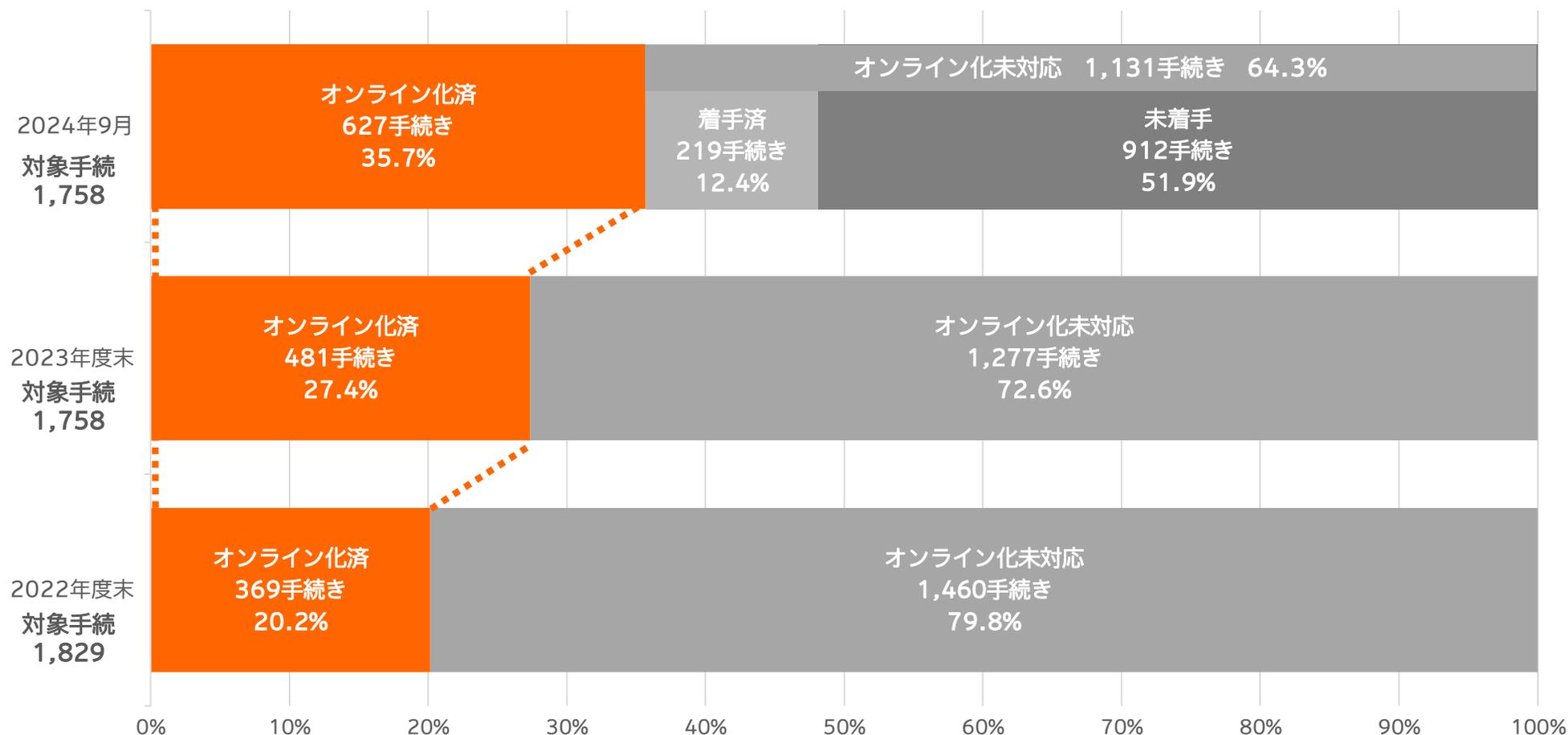


行政手続きオンライン化の更なる推進について

報告事項 2025/1/10
政策開発部DX戦略課
総務部行政マネジメント課

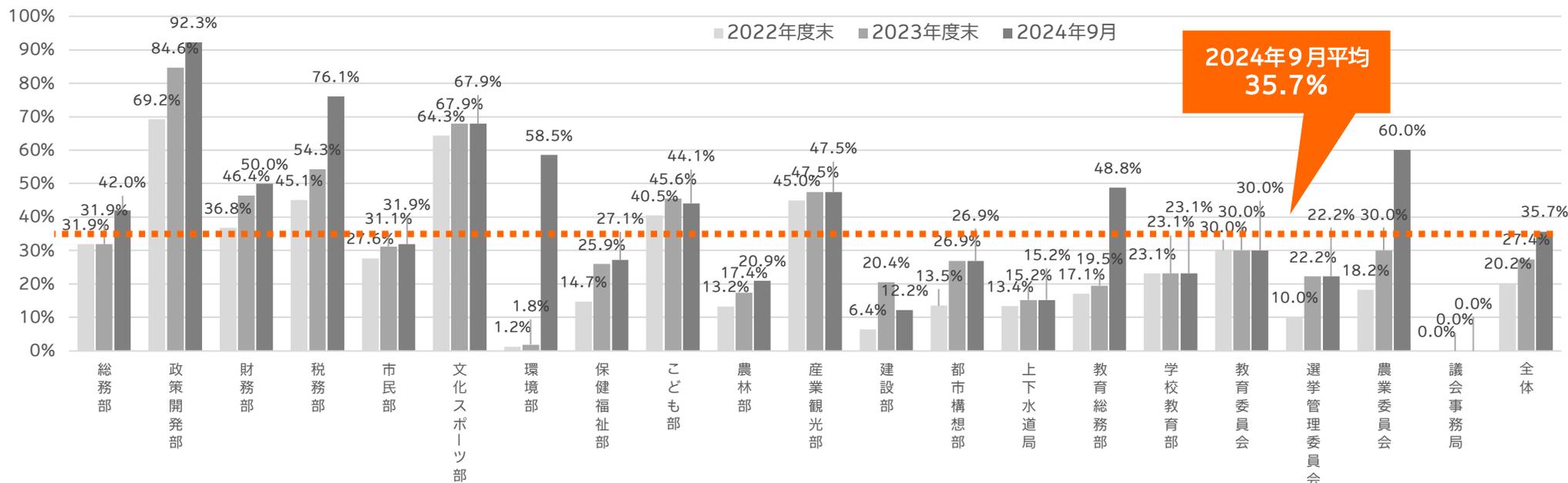
1-(1) 行政手続きのオンライン化に係る着手状況調査結果（2024年9月1日時点）

- オンライン化済み手続きは、前回調査時（2023年度末時点）から**146件増加**し、35.7%となりました（+8.3ポイント）
- オンライン化未対応の1,131手続きのうち、219手続きは着手済みでしたが、**912手続きは依然未着手**でした



