

自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書
【第 3.0 版】

総務省

2024 年（令和 6 年）4 月 24 日

目次

1.	はじめに	1
1.1	本手順書の趣旨	1
1.2	本手順書の構成及び更新	2
2.	行政手続のオンライン化の必要性・メリット	3
2.1	必要性、準拠すべき法律等	3
2.2	メリット	7
3.	自治体における行政手続のオンライン化の取組方針	9
3.1	アナログ規制（書面規制、押印、対面規制を含む）の見直し等に係る背景	9
3.2	BPR の取組みの徹底	10
3.3	三層の対策の見直し（マイナンバー利用事務系の分離の見直し）	12
3.4	オンライン化すべき手続とその方向性	13
(1)	31 手続のうち、子育て関係・介護関係の 26 手続（市区町村対象手続）	13
(2)	31 手続のうち、罹災証明書の発行申請手続（市区町村対象手続）	15
(3)	31 手続のうち、自動車保有関係手続（都道府県対象手続）	15
(4)	転出届・転入予定市区町村への来庁予定の連絡（市区町村対象手続）	15
(5)	上記を除く全ての手続	17
3.5	オンライン化の方法	18
3.6	標準準拠システムへの対応	21
4.	自治体における作業手順	24
4.1	推進体制の構築	24
4.2	オンライン化に取り組む手続の検討	24
4.3	仕様検討・調達	26
4.4	サービスの導入、運用	27
4.5	全体スケジュールのイメージ	28
5.	標準的なシステム構成例	33
6.	国の主な支援策等	34
6.1	マイナポータルに関する国の取組み	34
(1)	マイナポータルの全自治体接続基盤の構築、申請書の標準様式	34
(2)	マイナポータルの UI/UX 改善	37
(3)	ぴったりサービス申請 API の提供	37
6.2	総務省・デジタル庁における自治体の行政手続のオンライン化に関する各種情報提供	38
(1)	子育て関係・介護関係の 26 手続のオンライン化取組状況に関するダッシュボード	39
(2)	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のオンライン化取組状況	39
(3)	自治体向けマイナンバーカード活用情報	39
7.	自治体における行政手続のオンライン利用率向上に関する取組み事例	40
7.1	子育て関係手続事例	40
(1)	概要	40

(2) 業務フロー見直し時のポイント	40
(3) オンライン利用率向上のポイント	41
(4) オンライン利用率が向上したことによる効果	41
(5) 取組みにおける留意点	42
7.2 介護関係手続事例	42
(1) 概要	42
(2) 業務フロー見直し時のポイント	42
(3) オンライン利用率向上のポイント	42
(4) オンライン利用率が向上したことによる効果	43
(5) 取組みにおける留意点	43
7.3 水道使用開始届出等	43
(1) 概要	43
(2) 業務フロー見直し時のポイント	43
(3) オンライン利用率向上のポイント	43
(4) オンライン利用率が向上したことによる効果	44
(5) 取組みにおける留意点	44
8. 用語集	45

1. はじめに

1.1 本手順書の趣旨

「デジタル・ガバメント実行計画」(2020年(令和2年)12月25日閣議決定)においては、自治体におけるデジタル・ガバメントの推進には、サービスのフロント部分だけではなく、バックオフィスも含め、エンドトゥエンドでデジタル化・業務改革(BPR)の取組みを徹底することが必要であり、このような観点を踏まえ、行政手続のオンライン化の推進等に取り組むこととされている。これを踏まえ、令和2年末に総務省が策定した「自治体DX推進計画」(2020年(令和2年)12月25日総務省)においては、デジタル化による利便性の向上を国民が早期に享受できるよう、2022年度(令和4年度)末を目指して、国と自治体が協力して、原則、全自治体で、特に国民の利便性向上に資する手続について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にするとともに、それ以外の各種行政手続についても、「地方公共団体におけるオンライン利用促進指針」(2020年(令和2年)3月4日改訂 内閣官房・内閣府・総務省)を踏まえ、積極的にオンライン化を進めるとしたところである。

2021年(令和3年)12月24日に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた重点計画(以下、「重点計画」という。)」でも引き続きオンライン化の推進が掲げられ、2022年度(令和4年度)末まで実施してきた地方公共団体のシステム改修等の支援もあり、子育て・介護に関連する手続を含む「特に国民の利便性の向上に資する行政手続」におけるオンライン・デジタル化が全国で急速に進展した。2023年(令和5年)6月に閣議決定された重点計画においても、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が引き続き示されている。

これらの背景から、多くの自治体において、本格的なオンライン手続の運用フェーズに入っているところだが、手続によっては具体的な進め方の検討をこれから開始する場合もある。

2024年(令和6年)4月24日改定時点の本手順書(第3.0版)は、自治体における行政手続のオンライン化に関する事例等を示し、オンライン化によるメリットや、取り組むに当たっての工夫点等を横展開することで、各自治体におけるオンライン化による効果の更なる向上を目指す。

本手順書は、自治体のこうした多様な状況を踏まえつつ、各自治体において、「自治体DX推進計画」の内容を着実に実施できるよう、オンライン化に取り組むに当たっての手順を提示するものである。

また、デジタル庁から2023年(令和5年)9月に提供された「地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書(第2.1版)」では、申請者が申請手続等を行うマイナポータルと基幹業務システム(標準準拠システム)の間を連携する機能である申請管理機能の利用に当たって、「自治体の行政手続のオンライン化に係る申請管理システム等の構築に関する標準仕様書」(2024年(令和6年)4月24日)により構築された

申請管理機能を有するシステムは、標準化前の基幹業務システムの申請データ取り込みにおいて利用可能であるとともに、標準化後の標準準拠システムにおいても、継続利用することを可能としている。

これらの詳細な関係及び連携方式等については、今後デジタル庁から提供される情報を注視し、必要に応じて本手順書の改版を行う。

1.2 本手順書の構成及び更新

本手順書では、準拠すべき法律等を踏まえ、自治体における行政手続のオンライン化の取組方針を示した上で、自治体内で推進体制を構築し、システムを導入し、運用を開始するまでの手順や国の主な支援策等を示すことで、自治体が行政手続のオンライン化に着実に取り組むことを目的とした構成となっている。なお、今後、本手順書に修正を加える必要が生じた際には、随時、更新を行うことを予定している。

2. 行政手続のオンライン化の必要性・メリット

2.1 必要性、準拠すべき法律等

重点計画において、「マイナンバーカードは、対面・非対面を問わず確実・安全な本人確認・本人認証ができる「デジタル社会のパスポート」である」とされており、今後、生活の様々な局面で利用される「市民カード化」が推進されている。行政手続のオンライン化については、住民の利便性の向上や業務効率化の観点から、自治体において取り組む必要がある。

また、地方公共団体における行政手続のオンライン化については、「情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律（令和元年法律第16号。以下「デジタル手続法」という。）による改正後の情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律」（平成14年法律第151号。以下「デジタル行政推進法」という。）第5条第4項の規定により、地方公共団体は、情報通信技術を利用して行われる手続等に係る当該地方公共団体の情報システムの整備等の必要な施策を講ずるよう努めなければならないこととされている。

重点計画においては、「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」として、a) 処理件数が多く住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる手続、b) 住民のライフイベントに際し、多数存在する手続をワンストップで行うために必要と考えられる手続のオンライン・デジタル化が推進されている。2022年度（令和4年度）はデジタル基盤改革支援補助金による地方公共団体のシステム改修等の支援の実施により、子育て・介護に関連する手続を含む「特に国民の利便性向上に資する手続」のオンライン化・デジタル化が全国で急速に進展しており、2023年度（令和5年度）も、引き続き「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」のうち、処理件数の多い手続を中心に、関係府省庁と連携しながらオンライン・デジタル化を推進することとしている。

◆ 「デジタル行政推進法」（平成14年法律第151号） 抜粋

（国の行政機関等による情報システムの整備等）

第五条 国の行政機関等は、情報システム整備計画に従って情報システムを整備しなければならない。

（略）

4 国の行政機関等以外の行政機関等は、国の行政機関等が前三項の規定に基づき講ずる措置に準じて、情報通信技術を利用して行われる手続等に係る当該行政機関等の情報システムの整備その他の情報通信技術を活用した行政の推進を図るために必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

5 国は、国の行政機関等以外の行政機関等が講ずる前項の施策を支援するため、情報の提供その他の必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

図表1 デジタル手続法（令和元年法律第16号）の概要

デジタル手続法※の概要		内閣官房IT室作成資料
<small>※正式名称：情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律</small>		
<p>情報通信技術を活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、</p> <p>①行政のデジタル化に関する基本原則及び行政手続の原則オンライン化のために必要な事項を定めるとともに、</p> <p>②行政のデジタル化を推進するための個別分野における各種施策を講ずる。</p>		
<p>①行政のデジタル化に関する基本原則等（行政手続オンライン化法の改正※）</p> <p style="text-align: center;"><small>※法律名を「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律」（デジタル行政推進法）に変更</small></p>		
<p style="text-align: center;">情報通信技術を活用した行政の推進の基本原則</p>		
<p>①デジタルファースト：個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する</p> <p>②ワンスオンリー：一度提出した情報は、二度提出することを不要とする</p> <p>③コネクテッド・ワンストップ：民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する</p>		
<p style="text-align: center;">行政手続の原則オンライン化のために必要な事項</p>		
<p style="text-align: center;">行政手続における情報通信技術の活用</p>	<p style="text-align: center;">デジタル化を実現するための情報システム整備計画</p>	
<p style="text-align: center;">行政手続のオンライン原則</p>	<ul style="list-style-type: none"> オンライン原則や添付書類の撤廃を実現するための情報システム整備計画、データの標準化、API（外部連携機能）の整備 	
<ul style="list-style-type: none"> 行政手続（申請及び申請に基づく処分通知）について、オンライン実施を原則化（地方公共団体等は努力義務） 本人確認や手数料納付もオンラインで実施（電子署名等、電子納付） 	<p style="text-align: center;">デジタル・デバイドの是正</p>	
<p style="text-align: center;">添付書類の撤廃</p>	<ul style="list-style-type: none"> 情報通信技術の利用のための能力等の格差の是正（高齢者等に対する相談、助言その他の援助） 	
<ul style="list-style-type: none"> 行政機関間の情報連携等により省略可能となる添付書類について、法令上省略可能とする規定を整備（登記事項証明書（2020年度情報連携開始予定）や本人確認書類（電子署名による代替）等を想定） 	<p style="text-align: center;">民間手続における情報通信技術の活用の促進</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> 行政手続に関連する民間手続のワンストップ化 法令に基づく民間手続について、支障がないと認める場合に、オンライン化を可能とする法制上の措置を実施 	

◆「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（2023年（令和5年）6月9日閣議決定）
抜粋

別冊 オンライン化を実施する行政手続の一覧等

V 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

デジタル庁及び総務省は、次に掲げる手続について、地方公共団体が優先的に、かつ、早急に進めることができるよう、関係府省庁と連携しガイドラインの作成等により支援する。

a) 処理件数が多く、オンライン化の推進による住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる手続

- 1) 図書館の図書貸出予約等
- 2) 文化・スポーツ施設等の利用予約
- 3) 研修・講習・各種イベント等の申込
- 4) 地方税申告手続（eLTAX）
- 5) 自動車税環境性能割の申告納付
- 6) 自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告
- 7) 自動車税住所変更届

- 8) 水道使用開始届等
- 9) 港湾関係手続
- 10) 道路占用許可申請等
- 11) 道路使用許可の申請
- 12) 自動車の保管場所証明の申請
- 13) 駐車の許可の申請
- 14) 建築確認
- 15) 粗大ごみ収集の申込
- 16) 産業廃棄物の処理、運搬の実績報告
- 17) 犬の登録申請、死亡届
- 18) 感染症調査報告
- 19) 職員採用試験申込
- 20) 入札参加資格審査申請等
- 21) 入札
- 22) 衆議院・参議院選挙の不在者投票用紙等の請求
- 23) 消防法令における申請・届出等

b) 住民のライフイベントに際し、多数存在する手続をワンストップで行うために必要と考えられる手続

ア. 子育て関係

- 1) 児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求
- 2) 児童手当等の額の改定の請求及び届出
- 3) 氏名変更/住所変更等の届出
- 4) 受給事由消滅の届出
- 5) 未支払の児童手当等の請求
- 6) 児童手当等に係る寄附の届出
- 7) 児童手当に係る寄附変更等の届出
- 8) 受給資格者の届出による学校給食費等の徴収等の届出
- 9) 受給資格者の届出による学校給食費等の徴収等の変更等の届出
- 10) 児童手当等の現況届
- 11) 支給認定の申請
- 12) 保育施設等の利用申込
- 13) 保育施設等の現況届
- 14) 児童扶養手当の現況届の事前送信

1 5) 妊娠の届出

イ. 介護関係

- 1) 要介護・要支援認定の申請
- 2) 要介護・要支援更新認定の申請
- 3) 要介護・要支援状態区分変更認定の申請
- 4) 居宅（介護予防）サービス計画作成（変更）依頼の届出
- 5) 介護保険負担割合証の再交付申請
- 6) 被保険者証の再交付申請
- 7) 高額介護（予防）サービス費の支給申請
- 8) 介護保険負担限度額認定申請
- 9) 居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請
- 1 0) 居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請
- 1 1) 住所移転後の要介護・要支援認定申請

ウ. 被災者支援関係

- 1) 罹(り)災証明書の発行申請
- 2) 応急仮設住宅の入居申請
- 3) 応急修理の実施申請
- 4) 障害物除去の実施申請
- 5) 災害弔慰金の支給申請
- 6) 災害障害見舞金の支給申請
- 7) 災害援護資金の貸付申請
- 8) 被災者生活再建支援金の支給申請

エ. 転出・転入手続関係

- 1) 転出届
- 2) 転入予定市区町村への来庁予定の連絡転入予約

※下線が「自治体 DX 推進計画【初版（2020 年（令和 2 年）12 月策定）】」において「特に国民の利便性向上に資する手続」とされた 31 手続であり、本手順書改定時点でも対象に変更はない。

◆ 「自治体 DX 推進計画」（2024 年（令和 6 年）4 月 23 日総務省）抜粋

3.1 取組事項

(1) 自治体フロントヤード改革の推進

(中略)

【取組方針】

1 住民との接点の多様化・充実化

- ① 行政手続のオンライン化については、2022年度（令和4年度）には、マイナポータルを通じ、全ての市区町村でオンラインによる転出届の提出を転出元市区町村に、来庁予定の連絡を転入予定市区町村にできるようになった。また、本計画【第2.0版】において、積極的・集中的にマイナポータルを活用したオンライン化を進めることとしていた特に国民の利便性向上に資する手続（31手続）のうち、子育て・介護関係手続（26手続）については、2022年度（令和4年度）末時点で1,133団体（全1,741団体の65.1%）においてマイナポータルからマイナンバーカードを用いたオンライン手続が可能となっている。

2023年度（令和5年度）は、2022年度（令和4年度）に引き続き「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」のうち、処理件数の多い手続を中心に、関係府省庁と連携しながらオンライン・デジタル化を推進する。

※自治体フロントヤード改革については、令和6年度以降に手順書等を策定予定。

①

2.2 メリット

行政手続のオンライン化のメリットとして「住民の利便性の向上」と「行政運営の簡素化・効率化」が挙げられる。

利用者中心の行政サービス改革を徹底し、利用者から見て一連のサービス全体が、「すぐ使えて」「簡単」で「便利」であることを目指し、行政手続のオンライン化を推進し、住民ひいては自治体もメリットを享受できる環境を整備する。

①住民の利便性の向上

- ・夜間、休日など、24時間いつでも手続を行える。
- ・自宅やオフィス、遠隔地からでもどこでも手続を行える。
- ・スマートフォンやタブレットから手続を行える。
- ・申請、届出等の用紙の入手が不要で、移動時間や待ち時間を節約することができる。
- ・利用者に分かりやすく、デジタル機器に不慣れな方でも容易に操作できるUI（ユーザーインターフェース）/UX（ユーザーエクスペリエンス）により、誰もが迷わず簡単に利用できる。
- ・入力チェック機能、オンラインヘルプ機能により記入漏れや入力誤りといったミスが防止できる。

- ・マイナンバーカードの電子証明書を利用して申請することにより、本人確認用書類などの添付書類が不要となる。また、マイナンバーカード所持者について、電子証明書のスマートフォン（移動端末設備）への搭載を可能とするとして法改正がされたところである。
- ・財務省の歳入金電子納付システム等を活用したインターネットバンキングなど、支払い手段が増える。
- ・前年度記載した履歴を翌年度活用することで、書き写しが不要になる。
- ・申請内容によっては複数の手続をまとめて申請することができる。などが考えられる。

