2023.6.30 修正（2023.3.31 現在）

深谷市における手続のオンライン化方針

1　目的

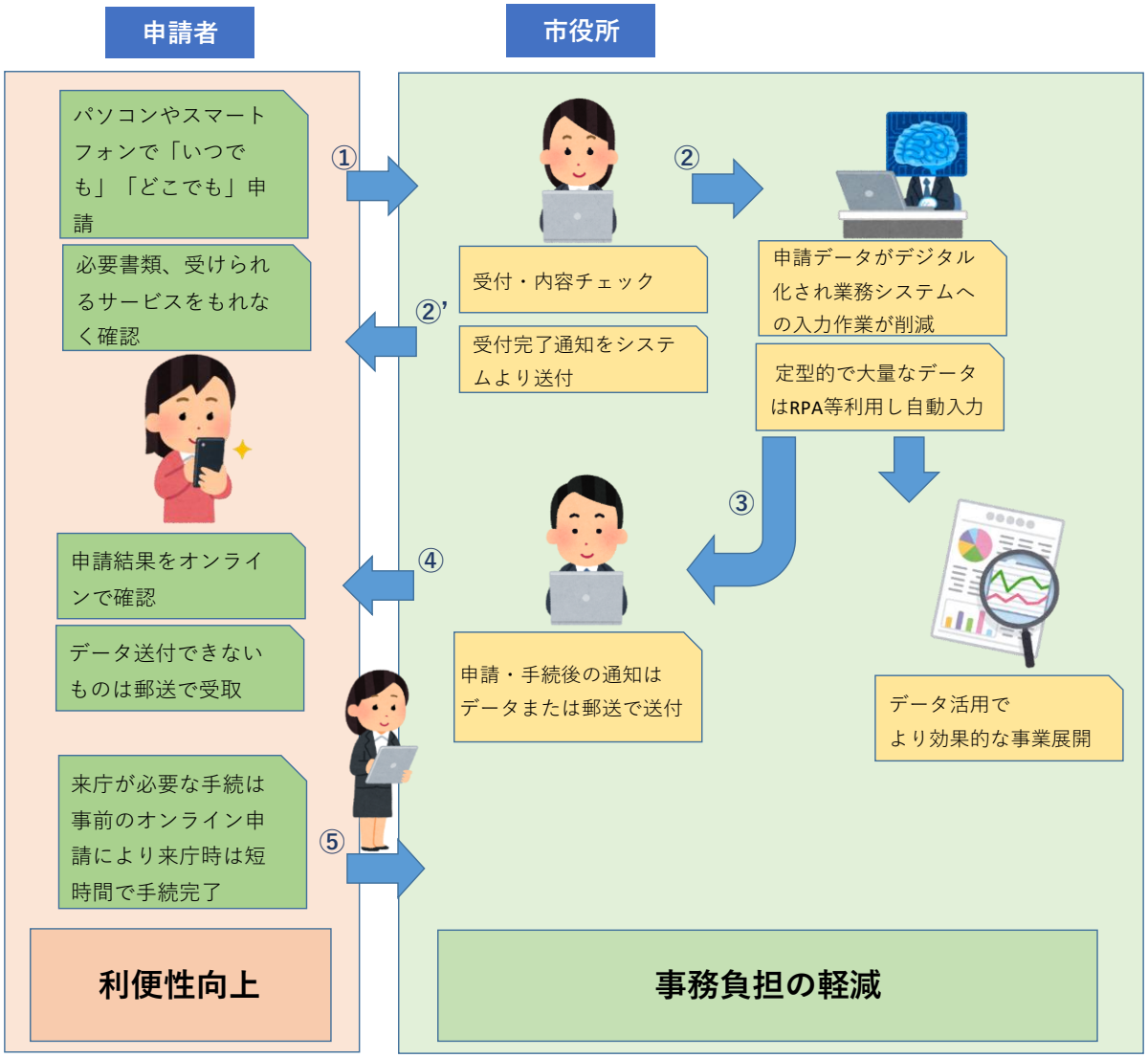
手続をオンライン化することにより、市民や事業者がいつでもどこでも市への申請・手続をすることが可能となり、利便性が向上する。また、デジタルデータで受付・審査処理を行うことにより、担当職員が自分に合わせたタイミングで的確な処理を行うことで、事務負担が軽減する。

