

新たな電子申請サービスの導入について

区は、行政手続のオンライン化を更に進めるため、申請者が利用しやすく、職員が簡易に申請フォームを作成できる電子申請サービスの導入に向け、民間事業者が提供する電子申請サービスの実証実験を行ってきた。

この度、実証実験の結果を踏まえ、新たな電子申請サービスを導入することとしたので、以下のとおり報告する。

1 実証実験の実施結果

(1) 概要

ア 実施期間

令和 5 年 1 月～7 月

イ 検証した民間電子申請サービス

LoGo フォーム (株式会社トラストバンク)

(2) 実施結果

下記ア～ウの視点に基づき実施した検証の結果は以下のとおり。

ア 申請者が利用しやすいか

LoGo フォームは、申請者にとってわかりやすく、使いやすいサービスであった。

イ 職員が簡易かつ迅速に申請フォームを作成できるか

LoGo フォームは、職員が直感的かつ簡易に申請フォームを作成することができるサービスであった。さらに、現行の東京電子自治体共同運営電子申請サービス (以下「現行サービス」という) よりも申請フォームの作成から公開までにかかる日数を大幅に削減できることを確認した。

ウ 公的個人認証サービスや電子決済サービスへの対応が可能か

LoGo フォームは、スマートフォンにも対応した公的個人認証サービス、クレジットカード及び二次元コードによる電子決済サービスに対応可能であることを確認した。

(参考) 別紙「申請者及び職員向けアンケート結果」

2 新たな電子申請サービスの導入

(1) 東京都による新たな電子申請サービスの提供

東京都は、令和5年10月から、現行サービスの拡張サービスとして、新たな電子申請サービス（以下「新サービス」という）を自治体に提供する予定である（令和6年度末までは追加の費用は発生しない）。

(2) 新サービスの導入

都が提供する予定の新サービスについては、都内の自治体に仕様書が公開されており、区が実証実験を行った LoGo フォームと同等の機能を有することを確認した。

よって、令和5年10月から、新サービスを区の汎用的な電子申請サービスとして導入することとする。

(3) 新サービスを利用した手続の拡充

現行サービスで提供している手続は、令和5年10月より順次、新サービスへ移行し、準備が整った手続から電子申請の受付を開始する。

なお、現行サービスから新サービスへの移行は、令和6年度中の完了を目指す。

また、スマートフォンで利用可能な公的個人認証に対応した手続の作成を令和5年度中に、クレジットカード及び二次元コードによる電子決済に対応した手続の作成を令和6年度中にそれぞれ開始するなどし、申請者の利便性の向上を図る。

