

スマート自治体都道府県補完モデル に関する調査研究

令和3年3月

滋賀県、大津市、彦根市、長浜市、近江八幡市、
草津市、守山市、栗東市、甲賀市、野洲市、
湖南市、東近江市、米原市、愛荘町、多賀町
一般財団法人 地方自治研究機構

スマート自治体都道府県補完モデル に関する調査研究

令和3年3月

滋賀県、大津市、彦根市、長浜市、近江八幡市、
草津市、守山市、栗東市、甲賀市、野洲市、
湖南市、東近江市、米原市、愛荘町、多賀町
一般財団法人 地方自治研究機構

はじめに

少子高齢化の進行に伴う本格的な人口減少社会の到来や、厳しい財政状況が続くなど、地方を取り巻く環境が一層厳しさを増す中で、地方公共団体は、住民ニーズを的確に捉え、地域の特性を活かしながら、地域共生社会の実現、移住・定住促進のためのブランディング・プロモーション戦略の確立、都市機能の立地適正化の推進等の複雑多様化する諸課題の解決に、自らの判断と責任において取り組まなければなりません。

また、最近では AI・RPA 等を活用した業務改革・デジタルトランスフォーメーション (DX) の推進、公共施設等に係る老朽化対策等の適正管理、経営・財務マネジメント強化のための地方公会計の整備・活用など、地方公共団体の行政経営基盤の強化も求められています。

このため、当機構では、地方公共団体が直面している諸課題を多角的・総合的に解決するため、個々の団体が抱える課題を取り上げ、当該団体と共同して、全国的な視点と地域の実情に即した視点の双方から問題を分析し、その解決方策の研究を実施しています。

本年度は5つのテーマを具体的に設定しており、本報告書は、そのうちの一つの成果を取りまとめたものです。

本調査研究の対象である滋賀県においても、令和元年度より県を始めとした県下の自治体と「スマート自治体滋賀モデル研究会」を設立し検討を推進するなど、クラウド導入等を通じたシステム標準化や業務プロセス見直し等により、職員負担の軽減や、住民・企業等の利便性の向上の実現に向けた効率よいシステムの導入に関する取組は喫緊の課題となっています。

本調査研究では、手続ガイドシステムと汎用電子申請システムの2つのシステムに関して県下の計3団体での試験運用を実施し、今回の共同調査研究に参加していただいている14団体とともに、実運用における知見を共有することを実施しました。

今年度の本研究の企画及び実施に当たりましては、コロナ禍の大変困難な状況の中、研究委員会の委員長及び委員を始め、関係者の皆様から多くの御指導と御協力をいただきました。

また、本研究は、公益財団法人 地域社会振興財団の交付金を受けて、滋賀県を始め県下14市町と当機構とが共同で行ったものであり、ここに謝意を表する次第です。

本報告書が広く地方公共団体の施策展開の一助となれば大変幸いです。

令和3年3月

一般財団法人 地方自治研究機構
理事長 井上源三

目次

序章 共同調査研究について	1
1 調査研究の背景.....	3
2 全体像、実施体制.....	5
第1章 滋賀県の概要.....	7
1 地勢.....	9
2 人口の動向.....	10
3 ICT分野に係る状況.....	12
(1) 情報通信インフラ、情報通信機器の高い普及率.....	12
(2) 情報科学、データサイエンス分野における知の集積.....	13
4 現状の課題とこれまでの取組.....	14
(1) 課題認識.....	14
(2) これまでの取組.....	15
第2章 調査研究内容.....	19
1 実施内容.....	21
(1) テーマ1:「(仮称)滋賀くらしの手続きガイド」の研究.....	21
(2) テーマ2:「汎用電子申請サービス」の研究.....	21
2 実施スケジュール.....	22
第3章 手続ガイドシステム.....	25
1 実施仕様・内容.....	27
(1) システム概要.....	27
(2) 実施内容.....	35
2 実施結果及び分析.....	39
(1) ライフイベント(転入・転居・転出)における手続案内のオンライン化(大津市・草津市).....	39
(2) 医療・障がい、高齢・介護の手続の仕様検討結果及び分析(草津市).....	45
(3) 入札参加資格情報の更新、変更等の手続における手続きガイド導入検討.....	47
3 試験運用3団体における実運用での認識.....	48
第4章 汎用電子申請システム.....	49
1 実施仕様・内容.....	51
(1) システム概要.....	51
(2) 実施内容.....	58
2 実施結果及び分析.....	60
(1) 結果.....	60
(2) 分析.....	62
3 試験運用3団体における実運用での認識.....	65
第5章 電子申請に向けた実態調査.....	67
1 参加14団体の電子申請状況調査.....	69
(1) 目的・実施概要.....	69

(2) 結果・分析	69
2 オンライン化に関する意識調査	76
(1) 目的・実施概要	76
(2) 結果・分析	76
3 オンライン化推進に関する課題に対する方向性	85
(1) 手続ガイドシステムに対する方向性	85
(2) 汎用電子申請システムに対する方向性	86
第6章 今後に向けて	89
1 本調査研究の経過を踏まえた今後の取組に関する視点	91
(1) 県民に使われる・使いやすいシステムによる行政手続のオンライン化	92
(2) 行政職員がミスなく効率的に業務執行できる環境確保による生産性の向上	93
(3) DX ツールに共同利用の視点を取り入れ、調達・導入を全県で効果的・効率的に実行	93
2 更なる検討事項	94
委員長コメント	97
委員会委員名簿	101
参考資料	105
参考資料1:参加 14 団体の電子申請状況調査 調査票	107
参考資料2:試験運用実施 3 団体における実運用での認識 調査票	108
参考資料3:参加 14 団体におけるオンライン化に関する意識調査 調査票	110
参考資料4:参加 14 団体の電子申請状況調査 調査結果	112
参考資料5:試験運用実施3団体における実運用での認識 調査結果	130

序章 共同調査研究について

序章 共同調査研究について

1 調査研究の背景

滋賀県及び各市町においては、これまで、行政サービスの改革による県民の利便性向上を始めとして自治体組織の働き方改革に資する行政事務の効率化、職員の定数削減や事務事業の見直しを始めとする行政改革に積極的に取り組んできた。

しかしながら、我が国は世界に先駆けて人口減少社会に突入し、急速に進む少子高齢化による財政的な制約に加えて、人口減少による労働力の不足等、地方を取り巻く環境は大きな変化に直面している。こうした中、誰もが幸せを感じ続けられる滋賀県をつくるためには、現状の行政体制の枠組みにとらわれない新たな視点から行動し、新たな流れを作っていかなければならないとの考え方の下で、広域自治体である滋賀県及び基礎自治体である大津市、近江八幡市、草津市が連携して「スマート自治体滋賀モデル研究会」を令和元年(2019年)7月に発足させた。

本研究会は、県内における行政サービスの改革による住民の利便性向上及び自治体組織の働き方改革に資する行政事務の効率化を推進するため、県及び県内自治体が連携して、ICTを活用した施策についての情報収集、意見交換、調査、取組の実証等に取り組み、県内市町が連携した具体的な施策・事業の実現を目指しており、これに賛同した9市2町が加わり、県を中心として規模の大小に関わらずに参加することができる「都道府県補完モデル」によるスマート自治体の実現を目指す方針を決定した。

また、国内においては、行政手続オンライン化法を改正した「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律」(以下「デジタル行政推進法」と言う。)が令和元年に施行され、同年12月には、「デジタル・ガバメント推進方針」及び「デジタル手続法¹」に基づき「デジタル・ガバメント実行計画」が改定されている²。デジタル手続法の概要を以下の図に示す。

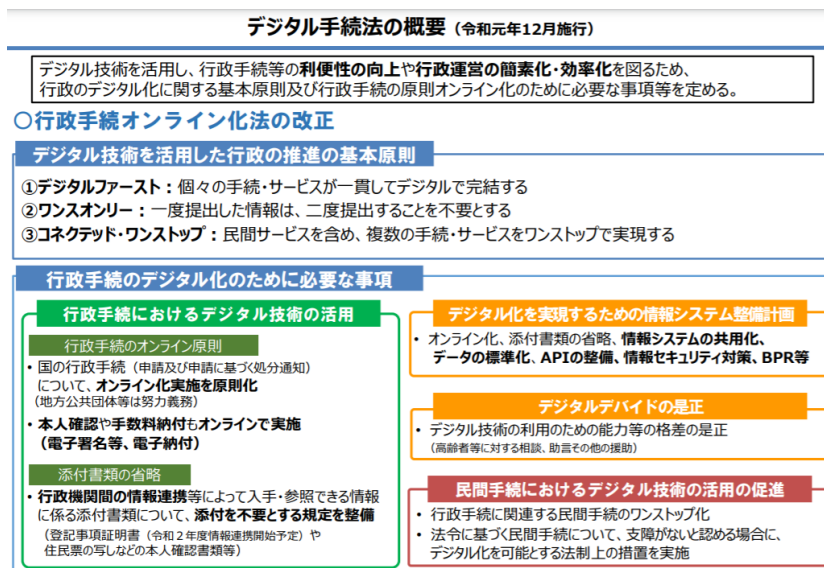


図 序-1 デジタル手続法の概要³

¹ 情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者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るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律」の略称。

² 経済産業省、「経済産業省デジタル・ガバメント中長期計画」、令和2年3月30日、https://www.meti.go.jp/policy/digital_transformation/asset/meti-dx/keikaku/honbun.pdf

³ 出典：https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/hourei/pdf/digital_gaiyo.pdf

デジタル手続法では、デジタル3原則（デジタルファースト、ワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップ）のもと、オンライン原則が推進され、国の行政機関等以外（地方公共団体等）に対してもオンライン化の努力義務が課せられており、今後、地方公共団体においても行政手続等のデジタル化が推進されると考えられる。

・オンライン原則：

行政機関に、原則全ての行政手続（申請及び申請に基づく処分通知）をオンラインで実施する義務

添付書類も含め、手続の全体をオンラインで実施

・適用対象等：

国の行政機関等以外（地方公共団体等）についてもオンライン化の努力義務を課し、制度所管省庁等がシステムの整備や情報の提供等の支援を実施することにより、オンライン化を推進

昨今では、よりデジタル化の流れを加速させるために、DX（Digital Transformation）の推進を担うデジタル庁を令和3年度創設することが示され、社会生活を含め、デジタル化の流れが全国で一層加速することが想定される。

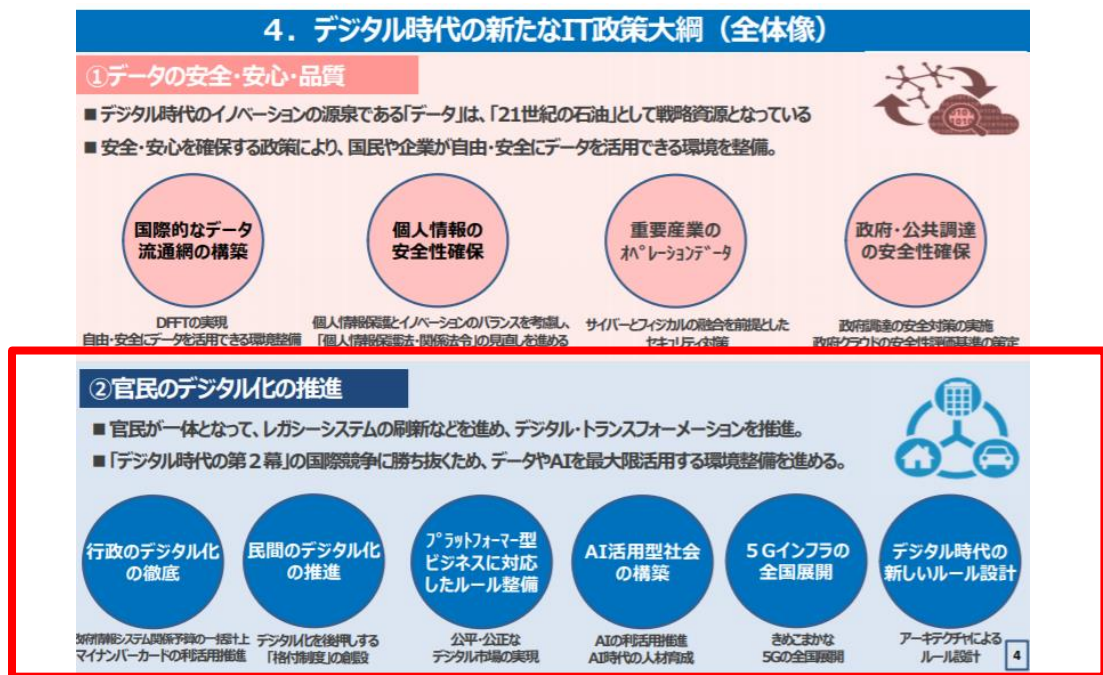


図 序-2 官民のデジタル化の推進 ⁴

⁴ 内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室、「デジタル時代の新たなIT政策大綱（案）」の概要、令和元年6月、<https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/dai76/siryoul-1.pdf>

2 全体像、実施体制

「滋賀県 ICT 推進戦略」の重点戦略に掲げる、「働き方・行政サービスを革新する」、「ICT 基盤を確立する」に則し、「ワンストップの実現による県民等の利便性の向上（ワンストップ行政サービスの実現により、県民の行政手続に係る利便性が向上するとともに、窓口に来る時間や経費についても不要となることで利用者満足度を向上）」及び「行政組織の効率化（ワンストップ行政サービスの実現により、来庁者が大幅に少なくなることで、自治体組織の働き方改革に資する行政事務の効率化が実現）」に向け、県を中心として規模の大小に関わらずに参加することができる「都道府県補完モデル」によるスマート自治体に資する以下の調査研究を実施した。

1. 電子申請システムの一括調達・共同利用により県民等がワンストップで手続きを完結できる環境の創出

具体的には本調査研究では、県及び基礎自治体が連携した「手続情報の提示」や「電子申請」に関する行政サービスのデジタル化に向け、以下の2テーマに関し具体的なツールを試用した上で県内におけるオンライン化推進に向けての課題等の抽出を行った。

テーマ1：「(仮称) 滋賀くらしの手続きガイド」の研究

テーマ2：「汎用電子申請サービス」の研究

実施体制は、以下の実施体制図に示すように、学識経験者、有識者、実務家及び共同調査研究実施部門代表者で構成される調査研究委員会（詳細メンバーは「委員会名簿」を参照）を設置し、共同調査研究を実施した。なお、新型コロナウイルスの影響もあり、感染の拡大状況を考慮し、滋賀県庁舎内及び環びわ湖大学・地域コンソーシアム会議室を主会場とし参加14団体等各拠点をインターネット接続したWeb会議の形式で委員会を開催した。開催した調査研究委員会には、今回の共同調査研究に参加している14団体も、委員会開催会場又はWeb会議にて参加した。

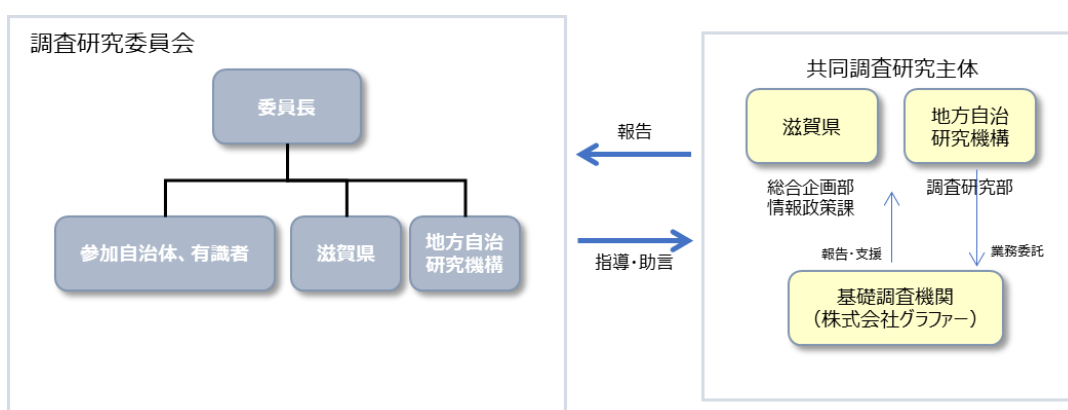


図 序-3 調査研究体制

今回の共同調査研究に参加された滋賀県下市町の14団体は以下のとおりである。

表 序-1 共同調査研究 参加 14 団体

自治体名	人口（人）*1	人口 1 万当たり職員数 （一般行政職）*2
大津市	340,973	40.15
彦根市	113,679	46.66
長浜市	118,193	63.21
近江八幡市	81,312	50.37
草津市	137,247	42.92
守山市	79,859	44.86
栗東市	66,749	44.87
甲賀市	90,901	60.90
野洲市	49,889	59.50
湖南市	54,289	60.49
東近江市	114,180	64.01
米原市	38,719	82.96
愛荘町	20,778	56.68
多賀町	7,355	95.33

* 1 H27 国勢調査（総務省統計局）都道府県・市区町村別主要統計表

* 2 総務省 類似団体別職員数の状況（H31.4.1 時点）

第1章 滋賀県の概要

第1章 滋賀県の概要

1 地勢

滋賀県は、関西圏・中京圏・北陸圏との結節点に位置し、北は福井県、東は岐阜県、南は三重県、西は京都府と隣接している。県の面積は4,017.38 km²であるが、面積の半分以上が伊吹、鈴鹿、比良、比叡等の山地、そして約6分の1を中心に位置する琵琶湖が占めている。県内には19の市町があり、琵琶湖を基準にして大津・南部・甲賀・東近江・湖東・湖北・高島の7地域に分けられ、北部は日本海側気候で冬は雪が多い一方、南部は内陸気候で比較的穏やかな気候となっている。

このように、滋賀県は周囲を山々に囲まれ、琵琶湖とその水源となる森林、河川など豊かな自然環境を有すとともに、地理的な条件から古来より様々な人々やモノ、そして情報が行き交う、交通の重要拠点であったことで、県全土にわたり文化財を有しており、自然・歴史・文化的資源が豊富な県でもある。

また、各地域には、時代と共に変化する様々な課題に向き合いながら、次世代のために琵琶湖を始めとする自然・歴史・文化的資源を守り、魅力ある産業や福祉、文化、教育を育み、工夫を重ねてきたそれぞれの取組があり、この貴重な財産や歴史と伝統に学びながら、人口減少社会においても滋賀の強みを活かし、未来へと幸せが続く滋賀をつくることが求められている。

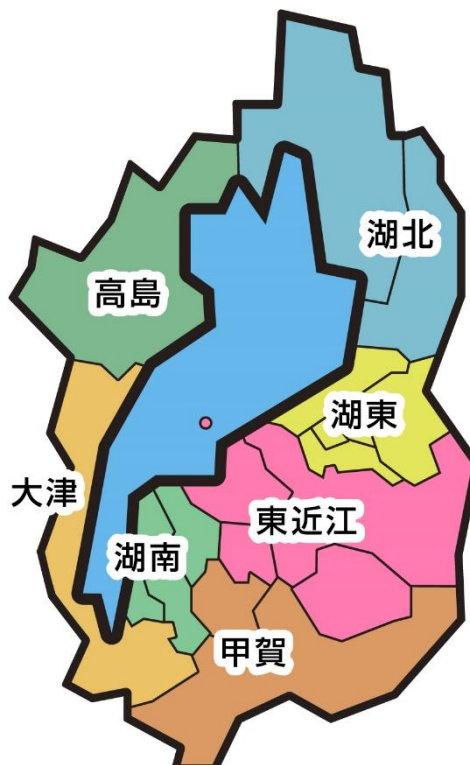


図1-1 滋賀県の地域区分

2 人口の動向

滋賀県の人口は、昭和 42 年(1967 年)から増加し続け、県内への企業進出や県南部地域を中心とした京阪神のベッドタウン化、JR 琵琶湖線沿いの新駅設置などにより、転入数が転出数を大幅に上回る状況が続いたことから平成 20 年(2008 年)には 140 万人を超えた。しかし、平成 25 年(2013 年)に約 142 万人とピークを迎えると、少子高齢化や大学・短大卒業後の県外への就職を背景とした若年層の転出超過により、近年は人口減少に転じている。

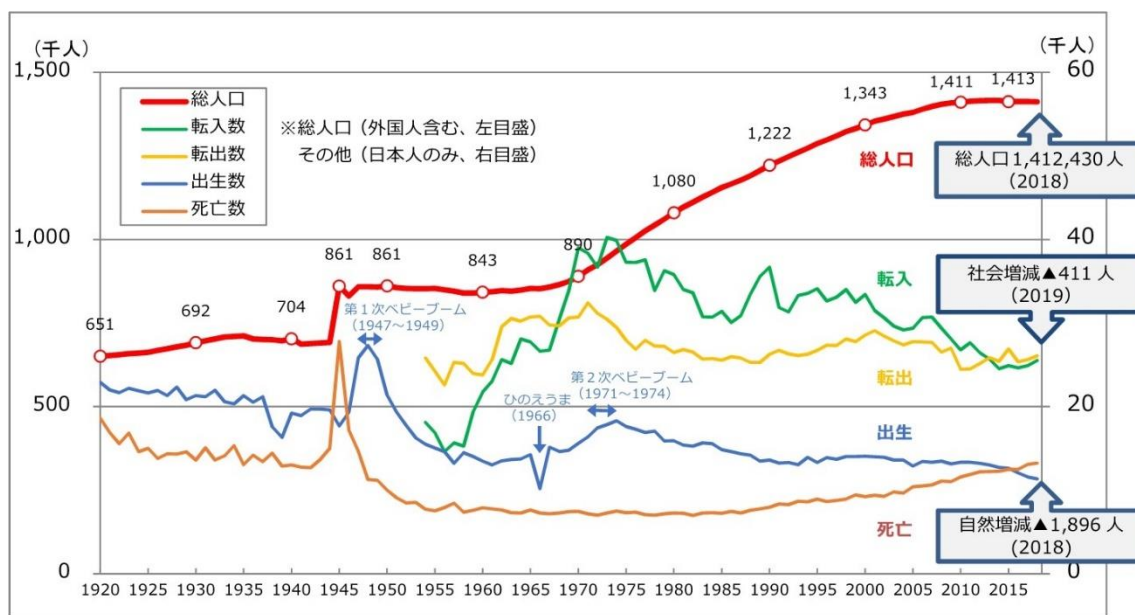


図 1-2 滋賀県の総人口と社会増減・自然増減の推移

(出展:総務省「国勢調査」、「人口推計」、「住民基本台帳人口移動報告」、厚生労働省「人口動態統計」)

国立社会保障・人口問題研究所(以下、「社人研」)の推計によると、令和 27 年(2045 年)の滋賀県の総人口は、126.3 万人とされており、平成 27 年(2015 年)に比べて 10.6%減少するとされている。また、人口の構成比を見ると、滋賀県の高齢者の割合(高齢化率)は、平成 27 年(2015 年)の 24.2% (国 26.6%) から令和 27 年(2045 年)には 34.3% (国 36.8%) まで上昇するとされ、人口で見るとは 34.1 万人から 43.3 万人へと、30 年間で約 27%増加するとされている。

滋賀県

全国

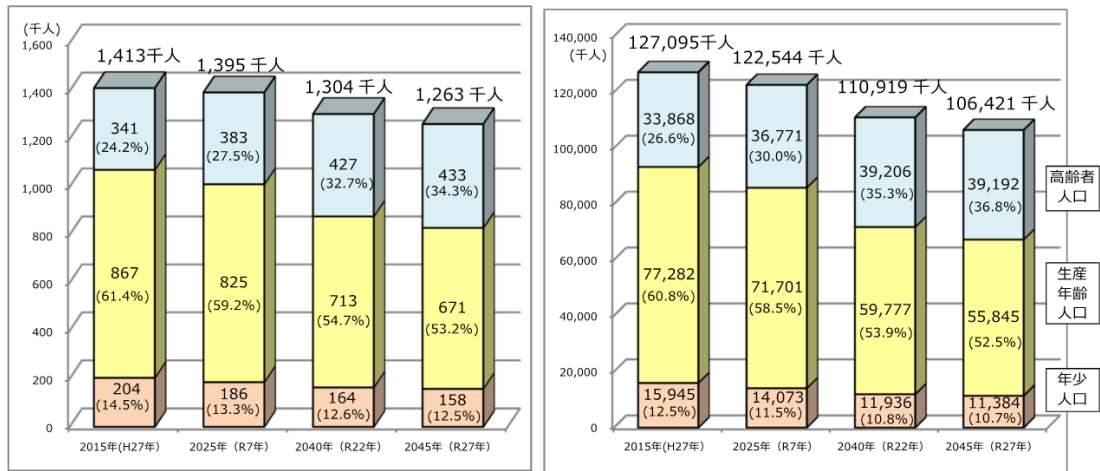


図 1-3 滋賀県及び全国の年齢3区分及び構成比

(出典:総務省「国勢調査」、国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計(平成30年推計)」)

なお、県内市町の人口増減及び高齢化の状況は、市町によって大きく異なっており、社人研推計によると、令和27年(2045年)には、南部地域の3市及び愛荘町以外の15市町において、平成27年(2015年)と比較して減少するとされている。高齢化の状況も、地域によって大きく異なり、令和27年(2045年)には、草津市、栗東市及び愛荘町以外の16市町において高齢化率が30%を超え、一部の市町では40%を超えるところもあるとされている。(図 1-3)

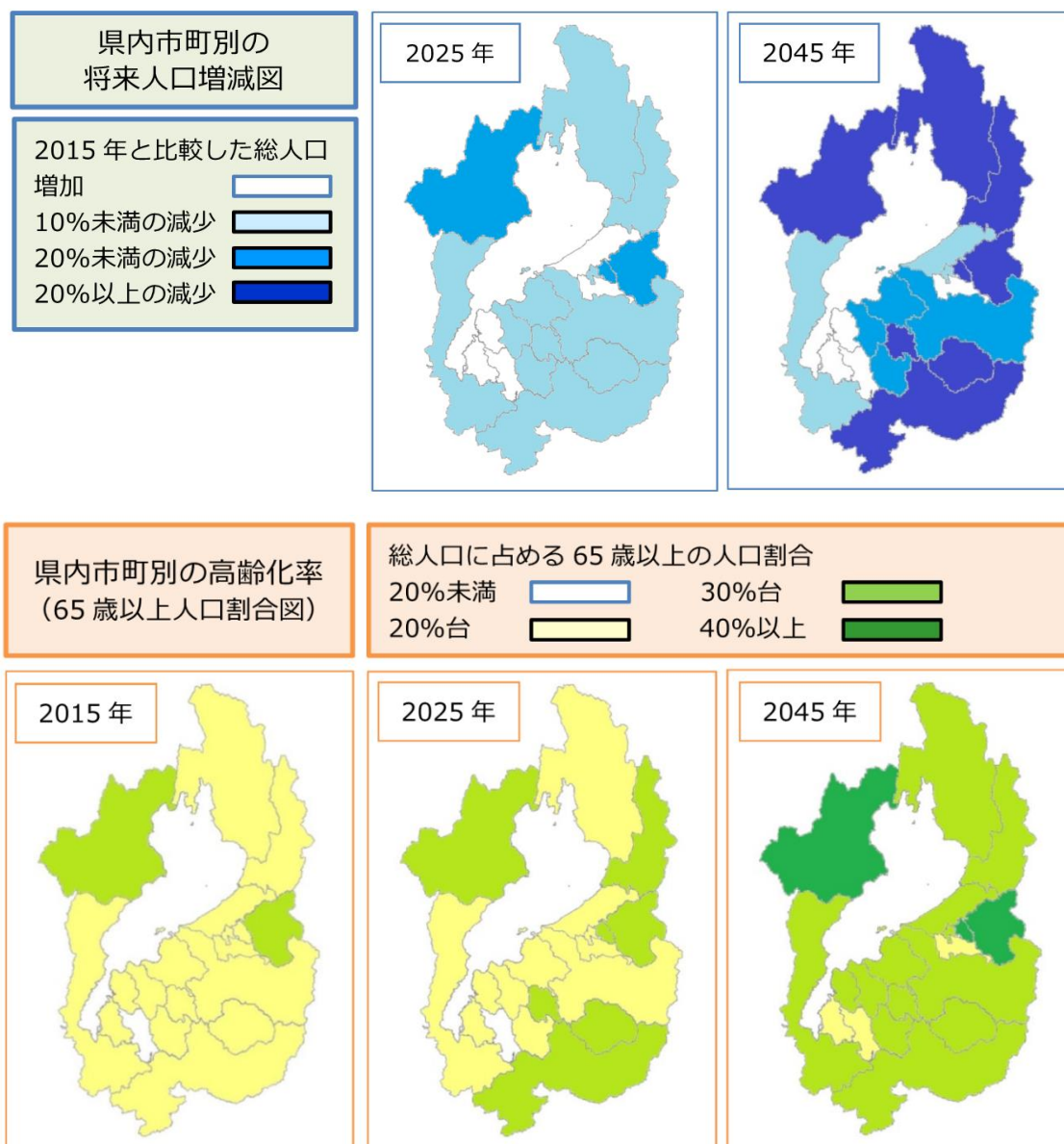


図 1-4 滋賀県内市町別の将来人口増減図

(出典:総務省「国勢調査」、国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計(平成30年推計)」)

こうした人口減少及び高齢化は、暮らし、地域経済、地方行政を始め、社会の様々な面に影響を与えると考えられる。

3 ICT分野に係る状況

(1) 情報通信インフラ、情報通信機器の高い普及率

滋賀県では、FTTH（光ファイバー回線）サービスの世帯普及率が66.1%（全国52.9%）⁵、スマートフォンの世帯普及率が85.6%（全国83.4%）⁶といずれも高い水準となっており、高速通

⁵ 「近畿2府4県におけるブロードバンド及び携帯電話・PHSの普及状況」（平成30年9月末。近畿総合通信局）
滋賀県のFTTH世帯普及率（H30.9末契約数）378,850（H30.1住基台帳世帯数）563,890（世帯普及率）66.1%

⁶ 「令和元年通信利用動向調査」（総務省）

信回線や情報通信機器の普及が進んでいる。

こうした情報通信インフラや情報通信機器の高い普及率、新しい技術やサービスを積極的に取り入れる県民性を活かして、ICT やデータを有効に活用できる素地がある。

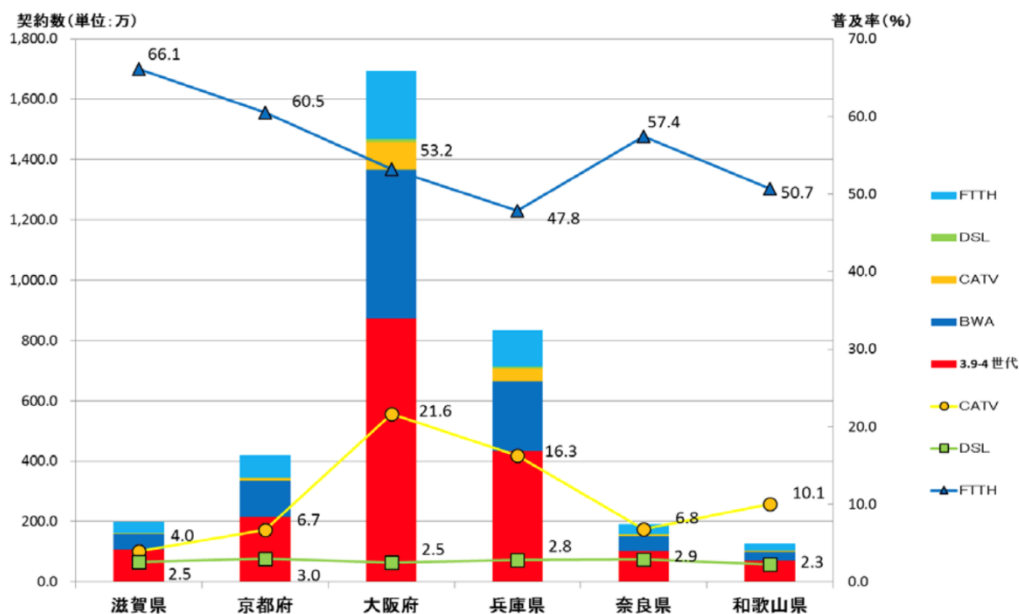


図 1-5 近畿各府県別のブロードバンド契約数と固定系世帯普及率

(出典:近畿総合通信局資料)

(2) 情報科学、データサイエンス分野における知の集積

滋賀県には、情報科学、データサイエンス等を教育し研究する学部・学科を擁する大学・大学院が数多く集積している。

ICT 分野やデータサイエンス分野における教育・研究機関が身近に多数あることで、地域課題の解決やイノベーションの創出を加速させ、県内で育成された人材が地域に定着し、県外からの人材を呼び込むことが期待される。

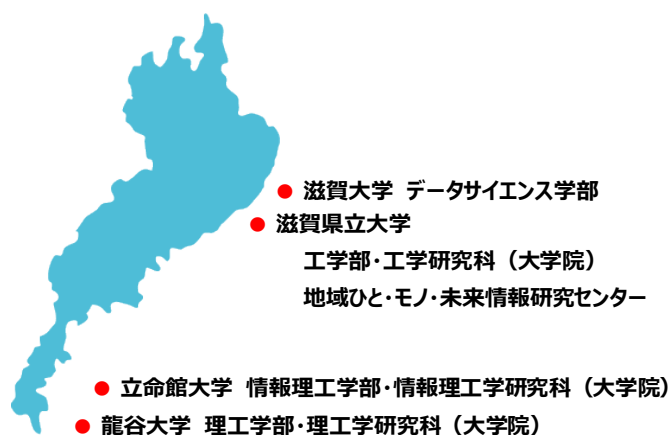


図 1-6 滋賀県内におけるデータサイエンス・情報系学部学科

4 現状の課題とこれまでの取組

(1) 課題認識

①本格的な人口減少社会の到来、生産年齢人口の減少、「働き方改革」への対応

先に述べたように、滋賀県の人口は、平成 25 年(2013 年)に約 142 万人とピークを迎えると、平成 26 年(2014 年)10 月 1 日現在の人口(推計値)は前年比較で 48 年ぶりの減少となり、既に人口減少局面に入ったと推測される。また、生産年齢人口も、戦後、増加し続けていたが、平成 17 年(2005 年)の 91.7 万人をピークとして減少に転じている。

本格的な人口減少社会が到来し、少子化・高齢化が進行する中、生産年齢人口の減少という労働力不足に加え、長時間労働の問題を是正するためには、働きやすい環境を整備し、労働生産性を向上させる「働き方改革」の実現が急務である。

