

大阪市行政手続きオンライン化推進計画（別冊） リモートでの行政サービスの実現に向けて

令和2年8月
大阪市ICT戦略室

I 本書の位置付け

- 大阪市においては、2018年5月に「大阪市行政手続きオンライン化推進計画」を策定し、従来の電子申請システムの機能拡充および業務改革を推進し、将来的に市民が民間サービス同様にすべての行政手続きのオンライン化をめざすこととしています。
- 行政手続きのオンライン化については、単に紙の申請書をオンラインにするだけでなく、オンライン化することで「簡単」「便利」を実感いただけるようにするため、行政手続きのオンライン化に向けたB P Rを行います。加えて、行政手続き以外の行政サービスのデジタル化も並行して行うことで、行政サービスのリモート化の実現をめざします。
- 本市では、2020年8月に従来の電子申請・オンラインアンケートシステムを機能拡充させた「行政オンラインシステム」を稼働予定であり、「リモートでの行政サービスの実現」に向け、まずは全ての手続きのオンライン化を加速させていくため、取組み方針を示します。

II 取組みの背景

「リモートでの行政サービスの実現」
が求められている

感染症等リスクへの対応（BCP）

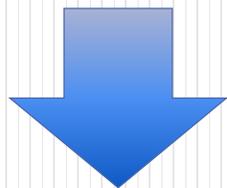
自治体行政のスマート化を推進することは、職員の多様な働き方の実現や、現下の新型コロナウイルス感染症対策はもとより、**将来の感染症対策や自然災害等をはじめとする様々なリスクにも耐えられる社会構造を構築する業務継続性（BCP）確保の観点でも、極めて重要な取組**
（令和2年4月17日付総務省事務連絡「自治体行政のスマート化の実現のための取組に対する地方財政措置及び参考資料について」抜粋）

