバックは改変する努力が必要である。中々、ここは難しい所なのですが、これを強力に推し進める。色々な現場の悩みもあると思います。見える化をして、いつまでにどこまで出来る。何が出来ない。できない事の理由も国民に示されるようにしなければいけない。「止むを得ない。だから納得して下さい、国民の皆様」と言えるようにしなければいけない。そのような体制で臨もうと言う事になっております。

まだここに例示しかありませんが、実感指標を重視しよう、国民の実感、企業の実感というのを大切にしよう。それを実現するために論理的に何が出来るか、システムの

何ができるかと言う事を、我々の意見を踏まえてできるだけ色々な改善案を提案して頂きたいと考える訳です。あるいは現場だけでは動きにくいということであれば我々と連動して次のステップの政府のあり方を考えるべきだろうと考えています。

総務省行政管理局の方でやって頂いたオンラインによる利用申請のアンケート結果が出て来ています。登記、国税、社保、労働保険、関税、自動車登録/検査等の175種類のオンライン申請のできるものについてアンケートを実施して頂きました。国税関係は頑張ってもらってかなり普及したと思いますが、不満の多いのも事実です。まだまだ改善の余地がある。インセンティブがない。評価委員会でも「インセンティブについて積極的に考えて下さい」とかなり言いました。そのせいもあってか、国税関係はオンラインで確定申告すれば5千円割引しますよという方針を打ち出して頂き、実際にその通りになりました。そのようなインセンティブを多面的に多様に準備しなければならないだろうと思います。また、添付資料の別送が必要になって、結局は郵送も必要になって、オンライン申請がワンショットで終わらない。オンラインと紙ベースと何回もしないとならない。そのため面倒臭いと言う事になる。ここら辺も手続きの簡略化の努力が必要だろうなと思います。まだ、皆が使うためには使いやすいシステムではない。途中で面倒になって止める人もいる。「何だ。結局紙も必要か。じゃ止めとこう」とか、「他のデータも集めてこなくてはいけないのか。もういいや一括して紙でやっちゃえ」となるケースも多いのです。企業ベースで言うと、尤もだなと思いつつ聞いたのですが、いちいちWebに打ち込むのなら、今までのデジタルデータの媒体を出したほうが楽だと、打ち込みはそれぞれ何回も打ち込まないと、こんな面倒なことは出来ないと言うご意見があったのは確かです。これはオンラインのシステムで何とかしないと駄目だと議論をしたところであります。

パイロット調査の結果についてもう一寸申し上げますと、これが概要になるのですが、これからグラフを見ていただきますが、何が分かったかということ、個人については認識度は約4割から9割、これは申請項目によって認識度は違いますが、比較的知っている人は多い。



しかし、実際に使っている人は1割前後しかまだいない。やるためには、まだ

があるようなものにしないでほしい。それは促進のために、電子申請率50%を達成するためにも、考慮していく必要があるのかなと思っています。

オンライン電子申請システムを利用しない理由については、一般に皆が思う事ですが、やっているとな面倒くさいと思って、これならば従来どおり直接窓口で紙ベースでやったほうが良い、新しい事をやるのはしんどい、パソコンでやっているとなエラーも多い、面倒だとなと思うのです。それから電子証明書の取得の仕方でやっかい、また認証も含めてセキュリティのこと、「あー面倒」となることは、人情としてはよく分かる所があります。しかし、「オンライン電子申請システムを利用したいか」に対しては、これはサンプルが179に留まりましたが、「利用したい」との企業の回答は29.6%、個人の方は52.5%と極めて高い。「利用したいとは思わない」と言うのは両方とも少ない。「オンライン電子申請システムにより便利になったか」では、個人では46%、企業では55%が「大変便利になった」と回答しています。「便利になった」と合わせると、ほとんど9割を超える訳であります。企業調査ではサンプルが20しかありませんので統計学的に有為な数字とは言えませんが、個人については有為と言って良いと思いますので、遣ってる方にとっては皆使えるなと言う事だと思います。それから、コンピュータリテラシが強い方が遣っていますから、そのコンピュータの利点をフルに活用なさっている、と言う事が言えます。

経団連のご意見もヒアリングを行いました。この経団連のご意見と要望は、我々委員会としては重く受け止めており出来るだけ重視して実現できるようにしたいと考えております。企業ニーズの把握ですが、電子申請に関する把握ですが、一番目、個々の手続きの合理化簡素化、手続き全体での再構築が行われていない。現状の手続きをそのままデジタルにするのではなくて、デジタルにしたからもっとスピーディーに効率的な申請システムが作れるだろう。その努力してくれよ、と言うご意見。企業にとって今のままだったら合理化簡素化につながっていないばかりか、添付書類や認証などの点で返って手間が増大している。もっと簡便にしてくれよ、と言う事。2番目、企業の業務フローや事務処理システムとの整合が取れていない。だから企業内のシステムと今の電子申請システムとのデータ形態、XMLのあり方とか何でも良いのですが、それをもうちょっと整合がとれる形にする必要があると言う事です。ですが、これも個々の企業の言い

経団連の意見と要望

1. 企業ニーズの把握

現在の行政手続きオンライン化は、既存の行政手続きを単にオンラインに置き換えたに過ぎず、ヘビーユーザーである企業のニーズや業務フローの実態がほとんど考慮されていない。この結果、以下のような問題が生じており、これが利用率の低迷につながっている。

- ①個々の手続きの合理化、簡素化、手続き全体での再構築が行われていない。
- 既存の手続きをそのままオンライン化したものが多いため、企業にとって、手続きの合理化、簡素化につながっていないばかりか、添付書類や認証などの点で、かえって手間が増大している場合すらある。
- ②企業の業務フローや事務処理システムとの整合が図られていない。
- 個々の手続きが企業内の事務処理のフローにうまく適合していない、あるいは、導入している事務処理システムとの連携がうまくいかないといった場合が多い。

出所：政府「電子政府評価委員会」資料

分聞いていたら全て用意しなければいけないことになるので行政コストが上がってしまいますからそれは出来ません。従って、業界団体とか、中小企業の書類手続きをまとめて頂いている土業団体の方々のイニシアチブに期待することになります。この辺でデータの処理の仕方、土業関係、政府、自治体、企業、経団連とか日経連とか色々ありますが、そういうところで今後話し合いが必要だし、検討をやって頂かないといけない。これによって企業のシステムの作り方が変わってきますから、データの作り方も違ってきます。もう一つ経団連が言っているのは、これは重要なものとして電子政府評価委員会は受け止めています。「経済財政運営と構造改革に関する基本方針2006」によると各府省庁の業務システム最適化計画を集計した結果である1229億円の運用経費と年間4750万時間の業務時間の削減が最低限の目標と明記されている。これをやれと。これを遣ろうと思うとITの体系的な導入、最適化に資するような導入の仕方をしないと出来ない。各分野で個別に、その分野ごとにやりましょう、では無理なのです。これを全省庁的な最適化というプランが必要ですし、府省連携で政府全体でも考えなければいけない。そういうことになろうということです。現在、各府省での最適化計画は進んでおり、頑張ってCIO補佐官会議など遣っていただいています。電子政府評価委員会が見る限り全府省が連携した動きとは、まだまだそこまでは至ってはいない。努力は頂いているがまだまだ改善の余地がある、というのが我々の判断です。今後、そこらへんは調査を綿密にして評価をさせていただきますよ、と言う事になります。

課題の一例ですが、「利用者が実際にオンライン申請をする際にどう感じているか、どのような利点を重視しているか、何が利用上の課題・障害であるか、についての把握分析が現在の政府では不十分であるため、利用者視点に基づく改善に向けた適切な処方箋の提示が出来ていないことが多い。」というのが現在の電子政府プロジェクトについての評価委員会の意見です。解決に向けた方向性として委員会として意見を言わせて頂くと、「手続き単位ではなく転居や結婚出産などのライフイベント単位で利用者の行動フローに沿って行政サービスを提供する施策を実施して行く事を検討すべきである。例えば、我々が重視しているのは団塊世代が退職し、退職者自らが社会保険、労働保険等に関する手続きを行うことが増加することが予想されることから利用者視点を重視して退職者等の利用者の行動フローにそった形でオンライン申請を行うことが出来るよう積極的に取り組んでいく必要がある。」というのが我々の意見です。

課題の一例

- 利用者が実際にオンライン申請を利用する際にどう感じているか、どのような利点を重視しているか、何が利用上の課題・障害であるか、と考えているかについての把握・分析が不十分であるため、利用者視点に基づく改善に向けた適切な処方箋の提示ができていないことが多い。
- (解決に向けた方向性)
 - ・ <利用者ニーズに基づく業務・サービス改革の推進>
 - ・ 手続き単位ではなく、転居や結婚、出産などのライフイベント単位で、利用者の行動フローに沿って行政サービスを提供する施策を実施していくことも検討すべきである。
 - ・ 例えば、団塊世代が退職し、退職者自らが社会保険・労働保険等に関する手続きを行う場合が増加することが予想されることから、利用者視点を重視して、退職者等の利用者の行動フローに沿った形でオンライン申請を行うことができるよう積極的に取り組んでいく必要がある。
 - ・ なお、添付書類の省略やオンライン化等について、これまで様々な改善がされているが、手続によってはなお利用上の大きな阻害要因となっている場合もある。例えば、土業にとっては代行申請における個人認証や書類添付の簡便化などにニーズがある。利用者企業との業務システムとの連携なども検討すべき課題である。利用者ニーズを的確に汲み取り、一層の工夫に努める必要がある。

出所：政府「電子政府評価委員会」資料

これはこんどの電子政府評価委員会報告書の一部です。こういう意見をいっぱい言っています。これはこの文書を作成するために私も努力しましたが、その前提として各委員が一生懸命考えて頂いて、そこをまとめて政府にこの文書を出して行く事になっています。既に評価専門調査会ではこの報告書は承認されています。こうなりますと、全府省がこの評価について本気で考えて、この方向で色々な改善策を打って頂くと言う事になります。今回のこの講演会の重要なところはここでもあるわけです。

この手続きごとをチャント遣るためには官民の連携で遣らなければいけない。今日、私のあとで報告して頂きますし、ディスカッションもしていただきますが、これを具体的にどうやるのだ、ということを経験の知恵を絞ってやって頂きたい。企業と政府自治体の連携でこれをやらないといけません。これをやるためには皆さんに頑張ってもらわなければならないので、いい意見は積極的に採用したいのです。そんな書類は要らないでしょう。もっと簡便にしましょう。簡便にできることは簡便にして企業や退職者の人が遣りやすくしましょう、と言いますので。ただし、成りすまして不正行為が発生しないようにきちんと担保しないとイケませんので、そのへんの両立は産官民の連携で考えたいと言う事でありまして。この次にお話して頂きますように退職者の手続き毎をどうやるのかとか出ています。税務とか健康保険とか出てきますのでその辺は考えて頂きたいと思いません。

電子自治体のデータも簡単に3分くらいで紹介したいと思います。住民向けサービスは、県レベルは結構出来るようになりました。しかし、基礎的自治体はレベルがかなりまだ低いので、この辺に力を入れてやって頂かないといけません。今、市町村合併を遣った直後で業務見直し等がかなり掛かっています。総務省が今、力を入れております、地域情報プラットフォームを活用したサービス例で、ワンストップで申請が出来るようにしたい、と言う事です。電子政府評価委員会でも報告書で強調しているのはワンストップサービスを重視しようと言う事です。だから一回の手続きで複数



数の手続きをできるようにしよう、そのためにはバックヤードのXML化が必須になるし、タグのつけかた、スキーマの作り方が非常に重要になってくる。この体制を作りたい。例えば、石川・富山で地震がありました。もし家屋が壊れたときどういう手続きがあるかという、減失登記とか、学費免除とか失業手当とか税の減免とか、見舞金とか緊急融資とか損害補償とか、インフラがらみの手続きとかありますが、これを簡便に

やれるようにしたいと言う事です。総務省の今の地域情報プラットフォームの構想では、この辺を重視しよう、ということで定期的にご相談は承っておりますが、先進的なやれるインフラを持つ、あるいは持つ体制を今あるという自治体と協力してこの実験を遣って頂く。これは我々電子政府評価委員会にとっても大きな意味を持つと思います。今度の報告書に書いてありますけれども、SOAを重視する。この地域情報プラットフォームのようなものを重視すると言う事は明確に文言にも乗せております。この辺が新しい電子自治体の一つのパラダイム、パイロット的に高度なものになるだろうと期待しています。その中で電子申請もどんどんやれる体制にしていきたい。今回の講演会の主旨でもある、色々な手続きごとを簡便化して申請率を延ばし、企業のコストを下げ、行政効率を良くする体制まで持っていければと考えています。そして、ITをベースにした新しい社会というのが構想できればと考えています。時間をチョットオーバーしましたがこれで私の話を終わらせていただきます。どうも清聴ありがとうございました。

【司会】須藤さま ありがとうございました。須藤さまには、後ほどのパネルディスカッションのコーディネータもお願いしております。

4 . 「企業における行政手続きの現状と課題」

特定非営利活動法人 東アジア国際ビジネス支援センター
専務理事 仙波 大輔氏

【司会】引き続きまして、講演を、NPO法人東アジア国際ビジネス支援センターの専務理事の仙波 大輔(せんばだいすけ)様よりお願いします。仙波さまのプロフィールにつきましては、資料の方をご参照ください。

講演テーマは「企業における行政手続きの現状と課題」です。それでは、仙波さまよろしくお願いします。

【仙波】仙波でございます。今日、ご説明させて頂くのは、「次世代電子商取引推進協議会」(ECOM)からの委託を受けて、今年度調査した、「行政関連手続きの最適化に関わる調査」についての内容でございます。



本調査をする切掛けは、現在95から96%の行政手続きは、既にオンライン化されていると言われておりますが、必ずしもその普及は十分ではないことです。これは須藤先生が色々な数字をお示しされた通りでございます。なぜ使われないのかと言うのは、色々な理由について、アンケート等で調査致しましたが、その理由がもうひとつはっきりしません。

企業が行政手続きをするときに、自分のところの、例

例えば、総務系の仕事であるとか、社内の事務フローなどと行政の接点をどのようにしているのかについて実態を把握する必要があるだろう、と言う事から、今年度、調査を実施したのであります。

ヘビーユーザという言い方が良いかどうか分かりませんが、行政手続きのメジャークライアントである企業がその結果として、今用意されている電子申請の仕組みをうまく活用できれば、企業にとっても手続きのための間接コストを削減できるという意味では非常に有効なことになるだろうし、企業が使い始めることによって、電子申請なり電子政府の普及も進むのではなかろうか、という考え方がこの調査の根底になっています。そうは、言いまして企業が行う行政手続きは、多岐に渡ります。それに、業種によ



ても違いますから、全部を調査するわけには行きませんが、まず人事、給与に関する手続き、要するに従業員に関する行政手続きに関して、実態はどうであろうかということ調査してみよう、ということ調査したのが、この報告であります。

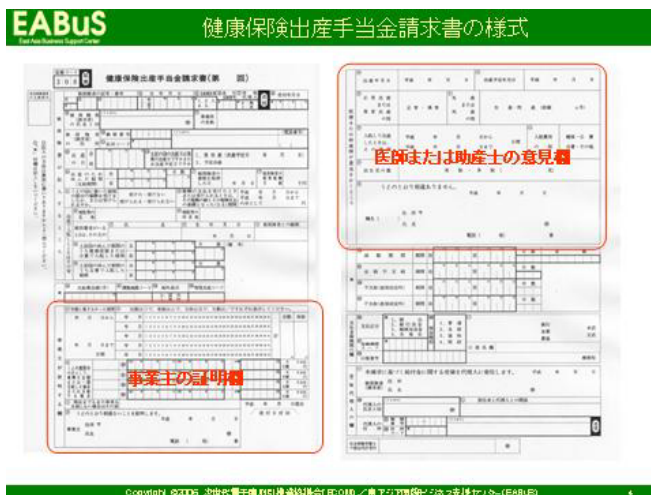
今、須藤先生のお話にもありましたように、人事、給与行政手続きは、企業が行う手

続きにしても、従業員が行う手続きにしても、従業員のライフサイクルに従って行われます。入社があって、最終的に退職する、残念ながら途中で亡くなる方もいらっしゃるし、その間、結婚されたり、出産されたり、色々なことがあります。最近は退職しただけではなくて再雇用などもあり、65歳くらいまでは、もう一度同じ企業で働くなどと言うような手続きもありますので、非常に色々なシーンが従業員にはある訳です。その時に大なり小なり、色々な行政手続きを、事業主を介して、または自分自身で手続きを行うこととなります。人事、給与に関する手続きの相手は、ここにありますように主に社会保険事務所、公共職業安定所（ハローワーク）、労働基準監督署、それと税務署、地方公共団体等です。