②行政運営の簡素化・効率化

- ・住民から受け付けた申請情報（申請データ）と業務システム保持情報との目視点検での確認作業（突合）が不要になり、職員の負担軽減につながる。
- ・申請者の個人特定が自動化できるため、本人確認作業の時間削減のみならず、正確性向上が図れる。
- ・住民票や罹災証明書発行をコンビニで行うなどにより窓口の混雑緩和につながる。などが考えられる。

行政運営の簡素化・効率化の効果が大きかった場合、従前よりも少ない担当職員数で業務が可能になることも考えられるが、単に職員数を削減するという視点ではなく、業務改善により生まれた人的リソースを最適に配置し直すことで、政策の企画立案等の充実を図るほか、窓口業務でも、より手を差し伸べるべき方への相談業務等きめ細やかな業務にシフトしていくことが考えられる。

そのためには、オンライン化を含めたフロントヤード改革全体の検討を始める当初の段階で、改革の目的を取組全体の方針として明確にしておく必要がある。

例えば、オンライン化の取組みは、人口減少社会における今後の自治体運営のために不可欠であることを前提とした上で、行政運営に対する効果としては、住民の利便性向上に加え、職員の最適配置を含めた組織全体の在り方を考える等、場合によっては首長も含めて意識合わせをした上で、取組みを実行していくといった進め方も考えられる。

3. 自治体における行政手続のオンライン化の取組方針

行政手続のオンライン化に取り組むに当たっては、既存の行政手続を前提とするのではなく、業務内容や業務プロセス等を抜本的に見直し、再構築するいわゆる BPR の取組みとあわせて行うことが重要である。このため、国の法令等に基づくもののみならず、自治体が独自に実施する手続も含めて、書面規制・押印・対面規制を含むアナログ規制の見直しに取り組むほか、「申請自体を不要とすることはできないか」という観点も含めて検討することが必要となる。

また、自治体内のセキュリティポリシーを見直すことにより、オンライン手続の前提となる体制を整備した上で、各種手続の種類に応じて、オンライン化の手法（システム整備等の方向性）を検討することが必要である。

加えて、各取組みは一回見直して終わりではなく、住民のニーズ、最新技術の活用、職員の体制等の外的環境及び内的環境の変化を踏まえて、継続的に見直し、改善していく必要がある。

さらに、システム等を導入した際は、それを利用する住民に対して、操作の理解度を向上させるために、丁寧な説明が必要なほか、それを管理する職員の教育、育成も併せて検討しなければならない。

3.1 アナログ規制（書面規制、押印、対面規制を含む）の見直し等に係る背景

新型コロナウイルス感染症の感染拡大を契機として、行政手続における書面規制・押印・対面規制の見直しが急速に進められた。国の法令等に基づいて自治体を実施する手続については、「書面規制、押印、対面規制の見直しについて」（2020年（令和2年）7月2日内閣府）において、所管府省が、国の緊急対応等についてガイドライン等を自治体に発出するとともに、必要な法令等の見直しが行われ、「デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律（令和3年法律第37号）」においては、48法律を改正し、押印を求める各種手続についてその押印を不要とするとともに、書面の交付等を求める手続について電磁的方法により行うことを可能とした。

各自治体において、書面規制、押印、対面規制の見直しに当たっては、「地方公共団体における書面規制、押印、対面規制の見直しに係る留意事項について」（2020年（令和2年）7月7日 総行行第169号 総行経第35号 総務省自治行政局長）に示されている留意事項や、「地方公共団体における押印見直しマニュアル」（（2020年（令和2年）12月18日内閣府）で示されている押印の見直しに取り組む際の推進体制、作業手順、判断基準等や先行的な自治体の取組み等を参考とされたい。

また、より住民がデジタル化の恩恵を実感できるようにする観点から、デジタル原則¹の趣旨を踏まえて、以上の規制のほか、アナログ的な行為を求める各種規制についても積極的に見直しを行っていくことが期待されている。特に、アナログ規制7項目（目視、実地監査、定期検査・点検、常駐・専任、対面講習、書面掲示、往訪閲覧・縦覧）及びフロッピーディスク等の記録媒体を指定する規定等の見直しに当たっては、「地方公共団体におけるアナログ規制の点検・見直しマニュアル」（2023年（令和5年）12月26日デジタル庁）で示されているアナログ規制の見直しに取り組む際の推進体制、作業手順、判断基準等や先行的な自治体の取組み等を参考とされたい。

3.2 BPRの取組みの徹底

重点計画において、デジタル社会の実現に向けた理念・原則では、オンライン化等が自己目的とならないように、本来の行政サービス等の利用者の利便性向上及び行政運営の効率化等に立ち返って、業務改革（BPR）に取り組む必要があるとされている。

業務改革（BPR）の実施に当たっては、「情報システムの整備及び管理の基本的な方針」（2021年（令和3年）12月24日デジタル大臣決定。）に定めるサービス設計12箇条に基づき、利用者のニーズ、利用状況及び現場の業務を詳細に把握・分析した上で、あるべきプロセスを制度・体制・手法を含めて一から検討されたい。また、デジタル庁の「窓口BPRアドバイザー派遣事業」「窓口BPRアドバイザー育成事業」や総務省の「地方公共団体の経営・財務マネジメント強化事業」「地域情報化アドバイザー派遣制度」の活用²も検討されたい。

自治体が行政手続のオンライン化を進めるに当たっては、法令に基づく行政手続だけでなく、条例又は規則に基づく行政手続も含めて対象とすることとし、バックオフィスを含めたデジタル化や窓口の見直し（対面手続において紙に書くことを求めない、いわゆる「書かないワンストップ窓口」への変更等）を含めた業務改革（BPR）の実施が期待される。各種手続や申請書類は、各自治体における条例又は規則等に定められている場合があり、BPRの実施の際に障壁となりうるが、それらの条例又は規則等ありきでBPRを考えるのではなく、住民の利便性の向上及び業務効率化の観点からあるべき業務の実態に合わせて、必要に応じて条例又は規則等を改正することも積極的に

¹ デジタル原則：①デジタル完結・自動化原則、②アジャイルガバナンス原則、③官民連携原則、④相互運用性確保原則、⑤共通基盤利用原則の5つの原則のこと

² 詳しくは「自治体DX推進計画」3.1自治体DXの重点取組事項-(1)自治体フロントヤード改革の推進-【国の主な支援策等】を参照のこと

検討する。

BPR も含めたオンライン化の取組みの例としては、「本人確認のオンライン化」「手数料納付のオンライン化」「添付書類の省略」等を組み合わせることが挙げられる。本人確認のオンライン化については、国では「行政手続におけるオンラインによる本人確認の手法に関するガイドライン」((2019年平成31年)2月25日)各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定)に基づき取り組むこととされており、自治体においても参考にされたい。手数料納付のオンライン化については、インターネットバンキングなどの活用等を検討する。添付書類の省略については、その必要性の精査を行った上で、なお提出を求める必要がある添付書類は、費用対効果を踏まえて、行政機関間の情報連携等の仕組みの活用を推進する。情報連携による省略が困難な添付書類については、eメールでの提出や簡易な申請ウェブサイトによるオンライン提出など、少なくとも申請者がオンラインで提出することを可能とするなど、可能な限り一連の手続がデジタルで完結するように取り組む。

さらに、取り組む際の視点として、「申請自体を不要とすることはできないか」「住民に対面での説明を行わない分、いかに申請の流れ等をわかりやすく伝えるか」など利用者目線が重要となる。

また、住民からオンライン申請を受付けた後の職員のバックヤードの処理についても、紙が前提ではないエンドトゥエンドの業務フローを前提に、職員の工数がどれだけ下がるかという視点からもオンライン化の工程を検討することが必要である。BPRの実施によって、住民の利便性向上はもちろんのこと、自分たち職員の業務負荷軽減のメリットも併せて考えると、より前向きに取り組む姿勢を維持することができる。

こうした取組みを進めるに当たって、法令や国の制度の見直しが必要と考えられる場合には、地方分権改革における提案募集方式(内閣府)を活用することにより、国に対して、自治体への事務・権限の移譲や地方に対する規制緩和(義務付け・枠付けの見直し及び必置規制の見直し)を求めることが可能であり、ご活用いただきたい。これまで、各府省が所管する法令等に基づく手続について、申請時の添付書類を省略可能とした事例がある。また、紙媒体での手続が義務付けられている手続についてオンラインによる届出を可能とするよう提案があり、実際に検討されている事例等もあるので、各自治体から積極的な提案がなされることが期待される。

なお、BPRによる効果を定量的に示す際、取組みを行った後に初めて算出することは難しい指標もあると考えられる。

このため、BPRを検討する最初の段階において、現状分析の一環として業務量等の調査を行い、取組前と後で比較が可能な数値を把握しておくことが望ましい。

例えば、現状の業務フローを整理する中で、当該申請1件あたりの入力時間と申請

件数とを掛け合わせた処理の所要時間の記録や、住民満足度の測定、オンライン申請率に加え、UI・UXの改善指標を図るための離脱率の把握など、住民利便性向上や業務効率化の観点から、どの程度の効果を目指すかというデータドリブンな行政経営を進められると良い。

また、BPRを実施後、以上のような定量的な数値を、実施前と比較することで、メリットを明確に感じることができ、一方で効果が不十分であった場合は、今後の取組を改めて検討する際の課題として明確化できる。

3.3 三層の対策の見直し（マイナンバー利用事務系の分離の見直し）

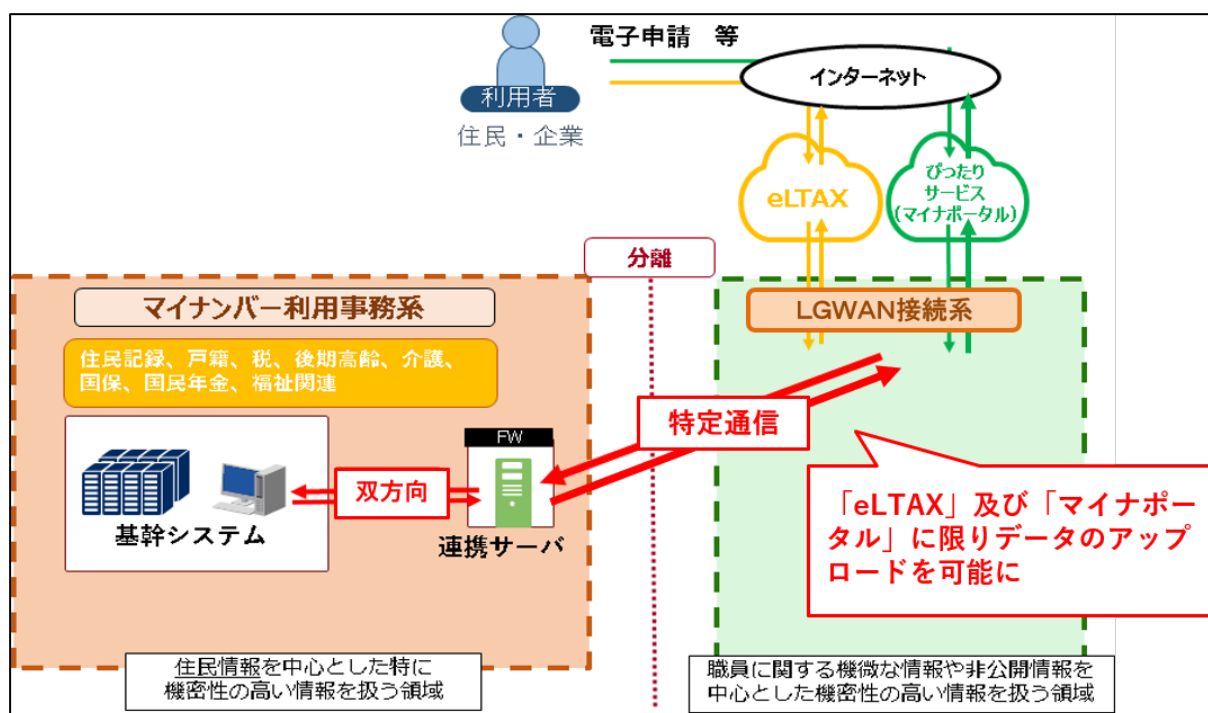
2020年（令和2年）12月28日に改定された「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」では、十分にセキュリティが確保されていると国が認めた特定通信（eLTAx、ぴったりサービス、自治体情報セキュリティ向上プラットフォームが考えられる。）に限り、連携サーバを介して、マイナンバー利用事務系へのインターネット経由の申請等のデータの片方向の電子的移行が可能となったところである。

自治体では、自団体のセキュリティポリシーの見直しを適切に行った上で、LGWAN接続系に届いたデータをマイナンバー利用事務系に取り込む際に、従来、USB等の外部媒体による移動や紙に打ち出して再度入力するといった手間が必要になっていたところについて、エンドトゥエンドでのオンライン化が実現できる。結果、単なる行政手続のオンライン化にとどまらず、行政サービスに係る受付・審査・決裁・書類の保存業務といったバックオフィスを含む一連の業務をより効率的に処理することが可能になる。

また、2022年（令和4年）3月25日に「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」がさらに改定され、国が認めた特定通信に限り、インターネット等とLGWANを経由してマイナンバー利用事務系との双方向のデータの移送が可能となったところである。

従来、マイナンバー利用事務系からの特定通信は認められていなかったため、申請管理システムで審査を行った内容について、マイナンバー利用事務系の申請管理システムから直接、申請処理状況（処理中、要再申請、完了、却下、取り下げのステータス）を更新することができず、LGWAN接続系から「マイナポータル申請管理」を利用して申請処理状況を登録する必要があった。本改定でマイナンバー利用事務系からの特定通信が認められたことにより、マイナンバー利用事務系の申請管理システムから直接、手続の申請処理状況を申請者にオンラインで伝えることが可能になった。

図表2 三層の対策の見直し（イメージ）



3.4 オンライン化すべき手続とその方向性

準拠すべき法律等を踏まえ、自治体が行政手続のオンライン化に取り組むに当たっては、各手続の種類に応じて、以下を踏まえたシステム整備等の方向性を検討する。

(1) 31 手続のうち、子育て関係・介護関係の 26 手続（市区町村対象手続）

子育て関係・介護関係の 26 手続については、重点計画や「自治体 DX 推進計画」の趣旨を踏まえ、原則、全自治体で、マイナポータルからマイナンバーカードを用いたオンライン接続を検討すること。

① 申請情報入力フェーズ（申請画面・機能の構築）について

マイナポータルと自治体の基幹システムのオンライン接続を行う場合、住民が行政手続を行う際に入力する申請画面・機能の構築は、以下のいずれかの方法が選択可能となる。（マイナポータルの全自治体接続基盤の構築や申請書の標準様式（プリセット）など、下記A及びBについての詳細は「6. 国の主な支援策等」に記載。）

A) ぴったりサービスの利用

B) ぴったりサービス申請 API を活用し、民間 WEB サイトやアプリ等において申請画面及び機能を構築（マイナポータルにおいては、令和 2 年 12 月から、地方公共団体や民間事業者において「ぴったりサービス申請 API」と連携した WEB サイトやアプリを開発することで、ぴったりサービスの基盤を活用した独自のオンライン申請サービスを住民に提供することが可能。）

