

頁数	現状・課題	意見	意見に対する対応状況
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 (総務企画課)			
P43	<p>○電子申請の活用が難しい要因の一つと考えられる本人確認の実施について、これまでは法令等の定めがなくとも本人確認を行っている手続があったが、あくまで対面で本人確認することが前提だったため、電子申請等を積極的に活用する場合を想定した基準を策定する必要がある。</p> <p>○電子申請の活用が難しい要因の一つと考えられる押印を求めている点について、平成22年に基準を定め、対応してきたが、昨今の急速な国における押印省略等の動きを踏まえ、改めて現行基準を見直す必要がある。</p> <p>○以上を踏まえ、本人確認の基準案を作成し、押印省略基準の見直しを行った。</p>	<p>○本人確認の基準案及び押印省略の見直し内容のとおり、区として速やかに対応すべきと考える。</p>	<p>○本人確認・押印省略の基準案のとおり、速やかに対応する。令和3年5月に本人確認の基準を策定するとともに、押印省略基準を改定し、全庁周知を図った。</p> <p>○本人確認については、法令等に定めがないものの本人確認をする必要があると判断した手続において、規則等の改正を行うなど、基準に沿って適切に対応している。</p> <p>○押印省略についても、令和2年度から順次、規則、要綱等の改正を行い、基準に沿って適切に対応している。</p>
1 (2) 本人確認が必要な手続の更なる体系化・基準化の検討 (総務企画課)			
P43	<p>○再調査の結果、全書式2096件中、本人確認が必要なものは298件(14%)、不要なものは1798件(86%)だった。</p> <p>➢ 本人確認を必要とした該当基準</p> <p>1 法令等で定められているため 140件・47% 例) 戸籍関係諸届、国民健康保険関係諸届等</p> <p>2 なりすましによる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、防ぐ必要があるため 141件・47% 例) 税証明書交付申請等</p> <p>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ため 2件・1% 例) 飼い猫不妊・去勢手術助成金交付申請</p>	<p>○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。</p> <p>○今後、所管課による判断においてバラツキをでき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。</p>	<p>○本人確認を行っている全ての手続について、本人確認が必要かどうか改めて確認を行い、整理を行った。</p> <p>○今後、各所管課で本人確認の必要性を判断する際、統一的な対応を図るため、本人確認の基準を策定し、全庁周知を図った。</p>

頁数	現状・課題	意見	意見に対する対応状況						
	<p>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ため 15件・5%</p> <p>例) セーフティネット認定申請、図書館障がい者サービス利用登録申請等</p>								
1(3) 押印省略を不可としている手続の検証等(総務企画課)									
P43	<p>○再調査の結果、全書式2096件中、押印不要なものは557件(27%)、省略可能なものは478件(23%)、記名押印又は自署であれば省略可能なものは132件(6%)、省略不可なものは929件(44%)だった。</p> <p>➤ 省略不可とした該当基準</p> <p>1 意思確認のため(実印の押印が必要) 31件・3%</p> <p>例) 各種資金貸付申請等</p> <p>2 国・都の法令等や区条例に押印が必要な旨規定されているため(区の規則や規程等の改正により省略可能なものを除く。) 99件・11%</p> <p>例) 各種手当認定申請等</p> <p>3 財務・会計上、押印が必要とするため(補助金の申請書、請求書、契約書、領収書の類) 747件・80%</p> <p>例) 各種補助金交付申請等</p> <p>4 行政の適正・公平を損なうおそれがあるため又は申請者本人の利益等を侵害するおそれがあるため 52件・6%</p> <p>例) 道路等区域証明申請、葬祭場設置関連手続等</p>	<p>○令和3年1月の再調査時点において押印省略が不可となっている手続で、その理由が左記1・4のもので、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。</p> <p>○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。</p> <p>○所管課による判断においてバラツキをでき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。</p>	<p>○押印を求めている全ての手続において、押印省略の可否について改めて確認を行い、整理を行った。</p> <p style="text-align: right;">(令和3年7月1日現在)</p> <table border="1" data-bbox="1415 491 2083 571"> <thead> <tr> <th>手続数</th> <th>押印不要・省略可</th> <th>押印必要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2,174</td> <td>1,529</td> <td>645</td> </tr> </tbody> </table> <p>○今後、各所管課で押印省略の可否を判断する際、統一的な対応を図るため、押印省略の基準を策定し、全庁周知を図った。</p>	手続数	押印不要・省略可	押印必要	2,174	1,529	645
手続数	押印不要・省略可	押印必要							
2,174	1,529	645							

