

## 「電子自治体オンライン利用促進指針」

平成18年7月28日

総務省

政府のIT戦略本部は、平成18年1月に新たなIT戦略として「IT新改革戦略－ITによる日本の改革」を決定したが、この中で電子行政について、「世界一便利で効率的な電子行政」の実現を目標として掲げている。

同戦略では、電子行政の現状と課題について、「国が扱うほとんどの手続においてインターネットによる申請等が可能になっている一方で、使い勝手が利用者の視点にたっていない等の理由から、国民・企業等による電子政府の利用が進んでおらず、住民サービスに直結する地方公共団体の電子化が十分でないなど、国民・企業等利用者が利便性・サービスの向上を実感できていない」とした上で、「国・地方公共団体に対する申請・届出等手続におけるオンライン利用率を2010年度までに50%以上とする」ことを目標として定めるとともに、「公的個人認証に対応した電子申請システムを、全都道府県においては2008年度までに、全市町村においては2010年度までに整備する」としている。

この目標を受け、電子政府に関して、政府は、平成18年3月31日に各手続のオンライン利用の目標利用率や目標達成に向けた具体的な措置内容を含む「オンライン利用促進のための行動計画」を策定した。

電子自治体に関しても、その目的である住民等の満足度の向上や簡素で効率的な行政運営の実現を達成するため、申請・届出等手続のオンライン化を進めるだけでなく、オンライン化された手続について一層の利用促進を図ることが必要である。

このため、今後、各地方公共団体において申請・届出等手続におけるオンライン利用の促進に向け、地域の実情等に応じ主体的かつ積極的に取り組まれることを期待し、取組の参考となるよう本指針を定めるものである。

### 1 基本的な考え方

地方公共団体における申請・届出等手続において、オンライン利用促進に向けた取組を進めていくにあたっては、以下の事項に留意し、具体的施策を講じていくものとする。

なお、各都道府県においては、市区町村の取り組みを支援するため、適切に助言等を行うことが望まれる。

- (1) 住民等の利便性の向上や業務の効率化において高い効果が期待できる手続について重点的にオンライン手続の利用促進を図る。

(2) オンライン利用促進を図るに当たっては、サービスを提供する行政側の視点だけでなく、住民等の利用者の視点にもたって利便性の向上、オンライン利用メリットの拡大などを進める。

(3) オンライン利用促進のためには、組織の枠を超えた業務改善等の取組が必要であることから全庁的な推進体制を構築する。

## 2 オンライン利用促進対象手続の選定

### (1) オンライン利用促進対象手続

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以下の手続をオンライン利用促進対象手続として位置づける。

オンライン利用促進対象手続については、「2010年度までにオンライン利用率50%以上を達成する」とするIT新改革戦略の目標達成に向け、各地方公共団体において利用促進やオンライン化の推進を積極的に図っていくことが望まれる。

また、これら以外の手続についても、地域の実情等に応じ、利用促進やオンライン化の推進に取り組むことが期待される。

#### 【主に住民向け手続】

- 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) 粗大ごみ収集の申込
- 4) 水道使用開始届等
- 5) 研修・講習・各種イベント等の申込
- 6) 浄化槽使用開始報告等
- 7) 自動車税住所変更届
- 8) 職員採用試験申込
- 9) 犬の登録申請、死亡届
- 10) 公文書開示請求

#### 【主に事業者向け手続】

- 11) 地方税申告手続(eLTAX)
- 12) 入札参加資格審査申請等
- 13) 道路占用許可申請等
- 14) 入札
- 15) 産業廃棄物の処理、運搬の実績報告
- 16) 感染症調査報告
- 17) 港湾関係手続
- 18) 食品営業関係の届出

- 19) 特定化学物質取扱量届出
- 20) 後援名義の申請
- 21) 暴力団員による不当な行為の防止等に関する責任者の選任届

## (2) オンライン利用促進対象手続の見直し

オンライン利用の進展や電子自治体の基盤整備等に伴い、住民等のオンライン利用ニーズの高度化や技術の進展等を踏まえ、必要に応じ、オンライン利用促進対象手続の見直しを行う。

## 3 オンライン利用促進に向け各地方公共団体が取り組む事項

### (1) オンライン利用促進計画の策定

地方公共団体におけるオンライン利用の促進は、電子自治体の担い手である各地方公共団体が、地域の実情等を踏まえ、全庁的、計画的に取り組むべき課題である。

そのため、各地方公共団体は、オンライン利用促進の基本方針を定め、取組の方向性を明確にするとともに、情報化推進委員会等の全庁的組織において、推進体制、目標、スケジュール、対策内容などを包括した「オンライン利用促進計画」等を策定した上で推進していくことが望まれる。

