

重点手続に関する業務プロセス改革計画の達成状況（平成23～25年度）

府省名：厚生労働省

手続分野名	社会保険・労働保険		計画策定年月日	平成24年5月25日	
主な手続名と手続数	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				
1 成果指標・目標					
区分	業務プロセス改革計画で定められた事項			目標達成状況（年度）	
	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	30分以上要する割合 7%（24年度）	
	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	57%（24年度）	
	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	89.0%（25年度ピーク月における応答率）	
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）	16円/件（24年度）	
	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）	5.23日/件（平成26年1月時点）	
	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）	3.53日以内/件（25年度） ※繁忙期を除く	
	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）	平成25年12月末現在 96.4%	
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））	52%（24年度）（92,195千件）	
④その他					
2 取組事項等					
事項	業務プロセス改革計画で定められた事項	平成23～25年度における取組事項の実施状況（実施時期）	成果のあった事項	今後の課題として残った事項	今後の取組
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】	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、年金受給者の死亡届及び住所変更届の原則省略化を図った。（平成23年7月） ②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、被保険者であった者（年金給付を受けている者を除き、60歳以上の者に限る。）の死亡届、住所変更届の原則省略化を図った。（平成25年10月）	①②年金受給者及び被保険者であった者について、死亡届及び住所変更届の原則省略化により、負担軽減が図られた。	①被保険者に係る住民票コードの収録率向上を図ることにより、住所変更届等の届出省略を図る。	①個人番号の導入に向けて住民票コードの収録率向上を図るための対策を検討・実施する。
②申請に必要な書類の削減・簡素化	①e-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】	①社会保険労務士が事業主に代行して申請を行う場合、提出代行証明書を添付することで事業主の電子証明書を省略可能としたが、一括申請の年度更新申告の手続きについて提出代行証明書の代わりに、より簡易な労働保険番号及びアクセスコードの一覧表を添付することで、事業主の電子証明書を省略可能とした。（平成23年2月） 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」の制限を撤廃した。（平成23年11月） また、利便性向上の観点から社会保険労務士を含めた申請者向けに「雇用保険被保険者資格喪失届（離職票交付あり）」のマニュアルを策定し、e-Gov上に掲載した。（平成23年12月） ③別送扱いとしていた各種届書の添付書類について、画像ファイルによる添付を可能とした。併せて、電子申請時の添付ファイルの容量制限（300KB）を撤廃した。このことにより、申請データを含め5MBまでの電子申請を可能とした。 ・算定基礎届総括表及び総括表附表、賞与支払届総括表（平成24年4月） ・主要な届書（7届書）に係る添付書類（平成24年10月） （添付を可能とした書類の例）事業所所在地・名称変更（訂正）届に必要な法人（商業）登記簿謄本の写し等	①事業主の電子証明書を省略可能としたことにより、社会保険労務士による電子申請利用を促進した。 ②照合省略の実施により社会保険労務士の利用増加につながったと考えられる。 ③別送扱いとしていた各種届書の添付書類について、画像ファイルによる添付を可能としたこと、併せて、電子申請時の添付ファイルの容量制限（300KB）を撤廃したことにより、負担軽減が図られた。	②更なる照合省略や手続の簡素化について検討を図る必要がある。 ③画像ファイルの添付形式がJPEGに限定されていること、申請時のデータ容量に制限があること。	②引き続き、照合省略や手続の簡素化について検討を行っている。 ③画像ファイルの添付形式にPDFを追加すること、申請時のデータ容量の上限を拡大することを検討・実施する。

