

【調査研究の目的】

「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」及び「行政組織の効率化」に向け、以下の現状の課題を考慮し、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推進に資することを目的に実施

現状の課題: < 手続ガイド > 一般には馴染みがない行政手続が多く、必要な手続・申請窓口・必要な持ち物等をわかりやすく案内する手続ガイドシステムを提供し、県民等の利便性の向上させることが必要
< 電子申請 > 「対面申請が前提」、「手数料等の支払いが発生」、「厳密な本人確認が必要」など多様な申請手続に対して、できる限り円滑な申請が実現できるよう手続きのオンライン化のシステムの実装が必要

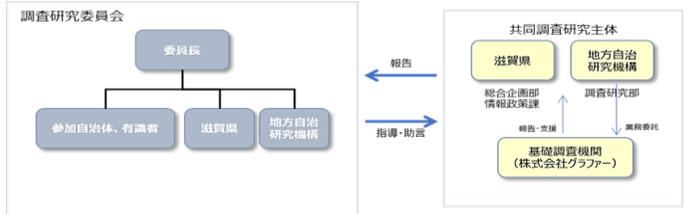
【実施期間】 令和2年(2020年)4月~令和3年(2021年)3月

【共同調査研究参加団体】

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(\*)
< 基礎調査機関 > 株式会社グラファア(\*)
\*: 調査研究実施主体

【実施体制】

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を設置。新型コロナウイルス感染の拡大状況を考慮し、滋賀県庁舎内等の会議室を主会場とし参加14団体を各拠点でインターネット接続したWeb会議の形式で委員会を開催



【実施内容】

「スマート自治体滋賀モデル研究会」での検討結果に基づき、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を簡潔できる環境の創出目指し、具体的なシステムを3団体(大津市、草津市、湖南市)で試験運用を実施し、大きく以下の2つの調査研究を実施した。

研究テーマ1: 「(仮称)滋賀くらしの手続ガイド」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。
(「医療・障がい、高齢・介護」に関する手続ガイド化の可能性の検討含む)

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。

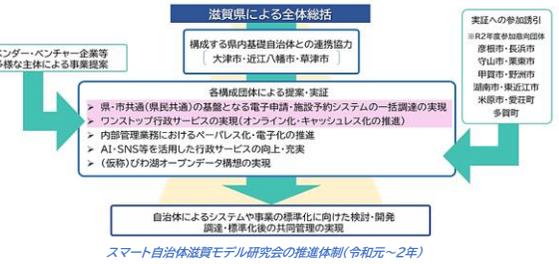
これに加え、オンライン化に向けた課題等の把握・抽出を目的に今回試験運用を実施した3団体及び参加14団体へのアンケート調査や入札参加資格情報の更新、変更等の手続ガイド検討を実施

【調査研究の背景】

「スマート自治体滋賀モデル研究会」において、実証(試験運用)することでオンライン化推進が推進されると考えられる課題(研究テーマ)が抽出された。

【◎スマート自治体滋賀モデル研究会】

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に、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、令和元年(2019年)7月設置された研究会



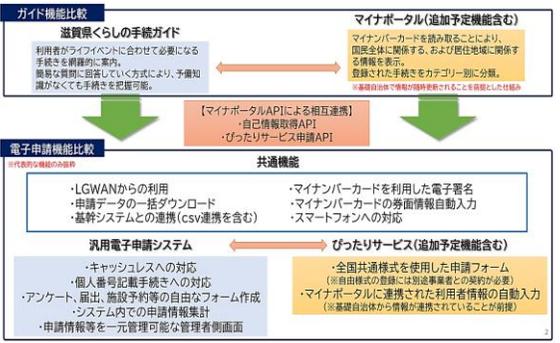
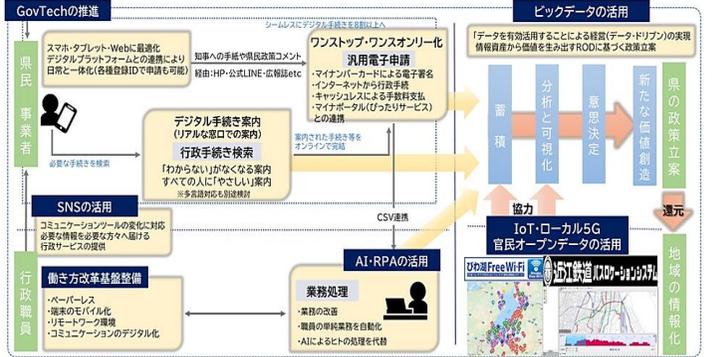
【今後】

