

第1部

e-Govを活用したワンストップサービスの推進 ～地域情報化先進事例フォーラムにおける基調講演から～

総務省行政管理局行政情報システム企画課 課長補佐 澤田稔一氏

1. はじめに

ご紹介をいただきました総務省行政管理局行政情報システム企画課の澤田です。地域情報化先進事例フォーラムを開催されるということを知り、「基調講演」を依頼されまして光栄です。(写真1)

総務省でやっております電子政府の総合窓口 (e-Gov) を活用したワンストップの一つの形態のご紹介と、国で進めている電子政府のあらましを含めて、ご承知の方もおられると思いますが、復習を兼ねましてお話しをさせていただきたいと思っております。

2. 電子政府構築に向けた取組の経過

「電子政府」と言いましても過去には「電子政

府」という言葉は無く、我々の組織の名前にもなっております「行政情報化」というのが一般的な言葉です。言うまでもなく、「社会全般の情報化」の流れが一方にありました。行政の情報化、社会全体の情報化の一体化と言いますか、森総理の時に始まりました「IT基本法」があります。2005年までに世界最先端のIT社会を目指すのが「IT基本法」の具体的な目標で、その実施の内容として「e-Japan重点計画」が位置付けられています。(図1)

重点計画5分野として、皆様方の中に



写真1 澤田稔一氏

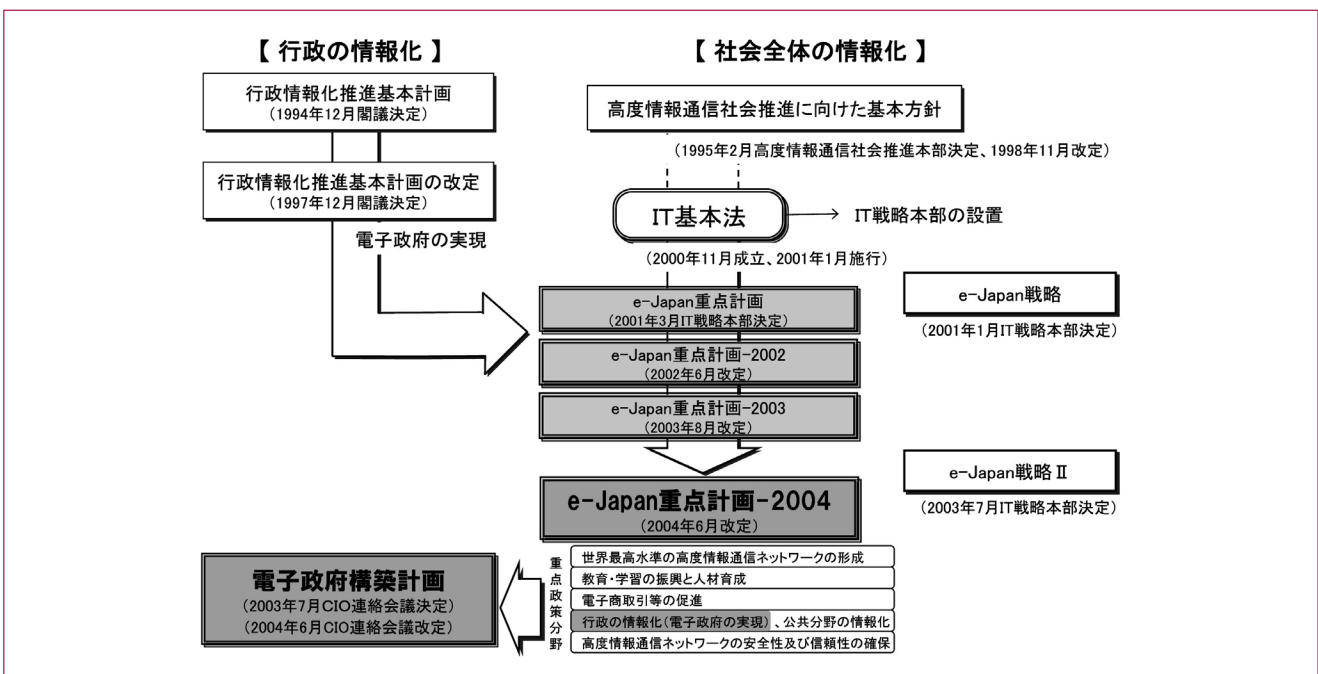


図1 電子政府構築に向けた取組の経過

は直接ご担当されている方もおられると思いますが、世界最高水準の高度通信ネットワークの形成であるとか、教育・学習の振興と人材育成、あるいは電子商取引の促進、ネットワークの安全性やセキュリティの問題等々があります。その中のひとつの柱に行政情報化、すなわち電子政府の実現や公共分野の情報化がございます。政府としては、こういう流れの中で取り組んでいることをご理解いただければと思います。