行政手続きオンライン化の更なる推進について

1-(2) 部局別のオンライン化の状況（2024年9月1日時点）



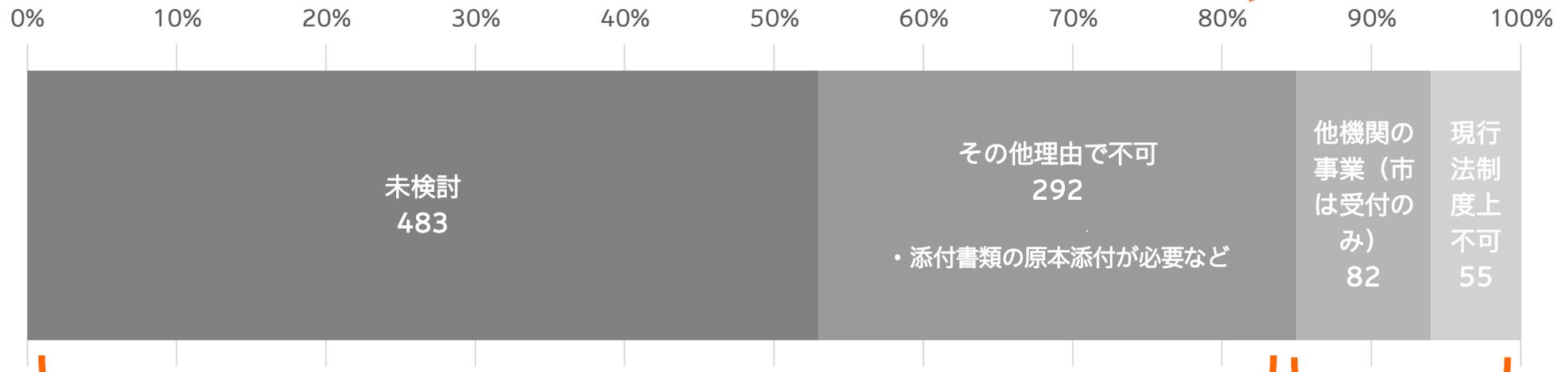
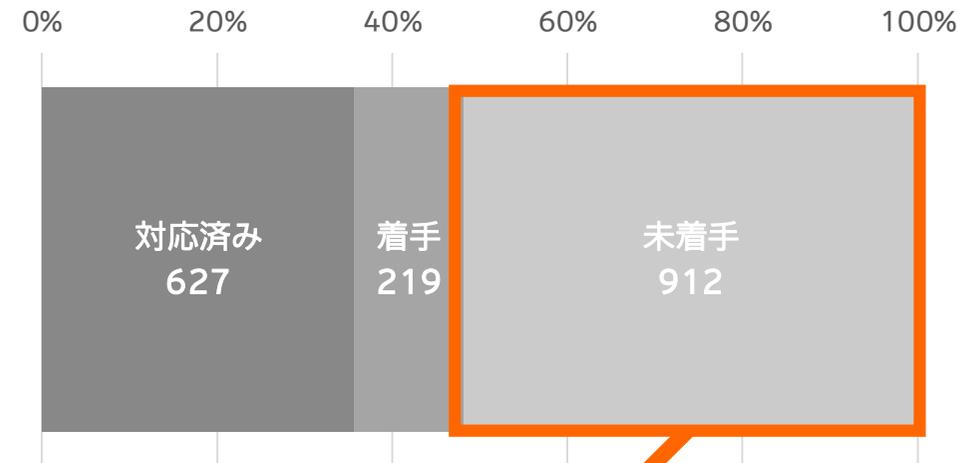
部局名	総手続き数	オンライン化済手続き数		オンライン化率		部局名	総手続き数	オンライン化済手続き数		オンライン化率	
		2024.9 時点	前回からの 増減	2024.9 時点	前回からの 増減			2024.9 時点	前回からの 増減	2024.9 時点	前回からの 増減
総務部	69	29	7	42.0%	10.1%	産業観光部	40	19	0	47.5%	0.0%
政策開発部	13	12	1	92.3%	7.7%	建設部	49	6	-4	12.2%	-8.2%
財務部	56	28	2	50.0%	3.6%	都市構想部	52	14	0	26.9%	0.0%
税務部	92	70	20	76.1%	21.7%	上下水道局	99	15	0	15.2%	0.0%
市民部	135	43	1	31.9%	0.7%	教育総務部	41	20	12	48.8%	29.3%
文化スポーツ部	28	19	0	67.9%	0.0%	学校教育部	13	3	0	23.1%	0.0%
環境部	164	96	93	58.5%	56.7%	教育委員会	10	3	0	30.0%	0.0%
保健福祉部	694	188	8	27.1%	1.2%	選挙管理委員会	9	2	0	22.2%	0.0%
こども部	68	30	-1	44.1%	-1.5%	農業委員会	10	6	3	60.0%	30.0%
農林部	115	24	4	20.9%	3.5%	議会事務局	1	0	0	0.0%	0.0%
計		627	146	35.7%	8.3%						

行政手続きオンライン化の更なる推進について

2 オンライン化「未着手」の詳細

オンライン化未対応で、現時点で「未着手」と回答のあった912手続きの内訳は、以下の通りとなりました

- 「未検討」「その他理由で不可」には、オンライン化が可能な手続きが多く含まれていたため、**ガイドラインに基づきオンライン化を進める**（次ページ参照）
- 「他機関の事務（市は受付のみ）」「現行法制度上不可」は、引き続き、関係機関に法令等の改正や手続きのオンライン化を働きかける



ガイドラインに基づきオンライン化を推進
(次ページ参照)

関係機関への働きかけ

行政手続きオンライン化の更なる推進について

3 「行政手続きオンライン化ガイドライン」の策定 (DX、行マネ)

行政手続きオンライン化状況調査時に各所属から頂いた質問や、ヒアリング内容等を踏まえ、全職員が同じ考え方・手順で取り組むことができるよう、**特につまづきやすい点を詳細に解説したガイドラインを策定しました**



