

令和2年度 包括外部監査結果報告書

選定した特定の事件（テーマ）

「申請手続の簡素化・合理化と区民サービスの向上」

～主に電子申請・郵送申請の積極的活用について～

令和3年3月

荒川区包括外部監査人

(本報告書における記載内容などの注意事項)

1 報告書の数値などの出典

報告書の数値などは、原則として荒川区が公表している資料、あるいは監査対象とした組織から入手した資料を用いている。その場合には出典は記載していない。

報告書の数値などのうち、荒川区以外が公表している資料あるいは監査対象とした組織から入手した資料以外の数値などを用いたもの、あるいは他の地方公共団体の数値などを表示したものについては、その出典を明示している。

また、監査人が作成したものについてもその旨明示している。

目次

第一 包括外部監査の概要	1
1 外部監査の種類	1
2 選定したテーマ	1
3 選定理由	1
4 監査の対象期間	2
5 外部監査の方法	2
6 外部監査の実施期間	2
7 包括外部監査人	2
用語解説	3
1 電子申請システム	3
2 東京共同電子申請・届出サービス	3
3 荒川区施設予約システム	3
4 電子申請における本人確認	3
5 電子署名・電子証明書	4
6 マイナンバーカードの交付申請	6
7 東京共同電子申請・届出サービス及び荒川区施設予約システムにおける電子納付	6
8 個人情報の目的外利用	7
第二 国の方針	8
1 国から公表されている押印省略等に関する方針	8
2 地方行政サービス改革の推進に関する留意事項	8
3 地方公共団体におけるオンライン利用促進指針	9
4 デジタル・ガバメント実行計画	9
5 地方公共団体における書面規制、押印、対面規制の見直しについて	9
6 規制改革実施計画	10
7 押印を求める行政手続の見直し方針（根拠別集計）	10
8 行政手続のオンライン化に当たっての本人確認の考え方	12
9 地方公共団体における押印見直しマニュアル	12
第三 区における簡素化・合理化に向けた取組の経過	14
1 各種申請・届出手続に関する実態調査	14
(1) 調査について	14
(2) 分類について	14
(3) 分類ごとの件数	15
(4) 分類ごとの傾向	16
2 実態調査の結果分析	20
3 分析結果を踏まえた基準の策定及び見直し	21

第四	区の取組を踏まえた本人確認及び押印省略に関するヒアリング等	22
1	基準案に対する所管課へのヒアリング	22
(1)	戸籍住民課（証明書等発行申請・登録申請）	22
(2)	国保年金課（証明書等発行申請・登録申請）	23
(3)	障害者福祉課（サービス利用申込）	24
(4)	施設管理課（サービス利用申込）	25
(5)	生涯学習課（イベント申込、施設利用申込）	26
(6)	スポーツ振興課（イベント申込、施設利用申込）	26
(7)	区民施設課（イベント申込、施設利用申込）	27
(8)	経営支援課（助成金等交付申請）	28
(9)	防災街づくり推進課（助成金等交付申請）	29
(10)	生活衛生課（許認可、税申告等）	29
(11)	環境課（許認可、税申告等）	30
2	基準案に基づく再調査	31
(1)	調査の概要	31
(2)	調査の結果	31
(3)	再調査結果を踏まえた今後の方向性	33
第五	本人確認及び押印省略以外に関するヒアリング等	34
1	支払方法の検証	34
2	契約書以外の見積書、請求書、領収書等の押印について	35
3	電子申請がすでに可能な手続における分析等	36
(1)	東京共同電子申請・届出サービスの状況	36
(2)	荒川区施設予約システムの状況	39
第六	総評	43
1	本人確認・押印省略について	43
(1)	本人確認・押印省略の基準	43
(2)	本人確認が必要な手続の更なる体系化・基準化の検討	43
(3)	押印省略を不可としている手続の検証等	43
(4)	請求書・領収書の押印と支払方法登録依頼書について	44
2	電子申請・郵送申請の積極的活用について	45
(1)	積極的に活用すべき手続	45
(2)	利用される手続とするために	46
①	システム上の手続・様式の分かりやすさの追求	46
②	添付書類の省略（個人情報等の目的外利用の活用、原本の提出の要否等）	46
③	より分かりやすい手続案内	47
3	電子申請の促進のために必要な環境整備について	48

(1)	電子署名・電子納付の活用推進	48
(2)	マイナンバーカードの普及等	49
4	電子申請の推進等による区民サービスの向上について	49
(1)	電子申請促進窓口の設置	49
(2)	デジタル化の利点を活かした手続のワンストップ化	50
(3)	保育園関連手続や学童クラブ利用申請等の電子化	50
(4)	マイナンバーカードによる区民サービスの向上	51
(5)	施設予約等について	52
①	施設予約システムにおける予約可能日の見直し検討	52
②	T w i t t e r 等の SNS の活用	52
③	スポーツセンターの利用申込の W E B 対応（参考）	52
(6)	対面手続が必要な手続の対応	53
(7)	キャッシュレス決済の導入	53
5	電子申請の推進を機にした業務処理の効率化について	53
(1)	電子申請に関する情報と各種業務システムへの連携	53
(2)	東京共同電子申請・届出サービスの庁内周知	54
(3)	電子申請の收受及び保存	54
(4)	紙媒体での台帳管理	54

別紙 「東京共同電子申請・届出サービス」で行っている電子申請可能な手続及び過去3年間の申請件数

第一 包括外部監査の概要

1 外部監査の種類

地方自治法第252条の27第2項に規定する荒川区との包括外部監査契約に基づく監査である。

2 選定したテーマ

「申請手続の簡素化・合理化と区民サービスの向上」

～主に電子申請・郵送申請の積極的活用について～

3 選定理由

平成27年8月28日に総務省より公表された「地方行政サービス改革の推進に関する留意事項について」において、依然として厳しい地方財政の状況など地方公共団体における経営資源の制約が強まってきている一方で、少子高齢化等を背景とした行政需要は確実に増加することが見込まれ、このような状況下においても質の高い公共サービスを引き続き効率的・効果的に提供するためにはより一層の取組が必要となっているとされている。

一方、現在、世界中で新型コロナウイルス感染症が猛威を振るう中、日本においても感染が拡大し、令和2年4月7日には緊急事態宣言が発出され、極めて厳しい経済状況に陥るとともに、感染予防策をこれまで以上に日常生活に定着させた「新しい生活様式」を見据えた社会システムの変革が求められている。国では、行政サービスの分野において対面や書面を前提とした行政手続の脆弱さが目立っている状況を踏まえ、これまで推し進めていたデジタル改革をさらに加速させ、強力で推進していく方針を示している。

また、令和2年7月7日には総務省自治行政局長より、「地方公共団体における書面規制、押印、対面規制の見直しについて」という通知が発出され、地方公共団体においても、書面規制・押印・対面規制の見直しを行うことは、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止策に寄与するとともに、行政サービスの効率的・効果的な提供に資するため、積極的に取り組むことが望ましい旨の方針が示された。

区においても、区民、事業者及び区職員の安全性を確保するため、窓口への来所を抑制し窓口に来なくても手続が進められる郵送申請や電子申請の確立が強く望まれるようになり、対応可能なものについては郵送申請や電子申請を推奨する等の対応を行った。同時に、新型コロナウイルス感染症の感染拡大収束の目途が立たない状況が続いていることを危惧し、申請手続の簡素化・合理化をさらに加速して取り組むべき課題と認識し、電子申請・郵送申請の積極的活用に向けて、実態調査を実施するなど検討を進めていた。

外部監査人としても、区民サービスの向上に資する申請手続の簡素化・合理化は、喫緊かつ非常に重要な課題であると考え、本年度のテーマとして選定した。

4 監査の対象期間

本テーマの性格上、過去の状況よりも現時点の状況を確認することが必須であるため、監査実施時点を対象期間とした。

5 外部監査の方法

前述3に記載したとおり、コロナ禍を経験し、区において申請手続を簡素化・合理化することが緊急課題であると認識し、全庁における実態調査の実施を含め、見直しに向けた取組に着手していた。外部監査の実施に当たっては、区が進める取組がより適正な形で申請手続の簡素化・合理化と区民サービスの向上につながられるかを意識し、監査を実施することとした。

具体的には、次の手順により外部監査を進めた。

- (1) 区における申請手続の簡素化・合理化に向けた取組内容の確認
- (2) 区が作成した本人確認及び押印省略に関する基準案の確認
- (3) 基準案に関する所管課へのヒアリングの実施
- (4) 基準案に基づく再調査結果の確認
- (5) 支払方法やすでに受け付けている電子申請に関する内容の確認
- (6) 申請手続の簡素化・合理化と区民サービスの向上に向けた指摘及び提案

6 外部監査の実施期間

令和2年10月9日から令和3年3月31日まで

7 包括外部監査人

公認会計士 野村 昌弘

補助者として公認会計士4名

用語解説

1 電子申請システム

現状区において、東京共同電子申請・届出サービスや荒川区施設予約システムその他、東京電子自治体共同運営電子調達サービス等、各システムで電子申請が行える体制となっている。当報告書においては、主に「東京共同電子申請・届出サービス」と「荒川区施設予約システム」を取扱うこととし、各システムの詳細は次項以降を参照されたい。

2 東京共同電子申請・届出サービス

東京都下の自治体（市町村も含む）が共同運営を行っている東京電子自治体共同運営協議会で導入しているシステムである。システムの契約は東京都（共同運営協議会事務局）が行っている。

区においては、現状70ほどの手続で東京共同電子申請・届出サービスのシステムが活用されているが、システム活用できる手続の上限は特にない。多くの行政手続で電子申請システムを活用する場合、東京共同電子申請・届出サービスを利用する方向性が考えられる。

情報システム課によれば、東京共同電子申請・届出サービスを活用する際に、申請フォームを作成するという作業が必要だが、特に複雑なものではなく所管課でも作成可能なものであるとのことである。

東京共同電子申請・届出サービスには簡易申請と汎用申請があり、電子署名もしくは電子納付を利用する場合は汎用申請を活用することとなる。また、スマートフォンからも申請できるようにするには、簡易申請を活用することとなる。簡易申請・汎用申請ともに、1ファイルあたり10メガバイトまで添付でき、PDF・ワード・エクセル等様々なファイル形式での添付が可能である。

3 荒川区施設予約システム

区の施設であるひろば館・ふれあい館、文化施設・会議室等、スポーツ施設、宿泊施設の施設予約を行っているシステムである。システムから予約する場合は、事前に利用者登録が必要であり、団体登録を行うか利用したい施設の窓口で直接利用者番号と暗証番号を付与してもらう必要がある。なお、利用者登録の登録要件や窓口はそれぞれの施設で異なる。

4 電子申請における本人確認

窓口申請・郵送申請の場合、なりすまし等防止のため、本人確認書類（写真付き証明書1点又は写真無し証明書2点での確認）によって本人確認が行われる。電子

申請は書面による申請と比べてなりすまし等の可能性が高くなるため、従来の窓口申請において行っていた本人確認に代わって、電子申請における本人確認の方法を確立する必要がある。

当該手続に関する個別法令、個別条例等で本人確認の規定があるものについては、情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律や荒川区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に基づき電子署名と電子証明書の送信による確認を行う必要がある。個別法令、個別条例等で本人確認の規定がないものについても、情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律や荒川区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に基づき I D 登録等により確認する手段を講じる必要がある。

5 電子署名・電子証明書

電子署名とは、データの発信元を証明するために、電子的に記録された署名のことで、送受信するデータの信頼性と、間違いなく本人から送信されたものであるということを保証する仕組みである。電子署名及び認証業務に関する法律第3条で、「電磁的記録に記録された情報について本人による電子署名が行われているときは、真正に成立したものと推定する」旨が規定されている。

電子証明書とは、信頼できる第三者（認証局）が間違いなく本人であることを電子的に証明するもので、書面取引における印鑑証明書に代わるものといえる。上記4のとおり、電子申請時における本人確認を電子署名による場合、I Cチップ内に電子証明書を事前に登録しておく必要がある。

東京共同電子申請・届出サービスにおいて利用できる電子証明書は、以下のとおりである。

- 公的個人認証サービス
- 商業登記に基づく電子認証制度
- 行政書士電子証明書
- A O S i g n サービス
- T O i N X 電子入札対応認証サービス
- T D B 電子認証サービス T y p e A
- 電子入札コアシステム用電子認証サービス
- e - P r o b a t i o P S 2 サービス
- 地方公共団体における組織認証局から発行された証明書（L G P K I）

このうち、公的個人認証サービスにおいて用いられるのが、区で交付されているマイナンバーカードである。電子証明書は区の戸籍住民課において取得でき、マイナンバーカード内に記録される。

マイナンバーカード内に記録される電子証明書には、2種類ある。

①署名用電子証明書：インターネット等で作成・送信した電子文書が、「利用者が作成した真正なものであり、利用者が送信したものであること」を証明できる。

②利用者証明用証明書：インターネットサイト等にログインする際に、「ログインした者が、利用者本人であること」を証明できる。

電子申請・申告を行う際には、署名用電子証明書が必要である。また、電子署名を行う際は署名ツールのダウンロードをする必要があり、電子証明書を送信する際にはマイナンバーカードを読み込むためのICカードリーダーが必要である。

なお、渋谷区では、令和2年4月1日よりLINEによる住民票や税証明書等の交付申請受付を開始した。これは、株式会社Bot Expressのチャットボット技術等を基に住民票や税証明書等の交付申請をLINE上で受け付け、区役所に来所する必要なく交付・郵送するもので、本人確認は顔写真や本人確認書類のアップロードを、決済はLINE Payを活用している。

しかし、申請に伴う本人確認に電子署名等の手続きを踏まないこと等から、令和2年4月3日に総務省がオンラインで住民票の写しの交付を請求する場合には、電子署名を付して本人確認を行う必要がある旨を助言する通知を地方公共団体に対して発出した。これに対して、渋谷区は同日「総務大臣コメントに対する渋谷区の見解について」を公表し、区のLINE申請はeKYC (electronic Know Your Customer) という精度の高いAI顔認証を使ったオンライン上の本人確認を実装することで、認証強度の高い方法を採用していること、なりすましリスクを低減するために、ランダムに指定した顔向きによる顔写真を求め、3点整合による顔認証を行うことで、その場で本人が申請していることの確実性を高めていること、法律上における指摘に関しては総務省関係法令に係る情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律施行規則第4条第2項ただし書に基づき適法に執り行っていること、渋谷区は当該規定に基づき、本人確認の検証を行った上で実施を決定しており、その旨を運用開始前に総務省へ報告している旨を説明し、運用を継続している。

(参考)

総務省関係法令に係る情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律施行規則
第4条

- 1 情報通信技術活用法第六条第一項の規定により電子情報処理組織を使用する方法により申請等を行う者は、行政機関等の定めるところにより、当該行政機関等の指定する電子計算機に備えられたファイルに記録すべき事項又は当該申請等を書面等により行うときに記載すべきこととされている事項を、申請等をする者の使用に係る電子計算機から入力して、申請等を行わなければならない。
- 2 前項の規定により申請等を行う者は、入力する事項についての情報に電子署名を行い、当該電子署名を行った者を確認するために必要な事項を証する電子証明書と併せてこれを送信しなければならない。ただし、行政機関等の指定する方法により当該申請等を行った者を確認するための措置を講ずる場合は、この限りでない。

6 マイナンバーカードの交付申請

マイナンバーカードの交付申請は、規定上は郵送又は電子申請を行うことができる。郵送又は電子申請をした場合は、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行令第13条に基づき、住民が区市町村が指定する交付場所で交付を受けることが定められている（交付時来所方式）。ただし、申請時に本人確認が確実に行われた場合（申請時来所方式）には、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の規定による個人番号、個人番号カード、特定個人情報提供等に関する省令（以下「省令」という。）第23条の2に基づき、交付したカードを本人限定受取郵便（確実に受け取ることができるという旨の申し出があった場合には簡易書留）で送付することができる。

