

知立市DX推進指針

2022年6月
企画政策課DX推進係

目次

1. 背景
2. 目的
3. 基本方針
4. 行政手続のオンライン化対応手順
5. スケジュール
6. 参考

1. 背景

本市を取り巻く環境の変化

2019年12月 デジタル手続法の施行（国）

- ・国の行政手続はオンライン化を原則とし、地方公共団体等においても努力義務とされました。
- ・デジタル技術を活用した行政の推進の基本原則(P13参照)が定められました。

2020年 新型コロナウイルスの感染拡大

- ・社会全体でデジタルの必要性が急速に高まりました。地方公共団体においても、これまでの対面・押印・紙申請を前提とした業務フローから変化することが求められています。

2020年12月 自治体DX推進計画の策定（国）

- ・国は自治体が重点的に取り組むべき6つの事項を具現化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめて作成しました。
①自治体情報システムの標準化・共通化 ②マイナンバーカードの普及促進 ③行政手続のオンライン化
④AI・RPAの利用推進 ⑤テレワークの推進 ⑥セキュリティ対策の徹底

2021年9月 デジタル庁を新設（国）

- ・国がデジタル社会形成の司令塔としてデジタル庁を新設し、徹底的な国民目線でのサービス創出やデータ資源の利活用、社会全体のDX（デジタル・トランスフォーメーション）の推進を通じ、全ての国民にデジタル化の恩恵が行き渡る社会の実現を掲げています。

2021年12月 デジタル社会の実現に向けた重点計画の策定（国）

- ・これまで国が打ち出してきたデジタルに関する方針等を取りまとめたもので、国が目指すデジタル社会の姿と、それを実現するために必要な考え方や取組をまとめています。

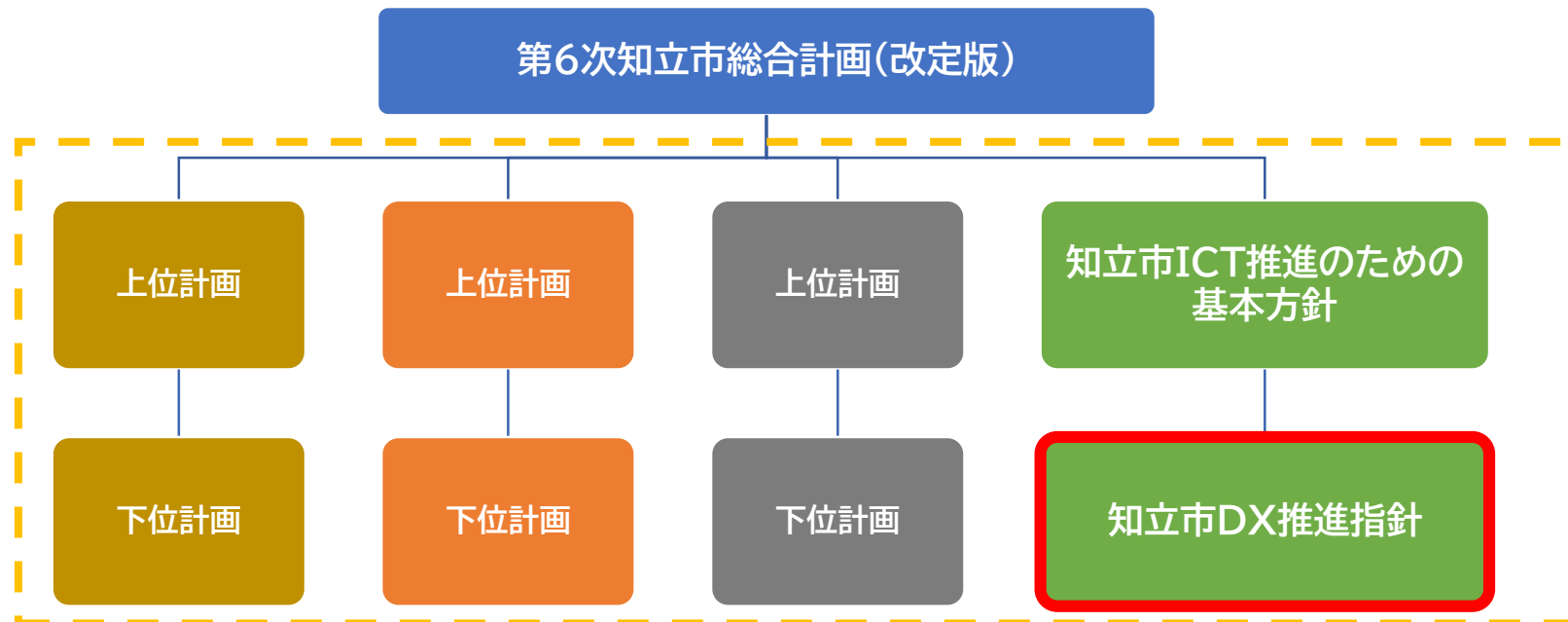
2. 目的

本指針の目的と位置づけ

本市は、2020年3月に「知立市ICT推進のための基本方針〔2020年度～2024年度〕」を策定し、子育て・福祉・防災等各分野の課題解決に向けてICTを活用した行政サービスの推進を図るものとしています。さらに、基本方針の8つの柱の1つには「電子化による効率化・コスト削減」を掲げており、行政手続のオンライン化に取り組むこととしていますが、具体的な手段やスケジュールは記載しておりません。

