

## 領事業務の業務・システム最適化計画

2006年(平成18年)3月30日  
2010年(平成22年)4月12日改定  
外務省情報化推進委員会決定

外務省では、「電子政府構築計画」(2003年(平成15年)7月17日各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定 2004年(平成16年)6月14日一部改定)に基づき、平成18年3月に領事業務の業務・システム最適化計画(以下、「本計画」という。)を定め、業務・システムの最適化を推進しているところであるが、その後の領事業務を取り巻く環境の変化や技術動向を踏まえ、更なる業務の効率化・国民サービスの向上を目指す必要があることから本計画を一部改定する。

### 第1 業務・システムの概要

#### 1 領事業務の概要

近年日本人の海外渡航・居住が増加し、活動範囲も多岐にわたるようになっている。領事業務は、以下に示すとおり、海外で事件・事故等に遭遇した日本人の援護及び平時における安全対策、日本人の身分関係に関する事務や証明、旅券の発給等の領事サービスのほか、外国人への入国査証発給等、広範囲におよんでいる。

- (1) 渡航情報の提供や啓発活動等、事前予防の観点に立った安全対策の推進
- (2) 海外で発生した事件・事故、天災等に遭遇した日本人の援護や安全確保、日本人に係る海外での誘拐やテロ等への対応
- (3) 海外における日本人の身分関係事項に関する事務及び証明事務の遂行
- (4) 旅券の発給及び偽変造防止対策の推進
- (5) 外国人に対する査証発給や、在日外国人に係る諸問題についての調整
- (6) 在外選挙の実施に関する事務の遂行
- (7) 日本人学校・補習授業校への援助等の海外子女教育に関する援助や、医療事情の悪い地域への巡回医師団派遣及び医療情報の提供
- (8) 移住者の定着安定のための支援
- (9) その他海外における日本人の利益の保護・増進等

最近では、鳥・新型インフルエンザ等の新興感染症、広域化・複雑化するテロ・誘拐等の海外における危険・脅威に関する機動的な情報発信等、領事業務に対する国民のニーズが一層高まる中で、領事サービスの改善・強化、日本人の安全確保のための対策の強化、外国人問題への対応及び領事担当官の専門性向上が益々重要性を増している。

## 2 本計画の対象範囲

本計画の対象範囲は、上記領事業務の概要のとおり、在留届、司法共助、管海、在外選挙、戸籍・国籍、証明、邦人援護、海外における安全情報の提供、旅券、査証等に関連する業務及びこれらの業務遂行を支援する情報システムである。

## 3 最適化の基本理念

領事業務の業務・システム最適化に当たっては、「領事業務の業務・システム見直し方針」(2005年(平成17年)6月30日外務省情報化推進委員会決定)や、「電子政府構築計画」等を踏まえ、

- (1) 国民のニーズや国際情勢等を踏まえた領事サービスの向上、領事担当官の専門性向上のための人材育成
  - (2) 定型業務の簡素化、システム化による効率的な領事業務の遂行
  - (3) 本省・在外公館のネットワーク強化による知識(ナレッジ)共有、業務の標準化・高度化の推進
  - (4) 情報セキュリティの確保や個人情報保護に留意した業務・システムの安全性・信頼性の向上
  - (5) IT ガバナンスの推進と情報システムのオープンシステム化や統一化による経費の削減
- を基本理念とする。

## 第2 最適化の実施事項

領事業務について次に掲げる最適化を実施する。これにより、年間約7億円(試算値)の経費削減、年間延べ約10,740時間(試算値)の業務処理時間の短縮が見込まれる。

### 1 情報システムの拡充による定型業務の迅速化・効率化

外務省情報ネットワーク最適化計画(以下、「ネットワーク最適化」という。)による本省と在外公館とのネットワークの最適化作業進捗状況を踏まえ、受付・報告時におけるデータ入力を基本とする情報システムを整備する。このシステムの活用により、データの一元管理を推進し、重複入力排除、統計データの自動集計、在外公館と本省間の情報共有及びデータ品質の向上等定型業務の迅速化・効率化を図る。

これらにより、対象業務全体で年間約10,740時間(試算値)の業務処理時間の短縮が見込まれる。(対象とする業務分野:在留届業務、司法共助業務、管海事務、戸籍・国籍業務、証明業務、邦人援護統計業務、旅券業務)

なお、短縮が見込まれる業務処理時間は国民サービス向上に寄与する業務に割り当てられる。

(1) 定型業務の迅速化・効率化の基本方針

領事業務において、現在、本省と在外公館での公文書によるやり取り等の取扱件数が相当な量になっているにもかかわらず手作業で実施されている業務が存在し、その結果様々な事務処理に多大な時間を要している。これを解消するため、以下の基本方針に沿ったシステムを導入し、各種の定型業務の迅速化・効率化を図る。

(イ) データの一元管理による重複入力の排除

在外公館において在留邦人からの申請・届出等を受領し、その内容を本省に報告する際、現在は公信により関係書類を送付又は公電により画像情報等を送信している。このため届書等の情報は各在外公館にてデータベース化されないまま書面で保管、あるいは入力したデータが在外公館内の端末のみで保存された状態となっている。一方、本省では在外公館から書面で受領したデータを本省内の端末で再入力することによって管理しており、本省と在外公館での重複入力が発生している。

