

北海道開発局における 電子申請率向上への取組について

国土交通省 北海道開発局建設部 建設行政課

1. 国土交通省におけるオンライン申請の導入

国土交通省では、道路法の許認可に係る電子申請の取組として、道路占用許可申請及び特殊車両通行許可申請について、オンライン申請の運用を行っています。

オンライン申請は、e-japan 重点計画（平成 13 年 3 月 IT 戦略本部決定）等の方針を踏まえ、道路占用許可申請については平成 13 年 2 月から、また、特殊車両通行許可申請について、平成 16 年 3 月から導入されました。

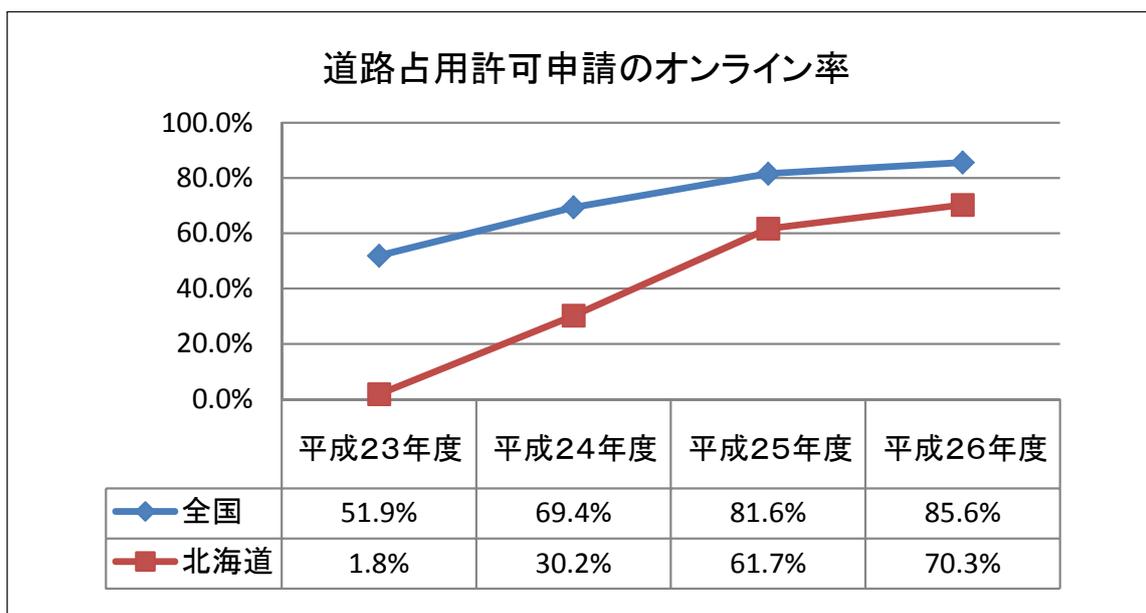
なお、道路占用許可申請については、運用開始から 10 年を経た平成 23 年度にシステムを更改し、現在の「道路占用システム」に移行されております。