市民コストの削減

利便性・効率性の追求

デジタル手続法をはじめとした規定整備の進捗

「リモート」に資する取組みの
一つとして・・・



行政手続きのオンライン化をさらに加速させる必要

行政のデジタル化
に向けた取組

そのためどういう視点で何に取り組むか

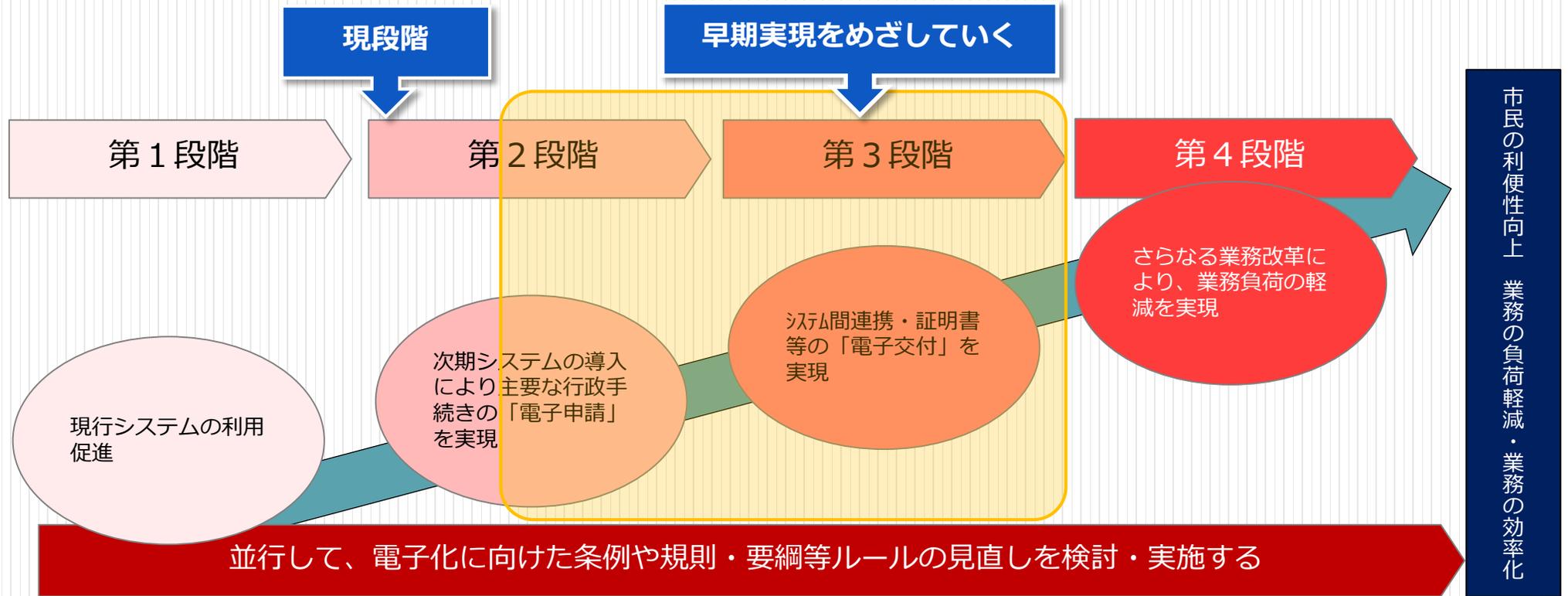
新しい業務スタイルへの変革



大阪市行政手続きオンライン化推進計画に掲げる「第2段階・第3段階」
の早期実現に向けたアクションを起こしていく

オンライン化の段階的導入のステップ

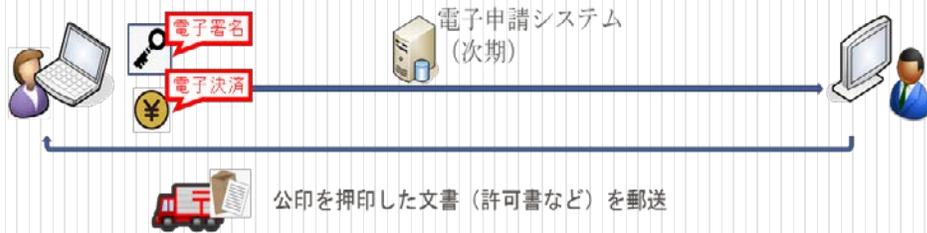
「大阪市行政手続きオンライン化推進計画」より



第2段階 次期電子申請システムの活用によりオンライン化

(対象手続き)

- ・ 厳密な本人確認を要する手続き → 電子署名機能の活用
- ・ 手数料等の納入を要する手続き → 電子決済機能の活用



第3段階 電子申請システムと業務システムのシステム間連携、証明書等の電子交付を実現

(対象手続き)

- ・ すべての手続き
- ※システム間連携、電子交付により市民の利便性向上、業務負荷軽減・業務の効率化を図る



Ⅲ 取組み方針

すべての利用者に「簡単」「便利」を実感してもらうには、デジタルデバイスへの配慮も必要です。また、手続きをオンラインにするだけでなく、窓口においてもリモートでの行政サービス提供に向け業務改革が必要です。そこで、次の2つの取組を軸とし、6つを推進方針を掲げ推進します。

i すべての市民・事業者が利便性を実感

業務システムとの連携（※オンライン化推進計画第3段階の実現）

「スマート申請」の推進

混雑緩和のためのテクノロジーの活用（WEB面談・予約機能など）

ii オンライン化原則と業務改革の推進

エンドツーエンドでICTを徹底活用

原則、行政サービスはリモートで

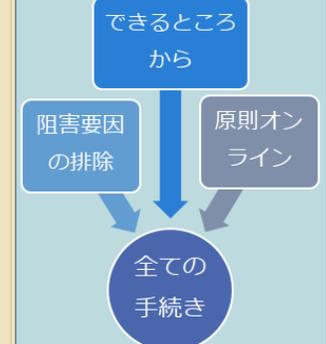
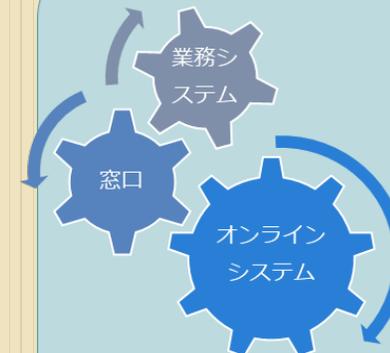
できるところから速やかに

