Ⅰ　行政手続のデジタル化

デジタル手続法では、行政のあらゆるサービスを最初から最後までデジタルで完結させるために不可欠なデジタル３原則（①個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する（デジタルファースト）、②一度提出した情報は、二度提出することを不要とする（ワンスオンリー）及び③民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する（コネクテッド・ワンストップ）。）を基本原則として明確化するとともに、国の行政手続のオンライン化を原則とした。同法を踏まえ、以下のとおり、行政手続のデジタル化に向けた方針を示す。

各府省庁は、この方針に従って、ⅡからⅣまでに記載する対象行政手続について、必要な情報システム整備等を行い、オンライン化等を順次実施する[[1]](#footnote-2)。

その他の手続についても、順次、オンライン化等の検討を行い、その内容を具体化していくこととする。新たにオンライン化等の検討を行う際には、本章の行政手続のデジタル化に向けた方針を踏まえることとする。具体的なオンライン化等の方法としては、既存の情報システム（マイナポータル、e-Gov等）の利用を第一に検討し、既存の情報システムでは対応できない場合や、件数が少なく費用対効果等の観点から情報システム整備等が適当ではない場合には、手続等の性質等も勘案しつつ、各府省庁ウェブサイト内の簡易な申請ページによる方法や電子メールによる方法等で対応する。デジタル庁及び内閣府は連携して、新たにオンライン化することとされた行政手続について、その取組状況をフォローアップする。

また、新型コロナウイルス感染症への対応のため、行政手続における書面・押印・対面の抜本的見直しがなされた結果、99％超の手続で押印義務が廃止され、97％超の手続が2025年（令和７年）末までにオンライン化する方針が示された。各府省庁は、各府省庁における書面・押印・対面規制の見直し方針に従って、法令等の改正も含めた改革を着実に実行する。あわせて、各府省庁は規制改革実施計画に従い、オンライン利用率を大胆に引き上げる取組を行う。また、ワンスオンリーの実現には、参照する情報としてベース・レジストリの整備が必須である。さらに、実現に当たってはデータ共有のルール変更も必要であり、これらの取組を総合的に推進していく。

１．　情報システムの整備に関する基本的な考え方

### （１）利用者中心の行政サービスの実現等

利用者中心の行政サービスの実現並びに行政運営の簡素化及び効率化に向け、デジタル化の前提として業務改革（BPR）や制度そのものの見直しを実施した上で、行政サービスの100％デジタル化のために、各府省庁は、情報システム整備方針において定めるサービス設計12箇条に基づき、手続の申請者が、本人か代理人か、個人か法人か、地域別、世代別、世帯構成別など申請者の分類に応じた利用者のニーズを把握・分析した上で、利用者の多い手続など国民の利便性の向上につながる行政手続から優先的に、オンライン化、行政機関間の情報連携等による添付書類の省略及び既存の情報システムにおける利便性向上に必要な情報システムの整備を行い、「すぐ使えて」、「簡単」で、「便利」な行政サービスの実現を目指す。その際、行政サービスの確実・迅速な提供のため、事務処理を行う行政機関内のデジタル化に取り組むことを徹底する。

政府機関が提供する情報に誰もが素早くアクセスできるように、標準化・統一化のための原則・ルール等をまとめた「デザインシステム」を策定し、各府省庁ウェブサイトの標準化・統一化を段階的に実施する。

また、行政サービスのデジタル化に当たっては、全ての国民がその恩恵を受けられるようにデジタルデバイドの是正に取り組む。

### （２）費用対効果の精査

オンライン化、添付書類の省略及び既存の情報システムにおける利便性向上に必要な情報システムの整備に当たっては、費用の適正化と行政サービスの向上を両立させるため、各府省庁は、国の行政機関等の情報システム整備等に要する費用とこれにより生じる利用者側の効果、行政機関側の効果、業務改革（BPR）による効果等を勘案し、費用対効果の精査を十分に行った上で、行政手続のデジタル化を推進する。

### （３）クラウドサービスの利用

必要となる情報システムの整備に当たっては、迅速かつ柔軟に進めるため、クラウド・バイ・デフォルト原則を徹底し、クラウドサービスの利用を第一候補として検討するとともに、共通的に必要とされる機能は共通部品として共用できるよう、機能ごとに細分化された部品を組み合わせる設計思想に基づいた整備を推進する。

２．　情報システムの整備

### ２．１　行政手続のオンライン化の原則に係る情報システム整備

### （１）国の行政手続の原則オンライン化

法令に基づく国に対する申請等及び国に対する申請等に基づく処分通知等については、オンライン化することが適当でない手続又は費用対効果が見合わない手続を除き、添付書類の提出、本人確認及び手数料納付も含む手続全体をオンラインで実施できるようにすることを原則とし、各府省庁は、速やかにオンライン化の実現に取り組む。

行政手続のオンライン化に当たって、各府省庁は、利用者に対して同種のサービスを提供しているため統一的な取扱いとする必要がある手続や一連のサービスの一部を成している複数の手続など、関連する手続を行政サービス単位で集約してオンライン化を行うことにより利用者の利便性向上を図る。

行政手続における本人確認及び手数料納付のオンライン化の方針は以下のとおり。

ア．本人確認のオンライン化

行政手続のオンライン化に当たっては、各府省庁は、「行政手続におけるオンラインによる本人確認の手法に関するガイドライン」に基づき、各手続の特性や利用者の利便性を総合的に勘案して、マイナンバーカードの公的個人認証機能の活用など各手続に見合った本人確認のオンライン化を行う。