②申請情報受付フェーズ（地方公共団体内のシステム）について

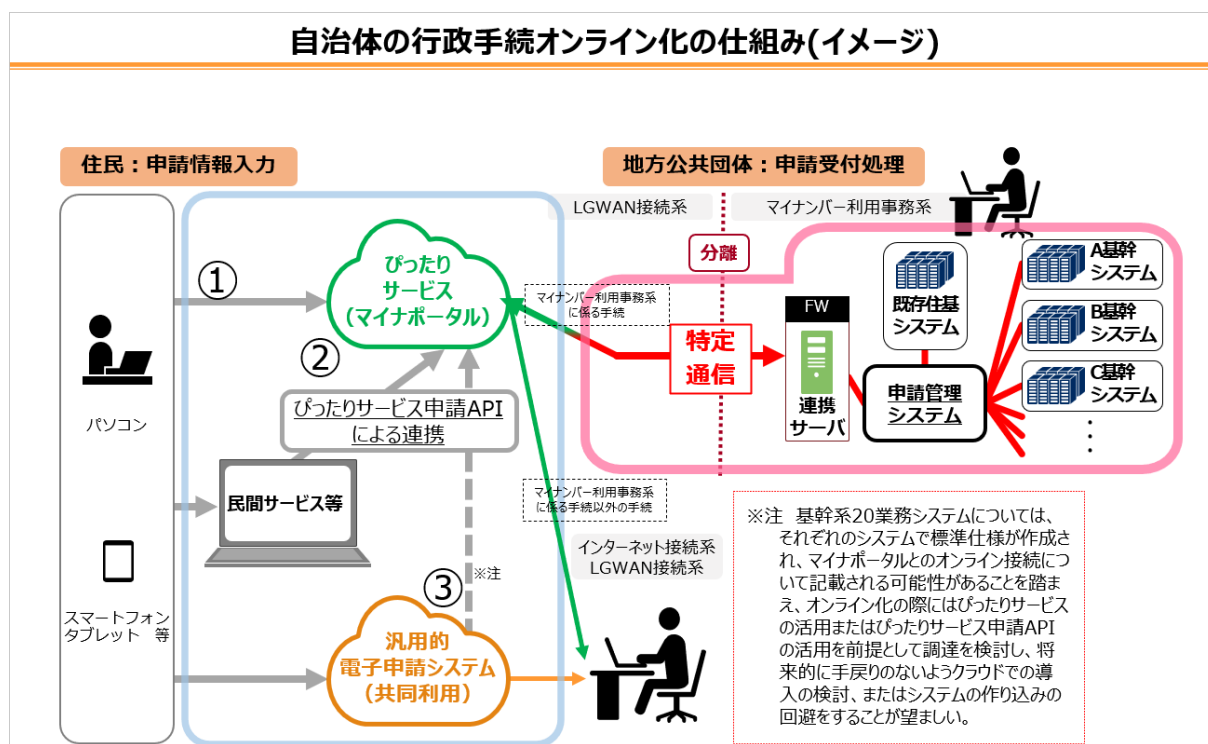
住民から申請されたデータをびったりサービスから基幹システムにエンドトゥエンドで接続するためのシステム改修等を行う。自治体では、「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」を踏まえ、自団体のセキュリティポリシーの見直しを適切に行ったうえで、エンドトゥエンドのオンライン接続が実現できる。

2021年（令和3年）9月30日に策定した標準仕様では、連携サーバやFW（ファイヤーウォール）の設置、その他周辺機器の改修、LGWAN接続系とマイナンバー利用事務系との接続に係る改修等が必要であることや、連携サーバと基幹システム間のデータ連携について、申請管理システムを導入し、申請管理に必要な機能を集約する構成とすること等を標準的なシステム構成例として、「自治体の行政手続のオンライン化に係る申請管理システム等の構築に関する標準仕様書」に示している。

マイナンバーカードを保有するメリットを住民が最大限享受できるよう、マイナポータルからの申請データを、特定通信を通して申請管理システムに取り込んで格納する機能の構築等や、既存住基システム等の改修を行うことにより、オンライン手続の受付体制を整備することが必要である。

さらに、よりスムーズに手続を受け付けることを可能とし、行政運営の簡素化・効率化に資するよう、手続の処理件数等を勘案した上で、申請管理システムと基幹システムとの接続を行い、エンドトゥエンドのオンライン接続を実現させることを積極的に検討する。

図表3 自治体の行政手続のオンライン化の仕組み（イメージ）



(2)31 手続のうち、罹災証明書の発行申請手続（市区町村対象手続）

2022年度（令和4年度）から内閣府が開発を行った「クラウド型被災者支援システム」が、地方公共団体情報システム機構によって運用開始したところであり、マイナポータル（ぴったりサービス）との連携が想定されている。

※ 「クラウド型被災者支援システム」とは、総務省の「小規模市町村向けクラウド基盤の構築によるマイナンバーカードを活用した住民票の写し等のコンビニ交付サービスの導入促進に向けた実証事業」（令和2年度補正予算第1号）において構築されたクラウド型バックアップセンターと、クラウド型バックアップセンター上に構築する被災者支援システム、罹災証明書等の電子申請受付システム及び罹災証明書のコンビニ交付のための証明書交付センターを含めた全体を指す。

本システムでは、各自治体において導入している被災者支援システムとの連携も想定しているため、既に民間事業者が提供している被災者支援システムを導入している自治体については、クラウド型被災者支援システムと連携して罹災証明書のコンビニ交付に係る機能を利用することが可能である。（例えば、被災者支援システムは独自のものを利用した上で、クラウド型被災者支援システムのうち、罹災証明書のコンビニ交付に係る機能のみを導入する等の運用が考えられる。）

よって、当該手続のオンライン化に際しては、①内閣府が整備するクラウド型被災者支援システムを導入する、②上記(1)のように、「自治体の行政手続のオンライン化に係る申請管理システム等の構築に関する標準仕様書」に記載の標準的なシステム構成例を参照し、マイナポータルと各自治体で導入している被災者支援システムのオンライン接続を行う（この際、自治体の選択により、クラウド型被災者支援システムの機能と連携する）、の2通りが考えられる。各自治体において適切な方法を検討すること。

詳細については、今後、内閣府から示されるが、総務省からも情報提供を行う予定である。

(3)31 手続のうち、自動車保有関係手続（都道府県対象手続）

当該4手続については、警察庁・総務省・国土交通省が提供する自動車保有関係手続のワンストップサービスにより対応。（標準的なシステム構成例は用いない。）

(4) 転出届・転入予定市区町村への来庁予定の連絡（市区町村対象手続）

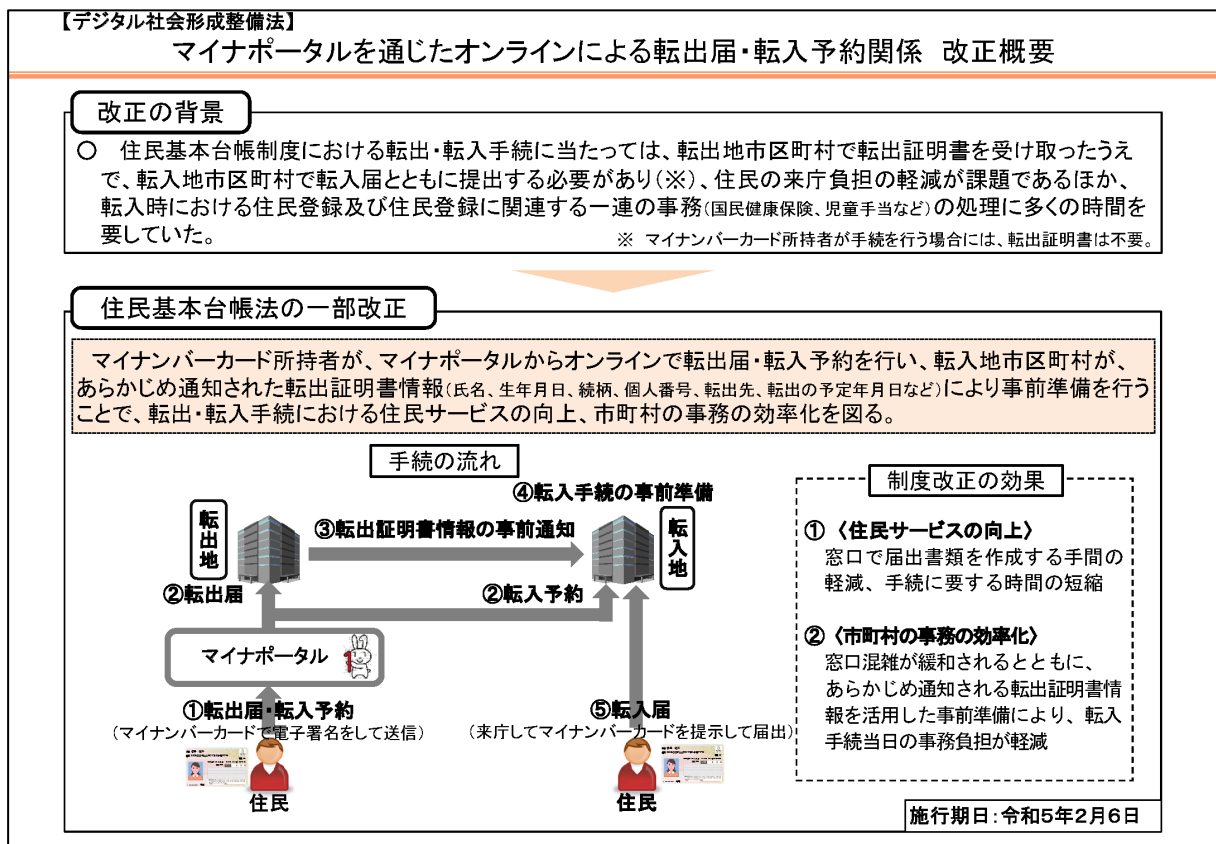
オンラインによる転出届・転入予約については、マイナンバーカード所持者がオンラインで転出届・転入予定市区町村への来庁予定の連絡を行い、転入地市区町村があらかじめ通知された転出証明書情報及びマイナポータルを通じて送信された来庁予定の連絡を用いて事前準備を行うことで、住民サービスの向上、市区町村の事務の効率化を図れるよう、デジタル社会形成整備法により住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）が改正された。

このオンラインによる転出届・転入予定市区町村への来庁予定の連絡については、

必要なシステム改修等を実施し、令和5年2月からサービスを開始したところである。

さらに、重点計画において、2023年度（令和5年度）以降は、国民の利便性向上及び市区町村での業務効率化に向け必要な改善の実施、マイナンバーカードを活用した引越しに伴う民間手続の住所情報の変更を可能とするサービスの構築の検討する旨を示している。また、2024年度（令和6年度）を目途に確実な本人確認や居住実態の確認等に関する課題を踏まえた具体的な方策について検討を行った上で、地方公共団体の標準準拠システムへの移行状況も踏まえつつ、転入時に必要な手続を含めた、将来的な完全オンライン化を目指すこととしている。

図表4 マイナポータルを通じたオンラインによる転出・転入予約関係



図表5-1 引越し手続オンラインサービスの主な取組・効果
転出届のオンライン化

引越し手続オンラインサービスの主な取組・効果	
転出届のオンライン化	
住民	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 原則、転出元自治体へ来庁不要 <ul style="list-style-type: none"> ・ マイナポータルを通じてオンラインで届出可能 ▶ 切手や封筒の費用負担等が不要 <ul style="list-style-type: none"> ・ 郵送による転出届と比較した場合、費用負担に加え、書類等の準備も不要。書類到達のタイムラグも削減 ・ 記載漏れ等のリスクも軽減される。
市区町村	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 計画的な転出届の事務処理 <ul style="list-style-type: none"> ・ 窓口対応が不要となり、必要に応じた、人員配置の最適化も可能 ▶ 住民記録システムへの入力負担や確認漏れのリスクを軽減 <ul style="list-style-type: none"> ・ 申請管理システムを導入して、エンドツーエンドで届出を受理する場合、住民記録システム上で転出届の自動連携・転記ができ、事務の効率化に寄与 ▶ オンライン利用率の向上（全国12.8% ※令和6年1月末時点） <ul style="list-style-type: none"> ・ 市区町村のHPや広報誌をはじめ、様々な媒体・機関を通じて、広く国民に周知を実施 ▶ 窓口待機者の滞留緩和 <ul style="list-style-type: none"> ・ 窓口の待機者に対して、チラシ等で声掛けを実施し、オンラインによる届出を案内

図表5-2 引越し手続オンラインサービスの主な取組・効果
転入事前準備／転入届の受理・確認

引越し手続オンラインサービスの主な取組・効果	
転入事前準備／転入届の受理・確認	
住民	<ul style="list-style-type: none"> ▶ オンライン利用者の待ち時間を約10~20分削減 <ul style="list-style-type: none"> ・ 来庁者減少（オンラインによる転出届）に加え、 <ol style="list-style-type: none"> 1. 市区町村の創意工夫による、番号発券機でのオンライン利用者の判別や優先案内の実施 2. 転入届等の事前準備による、効率的な来庁者の対応 ▶ 窓口対応時間も削減 <ul style="list-style-type: none"> ・ 転入事前準備により、当日のヒアリングや住民記録システムへの入力作業の縮小 ・ 市区町村によっては、書かない窓口や申請書自動交付機の導入により、待ち時間・対応時間の削減を後押し
市区町村	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 窓口対応時間の削減 <ul style="list-style-type: none"> ・ 市区町村によっては、書類管理の簡素化の観点から、準備時点では印刷せず来庁時に印刷する方法を採用 これにより転入事前準備の事務負担を抑えつつ、窓口対応時間を削減 ▶ 繁忙期における時間外勤務の削減 <ul style="list-style-type: none"> ・ ある市区町村では、住民記録システムの端末追加や人員配置の適正化も相まって、118時間／月の削減（職員6名・3月実績分）

(5) 上記を除く全ての手続

各種行政手続についてマイナポータルを利用することを推奨するが、それ以外の方法によるオンライン化を妨げない。

ただし、基幹系 20 業務システムについては、それぞれ標準仕様が作成され、これらに係る手続については、マイナポータルとのオンライン接続について記載したことから、オンライン化の際にはぴったりサービスの活用又はぴったりサービス申請 API の活用を前提として調達を検討することが望ましい。

①申請情報入力フェーズ（申請画面・機能の構築）について

マイナポータルと自治体の基幹システムのオンライン接続を行う場合については、(1)①の「申請情報入力フェーズ（申請画面・機能の構築）について」を参照すること。

なお、マイナポータルと自治体の基幹システムのオンライン接続を行わない場合、各地方公共団体において、独自のオンライン申請サービス（汎用的電子申請システム³⁾）を構築する。

②申請情報受付フェーズ（地方公共団体内のシステム）について

マイナポータルと自治体の基幹システムのオンライン接続を行う場合については、(1)②「申請情報受付フェーズ（地方公共団体内のシステム）について」を参照すること。

なおマイナポータルと自治体の基幹システムのオンライン接続を行わない場合、独自のオンライン申請サービス（汎用的電子申請システム）を構築する。

汎用的電子申請システムを検討する場合は、そのサービスが利用しているシステム環境を必要に応じて確認する必要がある。確認にあたり、「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」のクラウドサービスの利用等を参照し、適切にサービスを選択すること。

3.5 オンライン化の方法

「3.4 オンライン化すべき手続とその方向性」で示したマイナポータルと基幹システムとの申請データの連係は、各地方公共団体での現在の状況や自治体業務システム標準化の動向等を鑑みた上で、以下の対応方法のなかから適切な方法でオンライン化を行うこと。

³⁾ 「汎用的電子申請システム」にはぴったりサービスも含まれるが、本手順書では便宜上、「汎用的電子申請システム」の記載はぴったりサービスを除いた、自治体独自又は民間事業者が提供しているオンライン申請サービスを指すこととする。

図表6 オンライン化の方法

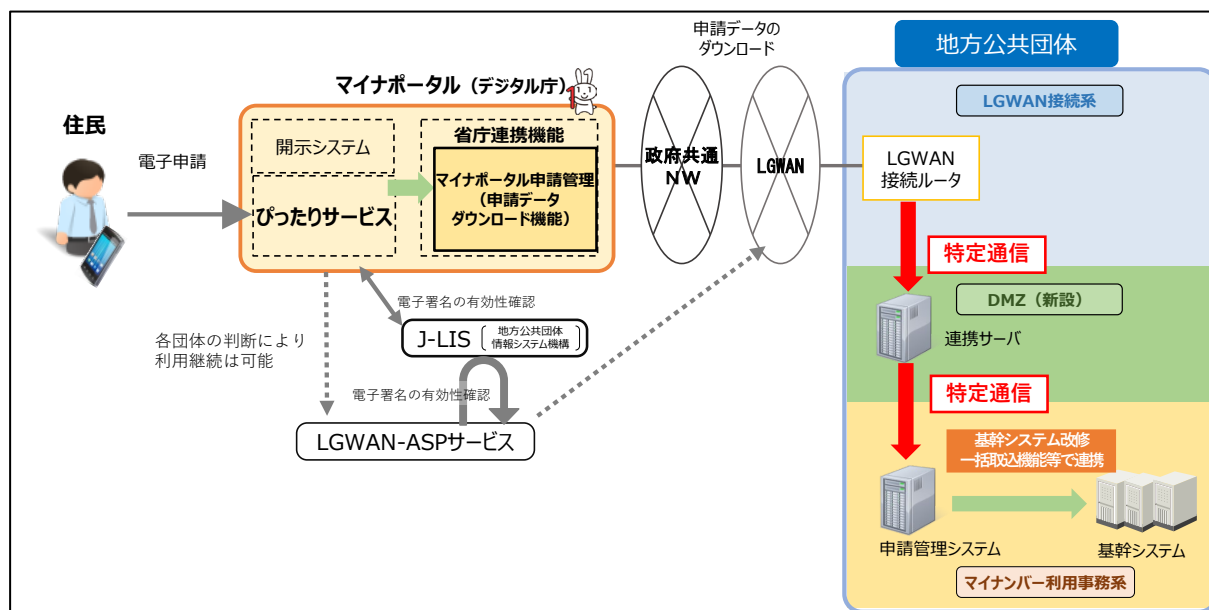
	概要	基幹システム改修
A	マイナポータルからの申請データを、特定通信を通して申請管理システムに取り込み、格納する機能の構築等や、既存住記システム等の改修を行う。さらに、申請管理システムと基幹システムとの説を苦を行い、エンドトゥエンドのオンライン接続を実現させることを積極的に検討。 ※「自治体の行政手続のオンライン化に係る申請管理システム等の構築に関する標準仕様書」（令和●年●月●日総務省）3.4における方式3又は4	○
B	マイナポータルからの申請データを、特定通信を通して申請管理システムに取り込み、格納する機能の構築等や、既存住記システム等の改修を行う。基幹システムの改修は行わず、申請内容照会画面からの転記またはRPA等簡易ツールの利用による連携方式を採用する。 ※「自治体の行政手続のオンライン化に係る申請管理システム等の構築に関する標準仕様書」（令和●年●月●日総務省）3.4における方式1又は2	-
C	マイナポータルからの申請データを、LGWAN端末からマイナポータル申請管理にアクセスして申請データを取得。LGWAN端末→基幹システム間はデジタル（RPA、USB等）手段で連携。	-
D	マイナポータルからの申請データを、LGWAN端末からマイナポータル申請管理にアクセスして申請データを取得。LGWAN端末→基幹システム間はオフライン（紙で打ち出し手入力）で連携。	-

