

行政関連手続きの最適化に向けた考察

特定非営利活動法人

東アジア国際ビジネス支援センター（EABuS）

目次

はじめに	1
第1章 課題の考察	2
1. 手続きフローから伺える問題点	2
2. ソフトベンダーへのヒアリングで提起された問題点	6
3. 経済団体へのヒアリングで提起された問題点	9
4. 課題の考察	9
第2章 利便性向上のための最適化案	17
1. 退職手続きの最適化案	17
2. 定年退職再雇用手続きの最適化案	23
3. 給与所得に関わる税務手続きの最適化案	27
第3章 最適化に向けての提言	40
1. 課題と最適化案の整理	40
2. 各レベルにおける提言	40
3. 電子政府の実効性を実感できる指標の導入	45
<参考資料>	
『中小企業における規制緩和等希望調査報告書』より自由意見	47

はじめに

企業における人事・労務に関わる行政関連手続きの流れは、先の ECOM 受託調査報告書「従業員関連業務手続きの実態に関する調査（2006年7月31日）」にて記載したとおりである。

こうした現状を踏まえて、そこに内在する問題点を分析すると、概ね以下のような課題が浮上した。

- ・企業側の業務フローに即した申請サービスになっていないこと
- ・複数署名が必要であること
- ・多くの添付書類が要求されていること
- ・行政からの通知文書の取得が煩雑であること

これら課題を克服するためには、利用者の視点から最適な業務フローを想定し、改善すべき課題を明確にする必要がある。

そこで、これまでの調査で散見された課題を分析するとともに、別途実施した関係団体に対するヒアリングで指摘された問題点を含め、オンライン申請利活用拡大に向けた課題全体を整理し、その上で企業の手続き負担を軽減させるための最適化案について考察することとした。

なお、最適化案については、当初「出産・育児」と「給与支払報告書」に関わる業務を対象に考察すべく考えたが、企業にとって寄与する最適化案の範囲をより拡大するということから、「退職手続き」「定年退職再雇用手続き」「税務関連手続き」の3つの手続きに分け、各々の最適化案を検証することとした。

第1章 課題の考察

本章では、企業の行政手続きの効率化の観点から、現状のオンライン手続きの持つ問題点を抽出し、それぞれの以下3つの観点から問題点に内在する課題を考察する。

1. 手続きフローから伺える問題点
 2. ソフトベンダーへのヒアリングで提起された問題点
 3. 経済団体から提起された問題点
- (2.および3.については、EABuSが別途行ったヒアリング結果による)

1. 手続きフローから伺える問題点

第 章で述べた手続きフローから、かなり多くの問題点を読み取ることができる。

そのうち主な問題点として以下の4点を挙げ、それに関わる課題を分析材料としたい。

<問題点1> 企業の業務フローに即したサービスになっていない

オンライン申請は従来の窓口申請単位に申請受付部分のオンライン化を進めてきたという事実が、手続きフローを見ると改めてよく分かる。企業(事業主)および従業員は「入社」「退職」「出産」といったイベントに応じて必要な手続きを行うが、行政側による申請のためのガイダンスが整備されていない。このため、厚生労働省の場合では下図のように画面上で必要な手続き名を入力して、手続き個別にデータ入力に必要な申請様式を取得しなければならない。

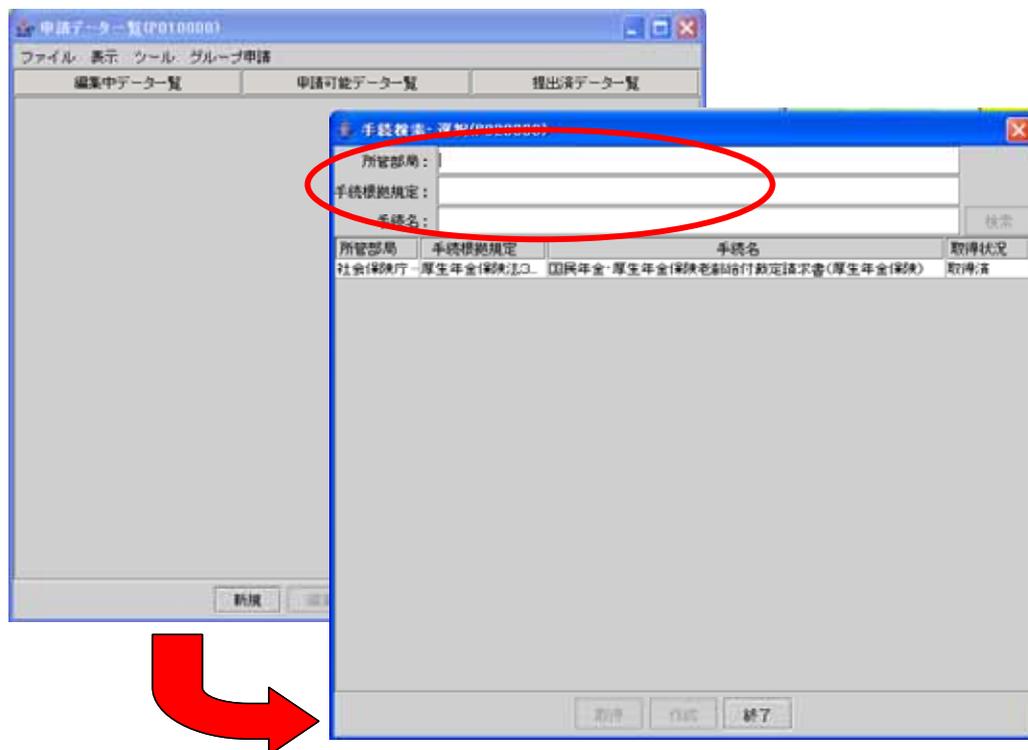


図1 厚生労働省電子申請の初期画面

正式な手続き名が分からない場合は検索機能もあるが、的確なキーワードをあらかじめ知っておく必要がある。また、手続きの所管部局や根拠規定から特定する手順も用意されているが、これは厚生労働省の組織や法律の知識がなければ非常に使いにくい。

また、オンライン申請可能な申請書と、オンライン化がなされていない書類が混在していることも、オンライン申請を使いにくいものになっている要因であると考えられる。手続きに必要な添付書類はオンライン申請時に電子データ化してファイル添付が可能であるが、そのためには必要な書類を準備した上でスキャナーなどを使いファイル化する作業が伴う。こうした作業を考えると、従来の紙による申請のほうが使い勝手が勝ると考えられる。

<問題点 2> 複数の署名が必要

従業員が起案する多くの手続きでは本人（従業員）と企業（事業主）の複数署名が求められている。社会保険労務士などの仲介事業者を含めると、二重三重の署名が必要になる。従来の紙による申請の場合は、所定用紙に従業員、企業（事業主）、仲介事業者が所定の場所に印鑑を押すだけで提出可能であるが、電子申請の場合は申請用クライアント・ソフトの同一ランザクション内で直列に従業員、企業（事業主）、仲介事業者それぞれの電子署名を付さなくてはならない。

従業員と企業（事業主）側との間で申請データをシェアするシステム（例えば申請用サーバによるデータ共有）を、企業（事業主）が用意すれば、複数電子署名の管理は可能だが、そのコストは無視できない。また、出産など諸事情で休業中の従業員が社外からシステムを利用する場合は、インターネット上にセキュアな環境を用意するなど、さらなる手だてが必要となる。



図2 複数の署名が必要

厚生労働省は、社労士などを介した申請については申請者の電子署名の省略を検討する方向性を「オンライン利用促進行動計画」で打ち出したが、これはあくまで申請者と社労士間で委任状を取り交わし、社会保険事務所から ID とパスワードを付与された者に限られている。従って、例えば給付金申請手続きなどのように従業員個人が申請したものを事業者が承認して申請するような手続きにおいては、従業員と企業間の電子署名の方法が依然として解決されていない。

<問題点3> 多くの添付書類が要求されている

申請にあたって添付書類が求められるケースが多いが、こうした添付書類は以下の4種類に分類できる。

1. 資格喪失等で現物を返却すべき書類	年金手帳、健康保険被保険者証など
2. 第三者組織が作成する書類	在学証明書、勤労学生証明書、母子健康手帳 医師・助産婦等の証明書、死亡診断書など
3. 企業がデータベースから生成する書類	賃金台帳、出勤簿、労働者名簿 給与改定通知書、給与支給明細 平均賃金内訳計算書、取締役会議事録など
4. 行政の所轄窓口から入手する書類	住民票、戸籍謄本、除籍謄本 雇用保険被保険者証、課税証明書など

表1 添付書類の種類

このうち「1. 資格喪失等によって返納する書類」を除けば、多くの添付書類は申請内容の正当性確認のために提出するものである。

「3. 企業がデータベースから生成する書類」を除く多くの書類は、それぞれ発行主体から事前入手する必要がある。従って、企業（事業主）がオンライン申請を行う前に、従業員は必要書類を取得するために従前どおりの窓口へ出向かなくてはならない。しかも、前に述べたように、電子申請ではこうして取得した添付書類を電子データ化してファイルとして添付して送信することもできるとはいえ、そのために必要書類をスキャナーで読み込む作業工程が加わることは利用者にとっての利便性向上につながるとは思えない。

また、上記2および4の添付書類と同様の証明目的を持つ、申請書の記載事項の一部を地方公共団体や第三者が証明する「記載事項証明」についても電子化による問題がある。従前の書面による手続きでは申請書を第三者等に持ち回り、申請書の該当事項について証明を受けているが、電子化された手続では、電子的申請データおよびその処理に必要なソフトウェアを第三者等に持ち回ることが困難であるため別紙による証明とせざるを得ず、結果的に添付書類が増加することになる。例えば、出産した健康保険被保険者等が行う「出産一時金請求」では請求書に記載される出生児の戸籍に関する事項を市町村が証明する様式となっているが、電子化によって請求書からこの記載項目が省かれ、別途戸籍抄本等の添付による証明が求められている。

<問題点4> 行政からの通知文書の取得が煩雑

オンラインで申請された文書の審査結果は、オンラインで電子的に受け取ることができる。その際の流れを図示すると図3のようになる。

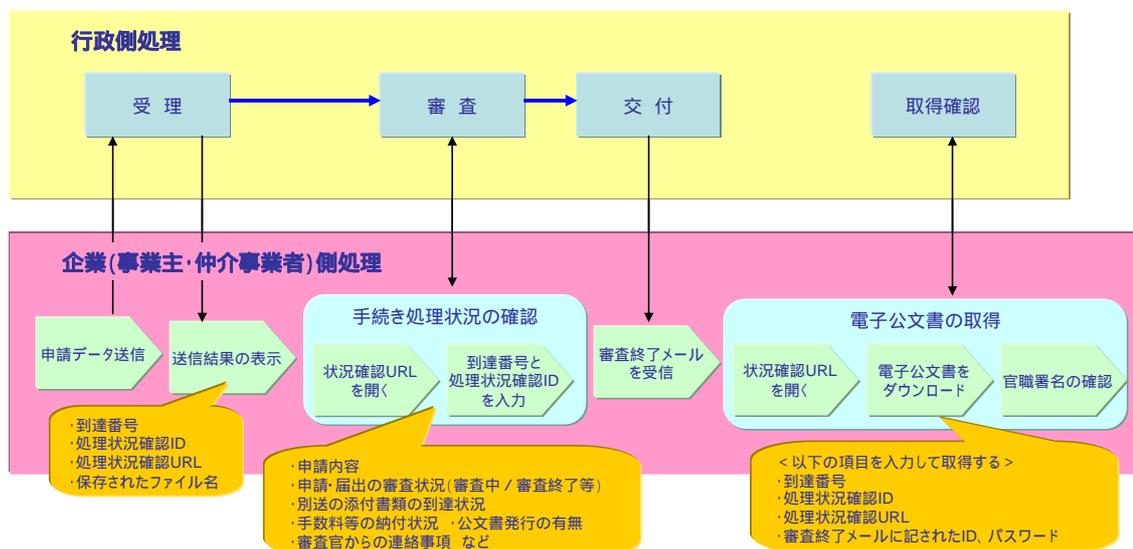


図3 オンラインによる交付文書の取得方法

つまり、申請の時点で付与される到達番号、処理状況確認 ID、審査終了時に付与される ID・パスワードのセットで通知文書の受理ができる。これら一連の流れは申請単位で発生するため、逐次番号管理を行っていないと通知文書の取得ができない。現実には、オンライン申請を行っている社労士事務所にヒアリングしたところ、管理簿のような書類を作って、逐次番号管理しているとのことである。そうした作業は、従業員の新規採用など、同時期に大量の申請が発生した場合などで、企業（もしくは社労士）に多くの労力が伴うことになる。

通知文書を電子的に取込んだとしても、現状では企業（事業主）側や仲介事業者による活用・保存の手段が不明確であることから、取込んだ通知を印刷するか、もしくはオプションとして用意された書面による通知を選択して、従前どおりに取扱うほうが実際的である。

2. ソフトベンダーへのヒアリングで提起された問題点

前節の<問題点1>で触れたが、申請者にとっては、自らの業務フローに即したサービスが提供されることは大きなメリットがある。特に、多くのクライアントを一括で処理する社労士事務所などでは、大量処理に対応した仕組みは必須でもある。そこで、申請処理を申請者側の業務フローにあわせてパッケージ化して販売しているソフトベンダーが数社存在している。

EABuSでは経済産業省のご協力を得て、これらソフトベンダーのうち2社に対し個別にヒアリング調査を実施し、現状の問題点について貴重なコメントを得ることができた。

問題点別に主な意見をまとめると以下ようになる。

<問題点5> 対応する様式にあわせた申請書出力形式が求められる

申請書によって、

- a. 行政庁指定の様式に出力してそのまま提出
- b. 市販の様式またはパッケージ独自の様式に出力してそのまま提出
- c. 汎用用紙に出力し、行政庁指定様式に転記して提出

といった具合に、異なる出力処理の仕組みを設ける必要がある。

様式名称	準拠様式	備考
労働者名簿	汎用用紙	
健保被保資格取得届 / 喪失届	日本法令	基金等の指定用紙はオプション
健保扶養（異動）届	日本法令	
健保被保氏名変更届	日本法令	
厚年保険住所変更届	日本法令	
雇保被保資格取得届 / 喪失届	厚労省	
雇保離職証明書	厚労省	給与計算システム連動
雇保高齢雇用継続確認票	厚労省	
雇保高齢雇用継続賃金月額証明書	厚労省	
源泉徴収票	独自	
源泉徴収簿	独自	
給与支払報告書総括表一覧表	汎用用紙	
地方税納付書	独自	
賃金台帳	汎用用紙	
社保被保報酬月額算定基礎届	専用用紙	政府管掌 + 1 2 基金 + 基金共通
社保被保報酬月額変更届	専用用紙	政府管掌 + 1 2 基金 + 基金共通
労保保険料申告書（総括表 / 内訳）	厚労省	
労保保険料納入通知書	厚労省	

表2 M社における出力帳票リスト

こうした申請書出力様式の違いは、特に給与支払報告書などで顕著であり、申請書の表書きの記載内容ですら表3のとおり自治体によってまちまちになっている。

項目	e Gov	さいたま市	船橋市	小平市	稲城市	江戸川区	大田区	高岡市	広島市	広島市(ハナキ)	松山市	宗像市	福岡市	熊本市		
追加/訂正の区別			1		1	1	1					20				
提出年月日	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1		
給与支払期間		2	5				3		2							
特別徴収義務者	市町村記入欄	徴収方法									4			3		
		種別	2		3			4	2	3					5	
		整理番号	3		4			5	3	4		2				
	指定番号		3		2	3	3			7	3	2	2	4		
	新規/継続区分					4	4		19		21	3				
	給与支払者名称	4	5	7	4	6	6	7	5	5		5	4	3	9	
	事業所名称	5								6		6		4		
	事業所所在地	6	4	6	3	5	5	6	4	7		7	5	5	10	
	変更後	給与支払者名称							7		9					
		給与支払者所在地							6		10					
	給与支払代表者氏名	7	6	8	5	7	7	8	8	8		8	7	6		
	経理責任者氏名		7	9		8	8	9								
	担当者氏名/所属部門	8	8	10	6	9	9	10	9	9	8	9	8	7	11	
	会計事務所等名称		9	11	7	10	10	11				10	9		8	
前年特徴義務者指定番号			21		18	19	18				11					
事業種目	9	12	14	9	16	12	14	10	12	2	12	10	8	6		
提出区分(年間/退職)		10	12				15		11							
受給者総員数	10	14	16	11	17	14	16	11	13	3	13	11	9	7		
報告先市区町村数		13	15	10		13	12	12								
報告員数	報告員数合計	11	15	17	12	12	15	17	17	14	4	19	15	13	15	
	在職数								13							
	特別徴収分		16		13	13	16	18	14		5	14	12	10	12	
	普通徴収分	普通徴収合計		17			14	17	19	15		6	15	13	11	13
		退職分		18	18	14			20	16	15		16	14	12	14
		乙欄該当分		19		15							17			
その他			20									18				

所属税務署名	12	21	19		16	18		18	16			17	14	
給与支払方法・期日	13	11	13	8	15	11	13		17		20	18	15	
払込金融機関名/所在地	14	24	20				22	20	10			19	16	
前職分給与等合算有無		22		16	11		21					6	17	2
納付書の要・不要		23			14	20						16		

表3 給与支払報告書表書きの自治体別記載項目（数字は記載順序を表す）

このような、自治体ごとに異なる書式に適應するためには、申請者側で書式に合わせてデータを転記するか、もしくは専用のソフトウェアを利用してデータの振り分けを行う必要があり、利用者にとって大きな負担となっていることは容易に想像できる。

<問題点6> オンライン申請の必要性が希薄である

パッケージの基本機能は紙出力を前提としており、これは業務フロー上必要になる申請書が自動生成可能な仕組みさえ提供されれば、申請自体をオンライン化で行うメリットはそれほど大きくないといった考え方によるものである。

また、給付関係の手続きは基本的に従業員個人が申請者となるので、従業員 事業者社労士間の流れが必要となり、パッケージの処理形態になじまないとの理由でサポートされていない。また、個別処理になるので一括処理のようなメリットが出し難いという理由も挙げていた。

反面、効率化効果の高いバッチ型申請の多くは、FDによる磁気媒体添付方式を多くのパッケージベンダーは採用している。この背景には、厚生労働省がFD申請による手続きフォーマットを公開していることがあり、さらに、一括手続きにおいては必要文書をFDに収納しさえすれば郵送による申請が可能であることから、利便性を確保する上では最善の現実解と考えられている点にある。

こうしたことから、通常のオンライン申請（様式記入方式）の利用メリットがますます希薄となっている。

<問題点7> オンライン申請の実装レベルの仕様が公開されていない

前述の通り、FDによる磁気媒体添付方式の入力フォーマットは公開されており、ソフトベンダーは申請までの処理をシームレスにパッケージ化することが可能になっているが、様式記入方式のオンライン申請の実装レベルの仕様は公開されていない。

従って、事業者基礎DBから電子申請システムへの連携は事実上不可能になっており、様式記入方式のオンライン申請を行うには、データを再入力することが必須になってくる。こうしたハンディは、明らかにオンライン申請利用の足を引っ張っていると考えられる。

3. 経済団体へのヒアリングで提起された問題点

EABuS は、企業の行政関連手続き効率化の観点からの意見交換を日本経済団体連合会などと実施した。その際に、企業ニーズの把握を原点とした電子政府構築の重要性について意見の一致を見た。その際提起された問題点は、おおむね前掲の7項目に該当する内容であったが、それ以外に電子署名に関する問題提起もなされた。

<問題点8> 組織内の職務権限に応じた署名・認証の仕組みの導入

現状の署名・認証はあくまで個人認証が前提である。したがって、企業が公的文書に認証を付す場合においても、代表者個人の署名が必要となる。

しかしながら、企業が行う署名の実態は、それぞれの役割を担う担当者が決裁し、しかるべき手続きを行う場合が一般的である。その際に、企業における署名権者の署名を代行して行うような運用がなされるケースが多く想定される。

こうした実態を矛盾なく円滑に進めるためには、組織内の職務権限に応じた署名のあり方を再考する必要があると考えられる。

4. 課題の考察

以上、手続きフローならびにソフトベンダーからのヒアリングで得られた問題点とそれに対応する課題を整理すると、以下のようになる。

4-1 企業側の業務フローに即したサービスになっていない

行政の申請届出受付の仕組みはあくまで手続き単位で処理されているが、企業では”入社””退職”といったイベント単位で申請業務が行われる。そのため、一つのイベントで複数の申請が発生し、必要な申請の種類も申請内容や対象条件などで異なってくる。現状のオンライン申請では、手続き単位に受付部分を紙からオンラインに変えただけであることから、企業側の業務フロー上で一括手続きが出来ないところに問題がある。

こうした問題点を解決するためには、以下の課題をクリアする必要があると考える。

(1) 企業のイベント単位の手続きガイダンスを提供する

手続きフローで明らかなように、企業が行うイベント単位で必要となる手続きを適正に処理可能なガイダンス機能は、手続きの利便性を向上するだけでなく、漏れやミスの解消にもつながる。

また、申請内容や対象条件などによって申請のフローも異なってくる。例えば配偶者や扶養者の有無で、健保被扶養者異動届や国民年金第3号被保険者資格取得/喪失届の必要が異なってくる。入社手続きでは、新規入社と再雇用でも手続きの内容が異なる。こうした複雑な申請の仕組みを円滑に行うには、対象者の属性情報をパラメータ形式で入力することで、必要な申請書を順次作成できる仕組みの提供を望みたい。

(2)企業の情報システムとのシームレスな連携を確立

さらに、企業の情報システムには対象者の属性情報は管理されていることから、企業システムと申請システムが連携することで、属性情報に基づいて適正な申請手続きがシームレスに行える仕組みも可能である。システム間連携を図ることで、入力自体を省くことが可能になり、手続き負担の大幅な軽減につながる。

なお、紙や磁気媒体による申請においては、上記課題をかなりの部分クリアしたソフトウェアは市販されている。つまり、この課題だけでみれば紙や磁気媒体による申請のほうが企業にとって使い勝手が勝っているということである。そのことが、皮肉にも通常のオンライン申請（様式記入方式）の利用が進まない要因の一つにもなっている。

4-2 複数の署名が必要

オンライン申請においては、基本的に従来印鑑が求められていた部分が電子署名に置き換えられている。そのため、申請書類によっては二重三重の署名が必要になるが、直列関係の署名は、運用上煩雑であることから普及に向けた大きな弊害にもなっている。

そこで、こうした問題点を解決するためには、以下の課題をクリアする必要がある。

(1)資格者を介する申請における電子署名の省略

前述したとおり、「オンライン利用促進行動計画」で厚生労働省は、社労士などを介した申請についての申請者の電子署名を省略する方針を打ち出したが、実際には予め申請者と社労士間で委任状を取り交わし、委任状を社会保険事務所に持参することでID・パスワードが発給され、その認証コードで手続きを行う仕組みになっている。

現状で委任状を取り交わした企業（事業主）は6000件であり、社労士が受託している全事業者全体から見れば0.5%程度である。適用する手続の種類を増やし、一連の流れで適用可能とすることは言うまでもないが、他の行政機関もオンライン申請において同じ制度を導入しなければ企業（事業主）の利便性向上は限定的であり、この制度が定着するとは思えない。申請者にとっては行政部局の壁は存在しないことから、少なくとも全省レベルで最適化を進めていくべきであると考えている。

また、企業が発給されたID・パスワードは、建前では社労士が知り得ないことになっているが、現実では一括して受託しているケースが一般的である。その際に、社労士はクライアントごとの見てはいけないID管理が要求され、却って煩雑になることも考えられる。紙や磁気媒体などの申請では、頭書きに署名捺印すれば申請可能であることから、委任状によるID・パスワード方式が導入されたとしても署名の問題が払拭されるとは思えない。

(2)従業員から企業を経由する書類は、企業が承認することで企業の署名だけに留める

給付請求など、従業員個人が自ら申請し所属する企業の認証を得て提出する手続きの場合、従業員個人が企業に対して提出し、企業が承認の上行政に申請することから、従業員

の署名の上に企業が署名するといった複雑な認証方法が求められる。しかしながら、実際の運用でこうした方式を適用することは前述した理由により困難である。

そこで、従業員から企業を経由して申請する書類は、企業が従業員の申請内容を確認し、その内容を保証することで、従業員の署名を省略できないだろうか。すなわち、企業(事業主)が従業員の申請内容に責任を持つことを前提に、企業の署名のみで行政機関にオンライン申請できるようにする方法の導入である。

