

島根県行政手続オンライン利用促進アクションプラン（第5期）

令和4年4月1日策定

令和6年4月1日一部改定

総務部情報システム推進課

島根県ICT総合戦略に掲げる「県民の利便性向上」及び「行政の効率化」を実現するため、第4期島根県行政手続オンライン利用促進アクションプラン（以下「前計画」という。）を改訂し、令和4年度から令和8年度までの具体的な取組について、第5期島根県行政手続オンライン利用促進アクションプラン（以下「第5期アクションプラン」という）を策定する。

1. 前計画での実績と評価

前計画はコロナ禍が本格化する以前（令和2年4月1日時点）に、令和2年度から令和4年度までの3カ年を計画期間とし策定。県が整備した汎用的な電子申請システムであるしまね電子申請サービスについて、具体的な目標値を設定し、利用促進の取組を実施した。

(1) 行政手続

① 状況

前計画では、令和4年度末時点での総申請件数における電子申請件数の割合を14%以上とする目標を設定した。実績は以下のとおりである。

表1 「行政手続」の実績

指標	R元年度実績 (第3期満了時)	R2年度実績
	利用率(件数)	利用率(件数)
総申請件数における 電子申請件数の割合	11.7% (4,601/39,493)	14.0% (6,680/47,709)

② 評価

県HPのトップページでのアクセス改善などの利用促進の取組とともに、コロナ禍による特殊事情により、令和2年度は電子申請サービスの利用率が上昇した。

(2) イベント等の簡易な申込み

① 状況

前計画では、令和4年度末時点での総申請件数における電子申請件数の割合を80%以上とする目標を設定した。実績は以下のとおりである。

表2 「イベント等の簡易な申込み」の実績

指標	R元年度実績 (第3期満了時)	R2年度実績
	利用率(件数)	利用率(件数)
総申込件数における 電子申請件数の割合	79.81% (53,298/66,779)	87.7% (62,095/70,794)

② 評価

定例的なイベント参加申込等の電子申請利用率は横ばいのなか、コロナ禍による特殊事情により、新規に受付を開始したイベント参加申込が増加したほか、県庁内部や市町村への調査・照会事務での活用が進めた結果、令和2年度の利用率が上昇した。

2. 第5期アクションプランの基本的な考え方

県では、行政手続のオンライン利用促進に取り組むために令和2年4月に前計画を策定した。

しかしながら、前計画の策定が新型コロナウイルスの感染拡大前であったことから、感染拡大後に求められる対応に必要な内容と齟齬が生じてきている。

こうした中、国において令和2年12月に「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」が策定され、令和3年5月にデジタル関連6法を制定、同年9月には行政のデジタル化を加速すべく新たにデジタル庁が創設された。

また、県においても、令和3年度に行政手続のオンライン化を進めるための不要な押印の見直しを進めるとともに、令和4年4月1日付けで島根県の情報化における総合的な戦略である「島根県ICT総合戦略」を策定したところである。

これに伴い、島根県行政手続オンライン利用促進アクションプランについても、当初の計画を1年前倒しで改訂し、下記に示す方法により各行政手続のオンライン化導入及び利用促進の取組を進める。

また、令和5年6月9日に閣議決定のあった「デジタル社会の実現に向けた重点計画」において、「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き」が示され、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として「文化・スポーツ施設等の利用予約」が例示された。

これに伴い第5期アクションプランを改定し、公共施設予約のオンライン化についても、取組を進める。

なお、第5期アクションプランの計画期間は、上位計画である「島根県ICT総合戦略」に合わせ令和4年度から令和8年度までの5年間とする。

3. 行政手続のオンライン化の状況調査

(1) 目的

庁内における行政手続のオンライン化の状況を把握し、今後のオンライン化の取組の参考とするため。

(2) 実施時期

令和3年6月

(3) 調査結果の概要

対象手続き数 2,448手続

うちオンライン化済	194手続
オンライン化検討中	1,478手続
オンライン化予定なし	776手続

※「予定なし」は、過去に一度も申請実績がないものや、業務の性質上、現場での対面確認を要するもの等

(4) 課題

調査の結果、オンライン化については、各手続において様々な課題があることが判明した。

<主な課題>

- ・申請頻度が低い手続のオンライン化には費用対効果や業務効率化の面で問題がある。
- ・作成する書類が煩雑で、電子申請で差し戻しにすると却って申請者の負担が増す。
- ・運用上、電子申請になじまない手続がある。
- ・オンライン化は国の対応状況を確認しながら進める必要がある。
- ・添付書類の削減が必要

本調査結果を踏まえ、今後は各手続所管課と情報システム推進課及び関係機関が連携し、個々の課題解決への取り組みを進め、費用対効果等も考慮したうえで、オンライン化導入を検討していく必要がある。

また、オンライン化導入の促進にあたっては、紙や対面で行っていた手続を単にオンライン化するなどの、いわゆる「Digitization (デジタイゼーション)」に陥ることなく、業務内容や業務プロセス等の見直しを進めたうえで、オンライン化の目的である「県民の利便性向上」・「行政運営の効率化」に資する形で取り組んでいく必要がある。

4. 行政手続のオンライン化実現の類型

行政手続のオンライン化実現方法については、R3.2.1 付け人第1406号押印見直し方針でも示された下記の4つの類型がある。個々の手続について、利便性や費用対効果を考慮し、下記の中から最も適した形でオンライン化導入を図る。