推進イメージ

誰もが「便利」を実感
オンライン化と業務改革を加速

窓口と連携
したワン
ストップ

すべての手
続きへの
業務改革



IV 取組み方針にかかる今後の方向性

○ 業務システムとの連携

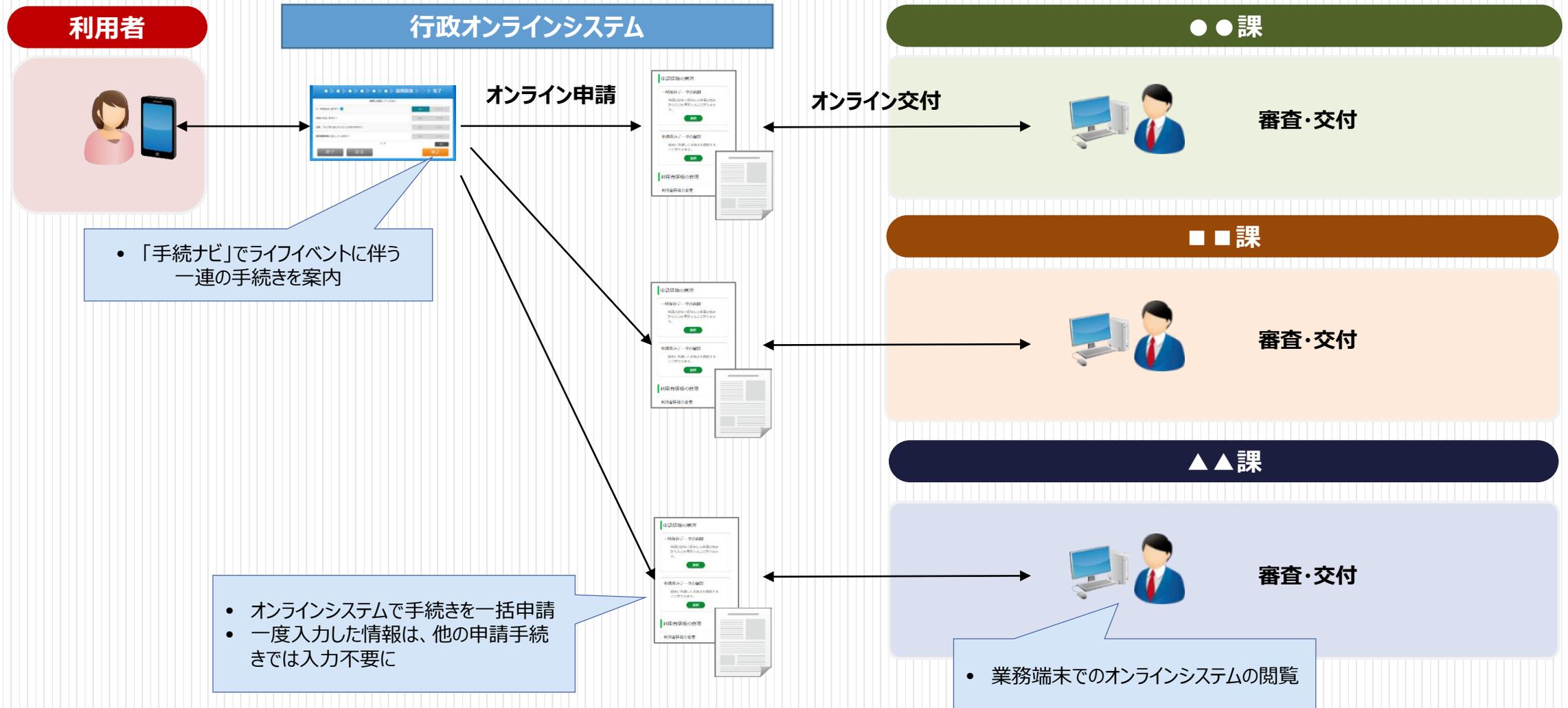
- 「大阪市行政手続きオンライン化推進計画」に示す、第3段階を実現するため、オンライン申請された申請情報を各業務システムに連携する手法を検討します。
- その第一段階として、統合端末からの行政オンラインシステム閲覧、及び統合プリンタでの帳票印刷を実現し、業務負荷軽減を図ります。
- 第二段階として、統合基盤システムと行政オンラインシステムの連携を実現し、業務システムとの情報連携を検討していきます。（2020年度から検討開始）

