



クロスオーバー型アイデアワークショップ

行政手続きのスマート化の取り組みについて

神戸市

社会の環境変化

人口・労働力

急速な少子・超高齢化の進展

季候変動

自然災害の激甚化

コロナ禍

- 「ニューノーマル(新常態)化」への備え
- 「withコロナ」時代の対応への転換

テクノロジー

デジタル技術がもたらす社会、ライフスタイルの急激な変化 (Society5.0)

人口縮減時代においても、成長可能な自治体として地域のくらしや市民福祉を向上

神戸市の状況

- 総人口の減少
 - 生産年齢人口の減少 (2040年に▲21%)
 - 高齢化率 (2050年に40%)

- 市税収入の減少

- 社会保障関連経費の増加

- 収支不足 (令和7年に▲292億)

DX推進

- デジタル技術を利用した変革(業務、組織、プロセス等)により、環境の激しい変化等への対応が求められている

- DXを進め、生産性を最大化する必要がある



①市民サービスの改革

- ・市民が公共サービスの新しい価値・スピード・分かりやすさ・柔軟さの恩恵を受ける
- ・市民が多様な担い手による質の高いサービスを受ける
- ・市民がデータに基づく精度の高いサービスを受ける



スマートシティ

Be Smart KOBE

②市民コミュニケーションの改革

- ・スマホ/PCを窓口として公共サービスの情報にアクセスできる
- ・市民が情報を集めやすく、自立的に判断できる
- ・自分の意思で自己情報を管理・活用できる



オープンデータ/EBPM

行政手続きのスマート化

③業務改革(働き方改革)

- ・ペーパーレス・業務デジタル化
- ・行政サービスのスピード/低コスト/高品質に向けたBPR
- ・データ/デジタルリテラシー向上・改革への圧倒的当事者意識
- ・基盤整備



ペーパーレス化
業務デジタル化

■ 住民異動

- ・転入、転出、転居届
- ・婚姻届
- ・出生届
- ・印鑑登録
- ・住民票の発行申請

■ 子育て・教育

- ・児童手当認定申請
- ・保育所入所申込
- ・放課後児童クラブ入会申込
- ・就学援助申請
- ・図書館利用券申込
- ・特定不妊治療費助成申請
- ・産後ケア事業新規申請
- ・ひとり親高校生定期代補助申請

■ 税金

- ・市民税、県民税の申告
- ・原動機付自転車等登録、廃車申告
- ・納税証明書交付申請

■ すまい

- ・市営住宅収入申告
- ・子育て支援家賃補助制度

■ 福祉

- ・国民健康保険資格取得
- ・福祉医療費助成認定申請
- ・敬老優待乗車証申請
- ・福祉乗車証申請
- ・介護保険認定申請
- ・特定医療費(指定難病)支給認定申請
- ・障害者(児)日常生活用具・補装具費支給
- ・予防接種無料対象確認証発行

■ ビジネスほか

- ・理容所、美容所開設届
- ・診療所開設届
- ・特定建設作業実施届出
- ・道路占有許可
- ・消防用設備等設置届出書
- ・職員採用試験申込

■ 行政手続きスマート化は、以下3点の実現を目指す

1. 神戸市民/事業者の利便性の向上

- (1) 手続きのために役所に行かなくてもいい
- (2) 手続きのために役所に行っても早く帰れる(待ち時間、準備時間、処理時間を極力短く)
- (3) 手続きが簡単(間違えない、説明不要、一度で済む、)

2. 神戸市職員の業務生産性の向上

- (1) 手続きのデジタル化とBPRでペーパーレス化/自動化/簡素化(=省力化)
- (2) 従来の処理工程にかかる体制を縮減
- (3) 分かりやすい案内・方法で市民の間違いが減ることによる手戻り・問い合わせ対応の減少

3. 継続的な処理工程の改善・BPR

- (1) 収集したデータに基づき、継続的に処理工程の改善・BPRを行うことを可能とする

スマート化の対象

市に対して、事業者及び神戸市民が行う申請・届出・報告等

- ✓ 区役所・事業所で提出されるもの及び郵送で行われるものを含む
- ✓ 市が主催して行う行事・催事の参加申込及び施設利用申込については、別途取り扱う

■ スマート化の方針

- ① 新たに創設する手続きは電子化を原則とする(スマート化原則)
- ② 手続きスマート化目標 → 令和7年度末までにスマート化カバー率※70%
※カバー率(市民がWebを通じて手続きできる割合)
=スマート化した手続きの総受付件数/スマート化対象手続きの総受付件数(約234万件)
- ③ 手続きスマート化/イベント・施設利用のWeb申込状況、コンビニ証明発行状況を公表
- ④ データに基づき手続きの説明内容、申請項目、処理工程の改善・BPRを継続的に実施

