

第2回自治体DXセミナー

# 自治体における 行政手続オンライン化のすすめ

---

令和3年11月11日

株式会社情報通信総合研究所

中村 文

## 自己紹介

---

■氏名：中村 文（なかむら ふみ）

■所属：株式会社情報通信総合研究所 社会公共コンサルティング部 主任研究員

### ■経歴

2007年～2019年

NTTグループにて地方自治体への営業担当として、地方自治体の基幹系システムや庁内LAN等の再構築案件等、地方自治体をフィールドとした国の実証事業等に従事

2019年～現在

情報通信総合研究所にて、行政分野におけるICT戦略・計画策定、情報システムのプランニングに関するコンサルティングに従事

### ■主な担当案件

- 自治体DX推進計画作成支援（東京23区自治体）
- 情報化基本方針の改訂等支援（東京23区自治体）
- 情報システム最適化設計支援（宮城県内自治体）
- 基幹系システム更改に向けた基本計画策定事業（東京都自治体）
- 防災情報システム導入に係る調達支援（東京23区自治体）等

## (参考) 株式会社 情報通信総合研究所の概要

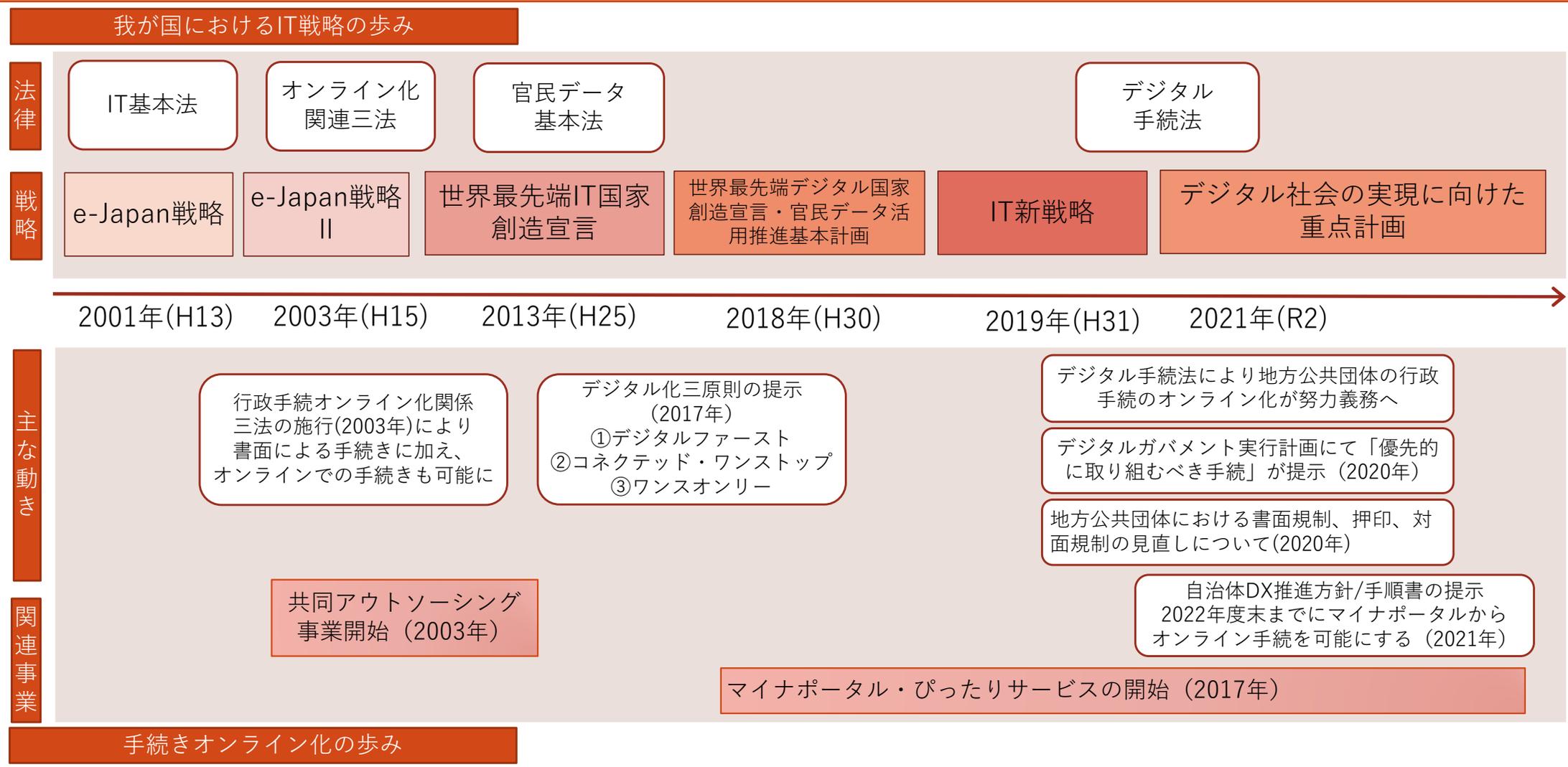
- 会社概要：情報通信分野を専門とするNTTグループのハウスシンクタンクとして、情報通信全般に関わるコンサルタントおよび調査研究を主たる業務として活動
- 社会公共コンサルティング部について：国や地方自治体をお客様として、公共×ICTをテーマとしたコンサルティング・調査研究を実施。政策・構想立案支援や情報システム・ネットワークデザインなど、ICT利活用に関する課題解決に資するサービスを提供。



# 目次

1. 国のIT戦略と手続きオンライン化の歩み
2. 手続きオンライン化に関する環境等の変化
  - ・平成時代の電子申請と令和時代のオンライン申請の比較
3. 自治体DX推進計画について
  - ・概要
  - ・オンライン化対象手続き（31手続）
4. 自治体DX推進手順書
  - ・手続きオンライン化の必要性
  - ・手続きオンライン化の考え方
5. ぴったりサービスの状況
  - ・ぴったりサービス導入状況
  - ・ぴったりサービス利用状況
6. オンライン申請サービスの利用事例
  - ・利用方法のパターン
  - ・ぴったりサービスをメインで利用の事例（新潟県三条市）
  - ・ぴったりサービスと電子申請システムの併用（大阪市町村スマートシティ推進連絡会議）
  - ・電子申請システムをメインで利用（山梨県電子申請受付共同事業、鹿児島県電子申請共同運営システム）
7. オンライン化手続き選定の考え方
  - ・手続調査のポイント/手続き選定の考え方
  - ・オンライン化に向けた課題の検討