推進体制ですが、IT基本法の中でIT戦略本部というものが設けられまして、総理が本部長、全閣僚がメンバーになっております。その下で電子政府の推進の責任者である、民間の会社にもいらっしゃると思いますが、CIO（最高情報責任者：Chief Information Officer）というものを全省庁にも置いており、その連絡会議を置いており、ちなみに議長は内閣官房副長官補です。副議長は総務

省行政管理庁の局長でして、構成員は各省庁の官房長クラスだにご理解いただきたいと思います。このCIO連絡会議が実質上の電子政府を進めるいろいろな施策の決定機関と言う事です。その下で各担当の会議が置かれ、国だけでなく地方公共団体を含めて電子行政の推進を進めているところです。

3. 電子政府構築計画

「電子政府構築計画」というものが平成15年7月に最初に制定をしております。内容的には総務省はもちろんです、あとで講演をいただく経済産業省や各省庁の方々々と相談をしながら、最終的にはCIO連絡会議で決定ということになっております。（図2、図3）

その中で、大きな柱として二つございます。一つが、本日詳しく説明致しますけれども、ワ

基本的な考え方

計画の進捗状況などを踏まえ、2004年度(平成16年度)以降の電子政府構築に係る政府の取組内容を明確化。

(参考)主な成果

- ・ 国の行政機関が扱う申請・届出手続のオンライン化の環境整備が完了(96%の手續をオンライン化)(2003年度末)。
- ・ 電子政府の総合窓口(e-Gov)を活用した手續のワンストップサービスの実施などを内容とする「行政ポータルサイトの整備方針」を策定(2004年3月)。
- ・ 政府全体の業務・システムの体系的な整理を完了し、2005年度末(平成17年度末)までに業務・システムの最適化計画を策定する対象として72分野を選定。
- ・ 人事・給与等業務・システムの最適化計画を策定(2004年2月)。

主なポイント

- 「電子政府の総合窓口」(e-Gov)を活用し、手續情報の入手から複数申請の一括提出までを行える手續のワンストップ化を2005年度末までに実現するなど、ワンストップサービスを拡大(※)
- 申請件数の多い手續(年間平均10万件以上)を重点に、オンライン利用を促進
※国の申請・届出手続は約1万3,000種類で年間総取扱件数は約10億7,000万件。年間10万件以上の手續(約1万3,000種類のうち230種類)で全体の取扱件数の98%(約10億5,000万件)をカバー
- 業務・システムの見直し方針(最適化計画の事前段階として、業務処理の重複排除、外部委託、システムの一元化・集中化等の改革事項を明記)を遅くとも2005年6月までに策定し、業務・システムの最適化の全体像を早期に明確化するなど、業務・システムの最適化を推進

図2 電子政府構築計画の見直しについて(概要)

1. 行政ポータルサイトの整備・充実

- ◆ 各省共通掲載項目の見直し、ホームページ上の表示位置の整合性確保
- ◆ e-Govから案内するホームページを地方公共団体、国会等に拡大
- ◆ 「行政情報の電子的提供業務・システム」の見直し方針を策定(2004年7月)

2. e-Govによるワンストップサービスの推進(※)

- ◆ e-Govに、各府省の電子申請受付機能をできる限り統合し、複数申請の一括提出を行えるワンストップサービスを実現(2005年度末まで)
- ◆ 「電子申請等受付業務・システム」の見直し方針を策定(2004年7月)

3. オンライン利用の促進

- ◆ 申請件数の多い手續(年間申請件数10万件以上)を重点とし、手續の簡素化・合理化の徹底、業務処理の短縮化の取組を推進
【参考】国の申請・届出手続は約1万3,000種類で年間総取扱件数は約10億7,000万件。年間10万件以上の手續(約1万3,000種類のうち230種類)で全体の取扱件数の98%(約10億5,000万件)をカバー
- ◆ 2005年度末までに、「電子政府利用支援センター」を整備
※ e-Govの利用方法等に関する問い合わせに一元的に対応

↓

オンライン利用の抜本的促進

図3 「国民の利便性・サービスの向上」に関する具体的取組内容

ンストップサービスの拡大、つまり国民への行政サービスの向上という柱がございます。

もう一つは、業務・システムの見直しということで、EA (Enterprise Architecture) とも言っていますけれども、見直し方針を作り最適化計画を策定する個別の56分野と共通の21分野の合計77分野について、この6月までに見直し方針を作り、最適化計画については来年度の出来るだけ早期にということで推進しています。