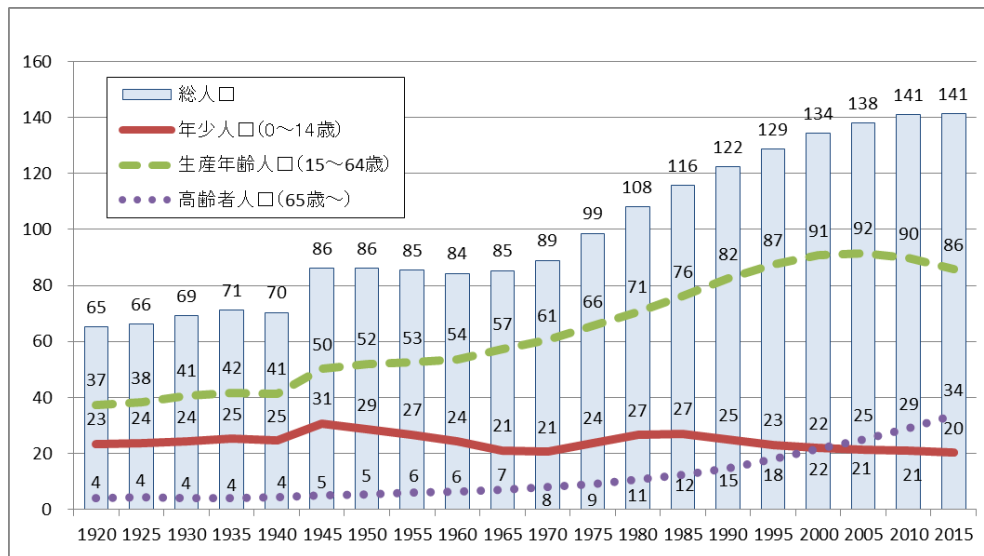


図 1-7 滋賀県の人口の推移

(出典:国勢調査[総務省])

②技術・サービスの変化への対応

ネットワークの高速化・無線化、スマートフォンの爆発的な普及、IoT や AI の急速な進展、データ流通量の爆発的な拡大等、ICT やデータに関わる技術やサービスの変化に追い付いていくことは大変難しくなっている。

しかしながら、これらの技術やサービスの活用なしには、私たちが直面する地域課題・行政課題を解決することは不可能である。

技術やサービスの動向を迅速かつ的確に捉え、これらが社会に及ぼす変化の流れに取り残されることのないようにするため、ICT やデータによる享受すべきメリットと排除すべきデメリットを理解した上で、事業や施策に効率かつ効果的に活用できるよう、私たちの意識を変えとともに、今後の人材を育成していく必要がある。

③サイバー空間における脅威

ICT が私たちの社会経済活動のあらゆる領域に普及・浸透していることに伴い、これらのサイバー空間を標的とした攻撃が近年の大きな社会的脅威となっており、パソコン、スマートフォン等によりインターネットを利用して「迷惑メール・架空請求メールを受信」した世帯は全国で

51.5%⁷となっている。

また、官公庁や重要インフラ事業者等を狙った標的型攻撃等の新たなサイバー攻撃はますます巧妙化する傾向にあり、機密情報の漏えい等の被害は甚大なものとなっている。被害等の調査では、50%以上⁸の企業が過去1年間で「何らかの被害を受けた」と回答しており、このうち情報通信ネットワークを利用して「ウイルスを発見又は感染」した企業は全国で36.1%、「標的型メールの送付」を受けた企業は同33.2%にも及んでいる。

サイバー空間における脅威が深刻化する中、ICTやデータを安全・安心に活用していくためには、個人、事業者、行政等の各層において、脅威に対する十分な知識と認識を持ち、必要なセキュリティ対策を講じていく必要がある。

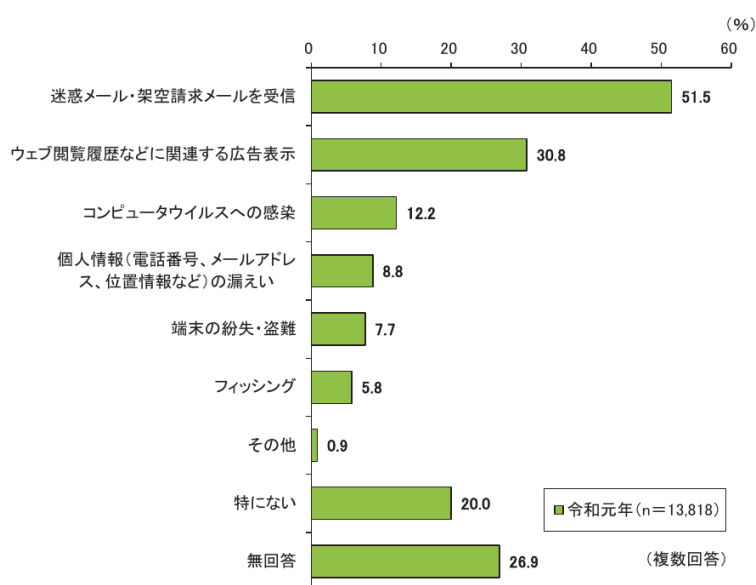


図 1-8 通信機器の利用の際の被害等の経験 (世帯単位) (令和元年)

(出典:通信利用動向調査【世帯編】[総務省])

(2) これまでの取組

①各種計画の策定及び推進

滋賀県では、平成11年(1999年)9月に、地域の情報化を総合的かつ計画的に推進するため、「びわ湖情報ハイウェイネット計画」を策定し、平成22年度までを計画期間として、びわ湖情報ハイウェイ(県・市町間の行政情報ネットワーク)の構築等のインフラ整備に取り組んだ。平成23年(2011年)3月には、行政情報化施策の計画的な推進と着実な実施を目指して、「滋賀県行政情報化推進指針」を策定し、平成28年度の改定を経て、平成30年度までを計画期間として、新しい技術や社会情勢、国の動向等も踏まえた取組を進めた。

⁷ 「令和元年通信利用動向調査【世帯編】」(総務省)
情報通信機器の利用の際の被害等の経験(世帯単位)
(迷惑メール・架空請求メールを受信)51.5%

⁸ 「令和元年通信利用動向調査【企業編】」(総務省)
情報通信ネットワークの利用の際に発生した過去1年間のセキュリティ被害の状況
(何らかの被害を受けた)54.4%

その後、平成 30 年(2018 年)3 月には、複雑化し山積する地域社会や行政の課題に対し、ICT やデータを課題解決に向けた有効な手段として積極的に活用していくことを目指して「滋賀県 ICT 推進戦略」を策定し、ICT の進歩に的確に対応しながら、計画的に ICT やデータの活用施策を推進している。

②スマート自治体滋賀モデル研究会の設立

先に述べたとおり、滋賀県及び各市町においては、これまで、行政サービスの改革による県民の利便性向上を始めとして自治体組織の働き方改革に資する行政事務の効率化、職員の定数削減や事務事業の見直しを始めとする行政改革に積極的に取り組んできたが、我が国は世界に先駆けて人口減少社会に突入し、急速に進む少子高齢化による財政的な制約に加えて、人口減少による労働力の不足等、地方を取り巻く環境は大きな変化に直面していた。そこで、誰もが幸せを感じ続けられる滋賀県をつくるためには、現状の行政体制の枠組みにとらわれない新たな視点から行動し、新たな流れを作っていかなければならないとの考え方の下で、広域自治体である滋賀県及び基礎である大津市、近江八幡市、草津市が連携して、ICT を活用した施策についての情報収集、意見交換、調査、実証等に取り組むための「スマート自治体滋賀モデル研究会」を立ち上げた。

当研究会は、これまで各地方自治体が独自に発展させてきた情報システムのうち、システムの発注・維持管理や制度改正による改修対応など現状各地方自治体が個別に対応せざるを得ないものについて、クラウド導入等を通じたシステム標準化や業務プロセス見直し等により、職員負担の軽減や、住民・企業等の利便性の向上にも繋げていくことを目的としており、今後のスマート自治体のあるべき方向性を共有し、また県内全ての地方公共団体との間において先進事例の共有・横展開に向けて実務上の課題を整理している。さらに、これらの活動から生まれた県内独自の取組案については、国に対してモデル事業としての提案や取組推進の支援要望を行っている。

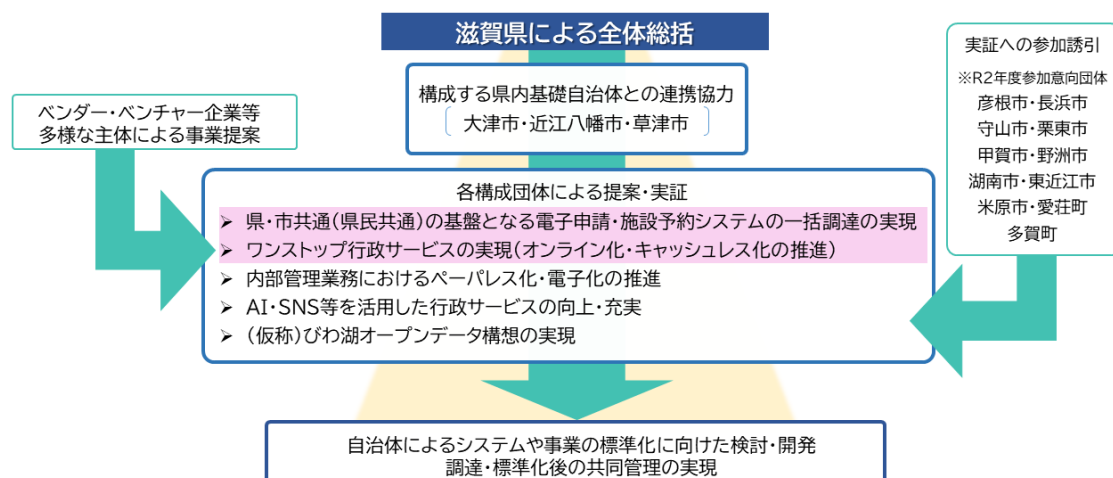


図 1-9 スマート自治体滋賀モデル研究会の推進体制(令和元~2年)

第2章 調査研究内容

第2章 調査研究内容

1 実施内容

実施内容は前述したように、以下の2テーマが主である。

研究テーマ1:「(仮称)滋賀くらしの手続きガイド」の研究

【想定する目標】試用運用団体への実装
【実施する手法】「手続きガイド」に実装すべき仕様検討・詳細設計等を行い、評価分析を実施する。

研究テーマ2:「汎用電子申請サービス」の研究

【想定する目標】試用運用団体への実装
【実施する手法】「汎用電子申請サービス」に実装すべき仕様検討・詳細設計等を行い、評価分析を実施する。

(1) テーマ1:「(仮称) 滋賀くらしの手続きガイド」の研究

【従来の課題】

行政手続は一般の県民等には馴染みがないものが多く、県民等自身がどのような手続をしなければならないか、申請窓口の場所、持ち物等、多くの情報を事前に確認する必要があり、電話で問い合わせたり、窓口へ複数回にわたって役所へ足を運ぶという手間が発生していた。

また、ぴったりサービス等既存の電子申請システムでは、必要な手続を把握していれば電子申請可能な手続を検索できるが、何の知識も持たない申請者が手続を検索するには不向きなページとなっている場合があり、結局は窓口で確認しながら申請してしまうこともあった。

【研究の概要】

「(仮称) 滋賀くらしの手続きガイド」の研究では、前述の課題に対応するため、分かりにくい行政手続を分かりやすく案内する手続ガイドシステムについて試験運用を実施した。

当該ガイドシステムは、県民が多くの行政手続に接するライフイベントに着目し、申請者が各ライフイベントごとに世帯の状況等に関する簡単な質問に回答することで、一人一人の状況に応じた必要な手続を洗い出すことができるシステムである。

試験運用では、ライフイベントのうち、特に県民からの手続件数が多く、内容が煩雑と考えられる手続について、記載した2団体で実装し県民へ公開した。また、高齢化社会などを鑑み、今後重要となると思われる「医療・障がい」、「高齢・介護」に関する手続のオンライン化の可能性についても研究した。

(2) テーマ2:「汎用電子申請サービス」の研究

【従来の課題】

行政手続は、直接窓口で対面により申請することを前提として、これまで窓口事務のマニュアルなどが定められているものや、手続の種類によっては手数料等の支払が必要となるもの、そして厳格な本人確認が必要となるものなど、個別の手続に応じてオンライン化の検討が必要である。

このように多様な行政手続の汎用的なオンライン化を目指すためには、キャッシュレス決済や公的個人認証等の多様な機能を実装することが必要である。また、県民等がオンラインによる行政手続を利用する上で、できる限り円滑な申請を実現するためには、直感的に操作・入力できるUI/UXや、誤入力を防ぐ入力制御機能などのサポート機能が求められることから、今後全ての

手続のオンライン化を目指すためには、これらの課題を解決する機能を有する汎用電子申請システムが求められる。

【研究の概要】

汎用電子申請サービスの研究では、各種行政手続に対応するため、前述の機能等を搭載した汎用電子申請を試験運用した。

試験運用では、以下の図表に示すように、それぞれの団体の状況に応じて設定した手続をオンライン化し、記載した2団体で実装し県民へ公開した。

上述したテーマ1及びテーマ2以外に、オンライン化に向けた課題等の把握・抽出を目的に今回実装した3団体及び参加14団体へのアンケート調査も併せて実施を行ったので、その集計分析結果も報告する。

2 実施スケジュール

共同調査研究の全体スケジュール及び開催した調査研究委員会を以下に示す。

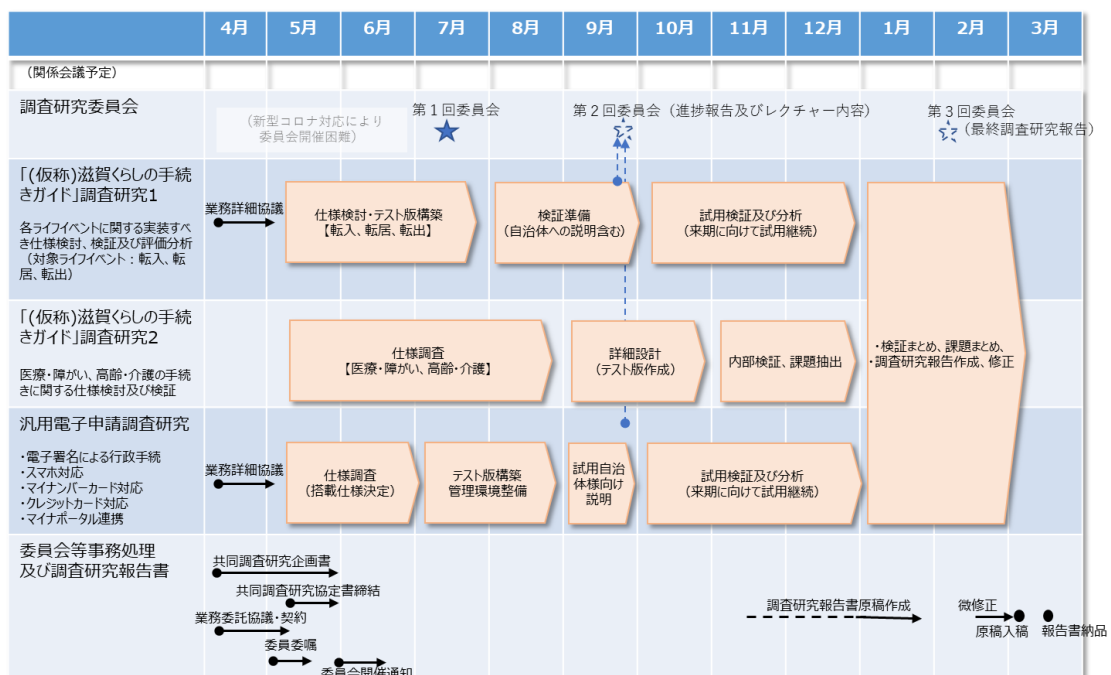


図 2-1 調査研究スケジュール案

調査研究委員会は、以下の日程で開催され、活動内容に対する議論・討議を行い、調査研究報告書をまとめた。

【第1回委員会】

日時：令和2年7月15日 15:00 - 16:30

場所：Web会議（接続拠点：滋賀県、参加14自治体、各委員執務拠点、地方自治研究機構）

内容：調査研究企画書案審議及び試用ツール（手続きガイド、電子申請）紹介

【第2回委員会】

日時：令和2年10月15日 10:15 - 11:45

場所：Web会議（接続拠点：環びわ湖大学・地域コンソーシアム会議室、各委員執務拠点、地方自治研究機構）

内容：テスト版（手続きガイド、電子申請）紹介・報告及び質疑承認

【第3回委員会】

日時：令和3年2月9日 13:00 - 15:00

場所：Web会議（接続拠点：滋賀県参加14自治体、各委員執務拠点、地方自治研究機構）

内容：テスト版実施報告、参加14団体等アンケート分析報告及び調査研究報告書案の審議

第3章 手続ガイドシステム

第3章 手続きガイドシステム

1 実施仕様・内容

(1) システム概要

手続きガイドは、「転出・転入・転居」等ライフイベントに関わる様々な手続きに関して、簡単な質問に答えていくだけで必要な手続きを洗い出すことができるウェブサービスである。このサービスを使うことにより、画面に表示される質問に対し、ボタンを押して回答していくだけで、一人一人の状況に合った手続きを洗い出し、一覧にして示すことができる。

多くの利用者は、役所に行く前に検索エンジンなどで手続きについて調べていることが多いと想定されるため、来庁前の段階でインターネットを通じて適切な情報提供を行うことで、手続きに必要な持ち物を忘れないようにすることができるなど、県民サービスの向上につなげることが期待される。さらに、役所に来て必要な手続きについて職員に相談する時間も短縮できるため、職員の業務負担の削減にもつながることが期待される。



図 3-1 手続きガイド利用の流れ

①利用者向け機能について

利用者は、図 3-2 のように簡単な質問に対する回答を選択していくだけで、本人にとって必要な手続きを調べることができる。質問形式は、①2択質問②チェックボックス式質問③ラジオボタン式質問の3種類があり、質問の内容・性質に応じて質問形式を調整することや、単語に関する補足説明を付記することもできる。

また、手続きガイドでは、図 3-3 のように質問文に対して画像を添付することができ、質問内容によっては、画像により利用者に具体的なイメージを想起してもらうことで利便性向上を図っている。

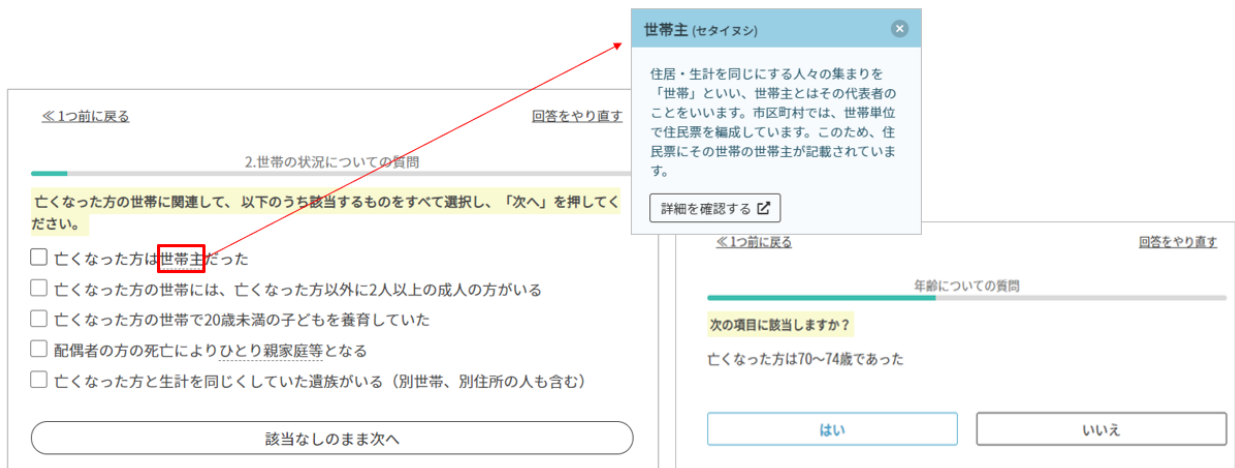


図 3-2 手続検索・抽出時の質問画面



図 3-3 画像添付した質問表示例

加えて、質問内容も本人の回答によって最適化され、回答結果に応じて質問数が最小になり、かつ状況に沿ったものになるよう設定が可能である。例えば、妊娠・出産に関する手続きガイドの場合、図 3-4 のように出産費用に関する質問の回答結果によって、出産費用に関連する追加質問が行われなくなっているため、ストレスなく利用することが可能である。



図 3-4 質問内容の最適化のイメージ図

検索結果一覧画面では行政手続の名称と行政手続を行える窓口や場所が案内される。図 3-5の通り、持ち物リストと手続き詳細画面に遷移することもでき、手続を行える場所や窓口番号、必要な持ち物や書類、手続できる人、手続の期限・期間など、手続に必要な情報が表示される。既に公開している制度概要等を説明するページへのリンク設置など、必要な情報開示のための設定も可能である。

また、図 3-6のとおり、手続の一覧と回答事項を専用のレイアウトで印刷することも可能である。



図 3-5 検索結果一覧画面・持ち物リスト画面・手続き詳細画面

「転入」に必要な手続き: 7件

市役所で行う手続き

この場所に持っていくもの:

印鑑 本人確認書類 マイナンバーカード マイナンバー確認書類 口座番号確認書類 母子健康手帳

各種健康保険被保険者証 マイナンバーカードまたは住民基本台帳カード 本人確認書類または課税証明書

手続き (※の手続きを最初にやりましょう)	手続きの場所	必要な持ち物
<input type="checkbox"/> 転入届 (マイナンバーカードまたは住民基本台帳カードによる転入の場合) ★ [手続きをする人] 本人 世帯主 代理人 [手続きの期間・期間] 住み始めた日から14日以内	市役所 / 1階36番窓口(市民課)	印鑑 マイナンバーカードまたは住民基本台帳カード
<input type="checkbox"/> マイナンバーカードの住所変更 [手続きをする人] 本人 転居後等員 [手続きの期間・期間] 転出証明書の転入予定日から30日以内または実居に住み始めた日から14日以内。(早急の方が適用されます。) また転入前後、後日変更更新を行う場合、90日以内となります。これらの期日を過ぎると、カードが失効してしまいますので、ご注意ください。	市役所 / 1階36番窓口(市民課)	本人確認書類 マイナンバーカード
<input type="checkbox"/> 乳幼児健診、予防接種に関する手続き・案内	市役所 / 1階30番窓口(市民健康課)	母子健康手帳
<input type="checkbox"/> 小児医療費助成に関する手続き	市役所 / 1階42番窓口(子ども相談課)	マイナンバー確認書類 各種健康保険被保険者証 本人確認書類または課税証明書
<input type="checkbox"/> 児童手当に関する手続き [手続きの期間・期間] 転入日から15日以内	市役所 / 1階42番窓口(子ども相談課)	印鑑 マイナンバー確認書類 口座番号確認書類 各種健康保険被保険者証
<input type="checkbox"/> ごみの排出に関するパンフレット配布	市役所 / 1階27番窓口(ごみ減量対策課)	

図 3-6 印刷用画面

手続きガイドから洗い出した手続きの詳細結果ページより、利用者は申請様式をダウンロードできる。例えば、図 3-7のように、結果画面に小児医療証交付申請書の PDF 形式ボタンが表示され、そのボタンを押すと小児医療証交付申請書をダウンロードするといったことが可能である。様式の対応ファイル形式は PDF 以外に、Word や Excel などにも対応している。

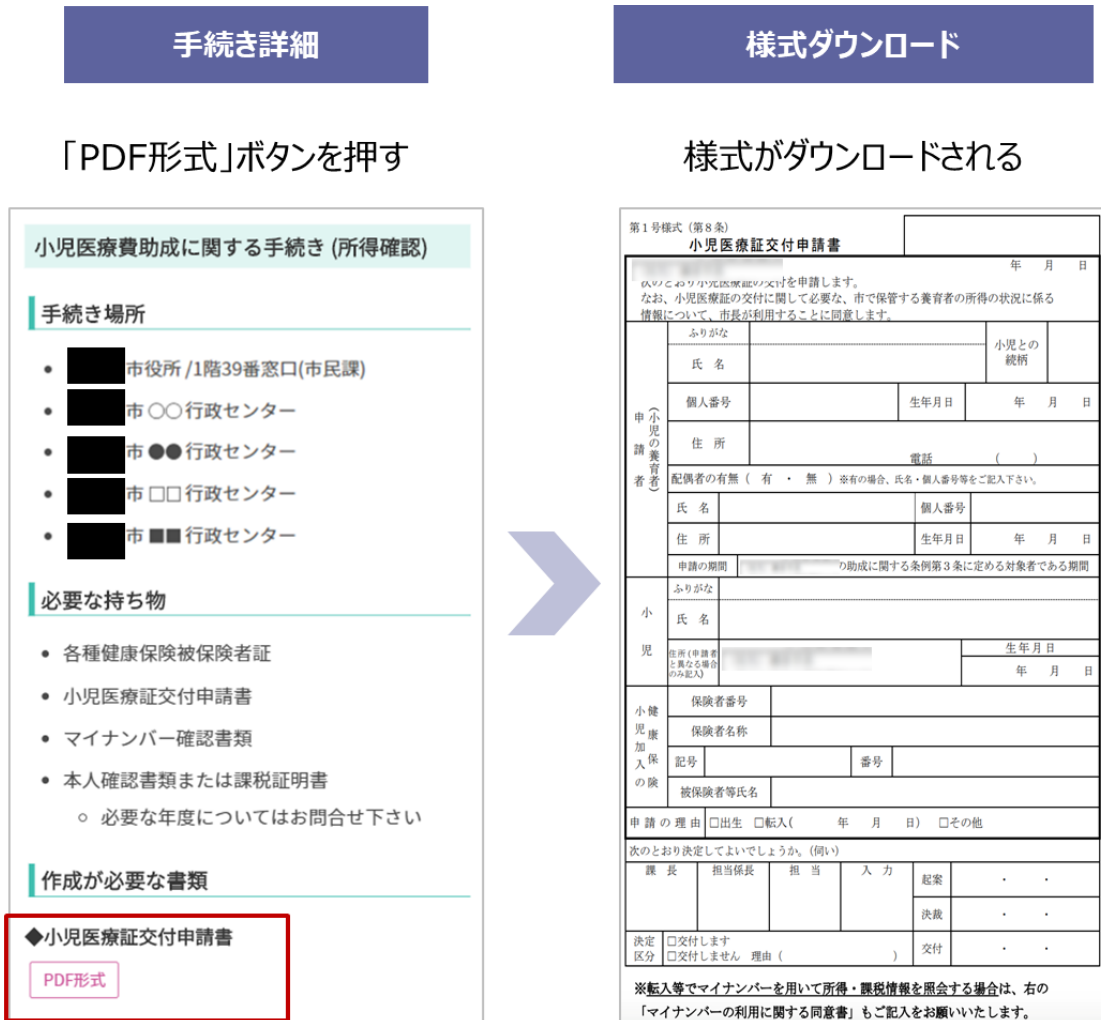


図 3-7 様式ダウンロード機能イメージ

手続きガイドでは、利用者自身にとって必要な手続きの様式が複数ある場合が考えられるが、こういった状況においても、図 3-8のようにまとめてダウンロードできる機能を有している。

様式を手続きの詳細ページから 1 ファイルずつダウンロードすると、結果一覧ページと手続き詳細ページを何度も往復することになってしまうため、利用者の負担軽減のために手続きの様式をまとめて zip ファイル形式でダウンロードできる。



図 3-8 複数様式ダウンロード画面

手続きガイドは、グラファァーが提供する電子申請サービス(第4章に詳細記載)と連携できる。利用者に必要な手続を案内した後、電子申請が可能な手続についてはそのまま電子申請サービスへ誘導し、手続が行えるようになる。図 3-9 に転出届に関する例を示しているが、各自治体で管轄する他手続においても同様にオンライン申請を促進する施策を打ち出すことが可能である。



図 3-9 転出ガイドから転出届の電子申請の流れ

②職員向け機能について

手続きガイドは、表計算ソフト形式の設定シートをシステムにアップロードすることでガイドが自動生成されるようになっている。そのため、制度改正などにより、手続に関する情報に変更の必要があった場合や新たな手続を追加する必要がある場合にも、簡単に対応することができる。例えば、制度改正により手続が1種類増えた場合、表計算ソフト形式の入稿シートに1行データを追記し、アップロードするだけで対応が可能となる。

図 3-10 手続きガイドの表計算ソフト形式の入稿シートイメージ

③システム構成

手続きガイドのシステム構成は図 3-11 のとおり。

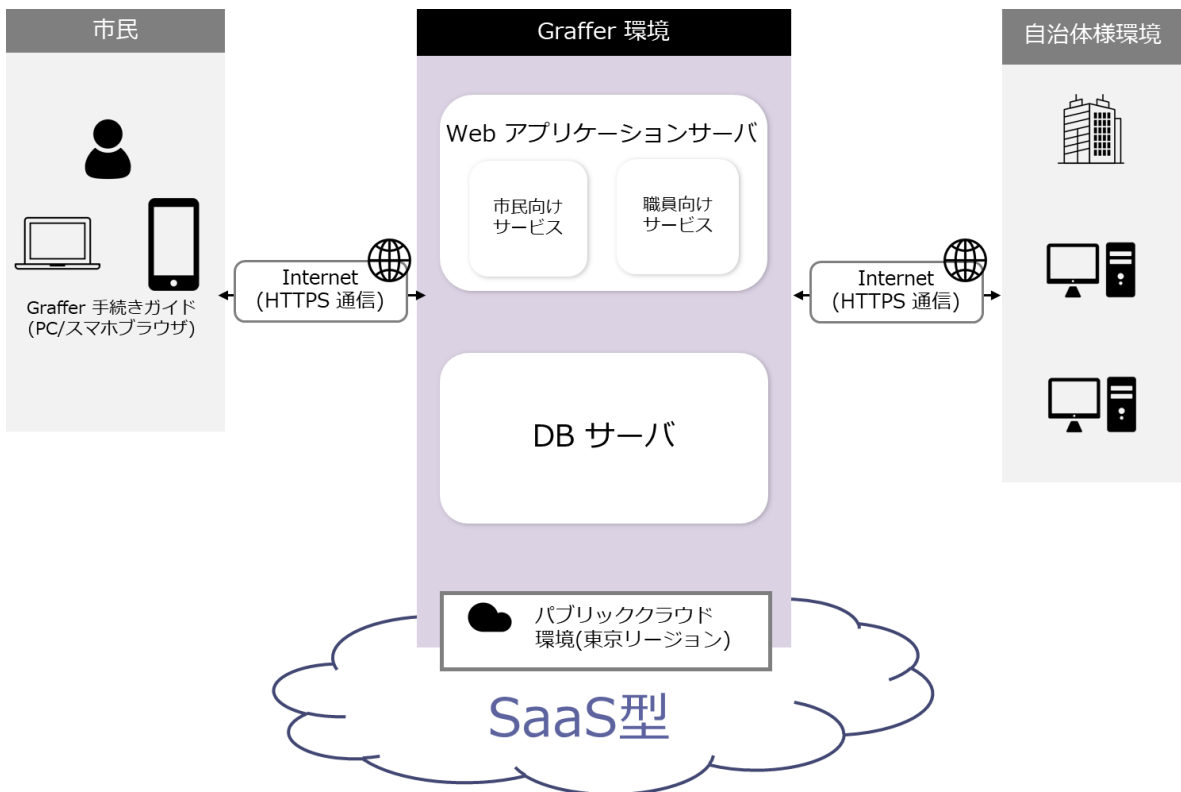


図 3-11 手続きガイドのアーキテクチャ

(2) 実施内容

本研究では大津市と草津市及び滋賀県の協力の下、手続きガイドを利用して以下3つの手続案内のオンライン化及び検討を実施した。

- ①ライフイベント（転入・転居・転出）における手続案内のオンライン化（大津市・草津市）
 - ア ライフイベント（転入・転居・転出）の手続きガイド作成
 - イ 手続きガイドを市民向けテスト公開
- ②「医療・障がい」、「高齢・介護」の分野における手続案内のオンライン化の検討（草津市）
- ③滋賀県における手続きガイド導入検討

①ライフイベント（転入・転居・転出）における手続案内のオンライン化（大津市・草津市） ア 手続きガイド作成

手続きガイドの作成については、表 3-1 に示す工程で実施した。

表 3-1 手続きガイド作成の工程

	ステップ	概要	所要期間	主管
1	担当課へのヒアリングミーティング	<ul style="list-style-type: none"> ● ガイドの方向性を決めるため担当課へのヒアリングを実施 ● どのような制度があるのか、その主な利用者や、現状の課題は何かを明確にする ● 課題が手続きガイドに合致するか確認 	約1週間	● グラフナー
2	手続情報の洗い出し	<ul style="list-style-type: none"> ● 案内する必要がある手続を網羅的に洗い出す ● 手続を特定するために必要な分岐・条件を網羅的に洗い出す ● ※指定のフォーマットに記載する形で実施 	約1週間	● 実施団体
3	テスト版の手続きガイド作成	<ul style="list-style-type: none"> ● 2の情報をもとにガイドの素案となるインプットデータを元にテスト版の手続きガイドを作成 	約1週間	● グラフナー
4	レビュー（複数）	<ul style="list-style-type: none"> ● テスト版の手続きガイドをレビュー ● レビュー結果を基に手続きガイドを修正 	約6週間	<ul style="list-style-type: none"> ● 実施団体 ● グラフナー
5	広報・リリース	<ul style="list-style-type: none"> ● 市民への広報の検討と実施 ● リリース 	約1週間	<ul style="list-style-type: none"> ● 実施団体 ● グラフナー

イ 市民向けテスト公開

以下の期間に市民向けに手続きガイドを公開し利用状況を検証した。

表 3-2 手続きガイド公開期間

実施団体	研究対象期間	日数
大津市	2020年11月4日～2021年1月12日	70日
草津市	2020年10月27日～2021年1月12日	78日

また、手続きガイドには回答を最後まで完了し、手続の一覧画面まで到達した利用者に対して、サービスに対するアンケート機能があるので、当該機能を利用して利用者へ本システムが役にたったかアンケートを実施した。