頁数	現状・課題	意見	意見に対する対応状況
1(4) 請求書・領収書の押印と支払方法登録依頼書について(会計管理課)			
P44	<p>○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い、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求められている。</p> <p>○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し、支出内容の適切性及び請求内容の妥当性を確認しており、請求書の押印は原則として必須のものとしている。</p> <p>○社会状況を踏まえると押印省略は不可避と考えており、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。</p> <p>○契約が締結される段階において、契約者から支払方法の情報を支払方法登録依頼書で提出してもらっている。</p>	<p>○コロナ禍において国の通知等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こと等を踏まえ、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。</p> <p>○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。たとえば国土交通省等の「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等のことが考えられる。</p> <p>○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える。</p> <p>○たとえば、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。</p> <p>○また、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。</p>	<p>○請求書について、他自治体においても事例のある債権者コードを活用する方式により、正当債権者の特定となりすまし防止の両立を図る環境を整え、押印省略の対象とした。</p> <p>○支払方法登録依頼書について、区ホームページで電子申請できる旨の周知を図るとともに、会計事務研修等で職員にも周知を図ったところであり、今後も迅速で確実な登録方法を推進していく。</p>

頁数	現状・課題	意見	意見に対する対応状況
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（総務企画課・情報システム課）			
P45	<p>○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行った。</p> <p>○区において、東京共同電子申請・届出サービスや施設予約システム、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。</p> <p>○ヒアリングにおいて、電子申請・郵送申請について、総じて促進していきたいという回答が多かったが、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。</p> <p>○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があった。</p> <p>○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。</p>	<p>○登録申請、サービス利用申込、イベント参加申込等は電子申請に向いていると考えられるため、原則電子申請を活用すべきと考える。</p> <p>○チラシや申請案内の通知、ポスター、区ホームページ等で電子申請について周知しているが、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を記載したり、SNSで積極的に呼びかける等、電子申請の利用率向上に向けた施策を積極的に講じるべきである。</p> <p>○経済産業省が開発した補助金申請に関するシステムである j Grants 等、申請者の利便性も考え、国の電子申請システムの活用も検討すべきと考える。</p> <p>○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、継続的な関係がある者からの申請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る。</p>	<p>○各手続における手続方法の選択肢の一つとして、電子申請を積極的に活用し、活用時にはQRコードを用いた案内等の利用率の向上に向けた周知を徹底する旨、全庁周知を図った。</p> <p>○電子申請を活用する手続については、区ホームページやチラシ等において電子申請可能な旨を掲載するよう周知を図った。</p> <p>○食品衛生システム等、国のシステムを活用している事例は既にある。多くの提出書類を要する補助金申請等の手続については電子申請時の利便性に課題があるものと認識しているが、j Grants その他の国の電子申請システムについても調査研究し、活用の可能性を検討する。</p> <p>○継続的な関係がある者からの郵送申請を可能とするなど柔軟に対応している運用事例について全庁共有を図った。</p>

