

**地方公共団体における ICT 技術を活用した行政サービスの  
改善方策に関する調査研究 報告書**

---

**平成 27 年 3 月**

総務省 自治行政局  
地域情報政策室

## 目次

<b>1. 調査研究の概要</b> .....	<b>1</b>
1.1 目的 .....	1
1.2 本調査研究において実施する事項 .....	1
1.3 本調査研究の進め方 .....	3
<b>2. 地方公共団体のオンラインサービスの取組の現状分析</b> .....	<b>4</b>
2.1 調査内容 .....	4
2.2 調査結果 .....	5
<b>3. 住民へのアンケート調査</b> .....	<b>64</b>
3.1 調査内容 .....	64
3.2 調査結果 .....	65
<b>4. 事業者へのヒアリング調査</b> .....	<b>83</b>
4.1 調査内容 .....	83
4.2 調査結果 .....	84
<b>5. 地方公共団体へのヒアリング調査</b> .....	<b>91</b>
5.1 調査内容 .....	91
5.2 調査結果 .....	92
<b>6. ベンダーへのヒアリング調査</b> .....	<b>108</b>
6.1 調査内容 .....	108
6.2 調査結果 .....	108
<b>7. 地方公共団体の電子行政サービスの改善方策</b> .....	<b>110</b>
7.1 オンラインサービスへのニーズ、現状課題等に対する解決方策 .....	110
7.2 電子行政サービスの推進・改善のための8つのポイント .....	112
7.3 行政サービス向上を測るための効果指標と評価・運用方策 .....	116

## 1. 調査研究の概要

### 1.1 目的

地方公共団体においては、従来、行政への様々な申請・届出手続きは窓口へ持参するか郵送等で提出していたが、近年 ICT を活用したオンラインによる行政サービスの提供が進められてきた。今後は、オンラインサービスに留まらず、行政サービスの質の向上を通じた住民満足度の向上や業務の改善を一層図って行く必要がある。

オンラインサービスについては「電子自治体オンライン利用促進指針」（平成 18 年 7 月 28 日）において 21 手続きに係るサービスを選定してフォローアップを行ってきたところだが、オンラインサービスの普及そのものに重点が置かれていたことから、サービスの質を測る指標は利用率のみとなっており、住民満足度を測る指標として必ずしも十分とはいえないのが現状である。

昨年度、総務省において策定した「電子自治体の取組みを加速するための 10 の指針」（平成 26 年 3 月 24 日）の中で、特に指針 8 において ICT 利活用による更なる住民満足度向上の必要性を掲げ、地方公共団体が今後の電子自治体の取組において適切な目標を設定するように方針を打ち出している。この中では、今後の取組みとして、「世界最先端 IT 国家創造宣言」（平成 25 年 6 月 14 日閣議決定）に基づき、先進的な地方公共団体の取組みを参考にしつつ、ICT 利活用を通じた住民サービスの質や住民満足度の向上を図るための改善方策や指標設定のあり方及びその指標を用いた施策推進に関する調査研究を実施することとしている。

そこで、本調査研究では、先行事例を参考にしつつも、行政サービスにおけるオンライン申請等の ICT を活用したサービスについて、現状課題の把握とそれらに対して、どの段階において、どのように ICT を活用することが真の行政サービスの質及び住民満足度の継続的な向上に繋がるか、改善方策を検討することを目的とする。

### 1.2 本調査研究において実施する事項

本調査研究において、実施する事項は以下のとおりである。

#### (1) 地方公共団体のオンラインサービスの取組に対する現状分析

「電子自治体オンライン利用促進指針」に定める地方公共団体のオンライン利用促進対象の 21 手続きについて、利用状況や地方公共団体の取組状況等を調査・分析し、現状課題を抽出する。

#### (2) オンラインサービスに対する利用者ニーズの把握

地方公共団体が住民及び事業者に対して提供する 21 手続きのオンラインサービスについて、利用者ニーズ及び利用者が考える促進方策、阻害要因等の改善すべき課題等の認識を把握する。

#### (3) オンラインサービスや行政サービスへの ICT 利活用の先進事例の収集

21 手続きのオンラインサービスについて、住民及び事業者の利用ニーズが多いサービスに関して、

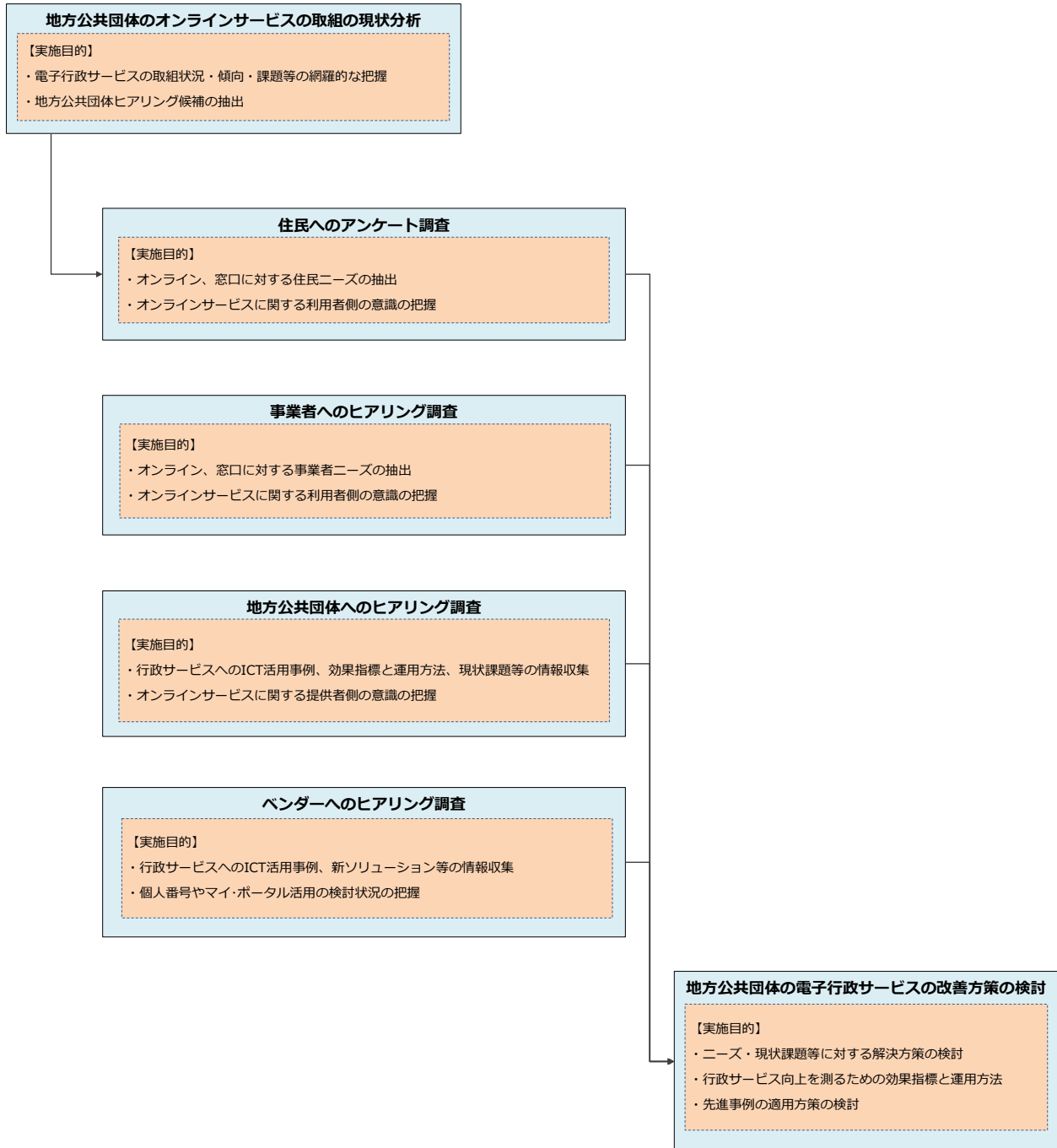
利用率や取組状況等が優れている団体を先進事例として取組内容を調査して収集する。また、システムベンダーから行政サービスの質や住民満足度の向上に資する ICT ソリューション及び利活用事例を収集する。

#### **(4) 地方公共団体の電子行政サービスの改善方策の検討**

各種調査により把握した、地方公共団体のオンラインサービス等の行政サービスに関する利用者ニーズや現状課題について、改善方策等を検討する。

### 1.3 本調査研究の進め方

本調査研究の進め方は次のとおりである。



図表 1 本調査研究の進め方

## 2. 地方公共団体のオンラインサービスの取組の現状分析

本章では、地方公共団体のオンラインサービスの取組の現状分析の結果を示す。

### 2.1 調査内容

#### 2.1.1 調査目的

「電子自治体オンライン利用促進指針」に定める地方公共団体のオンライン利用促進対象の 21 手続きについて、オンライン利用率、年間総手続き件数等を比較・分析し、全国地方公共団体のオンライン利用促進状況を把握する。また、オンライン利用状況が比較的良好な団体の ICT 関連施策の取組状況等の特徴・傾向を抽出する。これらを踏まえオンライン利用促進における現状課題を把握する。

#### 2.1.2 調査対象

全ての都道府県（47 団体）、市区町村（1742 団体）

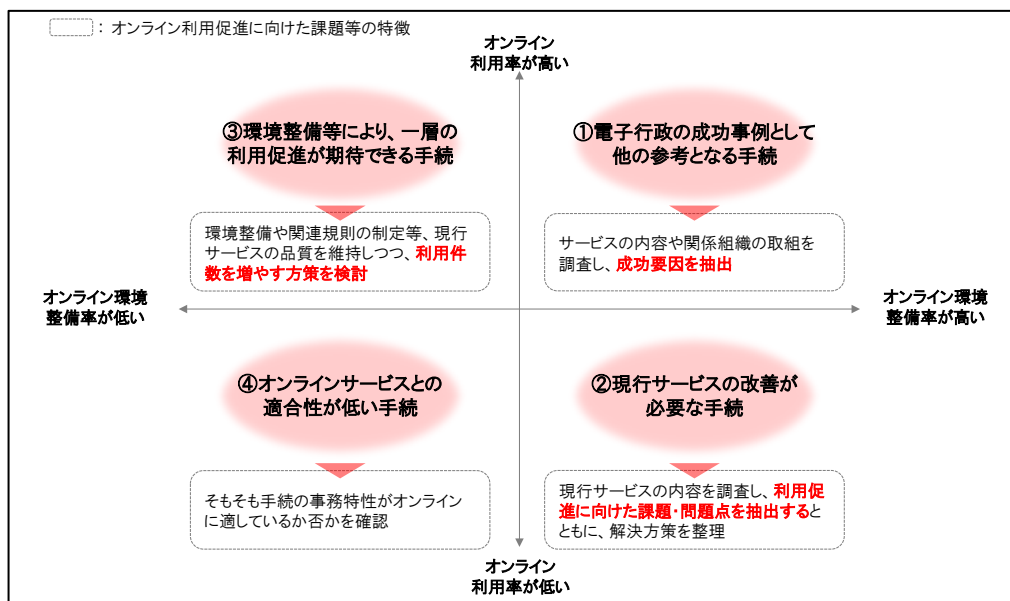
#### 2.1.3 調査方法

総務省が調査対象に対して実施した次の調査結果について、分析を実施した。

- ✓ 「平成 26 年度における行政手続オンライン化等の状況調査」の調査結果
- ✓ 「平成 26 年地方公共団体における行政情報化の推進状況調査について」（総行情第 40 号・平成 26 年 6 月 20 日）の調査結果

##### (1) 21 手続きのオンラインサービスの類型化

「平成 26 年度における行政手続オンライン化等の状況調査」の結果をもとに、オンライン利用促進対象の 21 手続きを、次のとおり、オンライン環境の整備状況／オンライン申請の利用状況の 2 軸にて類型化し、オンライン利用促進に向けた課題等及び解決方針等を整理する。



図表 2 21 手続きのオンラインサービスの類型化方法

また、「平成 26 年地方公共団体における行政情報化の推進状況調査について」（総行情第 40 号・平成 26 年 6 月 20 日）の調査結果をもとに、オンライン利用促進対象の 21 手続きのオンライン化状況等を整理する。

## (2) 地方公共団体のオンラインサービスの特徴・傾向の抽出

「平成 26 年地方公共団体における行政情報化の推進状況調査について」（総行情第 40 号・平成 26 年 6 月 20 日）の調査結果をもとに、単純集計、人口別集計及び各地方公共団体の IT 関連施策等の実施状況等とのクロス集計を行うことで、行政手続きのオンライン化及びオンライン利用状況との相関関係を分析し、全体的な傾向や先進団体の特徴を抽出する。

## 2.2 調査結果

地方公共団体のオンラインサービスの現状として、次のような特徴・傾向が見られた。

### ■住民向け手続きのオンラインサービスの状況

- ✦ 「図書館の貸出予約等」は、オンライン環境整備率、オンライン利用率ともに高い。
- ✦ 「文化・スポーツ施設等の利用予約」、「職員採用試験申込」、「研修・講習・各種イベント等の申込」、「粗大ごみ収集の申込」は、オンライン利用率が高く、オンライン環境整備率が上がればさらに利用率向上が期待できる。
- ✦ 「水道使用開始届等」、「浄化槽使用開始報告等」、「自動車税住所変更届」、「犬の登録申請、死亡届等」、「公文書開示請求」は、オンライン環境整備率、オンライン利用率ともに低く、環境を整備する地方公共団体側、サービスを利用する住民側の双方に何らかの阻害要因があると思われる。

### ■事業者向け手続きのオンラインサービスの状況

- ✦ 「地方税申告手続（eLTAX）」は、オンライン環境整備率、オンライン利用率ともに高い。
- ✦ 「入札参加資格審査申請等」、「入札」は、オンライン利用率が高く、オンライン環境整備率が上がればさらに利用率向上が期待できる。
- ✦ 「道路占用許可申請等」、「感染症調査報告等」、「港湾関係手続」、「特定化学物質排出量届等」は、オンライン利用率の割にオンライン環境整備率が低く、環境を整備する地方公共団体側に何らかの阻害要因があると思われる。
- ✦ 「産業廃棄物の処理、運搬の実績報告等」、「食品営業関係の届出」、「後援名義の申請等」、「暴力団員による不当な行為の防止等に関する責任者選任届等」は、オンライン環境整備率、オンライン利用率ともに低く、環境を整備する地方公共団体側、サービスを利用する事業者側の双方に何らかの阻害要因があると思われる。

### ■地方公共団体のオンラインサービスの特徴・傾向

#### ○申請・届出等手続きのオンライン化等の実施状況

- ✦ 図書館蔵書検索・予約システム、公共施設予約システム、公共事業にかかる電子入札システムのように、入力項目等のシステム仕様に地方公共団体の独自性が少ない手続きの ASP・SaaS 利用や共同利用が多い。
- ✦ 人口 3 万人未満の団体では、財政的に多くの投資をできないこともあり、共同利用が可能な「公共事業にかかる電子入札システム」、住民サービスに直結する「図書館蔵書検索・予約システム」を優先的に導入していると推測される。
- ✦ 電子自治体を推進する情報政策を専任する課（係）があり、CIO、CIO 補佐官及び CISO を任命している団体のほうが、オンライン化状況等が良い傾向があることから、オンライン化推進には、

ICT ガバナンスの構築・整備がポイントであると推測される。

- ✚ ICT を活用した地域の課題解決や、統合 GIS、オープンデータ、公共データに関するニーズ把握といった住民・事業者へのサービス向上に繋がる施策・事業等への取組状況が良い団体のほうが、オンライン化状況等が良い傾向があることから、オンライン化推進には、地域の課題把握と ICT 活用への意識向上がポイントであると推測される。

○申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況

- ✚ オンライン化するための通則条例等の制定状況はオンライン化等の実施状況に比例していると思われる。ただ、e-文書条例を制定している団体は現状ほとんどない。
- ✚ 電子自治体を推進する情報政策を専任する課（係）があり、CIO、CIO 補佐官及び CISO を任命している団体のほうが、通則条例等の制定状況が良い傾向があることから、通則条例等の制定には ICT ガバナンスの構築・整備がポイントであると推測される。
- ✚ ICT を活用した地域の課題解決や、統合 GIS、オープンデータ、公共データに関するニーズ把握といった住民・事業者へのサービス向上に繋がる施策・事業等への取組状況が良い団体のほうが、通則条例等の制定状況が良い傾向があることから、通則条例等の制定には、地域の課題把握と ICT 活用への意識向上がポイントであると推測される。

○申請・届出等手続きのオンライン化実現、利用促進に関する計画の策定状況

- ✚ 全体としては実現及び利用促進に関する計画を策定している団体は多くない。また、実現に関する計画を策定している団体と比べて利用促進に関する計画を策定している団体が少ないことから、オンラインサービスは導入したものの、その後の利用については対策を施していない団体も多いと推測される。
- ✚ 一部団体においては、これまでオンラインサービスの利用促進を情報化推進計画の中心に据えてきたものの、今後はマイナンバー対応やオープンデータ等の領域に計画の主軸を移すような動きが見られる。これにより、却ってオンラインサービスの利用が停滞してしまう危険性もある。

○オンライン手続き利用時の利便性向上のために講じた措置

- ✚ 「地方公共団体のホームページでのメニュー配置やナビゲーションの見直し」、「再入力省略などの住民の手続きの簡素化、様式や手順の共通化」、「事前登録などの事前準備を不要にするなどの利用方法の簡素化」といった"利用者の手間軽減"に資する措置が多く実施されている一方、"本人確認の簡素化・緩和"の観点の措置はあまり実施されていない。
- ✚ 利便性向上のための措置を実施している割合が人口規模に比例しているのは、オンラインサービスに対して継続的に投資が行えるか否かといった財政的理由も一因と推測される。

○オンラインサービスの提供手段の改善のために講じた措置

- ✚ 提供手段の改善のために講じた措置を実施している割合が人口規模に比例しているのは、オンラインサービスに対して継続的に投資が行えるか否かといった財政的理由も一因と推測される。
- ✚ 人口規模が大きい団体ほど財政規模が大きいため、携帯電話やスマートフォンへの対応やパソコンの配置といったハード面への投資ができていると推測される。一方、財政規模が小さい3万人未満の団体では、国や民間事業者の支援が受けられるインフラ環境の整備等の割合が大きくなっている。

○オンライン利用のメリットの拡大のために講じた措置

- ✚ 「24 時間 365 日のサービスの提供」、「メールによる事務処理完了の通知」、「処理の進捗状況のオンラインでの確認サービスの提供」といった"利用者の手間軽減"に資する措置が多く実施されている。
- ✚ メリットの拡大のための措置を実施している割合が人口規模に比例しているのは、オンラインサービスに対して継続的に投資が行えるか否かといった財政的理由も一因と推測される。

○オンライン手続きの広報・普及の強化のために講じた措置

- ✚ 広報誌やポスター等の不特定多数への広報・普及は行われているが、利用者への個別通知や働き



かけといった対象者を明確にした措置を実施している団体は少ない。

- ✚ 人口規模が大きいほど、広報・普及への意識が高い。一部の大規模団体においては、情報政策部門が主体となり、庁内ポータルや研修活動等の場を活用し、各所管課へ手続きをオンライン化するように営業活動を行っているような例も見受けられる。

○現状の課題を解決するための方策（新しいサービス）の検討状況

- ✚ 「コンビニにおける証明書等の交付」、「住民等への窓口サービスの最適化（総合窓口等）」、「ウェブアクセシビリティの向上」といった"利用者の利便性向上"の観点での方策の検討が多い。
- ✚ 「住民等への窓口サービスの最適化（総合窓口等）」が多いように、住民サービス向上への取組として、オンラインサービスだけでなく、窓口サービスの向上への意識の高さがうかがえ、特に3万人未満の団体ではこの傾向が強い。

○住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況

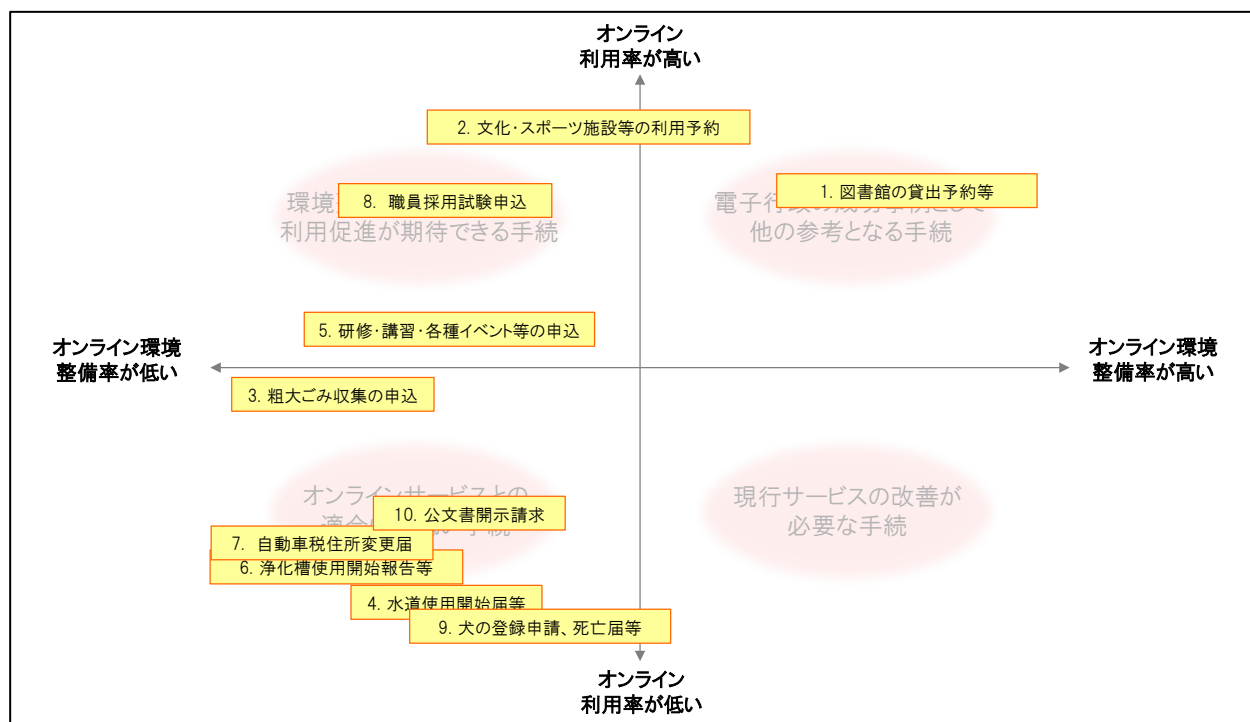
- ✚ 電子自治体を推進する情報政策を専任する課（係）があり、CIO、CIO 補佐官及び CISO を任命している団体のほうが、住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況が良い傾向があることから、住民サービス向上に向けた現状課題の把握には、ICT ガバナンスの構築・整備がポイントであると推測される。
- ✚ ICT を活用した地域の課題解決や、統合 GIS、オープンデータ、公共データに関するニーズ把握といった住民・事業者へのサービス向上に繋がる施策・事業等への取組状況が良い団体のほうが、住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況が良い傾向があることから、住民サービス向上に向けた現状課題の把握には、地域の課題把握と ICT 活用への意識向上がポイントであると推測される。

○住民サービス向上を測るための住民視点の指標の策定と測定状況

- ✚ 全体として指標を策定している団体は少ないが、策定している団体のほとんどは指標をもとに定期的に住民満足度を測定しており、指標の策定と運用をセットとして捉えている団体が多いことがうかがえる。

代表的な調査結果を次に示す。

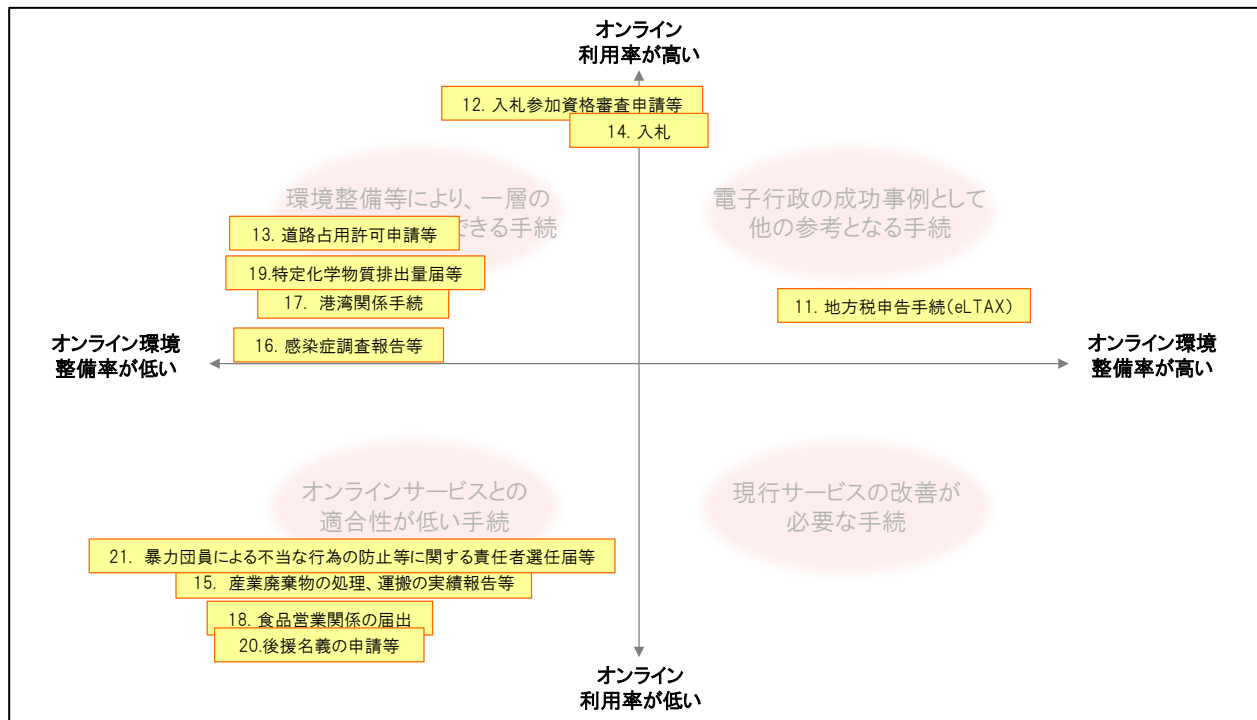
■住民向け手続きのオンラインサービスの類型



図表 3 住民向け手続きのオンラインサービスの類型

- 「図書館の貸出予約等」は、オンライン環境整備率、オンライン利用率ともに高い。
- 「文化・スポーツ施設等の利用予約」、「職員採用試験申込」、「研修・講習・各種イベント等の申込」、「粗大ごみ収集の申込」は、オンライン利用率が高い。
- 「水道使用開始届等」、「浄化槽使用開始報告等」、「自動車税住所変更届」、「犬の登録申請、志望届等」、「公文書開示請求」は、オンライン環境整備率、オンライン利用率ともに低い。

■事業者向け手続きのオンラインサービスの類型



図表 4 事業者向け手続きのオンラインサービスの類型

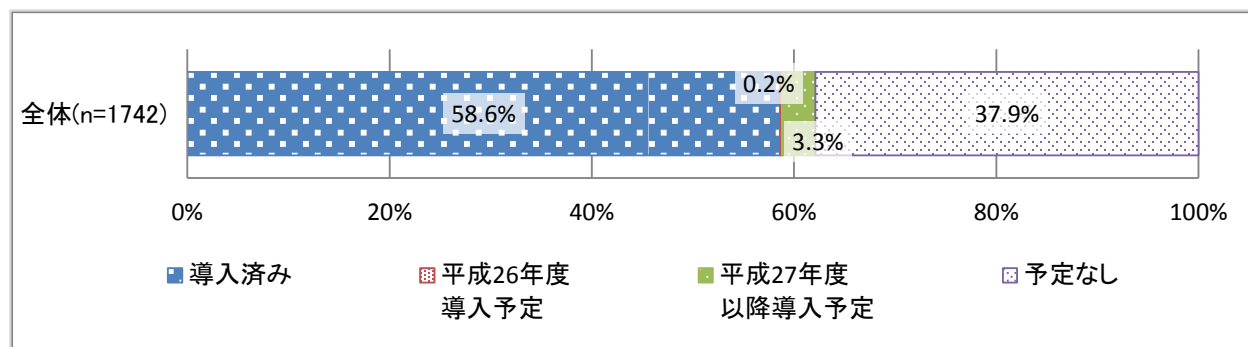
- 「地方税申告手続 (eLTAX)」は、オンライン環境整備率、オンライン利用率とも高い。
- 「入札参加資格審査申請等」、「入札」は、オンライン利用率が高い。
- 「道路占用許可申請等」、「感染症調査報告等」、「港湾関係手続」、「特定化学物質排出量届等」は、オンライン利用率の割にオンライン環境整備率が低い。
- 「産業廃棄物の処理、運搬の実績報告等」、「食品営業関係の届出」、「後援名義の申請等」、「暴力団員による不当な行為の防止等に関する責任者選任届等」は、オンライン環境整備率、オンライン利用率ともに低い。

■ 地方公共団体のオンラインサービスの特徴・傾向

○ 申請・届出等手続きのオンライン化等の実施状況

申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況

- ① 導入済み
- ② 平成 26 年度導入予定
- ③ 平成 27 年度以降導入予定
- ④ 予定なし

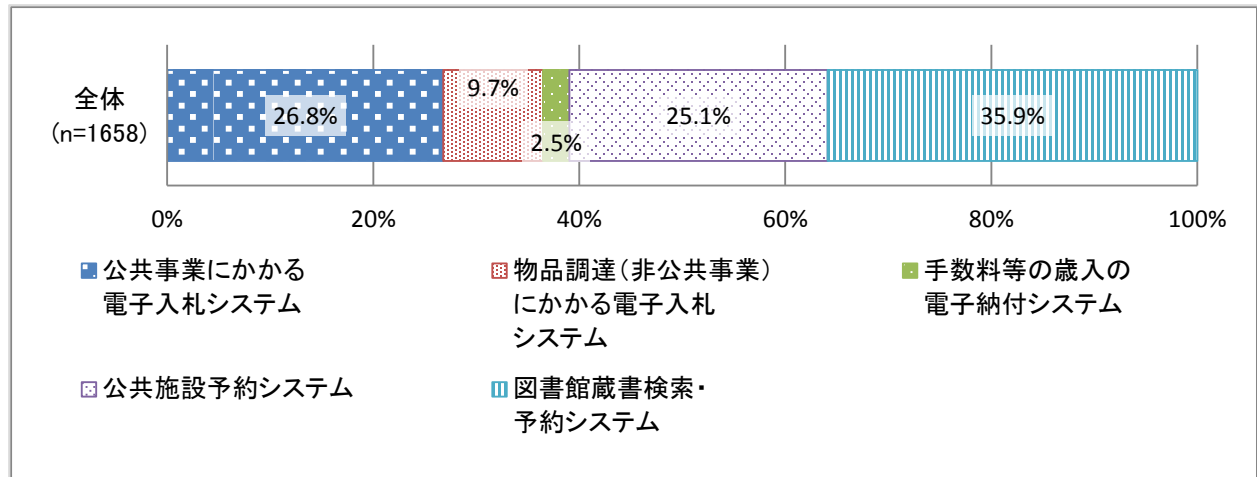


図表 5 「申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況」

- 全体の 58.6% の団体でシステム導入を完了している。

各種オンラインシステムにおける ASP・SaaS の利用状況（複数選択可）

- ① 公共事業にかかる電子入札システム
- ② 物品調達（非公共事業）にかかる電子入札システム
- ③ 手数料等の歳入の電子納付システム
- ④ 公共施設予約システム
- ⑤ 図書館蔵書検索・予約システム



図表 6 「各種オンラインシステムにおける ASP・SaaS の利用状況（複数選択可）」

- 住民向けサービスとして、図書館蔵書検索・予約システム、公共施設予約システムにおいて、ASP・SaaS を利用している割合が多い。
- 事業者向けサービスとして、公共事業にかかる電子入札システムにおいて、ASP・SaaS を利用している割合が多い。

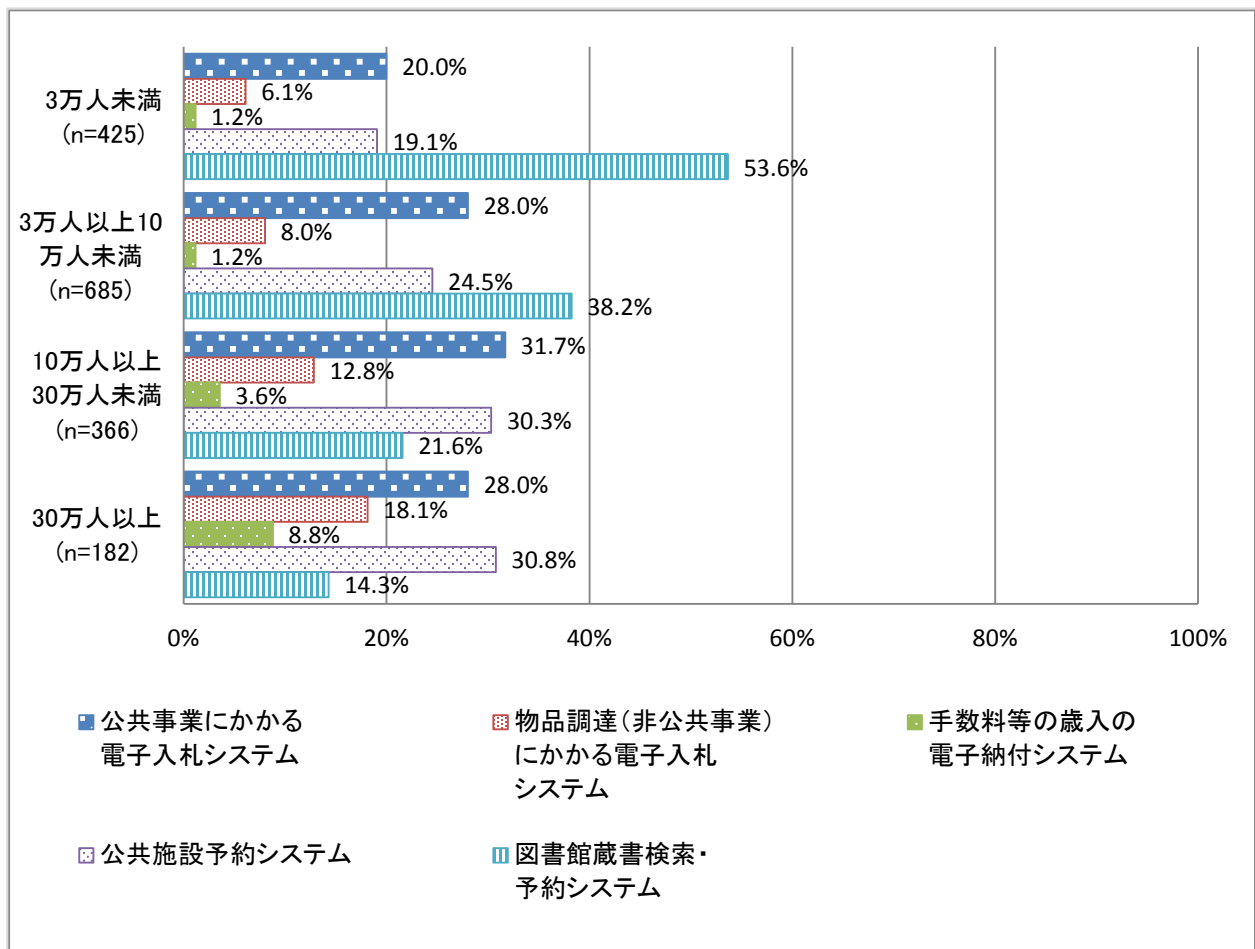
「各種オンラインシステムにおける ASP・SaaS の利用状況」と「人口」の相関

<各種オンラインシステムにおける ASP・SaaS の利用状況（複数選択可）>

- ①公共事業にかかる電子入札システム
- ②物品調達（非公共事業）にかかる電子入札システム
- ③手数料等の歳入の電子納付システム
- ④公共施設予約システム
- ⑤図書館蔵書検索・予約システム

<人口>

- ①3 万人未満
- ②3 万人以上 10 万人未満
- ③10 万人以上 30 万人未満
- ④30 万人以上



図表 7 「各種オンラインシステムにおける ASP・SaaS の利用状況」と「人口」の相関

- 全ての人口規模において、「公共事業にかかる電子入札システム」において、ASP・SaaS を利用している割合が大きくなっている。
- 3 万人未満の規模においては、「図書館蔵書検索・予約システム」において、ASP・SaaS を利用している割合が大きくなっている。

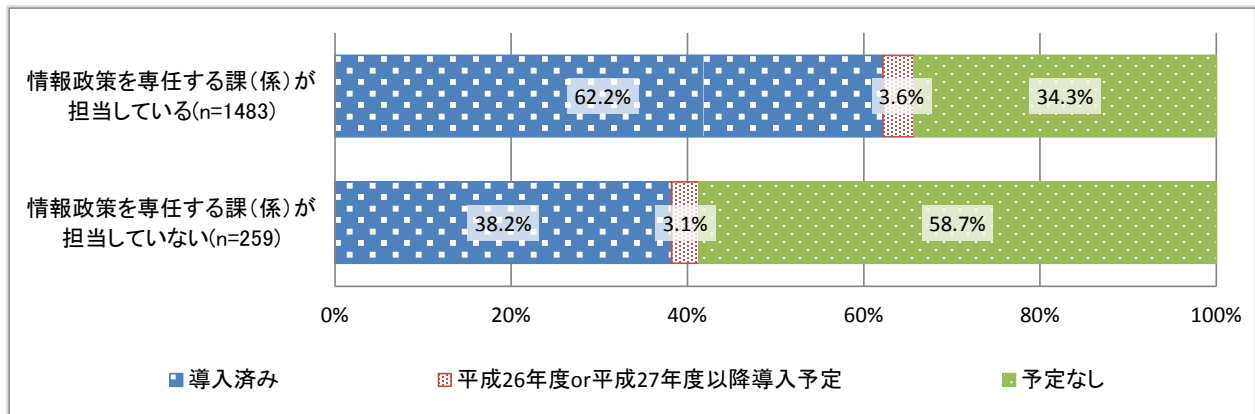
「申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況」と「電子自治体の推進体制」の相関

<申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況>

- ①導入済み
- ②平成 26 年度導入予定
- ③平成 27 年度以降導入予定
- ④予定なし

<電子自治体の推進体制>

- ①情報政策を専任する課（係）が担当している（情報政策課等が担当）
- ②情報政策を専任する課（係）が担当していない



図表 8 「申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況」と「電子地方公共団体の推進体制」の相関

- 情報政策を専任する課（係）が担当している団体のほうが、担当していない団体と比べてシステムの導入状況が良い。

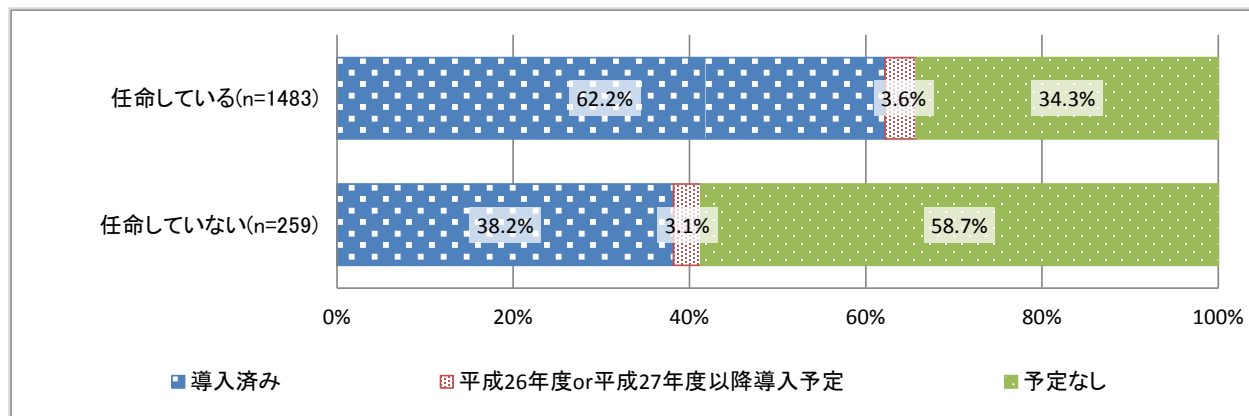
「申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況」と「CIO（情報統括責任者）の任命状況」の相関

<申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況>

- ①導入済み
- ②平成 26 年度導入予定
- ③平成 27 年度以降導入予定
- ④予定なし

<CIO（情報統括責任者）の任命状況>

- ①任命している
- ②任命していない



図表 9 「申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況」と「CIO（情報統括責任者）の任命状況」の相関

- CIO を任命している団体のほうが、任命していない団体と比べてシステムの導入状況が良い。



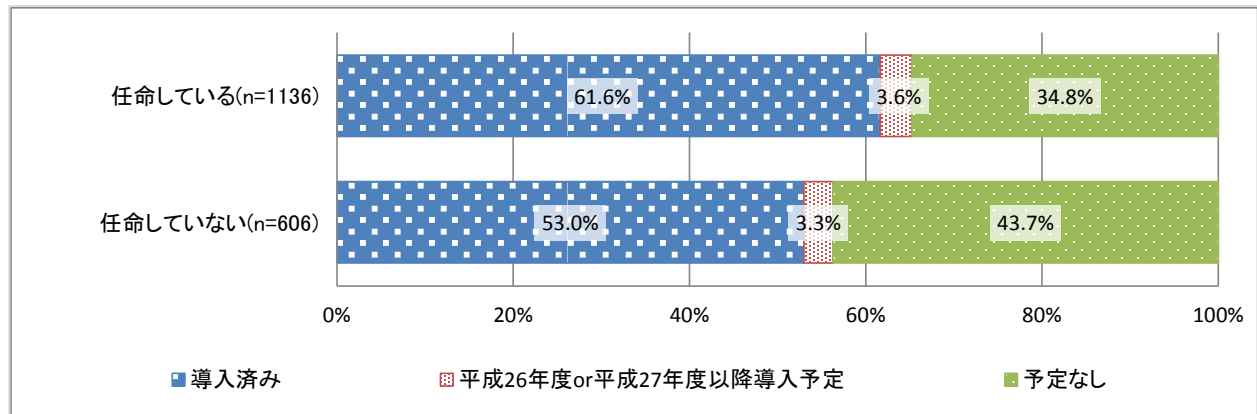
「申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況」と「CIO 補佐官（ネットワーク管理者を含む）の任命状況」の相関