自署を求めている手続きをオンライン化した際の、本人確認方法は？



現在、原本で提出することを求めている添付書類の取り扱いは？



オンライン化で困ったことがあった場合、どこに相談すればいい？

ガイドラインで規定

4-1 本人確認の方法

- 国のガイドラインでは、「本人確認の手法は様々であり、(中略) それに替わるオンラインの手法が一意的に定まるものではない」とされており、オンラインでの本人確認の方法を選択する明確な判断基準はありません。
 - 国のガイドラインを参考に作成した下表を参照し、これまでの本人確認方法に照らして適切な確認方法を選択ください。
- ※ P45 「本人確認の方法はマイナンバーカード以外にないのか？」もあわせてご確認ください。
- なお、下表の内容は2019年の国のガイドラインに基づくものであり、今後、デジタル庁より本人確認に係るガイドラインが発出される予定であることから、適宜見直しまいります。

該当する手続きの例	本人確認の方法の例
<ul style="list-style-type: none"> 条例や規則で、押印等を求めている手続き (実印+印鑑証明の提出) 	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバーカードの電子署名
<ul style="list-style-type: none"> 条例や規則で自署、押印等を求めているが、比較的厳密な本人確認が必要な手続き (対面での身元確認等) 	<ul style="list-style-type: none"> 事前に本人確認がされ、情報システムに登録された者の個人識別番号 (ID)、パスワードによる認証
<ul style="list-style-type: none"> 比較的軽易な本人確認が必要な手続き (認印による押印、自署) 	<ul style="list-style-type: none"> 写真付き身分証明書の写しの添付
<ul style="list-style-type: none"> 本人確認が不要な手続き 	<ul style="list-style-type: none"> 自署された申請書の写しの添付 登録済の電子メールアドレスとの照合 オンライン申請システム等への住所及び氏名の入力

手続きの**性質に応じた本人確認の方法**を例示しました (自署を求める手続きの場合、写真付き身分証明書の写しの添付等で本人確認)

4-2 添付書類の考え方

基本事項		
<ul style="list-style-type: none"> 添付書類は、法令により原本での提出が求められている場合を除き、データ (撮影又はスキャンする等して作成したもの)で提出することができます。 法令により原本での提出が必要な場合は、郵送による提出を可能とします。 添付書類については、データでの提出を検討する前に、情報共有などにより添付そのものを省略できないか十分に検討します。 <p>※ 既に庁内で把握している情報がある場合、本人同意の上、他所属から情報を入力する等</p>		
添付データの位置づけ		
<ul style="list-style-type: none"> 提出されたデータは「原本の写し」となります。 申請者の手元に残った原本は、あくまで申請者の所有物です。(申請用に交付されたものとは限りません) 提出されたデータは、行政文書を管理する上では「正本」となりますので、データで保管します。 		
提出方法	提出方法	原本
法令で原本での提出が求められている場合	郵送等での提出	紙の書類が原本となる
法令で原本での提出が求められていない場合	データ等での提出 (撮影又はスキャン)	データが原本の写しとなる (行政文書を管理する上では正本)

法令で原本での提出が求められている場合を除き、**データ (撮影又はスキャン)**で提出可能としました

2-1 全所属・全職員で取り組む (推進体制)

- 市では、各部署長で構成する「郡山市DX関連6法活用推進本部」を設置し、全部局協業によるDXの推進に取り組んでいます。「行政手続きオンライン化」についても、この推進体制に基づき、取り組みを進めています。
- 所属内では、デジタルリーダー・デジタルマネージャーが推進役となり、業務間の調整やカイゼンに取り組めます。
- 手続きによっては、解決すべき課題や部署間での調整が必要なものがあるため、DX戦略課と行政マネジメント課が、各所属の取り組みを伴走型で支援します。

DX戦略課と行政マネジメント課による伴走支援

担当課	担当事務	具体例
DX戦略課	オンライン申請サービスに関すること	オンライン申請システムの企画・運営、操作研修会、手続きナビ (※)、障害対応など
	オンライン化に伴う公示に関すること	システム間のデータ連携など
行政マネジメント課	オンライン決済に関すること	システム間のデータ連携など
	アナログ規制に関すること	条例等の見直し、外部関係機関等との調整支援など
行政マネジメント課	手続きの見直しに関すること	申請項目の簡素化、手続き自体の省時化、添付文書の省時化など
	BPRに関すること	業務量の分析、業務フロー作成・見直し、窓口改善 (働かない・待たない窓口、ワンストップ窓口の検討等サービス向上策の検討) など

※ 手続きナビ…利用者が質問に答えることで、必要な手続きが自動判定される機能

DX戦略課と行政マネジメント課の**担当事務を明確化**しました (相談内容に応じて、両課で伴走支援いたします)

⇒ 本ガイドラインに基づき、**来年度末までの行政手続きオンライン化100%達成**を目指します