図 3-12 手続きガイド利用者アンケート

②「医療・障がい」、「高齢・介護」の分野における手続案内のオンライン化の検討（草津市）

本検討は草津市の協力の下、表 3-3 に示す工程で検討を実施した。

表 3-3 検討工程

	ステップ	概要	所要期間	主管
1	担当課へ課題のヒアリングミーティング	<ul style="list-style-type: none"> ● 研究対象分野の手続案内において、住民の立場でどのような課題があるかを担当課へヒアリングを実施 	約 3 週間	<ul style="list-style-type: none"> ● グラファール
2	手続情報の洗い出し	<ul style="list-style-type: none"> ● 研究対象分野の制度の調査 ● 案内する必要がある手続を網羅的に洗い出す。 ● 手続を特定するために必要な分岐・条件を網羅的に洗い出す ● ※指定のフォーマットに記載する形で実施 	約 4 週間	<ul style="list-style-type: none"> ● グラファール
3	テスト版の手続きガイド作成	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 の情報をもとにガイドの素案となるインプットデータを元にテスト版の手続きガイドを作成 	約 4 週間	<ul style="list-style-type: none"> ● グラファール
4	評価	<ul style="list-style-type: none"> ● 作成した手続きガイドが課題を解決できるものになっているか評価 	約 2 週間	<ul style="list-style-type: none"> ● 実施団体 ● グラファール

③入札参加資格情報の更新、変更等の手続における手続きガイド導入検討

手続きガイドの「簡単な質問に答えていくだけで必要な手続を洗い出すことができる」という特徴を鑑みれば、一般市民に係る手続だけではなく、事業者とのやり取りにおいてもサービス導入により行政の効率化が実現できると考えられる。そのため、事業者とのやり取りが多い滋賀県においては、事業所向けの手続きガイドの構築・検討を行った。

7月から8月にかけて庁内に照会を掛けたところ、会計管理局管理課が所管する「物品・役務調達に係る入札参加資格情報の更新、変更等」の手続において、従来から必要な提出書類の漏れや入力誤り等が多発し、それに係る対応で普段の業務を圧迫していたため、手続きガイドの導入により行政事務負担の削減ができるよう進めていった。

本取組は滋賀県の協力の下、表 3-4 に示す工程で検討を実施した。

表 3-4 滋賀県の手続ガイド検討工程

	ステップ	概要	所要期間	主管
1	担当課へ課題のヒアリングミーティング	<ul style="list-style-type: none"> ● 研究対象分野の手続案内において、住民の立場でどのような課題があるかを担当課へヒアリングを実施 	約 3 週間	<ul style="list-style-type: none"> ● グラフナー
2	手続情報の洗い出し	<ul style="list-style-type: none"> ● 研究対象分野の制度の調査 ● 案内する必要がある手続を網羅的に洗い出す。 ● 手続を特定するために必要な分岐・条件を網羅的に洗い出す ● ※指定のフォーマットに記載する形で実施 	約 4 週間	<ul style="list-style-type: none"> ● 滋賀県 ● グラフナー
3	テスト版の手続きガイド作成	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 の情報をもとにガイドの素案となるインプットデータを元にテスト版の手続きガイドを作成 	約 4 週間	<ul style="list-style-type: none"> ● グラフナー
4	評価	<ul style="list-style-type: none"> ● 作成した手続きガイドが課題を解決できるものになっているか評価 	約 2 週間	<ul style="list-style-type: none"> ● 滋賀県 ● グラフナー

2 実施結果及び分析

(1) ライフイベント（転入・転居・転出）における手続案内のオンライン化（大津市・草津市）

①結果

ア 全ページ及びスタート画面と結果画面の利用者数

全ページ及びスタート画面と結果画面の月毎の利用者数は以下のとおり（指標としている画面は図 3-13 のとおり）。



図 3-13 指標としている画面

大津市

表 3-5 大津市手続きガイド結果

#	対象	計測数値	計測画面	11	12	01	期間累計
1	全体	利用者数推移	全ページ合計	569	269	103	924
2			スタート	373	161	65	592
3			結果表示	282	126	42	444
4		遷移率	全ページ合計	100%	100%	100%	100%
5			スタート	66%	60%	63%	64%
6			結果表示	50%	47%	41%	48%
7	転入	利用者数推移	スタート	183	89	43	313
8			結果表示	146	59	28	231
9			詳細表示	90	37	22	147
10		遷移率	スタート	100%	100%	100%	100%
11			結果表示	80%	66%	65%	74%
12			詳細表示	49%	42%	51%	47%
13	転居	利用者数推移	スタート	135	45	13	191
14			結果表示	89	40	7	135
15			詳細表示	47	23	6	76
16		遷移率	スタート	100%	100%	100%	100%
17			結果表示	66%	89%	54%	71%
18			詳細表示	35%	51%	46%	40%
19	転出	利用者数推移	スタート	104	47	13	161
20			結果表示	80	36	10	124
21			詳細表示	45	21	6	71
22		遷移率	スタート	100%	100%	100%	100%
23			結果表示	77%	77%	77%	77%
24			詳細表示	43%	45%	46%	44%

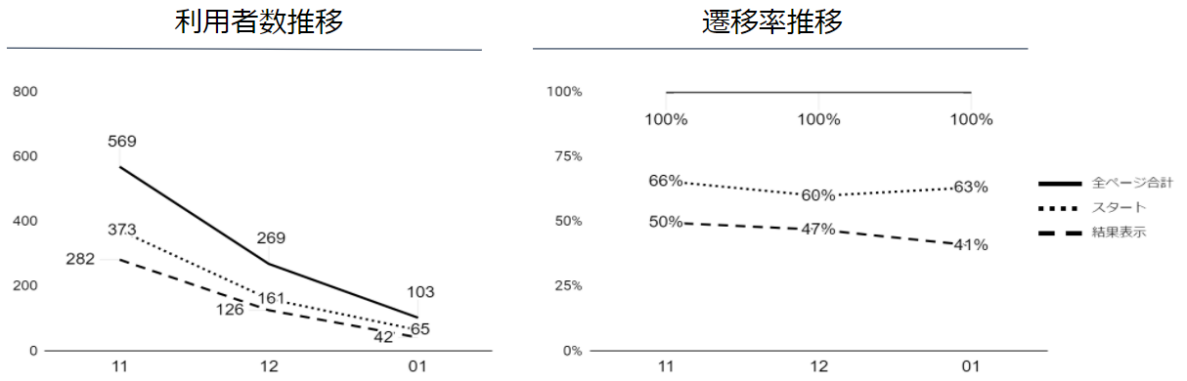


図 3-14 大津市手続きガイド全体の結果

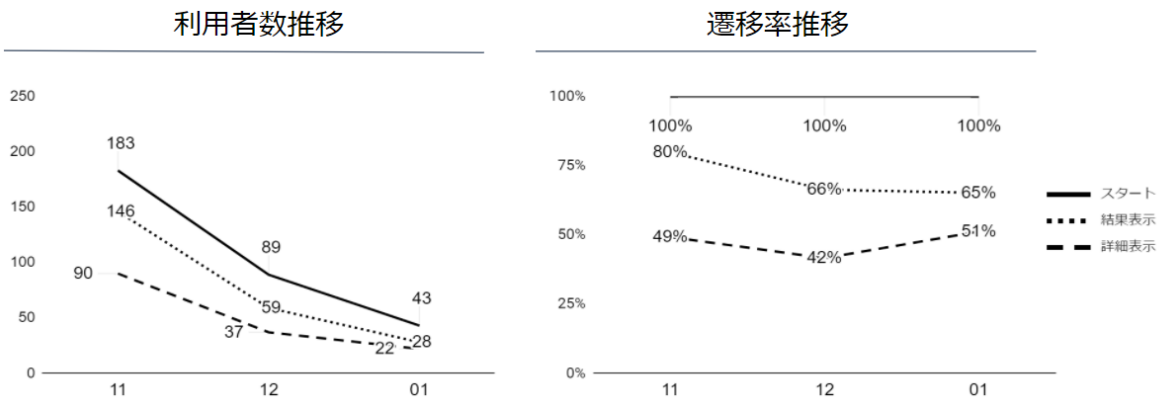


図 3-15 大津市転入ガイドの結果

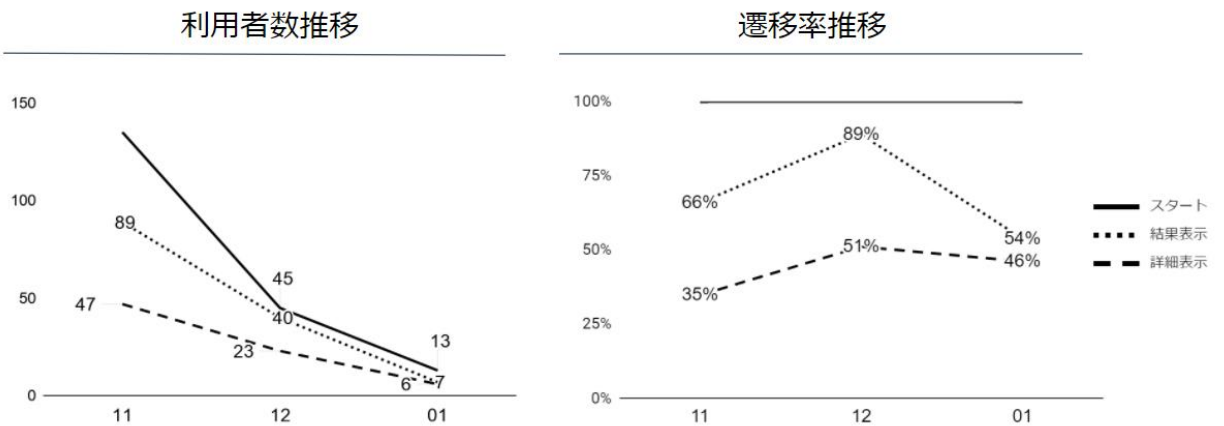


図 3-16 大津市転居ガイドの結果

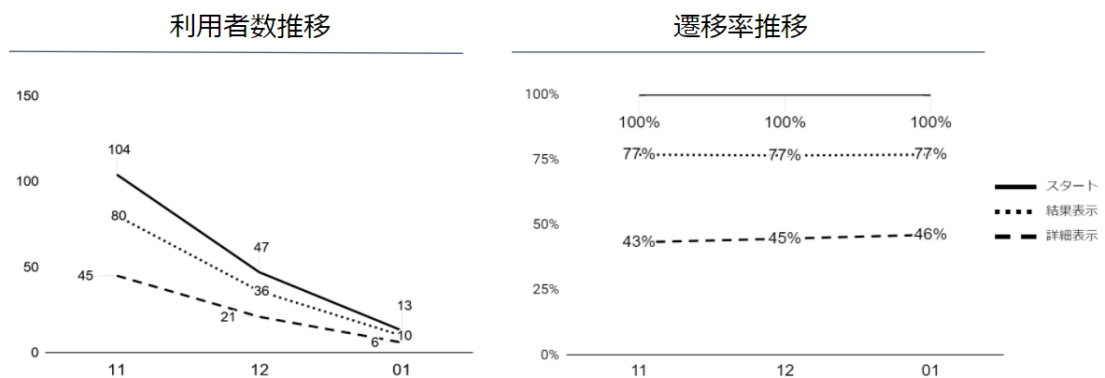


図 3-17 大津市転出ガイドの結果

草津市

表 3-6 草津市手続きガイド結果

#	対象	計測数値	計測画面	11	12	01	期間累計
1	全体	利用者数推移	全ページ合計	200	182	59	533
2			スタート	107	85	30	285
3			結果表示	73	66	28	198
4		遷移率	全ページ合計	100%	100%	100%	100%
5			スタート	54%	47%	51%	53%
6			結果表示	37%	36%	47%	37%
7	転入	利用者数推移	スタート	50	29	12	135
8			結果表示	27	16	10	69
9			詳細表示	22	12	4	47
10		遷移率	スタート	100%	100%	100%	100%
11			結果表示	54%	55%	83%	51%
12			詳細表示	44%	41%	33%	35%
13	転居	利用者数推移	スタート	30	25	5	80
14			結果表示	19	16	7	51
15			詳細表示	14	10	3	32
16		遷移率	スタート	100%	100%	100%	100%
17			結果表示	63%	64%	140%	64%
18			詳細表示	47%	40%	60%	40%
19	転出	利用者数推移	スタート	56	47	14	144
20			結果表示	38	29	11	97
21			詳細表示	30	22	9	74
22		遷移率	スタート	100%	100%	100%	100%
23			結果表示	68%	62%	79%	67%
24			詳細表示	54%	47%	64%	51%

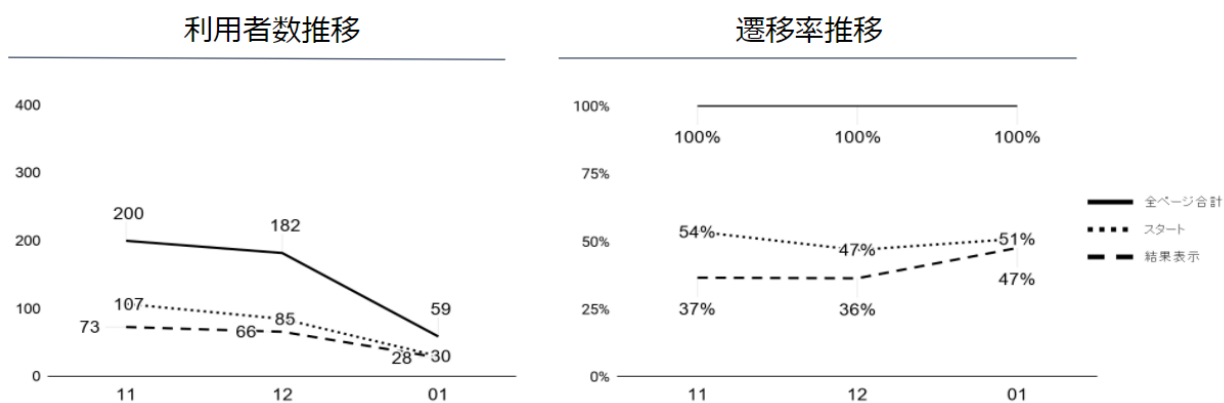


図 3-18 草津市手続きガイド全体の結果

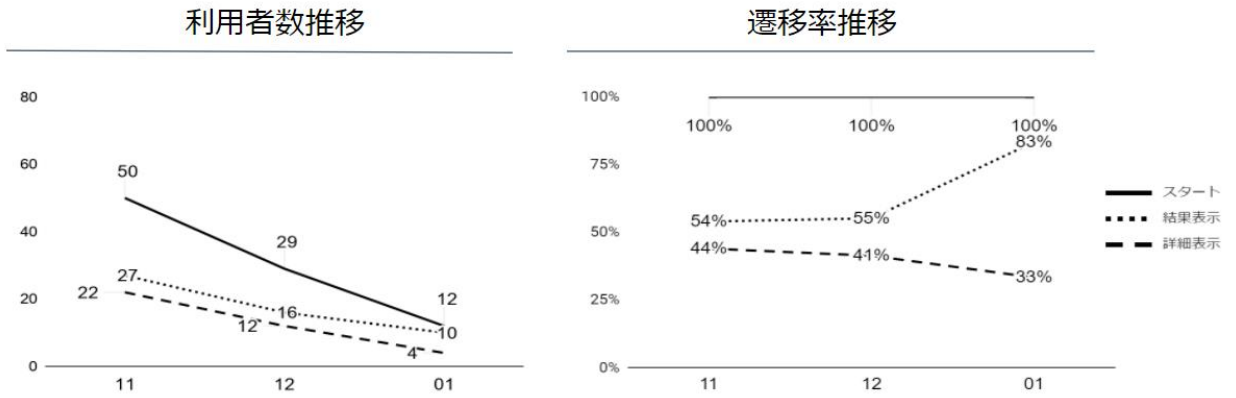


図 3-19 草津市転入ガイドの結果

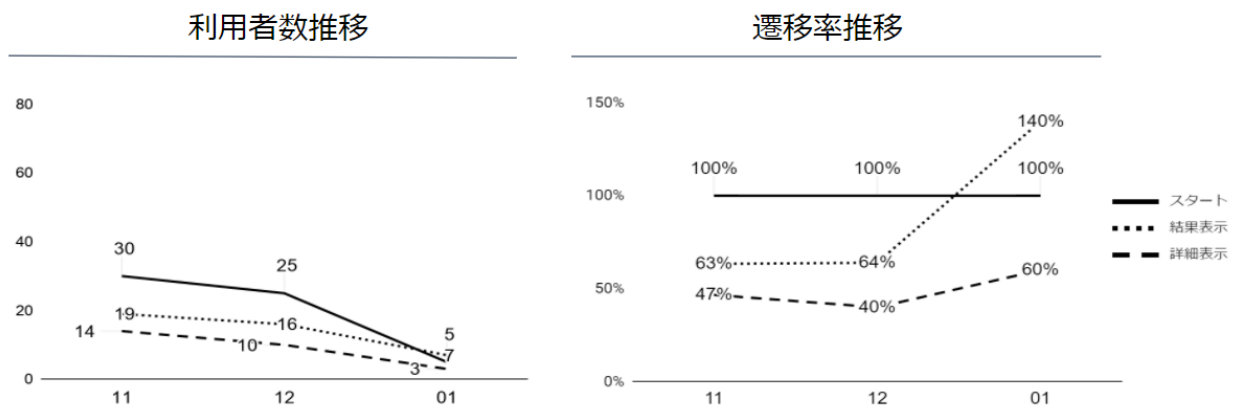


図 3-20 草津市転居ガイドの結果

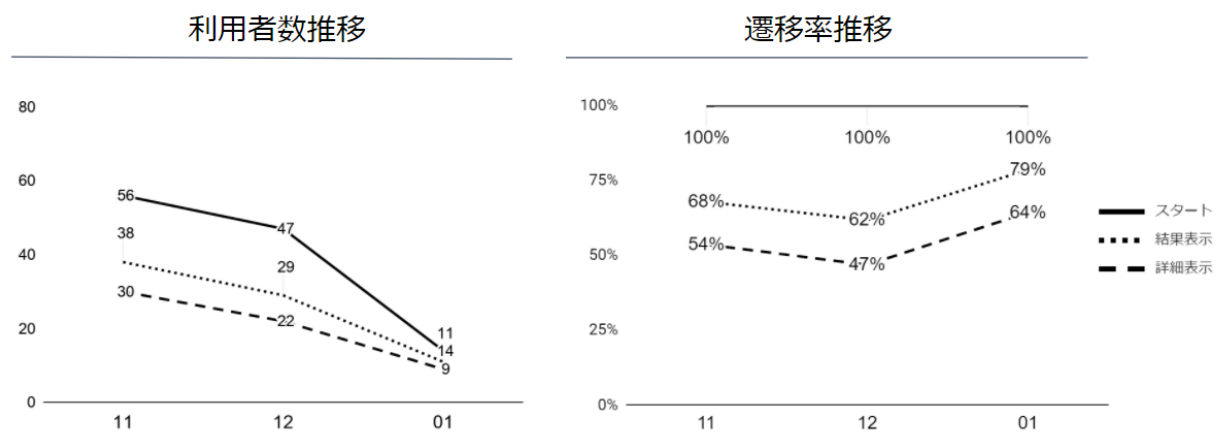


図 3-21 草津市転出ガイドの結果

※分析には Google 社が提供する分析サービスより算出しているため、サンプリングの推定値であり、実績値とは異なる。

※回答結果ページは、他者に共有できる仕様となっており、スタートページから遷移せずともアクセスできるため、スタートページよりアクセス数が増える可能性がある。

※数値の集計期間は「表 3-2 手続きガイド公開期間」の研究対象期間のとおり。

イ アンケート結果

アンケート結果は以下表のとおり。

草津市

表 3-7 草津市のアンケート結果

	役に立った	役に立たなかった	回答数
転入	5	1	6
転居	2	0	2
転出	7	0	7

大津市

表 3-8 大津市のアンケート結果

	役に立った	役に立たなかった	回答数
転入	18	2	20
転居	13	0	13
転出	12	0	12

②分析

ア 大津市

大津市の結果より分かることは以下のとおり。

アクセス状況

堅調にアクセスが発生している。Googleで「大津市 引っ越し」と検索すると大津市の「引っ越し・住まい」のページ最上部に「大津市くらしの手続きガイド（転入、転居、転出）」の実証実験を実施中です！」とリンクが設置されており、住民がアクセスしやすい導線となっていることが要因と考えられる。

11月～12月でアクセス数が半分程度になっているが、これはリリース当初に委員会の関係自治体など、他自治体の利用者も多くアクセスしたと想定される。（過去に手続きガイドを導入した他自治体でも同様の傾向が見られる。）

遷移状況

各イベントの手続きガイドは回答を始めた利用者の7割以上が回答を完了させて結果画面まで到達している。手続きガイドを利用している他自治体と比べても高い数値となっている。

定性情報

90～100%の利用者がガイドの結果を役に立ったと回答している。役に立たなかったという回答に特別な傾向は見られなかった。

また、分かりやすかったという評価と合わせて、「自動車免許はあるが自動車を持っていない場合の自動車免許住所変更手続きが漏れています。」といった案内内容に対する指摘があり、適宜修正を行った。

イ 草津市

草津市の結果より分かることは以下のとおりである。

アクセス状況

堅調にアクセスが発生しており、人口当たりのアクセス数は手続きガイドを導入している他の自治体と比べても高い数値となっている。

遷移状況

大津市と比較すると若干低い数値となっているが、手続きガイドを利用している他の自治体と比較すると同程度以上の高い数値となっている。

定性情報

83～100%の利用者が役に立ったと回答している。不満足評価が1件のみの為、特別な傾向は明らかにできなかった。

また、分かりやすくして便利という前向きな評価と合わせて、「このまま電子申請で手続きが完了すると便利」や「税金関係の手続きもガイドしてほしい」といった今後の改善に向けた参考となる意見も寄せられた。

ウ 総括

市民がアクセスしやすい導線になっており、利用に当たっても高い遷移率と利用者評価から、一定の満足度が得られていると評価できる。

現在は引越しに関する手続きとして転入や転出をまとめた形式で案内のリンクがHPに設置されているが、「市外から引越しをする人」、「市外へ引越しをする人」等、利用者を具体的に特定する形でHPの構成やリンクの設置方法を見直すことで、更なる利用数の増加が期待できる。

(2) 医療・障がい、高齢・介護の仕様の仕様検討結果及び分析（草津市）

今回「医療・障がい」、「高齢・介護」両分野の草津市の担当部署にヒアリングを複数回にわたり実施したほか、グラファース社にて制度の洗い出し等を行い、それぞれの分野における課題の抽出を行った。

具体的には、「医療・障がい」分野では障害者手帳交付時の利用可能手続きの案内表について、「高齢・介護」分野では、介護サービスや高齢者福祉サービスについて検討した。

それぞれの分野における問題点は以下のとおりである。

「医療・障がい」

- 制度の活用の為の申請等に必要な持ち物等を知る機会が少ない
- 定期的にしなければならない手続を忘れてしまう
- 領収書の保管や必要な添付書類が複雑
- そもそも申請行為自体が大きな負担（申請者は移動が困難であるケースが多い）

「高齢・介護」

- 制度を知るのにまず窓口に行く必要がある
- 受けられるサービスが、ケアマネージャーや看護師から聞いて初めて判明するものが多い

なお、手続きガイドを導入することによって解決するのに適している問題としては、次の性質が挙げられる。

- 「必要な手続、提出物等が多岐にわたる」
- 「様々な条件によって必要か不必要かが変わってくる（且つ、その条件判断の基準がある程度一般・単純化できる（専門的な判断を要しない）」
- 「そうした判断をするための情報がいろいろなところに分散している」

上記を踏まえ、「高齢・介護」及び「医療・障がい」それぞれの分野について抽出された課題と、手続きガイドがより効果を発揮する課題の性質を照らし合わせた結果は、以下のとおり。

「高齢・介護」分野については、同分野における制度・サービスが以下の性質を持っており、情報の分散が起きておらず、また一定程度一般化された事前の情報提供が市民にとって大きな価値とならないことなどから、手続きガイドの導入により効率化が図られる見込みは低いと判断した。

- 基本的にサービスを受けるに当たって、要介護認定や窓口での相談を経て、職員や看護師、ケアマネージャーの指導の者に利用サービスが決まっていく形式になっており、この流れを外れる制度が数件程度しか見当たらなかった
- 市民目線で見ると、生活に不便と感じた場合まず窓口で相談すればいいということが分かればよく、結局窓口での相談が必須なので自分で手続を調べるメリットがない

「医療・障がい」分野の「障害者手帳を取得した方向けの各種制度の案内」については、障害等級により受けられるサービスが異なる中、現状必ずしも市民が判断しやすい形でその情報が集約されていないことや、他の自治体からもこの案内についての課題感が共有されることがあり、汎用性のある課題だと捉えられることを踏まえて、手続きガイドを作成することとした。

当該手続きガイドの作成を進める中で、「障害者手帳種類」×「総合等級」×「各障害内容等級」×「その他個別制度等級」の組合せにより、人によって障害度合を定義するパターンが膨大にあるなど適用要件の考え方が統一されていないために、自身が適用されるサービスを網羅的に知ることは、現在の紙での案内では非常に難易度が高く、サービス化が出来た場合の価値は非

常に高いことが分かった。また、職員側にとっても複雑な制度の案内となるため、このガイドを使うことによって着任したばかりの職員でも制度の案内に対応することが可能になりうるというメリットも挙げられた。

一方で、課題としては、「障害者手帳種類」×「総合等級」×「各障害内容等級」×「その他個別制度等級」の組合せのパターンが非常に多いことに加え、対象となる手続が膨大であるため、洗い出した手続数が非常に多くなってしまったり、手続きガイド作成時や更新時の職員によるガイド内容のチェックが困難になってしまう可能性があることが挙げられる。

こうした課題に対しては、制度の対象となる分野（生活支援や移動支援等）ごとに手続きガイドを分けて作成するといった工夫が必要となる。

(3) 入札参加資格情報の更新、変更等の手続における手続きガイド導入検討

検討の結果、「物品・役務調達に係る入札参加資格情報の更新、変更等」の手続の新規申請については、該当条件と必要書類を整理することでテスト版の手続きガイドを作成することができた。今後当該ガイドの本格的な運用の検討及び、他分野の手続案内でも手続きガイドを導入することで事業者と職員の課題解決を図る。

<p>滋賀県 手続きガイド</p> <p>滋賀県 / 新規申請</p> <h2>新規申請 ガイド</h2> <p>滋賀県の入札資格を新規申請するために必要な提出書類を洗い出します。</p> <p>質問数の目安: 最大8問</p> <p>回答時間の目安: おおよそ2分以内</p> <p>回答をはじめる</p> <p>滋賀県 <i>Graffer</i></p>	<p>滋賀県 手続きガイド</p> <p>滋賀県 / 新規申請</p> <p>◀ 1つ前に戻る 回答をやり直す</p> <p>種別に関連して、以下のうち該当するものを1つ選択し、「次へ」を押してください。</p> <p><input type="radio"/> 個人の申請である</p> <p><input type="radio"/> 法人の申請である</p> <p>いずれかを選択してください</p> <p>滋賀県 <i>Graffer</i></p>
---	--

図 3-22 滋賀県入札資格新規申請ガイドイメージ

3 試験運用3団体における実運用での認識

今回手続きガイドテスト版を利用した各団体に対して、後述する「電子申請」と同様、準備段階や運用時での気付いた点について、調査票（参考資料2）を配布し意見等を聞いた。回答一覧も参考資料5に掲載する。

今回採用した手続きガイドは転入・転居・転出のライフイベントごとに分かりやすく必要な情報を網羅的に住民に提示することが可能であり、利用者（住民）側の視点で利便性の高い提示形態になっている利点がある、一方、情報を整理提供する自治体側にとっては、手続によっては、複数の課にまたがる情報の収集や調整が必要になる場合がある。今回実施した団体からも、「情報を整理するに当り各課での整理作業のばらつきが発生した」、「何度も構成の照会を掛けたにもかかわらず、後から追加してほしいという課があり庁内調整のとりまとめに苦労した」等の課題が挙げられた。また、情報の整理作業についても一部の団体からは「致命的に業務を圧迫した」との意見が挙げられており、担当現課職員の負荷を軽減し効率よく進められる工夫が求められると思われる。

住民に対してより分かりやすい情報を的確にそして迅速に提供することが重要であり、情報の整理作業における精度のばらつきをなくし、確認承認作業を効率よく遂行するためには、丁寧な作業マニュアルの準備や担当課職員への教育サポート、各課毎の運用担当者を設置し関係課間で横断的に情報共有が図られるような体制作りが、特に導入当初においては重要な点の一つとして挙げられるのではないだろうか。

サービスを開始する上で重要となる住民への認知促進に関して、今回の実施では「広報誌でのPR、市長記者会見での記者発表、LINE 公式アカウントでのプッシュ通知、ホームページ上でのバナー設置、地元テレビでのPR」など様々なメディア機会を活用して進められた団体があり、1 実験仕様・内容(2)実施内容①ライフイベント（転入・転居・転出）における手続案内のオンライン化における総括で記載した「利用者のアクセスしやすい導線の確保」とともに、各団体が保有する各種メディアを最大限に活用し、利用者への告知を高める手段を講じることが、サービス利用者数の促進、ひいては、利用者（住民）への行政サービスの更なる向上につながるのではないかと考える。

また、実施団体に対して利用者からは、今回実施したガイドシステムは高評価であった一方、「質問表現が難解であった」という声も寄せられた。より分かりやすい・使われやすいサービスを推進していく上では、住民目線に立ったシステムの評価や改善の継続的な取組が必要ではないかと思われる。

第4章 汎用電子申請システム

第4章 汎用電子申請システム

1 実施仕様・内容

(1) システム概要

電子申請システム（以下「スマート申請」とする。）は、既に他自治体でも利用されている電子申請サービスであり、利用者向け機能と職員向け機能の両面の機能がある。

利用者向け機能の特徴としては、スマートフォン一つで申請に必要な本人確認、申請情報の入力、決済を行うことができることが挙げられ、これらを一气通貫で実施できることにより、役所に行くことなく手続きを完遂することが可能となる。

職員向け機能の特徴としては、申請を受け付けた後の業務を担う職員にとっての使いやすさを重視し、直観的で使いやすい利用者インターフェースの提供、申請データの CSV 出力の機能があるほか、業務改革の過程における既存の業務運用に対応するために設けている、申請様式にデータをマッピングして印刷する機能が挙げられる。

①利用者向け機能について

スマート申請では、利用者が氏名、メールアドレス、パスワードを入力することで利用者アカウントを登録することができる。登録時にはメールアドレスに認証用の個別 URL が送信され、利用者が URL にアクセスすることで登録完了となる。そのため、確実に有効なメールアドレスであることを確認できる。登録情報は利用者本人がログインした上で簡単に変更でき、変更情報が利用者のメールアドレスに自動通知される。パスワードについても、本人確認の上で利用者自身において再発行することができる。

さらに、利用者のアカウント登録作業やアカウント管理の負担を軽減できるよう、図 4-1 のとおり、Google 及び LINE による外部ソーシャルアカウントを用いた利用者アカウント登録及びログインにも対応している。その場合、外部ソーシャルアカウントに登録されている氏名及びメールアドレス情報を利用者の許可を得た上で取得し、利用する。

図 4-1 利用者アカウントのログイン画面

なお、利用者アカウントを取得せずメールアドレス認証のみで申請を行えるように設定することも可能である。

申請フォームは、利用者の入力不備の発生を減らせるよう、必須入力項目の設定、入力項目に対する補足説明や文字種制限等の設定を行うことができる。また、必須項目への未入力や入力項目間の相関エラーがある場合は、エラーメッセージが即時表示され利用者に修正を促せるほか、申請データ送信前に入力内容をプレビュー表示することで、利用者の正確な情報入力を支援する。

スマート申請ではマイナンバーカードによる公的個人認証の署名用電子証明書を用いた電子署名ができるスマートフォンアプリ「Graffer Identity」（以下、「本アプリ」という）を提供している。NFC Type.B に対応したスマートフォンで利用することができ、本アプリは iOS 及び Android に対応している。パソコンから申請を行う場合も、本アプリにより電子署名を行うことができる。

マイナンバーカードの普及率を考慮すると、マイナンバーカードによる電子署名を行ったことがある利用者は少ないことが想定されるため、本アプリでは事前にマイナンバーカードの読み込みテストを行うことができる。電子署名を行う際には署名用電子証明書の暗証番号が必要になるが、利用者証明用電子証明書と間違えたり、設定したことを覚えていなかったりする可能性があるため、署名用電子証明書暗証番号についての説明を画面内に設置することで、スムーズな利用を支援している。

オンライン決済機能は、決済代行会社のシステムを利用しており、現時点では、クレジットカード（VISA・Mastercard・JCB・American Express・Diners Club）に対応している。

スマート申請では、申請データ送信前に入力内容をプレビュー表示することで、利用者が入力内容を確認することができ、プレビュー画面より修正が必要な項目のみ修正することが可能である。申請送信後には登録済みメールアドレス宛に申請受付通知が自動送付される。

なお、利用者は利用者アカウントにログインすることで、過去申請した申請内容及び受付状況を確認することができる。

また職員が差戻し処理をした場合、利用者は差戻された申請データを修正し再申請することが可能である。受付処理前の申請については、利用者から取消処理を行うこともできる。

②職員向け機能について

スマート申請では、職員のアカウントを登録できる。職員のアカウントで操作できる内容は以下の通り。

- 職員用アカウント（スタッフ権限）でのログイン、ログアウト
- 手続の表示
- 申請管理機能

また、申請管理機能として以下の機能を提供している。

- 申請一覧の表示と CSV 出力

職員アカウントごとの閲覧権限範囲内にて表示可能な申請データを、一覧で確認することができる。手続名や日付で表示する申請データを絞り込むことも可能である。

また、手続ごとに、出力項目を選択した上で、申請データを CSV 形式で出力することができる。

- 申請詳細の表示と様式への PDF 出力

申請データの詳細については図 4-2 のような申請詳細画面で確認することができる。申請詳細画面では申請のステータス管理、内部管理用コメントを残すこと、決済金額の確認等ができる。

また、事前に手続の様式データを登録しておけば、図 4-3 のように申請情報を印字して PDF 出力することが可能である。PDF を印刷すれば、郵送で受け付けている申請書の業務処理フローに合わせることも可能となる。

図 4-2 申請データ詳細画面

図 4-3 PDF 出力機能イメージ

- ステータス管理と処理結果の通知

図 4-4 のとおり、申請ごとの対応状況に応じてステータス管理ができる。使われないステータスを設けると選択肢が増えて使いにくくなるため、スマート申請では最低限のステータスに絞っている。

現在	変更先
処理中	未選択
	未処理
	完了
	不受理
	取下げ

図 4-4 申請データのステータスイメージ

申請ステータスを変更すると、処理結果が利用者にメールで通知される。また、送信メールの文面の一部は編集可能である。

なお、処理結果が利用者にメール通知されるタイミングは、以下の4パターンである。

- ✓ 利用者の申請が完了したとき（＝管理画面側で未処理の状態の申請が新規で追加されたとき）
- ✓ 対応ステータスを完了に変更したとき
- ✓ 対応ステータスを不受理に変更したとき
- ✓ 対応ステータスを取下げにしたとき

