

行政サービスのデジタル完結に向けて

2022年（令和4年）8月30日

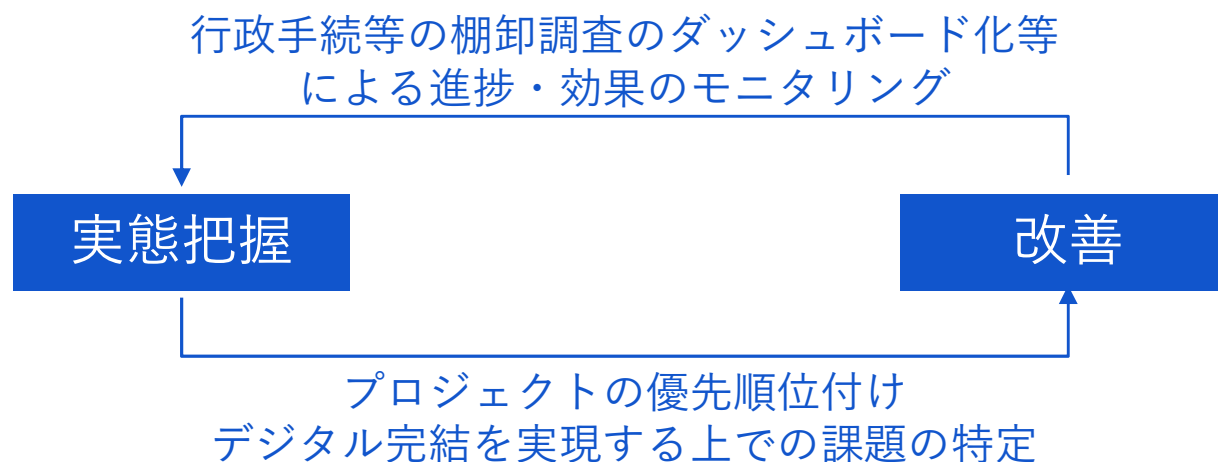
第13回デジタル臨時行政調査会作業部会

議論の Scope

これまでの作業部会では、「行政手続」という切り口から、そのデジタル化に向け、

- ① デジタル化を実現する上での課題の特定につながるデータの収集
- ② フロントサービスの見直しなどの改善プロジェクトの推進
- ③ 改善結果の見える化・モニタリング