# 1. 国におけるIT戦略と手続オンライン化の歩み



## 2. 手続きオンライン化に関する環境等の変化 本人確認の手段

### 平成時代の電子申請

#### 住民基本台帳カードの交付状況

##### 住基カードの交付状況

H27. 4月～H27. 12月の全国交付枚数 約40万枚  
 ⇒ H27. 12. 31現在 累計交付枚数 約960万枚 (有効交付枚数 約717万枚)

※仮に、717万枚を全人口(約1億2,823万人、H27.1.1住基人口)で割ると約5.6%

平成15年時点では人口に対する交付枚数率は**0.2%**、平成27年度でも約**5.6%**と低迷

出典：総務省  
[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000200394.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000200394.pdf)

### 令和時代のオンライン申請

#### マイナンバーカードの市区町村別交付枚数等について (令和3年9月1日現在)

##### 1 団体区分別

区分	人口(R3.1.1時点)	交付枚数	人口に対する交付枚数率
全国	126,654,244	47,612,171	37.6%
特別区	9,572,763	3,921,574	41.0%
指定都市	27,549,061	10,887,436	39.5%
市(指定都市を除く)	78,865,174	29,162,062	37.0%
町村	10,667,246	3,641,099	34.1%

住基カードと比較すると人口に対する交付枚数率が高く、**30~40%程度**となっている

電子申請で必要となる電子署名を利用できる住民数が拡大

出典：総務省  
[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000769882.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000769882.pdf)

## 2. 手続きオンライン化に関する環境等の変化 システム利用環境

### 平成時代の電子申請

パソコン、ICカードリーダーライター、住基カードが必要  
→パソコンは持っているが、電子申請のために住基カードを取得し、ICカードリーダーライターを購入するのはハードルが高かった



### 令和時代のオンライン申請

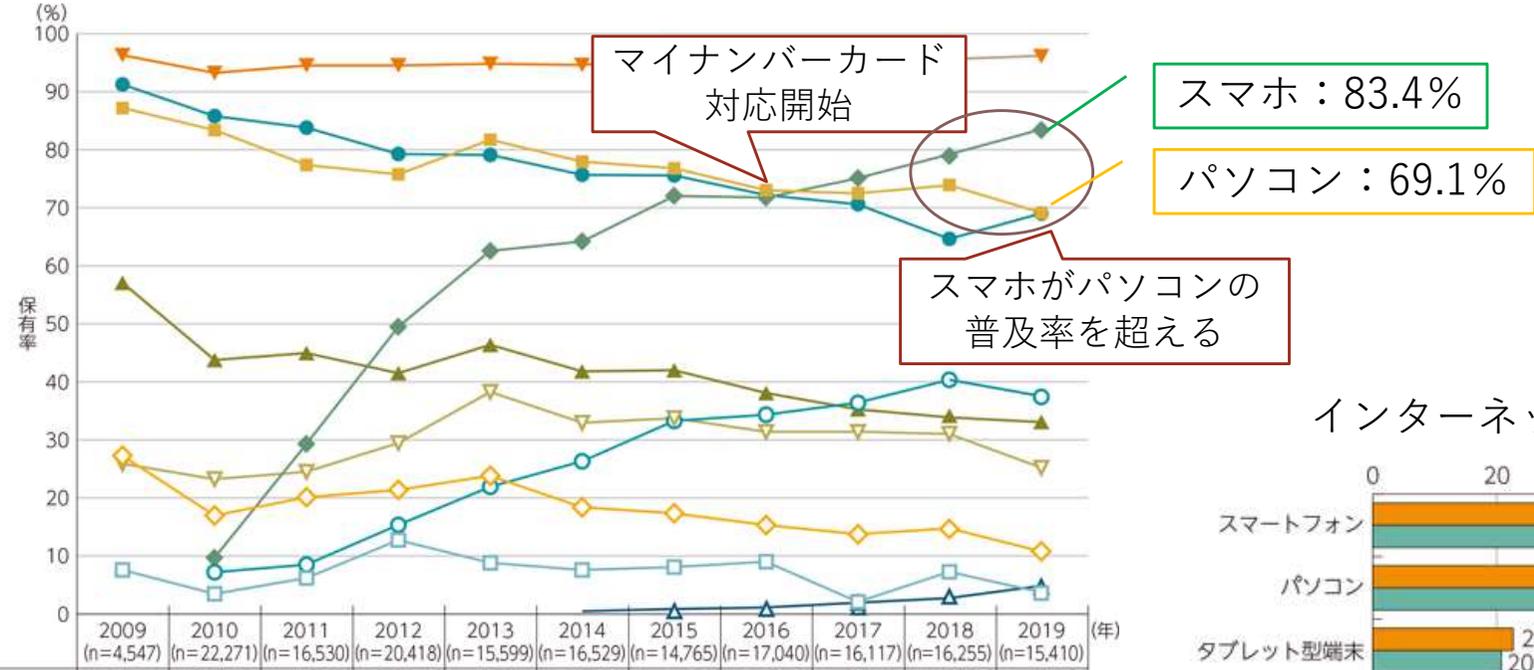
パソコン+ICカードリーダーライターでの利用に加え  
スマートフォンでの利用が可能に  
2016年よりAndoroid端末が対応、2019年にはiPhone端末も対応可能に  
→ICカードリーダーライターを買わなくても申請できる