4-3 多くの添付書類が要求されている

添付書類の提出はオンライン申請で完結できない大きな要因であり、課題も多い。オンラインで完結可能な仕組みを構築するためには、以下の課題をクリアする必要がある。

(1)企業の保有する証憑書類をデータベース化し行政との情報の共有化を可能とする

証憑資料ファイルのようなファイルを企業側で用意し申請に必要な情報を蓄積することで、行政側が必要に応じて閲覧できるような仕組みを作ることで、申請段階で書類を郵送もしくは持参する手間を省くなどの方法を考慮する。

(2)従業員が企業経由で行う手続きは企業が審査責任を持つことで行政への提出を省略する

添付書類の多くは、申請内容の正当性を確認するための証憑書類である。従業員が行う手続きに企業(事業主)が審査の委任を受け責任を持つ方法を採用すれば、企業(事業主)が確認できる範囲で添付書類を省略することができ、少なくとも行政庁への送付は不要にできる。このような考え方は給与所得にかかわる所得税の源泉徴収で実現されている。すなわち、従業員から提出された扶養控除申告書は源泉徴収義務者である企業(事業主)が審査し、一定所得額以上のものを除き、所管税務署への提出は不要とされている。

(3)行政間で情報を共有することで確認可能な書類は、本人の同意の上で極力行政間情報連携を行って省略する

元来、行政機関には個人ならびに企業にかかわる数多くの情報が保管されている。添付書類の項で行政の所感窓口から入手する書類として例を挙げた、住民票、戸籍謄本、雇用保険被保険者証、課税証明書などは少なくともいずれかの行政機関に保管されている情報である。これら情報を共有化して、申請窓口で閲覧することが可能になれば、添付書類の多くは不要になる。

これは、韓国などですでに法制化されており、行政側に省略を義務付けることで添付書類の削減を推進していくことが有効であると思われる。

4-4 行政からの通知文書の取得が煩雑

(1)申請の進捗状況を管理するための申請ログファイルの構築

通知文書の取得に伴うID・パスワード等の管理を円滑にするためには、申請ログファイル

などの参照可能なファイルを構築し、申請者側で容易に各種ログインコードの管理を可能にする仕組みを導入する方法が考えられる。

この仕組みは、企業（申請者側）で用意することができる。

4-5 対応する様式にあわせた申請書出力形式が求められる

申請書によって、行政庁で定めた様式、市販の汎用様式、独自の様式など様々な様式が指定されている。そのため、なかには企業システムから出力した後に指定様式に転記して提出しなければならない申請も存在する。また、給与支払報告書などは従業員の居住する市区町村ごとに申請を行う必要があるが、その際の申請様式が異なることで多くの負荷が生じている。

こうした問題点を解決するためには、以下の課題をクリアする必要がある。

(1)申請ごとに書式が異なる弊害を取り除き、フォーマットの統一を図る

紙申請の時代には必要な様式を定めることで、提出後の目視審査などの工程を効率的に行うことができたが、オンライン化においては必要なデータが指定したフォーマット上に展開されていることが重要である。

現状の様式記入方式のオンライン申請の画面は、紙申請の書式をそのまま踏襲しており、入力する上で非常に煩雑である。入力項目のフォーマットを統一し重複入力を極力排除すると共に、企業システムとの情報連携を容易に可能にするための配慮が必要になる。

(2)オンライン申請における様式の取り扱いについて、法令等で国と地方で統一を図る

給与支払報告書など自治体が定める申請書式は、それぞれの自治体ごとに作成する条例や事務取扱要領などで規定されている。こうした自治体ごとの取り決めは、申請者側に大きな負担を及ぼすと同時に混乱とミスの原因にもなる。オンライン化に限らず情報システムを構築する上では、情報項目の統一化と連携は重要な検討項目であり、国と地方の様式統一はそのための前提でもある。国ならびに各自治体ごとに定めた様式を踏襲するのではなく、統一を図るための法令整備が望まれる。

4-6 オンライン申請の必要性が希薄である

オンライン申請の必要性を喚起できない原因は、前節までに記述した課題にも内在しているが、ここでは以下の4点を課題として提起したい。

(1)申請者側ニーズの把握と確認

これまでの電子申請構築の過程は、行政手続きの受付部分を順次オンライン化してきた。その結果、国の手続きで13,000余り、全体の96%もの申請がオンライン化された。しかしながら、オンライン利用促進の対象になっている申請は175手続きに過ぎない。これは、大多数の手続きがあまり行われない手続き、もしくはオンライン化の効果が発揮できない

と判断されたものであったことを如実に表している。

電子申請の定着のためには、パワーユーザである企業ニーズの的確な把握が必要であり、ニーズの源泉は効率化効果の大きさにある。現状の電子申請を、企業効率化の観点から捉えなおし、改善策と効率化の見合いで最適化を進めていく必要がある。

その際の尺度となるものは、利用者が利便性をどの程度実感できるかという”実感指標”であると考ええる。

(2)企業システムと申請システムのシームレスな連携

大多数の企業では人事労務システムはシステム化されている。中小企業を対象とした市販パッケージも多く販売されている。反面、行政に対する申請は人事労務システムを構成する重要な業務であるにも拘らず、システム上でシームレスに連携できてはいない。

その原因としては、前述したように企業の業務フローを意識しないで、既存の申請手順を前提に作られたシステムであることや、申請帳票の統一性のなさなどが考えられるが、それ以上に重要な点として、行政側のオンライン申請に直結を可能にするための「オンラインインタフェースの公開」が必須条件であると考ええる。

厚生労働省ではFD申請の仕様を「磁気媒体届出書作成プログラム」として公開しているが、これはあくまで従来型の申請形態であり、オンライン申請のトランザクションを生成するまでには至っていない。

各種申請書類の自動調製機能を具備したソフトウェアは、一部のITベンダーから市販されているが、上記理由から、FD申請の仕様に対応することを前提に作られているため、紙に印刷するか、もしくはFD等の媒体に落とす仕組みが一般的になっている。しかしながら、申請内容をFDに落とし込む工程と、申請者の記名捺印を付した表書きを添付し郵送する工程が加わることを考え合わせれば、従来の紙による申請と比較して大きな効率化につながるとは思えない。

オンラインインタフェースを一般に公開し、企業システムや各ベンダーのソフトウェアに実装されることで、企業システムと行政システム間のシームレスな連携が可能にする仕組みが提供されると考える。

(3)オンラインによる完結型の申請の仕組みの構築

企業では”入社””退職”といったイベント単位で申請業務が行われ、一つのイベントで複数の申請が発生することは前述した通りである。その際、オンライン申請で全てのイベントが完結できる仕組みが提供されれば利便性は必然的に向上する。

現状の電子申請では、こうしたオンラインで処理が完結できない要因として、添付書類が発生することのほかに、オンライン化にそぐわないとの理由から着手できていない手続きが存在していることが全体の利便性を損なう大きな要因として考えられる。

退職手続きに必要な雇用保険被保険者離職証明書の申請などがその代表的な例である。現在、従業員の退職にともなう行政手続きのほとんどがオンライン化されている中で、

雇用保険被保険者離職証明書の申請だけはオンライン化されていない。その理由を厚生労働省は「給付制限や特定受給資格者の適否を適正に判断するため、離職理由について事業主から詳細に聴取する必要があるとともに、原則即日、離職証明書に基づき離職票を交付する必要があるため、電子申請にはなじまない」と説明している。しかしながら、一連の申請がオンライン化されてこそ電子申請の効果が出ることから、退職手続きの中でこの申請のみが職業安定所に出向くことになれば、全体の効率化に大きく影響する。

そこで、オンライン化に馴染まない理由として挙げている「事業主からの離職理由の聴取」と「離職票の即日交付」について考察する。

まず、事業主からの離職理由の聴取であるが、現実に事業主が職業安定所に出向いて聴取を受けるケースはどの程度あるのだろうか？ 人事担当者が関係書類を持参して窓口へ提出するのが通例ではないのか。また、数年前より郵送による離職票の受理審査も一部で行なわれている。

離職理由は雇用保険被保険者離職証明書にある18項目の選択肢から該当する理由をチェックする。いずれにも該当しない場合はその理由を具体的に説明する欄が用意しており、通常はこれで十分と思われる。人事担当者が、記載してあること以外の離職理由を聴取されたことによって話すとは考えられないし、それ以上の離職に至った経緯を細かく説明する必要があるとすれば、通常は労使間に係争がある場合等が多いと考えられる。このようなケースでは離職証明書発行前に労働基準監督署の裁定を受けることが一般的であり、公共職業安定所で離職理由に疑義がある場合は事業者の説明を聴取するのではなく、労働基準監督署への照会で確認できると考えられる。

例外的なケースを前提に形骸化した行政の窓口業務は、企業（事業主）ばかりが行政側の業務負荷にも繋がることから、抜本的に考え直して欲しい部分である。

また、離職票の即日交付を第二の理由として挙げているが、そもそも離職票は雇用保険受給資格認定のための証明書である。それであれば、職業安定所にてデータベースで管理し、退職者には離職票に代わるID・パスワードを付与し、このキーで雇用保険受給資格者証の交付を受ける仕組みにすれば、離職票の発行そのものを撤廃してしまっても何ら問題は生じないのではないか。受給資格者は求職活動を行うが、その際もこのID・パスワードで求人サイト等にアクセスすることで、求人活動の状況は充分把握することが可能と考える。

4-7 オンライン申請の実装レベルの仕様が公開されていない

オンライン申請の実装レベルの仕様公開は、申請する立場でより使いやすい仕組みを実装できるだけでなく、民間同士の競争原理に委ねることで様々な付加価値を盛り込んだ仕組みが構築されるといった期待がある。

反面、公的文書の申請行為には、確実性はもとより運用上で様々な配慮が必要であり、それらの要件を満足するためには、次の3つの課題が考えられる。

(1) オンライン申請の実装レベルの仕様の公開

これは、前項 3-6 (2) に記述した内容と同様である。

(2) 接続テスト可能な環境の提供

公開された仕様に基づいて民間側はシステム構築を行うが、その際にテスト環境を提供する必要がある。また、テスト結果を適正に評価し、正当な手順で作動することを保証する制度も併せて必要となる。

電子政府先進国のカナダなどでは、電子申請の仕様を積極的に公開し、適性と認められたベンダーを「パートナー」として認定する仕組みができています。パートナーは電子申請に関わるシステムを民間企業に販売もしくは提供することができると共に、制度や法令改定などに伴う更新情報の先行的な提供を受けることができます。官民が協力し合うことで、より利便性の高い電子申請を構築している好例といえる。

(3) メンテナンス情報のタイムリーな提供

前述の更新情報の迅速な提供のためには、適正なメンテナンス情報（実装仕様）を管理提供するための仕組みの構築も必要である。

そのためには、更新情報を提供する中間的な組織を設定し、一元的に情報の提供とその結果正しく実装されたかを検査できる仕組みが必要になると考える。

4 - 8 組織内の職務権限に応じた署名・認証の仕組みの導入

この問題点に対する課題は、電子署名法のあり方そのものの組織実態に合わせた再検討が必要になる。

以上の問題点と課題を整理すると、表4のようになる。

問題点	対応すべき課題
4-1 企業側の業務フローに即したサービスになっていない	(1)企業のイベント単位の手続きガイダンスを提供する (2)企業等の情報システムとのシームレスな連携を確立
4-2 複数の署名が必要	(1)資格者を介する申請における電子署名の省略 (2)従業員から企業を経由する申請書類は、企業が承認することで企業の代表署名だけに留める
4-3 多くの添付書類が要求されている	(1)企業の保有する証憑書類をデータベース化し、行政との情報の共有化を可能とする (2)従業員が企業経由で行う手続きは企業が審査責任を持つことで行政への提出を省略する (3)行政間で情報を共有することで確認可能な書類は、本人の同意の上で極力行政間情報連携を行って省略する
4-4 行政からの通知文書の取得が煩雑	(1)申請ログファイルなどの参照可能なファイルによって申請者側で容易に各種ログインコードの管理を可能にする仕組みを導入する
4-5 対応する様式にあわせた申請書出力形式が求められる	(1)申請ごとに書式が異なる弊害を取り除き、フォーマットの統一を図る (2)オンライン申請における様式の取り扱いについて、法令等で国と地方で統一を図る
4-6 オンライン申請の必要性が希薄である	(1)申請者側ニーズの把握と確認 (2)企業システムと申請システムのシームレスな連携 (3)オンラインによる完結型の申請の仕組みの構築
4-7 オンライン申請の実装レベルの仕様が公開されていない	(1)オンライン申請の実装レベルの仕様の公開 (2)接続テスト可能な環境の準備 (3)メンテナンス情報のタイムリーな提供
4-8 組織内の職務権限に応じた署名・認証の仕組みの導入	(1)電子署名法の組織実態に合わせた再検討

表4 問題点と対応すべき課題

次章では、現実の業務フローに照らして、これらの課題がどのような意味を持つものかを検証していくことにする。

第2章 利便性向上のための最適化案

前章で課題を検証するために、『退職・定年退職再雇用手続き』と『税務関連手続き』について、利便性が飛躍的に向上すると考えられる理想化モデルを考察する。

なお、最適化のレベルは次の2段階を設定する。

- ・レベル1：行政の仕組みを変更せず民間側で対応可能なレベル
- ・レベル2：制度の範囲内で行政側の仕組みの一部変更を伴うレベル

1. 退職手続きの最適化案

1.1 最適化案のポイント

第2章で述べたとおり、退職手続きでは健康保険・厚生年金保険・雇用保険などの資格喪失手続き、離職票の交付申請などが主な手続きである。また、定年退職再雇用手続きでは健康保険・厚生年金保険の同時得喪（喪失と取得を同時に行う）手続き、雇用保険に関わる雇用継続給付申請や被保険者の区分変更手続きなどがある。

退職・定年退職再雇用に関する最適化案は、以下のポイントを前提に想定した。

(1) 社内情報システムからのデータ転送により電子申請データを自動的に調製

「健康保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届」「雇用保険被保険者資格喪失届」「雇用保険離職証明書」などの申請書は、基本的に社内の情報システムにあるデータを転記することになる。そのため、これら申請書の作成は企業データベースから自動的に作成可能と考えられる。

なお、「雇用保険離職証明書」は現状ではA3の4パーツの用紙が指定されており、しかも職業安定所に事業主が持参することが定められている。その理由は、退職理由に関して事業主自ら説明を義務付けていることと、離職票の即日交付を原則とするとの理由によるものである。この見解については前章にて触れたとおりほとんど実効性が見当たらないことから、オンライン申請に移行すべきと考える。

(2) 様式記入方式(通常のオンライン申請)への反映とオンライン申請への連動

自動調製された申請書のイメージをそのまま電子申請に結びつけるためには、様式記入方式の外部インターフェースの公開が必須である。仕組み上ではXMLによるWeb連携を可能にすることが望ましい。

(3) 申請内容の根拠となる資料(添付資料)の保存・閲覧を電子的に行う

資格喪失届けや離職証明書の根拠となる資料として「賃金台帳」「労働者名簿」「出勤簿」の提出が義務付けられているが、これら資料は資料ファイルとして電子的に保管し、審査の過程で必要な時点での閲覧を可能にすることで添付書類の提出が省略できる。

資料ファイルの保管方法は、企業の情報システム上で管理し必要に応じて送付する方法と、社労士等の第3者機関で保管し行政からの閲覧を可能にする方法などが考えられる。

(4)対象者/事案単位に申請内容と行政の決定通知等の内容を記録する

行政からの下り文書を取得するためには受理番号・決定通知に付されるIDなどの情報が必要になるが、これらを円滑に取得するためには対象者と事案単位に申請ログをファイル化しておくとな必要な時点で参照することが可能になる。こうしたログは、手続きの各段階において自動的になされるためのシステムは用意する必要がある。

申請者側で申請ログファイルを用意することで、手続きの進捗状況が確認できることと、申請漏れなどのチェックとしても活用することができる。

(5)雇用保険離職証明書、離職票発行、失業認定までの一連の手続きのオンライン化

前章で指摘したとおり、雇用保険離職証明書に関連する手続きは現在オンライン化されていない。「電子申請にはなじまない」という厚生労働省の見解についても、前章で指摘したとおり必ずしも妥当とは思えない。むしろ利便性を優先していただきたいと考えている。

そこで、雇用保険離職証明書から離職票発行、失業認定までの一連の手続きをオンラインで完結させることが可能と考えられる案を以下のポイントで考察した。

雇用保険離職証明書申請をオンライン申請可能とする

離職票に代わり離職者情報を職業安定所間で共有可能なデータベースを構築する

審査完了時点で離職証明書確認通知書を申請者（企業）にオンライン通知する

離職票に記載される内容を離職者情報データベースに収納し、退職者には離職票の代わりにID/パスワードを通知する

失業手当関連する手続きはID/パスワードで職業安定所のサーバにログオンして行う

1.2 申請の最適な流れ

以上の最適化案のポイントを踏まえて、本節では申請の流れを図示しながら解説を加えることにする。

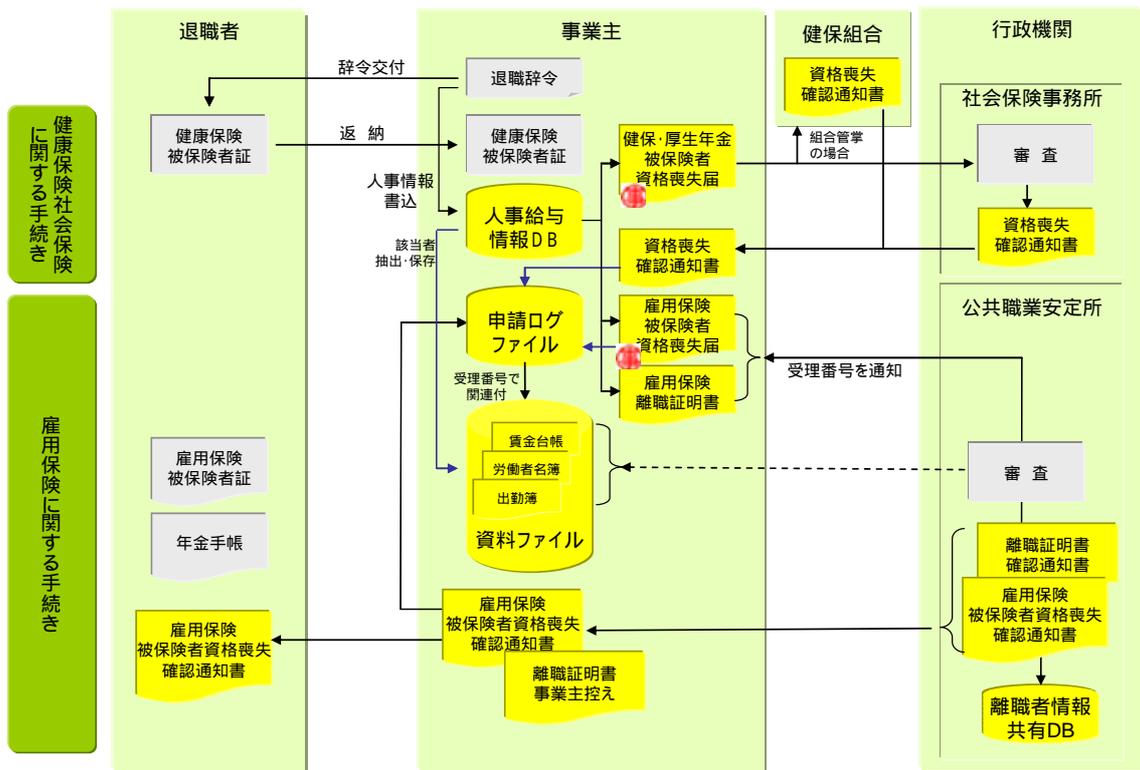


図4 退職手続きの理想モデル(1)

企業の人事給与データベースをもとに「健康保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届」「雇用保険被保険者資格喪失届」「雇用保険離職証明書」を作成し、各々電子申請する。現状では雇用保険離職証明書はオンライン化されていないが、オンライン化されることで上記処理が連動して可能になる。

また、添付書類として必要な「賃金台帳」「労働者名簿」「出勤簿」などは、本人該当分を抽出して資料ファイルに収納する。これは、申請時に提出するのではなく、審査の過程で必要に応じて提出することとし、該当箇所を検索しやすいような配慮は必要になる。このファイルは社会保険労務士など仲介者のサーバに収納することで、行政からの直接アクセスも可能としておくと、使い勝手が更に向上すると考えられる。

行政からの下り文書を管理するために、申請ログファイルを設け、退職者や事業単位に申請内容と行政からの通知等の内容を記録しておく。また、このファイルを活用することで手続きの進捗状況が管理でき、退職者本人に対し確認や決定通知情報のフィードバックも可能となる。

公共職業安定所では、「雇用保険離職証明書」に関連する審査を行い、パスすれば離職証明書確認通知書を企業にフィードバックする。その時点で離職票を発行することになるが、ここでは離職票自体を廃止し、離職者情報共有データベースに収納し、退職者に対しては離職票の代わりに離職者 ID とパスワードを発行することにした。離職者 ID / パスワードは、その後の求職の申し出や求人検索、失業認定にいたる一連の手続きのためのログオン・

キーとして利用可能にする。

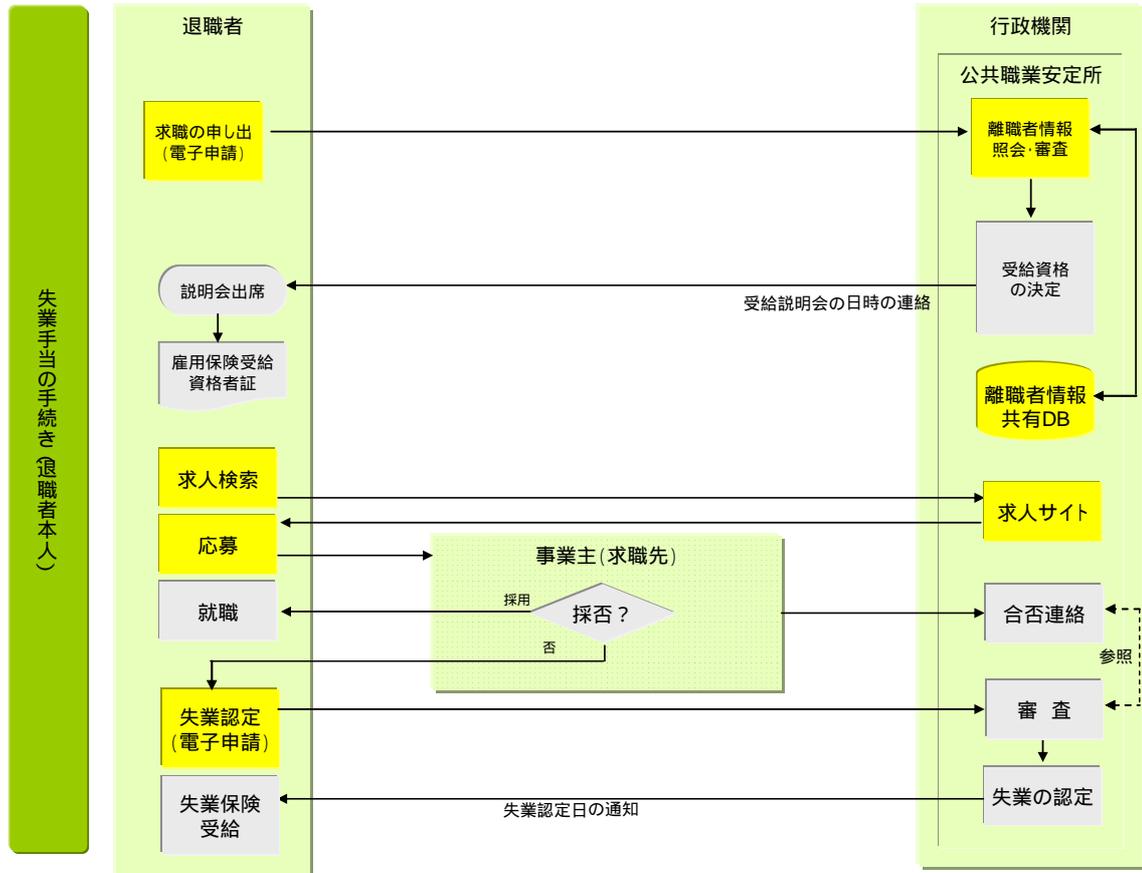


図5 退職手続きの理想モデル(2)