(1) 国等が整備する全国共通の電子申請システム

(例) マイナポータル (びったりサービス)、eLTAX (地方税電子申告システム) など

(2) 各所管課で独自に整備する業務システム

(例) 図書館システム、電子調達システムなど

(3) しまね電子申請サービス

上記(1)について国等の計画がない、又は、費用面等で上記(2)の整備(改修)が難しい場合、しまね電子申請サービスを利用したオンライン申請を検討する。

導入にあたっては情報システム推進課に事前に相談すること。

(4) メールによる申請

上記(1)～(3)の利用が適さない手続は、メールでのオンライン申請も検討する。

5. 公共施設予約のオンライン化実現の類型

公共施設予約のオンライン化については、施設予約及び施設の空き状況の確認をオンラインで実現することとし、実現方法については、各公共施設の状況に応じて、利便性や費用対効果を考慮し、下記の中から最も適した形でオンライン化導入を図る。

(1) しまね電子申請サービス施設予約機能

導入にあたっては情報システム推進課に事前に相談すること。

(2) 各施設で独自に整備する施設予約システム

(3) メールによる予約、ホームページによる予約状況の確認

上記(1)(2)の利用が適さない施設は、メールでのオンライン予約及びホームページによる予約状況の確認を検討する。

6. 本計画における目標

第5期アクションプランの取組の効果を図る指標として、以下の目標を設定する。
なお、法令等の見直しなどの必要な措置が講じられた場合、目標値を変更する場合がある。

(1) オンライン申請可能手続数

指標	R3年度実績 (R3.6月調査時点)	目標(R8年度)
	手続数	手続数
オンラインで申請できる手続数	194手続	541手続

※県民の利便性向上に効果の高い、申請件数が多い手続（前年度30件以上155手続。全申請件数のうち約96%を占める）を優先的にオンライン化に取り組む。

(2) しまね電子申請サービス利用率

ア、「申請・届出」の利用率

指標	R2年度実績	目標(R8年度)
	利用率(件数)	利用率
総申請件数における電子申請件数の割合	14.0% (6,880/47,709)	18.0%

※下記の点を考慮した上での設定

- ・電子申請サービスで利用件数が多い手続が今後、他サービスへ移行する予定。
- ・新規で利用可能な手続数が増えると、利用率は下がる傾向にある。

イ、「イベント等の簡易な申込み」の利用率

令和8年度末までに総申請件数における電子申請件数の割合を93%以上にする。

指標	R2年度実績	目標(R8年度)
	利用率(件数)	利用率
総申込件数における電子申請件数の割合	87.7% (62,095/70,794)	93.0%

7. 目標達成のための具体的な取組

上記目標を達成するため、以下の取組を実施する。

(1) オンライン化を促進できる人材の育成（人事課・情報システム推進課）

行政手続のオンライン化を進めることができる人材を育成するため、ICTにかかる職員向けの研修を実施する。

- ・デジタル人材育成研修（初心者/初級/ステップアップ）
- ・システム研修（情報通信システム研修（セキュリティ研修）/システム担当者研修）
- ・その他（J-lis主催の研修、情報セキュリティ研修 etc）

(2) オンライン化導入等促進支援（情報システム推進課）

住民サービスの向上に繋がる申請件数の多い手続について、情報システム推進課と手続所管課で個別に協議（ヒアリング）を行い、オンライン化への検討を行う。

また、各手続所管での、各業務システムの導入・更改に際し、構想段階から各手続所管課と情報システム推進課で協議を行い、オンライン化促進の検討を進める。(構想協議・開発協議)

(3) オンライン化に係る情報収集 (情報システム推進課・各手続所管課)

法令等に基づく行政手続におけるオンライン化に向けた国の動きや、先進地での成功事例等の情報収集を行う。

(4) しまね電子申請サービスの利用促進 (情報システム推進課・手続所管課)

汎用的な電子申請システムである「しまね電子申請サービス」の利用促進を図る。

- ・職員への操作研修 (情報システム推進課)
- ・県 HP から電子申請画面へのアクセス改善 (各手続所管課)
- ・様式作成支援 (情報システム推進課)
- ・申請数が多い手続についての電子申請サービス導入の検討 (手続所管課・情報システム推進課)
- ・申請数が多い手数料を伴う手続について、電子決済機能導入の検討 (手続所管課・情報システム推進課)

(5) 施設予約等オンライン化導入促進支援 (情報システム推進課・施設所管課)

年間予約件数が多い県有施設 (年間予約件数 1,000 件以上) の施設予約及び施設空き状況の確認について、情報システム推進課と手続所管課で個別に協議 (ヒアリング) を行い、オンライン化への検討を行う。

- ・しまね電子申請サービス施設予約機能の活用のほか、有効なオンライン化の手法検討、導入 (情報システム推進課・施設所管課)
- ・しまね電子申請サービス施設予約機能の職員等への説明、研修 (情報システム推進課)

(6) 県民への周知 (各手続所管課)

- ・県 HP から各電子申請画面へのアクセス改善
- ・各手続対象者への広報周知 (チラシ・窓口・ホームページ等)

(7) AI・RPAによる業務の効率化 (情報システム推進課・手続所管課)

紙や対面で行っていた手続を単にオンライン化するのではなく、オンライン化への検討に併せ、業務の見直しや、AI・RPAの活用等を含む業務の効率化について検討を行う。

8. 進捗状況の管理

情報システム推進課は進捗状況の管理を行うため、手続所管課に対して、必要に応じて調査、助言等を行うことができる。

また、情報システム推進課はその状況について、年1回程度 ICT 推進会議に報告する。