■ スマート化の定義

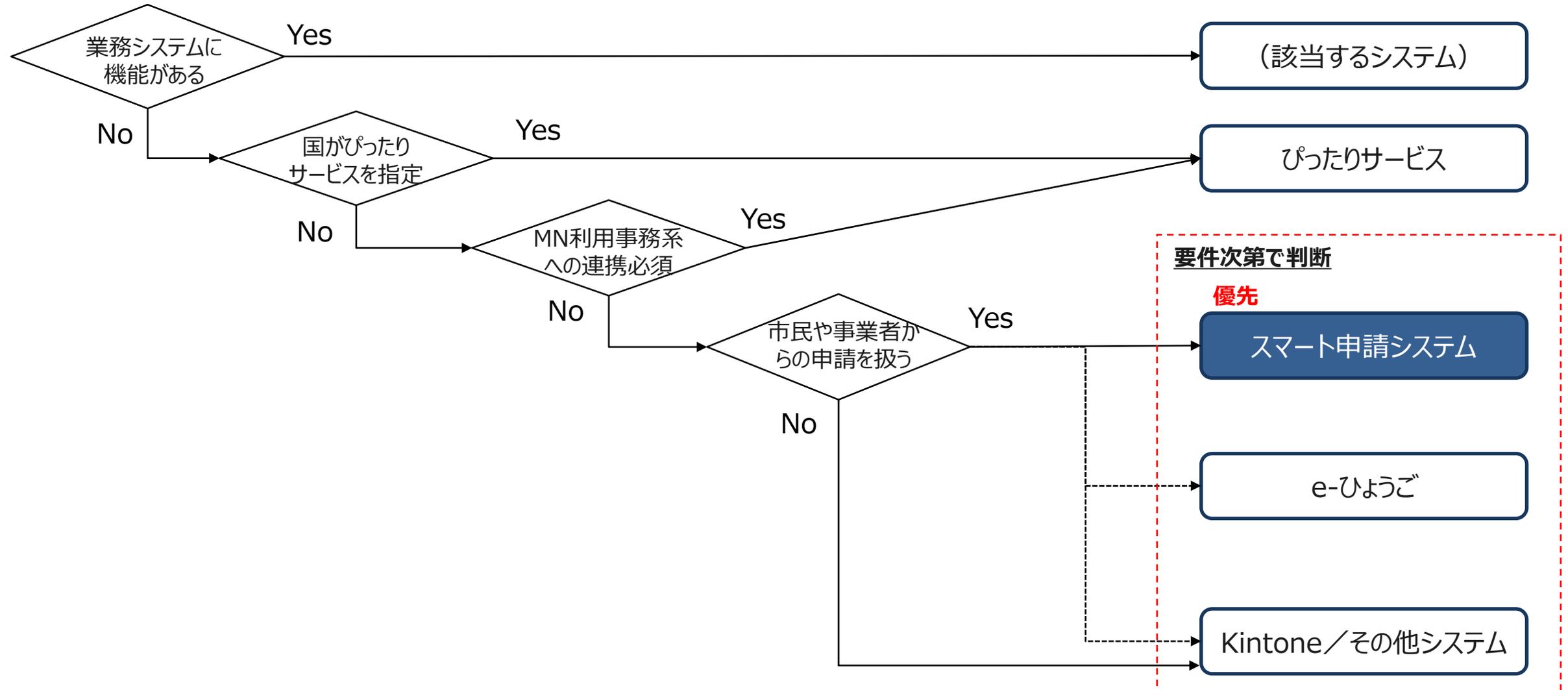
	方法	内容	利用シーン
1	電子申請	申請・届出・申し込みをスマホやパソコンで完結する	下記に当てはまらない手続き
2	Web フォームによる郵送申請書作成支援	Web フォームへの質問に回答することで郵送申請書を作成する	原本資料や受給者証などの送付が必要なもの
3	窓口来所前の申請内容事前登録	窓口来所前に申請内容を予め登録し、窓口で再現・確認、署名し完結する	対面でも申請や本人確認が義務付けられている手続き

各オンライン申請システムの基本情報

	ぴったりサービス (マイナポータル)	スマート申請シ ステム (e-KOBE)	兵庫県電子申請システム (e-ひょうご)		kintone	
			簡易申請	汎用申請	インターネット	LGWAN
対象	個人/法人	個人/法人	個人/法人	個人/法人	個人/法人	個人/法人
受信環境	基幹系 LGWAN	LGWAN	LGWAN	LGWAN	インターネット	LGWAN
電子署名	○	○	○	○	×	×
個人情報	○	○	○	○	×	○
スマホ対応	○	○	○	×	○	○
電子決済	×	○	×	△	×	×
電子交付	○	○	×	○	○	×

