

行政手続オンライン化研究会 実施報告書

令和3年8月作成

加古川市 企画部広報・行政経営課
株式会社アスコエパートナーズ 北野菜穂・佐藤知弘

目次

■研究会概要	P3
■①デジタル手続条例制定のポイントおよびその効果について	P5
■②デジタル化対象手続の抽出パターンとそのKPI案について	P12
■③行政手続オンライン化プラン(案)について	P22
■Appendix 1 : 行政手続棚卸データの活用・応用方法	P33
■Appendix 2 : 他市事例発表資料	P37

研究会概要

目的

加古川市における、手続オンライン化に向けての棚卸調査結果(令和2年度実施)の分析や他市事例等のヒアリングを行い、「**行政手続オンライン化具体検討**」を実施する。

趣旨

- 国(デジタル・ガバメント実行計画)や他自治体の動向を踏まえ、令和2年度加古川市の手続棚卸調査結果に**新たな分析軸を追加**し、オンライン化具体検討の材料として活用する。
- 令和3年4月1日施行の**加古川市デジタル手続条例の内容を整理**し、他市と情報交換を実施し、手続オンライン化**取組方針についてヒアリング**をする。
- 各実施回の結果をもとに、加古川市をはじめとした、地方自治体における手続オンライン化推進へ向けた**指針案を整理検討**する。

研究会概要

■ 実施テーマ及び参加者

実施日	テーマ	参加者
第1回 2021.05.12	「棚卸データの活用・応用方法」	(株)アスコエパートナーズGovTechコンサルティングユニット 加古川市企画部広報・行政経営課
第2回 2021.05.25	「加古川市デジタル手続条例」 制定	(株)アスコエパートナーズGovTechコンサルティングユニット 加古川市企画部広報・行政経営課、企画部政策企画課 株式会社ぎょうせい法令コンテンツ事業推進部
第3回 2021.06.11	「つくば市」手続オンライン化 事例紹介	(株)アスコエパートナーズGovTechコンサルティングユニット 加古川市企画部広報・行政経営課、企画部政策企画課 つくば市政策イノベーション部情報政策課、市民部市民窓口課 株式会社ぎょうせい法令コンテンツ事業推進部
第4回 2021.06.29	「横須賀市」手続オンライン化 事例紹介	(株)アスコエパートナーズGovTechコンサルティングユニット 加古川市企画部広報・行政経営課、企画部政策企画課 横須賀市経営企画部デジタル・ガバメント推進室、市民部窓口サービス課、こども育成部こども青少年給付課 伊賀市デジタル自治推進局、つくば市政策イノベーション部情報政策課
第5回 2021.07.21	「研究会実施内容中間共有会」	(株)アスコエパートナーズGovTechコンサルティングユニット、 加古川市企画部広報・行政経営課、企画部政策企画課
第6回 2021.08.11	「伊賀市」手続オンライン化 事例紹介	(株)アスコエパートナーズGovTechコンサルティングユニット 加古川市企画部広報・行政経営課、企画部政策企画課、 伊賀市デジタル自治推進局 つくば市政策イノベーション部情報政策課、 株式会社ぎょうせい法令コンテンツ事業推進部、 横須賀市経営企画部デジタル・ガバメント推進室、市民部窓口サービス課
最終回 2021.08.27	「研究成果総括会」	(株)アスコエパートナーズGovTechコンサルティングユニット 加古川市企画部広報・行政経営課、企画部政策企画課、 つくば市政策イノベーション部情報政策課、 株式会社ぎょうせい法令コンテンツ事業推進部、 横須賀市経営企画部デジタル・ガバメント推進室、市民部窓口サービス課

①デジタル手続条例制定のポイント およびその効果について

2021年4月1日加古川市デジタル手続条例策定のポイント

趣旨

「市民の利便性の向上」と「行政運営の簡素化及び効率化」を図り
市民生活の向上に寄与する。

特徴

- 個別条例で「書面で行なうこと」とされている手続について、「オンライン」で手続がされる際に必要な読み替え規定を個別条例改正を不要とし本条例で一括規定。
- 条例が対象とする手続の範囲を比較的広範囲に含め、「議会」「指定管理者」に対して市民が行なう手続も対象に規定。
- 「市長“等”」といったような形で多用される『等』が指し示す内容を施行規則で一つ一つ丁寧に規定。

加古川市デジタル手続条例策定における骨子

■ 加古川市情報通信技術を活用した行政の推進等に関する条例

第1条 この条例は、市の機関等に係る手続等に関し、電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信技術を利用する方法により行うことができるようにするための共通する事項を定めることにより、**市民の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図り、もって市民生活の向上に寄与することを目的とする。**

市民の利便性向上

オンライン手続の導入によって、
市民の負担軽減や利便性の向上につなげる。



行政運営の簡素化 及び効率化

効果的なオンライン化の推進によって、
業務フローの見直しや業務量の削減効果が期待される。



市民生活の向上

**「加古川市スマートシティ構想～誰もが豊かさを享受でき、
幸せを実感できるまち加古川～」
市民生活向上のためのICT活用**

デジタル手続条例制定による効果

■ 手続オンライン化における4つの阻害要因

①押印要否

申請時において**押印が必要である**

②対面要否

申請時において**対面が必要である**

③書面要否

書面による申請や添付書類が必要である

④手数料要否

手続について**手数料納付が必要である**



対策効果

本条例の規定(次頁以後参照)により、上記阻害要因の一部の解消が可能。
手続オンライン化実装の際、制度手続根拠の条例の個別改正が不要。

デジタル手続条例制定による効果

■オンライン化阻害要因 ①押印

(定義)

第2条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1) 条例等 条例、規則(中略)及び要綱等(中略)により市が処理することとされた事務について規定する兵庫県の条例及び兵庫県の執行機関の規則をいう。

(2) 市の機関等 地方自治法第2編第7章の規定により設置される市の執行機関、市の議会及び地方公営企業法第7条の規定により市に置かれる地方公営企業の管理者若しくはこれらに置かれる機関若しくはこれらの機関の職員であって法律及び法律に基づく命令並びに条例等により独立に権限を行使することを認められたもの又は地方自治法第244条の2第3項に規定する指定管理者をいう。

「議会」や「指定管理者」に対する手続もカバーされている

(3) 書面等 書面、書類、文書、謄本、抄本、正本、副本、複本その他文字、図形その他の人の知覚によって認識することができる情報が記載された紙その他の有体物をいう。

(4) 署名等 署名、記名、自署、連署、**押印**その他氏名又は名称を書面等に記載することをいう。

(中略)

①「押印」は“署名等”として定義しておく

(6) 申請等 申請、届出その他の条例等の規定に基づき市の機関等に対して行われる通知をいう。

デジタル手続条例制定による効果

■オンライン化阻害要因要件 ①押印 ③書面

(電子情報処理組織による申請等)

第3条 申請等のうち当該申請等に関する他の条例等の規定において書面等により行うことその他のその方法が規定されているものについては、当該条例等の規定にかかわらず、(中略)、電子情報処理組織(中略)を使用する方法により行うことができる。

③ 書面とする規定については
電子化に読替え可とする

4 申請等のうち当該申請等に関する他の条例等の規定において署名等を行うことが規定されているものを第1項の電子情報処理組織を使用する方法により行う場合には、当該署名等については、当該条例等の規定にかかわらず、電子情報処理組織を使用した個人番号カード(中略)の利用その他の氏名又は名称を明らかにする措置であって市の機関等が定めるものをもって代えることができる。

