

業務プロセス改革計画の概要

府省名：国土交通省

| | | | | |
|-------------|---|--------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|
| 手続分野名 | その他 | | 手続数 | 1 |
| 主な手続 | 特殊車両通行許可申請 | | 主たる利用者 | 運送業、建設業、個人、行政書士 |
| 成果指標 | | 成果指標 | 基準値（現状） | 目標（達成時期等） |
| ・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 ・オンライン申請に係る利用者の満足度 | 78分（H22年度） 79%（H22年度） | 15%短縮（H25年度） 84%（H25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 ・事務処理時間 | 1,366円（H22年度） 8.6日（協議なしH22年度） | 5%削減（H25年度） 10%削減（協議なしH25年度） |
| | ③国民の利便性向上と行政運営の効率化共通指標 | ・オンライン申請率 | 61.3%（H22年度） | 65%超（H25年度） |
| | ④その他 | | | |
| 取組の基本的な考え方等 | 業務プロセス改革計画を平成23年度から25年度末までに取り組むべき内容・工程を明らかにした行動計画と位置づけ、ユーザーの利便性の向上を図るため、申請システムの操作性の向上、オンライン利用時における本人確認方法の見直し等を行う。 | | | |

| 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、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 | 該当なし |
| 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 | 審査結果または審査状況を24時間以内に通知するサービスの導入 車両情報の入力を簡素化するサービスの導入 （22年度政策レビューに関する検討会、政策評価会等） |
| 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 | 電子署名の認証方式から、より簡便で費用負担が少ない他の認証方式を検討 （22年度政策レビューに関する検討会、政策評価会等） |
| ⑤バックオフィス業務の見直し | 申請データの受付チェックの自動化（24年度） 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） 算定帳票の表示機能及び印刷機能の向上（25年度） | エラーチェックの自動化の検討 審査項目の必要最小限化等の検討 （22年度政策レビューに関する検討会、政策評価会等） |

| | | | |
|-----------------|--|---------------------------------------|------|
| 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 | 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） | 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 | 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） | 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（ただし、今後利用者のニーズ等を踏まえ継続的に検討） | 該当なし |
| 備考 | | | |

業務プロセス改革計画の概要

府省名：国土交通省

| | | | | |
|-------------|---|--|--|---|
| 手続分野名 | 自動車登録 | | 手続数 | 1 |
| 主な手続 | 自動車の新車新規登録等 | | 主たる利用者 | 新車購入者、行政書士、自動車販売業 |
| 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 | ・1件あたりの電子納付にかかる時間 ・オンライン申請に係る利用者の満足度 | 平均約7.4分（H22年度） 「満足」22.6%（H22年度） 「不満」51.2%（H22年度） | 基準値の1/2以下（H25年度） 「満足」が「不満」を上回り、かつ、40%以上（H25年度） |
| | 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 ・申請受付から手続終了までの平均日数 | 4,242円（H22年度） 平均約7.1日（H22年度） | 1,800円未満（H25年度） 平均6.1日（1日短縮）（H25年度） |
| | ③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OSS利用率 | 24.89%（H22年度） | 60%（H25年度） |
| ④その他 | | | | |
| 取組の基本的な考え方等 | 申請者の負担軽減策を講じ、システムの利便性を向上させることにより、利用率の向上を図る。 | | | |

| 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 | 該当なし |
| 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 | 支払いの都度、納付者の口座へのログイン・納付指示等の手続が必要であり煩雑であるので、口座振替等の導入により簡素化を図ることが必要である。（利用者の意見） |
| 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、事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 | 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。 |
| 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 | 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。 |
| 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 | 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ることが可能かどうかを検討する必要がある。（利用者の意見） |
| | 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。 | オンライン申請時の自動車検査登録手数料優遇措置の方向性について検討する必要がある。（利用者の意見） |

| | | | |
|------------------|--|--|---|
| 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 | O S S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。 | O S S利用強化期間やポスターを利用した広報・普及活動を行う必要がある。(利用者の意見) |
| 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 | 震災、災害時などの非常時に、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。 | 災害・システムトラブル等緊急時に紙申請に切り替えることができず、運用上の柔軟性が確保できていない。被災者等への減免措置がある車両の申請ができない。(利用者の意見) |
| 備 考 | | | |

業務プロセス改革計画の概要

府省名：国土交通省

| | | | | | |
|-------|--|---|--|---|--|
| 手続分野名 | 輸出入・港湾 | | 手続数 | 3 | |
| 主な手続 | 入出港の届出（特定港）、けい留施設の供用の届出（特定港）、危険物の積込等の許可（特定港） | | 主たる利用者 | 船舶代理店、船主、船長、けい留施設の管理者 | |
| 成果指標 | 成果指標 | 基準値（現状） | 目標（達成時期等） | | |
| ・目標 | ①国民の利便性向上に関する指標 | <p>・オンライン申請に要する時間</p> <p>・オンライン利用に係る利用者の満足度</p> | <p>イ：マニュアル様式への記載 ロ：オンライン情報入力</p> <p>●入出港の届出 イ：約8分 ロ：約6分</p> <p>●けい留の供用の届出 イ：約7分 ロ：約5分</p> <p>●危険物の積込等の許可 イ：約10分 ロ：約7分</p> <p>満足 59% 概ね満足 35% やや不満 6% 不満 0%</p> | <p>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。</p> <p>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</p> <p>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</p> | |
| | ②行政運営の効率化に関する指標 | <p>・オンライン申請の受付にかかるシステム運用経費</p> <p>・事務処理人員</p> | <p>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）</p> <p>●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</p> <p>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、港長窓口で2名程度</p> | <p>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。</p> <p>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。</p> | |

| | | | | |
|-------------|---|----------|--|--|
| | | | (重点3手続以外の処理も兼務) | |
| | ③国民の利便性向上と行政運営の効率化共通指標 | オンライン申請率 | 入出港の届出 56.7% (H22年度) けい留施設の供用の届出 54.0% (H22年度) 危険物の積込等の許可 74.9% (H22年度) | 入出港の届出 60.0% (H25年度) けい留施設の供用の届出 57.0% (H25年度) 危険物の積込等の許可 77.0% (H25年度) |
| | ④その他 | | | |
| 取組の基本的な考え方等 | <p>港則法に基づく入出港の届出等の重点3手続は、関係府省と連携した広報活動のほか、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、オンライン利用率は、増加傾向にある。</p> <p>更なるオンライン利用率向上のため、窓口申請者への周知・普及啓発を継続的に実施していく。</p> <p>また、これまでに最適化計画に基づき、関係府省システム等との統合によるシングルウィンドウ化の実現を行ってきたほか、添付物の廃止、FAL条約を踏まえた夜間入港手続きの廃止及び申請項目の削減等の見直しを行ってきたところであり、オンライン利用者のオンライン利用に係る満足度については高い状況であるが、引続き、利用者の更なる利便性向上に向けた取組みに努める事とする。</p> | | | |

| 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 | 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、土業者の確認、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 | 該当なし | 該当なし |
| 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 | 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。 | ・回答通知印刷レイアウトの改良 ・許可条件の英文併記(利用者からの要望) |
| 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、土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 | 概要なし | 該当なし |
| 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 | 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) | 電子申請認知度の更なる向上 (22年度国土交通省政策評価) |
| 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 | | | |