

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

はじめに

本見直し方針は、電子政府構築計画(2003年7月17日各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定)に基づき領事業務の業務・システムの見直し方針を定めるものである。

外務省は、本見直し方針に沿って、領事業務の業務・システムについて必要な見直しを行い、その最適化に取り組むものとする。

1. 対象範囲

本方針が対象とする業務・システムは、旅券、在留届の受理、査証、海外における安全情報の提供、緊急事態発生時の邦人援護、公文書の印影証明のための業務及びこれら进行处理する旅券発給管理システム、在留届電子届出システムなどのシステムとする。また、システム化されていない戸籍・国籍事務等申請・届出処理、司法共助、管海事務、苦情・投書への対応等に関する業務とする。

2. 最適化の基本理念

領事業務の業務・システムにおいては、下記 1. の業務及びシステムの課題を解決するため、次の事項を基本理念として業務及びシステムの最適化を図ることとする。

(1) 既存システムの運用・保守経費の徹底削減

ホスト・コンピューターをオープン化し、経費節減を図る。

また、現有の領事局内のシステム用パソコンは、それぞれの局面において必要に応じ、順次導入されてきた経緯もあり、システム毎に複数存在しているが、統合が可能な在留届管理システム、旅券発給管理システム、査証システムなどのパソコンについては外務省ネットワーク最適化と連携し、統合化を検討する。同時にシステム自体についても連携・統合について検討する。

その結果として3年間で局内のシステム全体で、平成17年度予算額から3割以上の経費節減を図る。

(2) 旅券・査証行政の高度化に向けた次期システムの導入経費の適正化

IC旅券(非接触IC(集積回路)を装着し生体情報を記録した旅券)、次期査証システムの導入・機能強化を進めるとともに、システム構築・運営に必要な経

費を可能な限り抑制する。

(3) 経費削減に向けた調達体制の抜本的見直し

局内のシステム企画・調達の体制・スキルを強化するとともに、システム調達方法の改善を進める。

調達に際しては、競争入札化、ハード・ソフトの分離発注、最適な契約形態の検討など、経費削減につながる諸施策に積極的に取り組む。

(4) 費用対効果を見据えた、国民に対するサービス及び利便性の向上

各種申請・届出手続きの簡素化・オンライン化により、国内では、旅券申請について、在外では、在留証明等一定の証明書について、出頭は交付時のみとし、申請者・届出人の負担を半減、利便性の向上を図る。

海外に渡航する国民への情報提供を充実させると共に、緊急事態発生時の迅速な連絡体制、家族からの安否照会への対応に向けた体制整備を行い、サービス向上を図る。

(5) 内部業務の効率化、質の向上

各種業務のデータベース等を拡充し、組織としての経験・知見の蓄積を一層推進することによって、業務の円滑な遂行の実現を図る。これにより、在外公館の領事担当者が迅速に各種業務を遂行できるようにする。

在外の領事業務に関する各種報告書・統計作成作業を電子化・オンライン化し、従来からの紙での作業を極力削減することで、本省側での管理業務の強化・効率化と、在外公館での事務作業の簡素化・品質向上を同時に実現する。これにより、これらの業務の中で、本省側での作業時間を3年間で3割以上縮減するとともに、在外公館側での本省への報告作業時間の削減を実現する。

領事業務は国民又は外国人における多数の個人情報扱うという面において、外務省内の業務の中では、独特の注意を要する。個人情報の適正管理に従来にも増して十分留意する。

(6) 関係府省・都道府県との連携強化・インフラ効率化

関係府省・都道府県との間で、業務・情報共有方法・ルールも含めて全体最適化を目指す。特に旅券・査証業務については、関係府省との連携強化（データ共

有)により、業務の質の向上を図る。

併せて、情報共有用の専用回線などのインフラの見直しを行い、セキュリティに考慮しつつ、効率化を図る。

・現状及び課題

(1) 旅券業務・システム

(イ) 現状

旅券発給管理業務・システム

旅券法は、外務大臣又は領事官が旅券を発行する旨規定している。

国内では、各都道府県旅券事務所が旅券申請書及び必要資料を受理した後、身元確認等形式審査を行い、旅券作成機に申請書人定データを入力する。

申請データは外務本省のホスト・コンピュータにオンラインで送信され、旅券発給可否の審査を行った上で、発給データ及び発給指示を送信する。発給指示を受けた旅券は、各旅券事務所において作成され、窓口において交付を行う。

