

# 手続きオンライン化に向けた ロードマップ

発行：西条市 DX人材育成プロジェクト 電子申請チーム 2024年3月



# 目次



## はじめに ..... p.3

### 市民も職員もハッピーに

- ・ 備えよう未来に ..... p.4
- ・ 今日を変える、明日が変わる、未来が変わる ..... p.5



## ロードマップ上のグループ ..... p.12

### 手続きの特徴を理解しよう

- ・ 申請のオンライン化に向けての課題 ..... p.13
- ・ 課題の分析とグルーピング ..... p.14



## 電子申請の方法・紹介 ..... p.7

### それぞれの特徴を理解し利用しよう

- ・ ツールを知る ..... p.8
- ・ ツールの比較 ..... p.9



## オンライン化の現状 ..... p.19

### 進捗状況を把握・管理しよう

- ・ 現状を知って未来へ向かう ..... p.20
- ・ オンライン化の現状を知る ..... p.21
- ・ オンライン化のタイムライン ..... p.22
- ・ 進捗状況の見える化 ..... p.23





はじめに

市民も職員もハッピーに

# 備えよう未来に

## 時代の変化に合わせて

人口減少により労働力が減少する中、1人あたりの業務量は増えていきます。しかし、悪いことだけではありません。スマホやAIなど、様々なツールが誕生し、使いやすく進化していきます。申請のオンライン化もその1つです。今回のロードマップ作成の目的は申請書を電子化することではありません。



## ユーザーに自由な選択肢を

目的は申請内容をデータで得ることにより、入力などの後続業務を一括して行う準備をすることです。庁舎の窓口でも、家からでも、旅先からでも同じように手続きができ、データで受け取ったら自動で入力まで終わる未来を想像してください。わくわくしてきませんか。

# 今日を変える 明日が変わる 未来が変わる

年間100件以上の手続きを棚卸した結果、オンライン化のためには様々な課題があることがわかりました。これらの課題を分類した結果、単年ですべての手続きをオンライン化することはできないことがわかりました（そりゃそうじゃ）。そこで、複数年にわたって作業していく指針になるのが本ロードマップです。本ロードマップを道しるべに、今日を変え、明日が変わることで、西条市役所の未来が変わります。

## Let's Change!

0.はじめに > 今日を変える 明日が変わる 未来が変わる



# オンライン化された申請は家からするもの？

私たちチームの見解は、“家じゃなくてもいい”

オンライン申請はどこからやりますか？という問いに、最初に思い浮かぶのは、“家から”が多いのではないのでしょうか。

それは、役所に行かなくても、手続きが可能であることがメリットだからだと思います。いつでもどこからでもできるオンライン申請、そのもうひとつメリット！

それは、書かないこと！

書かないことにフォーカスすると、“市役所の窓口から”も選択肢の1つになりませんか？

近年、デジタルの急成長により、便利なツールがどんどん登場しています。

使い手である私たちも頭をやわらかくし、固定概念にとらわれない使い方で、できることからやっていくのも、DXへの近道かもしれませんね。

便利なものを便利に使って、市民も職員もハッピーになりましょう！



時間・場所の自由



書かないという選択肢



# 電子申請の方法・紹介

それぞれの特徴を理解し利用しよう

# それぞれの特徴を理解し利用しよう ツールを知る

電子申請を実現するための多種多様なツールがある中で、それぞれの強みと弱みを理解し、うまく選択していくことが重要です。まずは各ツールの特徴を把握し、自分の業務にあてはめて考えましょう。