法人や個人事業主向けの行政手続であり、同ガイドラインに基づくオンラインによる本人確認の手法が手法例のレベルB又はC（同ガイドライン表3-3参照）と同レベルと整理された手続については、デジタル庁が提供する事業者向けの共通的な認証システムであるGビズIDを利用できる。各府省庁は原則これを利用することを検討する。

なお個人事業主については、2022年度（令和４年度）以降システム整備が完了次第、マイナンバーカードの公的個人認証による本人確認に移行する。

電子署名については法務省が商業登記電子証明書を法人に提供しているが、現行のソフトウェアをダウンロードして活用するローカル署名方式から、リモ―ト署名方式へのシステム見直しを進めることで法人の電子署名に関する利便性向上を目指す。

イ．手数料納付のオンライン化

行政手続のオンライン化に当たっては、各府省庁は、利用者の利便性向上のため、行政手続に係る手数料等の支払が必要な場合は、クレジットカード、QRコード、財務省の歳入金電子納付システム（以下「REPS」という。）等を活用したインターネットバンキングなどによる支払のオンライン化を実現する。

REPSの活用に当たっては、REPSと連携する汎用受付システムが整備されていない府省庁において、同一府省庁内でREPSと連携している情報システムとの共用又はe-Govにおいて整備する政府共通のREPS連携機能の活用を検討する。また、デジタル庁は、クレジットカード納付等の機能を提供する政府共通決済基盤の構築を行うとともに、当該基盤とe-Govとの連携のために必要な機能の整備を行う等行政手続に係る手数料等の支払のオンライン化の効率的な在り方を検討し、各府省庁はその検討を踏まえた対応を検討する。

また、手数料納付が必要な行政手続については、行政手続のオンライン化による窓口対応や行政内部の事務処理の効率化など事務処理コストの低減を前提に、各府省庁は、利用者がオンラインにより手続を行った場合の手数料等の減額の検討や適切な手数料等の設定を行う。

以上の方針に基づき、具体的には、今後、Ⅱに掲げる手続について、オンライン化に必要な情報システムの整備等を進める。各府省庁は、プロジェクト計画書等において、より詳細な取組内容について示す。なお、情報システムの整備には、各府省庁自らが新たに情報システムを整備する場合だけでなく、政府全体又は各府省庁が情報システムを共用する場合、既存の民間サービスを活用する場合を含む。

上記の取組により、法令に基づく国の行政手続件数の約９割超について、オンライン化が実現する見込みだが、オンライン化未実施の手続については、次年度以降も、情報システム整備等に要する費用と利用者側の効果、行政機関側の効果、業務改革（BPR）による効果等を勘案し、費用対効果の精査を十分に行った上で、手続件数が多いものから、順次、オンライン化を推進する。

デジタル庁は、デジタル手続法に基づき、行政手続等の棚卸調査において、各府省庁の協力を得つつ、結果を取りまとめ、公表する。特に、オンラインによる申請等を受け付けているにもかかわらず、書面による通知や許可書等の交付を行っている場合は、エンドツーエンドの観点から書面により行う必要性を見直し、交付等の後に関係者に当該書面を示す必要がある手続であっても、既存の公的な書面等への一体化等を積極的に検討する。

### （２）地方公共団体等の行政手続のオンライン化に必要な情報システムの国による統一的な整備

法令等に基づいて地方公共団体等が行う行政手続についても、国の行政機関等が行う行政手続と併せてオンライン化を行うのが合理的である場合等には、国が情報システムを整備して、オンラインで利用できるようにするなど、地方公共団体等の意見を十分に聞きながら、可能な限り地方公共団体等の負担にならない仕組みを構築する。また、オンライン化の障壁となる制度についても、必要に応じて見直しを行う。

なお、民間事業者等が社会経済活動を行うために地方公共団体に対して行う申請・届出等については、原則として、既存の共通機能であるe-Gov等を活用した行政手続のオンライン化・標準化を図ることとし、関係府省庁は、各府省庁における具体的方針等に従ってオンライン化に取り組む。

### ２．２　添付書類の省略に係る情報システム整備

既に行政機関が保有している情報について、行政手続において添付書類として提出を求めている場合は、その必要性の精査を行った上で、行政機関間の情報連携等によって添付書類を省略する必要がある。このため、行政機関が作成する添付書類に記載されている情報の提供側の行政機関において、行政機関等の情報連携の仕組み等の整備を推進するとともに、情報の入手側の行政機関において、添付書類の必要性を精査した結果、なお提出を求める必要がある添付書類については、費用対効果を踏まえて、既に存在する、又は整備が予定されている情報連携の仕組みの活用を推進する。また、データ連携においては機械判読可能なデータとして整備することを原則とする。

また、情報連携による省略が困難な添付書類については、少なくとも申請者がオンラインで提出することを可能とするなど、可能な限り一連の手続がデジタルで完結するように取り組む。

添付書類について、行政機関以外の民間事業者等が作成している場合は、当該書類に係る制度を所管する府省庁や当該書類の提出を求めている行政手続を所管する府省庁において、作成者に対するデジタル化の働きかけを行い、オンラインによる提出を可能とするように取り組む。