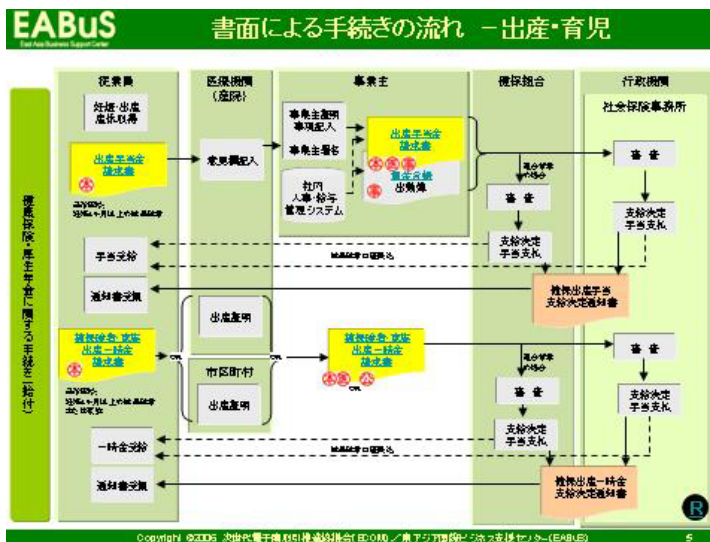
私どもの調査では、入社から再雇用までの全ての動きの中で、このような行政庁に対して行う行政手続きを全部洗い出して、それが企業の手続きの中で、どのような流れで接点を持っているのか、と言う事を流れ図に表現しました。その中から現在用意されている電子申請なり、電子届けの仕組みが何故使われないのかの原因を探っていこう、つまり課題を抽出していこう、という作業を致しました。今日は時間の関係があり、全部を説明することは困難ですが、例えば、出産育児に関わる行政手続きの一部をご紹介します

て、こんな作業をやりました。と言う事をご報告したいと思います。

この出産育児に関わる手続きに関しましては、健康保険に関わる手続き、厚生年金に関わる手続き、雇用保険に関わる手続き、それと税に関わる手続きがあります。ここに細かく書いてありますが、大きく分けると色々な手当金を貰う為の給付に関する手続き、被保険者の資格の適用に関する手続き、とがあり、それぞれの行政庁に事業主を通じて手続きを行う事になります。そのなかで、「出産手当金の請求」という手続きがあります。これは出産をされた方または出産間近の方で、出産のために休業される場合の休業補償をするという制度の手続きです。ここに示したのは、現在紙でこの手続きをする場合に使われている申請書です。本人が記入する欄、同じ用紙の下に事業主が証明する欄(申請する人が受け取っていた給与、それに勤務状態)があります。裏面には、実際に診察を受けている医師また助産師さんが意見を書く欄があります。その他に手当てを振り込む銀行がどこであるか等を書く欄があります。現在の様式がこのようになっていることを、覚えておいてください。



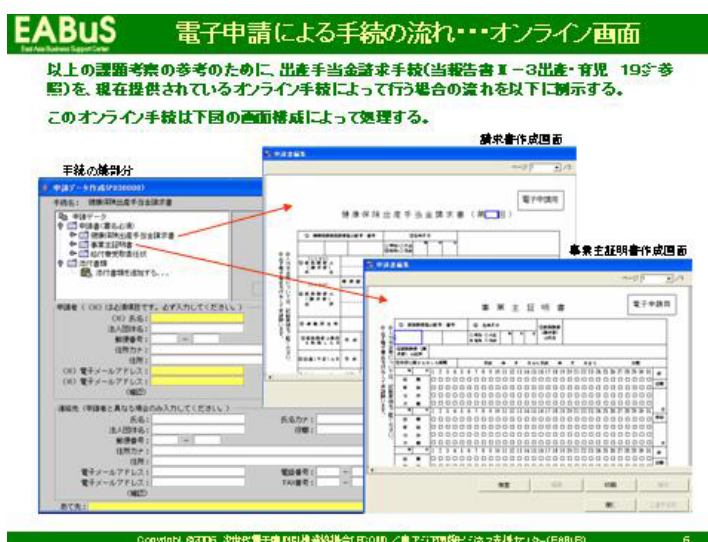
今回の調査では、単に流れを示すだけではなくて、実際に使われている様式がどんなものかと言う事を見ながら、課題を見て行きました。これが、出産手当金を請求するときの流れです。スライドの左側から、出産する方がする手続き、間に医療機関があって、事業主が行う手続き、それからこれを受け取る健康保険組合あるいは行政機関(社会保険事務所)がする手続き、このようなものを一連の流れとして示しました。図にしますと非常に単純ですが、先ほどの様式を従業員(申請する人)が書いてお医者さんに意見欄を書いてもらって事業主に提出する、事業主はそれに対して、先ほどの給与等の欄にデータを埋めて、組合管掌の場合は健康保険組合、政府管掌の場合は社会保険事務所に提



出する。その審査に通って、最終的に手当が支給されることが決定されますと、支給決定通知書という紙がご本人のところへ届いて手続きが終わる、という流れになります。この手続きの場合、事業主は賃金台帳というものの写しに印を押して、申請書に添付して提出することになります。言い忘れてましたが、この赤丸はく今の様式に押印が必要であることを示しています。これは、電子化された場合は、電子署名を必要とすることを意味します。下の図は、出産一時金で30万円以下をもらう時の手続きで、ご覧のような流れと成っております。

この手続きを現在、厚生労働省が用意している電子手続きでやるとどうなるか、というのが次のスライドでございます。まず、申請用のソフトを自分のパソコンにインストールすると、このようなアイコンが出来まして、これをクリックすると、最初の画面が出てきます。全く初めて使うときは、真っ白な画面が出てきてびっくりします。まず、下に小さいですが

「新規」とあります。これをクリックすると、この画面が開いて、「何をしますか」と言う事を要求してきます。それが手続きの検索という手順です。ここで、どこの部門の手続きですか、なんの法律による手続きですか、あるいは手続きの名称は何ですか、と言う三つの選択肢から検索方法を指定



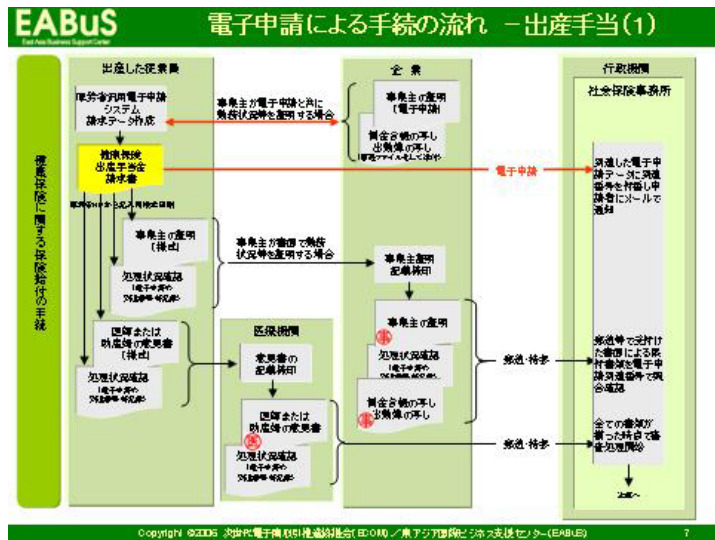
します。素人は担当部門や、何の法律なのかと言う事は知りませんから、子供を産むのだからということで「出産」と言う単語をキーワードにして手続きの名称を検索すると、一致する手続きの一覧が出てきます。その中から必要な手続きを選ぶ訳です。このような手順で電子申請が始まるわけです。「出産手当金請求書」という手続きが見つかって、これをクリックすると、ご覧のような画面が出てきます。ここでやっと先ほど申し上げた紙と同じような記載内容の入力画面が現れますので、ここにデータを書き入れます。要するに鉛筆で書く代わりにキーボードを叩くという操作をする訳です。それと同時に事業主が証明する事項、つまり、その人の勤務状況と最近の給与データを入力する画面がここに出て来る訳です。これがペアーになって申請となるのですが、事業主が使っているPCの環境と従業員が使っている環境が違えば、この画面を一緒に入力する事は難しいのではなかろうかと考えます。では、医者の意見書はどうなるのか、と言うと、これは全く電子化の対象とはなっていないので、画面はないのです。厚生労働省のホームページから用紙をダウンロードして、それに記入して後で送って提出する事になっております。要は本人が先程の画面を使って電子申請をすると同時に事業主に申請内容を送って、事業主に証明

してもらい、一緒に送るか、さもなければ、紙を出して、ここに署名捺印をしてもらい、別送する。さらに医者意見書も別送する。こんな手順を踏んで手続きが終了することになります。

先ほど須藤先生が言われていましたが、要するに電子申請と言っても個別の手続きを見て行きますと、添付書類等の必要な書類が全部そろわないと、受け取った行政庁側でも判断が出来ないという事で、医者意見書までそろった段階で初めて審査を開始すると言う事になります。審査の結果、決定通知を紙でもらう場合も、電子的に交付を受ける事もできます。たぶん個人の場合は、紙を郵送して貰った方が楽でしょうが、電子的に貰う場合には、電子交付用のファイルが行政庁のシステムの中にありまして、これを、申請した人が取りに行かないと実際には見られない。通知書を電子的に送って貰えなくて、その通知書を取りに来い、と言う事になっています。これが今の電子化されている手続きを電子申請の仕組みを使った場合の手順になります。

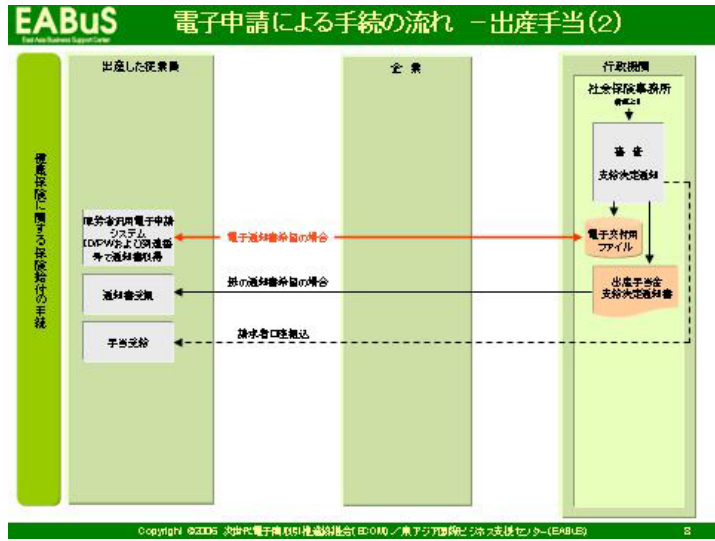
先ほど須藤先生が言われていましたが、要するに電子申請と言っても個別の手続きを見て行きますと、添付書類等の必要な書類が全部そろわないと、受け取った行政庁側でも判断が出来ないという事で、医者意見書までそろった段階で初めて審査を開始すると言う事になります。審査の結果、決定通知を紙でもらう場合も、電子的に交付を受ける事もできます。たぶん個人の場合は、紙を郵送して貰った方が楽でしょうが、電子的に貰う場合には、電子交付用のファイルが行政庁のシステムの中にありまして、これを、申請した人が取りに行かないと実際には見られない。通知書を電子的に送って貰えなくて、その通知書を取りに来い、と言う事になっています。これが今の電子化されている手続きを電子申請の仕組みを使った場合の手順になります。

何故、出産手当を例にしたかと言いますと、一つには、署名が複数必要で、本人、事業主、医者、場合によっては社労士等が署名する必要がある。それから添付書類、電子化すると逆に添付書類が増えるという現象も、この手続きを見るとわかります。あと一つは、下り文書、行政庁側の決定通知書の受け取る時の受け取り方。この場合は個人ですからあまり問題はないかもしれませんが、受け取りが企業の場合は、非常に煩雑になります。受け取り忘れたとか、中には受け取らなくてもいい文書があったり、下り文書での申請者側での受け取り方にも問題があります。このように色々な問題を含んでいる手続きであるので出産手続きを紹介しました。



Copyright © 2005 社会保険電子情報処理協会のEABUS / 東京労働局の電子申請センター (EABUS) 7

何故、出産手当を例にしたかと言いますと、一つには、署名が複数必要で、本人、事業主、医者、場合によっては社労士等が署名する必要がある。それから添付書類、電子化すると逆に添付書類が増えるという現象も、この手続きを見るとわかります。あと一つは、下り文書、行政庁側の決定通知書の受け取る時の受け取り方。この場合は個人ですからあまり問題はないかもしれませんが、受け取りが企業の場合は、非常に煩雑になります。受け取り忘れたとか、中には受け取らなくてもいい文書があったり、下り文書での申請者側での受け取り方にも問題があります。このように色々な問題を含んでいる手続きであるので出産手続きを紹介しました。



Copyright © 2005 社会保険電子情報処理協会のEABUS / 東京労働局の電子申請センター (EABUS) 8

全部で六十弱の手続きについてこのような流れ図を作って、一体何処にどのような問題があるのか、個別の手続きで抽出された問題を全体的に整理して、最終的に四つくらいの問題に集約して課題としてまとめたのが次です。ただここでちょっと、お断りしておきたいのは、税に関する手続きに関しては固有の問題があり、別にまとめたことです。これについてはこの後に別にご報告いたします。

フローから抽出した問題点の一つは、経団連のご意見にもありましたように、企業内の業務の流れとの親和性が欠けているということです。企業の中では社員に便利ようにポータルサイトやナビゲーションを用意したりして、非常に使いやすい工夫をしている会社が多いと思います。その中でいきなりご覧になったような画面が出てくるのは、いかにも唐突で、しかも、一つづつの

手続きの名前を知らないと、あるいは、それぞれの根拠法律も知らないと、使えないというのでは困る訳です。つまり社員が普通日常使っている社内手続の中で社内手続きをすれば自然とこのデータが最終的には電子申請の画面に流し込むことができる、こんな仕組みを作るべきではないかと考えます。会社は普通、社員

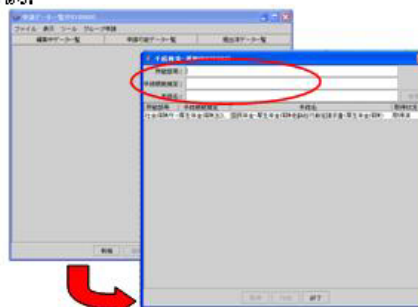
に対して出産育児の関係の手続きはこのようにしなさい、と言うように、ナビゲーションというか、ポータルというようなサイトを用意するわけですが、このような流れで手続きが終わってしまう、電子申請の画面が直接従業員の目に触れなくて済むような仕組みが必要であろうと思います。これがまず、第一点です。

二番目は直列複数の署名が必要と言う問題です。先ほど、出産手当の手続きのご説明をしましたが、従業員が申請を起票して、それを会社が証明する、又は追記すると言う場合では企業側の署名もいる。手続きによっては、間に行政書士や社労士さんが介在することがあるし、税の場合は税理士が入る場合もあります。この場合、それ