※マイナンバーカードを用いて既に汎用的電子申請システム等でオンライン申請を行っている自治体は、ぴったりサービスの検索に汎用的電子申請システムへのリンクを記載する等の連携を検討すること。

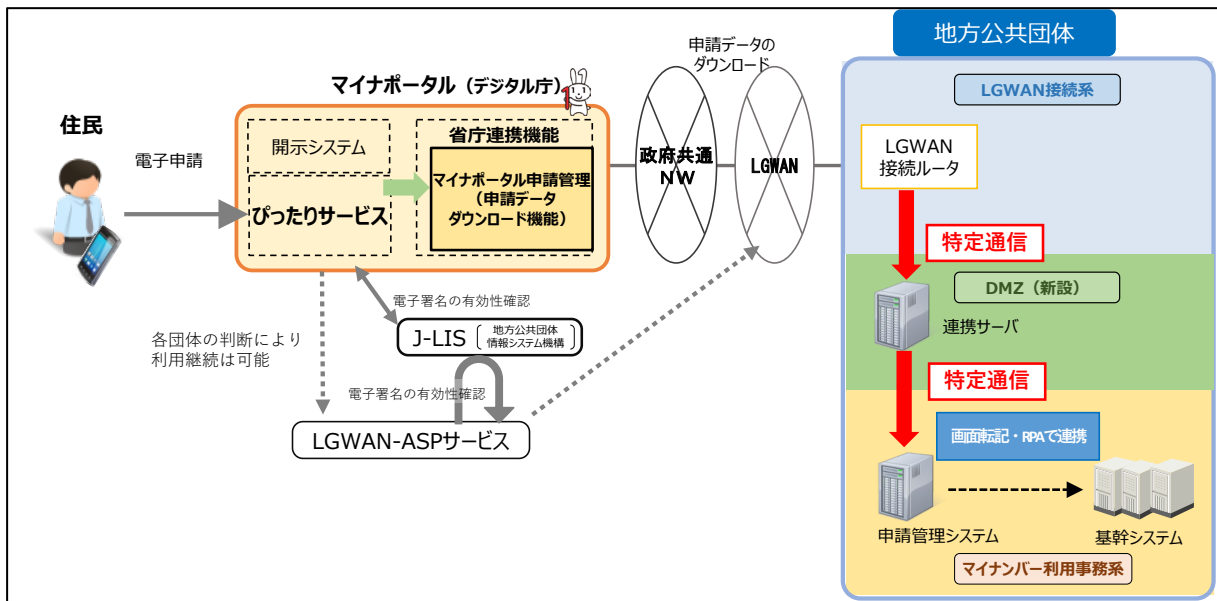
※標準準拠システム移行後は「地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書」に規定された連携方式にてオンライン化を行う必要がある。

標準準拠システム移行時における対応方法は、「3.6 標準準拠システムへの対応」を参照すること。

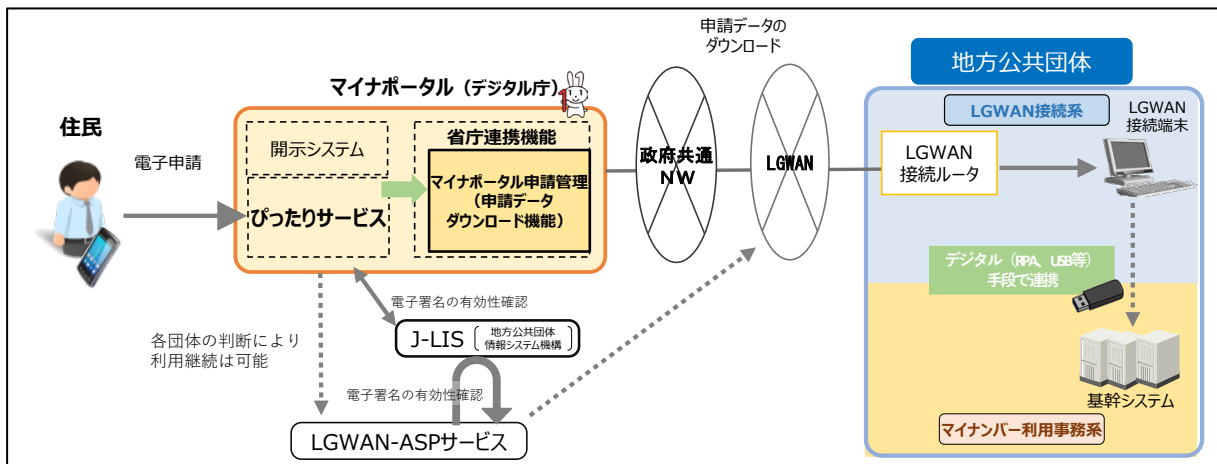
図表7 (A) 申請管理システムと基幹システムの接続



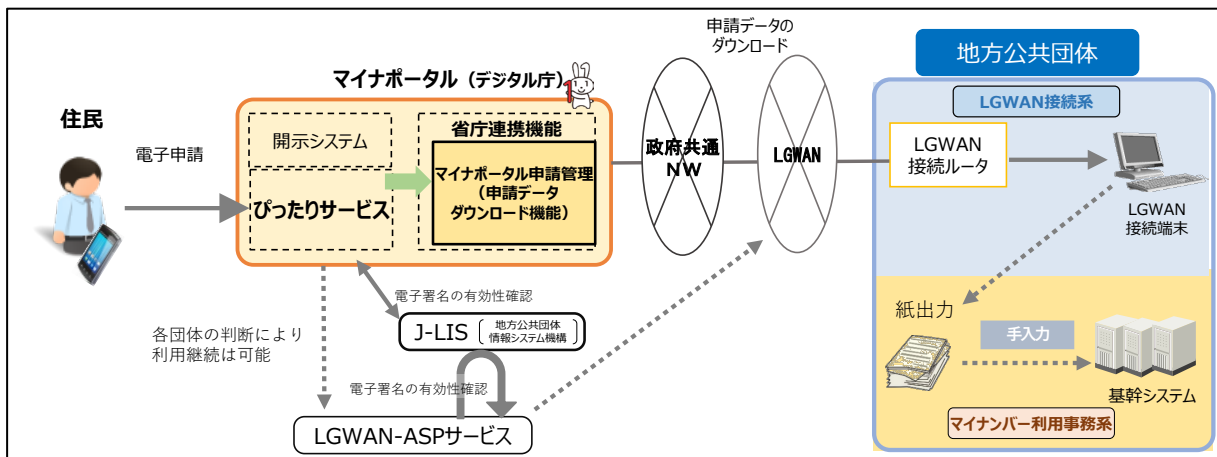
図表8 (B)申請管理システムを導入 基幹システムとは画面転記・RPA等で接続



図表9 (C)LGWAN 端末で申請データ取得 基幹システム間はデジタル手段で連携



図表10 (D)LGWAN 端末で申請データ取得 基幹システム間はオフラインで連携



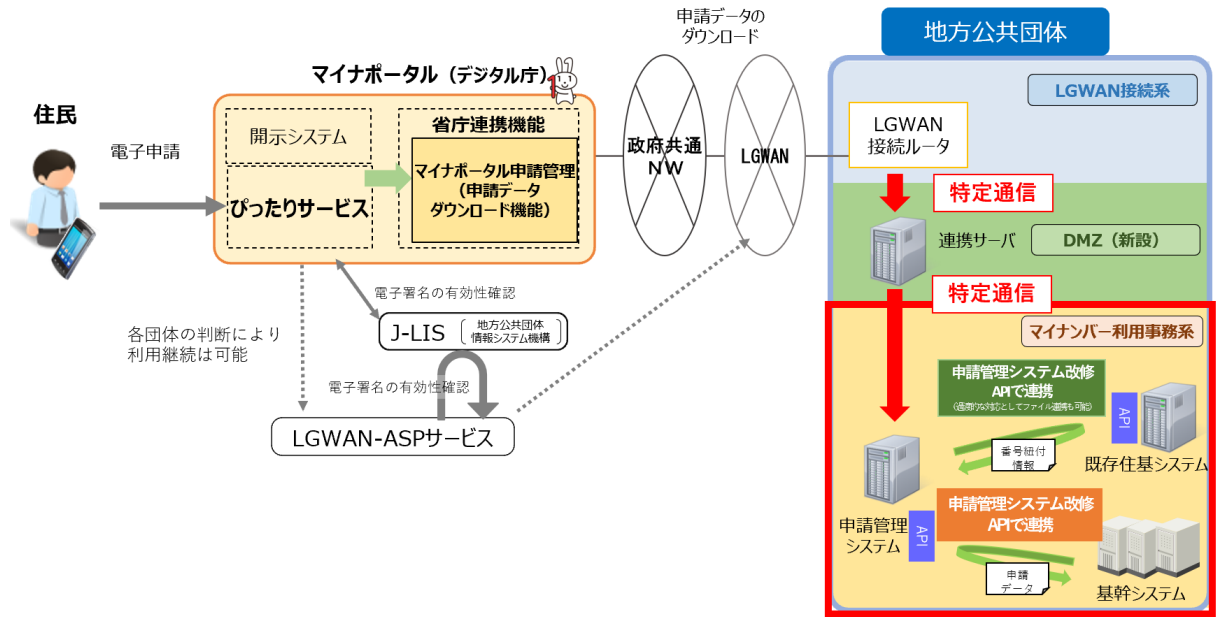
3.6 標準準拠システムへの対応

2025年度（令和7年度）までに、全ての地方公共団体で、標準準拠システムへの移行を目指すとしているが、申請管理システムは標準準拠システムにおいても継続利用することが可能である。なお、申請管理システムを継続利用する場合は、「地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書」に規定された以下の方式に対応すること。

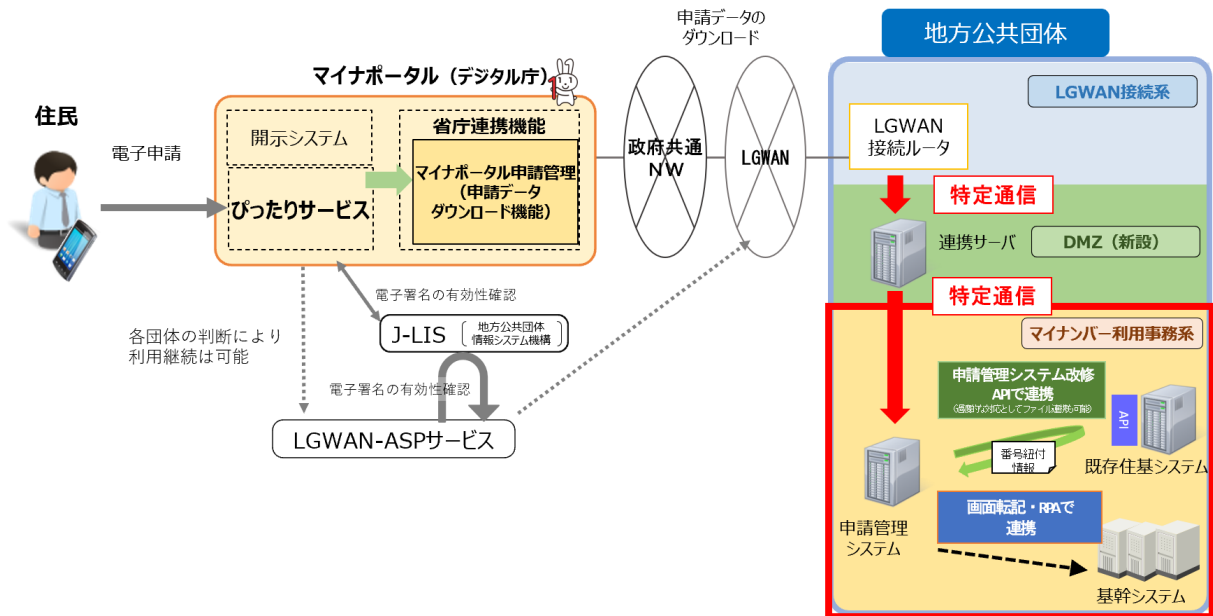
図表 11 申請管理システムの対応

データ種類	対応概要		申請管理システム改修
番号紐付情報	(1-1)API連携	「地方公共団体システム共通機能標準仕様書」に規定されたAPI連携を実装する。	○
	(1-2)ファイル連携	過渡的な対応として、番号紐付情報のファイル連携を行い、申請管理システムが番号紐付情報を保持する。 ※「自治体の行政手続のオンライン化に係る申請管理システム等の構築に関する標準仕様書」（令和●年●月●日総務省）3.3.1に規定されたファイル連携	
申請データ	(2-1)API連携	「地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書」に規定されたAPI連携を実装する。	○
	(2-2)RPA等簡易ツールの利用	過渡的な対応として、申請内容照会画面からRPA等簡易ツールを利用して基幹システムへデータ入力を行う。 ※「自治体の行政手続のオンライン化に係る申請管理システム等の構築に関する標準仕様書」（令和●年●月●日総務省）3.3.4における方式2	
	(2-3)画面からの転記	過渡的な対応として、職員が申請内容照会画面を参照しながら基幹システムへ申請内容の転記を行う。 ※「自治体の行政手続のオンライン化に係る申請管理システム等の構築に関する標準仕様書」（令和●年●月●日総務省）3.3.4における方式1	
	(2-4)ファイル連携	過渡的な対応として、申請データをファイルで連携し、基幹システムが取り込んで更新処理を行う。なお、本方式による連携を過渡的に認めるかは「地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化に関する共通機能等技術要件検討会」において検討中であるため、留意すること。 ※「自治体の行政手続のオンライン化に係る申請管理システム等の構築に関する標準仕様書」（令和●年●月●日総務省）3.3.4における方式3および方式4	

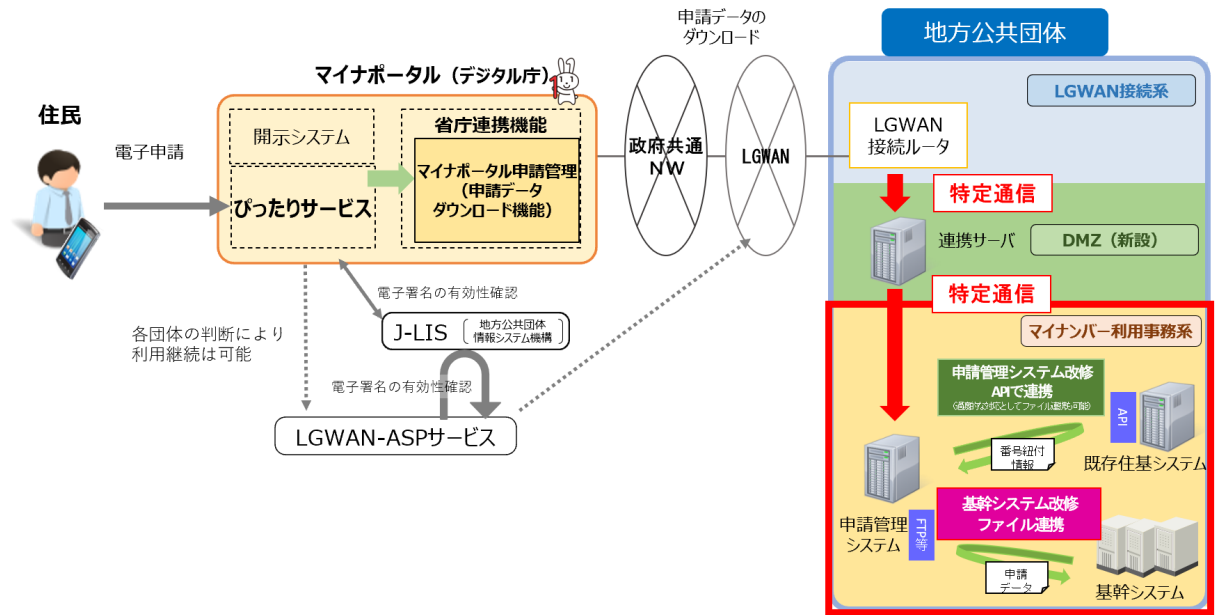
図表 12 標準準拠システムへの対応 申請データはAPI連携



図表 13 標準準拠システムへの対応 申請データ画面転記・RPA等で連携



図表 14 標準準拠システムへの対応 申請データはファイル連携



4. 自治体における作業手順

行政手続のオンライン化の取組みに当たっては、3に示した方向性を踏まえた上で、「推進体制の構築」、「オンライン化に取り組む手続の検討」、「仕様検討・調達」、「サービスの導入・運用」の4つのフェーズに沿って、それぞれ作業項目を整理する。

