

## オンライン利用率引上げに係る基本計画（令和 3 年 10 月 22 日）

府省名	厚生労働省
対象事業名	労働保険関連手続

## 1. 対象手続一覧

手続 I D	手続名	手続類型	手続主体	手続の 受け手	総手続件数 (令和元年度)	オンライン 手続件数 (令和元年度)	オンライン 利用率 (令和元年度)	オンライン 利用率目標	取組期間 (達成期限)
49375	労働保険料の申告 (継続)	1 申請等	6 民間事 業者等	1 国	1,817,596 件	195,121 件	10.7%	30%	令和 8 年度 末
50269	労働保険料の申告 (一括有期)	1 申請等	6 民間事 業者等	1 国	192,081 件	15,085 件	7.9%		
50299	労働保険保険関係 成立届	1 申請等	6 民間事 業者等	1 国	316,731 件	37,432 件	11.8%		
50300	労働保険名称、所在 地等変更届	1 申請等	6 民間事 業者等	1 国	163,650 件	15,233 件	9.3%		
50301	労働保険料/一般拠 出金還付請求書	1 申請等	6 民間事 業者等	1 国	124,901 件	4,415 件	3.5%		

※オンライン利用率目標・取組期間の設定は事業内の主要手続のみとする。

## 2. 対象事業の概要

別添 1 のとおり。

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

民間事業者等からの申請から国民等への公文書の返戻までが一貫してオンライン化されている。

## 4. 手続の概要、目標値、課題、アクションプラン

<4-1>

手続名	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 労働保険料の申告（継続）</li><li>・ 労働保険料の申告（一括有期）</li><li>・ 労働保険保険関係成立届</li><li>・ 労働保険名称、所在地等変更届</li><li>・ 労働保険料/一般拠出金還付請求書</li></ul>
各手続の概要	<p>【概要】</p> <p>労働保険の成立、労働保険料の申告、労働保険料の還付に関して、民間事業者等が都道府県労働局等に対して必要な届出等を行うもの。</p>

	【年間総手続件数（令和２年度）、 オンライン利用率（令和２年度を含む過去５年間）】					
	手続名	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
	労働保険料の申告（継続）	5.7%	7.5%	8.9%	10.7%	14.0%
	労働保険料の申告（一括有期）	3.9%	5.2%	6.3%	7.9%	11.3%
	労働保険保険関係成立届	6.0%	7.4%	10.4%	11.8%	14.1%
	労働保険名称、所在地等変更届	4.1%	5.5%	7.3%	9.3%	12.4%
	労働保険料/一般拠出金還付請求書	1.6%	2.8%	2.8%	3.5%	4.8%
オンライン 利用率目標・ 取組期間と 設定の考 え方  （主 要 な 手 続 に つ い て 目 標 設 定）※	<b>【目標】</b> オンライン利用率 30% （定義）オンライン利用率＝対象５手続の電子申請件数/対象５手続の総手続件数					
	<b>【取組期間（達成期限）】</b> 令和８年度末（令和４年度から令和８年度までの５か年計画）					

調査中の場合でも想定目標値を記載	<p>【目標・期間設定の考え方】</p> <p>令和２年度の対象５手続全体のオンライン利用率は１３．３％であること、過去５年間のオンライン利用率の伸び率は平均で２％であることから、「オンライン利用率目標及び取組期間設定の考え方」を踏まえ、５か年で３０％の目標とした。</p> <p>※各年度の対象５手続のオンライン利用率</p> <p>平成２８年度　５．３％</p> <p>平成２９年度　７．１％</p> <p>平成３０年度　８．５％</p> <p>令和元年度　１０．２％</p> <p>令和２年度　１３．３％</p>	
オンライン利用率を引き上げる上での課題と課題解決のためのアクションプラン①	課題	中小事業主において、オンライン申請を利用するために必要な初期設定や申請が困難。
	中間 KPI	<p>【目標・達成期限】</p> <p>年間 3,000 件以上の事業場に対してオンライン申請を開始できるよう、令和４年度から令和８年度において、オンライン申請を利用していない事業場を対象とした説明会又は電子申請未利用事業場アドバイザー等による訪問、電話等の実施による説明を行う。また、都道府県労働局に電子申請体験コーナーを常設し、オンライン申請を利用するために必要な初期設定等について説明を行う。</p>
		<p>【KPI の定義】</p> <p>年間訪問等事業場数＝令和４年度から令和８年度の各年度において、電子申請未利用事業場アドバイザー等が説明会又は訪問、電話等の実施により、オンライン申請を利用するための初期設定や申請方法の説明を行った事業場数</p>
	アクションプラン a	<p>【取組内容】</p> <p>オンライン申請を利用していない事業場を把握し、電子申請未利用事業場アドバイザー等の訪問等予定計画を策定する。</p>