特に、添付を求める場合が多く、行政機関が作成する以下のアからオまでの添付書類については、次のとおり省略に向けた取組を進め、このうち、Ⅲに掲げる登記事項証明書及び戸籍に関する行政機関間の情報連携の仕組み等の整備並びに各府省庁の手続における当該仕組み等の活用について、順次、必要な情報システムの整備を進める。各府省庁は、これらの手続について、プロジェクト計画書等において、より詳細な取組について示す。

デジタル庁は、適宜、以下のアからキまでの書類の添付を求めている手続について、添付書類の省略に向けた検討状況について調査を行い、その結果を踏まえて、更なる添付書類の省略を推進する。

ア．登記事項証明書

登記事項証明書（商業法人）は、法人の実在等を証明することを目的として、年間約1,400万件（2021年（令和３年））が発行されており[[2]](#footnote-3)、法令に基づき、約2,400種類以上[[3]](#footnote-4)の行政手続において添付を求めることとなっている。また、登記事項証明書（不動産）は、土地・建物の所有権等を証明することを目的として、年間約3,400万件（2021年（令和３年））が発行されており、法令に基づき、約400種類以上の行政手続において添付を求めることとなっている。

各府省庁は、登記事項証明書（商業法人）の添付を求めている手続のうち、申請書等に記載された法人の商号（名称）及び本店（主たる事務所）の所在地を確認している場合、国税庁が整備・運用している法人番号公表サイトを利用することにより情報を確認することで、添付書類の省略が可能である。次に、申請書等に記載された法人の商号（名称）、本店（主たる事務所）及び代表者の資格・氏名を確認している場合、商業登記電子証明書の送信を受けて情報を確認することで、添付書類の省略が可能である。また、法令に基づいて登記事項証明書の添付を求めることとなっている国の行政手続について、電気通信回線による登記情報の提供に関する法律（平成11年法律第226号）に基づく登記情報提供サービスを利用して登記情報（商業法人及び不動産）を確認することでも、省略が可能である。

これらに加えて、法務省において、「登記・法人設立等関係手続の簡素化・迅速化に向けたアクションプラン」[[4]](#footnote-5)に基づき、登記情報（商業法人及び不動産）について、2020年（令和２年）10月に、国の行政機関との間の登記情報連携[[5]](#footnote-6)の運用を開始している。

2021年（令和３年）３月31日時点では、法令に基づいて登記事項証明書の添付を求めることとなっている国の行政手続のうち、登記事項証明書（商業法人）について約1,400種類、登記事項証明書（不動産）について約250種類の手続において、添付書類の省略を実施予定又は実施可能とされていたところ、実際に登記情報連携の利用が開始されたのは、2023年（令和５年）３月末時点で、登記事項証明書（商業法人）では989種類、登記事項証明書（不動産）では86種類の手続となっている。添付書類の省略の実現に至っていない手続については、引き続き、法務省は、デジタル庁と連携し、各府省庁に対する登記情報連携の利用の促進に係る働きかけを継続するとともに、各府省庁は、添付書類の省略の実現に向けて取り組む。

他方、地方公共団体については、従来、登記情報連携を利用した登記事項証明書の添付省略を実施することはできなかったが、2023年（令和５年）２月から、一部の地方公共団体を対象とした登記情報連携の先行運用が開始された。今後は、先行運用を概念実証として活用するとともに、地方公共団体における登記情報連携の全国的な利用拡大に向け、拡大に伴う効果、影響等に関する調査・分析を2023年度（令和５年度）中に実施し、その結果に基づき、必要な措置について検討する。

イ．戸籍謄本等

戸籍謄本・抄本は、身分関係等を証明することを目的として、年間約3,900万件（2021年度（令和３年度））が発行されており[[6]](#footnote-7)、法令に基づく約500種類以上の国の行政手続において提出を求めることとなっている。

2019年（令和元年）５月に、戸籍法の一部を改正する法律（令和元年法律第17号）が成立し、マイナンバー法に基づく情報連携の対象に戸籍に関する情報が追加されたことで、2024年（令和６年）３月以降、戸籍情報のマイナンバー制度における情報連携が可能となる予定である。マイナンバー法に規定される事務を所管する各府省庁は、確認すべき事項に係る情報を入手でき次第、戸籍謄本等の提出の不要化を実現する。

また、法務省において、2024年（令和６年）３月以降、行政機関等が電子的に戸籍記録事項の証明情報を確認できる戸籍電子証明書を発行することで、戸籍情報を必要とする行政機関等のニーズを踏まえた戸籍情報連携の仕組みの整備を予定している。

各府省庁において、戸籍謄本等の添付を求める行政手続における添付書類の省略の実現に向けた検討が行われているところ、法務省は、デジタル庁と連携し、戸籍電子証明書の仕組みを活用して戸籍謄抄本の添付省略について各府省庁に対し、必要な協力を行う。民民間手続を含め将来的な戸籍情報の利用の在り方について検討を行う等国民目線に立った利便性向上及び行政事務の効率化を目指す。

ウ．住民票の写し等

住民票の写し又は住民票記載事項証明書は、現住所等を証明することを目的として、年間約6,000万件（2020年（令和２年））が発行されており、法令に基づく約900種類以上の国の行政手続において提出を求めることとなっている。

