

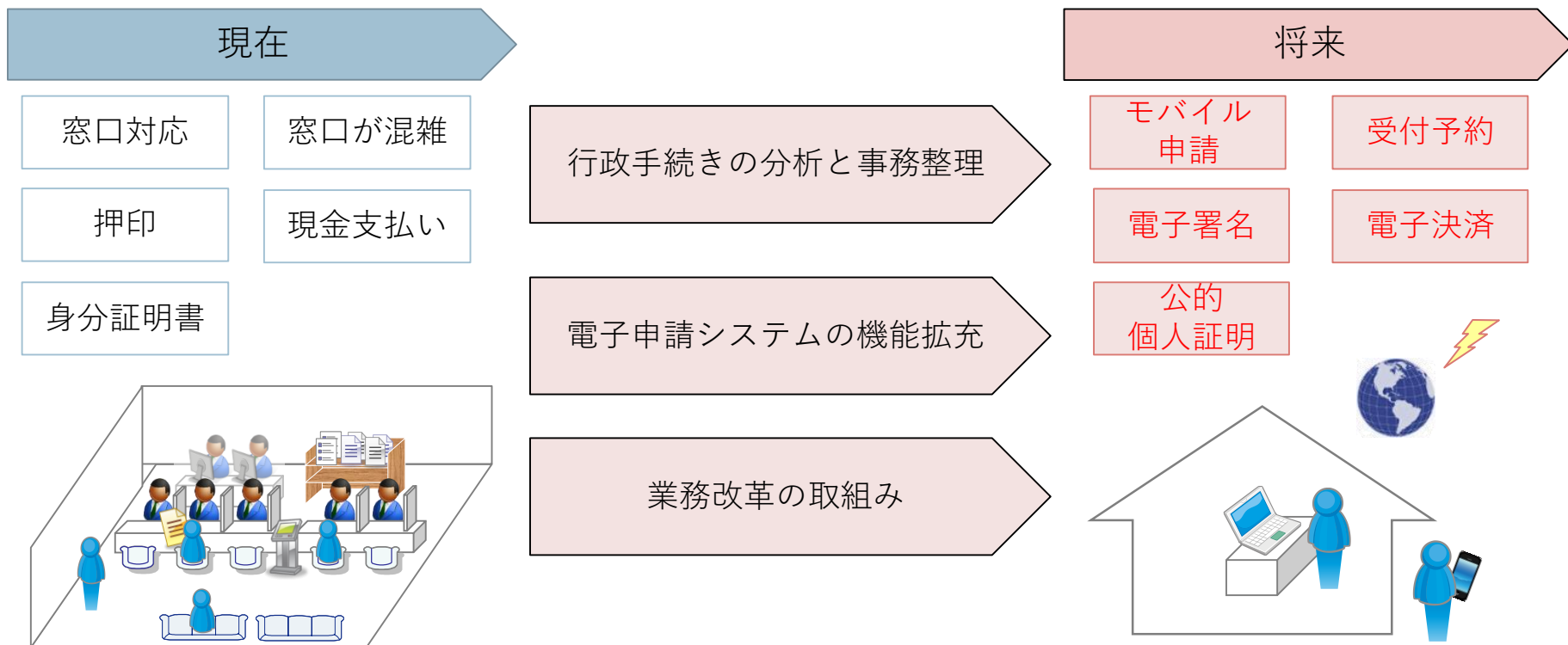
大阪市行政手続きオンライン化推進計画（案）

平成30年5月
大阪市ICT戦略室

1. 本取組みの目的について
2. 検討の背景について
3. 本市における課題について
4. 将来モデルの設定について
5. 本市の業務におけるオンライン化の余地について
6. 次期電子申請システムの機能について
7. 今後の課題と取組み方針について
8. 本取組みの効果について
9. 推進体制について
10. 今後のスケジュールについて
11. 大阪市行政手続等検索サービスについて

1. 本取組みの目的について

電子申請システムの機能拡充及び、業務改革を推進し、将来的に市民が民間サービス同様に行政手続きをオンラインで完結できるようにすることを目的とする。



【参考】本計画を策定するに至った背景と検討の方向性

背景

- 現行の電子申請・オンラインアンケートシステム（以下「現行システム」という。）では、インターネット上での本人確認や手数料の支払い等に対応していないため、簡易的な行政手続きしかオンライン化が実現できていない。
- 現在はスマートフォンの利用を前提としたサービスが急速に拡大し、クラウドなどのICT技術の低廉化・多様化が進んでいる。
- 自宅にいながら買い物や遠隔コミュニケーション、銀行手続き等、様々なサービスが簡単かつ迅速に受けられるようになった現在、市民からは、行政への申請・手続きについても、民間サービス同様にオンラインで完結出来るようなサービスが求められている。
- 平成28年12月に施行された「官民データ活用推進基本法」では、行政手続きに係るオンライン利用の原則化が定められている。

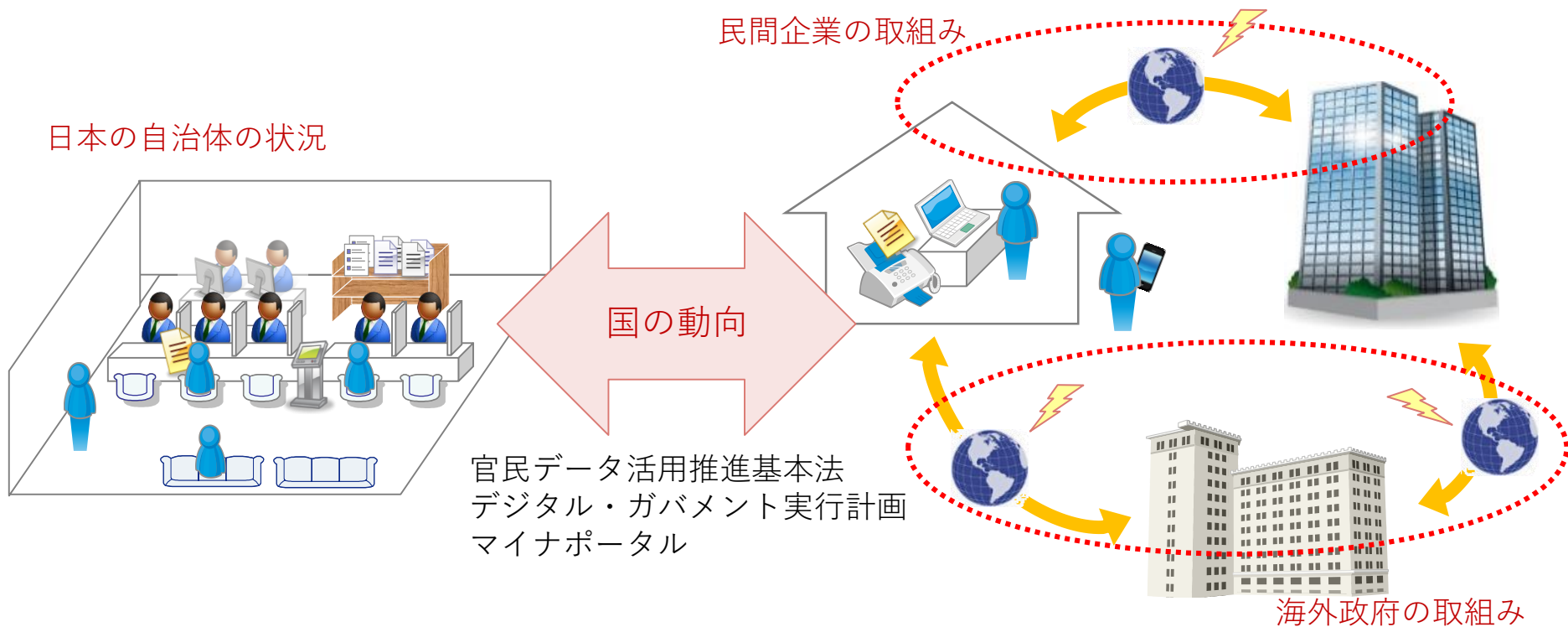
方向性

- 本市では更なる市民サービスの向上と業務の効率化に向け、現状の課題を洗い出すとともに、他の自治体や海外の先進事例も参考としながら、電子申請システムの再構築を基本に将来的にはほぼ全ての行政手続きのオンライン化をめざすこととする。
- システム面においては、電子申請システムの再構築に合わせた機能拡充を行う。
- 各所属においては、電子申請システムの利用を基本とした行政手続きのオンライン化を促進するとともに、不要な事務処理の削減を図る。
- 市政改革室を中心とした業務改革の取組と連携し、オンライン化・電子化をベースとした業務プロセス改善を推進し、コスト削減や働き方の質の向上を目指す。

2. 検討の背景について

民間企業の様々なサービスはオンライン化され、海外においても行政手続きのオンライン化が進んできている。

地方自治体においても、国の動向を踏まえたオンライン化の動きが加速している。

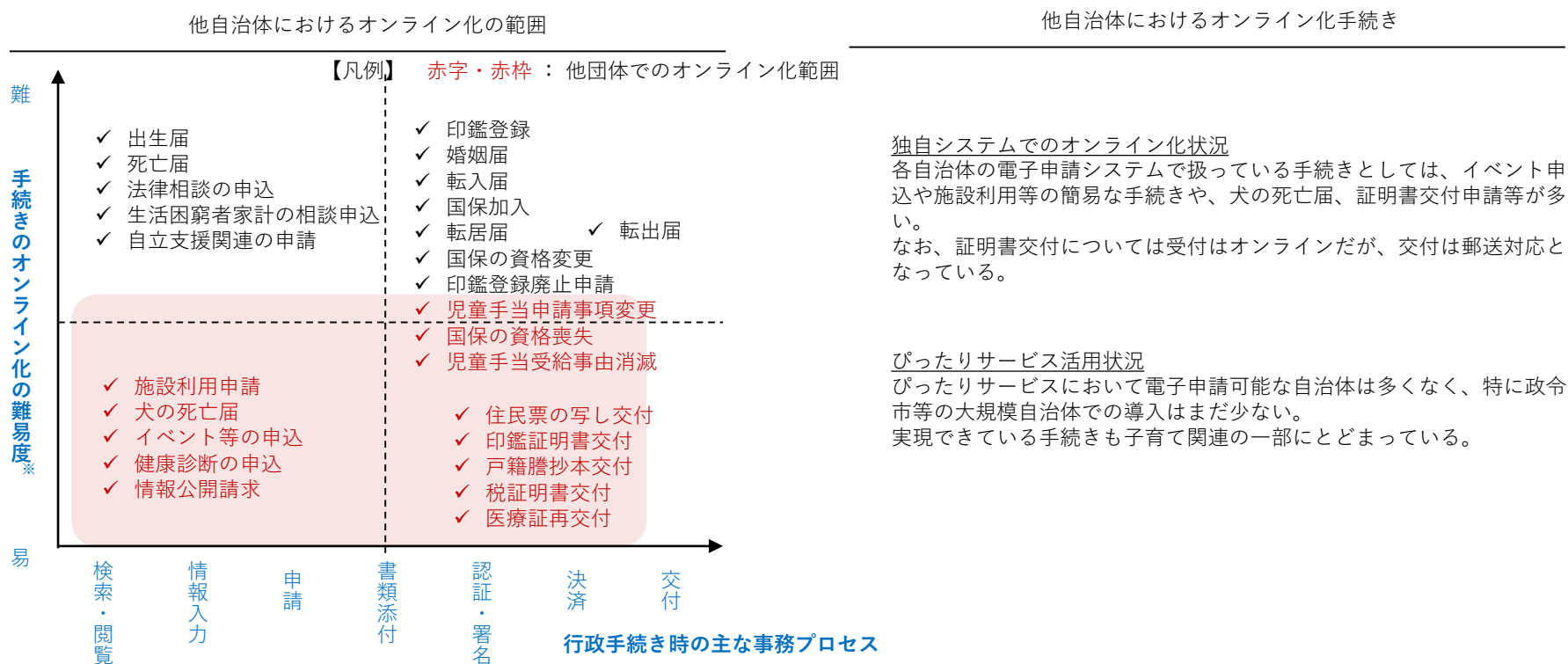


【参考】国における動向

- 平成25年6月14日 「世界最先端IT国家創造宣言」を閣議決定
 - 「公共サービスがワンストップで誰でもどこでもいつでも受けられる社会」をめざす
 - より便利で利用者負担の少ない行政サービスの提供を、徹底したコストカット及び効率的な行政運営を行いつつ実現する
- 平成26年3月24日 「電子自治体の取組みを加速するための10の指針」を公表
 - 業務の可視化、業務フローの見直し及び業務の標準化への取組み
- 平成28年12月9日 「官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）」が成立
 - 行政手続きに係るオンライン利用の原則化（10条）
 - サービスデザイン思考に基づく業務改革（BPR）の推進（15条1項）
- 平成28年5月20日 「世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」が閣議決定
- 平成29年5月30日 「デジタル・ガバメント推進方針」が策定
- 平成29年11月13日 マイナポータル本格運用開始
- 平成30年1月16日 「デジタル・ガバメント実行計画」を決定

【参考】他自治体における動向

- 他自治体における行政手続きのオンライン化の状況について、本人確認を必要としない簡易な手続き（イベント申込みや犬の死亡届等）が中心となっており、公的個人認証を導入している先進自治体でも証明書交付申請（受付・決済までのみ）までとなっている。
- また、国の提供する『ぴったりサービス』において公的個人認証サービスによる個人認証および電子署名が実現されているが、現状として子育て関連の一部の手続きにとどまっており、全国的にも導入・活用している自治体はまだ少ない状況となっている。



※オンライン化の難易度について、情報の新規登録を伴う手続きは難易度が高く、登録情報の変更等は中、情報請求や申込等は低としている。

外部調査結果の詳細については、「外部動向調査結果報告書」を参照

【参考】海外での先進事例

- 海外の行政手続きオンライン化の先進事例である韓国やシンガポールにおいては、手続きをオンライン上で対応できる仕組みが充実しており、多くの手続きをPCやスマートフォンで申請・受付予約することが可能となっている。
 - ✓ なお、結婚や出産等の手続きは、本人との対面確認が求められるため、日本と同様に窓口で対応されている。
- 海外の先進事例においては、いずれも国が主導してオンライン化を促進している点が特徴として挙げられる。

韓国における取組み状況

- 多くの手続きがオンライン化されており、情報の一元管理やバックオフィスでの情報連携が実現。
- 国主導での電子政府の推進（システムの統一）や、法律の整備、手数料設定等が成功要因となり、電子申請が広く普及。
- ただし、婚姻や出生の届出等、一部の手続きについては、現在も窓口にて対応。



