

電子自治体の推進に関する懇談会(第7回)資料

証明書等のペーパーレス化に関する検討報告書の概要について

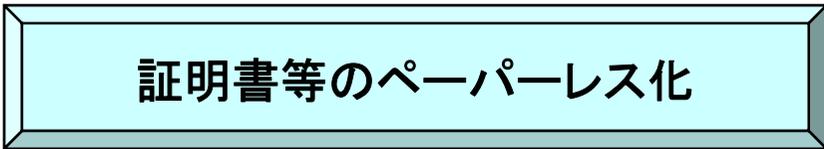
平成20年12月22日

1 調査概要

- ◆ オンライン手続は、住民等の利用者側にとって、いつでもどこからでも申請できるなど、様々なメリットが存在すると考えられる。また、地方公共団体側にとっても、オンライン手続を促進することにより、業務効率化のメリットが期待される。
- ◆ しかし、平成19年度の地方公共団体のオンライン利用率は23.8%に留まり、上記メリットについて、利用者側、地方公共団体側の双方とも、十分に享受できていない状況である。
- ◆ 住民等がオンラインで申請・届出等を行う場合、手続によっては別途書類を送付したり書類の受取りに役所へ行く必要があるなど、オンライン申請のメリットを十分に享受できていない状況にある。そして、証明書の電子交付を受けた場合でも、制度的、技術的な理由から、第三者へ送付できない等の課題も存在することから、証明書等のペーパーレス化への取組が必要と考えられる。



平成20年検討課題



証明書等のペーパーレス化

調査方法

- 1) 添付書類削減に関するヒアリング調査: 地方公共団体の添付書類削減の事例調査
- 2) Webアンケート調査: 住民向け、事業者向けのペーパーレス化に対する意向等の調査

調査項目

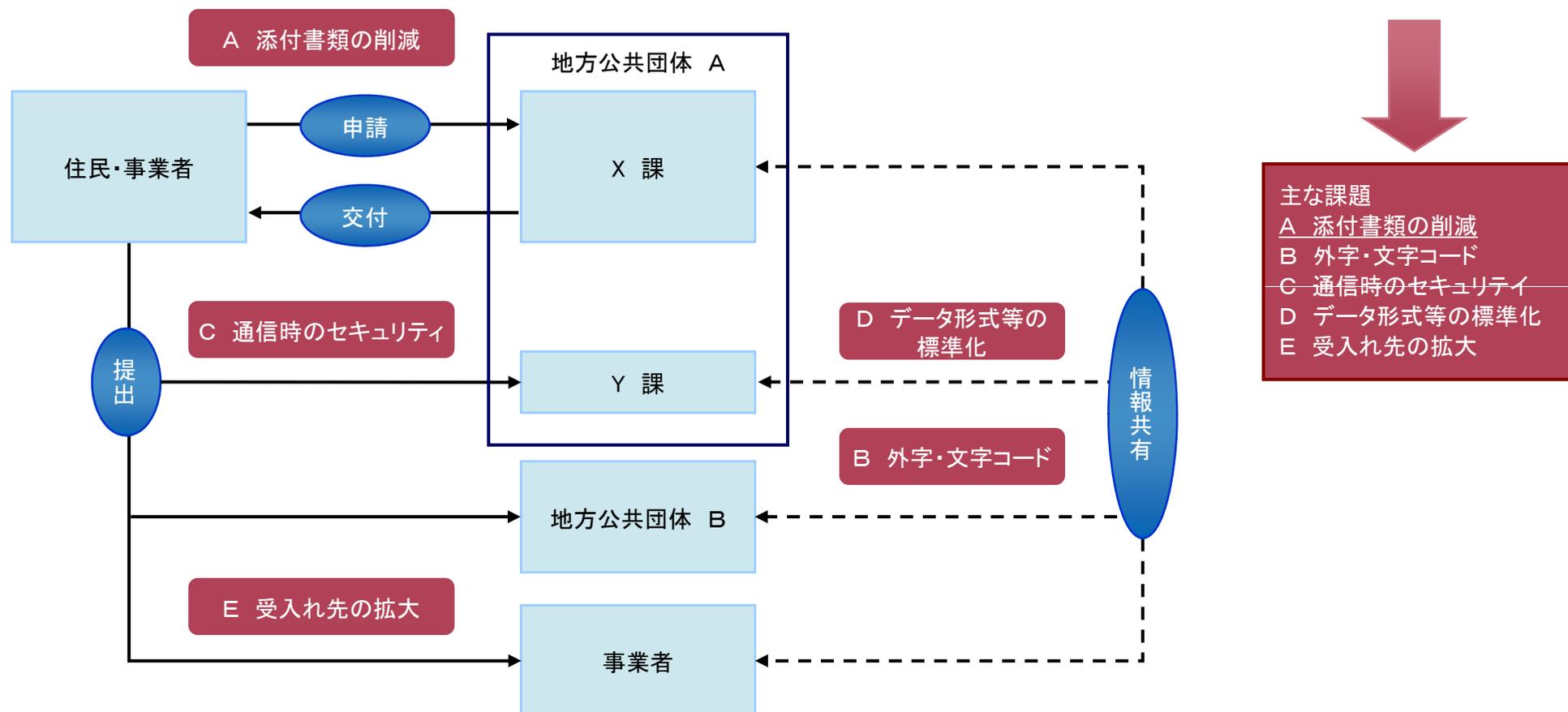
- ・証明書等のペーパーレス化の課題の整理
- ・添付書類削減に関する課題と解決方策の方向性
- ・添付書類削減に向けての取組のあり方