- 返金

オンライン決済された申請に対して返金が必要な場合、図 4-5 の決済情報の「返金する」ボタンを押下すると図 4-6 のとおり、返金することができます。



図 4-5 決済情報

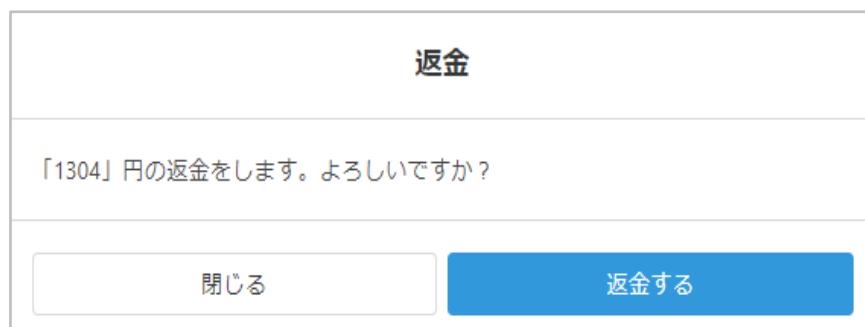


図 4-6 返金機能

職員向けの機能として、管理画面上で手続（申請フォーム）の作成が可能であり、システムに不慣れな職員でも直感的に入力フォームを作成できるような設計としている。具体的には、図 4-7 のようにメインコンテンツ部の左に、フォームに盛り込むべき要素が並んでおり、右の広い領域で入力フォームを編集できるようになっている。この画面構成であれば、「テキスト入力」、「セレクトボックス」といった要素を、ドラッグ&ドロップで並べていけばよい、ということが直観的に理解可能である。また、プレビュー機能により作成するフォームの見た目を確認しながら作業できるため、フォーム作成の効率を高めることができるほか、作成中のフォームはいつでも一時保存が可能である。

図 4-7 入力フォーム作成画面イメージ

また、利用者が入力をより行いやすくするための補助・支援として、図 4-8 のように必須項目の指定、入力項目ごとの注意事項や記載例の設定も可能である。

利用者の回答内容に応じて表示する入力欄を変更できる個別設定機能も用意されている。この機能を使えば、用意したセレクトボックスの選択内容に応じて、入力すべき項目を変えるような振る舞いが実現でき、利用者の入力を簡略化すると同時に、入力不備の発生率を減らすことが期待される。

添付ファイルの送信については、1 ファイルあたり上限容量を 10MB までの範囲で設定でき、かつ 1 申請当たり 100MB までのファイル添付を受け付けられるよう設定できる。



図 4-8 項目設定機能イメージ（職員用管理画面）

フォーム内の入力項目には、入力する文字種や文字数の制限も指定することができる。これにより、手続の要件を満たす記入内容となるよう利用者を導くことが可能となり、記入内容に不備が発生する確率を減らすことが期待される。

また、申請フォームには個人番号の入力欄を設定することができる。本機能を通じて作成された入力欄から収集した個人番号は暗号化された状態で安全に保存されるため、本システムを個人番号事務にも利用することができる。個人番号の取り扱いに関しては、個人情報保護委員会の「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等・地方公共団体等編）」を参考に実装している。

③システム構成

スマート申請のシステム構成は以下図のとおり。

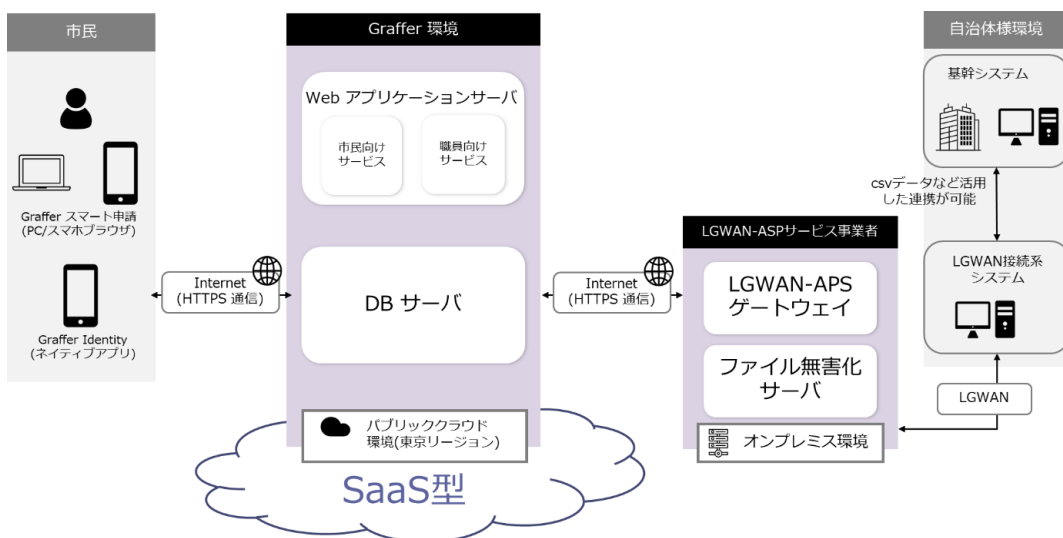


図4-9 スマート申請のアーキテクチャ

(2) 実施内容

本研究では草津市と湖南省の協力の下スマート申請を利用して手続の申請のオンライン化を実施した。

- ①対象手続の申請フォームをスマート申請上で作成
- ②申請フォームを市民向けテスト公開

オンライン化の工程と対象手続は以下の通り。

表 4-1 申請のオンライン化の工程

	ステップ	概要	所要期間	主管
1	担当課へのヒアリングミーティング	<ul style="list-style-type: none"> ● 対象手続の申請情報や受付後の運用業務について担当課へのヒアリングを実施 	約 2 週間	<ul style="list-style-type: none"> ● グラフナー
2	テスト版申請フォーム作成	<ul style="list-style-type: none"> ● 対象手続の申請フォームを作成 ● 申請フォームの入力項目については受付業務に必要な項目に見直しを行い、住民が入力する項目数を最低限にする。 	約 2 週間	<ul style="list-style-type: none"> ● グラフナー
4	レビュー（複数）	<ul style="list-style-type: none"> ● テスト版の申請フォームを担当課にてレビュー ● レビュー結果を基に申請フォームを修正 	約 4 週間	<ul style="list-style-type: none"> ● 実施団体 ● グラフナー
5	広報・リリース	<ul style="list-style-type: none"> ● 市民への広報の検討と実施 ● リリース 	約 4 週間	<ul style="list-style-type: none"> ● 実施団体 ● グラフナー

表 4-2 オンライン化対象手続

実施団体	対象手続	研究対象期間	日数
草津市	住民票の写し（全部/一部）の請求	2020/10/27～2021/1/12	78
	転出届	2020/10/27～2021/1/12	78
湖南省	職員採用試験の申込	2020/10/1～2020/10/23	23
	上下水道開始休止の届出	2020/10/19～2021/1/12	86

	広報誌の戸別配布申込	2020/10/19～2021/1/12	86
	住民票の写し（全部/一部）の請求	2020/10/27～2021/1/12	78
	転入転出にかかる小中学校受付票の届出	2020/11/6～2021/1/12	68

オンライン化した手順のフローは住民票交付請求を例にすると以下のとおり。

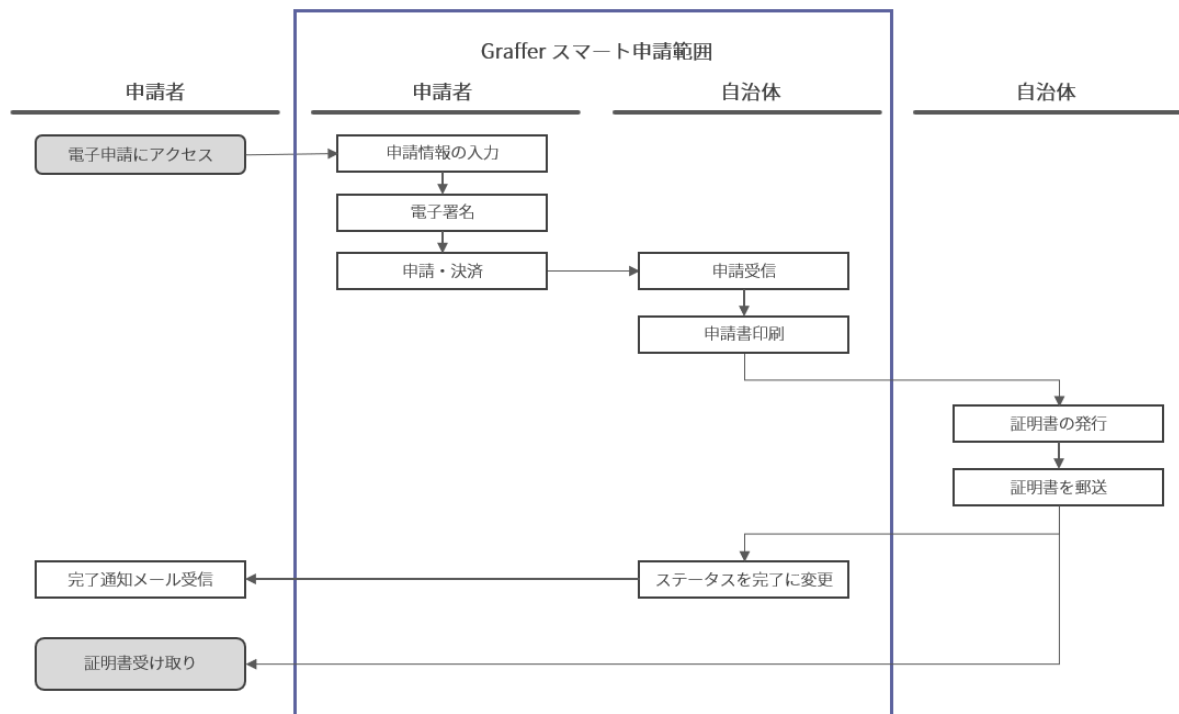


図 4-10 住民票交付請求のフロー

申請のオンライン化に当たって、職員から業務運用をヒアリングした上で、業務フローや紙の申請様式を再度市民目線に立ち合理的か否かという観点から見直しを行い、申請フォームの分かりやすさを検討した。

具体的には、湖南省の「上下水道開始休止申請」において、紙での申請様式に存在した「所有者」という申請項目を削除したほか、申請者本人の自署欄を電子申請では不要とした。これにより、申請者における事実確認や入力工数の削減、申請書の原本提出の必要がなくなるといった効果が期待された。

また、湖南省職員採用試験受験申請については、湖南省の協力のもと、申請方式をオンラインのみと広報し、受験票の郵送を行わない運用に変えることで、受付後の業務負荷軽減を図った。

2 実施結果及び分析

(1) 結果

各手続のアクセス数及び申請数は以下の表のとおり。

草津市

表 4-3 草津市のアクセス数及び申請数

手続名称/月	2020/10		2020/11		2020/12		2021/01		累計		
	アクセス数	申請数	アクセス数	申請数	アクセス数	申請数	アクセス数	申請数	アクセス数	申請数	申請完了率
転出届	46	4	92	7	68	9	20	1	226	21	9.3%
住民票交付申請	60	2	59	1	30	0	15	0	164	3	1.8%

湖南省

表 4-4 湖南省のアクセス数及び申請数

手続名称/月	2020/10		2020/11		2020/12		2021/01		累計		
	アクセス数	申請数	アクセス数	申請数	アクセス数	申請数	アクセス数	申請数	アクセス数	申請数	申請完了率
職員採用試験受験申請	628	161	91	0	31	0	19	0	769	161	20.9%
上下水道開始休止申請	31	4	23	7	42	6	6	1	102	18	17.6%
市広報誌配布申請	37	8	18	3	14	1	12	4	81	16	19.8%
小中学校転入校に伴う申請	1	0	20	2	13	1	6	1	40	4	10.0%
住民票交付申請	14	0	22	0	39	0	8	0	83	0	0.0%

※利用者数：スマートフォンと PC の両方でアクセスするなど、異なるブラウザからアクセスしたような場合には複数人数がカウントされることがある。また、Google 社が提供する分析サービスより算出しているため、サンプリングの推定値である。

※申請数：スマート申請での申請数。不受理等も含まれている。

※各手続の数値の集計期間については、「表 4-2 オンライン化対象手続」の研究対象期間のとおり。

また、アンケート結果は以下の表のとおり。

草津市

表 4-5 草津市のアンケート結果

手続名称／評点	5	4	3	2	1	平均
転出届	5	3	0	0	0	4.6
住民票交付申請	0	0	0	0	1	1.0

湖南省

表 4-6 湖南省のアンケート結果

手続名称／評点	5	4	3	2	1	平均
上下水道開始休止申請	8	4	1	0	0	4.5
市広報誌配布申請	6	4	2	0	0	4.4
小中学校転入校に伴う申請	0	1	0	0	0	4.0

※アンケートに回答があった手続のみ対象としている。

(2) 分析

①草津市

草津市の結果より分かることは以下のとおり。

ア アクセス状況

転出届と住民票交付申請で、転出届が二倍近いアクセス状況になっている。Google 検索でそれぞれの手続を検索すると以下の結果となるのが各手続のアクセス状況の差となっている可能性がある。

表 4-7 検索エンジンでの検索結果

検索キーワード	結果
「草津市 転出」	最上部に表示される URL を開くと、画面上に「転出手続きを電子申請する（試験運用中）」というスマート申請への導線が表示される。
「草津市 住民票」	上位に表示される HP を見ても電子申請で住民票の請求ができることがどこにも案内されていない。

紙での申請件数に関するアンケートより、転出届については、11月の郵送での申請実績が32件だったのに対して、11月のアクセス数が92ユーザー、12月が68ユーザーと、申請母数を大きく上回るアクセスが発生している。しかし、住民票に関しては郵送での申請実績が365件だったのに対して、11月のアクセス数が59ユーザー、12月が30ユーザーと、申請実績よりも大幅に下回る状況となっている。

イ 申請完了状況

転出届が9.3%、住民票交付申請が1.8%であり、両方の手続でマイナンバーカードの電子署名が必要であることから、マイナンバーカードによる電子署名の要否以外にも住民の利用率に関する要因があると考えられる。転出届の利用数の高さは、既に住居を移してしまって手続のために草津市まで戻ることが難しい場合に電子申請の必要性が高まった可能性がある。また、住民票交付申請については申請から数営業日後に住民票が手元に届くため、すぐに住民票の写しを必要とする市民は電子申請ではなく窓口での手続を優先した可能性がある。

ウ 定性情報

転出届は住民の満足度が4.6と高い反面、「電子認証のアプリ操作に迷った」や「簡単すぎてちゃんと出来たか少し不安でした。」といった意見があった。マイナンバーカードによる電子署名は今まで経験がない手続体験となっているために住民側に操作に対する不安があると思われる。

②湖南省

湖南省の結果より分かることは以下のとおり。

ア アクセス状況

紙での申請件数についてのアンケートより、住民票交付申請は、郵送請求が月間 118 件程度あるのに比べ、12 月のアクセス数が 39 ユーザーとなっており、電子申請へ誘導できれば、更に利用される状態にあると思われる。上下水道開始休止申請については、月間 40 件程度の申請母数に対して、12 月のアクセス数 42 ユーザーは、申請母数に対して一定数のアクセスがされていると言える。小中学校転入校に伴う申請と「広報こなん」等戸別配布申込みについては、月間 50 件程度の申請母数に対して 12 月のアクセスユーザー数が 13～14 ユーザーと、アクセス数の向上が望まれる数字となっている。

イ 申請完了状況

アクセス数が同程度の住民票交付申請と上下水道開始休止申請を比較した際に、住民票の申請件数が 0 件に対して、上下水道開始休止申請は 17.7%の申請完了率となっており、一定の利用があった。市広報誌配布申請についても申請完了率が 19.7%を超える利用があり、電子申請の利用を促進するに当たって、住民票交付申請の際に必要なマイナンバーカードによる電子署名の要否が申請数に大きな影響を与えられられる。

また、上下水道開始休止申請と市広報誌配布申請の入力項目数は表 4-8 のとおり差があり、申請完了率は、生活において必要性の高い上下水道開始休止申請の方が低いことから、申請完了率に入力項目数が影響している可能性があると考えられる。

表 4-8 手続の最大入力項目数

手続	最大入力項目数
上下水道開始休止申請	20 項目
市広報誌配布申請	4 項目

ウ 定性情報

利用実績のある手続に対する住民のアンケート評価では、全ての手続で 5 段階評価のうち平均 4 以上の評価がなされており、非常に高い満足度を得ている。特に見受けられた意見は、「郵送せずとも手続ができる」や「時間がない中で手続できる」などの利便性向上に関する意見が多数あった。

③総括

湖南省と草津市の利用状況の分析から、今回の研究会において対象とした手続では、告知や導線設計が正しくなされた手続は一定の利用を生むことができ、住民からも高い満足度を得られたと考えられる。

今後、より多くの手続を電子化していくに当たって、以下の点が課題として挙げられる。

表 4-9 手続の電子化において考えられる課題

課題	詳細
入力フォームの簡便化	フォーム数が少なく、住民側が迷わない申請フォームとなっていることが住民に手続を完了してもらうために重要な要素となる。
電子申請までの適切な導線設計	申請フォームが住民の行動に則したページで案内がされていなければ、いかに使いやすい申請フォームを用意しても利用は期待できないため、Google や Yahoo 等の検索サービスでどのような検索を行うのか？など、住民の行動に照らして適切な案内を検討する必要がある。
マイナンバーカードの普及	マイナンバーによる本人認証を必要とする手続にとって、マイナンバーカードの普及は必須要件になる。
マイナンバー認証の不安感払拭とシステム改善	利用者が不慣れなマイナンバーカードによる電子署名を安心して行うことができるように、事前案内やシステムの表示を見直していく必要がある。

3 試験運用3団体における実運用での認識

今回の「電子申請」テスト版に関しても「手続きガイド」と同様、調査票（参考資料2）により実施団体から意見等を聞いた。回答一覧も参考資料5に掲載する。

電子申請の手続を導入する上で重要となる法的な問題はないかについて、今回、実施団体側で法的問題を事前に調査した上で手続の選定が行われた。

電子申請に係るサービスの実装については、「手続きガイド」と同様に関係庁内部部門との調整作業は重要であるが、それに加え、料金徴収等の機能など、より行政業務との連携が求められるため、関係部門間の連携が重要となる。実施団体からは「決済手順や流れについての調整が苦労した」との声が寄せられた。

オンライン化の推進についての課題についても、「決済後のキャンセルになった場合の対応」などを挙げた実施団体もあり、オンライン化に適していると思われる手続としては、「決済や返送物の処理が発生しない手続」や申請時に料金が確定している手続等が挙げられている。

これらの意見等からも分かるように、電子申請など手続のオンライン化を実装・推進する上では、オンライン上で処理が完結するシンプルな手続又は決裁時において料金の変動が発生しないような手続からサービスを順次導入・展開していくことが円滑な事務の調整につながるのではないと思われる。一方、オンラインにおいて処理することが可能である事務処理については、あらかじめ事務のプロセスを見直すことで対応が可能になると考えられる。

また、手続のオンライン化を推進した場合、従来からの「紙による申請」の処理と「電子による申請」の処理を並行して行わなければならない、担当職員の業務負荷の増加が懸念される。今回実施した団体に意見を伺ったが、両団体とも「負担があるが許容できる範囲」という認識を持っているということが分かった。

「手続きガイド」などのガイドシステムとは違い、より多くの既存行政業務との連携・連動が求められる電子申請(手続のオンライン化)に関しては、これまでの業務フローとの整合性など、現課職員の業務フローや体制の構築・連携が重要であると考えられる。

第5章 電子申請に向けた実態調査

第5章 電子申請に向けた実態調査

1 参加 14 団体の電子申請状況調査

(1) 目的・実施概要

滋賀県では電子申請システムの一括調達・共同利用により、自治体規模の大小にかかわらずスマート自治体を実現し、県民等がワンストップで手続きを完結できる環境の創出を目指している。一括調達・共同利用に当たり、業務システムの標準化が図られるところであるが、それに先立ち本共同調査研究参加 14 市町の電子申請の状況を把握し、電子申請の推進に対する懸念事項を整理するため調査を実施した。

なお、調査対象とした電子申請項目は、「デジタル・ガバメント実行計画」〈令和元年 12 月 20 日閣議決定〉別紙 5 「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」のうち、多くの自治体が電子化に取り組中と考えられる「b) 住民のライフイベントに際し、多数存在する手続をワンストップで行うために必要と考えられる手続」である子育て関係 15 手続、介護関係 11 手続、被災者支援関係 7 手続について参加 14 団体に調査票（参考資料 1）を配布し、手続の電子申請実施状況を回答してもらった。

なお、調査結果についてまとめたグラフを（参考資料 4）に掲載してある。

調査票配布 令和 2 年 11 月 4 日（水）

調査票提出期限 令和 2 年 11 月 18 日（水）

(2) 結果・分析

回収した結果を、「手続分野（子育て関係、介護関係、被災者支援関係）」及び「課題認識」について分析した結果、以下ようになった。

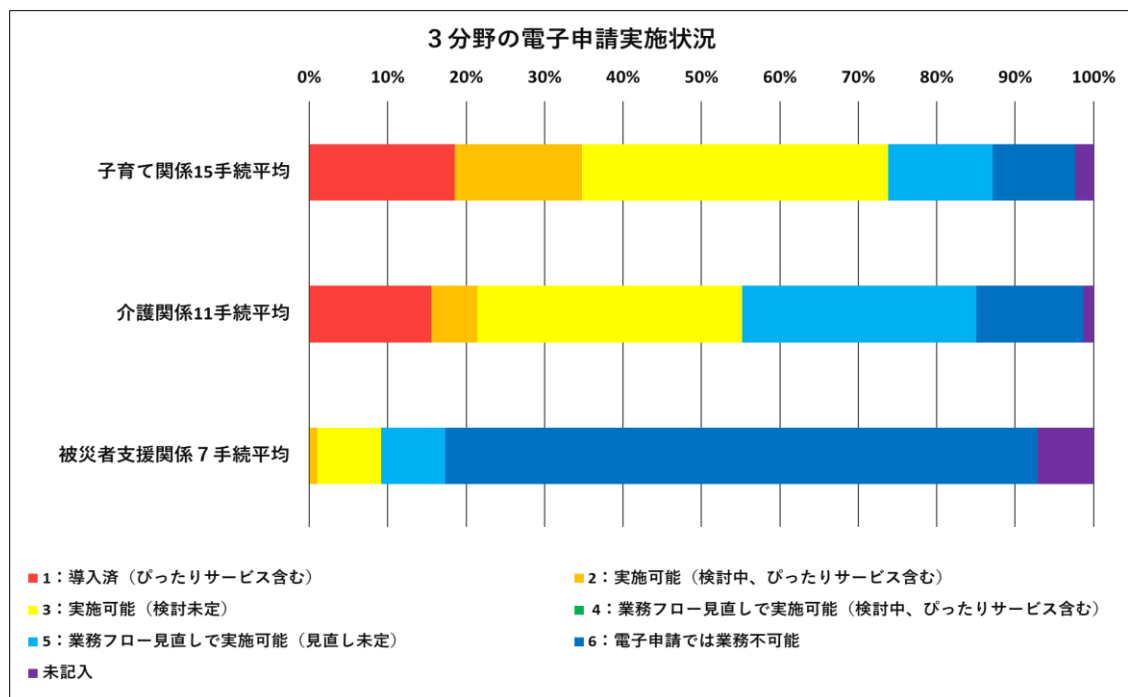


図 5-1 3分野の電子申請実施状況

① 手続分野による違い分析

◎ 子育て関係

今回調査した3分野では最も電子申請の取組が進んでいると言える。子育て関係の手続で「電子申請では業務不可能」との回答が多かったのは、「妊娠の届出」だった。不可能と回答された理由として、「看護師や助産師などが面談し、情報提供や支援環境の把握を行う」など、手続の要件として面談を要するとの声が多く寄せられた。一方で、「新型コロナウイルスの感染予防のため郵送・メールでの申請を可能とし、Zoomでの面談を実施」することにより、電子申請を導入している団体も見られた。

◎ 介護関係

子育て関係に次ぐ結果となった。介護関係の特徴としては、子育て関係同様に専門家との面談の必要があることに加えて、手続の申請者が本人ではなく、家族やケアマネージャーなどの専門家が代理申請することが多く、本人の意思確認のための承諾書や手続の委任状をどのように取り扱うかや、「居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請」や「居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請」に使用する領収書（原本）など添付資料の取扱いが課題となって「電子申請では業務不可能」との回答が見られた。

また、「電子申請実施可能」と回答した団体であっても、高齢者が自分で電子申請をすることが難しく、普及しないとの指摘があった。

◎ 被災者支援関係

3分野の中で圧倒的に電子申請の取組が進んでいないことが分かった。現在、電子申請を導入済みの団体はなく、被災者支援関係7手続の中で状況が最も良かった「罹災証明書の発行申請」についてさえ、「電子申請可能（検討中）」の団体が1団体あるのみであった。被災者支援関係の電子申請実施については、「現地確認が必要」、「住民からの綿密な聞き取りが必要である」、「災害時には電子媒体、システムが使用不可能となると思われる」との声が多くあり、電子申請にそぐわないと考えている団体が多く見られた。また、近年大規模災害の対応を経験していない団体が多く、今回調査した手続を「取扱の実績がなく、担当課も現状ない」、「今までに対応した実例がないため、業務フロー事態の構築が必要」、「当該申請の、事務処理方法が未定。現時点での懸念事項等回答不能」という状況であることも被災者支援関係の電子申請への取組があまり進んでいない要因であると思われる。

②課題の認識

14 団担当課から電子申請を推進する上での課題として挙がっているコメントは以下の通り。

表 5-1 電子申請を推進する上での課題（子育て関係）

【子育て関係】	
	・支給認定（教育・保育給付認定）の申請については、基本的に「12 保育施設等の利用申込」と同時にあることから、個々の就労状況や家庭状況等の詳細を聞き取る必要があるため。
	・子ども・子育て支援法施行規則により、申請時に個人番号記載書類の添付が必要であると定められており、現時点では紙での本人確認を行っている。電子申請では本人確認が困難であることから実施は不可能である。
	・保育所等の入所申込については、個々の就労状況や家庭状況等の詳細を聞き取る必要があるため。
	・児童扶養手当現況届は8月1日時点の状況を確認するものであるため、事前送信においても8月1日以降の送信受付となる。本来、個別に必要な手続がある方については7月中に確認し、現況届用紙に付箋を貼る等の事前準備を行っているが、その事前準備が出来なくなることで必要な手続が漏れてしまうことが想定される点。 現況届の提出においては面談をする必要があるため、電子申請のみで手続を完了させることが出来ない。しかし、事前送信をしたことで、手続が完了したと勘違いされる可能性があり、市民側の混乱を招くことが想定される点。 以上の懸念点を業務フローの見直しによって改善することで実施可能かとは思われるが、具体的な対策が現時点では講じられないため、見直し時期は未定。
	・事実婚がないことの確認及び居住実態の確認のため、面談が必要。
	・事前送信は可能だが、現況届の受付自体は、添付書類や聞き取りが多く、対面で行う必要があるため。
	・受給者としても、窓口で面談が必須であるため、結局来庁することになる。市、受給者ともに導入による利点がない。
	・原則対面での申請受付の必要があるため
	・母子保健法 22 条の子育て世代包括支援センターの規定で、できる限り面接し妊産婦及び乳幼児等の実情を把握することとされているため。
	・対面で面接を行い、体調や生活状況などを確認し、支援が必要かどうか確認しているため
	・妊娠、分娩、出産に当たっての専門職による聞き取り、面談が必要のため。
	・電子申請の実施可能な庁内環境を整備できていないため。
	・受給者の申出を学校にてとりまとめた上で、実施しているため。
	・給食申込書は入学時に限定して申請となるため随時申請が不要となるため電子申請は未検討
	・複数の課が担当しており、ほとんどが学校へ提出されている。学校では、オンライン申請のシステムを構築していない。
	・保育所等の現況届については、在籍する保育所等で取りまとめをしてもらっており、必要性を感じないため。
	・保育所等での受付による、保育所等と当課での状況共有が必要なため。
	・企業等外部から送付されるデータを直接受け取ることができない等、自治体のシステム上の課題があるため

	・就労証明や医師の診断書等、申請者以外の者の作成が必要な添付資料があるため、全てを電子申請で完了させることは難しい。
	・国により添付書類（就労証明等）の押印が必須ではない見解が示されたため、ある程度の準備期間は必要となるが、これまでの業務フローを見直せば可能である。
	・現行、保護者と第三者（企業）による証明書類の受取が必要であり、紙でのやり取りとなっていることから、申請の電子化には保護者と企業による電子による受け渡しが必要である。
	・受給者により添付書類が異なる。書類の確認が今より煩雑になる。
	・電子申請にすることによっての両者の負担軽減が考えにくい

表 5-2 電子申請を推進する上での課題（介護関係）

【介護関係】	
	・御本人以外による代行申請が多く、申請書の同意書欄の取扱い等の検討が必要。
	・状況の聞き取りや調査日程の調整が必要なため。
	・本人、家族、支援者とその後の手続の連絡や申請について聞き取りを行う必要があるため、本人、家族の連絡と連絡が確実に取れるかが課題。
	・介護保険申請は、介護に係る総合相談を含んでいるため、申請以外の派生する要望に対応が出来ないため。
	・対面による聞き取りや、調査先・本人・御家族と訪問調査の日時の調整を行う必要があるため。
	・相談しながら、受けられる制度や支援を総合的に判断する必要がある。
	・調査先・本人・御家族と訪問調査の日時の調整を行う必要があるため。
	・申請と同時にヒヤリングを要する。
	・提出者であるケアマネジャーと確認を行いながら受付するものであるため。
	・電子申請がシステム上可能であれば実現できる可能性あり。
	・変更のタイミングによっては契約書を確認している。
	・様式等見直し、申請者の取扱い検討の上で実施可能。
	・事業者への周知等が必要なため。
	・庁内での実施フローの見直しが必要なため。
	・本人に確認をどうするか。
	・添付書類の扱いをどうするか。
	・委任状の添付をどうするか。
	・支給申請対象者にはあらかじめ勧奨通知を行うため、全ての方が申請するものではないため。
	・預貯金等の確認どうするか。
	・家族による代理申請がほとんどであるため、同意書の取扱い等の検討が必要。
	・添付書類など来庁、郵送申請でも書類不備が多いため、必ず申請者と連絡を取れるように業務フローを見直す。
	・預貯金等に含まれる書類（通帳コピー、有価証券、投資信託等の書類）や負債を証明する書類の取り扱いについて検討。
	・金融機関の預金通帳の写しなど、添付書類が必要であるから。

	・預貯金通帳等による預貯金調査を行っており、疎明資料を確認する必要があるため、後日持参するのであればわざわざ電子申請にする必要はない。
	・申請に領収書原本や福祉用具パンフレット等が必要なため、添付書類の取扱いについて検討が必要。
	・領収書の原本などの添付書類が必要。支払口座が本人名義でない場合委任状が必要。
	・添付書類（領収書原本、カタログのコピー等）が必要となるため。
	・事前に審査が必要で、多くの添付書類を伴うため。わざわざ後日持参するのであれば電子申請にする必要はない。
	・添付資料のうち、原則として原本の提出（提示）が必要な書類があるため
	・申請に改修図面や写真等が必要なため、添付書類の取扱いについて検討が必要。
	・添付書類が必要であることその他、ケアマネによる代理申請を行っているため、電子申請の必要性を見出せない。

表 5-3 電子申請を推進する上での課題（被災者支援関係）

【被災者支援関係】	
	・罹災状況の聞き取りについては、詳細に行う必要があるため、現状は対面で行っているため、聞き取りをどのように行うかに課題外ある。
	・一つの申請だけでなく、利用できる支援を個々に判断し、相談しながら総合的に支援を進める必要がある。
	・対面で相談する事で福祉等につなぐことができる
	・状況の聞き取りや制度の説明が必要であり、電子申請では円滑に行えない
	・被災者支援関係の諸手続は同時期に申請される業務であるため、申請者と行政職員の負担軽減を考えると、対面で書類作成したほうが良いと考えるため。
	・世帯の状況等の調査を行う必要があるため、申請時に本人に対し聞き取り等を行うため。
	・現状の業務フローは電子申請を想定していない
	・申請実績がなく、事務フローや担当課が明確になっておらず、事務の洗い出しが必要であり、現状では電子申請では業務不可能とした。
	・過去に支給実績がほとんどなく、郵送対応の整備もまだできていないため、検討を必要とする。またお金の支給に伴うため、電子申請しても1度対面が必要なため、受付するためだけの電子申請は必要かどうか検討すべきである。
	・申請事例がなく、導入する場合も他に優先して導入すべき制度があり、優先度が低い
	・添付書類の扱いをどうするか。
	・災害によりシステムが利用できない可能性が高い
	・災害時には、電子媒体が使用不可能となると思われることや、診断書等外部機関に書面作成いただく提出書類があることから困難と思われる

14 団体の回答内容から、電子申請実施に関する課題の認識として以下の4項目が考えられる。

ア 面談が必要な手続の対応

今回の調査では子育て分野、介護分野、被災者支援分野の全てで「原則対面での申請受付の必要がある」、「申請と同時にヒアリングを要する」、「相談しながら、受けられる制度や支援を総合的に判断する必要がある」など、申請と同時に対面による職員・専門職との面談を実施することにより、手続に必要な情報を収集したり、申請した手続以外の行政サービスへの案内へとつなげている実情がある。妊娠の届出などは今回調査した14自治体中13団体が面談を必要としており、子育て関係15手続の中でも最もオンライン化が進んでいなかった（図5-2参照）。

イ 添付書類の取扱い

申請に添付書類が必要な行政手続もオンライン化の大きな課題である。「現行、保護者と第三者（企業）による証明書類の受取が必要であり、紙でのやり取りとなっていることから、申請の電子化には保護者と企業による電子による受け渡しが必須である（子育て関係）」、「申請に領収書原本や福祉用具パンフレット等が必要なため、添付書類の取扱いについて検討が必要（介護関係）」などが課題として挙げられている。添付文書の処理が実装不可能なシステムでは、添付書類のみ別途郵送するか又は添付書類を庁舎に持参するかなど別途手段が結局必要となり、手続のオンライン化は進んでいないと思われる。（図5-3参照）

