

作成年月日	令和3年4月12日
作成部局 課室名	企画県民部科学情報局 デジタル改革課

(ひょうご・データ利活用推進本部会議)

「行政手続オンライン化推進計画」の策定

令和3年4月1日に施行された「情報通信技術を活用した県行政の推進等に関する条例」(デジタル手続条例)に基づき、行政手続のオンライン化を、総合的かつ実効的に推進するため、「行政手続オンライン化推進計画」を策定する。

(問い合わせ先) 企画県民部 科学情報局 デジタル改革課 デジタル改革推進班
電話：078 - 362 - 3379

I 計画の趣旨等

- 1 趣旨:** “県民の豊かな暮らし”や“企業の生産活動”など県民・企業の主体的活動時間が拡がることを目指して、行政手続のオンライン化を総合的かつ実効的に推進する
- 2 位置づけ:** 「情報通信技術を活用した県行政の推進等に関する条例」第4条の「情報システムの整備に関する計画」
- 3 計画期間:** 令和3年度～令和5年度 取組状況・国の動向を踏まえ随時改定
- 4 実施機関**
知事、議会、教育委員会、選挙管理委員会、人事委員会、監査委員、公安委員会、労働委員会、収用委員会、海区漁業調整委員会、内水面漁場管理委員会、公営企業管理者、病院事業管理者、警察本部長、独立で権限行使する県機関

5 対象手続

根拠	種類	内容
①法令	①申請等	申請、届出等「県の機関等への通知」
	②処分通知等	公権力行使の処分通知等「県の機関等が行う通知」 i) 申請等に基づく処分通知等 ii) その他の処分通知等
②条例等	③縦覧等	県の機関等が書面等・電磁的記録の事項を縦覧等
	④作成等	県の機関等が書面等・電磁的記録を作成・保存
③要綱等		

II 取組の視点

- 1 利用者中心の「サービスデザイン思考」の導入**
・行政手続オンライン化は、オンライン化が目的ではなく、利用者中心の行政サービスに行政手続を改革すること
・利用者視点でエンド・ツー・エンドのサービス提供の在り方を検討する“サービスデザイン思考”を導入
【デザイン思考】課題解決の思考手法
・ニーズ→アイデア→試作→検証 ・スモールスタート→順次拡大
・国が示す「サービス設計12箇条」を参考に、情報システムの利用者である、県民と職員の体験(UX:ユーザーエクスペリエンス)が最良となるデジタル手法を実装
- 2 業務プロセス改革(BPR)の徹底**
・利用者中心の行政サービス改革には、業務プロセス改革(BPR)が必須
・利便性向上と行政の効率化の観点から、時間をかけて業務プロセス改革(BPR)を徹底

III 基本方針

- 1 業務プロセス改革による「原則オンライン化」**
・申請は「オンラインが原則」「紙でもできる」
・「紙のプロセス」を「デジタルのプロセス」に変革
・順守する基本原則
①デジタルファースト 手続が一貫してデジタルで完結
②ワンスオンリー 一度提出した情報は二度提出しない
③コネクテッド・ワンストップ 民間手続含め複数手続が一度で完結
④デジタルデバインドへの配慮 知識経験がない者等への十分な支援
- 2 サービスデザイン思考による「利便性向上と事務効率化の両立」**
・情報システム機能強化による「県民の利便性向上」
利用者“使いたい”情報システムを整備
・職員の手務を効率化する「バックオフィスの改革」
県民等に“使ってもらいたい”情報システムを整備
- 3 効果の高い「成功事例の蓄積」と普及啓発**
・一律にオンライン化せず「実現性・効果を優先」
手段を目的化せず、“使われない”情報システム整備を回避
・「成功事例の蓄積」によるオンライン手続の普及
オンライン化の恩恵を実感 オンライン手続の意識を喚起

IV オンライン手続の推進

1 行政手続の棚卸しと対象手続の選定

(1) 行政手続の棚卸し 【R2調査結果】

種類	オンライン等実施済	オンライン等対象
①申請等	221	2243
②処分通知等	27	1838
③縦覧等	11	170
④作成等	27	117
合計	286	4368