オンライン利用促進対象手続(21類型)を対象に検討を実施。

2 課題の全体像 : ペーパーレス化に関する5つの課題

●検討対象とするペーパーレス化の範囲(申請・交付・提出・情報共有という4つの手続)における主な課題は、以下のように整理される。

- 1) 「A 添付書類の削減」: 添付する書類を省略あるいは電子的に受け付けるなどの方法で削減し、紙での提出をなくす必要がある。
- 2) 「B 外字・文字コード」: 外字や文字コードが合わないことでデータ連携が困難となる可能性がある。
- 3) 「C 通信時のセキュリティ」: 電子的な情報のやり取りをする際、情報漏えいや盗聴などの危険性がある。
- 4) 「D データ形式等の標準化」: データ形式等が一致しないために、システム間の連携ができず、最適な業務とならない可能性がある。
- 5) 「E 受入れ先の拡大」: 地方公共団体からの電子的な交付情報の受入れ先を拡大していく必要がある。



3 添付書類の削減

(1) 添付書類の削減方策

● 地方公共団体による添付書類の確認の有無と、申請者から地方公共団体への添付書類提出パターンに基づき、削減方策として以下の5つを抽出した(オンライン利用拡大行動計画(平成20年9月 IT戦略本部)における添付書類の削減方策を参照しつつ、下記枠組みに基づいて整理した。)

添付書類省略型削減
方策

				申請者から地方公共団体への添付書類提出パターン		
				非提出	電子で提出	紙で提出
地方公共団体による添付書類確認	確認しない	介在者の確認なし	申請者の自己保管義務なし	-	-	-
			申請者の自己保管義務あり			
		介在者の確認あり	士業者の確認による添付書類の省略			
	確認する			バックオフィス連携	オンラインによる提出の拡大	従来型の添付書類添付型申請

電子データ確認型削減方策

3 添付書類の削減

(2) 添付書類削減にあたっての課題

●添付書類削減にあたっての課題を、A～Cの3つの側面と、a～cの3つの段階別に考察し、抽出した。

		a見直し準備段階	b見直し段階	c見直し後の段階
A 制度面	申請者等とのインターフェース			□Ac-1.申請者の自己保管義務不履行などについての制度的対応 ■Ac-2.士業者による確認漏れ等への対応
	地方公共団体	◎Aa-1.統一的な見直しのルール不在 ◆Aa-2.電子ファイルによる原本性確認困難な書面の基準不明確	▲Ab-1.添付書類の義務付けに関する規定が存在 ▲Ab-2.添付書類の代替余地の少なさ	△Ac-3.紙による添付書類の保管の義務付けに関する規定が存在 ◆Ac-4.直接情報入手を可能とするための法的措置
B 技術面	申請者等とのインターフェース			◎Bc-1.電子での送信や受取困難な添付書類への対応
	地方公共団体	◇Ba-1.情報システムの構成管理等が不足	◎Bb-1.添付書類の代替手段への知識不足 △Bb-2.システム投資予算が不足	△Bc-2.電子による確認プロセスの非効率性
C 運用面	申請者等とのインターフェース			◎Cc-1.添付書類の不要化や電子での受付に関する認知不足 ◎Cc-2.不備があった場合の非効率性
	地方公共団体	◎Ca-1.各現場からの協力獲得が困難	◎Cb-1.見直し業務の非効率性 ◎Cb-2.業務改変についての調整難航	△Cc-3.新業務手順の非効率性 ●Cc-4.過誤情報混入のリスク増大