2　基本方針

各部署で受け付けている原則すべての申請・手続において、オンラインでの受付を可能にする。

3　「オンライン化」の定義

申請者は市役所へ行かずに『パソコンやスマートフォン等』により
申請・手続ができ、職員はデジタルデータで受領する



4　オンライン化対象業務及び優先順位

（１）調査結果の分類に基づいて実施する手続

①申請・手続調査

全庁的に実施した申請・手続調査において、提出のあった全手続のうち、オンライン化未対応の手続についてオンライン化を進める。特に、市民や団体、事業者等からの申請については、オンライン化の効果とオンライン化しやすさの観点から分類を行ったので、オンライン化の優先順位に基づき実施する。今後新たに発生する申請・手続についても同様の視点でオンライン化を進める。また、オンライン化対応済の手続きについては、全申請件数のうちオンラインによる申請割合を上げる対策を実施する。

表１：調査により把握した手続数

<table>
<tr><td rowspan="5">申請手続総数
2,313件</td><td rowspan="4">市民等からの申請
2,109件</td><td rowspan="2">分類対象
1,987件</td><td>オンライン化
未対応
1,701件</td><td>**⇒オンライン化対象業務**</td></tr>
<tr><td>オンライン化
対応済
286件</td><td>**⇒オンライン化割合を上げる**</td></tr>
<tr><td>分類対象外
（財政課、契約検査課、会計課等）
122件</td><td colspan="2">⇒全庁に関わるため個別に検討等</td></tr>
<tr><td rowspan="2">内部業務
204件</td><td>オンライン化
未対応
182件</td><td colspan="2" rowspan="2">⇒順次オンライン化を進める</td></tr>
<tr><td>オンライン化
対応済
22件</td></tr>
</table>

②オンライン化優先順位について

効果が高く実現性の高い（オンライン化しやすい）ものから順に実施する。

分類対象の１，９８７手続について、オンライン化の効果がある順に１→２→３→４と順位付けし、またオンライン化のしやすい順にＡ→Ｂ→Ｃ→Ｄとし、組み合わせて１６種類に分類した。この分類に従い、ＳＴＥＰ１から順にオンライン化を進める。

表２：オンライン化対象手続の優先順位

効果 ＼ オンライン化しやすさ	D（低）	C	B	A（高）		
1（高）	213	17	40	100	STEP1	256件(13%) 申請数 306,041件（40.7%）
2	56	8	37	79	STEP2	194件(10%) 申請数 16,970件（2.2%）
3	205	31	20	118	STEP3	474件(24%) 申請数 428,193件（56.9%）
4（低）	545	90	65	363	STEP4	1,063件(53%) 申請数 1,601件（0.2%）
					全体	1,987件(100%) 申請数 752,799件（100%）

・ＳＴＥＰ１：オンライン化の効果が高く、オンライン化しやすいもの（阻害要因がない、もしくは要本人確認ありや料金ありのもの含む）
⇒調査結果の１Ａ、１Ｂ、２Ａ、２Ｂが該当

・ＳＴＥＰ２：効果が高く阻害要因が解決可能なもの、またはオンライン化しやすく効果がある程度あるもの（現在押印署名要だが廃止または廃止予定のもの含む）
⇒調査結果の３Ａ、３Ｂ、１Ｃ、２Ｃ、３Ｃが該当

・ＳＴＥＰ３：効果がある程度以上見込めるが阻害要因が多いもの（現状では押印廃止ができないもの、対面の必要があるもの）
⇒調査結果の１Ｄ、２Ｄ、３Ｄが該当

・ＳＴＥＰ４：オンライン化の効果が限定的なもの
⇒調査結果の４Ａ、４Ｂ、４Ｃ、４Ｄが該当

（分類方法）
分類対象の手続について効果（申請件数）とオンライン化しやすさ（阻害要因）で分類した。
①「効果」による分類
1：申請件数 100 件以上
2：申請件数 10～100 未満かつ「申請が集中する時期があるもの」
3：申請件数 10～100 未満かつ「申請は年間通してほぼ一定または不定期」
4：申請件数 10 件以下

