

# 【資料 2】

## 令和 5 年度以降の 手続のオンライン化方針及び キャッシュレス化について

---

デジタル化推進本部事務局  
(総務部 情報戦略課)

## 【取組方針2】 徹底したDX・業務改革

### 【方針】

- **既存ツールを徹底的に活用し**、各部局・各課の自走型で**事務改革(BPR等)・徹底的したDX**を着実に実行する。
- 業務改革部会やデジタル化推進チームでの議論を起点に、**庁内横断的な内部事務改革**を遂行する。
- **令和3・4年度**の取組方針1・2は**継続して実施**し、市民サービスの向上を図る。

テーマ	内容	取組主体	KPI
(1)市民サービス向上	①令和6年度末に各部局の各種手続きを100%オンライン化する。 ※国・県の法律等でオンライン化が適当でない手続等を除くが、対面のやり取り・物理的授受を伴う申請なども対象。 ②令和6年度末に各部局で支払いが伴う手続きの最低80%はキャッシュレス対応可能とする。 ③マイナンバーカードを活用した市民サービスの向上に資する具体的なサービスを展開する。	①・②：各部局・各課 ※各部局内で目標を達成するために必要な体制を構築 ③マイナンバー部会	①オンライン化 100%(※) ②キャッシュレス決済 80%(※) ③取組数：2件/年 ※本日の議論を踏まえて1月中に全庁通知を想定

- 「①各種手続きのオンライン化：100%」、「②キャッシュレス決済：80%」に関して、むやみやたらに全てということではなく、市民サービス向上の観点から対象とする手続き等の基準を明確にしたうえで、全庁的に作業を進めていくこととします。

- これらの基準や進め方を次ページ以降に記載します。

## デジタル化推進本部会議

## 各部室局

<各種通知等> (本通知)  
令和5・6年度取組方針  
将来像・ロードマップの更新  
令和5年度の体制について

- ・ 将来像・ロードマップの更新作業開始
- ・ 令和5年度の体制検討開始(将来像関連のみ)

- ・ 各部会の進捗状況報告
- ・ オンライン申請等のKPIについて
- ・ 情報提供 等

第6回本部会議(12月)

<KPIについて> (1月中)  
・ オンライン申請等のKPIの対象となる手続きに関する通知  
・ オープンデータに関する通知

- ・ KPIの対象となる手続き・データの洗い出し
- ・ 令和5年度体制検討開始(全体取組)
- ・ 目標値・KPI達成のためのロードマップ検討の開始

<各種資料提出> (3月末)  
・ 将来像・ロードマップ更新版  
・ 令和5年度体制  
・ 全体取組に関する目標値・ロードマップ(案)※

- ・ 令和3・4年度の振り返り
- ・ 令和5年度以降の取組等について

第7回本部会議  
(3月)

※全体取組(オンライン手続・キャッシュレス・オープンデータ)に関する目標値・KPI達成のためのロードマップ(案)は、3月末の段階においては素案で構いません。

## デジタル化推進本部会議

- ・ 将来像・体制の共有
- ・ 令和5年度の進め方等

## 各部室局

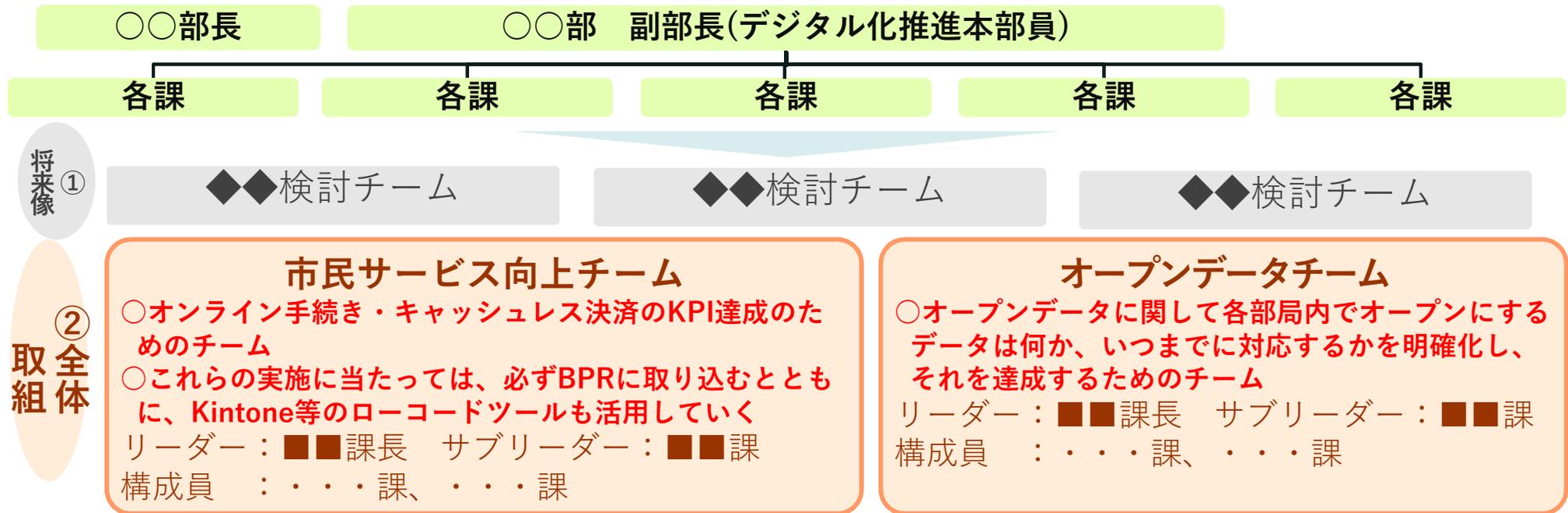
第1回本部会議(4月)