各府省庁は、住民票の写し等の添付を求めている手続のうち、申請書に記載された氏名、住所、生年月日及び性別（基本４情報）を確認している場合、マイナンバーカードの券面提示、マイナンバーカードの公的個人認証機能の活用や、住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）に規定されている事務では、住民基本台帳ネットワ―クシステムを用いて本人確認情報の提供を受けることで、添付書類の省略が可能である。また、住民票の写し等で申請書に記載された者が同一世帯の者であることや申請書に記載された者の続柄を確認している場合、マイナンバー法に規定されている事務では、マイナンバー制度における情報連携により情報を取得して確認することで、省略が可能である。

これらの仕組みを活用して、住民票の写し等の添付を求めることとなっている行政手続のうち、法令に基づく約200種類の国の行政手続において、添付書類の省略実現に向けた検討が行われており、各府省庁は、順次、省略に向けて必要な情報システムの整備等に取り組む。

エ．印鑑証明書

印鑑証明書（個人）は、文書の真正性等を証明することを目的として発行されており、法令に基づく約100種類以上の国の行政手続において提出を求めることとなっているが、マイナンバーカードの公的個人認証機能の活用等によって本人確認を行うことで、添付書類の省略が可能である。印鑑証明書（個人）の添付を求めることとなっている手続のうち、約20種類の行政手続において、添付の不要化又は省略を実施済み若しくは実施予定であり、約80種類の行政手続において、添付書類に係る情報を入手できれば省略可能としている。

また、印鑑証明書（法人）は、同様に文書の真正性等を証明することを目的として、年間約1,240万件（2021年（令和３年））が発行されており[[7]](#footnote-8)、法令に基づく約140種類以上の国の行政手続において提出を求めることとなっているが、商業登記電子証明書の送信を受けて情報を確認することで、添付書類の省略が可能である。印鑑証明書（法人）の添付を求めることとなっている手続のうち、約20種類の行政手続において、添付の不要化又は省略を実施済み若しくは実施予定であり、約100種類の行政手続において、添付書類に係る情報を入手できれば省略可能としている。

このような仕組みを活用して、各府省庁は、順次、添付書類の省略に向けて必要な情報システムの整備等に取り組む。

オ．所得証明書・納税証明書等

所得証明書・納税証明書等の提出を求めることとなっている法令に基づく国の行政手続は約190種類以上あり、そのうち、添付書類の不要化又は省略を実施済み若しくは実施予定の行政手続は約20種類、添付書類に係る情報を入手できれば省略可能とする行政手続は約160種類となっている。

国税関係情報（納税額、所得金額、未納の税額がないこと等）に関する証明書については、電子納税証明書としてデジタル化が実現しており、さらに、一部の手続については、2023年（令和５年）１月から、行政機関間の情報連携による添付書類の省略が開始された。

地方税関係情報（住民税の課税情報又はその算定の基礎となる収入情報）に関する証明書については、マイナンバー法に規定されている事務では、マイナンバー制度における情報連携により情報を取得して確認することで、添付書類の省略が可能となっている。

このような仕組みを活用して、各府省庁は、所得証明書・納税証明書等の提出の不要化に取り組む。

カ．定款等

定款、決算書又は各種資格証明書（以下「定款等」という。）の提出を求めることとなっている法令に基づく国の行政手続は約2,400種類以上あり、そのうち、添付書類の不要化又は省略を実施済み若しくは実施予定の行政手続は約60種類、添付書類に係る情報を入手できれば省略可能とする手続は約2,000種類となっている。

定款等の提出については、スキャン等によるイメージデータ等の提出を可能としている手続があるほか、ウェブサイトでの確認の方法による添付書類の省略を予定している手続があり、各府省庁は、このような方法による定款等の提出の不要化又はデジタル化に取り組む。

キ．その他の書面

その他の書面の提出を求めることとなっている法令に基づく国の行政手続は、約7,000種類以上となっている。当該書面の提出については、スキャン等によるイメージデータ等の提出を可能としている手続があるところ、各府省庁は、当該書面の提出のデジタル化に取り組む。

また、デジタル庁は、行政機関を中心とする法人データの連携基盤であるGビズコネクトについて、2022年度（令和４年度）以降、府省庁や民間等のシステムとの連携拡大を図っていく。

Gビズコネクトは、情報システム間の法人データ連携を円滑にし、手続の添付書類省略や、ワンスオンリーの実現を促進する仕組みである。

各府省庁は、Gビズコネクトを活用した法人手続における添付書類の提出の不要化や、他府省庁や民間企業も含めたデータ連携によるサービスの利便性向上を検討する。

### ２．３　行政手続の更なる利便性の向上に係る情報システム整備

各府省庁は、新たにオンライン化を実現する行政手続だけでなく、既にオンライン化を実現している行政手続においても、利用者視点に基づいた現状の把握と分析を行った上で、オンラインによる申請時の添付書類の省略を始め、以下のような観点等から費用対効果も踏まえてオンライン利用を促進する方策を検討し、利用者の利便性向上に取り組む。

このうち、Ⅳの行政手続等について、必要な情報システムの整備等を進める。各府省庁は、これらの手続について、プロジェクト計画書等において、より詳細な取組内容について示す。

また、各府省庁は、年間手続件数が多く、民間事業者等が反復的又は継続的に利用する手続を中心として、オンライン利用の更なる推進を図る必要がある手続については、プロジェクト計画書等において、今後の利便性向上に向けた検討状況を示すこととする。