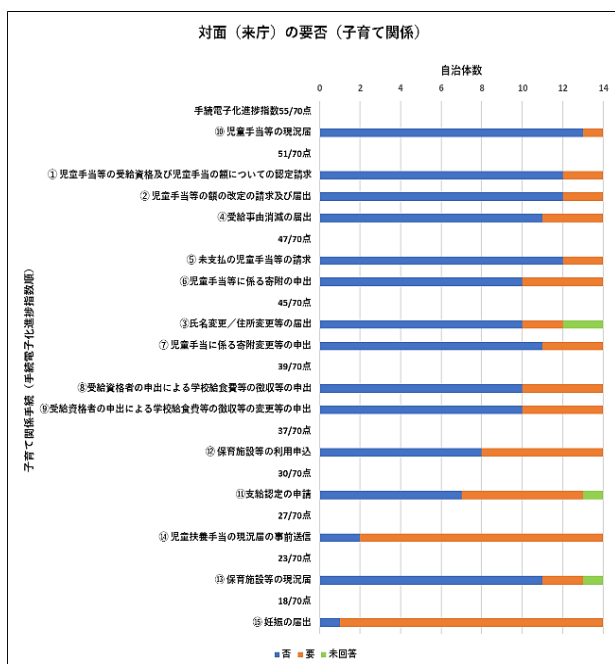


図 5-2 手続要件：対面（来庁）の要否（子育て関係）

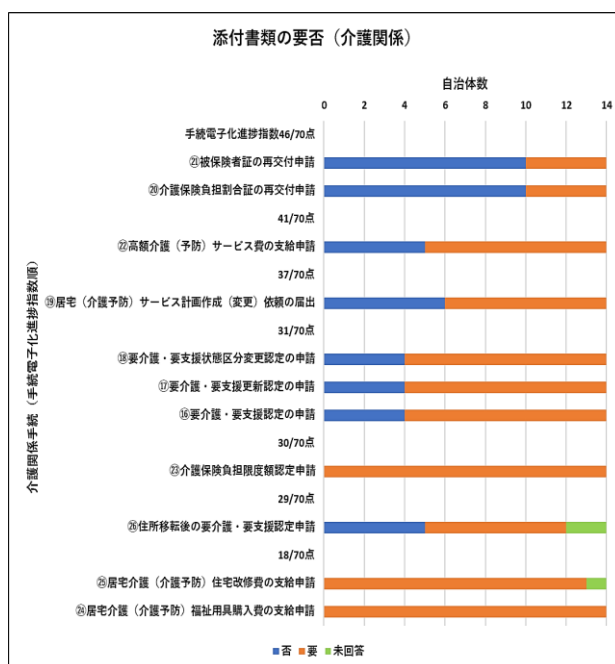


図 5-3 手続要件：添付書類の要否（介護関係）

ウ 申請書様式・業務フローの見直し

「電子申請の実施可能な庁内環境を整備できていない（子育て関係）」、「様式等見直し、申請者の取扱い検討（介護関係）」、「申請実績がなく、事務フローや担当課が明確になっておらず、事務の洗い出しが必要（被災者支援関係）」など現在の行政の業務フローは窓口や郵送による紙媒体での対応を念頭において運営されており、オンライン化を実施するに当たって各手続について業務フローに見直しが必要になると思われる。

エ 災害時でのシステム可用性

大規模災害によって、庁舎が被災した場合、電子媒体、行政のシステムが稼働しない可能性が十分考えられる。被災者支援関連の手続に関しては、現行の業務が電子申請を想定せず構築・運用されており、電子化での具体的な手続や導入効果の不透明さが推進されていない要因の一つになっていると考えられる。

2 オンライン化に関する意識調査

(1) 目的・実施概要

「1 参加 14 団体の電子申請状況調査」と同様、調査票（参考資料 3）を配布し、本調査研究試験運用で使用している「手続きガイド」、「スマート申請」のテスト版を使用した上でオンライン化に関する現在の意識を調査し、参加 14 団体のオンライン化を推進する上での状況と課題を把握し、今後の検討の参考にするための調査を実施した。なお、今回試験運用した「手続きガイド」及び「スマート申請」については、試験運用を行った 3 団体以外の 11 団体でも体験できるように別途サイトを準備し、自団体で利用した場合を想定できるようにした。

調査票配布 令和 2 年 11 月 24 日（水）

調査票提出期限 令和 2 年 12 月 8 日（火）

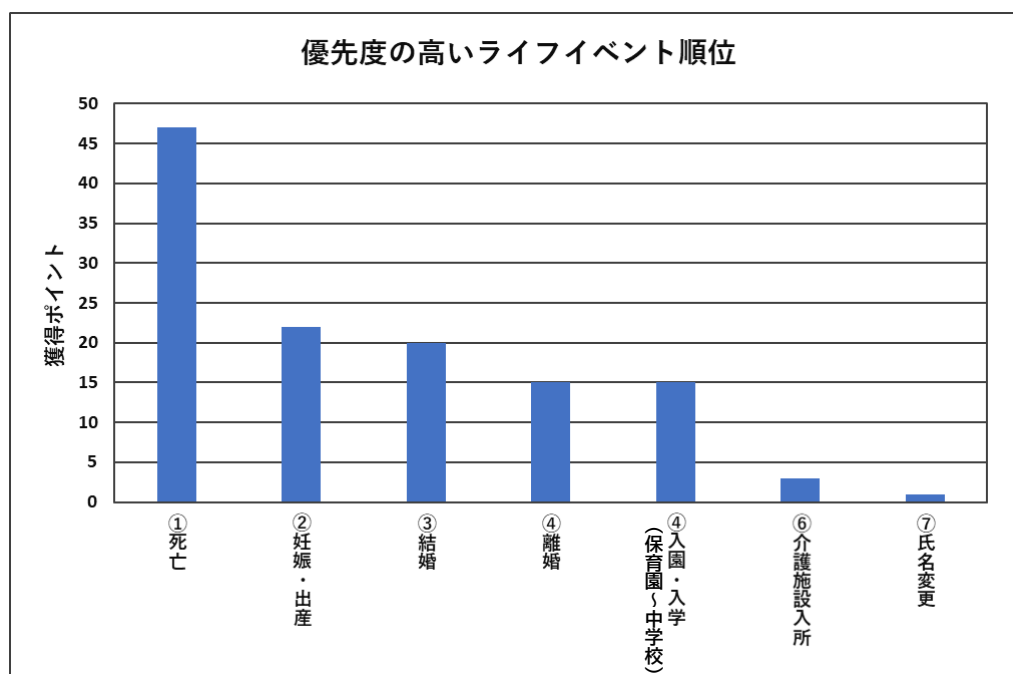
(2) 結果・分析

① 手続きガイドシステムで有用だと考えられるライフイベント

手続きガイドシステムを運用する上で有用だと考えられるライフイベントについて、14 団体の 11 団体（79%）が「有」と回答。かなりの自治体が行政手続のガイドシステムをより多くの業務に導入する可能性を感じていることが伺える。

また、今回実装した「転入・転居・転出」以外のライフイベントで、手続きガイドシステムで運用するのに有用だと思われる項目を選択肢から選び、また、その理由を回答してもらった。

回収した結果を整理すると、以下の図及び表のようになった。



※【優先順位集計方法について】14 団体回答の優先順位の高いライフイベントを「1 位」+5 点、「2 位」+4 点、「3 位」+3 点、「4 位」+2 点、「5 位」+1 点とし、回答を足し上げたもの。
※集計不能の回答は集計に含めず。

図 5-4 手続きガイドシステムで優先度が高いライフイベント

14 団体の挙げた優先度が高い理由

表 5-4 優先度の高い理由（死亡）

【死亡】	
	・年間手続件数が多く、また対象者不在（死亡）であることから、より分かりやすく手続を案内する必要があるため。
	・手続が複数の課にまたがるため。
	・関係する手続の種類が多く、また必要な手続が人によって異なるため
	・休日の手続が発生した場合、業務経験のない日直職員が担当した際の助けになる。
	・問合せが多く、手続が複数課にまたがるため
	・おくやみ手続について事前に持ち物等が把握できる。
	・手続が多岐にわたり、高いガイド効果が期待できるため
	・人によって申請内容が異なり、複数の課にまたがるため
	・手続の数が多く、また差異があること。
	・手続も複数の課にまたがるため。

表 5-5 優先度の高い理由（妊娠・出産）

【妊娠・出産】	
	・年間手続件数が多いため。
	・手続が複数の課にまたがるため。
	・体調に不安があっても来庁せずに手続ができると便利だと思われるため。
	・問合せ件数が多いため。
	・母子手帳の交付から、出生届の提出以外に必要な手続があることを事前に示すことができる。
	・ネットの利用率が高い若い世代の利用が想定され、一定の利用が見込まれるため。
	・問合せが多く、手続が複数課にまたがるため。

表 5-6 優先度の高い理由（結婚）

【結婚】	
	・年間手続件数が多いため。
	・問合せ件数が多いため。
	・婚姻届を出す以外に必要な手続があることを事前に示すことができる。
	・複数の課にまたがるため
	・ネットの利用率が高い若い世代の利用が想定され、一定の利用が見込まれるため

表 5-7 優先度の高い理由（離婚）

【離婚】	
	・年間手続件数が、死亡、出生、結婚に次いで多いため。
	・良い話ではないので窓口で対面で相談しにくい
	・問合せ件数が多い
	・離婚届を出す以外に必要な手続があることを事前に示すことができる。
	・離婚時状況により、どの手続が必要かの判断の目安となるため。
	・問合せが多く、手続が複数課にまたがるため。

表 5-8 優先度の高い理由（入園・入学（保育園～中学校））

【入園・入学（保育園～中学校）】	
	・問合せ件数が多い
	・人によって必要書類が違う
	・対面申請に向けた手続を事前に確認できるため、申込者側・行政側双方にとって効率化できる。

表 5-9 優先度の高い理由（介護施設入所）

【介護施設入所】	
	・親の介護関係の手続を行う子世代は現役で開庁時間内に窓口相談に来る時間がとれないことが多いと思われるため。

表 5-10 優先度の高い理由（氏名変更）

【氏名変更】	
	・年間手続件数は多いと想定されるものの、結婚、離婚等がベースとなるライフイベントであるため。

自治体の回答した内容を見ると要望度の高いライフイベントとしては、「転入・転居・転出」以外では「死亡」、「妊娠・出産」、「結婚」、「離婚」、「入園・入学」などで共通して挙げられており、その理由として、

- ・件数の多い手続である。
 - ・手続が煩雑で説明が難しい（複数の課での手続が必要となる。人によって持ち物や案内が変わる。など）
 - ・「妊娠・出産」、「結婚」についてはネット利用世代が多い手続である。
 - ・「離婚」については、良い話の手続ではないため、直接対応がやりづらい。
- などの意見があった。

手続ガイドシステムについては、手続件数が多く、内容が煩雑で説明が難しい手続についての需要が高いと思われる。

住民にとっては、電話による問合せや手続・添付書類の漏れを減らすことができ、手間と時間が削減されることで利便性の向上が期待できる。

また、職員にとっては、手続に関する問合せ・相談に要する時間を削減することができる。一方で、そういった煩雑な手続は、手続ガイドシステムの運用に当たり、関係各課の連携をしっかりと取り、組織横断的に対応できる体制を整えておく必要があると思われる。

②汎用電子申請システムで有用だと考えられる行政手続

汎用電子申請システムを運用する上で有用だと考えられる行政手続について、14 団体中 12 団体（86%）が「有」と回答。ほとんどの団体が電子化できる行政手続を抱えていると言える。

また、有用に利用できると考えられる行政手続とその理由は以下のものであった。

表 5-11 汎用電子申請システムで優先度が高い行政手続

【有用に利用できると思われる行政手続】※一部抜粋	
手続	理由
・所得証明書	請求件数が多く、電子化すれば業務効率化につながるため。
・税証明書の交付	申請件数が多くオンライン化できれば、市民サービスの向上が期待できるため。
・各種証明書の郵送申請	請求件数が多く、電子化すれば業務効率化につながるため。
・納税証明書等のコンビニ交付対象外の証明書の請求	請求件数が多く、業務効率化につながるため。
・個人番号カード交付申請書	本市において各担当課が優先的にオンライン化を実施した手続の一覧。
・印鑑登録廃止届	本市において各担当課が優先的にオンライン化を実施した手続の一覧。

・地方税関係の申告、申請等	本市において各担当課が優先的にオンライン化を実施した手続の一覧。
・国民健康保険税関係の申告、申請等	本市において各担当課が優先的にオンライン化を実施した手続の一覧。
・介護保険料関係の申告、申請等	本市において各担当課が優先的にオンライン化を実施した手続の一覧。
・後期高齢者医療保険料関係の申告、申請等	本市において各担当課が優先的にオンライン化を実施した手続の一覧。
・福祉医療費助成対象者等届出書	請求件数が多く、電子化すれば業務効率化につながる。
・福祉医療費受給券更新申請書	請求件数が多く、電子化すれば業務効率化につながる。
・ごみ収集関係申込手続等	本市において各担当課が優先的にオンライン化を実施した手続の一覧。
・児童手当現況届の提出、住宅・店舗改修助成金の申請	電子化により業務効率化が図れるため。
・業者登録	申請数が多く、紙資料からのデータ化（パンチ作業等）が不要になり、効率化が図れるため。
・イベント・検診・窓口等の予約申し込み	現行は、電話やFAXで受付しており職員負担が多い。市民も窓口時間外は申込でき利便性に問題がある。カレンダー機能と併せて対応してほしい。
・全てが電子的に完了する手続	簡易な届出・申請において電子的に完了する窓口業務をスリム化できる。

※この表における「本市」とは回答いただいた自治体のことを指す。

上記に挙げられている手続は申請件数が多く、オンラインで手続が完結するものという傾向が伺える。現在も電話、FAX、郵送申請で受付している申請手続などは比較的手続要件・内容が簡易であり、申請件数も多いことから電子化しやすいだけでなく、電子化することで自治体職員の業務効率化が見込める。税関係証明書の請求、イベントや施設利用申込などは早期にオンライン化が望まれる手続と思われる。

③手続ガイドシステムで課題と考えられる項目

手続ガイドシステムを運用していく上での課題について、14団体中9団体（64%）が「有」と回答。過半数の自治体が行政手続のガイドシステムの導入に何らかの懸念事項があるとのことであった。挙げられた懸念・課題事項を以下に示す。

表 5-12 手続ガイドシステムを運用していく上での課題

テスト版仕様以外の課題の 14 団体コメント	
	・市民の利便性向上の観点からは良いサービスである。現状では、主体となる課が間に入り、マニュアル作成やデータの整理を実施する必要があるが、なるべく直接担当課に照会を掛けられるようにしないと、運用できないのではないかと感じる。
	・担当課の運用体制。制度改正等に伴い最新の情報に更新し続けられなければならないので常にシステムの利用可能なスキルをもった職員の配置が必要になる。
	・ガイドを適切に作成するために組織横的な調整体制が必要（業務単位ではなく、申請者単位での管理を行うための仕組み作り等）
	・シナリオを作成するに当たっての担当課の運用整理
	・手続ガイドの実施可能な運用体制の整備（導入に当たって担当課の負担増となることから、理解を得るのが難しい）
	・システムを導入することにより、担当課における業務が増加することに対応できるか不安。
	・担当課での仕様作成及び運用時の業務負担軽減が実現できるか不安
	・自分が受けている制度の名前を御存じない方も多いため、正しい選択ができるか疑問あり。
	・システム構築に当たってシステムベンダーと本市職員との間で温度差があり、一部やり取りが上手くいかなかった。
	・費用対効果を算出できるのか不安
	・同じ目的であっても複数の申請方法等があるため、手続をフロー化するのは困難。
	・あらかじめ入力する質問がクローズドクエスチョンのみであれば導入が難しいと考える。住所地などの問いに対して、届出等の要否について判断して、必要な手続を抽出して案内できるのであれば、活用できる業務あり。

14 団体から回答された内容から、推進に関する課題認識として以下の 4 項目が考えられる。

ア 主管課の支援

「主体となる課が間に入り、マニュアル作成やデータの整理を実施する必要」など、導入段階やシステム更新時には主管課による各担当課への支援が必要と思われる。

イ ガイド作成時の関係各課の連携

ライフイベント単位で行政手続のガイドシステムを作成するとなると行政手続が複数課にまたがることになるので、ガイド内容も複数課で対応することになると思われる。「手続ガイドの実施可能な運用体制の整備」など、関係各課の連携をしっかりととり組織横断的な体制を整える必要があると思われる。

ウ 手続ガイドシステムに対応できる業務フロー

「同じ目的であっても複数の申請方法等がある」など、申請の手順や受付窓口、案内の方法な

どが複数ある手続についてはガイド化が難しく、手続ガイドシステムに対応できておらず、正確なガイドができない可能性があると思われる。

エ 費用対効果

「費用対効果を算出できるのか不安」等の回答が寄せられている。費用対効果については、手続件数の多くない小規模自治体や小規模自治体でなくともライフイベントの内容によっては十分な成果をあげることが難しくなる。

④汎用電子申請で課題と考えられる項目

汎用電子申請システムを運用していく上での課題について、14 団体の 10 団体 (71%) が「有」と回答。多くの団体が汎用電子申請システムの導入に課題があると考えているとのことであった。挙げられた懸念・課題事項を以下に示す。

表 5-13 汎用電子申請システムを運用していく上での課題

【テスト版仕様以外の課題の 14 団体コメント】	
	・申請書への押印の廃止による様式変更、添付資料の扱い。それに伴う条例、規則等の改正
	・適用業務の運用方法の見直し。関連条例等の整備。
	・助成金申請のような提出書類が多数あるものについては申請フォームの調整が必要となる。
	・個人を特定する公的個人認証や企業を特定するための電子署名が必要な手続と簡略化できるものを区分する必要がある。また、添付書類の原本確認についてどこまで必要かについて検討する必要がある。(e 文書法との整合等)
	・対面による聞き取りを行う必要がある手続の電子化。
	・関連条例の整備をどのように実施すればよいか不明。
	・電子申請による担当課の運用体制
	・申請内容を作成するに当たっての担当課の運用整理。バックオフィスの事務効率化。申請書そのものを見直すことによる条例の整備。
	・電子申請の実施可能な運用体制の整備。
	・庁内理解を高め、推進していく部署の体制が整っていない。
	・担当課での仕様作成及び運用時の業務負担軽減が実現できるか不安。
	・各業務システムへのデータ連携
	・当課業務の電子申請を行うに当たっては、個人情報に関するデータや図面や写真等の添付をお願いすることがあり、大容量データを求めることがあるため、①資料添付が可能か？②添付可能なデータ量の上限は？③個人情報保護の担保が可能か？について対応いかんで導入について検討したい。
	・住民票等の交付については、マイナンバーカードによるコンビニ交付とのすみ分け。

	・住民票の請求など最終的には紙媒体が必要となるため現状においてはあまり効果がない。また、マイナンバーカードの利用を想定したサービスならコンビニ交付のほうが利便性が高い。行政証明書の抜本的な改革が必要と思われる。
	・水道の開始休止申請については、業務を他社へ委託しているため電子化については、委託業者とネット環境の整備、調整が必要。
	・電子申請可能な対象者の増加に向けたマイナンバーカード取得促進。
	・導入当初は従来の申請方法と併用することとなり、むしろ事務負担が増大することが想定される。オンライン対応ができない方への配慮も必要となるため、全面的にオンライン申請のみとすることは難しいが、いかに早期にオンライン申請の利用率を8・9割に高めるか周知方法が課題になるものと思料。
	・現行で、電話受付可としている業務は電子申請可としてよいと考えるが、市からの説明が伴うような資格異動の手続を一方的な電子申請にすると、市からの説明不足による市民の誤解が生じる可能性があると思った。
	・障がいのある方には、システムのログイン手続自体が難しすぎる。高齢の方、パソコン、スマホが使えない方も多いため、導入は難しいのでは。

各団体から回答された内容から、電子申請の運用をする上での課題の認識として以下の6項目が考えられる。

ア 電子申請に適した条例・規則等の改正

「申請書への押印の廃止による様式変更、添付資料の扱い。それに伴う条例、規則等の改正」、
「申請書そのものを見直すことによる条例の整備」など、旧来の行政手続の申請書には押印欄が存在したり、添付書類の取扱いについても領収書（原本）の提示や身分証の写しの郵送が別途必要になるなど、電子申請が想定されていない規定の改正が課題になるとと思われる。

イ 電子申請を受け付けるための業務フローの見直し

「適用業務の運用方法の見直し」、「対面による聞き取りを行う必要がある手続の電子化」、「担当課での仕様作成及び運用時の業務負担軽減が実現できるか不安」など現状の業務フローの見直しによって、現在の業務フローは窓口や郵送による紙媒体での対応を念頭において運営されており、電子申請を受け付け、業務負担の軽減につなげるためには、業務フローの見直しが必要だと思われる。

ウ 全庁的な協力体制の構築

電子申請を推進していく上では業務フローの見直しなど、庁舎内全体で電子化の推進を図っていく必要がある。「電子申請の実施可能な運用体制の整備」、「庁内理解を高め、推進していく部署の体制が整っていない」という課題が挙げられているように、全庁的に足並みを揃えることが課題となるとと思われる。

エ コンビニ交付との棲み分け

住民票の交付などについては、同じマイナンバーカードを利用したサービスとして、コンビニ交付に対する優位性を問う声があった。コンビニ交付はその場で住民票など証明書を入手できるが、電子申請は現状、紙媒体の証明書を郵送する必要が発生することもあり、入手するまでに時間が掛かり、利用者の利便性を損なうという懸念がある。

オ マイナンバーカードの取得促進

電子申請を推進していくためには、多くの住民がマイナンバーカードを取得している状況が必要である。現状でその取得率が低迷しているのは、住民がマイナンバーカードを取得しても活用する場面が限られているからではないかと思われる。

カ 複雑な行政手続の電子申請

「市からの説明が伴うような資格異動の手続を一方的な電子申請にすると、市からの説明不足による市民の誤解が生じる可能性があると思った」とあるように、複雑な行政手続を電子申請で受け付けることにより、住民が意図しない手続をしてしまう懸念がある。

3 オンライン化推進に関する課題に対する方向性

前項「1 参加 14 団体の電子申請状況調査」及び「2 オンライン化に関する意識調査」の分析で挙げた課題は以下のとおりであり、それら課題に対して、今後オンライン化を推進していく上で、どのような方向性が考えられるか以下に記載する。

・抽出された手続ガイドシステム運用の課題（「2 オンライン化に関する意識調査」）

- ア 主管課の支援
- イ ガイド作成時の関係各課の連携
- ウ 手続ガイドシステムに対応する業務フロー
- エ 費用対効果

(1) 手続ガイドシステムに対する方向性

【課題ア】

手続ガイドシステム導入当初は、情報政策担当課等主管となる課が中心となってマニュアルの整備、教育・研修を行っていくことなど、円滑に運用を開始する上で支援が必要だと考えられる。当初段階でしっかりと支援体制等を整えておくことにより、制度改正時など随時発生する更新作業が適切に行われるとともに、主管課の負担が軽減されることが考えられる。

【課題イ・ウ】

ライフイベントの案内は複数の課にまたがることが多いので、主管課が中心となり、組織横断的な協力体制を構築しておく必要がある。また、手続ガイドシステムに関わる担当課には運用担当者を明確にしておくなど、責任を持った手続ガイドシステムの運用体制が必要と思われる。

手続ガイドシステムによって、より多くの行政手続を案内するためには業務フローの見直しを行い、可能なものについては行政手続の統廃合の検討することも含め、手続ガイドシステムに対応できる業務フローの再構築を行うことも考えられる。

【課題エ】

費用対効果については、手続件数の多くない小規模自治体や小規模自治体でなくてもライフイベントの内容によっては十分な成果をあげることが難しくなることが予想されるが、各団体での費用対効果を考慮した導入システムの検討や、本調査研究テーマである「スマート自治体都道府県補完モデル」の検討結果を有効活用することなど、少しでも調達や運営のコスト及び人的負担を軽減することが期待される。

I 抽出された電子申請推進の課題（「1参加 14 団体の電子申請状況調査」）

- ア 面談が必要な手続の対応
- イ 添付書類の取扱い
- ウ 申請書様式・業務フローの見直し
- エ 災害時でのシステム可用性

II 抽出された電子申請運用の課題（「2 オンライン化に関する意識調査」）

- ア 電子申請に適した条例・規則等の改正
- イ 電子申請を受け付けるための業務フローの見直し
- ウ 全庁的な協力体制の構築
- エ コンビニ交付との棲み分け
- オ マイナンバーカードの取得促進
- カ 複雑な行政手続の電子申請

(2) 汎用電子申請システムに対する方向性

【課題 I-ア・I-イ・II-ア】

行政手続の電子化を阻む要因としてよく挙げられているのが、「対面を要する」という要件である。今回の調査においては、子育て関係、介護関係、被災者支援関係全ての分野で対面によって申請者の状況の聞き取りを必要とする手続があるとの回答があった。しかし、デジタル手続法の施行やこれに伴うデジタル行政推進法により、国の方針として手続要件の緩和が進められており、地方自治体においても行政手続の電子化は努力義務とされている今、必ずしも対面で相談やヒアリングを行うのではなく、Zoom など最新の Web 会議ツールを活用することにより、対面に代えてある程度の対応が可能だと思われる。参加 14 団体の中にも、実際にコロナ禍において、Zoom 利用によって「妊娠の届出」の面談を行っている自治体もあった。

また、押印や署名欄の廃止などは国の方針を注視しつつ、申請書様式を電子申請に対応可能なように条例・規則の改正を進めていくことが求められると思われる。領収書の原本提示や身分証明書の写しのコピーの提示なども行政手続要件の規制緩和に伴い、画像データなどの添付によって対応できるとされており、今回、試験運用で使用した電子申請システムのように添付ファイルの送信を同時に行うことができる電子申請システムも有用であると思われる。

【課題 I-ウ・II-イ・I-エ】

効果的に汎用電子申請システムの運用をしていくためには、旧来の紙媒体を主眼においた行政手続の業務フローを抜本的に見直すなど、電子申請に対応できる業務フローを構築する必要があると思われる。手続ガイドシステムに対する方向性でも述べたが、可能なものについては行政手続の統廃合を検討することも含め、汎用電子申請システムに対応できる体制の構築を行うことが考えられる。

被災者支援関係手続の電子申請実施については、大規模災害発生時のシステムや電子機器が使用できるかについて懸念する声があったが、業務フローの検討がなされていない団体が多くあり、手続するタイミングが被災直後に行われるのかということも含めて、具体的な業務フローの構築検討から進め、将来的な電子申請実施に備えることが必要と思われる。

【課題Ⅱ-ウ】

上記のような大規模な業務見直しを行うためにも庁舎内の業務体制を整えることは重要である。また、全庁的な協力体制を実現するためにはボトムアップ型の取組をするのが効果的と思われる。例えば、情報政策担当課が中心となって、一般職員の中から行政手続の電子化の賛同者によるワーキングチームを結成するなど、庁舎全体に電子化推進の機運を高めていくことで電子化推進の定着が図れると考えられる。さらに、首長や管理職の後押しを得られれば、電子化推進の大きな原動力になると思われる。

【課題Ⅱ-エ】

コンビニ交付との棲み分けについては、電子申請で受け付けたとしても、住民票などの諸証明書が紙媒体で交付され、郵送されている現状では、コンビニですぐに入手できるコンビニ交付に対する優位性は低い。今後、諸証明書の電子媒体での交付など抜本的な制度変更が行われることによって、電子申請の利便性が飛躍的に向上し、電子申請の普及を加速させることと思われる。それにより、住民の選択肢が増え、行政手続の利便性向上につながると思われる。

【課題オ】

電子申請の利用促進のためには、より多くの住民にマイナンバーカードの取得をしてもらう必要がある。マイナンバーカードの取得促進のためには、積極的な広報活動や休日に交付窓口を開設する、マイナポイントや自治体独自のポイントの付与などが考えられるが、本質的には、電子申請可能な行政手続を増やすなどマイナンバーカードを有効に活用できる環境を先行して整備することが必要ではないか。便利に利用できる機会が多ければ住民は進んでマイナンバーカードを取得すると思われる。

【課題カ】

電子申請の推進を図る上で避けられないのが、スマートフォンやパソコンなどの電子機器を利用できない高齢者や障がい者等への配慮である。どうしても自力で電子申請ができない方のために、庁舎窓口で職員が電子申請の操作をサポートするなどの対応をすることで、電子申請率の向上と紙ベースでの申請率を下げることに実現につながると思われる。

行政手続に不慣れな住民の方にも分かりやすく、使いやすいUI（ユーザーインターフェイス）やUX（ユーザーエクスペリエンス）の手続ガイドシステムと汎用電子申請システムを併せて導入することは、住民が複雑な行政手続を電子申請する場合の誤手続のリスクを減らすことが期待できると思われる。

第6章 今後に向けて

第6章 今後に向けて

1 本調査研究の経過を踏まえた今後の取組に関する視点

本調査研究におけるヒアリング調査、先進事例調査、文献調査、各種データの分析、委員会からの意見等を基に、滋賀県及び参加14団体において県民等がワンストップで手続を完結できる環境を創出し、また、この環境を活かしたデジタル・ガバメントの取組を実施する際に有効と考えられる視点を以下のとおり整理する。

- 県民に使われる・使いやすいシステムによる行政手続のオンライン化
- 行政職員がミスなく効率的に業務執行できる環境確保による生産性の向上
- 他のDXツールにも共同利用の視点を取り入れ、調達・導入を全県で効果的・効率的に実行

県民等がワンストップで手続を完結できる環境をシステムの一括調達・共同利用により創出する意義としては、行政手続を行う県民・県内外の事業者などが当該手続に費やす時間、カネ、手間の削減につながる点のほか、地方公共団体側の視点に立てば、限られた職員数で増大する行政需要に対応するために、フロント事務の省力化のみならずバックオフィス事務の省力化へとつなげることができる点、そして調達事務そのものの人的負担や団体規模を大きくすることで生まれる調達時のコストメリットを最大限享受することで、財政負担の軽減につなげることができる点が挙げられる。

また、県及び市町でシステムの共同利用を進めることで、今後導入するAIやRPAなど自治体DXにつながるソリューションの更なる一括調達・共同利用を検討することができる。

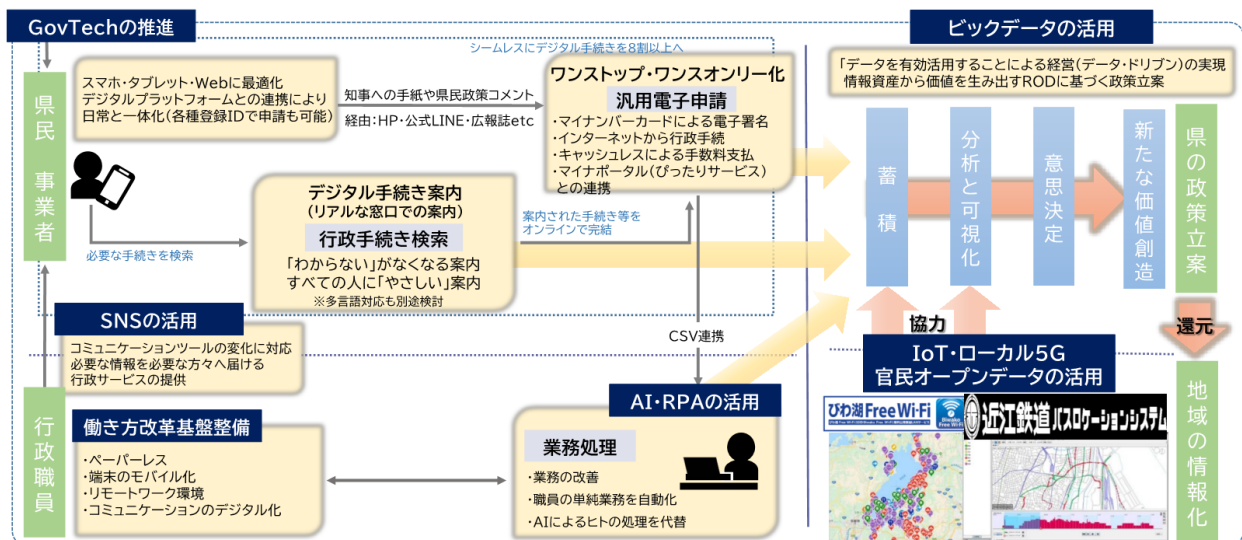


図 6-1 共同調査研究を踏まえた今後の構想図

(1) 県民に使われる・使いやすいシステムによる行政手続のオンライン化

県民等が滋賀県及び市町に対してアプローチする場合、行政手続への接点となるシステムが「使われる・使いやすい」ものであることが大前提であり、県民等の利便性向上を図る観点から、本調査研究の結果を踏まえて以下のようなシステム導入が有効と考えられる。

- 「誰にでも使いやすく」、「分かりやすい」必要な手続を容易かつ網羅的に把握できる手続案内の仕組み
- デジタルファーストの観点から、各種行政手続をオンライン上においてワンストップで完結する機能を搭載した汎用電子申請の仕組み

①必要な行政手続を容易かつ網羅的に把握できる手続案内の仕組み

今回試験運用を実施した手続案内の仕組みは、簡単な質問に回答するだけで必要な行政手続の一覧と概要が表示されるとともに、窓口の案内及び手続に必要な持ち物などを網羅的に申請者に示すことができることから、誰にでも使いやすく、かつ、分かりやすい仕組みであり、県民等の利便性が大きく向上するものであると判断できる。

第3章で取りまとめられた利用者からの評価では、2団体で平均して95%の利用者が「役に立った」と回答している。また、試験運用を行った1団体による利用者への独自アンケートでも、本ガイドが「便利だと思うか」という質問に対して、全回答の95%において「大変便利である」又は「便利である」という回答が得られ、また、「今後も継続してほしいか」という質問に対しては、全回答において「継続してほしい」又は「できれば継続してほしい」という回答を得られており、手続ガイドシステムは満足度が高く、ニーズも極めて大きいサービスであることが示された。

一方、アンケート内では、「使用されている用語が分かりにくい」という意見もあるため、より平易な言葉で説明することで、複雑な行政手続を案内する効果を高めることができると考えられる。また、他の分野の手続へのニーズも一定見られたため、ライフイベントやカテゴリーを精査しつつ、導入を検討することが望ましい。

②各種行政手続をワンストップで終えるための機能を搭載した汎用電子申請の仕組み

試験運用の対象手続や利用件数については第4章のとおりであるが、一般的に想定される行政手続（申請・申込・請求等）には対応できており、県民等が来庁や郵送によって手続に費やす時間、カネ、手間を削減する効果があったものと考えられる。

一方、参加14団体への実態調査や試験運用団体の所感において、事務処理の運用上オンライン化に向かないと思われる手続も明らかになってきたが、オンライン化に当たっては現行の手続そのものを再構築することも重要であり、継続的な機能の改修・追加と併せてBPRの方法や進め方を検討する必要がある。