また、暗証番号の入力が必要な事務（券面記載事項変更、有効期間変更、電子証明書の発行・更新）では、窓口に設置してある端末で暗証番号を入力する必要があることが省令第33条で定められている。

7 東京共同電子申請・届出サービス及び荒川区施設予約システムにおける電子納付

区では、マルチペイメントネットワーク（各種収納機関と金融機関を結び、顧客・金融機関・収納機関の間で発生する、様々な決済に関わるデータを伝送するためのインフラのこと、以下「MPN」という。）を活用した、金融機関等の窓口に向くことなく、パソコン・携帯電話・ATMから公金を納付できるサービス「Pay-easy（以下「ペイジー」という。）」を利用している。現在、電子納付可能な手続は次のとおりである。

手続名	
1	有償刊行物購入申込み
2	証明願（町の名称並びに地番の変更）
3	住居番号変更証明願
4	住居表示変更証明願
5	町名変更証明願
6	住民票の写し交付申請
7	住民票記載事項証明書交付申請
8	特別区民税・都民税課税証明書交付申請
9	特別区民税・都民税非課税証明書交付申請
10	特別区民税・都民税納税証明書交付申請
11	施設使用料の一部（スポーツ施設等）

8 個人情報の目的外利用

区が保有している個人情報は、収集目的の範囲内で利用することが原則であるが、区民の負担軽減や事務効率等のため、収集目的の範囲を超えて他の業務に利用すること（以下「目的外利用」という。）が必要な場合もある。

個人情報の目的外利用をするには原則本人同意が必要であるが、本人同意がなくとも目的外利用できる場合が荒川区個人情報保護条例第15条第1項各号で定められている。具体的には、法令等に目的外利用できる旨が定められている場合や、個人情報保護運営審議会が特に必要と認めた場合などである。

本人同意が取れているもしくは各号に該当する場合は、条例上目的外利用することが可能である。実際に目的外利用する場合は、利用前に、利用する事業ごとに制度所管である総務企画部及び利用課への協議が必要である（荒川区個人情報保護条例施行規則第9条）。

なお、区民への説明責任を果たし、かつ、自己情報コントロール権の一つである目的外利用等の中止の請求権（荒川区個人情報保護条例第22条）を行使できる環境を整備するため、区がどのような個人情報をどのような業務に目的外利用しているかについて、情報提供している。

第二 国の方針

1 国から公表されている押印省略等に関する方針

監査時点において、国から公表されている主な方針は以下のとおりである。

- 「地方行政サービス改革の推進に関する留意事項について」（平成27年8月28日総務省公表）
- 「地方公共団体におけるオンライン利用促進指針」（平成30年5月31日（令和2年3月4日改訂）内閣官房・内閣府・総務省公表）
- 「デジタル・ガバメント実行計画」（令和元年12月20日閣議決定（令和2年12月25日改訂））
- 「地方公共団体における書面規制、押印、対面規制の見直しについて」（令和2年7月7日総務省自治行政局長通知）
- 「規制改革実施計画」（令和2年7月17日閣議決定）
- 「押印を求める行政手続の見直し方針（根拠別集計）」（令和2年11月13日内閣府規制改革推進室公表）
- 「行政手続のオンライン化に当たっての本人確認の考え方」（令和2年11月16日内閣府規制改革推進室・内閣官房IT総合戦略室・内閣官房行政改革推進本部事務局事務連絡）
- 「地方公共団体における押印見直しマニュアル」（令和2年12月18日規制改革・行政改革担当大臣直轄チーム・内閣府規制改革推進室・内閣官房行政改革推進本部事務局公表）

2 地方行政サービス改革の推進に関する留意事項

平成27年8月28日、総務省より公表された「地方行政サービス改革の推進に関する留意事項」において、「依然として厳しい地方財政の状況など地方公共団体における経営資源の制約が強まってきている一方で、少子高齢化等を背景とした行政需要は確実に増加することが見込まれ、このような状況下においても質の高い公共サービスを引き続き効率的・効果的に提供するためにはより一層の取組が必要となっており、「住民の利便性向上のための総合窓口やコンビニにおける証明書交付、社会保障・税番号制度の導入など、行政事務や行政サービスにおけるICTの役割は今後ますます高まるものと考えられる」とあり、「今後、地方公共団体においては、BPR（Business Process Re-engineering）の手法及びICTを徹底的に活用して業務の標準化・効率化に努める」必要があるとされている。

3 地方公共団体におけるオンライン利用促進指針

平成30年5月31日（令和2年3月4日改訂）、内閣官房・内閣府・総務省より公表された「地方公共団体におけるオンライン利用促進指針」では、行政機関等に係る申請、届出、処分の通知その他の手続について、オンライン利用を原則とし、各地方公共団体における申請・届出等手続の更なるオンライン利用の促進に向け、地域の実情等に応じ主体的かつ積極的に取り組むことが期待されている。

地方公共団体においては、原則として全ての市区町村について、手続オンライン化のための汎用的電子申請システムの基盤を可能な限り早急に整備するよう努めること、「処理件数が多く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」及び「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」として定められた手続について積極的にオンライン利用の促進を図ること、住民等の利用者の視点に立ち、利便性の向上、オンライン利用メリットの拡大等を進め、全庁的な推進体制を構築し、行政手続のオンライン化に努めることとされている。

4 デジタル・ガバメント実行計画

令和元年12月20日に閣議決定（令和2年12月25日改訂）された「デジタル・ガバメント実行計画」では、「1.2 地方公共団体におけるデジタル・ガバメントの推進 1 地方公共団体の行政手続のオンライン化の推進」という項目において、地方公共団体が行政手続のオンライン化を進めるに当たっては、法令に基づく行政手続だけでなく、条例又は規則に基づく行政手続も含めて対象とすることとし、本人確認のオンライン化、手数料納付のオンライン化や添付書類の省略についても同時に推進しながら、マイナンバーカードの普及や手続オンライン化のための汎用的電子申請システムの基盤の早急な整備を行っていくこととされている。

5 地方公共団体における書面規制、押印、対面規制の見直しについて

令和2年7月7日に総務省自治行政局長より各都道府県知事及び各指定都市市長宛に通知された「地方公共団体における書面規制、押印、対面規制の見直しについて」では、「行政手続における書面規制、押印、対面規制の見直しを行うことは、新型コロナウイルス感染症のまん延防止のみならず、業務そのもの見直しや効率化が図られ、行政サービスの効率的・効果的な提供にも資するものです。このため、各地方公共団体においても、書面規制、押印、対面規制の見直しに積極的に取り組むことが望まれます。」とされている。

そのうえで、新型コロナウイルス感染症の感染防止の観点からの緊急対応として、法令の規定等により緊急対応を実施することが困難な事項等を除き、各府省により「行政手続における書面主義、押印原則、対面主義の見直しについて（再検討依頼）」

(令和2年5月22日規制改革推進会議議長から各府省への依頼文書)(以下「再検討依頼」という。)に記載の具体的基準に即した緊急対応を行うこと、恒久的な制度的対応として、書面主義・押印原則・対面主義が求められている原則としてすべての行政手続について、年内に必要な検討を行い、法令・告示・通達等の改正等を行うこととされている。

また、再検討依頼において、「新型コロナウイルス感染症の拡大を防止するためには、可能な限り人と人との接触を減少させることが必要。各企業、省庁等において、テレワークの取組が推進されているところであるが、その一方で、テレワークの推進を、行政手続等における書面主義、押印主義、対面主義が阻害している。新型コロナウイルス感染症の脅威は引き続き継続することを考えると、緊急事態宣言が終了した後においても、可能な限り人と人との接触を少なくする新しい生活スタイルを維持する必要がある。また、新型コロナウイルスの危機の終息した後においても、デジタル時代における行政のあり方として、デジタル三原則に則ったデジタル・ガバメントの実現が求められ、その中では、書面主義、押印主義、対面主義から決別することが必須となる。」という基本的な考え方が示されている。

6 規制改革実施計画

令和2年7月17日に閣議決定された「規制改革実施計画」では、書面規制、押印、対面規制の見直しにおいて、各府省は、書面・押印・対面を求める行政手続について、新型コロナウイルス感染症への緊急対応として、可及的速やかに必要な措置を講じ周知すること、恒久的な制度対応として、書面・押印・対面が求められている全ての行政手続について、各府省が、年内に、順次必要な検討を行い、法令、告示、通達の改正等を行うこととされている。

また、デジタル・ガバメントと行政サービスの効率化において、オンライン利用率の大胆な引き上げと環境整備として、引き続き行政手続きコスト削減の取組を進めるため、オンライン利用率の大胆に引き上げる目標を設定し、PDCAサイクルを確立した取組を行うとともに、抜本的な業務の見直しやオンライン化を進める際の共通となる基盤の整備等のデジタル化を進めるための環境整備を行うこと、地方公共団体と事業者等との手続きに関し、オンライン化に必要なプラットフォームを国が統一的に整備することを検討することとされている。

7 押印を求める行政手続の見直し方針(根拠別集計)

法令等又は慣行により、国民や事業者等に対して押印を求めている行政手続について、「経済財政運営と改革の基本方針2020(令和2年7月17日閣議決定)」及び「規制改革実施計画(令和2年7月17日閣議決定)」に基づき、各府省は、原則として全ての見直し対象手続について、年内に、規制改革推進会議が提示する基

準に照らして順次必要な検討を行い、法令、告示、通達等の改正を行う（年内の対応が困難なものについては見直しの方針を明らかにする）こととされている。

内閣府規制改革推進室が、所管する行政手続等における押印見直しの検討状況について各府省からの回答を取りまとめた結果は以下のとおりである。

(手続数)

	全数	(押印の種類別内訳)					
		廃止済・ 廃止決定	廃止 の方向	存続 の方向			
					印鑑 証明付	登記印 登録印	認印可
法律に明文の根拠	1,204	0	1,200	4	1	3	0
法律に様式	0	0	0	0	0	0	0
政令に明文の根拠	159	38	94	27	27	0	0
政令に様式	0	0	0	0	0	0	0
告示・省令に明文の根拠	1,249	88	1,136	25	11	14	0
告示・省令に様式	6,350	2,076	4,256	18	1	17	0
法令・告示の根拠なし	6,030	2,996	3,025	9	1	8	0
合計	14,992	5,198	9,711	83	41	42	0

(注1) 本資料における集計対象手続には、添付書類で押印を求めるものを含む。

(注2) 本資料は、内閣府が令和2年9月24日付で行った照会に対する各府省からの回答を単純集計したもの。

(注3) 各府省において、審議会や税制改正プロセスでの審議が必要と考える手続については、事務局が審議会等に諮る方針案について回答しているもの。

なお、押印廃止の対象となった手続について、各府省において政省令等の改正を順次行っているところである。

8 行政手続のオンライン化に当たっての本人確認の考え方

行政手続におけるオンラインによる本人確認については、「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日各府省CIO連絡会議決定）において、各種行政手続をデジタル化する際に必要となるオンラインでの本人確認に対する考え方及び手法が示されているが、現状オンライン化する方向で検討する手続が増えていること等から、各府省における検討の参考に資するよう、「本人確認ガイドライン」の内容を補完するものとして、その考え方を整理したものである。

基本的認識としては、認印による押印は、基本的に身元確認がなされていないものであり、紙の場合は認印で良いとされていたにもかかわらず、オンライン化する際には、十分な理由なく厳格な本人確認を求めることのないように留意するべきであるとされている。

また、オンラインによる本人確認が必要であると判断した場合に、オンラインによる本人確認に必要な保証レベルの判定を行い、選択した保証レベルに対応する本人確認の手法を選択することとされている。本人確認に必要な保証レベルを判定するための標準的な考え方として、これまで、i) 認印のみで本人確認を行っていた場合、または、ii) 実印だが印鑑証明の提出による印影の確認をせずに本人確認を行っていた場合は、原則として、必要な保証レベルは「該当しない」と判定するとしている。

なお、各行政手続における本人確認は、オンラインによる本人確認の手法以外の手法も勘案し、総合的に実施すべきとされている。

9 地方公共団体における押印見直しマニュアル

地方公共団体が押印の見直しを実施する際の参考となるよう、地方公共団体において国の取組の考え方や基準に沿って押印の見直しに取り組む際の推進体制、作業手順、判断基準等を示したものである。

国の押印見直しについては、押印見直し対象となったものは原則として令和2年中に政省令や告示の改正を行い、法改正が必要な事項については、令和3年通常国会に一括法を提出し、審議中である。

地方公共団体の条例等や慣行により求めている押印の見直しの判断基準については、次のような基準が示されている。

地方公共団体の条例等や慣行により求めている押印の見直しの判断基準

<押印を求める趣旨の合理性の有無の考え方>

・登記・登録印によらない押印は、本人確認の手段としての効果は大きくないため、基本的に廃止する。

・登記印や登録印の押印を求めているものでも、印鑑証明書の提出を求めているため印鑑照合を行えない場合には、押印を見直す。

・制度の趣旨から厳格な確認が必要と考えられる場合には、印鑑証明まで提出を求めることも考えられる。

・印鑑証明書の提出を求めているものでも、必要以上に求めている場合には、提出を見直すことが考えられる。

地方公共団体の条例等や慣行により押印を求めている手続

以下

基準①：押印を求める趣旨の合理性の有無

合理性
大きく

合理性
がある

押印を求める3つの趣旨

趣旨	趣旨の要点
本人確認 (文書作成者の真正性確保)	本人確認の手法は多種存在する。
文書作成の真正性確認	本人確認がされた「本人」からの申請があった事実があれば、真意は確認できている。
文書内容の真正性の担保	内容の真正性は押印のみによって評価されるわけではなく手続全体として評価される。

押印の効力

趣旨に対する効力が大きい

趣旨に対する効力が
限定内である(2,1,1)

登記印/登録印
(照合あり)

登記印/登録印
(照合せず)

押印

真に必要な場合は
印鑑照合を行うことを検討

代替
可能

基準②：押印を求める趣旨の代替手段の有無

代替
不可

主な代替手段

- ①オンライン申請—既存システムの利用、ID・パスワードによる認証 等
- ②メール申請…利用アドレスの登録、イントラネットの利用(職員間) 等
- ③窓口・郵送申請…本人確認書類の写しの受領 等
(運転免許証・マイナンバーカードの写し等)

押印存続

押印廃止

第三 区における簡素化・合理化に向けた取組の経過

区では申請手続の簡素化・合理化に向けて実態調査等をすでに実施しており、その内容について資料を確認するとともに、総務企画課へヒアリングを行った。区を取組の経過は以下のとおりである。

1 各種申請・届出手続に関する実態調査

(1) 調査について

令和2年4月7日発出の新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言下において、区では郵送申請や電子申請を推奨し、区報やホームページ等により積極的な周知をしていた。しかし、新型コロナウイルス感染症の感染拡大が収まる兆しのない中、感染予防策をこれまで以上に日常生活に定着させた「新しい生活様式」に適応していくために、この取組をさらに促進していくべきとして、区は令和2年8月に各部で受け付けている各種申請・届出手続に関する実態調査を実施した。申請者は区民・事業者とし、区職員による内部手続のための申請は除いている。また、申請手続の受付を指定管理者が行っているものについても除いている。

