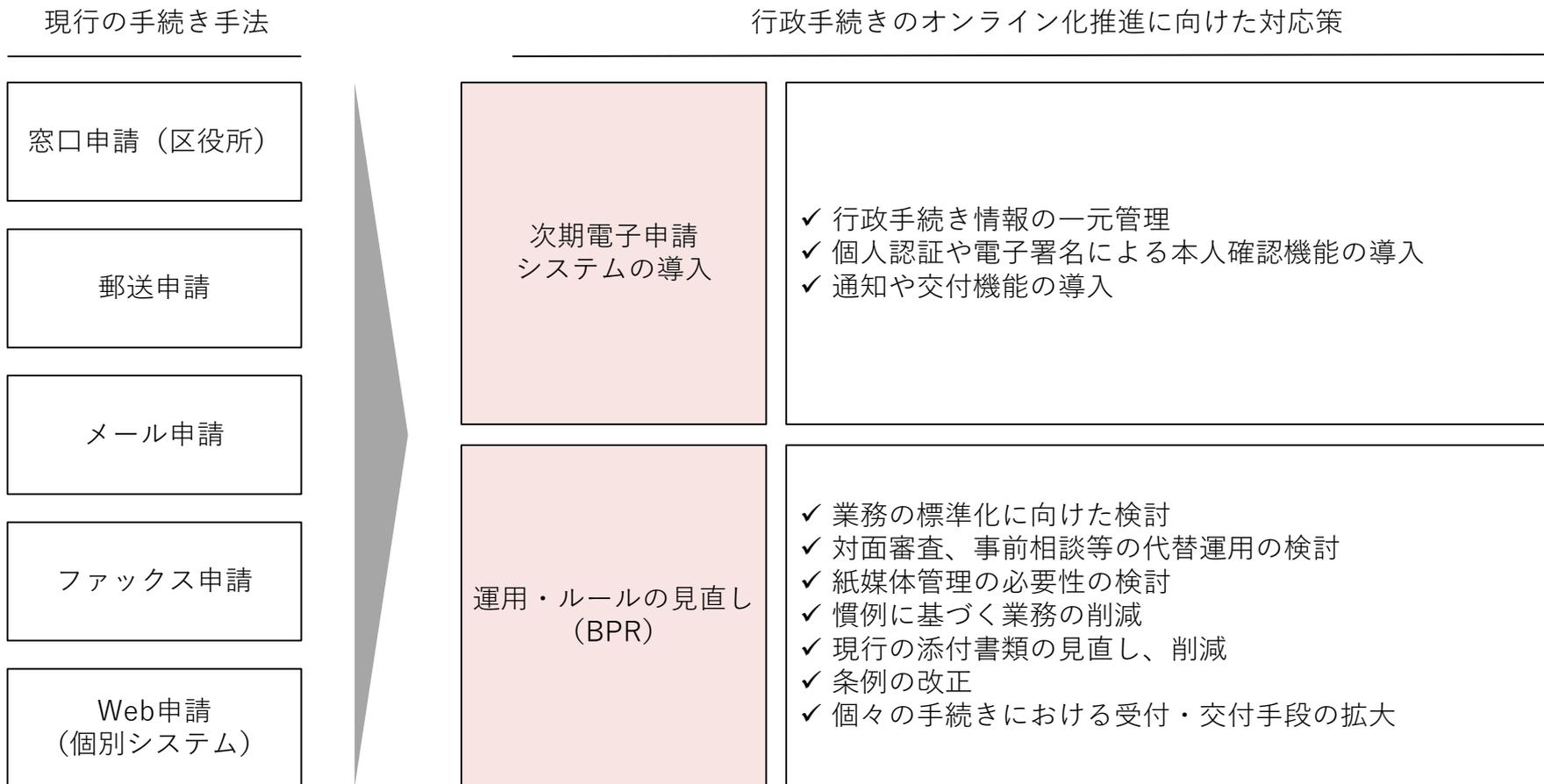


7 - 1

電子申請を活用した窓口改善の考え方 1/2 -

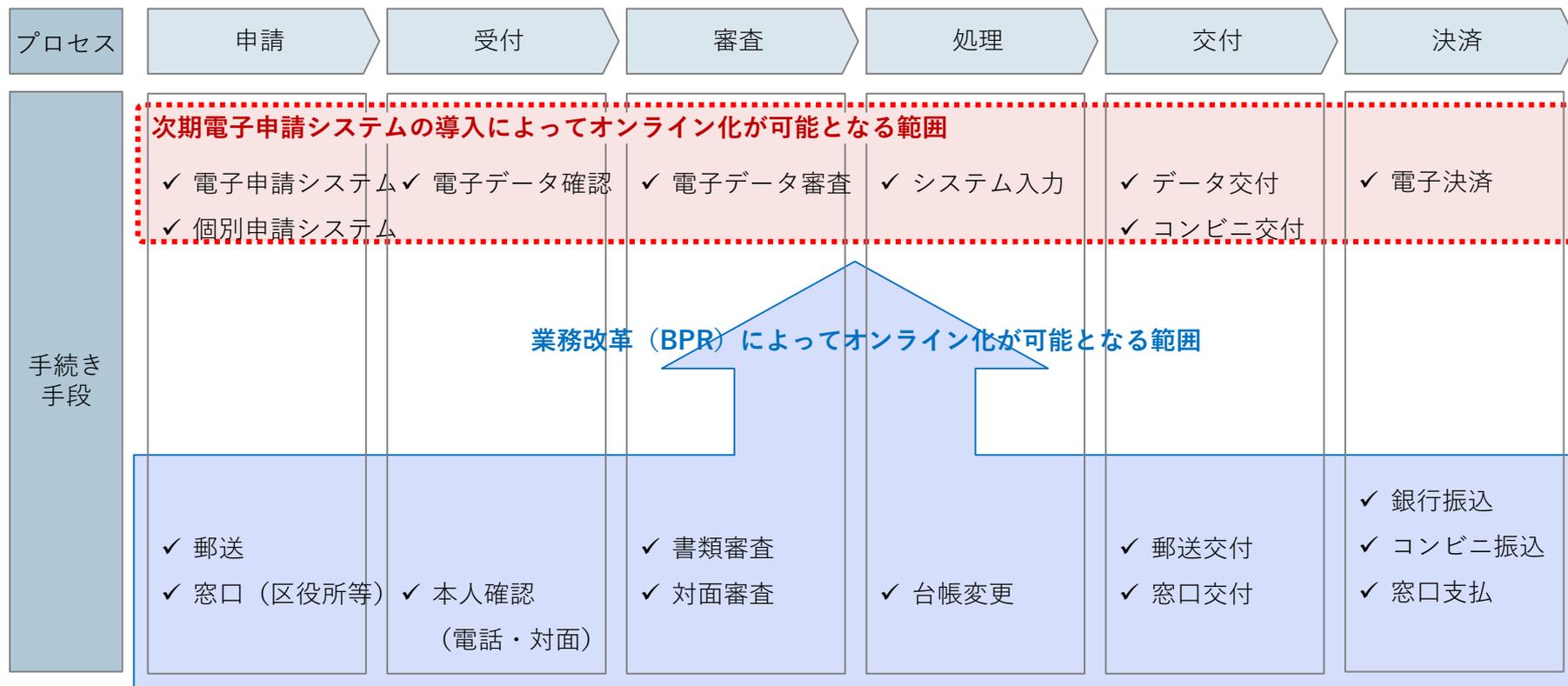
- 本取組みは、オンラインで手続きを実現するための仕組み（電子申請システム）の構築を行うものであるが、より多くの手続きを効果的にオンライン化していくには、運用手順や事務ルール等の見直し（BPR）が必須である。



