

電子的処理による事務効率化等に向けた指針（手続きオンライン化総論篇）

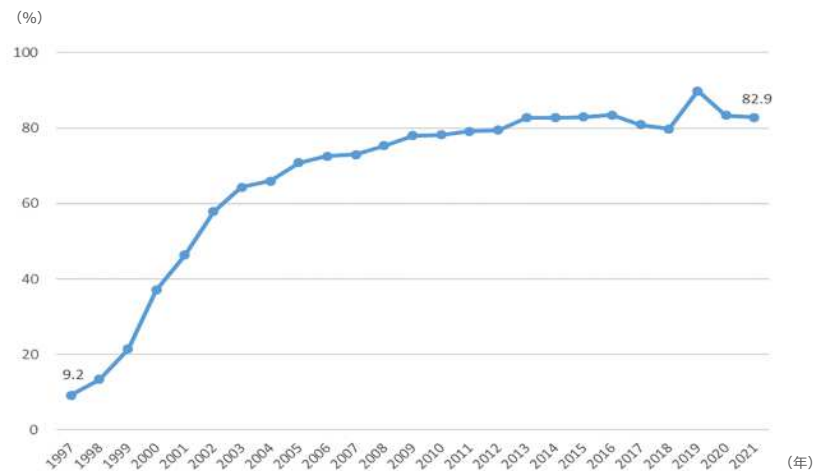
指針の目的

- 行政手続きのオンライン化は、来庁することなく手続きを行うことができる、窓口で対応する時間を減らすことができるといった点で、市民の利便性向上や安定的な行政運営の実現に資するものです。
- 近年におけるインターネットの利用割合の増加や利用年齢階層の多様化などにより、手続きをオンラインで行うための社会環境が整いつつある一方で、本市における手続きオンライン化の進捗は十分とは言えません。
- こうした状況を踏まえ、本指針では、多様な手続きのオンライン化を実現する観点から、これまでの調査などによって判明したオンライン化のハードルを踏まえ、今後の対応などを示すこととします。

オンライン化を取り巻く社会環境

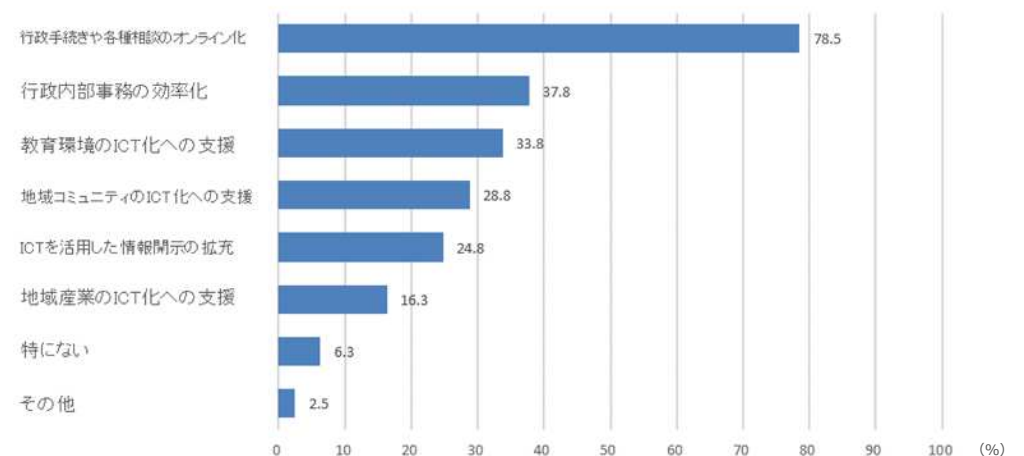
- 「通信利用動向調査」（総務省）によれば、インターネット利用率が令和3年には82.9%となっています。また、令和4年9月に本市が実施した市政モニター調査によれば、ICT・デジタルの活用に関して、今後、市に期待する分野として、78.5%の方が「行政手続きや各種相談のオンライン化」と回答しています。

インターネット利用率（個人）の推移



（出典）総務省「通信利用動向調査」

ICT・デジタルの活用に関して市に期待する分野



（出典）西宮市「令和4年市政モニター調査」

オンライン化する手続き

- 手続きのオンライン化に向けた手続き所管課への調査により、オンライン化のハードルが明らかとなりましたが、こうしたハードルの中には、事務フローの見直しや職員の意識の変革などにより解消できるものがあります。
- 下表に掲げるように、事務フローの見直しや職員の意識の変革によってハードルが解消できる手続きについては、法律や条例に基づかない手続きや職員を対象とした内部的な手続きなども含め、全て事務フローの見直しなどを通じてオンライン化を進めます。

ハードルの類型	オンライン化の要否	事務フローの見直し等の方針
① 提出先等	原則必須 (※)	・最終的な提出先が市役所となる手続きは、市役所以外の施設において追記や副申を行うタイミングの変更を検討し、市役所提出までのプロセスをオンライン化。
② 添付書類	必須	・オンラインと最小限の郵送を組み合わせた書類提出やオンラインでの事前手続きなどにより、来庁や書類記入を限りなく少なくする仕組みを構築。
③ 面談等	必須	・オンラインでの面談や事前手続きにより、来庁や待ち時間を限りなく少なくする仕組みを構築。
④ 内部事情	必須	・委託範囲の拡大やバックオフィス側の機能強化など、オンライン化による業務増を軽減するような環境を構築。
⑤ 利用対象	必須	・高齢者を対象としている手続きは、近年におけるインターネット利用状況を踏まえ、オンライン化を推進し、事業者を対象とする手続きは、専用のシステムだけでなく、メールなどによる対応も含めてオンライン化を実施。
⑥ 既定処理	必須	・委託範囲の拡大やバックオフィス側の機能強化など、オンライン化による業務増を軽減するような環境を構築。
⑦ 高リスク	個別判断	・想定されるリスクに応じて個別に対応。
⑧ 特殊事情	原則必須 (※)	・今年度で廃止する手続きや国などで別途オンライン化を進めている手続きを除き、オンライン化を実施。

※特別な理由がある場合はデジタル推進課と協議して判断