※1 法令手続・条例等手続のみの結果
2 実績のない手続は除く

「行政手続の棚卸し」は、新たな手続の増加、オンライン化の進捗を管理するため、条例等に基づかない「その他手続」を調査対象に加え、毎年度、継続的に実施する。

(2) 県の機関における推進方策の策定
「行政手続の棚卸し」結果を踏まえ、令和3年秋頃目途に、知事の各部署、他の機関ごとに、「優先手続」「その他手続」の具体的内容を定めた「行政手続オンライン化推進方策」を策定

2 業務プロセス改革(BPR)の実施

- (1) 業務プロセスの可視化**
・利用者から見たエンド・ツー・エンドで手続の現状を詳細把握し、プロセスを再設計する、業務プロセス改革(BPR)を実行
・行政サービス・業務状況の的確な共有のため、フロー図の作成などサービス全体のプロセスを可視化
- (2) 添付書面等の不要化等**
・最小限確認必要な情報(判断材料としての情報、業務に必要な情報)を具体的に突合し、添付書類の不要化や申請書等の記載事項を削減
- (3) その他制度・運用の見直し**
①行政手続の統廃合 ②申請頻度の削減等 ③事前登録等による待ち時間短縮
④申請書様式の標準化 ⑤優遇措置(手数料減額・オンライン優先扱)

(3) 「優先手続」の選定 「実現性・効果性の高い手続」から優先してオンライン化

①件数が多い(年400件以上)	・多くの件数を受付する手続は、処理時間もかかり、申請者・県の機関ともに効果性が高い
②何度も反復して行われる	・施設利用や検査の実施、毎年の定期的報告等何度も反復する手続は、申請者の効果性が高い
③添付書面等が少ない	・添付書面等が少ない手続は内容が簡易。情報システムの適応が容易で、実現性が高い

(4) 「その他の手続」の取り扱い
「優先手続」に該当しない、「その他の手続」は、電子メールの送信等簡易なオンライン手法で実現する手続(県の内部手続・県と他の行政機関等の手続など)から、順次オンライン化

優先的にオンライン化を検討する手続 令和3年度、「各機関行政手続オンライン化推進方策」を検討し、対象手続を拡充

区分	概要	対象手続
①申請等・処分通知等	国の「デジタル・ガバメント実行計画」で「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」とされた手続	①文化・スポーツ施設等の利用予約 ⑤建築確認 ②道路占用許可申請等 ⑥産業廃棄物処理、運搬実績報告 ③道路使用許可申請 ⑦感染症調査報告 ④駐車場の許可申請
	国等が整備する情報システムを利用してオンライン化する手続	①建設業許可 ⑤輸出証明書発行申請 ②食品衛生営業許可 ⑥医薬品等製造業等の許可 ③家畜人工授精所報告 ⑦医師法等届出 ④旅券の発給申請等 ⑧肥料登録申請等 等計16事務85手続
	その他、県の機関が情報システムを整備してオンライン化する手続	①緊急通行車両事前届出 ②休暇申請・休業申請・勤務登録等(会計年度職員・教員等) ③給付・貸付・助成申請(共済・互助会手続)

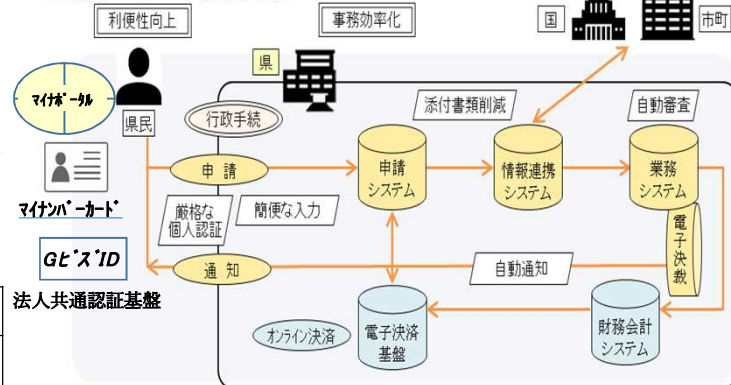
区分	概要	対象手続
②処分通知等(申請無)	通知先が特定され、受信が確実な手続	①物品発注手続 ②金融機関への質問調査(県税)
③縦覧等	・国等が整備する情報システムを利用してオンライン化する手続	①特定非営利活動法人関係 6手続
	・地図表示システムによる縦覧が可能な手続	①地域指定した区域を地図表示する手続
④作成等	データ連携により自動的に台帳等が作成・保存できる手続	①申請等データで作成する手続