EABuS 手続きフローから伺える問題点(1)

(1) 企業内業務フローとの親和性が欠如している

企業および従業員は「入社」「退職」「出産」といったイベントに応じて必要な手続きを行うが、オンライン申請は従来の窓口申請単位に申請受付部分のオンライン化を進めてきたことから、個々の申請単位に手続きを繰り返す必要がある。



<新課題>

- (1) 企業のイベント単位の手続きをガイダンスを提供する
- (2) 企業の情報システムとのシームレスな連携を確立

Copyright ©2005 次世代電子権利保護協会(EOIP) / 東京アジア国際ビジネス支援センター(EABUS) 9

EABuS 手続きフローから伺える問題点(2)

(2) 直列・複数の署名が必要

従業員が起票する多くの手続きでは本人(従業員)と企業(事業主)の複数署名が求められている。社会保険労務士などの仲介事業者を含めると、二重三重の署名が必要になる。

従来の紙による申請の場合は、所定用紙に従業員、企業(事業主)、仲介事業者が所定の場所に印鑑を押すだけで提出可能であるが、電子申請の場合は申請用クライアントソフトの同一ランザクション内で直列に従業員、企業(事業主)、仲介事業者それぞれの電子署名を付さなくてはならない。



<新課題>

- (1) 資格者を介する申請における電子署名の省略
- (2) 従業員から企業を経由する書類は、企業が承認することで企業の署名だけに留める

Copyright ©2005 次世代電子権利保護協会(EOIP) / 東京アジア国際ビジネス支援センター(EABUS) 10

それぞれの当事者毎に署名が必要となりますが、これは非常に現実の処理では煩雑なものになります。まず、ここで要求される署名は、従業員が個人でやる場合は、公的個人認証で署名する事になります。事業主の署名ですが、代表者の公的個人認証が必要になるのではないかと思います。それは実務上あまり現実的ではない。しかも、これに第三者が入ってきたりすると、その第三者の署名をどうやって獲得するのかが、仕組み的にも非常に難しい問題になると思います。その対応策ですが、仮に企業が行政庁に対して申請を上げるのであれば、企業が企業の仕組みの中で、この人は本人であると確認をして、事業主の責任で従業員の署名は無しにして、行政庁に送付する。と言うような署名省略の可能性があるのでないかと考えます。

そして三番目が、添付書類の問題で御座いまして、これは一概に、要らないとは言えません。それで、添付書類の種類を3種類に分けてみました。まず、第1類は現物が添付されなくてはいけない場合。例えば資格消失、死亡、退職等の原因で被保険者資格を喪失して、健保の被保険者証を返さなければいけない、こんな場合は現物が無ければいけません。それから、第三者が発行する書類を添付する場合。例えば、学校からの在学証明書等ですが、これは、給与所得の所得税に関する手続きで必要ですし、母子健康手帳は、出産育児の場合に要求される場合があります。このようなものが、第2類です。第3類は、賃金台帳ですとか出勤簿等で、通常は企業が自社の台帳なり、情報システムのデータベースの中に持っているデータを、行政庁が指定した様式に印刷し直して提出

EABus 手続きフローから伺える問題点(3)

(3) オンライン処理と共に添付書類の別送が必要

以下のような熟種類の書類を申請時に添付する必要があるので、オンラインで手続きが完結しない。

1. 資格喪失等で現物を返却すべき書類	年金手帳、健康保険被保険者証など
2. 第三者組織が作成する書類	在学証明書、勤労学生証明書、母子健康手帳 医師・助産師等の証明書、死亡診断書など
3. 企業がデータベースから生成する書類	賃金台帳、出勤簿、労働者名簿 給与決定通知書、給与支給明細 平均賃金内訳計算書、取替役会議記録など
4. 行政の所轄窓口から入手する書類	住民票、戸籍謄本、除籍謄本 雇用保険被保険者証、課税証明書など

このうち「1. 資格喪失等によって返却する書類」を除けば、多くの添付書類は申請内容の正当性確認のために提出するものであり、大部分はそれぞれの発行窓口に向いて取得する必要があります。

<対応課題>

- (1) 企業の保有する証拠書類をデータベース化し行政との情報の共有化を可能とする
- (2) 従業員が企業経由で行う手続きは企業が審査責任を持つことで行政への提出を省略する
- (3) 行政間で情報を共有することで確認可能な書類は、本人の同意の上で僅力行政間情報連携を行うことで省略する

するという添付書類の類です。それから行政庁の窓口から入手する書類。これは第三者が発行するものと同じ意味ですが、例えば住民票であるとか、戸籍謄本であると言うようなものです。このなかで、特に第3類については、もう申請者である事業主がきちんと把握しているデータであり、何か不都合があり求められれば何時でも提出できる情報であり、これを

あえて添付して送る必要が無いのではないかと思います。企業側と行政側とがデータベースの情報を共有するようなことで、行政側で調査が必要な場合には、いつでも対応出来るような準備だけをしておけば良いのではないかと考える訳です。このようにすれば、多くの添付書類を省略する事が出来るのではないかと考える事です。

四番目は先ほど言いました下り文書です。行政側からの通知文書で、取得が煩雑と言う問題です。これは、どうしても必要な通知文書もあるのです。例えば、先程の出産手当を

支給する、と言った場合に支給することを決定した事の通知は、貰っておかなければいけないだろうと思います。しかし、単に申請した内容を確認しました、という通知もある。例えば、健康保険の被保険者の資格を取得しました、と言う届出があります。この中で、この人の保険料はいくらです、と言う事も一緒に届け出ます。それに対して、そのとおり決定しましたよ、と行政庁側から返事をもらいます。そうすると、申請した内容は申請者が把握しているので、わざわざ通知を貰わなくても、一定期間内に不受理になった場合にだけ、その旨の通知を貰うだけで目的は達成できます。そのようにして、なるべく下り文書を省いたらどうか、というのが、一つです。それから、審査の結果、手続きをし直すことになる場合には、申請に手続き一連の進行状況が把握できるようなログファイルを、申請者側で用意することで、全部やり直さなくても解決出来ます。流れから把握できた問題を、四つに整理すると以上ようになります。

一方、私もこの調査の中で、この流れだけでなく、給与関係のパッケージであるとか、会計関係のパッケージを提供されているベンダーさんからの聞き取りも致しまして、ベンダーさんがそれぞれ提供されているパッケージが電子申請とどういう形でシステムの接点を持っているのか、あるいは持とうとしているのかと言う事を色々ヒアリングさせて頂きました。そこでもやはりいくつか大きな問題がありました。

まずは、システムの連携する、しないの以前の問題で、ほとんどのパッケージは最終的に申請書を出力することができる訳ですが、その形式が行政上指定の様式にしなくては行けないということが大きな問題でして、特に、地方自治体に出す手続きについては自治体ごとに様式が違う。また、社会保険事務所であっても地域によっ

て若干違ったりする。そうすると何種類かの同じようなものを出力する機能を用意しなければいけない。要するに、フォーマットの統一を出来る限り図って欲しい、と言うのが大きな問題の一つとしてありました。須藤先生からタグというお話がありましたが、データ連携を今の申請のシステムにパッケージ化する場合にも、例えばXMLでやるにしても、タグがでんでんばらばらになっていきますと、ベンダー側も困りますし、受け取る側も困るわけです。紙での、書面での標準化が出来ていれば、タグもある程度それに倣ってやっていけるのではないかというような問題提起もございました。

ベンダーがもう一つ指摘している問題は、オンライン申請の必要性が希薄であると言

EABus
ベンダーから提起された問題点(1)

＜1＞対応する様式にあわせた申請書出力形式が求められる

申請書によって書式や様式が異なっており、異なる出力処理の仕組みを設ける必要がある。

- ✓ 行政庁指定の様式に出力してそのまま提出
- ✓ 市販の様式またはパッケージ独自の様式に出力してそのまま提出
- ✓ 汎用紙に出力し、行政庁指定様式に転記して提出

こうした書式や様式の違いは、特に給与支払報告書などで顕著であり、申請書の表書きの記載内容においてすら自治体によってまちまちになっている。

＜対応課題＞

- (1)申請ごとに書式が異なる障害を取り除き、フォーマットの統一を図る
- (2)オンライン申請における様式の取り扱いについて、法令等で国と地方で統一を図る

Copyright ©2016 次世代電子納税推進財団(財)010、イ集アリア財団と連携センター(EABLE)
13

う事です。これは例えば、社員が一斉に四月に入社して、その手続き、例えば健康保険の資格取得の手続き等を一括して処理する場合には電磁的記録媒体を使って申請するという手順は色々な電子申請の中で用意されている。そうすると、先程の出産手当みたいに個別に発生するトランザクションに対しても、電磁的記録媒体での連携の方法を準用しようではないかと、ということが起こってくるわけです。それでそんなに不便がないとすると何もわざわざオンラインの仕組みを使うことはないのではないか、というような意見もございます。ですから、オンライン化することで何らかの付加価値がある、例えば手続きのレスポンスが早くなる、媒体でやると一括処理ですから、処理の時間に例えば5日かかるとする、それに対してオンラインでやれば1日で済む。そう言うインセンティブがあれば良いのではないかと。というのが2番目で言っていることとございます。

3番目で言っているのは、これが一番切実な問題でございまして、行政側で用意されております、色々なオンライン仕組みのインターフェイス仕様がもう一つはっきりしないのです。実装可能なレベルで公開されていないというのが実状だろうと考えるのです。厚生労働省の電子申請等ではインターフェースデータのフォーマットは公開されていますが、プロトコルがわからない。どういうやり取りをするのかがわからないのです。システムを実装する上で必要な仕様を公開

してほしい、ということとございますが、これは公開するだけでなくその後のサポート体制、例えば、パッケージベンダーがパッケージを開発する時のQアンドAの体制、あるいは作ったパッケージをテストしたい、そのときにテストベットの用意して欲しい、とか、こういうサポート体制まで含めた意味での仕様公開が必要になると考えます。お金も掛かりますから、ベンダ

ーの協議会みたいなものを作って実現する事になるのだと思うのですが、そういうものが今後必要になってきます。これは、あるベンダーさんにヒアリングをしているときに仰っていた事ですが、何とかオンライン申請との連携を取ろうとして、公開されている仕様を元に、手探りでプロトコルを探ってやっとなんとか連携できた、と仰っておられました。今の公開されている仕様のままで連携しようとするとうワークロードが掛かると言う事とございます。

最後に経済団体から指摘された問題。これは先程、須藤先生が仰ってました事に加えて、私どもが注目したのは企業内の職務権限の委譲に応じた署名、認証の仕組みを導入す

EABus ベンダーから提起された問題点(3)

(3) オンライン申請の実装レベルの仕様が公開されていない

FDによる磁気媒体添付方式の入力フォーマットは公開されており、ベンダーは申請までの処理をシステムレスにパッケージ化することが可能になっている反面、様式記入方式のオンライン申請の実装レベルの仕様は公開されていない。
それにより、事業者基幹ロ口から電子申請システムへの連携は事実上不可能になっており、様式記入方式のオンライン申請を行うには、データを再入力することが必須になってくる。こうしたハンディは、明らかにオンライン申請利用の足を引っ張っていると考えられる。

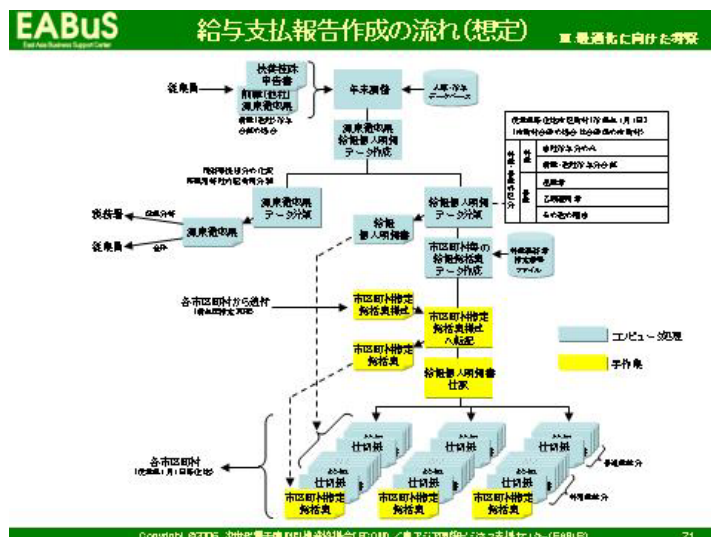
<対応課題>

- (1) オンライン申請の実装レベルの仕様の公開
- (2) 検証テスト可能な環境の提供
- (3) メンテナンス情報のタイムリーな提供

と言う要望であります。すなわち、代表者印が必要なケースでも、ほとんどの仕事を、例えば、健康保険の資格取得、または、先程の出産手当申請の事業主証明、この件に関しては、総務部が事業主から委譲を受けて認証出来るという仕組みを社内で行っている場合、代表者印でなくてその委譲を受けた人の署名で有効として欲しいということです。これは企業社内のPKIの仕組みと、行政側のPKIの仕組みのブリッジがあれば可能になると考えます。

時間がだいぶ迫ってまいりましたが、税に関しては固有の問題があるので別にまとめましたと申しましたが、最後にその概要をご説明いたします。

税に関する書面による手続きの流れは、入社時はどうか、被扶養者等が異動した場合、と言う流れを今までとはちょっと違う区分でまとめてあります。例えば、退職死亡時、給与貰ったとき、年末調整。このような流れで税についてはまとめてみました。それに対して、国税庁といいますが、税務署に対する手続きはかなり電子化に馴染むような方向になっていますし、平成19年度、20年度からは所謂、源泉徴収票については、今は給与所得ですが、退職所得にたいしても電子的な交付が認められるようになります。扶養控除等の申告についても電子的にやる事ができる。所謂、法定調書と言われている紙のほとんどの電子化が可能になってきた。そういうことで、国税庁、税務署との遣り取りは非常に電子化に馴染むような方向にいつているのです。問題は地方でございまして、例えば、退職した時とか、入社した時に、異動届を市町村に送らなければいけない。こういう人が入社しました、この人から新たに特別徴収します、という異動届を送るわけです。これが一種類なら良いのですが、これは従業員が1月1日に住んでいる市区町村が相手ですから、これは複数になります。従って届け出る先も複数になり使う様式も複数の種類が出てくると言う事になり、ここが非常にネックになっています。もう一つは、この届出をオンライン化している市町村があります。しかし、それは



は実は地方税のオンラインのネットワークではなくて、それぞれの市町村が用意している電子申請のポータルサイトからこれの手続きを電子的にすることができると言うことです。ところが、届け出る側から言いますと、税の手続きなのだから、eL T A Xのネットワークの中で手続きをしたい。税務担当の方が手続きする訳ですからそれは当然だろうと思うのです。同じ税務の手続きでもアクセスするサイトが違うと言う問題が現実にはある訳です。

これを詳しくご説明する時間がなくなってしまいましたが、もう一つ申し上げたいのは、年末調整をやったときに、所謂、源泉徴収票を貰うわけですが、国の所得税のほか、市区町村に対する住民税の手続きとして、給与支払報告書という書類を各市町村に、従業員それぞれの居住地の市区町村に送ります。この手続きも結構煩雑でございまして、スクリーンのこの図をもう少し細かく見ますと年末調整の一連の流れ、青いところはシステムで処理できるものでございます。最終的にそのシステムが作った紙を、仕分けをするという作業が黄色いところで御座いますが、一つは給与支払報告の総括表という書式があります。これは従業員各個人に関する明細票の鑑みたいなものなのです。送り状と思ったら頂いたら良いと思います。この総括表が市区町村によってみんな書き方が違います。これに書いてくださいということで、各市区町村から送られてくるので、それに転記するという作業もあり、非常に時間がかかるに煩雑な処理になります。このチャートは何を言っているかということですが、給与支払総括表を各市区町村で何が違うのかと言う事を比較したものです。いくつかの市をサンプリングしてみますと、項目によって必要であったり必要でなかったり、書く順番が違ったり、書き方が違ったり、いろいろな違いがあります。同じ目的で使われる資料ですが、このように記載項目に違いがあります。報告する側では複数の違った様式を管理しなければいけないと言う問題もあります。