スマートフォンでマイナンバーカードの読取りが可能になったことで、住民の利便性が向上



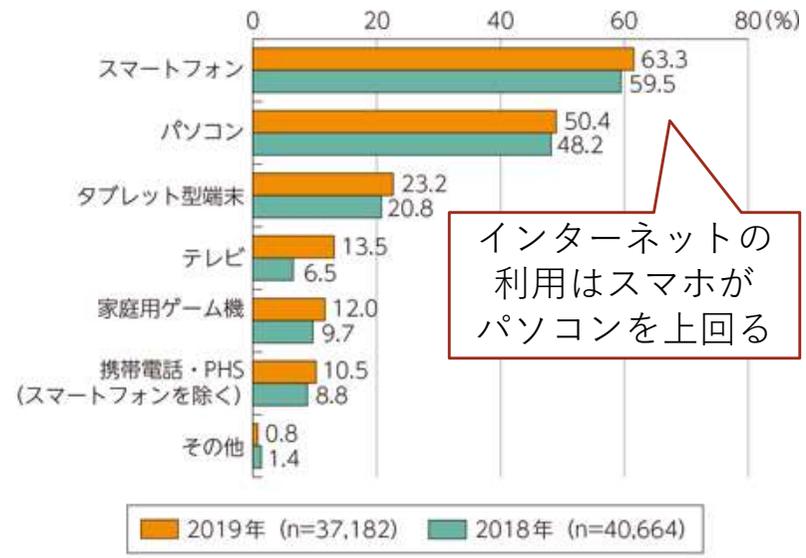
## 2. 手続きオンライン化に関する環境等の変化 システム利用環境

情報通信機器の世帯保有率の推移



	2009 (n=4,547)	2010 (n=22,271)	2011 (n=16,530)	2012 (n=20,418)	2013 (n=15,599)	2014 (n=16,529)	2015 (n=14,765)	2016 (n=17,040)	2017 (n=16,117)	2018 (n=16,255)	2019 (n=15,410)
固定電話	91.2	85.8	83.8	79.3	79.1	75.7	75.6	72.2	70.6	64.5	69.0
FAX	57.1	43.8	45.0	41.5	46.4	41.8	42.0	38.1	35.3	34.0	33.1
モバイル端末全体	96.3	93.2	94.5	94.5	94.8	94.6	95.8	94.7	94.8	95.7	96.1
スマートフォン	-	9.7	29.3	49.5	62.6	64.2	72.0	71.8	75.1	79.2	83.4
パソコン	87.2	83.4	77.4	75.8	81.7	78.0	76.8	73.0	72.5	74.0	69.1
タブレット型端末	-	7.2	8.5	15.3	21.9	26.3	33.3	34.4	36.4	40.1	37.4
ウェアラブル端末	-	-	-	-	-	0.5	0.9	1.1	1.9	2.5	4.7
インターネットに接続できる 家庭用テレビゲーム機	25.9	23.3	24.5	29.5	38.3	33.0	33.7	31.4	31.4	30.9	25.2
インターネットに接続できる 携帯型音楽プレイヤー	27.3	17.0	20.1	21.4	23.8	18.4	17.3	15.3	13.8	14.2	10.8
その他インターネットに接 続できる家電(スマート家 電)等	7.6	3.5	6.2	12.7	8.8	7.6	8.1	9.0	2.1	6.9	3.6

### インターネット利用端末の種類



## 2. 手続きオンライン化に関する環境等の変化 申請様式

### 平成時代の電子申請

電子申請であっても紙の申請様式と同じフォーマットであり、スマホやタブレット端末には未対応

職員が電子申請のフォーマットを作成するハードルが高く、新たな手続きをオンライン化する際のハードルとなっていた  
職員で作成できない場合はベンダに委託する必要があった

### 令和時代のオンライン申請

オンライン申請では申請様式はWebフォーマットで表示され、申請する端末に合わせて表示サイズを調整できる

職員は申請様式に必要な項目を設定すれば良く、電子申請用のフォーマット作成の操作性が向上

職員が自由にフォーマットの追加作成が可能



Webフォーマットにより  
入力の手間を省くことが可能に  
・基本情報が自動入力される  
・形式チェックによる記入漏れや記載間違いの回避  
・申請に不備がある場合もシステムの連絡機能で確認が可能  
など

## 2. 手続きオンライン化に関する環境等の変化 手数料、添付資料

### 平成時代の電子申請

#### ■手数料

自治体の手数料支払いは現金払いが主流であり、クレジットカード等での支払いの事例がなかった  
→電子申請システムでの手数料の支払い方法の検討のハードルが高かった。

#### ■添付資料

紙の添付資料のデータ化を個人が手軽に利用できる手段がなかった



### 令和時代のオンライン申請

#### ■手数料

電子マネーの普及により、自治体窓口でも電子マネーの導入が進んできている  
税金や健康保険料などのクレジットカード等での支払いが浸透してきている  
→電子申請システムでの手数料の支払いの電子決済へのハードルが下がっている

#### ■添付資料

スマートフォンで手軽に高解像度の写真を撮影し、そのまま添付資料として利用することが可能になっている

オンライン申請を利用できる環境が整ってきており、  
申請における住民の利便性や職員の操作性も格段に向上している

### 3. 自治体DX推進計画 概要

「デジタル・ガバメント実行計画」に示された自治体が重点的に取り組むべき事項を総務省が具体化し、重点取組事項が定められている。また、これらの重点取組を着実に進めるために、「自治体DX推進手順書」が策定されている。

#### 自治体DX推進計画の重点取組

重点取組事項	概要
①自治体の情報システムの標準化・共通化	目標時期を2025年度とし、「(仮称)Gov-Cloud」の活用に向けた検討を踏まえ、基幹系17業務システムについて国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行
②マイナンバーカードの普及促進	2022年度末までにほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることを目指し、交付円滑化計画に基づき、申請を促進するとともに交付体制を充実
③自治体の行政手続のオンライン化	2022年度末を目指して、主に住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される手続（31手続）について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にする
④自治体のAI・RPAの利用推進	①、③による業務見直し等を契機に、AI・RPA導入ガイドブックを参考に、AIやRPAを導入・活用を推進
⑤テレワークの推進	テレワーク導入事例やセキュリティポリシーガイドライン等を参考に、テレワークの導入・活用を推進
⑥セキュリティ対策の徹底	改定セキュリティポリシーガイドラインを踏まえ、適切にセキュリティポリシーの見直しを行い、セキュリティ対策を徹底

### 3. 自治体DX推進計画 地方公共団体が優先的にオンライン化すべき手続

デジタル化による利便性の向上を国民が早期に享受できるよう、**2022年度末**を目指して、原則、全自治体で、特に国民の利便性向上に資する手続について、**マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にする**。具体的には、以下の 31 手続を対象として、積極的・集中的にマイナポータルを活用したオンライン化を進める。