<全体取組について>(5月末)

- ・ オンライン申請・キャッシュレス・オープンデータの目標値・ロードマップ(確定版)の提出

- ・ 全体取組に関する各部局の体制の共有
- ・ 令和6年度のDX予算に向けて
- ・ 導入計画書の提出について 等

第2回以降の本部会議  
(6月～)

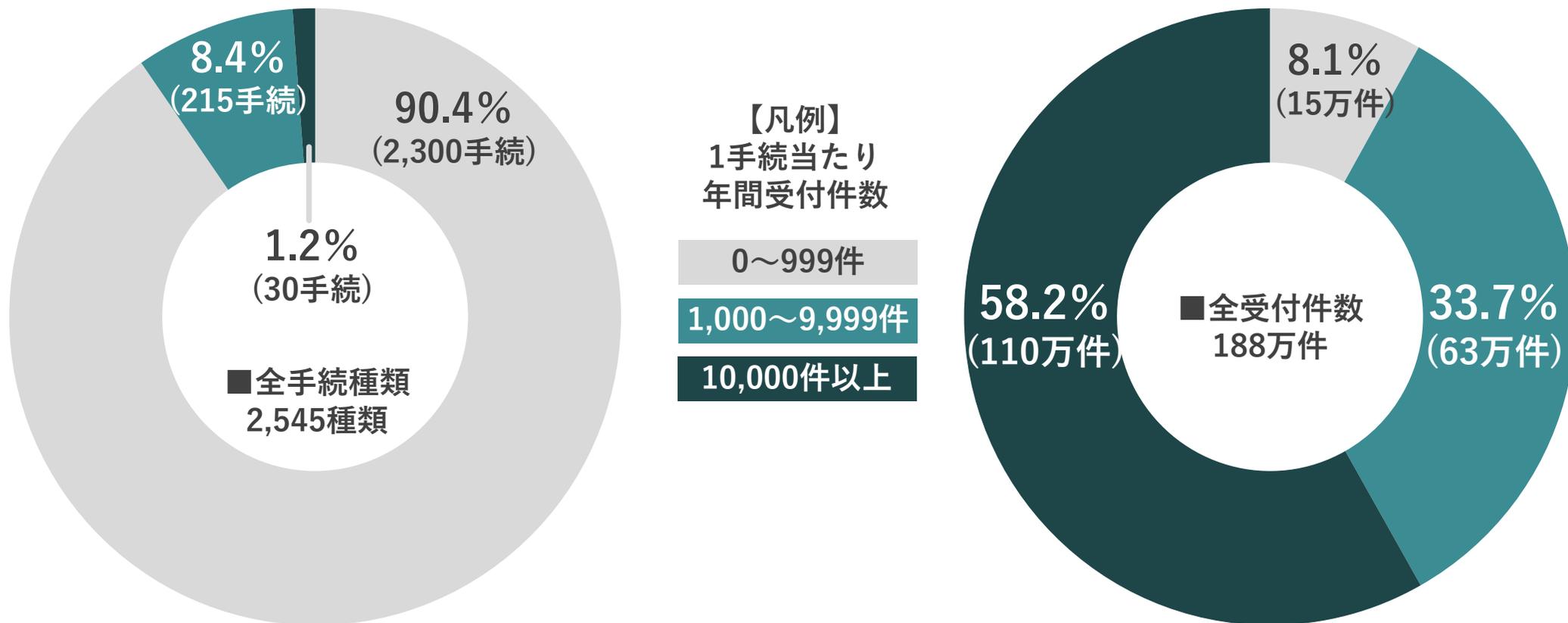


### ①市民サービス向上チーム

- 令和5・6年度の取組方針2に位置付けているオンライン手続き・キャッシュレス決済のKPIを各部室局として達成するために必要な体制を構築するものです。本チームは、他部局との調整(・・・手続きには・・・課の申請と並行して検討が必要など)が概ね不要で、部局内で検討・実施が進められる申請等に対して構築していただくチームです。
- 他部局との調整が必要なもの、調整が必要となった場合は情報戦略課にて部局間をつなぎ、部会や検討チームの設置に誘導していきます。
- オンライン手続等に関しては、令和5年1月をめぐりに対応していただく手続きなどを明示した方針を別途通知いたしますので、それを踏まえて検討をお願いします。