税に関して、特に地方公共団体とのやり取りの固有の問題は市区町村にとっても相手は複数だし、企業からみても相手は複数だということであらう。両方の間にハブのようなものがあれば上手く行くのではないかと言う事がこの分析をしていて一つ考えられたこととございます。これについては後ほど時間を頂いてパネルディスカッションの中でご説明したいと思います。このように、各レベルでもって、特に地方との関係でもって税務に関する手続きの解決策、簡略化案を一つまとめてみたのがこの図とございます。

さて、以上申し上げました課題をまとめますと次のようになります。

今、業務フローから見て来た課題項目を4つ。企業内フローとの親和性が欠如している。これは要するに企業あるいは総務事務のアウトソースサービスを提供する側が用意するポータルまたはナビゲーションの中に組み込めるような工夫が解決の方向と考えます。署名の問題ですが、これは企業または行政書士とか社労士さん、あるいは代理人の方々が添付書類の確認等によって紳士内容に責任を持つこと

課題項目		内容	対応策
業務フロー分析	企業内業務フローとの親和性欠如	従業員の一つのイベントについて個別に渡換の手続きが求められる。	ポータル、またはナビゲーションサービス
	直列・渡換の署名が必要	第三者(行政庁、医師等)の署名が必要なケースはオンラインだけでは手続きが完了しない。	企業または代理人の権限義務・責任
	添付書類の別送が必要	電子化されていないあるいは原本が求められる書類では別送あるいは待機の手間がかかる。	
	通知文書の取得が煩雑	行政庁の差分通知を電子的に取得する手順が業務にそぐわない。	手続き連携管理サービス
ペーパー開取り	指定様式・法定様式の義務付け	指定様式の入手と保存に手間がかかる。また、システムからのプリントが困難な様式もある。	標準化と書面イメージからの脱却
	オンライン申請の必要性が希薄	多くの手続きを紙媒体提出が容認されている。	オンライン化メリットの充実
経団	実装レベルのシステム仕様の公開	現在公開されている仕様では業務システムとオンライン申請の連携が実装できない。	仕様公開とサポート体制の整備
	企業内の権限委譲に応じた署名	実務的には組織責任者に権限委譲している案件でも企業代表者の署名が必要。	企業内PKIと公的PKIのブリッジ
税務	複数地方公共団体への個別手続き	手続きを先ずの指定様式の配属と仕分けに手間がかかる。電子化・非電子化団体の混在。	様式と手順の標準化

で大分省略出来ると言うのが一つの解決の方向です。それから、通知文書、行政側からの下り文書ですが、これは行政側がどこまで手続きを進めています、という情報を、必要な時に申請者が取りにいけるような管理の仕方をすれば良いのではないかと。申請ログというような考え方を取っていますが、そういったもので解決できるのではないかと思います。

ベンダーからの聞き取りによる課題ですが、先ほど申しあげましたようなことをまとめてみました。

最後、税に関しても市区町村固有の遣り方を個別にある事に対して様式の標準化する事が最小限必要だと言う事で課題をまとめてみました。行政側のご努力も必要だと思っておりますが、業務フローからみた課題、ベンダー側の聞き取りで出た課題は、一つは、行政側が対応頂くのを待つのではなく、民間側から今ある仕組み、電子申請なり手続きの仕組みを民間の方から上手く活用して、ひとつの仕組みを作っていくと言う事で、まずは解決することが先かなと思います。今の電子申請のあり方をこういう風に変えてくださいと言っても大変時間がかかると思うので、民間側でそれを上手く活用する工夫をしなければいけない、と考えている所です。そのためにはここにあげましたように現行の電子申請を企業で業務に使っているシステムと連携を実装するレベルでのシステム仕様の公開が必須になってくるのかなと言う事です。私どもは、民間側から解決する一つのアプローチを研究の中で考えたのですが、パネルのところでご紹介できればと思っています。私からご説明する課題については以上でございます。

【司会】どうもありがとうございました。それでは、ここで10分ほど休憩とさせていただきます。

5. パネルディスカッション

「利便性が実感できる官民連携申請手続きへの展望」

コーディネーター： 東京大学大学院 情報学環教授 須藤 修 氏

パネラー：

社会保険労務士法人大野事務所 社会保険労務士 大野 実 氏

斎藤聡明税理士事務所 税理士 齋藤 聡明 氏

富士通株式会社コンサルティング事業本部 MC 島田 宏 氏

NPO法人東アジア国際ビジネス支援センター 専務理事

仙波 大輔 氏

電子政府コンサルタント

牟田 学 氏

【司会】それでは時間となりましたので、再開させていただきます。引き続き、パネルディスカッションを始めたいと思います。始めに、コーディネーター、パネリストの皆様をご紹介いたします。コーディネーターには、基調講演いただきました須藤修さまにお願い

いしております。ご登壇ください。パネリストには、最初に、富士通株式会社の島田さまです。次に、社会保険労務士法人大野事務所の大野実さまです。税理士の齋藤聡明さまです。次に、電子政府コンサルタントの牟田学さまです。最後に、先ほど講演いただいた仙波大輔さまです。皆様、ご着席ください。

皆様のプロフィールにつきましては、お手元の資料に記載しておりますので、改めてのご紹介は省略させていただきます、早速、ここからの進行は須藤さまにお願いしたいと思います。

【須藤】それでは、まず、それぞれのお立場より各5分ほどのプレゼンをして頂き、その後、私の方で論点整理し、その上で質問を投げかけ議論をして行きたいと思います。

そして、最後に、会場からご質問を受け賜りたいと思います。それを何とか10分くらいは残したいと思いますので、会場の皆様、質問を考えて置いて頂ければと思います。

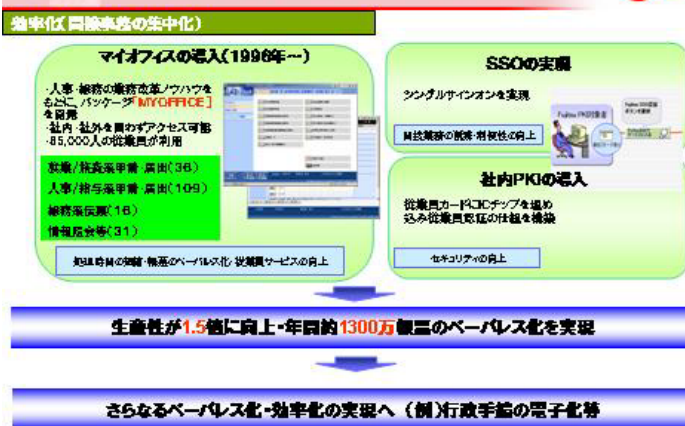
それでは、最初に島田様からお話を頂きたいと思います。時間が短くて申し訳ありませんが、よろしくお願いいいたします。

【島田】富士通の島田です。本日は「富士通の電子申請の利活用に向けた取組と課題」という内容でご説明させていただきます。余り時間が御座いませんので、掻い摘んでご説明致します。また、私自身は人事とか総務部門の人間では御座いませんので、詳細の申請内容まではご説明できません。それはご容赦お願いしたいと思います。

さて、社内の電子申請利活用に向けた取組ということで富士通の社内のシステム、ウィンドウズの画面がありますが、MYOFFICE という社内のシステムを説明します。パッケージです。これは1996年頃から使っております。これで社員が社内の様々な申請、例えば、出張申請とか旅費の精算、人事関係、給与関係の照会等、全ての事務処理関係をこのシステムでやって



1. 社内の電子申請利活用に向けた取組み



います。これで従来、紙で処理していたものが完全にペーパーレス化しました。

このシステムに入るのに、シングルサインオンと社内PKIを利用しています。社内PKIは社員証にICチップを搭載して、電子証明書が格納されています。電子署名という機能ではありません。システムに入る時の認証に使っています。このMYOFFICEによって、セキュリティや利便性を確保しながら生産性が1.5倍くらい向上し、年間1300万件の帳票のペーパーレス化を実現しました。今後さらなるペーパーレス化と効率化の実現に取り組んでいきます。

これが弊社の行政手続きの種類と現状です。大きく分けて3つあります。社内の各事業所から申請するもの。人事勤労関連の手続き。そして官庁自治体の入札関係の手続きです。

各事業所から発生するものというのは、例えば、「有線テレビジョン放送施設の運用又は業務の運用状況報告」。総務省に対してのものであります。また、「情報通信ネットワーク安全・信頼性の変更届」これも総務省ですが、このような手続きがあります。2番目の人事勤労関係ですが、一つの例としては、雇用保険関係とか年金関係とかの手続きをしています。3番目は、入札に関しての手続きをしていまして、これは基本的には紙ベースでやっていますが一部電子化はされています。

弊社の電子申請の状況ですが、e-Japan戦略で「オンライン利用促進のための行動計画」があり、対象として175手続きというのが謳われましたが、弊社では64手続きが対象として該当しており、22手続きのオンライン申請の検証をしました。現在、そのうち11手続きがオンライン申請に移行しています。

電子申請活用の効果ですが、3点あります。一つは国税の申告手続きで、特に連結法人税の手続きにおけるペーパーレス化です。2番目は工業所有権出願に関して色々な手続き、出願とか審査請求とか、あるのですが、これを全部オンライン化、24時間申請にしています。3番目の登記情報調査作業の工数削減というのは企業の与信管理のために使っております。

次に、電子申請普及の阻害要因ですが、これは、社内の話で、電子証明書の取得とか運用に係るコストが増える事と作業負担の増大があります。これは社内の申請手続きがそのまま外に出ないので、社内の手続きを一旦社外の手続きに置き換

えなければいけないと言う事で作業負担が増大します。それから3番目の「行政機関におけるオンライン手続きの対応体制の未整備」というのは、オンライン申請を受付けて

4. 電子申請利活用における課題



技術・システムの課題

- ・申請先や申請手続き毎に申請方法が異なる
- ・大量の申請書類を一度に申請する為の効率化

制度的な課題

- ・現状の申請手続きに関する社内の役割分担と権限化の仕組み作り
- ・電子申請を行うことによる効果の可視化

いる所もあれば、受付けないところもあり、例えば、社会保険事務所等はオンライン申請が出来ません。結構、社会保険関係の手続きがあるのですが、そこが未対応というのが現状です。

最後に、電子申請利活用の課題ですが、システムの課題としては、申請先や申請手続きごとに申請方法が異なる事と、大量の申請書類を一度に申請するための効率化、が挙げられます。

大量の申請と言うのは、例えば、給与所得の源泉徴収証明とか雇用保険関係なのですが、社内ではファイル転送で一括処理を行っています。電子申請となると、それを全部、一回打ち直して申請をする事になります。こういう事に手間が掛かる事になります。

制度的な課題ですが、現状の申請手続きに関する社内の役割分担と権限化の仕組み。これは代理申請を如何にするか、と言う事です。公的個人認証基盤は公印と言う事で、本人の申請になります。会社で使うには、役職・職制の認証、GPKIのような官職証明書みたいな役職での認証があった方が良くとか、公的個人認証を法人に繋げるような申請方式があれば良いと思います。最後は、「電子申請を行う事の効果の可視化」です。電子政府の方針で色々な事をしていますが、社内の手続きと社外の手続きが違うので、社内の手続きをそのまま社外に出せる遣り方が実現化すれば、効果が上がるのではないかと考えております。

【須藤】どうもありがとうございます。重要な点をご指摘頂いてどうもありがとうございます。それから、今後の懸案のところの代理申請の枠組み作りというのは極めて重要で、これもパネラーからも色々ご意見があるでしょうし、会場からもご意見があると思いますので議論できればと思います。続きまして、「申請手続きの展望」と言う事で、社会保険労務士でいらっしゃる大野さんから、やはり5分くらいでプレゼンして頂きたいと思います。

【大野】大野でございます。私のほうは中小企業の立場でという切り口があります。

そもそも中小企業は全くと言って良い程、電子申請を
 実際体験していない状況に
 あります。先ほど、須藤先生
 も仰ってましたが、中小企業
 の多くは、今まで通りで良い。
 つまり、紙が便利だと言う実
 感を持っていると認識して
 います。実際に、デジタルデ
 バイドとか、リテラシとか言
 う話が出ていましたが、必ず
 しも、中小企業はそういった

労働・社会保険関係手続にみる
 オンライン利用促進のための措置 (行動計画より)

厚生労働省のオンライン利用促進のための具体的な措置	
添付書類・本人確認方法等	
<ul style="list-style-type: none"> 雇用保険資格取得・喪失届 ... 過去の取扱実績から見て、提出された届書の記載内容に信頼性が高いと認められる事業主等...省略できる仕組みを設ける。 健康保険資格取得・喪失届 ... 届書について見直しを後付する。一審中改正 健康保険(国庫)届は、事業主を経由して提出をするもの。添付書類については、オンライン化を前提、本人確認方法についても、改善方策(実施時期)を記載。 事業主の電子署名 ... 特段、改善方策等を記載 疾病手当金等給付申請 ... 社会保険労務士が提出代行等のと き、署名前時化 (ID) / スワード 	<ul style="list-style-type: none"> ...過去の取扱実績から見て、提出された届書の記載内容に信頼性が高いと認められる事業主等...省略できる仕組みを設ける。 健康保険(国庫)届は、事業主を経由して提出をするもの。添付書類については、オンライン化を前提、本人確認方法についても、改善方策(実施時期)を記載。 特段、改善方策等を記載 社会保険労務士が提出代行等のと き、署名前時化 (ID) / スワード 添付書類の電子化について検討を行う。事業主署名、本人署名等の対応について、特段、改善方策等を記載
システムの改善	広報・普及活動
<ul style="list-style-type: none"> システムの改善 ... 雇用保険 申請書等作成支援の仕組みを後付、整備。平成29年度末までので5割以上開業利用者の拠所に立った手続案内、企業内データの活用等が行えるような仕様の公開 →平成18年10月、システム改修に着手 	<ul style="list-style-type: none"> 広報・普及活動 ... 関係団体と連携して、リーフレットを作成・配布。大規模への個別訪問による個別支援

問題でやっていないと言う事ではなく、結論的に言えば、利便性が高ければ使うと言う事に尽きると思っています。今の電子申請では面倒臭い、難しいと言う事を考えていて、便利になれば当然使うだろうと思っています。その辺から少し現状の問題についてお話ししたいと思っています。

社会保険労務士の仕事というのは、中小企業に働く人たちの福利厚生に関する色々な手続きをサポートするポジションにあります。労働社会保険諸法令に基づいた色々な書類の提出について、オンラインでどこが窮屈かという話を少しします。まず、何よりも一番身近な手続であると言う事と、大量に処理をする、難しい書類ではなくて定型的な書類を大量に出して行くと言う所が書類の一つの特徴だと思っています。

厚生労働省の「オンライン利用促進のための具体的な措置」と言う事で、行動計画で示されている所を少し切り口にして課題整理をしたいと思っています。行動計画では、添付書類、本人確認の方法などという部分とシステムの改善・広報普及活動、その他という4つのジャンルで整理されています。後ほど、詳細に話が出ると思いますが、この中での感想で言えば、たとえばシステムの改善項目で、雇用保険、申請手続き等の支援の仕組みを検討する、あるいは整備すると言う事が、「平成23年度末までに出来るだけ早い時期にやろう」とか、仕様の公開についても「18年10月システム改修に着手する」とか、広報普及活動についても「大企業への戸別訪問による協力を依頼する」。これが具体的な措置だと言うのが非常に残念な気がします。

