

令和5年6月30日

草津市議会

議長 中嶋 昭雄 様

総務常任委員会

委員長 井上 薫

### 所管事務調査結果報告書

本委員会は、令和3年11月定例会において「行政手続のオンライン化について」を所管事務調査事項と定め、閉会中の継続審査に付することについての議決をいただき調査を実施してまいりました。

これまでの経過と調査結果について、下記のとおり報告いたします。

### 記

#### 1. 所管事務調査事項

行政手続のオンライン化について

#### 2. 調査期間

令和3年12月から令和5年6月まで

#### 3. 委員

委員長 井上 薫 副委員長 永井 信雄

委員 粟津 由紀夫 八木 良人 中島 美徳

伊吹 達郎 西村 隆行 奥村 恭弘

#### 4. 調査の目的

本市は、令和2年3月に「草津市情報化推進計画」を策定しICTを活用することにより、市民サービスの向上と地域社会の維持・発展、さらに行政サービスの効率化を目指し、取組を進めている。しかし、各種行政手続のオンライン化には、技術的・法的・事務的課題が種々ある中で、行政手続のオンライン化による市民の利便性の向上や、業務の効率化によって、ICTで豊かさを感じられるようなまちを目指して、諸課題を調査・研究するものとする。

また、令和3年12月17日に、市議会と草津市の共同で「草津市気候非常事態宣言」を行い、ゼロカーボンシティを表明し、市議会においては「ゼロカーボンシティ特別委員会」を設置し、市議会と草津市が共にカーボンニュートラルの実現のための取組を進めることとなった。これに伴い、本委員会の所管事務調査においても、行政手続のオンライン化により環境側面へ与える効果についても調査・研究するものとする。

#### 5. 調査の経過

##### ○令和3年12月10日（金）委員会

- ・ 所管事務調査項目の決定について
- ・ 所管事務調査スケジュールについて
- ・ 行政手続のオンライン化に関する概要について

##### ○令和4年1月28日（金）研修会

- ・ 草津市ICT戦略特別推進員 吉田 昌孝 氏による講演  
演題：「行政手続のオンライン化について」

##### ○令和4年2月14日（月）委員会

- ・ 研修の振り返りについて
- ・ 今後の調査の方向性について

##### ○令和4年5月19日（木）委員会

- ・ 本調査スケジュール（案）について
- ・ 本市の現状分析、先進事例、環境側面の考察について
- ・ 課題整理、本調査の焦点について

##### ○令和4年7月13日（水）行政視察研修

- ・ 愛知県西尾市行政視察研修「LINEを活用した行政手続のオンライン化について」

##### ○令和4年7月27日（水）委員会

- ・研修の振り返りについて
- ・草津市電子申請システムシミュレーション

○令和4年8月24日（水）委員会

- ・所管事務調査中間まとめについて
- ・今後の調査スケジュールについて

○令和4年9月16日（金）委員会

- ・所管事務調査中間報告書（案）について

○令和4年10月3日（月）9月定例会

- ・令和4年9月定例会にて所管事務調査結果中間報告

○令和4年11月10日（木）委員会

- ・既オンライン化事業の効果分析について
- ・来庁者の手続分析について
- ・今後の調査スケジュールについて

○令和4年12月12日（月）委員会

- ・デジタル・ディバイドの課題について
- ・ダブルコストの課題について

○令和5年1月27日（金）行政視察研修

- ・滋賀県米原市視察研修「行政手続のオンライン化について～自治会サイト導入事例から～」

○令和5年2月14日（火）委員会

- ・研修の振り返り
- ・課題に対する委員間討議
- ・環境側面の考察

○令和5年3月13日（月）委員会

- ・所管事務調査のまとめについて

○令和5年5月16日（火）委員会

- ・所管事務調査結果報告書（案）について

○令和5年6月23日（金）委員会

- ・所管事務調査結果報告書（案）の確認について

○令和5年6月30日（金）6月定例会

- ・令和5年6月定例会にて所管事務調査結果報告

## 6. 調査結果からの報告

### (1) 本市の現状と課題

国の自治体DX推進計画における重要取組事項の一つであり、本市情報化推進計画における重点施策でもある「行政手続のデジタル化」の実現に向け、もっとも重要な取組である「行政手続の原則オンライン化」を進めていくため、「草津市電子申請システム」を活用したオンライン手続の対象拡大の取組を進めている。