「特に国民の利便性向上に資する手続」(対象手続) の考え方		
<p>○ デジタル・ガバメント実行計画(令和2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」のうち、<u>住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される手続から選定</u>。            ※子育て(15手続)、介護(11手続)、被災者支援(罹災証明書)及び自動車保有(4手続) 計 31手続</p>		
<p><b>子育て関係 (15手続) ※市区町村対象手続</b></p>		
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	保育施設等の利用申込	高額介護(予防)サービス費の支給申請
児童手当等の額の改定の請求及び届出	保育施設等の現況届	介護保険負担限度額認定申請
氏名変更/住所変更等の届出	児童扶養手当の現況届の事前送信	居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請
受給事由消滅の届出	妊娠の届出	居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請
未支払の児童手当等の請求		住所移転後の要介護・要支援認定申請
児童手当等に係る寄附の申出		
児童手当に係る寄附変更等の申出		
受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出		
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		
児童手当等の現況届		
支給認定の申請		
<p><b>介護関係 (11手続) ※市区町村対象手続</b></p>		
	要介護・要支援認定の申請	
	要介護・要支援更新認定の申請	
	要介護・要支援状態区分変更認定の申請	
	居住(介護予防)サービス計画作成(変更)依頼の届出	
	介護保険負担割合証の再交付申請	
	被保険者証の再交付申請	
<p><b>被災者支援関係 (1手続) ※市区町村対象手続</b></p>		
		罹災証明書の発行申請
<p><b>自動車保有関係 (4手続) ※都道府県対象手続</b></p>		
		自動車税環境性能割の申告納付
		自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告
		自動車税住所変更届
		自動車の保管場所証明の申請

## 4. 自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書の概要

### 行政手続きオンライン化の必要性

#### ①行政手続のオンライン化の国の方針

- 世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画：令和4年度までに、ほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることを想定し、マイナンバーカードを様々な手続をデジタルで行う
- デジタル行政推進法：情報通信技術を利用して行われる手続等に係る当該地方公共団体の情報システムの整備等の必要な施策を講ずるよう努めなければならない
- デジタル・ガバメント実行計画：「特に国民の利便性向上に資する手続」とされた31手続については、令和4年度末を目指して、原則、全自治体で、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にする

#### ②行政手続きオンライン化のメリット

- 住民の利便性の向上：いつでも、どこでも、誰でも簡単に、手間なく手続きできる など
- 行政運営の簡素化・効率化：職員の負担軽減、正確性の向上、窓口の混雑緩和

### 行政手続きオンライン化の検討の考え方

自治体の類型	子育て関係・介護関係の26手続及び転出届・転入予約	左記以外の手続
今後、行政手続のオンライン化に取り組む自治体	ぴったりサービスの導入によりオンライン化に取り組むことを推奨	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 自治体内の手続きの洗い出し</li> <li>✓ 手続きの処理件数や原本・添付書類について検証</li> <li>✓ オンライン化に適した手続きを選定、優先順位付</li> </ul> →ぴったりサービスもしくは汎用的電子申請システムの導入を検討
ぴったりサービスを導入し、オンライン化を実施している自治体	オンライン化していない手続について、ぴったりサービスを利用	
汎用的電子申請システムを導入し、オンライン化を実施している自治体	そのまま使い続ける、もしくは既存システムにおける申請画面とぴったりサービス申請APIの連携、ぴったりサービスへの移行によって業務効率化を図ることについて検討	
手続により、ぴったりサービスと汎用的電子申請システムをそれぞれ導入し、オンライン化を行っている自治体	ぴったりサービスの導入によりオンライン化を推奨、既存のオンライン化状況も踏まえて方針を検討	

## 5. ぴったりサービスの状況 ぴったりサービス導入状況

### ■ぴったりサービス実施状況

区分	団体	割合
ぴったりサービス実施済み	754	43%
ぴったりサービス未実施	987	57%

ぴったりサービスを実施している団体は約半数

子育て関連の手続きは導入が進んでいるが、介護、被災者支援については実施している団体は10%未満にとどまる

### ■デジガバ実行計画別紙4b)に記載された行政手続のマイナポータルでの利用可能手続の導入状況（令和3年3月末時点）

デジガバ実行計画別紙4b)に記載された行政手続のマイナポータルでの利用可能手続		導入団体数	割合	
子育てワンストップ	児童手当	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	844	48.5%
		児童手当等の額の改定の請求及び届出	850	48.8%
		氏名変更/住所変更等の届出	743	42.7%
		児童手当等の現況届	815	46.8%
		受給事由消滅の届出	687	39.5%
		未支払の児童手当等の請求	640	36.8%
		児童手当等に係る寄附の申出	586	33.7%
		受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出	525	30.2%
		児童手当等に係る寄附変更等の申出	486	27.9%
		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	743	42.7%
	児童扶養手当	児童扶養手当の現況届(事前送信)	553	31.8%
	保育	支給認定の申請	550	31.6%
		保育施設等の利用申込	477	27.4%
		保育施設等の現況届	345	19.8%
母子健康	妊娠の届出	607	34.9%	
介護ワンストップ		135	7.8%	
被災者支援ワンストップ		57	3.3%	

## 5. ぴったりサービスの状況 ぴったりサービス利用状況

デジガバ実行計画別紙4b)に記載された行政手続のマイナポータルでの利用可能手続の状況（令和元年度）

手続		オンライン利用率
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	0.10%
	2. 児童手当等の額の改定の請求及び届出	0.00%
	3. 氏名変更/住所変更等の届出	0.00%
	4. 受給事由消滅の届出	0.00%
	5. 未支払の児童手当等の請求	0.00%
	6. 児童手当等に係る寄附の申出	1.30%
	7. 児童手当に係る寄附変更等の申出	0.10%
	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	0.00%
	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	0.00%
	10. 児童手当等の現況届	0.20%
	11. 支給認定の申請	0.00%
	12. 保育施設等の利用申込	0.90%
	13. 保育施設等の現況届	0.00%
	14. 児童扶養手当の現況届の事前送信	0.00%
	15. 妊娠の届出	0.00%

手続のオンライン化は進んでいるが、  
実際の利用率は、低迷

手続名		オンライン利用率
介護関係	1. 要介護・要支援認定の申請	0.00%
	2. 要介護・要支援更新認定の申請	0.00%
	3. 要介護・要支援状態区分変更認定の申請	0.00%
	4. 居宅（介護予防）サービス計画作成（変更）依頼の届出	0.00%
	5. 介護保険負担割合証の再交付申請	0.00%
	6. 被保険者証の再交付申請	0.00%
	7. 高額介護（予防）サービス費の支給申請	0.00%
	8. 介護保険負担限度額認定申請	0.00%
	9. 居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請	0.00%
	10. 居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請	0.00%
被災者支援関係	11. 住所移転後の要介護・要支援認定申請	0.00%
	1. 罹災証明書の発行申請	0.20%
	2. 応急仮設住宅の入居申請	0.00%
	3. 応急修理の実施申請	0.00%
	4. 障害物除去の実施申請	0.00%
	5. 災害弔慰金の支給申請	0.00%
	6. 災害障害見舞金の支給申請	0.00%
	7. 災害援護資金の貸付申請	0.00%
8. 被災者生活再建支援金の支給申請	0.00%	