※詳細につきましては、道路行政セミナー 2011 年 8 月号、2012 年 6 月号外を参照願います。

2. 北海道開発局におけるオンライン申請の状況

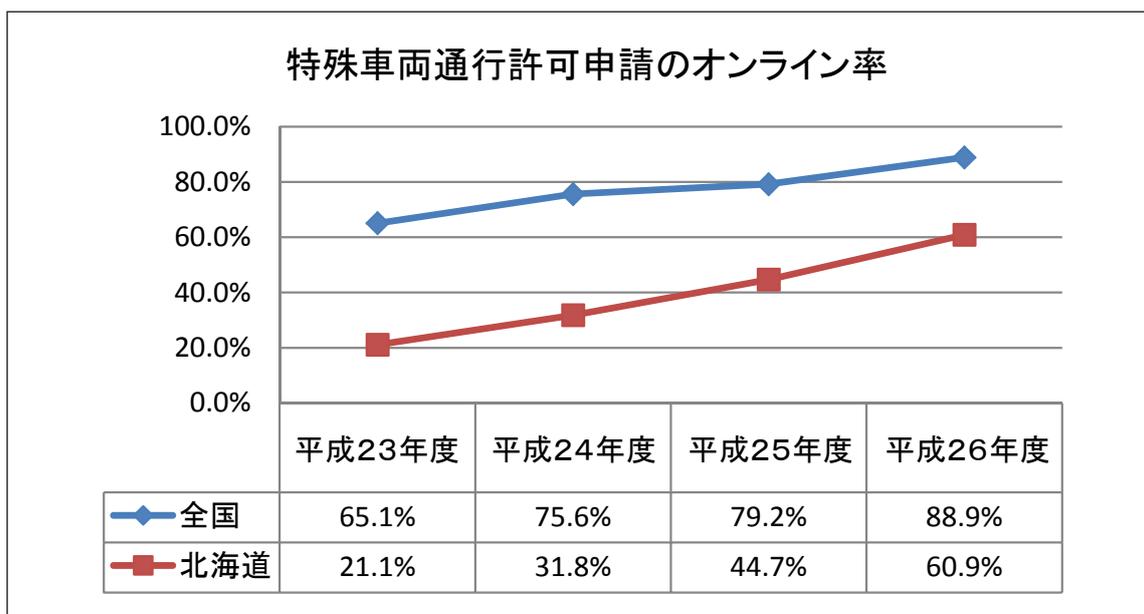
これらによるオンライン申請率については以下のとおりとなっており、平成 24 年度以前は、北海道開発局におけるオンライン申請が全国（全地方整備局等の合計値）に比べて極端に低くなっていることがわかります。

○ 道路占用許可申請



※平成 26 年度は 1 月末現在の数値

○ 特殊車両通行許可申請



※ 平成 26 年度は 1 月末現在の数値

こうした状況を改善すべく、北海道開発局におけるこれまでの取組を振り返ってみたところ、パンフレット・チラシの配布や窓口申請に来た者への口頭による呼びかけしか行っておりませんでした。

また、窓口に来る申請者にオンライン申請を行わない理由等について尋ねてみたところ、申請者にとってはオンライン申請というものがどんなものかわからない、実際にやってみただけどうまくいかなかった等の意見がありました。

こうしたことから、平成 25 年度からオンライン申請に関する講習会を実施し、一定の効果があったとの感触を得たので以下に紹介します。

3. 道路占用許可申請に係る説明会の実施について

北海道開発局では電気通信事業者を構成員とした「道路占用許可電子申請システム利用促進連絡会」を設置し、定期的にシステムの利用状況や改修要望について意見の交換を行っております。

構成員の意見の中には、既存の申請書フォームがあって、これまでこれを利用して占有申請を行っており、新たなシステムを利用するためには使い方を覚える必要があること、また、北海道内に営業所等があり、各々の担当者に使い方の教育をする必要があることが電子申請を行う上で支障となっていると言ったものがありました。

これを受けて、平成 25 年 6 月に北海道開発局では初の道路占有システム説明会を札幌市にて開催いたしました。

当該説明会では道路占有システムに付属している操作体験ソフト及び当局で独自に作成したテキストを用いて、講師が実際に PC による操作をプロジェクタにて投影し、参加者に操作イメージをつかんでもらうよう努めました。

テキストは、後日、会社で実際に申請を行うときに、記載されたとおりに操作を行うことができるよう、文字による説明を少なくし、各手続きごとに実際の画面の映像を取り込み視覚的にわかりやすいテキストの作成に心がけました。