① マイナンバーカード利用
での署名等への代替

(添付書面等の省略)

第8条 申請等をする者に係る市の機関等が定める書面等であって当該申請等に関する他の条例等において当該申請等に際し添付することが規定されているものについては、当該条例等の規定にかかわらず、市の機関等が、当該申請等をする者が行う電子情報処理組織を使用した個人番号カードの利用その他の措置であって当該書面等の区分に応じ市の機関等が定めるものにより、直接に、又は電子情報処理組織を使用して、当該書面等により確認すべき事項に係る情報を入手し、又は参照することができる場合には、添付を要しないこととすることができる。

③ 添付書類について
の省略を一括規定

参考：施行規則

■加古川市情報通信技術を活用した行政の推進等に関する条例施行規則

(定義)

第2条 この規則において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1)市長等 市長若しくはこれに置かれる機関若しくはこれらの機関の職員であって法律及び法律に基づく命令並びに条例等により独立に権限を行使することを認められたもの又は地方自治法(昭和22年法律第67号)第244条の2第3項に規定する指定管理者(市長が指定するものに限る。)をいう。

「等」が指し示す内容について
も丁寧に規定

(2)電子署名 電子署名及び認証業務に関する法律(平成12年法律第102号)第2条第1項に規定する電子署名をいう。

(以下、省略)

②デジタル化対象手続の抽出パターンと そのKPI案について

デジタル化対象手続の抽出パターン検討①

■オンライン化に向けて阻害要因がない・少ない手続からアプローチ

方針案

「まずはやってみる」というスモールスタートを可能にするために、以下のオンライン化阻害要因4項目が不要な手続を抽出し、手続オンライン化計画を検討。



①押印要否

申請時において押印が不要

②対面要否

申請時において対面手続が不要

③書面要否

書面での申請書や添付書類が不要

④手数料要否

手続について手数料の納付が不要



KPI案

【市民利便性の指標】オンライン手続可能な手続種類数の増加割合
【行政効率化の指標】使用する(コピー)用紙の減少程度をKPIとして設定し、一定期間ごとに継続的に測定する。

デジタル化対象手続の抽出パターン検討②

■国が指定するオンライン化優先手続からアプローチ

方針案

国のデジタル・ガバメント計画に沿ってオンライン化手続を抽出する。
オンライン化手続判断を悩む時間・工数の削減が想定される。



58手続

デジタル・ガバメント実行計画（令和2年12月25日）において「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」とされている58手続を選定。

31手続

同計画別紙4では、「特に国民の利便性向上に資する手続」として、住民がマイナンバーカードを用いた申請手続が想定される31手続を選定。

KPI案

【市民利便性の指標】①58手続・31手続の種類数ベースのオンライン化率
②58手続・31手続の処理件数ベースのオンライン化率
【行政効率化の指標】
手続の処理プロセス全体における所要時間の減少程度をKPIとして設定

参考：デジタル・ガバメント実行計画の58手続

■地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続(58手続)

処理件数が多く効果的な手続（24手続）		子育て関係（15手続）	介護関係（11手続）	被災者支援関係（8手続）
図書館の図書貸出予約等	産業廃棄物の処理、運搬の実績報告	児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求	要介護・要支援認定の申請	罹災証明書の発行申請
文化・スポーツ施設等の利用予約	犬の登録申請、死亡届	児童手当等の額の改定の請求及び届出	要介護・要支援更新認定の申請	応急仮設住宅の入居申請
研修・講習・各種イベント等の申込	感染症調査報告	氏名変更／住所変更等の届出	要介護・要支援状態区分変更認定の申請	応急修理の実施申請
地方税申告手続（eLTAX）	職員採用試験申込	受給事由消滅の届出	居宅（介護予防）サービス計画作成（変更）依頼の届出	障害物除去の実施申請
自動車税環境性能割の申告納付	就業構造基本調査	未支払の児童手当等の請求	介護保険負担割合証の再交付申請	災害弔慰金の支給申請
自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告	入札参加資格審査申請等	児童手当等に係る寄附の申出	被保険者証の再交付申請	災害障害見舞金の支給申請
自動車税住所変更届	入札	児童手当に係る寄附変更等の申出	高額介護（予防）サービス費の支給申請	災害援護資金の貸付申
水道使用開始届等	衆議院・参議院選挙の不在者投票用紙等の請求	受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出	介護保険負担限度額認定申請	被災者生活再建支援金の支給申請
港湾関係手続	消防法令における申請・届出等	受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出	居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請	
道路占用許可申請等		児童手当等の現況届	居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請	
道路使用許可の申請		支給認定の申請	住所移転後の要介護・要支援認定申請	
自動車の保管場所証明の申請		保育施設の利用申込		
駐車許可の申請		保育施設等の現況届		
建築確認		児童扶養手当の現況届の事前送信		
粗大ごみ収集の申込		妊娠の届出		

参考：デジタル・ガバメント実行計画の31手続

■マイナンバーカード利用を推奨する手続(31手続)

子育て関係（15手続）※市区町村対象手続		
児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求	保育施設等の利用申込	高額介護（予防）サービス費の支給申請
児童手当等の額の改定の請求及び届出	保育施設等の現況届	介護保険負担限度額認定申請
氏名変更／住所変更等の届出	児童扶養手当の現況届の事前送信	居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請
受給事由消滅の届出	妊娠の届出	居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請
未支払の児童手当等の請求	介護関係（11手続）※市区町村対象手続	住所移転後の要介護・要支援認定申請
児童手当等に係る寄附の申出	要介護・要支援認定の申請	被災者支援関係（1手続）※市区町村対象手続
児童手当に係る寄附変更等の申出	要介護・要支援更新認定の申請	罹災証明書の発行申請
受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出	要介護・要支援状態区分変更認定の申請	自動車保有関係（4手続）※都道府県対象手続
受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出	居住（介護予防）サービス計画作成（変更）依頼の届出	自動車税環境性能割の申告納付
児童手当等の現況届	介護保険負担割合証の再交付申請	自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告
支給認定の申請	被保険者証の再交付申請	自動車税住所変更届
		自動車の保管場所証明の申請

出典：「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」

デジタル化対象手続の抽出パターン検討③

■「キー手続」を選定、これらを中心とした手続群(業務)からアプローチする

方針案

「市民の利便性向上」が見込まれ、かつ「市民がベネフィット」を受けられ、かつ「国が検討中のシステム標準仕様を考慮せずすぐに着手可能」な「キー手続」を選定し、「キー手続に親和性のある手続群(業務)」を抽出。

①年間処理件数で分類

年間処理件数80%となる上位の手続を抽出

And

②国が指定する58手続分類

上記①に対して58手続を抽出

And

③手続UM®分類

市民ベネフィットがあるキー手続を抽出

Not

④業務軸による分類

国のデジタルガバメント計画にある業務システム標準化対象の17業務に当てはまる手続を除外

KPI案

【市民利便性の指標】全手続の年間処理件数のオンライン化率の向上
【行政効率化の指標】①手続の処理プロセス全体における所要時間の減少程度、および②手続に関する所管課(係)の減少数

KPI設定方法：手続種類数と手続処理推定数のパレート分析事例

処理件数ベースのオンライン化目標として、

- ①年間処理件数(推定)が上位にある23手続だけオンライン化することで全手続きの56%、または
- ②年間処理件数(推定)が上位7%にある185手続をオンライン化することで全手続きの87%

