

厚生労働省所管オンライン利用促進重点手続に関する 業務プロセス改革計画の概要

手続分野名	輸出入・港湾		手続数	1
主な手続	食品等輸入の届出		主たる利用者	輸入者 通関士
成果指標 ・目標	①国民の利便性向上に関する指標	オンライン申請に要する時間	—	輸出入及び港湾手続における手続の簡素化等については、官民合同の検討の場としてシングルウィンドウ推進官民懇話会（財務省関税局主催）等で検討を行ってきているところであり、引き続き関係府省と連携して検討を行っていく。
		オンライン申請に係る利用者の満足度	—	これまでにシングルウィンドウ推進官民懇話会に寄せられた手続の簡素化等に係る要望について、対応可能な範囲で所要の対応を実施しているところであり、引き続き利用者の立場に立って継続的な見直しを行っていく。
	②行政運営の効率化に関する指標	オンライン申請の受付1件当たりの費用	342円/件（平成22年度）	300円/件（26年度末）
		事務処理時間	審査の結果、検査等が不要と判断された届出の場合：即時	事務処理時間の短縮を図るため、手続に必要な添付書類のオンライン化を含めた検討を行っていく
		登録検査機関におけるFAINS端末の設置率	61.9%（平成22年度）	65%（26年度末）
	③国民の利便性向上と行政運営の効率化共通指標	オンライン利用率	1,886,736（平成22年度） 94.3%（平成22年度）	93%以上（平成25年度末） ※オンライン利用拡大行動計画の目標値を引き続き達成する。
④その他				
取組の基本的な考え方等	平成25年度に予定している輸入食品監視支援システム（FAINS）を含む輸出入等関連手続システムの輸出入・港湾関連情報処理システム（NACCS）への統合に合わせて更なる業務の効率化・合理化を目指す。			

主な視点	取組事項及び実施時期	今後の課題・ユーザー要望等
①手続の必要性の見直し	申請等の行為の不要化、関連する手続との統合、手続を行う頻度・回数等の軽減、許認可等の有効期間の延長、提出期限の見直し等	該当なし
②申請に必要な書類の削減・簡素化	申請書等の簡素化、添付書類の提出に係る申請者の負担軽減、事業者の確認、自己保管等による添付書類の省略、バックオフィス連携による添付書類の提出省略、添付書類のオンライン提出の拡大等	食品衛生法では、食肉及び食肉製品の輸入に当たっては、輸出国政府が発行した衛生証明書の添付が必要であり、輸出国から証明書の電気通信回線を通じた送信が可能となっているが、現在、オーストラリアからの送信にしか対応できていない。
③申請システムの使い勝手の向上等	申請システムの使い勝手の改善、ヘルプデスク等利用者サポート機能の充実、申請システムの安定運用・効率化等	食品等輸入届出が年々増加傾向にあるなか、検疫所における審査等業務に要する時間の短縮化が求められているところである。

		審査支援機能の拡充 など	
④オンライン申請時における本人確認方法に係る見直し等	手続の特性等に応じた認証方式の再点検、士業者による代理申請時における申請者の電子署名の省略等	該当なし	該当なし
⑤バックオフィス業務の見直し	申請等の受付から応答までの処理時間の短縮、申請者の希望する場所での証明書等の受取や手続の実施等	現在、登録検査機関からの FAINS の利用は、ダイヤルアップ接続方式のみとなっているが、登録検査機関からの要望及びインターネットの普及率を踏まえ、平成 25 年度に予定している FAINS の NACCS への統合に合わせ、FAINS へのアクセス方式を現行のダイヤルアップ接続からインターネット接続への切り替えを行う。	FAINS 端末を設置している登録検査機関を対象にアンケートを実施したところ、インターネット接続を希望する意見が寄せられている。
⑥経済的インセンティブの向上等	オンライン利用の場合の手数料の軽減等、手数料の納付方法の見直し等	該当なし	該当なし
⑦広報・普及啓発	利用者の属性、手続の特性等を踏まえた効果的・重点的な普及啓発等	平成 25 年度に予定している NACCS への統合に合わせ、登録検査機関を対象として、インターネット接続の切替え等に関する説明会等を実施し、登録検査機関での FAINS 端末の導入の普及啓発を行う。	該当なし
⑧その他	企業等におけるオンライン利用の普及拡大等、国等におけるオンライン利用の拡大、アクセス手段の多様化、申請等に係る情報提供の充実、東日本大震災への対応状況等	該当なし	該当なし
備考			

