

# 行政手続オンライン化推進計画

令和3年4月  
(令和6年4月変更)

兵 庫 県

## 目次

I.	はじめに	2
1	計画の趣旨と位置づけ	2
2	計画期間	3
3	実施機関と対象手続	3
II.	取組の視点	5
1	利用者中心の「サービスデザイン思考」の導入	5
2	業務プロセス改革（BPR）の徹底	7
III.	基本方針	8
1	業務プロセス改革による「原則オンライン化」	8
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」	9
3	効果の高い「成功事例の蓄積」と普及啓発	9
IV.	オンライン手続の推進	10
1	行政手続の棚卸しと対象手続の選定	10
2	業務プロセス改革（BPR）の実施	19
V.	情報システムの整備	21
1	情報システム整備の基本方針	21
2	サービスフロントの情報システム整備	26
3	添付書面等の省略	28
4	情報システムの利便性向上	31
5	バックオフィスの情報システム整備	35
VI.	デジタルデバイド対策と広報の展開	37
1	デジタルデバイドの是正	37
2	広報・普及啓発	38
VII.	フォローアップ	39
1	民間手続デジタル化のフォローアップ	39
2	取組状況の公表	39

## I. はじめに

### 1 計画の趣旨と位置づけ

#### (1) 計画の趣旨

行政手続は、県民が安全で安心して暮らせる社会秩序の維持と、安定的で高い水準の経済活動、社会活動を保障するために、不可欠な行政サービスである。

兵庫県では、この行政サービスの利便性向上と簡素で効率的な行政システムを確立するため、平成15年度に電子申請システムの運用を開始し、「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」を制定するなど、「行政手続のオンライン化」に取り組んできた。

一方、国においても、平成13年の「e-Japan 戦略」「e-Japan 重点計画」を契機に行政手続オンライン化に本格的に着手するとともに、近年は、少子高齢化や人口減少等社会構造が大きく変化する中、急速に進歩するデジタル技術を活用した行政の刷新に取り組んでいる。

国は、従来の紙や対面による手続のやり方を単にオンライン化するという、いわゆる「Digitization (デジタイゼーション)」ではなく、デジタルを前提として、次の時代の新たな社会基盤を構築するという「Digitalization (デジタルライゼーション)」の観点から、令和元年に「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律」を施行し、行政のあらゆるサービスを最初から最後までデジタルで完結させ、国の行政手続を原則オンライン化する方向性を示し、また、オンライン利用率の大胆な引き上げにも取り組んでいる。

県では、こうした国の動向も踏まえ、「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」を改正し、法律のデジタル3原則－「①デジタルファースト、②ワンスオンリー、③コネクテッド・ワンストップ」に、「④デジタルデバインドへの配慮」を加えた4原則のもと、県の行政手続のオンライン化実施を原則とする、「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)」を令和3年4月1日に施行し、取組を拡大してきた。

県民が、行政手続にかかる労力や時間の負担には、生産的価値はない。行政手続の利便性の向上により、県民が豊かな暮らしに費やす時間や企業が生産活動に励む時間を生み出すことで、新たな価値が生じる。

言い換えれば、“**主体的活動時間が拡がる行政サービスの実現**”を目指すこと、それがデジタル手続条例の趣旨である。

この条例の趣旨に基づく取組を、総合的かつ実効的に推進するため、本計画を策定する。

## (2) 計画の位置づけ

本計画は、デジタル手続条例第4条に規定する、県の機関の「情報システムの整備に関する計画」として位置付ける。

## 2 計画期間

令和3年度から令和6年度までの4年間とする。

ただし、個別施策について更に長い期間を設定することが適当な場合はこの限りではない。

本計画は、各施策の取組状況や国の動向を踏まえ、その在り方の見直しを検討するとともに、必要に応じて随時、改定等を行う。

## 3 実施機関と対象手続

### (1) 実施機関

本計画に基づき施策を実施する機関は、デジタル手続条例第2条第3号アに規定する、「県の機関」とする。

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  
その他の法律又は条例上独立に権限を行使することを認められた県の機関

ただし、一部の内容に関して、同条例第2条第3号イからオに規定する、「県の機関以外の行政機関等」－市町等、地方独立行政法人等、指定法人等－を含むものとする。

イ 市町その他の地方公共団体・機関（議会を除く。）  
ウ 地方独立行政法人等（県立大学、住宅供給公社、道路公社、土地開発公社）  
エ 県又は県の機関が法律又は条例の規定に基づき管理、試験、検査、検定、登録その他の事務について当該法律又は条例に基づきその全部又は一部を行わせる者を指定した場合におけるその指定を受けた者  
オ ウ又はエに掲げる者（エは、当該者が法人である場合に限る。）の長

## (2) 対象手続

本計画の対象とする行政手続は、以下のとおりとする。

### ア 根拠規程

手続の根拠規程の違いに拘らず、広く対象に含む。

① 法令手続	法律・法律に基づく命令を根拠とする手続
② 条例等手続	県条例・規則、県の機関の定める規則等を根拠とする手続
③ その他手続	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県の機関の定める要綱・要領を根拠とする手続</li> <li>・ 県の機関の事業実施に伴う手続</li> </ul>

### イ 手続の種類

手続の種類は、以下の4種類とし、手続と一連の行為を含む。

① 申請等	申請、届出その他の県の機関等に対して行われる通知
② 処分通知等	公権力の行使の処分通知その他の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
③ 縦覧等	県の機関等が書面等や電磁的記録の記録事項を縦覧等に供する
④ 作成等	県の機関等が書面等・電磁的記録を作成・保存する

### ウ 手続の主体と受け手

手続の種類に応じて、「県民や民間事業者等と県の機関」との手続（下表①、②）、「県の機関と県職員」との手続（③）、「県の機関とその他の行政機関等（国を含む）」との手続（④）を対象とする。

ただし、「県の機関以外の行政機関等」と「県の機関」で、情報システムを共有することが、費用対効果の観点から合理的と認められる場合には、「県民や民間事業者等と県の機関以外の行政機関等（国を除く）」との手続（⑤）も対象とする。

種類	申請等	処分通知等	縦覧等	作成等
① 県民等⇒県	○			
② 県⇒県民等		○	○	
③ 県の内部	○	○	○	○
④ 県⇔行政機関等	○	○		
⑤ 県民等⇔行政機関等	○	○	○	

## 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、利用者中心の行政サービス改革
- ◆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
- ◆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

#### （オンライン化の目的）

行政手続のオンライン化は、単に情報システムの整備、手続費用の削減、オンライン利用率の向上等が目的ではなく、行政手続という行政サービスの利用者、つまり県民の体験を最良とすることを目的とする、デジタル社会における新しい行政サービスの提供方法の構築を目指した、行政サービス改革である。

#### （従来のオンライン化）

従来の取組は、単に紙のプロセスをオンラインにただけで、電子署名の煩雑さや添付書面等の別送が生じるなど、利便性向上の効果は限定的であった。

また、情報システムの利用者として、手続を処理する職員を含めておらず、バックオフィスの業務が見直されなかったことにより、オンライン申請のデータを紙に印刷し処理するなど、職員の業務負担が増加する一面も生じている。

#### （サービスデザイン思考の必要性）

このような実態を踏まえ、今後の「行政手続のオンライン化」の推進には、“サービスデザイン思考”を導入する。デザイン思考とは、利用者の視点（共感）→ニーズを特定（定義）→解決のアイデア（概念化）→とりあえず形にする（試作）→利用者が検証（テスト）という課題解決の思考方法である。

サービス提供のシーンでは、従来の「サービスを提供する者から利用者を見る」のではなく、利用者の視点で「サービスを受ける必要が生じたときからサービスの提供後まで」のエンドツーエンドにわたる利用者の行動様式を踏まえ、サービス提供の在り方を検討することである。情報システムの整備に当たっては、手続のフロント部分だけでなく、一連のサービス全体における利用者ー県民と手続を処理する職員ーの体験（UX：ユーザーエクスペリエンス）が最良となるデジタル化手法の実装につながる。

#### （利用者中心の行政サービス改革）

このような観点にたつて、国が示した「サービス設計12箇条」を参考に、一連の行政手続が、最初から最後までデジタルで完結し、サービスの利用者の体験全体が最良となる、利用者中心の行政サービス改革の取組みを進める。

## ＜サービス設計 12 箇条（要約）＞

### 第 1 条 利用者のニーズから出発する

利用者の視点で何が必要か考える。サービス提供側の職員も重要な利用者とする。

### 第 2 条 事実を詳細に把握する

現場で起きていることを、事実に基づき徹底的に実態を把握し、課題の可視化と因果関係の整理を行った上でサービスの検討に反映する。

### 第 3 条 エンドツーエンドで考える

サービスを受ける必要が生じたときからサービスの提供後まで、エンドツーエンドの利用者の行動全体を一連の流れとして考える。

### 第 4 条 全ての関係者に気を配る

全ての関係者にどのような影響が発生するかを分析し、Win-Win を目指す。デジタル機器が使えない人も、デジタル技術の活用により便益を享受できる仕組みを考える。

### 第 5 条 サービスはシンプルにする

初めての人やデジタルに詳しくない人も、マニュアルに頼らず、サービスを利用し完結できることを目指す。利用者に提出や入力を求める情報は、真に必要なものに限定する。

### 第 6 条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める

デジタル以外の手段を、デジタルに移行する可能性を検討しサービス改善を図る。プライバシー確保はサービス向上の手段と認識し、デジタル技術でセキュアに構築する。

### 第 7 条 利用者の日常体験に溶け込む

利用者が日常的に多くの接点を持つ民間サービスやプラットフォームとともにサービスが提供されるような設計を心掛ける。

### 第 8 条 自分で作りすぎない

既存の情報システムの再利用やクラウドサービス等の民間サービスの利用を検討する。

### 第 9 条 オープンにサービスを作る

サービス設計時には利用者や関係者を検討に巻き込み、意見を取り入れる。

### 第 10 条 何度も繰り返す

試行的にサービスの提供や業務を実施し、何度も確認と改善のプロセスを繰り返しながら品質を向上させる。

### 第 11 条 一遍にやらず、一貫してやる

優先順位や実現可能性を考えて段階的に実施する。成功や失敗、それによる軌道修正を積み重ねながら一貫性をもって取り組む。

### 第 12 条 情報システムではなくサービスを作る

全てを情報システムで実現するのではなく、必要に応じて人手によるサービス等を組み合わせる。

## 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は、業務プロセス改革（BPR）
- ◆オンラインの目的化を排除、利便性向上と行政の簡素化・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