シンガポールにおける取組み状況

- 多くの手続きが窓口で対応されているが、窓口受付の予約という点で電子化が進んでいる。
- 国民だけでなく外国人居住者も番号管理されており、その番号に紐づいて予約情報を管理。
- 予約した場合の待ち時間は予約無しの場合と比べて大幅に短縮され、多くの国民が活用。

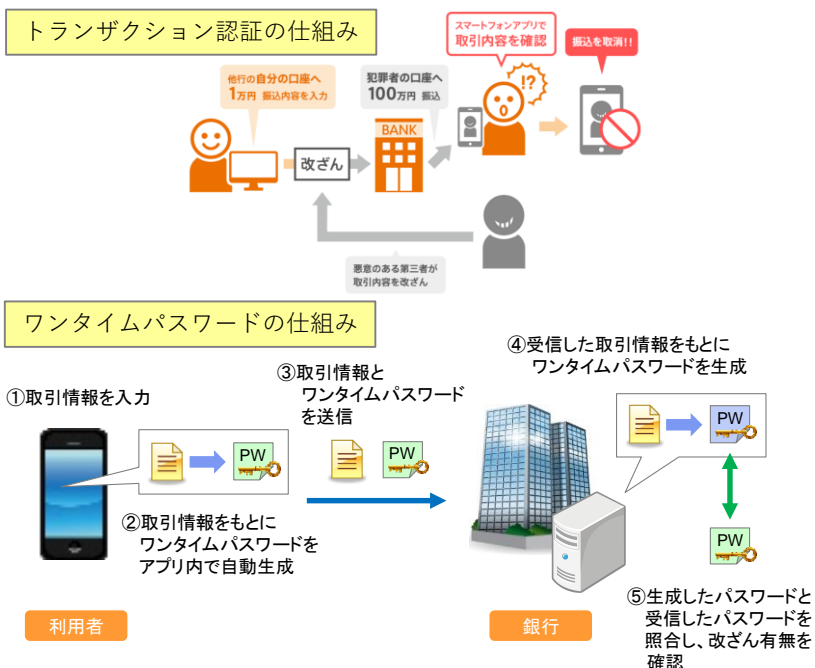


【参考】民間での先進事例

- 民間企業では、銀行の手続きやネットショッピング等、情報の検索から手続き内容の入力・送信、決済まで、様々な業界や事務プロセスにおいて、急激にオンライン化が進んでいる。
- 加えて、スマートフォンの利活用の拡大、SNSの拡大、AI・IoTの進展等の動向を踏まえると、民間企業におけるオンライン化の流れは加速していくことが想定される。

auじぶん銀行の事例

- スマートフォンからの振込等の取引においてトランザクション認証（取引データの一部を認証に用いる技術）を活用し、成りすましや不正アクセスによる改ざん等を防止
- アプリ内でのワンタイムパスワードの生成により高いセキュリティを実現



オンライン決済サービスの事例

- 多くの支払い手法が実現されており、クレジットカード決済、インターネットバンキング、モバイル決済、コンビニ決済等、様々な決済手段がオンライン決済サービスとしてまとめて提供されている

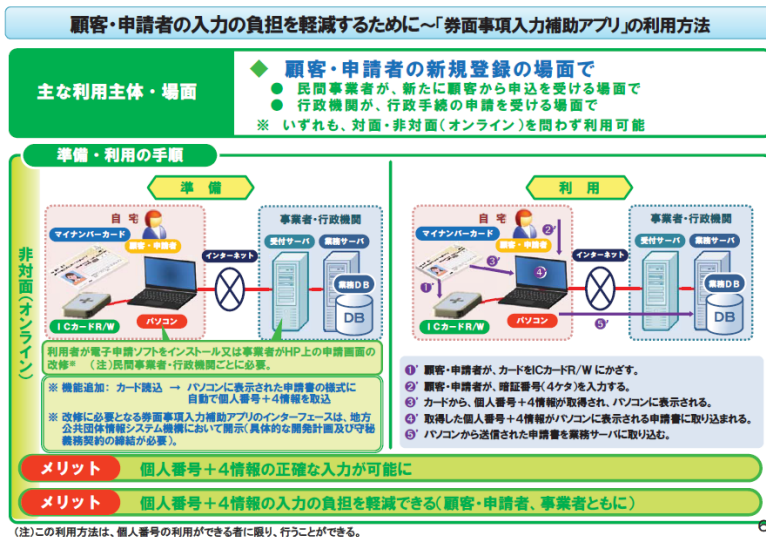
提供サービス	GMO ペイメントゲートウェイ	GMOイブシロン	三菱UFJニコス	ソフトバンク ペイメントサービス	ルミーズ
- サービス名	PGマルチペイメントサービス	イブシロン決済サービス	PAYGENT	オンライン決済サービス	決済サービス
1 クレジットカード決済	○ (PayPal決済含む)	○ (PayPal決済含む)	○	○ (PayPal決済含む)	○
2 口座振替(自動引落し)	○	-	○	○	○
3 インターネットバンキング(振込み)	○ (じぶん銀行ネット銀行決済Pey-easy決済)	○ (ネット銀行決済、Pey-easy決済)	○ (ネット銀行決済、Pey-easy決済)	○ (Pey-easy決済)	○ (ネット銀行決済、Pey-easy決済)
4 モバイル決済	○ (キャリア決済)	○ (キャリア決済)	○ (キャリア決済)	○ (キャリア決済)	○ (キャリア決済)
5 コンビニ決済、ATM決済	○ (ATM決済、Pey-easy決済)	○ (ATM決済、Pey-easy決済)	○ (ATM決済、Pey-easy決済)	○ (ATM決済、Pey-easy決済)	○ (ATM決済、Pey-easy決済)
6 払込票決済(コンビニ等)	- (市発行の納付書を利用した支払いはない)	- (市発行の納付書を利用した支払いはない)	○ (払込票による決済だが、市発行ではない)	○ (払込票による決済だが、市発行ではない)	-
7 代金引換	○ (代引決済PG配送サービス)	○	-	-	-
- 他団体事例(政令市/中核市)	福岡県福岡市 大阪府大阪市 鳥取県米子市	-	茨城県かすみがうら市 長野県某市	「さとふる」実績 兵庫県佐用町 香川県さぬき市 等	政令市・中核市の事例はないが、小規模自治体事例あり

【参考】技術動向

- 技術動向においては、行政手続きをオンライン化する際に、重要となる認証や情報入力における技術が進展してきている。
 - ✓ 例えば、認証（ログイン）プロセスにおける生体認証やワンタイムパスワードの活用、申請プロセスにおける個人番号カードの券面事項入力補助アプリによる自動入力等が検討されている。
 - ✓ また、手続き検索や問い合わせ対応におけるAIやチャットボットの活用、証明書等の交付におけるウォーターマーク（印刷時の改ざん防止）の活用等も提案されている。

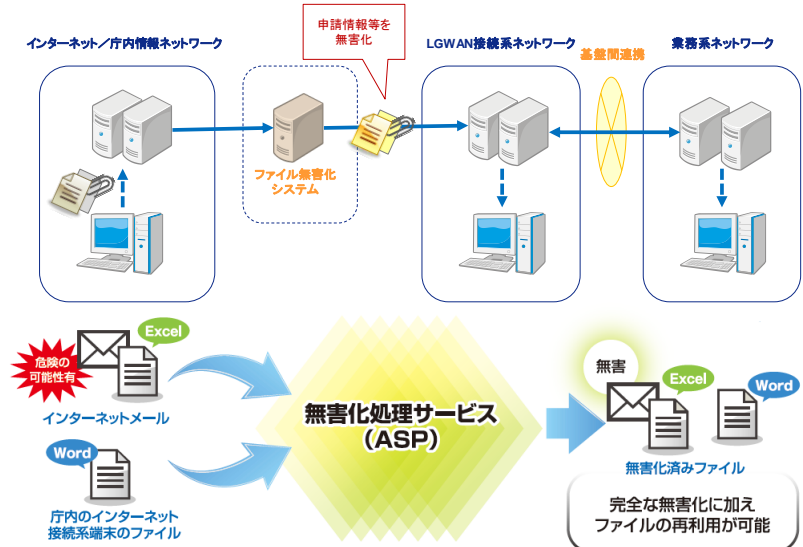
券面事項入力補助アプリ

- ✓ 総務省では個人番号カードに関するアプリ（券面事項入力補助アプリ）として、オンラインでの申請情報の入力において4情報及び個人番号をカードから読み取る仕組みが検討されている



ファイル無害化サービス

- ✓ 外部（民間事業者等）とインターネット経由で大容量のファイルを交換する際に、無害化処理を実施
- ✓ 電子申請システム等によりインターネット経由で受領したファイルの無害化処理を実施
- ✓ 庁内のインターネット接続系の端末で作成したファイルの無害化処理を行い、LGWAN接続系の端末へ連携



【参考】マイナポータル

- 平成30年2月時点のマイナポータル（ぴったりサービス）では、カテゴリ別検索や公的個人認証、電子署名、通知等の機能を有しているが、本市が次期電子申請システムに求める機能としては、認証、面談予約、ステータス管理、交付の機能等が実現できておらず、オンライン上で完結できる行政手続きが限定されている状況である。

次期電子申請システムに求める機能

マイナポータル（ぴったりサービス含む）での実現状況

受付機能	手続き検索	△	個人向け手続きのカテゴリ検索やキーワード検索に対応。ただし、法人向け手続きに関する検索機能や、個人情報を活用した自動検索等は実現されていない。
	認証（ログイン）	×	マイナポータルでは公的個人認証サービスを導入しているが、ぴったりサービスでは認証機能は実現されていない。
	申請情報入力・送信	△	電子署名による申請情報の送信は可能。ただし、面談予約等の機能は実現されていない。
	資料添付	○	PDFデータや撮影した画像データのアップロードは可能。
	決済	△	クレジット決済、ペイジー、モバイル決済、インターネットバンキング等に対応。ただし、収納情報の登録までは対応していない。
処理・審査	審査前処理	△	管理画面から申請情報や添付書類を確認可能。ただし、ステータスの更新や面談予約情報の管理は実現されていない。
	審査後処理	×	申請情報に対する審査結果の管理・通知等は実現されていない。
	進捗管理	×	申請情報の処理状況を管理する機能は実現されていない。
交付	交付	×	交付物を管理・送信する機能は実現されていない。
サポート機能	通知	○	お知らせ情報の登録・通知は可能。
	ヘルプ	○	FAQの検索や問い合わせ内容の登録は可能。

3. 本市における課題について

本市においてはオンラインサービスの真の普及※には至っていない。

※申請から手続き完了まで、一貫してできるようになること

システム上の課題

- オンラインで申請・手続きが完結出来るサービス機能が提供できていない
- モバイルファーストになっていない
- インターネット上で目的のサービスを探すまでに時間がかかる
- 電子的なバックオフィスの連携が出来ていない