ア．スマートフォン等を利用したオンライン手続における利便性向上

2018年（平成30年）における世帯の情報通信機器の保有状況をみると、スマートフォンの世帯保有率は、パソコンの世帯保有率を上回っていること、また、個人のスマートフォンの保有率が増加傾向にあることを踏まえ、スマートフォンやタブレットを利用したオンライン手続における利便性向上のため、スマートフォン専用画面の整備等を行う。

イ．受付時間等の拡充

利用者がオンライン手続を行う際に時間の制約を受けることのないように、原則24時間365日対応を可能とする。あわせて、ヘルプデスク等の受付時間を拡充する。

ウ．本人確認手法の見直し

本人確認のために電子署名を求めている行政手続について、行政手続におけるオンラインによる本人確認の手法に関するガイドラインに基づき、個人向けの行政手続におけるマイナンバーカードの公的個人認証機能（利用者証明用電子証明書）、法人や個人事業主向けの行政手続におけるGビズIDの活用等による本人確認手法の多様化を図る。

エ．代理申請の容易化

代理申請を可能とする場合に、申請者本人の電子証明書及び代理申請者の電子証明書を重ねて提出させることを不要とすること等によって、代理申請の容易化を図る。

オ．オンライン手続時の初期設定の簡易化

利用者がオンラインシステムを短時間で、かつ容易に利用することができるように、初期設定に必要となる専用ソフトウェアのインストール等の不要化や、インストールが必要となる場合であっても、インストールを一括で行えるようにするなど、初期設定の簡易化を図る。

カ．入力の簡易化等

利用者が行政手続を行う際の利便性向上のため、質問に答えていくと申請書等が自動で作成される機能や、チャットボットを活用したQ＆A対応を行う機能等による入力の簡易化等、利用者に分かりやすいUI・UXによる申請を可能とする。

キ．申請画面等のマルチブラウザ対応

複数のブラウザで申請等を可能とすることで、利用者の利便性向上を図る。

ク．申請画面等の多言語化

外国人利用者向けの申請画面等を多言語化することで、利用者の利便性向上を図る。

ケ．データ容量の制限緩和

オンライン手続を行おうとした利用者が、送信可能なデータ容量の制限のためにオンライン申請を複数回行う必要が生じることがないように、データ容量の制限を緩和する。

コ．データ形式の柔軟化

オンライン手続時に送信するデータ形式について、利用者側で変換を行う必要が生じないよう、利用者の利便性やニーズを踏まえた標準的なデータ形式に対応できるように柔軟化を図るとともに、業務の安全性及び信頼性を確保することを前提に、解像度や階調の指定等によりイメージデータでの提出も可能とする。

サ．オンライン手続に係る事務処理の効率化

オンライン手続について、その審査・決裁・通知までを一貫してデジタルで処理することによる事務処理の効率化等により、標準処理期間の短縮を図る。

シ．オンライン手続における優遇措置

オンライン手続の利用促進を図るため、オンライン手続における手数料の減額、手続を処理する際の優先的取扱いその他の優遇措置を講ずる。

３．　情報システムの整備に当たり講ずべき施策

### （１）業務改革（BPR）の実施

ア．行政サービス全体のプロセスの可視化

各府省庁は、既存の行政手続を見直すことなく性急に情報システムの整備を図るなど、オンライン化自体が目的とならないように、本来の目的である行政手続を始めとする行政サービスの利用者の利便性向上並びに行政運営の簡素化及び効率化に立ち返った業務改革（BPR）に十分な時間をかけて取り組む必要がある。

業務改革（BPR）を行うに当たっては、利用者から見たエンドツーエンドで事実を詳細に把握し、行政手続の利用者と行政機関間のフロント部分のデジタル化だけでなく、行政機関内のバックオフィスを含めたプロセスの再設計を行うことが重要である。

その際、サービス提供者の視点だけではなく、利用者の視点に立って、利用者のニーズ、利用状況及び現場の業務について、個人又は法人等の利用者ごとの違いや業務を行っている現場の規模等に応じた「ばらつき」まで詳細に把握・分析した上で、プロジェクトの関係者において的確に行政サービス・業務の状況を共有するため、フロー図等を作成することにより、行政サービス全体のプロセスを可視化する。

イ．行政手続で求めている情報の点検による添付書類の不要化等

行政手続に係る国の情報システムの整備を行うに当たっては、前提として、そもそも当該行政手続で個々の情報（添付書類又は申請書等の記載事項）をなぜ求めているか、添付書類又は申請書等の記載事項が必要最小限になっているかを精査する。具体的には、例えば、各手続において確認する必要がある最小限の情報（判断材料として必要な情報や、事後の業務に用いるために行政側に残しておく必要がある情報等）を具体的に挙げて、求めている添付書類に記載されている情報及び申請書等の記載事項と突合し、個々に必要性を精査する等により、添付書類の不要化や申請書等の記載事項の削減を図る。

ウ．行政手続の利便性向上等

各府省庁は、可視化されたプロセスを基に、利用者が申請を行う前に必要となる作業や利用者が審査結果を受領した後に必要となる作業において利便性の向上につながる施策の有無、また、形式的な内容確認のみを行うもの、専門の審査官による実体的な審査を行うもの等審査内容の種類に応じて発生している問題点を把握・分析し、行政手続の廃止、他の行政手続との統合又は行政手続の利便性向上のための施策について、以下のような観点等から検討を行う。