◎ すべての削減方針に共通

△ 電子データによる確認型の削減方針に共通

□ 自己保管による添付書類の省略に固有

◇ バックオフィス連携に固有

● 介在者なしの添付書類省略型の削減方針に共通

▲ 添付書類省略型の削減方針に共通

■ 士業者の確認による添付書類の省略に固有

◆ オンラインによる提出の拡大に固有

3 添付書類の削減

(3) 課題解決方策の方向性 < a 見直し準備段階 >

● 添付書類削減上の各課題について、解決方策の方向性と方策の位置づけについて検討した。

		課題	課題の内容	課題解決方策	
				課題解決方策の方向性	方策の位置づけ
A 制度面	地方公共団体	◎Aa-1. 統一的な見直しのルール不在	・添付書類の削減や電子化に関する判断基準としてガイドラインとなるものがないため、全庁的な見直しが困難。	添付書類を見直す際の基準設定の方法や考え方を示したガイドライン等の整備。	短期
		◆Aa-2. 電子ファイルによる原本性確認困難な書面の基準不明確	・電子ファイルの場合に偽造や変造が容易であることから、紙(原本)でないと添付が難しいと判断する基準が明確ではないため、添付書類の見直し作業が困難。	添付書類を見直す際の基準設定の方法や考え方を示したガイドライン等の整備。	短期
B 技術面	地方公共団体	◇Ba-1. 情報システムの構成管理等が不足	・どの課でどのような電子情報を確認することができるかといった点についての情報が整理されていないため、電子情報による代替可能性の検討が困難。	庁内の情報システムに関するシステム構成管理の実施及びそれによる各課から参照できるデータの整理。	中期～長期
C 運用面	地方公共団体	◎Ca-1. 各現場からの協力獲得が困難	・全庁的な推進母体があきらかにないために、現場からの協力が得られにくく、見直しの実施までに時間がかかる。	全庁的な取組としてのアナウンスや各課の代表者のプロジェクトへの参加による参加意識の高揚。	短期～中期

◎ すべての削減方策に共通

△ 電子データによる確認型の削減方策に共通

□ 自己保管による添付書類の省略に固有

◇ バックオフィス連携に固有

● 介在者なしの添付書類省略型の削減方策に共通

▲ 添付書類省略型の削減方策に共通

■ 土業者の確認による添付書類の省略に固有

◆ オンラインによる提出の拡大に固有

3 添付書類の削減

(3) 課題解決方策の方向性 < b 見直し段階 >

		課題	課題の内容	課題解決方策	
				課題解決方策の方向性	方策の位置づけ
A 制度面	地方公共団体	▲ Ab-1.添付書類の義務付けに関する規定が存在	・添付書類の提供を要求することが、制度上決まっており、簡単には削減ができない。	まずは、条例や施行規則の改正が必要のないレベルでの添付書類の電子化や省略を行う。	短期
				次に法令や条例や施行規則を変更して添付書類の省略を行う。	中期～長期
	地方公共団体	▲ Ab-2.添付書類の代替余地の少なさ	・法令等の条文や様式において添付書類の書名まで指定しているために代替のソースによる確認に切り替えにくい。	まずは、条例や施行規則の改正が必要のないレベルでの添付書類の電子化や省略を行う。	短期
				次に法令や条例や施行規則を変更して添付書類の省略を行う。	中期～長期
B 技術面	地方公共団体	◎Bb-1.添付書類の代替手段への知識不足	・添付書類の代替手段への知識不足から、削減が不可能と思いついたり、あまり効果的でない策を対応づけてしまう。	添付書類の削減方策とそのメリットや課題について示したマニュアルを整備。	短期
	地方公共団体	△Bb-2.システム投資予算が不足	・添付書類に関わる情報の電子的な受付システムのコストやシステム連携、情報共有の仕組み構築の予算が不足。	予算の確保。ASP等のサービスの利用。	中期～長期
C 運用面	地方公共団体	◎Cb-1.見直し業務の非効率性	・手続見直しの進め方についての知識や経験がないため、手続の見直しに時間がかかってしまう。	業務見直しの進め方等に関するガイドライン等の整備。	短期
	地方公共団体	◎Cb-2.業務改変についての調整難航	・添付書類の処理形態が変化した場合に、全体の業務をどのように変えるべきかについての思惑が担当者間でまとまらず時間がかかる。	変更後の業務イメージ策定の考え方や調整方法について参照可能なマニュアルの整備。	短期