本指針は、本市における行政手続のオンライン化を着実に推進するために、市の方針や具体的なアプローチについて記載するものです。併せて行政手続のオンライン化以外にもデジタル技術を用いた新しい市民サービスについて記載します。

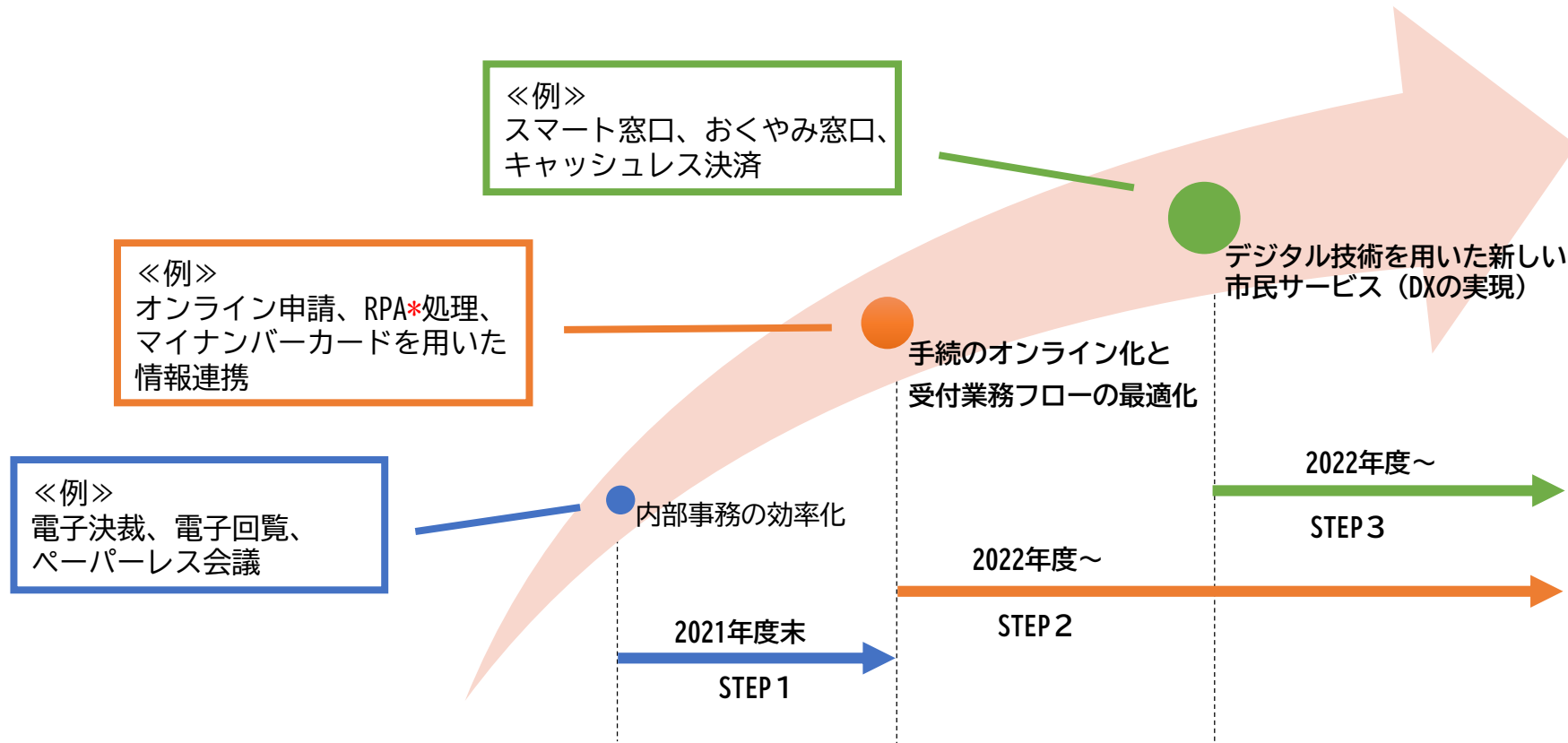
なお、本指針は「知立市ICT推進のための基本方針」の下位文書として位置づけ、期間は2024年度末までとします。この2つの方針によりデジタル技術の活用を前提に住民サービスの向上を飛躍的に進め、他計画の実現にも貢献することを目指します。



3. 基本方針

全体基本方針

市民サービスを受ける際に、『待たなくても良い』『書かなくても良い』『行かなくても良い』をモットーに、市民サービスの向上を目指すとともに、事務に支障が無いものについては全てペーパーレス化をし、『職員の意識改革や働き方改革』を進めます。将来的にはデジタル技術を用いてDXを実現し、市民・職員にとって満足度の高い持続可能なサービスやその提供体制を構築します。



