

業務プロセス改革計画（改定）概要

平成 24 年 5 月 25 日決定

平成 25 年 4 月 4 日改定

厚生労働省

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	主たる利用者	事業主、社会保険労務士

○成果指標・目標（基本様式3関係）

区分	成果指標	基準値（現状）	目標（達成時期等）	改定のポイント（改定理由等）
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）	60%（26年度までに達成） ※25年度 55%以上	平成 23 年度の実績値（55%）が、当初計画の「目標値 50%以上（26年度までに達成。25年度は 35%以上）」を上回ったため、目標値を上方修正することとする。
	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 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/高年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）	
	事務処理時間 （重点手続である国民年金・厚生年金保険老齢給付裁定請求書1件あたりの受付から事務処理が完了するまでの平均所要日数（サービススタンダード）2か月以内の達成率）	89.5%（22年度）	90%以上（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）	50%（22年度） （86,641千件（22年度））	56%（25年度までに達成） （99,695千件（25年度））	
その他				

取組の基本的な考え方等	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込む。
-------------	---

○目標の達成に向けた具体的な取組事項及び実施時期（基本様式4関係）

区分	取組事項及び実施時期	改定のポイント（改定理由等）
① 手続の必要性の見直し	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】	
② 申請に必要な書類の削減・簡素化	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。【労働保険適用徴収】 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】 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】	
③ 申請システムの使い勝手の向上等	① e-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。 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） 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適用徴収・雇用保険・社会保険共通】 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。【労働保険適用徴収】 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。【労働保険適用徴収】 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】 ⑦ e-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】 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】 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】 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】	
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	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。【労働保険適用徴収】 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）【労働保険適用徴収・雇用保険・社会保険共通】	
⑤ バックオフィス業務の見直し	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。【労働保険適用徴収】 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】 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】	
⑥ 経済的インセンティブの向上等	該当なし	
⑦ 広報・普及啓発	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【労働保険適用徴収】、ハローワークの窓口で周知する。【雇用保険】 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】 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	

	<p>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。【労働保険適用徴収・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。【労働保険適用徴収・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。【労働保険適用徴収・雇用保険・社会保険共通】</p>	
<p>⑧その他</p>	<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）【労働保険適用徴収】</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）【労働保険適用徴収・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。【労働保険適用徴収・雇用保険・社会保険共通】</p>	
<p>備 考</p>		

業務プロセス改革計画（改定）概要

平成 24 年 5 月 25 日決定

平成 25 年 4 月 4 日改定

厚生労働省

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（1手続）	主たる利用者	輸入者、通関士

○成果指標・目標（基本様式3関係）

区分	成果指標	基準値（現状）	目標（達成時期等）	改定のポイント（改定理由等）
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（届出事項の入力完了後から、内容を確認し、実際に送信するまでに要する時間の平均値をログ分析により測定したもの。）	15分（平成23年度）	平成25年度に予定しているFAINSのNACCSへの統合に合わせ実施する機能追加等により利便性向上を図ることで、確認に要する時間を現状より短縮する。	新たに設定したもの
	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	94.3%（平成22年度） （1,886,736（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。	
その他				
取組の基本的な考え方等	食品等輸入届出手続を電子的に処理する輸入食品監視支援システム（FAINS）では、これまで最適化計画等に基づき、輸出入・港湾関連情報処理システム（NACCS）とのインターフェース化やシステム更改を行い業務の効率化・合理化を図ってきたところであるが、平成25年度に予定しているFAINSを含む輸出入等関連手続システムのNACCSへの統合に合わせ更なる業務の効率化・合理化を目指す。			

○目標の達成に向けた具体的な取組事項及び実施時期（基本様式4関係）

区分	取組事項及び実施時期	改定のポイント（改定理由等）
① 手続の必要性の見直し	—	
② 申請に必要な書類の削減	衛生証明書を電気通信回線を通じて電子的に送信できる対象国を拡げるため、関係府省と協力の上、検討を行う。（衛生証明書を電子的に受領することにより審査等業務時間の短縮を図ることができる。）	

減・簡素化		
③申請システムの使い勝手の向上等	食品等の輸入届出件数の継続的な増加に伴い、検疫所における審査等業務量が増加していることから、平成 25 年度に予定している FAINS の NACCS への統合に合わせ、以下のような FAINS の機能追加等を実施することにより、利便性の向上を図る。 例) 届出時における過去情報の再利用化 輸入貨物の通関状況確認機能 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	—	
⑤バックオフィス業務の見直し	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。	
⑥経済的インセンティブの向上等	—	
⑦広報・普及啓発	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。	
⑧その他	—	
備考		