

行政手続のオンライン対応の進捗状況等について

現在、区の行政手続のオンライン対応の取組は、令和3年度末時点の状況に基づき推進しているところである。この度、令和4年度末時点の進捗状況等を確認したので、その状況等を踏まえた今後の取組等並びに住民情報系システムの標準化の状況について、以下のとおり報告する。

1 行政手続のオンライン対応の進捗状況等

(1) 令和3年度と令和4年度の比較

○オンライン対応可能手続及び申請数の状況

- ・令和3年度にオンライン対応を不可としていた手続^{※1}について、各所管と見直しを図ったことでオンライン対応が可能となった手続のほか、新たに創設した手続などにより、オンライン対応可能手続は544手続から618手続に増加している（図表1参照）。
- ・オンライン対応可能手続のうち、オンライン対応済の手続は、198手続から241手続に増加しており、その割合は2.6ポイント増となっている（図表1参照）。
- ・また、オンライン未対応の手続についても、346手続から377手続に増加している（図表1参照）。このうち、令和4年度第2回デジタル化推進本部において定めた行政手続のオンライン対応の取組の方向性^{※2}に基づき、令和6年度末までに取り組むこととしている「優先度S」の手続は、20手続から26手続に増加している。
- ・オンライン対応済手続の増加により、年間総申請数に対するオンライン対応済手続の年間申請数割合については、95.9%から96.0%となり、0.1ポイント増となっている（図表2参照）。
- ・オンライン対応済手続のうち、オンラインによる申請で受付した件数については、1,693,391件から1,699,957件に増加するとともに、オンライン対応済手続の合計申請数に対する割合（以下「オンラインによる申請割合」という。）としては、0.8ポイント増となっているが、未だ約40%の利用状況である（図表2参照）。

※1 国や都等と連携している、あるいは押印が必須などで、オンライン対応することが不可能な手続。

※2 効果的にオンライン対応を進めていくため、オンライン未対応手続のうち、年間申請数が1,000件以上の手続を「優先度S」、年間申請数100～999件の手続を「優先度A」、10～99件の手続を「優先度B」、0～9件の手続を「優先度C」と定義している。

図表1 オンライン対応可能手続の内訳

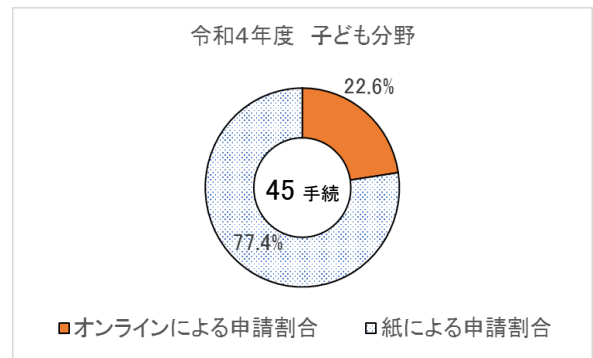
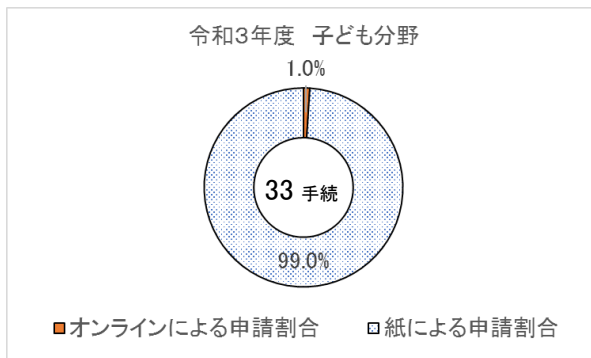
	オンライン対応可能手続		
	オンライン対応済 手続数 (割合)	オンライン未対応 手続数 (割合)	合計
令和3年度	198 (36.4%)	346 (63.6%)	544
令和4年度	241 (39.0%)	377 (61.0%)	618

図表2 申請数の内訳

	オンライン 対応済手続 年間申請数 (割合)		オンライン 未対応手続 年間申請数 (割合)	年間 総申請数	
	合計				
令和3年度	合計	4,242,487 (95.9%)	180,834 (4.1%)	4,423,321	
	内訳	オンライン による申請			1,693,391 (39.9%)
		紙 による申請			2,549,096 (60.1%)
令和4年度	合計	4,174,700 (96.0%)	172,316 (4.0%)	4,347,016	
	内訳	オンライン による申請			1,699,957 (40.7%)
		紙 による申請			2,474,743 (59.3%)

○子ども分野における申請割合の状況

- ・スマートフォンやパソコンなどのデジタルツールに比較的慣れている子育て世代が多い
「子ども分野」におけるオンラインによる申請割合は、1.0%から22.6%に大きく増加している。
- ・特に保育園の入園・在園に関する各種手続においてオンラインによる申請割合が多い。



(2) 今後の取組の方向性

- ・「優先度S」の26手続については、下表のとおりオンライン対応を推進する。

優先度	令和5年度 オンライン対応 見込手続数	令和6年度 オンライン対応 見込手続数	対象外予定手続数
S	8(5) ※3	16(3)	2※4

※3 括弧内は、令和4年度末時点の調査結果により、新たにオンライン対応可能となった手続等で内数。

※4 国保年金課の「国民健康保険被保険者証・高齢受給者証再交付申請書」及び「限度額適用・標準負担額減額認定証交付申請書」の2手続。今後、現行の健康保険証がマイナ保険証に一本化されることに伴い、廃止になる予定にあるため、当該手続のオンライン対応については、今後も国の動向等を注視しつつ、現時点においては対象外に整理する方向で調整することとしている。

- ・年間申請数 999 件以下の「優先度A～C」の手続についても、区民ニーズが高い手続や簡易にオンライン対応が可能な手続などについては、引き続き優先度Sの手続と並行してオンライン対応を推進していく。
- ・オンライン対応済にも関わらず、オンラインによる申請が約40%に留まっている理由については、今後、各手続の状況等を分析し確認していく。
- ・デジタルツールに不慣れな方などに対しては、継続してスマートフォン講座等の開催を図るなど、デジタルデバイドの是正に向けた取組を進めていく。また、今後創設する予定の「(仮称) デジタルデバイド対策検討部会」において、デジタルの利用に消極的な方などの対応も含め、区のデジタルデバイドの是正に向けた効果的な取組を検討する。
- ・広報すぎなみや区公式ホームページなどの媒体を通じて、オンラインによる申請が可能な手続の周知を図っていく。

2 住民情報系システムの標準化の状況について

現在、区では、国が目標時期とする令和7年度を目途に、住民情報系システムの標準化に取り組んでいるところである。こうした中、国は、令和5年9月の閣議決定において、目標時期に標準化システムへ移行する自治体が集中し、システム事業者の工数が増えていること等を理由に、課題が明確化した一部のシステムにおいては、個々のシステムの状況に応じ移行完了期限の設定をすることとした。

これを受け、区においても、改めてシステム事業者や各業務システムを担う各所管に確認したところ、以下の2システムにおいては目標時期までの移行が困難な可能性があることが判明した。

現時点において、遅れる可能性はあるが、引き続き、システム事業者や各所管と連携・調整を図りながら、なるべく当初に定めた目標時期を目途に、移行に向けて取組を進めていく。

○目標時期までの移行が困難な可能性があるシステム及び主な理由

- ・就学児童・生徒情報等管理システム

システム事業者におけるシステムエンジニアの不足等によるため。

- ・健診（検診）等データ管理システム

国が作成する標準仕様書の公開が今年の秋ごろとされているが、未だ公開されていないため。