これらを改善するため、ネットワーク最適化(本省及び在外公館等(各国大使館、総領事館、駐在官事務所、政府代表部の 220 拠点)のオンライン化)の進捗状況を踏まえ、本省におけるデータの一元管理を推進する。特に、在外公館が受領した申請・届出に関する情報を在外公館がシステムに入力することにより、本省におけるデータの再入力作業を省略する。【平成 20 年度までに実施済み】

(ロ) 自動集計による統計作成業務の効率化

申請・届出の件数等の統計作成業務において、各在外公館は集計結果を報告様式に取りまとめて公信・公電で本省に提出し、本省は受領した報告様式を再度入力・集計して統計を取りまとめている。このため、本省では前述の重複入力の他、入力したデータの集計作業や報告が届いていない在外公館への督促等の業務が発生している。

これらを改善するため、システムによって件数等のデータを自動集計し、統計作成業務を省力化する。

集計結果の公表に際しては、府省共通の「統計調査等業務の業務・システム最適化計画」との整合性の確保を図る。【平成 21 年度までに実施済み】

(ハ) 情報共有による照会対応業務の効率化

在外公館においては、公文書印影を始めとする本省においてのみ管理しているデータに関する照会等、頻繁に本省への確認作業を行う場面が存在する。一方で、本省においては、在外公館に保管されている書類や依頼した業務の進捗状況等の詳細を把握できておらず、外部からの問い合わせに対し、頻繁に在外公館への確認作業

を行わなくてはならない。

これらを改善するため、一元管理された情報を本省と在外公館で共有し、双方から検索できる機能を導入することにより、本省・在外公館は互いに他方へ問い合わせることなく対応が可能となり、照会対応業務が効率化される。

特に、個別案件の進捗状況については、検索を通じてトラッキング(追跡管理)できる機能を導入することにより、即座に状況把握・照会対応が可能なくみとする。  
【平成 21 年度までに実施済み】

## (2) 業務別の実施事項

上記の基本方針を前提としたシステム機能の導入により、対象とする各業務分野における定型業務の迅速化・効率化を図る。それぞれの業務別には、以下の実施事項を推進する。

### (1) 在留届業務

在外公館に書面で届出がなされた在留届データは、現在、セキュリティ上の観点から、本省に設置された在留届を管理するサーバとネットワーク接続されていない端末(主に現地スタッフが使用する端末)に一旦入力された後、FD を用いて手作業で同サーバとネットワーク接続されている端末(領事担当官が使用する端末)に取り込まれ、本省へ送信されている。なお、同サーバとネットワーク接続されていない在外公館は、公信により電子媒体(FD)を本省に送付し、本省にて手作業で同サーバに接続されている端末に取り込まれている。

また、インターネットを通じて届出がなされた在留届データも同様に、電子届出用のサーバへ接続されている端末から、本省にて電子媒体(MO)を用いて手作業で在留届を管理するサーバに取り込まれている。

在外公館において入力した在留届の件数は年間約 24,300 件(平成 16 年)であり、電子届出による新規在留届の件数は年間約 18,000 件(平成 16 年)である。

一方、海外在留邦人数調査統計は、在外公館で管理している在留届データ数を基礎としているが、在留届を提出していない邦人も多数存在しているため、届出数と実態数とで大きな乖離が生じている。この乖離を解消するため、在外公館では毎年補正調査を行い、届出数を修正した上で本省へ報告する作業が発生している。しかし、この補正調査結果を入力できる機能がないため、在外公館では手作業で集計・報告作業を行い、在外公館からの報告を受け、本省でも手作業で再集計するといった作業が発生している。

これらを改善するため、(a)電子的に届出がなされた在留届データの連携自動化、(b)在留届の二重登録について系統的に確認ができる機能の強化、(c)現行システムに補正入力機能の追加を実施し、在外公館における集計・報告作業を効率化するとともに、本省における再集計等の作業を排除する。

これらにより、年間約 1,914 時間(試算値)の業務処理時間の短縮が見込まれる。

【平成 19 年度までに実施済み】

また、在留届未提出の邦人、届出内容に変更が発生した際に届出を行わない邦人が未だに多く、在留届の精度を低下させる原因となっているため、今後、在留届の精度を上げていく必要があることから、以下の施策について、費用対効果等を踏まえ実施する。

①帰国済み等不適正データの削除基準の明確化

在留届の転出、抹消、廃棄の基準を明確にし、取扱基準を設定するもの。【平成 22 年度実施予定】

②インターネット等を利用した届出者自身による内容確認の実現

大規模災害用緊急一斉通報機能－INSIDE(Integrated Notify Support in Disaster & Emergency)を利用し、邦人の在留状況の確認を行うものや届出者自身が、在留届の内容を変更しその内容が自動的に反映される機能を追加するもの。【平成 22 年度までに実施】

③他の業務・情報との連携による情報の精査

領事窓口における各種届出・申請の際の新規情報を逐次、在留届データに反映させることや、大規模災害等緊急事態が発生した際に当該地域の邦人の安否確認を行うとともに、在留届データを更新する等、継続的に在留届データの精緻化を図るもの。【平成 21 年度以降継続的に実施】

④メディアや外務省ホームページ等を利用した広報の推進

外務省や各在外公館においてホームページや日系情報誌への無料情報掲載等を利用し、平成 21 年度中に効果的な広報文案について検討の上、引き続き在留届に関する広報に努める。【平成 21 年度以降継続的に実施】