7-1

電子申請を活用した窓口改善の考え方 2/2-

- 本市の行政手続きにおいては、手続きのプロセスごとに様々な手段で対応しており、次期電子申請システムを構築することでオンライン化が実現できる手続きと、そのままの運用ではオンライン化が困難な手続きとが存在する。
- 後者の手続きについて、対面での確認・審査・交付や紙書類での受付・管理を行っている手続き等は、それらの必要性やルールを見直すことで、電子データでの運用が可能となる。
- 市民の利便性向上を更に進めて行くためにも、電子申請によらない手順でしか処理できない事務手続きの処理方法・手順等の見直しを進めて行くことが、重要な取り組みとなる。



第1段階を実現するための方策

- 第1段階での実現対象の手続きは、現行の電子申請システムでもオンライン化の実現が可能な手続きのため、次期電子申請システムの導入を待たずに、オンライン化を進めていく方針である。
- ただし、現行運用では申請書や添付書類等を紙で運用している手続きが多く存在するため、それらのデジタル化や電子申請システムでの運用方法について手続きをひとつずつ検討していく必要がある。

第1段階の手続きの分類

取組み方針

- ✓ 本人確認や押印を要しない手続き
- ✓ 手数料等の徴収が発生しない手続き
- ✓ 法律や条例におけるオンライン化への制約がない手続き
- ✓ 運用上、対面対応を必須としない手続き

- ✓ 添付書類や交付物が無い、または電子データ（メール、FAX等）で提出・送信している手続き

- ✓ 申請書の様式（紙）がある手続き
- ✓ 添付書類として多量な資料や外部機関の発行する書類を求めている手続き
- ✓ 原本書類の提示や現物確認を求めている手続き
- ✓ 紙書類で通知・交付している手続き

- ① 電子申請での具体的な運用手順等を検討
- ② 現行の電子申請システムへ導入、運用開始

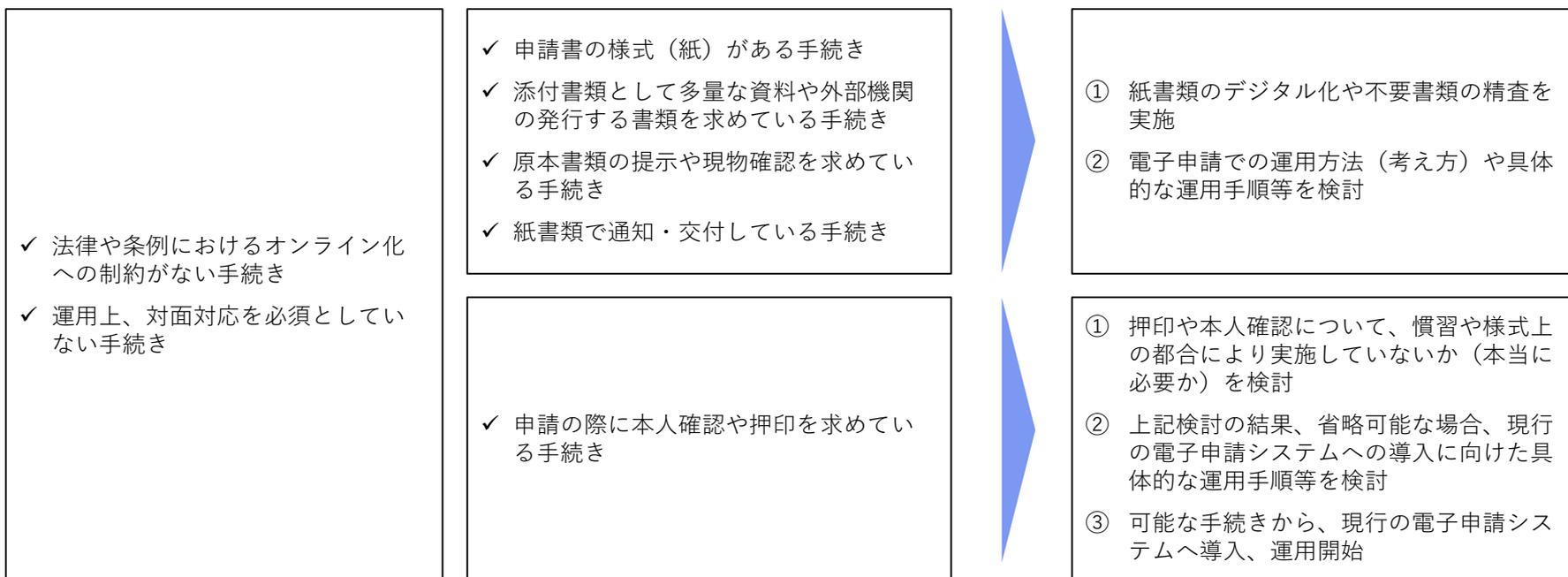
- ① 紙書類のデジタル化や不要書類の精査を実施
- ② 電子申請での運用方法（考え方）や具体的な運用手順等を検討
- ③ 現行の電子申請システムへ導入、運用開始

