

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：国土交通省

手続分野名	その他【特殊車両通行許可申請】	計画策定年月日	平成24年5月28日		
主な手続名と 手続数	同上（1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	78分（22年度）	15%短縮（25年度）	72分（24年度）	
	オンライン申請に係る利用者の満足度	79%（22年度）	84%（25年度）	77%（24年度）	
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	1,366円（22年度）	5%削減（25年度）	1,267円（24年度）	
	事務処理時間（申請1件当たりの受付から許可証発行までの平均的な所要時間）	8.6日（協議なし）（22年度）	10%削減（協議なし）（25年度）	8.8日（協議なし）（25年12月末時点）	
国民の利便性向上と行政運営の効率化共通指標	オンライン申請率	61.3%（22年度）	65%超（25年度）	78.6%（25年12月末時点）	
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	—	—	—	—	—
②申請に必要な書類の削減・簡素化	—	—	—	—	—
③申請システムの使い勝手の向上等	①審査処理状況を申請者にメール通知するサービス導入（24年度） ②オンライン送信アプリケーションのWeb化サービス導入（24年度） ③申請書作成における入力機能の改善（25年度） ④経路図作成の操作性向上（25年度）	①審査処理状況を申請者にメール通知するサービス導入（25年3月から） ②オンライン送信アプリケーションのWEB化（24年5月から） WEB化した申請データの送信プロセス見直しによる簡略化（26年3月から） ④経路図作成の操作性向上のため、自動で経路を生成する機能を追加（25年3月から）	①申請の処理状況（着手や決裁など）をメールで通知。また、審査の進捗状況（自治体等道路管理者への協議など）をシステムで見える化し、利用者の運行計画策定等の円滑化に寄与。 ②申請データの送信をアプリケーションのセットアップを行わずに、WEBブラウザ上で行えるよう改良。更に、申請書の作成後直ぐに送信できるよう改良し、使い勝手を向上。 ④出発地と目的地の指定により3パターンの通行経路を自動生成、通行経路作成時間と手間を大幅削減。また、Google 地図の導入により見やすさを向上。	③申請書作成における入力機能の改善など、使い勝手の向上全般に係る改修については、現在システム検討中であり、26年度改修予定。	申請書の入力画面表示や操作など、細かい部分での使い勝手に改善の余地があるため改修を進める。
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	電子署名による認証をやめ、IDパスワード方式に変更（24年度）	電子署名による認証をやめ、IDパスワード方式に変更（24年5月から）	電子署名の手続が不要となり、システムへのログイン及び必要事項の記載で簡素化。	なし	なし
⑤バックオフィス業務の見直し	①申請データの受付チェックの自動化（24年度） ②申請書作成における入力機能の改善による審査チェックの効率化（25年度） ③算定帳票の表示機能及び印刷機能の向上（25年度）	①②申請データの送信前チェックの一部自動化（24年3月から）	車両本体より積載物が大きい場合や、通行開始日より終了日が過去の場合、送信前の自動チェックで修正を促すこととし、不備あるデータの国道事務所への送信を減少。	①②他項目についての自動チェック及び、③算定帳票の表示機能及び印刷機能の改善については、現在システム検討中であり、26年度に改修予定。	申請内容の自動チェック機能の強化や算定帳票の機能改善など、今後の課題として残った事項を中心に、審査者の事務負担軽減のためシステム改修を検討し、可能なものから順次実施する。
⑥経済的インセンティブの向上等	電子署名による本人確認をやめ、電子署名の取得費用等の軽減（24年度）	電子署名による本人確認をやめ、電子署名の取得費用を撤廃（24年5月から）	年間約1～2万円程度の申請者費用の負担を解消。	なし	なし
⑦広報・普及啓発	窓口でのチラシの配布、オンライン申請への移行要請、講習会の実施（継続実施）	窓口でのチラシの配布及びオンライン申請への移行要請、オンラインシステム操作講習会の実施（各地方整備局等及び国道事務所随時実施中） また、業界団体主催の研修会等を通じ、特車制度の遵守やオンライン申請の利用啓発を行っている。	講習会の受講者がオンライン申請するなど効果が見られる。	オンライン利用率に地域間で差が生じており、窓口での聞き取りでは、窓口が近く相談しながら書類作成したい、会話がしたい、パソコン操作が苦手等の理由が多い。そのため、普及促進や利便性向上の如何に関わらず、利用率の向上が困難な状況が見受けられる。	利用率の低い地域（事務所）を重点的に窓口での移行要請や講習会の実施を継続し、可能な限り利用率の向上を図る。
⑧その他					
3 今後の方向性					
より一層の審査迅速化と申請者の使い勝手の向上を実現し、許可までに要する期間を短縮するため、前述「2 取組事項等 今後の取組」記載の申請内容の自動チェック機能の強化や、画面表示や操作方法などシステム改修等を進める。					

