

# 【別添資料 2】 令和 5 年度以降の 手続のオンライン化に関する方針について

---

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
<p>(1)市民サービス 向上</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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</p> <p>③マイナンバー部会</p>	<p>①オンライン化 100%</p> <p>②キャッシュレス 決済 80%</p> <p>③取組数：2件/年</p>

## 4 手続きのオンライン化の基本方針

### 《基本方針を示す目的・考え方》

令和3・4年度 of 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ました。

その結果として、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）です。

市民サービスの向上の観点からは更に拡充していく必要があります。 令和5年度以降、各種手続きのオンライン化を加速させるために、「3つの基本方針」と「オンライン化対応する手続きの基準」を明確にしました。

これらを踏まえて、基本方針1に示している【優先的に「オンライン化」を進める手続き】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全庁で目指していきます。（オンライン化率：100%）

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

○優先的にオンライン化を進める手続きは、以下の3つのいずれかに該当する手続きとします。

- (1) 「オンライン化を実施する行政手続きの一覧等（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き(P6・7)』
- (2) 年間手続き件数が1,000件以上の245種類の手続き  
(国・県の法律等でオンライン化が適当でない手続き等除く)
- (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き

## 4 手続きのオンライン化の基本方針

### < 3つの基本方針 >

#### 【基本方針1 対象となる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続き等を除き、利用者の多い手続きなど市民等の利便性の向上につながる行政手続等を優先し、オンラインで手続が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、検討・確認等を行っていただく際は、P4・5のオンライン化する際の判断基準を踏まえて整理をお願いします。

#### 【基本方針2 業務改革（BPR）の実施】

手続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）の見直しも行い、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(資料2)」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。

(1) オンライン化する際の判断基準 ①原則 オンライン化対応する際の判断基準

《判断ポイント》

《オンライン化対応の判断基準》

原則  
オンライン化対応

本人確認

- 本人確認が不要な手続
- (窓口に来なくても) オンラインシステム (LINE等のオンライン申請ツールや、Zoom等のオンライン会議システム等、以下同じ) 上での、マイナンバーカード等による確認で問題ない手続

窓口ヒアリング・  
審査

- 窓口等対面でのヒアリング等が不要な手続
- ヒアリング等がオンラインシステムで代用が可能な手続
- 法令等に基づく対面でのヒアリング等が必要であるが、市民等のスマホ又は窓口のパソコン等で受付・申請のデータ化が可能な手続

印鑑・サイン

- 印鑑・サインが不要な手続
- 現状、印鑑・サインが必要だが、印鑑・サインを求めている根拠が法令等に基づかず、見直し可能な手続

添付書類等

- 法令等で原本提出は必須とされておらず、オンラインシステム上での電データ提出で問題ない手続
- 外部機関が発行した書類 (原本) や指定したサイズの図面 (A0,A1サイズ等) 等の提出が必須であるが、来庁手間を鑑みて「オンライン申請+郵送」の方が効率的な手続
- 提出を求めている添付書類が市役所内 (他所属) の情報であり、庁内データ連携等により、書類提出の必要性を見直せる手続

(1) オンライン化する際の判断基準 ②オンライン化対応見送りの判断基準

《判断ポイント》

《オンライン化対応又はオンライン化見送りの判断基準》

オンライン化対応見送り

本人確認

- 法令等に基づき、対面での本人確認が必須である手続き
- 窓口来訪者と身分証明書の写真を対面で比較確認する必要があるなど、オンラインシステム上だけの本人確認では不足する手続き

窓口ヒアリング・  
審査

- 法令等に基づき、対面でのヒアリング等が必須である手続き
- ヒアリング内容がセンシティブであり、行政として慎重な対応が求められる手続き
- 対面でのヒアリング等を行った上で申請可否を判断する手続き
- 申請者と対面でのヒアリング等を行わないと、内部処理が非効率・煩雑になる手続き

印鑑・サイン

- 法令等に基づき、印鑑・サインが必須である手続き  
⇒法令等の根拠がない場合は、原則、印鑑・サインの見直しを行うこと

添付書類等

- 法令等に基づき、原本確認が必須である手続き
- 国や県等で規定されている様式であり、様式や添付書類の原本を国や県等へ提出するなど原本取得が必須である手続き
- 添付書類等のデータ化の際、データ容量が大きすぎるなどデータ化が困難である手続き
- 窓口で現物の確認や受渡が必要であり、郵送での対応が困難な手続き