本章では、4.1及び4.2において、全ての手続に共通した手順（推進体制の構築、オンライン化に取り組む手続の検討）を示した上で、4.3から4.5において、子育て関係・介護関係の26手続や、それに併せてマイナポータルと自治体の基幹システムのオンライン接続を行う各種手続に係る取組みに係る自治体の手順を示している。

各自治体においては、本章に沿ってオンライン化の取組みを進めることを想定しているが、本作業項目及び想定月数はあくまで例示であり、各自治体の現況等に応じて作業項目の整理をされたい。

4.1 推進体制の構築

行政手続のオンライン化の推進には、既存業務フローの見直し、BPR等が必要であり、その推進過程においては、庁内において様々な意見の違いが生じると考えられる。そのような違いを超えてオンライン化を推進するためには、システムのオープン化や市町村合併時のシステム統合で経験した時と同じように、実施に向けた強いメッセージを、全職員に同じ意識で浸透させることが必要となる。すなわち、CIOをはじめとする上位層からのガバナンスの効いた体制が必要となる。

加えて、BPRを実施する観点から、ICTの知見がある職員と業務に詳しい職員が協働できるような体制が必要となる。

よって、自治体がオンライン化に取り組むに当たって、まずは、早期に全庁的・横断的な推進体制を立ち上げることが重要である。その際には、準備段階で首長等に説明を行い、オンライン化に係る体制整備の理解を得ることが求められる。その際、準備すべき法律等をはじめ、オンライン化の目的・意義、検討スケジュール等を含めて説明を行うことが望ましい。

庁内の職員への意識付けの例としては、取組みに積極的な職員を、職位を問わず推進体制に取り込むことや、プロジェクトのキックオフ時に、首長から目的や方針を職員に説明することで、ガバナンスを確保しながら、前向きな姿勢で取り組むことができると考えられる。全体のネットワーク構築等に関わる見積り・予算化・プロジェクト推進は、こうした全庁的・横断的な推進体制のもと自治体の規模や実際の業務状況に応じつつ、DX推進担当部門や情報政策担当部門が取りまとめることを想定する。

4.2 オンライン化に取り組む手続の検討

各自治体におけるオンライン化の取組みの進捗状況は様々であるところ、オンライン化に取り組む手続の検討手順について、自治体を以下の4類型に分類した上で提示する。

- ①今後、行政手続のオンライン化に取り組む自治体
- ②現在、ぴったりサービスを導入し、オンライン化を実施している自治体
- ③現在、汎用的電子申請システムを導入し、オンライン化を実施している自治体
- ④手続により、ぴったりサービスと汎用的電子申請システムをそれぞれ導入し、オンライン化を行っている自治体

◆子育て関係・介護関係の 26 手続

子育て関係・介護関係の 26 手続については、原則、全自治体で、マイナポータルからマイナンバーカードを用いたオンライン接続を検討することを求めているため、オンライン化未導入の手続がある場合には、オンライン化の取組みを進める。

・①の自治体

オンライン化に取り組む際には、システム導入の簡便さやコスト等に鑑みれば、ぴったりサービスの導入によりオンライン化に取り組むことが推奨される。

・②の自治体

これらの手続のうち、オンライン化していない手続について、ぴったりサービスを利用したオンライン化に取り組む。

・③の自治体

既存の汎用的電子申請システムを引き続き使用することも考えられるが、既存システムの更新時期や利便性、費用対効果等を勘案し、既存システムにおける申請画面とぴったりサービス申請APIの連携を行うことや、ぴったりサービスへの移行を行うことによって、エンドトゥエンドのオンライン接続を可能とし、これまで以上の業務効率化を図ることについて検討を行うことも考えられる。

・④の自治体

ぴったりサービスの導入によりオンライン化に取り組むことが推奨されるが、既にオンライン化に取り組んでいる手続との関係や上記③等も踏まえ、取組みの方針を検討する。

◆上記以外の手続

上記以外の手続についてもオンライン化を検討する場合、まず、DX推進担当部門や情報政策担当部門、行政改革担当部門が中心となり、自治体内の手続の洗い出しが必要となる。その上で、手続の処理件数、紙原本の提出の必要性、添付書類の性質（例えば、添付書類が運転免許証や通帳等、申請者の手元にあるような手続の場合は、オンライン化に適していると考えられる。）等について検証を行った上でオンライン化に適した手続を選定し、さらに、業務効率化等の観点から、オンライン化すべき手続の優先順位を検討する。

これらにより、オンライン化に取り組む手続を決定した後、上記「◆子育て関係・介護関係の 26 手続」における①～④の自治体類型ごとの考え方に準じて、ぴったりサービスの導入又は汎用的電子申請システムの導入を検討する。

なお、「3.4 (5) 上記を除く全ての手続」にあるとおり、基幹系 20 業務システム

については、それぞれ標準仕様が作成され、これらに係る手続については、マイナポータルとのオンライン接続について記載されたことから、オンライン化の際にはぴったりサービスの活用又はぴったりサービス申請 API の活用を前提として調達を検討することが望ましい。

4.3 仕様検討・調達

4.1 及び 4.2 のとおり、DX 推進担当部門や情報政策担当部門、行政改革担当部門を中心とし、プロジェクトを立ち上げ、オンライン化に取り組む手続が決定された後、関係規定等の検討・整備や予算要求、調達仕様の作成等、システム導入に向けた具体的な作業に移ることとなる。

4.3 から 4.5 では、子育て関係・介護関係の 26 手続や、転出届・転入予約等併せてマイナポータルと自治体の基幹システムのオンライン接続を行う各種手続について、取組みを行う場合の自治体作業を想定し、具体的な作業手順を提示することとする。

○関係規定等の検討・整備

- ・三層の対策の見直し（マイナンバー利用事務系の分離の見直し）
「3.3 三層の対策の見直し（マイナンバー利用事務系の分離の見直し）」参照
三層の対策の見直しを踏まえ、情報セキュリティポリシーを適切に見直し、変更する。
- ・規則等の改正
申請様式が規則等で定められている場合に、必要に応じて規則等の改正を実施する。

○調達仕様作成、予算要求

エンドトゥエンドのオンライン接続に係る標準仕様を確認した上で、関係部門やベンダと協議し、事業内容について検討等を行う。

具体的には、以下のような内容について検討等を行う。（標準的なシステム構成例等の詳細は「自治体の行政手続のオンライン化に係る申請管理システム等の構築に関する標準仕様書」において記述している。）

- ・ぴったりサービス未導入団体においては、導入に向けた登録作業。また、ぴったりサービスの画面を確認し、申請書のプリセット内容や編集方法を確認する。
- ・現在の申請受付事務フローを整理し、オンライン申請を導入した場合の事務の運用方法を机上でシミュレーションして検討する。
- ・マイナポータルのぴったりサービスから基幹系システムへ申請データを効率的に取り込むための庁内ネットワークについての検討を行う。
- ・業務システムを担当している事業者へ標準仕様や申請受付事務フローの検討結果を元に、意見照会を行う。
- ・住民記録システムの事業者には、申請者（本人）の利用者証明用電子証明書のシリ

アル番号を元に業務宛名番号を取得する方式等について意見照会を行う。

- ・申請情報入力フェーズ（申請画面・機能の構築）について、ぴったりサービスを利用するのか、又はぴったりサービス申請 API を活用し、民間 WEB サイトやアプリ等において申請画面及び機能を構築するのかについて検討する。

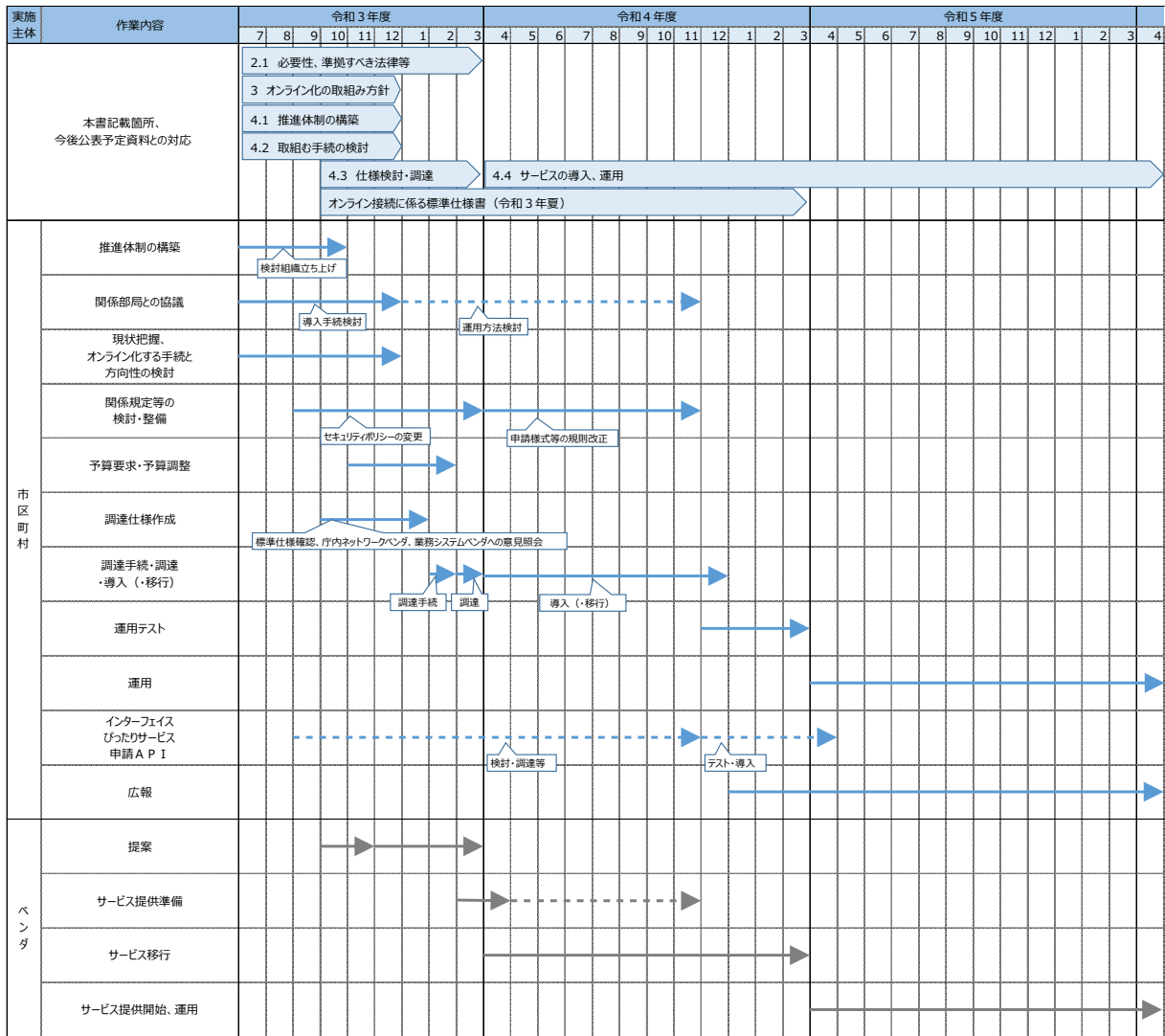
これらの検討を行った上で、協議した内容に沿ったサービスの提案・見積をベンダより入手し、関係部門と協議を行った上で予算要求を行う。

4.4 サービスの導入、運用

ベンダからシステムを調達した後、関係部門は、事業者と契約後、本番システム環境の機能を実機確認し、実運用の流れを再確認する。必要に応じ、各手続の事務運用マニュアルを整備する。また、本稼働を行う時期及び運用開始後も引き続き、広報誌、ホームページ等による広報（利用促進）を行い、住民が必要な手続をインターネットで検索した際に、そのキーワードでヒットする最初のページのわかりやすい場所に URL を貼り付けるなどの方策も有効である。

また、運用開始後、オンラインの利用率を伸ばすためには、オンライン化は住民にとって使いやすいものでなければならず、一度対応したら終わりではなく、UI/UX を常に見直していく必要がある。そのためには、手続時に戸惑う部分や誤記入が多いポイント等を確認するなど普段から住民の声を聞き改善していくための体制づくりを引き続き構築していくことが重要である。併せて、オンラインは窓口と比べて問合せへの柔軟な対応が困難な側面があるため、Q&A の充実、チャットボット等を整備し、状況に応じて窓口へ誘導するなど、住民目線での対応も求められる。

4.5 全体スケジュールのイメージ



図表 15 オンライン化の取組み全体の流れ

No	作業項目	作業内容
1	推進体制の構築	<ul style="list-style-type: none"> DX 推進担当部門や情報政策担当部門を中心とし、全庁的・横断的な推進体制を立ち上げる。
2	関係部門との協議	<ul style="list-style-type: none"> 子育て関係・介護関係の 26 手続に加え、新たにオンライン申請を導入又は、ぴったりサービスへの移行を行う手続を選定する。 現在の申請受付事務フローを整理し、オンライン申請を導入した場合の事務の運用方法を机上でシミュレーションして検討する。(※1)
3	現状把握 オンライン化する手続と 方向性の検討	<ul style="list-style-type: none"> 子育て関係・介護関係の 26 手続以外の手続については自治体内の手続の洗い出しを行い、必要な検証を行った上でオンライン化に適した手続を選定し、業務効率化等の観点から、オンライン化すべき手続の優先順位を検討する。 子育て、介護に係る 26 手続のぴったりサービス導入又はぴったりサービスへの移行にあわせ、可能な限

		り多くの手続をぴったりサービスで受け付けることで、マイナポータルと基幹システムのオンライン接続を行う。
4	関係規定等の検討・整備	<ul style="list-style-type: none"> ・三層の対策の見直しを踏まえ、情報セキュリティポリシーを適切に見直し、変更する。 ・申請様式が規則等で定められている場合に、必要に応じて規則等の改正を実施する。
5	予算要求・予算調整	<ul style="list-style-type: none"> ・標準仕様、関係部門との協議、関係ベンダとの協議を元に予算要求を行う。
6	調達仕様作成	<ul style="list-style-type: none"> ・エンドトゥエンドのオンライン接続に係る標準仕様を確認し、具体的な事業内容を検討する。 ・ぴったりサービス未導入団体は導入に向けた登録作業を行う。また、ぴったりサービスの画面を確認し、申請書のプリセット内容や編集方法を確認する。 ・現在の申請受付事務フローを整理し、オンライン申請を導入した場合の事務の運用方法を机上でシミュレーションして検討する。(※1) ・マイナポータルのぴったりサービスから基幹系システムへ申請データを効率的に取り込むため、庁内ネットワークの検討を行う。 ・業務システムを担当している事業者へ標準仕様や事務運用検討結果を元に、意見照会を行う。 ・住民記録システムの事業者には、申請者(本人)のシリアル番号を元に業務宛名番号を取得する方式等について意見照会を行う。 ・申請情報入力フェーズ(申請画面・機能の構築)について、ぴったりサービスを利用するのか、又はぴったりサービス申請APIを活用し、民間WEBサイトやアプリ等において申請画面及び機能を構築するのかについて検討する。(※2)
7	調達手続	—
8	調達	—
9	導入(・移行)	—
10	運用テスト	<ul style="list-style-type: none"> ・関係部門は、事業者と契約後、本番システム環境の機能を実機確認し、実運用の流れを再確認する。 ・必要に応じて、各手続の事務運用マニュアルを整備する。
11	インターフェース (ぴったりサービス申請API)	<ul style="list-style-type: none"> ・申請情報入力フェーズ(申請画面・機能の構築)について、ぴったりサービスを利用するのか、又はぴったりサービス申請APIを活用し、民間WEBサイトやアプリ等において申請画面及び機能を構築するのかについて検討する。(※2) ・導入をする場合は、ぴったりサービスへの登録作業、調達を行う。
12	広報	<ul style="list-style-type: none"> ・本稼働を行う時期及び運用開始後も引き続き、広報紙、ホームページ等による広報(利用促進)を行う。