図5が、退職者と公共職業安定所間のやり取りの理想形である。

この時点ではすでに退職者は組織を離れていることから、企業は介在しない。

退職者は、離職票に代わって支給されたID/パスワードで公共職業安定所のサーバにログインし、求職の申し出を電子申請で行う。サーバ側では、ID/パスワードおよび雇用保険被保険者番号などで本人確認を行い、離職者データベースをアクセスする。その結果、受給資格の決定を行い、受給説明会の日時をメール等で通知する。その際に、受給資格者用の別のパスワードを発行し、退職者が説明会に出席する際にもこのID/パスワードが本人確認の手段となる。雇用保険受給資格者証は、従来どおり説明会参加を持って交付される。

失業認定を受けるためには、退職者が就職活動を続けていることが前提になる。求人検索や応募といった一連の手続きも、離職者ID/パスワードによって効率的に行う。

また、退職者の就職活動状況の把握も、ログをとることで容易に把握可能となる。就職活動が不調に終わった場合は、失業認定が電子申請でおこなわれ、交付審査に際には、就職活動におけるログを参照することで実態が容易に検索でき、さらに就職指導などの情報にも生かせることになる。

1.3 最適化案のまとめ

最適化のレベルは次の2段階で考察している。

- ・レベル1：行政の仕組みを変更せず民間側で対応可能なレベル
- ・レベル2：制度の範囲内で行政側の仕組みの一部変更を伴うレベル

それらをまとめると以下の表ようになる。

手続き/ファイル	摘 要	システム上の対応 <レベル1>	手続き・制度等の対応 <レベル2>
健保/雇用保険資格 喪失届	社内情報システムからのデータ転送により電子届データを自動調製。	社内情報システムに所定フォーマットによる Export 機能を付加	-
雇用保険離職証明書	離職証明書を電子化し、社内情報システムからのデータ転送、および離職理由等の補助入力により電子証明書を自動調製。		離職証明書電子化の容認
申請ログファイル	退職者/事案単位に申請・届の内容と行政庁の決定/通知等の内容を記録。	行政庁から通知される受理番号等でアクセス可能なデータベース	-
資料ファイル	申請内容の根拠となる資料の保存ファイル。行政庁からのアクセスを可能にすることにより情報を共有し、根拠ファイルの添付を省くことが可能。	申請ログファイルと受理番号等で連動。改ざん防止機能による原本性保障。	電子手続きにおける労働者台帳等の添付書類の省略
離職者情報共有 データベース	離職票（1および2）等雇用保険給付に必要な情報を公共職業安定所間で共有するためのデータベース。離職票交付安定所と雇用保険給付安定所間で退職者情報を共有することにより離職票によるデータ交換を省略可能	雇用保険給付手続き時の本人確認は行政庁発行の ID/PW による	離職票の省略を可能にする制度改正、およびデータベースの整備

表5 退職手続きに伴う最適化案のまとめ

なお、これら一連の手続きのほかに、退職者自らが行う必要のある手続きに「老齢年金給付裁定請求」がある。これは、公的年金を受給するために社会保険庁にて行う手続きである。

現在、手続きそのものはオンライン化が可能になっているが、その際には年金手帳または厚生年金保険被保険者証、戸籍抄本（本人分） 戸籍抄本（配偶者及び子供分） 住民票、診断書およびレントゲン写真、年金証書または恩給証書の写し、年金加入期間確認通知書、配偶者の年金手帳又はその他基礎年金番号を確認できる書類、年金振込み口座に関する金融機関又は郵便局の証明書、その他65歳未満の配偶者や18歳未満の子供（加給年金対象者）がいる場合は生計維持を確認できる書類、旧共済組合員であった場合は共催組合員期間を確認できる書類など、ケースによって必要な添付書類が要求されている。

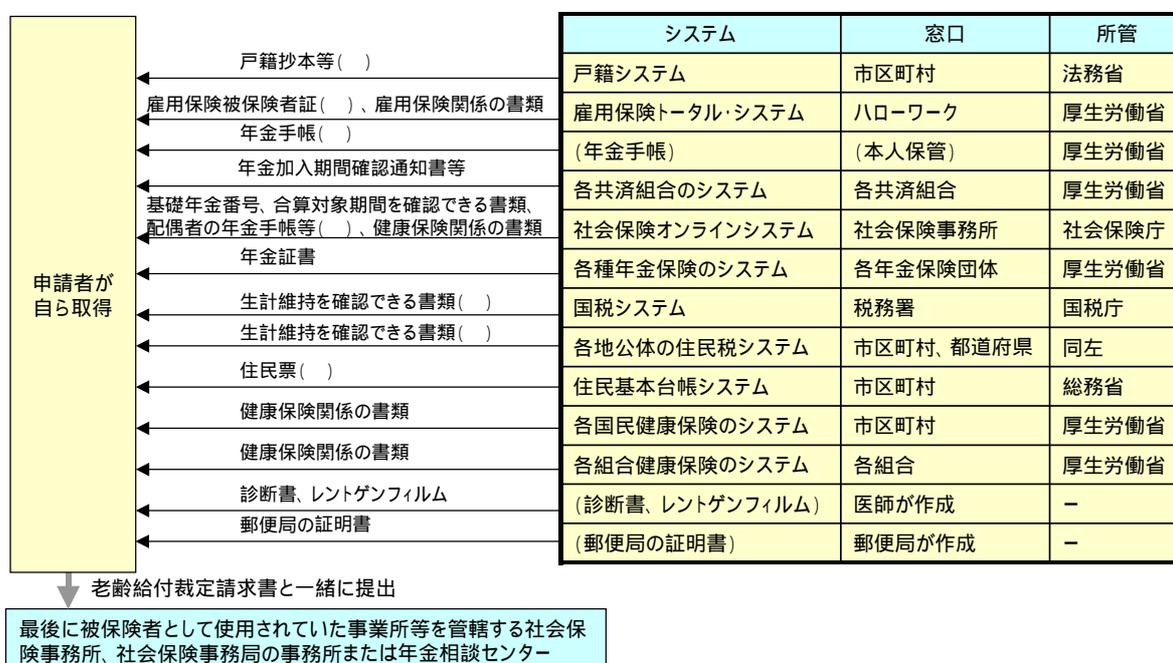


図6 老齢年金給付裁定請求手続き

こうした添付書類は、図6を見れば明らかなように、書類の保管場所の多くは行政機関である。つまり、申請者は行政の所轄窓口に出向いて書類を集め、申請書と共に社会保険事務所に提出することになる。

すなわち、添付書類の項で行政の所管窓口から入手する書類として例を挙げた、住民票、戸籍謄本、雇用保険被保険者証、課税証明書などは少なくともいずれかの行政機関に保管されている情報である。これら情報を共有化して、申請窓口で閲覧することが可能になれば、添付書類の多くは不要になると考えられる。

このような行政情報の共有化を<レベル3>として、次章にて提言する。

2. 定年退職再雇用手続きの最適化案

2.1 最適化案のポイント

定年退職再雇用は、定年延長などの際に行われる手続きであり、健康保険、厚生年金などは喪失と取得を同時に行う「同時得喪」の手続きとなる。

最適化のポイントは、基本的に退職手続きで述べた項目と大きく変わることはないが、以下のポイントを追加的に指摘することにする。

(1) 従業員提出書類における本人署名の省略

「健康保険被扶養者異動届」や「雇用保険被保険者高齢雇用継続給付資格確認/至急申請書」などは、本人の継続雇用の意志を確認するために、従業員本人が企業経由で申請するものである。つまり、現状の流れで見ると、従業員本人が署名した書類に企業が署名を追記する直列署名になっている。しかしながら、これら書類は企業側で本人の意思や本人の特定は可能であることから、従業員署名は省略可能であると考えられる。

(2) 従業員が提出する添付書類の省略

現行では、従業員は「健康保険・雇用保険被保険者証」「被扶養者の所得等を証明する書類」「住民票の写し」などの提出が定められている。

このうち、健康保険・雇用保険被保険者証については、現物の再交付が必要なことから申請時に添付する必要があるが、それ以外の2種類の書類は、以下の理由で省略することが可能であると考えられる。

- ・被扶養者の所得等を証明する書類：被扶養者の所得に関する証明書類は、年末調整などの税務手続き時に会社にすでに提出されているものである。退職時に特に変更がない場合は、改めて提出させる必要性を感じない。
- ・住民票の写し：すでに年金受給者現況届のように、住基ネットを利用すれば住民票情報は取得可能なので、改めて提出させる必要性を感じない。

2.2 申請の最適な流れ

以上の最適化案のポイントを踏まえると、申請の流れは図7のように考えられる。

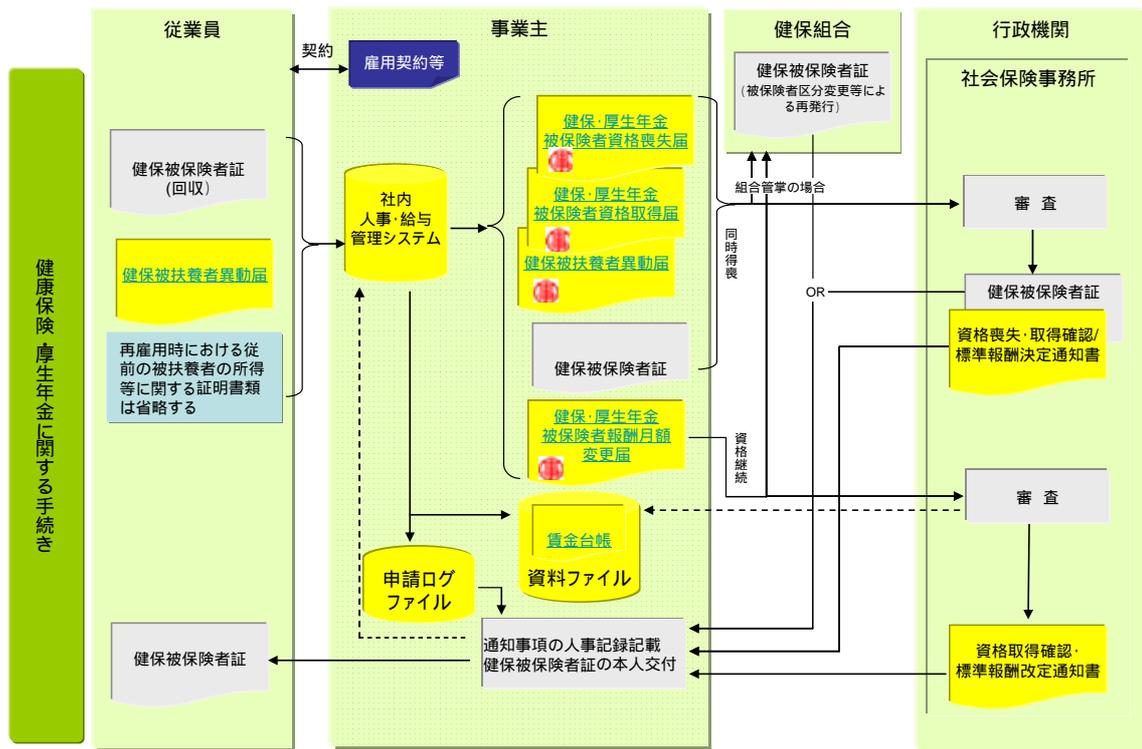


図7 定年退職再雇用手続きの理想モデル(1)

社内の人事・給与システムから、健康保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届と、同資格取得届、健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額変更届を同時に調製し、被扶養者異動届と共に健保組合もしくは社会保険事務所に申請する。その際の現物添付は健康保険者証のみとする。

報酬月額変更届の提出では、賃金台帳（必要に応じて取締役会議事録）の添付が決められているが、これは再雇用者の賃金差金を支給する上で不正な記載を確認するためである。退職手続きと同様、資料ファイルに収納することで閲覧を可能とする仕組みを考えたが、適正な運用を行っている企業に対しては審査段階で厳密な確認も不要であると考えられる。

また、再雇用の際の雇用契約書を提示させる場合もあるが、基本的には添付する必要はないと考える。

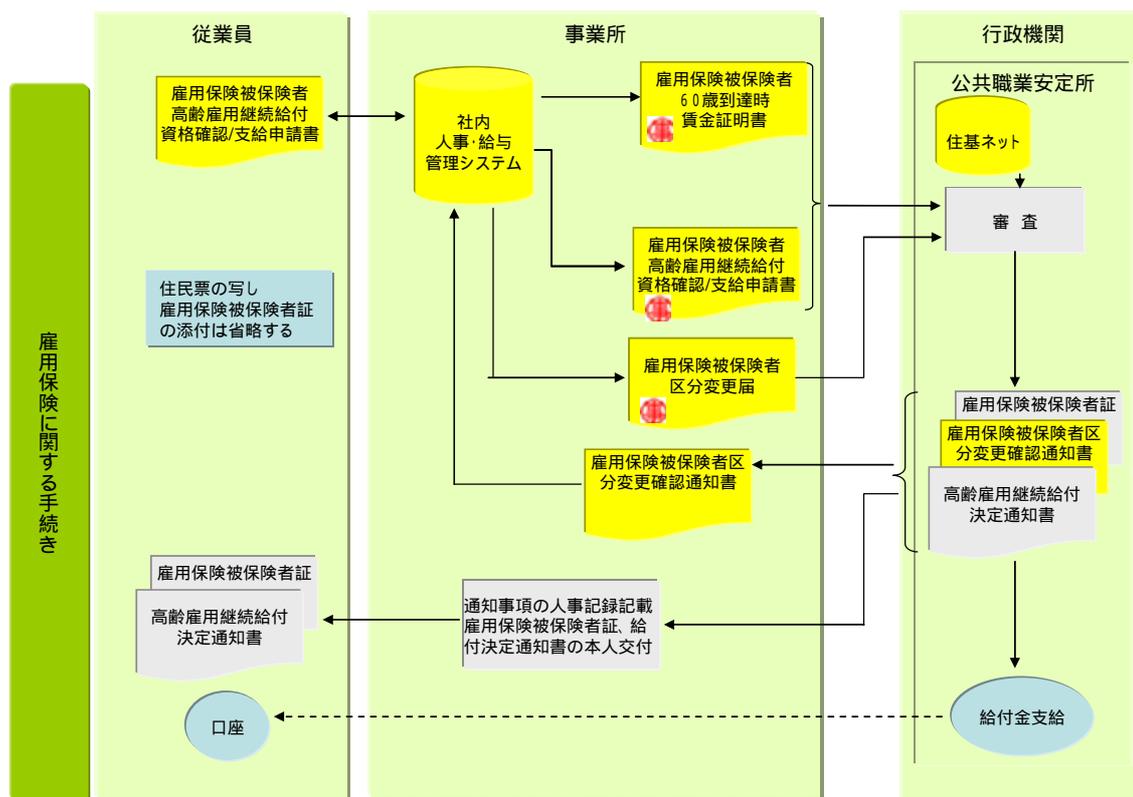


図8 定年退職再雇用手続きの理想モデル(2)

社内の人事・給与システムから、雇用保険被保険者60歳到達時賃金証明書、雇用保険被保険者区分変更届を調製し、従業員が作成する雇用保険被保険者高年齢雇用継続給付資格確認/支給申請書と共に公共職業安定所に申請する。従業員作成についても、社内のイントラネットなどを利用して簡易に記載可能な仕組みを導入する。

なお、従業員が提出する雇用保険被保険者高年齢雇用継続給付資格確認/支給申請書には、住民票の写しと雇用保険被保険者証の添付が義務付けられているが、共に省略可能である。その理由は、住民票の写しは年齢を確認するだけの目的であることから、住基ネットで年齢の確認は可能である。また、雇用保険被保険者証は企業側で確認可能と考えるからである。

また、雇用保険被保険者60歳到達時賃金証明書には賃金台帳の添付が定められているが、これは申請書類上の賃金支払状況欄に記載していることから、添付の省略が可能であると考えられる。

2.3 最適化案のまとめ

以上の記述を整理すると、定年退職再雇用手続きは、以下のように整理できる。

手続き/ファイル	摘 要	システム上の対応 <レベル1>	手続き・制度等の対応 <レベル2>
健保被扶養者異動届の電子署名	事業主が判断できる	署名を省略	
被扶養者の所得等を証明する書類 (未課税証明、在学証明等)	すでに提出済みの書類のため、退職時に改めて提出する必要はない。		省略
雇用保険被保険者証の添付	事業主が判断可能である		省略
雇用契約書	契約内容を記載した書類で代替する		
資料ファイル	申請内容の根拠となる資料の保存ファイル。行政庁からのアクセスを可能にすることにより情報を共有し、根拠ファイルの添付を省くことが可能。	申請ログファイルと受理番号等で連動。改ざん防止機能による原本性保障。	電子手続きにおける労働者台帳等の添付書類の省略
申請ログファイル	退職者/事案単位に申請・届の内容と行政庁の決定/通知等の内容を記録。	行政庁から通知される受理番号等でアクセス可能なデータベース	
雇用保険被保険者恒例雇用継続給付資格確認 / 支払申請書	事業主が判断できる	署名を省略	
賃金台帳の添付	賃金台帳は事後調査時に社内システムから出力すればよい。適正な運用を行っている会社は不要にする。ただし、不正などの事故を起こした会社のみ義務付ければよい	資料ファイルに保管し必要に応じて提出	
住民票の写し	住基ネット上で確認することが可能		省略

表6 定年退職再雇用における最適化案のまとめ

3 . 給与所得に関わる税務手続きの最適化案

3 - 1 税務手続き固有の課題の整理

第 1 章および第 2 章では事業主や従業員が行う行政手続きを従業員のイベント毎に整理し、税務手続きを含む行政手続き共通の課題を述べてきたが、税務手続きに固有の課題について、ここで改めて整理して、その解決策としての最適化案のベースとする。

従業員のイベント毎に発生する給与所得に関わる税務手続きについて、第 1 章の記述を補足、再整理すると次のようになる。

入社時および被扶養者異動時（結婚、出産等）：図 9

事業主は給与から所得税を源泉徴収するために、従業員から給与所得の扶養控除等の申告書を提出させる。この申告書は所轄税務署に提出せず、事業主が保存することになっているが法定調書であるため定められた様式である必要がある。

また、結婚、出生等で従業員の被扶養者に異動がある場合にも同様の申告が必要であり、従業員がこの申告を求められる機会は多い。

一方、地方税である個人住民税に関して、入社時に個人住民税の未納額がある従業員の場合、本人の希望によって未納分を給与から特別徴収する必要がある。この時、入社前の個人住民税が普通徴収の場合は住民税特別徴収切替申請書を、また入社前の事業主による特別徴収の場合は給与所得者異動届をそれぞれ従業員の住所地市区町村に提出する必要がある。これらの手続きに用いられる様式は提出先市区町村固有のものであり、様式の入手や提出先の仕分け等に煩雑な労力が費やされる。

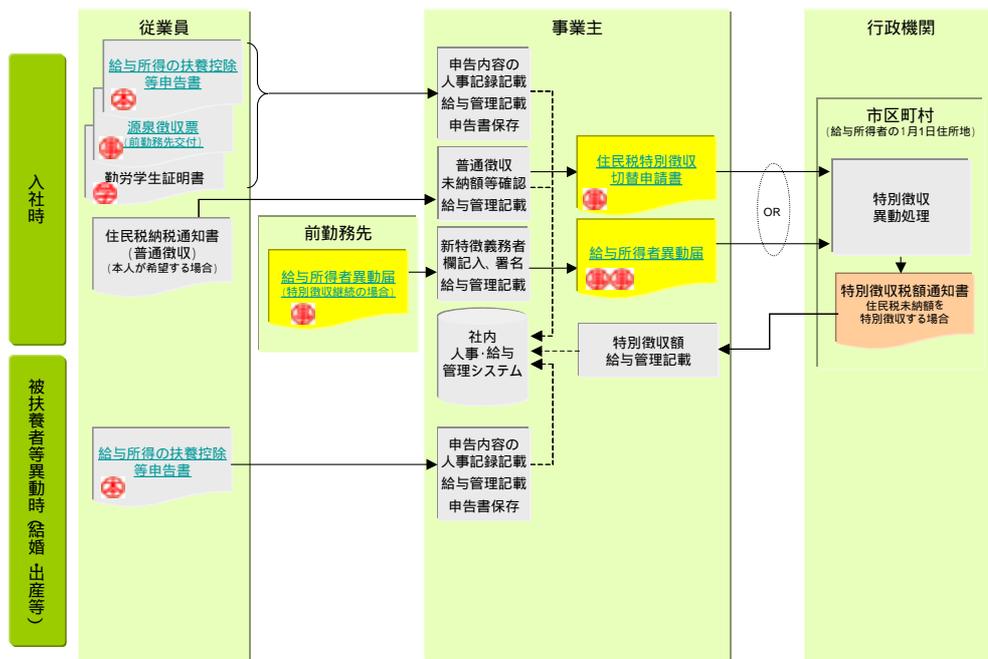


図 9 給与所得に関わる税務手続き（入社時・被扶養者異動時）

退職時および死亡時：(図 1 0)

退職所得に関わる源泉徴収および特別徴収票は、退職者が役員の場合を除き、所轄税務署への提出は必要ないが、退職者の住所地市区町村へは退職所得特別徴収納入内訳書として提出する必要がある。また、給与所得に関わる個人住民税の特別徴収未納分について退職者本人の希望による徴収方法を決定し、その旨を給与所得者異動届に記載して退職者住所地市区町村毎に仕分けして提出する必要がある。特に、退職者の転職先での特別徴収を希望する場合、転職先事業主との連絡、確認後市区町村へ届出するため手続きの煩雑さが増す。

更に、従業員の死亡による退職の場合は、退職手当等は死亡した従業員の相続人に支払われ、相続税課税価格に合算されるために退職手当等受給者別支払調書および合計表を所轄税務署に提出しなければならない。個人住民税に関する手続きは前述の退職時と同様であるが、給与所得者異動届に納税義務者を相続人として普通徴収に切替える旨の記載が求められる。

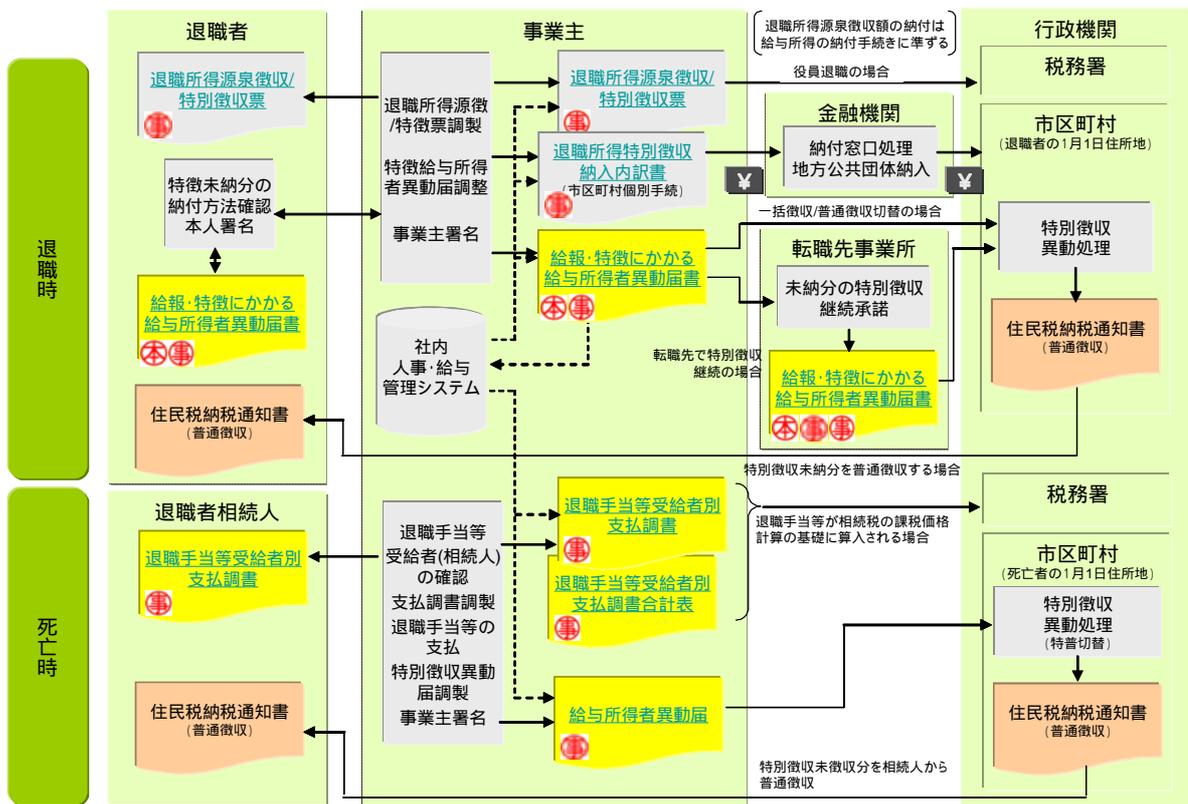


図 1 0 給与所得に関わる税務手続き (退職時・死亡時)