頁数	現状・課題	意見	意見に対する対応状況
2(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（情報システム課）			
P46	<p>○東京共同電子申請・届出サービスについて、システム上、回答時の一時保存機能がなかったり、一定時間経過すると接続が切れてしまう等の課題があり、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。</p> <p>○施設予約システムについては、操作性に課題があることを踏まえ、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年度中に完了する見込みである。</p>	<p>○電子申請システムを積極的に活用するため、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、申請を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。</p> <p>○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である。</p> <p>○電子申請が行える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る。</p>	<p>○電子申請システムには、以前に作成した様式を活用して新たな様式を作成する機能や申請回数を限定する機能を備えており、申請の内容に合わせてそれらの機能を有効に活用していくよう全庁周知を図った。</p> <p>○各課において電子申請のフォームを作成する際、情報システム課とあらかじめ協議する仕組みとする等、全体の統一性を確保することとした。</p> <p>○施設予約システムについて、これまで申請者や担当職員の意見や要望を踏まえ、必要な改修等を実施してきたところであり、令和2年度の改修作業も完了した。今後もシステム利用者の意見や要望を踏まえ、使いやすいシステムを目指していく。</p> <p>○電子申請システムの操作性等について、区として東京電子自治体共同運営協議会に対して要望を挙げてきた経過があるが、他自治体と連携する等により必要な改修等が実現できるよう引き続き要望していく。</p>
2(2) 利用される手続とするために ②添付書類の省略（個人情報の目的外利用の活用、原本の提出の要否等）（総務企画課）			
P46	<p>○登記簿謄本や資格証明書の提出により権利者確認や資格確認を行っている。</p> <p>○国民健康保険料や区税等の納付状況を確認するための申請手続として国保年金課と税務課に申請者が滞納していないことを確認させたり、減免申請のために生活保護証明書を申請者に提出させたりしている。</p> <p>○添付書類の原本での提出を求めている手続がある。</p>	<p>○登記識別情報サービスで権利者確認を行ったり、法定相続情報一覧図で相続関係の確認をしたりするなど、内容によっては費用負担の問題もあるが、添付書類が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といった工夫が必要と考える。</p> <p>○区内部で持ち合わせている個人情報については、申請者の承諾を得て、条例に基づき個人情報の目的外利用を活用していくことも、区民の利便性向上や区民の負担軽減につながると考えられ、検討が必要である。</p> <p>○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は原本提出を求めないといった工夫も必要である。</p> <p>○一部の課において、偽造防止のために運用で原本提出を求めているようだが、原本確認が必要不可欠の場合には条例等で明記すべきである。</p>	<p>○登記情報提供サービスで発行される照会番号によるインターネット上での登記情報の確認や、相続手続における法定相続情報一覧図の活用等について、既に活用している手続もあり、こうした活用事例の共有化を図り、他の手続においても順次活用できるよう進める。</p> <p>○申請時の添付書類について、提出の必要性や他課で保有する情報の活用の可能性を含め、改めて確認の上、必要な見直しを行うよう全庁周知を図った。</p>

頁数	現状・課題	意見	意見に対する対応状況
2 (2) 利用される手続とするために ③より分かりやすい手続案内（総務企画課・広報課）			
P47	<p>○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年度は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等のツールの導入を計画している。</p> <p>○各種申請・届出手続に関するよくある質問は、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、チャットボットの活用事例も増えている。</p>	<p>○ヒアリングにおいて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。</p> <p>○多岐にわたる行政サービスこそ、AIやRPA等の技術を活用して、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。</p>	<p>○多様化する区民ニーズに合わせてより広範囲に情報を届けるため、本年7月1日に、新たな広報媒体としてLINEを導入した。それに伴い、区民からの問合せも多いごみの分別方法を自動的に回答するAIチャットボット等もあわせて導入し、運用を開始した。</p> <p>○各分野においてLINEを活用したAIチャットボットを有効に活用し、区民により分かりやすい形で各種手続の周知を図っていく。</p>
3 電子申請の促進のための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（総務企画課・情報システム課・会計管理課）			
P48	<p>○東京共同電子・届出サービス及び施設予約システムにおける電子納付はマルチペイメントネットワークシステムを活用したペイジーを利用しており、入金処理の流れは既に確立している。</p> <p>○再調査の結果、電子申請の活用が難しいとしている手続のうちの約6割が「押印又は自署を求めているため」という理由である。ただし、補助金関係の手続については、「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。</p> <p>○また、電子申請の活用が難しいとする理由の一つとして、「申請と同時に手数料を納付する必要があるため」という内容も挙げられている。</p>	<p>○ペイジーは既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。</p> <p>○ペイジー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。</p> <p>○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電子マネーも積極的に活用すべきと考える。</p> <p>○電子申請の活用が難しい理由に挙げられている「押印又は自署」については、電子申請の際の本人確認方法である電子署名を自署と同一のものとして扱うことを検討すべきである。特に利用者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。</p> <p>○電子申請の活用が難しい理由に挙げられている「手数料の納付時期」については、手数料の納付が申請と同時に必要である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、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</p>	<p>○電子申請時の納付方法として電子納付（ペイジー）を積極的に活用することについて、改めて全庁周知を図った。</p> <p>○区民や事業者向けに、区ホームページでペイジーによる決済方法の周知を図っているところであるが、より一層活用してもらえるよう、区ホームページやパンフレットを工夫する。</p> <p>○ペイジーの活用を推進しながら、他の電子マネーの活用についてもセキュリティの確保や収納手数料の費用対効果等の点を含め、調査研究を行っていく。</p> <p>○電子署名は、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であり、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ことを保証する仕組みであることから、自署と同一のものとして、本人確認が必要な手続に活用しており、今後も積極的に活用していく。</p> <p>○手数料条例において、徴収時期が「申請のとき」と規定されているものについて、電子申請においては、電子納付により手数料の納付が確認できた時点で申請を正式に受け付けたものとするとし、電子納付を活用した電子申請をしやすい環境を確保する。</p>

