

# 霧島市行政手続のオンライン化方針

霧島市DX推進課  
令和6年4月16日

# 目次

- 1.策定の趣旨
- 2.本市の現状
- 3.現状の整理
- 4.本市の基本方針
- 5.ロードマップ
- 6.オンライン化に向けた対応
- 7.オンライン化の手段

# 1.策定の趣旨

国は、目指すべきデジタル社会の実現に向けて、政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策を明記し、各府省庁が構造改革や個別の施策に取り組み、それを世界に発信・提言する際の羅針盤となるもとして、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を策定した。また、本計画に基づき、自治体の行政手続効率化と国民の利便性向上を目指し、行政手続のオンライン化を推進している。

本市では、令和5年3月にDX推進計画「きりしまDX未来図」を策定し、重点項目の一つに、「行政手続のオンライン化」を掲げており、市民や事業者等が市役所に来なくても申請手続きを行える環境を整備するなど、新たなデジタル技術を活用した信頼性の高い行政サービスの提供を目指すこととしている。

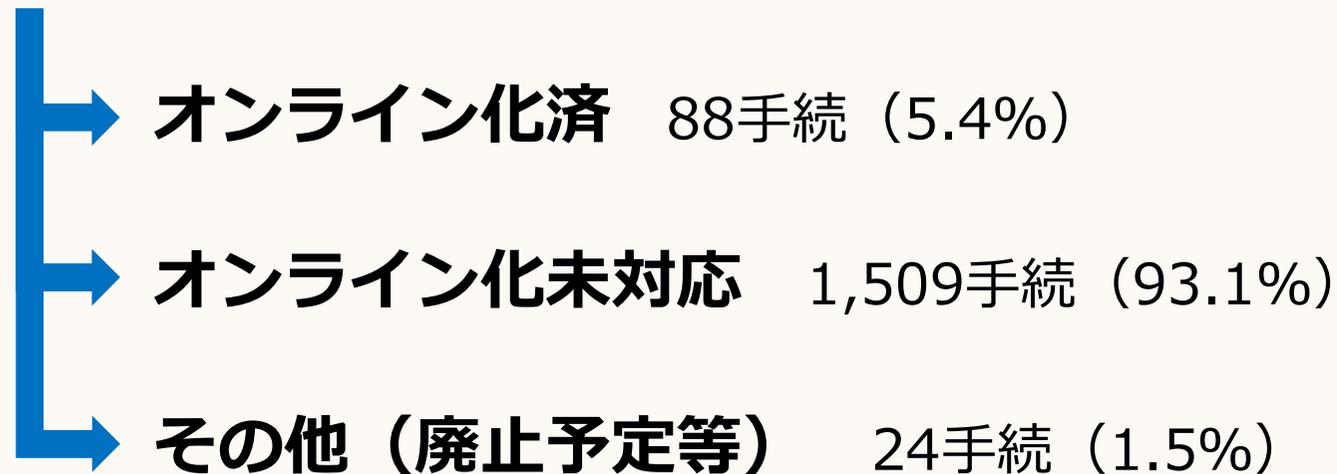
これらを踏まえ、個々の行政手続について、実現可能性や効果を見極めた上で、効率的・効果的にオンライン化を進めていくために、「行政手続きのオンライン化方針」を策定するものである。

## 2.本市の現状

本市では、現状把握のため、令和5年6月15日付で「行政手続きのオンライン化に向けた申請書等現状調査」を行った。

現状は以下のとおり。

### 調査結果 1,621手続



# 3.現状の整理

## 3-1 現状整理

調査結果を基に、以下のとおり分類した。

全1,621手続

未対応1,509手続

単位：件

対応状況	済	88
	<b>未</b>	<b>1,509</b>
	その他※	24
	計	1,621

※廃止予定等

		年間申請件数			計
		100件以上	100件未満	その他※	
押印 / 本人確認	無/無	100	516	1	① 617
	無/有	48	232	0	② 280
	有/無	59	372	45	③ 476
	有/有	12	108	16	④ 136
	計	1,228	219	62	1,509

※年によって大きく変動するものや把握困難なもの等

③+④ 押印が必要な手続：612手続（37.7%）

②+④ 本人確認が必要な手続：416手続（25.6%）

# 3.現状の整理

## 3-2 優先順位

全ての手続きを一度にオンライン化することは困難なため、3-1で分類したものを、以下のとおり優先順位を付けて、順位の高いものから段階的にオンライン化を検討する。

優先順位	年間申請件数	押印	本人確認	件数
1	100件以上	無	無	100件
2	100件未満	無	無	516件
3	100件以上	無	有	48件
4	100件未満	無	有	232件
5	その他			613件