近隣の大津市では、年間取扱件数が1,000件以上の利用頻度の高い手続をオンライン化する予定としている。本市においても同様の手続で考えたときに、オンライン化が実施できる手続は計114種類あるものの、市内の調査の結果、表1のとおり、114種類の手続のうち、現時点でオンライン化できている手続は20件（17.5%）、オンライン化できる見込みの手続は20件（17.5%）、課題解決ができればオンライン化できる見込みの手続は37件（32.5%）、オンライン化不可の手続は37件（32.5%）という結果であった。

<表1> 草津市のオンライン化手続の現状市内調査(令和4年3月)

状況	手続数	比率
<b>現時点でオンライン化できている手続</b> (転出届、粗大ごみ収集申込 など)	20	17.5%
<b>オンライン化できる見込みの手続</b> (戸籍関係証明書交付請求書、介護サービス計画書作成のための認定資料提示申請 など)	20	17.5%
<b>課題解決ができればオンライン化できる見込みの手続</b> (税関係証明書・閲覧申請書、印鑑登録証明書交付申請 など)	37	32.5%
<b>オンライン化不可の手続</b> (過誤納金還付請求書、住宅用家屋証明書 など)	37	32.5%

また、オンライン化への技術的課題として、電子決済機能の効率的仕組みの検討や、各種管理システムとのデータ連携、事務の非効率性を招かないようにデータ移行作業のオートメーション化など、複数の検討課題がある状況である。その他にも、法律的課題としてマイナンバーに関係する事務のデジタル化対応の課題や、事務的課題として、既存の事務フローの見直しや申請者本人確認手段の整理、広域運営事務の単独でのデジタル化が難しいなどの課題がある状況である。

## 1 デジタル・ディバイドの課題

---

内閣府の実施する世論調査の結果から推計すると、日本国内において、70歳以上の約6割が情報通信機器を利用していないという結果であるが、行政手続のオンライン化を進めていく上で、そういった情報通信機器を利用していない層も含めて、誰もがICTを活用できる環境をどのように整えていくかが課題である。また、年齢による課題だけではなく、外国人や障害者など、社会的条件等によって生じる格差にもいかに対応していくかが課題であり、誰もが分け隔てなくICTを活用でき、利益の享受がなされるような対策が必要である。

本委員会において、電子申請システムのシミュレーションを行った結果、システムとしての操作性に不具合はないものの、ICT機器の操作に不慣れな人にとっては難しく感じるところもあり、デジタル・ディバイドの課題を改めて認識した。

全ての手続をオンライン化することが、市民の利便性につながるといったものではなく、窓口での直接手続や電話手続なども残しておく必要がある。誰もが手続しやすく市民の利便性にもつながりながら、職員の事務量の増加や非効率にならないようにする必要がある。

デジタル・ディバイド対策は行政のみで行うのは難しい。行政は公共施設へのインターネット環境を整備し、地域に支援者を置いて、地域の人同士で互いにICT知識について学び合うといった形が望ましいと考える。しかし現在、地域まちづくりセンターのインターネット環境整備は各施設によってばらつきがあり、Wi-Fi整備のない地域まちづくりセンターでは、安定した通信環境下でのICT関連の研修会等が開催しにくいといった課題がある。どこでも誰もが用途に合ったフリーWi-Fiにアクセスできる通信環境の整備は、地域の人同士で互いにICT知識について学び合う機会の創出につながるのではないかと考える。こうした地域まちづくりセンターや市の公共施設には、電気や水道といったインフラ整備と同じように、Wi-Fi整備は必須のものであるという考えのもと、安定した通信環境を整備した施設で、スマホ教室の開催をより一層推進するなど、市民がよりICT機器に触れる機会の充実を図り、デジタル・ディバイド対策を進められたい。