### （業務プロセス改革の必要性）

サービスデザイン思考による行政サービス改革とは、言い換えれば、デジタル技術の活用を前提として、行政手続における一連の業務プロセスを改革することである。業務プロセス改革（BPR：ビジネスプロセスリエンジニアリング）が伴わないオンライン化は、単に紙申請のプロセスをオンライン化したにすぎない、まさしく「オンラインの目的化」である。本県でも、過去に、全行政手続のオンライン化が目的化したことで、本来目指している「利用者の利便性向上」や「行政の簡素化・効率化」という成果が十分に得られていない。

### （オンラインの目的化の排除・時間をかけた業務プロセス改革）

このため、既存の業務プロセスを見直すことなく、性急に情報システムの整備を図るなど、行政手続の存在を前提としたオンラインの目的化を避け、あくまでオンライン化は、利用者中心の新しい行政サービスを構築する手段であるとの認識に立つことが極めて重要である。

本来の目的である「利用者の利便性向上」と「行政の簡素化・効率化」に立ち返り、書面・押印・対面の見直しや働き方改革の推進等の他の取組と相互に成果を活用しながら、業務プロセス改革（BPR）に、十分な時間をかけて取り組む必要がある。

このような観点にたって、利用者のニーズ、利用状況等を詳細に把握・分析した上で、どのようなツールが使えるか、からスタートするのではなく、あるべきプロセスや解決策を組み立て、利用者がサービスを受ける際に最適な手法・制度・体制を一から再設計する、業務プロセス改革（BPR）に取り組む。

### Ⅲ. 基本方針

デジタル手続条例と「Ⅱ. 取組の視点」を踏まえ、3つの基本方針を定める。

#### 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」
- ◆「紙申請のプロセス」を「デジタルを前提としたプロセス」に変革
- ◆取組において順守する基本原則
  - ①デジタルファースト原則
  - ②ワンスオンリー原則
  - ③コネクテッド・ワンストップ原則
  - ④デジタルデバイドへの配慮原則

(オンライン化方針の転換～「オンラインでもできる」から「原則オンライン」)

これまでの行政手続のオンライン化方針は、紙申請を原則として、県の機関の裁量により「オンラインでもできる」としていた。デジタル手続条例では、デジタル技術を最大限活用し、県民生活の向上と県内の社会経済活動を更に円滑化する観点から、県の機関の裁量ではなく、行政手続の利用者が「オンラインか紙か選択できる」こととし、県の機関に情報システム整備義務を課すことにより、「**オンラインが原則**」「**紙でもできる**」ことを基本方針とする。

その上で、行政のあらゆるサービスを最初から最後までデジタルで完結させるために不可欠な**デジタル3原則**に加え、デジタル技術の利用能力や知識・経験が十分でない者へ「**デジタルデバイドへの適正な配慮**」を、取組を進めるに当たって遵守すべき基本原則として、業務プロセス改革（BPR）を進めていくことにより、これまでの「**紙申請のプロセス**」を「**デジタルを前提としたプロセス**」に変革していく。

#### 【基本原則】

①デジタルファースト	個々の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	民間手続を含め複数の手続が一度で完結
④デジタルデバイドへの配慮	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」

◆情報システムの機能強化による「県民の利便性向上」

◆職員の事務を効率化する「バックオフィスの改革」

利用者中心のサービスデザイン思考による情報システム改革に取り組む。紙の様式をそのままオンライン化しただけでは、利用者の利点は少ない。「デジタルを前提としたプロセス」への変革は、デジタル技術の特性を最大限に活かすことから始まる。サービス提供のフロント部分において、容易にアクセスできる、データ連携による自動入力で入力項目が最小限で済む、手数料の支払いもオンラインで完結するなど、**情報システムを機能強化**し、利用者が**“使いたい”**と思う**情報システムの構築**により、**県民の利便性を向上**する。

一方、申請されたデータが、他の行政機関等とデータ連携され、確認すべき情報が容易に参照できる、自動的にデータベースが構築される、オンラインで意思決定し、その結果をオンラインで利用者にフィードバックする等、もう一方の利用者である県の機関の職員が、県民や民間事業者等に**“使ってもらいたい”**と思える**情報システムを整備**する**「バックオフィスの改革」**に取り組む。

## 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・効果性を優先」

◆「成功事例の蓄積」によるオンライン手続の普及

日々進化するデジタル技術も万能ではなく、投資コストもかかる。全手続の一律的なオンライン化は、手段の目的化となり、無駄な投資による“使われないシステム”を世に送り出す。このため、費用対効果を考慮し、添付書面等が少なくデジタル化が容易な手続や、何度も反復して手続きする、処理件数が多く相当な業務負担となる手続など**「実現性・効果性の高い手続を優先」**してオンライン化する。

情報システムの整備だけでは、オンライン化は進展しない。利便性向上の効果を広く普及啓発することが必要である。効果性の高い手続のオンライン化が実現する、つまり**「成功事例の蓄積」**により、県民や職員は「オンライン化の恩恵が実感」できる。これにより、他の行政手続について、「オンライン申請したい、オンライン環境を構築したい」という意識が喚起される。オンライン手続の普及促進のため、**「成功事例の蓄積」と積極的な広報活動を展開**する。

## IV. オンライン手続の推進

3つの基本方針に基づき、行政手続のオンライン化は、次の流れで進める。

「各機関行政手続オンライン化推進方策」の策定					
①行政手続の 棚卸し		②業務プロセス改革(BPR)の実施			③ 普及 啓発
		②-1 制度全体	②-2 情報システム整備		
			A フロント	B バックオフィス	
① ー 1 オ ン ラ イ ン 可 能	A 未実施 ・優先 ・その他	ア.業務フロー ー可視化  イ.添付書面 不要化  ウ.その他 制度・運用 見直し	ア.専用型・汎用型 システムの選択  イ. 情報連携等に よる添付書面等 の省略  ウ.利用者の利便性 向上	ア.業務システム とのデータ連携  イ.電子決裁機能 の強化  ウ.最新技術の 活用	ア. 利用 支援   イ. 広報
	B 実施済		(見送り)		
①-2 オンライン不適			(システム変更)		

### 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

令和2年度、行政手続オンライン化条例を改正し、デジタル手続条例を制定するに当たって、法令手続、条例等手続に係る県の全機関における「行政手続の棚卸し」を実施した。その結果、実績のない手続を除き、今後、新規にオンライン化する対象となる手続は、およそ4,400手続である。

今後、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「その他の手続」を調査対象に加えるなど、継続的に実施していく。

#### 【調査結果】

(法令手続・条例等手続のみ)

手 続 種 類	①オンライン等 実施済	②オンライン等 未実施	③②のうち オンライン化不適	オンライン等対象 (②-③)
① 申 請 等	221	2256	13	2243
② 処 分 通 知 等	27	1917	79	1838
③ 縦 覧 等	11	170		170
④ 作 成 等	27	117		117
合 計	286	4460	92	4368

【③オンライン化適用除外手続】

区 分	手 続 種 類	計
虚偽がないか対面確認必要	申 請 等	12
書面等の事務所備付必要	処分通知等	27
書面等の携帯・提示必要		42
物理的環境がない 等	申 請 等	1
	処分通知等	10
合 計		92

オンライン化を政策的に禁止する趣旨で、デジタル手続法及びデジタル手続条例で、「適用除外」とされた手続

(2) 県の機関における推進方策の策定及び取組推進

県の機関は、改めて実施する「行政手続の棚卸し」の調査結果を踏まえ、令和3年10月に、知事の各部局、その他の機関ごとに、「優先手続」「その他の手続」の具体的内容を定めた、「各機関行政手続オンライン化推進方策」を定め、また令和4年11月には、最新の行政手続の実態調査の結果を踏まえて目標値を変更し、取組を推進してきた。

令和3年度から5年度までの結果は、次のとおりである。令和5年度末で、全手続のうち9,606手続をオンライン化し、年間総件数ベースでは全体の91.6%をオンライン化した。令和6年度目標値は、「行政手続の棚卸し」の調査結果を踏まえ、全庁の目標値として設定し、取組を推進する。

なお、「優先手続」「その他の手続」の内容（考え方）は、(3)(4)のとおりである。

【推進方策の取組結果】

区分		手続全体	オンライン化実施					
			R4初	R4初	R4末(実績)		R5末(実績)	
					対前年増加	対前年増加	対前年増加	対前年増加
手続数	全手続	16,544	4,588 (27.7%)	9,443 (57.1%)	+4,855 (+29.4%)	<b>9,606</b> (58.1%)	+163 (+1.0%)	
	主要手続	291	165 (56.7%)	212 (72.9%)	+47 (+16.2%)	237 (81.4%)	+25 (+8.5%)	
年間件数	全手続	5,226,467	3,948,908 (75.6%)	4,620,909 (88.4%)	+672,001 (+12.8%)	4,785,057 <b>(91.6%)</b>	+164,148 (+3.2%)	
	主要手続	5,028,583	3,886,228 (77.3%)	4,523,651 (90.0%)	+637,423 (+12.7%)	4,681,640 (93.1%)	+157,989 (+3.1%)	