## 3.現状の整理

### 3-3 その他

- ・ 3-2で「その他」に分類したものの（押印有/本人確認有、押印有/本人確認無）に関しては、押印廃止等を検討した上で、オンライン化の検討を行う。
- ・ 霧島市申請書類の押印見直し方針（令和3年2月12日企画政策課策定）については、他自治体の動向等を踏まえ、関係課（総務課、企画政策課、DX推進課）で見直しに向けた協議を行っていく。
- ・ 市が施行する公文書への公印押印についても、関係課で見直しに向けた協議を行っていく。
- ・ 3-2の優先順位に関わらず、早急に対応することで市民の利便性向上や行政の業務効率化に寄与すると判断したものに関しては、個別に対応する。特に、国が示す「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き」に該当するものは、積極的にオンライン化を検討する。
- ・ 今後新たに追加される申請等に関しては、導入時点からオンライン化を検討することとする。

## 4.本市の基本方針

### 1. 利用者目線のオンライン化

利用者の目線に立ち、申請方法（スマートフォン・パソコン）等を踏まえ、オンライン化を検討する。また、すでにオンライン化されている手続きも、利用者に直観的で使いやすい申請フォーマットとなるよう、UI/UXの改善を行う。

### 2. B P R（業務改革）の徹底

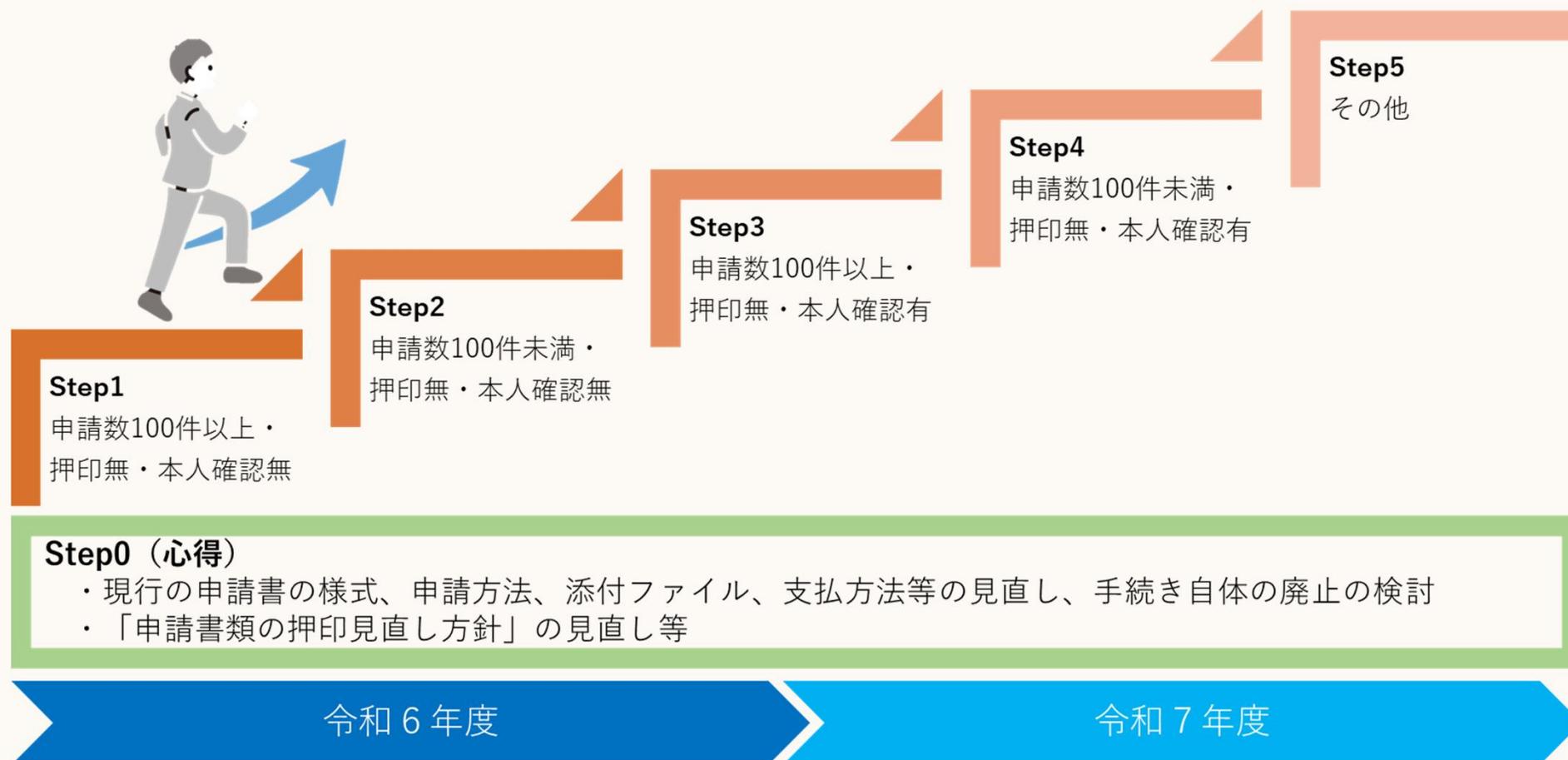
現行の申請書の様式、申請方法等を抜本的に見直し、手続き自体の廃止も含めて検討する。