(ロ) 司法共助業務

本省と裁判所の間、本省と在外公館の間及び在外公館と名宛人の間等で発生する裁判書類の送達業務は、公信や郵便を利用して実施されており、本省では年間約 2,100 件弱(平成 17 年)の案件に携わっている。これらの書類の送達状況については本省側で管理を行っているが、書類を一旦在外公館へ発送した後は、在外公館から送達結果の報告がなされるまで把握できない。このため、書類送達等の進捗状況に関する問い合わせがあった場合は、在外公館へ確認する必要がある、回答までに時間を要するとともに業務上の負荷となっている。

これらを改善するため、平成 20 年度中に、個別案件の進捗状況を管理するためのシステムを導入し、本省及び在外公館において情報の一元化を図る。この進捗管理データはネットワークによって本省・在外公館双方からトラッキング(追跡管理)可能なくみとする。

これらにより、年間約 624 時間(試算値)の業務処理時間の短縮が見込まれる。【平成 20 年度までに実施済み】

(ハ) 管海事務

在外公館における管海事務取扱件数は年間約 2,500 件(平成 16 年度)に上り、本省では、在外公館からの報告書類について国土交通省への送付及び年一回の集計作業等を行っている。これらの業務は全て手作業で行われているため、本省と在外公館において重複入力が発生している。また、海外における船舶の検査、測度に関し、本省と在外公館との間で手続に必要な書類のやりとりが行われるところ、書類の送付状況や手続の進捗状況を把握する手段がないため、国土交通省等から照会があった場合、在外公館へ確認する必要があるため、回答までに時間を要している。

これらを改善するため、平成 20 年度中に、在外公館から本省への報告をオンライン入力し、報告内容を本省で一元管理するシステムを導入する。このシステム機能により、在外公館と本省における重複入力を排除し、統計作成業務に要する時間を短縮する。また、報告の終了・未了確認時や国土交通省からの照会要請に対しては、トラッキング(追跡管理)可能な仕組みとした。

これらにより、年間約 182 時間(試算値)の業務処理時間の短縮が見込まれる。  
【平成 20 年度までに実施済み】

(ニ) 戸籍・国籍業務

在外公館にて審査・受理された戸籍・国籍等各種届書は、公信にて本省に送付され、本省で確認した上で、各市区町村(本籍地)役場に郵送しており、届出のあった身分事項が戸籍に記載されるまでに 2 か月程度を要している。このため、届出を行った邦人及びその関係者からは、戸籍に記載されていない等の照会が相当数寄せられている。本件届出は、年間約 26,000 件(平成 16 年度)を超え、届出に関する処理の迅速化や照会対応業務の効率化等、業務の改善が求められている。

これらを改善するため、平成 19 年度中に、在外公館で受理してから本籍地市区町村長あてに送付されるまでの処理状況を管理するシステムを導入することにより、事務処理時間の短縮及び各種届書の審査状況の把握を可能とする。具体的には、在外公館で記録する受付台帳を電子的に本省とネットワーク上で共有し、データを一元管理することで、重複入力の排除や、トラッキング(追跡管理)可能なしくみとした。

これらにより、業務の迅速化、年間約 2,396 時間(試算値)の業務処理時間の短縮が見込まれる。【平成 19 年度までに実施済み】

(ホ) 証明業務

在外公館において実施される 20 種類以上の証明書発給業務のうち、邦人の留学又は外国人の本国教育機関への復学等の際に必要な本邦学校の卒業証明書等の公文書の印章証明は、その印影の確認のため本省への照会が必要となり、その数は年間約 700 件以上(平成 15 年度)に上る。本省は直接申請を受理する分も含め、在外公館が受理した分の印影を確認することが多々あるため、印影照合システムを導入しているが、登録されている印影を照会し、回答する必要があることから、時差

の関係で在外公館が受付けた当該証明を2日以上発給し得ない状況も生じている。

これらを改善するため、平成20年度中に、本省が所有する印影照合システムをネットワーク上で共有し、在外公館からも検索可能とし、本省への照会・確認作業を不要とすることで、所要時間の大幅な短縮化を図った。

これらにより、業務の迅速化、年間約200時間(試算値)の業務処理時間の短縮が見込まれる。【平成19年度までに実施済み】

#### (ハ) 邦人援護統計業務

海外邦人援護統計作成業務においては、海外での邦人の事件・事故、犯罪加害・被害等を取りまとめており、その件数は年間約16,000件(平成16年度)に上る。各案件について、在外公館は手書きの帳票を作成し、本省へ報告している。本省ではこれを独自の管理システムに入力しており、重複作業となっている。また、このシステムはネットワークに接続していないため、担当課内及び在外公館との間で情報共有がされておらず、在外公館からの問い合わせ対応が頻繁に発生する、報告の分類基準が明確ではないが故に同様の案件であっても各公館によって記載の仕方が異なる、といった課題がある。

これらを改善するため、在外公館から本省への報告をオンライン入力し、報告内容を本省で一元管理・自動集計するシステムを導入する。

これにより、本省における入力作業を排除し、個別案件の管理及び統計作成業務に要する時間の短縮化を図る。あわせて、情報共有により、各在外公館における報告内容の質の向上を図る。

