

申請・届出等手続きのオンライン利用の促進

施策の効果等

評価の目的

使い勝手が利用者の視点に立ったものとなっていない等の理由により、国民・企業等による電子政府の利用が進んでいなかったことから、平成18年3月に「オンライン利用促進のための行動計画」(各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議報告)が策定され、国土交通省関係では8手続がオンライン利用促進対象手続とされた。当該行動計画に基づき利用促進に係る取組が行われてきたが、本計画が策定されてから既に4年が経つことから、今後、更なる利用率の向上を図るため、これまでの利用促進に係る取組について検証を行うものである。

なお、うち3手続については、手続のオンライン化が未整備である等の理由から検証の対象外とした。

評価の視点

政府のオンライン利用促進に係る施策を踏まえ、オンラインのメリット拡大や使い勝手の向上等に係る、下記のようなオンライン利用促進の具体的取組内容と、それに伴う利用率の向上及び効果について確認するとともに、アンケート等から課題点の抽出を行い、今後の方針を整理した。

(1) 利用者の利便性向上

- ・本人確認方法、添付書類等の簡素化、業務処理過程の見直し
- ・処理時間の短縮等のインセンティブ
- ・システム操作、相談体制等の使い勝手の向上

(2) 広報、普及啓発

評価結果

1. 特殊車両通行許可申請

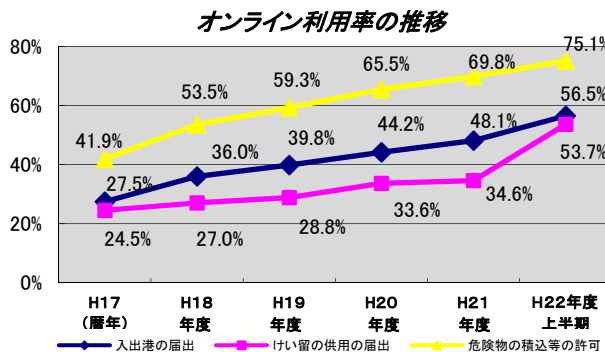
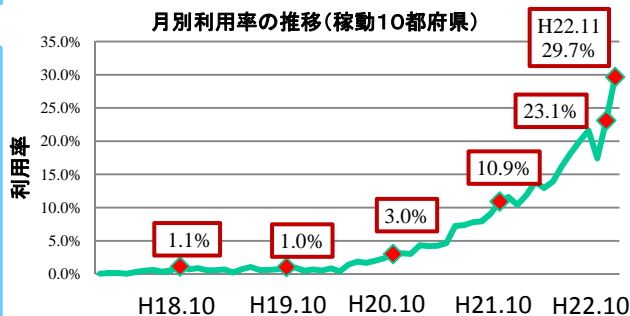
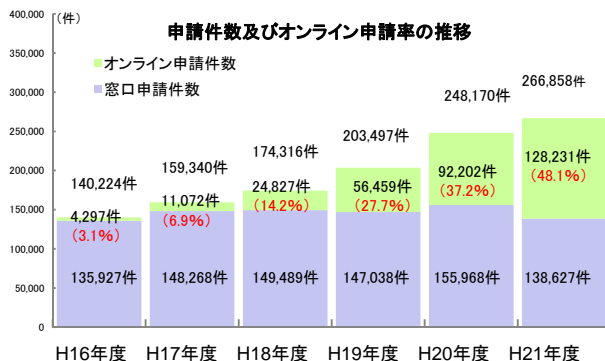
- ・利用者の利便性向上策(自動車検査証添付不要化及び許可証交付のオンライン化)は申請者に問題なく利用されており、当該施策は適正であったと考えられ、オンライン利用件数の着実な増加につながった。
- ・その結果、平成21年度オンライン利用率は48.1%であり、**平成22年度までにオンライン利用率50%以上は達成できる見込みである。**
- ・また、オンライン申請開始以降、申請件数は約2倍に増加し、結果として**大型車両の通行の適正化に寄与した。**
- ・審査事務の効率化により、特殊車両通行許可申請全体の審査期間が短縮(平成19年度比較で平成21年度平均3.1日)された。