(※1) : No2 及び No6 において、検討が必要である。

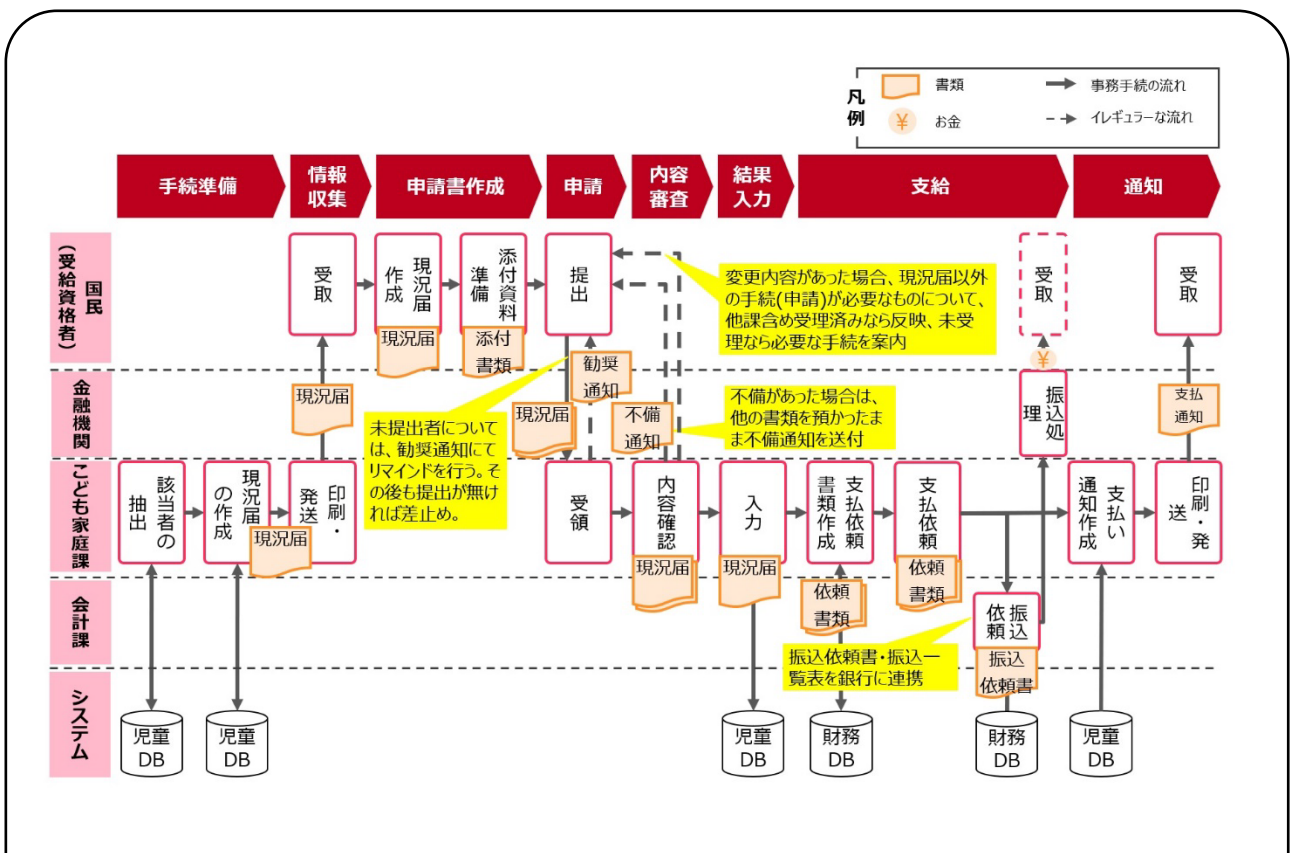
(※2) : No6 又は No11 のどちらかにおいて、検討が必要である。

(参考) 申請受付事務フローの整理の例

前述のとおり、マイナポータルのぴったりサービスから基幹系業務システムへ申請データを取り込み、申請データを処理する運用の検討を開始する前に、現行の事務フローを整理する必要がある。ベンダとも協力し、整理内容とベンダの提案内容との差異を再確認する等、実態に即した運用が可能であるか丁寧に整理し、システム導入を推進する必要がある。また、運用開始後のオンライン申請件数割合上昇により、適宜事務運用を見直しすることも重要である。

以下に、児童手当の現況届に関する申請受付事務フローの整理例を示す。

図表 16 児童手当の現況届の申請受付事務フロー例（オンライン化前）



【業務フロー概要】（オンライン化前）

- 手続準備**
 対象者を児童手当システムから出力し、対象者へ送付する通知用書類(案内文、現況届、一部の対象者向け添付書類)を作成する。
- 情報収集**
 市区町村で用意した現況届、添付書類を案内文、返送用封筒と併せて対象者へ郵送する。
- 申請書作成**
 市区町村から送付された申現況届及び添付書類に必要事項を記入、押印する。
- 申請**
 対象者は、作成した申請書及び添付資料を返送用封筒にて市区町村へと返送する。期限までに提出が無い場合、市区町村は対象者へ勸奨通知や差止通知を適宜送付する。

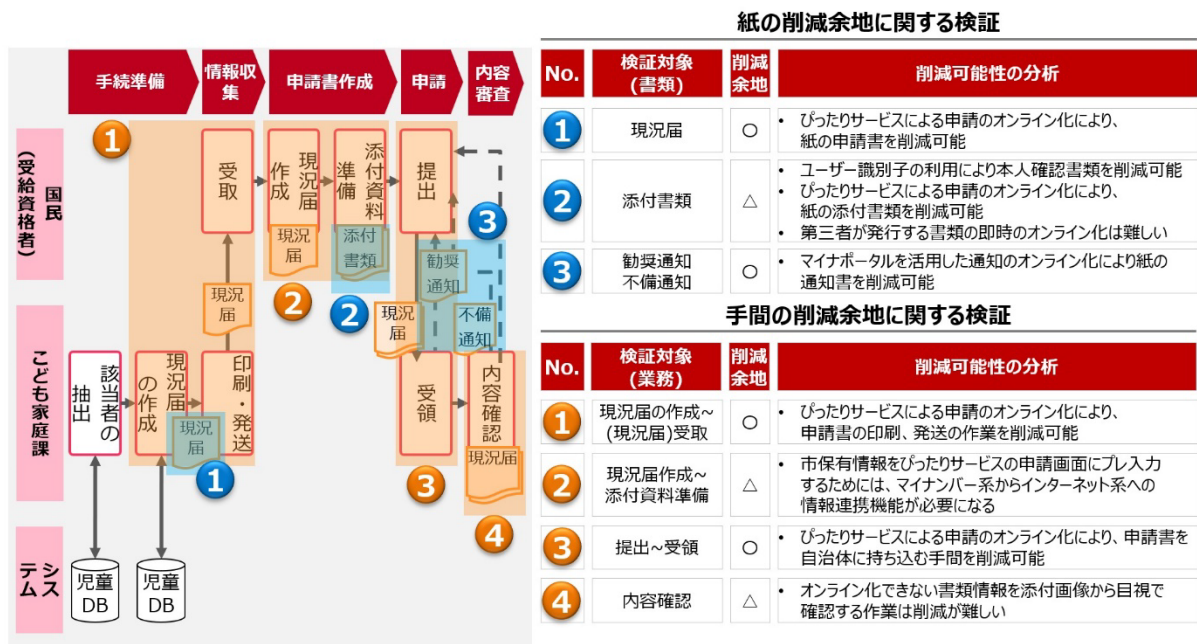
- 内容審査
受領した書類を確認し、内容に不備があった場合はその旨を不備通知にて対象者へ連絡する。
- 結果入力
現況届及び添付書類記載の内容を基幹システムに登録する。
- 支給
登録内容に基づき、基幹システムから対象者及び支給金額・振込先口座の一覧表を出力する。その後財務情報システムから振込依頼書を作成し、内部決裁を完了の上、会計課へと提出する。会計課は提出された内容に基づき金銭の給付を金融機関へ依頼する。
- 通知
確定した支給金額に基づき基幹システムから支払通知書を作成、出力し、対象者へ送付する。

【手続の特徴】

対象者へ送付する申請書(現況届)には、市区町村が申請書を作成した時点での保有情報が事前入力されたものを使用しており、申請者自身の情報に変更がない場合、押印して返送するだけで手続を完了できる。

返送された申請内容に通知時点から内容に変更がない場合、職員は現況届に印字されているバーコードを利用して内容を基幹系システムに一括で取り込んでいる。

図表 17 児童手当の現況届の申請受付事務フロー例（オンライン化の効果検証）



オンライン化後の紙の削減余地、手間の削減余地について、効果検証を行うことで、実現可能な業務フローの検討を行う。

5. 標準的なシステム構成例

「自治体の行政手続のオンライン化に係る申請管理システム等の構築に関する標準仕様書【3.0版】」（2024年（令和6年）4月23日）を参照すること。

6. 国の主な支援策等

3.4 (1) 及び 4. において記載したとおり、マイナンバーカードを保有するメリットを住民が最大限享受できるよう、自治体において、マイナポータルからの申請データを、特定通信を通して申請管理システムに取り込んで格納する機能の構築等や、既存住基システム等の改修を行うことにより、オンライン手続の受付体制を整備することが必要である。

さらに、よりスムーズに手続を受け付けることを可能とし、行政運営の簡素化・効率化に資するよう、手続の処理件数等を勘案した上で、申請管理システムと基幹システムとの接続を行い、エンドトゥエンドのオンライン接続を実現させることを積極的に検討すること。

ここでは、自治体がこれらの取組みを行うに際して、マイナポータルに関する国の取組みや情報提供等について記載している。

6.1 マイナポータルに関する国の取組み

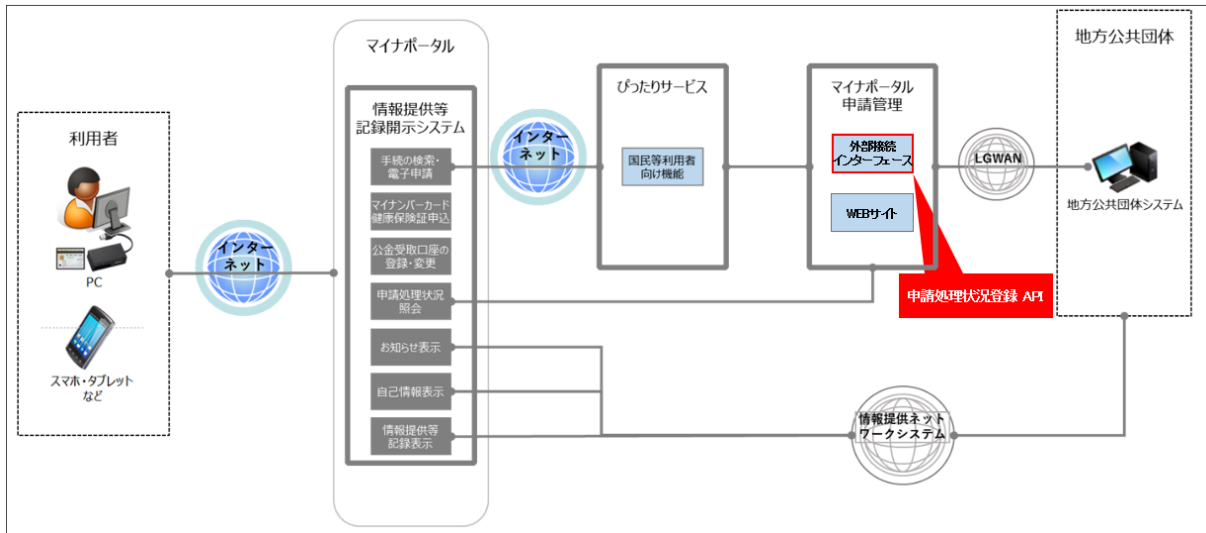
(1) マイナポータルの全自治体接続基盤の構築、申請書の標準様式

2021 年度（令和 3 年度）に、マイナポータルにおいて全自治体との接続環境が整備された。既存の省庁連携基盤を活用することで、LGWAN 経由でマイナポータルが全自治体と接続できるようになるため、全ての地方公共団体が LGWAN-ASP サービスを個別に調達することなく、オンライン申請の受付が可能となる。このように、住民が、マイナポータル（ぴったりサービス）を利用し、インターネット経由で行われた行政サービスに関する電子データを、地方公共団体が LGWAN を通じてダウンロード等できるサービスを「マイナポータル申請管理」という。

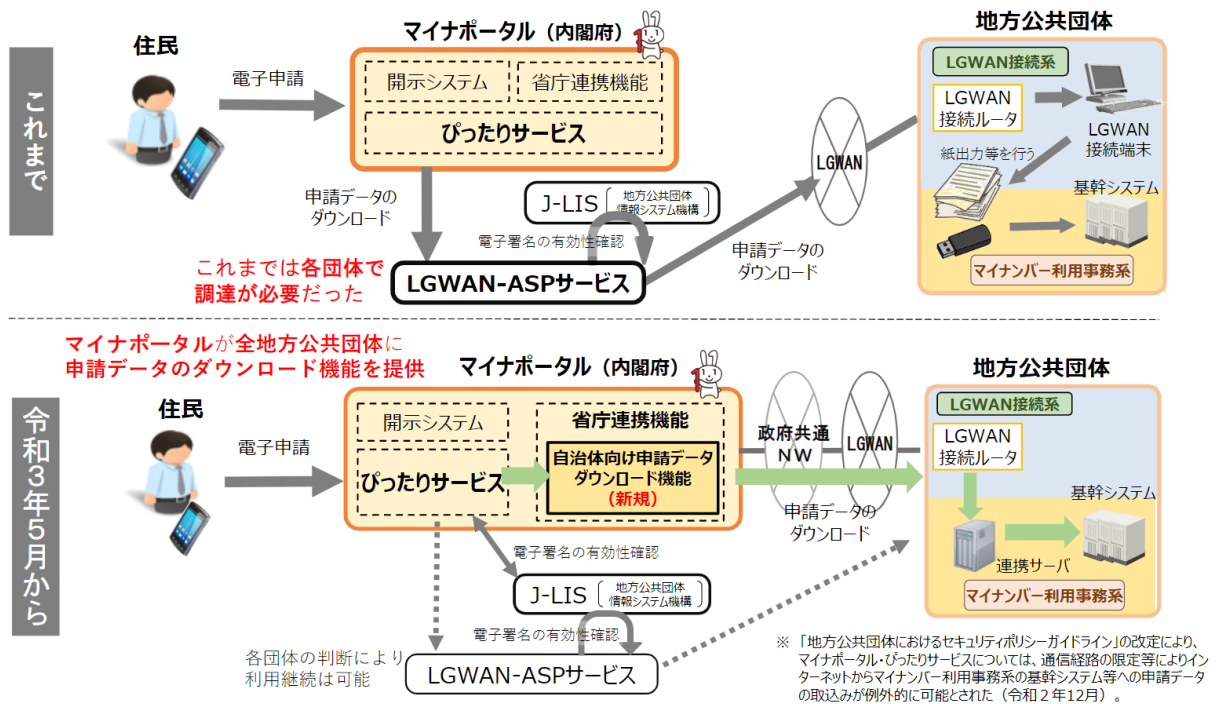
地方公共団体が申請データを取得するための手段として、ブラウザ操作で利用を可能とする WEB サイトと、システムでデータ取得を可能とする外部接続インターフェースが用意されている。このうち、後者のマイナポータル申請管理が提供するインターフェースのひとつに「申請処理状況登録 API」がある。これは、手続の受付番号を指定して、当該手続に係る申請処理状況の登録及び自治体コメントを登録・削除する API であり、これにより、申請者に、申請書の修正の必要性等、現時点での手続の処理状況を伝えることができる。

また、子育て・介護・被災者支援等の手続を対象として、マイナポータルの申請書の標準様式が利用できるようになる。従来、自治体は、マイナポータルの「ぴったりサービス」を利用する際、団体ごとに紙様式の読み込みや申請フォームの作成を行っていたが、標準様式としてマイナポータルに標準様式・申請フォーム（ひな形）をプリセットすることで、この手間をなくすることができる。