これらにより、年間約472時間(試算値)の業務処理時間の短縮が見込まれる。【平成22年度までに実施予定】

#### (ト) 在外選挙業務

在外選挙業務における通常業務として在外選挙人名簿への登録申請等があり、新規登録申請及び在外選挙人証の交付が各々年間約20,000件、登録抹消通知等で約10,000件の業務量がある。

現在、在外公館では在外選挙人証の交付等の記録をシステムに入力しているが、在外公館及び本省の選挙事務管理においては、入力・蓄積されたデータの二次活用が十分にできていないといった課題がある。

これらを改善するため、平成19年度の公職選挙法改正に合わせ、在外公館における在外選挙業務(登録申請書の送付、申請後の経過期間、在外選挙人証の交付等)の進捗状況管理や統計の自動作成、提出書類の自動作成によるシステム使用の強制化及び本省からのチェック機能等を付加・拡充し、在外選挙事務の適正管理及び迅速化を行う。【平成21年度までに実施済み】

#### (チ) 旅券業務

各都道府県旅券事務所、在外公館等において、申請者(国民)は、プレ印刷され

た申請書に手書きで申請内容を記載している。

また、手書きで作成された申請書については、OCR(Optical Character Reader)にて申請内容の読み込みを行っているが、読み込みエラーの補正作業が業務上の負荷となっている。

これらを改善するため、旅券発給に係る情報システムの刷新に合わせ、申請書様式を外務省又は都道府県のホームページにて提供することにより、申請者(国民)が、都合のよい時間帯にWebブラウザを用いて申請書様式をダウンロードし、必要な情報を入力の上、プリントアウトすることで、申請書の作成を可能とする。

加えて、提供する申請書様式は、申請内容の形式確認機能、バーコード変換機能等を有するものとし、バーコード読み取りによる申請書の受付・審査時における定型業務の迅速化・効率化を図るとともに、受付・審査の精度向上に寄与する仕組みとする。あわせて、申請書画像ファイリングシステムを統合することにより、画像表示の応答時間の短縮を図る。

これらにより、年間約 4,952 時間(試算値)の業務処理時間の短縮が見込まれる。  
【平成 24 年度までに実施予定】

※ なお、これまで本人確認等のため申請時の必要書類としていた「はがき」については、平成 21 年 3 月 1 日から提出を不要とし、申請者(国民)の負担を無くすとともに、「はがき」に係る確認、発送等の業務を廃止した。

## 2 現行情報システムの運用経費の削減

旅券発給に係る情報システムの刷新や各種端末・作成機の統合、ホームページ・メールサーバの統合等による運用経費の削減を進める。

これらにより、年間約7億円(試算値)の経費削減が見込まれる。

### (1) 旅券発給に係る情報システムの刷新

現行の旅券発給管理システムは、本省に設置しているホスト・コンピュータを中心に、各都道府県旅券事務所に設置された業務端末(オフコン)とIP-VPNで結び、年間約404万件(平成21年)の旅券発給に係る処理を行っている。また、在外公館(185公館)に設置された端末からも、本省とネットワーク(基幹通信網、旅券LAN)で結び、年間約11万件(平成21年)の旅券発給に係る処理を行っている。

一方、平成17年度末に、国内外からの要請を踏まえた旅券の偽変造防止対策のひとつとして、IC旅券(生体情報(顔画像)を記録したICチップを搭載した旅券)の導入を実施しているが、このためのシステム改修及び在外公館とのネットワーク化に多額の経費が必要となった経緯があった。

同システムは、これまでホスト・コンピュータによって高い信頼性を誇り、また市販の機器が接続できないことから、情報セキュリティ面において機密性が確保され、安定的

に運用されてきた。しかし、情報技術の進展に伴い、オープンシステムに比して信頼性等の優位性が薄れ、柔軟性に乏しく多額の運用経費がかかるシステムとなっている。

本計画では、同システムのオープンシステム化をはじめとする以下に掲げる事項を実施することにより、大幅なコスト削減と業務の効率化を図る。これらにより、年間約5.3億円(試算値)の経費削減が見込まれる。

#### (イ) ホスト・コンピュータのオープンシステム化

平成15年に導入、平成18年に旅券発給件数の増加に伴い更改(増強)した現行ホスト・コンピュータを平成25年3月までに、オープンシステムへ移行する。この際、各都道府県旅券事務所に設置された業務端末の機能を本省に集約するとともに、申請書画像ファイリングシステムを統合することにより、業務端末及び申請書画像ファイリングシステムに係る経費の削減や維持管理作業の省力化を図る。また、旅券発給件数に応じた適正規模の処理能力を確保した上で、同伴数の変動に柔軟に対応できるシステム構成となるよう留意するとともに、今後の国内外からの要請による旅券業務の高度化に伴う機能追加、変更等に対して、迅速かつ柔軟に対応できるよう、サービス指向アーキテクチャ(SOA: Service Oriented Architecture)の導入を図る。

加えて、オープンシステム化に当たっては、領事業務の全体最適化の観点から、在留届、在外選挙、邦人援護等業務を処理する情報システム基盤の共通化を目指し、経費面の効率化、操作性の標準化、情報共有の迅速化を念頭に、BI(Business Intelligence)ツール、ETL(Extract/Transform/Load(データ抽出・加工・書出機能))、EAI(Enterprise Application Integration)を活用した統合プラットフォームとしての構築を順次進める。