## 6. オンライン申請サービス利用自治体の事例 利用方法のパターン分け

利用方法のパターン	概要	自治体例
①ぴったりサービスをメインで利用	<p>「デジガバ実行計画別紙」に記載された行政手続以外の手続もぴったりサービスでオンライン化            ※ぴったりサービスを導入し、オンライン化を実施している自治体</p>	新潟県三条市
②ぴったりサービスと電子申請システムの併用	<p>「デジガバ実行計画別紙」に記載された行政手続はぴったりサービスを利用し、それ以外の手続きは自治体独自の電子申請システムを利用            ※手続により、ぴったりサービスと汎用的電子申請システムをそれぞれ導入し、オンライン化を行っている自治体</p>	都道府県との共同利用の電子申請システムを導入している自治体はこのパターンが多い 東京都、神奈川県、茨城県、大阪府、大分県、福岡県、鹿児島県など
③電子申請システムをメインで利用	<p>「デジガバ実行計画別紙」に記載された行政手続も、自治体独自の電子申請システムを利用            ※汎用的電子申請システムを導入し、オンライン化を実施している自治体</p>	山梨県、鹿児島県※の自治体など ※鹿児島県内の自治体はぴったりサービスとの併用の団体もあり

6. オンライン申請サービス利用自治体の事例 ①ぴったりサービスをメインで利用の事例 新潟県三条市

**ぴったりサービス（電子申請）**  三条市 SANJO CITY

平成30年4月から電子申請サービスの窓口を、国が運営する「[ぴったりサービス](#)（マイナポータルの電子申請機能）」に集約し、受付を行っています。

これにより、従来は窓口に向く必要のあった申請や届出などの手続を、パソコンやスマートフォンなどを利用して「いつでも」「どこからでも」行うことができます。

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は全てぴったりサービスから申請可能

制度・サービス名	手続名	電子署名
スポーツのイベント・講座	New 元旦マラソン大会の申込	-
スタッフ・メンバー等の募集	New 選挙期日前投票所投票立会人の募集	-
	企業訪問バスツアーの参加申込	-
職員の採用	三条市職員採用試験の受験申込	-
公共施設の開放	学校施設開放利用の申込	-
健康診断・検診等	健診等の受診意向調査（申込）	-
予防接種	新型コロナワクチン接種証明書（海外渡航用）の交付申請	必要
文化・生涯学習のイベント・講座	市長とのふれあいトーク申込	-
	出張トーク申込	-
子育てのイベント・講座	離乳食チャレンジ教室の参加申込	-
	離乳食ステップアップ教室の参加申込	-
情報公開	情報公開請求	-

子育て、介護、被災者以外の手続もぴったりサービスを利用

制度・サービス名	手続名	電子署名
児童手当	児童手当等の現況届	必要
	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	必要
	児童手当等の額の改定の請求及び届出	必要
	受給事由消滅の届出	必要
	氏名変更/住所変更等の届出	必要
	未支払の児童手当等の請求	必要
児童扶養手当	児童扶養手当の現況届（事前送信のみ）	必要
保育	保育施設等の現況届	必要
	保育施設等の利用申込	必要
	支給認定の申請	必要
母子保健	妊娠の届出	必要
介護保険	被保険者証の再交付申請	必要
	介護保険負担割合証の再交付申請	必要
	介護予防サービス計画作成依頼等の届出	必要
	居宅サービス計画作成依頼等の届出	必要
	居宅サービス計画作成依頼等の届出（小規模多機能型）	必要
	要介護・要支援認定の申請	必要
	要介護・要支援更新認定の申請	必要
	要介護・要支援状態区分変更認定の申請	必要
被災者支援	罹災証明書の発行申請	必要
	被災住家等証明書の発行申請	必要
	応急仮設住宅の入居申請	必要
	住宅の応急修理の申込	必要

# 6. オンライン申請サービス利用自治体の事例 ①ぴったりサービスをメインで利用の事例 新潟県三条市



## マイナポータル

### 子育て

#### 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

マイナンバーカード必須 電子申請可  
受付開始日 2017年11月13日  
受給者からの申し出により、児童手当等からの保育料等の徴収（支払）に関する申出書の内容を変更することができます。

[詳しく見る](#)

#### 児童手当等からの保育料等の徴収の申出

マイナンバーカード必須 電子申請可  
受付開始日 2017年11月13日  
受給者が、保育料や児童クラブ負担金等を滞納している場合に、児童手当等の額の全部または一部にあてることができます。

[詳しく見る](#)

#### 児童手当等の認定の手続

マイナンバーカード必須 電子申請可  
受付開始日 2017年11月13日  
児童手当を受給するには、三条市の認定を受けてください。

[詳しく見る](#)

### 高齢者・介護

#### 介護予防サービス計画作成依頼等の届出

マイナンバーカード必須 電子申請可  
受付開始日 2020年09月01日  
介護保険の認定を受けている人が、介護保険の指定を受けた居宅介護支援事業者等にケアプラン（介護予防サービス計画）の作成を依頼したこと、依頼する事業者を変更したことについての届出を受け付けています。

[詳しく見る](#)

#### 介護予防サービス計画作成依頼等の届出（小規模多機能型）

マイナンバーカード必須 電子申請可  
受付開始日 2020年09月01日  
介護保険の認定を受けている方が、介護保険の指定を受けた居宅介護支援事業者等にケアプラン（介護予防サービス計画）の作成を依頼したこと、依頼する事業者を変更したことについての届出を受け付けています。

[詳しく見る](#)

#### 介護保険負担割合証の再交付申請

マイナンバーカード必須 電子申請可  
受付開始日 2020年09月01日  
紛失・破損等した介護保険負担割合証の再交付申請を受け付けています。

[詳しく見る](#)

### 文化・スポーツ・生涯学習

#### 元旦マラソン大会の申込

電子申請可  
受付期間 2021年10月01日～2021年10月31日  
新型コロナウイルス感染症対策を考慮した新しい三条市元旦マラソン大会の参加申込を受け付けます。日 時 : 2022年（令和4年）1月1日 競技開始 : 午前9時から（正午頃全競技終了予定） 選手待機所：三条市体育文化会館（三条市荒町二丁目1番3号） 参加費 : 無料 詳細 : 関連リンクのページの開催要項を御覧ください。

