イベント等申込のオンライン化に関する ぴったりサービスの活用事例

2023/12/8　　　国民向けサービスG　行政手続オンライン化担当

デジタル庁
Digital Agency

目次

1. はじめに
2. ヒアリング概要
3. 事例集
   ① 栃木県大田原市
   ② 千葉県富里市
   ③ 静岡県沼津市

はじめに

- デジタル庁では、「デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和5年6月9日閣議決定）」（以下、「重点計画」という）に基づき、行政手続のオンライン化を推進しています。

- この度、重点計画記載のオンライン化を実施する行政手続の一覧等の「Ⅴ．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（以下、「59手続」という）」のうち、

  ◎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」の　**3）研修・講習・各種イベント等の申込**

  ◎59手続に含まれない“その他手続”

  である「イベント等申込」に関してマイナポータルの「ぴったりサービス」を活用して、オンライン・デジタル化を推進する市区町村にヒアリング調査のご協力を賜り、対応事例として取りまとめましたので、全市区町村の皆様へ広く展開します。

- つきましては、イベント等申込のオンライン化におけるぴったりサービスの活用事例を参考に、住民の利便性向上や対応職員の業務効率化に向けた行政手続のオンライン・デジタル化推進の一助としていただけますと幸いです。

- 併せて、ぴったりサービスの機能概要や独自様式を活用する場合の手続登録手順を添付しますので、ぴったりサービスを活用してオンライン・デジタル化に着手いただく場合には、ぜひご活用ください。

『デジタル社会の実現に向けた重点計画』抜粋（令和５年６月9日閣議決定）

第３-２ 各分野における基本的な施策

１．（３）マイナンバーカードの普及及び利用の推進

③「オンライン市役所サービス」の推進

・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のオンライン・デジタル化

2022 年度（令和４年度）は、地方公共団体のシステム改修等の支援の実施により、子育て・介護に関連する手続を含む「特に国民の利便性の向上に資する行政手続」におけるオンライン・デジタル化が全国で急速に進展した。

2023 年度（令和５年度）は、引き続き「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」のうち、処理件数の多い手続を中心に、関係府省庁と連携しながらオンライン・デジタル化を推進する。

『オンライン化を実施する行政手続の一覧等』抜粋

Ｖ　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

デジタル庁及び総務省は、次に掲げる手続について、地方公共団体が優先的に、かつ、早急に進めることができるよう、関係府省庁と連携しガイドラインの作成等により支援する。

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

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
３）　研修・講習・各種イベント等の申込
４）　地方税申告手続（eLTAX）
５）　自動車税環境性能割の申告納付
６）　自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告
７）　自動車税住所変更届
８）　水道使用開始届等
９）　港湾関係手続
１０）道路占用許可申請等
１１）道路使用許可の申請
１２）自動車の保管場所証明の申請
１３）駐車の許可の申請
１４）建築確認
１５）粗大ごみ収集の申込
１６）産業廃棄物の処理、運搬の実績報告
１７）犬の登録申請、死亡届
１８）感染症調査報告
１９）職員採用試験申込
２０）入札参加資格審査申請等
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

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
１５）妊娠の届出

イ. 介護関係

１）　要介護・要支援認定の申請
２）　要介護・要支援更新認定の申請
３）　要介護・要支援状態区分変更認定の申請
４）　居宅（介護予防）サービス計画作成（変更）依頼の届出
５）　介護保険負担割合証の再交付申請
６）　被保険者証の再交付申請
７）　高額介護（予防）サービス費の支給申請
８）　介護保険負担限度額認定申請
９）　居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請
１０）居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請
１１）住所移転後の要介護・要支援認定申請

ウ. 被災者支援関係

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
８）　被災者生活再建支援金の支給申請

エ. 転出・転入手続関係

１）　転出届
２）　転入予定市区町村への来庁予定の連絡

ヒアリング概要

○協力自治体の選出

　自治体の導入費用の負担がなく、新たなアカウント作成等の作業が不要なぴったりサービスを活用して、イベント等申込の手続のオンライン・デジタル化を推進する、以下の３市へヒアリングを実施。