業務上の課題

- 紙の添付資料を必要としている
- 紙ベースでの処理フローから脱却出来ていない
- 業務が標準化されていない

人・組織の課題

- 組織横断的に業務プロセス改善を推進する体制が整っていない

次期電子申請システム
における課題

業務改革（BPR）
における課題

4. 将来モデルの設定について

本市の課題や国の動向を踏まえ、段階的に導入・実現していくことをめざす。

第1段階

第2段階

第3段階

第4段階

現行システム
の利用促進

次期システム
の導入により
主要な行政手
続きの「電子
申請」を実現

システム連携・
証明書等の
「電子交付」
を実現

さらなる業務
改革により、
業務負荷の軽
減を実現

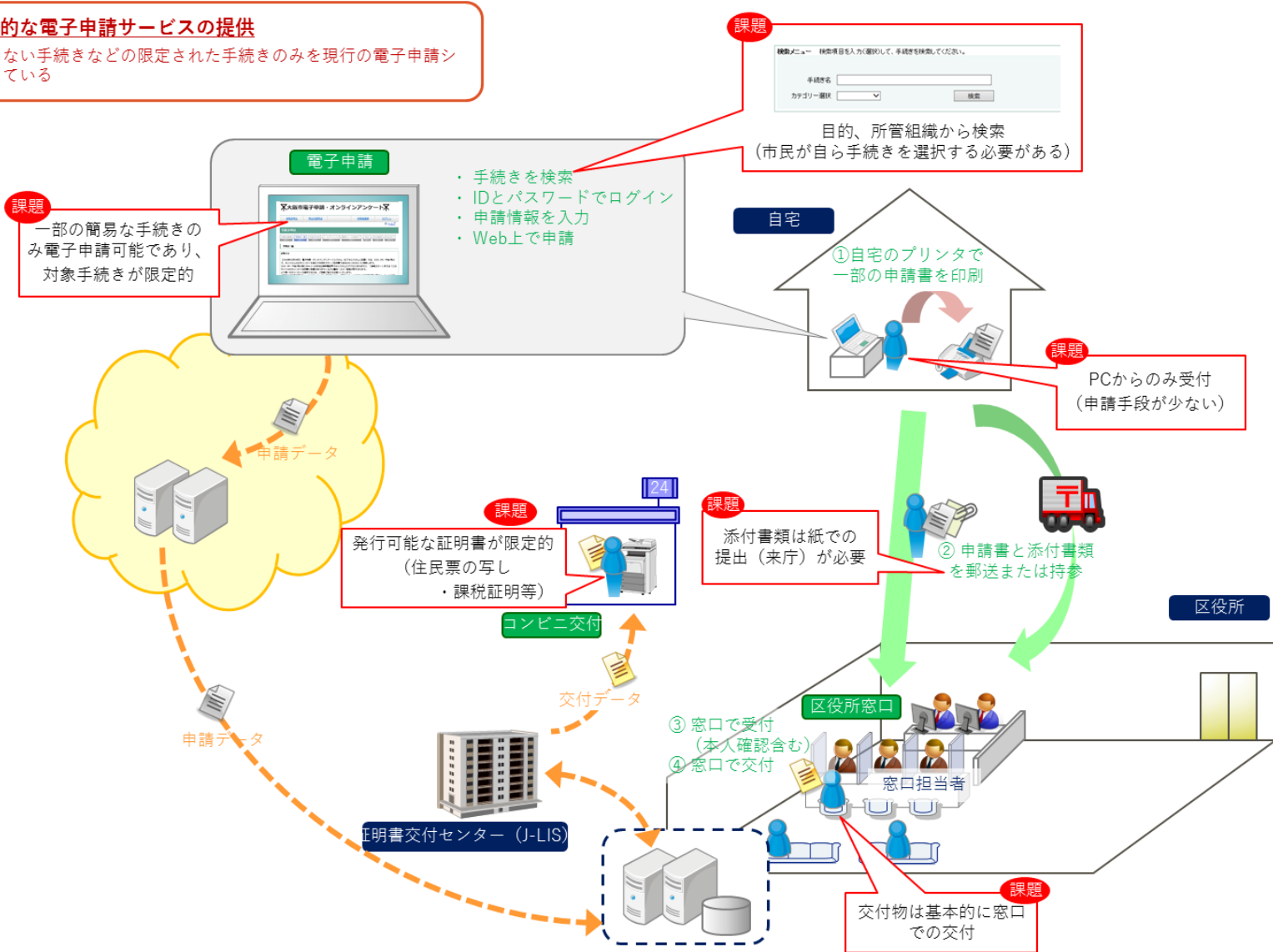
並行して、電子化に向けた条例や規則・要綱等ルールの見直しを検討・実施する

市民の利便性向上
業務の負荷軽減・業務の効率化

【参考】行政手続きオンライン化の実現イメージ — 第1段階 —

【第1段階】 汎用的な電子申請サービスの提供

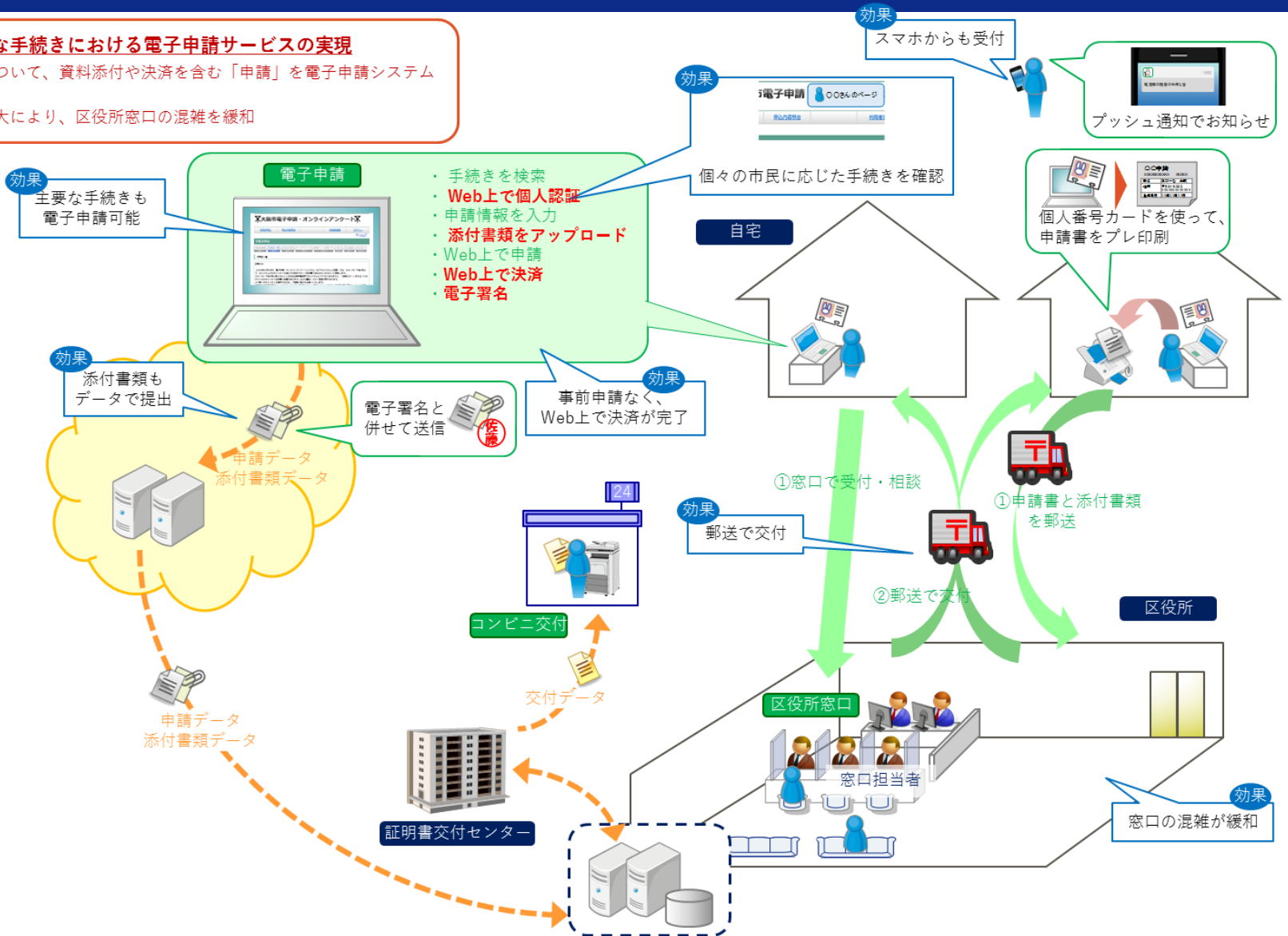
・本人確認を必要としない手続きなどの限定された手続きのみを現行の電子申請システムにおいて取扱っている



【参考】行政手続きオンライン化の実現イメージ - 第2段階 -

【第2段階】 主要な手続きにおける電子申請サービスの実現

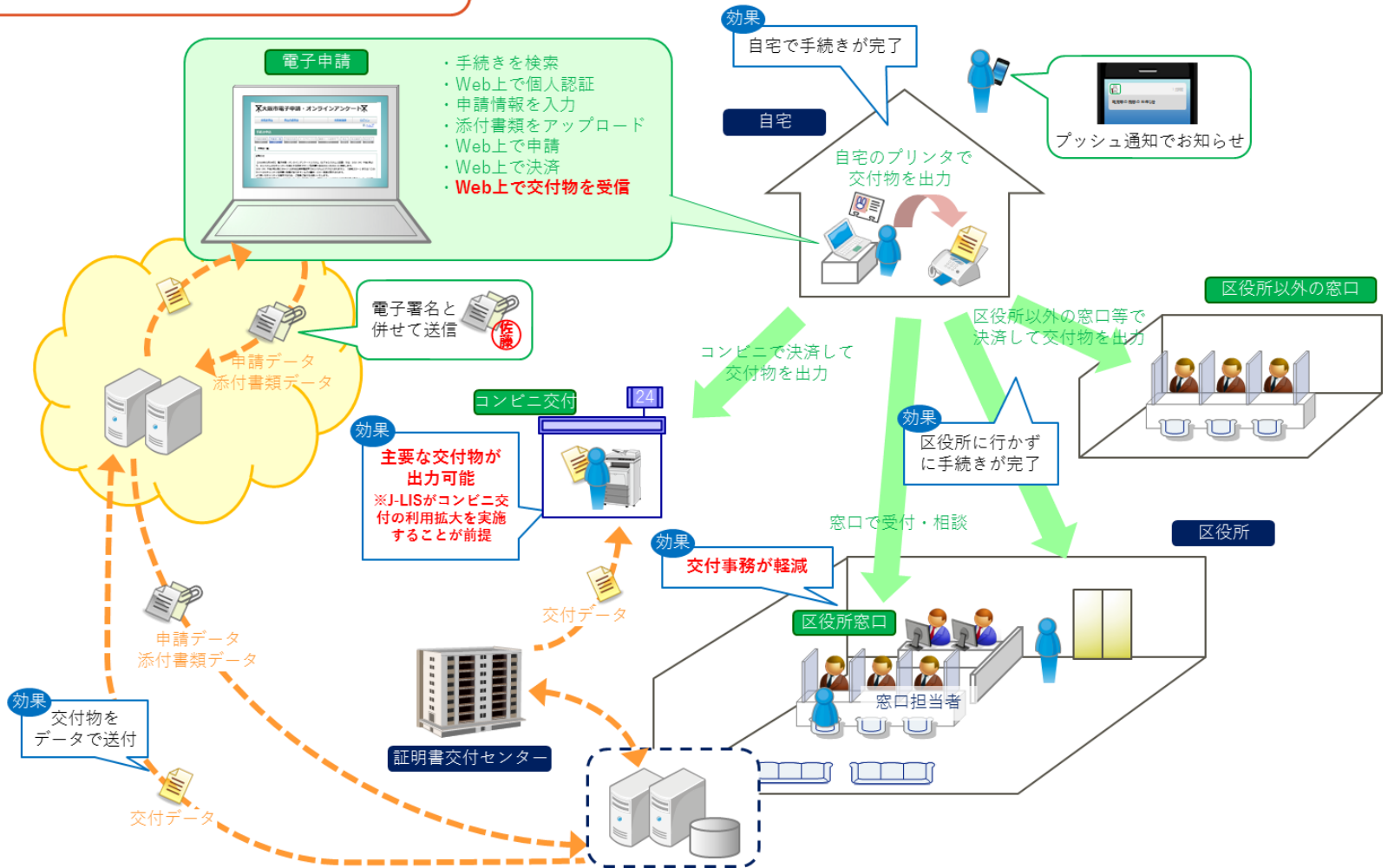
- ・ 主要な行政手続きについて、資料添付や決済を含む「申請」を電子申請システムで実現
- ・ 電子申請手続きの拡大により、区役所窓口の混雑を緩和



【参考】行政手続きオンライン化の実現イメージ — 第3段階 —

【第3段階】 交付物の受け取り方法の拡大による市民サービスの向上

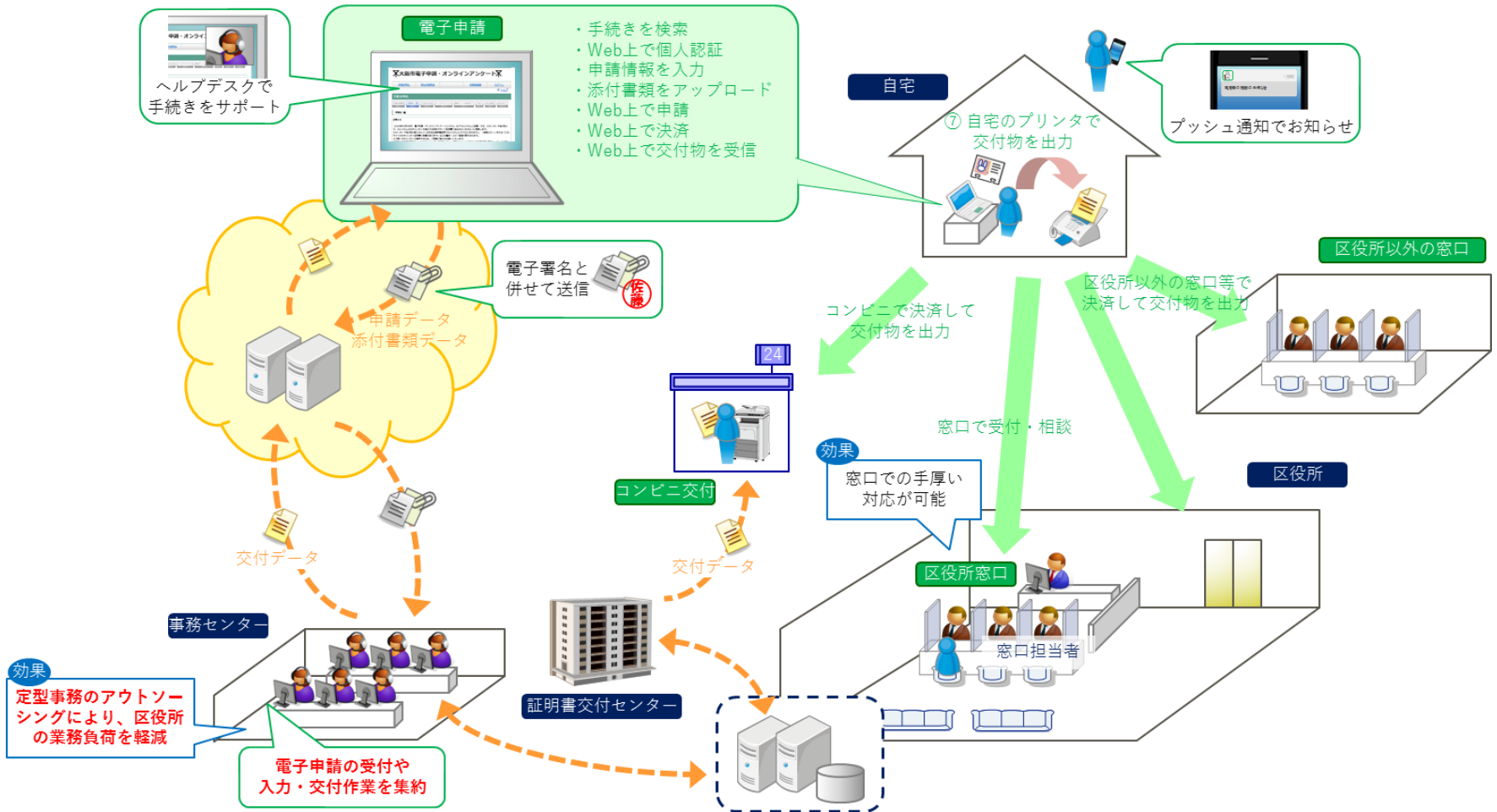
- ・ 交付物のデータでの受け取り、コンビニや区役所以外の窓口での発行等を実現
- ・ 区役所以外での交付の実現により、区役所職員による交付事務の業務負荷を軽減