V 情報システムの整備

1 情報システム整備の基本方針

- (1) エンドツーエンドの一貫したデータ連携
申請から通知・支払までのプロセスをデータ連携
- (2) 費用対効果の精査
システム整備等の費用と利用者・行政側の効果等を精査
- (3) クラウドサービスの利用
クラウドサービス利用を第一に検討し、システム整備を迅速・柔軟に
- (4) 情報セキュリティ対策・個人情報保護等
情報セキュリティ対策や個人情報保護等の安全性・信頼性確保
- (5) 国の情報システム整備との整合
国のシステム整備の方向との整合

【情報システムの目指す姿】



<国の取組みと連携した整備>

「マイナンバー」との接続	個人手続は「マイナンバー」からも手続可能に
「Gle's ID」の活用	法人等手続は、一つのID・パスワードにより複数サービスへのアクセスが可能に

2 サービスフロントの情報システム整備

(1) 専用型・汎用型情報システムの選択

システム区分	適用するケース	整備・活用する情報システム
①全国システム	国等がシステム整備する法令手続	・領事業務情報システム(旅券発給)・石綿報告システム(建築物解体)・電子申請システム(建設業許可)等23システム
②専用型システム	汎用型システムで対応困難な手続	・公共施設予約・利用申請システム・総務事務システム・福利厚生システム・物品管理システム
③汎用型システム	簡易・単独の手続	・電子申請共同運営システム“e-ひょうご”

(2) 簡易なオンラインシステムの活用 (3) 行政機関等による情報システム共用の推進

①WEBサイトの簡易な申請ページ	市町・一部事務組合との共用	兵庫県電子自治体推進協議会による共同運営
②電子メール③オンライン申請機能を備えた民間サービス活用を検討	地方独立行政法人等との共用	県立大学、県3公社、県立施設の指定管理者等 電子自治体推進協議会、県との共用等を検討

3 添付書面等の省略

【添付書面等を省略する手法と省略できる書面等】

- (1) 県保有情報連携システムの整備検討
県税の納税証明書等の添付省略のため、情報連携システム整備を検討
- (2) 全国的情報連携システムの活用
「住民基本台帳ネットワークシステム」や「情報提供ネットワークシステム」を活用
- (3) 電子証明書の活用
マイナンバーカード(個人)・商業登記電子証明書等(法人)による電子署名
- (4) その他のオンライン手法の活用
・情報連携や電子証明書が活用できない書面等は、イメージデータ添付
・法人データの確認は、「法人番号公表サイト」、法人の「WEBサイト」を閲覧
・「登記情報提供サービス」から取得した照会番号で登記情報にアクセス
- (5) マイナンバーカードの活用
対面申請におけるマイナンバーカード提示

	県保有情報連携	住民基本台帳ネットワーク	情報提供ネットワーク	電子証明	その他	マイナンバーカード提示
住民票写し 住民票記載事項証明		○	○	○		○
印鑑証明(個人)				○		
所得証明 納税証明等	○		○			
その他書面	○		○		イメージデータ WEBサイト	
定款、決算書 各種資格証明					イメージデータ WEBサイト	
印鑑証明(法人)				○		
商業登記事項証明				○	法人番号 サイト	
不動産登記事項証明					登記情報提供 サービス	