※主要手続：年間件数が400件以上の手続

■ 手続種類ベース（全手続）



■ 年間件数ベース（全手続）



【令和5年度「行政手続の棚卸し」調査結果に基づく取組状況】

上記の取組結果は、推進方策を変更した令和4年度11月時点の手続全体におけるオンライン化の状況であり、手続の廃止等で変動しているため、令和5年度末時点で母数を置き直した場合の状況とは異なる。

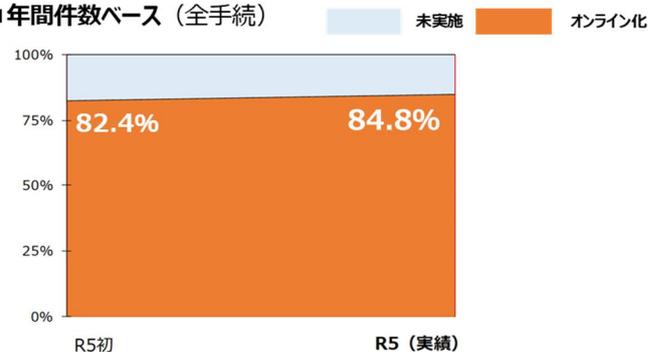
令和5年度末時点の手続全体におけるオンライン化の状況は以下のとおり。

区分		手続全体		オンライン化実施	
		R5初	R5初	R5末(実績)	対当初増加
手続数	全手続	16,272	9,233 (56.7%)	9,328 (57.3%)	+95 (+0.6%)
	主要手続	334	219 (65.6%)	239 (71.6%)	+20 (+6.0%)
年間件数	全手続	6,240,051	5,139,505 (82.4%)	5,293,103 (84.8%)	+153,598 (+2.4%)
	主要手続	6,067,086	5,037,783 (83.0%)	5,189,383 (85.5%)	+151,600 (+2.5%)

■ 手続種類ベース（全手続）



■ 年間件数ベース（全手続）



### (3) 「優先手続」の選定

県が優先してオンライン化に取り組む「優先手続」として、「実現性・効果性の高い手続」を選定する。

「実現性・効果性の高い手続」とは、県民・民間事業者等と県の機関の職員の双方において、「添付書面等が少なく、申請等の内容が簡易又は申請等の審査が容易」、「同じ申請等を何度も行う又は処理件数が多い」手続である。

また、手続種類ごとの優先手続の内容は、以下のとおりとする。

#### 【実現性・効果性の観点】

	県民・民間事業者等	県の機関の職員
実現性	添付書面等が少なく 申請が容易	添付書面等が少なく 審査が容易
効果性	何度も同じ手続をする	処理件数が多い

#### 【「優先手続」の3要件】

①申請等の実績が年 400 件以上	・平均で1日1件以上の手続が行われている。 県の機関では、開庁日に平均で1日2件以上の処理が行われており、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、事業着手の届出、毎年の定期的報告など、同じ申請者等が何度も反復する手続は、効果性が高い
③添付書面等が少ない	・申請等の内容を確認する添付書面等が少ない手続は、様式に記載する内容も簡易で、情報システムの適応が容易であり、実現性が高い

#### 【手続種類ごとの「優先手続」】

種 類	概 要
申 請 等 処 分 通 知 等	国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」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
	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
	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

種 類	概 要
処 分 通 知 等 (申請無)	通知先が特定され、受信が確実な手続
縦 覧 等	・地図表示システムによる縦覧が可能な手続 ・専用システムのデータで縦覧が可能な手続
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

## ア 申請等・申請等に基づく処分通知等

県の機関に対する「申請等」及び「申請等に基づく処分通知」は、費用対効果が見合わない手続を除き、**添付書類の提出、本人確認及び手数料納付も含む手続全体をオンラインで実施できるようにすることを原則**とし、県の機関は、速やかにオンライン化の実現に取り組む。

県の機関は、利用者に対して統一的な取扱いとすべき手続や一連のサービスの一部を成している複数の手続など、関連する手続を行政サービス単位で集約してオンライン化を行うことにより利用者の利便性向上を図る。

また、オンライン化を実現した手続については、引き続き積極的なオンラインでの活用を検討する。

### ① 地方優先手続

国の「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）において、①処理件数が多く住民等の利便性の向上や業務の効率化の効果が高いと考えられる手続、②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として、「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」に掲げられた計59手続のうち、県の機関に係る手続は18手続である。

このうち、「**道路占用許可申請等**」等2手続は、**オンライン化が未実施であり、速やかにオンライン化を実施する。**

既にオンライン化実施済みである16手続については、対象範囲の拡大や利用の拡大に向けて、情報システムの利便性向上に取り組む。

【県の機関に係る「地方公共団体の優先オンライン化手続」】

	手続区分	根拠	所管
実施済	①道路占用許可申請等	法令	土木部
	②建築確認	法令	まちづくり部
	①図書館の図書貸出予約等	その他	教育委員会
	②文化・スポーツ施設等の利用予約	条例等・その他	関係機関共通
	③研修・講習・種イベント等の申込	その他	関係機関共通
	④地方税申告手続（eLTAX）	法令	財務部
	⑤自動車税環境性能割の申告納付	法令	財務部
	⑥自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告	法令	財務部
	⑦自動車税住所変更届	その他	財務部
	⑧港湾関係手続	法令	土木部
	⑨道路使用許可の申請	法令	警察本部
	⑩自動車の保管場所証明の申請	法令	警察本部
	⑪駐車場の許可の申請	法令	警察本部
	⑫産業廃棄物の処理、運搬の実績報告	法令	環境部
	⑬感染症調査報告	法令	保健医療部
	⑭職員採用試験申込	その他	人事委員会
⑮入札参加資格審査申請等	条例等	関係機関共通	
⑯入札	その他	関係機関共通	

② 国情報システム利用手続

法令手続のうち、国で同様の手続を行う手続や県の機関を経由機関とする手続等は、国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」において、国等が情報システムを整備し、オンライン化を予定している手続（9事務114手続）がある。

今後、更に取組が広がる可能性もあり、国と県との重複投資を防止する観点から、「国等が情報システムを整備する手続」は、その情報システムを利用してオンライン化を実施する。

【県の機関に係る「国等が情報システムを整備する手続」】

手続区分	手続数	所管
①国家資格証のデジタル化	27 手続	関係機関 共通
②旅券の発給申請等	2 手続	産業労働部
③技能検定の受検及び合格通知等	5 手続	産業労働部
④肥料登録申請等	3 手続	農林水産部
⑤家畜伝染病予防法等に基づく報告、 通報等	4 手続	農林水産部
⑥経営革新計画の承認手続	1 手続	産業労働部
⑦宅地建物取引業免許等関係手続	23 手続	まちづくり部
⑧特定車両停留施設における停留許可 関係手続	2 手続	土木部
⑨特定非営利活動促進法関係手続	47 手続	県民生活部
合 計	114 手続	

③ その他手続

その他、「実現性・効果性の高い手続」（「優先手続」の3要件全てに該当する手続）から優先的にオンライン化に取り組む。

イ 申請等に基づかない処分通知等

申請等に基づかない処分通知等は、許可の取り消しなど不利益処分に該当するものも多く、県民や民間事業者等のオンラインでの通知先が入手困難な場合や実質的に閲覧されない場合などが予想される。

このため、「優先手続」は、事業実施等のお知らせなど「通知先が特定され、受信が確実な手続」を選定し、可能なところから取り組む。

ウ 縦覧等

縦覧等のうち、法令・条例等に基づき、地域指定した区域の図面を事務所等に備え置き、縦覧等に供するものについては、一つの情報システムの整備により、インターネットを利用して広く縦覧等に供することが可能である。また、全国で行われる法令手続の中には、同様に「国等が情報システムを整備する手続」も存在する。

このため、「優先手続」は、①「国等が情報システムを整備する手続」と②「地図に指定区域を表示する手続」を選定し、②について県の機関横断の取組として実施する。

## エ 作成等

作成等については、県の機関の内部の手続であり、現状でも多くの手続が電子データで作成・保存されている。ただ、その多くは、電子データを紙に印刷したものを正本として扱っており、電子データは副本扱いとなっている。

このため、作成・保存の業務プロセスを一貫してデジタル化することにより、電子データを正本とした作成・保存を進めることとし、「優先手続」は、申請等のオンライン化により、申請等のデータをデータ連携により業務システムに取り込み、自動的に台帳等を作成・保存する「申請等データで作成する手続」とする。

### (4) 「その他の手続」の取り扱い

---

「その他の手続」については、「県の機関内部の手続」や「県の機関と他の行政機関等の手続」など、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から、順次オンライン化等の検討を行い、その内容を具体化する。

#### 《コネクテッド・ワンストップの推進》

「優先手続」の検討にあたっては、行政手続等の負担を大幅に軽減し、利用者が利便性の向上を実感できるよう、民間手続まで含めたワンストップ化～「コネクテッド・ワンストップ」の視点も含めて検討する。

例えば、各種の「住所変更届」や「記載事項変更届」などは、転居や代表者の死亡等に伴い手続きされる。その際には、県の機関への届出以外に、国や市町への手続きと電気・ガス・水道等の民間事業者への手続きも同時に行われている。これらは、国全体の情報連携システムの構築が必要であるため、県の機関単独での推進は困難であるが、国で取り組んでいる先行6分野の進展状況を注視しつつ、可能な部分があれば、ワンストップ化を進めていく。

