

## 【改革の柱1】ICTを活用した市民サービス向上

### 柱1-1 行政手続きのオンライン化とBPR

#### 2年度目標の達成状況

目標	2年度実績	2年度目標の評価	3年度目標(設定・変更等)
行政手続きのオンライン化件数 2年度 199件(現行電子申請システムから移行される手続きを含む) 5年度 584件(累計) ※3、4年度の目標は、進捗状況を踏まえて前年度中に設定	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政手続きのオンライン化件数 343件</li> </ul>	達成	3年度 約 500件(累計)  (理由) 「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実現に向けて～」に示す「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必要があるため。

#### 2年度取組の実施状況

2年度の取組内容	2年度の主な取組実績	課題	3年度の取組内容(課題に対する対応)
<b>① 電子申請システムの機能拡充とオンライン化申請対象業務の拡大</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>次期電子申請システムの構築を行い、システム機能の拡充を図る。</li> <li>条例・規則・運用手順等の見直しを行うことで、オンラインでできる手続きの拡充を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本人確認や電子署名、電子決済機能等を新たに備えたオンライン行政手続きのプラットフォームとして「大阪市行政オンラインシステム」を2年8月に運用を開始した。</li> <li>申請数が多い手続き等から優先的に取組を進める手続きを選定し、「住民票の写しの交付請求」などの申請手続きを新たにオンライン化した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請情報の電子化及び業務改革による本市の業務負荷軽減、業務効率化を進めるとともに、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ていく必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「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する。(通年)</li> <li>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る。(通年)</li> </ul>
<b>② 手続きのオンライン化に伴う業務プロセスの見直しによる業務効率化</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>申請手続きのオンライン化に合わせ、後続の事務処理についてもICTの活用や業務システムとの連携を視野に入れたBPRを推進する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「行政手続等オンライン化の手引き」を策定し、オンライン化にあたっての業務プロセスの見直しの手法を周知した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口の混雑緩和に向けたオンライン化の加速を行うとともに、窓口支援機能を活用したスマート申請(オンライン上で質問項目に答えることで、ライフイベントに応じた「必要な手続きや持ち物」と「手続き方法等」を案内するなど)の検討に着手する。(5月)</li> </ul>

## 【改革の柱1】ICTを活用した市民サービス向上

### 柱1-1 行政手続きのオンライン化とBPR<sup>20</sup>

#### 3年度目標の達成状況

目標	3年度実績	3年度目標の評価	4年度以降目標(設定・変更等)
行政手続きのオンライン化件数 2年度 199件(現行電子申請システムから移行される手続きを含む) 3年度 約500件(累計) 5年度 584件(累計)	約600件(累計)	達成	行政手続きのオンライン化件数 4年度 約700件(累計) 5年度 約1,000件(累計)  (理由) 3年度に実施した、行政手続きのオンライン化に向けた進捗調査の結果をもとに新たに設定したため。

#### 3年度取組の実施状況

3年度取組内容	3年度の主な取組実績	課題	4年度取組内容(課題に対する対応)
<b>① 電子申請システムの機能拡充とオンライン化申請対象業務の拡大</b>  ・「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(システム間連携・証明書等の「電子交付」)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する。  ・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る。	・スマホで電子署名 <sup>21</sup> を行えるスマホアプリ「スマートOSAKA」をリリースした。(4月)  ・次の機能を追加した。 (1)システムでの予約者や申請者、登録者に通知を行う機能 (2)代理申請、代行申請を行う機能 (3)統合基盤システム <sup>22</sup> との連携機能  ・行政オンラインシステムで予約し、Web会議ツールで面談を行うリモート相談窓口の実施を支援した。	・申請情報の電子化及び業務改革による本市の業務負担軽減、業務効率化を進めるとともに、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ていく必要がある。	・「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介護保険システム等の各業務システムに連携する手法を検討する。  ・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る。
<b>② 手続きのオンライン化に伴う業務プロセスの見直しによる業務効率化</b>  ・窓口の混雑緩和に向けたオンライン化の加速を行うとともに、窓口支	・重点取組手続きを選定し、オンライン化が可能な手続きについて、業務プロセスの見直しを行い、オンライン化を実施した。		・窓口の混雑緩和に向けたオンライン化の加速を行うとともに、窓口支援機能を活用したスマート申請(オンライン上で質問項目に答えることで、ライブイベントに応じた

<sup>20</sup> Business Process Re-engineeringの略。現状の業務プロセス、組織・機構、諸規定・制度を見直し、ゼロベースで業務手順を刷新するもの

<sup>21</sup> 契約書等の電子文書の作成者のなりすましや改ざんを防ぐためのもので、電子署名及び認証業務に関する法律(12年法律第102号)第2条第1項に規定されるもの

<sup>22</sup> 住民情報系基幹システム(住民基本台帳等事務システム等)の各システムに共通する機能・環境を提供する基幹系システムの統合基盤

<p>援機能を活用したスマート申請（オンライン上で質問項目に答えることで、ライフイベントに応じた「必要な手続きや持ち物」と「手続き方法等」を案内するなど）の検討に着手する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要な手続き、持ち物、手続き場所を把握できる「大阪市外から大阪市内へお引越す際の手続き判定ナビ」をリリースした。（2月）</li> </ul>		<p>「必要な手続きや持ち物」と「手続き方法等」を案内するなど）のモデル区での先行導入を行う。</p>
--	--	--	---