添付書類や本人確認、電子署名の問題については、今までにも議論されている所ですが、特に添付書類について言えば、流れが悪い。例えば、入社、退職手続きが話に出ましたが、退職手続きの「喪失」という手続きで言いますと、離職票という雇用保険の失業給付をもらうための書類ですが、一切行動計画の中では、元々電子申請に馴染まないと言っていて、改善の方法は全く記載されていないという状況にあります。退職の手続き、あるいは入社の手続きで、添付書類のオンライン化は未対応といった記載が目立つと言う事であります。

利用促進の課題というと、やはり3つぐらいあって、須藤先生の話にもあったのですが、一つは、手続き毎の視点で考えて、「書類がどこで流れない」ではなくて、やはりイベント毎で考えなくては成らないと思っています。私は実務屋なので、入社退職の手続きで言えば、例えば、入社がらみで言えば、取得手続きを

労働・社会保険関係手続にみる

オンライン利用促進のための課題

社内データの活用と行政データのダウンロードの仕組み

・企業内データの活用等が行えるような仕様の早期実現

・社内データの活用や行政データを安全に簡便にダウンロードの仕組みを実現し、手続きの効率化を図る。そのために、民間活力を最大限に引き出すこと=受託ソフト支援サービスとの連携を実現する。
・システム改善等の実現に向けて、社会保険労務士や手続き支援ベンダー企業との情報交換・意見聴取など、積極的に推進する。

「行動計画」における、根拠の乏しい数値目標達成より、真の利便性向上のための着実な取り組みを、期待します。

出す時に「扶養届」が要ります。「取得届」がどんなに便利になっても「扶養届」で色々な物を添付しろと言ったら、手続きが進まない話だし、退職手続きの中で、喪失届けの3分の2を占める「離職票」の電子化が蚊帳の外にあるとすると「離職票」の部分は持って行かなければいけない。それならば全部を持って行きます、と言う事になる。通りの悪い書類が何なのかと言う事については、遣れないではなくて、何としても課題があるとすれば、それはクリアするという動きでないと駄目だと思っています。

もう一つは、行政窓口が内部ではオンライン化されている現状を踏まえた時に要らない書類があります。もともと窓口間でオンライン化されていますから、例えば、「離職票」などは会社の所在地の職安で書類を作って紙に打ち出して、住所地の職安で本人が持っていくという作業なんて要らないということです。住所地の職安からオンラインで照会すれば良いのです。「離職票」の用紙発行の必要が無い、という発想で進めていく必要があります。「離職票」はオンライン化が進まない象徴的な書類と思っています。先程からお話のある社内データの活用の視点は早期に実現しないと成らない。仕様の公開についても進めていただきたい。このように考えています。

【須藤】どうもありがとうございました。今のお話を聞きますと、社会保険労務士の立場からの改革すべき点が結構見えて来たな、という気がします。これも個別具体的に議論できる所は議論して行きたいと思います。続きまして、齋藤さんに税理士の立場からお話を頂きたいと思います。

【齋藤】東京税理士会の齋藤でございます。このパワーポイントは2時間のものですが、5分と言うことでサクサクと行きます。

「税理士制度と電子申告」と言う事ですが、税理士法というのが在ります。税理士法には「税理士は、税務に関する専門家として、独立した公正な立場において、申告納税制度の理念にそって、納税義務者の信頼にこたえ、租税に関する法令に規定された、納税義務の適正な実現を図ることを使命とする」。こういう事が書かれていて、このような立場で業務をしています。特に、税理士の仕事は有償、無償含めて独占業務で、世界に類のない法律に裏付けされています。その関係で税理士制度を守ろうとする一部の先生方もおりますが、よくよく検証しないと利用者の視点に立った制度が出来ないのでは無いかと思っています。

税理士法に則って業務を行っているのですが、実際お客様のところを廻るとそれぞれ税務の問題から始まって、舅

Ⅲ 東京税理士会電子申告推進10の提言

2006年(平成18年)3月号(第590号)

- ・ 1. 電子申告の推進は法令の改正を厭わず行うこと
- ・ 2. 電子申告ソフトの操作性を改善すること
- ・ 3. 電子申告する者について 電子申告税額控除を認めること
- ・ 4. 代理人税理士の電子署名のみで電子申告を可能とする
- ・ 5. 電子申告開始届に電子申告を行う担当税理士の委任欄を認め、上記4の手続を可能とすること。
- ・ 6. 代理人による電子申告の場合、添付書類は代理人税理士の保存と提示にすること
- ・ 7. 電子申告による還付は紙ベースよりは早く行うこと
- ・ 8. インターネット・バセキングの手数料を無料として、電子納税をすすめること
- ・ 9. デジタルデータの利用を可能とすること
- ・ 10. ダウンロードにより e-Tax ソフトを入手できるようにすること。

平成18年6月に日本税理士会連合会として、平成22年までに税理士の50%が電子申告を行うという数値目標が設定されました。

の問題、子供の非行、いじめなどから始まって、最近はパソコン何を買ったらよいか、建設業で入札が有るのだけれどもどういうものだろうか、等々税務以外の相談の方が多いような現状になっています。

ここ1～2年は喫緊の課題で電子申告を普及するのだ、と言う事で税務署の方々が我々の所に臨戸しながら、是非顧問先の電子申告をやって欲しいと来ております。東京税理士会も10の提言を一年前に出し、このほとんどが現実化しています。あるいは、半年以内に改善をしよう。電子申告行為をするのだ、と言う改正事案が出ています。少なくとも国税庁に関しては極めて足が早く改善が進んでおります。

昨年度、日税連（日本税理士会連合会）の中で、CMMみたいな成熟度合いを作りまして、0～5まで。0の電子証明書を入手していない状態から5のレベルまで、平成22年までに50%が達成しようと言うことです。財務省の方もこれを当てにしている状況で御座います。

一番大きな変化は電子署名の省略であります。その是非に関しては後でお話しますが、税理士が代理する限りは電子署名をしなくて良くなり、これによって電子申告の普及が図るだろうと言う事です。その他に、来所型の電子申告は、税理士との関係は有りませんが、来所する納税者に関しては電子署名を省略しましょう。あと、3番目ですが、源泉所得税の徴収高計算書、納付書なのですが、これに関してはもう既に納税者の書名がなく納税出来るようになっていきます。ここにある署名は来年度からほとんど実行されるものであります。

第三者作成の添付書類の省略ですが、ここにある1から7に関しては現物を添付しなくても良くなります。これこれの物を手元に持っていますというリストを送付する事によって省略できることとなります。あとはバックヤードで行っている源泉徴収関係の書類に関しても電子化がOKになり、来年度から実施されます。これも先程の「10の提言」の一部でございます。

電子申告等証明制度ですが、所謂控えと言う制度でございます。今、税務上申告すると同じ物を控えとして留置する事が出来ますが、電子申告は控えが無いから普及しなかったと言う一面があります。何度も何度も提言してはいたのですが、法律書面にあるものは電子化するのですが、税務申告書の控えに関しては法令にはないので、課税庁側は法令



にはないものは制度化しないということで控えの電子化はしていなかったのです。ですが、やっと控えに関しても電子化が進んで来ると言う所です。

電子署名の省略に関して2つほど、老婆心であります但心配することがあります。というのは、税務申告には2つの説があります。意思を表示する説と通知説があります。片方の方は、税務申告は自らの意思によって債務を確定する。ここに申告納税制度とこれを支える税制度がある。通知説というのは誰がやっても同じである。納税者の署名が無いということです。これは税理士さんが勝手にやったのだ。ライブドアでの話もありますが、税務申告の債務に関しては、依頼した税理士さんが勝手に遣っている。納税者の意思が無い所で行った。税理士制度を支える我々としては由々しき問題でもあるのです。普及に関してはOKなのだけれども誰が租税債務に関して証明するのだと言う事に関して誰も答えていません。

あと、もう一点、これは電子政府そのものに係る事で御座います。私はどちらかと言いますとPKIが大好きで、PKIラバーです。とても美しい。電子政府を構築するときにそのベースのインフラがPKIでしたが、電子申告そのもの自体は、僕自身はPKIの普及アプリケーションだと思ったのです。電子申告が普及することによって、次に来るであろう電子商取引としての素地としてのPKIを日本国民が持つ事は世界に対して大きな強みがあると思って電子申告の普及を担って行ったのです。ところが、電子申告しても便利で安心なITリテラシを担えないと成って来ると何のための電子申告なのか、ただ数を取るために本当に大切なリテラシを無視した所で、一体に日本に幸せが来るのかと心配する所で御座います。

【須藤】どうも有り難うございます。最後の発言は重く受け止めなければいけない。会場の皆様も色々なご意見がある論点だと思えます。電子署名をどうするか。実際の行政手続き等や商慣行を普及するに当たってセキュリティとかの問題です。これについても後で議論できればと思います。続きまして牟田さんからプレゼンをお願いします。牟田さんは、元々は、行政書士の資格をお持ちでしたね。

【牟田】そうですね。以前は行政書士をしておりまして、実際に手続き等をお客様の代わりに行っておりました。

【須藤】それでは5分くらいでプレゼンをお願いします。

【牟田】牟田と申します。よろしく申し上げます。私の方からは利用者の視点ということと多少、海外の事例等を見て行きたいと思えます。

利用者の視点と言う事が電子政府でよく言われるのですが、なかなかその中身については議論されることが少ないように思います。私の方で整理しているのは、まず謙虚になること。これは、行政だけでは良いサービスは作れない事を認識して貰う事。その上で、それでは誰に助けて貰えば良いのかを考える。そうなると、利用者の声を聞く。あるいは観察する。あるいはニーズについて確認するといった作業が重要になってきます。

利用者の視点はサービスを改善する事だけでなく、もう一つ重要なポイントがあって、利用者を味方に付ける事を目指すことが大切になります。実際に利用者を味方に付けておきますと、後々サービスを改善する、あるいは使って貰うと言った時に非常に協力を得易くなります。例えば、住基ネットのように最初に不信感を持たれてしまうと、のちのちの活動に影響を与えてしまいます。まず、利用者を味方に付けるには何をすれば良いのかを考える必要があると思います。

利用者の視点を実践するために

1. 謙虚になる: 聴く、観察する、確認する
2. 利用者を味方につける: 国民との関係作り
3. 感動を与える: プレイクスルーを生むために
4. 想像する: 利用者の笑顔、便利の向こう側へ
5. 体験する: 良質なサービス、美しいものに触れる

* 目先の利益(利用率50%)より大切なもの → 舟車を担う人や環境作り
 * 仮定と実証の繰り返し → サービスは生務、変化し続けて終わりが無い
 * 部分最適から全体最適へ → 人(心)とシステム(体)の相互・協力作用で
 * 地味で地道な作業の積重ね 蒸しに良いサービスは生まれない → 口より手を動かして、汗をかく
 * 官民連携、官官連携は体制作りから → 人(責任主体)・金(予算)・時間(期限)を計画に明記

MERコンサルティング

2

三番目の感動を与えると言う所ですが、地方自治体の皆様はそうだと思いますが、人や時間、お金が少ない中で遣るべき事は沢山あるのです。けれども、実際に出来ることは非常に限られています。10あれば3つ

位しか出来ないかもしれない。3つぐらいしか出来ない中を実際に電子政府という壁を越えなければいけないのです。今までもOA化なり、電子化、ペーパーレス化、色々行政の中で言われて来ましたが、なかなか実現できなかった。やはりそこには壁があるのです。それは行政間の縦割りであるとか、そういったものなのですが、その壁を突破するためには、今できる3を8ぐらいのパワーに変えなければいけない。変えるものは何かというと、感動みたいな人の心に働きかけるもの、それをどうやって生み出すかというのが非常に重要になってくると思います。どう言う事で感動を生み出せるか。やはり行政のやる気、情熱が国民に対して伝わること、国民がそれに反応して参加をして行政と市民で一体感・連帯感を持つこと。そう言った中で初めて感動が生まれると考えております。国民を置き去りにして行政だけで作ってしまうと電子政府の壁は決して突破出来る物ではないと思っています。

4つ目は想像すると言うことなのです。電子政府の場合、クリエイティビティ、新しい物を創るといった事までは必要がないのですが、実際の具体的なサービス、基本的な要件とか仕様ではなくて、最低でもデモ画面レベル、それを実際に使ってみて利用者へ便利を感じてもらおう。友人やあるいは本人家族がそれを使って、あー便利だなとそういう情景が思い浮かべられること。それが非常に重要だと思います。その為には、担当者、電子政府に関する人々が実際に様々な良いサービスなり、優れたものに沢山触れることによって、現状あるサービスから理想的なサービスを想像する力が身に付くと思っています。

海外の電子政府サービス事例。電子申告を中心にまとめました。利用率の高いところ

では100%に近いところがあります。少ない所でも2割くらいはあります。実際に利用率が低い所と言うと、ドイツ、フランス、日本。ただ、ドイツの方は電子政府が進んできて、電子申告義務化の流れであるので利用率は余り関係なくなってきた。フランスも税の控除等によって2005年度で11%とかなり進んできている。現状、日本は0.2%、今年度で2%いくかどうか。実際費用がどのくらい掛かっているかと言うと、7割超えているオーストラリアで初期投資が10億単位レベルですが、日本の場合は100億単位のお金が投資されている。非常に費用対効果が低い現状にあります。利用率が高いところはやはり分かりやすいメリット、利用者環境の配慮をしていると言え、低い国の特徴として、今までご指摘があった添付書類の別送とかがあります。

海外の電子政府サービス事例

参考サイト
 ITT電子政府(DIGITAL GOVERNANCE)
 ・各行政機関の電子サービスの提供状況に関する統計
 ・Development of e-Governance in Europe

国名	サービス	利用率・効果等
韓国	電子申告 電子申告の必須化(申告書)の普及 申告方法は、電話、ATM、ウェブ、オンライン、電子申告など多岐	利用率(2005年度) 申告代理人は100% 企業申告の約60% 電子申告書の発行枚数は1千万枚以上
シンガポール	電子申告	利用率(2005年度) 申告者の約64%
デンマーク	電子申告 ICカードで電子申告方法を選べる ICカードの普及率は、申告者の約80%	利用率(2005年度) 申告者の約72%
エストニア共和国	電子申告 ICカードタイプの電子申告書の利用	利用率(2005年度) 申告者の約82% ICカード保有者100万人/135万人
スペイン	電子申告 電子申告書の必須化(ウェブ、ICカード、窓口利用)	利用率(2005年度) 申告者の約94% 企業申告者の約9%
米国バージニア州	失業保険のオンライン申請	利用率(2005年度) 申請者の約96% 窓口は約400件、自宅利用で約100件

- ・電子申告の利用率が高い国: オーストラリア(約70%)、米国(カナダ(約40%)など)
- ・申告から選付まで: オーストラリア(8週間→8週間)、米国(選付まで2、3日)
- ・電子申告の利用率が60%以下の国: ドイツ、フランス、日本(0.2%で世界一低い費用対効果あり)
- ・利用率が高い国の特徴: 利用者環境への配慮と整備、豊富な選択肢、わかりやすいメニュー(簡単、便利、早い)
- ・利用率が低い国の特徴: 添付書類の別送、普及率・相互運用性の低い手法(電子証明書、ICカードなど)の採用

MBRコンサルティング

3

最後に一つ挙げたのですが、普及率相互運用性の低い手法の採用とあります。電子署名、ICカードこれ自体が悪いということは決してありません。仕組みとしては優れています。それが国民に対して普及しているか、相互運用できるのかを考えた時に、日本では例えば公的個人認証なり、ICカードリーダーが普及の妨げになる。というような事が働いていると考えています。

【須藤】どうも有り難うございます。今、牟田さんから話が出ました、海外の電子政府サービス事例の比較は非常に面白いと思います。かなりコストを掛けてガッチリ固めるとそれだけ関係者に負担を掛ける事になりますので利用率が伸び悩んで、もっと簡単に遣れる方が簡単に入れ、コストの方も掛からないし、利用率も伸びるという関係が出るのではないかと思います。ここら辺についてもいろいろご意見があるかと思っておりますのでご議論を頂きたいと思っております。