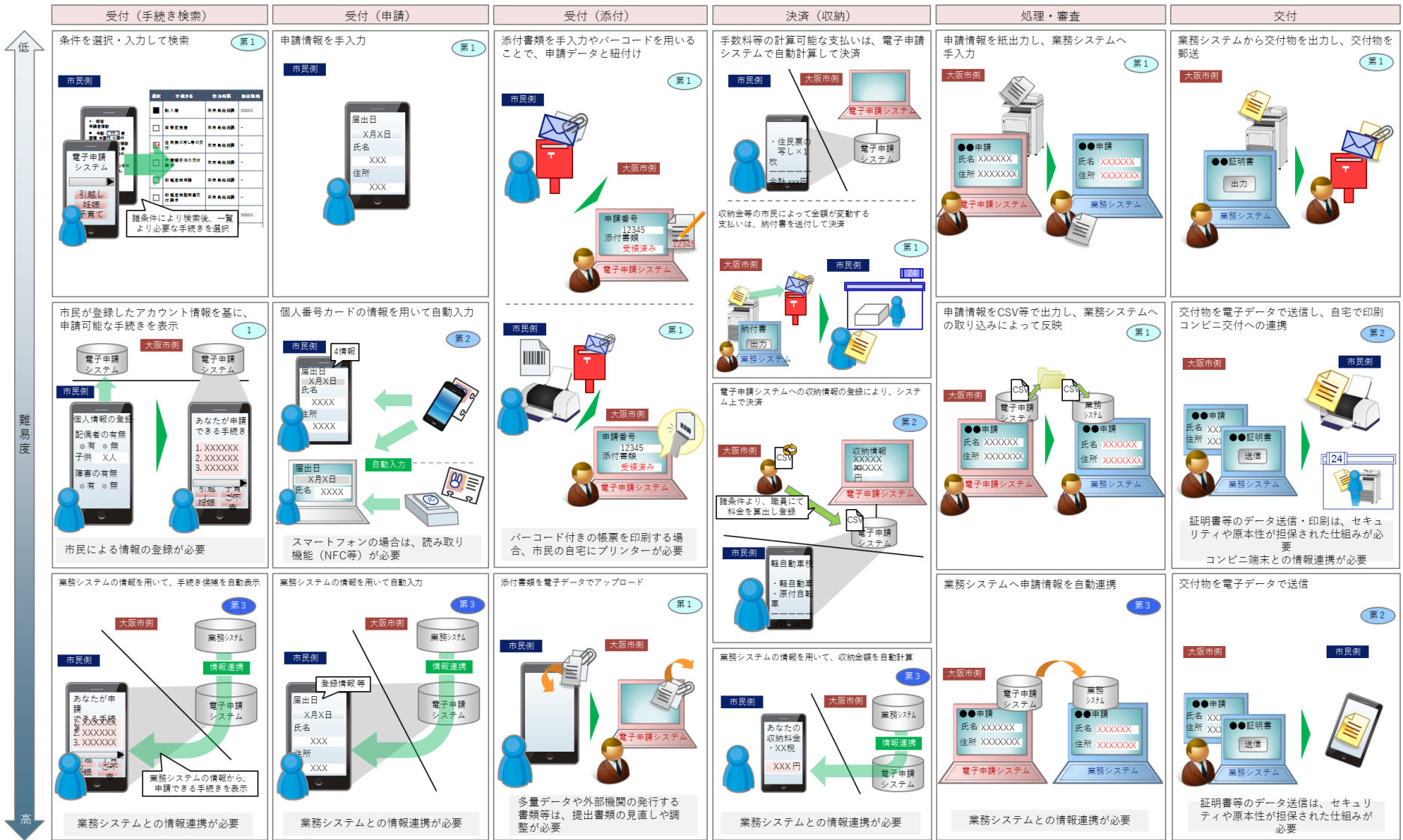
【参考】行政手続きオンライン化の実現イメージ - 第4段階 -

【第4段階】 業務改革による更なる市民サービスの向上

- ・電子申請の受付や入力・交付作業等、定型的な事務のアウトソーシングを実現
- ・区役所職員の業務量の削減により、窓口での手厚い対応が可能



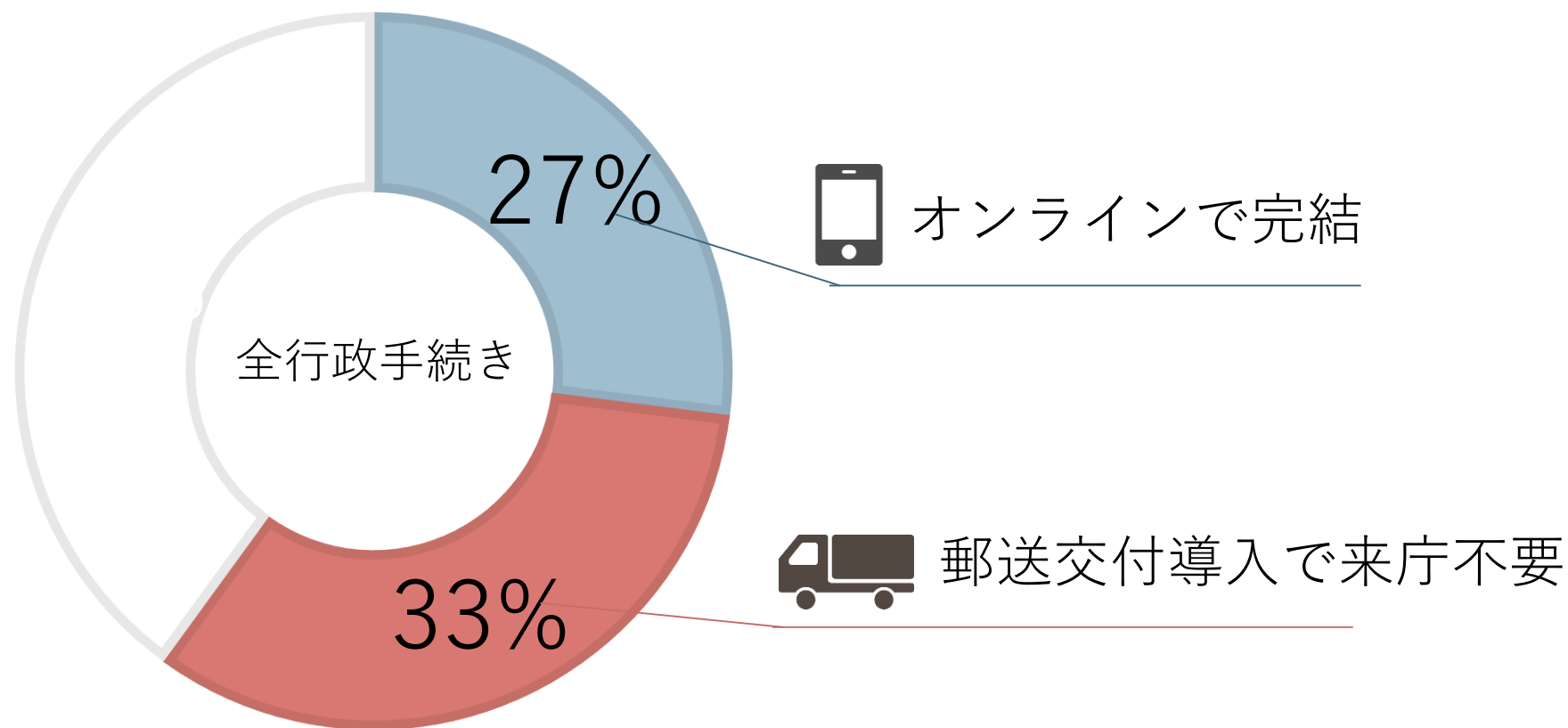
【参考】主要工程における段階的な運用イメージ



5. 本市の業務におけるオンライン化の余地について

業務調査の結果、次期電子申請システムの導入により、行政手続きの約27%がオンライン上で完結できる余地がある。

今後、各行政手続きの運用上の課題等を洗い出し、オンライン化の実現性について精査を進める必要がある。



【参考】業務特性調査の概要

- 本調査において、業務特性調査票を用いて、大阪市の全行政手続き（個人向け／法人向け）を対象に、各手続きの特性（取り扱う情報・資料、対応内容、対応方法、実施タイミング等）を調査した。
本調査においては、調査票の回答に対し、必要に応じて追加質問を行い、各回答内容の精査を実施している。

調査概要

目的	<ul style="list-style-type: none"> ● 法改正や運用面での制限を可視化し、手続きの電子化に向けた手法や電子化へ向けた調整の優先順位を分析する
概要	<ul style="list-style-type: none"> ● 業務特性調査表及びその記載マニュアルを用い、各手続きで発生する一連の作業について、取り扱う情報・資料、対応内容、対応方法、実施タイミング等について、調査を行う
調査対象	<ul style="list-style-type: none"> ● 本市が実施する全行政手続き（個人向け／法人向け）
調査依頼先組織	<ul style="list-style-type: none"> ● 全所属

調査プロセス

プロセス	<ul style="list-style-type: none"> ● 調査準備 	<ul style="list-style-type: none"> ● 業務特性調査実施 	<ul style="list-style-type: none"> ● 調査結果確認、追加質問実施 	<ul style="list-style-type: none"> ● 追加質問結果反映
作業内容	<ul style="list-style-type: none"> ● 調査票、記載マニュアルの作成 ● 手続き名の転機 	<ul style="list-style-type: none"> ● 業務所管課への調査資料配布 ● 業務所管課での回答記入 	<ul style="list-style-type: none"> ● 回収した調査票の回答の確認 ● 追加質問作成 ● 業務所管課への追加質問の配布 	<ul style="list-style-type: none"> ● 回収した追加質問の回答の確認 ● 調査票回答への反映
期間	<ul style="list-style-type: none"> ● 6月 	<ul style="list-style-type: none"> ● 7月～9月中旬 	<ul style="list-style-type: none"> ● 8月～12月 	<ul style="list-style-type: none"> ● 9月中旬～1月

業務特性調査結果の詳細については、「現状業務分析結果報告書」を参照

【参考】行政手続きの整理結果 – 実現段階の整理結果 –

■ 業務特性調査の整理結果は次のとおりである。

実現段階	実現内容	市民の動き		個人向け手続き		法人向け手続き	
		受付	交付	手続き数	年間件数	手続き数	年間件数
第1段階	現在の仕組みで実現可能な手続きのオンライン化	電子申請システムで受付 添付書類は一部郵送	無	250	948,630	326	4,741,936
			電子にて交付	18	11,163	9	11,526
			郵送にて交付	152	3,282,998	258	3,346,555
			後日来庁して交付	29	86,390	113	66,628
	小計			449	4,329,181	706	8,166,645
第2段階	電子署名と電子決済の導入により実現可能な手続きのオンライン化	電子申請システムで受付、決済 添付書類は一部郵送	無	183	3,611,854	116	23,973
			電子にて交付	12	2,928,185	17	249,442
			郵送にて交付	327	5,429,582	372	265,409
			後日来庁して交付	39	205,907	116	183,627
	小計			561	12,175,528	621	722,451
第3段階	証明書等の電子交付の導入により、第1・2段階の郵送交付対応をオンライン化	電子申請システムで受付、決済 添付書類は一部郵送	電子にて交付	479	8,712,580	630	3,611,964
第4段階	運用やルールの見直しによる手続きのオンライン化	-	-	384	1,909,218	213	148,707
	条例改正による手続きのオンライン化	-	-	78	974,276	72	21,306
	法改正による手続きのオンライン化	-	-	110	763,522	144	493,774
	小計			572	3,647,016	429	663,787
合計 ^{※1}				1,636	20,151,800	1,763	9,552,883

※1 未回答（未分類）の手続きを含む

【参考】行政手続きの整理結果 – 所属ごとの詳細 1/3 –

- 各所属における実現段階ごとの手続き件数の内訳については次のとおりである。

各所属における手続きの内訳

所属	個人向け手続き				法人向け手続き			
	第1段階	第2段階	第3段階	第4段階	第1段階	第2段階	第3段階	第4段階
	449件	561件	479件	572件	706件	621件	630件	429件
ICT戦略室	0	5	0	6	0	0	0	0
人事室	5	0	0	0	1	0	0	0
都市交通局	0	0	0	0	0	1	1	0
政策企画室	2	1	3	0	1	0	0	0
危機管理室	2	4	2	1	0	0	0	1
経済戦略局	15	6	11	15	19	24	17	37
中央卸売市場	0	0	0	15	0	0	0	31
I R推進局	0	0	0	0	0	1	0	0
総務局	3	4	5	3	3	2	3	1
市民局	26	46	16	13	2	1	3	16
財政局	14	52	39	11	15	65	49	8
契約管財局	5	1	5	7	5	2	5	7
都市計画局	27	132	109	58	18	137	110	56
福祉局	39	163	106	71	48	23	45	19
健康局	41	19	31	105	164	83	144	89
こども青少年局	16	2	5	18	13	5	7	9
環境局	37	33	30	63	42	16	20	70

【参考】行政手続きの整理結果 – 所属ごとの詳細 2/3 –

(前ページの続き)

各所属における手続きの内訳

所属	個人向け手続き				法人向け手続き			
	第1段階	第2段階	第3段階	第4段階	第1段階	第2段階	第3段階	第4段階
	449件	561件	479件	572件	706件	621件	630件	429件
都市整備局	34	42	45	54	153	82	81	13
建設局	9	6	5	29	43	4	39	24
港湾局	5	7	5	13	19	5	10	30
会計室	1	0	1	0	0	1	1	0
消防局	4	8	10	1	129	136	72	2
水道局	4	4	2	1	7	15	9	3
教育委員会事務局	9	5	8	56	0	0	0	1
行政委員会事務局	2	17	6	24	0	7	0	2
市会事務局	5	0	1	2	1	0	1	3
北区	1	0	0	0	0	0	0	0
都島区	2	0	0	0	0	0	0	0
福島区	9	0	4	0	4	0	2	0
此花区	2	0	1	0	0	2	2	0
中央区	4	0	0	0	1	4	0	0
西区	5	0	3	0	1	3	3	0
港区	5	0	2	0	4	0	3	0
大正区	5	0	0	0	1	0	0	1

【参考】行政手続きの整理結果 – 所属ごとの詳細 3/3 –

(前ページの続き)

各所属における手続きの内訳

所属	個人向け手続き				法人向け手続き			
	第1段階	第2段階	第3段階	第4段階	第1段階	第2段階	第3段階	第4段階
	449件	561件	479件	572件	706件	621件	630件	429件
天王寺区	6	0	1	0	0	0	0	0
浪速区	4	0	0	0	1	0	0	0
西淀川区	8	1	2	0	2	1	0	0
淀川区	5	1	2	2	0	1	0	0
東淀川区	3	0	0	0	0	0	0	0
東成区	11	0	2	1	1	0	1	0
生野区	4	0	0	0	2	0	0	0
旭区	3	0	0	0	0	0	0	0
城東区	7	0	0	0	0	0	0	0
鶴見区	28	0	4	0	2	0	0	0
阿倍野区	4	0	1	1	1	0	1	2
住之江区	6	0	3	0	0	0	0	0
住吉区	7	1	2	0	0	0	0	1
東住吉区	10	0	5	0	1	0	0	0
平野区	1	1	0	0	0	0	0	0
西成区	4	0	2	2	2	0	1	3