<申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況>

- ①導入済み
- ②平成 26 年度導入予定
- ③平成 27 年度以降導入予定
- ④予定なし

<CIO 補佐官（ネットワーク管理者を含む）の任命状況>

- ①任命している
- ②任命していない



図表 10 「申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況」と「CIO 補佐官（ネットワーク管理者を含む）の任命状況」の相関

- CIO 補佐官を任命している団体のほうが任命していない団体と比べてシステムの導入状況が良い。

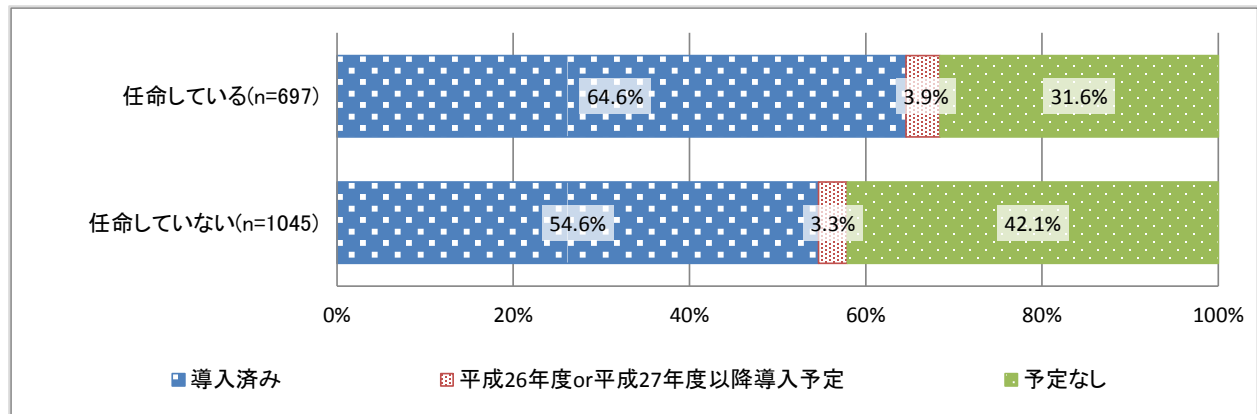
「申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況」と「CISO（最高情報セキュリティ責任者）の任命状況」の相関

<申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況>

- ①導入済み
- ②平成 26 年度導入予定
- ③平成 27 年度以降導入予定
- ④予定なし

<CISO（最高情報セキュリティ責任者）の任命状況>

- ①任命している
- ②任命していない



図表 11 「申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況」と「CISO（最高情報セキュリティ責任者）の任命状況」の相関

- CISO を任命している団体のほうが、任命していない団体と比べてシステムの導入状況が良い。

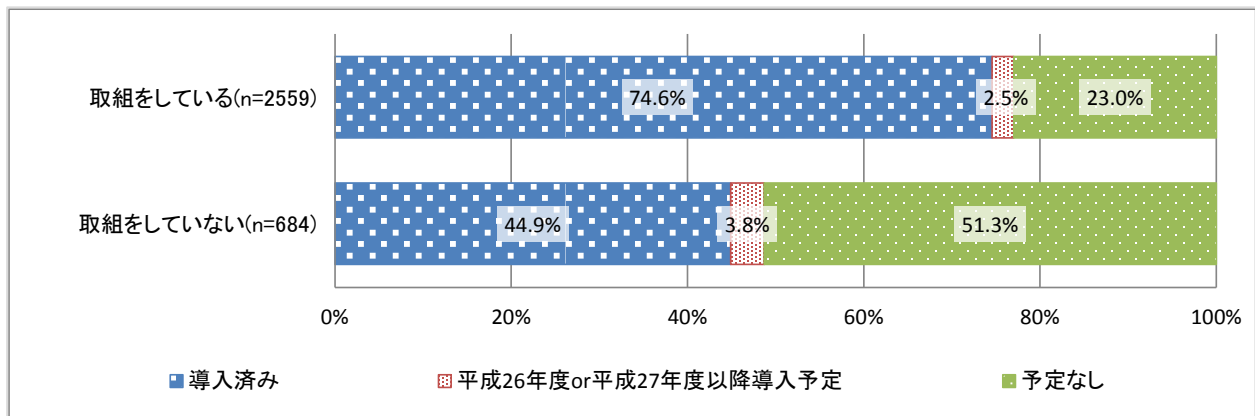
「申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況」と「ICTを活用した地域の課題解決への取組状況」の相関

<申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況>

- ①導入済み
- ②平成 26 年度導入予定
- ③平成 27 年度以降導入予定
- ④予定なし

<ICT を活用した地域の課題解決への取組状況>

- ①取組をしている（複数選択可）
  - 1 安全・安心な地域づくり（防犯、防災の情報サイトの開設など）
  - 2 子育て支援（子育て支援サイトの開設、IC タグを利用した児童の位置把握など）
  - 3 高齢者支援（遠隔での見守りシステム、シニア支援のサイトの開設など）
  - 4 健康増進支援（住民の健康情報の活用を可能とするシステムの設置など）
  - 5 コミュニティ活性化（地域 SNS の開設など）
  - 6 地域文化の振興（デジタルアーカイブの設置など）
  - 7 地域経済の活性化（地元ベンチャー企業の支援サイトの開設など）
- ②取組をしていない



図表 12 「申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況」と「ICTを活用した地域の課題解決への取組状況」の相関

- ICTを活用した地域の課題解決への取組をしている団体のほうが、取組をしていない団体と比べてシステムの導入状況が良い。

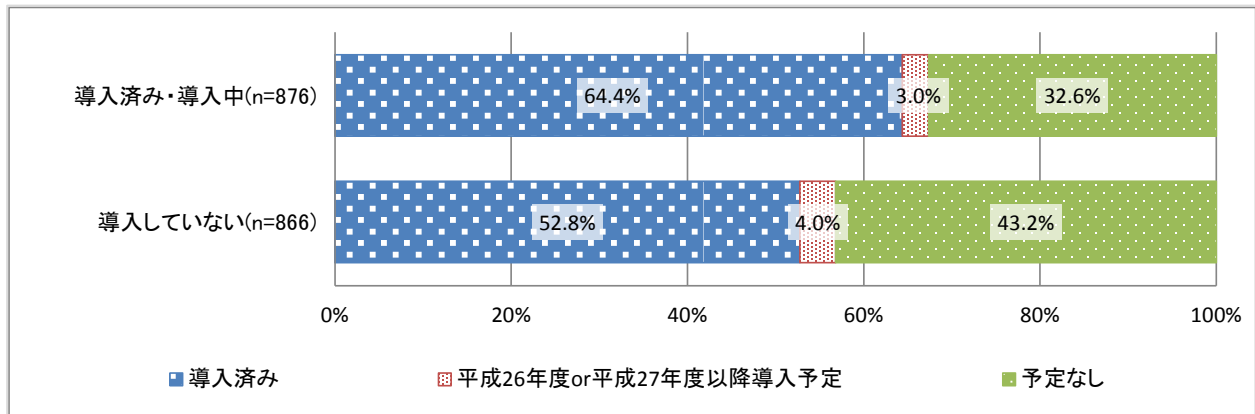
「申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況」と「統合 GIS の導入状況」の相関

<申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況>

- ①導入済み
- ②平成 26 年度導入予定
- ③平成 27 年度以降導入予定
- ④予定なし

<統合 GIS の導入状況>

- ①導入済み・導入中
- ②導入していない



図表 13 「申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況」と「統合 GIS の導入状況」の相関

- 統合 GIS を導入済み・導入中の団体のほうが、導入していない団体と比べてシステムの導入状況が良い。

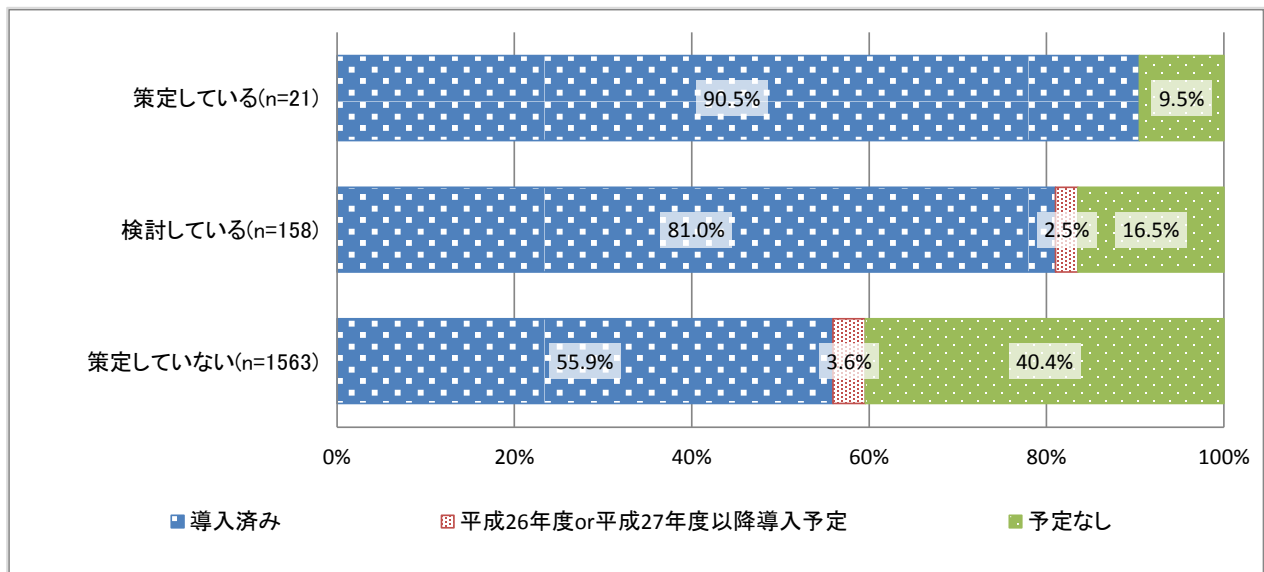
「申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況」と「オープンデータ推進に関する方針の策定状況」の相関

<申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況>

- ①導入済み
- ②平成26年度導入予定
- ③平成27年度以降導入予定
- ④予定なし

<オープンデータ推進に関する方針の策定状況>

- ①策定している
- ②検討している
- ③策定していない



図表 14 「申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況」と「オープンデータ推進に関する方針の策定状況」の相関

- オープンデータ推進に関する方針を策定している・検討している団体のほうが、策定していない団体と比べてシステムの導入状況が良い。

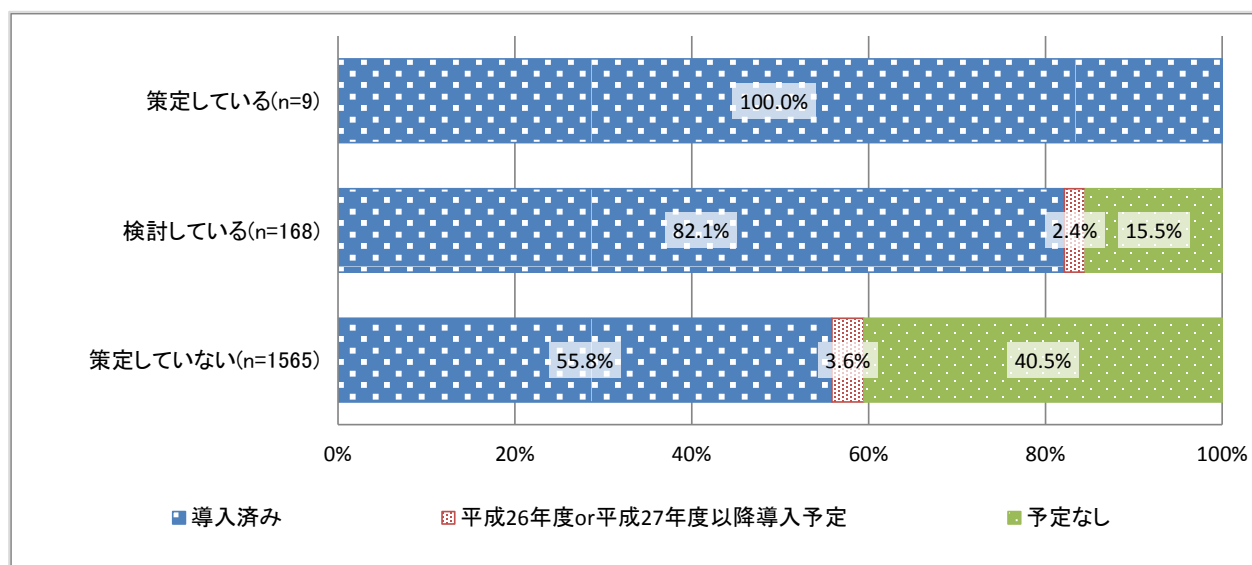
「申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況」と「オープンデータに関する庁内ルール策定状況」の相関

<申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況>

- ①導入済み
- ②平成26年度導入予定
- ③平成27年度以降導入予定
- ④予定なし

<オープンデータに関する庁内ルール策定状況>

- ①策定している
- ②検討している
- ③策定していない



図表 15 「申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況」と「オープンデータに関する庁内ルール策定状況」の相関

- オープンデータに関する庁内ルールを策定している・検討している団体のほうが、策定していない団体と比べてシステムの導入状況が良い。

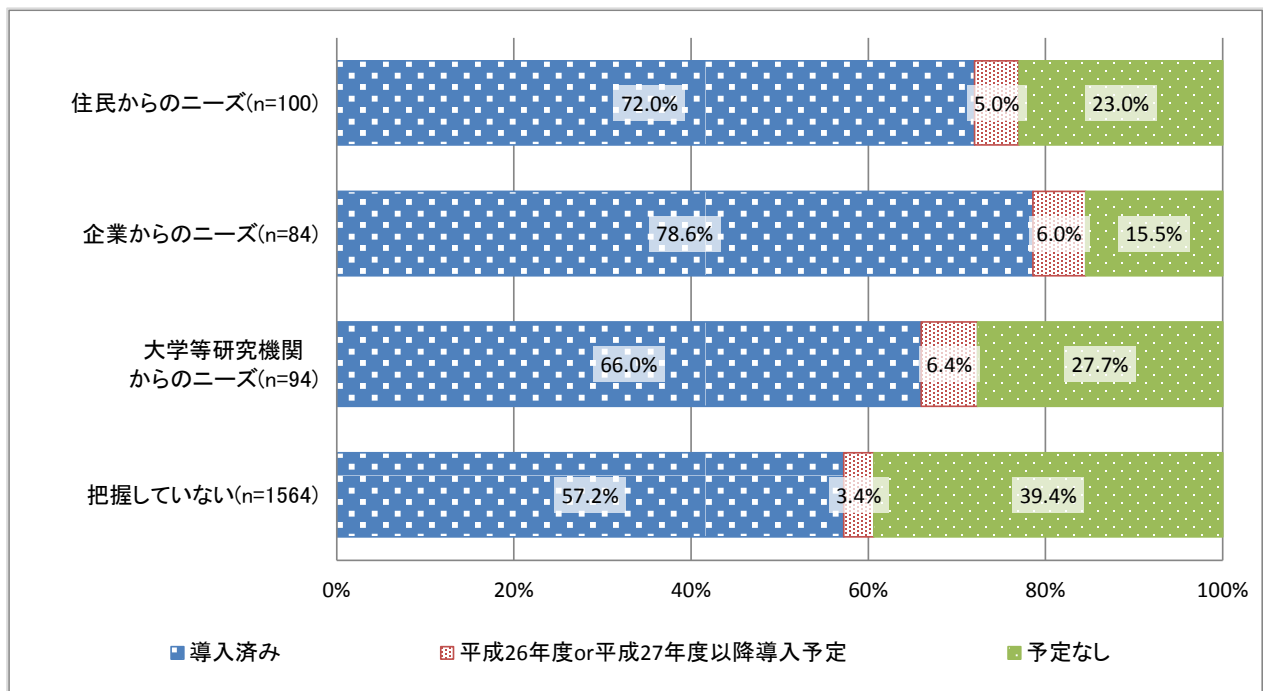
「申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況」と「庁内で保有する公共データに関して住民、企業、大学等からのニーズの有無」の相関

<申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況>

- ①導入済み
- ②平成26年度導入予定
- ③平成27年度以降導入予定
- ④予定なし

<庁内で保有する公共データに関して住民、企業、大学等からのニーズの有無（複数選択可）>

- ①住民からのニーズ
- ②企業からのニーズ
- ③大学等研究機関からのニーズ
- ④把握していない



図表 16 「申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況」と「庁内で保有する公共データに関して住民、企業、大学等からのニーズの有無」の相関

- 公共データに関してニーズを把握している団体のほうが、把握していない団体と比べてシステムの導入状況が良い。

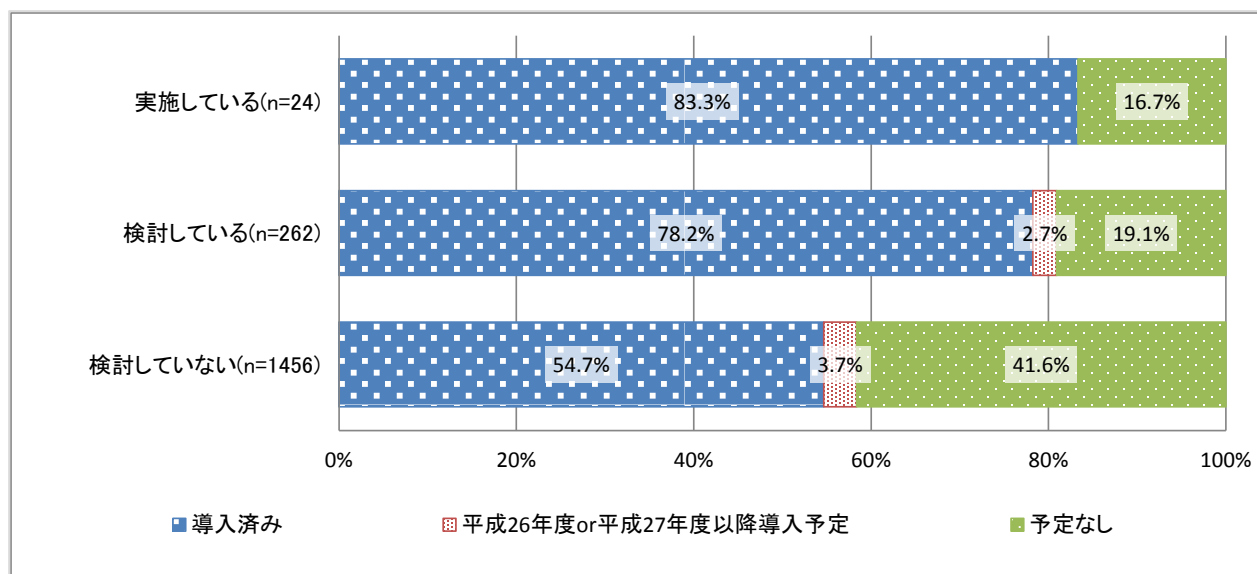
「申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況」と「オープンデータを活用した行政サービスの検討状況」の相関

<申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況>

- ①導入済み
- ②平成26年度導入予定
- ③平成27年度以降導入予定
- ④予定なし

<オープンデータを活用した行政サービスの検討状況>

- ①実施している
- ②検討している
- ③検討していない



図表 17 「申請・届出等手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況」と「オープンデータを活用した行政サービスの検討状況」の相関

- オープンデータを活用した行政サービスを実施している・検討している団体のほうが、検討していない団体と比べてシステムの導入状況が良い。

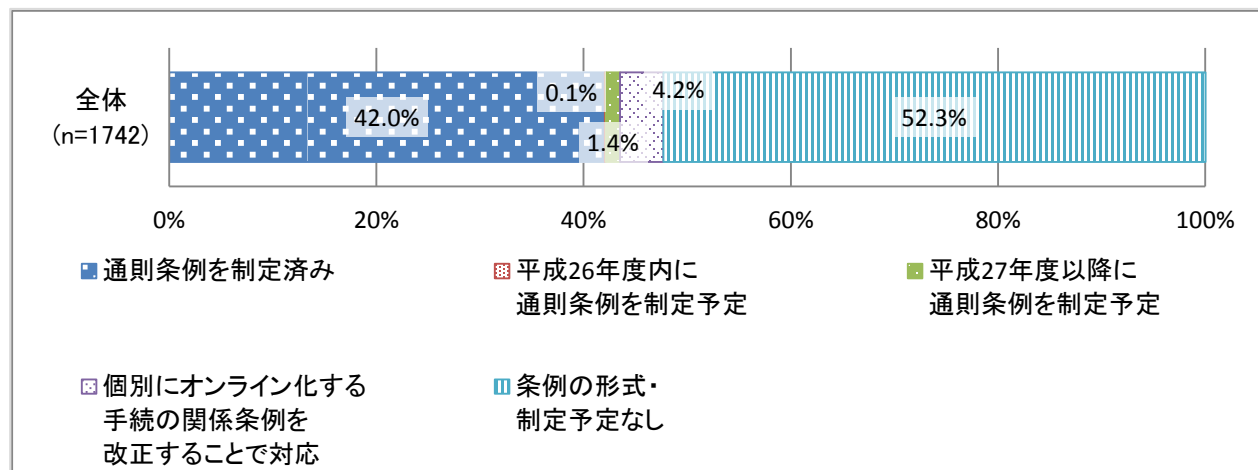


■ 地方公共団体のオンラインサービスの特徴・傾向

○ 申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況

申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況

- ① 通則条例を制定済み
- ② 平成 26 年度内に通則条例を制定予定
- ③ 平成 27 年度以降に通則条例を制定予定
- ④ 個別にオンライン化する手続きの関係条例を改正することで対応
- ⑤ 条例の形式・制定予定なし

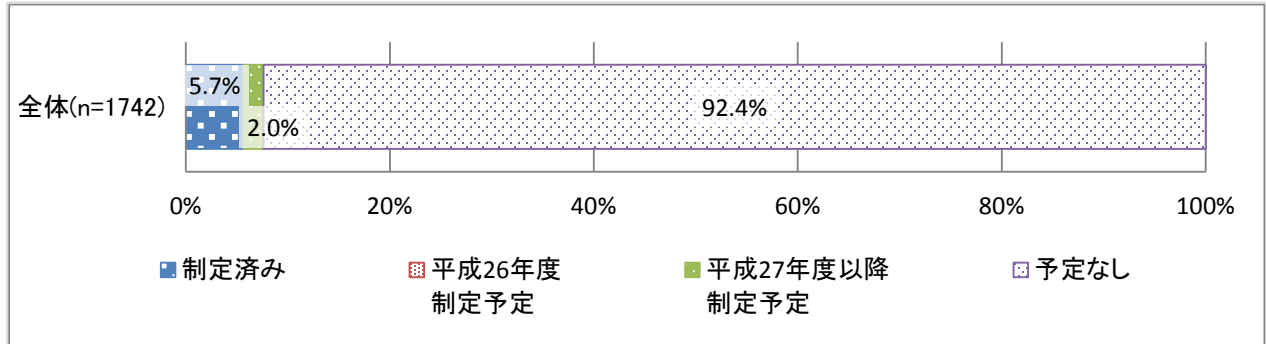


図表 18 「申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況」

- 通則条例を制定済みと当該手続きの関係条例を個別に改正して対応する団体は、全体の 46.2%に留まり、52.3%の団体は今後も制定を予定していない。

e-文書条例の制定状況

- ①制定済み
- ②平成 26 年度制定予定
- ③平成 27 年度以降制定予定
- ④予定なし



図表 19 「e-文書条例の制定状況」

- e-文書条例を制定済みの団体は、全体の 5.7%に留まり、92.4%の団体は今後も制定を予定していない。

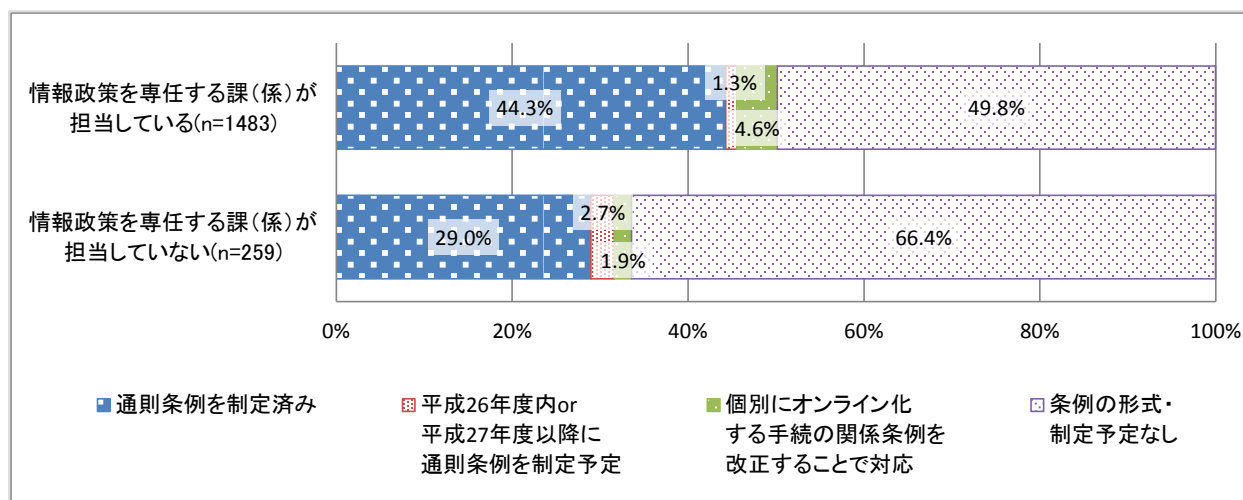
「申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況」と「電子自治体の推進体制」の相関

<申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況>

- ①通則条例を制定済み
- ②平成26年度内に通則条例を制定予定
- ③平成27年度以降に通則条例を制定予定
- ④個別にオンライン化する手続きの関係条例を改正することで対応
- ⑤条例の形式・制定予定なし

<電子自治体の推進体制>

- ①情報政策を専任する課(係)が担当している(情報政策課等が担当)
- ②情報政策を専任する課(係)が担当していない



図表 20 「申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況」と「電子地方公共団体の推進体制」の相関

- 情報政策を専任する課(係)が担当している団体のほうが、担当していない団体と比べて条例の制定状況が良い。

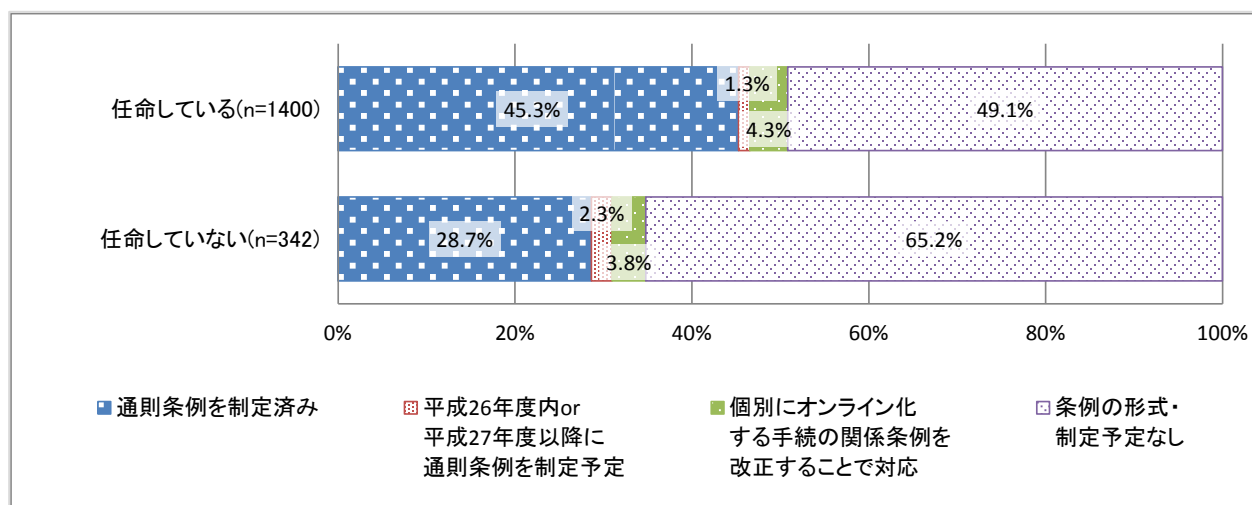
「申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況」と「CIO（情報統括責任者）の任命状況」の相関

<申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況>

- ①通則条例を制定済み
- ②平成 26 年度内に通則条例を制定予定
- ③平成 27 年度以降に通則条例を制定予定
- ④個別にオンライン化する手続きの関係条例を改正することで対応
- ⑤条例の形式・制定予定なし

<CIO（情報統括責任者）の任命状況>

- ①任命している
- ②任命していない



図表 21 「申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況」と「CIO（情報統括責任者）の任命状況」の相関

- CIO を任命している団体のほうが、任命していない団体と比べて条例の制定状況が良い。

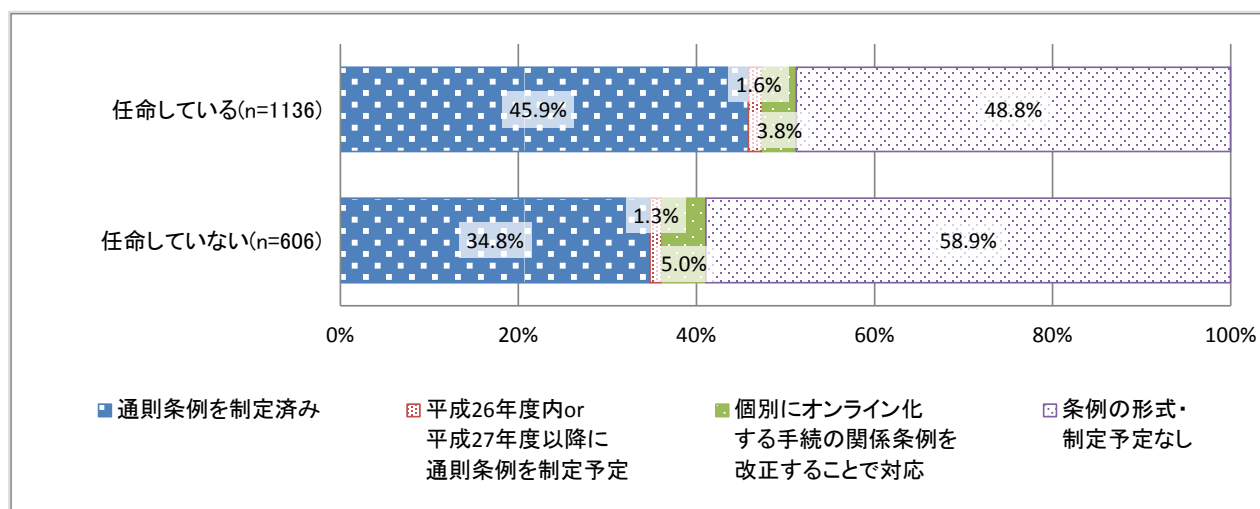
「申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況」と「CIO 補佐官（ネットワーク管理者を含む）の任命状況」の相関

＜申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況＞

- ①通則条例を制定済み
- ②平成 26 年度内に通則条例を制定予定
- ③平成 27 年度以降に通則条例を制定予定
- ④個別にオンライン化する手続きの関係条例を改正することで対応
- ⑤条例の形式・制定予定なし

＜CIO 補佐官（ネットワーク管理者を含む）の任命状況＞

- ①任命している
- ②任命していない



図表 22 「申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況」と「CIO 補佐官（ネットワーク管理者を含む）の任命状況」の相関

- CIO 補佐官を任命している団体のほうが、任命していない団体と比べて条例の制定状況が良い。

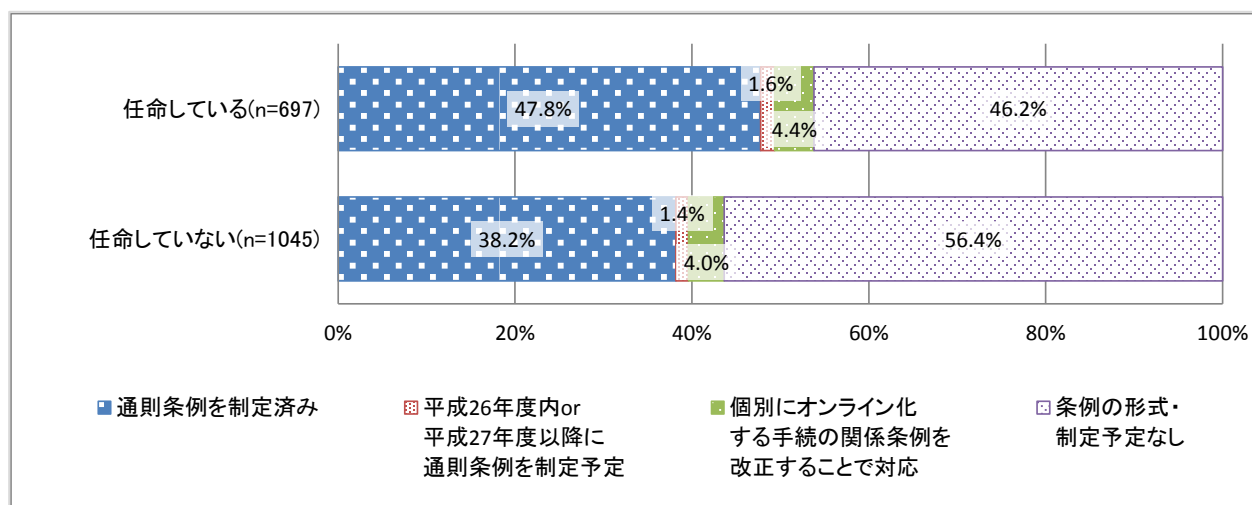
「申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況」と「CISO（最高情報セキュリティ責任者）の任命状況」の相関

＜申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況＞

- ①通則条例を制定済み
- ②平成 26 年度内に通則条例を制定予定
- ③平成 27 年度以降に通則条例を制定予定
- ④個別にオンライン化する手続きの関係条例を改正することで対応
- ⑤条例の形式・制定予定なし

＜CISO（最高情報セキュリティ責任者）の任命状況＞

- ①任命している
- ②任命していない



図表 23 「申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況」と「CISO（最高情報セキュリティ責任者）の任命状況」の相関

- CISO を任命している団体のほうが、任命していない団体と比べて条例の制定状況が良い。

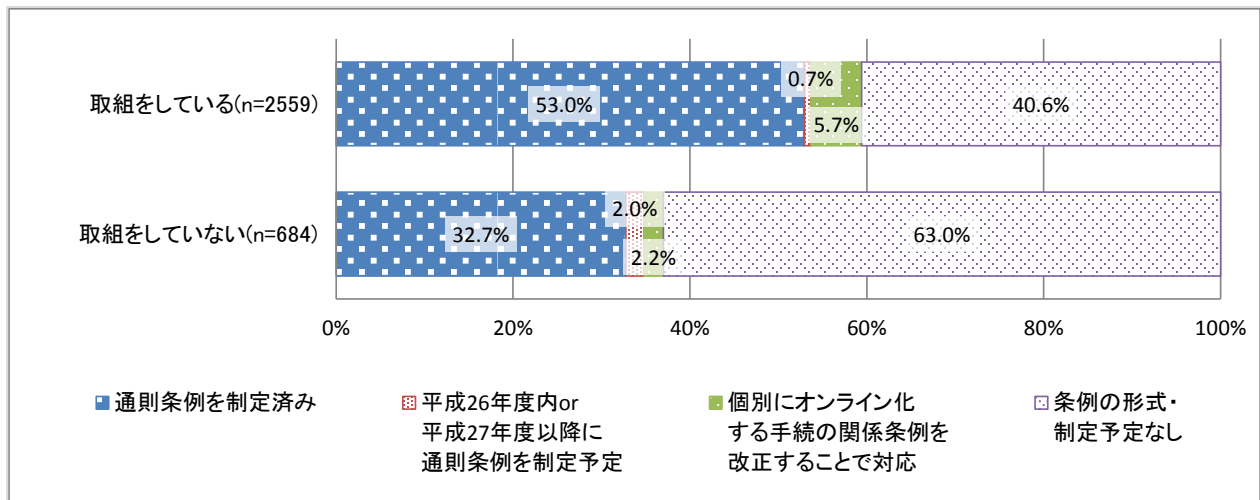
「申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況」と「ICTを活用した地域の課題解決への取組状況」の相関

＜申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況＞

- ①通則条例を制定済み
- ②平成26年度内に通則条例を制定予定
- ③平成27年度以降に通則条例を制定予定
- ④個別にオンライン化する手続きの関係条例を改正することで対応
- ⑤条例の形式・制定予定なし

＜ICTを活用した地域の課題解決への取組状況＞

- ①取組をしている（複数選択可）
  - 1 安全・安心な地域づくり（防犯、防災の情報サイトの開設など）
  - 2 子育て支援（子育て支援サイトの開設、ICタグを利用した児童の位置把握など）
  - 3 高齢者支援（遠隔での見守りシステム、シニア支援のサイトの開設など）
  - 4 健康増進支援（住民の健康情報の活用を可能とするシステムの設置など）
  - 5 コミュニティ活性化（地域SNSの開設など）
  - 6 地域文化の振興（デジタルアーカイブの設置など）
  - 7 地域経済の活性化（地元ベンチャー企業の支援サイトの開設など）
- ②取組をしていない



図表 24 「申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況」と「ICTを活用した地域の課題解決への取組状況」の相関

- ICTを活用した地域の課題解決への取組をしている団体のほうが、取組をしていない団体と比べて条例の制定状況が良い。

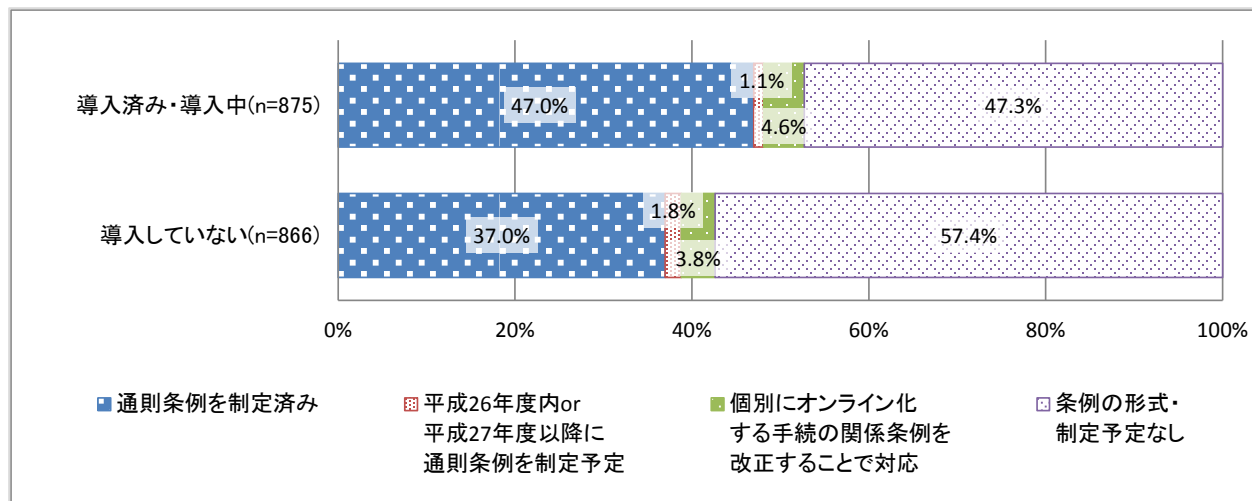
「申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況」と「統合 GIS の導入状況」の相関

<申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況>

- ①通則条例を制定済み
- ②平成 26 年度内に通則条例を制定予定
- ③平成 27 年度以降に通則条例を制定予定
- ④個別にオンライン化する手続きの関係条例を改正することで対応
- ⑤条例の形式・制定予定なし

<統合 GIS の導入状況>

- ①導入済み・導入中
- ②導入していない



図表 25 「申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況」と「統合 GIS の導入状況」の相関

- 統合 GIS を導入済み・導入中の団体のほうが、導入していない団体と比べて条例の制定状況が良い。



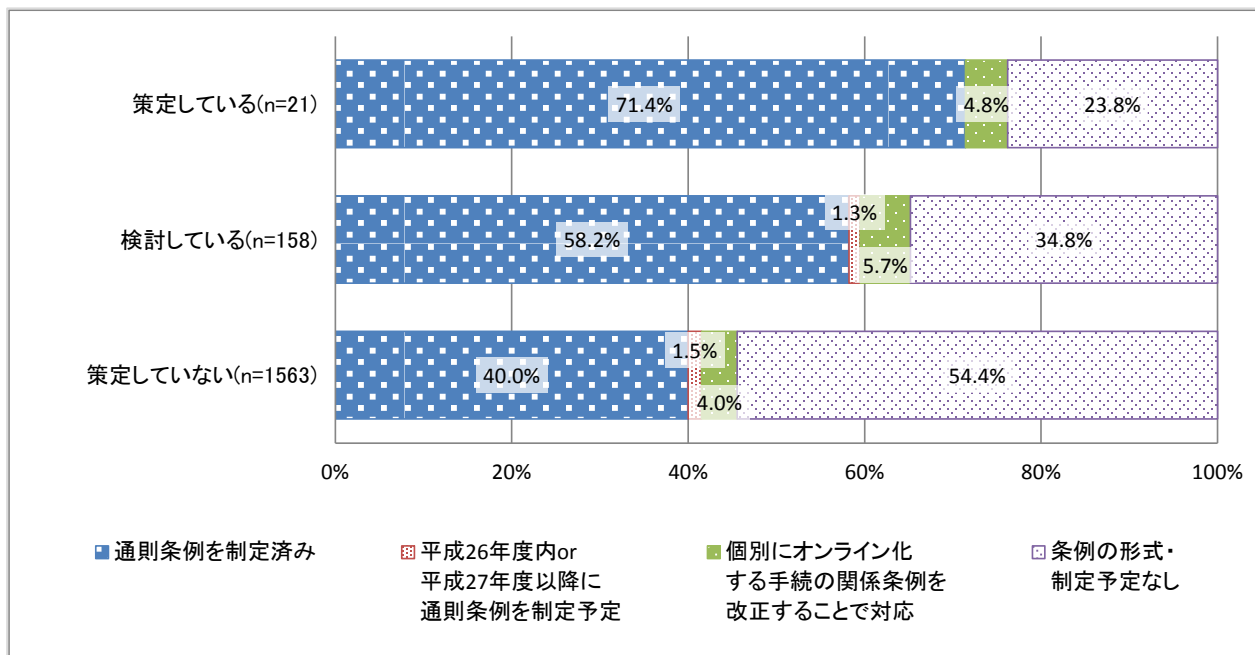
「申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況」と「オープンデータ推進に関する方針の策定状況」の相関