説明の終了後には、質疑応答の時間を設け、説明の補足を行いました。併せてシステムに関する意見も

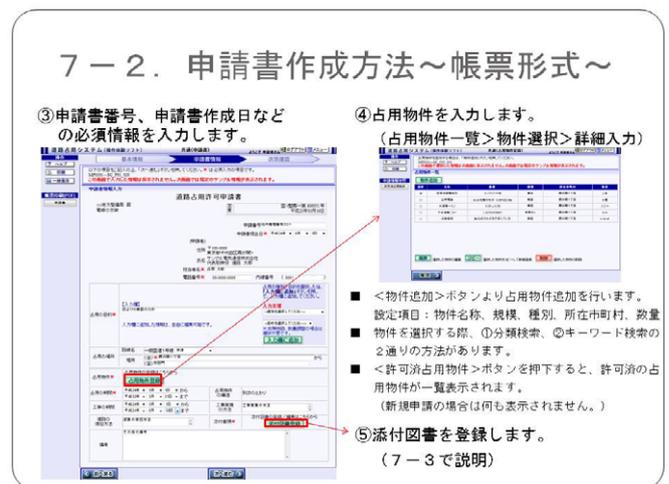
いただきました。

この後、同月中に北海道内の小樽市、旭川市、網走市及び室蘭市の計5回説明会を実施しました。さらに平成26年度には6月の釧路市を皮切りに函館市1回、札幌市3回、留萌市1回及び旭川市1回と計7回説明会を実施し、延べ168名が参加しました。

なお、平成25年度は大口申請者である電気通信事業者を対象に、平成26年度は電気通信事業者以外の者（地方自治体、ガス事業者等）を対象として行っております。

この成果については、上記のとおり、平成25年度の申請率が前年の2倍となっていることから、相当の効果があつたものと評価しております。

(説明会に使用したテキストの一例)



4. 特殊車両通行許可申請に係る講習会の実施について

当該講習会は、平成25年1月に特殊車両の通行に関する指導取締要領が改正になったことを受けて、特殊車両通行許可制度の普及活動の一環として開始しました。当初はテキストを配布してそれらを説明するのみでしたが、出席者から実際にPCを使った説明をしてほしいとの要望があつたのを受けて、平成26年2月に北海道開発局としては初のPCを使った特殊車両通行許可申請の講習会を札幌市で実施しました。

講習会は会場と機器の都合から、午前の部、午後の部と2部構成で行い、概ね3時間程度の実施となりました。また、受講者数は午前30名、午後30名の延べ60名が受講しました。

講師陣には、当局職員が講師役1名とサポートスタッフ5名をもって当たりました。

講師が説明するとともにPCを実際に操作する様子をプロジェクタにて投影し、受講者がそのとおりPCを操作することで、申請書を完成させ、申請ボタンを押す一歩手前まで実演説明し、申請までの一連の流れを受講者に覚えてもらうべく努めました。

受講者には、そもそもPCの操作に慣れていない者もあり、申請に必要な項目を入力するに当たり、全角と半角の切替に戸惑う者、エラーメッセージが表示されるが入力ミスした箇所がわからない者等、講師の説明について行けない者がおりましたが、その都度、サポートスタッフが受講者の元に駆けつけ、対処することで受講者のほぼ全員が、無事、申請書を完成させることができました。

当初、予測していなかったアクシデントとして、会場の通信回線容量が十分ではなかったことにより、デジタル地図に受講者が一斉にアクセスすると、画面がフリーズしてしまうという一面もありました。

この後、同様な講習会を平成26年6月と平成27年1月に札幌市、平成26年10月に旭川市、平成26

年11月に釧路市でと延べ5回実施し、192名（法人数149社）が受講しました。

講習会が終了した後は、アンケートを行い講習会の評価をしてもらいました。以下にアンケートの結果を示しますが、本講習会が役に立ったという回答が94.2%、また、これを契機にオンライン申請をしてみたいという回答が92.6%となっており、上々の成果であったと考えております。