行政手続き電子化におけるシステムの使い分け

市民・事業者からのオンライン申請には、まずはスマート申請システムでの実現可否を検討します。





■ e-KOBE (神戸市スマート申請システム)

オンライン申請・審査・電子交付・カード決済機能等を備えたWebサイト

< e-KOBEの運用状況 >

利用登録者数 約60,000名(令和4年6月末時点)

特徴

- 市民にとって入力しやすく、間違えにくい画面
- アカウント情報を登録しておくことで申請の時に入力する項目があらかじめ表示されて時短に



■ e-KOBEで申請可能な手続き(例) ※令和4年8月時点

【個人向け手続き】

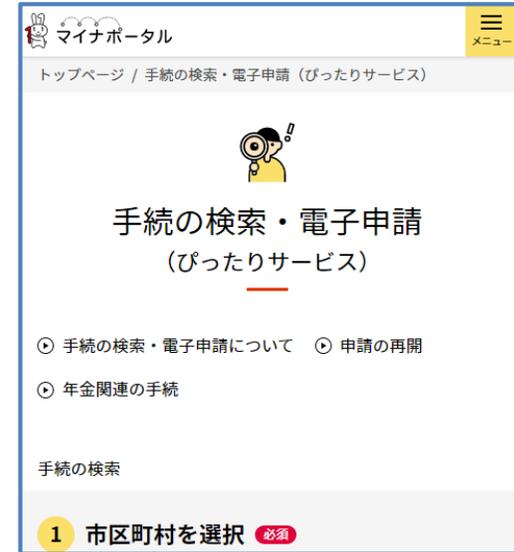
- ・ワクチンパスポート申請(紙の交付)
- ・新型コロナウイルス抗原検査キットの申込
- ・子育て世帯/非課税世帯への臨時特別給付
- ・マイナンバーカードの交付申請書の送付申込
- ・保育施設認定申請
- ・原動機付自転車・小型特殊自動車の登録・変更申請
- ・こども医療費助成資格認定申請
- ・市外(国内)への転出届
- ・福祉乗車証更新申請
- ・納税証明書交付申請
- ・固定資産課税証明書交付申請
- ・訪問型産後ケア事業の申込
- ・こうべぐらし応援補助金申請
- ・犬の死亡届

【事業者向け手続き】

- ・特定建築物等定期調査報告
- ・道路工事・占用・使用届出書
- ・クリエイター活用による中小企業等のイノベーション創出・
販路拡大支援等促進補助金 交付申請
- ・露店開設手続き
- ・特定工作物解体等工事実施届出
- ・防火・防災管理者選任(解任)届出書
- ・まちづくり協定の届出
- ・指定建築物建築届
- ・美容所・理容所開設届
- ・クリーニング所開設届
- ・給水装置工事申請

■ ぴったりサービス

- ・デジタル庁が運営する、オンラインから電子申請ができるサービス
- ・本人確認が必要な手続きも、マイナンバーカードがあればカードの電子署名を付与することで手続きをオンラインで完結することができる。また、申請に必要な氏名や住所等をマイナンバーカードから自動入力することもできる



■ e-ひょうご

- ・兵庫県が運営する、オンラインから電子申請ができる共同運営システム
- ・県内の自治体はe-ひょうごのシステムを使って各手続きの電子申請を作成することができる



■ Kintone

- ・サイボウズ社が提供するクラウド型業務アプリ開発プラットフォーム
- ・ドラッグ&ドロップ等の簡易な操作で、職員自らが紙様式、Fax、表計算ソフトに代わる業務アプリを開発することができ、スピード感と柔軟性を持って業務改善にあたることができる
- ・Webフォームと連携することで、市民からの申請をオンライン化することが可能
- ・神戸市では、庁内業務改善のツールとして幅広く活用している

■ Grafferスマート申請

- ・Graffer社が提供する、行政向けのプラットフォーム
- ・電子申請のほか、アンケート形式で対象の手続きを判別する「手続きガイド」や来庁予約サービスを提供している



■ 電子申請率の向上

行政手続きのスマート化により、職員の業務生産性の向上が期待できることから、電子申請率の向上を目指すことも同時に求められる。スマートフォンなどを日常的に使用する高齢者が電子申請をしているだけのような工夫だけでなく、若い世代の申請率をあげるためにも、電子申請のインターフェースを可能な限り統一することやユーザーの満足度向上が求められる。

■ インターフェースの統一

電子申請を便利かつ安全に実施するため、電子申請のサイトに個人アカウントを作成し、電子申請を行う際にはIDやパスワードを用いてログインする方式を採用することが多い。

行政の電子申請のサイトが多岐にわたるほど、アカウントやID・パスワードも複数作成することになってしまう。また、操作画面も異なることから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)の観点からも、できる限りサイトを統一していくことが望ましい。