給与等支払時：(図 1 1)

給与や賞与等を支払う際には所得税を源泉徴収し、その合計額を所得税徴収計算書(納付書)として国庫を取扱う金融機関経由で月次に納税する。個人住民税に関しても従業員住所地の各市区町村から通知された特別徴収通知書により特別徴収し、その額を各市区町村指定の個人住民税納入書に記載し、当該市区町村の指定金融機

関に納付する。

この手続きにおいても事業主は各市区町村の指定様式の入手と、異なった記載要領に対応する労力が必要となることに加え、それぞれ異なった指定金融機関へ納付するための仕分け作業が求められる。特に、地方の金融機関で支店等が給与等の支払地に無い場合では、送金あるいは振込みのための労力と経費が必要になる。

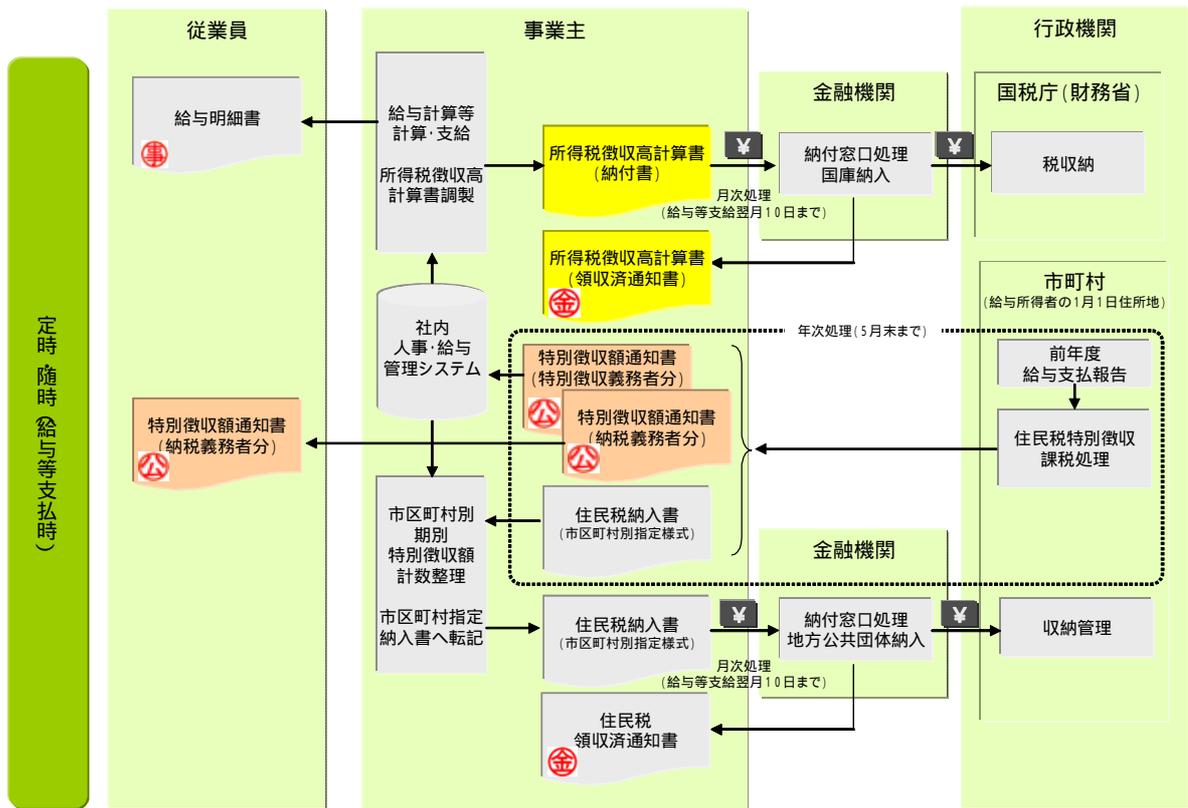


図 1 1 給与所得に関わる税務手続き (給与等支払時)

年末調整時 : (図 1 2)

事業主は従業員の申告により年間の所得税源泉徴収額を確定し、その結果を法定調書である源泉徴収票として従業員に交付すると共に、役員報酬分や一定額以上の所得分については所轄税務署に報告する。

同時に次年度個人住民税課税のために同等の内容を給与支払報告個人別明細書として従業員住所地の各市区町村にも報告する。この時、事業主は市区町村毎に給与支払報告総括票を調製して報告の鑑とするが、この様式は各市区町村の指定様式であり、第 章<問題点 5 >で示したとおり、記載項目や報告件数の分類等に相違があり、事業主は個別に計数整理、仕分けをすることを強いられる。

また、多くの市区町村では特別徴収義務者を特定するために独自の識別番号を付しており、事業主は給与支払報告の他、市区町村に対する特別徴収の手続きにおいてこの識別番号の記入が求められるため、複数の市区町村個別の異なる識別番号の管理が煩雑である。

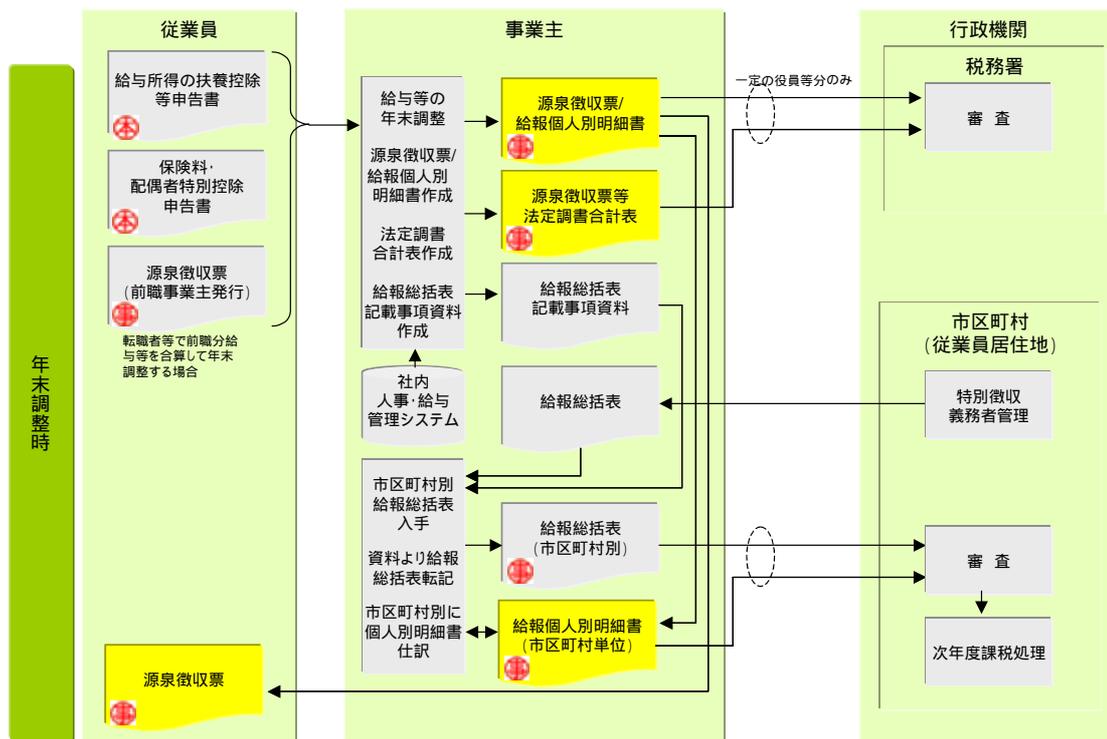


図 1 2 給与所得に関わる税務手続き（年末調整時）

以上のことから、給与所得等に関わる税務手続き固有の課題は次の 2 点に集約することができる。

企業の社内で行われる手続きで要求される法定調書に関する課題

現在、多くの企業においては社内イントラによる人事・総務サービスに関する社内手続きの最適化が急速に進んでおり、更にはアウトソーシングへの展開が始まっている。このような社内手続きの中に、給与所得に関する税務手続きに必要とされる扶養控除申告書等の法定調書があり、これらの多くについて書面であることと押印が求められることから電子化になじまず、最適化への阻害要因ともなっている。

法定調書のうち、事業主が従業員に交付する給与所得の源泉徴収票等は 2006 年度の所得税法改正によって 2007 年 1 月 1 日から、所轄税務署長の承認を得る等、一定の条件の下で電子交付が可能となった。このことは、税務手続き最適化の第一歩とも考えられるが、事業主や従業員の視点からは次のような課題が残っている。

ア) eTaxにより確定申告をする従業員は、国税庁指定様式により事業主の電子署名付きで電子交付された源泉徴収票を添付することができることになっているが、現在の eTax 普及状況ではその効果は薄い。むしろ従前の方法で確定申告する従業員は書面による源泉徴収票の交付を希望する可能性が高く、事業主は源泉徴収票等の電子交付に完全切替ができず、完全移行までは煩雑な処理となる。

イ)図12に示したとおり、多くの事業主は源泉徴収票と市区町村に提出する給与支払報告個人別明細書を同時処理(コンピュータの印刷処理)しており、源泉徴収票を電子交付することとした場合、給与支払報告個人別明細書は電子的報告が不可能なため二重処理を強いられることになる。すなわち、従前の給与支払報告処理の手順を継続したまま新たに源泉徴収電子交付の手順を構築・導入することとなり、煩雑な運用となる。

個人住民税に関わる市区町村と事業主間の手続きに関する課題

個人住民税は従業員の住所地市区町村が課税するため、事業主は複数の市区町村に対して個人住民税の特別徴収に関する手続きを行わなければならない。各市区町村の手続きで用いられる様式も独自のものが多く、手続きの方法も統一されていない。例えば、給与所得者異動届を電子申請のメニューに入れている市区町村は多いが、事業主は、地方税のポータルサイトであるeLTaxではなく、それぞれの市区町村の電子申請サイトにアクセスし、市区町村が個別・独自に指定した特別徴収義務者番号で手続きをしなければならない。

特に、年末調整時の給与支払報告の手続きは短期間に全従業員に関して行う必要があることから図13に示すとおり事業主の処理負担は膨大なものとなる。図13において黄色で示す部分は手作業に依らざるを得ず、その作業は煩雑である。

例えば、給与支払報告個人別明細書の仕分け方法について、特別徴収分と普通徴収分の仕分けの他に、転職者分等について付箋を付ける、乙欄該当分を赤字マークする、等、市区町村によって要求が異なっている。

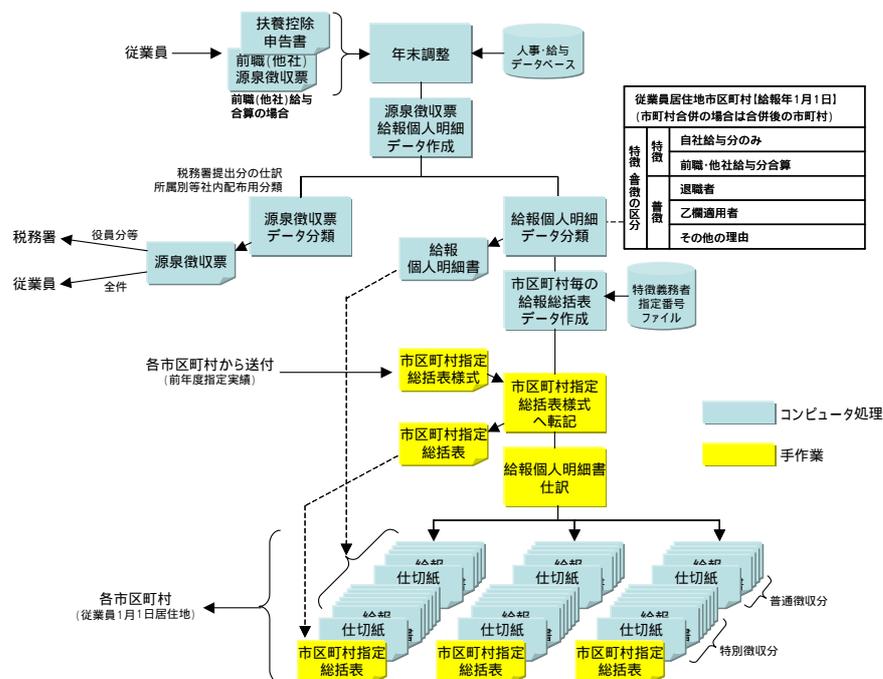


図13 年末調整時における給与支払報告書の処理

このような不都合は給与所得に関する所得税の手続きが1：Nの関係であるのに対し、特別徴収の手続きはN：Nの関係であることに起因するが、事業主にとって煩雑であると同時に、課税する側の市区町村にとっても負担は大きい。

3 - 2 最適化案のポイント

上記3 - 1で整理したとおり、給与所得等の税務手続きに関する課題は大きく2点に集約できるが、それぞれについてその解決策としての最適化の要点を以下に述べる。

電子化された法定調書の社内イントラによる手続き最適化への実装

多くの企業で推進されている社内イントラを利用した人事・総務関係の社内手続き最適化において給与所得に関わる税務手続きがその範囲外に残されていることは3 - 1で示したとおりである。その主要な原因は、手続きに用いる様式が所得税法等で定められた法定調書とされていることにあるが、2007年1月に閣議決定された平成19年度税制改正要綱で示され社内手続きの最適化の法制面での基盤整備に動き出した。

すなわち、この要綱の中では「納税環境整備」として源泉徴収票の電子交付範囲の拡大と源泉徴収関係書類の電子提出が盛り込まれており、2008年以降主要な法定調書を社内イントラによる手続きに組み込むことが法的には可能となる。その概要は次のとおりである。

- 源泉徴収票電子交付範囲の拡大

2007年1月から施行された給与所得の源泉徴収票電子交付に加えて、退職所得の源泉徴収票の電子交付も可能となる。しかし、退職所得に関しては所得税の源泉徴収と共に個人住民税の特別徴収が必要であり、市区町村への特別徴収納入内訳書の電子的提出については触れられていない。

- 源泉徴収関係書類の電子提出

給与所得者の扶養控除等申告書、配偶者特別控除申告書、保険料控除申告書等を電磁的方法によって事業主に提出することが可能となる。ただし、事業主は所轄税務署長の承認を受ける必要がある。

この税制改正により社内イントラによる給与所得に関わる税務手続きの最適化は大きく前進する可能性があるが、社内イントラへの実装に当たっては電子書名等による従業員の認証や真正性担保の手段、および国税庁が開示する仕様に準拠したソフトウェアの導入等の対応も考慮しなければならない。

個人住民税に関わる事業主と市区町村のハブ機能の創設

上記課題の整理で示したとおり、個人住民税の手続きでは、事業主が複数市区町村に対して特別徴収に関する手続きをする必要があることに基本的な課題がある。一方、市区町村にとっても複数の事業主を対象として特別徴収事務を行う必

要があり、お互いに相手方の情報管理と仕分け・デリバリーに多くの労力を費やしている。また、このN：Nの関係が従業員（市区町村からみると納税義務者）の異動によって年次単位では固定していないことも手続きの煩雑さの要因である。

この課題に対しては幾つかのレベルの解決策が考えられ、その実現性も踏まえて整理すると表7のとおりである。

レベル	解決策	メリット	デメリット	可能性
税制	給与所得の特別徴収を廃止して、普通徴収とする	事業主は特別徴収義務者としての負担と責任から解放される 普通徴収に統一することにより、徴収事務を軽減できる	所得税確定申告をしない給与所得者は住民税申告をすることになり納税者の負担増となる 徴税率低下の可能性はある	中
事務	源泉徴収票を税務署経由で給与支払報告書として市区町村に仕分け・配布する	給与所得に関する事業主の手続きを所轄税務署に一本化できる 市区町村は給与支払報告書に係る事務を軽減できる	税務署（国税庁）の大幅な負担増となる 市区町村の給与所得把握の時期が遅れ、課税事務に支障をきたす恐れがある	低
手続	事業主と市区町村の仲介機能を持つ地方税ハブ機関を設ける	特別徴収に関する事業主の手続きをハブ機関に一本化できる 市区町村の事業主への通知等をハブ機関に一本化できる	全市区町村の参加がないと高い効果を期待できない 新たにハブ機関の運営コストの負担が必要になる	高
処理	特別徴収に関する様式を標準化して全市区町村で統一する	事業主は人事給与システムからシームレスに特別徴収に関する手続きが可能になる	市区町村の実情にあった事務処理が制限される 全市町村の要求を標準化に反映することによって様式が複雑化する可能性がある	高

表7 個人住民税の課題に対する解決案の比較

表7の中で税制レベルとして挙げた特別徴収の廃止案は、事業主による年末調整を廃止して、全ての給与所得者が確定申告により所得額を確定するという考え方にも通じるもので、将来的には可能性もあるが本報告の段階では時期尚早である。また、全市区町村で様式を統一する案については標準化作業負担に比して効果が限定的であり、本報告では補助的な解決案と位置づける。

本報告では高い効果が期待でき実現可能性もある、事業主と市区町村の間で手続きや報告・通知のデリバリー・サービスを主目的とする地方税ハブ機関の創設を提言する。ハブ機関の概念は図14に示すとおりであるが、事業主と市区町村がお互いにN：Nの関係で行う手続きのための双方向仕分けサービスを提供する。また、特別徴収額等の納付金の市区町村へのデリバリーについてもMPN（ペイ

ジー)と連携してサービスを提供する。この納付金のデリバリー・サービスには仮想の代表収納機関のコンセプトの導入が必要である。その具体案については次節「税務手続きの流れの最適化モデル」の中で考察する。

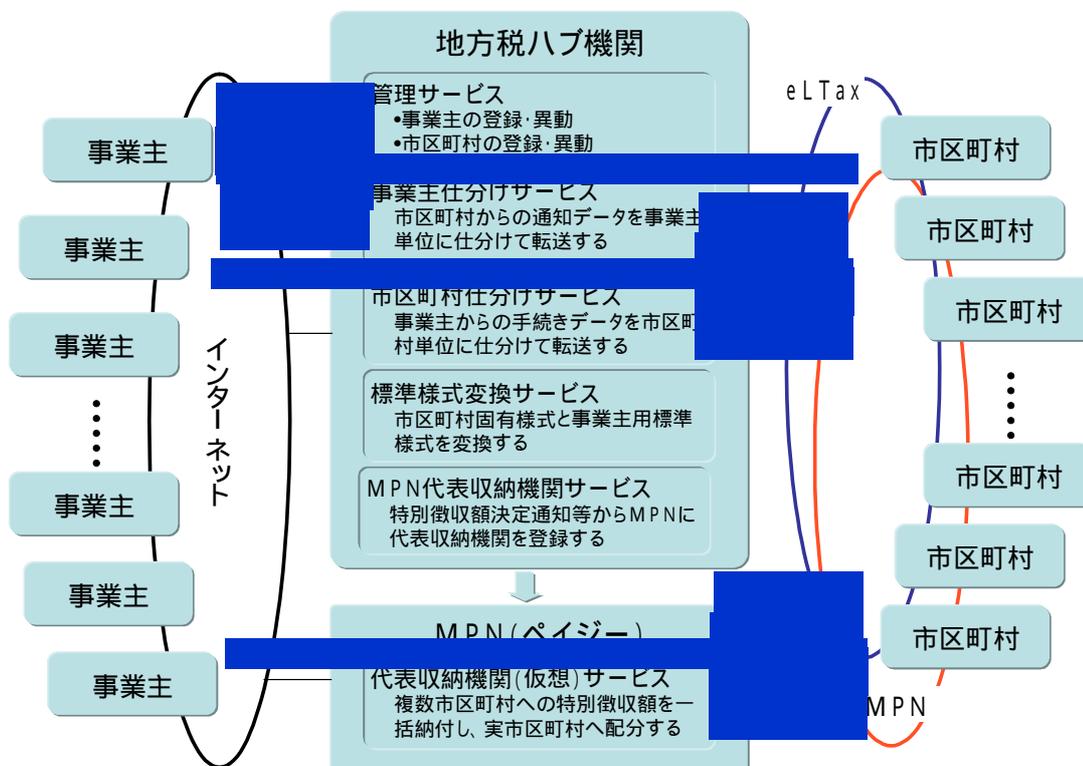


図 1 4 地方税ハブ機関の概念

同様の機能をもつ機関は2008年4月から施行される国民健康保険、介護保険および後期高齢者医療保険の保険料を合算して公的年金から特別徴収する制度において「経由機関」として計画されている。この制度においてはこれ等の保険者である市区町村と公的年金保険者である社会保険庁や各種共済組合の間で、経由機関が保険料特別徴収の手続きのデリバリー・サービスを提供することになっている。現実には経由機関を新規に設立するのではなく、各都道府県の国民健康保険連合会がその機能を果たす予定である。個人住民税の特別徴収ハブ機関の案に較べるとそのサービス範囲は限定的ではあるが、同様の機能を考えるに当たって参考になる事例である。

3 - 3 税務手続きの流れの最適化モデル

前節で整理したように、給与所得等に関する税務手続きの最適化は、社内イントラにおける法定調書の電子化と個人住民税に関する手続きのハブ機能に集約される。このことを具体的な手続きの流れで示すと以下ようになる。

入社時および被扶養者異動時（結婚、出産等）：（図15）

従業員は入社した時、または結婚等で被扶養者に異動があった時に、給与所得扶養控除申告や健康保険扶養者異動届等の必要な手続きを一括して社内イントラのポータルサイトから行う。従業員の本人確認は社内イントラへのアクセス認証手順で担保される。これ等の手続きは法定調書に替わる位置付けとなるため、このポータルサイトには従業員の過誤を避けるためのナビゲーションやヘルプ等によるサポート機能が求められる。

入社した従業員が他社からの転職者、あるいは入社前に普通徴収による個人住民税が賦課された者である場合、事業主は本人の希望によってその給与等から特別徴収する。そのために必要な手続きは従業員住所地の市区町村毎に対する給与所得者異動届、あるいは個人住民税特別徴収切替申請であるが、最適化モデルではこれ等の手続きを個別の市区町村に対して行うのではなく、一括して地方税ハブ機関（仮称）に送付することができる。ハブ機関は各事業主からの手続きを市区町村毎に仕分けして転送する。この場合、給与所得者異動届等の地方税に関する手続きは全て個別の市区町村サイトからeLTaxに移行することが望ましい。このことによりハブ機関と市区町村間のネットワークはeLTaxに統合でき、事業主がハブ機関の定める標準様式とプロトコルで送付したデータをハブ機関で各市区町村の要求する様式に変換しeLTaxプロトコルで市区町村に転送することが可能になる。