(ａ)行政手続の統廃合

利用者が必要のない行政手続を行うことがないように、行政手続の目的に立ち返って精査を行い、規定時からの社会情勢の変化によって現在では利用の見込みのない行政手続の廃止や他の行政手続と合わせて実施することが効率的な行政手続の統合等を行う。

(ｂ)申請頻度の削減等

利用者が申請を行う際の負担軽減のため、繰り返しの申請が必要な行政手続については申請頻度の削減を、また出頭を求めている行政手続については出頭回数の削減や廃止を図る。

(ｃ)事前登録・来庁予約による待ち時間の短縮

対面による本人確認等が必要な手続であっても、申請情報等の事前登録や、来庁予約を可能にすることで、待ち時間の短縮等を図る。

(ｄ)編集可能な電子ファイルによる申請書様式の提供

利用者が行政手続を行う際の利便性向上のため、当該行政手続に係る情報をウェブサイト等で容易に入手でき、かつ、ウェブサイトの入力フォームを利用して直接申請書の作成を可能とする又は申請書様式の電子ファイルをPDFなどの編集不可な形式ではなく、編集可能な形式の電子ファイルで入手可能とする。

(ｅ)申請書様式の標準化

同一の行政手続を複数の申請先に対して行う必要がある場合に、申請先ごとに申請書の様式が異なるために利用者が同じ情報の入力作業を何度も行う必要が生じること等がないように、申請書様式の標準化を行う。

(ｆ)申請書におけるプレプリント等

利用者が申請書を作成する際の負担軽減のため、利用者が前回申請時に入力した情報と同じ情報は入力不要とするプレプリント、二次元コードの読み取りによる自動入力並びに法人番号の入力による会社名等の入力省略又は自動入力などの入力の簡易化を図る。

(ｇ)申請内容のチェック機能の強化等

申請を受け付けた後に申請内容の修正を行う必要が生じた場合、利用者の負担となるとともに行政機関における効率的な処理の妨げとなることから、そのような申請を削減するため、ヘルプデスクの設置、よくある過誤事案を掲載したQ＆A集の公開、申請書作成画面における数値の自動計算や形式チェック機能の強化等を行う。

(ｈ)業務の集中化等による標準処理期間の短縮

オンライン申請と書面申請が混在することによる業務の煩雑化を防ぐため、オンライン申請の集中処理やオンライン申請時の申請データを活用した自動処理などの業務の効率化による標準処理期間の短縮を図る。

(ｉ)最新技術の柔軟な活用

業務改革（BPR）の実施に当たっては、利用者の利便性向上及び業務の効率化のため、技術の進展に応じて、行政手続の問合せ対応などの業務におけるAIやRPA（Robotic Process Automation）等のデジタル技術の活用について、費用対効果を含めた検討を行う。

### （２）行政機関等による情報システムの共用の推進

各府省庁は、可能な限り個別に新規のオンラインシステムを整備することは避け、既存の情報システムや政府全体で共通的に利用する情報システムの活用等、効率的な情報システムの整備による行政サービスのデジタル化を図る。

ア．既存のオンラインシステム等の活用

各府省庁の汎用受付システム、各府省庁固有のオンラインシステム又は業務システムなどの既存のオンラインシステム等を活用してデジタル化を実現する。なお、各府省庁に既存の汎用受付システムや各府省庁固有のオンラインシステムが整備されておらず、新たにオンライン化を実現しようとする場合には、まず、マイナポータルやe-Govを活用することを検討する。

イ．クラウドサービスやデジタルインフラの活用による既存のオンラインシステムの統廃合等の見直し

既存のオンラインシステム等について、当該情報システムの利用状況を踏まえて、不要な画面や帳票の有無、機器のスペックの妥当性等の検証を行い、情報システムの不断の見直しを行う。

また、情報システムの整備時期を見据えつつ、費用対効果やサービスレベルの向上、情報セキュリティの対策強化を図るため、ガバメントクラウドや民間を含めた各種クラウドサービスの活用を図る。

さらには、デジタルインフラの整備・利用を進める観点から、マイナポータルやe-Gov等を活用することによる既存のオンラインシステム等の統廃合や国と地方の申請受付システム等における共通的な機能の一元化、APIの共通化について検討を行う。

### （３）データの標準化・APIの整備

各府省庁は、利用者が行政サービスを受ける際の利便性を向上させるため、各種ガイドラインに沿って、デジタル処理に適するようデータの標準化、APIの整備及び分かりやすい形での仕様に関する情報提供を推進し、民間サービスも含めた他サービスとの連携を促進する。

ア．データの標準化

各府省庁は、標準ガイドライン群に定める政府相互運用性フレームワーク（GIF）、実践ガイドブック（文字、マスターデータ等）に基づき、以下のような観点等から行政分野におけるデータの標準化に取り組み、データ連携の環境を整備することにより、行政のみならず民間事業者等における業務の効率化やデータ活用を促進する。

(ａ)基本的なデータ形式の標準化

日付時刻や住所、電話番号といった基本的なデータについては、GIFを適用してデータ形式の標準化に取り組むことで、効率的なデータ連携環境の整備を図る。

(ｂ)データ連携等を容易に行える文字環境の整備

データ連携を行う情報システムを整備する際に使用する文字の範囲は、一般に普及しているスマートフォンやパソコンに標準的に搭載されているJIS X 0213を原則とし、現在個別に外字を使用している情報システムは更改時にその必要性を見直すなど、「文字環境導入実践ガイドブック」を参考に文字環境の整備に取り組み、情報システム間のデータ連携やスマートフォン等による行政サービスの利用が容易に行えるような環境の整備を図る。