<p>③申請システムの使い勝手の向上等</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適用徴収・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。【労働保険適用徴収】</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。【労働保険適用徴収】</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>①②e-Gov については、6 省庁によって構成する「e-Gov 電子申請検討ワーキンググループ」において、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・機能等について検討を行い、平成 26 年度に整備を予定している次期 e-Gov において取り組む見直しの基本的な方向性を示す「e-Gov 電子申請の見直しに関する方針」を策定した。(平成 24 年 3 月)</p> <p>当該方針を踏まえ、CIO 連絡会議において「行政情報の電子的提供業務及び電子申請等受付業務の業務・システム最適化計画」を改定した。(平成 24 年 9 月)</p> <p>さらに、改定後の最適化計画を踏まえ、平成 26 年 9 月末に e-Gov の次期システム更改等を実施するための設計・開発に着手した。(平成 25 年 9 月)</p> <p>電子政府利用支援センターについては、平成 26 年 10 月からの次期運用等の調達に関し、ヘルプデスクにおけるオペレーターの人員を業務の閑繁に応じて配置するよう見直すこととした。(平成 26 年 1 月)</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、利用者団体との意見交換等を通して、利用者ニーズの把握に努め、上記最適化計画を踏まえた e-Gov の次期システム更改における要件定義の中で、ドラッグ&ドロップによるファイル添付機能等の追加・改善などのオンライン申請の利便性向上に係る要望を反映させるため検討中 (平成 24 年度)</p> <p>④年度更新申告手続きを含む一部申請手続きについて、申請者に対し申請書控を返送する機能を実装した (平成 24 年 4 月 (一部 6 月))。また、平成 25 年 1 月に電子申請可能な全ての申請手続きについて、申請書控返送機能を実装した。(平成 24 年度)</p> <p>⑤年度更新申告手続きの際、アクセスコードを用いることで初期表示される前年度情報を拡充し、「事業又は作業の種類」「事業主住所・名称」等の情報を追加した (平成 24 年 6 月)。</p> <p>⑥雇用保険被保険者資格喪失届について、新たに離職票の交付を伴う場合も電子申請を可能とした。(平成 23 年 11 月) また、「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、電子申請を可能とした (平成 25 年 3 月)。</p> <p>⑦電子公文書取得方法について、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。(平成 23 年 5 月)</p> <p>利便性向上の観点から社会保険労務士を含めた申請者向けに「雇用保険被保険者資格喪失届 (離職票交付あり)」のマニュアルを策定し、e-Gov 上に掲載した。(平成 23 年 12 月)</p> <p>⑧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。(平成 23 年 11 月)</p> <p>電子 (媒体) 申請の利便性の向上のため、利用者アンケートを実施し情報収集を行った。(平成 23 年 12 月)</p> <p>電子 (媒体) 申請の利用者によるモニター会議を開催し、情報収集を行った。(平成 25 年 8 月)</p> <p>⑨電子媒体で提出可能な媒体の拡大 (CD/DVD) を実施した。(平成 23 年 12 月)</p> <p>CD・DVD による届出に係る注意事項及び作成手順を日本年金機構ホームページに掲載した。(平成 23 年 12 月)</p> <p>日本年金機構ホームページに掲載している電子 (媒体) 申請に関する Q & A の見直しを行った。(平成 24 年 3 月)</p> <p>事業主に送付する広報紙により電子媒体申請の利用勧奨を実施した。(平成 23 年 9 月～平成 25 年 12 月: 計 9 回)</p> <p>事業所調査時に電子媒体申請の利用勧奨を実施するとともに、利用勧奨を実施した事業所のうち一定規模以上の事業所については、事跡を管理し事後フォローを実施した。(平成 25 年度)</p> <p>⑩健康保険被扶養者 (異動) 届及び国民年金第 3 号被保険者関係届の電子媒体申請及び e-Gov から CSV ファイル添付方式での申請を可能とした。(平成 25 年 10 月)</p>	<p>④全ての申請手続の申請書控の返送機能を実装したことにより、事務処理の簡素化が図られ、また、事業主の利便性が向上された。</p> <p>⑤アクセスコードによる情報の拡大により、事業主等の利便性が向上された。</p> <p>⑥これにより事業主の行う雇用保険の届出手続のほとんどが電子申請可能になった。 なお、雇用保険被保険者資格喪失届の件数は、以下のとおり。 <電子申請件数> ・平成 23 年度 … 81,292 件 ・平成 24 年度 … 239,275 件</p> <p>⑧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) を公開したことによって、CD/DVD に対応したソフトウェアの開発が進んだと考えられる。 また、利用者へのアンケート、モニター会議の実施により、利用者のニーズを把握することができた。</p> <p>⑨電子媒体で提出可能な媒体の拡大 (CD/DVD) を実施したことにより利便性の向上が図られた。 また、CD・DVD による届出に係る注意事項等の日本年金機構ホームページへの掲載や各種利用勧奨を実施したことにより、利用者の増加につながった。</p> <p>⑩健康保険被扶養者 (異動) 届及び国民年金第 3 号被保険者関係届の電子媒体申請及び e-Gov から CSV ファイル添付方式での申請を可能としたことにより、利便性の向上が図られた。</p>	<p>④申請書控を事業主に通知するまでの所要日数の短縮</p> <p>⑥自動チェック機能の付与や入力画面の改修など、更なる利便性向上のための検討が必要。</p> <p>⑧把握した利用者からのニーズを実現すること。</p>	<p>④申請書控の通知に係る所要日数を短減するため、検討を行う。</p> <p>⑥同左</p> <p>⑧ニーズの内容を精査し、実現可能なものから検討・実施する。</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	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証明書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】	① 成 23 年度及び平成 24 年度についても、社会保険労務士による提出代行時における事業主の電子証明書の省略を引き続き可能としている。 ②システム更改・改修時期ではないことから本人確認方法の再点検は未実施。(システム更改時期)	①事業主の電子証明書を省略したことにより、社会保険労務士の電子申請利用を促進した。		
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】	①口座振替については、全事業主への適用拡大を実施した。(平成 23 年度第 3 期～) また、還付金支払業務の本省集中化を平成 25 年度より実施した。 ②雇用保険専門研修の講義内容に、電子申請の制度概要、審査業務における留意点等を盛り込み実施した。(平成 24 年 6 月、9 月) ③電子(媒体)申請の受付後の事務処理について、システムの画面表示や審査方法など業務システムの改善方法を整理した。(平成 23 年度) 整理した改善内容に必要なシステム開発に向けて準備を進めた。(平成 24 年度) 整理した改善内容(チェック機能強化、審査事務の簡略化、処理工程の簡素化)に基づき、平成 26 年実施に向けシステム改修を実施中。(平成 25 年度) ④ハローワーク毎に処理を行っている雇用保険の電子申請届出について、試行的に都道府県労働局において処理の集中化を図ることを検討。	①口座振替の全事業主への適用拡大及び還付金支払業務の本省集中化により、業務効率化を図った。 ②社会保険労務士会に講師を依頼し、特にユーザー側の観点を中心とした講義内容により、申請者からの視点が理解できたという意見が多数あった。	②電子申請事務の初任者を対象とした研修の実施について検討する必要がある。	②同左 ④試行実施の結果や、ハローワークシステムの次々期更改(平成 31 年度)等を踏まえ、電子申請届出処理集中化の本格実施について検証を行う。
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 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】 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】 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】 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】	①都道府県労働局・労働基準監督署において、電子申請体験コーナーを設置し、電子申請への利用促進・勧奨を行った。(23 年～25 年) また、平成 23 年 12 月に「雇用保険関係手続きの電子申請のご案内」を作成し、HP に掲載するとともに、ハローワークに備え付けるなど周知に努めている。(平成 23 年 12 月) 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た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・普及啓発を実施した。(平成 24 年 2 月) ③事業所の実態に応じた届書の提出方法が選択できるよう、媒体ごとの特性等を日本年金機構ホームページに掲載した。(平成 24 年 2 月) また、年金委員に対する研修、事業所調査等において利用勧奨を実施したほか、被保険者数の多い事業所へは年金事務所の職員が訪問しての利用勧奨を実施した。(平成 24 年 2 月～7 月) 事業主に送付する広報紙により電子媒体申請の利用勧奨を実施した。(平成 23 年 9 月～平成 25 年 12 月:計 9 回) 事業所調査時に電子媒体申請の利用勧奨を実施するとともに、利用勧奨を実施した事業所のうち一定規模以上の事業所については、事跡を管理し事後フォローを実施した。(平成 25 年度) ④厚生労働省人事労務マガジンを活用し、事業所・企業の人事・労務担当者等に対して、オンライン申請のメリット等の情報を発信した。(平成 24 年 10 月、平成 25 年 10 月) ⑤厚生労働省HP(「電子申請(申請・届出等の手続案内)」部分)について、分かりやすさの観点等から見直しを進めている。(平成 25 年度) ⑥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した。(平成 24 年 11 月、平成 25 年 12 月)	①電子申請体験コーナーを設置し、利用勧奨を行ったことで、事業主等に対する利用促進となった。 ②個々の全適用事業主へ直接周知や広報を実施したことにより、利用者の増加につながったと考えられる。 ③各種の周知・広報を実施したことにより、利用者の増加につながった。事業所調査時の利用勧奨状況等(26 年 1 月末現在) ・利用勧奨事業所数 7,559 件 ・電子媒体申請実施事業所数 712 件 ④電子申請の認知度について、「利用方法なども含めて、「詳しく知っていた」と回答(※)した事業者の割合が増加しており、一定の成果があった。(平成 24 年度:50%、平成 23 年度:37%) ※アンケート実施期間: H25.3.8~5.17 対象:事業主、社労士等	②引き続き継続した周知・広報を実施する。 ③継続した周知・広報を実施する。	②引き続き継続した周知・広報を実施するとともに、より効果的な方法を検討する。 ③継続した周知・広報を実施するとともに、より効果的な方法を検討する。 ④⑤⑥引き続き、オンライン申請のメリット等の情報を発信し、周知・広報を図る。
⑧その他	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	①各種申告書において、免除措置等を受ける事業主の申告書内容を他と区別できるよう、判別コードの入力機	①免除措置を受ける事業主と他を区別することで、処理誤りを防ぐ等事		