＜申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況＞

- ①通則条例を制定済み
- ②平成 26 年度内に通則条例を制定予定
- ③平成 27 年度以降に通則条例を制定予定
- ④個別にオンライン化する手続きの関係条例を改正することで対応
- ⑤条例の形式・制定予定なし

＜オープンデータ推進に関する方針の策定状況＞

- ①策定している
- ②検討している
- ③策定していない



図表 26 「申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況」と「オープンデータ推進に関する方針の策定状況」の相関

- オープンデータ推進に関する方針を策定している・検討している団体のほうが、策定していない団体と比べて条例の制定状況が良い。

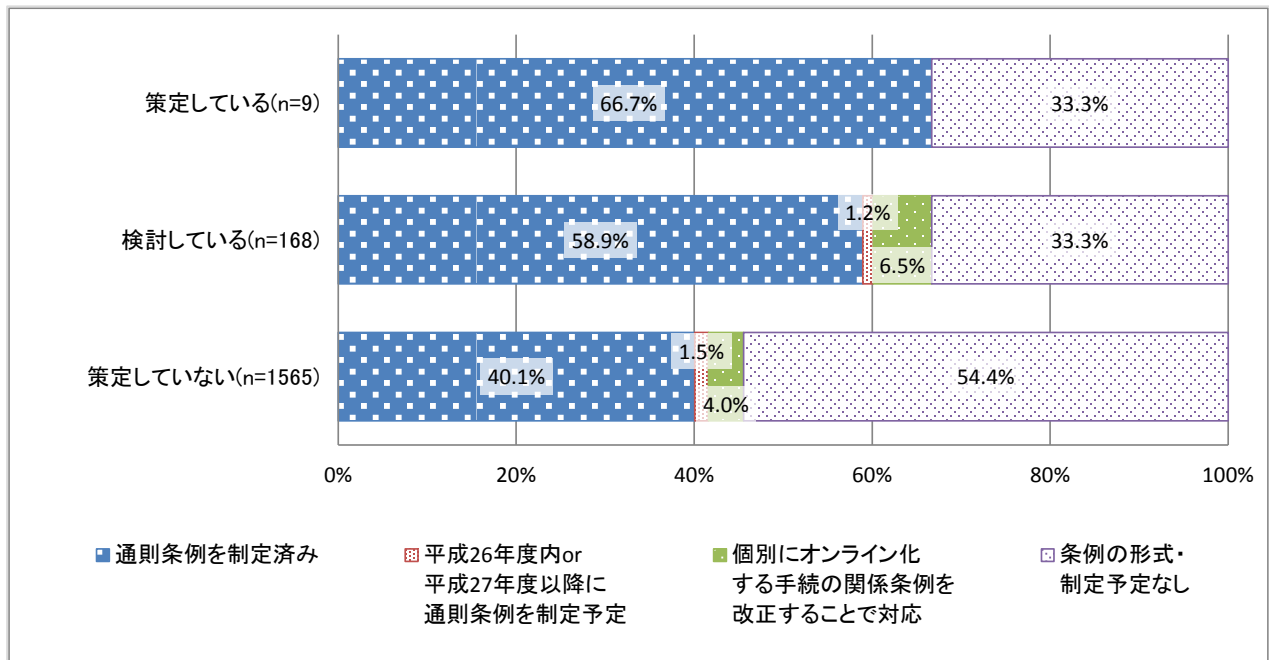
「申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況」と「オープンデータに関する庁内ルール  
の策定状況」の相関

＜申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況＞

- ①通則条例を制定済み
- ②平成 26 年度内に通則条例を制定予定
- ③平成 27 年度以降に通則条例を制定予定
- ④個別にオンライン化する手続きの関係条例を改正することで対応
- ⑤条例の形式・制定予定なし

＜オープンデータに関する庁内ルールの策定状況＞

- ①策定している
- ②検討している
- ③策定していない



図表 27 「申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況」と「オープンデータに関する庁内ルールの策定状況」の相関

- オープンデータに関する庁内ルールを策定している・検討している団体のほうが、策定していない団体と比べて条例の制定状況が良い。

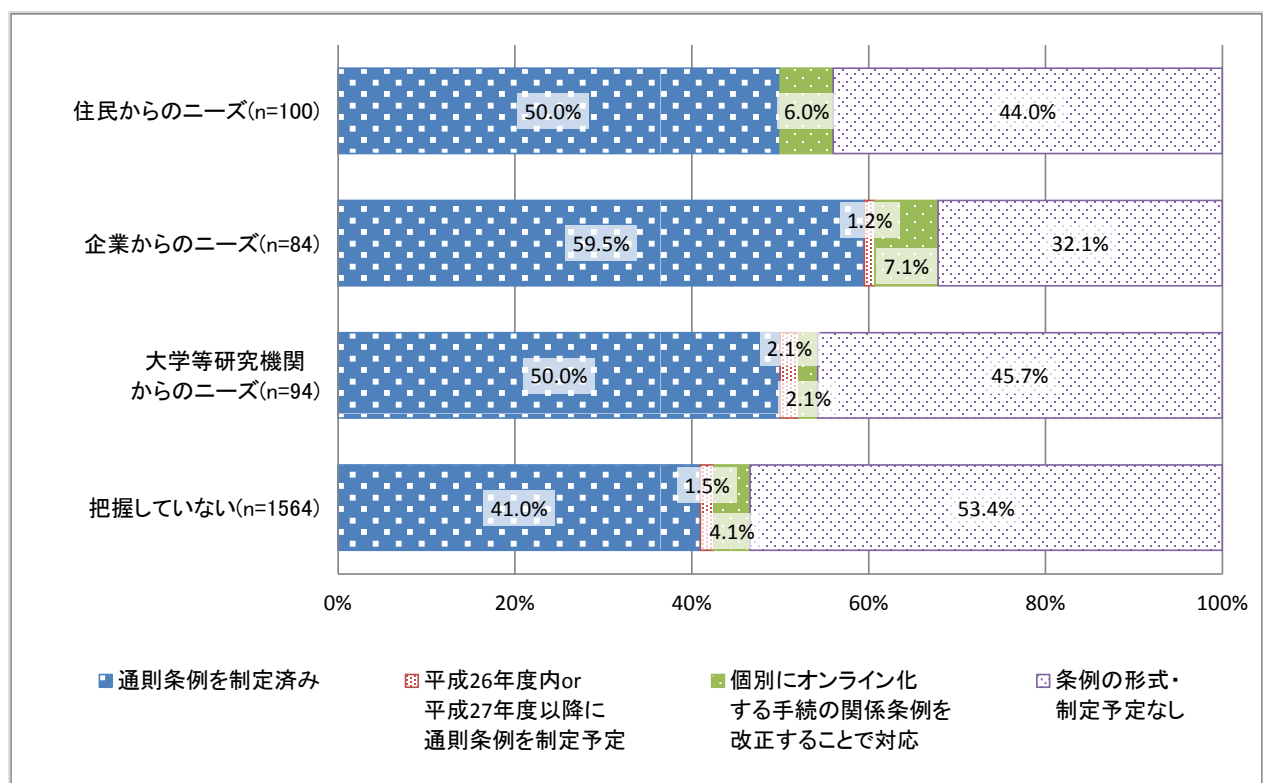
「申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況」と「庁内で保有する公共データに関して住民、企業、大学等からのニーズの有無」の相関

＜申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況＞

- ①通則条例を制定済み
- ②平成 26 年度内に通則条例を制定予定
- ③平成 27 年度以降に通則条例を制定予定
- ④個別にオンライン化する手続きの関係条例を改正することで対応
- ⑤条例の形式・制定予定なし

＜庁内で保有する公共データに関して住民、企業、大学等からのニーズの有無（複数選択可）＞

- ①住民からのニーズ
- ②企業からのニーズ
- ③大学等研究機関からのニーズ
- ④把握していない



図表 28 「申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況」と「庁内で保有する公共データに関して住民、企業、大学等からのニーズの有無」の相関

- 公共データに関するニーズを把握している団体のほうが、把握していない団体と比べて条例の制定状況が良い。

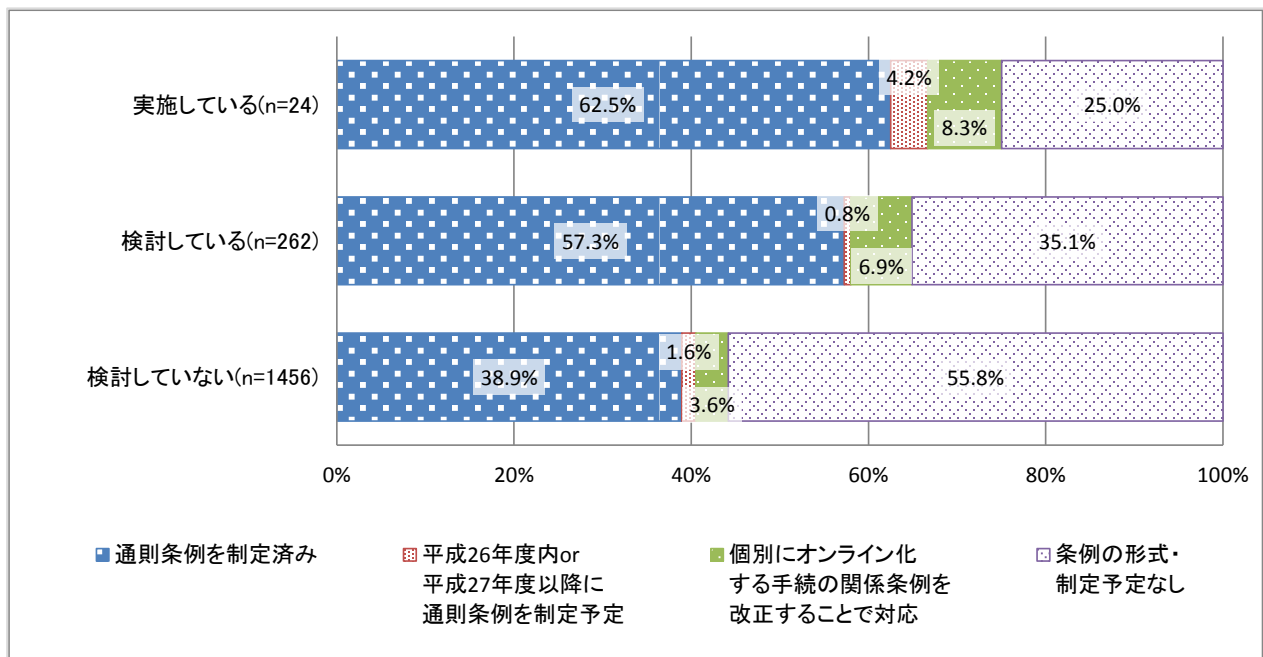
「申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況」と「オープンデータを活用した行政サービスの検討状況」の相関

＜申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況＞

- ①通則条例を制定済み
- ②平成 26 年度内に通則条例を制定予定
- ③平成 27 年度以降に通則条例を制定予定
- ④個別にオンライン化する手続きの関係条例を改正することで対応
- ⑤条例の形式・制定予定なし

＜オープンデータを活用した行政サービスの検討状況＞

- ①実施している
- ②検討している
- ③検討していない



図表 29 「申請・届出等手続きをオンライン化するための条例の制定状況」と「オープンデータを活用した行政サービスの検討状況」の相関

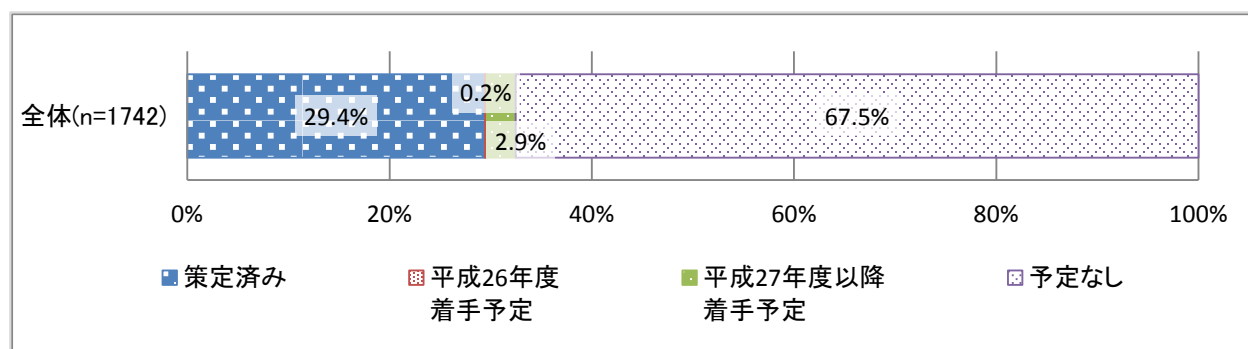
- オープンデータを活用した行政サービスを実施している・検討している団体のほうが、検討していない団体と比べて条例の制定状況が良い。

■地方公共団体のオンラインサービスの特徴・傾向

○申請・届出等手続きのオンライン化実現、利用促進に関する計画の策定状況

申請・届出等手続きのオンライン化実現に関する計画の策定状況

- ①策定済み
- ②平成26年度着手予定
- ③平成27年度以降着手予定
- ④予定なし

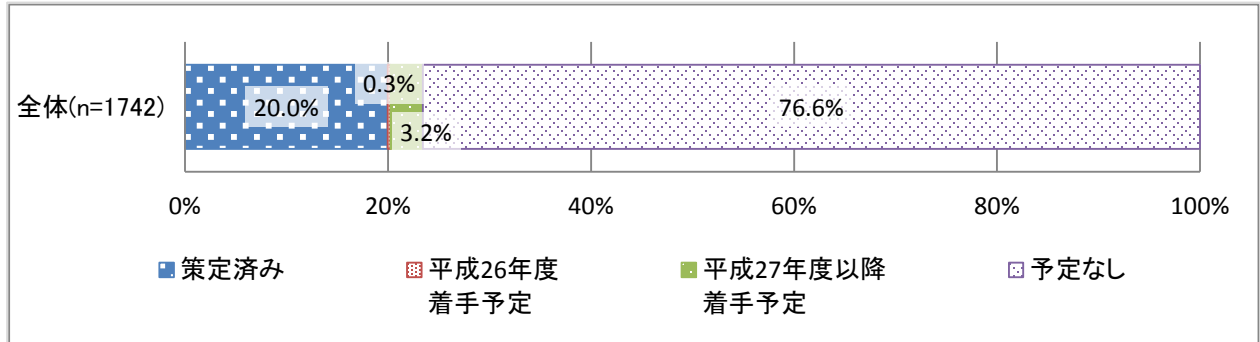


図表 30 「申請・届出等手続きのオンライン化実現に関する計画の策定状況」

- 計画策定済みの団体は、全体の29.4%に留まり、67.5%の団体は今後も策定の予定はない。

申請・届出等手続きのオンライン利用促進に関する計画の策定状況

- ①策定済み
- ②平成 26 年度着手予定
- ③平成 27 年度以降着手予定
- ④予定なし



図表 31 「申請・届出等手続きのオンライン利用促進に関する計画の策定状況」

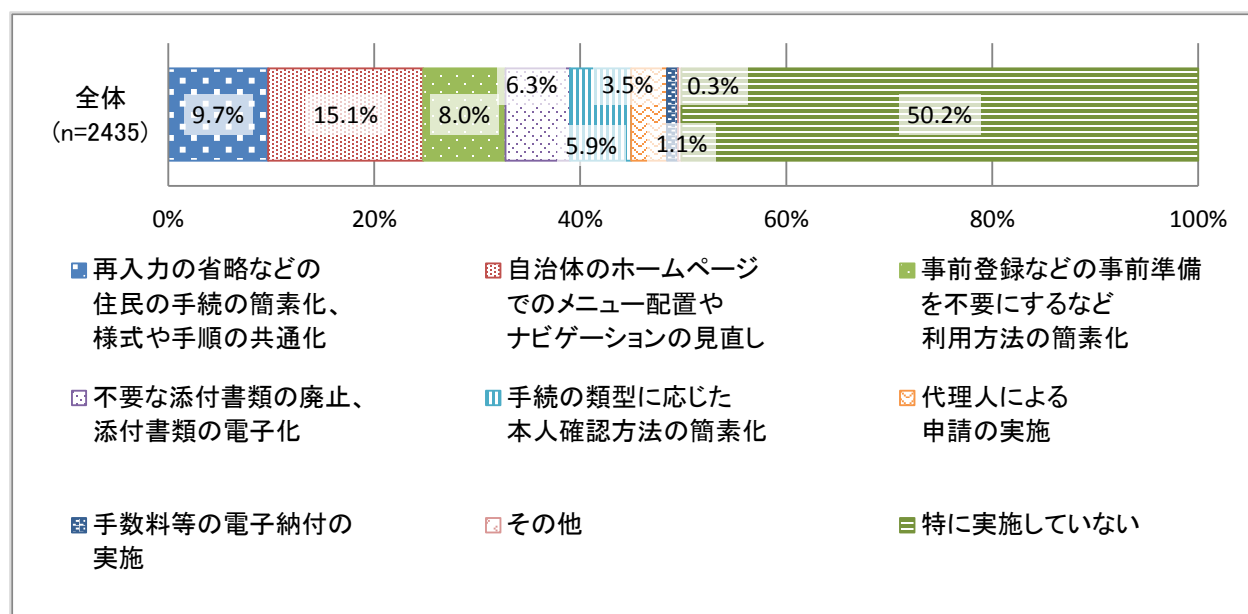
- 計画策定済みの団体は、全体の 20.0%に留まり、76.6%の団体は今後も策定の予定はない。

■ 地方公共団体のオンラインサービスの特徴・傾向

○ オンライン手続き利用時の利便性向上のために講じた措置

オンライン手続き利用時の利便性向上のために講じた措置（複数選択可）

- ① 再入力省略などの住民の手続きの簡素化、様式や手順の共通化
- ② 自治体のホームページでのメニュー配置やナビゲーションの見直し
- ③ 事前登録などの事前準備を不要にするなど利用方法の簡素化
- ④ 不要な添付書類の廃止、添付書類の電子化
- ⑤ 手続きの類型に応じた本人確認方法の簡素化
- ⑥ 代理人による申請の実施
- ⑦ 手数料等の電子納付の実施
- ⑧ その他
- ⑨ 特に実施していない



図表 32 「オンライン手続き利用時の利便性向上のために講じた措置（複数選択可）」

- 上位3つは、「自治体のホームページでのメニュー配置やナビゲーションの見直し」（15.1%）、「再入力省略などの住民の手続きの簡素化、様式や手順の共通化」（9.7%）、「事前登録などの事前準備を不要にするなどの利用方法の簡素化」（8.0%）である。
- 「手続きの類型に応じた本人確認方法の簡素化」や「代理人による申請の実施」はあまり実施されていない。
- 「特に実施していない」団体も 50.2%存在する。

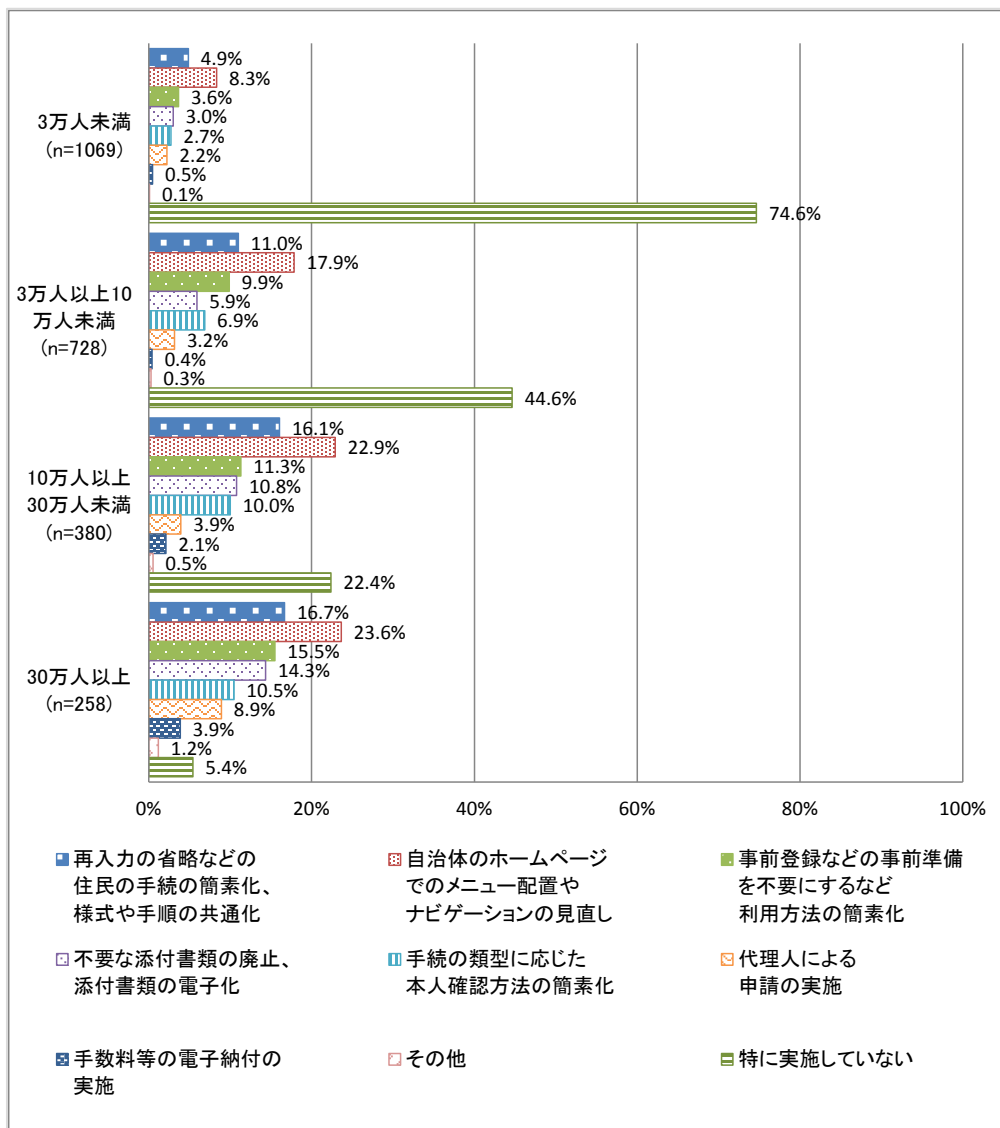
「オンライン手続き利用時の利便性向上のために講じた措置」と「人口」の相関

<オンライン手続き利用時の利便性向上のために講じた措置（複数選択可）>

- ①再入力省略などの住民の手続きの簡素化、様式や手順の共通化
- ②自治体のホームページでのメニュー配置やナビゲーションの見直し
- ③事前登録などの事前準備を不要にするなど利用方法の簡素化
- ④不要な添付書類の廃止、添付書類の電子化
- ⑤手続きの類型に応じた本人確認方法の簡素化
- ⑥代理人による申請の実施
- ⑦手数料等の電子納付の実施
- ⑧その他
- ⑨特に実施していない

<人口>

- ①3万人未満
- ②3万人以上10万人未満
- ③10万人以上30万人未満
- ④30万人以上



図表 33 「オンライン手続き利用時の利便性向上のために講じた措置（複数選択可）」と「人口」の相関



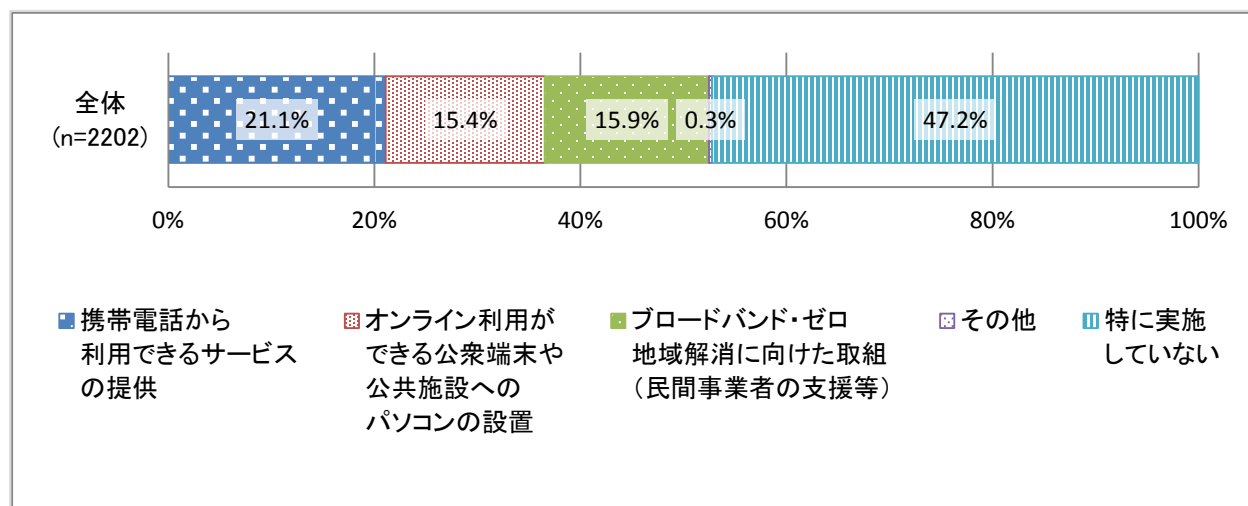
- 全人口規模において、「再入力 of 省略などの住民の手続きの簡素化、様式や手順の共通化」、「自治体のホームページでのメニュー配置やナビゲーションの見直し」の割合が大きくなっている。
- 人口規模が小さくなるのに比例して、「特に実施していない」と回答する割合が大きくなり、3万人未満の規模においては、74.6%に及んでいる。

■ 地方公共団体のオンラインサービスの特徴・傾向

○ オンラインサービスの提供手段の改善のために講じた措置

オンラインサービスの提供手段の改善のために講じた措置（複数選択可）

- ① 携帯電話から利用できるサービスの提供
- ② オンライン利用ができる公衆端末や公共施設へのパソコンの設置
- ③ ブロードバンド・ゼロ地域解消に向けた取組（民間事業者の支援等）
- ④ その他
- ⑤ 特に実施していない



図表 34 「オンラインサービスの提供手段の改善のために講じた措置（複数選択可）」

- 「携帯電話から利用できるサービスの提供」を回答した団体が多く（21.1%）、「その他」の意見では、スマートフォンへの対応も挙げられている。
- オンラインサービスを利用できるインフラ整備として、「ブロードバンド・ゼロ地域解消に向けた取組」（15.9%）、「オンライン利用ができる公衆端末や公共施設へのパソコンの配置」（15.4%）を回答した団体が多く、「その他」の意見では、公衆無線 LAN の整備も挙げられている。

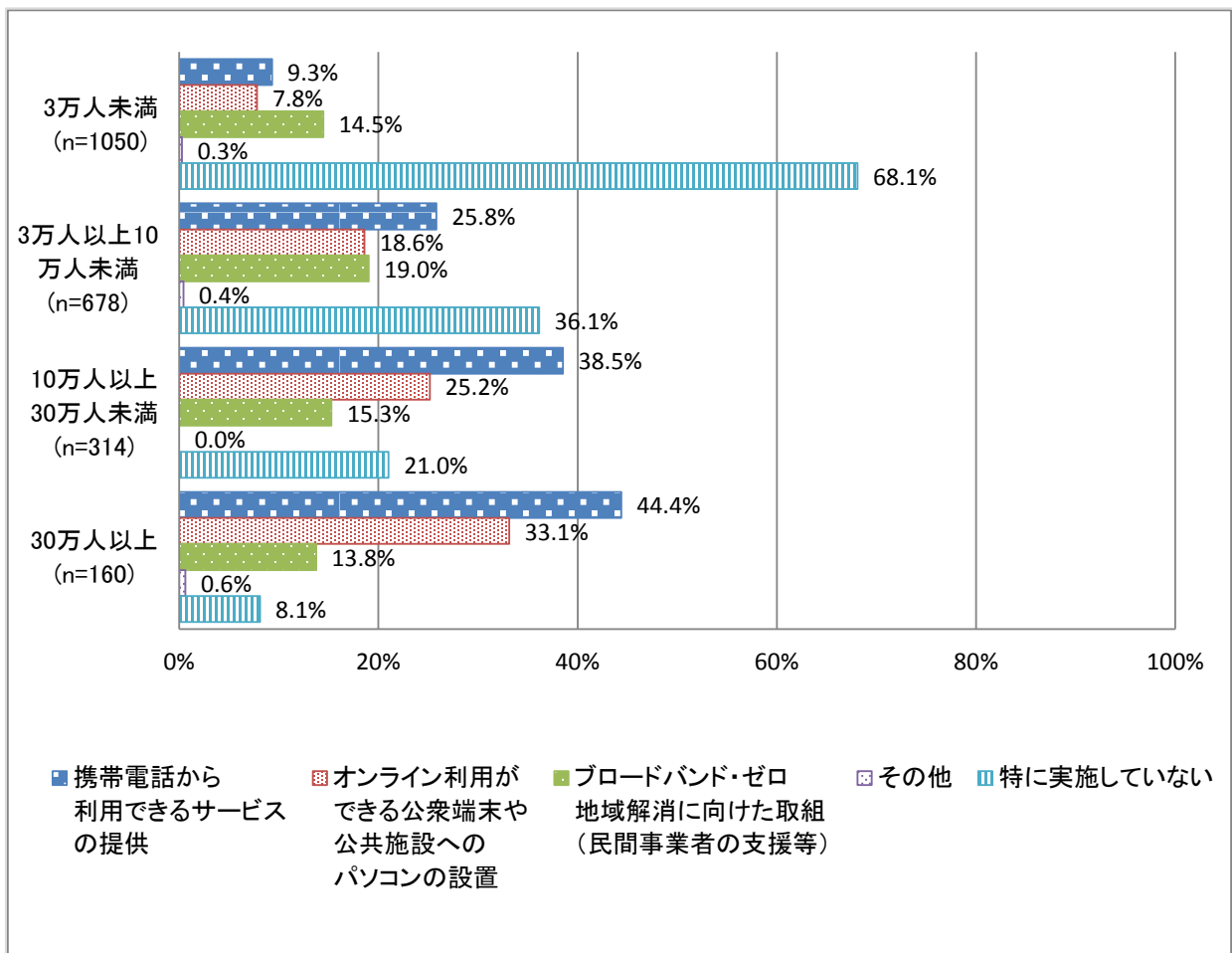
「オンラインサービスの提供手段の改善のために講じた措置」と「人口」の相関

<オンラインサービスの提供手段の改善のために講じた措置（複数選択可）>

- ①携帯電話から利用できるサービスの提供
- ②オンライン利用ができる公衆端末や公共施設へのパソコンの設置
- ③ブロードバンド・ゼロ地域解消に向けた取組（民間事業者の支援等）
- ④その他
- ⑤特に実施していない

<人口>

- ①3万人未満
- ②3万人以上10万人未満
- ③10万人以上30万人未満
- ④30万人以上



図表 35 「オンラインサービスの提供手段の改善のために講じた措置（複数選択可）」と「人口」の相関

- 全人口規模において、「携帯電話から利用できるサービスの提供」の割合が大きくなっており、人口規模が大きくなるのに比例してその割合が大きくなっている。
- 「オンライン利用ができる公衆端末や公共施設へのパソコンの配置」の割合も人口規模に比例して割合が大きくなっている。
- 「ブロードバンド・ゼロ地域解消に向けた取組（民間事業者の支援等）」の割合は全人口規模でほぼ同等の割合となっている。

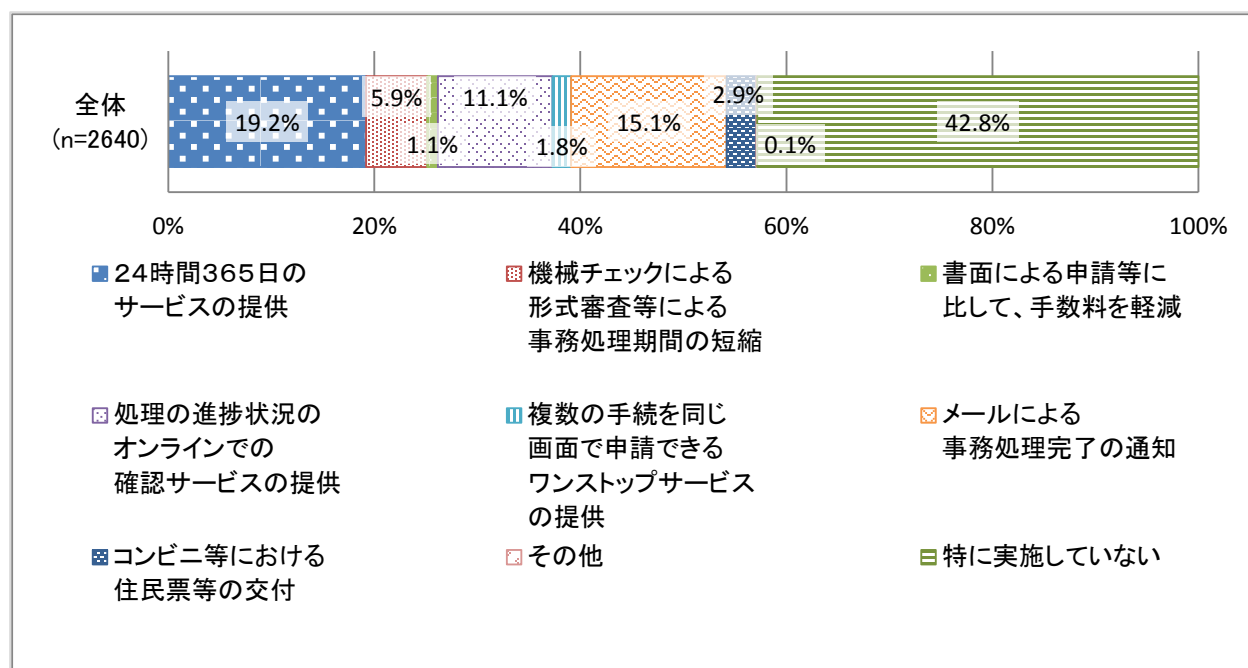
- 人口規模が小さくなるのに比例して、「特に実施していない」と回答する割合が大きくなり、3万人未満の規模においては、68.1%に及んでいる。

■ 地方公共団体のオンラインサービスの特徴・傾向

○ オンライン利用のメリットの拡大のために講じた措置

オンライン利用のメリットの拡大のために講じた措置（複数選択可）

- ① 24時間365日のサービスの提供
- ② 機械チェックによる形式審査等による事務処理期間の短縮
- ③ 書面による申請等に比して、手数料を軽減
- ④ 処理の進捗状況のオンラインでの確認サービスの提供
- ⑤ 複数の手続きを同じ画面で申請できるワンストップサービスの提供
- ⑥ メールによる事務処理完了の通知
- ⑦ コンビニ等における住民票等の交付
- ⑧ その他
- ⑨ 特に実施していない



図表 36 「オンライン利用のメリットの拡大のために講じた措置（複数選択可）」

- 上位3つは、「24時間365日のサービスの提供」(19.2%)、「メールによる事務処理完了の通知」(15.1%)、「処理の進捗状況のオンラインでの確認サービスの提供」(11.1%)である。
- 「特に実施していない」団体も42.8%存在する。

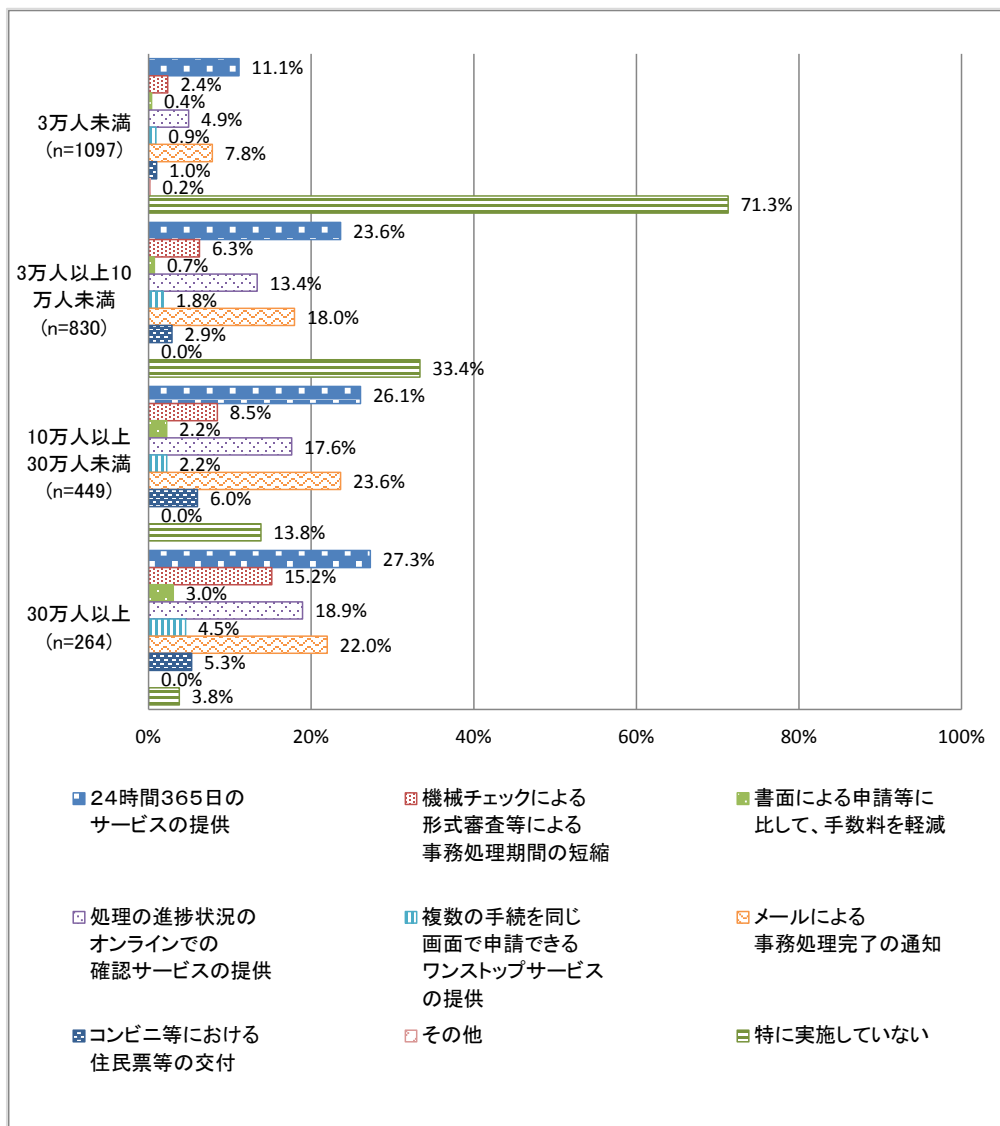
「オンライン利用のメリットの拡大のために講じた措置」と「人口」の相関

< オンライン利用のメリットの拡大のために講じた措置（複数選択可） >

- ①24時間365日のサービスの提供
- ②機械チェックによる形式審査等による事務処理期間の短縮
- ③書面による申請等に比して、手数料を軽減
- ④処理の進捗状況のオンラインでの確認サービスの提供
- ⑤複数の手続きを同じ画面で申請できるワンストップサービスの提供
- ⑥メールによる事務処理完了の通知
- ⑦コンビニ等における住民票等の交付
- ⑧その他
- ⑨特に実施していない

< 人口 >

- ①3万人未満
- ②3万人以上10万人未満
- ③10万人以上30万人未満
- ④30万人以上



図表 37 「オンライン利用のメリットの拡大のために講じた措置（複数選択可）」と「人口」の相関

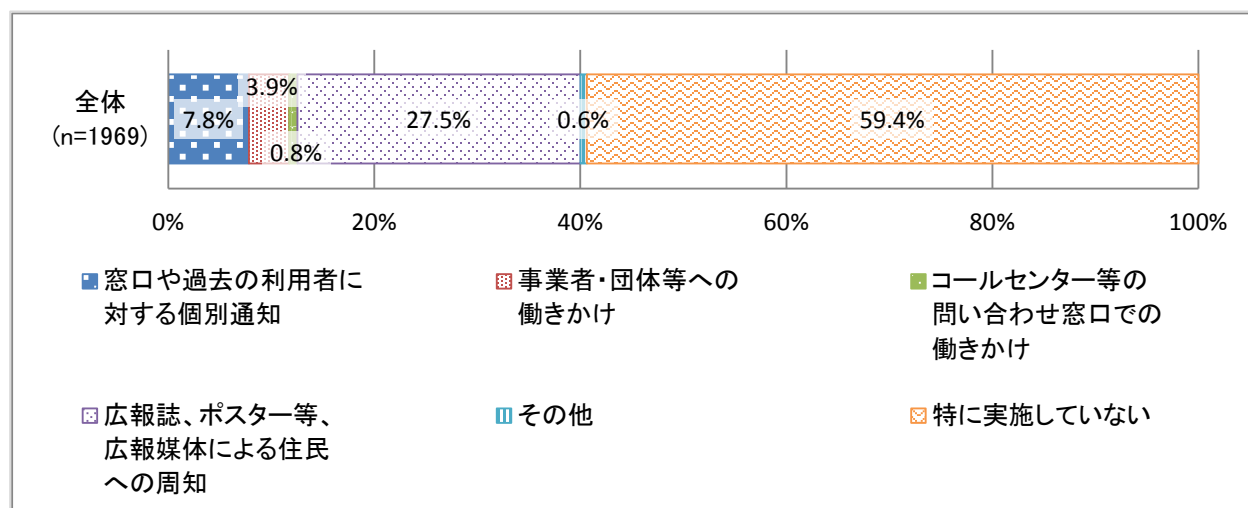
- 全人口規模において、「24 時間 365 日のサービスの提供」、「メールによる事務処理完了の通知」の割合が大きくなっている。
- 人口規模が小さくなるのに比例して、「特に実施していない」と回答する割合が大きくなり、3 万人未満のレンジにおいては、71.3%に及んでいる。

■ 地方公共団体のオンラインサービスの特徴・傾向

○ オンライン手続きの広報・普及の強化のために講じた措置

オンライン手続きの広報・普及の強化のために講じた措置（複数選択可）

- ① 窓口や過去の利用者に対する個別周知
- ② 事業者・団体等への働きかけ
- ③ コールセンター等の問い合わせ窓口での働きかけ
- ④ 広報誌、ポスター等、広報媒体による住民への周知
- ⑤ その他
- ⑥ 特に実施していない