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：国土交通省

手続分野名	自動車登録関係手続		計画策定年月日	平成 24 年 5 月 28 日	
主な手続名と 手続数	自動車の新車新規登録等（1 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	1 件あたりの電子納付にかかる時間	日本自動車販売協会連合会に対して、1 件あたりの電子納付にかかる時間を調査したところ、7.4 分との回答を得ている。	平成 25 年度末までに、電子納付の方式の見直しを行い、1 件あたりの電子納付にかかる平均時間を 1/2 以下とする。なお、その前提条件としては、マルチペイメントネットワークのダイレクト方式の導入ができていないことを前提とする。	・平成 25 年度に効率的な電子納付方法である“ダイレクト方式”を導入するためのシステム改修を行ったことにより、システム利用者が手数料や自動車重量税を納付するためにかかる時間を、目標としている 1/2 以下に削減できる見込み。	
	オンライン申請に係る利用者の満足度	ディーラーに対し意識調査を実施、OSS 申請手続の満足度を確認したところ、「満足している」と回答した者が 22.6%であるのに対して「不満がある」とした者は 51.2%であった。	25 年度末までに、システム改善等の措置を行い、平成 26 年度中に行う調査において、40%以上が「満足している」とすることを旨とする。同時に、「満足している」とする者が「不満がある」とする者を上回ることを目標とする。	・平成 24 年度に申請取り下げ機能、補正可能項目の拡大等のシステム改善を実施。 ・平成 25 年度に電子納付機能の向上（ダイレクト納付）等のシステム改善を実施中。 ・平成 25 年度までに行ったシステム改修内容の定着状況を踏まえ、例えば 26 年半ばに利用者に対してシステムの利便性等についての調査を実施することを検討。	
②行政運営の効率化に関する指標	オンライン申請受付 1 件あたりの費用	4,242 円	25 年度末までに、「自動車検査登録手数料」（1,800 円）を踏まえ、1,800 円未満とする。	・平成 25 年度の実績はまだ決定していないが、平成 26 年 1 月までの実績を踏まえると、「オンライン申請受付 1 件あたりの費用」は、目標としている「1,800 円未満」を達成する見込み。	
	申請受付から手続終了までの平均日数	申請からの所要日数（補正期間を含む）平均 7.1 日	平成 25 年度末までに、申請完了までの処理日数（時間）を、全国平均で 1 日短縮し、6.1 日とする。	・平成 25 年度の実績はまだ決定していないが、平成 26 年 1 月までの実績を踏まえると、「申請受付から手続終了までの平均日数」は、目標としている「1 日の短縮」を達成する見込み。	
国民の利便性向上と行政運営の効率化共通指標	稼働県における新車新規登録のオンライン利用率（OSS 申請件数） / （稼働 10 都府県内の型式指定新車新規登録件数）	24.89%	稼働地域の新車新規登録において、目標の申請率を以下の通りとする。 23 年度 35% 24 年度 50% 25 年度 60%	・平成 25 年度実績申請率 61.28%（平成 26 年 1 月時点）であり、昨年度の実績を踏まえると、目標としている「平成 25 年度 60%」を達成する見込み。	
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	—	—	—	—	—
②申請に必要な書類の削減・簡素化	—	—	—	—	—
③申請システムの使い勝手の向上等	納付方法の簡素化について、ダイレクト方式の導入の可否を検証し、可能である場合には平成 25 年度末までに措置する。また、申請の取り下げ及び審査によらない却下を可能とする等、運用の柔軟性を高める措置についても、同様に平成 25 年度末までに措置する。	・平成 24 年度に申請取り下げ機能、補正可能項目の拡大等のシステム改善を実施。 ・平成 25 年度に電子納付機能の向上（ダイレクト納付）等、申請者の負担軽減のためのシステム改善を実施中。	・利用者からのニーズを集約し、手続きの簡素化やシステムの柔軟性の向上を図るためのシステム改修を行ったことにより、利用者の利便の向上を実現した。	—	・引き続き、利用者の改善要望の把握に努める。
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	本人確認方法の見直しについては、住基カード、公的個人認証等の制度的見直しの動向を踏まえつつ、更なる簡素化の方向性について検討し、平成 25 年度末までに結論を得る。	・社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の導入により、平成 28 年 1 月から配付される“個人番号カード”に搭載される電子証明書による本人確認を採用することとした。	・今後の個人番号カードの導入により、OSS 利用者の拡大につながることを期待。	—	・引き続き、住基カード、公的個人認証等の制度的見直しの状況の情報収集を実施。
⑤バックオフィス業務の見直し	関係行政機関及び申請者団体等との連携を強化することにより、事務処理期間の更なる短縮を図り、平成 25 年度末までに、処理期間の 1 日短縮を図る。	・関係行政機関及び申請者団体等との定期的な意見交換を行う場を設ける等、連携強化に向けた取組を実施。	・平成 25 年度の実績はまだ決定していないが、現時点での想定では、目標としている約 1 日短縮を達成する見込みであり、利用者の利便の向上につながった。	—	・引き続き、関係行政機関及び申請者団体等との定期的な意見交換を行う場を設ける等、連携強化に向けた取組を実施。
⑥経済的インセンティブの向上等	オンライン申請時の手数料優遇措置の方向性について検討し、平成 24 年度末までに結論を得る。	・11 都府県に限られている OSS 稼働地域や対象手続きの拡大を図るとともに、システム改修等による利用率向上の取組を実施。	—	—	・OSS の全国拡大、対象手続き拡大、利用促進に関する取組を実施。
⑦広報・普及啓発	OSS 利用促進週間・月間などの取組を通じて、オンライン申請利用の広報・周知を図る。（毎年度）	・業界紙への情報提供や自治体の会合など、あらゆる機会を通じて、OSS の効果、申請方法等を広報・周知中。	・業界紙への情報提供や自治体の会合など、あらゆる機会を通じて、OSS の効果、申請方法等を広報・周知したこと等により、利用率が向上した。 【利用率】 平成 23 年度 50.76% 平成 24 年度 58.95% 平成 25 年度 61.28%	—	・引き続き、あらゆる機会を通じて、OSS の効果、申請方法等を広報・周知。