一部在外公館においても、旅券作成機が導入されているが、再発給等一部の種別以外については、本省の発給指示を得ることなく作成することができるシステムとなっている。

旅券の偽変造や成りすまし等の不正使用の防止対策は、2001年9月の米国同時多発テロ事件以降、国際的な検討が進められた結果、旅券に非接触IC(集積回路)を装着し、ICに生体情報(顔画像)を記録したいわゆる「IC旅券」の導入が求められ、我が国も検討を重ねてきた。IC旅券の導入によりICに記録した情報の修正は技術的に不可能とされていることから、旅券の偽変造が困難になるとともに、万一ICや記録情報が偽造されたとしてもPKI(公開鍵基盤)の利用によって発給国が正当に発行したものであるかどうかを電子的に確認することができる。また、ICに記録されている顔情報と所持人(IC旅券を提示した人物)との同一人性を電子機器により照合することが可能であることから、偽変造を伴わないいわゆる成りすまし対策にも有効である。なお、米国は査証免除対象国の査証免除継続の条件として、2005年10月26日までのIC旅券導入を求めている。我が国は2006年3月の発給を目指して準備中であり、米国に対しては、10月26日の期限を延長するよう申し入れを継続している。(本年6月16日、米政府は査証免除継続の条件としてのIC旅券の導入期限は2006年10月26日となる(2005年10月26日以降はデジタル顔写真を採用した機械読取式旅券の所持が査証免除の条件となる)旨発表した。)また、旅券券面情報の一部及び顔画像を旅券に電磁的方法に記録できることを規定した旅券法改正案は衆参両院で可決し6月10日公布された。

旅券発給管理業務、その業務を稼働させるためのシステムは、昭和40年にコンピュータ化し、本省、各都道府県旅券事務所、及び在外公館の旅券作成機において作成業務を行い、本省のホスト・コンピュータにおいて発給審査、データの蓄積等を行っている(平成16年における発行数:約351万件)。

現在のホスト・コンピューターは平成15年3月に導入したもので、各都道府県旅券事務所についてはオンラインで旅券の発給審査、検索業務等を行うことが可能である。一部在外公館については、検索業務のみオンラインで行うことが可能であり、平成18年3月には全在外公館においてもオンラインで発給審査等が行えるようシステムを構築中である。各システムの導入時期については、業務端末は各都道府県毎に異なり、申請書画像ファイリングシステムは平成15年3月、国内用MRP（機械読み取り式旅券）作成機は平成11年3月、在外用MRP作成機は平成12年度末である。切替時期については、MRP作成機はIC旅券導入に伴い平成18年3月、申請書画像ファイリングシステムは平成20年3月、ホストと業務端末は最適化を行った上で平成21年3月までに切り替える予定である。

旅券申請業務・オンラインシステム

都道府県の汎用受付システムは、各都道府県側で構築する。

旅券の申請者は自宅や公共施設などに置かれたパソコンからインターネットを活用し、都道府県のポータルサイトから申請書様式をダウンロードし、必要な項目を記入する。申請者は住所を置く都道府県の汎用受付システムに対して旅券のオンライン申請を行う。汎用受付システムが受付けた申請は、LGWAN や都道府県庁ネットワークを介して、旅券事務所に置く旅券申請審査システムへと振り分けられる。外務省の運用支援センターは、都道府県旅券事務所で稼働する旅券申請審査システムを一元的に運用、監視し、安定かつ効率的な運用を支援する。旅券事務所からは、二重発給などを避けるために、インターネットではない安全な回線を通して旅券発給管理を司る外務省のホスト・コンピューターに旅券発行の可否について照会する。