図表 38 「オンライン手続きの広報・普及の強化のために講じた措置（複数選択可）」

- 「広報誌、ポスター等、広報媒体による住民への周知」が多くなっている（27.5%）。
- 「特に実施していない」団体も 59.4%存在する。



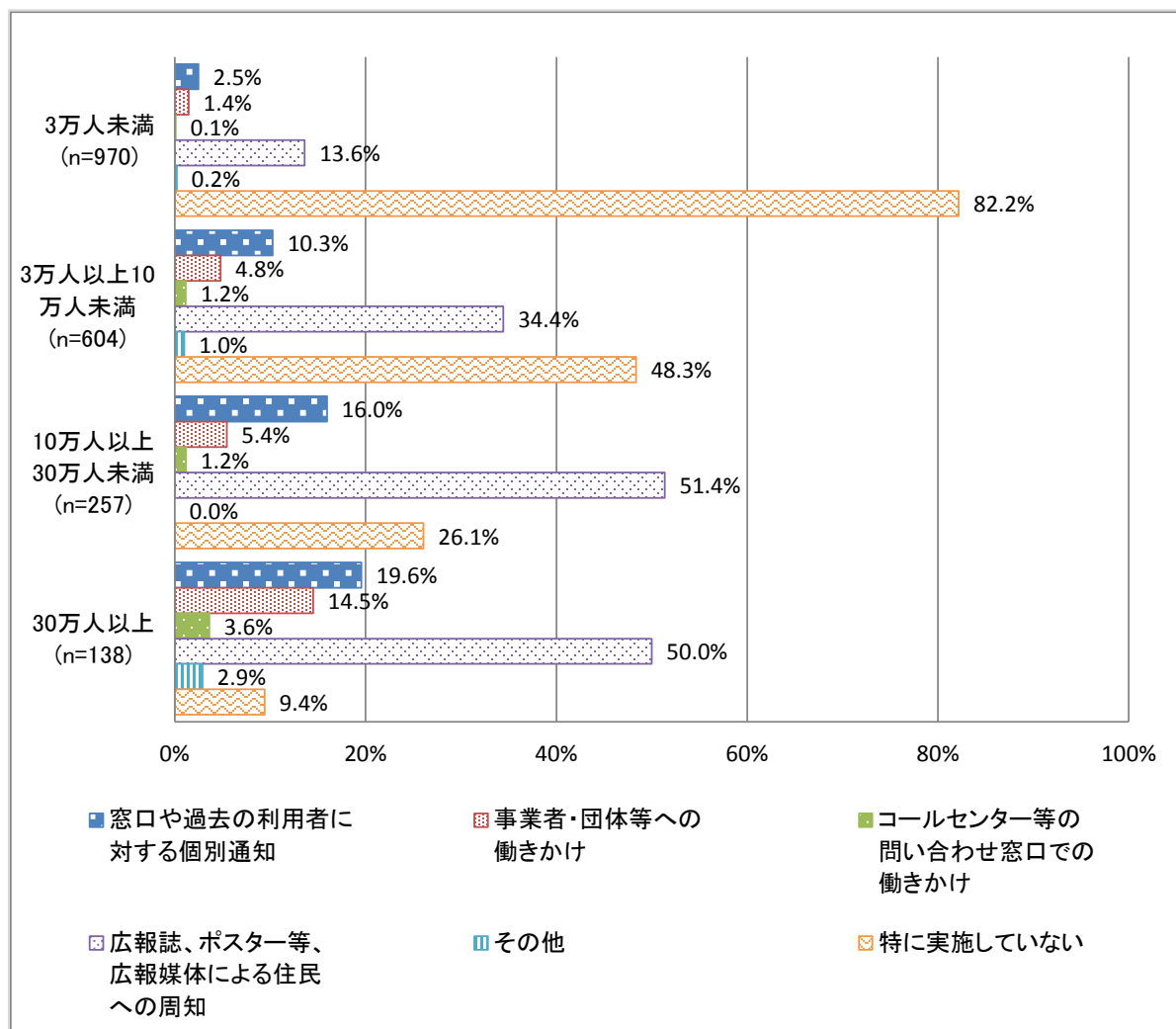
「オンライン手続きの広報・普及の強化のために講じた措置（複数選択可）」と「人口」の相関

<オンライン手続きの広報・普及の強化のために講じた措置（複数選択可）>

- ①窓口や過去の利用者に対する個別周知
- ②事業者・団体等への働きかけ
- ③コールセンター等の問い合わせ窓口での働きかけ
- ④広報誌、ポスター等、広報媒体による住民への周知
- ⑤その他
- ⑥特に実施していない

<人口>

- ①3万人未満
- ②3万人以上10万人未満
- ③10万人以上30万人未満
- ④30万人以上



図表 39 「オンライン手続きの広報・普及の強化のために講じた措置（複数選択可）」と「人口」の相関

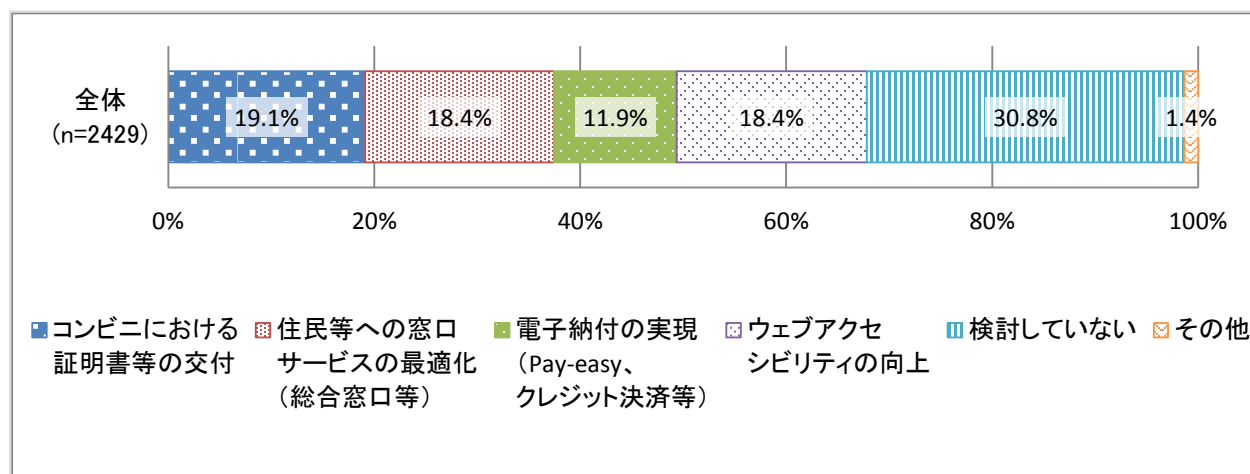
- 全人口規模において、「広報誌、ポスター等、広報媒体による住民への周知」の割合が大きくなっている。
- 人口規模が小さくなるのに比例して、「特に実施していない」と回答する割合が大きくなり、3万人未満の規模においては、82.2%に及んでいる。

■地方公共団体のオンラインサービスの特徴・傾向

○現状の課題を解決するための方策（新しいサービス）の検討状況

現状の課題を解決するための方策（新しいサービス）の検討について（複数選択可）

- ①コンビニにおける証明書等の交付
- ②住民等への窓口サービスの最適化（総合窓口等）
- ③電子納付の実現（Pay-easy、クレジット決済等）
- ④ウェブアクセシビリティの向上
- ⑤検討していない
- ⑥その他



図表 40 「現状の課題を解決するための方策（新しいサービス）の検討について（複数選択可）」

- 上位3つは、「コンビニにおける証明書等の交付」（19.1%）、「住民等への窓口サービスの最適化（総合窓口等）」（18.4%）、「ウェブアクセシビリティの向上」（18.4%）、である。
- 「その他」の意見としては、「コンビニ収納」が多くなっている。

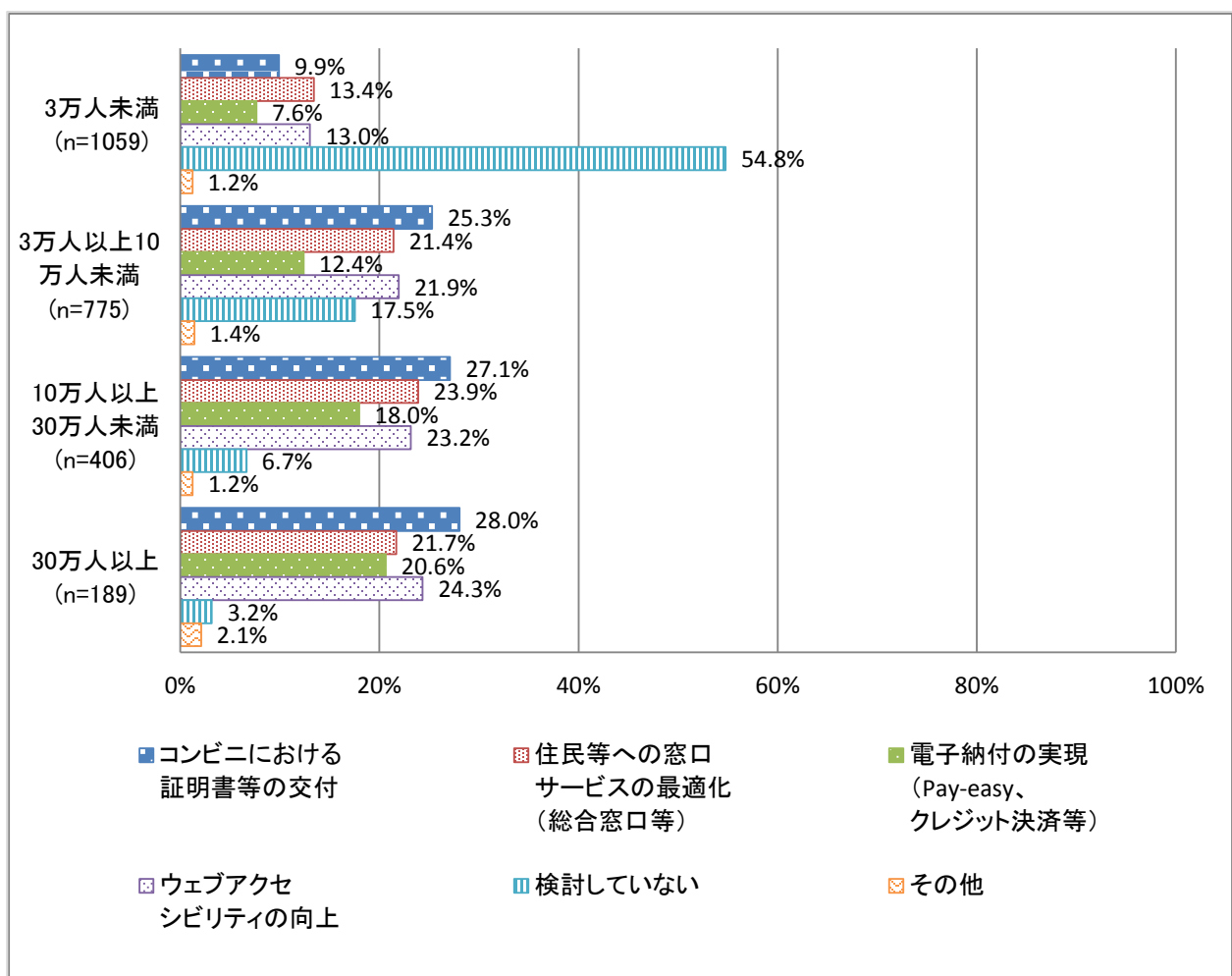
「現状の課題を解決するための方策（新しいサービス）の検討について」と「人口」の相関

<現状の課題を解決するための方策（新しいサービス）の検討について（複数選択可）>

- ①コンビニにおける証明書等の交付
- ②住民等への窓口サービスの最適化（総合窓口等）
- ③電子納付の実現（Pay-easy、クレジット決済等）
- ④ウェブアクセシビリティの向上
- ⑤検討していない
- ⑥その他

<人口>

- ①3万人未満
- ②3万人以上10万人未満
- ③10万人以上30万人未満
- ④30万人以上



図表 41 「現状の課題を解決するための方策（新しいサービス）の検討について（複数選択可）」と「人口」の相関

- 人口3万人以上の規模においては、「コンビニにおける証明書等の交付」、「ウェブアクセシビリティの向上」の割合が比較的大きい。
- 全人口規模において、「住民等への窓口サービスの最適化（総合窓口等）」の割合は比較的大きいが、3万人未満の規模においては他のサービスに比べて最も割合が大きい。

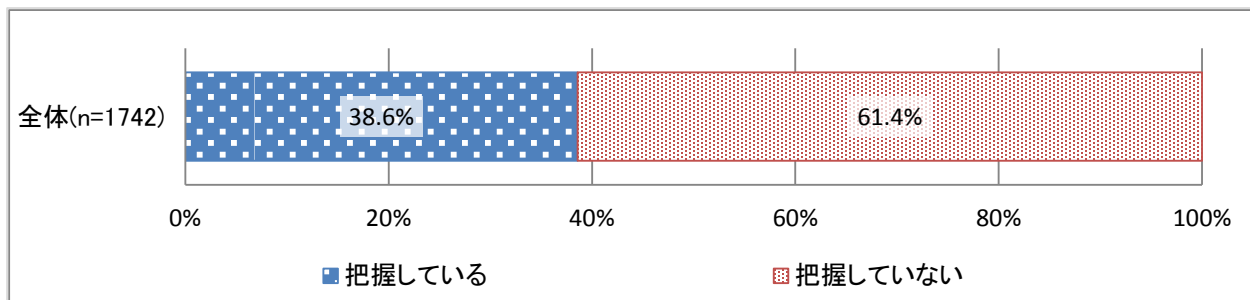
- 人口規模が小さくなるのに比例して、「特に実施していない」と回答する割合が大きくなり、3万人未満の規模においては、54.8%に及んでいる。

■地方公共団体のオンラインサービスの特徴・傾向

○住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況

住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況

- ①把握している
- ②把握していない



図表 42 「住民サービス向上に向けた現状の課題を把握しているか」

- 現状の課題を把握している団体は、全体の 38.6%に留まっている。

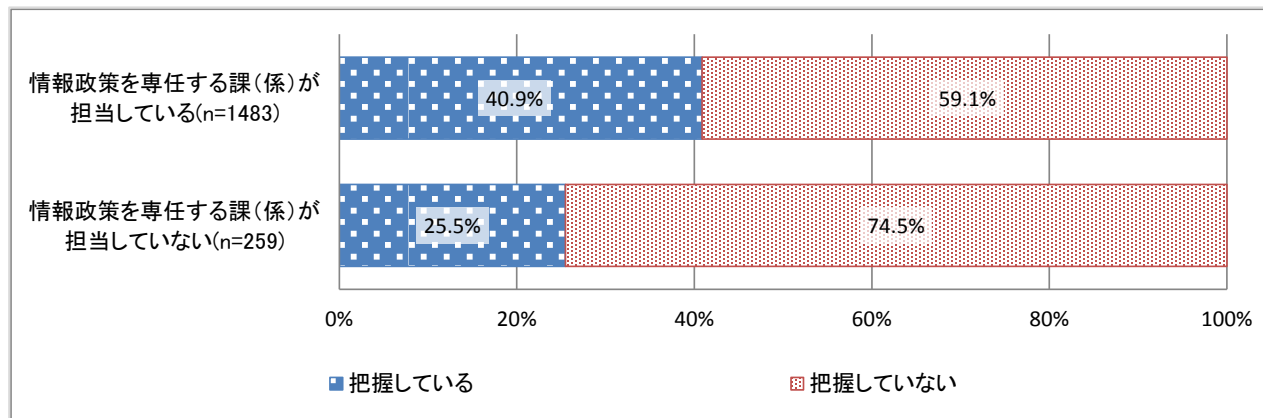
「住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況」と「電子自治体の推進体制」の相関

<住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況>

- ①把握している
- ②把握していない

<電子自治体の推進体制>

- ①情報政策を専任する課（係）が担当している（情報政策課等が担当）
- ②情報政策を専任する課（係）が担当していない



図表 43 「住民サービス向上に向けた現状の課題を把握しているか」と「電子地方公共団体の推進体制」の相関

- 情報政策を専任する課（係）が担当している団体のほうが、担当していない団体と比べて住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況が良い。

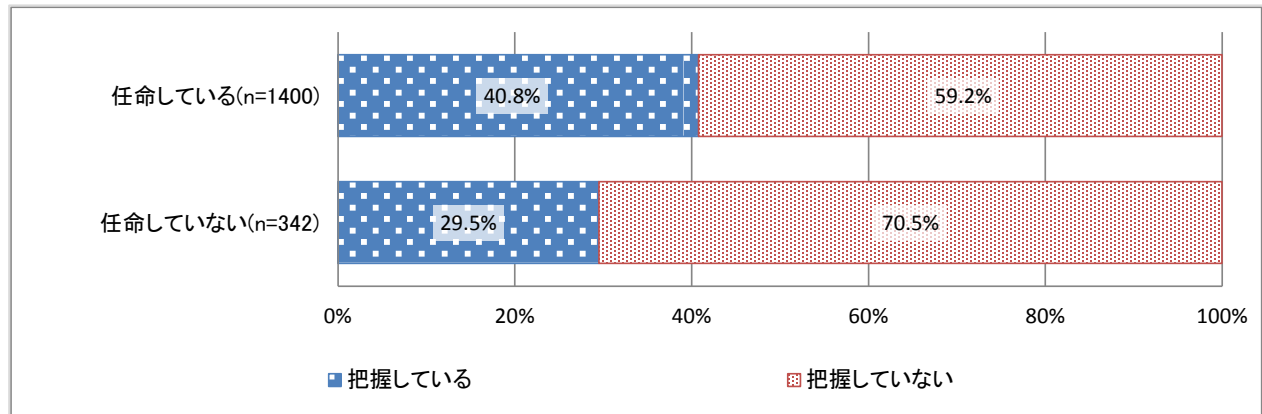
「住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況」と「CIO（情報統括責任者）の任命状況」の相関

<住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況>

- ①把握している
- ②把握していない

<CIO（情報統括責任者）の任命状況>

- ①任命している
- ②任命していない



図表 44 「住民サービス向上に向けた現状の課題を把握しているか」と「CIO（情報統括責任者）の任命状況」の相関

- CIO を任命している団体のほうが、任命していない団体と比べて住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況が良い。

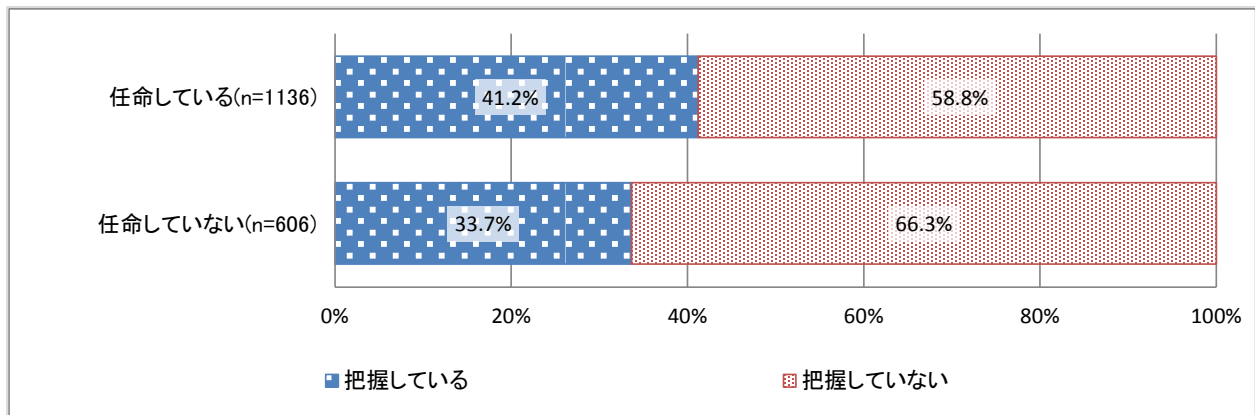
「住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況」と「CIO 補佐官（ネットワーク管理者を含む）の任命状況」の相関

<住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況>

- ①把握している
- ②把握していない

<CIO 補佐官（ネットワーク管理者を含む）の任命状況>

- ①任命している
- ②任命していない



図表 45 「住民サービス向上に向けた現状の課題を把握しているか」と「CIO 補佐官（ネットワーク管理者を含む）の任命状況」の相関

- CIO 補佐官を任命している団体のほうが、任命していない団体と比べて住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況が良い。



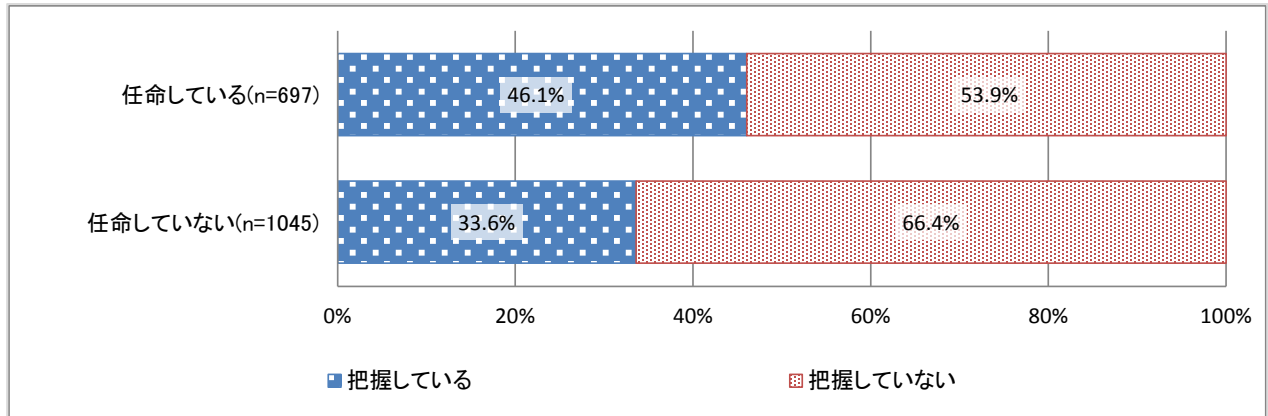
「住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況」と「CISO（最高情報セキュリティ責任者）の任命状況」の相関

<住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況>

- ①把握している
- ②把握していない

<CISO（最高情報セキュリティ責任者）の任命状況>

- ①任命している
- ②任命してない



図表 46 「住民サービス向上に向けた現状の課題を把握しているか」と「CISO（最高情報セキュリティ責任者）の任命状況」の相関

- CISO を任命している団体のほうが、任命していない団体と比べて住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況が良い。

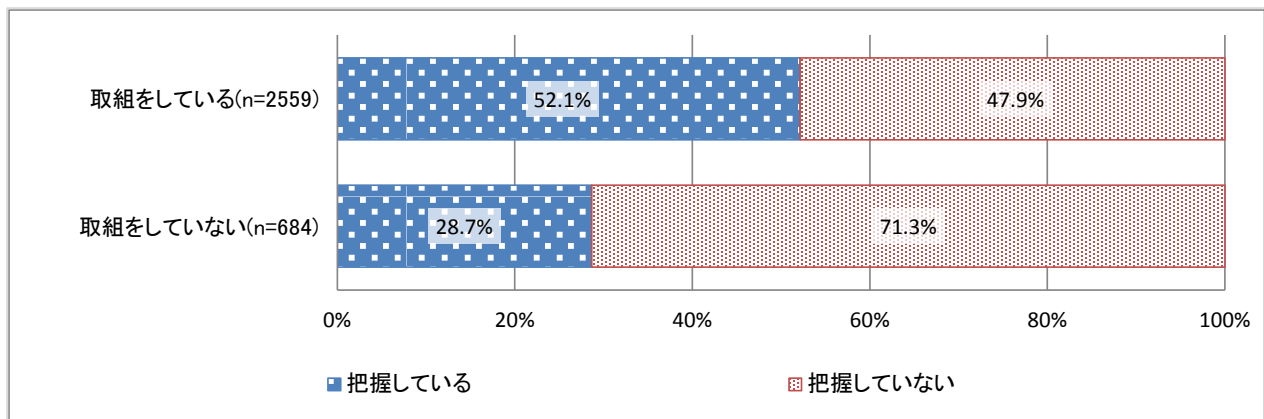
「住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況」と「ICTを活用した地域の課題解決への取組状況」の  
 相関

<住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況>

- ①把握している
- ②把握していない

<ICTを活用した地域の課題解決への取組状況>

- ①取組をしている（複数選択可）
  - 1 安全・安心な地域づくり（防犯、防災の情報サイトの開設など）
  - 2 子育て支援（子育て支援サイトの開設、IC タグを利用した児童の位置把握など）
  - 3 高齢者支援（遠隔での見守りシステム、シニア支援のサイトの開設など）
  - 4 健康増進支援（住民の健康情報の活用を可能とするシステムの設置など）
  - 5 コミュニティ活性化（地域 SNS の開設など）
  - 6 地域文化の振興（デジタルアーカイブの設置など）
  - 7 地域経済の活性化（地元ベンチャー企業の支援サイトの開設など）
- ②取組をしていない



図表 47 「住民サービス向上に向けた現状の課題を把握しているか」と  
 「ICTを活用した地域の課題解決への取組状況」の相関

- ICTを活用した地域の課題解決への取組をしている団体のほうが、取組をしていない団体と比べて住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況が良い。

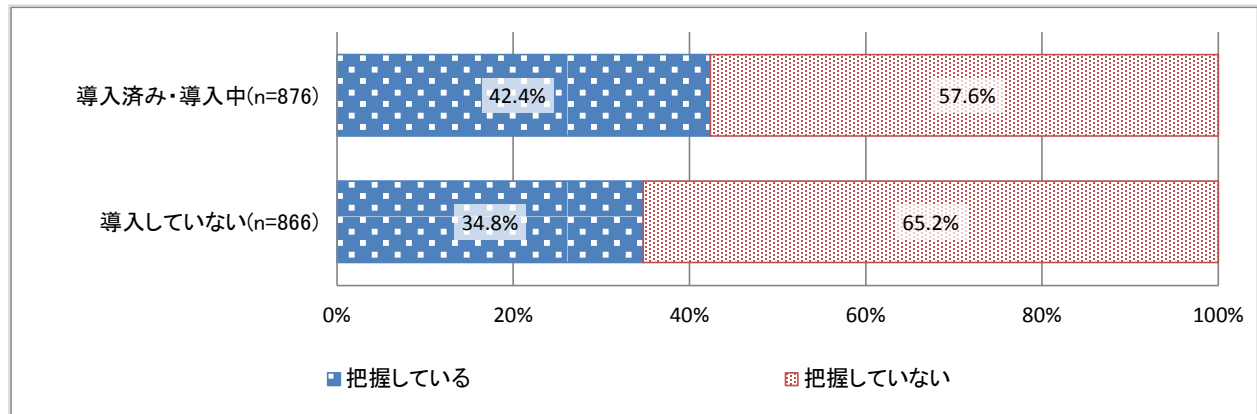
「住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況」と「統合 GIS の導入状況」の相関

<住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況>

- ①把握している
- ②把握していない

<統合 GIS の導入状況>

- ①導入済み・導入中
- ②導入していない



図表 48 「住民サービス向上に向けた現状の課題を把握しているか」と「統合 GIS の導入状況」の相関

- 統合 GIS を導入済み・導入中の団体のほうが、導入していない団体と比べて住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況が良い。

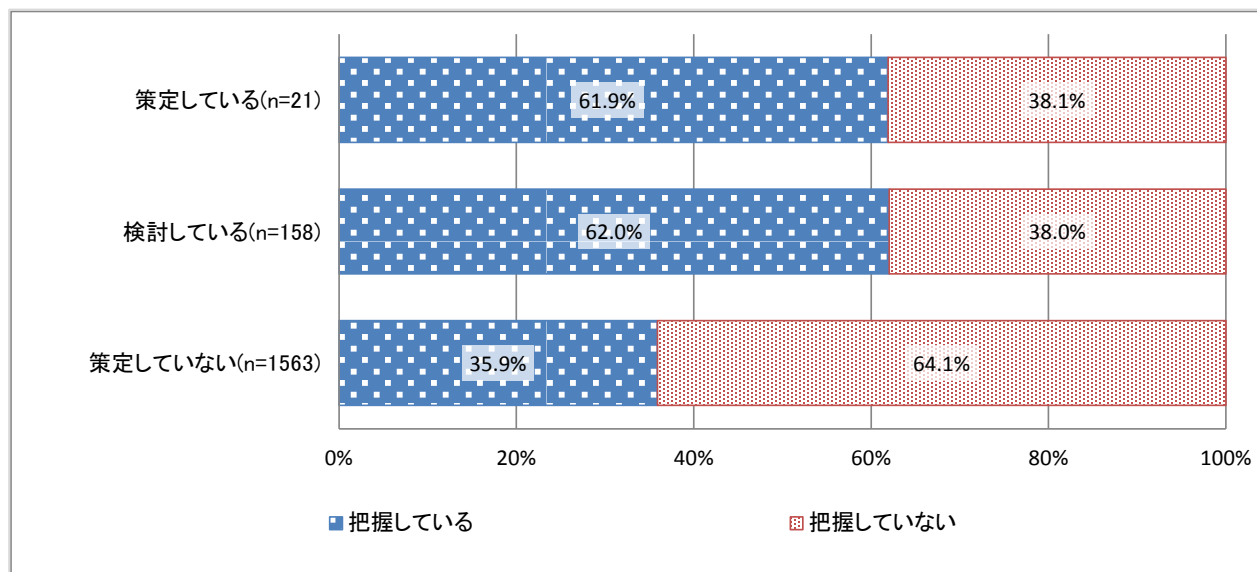
「住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況」と「オープンデータ推進に関する方針の策定状況」の  
 相関

＜住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況＞

- ①把握している
- ②把握していない

＜オープンデータ推進に関する方針の策定状況＞

- ①策定している
- ②検討している
- ③策定していない



図表 49 「住民サービス向上に向けた現状の課題を把握しているか」と  
 「オープンデータ推進に関する方針の策定状況」の相関

- オープンデータ推進に関する方針を策定している・検討している団体のほうが、策定していない団体と比べて住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況が良い。

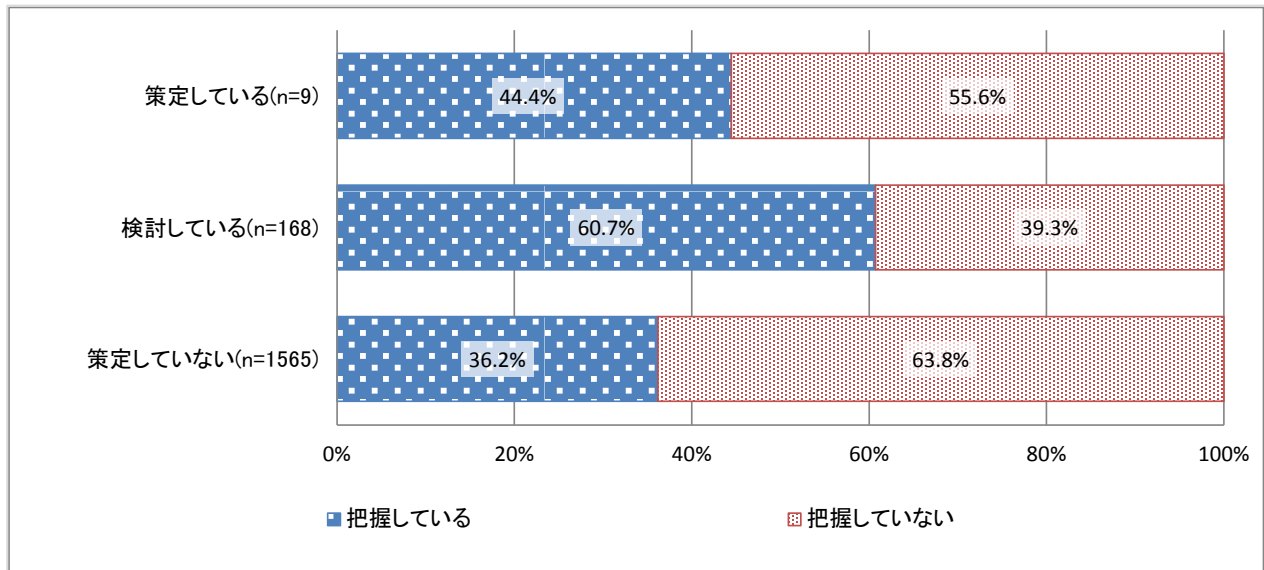
「住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況」と「オープンデータに関する庁内ルールの策定状況」の相関

＜住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況＞

- ①把握している
- ②把握していない

＜オープンデータに関する庁内ルールの策定状況＞

- ①策定している
- ②検討している
- ③策定していない



図表 50 「住民サービス向上に向けた現状の課題を把握しているか」と「オープンデータに関する庁内ルールの策定状況」の相関

- オープンデータに関する庁内ルールを策定している・検討している団体のほうが、策定していない団体と比べて住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況が良い。

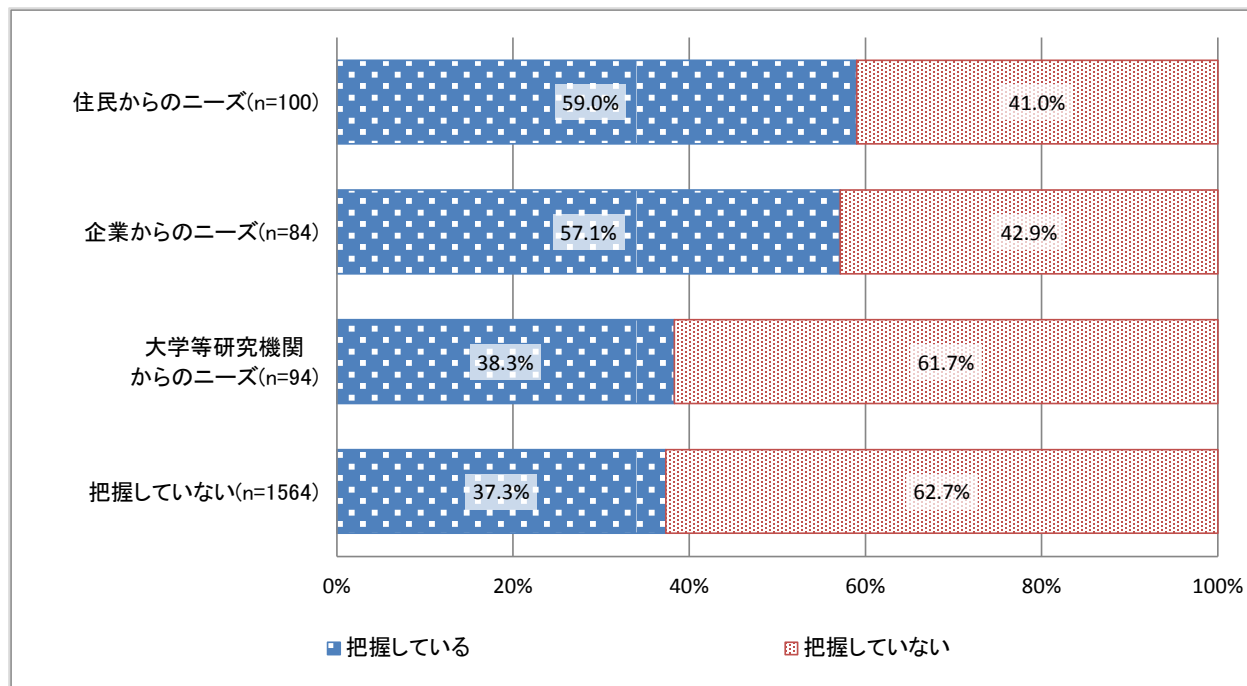
「住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況」と「庁内で保有する公共データに関して住民、企業、大学等からのニーズの有無」の相関

<住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況>

- ①把握している
- ②把握していない

<庁内で保有する公共データに関して住民、企業、大学等からのニーズの有無（複数選択可）>

- ①住民からのニーズ
- ②企業からのニーズ
- ③大学等研究機関からのニーズ
- ④把握していない



図表 51 「住民サービス向上に向けた現状の課題を把握しているか」と「庁内で保有する公共データに関して住民、企業、大学等からのニーズの有無」の相関

- 公共データに関するニーズを把握している団体のほうが、把握していない団体と比べて住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況が良い。

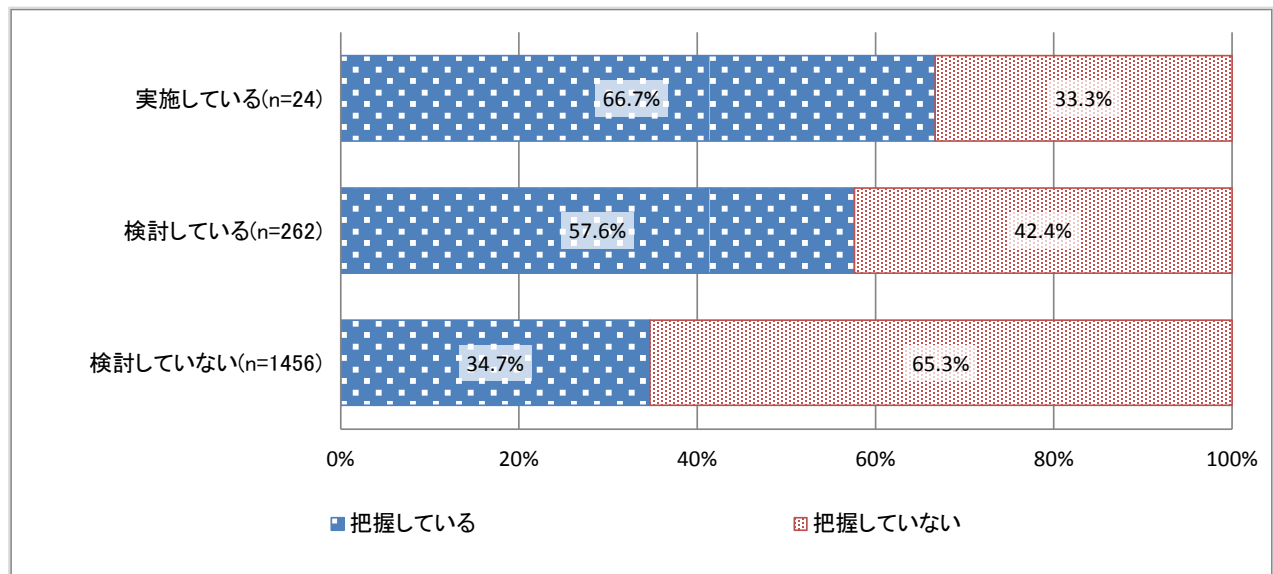
「住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況」と「オープンデータを活用した行政サービスの検討状況」の相関

＜住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況＞

- ①把握している
- ②把握していない

＜オープンデータを活用した行政サービスの検討状況＞

- ①実施している
- ②検討している
- ③検討していない



図表 52 「住民サービス向上に向けた現状の課題を把握しているか」  
「オープンデータを活用した行政サービスの検討状況」の相関

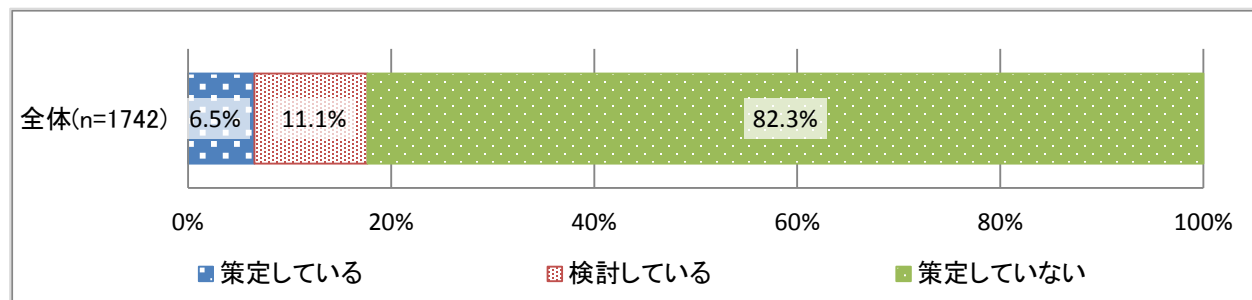
- オープンデータを活用した行政サービスを実施している・検討している団体のほうが、検討していない団体と比べて住民サービス向上に向けた現状課題の把握状況が良い。

■地方公共団体のオンラインサービスの特徴・傾向

○住民サービス向上を測るための住民視点の指標の策定と測定状況

住民サービス向上を測るための住民視点の指標の策定状況

- ①策定している
- ②検討している
- ③策定していない



図表 53 「住民サービス向上を測るため、住民視点の指標を策定しているか」

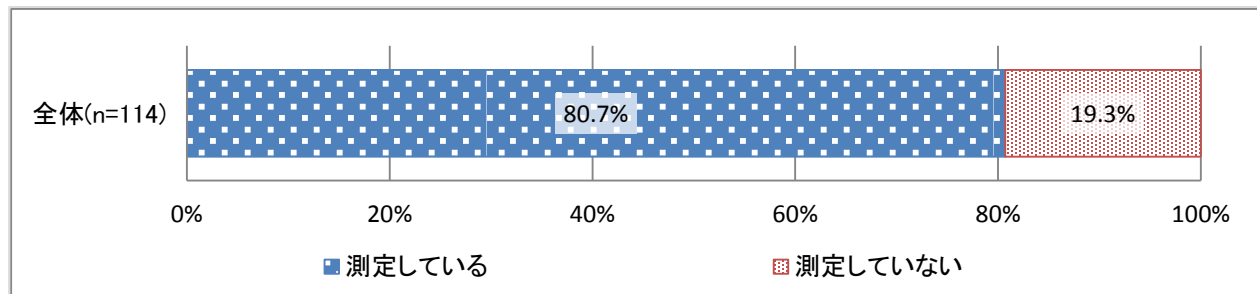
- 住民視点の指標を策定している団体は、全体の6.5%に留まり、検討している団体を含めても17.6%に留まっている。



定めた指標による住民満足度の定期的な測定状況

※住民サービス向上を測るための住民視点の指標を定めている団体のみ回答

- ①測定している
- ②測定していない



図表 54 「定めた指標に基づいて、定期的に住民満足度を測っているか」

- 住民サービス向上を測るための指標を策定している団体の80.7%は、定期的に住民満足度を測っている。

### 3. 住民へのアンケート調査

本章では、住民へのアンケート調査の結果を示す。

#### 3.1 調査内容

##### 3.1.1 調査目的

本調査では、今後の行政サービスの向上に向けて、住民目線からみた行政サービスにおける課題を把握することを目的とした。また、具体的に、地方公共団体が住民に対して提供する 15 手続きのオンラインサービスについて、利用者が求める提供方法、利用における阻害要因と改善要望等の利用者ニーズ等についても把握することとした。これにより、提供者である地方公共団体と利用者である住民におけるオンラインサービスに対する意識のギャップを明らかにし、今後の検討の基礎データとする。