ポイントとしては、先ほど申し上げたように、国民の利便性向上と政府部内の効率化という二つの柱で成り立っているものです。

後ほど詳しく説明させていただきますが、「国民の利便性・サービスの向上」、その具体的な取組み内容は、大きく三つに分けております。

一番目は、「行政ポータルサイトの整備・充実」です。各省のホームページ、情報提供サイトについて整備・充実を図っていくことです。皆さん見ていただければ分かりますが、各省庁のホームページは相当のバラバラ感があります。例えば各省共通掲載項目には、新聞発表の資料であるとか、法令であるとか、審議会の答申であるとかがあります。出す時にはその見出しである項目の位置を、経済産業省などは右側にきれいに並んでいるのですが、別の省庁は左にあったり、下にあったり、結構バラバラであったということで、今後直していく際には右側に直していくことを決めたりしています。あるいは、電子政府の総合窓口であるe-Govからは、従来は、行政管理局ということもあり、国の行政機関だけをご案内し、リンクをしてみましたけれども、そういう時代でも無いだろうということで、これからは地方公共団体、国会あるいは裁判所、こういうところにもリンク先を拡大していく予定です。近々各省庁にもご相談したいと思っていますが、民間のいろいろな団体が出しているサイト、情報提供サイトもあればサーバーで検索システムを提供しているとか、そういうものについても案内をしていく予定です。日本政府と大上段に構える気は無いのですが、ここに来ればある程度の行政、電子政府の推進の具合やあらましが見えるという情報をどんどん提供して行きたい、そういう意味のポータルになって行きたいと思います。

二番目は、「e-Govによるワンストップサービスの推進」です。今までの電子政府総合窓口は、文字どおり電子的提供の窓口だけだったのですが、いろいろ民間の有識者の方々からのご指摘などもいただき、また、私も会合に出ると色々な団体の方から各省庁の電子申請の受付システムがバラバラだという、例えばJavaのバージョン一つとってもバラバラだと、厳しいご指摘もいただい

ります。業務・システムの最適化・見直しの時期に来ていることもあり、出来る限り一元的にサービスが出来るシステムを作っていこうと思っています。国税とか特許とか、大きな特別仕様のシステムはなかなか難しいのですが、一般的な行政の申請システムであれば、一つのシステムでサービスできるのではないかと、2005年度末までに予算も政府案としては認められましたけれども、各省とも相談し、そういうサイトを作っていく予定です。これから予算の国会審議が始まりますので結果は分かりませんが、そういう方向で進んでいるということです。

三番目は、「オンライン利用の促進」です。国の手続きは一万三千程度ありますが、その中で二、三百の種類の手続きでほとんどの申請件数をカバーしております。例えば、社会保険とか登記とかの手続きは非常に件数が多いわけです。民間や業界の団体の方からお聞きしても、そういうものこそ簡素化・効率化の取組みをすべきではないか、という話がございます。実は、年末に政府で決めました新しい行政改革の方針の中にも平成17年度の出来る限り早い時期に具体的な取組み計画を作るということも今回改めて取り決めをしております。e-Govともに直接システム的な関係がありますけれども、行政本来の取組みもやって行こうというように考えています。

最後のところに「電子政府利用支援センター」があります。一般的な苦情を受けるセンターというイメージではなくて、e-Gov自体の利用方法などの問い合わせを一元的に扱うという電子申請利用センターを整備することです。今よく言われているのが、電子政府構築の基盤だけでできて利用が余り進んでいないと言うところがございます。そう言うことから、国民の方々のご要望も含めてより良いものにして行くのがこの大きな取組みです。

ほかには細かくなりますので時間の関係で簡単にさせていただきますが、見直し方針は、最適化計画の第一歩と言いますか、政府側で取り組む際に、こういう方向で行こうじゃないかということ、まず決めて行きます。細かいことは最適化計画の中に含めて行き、方向性を決めて行くと言う事で、これは昨年の7月にCIO会議の中で決定をしております。その中で、電子申請の業務においても二つの柱、利便性の向上はワンストップサービスということになります。例えば新しいシステムや新しいソフトウェアが導入された、新しい取組みをしなければならぬときに、全省庁、例えば14とか15とかの省庁でそれぞれが取組むと、例えば仮に100万円だとしても1,500万円かかります。もしも一システムであれば、かなり効率的に整備が出来

す。利便性と効率化という今回の電子政府構築計画での2大柱の意味でもそう言う方向でやっていく事を決めております。国税とか特許とか、国際的仕様が決まっていたり会計的な仕様が決まっていたりする特異なものについては残念ながら今の段階ではe-Govに統合するのは難しいのですが、資料的なものについては統一性が取れた形でお願いをして行くことまで決めております。

