

行政手続の電子化に関する基本的な考え方

制定 令和6年7月29日

1 概要

本市では、「吹田市行政手続の電子化取組方針（以下「電子化方針」という。）」を定め、令和3年度から令和5年度までに行政手続（以下「手続」という。）の電子化を速やかにかつ早期に実現するよう取組を進めてきました。これまでの取組実績も踏まえて、令和6年度以降も継続して取組を進めていくため、電子化方針を引き継ぎ、総合計画及び「吹田市デジタル政策」（以下「デジタル政策」という。）等の達成も目的とした「行政手続の電子化に関する基本的な考え方」を策定するものです。

2 経緯及び策定の目的

（1）経緯

本市では令和3年6月に令和5年度末までを期限とする電子化方針を定め、手続の電子化の取組を行ってきました。また、令和6年2月には本取組を更に推進するため、「吹田市情報通信技術を活用した行政の推進に関する条例」（以下「デジタル手続条例」という。）及び同施行規則を施行しました。

（2）策定の目的

- ア 電子化方針を引き継ぎ、手続の電子化の取組を継続するため
- イ 総合計画に基づき、電子申請の利用を促進するため
- ウ デジタル政策に基づき、同政策が掲げるビジョン「行政サービスをもっと便利に」「人材と財産の無駄のない活用」を実現するため
- エ デジタル手続条例に基づき、手続等に係る関係者の利便性の向上並びに本市の行政運営の簡素化及び効率化を図り、もって市民生活の向上に資することを目的とするため

3 電子化の取組の対象等

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、又はデジタル手続条例施行規則第10条に掲げる適用除外の事由（※1）に該当する手続を除き、全ての手続を取組の対象とします。

なお、個々の手続がデジタル手続条例施行規則第10条に該当するかの判断については、当該手続の所管室課において行うとともに、対象外とした理由を市民等に説明できるように整理するものとします。

(※1) (適用除外の事由) 第10条 条例第7条第1号の規則で定める手続等は、次に掲げる事由により電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信技術を利用する方法により行うことが適当でないと本市の機関等が認める手続等とする

- (1) 申請等に係る事項に虚偽がないかどうかを対面により確認する必要があること。
- (2) 申請等に係る書面等の原本を確認する必要があること。
- (3) 許可証その他の処分通知等に係る書面等を事業所に備え付ける必要があること。
- (4) 処分通知等に係る書面等を携帯し、又は提示する必要があること。
- (5) 前各号に掲げる事由に類するものとして本市の機関等が認める事由

4 取組優先順位と進め方

以下の(1)から(5)を優先順位として、取組を進めていくこととします。

- (1) 電子化方針で定めた「優先的に電子化を進める手続」のうち、令和5年度末までに電子化が完了しなかった手続

「別紙1 手続電子化までの手順(概要)について」に基づき、早期に取組を完了させるように進めます。

- (2) 法令又は条例等で新たに定められる手続のうち、電子化の対象となる手続

「別紙1 手続電子化までの手順(概要)について」に基づき、取組を進めます。

- (3) 電子化方針では電子化対象外手続とされていた、「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」であって、電子化が完了していない手続

「別紙1 手続電子化までの手順(概要)について」に基づき、取組を進めます。

- (4) 一部電子化した手続の完全電子化(※2)

「別紙2 完全電子化に向けた取組の検討事項について」に基づき、電子化できていない部分の電子化を検討し、市民等の来庁、郵送対応等が発生しないよう取組を進めます。

(※2) 定義

- ・完全電子化：申請書や添付書類等を全て電子化すること(来訪や郵送等の対応が発生しない)
- ・一部電子化：申請書や添付書類等の一部を電子化すること(来訪や郵送等の対応が発生する)

- (5) 一部電子化若しくは完全電子化した手続のBPR(※3)

BPRとは、業務プロセスの再構築を指します。現在の業務プロセスをECRS分析(※4)等により見直し、更なる業務の効率化が図れるよう、新たな手法や技術の導入等も踏まえて改善後の業務フローを検討します。「市民の負担軽減・利便性向上」と「業務の簡素化・効率化」の観点で効果検証を行い、実現可能な業務フローを決定します。

(※3) 業務プロセスの再構築を指す手法です。現在の業務プロセスを見直し、新たな手法や技術を導入することで、業績の向上や効率化を図ります。

(※4) ECRS分析

以下の観点から順に既存業務の改善策を検討する分析手法です。

- ① Eliminate：なくすことができないか
- ② Combine：他と統合できないか
- ③ Rearrange：変更ができないか
- ④ Simplify：よりシンプルにできないか

5 システム選定に当たっての留意事項

「別紙3 電子化に活用するシステムについて」に基づき、手続の内容等に応じて活用するシステムを選択してください。なお、デジタル庁発出「デジタル社会の実現に向けた重点計画」にてマイナポータルサービスの拡大が見込まれるため、マイナポータルを優先的に活用するものとします。

6 運用に向けての確認事項

電子化の運用を開始するに当たり、以下をそれぞれ確認してください。

(1) 根拠法令等

電子データでの取扱いが可能なのか等、確認すべき項目に漏れが無いことを確認します。

(2) セキュリティ

情報セキュリティポリシーに基づき、個人識別符号や要配慮個人情報等はSJ領域で取り扱う運用となっていることを確認します。(データ送受信の方法、データ保管場所等、電子化の方法が不適切な場合、情報漏えい等のインシデントの原因となります。)

(3) システム実施手順や内規等

各システムの実施手順や運用等に関する内規等を作成又は変更していることを確認します。

(4) 運用テストの実施

申請されたデータの保存場所を内部で確認できていること、担当者の異動時にスムーズな引継ぎができるようにマニュアル等が整備されていることを確認します。

(5) マイナンバー制度に係る特定個人情報保護評価の更新

個人情報の入手方法を追加する場合、特定個人情報保護評価書の更新が完了していることを確認します。

7 電子化後の検討事項

電子申請の利用を促進するため、電子化後は以下の方策を講じてください。

(1) 広報誌、市公式ホームページの掲載

広報誌（市報すいた）や市公式ホームページを利用し、電子申請等が可能であることを市民に広く周知します。FAQで電子申請ができる旨がわかるようにすることも効果的と考えられます。

(2) 印刷物（チラシ等）の更新

市民へ送付する印刷物には、電子申請の案内やQRコードを掲載し、各手続の電子申請へ誘導します。印刷物は市民の手に直接届くため、多くの人に情報を伝える手段として効果的と考えられます。

(3) 窓口での周知

来庁者に電子申請が可能であることを周知し、電子申請へ誘導します。来庁者に対して、電子申請が可能であることや電子申請のメリット、手続の流れ等を直接説明できるため、効果的と考えられます。また、窓口での案内のほか、ポスターやチラシの掲示等、来庁者の目に留まる環境を整備する方法も有効と考えられます。

8 取組状況の公表

デジタル手続条例第9条に基づき、毎年度1回程度、取組状況の確認を行い、その結果を市ホームページに公表します。また、市全体の「電子化対応済の行政手続における電子申請件数の割合」を、総合計画における施策指標として公表します。

9 その他

各部局及び各室課は、本考え方に基づき、主体的に電子化の取組を進めてください。