#### 【オンライン利用促進計画策定にあたっての留意事項】

- ・ 計画の形態としては、単独で制定する他、電子自治体構築計画等の一部として策定することが考えられること。
- ・ オンライン利用率目標などの数値目標を含めること。
- ・ 手続のオンライン化にあたっては、従来、窓口等で行っている手続の業務方法を単純にオンライン手続に移行するのではなく、業務プロセス、添付書類の廃止等事務の見直しに積極的に取り組むこと。
- ・ オンライン手続の認知度、使い勝手等に関するアンケート調査等を行うなど、利用者ニーズを反映できるよう努めること。
- ・ 策定した計画やオンライン手続の利用状況をホームページ等で公表するなど、住民への周知を進めること。
- ・ 計画に盛り込んだ内容については、策定(Plan)→実施(Do)→検証(Check)→見直し(Action)のサイクルに基づき、事後評価を実施し、定期的に見直すこと。
- ・ 電子申請等のシステムを複数の地方公共団体で共同して構築している場合には、オンライン利用促進計画についても共同で策定することも考えられること。

## (2) 利用促進に向けた対策内容

オンライン利用を促進していくためには、オンライン利用が進まない要因を排除するとともに、住民にとってのオンライン利用のメリットを拡大していくことが必要であるが、そのための具体的な対策としては、以下のものが考えられる。

各地方公共団体においては、これらの対策を参考にして、地域の実情等を踏まえた対策を実施していくことが求められる。

### ① オンライン手続利用時の利便性向上

電子申請等のシステムを利用する際に、極力手間をかけず、入力できるようユーザビリティ(使い勝手)の改善を図るとともに、オンライン手続だけで手続が完了するよう手続フローを見直す等、利便性の向上に努める。

#### 【具体的対策例】

- ・ 再入力の省略などの手順の簡素化、様式や手順の共通化
- ・ 自治体のホームページでのメニュー配置やナビゲーションの見直し
- ・ 事前登録などの事前準備を不要にするなど利用方法の簡素化
- ・ 不要な添付書類の廃止、添付書類の電子化
- ・ 手続の種類に応じた本人確認方法の簡素化
- ・ 代理人による申請の実施
- ・ 手数料等の電子納付の実施

### ② オンラインサービスの提供手段の改善

パソコンからインターネットで利用することができない利用者や場合があることを考慮して、オンラインサービスの提供手段を多様化する。

#### 【具体的対策例】

- ・ 携帯電話から利用できるサービスの提供
- ・ オンライン利用ができる公衆端末や公共施設へのパソコンの設置
- ・ ブロードバンド・ゼロ地域解消に向けた取組(民間事業者の支援等)

### ③ オンライン利用のメリットの拡大

オンライン手続の利用を促進するには、オンライン手続ならではのメリットが提供されることが有効であり、時間的なメリット、経済的なメリットを拡大する。

#### 【具体的対策例】

- ・ 24時間365日のサービス提供
- ・ 機械チェックによる形式審査等による事務処理期間の短縮
- ・ 書面による申請等に比して、手数料を軽減
- ・ 処理の進捗状況のオンラインでの確認サービスの提供
- ・ 複数の手続を同じ画面で申請できるワンストップサービスの提供
- ・ メールによる事務処理完了の通知

#### ④ オンライン手続の広報・普及の強化

住民のオンライン申請に対する認知度はまだ十分ではなく、どのような手続がオンライン申請可能なのか、オンライン申請を利用することでどのようなメリットがあるのか、具体的にどこにアクセスすれば利用できるのかといったことが分からないことから利用されていない面もある。オンライン手続が、住民に広く認知されるよう効果的な広報・普及活動を実施することが必要である。

##### 【具体的対策例】

- ・ 窓口や過去の利用者に対する個別周知
- ・ 事業者団体等への働きかけ
- ・ コールセンター等の問合せ窓口での働きかけ

#### 4 総務省の取り組み

総務省においては、地方公共団体によるオンライン利用促進に向けた取り組みに資するよう必要な助言等を行うほか、共同運用が可能な施設予約等のモデルシステムの開発・提供や公的個人認証に対応した電子申請システムの整備を推進するとともに、オンライン化のためのシステム構築やオンライン利用促進に要する経費についての地方財政措置を講じる等、オンライン利用環境の整備を図っていくこととする。

また、地方公共団体の取り組みをフォローアップするため、毎年度オンライン利用率の把握を行い公表することとする。