なお、システム調達においては、「情報システムに係る政府調達の基本指針」(2007年(平成19年)3月1日各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定)に則り、共通基盤と個別機能システム、ハードウェアとソフトウェアの分離調達を図るとともに、競争入札を導入する。【平成24年度までに実施】

#### (ロ) ネットワーク構成の見直し

在外公館においては、ネットワーク最適化(外務省情報ネットワークの再構築)の進捗状況を踏まえ、旅券発給に係る情報システムのネットワーク構成を見直すとともに、ネットワーク不調時の業務停止を回避できるよう、オフライン縮退運用の仕組みを構築する。【平成24年度までに実施予定】

また、現在、本省と各都道府県旅券事務所との間で使用しているIP-VPN網の総合行政ネットワーク(LGWAN)への切り替えについては、これまでの検討の結果、LGWAN側のサービス内容と比較し、旅券発給業務の実施に当たり必要となる回線容量やプロトコル等の通信要件が合致していなかったことから利用が困難としていたが、今後のLGWAN整備拡充計画の中で、旅券発給業務に必要な通信要件を満たすようなサービス内容の拡大についても検討が進められることから、LGWAN整備

拡充計画の状況等を踏まえ、ネットワークの切り替えの可否について改めて検討を行う。【平成 23 年度年までに検討】

(ハ) バックアップセンターの見直し

現在、業務継続のためのみに有しているバックアップセンターについて、これまで同様に迅速かつ確実な業務継続を保証するとともに、通常運用時における参照系業務等での有効活用を進め、旅券発給に係る情報システム全体としての経費面の効率化の検討を進める。【平成 23 年度年までに検討】

(2) 各種端末・作成機及びネットワークの統合

これまでは、各業務別にネットワークを敷設し、専用端末から業務用アプリケーションを利用する形態をとっていたため、運用・管理に冗長的な経費を要している。一方、在外公館では、端末・作成機の予備機(特に、平成 17 年度末より導入を開始する旅券発給に係る端末・IC 旅券作成機)が不足しているため、故障の際には旅券の発給業務等が停止する可能性もある。

これを改善するため、平成 21 年 3 月までに在外公館の IC 旅券作成機には査証を作成できるように改良を加え、査証作成機の機能の統合(但し、大量査証発給公館を除く)を図る。これにより、経費の削減とスペースの有効活用を図る。加えて、旅券・査証の安定的な発給に向けて作成機を再配置する。【平成 21 年度までに実施済み】

また、ネットワーク最適化(本省及び在外公館等の構内ネットワークの再構築)の進捗状況を踏まえ、領事担当官及び現地スタッフが、原則、一人一台の端末にて業務を遂行できるよう各種端末(旅券発給に係る端末、査証発給に係る端末、執務用端末)の統合を図る。業務別に敷設したネットワーク(査証WAN等)についても、ネットワークに係る海外特有の脆弱性及びセキュリティの確保に十分配慮した上で、ネットワークの統合の対象とする。

これにより、年間約 1.6 億円(試算値)の経費削減が見込まれる。

(3) 「広報業務におけるウェブサーバ統合計画」に基づく、海外安全ホームページの統合

海外渡航者及び海外で事件に巻き込まれる邦人の増加を背景に、海外安全情報に対するニーズが急速に高まっている。外務省においては、海外安全ホームページをはじめとして、各種ホームページを通じた情報提供サービスの拡充を鋭意進めてきたところであるが、個別にサーバやデータセンター等を調達したことにより、ホームページの運用経費が肥大化する傾向にある。

情報提供サービスの品質を低下させることなくホームページの運用経費の削減を図るため、海外安全ホームページを統合する。また、データセンター等の情報システム基盤の統合について検討する。なお、実施に当たっては、別途省内において策定作業が進められている「広報業務におけるウェブサーバ統合計画」と歩調を合わせながら進める。

これにより、年間約 677 万円(試算値)の経費削減が見込まれる。【平成 22 年度までに実施予定】

#### (4) IT ガバナンスの推進

領事局では、各担当課室が情報システムに係る調達を個別に実施してきたため、情報システム基盤の重複整備等非効率な調達を招いてきた。

これらを改善するため、領事局における IT ガバナンスの推進を図る。具体的には、領事局における情報システムの各マネジメントプロセス(企画、調達、開発、保守・運用)に係る方針及び手順を明確にする。また、これらを実行するための組織を整備し、求められる人材の育成に努める。

なお、領事局における IT ガバナンスの推進に当たっては、外務省全体の方針に従うものとする。【継続的に実施】

#### (5) メールサーバの集約

後述する「4(3) メールサーバの集約」のとおり、在留邦人向けメールマガジンシステムと、外務省統合 WEB 環境内のメールマガジンシステムの機器リプレース時期を勘案しつつ、メールサーバの集約化を進める。

