

オンライン利用率引上げに係る基本計画（令和 3 年 9 月 2 1 日）

府省名	国土交通省
対象事業名	操縦免許証の有効期間の更新

1. 対象手続一覧

手続 I D	手続名	手続類型	手続主体	手続の 受け手	総手続件数 (令和元年度)	オンライン 手続件数 (令和元年度)	オンライン 利用率 (令和元年度)	オンライン 利用率目標	取組期間 (達成期限)
38246	操縦免許証の有効 期間の更新	申請等	国民等	国	214963	0	0	20%	R8 年度末

※オンライン利用率目標・取組期間の設定は事業内の主要手続のみとする。

2. 対象事業の概要

操縦免許証を保持する者が有効期間を更新する手続きの際に、現状行っている地方運輸局等窓口での申請または郵送での申請に加え、令和 3 年末までにメールでの申請を可能にしたうえで、令和 6 年度中のオンライン申請の本格運用を目指す。

3. 対象事業のオンライン化の状況（対象事業自体がオンライン化未実施の場合は、オンライン化までのスケジュールを記載）

操縦免許証の有効期間の更新手続きについて、メール申請は令和 3 年末までに対応予定。

なお、納付書や更新手続きの際に現有免許証の返納が必要なため、地方運輸局等窓口もしくは郵送での提出が別途必要となる。

また、オンライン化を令和 6 年度に対応予定。オンライン化に伴い、申請に係る添付書類の電子化及びキャッシュレス納付を検討中。

4. 手続の概要、目標値、課題、アクションプラン

<4-1>

手続名	操縦免許証の有効期間の更新
各手続の概要	<p>【概要】</p> <p>操縦免許証の有効期間の更新をしようとする者が有効期間の満了する日以前1年前以内に行う必要のある手続き</p>
	<p>【年間総手続件数（令和2年度）、オンライン利用率（令和2年度を含む過去5年間）】</p> <p>年間総手続件数：214,963件（令和2年度）</p> <p>オンライン利用率：0%（平成28年度～令和2年度）</p>
オンライン利用率目標・取組期間と設定の考え方（主要な手続について目標設定）※調査中の場合でも想定目標値を記載	<p>【目標】</p> <p><u>オンライン利用率 20%</u></p>
	<p>【取組期間（達成期限）】</p> <p>令和8年度末</p>
	<p>【目標・期間設定の考え方】</p> <p>メールでの申請を行うものの現時点（令和3年度9月）において添付書類が電子化に対応しておらず、郵送や窓口での提出が別途必要である。このため令和6年度中にオンライン申請システムの導入を目指しており、その後1年間の実績を踏まえて改善することにより令和8年度に目標を達成することとした。</p>

オンライン 利用率を引 き上げる上 での課題と 課題解決の ためのアク シヨンプラ ン①	課題	申請者への周知が必要である
	中間 KPI	【目標・達成期限】 令和4年度末時点で周知率 80%
		【KPI の定義】 窓口利用者にアンケートを行う。 周知率＝メール申請を知っている者数／全アンケート回答件数
	アクション プラン a	【取組内容】 国土交通省や地方運輸局等のホームページでの案内
		【取組期限（期間）】 メール申請の開始時（令和3年末）から
	アクション プラン b	【取組内容】 窓口を利用した申請者への口頭での説明。印刷物の掲示
【取組期限（期間）】 メール申請の開始時（令和3年末）から		
オンライン 利用率を引 き上げる上 での課題と 課題解決の ためのアク シヨンプラ ン②	課題	一部の書類について電子化が進んでいないため、地方運輸局等窓口や郵送での提出が別途必要となるものがある
	中間 KPI	【目標】 令和6年度末までに一つ以上の添付書類の電子化を実現する
		【KPI の定義】 関係機関とのシステム連携や電子ファイルの提供により削減を図る書類
	アクション プラン a	【取組内容】 手続に必要な添付書類の電子での提出を可能にする
		【取組期限（期間）】 令和6年度中
	アクション プラン b	【取組内容】 キャッシュレス納付を可能にする
【取組期限（期間）】 令和6年度上期		

	アクション プラン c	【取組内容】 編集可能な電子ファイルによる申請書様式の提供
		【取組期限（期間）】 令和 6 年度中

<4-2> . . . 該当なし

5. スコアカードの更新頻度と公表方法

オンライン利用率目標を設定した主要手続について作成し、計画の進捗状況を視覚化したうえで
国交省 HP にて公表し、四半期毎に更新を行う。

6. 利用者目線での第三者チェックの方法と時期（少なくとも年に1回チェックを受け、チェックの概要等については公表する）

申請者や海技代理士にメールにてアンケート調査を行い、利用者のニーズを把握する。

時期については原則年度末とし、2月～3月中に行う。

令和6年度対応予定のオンライン化に伴い、オンラインによるアンケート調査を検討中。

7. 基本計画の見直し

- ・ 取組の計画や進捗状況を把握し、必要に応じて取組内容を修正するなど、基本計画の改定を行う。