### 【国の「コネクテッド・ワンストップ」取組状況】

<p><b>ア</b> 子育て ワンストップサービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* マイナポータルで自治体の子育てサービスを検索・オンライン申請でき、必要な情報をプッシュ型通知</li> <li>* 保育所入所申請に必要な就労証明書のデジタル化、障害児施策への拡充等を実施</li> <li>* マイナポータルを活用した児童手当の現況届と定期予防接種のお知らせのデジタル化を実施</li> </ul>
<p><b>イ</b> 介護 ワンストップサービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* マイナポータルから介護・介護予防手続のオンライン申請等ができるワンストップサービスを開始</li> <li>* オンライン申請における申請フォームのひな形を作成、マイナポータル・ぴったりサービスへのプリセットを実施</li> </ul>
<p><b>ウ</b> 引越し ワンストップサービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 引越しを行う者が、民間事業者の引越しポータルサイトで電気・ガス・水道の手続等を実施できるサービスを開始</li> <li>* 令和4年度から、全市区町村においてマイナポータルを経由し、転出届の提出・転入予定市区町村への来庁予定の連絡が可能</li> </ul>
<p><b>エ</b> 死亡・相続 ワンストップサービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 他の手続で死亡情報の参照可能だが、死亡届出の省略が不可の手続は、届出提出を省略、死亡情報を参照不可の手続も、届出省略の実現に向け検討</li> <li>* 戸籍情報連携システムの戸籍電子証明書を活用した法定相続人の特定に係る遺族等の負担軽減策の検討</li> <li>* 死亡に関する総合窓口「おくやみコーナー」の設置支援</li> <li>* 死亡届及び死亡診断書（死体検案書）のオンライン化に向け、令和3年度に課題整理・令和8年度末に開始予定</li> </ul>
<p><b>オ</b> 社会保険・税手続 ワンストップ化・ ワンズオンリー化</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 従業員のライフイベントに伴い企業が行う社会保険・税手続を、マイナポータルを活用したワンストップ化を開始、対象機関・手続を順次拡大</li> <li>* 民間事業者がクラウドサービス上にデータを記録し、行政機関等が当該データを参照して社会保険・税手続を行うことについて、金融機関等が税務署長に提出する支払調書等を対象に、令和4年1月提出分から運用開始</li> </ul>
<p><b>カ</b> 法人設立 ワンストップサービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* マイナポータルを活用し、国税、地方税、年金、雇用保険等法人登記後手続のワンストップ化開始</li> <li>* 令和3年2月から定款認証・設立登記等全手続のワンストップ化、設立登記時の印鑑届出の任意化、GビズID発行等を開始</li> </ul>

## 2 業務プロセス改革（BPR）の実施

### （1）業務プロセスの可視化

県の機関は、利用者から見たエンドツーエンドで手続の現状を詳細に把握し、行政手続の利用者と県の機関間のフロント部分のオンライン化だけでなく、県の機関内のバックオフィスを含めたプロセスを再設計する、業務プロセス改革（BPR）を実行する。

その際、サービス提供者の視点だけでなく、利用者の視点に立って、手続の申請者が、本人か代理人か、個人か法人か、地域別、世代別、世帯構成別など申請者の分類に応じた利用者のニーズや利用状況及び現場の業務について、利用者ごとの違いや業務を行う現場の規模等に応じた「ばらつき」まで、詳細に把握・分析した上で、プロジェクトの関係者において的確に行政サービス・業務の状況を共有するため、フロー図等を作成することにより、行政サービス全体のプロセスを可視化する。

### （2）添付書面等の不要化等

行政手続に係る情報システムの整備を行うに当たっては、前提として、そもそも、「申請書等の記載事項や添付書面等をなぜ求めているか」、「申請書等の記載事項や添付書面等が必要最小限になっているか」を精査する。具体的には、例えば、各手続において確認する必要がある最小限の情報（判断材料として必要な情報や、事後の業務に用いるために行政側に残しておく必要がある情報等）を具体的に挙げて、求めている添付書類に記載されている情報や申請書等の記載事項と突合し、個々に必要性を精査する等により、添付書類の不要化や申請書等の記載事項の削減を図る。

### （3）その他制度・運用の見直し

県の機関は、可視化されたプロセスを基に、利用者が申請を行う前に必要となる作業や利用者が審査結果を受領した後に必要となる作業において、利便性の向上につながる施策があるか、また、形式的な内容確認のみを行うもの、実体的な審査を行うもの等審査内容の種類に応じて、発生している問題点を把握・分析し、行政手続の廃止、他の行政手続との統合又は行政手続の利便性向上のための施策について、以下のような観点等から検討を行う。

### 【その他制度・運用の見直しの視点】

<p>① 行政手続の統廃合</p>	<p>利用者が必要のない行政手続を行うことがないよう、行政手続の目的に立ち返って精査 *利用見込みのない行政手続の廃止 *他の行政手続と合わせて実施することが効率的な行政手続の統合等</p>
<p>② 申請頻度の削減等</p>	<p>利用者が申請を行う際の負担軽減のため、 *繰り返し申請が必要な行政手続の申請頻度の削減 *出頭を求めている行政手続の出頭回数削減や廃止</p>
<p>③ 事前登録・来庁予約による 待ち時間の短縮</p>	<p>対面による本人確認等が必要な手続の待ち時間短縮 *申請情報等の事前登録 *来庁予約の実施</p>
<p>④ 申請書様式の標準化</p>	<p>*同一の行政手続を複数の申請先に行う手続の申請書様式の標準化 *申請先ごとの様式の差異による、同一情報の複数回入力の作業軽減</p>
<p>⑤ オンライン手続の優遇措置</p>	<p>窓口対応や事務処理の効率化等オンライン化による事務処理コストの低減を踏まえた、 *オンライン手続の手数料の減額 オンライン手続の利用促進を図る *手続を処理する際の優先的取扱い</p>

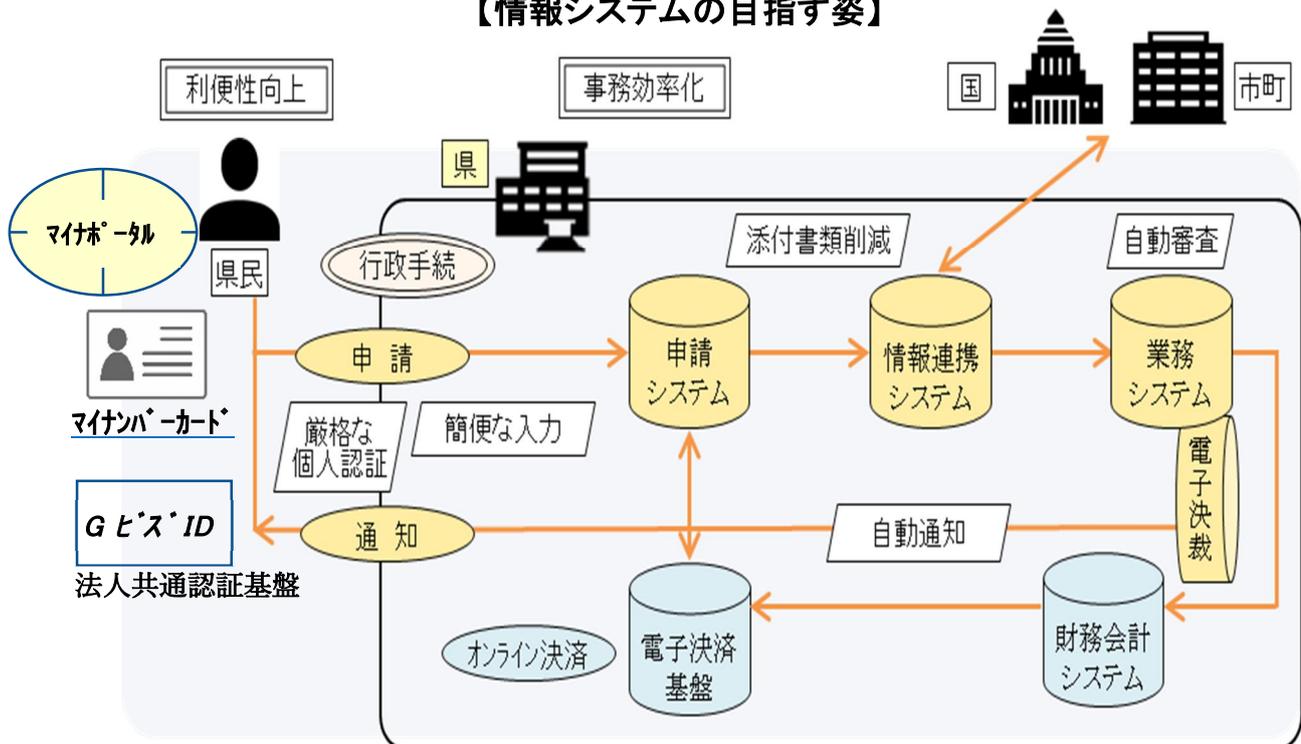
## V. 情報システムの整備

### 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

- ◆申請から審査・決裁・通知・支払までの一連のプロセスをデータ連携
- ◆利便性の向上と事務の効率化を両立する情報システムを整備

#### 【情報システムの目指す姿】



従来は、県民や民間事業者等の利便性の向上を重視し、「申請システム」などのフロント部分の情報システム整備を中心としてきた。

その結果、申請データを処理する県の機関の職員が、電子データを紙に印刷し審査するなど、紙申請よりも業務負担が増加する一面も見られている。

今後は、「デジタルファースト原則」に基づき、①申請事項の入力・処理通知を閲覧する申請システムなどのフロント部分から、②他の機関とのデータ連携により添付書面等の省略を可能にする情報連携システム、③申請データを保存・整理・集計する業務システム、④電子データのまま県の機関の意思決定を行う電子決裁機能のほか、⑤申請手数料等のオンライン決済を可能にする電子決済基盤・財務会計システムとの連携等のバックオフィス部分まで、「エンドツーエンドの一貫したデータ連携」を基本方針として、その仕組みの構築を目指す。これにより、申請等を行う「県民や民間事業者等の利便性の向上」と手続の処理を行う「職員の事務の効率化」の両立を実現する。