仙波さんは最初に講演して頂きましたので全員プレゼンを頂いたと言う事になります。今までの主な議論を整理しておくと、電子申請、B to Gとか、C to Gとかのトランザクションですが、これが業務フローに即したサービスにはまだなっていない発展途上のものであること。実際の作業を遣ろうと思って確認、確認となり、複数の署名が必要になる。多くの添付書類が要求されている。これは紙ベースであればそんなに不都合でもなかったのですが、添付書類を用意しようと思うと、まだデジタルになっていない所が結構ありますから断念したり、それを取るのに苦労したりするので厄介だと言うこ

と。それから、今まで聞いていて重要だと思ったのは、企業が電子申請する時に、申請書の様式が行政機構によって、手続き毎に不統一な為に経理部などのコストが掛かる、人員も掛かると言う事です。これは経団連の代表の一部として富士通さんが電子政府評価委員会で意見を述べて頂いたのですが、WEBベースでいちいち打ち込むと言う事はかなりの労力と時間を要する。これまでのようにむしろ光ディスク等で一括して出させて頂いたほうが便利だったと言うような事を仰っておりました。まー尤もなお話だなと聞いた事があります。これに何とか対応しないとイケない。この辺の不統一を何とかしないとイケない。オンラインで完結しないケースがやたら多く、オンラインをやり、同時に紙ベースを送らなければイケない。だったら、一括して紙でやったら良いやと思いたくなるような事も多すぎる。この辺、お話を聞いていて改善の余地が一杯あるなと思った次第です。

さて、税法上の問題、電子署名の扱いの問題も含めて、今日、重要なお意見を述べて頂きました。これらを踏まえて、課題解決にむけて企業がなすべきこと、国あるいは地方自治体がなすべきこと、これについてそれぞれのご意見を頂こうと思います。誰から口火を切ってもらいましょうか。手を挙げて頂ければと思います。

【大野】企業が何をすべきかと言うよりは、行政に期待する事が多いのです。先ほど、オンライン利用促進のための課題と言う所で、3つくらいに整理しているのですが、とにかく、オンラインで完結しないわけです。添付書類も大変ですが、複数署名も大変なのです。今、手続きごとにあれはこうする、これはこうするというレベルでは無く、とにかくイベントで考えて欲しい。あれもこれも無く、例えば今回で言うと、退職というイベントがある。この時に何で電子申請が進まないのかと言った時に、ここが動かない、ここが駄目だと言うことをイベントごとにきっちりの何が本当に駄目なのかを徹底的にやって頂きたい。法令の改正を含めたものが絶対に必要に成って来るのだと思うのですが、どうしても、法改正だとか政省令の見直しとかになると消極的だと思っているのです。例えば、退職で言うと、利用率が0.0いくつですから実際には2,3千しか上がっていない。そのほとんどは社会保険労務士が出しているものですから、一般では、ほとんどゼロに近いのです。

もう一つは同じような視点なのですが、行政窓口はオンライン化されているのです。オンライン化されたことにより、添付書類についても、行政間同士で見れば分かる書類であったり、もともと手続き自体が不要に成ったりした物が間違いなくあるのです。これをきっちり見て行きたいと思っています。

社内データの活用という事では行政の仕様公開がやっぱり充分で無いのだと思います。一つ一つデータをウェブ上で入れて行くなどと言うのは有り得ない。利便性を高めるのであれば、仕様公開してもらって民間の活力を最大限に使って頂きたいと思っておりますし、民間の活力の中には土業の代理も当然あると思うのです。個人的な意見で言うと、利益誘導というような、土業には利害関係者の位置付けがどこかにあり、行政に

士業のメッセージがなかなか伝わらないような感想を少し持っています。

数値目標だけでは進まないと思っています。そういう意味では、真の利便性向上のための、着実にどこが駄目なのかをやって頂きたい。

【須藤】非常に重要な点で、私も大野さんと同感で、特にイベント毎にその業務フローとか、イベントフローとか、誰がどういうふうに関与しているかを見て、その重要度が高いイベントから入っていくのが現実的だし、みんなが必要だと感じてくれるものだろうなと思います。他の方も仰っていますが、行政のシステムのシステム仕様を公開して貰えれば、それへの接続が容易に成ると言う事です。これはセキュリティとの絡みもありますが、これをどう考えたら良いのかと言うことだと思います。斉藤さんはPKIに非常にご関心をお持ちですが、セキュリティの関係で行政のシステム仕様公開の関係では何かご意見ございませんか。

【斉藤】仕様公開に関しては非常に関心があります。e-TAXのソフトは申し訳ないけれども不良品です。何故使いにくいかというと、民業圧迫してはいけないと言いますが、民業圧迫すれば良いと思うのです。民業圧迫するぐらいのものを作って欲しい。そうすれば、国内のベンダーは世界に通用するアプリケーション作れる力が出来ると思う。

去年まで、E-TAXソフトを使って、いちいち入れたのです。今回、なかなか連動しないもので、メーカーの名前をいうとNTTデータが作った「達人」というシリーズを使わせてもらいました。非常に良かった。これだったら、先ほどのPKIの普及と言う観点を除けば、苦痛なくお客様の処理があつという間に出来ました。何が良かったかというと、普通の申告をする場合、持って行くか若しくは郵送なのですが、持って行くと言うのは大勢の人数が事務所にいれば職員に持って行けと言う事ができるのですが、通常は郵送で行うのです。郵送で行った場合は配達記録郵便でも、枚数があると結構高いのです。今回、うちの事務所でやって、NTTデータさんのソフトの代金は郵送代で浮いちゃいました。

税理士一人一人に目標をだして、これだから協力しろ、協力しないと調査するぞ、と言うような事は言われませんが、そのような類のことを言われなくても、やれば事務所の経費削減できますから。仕様公開さえ上手く出来ていれば、そこには商機がありますから零細のベンダーさんが参加して来ます。仕様公開以外に、小さなベンダーさんに対しても国税庁がやさしく指導してくれれば、きっと数はこなせると思います。だから仕様公開は大切だと思います。

【仙波】仕様公開に関しては、先程も終わりの方で申し上げたのですが、パッケージ作るベンダーが何とか連携できるようにしたいと思っていますのですが、非常に苦勞して手探り状態でやっています。そのときに伺った話では、公開されている資料だけで何か遣ろうとしても絶対出来ない。一つはサポート、QアンドAでも良いのですが、実際に仕様をみて質疑を遣り取り出来る仕組み、サポート体制がほしい。やはりソフトを作る訳ですから、出来上がった時点でのテスト環境が必要であろう。同じようなことは、例えば住基ネットで各社が市町村に配るサーバのソフトを作った時も有りましたし、介護保

険で標準仕様みたいなものが作られた時も、標準に対してどうなのかというテストを各社がテストするための環境を提供して貰った訳です。同じような事を、それぞれの電子申請の仕組みの中で環境を提供する。そんな事も実際の実務上は必要になるのではないかと。お金の掛かる所ではありますが、ベンダーとしては要望したい所です。

【須藤】私も牟田さんもですが、そこら辺のことは、評価委員会としては重視して行きたいです。テストベットの出来るような環境を作って行きたいと思います。他はいかがですか。

【島田】今回、弊社の例をご紹介させて頂いたのですが、富士通が特異なことを遣っているのではありません。データフォーマットは違うかもしれませんが、各会社さんも同じようなことをやっていると思います。うちでトライしてみたことは、給与所得の源泉徴収票や雇用保険関係です。ファイルでやっているのですが、現状の申請では1画面ごとに入力することになるので、大量の申請については大量の申請のやり方、既存の今ある申請フォーマットというよりは、むしろ大手企業、何万人かいるような、企業が何社か集まって、官のシステムとどう繋げるか、ある程度インターフェイスを決めていけば、多少この辺が効率化するのではないかと思います。既存の官のシステムを合わせるとシリアルデータを個々に入力すると言うのは現実的に不可能だと思うので、この辺の取組も必要かと思っています。

【須藤】要するに、申請の仕方の一種類で遣のではなく複数の経路を作っておけると言う事ですね。大きな会社、例えばトヨタのように24万人いるような会社に一々ウェブで打ち込めと言った所で、そんなアホな、と言う事になりますから、やりかたが色々あるかと思っています。その辺の多様性はどういう組み合わせが良いのかというのも、関係者の皆様のご意見が重要と思います。

【齋藤】先程の控えの話と通ずる事です。例えば、興味が有る方ならご存知かと思いますが、何年前にコードという本があって、ローレンス・レッシング、アメリカの憲法学者なのですが、法律そのものは立法府で作るのですが、実際、電子化するとき、制度化しなさいと言う事で、システムの方に発注するのです。細かい説明が無い中で、システム開発者は、コード、プログラムということなのですが、プログラム化するのです。法律を読みながら、通達を読みながら、噛み砕きながら作るのですが、実際、法律はどう運用されているかと言うと、成文法以外のところ、慣習法が利用者の視点に立って色々出て来る訳です。こうやれば簡便的にこれを出さなくて良いとか、省略して良いよとか、これは法律に書かれていない実際、実務を行っている人たちだけが知っている。これで旨く法律では運用されている訳です。それが10年20年と経って人の知識となって、智慧となって実際の制度をバックアップしています。ところが、これをシステム化するとき、これをシステム化しなさいと発注するとき、システム受注者は法律に則ってシステムを作り込むけれども、慣習法を全く無視して、法律のみで。逆に結うと立法権限のないプログラマーが法律を作ったようになってしまう。発注側に慣習法をシステ

ム側に伝えるだけのものを持たない限り、せっかく10年20年経て、人が使いやすくなるようにしてきた慣習法を無視して、それがリセットされたような状態になります。システム化する事によって使いにくくなるのはこう言う所にあるのかな。発注側にもう少し神経を使って欲しいと思います。

【須藤】今、齋藤さんに言って頂いたことは、僕は、子供を見ていて良く思うことは、慣行と規則との関係で言うと、いじめとか何とかがあるから規則がグチャグチャに発達している。慣行の面が分からなくなって、権限がかなり縮小している。それが人間行動にとって、子供にとっても悪い影響があると思ってならないのです。学生などを見ても。もっと自由度があってその辺の創意工夫の余地が重要だし、今、齋藤さんに言って頂いた成文法と慣習、いわゆる日常的に業務遣る上で運用というグレーゾーンと言いますか、ここで創意工夫が生まれるのですが、ここら辺の扱いも少し、人間的に考えたほうが良いのかなと思います。日本人はアメリカ人と比べるとくそ真面目ですから、結構きっちりするところがあるのです。これが反って、実行を伴わないようなものを作ってしまう事もある。今の国家公務員倫理法なんてそうですよね、典型的に。あの通りしていたら本当にばかではないのかという感じの人間だと思うのですが。その辺の含みは、今後の社会の運営をどうするのかも含めて考えられる所だと思います。他に何か御座いますか。

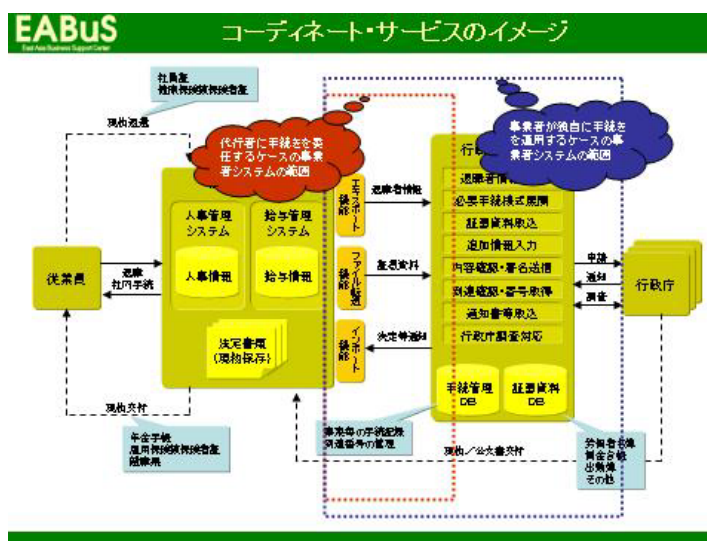
【大野】今、話のあったオンライン申請の文化みたいな所。今まで紙だったら三文判という世界の棲み分けで、齋藤さんが言われているように、本当に署名省略して良いのかという議論もある。行動計画の中では、年間のトランザクション量が10万件以上で洗い出していますが、もう少し絞り込んで本当に三文判で良いようなものは何なのか。例えば、私たちが扱っている事で言えば、入社手続き、退社手続き、算定基礎届だとか、大量に処理をして行って、色々な場面で検証が出来るような書類は代理人の署名で足りるとか、あるいは事務所の署名だけで後は要らない。というような多様な棲み分けが必要だと思う。大量な処理を扱っている、例えば、算定基礎届のようなものは年間3300万件ですが電子申請では1万件も上がっていない。

現状は三文判の問題とデータをダウンロード、アップロード出来ないと言う問題と、もう一つ、大企業さんの多くは健康保険組合を持っていたり基金が有ったりします。そういう部分は全く積み残しなのです。今まで、紙ベースですと4枚6枚と言う世界の中で、複写で何枚目からは社会保険事務所、年金の部分はこっちに行きます、健保組合の部分は健保組合に行きます。今の状況ですと、健保組合や基金は全く蚊帳の外ですから、健保組合は従来どおりFDだったり、紙だったりします。いらぬ部分はシュレッダーを掛けながら、一方では電子申請をする。電子申請の部分だけが仕事が増えるのです。私どもも代理でやっていますが、電子申請は使命としてやっていますが、電子申請をやる分だけ間違いなく残業になっているのです。これが現状なのです。要らない署名は省略とか、添付書類もダイナミックに要らないものは要らない。あとです。とかの決意が必要な気がします。

【須藤】重要なご指摘だと思います。良い参考になりました。最初の制度、今立ち上げたばかりだと思いますが、厳密に運用しなければいけない。不正が起きないようにと硬く始まりますが、実際にそのままで行く訳がないのです。データ取りながらどうやって効率化、企業にとってとか、国にとって、自治体にとってとか、お互いにコストの負担が減るのを見た上で、ここ数年の間に現実解に持っていくべきだと思う。ここまで悪いことはここまでなら発生しないだろう。ただ、全く発生しないと読んでいるとやられますから、リスクはあるけれどもそのリスクはどの位か。正に最適化なのです。どのくらいで判断するか。もし、問題が出たときは保険で対応できるように枠組みを作っておくとか。その辺を皆さんと一緒に考えるべきだろうなと思います。他に何かございますでしょうか。

もう時間がかかり押していますので、シナリオどおりに行かせて頂きますと、只今のご発表とご意見、今の討論を踏まえまして、仙波さまに調査の結果を踏まえて電子申請の理想の姿についてプレゼンをして頂きたいと思います。10分くらいでプレゼンして頂き、各パネリストのご意見を伺いたいと思います。

【仙波】これが理想かは分かりませんが、申請者が直接、行政機関に対して、今の仕組みの中で手続きをやっていく中で、申請者側も色々な情報システムを運用しているので、直接やりなされや、と言うのは非常に難しくなって来るのではないかと思います。仮の名前ですが、今の電子申請なり届出のシステムと社内のシステムの間でコーディネートサービスみたいな機能をひとつ掴ませる。これが行政手続き連携と書いてあります枠の中なのですが、こういう機能を一つ用意してみてもどうですかと言う事です。



退職者の手続きを例にして書いていますが、そのサービス機能は何なのか。添付書類の問題、署名の確認でありますとか、通知文書、下りの文書ですね、これの取り込みでありますとか、こういう問題、課題をここで吸収してしまう。その中に手続きを管理するデータベースと添付書類で要求されています色々な証憑書類もデータベース化して管理する。そんな機能まで含めて、社内のシステムと行政が用意しました電子申請のシステムの仲介役にしてやったらどうか、と言う事です。具体的にどうなる。一体誰が用意して、誰が運用するのかに成る訳ですが、これを各申請者が、事業主が個別に作るのは大変ですから、例えばASPみたいなサービス、またはIDCみたいなサービスでこういう機能が民間の