◎ すべての削減方策に共通

● 介在者なしの添付書類省略型の削減方策に共通

△ 電子データによる確認型の削減方策に共通

▲ 添付書類省略型の削減方策に共通

□ 自己保管による添付書類の省略に固有

■ 土業者の確認による添付書類の省略に固有

◇ バックオフィス連携に固有

◆ オンラインによる提出の拡大に固有

3 添付書類の削減

(3) 課題解決方策の方向性 < c 見直し後の段階 >

		課題	課題の内容	課題解決方策	
				課題解決方策の方向性	方策の位置づけ
A 制度面	申請者等とのインターフェース	□Ac-1.申請者の自己保管義務不履行などについての制度的対応	・添付書類の自己保管義務を怠った場合のペナルティや遵守して保管している者への優遇措置。	保管義務を怠った場合のペナルティ等について明確化していく必要があるが、基本的には国のレベルでの検討が必要。	中期～長期
		■Ac-2.土業者による確認漏れ等への対応	・土業者による確認漏れがあった場合のペナルティ等の措置。	土業者の確認漏れに関する責任の所在やペナルティなどの設定について明確化していく必要があるが、基本的には国のレベルで検討が必要。	中期～長期
B 技術面	申請者等とのインターフェース	◎Bc-1.電子での送信や受取困難な添付書類への対応	・スキャナー等による電子ファイル化が難しかったり、そのために余分なコストがかかる。 ・受け取り困難な添付ファイル様式の利用。	電子化が難しいものは紙として受付。	短期
				申請画面上で入力、特定化できるようにする(地図であればGIS上でプロットさせるなど)。	簡単な変更は短期 複雑なものは中期～長期
				ファイル様式の制限をする。	短期
C 運用面	申請者等とのインターフェース	◎Cc-1.添付書類の不要化や電子での受付に関する認知不足	・添付書類が必要なくなるなどしてオンライン申請がしやすくなったことについての広報が不足し、住民や事業者の利用が進まない。	広報の促進。 (広報メディアとして、広報誌やWeb、携帯サイトのほか、手続に関連する施設や場所を活用)	短期
		◎Cc-2.不備があった場合の非効率性	・窓口であればその場で不足部分を聞いて補うなどが可能だが、オンラインでは、再受付までに時間がかかり、もう一度最初から受付処理が必要。	不備のある申請書ファイルの再送付要請(携帯メールなどのマルチチャンネルで通知)。	短期

◎ すべての削減方策に共通

△ 電子データによる確認型の削減方策に共通

□ 自己保管による添付書類の省略に固有

◇ バックオフィス連携に固有

● 介在者なしの添付書類省略型の削減方策に共通

▲ 添付書類省略型の削減方策に共通

■ 土業者の確認による添付書類の省略に固有

◆ オンラインによる提出の拡大に固有

3 添付書類の削減

(3) 課題解決策の方向性 < c 見直し後の段階 >

		課題	課題の内容	課題解決策	
				課題解決策の方向性	方策の位置づけ
A 制度面	地方公共団体	△Ac-3.紙による添付書類の保管の義務付けに関する規定が存在	・添付書類について紙で保管することが定められていると、いったんプリントする必要がある、効率化につながらない。	条例や施行規則を変更して紙での保存の義務を電子保存へと代替。	中期～長期
		◆Ac-4.直接情報入手を可能とするための法的措置	・目的外利用にならない形で、申請者本人の情報を他の行政機関や行政内の別課から受け取ることを保証する必要がある。	基本的には国レベルでの検討により法的基盤を整備していく。	中期～長期
B 技術面	地方公共団体	△Bc-2.電子による確認プロセスの非効率性	・添付書類に関する情報を呼び出して確認する際に、応答時間、表示サイズなどから作業に時間がかかる。	・ネットワークや端末の動作環境見直し。 ・インターフェースの再設計、構築。 ・添付書類のファイル様式の制限。	中期～長期
			・電子の添付ファイルや確認したということの証拠を確保する必要があり、その記録や保管の手間がかかる。	電子による添付ファイルの格納、ログ管理システムの導入。	中期～長期
C 運用面	地方公共団体	△Cc-3.新業務手順の非効率性	・職員の業務への習熟が必要なため、当初は不効率化が発生。	マニュアル、研修の充実。	短期
			・同一・関連手続内に紙の添付書類と電子の添付書類が混在し、業務が煩雑化。	紙による添付書類が多ければ、電子化自体を再検討。将来的には他の添付書類も削減を目指す。	
			・紙による申請とオンライン申請の受付の両方にリソースを振り向ける必要があり、システムコスト分の回収が困難。	電子申請を基本とし、紙申請へのリソース配分をできる限り少なくする。	中期～長期
			・確認したい情報がセキュリティのため特定のPCからしかアクセスできない。	ICカード等を活用して、予め決められた端末以外の端末で厳密な認証を行い、アクセス可能とする。	中期～長期
		●Cc-4.過誤情報混入のリスク増大	・添付してもらっていたのをなくすことで申請書の記入情報をそのまま使うために、チェックなしの情報を利用することになる。	短期的には都度確認。 入力された情報の確認プロセスのシステム化(口座確認プロセスの自動化など)。	短期 中期～長期