『オンライン化対応見送り』のいずれかに該当する場合でも、部分的にオンラインシステムを有効活用し、インプット（市に情報が入るタイミング）のデジタル化を意識するなど、「市民等の利便性向上」や「職員の業務負担軽減・効率化」を目指してください。

(2) 『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一覧と対応状況』

手続の種類	手続名	対象所属	オンライン化状況 (R5年度末)
a)処理件数が多く、オンライン化の推進による住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる手続	1) 図書館の図書貸出予約等	図書館管理課	○
	2) 文化・スポーツ施設等の利用予約	行政改革推進課・スポーツ振興課	○
	3) 研修・講習・各種イベント等の申込	市政発信課など	○
	4) 地方税申告手続 (eLTAX)	市民税課	○
	5) 自動車税環境性能割の申告納付	(愛知県)	○
	6) 自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告	(愛知県)	○
	7) 自動車税住所変更届	(愛知県)	○
	8) 水道使用開始届等	料金課	○
	9) 港湾関係手続	(対象外)	-
	10) 道路占用許可申請等	土木管理課	○
	11) 道路使用許可の申請	(愛知県警)	×
	12) 自動車の保管場所証明の申請	(愛知県警)	×
	13) 駐車の許可の申請	(愛知県警)	×
	<b>14) 建築確認</b>	<b>建築相談課</b>	<b>×</b>
	15) 粗大ごみ収集の申込	清掃業務課	△
	16) 産業廃棄物の処理、運搬の実績報告	廃棄物対策課	○
	17) 犬の登録申請、死亡届	保健衛生課 (動物愛護センター)	△
	<b>18) 感染症調査報告</b>	<b>感染症予防課</b>	<b>×</b>
	19) 職員採用試験申込	人事課	○
	20) 就業構造基本調査	(愛知県)	○
	21) 入札参加資格審査申請等	契約課	○
	22) 入札	契約課	○
	23) 衆議院・参議院選挙の不在者投票用紙等の請求	(総) 庶務課	○
	<b>24) 消防法令における申請・届出等</b>	<b>予防課</b>	<b>×</b>

(2) 『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一覧と対応状況』

手続の種類	手続名	対象所属	オンライン化状況 (R5年度末)
ア.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	こども家庭課	○
	2) 児童手当等の額の改定の請求及び届出	こども家庭課	○
	3) 氏名変更/住所変更等の届出	こども家庭課	○
	4) 受給事由消滅の届出	こども家庭課	○
	5) 未支払の児童手当等の請求	こども家庭課	×
	6) 児童手当等に係る寄附の申出	こども家庭課	×
	7) 児童手当に係る寄附変更等の申出	こども家庭課	×
	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	こども家庭課	×
	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	こども家庭課	×
	10) 児童手当等の現況届	こども家庭課	×
	11) 支給認定の申請	保育課	○
	12) 保育施設等の利用申込	保育課	○
	13) 保育施設等の現況届	保育課	○
	14) 児童扶養手当の現況届の事前送信	こども家庭課	×
	15) 妊娠の届出	こども家庭課	×
イ.介護関係	1) 要介護・要支援認定の申請	介護保険課	△
	2) 要介護・要支援更新認定の申請	介護保険課	△
	3) 要介護・要支援状態区分変更認定の申請	介護保険課	△
	4) 居宅(介護予防)サービス計画作成(変更)依頼の届出	介護保険課	×
	5) 介護保険負担割合証の再交付申請	介護保険課	×
	6) 被保険者証の再交付申請	介護保険課	×
	7) 高額介護(予防)サービス費の支給申請	介護保険課	×
	8) 介護保険負担限度額認定申請	介護保険課	×
	9) 居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請	介護保険課	×
	10) 居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請	介護保険課	×
ウ.被災者支援関係	1) 住所移転後の要介護・要支援認定申請	介護保険課	△
	1) 罹災証明書の発行申請	資産税課	○
	2) 応急仮設住宅の入居申請	定住促進課	×
	3) 応急修理の実施申請	建築相談課	×
	4) 障害物除去の実施申請	道路予防保全課	×
	5) 災害弔慰金の支給申請	福祉総合相談課	×
	6) 災害障害見舞金の支給申請	福祉総合相談課	×
	7) 災害援護資金の貸付申請	福祉総合相談課	×
8) 被災者生活再建支援金の支給申請	福祉総合相談課	×	