⑥その他	<p>震災、災害時などの非常時に、速やかに従来の紙申請に切り替えることなどにより、申請・審査の継続性を担保する枠組みを、平成24年度末までに構築する。また、被災者向けの減免措置がある車両についても申請を可能とするような措置を平成25年度末までに図る。</p>	<p>・平成24年度に非常時に紙申請へ切り替え、申請・審査の継続性を担保することを可能にするとともに、被災者の重量税減免に対応する為のシステム改善を実施。</p>	<p>・非常時の申請・審査の継続性を担保するためのシステム改善を行い、利用者の利便向上を図った。</p>	—	—
<p>3 今後の方向性</p>					
<p>関係省庁と連携し、平成29年度までにOSSの全国展開及び対象手続の拡大を実施するとともに、更なる利用者の利便向上を図る。</p>					

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：国土交通省

手続分野名	輸出入・港湾関係手続		計画策定年月日	平成 24 年 5 月 28 日	
主な手続名と手続数	入出港の届出、けい留施設の供用の届出、危険物の積込等の許可（3 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	①:マニュアル様式への記載 ②:オンライン情報入力 ●入出港の届出 ①:約8分②:約6分 ●けい留の供用の届出 ①:約7分②:約5分 ●危険物の積込等の許可 ①:約10分②:約7分	オンライン入力にかかる時間は短時間であり、引続き、現状を維持する。	基準値の現状は維持できており、引続き現状維持に努める。	
	オンライン利用に係る利用者の満足度	満足 59% 概ね満足 35% やや不満 6% 不満 0%	平成 25 年度末時点において、現状よりも満足度の向上に努める。 ※NACCS を利用しての港長あて手続に関し、ほぼ満足又は概ね満足している状況。利用者の要望を踏まえ、システム改修も踏まえた利用者の更なる利便性向上に向けた取組みを実施	利用者の満足度向上に資するため、ユーザーからの要望事項であった「印刷レイアウト改修」及び「回答通知コードの英文併記」のシステム改修を実施することで、オンライン利用に係る利用者の満足度向上につながったものと思料する。	
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にかかるシステム運用経費	年間運用経費 39,685（千円）（重点手続 3 手続を含む海上保安庁の港湾関連 11 手続に係るもの）	※NACCS 利用状況に応じた関係省庁の分担比率に基づく運用経費を負担しているため、全体的な運用経費の削減に関して、システム管理運営会社及びシステム関係省庁と連携していく。	全体的な運用経費削減に向け、今後も引続き、システムを利用する関係省庁及びシステム運営会社との連携に努める。	
	事務処理人員（申請受付から回答にかかる人数）	●入出港届 1 名 ●けい留の供用の届出 1 名 ●危険物の積込等の許可 2 名 各手続を同一担当者が兼務しているため、3 手続の処理に要する合計人数は、各港長窓口で 2 名程度（重点 3 手続以外の処理も兼務）	※事務処理は、必要最低限度の人数で行われているため、今後も限られた人数で効率的な業務遂行に努める。	事務処理については、必要最低限の人数で行っており、今後も引続き限られた人数で効率的な業務遂行に努める。	