## 2 ダブルコストの課題

---

行政手続のオンライン化を行う際には、どうしても通常業務にプラスしてデジタル化にかかる業務が上乘せとなり、ダブルコスト状態が発生する。今後、オンライン化が進み、仕事を減らす仕組みづくりができてこそ、意義のあるものとなるが、アナログ時点での問題解決と業務整理が行われていないままオンライン化してしまえば、ダブルコスト状態が長く続いてしまうこととなる。

また、業務を単にデジタル化したからといって解決するものではなく、本当にそのオンライン化しようとしている業務は必要なのか、やらなくていい業務までも単純にデジタル化しようとしていないかといった視点をもって業務の最適化を行い、できるものから速やかに行政手続のオンライン化を進められたい。

### 3 SNS活用の課題

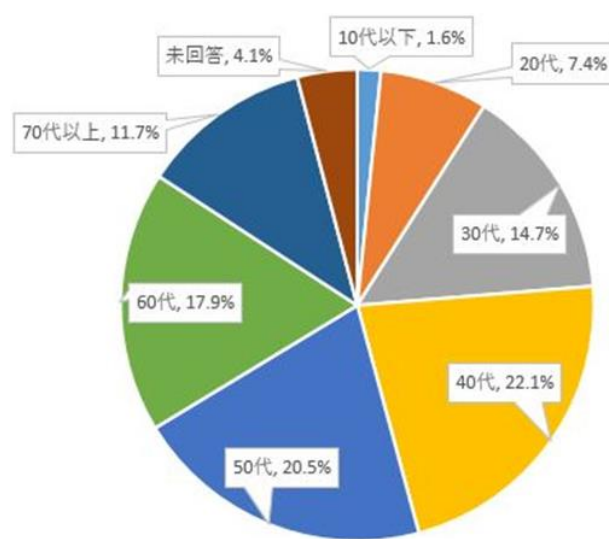
LINEと電子申請システムの連携による市民の利便性の向上を進めている愛知県西尾市では、本市と同様の電子申請システムであるNTTデータ関西の「e-TUMO」を導入しており、市の公式LINEと連携することで、ワンクリックで申請画面にアクセスできることや、LINE認証情報で自動ログインが可能で、普段から使い慣れているLINEで申請の受け付け状況の通知を受け取ることができる。また、あくまでもLINEは電子申請手続への案内入口であるが、個人情報や電子申請システム内で取り扱われるため安心である点など、利用者にとって利便性の高い様々なメリットがある。

西尾市の事例では、LINEの年代別登録者割合は図1のとおり、若年層だけでなく高齢者層の登録も多く、年齢層の幅が大きいことから、効果的に活用可能な様子が見えてくる。また、10代および20代の登録者数を増加させるために、成人式などのイベント時に、市の公式キャラクターのLINEスタンプを無料配布するなどの工夫がなされていた。

本市においても市のLINE公式アカウントはあるが、LINEと電子申請システムとの連携には至っていない。今後、行政手続のオンライン化を進めていく上で、利用者の手続の手間の負担を軽減するためにも、SNSの活用を検討すべきではないかと考える。

<図1>

愛知県西尾市のLINE公式アカウント登録者年代別割合



### 4 既オンライン化事業の課題

既にオンライン化している事業のステップアップポイントの検証のため、粗大ごみ持込の電子申請を一例として調査を進めた。ごみの詳細入力が細かくて選択しにくいなど、入力方法やその必要性について改善の余地があるのではないかと考える。また、粗大ごみ持込の電子申請利用率が未だ低く、電話対応が多い点も、電子申請の内容に改善すべき点がある表れではないだろうか。

また、市ホームページから電子申請ページにたどり着くまでに時間がかかるため、トップページの上段に掲載するなど、改善が必要であると考え。さらに、「電子申請」という言葉自体、まだ馴染みがなくわかりにくいので、例えば「証明書発行方法」と検索すれば電子申請やコンビニ交付ができることが分かるようにするなど、ホームページでの掲載方法に工夫が必要であると考え。

既にオンライン化している事業に対する課題や市民からの要望の声を、総合政策部だけでなく、部局横断的に検討する場を設け、改善のための見直しを図っていく必要があると考える。