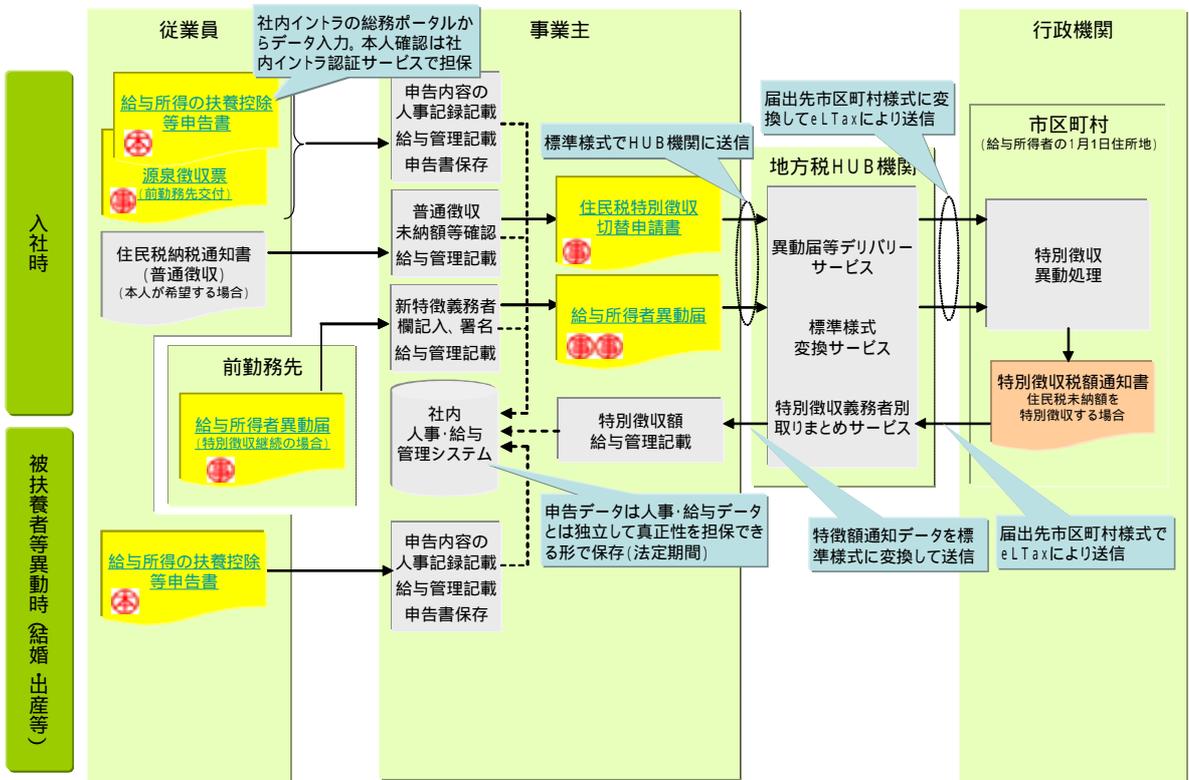


図15 入社時および被扶養者異動時の流れの最適化

退職時および死亡時：(図16)

給与所得等に関わる源泉徴収票に次いで2008年度から退職所得に関わる源泉徴収票・特別徴収票も電子交付が可能になり、退職手続きについても社内イントラによる電子化適用範囲が拡大できる。

課税庁に対する手続きでは、所得税の納付手続きは給与等所得と同様に、社内システムから自動生成された納付データをe-TaxおよびMPN(ペイジー)へ転送することで電子の手続きが実現する。一方、退職所得に対して所得税と併徴される個人住民税の納付手続きでは、退職所得特別徴収納入内訳書(納付書)の手続きをeLTaxに実装することによりハブ機関を経由した電子の手続きが可能になる。また、特別徴収した個人住民税は事業主が各市区町村に個別に納付するのではなく、次段で後述するようにMPN(ペイジー)に望まれる振込みハブ機能によって一括納付することができる。

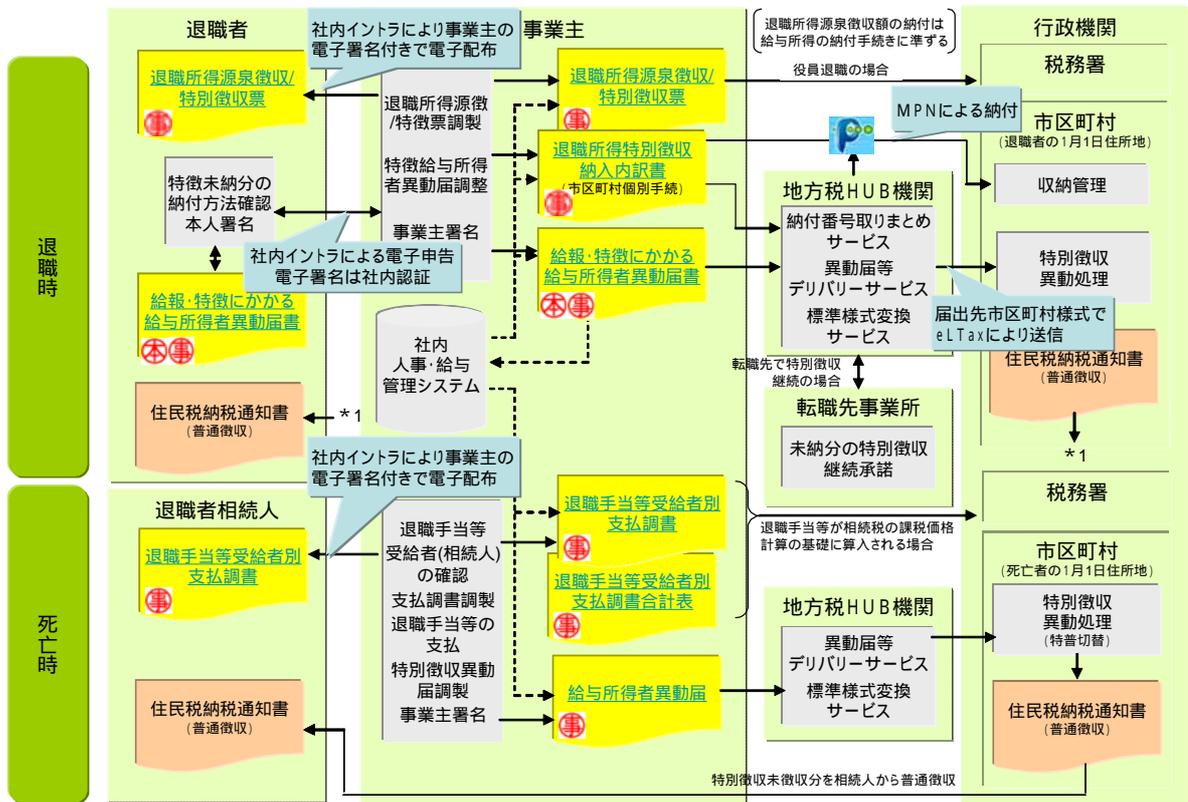


図16 退職時および死亡時の流れの最適化

給与等支払時：(図 1 7)

給与や賞与から源泉徴収された所得税の納付のために社内システムから徴収高計算データが自動生成され e - T a x へ転送される。同時に徴収高計算データを納付データとして M P N へ転送することで電子的に手続きが完了する。

一方、個人住民税の特別徴収は、毎年 5 月に各市区町村からハブ機関を経由して転送される電子的な特別徴収額通知データを事業主の給与管理システムに取込むことにより処理される。ハブ機関は各市区町村の特別徴収額通知データを事業主毎に仕分けし、標準様式に変換して事業主に転送するので、事業主は市区町村固有の特別徴収額通知書を個別に処理することから開放される。従業員への特別徴収額通知書交付についても、源泉徴収票同様に社内イントラにより電子交付する。

また、特別徴収した個人住民税の納付については、事業主が各市区町村の指定金融機関に個別に振込むのではなく、総額を M P N に一括して支払うことにより各市区町村へ納付できる仕組みが有効である。そのためには、M P N に複数の収納機関（市区町村）を取りまとめた仮想の代表収納機関というコンセプトを導入して、事業主は代表収納機関へ総額を支払い、M P N が個別の収納機関（市区町村）へ配分するサービスの提供が考えられる。(図 1 8) 各市区町村への納付額の配分のための情報は地方税ハブ機関が特別徴収額通知データにより提供する。

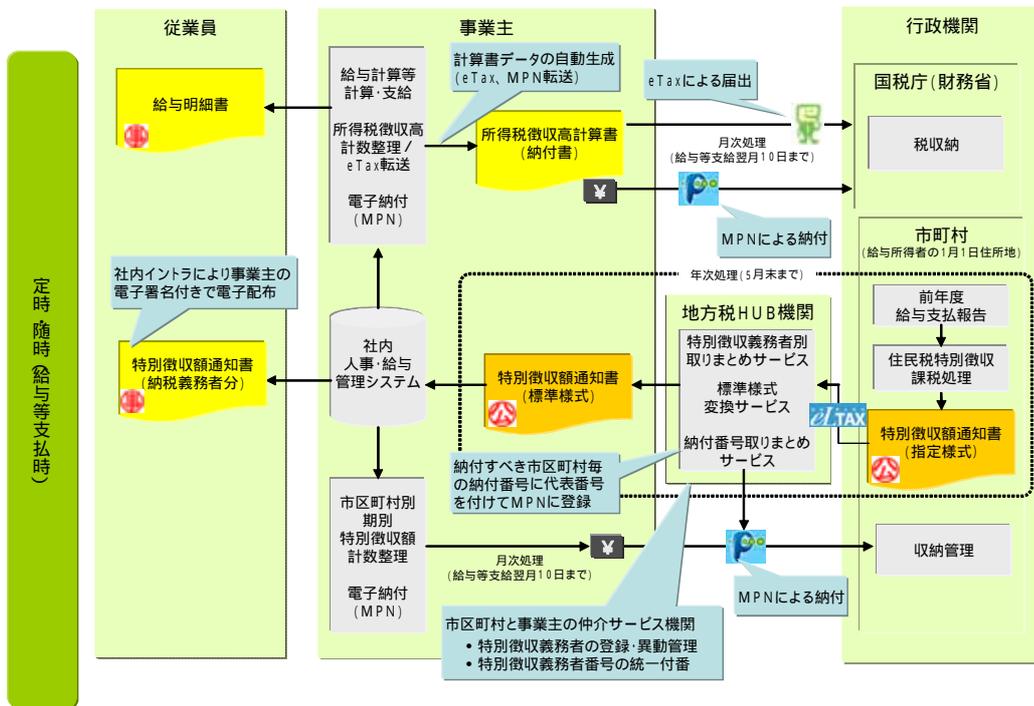


図 1 7 給与等支払い時の流れの最適化

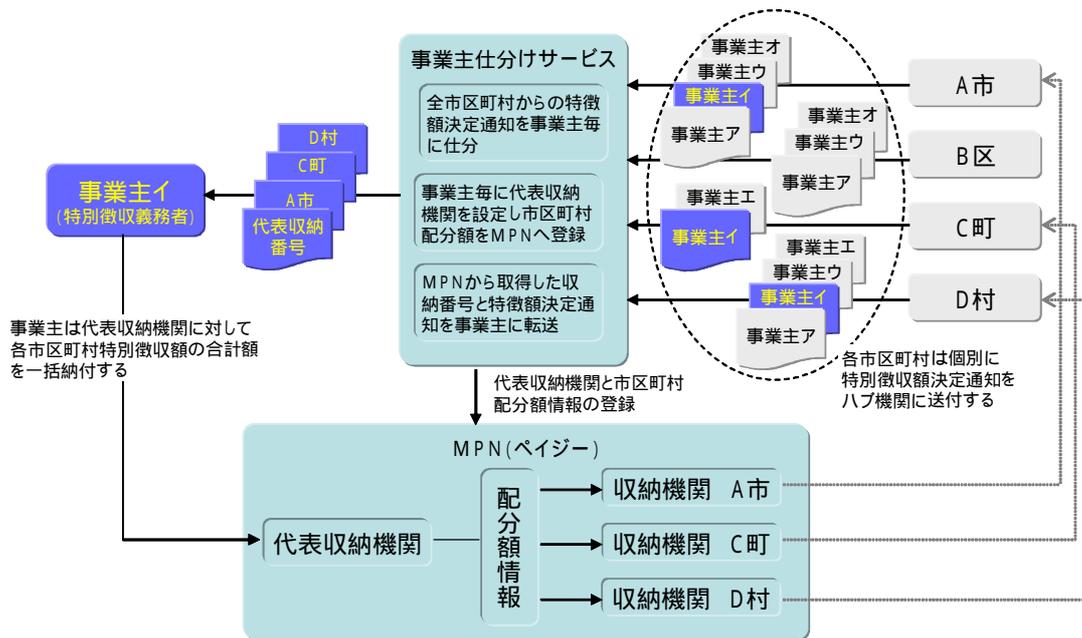


図 1 8 特別徴収額決定通知と納付におけるMPN代表収納機関のコンセプト

年末調整時 : (図 1 9)

年末調整のために従業員が事業主に提出する扶養控除、保険料控除等の法定調書による手続きは社内イントラのポータルサイトにより電子的に処理される。また、年末調整の結果として従業員に交付する源泉徴収票は社内イントラにより電子交付される。

一方、市区町村に対する給与支払報告についても、個人別明細データと共に総括データが源泉徴収と同時に標準様式で作成されハブ機関に送付される。ハブ機関は必要に応じて各市区町村固有の様式に変換し e L T a x により各市区町村へ転送する。

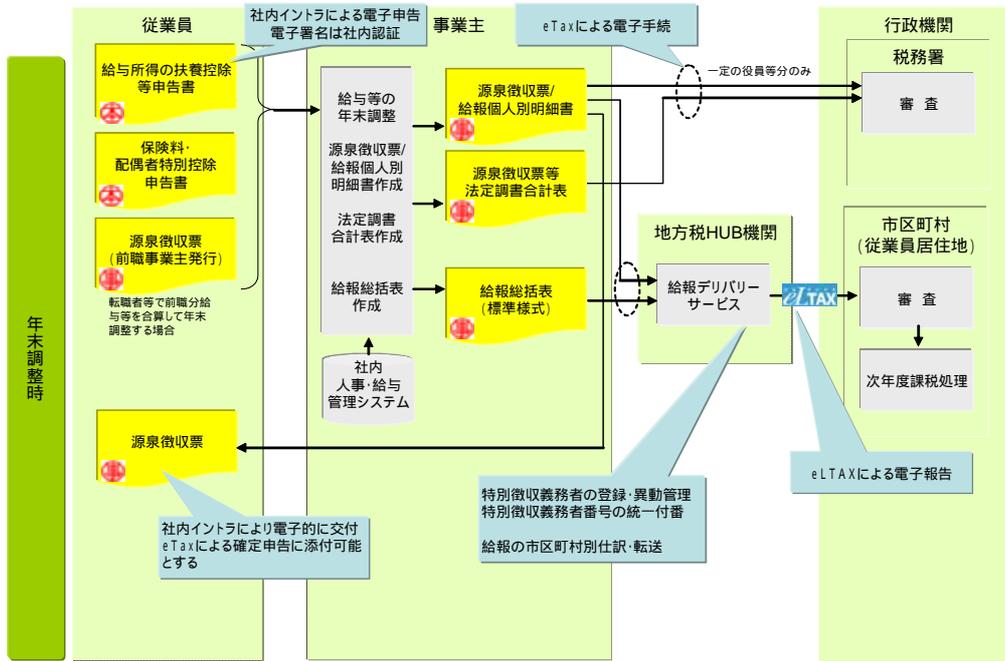


図 19 年末調整時の流れの最適化

3 - 4 税務手続き最適化のまとめ

最適化のポイントで述べたように、給与所得等に関わる税務手続きの最適化は従業員と事業主間の手続きにおける法定調書類の電子化と、個人住民税の特別徴収における事業主と市区町村間のN：Nの手続きに対するハブ・サービスの2点に集約して考察することができる。

については、既に2008年度税制改正案において扶養控除等申告の電子申告や源泉徴収票の電子交付等制度上の整備が予定されており、社内イントラによる人事・総務ポータル・サービスの中にこの制度をシームレスに組み込むことが最適化実現の鍵である。

に関しては、eLTAXにおいて給与支払報告の電子化が計画されており、ハブ・サービスの前提条件の一つが解決される。しかし、ハブ・サービスにおいて最も重要なことはできるだけ多くの市区町村の参加を得ることである。そのためには、ハブ・サービスが事業主だけでなく、市区町村にとっても税務事務最適化の効果的な手段であることの理解を広めることが重要である。

第3章 最適化に向けての提言

1. 課題と最適化案の整理

これまで、第1章で事業主が行う従業員に関わる行政手続きの課題を表4のように整理し、その最適化案を第2章で退職、再雇用および給与所得に関わる税務の各手続きについて具体的に示した。これを要約すると表8のようになる。

最適化要件	課題	L	前提条件
社内情報システムと既存電子申請の連携	4 - 1	1	社内総務ポータル整備 電子申請仕様の公開
	4 - 4		
	4 - 7		
法定様式の電子化	4 - 4	2	事業主の義務と責任の拡大 コーディネート機能の確立
	4 - 5		
事業主または有資格代理人による代表署名	4 - 2 4 - 8	3	行政機構・制度改革 関係法規の改正
事業主の証憑書類確認・保存義務	4 - 3 4 - 4		
行政機関相互の申請者情報の共有	4 - 2	3	行政機構・制度改革 関係法規の改正
	4 - 3		
	4 - 6		

表8 課題と最適化案の要約

表8において、課題欄の数字は表4で示した項番である。また、L欄は第3章の最適化案のまとめで示した最適化案実現可能性のレベルである。すなわち、

レベル1：行政の仕組みを変更せず民間で対応可能なレベル

レベル2：現制度の範囲で行政側の仕組みの一部変更を伴うレベル

レベル3：現制度の改革を伴うレベル

という3つのレベルであり、いわば最終的な最適化に至るマイルストーンでもある。

2. 各レベルにおける提言

【レベル1】

今までの電子申請システムは期日までに利用可能な手続き数を達成する事を目標として進められてきた。その結果手続きごとにオンライン化が進められ、その結果利用者からみて使い難いシステムとなり、利用率が上がらない状況である。また、オンライン申請の仕様も多くが公開されておらず、利用者側で利用しやすいように手を加えることも困難な状況にある。そこで、厚生労働省で仕様が開示されているFD連携による申請方式を、社員向けWebと連携される既存の枠組みとして活用し、カバー率は低くとも使い勝手の良いシステムを現実解として提言する。

具体的には、従業員からの申請が社員向け Web から入力され、申請に必要な社内データを業務システムから自動収集し、行政の電子申請に FD 連携を使用してデータを渡す仕組みである。なお、FD 連携は必ずしも連携の手段として FD 等のメディアを介するだけでなく社内イントラ等のネットワークを利用したファイル転送によることも可能である。

また、従業員が行う手続きに含まれる法定様式の電子化、あるいは事業主が地方公共団体を含む行政庁に提出する申請データの標準化も、この提言の重要な要件である。

社員向け Web

大企業においては、旅費精算等の社内事務処理を、社員向け Web にリンクさせたワークフローシステムで行っていることが多い。それらと同様に、入社、転勤、結婚、退職等のイベントに関する税、社会保険、健康保険等の申請を見直す中で、社員向け Web から行うことを提言する。

これにより紙ベースの申請から電子データへの変換は不要となり、社内事務処理の効率化が図れる。また、企業にとっては書類作成の他に、従業員への制度の説明、記入要領の説明が大きな負担である。そのため社員向け Web で制度の説明、記入要領が説明され、事務担当職員の手を煩わせることなしに従業員が申請を行えることは事務負担の大幅な削減になる。その上、社内 Web を使用する利点はログインしている社員に関するデータを利用する事が出来るので、行政の Web では実現できない個人の状況に即したきめ細かい入力ガイドやデータの自動フィルイン、エラーチェックが可能で、使いやすいシステムを構築できる。社員向け Web を電子申請の窓口とすることは、利用率向上に大きく貢献する。

社内業務システムと行政の電子申請の結合

事業主が税、社会保険、健康保険等の申請を行う場合、申請書類に書き込むデータは社内業務システムから転記するものが多い。そのため社内業務システムのデータを FD 連携機能で電子申請に送ることにより大幅な業務の効率化を達成できる。すでに企業向け社会保険関係の業務パッケージでは、FD 連携機能で電子申請との連携を実現したものがある。

この様な民間の電子申請に関する取り組みを促進するために、行政側の電子申請システム仕様の公開、テスト環境の提供を行政に提言する。

レベル 1 における民間の取り組みは社内業務システムの更改によって実現する他に、現在多くの企業で行われている人事・総務関係事務のアウトソーシングという形で実現することも考えられる。

電子申請の普及に弾みをつけるためにも、現実解ともいえるレベル 1 の最適化は重要と考える。

さらに、オンライン申請の仕様公開範囲を拡大することで、Web 連携による申請も可能になると考えられる。既存のオンライン申請のなかで、企業が通常行う申請につ

いては仕様の公開を望みたい。

【レベル2】

現状の制度範囲内での改善として、不要な手続き自体の廃止ならびに利用率向上のための、添付文書の省略、本人確認方法の簡略化と民間コーディネイト機関の利用を提言する。

手続き自体の廃止

省略可能なものは廃止するのが一番効率的である。前章で離職票発行の廃止を提言したが、このような大胆な提言は、行政内の検討からは出てこないと思われる。手続き自体の廃止、簡略化の検討に税理士、社会保険労務士、企業を参加させ、意見を積極的に反映できる仕組みを提言する。

添付書類の省略

電子申請が使用されない原因のひとつは、電子的な申請書の他に並行して添付文書を郵送しなければならない事である。これについては、申請者が添付文書を保管し、行政には添付文書のリストのみを提出する事で、添付文書の提出および行政における照合を省略する事を提言する。

添付文書の電子化は申請者に多大な負担を掛け、しかも行政が電子化された添付文書の正当性を十分確認できない。それよりも、申請者である企業や税理士、社会保険労務士が添付文書を確認し、それを保管しておき、行政が調査を行う時に行政に提示するやり方は負担が少なく、効率がよい。

本人確認方法の簡素化

添付文書同様、本人確認方法が、電子申請の普及を妨げている。個人の実印と同じ効力の個人認証を必要とするのでは、万が一の事故を考えると申請担当者が電子申請に踏み切れない。企業の行政への申請業務に限定し、職掌に対応したマルチレベルの本人確認方法を新設する事を提言する。

また、電子申請における複数署名の難しさが、電子システムの普及を妨げている。申請者が他の人の押印、署名を確認すれば、複数署名を省略できる方式を提言する。

民間コーディネイト機関

添付書類の省略、本人確認の簡素化がとして、税理士、社会保険労務士もしくは行政手続き支援業務を土業と連携して行う民間コーディネイト機関などが事業主に代わって手続支援をおこない、添付書類の保管、複数署名の確認を担当する方式を提言する。この方式は行政に受け入れられ易く、かつ小規模な企業の利用を促進する。

【レベル3】

今回、従業員関連手続きを調査し、行政間で情報の共有が成されていないために多

くの添付書類が必要とされていることが分かった。行政における業務改革の基盤として、行政機関相互間の申請者に関する情報共有を提言する。

- 情報共有の目的

- 審査事務の効率化

- 審査に必要なデータが添付文書によらず行政機関相互の情報共有によって直接把握出来るため添付書類の削減あるいは省略ができ、添付文書に関する取り扱いの手間が軽減される。また審査に使われるデータが電子化されているため行政側の審査事務の一部を機械化する事が出来、ミスの減少とチェック作業の省略、簡略化が可能となる。

- 手続きの簡略化・省略

- 申請者側のひとつのイベントについて複数の行政機関にまたがる手続きが求められる場合、関係行政機関相互に申請者情報を共有することにより手続きそのものを省略することもできる。

- プッシュ型行政サービスの提供

- 将来的には諸行政サービスの受給有資格者を行政が共有する情報から判断、抽出して、本人による申請手続きなしに、その意思確認によってサービスを開始するようなプッシュ型行政サービスの可能性も出てくる。このことは、受け得るべき行政サービスの機会を、本人の未知や錯誤等によって逃すという不利益を防ぐ意味もある。

- 情報共有を実現する前提

- 情報共有の範囲とグランドルールの確立

- 事務の現場では連絡票や照会票等によって実質的な情報共有が部分的には図られているが、これは少なくとも法令レベルで定められたルールではなく、事務処理要綱や事務現場の運用として行われている。このように、事務執行上現実に必要とされる行政機関相互の情報連絡や照会の実態を明確にして、共有を必要とする情報の範囲を定義し、情報のオーナー（情報管理責任部門）とクライアント（情報利用部門）を明らかにすることが情報共有実現のための基本的前提である。

- 更に、これ等の項目のグランドルールの法令レベルで制定することにより、事務現場での個別対応による情報共有手段の脆弱性を排除することができる。

- 個人情報保護、プライバシーポリシー遵守

- 行政における申請者に関する個人情報の共有のためには、個人情報保護の視点からの対応策が十分図られねばならない。その基本は行政機関に共通するプライバシーポリシーの確立と遵守であり、個人情報共有によって個人情報保護に対する脅威が増すという考え方は適当ではない。