##### 3.1.2 調査対象

行政サービスについては、内容が複雑で経験者でないと手続き方法等がわからないものも多いため、本調査では、実際に経験した人を対象者として実施した。行政手続きによっては、主に高齢者が多く利用する手続き、20～30 代が多く利用する手続きなど、手続きの種類によって利用者の属性が異なるため、今回は、次の 4 つのライフイベント（「引越し・住まい」、「子育て」、「健康・医療・福祉」、「課税・納税」）により対象を分けて調査を実施することとした。具体的には、次の表に示す手続きを過去 3 年以内に経験した人を対象者とした。

なお、目標回収数は、各ライフイベントにおいて 200 件（計 800 件）とした。

ライフイベント	行政手続き	手続きの種類(案)
1. 引越し・住まい	届出	転入届、転出届、転居届、世帯変更届、印鑑登録、水道開始休止届出、住居表示の届出(新築・改築の届出)、バイク、小型特殊自動車等の登録、廃車等
	申請・申込	国民健康保険、国民年金、介護保険、後期高齢者医療、自立支援住宅改修費助成、住宅設備改修費助成、住宅設備改善費給付、公営住宅等
	証明・交付	住民票、印鑑証明、住宅用家屋証明書等
2. 子育て	申請・申込	乳幼児健康診査、予防接種、歯科検診、育児教室、児童手当、小児慢性疾患医療費助成、児童扶養手当、ひとり親家庭医療費助成、ひとり親家庭自立支援給付金、特別児童扶養手当、心身障害者福祉手当、特別障害者手当、障害児福祉手当、福祉手当(経過措置)、重度心身障害者特別給付金、自立支援医療(育成医療)等
	証明・交付	子ども医療費助成(乳幼児医療証、子ども医療証)等
3. 健康・医療・福祉(国民健康保険・国民年金・高齢者福祉・介護保険・障がい者支援)	申請・申込	国民年金、国民健康保険、介護保険、後期高齢者医療、後期高齢者医療健康診査、老人医療費助成、身体障害者手帳、精神障害者保健福祉手帳、重度障害者(児)医療費助成、特別児童扶養手当、心身障害者福祉手当、特別障害者手当、障害児福祉手当、福祉手当(経過措置)、重度心身障害者特別給付金、自立支援医療(育成医療)、養育医療、特別障害者手当、住宅改造費助成、自動車改造費助成、税料減免申請等

4. 課税(料)、納 税(料)	納税(料)	課税(料)、納税(料)、還付・充当等
	届出	納税義務者情報の登録・変更、口座登録・変更等
	申請・申込	税料減免申請等
	証明・交付	課税・納税証明書等

図表 55 4つのライフイベントと各手続き

### 3.1.3 調査方法

調査方法は、インターネット調査とする。最初に4つのライフイベントに関する質問を行い、経験がある人を対象に調査を実施した。具体的な実施概要を次に示す。

○調査対象者：	4つのライフイベント毎に、過去3年以内に指定の手続きを経験した人
○調査方法：	インターネット調査
○調査実施時期：	平成27年1月27日～28日
○回収数：	
引越し・住まい	200件
子育て	200件
健康・医療・福祉	200件
課税・納税	200件

## 3.2 調査結果

### 3.2.1 統括

行政サービスの利用者に関する調査の結果から、次のような特徴・傾向が見られた。

#### ■住民が利用する15手続きについて

- ✚ 今回対象とした多くの手続きについて、現在は全体的に窓口での利用が多いが、「粗大ゴミ収集の申込」や「水道使用開始届等」は電話が、「研修・講習・各種イベント等の申込」はオンラインが、「職員採用試験申込」は郵送が比較的多く、手続きによって特徴がみられた。
- ✚ 今後希望する手続き方法については、全体的にオンライン利用のニーズが高いものの、図書館や住民票などの各種証明書の交付などでは窓口での手続き、「粗大ゴミ収集の申込」、「水道使用開始届等」、「浄化槽使用開始報告等」では電話での手続きに関するニーズも高いことから、これらのニーズを把握したうえでサービス向上を検討することが必要である。
- ✚ オンライン化に向けた課題としては、「本人確認や添付書類提出のために結局窓口へ行かなけれ

ばならない」が最も多く、次いで、「証明書等を受け取るために窓口へ行かなければならない」、「セキュリティに不安がある」、「利用料等を支払うために窓口へ行かなければならない」が多い。また、オンライン化を推進するための取組としては、「夜間・休日も利用できる」が圧倒的に多い。このことから、できる限り添付書類を削減するとともに、窓口へ出向かなくてもオンラインで手続きが完結するよう、コンビニ交付の拡大の検討が必要である。

#### ■ 「引越し・住まい」における行政サービスについて

- ✦ 他のライフイベントと比較しても、オンライン化へのニーズが高い分野といえる。具体的には、住民票、転入・転出届に対するオンライン化の要望が多い。特に、引越し時には、転出・転入の両方の手続きが必要であり、タイミングによっては、わざわざ元の居住地の地方公共団体へ出向く必要があるため、ニーズが高いと推察される。
- ✦ 窓口での利用における改善要望は、「待ち時間の削減」が多く、オンラインによる事前受付や手続きの簡素化などが期待される（これは、全てのライフイベントにおいて共通）。

#### ■ 「子育て」における行政サービスについて

- ✦ 全体的には、オンライン化へのニーズが高いものの、他のライフイベントと比較すると「窓口（役所）」が利用しやすいという意見が若干多い（「健康・医療・福祉」の次に多い）。特定の手続きとあわせて、子育て相談などを実施することも多いと想定される。
- ✦ 具体的にオンライン化のニーズが高いのは、「児童手当・児童扶養手当・特別児童扶養手当」、「児童手当・特例給付の受給証明書」、「子ども医療費助成（乳幼児医療証、子ども医療証）」、「予防接種」などであり、これらについては積極的にオンライン化を推進すべきである。

#### ■ 「健康・医療・福祉」における行政サービスについて

- ✦ 全体的には、オンライン化へのニーズが高いものの、他のライフイベントと比較すると「窓口（役所）」が利用しやすいという意見が多いことが特徴である。特定手続きだけでなく、それと関連して様々なサービス（相談等）を役所で実施することも考えられるため、オンライン化とともに、窓口サービスの向上を図ることも重要と考えられる。
- ✦ 具体的にオンライン化の要望が多いのは、「国民健康保険」、「国民年金」などであり、これらについては積極的にオンライン化を進めるべきと考えられる。また、窓口での手続きについては、他のライフイベントと同様に「待ち時間の削減」が多いものの、特徴として「申請書における記載事項の削減」の要望も多いことから、記載内容などについても簡素化を検討することが必要である。

#### ■ 「課税・納税」における行政サービスについて

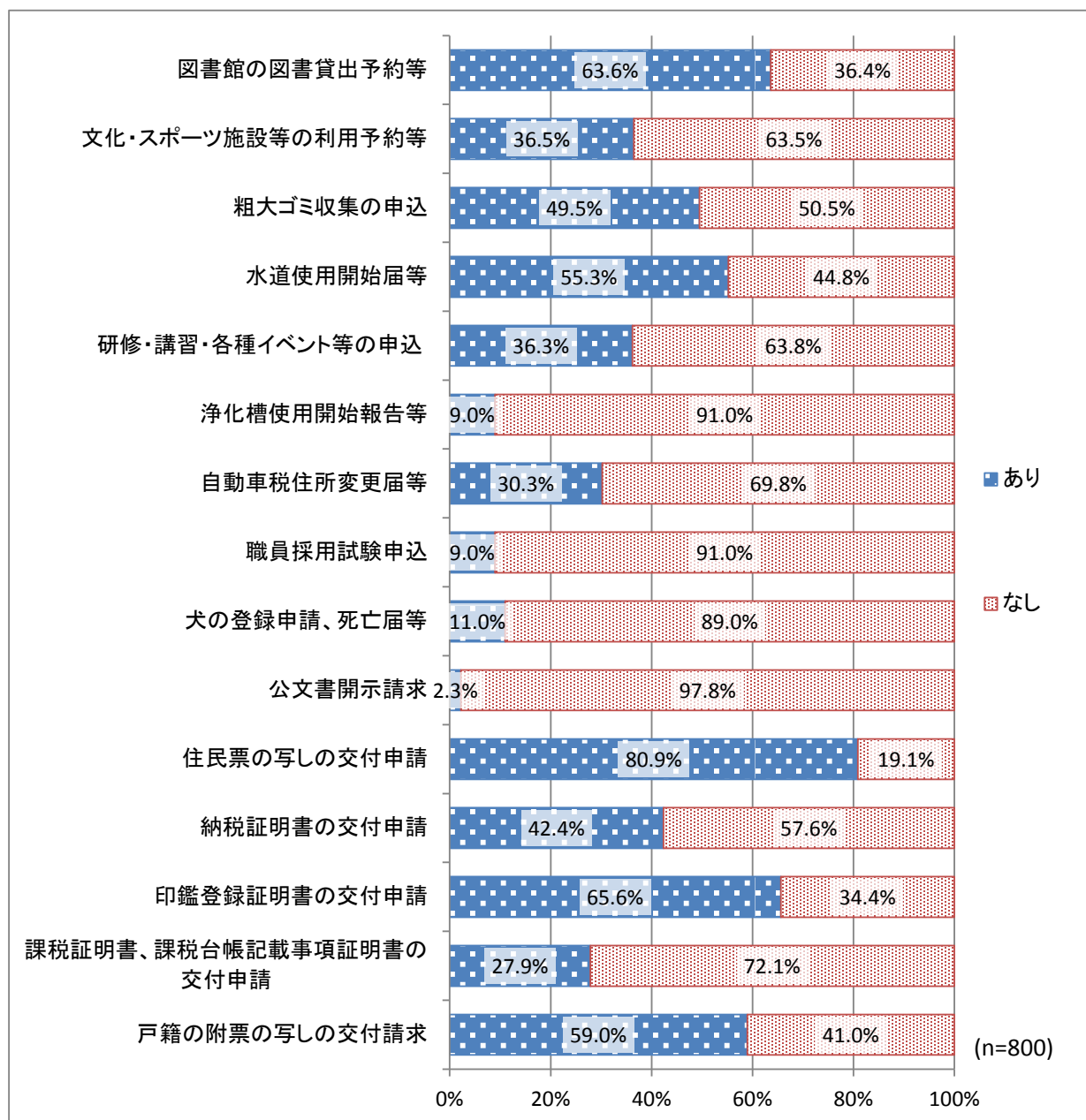
- ✦ 全体的には、オンライン化へのニーズが高いものの、他のライフイベントと比較すると「窓口（コンビニ）」が利用しやすいという意見が多いことが特徴である。オンライン化やコンビニ交付など、役所に出向かなくても完結する手続き方法を推進すべきと考えられる。
- ✦ 具体的にオンライン化の要望が多いのは、「各種税金（料）の納付」、「課税・納税証明書」、「税金の還付・充当」などであり、それらについては積極的にオンライン化を進めるべきと考えられる。

なお、各設問の内容及び調査結果は次のとおりである。

### 3.2.2 共通設問

#### ■住民が利用する 15 手続きについて

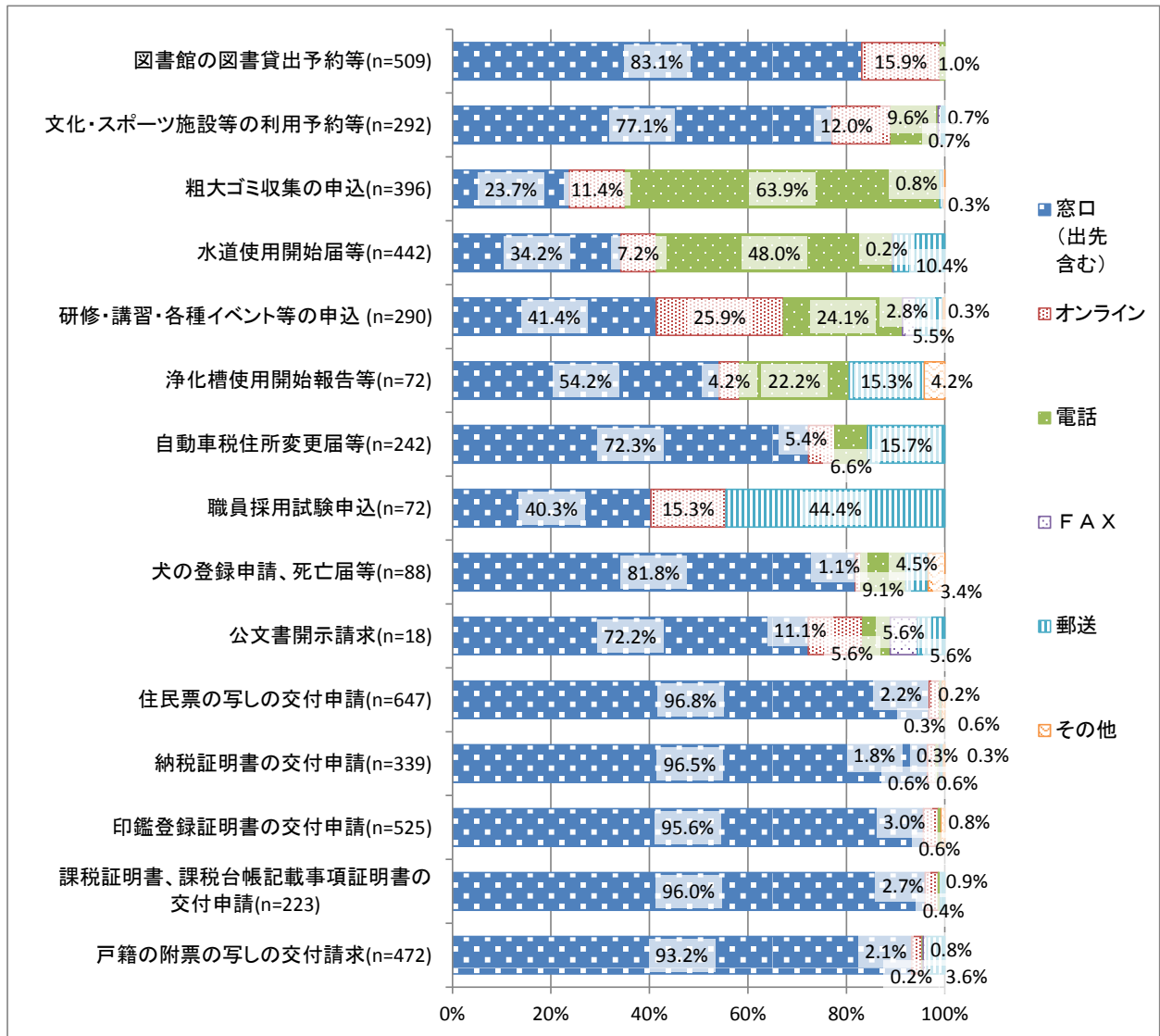
【Q1\_1】 次の行政手続きについて、あなたがこれまで行ったことのある手続きを教えてください。(それぞれひとつずつ)



図表 56 これまで行ったことのある手続き

- 利用経験としては、「住民票の写し交付申請」(80.9%)、「印鑑登録証明書の交付申請」(65.6%)、「図書館の図書貸出予約等」(63.6%)、「戸籍の附票の写しの交付申請」(59.0%)が多い。
- 一方、「公文書開示申請」、「浄化槽使用開始報告等」、「職員採用試験申込」、「犬の登録申請、死亡届等」の利用は少ない。

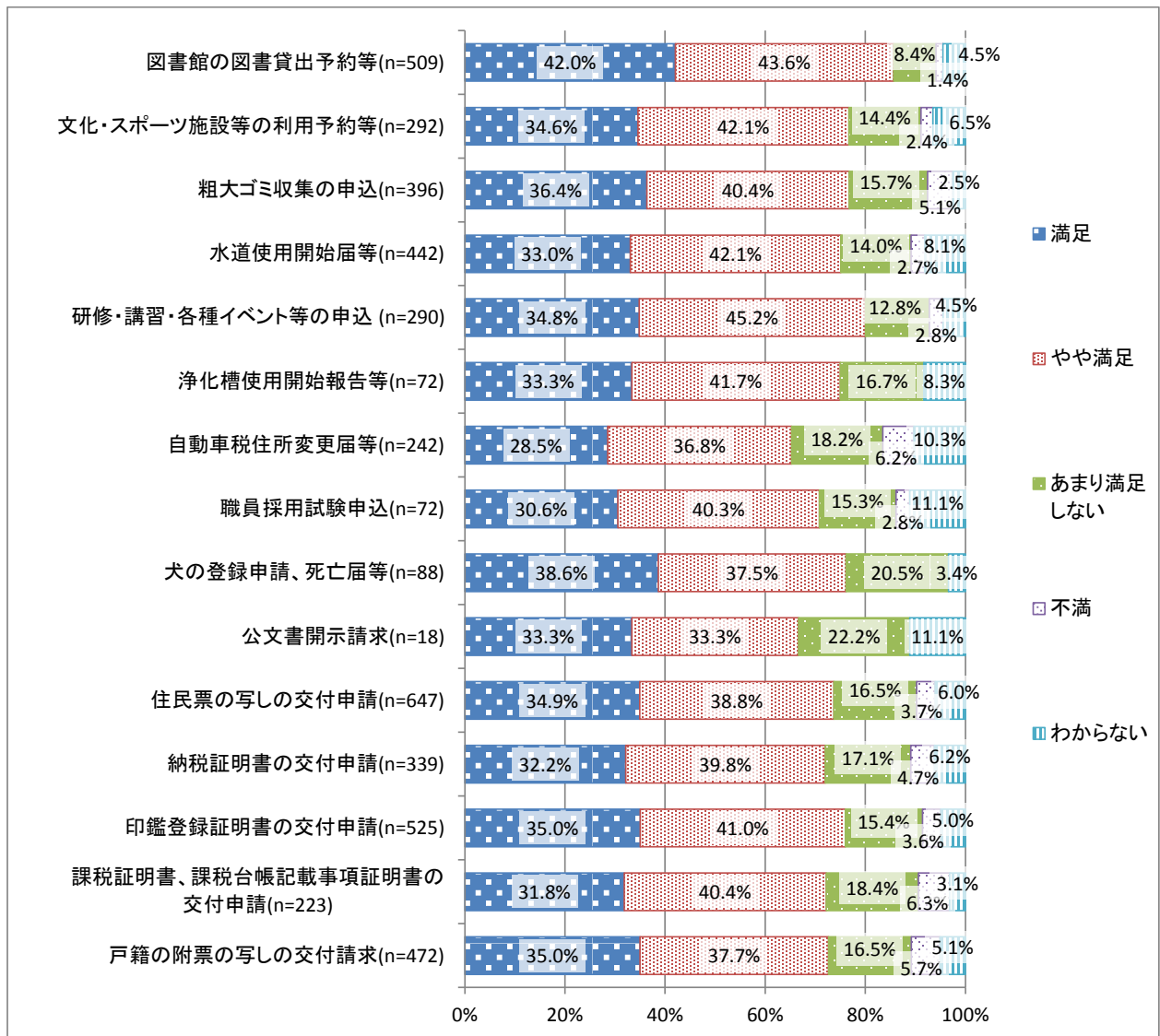
【Q1\_2】あなたがこれまで行ったことのある手続きについて、手続きの方法を選択してください。なお、手続き方法を複数行われたことがある方は、直近で利用した方法を1つお選びください。(それぞれひとつずつ)



図表 57 これまで行ったことのある手続きについて手続きの方法

- 全体的に窓口利用が多いが、特徴としては、「粗大ゴミ収集の申込」や「水道使用開始届等」は電話が、「研修・講習・各種イベント等の申込」はオンラインが、「職員採用試験申込」は郵送が比較的多い。

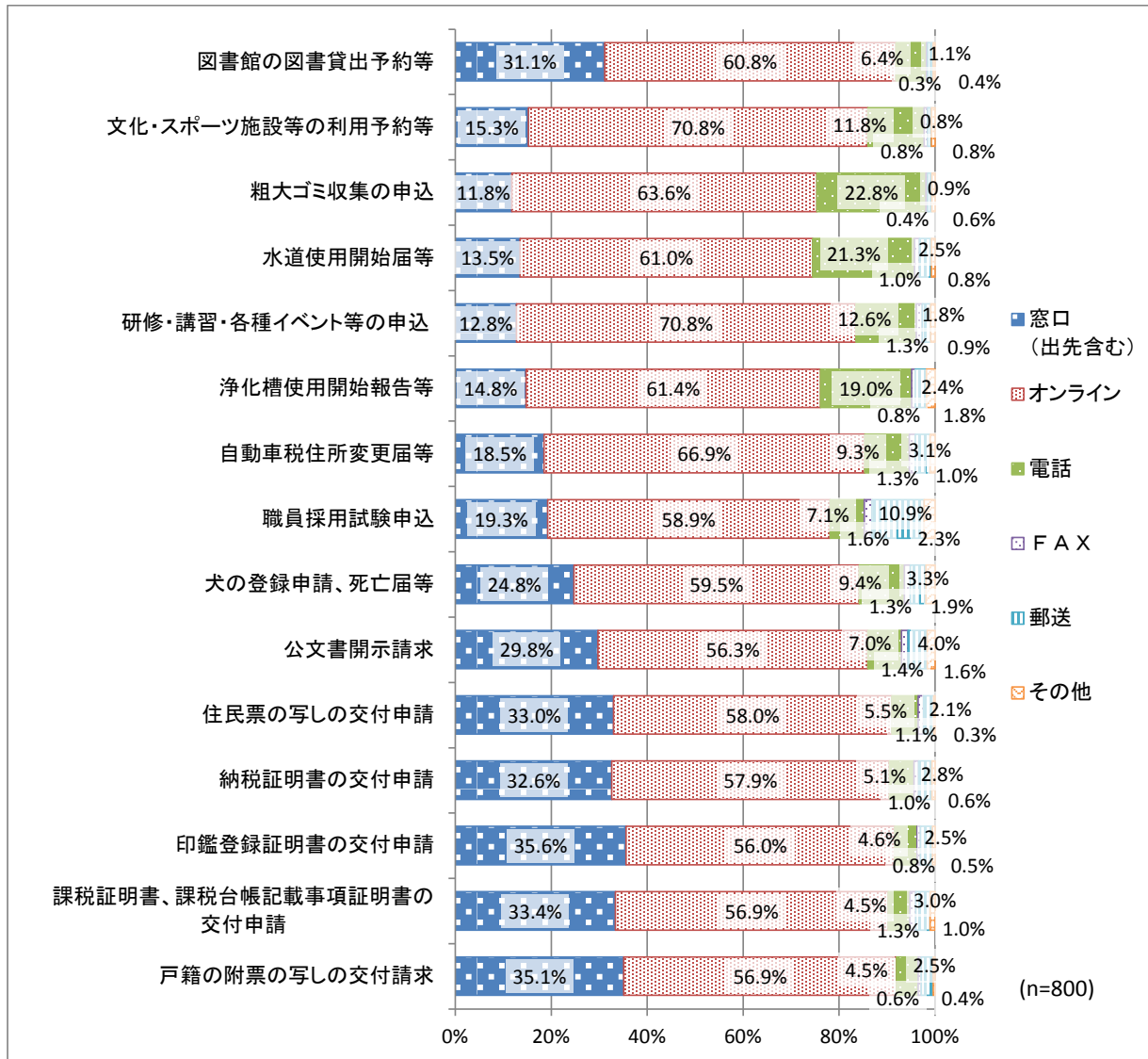
【Q1\_3】あなたがこれまで(最も直近で)行ったことのある手続き方法について、「利便性」の観点からの満足度を下記の5つより、もっともあてはまるものをお選びください。(それぞれひとつずつ)



図表 58 これまで行ったことのある手続き方法についての満足度

- 手続きにより、あまり満足度に大きな違いはない。
  - 不満が若干多いのが(あまり満足しない+不満>20%)、「粗大ゴミ収集の申込み」、「自動車税住所変更届等」、「犬の登録申請、死亡届等」、「公文書開示請求」である。
- ※その他、「住民票の写しの交付申請」、「納税証明書の交付申請」、「印鑑登録証明書の交付申請」、「課税証明書、課税台帳記載事項証明書の交付申請」、「戸籍の附票の写しの交付請求」は20%前後となっている。

【Q1\_4】以下の行政サービス・手続きについて、希望する方法を以下より1つずつお選びください。現在お住まいの自治体に存在しない方法であっても、希望する方法をお選びください。(それぞれひとつずつ)

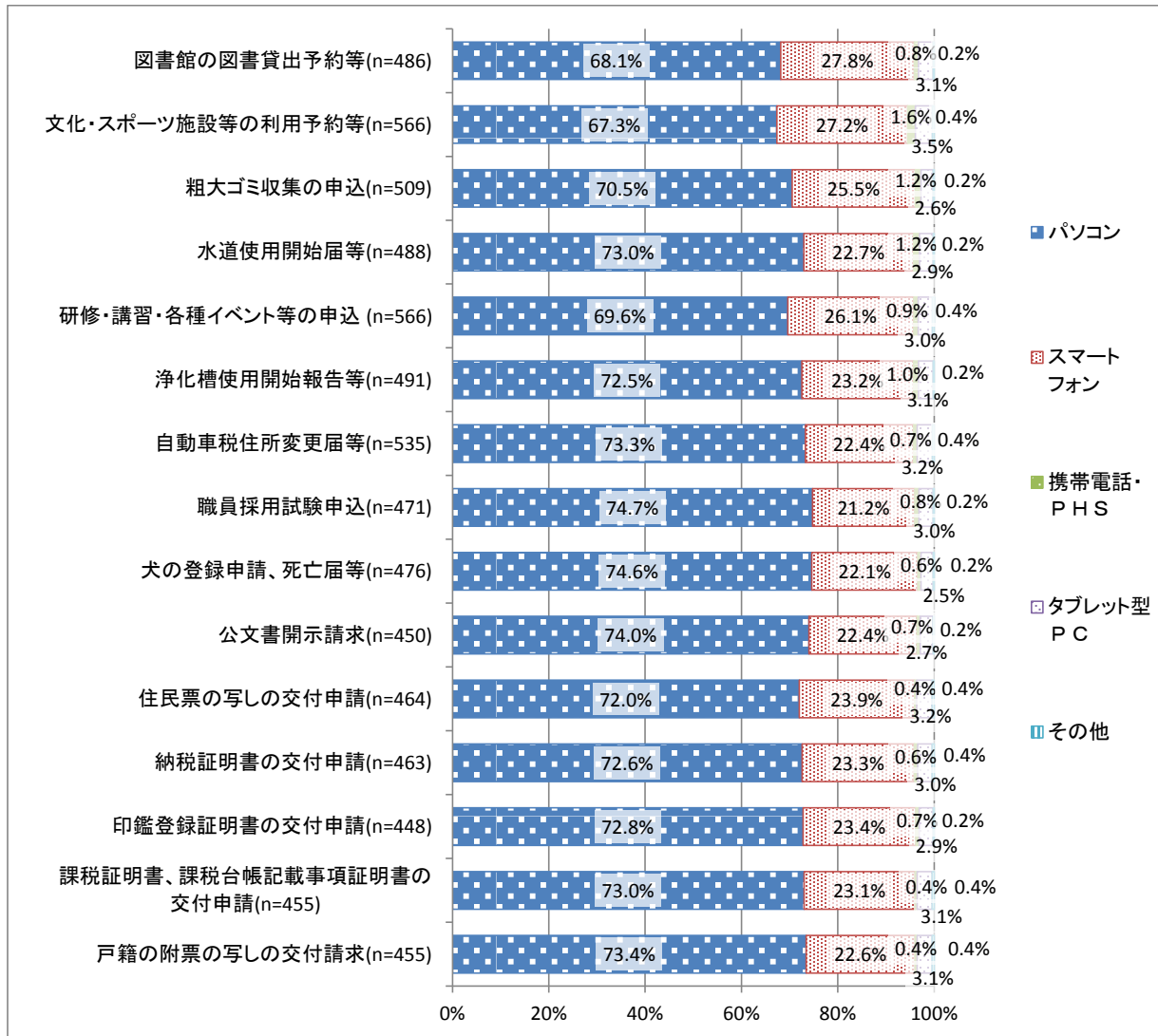


図表 59 希望するサービス提供方法

- 全体的に、オンラインに対するニーズが高い。
- 「図書館の図書貸出予約等」の他、「住民票の写しの交付申請」、「納税証明書の交付申請」、「印鑑登録証明書の交付申請」、「課税証明書、課税台帳記載事項証明書の交付申請」、「戸籍の附票の写しの交付請求」など、一般的に住民窓口で提供されているサービスにおいて比較的窓口のニーズが高い。
- また、比較的電話へのニーズが多いのが、「粗大ゴミ収集の申込」、「水道使用開始届等」、「浄化槽使用開始報告等」である。



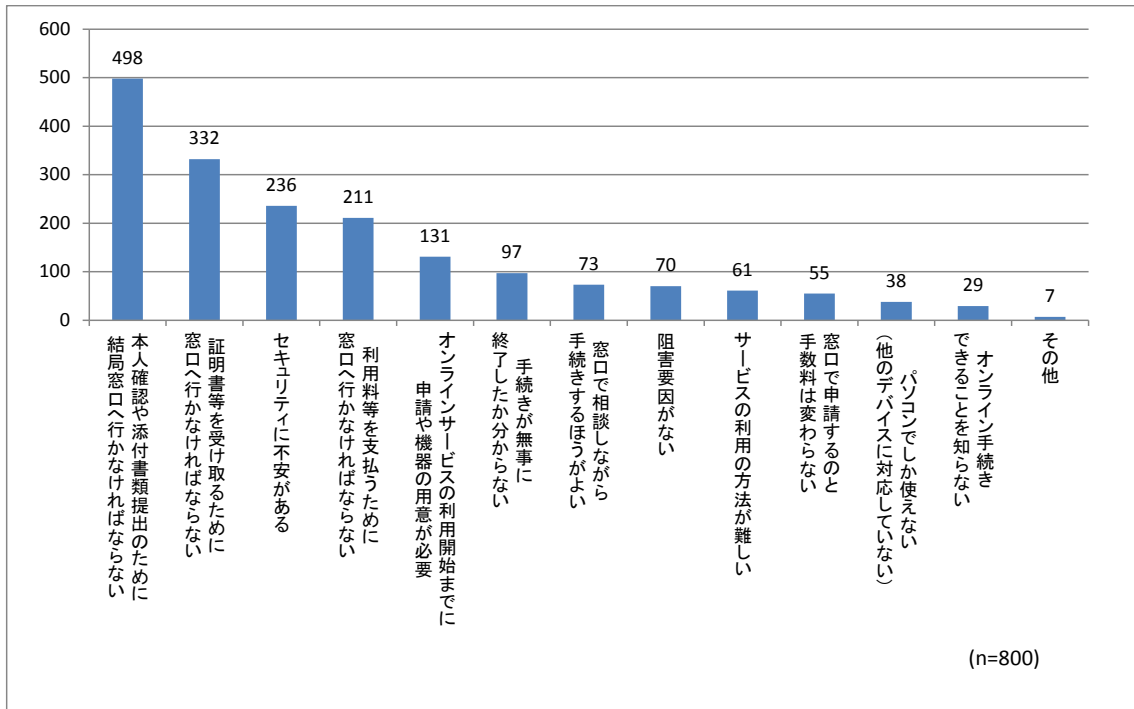
【Q1\_5】 Q1\_4で「オンライン」と回答いただいた方にお聞きいたします。オンラインでのサービス・手続きを受ける際、以下の機器のうち一番利用してみたい機器をお選びください。(それぞれひとつずつ)



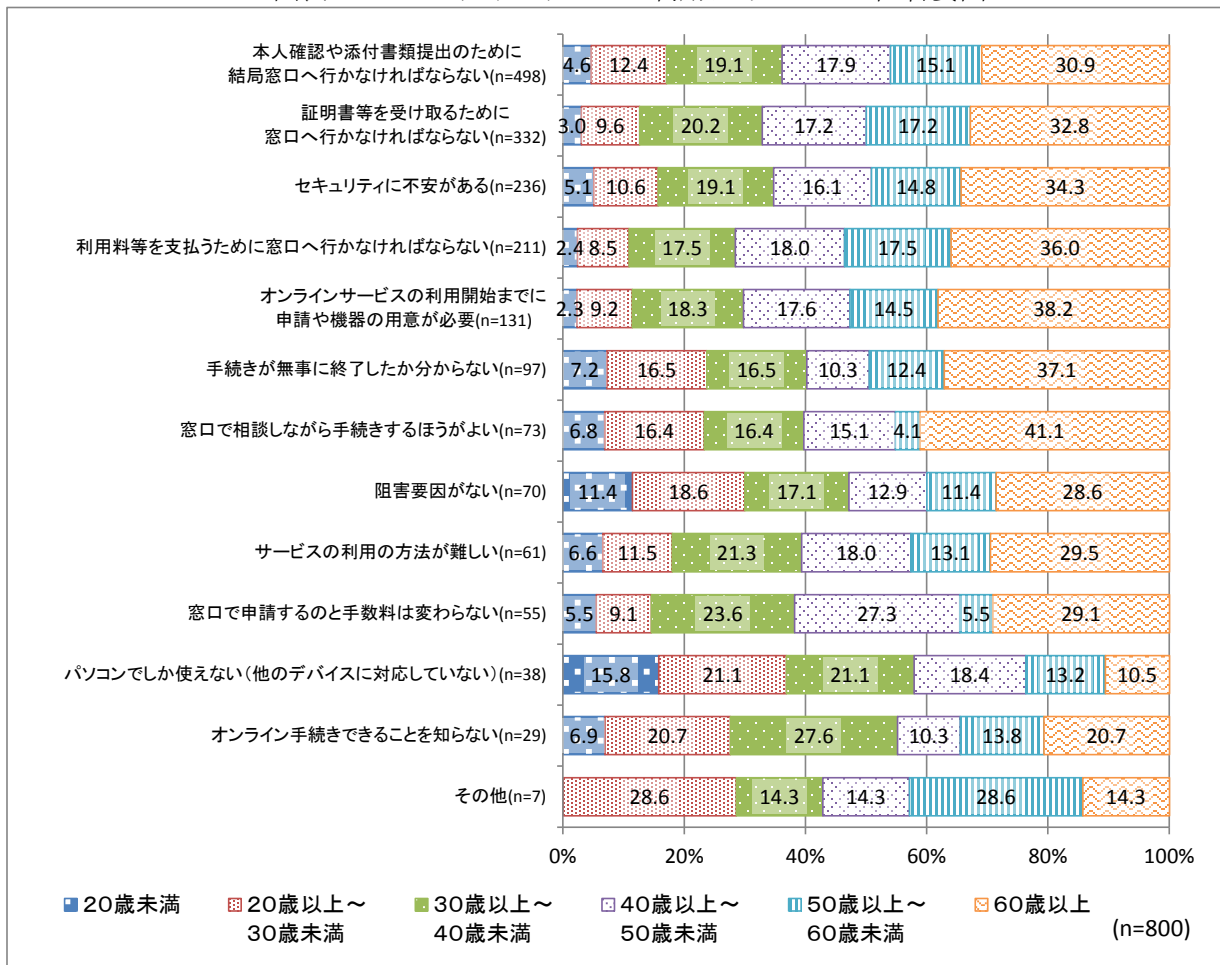
図表 60 オンラインでのサービス・手続きを受ける際、一番利用してみたい機器

- 手続きによりあまり違いはなく、全体的にパソコンが70%前後、スマートフォン20%程度となっている。

【Q2】行政手続きのオンライン化について、利用するにあたり最も阻害要因となっていることを3つまで選んでください。



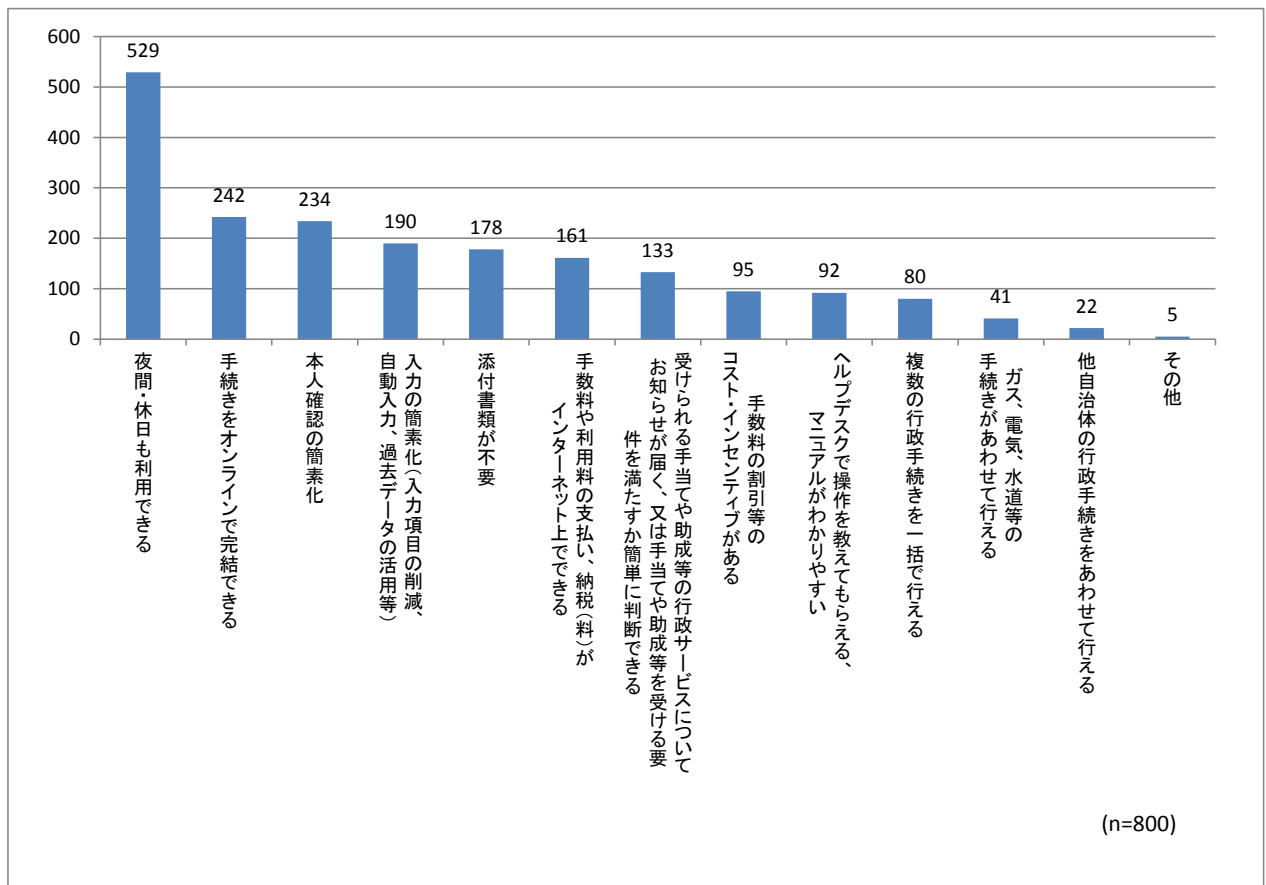
図表 61 オンラインサービス利用にあたっての阻害要因



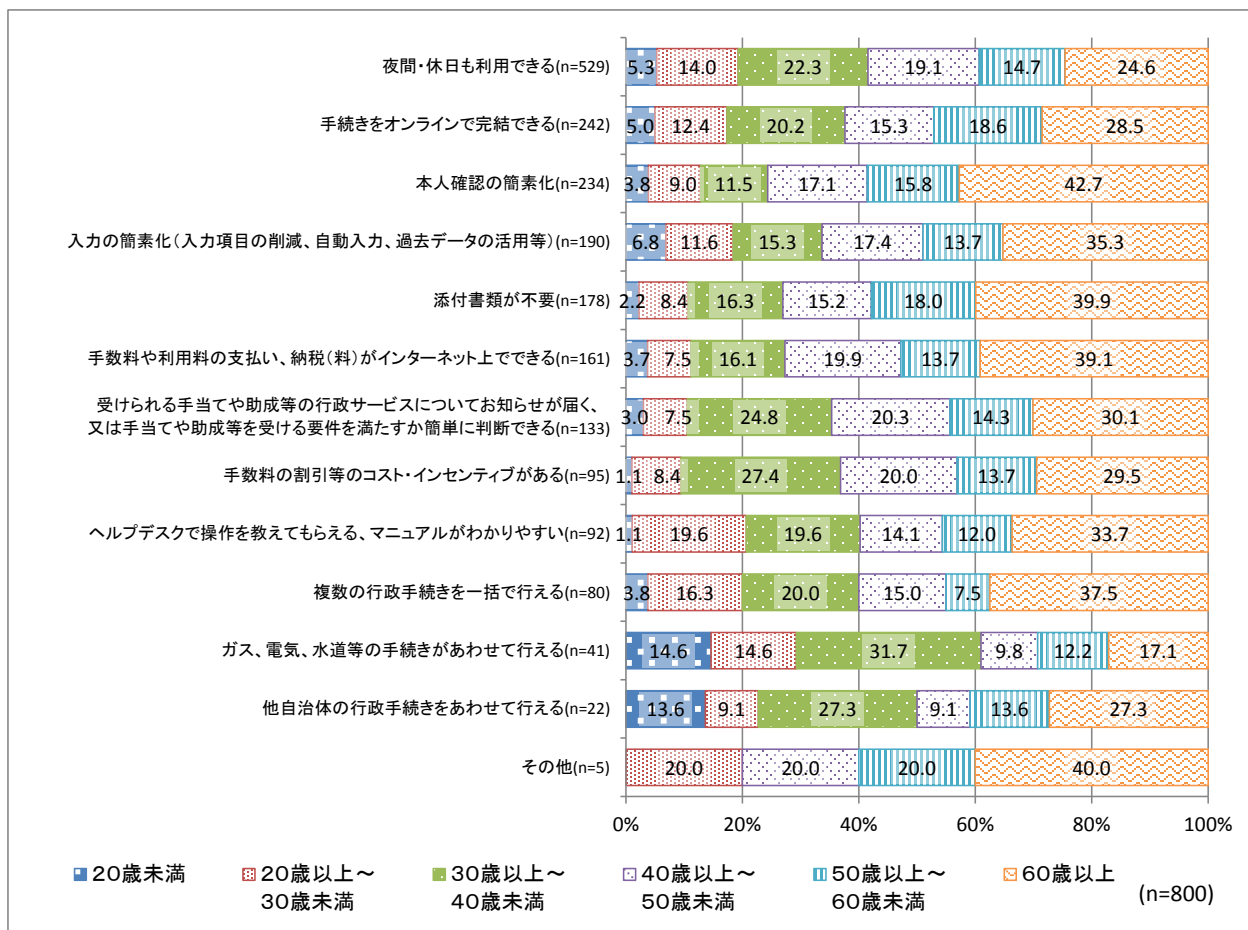
図表 62 年齢別のオンラインサービス利用にあたっての阻害要因

- 「本人確認や添付書類提出のために結局窓口へ行かなければならない」が最も多く、次いで、「証明書等を受け取るために窓口へ行かなければならない」、「セキュリティに不安がある」、「利用料等を支払うために窓口へ行かなければならない」が多い。
- 年齢別にみると、50歳未満の世代では、「パソコンしか使えない」、「オンライン手続きできることを知らない」、「窓口で申請するのと手数料が変わらない」という意見が多い。一方で、60歳以上では、「窓口で相談しながら手続きするほうがよい」という意見が多い。