[詳しく見る](#)

#### 出張トーク申込

電子申請可  
受付開始日 2018年04月01日  
三条市の業務内容などを職員がわかりやすく説明します。このトークを通して市民の皆さんとコミュニケーションを深めたいと考えています。町内や団体の会などにご利用ください。

[詳しく見る](#)

#### 図書館へのリクエスト

電子申請可  
受付開始日 2018年04月01日  
図書館で所蔵していない資料は、購入したり、ほかの図書館から借りたりなどして、できる限りご要望にお応えします。

6. オンライン申請サービス利用自治体の事例

②ぴったりサービスと電子申請システムの併用  
大阪市町村スマートシティ推進連絡会議

■大阪市町村スマートシティ推進連絡会議

大阪府と府内全市町村が、情報システムや情報ネットワーク等に関する情報の交換や共有を行うとともに連携・協働を図ることを目的として設立

※共同化するのには主に調達部分であり、契約は各参加団体と締結

■電子申請システムの調達方式

大阪市町村スマートシティ推進連絡会議にて共同調達を実施

■電子申請の種類

電子申請のプランを以下の2つ用意し、自治体がどちらの共同調達に参加するかを選択

電子申請の種類	概要	導入自治体
電子申請システムA	法人認証機能や代理申請機能を備え、あらゆる行政手続きのオンライン化に対応できるプラン	大阪府、大阪市、堺市など
電子申請システムB	電子申請システムA導入業務から仕様（機能）を絞ったスモールスタートプラン	枚方市、茨木市、摂津市、岬町、河南町など

6. オンライン申請サービス利用自治体の事例 ②ぴったりサービスと電子申請システムの併用 大阪府堺市

電子申請システムA

申請、届出、イベント申込、窓口予約



市で受け付けている申請、届出、イベント申込、アンケート、採用試験申込、窓口予約をオンライン上で行うことができます。

[堺市電子申請システム](#)

ぴったりサービスマイナポータル

国が提供するシステムで、子育てに関する手続きの申請や届出をオンライン上で行うことができます。

[ぴったりサービスマイナポータル](#)  
(トップページで「大阪府」「堺市」を選択してください)

**児童手当現況届**  
マイナンバーカード必須 電子申請可  
受付開始日 2017年06月16日

現況届は、児童手当受給者が前年中の所得および該年度の6月1日時点に加入している年金を届け出ることによって、手当が支給されるかどうかを審査するものです。児童手当を受給する場合には、毎年6月に養育状況などを市区町村に届出してください。(区役所)「児童手当に関するご案内書類在中(黄色の封筒)の現況届の内容にそって入力してください」

[詳しく見る](#)

**児童手当金融機関変更届**  
マイナンバーカード必須 電子申請可  
受付開始日 2018年03月27日

手当の振込先金融機関を変更する場合に、届出をしてください。

[詳しく見る](#)

堺市電子申請システム

もっと便利に。  
もっと簡単に。

[条件をリセットして全件表示](#)

該当件数 **146** 件

- 令和四年度 のびのびルーム 利用申込 [まもなく開始](#)  
放課後子ども支援課
- 令和四年度 堺っすく 利用申込 [まもなく開始](#)  
放課後子ども支援課
- 令和四年度 堺っ子のび 利用申込 [まもなく開始](#)  
放課後子ども支援課
- 令和四年度 放課後ルーム 利用申込 [まもなく開始](#)  
放課後子ども支援課
- プレママ・パパ&フレッシュママ・パパサロン(11月) 申込受付 [まもなく開始](#)  
画・子育て支援課
- 【動画視聴型】令和3年度堺市難病支援連絡会主催研修会 [まもなく開始](#)  
保健医療課
- 北区\*区役所子育てひろば「ゆめひろば」11月1日~11月12日利用分 [まもなく開始](#)  
北・子育て支援課
- 参加企画 私のイチオシ紹介します!  
北図書館

6. オンライン申請サービス利用自治体の事例 ②ぴったりサービスと電子申請システムの併用 大阪府岬町

■ 電子申請 **電子申請システムB**



簡易的に作成できる入力フォームを個別に作成し、電子申請を実施（手続き一覧が見えるポータル的なものはない）

**入力フォーム**

1 入力 2 確認 3 完了

下記のフォームにご入力をお願いします。

**出産祝い申請書**  
 ご出産おめでとうございます。  
 岬町では、次代を担う子どもの出産を祝福するとともに、様々な費用を払い、出産祝い制度を設けています。  
 出産祝金を申請される方は、このフォームから申込みください。  
 ※要出たいた個人情報は、本事業以外の目的に使用しません。  
 ※今後の子育て施策の参考とさせていただきます。出産・育児アンケートにご協力ください。  
<https://ogoform.jp/form/0038/2832>

・本システムで送信されたデータは岬町個人情報保護条例に基づき、適正に管理されます。  
 ・本システムの利用にあたっては、システム提供業者である株式会社トラストバンクの「LoGoフォームシステム利用規約一般ユーザー」が適用されます。奥書最下部の「Powered by LoGoフォーム-© TRUSTBANK, Inc.利用規約」から確認ください。

**Q1. 申請者** 必須

氏名  
 氏 必須 0 / 64 名 必須 0 / 64

住所  
 郵便番号 必須 0 / 8 郵便局名 必須 0 / 64 市区町村 必須 0 / 64

建物  
 建物名 必須 0 / 64 マンション・マンション名 必須 0 / 64

電話番号  
 電話番号 必須 0 / 12

メールアドレス  
 メールアドレス 必須 0 / 128 メールアドレス (確認) 必須 0 / 128

出生児との続柄 必須  
 父  母

**Q2. 出生児** 必須

氏名  
 氏 必須 0 / 64 名 必須 0 / 64

生年月日  
 年月日をつけて8桁の数字で入力してください。  
 生年月日 必須 0 / 8

■ ぴったりサービス  
 現時点では手続案内にとどめており、ぴったりサービスからの電子申請は受け付けていない

**子育て**

**保育施設等の利用申込**  
 受付開始日 2017年06月30日  
 保育園（保育所）などの保育施設・保育サービスを利用するための手続きです。利用申込の際、支給認定の申請を同時に行ってください。  
 詳しく見る

**保育施設等の現況届**  
 受付開始日 2017年06月30日  
 支給認定を受けている保護者は、労働や疾病の状況などを毎年1回、市区町村に届出してください。  
 詳しく見る

**児童手当等に係る寄附変更等の申出**  
 受付開始日 2017年06月30日  
 受給資格者が希望する場合、児童手当等の寄附申出書の内容を変更または撤回する旨を申し出ることができます。  
 詳しく見る

6. オンライン申請サービス利用自治体の事例 ③電子申請システムをメインで利用 山梨県電子申請受付共同事業



地図から選択



- ・ 運営体制  
山梨県市町村総合事務組合（全市町村で構成）が管理運用を実施
- ・ 費用負担  
山梨県と市町村の経費負担の割合は  
経費負担率：県40%、市町村60%
- ・ 利用実績【電子申請利用手続数：令和3年3月末現在】  
（令和2年度受付、やまなしくらしねっとに登録済件数）