* RPA = (robotic process automation) の略。ソフトウェアロボットを用いて、人の代わりに単純な作業を実行するもの。

3. 基本方針

行政手続のオンライン化の基本方針

以下に示す考え方により、各行政手続のオンライン化を進めます。

- ・ 特別な事由を除き、原則全ての行政手続をオンライン化します。
- ・ 行政手続の性質を踏まえた上で、それぞれに合う最適なオンライン申請システムを選択します。
- ・ 既存手続をオンラインに移行する際に、BPR*を併せて実施します。

対象範囲

市民や事業者等から受付する申請や届出（約1,000手続）を対象とします。

※国や県等が定める手続であり、本市の裁量で手続方法の変更が出来ないものは対象外としますが、オンライン申請で実施する手続と定められている手続は対象とします。



利用率目標

各手続の利用率を管理するには相当な労力を要するため、年度毎の数値目標は設定しませんが、「報告書：国と地方の真のデジタル化へ向けて（マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤抜本改善WG）」において、オンライン申請の利用率が30%を下回ると行政事務の効率がかえって低下することが指摘されています。逆に、利用率30%を上回ると、効率が大きく向上することも指摘されているため、オンライン申請の利用率は30%を最低ラインに設定し、最大100%を目指すものとします。

* BPR = (Business Process Re-engineering) の略。業務本来の目的に向かって業務プロセスの抜本的な見直しと再構築をすること。

4. 行政手続のオンライン化対応手順

優先順位

以下の優先順位に基づき、順次オンライン化を進めて参ります。

優先度：高

- デジタル・ガバメント実行計画で「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」として記載されている手続 **52件**
- ※ 上記「**52件**」には自治体DX推進計画で「特に国民の利便性向上に資する手続」として記載されている手続を含む。



優先度：中

- 「行政手続棚卸調査結果」のうち、「今後オンライン化が可能な見込みの手続」と回答のあったもの **159件**
- 「行政手続棚卸調査結果」のうち、「オンライン化に向けて検討を要する手続」と回答のあったもの **485件**

※ 「今後オンライン化が可能な見込みの手続」には、「優先度：高」の手続を含む。



優先度：低

- 「行政手続棚卸調査結果」のうち、「オンライン化が困難」と回答のあったもの **224件**
- オンライン化が可能な手法が無いのか、主管部署とDX推進係で検討を行う。

4. 行政手続のオンライン化対応手順

導入までの手順とそれぞれの役割

主導部署（企画政策課DX推進係）と所管部署（担当課）のそれぞれの役割は以下の通りとします。

	オンライン化の方針検討	業務フローの見直し（BPR）	オンライン化の実施
主導部署	<ul style="list-style-type: none">対象手続（優先順位）の確認オンライン申請作成ツールの研修セキュリティ対策の説明と助言デジタル人材の育成所管部署のサポート全般	<ul style="list-style-type: none">対応方針の検討支援及びRPA等による業務効率化支援所管部署のサポート全般	<ul style="list-style-type: none">オンライン申請の作成支援所管部署のサポート全般
所管部署	<ul style="list-style-type: none">対象手続の把握関係法令・条例等の確認セキュリティ要件の確認オンライン申請作成ツールの選択	<ul style="list-style-type: none">対象手続の業務フローを整理課題抽出と対応方針の検討業務フローの再構築必要に応じて他団体の取組方法を研究	<ul style="list-style-type: none">必要に応じて様式や条例等の改正オンライン申請の作成運用マニュアルの作成周知、広報

※本内容はあくまで一例であり、手続の内容によっては省略し、別の手順で導入することも想定されます。
※青字箇所については、次ページ以降で詳細を記述します。

4. 行政手続のオンライン化対応手順

デジタル人材の育成

市全体でDXを推進するためには、システム部門（DX推進係）主導ではなく、**各所管部署が市民目線でサービスデザインし、新しい市民サービスを構築しなければなりません。**

これまで本市では、情報セキュリティ研修（年1回）やJ-LIS（地方公共団体情報システム機構）のリモートラーニングを活用し、全庁的な人材育成に取り組んできました。引き続き全ての職員のデジタルリテラシーの底上げを図るとともに、今後は**各所管部署のDX推進を担う「キープレイヤー」の育成**が欠かせません。

2022年度より、「**チェンジリーダー**」を原則各所管部署に**1名配置**し、現場主導の業務改善を実現し、デジタル技術を用いた新しい市民サービスの構築を目指します。

行政手続のオンライン化やデジタル技術を用いた新しい市民サービスの実現



DX推進チームを中心
とした各所管部署

知立市DX推進チーム

《構成》
DX推進係+チェンジリーダー

《内容》

- ・LGWANとインターネットの違いを把握
- ・情報漏洩リスクとセキュリティ対策
- ・市で利用可能なツールの習熟
- ・先進事例の研究 等

《効果》
チェンジリーダーはDX推進係との連携により、各所管部署でのDX推進を図ることで、**行政手続のオンライン化等を積極的に進めることが期待される。**

4. 行政手続のオンライン化対応手順

オンライン申請作成ツールの選択例

所管部署は次の3パターンのうち、いずれか最適なものを選択してオンライン申請を作成します。

- ① 国が提供するサービス（eLTAX、ぴったりサービス 等）
- ② 汎用オンライン申請作成ツール（あいち電子申請作成システムや市で契約する行政手続きデジタル化ツール 等）
- ③ 民間事業者が開発する個別システム（例：契約管理システムや図書館システム、施設予約システム 等）

