

令和3年度における電子手続の利用状況について

中野区行政手続等における情報通信の技術の利用に関する条例第8条に基づき、令和3年度における電子手続の利用状況について公表する。

1 令和3年度の主な電子手続の利用傾向等

傾向	理由
全体の電子受付件数が245,634件増加 (対前年比)	令和2年度と比較して、令和3年度の全受付件数は減少しているが、電子受付件数は増加している。理由として、図書館における図書貸出しの申込みや、マイナンバーカードを利用した証明書のコンビニ交付、粗大ごみ処理の申込み、区有施設の使用申請等が増加したことが挙げられる。これらは、マイナンバーカードの交付率が46.0%まで上昇したことや、新型コロナウイルス感染拡大による生活様式の変化やその対応策が定着してきたことが要因と考えられる。
東京電子自治体共同運営電子申請サービスの電子受付件数が7,200件増加 (対前年比)	令和2年度電子自治体共同運営電子申請サービスの電子受付件数は9,782件、令和3年度は16,982件であった。令和3年度に新たに追加した「新型コロナウイルス宿泊・自宅療養証明書交付申請」4,450件、「体験事業参加申込等」868件、「認可保育所等現況届の提出」774件、「特別区民税等の分割相談」275件となるなど、区民ニーズが高い手続を、電子化したことで利用が伸びたことが要因と考えられる。

2 電子手続利用状況の推移(全体)

年度	手続数	電子受付件数	全受付件数	電子手続利用率
令和3年度	349	1,706,697	2,455,673	69.50%
令和2年度	320	1,461,063	2,467,338	59.22%
令和元年度	346	1,283,017	2,061,728	62.23%
平成30年度	335	1,219,151	2,022,402	60.28%

3 スマートフォンで申請が可能な手続の割合

年度	手続数	スマートフォンで申請可能な手続数	スマートフォン対応率
令和3年度	349	294	84.24%
令和2年度	320	240	75.00%
令和元年度	346	249	71.97%
平成30年度	335	181	54.03%

#### 4 システム別の電子手続利用状況

	システム名	(主な手続)	手続数	電子受付 件数	全受付 件数	電子手続 利用率
1	東京電子自治体共同運営電子申請サービス		218	16,982	147,626	11.50%
		新型コロナウイルス宿泊・ 自宅療養証明書交付申請		4,450	6,585	67.58%
		区民健診の申込み		2,456	7,117	34.51%
		一時保育(区立保育園)の利 用予約の申込み		1,087	1,357	80.10%
		上記以外		8,989	132,567	6.78%
2	東京電子自治体共同運営電子調達サービス		12	18,699	18,990	98.47%
3	粗大ごみ受付システム		1	257,693	302,856	85.09%
4	施設予約システム		13	99,046	99,176	99.87%
		区立公園有料施設(野球 場・庭球場)の使用申請		32,231	32,231	100%
		上記以外		66,815	66,945	99.80%
5	図書館システム		3	1,190,708	1,282,171	92.87%
		図書予約・リクエストの申 込み(図書貸出しの申込み)		799,770	846,005	94.53%
		上記以外		390,938	436,166	89.63%
6	地方税ポータルシステム (eLTAX)		7	42,365	121,626	34.83%
		給与支払報告書の提出		36,883	77,406	47.65%
		上記以外		5,482	44,220	12.40%
7	コンビニ交付システム		7	72,031	463,109	15.55%
8	道路管理システム		6	4,044	4,044	100.00%
9	電子メール (パブリックコメント手続、区政への提案等)		69	2,446	7,862	31.11%
10	ふるさと納税総合受付サイト		1	295	295	100.00%
11	なかのEYE アプリ		1	521	521	100.00%
12	中野区ホームページ上専用フォーム(区民の 声等)		1	1,405	1,824	77.03%
13	就労・求人支援サイト		5	335	335	100.00%
14	ぴったりサービス(マイナポータル)		5	127	5,238	2.42%

※複数のシステムで受付をしている手続があるため、各項目の合計は「2 電子手続利用状況の推移(全体)」の数値とは一致しない。

## 5 公表予定日

令和4年7月7日（木）

※中野区ホームページにより公表する。

## 6 行政手続のオンライン化の更なる推進に向けた課題について

行政手続のオンライン化は、国の自治体DX推進計画においても重点的に取り組むべき課題として挙げられている。さらに、マイナンバーカードの交付率向上や国のマイナポータルによる電子手続の拡充とあわせて、区ではぴったりサービス電子申請連携システムの構築を令和4年度に行う予定である。

社会全体のデジタル化が進み、押印廃止の拡大やキャッシュレス決済の普及等、区民の生活様式が変化している一方で、行政手続においては、国の法令等によりオンライン化が困難な手続がある課題や、本人確認、押印または手数料納付が必要である等の技術的な課題、オンライン化の実現には多額の投資を必要とするなど財政的な課題がある。

こうした区を取り巻く状況や課題を踏まえながら、行政手続のオンライン化の更なる推進を検討し、区民サービスの向上を図った上で、職員の生産性の向上や事務の効率化に取り組んでいく必要がある。