頁数	現状・課題	意見	意見に対する対応状況
		<p>ばよく、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、検討が必要である。</p>	
3(2) マイナンバーカードの普及等(戸籍住民課)			
P49	<p>○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、従来の窓口申請で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。</p> <p>○個別法令や個別条例等で本人確認の規定があるものは、情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律等に基づき、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。</p> <p>○個別法令や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等に基づき、ID登録等により確認する手段を講じる必要がある。</p> <p>○法令等で厳格な本人確認をすることが求められている手続を電子申請できるようにする場合、電子署名と電子証明書の送信が必要で、電子署名等はマイナンバーカードとカードを読み込むためのICカードリーダー等が必要である。</p> <p>○住民票の写し交付申請と印鑑登録証明書の発行申請については、現在コンビニ交付が可能である。マイナンバーカードは必要であるが、電子申請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、電子申請よりも利便性が高く利用されている。</p> <p>○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が掲げている。</p>	<p>○電子申請における本人確認方法は電子署名と電子証明書の送信又はID登録等により確認する手段を講じる必要があるが、電子署名にはマイナンバーカードが必要なため、マイナンバーカード及びICカードリーダーの普及に努める必要がある。</p> <p>○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があったが、たと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などして、普及に努めるべきである。</p> <p>○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、ICカードリーダーは必要なく、マイナンバーカードのみで申請が可能であるコンビニ交付の利便性が高いことを周知して、マイナンバーカードの普及に努めるべきである。</p> <p>○マイキープラットフォームにおいて、区の独自利用を活用することで、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。</p>	<p>○マイナンバーカードの普及と円滑な交付のために、マイナンバーカードの交付等特設窓口を設けて対応してきたところであり、引き続きマイナンバーカードの普及に努めていく。なお、令和3年7月1日時点の区民への交付率は36%である。</p> <p>○ICカードリーダーは購入しやすい価格帯であることから、ICカードリーダーの購入費補助については、区として実施は考えていない。</p> <p>○令和3年4月1日から、コンビニ交付の手数料を300円から200円に変更し、窓口交付より低廉な金額でサービスを提供することにより、コンビニ交付を推進している。</p> <p>○マイナンバーカードの更なる普及を図るため、マイキープラットフォームを活用するメリットや他自治体での事例等について調査研究し、活用方法を検討していく。</p>

頁数	現状・課題	意見	意見に対する対応状況
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 (総務企画課・情報システム課)			
P49	<p>○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。</p> <p>○区では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あった。</p>	<p>○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。</p>	<p>○電子申請システムの内容や利用手順等について、視覚的に分かりやすく案内する等、ホームページや配付物の記載を工夫するとともに、生涯学習センターのIT講習会等において、身近な場所で電子申請を体験できる環境づくりを行う。</p>
4 (2) デジタル化の利点を活かした手続のワンストップ化 (総務企画課、子育て支援課、保育課、介護保険課)			
P50	<p>○「地方公共団体におけるオンライン利用促進指針」及び「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ている。</p> <p>○マイナンバーカードを活用した手続サービス「マイナポータル」で平成30年度から子育てや介護分野でワンストップサービスが提供されているが、区では導入されていない。</p>	<p>○国から地方公共団体が優先的にオンライン化を検討すべきとされている、子育て関係、介護関係、罹災者支援関係については、マイナポータルでのワンストップサービスの活用を優先的に検討すべきであると考ええる。</p> <p>○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、子育て関係、介護関係、罹災者支援関係と同様、一連の手続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。</p> <p>○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。</p>	<p>○マイナンバーカードを活用したマイナポータルによるワンストップサービスは、添付書類の取扱いやマイナポータルだけで手続が完結しない等の課題があることを踏まえ、既存のシステム更改や国におけるシステム、帳票等の統一化の動向等に合わせて検討する。</p>