区分	行政手続き等の数
県	406
市町村	1,709
合計	2,115

山梨県と市町村が共同で電子申請サービス等を提供

6. オンライン申請サービス利用自治体の事例 ③電子申請システムをメインで利用 山梨県電子申請受付共同事業



**被保険者証の再交付申請**  
 電子申請可 (外部サイト)  
 受付開始日 2020年03月12日  
 紛失・破損等した介護保険被保険者証の再交付申請を受け付けています。  
 詳しく見る

**要介護・要支援更新認定の申請**  
 電子申請可 (外部サイト)  
 受付開始日 2020年03月12日  
 要介護・要支援更新認定の申請を受け付けています。  
 詳しく見る

**要介護・要支援状態区分変更認定の申請**  
 電子申請可 (外部サイト)  
 受付開始日 2020年03月12日  
 要介護・要支援状態区分の変更の認定の申請を受け付けています。申請前に必ず市川三郷町福祉支援課 (055-272-1106) へご相談ください。  
 詳しく見る



**【介護OSS1】要介護・要支援認定の申請**  
 電子署名必要  
 受付開始日時 2021年06月15日16時00分  
 受付終了日時 随時

**【介護OSS2】要介護・要支援更新認定の申請**  
 電子署名必要  
 受付開始日時 2021年06月15日16時00分  
 受付終了日時 随時

**【介護OSS3】要介護・要支援状態区分変更認定の申請**  
 電子署名必要  
 受付開始日時 2021年06月15日16時00分  
 受付終了日時 随時

**【介護OSS4】居宅介護 (予防) サービス計画作成 (変更) 依頼届出書**  
 電子署名必要  
 受付開始日時 2021年06月15日16時00分  
 受付終了日時 随時

**【介護OSS5】介護保険負担割合証再交付申請**  
 電子署名必要  
 受付開始日時 2021年06月15日16時00分  
 受付終了日時 随時

**【介護OSS6】被保険者証の再交付申請**  
 電子署名必要  
 受付開始日時 2021年06月15日16時00分  
 受付終了日時 随時

**【介護OSS7】高額介護 (介護予防) サービス費の支給申請**  
 電子署名必要  
 受付開始日時 2021年06月15日16時00分

**【介護OSS8】介護保険負担限度額認定申請**  
 電子署名必要  
 受付開始日時 2021年06月15日16時00分

ぴったりサービスは手続案内にとどめ、  
 県との共同利用の電子申請サービスへリンクさせている  
 実際の電子申請は、共同利用の電子申請サービスで実施

## 6. オンライン申請サービス利用自治体の事例

### ③電子申請システムをメインで利用 鹿児島県電子申請共同運営システム

#### 鹿児島県電子申請共同運営システム (e (いー) 申請)

県内自治体で同じように電子申請が可能となっており、  
町村も参加している

**申請先の選択**

下の一覧から申請先を選んで、クリックしてください。

都道府県

- ▶ [鹿児島県](#)

市町村

あ	▶ <a href="#">始良市</a>	▶ <a href="#">阿久根市</a>	▶ <a href="#">奄美市</a>	▶ <a href="#">出水市</a>	▶ <a href="#">いちき串木野市</a>	▶ <a href="#">指宿市</a>	▶ <a href="#">大崎町</a>
か	▶ <a href="#">鹿児島市</a>	▶ <a href="#">鹿屋市</a>	▶ <a href="#">喜界町</a>	▶ <a href="#">肝付町</a>	▶ <a href="#">霧島市</a>		
さ	▶ <a href="#">薩摩川内市</a>	▶ <a href="#">さつま町</a>	▶ <a href="#">志布志市</a>	▶ <a href="#">瀬戸内町</a>	▶ <a href="#">曾於市</a>		
た	▶ <a href="#">垂水市</a>	▶ <a href="#">知名町</a>	▶ <a href="#">十島村</a>				
な	▶ <a href="#">中種子町</a>	▶ <a href="#">長島町</a>	▶ <a href="#">西之表市</a>				
は	▶ <a href="#">日置市</a>	▶ <a href="#">東串良町</a>					
ま	▶ <a href="#">枕崎市</a>	▶ <a href="#">三島村</a>	▶ <a href="#">南大隅町</a>	▶ <a href="#">南九州市</a>	▶ <a href="#">南さつま市</a>	▶ <a href="#">南種子町</a>	
や	▶ <a href="#">屋久島町</a>	▶ <a href="#">大和村</a>					
わ	▶ <a href="#">和泊町</a>						

- ・ 運営体制  
鹿児島県電子自治体運営委員会が管理運営を実施
- ・ 参加自治体  
鹿児島県と県内市町村が参加  
(全市町村ではない) 34/43

## 6. オンライン申請サービス利用自治体の事例

### ③電子申請システムをメインで利用 鹿児島県電子申請共同運営システム

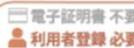
#### 鹿児島県電子申請共同運営システム (e(いー)申請)

ぴったりサービスは手続案内にとどめ、  
電子申請はe-申請システムを利用している

##### 手続の選択 (十島村)

##### ▶ 所得額に関する証明発行 (課税額証明 (非課税証明) (個人))

所得額や課税額の証明申請ができます。

 電子申請  
できます
  電子証明書 不要  
 利用者登録 必要

##### ▶ 軽自動車税納税証明申請書 (継続検査用)

軽自動車の車検に必要な納税証明を申請できます。

##### ▶ 児童手当等に係る寄附の申出

受給者が希望する場合、児童手当等の額の全部または一部を寄附する旨を申し出ることができます。(ワンストップサービス)