		【取組期限（期間）】各年度
	アクション プラン b	<b>【取組内容】</b> 策定した訪問等予定計画に基づき、オンライン申請を利用していない事業場を対象とした説明会又は電子申請未利用事業場アドバイザー等による訪問、電話等の実施により、オンライン申請を利用するための初期設定や申請方法の説明を行う。
		【取組期限（期間）】各年度
	アクション プラン c	<b>【取組内容】</b>  <b>【取組期限（期間）】</b>
オンライン 利用率を引 き上げる上 での課題と 課題解決の ためのアク ションプラ ン②	課題	電子申請を利用しない理由のひとつに「電子証明書の取得に費用がかかること」があるが、電子証明書に代えて、無料で取得可能なGビズIDが利用可能であることが十分に知られていない。
	中間 KPI	<b>【目標】</b> 令和4年度から令和8年度において、年度更新申告事業場に対して、電子証明書に代えて、無料で取得可能なGビズIDが利用可能であることを周知する。
		<b>【KPI の定義】</b> 周知事業場割合＝周知文を送付した事業場数/年度更新申告事業場数
	アクション プラン a	<b>【取組内容】</b> 全ての年度更新申告事業場に対して周知文を送付する。
		【取組期限（期間）】各年度

	アクション プラン b	【取組内容】
		【取組期限（期間）】
	アクション プラン c	【取組内容】
		【取組期限（期間）】
オンライン 利用率を引 き上げる上 での課題と 課題解決の ためのアク ションプラ ン③	課題	現在、多くの申請者が、オンライン申請に必要な準備や、オンライン申請の手続方法に関する疑問を解消する場合、コールセンターや労働局等へ電話で問い合わせる等のサポートに頼っており、手続の全てのステージで一貫したオンラインサービスが提供できていないことが、多くの国民にとりオンライン申請を行う上での物理的・心理的障壁となっている。
	中間 KPI	【目標】 労働保険関係手続の届出書等のオンライン申請に必要な準備や、オンライン申請の手続方法に関する疑問に、24 時間 365 日回答できるオンラインのサポート体制（チャットボットの導入等）を整えることで、オンライン上で一連の申請手続が完結する環境を整え、申請者のオンライン申請に対する物理的・心理的障壁を取り除き、オンライン申請利用率をさらに上昇させること。
		【KPI の定義】 チャットボットを導入した手続割合＝チャットボットを導入した手続/上記 1 に掲げる 5 手続
	アクション プラン a	【取組内容】 チャットボット導入に必要な手続等を確認する。
		【取組期限（期間）】 令和 4 年度中

	アクション プラン b	【取組内容】 順次各届出書等に関するチャットボットの運用を開始する。
		【取組期限（期間）】 令和5年度から令和8年度
	アクション プラン c	【取組内容】
		【取組期限（期間）】
オンライン 利用率を引 き上げる上 での課題と 課題解決の ためのアク ションプラ ン④	課題	オンライン申請を利用しない理由に「手続きが煩雑そうだから。」「セキュリティが心配だから。」との声があり、オンライン申請の利便性等が十分に知られていない。
	中間 KPI	【目標】 労働保険関係手続きのうち、最も手続件数の多い、概算保険料の申告時期にあわせてオンライン申請の利便性等について周知する。
		【KPI の定義】
	アクション プラン a	【取組内容】 オンライン申請の利便性等に訴求したデジタル広告を活用した周知広報
		【取組期限（期間）】 各年度
	アクション プラン b	【取組内容】
		【取組期限（期間）】

	アクション プラン c	【取組内容】
		【取組期限（期間）】
オンライン 利用率を引 き上げる上 での課題と 課題解決の ためのアク ションプラ ン⑤	課題	社会保険労務士による手続代行が多いことから、現在オンライン申請を行っていない社会保険労務士には、オンライン申請を行っていただくよう周知していく必要がある。
	中間 KPI	【目標】 社会保険労務士へオンライン申請を行っていただくよう積極的に周知する。
		【KPI の定義】
	アクション プラン a	【取組内容】 全国社会保険労務士会連合会、各社会保険労務士会への周知・協力依頼を実施する。
		【取組期限（期間）】 随時実施
	アクション プラン b	【取組内容】 定期的に社会保険労務士の意見等を聴取できる場を設ける。
		【取組期限（期間）】 原則月 1 回、定期協議会を実施
	アクション プラン c	【取組内容】
		【取組期限（期間）】



## 5. スコアカードの更新頻度と公表方法

オンライン利用率目標を設定した主要手続について作成し、計画の進捗状況を視覚化。5手続のうち、手続件数の大半を占める「概算保険料の申告（継続）」手続きについては毎年6月1日から7月10日の期間に行うものであるため、原則半期ごとに更新・公表を行う。

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

労災保険部会において、実績報告とともに提出し、委員の方々からご意見をいただく。

## 7. 基本計画の見直し

- ・取組の進捗をチェックし、必要に応じて取組内容を修正するなど、基本計画を改定する。
- ・第三者チェックの結果を踏まえ、基本計画を見直し、必要な改定を行う。