

# 行政手続きオンライン化の推進方針

2020年10月9日 策定

2023年1月19日 改訂

## 1 趣旨・目的

2023年1月1日策定の「浜松市DX推進計画」（計画期間：2023年1月～2025年3月）の取組項目「行政手続きのオンライン化の推進」を進めるにあたっての方針として位置づけ、行政手続きのオンライン化を効果的に推進し、市民の利便性向上と行政運営の効率化を図る。

## 2 推進の方向性

### (1) 基本方針

#### ① オンライン原則

国の「デジタル手続法」の趣旨に則り、手続き手段として「オンライン」を原則としつつ、窓口にお越しになった方への対応はこれまでと同様に対面で行う。加えて、対面での手続きにおいて紙に書くことを求めない、いわゆる「書かない窓口」の導入など、人に寄り添ったデジタル活用を推進する。

#### ② 市民の利便性向上と行政運営の効率化の両立

利用者中心のサービスデザイン思考による推進と、業務プロセス改革（BPR）により、市民の利便性向上と行政運営の効率化を両立する。

### (2) 推進の視点

#### ① 手続きは最初から最後まで「オンライン化」

書面・押印・対面規制の見直し等により、申請・審査・面談・講習・交付・納付等、全てのプロセスを原則、オンラインで行うことができるようにする。

#### ② 提供してもらう「情報は必要最小限」に

行政が既に持っている情報を活用し、提供してもらう情報は必要最小限にする。

#### ③ 利用者にはしっかり「伝える・伝える」

オンラインで手続きできることについて、利用者視点に立ち、分かりやすく伝える。

#### ④ 効率を高めるための「デジタル完結」

紙を中心としたアナログな事務処理から、デジタルで完結する業務プロセスへ改革することで、行政運営を効率化する。

#### ⑤ より良くするための「見直しの継続」

使いやすいサービスを目指して改善し続けることで、利用率の向上を図る。

## 3 対象手続き等

### (1) 対象手続き

本方針の対象とする「行政手続き」は、以下の手続き（その一連の行為を含む）とする。

- ① 法律や政省令等を根拠とする手続き
- ② 市の条例や市の機関が定める規則等を根拠とする手続き
- ③ 市の機関が定める要綱・要領を根拠とする手続き
- ④ 市の機関が実施する事業に伴う手続き

### (2) オンラインシステムの類型

オンライン化にあたっては、各手続きに対応した全国共通システムや専用システムの有無を確認し、優先的にその利用を検討すること。該当するシステムがない場合や当該シス

テムの利用が本市において最適ではないと判断した場合は、汎用システムや簡易フォームで対応する。

システム区分	該当システム	適応する手続き例
① 全国共通システム	国等が整備するシステム ・ eLTAX ・ マイナポータルのぴったりサービス 等	・ 確定申告 ・ ワクチン接種証明書 ・ 転出届（引越し OSS）
② 専用システム	その手続きに特化した機能を備えた専用のシステム ・ 図書館蔵書検索予約システム ・ スポーツ・文化施設予約システム（まつぼっくり） ・ ワクチン接種予約システム 等	・ 図書予約 ・ スポーツ・文化施設予約 ・ ワクチン接種予約 ・ 連絡ごみの受付 ・ 建築確認
③ 汎用システム	申請・届出、納付、交付といった一般的な行政手続きのフローに広く対応したシステム	・ 証明書の交付請求 ・ 各種給付の申請 ・ 助成金の交付申請 ・ 現況の届出
④ 簡易フォーム	いわゆるフォーム形式で受け付けることができる簡易なツール	・ イベントの応募やアンケートなど、やり取りが一方通行で簡易な手続き

#### 4 オンライン化の進め方

##### （1）手続きのオンライン化への対応

2022 年度末までを強化期間とし、汎用システムの導入やオンラインで申請できる手続きの拡充を図る。

##### ① 優先的にオンライン化を推進すべき手続き

総務省が「自治体 DX 推進計画」（2020 年 12 月 25 日策定）において、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、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きを可能にすること※としている「特に国民の利便性向上に資する手続き（31 手続き）」については、同計画に基づき、2022 年度中にオンライン化を推進する。

※ぴったりサービスの手続検索機能を用い、汎用システムへリンク連携を行い、かつ、汎用システム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とするものを含む。

##### ② ①以外の手続き

「浜松市 DX 推進計画」で定めるロードマップに基づき、年間申請件数の多いものから優先的にオンライン化を推進する。原則として年間申請件数が、100 件以上の手続きは、2022 年度中にオンライン化を推進する。

##### ③ 書面・押印・対面規制がある手続きの継続的な見直し

書面・押印・対面規制がある手続きは、「書面規制、押印等見直し指針」に基づき、継続的に見直しすることで、オンライン化への対応や、オンライン化率の向上を図る。

また、国や県の法令等に定めのある規制は、見直され次第対応していく。

##### （2）市民の利便性や行政運営効率化の更なる向上への対応

市民の利便性や行政運営効率化の更なる向上を目指し、継続的に全体最適化に向けた改善を行う。

### ① 利用率の向上

利用者の視点に立ち、オンライン化した手続きを効果的に周知する。また、利用者の評価を参考に、継続的に申請フォームの見直しを行うとともに、「書面規制、押印等見直し指針」に基づき、添付資料の削減等に取り組み、提供してもらう情報を最小限にし、オンラインの利用率向上を図る。

### ② デジタル完結

紙を中心としたアナログな事務処理から、デジタルで完結するように業務プロセス改革（BPR）をすることで行政運営を効率化する。申請から交付まで全てのプロセスのオンライン化を目指し、継続的に取り組む。

## 5 進捗管理等

### （1）KPI

浜松市 DX 推進計画で定める KPI に基づき、進捗管理を行う。

### （2）進捗管理

市長を本部長とするデジタル・スマートシティ推進本部において進捗管理を行う。