「1手続き当たり年間受付件数別」の**手続き種類の割合**

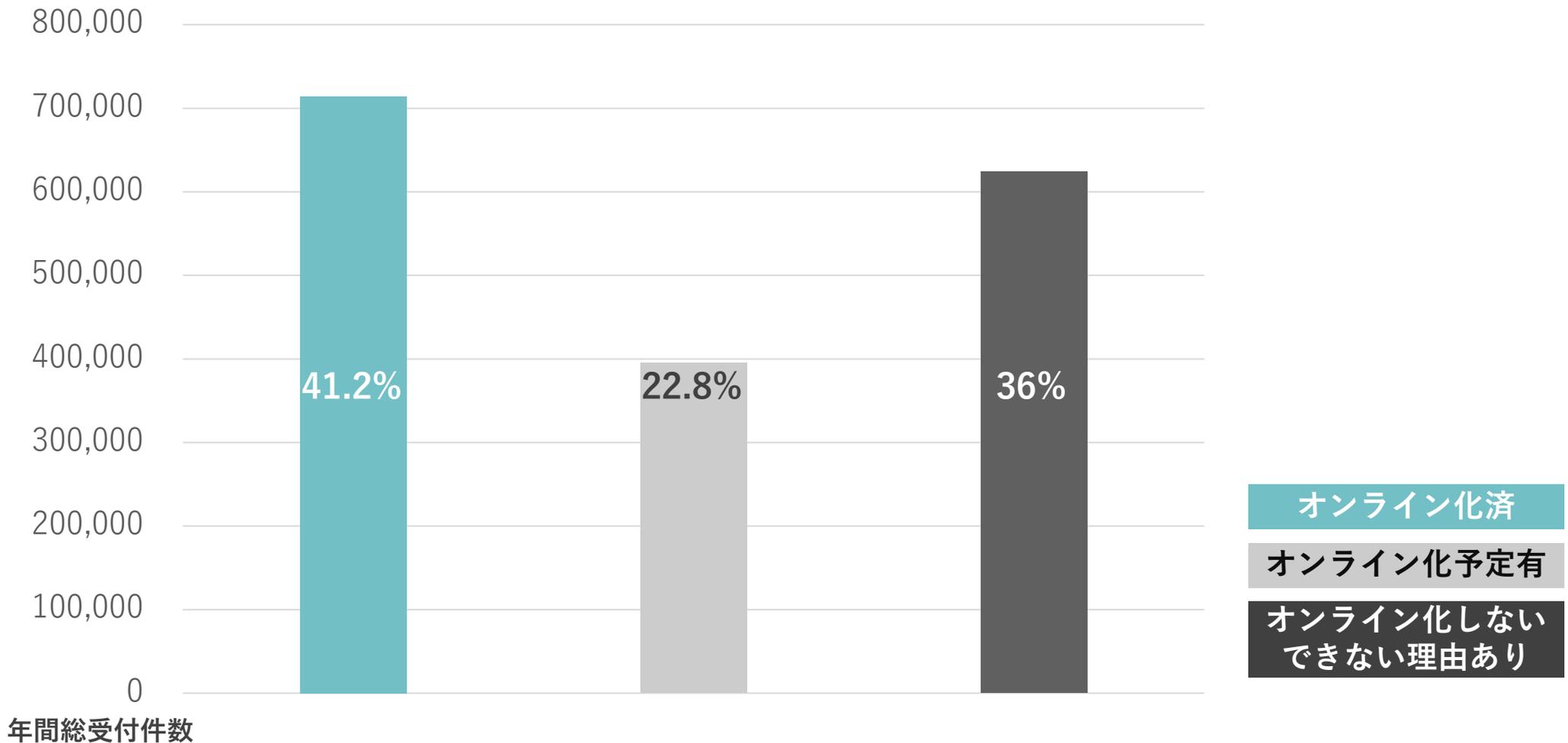
「1手続き当たり年間受付件数別」の**年間総受付件数の割合**



#### <今後、オンライン化を進めるべき手続きのターゲット>

- **「年間受付件数1,000件(80件程度/月)以上の手続き」**が「各手続きで実際に受付している年間総件数」で**全体の9割以上**を占める。
- この**9割以上を占める手続きは、245種類の手続き**であり、**全手続き種類の1割未満**
- この**年間受付件数1,000件以上の1割の手続きを集中的オンライン化**することで「市民の利便性向上」や「職員の事務効率化」等の寄与度が高いことが考えられるため、令和5・6年度において『優先的にオンライン化の検討・実施』をするべき手続きとする。  
※ターゲットとなる245種類の手続きは別途明確化します。

年間受付件数：1000件以上の手続きのオンライン化の状況



- 「年間受付件数1,000件以上」の手続きでは、『既に4割程度がオンライン化対応済み』
- 残り6割の「オンライン化未対応の手続き」について、オンライン化を実現する。
- 特に、「オンライン化未対応の手続き」の中では、3割強の手続きで「オンライン化対応できない・しない理由がある」と各所属が判断。
  - ⇒ 『電子申請ができない・しない』主な理由としては、「本人確認」や「面着での受付・審査」、「印鑑・サイン」、「添付書類（原本確認、データ化が困難等）」が挙げられている。
  - ⇒ これらに関して次ページ以降で判断基準を明確化する。

### 《基本方針を示す目的・考え方》

令和3・4年度の取組方針として各種手続きのオンライン化を位置付けて取り組んできた。オンライン化済手続き(令和4年度末見込み)は、23.4%(全手続きとした場合)という状況で、市民サービスの観点から見ると満足できるものではない。今年度末の目標として80%を掲げているが、この達成も非常に難しいことを踏まえ、今後の各種手続きのオンライン化を加速させるために、基本方針を明確にするとともにそれを実施する施策を講じる。さらに、基本方針1に示している【優先的に「オンライン化」を進める手順】については、令和6年度末までにオンライン化への移行完了することを目指す。(オンライン化率：100%)