本件システムは、岡山県において平成15年度末に運用を開始し、平成16年度には6県（宮城、茨城、栃木、埼玉、熊本、長崎）において導入を図った。オンライン申請の導入を予定する都道府県において整備されるべきIT基盤としては、汎用受付システム、公的個人認証サービス（オンラインでの本人認証等を目的とする）LGWANなどが掲げられる。また、公的個人認証サービスの電子証明書等は市町村窓口において発行されることとなるが、電子証明書等の格納媒体としては、住民が所有する住民基本台帳カード（以下、住基カード）が利用されることが前提となる。

（ロ）課題

旅券発給管理業務・システム

本件システムは、独自開発システムであることから、ウィルス対策等セキュリティ面で優れ、市販の機器接続ができないので不測の障害も発生しにくい等、安定的な運用が得られる。その一方で、単価が高い、大規模な電源、スペース及び空調を要する等、各種経費が高いものとなっており、経費節減を検討する必要がある。

平成17年度の予算額は、ホスト・コンピューター借料・保守料、業務端末借料・保守料および申請書画像ファイリングシステム借料・保守料の合計で約14億5千万円である。

旅券申請業務・オンラインシステム

旅券申請をオンラインで行うためには、申請者（住民）は、住基カードに格納された電子証明書等を利用するためのカード・リーダーを準備する必要がある。すなわち都道府県におけるIT基盤の整備のみならず、住基カードやカード・リーダー等が広く一般に活用される環境が整うことが、各種届出・申請等のオンライン化率上昇の条件となっている。一方、都道府県における旅券事務については、オンライン申請の導入に伴い現行事務との輻輳が生ずるため、事務の効率化のためにはある程度時間が必要。また、汎用受付システムと旅券申請システムとの連携に際しては、汎用受付システム側にデータ配信機能等の構築やカスタマイズなどの費用負担が生じ得る。さらに、戸籍謄（抄）本の電子化が進まないため、郵送に依存するなど、オンライン化のメリットを最大限に活用する上で足かせとなっている一面がある。

（2）在留届業務・在留届電子届出システム

（イ）現状

旅券法第16条に基づき海外に3ヶ月以上在住する場合は、その国または地域を管轄する在外公館に対し提出することを義務づけている。また、旅券法施行規則第12条2項に基づき住所変更・帰国の際も同様に提出が義務づけられている。これら届出は郵送、FAX、及びインターネットで受け付けている。これを受領後、在外公館においてはパソコンに入力し、在外LANを経由して本省へオンラインでデータ送信を行う。このデータは、旅券情報にあわせ補正を行う。補正後のデータとインターネットの電子申請（「在留届電子届出システム」）で受け付けた同補正済のデータを在外公館へ返送し、在外公館で同パソコンに取込み管理を行う。

「海外在留邦人数調査統計」は、在外公館で入力管理している在留届データ数と現地調査を行った数値を合算したデータをもとに作成している。

新規在留届の年間電子届出件数は18,000件（平成16年）を超えている。在留届の情報は、事件・事故等の緊急事態においては、邦人の安全を確認するための基礎となっている。また、在外公館において入力した在留届の件数は24,254件（平成16年）である。

（ロ）課題

提出者が他国に転出した場合や日本に帰国した場合、本人が届出を行わない限り、その状況がわからないため、別途本人に確認する作業が残ることになる。また、そもそも本件届出の確度も疑わしくなってしまう。このため、本件届出の情報は正確に把握していることがサービスの向上につながる。

また、現行の「海外在留邦人数調査統計」は、この在留届のデータを基礎に作成しているが、在留届を提出していない邦人も膨大な数になっているため、別途調査を行っているのが実情である（平成16年10月1日現在の邦人数合計は約96万人）。そのため、場合によっては、在外公館で集計したデータを再度本省でも集計し直す（外公館から本省に提出する調査票は、在留届のデータベースから自動的に作成される仕組みになっている。しかし、実際には、上記の通り別途調査の結果判明した数値を合算する必要があるが、合算したデータを作成する機能がないため、入力し直す必要がある。その上、この合算データを現在の冊子に集計するプログラムもないため、手作業で集計作業を行っている。）等の二重の作業が発生している。