これにより、年間約 668 万円の経費削減が見込まれる。【平成 24 年度までに実施予定】

### 3 領事サービスの向上及び人材育成

国民のニーズや国際情勢等を踏まえた領事サービスの向上及び人材育成の観点から、国民の負担軽減や国民の安全確保等に係る以下の実施事項を推進する。

#### (1) 領事サービスの向上

(イ) 海外への渡航者や海外に在留する邦人が年々増加していることに加え、現在では感染症対策、在外被爆者の各種手当申請受付等新たなニーズに応えるための業務が増加している。また、平成 10 年 5 月の公職選挙法の一部改正により在外選挙制度が創設され、在外選挙人名簿への登録申請及び在外選挙人証の交付等の業務が年々増加しているとともに、在外公館の領事担当官が領事サービスの需要のある遠隔地を訪問して各種サービスを提供する領事出張サービスへの需要が増えている等、質の高いサービスが求められていることから、以下の施策について検討する。

##### ①各種申請用紙等の統一化等

在外公館で発給する証明書については、必ずしも申請用紙が統一されていないことからこれを統一するとともに、当該申請用紙をホームページに掲載しダウンロードを可能とすることにより、申請者の利便性の向上を図るもの。【平成 22 年度までに検討】

## ②各在外公館ホームページの共通領事手続等の統一化

旅券申請、証明書発給申請、あるいは戸籍・国籍に係る届出については、在外公館の所在する国・地域に関わらず同一のため、本省において統一的な手続等の案内をホームページ上に作成し各在外公館が活用することにより、均一的な情報提供及び領事業務担当者の負担軽減を図るもの。【平成 22 年度までに検討】

## ③領事手数料管理機能による現金管理業務の効率化等

現在、領事手数料の徴収は現金により行われ、収入金の計算・管理や領収書の発行は手作業で行われている。後述の「3(3)(ロ) 各種証明におけるオンライン申請の導入等」における各種証明に係る全在外公館で統一的なシステム化を行う中で、領事手数料管理機能により、毎年更新される領事手数料の自動更新や収入金の集計及び領収書発行の自動化を行うもの。【平成22年度までに検討】

## ④各在外公館への窓口サービス用端末の設置

現在は在外公館の領事窓口には端末が設置されておらず、来訪者の在留情報等を検索・確認するために待ち時間が生じていた。また、待合室にも端末がないため、来客者が自ら端末を利用してデータを入力することができず、間々情報の入力間違いも発生していたことから、上記「2(2) 各種端末・作成機及びネットワークの統合」による各種端末統合にあわせ、窓口サービス用端末の設置を行うもの。【平成23年度までに検討】

(ロ) 外務省においては、ホームページのバリアフリー化を推進しており、在留届の電子届出においても、ウェブアクセシビリティの向上を図り、高齢者や障害のある方がより利用しやすい環境を整備する。【平成 18 年度までに実施済み】

(ハ) 本省及び在外公館においては、各種領事手続等に関する邦人等からの電話等による問い合わせが多く、(a)これら問い合わせの対応に忙殺され、サービス向上・迅速化に向けて十分な労力を割けない状況にあること、(b)対応者の経験差等による対応内容のバラツキも生じていること、(c)緊急時の連絡先についても統一化されていないこと等の課題があることを踏まえ、窓口機能の一元化を含めた効率的な電話対応体制のあり方を検討する。【平成 22 年度までに検討】

## (2) 海外邦人安全業務の拡充

平成 16 年末のスマトラ沖大地震・インド洋津波をはじめとして、海外の邦人に対する安全確保に向けた環境整備の要請が高まっている。国民が適切な判断を下せる環境整備のため、渡航安全情報をはじめとした各種の海外安全情報の提供を推進するとともに、大規模緊急事態発生時の災害情報提供等、安全確保のための対策を強化した。

具体的には、平成 18 年度中に、在外公館で運用されている在留邦人向けメールマガジン配信システムを拡張し、既に読者登録されている邦人に対する緊急時の情報発

信機能を強化する。

また、在留届の提出者全員に災害情報等を一齐に通報可能とする。あわせて、メールアドレスを持たない邦人については、在留届に記載されている FAX 番号、電話番号に対して災害等の発生通知を可能とする。【平成 18 年度までに実施済み】

### (3) 各種申請手続の利便性向上

#### (イ) 旅券の発給申請に係る Web ブラウザを用いた申請書の作成

旅券発給システムによるオンライン申請については、申請者(国民)は、旅券のオンライン申請を行うために、住基カード及び電子証明書の取得が必須であるが、同カードの普及率は人口比 0.54%(平成 17 年 8 月末総務省調べ)となっているとともに、添付書類として提出が義務づけられている戸籍謄(抄)本については、オンライン申請に加え、郵送による別送が必要であること等から利用率が低迷していたため、平成 18 年 9 月末を以って休止した。

今後は、オンライン申請に代わる申請者(国民)に対するサービス向上施策として、申請書様式を外務省又は都道府県のホームページにて提供することにより、申請者(国民)が都合のよい時間帯に Web ブラウザを用いて申請書様式をダウンロードし、必要な情報を入力の上、プリントアウトすることで、申請書の作成を可能とする。【平成 24 年度までに実施予定】

#### (ロ) 各種証明におけるオンライン申請の導入等

領事業務における各種証明書は、本人及び証明すべき事項を資料等で確認の上交付し、また、その場で手数料を徴収する必要があるため、在外公館窓口への来訪が不可欠であり、現行の申請用紙の提出による申請において、在外公館窓口への来訪が二度必要となっている。

よって、オンライン申請の導入等により、一度の来訪で証明書類の取得が可能となるよう、全在外公館で統一的なシステム化を行い、改ざん、複製の防止対策を講じた上で、即時発給を可能とするようなシステム導入を検討する。