	<p>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に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>能を実装した(平成 23 年 10 月)。</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)」については撤廃した。(平成 24 年 3 月)</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している。</p> <p>④利用者の視点から見たニーズや課題等を把握し、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した。(平成 23 年度、平成 24 年度、平成 25 年度) アンケートで要望のあった別送扱いとしていた社会保険の各種届書の添付書類について、画像ファイルによる添付を可能とした。(平成 24 年 10 月)</p> <p>⑤全国社会保険労務士会連合会と協議会を開催し、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ている。(月 1 回程度実施) その中で、社会保険労務士を含めた利用者から要望の多かった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の実現や年度更新申告手続き等について申請書控を返送する機能を実装するなど利便性向上を図った。(平成 23 年度、平成 24 年度)</p>	<p>務の効率化が図られた。</p> <p>⑤全国社会保険労務士会連合会との協議会を行い、新たな電子申請の受付の実現等、手続の利用率向上に寄与している。</p>		<p>④⑤引き続き、利用者のニーズや課題を把握し、オンライン申請の利便性向上に資する。</p>
<p>3 今後の方向性</p> <p>「今後の取組」に記載した事項について検討・実施を行うとともに、引き続き、オンライン手続に係る負担の軽減、処理の見直し、オンライン利用の勧奨を行い、オンライン手続の利便性向上を図る。</p>					