## 《国の取組みと連携した整備》

県民や民間事業者等の利便性を向上するため、国の取組みと連携して、①市町や県の機関など手続等の受け手の違いに拘らず、「個人対象手続のフロント部分の一元化」、②法人等手続における「情報システムへのアクセスに利用するID・PW（パスワード）の一元化」を実現する「情報システム連携」を検討する。

ア 「マイナポータル」 との接続	個人対象の手続等は、「オンライン申請機能」や「お知らせ機能」を有する「マイナポータル」からも手続可能とする
イ 「GビズID」の活用	法人・個人事業主対象の手続等は、国が提供する「法人共通認証基盤」を活用して、一つのID・パスワードで複数の行政サービスへのアクセスを可能とする

### (2) 費用対効果の精査

オンライン化、添付書面等の省略、情報システムの新規整備や既存の情報システムの利便性向上のための改修などに当たっては、費用の適正化と行政サービス向上を両立させるため、県の機関は、情報システム整備等に要する費用とこれにより生じる利用者側・行政機関側の効果、業務プロセス改革（BPR）による効果等を勘案し、費用対効果の精査を十分に行った上で、行政手続のオンライン化を推進する。

また、情報システムの整備後の維持管理に要する費用についても、コスト抑制に向けた方策を検討し実施する。

### (3) クラウドサービスの利用

必要となる情報システムの整備を迅速かつ柔軟に進めるため、「クラウド・バイ・デフォルト」の考え方にに基づき、クラウドサービス（ネットワークを通じたコンピュータから提供するサービス）の利用を第一候補として検討するとともに、共通的に必要な機能は共通部品として共用できるよう、機能ごとに細分化された部品を組み合わせる設計思想に基づいた整備を推進する。

### (4) 情報セキュリティ対策・個人情報保護等

県の機関は、ネットワークへのアクセス制御、通信の暗号化、情報システムにおけるログの保全等の技術革新等に対応した情報セキュリティ対策や個人情報の保護など、個人の権利利益の保護、業務継続の確保といった業務と情報システムの安全性及び信頼性を確保するための措置を講ずる。

## (5) 国の情報システム整備との整合

国においては、令和3年9月1日にデジタル庁が設置され、国自らの行政手続オンライン化に係る取組はもとより、地方公共団体と一体となり、行政手続オンライン化を進める各種の取組が実施されている。県の機関においては、国の情報システム整備との整合を図りつつ、取組を進める。

### ア マイナポータル

#### 〈マイナポータル〉

国が設置・運営する国民一人ひとりのポータル Web サイト

#### ・「行政機関等の保有情報」の閲覧

##### \* 閲覧情報の拡大

健診・検診情報（特定健診、事業主健診、がん検診、学校健診等）、薬剤情報、医療費通知情報、就労関係情報（職業訓練履歴や保有資格など）等

#### ・「マイナンバー情報連携の記録」の確認

#### ・「行政機関等のお知らせ」、「民間事業者からの送達物」の受取り

#### ・市町村等のサービス検索・オンライン申請

##### 「ぴったりサービス」〈子育て・介護・被災者支援ワンストップサービス〉

##### \* 全地方公共団体のマイナポータルへの接続

自治体システムとの接続機能等を実装。令和4年度末に、原則、全地方公共団体で、マイナポータルからマイナンバーカードを用いたオンライン手続を可能に

##### \* 申請項目の自動入力機能の実現等

自己情報、お知らせ、民間送達情報と連動し、自動入力機能を設定  
地方公共団体が各種入力制御設定を行える機能を実装

##### \* 標準様式プリセットとオンライン申請の実現

地方公共団体の子育て、介護、被災者支援等の手続、件数の多い手続に標準様式をプリセット

##### \* マイナンバーカードによる利用者認証の追加

希望者に、マイナンバーカードにより、過去の申請内容等を活用等できる機能を実装

##### \* 各業務システムとの連携処理の実現

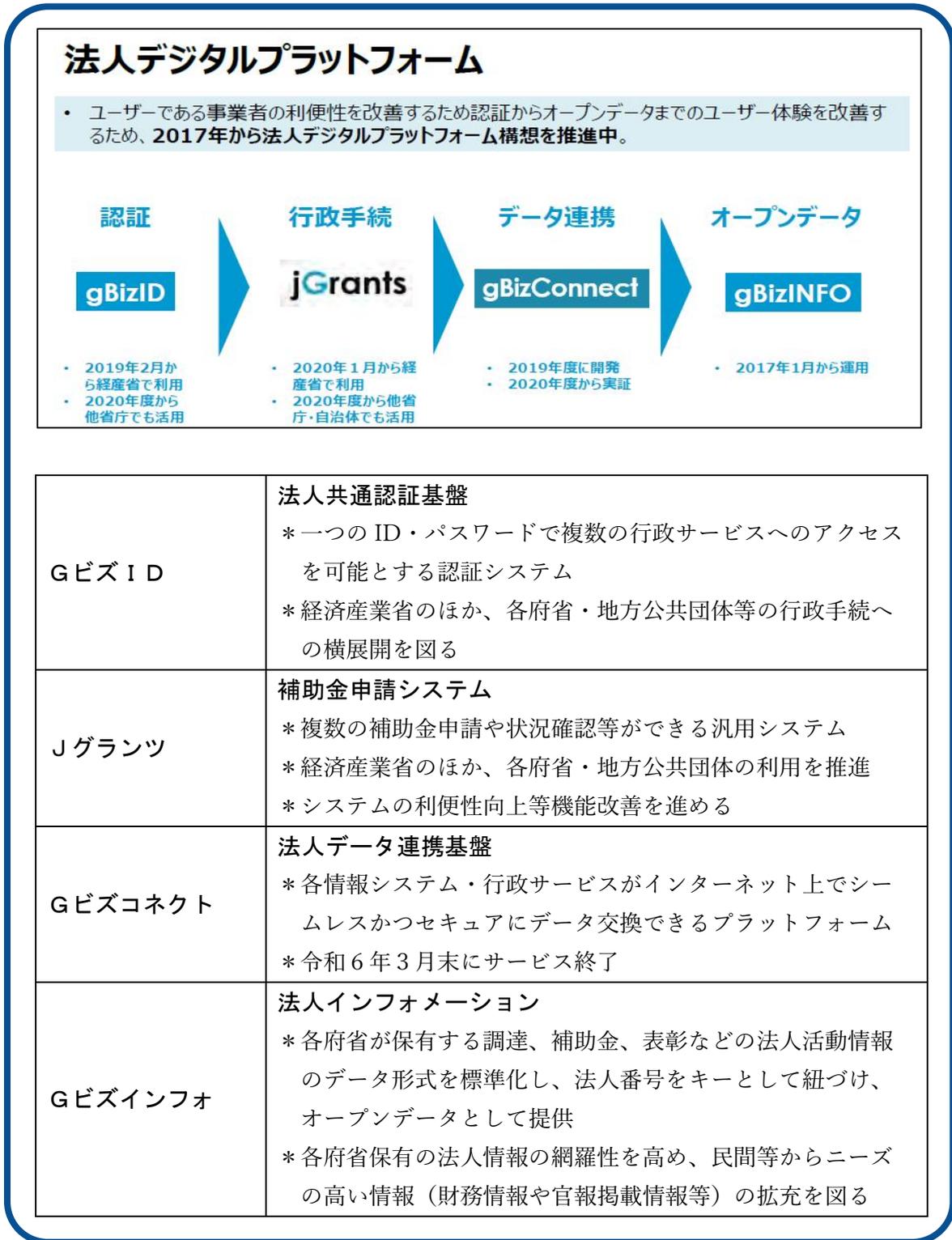
地方公共団体の業務システムと連携容易な申請受付データファイル等を実現

#### ・法人設立ワンストップサービス

#### ・民間事業者の Web サイト等の連携で、情報の取得・提出のオンライン化が可能

## イ 法人デジタルプラットフォームの活用

法人関係の行政手続のワンスオンリー化等のため、法人デジタルプラットフォームの整備と実証を進めている。



## ウ その他の取組み

法令手続のシステム整備	* 法令に基づく県の機関の手続のうち、国の手続と合わせたオンライン化が合理的な場合は、国が情報システムを整備
法人番号 個人事業主 番号体系	* 法人からの申請受付フォームに法人番号入力欄を原則化 * 網羅的番号がない個人事業主には、令和5年10月導入の適格請求書等保存方式（インボイス制度）で登録番号を付番。 * G ビズ ID において個人事業主に対して付番される個人事業主管理番号を e-gov で活用
マイナンバー カード	* 電子証明書のスマートフォンへの搭載 * 暗証番号に依存しない生体認証等の仕組みの検討
業務システム 標準化 クラウド サービスの 活用 システム 運用経費	* 「ガバメントクラウド」の整備 共通の基盤・機能を提供するクラウドサービスの利用環境を整備 * 地方公共団体の業務システムの標準化・共通化 住民記録、税、福祉など市町村の主要20業務を処理する基幹システムの標準仕様を作成。「ガバメントクラウド」上で活用 * 「国・地方デジタル共通基盤」の構築 国と地方が協力して共通システムを開発し、それを幅広い自治体が利用する仕組みを整備。 国や地方自治体が活用できる共通 SaaS や共通 SaaS 利用の前提となるデジタル公共インフラ（DPI）の活用を推進
マイナンバー 情報連携	* 社会保障・税・災害分野以外の情報連携の検討・実施 * 機関別符号のみによる情報連携の検討・実施 * 情報提供ネットワークシステム・住民基本台帳ネットワークシステムにおける情報保有機関から必要な行政機関へのプッシュ型通知の検討・実施