②「オンライン化しやすさ」による分類
A：阻害要因なし
B：阻害要因少ない・・・本人確認あり、料金ありなど解決予定
C：阻害要因やや多い・・・押印署名廃止予定
D：阻害要因多い・・・押印廃止不可か未定、添付書類データ不可、交付物データ・郵送不可

（２）「デジタル社会の実現に向けた重点計画」で、令和４年度末までに地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべきとしている手続

デジタル社会の実現に向けた重点計画「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」（５９手続）

★：「自治体DX推進計画」において「特に国民の利便性向上に資する手続」とされた３１手続
○：当市で既にオンライン化が進んでいる手続
外：深谷市の業務でないもの（県や大里広域等で受け付ける手続等）

a)処理件数が多く、オンライン化の推進による住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる手続（２３手続）

○１） 図書館の図書貸出予約等
○２） 文化・スポーツ施設等の利用予約
一部○３） 研修・講習・各種イベント等の申込
○４） 地方税申告手続（eLTAX）
外５） 自動車税環境性能割の申告納付★
外６） 自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告★
外７） 自動車税住所変更届★
○８） 水道使用開始届等
外９） 港湾関係手続
10） 道路占用許可申請等
外11） 道路使用許可の申請
外12） 自動車の保管場所証明の申請★
外13） 駐車の許可の申請
14） 建築確認
外15） 粗大ごみ収集の申込
外16） 産業廃棄物の処理、運搬の実績報告
一部○17） 犬の登録申請、死亡届
外18） 感染症調査報告
○19） 職員採用試験申込
外20） 入札参加資格審査申請等（うち一部深谷市で定めた書類）
21） 入札
○22） 衆議院・参議院選挙の不在者投票用紙等の請求
○23） 消防法令における申請・届出等

b)住民のライフイベントに際し、多数存在する手続をワンストップで行うために必要と考えられる手続

ア.子育て関係（１５手続）
○１) 児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求★
○２) 児童手当等の額の改定の請求及び届出★
○３) 氏名変更／住所変更等の届出★
○４) 受給事由消滅の届出★
○５) 未支払の児童手当等の請求★
○６) 児童手当等に係る寄附の申出★
７) 児童手当に係る寄附変更等の申出★
８) 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出★
９) 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出★
○10） 児童手当等の現況届★
11） 支給認定の申請★
12） 保育施設等の利用申込★
13） 保育施設等の現況届★
14） 児童扶養手当の現況届の事前送信★

イ.介護関係（１１手続すべて大里広域市町村圏組合の業務）
外１） 要介護・要支援認定の申請★
外２） 要介護・要支援更新認定の申請★
外３） 要介護・要支援状態区分変更認定の申請★
外４） 居宅（介護予防）サービス計画作成（変更）依頼の届出★
外５） 介護保険負担割合証の再交付申請★
外６） 被保険者証の再交付申請★
外７） 高額介護（予防）サービス費の支給申請★
外８） 介護保険負担限度額認定申請★
外９） 居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請★
外10） 居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請★

