

行政手続のオンライン化の更なる推進に向けた取組について

区では、地域情報化推進計画に基づき、来庁しなくても受けられる行政手続の充実に向けた取組を行ってきており、いつでも、どこにいてもオンラインで必要な手続ができるよう、キャッシュレス決済などを組み合わせたオンライン手続の拡充の検討を進めている。また、令和6年の新庁舎の移転を契機とした窓口サービスを検討するとともに、合わせてオンラインの行政手続の拡充を検討するなど、効果的な行政手続のオンライン化に向けた取組が必要である。さらなる区民の利便性の向上を目指し、今後の取組について報告する。

1 現状と課題

（1）現状

区では施設予約や図書の貸し出しなど一定以上のニーズがあり、専用の仕組みを必要とする手続は専用のシステムを導入しているが、それ以外の電子手続については、これまで東京都電子自治体共同運営電子申請サービス（以下、「共同電子申請」という。）を活用し、行政手続のオンライン化を進めてきた。

共同電子申請を運用する東京都電子自治体共同運営協議会では、電子決済サービスの簡易な組込み及びスマートフォンを利用した公的個人認証サービスへの対応を令和4年度中に計画していたが、利用自治体向けの調査において、利用希望自治体数が少なかったことから計画を見送ることが令和4年8月に正式に決定した。また、こうした対応の遅れから共同電子申請を利用する自治体が減少することで各自治体の負担金が増加する傾向にある。共同電子申請は、令和7年度に現在の第4期システムから第5期システムへの移行を予定しており、第5期システムにおいて改めて電子決済サービスの簡易な組込み及びスマートフォンを利用した公的個人認証サービスへの対応を検討している。

一方で、現在、民間事業者が提供する複数の電子申請サービスは、申請フォームの作成が容易になっており、電子決済サービスの簡易な組込み及

びスマートフォンを利用した公的個人認証サービスに対応している。また、利用者の多いSNSを活用した行政サービスの提供を始める自治体が増えてきている。

(2) 課題

令和3年度末時点でオンライン化できていない区民向けの手続約1,500件の主な阻害要因として、国や都の法令・規則等(約600件)、区の条例・規則等(約650件)が多数を占めている。その他、申請時の面談や記載内容の説明・確認が必要、署名・捺印が必要、本人確認が必要、支払いが必要であることなどがあげられる。

区で利用している共同電子申請は、手続内容によっては申請フォームの作成等複雑な手順を必要とする。また、共同電子申請を活用して、電子決済サービスの簡易な組込み及びスマートフォンを利用した公的個人認証サービスへの対応を行う予定であったが、共同電子申請では早期に実現することが難しい状況となっている。

2 行政手続のオンライン化を充実させるための方向性

(1) 電子決済サービスの簡易な組込み及びスマートフォンを利用した公的個人認証サービスへの早期対応

電子決済サービスの簡易な組込み及びスマートフォンを利用した公的個人認証サービスへの対応は行政手続のオンライン化にあたっての大きな課題となっていることから、対応可能な電子申請サービスの導入を検討する必要がある。

(2) 複数の仕組みによる電子手続の提供

複数の電子手続の仕組みを準備し、各種の手続を区民のニーズに合わせて提供可能な環境を整備する必要がある。

(3) 区民ニーズを踏まえた段階的な電子手続の導入

利用者の多いサービスや区民・事業者等からのニーズが高い行政手続から優先的にオンライン化を行うことで、効果的に電子手続の導入を進めていく必要がある。

(4) 簡易かつ迅速な電子手続の提供

職員が専門的知識を必要とせず、簡易かつ迅速に申請フォームの作成及び電子手続の提供が可能となる仕組みを構築する必要がある。

(5) 費用負担の最適化

システムの利用にあたっては、費用負担を最適化することで、電子手続の提供を持続可能なものとする必要がある。

3 今後の取組

(1) ぴったりサービスの導入

国が定める子育てや介護等に関する19手続をぴったりサービスにて、令和5年2月から順次提供を開始し、令和5年4月より全手続の提供ができるよう環境を整備する。

(2) オンライン化に向けた全庁調査の実施

現在、オンライン化できていない行政手続のうち、利用者の多いサービスや区民や事業者等のニーズの高い手続についてその阻害要因の抽出と解決策を検討するとともに、サービス提供に最適なツールの選定を行う。

(3) 民間事業者が提供する電子申請サービスの利用に向けた検証

民間事業者が提供する複数の電子申請サービス及び日常的に利用者の多いSNSを活用した行政手続のオンライン化の有効性や利便性を検証するため、事業者の協力を得たうえで実証実験（試行）を行うことで今後の導入可否の検討を進める。

ア 誰もが利用可能なサービスの活用の検証

民間事業者が提供する電子申請サービスを活用し、利用者が申請しやすいかどうか、職員が専門的知識を必要とせず、簡易かつ迅速に申請フォームの作成及び電子手続の提供が可能かどうかなどの実証実験を、スマートフォンを利用した公的個人認証や電子決済の導入も見据えて行う。

イ SNSを活用した行政サービスの検証

多くの区民が日常的に利用しており、利用する年齢層の幅も広いLINEによる区政の情報発信の導入とあわせて、LINEを活用した行政手続のオンライン化を試行し、今後の導入に向けた検証を行う。

4 今後のスケジュール

令和4年 10月～11月 LINE運用支援ツール試行・検証

令和5年 2月～ ぴったりサービス順次サービス開始

4月～9月 民間事業者電子申請サービス試行・検証