といったサイクルを継続的かつ低コストで実現する手法を検討すべき旨の御指摘をいただいた。

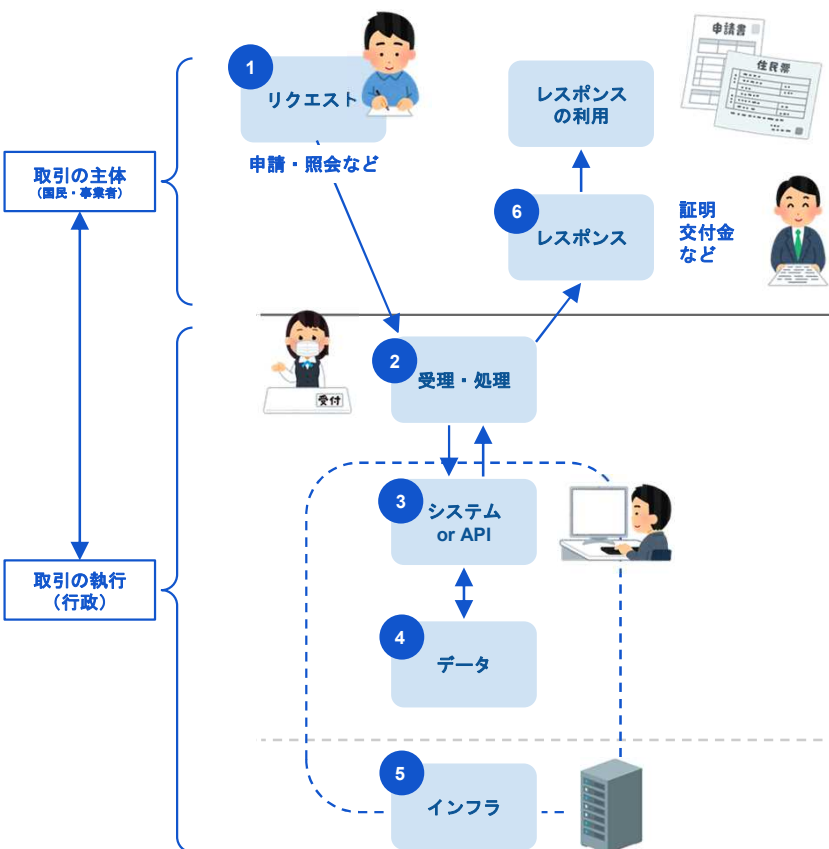


本日は、これまでの議論も踏まえた上で、「行政サービス全般」に視野を広げ、また、供給者目線ではなく利用者目線に立って、以上のようなサイクルを通じて実現する「行政サービスのデジタル完結」として目指すべき姿のイメージや、「行政サービスのデジタル完結」を目指す上で必要となる視点について御議論いただきたい。

社会的な取引（申請・手続き・照会 etc.）とイシュー

デジタル庁の現存のPJTもこの枠組みで整理すると、見通しが良くなり かつ何が重要かも見えてくる

取引（手続き）の概念図



現状の課題 (イシュー)

- 紙で手続内容を書く必要があり、また各種の必要書類の用意などが**面倒**
- リクエストするために時間（土日休み）や場所（対面）などの**制約がある**
- 最終的なレスポンスを得るのに**時間がかかる**
- 取りに行く必要があるなど手間がかかる
- 申請の受理に**人手**がかかる
- ヒューマンオペレーションで**ミスが発生**
- 申請があるまでは何もしない（**受動的**）
- システムがレガシーで**メンテコストが高い**
- ベンダーロックインの発生
- データとシステムが密結合で、呼び出せるデータが限られている
- データが**Messy**
- データが分散している、管掌ごとにフォーマットが違う
- インフラがレガシーでメンテコストが高い
- コストが不透明
- ベンダーロックインの発生

イシューの総括

主体／客体ともに取引のコストが高く、必要な社会サービスがなめらかでない。

- ・手続きの時間的コスト
- ・待ち時間の発生／時間・物理的制約
- ・処理のための人的コスト
- ・心理的コスト
- ・データ利用のためのコスト

その結果、社会全体のコストが高い、必要な支援を受けづらい

行政の持つデータや情報を活かした新しいサービスが生まれづらい

などの課題を生み出している。

イシューを解くことで生まれる価値

- 利用者の手間の解消
- 行政コストの最適化
- 新規サービスの創造
- 受益者の拡大

デジタル庁が目指す姿の類型と生み出す価値の進化過程

どのPhaseまでをDigital Updateできるかで、もたらす価値（そして実現の難易度）が大きく異なる

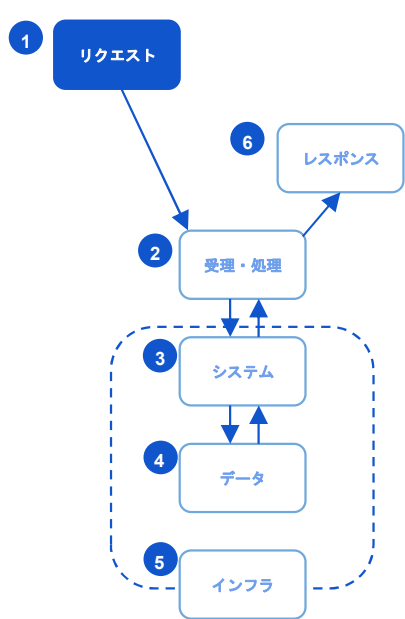
xx Digital Updated
xx As-Is
xx (Out of Gov)

Ph.1 (Ph.0がNo Digital)