【Q3】行政手続きのオンライン化を推進するために、必要な取組は何でしょうか。該当するものを3つまで選んでください。



図表 63 オンライン化推進のために必要な取組み



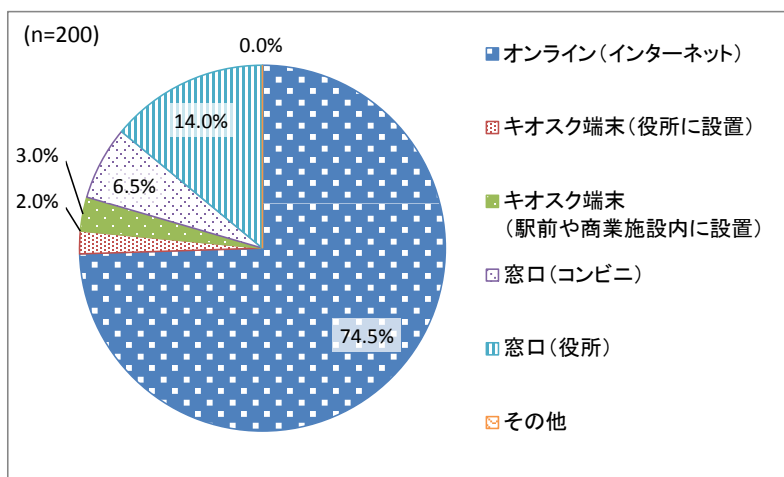
図表 64 オンライン化推進のために必要な取組み

- 「夜間・休日も利用できる」が断トツで多く、次いで、「手続きをオンラインで完結できる」、「本人確認の簡素化」が多い。
- 年齢別にみると、50歳以上の世代では、「添付書類が不要」、「本人確認の簡素化」が多く挙げられている。一方で、50歳未満では、「ガス、電気、水道等の手続きがあわせて行える」が多くなっている。

### 3.2.3 ライフイベント別設問

#### ■ 「引越し・住まい」における行政サービスについて

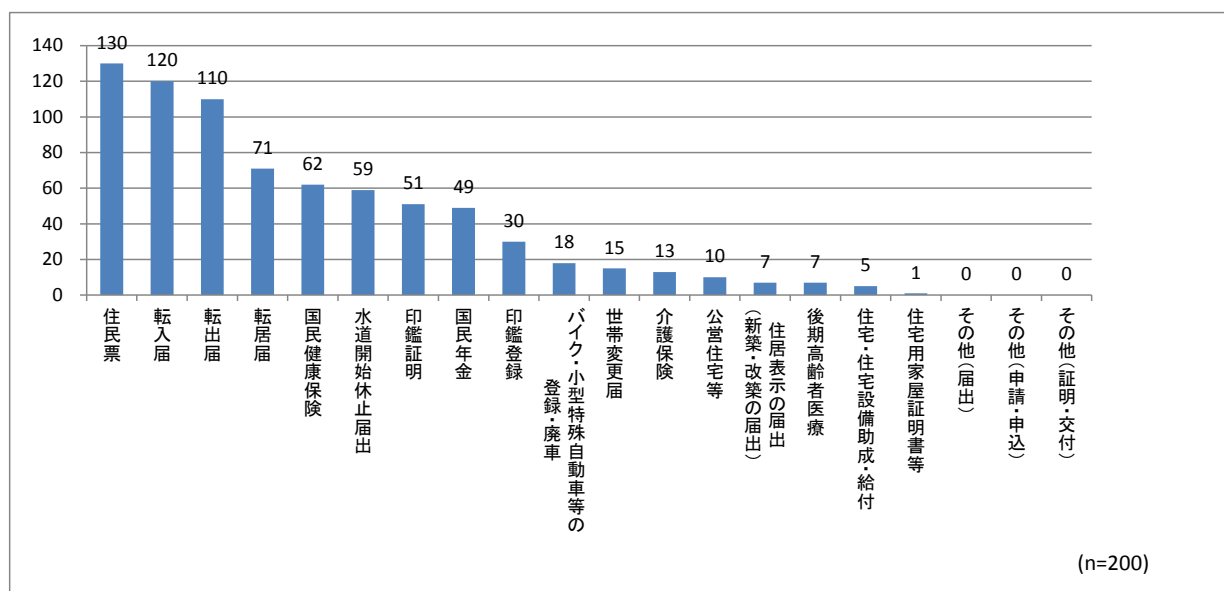
【Q4\_1】「引越し・住まい」に関する行政手続きについて、窓口とオンラインとどちらのほうが利用しやすいと思いますか。



図表 65 「引越し・住まい」に関する行政手続きにおける利用しやすい方法

- 「オンライン(インターネット)」が最も多い(他のライフイベントと比較しても多い)。

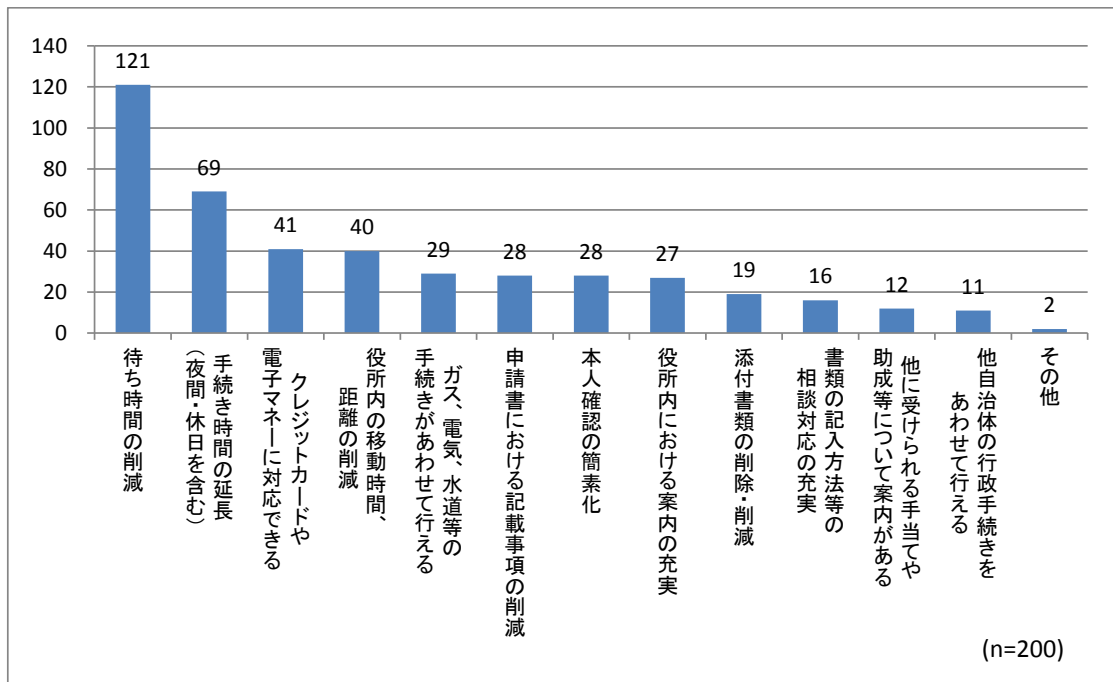
【Q4\_2】「引越し・住まい」に関連する次の手続きの中で、オンラインサービス化されることを望む行政手続きを最大5つまで選んでください。なお、下記の手続きには既にオンライン化されているものもありますが、それを含めて、該当するものを選んでください。



図表 66 「引越し・住まい」に関する行政手続きにおいてオンライン化を望む手続き

- 「住民票」、「転入届」、「転出届」などに対するオンライン化のニーズが高い。

【Q4\_3】「引越し・住まい」に関する窓口での手続きについて、改善を望むことは何でしょうか。当てはまるもの3つまで選んでください。

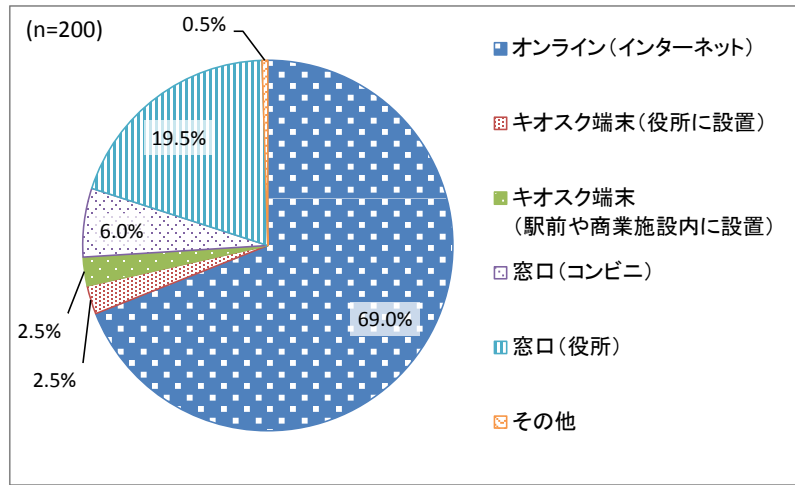


図表 67 「引越し・住まい」に関する行政手続きにおいて改善を望む事項

- 「待ち時間の削減」、「手続き時間の延長（夜間・休日を含む）」、「クレジットカードや電子マネーに対応できる」、「役所内の移動時間、距離の削減」の改善を望む意見が多い。

■ 「子育て」における行政サービスについて

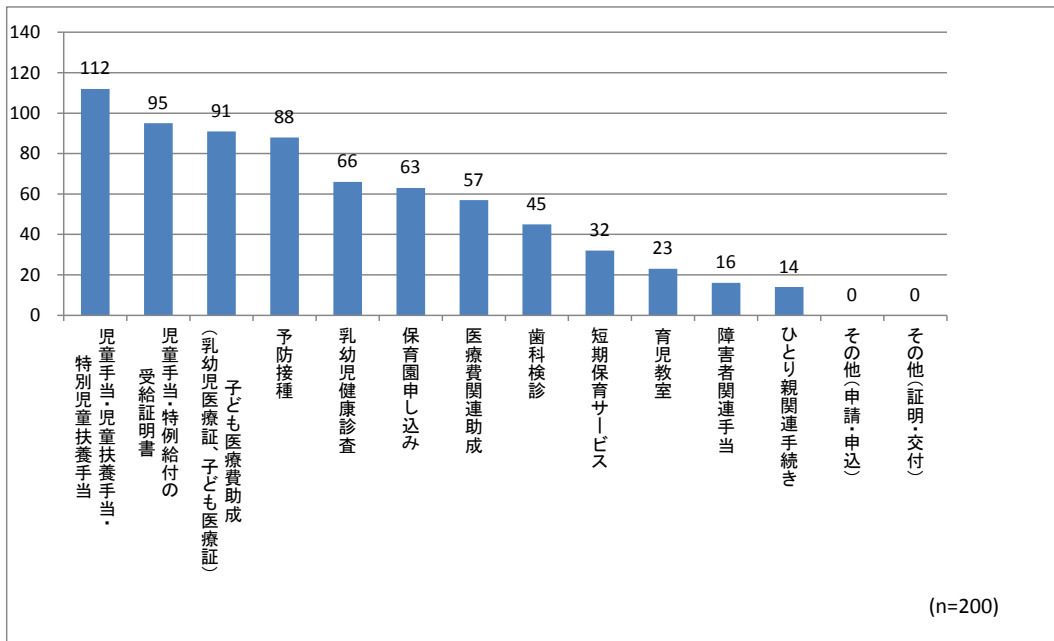
【Q5\_1】「子育て」に関する行政手続きについて、窓口とオンラインとどちらのほうが利用しやすいと思いますか。



図表 68 「子育て」に関する行政手続きにおける利用しやすい方法

- 「オンライン(インターネット)」が最も多いが、他のライフイベントと比べて「窓口(役所)」の割合が若干高い。

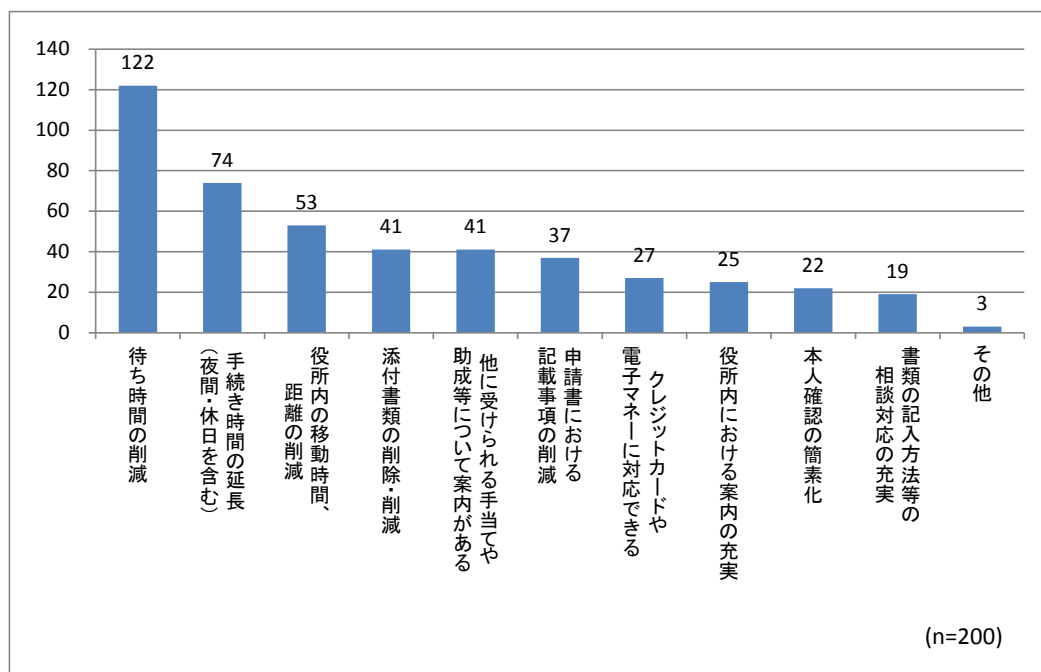
【Q5\_2】「子育て」に関連する次の手続きの中で、オンラインサービス化されることを望む行政手続きを最大5つまで選んでください。なお、下記の手続きには既にオンライン化されているものもありますが、それを含めて、該当するものを選んでください。



図表 69 「子育て」に関する行政手続きにおいてオンライン化を望む手続き

- 「児童手当・児童扶養手当・特別児童扶養手当」、「児童手当・特例給付の受給証明書」、「子ども医療費助成（乳幼児医療証、子ども医療証）」、「予防接種」などに対するオンライン化のニーズが高い。

【Q5\_3】「子育て」に関連する窓口での手続きについて、改善を望むことは何でしょうか。当てはまるもの3つまで選んでください。



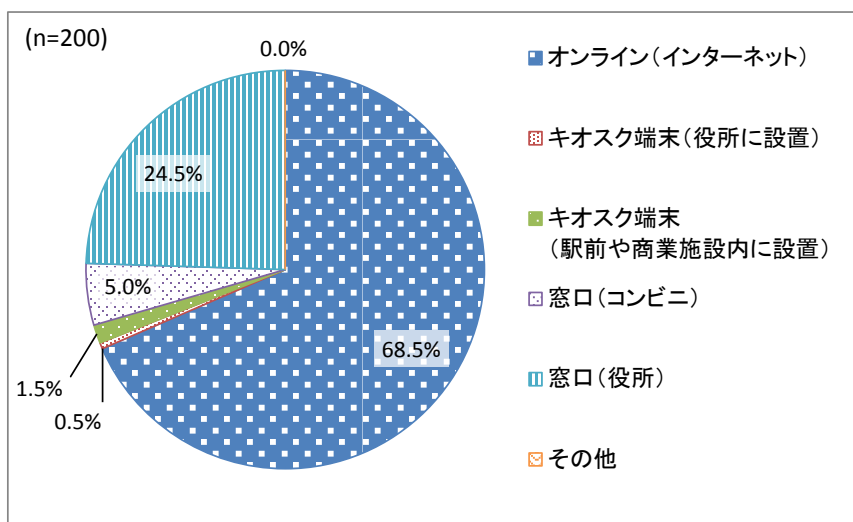
図表 70 「子育て」に関する行政手続きにおいて改善を望む事項

- 「待ち時間の削減」、「手続き時間の延長（夜間・休日を含む）」、「役所内の移動時間、距離の削減」の改善を望む意見が多い。
- 引越し・住まい等と比べて、「クレジットカードや電子マネーに対応できる」が少ない。



■ 「健康・医療・福祉」における行政サービスについて

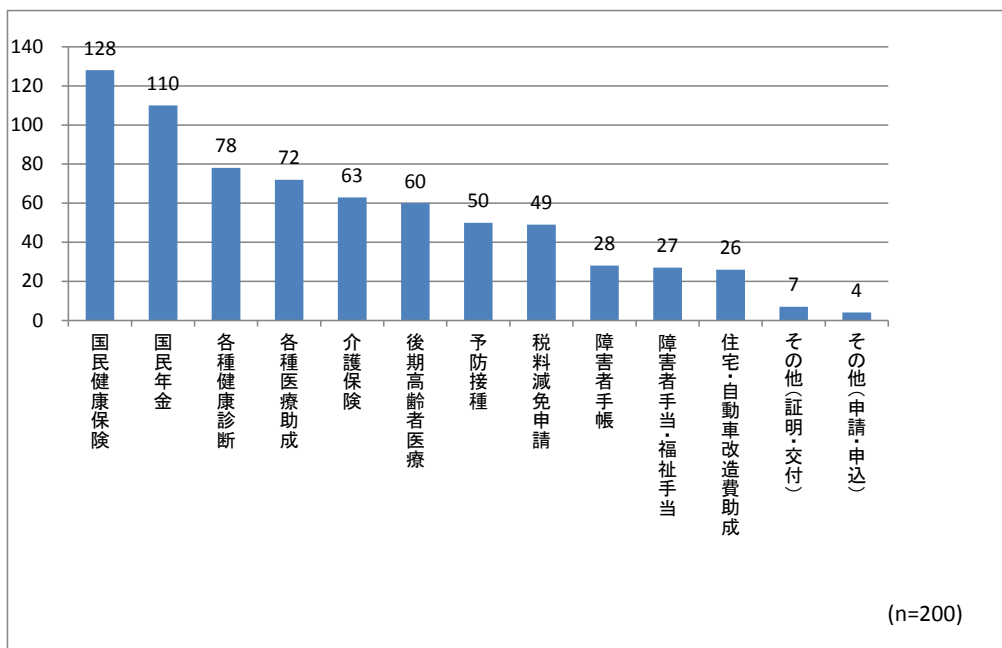
【Q6\_1】「健康・医療・福祉」に関する行政手続きについて、窓口とオンラインとどちらのほうが利用しやすいと思いますか。



図表 71 「健康・慰労・福祉」に関する行政手続きにおける利用しやすい方法

- 「オンライン(インターネット)」が最も多いが、他のライフイベントと比べて「窓口(役所)」の割合が高い。

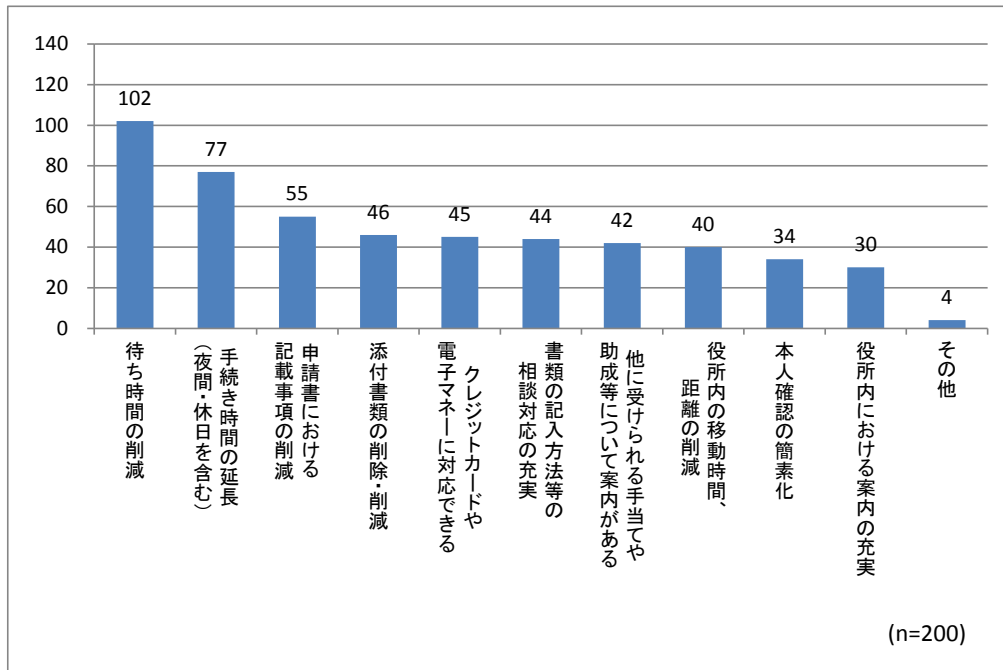
【Q6\_2】「健康・医療・福祉」に関連する次の手続きの中で、オンラインサービス化されることを望む行政手続きを最大5つまで選んでください。なお、下記の手続きには既にオンライン化されているものもありますが、それを含めて、該当するものを選んでください。



図表 72 「健康・医療・福祉」に関する行政手続きにおいてオンライン化を望む手続き

- 「国民健康保険」、「国民年金」などに対するオンライン化のニーズが高い。

【Q6\_3】「健康・医療・福祉」に関連する窓口での手続きについて、改善を望むことは何でしょうか。当てはまるもの3つまで選んでください。

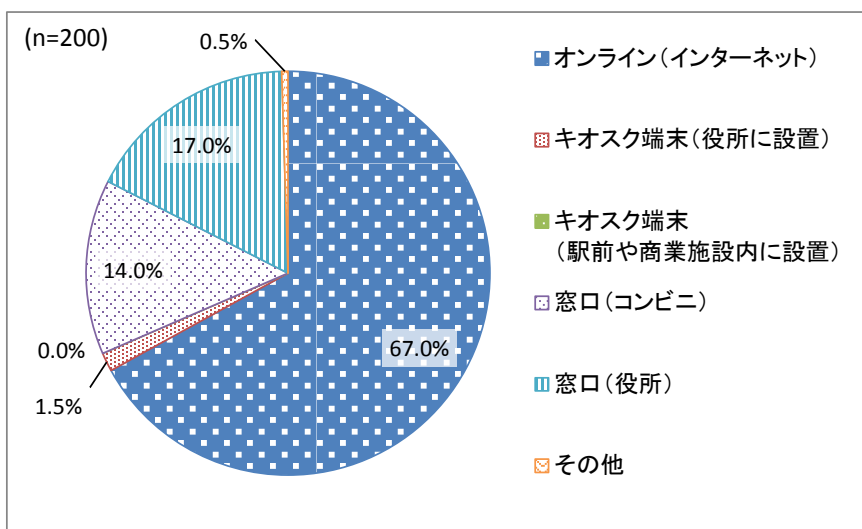


図表 73 「健康・医療・福祉」に関する行政手続きにおいて改善を望む事項

- 「待ち時間の削減」、「手続き時間の延長（夜間・休日を含む）」「申請書における記載事項の削減」の改善を望む意見が多い。
- 他のライフイベントと比較して、「申請書における記載事項の削減」が多いことが特徴である。

■ 「課税・納税」における行政サービスについて

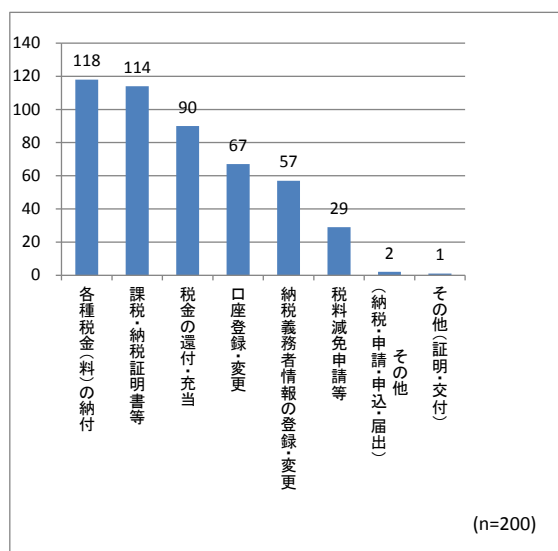
【Q7\_1】「課税・納税」に関する行政手続きについて、窓口とオンラインとどちらのほうが利用しやすいと思いますか。



図表 74 「課税・納税」に関する行政手続きにおける利用しやすい方法

- 「オンライン(インターネット)」が最も多いが、他のライフイベントと比べて「窓口(コンビニ)」のニーズが高い。

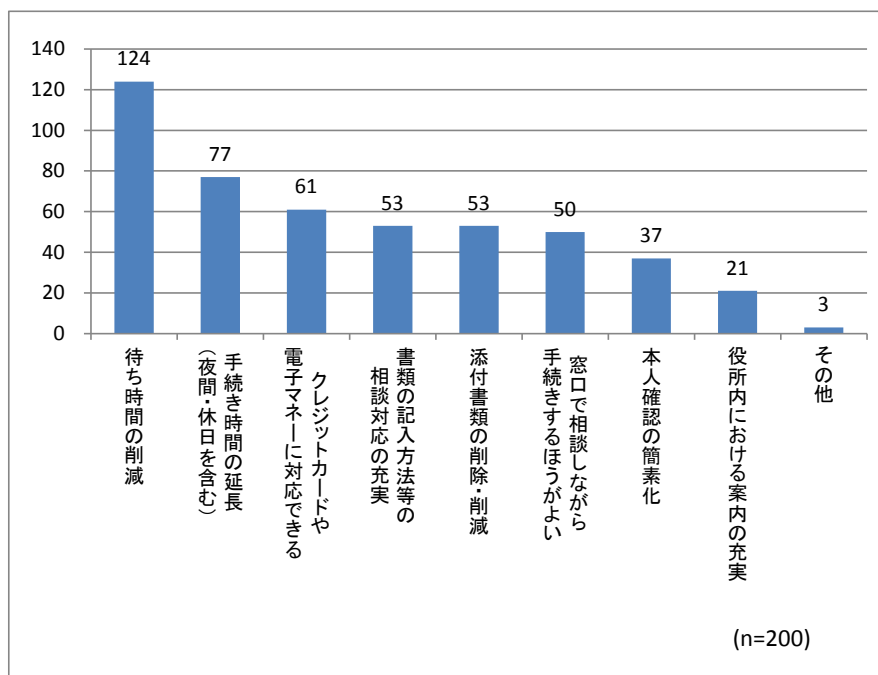
【Q7\_2】「課税、納税」に関連する次の手続きの中で、オンラインサービス化されることを望む行政手続きを最大3つまで選んでください。なお、下記の手続きには既にオンライン化されているものもありますが、それを含めて、該当するものを選んでください。



図表 75 「課税・納税」に関する行政手続きにおいてオンライン化を望む手続き

- 「各種税金(料)の納付」、「課税・納税証明書の交付等」、「税金の還付・充当」などに対するオンライン化のニーズが高い。

【Q7\_3】「課税、納税」に関連する窓口での手続きについて、改善を望むことは何でしょうか。当てはまるもの3つまで選んでください。



図表 76 「課税・納税」に関する行政手続きにおいて改善を望む事項

- 「待ち時間の削減」、「手続き時間の延長（夜間・休日を含む）」、「クレジットカードや電子マネーに対応できる」の改善を望む意見が多い。

## 4. 事業者へのヒアリング調査

本章では、事業者へのヒアリング調査の結果を示す。

### 4.1 調査内容

#### 4.1.1 調査目的

地方公共団体が事業者に対して提供する 11 手続きのオンラインサービスについて、利用者が求める提供方法、利用における阻害要因と改善要望等の利用者ニーズを把握する。図表 4「事業者向けオンラインサービスの類型」に示す内容のとおり、特にオンライン利用率の多寡に着目し、当該利用率が高いサービスについては、提供者である地方公共団体と利用者である事業者におけるオンラインサービスに対するニーズの適合状況を、また、当該利用率が低いサービスについては両者間における意識・ニーズのギャップを明らかにし、改善すべき課題として把握する。

#### 4.1.2 調査対象

11 手続きについてはすべてヒアリングの対象とし、民間企業業界団体、民間企業、地方公共団体のいずれかから情報を収集した。特にオンライン利用率あるいは、オンライン環境整備率の低いサービスについては、複数事業者、地方公共団体にヒアリングを行い、極力詳細な情報を収集するよう努めた。

#### 4.1.3 調査方法

本調査においては、まず①民間企業業界団体へのヒアリングを行い、業界全体におけるオンライン化への取組状況を把握すると共に、個々のサービスに対して業界団体等からの改善要望を整理し、全体的な事業者ニーズを把握した。また、その内容を基に②サービス個別に関連する企業へのサンプルヒアリングを行い、事業者ニーズを仔細に把握した。その他③サービス個別に地方公共団体の関連窓口へのサンプルヒアリングも並行して行い、地方公共団体と事業者間におけるオンラインサービスに対するニーズ・意識の適合並びに乖離状況を把握した。

ヒアリング対象組織	ヒアリング目的	ヒアリング実施組織数	主なヒアリング対象サービス
民間企業業界団体	・ 業界全体におけるオンライン化への取組状況 ・ 加盟企業からのサービス改善要望	1 団体	全サービス
建築・土木系事業者	・ 業務に関連する個々のサービスの利用状況（オンライン/非オンライン、実施頻度、実施量等）	3 企業	・ 入札 ・ 入札参加資格審査申請等 ・ 道路占用許可申請等
環境系事業者	・ 上記サービスへの課題認識・改善要望 ・ 上記サービスに関する地	1 企業	・ 入札 ・ 産業廃棄物の処理、運搬の実績報告等 ・ 特定化学物質排出量届

その他関連事業者	方公共団体における想定課題	1 企業	<ul style="list-style-type: none"> <li>入札</li> <li>入札参加資格審査申請等</li> </ul>
地方公共団体関連窓口	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務に関連する個々のサービスの受付状況（オンライン/非オンライン、実施頻度、実施量等）</li> <li>上記サービスへの課題認識・改善要望</li> <li>上記サービスに関する事業者における想定課題</li> </ul>	3 団体 (8 窓口)	<ul style="list-style-type: none"> <li>港湾関係手続</li> <li>感染症調査報告等</li> <li>食品営業関係の届出</li> <li>特定化学物質排出量届等</li> <li>後援名義の申請等</li> <li>暴力団員による不当な行為の防止等に関する責任者選任届等</li> </ul>

図表 77 事業者ヒアリング調査の対象組織等

## 4.2 調査結果

### 4.2.1 阻害要因

上記のヒアリング調査を実施した結果、事業者に対するサービスのオンライン化を促進させるにあたり、概ね下記のような阻害要因が存在するものと整理できた。「入札」や「入札参加資格申請等」等、オンライン利用率が高いサービスについては、これら阻害要因が比較的微小であるのに対し、「食品営業関係の届出」、「後援名義の申請等」等、オンライン利用率が低いサービスについては、これら阻害要因が複数該当し、地方公共団体、事業者ともに、オンライン化により却って事務処理が煩雑化する可能性が高い、との傾向が見て取れる。特に「窓口調整が必要」、「既存事務処理の手間が微小」といった事項は、オンライン化を促進させるにあたり、特に大きな阻害要因となっていることが伺える。

事業者にとっての阻害要因		事業者向け 11 手続き											
		○：阻害要因が該当する手続き											
内容		地方税申告手続 (eLTAX)	入札参加資格審査申請等	道路占用許可申請等	入札	等	産業廃棄物の処理、運搬の実績報告	港湾関係手続	感染症調査報告等	食品営業関係の届出	特定化学物質排出量届等	後援名義の申請等	暴力団員による不当な行為の防止等に関する責任者選任届等
申請書・様式が複雑	サービス利用時に用いる申請書・様式の項目が多い、枚数が多岐に亘る、自由入力欄が多い等、オンラインでの入力処理が面倒（ページ遷移が多く、通信環境によっては膨大な時間を要する）		○						○			○	
添付書類が複雑	所定の申請書の他、提案書や図面・写真、各種証明書			○	○					○			

事業者にとっての阻害要因		事業者向け 11 手続き										
		○：阻害要因が該当する手続き										
内容	地方税申告手続 (eTAX)	入札参加資格審査申請等	道路占用許可申請等	入札	等	産業廃棄物の処理、運搬の実績報告	港湾関係手続	感染症調査報告等	食品営業関係の届出	特定化学物質排出量届等	後援名義の申請等	暴力団員による不当な行為の防止等に関する責任者選任届等
	等、容量の大きい複数の添付書類を提出する必要がある											
窓口調整が必要	営業的な交渉・調整や本人・証明書の確認、過誤訂正等の事由により、窓口での調整が必要となる		○						○		○	
料金徴収が必要	申請・届出に伴う各種料金（手数料等）を徴収する必要がある		○						○			
制度規制	法律や条令等により、オンライン化に対する制度上の規制がある（マニフェスト制度等）				○							
既存事務処理の時間が微小	申請・届出件数や回数が微小である、受付窓口が既に多数ある等、オンライン化に伴う事務効率化のメリットがさほど期待できない				○		○	○	○	○	○	○
業務ルール上の規制	人手を介した確認・検収作業や紙面での文書管理が必要等、オンライン化に伴い既存の業務ルールやフローを見直す必要がある				○		○				○	
押印が必要	申請書や添付書類に事業者の押印を付す必要がある	○			○							
IT リテラシー・環境が不十分	特に高齢者や中小企業が申請・届出者となるサービスについて、オンライン処理のスキルや通信環境等が不足している							○			○	

図表 78 サービスのオンライン化に係る主な阻害要因

#### 4.2.2 事業者の主なニーズ

事業者に対し、「入札」や「入札参加資格申請等」、オンライン利用率の高いサービスについては、その利用理由を、また、利用率の低いあるいは、未利用のサービスについてはサービス利用の前提条件を中心にヒアリングすることで、サービスのオンライン化に対する事業者のニーズを把握した。

下記のとおり、事業者の主たるニーズは「既存事務処理の効率化」であり、当該ニーズが充足できるのであれば、申請書・添付書類作成の煩雑さや押印処理といった多少の阻害要因があったとしても積極的にサービスを利用する傾向にあることが伺える。特に、全国規模の事業者においては、業務処理や書類の横展開（共通化・標準化）を可能とするため、未オンライン化の自治体に対するオンライン化や申請書式・様式の統一を望む声強い。

##### ■ オンラインサービスの利用理由・前提条件等

- ✚ オンラインサービスを利用することで、現状個々の地方公共団体に対して実施している申請・届出処理が、一定の地域（都道府県レベル等）で一括して申請・届出が行えるようになる。
- ✚ 業務負荷の低減のほか、オンラインサービスを利用することで不測の事態（交通渋滞により書類の窓口持参が行えない等）にも対処できるような効能があれば、当該サービスを利用する。
- ✚ 新規申請・届出時に窓口調整が必要となる申請・届出について、同名義にて2回目以降の申請・届出を行う場合や、登録内容の更新処理を行う場合は、極力オンラインサービスを利用する。



#### 4.2.3 個々のサービスに対する事業者の見解・改善要望等

11 手続各々に関する、事業者（地歩公共団体を含む。）の見解や改善要望は下記のとおりである。

ヒアリング対象	事業者からの主な見解・改善要望等 ※地方公共団体へのヒアリングから推察した見解・改善要望を含む
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地方税申告手続（eLTAX）</li> <li>・ 民間企業業界団体</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現在、一部の自治体では法人地方税、償却資産税の電子申告（eLTAX）が導入されていない。このため、複数の自治体で事業活動を行う企業では紙と電子による手続きが混在しており、業務が煩雑になっている。<b>すべての地方自治体での電子申告・届出が可能となるようにすべき</b>である。</li> <li>・ 住民税特別徴収に係る全ての手続きは、eLTAXをベースとし、全自治体において電子的に行えるようにすべきである。（eLTAXの全国展開並びに関連書類（課税通知書・総括表・税額変更通知書）のフォーマット統一）</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入札参加資格審査申請等</li> <li>・ 建築・土木系事業者</li> <li>・ その他関連事業者</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 東京都においては、「東京都電子自治体共同運営サービス」を用いて、<b>配下の市区町村まとめて登録申請を行えるため、登録の負荷が軽減できている。</b></li> <li>・ 指定される添付書類（課税証明や業務実績等）は、容量も小さく、オンライン送信する上では問題ない。ただし、押印が必要な書類はどうしても紙媒体での提出が必要であり、完全オンライン化には至っていない。</li> <li>・ データ申請の書式や、押印して紙媒体で提出が必須とされる添付書類が自治体間で不均一であるため、統一化が望ましい。</li> <li>・ 申請書類数やページ遷移数が多く、通信環境が脆弱であると、手続き完了までに数時間要することもある。また往々にして、途中保存ができないため、途中でセッション切断等のエラーが生じると、再度一からやり直す必要があり、非常に手間がかかる。</li> <li>・ 制度上、団体登録後、2年間の有効期限が過ぎると更新手続きを行う必要がある。有効期限を延ばすルール改定を行ってほしい。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 道路占用許可申請等</li> <li>・ 民間企業業界団体</li> <li>・ 建築・土木系事業者</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 道路管理者が国道、都道府県道、市町村道と分かれており、占用手続きに関する様式等がそれぞれ異なること、また一部書面での資料提出を必須としているところもあることから、<b>電子申請を含む当該手続きの簡素化・統一化を図るべき</b>である。</li> <li>・ 公共工事の場合、発注者（自治体・デベロッパー）の名義にて許可申請を行うことが多く、建設事業者はその際に設計図面等の書類提供を行う。</li> <li>・ 電子申請環境の有無や、申請様式、提出する添付書類等のルールが自治体間や道路規模（道路管理者の別）に応じて大きく異なる。他方で建設業は一品製品であり、現場における個々の特異性が強いいため、申請様式の統一化は現実的に難しい。</li> <li>・ オンライン化により、書類を窓口を持参する、という手間はなくなるものの、<b>事業者側としては窓口で担当者の種々の交渉（時間規制や安全設備等に係る事項）を行うことが重要</b>である。同様の申請を複数回行う、という場合は非常に便利。</li> <li>・ 添付書類については、基本的に申請者側の支店長印を提出し、役</li> </ul>

	<p>所側の受領印が押されたものを控えとして管理している。オンライン化に際しても同様の処理ができるような策を講じる必要がある。</p>
<p>・ 入札</p>	
<p>・ 建築・土木系事業者 ・ 環境系事業者 ・ その他関連事業者</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>都道府県と配下の市区町村でシステムのユーザーインターフェースが全く異なる</u> ことが一番の問題。また、事業種目（物品、工事、役務等）ごとに別システムとなっていることも多く、ログインしなおし等の手間が生じる。また、そもそも事業種目の定義が自治体間で統一されていない。（開発ベンダーの定義に依拠）</li> <li>・ システム上送信できるデータ容量が <b>1MB</b> と制限されていることが多く、提案書等の添付書類が提出できず、完全オンライン化できていない。</li> <li>・ 資格審査申請同様、データ申請書式について自治体間で不均一。</li> <li>・ 一処理に要する時間は <b>30 分程度</b> であり、負荷はさほど高くない。</li> </ul>
<p>・ 産業廃棄物の処理、運搬の実績報告等</p>	
<p>・ 環境系事業者</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本手続きに係る報告を受け付けている自治体は、都道府県+政令指定都市の範囲のみ。自治体ごとに若干のばらつきはあるものの、対象年度の処理・運搬実績について、翌年度の6月末頃を締め切りとして、事業者からの報告を受け付けている。ただし、都道府県レベルへの機能集約（合理化計画）等により、手続きそのものを取り扱う自治体の数は年々減っている。</li> <li>・ 現状 10 の自治体が報告対象だが、全て紙面で報告している。また報告対象となる自治体でもオンライン申請環境は用意されていない。</li> <li>・ 都道府県ごとに提出する様式は若干異なるが、概ね統一されている。<u>添付書類に対しては社内決済・押印が必要なため、オンライン申請環境があっても、紙面で提出する</u> 方針。また、行政文書や監査時の提出用書類としても紙面で管理しているため、オンライン申請したとしても、その後に印刷する必要がある。</li> <li>・ 報告自体年に一度の作業であること、また、報告様式に入力した内容をそのまま送る、という性質上、紙面での提出・報告もさほど手間ではない。<u>オンライン申請を行ったところで大きく事務が効率化できるわけでもない。</u></li> <li>・ 本手続きの前段である産廃処理業務については、マニフェスト制度にて、処理内容ごとに紙媒体で処理するもの（紙マニフェスト）/電子媒体で処理し、JWNET を通じて報告するもの（電子マニフェスト）が指定されている。個別の業務を取り出してオンライン化を進めるのではなく、<u>産廃処理の一連のフローにおいて、最も効率化できるようオンライン化の範囲を定めるべき。</u></li> <li>・ 本手続きに手数料は発生しないが、オンライン化を進めるには手数料を割り引く等、事業者へのインセンティブが必要。</li> </ul>
<p>・ 感染症調査報告等</p>	
<p>・ 地方公共団体関連窓口 （保健予防課）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 報告対象となるのは、①定点把握疾患と②全数把握対象の2種。①定点把握対象の感染症（インフルエンザ等）については、予め自治体が指定した医療機関にて、当該感染症の発生件数（定量的情報）をサンプル的に都道府県に報告する。また、②全数把握対象の感染症については、全医療機関・保健所が、指定された感染症の発生届を作成して、検査内容や検査結果（定性的情報）を含めて東京都に報告する。</li> <li>・ 現在は、各地方公共団体が配下の医療機関・保健所の報告情報を FAX や郵送で収集し、当団体の職員が厚労省直轄の「感染症サ</li> </ul>