加えて、証明業務の見直しには、在留届データの二次活用が有効であるので、その利用価値を高める施策を検討する。【平成 22 年度までに検討】

### (4) 領事担当官の専門性向上のための人材育成及び領事経験者の適正配置

領事業務の遂行は個々の担当官の経験・知見に負う部分が大きく、組織としてその蓄積・共有が必ずしも十分にできていない。そのため、様々な対応が求められる局面において、逐一経験者に問い合わせる等、非効率な対応となり、ひいては国民へのサービス低下にもつながりかねない状況にある。

これらを改善するため、領事担当官を対象とする研修の強化を通じて領事担当官の専門性向上を図るものとする。さらに、領事業務に対する国民の更なる要請に応えられるよう専門性を有した人材の確保を徹底する。加えて、領事経験者を適切なポスト

に配置する、又は研修を受けた者をその分野の専門的な業務に従事させる等、人材の適正配置を推進する。あわせて、一定の作業については外部リソースの活用を検討する。【継続的に実施】

#### 4 情報セキュリティの確保や個人情報保護に留意した業務・システムの安全性・信頼性の向上

各種端末の統合やネットワークの統合により、職員の利便性向上及び運用経費の削減が図られる一方、情報セキュリティの確保及び個人情報の保護についてはこれまで以上の取り組みが要請されていることから、次に掲げる事項に取り組む。

- (1) 個人情報保護を含む情報セキュリティ意識向上のための研修の充実  
領事担当官、現地スタッフ及び派遣職員等領事業務に携わる全ての人員に対し研修を実施し、個人情報保護を含む情報セキュリティ意識向上を図る。【継続的に実施】
- (2) 技術的・物理的なセキュリティ確保策の強化  
アクセスコントロールや監査証跡の確保の充実等、技術的・物理的なセキュリティ確保策を強化する。  
具体的には、在外公館に設置された執務用端末(現地スタッフ用)における現行のパスワードでのログインから、指紋認証でのログインに変更する。また、利用者により可能な処理範囲を制限し、あわせて操作ログ管理の強化、データの暗号化等を図る。【平成 18 年度までに実施済み】
- (3) メールサーバの集約  
平成 21 年 6 月 22 日情報セキュリティ政策会議で決定された「政府機関のサーバ集約化について」の方針を踏まえ、在留邦人向けメールマガジンシステムと、外務省統合WEB環境のメールマガジンシステムについて、セキュリティリスクを低減する観点から、それぞれの機器リプレース時期を勘案しつつ、メールサーバの集約化を図る。【平成 24 年度までに実施予定】

#### 5 情報共有による業務の標準化・高度化

本省及び各在外公館間での情報共有による業務の標準化・高度化の観点から、以下の実施事項を推進する。

- (1) 業務マニュアルの充実・ネットワーク共有  
近年、領事業務においては IC 旅券の導入等の新たな施策が導入されており、在外公館の領事担当官がこれらの施策に早期に対応することにより、国民へのサービス向上を実現する必要がある。

これらに対応するため、各業務に関するマニュアルを、IC 旅券等の新たに発生する業務を追加しつつ、業務の実態に即した簡潔かつ分かりやすいものに改訂し、同マニュアルをネットワーク上で共有し、各領事担当官が最新の業務内容及び範囲について明確に理解することを促進する目的で、省内イントラネット環境を利用した領事担当官向け「領事局ホームページ」を構築し、本省・在外公館にて広く活用する。【平成 16 年度までに実施済み】

## (2) データベースの活用推進

領事業務の遂行は領事担当官の経験・知見によるところが大きく、また、在外公館によっては独自の業務プロセスが用いられている場合があり、必ずしも業務が標準化されてないため、均質な領事サービスを提供できていない懸念がある。

これらを改善するため、領事担当官の経験・知見をデータベース化し、ネットワーク上で共有することで知識(ナレッジ)を普及することを目的として、「領事局ホームページ」上に情報交換用の掲示板機能を設け、業務の標準化・高度化を図る。【平成 17 年度までに実施済み】

## (3) 査証審査業務の高度化への対応の検討

平成 16 年 12 月、国際組織犯罪等・国際テロ対策推進本部(副大臣級会合)において策定された「テロの未然防止に関する行動計画」において、外国人の査証申請時における生体情報を採取する措置の導入について、在外公館の体制や資機材の整備状況、諸外国の動向等を踏まえ、引き続き検討を行う。

さらには、政府の観光立国政策を背景にした我が国への外国人観光客の増加に伴い、査証発給件数も増加しているところ、在中国公館を始めとする大量発給公館においては、右増加に対応できる十分な人的体制を確保することが困難な状況である。そのような状況の下で厳格な査証審査業務遂行のためには業務の合理化を進める必要があり、今後は、以下の施策についても検討する。

### ①大量発給公館における申請情報入力や書類の受付等、審査に影響しない定型業務のアウトソーシング

申請書類の受付、申請書類の在外公館との受渡、電話問い合わせ対応、申請情報の入力等の定型業務を外部に委託することにより、限られた人員を査証発給審査に集中化させ査証発給数の増加に対応する。【平成23年度までに検討】