各省庁のホームページとe-Govの関係、立法機関、司法機関、あるいは地方公共団体、あるいは民間の色々なサイト、こういうところとこれから連携をして行きたい。どういうところとつなげば良いか各省庁とこれからご相談をして行きたいと思っております。基本的には各省庁がつながっているところとは、我々としてもリンクを張って行きたい、と思っております。

4. 電子申請等受付業務の見直し

今、汎用の受付システムはどうなっているかと言いますと、例えば、A省、B省、C省、色々な省庁があったという場合に、準備の仕方・システムの使い方は、基本的に受付けて返信するというだけでそれぞれ各省庁がシステムを作っているため、横の連携が出来ていないということがあります。

一個一個直して行くという案もあったと思いません。ただ、それをやってもおさまりが付かないだろうということで、専用は除いても将来は国民向けに同じような事前準備、すなわち申請前の準備

作業を自社のパソコンでやって、インターネットで一元的に受け付けて、霞が関WANを通じて各省庁の内部システムに流していく、と言うのが一番効率的ではないかということです。大きな図としてはこういう姿を描きながら具体的な中味について現在詰めているというところではあります。(図4、図5)

今、各省は15の汎用の受付システムを持っております。これらは、国民から見える部分ですので、今日明日で閉じる訳には行きません。準備が整い次第閉じてもらい、e-Govの一元化受付システムに統合してもらう予定です。

専用システムの中でもe-Govの仕様に基づいて十分対応できるものについてはなるべく統合していくというスタンスは変わっておりません。国税とか特許のシステムとか、EDI(標準的な書式に統一して、企業間で電子的に交換する仕組み: Electronic Data Interchange) ネットというのが金融庁にございますけれども、システムには、それぞれの目的と仕様があります。例えば特許であれば国際的な色々な仕様にも準拠しています。国際的な仕様までe-Govの方ではなかなかフォローしきれないということもあって、各省庁とご相談した結果、当面は専用システムでやっていただく。国民から見えて使い勝手が変わるとおかしい業務は、そこはご相談をしましょうということになっております。