## 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

業務プロセス改革（BPR）の実行により、可視化された行政手続をオンライン化するに当たっては、費用対効果を勘案し、効率的な情報システムの整備により、行政サービスのオンライン化を図る。

申請者等サービス利用者のフロント部分を担う情報システムの整備又は活用は、以下のとおりとする。

① 全国システムの活用	法令手続のうち、国等が情報システムを整備する手続は、重複投資を避けるため、「全国システムを活用」
② 専用型情報システムの整備	関連する複数手続を「一つの行政サービス」としてオンライン化する場合など、汎用型情報システムでの対応が困難な手続は、「専用型情報システムを整備」
③ 汎用型情報システムの活用	内容が簡易な手続は、複数手続を一つの情報システムで処理する「汎用型情報システムを活用」

専用型情報システムの整備を予定していながら、費用対効果の観点から、汎用型情報システム等に仕様を変更し、一連の行政サービスの一部のみをオンライン化する、つまり「オンライン化が目的化」した場合には、結果として、「使えない」、「使われない」情報システムとなる可能性があることから、費用の低減や更なる技術の進展を待つこととして、一定期間、情報システムの整備を「見送る」ことも視野に入れる。

### (2) 簡易なオンラインシステムの活用

既存の「汎用型情報システム」では対応できない場合や、件数が少なく費用対効果等の観点から「専用型情報システム整備」等が適当ではない場合には、手続等の性質等も勘案しつつ、県の機関の「WEBサイト内の簡易な申請ページによる方法」や「電子メールによる方法」等で対応する。

また、県の機関自らが新たに情報システムを整備するだけでなく、オンライン申請機能を備えた、既存の民間サービスの活用を検討するなど、情報システムの形にとらわれない、柔軟な整備を行う。

### (3) 行政機関等による情報システム共用の推進

県民や民間事業者が頻繁に行う行政手続の多くは、市町に対する手続である。一方で、市町においては、高齢化の進展により、オンライン申請の環境を独自に整備しても利用率の向上が見込めない、人員体制や財政状況により、独自の環境整備が困難という課題に直面している。

このため、県では、県と全市町で構成する「兵庫県電子自治体推進協議会」を設置し、情報システムの共同運営を行っている。

この共同運営に引き続き取り組むほか、デジタル手続条例において、新たに行政手続オンライン化の実施機関に位置づけられた、地方独立行政法人等や指定法人等においても、手続の内容や申請件数、情報システム整備の費用を勘案し、情報システムを共用することが合理的な場合には、これら団体との**情報システムの共同運営・共同利用を推進**する。

ア 市町・一部事務組合 との共用	対象：市町、一部事務組合等 内容：兵庫県電子自治体推進協議会による共同運営 ①電子申請共同運営システム“e-ひょうご” ②電子入札共同運営システム“e-ひょうご” ③電子申告共同利用システム
イ 地方独立行政法人等 との共用	対象：兵庫県立大学、芸術文化観光専門職大学、県住宅供給 公社、県道路公社、県土地開発公社、県立施設の指定 管理者 等 兵庫県電子自治体推進協議会への参加、県の機関との共用な ど、情報システムの種別等に応じ検討

### 3 添付書面等の省略

申請等においては、申請等の内容が正しいものか確認するために、添付書面等を求めている。紙を前提とした行政手続では、各行政機関等が保有する情報を行政機関間の連携で入手することが容易ではなく、申請者等が添付書面等の入手・提出する方が、社会全体の行政手続コストが相対的に低かったため、申請者等に必要な書面等の入手・提出の負担をお願いしてきたが、近年、デジタル技術の活用によるデータ連携により、各行政機関が保有する情報の入手・参照が容易になった。

このため、県の機関は、「ワンスオンリーの原則」に基づき、行政機関が保有する情報について、行政手続において添付書面等として提出を求めている場合は、必要性の精査を行った上で、**行政機関間の情報連携等により添付書面等を省略**する。

添付書類の必要性を精査した結果、なお提出を求める必要がある添付書類については、費用対効果を踏まえて、既に存在する、又は整備が予定されている情報連携の仕組みの活用を推進する。

また、情報連携による省略が困難な添付書類については、少なくともオンライン提出を可能とするなど、可能な限り一連の手続がデジタルで完結するように取り組む。

#### (1) 県保有情報連携システムの整備検討

県税に係る納税証明書や県の機関による許可書等の写し、県の機関が発行した手帳の写しなど、既に県の機関が保有する情報を、別の申請等において、添付を求めている情報については、情報システムによる情報連携の仕組みを構築することにより、添付書面等の省略が可能なことから、手続件数や情報システムの仕組み・システムの整備費用を精査したうえ、概ね令和4年度から「**県保有情報連携システムの整備**」を検討する。

#### (2) 全国的情報連携システムの活用

既に稼働している、「住民基本台帳ネットワークシステム」やマイナンバーの活用により情報連携を行う「**情報提供ネットワークシステム**」を活用して、対象となる申請等について、「住民票の写し」や「住民票記載事項証明書」、「納税証明書」、「身体障害者手帳の写し」などの書面等の添付を省略する。

### (3) 電子証明書の活用

---

オンライン申請を行う際に、個人の手続については、**マイナンバーカードの署名用電子証明書を用いて電子署名**を行い、その電子証明書と併せてデータを送信することにより、「住民票の写し」や「住民票記載事項証明書」「印鑑証明書」の添付を省略する。また、法人の手続について、**商業登記電子証明書を用いて電子署名**を行い、その電子証明書と併せてデータを送信することにより、「商業登記事項証明書」や「印鑑証明書」の添付を省略する。

なお、「汎用型情報システム」である「兵庫県電子申請共同運営システム“e-ひょうご”」は、この電子署名と電子証明書の送信が可能である。押印・書面規制等の見直し後も、引き続き、押印を必要とする手続は、この電子署名を活用したオンライン利用を促進し、書面等を不要化する。

### (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の活用ができない「その他の書面等」や法人の「定款や決算書等」の書面等は、オンライン申請において「**イメージデータの添付**」を可能とするなど、書面等の提出を不要化する。

また、申請書等において、①法人の商号又は名称、②本店又は主たる事務所の所在地の確認が必要な申請等は、国税庁の「**法人番号公表サイト**」で確認ができるため、「商業登記事項証明書」の添付が省略できる。法人の「WEBサイト」では、法人の定款や決算書等の閲覧が可能な場合があり、**法人の「WEBサイトの閲覧**」で添付が省略できる。

(一財)民事法務協会が提供する「**登記情報提供サービス**」は、オンライン申請の際に、申請者等が事前に同サービスを利用して、固有の照会番号を取得し、当該照会番号を入力してデータ送信した後、県の機関が、同サービスを通じて必要な登記情報にアクセスできるサービスである。この手法を用いることで、「商業登記事項証明書」「不動産登記事項証明書」の添付が省略できる。

これらの手法の導入は、手続件数や一定期間で集中処理するか否か等を勘案し、申請等を処理する県の機関の業務量の増加につながらないように留意する。

### (5) マイナンバーカードの活用

---

対面による申請が必要な申請等であっても、申請者等から直接、「マイナンバーカードの提示」を受ける場合は、身元確認と本人認証の本人確認が可能であるため、「住民票の写し」や「住民票記載事項証明書」の添付を省略する。

【「添付書面等を省略する手法」と「省略できる書面等」】

	県保有 情報連携 システム	住民基本 台帳ネット ワークシステム	情報提供 ネットワーク システム	電 子 証 明 書	そ の 他 の オンライン手法	マイナンバー カード、 提 示
住民票の写し 住民票記載事項証明書		○	○	○		○
印鑑証明書（個人）				○		
所得証明書 納税証明書等	○		○			
その他の書面	○		○		イメージデータ	
定款、決算書 各種資格証明					イメージデータ WEB サイト	
印鑑証明書（法人）				○		
商業登記事項証明書				○	法人番号 サ イ ト	
不動産登記事項証明書					登記情報 提供サービス	

【国の取組みで留意する事項】

情報提供ネット ワークシステム  電子証明書	<p>* 今後、戸籍情報（戸籍謄本・抄本）のマイナンバー情報連携が実施される予定</p> <p>* 令和6年3月以降、戸籍記録事項の証明情報を確認できる「戸籍電子証明書」を発行、戸籍情報連携の仕組みを整備予定</p>
ベース・レジストリ	<p>* 「公的機関で登録・公開・参照される人、法人、土地、建物、資格等の社会の基本データであり、正確性・最新性が確保された社会の基盤となるデータベース」を整備</p> <p>* このデータベースが整備されれば、「ワンスオンリー」が実現</p>

## 4 情報システムの利便性向上

県の機関は、情報システムの整備に当たっては、利用者が“すぐに使えて”“簡単”“便利な”「使いたい」情報システムとするため、利用者の利便性を向上させる、以下の取組みを推進する。