- また、行政の取扱う情報については目的外使用の禁止条項のある法規が多いが、各種手続きの申請者等となる個人、法人から行政に提出される情報の使用目的の

範囲を申請者等に明示することも重要である。

国民への周知と理解

行政における情報共有を推進するに当たっては、その受益者である国民の理解を得ることも重要である。情報共有を行政内部の問題として国民へ周知せず、なし崩し的に推進することは情報共有の不徹底を招き、最終的には所期の効果を得ることができない可能性がある。

以上のように、行政機関相互の情報共有は、技術的検討の前に、多少時間がかかっても法令を含む制度面および運用面からのニーズと課題について広範囲の議論を尽くすことが、実効性のある情報共有を実現するための鍵であり、まずこのような議論の場を設けることから始めることを提言する。

3．電子政府の実効性を実感できる指標の導入

以上レベル1からレベル3に区分して改善策を提言したが、これらの改善策は常に国民の視点ならびに利用者の視点を意識して整備していくことが何よりも肝心である。

現状の電子政府は、国民の視点から見ると極めて遠い存在であり、多くの国民は関心すら持っていないのが実態である。また、利用者の視点から見ても、これまで述べたように具体的な効果が実感できない状態である。

こうした電子政府のあり様は、これまでの構築姿勢を抜本的に改革していかない限り容易に代えることはできないと思われる。

構築姿勢の抜本的な改革とは、まずは国民の声を聴くことから始める必要があると考える。海外の成功した電子政府事例の例を見るまでもなく、成功した電子政府の根底には、利用者ニーズの的確な把握と、目的意識を明確に持った構築姿勢を鮮明に見ることができる。

わが国のこれまでの電子政府構築計画の根底には、「手続きの100%オンライン化」や「利用率50%を実現する」といった目標値は設定されていたが、これら目標値はあくまで結果に属するものであり、本来掲げるべき目標は「行政手続き効率化による利用者側負担の削減」や「行政コストの削減」にあると考える。

このような実のある国民の視点を明確に打ち出し、それに答えられるサービスを提供することによって、電子政府の利用率もおのずと向上し、普及定着していくはずである。

そこで、利用者側ならびにサービス提供者側双方にとってメリット性を実感できる指標として《実感指標》の設定を求めたい。

実感指標を設定するためには、前述のレベル1からレベル3に記述した提言内容を、実感指標の上から再考察し、プライオリティをつけて順次改革を進めていくことが必要であると思われる。

そして、行政側はサービス提供者であることの自覚を持ち、利用者ニーズの的確な把握はもちろんのこと、認知度や関心度のアップのためのプロモーション努力、問題点の認識とサービスの改善、説明責任が求められることは言うまでもない。

同時に、こうした電子政府に伴う効果を継続的に測定し、「行政手続き効率化による利用者側負担の削減」や「行政コストの削減」に向けたPDCAサイクルを回していくことが大切であるとする。

< 参考資料 >

『中小企業における規制緩和等希望調査報告書』より、

自由意見の部分を抜粋

H18 年 3 月 中小企業庁による委託調査
(調査元：三菱 UFJ リサーチ & コンサルティング)

1 . 労働基準法	4 7
2 . 社会保険・労働保険	5 3
3 . 高齢者介護サービス関係	6 5
4 . その他規制緩和等全般について	6 7

1. 労働基準法

(1) 労働基準法等の規制及び事務手続簡素化希望意見の要約

最も多かった意見は、IT化の進展を受けて、インターネットによる電子申請を認めて欲しいとの要望であった。また実際インターネットによる電子申請で利便性を享受している企業があった。多数の企業が電子申請を要望する一方で、僅かではあるが電子申請を実施している。このような一見矛盾したような事態の原因については、次章を参照されたい。

事業所単位の申請を、企業単位あるいは都道府県単位の一括申請に変更して欲しいとの要望も多かった。これについては、アンケート票の注意書きに説明した「36協定」の場合は締結主体である労働組合が各事業場の労働者の過半数で組織されていれば一括申請が可能であること、就業規則については各事業場の就業規則が同一であれば一括申請が可能であることを知らない企業が数多く存在した。つまり、ここで問題として事務手続きについては、事業者側に事務取扱に関する情報を周知徹底する努力が図られていないことがわかる。

「36協定」については、変更が無ければ提出期間を延長して欲しいとの要望も多い。組合が存在すれば「36協定」の一括申請ができるが、組合の存在しない中小企業も多く、事務負担の軽減措置として効果が限定的となっている。

また、社会保険事務所、労働基準監督署、公共職業安定所の所在地が離れており、事務手続きをするのに移動時間がかかったり、駐車場を見つけるのに時間がかかったりして負担が大きいとの指摘もある。これについては、次章で事例を取り上げている。対応する職員によって発言内容が異なるとの指摘もある。複数の事務所がある場合に、複数の申請が必要になるがその場合も職員の対応が異なるとの意見がみられる。

(2) 具体的な簡素化希望

- ・ 提出・報告書類の記載について、より簡素化して頂ければ幸いである。
- ・ 週40時間労働を週48時間労働にすべきである。
- ・ 小企業(50名以下)の時、提出の免除または廃止、または事務を無くして欲しい。
- ・ 毎年負担。改訂があった場合のみとし、かつwebで出来るようにしてもらいたい。
- ・ 当然面倒だが、労働基準法を遵守するためには必要の範囲内と思う。我々は苦しい中で懸命に労働保険料を支払っている。本当にその使い方を官の方で願います。
- ・ 中小企業の社員残業は会社が強いているケースはあまり多くない。社員が生活を守るために行っている場合が多い。一方的に経営者に責任を取らせるようなルールは改正して欲しい。中小企業が倒産して困るのは社員、経営者も一緒だ。大企業とはあつかいを異にして欲しい。
- ・ 複雑すぎてあつかいづらい。
- ・ 企業単位の申請で十分である。
- ・ 60名程度の会社では産業医等は必要ないと思う。健康診断だけで充分である。
- ・ 「36協定」は毎年ではなく改訂があれば提出するようにして欲しい。
- ・ ネットで申請できるようにして欲しい

- ・全国に事業所が分散している場合は本社から一括して届け出る事を承認して欲しい。
- ・メール送信申請などの IT 化を進めて欲しい。
- ・労働基準法を遵守していない事業所が多く見受けられる。規制すべき点はしっかり規制し、ザルになっている部分は簡素化すべき。
- ・実態の伴わない届け出は何ら意味を持たないと思う。基準法を含め、企業規模に合わせて細分化し、個々の法人の独自性をなくせば届出の必要はなくなるのではないか。
- ・製造、営業別就業時間帯の一括申請を認めて欲しい。
- ・規定が難しすぎる
- ・36 協定は不要である。法律で上限を決めて一括管理するようにして欲しい。
- ・会社内で書類の作成を行い提出するのに、業務上提出する時間があまり無く、現状書類にも不備が多いので、できるだけ簡単に手続きが行えたら良いと思う。
- ・新規加入及び離職証明（退職者）の窓口を別にしてもらいたい。離職証明で時間がかかり、待つ時間の方が長い（特に職安関係）。
- ・36 協定も就業規則も特別な事由（重大な変更等）が無い限り、毎年自動更新にして欲しい。
インターネット等を活用できないだろうか。
- ・現行の労働基準法はあまりにも労働者に有利な法律である。企業の経営状態や労働者の能力、意欲などの欠如があっても、簡単に解雇できない現行法は、経営者にとって悪法である。
- ・労働基準法等の規制は画一的で、行政官によって解釈があまりにも違いすぎる（働きたい人の時間制限、最低賃金制限）。本人たちの自由の制限ではないか。
- ・社労士に全て任せている。
- ・衛生管理者選任基準の緩和。安全衛生委員会の月一運営の緩和。
- ・保険労務士に手数料を払って処理してもらっている。
- ・社会保険事務所、労働基準監督署、公共職業安定所の所在地がそれぞれ離れているので、事務手続きの際に移動時間がかかりかかってしまい、大変な負担になっている。また、社会保険事務所では対応する職員によって発言内容が異なり、誰もが等しい行政サービスを楽しんでいるとはとうてい言い難い。親切な職員に当たれば事務手続きはすぐに終わるが、職員によっては屁理屈を言ってなかなか手続きそのものを受け付けてくれない。
- ・変形労働時間等の 36 協定の申請を簡素化して欲しい。
- ・55 年体制のような現行法が今でもあるという事自体が驚きである。経営者と労働者との対立構造は終わり、これからの企業は現行法に拘束されては将来への存続は覚束ない。双方の署名捺印がなければ各種協定や届出報告書の受領はできないというハンコ行政の考え方は時代遅れである。報告受理で良いではないか。ただし、責任の所在だけは明確にすれば良いと考える。
- ・現在の報告・届出は多岐にわたり、未報告・未届出に対しては指摘、指導、改善命令等の措置を受けるが、中小企業には法の専門家を雇用・契約している企業は少な

いと思われる。法や規則の遵守・励行に不履行の面が多いが、各中小企業の労働実態・経営実態等を勘案して省略化・簡素化を期待する。

- ・変形労働時間制や各種協定、就業規則等の届出を一元化して欲しい。
- ・各種届出の電子化を可能にして欲しい。
- ・事業所ごとの手続きとなっているが、電子化も進んでいる事から一ヶ所一括申請であって欲しい。
- ・零細企業には不必要である。
- ・毎年同じ内容で、提出する意味がないと考える。また、届出がない事についての追求もない。定期診断の届出、衛生管理者・産業医の選任なども本当に必要なのだろうか。300人以上の事業所からにするなどして頂けると経費的にも助かる。
- ・県内については一括申請にして欲しい。
- ・従業員各々が義務・責任を果たさず、権利を主張する。当局に相談し、当局より改善命令が来るのはどうかと思う。
- ・36協定を含め、可能なものは電子申請を希望する。また、届出書類の内容、量において簡素化して欲しい。
- ・就業規則の届出は、変更箇所、追加箇所のみ申請にして欲しい。
- ・現在労働組合がないため直接の負担にはなっていないが、そもそもそのような事務手続きが必要だと知らなかった（勉強不足と言えばそれまでだが）。
- ・36協定を労組に人質に取られ、短期間での協定を余儀なくされ、難渋している。
- ・あくまでも最終的には法律によるため、提出書類はある程度フォーム化しても良いのではないかと（インターネット等で様式を提供して欲しい）。
- ・労働組合があれば一括申請を認めているが、組合がないため、各場所（他県・市）にて申請するため、年1回ではあるが手間である。
- ・法律が変わるたびに就業規則を変更しなければならない事が負担となっている。
- ・全てにおいて簡素化して欲しい。
- ・届出について事業所単位となっているが、同一事業を行っている事業所については本社一括届出として欲しい。
- ・産業医を事業所ごとに置かなければならないが、第三次産業（サービス業）は法人別として欲しい。
- ・労災・通災手続きが事務負担になっている。
- ・労務士に依頼しているが、毎年でなくても良いものはあるのではないかと。
- ・36条そのものが規制になり、不都合な場合がある。
- ・期間の延長、受付の電子化を願いたい。
- ・届出書類の有効期間を延長して欲しい。労基署の見解では1年しか認められなかったが、3年程度にのばして頂きたい。
- ・本社一括がベストである。
- ・本社の管轄する基準監督署への届出のみで済むようにして欲しい。
- ・本社で一括の手続きができると良い。
- ・有能な社員がいない。また、時間がない。

- ・ 1～20名程度の事業所の場合は、総務・人事・庶務・経理他の雑務が兼任で行う事が多いため、できるだけ多くの作業の簡素化が望ましい。
- ・ 就業規則届出を簡素化して欲しい。
- ・ 変形労働時間制に関する協定届けは3年に1回くらいに減少して頂きたい。
- ・ 1番怖い役所だからこれからも十分労力を費やさねばならず、32名に気を遣っている次第だ。
- ・ 届出を改訂の時だけにしたい。
- ・ 3年～5年に1回を希望する。
- ・ 本店、支店一括の申請として欲しい。
- ・ 老人福祉事業は、1日24時間、1年365日、休むことなく毎日、日常生活に必要な援助サービスを求められているため、勤務ローテーションに支障が出た場合（風邪等で欠勤者が多く出た場合他）、速やかにカバー出来るように、現行法を基準に弾力的な運用が可能な内容（届出をしなくても良い範囲の拡大等）にしてもらえれば幸いである。
- ・ 書類の記入箇所の省略を含めた簡素化を希望する。
- ・ 労働者派遣法における「物の製造業務」における派遣期間制限を撤廃して欲しい。
- ・ 労働組合のない事業場でも一括申請を可能にして欲しい。
- ・ 基準法の規制簡素化以前の問題として、時間外労働に対する代休取得の義務付け等、新しい基準法改定の改訂方針の基本的背景、実態の情報が企業に示されていない。
- ・ 中小企業においては、大企業並みの労働条件を実施するのに困難な事が多い。規制緩和を希望する。
- ・ 「腰痛が労災認定される基準の明確化」、「労災の認否判断の迅速化」、「労災否認のケースにおける健康保険への切り替え手続きの簡素化」を希望する。
- ・ 小規模な企業でも対応出来るようなものにすべきであり、実態と法規制が乖離していくばかりの現状と思う。利益追求もあるが、人が確保出来ずに無理をして少ない人数で回しているところが多いと思うので、中小企業向けの人材提供（事務サービス等）と表裏一体で運用していくべきだと思う。
- ・ 36協定の届出（締結を含む）は、毎年でなく内容変更時の届出でも良いのではないか。
- ・ 毎年提出するのではなく、5年に1回、又は変更時に提出することとして欲しい。
- ・ 36協定の毎年の提出は面倒である。
- ・ 就業規則は届出の必要はないと思う。
- ・ 本社所在地においての一括届出を希望する。
- ・ 社会保険労務士に依頼しているものの、社内で準備する資料作成に時間を取られる。

(3) 電話でのフォロー調査

- ・ 問3及び問5についてのイメージは、官庁のホームページより届出書類をダウンロードして必要項目を記入してそのまま送信、又は打ち出して持参し、受け取りをもらう。専門職でなくても正確化と効率化が図れる。後日、ネット又は持参申請した書類が郵送されてくるようにならないか。特に公共職業安定所申請（雇用保険）に

については実現して欲しい。出向くことなく処理し、正確性と効率化を同時に実現して欲しい。

- ・変形労働時間制は作成と管理に手間がかかる。
- ・インターネットの活用の具体的イメージは、例えば就業規則の改定で労働基準局へ行くのは手間がかかる。パソコンに入力しておき、改訂があれば基準局宛に送信する。
- ・組合がなくてもぜひ就業規則の届出、36 協定等の本社一括申請を認めて欲しい。
- ・負担にはなっているが、担当者が慣れているので問題ない。通常の管理を、監督官庁から目を付けられないよう努力している。
- ・36 協定の一括申請ができることを知らなかった。調査の上、出来るなら対応したい。
- ・提出資料をフォームに従って記入しても何度も直される。もっと簡単にできないか。不備があると何度も足を運ぶことになる。
- ・36 協定の毎年提出を忘れてしまうこともある。変更のあった時のみ提出、又は変更のない場合の期限は5年くらいでも良いのではないか（自動車免許も5年）。
- ・運送業界全体の問題で、現在の労基法通りの運用で賃金の支払いは不可能。拘束時間も長く、仕事がたくさんあって稼いでいる時は良いが、無い時など必ず不満が出て苦労する。
- ・36 協定は変更がない場合は提出不要と出来ないか。変更があった時提出、又は期間の延長を願いたい。
- ・社会労務士の仕事が無くなるから難しくしているのではないか。
- ・現状まだ変形労働時間制を取っていないが、将来導入した時は時間外計算など複雑になると考え簡素化（計算方法等）を望んだ。
- ・現状、事業所ごとに就業規則、36 協定を毎年提出しているのだから、本社で一括届出が出来ないか。
- ・書類提出ではなくネット化で変更時のみ対応を。きめ細かい変更も可能になる。
- ・現在事業所単位で就業規則、36 協定を届出中。
- ・「36 協定書」毎年提出を、変更がなければ3年程度に提出期間の延長を希望する。以前に申し出たが不可だった。
- ・36 協定の提出は、毎年でなく変更がなければ3～5年に一度の提出で良いのではないか。
- ・電子申請を可能にし、出向く必要をなくしたい。現在社会保険の電子申請を利用中で、大変便利である。
- ・全て社労士に任せている。自分一人では出来ず、費用を払っても正確・効率面で良い。
- ・当社は群馬と埼玉の事業所2ヶ所であるが、今後事業拡大の計画があり、組合が無くても就業規則、36 協定本社一括申請を希望する。
- ・36 協定は、変更が無い場合は毎年提出ではなく3～5年に提出期限を延長して欲しい。
- ・届出については労働組合が無くても同一事業を行っている場合は本社一括届出を認

めて欲しい。基準監督署の指導も各事業単位に入り、事業所では書類が整っておらず苦労している。

- ・就業規則、36 協定書は一定フォーマットで電子化し、就業規則は変更時、36 協定は毎年でも申請すれば良い。
- ・当社は事業所が6ヶ所あり、組合もあるので就業規則、36 協定、本社一括申請を検討してみる。

2．社会保険（社会保険事務所申請）・労働保険（労働基準監督署、公共職業安定所申請）

(1) 社会保険および労働保険事務の簡素化希望意見の要約

労働基準法関係の手続きと同様にインターネットによる電子申請を望む意見が多い。この点については、問3の労働基準法等の規制で言及したように次章を参照されたい。同様に、社会保険および労働保険事務においても、毎年内容が同じであれば事務手続き省略、全ての給付申請について本社一括管理を要望する意見が多数ある。

アンケートの回答中に、「社会保険に関する手続きは郵送できるが、雇用保険は公共職業安定所に直接いく必要がある」との指摘があった、東京都では雇用保険関係も郵送で申請が可能であり、都道府県によって郵送申請の取り扱いが異なるようである。つまり、郵送による申請受付は事務処理としては可能であるが、都道府県の裁量範囲にあると推察できる。

社会保険・労働保険事務において、社会保険労務士に全てを任せているが、費用負担が発生しているとの回答がある。これは社会保険労務士に複雑な事務処理を任せるため、事務処理に専門的な知識が必要になるという事務負担の代わりに、社会保険労務士への料金という負担が生じていることを意味する。

当然のことながら、社会保険及び雇用保険関係の規制が細かすぎる、あるいは申請書類の数が多すぎるので事務処理が難しくなり、コストがかかりすぎるといった指摘がある。また、書類作成において印鑑の捺印回数が多すぎること、代表者印を社印に変えて欲しいとの具体的な要望もあった。

さらに保険証等の発行日数を短縮化して欲しいという、社会保険事務所、労働基準監督署及び公共職業安定所の事務の迅速化を望む意見もあった。

(2) 具体的な簡素化希望

- ・提出・報告書類の記載について、より簡素化して頂ければ幸いである。また、全ての情報について、必要なかと思われる項目の割愛をして頂ければ有り難い。
- ・社労士に依頼しているが、変形労働制をどう扱うか役所によって判断基準が違い、とまどっている。移動時間は労働時間と見なすのだろうか。
- ・現状、雇用保険の入退は有償で社会福祉センターへ委嘱し、社会保険は直接その都度往訪している。これらを郵送で全て対処できるようにならないか。
- ・書類を電子化してインターネット経由で申請できるようにして頂きたい。
- ・社会保険の手続きは郵送等によりできるが、雇用保険の手続きは公共職業安定所に出向かなければならない。雇用保険の手続きも郵送等によりできれば良いと思う。
- ・インターネット等を利用した申請があれば有り難い。
- ・申請期限を緩和して欲しい。
- ・社労士にお願いしているため、専門知識などで苦勞することはないが、費用負担が生じている。郵送による受付を認めて欲しい。
- ・当然面倒だが、労働基準法を遵守するためには必要の範囲内だと思う。我々は苦しい中

で懸命に労働保険料を支払っている。本当にその使い方を官の方で願う。

- ・手続き方法をもっと明確にして欲しい
- ・インターネットによる事務手続きが出来るよう、検討して欲しい。
- ・各種保険の窓口を一本化し、事業者の事務負担を軽減して欲しい。これが行政の簡素化にも結びつくと思う。
- ・一ヶ所に申請すれば完了するように出来ないだろうか。
- ・全体的に簡素化を希望する。
- ・オンライン化で移動時間を短縮したい
- ・記号が「イロハ」「いろは」というのは時代に合っていない。また、複雑すぎて扱いづらい
- ・現状では事務手続きに特に負担があるとは思わないが、手続きがなければそれに越したことはない。
- ・裁量労働制の適用を拡大して欲しい。
- ・ハローワークは民営化すべきだ。高い労働保険（労災）を支払っているにもかかわらず、労災を使用した場合の監督署の事後調査に時間と手間がかかりすぎる。監督官は仕事がなさすぎるのではないか。
- ・社会保険、労働保険、職安など労働事務関係は一ヶ所に集約すべきだ。
- ・国民年金の第3号手続きに関して、住所変更届を市民課と国民年金課の双方に提出しているが、どちらかに一本化して頂ければ幸いである。
- ・今は労務士にお願いしている。我々では内容の分からないものが多すぎる。
- ・労基法の手続きの簡素化同様、全ての申請給付について本社管理部内で手続きできるよう、検討願いたい。
- ・ハローワークについて、求人票の男女別希望が通らない。男女共同参画とは違うと思う。仕事内容、業務に適さないのに無駄な面接を双方とも強いられる。
- ・メール申請などのIT化を希望する。
- ・中小企業ではたまにしか発生しない案件もあり、申請手続、事務手続が良く分からない場合がある。書類を簡素化すると共に、作成マニュアルのようなものも作って欲しい。
- ・制度の変更が多すぎて、把握するだけでも困難となっている。
- ・全てを国民背番号制にして、一括で管理できるようにすべきだ。
- ・事務手続や決まり事が多く、ややこしい。
- ・出先機関へ赴くことなく手続ができる（電子申請等）ようにして欲しい。
- ・加入及び退会の手続、納入の手続及び納入方法等、一本化する必要がある。
- ・事務手続に関して、インターネットによる手続もあれば良いのではないか。
- ・確実性を求める余り、会社にやらせすぎだ（第3号等）。個人の意識を高めるためにも、会社で手続きを代行すべきではないと思う。全ての役人に言えるが、年々企業負担が増えて、いわゆる“手抜き”を感じる。
- ・社会保険事務所申請書類で個人名称の旧字体、新字体に互換性を持たせて欲しい。

- ・保険により手続きの役所が別々になっているが、役所中心の考えや手続きでなく、利用者を中心に考えて一ヶ所で手続きが完了するような仕組みにすべきである。
- ・出先機関に出向かずに処理できるようにして欲しい。
- ・一ヶ所に役所をまとめて欲しい。フロッピーディスクに保存させた上で書面に押印したものと一緒に郵送させるのはやめて欲しい（社会保険）。
- ・ネットを使用しての手続き（ID、PWを企業ごとに作成し、手続きを行う）が出来るようにして欲しい。
- ・社会保険と労働保険を同じ役所、同じ番号で管理するようにして欲しい。
外注にて対応している。
- ・待ち時間も長い上に、教えてもらいたいのに対応する方が不親切で不快だ。暇そうにしている人が多いので更に時間ももたないと感じる。
- ・電子申請が中途半端で、逆に使い勝手を悪くしている。すべてオンライン（web）での対応をして欲しい。
- ・インターネットを利用した申請を可能として欲しい。
- ・従業員の入・退社の際に、厚生労働省の窓口が別々になっており非常に手間がかかる。窓口の一本化を強く望む。また、ハローワークの駐車場が狭く、道路上で30分以上待つ事もある。インターネット等を活用できないだろうか。
- ・手続きそのものにはさほど不便は感じていないが、規定（改訂）の理解には苦労している。
- ・法改正が多すぎて分かりづらい上、周知徹底されていないため届出が滞る場合もある。窓口担当者により説明が食い違い、何度も窓口まで手続きに行かなければならない事が多い。社会保険事務所、労働基準監督署、公共職業安定所などの連携がないため、手続きが煩わしい。
- ・手続きは別としても、企業の負担が大きすぎる。
- ・毎年提出する報告は、変更が無い場合は提出不要として頂きたい。
- ・webで事務受理してもらえると助かる。
- ・窓口へ出向く必要がある事は、営業の会社である当社にとっては負担となっている。FAXもしくはwebでの申請などにして、最終的に原紙が必要なものに関しては半月もしくは月に1回の郵送対応にするなど、簡素化を希望する。
- ・社会保険労務管理士に委託しているので事務負担とまでは言えないが、その分経費負担となっている。
- ・ハローワークの求人票の提出について、オンライン方式にして欲しい。社会保険事務代行を利用しているが、費用が高い。簡素化して負担を軽くして欲しい。
- ・現在は社労士に顧問料及び特別申請料を支払い委託している。ただし、労災申請等は認定基準等が難しく、当事者が労災と思っても受け付けられず、社内処理に困る事がある。
- ・届出場所・書類を集約化して欲しい。
- ・規制が厳しく、また細部にわたって難しいので、労務に費用がかかりすぎる。