厚生労働省所管オンライン利用促進重点手続に関する 業務プロセス改革計画の概要

手続分野名	社会保険・労働保険		手続数	21
主な手続	概算・増加概算・確定保険料申告書、雇用保険被保険者資格取得届、健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額算定基礎届、等 21 手続		主たる利用者	事業主、社会保険労務士、労働保険事務組合、個人
成果指標 ・目標		成果指標	基準値（現状）	目標（達成時期等）
	① 国民の 利便性向上に 関する指標	オンライン申請に要する時間	30分以上要する割合 14%（23年度）	30分以上要する割合 10%未満 （26年度までに達成） ※25年度 14%以下
		オンライン申請に係る利用者の満足度	35%（22年度）	50%（26年度までに達成） ※25年度 35%以上
		オンライン申請のヘルプデスク（e-Gov）の応答率	72% （23年度上半期ピーク月）	80%（ピーク月における応答率） （26年度までに達成） ※25年度 72%以上
	② 行政運営の 効率化に関する 指標	オンライン申請（磁気媒体含む）の受付1件当たりの費用	17円/件（22年度）	14円/件（25年度までに達成）
事務処理時間 （概算・増加概算・確定保険料申告書／概算保険料の延納の申請1件あたりの受付から事業主控えの返送までの平均的所要日数）		7日/件（22年度） ※既に保険関係成立届が提出されている事業	6日以内/件（25年度までに達成）	
事務処理時間 （雇用保険被保険者資格取得届／雇用保険被保険者資格喪失届/高齢雇用継続基本給付金の申請1件あたりの受付から事務処理が完了するまでの平均的所要日数）		10日以内/件（22年度） ※繁忙期を除く、平均的な業務負担の場合	7日以内/件（25年度までに達成）	
③ 国民の 利便性向上と行政 運営の効率化共通 指標	オンライン利用率（ICT活用を含む）	86,641千件（22年度） 50%（22年度）	99,717千件（25年度までに達成） 56%（25年度までに達成）	
	④その他			
取組の基本的な考え方等	行政側の視点である利用率の向上から、国民側の視点である利用に関するサービスの品質に重点を置いて、利用者の負担軽減、満足度の向上など利便性向上を図ると同時に行政運営の効率化に取り組む。			

主な視点	取組事項及び実施時期	今後の課題・ユーザー要望等
① 手続の必要性の見直し 申請等の行為の不要化、関連する手続との統合、手続を行う頻度・回数等の軽減、許認可等の有効期間の延長、提出期限の見直し等	① 住民基本台帳ネットワークシステムとの情報連携により、平成23年7月から年金受給者の死亡届及び住所変更届の原則省略化により、負担の軽減を図る。加えて、被保険者住所変更届等についても、住民基本台帳ネットワークシステムとの情報連携を検討する。【社会保険】	該当なし
② 申請に必要な書類の削減・簡素化 申請書等の簡素化、添付書類の提出に係る申請者の負担軽減、士業者の確認、自己保管等による添付書類の省略、バックオフィス連携による添付書類の提出省略、添付書類のオンライン提出の拡大等	① e-Govの次期システム更改等、電子申請を取り巻く状況等を勘案しつつ、簡素化を検討する。【労働保険】 ② 雇用保険資格取得届については、添付書類を原則廃止したところであり、さらに、平成23年11月より、社会保険労務士が電子申請を利用する際の確認資料の照合省略について、「過去の実績3年」の制限を撤廃した。今後、社会保険労務士の更なる利用促進を図る。【雇用保険】	② 社会保険労務士が電子申請を利用する際の確認資料の照合省略について、「過去の実績3年」の制限を撤廃すること（社会保険労務士）【雇用保険】 ③ 本人が電子申請により届出を行う場合、総括表附表（雇用に関する調査票）を別途郵送する必要があるため、画像ファイル添