### 3. 積極的なオンライン化

押印、本人確認がなく、添付書類の提出がオンライン上で可能または必要がなく、金銭納付を要しないなど、オンライン化に向けた課題がない手続きについては、速やかにオンライン化を実施する。

# 5.ロードマップ

きりしまDX未来図の期間内において、次のとおりオンライン化に取り組む。



## 6.オンライン化に向けた対応

### ① 押印、本人確認の見直し

押印や本人確認を要する行政手続きについては、法令等に規定のあるものを除き、その必要性の精査を行った上で、必要最小限の範囲で求めることとし、各手続きの特性や利用者の利便性を総合的に勘案して、マイナンバーカードの公的個人認証機能の活用など各手続きに見合ったオンラインでの本人確認を行う。

### ② 添付書類のデジタル化

既に行政機関が保有している情報について、申請者等に添付書類として提出を求めている場合は、その必要性の精査を行った上で、可能な限り行政機関間の情報連携等によって省略できるようにする。

省略が困難な添付書類については、少なくとも申請者等がオンラインで提出することが可能となるよう、原本での提出の見直しを含め、可能な限り一連の手続きをデジタルで完結させるように取り組む。

## 6.オンライン化に向けた対応

### ③ 対面確認、現物確認の見直し

対面確認、現物確認を要する行政手続については、法令等に規定のあるものを除き、その必要性の精査を行った上で、必要最小限の範囲とし申請者等の負担軽減、審査事務の合理化の観点から、当該確認方法の廃止、代替手段や業務フローの見直し等を検討する。

### ④ キャッシュレス決済への対応

金銭納付のための来庁の必要をなくし、利用者の利便性向上を図るため、キャッシュレス決済等を検討する。

## 6.オンライン化に向けた対応

### ⑤ 添付書類・申請書等記載事項の削減

そもそも当該行政手続で添付書類や申請書等の記載事項をなぜ求めているか、それらが必要最小限になっているか精査する。

添付書類について、申請書等の記載の活用により省略できるもの、実務上不必要なものを見直し、添付書類の記載事項、種類を削減する。また、記載事項について、他の書類等で確認が可能な事項、実務上不必要な事項等の廃止や見直しにより簡素化する。

## 7.オンライン化の手段

原則として、国のマイナポータル上の電子申請システム（ぴったりサービス）や鹿児島県電子申請共同運営システム（e申請）を利用する。

その他の情報システムを整備・利用する場合（クラウドサービスの利用契約によりシステムを導入する場合を含む。）は、事前にDX推進課と協議することとする。

また、手続の性質上、オンライン上で本人確認を要する行政手続等（例：紙申請において署名が求められているもの等）については、添付書類の削減及び手続の簡素化を図る観点からマイナンバーカードを用いた公的個人認証サービスの活用を積極的に検討する。

# APPENDIX

## 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

a) 処理件数が多く、オンライン化の推進による住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる手続

- |                           |                           |
|---------------------------|---------------------------|
| 1) 図書館の図書貸出予約等            | 13) 駐車 of 許可の申請           |
| 2) 文化・スポーツ施設等の利用予約        | 14) 建築確認                  |
| 3) 研修・講習・各種イベント等の申込       | 15) 粗大ごみ収集の申込             |
| 4) 地方税申告手続 (eLTAX)        | 16) 産業廃棄物の処理、運搬の実績報告      |
| 5) 自動車税環境性能割の申告納付         | 17) 犬の登録申請、死亡届            |
| 6) 自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告 | 18) 感染症調査報告               |
| 7) 自動車税住所変更届              | 19) 職員採用試験申込              |
| 8) 水道使用開始届等               | 20) 入札参加資格審査申請等           |
| 9) 港湾関係手続                 | 21) 入札                    |
| 10) 道路占用許可申請等             | 22) 衆議院・参議院選挙の不在者投票用紙等の請求 |
| 11) 道路使用許可の申請             | 23) 消防法令における申請・届出等        |
| 12) 自動車の保管場所証明の申請         |                           |