(2) 行政職員がミスなく効率的に業務執行できる環境確保による生産性の向上

第5章で整理された自治体調査の意見にもあるように、システムを導入する段階や導入直後の黎明期には、現在の自治体業務の棚卸や、より効率的に手続をオンライン化するための手続見直し等により、一時的に自治体職員の業務負荷が増加する時期が想定される。また、紙による申請とオンラインによる電子申請が共存することで、双方を処理しなければならないため、当該手続担当者の負担が微増する可能性がある。

しかし、ポストコロナや気候変動、更には人口減少の時代を見据え、長期的な視点で検討すると、前述した県民に使われる・使いやすいシステムによる行政手続のオンライン化は、県民の利便性向上に寄与することはもちろん、自治体職員側の業務効率化にも寄与することができる。

例えば、手続ガイドシステムについては、県民からの問合せを減少させると同時に、窓口においてもガイドを使用しながら手続を御案内することで案内の漏れ等を防止することができ、ジョブローテーションによる部署異動が活発な基礎自治体において、どのような職員でも同程度のサービスレベルで県民対応が可能となる。また、汎用電子申請システムについては、各種入力制御で入力ミスを防止することで自治体職員の確認作業に掛かる負担を軽減できることや、申請をデータで管理することで紙からの入力処理等を削減できることにより、より効率的な業務執行を実現できると考えられる。

(3) DX ツールに共同利用の視点を取り入れ、調達・導入を全県で効果的・効率的に実行

県・市町において DX ツール（汎用電子申請システムや内部管理システム、AI・SNS アプリ等）を共同で調達・利用するメリットは、共同利用するシステムから収集したデータをそれぞれの団体に分析し、課題を共有することで、アジャイル型での見直し・改善を繰り返すことができ、利用する者の利便性の向上に大きく貢献できる点が挙げられる。

また、これ以外にも、個別にシステムを調達することによる調達業務の人的・財政的負担抑制や、DX 化が進まない団体へ導入を促進できる点が考えられる。

本調査研究においても、試験運用を実施した2システムについて、導入する際の自治体職員側の手順や利用者から寄せられる意見を共有し、より効率的・効果的な導入について検討できており、単独で導入するよりも効果的な運用が図れている。

以上のことから、今後も DX ツール等について積極的に共同利用の視点を取り入れ、県・市町の枠組みを超えたデジタルファーストの実現を目指すことが望ましい。

2 更なる検討事項

本調査研究では、基礎自治体において実際にシステムを試験運用することで、県民等がワンストップで手続を完結できる環境の創出の実効性を検証したが、この結果、システムの機能そのものの課題以外に、システムを導入する前後の自治体側による業務見直しや、システムにアクセスしやすい導線の設定についても、今後検討すべき事項が確認された。

まず、業務見直しでは、事前に手続等に必要な申請事項について見直し、簡素化することで、電子申請化を想定したものとすることが重要である。

次に、システムにアクセスしやすい導線の設定としては、自治体ホームページの活用はもちろん、近年コミュニケーションツールとして大きな役割を果たしている SNS からダイレクトでアクセスを可能とすることで、県民等の接点を増やすことが重要であるとともに、当該利用データについては常時収集し、UI・UX を継続的に改善すること求められる。

これらの取組を通じて、電子申請の割合を将来 8 割程度に高めていくことで、行政職員の事務処理に係るミスを防止するとともに、効率的な業務執行を実現することにもつながるものと考えられる。

また、電子申請されたデータを基幹システムへエンドトゥエンドで接続する方式や、AI や RPA などのデジタル技術を活用した業務プロセスを共同で検討することにより、更なる業務効率化を図ることも可能である。

なお、令和 2 年(2020 年)12 月に政府から示された「自治体 DX 推進計画⁹」では、自治体の情報システムの標準化・共通化などデジタル社会構築に向けた各施策が盛り込まれている。本調査研究に関連する「自治体の行政手続のオンライン化」も重点取組事項の一つとして取り上げられており、マイナポータル（ぴったりサービス）の UI・UX の改善等で、各地方公共団体における行政手続のオンライン化の推進を図ることとされている。この点を考慮すると、参加 14 団体は二重投資を避けるため、システム導入に際してはマイナポータル（ぴったりサービス）との差別化を検討する必要がある。例えば、行政手続の中でも支払が伴うなど、キャッシュレス機能や自由なフォーム作成といったマイナポータル（ぴったりサービス）に無い機能の活用が必要な手続のオンライン化を検討する場合は、これらを搭載した汎用電子申請サービス導入の必要がある。

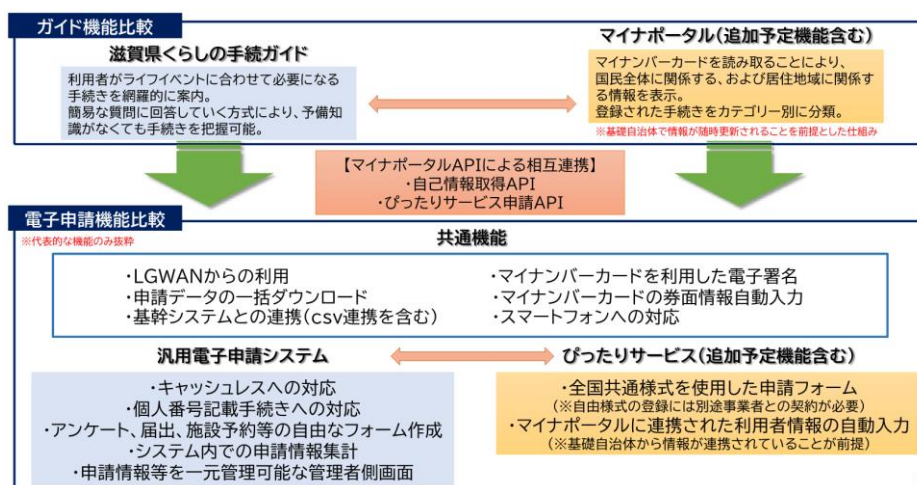


図 6-2 マイナポータル（ぴったりサービス）との比較

⁹ 総務省、「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」、令和 2 年 12 月 25 日、https://www.soumu.go.jp/main_content/000726912.pdf

他方、これらの機能を活用する予定がなく、既にマイナポータル（ぴったりサービス）で対応している手続きを中心にオンライン化を進める場合は、マイナポータル（ぴったりサービス）を活用しながらオンライン化を進めることができると考えられる（図6-2）。

上記のうち、どのような手段を検討しても、今後、「自治体 DX 推進計画」に基づいた各種の取組が推進される中で、現段階で行政手続きをオンライン化する素地を整理し、業務の在り方そのものを刷新すれば、希少化する人的資源を本来注力すべき業務に振り向け、限られた経営資源の中で持続可能な行政サービスを提供し続けていくことが可能となるため、積極的に業務を見直し、より効率的な事務処理を検討、また、その成果を広域自治体と基礎自治体の枠組みを超えて横展開することが望ましいと考えられる。

委員長コメント

委員長コメント

自治体におけるデジタル化の取組はスマート自治体、スマートシティ、DX など様々な切り口で進められていますが、生産年齢人口減少に伴う生産性向上の追求とデジタルファーストを起点とした質の高いサービス提供は不可避的なものとなりつつあります。

スマート自治体に関しては、AI・RPAの活用、BPRを踏まえた基幹系標準システム導入及び働き方改革に関連したリモートワークツールの整備による効率性確保なども検討対象となるところですが、本調査研究委員会では、これまでに実施した「スマート自治体滋賀モデル研究会」の成果を踏襲し、手続オンラインサービスの入り口部分である「手続ガイド」と「電子申請サービス」にスポットを当て、区市町一体となり「行政手続オンライン・ワンストップ申請県域統一スキーム」の実現を目指し取り組んできたところです。一方、「自治体DX推進計画」においても行政手続のオンライン化と自治体情報システムの標準化・共通化は重点取組事項に掲げられており、「スマート自治体都道府県補完モデルに関する調査研究」は時流に即した最適な取組だと言えます。

個人的には、広義の意味で行政手続オンライン化事業の構成要素は、標準システム同様「BPR」から始まり「手続ガイド」、「電子申請」、及び「電子決済」、から「バックオフィス連携」までを包括するものだと考えています。検討過程においてこれらの観点から本委員会のみならず各団体内で様々な議論に発展しました。また、システムの標準性と並んで重要なのは「人に優しいデジタル化の実現」であり、この要素が欠如するとフロントサービスの改善にはならないと確信しています。なお、最終的にはバックオフィス連携が確実に機能しないと更なる効率性の向上は見込めませんが、県域でのシステムの共通化・統一化と標準システムの導入が広がれば、サービス面だけでなく、市町においてはバックオフィス連携時に基幹系業務ユニットとのインタフェース部分も共通化し易いためコスト的にも効果が期待できるはずです。

過去の住基カード時代を振り返ると、当時の電子申請システムはSEがパソコンを対象に作成したいわゆるウォーターフォール型開発のシステムでユーザビリティの反映に時間を要しました。現在、各団体で利用されているのはこの進化版とは言えスマートフォン利用者が増加した今、特に、申請書作成面ではユーザインタフェースに優れかつ修正のフィードバックが容易なロジックで開発されたシステムを導入する必要があります。

従来はライフイベント毎に、申請に関連する事項を窓口やホームページなどで確認し、利用者自身が整理して申請する必要がありましたが、手続ガイドというアシストが入ることにより利用面でのパフォーマンスは飛躍的に向上します。手続ガイドから電子申請までをスムーズかつシームレスにアプリ感覚でオペレーションができることは利用者にとって大切なことです。今回の共同調査研究で試験運用した「手続きガイド」と「電子申請サービス」の一連のアクションを機能面でブレークダウンすると「手続ガイドプロセス」、「申請書作成プロセス」、「申請プロセス」となります。繰り返しになりますが、これまでの電子申請システムは主に申請書作成プロセスに課題がありました。審査機能はシステムとして充実していますが今求められているのは、UI/UX的に優れたスマートフォン感覚の操作性やサービス導線を重視したHP・SNSなどとの連携機能となります。このため手続ガイドの活用を前提とした申請書作成プロセスではアプリ作成的なアプローチが必要となります。一方、申請プロセスではユーザインタフェースとあまり関係

しないため従来の堅実なアプローチも重用だと考えています。また、電子申請システムサービス基盤としてのデータセンターの役割は正確性や効率性だけでなく、市町においては番号利用事務を多く取り扱うためセキュリティ的側面からの安全性や可用性に基づく無停止継続機能も重要視され、議論の分かれるところですが、利用者と職員に対するサービス基盤提供側の問合せ対応機能も無視できません。

システム実装面から見れば、電子申請システムを導入している団体や未導入の団体（マイナポータルの申請機能のみ利用している）などがあり、利用範囲も庁内アンケートやパブリックコメントにも活用するなど団体によって様々な形態となっています。今後、各団体において「行政手続オンライン・ワンストップ申請県域統一スキーム」が導入される際、システム運用やセキュリティポリシーが千差万別なので、導入形態はケースバイケースで異なる可能性があると思われます。仮に全プロセスでの県域統一型導入が無理でも、最低限手続ガイドから申請書作成機能までのプロセスが共通であれば、利用者にとって県域での操作性が同じであるというメリットは大きいと言えます。

本委員会を通じた各団体での各種アンケート対応や実証実験的取組により、団体トップに対するアナウンス効果もさることながら情報部門のみならず窓口部門などで電子申請に関する課題や知見を幅広く共有できたことは波及的効果として大きな成果だと思われます。これらのことが県域での通信インフラや県民の情報機器利用環境の優位性と相まって、滋賀県域でのデジタルファーストの取組を加速させることは間違いないように思われます。参加団体におかれては、今回明確化された課題解決に向けた取組のみならず、手続ガイドの分野拡大、スマート決済の促進、紙媒体減少に向けた窓口受付時の入力アシスト対策及びバックオフィス連携などの取組を、条例・規則などの整備と併せて推進されることを期待しています。

委員長 木下克己

委員会委員名簿

委員会委員名簿

スマート自治体都道府県補完モデルに関する調査研究
委員会名簿

	氏名	所属・肩書
委員長	きのした かつみ 木下 克己	特定非営利活動法人情報化連携推進機構 副代表
委員	にしむら のぶお 西村 信雄	滋賀県 総合企画部 次長（兼）ICT 統括監（兼）ここ滋賀推進監
	おがわ あきら 小川 晃	草津市 総合政策部 経営戦略課 課長
	こでら ひろあき 小寺 広晃	株式会社グラファー 行政サービス統括
	みやけ まさよし 三宅 正芳	一般財団法人地方自治研究機構 調査研究部長
事務局	はぎわら よしとも 萩原 良智	滋賀県 総合企画部 情報政策課 課長
	またに ひろし 真溪 宏	滋賀県 総合企画部 情報政策課 課長補佐（兼）地域情報化係長
	もりの きよひさ 森野 聖久	滋賀県 総合企画部 情報政策課 地域情報化係 主事
	えみ てつろう 江見 哲郎	一般財団法人地方自治研究機構 調査研究部 主任研究員
	たきもと ゆうた 滝本 祐太	一般財団法人地方自治研究機構 調査研究部 研究員
基礎調査 機関	よしおか しょうこ 吉岡 翔子	株式会社グラファー Business Development
スマート 自治体滋 賀モデル 研究会 研究員	なかご やすし 中後 康	滋賀県 総合企画部 情報政策課 ICT企画室 室長
	まつもと かい 松本 海	滋賀県 総合企画部 情報政策課 ICT企画室 主任主事
	なかもり ひろかず 中森 大和	滋賀県 総合企画部 情報政策課 ICT企画室 主任主事
	おかべ ひろき 岡部 浩樹	滋賀県 総合企画部 情報政策課 地域情報化係 主任主事
	はやし つよし 林 毅	滋賀県 総務部管理監（総務部行政経営推進課長事務取扱） ※令和3年1月14日から
	たなか ゆうと 田中 勇人	滋賀県 総務部行政経営推進課 課長 ※令和3年1月13日まで
	おんち まる衛 恩地 衛	滋賀県 総務部行政経営推進課 課長補佐 （兼）健康経営・ダイバーシティ推進係長
	つまがり みやこ 津曲 美也子	滋賀県 総務部行政経営推進課 健康経営・ダイバーシティ推進係 主査
	にしだ なおや 西田 直矢	滋賀県 総務部行政経営推進課 健康経営・ダイバーシティ推進係 主任主事
研究参加 市町	大津市	彦根市
	長浜市	近江八幡市
	草津市	守山市
	栗東市	甲賀市
	野洲市	湖南市
	東近江市	米原市
	愛荘町	多賀町

參考資料

参考資料

参考資料1：参加14団体の電子申請状況調査 調査票

(3) 電子申請に向けた業務見直し状況調査

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
申込 単位	部署 担当課	担当職員 氏名	申請書・提出書 の種類	特約の年数 実施状況	本人履 歴の要 否	対面 の要 否	料金 の要 否	料金 の可 能性	送付の 料の要 否	窓口で 取り扱 う可 能	郵送申 請の可 能	ひたひたサービスとの連携状況 1: 連携済 (電子申請専用) 2: 連携済 (窓口/電話) 3: 未連携	電子申請の取組の可及性 1: 導入済 (ひたひたサービス含む) 2: 実施可能 (検討中、ひたひたサービス含む) 3: 実施可能 (検討済) 4: 実施可能 (検討中、ひたひたサービス含む) 5: 実施可能 (検討中、ひたひたサービス含む) 6: 電子申請では実施不可	左記のうち1)6)の理由などの具体的な理由を記載してください(自由形式)	各系統も電子申請をより推進する 理由を記載してください(自由形式) していただき(自由形式)	④の削減目標 (ある場合は) (自由形式) ない(自由形式)	
			【子供で職権】														
1			1) 児童手当の支給資格及び児童手当の額についての認定請求														
2			2) 児童手当の額の認定の請求及び届出														
3			3) 扶養認定/住所変更等の届出														
4			4) 奨励金申請書の届出														
5			5) 本人扶養の児童手当の請求														
6			6) 児童手当に係る書類の届出														
7			7) 児童手当に係る附帯変更等の届出														
8			8) 支給資格の届出による支給額の変更等の届出														
9			9) 支給資格の届出による支給額の変更等の届出														
10			10) 児童手当の届出														
11			11) 支給認定の申請														
12			12) 保育給付等の利用申込														
13			13) 保育給付等の届出														
14			14) 児童手当の届出の更新														
15			15) 好否の届出														
			【介護関係】														
16			1) 要介護・要介護認定の申請														
17			2) 要介護・要介護認定の申請														
18			3) 要介護・要介護認定区分変更認定の申請														
19			4) 要介護(介護予防)サービス計画作成(変更) 届出の届出														
20			5) 介護保険の報酬会社との再交付申請														
21			6) 要介護者等の再交付申請														
22			7) 要介護(予防)サービス認定の届出														
23			8) 介護保険の報酬会社との再交付申請														
24			9) 要介護(介護予防)サービス認定の届出														
25			10) 要介護(介護予防)サービス認定の届出														
26			11) 住所転居後の要介護・要介護認定申請														
			【福祉関係】														
27			1) 要介護認定の再行申請														
28			2) 要介護認定の再行申請														
29			3) 要介護認定の届出														
30			4) 要介護認定の届出														
31			5) 要介護認定の届出														
32			6) 要介護認定の届出														
33			7) 要介護認定の届出														

参考資料2：試験運用実施3団体における実運用での認識 調査票

(2) 実証運用実施3団体に対する評価等の調査

- 実証運用に御協力いただき誠に有難うございます。
- 公開運用した際の行政側の評価を伺い、手続・申請のオンライン化を推進する上での課題を抽出するため、以下のアンケートに御協力ください。
- 草津市様はQ1とQ2の両方、大津市様はQ1のみ、湖南市様はQ2のみお答えください。
- 現在も運用は継続されていますが、運用開始から「12月17日」までの期間の内容で御記入ください。

(ご回答期限：2020年12月18日)

回答団体名 (団体名をお書きください)
 部課名 (回答いただいた部課名をお書きください)
 記入者名 (回答頂いた方のお名前をお書きください)
 連絡先 (メールアドレスを御記入ください)

質問内容問合せ先：株式会社グラフアー 小寺様
 調査票提出先：地方自治研究機構 滝本、江見

Q1 今回実施した「手続き情報提供のオンライン化」についてお聞きます。		選択肢	自由書式欄
公開前	Q1-1 公開前に実施した「情報の整理」の負担について選択肢からお選びください。	(空欄)	
	Q1-2 「情報の整理」作業で難易度が高かったと感じたものを選択肢からすべてお選びください。選択肢にないものもある場合は自由書式欄に内容をお書きください。		<input type="checkbox"/> 対象制度を網羅すること <input type="checkbox"/> 手続き情報をまとめること <input type="checkbox"/> シェアケースをどこまでカバーするのか整理すること (自由書式欄)
	Q1-3 今後、他手続で「情報の整理」が必要になった場合、実施することは可能ですか。選択肢からお選びください。「その他」の場合は、自由書式欄に内容をお書きください。	(空欄)	
	Q1-4 「情報の整理」に当り、グラフアー社「手続きガイドサービス」を利用したことは評価できますか。選択肢からお選びください。	(空欄)	
	Q1-5 関係各課の協力は得られましたか。選択肢からお選びください。また、関係各課との調整で苦勞・工夫されたことがあれば自由書式欄にお書きください。	(空欄)	
	Q1-6 公開するに当たって、承認ルート等庁内調整で苦勞したことがあれば自由書式欄にお書きください。		
	Q1-7 公開前で、庁内で別のプロジェクトを実施される場合や他の自治体でも発生すると思われる課題はありますか。ある場合は、自由書式欄にお書きください。		
公開後、その他	Q1-8 公開後に、庁内で別のプロジェクトを実施される場合や他の自治体でも発生すると思われる課題はありますか。ある場合は、自由書式欄にお書きください。		
	Q1-9 市民に認知してもらうための工夫を行いましたか。行った場合はその内容を自由書式欄にお書きください。		
	Q1-10 手続に関する問合せ件数は計測していますか。計測している場合は、前年同時期(今回の公開日～12月17日)の件数と今回の問い合わせ件数を「転出」「転居」「転入」毎の数値を自由書式欄にお書きください。	(空欄)	(書ききれないようであれば、任意のファームでご提出いただければ結構です。)
	Q1-11 今後、他の手続に対してサービスを拡大した場合、問い合わせ業務の負担軽減は期待できると思いますか。選択肢からお選びください。期待できないと思う場合はその理由を自由書式欄にお書きください。	(空欄)	
	Q1-12 その他、今回公開して気が付いた課題があれば、自由書式欄にお書きください。		

(次ページに続く)

Q2 今回実施した「申請・届出等のオンライン化」についてお聞きします。		選択肢	自由書式欄	
公開前 (スマート申請)	Q2-1	手続のオンライン化で申請制度要件の見直しは必要だと感じましたか。また、今回の公開に際して、要件の見直しを行ったことがありましたら、その内容を自由書式欄にお書きください。	(空欄)	
	Q2-2	手続のオンライン化で申請制度要件の見直しを行う場合、課題となることはありますか。ある場合はその内容を自由書式欄にお書きください。		
	Q2-3	紙での申請の場合とオンラインでの申請の場合で、申請フォームの項目名や入力順を変える必要があると思いますか。選択肢からお選びください。	(空欄)	
	Q2-4	今後、「申請項目の精査」が必要になった場合、実施することは可能ですか。選択肢からお選びください。「その他」の場合は、自由書式欄に内容をお書きください。	(空欄)	
	Q2-5	今回、オンライン化の対象とする制度を選定する際に、オンライン化に当たっての法令上の問題がないか検討されましたか。選択肢からお選びください。	(空欄)	
	Q2-6	公開するに当たって、庁内調整で苦労したことがあれば自由書式欄にお書きください。		
	Q2-7	公開前で、庁内で別のプロジェクトを実施される場合や他の自治体でも発生すると思われる課題はありますか。ある場合は、自由書式欄にお書きください。		
公開後 (スマート申請)	Q2-8	公開後で、庁内で別のプロジェクトを実施される場合や他の自治体でも発生すると思われる課題はありますか。ある場合は、自由書式欄にお書きください。		
	Q2-9	市民に認知してもらうための工夫を行いましたか。行った場合はその内容を自由書式欄にお書きください。		
	Q2-10	今回対象になった申請の「紙での申請」件数は計測していますか。計測している場合は、各申請の前年同時期(今回の公開日～12月17日)の件数と今回の「紙での申請」件数を申請毎の数値を自由書式欄にお書きください。	(空欄)	(書ききれないようであれば、任意のフォームでご提出いただければ結構です。)
Q2-11	オンライン申請の割合が増えれば、現在行っている業務は効率化できると思いますか。選択肢からお選びください。効果がある場合は期待する効果を自由書式欄にお書きください。	(空欄)		
公開後 (申請後継業務)、その他	Q2-12	今回のオンライン化に当り、申請後継業務で業務内容を変更しましたか。ある場合はその内容を自由書式欄にお書きください。		
	Q2-13	業務内容の変更で負荷になったことはありますか。ある場合は自由書式欄にお書きください。		
	Q2-14	「紙による申請」と「オンラインによる申請」が併用されることによる業務の二重化の負担はありますか。選択肢からお選びください。	(空欄)	
	Q2-15	申請後継業務で庁内で別のプロジェクトを実施される場合や他の自治体でも発生すると思われる課題はありますか。ある場合は、自由書式欄にお書きください。		
	Q2-16	その他、今回公開して気が付いた課題があれば、自由書式欄にお書きください。		
	Q2-17	業務との親和性において、オンライン化に向いていると思われる手続きがありますか。ある場合はその内容を自由書式欄にお書きください。		
	Q2-18	業務との親和性において、オンライン化に向いていると思われる手続きに特徴はありますか。ある場合はその特徴を自由書式欄にお書きください。		
Q2-19	業務との親和性において、オンライン化に向いていないと思われる手続きに特徴はありますか。ある場合はその特徴を自由書式欄にお書きください。			

(以上、ありがとうございました。)

(1) 参加14団体における試験運用内容の実現に関する認識調査

【調査目的】

参加14団体のオンライン化を推進する上での状況と課題を把握し、今後の検討の参考にする。
本調査研究試験運用で使用している「手続きガイド」、「スマート申請」のテスト版をお試しの上、以下の質問に御回答ください。

自治体名 _____ 担当者氏名 _____
担当課名 _____ メールアドレス _____

「手続きガイド」テスト版

Q1-1: 自団体で試験運用内容(転入・転出・転居)以外で有用に利用できると思われるライフイベントはありますか？(選択)

A1-1

Q1-2: 「有」の場合、その内容を優先順に5つ以内で選んでください。(選択)
また、その理由をお書きください。(自由書式)

A1-2:

優先1位	ライフイベント	<input type="checkbox"/>
理由	<input type="text"/>	
優先2位	ライフイベント	<input type="checkbox"/>
理由	<input type="text"/>	
優先3位	ライフイベント	<input type="checkbox"/>
理由	<input type="text"/>	
優先4位	ライフイベント	<input type="checkbox"/>
理由	<input type="text"/>	
優先5位	ライフイベント	<input type="checkbox"/>
理由	<input type="text"/>	

Q2-1: 今回のテスト版を使ってみてテスト版の仕様以外で課題となると思われることはありますか？(選択) 例)担当課の運用体制、関連条例の整備など

A2-1

Q2-2: 「有」の場合、その内容・理由をお書きください。(自由書式)

A2-2

「スマート申請」テスト版

Q3-1: 自団体で試験運用内容以外の行政手続で有用に利用できると思われる行政手続はありますか？(選択)

A3-1

Q3-2: 「有」の場合、その内容と理由をお書きください。(自由書式)

A3-2

内 容	理 由

例) 課税証明書の請求

例) 請求件数が多く、電子化すれば業務効率化につながるため。

Q4-1: 今回のテスト版を使ってみてテスト版の仕様以外で課題となるとおられることはありますか？(選択) 例) 担当課の運用体制、関連条例の整備など

A4-1

Q4-2: 「有」の場合、その内容・理由をお書きください。(自由書式)

A4-2

--

例) 申請書への押印の廃止

以上

参考資料4：参加14団体の電子申請状況調査 調査結果

●目的

本共同調査研究参加14市町の電子申請の状況を把握し、電子申請の推進に対する懸念事項等を整理するため調査を実施した。

(調査した手続)

【子育て関係】

- 1) 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
- 2) 児童手当等の額の改定の請求及び届出
- 3) 氏名変更/住所変更等の届出
- 4) 受給事由消滅の届出
- 5) 未支払の児童手当等の請求
- 6) 児童手当等に係る寄附の申出
- 7) 児童手当に係る寄附変更等の申出
- 8) 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出
- 9) 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
- 10) 児童手当等の現況届
- 11) 支給認定の申請
- 12) 保育施設等の利用申込
- 13) 保育施設等の現況届
- 14) 児童扶養手当の現況届の事前送信
- 15) 妊娠の届出

【介護関係】

- 1) 要介護・要支援認定の申請
- 2) 要介護・要支援更新認定の申請
- 3) 要介護・要支援状態区分変更認定の申請
- 4) 居宅（介護予防）サービス計画作成（変更）依頼の届出
- 5) 介護保険負担割合証の再交付申請
- 6) 被保険者証の再交付申請
- 7) 高額介護（予防）サービス費の支給申請
- 8) 介護保険負担限度額認定申請
- 9) 居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請
- 10) 居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請
- 11) 住所移転後の要介護・要支援認定申請

【被災者支援関係】

- 1) 罹災証明書の発行申請

- 2) 応急仮設住宅の入居申請
- 3) 応急修理の実施申請
- 4) 障害物除去の実施申請
- 5) 災害弔慰金の支給申請
- 6) 災害障害見舞金の支給申請
- 7) 災害援護資金の貸付申請

(調査項目)

- ・令和元年度実績件数 (要/否)
- ・本人確認の要否 (要/否)
- ・対面 (来庁) の要否 (要/否)
- ・料金等の収受要否 (要/否)
- ・料金変動の可能性 (有/無)
- ・添付資料の要否 (要/否)
- ・支所の窓口で提出可否 (可/否)
- ・郵送申請の可否 (可/否)
- ・ぴったりサービスとの連携状況
 - 1 : 連携済 (電子申請可能) 2 : 連携済 (ガイド、様式掲載まで) 3 : 未連携
- ・電子申請の実施の可能性
 - 1 : 導入済 (ぴったりサービス含む) 2 : 実施可能 (検討中、ぴったりサービス含む)
 - 3 : 実施可能 (検討未定) 4 : 業務フロー見直しで実施可能 (検討中、ぴったりサービス含む)
 - 5 : 業務フロー見直しで実施可能 (見直し未定) 6 : 電子申請では業務不可能

●自治体の属性による電子申請実施状況の違い

【自治体電子化進捗指数について】

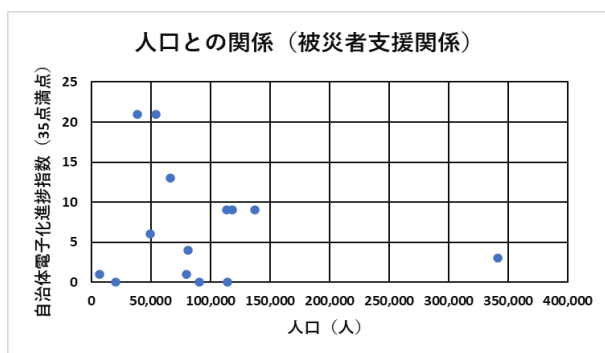
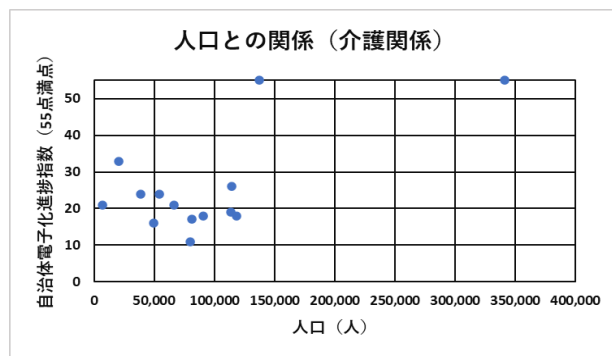
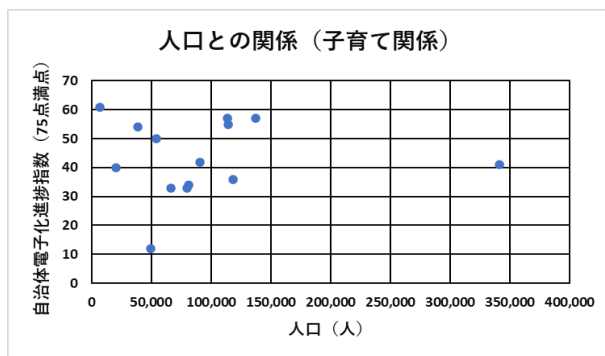
14 団体の各分野の手続の電子化進捗度を比較するために、調査項目「電子申請実施の可能性」の回答を、

- ・「1:導入済(ぴったりサービス含む)」 +5点
- ・「2:実施可能(検討中、ぴったりサービス含む)」 +4点、
- ・「3:実施可能(検討未定)」 +3点、
- ・「4:業務フロー見直しで実施可能(検討中、ぴったりサービス含む)」 +2点、
- ・「5:業務フロー見直しで実施可能(見直し未定)」 +1点、
- ・「6:電子申請では業務不可能」及び無回答 0点

とし、回答を評点化したもの。

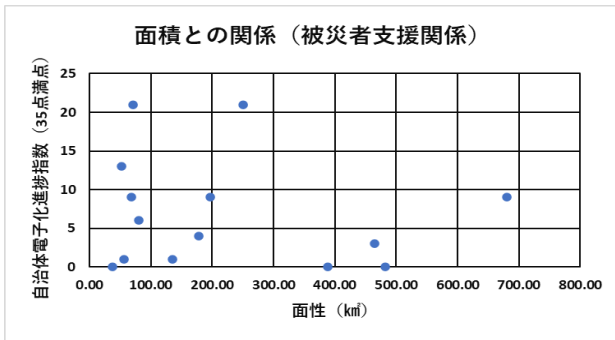
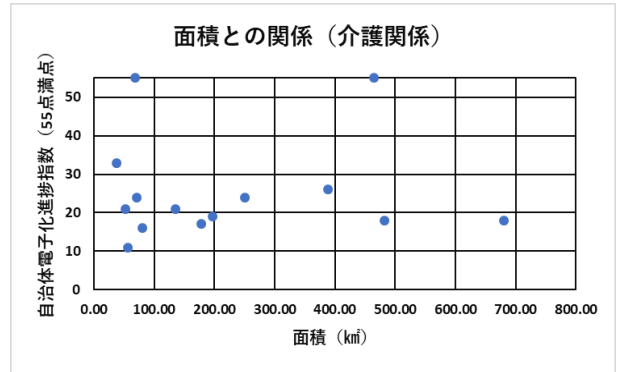
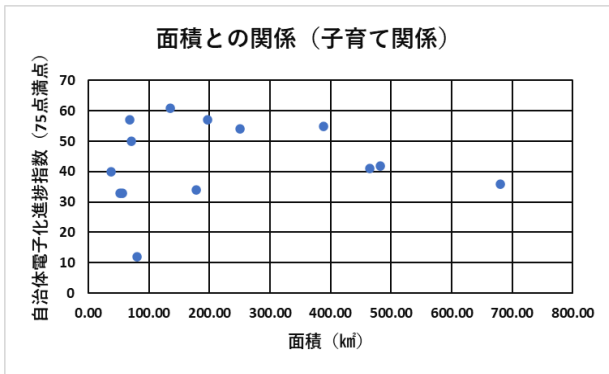
(満点は、子育て関係 15 手続×5点=75 点、介護関係 11 手続×5点=55 点、被災者支援関係7手続×5点=35 点)

◎人口 (人)