【参考】行政手続きの整理結果 – 手続きカテゴリの整理結果 1/2 –

- 次期電子申請システムにおいて、ワンストップサービスの実現を目指し、市民の利便性の向上を図ることとする。
- ワンストップサービスの実現にあたり、次のカテゴリを設定したうえで手続きのグルーピングを行った。

市民向け手続きのグルーピングと手続き例

戸籍・住民票・印鑑登録 (44手続き)	<ul style="list-style-type: none"> 戸籍の附票の写しの交付 個人番号カードの交付 	食品・衛生 (1手続き)	<ul style="list-style-type: none"> 減免申請
引越し・住まい (90手続き)	<ul style="list-style-type: none"> 住民票の写し等の交付 転入、転出、転居届 	ペット・動物 (43手続き)	<ul style="list-style-type: none"> 鳥獣の捕獲等及び鳥類の卵の採取等の許可申請 第一種動物取扱業変更届出
結婚・離婚 (46手続き)	<ul style="list-style-type: none"> 戸籍の届出(婚姻) 戸籍届書の記載事項証明書の交付請求 	国民健康保険 (24手続き)	<ul style="list-style-type: none"> 高額療養費の支給申請 国民健康保険資格取得の届出
妊娠・出産 (17手続き)	<ul style="list-style-type: none"> 戸籍の届出(出生) 戸籍の届出(国籍留保の届出) 	国民年金 (56手続き)	<ul style="list-style-type: none"> 国民年金保険料免除申請書 国民年金老齢福祉年金被災状況届
子育て (44手続き)	<ul style="list-style-type: none"> 介護給付費、訓練等給付費の支給の申請 児童手当の認定申請 	健康・医療・福祉 (158手続き)	<ul style="list-style-type: none"> 通院医療費公費負担の申請 通院医療費公費負担の患者票の申請・交付
就職・離職 (5手続き)	<ul style="list-style-type: none"> 国民健康保険 保険料減免の申請 特例対象被保険者等に係る届出 	文化・スポーツ・生涯学習 (99手続き)	<ul style="list-style-type: none"> 大阪市立プールの使用許可申請 大阪市立プールの利用料金の減免申請
税 (73手続き)	<ul style="list-style-type: none"> 給与支払報告書の提出 納税証明書の交付の請求 	市民活動・コミュニティ (8手続き)	<ul style="list-style-type: none"> 体験の機会の場の認定申請 使用許可申請
高齢者・介護 (71手続き)	<ul style="list-style-type: none"> 要支援認定の申請 後期高齢者医療制度の資格取得・喪失届出 	水道・ガス・電気 (71手続き)	<ul style="list-style-type: none"> 工事施工通知および立会依頼書 水道使用中止・開始同時申込
ご不幸 (54手続き)	<ul style="list-style-type: none"> 埋葬、火葬又は改葬の申請・許可 戸籍の届出(死亡) 	教育 (40手続き)	<ul style="list-style-type: none"> 学校選択制希望調査票の提出 大阪市奨学金の受給申請
ごみ・リサイクル (51手続き)	<ul style="list-style-type: none"> 粗大ごみ収集依頼 産業廃棄物管理票に関する報告書の提出 	交通 (7手続き)	<ul style="list-style-type: none"> 自動車臨時運行許可の申請 特殊車両通行許可
安全・安心 (28手続き)	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談 自立支援センターへの入所申請 	都市計画 (304手続き)	<ul style="list-style-type: none"> 防火設備の定期検査の結果の報告 建築計画概要書等閲覧・写しの交付申請
駐車・駐輪 (0手続き)	-	その他 (327手続き)	<ul style="list-style-type: none"> 傷病者搬送証明書の請求 消防用設備等の点検報告

【参考】行政手続きの整理結果 – 手続きカテゴリの整理結果 2/2 –

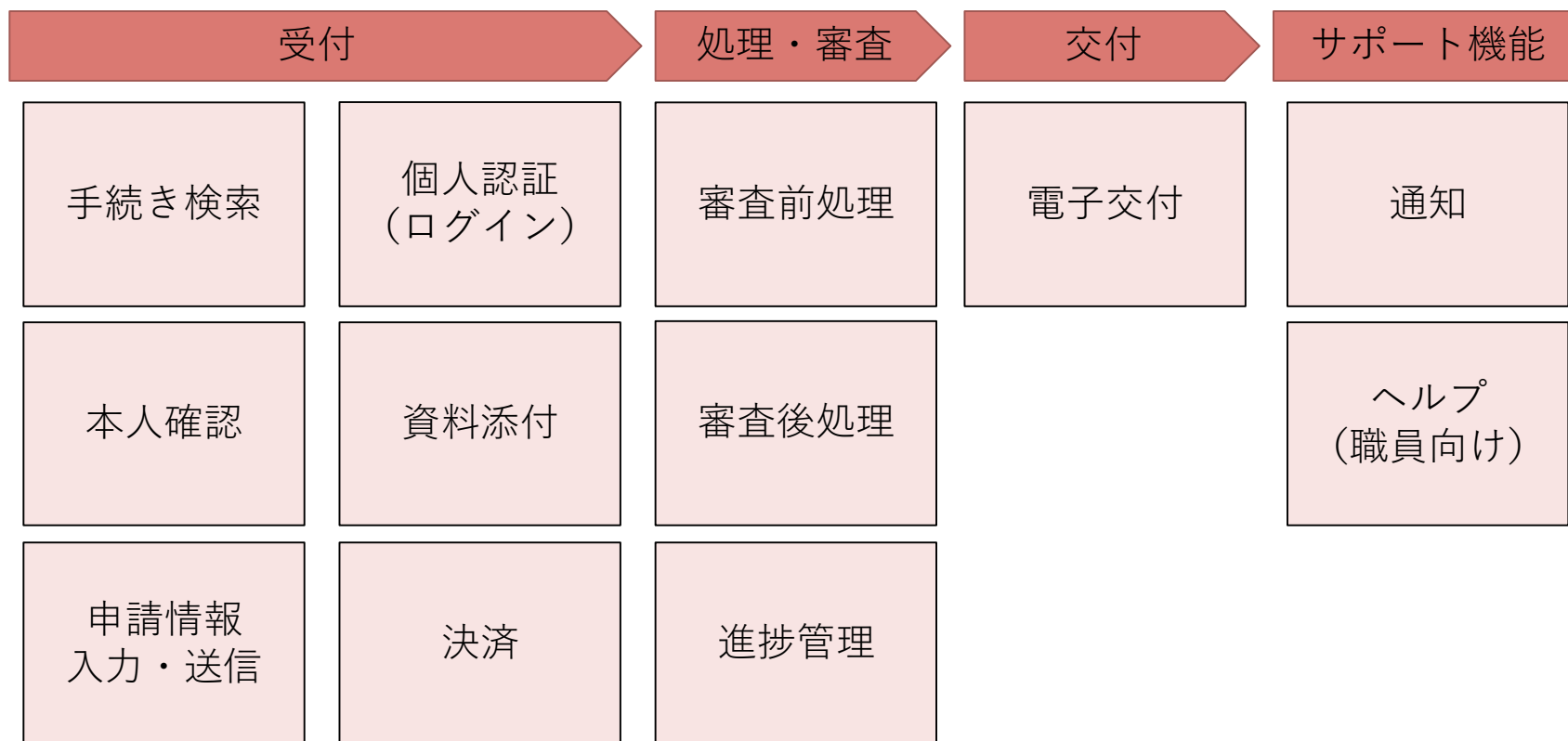
(前ページの続き)

法人向け手続きのグルーピングと手続き例

建築 (137手続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自転車駐車場設置届出、工事完了届出 ・ 建築物の建設にかかる緑化協議 	産業振興 (48手続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特定中小企業者の認定 ・ 相対取引・予約相対取引の承認
税 (90手続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 給与支払報告書の提出 ・ 公的年金等支払報告書の提出 	計量検査 (23手続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定期検査の受検申請 ・ 定期検査に代わる計量士による検査の届出
医療・医薬品 (107手続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 指定医療機関に対する医療費審査及び支払 ・ 指定施術機関に対する施術費の決定 	農地・生産緑地 (9手続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 農地転用届出
環境 (149手続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 氏名等変更届 ・ 特定建設作業実施の届出 	入札契約 (5手続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 債権者登録の申請 ・ 契約履行証明の申請
消防・防災 (268手続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自動消火の設計届 ・ 消防訓練通報書 	環境衛生・食品衛生 (44手続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 栄養管理報告書 ・ 特定給食施設の開始
下水道・工業用水道 (66手続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 給水装置修繕申込 ・ 水道使用開始申込 	公衆衛生 (3手続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 仮退院の許可
河川 (54手続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 土地の占用及び工作物の新築等の許可申請 ・ 占用料等の減免申請 	ごみ・環境・緑化 (42手続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 搬入票追加・交換発行申請
港湾事業 (39手続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入港届及び出港届 ・ 係留施設使用許可申請 	用地取得 (3手続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市有地境界明示申請 ・ 道路区域・市有地境界・公共用地境界明示申請
不動産 (98手続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 行政財産の目的外使用許可申請 ・ 公有財産等の借受申請 	公園・緑化 (1手続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 建築物の建設にかかる緑化協議
道路 (68手続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 道路区域・市有地境界・公共用地境界明示申請 ・ 対象建設工事の届出 	産業廃棄物 (1手続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 港湾施設の使用許可
社会福祉事業 (51手続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 補装具費代理受領事業者の登録申請 ・ 社会福祉法人の定款変更の認可申請 	その他 (322手続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大阪市立芸術創造館の使用許可申請 ・ 大阪市中央公会堂の使用許可申請
介護保険 (12手続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 指定介護機関に対する介護の報酬の審査及び支払 		

6. 次期電子申請システムの機能について

事業者等からの情報提供に基づき、次のとおり次期電子申請システムで実現すべき機能要件を整理した。



【参考】RFIの実施概要

情報提供依頼（以下「RFI」という。）では、次期電子申請システムの実現に向け、既存サービスで実現できる範囲と追加開発となる範囲の切り分けとともに、実現段階ごとの機能要件の精査を目的とし、各機能要件に対する各社の対応状況や実現費用に関する情報の収集を行った。

RFIの目的

目的

機能要件の対応状況の確認

- 機能要件に対し、各社のパッケージやASPの適合度を確認し、標準機能にある要件と、スクラッチ開発での対応が必要な要件とを整理
- 電子申請における課題等について、技術的な実現性や実現・解決方法等を確認

目的

費用情報の確認

- 要求事項（機能、非機能等）に対し、各事業者が製品導入・役務提供した場合の、初期費用・運用保守費用を収集

RFI実施概要

期間

平成29年11月27日～平成30年1月26日

参加事業者

参加事業者数：11社（大手事業者やECサイト構築事業者等）
回答受領事業者数：5社

依頼内容

- ✓ 次期電子申請システムの要求機能に対する、参加事業者のパッケージ・ASP等の対応状況の提示
- ✓ 次期電子申請システムの機能ごとの実現費用、及び開発・運用・保守に係る見積の提示
- ✓ 技術動向や実現方法に関する提案等の提示
- ✓ システム環境・非機能に関するパッケージ・ASP等の対応状況の提示
- ✓ システム構成やスケジュール案の提示

RFIの実施結果の詳細については、RFI結果報告書を参照

【参考】システム構築方針 – 機能概要 –

- RFIの結果に基づき、次期電子申請システムで次の機能が実現可能と考える。

	機能群	機能概要
受付機能	手続き検索	申請可能な手続きを検索する機能
	個人認証（ログイン）	個人を特定してログインする機能
	本人確認	各手続きに電子署名を添付する機能
	申請情報入力・送信	各手続きの申請情報や面談予約情報を送信（申請）する機能
	資料添付	各手続きに必要な添付書類を送信（提出）する機能
	決済	各手続きの手数料の支払いを行う機能
処理・審査	審査前処理	申請情報を照会・管理する機能
	審査後処理	申請情報の審査結果を管理・通知する機能
	進捗管理	申請情報の処理状況等を管理する機能
交付	交付	現物性が不要な交付物を管理・送信（交付）する機能
サポート機能	通知	市民にお知らせ情報を送信（通知）する機能
	ヘルプ（職員向け）	電子申請システムやその他の問い合わせを行う機能