3 今後の電子申請サービスの運用

行政手続のオンライン化にあたっては、それぞれの特性を踏まえ、区民のニーズや内部事務のフローに適した電子申請サービスを選定していくこととする。

(1) 新サービス

区の汎用的な電子申請サービスとして位置づけ、基本的な手続のオンライン化は新サービスにより行う。

(2) ぴったりサービス

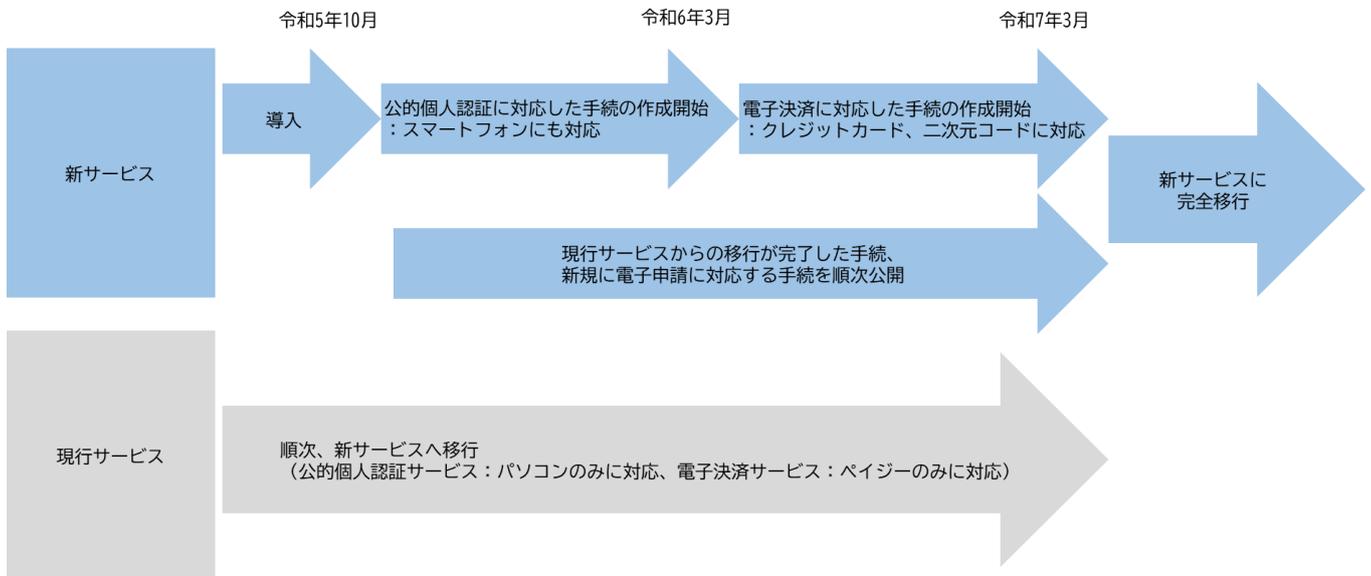
国が整備するマイナポータルで利用できる電子申請サービス。国が全国で共通の申請様式を公開した手続については、原則としてぴったりサービスを利用することとする。

(3) LINE

電子申請機能を有するプッシュ型通知サービス。子育て情報などプッシュ通知とあわせて電子申請を行うことで区民サービスが向上する手続のオンライン化に利用することとする。

4 今後のスケジュール（予定）

- 令和5年10月 新サービスの導入
- 令和5年度中 新サービスによる公的個人認証に対応した手続の作成開始
- 令和6年度中 新サービスによる電子決済に対応した手続の作成開始
現行サービスから新サービスへの移行完了