	年間受付件数	手続種類	手続件数	種類割合	件数割合
	0	568	2	20%	0%
	100未満	1,685	50,163	60%	3%
	100以上~300未満	218	39,189	8%	2%
	300以上~1,000未満	190	117,567	7%	7%
②	1,000以上~3,000未満	110	193,745	4%	12%
	3,000以上~10,000未満	52	296,217	2%	19%
①	10,000以上	23	885,701	1%	56%
	総計	2,846	1,582,584	100%	100%
	合計(100件以上)	593	1,532,419	20%	97%
	合計(300件以上)	375	1,493,230	13%	95%



策定した電子化目標を達成するための施策は、手続の内容、予算、また、手続所管課の担当者のITスキル等によっても異なる（担当者が変われば進め方に変更が生じることがある）。

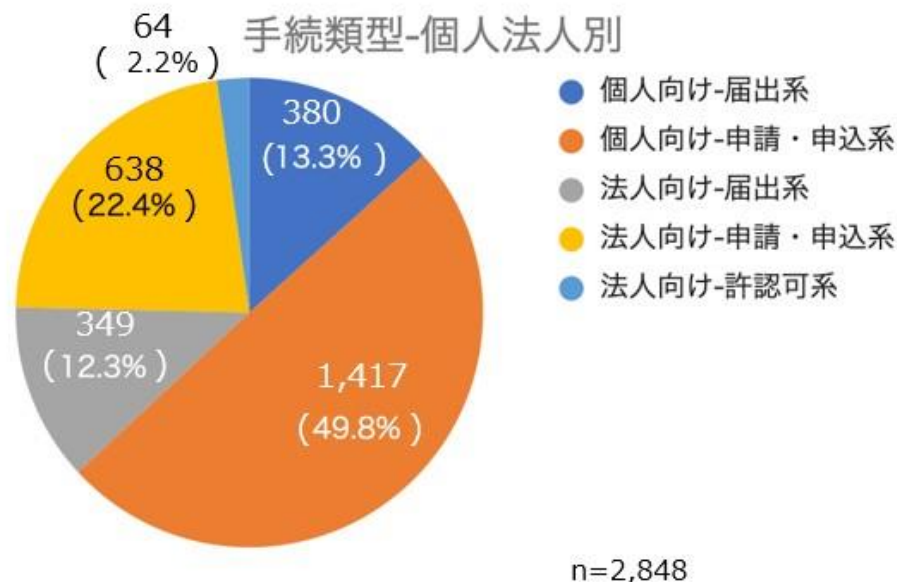
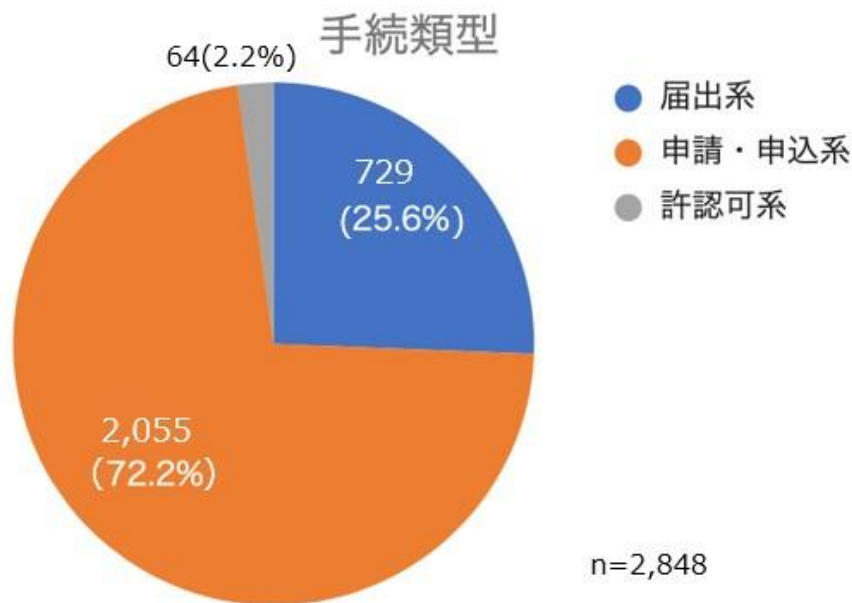
そのためにも、目標を客観的かつ具体的な定量値として落とし込むこと（＝KPIの設定）が重要である。

※年間手続件数が空白であった手続種類数2件については、手続き種類数から除外する。 単位＝種類

市民視点の手続類型(手続Universal Menu®分類)による分析

手続オンライン化着手には、**手続を行う個人・事業者のベネフィット**を考慮したうえで推進することが望ましい。**申請・申込系の手続は、何らかの手続を市民が行なうことによるリターンが期待され**利用者の満足度を得ることが想定される。

住民視点に立つ手続類型の分類については、次スライドで説明する「手続UM®分類」にて内容を定義している。加古川市における全手続種類に占める手続UM®類比率は下記のとおり。



手続UM®分類とは

■手続分類・定義の適用基準

表1 個人向け分類

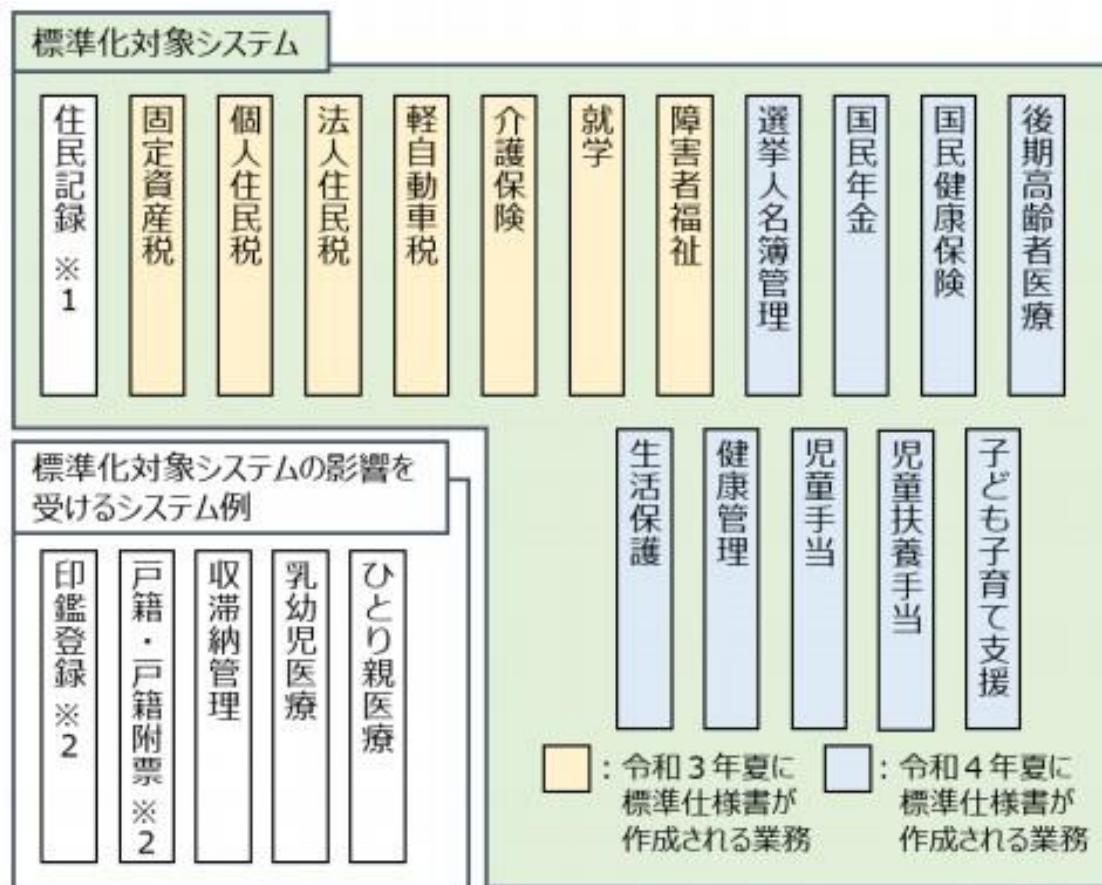
選択肢	分類軸	分類定義1	分類定義2
11	届出系	受理のみ	何らかのサービス提供が紐づいていない手続
12	申請・申込系 (納付・申告・報告等を含む)	受理の後、審査して何かしらのサービスを提供する	何らかのサービス提供が紐づいている手続 (人的・情報・経済的・物的 等)
		受理のみだが、何かしらのサービスを提供する	何らかのサービス提供が紐づいている手続