ツールの選択を行うにあたっては、まず対象の手続が国や県等の方針により申請方法が指定されていないか確認します。

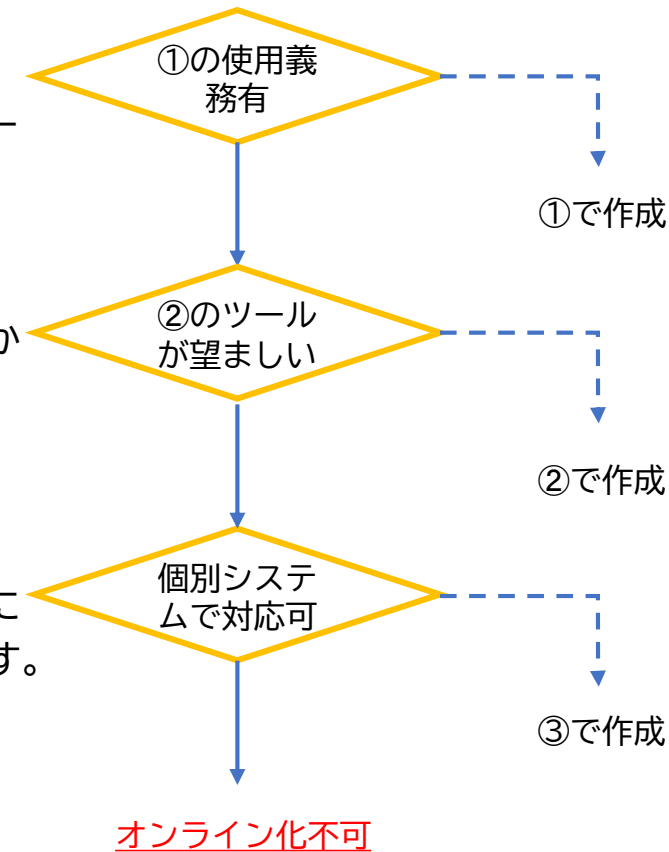
自治体DX推進計画のように、「市民の利便性向上に資する31手続（当市の対象は27手続。P18参照）は、ぴったりサービスを用いてオンライン申請」と記載されている場合、それに従い指定のツールを選択します。

特に指定が無い場合は、申請フォームの作成時間や多機能な点を踏まえて、②の利用を検討します。

契約管理システム等の個別システムで管理しているデータベースとの連携が必要な場合や、個別システムにオンライン申請機能が付随している場合等、個別システムでの対応が望ましいものは、③の利用を検討します。

※申請フォームの作成に係る留意事項は、P13に詳細を記述します。

オンライン化検討フロー例



4. 行政手続のオンライン化対応手順

オンライン化の課題抽出と対応方針の検討（案）

従来、対面窓口・紙申請を行う前提で制度設計していた手続をオンライン化するためには、「本人確認方法」や「資料提出方法」等の課題を抽出し、整理しなければなりません。以下に想定しうる課題と解決（案）を記載します。

課題

- ・添付書類が必要
- ・対面での本人確認が必要
- ・手数料の支払いが必要
- ・返送用の封筒を渡している
- ・現地を確認しなければならない
- ・関係機関に書類を提出・共有する

解決（案）

- ✓オンライン申請時にファイル添付を必須にする。
- ✓マイナンバーカードの認証によるオンライン本人確認を導入する。
- ✓オンライン決済機能を使用する。
- ✓返送自体を廃止する。オンラインでの返信を可能にする。
- ✓現地の写真添付で受け付ける。その後必要に応じて現地確認する。
- ✓関係機関との連絡や情報共有をオンライン上で完結する。