第2段階を実現するための方策

- 第2段階での実現対象の手続きは、現行の電子申請システムには実装されていない機能（電子署名や電子決済等）を要するため、次期電子申請システムの導入時または導入後にオンライン化を実現するが、業務の見直し等は導入前から実施していく方針とする。
- 第1段階と同様の検討（紙媒体のデジタル化・運用方法の検討）と併せて、市民の押印や本人確認の必要性（慣習で実施していないか等）についても見直していく必要がある。なお、見直しの結果、本人確認や手数料等が省略可能となった手続きについては、次期電子申請システムの導入を待たずにオンライン化を進めていくこととする。
- また、オンライン化の実現が、市民にとって特に有益であると考えられる手続き（多件数・共働き・障がい者に関する申請等）から優先的に検討を進めていくこととする。

第2段階の手続きの分類

取組み方針



次の実現段階に向けた方策 – 第3・4段階を実現するための方策 –

- 第3段階の実現にあたっては、電子申請システムと業務システムとの連携、および公的文書の電子交付等の実現が必要となる。今後、技術的な解決策や業務システムの対応方法を踏まえ、実現に向けた方策を検討していく。
- 第4段階の実現にあたっては、法令や条例の改正、運用手順やルールの見直し等の実現が必要となる。

実現にあたっての課題

業務システムとの連携手法
交付した電子データについての原本性の担保
法律や国の定める規則等によって、対面審査や紙書類での申請等が求められている
条例や市の定める規則・要項等によって、対面対応や紙書類での申請等が求められている
運用手順や事務ルール上対面審査や面談等の対面対応が求められている

今後の対応策

業務システム側との連携手法（RPAの導入等）の検討及び技術的な解決策の検討
電子データの原本性を証明する要件の整理及び技術的な解決策の検討
根拠法令と内容の確認及び制度改正への取組み
根拠条例と内容の確認及び制度改正への取組み
対面対応を必須としている手続きの運用手順およびその理由を確認し、必要性や代替運用方法を検討

【参考】郵送交付の考え方

- 郵送での申請および交付は、電子申請と同様に対面での対応を行わない手続き手法のため、行政手続きのオンライン化における課題の対応策の検討に向け、郵送申請を実施している手続きの条件やルール等を整理した。