	<p>ーベイランスシステム (NESID)」にログインして登録している状況。つまり、事業者側が直接的にオンラインサービスを用いているわけではない。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・完全オンライン化に向けては、<u>全ての医療機関・保健所にて電子申請の環境を整備しなければいけない。また、地方公共団体の職員が介在することで、主に定性的情報に係る入力内容の不備チェック等も行っているため、そもそもの報告業務フローも改定する必要がある。</u></li> <li>・報告の書式は厚労省が定めているため、基本的に自治体の独自様式は少ないものと思われる。</li> </ul>
<p>・ 港湾関係手続</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 民間企業業界団体</li> <li>・ 地方公共団体関連窓口 (港湾局)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 港湾関係手続としては数十の手続きがあるが、そのうち押印が不要なもの、<u>申請書式や添付書類が簡素なものに限定して、電子申請サービスが適用されている。</u>他方で、何かを建てるなど図面が必要な手続き等については、窓口持参等の方式に限定されている。</li> <li>・ 電子申請サービスの対象手続きは、各々①府省共通の NACCS システムを用いるもの、②地方公共団体独自のシステムを用いるものの二種に大別できる。</li> <li>・ 電子申請サービス対応手続きについては、FAX や窓口持参も可能。NACCS と市独自システムを利用する際に、<u>双方とも事前に利用者登録をする手間がある。</u>そのため、特にこれまで FAX や窓口持参等の手法をとってきた事業者にとっては、電子申請を用いることで却って処理が複雑になる可能性もある。</li> <li>・ 他方で、同手続きを 2 回目以降繰り返し行う場合は明らかに電子申請の方が簡便である。</li> </ul>
<p>・ 食品営業関係の届出</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地方公共団体関連窓口 (生活衛生課)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地区内に食品営業関係の店舗を開設する場合は、全て当該地区の地方公共団体への申請が必要。</li> <li>・ 許可申請の様式は 2 種類。ともに A4×1 枚程度であり、申請書の押印は不要。ただし、<u>設備大要、配置図、登記事項証明等の添付書類が必要なほか、許可申請手数料も納付しなければならない。また、窓口での登記事項証明書の原本確認も必要。</u></li> <li>・ 添付書類が多岐に亘ること、原本確認が必要であることから、資料持込、対面での申請が義務付けられている。実際には図面の過誤訂正も多々発生し、それによって手数料が変わることもある。</li> <li>・ 窓口対応時間は 10 分～30 分程度である。また、オンライン化したとしても、資料確認に複数回のやり取りが生じてしまうため、窓口対応のほうが却って効率的。</li> <li>・ 事業者へのインセンティブとして、オンライン化した場合に手数料を下げる等が有効だが、削減分原資をどうするか要検討。</li> </ul>
<p>・ 特定化学物質排出量届等</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地方公共団体関連窓口 (環境指導調査係)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 特定化学物質排出量届は、都道府県にて書面、電子、媒体の形式で一元的に受け付けている。</li> <li>・ 特定化学物質排出量届は、排出量 1t 以上の、比較的大規模な事業者に対し、年に一度の提出が義務付けられている。<u>当該事業者はオンラインの申請環境が整備されている可能性が高く、それが高利用率の要因となっている</u>のではないかと。</li> <li>・ 市区町村では、適正化学管理物質排出量の届出を別途受け付けている。特定化学物質排出量届と類似の内容であるため、当該届出についてもオンライン化をしてほしい。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>適正化学管理物質排出量届は、①排出量 100kg 以上の中小規模の事業者が対象であり、オンライン申請環境が整備されていないことが多い、②記入方法が複雑で窓口での過誤訂正が多々発生する、③添付書類に押印が必要となる等の課題はある。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>後援名義の申請等</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>地方公共団体関連窓口 (総務課)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>現在地区としてオンライン申請を受け付けておらず、紙による申請に限定されている。 提出書類は、A4 に申請書（名称、団体事業概要、日程、収支計画等）と事業のチラシに加え、新規の場合は団体証明書（名称、所在地、活動状況、政治・宗教との無関係証明、営利目的でない）が必要。申請書は区独自の様式。証明書はフリーの書式。テキスト文の記載が多い。手数料や押印は不要。 書類提出は窓口持参、郵送、メールでの送付も可。特に義務付けられていないが、新規の場合は窓口持参のケースが多い。過誤訂正が必要な場合も多いが、窓口で修正というより、一回区に受け取ってもらいその後連絡を受けるケースが多い。</li> <li>書類提出先は事業に関連する所管課（文化・スポーツ課、地域振興課、教育委員会等）。その後所管課長が許可の審議決定をした上で、総務課に回し協議、その後所管課長に差し戻し、最終決定。</li> <li>一度団体として許可申請を受けることができれば、その後の地方協団体での審議は簡素化されるため、<u>同一団体として 2 回目以降の申請を行う場合は、電子申請の方が効率的に処理できる。</u></li> <li>新規の場合は、総務課にて団体の概要が細かにチェックされる。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>暴力団員による不当な行為の防止等に関する責任者選任届等</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>地方公共団体関連窓口 (都道府県警)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請書は A4×1 枚の簡素な様式であるが、自治体（県警）間で多少項目にバラつきがあるものと想定される。</li> <li>申請は電子申請サービスの他、県内の警察署での窓口申請（書類持参）も受け付けている。</li> <li>申請書を提出後、別途講習会の日程が地方公共団体から通知される。</li> <li>電子申請サービスは、他の申請も対象とした共同利用システムの一メニューとして用意されており、<u>当該サービスを利用するに当たっては別途利用者情報の登録処理が必要</u>となる。</li> <li><u>当申請そのものは比較的簡素なものであり、利用者登録の方が却って手間がかかる。</u></li> </ul>

図表 79 サービスのオンライン化に係る主な阻害要因

## 5. 地方公共団体へのヒアリング調査

本章では、地方公共団体へのヒアリング調査の結果を示す。

### 5.1 調査内容

#### 5.1.1 調査目的

21 手続きのオンラインサービスにおいて、住民及び事業者の利用ニーズが多いサービスに関して、オンライン利用実績が良い団体を事例として取組状況の傾向、提供しているオンラインサービスの特徴等を調査して収集した。

#### 5.1.2 調査対象

住民へのアンケート調査及び事業者へのヒアリング調査の 2 つのニーズ調査から、21 手続きのオンラインサービスにおいてニーズや利用頻度が高いと思われる 8 手続き（住民向け 5 手続き、事業者向け 3 手続き）について、オンライン利用率が最も良い団体を選定した。なお、取組状況は、団体の財政ならびに人口規模に影響を受けると推察し、都道府県、政令指定都市・特別区、一般市及び町・村の 4 区分でそれぞれ対象団体を選定した。選定した団体は次のとおり。

利用者	手続き	都道府県	政令市 ・特別区	一般市	町・村
住民	図書館の図書貸出予約等		目黒区	太宰府市	みなべ町
	文化・スポーツ施設等の利用予約等		横浜市	高槻市	大磯町
	粗大ごみ収集の申込		渋谷区	調布市	熊取町
	研修・講習・各種イベント等の申込		さいたま市	川越市	蔵王町
	自動車税住所変更届等	福井県			
事業者	地方税申告手続（eLTAX）		大田区	四街道市	肝付町
	入札参加資格審査申請等		相模原市	八千代市	東郷町
	入札		川崎市	倉敷市	鋸南町

- ・各手続きについて「オンライン利用率」の第 1 位、第 2 位を抽出
- ・上記が複数団体ある場合は、「オンライン利用件数」の多い団体を上位に順位付けし、第 1 位を選定

図表 80 調査対象団体

### 5.1.3 調査方法

電話及び訪問によるヒアリングを実施した。

主なヒアリング項目は次のとおり。

No.	設問	ヒアリング項目
1	行政サービスの実績を評価するための効果指標、目標値等に関する設問	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政手続きのオンライン化及び利用促進に関する効果指標</li> <li>窓口サービス等も含め、提供するサービス全般の実績を評価するための目標値</li> <li>上記の効果指標や目標値の測定方法、頻度</li> </ul>
2	オンラインサービス利用の阻害要因に対するサービス提供側の意識に関する設問	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンラインサービス利用にあたっての阻害要因（サービスを提供する地方公共団体側の認識）</li> </ul>
3	オンラインサービス利用促進に必要な取組みに対するサービス提供側の意識に関する設問	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンラインサービス利用促進のために必要な取組み（サービスを提供する地方公共団体側の認識）</li> </ul>
4	オンライン利用実績の良い団体の取組み事例に関する設問	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンラインサービスの提供デバイス</li> <li>オンラインサービスを提供するシステムの構築形態</li> <li>利用実績が良い理由、利用実績を上げるために実施している対策</li> <li>オンライン化の契機、企画・予算化段階での工夫等</li> </ul>

図表 81 主なヒアリング項目

## 5.2 調査結果

### 5.2.1 総括

住民及び事業者の利用ニーズが多いサービスに関して、オンライン利用率が優れている団体には、次のような特徴・傾向が見られた。

- 行政サービスの実績を評価するための効果指標、目標値等
  - ✚ 住民サービスの実績を評価するための効果指標、目標値等を設定している団体はほとんどなく、設定している団体でも、従来の「オンライン化率」、「オンライン利用率」となっている。
  - ✚ 指標化、数値化までは行っていないが、情報化計画等で年度毎の定性的な達成目標を設定して推進している団体は少なからずある。
- オンラインサービス利用の阻害要因及び利用推進に必要な取組みに対するサービス提供側の意識
  - ✚ 人口規模を問わず多くの団体が、本人確認、添付書類提出、証明書等の受け取りのために窓口に来庁しなければならないことをオンラインサービスの利用に対する阻害要因として考えており、推進するために必要な取組みとしてもオンラインで手続きが完結できることを挙げている。このことから、オンライン環境上での本人確認や書類提出、証明書等の電子的な受け取りを可能とする仕組みが必要と考えられる。
  - ✚ 行政手続きのオンライン化が比較的進んでいる都道府県、政令市及・特別区では、利用者がオ

ンライン手続きをできることを知らないことを阻害要因として挙げている。このことから、オンライン化の推進とあわせて、利用者に対する広報・周知が重要であると考えられる。

- ✦ 町・村においては、窓口での手続き・応対を重視している傾向がうかがえる。町・村が多い地方部では高齢者の割合が多く、都市部と比較して利用者ニーズも窓口受付や電話受付のほうが多いとの回答もあった。また、役所の窓口で応対する絶対数が少なく、職員による対応においても特に大きな問題はないと認識していると推測される。

## ■オンライン利用実績の良い団体の取組み事例

### ○オンラインサービスの提供デバイス

- ✦ 住民向け手続き・事業者向け手続き全体としては、パソコンの割合が大きい。
- ✦ 住民向け手続きにおける提供デバイスの対応状況は、パソコン以外では、スマートフォン、タブレット型 PC 及び携帯電話・PHS といったモバイル端末への対応割合は 5 割を超えており、昨今のモバイル端末の普及状況を踏まえてデバイスの拡充を進めていることがうかがえる。
- ✦ 事業者向け手続きにおける提供デバイスの対応状況はパソコンのみとなっている。事業者向け手続きでは未だ PDF 形式等で提出する添付資料が多いため、パソコンのほうが手続きしやすいことが理由として考えられる。

### ○オンラインサービスを提供するシステムの構築形態

- ✦ 全体としては、共同利用型での構築の割合が大きい。
- ✦ 財政規模・人口規模の大きい都道府県・政令市・特別区では、パッケージ型を主とした単独での構築の割合が大きく、一般市及び町・村では共同利用型の割合が大きい。都道府県・政令市・特別区では、例えば公共施設等予約で取り扱う施設数・種類が多種多様である、応募者多数の場合は抽選を実施している等の大規模自治体であるが故の要因があるため、機能数が多く、カスタマイズ等のアドオンも可能なパッケージ型での構築が多いと考えられる。

### ○利用実績が良い理由、利用実績を上げるために実施している対策

- ✦ スマートフォン、タブレット、携帯電話・PHS といったモバイル端末で手続きできること、24 時間手続きできることを対策として実施している。
- ✦ 広報・周知にフェイスブック等やブログといった SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を活用している。
- ✦ オンライン化する行政手続きを選定する段階において、オンラインサービスの阻害要因として挙げられる「厳格な本人確認」、「添付書類の提出」、「押印」等を必要としない手続きを選定している。
- ✦ 内部（職員）向けの申請等にも利用可能として、職員の利用頻度を高めてシステムの有益性を理解することにより、市民向けの各種申込みにも積極的にシステムを活用している。
- ✦ オンラインサービスの利用者の IT リテラシーが向上したためとの回答もあった。

### ○オンライン化の契機、企画・予算化段階での工夫等

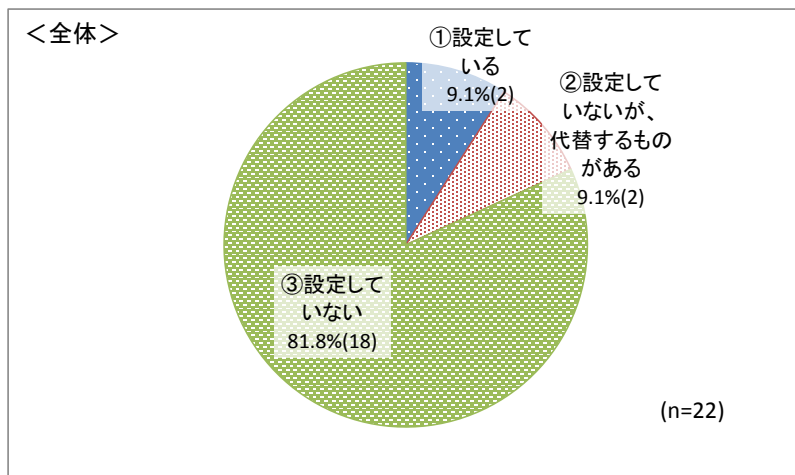
- ✦ オンライン化の契機として、「自団体の政策・施策」と「住民等からの要望」をあわせると 4 割以上あり、利用者の要望を把握し、それらも踏まえて自団体の政策・施策としてオンライン化に取り組んでいると考えられる。
- ✦ 住民等の要望を契機としたり、自団体の政策として位置づけることで、企画・予算化段階での予算折衝等の調整が円滑に進められたという回答もあった。

代表的な調査結果を次に示す。



■行政サービスの実績を評価するための効果指標、目標値等

全国的に見ても、住民サービス向上のために行政サービスの実績の評価を目的とした効果指標、目標値等を設定して継続的に評価している団体はほとんど無く（図表 53、図表 54）、オンラインサービスの利用実績の良い団体においてもほとんどないのが現状である。

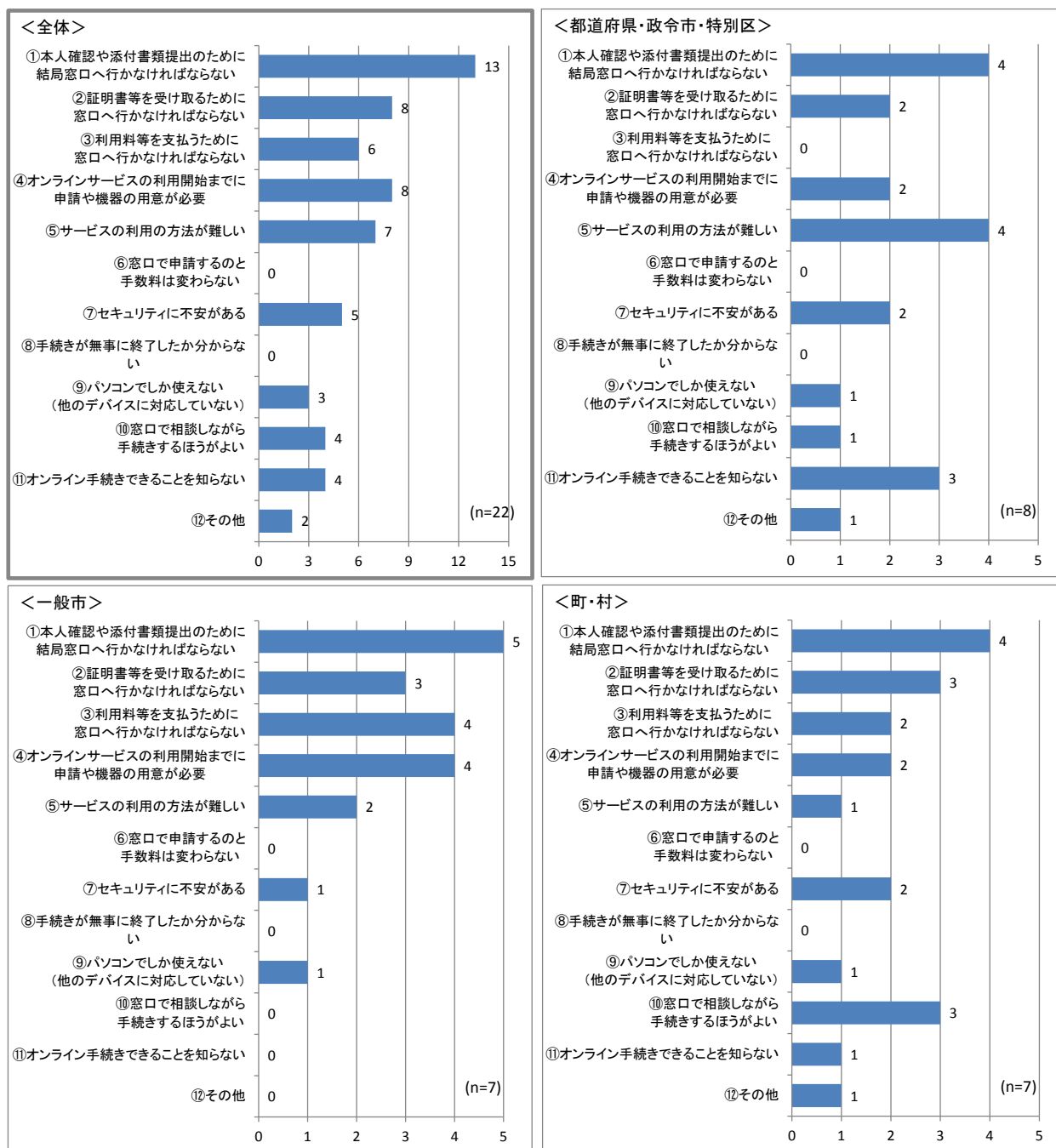


図表 82 オンラインサービスの利用実績の良い団体における行政サービスの実績を評価するための効果指標等の設定状況



■ オンラインサービス利用にあたっての阻害要因に対する地方公共団体側の意識（複数選択可）

電話ヒアリングを実施した先進的な団体においても、本人確認や添付書類の提出、証明書等を受けとために窓口に行かなければならないなど、オンラインで完結しないことを阻害要因として捉えている。



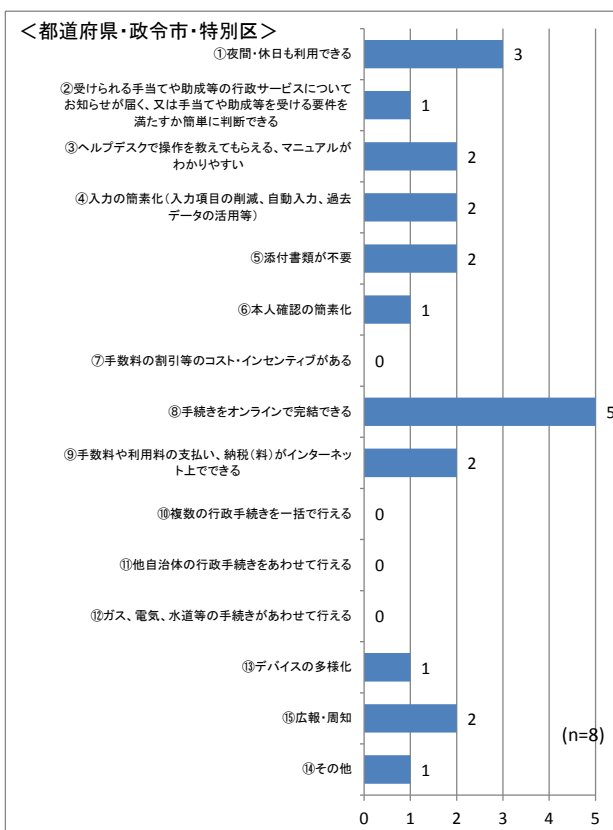
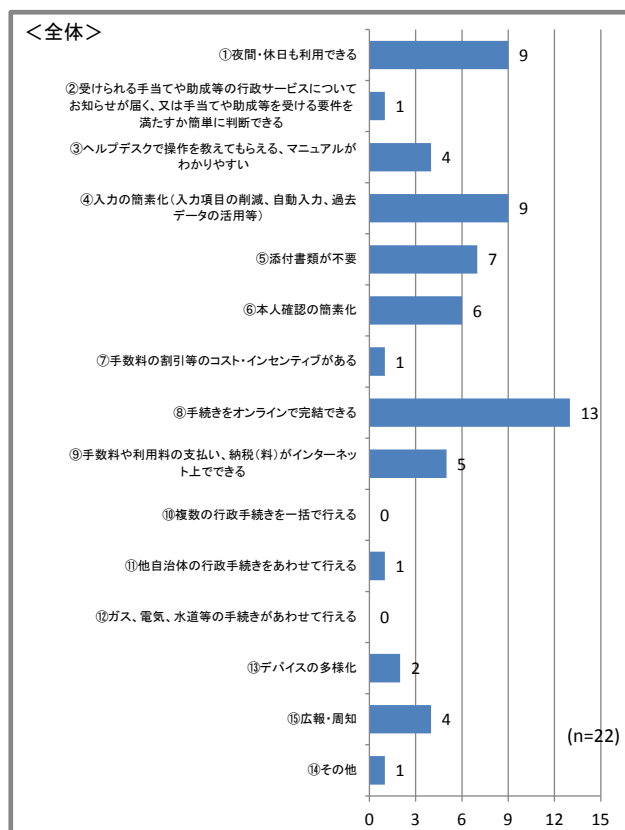
図表 83 電話ヒアリング対象団体におけるオンラインサービス利用にあたっての阻害要因に対する意識

- 全体の上位3つは、「①本人確認や添付書類提出のために結局窓口へ行かなければならない」「②証明書を受け取るために窓口へ行かなければならない」「④オンラインサービスの利用開始までに申請や機器の用意が必要」となっている。

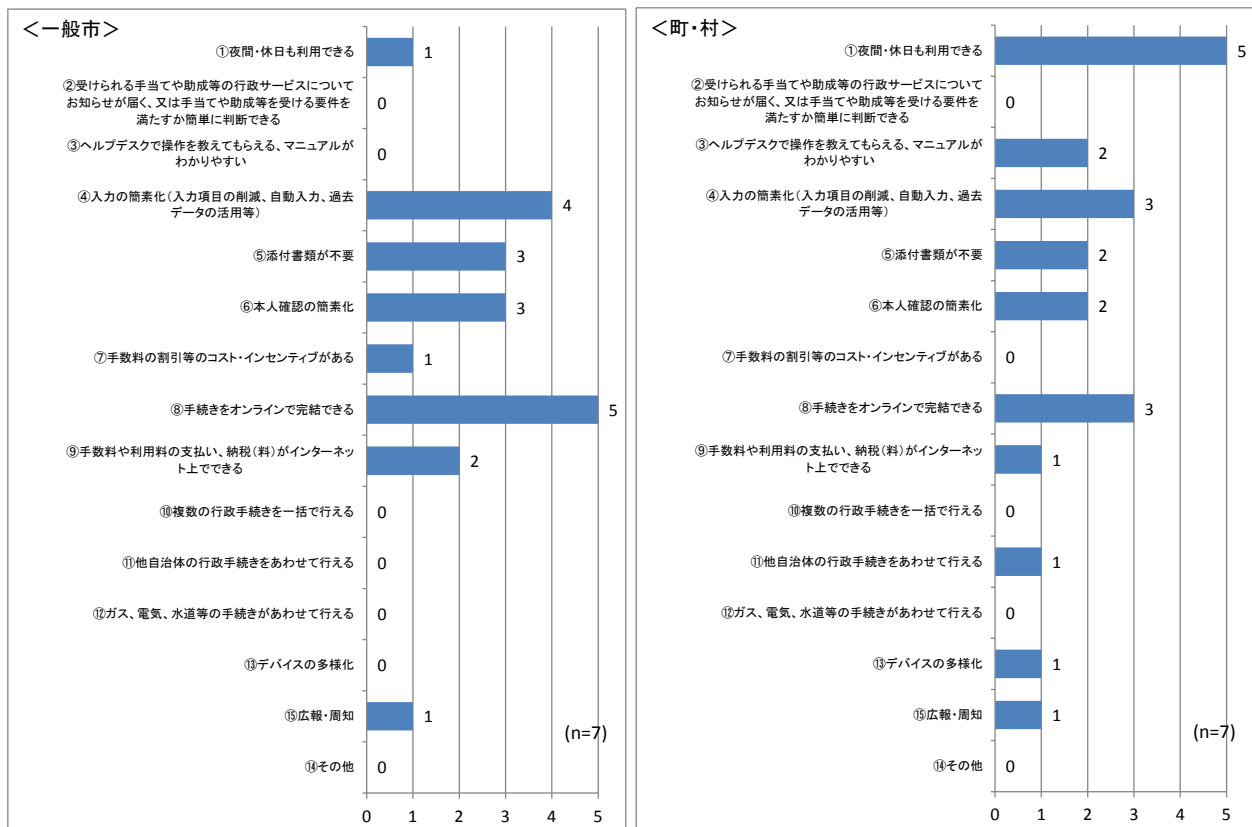
- 人口規模を問わず、「①本人確認や添付書類提出のために結局窓口へ行かなければならない」「②証明書等を受け取るために窓口へ行かなければならない」は上位となっている。
- 都道府県・政令市・特別区では、他と比べて「⑪オンライン手続きをできることを知らない」が多い。
- 町・村においては、他と比べて「⑩窓口で相談しながら手続きするほうがよい」が多い。

■ オンラインサービス利用推進のために必要な取組みに対する地方公共団体側の意識（複数選択可）

電話ヒアリングを実施した先進的な団体においても、オンラインで手続きが完結できたり、夜間・休日も利用できる環境を整備することが必要と捉えている。



※次ページに続きあり

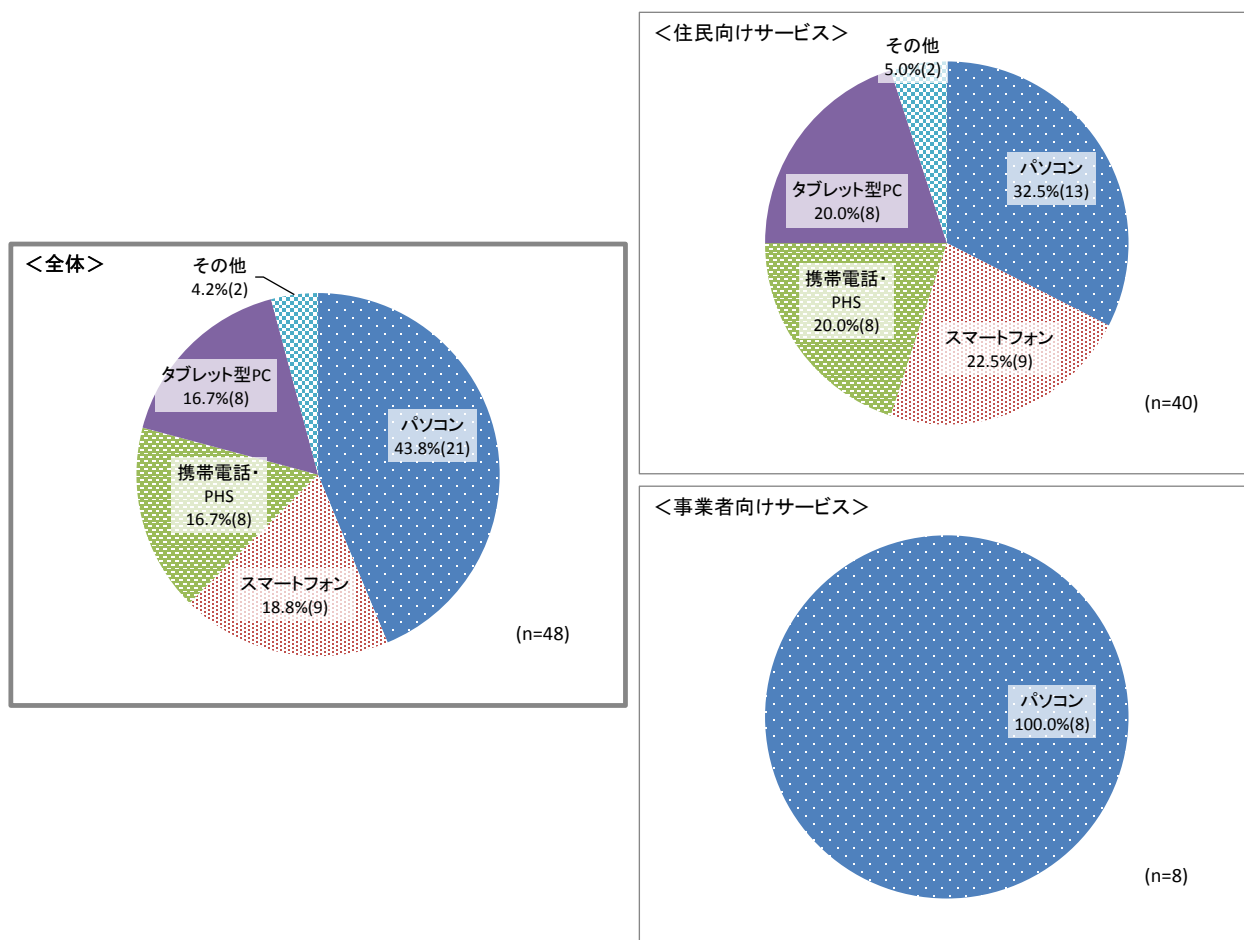


図表 84 電話ヒアリング対象団体におけるオンラインサービス利用推進のために必要な取組みに対する意識

- 全体の上位3つは、「⑧手続きをオンラインで完結できる」「①夜間・休日も利用できる」「④入力の簡素化（入力項目の削減、自動入力、過去データの活用等）」となっている。また、「⑤添付書類が不要」「⑥本人確認の簡素化」も総じて比較的多い。
- 人口規模を問わず、「⑧手続きをオンラインで完結できる」は上位となっている。
- 町・村においては、他と比べて「①夜間・休日も利用できる」が多い。

■ オンライン利用実績の良い団体におけるオンラインサービスの提供デバイス（複数選択可）

電話ヒアリングを実施した先進的な団体においては、スマートフォン、タブレット型 PC 及び携帯電話・PHS といったモバイル端末への対応が進んでいる。



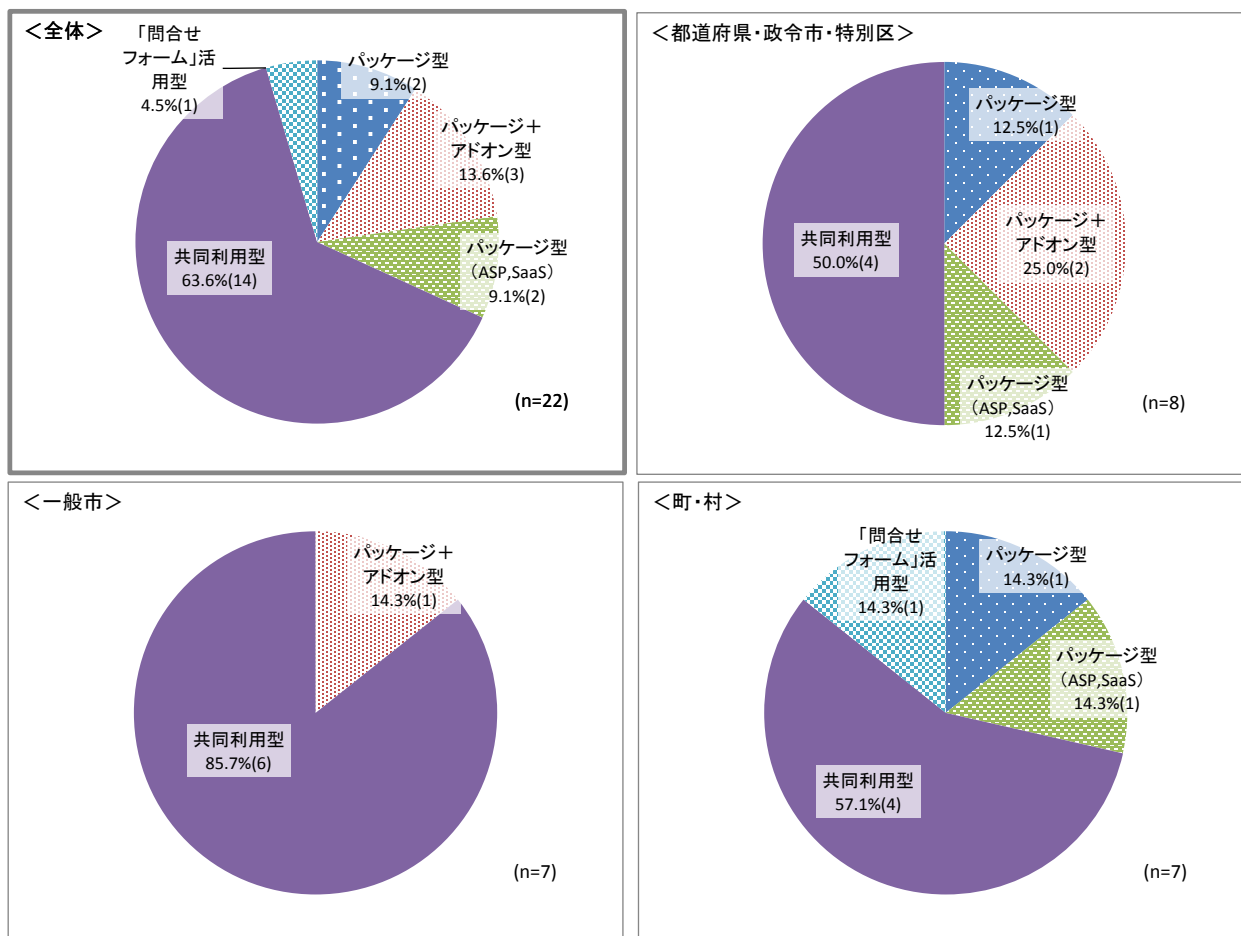
その他：街頭端末（KIOSK）、電話音声サービス

図表 85 電話ヒアリング対象団体におけるオンラインサービスの提供デバイス

- 全体としては、パソコンの割合が大きい。
- 住民向け手続きにおける提供デバイスの対応状況は、パソコン、スマートフォン、携帯電話・PHS 及びタブレット型 PC の順となっている。
- 事業者向け手続きにおける提供デバイスの対応状況はパソコンのみとなっている。

■ オンライン利用実績の良い団体におけるオンラインサービス提供システムの構築形態

電話ヒアリングを実施した先進的な団体においては、団体規模を問わず、共同利用型やパッケージ型（ASP、SaaS）といった、サービス利用型のシステム形態が多くなっている。



図表 86 オンラインサービスを提供するシステムの構築形態

各構築形態の特徴を整理すると次のとおりであった。

No.	構築形態	特徴
1	パッケージ型	ベンダーが有するパッケージシステムにより自団体の庁舎内に構築する形態。対象となる業務及び手続きの利用件数が比較的多く、全国の地方公共団体でニーズがあることから、ベンダーにおいてパッケージシステムを有している業務や手続きに向いている。
2	パッケージ+アドオン型	ベンダーのパッケージシステムに団体独自のカスタマイズ等の必要なアドオンを行い構築する形態。対象となる業務及び手続きの利用件数が比較的多く、全国の地方公共団体でニーズがあることから、ベンダーにおいてパッケージシステムを有している業務や手続きではあるが、団体の人口規模や政策等により、独自サービスを加味する必要がある場合に向いている。

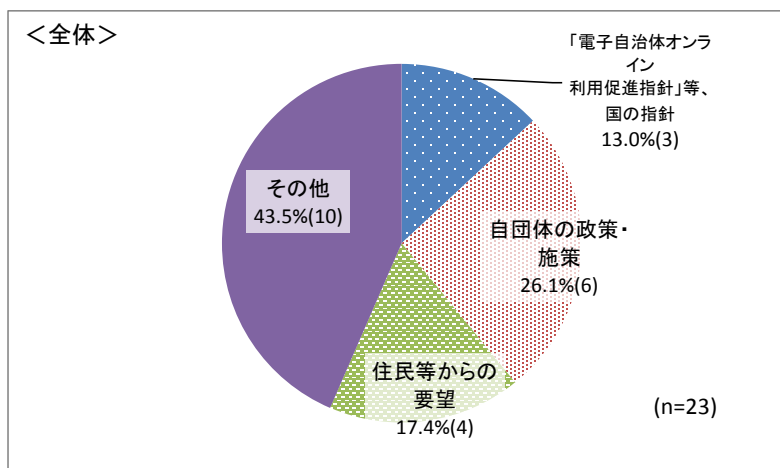
3	パッケージ型 (ASP、SaaS)	ベンダーが有するパッケージシステムをサービス提供形式で利用する形態。地方公共団体間で業務及び手続きの方法に大きく差異が無く、構築後もその方法に変更が発生する可能性が少ない業務や手続きに向いている。
4	共同利用型	同一のシステムを複数団体で構築・共同利用する形態。地方公共団体間で業務及び手続きの方法に大きな差異が無く、構築後もその方法に変更が発生する可能性が少ない業務や手続きに向いている。システム構成としてはパッケージ型 (ASP、SaaS) と同じだが、費用は複数団体での割り勘効果が期待できる。
5	「問合せフォーム」活用型	団体のホームページシステムの機能である「問合せフォーム」を活用する形態。入力項目が少なく定型的であり、厳格な本人確認や添付書類が必要ない申請系の手続きに向いている。ホームページシステムの搭載機能を活用するため、基本的にサービス構築のために別途費用がかかることはない。

図表 87 各構築形態の特徴

- 全体としては、共同利用型での構築の割合が大きい。
- 財政規模・人口規模の大きい都道府県・政令市・特別区では、パッケージ型を主とした構築の割合が大きく、一般市及び町・村では共同利用型の割合が大きい。

#### ■ オンライン利用実績の良い団体におけるオンライン化の契機

電話ヒアリングを実施した先進的な団体においては、国の指針を契機に取り組むほか、住民等からの要望や議会からの要望等をもとに、オンライン化を自団体の政策・施策として位置づけて推進していることがうかがえる。



その他：県域の共同利用を活用する、議会からの要望、システム委託業者からの提案等

図表 88 オンライン化の契機

- オンライン化の契機として、「自団体の政策・施策」と「住民等からの要望」をあわせると 43.5% となっている。
- 住民等の要望を契機としたり、自団体の政策として位置づけることで、企画・予算化段階での予算折衝等の調整が円滑に進められたとの意見もあった。

## ■オンライン利用実績の良い団体の取組み事例

### (1) オンラインサービス事例①

福岡県太宰府市の「図書館の図書貸出予約」サービスでは、ICT技術を用いた広報・周知及び既存サービスとの併用により、利用促進と住民サービス向上を図っている点に特徴がある。

<p>福岡県太宰府市 「図書館の図書貸出予約等」</p>	<p>&lt;利用可能な手続きチャネル&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ パソコン</li> <li>■ スマートフォン</li> <li>■ タブレット型 PC</li> <li>■ 携帯電話・PHS</li> <li>■ その他（窓口、電話、OPAC）</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館システムの機能を活用してオンラインでの蔵書検索、予約、期間延長等のサービスを構築。</li> <li>・スマートフォンの利用者増加に合わせてスマートフォン用サービスを開始した。スマートフォン用サービスはタブレット PC や携帯電話等でも利用できる。利用者が使いやすいよう必要最小限の入力項目やプルダウンで選択できる等の操作性を重視した。</li> <li>・大手ポータルサイト運営企業の無料ブログサービスを活用して市民に情報発信をしている。元々個人ユーザが簡単にブログを開設できるサービスであるため、無料とはいえ機能も豊富で操作も簡単であるため、職員で画面設定や記事投稿等の運用が可能。</li> <li>・オンラインサービスの広報・周知のひとつとして、市民が図書館カードを作成する際にサービスの利用方法等についてリーフレットを渡して説明をしている。</li> <li>・従来から2週間に1度の移動図書館に力を入れている。オンラインサービスから予約した本も移動図書館で受け取れるようにしている。オンラインサービスと既存のサービスをうまく組み合わせ、双方の利点を活かす事で、予約から受け取りまでの利便性向上を実現している。</li> </ul>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <h3 style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px;">大宰府市民図書館ホームページ (TOP)</h3>  <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・フリーキーワード検索以外に絞り込み検索等を充実させることで利便性に配慮。</li> <li>・スマートフォン、タブレット用サイトでは必要最小限の機能を表示させることで操作性に配慮。</li> </ul> </div> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大手ポータルサイト運営企業の機能豊富な無料ブログサービスを活用。</li> <li>・個人ユーザが簡単にブログを開設できるサービスであるため操作も簡単。（職員で運用可能）</li> </ul> </div> <p style="text-align: right; margin-top: 10px;">http://www.library.dazaifu.fukuoka.jp/index.html</p> </div>	