■ ユーザーの満足度向上

電子申請をすることで、いつでもどこでも行政手続きができるようになるだけでなく、手続きや審査のスピードが上がった、記入項目が分かりやすくなった(回答条件に応じて次の問いが出て来ることで、記載漏れや記載しなくてもいいものに記載してしまうということがなくなる)といった体験を通じて、ユーザー(市民)の満足度を上げる必要がある。

■ デジタルデバイス対策

電子申請を行うためには、PCやスマートフォンなどのデバイスが必要であり、そうしたデバイスをお持ちでない方や操作に慣れていない方の行政手続きの実施方法について、窓口での申請サポートなどの手法を検討する必要がある。

■ マイナンバーカードの普及

電子申請の一部には、マイナンバーカードを利用する手続きが存在する。(P.11参照)
一方、マイナンバーカードの全国交付率は2022年5月時点で44%となっている。(神戸市では、昨年度に交付率50%を達成)マイナンバーカードがない人は必然的に紙での申請を余儀なくされることから、マイナンバーカードの普及が不可欠である。

■ 対面義務のある手続きのスマート化

手続きの一部は対面での申請が義務付けられているものがある。それらの手続きを利用する市民の利便性を高めるための工夫が求められる。(例:事前申請、来庁予約、遠隔相談)
また、対面での手続きが必要なものについては、同時に本人確認の厳格性が求められることが多く、遠隔相談のような離れた場所で手続き等をする場合には、本人確認の課題にも対応する必要がある。

■ 電子申請データの取扱い

自治体では、住民の個人情報扱う上でのセキュリティ対策として「三層の対策」が講じられている。そのため市民が電子申請を行ったデータを各業務システムに直接連携することができず、申請データを紙で出力したり、USBによるデータの移し替えを行うなどの作業が発生し、完全な業務効率化が実現していない。電子申請によって申請不備を減らしつつ、デジタルインした申請情報を職員側の業務システムに効率的に取り込むことで、職員負担の軽減を図っていく視点が必要。

- 2015.5 年金機構の情報漏えい事案発覚後、有識者による「自治体情報セキュリティ対策検討チーム」を設置
〔2015.10 マイナンバー法(行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律)の施行〕
- 2015.11 検討チームより自治体の対策内容(「三層の対策」)について報告
- 2015.12 総務大臣通知により自治体に「三層の対策」を要請
- 2016.1 自治体が「三層の対策」に取り組むための補助金(H27補正)の説明会
- 2017.7 自治体による「三層の対策」への対応完了

市区町村におけるネットワーク構成(イメージ)



- ① 個人番号利用事務系では、端末からの情報持ち出し不可設定等を図り、住民情報流出を徹底して防止
- ② LGWAN接続系とインターネット接続系を分割し、LGWAN環境のセキュリティ確保
- ③ 都道府県と市区町村が協力して、自治体情報セキュリティクラウドを構築し、高度な情報セキュリティ対策を実施

【参考資料】「三層の対策」の見直し(総務省資料抜粋)

「三層の対策」

2015年の年金機構の情報漏えい事案を受け、**短期間**で自治体の情報セキュリティ対策を抜本的に強化 = 「三層の対策」

⇒ **インシデント数の大幅な減少を実現**

一方で、

①ユーザビリティへの影響

- ✓ 自治体内の情報ネットワークの分離・分割による事務効率の低下
例：マイナンバー利用事務系のシステムへのデータの取込み、インターネットメールの添付ファイルの取得など

②新たな時代の要請

- ✓ 行政アプリケーションを自前調達方式からサービス利用式へ
(政府における「クラウド・バイ・デフォルト」原則)
- ✓ 行政手続を紙から電子へ (デジタル手続法を受けた行政手続のオンライン化)
- ✓ 働き方改革 (テレワーク等のリモートアクセス)
- ✓ サイバー攻撃の増加、サイバー犯罪における手口の巧妙化 等

「三層の対策」の効果や課題、新たな時代の要請を踏まえ、**効率性・利便性を向上させた**
新たな自治体情報セキュリティ対策を検討会において検討し、令和2年5月に「三層の対策」の見直しを公表

⇒ **上記とりまとめを踏まえ、「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」及び「地方公共団体における情報セキュリティ監査に関するガイドライン」を改定 (令和2年12月28日)**

※ 主な改定内容

三層の対策の見直し (マイナンバー利用事務系の分離・LWAN接続系とインターネット接続系の分割の見直し)、次期「自治体情報セキュリティクラウド」の在り方の提示、昨今の地方公共団体における重大インシデント (例：神奈川県HDD流出事案) を踏まえた対策の強化、各地方公共団体の情報セキュリティ体制・インシデント即応体制の強化 等