先ほど申し上げました窓口システムのイメージです。

今一番国民から見えてバラバラ感があるのがまさしく申請書類の作成で、A省に行って作成してB省に行ったらもうシステムが使えない。これが現

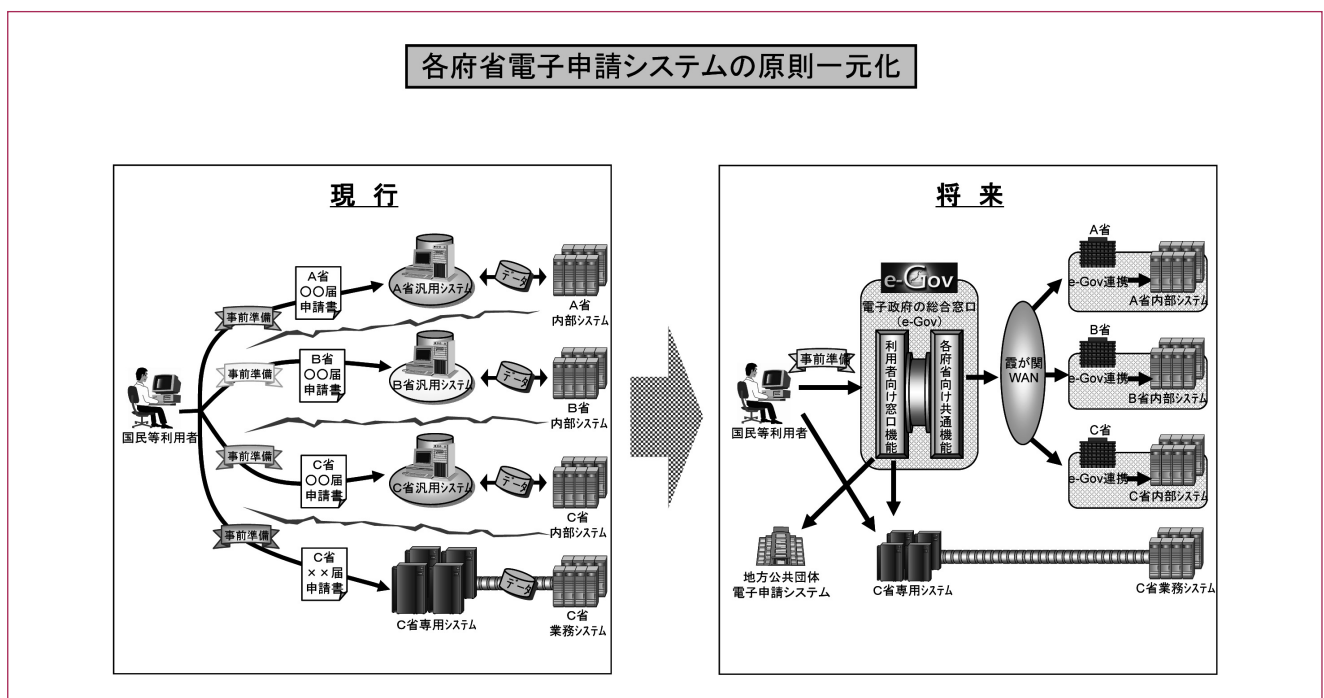


図4 電子申請等受付業務の見直し

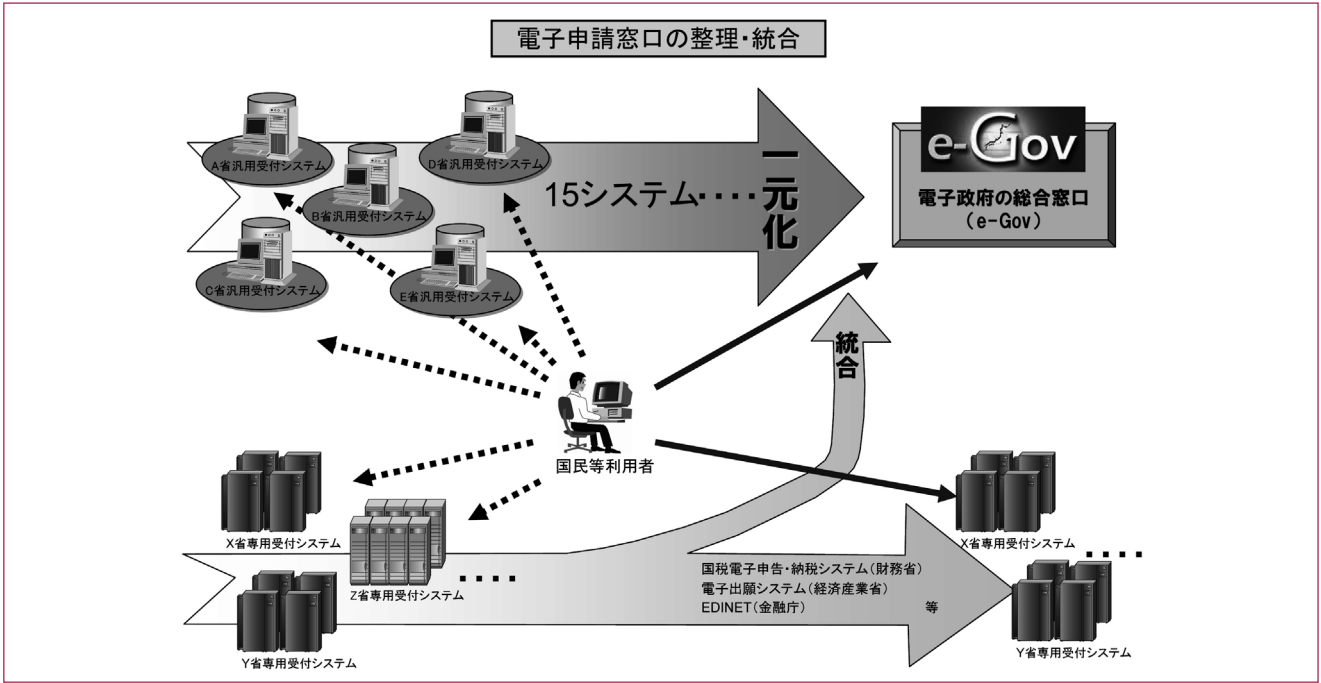


図5 汎用受付システムと専用受付システムの整理

状態なのです。ここにいらっしゃる方々で実際にご担当されている方は身に染みて分かっておられると思います。それから、代理申請も各省ごとにやりかたが違います。ある省はこういうやり方、ある省はこういうやり方、それはそれで良いのですがなるべく全部を取り入れる形でe-Govの方に整備をして行きたい。手順の進ちょくも同じです。

直接国民に関係ないのですが、府省向けの機能、例えば形式のチェックをする時とか、振り分けるとか、そういう時にも、勿論各省違いますからそこは当方で一元的に整備をして各省庁に提供し

て行きたいと考えております。

府省の中の話ですが、文書管理、決裁、受付そのものの業務、手数料の関係もあります。これはまさしく各省庁の権限に基づいて各省庁がやっているものですから、これをe-Govで直接やるというのはなかなか難しいことです。ただ、各省庁とe-Govを結びつけるものについては一元的に整備をして、インターフェイスを取って行くということです。(図6)