申請者及び職員向けアンケート結果

1 申請者向けアンケート

(1) アンケート実施期間

2023年5月31日から2023年6月30日

(2) 実施方法

公開した新規の電子手続について、申請手続終了後にアンケートへの協力を依頼した。

(3) 対象者

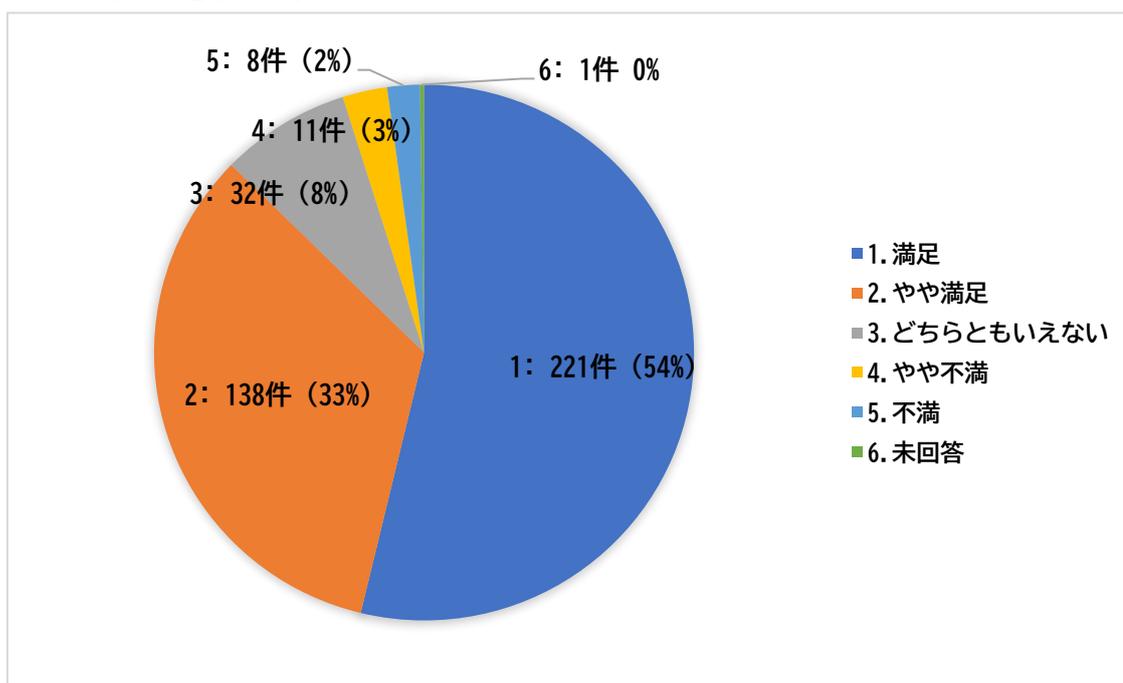
LoGo フォームで公開している電子手続の申請者