調査項目は以下のとおりである。

- ① 申請にあたり、対面による事前相談が必要か。
- ② 申請にあたり、本人確認が必要か。
- ③ 郵送申請可否
- ④ 電子申請可否
- ⑤ 押印省略可否
- ⑥ 申請にあたり、費用がかかるか。
- ⑦ 申請件数（令和元年度実績件数）

(2) 分類について

回答内容を以下のように分類した。

No	分類	内容
1	証明書等発行申請	住民票の写しや国民健康保険証等の証明書等の発行を申請するもの
2	登録申請（変更・廃止含む）	転入届や台帳登録等を申請するもの
3	サービス利用申込（変更・利用停止等含む）	各種サービスを利用するにあたり申請するもの

No	分類	内容
4	イベント申込	各種イベントに参加するにあたり申請するもの
5	施設利用申込（減免・還付含む）	施設予約や施設利用料の減免等に関して申請するもの
6	助成金等交付申請（減免・還付含む）	助成金、補助金等の交付を申請するもの
7	許認可（変更・廃止・承継含む）	許認可を得るために申請するもの
8	計画作成、状況報告、税申告等の法令等に基づく報告	許認可事業等で、事前に計画作成が必要なものや、工事完了報告、税申告等、法令等に基づき届出が必要なもの
9	その他	他の分類に属さないもの

(3) 分類ごとの件数

各部で受け付けている届出・申請手続の総件数：796件

No	分類	件数
1	証明書等発行申請	60件
2	登録申請（変更・廃止含む）	47件
3	サービス利用申込 （変更・利用停止等含む）	135件
4	イベント申込	30件
5	施設利用申込（減免・還付含む）	20件
6	助成金等交付申請（減免・還付含む）	276件
7	許認可（変更・廃止・承継含む）	152件
8	計画作成、状況報告、税申告等の法令等に基づく報告	52件
9	その他	24件

(4) 分類ごとの傾向

分類ごとの主な傾向については、次のとおりである。

①証明書等発行申請

(本人確認の要否/電子申請の可否)

- ・法令等により本人確認が必要なため、電子申請になじまないとする手続きが多い。そもそも関係法規に来所以外の手段が示されていない、法定受託事務のため自治体での独自運用はできない等の理由により、法改正等が行われないと電子申請ができないとする手続きもある。

(押印省略の可否)

- ・押印については、法令等に定められた様式に押印欄があるもの以外はすでに押印省略している。

(費用の支払方法)

- ・証明書発行手数料等について、窓口の場合は現金支払、郵便の場合は定額小為替がほとんどである。

(郵送申請の可否)

- ・住民票の写しや課税証明書等、申請件数が1万件以上を超えるような手続きについては、すでに郵送申請可能なものが多い。
- ・ただし、マイナンバーカードに関する申請は関係法規で来所以外の手段が示されておらず、郵送等の手段による申請への移行はできないと判断している。

②登録申請（変更・廃止含む）

(本人確認の要否/郵送申請・電子申請の可否)

- ・登録等の際に本人確認が必要な場合は、郵送申請や電子申請への移行が進んでいない。本人確認は、法令等や条例等で定められているものが多い。

(押印省略の可否)

- ・押印については印鑑の登録手続き及び登録証の受領印が必要な場合や銀行印が必要な場合等、一部の手続きで押印が必要なものがある一方、法令等に定められた様式に押印欄があるもの以外はすでに押印省略している手続きも多い。

(電子申請の可否/費用の支払方法)

- ・関係法規に来所以外の手段が示されていない、法定受託事務のため自治体での独自運用はできない等の理由により、法改正等が行われないと電子申請ができないとする手続きがある一方、現金での支払いが必要であることや申請書に不備が多く訂正が必要なことが想定されること等を理由に電子申請になじまないとする手続きもある。

③サービス利用申込（変更・利用停止等含む）

（本人確認の要否）

- ・本人確認が必要であるとなっているものでも、実際は資格要件を確認するために行っているものも多い。

（郵送申請・電子申請の可否/費用の支払方法）

- ・郵送申請が可能なもの、電子申請が活用できているもの、郵送申請・電子申請について特に検討していないもの等、様々な申請手続がある。
- ・電子申請ができないとする理由は手続によって様々で、申請時に面談や面接、本人の状態調査が必要である、現金での支払いが必要である、様式上押印が必要である、国・都の事務で国・都による電子申請の環境が未整備である等が理由として挙げられる。

④イベント申込

（本人確認の要否/押印省略の可否）

- ・本人確認が必要であるとなっているものでも、実際は資格要件を確認するためのものである。また、押印が必要な手続はない。

（費用の支払方法）

- ・窓口でのイベント参加申込時やイベント当日に現金を徴収している手続が多い。

（郵送申請・電子申請の可否）

- ・すでに電子申請可能なものが多い。ただし、対象者が限定されている等、イベントごとの事情により郵送申請や電子申請をあえて活用していないものも見られる。
- ・申込順を定員としているイベントの場合、窓口・電話等による申込者との申込の順番について混乱をきたす可能性があること、身分証明書で荒川区在住・在勤・在学を確認する必要があること、参加費用を現金で支払う必要があること等を理由に電子申請ができないとする手続がある。

⑤施設利用申込（減免・還付含む）

（本人確認の要否/押印省略の可否）

- ・本人確認が必要であるとなっているものでも、実際は資格要件を確認するためのものである。また、現金を返還する手続の場合押印を求めているが、それ以外は押印を求めていない手続がほとんどである。

（電子申請の可否）

- ・区立施設を利用する場合に施設予約システムにより予約可能である。施設予約システムの利用者登録番号とパスワードは、それぞれの施設へ直接赴き団体登録をすると、取得することができる。ただし、直営等の一部施設に関しては区役所の施設所管課で受け付けている場合もある。

(費用の支払方法)

- ・施設予約システムにおいて現金納付か電子納付が選択できるが、電子納付の場合はペイジーを活用している。これに対して、還付の場合には現金の授受があるため、郵送申請・電子申請ができない。

⑥助成金等交付申請（減免・還付含む）

(本人確認の可否)

- ・法令や条例等で本人確認が求められている手続もあるが、なりすまし防止のために運用で本人確認を求めている手続もある。また、本人確認が必要であるとなっているものでも、実際は助成金等の交付要綱等で定められた資格要件を確認しているものも多い。

(押印省略の可否)

- ・押印については、借入・償還に関するもののため、国や都等の指定あるいは準用した様式であるため、個人情報の確認同意があるため、事業者の代表者印が必要であるため等の理由から、省略不可とする手続も多い。

(郵送申請・電子申請の可否)

- ・郵送申請は可能な手続もあるが、ほぼすべての手続で電子申請への移行はできていない。理由は、助成金の交付申請書や請求書等への押印が必須なため電子申請になじまないという意見がほとんどで、押印省略の基準について改めて見直す必要がある。
- ・その他、必要な添付書類が大量なため、必要な添付書類がケースバイケースであるため、国や都等が指定した様式で区では変更できないため、本人確認が必要であるため、面談や面接による確認が必要であるため、記入事項が多く不備があることが想定されるケースが多い等の理由により、郵送申請や電子申請はできないといった手続が見受けられる。

⑦許認可（変更・廃止・承継含む）

(本人確認の可否)

- ・法令等や事務取扱要領等で本人確認が求められている手続、なりすまし防止のために運用で本人確認を求めている手続がある一方、資格要件確認のため手続もある。

(押印省略の可否)

- ・押印について、国や都の法律・条例等で定められた様式であるため、申請内容上押印が必要なため、本人の意思確認のため等の理由から、省略不可とする手続も多い。

(費用の支払方法)

- ・申請手数料等を窓口で現金納付している手続が多い。

(郵送申請・電子申請の可否)

- ・ほとんどの手続が、申請書だけでなく添付資料が大量でかつ内容確認が必須であり、郵送申請や電子申請を活用できない。
- ・ただし、すでに許認可を受けているもので、内容の変更等に係る申請の場合は、変更内容の程度によって郵送可とするなど、臨機応変に対応しているものもある。
- ・その他、本人確認や戸籍内容等の確認が必要であるため、受付時に詳細な聞き取りや指導が必要であるため、申請者はインターネットの操作が困難な高齢者である割合が高く導入しても利用頻度は低いと判断できるため、交付の際のサービス説明や取得に伴う手続等に時間を要するため、国・都の事務で国・都による電子申請の環境が未整備のため、法定受託事務や東京都への経由事務で区では判断ができないため等の理由から、郵送申請や電子申請はできないといった手続が見受けられる。

⑧計画作成、状況報告、税申告等の法令等に基づく報告

(本人確認の要否)

- ・法令や条例等で本人確認が求められている手続、なりすまし防止のために運用で本人確認を求めている手続等がある。

(押印省略の可否)

- ・押印について、国や都の法律・条例等で定められた様式であるため、本人の意思確認のため、届出書に押印省略を可とする規定がないため、確実な届出を担保し必要な指導を適切に行うため等の理由から、省略不可とする手続が見受けられる。

(郵送申請・電子申請の可否)

- ・郵送可としているものも多いが、電子申請の活用は進んでいない。
- ・その他、関係法規で来所以外の手段が示されていないため、本人確認が必要であるため、社印押印を求めているため、国・都の事務で国・都による電子申請の環境が未整備のため等の理由から、郵送申請や電子申請はできないといった手続が見受けられる。

⑨その他

- ・情報公開請求や寄附の申出等、他の分類に属さないものである。

(本人確認の要否)

- ・本人確認については、なりすまし防止のために運用で本人確認を求めている。

(押印省略の可否)

- ・申請が真正のものであることを確認する手段として押印を求めている。

(郵送申請・電子申請の可否)

- ・郵送申請は受け付けているが、添付資料が必要であることや本人確認が必要であることを理由に電子申請は受け付けていない。

2 実態調査の結果分析

区において、前述「1（4）分類ごとの傾向」に基づき実態調査の結果を分析したところ、イベント申込、施設利用申込、証明書等発行申請のうち申請件数が非常に多いもの等では郵送申請や電子申請が可能な手続が多い一方、証明書等発行申請のうち申請件数が非常に多いもの以外、登録申請、サービス利用申込、助成金等交付申請、許認可等では郵送申請・電子申請への移行が進んでいない手続も多く見受けられた。

その理由としては、「本人確認が必要であるため電子申請や郵送申請になじまない」、「押印を求めているため電子申請や郵送申請になじまない」、「窓口での現金での支払いが一般的であるため電子申請や郵送申請への移行が難しい」といった内容が多く見られたため、本人確認及び押印省略に関するこれまでの考え方や運用等について、確認を行った。

本人確認については、従来、法令等や事務取扱要領等で本人確認書類の提示を求めているものに基づき本人確認を行っていたほか、特段法令等に定めはないものの運用において本人確認を行っていた。しかし、これらの対応はあくまで区役所に来所してもらい、対面で本人確認をすることが前提だったためである。

また、押印省略については、平成22年に以下のような押印省略の基準を定め、それに基づき押印が省略可能かどうか適宜判断し、対応してきた。

（現行基準）

申請書等への区民の押印について、次の基準のいずれかに該当する申請書等を除き、押印を省略する。

- ① 押印が必要な理由である本人の確認又は申請等の意思確認が、他の方法（免許証、身分証明書、電子計算機の端末の操作等）を以ってしても不可能なもの。
- ② 国・都の法令等や区条例により、押印を必要とされているもの（区の規則や規程等の改正により省略可能なものは除く。）。
- ③ 財務・会計上、押印を必要とされているもの（補助金の申請書、請求書、契約書、領収書の類）。
- ④ 行政の適正・公平を損なうおそれがあるもの又は申請者本人の利益等を侵害するおそれのあるもの。

3 分析結果を踏まえた基準の策定及び見直し

前述「2 実態調査の結果分析」を踏まえ、区は電子申請等を積極的に活用する場合を想定した本人確認の基準を新たに策定し、押印省略については昨今の急速な国の動きを踏まえて改めて現行基準を見直すこととした。

そこで、総務企画課において以下のような「本人確認の基準案及び押印省略現行基準の見直しの方向性（以下「基準案」という。）」を作成した。

(1) 本人確認

本人確認を行うにあたっては、法令に本人確認を行わなければならない旨の定めがある場合に限ることを原則とし、そうでない場合は、次の①から③のような、特に必要と認められる場合に限って行うべきである。この場合も、単に慣例的に行うのではなく、区の規則、規程及び要綱等に本人確認を行う旨を規定し、その根拠を明確にする。

- ① なりすましにより不当利得や権利利益の侵害等が発生する可能性が非常に高く、これを防ぐため、申請時に本人確認をする必要の程度が極めて高い場合
- ② 申請者に対して本人確認書類の提示又は提出を求める以外に、申請者の氏名や住所等の身元情報を確認する方法がない場合
- ③ 本人確認を行わなければ、申請受付後の処理等、制度運営に著しい支障が生じる場合

(注1) 本人確認は、「当人認証」と「身元確認」の2つの要素で構成される。
(出典：「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」内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室）

「当人認証」は申請者が本人に間違いのないかのなりすまし防止のための作業

⇒写真付き証明書1点（マイナンバーカード、運転免許証、在留カード、パスポート等）又は写真無し証明書2点（各種健康保険証、介護保険被保険者証、国民年金手帳、公的年金の証書、恩給証書、基礎年金番号通知書、（特別）児童扶養手当証書、母子健康手帳、保護証明書等）での確認が必要

電子申請又は郵送申請の場合、申請書に対する電子署名（郵送の場合は署名又は捺印）や申請情報の台帳（又は添付の公的証明書）との照合が必要

「身元確認」は申請書に記載された氏名や住所等が正しいことを確認する作業

(2) 押印省略基準の見直しの方向性

- ① 本人確認としての押印の必要性は乏しく、省略する。意思確認としての押印のみとし、実印の押印が必要と認められるものに限り、押印を求める。
- ②③ 今後、国や都の法令改正が見込まれるが、改正内容に従い、省略可能なものは速やかに省略する。
- ④ 拡大解釈せず適正に精査し、押印の必要性が低いものや押印することの実質的な意義が乏しいものについては省略する。

第四 区の取組を踏まえた本人確認及び押印省略に関するヒアリング等

1 基準案に対する所管課へのヒアリング

前述「第三 3 分析結果を踏まえた基準の策定及び見直し」に記載の基準案が区における申請手続の見直しの土台となることから、実効性のあるものかどうかを確認するために、「基準案に沿った対応が可能かどうか」、「対応ができない場合の理由」等について、以下の所管課へのヒアリングを令和2年11月に実施した。なお、ヒアリング対象とした所管課は、受け付けている手続の多い課、申請件数の多い手続がある課、電子申請等の活用が難しいとしている課等、令和2年8月の実態調査の結果をもとに、総合的に判断して選定した。

①	証明書等発行申請、登録申請	戸籍住民課、国保年金課
②	サービス利用申込	障害者福祉課、施設管理課
③	イベント申込、施設利用申込	生涯学習課、スポーツ振興課、区民施設課
④	助成金等交付申請	経営支援課、防災街づくり推進課
⑤	許認可、税申告等	生活衛生課、環境課

各所管課へのヒアリング内容は以下のとおりである。

(1) 戸籍住民課（証明書等発行申請・登録申請）

① ヒアリング内容

- ・住民票の写し、住民票記載事項証明書の交付申請、住居番号や住居表示の変更証明申請手続など、いくつかのものは東京共同電子申請・届出サービスで受け付けている。ただし、法令等で厳格な本人確認をすることが求められており、電子申請においては電子署名を求めることとなるので、マイナンバーカードやカードを読み込むためのICカードリーダーが必要であることや、発行手数料が電子納付により入金されたことを確認した後に交付できることから、ここ数年電子申請の実績はほとんどない。マイナンバーカードの普及が十分でない現時点において、電子申請のニーズはあまりないと思われる。
- ・転入・転居手続のように住民基本台帳法で厳密な本人確認が義務付けられているもの以外の手続については、すでに郵送申請を活用しており、申請件数も多いため、郵送申請のニーズは高いと思われる。
- ・住民票の写しと印鑑登録証明書の交付については、現在自動交付機による交付が可能であるが、令和3年度中に自動交付機が廃止されることに伴い、コンビニ交付の利用率が上がると思われる。コンビニ交付については、マイナンバーカードが必要であるが、東京共同電子申請・届出サービスと異なりカードリーダーが必要ないことや、その場で交付可能なことから、現状、電子申請システムよりも利