頁数	現状・課題	意見	意見に対する対応状況
4（3）保育園関連手続や学童クラブ利用申請等の電子化（保育課、児童青少年課）			
P50	<p>○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こととしたが、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。</p> <p>○学童クラブにおいて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、電子申請について検討していない。</p>	<p>○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る。</p> <p>○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。</p> <p>○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の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。</p> <p>○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。</p>	<p>○保育所希望園変更申込手続等、申込書以外に書類が不要な手続等について先行して電子申請の導入を進める。</p> <p>○保育園入園手続等、保育の必要性に関する証明等の添付書類が多岐にわたり、電子申請時の利便性に課題があるものについては、令和4年度を目途に国において調整が進められている入園手続に係るシステムや帳票等の統一化の動向に合わせ、将来的な導入に向けて検討を行う。</p> <p>○一時保育については、利用定員の空き枠状況をホームページで公開することにより、保護者の利便性の向上につなげることを検討している。</p> <p>○学童クラブの利用申請については、近隣区同様、各学童クラブで申請手続を受け付けていることから、学童クラブへ保護者が直接窓口へ持参する方法をとっている。今後、費用対効果の点を含め、電子化について検討していく。</p>
4（4）マイナンバーカードによる区民サービスの向上（戸籍住民課、税務課）			
P51	<p>○住民票の写し交付申請や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。</p> <p>○住民票記載事項証明書交付申請、特別区民税・都民税の課税証明等交付申請など、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。</p>	<p>○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。</p> <p>○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。</p>	<p>○現在、本区で発行しているマイナンバーカードによるコンビニ交付の証明書（住民票の写し及び印鑑登録証明書）以外に、コンビニ交付システムで取り扱うことができる証明書には戸籍関連証明書及び税証明書があるが、対応するためにはシステム改修が必要となることから、コンビニ交付システムの次期更新時（令和5年4月）に、区民ニーズや費用対効果を踏まえて検討する。</p> <p>○電子申請については、現時点では、電子署名を要する手続を中心に申請件数が少ない手続もあるが、申請者が手続を行う際の選択肢の1つとして、できるだけ多くの手続を対象とする。</p>

頁数	現状・課題	意見	意見に対する対応状況
4 (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(施設所管課)			
P52	<p>○グラウンド等屋外施設やふれあい館等、窓口では2日前や直前まで予約可能であるが、施設予約システムでは7日前～10日前までしか受け付けていない。</p> <p>○従前はインター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、現在の受付方法となっている。</p> <p>○体育室等は予約が入っていない場合は前日に個人利用へ切り替えること、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、窓口予約の期限は2日前までとしている。</p> <p>○インターネットで予約した申請者が施設使用料をページで支払った場合、その情報が施設所管課へ届くのは支払日の翌日である。</p>	<p>○関係所管課で施設予約システムの課題について検討しているとのことであるが、少なくともインターネット予約によるページでの入金を確認できる、利用日の2日前までインターネット予約の受付を可能とすべく、早急な改善が必要である。</p>	<p>○施設のインターネット予約の受付については、システムの改修を行い、全施設において施設利用日の2日前まで受付可能となるよう統一を図った。</p>
4 (5) 施設予約等について ②Twitter等のSNSの活用(広報課)			
P52	<p>○現状、最新の施設の空き状況は施設予約システムで確認できる。</p> <p>○SNSにおける空き状況の情報発信については、最新の空き状況とずれが生じる可能性があり、トラブルが懸念されるため、実施していない。</p>	<p>○左記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、リンクを貼った上で、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。</p> <p>○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。</p> <p>○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ると捉え、検討すべきと考える。</p>	<p>○急速なスマートフォン等の普及により、利用者の情報取得環境やニーズが多様化している中で、区の公式アカウント単独の情報発信では利用者一人ひとりのニーズに対応することが困難な状況もあることから、各施設によるアカウントの運用等によりSNSを有効に活用していくことを検討する。</p>