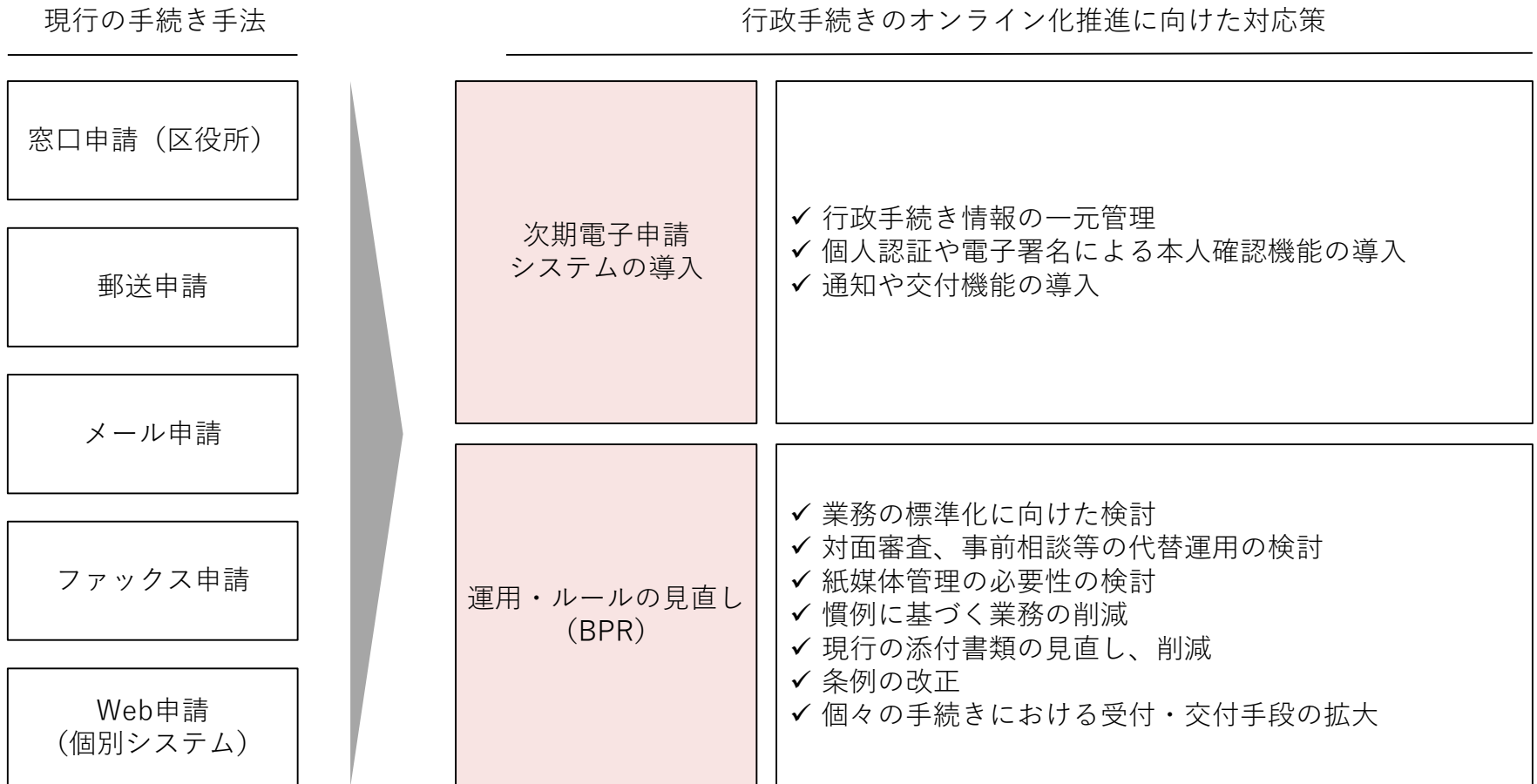
機能要件の詳細については、別紙「機能要件一覧（案）」を参照

【参考】システム構築方針 – 削除した要件 –

- 前述の機能要件の最終化にあたって、検討の段階で削除した機能要件については次のとおりである。

機能群		機能概要	削除理由
受付機能	自動検索	業務システムに登録されている個人の属性情報（年齢、家族構成、資格情報等）をもとに、申請可能な手続きを自動抽出する機能	業務システムとの連携は費用が非常に高額なため、連携が必要な要件は実現性が低いと判断。
	金額設定	業務システムに登録されている個人情報や資格情報をもとに、金額情報を自動的に算出・設定する機能	業務システムとの連携は費用が非常に高額なため、連携が必要な要件は実現性が低いと判断。
処理・審査	申請情報連携	審査が完了した申請情報について、業務システムへ申請情報を登録する機能	業務システムとの連携は費用が非常に高額なため、連携が必要な要件は実現性が低いと判断。
交付	交付資料取得 (別端末)	コンビニで交付物を出力できる機能	複数事業者が対応不可と回答している。 また、J-LISの今後の対応に影響されることから要件化は難しいと判断。
	交付資料 登録・取得	証明書等の公的な交付資料を、電子データでアップロード/ダウンロードできる機能（改変不可制御、印刷制御、操作制御など）	複数事業者が対応不可と回答している。 また、当該機能の実現においては、技術的な課題以外にも、世間一般の認識として電子データの交付が許容される風潮となる必要がある。
サポート機能	お知らせ情報作成	業務システムとの連携により、お知らせ情報が自動作成される機能	業務システムとの連携は費用が非常に高額なため、連携が必要な要件は実現性が低いと判断。
	ヘルプデスク	オペレーターによる遠隔操作できる機能	複数事業者が対応不可と回答している。 また、当該機能の実現によりハッキング行為につながるリスクがある。

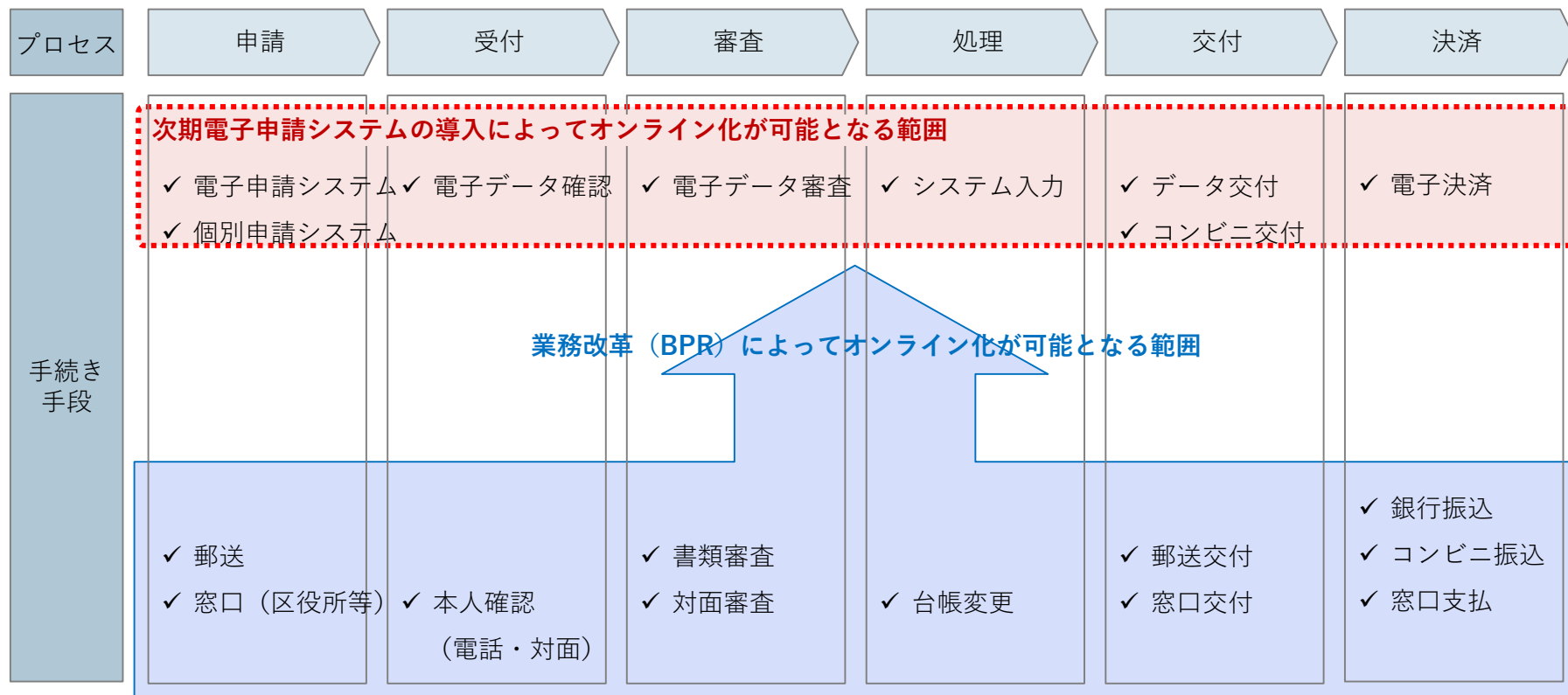
- 本取組みは、オンラインで手続きを実現するための仕組み（電子申請システム）の構築を行うものであるが、より多くの手続きを効果的にオンライン化していくには、運用手順や事務ルール等の見直し（BPR）が必須である。