便性が高く利用されている。

- ・印鑑登録証及び住民票の写し発行用の区民カードの発行の際は窓口で暗証番号を本人が指定する必要がある。他にも電子証明書付マイナンバーカードの発行やマイナンバーカードに係る暗証番号再設定等についても、区役所に設置されている専用端末で暗証番号を本人が直接打ち込む必要があるため、本人確認厳守及びなりすまし防止を含めた本人の申請意思確認の観点から、電子申請及び郵送申請は不可である。なお、令和3年2月15日に顔認証技術を活用したコンビニエンスストアにおける署名用電子証明書の暗証番号の初期化・再設定を可能にするため、電子署名等に係る地方公共団体情報システム機構の認証業務に関する法律施行規則が改正された。令和3年秋頃からはコンビニで暗証番号の再設定を行うことができるようになる見込みとのことである。
- ・マイナンバーカードの券面記載事項の変更に係る手続についても、カードに直接追記情報を記載することから、電子申請及び郵送申請は不可である。
- ・なお、電子証明書の有効期間が5年、マイナンバーカードの有効期間が10年（電子署名等に係る地方公共団体情報システム機構の認証業務に関する法律：マイナンバー法）とされていることから、更新手続が必要となるが、更新手続については、電子申請を可能にしてもらいたいという要望が他区からもあがっている。

② 基準案に対する意見

- ・特に問題ない。
- ・法令等で厳格な本人確認が求められている手続は、引き続き本人確認を厳格に行う。
- ・押印省略については、法令等の改正がされれば速やかに省略する方針である。

(2) 国保年金課（証明書等発行申請・登録申請）

① ヒアリング内容

- ・法令により書面の様式、届出書の提出等が規定されている手続についても、情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律に基づき、電子申請を導入することは可能である。しかし、実際に電子申請を活用した場合、対象者が若年層である手続はニーズがあると考えられるが、後期高齢者制度に関する手続等、高齢者が対象の手続については、あまりニーズがないと思われる。
- ・また、死亡した方に係る還付や給付手続については、申請者の資格確認や事実確認のために必要書類が多く、電子申請での対応は難しいと思われる。
- ・郵送申請については、コロナ禍において積極的に周知し、申請件数は増加したが、国民健康保険への加入に関しては郵送申請だと保険証がすぐに手に入らないため、窓口での申請が圧倒的に多かった。

- ・国民健康保険の加入申請者の生活環境は様々なため、実際に話を伺いながら申請する手続を特定することが多く、電子申請及び郵送申請を積極的に活用した場合、間違った申請を受けることが増える懸念がある。
- ・また保険料滞納者については、区役所に来所して手続をする機会をとらえて納付に関する相談をしており、電子申請及び郵送申請を積極的に活用した場合、債権回収の機会を失う懸念がある。

② 基準案に対する意見

- ・特に問題ない。
- ・法令等で厳格な本人確認が求められている手続は、引き続き本人確認を厳格に行う。
- ・押印省略については、法令等の改正がされれば速やかに省略する方針である。なお、様式で押印を必要としていないものはすでに押印省略をしている。

(3) 障害者福祉課（サービス利用申込）

① ヒアリング内容

- ・利用者の障がいの程度の確認やそれに沿ったサービス利用の内容を決定するために、利用者やその家族との事前相談が必須であり、コロナ禍以前は電子申請及び郵送申請を活用していなかった。
- ・なお、コロナ禍で窓口へ足を運びたくないという要望から一部手続については郵送対応したものもあるが、これまでも含め電子申請及び郵送申請ともに要望はほとんどない。
- ・コロナ禍の新型コロナウイルス感染症感染予防策をこれまで以上に日常生活に定着させた新しい生活様式の中においても、利用者の障がいの程度に応じた、個別の希望や要望に添えるようなサービス利用を決定するために、利用者やその家族との面談（事前相談）は非常に重要なプロセスであり、かつ利用者の状態を確認するために職員が直接出向く場合もあるため、対面での相談をなくすことはできないと考えている。ただし、対面での相談時にサービス利用等の内容が決まってしまうと、申請手続のみ電子申請や郵送申請を活用することは可能であると思う。

② 基準案に対する意見

- ・特に問題ない。
- ・事前相談により決めたサービスを継続して提供することを予定しているため、なりすましの可能性も低いと考えられる。ただし、法令等で厳格な本人確認が求められている手続は、引き続き本人確認を厳格に行う。

- ・ 押印省略については、法令等の改正がされれば速やかに省略する方針である。区独自事業で区条例等の様式で押印を求めているものは本当に押印が必要かどうか検討するが、原則、認印は省略する方針である。

(4) 施設管理課（サービス利用申込）

① ヒアリング内容

- ・ 自転車置場等利用登録申請、自転車置場等利用登録手数料減額・減免申請、自転車置場等利用登録証再交付申請は、コロナ禍以前より、すでに電子申請・郵送申請ともに活用している。具体的には、自転車置場等の利用登録のうち約20%弱が電子申請のため、ニーズは高いと考えられる。令和2年度よりスマートフォンからも電子申請できるようにしたため、今後はさらにニーズが高まり、件数も増えると見込まれる。
- ・ 放置自転車等返還申請については、保管場での自転車の確認が必要なため、電子申請・郵送申請は活用していない。
- ・ 区民住宅及び従前居住者用住宅に係る手続は、東京共同電子申請・届出サービスでデータの添付が可能かどうか把握していなかったため、電子申請は活用していなかった。しかし、内覧、鍵の受け渡し、退去時の原状回復の確認等、どうしても対面が必要な手続以外で、入居後の登録内容の変更に係る手続については、郵送申請を活用している。そのため、電子申請でも申請可能とした場合、ニーズはあると思われるが、ここ数年、ほぼすべての手続で申請件数自体が少ない。

② 基準案に対する意見

- ・ 特に問題ない。
- ・ 撤去自転車の返還時には本人確認を実施しており、本人以外の家族が受け取りに来るケースもあるため、誰に返還したかの履歴を適切に残しておくためにも必要な手続と考えている。基準案で示されているとおり、条例施行規則に本人確認を行うことができる旨を明記しているため、それを根拠に引き続き本人確認をするつもりである。
- ・ 区民住宅及び従前居住者用住宅に係る手続における押印については、連帯保証人に実印の押印を求めているものがあり、それについては基準案に基づき、連帯保証人の意思確認という意味で引き続き押印を求めていく方針である。また、区民住宅返還届と従前居住者用住宅返還届の押印は、返還時に敷金の精算のための請求書として押してもらっており、押印省略の基準が見直されれば、対応する方針である。

(5) 生涯学習課（イベント申込、施設利用申込）

① ヒアリング内容

- ・社会教育関係団体登録はコロナ禍以前より東京共同電子申請・届出サービスを活用しているが、申請実績はない。最近では、若い方が構成員となっている団体もあるので、電子申請のニーズは高まるかもしれない。
- ・コロナ禍以前のイベント参加申込はイベント参加者の属性等により、窓口・電話・往復はがき・eメールの各種受付方法を使い分けていたが、今後は特に子育て世代対象のイベントに関しては電子申請のニーズがあるかもしれない。
- ・今後、電話受付をしている手続を電子申請での受付に移行した場合、電話対応時間が減り、業務の効率化に資すると考える。しかし、先着順で受け付けているイベント申込については、電子申請を利用できる環境が無い方にも配慮し、複数の申請方法を採用した場合、それぞれの申請方法での順番を確認しながら受付する必要がある、公平公正な受付となるよう十分注意を払う必要がある。
- ・生涯学習課所管の指定管理施設の予約は、コロナ禍以前より施設予約システムで対応済である。

② 基準案に対する意見

- ・特に問題ない。
- ・厳格な本人確認を求める手続がそもそもなく、押印についても省略できるものは省略している。

(6) スポーツ振興課（イベント申込、施設利用申込）

① ヒアリング内容

- ・社会教育関係団体登録はコロナ禍以前より東京共同電子申請・届出サービスを活用しているが、申請実績はない。最近では、若い方が構成員となっている団体もあるので、電子申請のニーズは高まるかもしれない。
- ・コロナ禍以前のイベント参加申込については、申込順で定員を管理しているものが多く、申込の順番を管理するために電話受付を活用していた。また、イベントによっては複数の枠を設けているものもあり、参加枠の調整がすぐに可能であることも踏まえて電話受付を活用していたため、電子申請は活用していない。なお、イベントによっては郵送申請も受け付けていた。
- ・これまでは申込順や参加枠の調整等のために窓口受付及び電話受付を主としていたが、イベント申込で電子申請や郵送申請を活用することで、これまであまり参加がなかった若年層の取り込みができるかもしれない。

- ・ただし、先着順で受け付けているイベント申込については、電子申請を利用できる環境が無い方にも配慮し、複数の申請方法を採用した場合、それぞれの申請方法での順番を確認しながら受付する必要がある、公平公正な受付となるよう十分注意を払う必要がある。
- ・スポーツ振興課所管の指定管理施設や屋外施設等の予約は、コロナ禍以前より施設予約システムで対応済であるが、例えば屋外施設について窓口では直前まで予約可能な一方、施設予約システムでは10日前までしか予約できず、システムと窓口での予約期限に差がある状況である。これについては、利用者にとって利便性に欠けるため、改善策について検討中である。

② 基準案に対する意見

- ・特に問題ない。
- ・厳格な本人確認を求める手続がそもそもなく、押印についても省略できるものは省略している。
- ・なお、施設予約のキャンセルに伴う利用料金の還付の際の押印については、押印省略の基準が見直されれば、対応する方針である。

(7) 区民施設課（イベント申込、施設利用申込）

① ヒアリング内容

- ・ふれあい館・ひろば館の使用団体登録について、コロナ禍以前は窓口のみで申請を受け付けていたが、コロナ禍において郵送申請を活用した。今後、電子申請もできるようにした場合、ふれあい館は若年層も利用する施設のため、ニーズはあると思われる。一方、ひろば館は高齢者の利用がほとんどなので、ニーズはあまりないと思われる。
- ・保養施設を予約する際に登録する必要がある施設予約システム利用者登録はコロナ禍以前から郵送申請を活用している。申請件数のうち約3分の2程度が郵送申請であるため、電子申請での受付もニーズはあると思われる。
- ・ふれあい館・ひろば館の催事開催届については、紙の開催届を登録団体から提出していただき、区民施設課の方でエクセルシートに手入力して管理している。
- ・区民施設課所管の指定管理施設等の予約は、施設予約システムで対応済である。実際に約4割が施設予約システムからの予約で、使用取消申請についても約8割がシステムからの申請である。そのため、電子申請のニーズはかなり高いと思われる。ただし、スポーツ振興課と同様に、窓口では2日前まで予約可能である一方、施設予約システムでは7日前までしか予約できず、システムと窓口での予約期限に差がある状況である。これについては、利用者にとって利便性に欠けるため、改善策について検討中である。

② 基準案に対する意見

- ・特に問題ない。
- ・厳格な本人確認を求める手続がそもそもなく、押印についても省略できるものは省略している。
- ・なお、施設予約のキャンセルに伴う利用料金の還付の際の押印については、押印省略の基準が見直されれば、対応する方針である。

(8) 経営支援課（助成金等交付申請）

① ヒアリング内容

- ・経営支援課で交付している補助金については、すべて郵送申請を活用できており、ニーズも高いと考えられる。
- ・電子申請については、交付申請書や請求書で押印を求めているため、活用していない。また、活用した場合も添付資料をすべてPDFにする作業がかえって手間になる可能性もあるため、補助金によっては郵送申請の方が好ましいものもある。
- ・初めて補助金の交付申請をする場合は、原則、会社登記簿謄本や印鑑登録証明書等の提出により、法人としての基本情報の確認を行っている。しかし、同一年度内に異なる補助金の交付申請があった場合は当初の申請時の資料を利用することもあるため、2回目以降の申請については変更があった場合のみ確認を行うというような事務処理に変更し、電子申請時の添付資料をできるだけ減らす工夫をすることは可能である。
- ・ただし、電子申請での申請が難しいと感じる申請者も一定数いると思うので、窓口での申請書類の書き方や申請手順の説明は残しておく必要があると考えている。
- ・j Grants（経済産業省が補助金申請を電子的に行うために開発した電子申請システムであり、経済産業省では今後各省や地方公共団体の補助金にも随時拡大していきたいと考えているシステムである。）は県や政令指定都市で利用している自治体が数自治体あるものの、区としてはまだ利用していない。利用することで申請手続きが簡略化されるのであれば、利用したいと考えている。

② 基準案に対する意見

- ・特に問題ない。
- ・初めての交付申請の場合は、なりすまし防止等のために一定程度の本人確認を行う必要があると考えている。
- ・押印については、法人の実印の押印が必要な申請は、印鑑登録証明書を初回は求めるべきだが、変更がなければ2回目以降は提出不要とする等の対応をすることも考えられる。

(9) 防災街づくり推進課（助成金等交付申請）

① ヒアリング内容

- ・荒川区に長く住まわれている方が、災害時に危険な可能性が高く建替え等を行う際に補助金交付申請することが多いため、高齢者による申請が多い。
- ・また、どの補助金制度を活用すると区民のニーズに合うのか、要件を一緒に確認する機会として事前相談が必須である。さらに、交付申請の前に内定申請をする必要があり、その際には建物の構造や敷地面積、工事の見積書等の提出が必要である。申請書の記載内容の修正や添付書類の不備等が多いため、その場で申請者と一緒に確認する方が互いに効率が良い。
- ・申請者の多くが高齢者であることや、事前相談が必須であること、申請書の内容確認をその場で行うことから、コロナ禍以前より電子申請や郵送申請は活用しておらず、窓口申請が主となっている。遠隔地に居住している申請者は、電話で説明を行っているものの、電話での説明では十分に伝わらないこともあるため、窓口に来ていただいている。電子申請や郵送申請を活用したとしても、窓口申請の件数は変わらないと考えられる。
- ・上記のようなことを踏まえると、電子申請のニーズはあまり高くないと考えている。他にも、原本での提出が必要なため、電子申請では原本確認ができないことや、図面等の添付書類をPDFにする作業がかえって手間になる可能性も高いことからそのような考えられる。なお、補助金の原資が国費等であり、会計検査院の検査等で本人確認を行った立証を事後的に行う必要があることから、証跡を残す必要があるため、登記簿や納税を証明する資料の原本提出を求めている。

② 基準案に対する意見

- ・特に問題ない。
- ・本人確認については、不動産に関する補助金は金額が多額で、かつ個人の不動産に対する権利に影響する可能性があるため、慎重な権利者確認等が必要であると考えており、なりすまし防止等の観点から本人確認は必要である。
- ・押印については、補助金交付に関する手続で財務会計上必要であること、申請者の意思確認のため、必要であると考えている。

(10) 生活衛生課（許認可、税申告等）

① ヒアリング内容

- ・食品衛生に関する許認可等関係手続については、令和3年6月から厚生労働省が開発した全国一律の「食品衛生申請等システム」が運用開始するため、電子申請が可能になる。全国一律のシステム運用が開始されることにより、一定の利便性