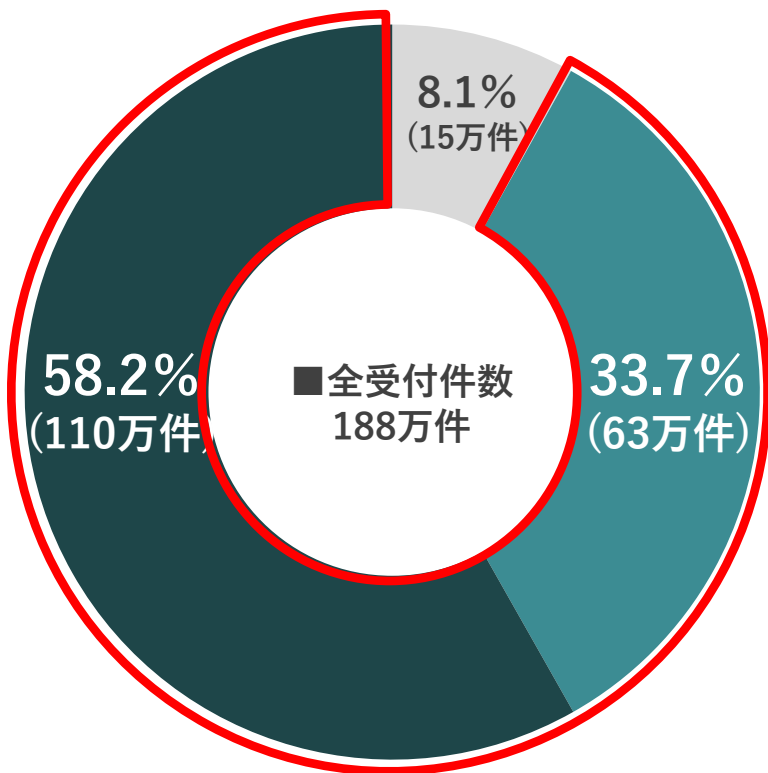
b)住民のライフイベントに際し、多数存在する手続をワンストップで行うために必要と考えられる手続

