

吹田市行政手続の電子化取組方針

1 背景と目的

令和2年（2020年）12月25日に総務省から発出された「自治体DX推進計画」における重点取組事項として「自治体の行政手続のオンライン化」が挙げられています。計画に基づき、本市において取組を効率的かつ効果的に整備するため、「吹田市行政手続の電子化取組方針」を定めるものです。

2 原則

行政手続は、法令や国・府の通知等において電子化の対象外とされている手続を除き、令和5年度末までに電子化を実施することを原則とします。

例外的に電子化の対象外とする手続についても、国等の動向にあわせて、電子化が可能になった際には、速やかに対応し、できるだけ早期に電子化を図ることとします。

3 対象手続の考え方

(1) 優先的に電子化を進める手続

ア 国が「デジタル・ガバメント実行計画」で定める、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として指定している手続のうち、オンライン化未対応の手続（詳細は別紙1のとおり）

イ 上記ア以外の手続のうち、以下のいずれかを満たす手続

（ア） 件数が概ね1000件／年を超える手続

（イ） 本人確認に関して、新たなシステム改修等が不要な手続

（ウ） 添付書類がない又は容易に電子化できる手続

ウ 上記ア、イ以外の手続のうち、時期を同じくして電子化を進めることがより合理的であると認められる手続

(2) 電子化の対象外とする手続

以下に例示するような性質の手続については、令和5年度末までの期間において、電子化の対象外とします。ただし、その適用に当たっては、本方針の主旨を損なわないよう、「4 取組に向けての検討事項等」に記載の検討を十分行ったうえで、なお課題をクリアできないものに限って、限定的に取扱うものとします。

ア 法令や国・府の通知等において電子化の対象外とされている手続

イ 件数が年間10件未満、かつ他の手続との関連性がない手続

ウ 対面による申請受付が必須と考えられる手続

エ 技術的な理由により電子化が困難な手続（データ量制限の超過等）

オ 書類等の原本提出が必須と考えられる手続

4 取組に向けての検討事項等

(1) 業務委託等について

業務委託等を行っている行政手続については、業務委託先におけるネットワークやシステム上のセキュリティを確保しつつ、システム整備に係る費用対効果を踏まえて、オンライン化実施に向けた方策を検討するものとします。

(2) 審査の内容等に関する事項について

ア 本人確認の見直し

必要最小限の範囲で求めるとともに、手続の特性や利便性向上に見合った本人確認を行うものとします。

イ 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は、可能な限り、情報連携等によって添付書類を省略するとともに、省略が困難な添付書類については、原本での提出の見直しを含め、可能な限り一連の手続をデジタルで完結させるものとします。

それでもなお原本提出が必要なものについては、申請フローの一部電子化や、電子申請と郵送（最小限に限る）の併用等により、まずは可能なところから順次電子化を進め、利用者の利便性向上を目指すものとします。

ウ 対面確認、現物確認の見直し

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、オンライン相談等の代替手段や業務フローの見直し等の検討を進めるものとします。

エ 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の実現に向けて取り組むものとします。

オ 入力の手軽化

利用者が同じ情報の入力作業を何度も行う必要が生じること等がないよう簡素な入力方法を検討するものとします。

(3) 利用の拡大について

オンライン利用率の向上のため、効果的な周知方法事例の共有化等により、年間処理件数の多いもの等を優先して利用拡大方法を検討するものとします。

(4) 内部事務の効率化について

電子化に当たっては、事務の効率化を最大限に図っていくために、業務システムとの連携や、RPA導入による入力・チェック作業等の省力化等、ICTを活用した業務見直し・改善を合わせて検討するものとします。

(5) 電子化以外の申請方法の改善について

窓口や郵送等の従来型の申請方法についても、以下に例示するような、ICTを活用した業務見直し・改善を図り、利用者の利便性向上及び内部事務の改善を目指していくものとします。