2. 自動車の新車新規登録等

- ・利用者の利便性向上策(大量一括申請機能の導入、印鑑登録証明書別送方式の導入による本人確認方法の多様化、及び登録希望日を指定できる機能の導入)により、最新の利用率は平成22年11月において29.7%まで向上しており、これまでの利用促進策は効果を発揮しており、当該施策は適正であったと考えられる。
- ・また、申請業務の負担軽減(警察署への出頭回数の軽減等)に寄与した。

3. 入出港の届出(特定港)、けい留施設の供用の届出(特定港)、危険物の積込等の許可(特定港)

- ・広報・普及啓発策(港長窓口及び海事関係者の会議等の機会を捉えた周知・啓発活動の推進)により、オンライン利用率の着実な増加につながり、「入出港の届出」で平成22年度上半期56.5%、「けい留施設の供用の届出」で平成22年度上半期53.7%及び「危険物の積込等の許可」で平成22年度上半期75.1%となっており、当該施策は適正であったと考えられる。
- ・また、申請時の移動時間削減(平均約47分)などに寄与した。



主な課題

今後の対応方針

1. 特殊車両通行許可申請

- ① 許可証が発行されるまでの期間が窓口申請と大きく変わらないとの非利用者アンケート結果から、審査する課程において時間がかかっている点を検証し、オンライン申請による時間短縮効果の一層の拡大
- ② 利用者の要望及び非利用者アンケート結果から、システムの操作性の改善、及び電子認証の費用の軽減

- ① 審査時間の短縮
 - ・ エラーチェックの自動化
 - ・ 審査事務の効率化（地方道のデータベース化の充実、審査項目の必要最小限化等）
- ② 利用者の利便性向上
 - ・ 審査結果または審査状況を24時間以内に通知するサービスの導入
 - ・ 入力の手軽化（車両情報の入力を簡素化する機能の検討）
 - ・ より簡便で費用負担が少ない他の認証方式を検討

2. 自動車の新車新規登録等

- ① 利用している者へのアンケート結果から、利便性に関する事項として、登録日を重視するという営業上のニーズを背景に行政機関側の審査にかかる所要日数の改善、自賠責保険等の民間の発行する証明書等の関係システムとの更なる連携
- ② 利用していない者へのアンケート結果から、OSSの利便性を想定できず、そもそも利用していないという意見があること

- ① 利用者の利便性向上
 - ・ 関係機関で定めた審査所要日数の目安に即した審査の実施を促す等、関係行政機関との連携を強化
 - ・ OSSと自賠責保険（共済）を電子化している各システム関係者との、さらなる利便性向上にむけた協議等の実施
- ② 非利用者への新規利用の促進
 - ・ 非利用者への広報活動（説明会、会社訪問等）を引き続き継続・強化

3. 出入港の届出（特定港）、けい留施設の供用の届出（特定港）、危険物の積込等の許可（特定港）

- 窓口申請者の一部において、電子申請の認知度の不足
- ・ 電子申請に不慣れ、利用方法が分からないとする申請者も見受けられる。
 - ・ 船舶におけるインターネット接続環境の整備が進んでいない。
 - ・ 港長窓口が近くに所在していること等から、電子申請のメリットを感じていないため、これを利用していない例がある。
 - ・ 入力フォームの簡素化の要望がある。

- 電子申請の認知度の更なる向上
電子申請が申請者全体に認知されるよう、引き続き、周知・啓発活動を継続する。
- ・ 港長窓口における、申請者の立場に立った普及活動の継続
パソコン操作に不慣れ、電子申請の利用方法不知等の申請者に対して、港長窓口においても操作方法の相談に応じるなど、ニーズに応じて申請者と密着した利用促進策を継続する。
 - ・ システムの利便性向上
システム管理者等と連携のうえ、必要な情報収集とフォローアップを継続する。