

(2) 行政手続きのオンライン化の推進

<概要>

市役所に来庁しなくても手続きが完了するなど、市民の利便性向上並びに行政運営の効率化を図るため、行政手続等のオンライン化を推進する。

<取組内容>

- ①2022年度末までを強化期間に設定し、集中的にオンライン化を推進
 - ・汎用電子申請システムの導入
 - ・申請フォーム作成に関する研修等の実施
- ②市民の利便性を一層高め、オンライン手続きの利用率を向上
 - ・本人確認や添付書類提出の必要性等、手続きの見直し
 - ・開始したオンライン手続きの効果的な周知
 - ・利用率向上のため、申請フォームの継続的な改善

<KPI、ロードマップ>

KPI	年間の申請件数を基にしたオンライン化率（件数ベース）・オンライン利用率	
	2022年度：	【オンライン化率】約70%（件数ベース）
		【オンライン利用率】強化期間におけるオンライン化後にKPIを設定
	2024年度：	【オンライン化率】約73%（件数ベース）
		【オンライン利用率】強化期間におけるオンライン化後にKPIを設定

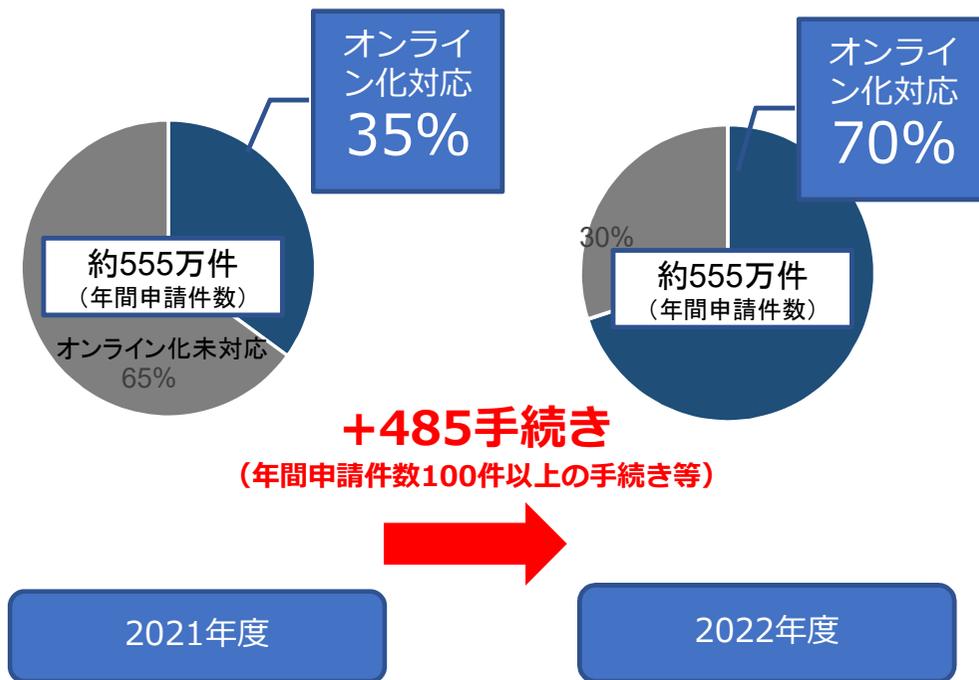
取組番号	2022年度	2023年度	2024年度
①	手続き 現状調査	汎用電子申請システムを導入・運用 操作研修	利用率等計測・分析・評価
		利用率等計測・分析・評価	利用率等計測・分析・評価
②	手続きの見直し	申請フォームの作成・継続的な改善	効果的な広報手段によるオンライン化手続きの周知

※浜松市DX推進計画 取組項目

所管：デジタル・スマートシティ推進課

<取組イメージ>

申請件数に対するオンライン化対応の割合



2021年度

2022年度