ア 窓口の事前予約システムの導入や、混雑情報の発信

イ 利用者による編集が可能な形式での、申請書類様式のホームページ等への公開

ウ タブレットやOCRを活用した、書類等の読取による入力作業の簡素化

エ 利用者のスマートフォンを活用した、事前入力による窓口受付時間の短縮

5 情報セキュリティ管理

(1) 機密性に関する取扱い

情報漏洩・盗聴等への対策等、機密性を確保するための取扱いについては、下表1の基準にて取り扱うものとします。「判定項目」については、各要素の機密性レベルを判定した上で、その中で最大のものを当該手続きにおける機密性レベルとします。

表1 機密性レベル

機密性 レベル	判定項目		システム要件
	取扱件数	機密情報の取扱い	
3	1,001件以上	有り (個人識別符号又は要配慮個人情報を含む)	信頼できるシステムによる暗号化通信 (例) ・情報政策室が提供するシステム ・ISO認証(27001等)の取得企業によるシステム ・LWAN-ASP登録システム ・国又はその関連団体が構築したシステム
2	101～1,000件	有り (上記以外)	上記以外の、信頼できる暗号化方式による通信
1	0～100件	無し	取扱うデータを暗号化した上での通信

(2) 完全性に関する取扱い

なりすまし・データ改ざん等への対策等、完全性を確保するための取扱いについては、下表2の基準にて取り扱うものとします。ただし、事務全体の業務フローにおいて、電子申込以外の部分で完全性が担保される場合は、この限りではありません。

表2 完全性レベル

完全性レベル	事務の種別等	認証方法等
3	・マイナンバー利用事務 ・国のガイドライン等により、マイナンバーカードの利用が必要とされている電子申請	マイナンバーカードによる、認証又は電子署名付与
2	法令等に基づく本人確認が必要な事務（上記以外）	・窓口等でのユーザー登録手続を伴う ID/パスワード認証 ・本人確認できる書類の画像データを添付しての手続（※）
1	本人確認に関する規定が存在しない事務	・窓口等でのユーザー登録手続を伴わない ID/パスワード認証 ・ユーザー登録なしでの認証

※画像内に個人識別符号（例：免許証番号、マイナンバー等）が含まれる場合は、上記（1）における「機密性レベル：3」の取扱いが必要です。

(3) レベル判定に関する上位互換

上記（1）（2）におけるレベル判定は当該手続きにおいて満たすべき最低基準を示すものであり、対象業務の性質等に応じて、例えば、レベル2と判定されたものをレベル3の基準にて取り扱うことについては問題ありません。ただし、利用者の利便性を損なわないように十分留意するものとします。

6 各部電子化推進計画の作成

各部において、行政手続の棚卸しを行い、その結果を踏まえ、令和3～5年度の各年度における実施分に仕分けを行った上で「電子化推進計画」を作成し、順次電子化を進めていくものとします。また、作成に当たっては、情報政策室が全庁的な調整を行うものとします。

7 電子化にあたってのシステム選定基準

対象手続を電子化するにあたって、システム選定基準（どのような業務に、どのシステムを利用すれば良いか）を下記に示します。

(1) 選定基準

下表3のとおり。

(2) 表3における「各所管で導入する専用システム」に関する条件等

- ア マイナンバー利用事務関連手続きを取り扱う(マイナンバーの入力を求める)場合は、マイナンバーカード認証の対応は必須とします。
- イ 別紙1(2)に示す手続き(ぴったりサービス関連手続き)において、マイナンバーカード非所持者を対象とする場合は、カード所持者用フォームとの併用が必要です。
- ウ 住民情報系ネットワークへの直接接続が必要な場合、導入する専用システムはLGWAN-ASP登録システムに限ります。
- エ 住民情報系以外の業務においては、専用システムの導入は不可とします。システムを利用する場合は必ず電子申込システムを利用するとともに、専用システム導入の必要がある場合は、必ず情報政策室と協議を行った上で、その可否を含めて取り扱ってください。

(3) 各種機能等の整備時期

別紙1(2)に示す手続き(ぴったりサービス関連手続き)のうち、電子申込システム(専用領域)にて現在運用しているものについては、上記エの整備状況とも合わせながら、可能なものから順次マイナポータルへ移行するものとします。