向上には資するものとする。郵送申請の活用も、電子申請の活用を踏まえ検討していく方針である。

- ・環境衛生に関する許認可等関係手続については、図面・構造設備の概要・免許証・健康診断書をはじめとして添付書類が多くあり、記載方法も注意が必要である。そのため、まず申請の前に構造設備の基準の確認をするために図面等を持参していただき、事前相談した上で基準に適合していることを確認して初めて申請書一式を渡す流れになっている。申請書についても、改めて申請者と一緒に構造設備の基準等、計画内容の認識に誤りが無いか確認しているため、窓口申請のみでの対応をしており、電子申請や郵送申請を活用していない。このような事情からあまり電子申請のニーズは高くないと思われる。特に旅館業・墓地等については、地域の区民に対する事前の説明等が必要であり、区民から慎重に検討してほしいという要望も強くあるため、電子申請や郵送申請を活用していない。

② 基準案に対する意見

- ・特に問題ない。
- ・本人確認について、環境衛生に関する許認可等関係手続に関しては、免許証の偽造があった経緯があり、なりすまし防止等の観点から、原本による本人確認が必要であると考えている。
- ・押印省略については、国や都の代行事務は法令等の改正の動向によるが、区で独自に定めている様式は押印省略を検討する。

(11) 環境課（許認可、税申告等）

① ヒアリング内容

- ・申請される事業者は高齢者が多く、図面の確認等を対面で行ったり、現場に出向いて直接確認したり、申請書類も説明しながら一緒に記載してもらっているため、窓口申請が主で、電子申請・郵送申請は活用できていない。また、例えば工場の廃止の場合、土壌汚染や周りへの影響がありうるため、過去にどういったものを製造したかについて変遷を台帳で管理しているが、土壌汚染への対応も含め事情や経緯を聞いた上でいろいろと指導を要するケースも相当に想定される。
- ・申請書の記載内容の修正や添付書類の不備等も多いため、その場で申請者と一緒に確認の方が互いに効率が良い。
- ・申請者の状況を考慮すると現状ではあまりニーズがないのではないかと考える。ただし、今後申請者が若年層に移った時には電子申請・郵送申請のニーズが高まる可能性はある。

② 基準案に対する意見

- ・特に問題ない。
- ・本人確認について、あくまで運用での対応で行っていたが、基準案のとおり、法令等に根拠もないため、本人確認は行わないこととした。
- ・押印省略については、都条例に基づく手続の場合は都条例の改正が行われれば、速やかに対応する方針である。

2 基準案に基づく再調査

基準案に関する、各所管課へのヒアリングにおいて大きな異論はなかった。そこで、各部で受け付けている申請手続が基準案に適合できるかどうかの再調査を令和3年1月に区で実施した。調査の概要及び結果は以下のとおりである。

(1) 調査の概要

対象は、区民（関係団体を含む）及び事業者からの申請手続とした。なお、令和2年8月時点の実態調査では手続ごとの調査だったが、押印省略は様式ごとに判断が必要であるため、手続ごとではなく書式ごとの調査としている。また、イベント申込に関する手続は除いている。そのため、申請手続を1件としてカウントした前述「第三 1 各種申請・届出手続に関する実態調査」の件数とは異なり、対象書式数は全部で2,096件まで増えている。

調査項目は大きく4点で、①本人確認書類の提示により確認が必要か②押印省略は可能か③電子申請が活用できるか④郵送申請が活用できるか、についてである。

(2) 調査の結果

① 本人確認の要否

全書式数	必要	不要
2,096件	298件 (14%)	1,798件 (86%)

本人確認を必要とした該当基準

- 1 法令等で定められている 140件（47%）
- 2 なりすましにより不当利得や権利利益の侵害等が発生する可能性が非常に高く、これを防ぐため、申請時に本人確認をする必要の程度が極めて高い 141件（47%）
- 3 申請者に対して本人確認書類の提示又は提出を求める以外に、申請者の氏名や住所等の身元情報を確認する方法がない 2件（1%）

- 4 本人確認を行わなければ、申請受付後の処理等、制度運営に著しい支障が生じる 15件（5%）

② 押印省略の可否

全書式数	押印不要	省略可	記名押印 又は自署	省略不可
2,096件	557件 (27%)	478件 (23%)	132件 (6%)	929件 (44%)

省略不可とした該当基準

- 1 意思確認としての押印のみとし、実印の押印が必要と認められる 31件（3%）
- 2 国・都の法令等や区条例により、押印を必要とされている（区の規則や規程等の改正により省略可能なものは除く。） 99件（11%）
- 3 財務・会計上、押印を必要とされているもの（補助金の申請書、請求書、契約書、領収書の類） 747件（80%）
- 4 行政の適正・公平を損なうおそれがあるもの又は申請者本人の利益等を侵害するおそれのあるもので、拡大解釈せず適正に精査し、押印の必要性が低いものや押印することの実質的な意義が乏しいもの以外のもの 52件（6%）

③ 電子申請の活用

全書式数	すでに対応済	活用ができる	活用が難しい
2,096件	42件 (2%)	474件 (23%)	1,580件 (75%)

※イベント申込に関する手続は除いているため、「すでに対応済」の件数が、実際に東京共同電子申請・届出サービスで受け付けている件数より少ない。

電子申請の活用が難しい理由

- ・「押印又は自署を求めているため」という理由が約6割を占めている。ただし、補助金関係の手続については、「押印省略の基準が見直され、押印が不要となれば電子申請での受付が可能である」という前向きな意見が多かった。
- ・押印等を求めているためという理由以外のその他の理由としては、以下の理由があがっている。
 - 関係法令で直接来所し、手続することが定められているため
 - 本人の状態等を詳細に聞き取り、申請可能かどうか判断する必要があるため
 - 原本の資料提出を求めているため
 - 特定の団体からしか申請がなく、郵送申請のみの対応で十分なため

- 国や都への申請書の原本を進達する必要があるため
- 申請と同時に手数料を納付する必要があるため
- 事業者経由で申請を受け付けるため

④ 郵送申請の活用

全書式数	すでに対応済	活用ができる	活用が難しい
2,096件	720件 (34%)	973件 (47%)	403件 (19%)

郵送申請の活用が難しい理由として、関係法令による直接来所や、聞き取りが必要なほか、本人確認書類の提示により本人確認が必要なためといったものがあがっている。

なお、電子申請の活用が難しいとしている手続1,580件のうち、郵送申請についてすでに対応済のものが497件、今後郵送申請が可能なものが701件、郵送の活用も難しいものは382件だった。約8割の手続は電子申請の活用が難しくても郵送申請が活用できる状況である。

(3) 再調査結果を踏まえた今後の方向性

今後について、法令等に定めはないが本人確認を行う必要がある手続で、新たに規則等に規定するものは、速やかに規定するための手続を行う予定とのことである。

また、押印省略可とした書式478件のうち395件は規則等の改正が必要なため、速やかに改正手続を行う予定とのことである。

さらに、電子申請の活用についても、来年度の早い時期から電子申請が開始できるように速やかに対応する予定とのことである。

第五 本人確認及び押印省略以外に関するヒアリング等

1 支払方法の検証

電子申請への移行が進んでいないもう1つの理由として挙げられている「現金での支払」について、会計管理課に電子申請時の電子納付等のヒアリングを実施した。

区で現在行っている電子申請時の電子納付については、「用語解説7 東京共同電子申請・届出サービス及び荒川区施設予約システムにおける電子納付」に記載のとおりであり、MPNを活用したペイジーを利用している。

システムでの申請時に電子納付を選択した場合、申請者に予約や申請に対する独自の番号である納付番号等4種類が与えられ、システム画面に表示される。申請者にその番号を控えてもらい、対応可能なATM又はインターネットバンキングで支払ってもらう。会計管理課では、申請者が電子納付で施設使用料等を支払った翌日にはペイジー等の電子納付情報を専用端末で取得している。

なお、ペイジー利用に伴う手数料等については、現状、収納手数料は区が負担している。あわせて収納手数料のほか、通信手数料や集計結果を作成するためのデータ処理作成料が別途必要で、年額あるいは月額固定費がそれぞれかかっているとのことである。

これまでシステム不良等により支払いができなかった等の問題は発生していないということであり、入金処理の流れもすでに確立しているとのことである。

次に、電子申請時ではないが、窓口で証明書等の発行申請をした場合に支払う各種証明書の発行手数料等に関して、東京23区内ではすでにいくつかの区でキャッシュレス決済が導入され始めている。例えば、渋谷区は令和元年からLINE Payが利用でき、文京区では令和2年7月から交通系電子マネーを利用できるようになっている。

区でも、まず窓口申請時の各種証明書の発行手数料等について、窓口申請時における区民の利便向上を図るため、交通系電子マネーを活用したキャッシュレス決済の早期導入を検討しているとのことである。

また、保険料や税金の収納においては、すでに口座振替やクレジットカード払い、モバイルレジ・モバイルクレジット（専用のアプリケーションをダウンロードし、納付書に印刷されたバーコードを携帯電話のカメラで撮影してインターネットバンキングもしくはクレジットカードにより支払うもの）等、様々な決済方法がある。今後は新たな電子マネーでの支払いを可能とするなど、収納方法のさらなる充実を予定しているとのことである。

2 契約書以外の見積書、請求書、領収書等の押印について

契約書以外の見積書、請求書、領収書等の押印について、「行政手続における書面主義、押印原則、対面主義の見直しについて（再検討依頼）」（令和2年5月22日規制改革推進会議議長から各府省への依頼文書）の3行政手続等の類型毎の対応方針 ⑧会計・人事関係書面などの【緊急対応】において、「契約書以外の見積書、請求書、領収書等については、押印不要とするとともに、eメール等での書類提出を認める。文書の証拠価値は、押印のみによって評価されるわけではなく手続全体として評価されることに留意する。」とあり、【制度的対応】でも、「押印については、原則として、廃止する方向で検討する。」とある。

請求書への押印について、区では荒川区会計事務規則第49条において、「収支命令者は、支出命令書を発行しようとするときは、債主を確認し、所属年度、支出科目、支出金額、債主の印鑑及び代理関係並びに支出の内容が法令又は契約に違反する事実がないかを調査し、債主の請求書を添付しなければならない。ただし、請求書を徴し難い場合その他会計管理者が請求書を徴する必要がないと認めた場合は、支払額調書をもってこれに代えることができる。」と定めている。

この点について会計管理課に確認したところ、市区町村における財務関係の事務処理に関する質疑応答集として自治体に広く活用されている『地方財務実務提要』において、適法な請求書の要件について「請求書とは、債権者が地方団体に対して有する債権額の支払いを請求する書類であって、債権債務関係を確定する一手段です。このことから、請求書は、正当債権者が発行したもので、その意思が正しく表示されたものでなければならず、経理担当者が債権者から直接受理したものであるから間違いは無いということではなく、第三者（出納機関も当然含まれます。）が見ても、正当なものとして確認できなければなりません。以上のことから、適法な請求書等は、次の要件を備えているものをいいます。（1）債権者の表示（住所、氏名（法人にあっては、法人名及び代表者の氏名）並びに押印）、（2）債務者の表示、（3）債権の内容、（4）請求金額、（5）請求年月日」と記述されている。

区の支出においては、まず命令機関が請求書での請求内容を契約書等により正しいか確認し、その際に契約書の押印と請求書の押印が一致することもあわせて確認して支出命令を行う。会計管理課は出納機関として、命令機関の支出命令内容を審査した上で支出を行うことが責務として求められている。会計管理課では、命令機関と同様に請求書での請求内容が正しいか契約書等を確認し、あわせて契約書の押印と請求書の押印が一致することも確認することで、支出内容の適切性や請求内容の妥当性を確認しており、請求書への押印は正当な債主への公金支出という観点から、原則として必須のものと考えている。しかしながら、これまでの社会状況を踏まえると押印の省略に向けて検討することは不可避と考えており、仮に請求書や領

収書への押印が行われない場合には、請求書や領収書とともに発行元企業や個人を証明する資料として、登記簿や身分証明書を確認するなどの代替手段を検討しているとのことである。また、契約書が電子契約になると、会計管理課でも確認方法は変わることとなり、電子署名等が採用されれば、電子署名等の確認を検討することとなるだろうとのことである。

3 電子申請がすでに可能な手続における分析等

「用語解説1 電子申請システム」に記載のとおり、現状区において、各システムで電子申請が行える体制となっているが、本項においては「東京共同電子申請・届出サービス」及び「荒川区施設予約システム」ですでに受け付けている手続について、質問票を作成し、担当の所管課に回答してもらい、さらに確認が必要と判断した所管課については、追加の質問票により確認を行った。

なお、「東京共同電子申請・届出サービス」で行っている電子申請可能な手続及び過去3年間の申請件数は、別紙のとおりである。

(1) 東京共同電子申請・届出サービスの状況

① 電子申請件数が多い手続について

電子申請件数が多い手続について、当該手続を所管している課に、区民の利便性、電子申請によって区の業務の効率化が図れているかどうか、電子申請を受け付けていることをどのように周知しているか、今後更に電子申請件数を増やしていくための方策等を確認した。質問内容及び主な回答は以下のとおりである。

ア 区民の利便性について

- ・曜日や時間を選ばずに24時間申込が可能である。特に若年層での利便性は高い。
- ・システム上で、申請した手続の受付状況が確認できる。
- ・システムの登録方法が簡単である。
- ・スマートフォンから直接申込できる。
- ・システムでアンケートの回答を行えるので、アンケートの回答用紙をポストに投函する手間がかからない。

イ 電子申請利用率の向上による区業務の効率化について

- ・申請書の内容をデータ入力する必要がなく、始めから電子データで情報を管理できる。入力する手間が省ける。
- ・事業の受付業務（窓口業務や電話対応等）に係る時間や作業が削減される。
- ・電話では住所等の聞き間違いの可能性があるが、電子申請ではそれが起こらない。

- ・申込人数の状況を事業担当者及び申込者双方で随時確認可能であり、複数の申込に対して一括で参加可否の対応が可能である。募集人数が多くなればなるほど効率的である。
- ・書式を自由に設定できれば、色々な業務で活用できて便利だと思う。
- ・ひろば館やふれあい館を経由せず、直接、申込者の情報が届くため、事務処理の短縮につながる。
- ・郵送費を抑えることができる。
- ・電子申請ができない方のために電話、来所等の受付方法も残す必要があり、紙台帳等による管理が必要である。また、先着順で受け付ける事業は電子申請、電話、来所で申し込んだ方のうち、順序を確認しながら受付をしなければならない点は注意が必要である。

ウ 電子申請の周知・促進について

- ・アンケートを送付する際の依頼文に電子回答の方法を載せている。
- ・区報、チラシ・ポスター、ホームページ、SNS等で周知している。
- ・イベント周知のためのチラシ・ポスター、区報、ホームページに電子申請画面のQRコードやURLを掲載しており、スマートフォンやパソコンであれば、QRコードやURLからそのまま申込できる旨も合わせて周知している。
- ・電子申請用QRコード入りのチラシをひろば館やふれあい館で配布したほか、会場近隣の小学校にお願いして児童にもチラシを配布した。