表2 法人・団体向け分類

選択肢	分類軸	分類定義1	分類定義2
21	届出系	受理のみ	何らかのサービス提供が紐づいていない手続
22	申請・申込系 (納付・申告・報告等を含む)	受理の後、審査して何かしらのサービスを提供する	何らかのサービス提供が紐づいている手続 (人的・情報・経済的・物的 等)
		受理のみだが、何かしらのサービスを提供する	何らかのサービス提供が紐づいている手続
23	許認可系	受理したのち何かしらの交付をする	許可・認可・承認等を受けるための手続 き。申請書名、若しくは手続名に「許可」「認可」「承認」が含まれる手続

参考: デジタル・ガバメント実行計画の17業務

■自治体の情報システムの標準化・共通化(17業務)



※1 住民記録については、令和3年夏に標準仕様書の改定を予定している。

※2 戸籍、戸籍の附票及び印鑑登録事務については、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」において、標準化対象事務に加えることを検討することとされた。

出典『自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書【第1.0版】』
https://www.soumu.go.jp/main_content/000759084.pdf

③行政手続オンライン化 プラン(案)について

プラン1 オンライン化容易性重視型(抽出パターン①)

特徴

【全体】

対象手続抽出に際して、年間処理件数の多寡については考慮をしていない。

【メリット】

システム導入のための敷居が低く、利用システムの統一化を図ることが可能。

【デメリット】

(手続き最適化を考慮しない形での)単なる書面手続きのデジタル化となり得る。

STEP1

- ①手続抽出
- ②オンライン化可否・優先順位決定

所要期間:約2週間

STEP2

- ①条例策定準備
※加古川市では策定済み

所要期間:約xか月

STEP3

- ①導入システムの決定
- ②住民告知・広報戦略検討

所要期間:xか月～

プラン1 オンライン化容易性重視型(抽出パターン①)

■ STEP1の優先順位決定例

①オンライン化阻害
要因がない

押印、対面、書面での申請・添付書類、手数料いずれについても不要

And

②国が指定する58手続

地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続

Not

③国が指定する31手続

住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される手続

Not

④特定のシステム利用

eLTAXによるオンライン化が当然想定される税関連手続など

国が指定する「優先的にオンライン化を推進すべき手続」であり、かつ、eLTAXなど特定のシステム利用によるものの以外の手続を、まとめて統一システムでオンライン化。

プラン2 国の指定手続重視型(抽出パターン②)

特徴

【全体】

「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき」「特に国民の利便性向上に資する」手続として国が指定する手続を最優先する。

【メリット】

推進の根拠が明確であるため、導入への担当課や住民への説明がしやすい。

【デメリット】

マイナポータル利用時は、書面管理が発生する(二重管理)との現状がある。

STEP1

- ①手続抽出
- ②オンライン化可否・優先順位決定

所要期間:約2週間

STEP2

- ①条例策定準備
※加古川市では策定済み

所要期間:約xか月

STEP3

- ①ぴったりサービス導入準備
- ②住民告知・広報戦略検討

所要期間:xか月～

プラン2 国の指定手続重視型(抽出パターン②)

STEP1の優先順位策定例(オープンデータを活用)

令和3年6月30日更新情報における加古川市の状況(抜粋)

都道府県	団体名	団体名 (フリガナ)	政令市:1 中核市:2 特別区:3	犬の登録申請死亡届等						デジガバ実行計画別紙4b)に記載された行政手続のマイナンバーでの利用可能手続の状況 子育てワンストップ																
										児童手当								児童扶養 手当	保育			母子保健				
				手続の有無	オンライン化	手続件数の把握	手続総件数（件）	うちオンライン数（件）	オンライン率「％」	児童手当の額等について受給者の認定及び請求	児童及び児童手当等の額の改定の請求	氏名変更／住所変更等の届出	児童手当等の現況届	受給事由消滅の届出	未支払の児童手当等の請求	児童手当等に係る寄附の届出	給食費等の徴収等の届出による学校給付資格者の届出による変更等の届出	児童手当等に係る寄附変更等の届出	児童扶養手当の現況届（事前送達）	児童扶養手当の現況届	支給認定の申請	保育施設等の利用申込	保育施設等の現況届	妊娠の届出	介護ワンストップ	被災者支援ワンストップ
兵庫県	神戸市	コウベシ	1	有	否	□	4552	216	4.74								○	○					○			
兵庫県	姫路市	ヒメジシ	2	有	否	□	2084	944	45.41	○	○		○	○			○	○	○				○	○		
兵庫県	尼崎市	アマカサキシ	2	有	未		未オンライン	0	-	○	○	○					○	○	○	○				○		
兵庫県	明石市	アカシ	2	有	未		未オンライン	0	-																	
兵庫県	西宮市	ニノミヤシ	2	有	未		未オンライン	0	-	○	○	○	○	○	○		○									
兵庫県	芦屋市	アソヤシ		有	未		未オンライン	0	-								○									
兵庫県	伊丹市	イヅミシ		有	未		未オンライン	0	-	○	○		○				○		○				○	○		
兵庫県	加古川市	カカワシ		有	未		未オンライン	0	-	○	○	○	○	○			○	○	○	○			○	○		

「市町村のデジタル化の取組に関する情報について」
https://cio.go.jp/Initiatives_municipalities

政府CIOポータルが公開する全国自治体の情報をもとに
他市比較もしながら、着手優先度を決定することが可能。

プラン3 処理件数×キー手続群重視型(抽出パターン③)

特徴

【全体】

「年間処理件数の多い」手続をベースとし、業務(手続群)単位での効率化や、キー手続(市民ベネフィット大)といった総合的な視点でオンライン化を進める。

【メリット】

業務まとまりでのオンライン化により、市民・行政側双方での利便性向上が大きい。

【デメリット】

「対象手続選定理由」の住民告知のための説明が難しい(準備に時間を要する)。

STEP1

①手続抽出

所要期間:約2週間

STEP2

- ①担当課による、
キー手続に紐づ
く手続群の抽出
- ②条例策定準備
※加古川市では
策定済み

所要期間:約xか月

STEP3

- ①オンライン化の範囲
(対象業務BPR検討)
- ②導入システムの決定
- ③住民告知・広報戦略検討

所要期間:xか月～

プラン3 処理件数×キー手続群重視型(パターン③)