実は、これらのおおもとは、財団法人ニューメディア開発協会でいろいろご検討した資料とか、

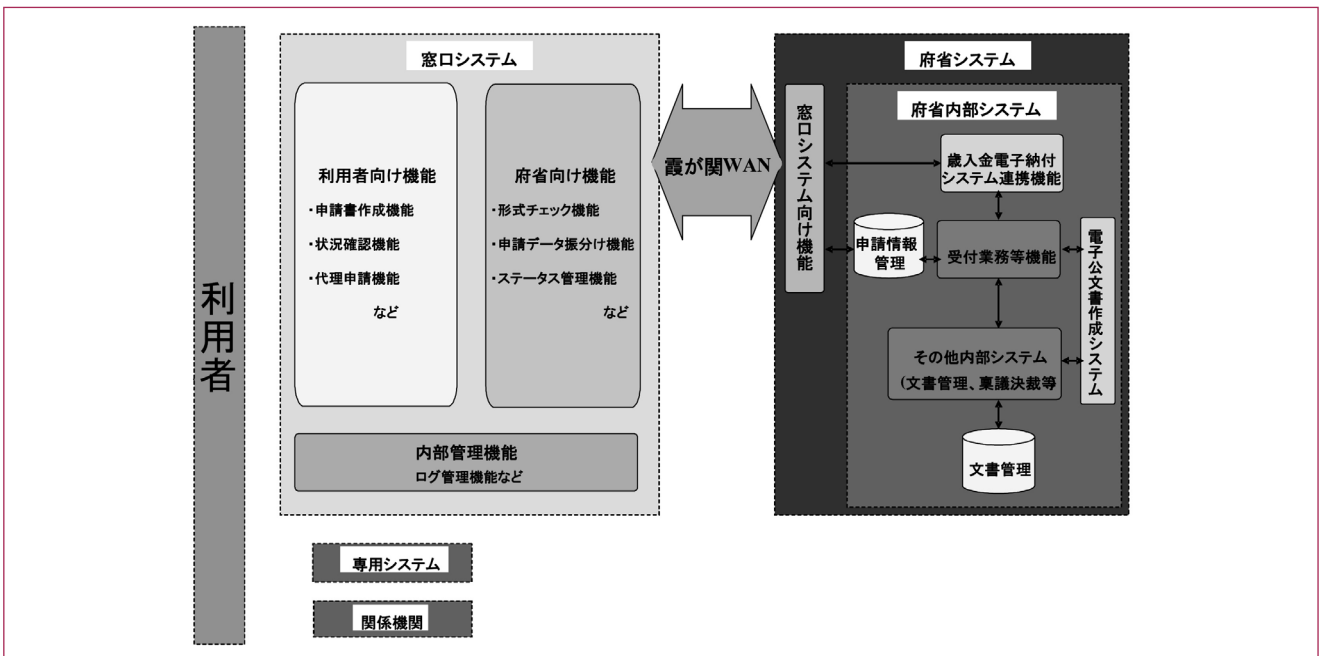


図6 e-Govに整備する窓口システムの機能イメージ

活用したもの、作られたものを最大限に参考にさせていただいていると聞いております。

5. 窓口システムにおけるイメージ

利用者としては、個人・法人といろいろ有ります。手続の案内、専用エディターを利用して作成するとか、状況照会、取り下げ、代理申請とか、ここでは統一的なものを作って行きたいと思えます。(図7)

専用エディターの件にふれます。当然全部のシステムに専用エディターがいるわけではないです。ここは何処までを各省庁で準備してという話になると思えます。場合によっては個別に対処いただく事もあるかも知れませんが、今のようなバラバラ感がある状態にはしないようにしたいと考えています。

ここでA省の申請書を書けば、B省の申請書、C省の申請書も書ける。送信するとあとは振り分けてくれる。これも一つのワンストップです。手続きが一個終わらないとなかなか次に行かないという難しい手続きもありますので、何処まで出来るかどうかはまだ見えないところもあります。少なくとも国民の皆様が、これなら使えるというものを作って行きたいと考えております。

「府省向けの機能」のイメージですけれども、一番右の方に府省のそれぞれのシステムがありま

す。利用者向けと各府省の中を結びつけるような機能を考えております。その中でも共通的に出来る場所として、形式チェックだとか署名の検証があります。署名の検証というのは、各省庁が同じような仕組みでやっています。仕様では、一元的に窓口システムの方でやろうと思えます。例えば、申請書に記載する情報は、各省庁でバラバラです。統一性が余りございません。見栄えも含めて統一出来る所は統一をして行きたいということです。もちろん、申請データの振り分けだとか手続の進ちょく状況の管理とかの、運用管理的な機能がございましてそこはe-Govで一元的にやると、というような事を考えております。(図8)