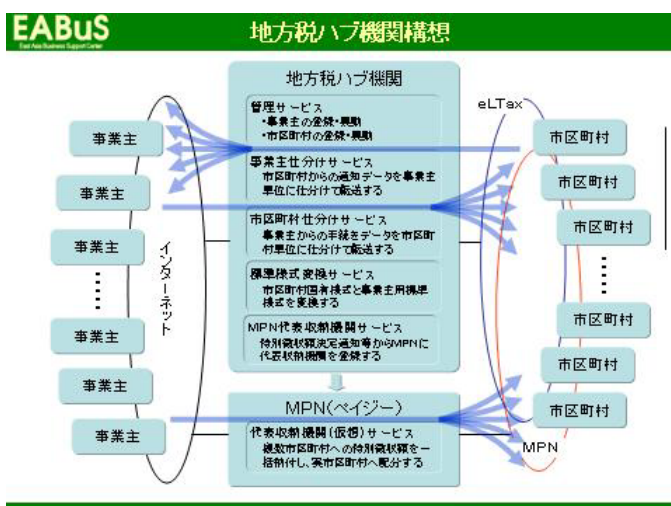
ビジネスとして提供されて、それを各申請者が利用するような遣り方が一つあります。つまり、社内のシステムからASPなりで提供されるサービスに対して必要な情報をエキスポートする機能、証憑書類などはファイル転送で送り込む機能、通知文書、下り文書をインポートする機能、こういった物だけを事業主側で用意して、あとの処理は連携サービスに任せてしまう。こんな考え方が出来るという事です。

もう一つは事業主が全部この手続き、サービスを含めて自分の所で運用する。大企業、企業グループ、三菱さんとか住友さんですとか、そういった企業グループでこういうサービス機能を用意する。こういうコーディネートサービスのような一つの機能を社会的に用意する事が現実的かなと思っています。

これも一つのアプローチなのですが、所謂、総務系の仕事というのは各企業ともアウトソーシングしているケースが非常に多い。シェアードセンターみたいなところで一括サービスするというケースがあります。ですから、シェアードサービスの発展系として、行政に対しても、代理業か代行業かわかりませんが、用意して行ったらどうかと思います。さらに、発展していきますと、代理業をビジネスとして提供する人たちが、例えば、齋藤さんや大野さんのような方々も、代行だけでなく代理業として役割を果たせるのではないかなと思います。これが、民からのアプローチとしての一つの方向です。

行政側からのアプローチは別の考え方があると思うのですが、法改正云々とか大掛かりな事が要求されますので時間が掛かるだろうし、ここ数年で何とかしようとする民からアプローチするというのが一つの考え方だと思います。

先程のご説明の中で、特に税務に関して地方税、各地町村に対する企業の処理の状況をご説明申し上げました。複数対複数で市町村に取っても大変な仕事ですし、事業主に取っても、その仕分けの作業が入ってくる。N対Nを旨く結びつける仕組み、先程のコーディネートサービスと同じような考え方ですが、市町村と事業主の間に置いていったらどうかと思います。税の場合には納税というお金の流れが入ってきます。事業主が各市町村に特別徴収分を収めなければいけないですから、マルチペイメントの仕組みを用意して、事業主がマルチペイメントの中で、仮想の代表収納機関のようなものに対して一括して納めれば複数の市町村に配分してくれるようなサービスをマルチペイメントのネットワークの中に付加して頂く事で出来ると思います。齋藤さんのお話を伺うと、田舎に住んでいる社員がいる企業は結構大変らしいです。市町村は指定金融機関を



持っていて、そこに納めることになるのですが、それが農協だったりすると、近くには支店がない。そういう時は送金しないといけないのですが送金料が掛かる、とか色々な手間があるそうです。税の場合は、手続きの他に納税についても考えなければいけないと言う事であります。こういう仕組みは、複数の自治体が協議する話ですから纏まりを待っているとなかなか纏まらないので、官に用意してくださいとお願いするよりも民がこういう機関を作って市町村にも働きかけてご利用下さい、と言うような仕組みが考えられたら良いなと思います。例えば、今、国民健康保険とか介護保険の保険料を年金から特別徴収するようなことが間もなく始まるのですが、そのときに、共済年金ですとか厚生年金ですとか、保険者側と市町村側が同じようにN対Nの関係になってお互いに複雑なやり取りをしなければいけない。その時に、いわゆる経由機関という名称で呼んでいる機関、ハブ機関と同じようなものを作って交通整理をする考え方で制度が設計されていると思うので、それに似たような考え方で、民間でサービス提供する考え方はどうかと思います。これは報告書の中でも一つの理想形というのはおかしいですが現実的な解として提言しているところです。以上です。

【須藤】有り難うございます。今日の資料からするともう一ページ残っていますがそのところは良いですか。僕もこういう感じかなとのイメージはあったのですが、皆様のご意見を頂きたいと思います。

今、仙波さんに一つの理想形に語って頂いた訳ですが、企業、税理士、社会保険労務士からみて今の仙波さんから提案されたアイデアの、どこらへんで良いとか悪いとか、あるいは改めて質問したいとか何かあればご自由にご発言いただき他のですが、どなたからでも結構です。

【齋藤】今、仙波さんが話された話は「給与支払い報告書」、翌事業年度の従業員から住民税を取るシステムです。地方税の電子化、「給与支払い報告書」の電子化に関してはこの19年度からスタートするまだ始まっていない段階なのです。地方税電子化協議会があるのですが、一応形としては、民なのかな、そこに参画する自治体が少ない状態なのです。今、諸々厳しい中で、徴税コストをどう削減しようかという観点から考えると、地方の自治体が参加しやすい形の地慣らしにあると思って、非常にいい形かなと思います。

【須藤】齋藤さんには積極的に支持して頂きました。僕も基本的には支持なのです。司会者なので支持とってはいけないのですが、ここちょっと疑問だなと言う方はいらっしゃいますか。牟田さん、あえて疑問点を提示していただければ。

【牟田】私の方も基本的には賛成なのですが、私自身は、出来るだけデータを変換したり、作業をするのを少なくするのを考えるので、もう少しシンプルに出来るのかなという気もします。

電子政府の理想形の一つとして、電子政府として意識させないと言う考えがあるので。それは現在の利用者が今、実際に使っているチャンネル、方法を活用すると言う事なので

すが、そう考えた場合に代理と言う物、既に代理を使っている方はそうなのですが、代理を使っていない所であれば、例えば、企業であれば社員ポータルでも良いですし、申告のソフトから全てダイレクトに出来る、帰ってくる通信もソフトを通じてダイレクトに今までどおり管理できる。行政が関与する、代理が関与するということを余り意識させない、という仕組みがもう少し出来るのかなという気もしました。

【島田】地方税のハブ機関構想なのですが、このハブ機関がどういうビジネスモデルで成り立つかがよくわかりません。例えば事業主とか市町村がこれを使うことによってコストが下がったと言う事で、その一部をハブ機関に払い、運用が回るモデルが出来れば理想なのでしょうが、基本的に手続きをするのが余り変わらなかつたりするとハブ機関がどういうお金で運用できるかです。考え方としては良いとは思いますが。

【仙波】ビジネスモデルは、そういう意味ではまだ作っていない現状です。ただ、事業主がこの機関を利用することによって得るコスト的なメリット、人件費になると思うのですが、プラス、市区町村側もこれによって、事業主に通知を配ったりするような手間が省ける、そういう効率化のメリットはある程度算定出来るのではと思っています。このハブ機関を作って運用するのに、いくら金が掛かるのかまでは試算していないので、それで賄えるかは分かりませんが、さっき齋藤さんが仰ったように、徴収率を上げるのは、住民税の特別徴収だけには限らないでもう少し幅を広げていけばビジネスモデルとして成り立つのではなからうかと思っています。これからも研究しなければいけないテーマの一つだと思います。これをASPなり、IDCなりの形でサービス提供する、それが民間の事業者がやるよ、といった場合のビジネスモデルも同じことでありまして、それによって本当にビジネスが成り立っていくのかどうかはこれからの研究課題であります。この辺も出来れば次の研究テーマにしたいなと思っている事の一つです。

【須藤】どうもありがとうございます。他に何かご意見ご質問は。

【大野】今のハブ機関の話。仙波さんたちと色々、私共も取組をしているのですが、ハブ機関を誰が作るか、誰が運用するかのような大きい話になると、例えば、専門士業みたいなのが、独占業務で云々というような話が出て来たりする可能性があると思っています。ハブ機関を作るのだという前提でビジネスモデルを考えるのではなく、コーディネートサービスというような形で、今回、手続きの業務フローを、一つ一つの手続きの矢印、あるいは署名の一つ一つについて検証しましたので、それをどのように束ねて言ったらよいか、民間の活力と言ったらいいか、サービスがいろいろな形で出て来る事は大いに結構だと思いますし望ましいと思っています。具体的に大きなハブを作ると言う事は、特段問題無いのだと思います。

【須藤】今の仙波さんのご意見に対して仙波さん何かコメントはありますか。

【仙波】コーディネート機関とハブ機関、ちょっと私の頭の中で違う位置付けがあります。地方税という名称が良くないのですが、実は税のうち特別徴収だけを考えていて、誰が運用するかについて、地方税電子化推進協議会が今動いているのですが、そこを中

心にして特別徴収のサービスだけに限定して限定的にこれを動かしてみてもどうかだと思っています。齋藤さんの話によると、特別徴収は税の徴収方法としては、普通徴収が普通であって、特別徴収は特別で例外なのだと言うことで、徴税率を上げるという観点から、特別徴収が非常に便利だということもあって年金からもどんどん引っ張ってこよう、住民税もそのうち年金から引かれるそうなので、税制が色々変わっていく中で納税者、この場合で言いますと事業者ですが、徴税する側、市区町村の間の交通整理をする役割を段々広げていけば良いのではないかと考えています。余り大上段に考えている訳ではないのです。

【須藤】色々活発にご意見を頂いた所です。齋藤さんからも話がありましたようにマルチペイメントのシステムを前提に色々考えなければいけないのですが、僕も2年前まで、逮捕されてしまいました。福島県の佐藤県知事のもとで福島県のIT顧問でマルチペイメントのシステムを活用して地方税のシステム考えようと県庁の方々と一生懸命検討していました。なかなか金融機関が動いて呉れないので困っていたのですが、なんとかマルチペイメントのネットワークをインフラとして、地銀とかがもっときちんと遣ってくる体制まで持って行かないといけない。まだまだベースが出来ていないなと思います。おそらく彼らにとってもインセンティブが無いといけないと思います。この構想は将来ありえる構想だと思います。ビジネスモデルとして成り立つように、WIN-WINのゲームになるようなところで構想をしっかりと固めて頂ければと思います。

エージェントというのは今の社会でも重要ですが、松坂でも誰でも大リーグに行ったときに本当に頑張ってやって呉れているのはエージェントなので、エージェントを旨く使いこなす。見えなくなる事もあるのでそこは見える化が出来ているようにして適正な運用が出来るシステムデザインはすべきだろうと思います。

こういうハブ機関を通じてうまく仕分けするという発想は税金では無かったのですが、今度、大統領選に出るといわれている共和党かな、ジュリアーニがニューヨーク市長の時、電子自治体構想を見学に行ったのです。ニューヨーク市役所にお金が無いと言う事で、大した金でなかったと思います。せいぜい日本円にして20億円くらいだと思います。電子申請をどんどん進めると言った時、認証とか暗号化とかどうしているのかと聞いたら、そんなものは何も無い。ID・パスワードだけだ。あとは一括して書類を受け止めて、情報局が仕分けして各部署にばら撒いて、不備があるともう一回情報局に帰ってくるから、もう一回流して遣り取りするだけだ。そういう軽い気持ちで始めているなと思うのです。日本の場合、半分冗談で半分本当ですが、A型の人が多い国ですからきっちり固めて行こうと言うのできっちり固めて行く。米国人というのはO型が多い国だと思いますけど、そのへんの取組の感覚が違うのかなと思います。ただ、日本みたいな国は一回動き出すとバアーと行きますから。米国はある程度最初から行きますが最後まで遣らない人も残るという社会ですので、この辺は皆様のお力が重要だろうと思います。

さて、第三ラウンドに入りますが、色々ご意見を頂きました。理想の姿、これも非常に重要な提案を頂きました。パネリストの皆様から重要なご意見を伺ったところですが、現実の問題に帰りまして、省庁の取組についても、この辺こうやってくれたら良いのに、まだなかなか遣ってくれないとか、最適化計画も各省庁ごとに進んでおります。これに対して直裁に批判された方はいらっしません、まだ問題あるよねというニュアンスが伝わってくるご報告もあったと思います。こういう動き。僕自身も、日本の場合、各省庁の権限が強くて、統括する部局に権限がない行政組織だと思います。大統領府と違い、議院内閣制の国は大体どこでもそうなのですが、ここで見る限り日本の風土と言いますか、日本的システムですよ、イギリスもそうだと思います。大統領制をとっていませんから。100%スパット提案が出来ないのです。権限が分有されていて、だからこそ独裁は発生し難く漸進的な、徐々に改革が進むというパターンだと思うのです。こういう枠組みの中で100点は、大統領制のようにスパット、間違うと大統領制というのはマイナス100%もつきますから、そうはならないので国民は安心して良いし、余りにも改革がゆっくりだからイライラする事も有るかと思いますが、何とか80点は越さないといけないと思います。今後進めていく最適化計画、次の手を見据えた上でどう言う事に力点を置くか。企業手続き業務フロー、利用者毎に異なるニーズとかメリットを把握して利用者視点で検証していく必要がある訳です。ここら辺を今度の電子政府評価委員会でも、今後、医療も行政手続き、民間、利用者含めて重要になり、利用者の視点が極めて重要なのです。感覚的に利用者の視点が良いというのでは駄目で合理性がある視点が重要です。専門家のご意見、企業のご意見が必要になると思います。今後、どこにウェイトを掛けて、どこが重要だと、こういう視点は絶対失うなとか、今までのご発言の中でも言って頂いてますが、重複しても構いませんのでご発言を頂きたいと思いません。どこが問題で何をすべきか。これは真っ先に、あるいは重要性が極めて高いのだと言うような事をご発言頂ければと思います。現実的な今の諸問題を克服するために現実的なソリューション、第一歩まず何をすべきかと言うような事をご発言頂ければと思います。

【仙波】民間がもっと電子申請に入り込むと言うと可笑しいのですが、民間のサービスなり、製品というかパッケージが電子申請の中で、電子政府の中でパーツとして組み込まれていく必要があると思います。何もかも行政でやってしまおう、一から作りこんでサービスすると言う事ですと結果こういうことになるので、もっと民間が持っている良いものは取り込んでやっていこう、既存のもので良い物は取り込もうとか、そういう発想がないといけないと思います。行政が審議会なりいろんな諮問委員会をお作りになって、行政の中でこういうシステムでやろうと考えるのもよろしいかと思いますが、世の中に出回っている色々な良い電子化の仕組みを取り込んでやっていくという視点が重要です。それと先程も話がでましたけれども、そのために仕様の公開を徹底的にやって頂きたい。出来れば、ベンダーと行政が組む、パートナーシップで組んで物事を進める

場を、民間が用意すれば出来るのかも知れませんが、行政側で用意するのも有りだと思うのですが、そういう場が必要に成って来ると思うのです。

【須藤】どうも有り難うございます。次に手を上げられた牟田さん。

【牟田】私自身は、行政の方々がもう少しやる気を国民に対してアピールすると言いますか、今日も、国税庁の方々とか、厚生労働省の方々とか来られてないと聞いておりますが、そういったことに対して民間が応援してあげたいと思うかどうか、影響力というのも行政の方々は考えながら行動されると、もっと良いのかなと思います。