その他参考にすべき情報

■知立市行政手続法における情報通信の技術の利用に関する条例（平成18年3月28日条例第3号）

Point…他条例の規程により書面等で行うこととしているものについて、当該条例等の規程に関わらず電子化出来るものとする。

■知立市個人情報保護条例（平成13年9月26日条例第30号）

Point…関係機関と個人情報をオンライン上で共有する場合、本条例第10条の規程により、個人情報保護審査会に諮らなければならない。

■行政手続におけるオンラインによる本人確認の手法に関するガイドライン（2019年2月25日）

Point…各種行政手続をオンライン化する際に必要となるオンラインによる本人確認の手法を示した標準ガイドライン。

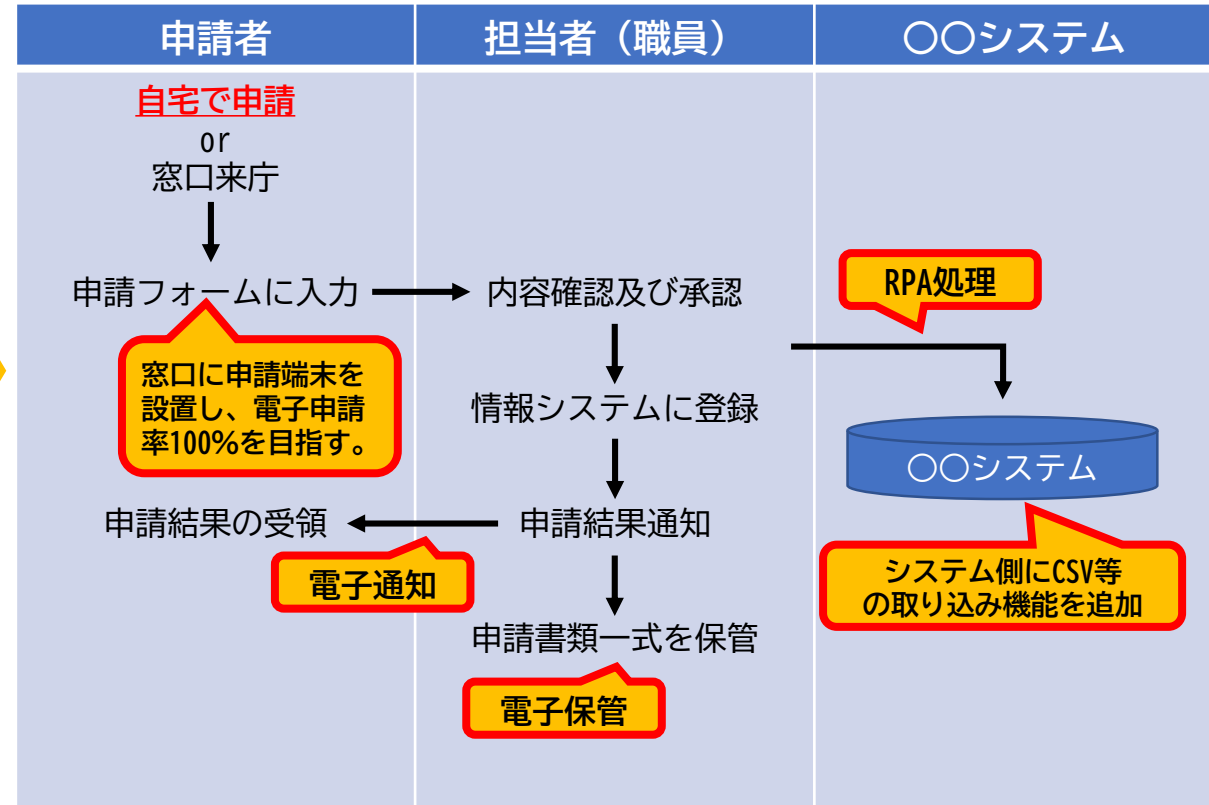
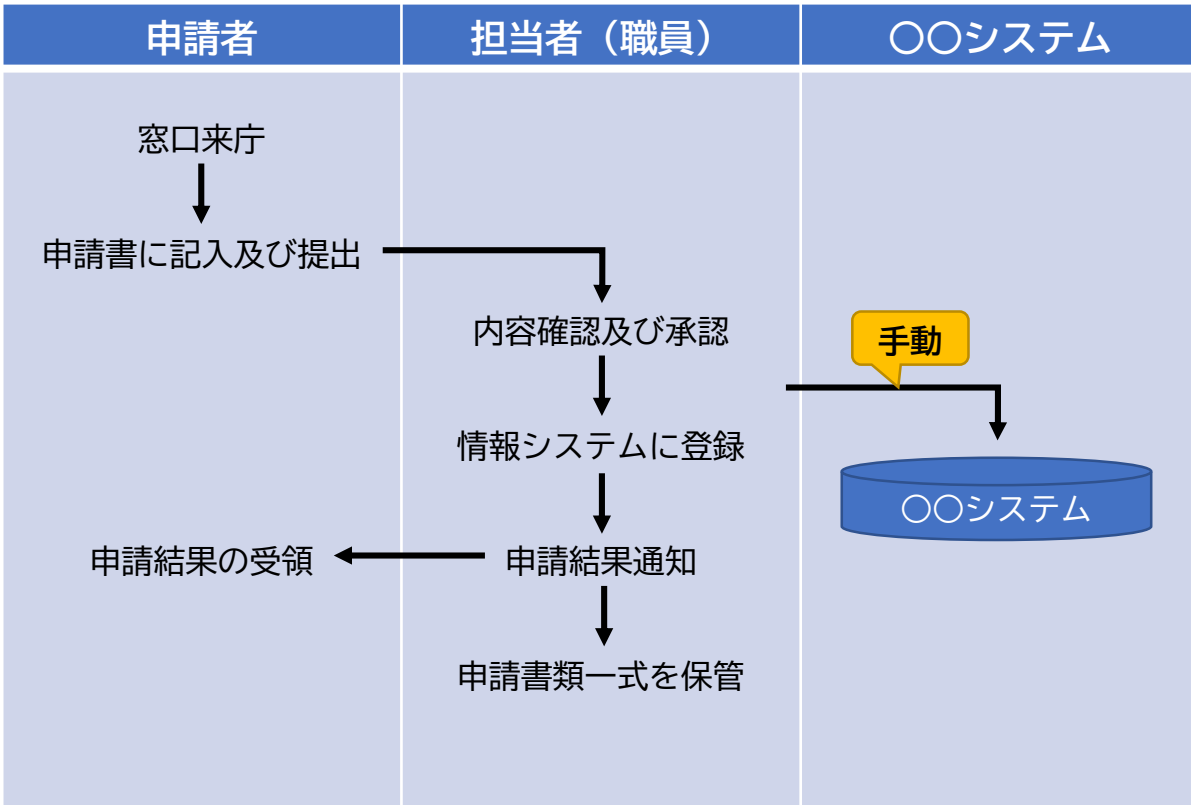
4. 行政手続のオンライン化対応手順