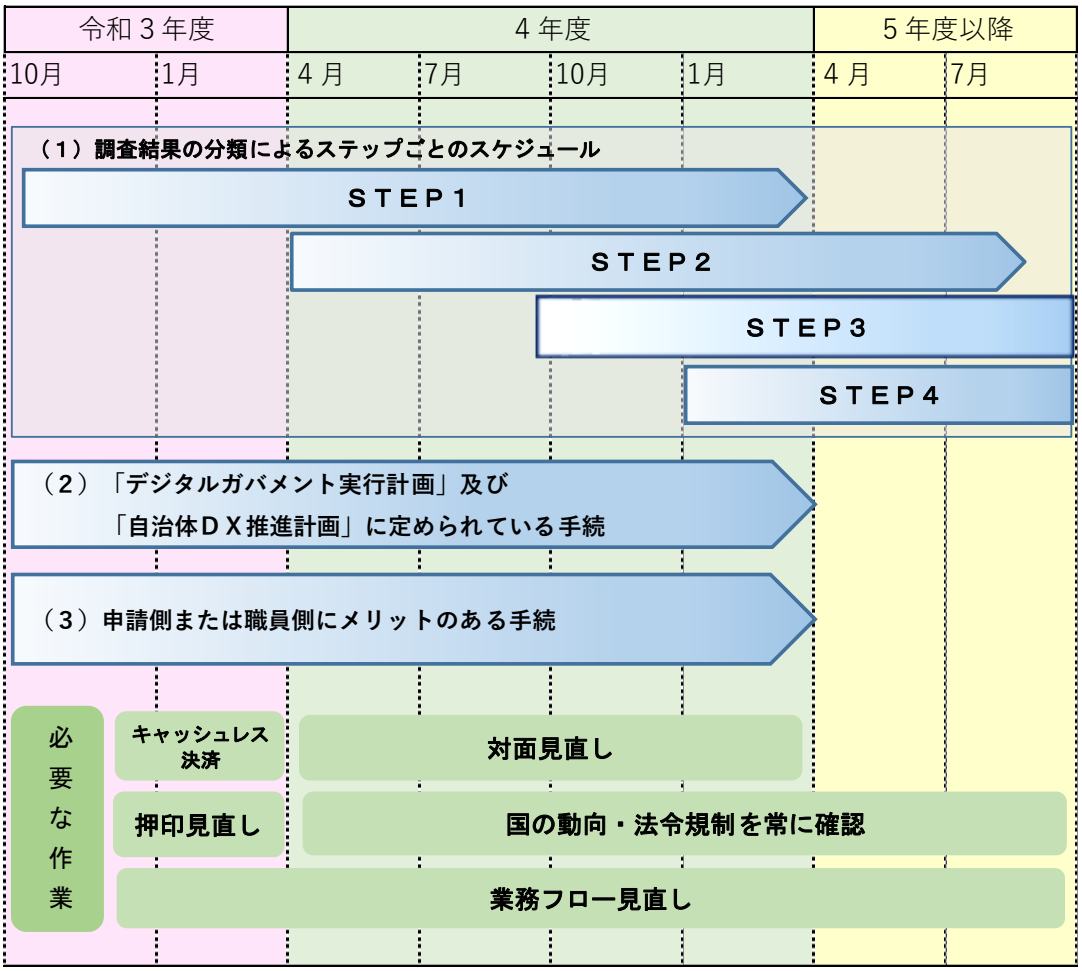
ウ.被災者支援関係（８手続）
１）罹災証明書の発行申請★
２） 応急仮設住宅の入居申請
３） 応急修理の実施申請
４） 障害物除去の実施申請
５） 災害弔慰金の支給申請
６） 災害障害見舞金の支給申請
７） 災害援護資金の貸付申請