ただし、オンライン化を推進する目的は、市民も職員もユーザー全員にとって便利にすること。手段にとらわれすぎないようにすることも大切です。

desknet's NEO

ぴったりにサービス

LoGoフォーム





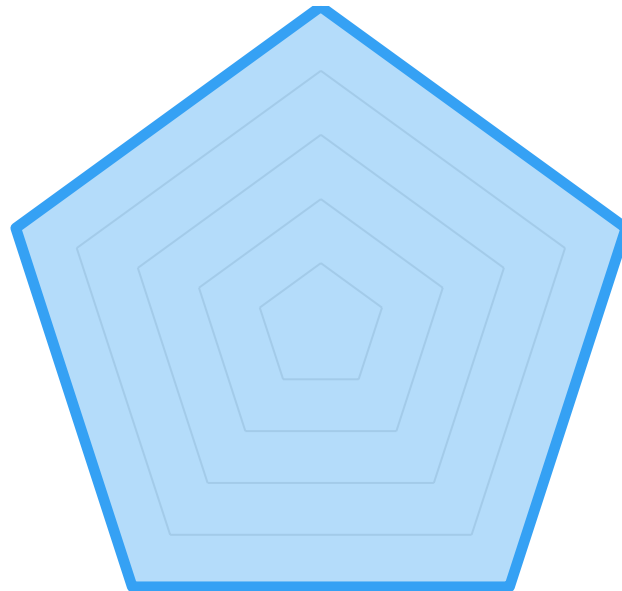
# ツールの比較

## 操作性

フォーム作成や管理  
などが誰でも簡単に  
操作できるかどうか

## 機能性

求められる様々な機  
能を十分に備えてい  
るかどうか



## 汎用性

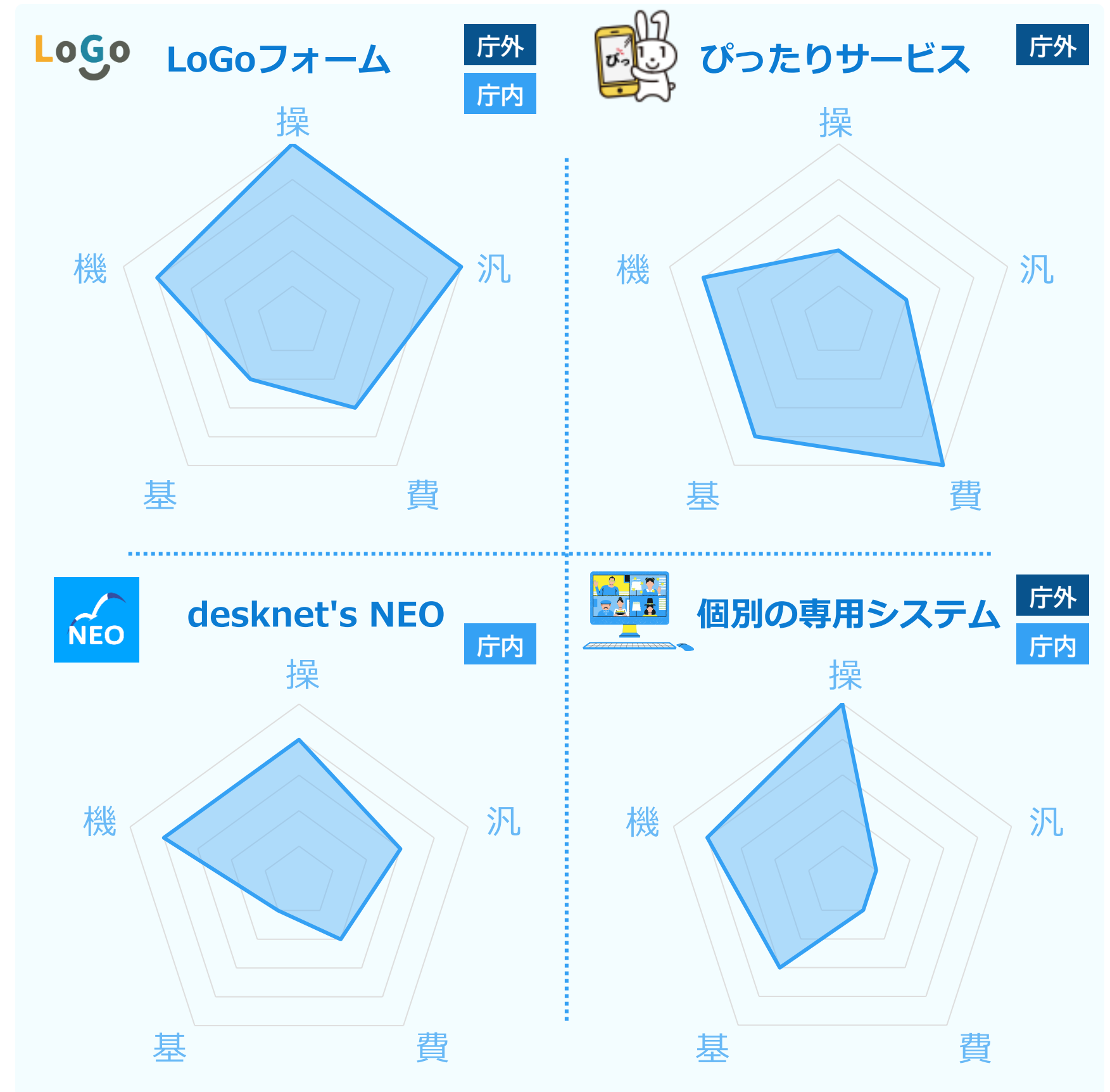
様々な手続きに対応  
可能な汎用性を備え  
ているかどうか

## 基幹システム連携





業務系のシステム・  
データとの連携の可  
能性があるかどうか

## 費用対効果

得られるメリットに  
対してコストが低く  
抑えられるかどうか



各ツールを比較しやすくするための参考として作成したものです。  
定量的な数値を測定したのではなく、プロジェクトメンバーの主観によるものですのでご了承ください。

	 LoGoフォーム	 ぴったりにサービス	 desknet's NEO	 個別の専用システム
概要	LGWANとインターネット双方で、専門知識がなくても、簡単なフォーム作成、迅速な集計・グラフ化ができる電子申請サービス	マイナポータルでのサービス検索・電子申請機能を利用し、手続をオンラインで行える国が運営するサービス	組織の情報共有基盤として、業務改善と働き方改革に役立つ様々な機能を提供するグループウェア	特定の目的や用途に合わせて設計されたシステムで、その業務や目的に最適化された機能を持つもの
例	各種申請・申込・予約フォーム等	転出届、パスポート、子育て・介護の申請等	ワークフロー、設備予約、回覧・レポート等	電子入札、粗大ごみ受付、職員採用等
メリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>汎用性が高い</li> <li>フォーム作成が簡単</li> <li>他自治体のテンプレートを活用できる</li> <li>簡易な集計グラフが自動作成される</li> <li>直感的な操作が可能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>費用がかからない</li> <li>基幹系システムとの連携の可能性はある</li> <li>国の標準様式が利用できる</li> <li>個人番号を入力できる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>別システムへのログインが不要</li> <li>通知を把握しやすい</li> <li>職員間で連携しやすい</li> <li>宛先等に職員名簿を活用できる</li> <li>庁内手続きに向いている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特定の業務に特化しているため使いやすさや効率性が高い</li> <li>特殊・複雑な運用に対応できる</li> </ul>
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>オプション追加ごとに費用が掛かる</li> <li>個人番号が入力できない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>フォーム作成の難易度が高い</li> <li>申請1件ごとのダウンロードしかできない</li> <li>標準様式以外のフォーム作成に時間がかかる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>庁外からのアクセスができない</li> <li>市民は利用できない</li> <li>アカウントのない会計年度任用職員等が利用できない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>他の用途には活用しにくい</li> <li>変更や拡張が難しい</li> <li>導入や運用には高いコストがかかることがある</li> </ul>

# 武器は多い方がいい

突然ですがみなさん、モノを切る道具をたくさん思い浮かべてみてください。  
では、次のものは何で切りますか？

「にんじん、海苔、段ボール、木、スイッチ」

あなたがもし包丁しか使えなかったら、切るのに困るものはたくさんありませんでしたか。使えるものがたくさんある人は、使うものを選べます。

職員が市民に手続きの選択肢を増やせれば… 市民がもっと手続きの方法を選べれば… 西条市はもっと便利なまちになるかも。  
もっとも便利な「武器」をみなさんに選べるようになってほしい。  
私達が手続きのオンライン化を進める理由です。