業務フローの再構築（BPR）

★ Point ★

BPRの際には、申請受付後のデータ処理の観点からも分析を行うことが大切です。

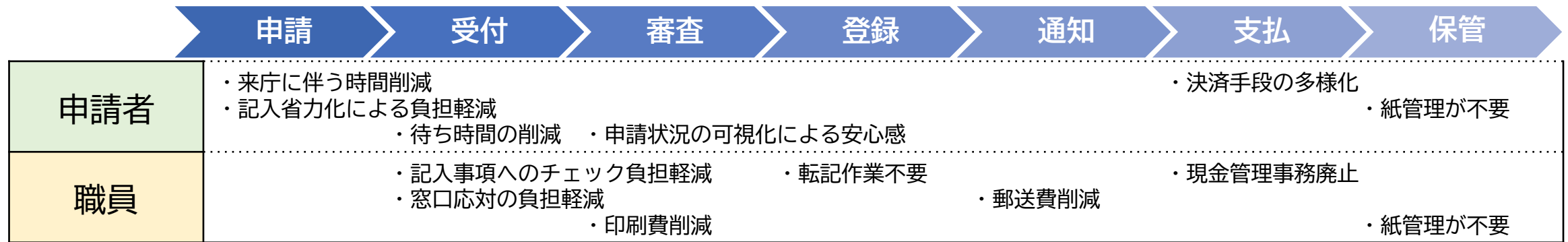
オンライン申請の導入により、**市民の利便性向上**と**職員の事務負担軽減**を同時に達成出来るような業務フローを考える必要があります。事前に業務フローを整理し改善ポイントを頭に入れておくことで、次のオンライン申請作成作業を円滑に進めることができます。また、ここで実施するのは業務フローの「**見直し**」ではなく「**再構築**」です。申請自体廃止することも選択肢の一つです。💡



4. 行政手続のオンライン化対応手順

オンライン申請の作成

オンライン申請の導入はあくまで市民サービスを向上させるための一つの手段であり、目的ではありません。導入後に期待される効果を意識しながら申請フォームを作成することが求められます。



その他の留意事項

1. 誰にでも分かりやすい優れたUI*を目指し、申請方法に関する問い合わせを極力減らします。
2. 条件分岐やプルダウン選択等の入力制限機能を活用した申請フォームを作成し、誤入力を防ぐことで、申請内容に対する人力での確認作業を極力減らします。
3. 申請フォーム及び業務フローは、常に改善を意識し、必要に応じて導入後もこれらを見直します。
4. オンライン申請率100%が困難な場合は、紙申請との共存を意識し、オンライン申請分とデータを合流させるタイミングや、最終的に情報を管理する方法を決定します。
5. 個人情報を取り扱う場合は、必要に応じた対策をとるとともに、常に一定の情報漏洩リスクがあることを認識し、個人情報の収集は必要最低限に留めます。

(参考) デジタル手続法における3原則

1. **デジタルファースト**：個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する
2. **ワンスオンリー**：一度提出した情報は、二度提出することを不要とする
3. **コネクテッド・ワンストップ**：民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する

* UI = (User Interface) の略。ユーザーが接触する部分。申請画面のデザインや操作性、使用部分の全てが含まれる。

5. スケジュール

デジタル技術を用いた新しい市民サービスの導入及び行政手続のオンライン化スケジュールは以下のとおりです。

内容		2022年度	2023年度	2024年度
デジタル技術を用いた新しい市民サービス		スマート窓口システム、おくやみ窓口、キャッシュレス決済 等		
行政手続のオンライン化	優先度：高	「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」 52件 ※ 52件 には「特に国民の利便性向上に資する手続」 27件 を含む。		
	優先度：中	「行政手続棚卸調査結果」のうち、「今後オンライン化が可能な見込みの手続」 159件		
		「行政手続棚卸調査結果」のうち、「オンライン化に向けて検討を要する手続」と回答のあったもの 485件		
優先度：低	「行政手続棚卸調査結果」のうち、「オンライン化が困難」と回答のあったもの 224件			