Front Only

取引の“入り口部分”だけがデジタル化
その後の処理プロセスは既存を踏襲

例) e-Gov

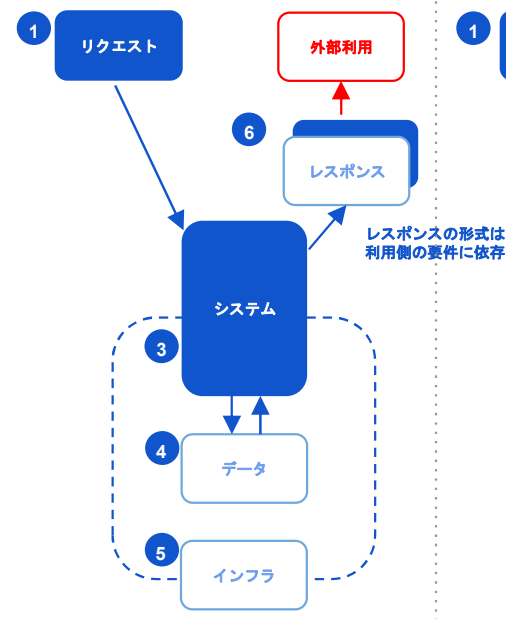


Ph.2

Process Integrated

取引のリクエスト後の処理部分においても人間の介在をなくし、省力化

例) コンビニでの住民票発行

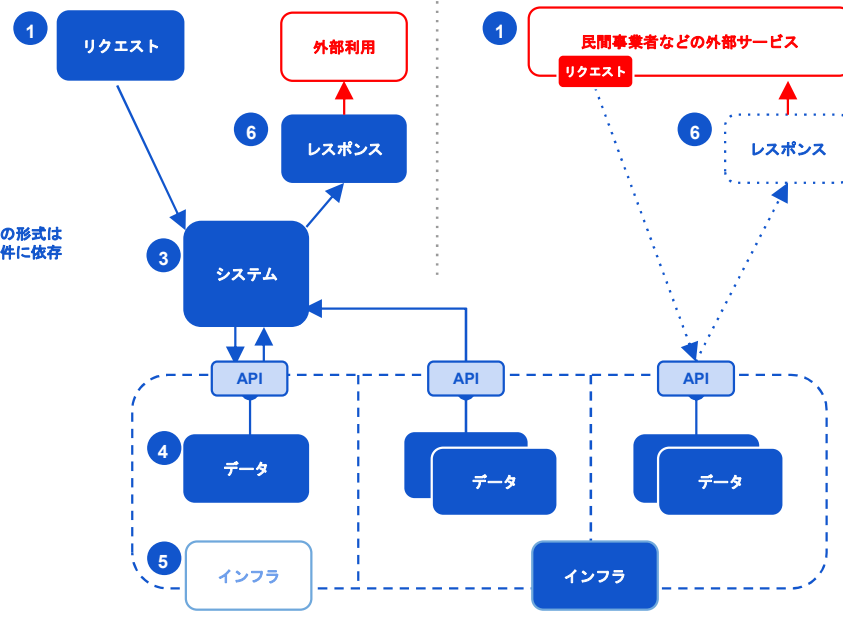


Ph.3

Full Digital

レスポンスもデジタル化されており、そのまま紙や人が介在せずに処理を完遂

例) 全ての控除・世帯情報などが一元管理された世界での確定申告



Open API

政府はデータの開放だけを行い、それをAPI利用する第三者がサービス化。

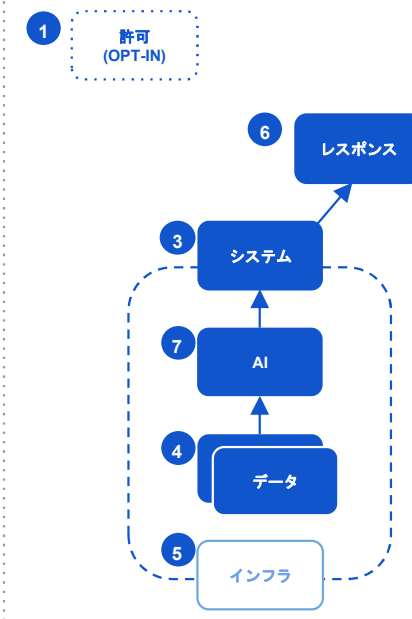
例) ベースレジストリ、認証サービスAPI

Ph.4

Ambient (≒ データ駆動社会)