（3）査証業務・査証WAN（Wide Area Network）

（イ）現状

本邦に入国しようとする外国人は、出入国管理及び難民認定法（以下「入管法」と略称する）第6条において、有効な旅券で日本国領事官等の査証を受けたものを所持しなければならない旨規定しており、在外公館が発給する査証は、旅券とともに上陸申請手続上の要件の一つとなっている。（査証免除取極対象国等を除く。）

在外公館は、申請受理後、査証発給の可否につき審査を行った上で決定するが、必要に応じて、外務本省、更には法務省などの関係省庁においても協議を行う場合もある。

「査証WAN」は、本省・在外公館及び関係省庁との間をネットワーク化し、申請受理から査証発給の可否の決定までに各種情報の即時共有化を図るためのシステムであり、平成14年12月から運用を開始し、ほぼ全ての在外公館にて運用を行っている。これにより、査証関連情報の即時共有が可能となっている。（平成16年の発給件数は約256万件。）

（ロ）課題

現状では専用回線の容量に限度があるため、画像等の容量の大きい情報を送受信することはできない。

（4）海外邦人援護業務・システム

海外における安全情報の提供

海外渡航者の増加に加え、大規模災害、テロ等国民の安全を脅かす重大事案が頻発していることを背景に、海外安全に関する各種情報を提供することは、国民向けのサービスの重要な要素である。本件ホームページへのニーズも飛躍的に高まっており、平成16年度の実績では月平均3百万件以上のアクセスがあり、大事件・事故発生時には5百万件を超えることもあるところ。インド洋津波災害発

生時には、日本にいる家族から、旅行をしている身内に関する電話での安否照会が数日間で3千件以上殺到し、その対応と記録作成に24時間体制で忙殺されていたのが実情であった。

邦人援護事案の報告及び統計業務

「海外邦人援護統計」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公表しており、援護件数は平成15年度の実績で約1万5千件に上っている。在外公館は手書きで帳票を作成し、本省へ報告している。本省では、受領した帳票を改めて入力し直している。この作業には独自のデータ管理システムを使用しているため部内及び在外公館とのデータ共有が困難であり、問い合わせがある場合、課員が同システムから検索して回答している。

また、データ入力・管理端末が1台のみであるため、検索と入力作業を同時に行うことが出来ない。

(5) 公文書の印影証明業務・印影照合システム

外国留学に際して本邦学校の卒業証明書を留学先に提出する場合等に必要な、当該学校発行文書の印影証明は、平成15年度の実績で約6万5千件に上り、業務負担が生じている。同一印影を証明することも多々あることから、本省には印影照合システムを導入しているが、大阪分室及び在外公館には導入されていないため、逐一本省への照会を受け、確認作業を行っている。在外公館から本省への印影照会は、公電で行われ、本省からの回答も公電にて行うため、その起案・決裁は年間700件以上にのぼっている。また、時差の関係で、在外公館が受けた申請を本省で受け取るのに1日要することもあり、本省での処理時間をあわせれば1件にかかる処理時間は2日以上を要している。

(6) 戸籍・国籍業務、司法共助業務、管海事務業務

領事業務においては、現在取扱件数が相当な量になっているにもかかわらず、それに対応するシステムが導入されていないため、以下の業務はすべて「手作業」（本省と在外公館での公文書によるやりとり）で実施しているのが現状である。

そのため、公文書の作成をはじめ、事務処理に時間を要することになり、その結果、申請者である国民へのサービスが向上されないままとなっている。

戸籍・国籍事務等申請・届出処理

婚姻、出生・死亡等の申請・届出に関わる戸籍・国籍事務は、平成15年度の実績で総計約2万5千件に上っている。

申請・届出を受けた在外公館は、関連書類を公信で本省に送付するが、公信発送日は各公館概ね週1回なので、曜日によっては本省に送付するだけで1週間要する。本省は、受領した書類を審査（平均11日）した後、本籍地市区町村役場