■ STEP2の優先順位決定例(加古川市手続棚卸調査結果の場合)

手続名	キー手続 該当	キー手続群該当	所管課	年間処理件 数 (2019年度)
犬の登録申請	★	○	環境政策課	1,008
犬の死亡届		○	環境政策課	1,364
犬の登録事項変更届		○	環境政策課	477
狂犬病予防注射猶予申請		○	環境政策課	149
犬の鑑札亡失届		○	環境政策課	30
犬の鑑札・注射済票再交付申請		○	環境政策課	9

黄色枠で囲まれた「キー手続」を基準として、同一業務に属する手続を一括でオンライン化。これにより、市民ベネフィット・職員の業務効率化の両方が期待できる。

手続群（業務）オンライン化・見直しの方針を策定

見直しの視点	対策方法	見直しの方針案
手続自体の必要性	サービスデザイン	・手続自体の必要性を再検討、廃止も視野に入れる
様式の簡素化	サービスデザイン	・ベース・レジストリの活用、真に必要な記入項目に限定
押印	規制改革	・条例改正/デジタル手続き条例制定 ・認印・登録印に関わらず原則廃止（法定手続に準じて真に必要な登録印のみ残す） ・押印に代わる本人確認の手段は、一括デジタル化条例にて対応
書面規制	規制改革	・条例改正/デジタル手続き条例制定 ・書面の義務づけを取りやめ、電子メール等の認容有無を決定
対面規制	規制改革	・条例改正/デジタル手続き条例制定 ・対面の義務づけは取りやめ ・書類提出における電子メール・郵送等の認容有無を決定 ・本人確認・審査・指導、現地確認、講習会等は、実施方法を再検討
添付書類	DX技術活用	・公的証明書は、ベース・レジストリ整備等の法定手続の見直しに準拠 ・それ以外は可能な限り削減 ・電子メール等による提出の認容有無を決定
手数料・使用料等の納付	DX技術活用	・キャッシュレス納付の対象と手段を拡大

自治体事例ヒアリング

1. 茨城県つくば市
2. 神奈川県横須賀市

他市事例：つくば市オンライン化手続き取り組み状況

概要

市長を本部長とする「つくば市スマートシティ推進本部」が推進役となり、つくばスマートシティ協議会、公募で選定した連携事業者等と**スーパーシティ構想実現に向けた全庁横断的な取り組みを実施。**

特徴

行政手続きに関する住民ニーズ調査を基に**窓口業務のサービスデザイン視点**で行政手続き窓口をデジタル化(DX)。来庁が必須の手続きに付随する手続きはオンライン化しない等。

多用な行政サービスをナビゲーションするサイトを構築。行政手続きでの**「書かない・待たない・行かない」**を実現を目指している。

令和2年度 of 取組として、電子申請拡大WGが市民窓口を有する部署に対して、**所管する手続きの調査およびヒアリングを実施し、電子申請推進対象手続きを検討。**

他市事例：横須賀市オンライン化手続き取り組み状況

概要

「利用者中心の行政サービスの実現」「新たなイノベーションを創発できる地域の実現」を目的としデジタル・ガバメントを推進中。

特徴

押印や書面要否、本人確認も全て不要である約60手続から順次オンライン化（粗大ゴミの回収申込、児童手当の現況届など）。

各課で導入するオンライン化システムの仕様は、類似ソリューションは統一するように留意するが、スピード感（時間コスト・職員人的コストの観点）も重視。

オンライン申請だけではなく、手続ナビゲーションや申請書作成サポートの導入も積極的に進めている。

Appendix 1

行政手続棚卸データの 活用・応用方法

令和2年度 加古川市行政手続棚卸調査概要

目的

加古川市が市民や事業者等から受け付けている行政手続について、オンライン申請の導入や業務プロセス全体の最適化による市民の利便性向上と職員の業務負担軽減を図るため、**行政手続の悉皆調査を行い、現状と課題を把握する。**

特徴

調査項目として各手続の**オンライン化阻害要因(添付書類の要否など)を、網羅的に把握。**

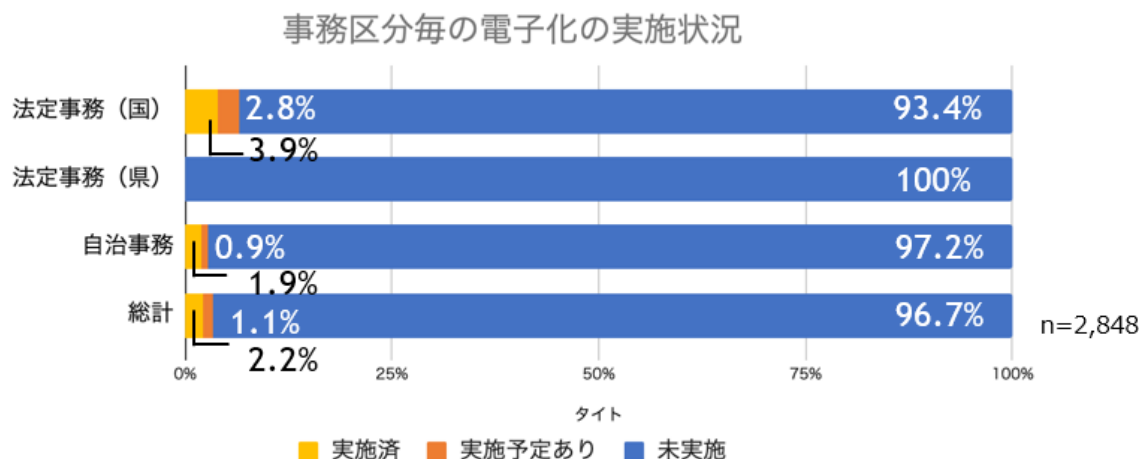
自治体職員も扱いやすいExcel形式で手続棚卸データを管理可能、**目的に応じて分析や応用が可能。**

中長期的なデジタル化計画作成や、継続的な指標把握のためのファーストステップに適しており、**定量的に現状を可視化、かつ定量的な計画作成が可能。**

令和2年度加古川市棚卸調査結果①

■ 手続オンライン化取り組み状況

全手続**2,848種類**に対し、オンライン化実施済みである手続数は**57種類**、
実施予定あり**29種類**、未実施**2,762種類**との結果であった。



事務区分	実施済	実施予定あり	未実施	総計
法定事務（国）	7	5	169	181
法定事務（県）	0	0	65	65
自治事務	50	24	2,528	2,602
総計	57	29	2,762	2,848

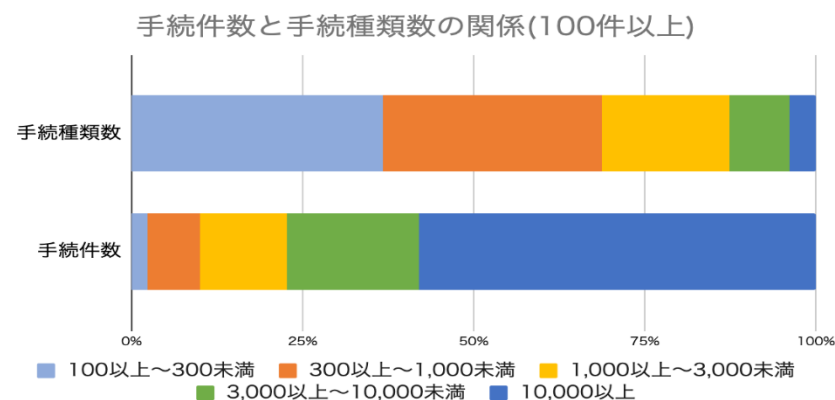
単位 = 種類

令和2年度加古川市棚卸調査結果②

■ 手続種類数と手続処理推定数のパレート分析

年間処理件数(推定)が上位23の手続のオンライン化により**全手続きの56%**を、上位7%の185手続のオンライン化により**全手続きの87%**を、100件以上の手続のオンライン化により**全手続きの97%**が、年間手続件数(推定)の処理件数ベースでカバー可能。