4 情報システムの利便性向上

利用者が「使いたい」情報システムを目指し、利便性を向上する取組みを推進

(1) 電子申請システム“e-ひょうご”の更新 利便性考慮した機能を活用し運用(R3.6更新)	(2) 本人確認のオンライン化 ID・パスワード、電子署名など、各手続に見合った本人確認のオンライン化
(3) 情報システムへの入力の利便性向上 ・分かりやすい仕様(UI・UX) ・入力の簡易化等(氏名自動入力等) ・申請内容チェック機能の強化等 ・申請画面の多言語化	(4) 情報システム全般の利便性の向上 ・スマートフォン等からの手続整備 ・申請画面等のマルチブラウザ対応 ・代理申請の容易化 ・データ容量の制限緩和等
(5) 手数料納付の利便性向上 ①電子納付システム構築 収入証紙購入負担の軽減、コンビニ、インターネットバンキング等で手数料を納付 ②“e-ひょうご”への手数料納付機能付加 電子申請の際、オンラインで手数料納付	(6) 紙申請・窓口申請の利便性向上 ①様式ダウンロードの徹底 様式DLできる手続拡充(418手続) ②窓口における手続のオンライン化 窓口の利便性向上、事務効率化を図る手法の導入(タブレット端末の窓口配置等)

5 バックオフィスの情報システム整備

一連の審査・決定プロセスを一貫してデジタル化するバックオフィス改革を推進

(1) 情報システム間のデータ連携 ①オフラインでのデータ連携 CSV形式等でデータ出力 ②簡易業務システムの整備 業務システム未整備手続について、台帳作成や決裁処理を効率化 ③申請システムと業務システムのデータ連携 「文書管理システム」等とデータ連携 ④他の業務システムとのデータ連携 業務システムとのデータ連携を拡充	(2) 電子決裁の推進 ①文書管理システム改修 “e-ひょうご”の申請データを電子決裁 ②総合財務会計システム改修 「支出決定」等の業務に電子決裁機能を追加 ③簡易業務システム整備(再掲) ④その他業務システムへの電子決裁機能の付加を検討
(3) AI・RPA等の活用 ①AIの活用 問合せへの自動応答 ②RPAの活用 データ連携の他、PC作業を自動化	(4) 申請者等へのオンライン通知 受付通知、内容補正、取下げ通知、審査結果通知をデータ送信 →申請者との連絡を効率化(“e-ひょうご”の活用)

VI デジタルデバйд対策と広報の展開

1 デジタルデバйдの是正

高齢者や障害者等を含む全ての県民がデジタル化の恩恵を受けられるよう、年齢、障害の有無、性別、国籍、経済的な理由等による情報格差「デジタルデバйд」を是正する取組を継続的に実施

相談・支援体制	・国の「デジタル活用支援員」制度との連携・活用 ・NPOや地域おこし協力隊など地域の様々な主体との連携 ・支援者の資質向上のための研修実施等
デジタルサポート	・不慣れな人も操作容易なUI(ユーザーインターフェース)の設計 ・ヘルプデスク等の利用者サポート機能の充実
	・外国人利用者向け申請画面等の多言語化
	・画面読み上げソフト、音声認識ソフト等の活用検討
	・窓口におけるオンライン申請環境の整備

2 広報・普及啓発

- ・行政手続オンライン化促進には、県民・民間事業者等に“オンライン申請を行う意識”の広い浸透が必要
- ・専門的・技術的用語のない、分かりやすい広報を実施

- 【広報の内容】
- ①利便性向上や負担軽減等の効果
 - ②情報セキュリティ・個人情報保護等の安全性・信頼性確保の対策
 - ③デジタルデバйд対策
 - ④手続をオンラインで行う具体的方法等

【広報の手法】

SNS、動画、Webサイト、広報誌、ポスター、パンフレットリーフレット、企業訪問によるデモンストレーション等

VII フォローアップ

1 民間手続デジタル化のフォローアップ

- ①「民間手続のデジタル化促進のための環境整備」
・民間事業者の適正な情報提供の指導
・一般消費者へのオンライン取引の注意点の啓発
- ②「条例等に基づく民間手続の書面規制等の見直し」
(デジタル技術利用に支障がない場合)