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

■ 更なる検討

- ・手続ガイドシステムや汎用電子申請システムにアクセスしやすい導線
・基幹システムとの連携、AI・RPA等の業務プロセス検討
・マイナポータル(ピットリサービス)との関係

共同調査研究を踏まえた今後の構想図



マイナポータル(びたりサービス)との比較

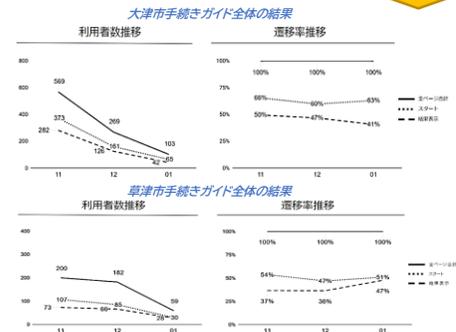
【実施結果】 本調査研究の主な結果は以下のとおりである。(点線枠内の記載は、各実施内容の結論・総括を示す。)

### ◎ 手続ガイドシステム

(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  
株式会社グラファ―「手続きガイド」を利用し、転入・転居・転出に係る手続ガイドシステムを構築し、一般公開した。利用者評価は「手続きガイド」のアンケート機能(2段階評価)を利用。



団体名(実施手続)	試験運用期間(集計日数)
大津市(転入・転居・転出)	2020/11/4日~2021/1/12(70日間)
草津市(転入・転居・転出)	2020/10/27日~2021/1/12(78日間)



手続名称/2段階評価	「役に立った」	「役に立たなかった」	回答数
転入 (大津市)	18	2	20
転居 (大津市)	13	0	13
転出 (大津市)	12	0	12
転入 (草津市)	5	1	6
転居 (草津市)	2	0	2
転出 (草津市)	7	0	7

■ 高い遷移率(必要な手続一覧を表示する最終結果画面までに到達する率)と利用者評価から、**一定の満足度が得られている。**  
 ■ HPの構成やリンクの設置方法を見直すことで**利用者数の増加が期待**できる。

### (2) 医療・障がい、高齢・介護の手続の仕様検討

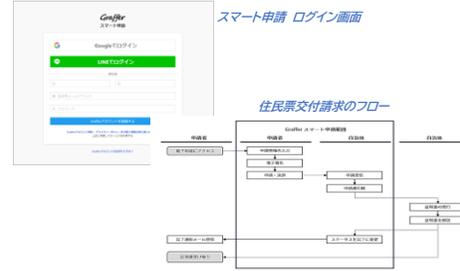
手続ガイドシステムで今後重要と思われる、医療・障がい、高齢・介護の両分野についてオンライン化の可能性を検討。  
草津市の両分野担当部署にヒアリングし、手続情報等制度の調査及び課題抽出を実施。

**医療・障がい分野:**  
 <問題点>「申請等に必要な持ち物等を知る機会が少ない」、「定期的に行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」、「申請行為自体が大きな負担」  
 → 自身が適用されるサービスを網羅的に知ること、現在の紙での案内では非常に難易度が高く、**サービス化が出来る場合の価値は非常に高い。**  
 ・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**メリットがある。**

**高齢・介護分野:**  
 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くる形式となっており、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。  
 → 導入による**効率化が図られる見込みが低い。**

### ◎ 汎用電子申請システム

株式会社グラファ―「スマート申請」を利用し、草津市・湖南省と協議の上決定した以下の手続を構築し、一般公開した。なお、利用者評価は、評価が入力された申請項目だけ記載。