(4) 回答数

411件

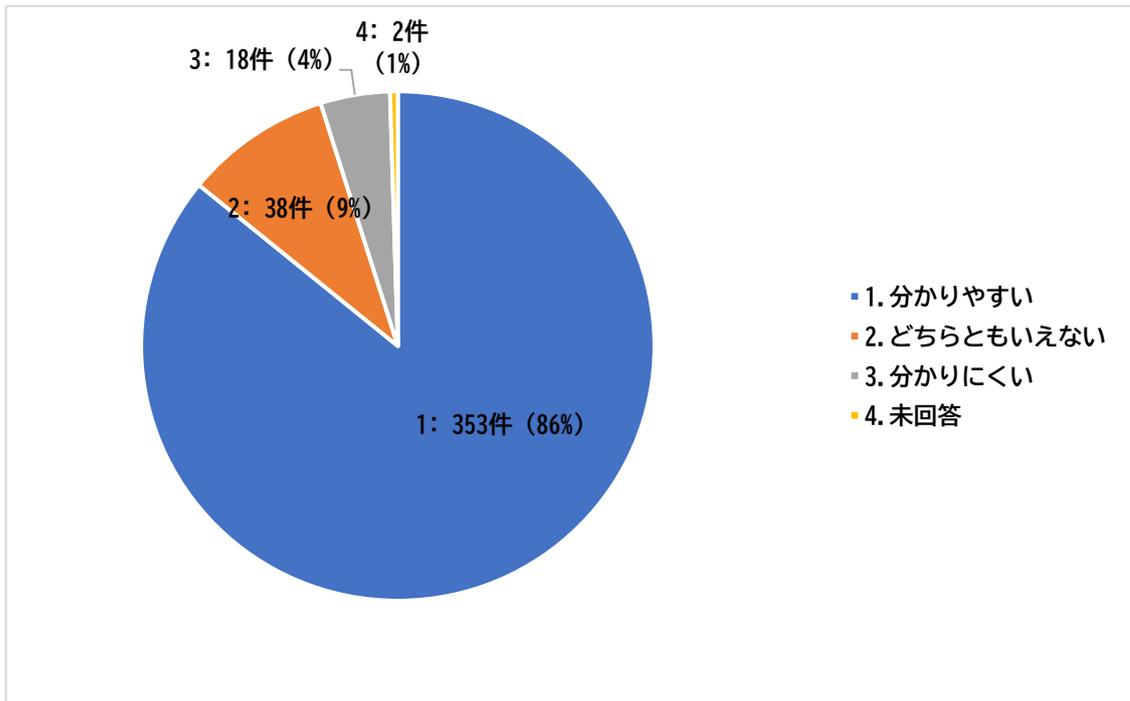
(5) 結果

ア 今回の電子申請フォームはつかいやすかったか



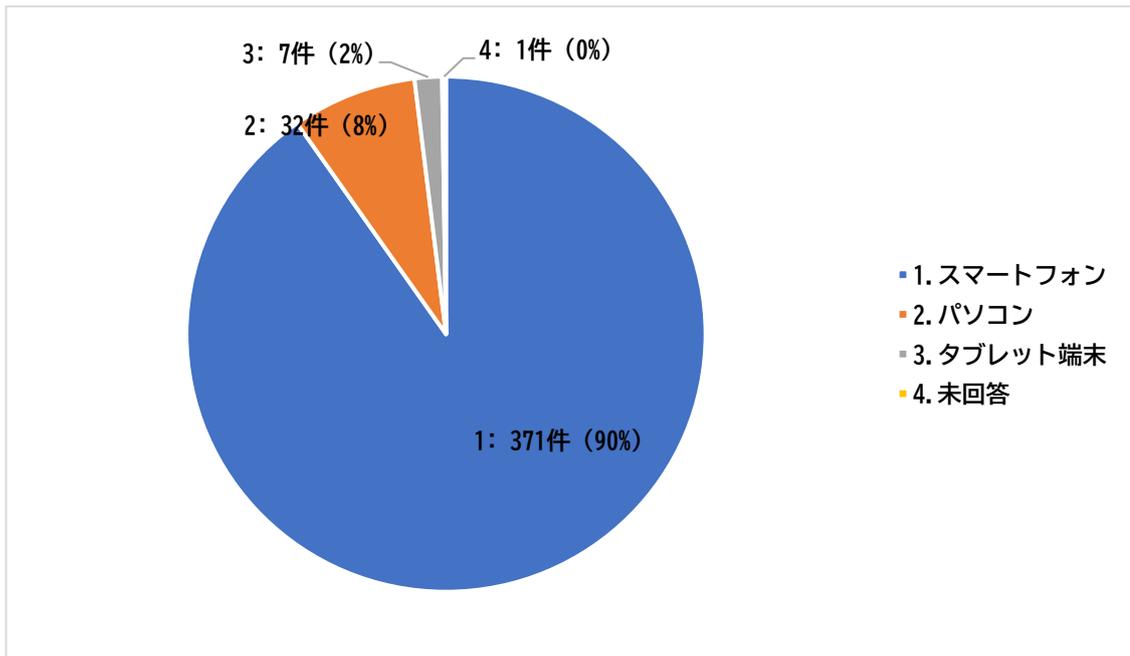
今回の申請フォームの使いやすさについては、「満足 (54%)」と「やや満足(33%)」を合わせた<満足>が約9割を占めた。