### ②問い合わせ記録の共有による電話等対応業務の効率化

在外公館では、日常から査証に関する問い合わせや苦情に対応し、申請の事由も個々のケースによって異なっていることから、他の在外公館の電話対応記録を蓄積のうえ活用することにより、円滑な電話対応が可能となるとともに、対応の均一化や質の向上、さらには電話対応者の負担軽減を図る。【平成23年度までに検討】

### ③在外査証発給の全課程における不正防止の徹底等

査証関連システムへのアクセス・管理の強化（生体認証の導入）、権限管理の徹底、証跡管理の強化、査証シール管理の徹底とシステム化を行うもの。【平成23年度までに検討】

#### (4) 領事業務情報システムとしてのシステム統合

現在、領事局が運用管理する主な情報システムとして、旅券発給システム、領事関連データ管理システム、査証関連システムが存在するが、これらは開発時期の違い等から、それぞれ別の設備（マシン室等）・機器（ハードウェア、ソフトウェア）を利用している（一部設備共有）ことから、各システムの機器更新時期等を勘案しつつ、前述の統合プラットフォームを利用したシステムの統合化を順次推進するとともに、情報共有の強化、操作の標準化等を図るため、「領事業務情報システム」としての一体的な運用を目指す。【平成25年度までに順次統合予定】

## 6 その他

本計画の実施に当たっては、領事業務に関連する府省共通業務・システム及び個別府省業務・システムの最適化実施状況や検討状況等を踏まえ、必要に応じて、関係部局や関係府省等との連携を図り、本計画を見直すものとする。

### 第3 最適化工程表

別紙のとおり。

### 第4 現行体系及び将来体系

別添のとおり。

（参考）

- 1 システム運用経費の削減効果（試算値）は、既存のシステムに係る実績費用と業務・システムの最適化を実現した場合想定した当該費用の大まかな差額を試算したものであり、情報システム関係経費の削減可能額を意味しているものではない。
- 2 業務処理時間の短縮効果（試算値）は、業務処理時間の短縮効果に係る民間の知見と領事業務の一部を対象に調査した代表的な業務の処理時間を基に、業務・システムの最適化計画が全て実現した場合に見込まれる効果を大まかに試算したものであり、具体的な業務処理方法や法令改正等により、実際の効果は大きく変動する可能性がある。

(用語)

1 SOA(Service Oriented Architecture) :

大規模なシステムを「サービス」の集まりとして構築する設計手法。

2 BI(Business Intelligence) :

業務システムなどから蓄積される膨大なデータを蓄積・分析・加工して、企業の意思決定に活用しようとする手法。事実に基づくデータを組織的かつ系統的に蓄積・分類・検索・分析・加工して、業務上の各種の意思決定に有用な知見や洞察を生み出すという概念に基づく支援や予測が行える仕組み、活動。又は、そうした活動を支えるシステムやテクノロジー。

3 ETL(Extract/Transform/Load(データ抽出/加工/書出機能)) :

業務システムなどに蓄積されたデータを抽出(extract)し、データウェアハウスなどで利用しやすい形に加工(Transform)し、対象とするデータウェアハウスなどのターゲットシステムに書き出す(Load)という一連の処理のこと。また、これら一連の処理を支援するソフトウェア機能。

4 EAI(Enterprise Application Integration) :

多種多様なコンピュータシステム群や各種ビジネスパッケージ群をハブ&スポーク型のアーキテクチャにて連携/統合させ、より戦略的な機能や情報として提供する機能及びミドルウェア/アプリケーションパッケージや統合技術。

5 データウェアハウス(DWH — Data Warehouse) :

意思決定のため、目的別に編成され、統合化された時系列のデータの集合体であり、基本的には削除や更新の仕組みをもたない。これにより、業務システムからトランザクション(取引)データなどを抽出、再構成して蓄積し、情報分析と意思決定を行う。大規模なデータベースを中核とした意思決定支援システム、又は、このようなシステムの構築概念。

以上

最適化工程表

2005年度 平成17年度	2006年度 平成18年度	2007年度 平成19年度	2008年度 平成20年度	2009年度 平成21年度	2010年度 平成22年度	2011年度 平成23年度	2012年度 平成24年度	2013年度 平成25年度	2014年度 平成26年度	2015年度 平成27年度	
最適化計画策定		最適化計画改定版の策定									
業務の見直しの実施											
・領事関連データ管理システム（在留届業務・国籍業務） ・証明事務印影照合システム（証明業務（印影照合））  定型業務のシステム化（段階的に実施）	調達	設計・開発	運用								
	領事関連データ管理システム（司法共助業務、管海事務、邦人援護統計業務）	調達	設計・開発	運用							
	各種端末・作成機の統合	調達	設計・開発	展開	運用						
	在留届事実確認【第2-1-(2)-(4)】	調達	設計・開発	運用							
	旅券業務の効率化 / 旅券発給に係る情報システムの刷新【第2-1-(2)-(7) / 【第2-2-(1)】	調達	設計・開発	運用							
	領事関連データ管理システム、査証関連システムの領事業務情報システムへの統合【第2-5-(4)】	要件整理、調達、設計・開発									
	領事業務情報システムとしての一体的な運用（統合PFの構築）【第2-2-(1)、第2-5-(4)】	調達	設計・開発	運用							
	メールマガジン・サーバ集約【第2-2-(5)、第2-4-(3)】	調達	設計・開発	運用							
	今後検討										