○協力自治体（計３市）

　栃木県大田原市、千葉県富里市、静岡県沼津市

○ヒアリング方法

　事前に回答いただいた調査表をもとに、より詳細な内容を伺うため、オンラインによる１対１の対話形式で実施。

○実施期間

　令和５年10月27日～30日

○ヒアリング内容

- オンライン・デジタル化推進におけるぴったりサービスの活用経緯
- ぴったりサービスの機能概要や手続登録方法の研修・教育の方法
- 手続担当課への活用促進の方法
- ぴったりサービス活用の取組実績や業務改善効果　等

市町村名	栃木県大田原市	人口	約７万人	庁内計画	第４次大田原市地域ICT総合推進計画（令和５年３月策定）
主な取組内容	o市内外の住民を対象とした“将棋イベント（王将戦）の解説会申込”のオンライン化 o各種イベント申込や空き家、消防団関係など幅広い分野でオンライン化				

ぴったりサービス活用のきっかけ

- 市で定める地域ICT総合推進計画に基づき、行政手続のオンライン化を推進する必要があった。
- 汎用的電子申請システムは未導入であった。

自治体の費用負担なく、
事務負担も最小限で“試行的“に導入可能な
ぴったりサービスの活用を決定。

オンライン化した代表手続の個別メリット

・ALSOK杯王将戦　大盤解説会参加申込等（関連手続含む）

- 約2,500件の申込実績。（令和３年～）
- 申請情報が少ないほど、より簡易に手続登録が可能
  - 例）当該手続は以下の４項目のみ（同伴者も追加可能）
  - 1.申請者情報　2.電話番号　3.メール　4.参加時の注意事項に対する確認・同意（✓形式）

・幅広い分野の手続をオンライン化

- 子育て・介護の31手続に加えて、発達支援セミナーやはたちの集い企画委員会の出欠連絡、空き家等情報バンク、消防団サポート事業所登録など

ぴったりサービスの活用内容や所管課への働きかけ

- 窓口受付であった、市内外の住民を対象とする「王将戦大盤解説会の参加申込」をはじめ、将棋のイベントに関する各種申込を、ぴったりサービスを活用してオンライン化対象手続とした。
- 標準様式のない手続は、既存の様式をアップロード・編集し、手続登録を実施。
- 庁内計画に基づき、目標設定をし、庁内掲示板で働きかけを実施している。

オンライン化後の効果

市民

- スマートフォン等からのオンライン申請による利便性の向上
- マイナンバーカードの読取による申請者氏名・生年月日等の自動転記が可能
- 切手・封筒不要による財政的メリット

市役所

- データ形式での申請受領により CSV等で出力後データでリスト管理
- マイナンバーカードの読取による正確な申請者情報の取得が可能

- 申請項目の少ないイベント申込のオンライン化の着手を出発点に、結果として、利便性の向上や業務改善に寄与
- 各種手続の実績・効果や課題を踏まえて、真にオンライン化すべき手続を析出のうえ、今後の推進方針を検討中

市町村名	千葉県富里市	人口	約4.9万人	庁内計画	富里市DX推進計画（令和3年11月策定）
主な取組内容	○市内外の住民を対象とした“とみさとファンクラブの会員申込”のオンライン化 ○市民参加型のフォトコンテスト応募のオンライン化				

ぴったりサービス活用のきっかけ

- 市で定めるDX推進計画に基づき、行政手続のオンライン化を推進する必要があった。
- 汎用的電子申請システムは未導入であった。

自治体の**費用負担なく**、事務負担も最小限で**“試行的”に導入可能な**
ぴったりサービスの活用を決定。

ぴったりサービス

ぴったりサービスの活用内容や所管課への働きかけ

- 市内外の住民を対象とする「とみさとファンクラブの会員申込」を、ぴったりサービスを活用したオンライン化対象手続とした。
- 標準様式のない手続は、既存の様式をアップロード・編集し、手続登録を実施。
- 当該事例も踏まえ、情報システム担当課から直接働きかけを実施。