先程、お話がありますが、電子政府の成功の要素として情報公開と言うのがありますが、私も評価委員会に参加させて頂くに当たって、まず評価する環境づくり、今年度は種まきみたいなもので、その一番重要なところが情報公開であり、その中には、技術的な情報公開することで、情報公開することでセキュリティを高めると言う考え方もありますので、情報公開することでももちろん利便性も高まる、そういった事を見据えていく必要があると思います。

行政間の連携の部分ですが、色々な計画をみると、連携が必要であると有りますが、実際のオンライン利用促進アクションプランが出てくると各省庁毎に手続き毎に、まさに縦割りでアクションプランが作られているのです。電子政府で成功している国々、みんなそうなのですが、連携するための基盤という体制作りをしてから電子政府の施策を実行するのが普通です。まずアクションプランからして、このサービスについてはこの省庁と、この省庁で連携してアクションプランを作ってください。責任主体を決めて、そうすることで強制的に連携することになりますので、連携しましょうでは決して連携しないことを認識した方が良いのかなと思います。連携でもう一つデータ連携があります。これは全部が、例えば地方自治体のデータが全部連携して国とも全部連携するというのはもちろん理想なのですが、これを待っていてはおそらく何も進まないと思うのです。データ連携は連携するためでなくてニーズがあって連携するのですから、全部を連携する必要は無く、関連性のあるもの、現在サービスするについて、バックオフィスで連携しなければいけないものそういうものを優先的に連携する。ただ連携するにしても自分たちで勝手に連携するのではなくて、あくまでも国とか全体の流れを見据えながら連携して行く事が必要なのかなと思います。

【須藤】どうも有り難うございました。今、お二人にお話を頂いて、尤もだと思います。この構想なんかをみても、エージェントを使った合理的なシステムだろうと思うのです。一方、僕も「電子自治体のありかた検討会」の座長を長い間遣らせて頂いたのですが、自治体のシステム作りで、出来るだけ今の技術情報を開示して頂き、データ連携を遣ってくれと言う事をお願いしているのですが、実はベンダーさんの商売が絡んでいまして、囲い込み戦略が凄いですよ。企業の方は進出していない所に対しては遣ってくれというのですが、自分が一回守備をすると徹底的に守りに入ります。そして他社を排除させるのです。だから自分のことでも有ると言う事をお考え下さい。

【齋藤】出来たら、電子政府達成のための専門省庁、強制力のある省庁がもう一つほしいという話と、あと、もう一点、安易に「官から民」という言葉を使わないでほしい。それは、自分は努力しないと言う事でしょうから。

特にPKIに関しては言いたい事があって、大根買うのも一億円の商売するのも日本はワンポリシーで遣ろうとしているけれども、本来であれば、民間で銀行印がある、認印があるのと同じように、PKIも複数ポリシーで国が用意してほしい。と言うと、民業圧迫だというのですが、民業圧迫しないと日本にPKIの市場が出来ないのです。日本にPKIの市場を作って、初めて一本立ちできるPKIベンダーが出来ると思うのです。日本にPKIの市場が出来ると、官が力を入れて、何も力をいれないまま、官から民とか、民業圧迫だとか言わないで、ちゃんと立派なPKIの市場をつかって貰い、そのインフラをもって電子政府が出来るとだと思います。そこにもっと官のお金を掛けて欲しいと思います。

【須藤】重要なお指摘だと思います。どうも有り難うございます。確かに今、公的個人認証への予算配分も減っております。もし、総務省の方がいらして居られるのであれば、あるいは関係する方がいらして要るのでしたらお伝え下さい、と思います。

【大野】最後の発言だと思います。小泉元首相の「支持率に鈍感に」という発言がありますが、行動計画を見てみても、10%、30%、50%というような数値目標が出ています。必ずどこかで、スティック現象ではないですが爆発点は来るのだという意味では、もっと自信を持って遣ったほうが良いと思っています。その上で遣れることからやる。遣れることは何か、と考えると今は企業の手続きから、大量に処理する手続きから遣るべきだと思っています。色々提案しているような民間の活力を利用して色々なサービスを構築して行く事で、企業の大量に処理している書類が流れて行くという事で、保障だとか給付だとかで医者の証明だなんだかんだというところはもう少し時間が掛かると思っている。

【須藤】最後に島田さん。

【島田】PKIの件ですが、今回のお話の中で企業の中で公的個人認証基盤が使えないかという話がありましたが、例えば、政府の中であればGPKIで官職証明書があったり、最近では、医療機関ではHPKIが出来ており、今後ある程度体制が組まれる方向にあると思います。そうしますと無理やり企業の中で、社長個人の公的個人認証の証明書で遣る必要があるのかということで、たぶん、社長は自らはやらず、代理の人がやるのです。それだと本来の公的個人認証からは反れると思ひ、企業に対する電子証明書の発行が、例えば、社長に対して証明書を発行して、それに対して総務部長とか決済する人は社長の電子署名をつけた総務部長の証明書発行するとかの形でやれば、正しい申請になると思います。

電子申請に関しては、個人なり企業単位で遣っている申請なのですが、企業の中ではたくさんの方が処理されるわけで、例えば退職もこの一年間で何十人、何百人と退職すると、人事の人がそれを一人一人やるというのは大変だと思います。企業の電子申請の

ありがたというのをもう一回考え直し、既存の電子申請に企業を当てはめるというのではなくて、企業が電子申請をし易い仕組みというのをもう一回考えたほうが良いと考えております。

【須藤】どうも有り難うございます。僕も、企業それから士業団体の方々の協力が必要と思っています。やはり責任があると、あと5年後に50%を達していないと渡邊社長に怒られるのです。そう思うと、企業と士業関係の人を重視してパーセンテージを上げる努力をしなければいけないという、売り上げといっしょです。とにかく何とかしないと。あと自治体の方にご協力を頂いて、今、オンラインでの申請が多いのは図書、公立図書館の予約が多いのです。ここは金を突っ込んででも伸ばしたほうが良いな。姑息ですが、そうするとパーセンテージを稼げるのです。最後は数字を問われるところもあります。可能性のあるところはガンガン行きたい。もちろん将来を見据えた上できっちりと遣らないといけないのですが、パーセンテージを稼げるところはどんどん稼ぎ、関係者の方々にはご協力をお願いしたいと思います。会場からもご質問を受けたいと思います。

【会場】今日はどうも有り難うございました。非常に面白い視点から、色々な方々のご意見を聞いて楽しかったです。

質問というよりも私からも一つ意見を言わせて頂きたいと思います。コーディネートサービスというところで、その中でイベント単位に利用者視点に立ち、電子政府、電子手続きを普及させて行こうと言う話をしていたと思うのですが、仕事をイベント単位とか、利用者視点というのは民間が考える話で、元々仕事、イベント単位の所の業務プロセスというのは民間のプロセスです。行政のトランザクションはあくまでも手続き単位なのです。手続きで何か申請があって、そこから業務プロセスが起こる。元々、業務プロセス自体がアンマッチなのです。それをどこかでマッチングさせないといけない。そうなってくると仕事、イベント単位の利用者視点というのを考えるのを行政の方々に遣って貰うと言っても、とても無理だと思うのです。そこは民間が考えないといけない。そこは民間の出番になる。その代わり、行政が遣らなくては成らないのは、民間がイベント、仕事単位、利用者視点で考えるので、器作り、場作り、こういったものは絶対に行政がやらないといけない仕事だと思うのです。行政が本来やるべきことは、仕様を統一したり、公開したり、添付資料を整理したり、オンライン化したり、PKIをどう扱っていくのか、先程の複線化だとか、それからそれをベースにした行政内部の業務プロセスの効率化というところを、やはり手続き単位に行政は考える。それをどう使って民間の業務プロセスに合わせて行くかというのは、コーディネートサービスのようなところがやっていく。そういった役割分担が必要になってくると思います。

旨く役割分担をしながら、やはり民間のプロセスに行政が合わせるといっても無理だと思うのです。業務プロセスの違いを、ギャップをどう埋めていくのかそれを考えるの民間だと。行政は手続き単位をしっかりと、まだいろいろ課題がありますから、クリアにするという役割分担で進めていかないと、なかなか普及は伸びないのかなと思います。

【須藤】今の会場からのご意見に対してパネリストの方々からコメントはありませんか。

【仙波】おっしゃるとおりだと思います。単なる代行、代理機関でなく、そういうフェーズをコンバートする、イベントから手続き、手続きからイベント、そこまでサービスをやっていくと本物になっていくと思っています。

【大野】現状を考えると、行政の手続き単位という確固たる構えは判っているのですが、僕ら実務屋ということで言うと、この書類とこの書類のここが直れば、少なくとも、コンマいくつではなく、10、20%は行くだらうという勘所は行政に有るのだと思うのです。そこだけは何としても強く主張していきたいと思っています。

【須藤】確かに、自動車産業におけるカイゼンみたいなことをやるとポット伸びるというのは有ると思うのです。基本は会場でおっしゃって頂いた方の意見が正論だと思います。それを踏まえて、行政サイドとかどうシステムを考えて行くかと言う事だと思います。今回提案していただいたエージェントの発想というのは基本的に重要だと思います。

齋藤さんが非常に関心をお持ちの認証、PKIも企業で使われているPKIのシステム、一般にアメリカで普及している、サムルとかリパティとかありますが、あの辺との連携とか、データベースもそこで認証したものは認めちゃうとか色々連携プレーですよ、そういうものも含めて今まで作った可用性のないシステムから脱却して、もう少し幅のあるPKIを構想しても良いのかなと思います。HPKIの話も出ましたが、こんどはかなり幅が広がってきますので、本気で考える必要がある気がします。

【会場】今日は大変貴重なお話を頂きまして有り難う御座います。先程、会場からご意見ありましたけれども私も全く同感で、まさに行政の仕組みを旨く民間の立場から合わせていくためには、民間側からアプローチして行かないと旨くいかないだろうと思います。先程のお話のなかでも情報省的な、全体含めた役所を統合する発想もありましたが、おそらくこれを待っていても時間が掛かるだろうなと率直に思います。

将来は、コーディネートサービスの話になっていくとは思いますが、島田さんからもご発言がありましたが、こういうコーディネートサービスをやった場合のビジネスモデルが一体どうなるのか、この辺の部分が気になるのです。これについてもう少し国家的なレベルで考えても良いのではないかという気がします。民間から遣るとやはりビジネスとして続いて行かないと、せっかく出来ても結果的に続いて行かないと元の木阿弥になってしまいます。これをうまくやるためには、実は以前、須藤教授からお話を聞いたことがあるのですが、ドイツのバイエルン州でアウディという会社が中心となって、色々な企業手続きのための申請を一括でやる。そのための申請局を作ったという話を聞いたことがあるのですが、非常に良いケースではないかと思うのです。日本の中でも、コーディネート機能的な、あるいは民間側でサービスをワンストップ的に行っていくような機能というのはおそらく経済団体、経団連さんかどうかわかりませんが、そう言う所が中心となつて一つの雛形を作って、これによって全体的に見た場合には、これだけの社会的コストが削減されるのだ、あるいは企業にとってこれだけの企業コストが削減されるのだと言う所を注

目して、これ自体の、コーディネートサービスというものが定着していくような基盤というようなものを何らかの形で考えていく必要がある。これはビジネスモデルだけでは解決できないのではないか。そのへんの課題は絶対あるのではと思いました。

【須藤】どうもありがとうございました。今、会場から言って頂いた事は正論だと思うので、今日の会場からのご意見も、パネリストもそうですが、僕はもう民間から積極的に提案して頂く時代に入っているのだと思うのです。システムは、良い物は行政も取り入れる。検討するわけです。駄目な物は却下する。それで良いのでは。どんどん提案をして頂いた方が良いと思います。バイエルン政府が、先程紹介して頂いたのですが、アウディが提案したのをそのまま受け入れたのです。使えるから。そういう形でよいのでは。

【司会】他にご意見、ご質問のある方は居られませんか。居られないようですので、時間も迫りましたのでこれにてパネルディスカッションを終了させていただきます。有り難う御座いました。

コーディネータ、パネリストの皆様ありがとうございました。コーディネータ、パネリストの皆様を、拍手を持ってお送りください。長時間にわたりご参加頂き皆様ありがとうございました。これにて地域情報化フォーラムを終了させていただきます。

(文責；事務局)

基調講演者プロフィール

須藤 修(すどう おさむ)氏

東京大学大学院経済学研究科博士課程修了、経済学博士(東京大学)。東京大学助教授を経て、現在、東京大学大学院情報学環教授。この間、NTT サービスインテグレーション基盤研究所リサーチ・プロフェッサー、筑波大学先端学際領域研究センター客員研究員、参議院商工委員会客員調査員、ストックホルム経済大学客員教授を歴任。最近は、IT 新改革戦略評価専門調査会委員(2006年～)、政府電子政府評価委員会座長(2006年～)、内閣府情報セキュリティ政策会議技術戦略専門委員(2005年～)、内閣IT戦略本部委員(1999～2000年)、総務省「IT推進有識者会議」座長代理、同第1ワーキング・グループ主査、総務省「地方公共団体による公的個人認証サービス制度検討委員会」委員、厚生労働省「電子申請システム実証実験研究会」委員長、電子商取引推進協議会(ECOM)顧問として活動されておられます。

講演者プロフィール

仙田 大輔(せんだ だいすけ)氏

日本アイ・ビー・エム(株)入社。地方公共団体担当のSEを経て、営業企画部門で地方公共団体システム企画開発を担当し、外部団体の研究会、ECOM電子政府WG等に参加。日本アイ・ビー・エム退職後、EABUS専務理事に就任し現在に至っておられます。

パネリストプロフィール

大野 実(おおの みのる)氏

法学部法律学科を経て、大学院修士課程にて管理工学を修了。社会保険労務士大野事務所の開業を経て、社会保険労務士法人 大野事務所を設立し代表社員に就任。現在、日本大学生産工学部管理工学科講師、(株)レイバーコンサルタント代表取締役、株式会社デジタルガレージ(ジャスダック)の監査役に就任。最近は、東京都社会保険労務士会 常任理事、電子政府推進員、全国社会保険労務士会連合会電子化推進部会委員、東京商工会議所会員 同 企業の社会的責任(CSR)委員会の委員として活動されています。

齋藤 聡明(さいとう としあき)氏

齋藤聡明税理士事務所の開業を経て、現在は、東京税理士会の理事、同情報システム委員会の副委員長に就任。「これでよくわかる電子申告電子納税 Q&Aで、知りたい事柄がすぐ理解できる!」「個人情報を守る 税理士事務所の情報管理」「わかりやすい IT 導入・活用と税務 - 業務・業種・機材別 取引先・顧問先対応マニュアル - 」の著作等の活動をされています。

島田 宏(しまだ ひろし)氏

富士通株式会社に入社。民間及び官公庁地方自治体でのICカード・ICタグ等

の導入適用コンサルタントを経て、現在は、官公庁・地方公共団体のIT導入全般に関するコンサルタントとして活動をされています。

牟田 学（むた まなぶ）氏

行政書士として開業し、日本行政書士会連合会高度情報通信社会対策本部委員、同認証局運営委員会副委員長、同電子的代理申請・電子委任状研究会委員を歴任。行政書士登録抹消後、「電子政府コンサルタント」として活動されておられます。最近は、官民連携会社設立ポータルサイトあり方検討委員会委員、電子政府推進員（平成17年～）、電子政府評価委員会委員（平成18年～）に就任しております。

発行日 平成19年7月

作成 財団法人ニューメディア開発協会

住所 〒112-0014 東京都文京区関口1丁目43番5号 新目白ビル6F

電話 03-5287-5034 FAX 03-5287-5029

この講演録は、当協会が日本自転車振興会の補助金を受けて実施した地域情報化フォーラムの成果としてまとめたものです。

内容の全ておよび一部を許可なく引用、複製することを禁じます。

URL : www.nmda.or.jp