### (1) 「兵庫県電子申請共同運営システム“e-ひょうご”」の更新

県の機関が共用している「汎用型情報システム」である「兵庫県電子申請共同運営システム“e-ひょうご”」は、令和7年度から次期システムを導入する。

次期システムの導入にあたっては、申請者・担当職員ともに使いやすいインターフェイス、スマートフォンへの対応及びサポート体制等を重視する。

また、県においては、事業者からの申請や要配慮個人情報扱うニーズに対応し、マイナポータル連携やポータルといった利用者の利便性を考慮した機能を活かし運用する。

### (2) 本人確認のオンライン化

オンライン申請に当たっては、紙申請に比べ、「なりすまし」「改ざん」のリスクが高いことから、オンラインで「本人確認」を行う必要がある。

しかしながら、現状では、「電子署名」と「電子証明書」を用いた「本人確認」の手法は、事前に「電子証明書」を取得する必要があること、ICカードを読み込むカードリーダーが必要であること等、利用者によっては、ハードルが高く、「電子署名」が必要な手続は、ほとんどオンライン申請されていない。

このため、県の機関は、国が示した「行政手続におけるオンラインによる本人確認の手法に関するガイドライン」（平成31年2月25日CIO連絡会議決定）に基づき、**各手続の特性や利用者の利便性を総合的に勘案して、必ずしも「電子署名」が必要でない手続は、ID・パスワードによる「本人確認」とするなど、各手続に見合った「本人確認」のオンライン化を行う。**

マイナンバーカードが広く普及し、国で検討が進められている、マイナンバーカードのスマートフォンへの搭載が実現すれば、個人の手続は、マイナンバーカードの公的個人認証機能の活用が容易となり、全ての手続が、最も高いレベルで「本人確認」できる。また、法人や個人事業主向けの手続のうち、同ガイドラインに基づくオンラインによる本人確認の手法がレベルB又はCと整理された手続は、国が提供する「GビズID（法人共通認証基盤）」を利用することができる。この進展状況も踏まえつつ、適切な「本人確認」を行う。

## 【「本人確認手法ガイドライン」の保証レベルとオンライン手法】

別紙2 オンラインにおける本人確認の手法例の対応表（個人に係る行政手続）

①必要な保証レベル		②オンラインによる手法例	③実現できること・特徴
身元確認保証レベル	本人認証保証レベル		
レベル3 対面での身元確認	レベル3 耐タンパ性が確保されたハードウェアトークン	レベルA <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーカード（公的個人認証：署名用電子証明書）による身元確認でアカウントを作成し、アカウント作成後はマイナンバーカード（公的個人認証：利用者証明用電子証明書）の耐タンパ性ハードウェアトークンによる本人認証を実施。</li> <li>・申請データに対するマイナンバーカード（公的個人認証：署名用電子証明書）による電子署名を付与。</li> </ul> ※耐タンパ性ハードウェアトークンの例： -PIN+ICカード（マイナンバーカード）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行政手続の対象者や行政手続を実施している者について、個人の基本4情報を毎回確認している。</li> <li>・マイナンバーカード（公的個人認証：署名用電子証明書）の機能により付与された電子署名を検証することにより、非常に高い信用度で「身元確認」を行っている。また、耐タンパ性を有したハードウェアトークンにより非常に高い信用度で「本人認証」を行っている。</li> </ul>
レベル2 遠隔又は対面での身元確認	レベル2 複数の認証要素	レベルB <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーカード（公的個人認証：署名用電子証明書）等による身元確認でアカウントを作成し、アカウント作成後はマイナンバーカード（公的個人認証：利用者証明用電子証明書）若しくはこれにすることができない場合、その他の多要素認証による本人認証を実施。</li> <li>・マイナンバーカードによるオンラインでの身元確認が行えない場合、対面での身分証明書等の確認や郵送した申込書（捺印付）、印鑑証明書、公的証明書（住民票等）等の確認によりアカウントを作成。</li> <li>・法人共通認証基盤における多要素認証の機能を利用する場合等、事業を行う個人についての押印及び印鑑証明書等の郵送による身元確認で、アカウントを作成し、アカウント作成後は多要素認証による本人認証の実施。</li> </ul> ※多要素認証の例： -ID・パスワード+二経路認証アプリ -ID・パスワード+ワンタイムパスワード生成アプリ -ID・パスワード+生体認証	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行政手続の対象者や行政手続を実施している者について、登録時に個人の基本4情報を確認し、認証プロセス時には、同一の個人であることを確認している。</li> <li>・登録時に相当程度の信用度のある「身元確認」を行い、マイナンバーカード（公的個人認証：利用者証明用電子証明書）等の多要素認証の機能を用いることで、相当程度の信用度で「本人認証」を行っている。</li> <li>・特に法人共通認証基盤においては、登録時に事業を行う個人を相当程度の信用度で「身元確認」を行い、多要素認証の機能を用いることで相当程度の信用度で「本人認証」を行っている。</li> </ul>
レベル1 身元確認のない自己表明	レベル1 単一又は複数の認証要素	レベルC <ul style="list-style-type: none"> <li>・身元確認を行わずにオンラインでアカウントを作成し、アカウント作成後は単要素認証で本人認証を実施。</li> <li>・法人共通認証基盤における単要素認証の機能を利用する場合等、身元確認を行わずにオンラインでアカウントを作成し、アカウント作成後は単要素認証で本人認証を実施。</li> </ul> ※単要素認証の例： -ID・パスワードのみ -認証デバイスのみ -生体認証のみ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行政手続の対象者や行政手続を実施している者について、個人を正確に確認する必要がない場合で、単に毎回のアクセスが、同一の者により行われていることを確認しており、「本人認証」における信用度はある程度ある。</li> </ul>
該当しない	該当しない	レベルD <ul style="list-style-type: none"> <li>・身元確認を行わずにオンラインでアカウントを作成し、アカウント作成後もアカウントを入力するだけ（本人認証を行わない。）。</li> </ul>	本人に関する情報は不要

### (3) 情報システムへの入力の利便性向上

区 分	ねらい	手 法
わかりやすい仕様	端末操作に不慣れな利用者への配慮	* 利用者に分かりやすいUI(ユーザーインターフェース)/UX(ユーザーエクスペリエンス)による仕様
入力の簡易化等	利用者が申請書を作成する際の負担軽減	* マイナンバーカード利用、法人番号入力による氏名・会社名等の入力省略・自動入力 * 二次元コードの読み取りによる自動入力 * 質問への回答で申請書等が自動作成される機能整備 * チャットボットによるQ&A対応機能等の搭載 * 利用者が前回申請時に入力した情報と同じ情報は入力不要とするプレプリント
申請内容チェック機能の強化等	利用者の負担増と効率的処理の妨げとなる申請内容の修正の削減	* 申請書作成画面における数値の自動計算 * 形式チェック機能の強化 * ヘルプデスクの設置 * よくある過誤事案Q&A集の公開
申請画面の多言語化	外国人利用者への配慮	* 外国人利用者向け申請画面等の入力案内の多言語表記

### (4) 情報システム全般の利便性の向上

区 分	ねらい	手 法
スマートフォン等からの手続	パソコンからスマートフォンへの利用端末の変化に応じインターフェイスを改善	* スマートフォン・タブレット専用画面の整備
申請画面等のマルチブラウザ対応	利用者の使用ソフトウェア多様化への対応	* 複数のブラウザから申請等を可能とする
オンライン手続初期設定の簡易化	短時間で容易に利用開始できる環境整備	* 専用ソフトウェアインストール等の不要化 * インストールの一括化
代理申請の容易化	行政書士や家族等に申請を委任するニーズへの対応	* 申請者本人と代理申請者の電子証明書の二重提出の不要化
データ容量の制限緩和	送信可能なデータ容量制限による、複数回のオンライン申請の改善	* データ容量制限の緩和
データ形式の柔軟化	利用者が送信データを他のデータ形式に変換する負担の改善	* 標準的データ形式への対応 * 安全性・信頼性を確保したうえ解像度や階調の指定等によるイメージデータでの提出

## (5) 手数料納付の利便性向上

県の機関は、行政手続に係る手数料の支払いが必要な場合は、インターネットバンキングなどによる支払いのオンライン化を実現する。

現在、兵庫県収入証紙の貼付により手数料を納付している、郵送可能な申請等の収入証紙購入の負担を軽減するため、インターネットバンキングやコンビニ等から手数料を納付できる「電子納付システム」を令和4年4月に整備し、今後も活用を促進する。

### [具体の取組]

- |              |         |                   |
|--------------|---------|-------------------|
| ・電子納付システムの構築 | 令和2～3年度 | システム開発            |
|              | 令和4年度～  | 運用開始・オンライン納付手続の拡大 |

## (6) 紙申請・窓口申請の利便性向上

「オンライン化が不適當な手続」や「対面での申請が必要な手続」、「当面オンライン化できない手続」であっても、「利用者中心の行政サービス」を提供する観点から、次の手法により、利用者の利便性を向上する。

### ア 様式ダウンロードの徹底

令和2年度に実施した「行政手続の棚卸し」の結果では、「申請等」973手続のうち、418手続が、「編集可能な電子ファイルによる申請様式の提供」（様式ダウンロード）ができていなかった。

これらについては、オンライン化の実施の可否に拘らず、令和3年度中にWEBサイトにおいて、様式ダウンロードを実現する。

### イ 窓口における手続のオンライン化

対面での申請が必要な手続であっても、窓口に来訪し申請書等を記入する申請者等の利便性と、それを処理する職員の事務の効率化を図るため、①窓口に配置したタブレット端末等から、選択肢を選択し容易に入力できる手法の導入や、②モニター画面に表示した様式に、タッチペン等で直接入力する手法の導入など、「窓口における手続のオンライン化」を検討する。