オンライン化した代表手続の個別メリット

・とみさとファンクラブの会員申込

☞**約4500件の申込実績。**
☞正確な申請者情報をもとに会員限定の抽選会を実施
☞**申請情報が少ないほど、より簡易に手続登録が可能**
当該手続は以下の４項目のみ
1.申請者情報　2.ファンクラブを知ったきっかけ
3.ファンクラブに期待すること　4.　富里市との関わり

・フォトコンテストの応募

☞申請画面上に画像を添付、メールと比較して**画像サイズが大きくても受信可能**
☞項目ごとに画像添付が可能なため、集計作業も簡素化

オンライン化後の効果

市民
- スマートフォンでの画像等の<u>ファイル添付、オンライン申請による利便性の向上</u>
- <u>マイナンバーカードの読取による申請者氏名・生年月日等の自動転記が可能</u>
- 切手・封筒不要による財政的メリット

市役所
- データ形式での申請受領により CSV等で出力後<u>データでリスト管理</u>
- マイナンバーカードの読取による<u>正確な申請者情報の取得が可能</u>

・**<u>庁内でのオンライン化に対する敷居を下げ</u>**、各種手続のオンライン化をより一層促進するきっかけとなった
・**標準様式のある手続を先行して働きかけ**、ぴったりサービスの認知・理解を図り、引き続き各種手続の**オンライン化も検討中**

市町村名	静岡県沼津市	人口	約18.8万人	庁内計画	沼津市情報化推進・官民データ活用推進計画（令和３年３月策定）
主な取組内容	○イベント・講座等（30件）、地区別の健康づくり教室等（78件）のオンライン化 ○手続の検索のしやすさと管理のしやすさを目的に、全手続のぴったりサービス上への掲載に向けた取組				

ぴったりサービス活用のきっかけ

- 市で定めるDX推進計画に基づき、行政手続のオンライン化を推進する必要があった。
- 汎用的電子申請システムの契約満了となった。

自治体の費用負担なく、汎用的電子申請システムに取って代わるぴったりサービスの活用を決定。

ぴったりサービス

ぴったりサービスの活用内容や所管課への働きかけ

- 市民の利便性向上を目的に、全手続をぴったりサービスに登録するよう働きかけを実施
- 上記の取組により、ぴったりサービスを行政手続のデータベースとして活用できることも強調
- 上記で抽出・整理した一覧をもとに、オンライン化についても併せて働きかけを実施
- 標準様式のない手続は、既存の様式をアップロード・編集し、手続登録を実施

オンライン化した代表手続の個別メリット

・イベント・講座やスポーツ教室等

☞108手続約5300件の申込実績。(R4.4月～R5.9月末)

☞開催日時・場所を確定することで、市民が申請者情報など必要最小限の入力負担で申請可能

・インターンシップや「20歳の集い」等の参加申込

☞オンライン申請に抵抗の少ない学生が対象であるため、より効果的な活用に寄与

☞地元を離れている学生も、オンラインで漏れなく申請可能

NUMAZU CITY 100th Anniversary きらり沼津。次の100年へ

オンライン化後の効果

市民

- マイナンバーカードの読取による申請者氏名・生年月日等の自動転記が可能
- ぴったりサービスの「手続き検索機能」で沼津市のほぼ全ての手続を簡単に検索でき、一元的に手続を確認可能
- 手続の詳細で「書かない窓口」の案内も併せて実施し、全ての市民がデジタル化の恩恵を享受可能

市役所

- データ形式での申請受領によりCSV等で出力後データでリスト管理
- マイナンバーカードの読取による正確な申請者情報の取得が可能
- 各種手続の所管部署や申請実績等をデータベース化
- RPAで申請情報の処理を自動化

・ぴったりサービスを活用した手続検索やオンライン化に加えて、各課の所管する手続のデータベース化を実現

・データベースを基に件数実績や対象者などを踏まえ、更なるオンライン化が必要な手続を整理・抽出し、推進

デジタル庁
Digital Agency