(ｃ)データの相互運用を可能とするマスターデータの管理

異なる組織間で情報交換を行う際に、組織を横断しても共通の理解の下で業務を行えるように、「マスターデータ等基本データ導入実践ガイドブック」[[8]](#footnote-9)を参考に、データを相互運用できるようにするためのマスターデータの管理に取り組む。

具体的には、既存のマスターデータで類似するものがあれば、それを参考にデータを整備し、適当なものが存在しなければ新規に整備する。いずれの場合も、汎用性のあるデータとするため、共通語彙基盤等を参照して整備する。

また、情報連携の際に情報提供を行う各府省庁は、提供対象となるデータについて、情報提供を受ける行政機関が特別な機器やソフトウェアを利用することなく、正確かつ最新のデータの提供を受けられるように整備する。

さらに、データの形式や精度を変更する場合には、これらが混在しないように、変更日付を明記し、過去のデータとの変更時点を明確にする。

イ．外部連携機能（API）の整備

各府省庁は、「API導入実践ガイドブック」[[9]](#footnote-10)等を参照するなどして、以下のような観点等を踏まえて開発者・利用者にとって利便性の高い形でのAPIの整備及び分かりやすい形での仕様に関する情報の提供に取り組む。

(ａ)API利用者にとって使いやすい環境の整備

提供するAPIの活用を進めるため、API仕様情報の提供、テスト環境の提供、開発者同士やAPI提供者が意見交換するコミュニティといった情報交換の環境の提供を行うなど「API利用者にとっての使いやすさ」に配慮した環境整備に取り組む。

(ｂ)API導入時における利用者に分かりやすい情報提供

API導入時における利用者の利便性向上のため、民間にAPIを公開するという観点から、より平易な利用者向けの仕様書、マニュアル、利用事例等の整備・提供を行う。

(ｃ)行政データ連携標準や国際標準等に準拠したAPIの設計

提供するデータを設計する際は、データフォーマット（データ項目名、形式、コード値、入力規則等）について行政データ連携、国際、国内、業界等の各種標準に準拠し、相互接続性、拡張性及び一意性を担保した設計とする。

(ｄ)情報セキュリティ対策等のためのAPIのアクセス管理

APIの提供に当たっては、情報セキュリティ対策、サーバの負荷対策、利用者へのAPI仕様変更の連絡等のため、アクセス管理を行う。

(ｅ)利用者の利便性向上のためのAPI導入後の監視

APIの導入直後は、当初の想定と異なる利用やサーバ過負荷等が発生していないか重点的に監視し、問題の発生が予想される場合には迅速に対応する。稼働が安定した後も定期的な監視を継続し、利用者の利便性の改善を図る。

（ｆ)APIの仕様変更・廃止の丁寧な情報提供

APIの仕様変更・廃止を行う場合には、API利用者が速やかに変更や廃止に気付いて、トラブル回避等の対応を行えるように、十分な期間を確保して周知を徹底する。

### （４）情報セキュリティ対策・個人情報の適正な取扱い等

各府省庁は、行政手続のデジタル化を推進するに当たっては、以下に基づき、ネットワークへのアクセス制御、通信の暗号化及び情報システムにおけるログの保全等の技術革新等に対応した情報セキュリティ対策、個人情報の適正な取扱い、業務継続の確保といった業務及び情報システムの安全性及び信頼性を確保するための措置を講ずる。

ア．情報セキュリティ対策

情報の改ざん、漏えい、不正使用等が行われないよう、サイバーセキュリティ戦略本部等が定める「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群」に基づき、技術革新等に対応した情報セキュリティ対策を講ずる。

イ．個人情報の適正な取扱い等

個人情報保護法などの個人情報保護法制を遵守し、個人情報の適正な取扱いを確保するための措置を講ずる。

ウ．業務継続性の確保

災害時に備えた非常用電源の確保、データのバックアップやバックアップセンターの整備など、非常時においても業務を継続するために必要な方策を適切に講ずる。

### （５）デジタルデバイドの是正

各府省庁は、高齢者や障害者等を含む誰もがデジタル化の恩恵を受けられるように、オンライン申請等に関するアドバイザーによる支援、デジタル技術に関する特別の知識や複雑な操作を要しないシンプルな設計による情報システムの整備、ヘルプデスク等の利用者サポート機能の充実等デジタルデバイドの是正の取組を継続的に行う。

また、経済的な理由等によりオンライン申請を行えない利用者が、行政機関等の窓口で職員に操作方法等の支援を受けながら、オンライン申請を行えるようにする施策や外国人利用者のためにウェブサイトにおける外国語表記や自動翻訳サービスの実装などの外国語対応等も行う。

### （６）国民等への広報

各府省庁は、行政手続のオンライン化を促進するに当たっては、その利便性の向上や負担軽減といった効果、情報セキュリティや個人情報の保護を始めとした安全性及び信頼性の確保のための対策、デジタルデバイド対策なども含めて、個々の手続を実際にオンラインで行うための具体的な方法等について、専門的・技術的な用語に頼らずに国民等に丁寧かつ分かりやすい広報を行う。