に送付するための公信起案、発送を行っているが、公信起案も「手作業」で行っている。また、現在届書はデータベース化されておらず、紙ファイルとして保管しているため、電話で照会がある時はファイルから書類を探して対応している。

司法共助

司法共助（裁判書類の受送達）業務は、平成16年の実績で約2000件弱に上り、外務省（在外公館）- 裁判所間で一件ごとに文書のやりとりが必要であるが、本省と在外公館との情報共有の下、迅速且つ確実な実施が求められる。

管海事務業務

管海事務（日本船舶及び船員に関して在外公館が行う事務：海難事故の報告等）は、平成15年度の実績で約2600件に上っており、在外公館の報告に基づき本省において毎年集計作業を行っているが、現在は、用紙に記入し、郵送する形で実施している。本件報告は、年1回3種類の報告書が公信で本省に提出されている。本省は、受領した報告書を再度入力し直して集計し、報告書を完成させている。その後公信にて本件報告書を国土交通省に報告している。報告の終了・未了確認や、国土交通省からの照会対応も「手作業」で行っている。

（7）局内での情報共有

海外への渡航者や在留する邦人が年々増加している（平成14年が約87万人、15年が約91万人、16年が約96万人。）ことに加え、現在では在留邦人の高齢化も進み、医療や年金等、かつてはニーズの少なかった業務が生じると共に、在外公館から在留邦人に出向く出張サービスの需要が増えている状況にある等、質の高いサービスが求められるようになってきている。そうした状況の下、領事業務の範囲も広がりを見せているが、現時点では、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のが現状である。

そのために、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たりする等、非効率的な対応に頼らざるを得ない状況が発生し、ひいては国民へのサービス低下にもつながりかねない。また、以下～に例示する通り、各種データの集計、処理等も多大な負担になる上、本省と在外公館との情報共有が不十分なことにより、非効率な業務を生み出す原因ともなっている。

各在外公館毎の人員配置及び業務量

現在、約400人（その他業務との兼任担当者（約210人）を含め）の領事担当官が在外公館において領事業務に従事しているが、在留邦人・日本人旅行者の増加に伴う、領事業務量の増加（平成10年と平成15年の比較として、証明発給件数：143,870 149,158件、一般旅券発給・再発給件数：112,330 61,067件、戸籍・国籍業務24,057 25,215件、

査証発給件数：1,827,660 2,364,460件、邦人援護業務：12,818 14,473件)に対して、適切な人員配置を行なう必要がある。また、例えば、昨年末発生したスマトラ沖地震・インド洋津波被害といった緊急事態発生時の応援要員を探すにも、各人の経歴や各公館内の個別業務量等を日頃から把握して、より効率的な体制を整備しておく必要がある。

苦情・投書への対応等

領事業務に関して寄せられる苦情・投書は、電話、FAX、手紙、外務省ホームページ(「ご意見・ご感想」コーナー)への投稿等をあわせ、毎月約1500件に上り、その対応に際しては、国民へのサービスという観点から、迅速な処理が求められる。電話に関してはその場での対応になるが、その他書面やメールの場合は、正確を期するため、関連の在外公館に事実関係を確認した上で回答を作成しなければならず、案件にもよるが、4日から1週間程度の日数を要している。苦情・投書については、迅速な対応をすることに加え、それらを教訓として、将来の業務改善に役立てることが、更なるサービス向上につながるようになる。苦情・投書の具体的内容やその処理振りを蓄積し業務改善を効果的に実現する必要がある。なお、現在データベース管理を実現する方向にて作業を進行中であり、新規に経費をかけることなく省内既存サーバにて運用の実現目処がたっている。

(8) 局内システム基盤

現在、旅券発給管理システム、在留届電子届出システム、査証WANの3システムについては、在外公館でも、それぞれの端末が別々となっているため、運用・管理にかかる経費・業務処理時間ともに多くなっている。この端末の統合を行い、運用・保守・管理に要する経費を大幅に削減すること、また、業務処理時間の軽減を図ること、が必要である。