6. e-Gov電子政府の総合窓口

e-Govと言っても皆さんピンと来ない方も中にはいらっしゃると思えます。一度ぜひご覧をいただければと思えます。(図9)

このシステムは平成13年4月から運用しております。元々は各省庁のホームページのリンク集みたいな形から始まっております。あとは、ホームページの検索とかそういうものから始まっております。政府の中でこういう名前を銘打って運用しているシステムは他にございませんで、各省庁のホームページに行く前にでも是非一度通っていただいて、いろいろご批判も伺えればと思ってお

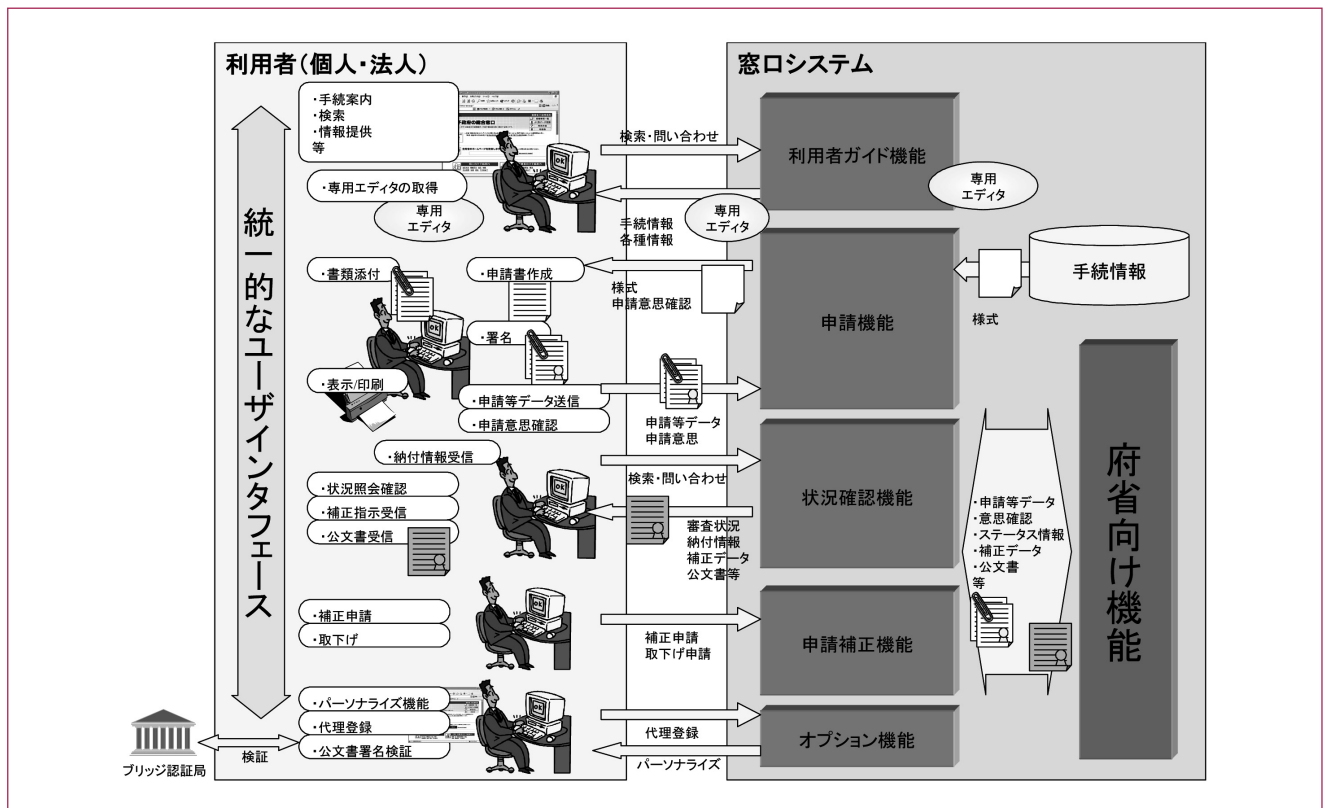


図7 窓口システムにおける「利用者向け機能」のイメージ

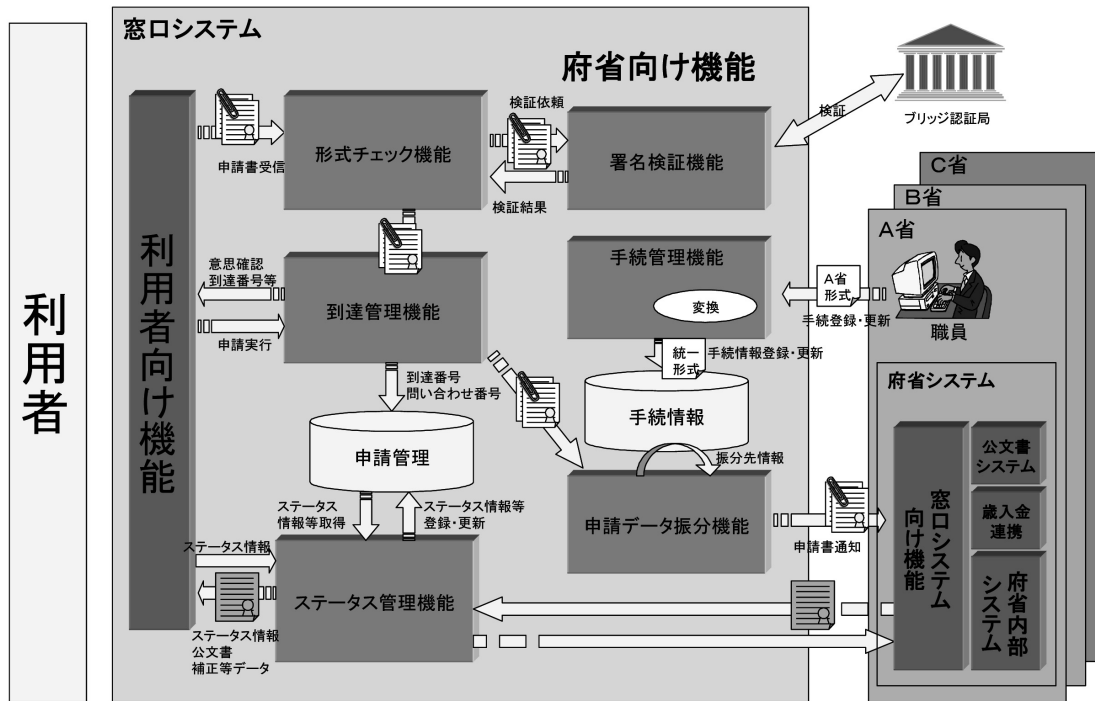


図8 窓口システムにおける「府省向け機能」のイメージ

図9 電子政府の総合窓口

ります。

主な機能として、まず一つ目は、ホームページ検索です。機能としてはグーグル (Google) であるとかグー (goo) だとかインフォシーク (Infoseek)

だとか色々なところで提供している機能です。ここでは役所のホームページだけを集めてその中で検索しておりますので、そう言う意味では民間の色々なサイトとかはホームページ検索の対象では

ありません。このホームページ検索で検索されたサイトは一応役所だけとご認識が出来ると思います。

二番目は手続案内という事です。構築計画に書いてありますけれども、ライブイベントで、例えば、結婚します、就職します、雇用保険に入りますとか、会社に就職して色々な手続きがありますとか、そういうものについて各省庁と相談して、特に多いような件数のものについて一元的に案内をするということで様式を決めて、その中でご案内をしています。