2

# ロードマップ上のグループ

手続きの特徴を理解しよう

手続きの特徴を理解しよう

# 申請のオンライン化に向けての課題

やみくもに申請のオンライン化を進めても解決するにはとても時間がかかります。

- ・ 課題は何か？
- ・ 解決方針は？
- ・ 解決時期は？

問題を切り分け、解決策を定めることで散乱した課題の整理を進めました。



課題1

## 紙で申請が必要



### 課題

申請書を書面で求めていた手続きをオンライン化するための条例、規則改正の要否が不明

### 解決方針

申請書に記載していた内容をフォームに入力

### 解決時期

解決済（条例、規則上の改正は不要）

課題2

## 書面での添付書類が必要



### 課題

添付書類を書面で求めていた手続きをオンライン化するための条例、規則改正の要否が不明

### 解決方針

添付書類の内容、趣旨等に応じたフォームの追加、本人確認の実施

### 解決時期

解決済（条例、規則上の改正は不要）

課題3

## 押印が必要



### 課題

書面時に押印を求めていた手続きをオンライン化するための条例、規則の改正の要否が不明

### 解決方針

押印の趣旨に応じた本人確認の実施

### 解決時期

解決済（条例、規則上の改正は不要）

課題4

## 時間が必要



### 課題

オンライン申請の検討に避ける業務時間の不足

### 解決方針

DX担当によるツールの使い方研修、電子化のフォロー

### 解決時期

令和6年度

課題5

## 厳格な本人確認が必要



### 課題

既存のLoGoフォームのサービスは、厳格な本人確認を要する申請のオンライン化に非対応

### 解決方針

マイナンバーを利用した公的個人認証（※オンライン申請で最も厳格な本人確認手続き）オプションの導入

解決時期 令和6年度

課題6

## 対面を伴う手続きが必要



### 課題

申請時に対面が必要

### 解決方針

DX担当と協議し、申請のオンライン化できる部分があるか整理

解決時期 令和6年度

課題7

## 支払いを伴う手続きが必要



### 課題

支払いを伴う申請の場合、市民の方の窓口での支払いが必要

解決方針 支払いオプションの導入

解決時期 多くの申請は、支払い手続き以外の課題も抱えるため、他の課題の多くが解決する年度に合わせて導入

課題8

## 個人番号の入力が必要



### 課題

oGoフォームのサービスは、マイナンバーを入力する申請に非対応

解決方針 ぴったりサービスを利用したオンライン申請を利用

解決時期 ぴったりサービスを利用したオンライン申請は、汎用的な様式を国が作成しており、様式が作成され次第、マイナンバーの記載を伴う申請をオンライン化

# オンライン化時期のグルーピング

## 令和6年度中にオンライン化

紙で申請が必要

添付書類が紙で必要

押印が必要

時間が必要

厳格な本人確認手続きが不可能

## 支払いオプション 導入時期

### 窓口オンライン できることからやる

対面が必要

支払い手続きが必要

## ぴったりサービス 国標準様式

マイナンバー  
記載が必要

## 個別に対応

その他



# 何度も本人確認しないですむ社会に

サービスごとに**本人確認書類の提供をしなければならぬ時代は、もうすぐ終わり**を迎えるかもしれません。

デジタル庁では2024年度に個人旨の新たな認証アプリを提供すると公表しており、**スマートフォン完結型の新たな本人確認が導入**されていく予定です。

すでに民間事業者では「**デジタル身分証**」がリリースされ、他社のサービス利用時に行った身元確認結果を活用することで何度も本人確認を行う手間を省くようなサービスが可能となりはじめているようです。