表3 システム選定基準

システム名	対象業務	マイナンバーカード認証対応	マイナンバーカード認証を利用しない対応	キャッシュレス支払い対応	住民情報系 (SJ) ネットワークへの接続	行政情報系 (SA) ネットワークへの接続
1 マイナポータル	住民情報系業務 (※1) における手続のプラットフォームとして、下記の業務を取り扱う。 ①ぴったりサービスにおける重点手続 ②上記①以外のマイナンバー利用事務関連手続 ③マイナンバー利用事務以外の SJ 業務の手続	○	○	×	申請管理システム経由 (国の標準方式)	なし
2 電子申込システム (専用領域)	住民情報系業務における手続のうち、下記のいずれかの理由にてマイナポータルで取り扱えない手続を対象とする。 ①キャッシュレス支払いが必要な手続	○	○	○	直接接続 (独自方式) (※2)	なし
3 各所管で導入する専用システム	住民情報系業務における手続のうち、下記のいずれかの理由にてマイナポータル及び電子申込システムで取り扱えない手続を対象とする。 ①内容が複雑でマイナポータル及び電子申込システムでは対応できない手続 ②マイナンバーカードを所持しない市民も対象とする必要がある手続	対象手続に応じて個別取扱			なし又は直接接続 (独自方式) (※2)	なし (※3)
4 電子申込システム (一般領域)	住民情報系業務以外の業務に関する手続を取り扱う。	○	○	○	なし	直接接続

※1 住民情報系ネットワークに接続している業務システムにおける管理情報に関連する業務

※2 直接接続にあたっては情報セキュリティポリシー上の例外規定の取扱が必要。

※3 住民情報系ネットワークに直接接続の場合は、行政情報系ネットワークから分離 (閲覧不可設定) が必要。

8 その他

取組に当たっては、下記に例示する国のガイドライン等を十分参考にするとともに、今後の動向の変化に伴う改正状況等についても十分留意していくものとします。

- (1) 地方公共団体におけるオンライン利用促進指針
- (2) 子育てワンストップサービス実現に向けた地方公共団体向けガイドライン
- (3) 介護ワンストップサービスサービス実現に向けた地方公共団体向けガイドライン
- (4) 被災者支援制度におけるマイナポータルの活用に関するガイドライン

【改正履歴】

日付	主な改正内容
令和3年(2021年) 7月12日	(制定)
令和3年(2021年) 10月6日	<ul style="list-style-type: none"> ・4(2)イ 原本提出について、手続の一部の電子化を検討できるように改正。 ・4(5)電子化以外の申請方法の改善について 窓口・郵送等の手続方法に関してもICT化を検討していくために全部追加。
令和3年(2021年) 10月28日	<ul style="list-style-type: none"> ・別紙1 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 (2)ウ 項番56 室課名を修正。
令和3年(2021年) 12月20日	<ul style="list-style-type: none"> ・「7 電子化にあたってのシステム選定基準」を追加。 ・別紙1 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 (1)項番24 室課名を追加。
令和5年(2023年) 3月31日	<p>3(3)オ 書類等の原本提出が必須 を追加</p> <p>7 電子化にあたってのシステム選定基準文章を一部修正</p> <p>7(3) ア 電子申込システムキャッシュレス対応 イ 電子申込システム(専用領域)導入 ウ マイナポータルAPI連携 エ マイナポータル「申請管理システム経由での接続」について 導入済のため削除</p> <p>7(3)表3 システム選定基準 2 電子申込システム(専用領域) 住民情報系</p>