三番目は、色々な意見要望が国民からも、企業からもありますが、どこの省庁に出すと決めてもホームページでなかなか入り難い、どの省庁に出したら良いかも分かり難いという事もあるかと思えます。そこで、政府の政策に関する意見要望の窓口を設けて各省庁の所掌事務を参考に検索しながら受付ける仕組みです。

四番目は、パブリックコメントがございます。これは規制を作る、新たな届出を作る、色々な研究会の報告をとりまとめるなどについて府省は意見要望を受け付けています。ところが、政府全体としての一覧性がないという厳しい批判が諸外国を含めいただいております。それについてはe-

Govで一元的に出しましょう。各省庁は自分のところのホームページに入れるのではなくてこちらの方に入れる、全省庁分が見られるということを目的として作ったものです。これは霞が関WANを使って各省庁から入れて貰ったものをe-Govで出していて、そういう意味では振り分けの逆ですが、統一して出している機能です。

五番目はリンク集と思って貰えば良いと思います。ここはどんどん広げて行きたいと考えているところで、これからも地方公共団体とか民間団体とか、有益なものは各省庁と相談しながらリンクを増やして行きたいというのが我々の意図です。

画面右上の方にピンク色で体験会というのがありまして、昨年の秋に大阪と東京で体験会を催しました。その時にWebサイトで体験会のWeb版をご案内しました。そのミニチュア版みたいのが今でも使えるようになっていきますのでお時間あれば、こんなものだなとご理解をいただくのには良いと思います。ワンストップサービスが少しでも前に進めるように検討していきたいと考えております。

お時間も来たようですので説明はこれくらいにしたいと思います。

(文責：地域情報化先進事例フォーラム事務局)



写真2 会場