イ 今回の電子申請フォームはわかりやすかったか



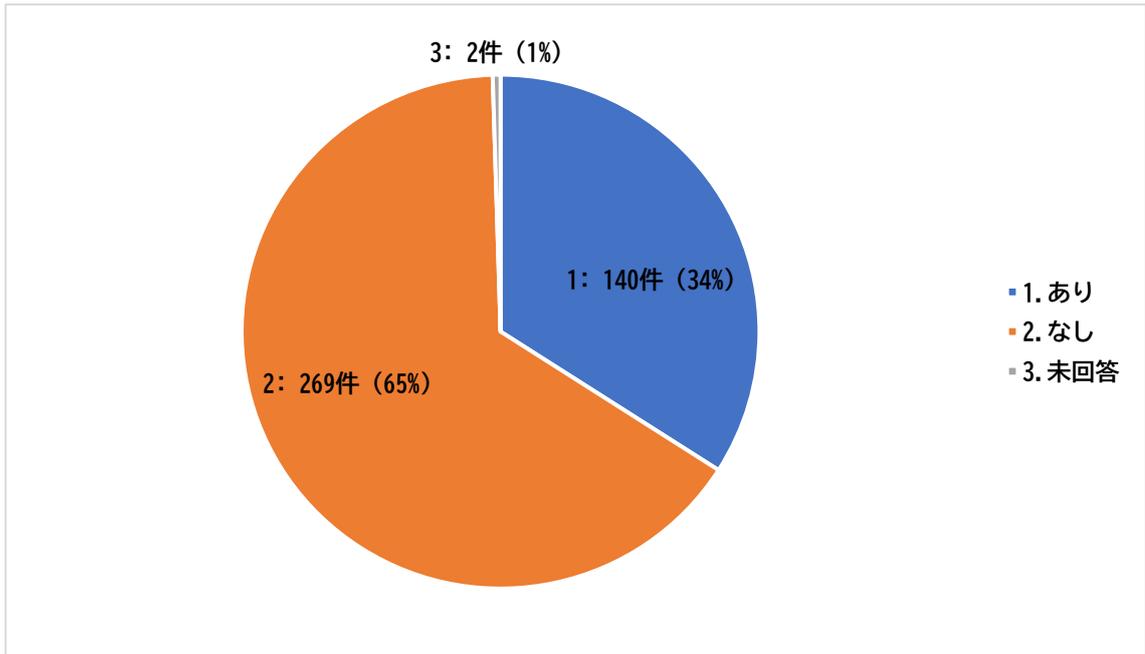
フォームのわかりやすさについては「分かりやすい」が8割台半ばを占めた。

ウ 今回の申請はどのような端末から行ったか



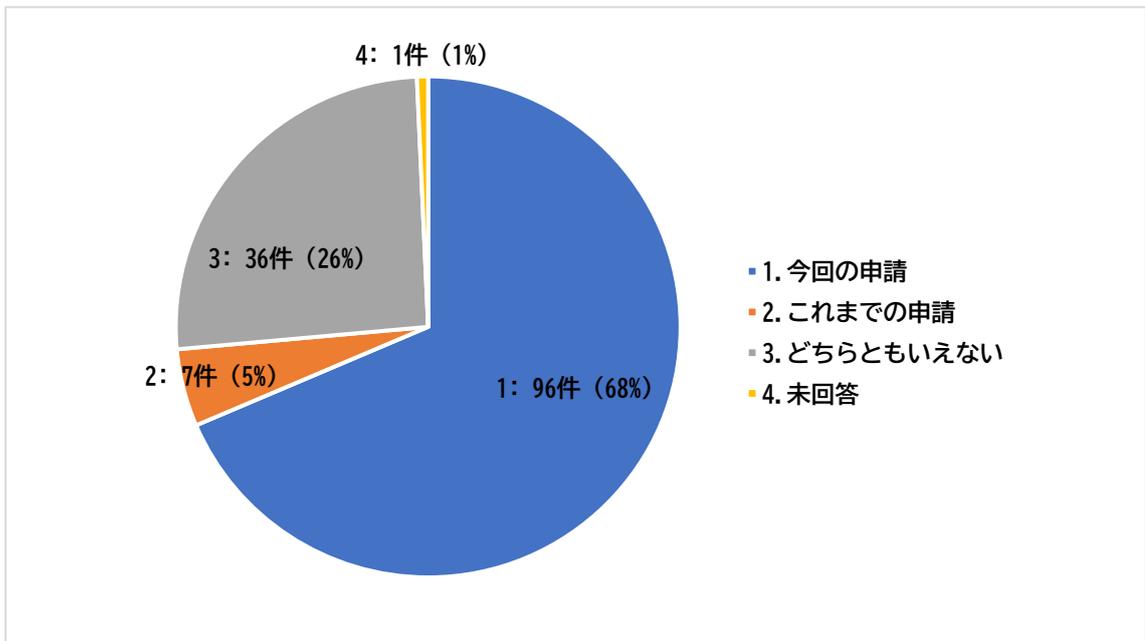
申請した端末については「スマートフォン」が約9割を占めた。

エ これまでに中野区の電子申請を利用したことがあるか



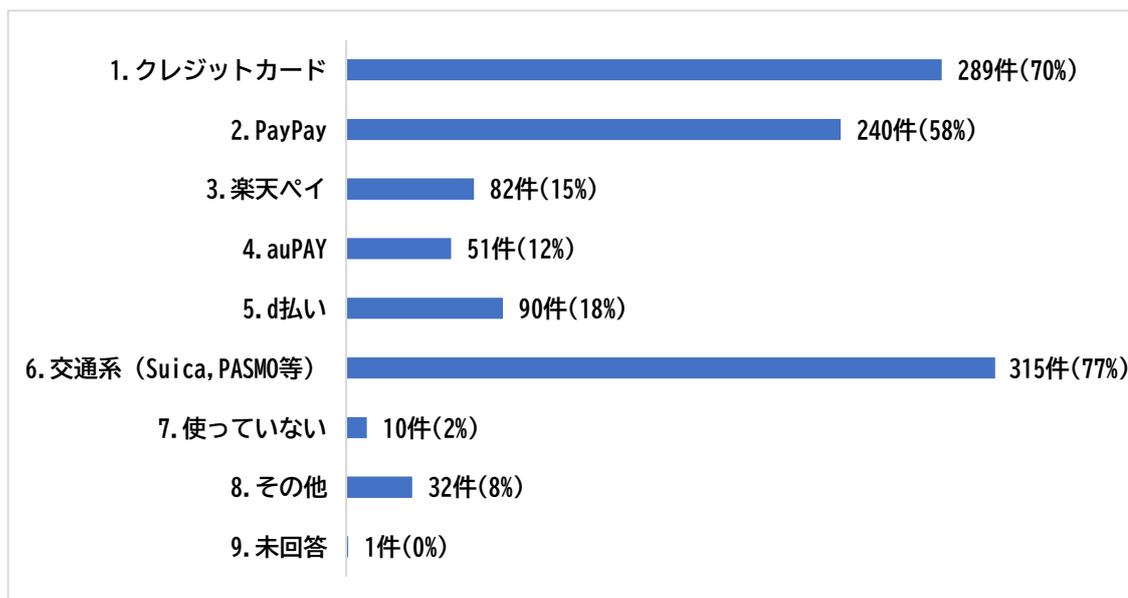
これまでの電子申請（東京電子自治体共同運営電子申請サービス、施設予約システム等）の利用の有無については「あり」が約3割であった。

オ 今回の電子申請とこれまでの電子申請はどちらが使いやすかったか



エの質問項目で「あり」と回答した人に、これまでの電子申請と今回の電子申請（LoGo フォーム）はどちらが使いやすいかを聞いたところ「今回の申請（LoGo フォーム）」が約7割を占めた。

カ キャッシュレス決済サービスは何を使っているか



利用しているキャッシュレス決済サービスについて、LoGo フォームが対応しているサービスを確認すると「クレジットカード」が約7割、PayPay が約6割であった。

2 職員向けアンケート

(1) アンケート実施期間

令和5年7月10日(月)から令和5年7月19日(水)