◎ すべての削減方針に共通

□ 自己保管による添付書類の省略に固有

● 介在者なしの添付書類省略型の削減方針に共通

■ 士業者の確認による添付書類の省略に固有

△ 電子データによる確認型の削減方針に共通

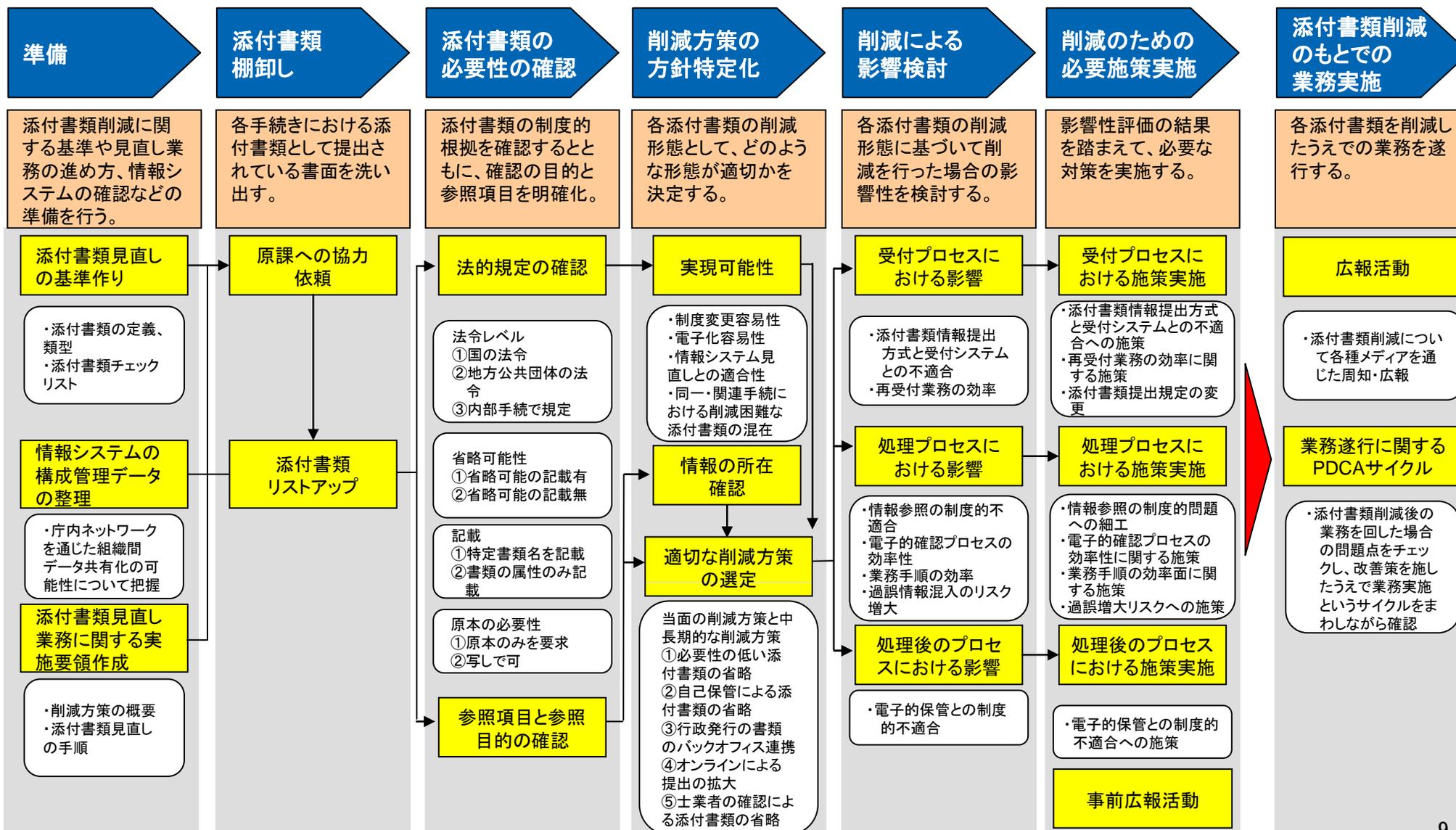
◇ バックオフィス連携に固有

▲ 添付書類省略型の削減方針に共通

◆ オンラインによる提出の拡大に固有

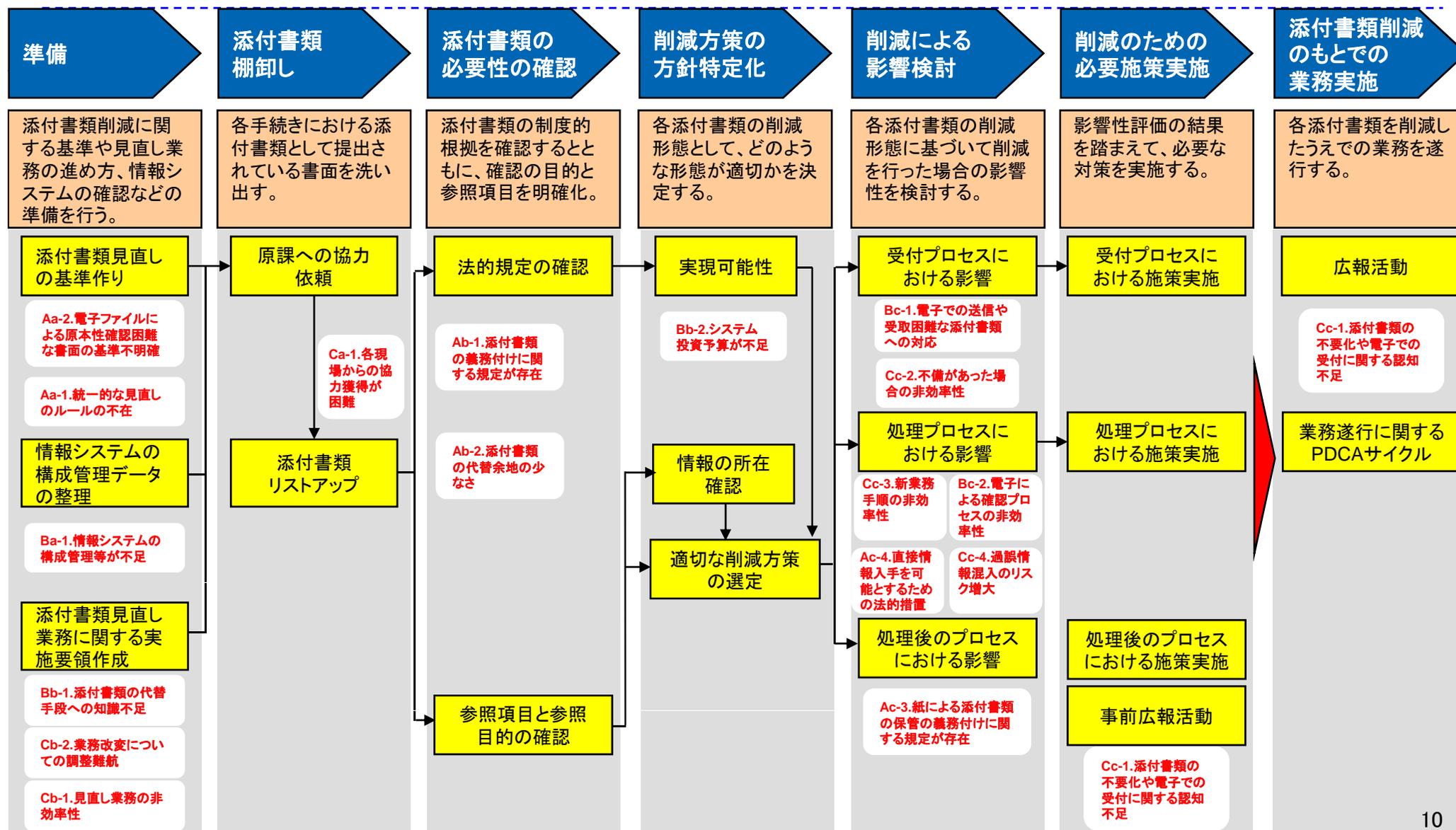
3 添付書類の削減

(4) 添付書類見直しのステップと活動内容(工程)



3 添付書類の削減

(4) 添付書類見直しのステップと活動内容(工程) <課題との対応関係>



3 添付書類の削減

(5) 添付書類見直しに向けたツール等 例: 添付書類のチェックリスト

●添付書類削減の可能性を検討するためのチェックリストのイメージと、判断のポイントについて紹介。

- 1) 添付書類の必要性の確認
- ア. 法的規定の確認
- ◎はその削減方策の適合性判断を強く支持するもの
○はその削減方策の適合性判断を支持するもの
△は実態をみてその削減方策の適合性を判断すべきもの
×はその削減方策が困難であると判断すべきもの

チェック項目	各削減方策の適用判断			ポイント
	必要性の低い添付書類の省略	行政発行の書類のバックオフィス	オンラインによる提出の拡大	
法令レベル	<input type="checkbox"/> 国の法令 <input type="checkbox"/> 地方公共団体の法令 <input type="checkbox"/> 内部手続で規定	中長期		・国の法令で規定かつ省略可能性なしの場合、当面「省略」は困難 ・比較的早期に対応可能
省略可能性	<input type="checkbox"/> 省略可能の記載有 <input type="checkbox"/> 省略可能の記載無	○		
記載レベル	<input type="checkbox"/> 特定書類名を記載 <input type="checkbox"/> 書類の属性のみ記載「例:道路占用の場所、物件の構造等を明らかにした図面」		幅広く検討可能	幅広く検討可能
原本の必要性	<input type="checkbox"/> 原本のみを要求 <input type="checkbox"/> 写しで可			中長期
			◎	・「写しで可」であればオンライン提出の拡大による対応性は高い