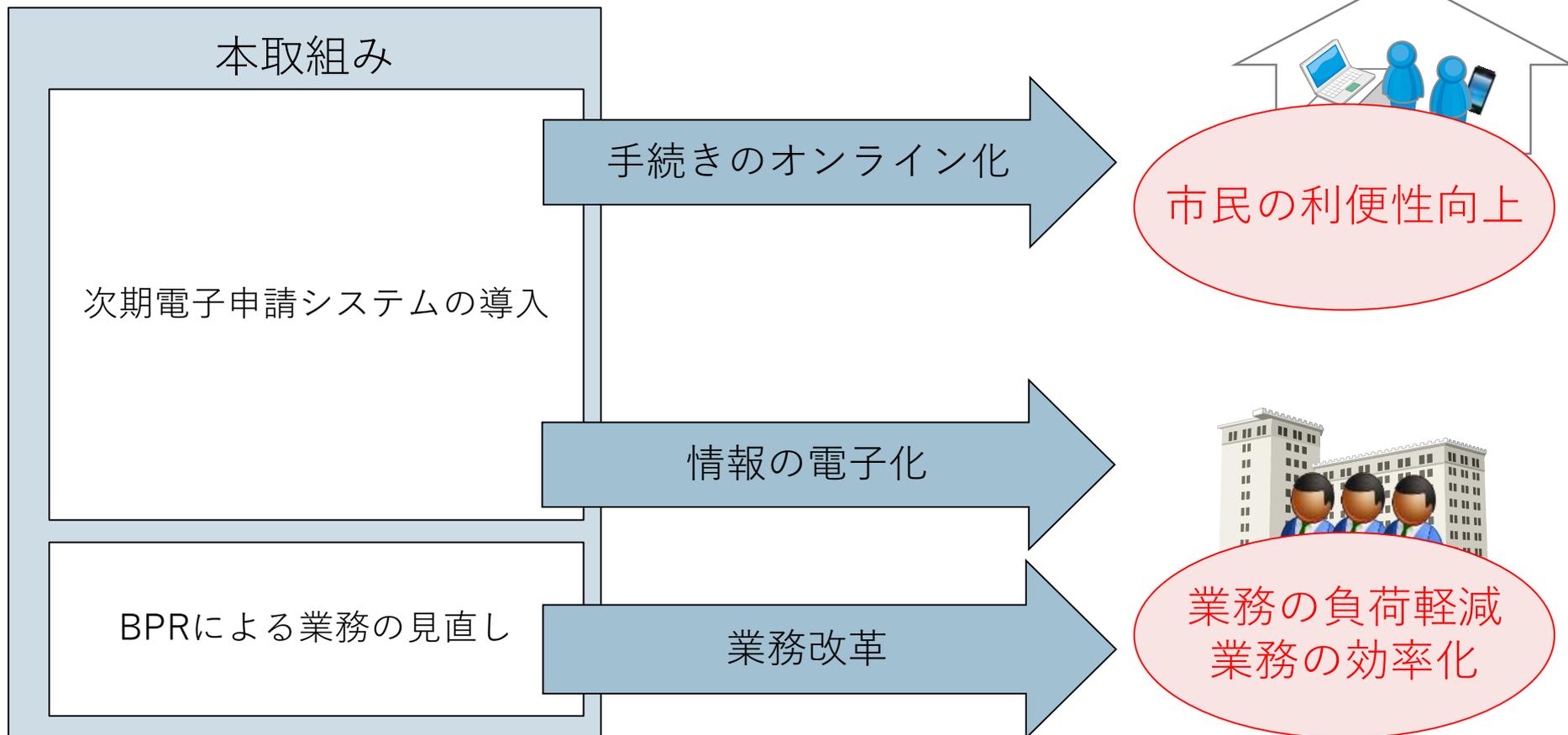
郵送申請・交付における課題と現行運用における対応内容

	受付	申請・処理	交付
課題	申請者と対面しないため、申請者本人の意思に基づく申請かの確認が必要	申請書や添付書類等、提出の事実の確認が必要	交付書類が本人のもとへ到着したかの確認が必要
現行の対応内容	<ul style="list-style-type: none"> ・市が本人住所へ郵送した申請書による申請（返送） ・本人確認資料等のコピーの同封 ・住民票等の本人のみ取得可能な書類の同封 ・申請書への押印、署名 	<ul style="list-style-type: none"> ・簡易書留での郵送 ・電話等での口頭確認 ・訪問調査などのタイミングで確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・本人の住所への返送 ・申請者の作成する返信用封筒を使用 ・特定記録で郵送 ・電話等での口頭確認
電子申請での留意点	本人のみ持ち得る情報を活用	記録の残る方法で郵送	記録の残る方法で交付 確実な住所情報を活用