図表 18 マイナポータル申請管理



図表 19 全自治体接続基盤の構築



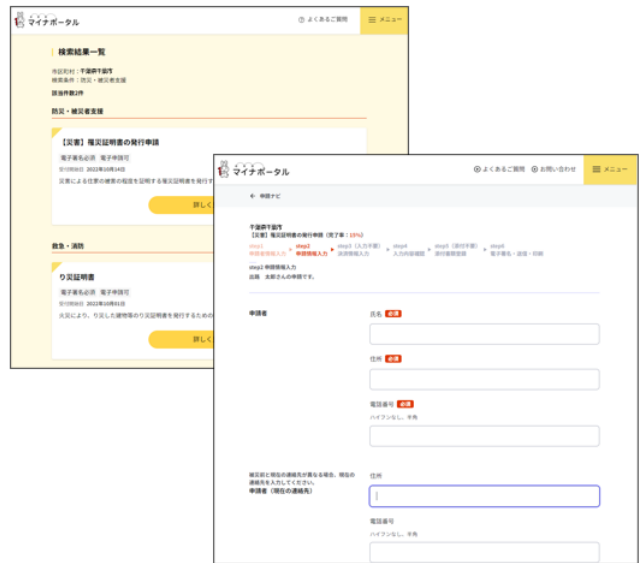
図表 20 申請書の標準様式・申請フォーム（ひな形）の活用

【罹災証明書の発行申請の例】

プリセットされた標準様式を活用
 (文言変更やデータ項目追加等の編集も可能)



掲載内容の確認後、申請ページを公開



※地方公共団体では以下の作業が不要になる

- ① 紙様式 (PDF等) 読込
- ② 申請様式の作成



なお、標準様式のプリセットは、子育て・介護・被災者支援等の主要手続や処理件数の多い手続から順次実施されるが、民間事業者等が「ぴったりサービス申請 API」の標準様式を活用した WEB サイトやアプリをが提供していること、今後の様々なデータ連携の施策を推進するためにも、全自治体において標準様式の利用を検討することが重要となる。

図表 21 プリセット対象手続

令和 2 年度にプリセットした手続き				令和 3 年度にプリセットした手続き			
項番	分類	手続き	時期	項番	分類	手続き	時期
1	介護	要介護・要支援認定の申請	R2.12	1	子育て	児童手当等の現況届	R3.6
2		要介護・要支援認定の更新申請		2		児童手当等の支給資格及び児童手当の額についての認定請求	
3		要介護・要支援認定の状況区分変更認定の申請		3		児童手当等の額の改定の請求及び届出	
4		居宅(介護予防)サービス計画(作成(変更)依頼)の届出		4		氏名変更/住所変更等の届出	
5		介護保険負担割合証の再交付申請		5		支給事由消滅の届出	
6		被保険者証の再交付申請		6		未支払の児童手当等の請求	
7		居宅介護(予防)サービス量の支給申請		7		児童手当等に係る寄附の届出	
8		介護保険負担率認定申請		8		児童手当に係る寄附変更等の届出	
9		居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請		9		支給資格者の届出による学校給食費等の徴収等の届出	
10		居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請 (住宅改修前)		10		支給資格者の届出による学校給食費等の徴収等の変更等の届出	
11		居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請 (住宅改修後)		11		支給認定の申請	
12		住所移転後の要介護・要支援認定申請		12		教育・保育給付認定審査保育施設等の利用申込	
13	被災者支援	【災害】 罹災証明書の発行申請	R2.10	13	健康・医療	保育施設等の利用に係る現況	R3.7
14		【災害】 災害弔慰金の支給申請	R3.2	14		妊娠の届出	R3.6
15		【災害】 災害障害見舞金の支給申請		15		コロナワクチン予防接種関係手続 (キャンセル待ち申込用)	R3.6
16		【災害】 災害援護資金の貸付申請		16		コロナワクチン予防接種関係手続 (基礎疾患を有する方)	R3.7
17		【災害】 被災者生活再建支援金の支給申請		17		コロナワクチン予防接種関係手続 (介護・障害福祉サービス従事者優先接種)	R3.8
18	【災害】 被災証明書の発行申請	18		新型コロナウイルス感染症予防接種証明書の交付申請	R3.8		
19	その他	道路占用許可申請 (新規)	R2.12	19	救急・消防	消防計画作成 (変更) 届出	R3.12
20		道路占用許可申請 (変更)		20		防火・防災管理者選任 (解任) 届出	
21		道路占用許可申請 (更新)		21		全体についての消防計画作成 (変更) 届出	
22		道路占用工事等手続		22		防火対象物点検結果報告	
23		道路占用工事完成届		23		継続防火・防災管理者選任 (解任) 届出	
24		犬の登録申請		24		自衛消防組織設備 (変更) 届出	
25		犬の登録事項変更届		25		消防用設備等 (特殊消防用設備等) 設置届出	
26		犬の死亡届		26		消防用設備等 (特殊消防用設備等) 点検結果報告	
27		狂犬病予防注射済票交付申請		27		工事整備対象設備等届出	
28		職員採用試験の受験申込		28		防災管理点検結果報告	
29	その他			29	R3.4	名簿登録地以外の市区町村の選挙管理委員会における不在者投票等の投票用紙等の請求	
30				特別児童扶養手当所得状況届			
31				障害児福祉手当 (福祉手当) 所得状況届			
32				32	R3.6	特別障害者手当所得状況届	

令和4年度にプリセットした手続き

項番	分類	手続き	時期
1	子育て	児童扶養手当の現況届	R4.4
2		児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求（公金受取口座利用専用）	
3		未支給の児童手当等の請求（公金受取口座利用専用）	
4		児童扶養手当の現況届（公金受取口座利用専用）	
5		出産・子育て応援交付金による出産応援ギフトの支給申請（公金受取口座利用専用）	
6	介護	出産・子育て応援交付金による子育て応援ギフトの支給申請（公金受取口座利用専用）	R5.3
7		高額介護（予防）サービス費の支給申請（公金受取口座利用専用）	
8		居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請（公金受取口座利用専用）	
9		居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請（住宅改修後）（公金受取口座利用専用）	
10	被災者支援	【災害】被災者生活再建支援金の支給申請（公金受取口座利用専用）	R4.10
11		防火対象物点検報告特例認定申請	
12	救急・消防	管理権原者変更届出（防火管理）	R4.12
13		防火管理点検報告特例認定申請	
14		管理権原者変更届出（防火管理）	
15		危険物製造所貯蔵所取扱所完成検査申請	
16		移送取扱所完成検査申請	
17		防火対象物使用開始届出	
18	救急・消防	火を使用する設備等の設置の届出（炉・厨房設備・温風暖房機・ボイラー・給湯湯沸設備・乾燥設備・サウナ設備・ヒートポンプ冷暖房機・火花を生ずる設備・放電加工機）	R4.12
19		火を使用する設備等の設置の届出（急速充電設備・燃料電池発電設備・発電設備・変電設備・蓄電池設備）	
20		自衛消防訓練実施に係る事前の届出	
21	救急・消防	防火対象物・防火管理点検報告特例認定申請	R5.3
22		防火対象物・防火管理対象物管理権原者変更届出	
23	引越し手続 オンライン サービス	転出局	R5.2
24		転入予定連絡	
25		転居予定連絡	
26		転出局取消	
27		転入予定連絡取消	
28		転居予定連絡取消	

令和5年度にプリセットした手続き（令和5年12月末時点）

項番	分類	手続き	時期
1		出産・子育て応援交付金による出産応援ギフトの支給申請	R5.4
2		出産・子育て応援交付金による子育て応援ギフトの支給申請	
3	子育て	低所得の子育て世帯に対する子育て世帯生活支援特別給付金支給申請（ひとり親世帯分）（公的年金給付等受給専用）	R5.6
4		低所得の子育て世帯に対する子育て世帯生活支援特別給付金支給申請（ひとり親世帯分）（公的年金給付等受給専用）（公金受取口座利用専用）	
5		低所得の子育て世帯に対する子育て世帯生活支援特別給付金支給申請（ひとり親世帯分）（寡計急変専用）（公金受取口座利用専用）	
6		低所得の子育て世帯に対する子育て世帯生活支援特別給付金支給申請（ひとり親世帯分）（寡計急変専用）（公金受取口座利用専用）	
7		低所得の子育て世帯に対する子育て世帯生活支援特別給付金支給申請（ひとり親世帯以外の低所得の子育て世帯分）	
8		低所得の子育て世帯に対する子育て世帯生活支援特別給付金支給申請（ひとり親世帯以外の低所得の子育て世帯分）（公金受取口座利用専用）	

(2) マイナポータルUI/UX改善

デジタル庁において、マイナポータルのUI/UX改善が行われる。画面や操作手順（フロー）など、可能なものから改善される。

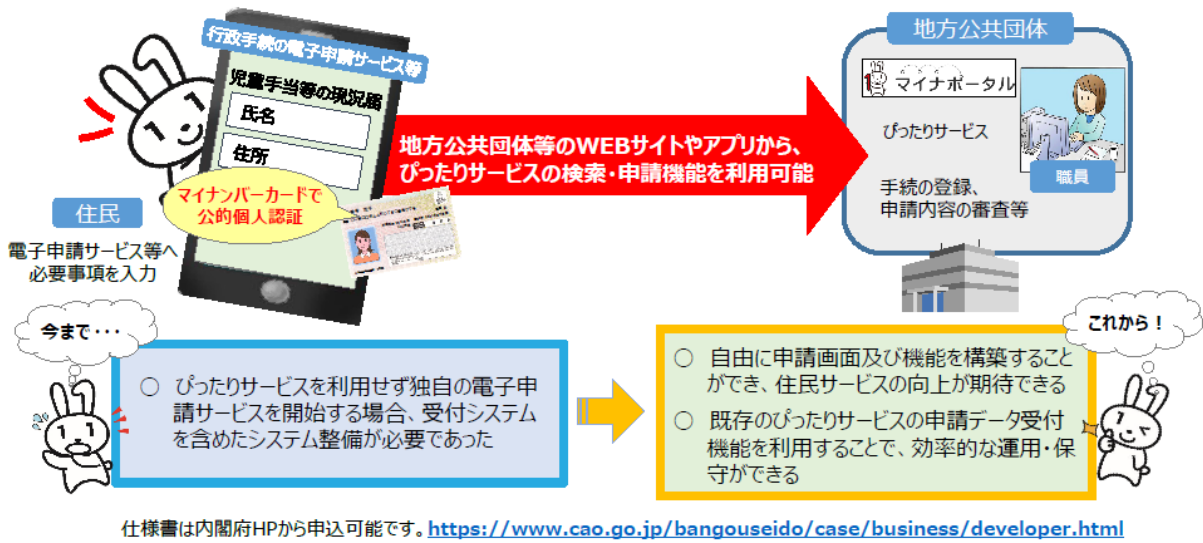
- ・入力フローを最適化して、入力ステップを削減（2021年（令和3年）6月）
- ・行政機関等にある自分の情報や申請履歴を用いて、再入力をなくす（令和3年秋以降順次）
- ・ぴったりサービス地方公共団体向け機能をマイナポータル申請管理へ統合（2023年（令和5年）3月）

(3) ぴったりサービス申請APIの提供

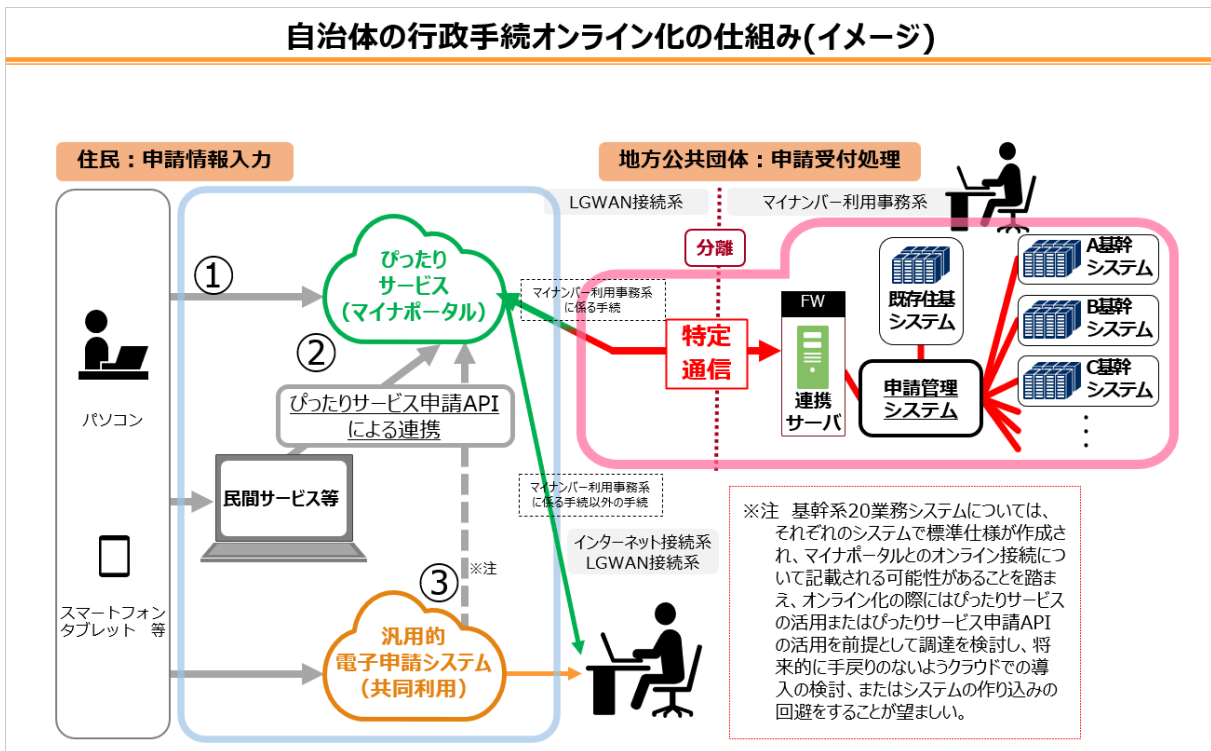
様々なWEBサービス等からマイナポータルの「ぴったりサービス」の検索・申請機能を利用できるよう、ぴったりサービス申請APIの提供が開始されている。地方公共団体が提供する汎用的電子申請システムや民間事業者において、ぴったりサービス申請APIと連携したWEBサイトやアプリを開発することで、ぴったりサービスの基盤を活用した独自のオンライン申請サービスを住民に提供できるようになる。

API利用事業者は、マイナポータルAPI仕様公開サイトで掲載されているので、必要に応じてご確認いただきたい。

図表 22 ぴったりサービス申請 API の提供



図表 23 自治体の行政手続オンライン化の仕組み（イメージ）（再掲）



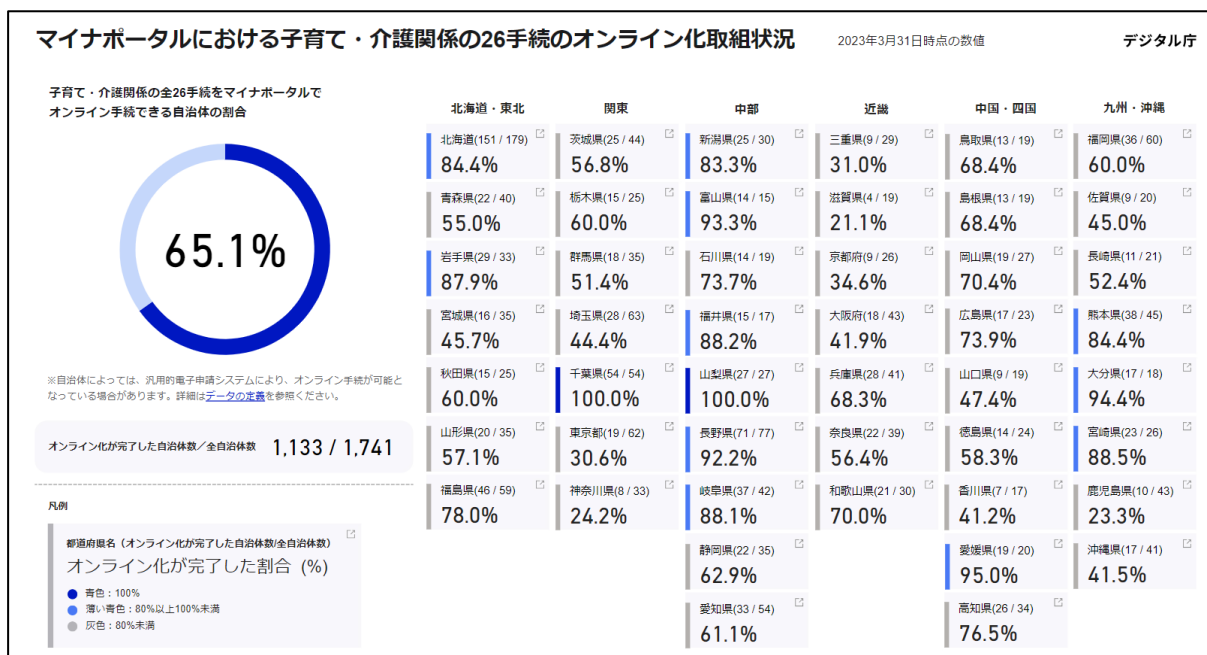
6.2 総務省・デジタル庁における自治体の行政手続のオンライン化に関する各種情報提供