	<p>(SJ) ネットワークへの接続 「・現在は接続していない（独自 VLAN で端末限定）」を削除</p> <p>別紙 1 (2) 室課名を修正 項番 39 電子化の状況を更新 項番 28 29 30 31 32 33 35 36 37 38 39 43 44 45 46 47 48 49 50 53 54</p>
<p>令和 5 年 (2023 年) 6 月 9 日</p>	<p>2 取組方針 取組方針から原則に名称変更。対象外の手続についての対応記載。</p> <p>3 対象手続 (1) 令和 4 年度末までに電子化を実施する手続 優先的に電子化を進める手続に名称変更 (2) 令和 5 年度末までに電子化を実施する手続 削除。</p> <p>(3) 令和 5 年度末までに電子化を実施しなくてもよい手続 電子化の対象外とする手続に名称変更。(2) が削除されたことにより繰り上げ 内容を修正</p> <p>7 (3) 表 3 システム選定基準 1 マイナポータル 住民情報系 (SJ) ネットワークへの接続 内容を修正。</p> <p>別紙 1 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 電子化の状況について削除</p>

別紙1 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

(1) 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

項番	手続の種類	室課名
1	図書館の図書貸出予約等	中央図書館
2	文化・スポーツ施設等の利用予約等	文化スポーツ推進室
3	研修・講習・各種イベント等の申込	各担当室課
4	地方税申告手続 (eLTAX)	市民税課、資産税課、税制課
5	自動車税環境性能割の申告納付	—
6	自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告	—
7	自動車税住所変更届	—
8	水道使用開始届等	水道部総務室
9	港湾関係手続	—
10	道路占用許可申請等	道路室
11	道路使用許可の申請	—
12	自動車の保管場所証明の申請	—
13	駐車場の許可の申請	—
14	建築確認	開発審査室
15	粗大ごみ収集の申込	事業課
16	産業廃棄物の処理、運搬の実績報告	環境保全指導課
17	犬の登録申請、死亡届	衛生管理課
18	感染症調査報告	地域保健課
19	職員採用試験申込	人事室
20	就業構造基本調査	総務室
21	入札参加資格審査申請等	契約検査室
22	入札	契約検査室
23	衆議院・参議院選挙の不在者投票用紙等の請求	選挙管理委員会事務局
24	消防法令等における申請・届出等	総務予防室

(2) 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

項番	手続の種類	室課名
25	児童手当等の受給資格及び児童手当額についての認定請求	子育て給付課
26	児童手当等の額の改定請求及び届出	子育て給付課
27	氏名変更/住所変更等の届出	子育て給付課
28	受給事由消滅の届出	子育て給付課
29	未支払の児童手当等の請求	子育て給付課
30	児童手当等に係る寄附の申出	子育て給付課
31	児童手当等に係る寄附変更等の申出	子育て給付課
32	受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出	子育て給付課
33	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	子育て給付課
34	児童手当等の現況届	子育て給付課
35	支給認定の申請	保育幼稚園室
36	保育施設等の利用申込	保育幼稚園室
37	保育施設等の現況届	保育幼稚園室
38	児童扶養手当の現況届の事前送信	子育て給付課
39	妊娠の届出	母子保健課

イ. 介護関係

項番	手続の種類	室課名
40	要介護・要支援認定の申請	高齢福祉室
41	要介護・要支援更新認定の申請	高齢福祉室
42	要介護・要支援状態区分変更認定の申請	高齢福祉室
43	居宅（介護予防）サービス計画作成（変更）依頼の届出	高齢福祉室
44	介護保険負担割合証の再交付申請	高齢福祉室
45	被保険者証の再交付申請	高齢福祉室
46	高額介護（予防）サービス費の支給申請	高齢福祉室
47	介護保険負担限度額認定申請	高齢福祉室
48	居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請	高齢福祉室
49	居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請	高齢福祉室
50	住所移転後の要介護・要支援認定申請	高齢福祉室

ウ. 被災者支援関係

項番	手続の種類	室課名
51	罹災証明書の発行申請	市民課
52	応急仮設住宅の入居申請	住宅政策室
53	応急修理の実施申請	都市計画室
54	障害物除去の実施申請	都市計画室
55	災害弔慰金の支給申請	生活福祉室
56	災害障害見舞金の支給申請	生活福祉室
57	災害援護資金の貸付申請	生活福祉室
58	被災者生活再建支援金の支給申請	生活福祉室