※上記の整理にあたっては、いくつかの業務所管に対して郵送事務に関する調査を実施しており、その調査結果をもとに整理している。

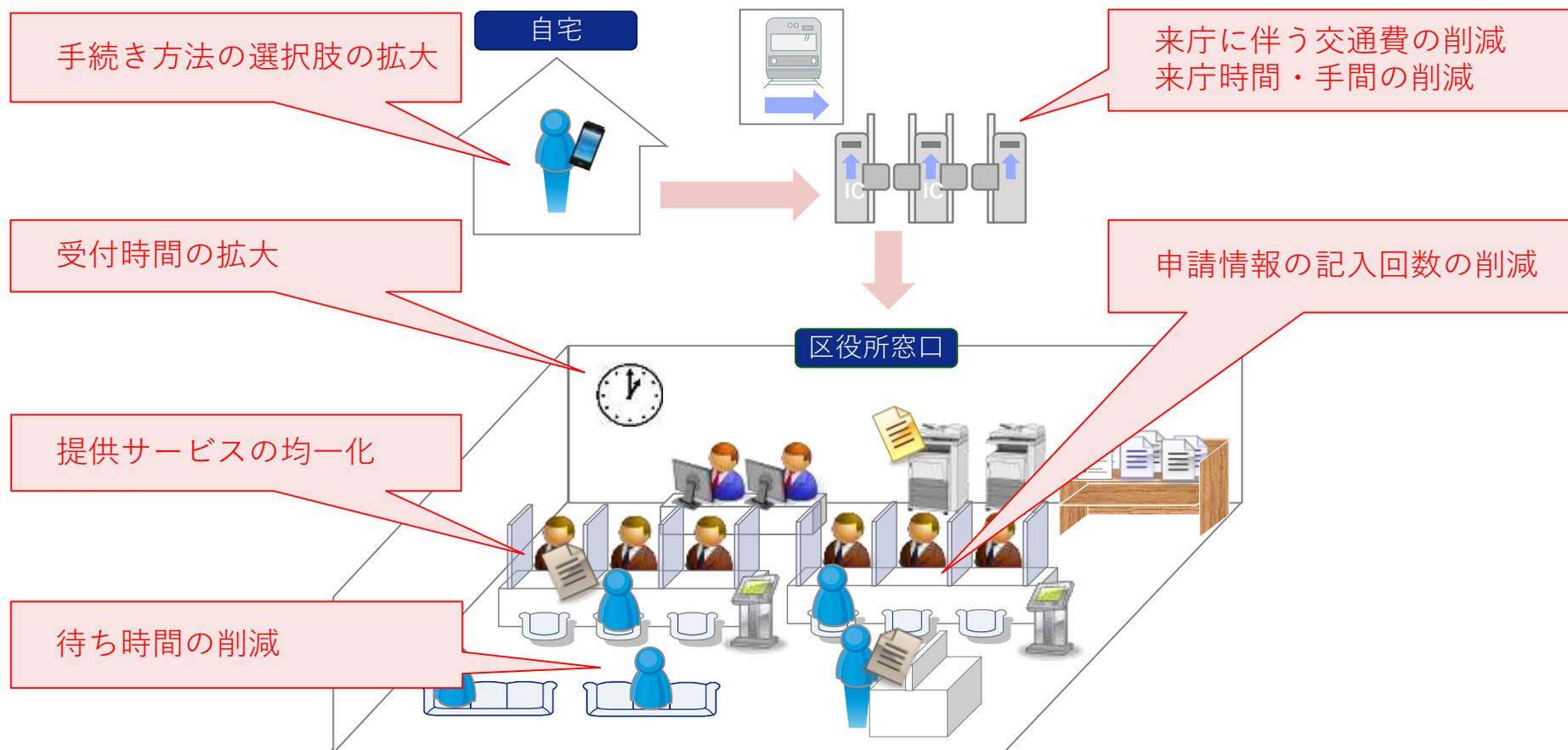
8. 本取組みの効果について

本取組みでは、市民の利便性向上とともに、本市の業務負荷軽減などの効果が期待できる。



8-1 本取り組みによる市民への効果

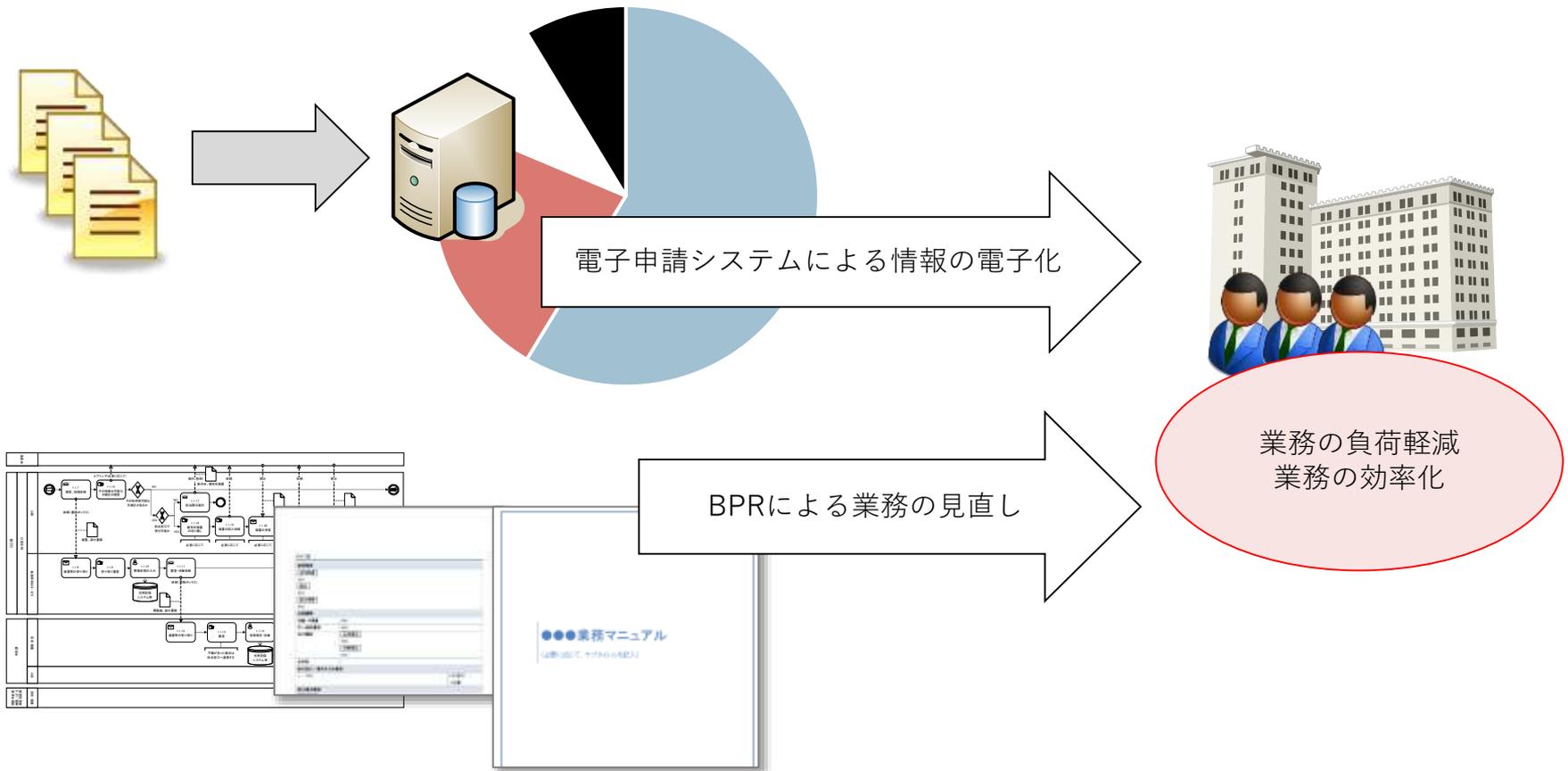
- 次期電子申請システムの導入により、行政手続きのために市民が費やしている時間や費用を削減し、市民の利便性向上が期待できる。



8-2

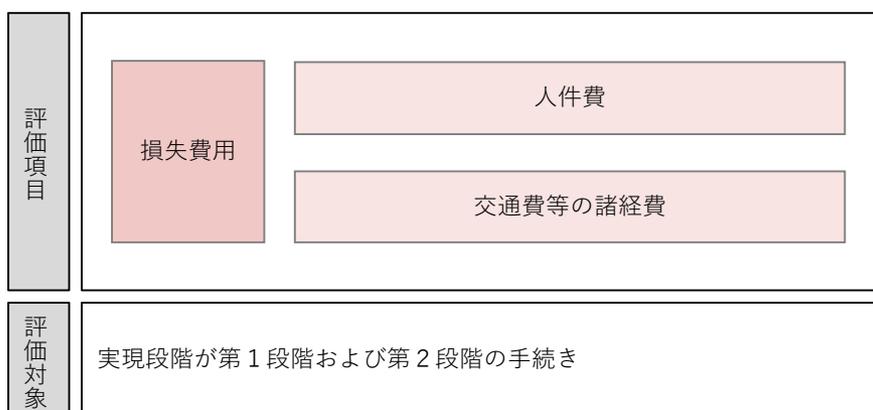
本取り組みによる本市への効果

- 申請をオンライン化することで、申請情報の電子化が可能となる。情報を電子化することにより、統計情報の分析等にかかる時間が短縮されるなど業務負荷軽減が期待できる。
- また、業務改革において、慣習化されている運用等を見直すことにより、業務負荷軽減や、業務効率化が期待できる。