		<p>③別送扱いとしている各種届書の添付書類について、届書ごとの必要性の検証や取扱い方法の見直しの検討を平成 23 年度から実施し、申請の負担を軽減する。【社会保険】</p>	<p>付による方法を可とする（一般ユーザー）【社会保険・算定基礎】</p> <p>③扶養認定にあたり収入や住所、生計維持関係、続柄等を確認するための書類の簡素化（一般ユーザー）【社会保険・扶養】</p>
<p>③申請システムの使い勝手の向上等</p>	<p>申請システムの使い勝手の改善、ヘルプデスク等利用者サポート機能の充実、申請システムの安定運用・効率化等</p>	<p>①e-Gov については、「新たなオンライン利用に関する計画」（平成 23 年 8 月 3 日 高度情報ネットワーク社会推進戦略本部決定）に基づき、平成 23 年度中に総務省行政管理局及び e-Gov 電子申請システムと連携している 6 省庁によって構成する検討会議を設け、利用者の利便性・満足度や費用対効果の観点から今後の役割・機能の検討を行う。</p> <p>②電子政府利用支援センター（e-Gov）において、申請・届出のピーク時等における利用者からの問い合わせに対応するため、ヘルプデスクにおける利用者支援体制の改善を図る。（平成 26 年度）</p> <p>③電子政府推進員を通じた意見・要望の集約、利用者に対するアンケート調査、ヘルプデスクが受け付けた問い合わせや意見・要望の分析等様々な手段を通じて、利用者のニーズを把握し、オンライン申請の利便性を向上させる取組に活用する。【上記いずれも労働保険・雇用保険・社会保険共通】</p> <p>④電子申請時において、事業主等へ申請書の控えを電子データで交付することについて、システム開発を進める。【労働保険】</p> <p>⑤アクセスコードにより提供される、前年度の申告情報の拡充を実施する。【労働保険】</p> <p>⑥雇用保険被保険者資格喪失届については、平成 23 年 11 月より、新たに離職票の交付ありの場合も電子申請を可能とした。今後、さらなる利用促進を図る観点から、平成 24 年度には「雇用保険被保険者資格喪失届提出後の離職票交付の申請」についても電子申請受付が可能となるよう実現に向けて検討する。【雇用保険】</p> <p>⑦e-Gov 電子申請システムからの電子公文書取得方法について、平成 23 年 5 月より、利用者からの問い合わせ等への対応として、職業安定局独自にマニュアルを作成し、e-Gov 上に掲載した。今後、マニュアルの周知を含め、利用者の利便性向上に努める。【雇用保険】</p> <p>⑧平成 23 年 11 月、民間開発ベンダー等に向けて、申請データのフォーマット（仕様）を公開したところであり、今後、利用促進に向け、情報収集を行う。【社会保険】</p> <p>⑨平成 23 年 12 月、電子媒体で提出可能な媒体の拡大（CD/DVD）を実施したところであり、電子媒体申請による効果的な届書作成についての周知及び利用勧奨を行う。【社会保険】</p> <p>⑩健康保険被扶養者（異動）届及び国民年金第 3 号被保険者関係届を電子媒体申請の対象手続に追加するとともに、e-Gov から CSV ファイル添付方式での申請を可能とする。（平成 23 年度に開発着手）【社会保険】</p>	<p>①、②、③e-Gov 電子申請システムの利用者から、電子申請を初めて行う際の事前準備が複雑である、マニュアルの整備が不十分、用語やエラーの意味が分かりにくい、申請作業に時間と手間がかかるなどの使い勝手向上に係る意見・要望がある。また電子政府利用支援センターについては、電話が混雑していつながりにくいときがあつて困るといった意見が寄せられている。（一般ユーザー）【労働保険・雇用保険・社会保険共通】</p> <p>④電子申請時における、事業主等への申請の控えの交付ならびに電子申請による受理の明示（社会保険労務士）【労働保険】</p> <p>⑥「雇用保険被保険者資格喪失届提出後の離職票交付の申請」への対応（社会保険労務士）【雇用保険】</p> <p>⑩PDF ファイルの添付対応、添付可能なファイル容量の増加（社会保険労務士）【社会保険】</p>
<p>④オンライン申請時における本人確認方法に係る見直し等</p>	<p>手続の特性等に応じた認証方式の再点検、士業者による代理申請時における申請者の電子署名の省略等</p>	<p>①労働保険手続について、社会保険労務士等による、提出代行時における事業主の電子署名の省略を引き続き可能とする。【労働保険】</p> <p>②「オンライン手続におけるリスク評価及び電子署名・認証ガイドライン」を参考にリスク評価を行い、本人確認方法について検討する。（システム更改時期）【労働保険・雇用保険・社会保険共通】</p>	<p>該当なし</p>
<p>⑤バックオフィス業務の見直し</p>	<p>申請等の受付から応答までの処理時間の短縮、申請者の希望する場所での証明書等の受取や手続の実施等</p>	<p>①「労働保険適用徴収業務の業務・システム最適化計画」に基づき、引き続き、業務・システムの効率化に取り組む。特に、口座振替制度の個別加入事業主への適用拡大及び還付金支払業務の集中化を実施する予定。【労働保険】</p> <p>②雇用保険担当者に対し、研修等を通じ電子申請の制度概要、審査業務における留意点を周知し、電子申請審査業務の効果的・効率的な運用を図る。【雇用保険】</p> <p>③申請等の受付後の事務処理について、処理時間の短縮を図るため、業務プロセスの見直しを検討し平成 23 年度中に改善方法を整理する。【社会保険】</p>	<p>②、③処理時間の短縮（社会保険労務士・一般ユーザー）【雇用保険・社会保険共通】、窓口ごとの処理時間の統一化（社会保険労務士）【雇用保険】</p>