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。

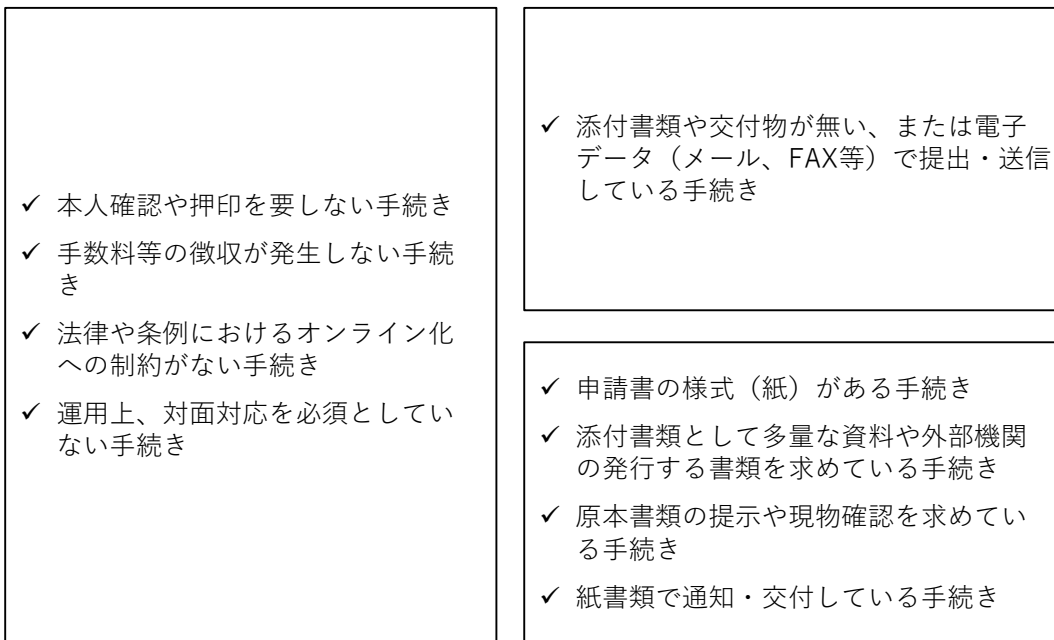


7-2

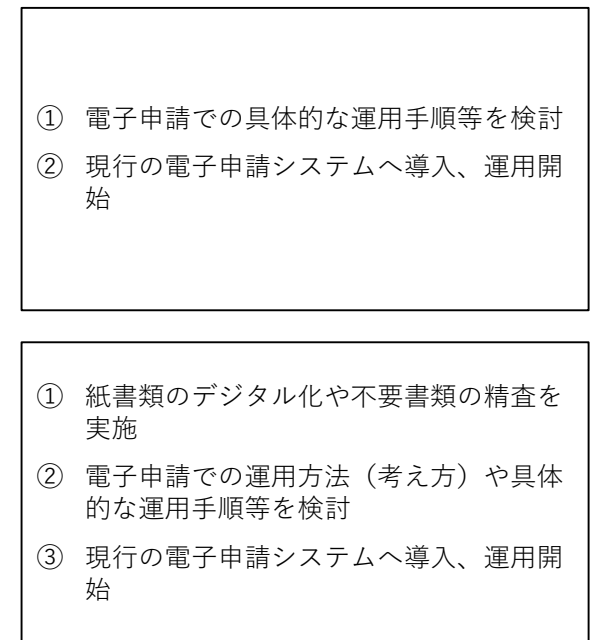
第1段階を実現するための方策

- 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

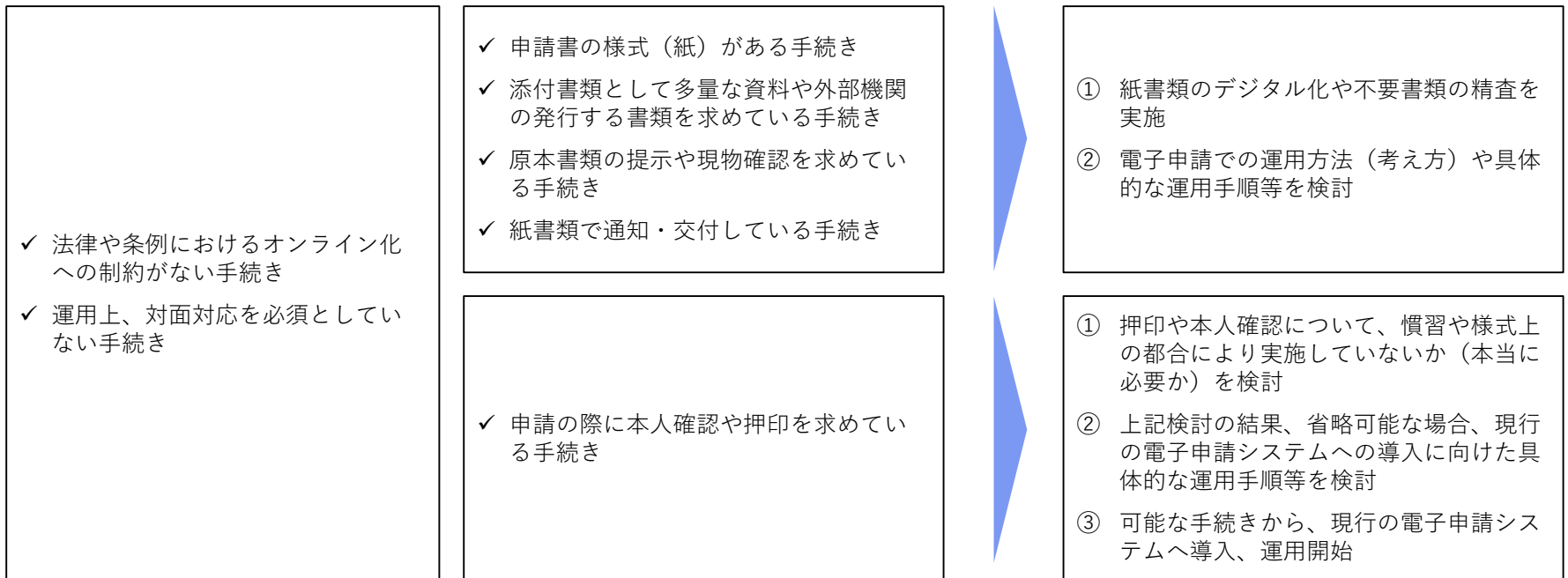


第2段階を実現するための方策

- 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。

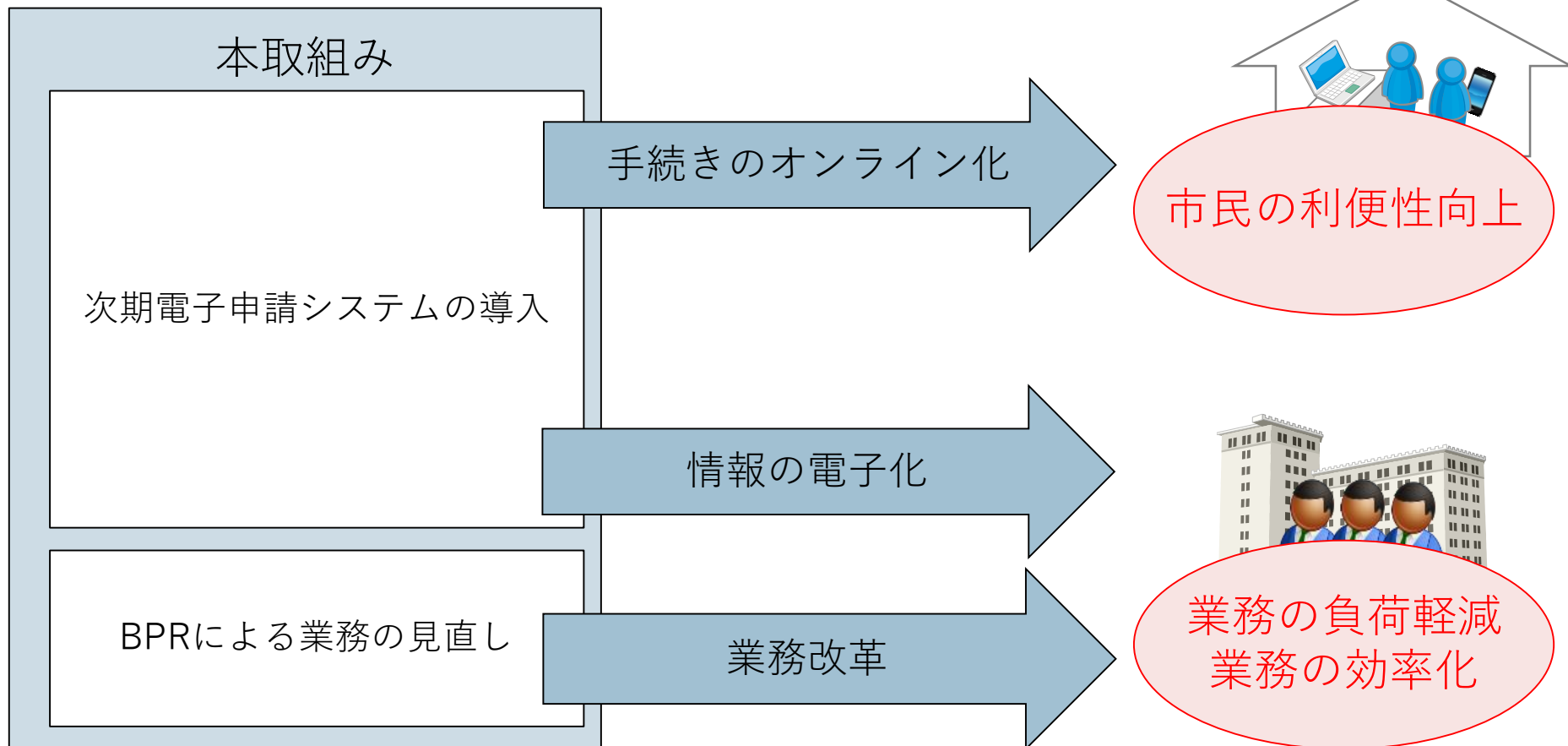
郵送申請・交付における課題と現行運用における対応内容

	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。

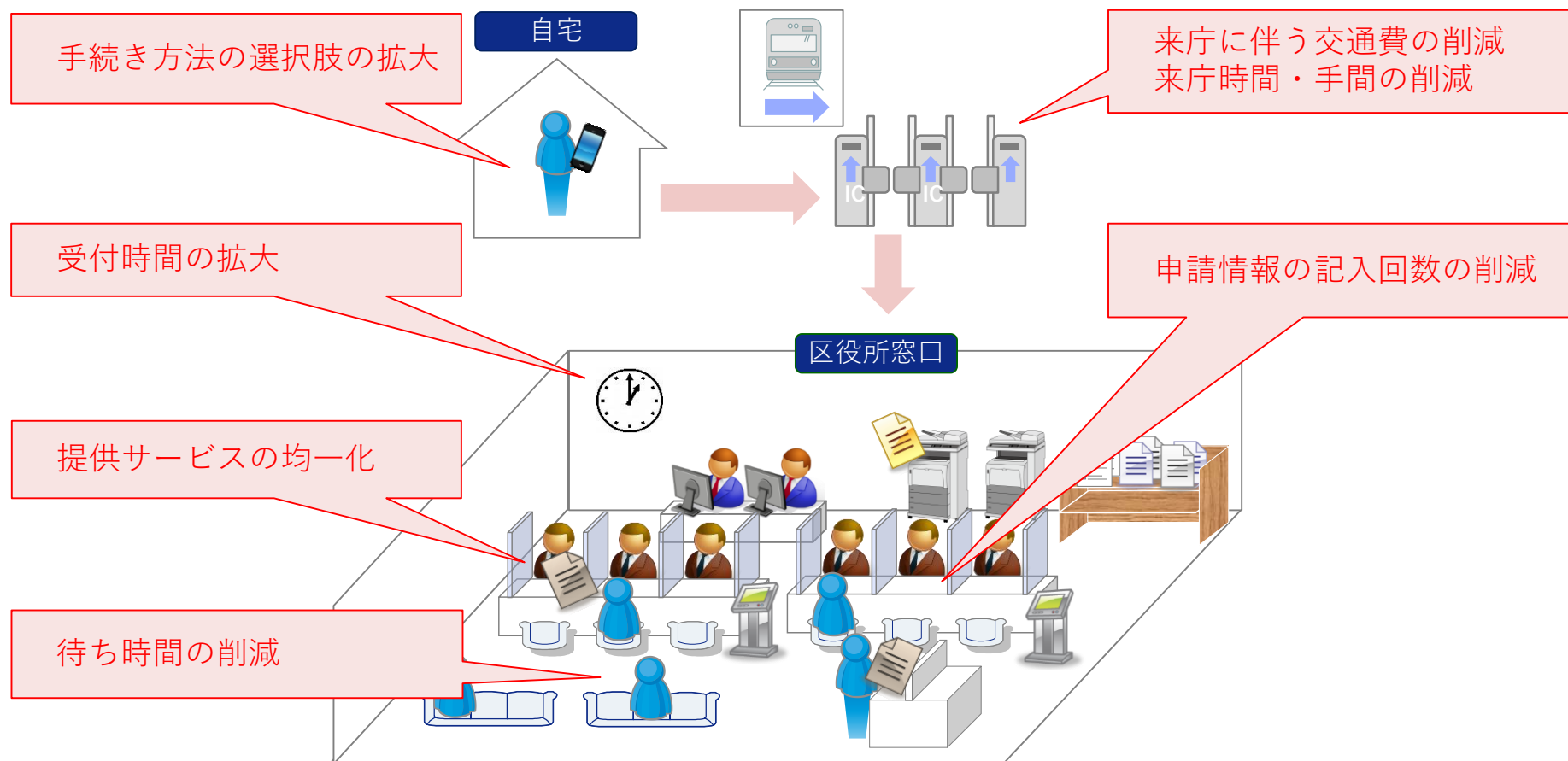
8. 本取組みの効果について

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

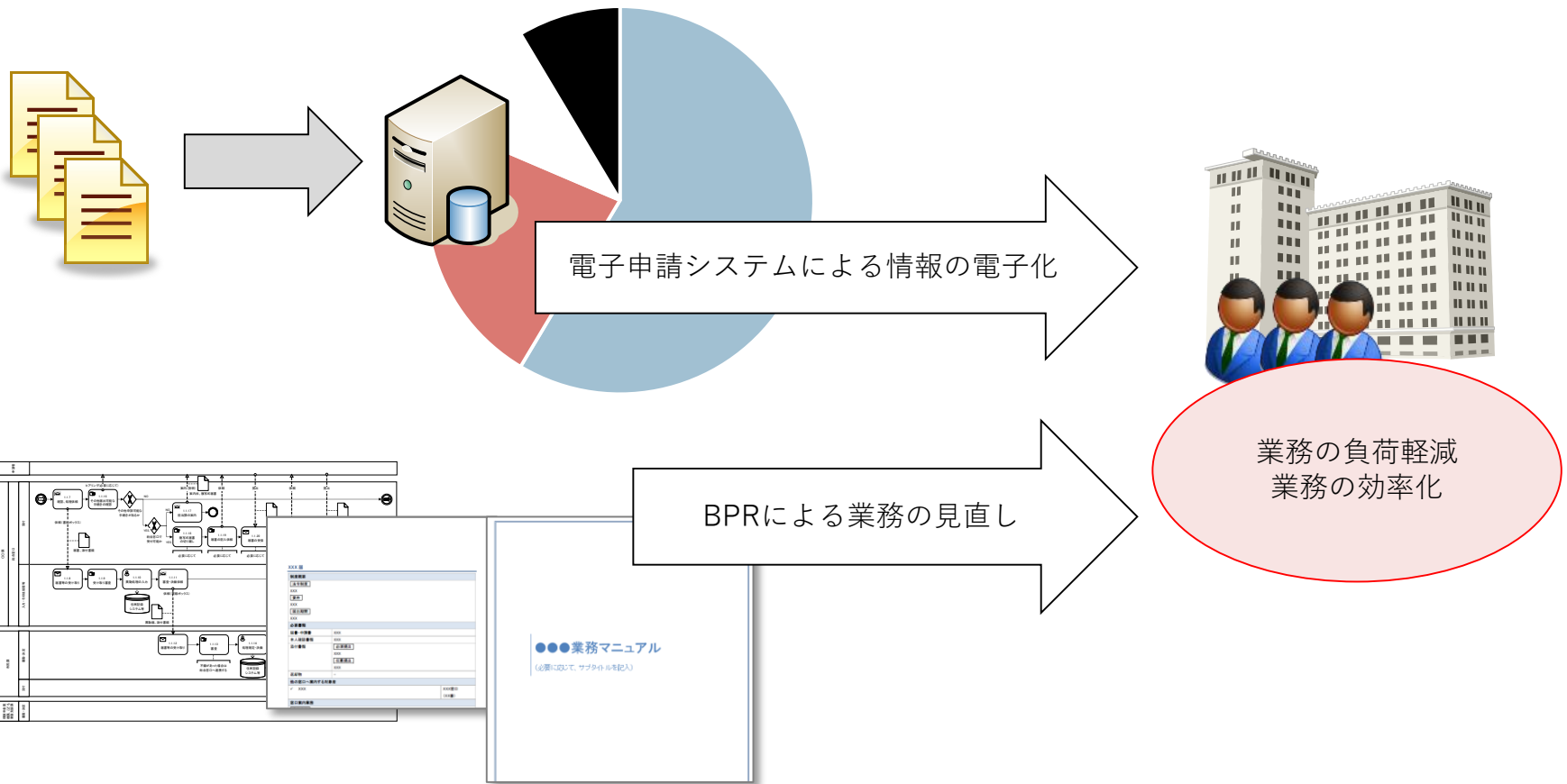
- 次期電子申請システムの導入により、行政手続きのために市民が費やしている時間や費用を削減し、市民の利便性向上が期待できる。