- ・ 社会保険事務手続きについて、被保険者資格の得喪以外の申請書類もインターネットで入手できると良い。労働保険事務手続きについて、雇用保険の得喪手続きを郵送で出来るようにしてほしい。高年齢者雇用状況報告書と障害者雇用状況報告書の用紙を統一化してほしい。
- ・ 現在は社会保険労務管理事務所にて全て任せているのでデータを送るのみで良いが、社内で処理をしていた頃は従業員が1人余分に必要だった。
- ・ 雇用保険の離職票を電子化し、労働日の計算方法も簡素化して頂きたい。
- ・ 社会保険について、社会保険事務所に毎月提出しているフロッピーディスクの返却を検討してほしい。労災保険について、当社は全国2府13県に渡り40店舗展開しているが、継続事業の一括認可を受けており、労災の各種申請業務は本社で一括管理している。しかし各書類の提出先は各府県の労基署となっており、書類の往復等で手続きに時間がかかる。書類提出先を本社管轄の労基署に統一してほしい。
- ・ 職安に提出する書類は窓口申請だが、書類によっては待ち時間が長くなり、仕事に支障を来す。
- ・ 厚生年金の事業主負担は現在50対50であるが、売上高に応じて50対30~40とすれば多くの事業主が加入すると思われる。50%負担はとても重い。
- ・ 電子申請できるようにしてほしい。
- ・ 積極的に土業への事務処理委託を奨励してもらい、それに対応するメリットを打ち出してほしい。
- ・ 当社の地域は社会保険事務所、労働基準監督署、公共職業安定所がそれぞれ遠く離れており、手続きに時間を要する。一ヶ所で全て手続きできれば事務軽減となる。
- ・ 美容室では労働保険が役に立っていない。労災にあたる事故がほとんど無いし、雇用保険も技術職ですぐ働けるので保険をもらわない。できれば労働保険加入は任意にしてほしい。理美容は会社組織のところでも社会保険、労働保険に加入していないところがほとんどというのが実態だ。保険証等の発行日数を短縮してほしい。
- ・ 申請窓口を一本化してほしい。
- ・ 各種届出申請書類に署名捺印が多すぎる。ハンコ行政は終わりとすべきである。
- ・ 現在、上記各機関に対する申請・届出等には困惑を伴うような書類作成や事務手続きがあるように感じている。一般的な知識・能力の者でも安易に書類作成や届出の事務手続きができるよう全般的に見直し、省略化、簡素化を期待する。
- ・ 郵送受付を出来るようにしてほしい 各種届出の電子化を希望する。
- ・ 公共職安の高年齢雇用継続申請で、2ヶ月に1度50人分の書類を作成するのは相当な負担となっている。
- ・ 申請書類の数が多すぎる。
- ・ 同じような業務が役所ごとにあるのに、役所間の連携はない。手続きや仕組み、法改正も多く、企業の立場など全く考慮されていないと感じる。
- ・ 技術料を値上げできない構造不況の中で払っていきける(社会保険)状況にないのを無理

やり法律で、というのは納得できない。ひどい手荒れ、腰痛、腱鞘炎という職業病が認められないのであれば、労災を払う意味がない。強制で徴収しながら一方で認めないというこの矛盾を何とかして欲しい。

- ・公共職業安定所が事業主からの申請を全く信用していないので、多くの証明書類を持参する必要があるのではないか。
- ・雇用保険も年4回に分けず、毎月徴収して欲しい。✂が違うため、金額が合わせにくい。
- ・入退社が多いため、事務負担はかなりある。
- ・社会保険事務所、公共職業安定所、労働基準監督署の場所が3ヶ所に分かれているので、同一ビル等に集約できれば良いと思う。
- ・雇用保険の資格取得は郵送申請を原則として受け付けない。せめて郵便送達等での受付を認めて欲しい。
- ・簡素化できるもの、してはならないものを国や関係各署が自ら検討し、実施すべきだと考える。組織も大幅に見直し、国民に負担を強いる事の無いよう願う。
- ・入・退社など、その都度事務が多く、また、各窓口に行かなければならないため事務負担が大きい。簡素化を希望する。
- ・1ヶ所で手続きできるようにして欲しい。また、駐車場が狭くて困っている。
- ・パソコンにて各手続きがとれたら便利だと思う。他の方法でも簡素化を期待する。
- ・公共職業安定所の駐車場が狭い。事務手続きの簡素化が可能であれば有り難い。
- ・窓口を一本化し、その後手続の電算化を図るなど、無駄を省いて欲しい。
- ・社会保険事務手続きについては、業界の組合に加入しているので郵送でも出来て問題ないが、雇用保険については必ず出向く必要があり、かなり負担に感じている。弊社の場合、外注に出すほどの従業員数でもないのに、かなり負担に感じている。ネットなどで登録できるようになったら非常に助かる。
- ・web上で簡単に手続きできるようにして欲しい。
- ・社保、職安を一本化して欲しい。社保事務所の手続はある程度郵送等で対応できるが、職安はその都度出向かないといけない。
- ・分かりづらい事が多い。
- ・ネットで出来るようにして欲しい。
- ・電話一本で組合の労務士がやってくれる。
- ・IT化を進めてもらいたい。
- ・雇用保険の資格取得・喪失手続は郵送でも受け付けて欲しい(現行は持参のみ)。
- ・公共職業安定所の窓口の受付時間を見直して欲しい。特に月初めは待ち時間が長すぎる。以上の事から電子申請(インターネット、メール)による受付を希望する。窓口の一本化を希望する。
- ・社会保険、労働保険を一括で手続き出来るようにして欲しい。規制緩和だけでなく、組織を一本化して効率化を図るべきではないか。
- ・提出書類の数を減らして欲しい。

- ・全てにおいて簡素化して欲しい。
- ・社会保険事務所、労働基準監督署、公共職業安定所の3申請とも、場所が違うので手間がかかりすぎる。
- ・社会保険事務所、労働基準監督署、公共職業安定所を統合して、手続を一ヶ所でできるようにして欲しい。現状は手続のため東奔西走している。
- ・手続の時に一般と会社関係が一緒になっており、時間がかかりすぎる。会社関係など、はっきり分けて業務を行って欲しい。ネットやメール等を活用し、時間の短縮を図って頂きたいと思う。
- ・以前に比べてだいぶ簡素化された。電子届出は便利になった。
- ・社会保険の被扶養者の資格確認について、事業所が個々に行うのは時間と費用の面で結構負担になっていると思う（例えば被保険者である社員に被扶養者の市民税納税証明の提出を求めると、証明書発行手数料として1,000円かかるなど）。社会保険事務所と市町村の税務課とでデータのやりとりを行い、社会保険事務所で被扶養者の資格の適否を点検すれば確認作業がもっと迅速かつ正確に行われるのではないだろうか。労働保険と社会保険の間では既に相互のデータのやりとりによって加入事業所のチェックが行われていると聞いた。
- ・雇用保険等の手続きについては、郵送による事務手続きを認めて欲しい。
- ・職安に提出書類を持参するのは時間がかかるので、郵便で出来るようにして欲しい。
- ・代表者印でなく社印でも手続きができるようにして欲しい。
- ・海外療養費の支給申請書の提出に際し、診療内容明細書と領収明細書を翻訳しなければならないが、翻訳は社会保険事務所で行ってほしい。
- ・労務士に委託している。
- ・事務手続きが負担となっていないのは社労士に任せているため、簡素化されれば自社で行う事ができ、経済的負担が減る。
- ・社会保険事務申請について、被保険者標準報酬決定通知書、標準給与月額変更届の記入方法を簡素化して欲しい。公共職業安定所申請について、申請に来所した際に待ち時間が長時間に及ぶので改善して欲しい。
- ・入・退社時の社会保険、ハローワークの手続き等について、インターネットで出来るようにして欲しい。
- ・規制が多すぎる。
- ・手続きの電子化を希望する。
- ・同一窓口に一括して申請出来るようにして欲しい。
- ・社労士のミスが毎回発生し、事務作業が繁雑になっている。社労士の指導、レベルアップを希望する。
- ・社会保険事務については郵送で書類処理が可能なのに、職安については1人分の資格取得についても窓口でしか処理できないのは困る。
- ・変更等の手続きを行う際に各事務所に出席できないといけませんが、インターネットを利用

出来るようにするなどの簡素化をお願いしたい(当社ではこれらの事務を委託で行っている)。

- ・同じ書類を同じところに何度も提出したりするので、何とかして欲しい。
- ・申請をフロッピーディスク化する、またはインターネット等による電子申請が可能になるように希望する。
- ・社会保険と職安の手続きを1ヶ所でできるようにして欲しい。移動時間がかかりすぎる。有能な社員がいないので事務手続きが難しい。人手が少ないので時間がかかる。
- ・ハローワークが電車・バスの利用が困難な場所にあるため社用車で出かけるが、駐車場が全くないし、近所に有料パーキングもないので困る事がある。インターネットで社員の入社、退職手続きができるのと有り難い。
- ・エクセルファイル等、一般的なソフトウェアを使用したオンラインシステム(メール等)の構築。
- ・社会保険と雇用保険を一体化して欲しい。
- ・特に労働保険では書類の郵送は認められず、提出物も多いため、簡素化して欲しいと思う。
- ・窓口での長時間の待ち時間を無くして欲しい。
- ・賞与支給に対する社会保険事務所への申請書届出は廃止して欲しい。社会保険料の企業負担額が高すぎる。
- ・社会保険事務所、公共職業安定所での待ち時間が相当長い。窓口の拡大や出張所等の出先機関設置によって分散化出来れば良いと思う。
- ・事務処理を早くして欲しい。
- ・処理量が多く外注しているので、費用負担が大きい。
- ・社会保険料の事務手続きについて、従業員の給料の額が変動した時は3ヶ月ごとに平均値を算出し、社会保険料を再計算して届け出ることが義務づけられているが、所得税の年末調整と同じ方法で年1回の見直し方法にしてもらえれば事務手続きが簡素化される。ご検討をお願いしたい。
- ・書類の記入箇所の省略を含め、簡素化して欲しい。
- ・もっと簡単にして欲しい。
- ・両保険申請窓口や手続きを一本化して欲しい。厚生年金、健康保険の資格取得時の代表者印の押印を省略して欲しい。また、雇用保険資格取得時の代表者印の押印を省略して欲しい。年1回資格取得者リストの手続きを簡素化して欲しい。社会保険の資格喪失日を退職日当日にして欲しい。
- ・年金手帳、雇用保険証等の現物提示を簡素化して欲しい。
- ・広島市内に本社と工場を有しているが、区が異なるために2つの労働基準監督署の所管となっている。同一市内でもあり、どちらかで一括して行う事はできないだろうか。
- ・インターネットの活用により、役所への往訪、郵送を省いて欲しい。社保、労保は一体的な運用をする事で事務の簡略化を図って欲しい。

- ・月額変更届を廃止して欲しい(健康保険、厚生年金標準報酬)。年1回の定例算定基礎届の一本化を希望する。労働保険料(概算、確定)申告書の内容を簡素化して欲しい。制度が細分化されるごとに賃金額の集計等煩瑣となっている。事業主としての事務量は増大するのみである。
- ・届出等がFAXで済ませられると良い。
- ・手続きが一本化出来ないだろうか。
- ・インターネット上で処理ができるようになると、時間、コスト面でかなり楽になると思う。電子申請をもう少し分かりやすく整備して頂きたい(無料の講習会開催など)。英語を始め、多言語で年金制度を被保険者に説明する資料を充実させて頂きたい。
- ・健康保険証の受け渡しに時間がかかる。また、任意継続等の手続き期間等の緩和を希望する(本人、会社双方の負担軽減のため)。
- ・人材派遣も行っているため、派遣者の採用期間が短期になる事が多い。そのたびに加入・脱会の手続きを行わなければならない、事務担当は月の3分の1以上をその手続きに追われている(社会保険事務所への移動等)。
- ・新規申請が面倒である。また、事業所で誰が加入・脱会したか個人の確認ができないのはおかしい。
- ・社会保険、労働保険の届出が別なのはおかしい。一括処理で出来るようにして欲しい。社会保険(年金、健康保険)は市役所で個人が手続きするようにして欲しい。
- ・社会保険労務士にすべてを依頼している。
- ・高年齢雇用継続給付は、2ヶ月に一度、本人ではなく会社が手続きに行かねばならず負担になっている。労働基準協会に依頼できないか。助成金は第1期だけでなく、それ以降も手続きの1ヶ月前に連絡が欲しい。
- ・各機関までの往復、駐車場の空き待ちなどに時間を取られている。データ送信の許可・範囲拡大等を進めて頂きたい。
- ・高年齢雇用継続給付支給申請書は2ヶ月に1回の提出となっているが、このインターバルを長くして欲しい。記入項目の内容をわかりやすくして欲しい。添付書類は何が必要なのかわかりやすくして欲しい。
- ・資格取得・喪失時の届出関係の窓口を一元化して欲しい。
- ・社会保険料率を引き下げて欲しい。無駄な書類を削減して欲しい。
- ・公共職業安定所の申請手続は全て直接安定所に行かなければいけないが、郵送で手続できるようになると時間的に大変助かる。電車で行くと半日かかってしまう。

(3) 電話でのフォロー調査

- ・北九州市は区によって社会保険事務所、労働基準監督署、公共職業安定所の場所が離れている。当社は手続きが南区と北区に分かれており、きわめて多くの時間を要する。監督官庁が一緒なのだから一個所に集中したら効率化が図れる。公共職業安定所の制度説明によるサービス面の強化を希望する。当方担当の事務の不慣れで社員がもらえるもの

- もらえず損をかけることがある。例としては、高年齢雇用継続給付金等。
- ・ 3 箇所へ出向くのは待ち時間を入れて非効率である。監督官庁が一緒なのだから一個所にあれば効率的だろう。同時に同じような書類が多いので、連携を持ってもらって一緒に申請できればいっそう効率的だと思う。
 - ・ 問3 及び問5 についてのイメージは、官庁のホームページより届出書類をダウンロードして必要項目を記入してそのまま送信、又は打ち出して持参し、受け取りをもらう。専門職でなくても正確化と効率化が図れる。後日、ネット又は持参申請した書類が郵送されてくるようになるか。特に公共職業安定所申請（雇用保険）については実現して欲しい。出向くことなく処理し、正確性と効率化を同時に実現して欲しい。
 - ・ タクシー業界特有かもしれないが、当社でも高年齢雇用継続給付金申請の対象者が 50 人ほどいるが、本人の印をもらって2ヶ月に1度出向くのは負担が大きい。出来ればフロッピーディスクで持ち出し、本人口座へ振り込んで頂けると有り難い。
 - ・ 電子証明等はややこしいと思うが、ID 番号をもらってパソコンから送信できれば、いちいち行く必要がなくて効率化が図れる。特に昨今は少ない人員で効率性を望まれている。セキュリティの問題はあると思うが是非実現して欲しい。
 - ・ 車検も web で出来るようになった現在、営業担当者が毎月社会保険事務所、職安等に行くのはきわめて非効率だと思う。Web 化を進め、パソコンからの送信で事務処理できる体制にして欲しい。パソコンの得意な障害者雇用に一役買えるだろう。
 - ・ 少人数で事務処理をしている我が社にとって、出向いて番号札を取って手続きをするのは時間がかかって非効率である。入社、退社の事務処理手続きは郵送で充分対応可能と考える（特に雇用保険関係）。3 事務所は別々の場所にあり、合同庁舎になれば良いだろうが、出向くのは非効率である。定例的な事務は郵送化、ネット化を希望する。
 - ・ 雇用保険関係全体の郵送化が出来れば一番良いが、時期的に4月、5月に集中するので、せめて「資格取得」だけでも郵送化を希望する。窓口が混み合い時間のロスが大きい。
 - ・ 職安、労基署の資料づくりが大変である。当社は入・退社が多いが、4月はこの企業も新入社員が入ってくるので窓口が大変混み合っている。出向かなくても良いよう、インターネット化出来ないだろうか。
 - ・ 雇用保険処理をインターネットで出来れば良いと思う。例えば企業番号、暗証番号等を作るとフォーマットが出力され、それに入力して申請書を送信する。後ほど書類が官庁より送られてくるようなイメージ。当社の職安は渋谷で、極めて混雑して行くのに時間がかかる。
 - ・ 雇用保険関係で担当者が慣れているので99%ミスはないが、事務職が減らされている現状、行くと待たされるのは時間の無駄である。郵送処理で可能だと思う。
 - ・ 全て各事務所へ行っての手続きでは時間がかかる。人材の流動化が進んでいる現在、事務量も増えており、セキュリティの問題はあるがネット化を望む。
 - ・ 社員数の関係で入・退社が多く、職安・社会保険事務所へ届けに行かなければならないのは極めて負担が大きい。ぜひ電算化を希望する。

- ・特に雇用保険、社会保険は民間では考えられないほど待ち時間が長い。窓口優先に考えて欲しい。
- ・社労士に任せている。費用を要しても正確で効率的である。1年通して見れば、社員1人雇用するより安くて良い。もしネット化されれば自分たちで出来るかもしれないと思うので希望する。
- ・社員の入社、退職に関して、同じ人についての書類を別々の窓口提出しなければいけない。役所内で情報の共有化を図り、一本化されることを希望する。特にハローワークは求職者も大勢おり、駐車場がいつも混雑している。無駄な待ち時間が長い。
- ・現状、社労士へ依頼している。月間顧問料と通常事務処理以外は別途支払っている。自分たちの手間を考えたら、年間の支払は社員1人分より安くて効率的だと考えている。
- ・届出場所の一本化を希望する。
- ・社会保険で毎月フロッピーディスクを提出している（これで以前より効率化した）が、毎月のことなので莫迦にならない。返却を希望する。先方の資料となるので無理だろうか。労災保険は、継続事業の一括許可を受けて本社で一括処理しているが、提出は各府県の労基署となっており、社内の書類の往復等で手続きの時間がかかる。全て本社管轄の労基署に統一されることを希望する。
- ・以前に比べかなり手続きが簡素化され、改善されてきていると思う。
- ・手続き場所の一本化を希望する。
- ・届出場所の一本化を希望する。
- ・小企業では採用・退職等は常には発生せず、たまに発生した時どう対処したら良いかわからない。分かりやすいマニュアル（記入要領）があると便利だと思う。
- ・現状、保険業務を中心とした事務処理が3ヶ所に分かれているのが問題である。監督官庁が一緒なのだから、一ヶ所で手続きが完了する仕組みにして欲しい。官庁側の合理化、企業側の効率化が図れる。
- ・一ヶ所に役所をまとめて欲しい。一ヶ所集中事務処理が最も良い。社会保険事務処理をフロッピーディスクとプリントアウトした書類に押印したものと一緒に郵送しているが、二重の手間なので過去のように書面のみ提出しても許可されない。
- ・雇用保険全般の電子化は難しいと思うが、退職者の労働日数を計算するのに大変苦労しているので、雇用保険離票を電子化して、せめて簡単に計算できるようにして欲しい。
- ・雇用保険手続きの事務で出来るかどうかは別として、ネット化を希望する。担当者として出来るところはかなりあると思う。
- ・本人の承諾、指定病院の問題等色々あると思うが、手間が大変なので労災申請の電子化を希望する。
- ・現状、担当者が事務処理をしているが、負担になっているので将来社労士へ事務委託をして、情報入手と効率化を図っていきたい。
- ・3事務所を一ヶ所に集中させて欲しい。特に職安は南・北と二ヶ所に行かねばならず、また駐車場も求職者の車で混み合い、駐車にも苦慮している。

- ・現状の職安の受付時間は、午前9時から11時、午後1時から3時だが、ぜひ昼を含めて午前9時から午後5時までとして欲しい。また、雇用保険関係のネット化を希望する。入力・送信で先方より書類が郵送されてくる仕組みにできないだろうか。
- ・場所を一ヶ所に集中すれば国の合理化にもつながり、企業としても効率化し、費用（交通費）の削減も図れる。
- ・3事務所を組織的に統合して1つの事務所にする。それが不可能なら3事務所を一ヶ所に集中させて欲しい。今後は企業の立場に立って利便性、サービスを考えて欲しい。
- ・3事務所の他、税務署等も含めて役所関係が一ヶ所に集中されていれば極めて効率的である。
- ・雇用保険関係で、1名の資格取得も数十名の手続きも順番番号札制なので、手続きはすぐ終わるのに待ち時間が長い。郵送化かネット化されれば有り難い。また、特に4月は職安が混雑している。
- ・社労士に事務委託している。顧問料年間約80万円と割高だが、出向く時間、正確性、効率を考えると良い。ただ、各事務所へ出向かずにネット化出来れば労務士に依頼することなく出来る。最初は各帳票の修正・変更等より順次ネット化して欲しい（セキュリティの問題はあると思うが）。
- ・雇用保険関係をネット化して欲しい。現在はIT化の時代だ。特に職安は駐車場が少なく混み合っており、待ち時間が長い。出向かずに処理できるネット化を希望する。
- ・3事務所がバラバラの場所にあるので一ヶ所に集中して欲しい。社会保険事務所は親切的な職員に当たれば事務処理が早く終わるが、職員によってかなりバラツキがある。
- ・職安の雇用保険関係は出向いて処理しなければならないので、郵送化か、出来ればネット化を希望する。特に入社が集中する時期は待ち時間、処理時間が大変である。社会保険と職安の手続きは、組織を合体させて一ヶ所で手続出来るようにして欲しい（特に冬は雪が多く移動に時間がかかる）。
- ・雇用保険手続きで職安へ出向くが、駐車場で苦勞する。一部郵送、FAXなど、便利を図ってくれているが不足である。
- ・社会保険と雇用保険を一緒に手続きできるよう、組織的な合理化を希望する。
- ・電子申請を可能にし、出向く必要を無くしたい。現在社会保険の電子申請を利用中だが、大変便利である。
- ・出向かずに手続のできる電子申請化を希望する。
- ・全て社労士に任せている。自分一人では出来ず、結果として費用を払っても正確・効率面で良い。厚生年金の雇用主負担50%はぜひ改善して欲しい。60年前の好景気時代のみままで、中小企業の負担は大変である。ぜひ売上高に応じて負担額を減らして欲しい。結果として加入が増えるはずである。
- ・現在、社会保険関係だけ自分のところで処理しているが、同じような書類が多すぎる。簡素化を希望する（他の手続きは組合を通じて依頼処理）。
- ・実務上の処理は組合事務所に任せているが、現物提示（年金手帳、雇用保険証）は持参