⑥経済的インセンティブの向上等	オンライン利用の場合の手数料の軽減等、手数料の納付方法の見直し等	該当なし	該当なし
⑦広報・普及啓発	利用者の属性、手続の特性等を踏まえた効果的・重点的な普及啓発等	<p>①都道府県労働局・労働基準監督署窓口において、電子申請についての利用勧奨を行う【労働保険】、ハローワークの窓口で周知する。【雇用保険】</p> <p>②離職票の交付を伴う雇用保険被保険者資格喪失届の電子申請による受付開始を始めとする電子申請の利用について、すべての適用事業所に対してハガキの送付等による周知・普及啓発を実施予定【雇用保険】</p> <p>③事業所の実態に応じて届書の提出方法（紙媒体、電子申請又は電子媒体申請）が選択できる等、利用者の立場から利用し易いように、日本年金機構ホームページの見直しを平成23年度から順次実施。また、機構関係者（年金委員等）に対する研修の場を活用した広報を検討・実施。その他、被保険者数の多い事業所への訪問等により電子媒体・電子申請の利用勧奨を行う。【社会保険】</p> <p>④メールマガジン、ツイッター等を活用して、事業所・企業の人事・労務担当者へのオンライン利用勧奨や有益な情報を発信する。【労働保険・雇用保険・社会保険共通】</p> <p>⑤厚生労働省HP（「電子申請（申請・届出等の手続案内）」部分）の見直しを実施する。【労働保険・雇用保険・社会保険共通】</p> <p>⑥国等が率先して、オンライン利用の拡大や業務の効率化を図る観点から、社会保険・労働保険に関する手続を国や地方公共団体が行う場合にオンライン申請を活用するよう周知に努める。【労働保険・雇用保険・社会保険共通】</p>	③ホームページ等を利用した周知・広報活動の脆弱さについて（一般ユーザー）【社会保険】
⑧その他	企業等におけるオンライン利用の普及拡大等、国等におけるオンライン利用の拡大、アクセス手段の多様化、申請等に係る情報提供の充実、東日本大震災への対応状況等	<p>①東日本大震災の被災地域において、労働保険料の免除措置等を受ける事業主の申告を他と区別するため、判別コードを入力できるようシステム改修を行った。（平成23年度）【労働保険】</p> <p>②電子申請による返戻書類にある「安定所長印の偽造防止措置（地紋）」については、今後発生するシステム改修案件と併せて撤廃に向けて検討していく。【雇用保険】</p> <p>③パソコンに不慣れな高齢者及び中小零細事業者等の事情に配慮し、窓口でのオンラインの入力補助・代行（窓口来所型）サービスの充実を図るため、ハローワークに電子申請端末を引き続き設置する。【雇用保険】</p> <p>④利用者の視点から見たニーズや課題等把握し、今後の申請システムの使い勝手の向上等に資するため、電子申請に関するアンケート調査を実施する（毎年度）【労働保険・雇用保険・社会保険共通】</p> <p>⑤全国社会保険労務士会連合会と定期的に協議会を開催し、利用者や事業者の視点から見たニーズや課題等を把握し、業務プロセスの見直しや申請システムの使い勝手の向上を推進する。【労働保険・雇用保険・社会保険共通】</p>	②PDFにより返戻される雇用保険被保険者証等の返戻文書にかかる安定所長印偽造防止措置の改善（社会保険労務士）【雇用保険・資格取得届】
備 考			