8-2

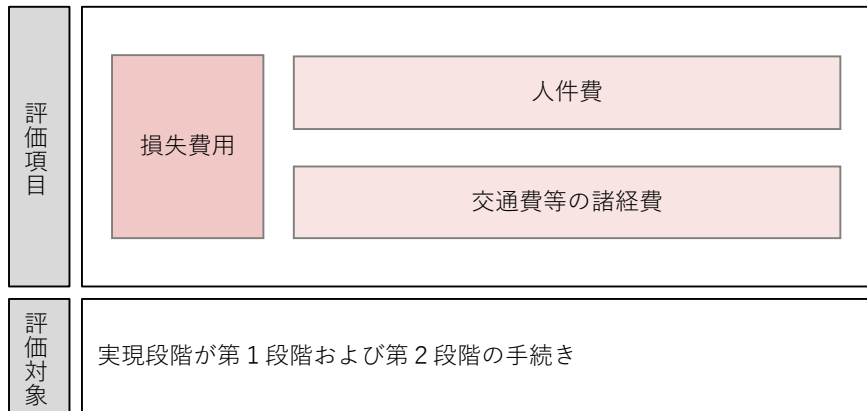
本取り組みによる本市への効果

- 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）

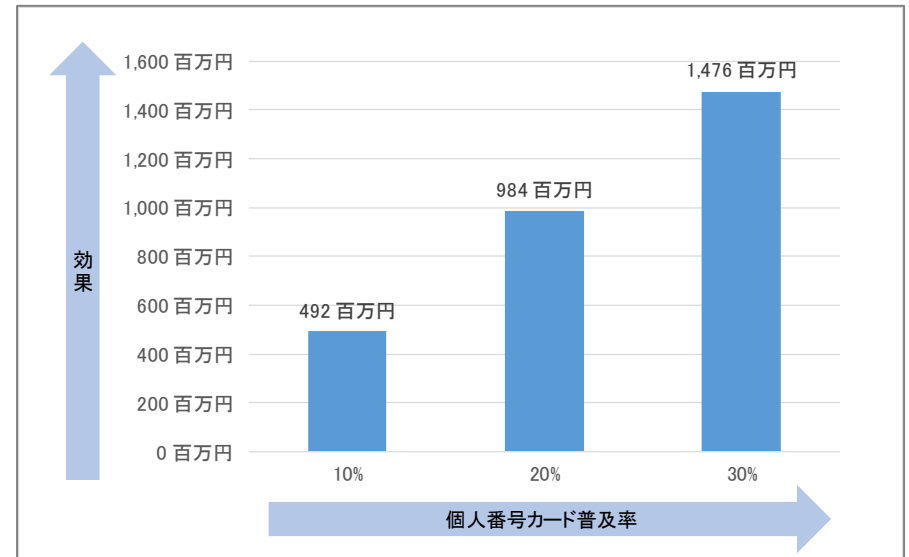
区役所までの移動費用（電車第等） - 書類の郵送料

【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

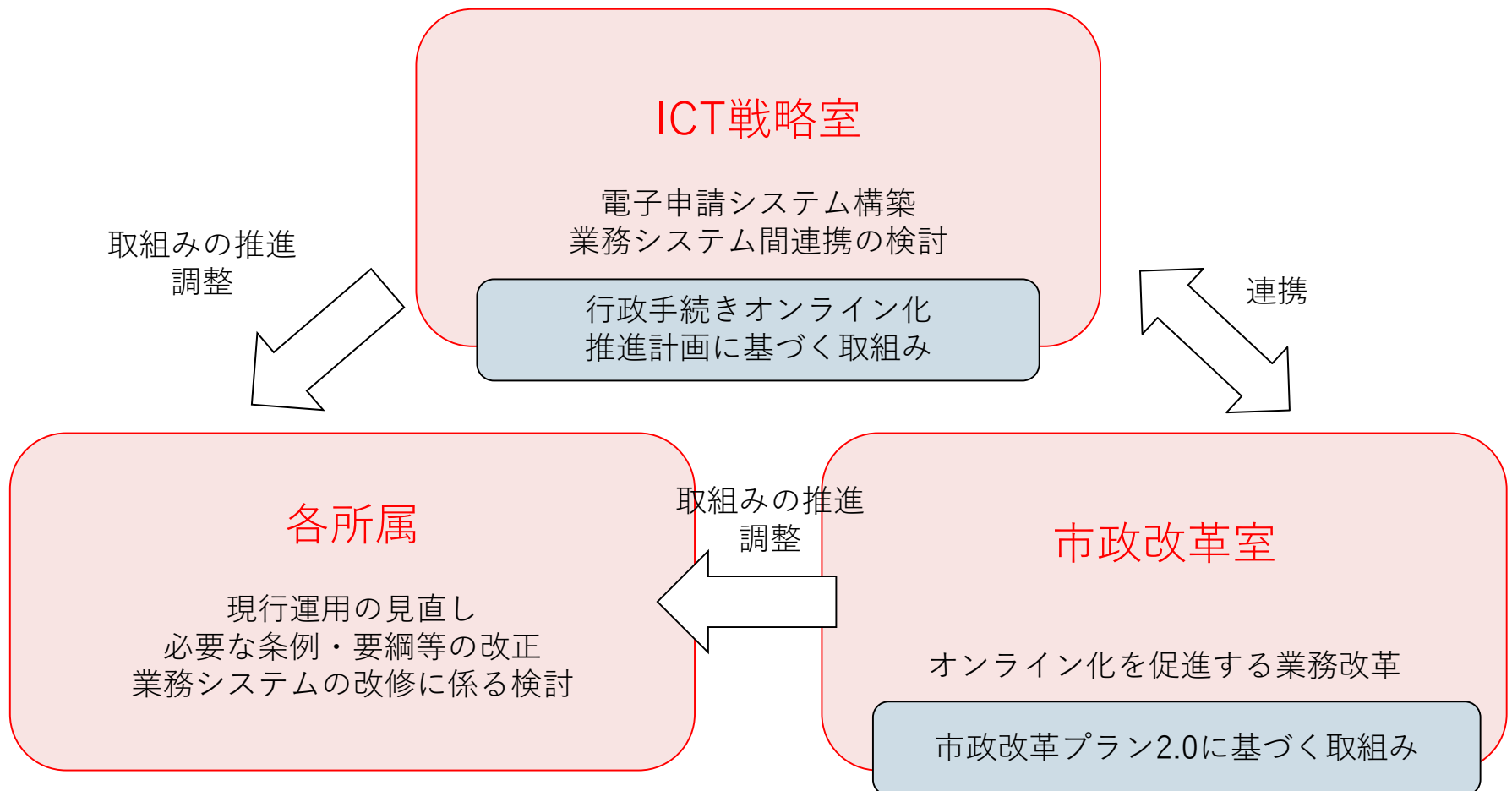
機会損失（損失費用）の試算結果



(※) 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

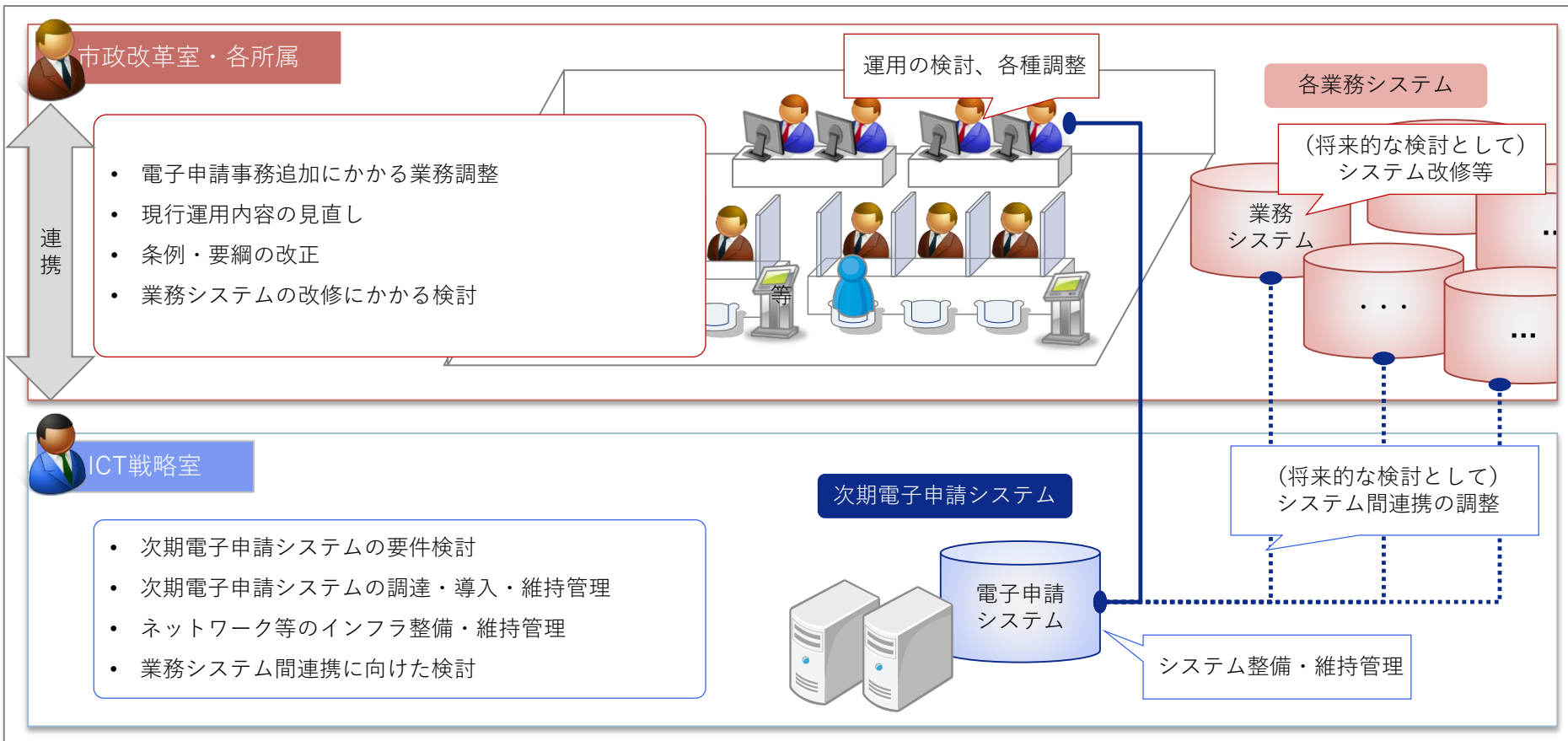
本取組みは、ICT戦略室・市政改革室を中心に連携、協力を図りつつ、各々が主体的に実施することとする。



【参考】推進体制の考え方

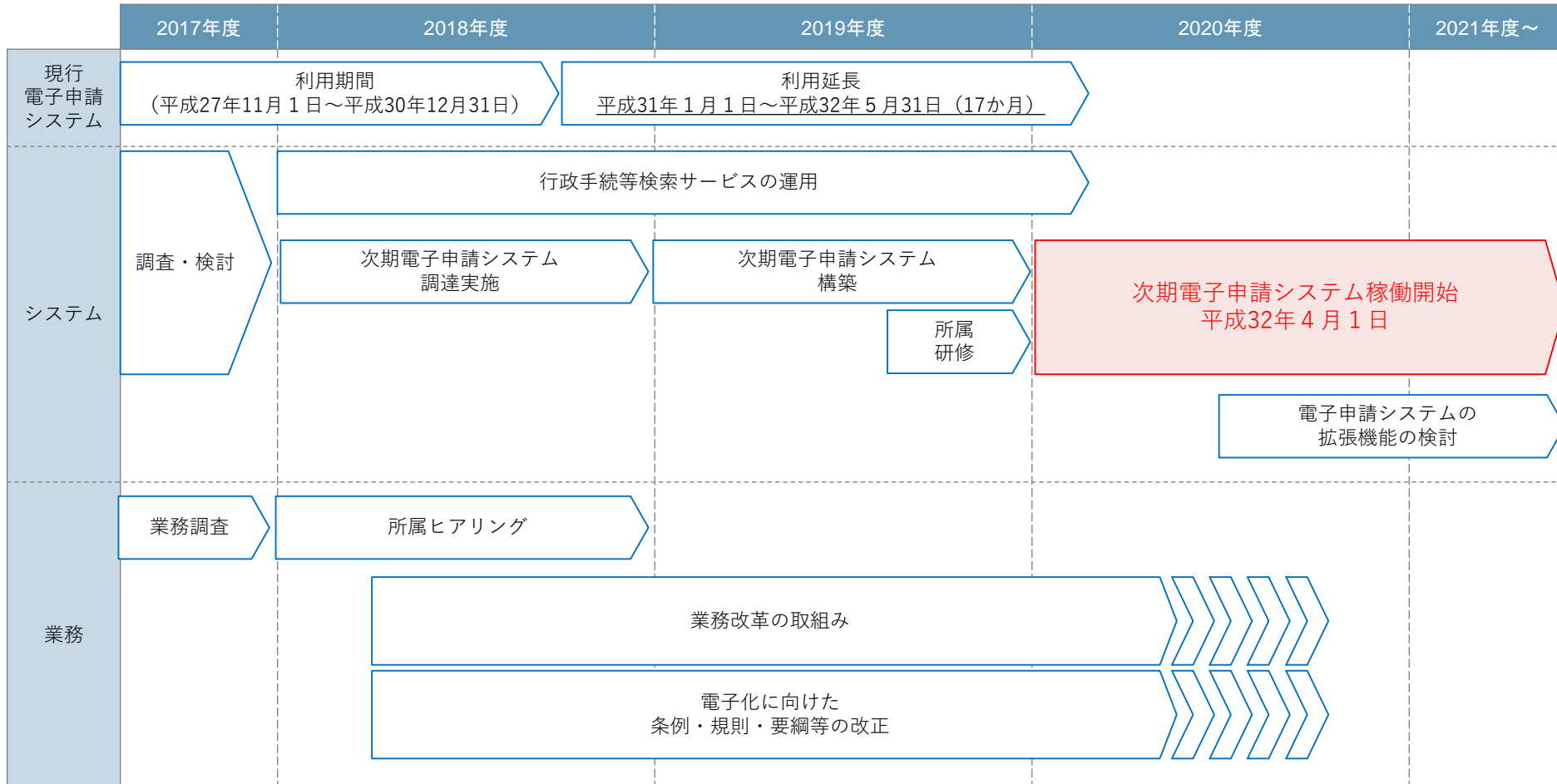
- 今後の対応において、電子申請システムに関する対応については、ICT戦略室が主体となって推進することとする。
- 次期電子申請システムを活用し、業務のオンライン化を実現するうえで必要な対応については、ICT戦略室と市政改革室が連携して推進し、各所属が実施していくこととする。

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。

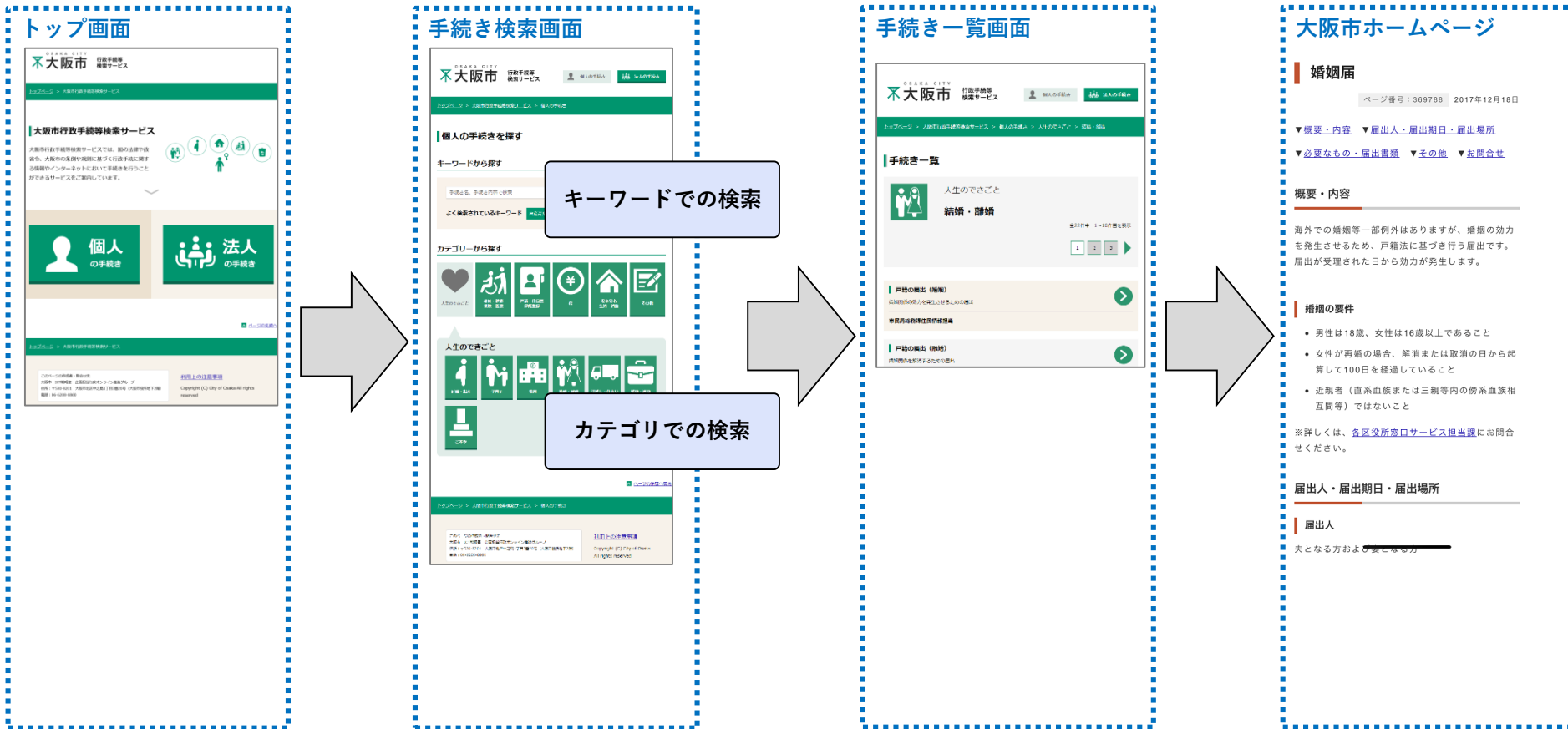


1 1. 大阪市行政手続等検索サービスについて

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	