しなければいけない。確認を取る方法を検討し、簡素化を願いたい。

- ・現在、社会保険関係は電子化されているが、社会保険事務所の職員がシステムを理解しておらず、質問についてはシステム会社へ電話を回されるのが現実である。従って今はごく一部だけを利用している。他の申請もぜひ電子化を進め、事務所の皆さんも勉強して欲しい。ネット送信は不可能であっても、例えば職安の申請は全て鉛筆、手書きと20年前と変わらないので、せめて申請用紙はパソコンで入力 プリントアウトを持参するようにして欲しい。年金制度資料は、6カ国語パンフレットはあるが詳しい説明資料が（大阪大手前社会保険事務所）準備されておらず、厚生省より取り寄せとなる。せめて各保険事務所に常備して欲しい。
- ・当社は人材派遣を行っており、派遣社員の採用期間に伴う国民年金 厚生年金の加入脱退が繰り返される（2ヶ月以上雇用見込み者）、一つの年金手帳で、時によって厚生年金、時によって国民年金と出来ないか。
- ・社会保険関係は一部電子化処理を行っている。他の申請も電子化（出来れば送信迄）を希望する。特に職安申請資料は全て手書き、持参であり、改善を図って欲しい。
- ・社会保険の電子届出は利用しており大変便利だが、他の申請手続も電子化を希望する。
- ・現在社労士にお願いしているので申請には問題ないが、提出資料が多いので全体的に簡素化を希望する。
- ・職安の手続きで新規加入分と退職者の手続き窓口を別々にして効率化を図って欲しい。退職者の離職証明は一度に何人分も持参し、全てチェックし、時間が非常にかかる。待っているのが大変非効率である。
- ・例えば申請フォームをエクセル等で準備してもらい（ホームページ等）、その決まったフォームに入力、保存して、プリントアウトして持参手続きする。入力ミスはエラー指摘等にすれば正確化、そして効率化を図ることが出来る。持参せず郵送、ネット送信できるなら更に良い。
- ・雇用保険の得喪で公共職業安定所の窓口へ出向くのは企業のミスも多くやむを得ないと思うが、手続き窓口の数を増やすことが出来ないか。もちろん職安の中で増やすのも良いが、雇用保険事務処理に限った出先を設置し、分散化が出来ないだろうか。例えば市で最近住民票、謄本等が色々なところで取れるようになってきている。
- ・健康保険、厚生年金の資格取得時に必ず年金手帳を持参させ、基礎番号の確認をしているが、基礎番号の確認だけであるならば他の方法で出来るはずだ（例えばオンラインで）。
- ・社会保険同様に雇用保険、労災等も電子申請できれば効率的になる。
- ・社員の入退社時には必ず社会保険（健保、厚生年金）と職安（雇用保険）は手続きが必要になるので、組織的に一本化したら極めて効率的と考える。

3. 高齢者介護サービス関係

(1) 高齢者介護サービス関係の規制緩和及び事務簡素化希望意見の要約

事務手続きについては、介護商品にかかる消費税の取り扱い事務について非常に煩雑だという意見がみられた。また、本年度改正予定である介護保険制度が、予防介護が導入されることによって複雑になりすぎると、事務処理負担を懸念する声があった。

また、契約関係が継続する限り書類を保存、解約時で2年間の保存が義務づけられており、介護保険関係の書類の量が年々増加する傾向にあるとの指摘もある。

(2) 具体的な簡素化希望

- ・最低限守らなければならない条件提示を分かりやすくして欲しい。・
- ・特別養護老人ホーム市場への参入は希望するが、社会福祉法人等の団体と競争する場合、補助金の有無が経営の基礎の強さを左右してしまう。硬直化している自治体の財政をいかに立て直すかが緊急の課題となっている現在、補助金の全面的見直しが必要だ。参入だけの規制緩和は成功しない。
- ・多機能施設に対する人的配置の弾力的な運用措置を講じて頂きたい。また、事業認可に対し、一括申請が可能となるように申請手続きについて配慮を願いたい。
- ・株式会社が介護サービスに参入できない理由の根拠に納得できない。むしろ株式会社の方が合理的な運営の面で優れていると思われる。
- ・H18.4.1に介護保険制度の改正が実施されるが、複雑すぎる。予防介護を目指すのは理解できるが、簡素化すべきである(手続き、サービス項目)。介護保険財政が厳しい事は理解しているが、はしごをはずすような大幅な報酬改定をすべきではない(事業者の倒産につながる)。学識経験者の理論より、現場の声をもっと反映すべきである。医療行為の範囲を現場に合わせた形でもっと緩和すべきである(訪問介護等)。
- ・ハンコ行政を改善して欲しい。郵便物などに老人シールを貼り、料金を半額にすることなどを考えて欲しい。
- ・労務士に委託している
- ・自治体ごとに制度、運用が若干異なるため、システム構築、業務効率化がやや困難な場合がある。また、電子化が進んでいない。以上の理由で複数事業所を持つ企業の場合、所在地ごとに異なる書式、手続きが必要となり、大きな事務負担となっている。
- ・利用者本位の体制づくりのための官民合理化を真摯に図らねばならない。監査に来る場合もなぜ3人で来る必要があるのだろうか。税務署の手法を学ぶべきだと思う。
- ・厚生年金、健康保険と同様に、雇用保険事務手続きも、郵送もしくは電子申請が可能ないようにして欲しい。
- ・介護保険のショートステイサービスについて、民間の施設でも空床利用を認めた方が利用者にとってメリットが大きいはずである。
- ・今年の4月から始まる介護予防では住宅サービスの規制が厳しくなるため、経営が厳しくなる。今までのような介護保険のサービス内容が望ましい。

- ・特別養護老人ホームの認可がもらえず、営利法人にてショートステイ、デイサービスを昨年 11 月より営業しているが、規制のみ多く、本当のサービスが可能であるか不安に感じている。
- ・誰でも参入できることが良いとは限らない。条件を整える事が必要である。
- ・事務手続きが複雑である。課税・非課税商品の区別、生保 10%・生保 100%・一般との区別（請求事務）1ヶ月分・半月分など、価格が一つではない。同じ商品でもセットの場合、非課税の場合もある。上記のように同じ介護商品でありながら非常に価格設定が複雑なため、ミスをしやすい。
- ・規制緩和を切に望む。当社はまだこれから 5 年の引き延ばしがあり、これにはお金が回るので、もっと簡素になるようにしてほしい。
- ・平成 12 年の介護保険法の施行にともない、よりコストダウンをはかると共に、質の高いサービスが求められている中で、介護保険に関係する書類の量が年々増加する傾向にある。さらに書類の保存期間は、解約にならない限り（解約の場合の保存期間は 2 年間）エンドレスに保存しなければならない。現行法について、保存期間を定めるよう検討願いたい。介護に必要な書類を極力最小限に抑えてもらう事が、事務手続きの簡素化、書類保管スペースの削減につながり、総合的に利用者に対してより充実したサービスを提供する事になると思う。
- ・書類の記入箇所の省略を含めた簡素化を希望する。
- ・民間企業の特別養護老人ホーム運営への参入
- ・人員配置の柔軟化を希望する（複数施設での共通化）
- ・年齢の上限が低すぎる。70 歳でもまだまだ働ける人は多数いる。実際、自社に 65 歳以上が 3 名、70 歳以上が 1 名いるが、若い人たちには負けていない。

(3) 電話でのフォロー調査

- ・当社は介護商品のレンタル事業も行っており、そのレンタル請求事務手続きが極めて複雑である。例えば、レンタル商品のベッドは非課税、風呂のリフトは課税扱いであり、ベッド+マットレス+サイドレールは非課税である。ただしサイドレール、マットレス単品は課税である等々。生活保護を受けている人（収入のある人 10%、無い人 100%）と一般の人との請求が異なる（介護財政難からレンタル料が複雑）
- ・各自治体によって制度、運用が異なるので統一化、電子化を希望する。
- ・当社は有料老人ホーム（特定施設）を経営している。国の定める「人員に関する基準」条件の緩和を希望する。例えば介護職員及び看護職員は要介護者 3 人につき 1 人、要支援者 10 人につき 1 人、それ以上になったら 1 人増員を要する。同時に複数施設では共通化を考えてもらい、柔軟な人員配置を希望する。

4. その他規制緩和等全般について

(1) 規制緩和及び行政上の事務手続きの簡素化希望意見の要約

中小企業でも一定の規模になればある程度の地域が営業エリアとなり、複数の自治体と取引を行っている。こうした中、自治体との取引は入札を通じて行われることが増えている。自治体ごとに入札参加申請手続きが異なっており、自治体への入札申請の統一化を望む声がある。

官庁からの調査が多すぎるとの意見が多い。例えば国税庁の「民間給与実態統計調査」と人事院の調査等類似調査は統一して欲しい。また、厚生労働省関係のアンケートは多種であり、資料を読んで回答を求めると負担大きい。工業統計表については、12月31日現在のデータを1月5日に提出しなければならない点について改善を求めている。

官庁の事務受付体制についての意見も多い。例えば、受付時間の延長、昼食時（正午から午後1時）の受付を求める意見があった。その他、受付担当者の丁寧な対応を求めるとともに、対等者間の意見の違いについて苦情が寄せられている。

個別分野の規制緩和としては、食品衛生業の営業許可期限の延長、浄化槽保守点検業で都道府県ごとに事務所の設置が義務づけられている点について規制の緩和を望む意見があった。

(2) 具体的な簡素化希望

- ・規制緩和と情報公開がセットで実施されなければならない。国や自治体が「誰に」「いつ」「どういう目的で」許認可をおろし、補助金を出したのかははっきりさせなければならない。さらに、その事業が社会に対してどういう影響を与えたのかを公開の場で議論しなければならない。もちろん、規制緩和、更に事務の簡素化は言うまでもなく必要だ。
- ・現在、労務士にお願いしているが、簡単になれば自社でもでき、経費が少なくて済む。
- ・現在、政府が無駄をなくそうと盛んに論議されているが、あらゆる方面で無駄を排除するようお願いしたい。
- ・中小企業が日本の経済力の向上に貢献しているのは事実だが、大企業の競争力と比較すると話にならない。強い者（大企業）に弱い者（中小）を自由競争の美名のもとで淘汰させないで欲しい。国は明確な制度で中小企業を保護して欲しい。藤原雅彦氏の「国家の品格」が実現できる日本であって欲しい。規制緩和は大企業と中小企業の自由競争を意味するものであってはならず、中小企業の発展を促進するものであって欲しい。
- ・営業許可期限の延長を希望する。食品衛生の許可をもらって営業しているが、毎年の講習会は実に無駄だと思う。
- ・協定や就業規則の届けなどは労働環境の基礎的な役割をなしていると考えられるので、簡素化ありきで進めるのではなく、ITなどのシステムを使って、今までの行政サービスの品質を下げないで簡素化する工夫をして頂きたい。
- ・国家資格の業務独占は規制ではないのだろうか。
- ・規制緩和や手続きの簡素化は、良いことではあるが、そんなに頻繁にあることでもない

ので特に必要とも思わない。広く規制緩和という中には、良い面、悪い面の両面があるとの事なので、慎重にやって頂ければ有り難い。

- ・まちづくり3法の改悪が言われているが、規制する事による改善はあり得ない。本間阪大教授の意見を聞いて欲しい。町の中心地が廃れているのは商店主が顧客ニーズに応えていないからであり、「競争の原理」に反する3法の規制はやめるべきだ。
- ・電子申請が進んだとしても提出側（会社側）のミス、書類不備は逐一指摘される事を望む。単なる受け取りだけでなく、不明な点は連絡してもらうように窓口サービスのような事ができたら更に良い。
- ・納税は会社に頼らず、全員が個人個人できるように。源泉所得税の手伝いは会社として迷惑だ。国は考えて欲しい。または全て消費税にして欲しい。
- ・簡素化ではないが、職種、職業について、組織・会社を単品とすることなく、個人の職種・業により各種保険業務について加入ができる状況が欲しい。
- ・労基署、社会保険事務所には職員の削減を希望する。いつも暇そうである。仕事（業務）の内容が単純であり、あまり専門性も必要としない。従って50%以上はパート職員で可能と考える。
- ・週40時間労働、最低賃金等、優秀な人なら良いが、能力の低い人はこれが障壁となって採用できない事が多い。海外に仕事が流出する原因もこれである。
- ・浄化槽保守点検業について、現在は届出の都道府県ごとに事務所を持たなければ営業できない。本社のある事務所から300km以内等、緩和して頂ければ大変助かる。
- ・当社は販売しているものの特性上、100以上の自治体と入札参加申請と契約を締結する必要がある。契約は個々に結ぶのは当然だが、ほぼ同じ内容の入札参加申請を全ての自治体に出すのは、申請する側も受ける側も時間がかかる割には内容のない作業だと思う。県に申請すれば良いというようにしてもらいたい。
- ・簡素化は大変うれしいが、情報の漏れ等が無いようにしてもらいたい。ただ、何がどのように変更されるかにもよるが、変更に伴って書類提出を行う事が無く、現状の事務の効率が上がる方法での変更であって欲しい。特に記入サンプル（具体的なもの）があれば良い。
- ・簡素化するのであれば、法律（省庁）ベースでなく、企業の事務手続トリガー（例えば入社、退職など）を一括で処理できるようにすべきだ。また、国・県・市など行政体によってIT化に温度差がありすぎる。
- ・厚生年金、健康保険の会社負担割合を減らして欲しい。
- ・基本的に行政上の事務手続は社労士を通してしているが、それでも準備する提出書類の多さにかなり時間を取られる。提出書類は本当に必要最小限化されているのだろうか。
- ・事務手続の簡素化は当然ながら、それ以前の問題として窓口対応の改善を希望する。専門用語を用いての説明には大変苦慮する。
- ・規制緩和が必要かは、事務手続を行っている役所の方が良く理解していると思う。
- ・間接雇用が多くなる傾向にあり、大手の生産量の都合により人件費を変動対応する必要

性に迫られているので、派遣社員と請負の境を無くして欲しい。構内における一団の請負ラインを設定するより、個々の請負人としてワークさせたい。派遣会社内部の社保加入の問題その他、人件費コストの絡みが厳しいのが実情である。

- ・規制緩和と叫びながら、行政官の裁量任せで行政の幅が大きすぎ、自由度が非常に少ない。中小企業は手足を縛られたまま同然で、活力の芽を摘んでしまっている。基本的には大企業と同じ概念では中小企業は立ち上がれないと考える。高度成長時代と時代が全く異なっているのだ。
- ・規制の緩和、行政上の事務手続きの簡素化によって、中小零細企業が苦しまぬようお願いする。それによって私どもの負担が増える事はお断りしたい。
- ・誰でもすぐできるくらい簡素化されれば良いと思っている。
- ・簡素化に対して、故意に虚偽申請した時のペナルティーは明確に通知が必要である（ある程度重くすべき）。
- ・各市町村別となっている入札参加資格申請を全国統一化して欲しい。建設業許可に関する事務手続きの簡素化を希望する。厚生年金の加入の徹底指導を希望する。
- ・来庁、来署による受付時間の延長（昼食時間帯の対応）を希望する。土、日の受付サービスの拡充を希望する。
- ・タクシー業界は公共事業の1つとして認可されていると思うが、業界の車両保有数に対する誤った認識のため、過当競争になっている。業界は最低賃金に迫るような状態で苦しんでいる。公共性に鑑み、質、量ともに規制があっても良いのではないかと思う。
- ・ハンコ行政は改善すべきであり、簡素化すべきである。カード化を進めるべきである。
- ・公務員の削減、役所の簡素化は大いに結構だが、役所主導や政治絡みでの変革には疑問が残る。しかし現状のままでは困るので、とにかく改革は進めて頂きたい。
- ・ある程度の規制はあって然るべきだと考えるが、問題は各自治体がそれぞれに業務構築をしているため、企業にとっての合理化の阻害要因となっている事だ。各業務について自治体統一の標準仕様（データ、フォーム）を決めれば、自治体、企業共に大きな効率化が期待できる。比較的新しい制度である介護保険の運用においても、自治体によりやや異なる。そのために、本来必要のない労力を費やしている。
- ・経済産業省、神奈川県、川崎市より、毎年「工業統計調査」の資料提出を求められる。前年12月31日現在のデータを1月5日に提出することを求められ、正月休暇返上で作成している。提出は任意という事だが、毎回担当者が回収に来社し、遅れると市または区役所より電話にて催促される。協力は惜しまないが、期日をずらす事ができないだろうか。
- ・労働局、社会保険事務所の対応はだいぶ良くなってきているが、ハローワークの雇用保険申請窓口は、毎年1人は対応の悪い職員がいる。規制緩和以前にそういった部分を変えて欲しい。
- ・社会保険の取得届、喪失届けは、早くノンカーボンにならないだろうか。
- ・医療法人と同系列の社会福祉法人が株式会社を設立し、福祉用具貸与事業所等の事業を

行っているが、福祉用具利用者の囲い込みで適正な競争を阻害しているケースがある。規制の強化が必要と考えている。

- ・国、都道府県、市町村でバラバラに行う事が問題と思われる。また、行政担当者の人事異動と研修のバランスがとれていないので、法解釈が担当者によりまちまちである。法治国家ではなく、人治国家と言われないか。
- ・医療、福祉について、特に福祉分野は多くの点で見直しが必要である。市町村によってかなりの差はあると思われるが、公的機関が大きすぎる市も多く見受けられる。
- ・従業員数が少ない事もあって事務手続き上の支障はないが、規制緩和、事務手続きの簡素化は着実に進めるべきだと考えている。
- ・事務手続きの簡素化については大賛成だが、規制緩和については慎重にして欲しい。理・美容については全く目的もジャンルも違う業種だと思う。他の業種については全く分からない。
- ・すべてネットでできるようにして欲しい。36協定は形骸化しているのに、いざとなると労組が盾に取る。悪法ではないか。
- ・安全・安心に関わる規制は緩和しないで頂きたい。
- ・現在、厚生年金は社会保険庁の分と企業による代行部分の2通りで構成されていると思う。受給予定額の申請を行った結果、届くまで1ヶ月と遅い事もさることながら、自分の持ち分の予想額を送ってきただけだった。我々からすればトータル受給額が知りたい。本来、行政改革を行うのであれば、利用者の立場に立ったサービスを提供すべきではないだろうか。社会保険庁は支給総額を把握出来るようなシステムを作るべきだと思う。
- ・行政手続きは提出書類が多いように思われる。Web上の手続も個々で方式が異なり、やりづらい。
- ・行政への提出書類等を統一して頂きたい(市町村によって記入内容や用紙サイズが異なるため)。インターネット上で申請出来るようになれば、行く手間や駐車場に入れないため出直したりする手間と時間が省ける。
- ・もっと全体を通してアウトソーシングすべきである。ただし、行政がしなくてはならない部分がある。行政担当者がサービス業としての自覚を要する。
- ・電子申請で、事業主の電子証明があれば従業員の電子証明が不要になるとか、社労士の電子証明があれば事業主、従業員の電子証明が不要になるというような簡素化をして欲しい。
- ・電子申請、電子納付が可能になっているが、非常に使い勝手が悪く、直接事務所に出席して処理した方が手取り早い。電子化の意味もなく、対応もできていない。
- ・現行法では、経営者は1日24時間、1年365日、事業に従事する事が認められているが、従業員は週2日の休日、祝祭日、年次有休、特別休日等が認められているため、勤務の上で格差が開き、経営者の理念に基づき利用者に喜ばれる運営をするには、経営者と従業員との双方から信頼される中間管理職が育ちにくい(育てにくい)状況にあると思われる。日本企業、特に福祉事業で働く事を希望する優秀な外国人が増えている中で、

正しく管理・指導出来る中間管理職、リーダーが育つように、現行法を基準により弾力的な運用を検討頂ければ幸いである。

- ・届出の FAX 処理が可能になると有り難い。
- ・各省庁、県・市などの公的機関から仕事を受けるための指定業者登録がそれぞれの機関ごとに必要とされ、フォーマットもそれぞれ異なっているが、少しでも統一化はできないものだろうか。
- ・経済の活性化にとって規制緩和政策が必要である事は十分に理解出来るが、税制の改革が更に求められている。少ない労働力による更に大きな利益の追求が現実的な問題となっている現在こそ、行政上における中小企業に対するサービスの向上が必要である。
- ・社会保険労務士に委託しており、特に不足はない。
- ・今のところ事務手続きに不自由を感じていない。
- ・社労士に業務委託している。
- ・諸制度が新規導入又は改正されるごとに会社の事務量が増加、複雑化するため、その対処に大変苦勞する。社会保険料（健保、厚生年金保険、労働保険等）の正確な納付を促進するためには、事務の簡素化、単純化が不可欠である。
- ・登記事項証明書や印鑑証明書等の交付を、法務局から区役所でできるようにして欲しい。また、印紙代が高いので安くして欲しい。
- ・オーバーストア下、これ以上の規制緩和による理容業界からの参入は、いたずらなダンピング競争激化などの問題を引き起こしかねない。
- ・行政の横へのつながりが無いので、手続きが多い。一個所で全てが終わる方法を作って欲しい。
- ・電子申請システムの導入後、行政側の受け入れ態勢に難が多い。操作できる窓口担当者もごくわずか、電子申請のメリットが全くいかされていない。導入コスト等をふまえて、もう一度見直して欲しい。
- ・当社の業務について国交省は「工事請負」と考えているようだが、従来から経産省のサービス業としての認定を受け、各種調査対象となっている。役所間の統一見解はないのだろうか。因みに当社の業務は、アスファルト舗装工事の際に使う機械（フィニッシャー）をオペレーター付きで各現場へ派遣しており、当社としても請負ではなく、リース業と考えている。
- ・民間（完全民営化、コスト競争の発生）で良いのではないだろうか。
- ・全ての業種で規制緩和が必要とは思わない。新しい規制緩和の波が来ると、資本金力・資金力のあるところしか残れない。オーストラリアの航空業についても良く言われる例である。
- ・発注は金額に応じて小企業に機会を提供すべきである。下請・孫請けとなって実際に業務に当たる業者が悲鳴を上げている業種がある。

(3) 電話でのフォロー調査

- ・担当者は複数人育成したい。事務上のミス、不備は親切に指導して欲しい。
- ・仕事ぶり、書類整備ぶりから情報管理体制が充分なのか心配である。提出書類の記入例をもっときめ細かく、間違いが少なくなるよう指導して欲しい。
- ・官庁全般の話だが、例えば問5の問題にしてもやる気がなく、やれば合理化になることを分かっている自分たちのためにやらないだけだろう。
- ・週 40 時間、最低労働賃金など労働者を守る法律が、安い給料でも長時間でも関係なく学ぼうとしている人を排除している。
- ・官庁の受付時間を平常日 9 ~ 5 時へ延長して欲しい。土日の受付サービスに対応して欲しい（高齢者・障害者雇用対策につながる）。
- ・官庁へ提出する書類が多すぎる。当社は 12 月決算で時期が重なり、大変である。簡素化を希望する。
- ・各自治体によって制度、運用が異なるので統一化、電子化を希望する。
- ・病院（医療法人）が介護施設（社会法人）と介護用品のレンタル会社を設立して、介護用品利用者を囲い込み、適正価格競争を阻害、利用者に不利益を与えている。従って病院の株式会社設立には規制の強化が必要である。
- ・研修センターの各県支部は全く機能していない（2 ~ 3 人いるだけで相談にも乗ってくれない）。試験の時も組合、専門学校、研修センター支部が癒着しているのではないかとと思われる。専門学校については費用があまりにも高すぎる。2 年間で 300 万円近くかかり、親が出すのは大変である。入学時期も 10 月だけではなく、いつでも良い仕組みをお願いしたい。
- ・各種の保険加入業務は、会社単位ではなく個人単位の加入要領があれば良いと思う。当社の下請（大工棟梁など）のことを考えての意見である。
- ・厚生年金の雇用主負担 50%はぜひ改善して欲しい。60 年前の好景気の時代のままで、中小企業の負担は大変である。ぜひ売上高に応じて負担額を減らして欲しい。結果として加入が増えるはずである。
- ・当社は義肢装具士資格を持って福祉事業に携わっているが、時として医師資格（医者）者知識不足より、患者に適した用具が作れない場合がある（国家資格の規制）。
- ・基準局への届出事務は負担ではないが、社員への指導・教育・徹底に苦労している。
- ・36 協定・就業規則届出を各事業書単位で行っており、一括申請を希望しても先方の担当者が理解していない
- ・組合がない場合の就業規則、36 協定の本社一括申請は不可能と思うが確認してみる。
- ・雇用保険関係で毎月職安へ行かなければならないが、他の官庁より混雑している。駐車場の問題から、ぜひ郵送化を希望する。
- ・最も苦労しているのが労働時間の問題である。変動労働時間制を取っているものの年間では一緒である。勤務時間に縛られるため、社員の育成にも、時としてサービスにも支障を来すのが現状である。老人介護・福祉事業に携わる業種について弾力的な運用を考えて欲しい。

- ・当社はヘルパー50人を抱えて訪問介護を実施しているが、利用者（家族）よりデイサービス、デイケアの要望が強くある。特養を含めて株式会社が参入するには規制がありすぎて大変である。営利目的の自分たちを締め出している感じた。株式会社ならではのサービス提供が必ず出来るはずであり、参入の規制緩和をお願いしたい。
- ・職安が遠方で提出物も多い。社会保険同様に郵送で手続きできるようにしてほしい。特に入社時（4月頃）は、遠い上に混んでおり、待ち時間も長くなって非効率である。