エ 今後更に電子申請件数を増やしていくための方策について

- ・高齢者の利用率が低いので、高齢者にとって利用しやすい案内や機能、デザイン等を検討する。
- ・システムで回答ができる調査については、回答しやすい調査票づくり等が重要だと考えており、設問数を減らす等取り組んでいるが、電子回答時の一時保存をより簡単に利用しやすい仕様になると電子回答率が多少増えると考えている。
- ・申請時の入力項目を最低限なものとしたり、入力フォームでプルダウンメニューを活用するなどの工夫等により、入力の手間を縮減するように努める。
- ・現時点では同じ事業であっても複数のコースに申し込む場合、申し込む回数分だけ名前や電話番号等の必要項目を入力する必要があるが、チェックボックスを設けるなどして、入力が1回で済むようにすると電子申請利用率が増えると考えている。
- ・より周知活動に努めることが重要だと考える。
- ・スマートフォンからの電子申請が可能となったことを積極的に周知していく。
- ・システムでアンケート回答をしている際に、60分で接続が切れてしまい、回答した内容を保存していないと回答したデータが消えてしまうので、回答の一時保存を

促すメッセージを各質問の間に挿入したり、質問を複数のタブに分けるといった対応をしている。

② 電子申請件数が少ない手続について

電子申請件数が少ない手続について、当該手続を所管している課に、電子申請件数が少ない理由、電子申請があるメリットは何か、電子申請を伸ばしていった方が区の業務にとって効率的か、今後電子申請件数を増やしていくための方策等を確認した。質問内容及び主な回答は以下のとおりである。

ア 電子申請件数が少ない理由

- ・電子証明書が記録されているマイナンバーカードとそれを読み込むための I C カードリーダーが必要となるため。
- ・電子申請が可能なことを知られていない。
- ・応募用紙がリーフレットに添付されているため、紙での申請に傾きやすい。
- ・もともと応募が少なかったり、関係団体を通じて直接周知勧誘することが多い。
- ・申請内容が多岐にわたることから、来所し職員との対面により確認、調整を行うことが望ましいと申請者が認識している。
- ・申込者の大半が高齢者であり、区報やチラシをみながら直接電話、F A X 等で申し込む方が馴染みやすい。
- ・複数の受付方法があり、申請者が電子申請以外の方法に利便性を感じている。

イ スマートフォン対応による利用率の向上について

- ・電子申請以外にも様々な方法で申請を受け付けているため、スマートフォン対応しても利用率が上がるとは考えにくい。
- ・スマートフォンが普及している現状を鑑みれば、影響はあると考える。

ウ 電子申請があるメリットについて

- ・申請者にとって、区役所の開庁時間に関わらず申請ができ、来所や電話を掛ける手間も不要となる。
- ・紙の申請は来所又は郵送が必要となり、手間とコストがかかる。
- ・電子申請時、写真データを送付していただければ、写真の電子化作業が省略できる。また、申請者にとっても写真の印刷や焼き増しの費用が不要となる。
- ・電話の集中緩和、聞き取り漏れがなく記録が自動で残る。

エ 電子申請利用率の向上による区業務の効率化について

- ・窓口対応の時間が短縮できる。
- ・申請者リストを作成する際の氏名等の入力作業の軽減や誤入力の防止、写真の電子化作業の省略につながる。
- ・申込に対しての参加の可否や台風等の中止連絡等の際に、一括かつ確実に周知できる。
- ・以前交付した書類等の返却を伴う手続の場合、窓口対応や郵送申請と比較すると、電子申請は効率的ではないと考える。
- ・電子申請後、必ず電話や対面で打ち合わせを行うので、業務の効率化に大きな影響はないと考える。
- ・電子申請の内容を業務システムに入力する作業が必要であり、業務システムと連携しなければ効率化できないと思われる。

オ 電子申請の周知・促進について

- ・ホームページや区報等において、電子申請が可能であることを周知している。
- ・チラシ、ポスター、ホームページのQRコードやURLを掲載しており、スマートフォンやパソコンで申し込みが出来ることを周知している。
- ・問合せがあった場合には電子申請・郵送申請があることを案内している。
- ・電子申請自体のPR不足については否めないと考えている。

カ 今後更に電子申請件数を増やしていくための方策について

- ・マイナンバーカードを普及させることで、電子申請可能な手続が広がると利便性も向上すると考える。
- ・ホームページ等で手続の流れ、方法を明確にしていく等、積極的な周知を行っていくことを検討していく。
- ・利用登録や電子署名が必要であることから、そうした事前手続の簡素化が必要であると考える。

(2) 荒川区施設予約システムの状況

平成29年度から令和2年度までにおける申請手続等に関する区民・議会からの要望のうち、施設予約システムに関連する要望（システムの操作性、予約期限、ふれあい館の使用団体登録、Twitter等のSNSの活用、スポーツセンターの利用申込のWEB対応等）に関する資料を入手し、その内容に基づき、所管課に対応状況等を確認した。その内容は以下のとおりである。

① システムの操作性

以下のような点でシステムの操作性がよくないとの意見があった。

- ・施設の部屋のリンクを貼る等探しやすく工夫してほしい。
- ・例えば「火曜日の午前中の空き施設」といった、時間の視点で施設の空き状況を示すシステムを検討してほしい。
- ・システムを初めて利用する場合、選択項目が多かったり、操作もわかりづらい部分が多く、あらかじめ施設に関する知識がないと難しい。

情報システム課によれば、システムの操作性について、現在改修作業を実施しており、令和2年度中には完了する見込みであるとのことである。

② 予約期限

グラウンド等屋外施設の施設予約について、窓口では直前まで予約可能であるが、施設予約システムでは10日前までしか受け付けておらず、ネット予約のしやすさを整備する必要があるのではないかとこの要望があった。また、ふれあい館施設予約について、窓口では2日前まで予約可能であるが、施設予約システムでは7日前までしか予約できないので、改善してほしいとの要望があった。

この点について、従前はネット予約も直前まで可能であったが、無断キャンセルが多発したため、現在の10日前あるいは7日前までの受付方法となっているとのことである。

また、スポーツ屋内施設やふれあい館・ひろば館については、当日の利用が空くことを避けるため、体育室等については予約が入っていない場合、前日に個人利用へと切り替えること、ふれあい館・ひろば館も人員のやり繰りや無人施設がある等、急な予約には対応が難しいことから、窓口予約の期限については2日前までとしているとのことである。

なお、インターネットで施設予約した申請者が施設使用料をペイジーで支払いした場合、その情報が施設所管課へ届くのは支払日の翌日になるとのことである。

関係所管課において、施設予約システムの電子納付の流れや予約受付の期限を整理し共有したところで、システム予約の期限を利用日に近づけていく中で、どのような課題があるか検討を始めたところとのことである。現在より短縮する方向で検討を進めており、令和2年度内に方向性を出す予定であるとのことである。

③ ふれあい館の使用団体登録

施設予約システムを利用するためには事前にふれあい館ではなく、区役所及び区民事務所で登録をして、利用カードが届くのを待たなければならない。スポーツセンターは当日カードを使ってジムやプールに行けるようだが、例えば登録に出向い

た際に確認する書類を提示していただいた段階でカードの発行もできるとよりスムーズで利用しやすいのではないかと要望があった。

この点について、現状は郵送申請が可能であるが、団体登録カードを郵送しており、手元に届くのが申請から約2日後という状況のため、利用者の利便性を向上させる方向性で検討を始めているとのことである。使用団体登録の際に、本人確認書類を持参した場合には、その場で発行する方向性での改善を検討していくとのことである。

④ T w i t t e r 等のSNSの活用

ふれあい館の施設予約について、施設予約システムだけでなくT w i t t e r 等のSNSを活用し、空き施設に関する情報を発信した方がよいのではないかと、例えば団体利用登録者が突然来た場合でも代表者の利用カードがあれば、予約をしなくても臨機応変に対応した方が区の財源にもなりうるのではないかと要望があった。

この点について、ふれあい館の空き状況は施設予約システムで照会可能であり、SNSにおいて重ねて情報提供した場合、システム上で予約状況に変動があった際、SNS上に古い情報が残り、利用者トラブルになることが考えられる。そのため、SNSの管理を総合的に推進していく体制の整備も必要になることから、導入による効果等も含め研究していくとのことである。

また、現在区のSNSは、F a c e b o o k ・ T w i t t e r の公式アカウントを取得し、区政全般に関わる情報発信を行っており、特定の施設の空き状況を限定された利用者に随時発信することは、情報の複雑化につながるようになることから想定していないとのことである。さらに、現状公式アカウントをユーザー別に増やしていくことも、情報発信の管理運営上困難であるが、システム環境が整い、目的別・ユーザー別に情報のカテゴリー、対象者を分けることができれば、例えば「施設」というカテゴリーを設け情報を発信することはシステム上可能であり、今後の検討課題として考えているとのことである。

⑤ スポーツセンターの利用申込のWEB対応等（参考）

スポーツセンターの教室の申込に行ったが、手続きが完了するまで4時間かかったため、受付方法を改善してほしいといった要望や、スポーツセンターの利用申込をWEBで受け付けてほしいとの要望があった。また、スポーツセンターの券売機が現金のみの対応のため、キャッシュレスサービスを検討してほしいとの要望があった。

1点目については、2次募集（定員に達していない教室に対する追加募集）に対する申込であり、先着順かつ同日に実施した。一方、コロナ禍で民間を含む他のスポーツ施設の教室が再開されていなかったことから、例年以上にスポーツセンター

に申込が集中し、結果的に時間を要してしまったと考えられる（例年は100人弱、今回は270人以上）とのことである。窓口での対応は、申込手続だけではなく教室内容の相談等もあるため時間を要したと考えられるので、今後は、2次募集の申込日を複数日設定して混雑緩和を図る予定であるとのことである。

2点目については、WEBでの受付は現状未対応であるとのことである。希望教室が定員を超え抽選のうえ落選となった場合に、その場で空きのある教室に変更申込をすることで、出来るだけ多くの利用者が教室を受講できるようにするため、来所による教室申込を実施しているとのことである。また、システム構築に係るコスト及び窓口の複数化による対応人員の増加も課題と考えているため、今後は、システムの構築及びWEBでの受付を検討していくが、まずは、利用者に人気のある教室を精査し、時間帯を増やすこと等で利便性の向上を図っていくとのことである。

3点目については、現行の券売機において、キャッシュレス化の拡張は可能であるとのことである。なお、周辺区のうち台東区は券売機のキャッシュレス化を検討しており、その他の区については、当面現金のみ対応予定と聞いているとのことである。区としては、指定管理施設のキャッシュレス決済サービスの導入について、設備の改修、手数料の支払いに係る事務処理等の課題があるものの、施設利用者のサービス向上に寄与することから、他施設利用料の決済手段も含めて、関係所管と連携しながら検討していくとのことである。

第六 総評

1 本人確認・押印省略について

(1) 本人確認・押印省略の基準

本人確認及び押印省略の基準案については、ヒアリングを実施した各所管課とも総じて特段の問題はないとの認識であった。本人確認については、法令に本人確認を行わなければならない旨の定めがある場合のほか、①の「なりすましにより不当利得や権利利益の侵害等が発生する可能性が非常に高く、これを防ぐため、申請時に本人確認をする必要の程度が極めて高い場合」に該当するため、本人確認が必要という課が複数あった。

押印省略については、「実印の押印が必要と認められるものに関し、押印を求めるべき」という点について異論はなく、いずれの課においても、現状国や都の法令等で定められているものについても法改正が行われれば、改正内容に従い、省略可能なものは速やかに省略する方針とのことであった。

したがって、本人確認の基準案及び押印省略現行基準の見直しの方向性のとおり、区として速やかに対応すべきと考える。

(2) 本人確認が必要な手続の更なる体系化・基準化の検討

令和3年1月実施の再調査時点において本人確認が必要となっている手続の中には、本当に本人確認が必要か、再検討が必要と思われる手続が一部見受けられる。今後、所管課による判断においてバラツキを出来る限り減らしていくように、更なる体系化・基準化を検討し、ルール化していくことが望まれる。

(3) 押印省略を不可としている手続の検証等

令和3年1月実施の再調査時点において押印省略を不可としている手続929件のうち、不可の理由が財務・会計上、押印を必要とされている（補助金の申請書、請求書、契約書、領収書の類）とする手続が747件と大多数を占めている。例えば補助金に関しては、交付申請・実績報告・請求書の3つの書式で押印が必要となっている手続がほとんどのため、件数が多くなっていると考えられる。実績報告については押印不要としている所管課もあり、全体的な整理が必要である。

なお、他の地方公共団体の状況についてであるが、これらの書類について記名押印又は自署を求めている地方公共団体がある一方、請求書の押印廃止を検討中としている地方公共団体もあるとのことである。請求書等の押印省略については、後述(4)を参照されたい。

また、押印省略が不可となっている手続で、不可の理由が「意思確認としての押印のみとし、実印の押印が必要と認められるに限る場合」や「行政の適正・公平を

損なうおそれがあるもの又は申請者本人の利益等を侵害するおそれのあるもので、拡大解釈せず適正に精査し、押印の必要性が低いものや押印することの実質的な意義が乏しいもの以外のもの」となっているものについて、他の手続と比較すると重要性がないと思われる手続や本当に押印に実質的な意義があるか検討を要すると思われる手続が一部見受けられる。この点についても、所管課による判断においてバラツキを出来る限り減らしていくように、全体的なバランスによる再検討を行うことが望まれる。

なお、条例等や慣行により求めている押印の見直しについては、「地方公共団体における押印見直しマニュアル」の地方公共団体の条例等や慣行により求めている押印の見直しの判断基準を参考に、押印見直し計画を策定していくことが考えられる。

(4) 請求書・領収書の押印と支払方法登録依頼書について

区の支出においては、まず命令機関が請求書の内容を契約書等により確認するとともに、契約書の押印と請求書の押印が一致することも確認した上で支出命令を行う。その後、会計管理課は出納機関として、命令機関の命令内容を審査した上で支出を行うことが責務として求められている。支出の際には関連する証憑として請求書の内容を契約書等により確認するとともに、契約書の押印と請求書の押印が一致することも確認し、支出内容の適切性や請求内容の妥当性を確認している。そのため、請求書の押印は原則として必須のものと考えているとのことである。

しかし、コロナ禍において、「行政手続における書面主義、押印原則、対面主義の見直しについて（再検討依頼）」（令和2年5月22日規制改革推進会議議長から各府省への依頼文書）の中で、契約書以外の見積書、請求書等については、押印不要とするよう求められているところである。そのような状況を踏まえ、区としても請求書の押印省略について、前向きに検討すべきと考える。

ただし、押印を省略して請求書を提出できるようにした場合、なりすましの可能性が高まることも念頭に置き、対策を講じる必要がある。例えば、国土交通省や他の地方公共団体においても取り入れられている「当該契約等の責任者及び担当者の氏名・連絡先を請求書に明記させ、区はその連絡先に問合せ在籍確認し、その旨を記録する」というような方法を採用することが考えられる。

なお、契約が締結される段階において、契約者から支払方法（振込銀行や振込口座等）の情報を支払方法登録依頼書で提出してもらっているが、現状は所管課を経由して紙ベースで提出してもらっており、東京共同電子申請・届出サービス（電子申請システム）の利用はほぼ実績がない状況である。

将来的には、支払方法登録依頼書についても、各所管課を経由させず直接にやりとりを行った方が迅速かつ確実な方法であると考えられる。例えば、財務会計システムに契約情報があるのであれば、会計管理課が当該契約に対して業者番号を付与し、

業者番号を契約業者に伝え、契約業者が支払方法登録依頼書にその番号とともに支払方法に関する登録情報を東京共同電子申請・届出サービスで申請することによって、適切な契約先であることが証明できるものとする。また、電子申請において適切な契約先であることが証明できるのであれば、請求書の段階における形式的な押印確認は不要であり、請求書の押印省略にもつながるのではないかと考えられる。電子申請システムの有効な活用と請求書の押印省略について検討することが望まれる。