## 5 市民課窓口来庁者の手続の課題

---

窓口手続数の軽減のために、市役所の市民課窓口のゴールデンウィーク前後の混雑状況を一例に調査を進めた。大型連休特有の事情も考えられるが、諸証明書のコンビニ交付数は増加しているものの、こうした市役所窓口への諸証明発行の手続のための来庁者による混雑は未だある状況である。

市役所の窓口に来た人の中で、マイナンバーカードを所持している人へは複合機での発行方法の案内・啓発がなされているが、市役所に設置の複合機はコンビニの複合機と扱い方が違うため、コンビニの複合機の使い方まで説明・啓発できるような工夫があればより分かりやすくなり、窓口手続数の軽減に繋がっていくと考える。

窓口手続数を減らすためには、マイナンバーカード申請の普及促進はさることながら、マイナンバーカードの使い方まで含めた丁寧な啓発が重要であると考ええる。

## 6 市民とのコミュニケーションツールの課題（自治会サイト導入事例から）

---

滋賀県米原市の自治会サイト導入事例では、市民同士のコミュニティの希薄化や、市と自治会のコミュニケーションの希薄化が課題となる中で、自治会からの要望を機に、自治会サイトというオンライン手段のコミュニケーションツールが取り入れられていた。ダブルコストは一定避けられないとしても、市民満足度や市民の利便性の向上のためにできることから進めていくとする前向きな姿勢や、トップダウンの思い切った政策展開は必要であると考ええる。

しかし、オンライン化事業を始める前には、利用者にたくさん利用してもらえるシステムとなるように、システムの導入の段階から利用者の声を反映し、費用対効果を十分に考慮していくことが重要であると考ええる。

## 7 環境側面への考察

---

表1の「オンライン化不可の手続」以外の手続のオンライン化を達成した場合、申請用紙などの紙を削減できることで得られるCO<sub>2</sub>削減効果の推計は、CO<sub>2</sub>約2.4tに及ぶ。しかし、これは、全てをオンラインで行った場合であり、オンライン申請されたものを紙で印刷して受け付けてしまえば効果はないことから、申請を受け付けた後の市役所での取り扱いが課題である。

また、オンライン手続によって市役所へ来庁しないことによって、車の利用が減り、CO<sub>2</sub>削減ができることが予想される。

本市でもマイナンバーカードの取得率が高まってきているということをも有効に活用し、何度も申請書に住所や氏名といった同じようなことを書かなくて済むような、「書かない窓口」や、コンビニ交付のさらなる啓発で「わざわざ行かなくてもよい市役所」を目指すことが、ひいては紙削減・CO<sub>2</sub>削減につながると考える。

また、業務によっては思い切って紙処理をなくし電子一本化するといったような取組がないと、環境負荷軽減まで効果のあるものにはならないのではないかと考える。

取組手法は様々にあるが、どんなことでも環境負荷軽減のためにできることからやっていくという姿勢で取り組む必要があると考える。

## （２）本調査のまとめ「誰もがＩＣＴで豊かさを感じられるようなまちを目指して」

行政手続のオンライン化にかかる様々な課題解決に向けては、こうした課題に対応できる人材育成を行いながら、特に、行政都合の視点だけではなく、利用者のわかりやすさや使いやすさを追求していくことが必要である。しかしながら、はじめから完璧なサービスを提供することは難しいことでもあるため、まずは取り組み、実行してみることで、そして利用した市民の声を聞き改善していくことでより良いサービスに繋げていけるものとする。「実行する→周知する→利用者の声を聞く→改善する」というサイクルを常に回すことが重要である。

今後、全国規模で行政手続の統一化がなされる予定があるもの等を市単独で整備しては二重の費用や労力をかけてしまうことになりかねないため、市の取組を推進する上では、国の動向を注視しながら進められたい。

行政手続のオンライン化は、ＩＣＴで豊かさを感じられるようなまちを目指すための手段である。機械的にオンライン化することが目的になってしまい人の対応の温かさが失われてしまわないよう、業務効率化によって生まれた時間をより丁寧な市民対応時間に充て、さらなる市民の利便性の向上を図り、誰もがＩＣＴで豊かさを感じられるようなまちを目指して取り組まれたい。