受益者が能動的に申請などをしなくてもデータを自動解析して、必要な支援などを自動的に行う。

受益者は許可だけすれば良く手間がゼロ



生み出す価値

A. 利用者目線UX	● 手続きの簡便化	● 待ち時間なし	● 手続き自体が減らせる	● 考える必要がない
B. 行政コスト最適化	● 人的コスト削減	● 手続き自体が減らせる	● 全てを行政でやる必要がない	● 自動化されている
C. 新規サービス創造			● 新規サービスが生まれる	
D. 受益者の拡大	● 物理アクセスのアンロック		● より多くの便利なサービス	● 受動的な支援

Ph3のイメージ（店舗自粛協力金の例）

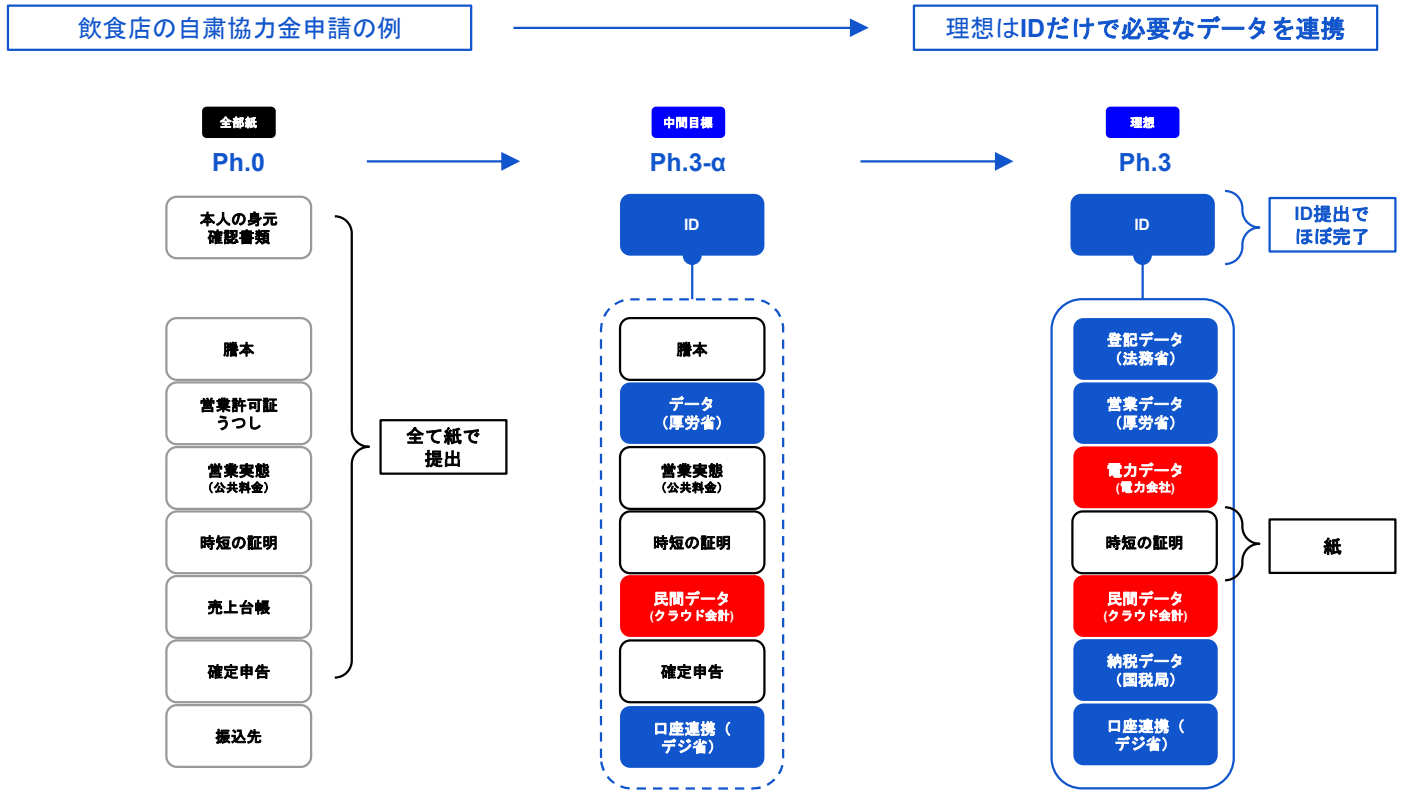
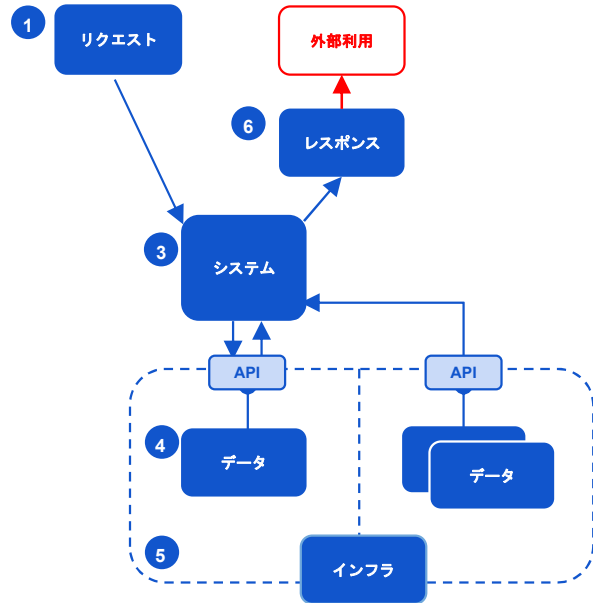
- Phase1-2 は通過点としては重要だが、**最終的にはPh3を目指す**という共有認識が庁・政府全体に必要
- Ph3は社会インパクトが大きい、その分必要な準備や調整なども膨大。長期的な戦略視点が求められる
e.g. 他省庁との調整や法整備、民間企業との戦略的データ提携など