6. 参考 2021年度実施行政手続棚卸調査結果について

調査結果の概要

【調査期間】

2021年10月25日～11月19日

【調査対象】

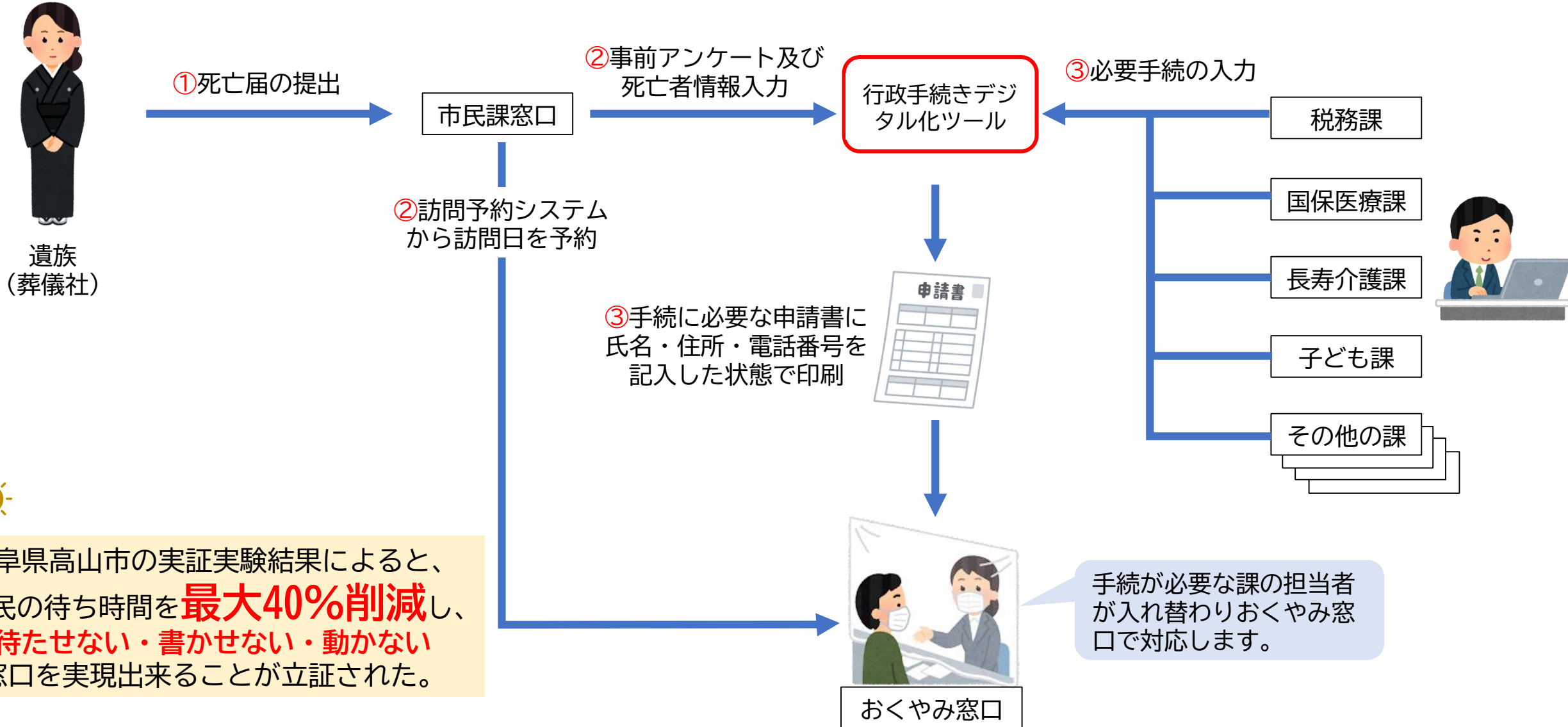
- ・ 市民や事業者等を対象として本市が実施する全ての行政手続（※庁内向け申請や本市に申請方法等の変更の裁量が無いものを除く）
- ・ 対象：全部局（企業会計・特別会計含む）

【回答結果】

オンライン化の検討状況	手続数	処理件数	備考
実施済	65	89,615	既にeLTAXや施設予約システム等で対応しているもの 等
実施可能な見込み	159	10,234	今後導入に向けて検討していく中で、スムーズに導入が進む見込みであるもの
実施までに検討を要する	485	95,873	今後導入に向けて検討していく中で、検討・調整しなければならない事項があるもの
実施不可	224	25,226	「対面が必要」、「書類の原本確認が必要」等の理由により、「オンライン化は困難」と回答があったもの
計	933	220,948	