【参考】機会損失における試算結果

評価方法



損失費用 × 次期電子申請利用者数

【損失効果】

人件費

窓口での手続きに要する時間^{※1} × 時間単価の人件費^{※2}

※1 窓口での待ち時間 + 申請書記入時間 - 申請情報入力時間

※2 大阪市のサラリーマンの平均年収から1時間あたりの金額を算出

諸経費（区役所までの移動費用等）

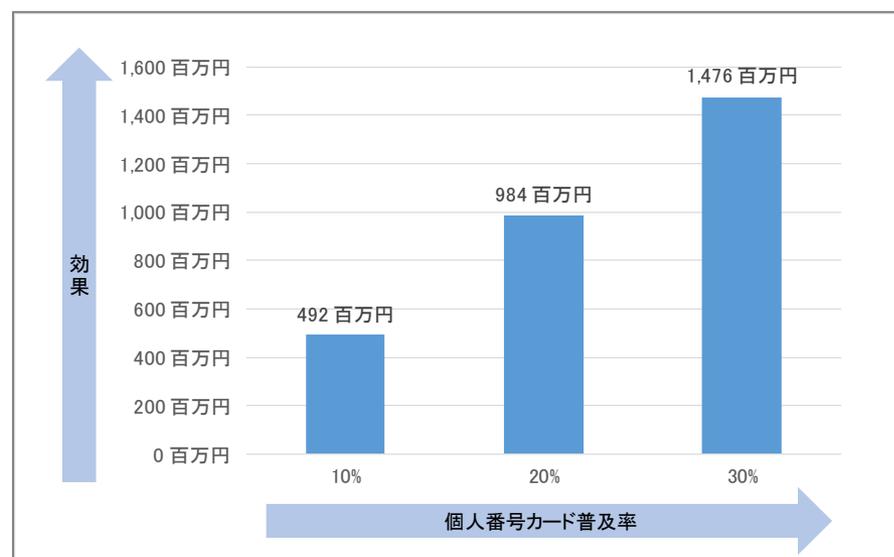
区役所までの移動費用（電車第等） - 書類の郵送料

【次期電子申請利用者数】

個人番号カードの普及率を10%、20%、30%の3段階で設定し、15歳から70歳までの市民を対象とする

⇒利用者数 = 大阪市の15歳から70歳までの人口 × カード普及率

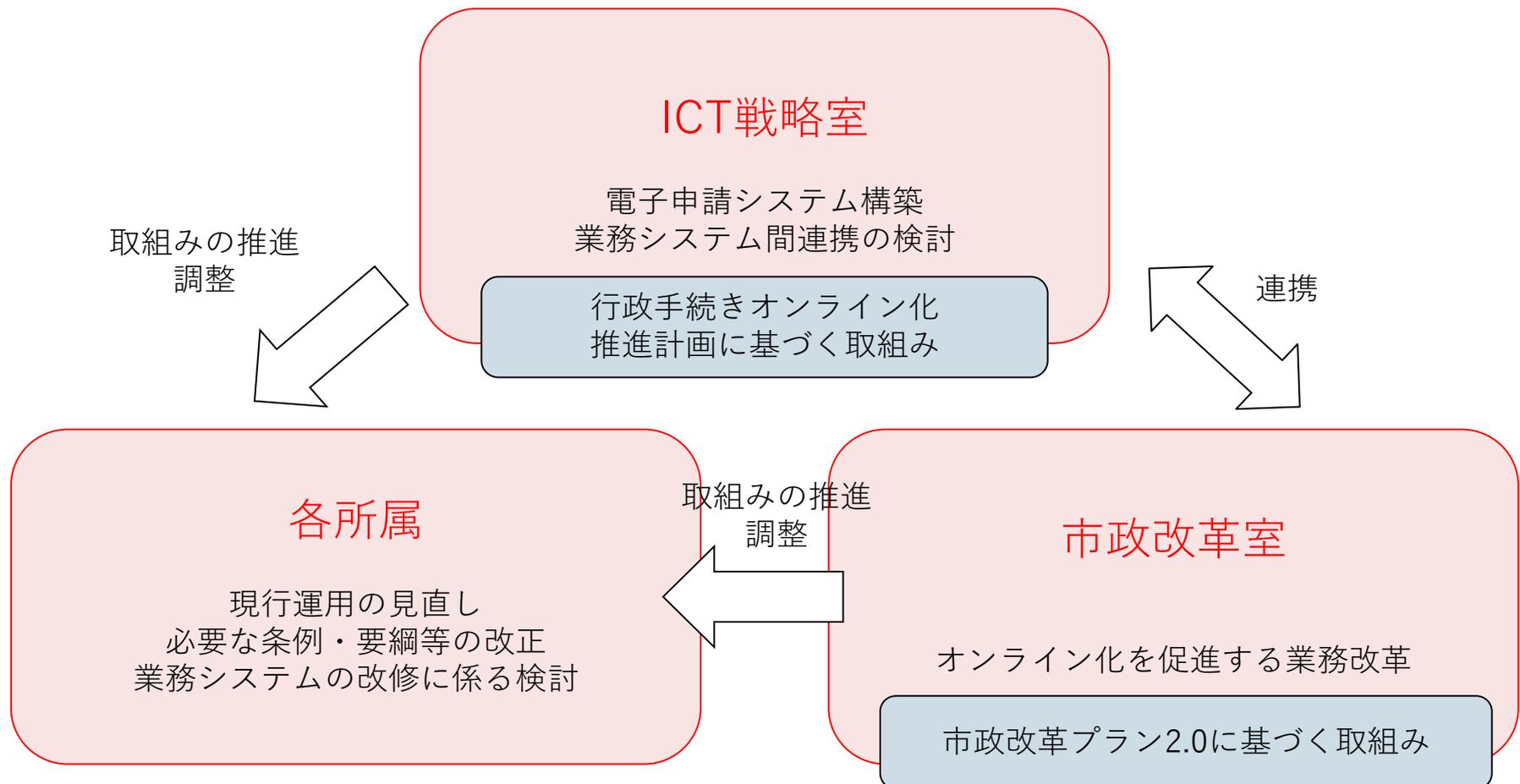
