

行政手続のオンライン化の取組について

1 基本的な考え方

行政手続のオンライン化は、横浜市のDX推進における重点推進項目の一つであり、実施にあたっては、市民のユーザビリティ向上を実現するため、以下を基本原則として取り組みます。

(1) すべての手続のオンライン化

法令による対面の規制などによりオンライン化することが適当でない手続又は費用対効果が見合わない手続を除き、オンラインで手続できるようにすることを原則とします。

(2) すべての手続でスマートフォン対応

スマートフォンで操作しやすい画面表示や、マイナンバーカードの電子証明書を利用した本人確認など、スマートフォンで簡単・迅速に手続できるオンライン化を進めます。

(3) 手数料等の電子決済対応

手数料等の納付が必要なすべての手続について、クレジットカード等による電子決済を可能とします。

2 本市の手続オンライン化の状況

- (1) 本市の手続の種類は約 10,700 手続、うち 378 手続がオンライン化済み(3.5%)
- (2) 本市の手続の年間受付件数は約 2,020 万件、うちオンライン経由は約 410 万件 (20.3%) となっており、約 80%は書面での手続
- (3) 現在の電子申請・届出システムは、電子決済未対応 (平成 17 年 2 月稼働)
- (4) 行政手続オンライン化推進にあたっての設計理念
 - ・ 業務プロセス見直しや AI・RPA 活用等により、ユーザビリティ向上・行政効率化を実現
 - ・ マイナンバーカードの電子証明書を積極的に活用し、書面・押印・対面を要する手続の削減
 - ・ デジタル3原則 (デジタルファースト・ワンスオンリー・コネクテッドワンストップ) に対応

【参考】国の方針 (自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画)
特に国民の利便性向上に資する手続 (31 手続) については、原則、全自治体でマイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にするとしています。[国の示す目標：2022 年度末]

【参考】デジタル3原則とは

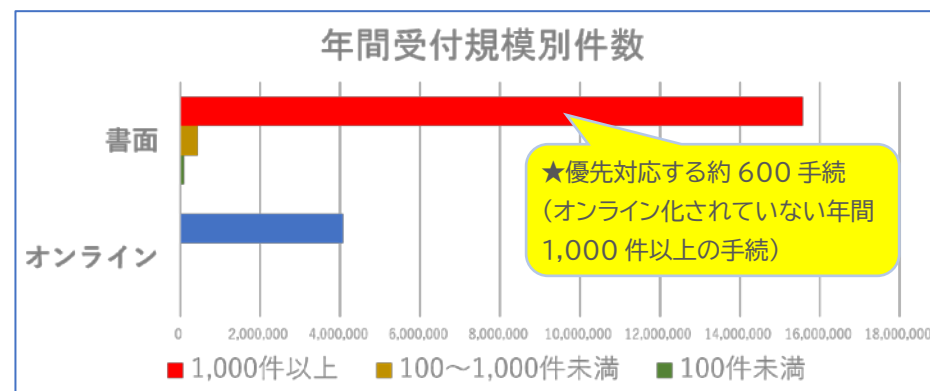
① デジタルファースト	： 個々の手続・サービスが最初から最後まで一貫してデジタルで完結する
② ワンスオンリー	： 一度提出した情報は、再提出することを不要とする
③ コネクテッド・ワンストップ	： 民間サービスを含め、手続・サービスが一か所で完結する

3 今後の進め方

(1) 年間受付件数の97%以上を占める上位728手続（＝年間受付件数1,000件以上の手続）を優先的にオンライン化することで、効果的・効率的に市民の利便性向上を図ります。

(2) 上位728手続のうちオンライン化されていない約600手続について、令和3年12月中に運用開始
予定の次期電子申請・届出システムにより順次オンライン化を推進します。次期電子申請・届出シス

テムでは、スマートフォン対応や電子決済対応のほか、対面が求められる手続であっても来庁前に事前申請できる機能により、利用者の利便性向上を図ります。現在、事業者を決定し、運用開始に向け準備を進めています。



(3) すでにオンライン化されている手続についても、より高いユーザビリティ確保の対応をしていきます。例えば、多くの市民に利用されている市民利用施設予約システムで扱う手続については、システム更改等の機会に合わせて、スマートフォン対応及び電子決済対応の検討を進めています。

(4) 国の示す「特に国民の利便性向上に資する手続（31手続）」のうち、本市が扱う24手続について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いて手続できるよう対応します。

4 オンライン化推進に向けた課題

- (1) 行政手続オンライン化に伴い、業務プロセスやあり方の抜本的な見直しが必要です（既存の窓口業務とのすり合わせ、申請・届出等の入力項目の検討、添付資料の精査など）。
- (2) 申請・届出等から本市内部での事務処理、処分通知までを一貫してオンラインで処理できるよう、受取後の業務フローシステム、業務処理システムの整備が必要です。
- (3) 上記(1)(2)を進めるため、業務所管課からの相談に対応し、サポートするための支援体制を構築する必要があります。

5 デジタル手続条例の改正

「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（平成 14 年法律第 151 号）」（デジタル手続法）の改正に伴い、令和 3 年第 4 回定例会において「横浜市行政手続等における情報通信の技術の利用に関する条例（平成 16 年条例第 67 号）」を「横浜市情報通信技術を活用した行政の推進等に関する条例」（デジタル手続条例）に改正し、条例に根拠を持つ手続のデジタル化に関する基本原則及び行政手続の原則オンライン化のために必要な事項を定めます。

6 スケジュール

	R3(2021)年度		R4(2022)年度				R5(2023)年度	
	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q
全体の動き 条例改正	▼マイナンバーカードの保険証利用開始(10月) ▼デジタル手続条例改正(4定)						▼(国の目標)ほとんどの市民が マイナンバーカード保有 ▼電子証明書のスマホ搭載開始	
次期電子申請・ 届出システム	構築・データ移行		運用開始・順次拡大					
		▼スマホ対応開始	▼電子決済サービス開始					
マイナポータル オンライン手続	要件整理		契約	ネットワーク等環境構築			運用	

【参考】本市行政手続数及び受付件数（令和2年11月時点）

年間受付規模	手続数(A) (構成比率)	うちオンライン化済		受付件数計(C) (構成比率)	うちオンライン受付	
		手続数(B)	割合(B/A)		件数(D)	割合(D/C)
1,000件以上	728 (6.8%)	129	17.7%	19,664,197(97.3%)	4,082,131	20.8%
100～1,000件未満	1,417(13.2%)	86	6.1%	451,500 (2.2%)	14,283	3.2%
100件未満	7,624(71.0%)	111	1.5%	95,519 (0.5%)	1,944	2.0%
不明等	976 (9.1%)	52	5.3%	- (-)	-	-
合計	10,745	378	3.5%	20,211,216	4,098,358	20.3%