※「LoGoフォームについては令和6年度から電子認証オプション（マイナサイン）を追加予定」



- マイナンバーカード
- 運転免許証
- パスポート
- 住民基本台帳カード
- 在留カード

参考文献：株式会社TRUSTDOCK.『60分でわかる！デジタル本人確認&KYC超入門』.技術評論社.2023年.p.136-137

## 窓口申請、その時端末は…

手続きが電子化されると、場所や時間にとらわれることが無くなります。その結果、逆に申請場所として市役所窓口を選択される方もいるでしょう。

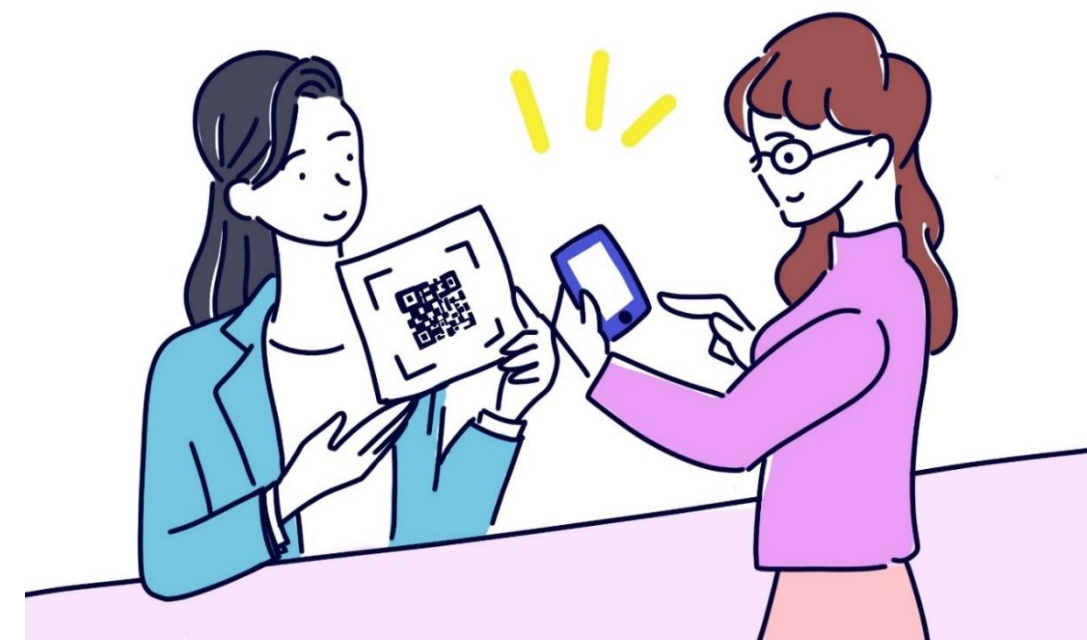
では、窓口でのオンライン申請に備えて、各窓口に新しく端末を置く必要があるのでしょうか。

もちろん、専用のPCやタブレットを置く選択もあるでしょう。しかし、スマホ保有率が9割を超えている今の時代、来庁者のスマホを使ってもらう選択肢もあるのではないのでしょうか。