機会損失（損失費用）の試算結果



(※) 次期電子申請システムで個人番号カードの公的個人認証を利用すると仮定

9. 推進体制について

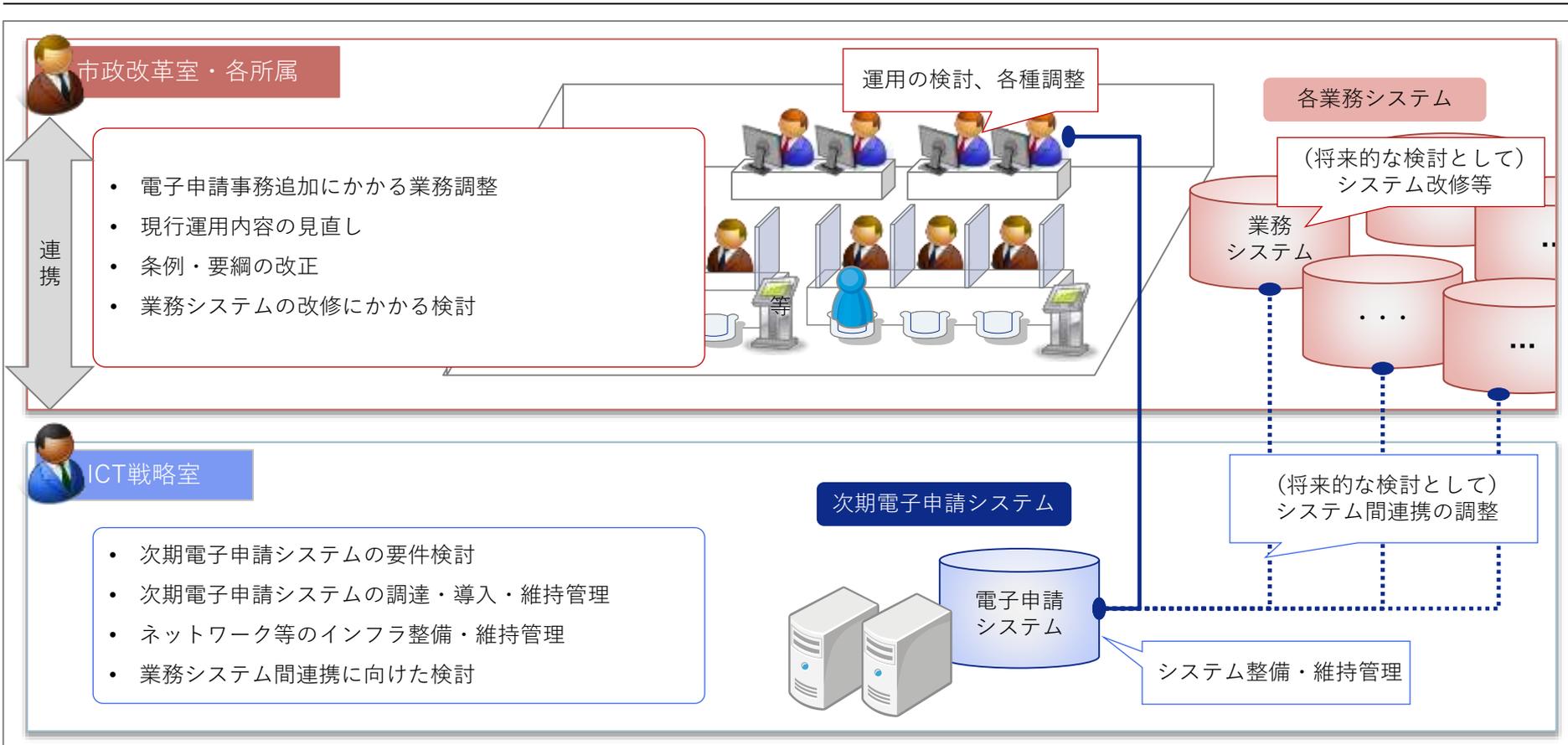
本取組みは、ICT戦略室・市政改革室を中心に連携、協力を図りつつ、各々が主体的に実施することとする。



【参考】推進体制の考え方

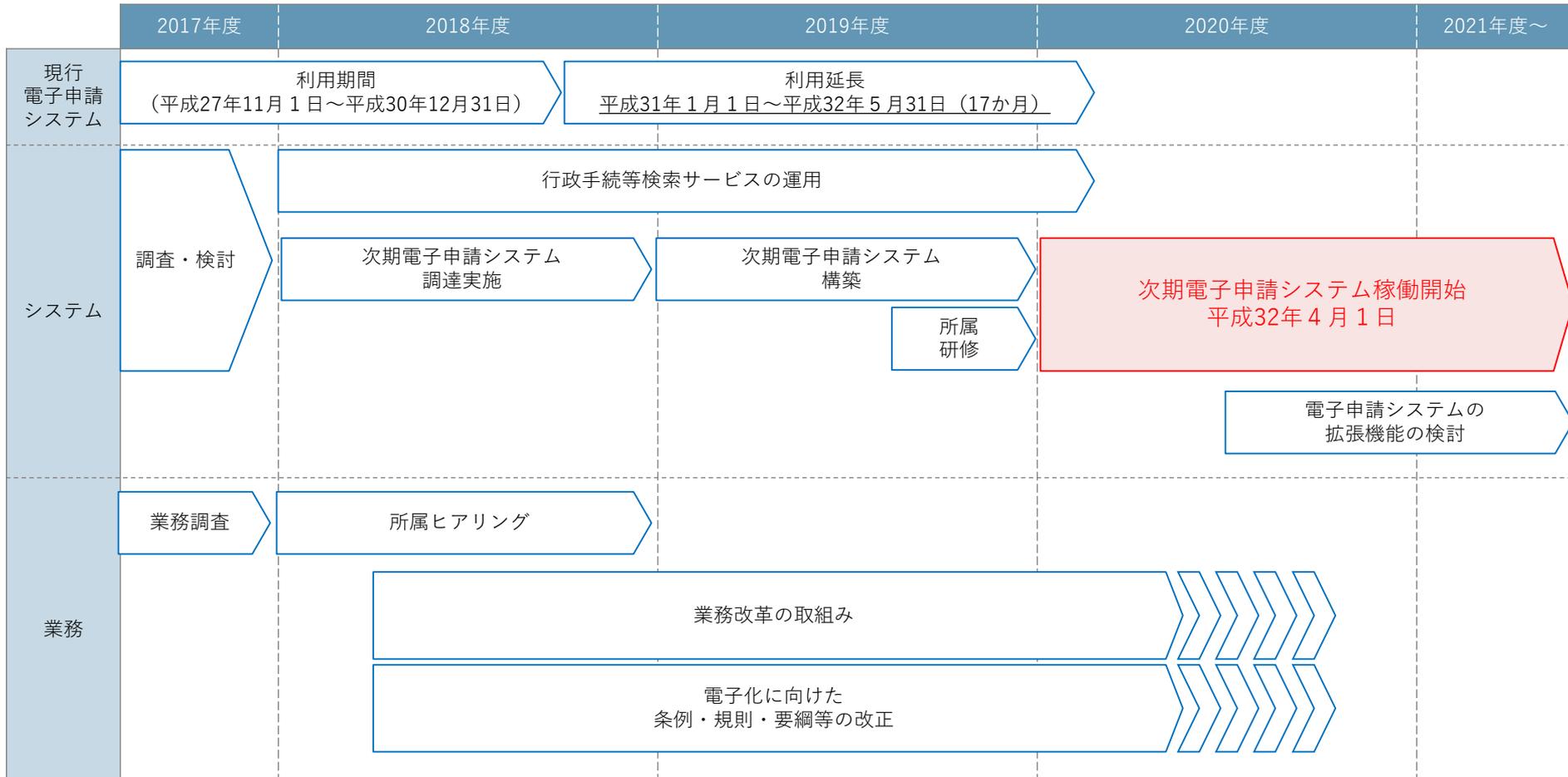
- 今後の対応において、電子申請システムに関する対応については、ICT戦略室が主体となって推進することとする。
- 次期電子申請システムを活用し、業務のオンライン化を実現するうえで必要な対応については、ICT戦略室と市政改革室が連携して推進し、各所属が実施していくこととする。