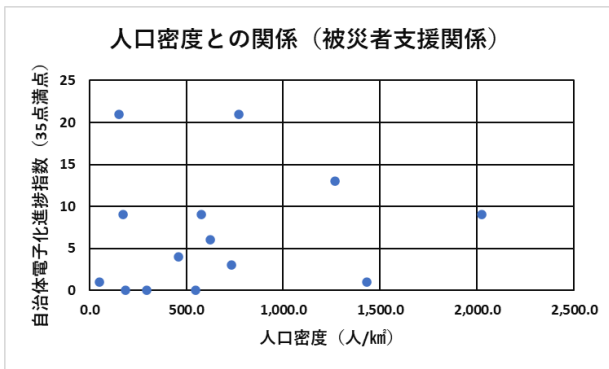
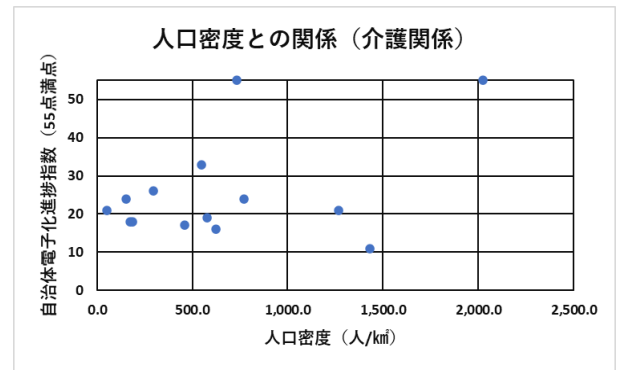
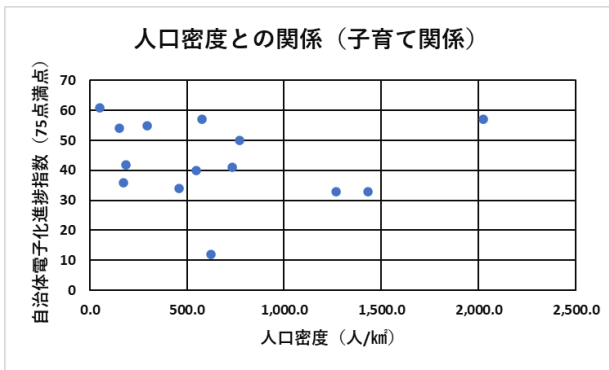
(分析) 人口の多寡が電子申請の実施に関係しているとは一概には言えないと思われる。

◎面積 (km²)



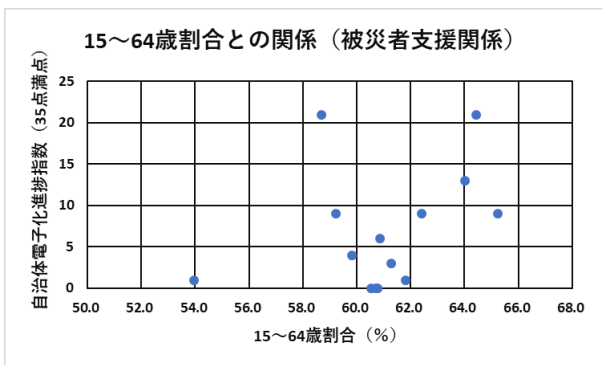
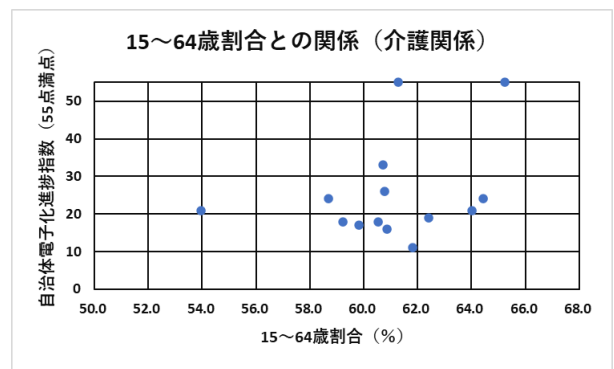
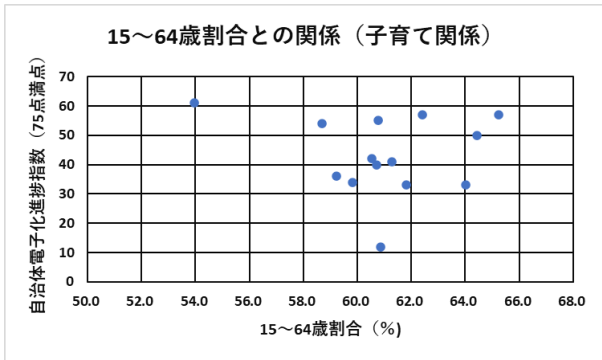
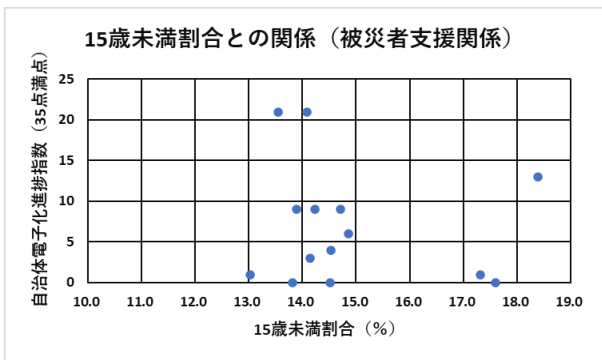
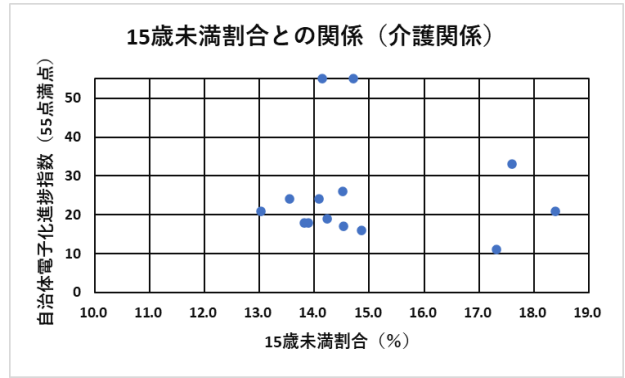
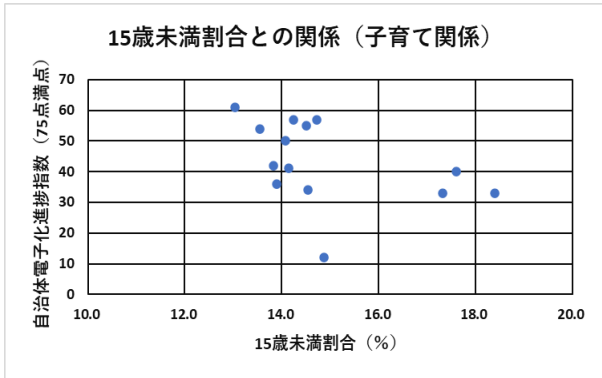
(分析) 自治体面積の大小が電子申請の実施に関係しているとは一概には言えないと思われる。

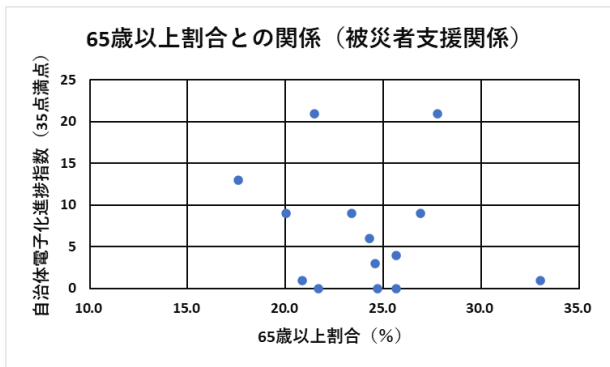
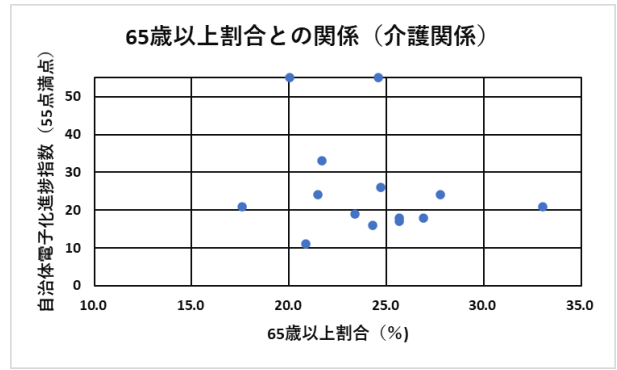
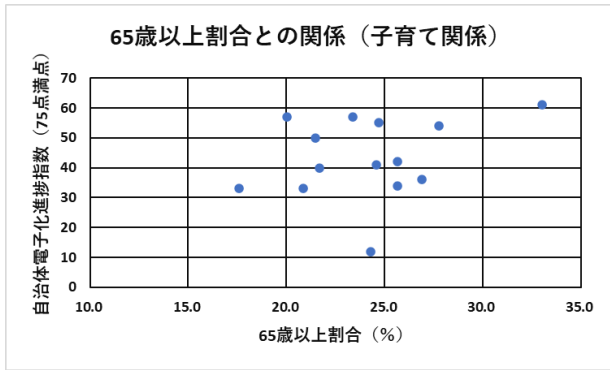
◎人口密度 (人/km²)



(分析) 人口密度の高さによって電子申請の実施が進んでいるとは言えないと思われる。

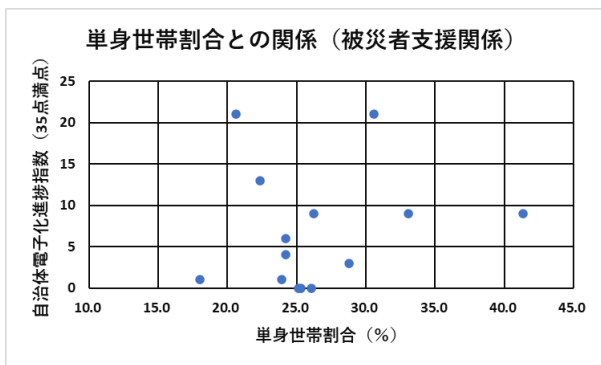
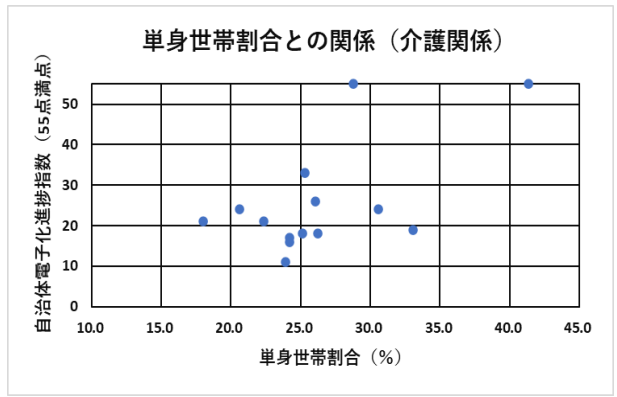
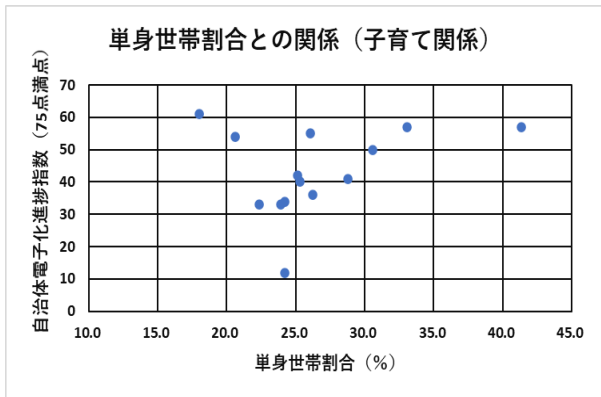
◎年齢層（15歳未満、15～64歳、65歳以上）3区分割合（％）





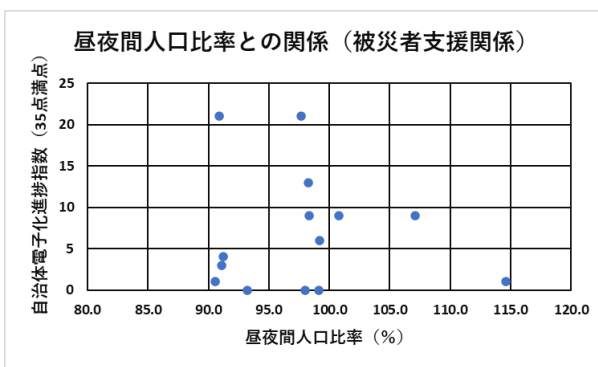
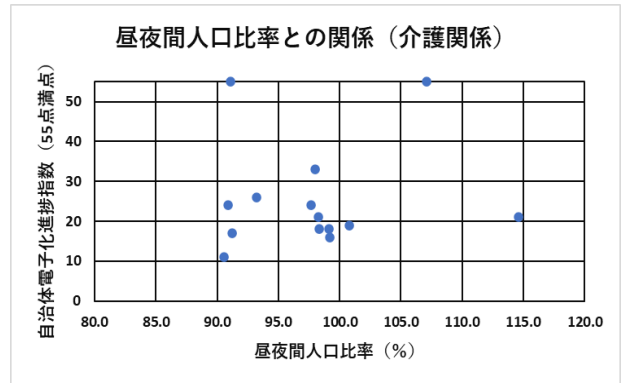
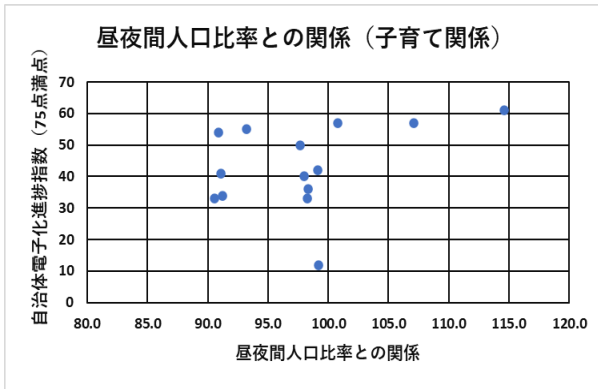
(分析) 各分野とも年齢層3区分割合の観点から電子申請の実施状況を見ると、バラつきが多く、傾向があるとは言えないと思われる。

◎単身世帯割合 (%)



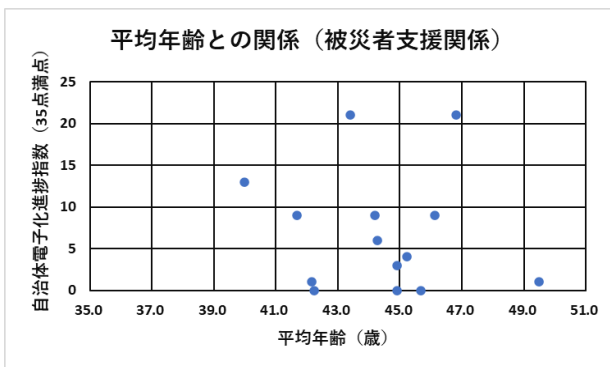
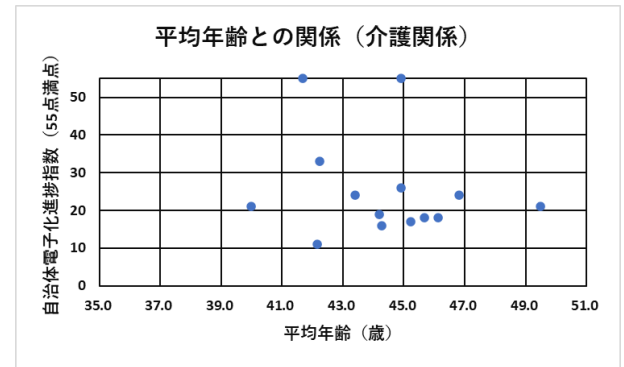
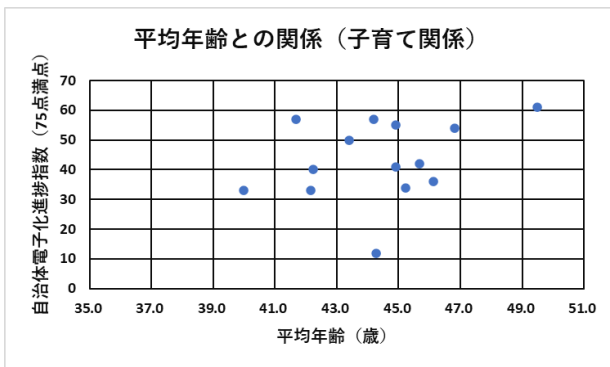
(分析) 3分野の手續共に傾向がなく、単身世帯割合の高さが電子申請の実施に影響があるとは言えないと思われる。

◎昼夜間人口比率 (%)



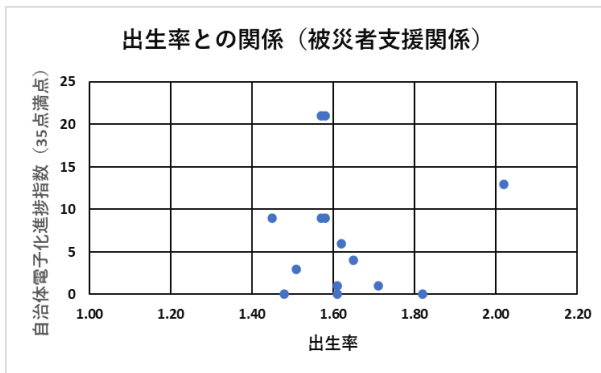
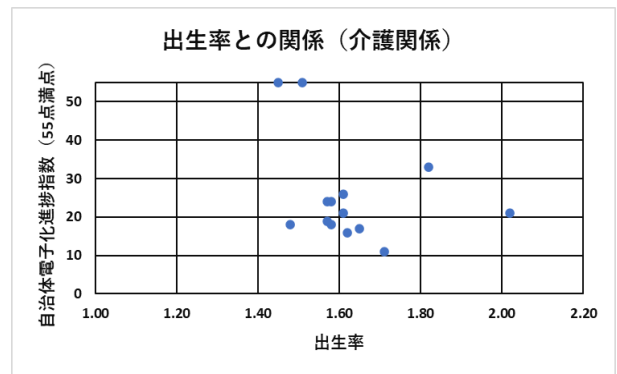
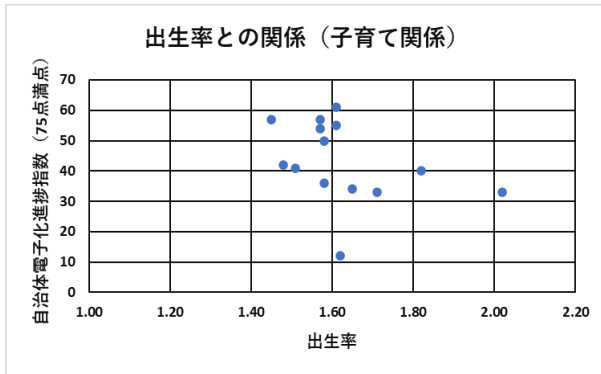
(分析) 昼夜間人口比率の高低が電子申請の実施に関係しているとは一概に言えないと思われる。

◎平均年齢 (歳)



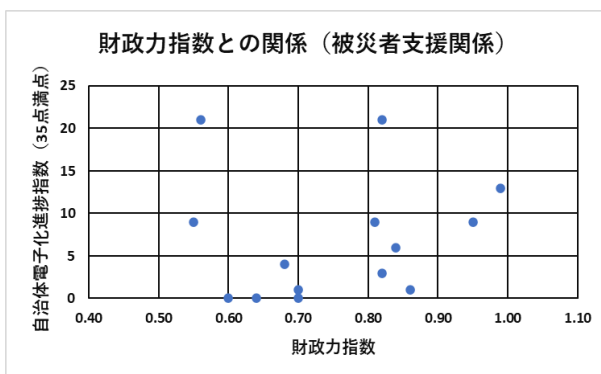
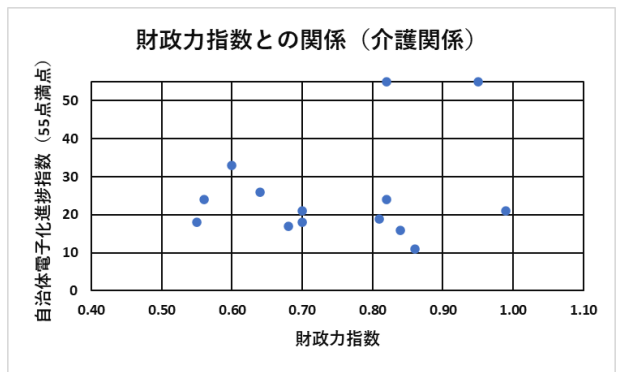
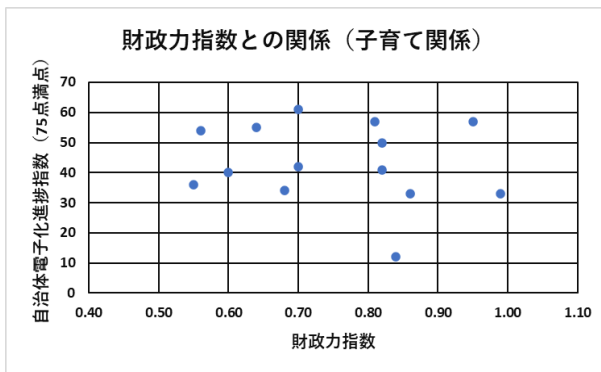
(分析) 平均年齢の高低が電子申請の実施に影響があるとは言えないと思われる。

◎出生率



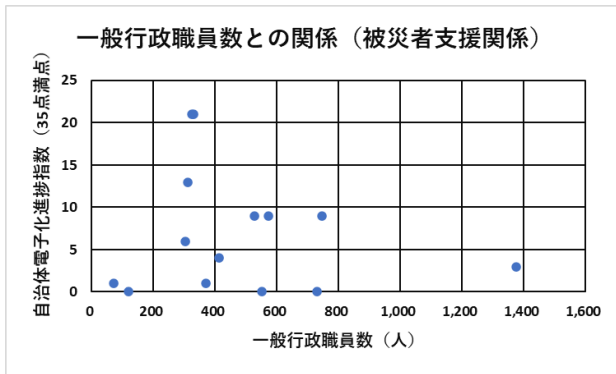
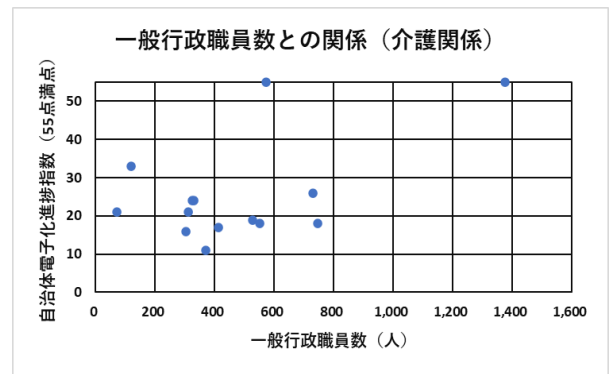
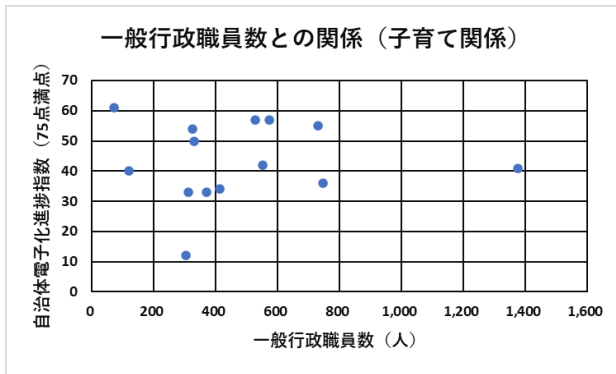
(分析) 出生率が低い方が電子申請の実施が進んでいるように見える。

◎財政力指数



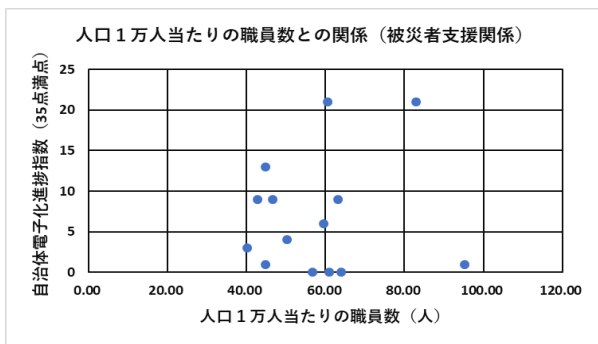
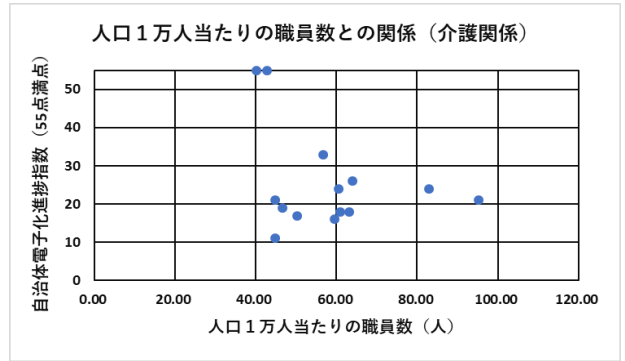
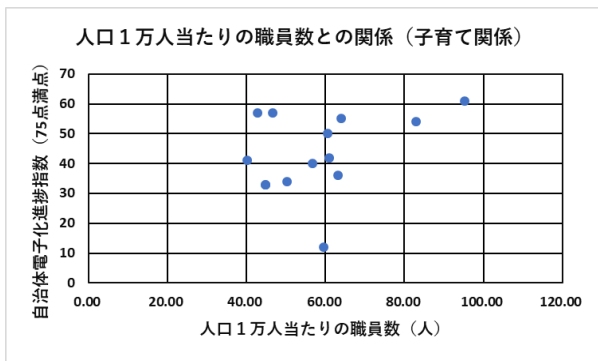
(分析) 自治体の財政力指数の高低が電子申請の実施に影響があるとは一概には言えないと思われる。

◎一般行政職員数



(分析) 一般行政職員数の多寡が電子申請の実施に影響があるとは一概には言えないと思われる。

◎人口1万人当たりの職員数（一般行政職）



(分析) 人口1万人当たりの職員数の多寡が電子申請の実施に影響があるとは一概には言えないと思われる。

●行政手続の要件による電子申請実施状況の違い

【手続電子化進捗指数について】

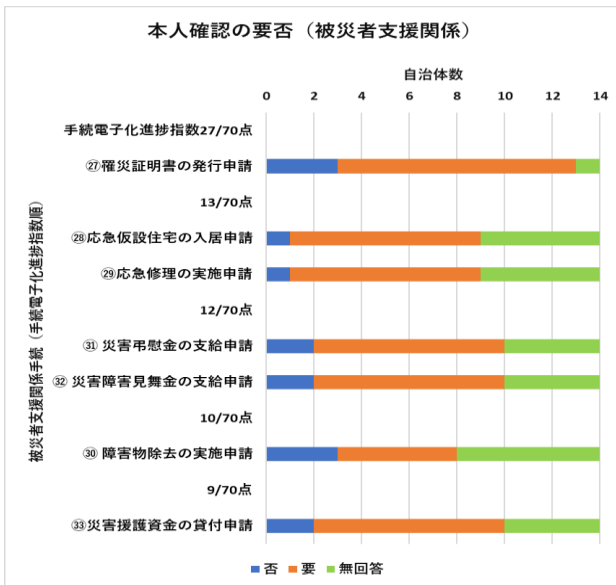
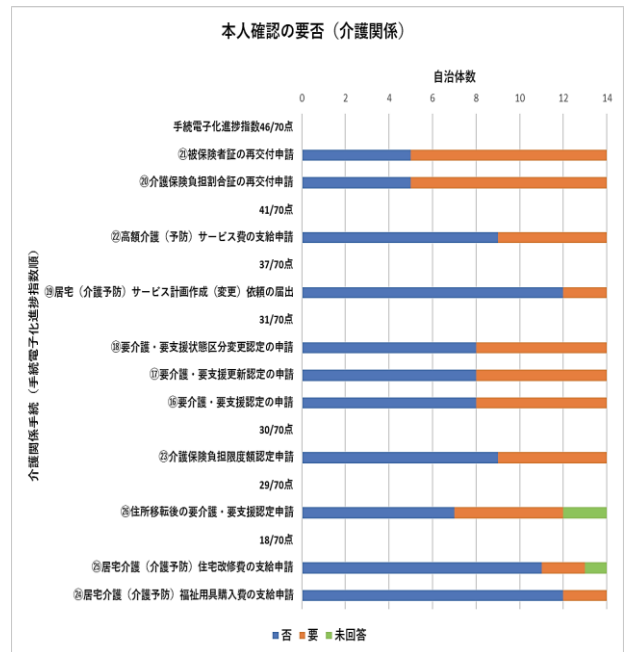
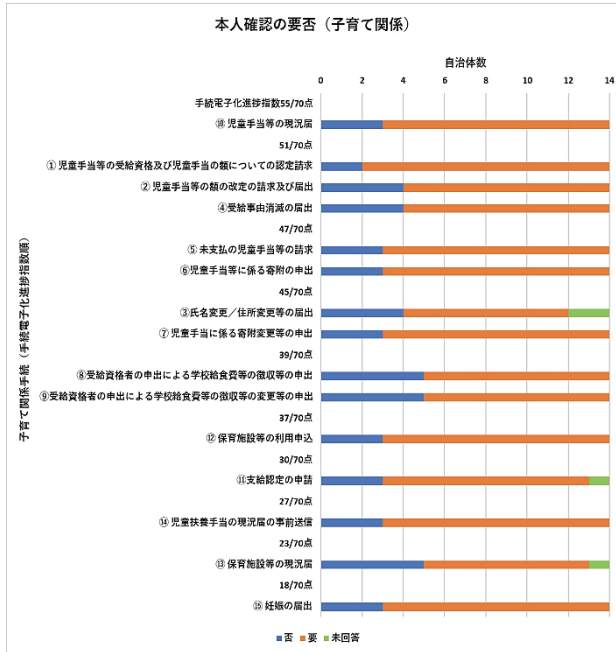
3分野の手続要件の違いによる電子化進捗度を比較するために、調査項目「電子申請実施の可能性」の回答を、

- ・「1:導入済(びったりサービス含む)」 +5点、
- ・「2:実施可能(検討中、びったりサービス含む)」 +4点、
- ・「3:実施可能(検討未定)」 +3点、
- ・「4:業務フロー見直しで実施可能(検討中、びったりサービス含む)」 +2点、
- ・「5:業務フロー見直しで実施可能(見直し未定)」 +1点、
- ・「6:電子申請では業務不可能」及び無回答 0点

とし、回答を評点化したもの。

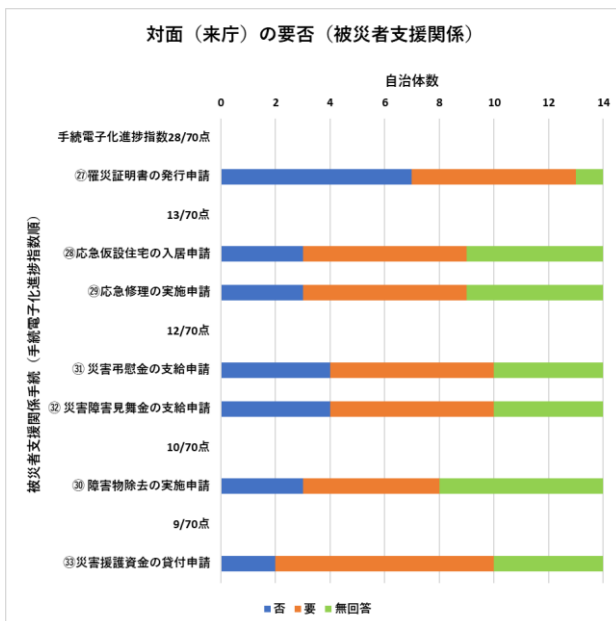
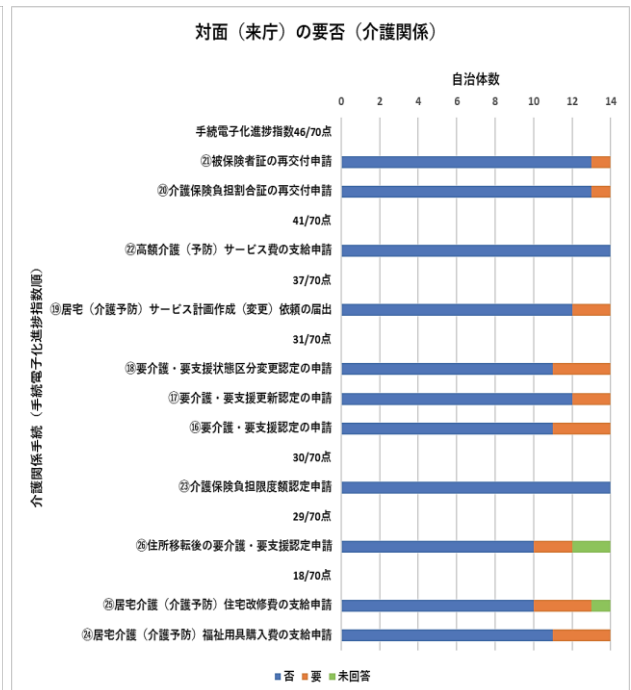
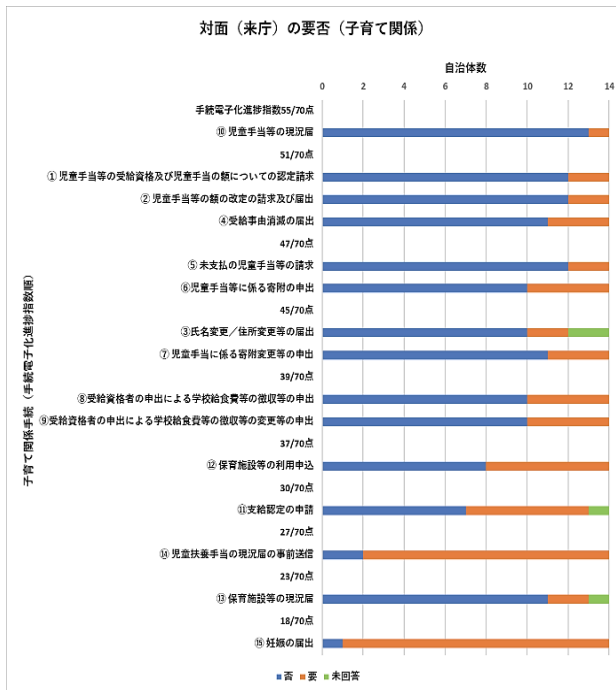
(満点は、3分野とも 14 団体×5点=70 点)