他方、各システムの国内における接続・連絡先(将来見込まれる接続・連携先を含む。)は根本的に異なるものであるため、システム自体の統合を検討する際にはそれぞれのメリット・デメリット等について慎重に考慮する必要がある。

(9) 個人情報保護

領事業務においては、多数の様々な個人情報を扱っているが、平成17年4月の行政機関個人情報保護法の施行を受け、従来にも増して慎重な対応が求められる。特にシステム上での流出の防止やアクセスの限定確保には細心の注意を払っていく必要がある。

見直し方針

業務の見直しを行うことによって、以下の方針の通り時間短縮・経費削減を、また、汎用パッケージソフトウェアの利用、ハードウェアとソフトウェアのアン

バンドル(分離調達) 随意契約から競争入札への移行を前提としたシステムの見直しを行うことによって、以下の方針の通り時間短縮・経費削減を行うことを目標とする。

(1) 旅券業務・システムの経費抑制

旅券発給管理業務・システム

現行システムを平成21年3月までにオープン化する。調達は競争入札を前提とし、平成17年度予算額のHOST・コンピューター借料・保守料を約9億円から2割以上削減する。併せて、システムとしての柔軟性や利便性の向上などを図る。

在外公館とのオンライン化の推進に当たっては、外務省ネットワーク最適化との整合性を図り、かつ十分なセキュリティを確保するものとする。

IC旅券の導入・運用に当たっては、可能な限り経費を抑制する。

旅券申請業務・オンラインシステム

本システムは都道府県における汎用受付システムや公的個人認証サービス等の電子自治体IT基盤の整備完了を前提としていることから、都道府県側での整備の進捗状況を見極めながら導入を進める。

(2) 在留届業務・在留届電子届出システムの改善

本システムを改善し、在外側で入力した在留届件数と在留邦人実態調査結果を基に、本省側で自動的に在留邦人数を集計し、統計表を自動作成できるようにする。これによって、本省と在外での二重作業を解消し、データの転記による入力の誤りをなくすとともに、集計に要する作業量、時間を60人日から6人日程度に大幅に削減する。

(3) 査証業務・査証WANの機能強化(次世代査証WAN導入)と経費抑制

今後、外国人の不法入国防止を一層効果的に実施するためには、大量情報処理を可能とする次世代査証WANの設計・開発を早急に検討する必要がある。ただし、この整備に当たっては、外務省ネットワーク最適化計画との整合性を図るとともに、導入経費の抑制につとめる。

(4) 海外邦人援護業務・システムの機能強化・効率化

海外安全HPの一層の充実

安否照会のためのシステムを本HPに組み込む等、現在取り組んでいるサービス向上策を継続するとともに、更なる利便性の向上に努める。

また、外務省ホームページの統合においては、本HPも対象となっており、この統合に合わせて、平成17年度予算額6,111万円の内「サーバ運用経費」等については2割以上の経費削減を図る。

邦人援護事案の報告及び統計業務

「海外邦人援護統計」については、システムの機能拡張により、「邦人援護事務処理票」を本省 在外公館間においてオンラインで共用し、自動集計を可能とすることによって、本省側での入力作業（年間作業時間2,280時間、入力件数1万5千件）の時間を7割以上短縮するとともに、一層の経費削減を図る。また、邦人援護事案の発生・進捗状況を容易に確認できるようにする。

在外公館においては、「邦人援護事務処理票」データの検索を可能とし、本省への問い合わせ作業を不要とすることで、事務処理効率の向上を図る。

（5）公文書の印影証明業務・印影照合システムの効率化

現状における課題を解決するため、大阪分室及び在外公館にも印影照合システムを導入すると共に、本省、大阪分室及び在外公館をネットワーク化することによって情報共有を図る。これによって、従来行ってきた本省への照会及び確認作業が不要になるため、処理時間の短縮（在外公館からの照会は電報の起案・決裁を要するため回答までに2日かかるところを、オンライン化し各在外公館でデータベースを検索可能とすることで、9割以上の作業時間短縮を図る）という形で業務の効率化を図る。