イ. 参照項目と参照目的の確認

チェック項目	各削減方策の適用判断			ポイント
	必要性の低い添付書類の省略	行政発行の書類のバックオフィス	オンラインによる提出の拡大	
参照項目	<input type="checkbox"/> 庁内にある情報(住基ネット等行政間共有情報含む)ではないか <input type="checkbox"/> 類似の手続き等における収集はないか <input type="checkbox"/> 他の手続き結果でわかる		◎どれかに該当することが必要	
参照目的	<input type="checkbox"/> 庁内にある情報(住基ネット等行政間共有情報含む)で代替 <input type="checkbox"/> 類似の手続き等における収集情報で代替 <input type="checkbox"/> 他の手続き結果で代替			・この該当状況でバックオフィス連携での対応性を評価

2) 実現可能性の確認

チェック項目	各削減方策の適用判断			ポイント
	必要性の低い添付書類の省略	行政発行の書類のバックオフィス	オンラインによる提出の拡大	
電子化容易性	<input type="checkbox"/> 電子でもともと存在 <input type="checkbox"/> 非電子だがスキャナー等で読み取り可能 <input type="checkbox"/> 申請様式の中へ包含可能 <input type="checkbox"/> 電子化困難(理由:)	◎	◎どれかに該当することが必要	・電子で存在していないとバックオフィス連携は困難 ・なんらかの電子化が可能でないとオンライン提出の拡大への対応性は低い
同一手続内での電子化困難な添付書類	<input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし		×	・オンライン提出の拡大の場合、紙と電子の混在による業務の問題を考慮
情報システムの改修必要性	<input type="checkbox"/> 現状の情報システムのままで大丈夫 <input type="checkbox"/> 簡単な情報システムの改修必要 <input type="checkbox"/> 大規模な情報システムの改修必要	○	○	・電子データ確認型の場合、短期に対応可能かみきわめる
情報システム見直しとの関係	<input type="checkbox"/> 情報システム見直しに近い将来あり <input type="checkbox"/> 情報システム見直しはだいぶ先	中長期	中長期	・システムの見直しが必要なケースでここに該当する場合は中長期

3) 情報所在の確認(バックオフィス連携の場合)

チェック項目	各削減方策の適用判断			ポイント
	必要性の低い添付書類の省略	行政発行の書類のバックオフィス	オンラインによる提出の拡大	
情報所在場所	<input type="checkbox"/> 同一庁舎(部署名:) <input type="checkbox"/> 近隣の庁舎(部署名:) <input type="checkbox"/> 遠隔の庁舎(部署名:)	○	△	・ネットワークを通じた確認の容易性に応じて短期に可能かを判断
ネットワークによる共有可能性	<input type="checkbox"/> すでに参照可能(データはきている) <input type="checkbox"/> 共有可能 <input type="checkbox"/> 共有困難	○	△	
		中長期		

3 添付書類の削減

(6) 添付書類削減方策の手続への当てはめ例：電子化 ①

● 添付書類削減の課題と対応策についての具体的手続への当てはめについて、検討した結果を例示。

手続：道路占用届
添付書類：図面

1) 添付書類の必要性の確認
ア. 法的規定の確認

チェック項目	チェック結果	法令・記述	対応課題	評価結果・対応方針
法令レベル	①国の法令	○	道路法	Ab-1. 添付書類の義務付けに関する規定が存在 当面的に制度的に省略困難
	②地方公共団体の法令	×		
	③内部手続で規定	×		
省略可能性	①省略可能な記載有	×	記載無	制度的には省略困難
	②省略可能な記載無	○		
記載レベル	①特定書類名を記載	×	7. 「添付書類」の欄には、「道路占用の場所、物件の構造等を明らかにした図面」	Ab-2. 添付書類の代替余地の少なさ 図面としてわかるものであればよいため、自由度はある
	②書類の属性のみ記載	○		
原本の必要性	①原本のみを要求	-		関係なし
	②写しで可	-		

イ. 参照項目と参照目的の確認

チェック項目	チェック結果	備考	対応課題	評価結果・対応方針
参照項目	庁内にある情報ではないか	×	申請に固有の情報のため、困難	バックオフィス連携は困難
	類似の手続き等における収集はないか	×		
	他の手続き結果でわかる	×		
参照目的	庁内にある情報で代替	×		
	類似の手続き等における収集情報で代替	×		
	他の手続き結果で代替	×		