引用元：デジタル・ガバメント実行計画（令和2年12月25日閣議決定）

# APPENDIX

## b) 住民のライフイベントに際し、多数存在する手続をワンストップで行うために必要と考えられる手続

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

### イ.介護関係

- 1) 要介護・要支援認定の申請
- 2) 要介護・要支援更新認定の申請
- 3) 要介護・要支援状態区分変更認定の申請
- 4) 居宅（介護予防）サービス計画作成（変更）依頼の届出
- 5) 介護保険負担割合証の再交付申請

- 6) 被保険者証の再交付申請
- 7) 高額介護（予防）サービス費の支給申請
- 8) 介護保険負担限度額認定申請
- 9) 居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請
- 10) 居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請
- 11) 住所移転後の要介護・要支援認定申請

### ウ.被災者支援関係

- 1) 罹(り)災証明書の発行申請
- 2) 応急仮設住宅の入居申請
- 3) 応急修理の実施申請
- 4) 障害物除去の実施申請
- 5) 災害弔慰金の支給申請
- 6) 災害障害見舞金の支給申請
- 7) 災害援護資金の貸付申請
- 8) 被災者生活再建支援金の支給申請

### エ.転出・転入手続関係

- 1) 転出届
- 2) 転入予約

引用元：デジタル・ガバメント実行計画（令和2年12月25日閣議決定）

# 研修について

行政手続きのオンライン化では、手続きを単にオンライン化するだけではなく、作業フロー全体を見直す必要がある。オンライン化のメリットや課題、システムの違い等を理解し、必要に応じて、迅速かつ適切にオンライン化を行うために、職員のスキルアップ研修を行う。

## 令和5年度に開催した研修

- ・電子申請システム操作研修（e申請） 担当：DX推進課情報化推進G
- ・マイナポータル（ぴったりサービス）のシステム操作研修 担当：DX推進課DX戦略G

## 今後新たに行う予定の研修

- ・電子申請研修（ぴったりサービスとe申請の違い等）

# 周知方法について

積極的に利用してもらうために、HPとの連携や市報等での周知を検討する。

## 現在ぴったりサービスで申請できるもの

子育て・介護・防災の27業務（28手続き）と転出届と転入予約

## 現在e申請で申請できるもの

以下の11手続き + 職員採用試験（試験の時期のみ）

①給与支払報告に係る給与所得者異動届出書、②軽自動車税納税証明（継続検査用）、③公文書開示請求、④戸籍の附票の写しの交付の請求（附票一部証明）、⑤戸籍の附票の写しの交付の請求（附票全部証明）、⑥住民票の写しの交付の請求（住民票の写し（一部（個人）））、⑦住民票の写しの交付の請求（住民票の写し（世帯全員））、⑧特別徴収に係る給与所得者異動届出、⑨納税証明（市民税・県民税）、⑩納税証明（法人市民税）、⑪身分証明書





# 令和6年度のスケジュールについて

## 取組手順

1	各課へ詳細調査	手数料等の徴収や添付書類の有無並びに法令の規制（根拠法令）等の詳細について追加調査を行う。
2	担当課へのヒアリング	追加調査の結果を踏まえ、適宜担当課へのヒアリングを実施する。
3	行政手続きに係る業務の見直し	現状の業務フローと行政手続きをオンライン化した際の業務フローを作成する。また、どのシステムを使用してオンライン化するか検討する。
4	オンライン化の実装	担当課において、電子申請システムに申請項目の登録等を行う。原則3か月を目途に実装する。（例規の改正が必要な場合は、別途時期を検討。）

# 各部の手続数

単位：手続

	Step1	Step2	Step3	Step4	Step5	計
市長公室	0	0	0	0	5	5
総務部	13	56	7	8	41	125
企画部	0	10	0	2	70	82
市民環境部	18	65	12	19	79	193
保健福祉部	27	77	25	142	82	353
農林水産部	8	22	0	11	58	99
商工観光部	0	37	0	0	52	89
建設部	11	61	2	41	123	238
消防局	3	55	0	3	4	65
溝辺総合支所	1	3	0	0	0	4
横川総合支所	0	0	0	0	0	0
牧園総合支所	0	0	0	0	0	0
霧島総合支所	0	10	0	0	0	10
福山総合支所	0	0	0	0	0	0
上下水道部	4	57	0	4	51	116
教育部	13	34	2	1	40	90
選挙管理委員会事務局	0	22	0	0	0	22
監査委員事務局	0	0	0	0	1	1
農業委員会事務局	2	7	0	1	2	12
議会事務局	0	0	0	0	5	5
計	100	516	48	232	613	1,509