エ.転出・転入手続関係（２手続）
１）転出届
２）転入予約

（３）申請数が限られていて効果は限定的だが、オンライン化することで申請者側または職員側にとってメリットが大きな手続

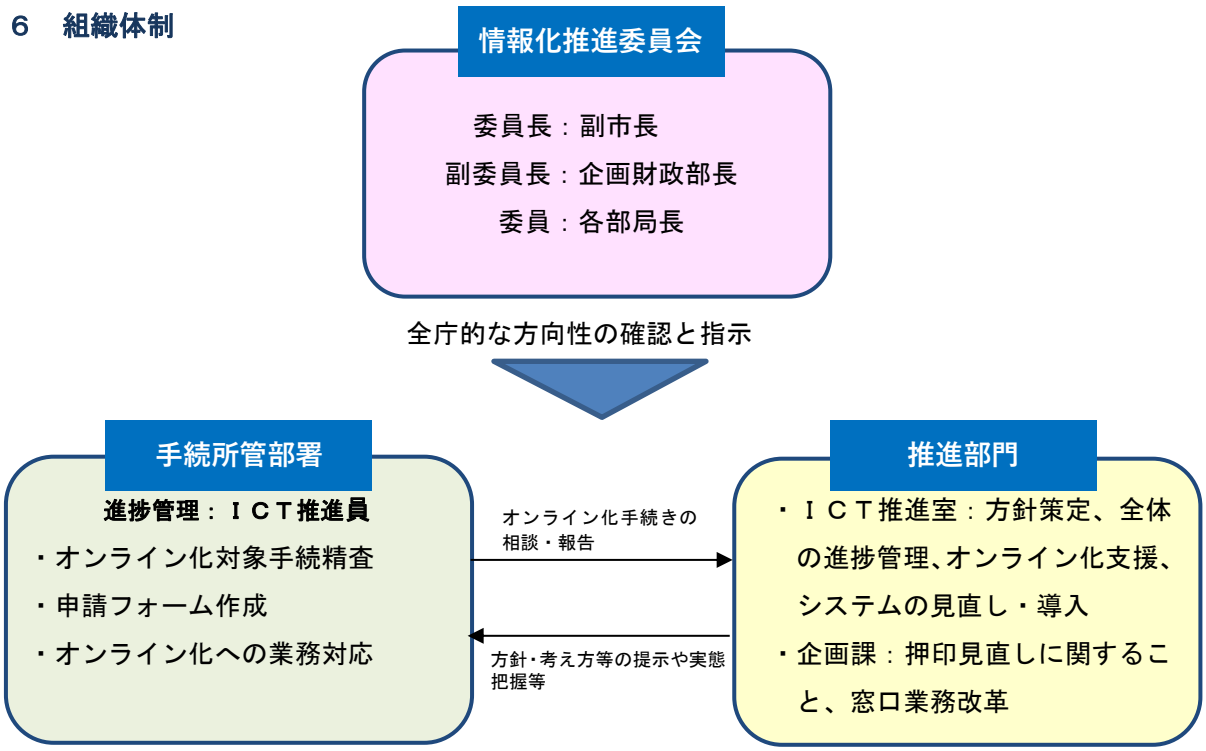
（例）・申請対象者が遠方に居住している、市外の事業者、開庁時間中に来庁できない、疾病や障害等で来庁が大きな負担となる場合
・システムに入力する項目が多いため、データで受け取ることで正確性が上がる場合
・少人数の会議体において、集合せず事前に送付した資料に対し意見や承認を求める場合
・・・など

５　スケジュール



※オンライン化が当面困難である手続も、法定手続きの見直しの動向や、他の独自手続きに係る取組結果等を踏まえ、オンライン化に向けて引き続き検討していく。

６　組織体制



7　オンライン化の指標

（１）手続数による全体的な指標

指標	当初(R3.10)	現状	R4年度末目標	R5年度以降目標
オンライン化した手続数（全1,987手続中）	71手続	286手続	300手続	1,000手続

（２）オンライン化した手続について、網羅できる申請数の割合による全体的な指標

指標	当初(R3.10)	現状	R4年度末目標	R5年度以降目標
オンライン化した手続の全手続に対する対象申請人数（網羅率）（%）	42.8%	61.2%	50%	70%

具体例：全手続（オンライン化されていない手続含む）の対象者数が８０万件あれば、オンライン化された手続の対象者数が５６万件になるようにする。

（３）オンライン化した手続の中で、オンラインでの受付率が３割以上の手続数

指標	当初(R4.3)	現状	R4年度末目標	R5年度以降目標
オンラインからの受付が多い手続数（オンラインでの受付率3割以上の手続数）	45手続	117手続	100手続	300手続