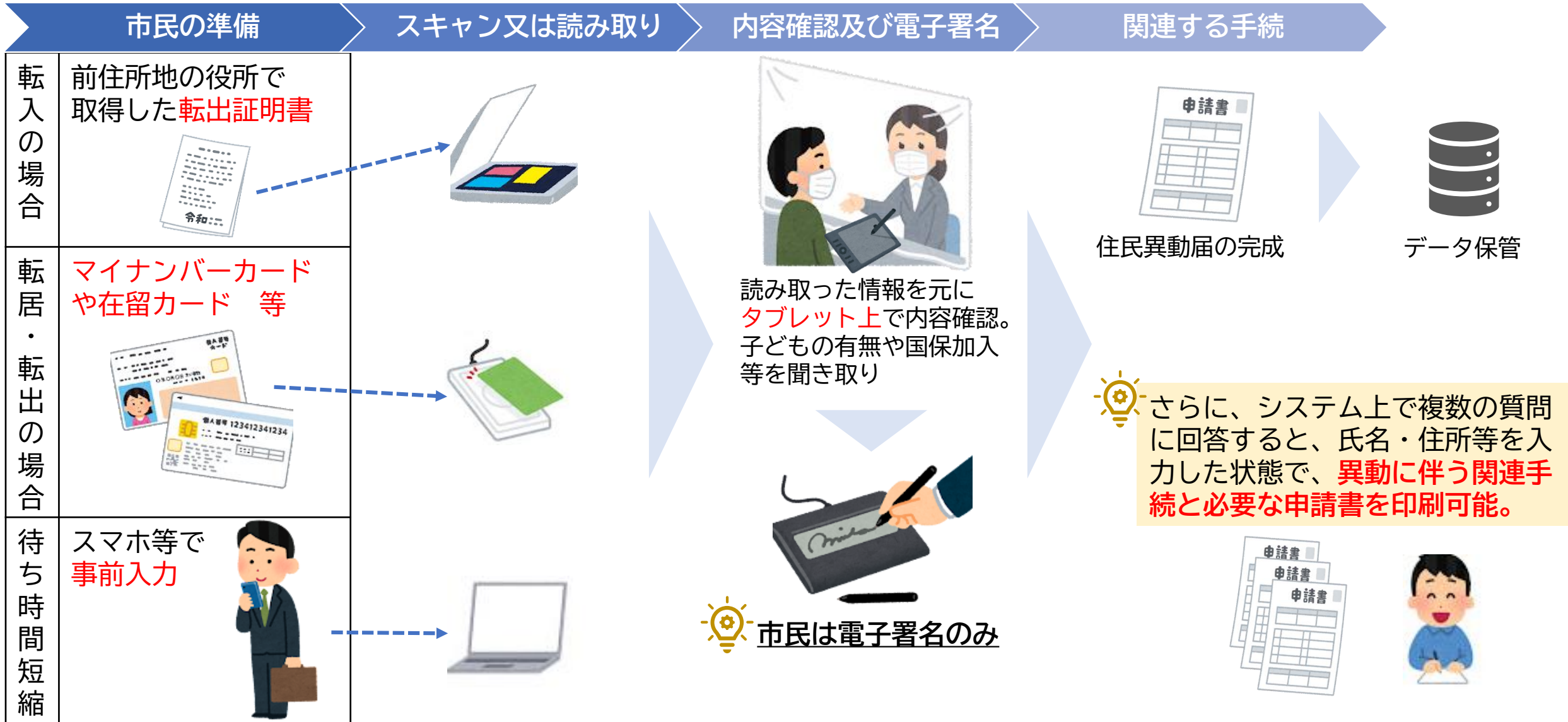
6. 参考 デジタルを用いた新しい市民サービスの例

おくやみ窓口システム（2022年度運用開始）



岐阜県高山市の実証実験結果によると、市民の待ち時間を**最大40%削減**し、**待たせない・書かせない・動かない**窓口を実現出来ることが立証された。

6. 参考 デジタルを用いた新しい市民サービスの例 異動手続きにおけるスマート窓口システム（2023年度運用開始）



6. 参考資料

デジタル・ガバメント実行計画（2020年12月25日）別紙4「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」

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	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	
<ul style="list-style-type: none"> 1) 図書館の図書貸出予約等 2) 文化・スポーツ施設等の利用予約 3) 研修・講習・各種イベント等の申込 4) 地方税申告手続 (eLTAX) 5) 自動車税環境性能割の申告納付 (★) 6) 自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告 (★) 7) 自動車税住所変更届 (★) 8) 水道使用開始届等 9) 港湾関係手続 10) 道路占用許可申請等 11) 道路使用許可の申請 12) 自動車の保管場所証明の申請 (★) 13) 駐車 of 許可の申請 14) 建築確認 15) 粗大ごみ収集の申込 16) 産業廃棄物の処理、運搬の実績報告 17) 犬の登録申請、死亡届 18) 感染症調査報告 19) 職員採用試験申込 20) 就業構造基本調査 21) 入札参加資格審査申請等 22) 入札 23) 衆議院・参議院選挙の不在者投票用紙等の請求 24) 消防法令における申請・届出等 	<p>ア. 子育て関係 (★)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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届出 7) 児童手当に係る寄附変更等の届出 8) 受給資格者の届出による学校給食費等の徴収等の届出 9) 受給資格者の届出による学校給食費等の徴収等の変更等の届出 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 	<p>イ. 介護関係 (★)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>ウ. 被災者支援関係</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 8) 被災者生活再建支援金の支給申請