（6）戸籍・国籍業務、司法共助業務、管海事務業務のサービス向上・効率化

戸籍・国籍事務等申請・届出処理及び司法共助業務については、現状における課題を解決するために業務分析を行い、必要な情報システムを導入することにより、当該業務に係る本省及び在外公館間の文書交換の電子化・情報共有化などを実現し、作業の大幅な迅速化及び作業ミスの防止を図る。

その結果として、各市区町村役場宛の公信作成作業及び宛名作成作業の時間を大幅に短縮（1日当たり11時間の作業時間を2時間に短縮）する。また、一般国民が戸籍・国籍業務の進捗状況を即座に把握できるようにするという形で、国民サービスの向上を実現する。

管海事務については、データの集計システムの構築及び、本省（関係府省）あて公信作成業務の自動化により、事務処理時間を短縮（通常2週間の作業日数を2日程度に短縮）すると共に、本省と在外公館との情報共有を実現することによって、業務の効率化・合理化を図る。

（7）データベース構築等による局内の情報共有の効率化

苦情・投書への対応等の現状における課題を解決するため、データベース化を促進し、知見の共有を図ることによって、あらゆる領事担当官が適切に案件に対応できるようにし、国民へのサービス向上を図る。

苦情・投書への対応にあたっては、通常、一件当たり7日程度要している処理日数を、データベース化を進めることにより、類似の照会に対しては、過去の対応振りを用いるなどして、速やかに対応することができるようにする。

更に、苦情の原因を管理・分析することにより、今後の窓口サービス及び業務の改善方針の策定を図る。

(8) 局内システム基盤の統合化、および経費削減

外務省ネットワーク最適化と連携しつつ、在外公館に配置されている領事業務用パソコンを整理・統合し、領事業務担当者が原則1人1台のパソコンで業務を行える環境を実現するとともに、ネットワークおよび各種機器の統合化を進める。

これにより、在外における既存システムの運用・保守費、機器借料（総額約24億9千万円）を3年間で3割以上削減する。

また、今後推進する領事局内システムのオンライン化、および既存システムのネットワークについては、関係府省や都道府県とのデータ交換を霞が関 WAN や LGWAN 経由で行うことも視野に入れつつ、今後策定予定の外務省ネットワーク最適化との整合性を図り、かつ十分なセキュリティ及び経済性を確保するものとする。

新規に導入する IC 旅券作成機・査証作成機については、統合化を検討する。

(9) 個人情報保護の一層の強化

技術動向を見極めつつ、生体認証・暗号化等の手段を適切に導入するとともに、パスワード防御、ログ管理等の既存のセキュリティ対策の強化を図ることに加え、データの出力に制限を設ける等、個人情報の漏洩を着実に防止する

(10) 府省共通業務システムとの連携

海外邦人安全課 HP については、府省共通業務システムで上げられている行政情報の電子的提供業務との整合性を図るものとする。

在留届電子届出システム及び証明書の電子申請については、府省共通業務システムで上げられている電子申請等受付業務（汎用受付）との整合性を図るものとする。

「海外在留邦人数調査統計」、「査証発給統計」、「海外邦人援護統計」及び「旅券発給統計」については、府省共通業務システムで上げられている統計調査等業

務との整合性を図るものとする。

苦情・投書への対応等については、府省共通業務システムで上げられている苦情・相談対応業務との整合性を図るものとする。

(1 1) その他

上記のほか、「業務・システム最適化計画策定指針（ガイドライン）」の別添 3 「業務・システムの最適化に係る共通見直し指針」を踏まえ、見直しを行う。

・最適化計画策定

本件見直し方針を踏まえ、外務省情報化推進委員会の下、「業務・システム最適化計画策定指針（ガイドライン）」に沿って、外務省は 2 0 0 6 年 3 月末までに領事関連システムの業務・システム最適化計画を策定する。