記載台は置かず、「窓口でQRコードが置かれている世界」想像してみると意外と近い未来として想像できませんか？



▲窓口の端末から手続き



▲来庁者のスマートフォンから手続き



# オンライン化の現況

## 進捗状況を把握・管理しよう

進捗状況を把握・管理しよう

# 現状を知って未来へ向かう

未来への第1歩は、現在の課題を正面から見つめることから始まります。しかし、現状を把握したら終わりではありません。

オンライン化を進めるために、それぞれの手続きの進捗状況を把握・管理し、「進捗状況の見える化」に取り組んでいきます。

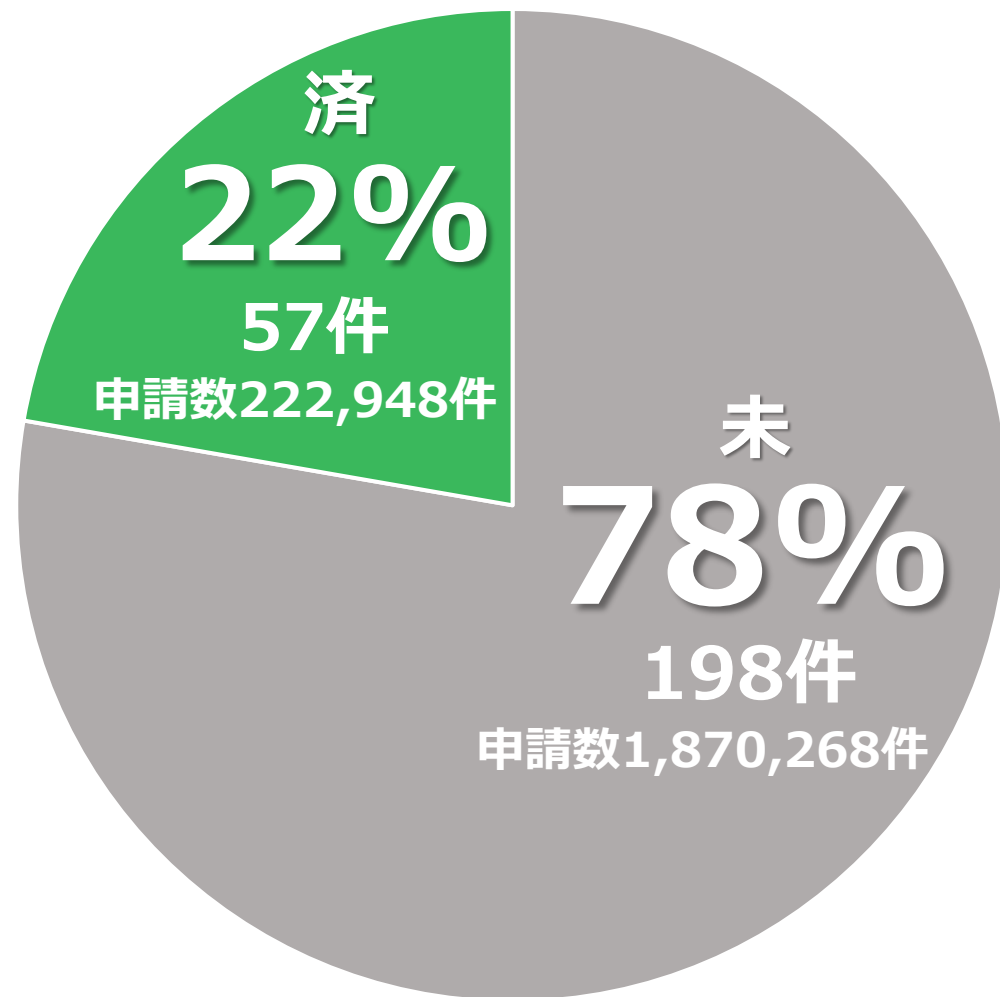
オンライン化により、手続きはスムーズに進捗管理はスマートに。さあ、新しい未来への扉を開いてみましょう。