団体名	手続	試験運用期間(集計日数)
草津市	転出届	2020/10/27~2021/1/12(78日間)
	住民票交付申請	2020/10/27~2021/1/12(78日間)
湖南省	職員採用試験受験申請	2020/10/1~2020/10/23(23日間)
	上下水道開始休止申請	2020/10/19~2021/1/12(86日間)
	市広報紙配布申請	2020/10/19~2021/1/12(86日間)
	小中学校転入校に伴う申請	2020/11/6~2021/1/12(68日間)
湖南省	住民票交付申請	2020/10/27~2021/1/12(78日間)

試験運用集計期間中の各申請アクセス数、申請数、申請完了率(一部抜粋)

手続名称	試験運用期間のうち集計期間中の累計		
	アクセス数	申請数	申請完了率
転出届(草津市)	226	21	9.3%
住民票交付申請(草津市)	164	3	1.8%
職員採用試験受験申請(湖南省)	769	161	20.9%
上下水道開始休止申請(湖南省)	102	18	17.6%
市広報紙配布申請(湖南省)	81	16	19.8%
小中学校転入校に伴う申請(湖南省)	40	4	10.0%
住民票交付申請(湖南省)	83	0	0.0%

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い場合は、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となる。
マイナンバー認証の不安感払拭とシステム改善	利用者が慣れない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していく必要がある。

利用者評価(5段階評価)

手続名称 / 5段階評価	“5”	“4”	“3”	“2”	“1”	平均点
転出届(草津市)	5	3	0	0	0	4.6
住民票交付申請(草津市)	0	0	0	0	1	1.0
上下水道開始休止申請(湖南省)	8	4	1	0	0	4.5
市広報紙配布申請(湖南省)	6	4	2	0	0	4.4
小中学校転入校に伴う申請(湖南省)	0	1	0	0	0	4.0

■ 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、**県民からも高い満足度を得られた。**  
 ■ 今後、より多くの手続を電子化していくに当たって、「**入力フォームの簡便化**」、「**電子申請までの適切な導線設計**」、「**マイナンバーカードの普及**」、「**マイナンバー認証の不安感払拭とシステム改善**」が挙げられる。

### ◎ 電子申請に向けた意識調査

参加14団体に、以下の2つの調査票を送付し、各自治体での電子申請状況及びオンライン化に対する意識に関する調査を実施。(調査時期:令和2年11月~12月)

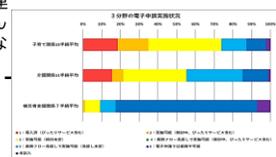
#### (1) 参加14団体の電子申請状況調査

・電子申請対応状況等

#### (2) オンライン化に関する意識調査

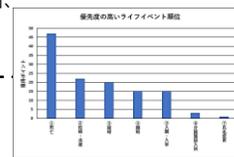
参加14団体に試験運用したシステムを公開。システムを体験した上での課題等の意見収集

■ **電子申請の対応が進んでいる分野は、子育て関連、介護関連**であり、被災者支援関連は進んでいない。



3分野の電子申請実施状況

■ **転入・転居・転出以外のライフイベント**で有用と考えられているものは「**死亡**」、「**妊娠・出産**」、「**結婚**」、「**離婚**」、「**入園・入学**」など。



手続ガイドシステムで優先度が高いライフイベント

実態調査から抽出されたオンライン化推進に向けた課題は以下であった。

- **手続ガイドシステムに関する課題**
  - ・主管課の支援・ガイド作成時の関係各課の連携
  - ・手続案内システムに対応する業務フロー・費用対効果
- **汎用電子申請システムに関する課題**
  - ・面談が必要な手続の対応・添付書類の取扱い・申請書様式・業務フローの見直し・災害時でのシステム可用性
  - ・電子申請に適した条例・規則等の改正・電子申請を受け付けるための業務フローの見直し・全庁的な協力体制の構築・コンビニ交付との棲み分け・マイナンバーカードの取得促進・複雑な行政手続の電子申請