役割分担の考え方（案）



10. 今後のスケジュールについて

今後の全体的なスケジュールは次のとおりである。

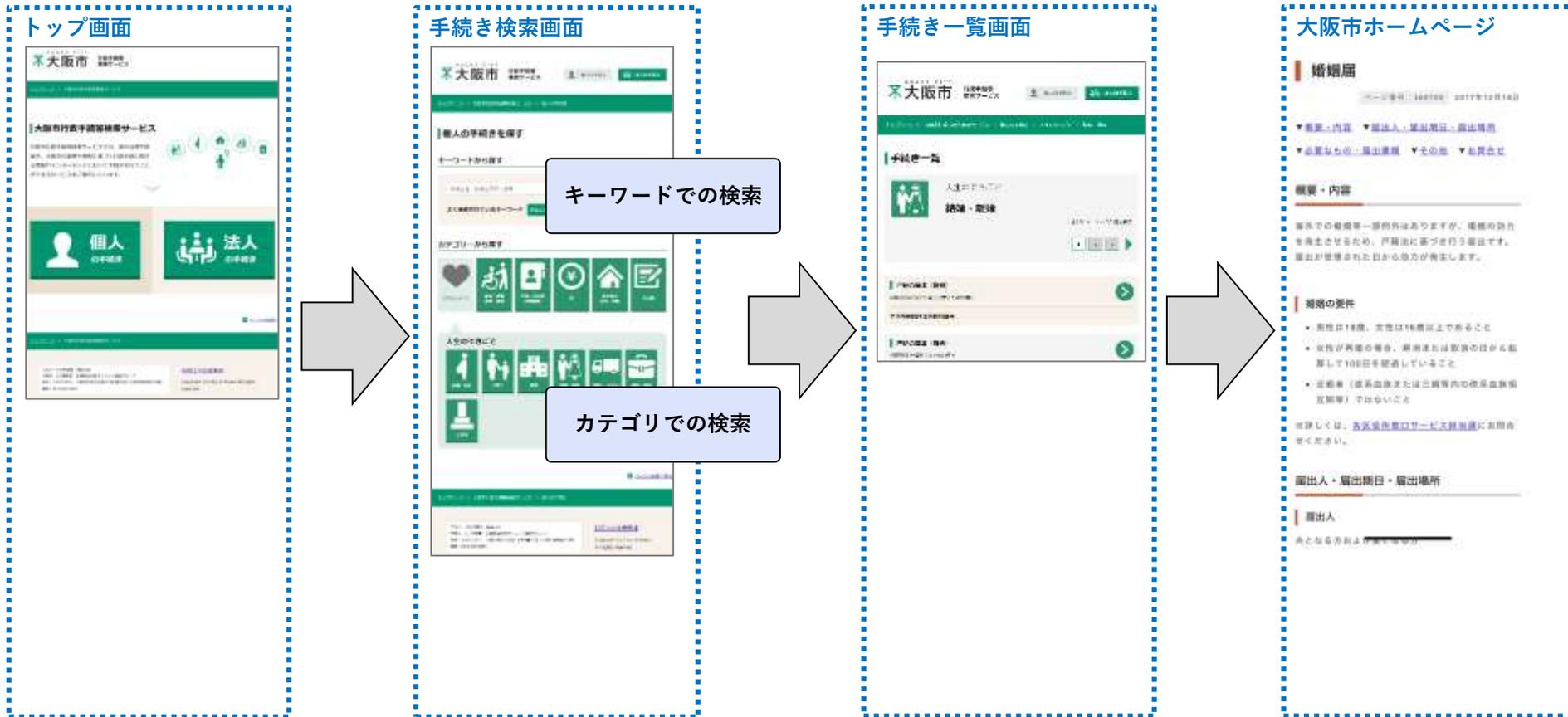


1 1. 大阪市行政手続等検索サービスについて

行政手続き検索サービスを、次期電子申請システム稼働までの暫定対応として構築した。



【参考】大阪市行政手続等検索サービス画面イメージ



【参考】大阪市行政手続等検索サービス設計概要

非機能要件

- XSS（クロスサイトスクリプティング）対策
 - ・ エスケープ処理
 - ・ 「ホワイトリスト方式」の実装
 - ・ <script>～</script>を動的に生成しない
 - ・ CSSを外部から指定可能な設計は避ける
 - ・ Content-Typeの出力時にはcharsetを省略せず、UTF-8を必ず指定
- ディレクトリトラバーサル対策
 - ・ 外部からのパラメーターでWebサーバー内のファイル名を直接指定する実装を避ける
 - ・ ファイル名を開く際は固定のディレクトリを指定
 - ・ 「/」、「../」、「..¥」などのディレクトリを指定できる文字列を検出した場合、処理を中止する
- HTTPヘッダインジェクション対策
 - ・ HTTPリクエストのエンティティ・ボディの値をHTTPレスポンスヘッダへ設定しない
- SEO対策

機能要件

機能名		機能の定義	備考
手続き検索	カテゴリ検索	質問と選択肢（手続きの分類）を表示できること	「個人向け手続き」または「法人向け手続き」のいずれかを選択。
		選択した手続きの分類に紐づくカテゴリを表示できること	表示するカテゴリ数は、個人10～20個、法人20～25個程度を想定。
	選択したカテゴリに紐づく小分類を表示できること	カテゴリと小分類は1：1を想定。ただし、小分類が存在しないカテゴリもある。	
	フリーワード検索	入力したフリーワードと文言一致した手続き情報を一覧で表示できること	
手続き一覧照会		選択されたカテゴリの小分類に紐づく手続き情報を一覧で表示できること	一覧の表示項目は「手続き名」「手続き概要」「対象者」「詳細サイト／システムのURL」を想定。
		一覧内のURLを選択することで、URL先の画面へ遷移できること	
お知らせ表示		トップ画面にお知らせ情報を表示できること	
管理		ExcelやCSVデータの取り込みによって、手続き一覧の情報を登録・更新・削除できること	検索用の項目（個人／法人、カテゴリ、小分類）も一覧で管理する想定
		お知らせ情報を登録・更新・削除できること	