2 電子申請・郵送申請の積極的活用について

(1) 積極的に活用すべき手続

電子申請・郵送申請について、総じて促進していきたい（特にコロナ禍においては郵送申請を可とした課も複数あり、電子申請や郵送申請に対してハードルが下がったとの話もあった）との回答が多かったが、法改正や国・都の方針変更が無ければ区で判断するのが難しい、個別の希望に沿ってそのサービスを利用するかを直接本人の状況を確認しながら決定する必要がある、書類が多数かつ複雑なため記載内容の確認が必要である等の理由から、電子申請・郵送申請の活用は難しいとの回答もあった。

また、高齢者の方が主たる申請対象者となっている手続、申請対象者が非常に限定される手続や申請件数が極めて少ない手続については、電子申請よりも窓口申請の方が効率的であるとの回答であった。その一方で、ほぼすべての課より、申請対象者は高齢者のみでもいずれデジタル化に対応できている世代が高齢者になり申請対象者となること、申請対象者は全世代で若い方も申請しやすい環境を整備する必要があることから、申請方法の多様化は進めていくべきであり、来所せずとも24時間手続が可能である電子申請や郵送申請を進めていきたいとの回答があった。

前述の実態調査結果に基づく3つの原因と分類ごとの傾向、基準案に対する所管課へのヒアリングを分析すると、電子申請は区役所に来所せずとも24時間手続が可能であるため、特に登録申請、サービス利用申込、イベント申込等については電子申請に向いていると考えられる。

したがって、これらの手続については原則、電子申請を活用すべきと考える。また、電子申請があることはチラシや申請案内の通知、ポスター、区ホームページ等で周知するようにしているが、利用者にとって利便性が高いことの追記を行ったり、QRコードやURLを記載する、SNSで積極的に呼びかける等、電子申請の利用率の向上に向けた方策を積極的に講じていくべきと考えられる。

また、例えば経営支援課の補助金交付手続について、経済産業省が開発した電子申請システムであるj Grantsのように国の電子申請システムが活用可能であり、申請者の利便性も向上するのであれば、システムの活用を検討すべきと考える。

なお、国民健康保険への加入・脱退手続において、滞納者については電子申請では受け付けない仕組みとするといったことで、電子申請手続の導入は進めていけるものと考ええる。

さらに、申請書と添付書類を提出すれば済む手続について電子申請・郵送申請とすることや、一部書類が不足している場合の提出手段として郵送やeメールによる受領を行う等の工夫により、区民や事業者の利便性を向上させるとともに、例えば継続的な関係がある者からの申請である場合には電子申請や郵送申請を可能とする等の対応を検討すべきと考ええる。

(2) 利用される手続とするために

① システム上の手続・様式の分かりやすさの追求

電子申請システムを積極的に活用するためには、設定画面の簡素化・分かりやすさ、誤った申請を防ぐ機能設定、申請書式の標準化・統一化、電子申請は1人1回に限定する機能の設定等、有効かつ効率的なシステム設定が必要不可欠と考えられる。同じ分類で似たような申請手続の場合、所管課で違いが出ないように、ある程度統一したルールに基づいてフォームを作成していくことが必要と考ええる。

東京共同電子申請・届出サービスのタイムアウトの時間延長機能については、東京電子自治体共同運営協議会に対して改善要望を挙げているが、改修には至っておらず、現状のシステムで対応可能な機能を活用して対応しているとのことである。

また、施設予約システムについては、現在改修が必要と判断する箇所の改修作業を実施しており、令和2年度中には完了する見込みであるとのことである。

電子申請システムについては常に利用者の利便性向上を考えて、利用者の声をよく聞いたうえで、細かい点も少しずつ改修していくといった対応が望ましいと考ええる。

② 添付書類の省略（個人情報の目的外利用の活用、原本の提出の可否等）

申請時の添付書類について、例えば登記簿謄本で権利者確認を行うのであれば、登記簿の原本提出を依頼するよりも登記識別情報サービスを所管課で確認することが可能であり、相続関係であれば例えば法定相続情報一覧図の活用が考えられる。また、資格情報についても合格証・資格証明書の提出ではなく、当該所属団体ホームページに掲載されている資格登録情報検索により資格確認を行うといった対応も考えられるため、添付書類について外部情報で十分代替可能な場合には添付書類として求めない、よりまとまった情報のものを添付書類として求めるといった工夫が必要と考ええる。

また、納税証明書等、区内部で持ち合わせている情報については、申請者個人の承諾を得て、条例に基づき個人情報の目的外利用（個人情報の目的外利用の内容に

については「用語解説 8 個人情報の目的外利用」を参照。)を活用していくことも、区民の利便性向上につながると考えられ、検討が必要であるとする。

例えば、中小企業融資あっせん申込みに係る国民健康保険料及び区税の納付状況確認申請手続について、国保年金課及び税務課で、申請者が保険料及び区税を滞納していないことを確認し、経営支援課に提出する書類に押印する手続があるが、経営支援課で個人情報保護条例に基づき、個人情報の目的外利用をすることにより対応可能であれば申請者(区民)が申請を行うこと自体が不要となる可能性があり検討が必要とする。また、自転車置場等利用減額・免除申請は電子申請が可能な手続であるが、申請件数がゼロ件となっている。その理由としては、電子申請を行うには保護証明書を添付する必要があるため、生活福祉課のケースワーカーから保護証明書を受けた後、自転車対策係の窓口へ提出しに来るケースが大半であると考えられるためとのことである。この点について、例えば、電子申請フォームに生活福祉課に確認することに同意するチェックマークを設け、申請者がチェックマークを付けた場合には個人情報の目的外利用に許可を得たとして、所管課から生活福祉課へ生活保護を受けていることを確認するといったように区内部の確認によって完結させるといった対応が考えられる。区民の負担軽減の観点から、代替方法の実現を図っていくべきと考えられる。

さらに、現在原本提出を求めているものについて、原本の提出が必要かどうかを再確認し、コピーで代替可能なものについては原本提出を求めないといった工夫も必要であるとする。

なお、一部の課において、以前は、医師免許証のコピーで確認を行っていたが、偽造だった経緯があり、係の運用として原本を持ってきてもらうようにしており、条例等で明記はされていないとのことである。原本確認が必要不可欠の場合には、条例等で明記すべきとする。

③ より分かりやすい手続案内

区では、区民サービスの向上と業務の効率化を大きな目的として、令和2年度に5課を対象に民間のコンサルティング業者を活用した業務の見直しを実施し、その提案内容を踏まえ、令和3年度以降AIやRPA(Robotic Process Automation、一定の定型的作業の自動化のこと)等のツールの導入を行っていく計画であるとのことである。

各種申請・届出手続において、よくある質問については、区のホームページにも掲載されているが、近年のAIの進化により、チャットボット(FAQについて、AI技術等を用いて自動的に回答となりそうなものを返してくれるプログラムのこと)を活用している事例も増えている。

ヒアリングにおいても、そもそもどのサービスを活用することが申請者のニーズに合うか、話を伺いながら申請者とともに決めている所管課もあり、現在、区民サービスの向上に伴い、行政サービスはかなり多岐にわたっていることが明白である。多岐にわたる行政サービスこそ、そうした技術を活用して、必要な手続にアクセスしやすい環境を整えるべきであり、積極的に検討すべきである。

3 電子申請の促進のために必要な環境整備について

(1) 電子署名・電子納付の活用推進

前述「第五 1 支払方法の検証」に記載のとおり、電子申請を促進していく場合、その決済手段として電子納付を利用することになる。東京共同電子申請・届出サービス及び施設予約システムにおいて、電子納付の方法としてペイジーが利用されており、ペイジーは対応可能なATM又はインターネットバンキングで支払うことができること、すでに入金処理の流れも確立していることから、まずはペイジーを積極的に利用していくべきと考える。

なお、ペイジーがどのようなものか、どのように支払うかを知らない区民や事業者も多数いると思われることから、ペイジーの利用方法について周知・徹底していくことが必要と考える。

また、電子申請の際の電子納付手段として、個人情報保護やセキュリティの安全性、申請者の利便性や収納手数料の費用対効果、入金処理の流れの確立、他の地方公共団体の採用事例等を検討し、採用が可能な場合には他の電子マネーも積極的に活用すべきと考える。

次に、前述「第四 2 (2) ③電子申請の活用」の結果において、電子申請の活用が難しいとする手続のうち約6割が「押印又は自署を求めているため」という理由だった。

電子申請の際、電子署名を電子申請システムにおける本人確認として求めることとなるが、電子署名を自署と同一のものとして扱うことが出来ないか検討すべきと考える。電子署名があることにより電子申請が進んでいない実態もあるが、後述の「(2) マイナンバーカードの普及等」により電子署名の活用を促進していくことが考えられる。特に申請の多い手続については、活用が難しいとする理由と利用者の利便性を比較考量して検討することが望ましい。

また、電子申請や郵送申請の活用が難しいとする理由として「申請と同時に手数料を納付する必要があるため」としている手続が一部見受けられる。手数料の納付が申請と同時であるべきとするか、条例上の考え方も整理する必要があるとのことであるが、現行でペイジーという電子納付の手段があり、入金に数日のタイムラグを許容すれば、活用が難しいとする明確な理由にならないのではないかと考えられ、検討が必要と考える。

(2) マイナンバーカードの普及等

電子申請は書面による申請と比べてなりすまし等の可能性が高くなるため、従来の窓口申請において行っていた本人確認に代わって、電子申請における本人確認の方法を確立し、なりすまし防止を徹底する必要がある。

当該手続に関する個別法令、個別条例等で本人確認の規定があるものについては、情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律や荒川区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に基づき、電子署名と電子証明書の送信による確認を行う必要がある。個別法令、個別条例等で本人確認の規定がないものについても、情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律や荒川区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に基づき、ID登録等により確認する手段を講じる必要がある。

電子署名にはマイナンバーカードが必要であることから、マイナンバーカードの普及、ICカードリーダーの普及に努める必要があると考える。

例えば、住民票の写し交付申請及び印鑑登録証明書の発行申請において、マイナンバーカードによるコンビニ交付に利便性があること等を周知することによって、マイナンバーカードの普及に努めるべきである。また、ICカードリーダーについては過去に税制上電子証明書等特別控除（5,000円の税額控除）があったが、例えば、購入に当たって一定額の補助金を給付することを検討する等により、普及に努めるべきと考える。

さらに、マイナンバーカードのICチップの空き領域を活用して自治体が独自にマイナンバーカードを利用できる「マイキープラットフォーム構想」を国は掲げている。マイキープラットフォームは、利用者証明用電子証明書を使って生成されるマイキーIDを各種サービスと連携させるための共通情報基盤であり、この仕組みはマイナポイントで利用されているとのことである。独自利用の使用法の例示として、印鑑登録証、商店街のポイントカード、自治体独自のポイント、図書館の利用カードとしての利用が挙げられるとのことである。こちらは、ICカードリーダーが無くとも、マイナンバーカードの読み取り対応可能なスマートフォンであれば、スマートフォンによりマイナンバーカードの使用が可能のため、区の独自利用の使用法を活用する等により、マイナンバーカードを一層普及させていくことが望まれる。

4 電子申請の推進等による区民サービスの向上について

(1) 電子申請促進窓口の設置

コロナ禍における特別定額給付金・持続化給付金・雇用調整助成金申請手続について、電子申請に戸惑う区民・事業者が多かったように、電子申請を苦手とする区民・事業者は多いと考える。区では、そうした事業者に対して手続支援を行う総合

相談窓口を迅速に設置し、電子申請を苦手とする区民・事業者に対して電子申請の仕方等を丁寧に説明したことにより、オンライン申請等の手続に関する心理的ハードルが下がる一定の効果が表れたとのことであり、非常に良い取組であると考えられる。

今後電子申請を促進していくに当たっても、実際電子申請を説明しながら入力していただく等、各所管課で電子申請窓口を設置する、あるいは、電子申請促進のための専用窓口を設置するといった対応も必要と考える。

(2) デジタル化の利点を活かした手続のワンストップ化

マイナンバーカードを活用した手続サービスとして、国が運営するオンラインサービス「マイナポータル」がある。前述「第二 3 地方公共団体におけるオンライン利用促進指針」及び「第二 4 デジタル・ガバメント実行計画」において、「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」として子育て関係、介護関係、罹災者支援関係が挙げられ、地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべきとされており、マイナポータルにおいて、子育てワンストップサービスや介護ワンストップサービス等のサービスが平成30年度より提供されている。区としては、当時サービス利用の検討を行ったが、必要性・導入時期・運用方法等への影響や、住民と対面する機会が失われしむこと等の理由で導入を見送ったとのことである。しかし、他区においてはすでにマイナポータルでのワンストップサービスを活用しているところもあるようなので、区においてもワンストップサービスの活用を優先的に検討すべきと考える。

また、区民や議会からの要望においてワンストップ化が要望されている死亡後の手続については、デジタル・ガバメント実行計画に記載はされていないが、複数の課に関係する手続がある場合には、子育て関係・介護関係・罹災者支援関係と同様、一連の手続きをワンストップで行う必要があり、利用者の利便性向上を意識した施策が必要と考える。

子育て関係、介護関係、罹災者支援関係、死亡後の手続関係をワンストップで行っていくためには、システム（あるいはデータでの情報入手と入力）のRPAによる自動転記等の導入が必要不可欠と考えられ、他の地方公共団体の先行事例や国の動向等を踏まえ優先的に検討すべきと考える。

(3) 保育園関連手続や学童クラブ利用申請等の電子化

保育園関連手続について、平成30年度入園分より郵送申請を認めるようにしたが、依然として窓口申請の方が多く、安全な保育を実施するため、窓口において専門職の視点で児童の様子を観察しており、電子化した場合この工程が省略されることでそのような児童の見落としが懸念されるとのことである。

また、学童クラブにおいては電子申請に必要な設備がなく、一学童クラブ当たりの受付は70～80人分程度であり少ないことも費用対効果の面で課題であること、現時点において継続児童を対象とした簡素化は難しいこと等から、現在電子申請について検討していないとのことである。

電子申請や郵送申請のニーズは現状高くないかもしれないが、対象者は若い世代であるため、電子申請を可能とした方が申請者の利便性は向上するのではないかと考えられる。また、保育園の入園申込手続については、現状でも郵送での申請を認めていることから、電子化も可能ではないかと考えられる。

さらに、学童クラブ利用申請や一時保育の申請についても、電子申請システムで受け付けた申請データを各学童クラブや各保育園に送付する方法や、空き状況に関する案内の方法などの課題があるとのことであるが、電子申請が可能となれば、保護者の負担軽減につながるものと考えられる。

電子化するに当たっては、クリアすべき様々な課題があると考えられるが、保護者の負担軽減を図るため、他の地方公共団体の先行事例を調査・研究して、電子化について前向きに検討すべきと考える。

(4) マイナンバーカードによる区民サービスの向上

住民票の写し交付申請及び印鑑登録証明書の発行申請については、令和3年12月28日をもって区内7か所に設置している証明書自動交付機のサービスが終了することもあり、マイナンバーカードによるコンビニ交付の利便性が高いと考えられるため、コンビニ交付を促進しているとのことである。

電子申請以外で、区民の利便性向上と来所せずとも手続可能な手段としてコンビニ交付がある。コンビニ交付では、住民票の写し・住民票記載事項証明書、印鑑登録証明書、各種税証明書、戸籍証明書、戸籍の附票の写しが取得でき、各自治体でどの証明書をコンビニ交付するかどうか決める。他の地方公共団体でのコンビニ交付の実績等を踏まえ、今後証明書等で申請・交付件数が多い手続、例えば戸籍関連証明書等について、マイナンバーカードによるコンビニ交付を促進するよう検討していくことが考えられる。