(2) 実施方法

LoGo フォームに関するアンケート調査により実施した。

(3) 対象者

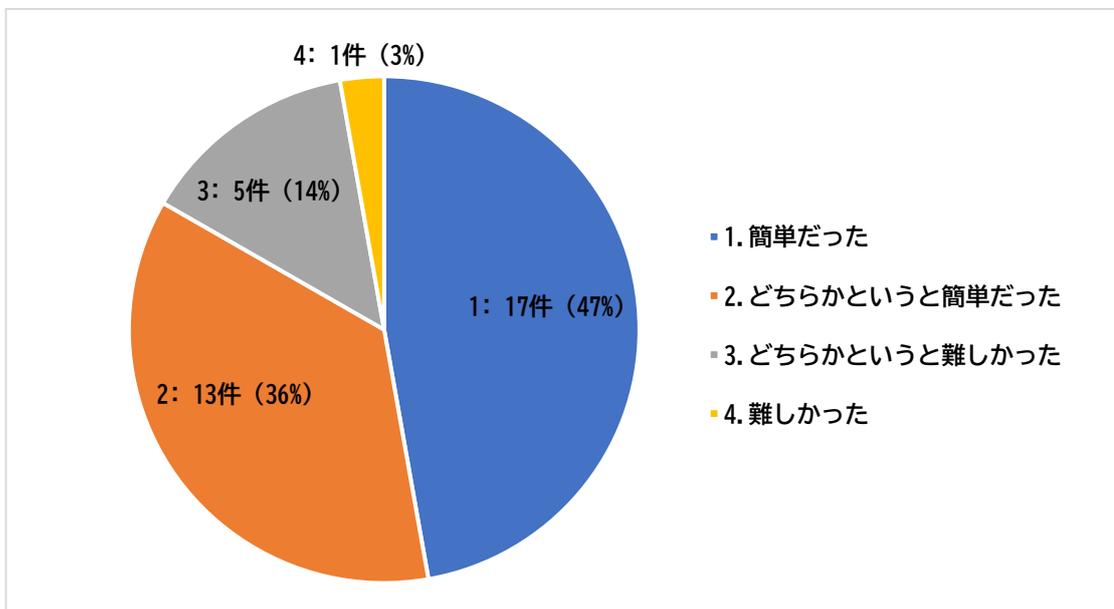
各課 LoGo フォーム作成担当職員

(4) 回答数

36件

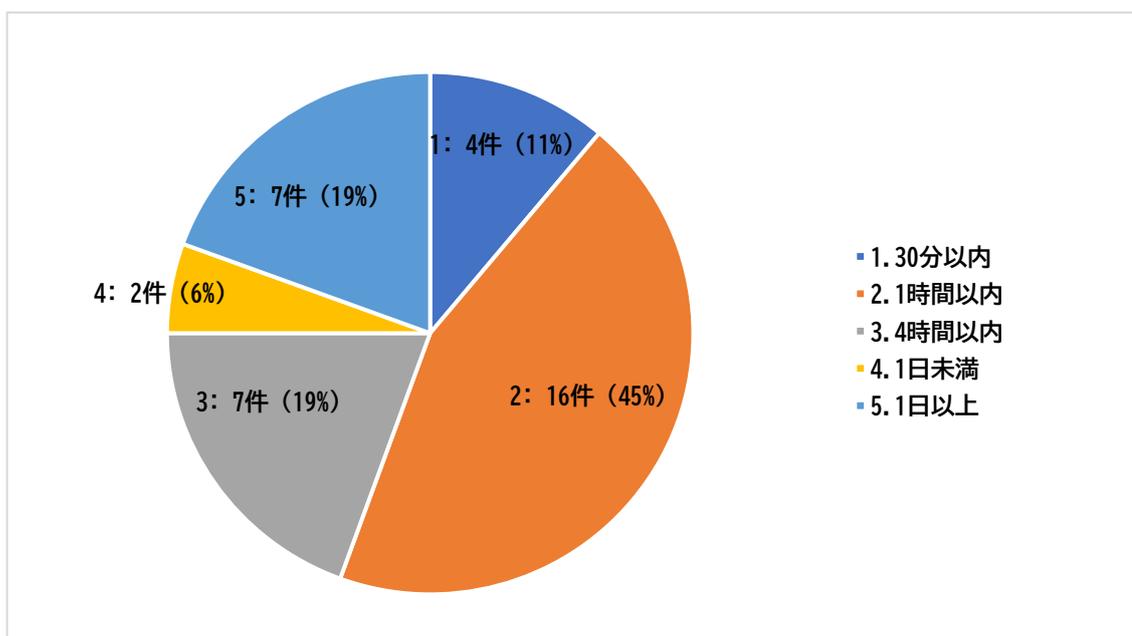
(5) 回答結果

ア 申請フォームの作成は簡単だったか



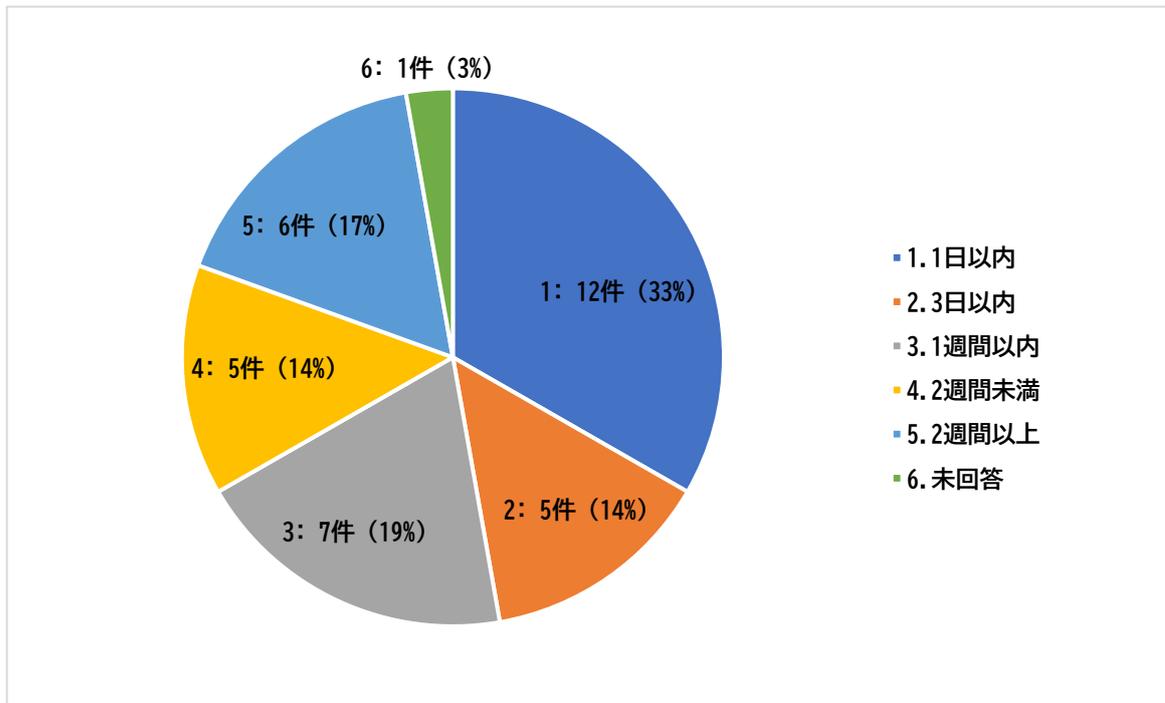
「簡単だった」(47%)と「どちらかというと簡単だった」(36%)を合わせた「簡単」が8割以上となった。理由として「直感的に作成できた」、「専門的な知識が必要なかった」といった意見があった。

イ 手続1件あたりの申請フォーム作成時間はどれくらいだったか



「30分以内」(11%)、「1時間以内」(45%)となり、1時間以内で作成できるが約半数を占めた。

ウ 申請フォーム作成後、テスト申請及び修正等を経て、HP等で公開又は公開準備までに要した時間は次のうちどれくらいだったか



「1日以内」(33%)、「3日以内」(14%)、「1週間以内」(19%)、「2週間未満」(14%)を合わせた<2週間未満>での申請が約8割を占めた。

これまでの電子申請は、作成に要する期間は約2週間となっている。