

## ■オンライン手続きの拡充による住民サービスの向上

計画期間		令和 5 年度～7 年度		担当課		デジタル戦略課		
交付対象事業費(千円)		計画総額	6,271	実施総額	-	交付金額	-	
事業の目的		PC やスマートフォンなどで行政手続き(電子申請)ができる仕組みを提供する。厳格な本人確認や支払いが必要な手続きはマイナンバーカード等と連携した電子認証機能やオンライン決済機能を導入し対応する。また、申請後の修正依頼や添付資料の提出依頼等のコミュニケーションについてもオンラインで可能な仕組みを導入し、多くの行政手続きをデジタルで完結させる。  ※仕組みとして、令和 5 年度のみ交付金となるため令和 6 年度の交付金額は無し。また、令和 5 年度に一括払いしているため令和 6 年度・令和 7 年度の計画総額は無しとなっている。						
事業内容								
令和 6 年度 of 取組み内容		主な成果			課題と今後の方針			
○許可書等の文書を発行する事務のオンライン化 《概要》申請者が手続き状況を把握できるようにするとともに、オンラインで文書を交付することにより郵送費用の削減を図る。		○建設リサイクル法第10条第1項の規定による届出 ○市内中学校夜間グラウンド開放事業の許可申請 ○八木札ノ辻交流館予約			令和 6 年 10 月より郵便料金が値上がりしたため、電子文書の交付はこれを削減するのに非常に有用である。また、利用者側の書類管理面でのメリットや、職員の負担軽減にもつながるため、引き続き電子文書で完結するフォームを充実させていく。			
○児童手当の制度改正による諸手続きのオンライン化 《概要》児童手当制度の改正に伴い、額改定の者の申請や、所得制限撤廃による新規申請、大学生別居監護者や高校生がいる世帯等の情報を取得する。 ○保育所入所継続手続きのオンライン化 《概要》保育士の負担軽減と、利用者の利便性を向上させるため、保育所の継続申請についてオンラインで受け付ける。		【児童手当額改定・新規】 対象者 1,786 件→オンライン申請数 1,628 件(91.1%) 窓口業務 5～10 分*1,628=135.7～271.3 時間 返信用郵便110円*1,628=179,080 円の削減 【保育所入所継続手続】 対象者 1,657 件→オンライン申請数 1,637 件(98.8%)			交付金を利用して導入した仕組みにより、入所継続手続きにおいて、書類不備による再申請のやり取りをオンライン上で行うことができた。 利用者にとってはどの部分が不備なのかを簡単に把握することができ、また職員側は提出状況を一元管理することができるため、双方にとってメリットのある仕組みであった。 運用面についてさらなる改良を行いながら、引き続き手続きの充実を図りたい。			
○施設予約後利用料のオンライン決済 《概要》施設予約をオンラインで行う際にそのままクレジットカード等で決済が行えるよう仕組みを構築した。		【八木札ノ辻交流館予約】 2024 年 9 月よりオンライン予約できるようにした。 オンライン申請数 14 件、うちオンライン決済 4 件(利用者の利便性の観点から納付書払いも選択可としている)			オンライン決済によるフォームを複数作成し、徐々に浸透してきている。また別件ではあるが、QR コード決済を導入したところ、利用者の半数がQRコード決済を利用していることから、キャッシュレス決済ニーズが高いと思われるため、引き続きオンライン決済によるフォームの充実に取り組む。			
重要業績評価指標(KPI)								
指標		事業 開始前	R5 年度増加分		R6 年度増加分		R7 年度増加分	
			目標値	実績値	目標値	実績値	目標値	実績値
①	電子申請対応手続き数 (インターネットに公開され、10 件以上の回答があったもの)(件)	250	300	395	450	730	600	—

②	マイナンバーカード利用手続き数 (件)	0	10	0	20	0	30	—
③	電子申請利用者の満足度(%)	0	60	83	70	88	80	—

## 事業の評価

本事業の効果	KPI 達成に有効であった
効果の理由	<p>満足度を測るアンケート調査を実施し、3割強の方がオンライン申請を利用したことがあると回答。そのうち 88%がオンライン利用の満足度で「大変満足・やや満足」と答えている。したがってオンライン化ニーズに対するサービス提供はある程度うまく行っていると思われる。</p> <p>しかしながら、特に本人確認を要する手続きについては、検討を進める過程で、国が提供するぴったりサービス(マイナポータル)について、多くの問題点が明らかになった。マイナンバー情報を取り扱う上では、このシステムを経由することが必須であるため、国に対して地方分権改革提案募集制度を通じて改善要望を提出した。残念ながらこの要望に対する国の回答は事実上のゼロ回答であり、即座の改善は期待できない状況である。さらに、公金受取口座の紐づけ問題やマイナ保険証制度などマイナンバーカードに対する世間の風当たりが依然として強いことも、マイナンバーカードを利用した手続きが普及しない原因のひとつとなっている、我々としては、まず 1 件のモデルケースを作ることで、マイナンバーカードとぴったりサービスの実用性と有効性を実証し、それを基に段階的に適用範囲を広げていきたい。</p>
審議会での評価・コメント	