

行政手続のオンライン化に係る実施方針

令和6年4月1日
方針決定

この方針は、行政手続のオンライン化を推進するための基本的な方針を定める。

1 方針策定の趣旨

本市では令和5年3月に「下関市行政DX基本方針」を策定し、基本理念として「デジタルによる持続可能で質の高い行政サービスの確保」を掲げており、市民の利便性向上と業務の効率化を具体化する取組として、行政手続のオンライン化を推進することとしている。

今後、限られた職員数で安定的かつ持続的な行政サービスを行っていくことが想定されるため、従来の対面・書面等を要するアナログ対応から、それらを要しないオンライン等を活用したデジタル対応へシフトすると同時に、内部事務の見直しを行い事務全体の効率化を図るなど、職員の負担軽減についても早急に取り組む必要がある。

また、マイナンバーカードによる本人確認やスマートフォン等の機能の充実により、市民がオンラインで申請を行うための環境が整いつつあり、市役所に足を運ぶことなく手続きが可能となる行政手続のオンライン化は、市民の利便性向上に繋がるものである。

これらを踏まえ、本市に多数存在する各種手続のオンライン化を効果的に進めていくための指針として、本方針を策定するものである。

2 基本方針

行政手続のオンライン化に当たり、以下を基本方針とする。

○ 全ての行政手続について、原則オンライン化

本方針で対象とする手続は、申請、届出その他の市民等（※）から市の機関等に対して行われる全ての手続とする（法令等の規制などによりオンライン化が適当でない手続等を除く。）。

※市民等・・・個人、法人及び団体

○ 業務の見直し（BPR）を含めたオンライン化

単なる手続のオンライン化にとどまらず、市民の負担軽減に係る必要書類等の見直しや、申請受付後の審査・決裁・書類(データ)の保存といった一連の業務改善を検討する。

○ 申請者に配慮した申請方法の提供

電子申請の実現に当たっては、フォームの作成時に分かりやすい表記や記載項目の見直しを行うほか、誤入力防止のための入力補助等の対応をとるなど、申請者を考慮した申請方法を提供する。

3 オンライン化に向けた対応

基本方針の実現に当たり、以下の対応を行うこととする。

(1) 優先的にオンライン化を実施する手続について

次の各項のいずれかに該当する手続は、優先的にオンライン化を実施する。

- ・「オンライン化を実施する行政手続の一覧等（デジタル庁）」に示されている「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」
- ・本人確認、添付書類の提出がオンライン上で可能な手続もしくはは不要な手続で、対面・現物確認や通知・交付物がなく、金銭納付を要しない等、オンライン化の実施に支障が無い手続

(2) オンライン化に向けた課題の検討・解決について

オンライン化に当たっての障害などの課題を整理し、次の各項の対応

により解決策の検討を進める。

- ・ 手続内容の見直し
法令等に規定のあるものを除き、その手続で求めている条件や手順、添付書類等についてその必要性の有無を検討する。
- ・ 本人確認の見直し
マイナンバーカードの公的個人認証機能の活用を検討する。
- ・ 対面対応、現物（例：〇〇証、〇〇手帳、ナンバープレート、動物の一部等）確認の見直し
リモート面談や日時を記載した写真・画像データでの判定等の代替手段並びに業務フローの見直しについて検討する。
- ・ 添付書類のデジタル化
行政機関の間での情報連携、現物での提出の見直し並びに周辺機器（例：図面の電子データを閲覧するためのディスプレイ、電子データを保存するためのネットワークハードディスク等）の拡充・導入を検討する。
- ・ 金銭納付のデジタル化
電子決済を利用したオンライン納付等の活用を検討する。
- ・ 指定管理者が担当する手続に係る対応
指定管理者が担当する手続に当たっては、指定管理者が所管する情報システムやネットワーク上のセキュリティを確保しつつ、費用対効果を踏まえて、オンライン化実施に向けた方策の検討がなされるよう努める。

4 電子申請サービスの利用について

各種手続のオンライン化に当たっては、その種別に応じて以下のシステムを利用することを前提とする。

- ・ 「国が運営するマイナポータルを經由した電子申請サービス」を利用する手続
基幹系システムを利用する事務の手続を対象とする。
- ・ 「全庁での使用かつL G W A N環境で利用可能な電子申請サービス」を利

用する手続

国が運営するマイナポータルを経由した電子申請サービス以外の本市への申請、届出等の手続を対象とする。

- ・「公共施設予約サービス」を利用する手続

国が運営するマイナポータルを経由した電子申請サービス又は上記の汎用的な電子申請サービスの利用に関わらず、本市が所有する公共施設の利用申込等に関する手続を対象とする。

- ・「その他の電子申請サービス」を利用する手続

国、県及びその他行政機関から電子申請サービスの指定がある手続又は本方針が策定されるより前に各課で調達した専用のシステムによりオンライン化されている手続は、上記各項に関わらず、当該電子申請サービスを利用することとする。

なお、本方針の策定後に上記各項に当てはまらない電子申請サービスを実施する場合は、事前に情報政策課と協議すること。

5 実施体制及び進捗管理

デジタル人材育成方針に基づき設置される、各部局室のDX推進チームが主体となり、手続のオンライン化に係るスケジュール作成、課題整理とその対応等の作業に着手し、オンライン化を進める。

また、全体の進捗の管理については、組織経営課が実施する。なお、国のオンライン化の動向を踏まえる必要がある手続については、そのスケジュールに沿って対応することとする。

6 適用除外

「下関市情報通信技術を活用した行政の推進に関する条例」第7条の規定及び「下関市情報通信技術を活用した行政の推進に関する条例施行規則」第16条の規定により、手続等における情報通信技術の利用に関する規定の適用が除外されている手続については、オンライン化の対象としないことができる。

なお、法令等を根拠とする手続の適用除外については、国の適用除外の整理によること。

7 方針の見直し

行政手続のオンライン化を巡る状況の変化に対応するため、必要に応じ、適宜本方針の見直しを行うこととする。