年間受付件数	手続種類	手続件数	種類割合	件数割合
0	568	2	20%	0%
100未満	1,685	50,163	60%	3%
100以上 ～300未満	218	39,189	8%	2%
300以上 ～1,000未満	190	117,567	7%	7%
1,000以上 ～3,000未満	110	193,745	4%	12%
3,000以上 ～10,000未満	52	296,217	2%	19%
10,000以上	23	885,701	1%	56%
総計	2,846	1,582,584	100%	100%
合計(100件以上)	593	1,532,419	20%	97%
合計(300件以上)	375	1,493,230	13%	95%



※年間手続件数が空白であった手続種類数2件については、手続き種類数から除外する。

単位 = 種類

Appendix2

他市事例発表資料

他市事例：つくば市オンライン化手続き取り組み状況



先進的行政サービス（つくばトラスト③）

『書かない・待たない・行かない窓口を』

（参考資料）

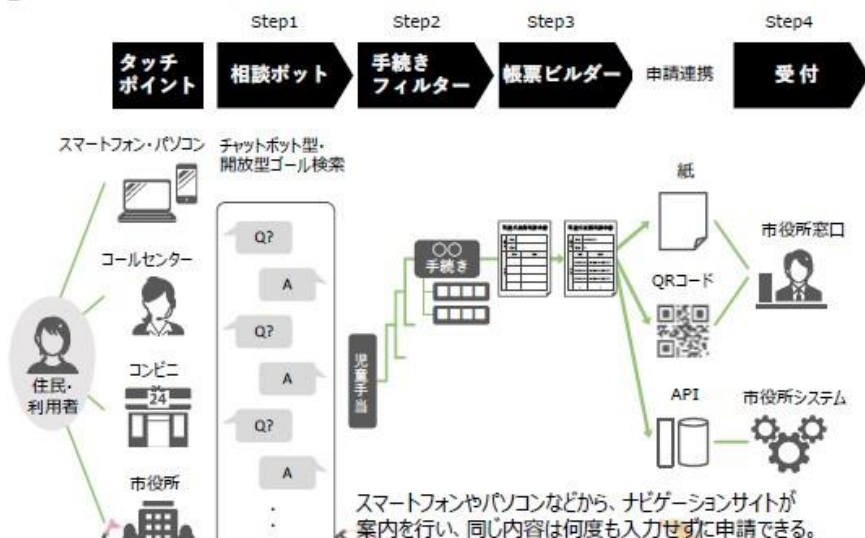
つくば市が抱える問題

- 住民ニーズに合った、行政手続窓口サービスが実現できていない。特に、デジタルトランスフォーメーションの観点からデジタル技術を活用した住民のユーザーエクスペリエンスの向上（何度も同じ内容を記載不要にすることなど）と、行政内部の業務効率化への対応

目指す未来と取組内容

- 行政手続に関する住民ニーズ調査を基に、窓口業務のサービスデザインの観点から、行政手続窓口をデジタル化（DX）
- 多様な行政サービスをナビゲーションするサイトを構築。行政手続での「書かない・待たない・行かない」を実現
- 行政サービス利用時の煩雑な申請手続を改善するための、行政手続棚卸しを実施、申請書作成手続を効率化

③行政手続DX



規制の特例措置（住民基本台帳法等）

- 対面規制について、マイナンバーカードと署名用電子証明書を活用した公的個人認証により、市役所に来庁せずに住民異動届をスマートフォン等から行う場合については適用除外とすること。又はそれらの規定を廃止すること。

他市事例：つくば市オンライン化手続き取り組み状況

つくば市における窓口の状況

- ✓ 待ち時間が長い
- ✓ 手続きにかかる時間が長い
- ✓ 待合スペースに人が多い

対 策

手続きにかかる時間の削減

- A) 市民が申請書に記入する時間の削減
- B) 職員が申請内容を入力する時間の削減

来庁機会の削減

- C) 来庁不要の手続の拡大

内部の運用の見直し、番号案内表示システムの導入等の改善を行っているものの、窓口の混雑状況の緩和は難しい状況。

特に引越しシーズンは、転入に伴い複数の手続がある方は、手続終了までに朝から夕方までかかる場合もある。

新型コロナウイルス感染症対策の観点からも、待合スペースの混雑緩和は急務であり、対策が必要

＜対策を実現するICTを活用した仕組み等＞

- ①「事前申請」の仕組みを導入し、自宅等から来庁前に申請内容を入力可能とする
- ②「申請書作成支援」の仕組みを導入し、申請項目の一部を入力不要（自動入力）とする
上記①「事前申請」及び②「申請書作成支援」の仕組みを導入することにより、申請内容のデータ化を実現し、
- ③「申請データを業務システムへ連携」することにより、入力時間を削減する
- ④「スマート申請」の仕組みを導入し、スマートフォンで利用しやすく、手続ナビによる分かりやすい電子申請のチャネルを追加する
- ⑤「既存の電子申請」の対象手続を拡大する