7　本方針の見直し

オンライン化の取組状況を踏まえつつ、随時内容の見直し・改正を実施するものとする。

令和５年度以降の取扱は、情報化計画との整合性を図りながら、取組の進捗及び方向性について検討を実施する。

【実施手順編】

1　オンライン化への阻害要因を解決しよう

（１）まずは、手続自体の必要性の見直そう

各申請手続の目的や申請者の負担等をかんがみ、手続き自体の必要性をその目的に照らして根本から検討する。

（２）各阻害要因について解決策を検討しよう

■本人確認が必要な手続きについて

①マイナンバーカードによる公的個人認証を利用する。

…深谷市が導入している電子申請システムで可能です。

②運転免許証等の写真データを添付する等の形式による方法を検討する。

③申請後、来庁の必要がある手続きについては、来庁時に本人確認を求めることで、申請時は簡易な確認とできないか検討する。

■手数料がある手続きについて

①オンラインのキャッシュレス決済サービスを利用する。

…深谷市が導入している電子申請システムで令和３年度中に導入予定です。

②申請後、来庁の必要がある手続きについては、来庁時に支払いを求めることで、申請時は省略できないか検討する。

■押印・署名がある手続きについて

①押印見直し方針に則り、廃止、廃止予定のものは廃止次第オンライン化する。

■添付書類がある手続きについて

①データによる添付が可能であるか検討する。

…深谷市が導入している電子申請システムで令和３年度中に導入予定です。

②オンライン申請後に添付書類を郵送する形式が可能か検討する。

③マイナンバーによる行政機関間の情報連携により添付書類を省略する。

④手続の目的に照らして真に必要なものに限るほか、既に把握してる情報に関する再提出をなくすなど、見直しを検討する。

■交付物がある手続きについて

①データによる交付が可能か検討する。

②郵送による交付が可能か検討する。

■その他　対面が必要な手続きについて

①対面による相談・審査・指導、現物の持参等を伴う手続きについて、運用やルールの見直しにより、対面によらない方法がないか検討する。

②受付と交付で２度来庁する手続は受付のみオンラインを可能にする等検討する。

③申請時に、確認や説明が必要など、複雑な手続きについては、オンライン申請システム・サイト上の案内の充実やチャットボット等の利用により、確認・説明機能を充実させる等検討する。

２　オンライン化の主な手法について

■電子申請システム

職員が申請フォームを作成し、受付を行う汎用的な電子申請システム

アンケート回答やイベント参加申込等比較的簡易な申請から、マイナンバー公的個人認証を必要とする行政手続まで対応可能。オンライン決済機能を令和３年度中に導入予定。

■マイナポータル（国の電子申請システム「ぴったりサービス」）

「自治体ＤＸ推進計画」で示されたマイナンバーを利用した３１手続が申請可能なシステム

■個別専用システム

その業務専用の申請システム

・eLTAX

・図書館蔵書検索、予約

・施設予約

・電子入札

・・・など

３　オンラインからの申請率をＵＰしよう。

オンライン申請を開始すると、紙申請の併用となり、職員の負担が増える可能性もあります。オンライン化率を上げればデータ処理を効率的に行うことができるため、なるべくオンラインによる申請を行ってもらえるよう工夫する必要があります。

■通知文やチラシ、広報ふかやにオンライン申請へのＱＲコードを紹介しよう。

■対象のホームページにオンライン申請リンクを貼り付けよう。

■オンラインでの申請者には「ネギーを付与する」、「先行申請ができる」などのインセンティブを考えてみよう。

■基本的にオンライン申請のみとし、手段を持たない方のみ代替手段で受け付けるようにしよう。

４　オンライン化する時の注意点

利用者や受付後の処理を楽にするために、以下の点に注意しましょう。

＜申請者のために＞

■申請者が申請しやすい電子申請フォームを作成する。

■申請までの誘導、申請フォームのＵＩ、ＵＸを工夫する。

■必要最低限の入力項目にする。

■入力補助機を使用する。

＜受付後の処理のために＞

■市から通知後に申請する場合は、申請書番号などを入力いただき、本人マッチングが容易にできるようにする。

■受け付けたデータが、その後処理しやすくなるようフォームを工夫する。

■数値データの項目には文字データが入力できないようにするなど、あらかじめ入力規則等を設定する。