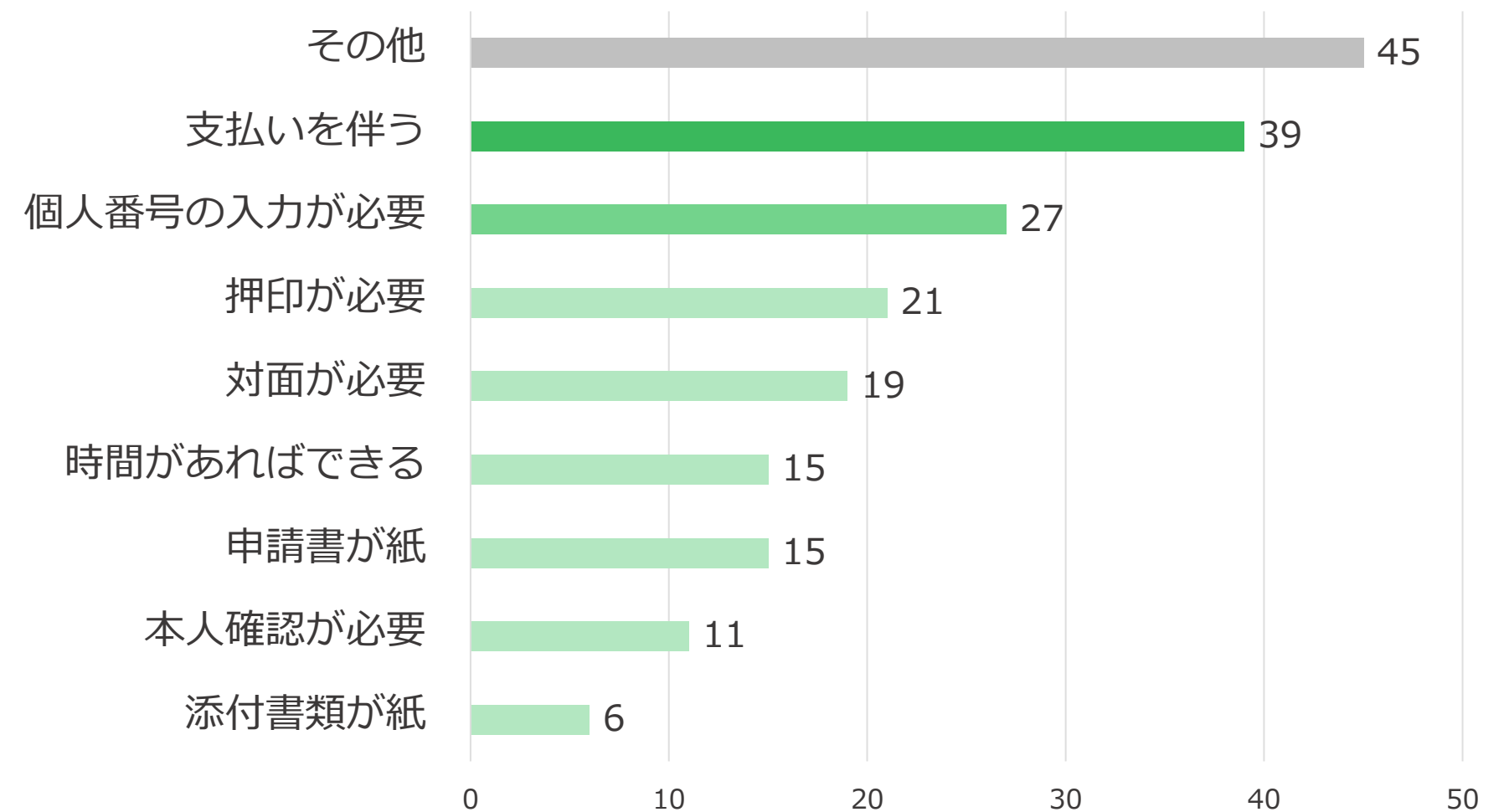
# オンライン化の現状

手続棚卸のため、年間受付件数100件以上の手続を対象に実態調査を実施

## 手続オンライン化率



## オンライン化への最重要課題



- 手続**255**件のうち、現状のオンライン化率は**22%**
- 残り**78%**の手続をオンライン化するためには様々な課題がある

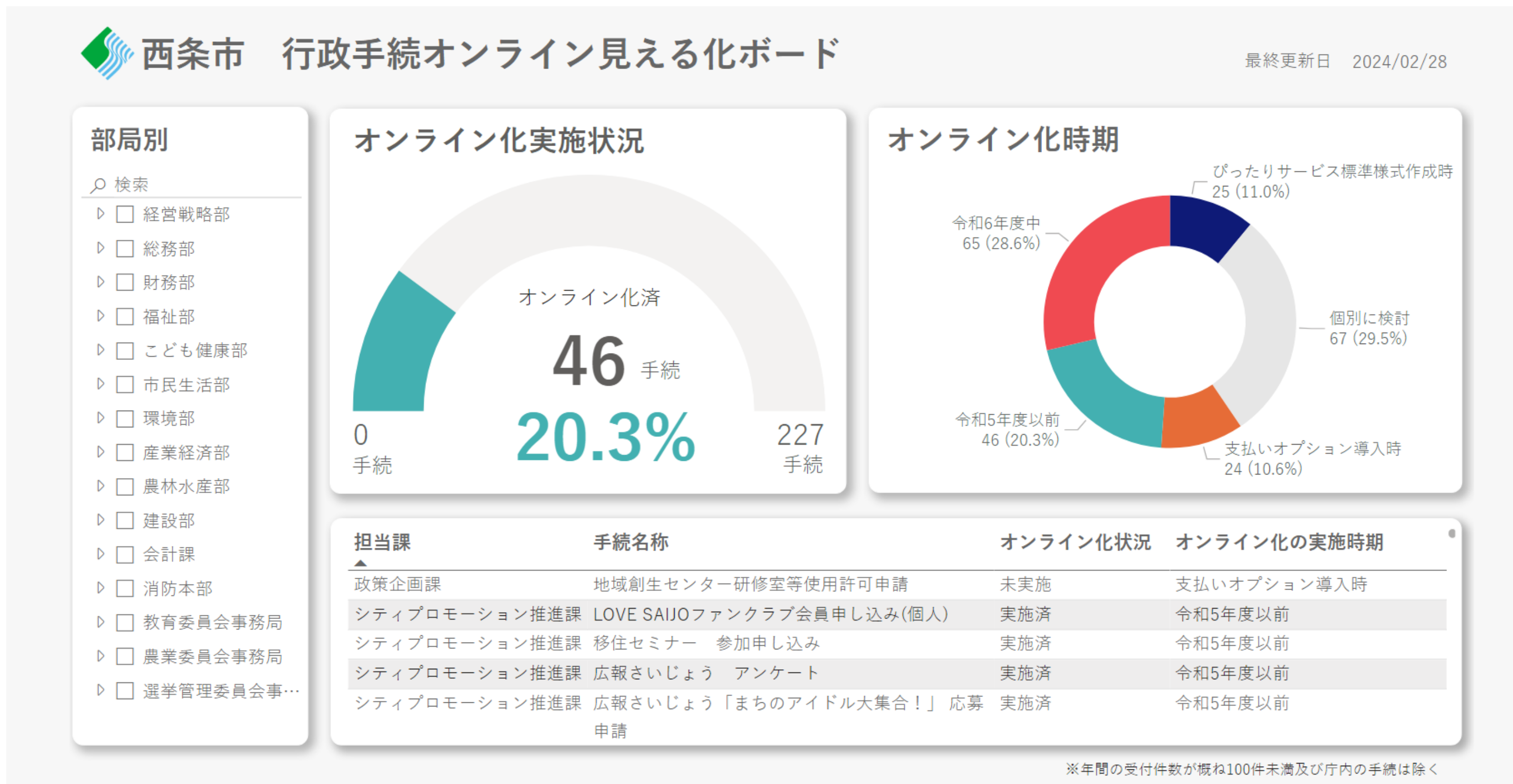
# タイムライン

オンライン化未実施の手續について、グループに応じて次のとおりオンライン化を実現する。

グループ	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 申請書・添付書類が紙</li> <li>✓ 押印が必要</li> <li>✓ 時間があればできる</li> <li>✓ 本人確認が必要</li> </ul>	棚卸調査 例規調査 ロードマップ策定	オンライン化		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 対面が必要</li> </ul>		窓口オンライン化		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 支払いを伴う</li> </ul>		窓口オンライン化	支払いはオプション導入時に対応	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 個人番号の入力が必要</li> </ul>		国のぴったりサービス標準様式作成にあわせて対応		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ その他</li> </ul>		対応可能なものについては、個別事案に応じ順次対応		

# 進捗状況の見える化

▼クリックで見える化ボードのメニューはこちら▼



# オンライン化ロードは続くよどこまでも

オンライン化ロードの終わりはいつでしょうか。

- ・システムを導入した時
- ・申請書の棚卸が終わった時
- ・ロードマップが完成した時
- ・すべての申請がオンライン化された時
- ・ユーザー全員がハッピーになった時

システムも電子申請も、本ロードマップも手段の一つです。

目的は？ **「ユーザー全員ハッピーにする」** こと。

一緒に住みやすい、働きやすい空間を作り続けませんか？





手続きオンライン化に向けたロードマップ

VERSION 1.0.0

発行：西条市 DX人材育成プロジェクト 電子申請チーム（未来共創課）

**LOVE SAIJO**

**Action! SDGs**

いっしょにやろや ちよとずつ