デジタル庁ウェブサイトでは、各自治体での行政手続オンライン化の推進にあたり以下の情報を提供しているため、必要に応じて参照されたい。

(1) 子育て関係・介護関係の26手続のオンライン化取組状況に関するダッ

シュボード

定期的に自治体における行政手続のオンライン化対応状況の調査を実施した結果を対応状況一覧として公表している。ダッシュボードでは、子育て関係・介護関係の26手続の「全国でのオンライン化取組状況」と「市区町村別でのオンライン化取組状況」を公開している。



https://www.digital.go.jp/resources/govdashboard/administrative_procedures_online/

(2) 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のオンライン化取組状況

「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」に関する自治体の対応事例を、ヒアリング調査を通じてとりまとめて公開している。

https://www.digital.go.jp/policies/administrative_procedures_online

(3) 自治体向けマイナンバーカード活用情報

マイナンバーカードの利用を含む行政手続のオンライン化の取組みに当たって、全国の自治体でのマイナンバーカードの活用事例を用途別にまとめて公開している。

<https://www.digital.go.jp/policies/mynumber/local-government/>

7. 自治体における行政手続のオンライン利用率向上に関する

取組み事例

自治体における行政手続のオンライン化に関して、2021、2022年度（令和3、4年度）に特に重点的に取り組んでいただいた結果、多くの手続がオンラインで申請可能になった。今後更なるオンライン・デジタル化を推進するためには、オンライン申請の利用率を向上させ、住民の利便性向上並びに対応職員の業務効率化につなげていく必要がある。各自治体における取組みがより効率的・効果的に進められるよう、実際の自治体の体制の構築やオンライン利用率の向上に繋がる取組みを基に、効果や取組ポイント等をまとめている。

本章で取り上げる事例から、各自治体において共通して意識すべき主なポイントとしては、以下が考えられる。各事例の具体的な取組みと併せて、全国的なオンライン利用率の向上に向け、各自治体においても行政手続のオンライン化の取組みを検討する際に参考にされたい。

- ・ 利用者の特性に合わせてオンライン化の実現方法を検討すること。
- ・ 利用者や庁内等の関係者に理解を促すために丁寧に説明すること。
- ・ 申請はオンラインを原則とすること。
- ・ サービス向上のためにシステム及び業務フローの継続的に改善すること。
- ・ 職員のシステム操作スキルの向上を図ること。

7.1 子育て関係手続事例

(1) 概要

最終的には業務効率化につなげる取組みが必要だが、まずはオンライン申請を使ってもらえるように利用者の利便性を優先することで、利用率が大幅に向上する可能性がある。子育て世帯はスマートフォンの普及率が高いことを鑑みて、申請方法はオンラインを原則とすることが考えられる。

また、住民に対してわかりやすい広報や申請の入力手順を案内し、住民からの改善意見にはできる限り対応することで、サービスの継続的な向上を図ることが大切である。なお、利用者の本人確認のタイミング等、オンライン化によって、従前から業務フローが変わるため、業務全体の見直しを進め最適化することが必要である。

(2) 業務フロー見直し時のポイント

- 児童手当等
 - ・ 省令等厳格に必要な業務の定めがあるため、条文一つ一つを読み解き、業務フロー図を作成
- 支給認定・保育施設等

- ・ 保育所入所は、必ずどこかで保育施設に保護者及び児童本人が来所するため、本人確認は申請時に行わず、面接時等に行うなど、業務フローを見直すことが有効

(3) オンライン利用率向上のポイント

●児童手当等

- ・ 案内チラシにオンライン申請の入力手順を掲載
- ・ 窓口に来所した場合でも可能な限りオンライン申請を案内
- ・ オンライン申請のやり方が分からない住民に対しても、次回以降、自力で申請できるよう、操作方法を支援

●支給認定・保育施設等

- ・ 新規入所の申込みは原則、オンライン申請のみ
- ・ 利用者に分かりやすい申請画面のレイアウトと文章
- ・ オンライン申請の最後に利用者からの意見の記入欄を設け、要望には可能な限り対応（HP のレイアウト修正、説明内容の修正、添付画像のデータ容量拡大等）

(4) オンライン利用率が向上したことによる効果

●児童手当等

【利用者視点】

- ・ 混雑する窓口に行く必要がなく、滞在時間も短くすることが可能
- ・ マイナンバーカードの電子証明書の活用で、本人確認業務が減少

【自治体視点】

- ・ 個人認証を利用しない申請も可能なため、オンライン申請を身近にし、個人認証を利用すればさらに利便性の高さを実感
- ・ 窓口対応の減少

●支給認定・保育施設等

【利用者視点】

- ・ 書類を持参して申込みを行うことが不要（24 時間受付が可能）。
- ・ 利用者が設問に回答して、保育所入所に必要な書類を把握できるサイトを開設することで、スムーズな案内を行うことが可能

【自治体視点】

- ・ 利用調整に係る業務時間の削減、書類整理に係る業務の削減、特に申請内容等の問合せ時の対応の効率化、公平な申込受付を実現
- ・ 電子申請の入力内容を選択制にすることで、利用者側が入力誤りをするこ

とがなくなり、問合せが減少。併せて、説明内容を必ず読み、回答しないと次の申請に進めない申請画面の構成としたため、申請内容に漏れがなくなり、行政から利用者への問合せも減少

(5) 取組みにおける留意点

- 児童手当等
 - ・ 優先順位を考えてオンライン化を推進
 - ①利用者（住民）の利便性向上→②窓口担当課等の庁内関係課職員の事務軽減→③DX 所管課担当職員の事務軽減

- 支給認定・保育施設等
 - ・ 利用者や保育施設への事前の丁寧な周知が重要

7.2 介護関係手続事例

(1) 概要

介護関係の手続は、個人からの申請に比べ、介護事業所からの代理による申請が圧倒的に多い点に着目したサービス設計をし、双方にメリットが生まれるような運用を検討する。事業所に対しては直接説明するなど丁寧な対応を行い、オンライン申請への理解の向上を図る。申請フォームは、事業所による誤入力の防止や、自治体が申請を受け付けた後のデータ管理及び申請データの活用を意識して作成することが重要である。申請フォームについては、他自治体との共同利用によるコスト低減を図るなどの工夫も考えられる。あわせてRPAも活用して、職員の作業時間を削減し、定量的な効果測定・可視化を行うことも考えられる。

(2) 業務フロー見直し時のポイント

- ・ 「介護事業所に利用してもらうもの」としたサービス設計・運用
- ・ 入力項目の少ない、比較的導入しやすい手続からオンライン化を実施
- ・ 申請フォームは、入力のしやすさや誤入力の防止、後のデータ利活用を意識して作成

(3) オンライン利用率向上のポイント

- ・ 書面による申請件数が多い事業所に対して、重点的に周知・案内を実施
- ・ 申請後の審査の進捗がオンラインで確認できるサービスを活用し、利用者の利便性向上とともに双方の負担軽減を実現
- ・ 申請時期を分散することで利用者にとって使いやすくなり、双方の事務負担の分担が図れること

(4) オンライン利用率が向上したことによる効果

【利用者視点】

- ・ オンライン化を機に申請時期を分散させることで、事業所の事務負担の偏りを防ぐことが可能
- ・ 審査の進捗確認がオンラインになることで、確認に要する時間が減少

【自治体視点】

- ・ 受付対応にかかる時間の削減
- ・ 申請システムから介護保険システムへの申請情報入力を RPA 活用により自動化し、職員の作業時間の削減（単純作業の削減）
- ・ 審査の進捗確認をオンライン化することによる、問合せ対応時間の削減

(5) 取組みにおける留意点

- ・ オンライン申請で手続が完結するよう、書面提出を不要にすることや可能な限り提出データを減らすなど、目的を踏まえ運用を見直すこと
- ・ 利用者目線のサービス設計を心がけること

7.3 水道使用開始届出等

(1) 概要

水道使用開始届出等については、必ずしも厳格な本人確認が必要ではなく、利用者に対して周知を徹底することで利用率の向上が見込める。住民のみならず清掃等で事業者の使用頻度も高い手続のため、介護関係手続同様に事業者への周知もポイントとなる。同様の属性を持つ手続についても同じ手法を取ることも可能と考えられる。

オンライン申請ができず窓口対応となる場合でも、職員が申請フォームへ直接入力することで利用者の利便性向上につながるとともに、紙とオンラインのダブルトラックを防ぐことができ、職員の負担軽減にもつながる。

(2) 業務フロー見直し時のポイント

- ・ 窓口対応の場合でもオンライン申請フォームに直接入力することで、バックヤード事務の統一化を図ること
- ・ 水道担当と下水道担当が分かれていることにより生じていた調整を、オンライン申請を機に同時処理できるよう業務フローを見直すこと

(3) オンライン利用率向上のポイント

- ・ オンライン申請を原則とし、窓口対応の場合には次回以降のオンライン申請を勧め（特に利用頻度の高い事業者）、電話で問い合わせを受けた際もオンラインでの申請を勧めること
- ・ 清掃作業等の事業者に加え、不動産会社や不動産借り上げしている企業等

にも周知し、住民に案内をしてもらうこと

(4) オンライン利用率が向上したことによる効果

【利用者視点】

- ・ 窓口の来庁が不要となり、24時間申請可能で、申請自体も5分から10分で完了

【自治体視点】

- ・ 水道担当と下水道担当が分かれている場合、オンラインになることで同時処理が可能
- ・ 申請内容が csv 形式で抽出可能なため、従来の紙と台帳システムでの確認からデータ同士の突合確認が可能

(5) 取組みにおける留意点

- ・ 住民、事業者、企業などのあらゆる対象に周知徹底を図ること
- ・ 基本はオンライン申請としつつ、緊急時対応も可能な体制を構築すること

8. 用語集

用語	解説
API	<p>API (Application Programming Interface)</p> <p>API とは、あるコンピュータプログラム (ソフトウェア) の機能や管理するデータなどを、外部の他のプログラムから呼び出して利用するための手順やデータ形式などを定めたインターフェースのこと。</p>
DMZ	<p>DMZ (DeMilitarized Zone) (非武装地帯/非武装セグメント)</p> <p>DMZ とは、インターネットなどに接続されたネットワークで、ファイアウォールなどの機器を用いて外部と内部の両ネットワークの間に設けられたネットワーク領域のこと。</p>
FQDN	<p>FQDN (Fully Qualified Domain Name) (完全修飾ドメイン名/絶対ドメイン名)</p> <p>インターネットなどにおけるドメイン名の表記法の一つで、トップレベルドメイン (TLD) から順番に、サブドメイン名やホスト名など各階層を省略せずにすべて指定した形式のこと。</p>
FW	<p>ファイアウォール (firewall)</p> <p>ファイアウォールとは、ネットワークの境界に設置され、内外の通信を中継・監視し、外部の攻撃から内部を保護するためのソフトウェアや機器、システムなどのこと。</p>
JPKI	<p>JPKI (Japanese Public Key Infrastructure) (公的個人認証サービス)</p> <p>インターネットを通じて安全・確実な行政手続等を行うために、他人によるなりすまし申請や電子データが通信途中で改ざんされていないことを確認するための機能を提供するもの。</p>
<p>LGWAN 接続系 (図中等では「LGWAN 系」と示す場合もある)</p>	<p>LGWAN に接続された情報システムが接続するネットワークのこと。</p>

LGWAN-ASP	<p>LGWAN (Local Government Wide Area Network) ASP (Application Service Provider)</p> <p>LGWAN とは、地方公共団体の組織内ネットワーク（庁内 LAN）を相互に接続し、地方公共団体間のコミュニケーションの円滑化、情報の共有による情報の高度利用等を図ることを目的とした、高度なセキュリティを維持した行政専用のネットワーク（インターネットから切り離された閉域ネットワーク）のこと。</p> <p>LGWAN-ASP は、行政専用のセキュアなネットワークである LGWAN を利用して、高度な品質のサービス及びリソースを地方公共団体間で共同利用することにより、地方公共団体の IT 化の促進、IT 活用格差等の解消、システムの導入及び運用の経済性を実現することを目的とするもの。</p>
宛名番号	<p>市区町村内において業務ごとに個人、法人を一意に識別するために付番した番号のこと。「個人番号」、「住記個人番号」と呼ばれることもあるが、番号法に基づく「個人番号」（いわゆるマイナンバー）と混同されかねないため、本手順書上は「宛名番号」と呼ぶ。</p>
インターフェース	<p>インターフェース (interface) I/F / インターフェイス</p> <p>接点、境界面、接触面、接合面、仲立ち、橋渡しなどの意味を持つ英単語。IT 関連では、二つのものが接続・接触する箇所や、両者の間で情報や信号などをやりとりするための手順や規約を定めたものを意味する。「ハードウェアインターフェース」「ソフトウェアインターフェース」「ユーザーインターフェース」の三つに大別できる。</p>
基本 4 情報	<p>マイナンバー制度における氏名、住所、性別、生年月日のこと。</p>
境界 FW	<p>本手順書において LGWAN 接続系とマイナンバー利用事務系の間接続し、通信を制御するファイアウォールのこと。</p>
住基ネット CS (コミュニケーションサーバ)	<p>本人確認情報（住民基本台帳法第 30 条の 6 第 1 項に規定する本人確認情報をいう。）を記録し、既存住基システム、都道府県サーバ、他市町村 CS とデータ交換を行うためのサーバのこと。</p>
署名用電子証明書	<p>マイナンバーカードに格納された署名用電子証明書のこと。インターネット等で電子文書を作成・送信する際に利用する（例 e-Tax 等の電子申請）。「作成・送信した電子文書が、利用者が作成した真正なものであり、利用者が送信したものであること」を証明することができる。</p>

<p>団体内統合宛名システム</p>	<p>市区町村内の業務システムが個別に保有する個人、法人の宛名情報（氏名・性別・住所・生年月日）を統一的に管理するシステム。番号制度における情報連携に当たって必要な符号の取得に係る機能、宛名情報を団体内統合宛名番号、個人番号と紐づけて保存し、管理する機能、中間サーバからの要求に応じて宛名情報を通知する機能等を有する。</p> <p>情報連携を行うため、中間サーバにおいて、各地方公共団体の保有する個人情報と符号（情報提供ネットワークシステムにおける情報連携において、個人の特定のために用いられる見えない番号）を紐づけて管理することになるが、セキュリティ確保の観点から中間サーバでは個人番号そのものは保有できず、各地方公共団体において一意に特定の個人を識別する番号（団体内統合宛名番号）と符号を紐づけて管理することとしている。</p> <p>各種事務において情報連携を行うためには、別途、個人番号と団体内統合宛名番号の紐付けを管理するシステムが必要となり、団体内統合宛名システム等がこの役割を担う。</p>
<p>団体内統合宛名番号</p>	<p>既存業務システムが個別に保有している宛名情報（氏名・住所などの基本4情報や送付先住所など）を統合・管理し、さらに市区町村内で個人を一意に特定できる番号。団体内宛名統合システムにおいて個人番号と紐付けて管理される。番号制度導入以前に市区町村が保有していた宛名番号は、同一人に対してそれぞれの業務システムで異なる番号が付番されているケースが多かったため、番号制度の導入に当たり、既存の宛名番号を統一し「団体内統合宛名番号」として管理する必要があった。</p>
<p>特定通信</p>	<p>特定の連携先との通信のこと。本手順書においては、ぴったりサービスとの通信を指す。</p>
<p>プロキシ機能</p>	<p>プロキシ（proxy） 企業などの内部ネットワークとインターネットの境界にあり、内部のコンピュータの「代理」（proxy）としてインターネット上のコンピュータへ接続を行うコンピュータのこと。また、そのような機能を持つサーバソフトウェア。</p>
<p>マイナンバー利用事務系</p>	<p>個人番号利用事務に関わる情報システムが接続するネットワークのこと。</p>
<p>利用者証明用電子証明書</p>	<p>マイナンバーカードに格納された利用者用電子証明書のこと。インターネットサイトやコンビニ等のキオスク端末等にログインする際に利用する（例 マイナポータルへのログイン、コンビニでの公的な証明書の交付）。「ログインした者が、利用者本人であること」を証明することができる。</p>
<p>連携サーバ</p>	<p>基幹システムと申請データを連携するための仕組みを持つサーバのこと。</p>

<連絡先>

総務省 自治行政局 行政経営支援室

電話 : 03-5253-5519

メール : gyoukaku@soumu.go.jp