なお、手続きのオンライン化は、「LINEを活用した申請システム」を中心としながら、申請者側の状況、手順・運用内容等を踏まえて、「あいち電子申請・届出システム」も適宜活用していく。

### 基本方針1 すべての手続きのオンライン化

法令等の規制などによりオンライン化が適当でない手順等を除き、利用者の多い手順など市民等の利便性の向上につながる行政手続等から優先し、オンラインで手続できるようにすることを原則とします。

まずは、以下の手続について、優先的に「オンライン化」を進めてください。

なお、対面や物理的授受を伴う手続等についても、来庁前の事前入力や来庁時(窓口等)の入力などに活用することで、インプット(市に情報が入るタイミング)のデジタル化も意識してください。

#### 【優先的に「オンライン化」を進める手順】※令和6年度末までにオンライン化率100%を目指す手続

- (1) 「オンライン化を実施する行政手続の一覧等(デジタル庁)」に示されている『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』
- (2) 年間手続件数が1,000件以上の手続(P5・6のとおり)  
(国・県の法律等でオンライン化が適当でない手続等除く)
- (3) (1)(2)以外で、住民等の利便性向上や職員の業務効率化の観点から、各所属として優先的に「オンライン化」したいと考えている手続

### 基本方針2 業務改革(BPR)の実施

手続きのオンライン化をする際には、手続全体のフローを把握し、市民・事業者等と行政のフロント部分のデジタル化だけでなく、内部事務(バックオフィス)の見直しも行き、事務全体の効率化を徹底してください。

### 基本方針3 「サービス設計12箇条」に基づくサービスデザイン思考の導入

手続きのオンライン化の際は、「デジタル・ガバメント実行計画」で示されている「サービス設計12箇条」を参考にし、「すぐ使えて」、「簡単」で、「便利」な利用者中心の行政サービスの実現を意識してください。