TKCかんたん窓口システム

Grafferスマート申請

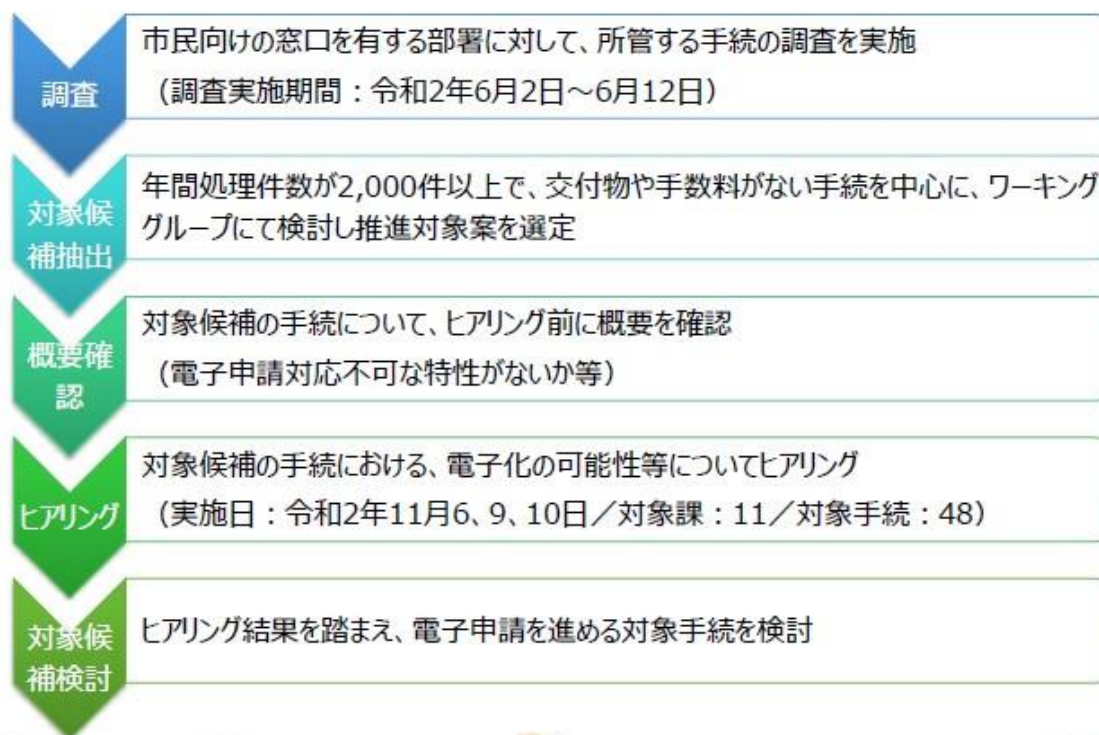
いばらき電子申請サービス

（関連施策：第2期つくば市戦略プラン「IV-3-③ 書かない・待たない・行かないデジタル窓口の推進」）

他市事例：つくば市オンライン化手続き取り組み状況

電子申請拡大WG：令和2年度の取組

電子申請拡大ワーキンググループは、第2期つくば市戦略プラン「IV-3-③書かない・待たない・行かないデジタル窓口の推進」に従い、「行かない」方策の1つとして、電子申請の対応手続きの拡大を目指している。今年度は、以下の手順で電子申請対応の可能性について検討を行っている。



他市事例：つくば市オンライン化手続き取り組み状況

	分類	手続きの主な特性	電子申請化
市の視点	対応可能	・添付書類がないもの ・添付書類が電子化（PDF）できるもの ・押印不要なもの ・入力項目がシンプル、少ないもの	○対象 （電子申請化）
	対応が困難	・申請者が<u>書類の原本を提示し、職員が変更等を行うもの</u> （例：受給資格変更届） ・審査を外部へ委託しており、<u>市役所で完結しないもの</u> （例：国民健康保険 療養費支給申請）	×対象外 （他団体事例により課題が解決できるかについては検討）
市民視点	二重なし	・来庁が必須の手続きに<u>付随して行うもの</u>（例：引っ越し時） ・<u>事業者が代理で申請</u>することが多いもの（例：介護関係） ・交付物を<u>すぐ使用するもの</u>（例：受給者証の再発行申請等）	×対象外 （一部は件数等から効果を検討）
市の視点	電子だけで完結しない	・添付資料の<u>原本を提出する必要</u>があるもの ・<u>交付物があるもの</u>（市側で郵送費が必要となる） ・<u>複数人の同意書（自署）</u>が必要なもの （例：世帯員の所得照会への同意書が必要なもの等）	△部分的な対応検討 （手続きを分析し、効果を検討）

他市事例：つくば市オンライン化手続取り組み状況

電子申請の対応困難 ※前頁以外の事例紹介

・市から対象者へ決定通知書と請求書を併せて送付し、受け取った市民が請求書に口座情報を記入し市へ郵送提出するもの
(例：後期高齢者医療保険料過誤納金還付（充当）決定通知書)

→ 印字されている内容を申請者が入力するのは手間になる ※

<※他団体の事例で、市が送付した書類に固有の番号を記しておき、市民が電子申請する際にその番号を入力することで、本人認証を行っている手続がある。同様に、固有の番号を入力することで印字されている内容を省略することも可能か、検討する。>

懸念事項があるもの

・ 複数の申請方法（対面・郵送・電子）に対応することになると、繁忙期がある手続は対応が間に合わなくなる可能性がある。事前に運用の想定や作業フローの見直しを行う必要がある。

・ 郵送で申請する場合、添付書類の不足により再提出を依頼することがある。電子申請に対応した場合、添付書類がそろっているか申請者がチェックできる仕組み等があるとよい。

・ 基幹系システムへ申請データを取り込む際に、名詞（医師名・病院名等）をコード化するものは、コードに変換できるよう正確な名称となっているかチェックし、必要に応じて修正する必要がある。

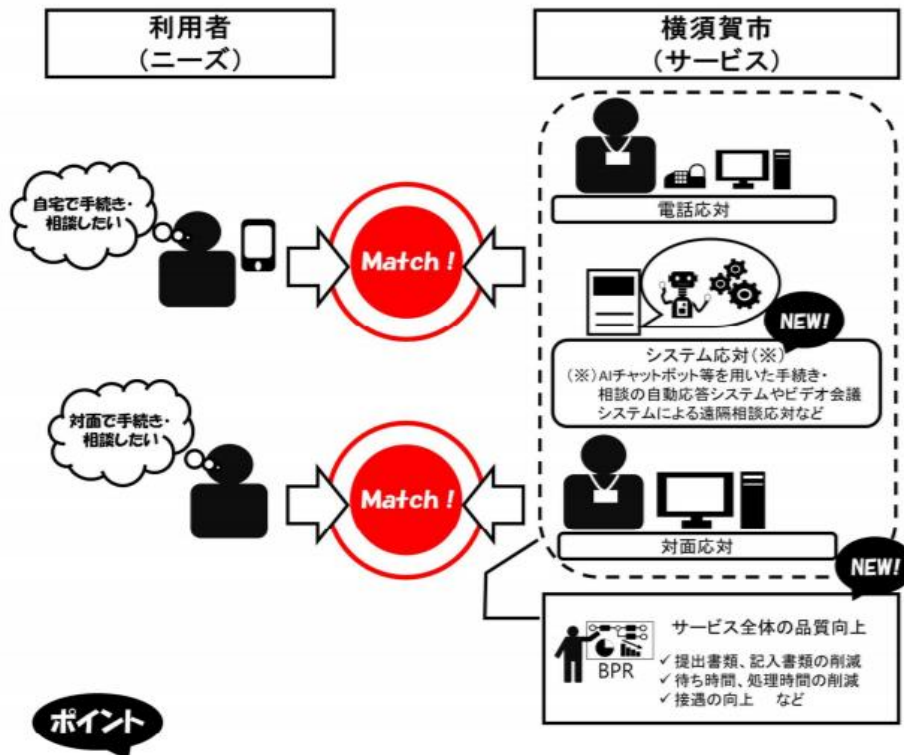
（意見等）

・ 現状の申請書様式が複数の手続に対応可能なものとなっている場合、電子申請では必要な項目の入力欄のみ表示されるようフォームを作成すれば、記載誤りが減る可能性がある。

他市事例：横須賀市オンライン化手続き取り組み状況

■ デジタル・ガバメント推進の目的

利用者中心の行政サービス



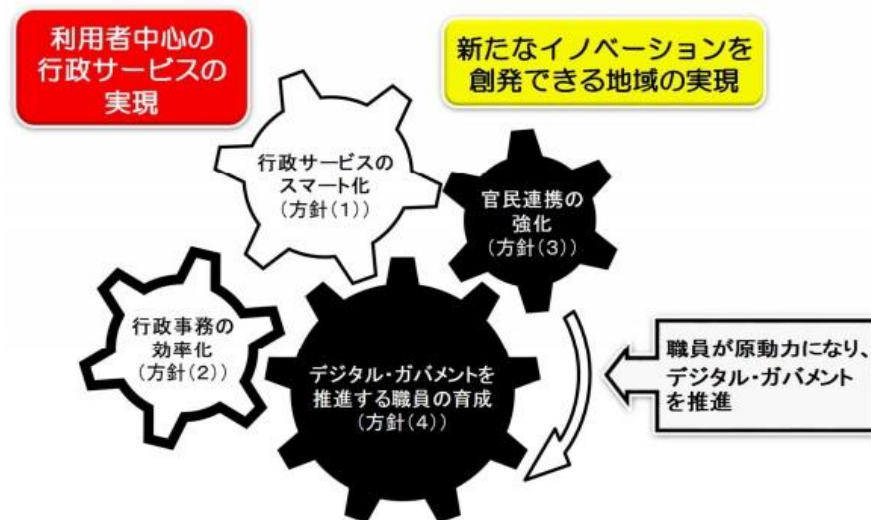
- ✓ 利用者一人一人のニーズに応えられるサービスであること
- ✓ 全ての利用者にとって満足できるサービスであること
- ⇒ 利用者にとって、「すぐ使えて」、「簡単で」、「便利で」、「満足できる」、利用者中心の行政サービスの実現へ