頁数	現状・課題	意見	意見に対する対応状況
4 (6) 対面手続が必要な手続の対応 (総務企画課・情報システム課)			
P53	○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も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。 ○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。	○引き続き区民に寄り添ったサービスの提供ができるよう、必要不可欠な対面手続は今後も実施する。 ○その上で、現在、関係団体や事業者等との間で実施しているWEBを通じた会議等の運用を踏まえ、WEB面談の可能性について調査研究を行っていく。
4 (7) キャッシュレス決済の導入 (会計管理課、税務課、介護保険課、国保年金課)			
P53	○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、23区内では既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。 ○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性向上を図るため、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。 ○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等、様々な決済方法があるが、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。	○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。	○現在、戸籍住民課・税務課の窓口で、交通系電子マネーを活用したキャッシュレス決済の準備を進めている。今後も区民の利便性の向上に資する決済方法について整備を進めていく。 ○区税や国民健康保険、介護保険等の各種保険料の収納においては、従来の口座振替やクレジットカード払い等の様々な決済方法に加え、令和3年度からは既存納付書を活用した電子マネー請求書払を導入し、PayPay及びLINE Payでの支払を可能とする環境を整備した。
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 (総務企画課、情報システム課)			
P53	○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、電子申請の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。 ○CSVによって申請内容や結果のデータ出力が可能であるが、各種業務システムとの自動連携をするためには、各種業務システムでCSVを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いけないため、RPAを用いて転記作業自体を自動化する方法等の活用を検討中である。	○予算の関係から、一気にシステム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で、電子申請の促進にも寄与すると思われる。 ○特別定額給付金の受付業務において、区ではAI-OCRを利用したとのことであり、今後、電子化の手段	○電子申請された情報を区の業務システムに取り込み、処理、出力までの一連の流れを全て電子化することができれば、効率的な業務遂行につながる。 ○毎年度実施している全システムを対象としたシステム評価の中で二重入力や無駄なプロセスがないかどうか確認しており、こうした取組と連動してCSV取込等の運用改善、システム改修やRPA、AI-OCRといった新しい技術の導入につなげ、業務の効率化を図っていく。

頁数	現状・課題	意見	意見に対する対応状況
		の一つとして活用を検討することも考えられる。	
5(2) 東京共同電子申請・届出サービスの庁内周知(総務企画課、情報システム課)			
P54	<p>○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が多い。</p> <p>○東京共同電子申請・届出サービスを活用している所管課においてもCSV形式でのデータ出力が可能であることも知らない可能性もある。</p>	<p>○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、設定に慣れる必要がある。</p> <p>○CSVによって申請内容や結果のデータ出力が可能であれば、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。</p>	<p>○電子申請の設定・操作方法については、東京都が毎年春と秋の2回研修を行っており、担当者の積極的な参加を促すとともに、研修資料の共有を図ることにより庁内周知を図る。</p> <p>○毎年度実施している全システムを対象としたシステム評価の中で二重入力や無駄なプロセスがないかどうか確認しており、こうした取組と連動してCSV取込等の運用改善、システム改修やRPA、AI-OCRといった新しい技術の導入につなげ、業務の効率化を図っていく。</p>
5(3) 電子申請の收受及び保存(総務企画課)			
P54	<p>○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。</p>	<p>○区の文書管理規程では、電子データの場合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。</p> <p>○かかる統一的なルールのもとに、適切な運用を図っていくべきと考える。</p>	<p>○電子申請の積極的な活用について全庁周知を図った際に、文書管理規程での電子データの收受に関する規定も改めて周知徹底を図った。</p>
5(4) 紙媒体での台帳管理(情報システム課)			
P54	<p>○例えば、障害者福祉課では、紙媒体での台帳があるが、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。</p>	<p>○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、できる限り紙媒体での台帳はなくし、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。</p> <p>○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り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。</p>	<p>○電子申請の推進と合わせ、電子化された申請情報を区のシステムに取り込む仕組みの構築等、区の内部処理の電子化についても推進していく。</p> <p>○毎年度実施しているシステム評価の結果の活用や電子化に成功した事例の共有を図ることにより、全庁的な電子化に取り組んでいく。</p>