図表 89 福岡県太宰府市「図書館の図書貸出予約」サービスの事例



(2) オンラインサービス事例②

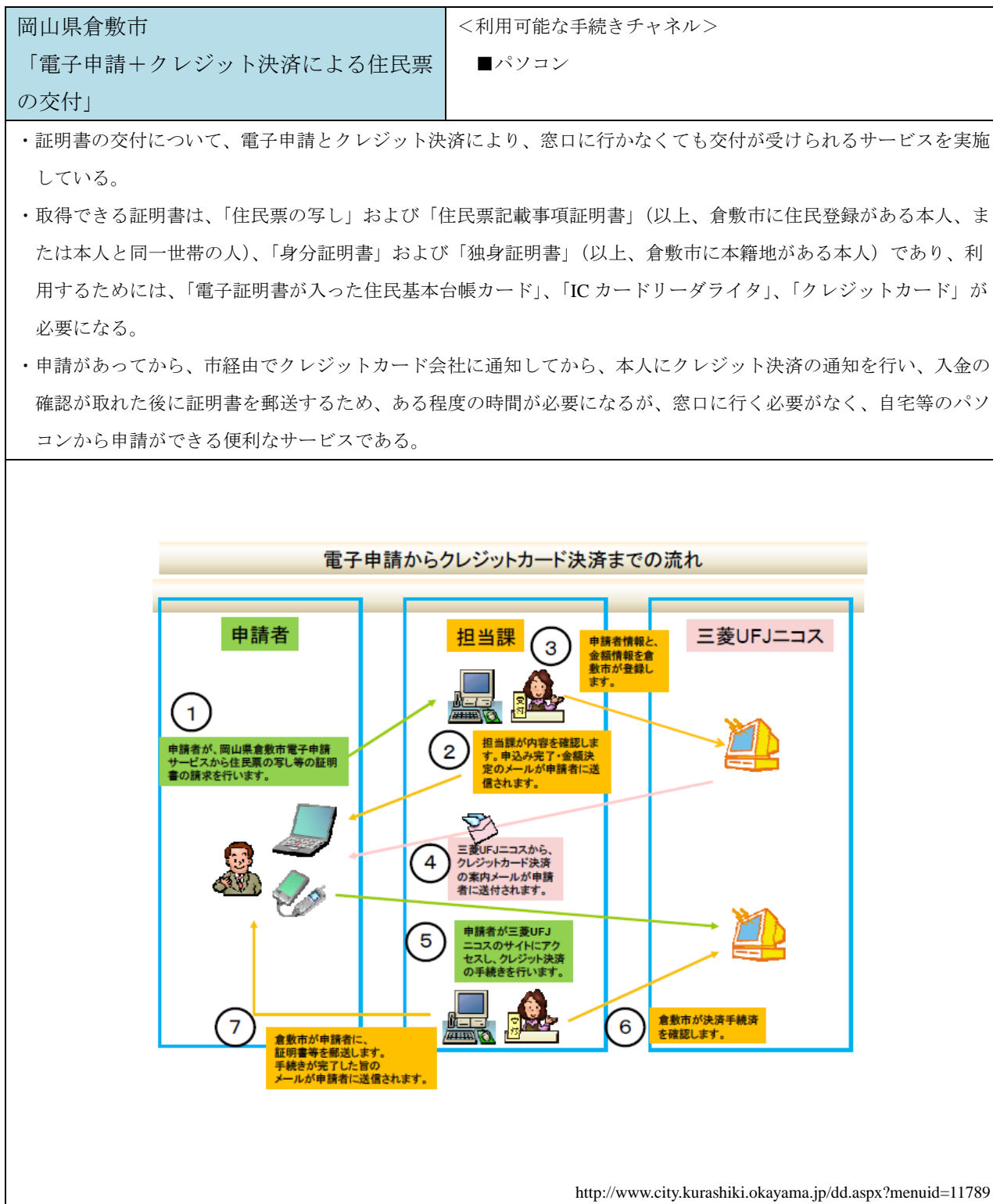
大阪府熊取町の「粗大ごみ収集の申込」サービスでは、既存のシステム資産を有効活用することで低予算・短期間でサービスを構築している点に特徴がある。

<p>大阪府熊取町 「粗大ごみ収集の申込」</p>	<p>&lt;利用可能な手続きチャネル&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ パソコン   ■ スマートフォン   ■ タブレット型 PC</li> <li>■ 携帯電話・PHS   ■ その他（電話、メール）</li> </ul>														
<ul style="list-style-type: none"> <li>・オンライン化にあたり、新しくシステムを構築するのではなく、「今あるシステム資産を有効活用して実現できるものは無いか」という視点で全庁に照会を行った。</li> <li>・ホームページ管理システムのオプション機能である「問合せフォーム」機能を活用。構築という作業は特になく、基本的に画面設定作業のみでサービス開始が可能。</li> <li>・検討着手から最大でも3ヶ月あればサービスを開始できる。</li> <li>・当該オプション機能を追加する際、初期費用とランニングコストが必要であるが、いずれも少額であり、今後は設定作業のみで、他のオンラインサービスも開始できる。</li> <li>・「問合せフォーム」機能は作成数に上限はなく設問内容も自由に作成できるため、厳格な本人確認や添付書類を必要としない申込・申請系の手続きは同様に活用できるため、順次拡大している。現在、「公民館の講座申込み」等のオンラインサービスを実施中である。</li> </ul>															
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>熊取町ホームページ (TOP)</b></p>  <p><b>申込画面</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; background-color: #e0f2f1;">住所</td> <td style="background-color: #e0f2f1;">(入力必須) 熊取町</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #e0f2f1;">マンション・アパート名</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="background-color: #e0f2f1;">氏名</td> <td style="background-color: #e0f2f1;">(入力必須)</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #e0f2f1;">ふりがな</td> <td style="background-color: #e0f2f1;">(入力必須)</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #e0f2f1;">電話番号(携帯可)</td> <td style="background-color: #e0f2f1;">(入力必須) 電話番号はハイフンなしで入力してください。</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #e0f2f1;">メールアドレス</td> <td style="background-color: #e0f2f1;">(入力必須) 連絡がとれるメールアドレスを入力してください。 迷惑メール対策を行っている場合、「sodai@town.kumatori.lg.jp」からのメールを受信できるように設定してください。</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #e0f2f1;">資源ごみ(缶・びん等)の収集日</td> <td style="background-color: #e0f2f1;">※いずれか1つだけを選択してください。 ☐月☐火☐水☐木☐金 ☐45リットル袋</td> </tr> </table> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付及び受付後の事務手続き上、必要最小限の入力項目に限定することで申込者の手間軽減。</li> <li>・パソコン以外でも容易に入力できるように簡潔な画面設計や選択肢表示を用いて利便性に配慮。</li> <li>・入力必須項目がわかるよう強調表示して操作性に配慮。</li> </ul> </div> <p style="font-size: small; margin-top: 10px;">https://www.town.kumatori.lg.jp/ikkwebBrowse/inquiryPC/Sec.do;jsessionid=D81A001219B34F225F07FEBDF4131EC7?mode=pc&amp;inquiryId=1</p> </div>		住所	(入力必須) 熊取町	マンション・アパート名		氏名	(入力必須)	ふりがな	(入力必須)	電話番号(携帯可)	(入力必須) 電話番号はハイフンなしで入力してください。	メールアドレス	(入力必須) 連絡がとれるメールアドレスを入力してください。 迷惑メール対策を行っている場合、「sodai@town.kumatori.lg.jp」からのメールを受信できるように設定してください。	資源ごみ(缶・びん等)の収集日	※いずれか1つだけを選択してください。 ☐月☐火☐水☐木☐金 ☐45リットル袋
住所	(入力必須) 熊取町														
マンション・アパート名															
氏名	(入力必須)														
ふりがな	(入力必須)														
電話番号(携帯可)	(入力必須) 電話番号はハイフンなしで入力してください。														
メールアドレス	(入力必須) 連絡がとれるメールアドレスを入力してください。 迷惑メール対策を行っている場合、「sodai@town.kumatori.lg.jp」からのメールを受信できるように設定してください。														
資源ごみ(缶・びん等)の収集日	※いずれか1つだけを選択してください。 ☐月☐火☐水☐木☐金 ☐45リットル袋														

図表 90 大阪府熊取町「粗大ごみ収集の申込」サービスの事例

(3) オンラインサービス事例③

岡山県倉敷市の「電子申請+クレジット決済による住民票の交付」サービスでは、手数料のクレジット決済を導入し、手続きをオンライン上で完結できる点に特徴がある。



図表 91 岡山県倉敷市「電子申請+クレジット決済による住民票の交付」サービスの事例

(4) 行政サービスの実績の評価を目的とした効果指標の設定と運用事例

埼玉県さいたま市では、効果指標の設定と運用に全庁的に取り組んでいる。

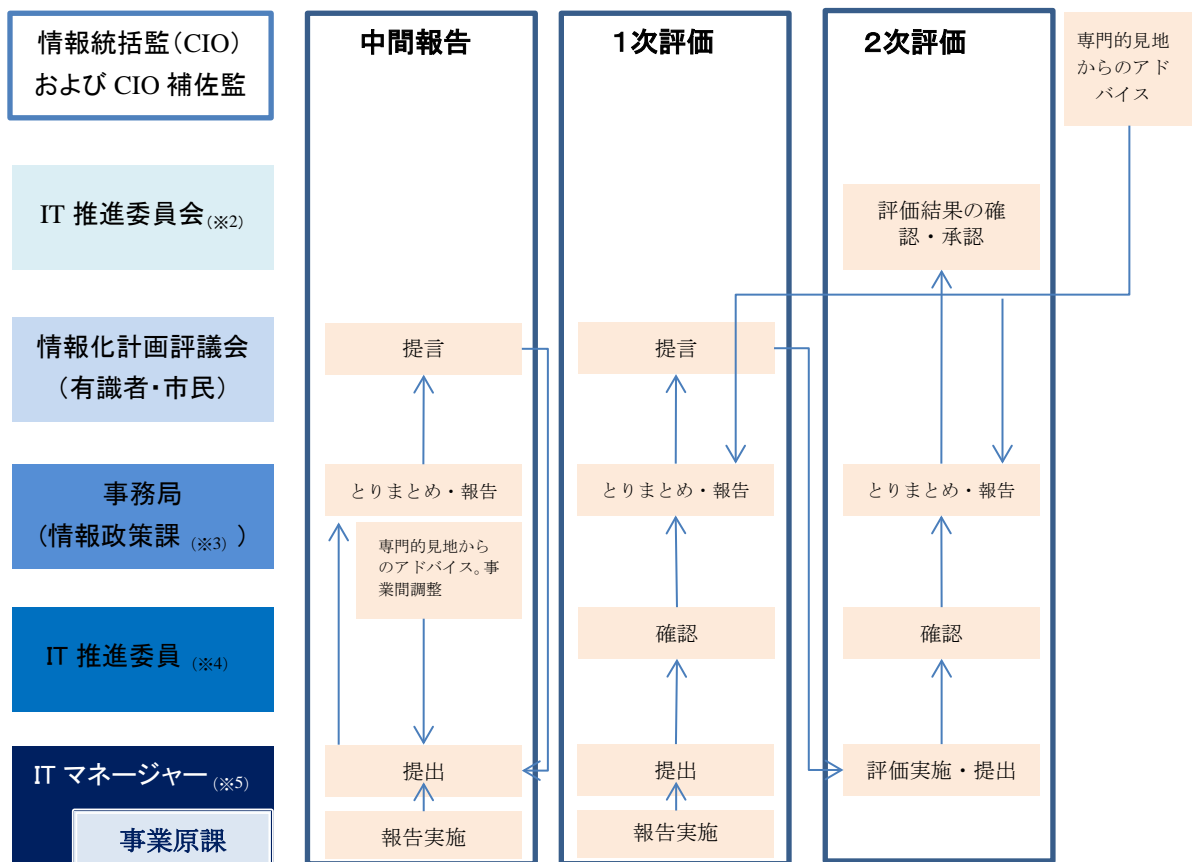
埼玉県さいたま市 「情報化事業の評価指標」	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・さいたま市では、第3次さいたま市情報化計画（平成23年度開始）から、情報化に関する全ての事業に対して、客観的に評価を把握するために、評価指標を導入した。</li> <li>・評価指標は、「提供指標」、「認知指標（市民の認知度）」、「実感指標」の3つがあり、担当課が自ら目標を設定し、その進捗について、中間報告（9月頃）、1次評価（12月頃）、2次評価（2月頃）と毎年3回の進捗確認を行っている。</li> <li>・評価については、自部署評価のほか、ITマネージャー<sup>(※1)</sup>（同局の筆頭課職員）、評議会（有識者、市民から構成される評議会）、情報統括監（CIO）およびCIO補佐監が評価・助言を行う。</li> <li>・評価指標を導入したことで、市民への見える化が進んだとともに、各担当部署が目標達成のために、どのようなアクションを実施すればよいか考えるようになった。</li> </ul>	

【主な評価指標の例】

指標	主な指標例
提供指標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現状分析に費やした時間（時間）</li> <li>・事例分析に費やした時間（時間）／事例分析の数（数）</li> <li>・要件定義書や仕様書のレビュー回数（数）</li> <li>・研修の実施回数（数）</li> <li>・設計・開発における進捗度（%）</li> </ul> <p style="text-align: right;">等</p>
認知指標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページのアクセス数（数）</li> <li>・研修等の参加者数（数）／受講率（%）</li> <li>・告知媒体のカバー率（%）</li> <li>・登録者、利用者の増加率（%）</li> <li>・認知している市民の割合（%）</li> </ul> <p style="text-align: right;">等</p>
実感指標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケートによる利用者の満足度（%）</li> <li>・アンケートによる利用者の理解度（%）</li> <li>・アンケートによる職員の満足度（%）</li> <li>・業務作業時間の減少率（%）</li> <li>・運用・保守コスト削減率（%）</li> <li>・問合せの件数の減少率（%）</li> <li>・マッチング成約件数増加率（%）</li> </ul> <p style="text-align: right;">等</p>

(※1) 平成26年度より名称を「ICTマネージャー」としている。

【情報化事業の進行管理の仕組み】



- (※2) 平成 26 年度より名称を ICT 推進委員会としている。
- (※3) 平成 26 年度より名称を ICT 政策課としている。
- (※4) 平成 26 年度より名称を ICT 推進委員としている。
- (※5) 平成 26 年度より名称を ICT マネージャーとしている。

出典：第三次さいたま市情報化計画 第 5 章 1 節

図表 92 さいたま市の評価指標例

(5) その他、利用実績が良い理由、利用実績を上げるための取組み事例

その他、オンライン利用実績の良い団体では、利用実績が良い理由、利用実績を上げるために、次のような取組みを実施していた。

- ① SNS を活用したオンラインサービスの広報・周知  
 オンラインサービスの広報・周知方法として、従来からある広報誌等の紙媒体に加えて、団体のホームページによる電子的な広報・周知を行っている。具体的には、イベント告知などとあわせて SNS を活用すると効果がある。また、公式ブログ、公式フェイスブック等の SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を活用している団体もある。
- ② オンラインサービスとの相性の事前検討  
 オンライン化する行政手続きを選定する際、情報政策部門が主導して、業務所管課とともに「厳

格な本人確認」、「添付書類の提出」、「押印が必要」等のオンラインサービスの阻害要因の整理と、これらの阻害要因が影響しない手続きを選定している。

③ 情報政策部門の積極的な呼びかけ

情報政策部門が主体となり、庁内ポータルや研修活動等の場を活用し、各業務所管課へ手続きをオンライン化するよう営業活動を行っている。

④ 職員によるオンラインサービスの利用を推進

内部（職員）向けの申請等にも利用可能として、職員の利用頻度を高めてシステムの有益性を理解することにより、市民等の各種申込みにも積極的にシステムを活用したり、広報・周知に活かしている。

⑤ ホームページによる住民ニーズの把握

情報政策部門が主体となって、行政全般に関して行っているインターネットによる住民意識調査においてオンラインサービスに関する設問を設けることで得られた回答や、ホームページの「問合せフォーム」により受け付けた各種要望事項からオンラインサービスに関する要望事項を抽出して改善等のアクションに繋げている。

⑥ 手続き方法をオンラインサービスに限定

申請書類や審議等のワークフローが簡素な手続きを対象に、FAX や郵送等による申請を廃し、住民向けのサービスをオンラインに限定することで利用率が飛躍的に向上した事例も見受けられる。

図表 93 利用実績が良い理由、利用実績を上げるために実施している対策

## 6. ベンダーへのヒアリング調査

本章では、ベンダーへのヒアリング調査の結果を示す。

### 6.1 調査内容

#### 6.1.1 調査目的

システムベンダーから行政サービスの質や住民満足度の向上に資する ICT ソリューション及び利活用事例を収集する。

#### 6.1.2 調査対象

本調査の対象は、以下のとおりである。

- ・大手ベンダー 2社
- ・中堅ベンダー 1社

#### 6.1.3 調査方法

調査方法は、行政向けのソリューションを提供しているベンダーへ直接ヒアリングを実施した。ヒアリングした項目は、次のとおりである。

- (1) 各社における行政手続きのオンライン化、総合窓口などの窓口における住民サービスの向上に関する商品・サービスの内容（21 手続きのうち、自社のパッケージ製品や関連システムの搭載機能で実現できる手続きを含む）
- (2) 今後の住民サービスに係るサービスの可能性（オンライン決済／コンビニ交付／自宅交付等）

### 6.2 調査結果

ベンダーヒアリングの結果、次のような特徴・傾向が見られた。

#### ■住民サービスの向上に関する商品・サービスの内容

- ✚ 今後の住民サービスにおいては、マイポータルの活用がポイントと考えている。
- ✚ マイナンバーの導入とあわせて窓口のあり方も大きく変わると考えているため、その状況をみながら、総合窓口などの戦略を検討していく。
- ✚ 21 のオンライン手続きについては、電子申請パッケージで対応するものと、業務システムパッケージで対応するものがある。図書館、施設予約、入札などは、主に業務システムパッケージで対応している。

#### ■今後の住民サービスに係るサービスの可能性（オンライン決済／コンビニ交付／自宅交付等）

- ✚ マルチペイメントネットワーク、クレジットカード納付など、構築費用や手数料が障壁となっているため、現時点では急速な普及は見込めない。今後、マイナンバーによる口座と紐付くことができれば、オンライン決済が促進されるかもしれない。
- ✚ 将来的には、紙の添付書類や証明書をなくして、マイナンバーカードにより全ての手続きが可能になることが住民サービスの観点から目指すべき方向である。しかしながら、直ぐに実現することは難しいため、過渡期としてはコンビニ交付の更なる活用が必要である。

- ✦ 自宅での交付については、技術的に可能であるが、利用する頻度が少ないことや、カードリーダーの普及、新しいドライバの必要性などを考えると、今後すぐに実現するわけではないと考えられる。

主な意見は、次のとおりである。

#### ■住民サービスの向上に関する商品・サービスの内容

- 「図書館の図書貸出予約等」、「文化・スポーツ施設等の利用予約等」、「地方税申告手続き（eLTAX）」、「入札」、「公文書開示請求」については、業務パッケージに含まれている。それ以外については、電子申請システムの汎用受付で対応している。自治体職員でも簡単に帳票を作れるような仕組みを提供している。
- 電子申請システムで受付けたデータを業務システムへ受け渡す仕組みを構築しているケースもある。
- 都道府県が実施しているのを除いて、小規模団体による電子申請システムのクラウド利用という話はあまりない。そもそも手続き数が少ないため、オンライン化することのメリットがあまりないと推測される。

#### ■今後の住民サービスに係るサービスの可能性

- (1) オンライン決済について
  - オンライン決済が進まないのは、手数料が必要になるためである。
  - 窓口においては、電子マネー決済に関する要望がある。
  - オンライン決済については、手数料の問題であり進んでいないと認識している。
  - 今後、マイナンバーが口座と紐づいて普及すると、オンライン決済が進むものと考えられる。
- (2) コンビニ交付、自宅交付等について
  - 今後は、マイポータルを活用した住民向けサービスに力を入れていきたいと考えている。マイポータルで何ができるかについては未だ明確ではないが、決済、認証、添付書類不要などが期待でき、例えば、マイポータルを使って住民向けサービスをトータル的に提供することができる。
  - 将来的には、紙の添付書類や証明証などがなくなり、カードがあれば、全て対応可能というのが目指すべき姿であり、その過渡期としてコンビニ交付が妥当ではないかと考える。
  - 今はコンビニ交付用専用の端末となっているが、今後は様々なサービスで利用できるようにならないといけないと考えている。また、地方の場合はコンビニがない地域もあるので、コンビニに限定するのではなく、公共施設なども含めて交付場所を検討すべきと考えられる。
  - 自宅での交付については、技術的には可能であるが、IC カードリーダーの普及、専用紙が必要なこと、印刷ミスの際に公印が印字された書類の処分など、普及についてはいくつか課題がある。

## 7. 地方公共団体の電子行政サービスの改善方策

本章では、前述の各種調査の結果等を踏まえ、地方公共団体が行政手続きのオンライン化等の電子行政サービスの導入及び改善を検討する際の方策を次に示す。

### 7.1 オンラインサービスへのニーズ、現状課題等に対する解決方策

#### 7.1.1 住民向け手続きに関するオンラインサービスのニーズ、現状課題等に対する解決方策

今回の住民アンケートの結果では、住民向け手続きにおけるオンラインサービスへの要望は全体的に高く、また、地方公共団体におけるヒアリングにおいても、オンラインサービスを実現することでデータ入力の削減や事務処理の自動化による業務削減の効果が得られるという意見があった。このような意見からも、地方公共団体においては、住民サービスの向上に向けて、オンラインサービスの推進へ前向きに検討すべきと考えられる。

ただし、住民ニーズや業務効率化の効果については、自団体の状況により異なるため、各団体において、オンライン化を推進すべき手続き等の選定などの検討を実施することが必要である。

住民向け手続きの住民サービスの向上について、本調査において明らかになったニーズや現状の課題、さらには、それらに対する解決の方向性を次に示す。

##### 【ニーズ・課題①】

各種添付書類の提出、利用料等の支払い、証明書等の受取などで、窓口に行かなければならないことが、オンラインサービス拡大の最も大きな阻害要因となっている。

##### 解決の方向性

⇒マイナンバーの導入により、極力添付書類を削減する。

⇒オンライン決済（マルチペイメントネットワーク、クレジット納付等）の導入を積極的に推進する。

⇒コンビニ交付を拡大する。

##### 【ニーズ・課題②】

手続きによっては、住民サービスという観点から、オンラインサービスだけに限定するのではなく、既存の手法（窓口、電話、郵送等）と併用して、多様な方法を維持することが必要である。

※例えば、「子育て」および「健康・医療・福祉」分野では窓口対応が、「課税・納税」分野ではコンビニの活用などに対してもニーズがある。また、個別の手続きでは、「図書館の図書貸出予約等」等では窓口、「粗大ゴミの収集の申込」、「水道使用開始届等」、「浄化槽使用開始報告等」等では電話などのニーズもある。

##### 解決の方向性

⇒各地方公共団体において、その特性を踏まえたうえで、各手続きについて、どの手続き手法を維持するか検討する（計画を策定する）。

##### 【ニーズ・課題③】

窓口サービスについては、待ち時間を削減することが求められている。

##### 解決の方向性

⇒オンラインサービスを推進することで、窓口での取り扱い数を削減し、手続きの待ち時間を削減する。

⇒マイナンバーの導入等を契機として、総合窓口などの、窓口業務の見直しを行い、手続きの効率



化を図る。

### 7.1.2 事業者向け手続きに関するオンラインサービスのニーズ、現状課題等に対する解決方策

事業者や地方公共団体ヒアリングなどから明らかになった事業者向けの手続きに関するニーズや現状の課題、さらには、それらに対する解決の方向性を示す。

#### 【ニーズ・課題①】

特に中小規模の事業者が対象となる手続きにおいては、これまでの慣習として FAX や紙面での申請・届出を主としている、申請・届出担当者の IT リテラシーが不足する等の理由により、オンライン化あるいは、オンラインサービスの利用が進まないケースが多い。

##### 解決の方向性

- ⇒様式や入力内容が簡素な手続き、システム利用に係る事前の利用者登録を要しない手続き等、IT リテラシーが低くても比較的対応しやすい手続きを選定し、これら手続きについて重点的に、申請・届出手法をオンライン化するあるいは、オンラインサービスを活用するよう各地方公共団体（情報政策部門等）より事業者に対してPRする
- ⇒期限満了に伴い更新処理が必要な手続き、年次の報告に係る届出等、同一事業者が類似の内容を複数回に亘って申請・届出する手続きについて、2回目以降はオンラインサービスを用いるほうが、前回の申請内容が一部流用できるなど、事業者にとってメリットがある（作業負荷が軽減できる）ことを、地方公共団体が積極的にPRする

#### 【ニーズ・課題②】

申請・届出の頻度が低い手続き等は、国や地方公共団体のオンラインサービス利用に係るニーズが高くても、事業者にとっての事務効率化がさほど望めず、利用が進まないケースが多い。そのため利用促進に向けては、事務効率化とは別の観点での動機付けが必要。

##### 解決の方向性

- ⇒オンラインサービス利用により、国や地方公共団体側の事務効率化が図れるのであれば、その削減効果（人件費等）を原資として申請手数料を軽減する等、事業者に対し、オンラインサービス利用時における明確なインセンティブを与える。

## 7.2 電子行政サービスの推進・改善のための8つのポイント

本調査において各種回答や行政手続きのオンラインサービスの先進団体の取り組み等を参考に、今後、自団体において行政手続きのオンライン化や既設オンラインサービス改善等も含め、電子行政サービスの推進・改善する際のポイントを次に示す。

### (1) 情報政策部門を中心とした全庁的な推進

全国的な傾向として、情報政策部門が中心となって ICT ガバナンスを構築し、電子自治体の推進役となっている団体のほうが申請・届出手続きのオンライン化等の電子行政サービスの取組状況が良い傾向が見られた（図表 8～図表 11）。

これらから、通常、オンライン化等の電子化の対象となる申請・届出手続きは各業務所管課が所掌しており、それらのオンライン化等の推進も業務所管課が行うことになるが、情報政策部門が先導役となって、オンライン化の阻害要因の把握と解決方策の検討、オンライン化等の実現及び利用促進にかかる計画策定、効果指標の設定及び評価・運用等を全庁的な取組みとして推進する体制を確立することが有効な方策と考えられる。

### (2) オンライン化等の実現に留まらず利用促進も含めた計画策定と進行管理

申請・届出手続きのオンラインサービスの利用実績の良い団体では、オンライン化等に関する計画は、実現に留まらず利用促進に関する計画を策定し、実現段階の達成指標、運用開始後の達成目標をそれぞれ設定している事例が見られた（図表 92）。

これらから、オンライン化等の実現に留まらず利用促進も含めた計画を策定するとともに、計画の進行状況や事業の実施評価を定量的に可視化して、継続的な改善に繋がるよう、定期的なフォローによる進行管理を行うことが有効な方策と考えられる。

### (3) オンライン化に適する手続きの選定基準

利用者である住民及び事業者の認識、提供者である地方公共団体側の認識を踏まえると、オンライン化及び利用促進の阻害要因の上位として挙げられた事項は、「本人確認や添付書類提出のために結局窓口へ行かなければならない」（図表 61、図表 83）、「証明書等を受け取るために窓口へ行かなければならない」（図表 61、図表 83）、「オンラインサービスの利用開始までに申請や機器の用意が必要」（図表 83）等であった。

これらの阻害要因の解決のためには、電子的に厳格な本人特定ができる仕組みが必要であり、番号制度導入後はマイナンバーを活用することで解決が図れる可能性があるものの現状すぐには解決できるものではない。

一方で、行政手続きのオンラインサービスの利用実績が良い団体では、情報政策部門と業務所管課が共同して、これらの阻害要因を自団体でオンラインサービスの検討を行う際の除外基準として扱い、除外基準に当てはまらない行政手続きをオンライン化の対象とする取り組みが見られた。（図表 93②）

例えば、次のような選定基準を設けてオンライン化に適する手続きを検討することが有効な方策と考えられる。

- ✓ 厳格な本人確認を必要としない手続き
  - ✓ 印鑑の押印を必要としない手続き
  - ✓ 添付書類の提出を必要としない手続き
  - ✓ パソコンとインターネット環境があれば処理できる手続き
- 等

なお、これらの基準によって選定した手続きをオンライン化する場合、上記の阻害要因を含む場合を比較して、厳格な利用者管理や認証の仕組みが簡素化される分、システム構築にかかる経費の低減が期待できる。加えて、システム要件が簡素化されることで、例えば、地場の中小 IT ベンダーでも構築・保守に対応できるようになるため、地方公共団体側としても発注先の選択肢が広がるとともに、業者間の競争を促進することでよりよいサービスを低コストで実現できる可能性が高くなる。

#### (4) 自団体の状況等を踏まえた最適なシステム構築形態の検討

オンラインサービスを提供するシステムの構築形態は主に次の5つが挙げられる。どの構築形態が最適であるかは自団体の状況等によって変わると考えられる。ここでいう状況等とは、「人口規模」、「対象とする手続きの特徴やサービスの独自性」、「情報化総予算規模」、「オンラインサービス構築・運用に割ける予算規模」といった観点と考えられるが、より良いサービスを出せるだけ安価で構築することを念頭に最適な構築形態を検討することが必要である。

No.	構築形態	特徴
1	パッケージ型	ベンダーが有するパッケージシステムにより自団体の庁舎内に構築する形態。対象となる業務及び手続きの利用件数が比較的多く、全国の地方公共団体でニーズがあることから、ベンダーにおいてパッケージシステムを有している業務や手続きに向いている。
2	パッケージ+アドオン型	ベンダーのパッケージシステムに団体独自のカスタマイズ等の必要なアドオンを行い構築する形態。対象となる業務及び手続きの利用件数が比較的多く、全国の地方公共団体でニーズがあることから、ベンダーにおいてパッケージシステムを有している業務や手続きではあるが、団体の人口規模や政策等により、独自サービスを加味する必要がある場合に向いている。
3	パッケージ型 (ASP、SaaS)	ベンダーが有するパッケージシステムをサービス提供形式で利用する形態。地方公共団体間で業務及び手続きの方法に大きく差異が無く、構築後もその方法に変更が発生する可能性が少ない業務や手続きに向いている。
4	共同利用型	同一のシステムを複数団体に構築・共同利用する形態。地方公共団体間で業務及び手続きの方法に大きな差異が無く、構築後もその方法に変更が発生する可能性が少ない業務や手続きに向いている。システム構成としてはパッケージ型 (ASP、SaaS) と同じだが、費用は複数団体での割り勘効果が期待できる。

5	「問合せフォーム」活用型	団体のホームページシステムの機能である「問合せフォーム」を活用する形態。入力項目が少なく定型であり、厳格な本人確認や添付書類が必要ない申請系の手続きに向いている。ホームページシステムの搭載機能を活用するため、基本的にサービス構築のために別途費用がかかることはない。
---	--------------	--

図表 94 各構築形態の特徴（図表 87 の再掲）

#### (5) 行政サービスの利用者である住民等からの要望・ニーズを契機としたオンライン化の検討

全国的な傾向として、ICT を活用した地域課題への取組みを実施している団体のほうが行政手続きをオンライン化するためのシステムの導入状況が良く（図表 12）、また、オンラインサービスの利用実績が良い団体では、「住民等からの要望」を契機としてオンライン化を進めたとの回答が比較的多く見られた（図表 88）。

これらから、まずは住民アンケート等を活用して、利用者のニーズや抱える課題を定量的に把握することが必要であると考えられる。

なお、いくら「行政サービス向上」に資することが明確であっても、サービスを提供するためのシステム構築に多額の経費が発生してしまえば、財政を圧迫するだけでなく、住民等への説明責任が果たせない恐れもある。したがって、図表 94 を参考により安価で構築できるよう、自団体に最適な構築形態を検討することが必要である。

#### (6) 最新の ICT 技術を活用した広報・周知

全国的な傾向として、4 割弱の団体がオンラインサービスの広報・周知に取り組んでいるものの、広報誌やポスター等の紙媒体での周知や窓口での個別周知がほとんどであった（図表 38）。

しかし、オンラインサービスはインターネット環境で提供されることを踏まえると、広報・周知もインターネット環境を介して行うほうが効果的であると考えられる。

この点、オンラインサービスの利用実績が良い団体では、各団体のホームページを介した広報・周知に加えて、フェイスブック、ツイッター及びブログといった SNS（ソーシャル・ネットワーク・サービス）を活用している事例も見られた（図表 93①）。

ホームページを介した広報・周知の場合、住民等が自発的にホームページにアクセスする必要があり、どうしても受身（pull 型）の情報発信とならざるを得ないが、SNS を活用することで push 型での情報発信が可能となる。また、フェイスブックの「シェア」機能やツイッターの「リツイート」機能は情報の拡散効果が大きく、民間企業においても広報戦略で利用される事例も増えてきている。近年、地方公共団体においてもフェイスブックやツイッターの公式アカウントを有している団体も増えてきており、今後はこれら ICT 技術を用いた最新のコミュニケーションツールを活用した広報・周知も検討する必要があると考えられる。

#### (7) コンビニ等の庁外施設を拠点とした行政サービスの提供

マイナンバーの導入に伴い、「本人確認の簡素化」や「添付資料の削減」が期待される。将来的には、マイナンバーの民間利用が実現すれば、紙の証明書などが不要になる可能性もある。しかしながら、これらが実現するまでにはもうしばらく時間が必要と推測される。

そこで期待されるサービスのひとつが、コンビニ交付である。近年、証明書のコンビニ交付を導入する団体は年々増加しており、夜間や休日にも身近な場所で証明書の交付を受けられることから

住民の利便性向上に寄与するサービスとなっている。住民は住基カードで本人認証を行うことでコンビニ交付を利用できるが、カードの交付手数料がかかることなどもあり、住基カードを所有していない住民も少なくない。しかし、番号制度施行後はマイナンバーカードが利用できるようになり、カードは交付を希望する全ての国民に無料で配布されることから、所有者の増加に伴ってコンビニ交付の利用者も増加が見込まれている。また、コンビニ交付の利用者が増加すれば、役所窓口の混雑緩和とそれによる職員の窓口事務効率化も期待できる。

これらを踏まえ、自団体の住民ニーズの有無や構築にかかる費用対効果が見込めるのであれば、コンビニ交付導入は行政サービス向上に向けた有効な方策と考えられる。

また、ベンダーヒアリングでは、今後はマイナンバーカードによる本人認証とコンビニ交付端末を活用して多様なオンラインサービスの一元的に提供できるデバイスとして考えていくべきとの意見があった。この実現にはコンビニ交付を運営する J-LIS（地方公共団体情報システム機構）側での対応が必要であり、番号制度施行後直ちに実現されるものではないが、将来性を見込んで情報収集から始めるのも有効と考えられる。

#### (8) 現行のオンラインサービスの課題や利用者ニーズの継続的な把握と改善

オンラインサービスの利用実績の良い団体では、定期的に住民満足度や提供するサービスに対する現状課題や利用者ニーズの把握を行い、サービスの改善等に繋げている取り組みが見られた（図表 93⑤）。

これらから、サービス構築後も現状課題や要望をもとに PDCA サイクルを継続してサービス改善に繋げるため、住民アンケートや窓口業務を通じて、サービス利用者の声を収集する仕組みや体制構築が必要な有効と考えられる。

なお、イベントへの参加申込など、21 手続きに限らず、手続きの内容によっては住民向けサービスの申請・届出手法をオンラインに限定するなど、複数回のボタン操作で完結するような簡素な手続きを足がかりとして、住民や事業者にオンラインサービスに触れてもらうような試みも有効である。

### 7.3 行政サービス向上を測るための効果指標と評価・運用方策

前述のとおり、行政サービス向上を目的として、よりよいサービスになるよう取り組み及び改善を行っていくためには、現状の達成度を測る効果指標を設定し、継続的に評価・運用していくことが肝要である。効果指標（例）とそれらの評価・運用体制（例）を次に示す。ただし、これらはいくまで参考であり、特に達成目標（例）は自団体の状況や取り組み対象とする行政手続き等を踏まえて検討することが必要である。

#### 7.3.1 効果指標（例）

利用者にとって利便性が高く、ニーズに合った行政サービスを提供するために、検討段階での十分な検討や明確な目標設定が重要であるとともに、サービス開始後において、そのサービスが本当に利用者の利便性に寄与しているものかどうか、検討段階での目標値をクリアしているかどうか等を継続的に評価し、ニーズの変化や改善の契機を把握できるようにしておくことが重要である。

これらを踏まえ、行政手続きのオンラインサービス系と窓口サービス系を対象に、「検討段階」とサービス稼働後の「運用段階」における効果指標（例）を次に示す。なお、達成目標（例）はいくまで参考であるため、自団体の現状や利用者ニーズの程度に合わせて検討すること。例えば、「検討段階」の仕様検討に関する効果指標の達成目標は目標の高さが構築・運用費用に直接影響する場合は多いため、コスト面への考慮が必要である。

※O/L系：オンラインサービス系の略 窓口系：窓口サービス系の略

段階	効果指標（例）		単位	達成目標（例）		
検討段階	情報収集	O/L系 窓口系 共通	サービス利用者のニーズ調査回数	回	1回/年	
			事例調査件数	件	3件、3団体、3ベンダー	
			庁内検討会議の開催回数	回	1回/月	
			庁内各部署へのヒアリング回数	回	関連部署あたり2回（ニーズ及び課題聞き取り1回、解決方策協議1回）	
	仕様検討	O/L系		オンライン化対応手続き割合	%	児童福祉関連業務における全ての手続きの30%以上
				オンライン化対応デバイスの検討数	種類	パソコン、スマートフォン、タブレット端末、携帯電話・PHS
				オンライン以外の手続き方法の検討数	種類	KIOSK 端末、電話、メール、窓口
				サービスの提供時間	時間	24時間365日
				オンライン利用時の入力項目	個	1手続き10項目以内
				オンラインサービスにおける来庁要否	要否	不要
		窓口系		サービスの提供時間	時間	平日21時まで 土日開庁
		O/L系 窓口系 共通		サービスにおける添付書類の削減割合	%	50%削減

運用 段階	O/L 系	オンラインサービス利用率	%	該当手続きの全ての手続きチャンネルのうち、オンラインで実施した割合 50%以上
		オンラインサービス利用件数増加率	%	前年度実績比 10%以上
		オンラインサービス稼働率	%	99.99%
	O/L 系 窓口系 共通	窓口での待ち時間削減率	%	オンラインサービス導入後の窓口混雑緩和による以前との待ち時間対比-30%以上
		サービス認知度	%	行政手続きに対する該当サービスを「知っている」と回答した利用者の割合 50%以上 (回答は住民満足度調査等で収集)
		サービス満足度	%	行政手続きに対する該当サービスに「満足している」「やや満足している」と回答した利用者の割合 50%以上 (回答は住民満足度調査等で収集)
		問合せ窓口応答時間	時間	受付から回答まで 1 日以内
		広報・周知の実施回数	回	1 回/月
		広報・周知を行った媒体	種類	ホームページ、広報誌・パンフレット、公式フェイスブック、公式ブログ
		利用者満足度調査回数	回	1 回/年

図表 95 効果指標 (例)



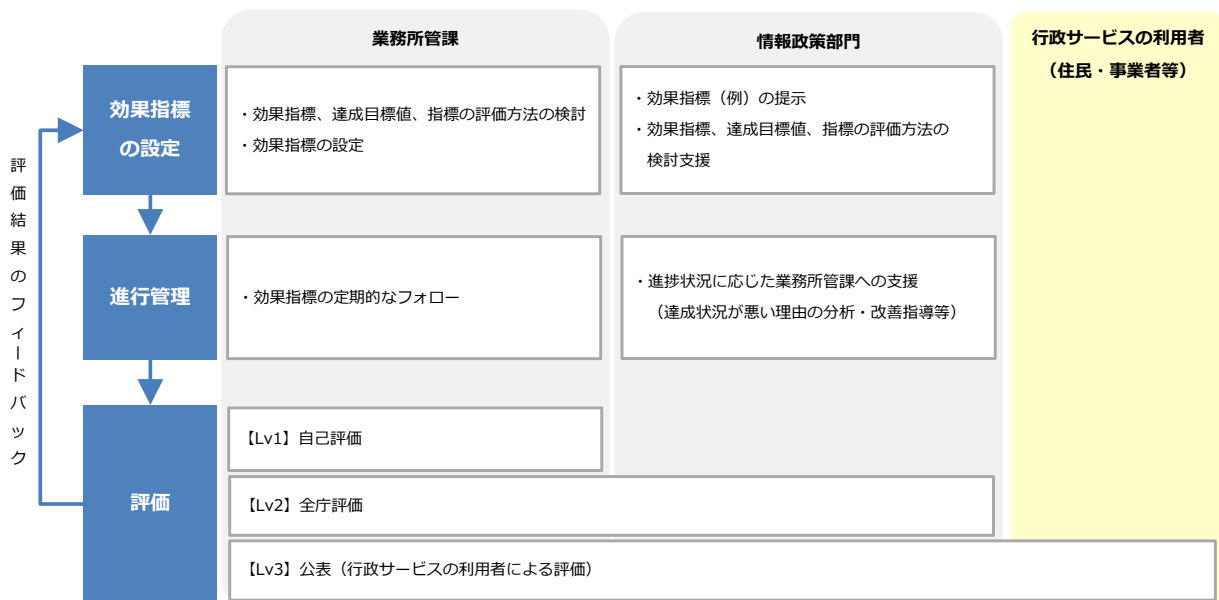
### 7.3.2 効果指標の評価・運用体制（例）

効果指標は、行政サービスの直接の提供者であり利用者にとって窓口となる各業務所管課が検討・設定し、評価を行う。しかし、業務所管課は効果指標の設定に不慣れな場合が想定されるため、過去事例等を模倣して検討・設定することが多くなると思われるが、自団体の現状や対象とする行政手続きの特徴等への考慮が不十分であると、過剰な指標となってしまうたり、後々評価する際に測定が困難である等の不都合が生じてしまう場合がある。

前述のとおり、効果指標は行政サービスを継続的に評価・改善していくための重要なものであることから、このような不都合が生じないように、業務所管課任せにせず、情報政策部門が必要な支援を行うことが求められる。具体的な支援内容としては、効果指標例や効果指標設定後の測定方法の提示、所管課の測定結果の客観的評価等が挙げられるが、業務所管課毎、サービス毎にばらつき出ないように全庁的な視点を発揮することが必要である。

なお、効果指標は状況を定量的に測れるものであり、評価者が誰であっても客観的に評価できるものではあるが、評価を実施した時点（例えば、サービス稼働後間もない時期）や住民アンケート等を実施した場合はその回答状況（ある特定の年齢層や性別に偏った、十分な件数を収集できなかった）等によっては正確な評価ができないことも考えられる。したがって、あくまで対象となる行政サービスの実態を評価するためのひとつの要素として取り扱うべきである。効果指標のほか、定性的な目標項目等を合わせて設定し、総合的に評価する仕組みとしておくことが肝要である。

また、効果指標の評価結果は定期的に住民等に公表し、行政サービス向上への取組状況の見える化を進めることが望ましい。公表することにより、該当する行政サービスの広報・周知としての効果も期待できる。なお、公表の方法としては自団体のホームページを活用するほか、本調査では、住民等が参画した評議会を設けている事例も見られた（図表 92）。行政サービスの実際の利用者である住民等から評価を受け、改善すべき点等を直接聞き取れる仕組みや体制とすることで、サービス品質向上に向けた評価・改善サイクルの加速化が期待できる。



図表 96 効果指標の評価・運用体制（例）