他市事例：横須賀市オンライン化手続き取り組み状況

■ 横須賀市デジタル・ガバメント推進方針

デジタル・ガバメント推進に係る4つの柱

- (1) 行政サービスのスマート化
- (2) 行政事務の効率化
- (3) 官民連携の強化
- (4) デジタル・ガバメントを推進する職員の育成



他市事例：横須賀市オンライン化手続き取り組み状況

■ 手続きオンライン化への取り組み状況

①申請オンライン化する 手続き種類の抽出方法

約3年前に全庁での手続き棚卸を実施し、「押印」「本人確認」などの阻害要因がない手続きから順次オンライン化を進めた。

代表例としては、「粗大ごみの回収の申込」や「児童手当の現況届」などがある。

②手続きオンライン化推進 のための組織体制

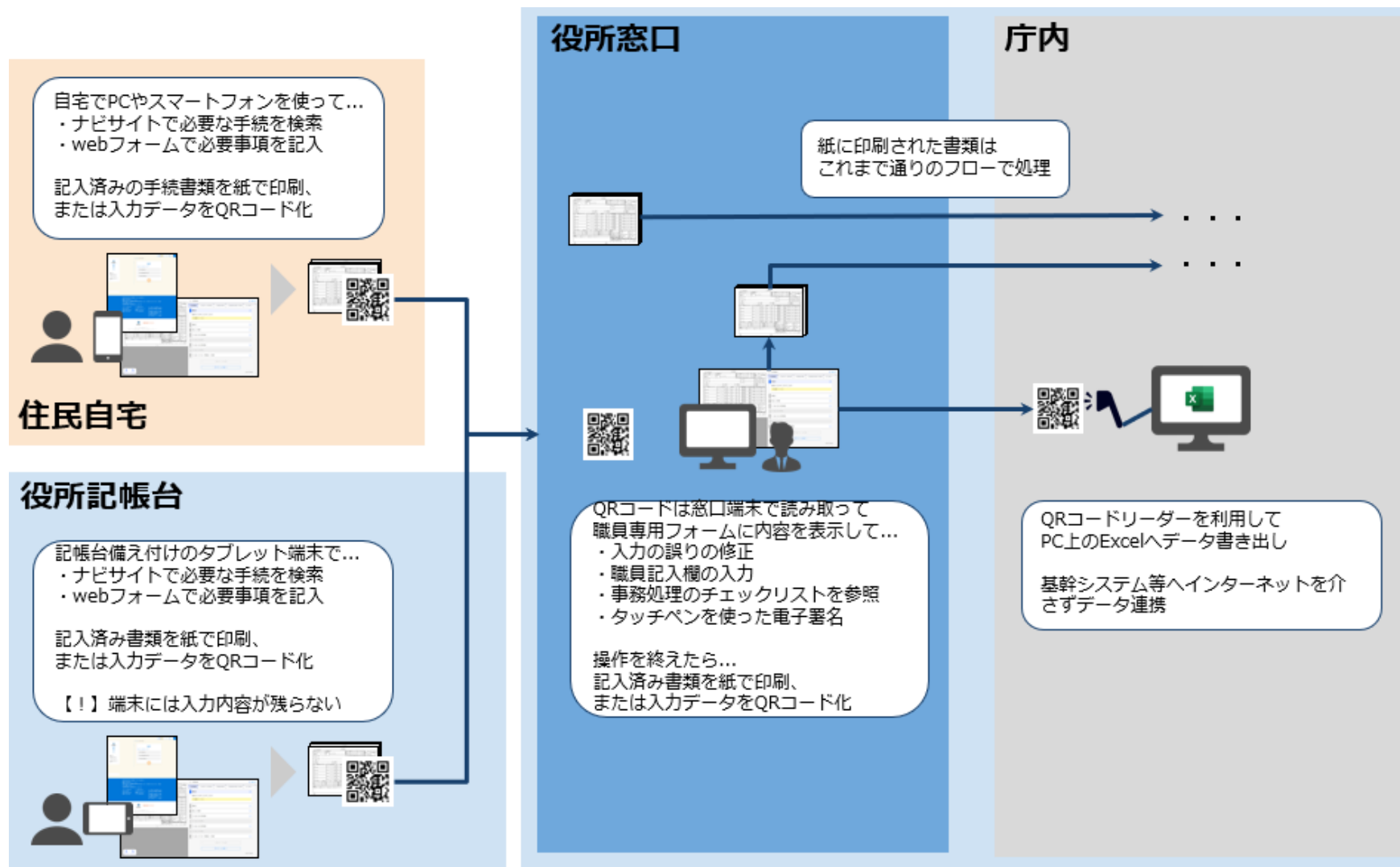
デジタル・ガバメント推進について「情報政策課」の一部職員のみが担当していたが、より一層の推進の必要性から、2020年に「デジタルガバメント推進室」として一つの課として独立。

③各課で導入するシステム についての検討方針

システム導入の検討に際しては、類似ソリューションは仕様の統一が望ましい一方で、統一することでかえって時間やコストがかかることがある。職員の人件費といった観点も考慮のうえ、スピード感をもったの目的達成を重視し、検討。

他市事例：横須賀市オンライン化手続き取り組み状況

参考：窓口サービス課DX（令和2年度導入）



他市事例：横須賀市オンライン化手続き取り組み状況

参考：窓口サービス課・こども青少年給付課DX（令和3年度導入予定）

行政手続き
ナビシステム
導入
（市民ご自宅）
（市役所記帳台）

約250手続き種類

- 1 転出
- 2 転入
- 3 転居
- 4 結婚
- 5 出生
- 6 離婚
- 7 死亡



オンライン申請書作成
（市民ご自宅）
（市役所記帳台）

27手続き種類
8申請書

- ・児童手当認定請求書
- ・子ども医療費助成受給券交付申請書
- ・住民異動届（15手続き）
- ・住民票の写し等請求書
- ・印鑑登録申請書
- ・印鑑登録証明書交付申請書
- ・個人番号カード（4手続き）
- ・電子証明関係届出書（4手続き）



2021年度導入予定
（市民ご自宅）
（市役所記帳台）

約70手続き種類 追加
7申請書 追加

- 1 転出
- 2 転入
- 3 転居
- 4 結婚
- 5 出生
- 6 離婚
- 7 死亡
- 8 子育て**

- ・児童手当額改定請求
- ・ひとり親家庭等医療費助成事業医療証
交付申請書
- ・小児・ひとり親家庭等医療費助成
申請書
- ・児童扶養認定請求書
- ・児童扶養手当・資格喪失届
- ・聞取票兼公的年金調書
- ・養育費申告書