検討に当たっては、手続の種類や内容に応じて、導入が可能と考えられる手続を選択し、令和4年度以降、一部の窓口での実証実験を経て、進めていく。

## 5 バックオフィスの情報システム整備

県の機関は、「デジタルファーストの原則」に基づき、オンライン申請の受理後、一連の審査・決定プロセスを一貫してデジタル化する「バックオフィスの改革」に取り組む。

可能な限り、職員の事務作業を自動化・省力化し、時間・人材・財源を捻出することにより、限られた資源を地域の諸課題の解決や、県民への良質なサービスの提供に効果的に活用していく。

### (1) 情報システム間のデータ連携

申請等の審査事務の効率化するため、サービスフロントの情報システムから送信された電子データを業務システムに取り込む「情報システム間のデータ連携」を進める。

#### ア オフラインでのデータ連携

汎用型情報システムである「兵庫県電子申請共同運営システム“e-ひょうご”」は、申請データをCSV形式等で出力し、オフラインで他の情報システムと連携が可能である。この機能を活用して、申請等のデータを業務システムに取り込む。

#### イ 簡易業務システムの整備

業務システムが未整備の手続は、申請等のデータを、表計算ソフトウェア等を用いて申請等の台帳を作成等している。この事務作業を軽減するため、**民間事業者が提供するWEBデータベースソフトウェアを用いて、「簡易業務システム」を整備する。**この「簡易業務システム」に、申請等のデータを取り込み、申請等の台帳作成や決裁処理を効率化する。

##### [具体の取組]

- ・簡易業務システム整備 令和3年度 25業務で構築  
令和4年度～ 運用開始・拡充整備

#### ウ 申請システムと業務システムのデータ連携

「兵庫県電子申請共同運営システム“e-ひょうご”」は、「入札参加資格審査システム」や「文書管理システム」とオンラインでデータ連携しており、申請データを業務システム等に取り込み作業の効率化を図っている。今後、**他の業務システムへのデータ連携の拡充を検討**するほか、専用型情報システムを新たに整備する場合は、業務システムとのデータ連携を前提とする。

## (2) 電子決裁の推進

オンライン申請に基づく申請行為に対する意思決定を、電子データの利用により効率的に行うには「電子決裁機能の整備」が必要である。

このため、「兵庫県電子申請共同運営システム“e-ひょうご”」とデータ連携し、オンライン申請データを用いた決裁が可能な「**文書管理システム**」を改修し、職員の利便性を向上したうえ、電子決裁を推進する。

また、職員の休暇申請や旅費申請等処理する「総務事務システム」のように、業務システムでオンライン申請データを処理する手続については、業務システムを利用した電子決裁が効率的なことから、**支出決定等処理する「総合財務会計システム」への電子決裁機能の付加**をはじめ、その他の業務システムについて、**電子決裁機能の付加を検討**する。

### [具体の取組]

- |                 |                   |                |
|-----------------|-------------------|----------------|
| ・文書管理システム改修     | 令和2～3年度<br>令和4年度～ | システム開発<br>運用開始 |
| ・総合財務会計システム改修   | 令和2～3年度<br>令和3年度末 | システム開発<br>運用開始 |
| ・簡易業務システム整備（再掲） |                   |                |

## (3) AI・RPA等の活用

行政手続に関する問合せへの対応には、人工知能が内容に応じて適切な答えを自動的に応答する *AI-ChatBot* を活用する。また、費用対効果の観点から、自動的にデータ連携する情報システムの整備が困難な場合には、**職員のパソコン作業を自動化する RPA (Robotic Process Automation) を活用**する等最新のデジタル技術の活用を検討する。

### [具体の取組]

- |         |                 |                                   |
|---------|-----------------|-----------------------------------|
| ・AIの活用  | 令和3年度<br>令和4年度～ | 「県税手続の問い合わせ」の開発<br>運用開始・活用対象手続の拡大 |
| ・RPAの活用 | 令和3年度<br>令和4年度～ | 59手続で開発<br>運用開始・活用対象手続の拡大         |

## (4) 申請者等へのオンライン通知

「兵庫県電子申請共同運営システム“e-ひょうご”」は、到達した申請データの受付通知、審査した結果、補正が必要となった場合の補正指示や、要件に合致しない場合の取下げ通知、審査終了後の審査結果通知を申請者等にデータ送信することが可能である。これらの機能を活用して、手続の過程における、申請者等との連絡をオンラインにより効率化する。

## VI. デジタルデバイド対策と広報の展開

### 1 デジタルデバイドの是正

- ◆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  
相談・支援体制を整備
- ◆デジタル技術による「デジタルサポート」を実施

行政手続のオンライン化は、県民生活の利便性が向上し、行政機関や民間事業者等の効率化に資する環境を整備することにより、利用者に優しい行政サービスの実現を目指す取組である。年齢、障害の有無、性別、国籍、経済的な理由等によって、デジタル技術の恩恵を受けられないこと、いわゆる「デジタルデバイド」を生じさせてはならない。

このため、デジタル手続条例では、デジタルデバイドを是正するため、県に必要な施策を講ずる義務を課している。

県の機関は、個々人がコンピュータを使いこなす能力を身につけなくても、テレビ電話での相談や、音声認識による対話形式での入力等によりデジタルデバイドを解消するデジタルサポートの手法も取り入れるなど、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、デジタルデバイド是正の取組を継続的に行う。

<b>相談・支援体制</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>* 国の「デジタル活用支援員」制度との連携・活用 高齢者等が身近な場所で、オンライン申請の利用方法等の相談・学習ができる体制を整備</li> <li>* NPOや地域おこし協力隊など地域の様々な主体と連携した相談・支援体制の整備</li> <li>* 支援者の資質向上のための研修実施</li> </ul>
<b>デジタルサポート</b>	総合	<ul style="list-style-type: none"> <li>* デジタル機器に不慣れな方でも容易に操作できる UI（ユーザーインターフェース）の設計</li> <li>* ヘルプデスク等の利用者サポート機能の充実 ヘルプデスク等での電話サポートの他、テレビ電話の画像を通じた、わかりやすいサポート方法の検討</li> </ul>
	外国人の利便性	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 外国人利用者向け申請画面等の多言語化</li> </ul>
	障害者の負担軽減	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 画面読み上げソフト、音声認識ソフト等の活用検討</li> </ul>
	経済的理由等	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 窓口におけるオンライン申請環境の整備 (令和4～5年度 検討・導入) 自宅等からオンライン申請ができない方等に、行政機関等の窓口で、職員に操作方法等の支援を受けながら、オンライン申請できる仕組の導入</li> </ul>

## 2 広報・普及啓発

### ◆情報システム整備にあわせ、オンライン申請を行う意識を広く浸透

行政手続のオンライン化は、情報システムの整備だけでは促進できない。

情報システムを利用して行政手続を行う、県民・民間事業者等に対し、オンライン申請を行う意識を広く浸透していくことが必要である。

このため、県の機関は、

- ①利便性向上や負担軽減等の効果（例えば、県窓口の訪問が不要、サービス提供までの時間が短い、添付書類の省略が可能等）
- 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デジタルデバイド対策
- ④手続をオンラインで行う具体的な方法

等について、専門的・技術的用語を使わず、県民等に丁寧かつ分かりやすい広報を行う。

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、企業訪問による申請のデモンストレーション 等

また、オンライン化した手続については、オンラインでの利用率向上を推進する。特に処理件数が多く、利便性向上や業務効率化の効果が高いと考えられる手続（「デジタル社会の実現に向けた重点計画」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」として選定された手続のうち、県関係の15手続）や、年間4,000件以上の手続については、以下のとおり目標値を設定して重点的に利用率向上を図る。

番号	手続名	利用率		指標	R4	R6
		R4	R6			
1	図書館の図書貸出予約等	81.5%	84.0%	年間4,000件以上の手続の オンライン利用率	47.3%	65.0%
2	地方税申告手続（eLTAX）	82.4%	86.0%			
3	自動車税環境性能割の申告納付	23.4%	32.0%			
4	自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告	23.1%	現状より増			
5	自動車税住所変更届	67.9%	現状より増			
6	港湾関係手続	40.1%	現状より増			
7	道路占用許可申請等	未オンライン化	オンライン化			
8	道路使用許可の申請	2.1%	3.0%			
9	自動車の保管場所証明の申請	26.0%	27.0%			
10	駐車場の許可の申請	0.1%	0.4%			
11	産業廃棄物の処理、運搬の実績報告	12.7%	現状より増			
12	感染症調査報告	33.3%	38.0%			
13	職員採用試験申込	99.0%	現状より増			
14	入札参加資格審査申請等	99.0%	現状より増			
15	入札	100%	現状どおり			

## 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

「コネクテッド・ワンストップの原則」に基づき、民間手続も含めた複数手続のワンストップ化を進めるためには、行政手続だけでなく、民間手続のオンライン化も重要であり、社会全体のデジタル化を進める必要がある。

そのため、デジタル手続条例においては、県に対して、

- ・民間事業者による情報提供が適正になされるよう指導すること
- ・オンライン取引における注意点の一般消費者への啓発活動の実施

など、「民間手続のデジタル化促進のための環境整備」を義務付けている。

そのうえで、デジタル技術の安全かつ適正な利用に支障がないと認める場合には、「条例等に基づく民間手続をデジタルで行うことが可能となるよう法制上の措置を講ずる」ことを義務付けている。

県の機関は、継続的に、民間手続のデジタル化に向けた環境整備に取り組み、その状況をフォローアップしたうえで、支障がないと認めるときは、「民間手続の書面規制等の見直し」を進める。

### 2 取組状況の公表

行政手続のオンライン化に向けた取組を県全体で着実に進めていくため、行政手続等の棚卸を継続的に実施する。行政手続のオンライン化状況は、随時、県民・民間事業者等に対して、県のWEBサイトにより公表する。

#### 【公表する事項】

- 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