また、オンライン申請の利用促進のため、SNS、動画、ウェブサイト、テレビCM、ポスター、パンフレット、リーフレット、企業を訪問しての申請のデモンストレーション等を活用した広報を行う。

### （７）KPIの設定

情報システムの整備はゴールではなく、国民や事業者に利用されるとともに取得した情報が行政で高度に活用されてこそ初めて意味がある。

各府省庁は、行政手続のデジタル化に当たり、オンライン利用率など、実現する行政サービスの内容に応じて適切なKPIを情報システム単位で設定し、又は、利用者の負担軽減、行政運営の効率化などのKPIを行政サービス単位で設定する等した上で取組を進めるものとする。

※Ⅱ～Ⅳについて

１　各項目の掲載順について

原則として、整備・改修するシステムごとに手続等の項目を立て、オンライン化等を実施する時期が決まっている項目とそれ以外の項目をそれぞれ分け、各府省庁の建制順に掲載している。

２　Ⅱ及びⅣの小分類について

以下の整理に基づき小分類を作成し、該当する項目を掲載している。

Ⅱ

１　国民等、民間事業者等と国等との間の手続

手続の主体又は受け手に「国」又は「独立行政法人等」が含まれる項目を掲載。

２　国民等、民間事業者等と地方公共団体等との間の手続

手続の主体又は受け手が「地方公共団体」のみである項目を掲載。

３　その他

上記のほか、行政機関間等において行われる手続に係る項目を掲載。

Ⅳ

１　オンライン化の共通基盤

複数の行政機関においてオンライン化の共通基盤と位置付けられる項目を掲載。

２～４

Ⅱ　１～３と同様。

３　Ⅱ及びⅢの各項目内の対象手続一覧について

2021年度（令和３年度）の行政手続等の棚卸調査結果（2022年（令和４年）７月１日公表、同年７月11日更新）等に基づき、オンライン化等を行う手続の一覧を表形式で列挙している。表の各列の項目の記載については以下のとおり。なお、一部、棚卸調査結果を修正している箇所がある。

（１）手続名

手続の名称について、手続類型ごとに法律・政令・省令に分けて、それぞれ、手続の根拠法令の法令番号順、法令の条項順に記載している。ただし、関連する法令がある場合は続けて記載しているものもある。

（２）根拠法令

手続が規定されている法令について記載している。なお、法令に基づかない手続には、「-」を記載している。

（３）手続類型

次の手続類型のうち該当するものを記載している。

（ア）申請等

申請、届出その他の法令の規定に基づき行政機関等に対して行われる通知

（イ）申請等に基づく処分通知等

申請等に基づき、処分の通知その他の法令の規定により行政機関等が行う通知

（ウ）申請等に基づかない処分通知等

申請等に基づかない処分の通知その他の法令の規定により行政機関等が行う通知

（４）手続主体、手続の受け手

手続を行う主体又は手続を受ける者を記載している。なお、独立行政法人等とは、独立行政法人、特殊法人、認可法人、指定法人等のことをいう。また、括弧で経由先を記載しているものは、法令上、当該経由先を経由して手続を行うことが規定されていることを示す。

（５）手続ID

行政手続等の棚卸結果等において、各手続に付している番号を記載している。なお、棚卸結果に登載されていない手続には「-」を記載している。

４　各項目の記載内容について

Ⅱには、オンライン化の実施内容に加えて、対象手続等について、添付書類の省略やオンライン化済み手続に係る利便性向上を実施する場合は、これらの内容についても記載している。

オンライン化等を実施する時期が決まっている手続等に係る項目については、原則として、KPI及びその目標値を設定している。

1. 2021年（令和３年）12月24日から2027年（令和９年）３月31日までをこの計画の対象期間とする。ただし、個別施策について更に長い期間を設定することが適当な場合はこの限りではない。 [↑](#footnote-ref-2)
2. 「e-Stat（政府統計の総合窓口）」に掲載の登記統計「21-00-83　法務局及び地方法務局管内別　登記事項証明書の交付等の件数」 [↑](#footnote-ref-3)
3. 2021年度（令和３年度）の行政手続等・行政保有データ（行政手続等関連）の棚卸調査の結果による。手続数は登記事項証明書を添付書類として求めることがある手続の種類数の合計値である。以下の手続の種類数についても同様である。 [↑](#footnote-ref-4)
4. 2016年（平成28年）10月31日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定 [↑](#footnote-ref-5)
5. 法令に基づき申請等に添付することが規定されている登記事項証明書について、その添付を省略することを目的に、行政機関等が登記情報連携システムを利用して、商業・法人登記情報又は不動産登記情報を取得すること。 [↑](#footnote-ref-6)
6. 「e-Stat（政府統計の総合窓口）」に掲載の戸籍統計「21-41-7　法務局及び地方法務局管内別　証明書、謄本、抄本、その他の請求件数及び手数料」 [↑](#footnote-ref-7)
7. e-Stat（政府統計の総合窓口）」に掲載の登記統計「20―00―83　法務局及び地方法務局管内別　登記事項証明書の交付等の件数」 [↑](#footnote-ref-8)
8. 2019年（平成31年）３月28日内閣官房情報通信技術（ＩＴ）総合戦略室 [↑](#footnote-ref-9)
9. 2019年（平成31年）３月28日内閣官房情報通信技術（ＩＴ）総合戦略室 [↑](#footnote-ref-10)