◎本人確認の要否



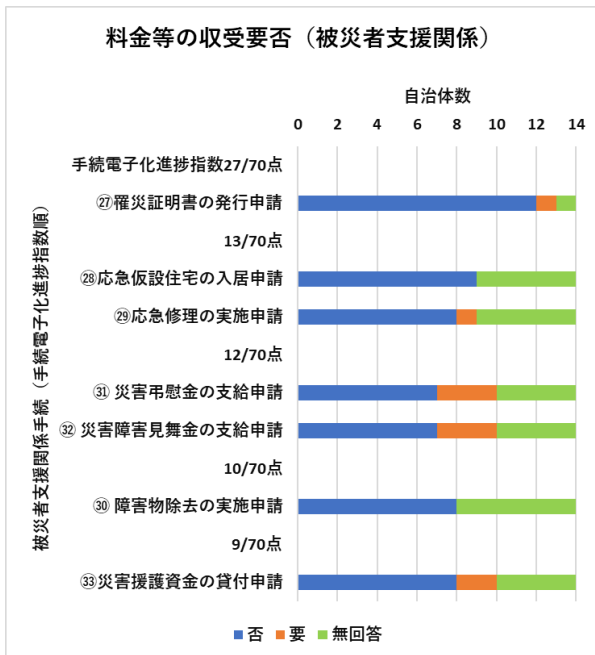
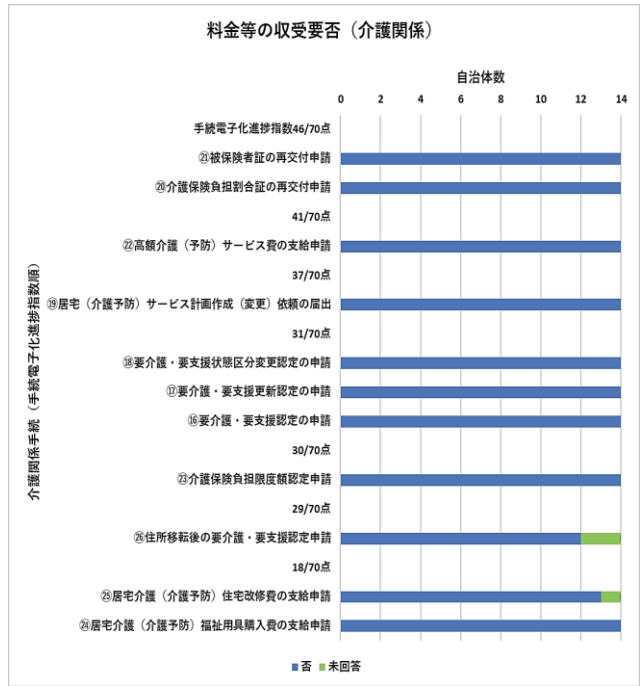
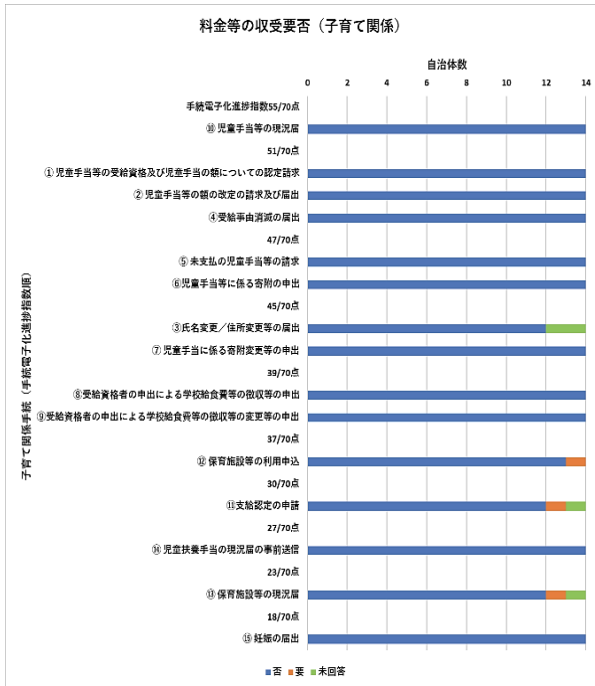
（分析）本人確認の要否と電子申請の実施について、関係があるとは一概に言えないと思われる。

◎対面（来庁）の要否



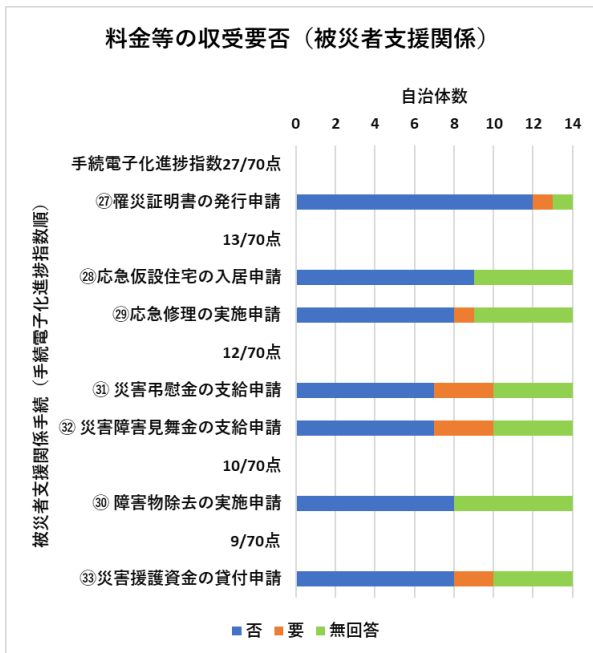
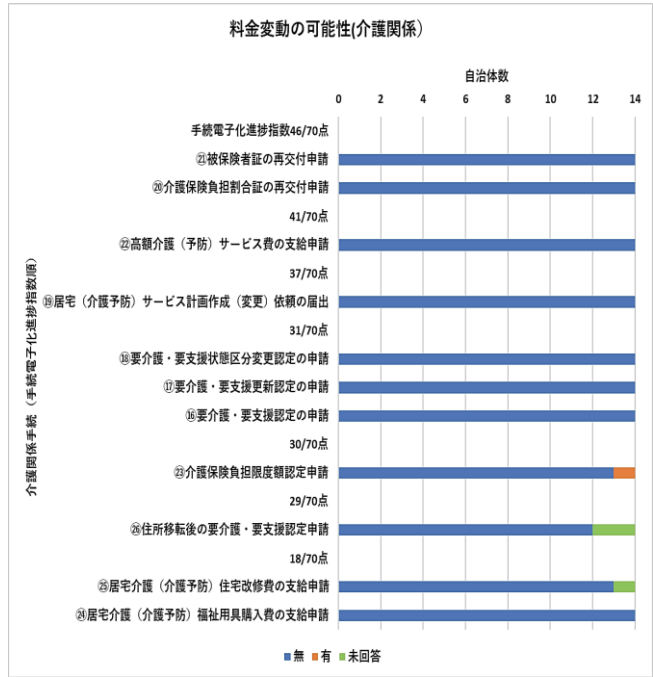
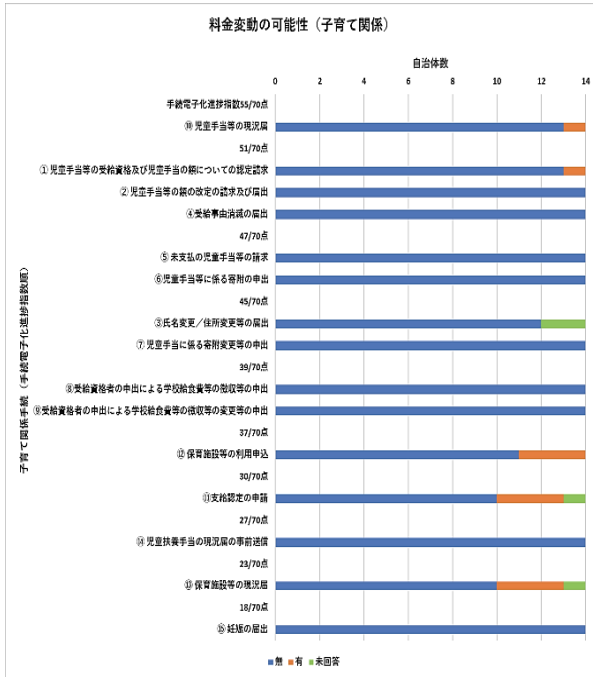
（分析）子育て関係手続において、対面（来庁）の要否と電子申請の実施について、関係があるように見える。対面（来庁）不要であれば電子申請を実施しやすいと思われる。

◎料金等の收受要否



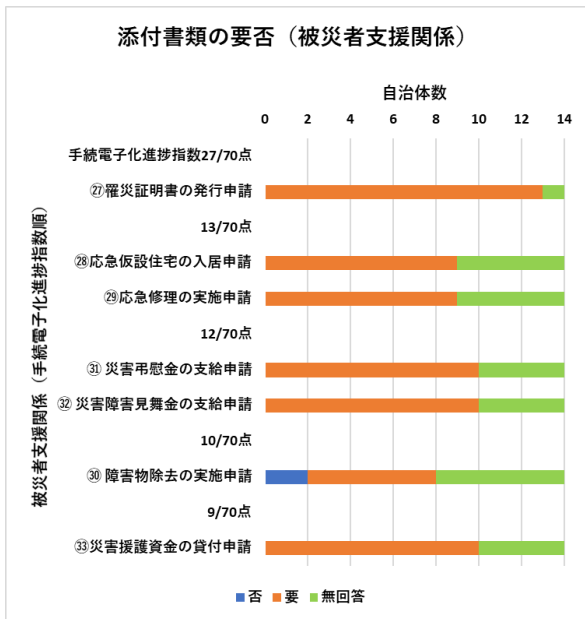
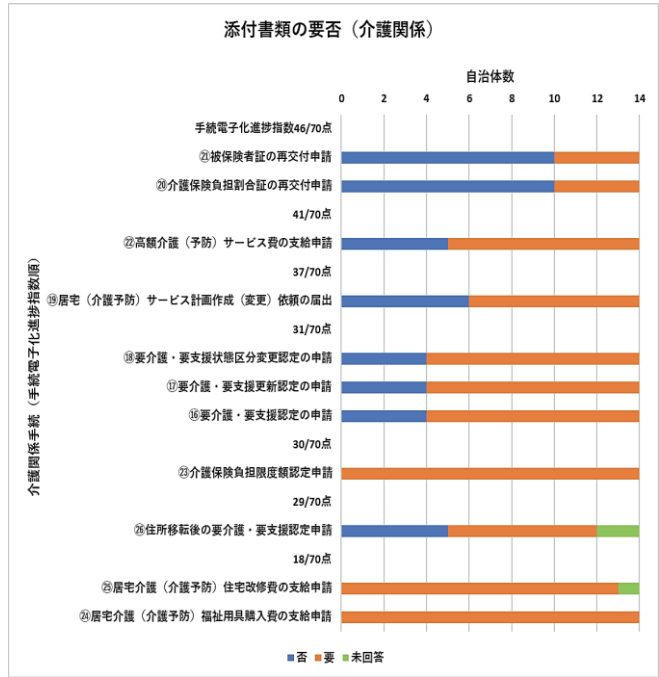
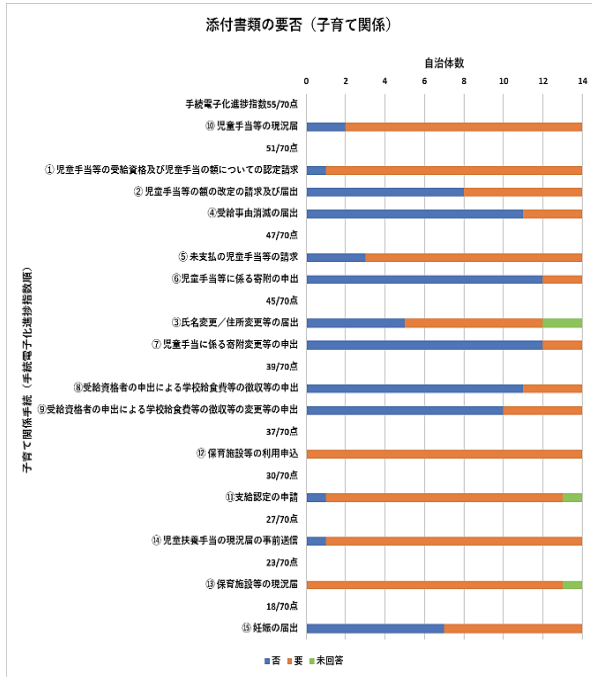
（分析）今回調査した手続分野には料金等の收受を要する手続がほとんどなかった。

◎料金変動の可能性



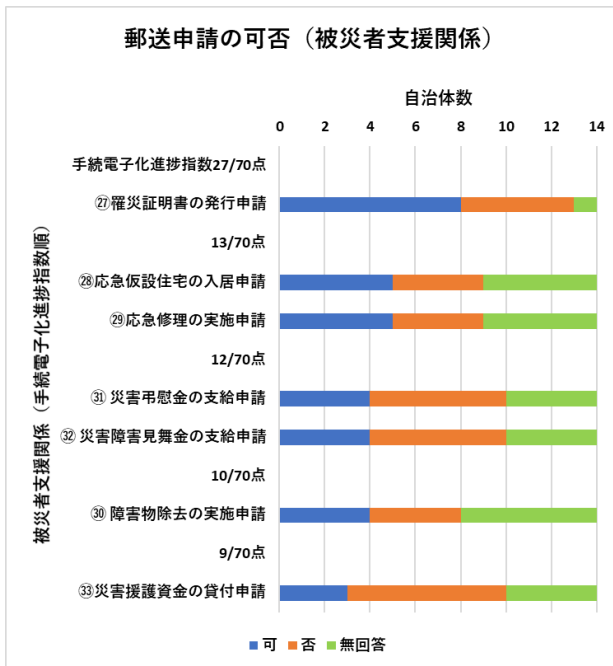
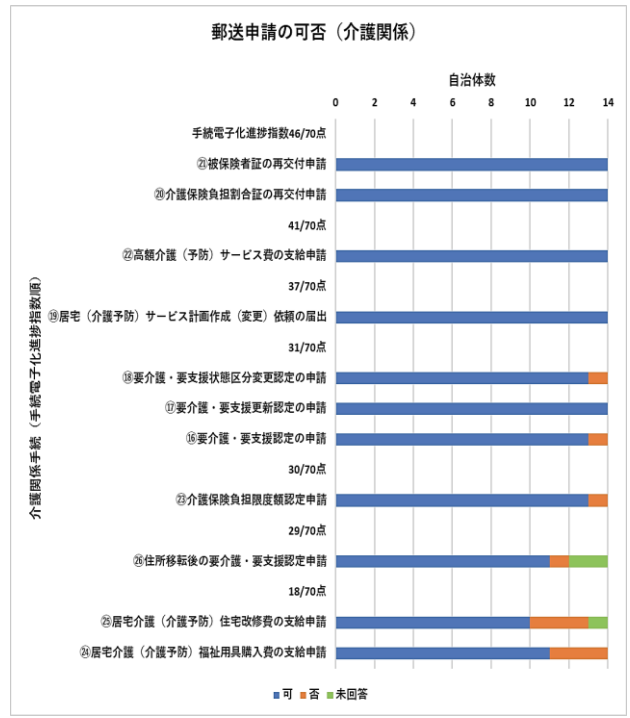
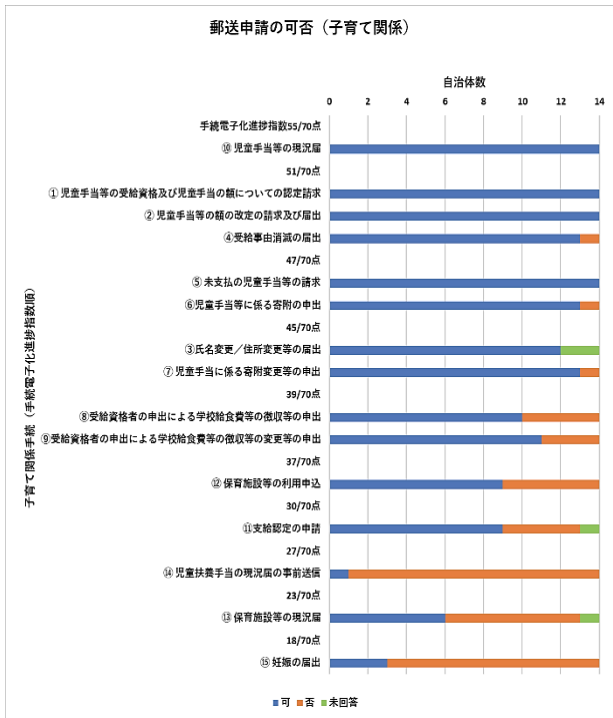
(分析) 今回調査した手続分野には料金変動の可能性がある手続がほとんどなかった。

◎添付書類の要否



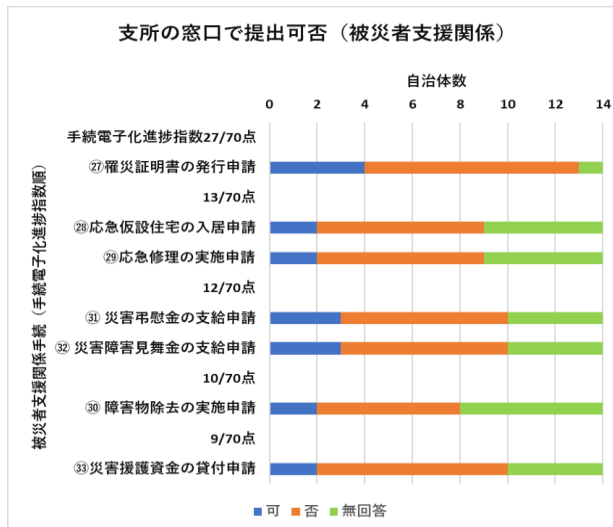
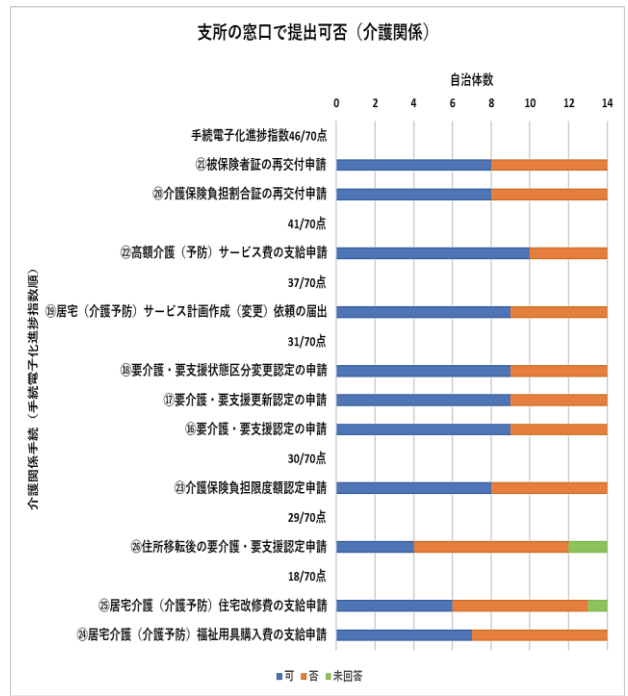
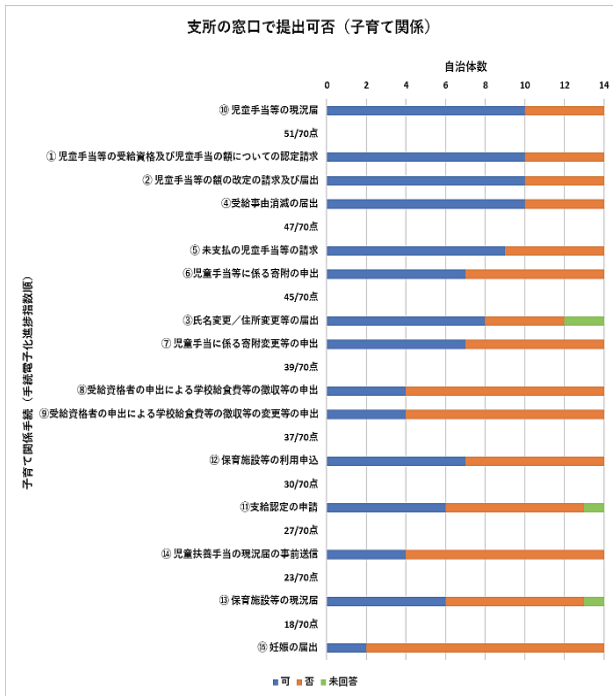
（分析）介護関係手続において、添付書類の要否が電子申請の実施と関係があるように見える。添付書類不要の手続の方が電子申請を実施しやすいと思われる。

◎郵送申請の可否



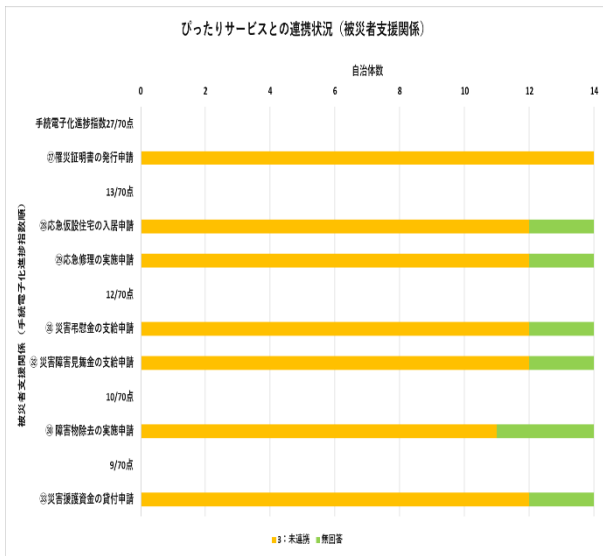
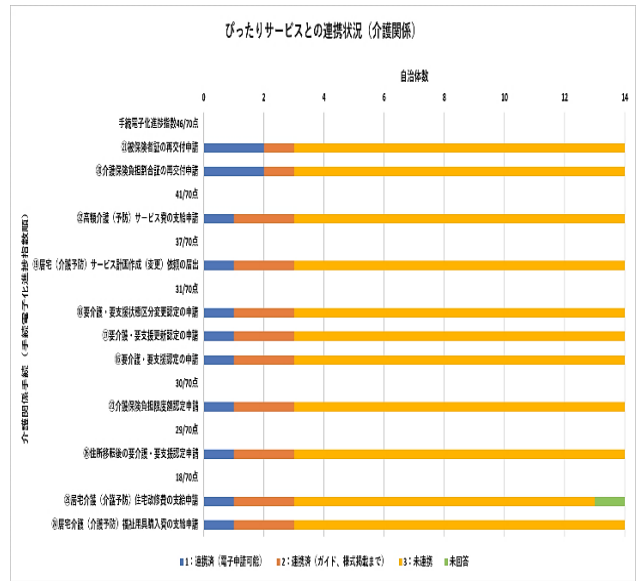
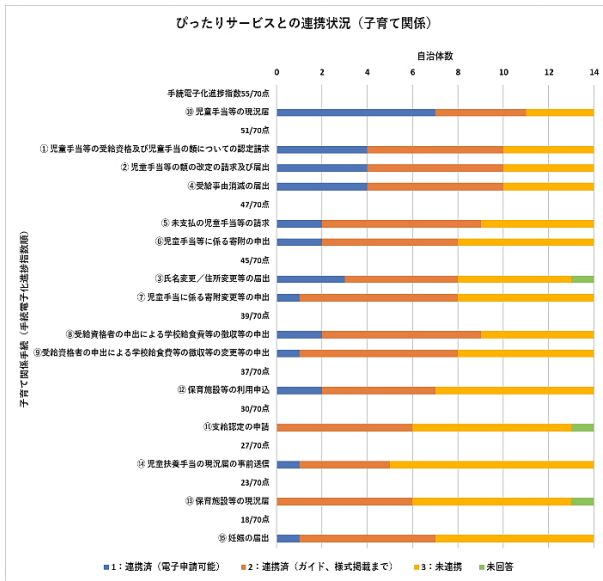
（分析）郵送申請可能な比較的簡素な手続については、電子申請の実施も進んでいると思われる。

◎支所の窓口での提出可否



（分析）支所の窓口でも対応可能な比較的簡素な手続については、電子申請の実施も進んでいると思われる。

◎ぴったりサービスとの連携状況



（分析）子育て関係手続については、電子申請の実施が進んでいる手続ほど、ぴったりサービスとの連携も進んでいる。

参考資料5：試験運用実施3団体における実運用での認識 調査結果

◎手続きガイド

質問番号	質問項目	選択肢	回答団体	回答内容(数字は選択肢。それ以外の記載は自由書式欄に記載された内容。)
Q1-1	公開前に実施した、「手続きガイド」に反映させる「情報の整理」の負担について選択肢からお選びください。	[SA] 1:致命的に業務が圧迫された 2:負担があったが許容できるレベルだった 3:負担を感じなかった	大津市 草津市	1:致命的に業務が圧迫された 2:負担があったが許容できるレベルだった
Q1-2	「情報の整理」作業で難易度が高かったと感じたものを選択肢からすべてお選びください。選択肢がないものもある場合は自由書式欄に内容をお書きください。	[MA] -対象制度を網羅すること -手続き情報をまとめること -レアケースをどこまでカバーするか整理すること -自由書式	大津市 草津市	大津市 手続き情報をまとめること 草津市 未記入
Q1-3	今後、他手続で「情報の整理」が必要になった場合、実施することは可能ですか、選択肢からお選びください。「その他」の場合は、自由書式欄に内容をお書きください。	[SA] 1:自治体内で自力で情報整理可能 2:自治体の導入事例を参考にし整理可能 3:専門の事業者の協力が必要 4:その他	大津市 草津市	1:自治体内で自力で情報整理可能 2:他自治体の導入事例を参考にし整理可能
Q1-4	「情報の整理」に当り、グラファー社「手続きガイドサービス」を利用したことは評価できますか。選択肢からお選びください。	[SA] 1:とても評価できる 2:まあ評価できる 3:どちらともいえない 4:あまり評価できない 5:全く評価できない	大津市 草津市	3:どちらともいえない
Q1-5	関係各課の協力は得られましたか。選択肢からお選びください。また、関係各課との調整で苦勞・工夫されたことがあれば自由書式欄にお書きください。	[SA]+自由書式 1:非常に協力を得ることが出来た 2:まあ協力を得ることが出来た 3:どちらともいえない 4:あまり協力を得られなかった 5:全く協力を得ることが出来なかった	大津市 草津市	2:まあ協力を得ることが出来た 原課はいずれも協力的であったが、整理作業の精度にバラつきがあった。丁寧なマニュアルが必要であると感じた。 2:まあ協力を得ることが出来た
Q1-6	公開するに当たって、承認ルート等庁内調整で苦勞したことがあれば自由書式欄にお書きください。	自由書式	大津市 草津市	大津市 特にありません。 草津市 何度も校正の照会をかけたにもかかわらず、後から追加してほしいという課があったりしたので庁内調整の取りまとめに苦勞をした。
Q1-7	公開前で、庁内で別のプロジェクトを実施される場合や他の自治体でも発生すると思われる課題はありますか。ある場合は、自由書式欄にお書きください。	自由書式	大津市 草津市	大津市 徐々に横に長くなっていく変更管理票で作業を扱うのが難しいため、過去履歴と修正様式は別様式が良いと感じた。・変更管理票にグラファー様からのコメントが記載されるが、関係各課の確認事項はチェックシートに集約しておく方が良いと感じた。・「注釈の記載内容」についての報告様式が無いなど、全庁照会する上で取りまとめ課で照会前に準備すべき作業が多かった。 草津市 未記入
Q1-8	公開後に、庁内で別のプロジェクトを実施される場合や他の自治体でも発生すると思われる課題はありますか。ある場合は、自由書式欄にお書きください。	自由書式	大津市 草津市	大津市 特にありません。 草津市 未記入
Q1-9	市民に認知してもらうための工夫を行いましたか。行った場合はその内容を自由書式欄にお書きください。	自由書式	大津市 草津市	大津市 広報紙でのPR、市長記者会見での記者発表、LINE公式アカウントでのプッシュ通知でPR、大津市HP上にバナー設置、テレビ(びわ湖放送「光☆おおつ」)でのPRを実施した。 草津市 未記入
Q1-10	手続に関する問合せ件数は計測していますか。計測している場合は、前年同時期(今回の公開日～12月17日)の件数と今回の問合せ件数を「転出」「転入」毎の数値を自由書式欄にお書きください。	[SA]+自由書式 1:以前から計測している 2:していなかったが今回計測した 3:していないし今回も計測していない	大津市 草津市	3:していないし今回も計測していない
Q1-11	今後、他の手続に対してサービスを拡大した場合、問い合わせ業務の負担軽減は期待できると思えますか。選択肢からお選びください。期待できないと思う場合はその理由を自由書式欄にお書きください。	[SA]+自由書式 1:期待できる 2:一部の問い合わせで期待できる 3:わからない 4:あまり期待できない 5:期待できない	大津市 草津市	2:一部の問い合わせで期待できる
Q1-12	その他、今回公開して気が付いた課題があれば、自由書式欄にお書きください。	自由書式	大津市 草津市	大津市 独自に利用者アンケートを実施したところ、非常に高い評価が得られた一方、一部の利用者から、「質問内容が難解である」という意見が寄せられた。 草津市 未記入

◎電子申請システム

質問番号	質問項目	選択肢	回答団体	回答内容(数字は選択肢。それ以外の記載は自由書式欄に記載された内容。)
Q2-1	手続のオンライン化で申請制度要件の見直しは必要だと感じましたか。また、今回の公開に際して、要件の見直しを行ったことがありましたら、その内容を自由書式欄にお書きください。	【SA】+自由書式 1:必要だと思う 2:一部必要だと思う 3:必要ないと思う	草津市 湖南市	3:必要ないと思う 2:一部必要だと思う 署名欄等の項目
Q2-2	手続のオンライン化で申請制度要件の見直しを行う場合、課題となることはありますか。ある場合はその内容を自由書式欄にお書きください。	自由書式	草津市 湖南市	未記入 未記入
Q2-3	紙での申請の場合とオンラインでの申請の場合で、申請フォームの項目名や入力順を変える必要があると思いますか。選択肢からお選びください。	【SA】 1:必要だと思う 2:一部必要だと思う 3:必要ないと思う	草津市 湖南市	2:一部必要だと思う 1:必要だと思う
Q2-4	今後、「申請項目の精査」が必要になった場合、実施することは可能ですか。選択肢からお選びください。「その他」の場合は、自由書式欄に内容をお書きください。	【SA】 1:自治体内で自力で精査可能 2:他自治体の導入事例を参考に精査可能 3:専門の事業者の協力が必要 4:その他	草津市 湖南市	2:他自治体の導入事例を参考にし精査可能 2:他自治体の導入事例を参考にし精査可能
Q2-5	今回、オンライン化の対象とする制度を選定する際に、オンライン化に当たっての法令上の問題がないか検討されましたか。選択肢からお選びください。	【SA】 1:事前に調査したうえで選定した 2:今回の業務が始まってから行った 3:特にしていない	草津市 湖南市	1:事前に調査した上で選定した 1:事前に調査した上で選定した
Q2-6	公開するに当たって、庁内調整で苦労したことがあれば自由書式欄にお書きください。	自由書式	草津市 湖南市	決済手段や流れについての調整が苦労した。 未記入
Q2-7	公開前で、庁内で別のプロジェクトを実施される場合や他の自治体でも発生すると思われる課題はありますか。ある場合は、自由書式欄にお書きください。	自由書式	草津市 湖南市	決済後にキャンセルとなった場合の対応。 未記入
Q2-8	公開後で、庁内で別のプロジェクトを実施される場合や他の自治体でも発生すると思われる課題はありますか。ある場合は、自由書式欄にお書きください。	自由書式	草津市 湖南市	決済後にキャンセルとなった場合の対応。 未記入
Q2-9	市民に認知してもらうための工夫を行いましたか。行った場合はその内容を自由書式欄にお書きください。	自由書式	草津市 湖南市	認知してもらう手段としては、ホームページでの周知を行っている。 未記入
Q2-10	今回対象になった申請の「紙での申請」件数は計測していますか。計測している場合は、各申請の前年同時期(今回の公開日~12月17日)の件数と今回の「紙での申請」件数を申請毎の数値を自由書式欄にお書きください。	【SA】+自由書式 1:以前から計測している 2:計測していなかったが今回計測した 3:計測していないので算出不能	草津市 湖南市	1:以前から計測している (11月1~30日集計分) 転出届(郵送分) R1. 31件 R2. 32件 住民票(郵送分) R1. 380件 R2. 365件 1:以前から計測している 住民票(郵便請求)118件、上下水道開始・休止40件、広報配布申込50件、職員採用試験92件、学校転入転出手続き50件
Q2-11	オンライン申請の割合が増えれば、現在行っている業務は効率化できると思いますか。選択肢からお選びください。効果がある場合は期待する効果を自由書式欄にお書きください。	【SA】+自由書式 1:効率化できると思う 2:あまり効率化は期待できないと思う 3:わからない	草津市 湖南市	2:あまり効率化は期待できないと思う 1:効率化できると思う
Q2-12	今回のオンライン化に当り、申請後続業務で業務内容を変更しましたか。ある場合はその内容を自由書式欄にお書きください。	自由書式	草津市 湖南市	変更していない。 未記入
Q2-13	業務内容の変更で負荷になったことはありませんか。ある場合は自由書式欄にお書きください。	自由書式	草津市 湖南市	変更していない。 未記入
Q2-14	「紙による申請」と「オンラインによる申請」が併用されることによる業務の二重化の負担はありますか。選択肢からお選びください。	【SA】 1:致命的に業務が圧迫される 2:負担があるが許容できる 3:負担を感じない	草津市 湖南市	2:負担があるが許容できる 2:負担があるが許容できる
Q2-15	申請後継業務で庁内で別のプロジェクトを実施される場合や他の自治体でも発生すると思われる課題はありますか。ある場合は、自由書式欄にお書きください。	自由書式	草津市 湖南市	今のところなし。 未記入
Q2-16	その他、今回公開して気が付いた課題があれば、自由書式欄にお書きください。	自由書式	草津市 湖南市	今のところなし。 未記入
Q2-17	業務との親和性において、オンライン化に向いていると思われる手続きがありますか。ある場合はその内容を自由書式欄にお書きください。	自由書式	草津市 湖南市	転出届 未記入
Q2-18	業務との親和性において、オンライン化に向いていると思われる手続きに特徴はありますか。ある場合はその特徴を自由書式欄にお書きください。	自由書式	草津市 湖南市	決済や返送物がない手続き 未記入
Q2-19	業務との親和性において、オンライン化に向いていないと思われる手続きに特徴はありますか。ある場合はその特徴を自由書式欄にお書きください。	自由書式	草津市 湖南市	申請時点で料金が確定しない手続き 未記入

スマート自治体都道府県補完モデル
に関する調査研究

—令和3年3月発行—

滋賀県 総合企画部 情報政策課

〒520-8577

滋賀県大津市京町四丁目1番1号（新館6階）

電話077-528-3993（代表）

一般財団法人 地方自治研究機構

〒104-0061

東京都中央区銀座7-14-16 太陽銀座ビル2階

電話03-5148-0661（代表）

リサイクル適性 (A)

この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。