Ph.3

Full Digital

レスポンスもデジタル化されており、そのまま紙や人が介在せずに処理を完遂

例) 全ての控除・世帯情報などが一元管理された世界での確定申告



Ph3を目指す = このマトリクスをAll Blueにするゲーム (店舗自粛協力金を例に)

- 1. 手続きに必要な情報を洗い出し、それをデジタルで引き出せるデータソースを特定
- 2. それを実際に利用できる状況 (法令・データ・利用環境) を整備

Ph3はここを全て青くするゲームと定義すると動き方が見えてきて非常にシンプル

Ph3にて利用するデータの情報

第三者利用に関する状況

汎用的情報

各手続き固有の情報

	利用できるデータ	データ保有者 赤: 行政 / 緑: 民間	関連法
Type1. 本人確認情報	本人確認情報	商業登記	法務省
	法人確認	法人3情報	国税庁
Type2. 資格証明	営業許可証	食品衛生許可	厚労省 食品衛生法
Typex. 口座関連	口座振込依頼書 通帳の写し	-	-
Typex. 売上関連	確定申告情報	申告情報	国税庁 税法
	売上台帳	-	会計ソフト ベンダー
Type9. その他証明	営業実態証明 (光熱費領収証)	電力使用量データ	送配電事業者 電気事業法
	内・外観の写真	グルメサイト 掲載データ	グルメサイト 運営者
	その他実態証明 (休業状況 etc.)	-	-

	① 法令整備	② データ整備	③ 利活用環境
汎用的情報	整備中	整備中	整備中
Type1. 本人確認情報	済	済	済
Type2. 資格証明	整備中	整備中	整備中
Typex. 口座関連	-	-	-
Typex. 売上関連	-	-	-
Type9. その他証明	済	整備中	整備中
なし			

必要なデータの共通化（事業者のいくつかの手続きを例に）