また、住民票記載事項証明書交付申請、住民票の写し交付申請、特別区民税・都民税の課税証明書・納税証明書・非課税証明書交付申請等の証明書発行申請等について、現状電子申請は行えるものの、申請件数はゼロ又は非常に少ない状況である。これは、電子申請においては電子署名を必要とすることや、コンビニ交付・郵送申請等他の申請手段の方が区民にとって利便性が高いことが理由として挙げられている。電子申請という手段がある以上、電子署名の方法について区民の負担軽減を図る等、少しでも区民の利便性が向上するような施策を講じていくべきと考えられる。そのうえで、電子申請件数がほぼない手続については、費用対効果の観点から、コ

ンビニ交付や郵送申請等、利便性の高い手段に絞っていくことを検討すべきと考えられる。

(5) 施設予約等について

① 施設予約システムにおける予約可能日の見直し検討

施設予約システムにおける予約期限の現状については、利用者の利便性の観点から非常に問題がある。現在より短縮する方向で検討を進めており、令和2年度内に方向性を出す予定とのことであるが、少なくともインターネット予約によるMPN（「用語解説7 東京共同電子申請・届出サービス及び荒川区施設予約システムにおける電子納付」を参照。）での入金が確認できる2日前まで受付可能とすべく、早急な改善が必要であると考ええる。

② T w i t t e r等のSNSの活用

前述「第五 3 (2) ④T w i t t e r等のSNSの活用」に記載のとおり、現状、最新の施設の空き状況は施設予約システムで確認することができる。もしSNSにおいても空き状況について投稿した場合、最新の空き状況とずれが生じる可能性があり、トラブルになることが懸念されるため、T w i t t e r等のSNSで空き施設に関する情報は発信していないとのことである。

確かにそのような懸念は理解できるものの、最新の予約状況については施設予約システムで確認していただくよう記載したり、リンクを貼ったうえで、空き状況が多いときには利用を呼びかけるといった活用はあってもよいのではないかと考える。

なお、SNSが若年層にも広く普及している状況を踏まえ、利用を呼びかける際に、単に空き状況を知らせるだけでなく、あわせて施設の利用案内等も周知することで、施設を利用したことがない層にも情報が届く可能性が高まり、ひいては施設の利用率向上にもつながる可能性がある。

SNSの活用は、利便性の向上だけでなく、施設に関する情報発信の一端も担えらると捉え、検討すべきと考ええる。

③ スポーツセンターの利用申込のWEB対応（参考）

今回の監査では指定管理者の受付は対象外であるが、WEBでの受付（電子申込）にした方が区民にとっても利便性が高く、新型コロナウイルス感染症感染対策においても有効であると考ええる。例えば、落選の場合は他の教室を希望するというチェック項目を設ける等申込内容を工夫することによって対応可能であると考えられる。また、システム構築に係るコストの課題はあるが、施設予約システムや他の課における教室申込に関する電子申請システムを利用することによってコスト削減を図るということも考えられる。

指定管理者との協議が必要であると思うが、WEB対応やキャッシュレス対応について前向きに検討すべきと考える。

(6) 対面手続が必要な手続の対応

電子申請・郵送申請の積極的活用を推し進めるに当たって、例えば、申請者の希望に応じるため事前相談が必要な場合、補助金申請や許認可等において事前相談や面談・面接、状況確認の聞き取りが必要な場合や、申請者が高齢者や障がい者でそもそも電子申請を行うことが難しい場合等があるため、対面手続をすべてなくすることは難しい。必要不可欠な対面手続については今後も残していくべきと考える。

なお、今後は、WEBによる面談を区民や事業者が希望する場合で、WEBによる面談で差し障りがない場合等には、WEBによる面談も可能とするなど柔軟に対応していくべきと考える。

(7) キャッシュレス決済の導入

これまで推進すべきと論じてきた電子申請は、あくまで申請方法の選択肢の一つであり、もちろんのことであるが、引き続き窓口での申請も対応することとなる。現在、区では窓口で申請のあった各種証明書等の発行手数料の支払いに交通系電子マネーを活用したキャッシュレス決済の早期導入を検討しているとのことである。

今後も窓口申請における申請者の利便性向上を図るべく、他の地方公共団体の採用事例等も検討し、各種申請手続で電子マネーでの支払いを積極的に活用すべきと考える。

5 電子申請の推進を機にした業務処理の効率化について

(1) 電子申請に関する情報と各種業務システムへの連携

所管課に対するヒアリングにおいて、電子申請に関する情報が各種業務システムに自動連携していないため、電子申請に関する情報を各種業務システムに手入力しなければならず、業務の効率化が図られていないといった回答が複数あった。

この点について、情報システム課に確認したところ、CSV (Comma Separated Value、カンマ区切り様式) によって申請内容や結果のデータ出力 (エクスポート) が可能であるが、自動連携するためには区側の業務システムで取り込むためのインターフェースを改修によって用意しないとイケないため、RPAを用いて転記作業自体を自動化するといった方法等の活用を検討中であるとのことである。

システム予算の関係もあるため、一気にシステムを改修することは難しいと考えるが、二重入力は入力内容に誤りが生じる可能性があること、入力内容を確認する時間を要すること等により業務が非効率になるため、電子申請に関する情報を各種業務システムへ自動連携できるように、順次システム改修していくべきと考える。

自動連携を図っていくことによって、電子申請の促進にも寄与すると考えられる。

また、OCR (Optical Character Recognition/Reader、光学式読み取り技術、手書きの内容を読み取り電子的情報に変換すること) の活用については、特別定額給付金の受付業務において、区ではAI・OCR (AIを活用したOCR、AIを活用しないOCRよりも精度が一般的に上がるとされ、識字率は90パーセントを超えるものもあり、再入力よりも効率的となりうるとのこと) を利用し、目視をすべてなくすことまではできずとも一定の利便性は感じられ、意味はあったとのことであり、今後、電子化の手段の一つとして活用を検討することも考えられる。

(2) 東京共同電子申請・届出サービスの庁内周知

東京共同電子申請・届出サービスについては、前述「用語解説2 東京共同電子申請・届出サービス」に記載のとおりである。これに対して、東京共同電子申請・届出サービスをほとんど利用していない所管課では、フォームが限定されており、ファイルを添付できないと認識している所管課も多く、電子申請を促進するためには、まず東京共同電子申請・届出サービスの設定方法を所管課がよく認識し、設定に慣れることが必要であると考えられる。

また、紙と同じような申請書の形に落とし込んで残している所管課もあるようであり、CSVによって申請内容や結果のデータ出力が可能ということを所管課が知らない可能性もあるため、RPAという大掛かりな仕組みでなくとも、電子的に保持している正確性が担保されている情報を利活用 (コピーアンドペーストを含む) することで、業務の効率化に資することはないかと考えられる。東京共同電子申請・届出サービスと各種業務システムが自動連携していない状況でも業務をいかに効率化していくか検討し実践していくべきと考える。

(3) 電子申請の收受及び保存

所管課では、電子申請内容を印刷しその紙に收受印を押して、書面での受付と同様に保管している所管課もあるようである。この点、区の文書管理規程を確認すると、電子データの場合には收受印を押す必要はなく、收受番号を取得する際にファイルの添付ができるため、ファイルを添付して收受番号を付ければよいという規定になっている。かかる統一的なルールのもとに、従来型の紙媒体による処理に引きずられることなく、適切な運用を図っていくべきと考える。

(4) 紙媒体での台帳管理

例えば、障害者福祉課では、紙媒体の台帳があるが、システムにおいても障がい福祉サービスを利用されている方がどのようなサービスを利用しているかを管理しており、現状はシステムと紙媒体の台帳の両方ある状況であるとのことである。

電子申請を促進していくうえで、一元的に管理がしやすくなるよう、出来る限り紙媒体の台帳はなくし、システムで管理するように切り替えていくよう検討すべきと考える。システムでの管理に切り替えることで、これまで以上にデータの適正管理が可能となり、検索性の向上等による業務の効率化や台帳保管場所の省スペース化等が図られ、電子申請を活用するメリットがより感じられると考える。

別紙

「東京共同電子申請・届出サービス」で行っている電子申請可能な手続及び過去3年間の申請件数

No	担当部署	手続名	スマホ対応	申請件数（件）		
				平成29年度	平成30年度	令和元年度
1	総務企画課 総務係	情報公開請求	×	12	17	24
2		有償刊行物購入申込み	×	1	1	2
3	総務企画課 企画係	荒川区民総幸福度（GAH）に関するアンケート調査	○	200	237	298
4	総務企画課 人権推進係	人権週間事業講演会「子ども虐待を防ぐために～地域における支援と児童相談所の役割～」参加申込み	○	—	—	17
5	秘書課 総合相談係	荒川区政世論調査	○	146	168	161
6		あらかわ・Eモニター申込書	○	99	40	107
7	職員課 人材開発係	荒川区庁舎見学会参加申込	○	—	—	71
8		荒川区職員採用説明会参加申込	○	472	363	453
9	戸籍住民課 住民記録係	建物その他の工作物新築届	○	0	0	0
10		町名変更証明願	○	0	0	0
11		住居番号変更証明願	○	0	0	0
12		住居表示変更証明願	○	0	0	0
13		証明願 （町の名称並びに地番の変更）	○	0	0	0
14		名称変更申請	○	0	0	0
15	戸籍住民課 管理証明係	住民票記載事項証明書交付申請	×	0	0	0
16		住民票の写し交付申請	×	0	0	0
17	税務課 税務係	特別区民税・都民税 課税証明書交付申請	×	0	1	1
18		特別区民税・都民税 納税証明書交付申請	×	0	0	0
19		特別区民税・都民税 非課税証明書交付申請	×	0	0	1
20	文化交流推進課 文化振興係	あらかわ俳壇	○	128	218	152
21		あらかわ俳壇小中学生スペシャル	○	—	—	5
22		本物の音楽にふれてみよう～大平倍大とその仲間たちによる歌のコンサート～参加申し込み	○	39	—	—
23		ゆいの森なつやすみ「おとあそび♪コンサート」の参加申し込み	○	105	—	—
24		参加型親子コンサート「打楽器って、おもしろい」参加申し込み	○	—	175	—
25		荒川区と東京藝術大学連携10thアニバーサリーコンサート～声楽とピアノのコンサート～	○	—	116	—
26		「音楽で旅する♪声楽とピアノのコンサート」参加申し込み	○	—	—	102
27		打楽器と歌による♪ゆいの森親子コンサート参加申し込み	○	—	—	126

別紙

「東京共同電子申請・届出サービス」で行っている電子申請可能な手続及び過去3年間の申請件数

No	担当部署	手続名	スマホ 対応	申請件数（件）		
				平成29年度	平成30年度	令和元年度
28	文化交流推進課 文化振興係	「ピクトグラムとデザイン」 参加申込み	○	—	—	85
29		子規・漱石句あわせ i n 日暮里	○	—	—	51
30		中高生俳句バトル i n あらかわ	○	—	—	33
31	生涯学習課 生涯学習事業係	社会教育関係団体登録申請 (学習団体)	×	0	0	0
32	スポーツ振興課 スポーツ振興係	社会教育関係団体登録申請 (スポーツ団体)	×	0	0	0
33	観光振興課 観光振興係	モノづくり見学・体験スポット ツアー 2 0 1 9	○	—	—	14
34	環境課 環境推進係	あらかわライトダウンキャンペーン フォトコンテスト	○	10	9	5
35		あらかわライトダウンキャンペーン各 種ワークショップお申込み	○	—	25	29
36		あらかわエコセミナー「日光写真ワー クショップ」	○	14	—	—
37		春休み親子エコ教室「ハーブのお話と エッグポプリ作り」参加申込み	○	18	—	—
38		夏休みエコ教室のお申込み	○	18	360	284
39		あらかわエコジュニアクラブ申込み	○	21	33	—
40		平成29年度春のエコフェスタ&リサ イクルフェスタ内ワークショップ参加 申込み	○	102	—	—
41		平成30年度のエコフェスタワー クショップ参加申込み	○	—	163	—
42		令和元年度秋のエコフェスタ「オリ ジナル万華鏡工作教室」・「くす田博 士のアクロバットサイエンスショー」参 加申込み	○	—	—	55
43		水素エネルギー普及啓発寄席「水素落 語」申込み	○	—	39	—
44		スポGOMI i n ジョイフル三の輪商 店街	○	6	13	9
45		スポGOMI	○	—	—	2
46		エコサイエンスショー「ミライのエネ ルギー『水素』を探れ！」	○	35	—	—
47		サイエンスショー参加申込	○	35	—	28
48		地球温暖化防止講演会参加申込み	○	34	53	30
49	集合住宅向け省エネセミナー	○	—	—	0	
50	環境課 環境保全係	荒川区環境区民大賞（おうちエコ部門 【生活の部】）	○	1	2	0
51		荒川区環境区民大賞（おうちエコ部門 【レシビの部】）	○	1	1	1
52		荒川区環境区民大賞 （こどもエコ部門）	○	—	0	2

別紙

「東京共同電子申請・届出サービス」で行っている電子申請可能な手続及び過去3年間の申請件数

No	担当部署	手続名	スマホ 対応	申請件数（件）		
				平成29年度	平成30年度	令和元年度
53	環境課 環境保全係	荒川区環境区民大賞（美化部門）	○	—	0	0
54		荒川区環境区民大賞 （まちエコ部門）	○	—	2	1
55	清掃リサイクル推進課 管理計画係	「荒川区もったいないレシピ募集」	×	0	0	1
56	清掃リサイクル推進課 管理計画係	あら！もったいない協力店	○	0	0	0
57		あら！もったいないキャンペーン	○	—	129	—
58	清掃リサイクル推進課 作業係	事業用大規模建築物における 再利用計画書	×	0	0	0
59		廃棄物管理責任者選任届	×	0	0	0
60	障害者福祉課 庶務係	荒川区手話言語条例制定1周年記念イ ベント「手話かみしばい」	○	—	—	30
61	障害者福祉課 こころの健康推進係	自殺対策講演会「笑い与健康」 参加申込み	○	—	—	1
62	生活衛生課管理係	飼い犬の死亡届	×	0	0	0
63	健康推進課 保健相談担当	禁煙チャレンジ応援プラン登録申請	○	26	94	82
64		健康応援メールマガジン登録申込み	○	2	—	—
65		どこでも健康教室講師派遣依頼申請	×	0	0	0
66		あらかわNO！メタボチャレンジャー 申込書	○	69	49	77
67	子育て支援課 管理調整係	里親制度普及啓発講演会参加申込	○	—	164	45
68	子育て支援課 子育て給付係	乳幼児・子ども医療証再交付申請書	○	28	43	51
69	子育て支援課 ひとり親女性福祉係	ひとり親家庭応援メールマガジン	○	72	77	72
70	児童青少年課 青少年育成係	「あらかわの心」カルタ大会 参加申込み	○	—	—	39
71	防災街づくり推進課 防災街づくり係	尾久地区（一部地域）のまちづくりに 関するアンケート調査	○	202	—	—
72		まちづくりルール（地区計画）素案 （案）に関するアンケート調査	○	—	17	—
73		尾久東部地区のまちづくりルール（地 区計画）検討案に関するアンケート調 査	○	—	—	123
74		まちづくりアンケート調査	○	97	—	—
75	施設管理課 自転車対策係	自転車置場等利用減額・免除申請	×	0	0	0
76		自転車置場利用再交付申請	×	15	10	12
77		自転車駐車場・置場等利用登録申請	○	606	690	675
78	会計管理課	支払方法登録依頼書	×	0	0	0
79	学務課 学事第一係	区立小学校希望校申込	×	6	2	3
80		区立中学校希望校申込	×	1	3	0
合計				2,621	3,314	3,360