

## 行政手続におけるオンライン化調査の実施について

行政改革課及び情報政策課では、本市における行政手続の現在の状況を確認し、必要な措置を講じることでオンライン化を加速するため、以下のとおり調査を実施しました。

### (1)調査期間

令和3年12月16日～令和4年1月31日

### (2)調査対象

市民等に対する手続（全課）

令和2年度に「行政手続等の見直し（押印・署名の見直し）」を行った際にリスト化した手続について、オンライン化の有無を調査

### (3)質問項目

各手続について

- ・オンライン化（電子メール含む）の実施状況
- ・オンライン化未実施のとき、その理由
- ・公的個人認証（オンライン上の本人確認）についての要・不要
- ・手数料の收受（キャッシュレス決済）の有無 など

### (4)調査結果

#### ●オンライン化（電子メール含む）実施状況

実施状況	件数	割合
実施済（利用なしを含む）	562	21.7%
未実施	2,026	78.3%
計	2,588	100.0%

#### ●オンライン化未実施のうち、オンライン化できない理由

理由	件数	割合
押印・署名が必要	338	16.7%
対面で行う必要がある。	176	8.7%
原本の添付が必要	196	9.7%
その他	1,316	64.9%
計	2,026	100.0%

## ●オンライン化できない理由の例

- ・本人確認が必要であるため…住民票、税証明等
- ・使用料・手数料の納付を求めるため（市税等についてはスマートフォン決済導入済）

市営自転車駐車場定期使用許可申請…申請時に使用料を徴収  
旅券発給申請…交付時に印紙で納入  
（用途）地域証明申請…発行時に納付書を渡す  
建築確認等証明申請…申請時に納付書発行  
耕作証明…発行時に納付書を渡す

- ・返信用封筒の提出を求めるため

証明書等の郵送申請  
都市計画図等の郵送申請  
開発登録簿の写し交付申請  
教育委員会後援申請に対する承認通知書の返送

- ・他の機関を経由するため

…コミセン、学校、児童クラブ、保育所、金融機関など

- ・対象者に個別に申請書を送付するため…国保の高額療養費申請など

- ・市を経由する事業であるため

…年金手続、特別児童扶養手当関係、障がい者の有料道路割引申請など

- ・業者記載欄、医師記載欄等、第三者の証明が必要であるため

…LED防犯灯設置工事实績報告書の施工証明欄など

## (5)オンライン化に向けた課題

### 【手続の簡素化】

- ・原本添付が必要かどうかの検討（撮影した写真添付が可能か）
- ・添付資料が必要かどうかの検討

### 【セキュリティの強化】

- ・本人確認や署名について、公的個人認証を導入するかどうかの検討
- ・個人情報保護への対応

### 【システムの構築】

- ・電子決裁や予約システム（施設予約・高齢者外出支援予約など）の構築の検討
- ・使用機器（データ処理・保存等）の検討  
図面などデータ容量が大きいものへの対応

## (6)今後の対応

- ・庁内ワーキンググループを立ち上げ、課題を整理し、対応策を検討する。
- ・ロードマップに基づき、上記の対応策を踏まえ計画的にオンライン化を進める。