○ 「スマート申請」の推進等

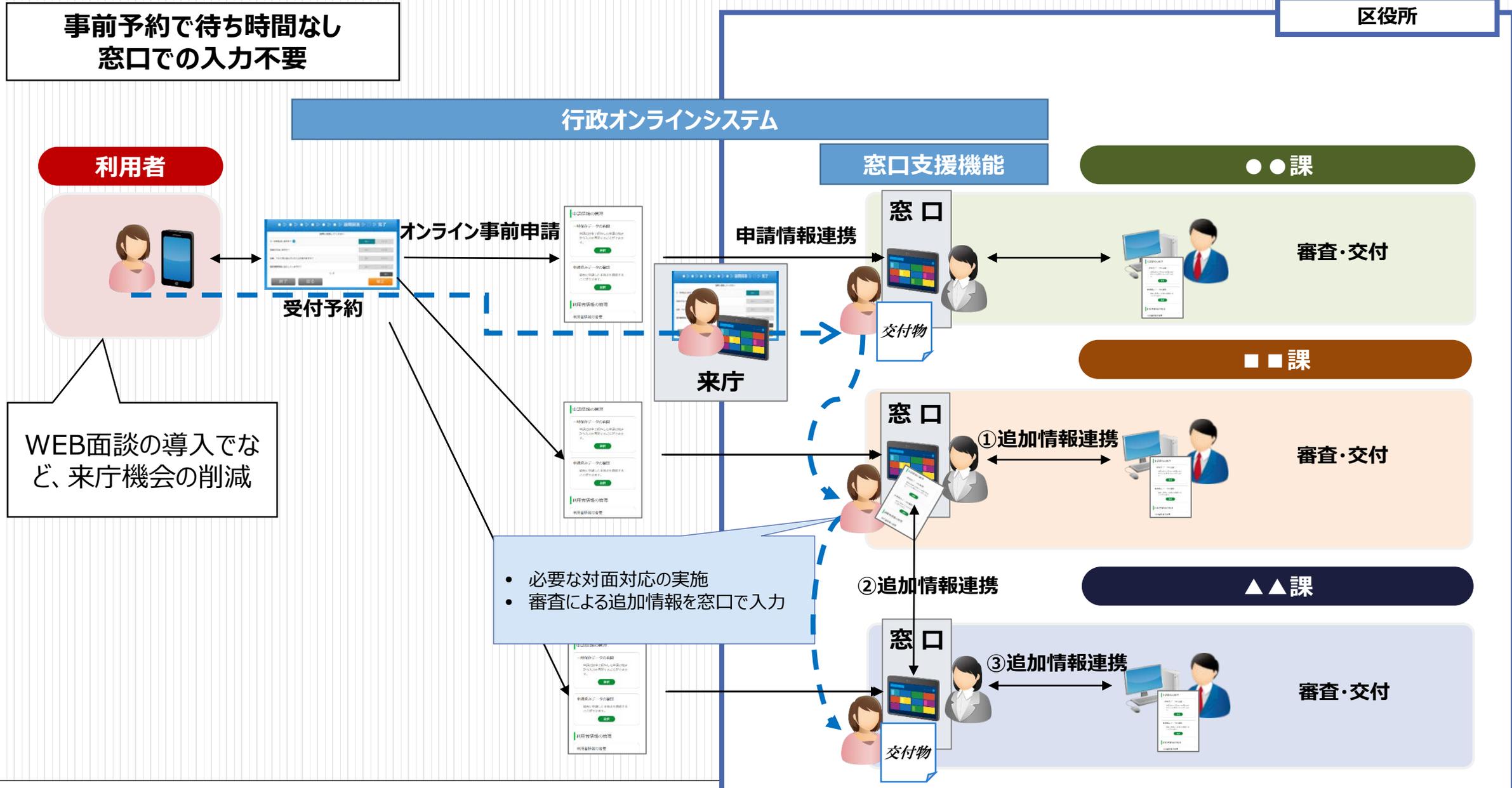
- 行政オンラインシステムの機能の活用により、すべての市民がデジタルファーストを実感できることをめざします。
- 窓口の混雑緩和に向け、WEB面談、面談予約などのテクノロジーの積極的な活用推進を図ります。

オンライン手続きの拡充

オンラインでまとめて必要な申請を一括申請



「スマート申請」の実現 (対面対応必須の手続きがあるライフイベント)



V 主な課題と今後の取組み

i すべての市民が利便性を実感

主な課題

- ・ デジタルデバイドへの配慮
- ・ システム面からの業務効率化の検討
- ・ ワンストップ・ワンズオンリーの実現



今後の取組み

- ・ 統合基盤システムとの連携・改修の検討
- ・ 行政オンラインシステム改修の検討
- ・ 業務システムの連携・改修の検討
- ・ 窓口支援機能を含めた業務フローの検討
- ・ 窓口支援機能と行政オンラインシステムの連携手法の検討
- ・ 混雑緩和に向けたテクノロジーの活用手法検討

ii オンライン化原則と業務改革の推進

主な課題

- ・ オンライン化や業務改革への職員の意識向上
- ・ 職員のオンラインシステムの習熟度向上
- ・ 阻害要因の整理と解決方策の検討
- ・ 新しい業務スタイルへの変革に向けた職員の意識向上



今後の取組み

- ・ B P R 方針の策定
- ・ オンラインシステムの操作研修の実施
- ・ 業務特性調査の深度化、阻害要因分析の実施
- ・ デジタル化を前提とした業務見直しの実施
- ・ 現場（窓口）における業務実態やニーズの把握
- ・ WEB会議サービスの活用に向けた検討