※△は令和6年度当初からオンライン化予定

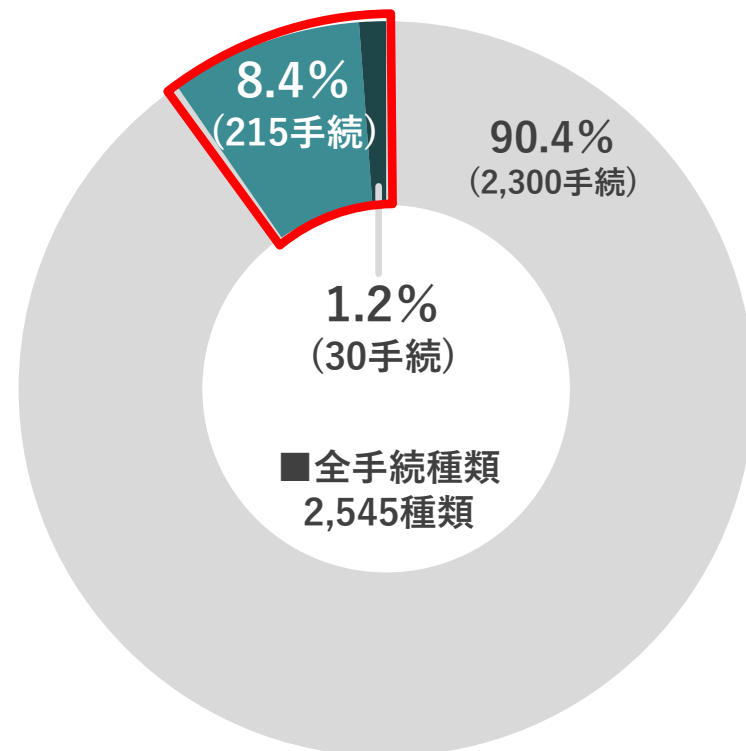


(3) 年間手続件数が1,000件以上の245種類の手続の考え方

「1手続当たり年間受付件数別」の年間総受付件数の割合



「1手続当たり年間受付件数別」の手続種類の割合



【凡例】  
1手続当たり  
年間受付件数

0～999件
<b>1,000～9,999件</b>
<b>10,000件以上</b>

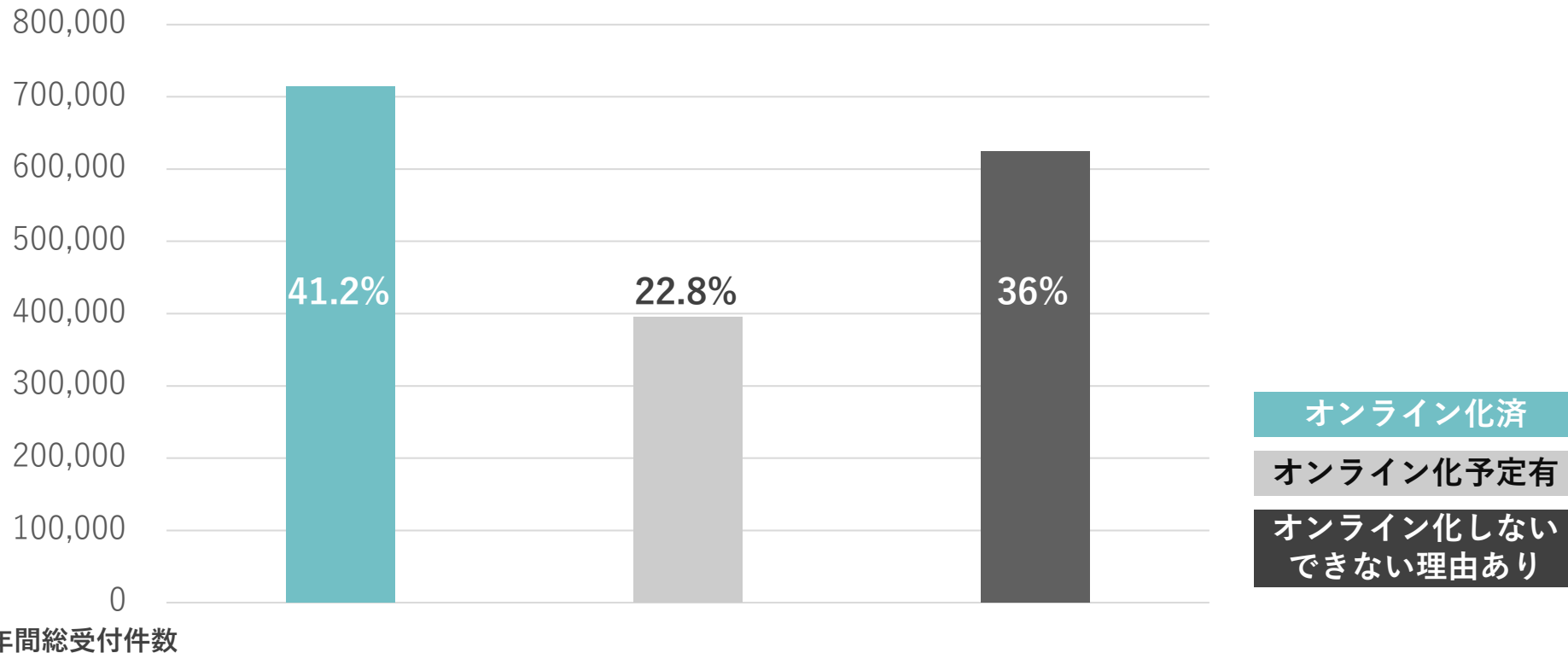
<令和5・6年度においてオンライン化の対象とする245種類の手続の考え方>

- **「年間受付件数1,000件(80件程度/月)以上の手続」**が「各手続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は、245種類の手続**であり、**全手続種類の1割未満**
- この**年間受付件数1,000件以上の1割(245種類)の手続を集中的にオンライン化**する。  
※対象となる245種類の手続は調査票に記載している手続です。

## 5 基本方針 1 優先的に「オンライン化」を進める手続

(3) 年間手続件数が1,000件以上の245種類の手続の考え方

年間受付件数：1000件以上の手続のオンライン化の状況



- 「年間受付件数1,000件以上」の手続では、『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」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」の中では、3割強の手続で「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。
  - ⇒ 『電こ申請ができない・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。