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	入出港の届出 56.7% けい留施設の供用の届出 54.0% 危険物の積込等の許可 74.9%	平成 25 年度末までに、以下のオンライン利用率を達成 入出港の届出 60.0% けい留施設の供用の届出 57.0% 危険物の積込等の許可 77.0%	継続した周知・啓発活動により、平成 25 年度末の段階において対象 3 手続ともに目標である利用率を達成予定 ※平成 25 年 4 月～平成 26 年 1 月時点 入出港の届出：62.60% けい留施設の供用の届出：60.50% 危険物の積込等の許可：78.05%	
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	—	—	—	—	—
②申請に必要な書類の削減・簡素化	—	—	—	—	—
③申請システムの使い勝手の向上等	NACCS センターに寄せられる利用者要望のうち、当庁手続への要望事項に関して、平成 23 年度に要望事項に対応したシステム改修の必要性及び改修の可否判断を行った上で、平成 24 年度（平成 25 年度分）に予算要求を行い、平成 25 年度を目処にシステムに反映させる。	【平成 23 年度】利用者から要望されていた「印刷レイアウト改修」及び「回答通知コードの英文併記」について、必要性及び改修可否について判断 【平成 24 年度】上記プログラム変更に係る予算を要求 【平成 25 年度】上記プログラム変更に係る予算を確保し、システム改修を実施（印刷レイアウト改修）平成 25 年 10 月 13 日にシステムに反映（回答通知コードの英文併記）平成 26 年 2 月 16 日にシステムに反映	ユーザーからの要望に応えシステム改修を行ったことにより、利用者の利便性の向上を図った。	—	今後も利用者からの要望を引続き聴取のうえ、システムへの反映及び利用促進に努める。

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	—				
⑥経済的インセンティブの向上等	—				
⑦広報・普及啓発	港長窓口等における継続的なオンライン利用に係る周知及び普及啓発を実施（通年継続）	窓口申請を行っている代理店等に対してオンライン利用推進に係る周知・啓発活動を継続的に実施 また、港湾局（港湾管理者）と港長合同による港湾関連手続利用説明会を実施（重点3手続を含む7手続が対象） （平成24年度） 石狩湾港：H24.10.8 名古屋港：H24.11.30 （平成25年度） 八代港：H25.9.25 酒田港：H25.10.21 今治港：H25.11.8 鹿島港：H25.12.4 小名浜港：H26.1.31	電子申請の利用推進に関し、継続的な周知・啓発活動を実施したことで、重点3手続の利用率の向上が図られた。 【利用率】 平成24年1月～12月 利用率：63.0% 平成25年1月～12月 利用率：64.5% 【合同説明会実施に伴う利用率の推移】 石狩湾港 平成24年1月～12月 利用率：56.3% 平成25年1月～12月 利用率：78.6% 名古屋港 平成24年1月～12月 利用率：86.0% 平成25年1月～12月 利用率：88.4%	窓口の方が時間効率が良いとする港長窓口近くに所在する船主、船舶代理店について、今後、オンライン利用に係る利用促進の取組みについて考えていく必要がある。	今後も引き続き、港長窓口等におけるオンライン利用に係る周知・啓発活動、関係機関との合同説明会等の機会を捉え効果的な普及啓発活動に努めていく。
⑧その他	—				
3 今後の方向性					
港則法に基づく入出港の届出等のオンライン手続については、関係省庁と連携した利用説明会の開催のほか、定常的に行っている港長窓口等における利用促進のための周知・啓発活動によって、利用率は増加傾向にあり、今後も更なるオンライン利用率向上のため、周知・啓発活動を展開していく。					