 用紙 DL  
できます
  電子申請  
できます
  電子証明書 不要  
 利用者登録 必要

##### ▶ 戸籍の附票の写しの交付の請求 (附票一部請求)

戸籍の証明は、本籍地の市区町村役場でないとれません。

##### ▶ 児童手当等に係る寄附変更等の申出

受給資格者が希望する場合、児童手当等の寄附申出書の内容を変更または撤回する旨を申し出ることができます。(ワンストップサービス)

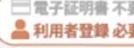
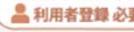
 用紙 DL  
できます
  電子申請  
できます
  電子証明書 不要  
 利用者登録 必要

##### ▶ 戸籍の附票の写しの交付の請求 (附票全部請求)

戸籍の証明は、本籍地の市区町村役場でないとれません。

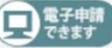
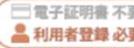
##### ▶ 児童手当等の現況届

児童手当・特例給付を受給している方は、現況届により毎年6月1日時点の状況を把握し、6月以降引き続き受給するための要件を満たしているかを確認する必要があります。

 用紙 DL  
できます
  電子申請  
できます
  電子証明書 不要  
 利用者登録 必要

##### ▶ 児童手当の受給資格及び児童手当の額についての認定の請求

児童手当等を受給するには、受給資格および児童手当の額について、住所地の市区町村長の認定を受けてください。(ワンストップサービス)

 用紙 DL  
できます
  電子申請  
できます
  電子証明書 不要  
 利用者登録 必要

##### ▶ 児童扶養手当の現況届

児童扶養手当を受給している方は、現況届により毎年8月1日時点の状況を把握し、8月以降引き続き受給するための要件を満たしているかを確認する必要があります。

 用紙 DL  
できます
  電子申請  
できます
  電子証明書 不要  
 利用者登録 必要

## 7. オンライン化手続き選定の考え方 手続き調査のポイント/手続き選定の考え方

### 手続き調査の実施

自治体の手続きに関する  
棚卸調査を実施  
オンライン化の検討に必要な  
となる項目を調査するのが  
目的

#### 【調査項目の例】

- オンライン化の状況
- 申請者属性
- 署名押印の有無/根拠規定
- 窓口の混雑、処理時間
- 手数料
- 添付書類
- 申請件数
- 対面指導・面談の有無
- 対面による交付物の有無
- オンライン化への課題  
など

### 手続きオンライン化可能性 の検討

手続き調査の結果をもとに、  
オンライン化可能/不可/  
要検討等に分類を実施

#### 【オンライン化不可の例】

- 実印と印鑑証明が必須
- 対面指導・面談が必須
- 原本の交付を即日実施

#### 【オンライン化要検討の例】

- 申請内容が複雑
- 添付資料が膨大
- 対面での指導・面談が実質的に必須
- 申請件数が少ない  
など

### 手続きオンライン化優先 度の検討

オンライン化可能、要検討  
の手続きについて実施の優先  
度を検討

#### 【優先度が高いと考えられる 手続きの例】

- 申請件数が多い
- 窓口での待ち時間が長い
- 申請後の処理に時間がかかる
- 継続して申請する必要がある
- デジタル・ガバメント実行計画の「特に国民の利便性向上に資する手続き」に該当※

※地方公共団体における汎用的電子申請システムの整備に係る特別交付税措置を受けることが可能

### 手続きオンライン化対象 の決定/ロードマップの 作成

オンライン化可能手続き、  
要検討手続きについて、  
オンライン化対象となるもの  
を決定  
優先度やオンライン化に  
向けた課題を踏まえ、  
ロードマップを作成

#### 【ロードマップの例】

- オンライン化最優先手続き  
→すぐにオンライン化する  
べきもの
- オンライン化対象手続き  
→オンライン化の阻害要因  
がなくオンライン化可能  
なもの
- オンライン化継続検討  
→業務改善等によりオン  
ライン化が可能なもの

【参考】 地方公共団体における汎用的電子申請システムの整備に係る特別交付税措置

地方公共団体における汎用的電子申請システムの整備に係る特別交付税措置

令和4年度末までに、共同利用における汎用的電子申請システムを導入し、電子申請の受付を開始する都道府県又は市町村に対して、その導入に要する経費について特別交付税措置を講ずる。

1 対象団体

令和4年度末までに、共同利用における汎用的電子申請システム（「デジタル・ガバメント実行計画」（令和元年12月20日閣議決定）別紙5 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を含む）を導入し、電子申請の受付を開始する都道府県又は市町村。

2 対象期間

令和2年度から令和4年度の3ヶ年度。

3 対象経費及び措置額の上限額

上限なし。

4 対象事業

共同利用における汎用的電子申請システムの導入に要する経費のうち、以下5. に掲げる費用。

5 対象経費

オンライン申請システムの導入費用（電子申請を共同利用している既存グループが存在する場合には、既存システムの改修費用）、システムの要件定義費用、団体マスタ登録費用、都道府県によるポータルサイト設置費用、都道府県によるポータルサイトへ当該団体のコンテンツ掲載費用、当該団体のコンテンツ（申請者向け・職員向け）作成費用、システム導入時の運用テスト費用 等

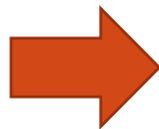
※汎用的電子申請システムイメージ



## 7. オンライン化手続き選定の考え方 オンライン化に向けた課題の検討

### オンライン化の課題として挙げられる例

申請書作成が難しく、不備が生じないよう対面での指導をしているのでオンライン化は難しいです。



### オンライン化の課題解決の考え方

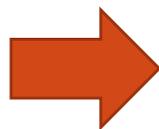
- 不備が生じやすい部分はHP等で案内することができないか？
- 対面指導をWeb会議等で代替することはできないか？
- 継続的に申請する方を対象にオンライン化することはできないか？

対面での申請または、原本の交付が必須なのでオンライン化は難しいです。



- 対面での申請が必須の場合、申請の予約だけでもオンライン化できないか？
- 原本の交付が必須の場合、当日交付でなければ、申請のみオンライン化ができるのではないか？
- 手続の申請フローの全てではなく一部分をオンライン化することで市民への負担軽減につながることはないか？

高齢者の申請が多いので、オンライン化の効果が見込めないです。



- 高齢者でもスマホやPCの利用率は上がっているので、電子申請をしたいニーズはあるのではないか？
- 役所までの距離が遠いなど移動手段が限られる高齢者にとっては便利なのではないか？