2 取組状況の公表

「行政手続の棚卸し」を継続的に実施
「オンライン化状況」を県のWEBサイトで随時公表

- 【公表事項】
- ①申請等・処分通知等のオンライン化の状況
 - ②縦覧等のオンライン化状況
 - ③添付書面等の省略が可能となる申請等

「行政手続オンライン化推進計画」ロードマップ

取組項目		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
(1) オンライン手続の推進	① 行政手続の棚卸し	現状調査	毎年度実施 オンライン化実態把握			
	② 推進方策	策定(秋頃目途)		部局・機関ごとに優先手続等の具体的内容を決定		
	③ 業務プロセス改革(BPR)	①可視化 ②添付書面不要化 ③手続統合 ④申請頻度削減 ⑤待ち時間短縮 ⑥様式標準化 ⑦手数料減額検討等				
	④ 地方優先手続のオンライン化	<ul style="list-style-type: none"> 文化・スポーツ施設等の利用予約〈施設予約システム整備〉 駐車許可〈“e-ひょうご”利用〉 	<ul style="list-style-type: none"> 道路占用 ・ 道路使用 ・ 建築確認 産業廃棄物報告 ・ 感染症調査報告 	対象手続拡大		
	⑤ その他優先手続のオンライン化	<ul style="list-style-type: none"> 休暇・休業申請等〈総務事務システム改修〉 給付・貸付・助成申請〈福利厚生システム構築〉 物品発注通知〈物品管理システム改修〉 金融機関への質問調査(税)〈預貯金照会システム構築〉 	<ul style="list-style-type: none"> 医薬品等許可 8手続 食品営業許可 9手続 家畜人工授精所報告 1手続 	<ul style="list-style-type: none"> 旅券申請 2手続 輸出証明申請 1手続 建設業許可 2手続 医師法等届出 3手続 	<ul style="list-style-type: none"> NPO法人 41手続 遺失物 5手続 建築物解体 1手続 国民生活基礎調査 1手続 	<ul style="list-style-type: none"> 住宅建設瑕疵 2手続 難病申請 2手続
	⑥ 国システムとの連携・システムの共有	情報システム共有の検討	縦覧等:指定区域の地図表示等	作成等:申請等データで作成	GビズIDの活用検討	
(3) 添付書面等の省略	① 情報連携システム整備等	住基ネット、電子証明書等の活用		県保有情報連携システムの整備検討		
	② マイナンバー情報連携	マイナンバー情報連携:対象事務の拡大				戸籍情報への拡大
(4) 情報システムの利便性向上	① “e-ひょうご”利便性向上 手数料のオンライン納付	“e-ひょうご”新システムへの更新	電子納付システム構築	“e-ひょうご”手数料納付機能の付加	オンライン納付手続の拡大	
	② その他の利便性向上	様式DLの拡大 418手続	窓口における手続のオンライン化			
(5) バックオフィスの情報システム整備	① データ連携の拡充	簡易業務システムの整備 25手続		①簡易業務システム適用手続の拡充 ②申請システムと業務システムのデータ連携検討		
	② 電子決裁の推進	電子決裁の推進 〈文書管理システム改修〉 〈総合財務会計システム改修〉		他の業務システムへの電子決裁機能付加の検討		
	③ AI・RPA等の活用	AIの活用(県税手続問合せ) RPAの活用 59手続		AI・RPA等の活用拡大		
(6) デジタルデバイドの是正	① デジタルデバイドの是正	①相談・支援体制の検討 ②デジタルサポートの検討		①相談・支援体制の構築 窓口における手続のオンライン化		
	② 広報・普及啓発	SNS・動画・Webサイト・広報誌・ポスター・リーフレット等の活用				
(7) 広報・普及啓発・フォローアップ	③ フォローアップ	① 取組状況の随時公表		② 民間手続書面規制見直し検討		