なお、平成27年1月末現在において、本講習会を受講した社のうち、56社がオンライン申請を行っていることが確認されております。

<アンケートの結果について（アンケート回収数 189）>

問1 本講習会が役に立ったか。

- | | |
|------------|-----|
| ① 役に立った | 178 |
| ② 役に立たなかった | 8 |
| ③ 無回答 | 3 |

問2 本講習会を受講して、オンライン申請を行おうと思ったか。

- | | |
|-------|-----|
| ① はい | 175 |
| ② いいえ | 8 |
| ③ 無回答 | 6 |

問3 本講習会で難しかった操作は（複数回答可）

- | | |
|--------------------|----|
| ① デジタル地図の入力 | 45 |
| ② 車両諸元説明書の入力 | 38 |
| ③ 車両情報の入力 | 27 |
| ④ 申請データの送信作業 | 18 |
| ⑤ 特殊車両通行システムへのログイン | 13 |
| ⑥ FD データの変換 | 12 |
| ⑦ 申請者ID、パスワードの取得 | 9 |

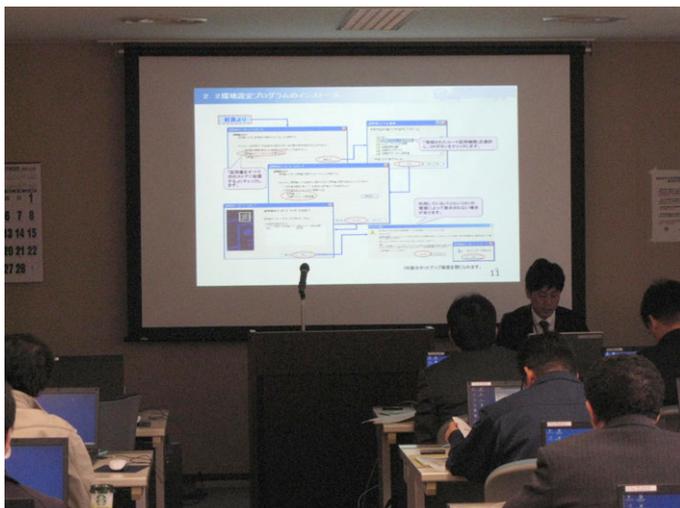
問4 オンラインシステムの改善を希望する点（複数回答可）

- | | |
|--------------|----|
| ① システム操作の簡素化 | 62 |
| ② デジタル地図の入力 | 47 |
| ③ 各種入力方法 | 34 |
| ④ 入力画面の改善 | 24 |

問5 現在、オンライン申請を行っていない理由（複数回答可）

- | | |
|-------------------------|----|
| ① 無料で申請できることを知らなかった | 39 |
| ② オンライン申請を試みたがうまくできなかった | 38 |
| ③ 新たな申請方法の習得が面倒 | 23 |
| ④ FD・紙申請の方が申請書作成が簡単 | 17 |
| ⑤ PC・インターネット環境がない | 5 |
| ⑥ 窓口で担当者の話が聞きたい | 3 |

(写真は特殊車両通行許可申請に係る講習会の様子)



5. おわりに

北海道開発局のオンライン申請率の状況については、冒頭に紹介したとおりですが、平成 25 年度、平成 26 年度がそれ以前に比べ、全国平均に近づいたのは、上記に紹介した取組が功を奏した結果と評価しております。

なお、国土交通省では、「道路の老朽化対策に向けた大型車両の通行の適正化方針」の中に、「特殊車両通行許可申請の許可までの短縮」を掲げており、その手段のひとつとして通行許可に係る審査体制の集約化を行うこととしております。

これを受けて、北海道開発局では平成 27 年 4 月から北海道内の全 10 開発建設部で行われていた審査業務を札幌開発建設部 1 箇所を集約することとしました。この集約化に伴い、今後も札幌開発建設部管内以外からの申請者の要望等も踏まえながら、オンライン申請率の向上に努めて参る所存です。