2) 実現可能性の確認

チェック項目	チェック結果	備考	対応課題	評価結果・対応方針
電子化容易性	電子でもともと存在	×	本人が直接書いている	
	非電子だがスキャナー等で読み取り可能	○	本格的な図面は要求していないので可能	Bc-1. 電子での送信や受取困難な添付書類への対応 電子ファイルでの受付は可能性あり
	申請様式の中へ包含可能か	△	申請システムに図面描画機能を足す必要がある	Bc-1. 電子での送信や受取困難な添付書類への対応 様式包含型は当面は難しい
同一手続内での電子化困難な添付書類	あり なし	×		同一申請で紙と電子の添付ファイルが混在することはない
情報システムの改修必要性	現状の情報システムのままで大丈夫	○		Bb-2. システム投資予算が不足 電子ファイルで受け付けてもとくにシステム投資必要なし
	簡単な情報システムの改修必要	×		
	大規模な情報システムの改修必要	×		
情報システム見直しとの関係	情報システム見直しが近い将来あり	×		次期更改を待つ必要なし
	情報システム見直しはだいぶ先	○		

3) 情報所在の確認(バックオフィス連携の場合)

チェック項目	チェック結果	備考	対応課題	評価結果・対応方針
情報所在場所	同一庁舎			
	近隣の庁舎			
	遠隔の庁舎			
ネットワークによる共有可能性	共有可能			
	共有困難			

● 添付ファイル削減方法の決定



※ 網掛けは判断上のポイントとなった部分

評価結果・対応方針
オンラインによる提出の拡大

3 添付書類の削減

(6)添付書類削減方策の手續への当てはめ例：電子化 ②

◎影響性の検討と必要施策

ア. 受付プロセスにおける影響

影響性	内容	可能性	対応課題	評価結果・対応方針
添付書類情報提出方式と受付システムとの不適合	・庁内アプリケーションと異なるファイルによる添付のリスク	○	Bc-1.電子での送信や受取困難な添付書類への対応	受付ファイル種類の特定化
	・申請様式に添付書類情報入力欄を加える必要がある	×		-
再受付業務の効率	・不備があった場合に再申請で手間がかかる	×	Cc-2.不備があった場合の非効率性	補正指示による自動メール配信

イ. 処理プロセスにおける影響

影響性	内容	可能性	対応課題	評価結果・対応方針
情報参照の制度的不適合	・目的外利用にならない形で、申請者本人の情報や他の行政機関や行政内の別課から受け取ることを保証する必要がある	×	Ac-4.直接情報入手を可能とするための法的措置	-
電子的確認プロセスの効率性	・添付書類に関する情報を呼び出して確認する際に、応答時間、表示サイズなどから作業に時間がかかる	△	Bc-2.電子による確認プロセスの非効率性	図面情報が重たい場合がありえる。受付ファイルサイズの上限指定し、圧縮化をお願いする
	・電子の添付ファイルや確認したことこの証拠を確保する必要がある、その記録や保管の手間がかかる	△		電子文書管理システムで対応
業務手順の効率	・職員の業務への習熟が必要なため、当初は不効率化が発生	×	Cc-3.新業務手順の非効率性	-
	・紙による申請とオンライン申請の受付の両方にリソースを振り向ける必要がある、システムコスト分の回収が困難	△		紙の作業との差はそれほど大きくないのでこのまま利用
	・確認したい情報がセキュリティのため特定のPCからしかアクセスできない	×		-
過誤増大リスク	・なくすことで申請書の記入情報をそのまま使うために、チェックなしの情報を利用することになる	×	Cc-4.過誤情報混入のリスク増大	-

ウ. 処理後のプロセス

影響性	内容	可能性	対応課題	評価結果・対応方針
電子的保管	・添付書類について紙で保管することが定められていると、いったんプリントする必要があり、効率化につながらない ・保管時に紙で打ち出す必要がある	×	Ac-3.紙による添付書類の保管の義務付けに関する規定が存在	電子文書管理システムで対応
バックオフィス連携時の確認事実の証明	・電子の添付ファイルや確認したことこの証拠を確保する必要がある、その記録や保管の手間がかかる	△	Bc-2.電子による確認プロセスの非効率性	電子文書管理システムで対応

◎添付書類削減のもとでの業務実施

ア. 広報

影響性	内容	可能性	対応課題	評価結果・対応方針
紙での添付書類提出のまま現状維持	・添付書類が必要なくなるなどしてオンライン申請がしやすくなったことについての広報が不足し、住民や事業者の利用がすすまない	○	Cc-1.添付書類の不要化や電子での受付に関する認知不足	工事業者への団体への通知