

# 徳島県 電子申請・届出システム オンライン利用促進計画

平成20年3月

徳 島 県

## 履歴

版	決定年月日	備考
ver1.0	平成20年3月19日	策定
ver1.1	平成31年1月21日	5（1）表に5手続を追加
ver1.2	令和2年3月31日	5（1）表に4手続を追加

## 1. はじめに

徳島県と県内の市町村は、24 時間どこからでも行政サービスが受けられる電子自治体の実現を目指し、行政手続のオンライン化を進めてきました。

県では、平成 16 年度から電子申請・届出システム及び電子入札システム、平成 17 年度から電子申告システム、平成 18 年度から公共施設予約システムの運用を行ってきました。

しかし、電子申請・届出システムにおいてオンライン化している手続の中には、県民等に十分活用されているとは言えない手続もあり、また現行システムの更新時期も近づいているため、今後は、オンライン手続の見直しを行い、その利用促進を図っていく必要があります。

このため、本計画に、電子申請・届出システムにおける県手続のオンライン利用促進に関する基本的な方針を定めることとします。

なお、本計画は、毎年内容を検証・見直し、取り入れられるものは積極的に取り入れ改善を図っていく、すなわち進化していく計画とします。

## 2. 現状

### (1) これまでの取組

#### ① 県の取組

平成 14 年 7 月、県、市長会及び町村会の三者は、徳島県電子自治体構築協議会を設置し、県と市町村が共同して行政手続のオンライン化に取り組むことを決定しました。

これを受け、県及び各市町村情報主管課長で構成する徳島県・市町村情報化推進協議会では、「徳島県電子自治体モデルシステム調査研究事業」を実施し、共同システムについての検討を行いました。

行政手続のオンライン化については、県・市町村における法令に基づく行政手続について調査を行い、平成 15 年 3 月、「徳島県行政手続オンライン化計画」を策定しました。

平成 15 年度には、県・市町村共同で、電子申請・届出システム及び電子文書管理システムから成る電子自治体共同システムを構築し、平成 16 年 8 月から、電子申請・届出システムサービスの運用を開始しました。このシステムでは、現在までに 28 手続（県手続）をオンライン化しています。

#### ② 国の動向

政府は、平成 18 年 1 月、「いつでも、どこでも、何でも、誰でも」使えるユビキタスなネットワーク社会の実現と、それによって世界最高のインフラ・マーケット・技術環境を有する最先端の I T 国家であり続け、国民の視点に立って生活を向上・改革し続けることを目指した I T 新改革戦略を策定し、その中で「国・地方公共団体に対する申請・届出等手続におけるオンライン利用率を 2010 年度までに 50 %以上とする」ことを目標として掲げています。

この目標を受け、総務省では、「電子自治体オンライン利用促進指針」や、「新電子自治体推進指針」を策定しており、地方公共団体におけるオンライン利用の促進につい

て、主体的かつ積極的に取り組むよう求めています。

なお、「電子自治体オンライン利用促進指針」では、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として、「研修・講習・各種イベント等の申込」や「浄化槽使用開始報告等」などの21類型の手続を、「オンライン利用促進対象手続」として位置づけています。

## (2) 電子申請・届出システムの利用状況

電子申請・届出システムの運用が開始された平成16年8月から平成19年12月末までに、同システムを利用して申請・届出があったのは1,374件（県手続）です。主要な手続の利用状況は次のとおりです。

手 続 名	申請等の件数
保健師、助産師、看護師及び准看護師の業務従事者届	786
徳島県職員等採用上級試験第一次試験受験申込	369
警察官A採用共同試験・徳島県警察官（特別区分）採用試験申込	109
徳島県職員等採用中級・初級試験受験申込	32
警察官B採用共同試験・徳島県女性警察官採用試験申込	29
自動車税住所変更届	27

（平成16年8月～平成19年12月の累計）

これまでの利用状況を見ると、オンライン申請があった手続はいずれも添付書類や電子署名等が不要であり、比較的容易に申請・届出を行うことができるものです。

つまり、オンライン利用を阻害する要因（※）が少ない手続が利用されていると言えます。

### ※「オンライン利用を阻害する要因」とは

オンライン申請では、その利用を阻害する要因がいくつかあります。例えば、添付書類が大量であるとか電子化できないということがあります。これは、オンライン申請と別に添付書類を郵送する必要があり、オンライン上で申請が完結しないためです。

また、厳格な本人確認をオンライン上で行うために電子署名が必要となりますが、その前提として電子証明書の取得に費用や時間がかかること、さらにはオンライン上で手数料等の納付ができない場合などもオンライン利用を阻害する要因になります。

### (3) アンケート調査の結果

今後の行政手続オンライン化の方向性を検討するにあたり、参考とするため、オープンとくしま e モニター（以下「e モニター」という。）<sup>\*1</sup> と、電子申請・届出システムのユーザーのうち特定非営利活動法人（以下「NPO 法人」という。）を対象に、アンケート調査を実施しました。

#### ○オープンとくしま e モニターアンケート調査「電子申請」

調査方法：インターネット

調査期間：平成 19 年 7 月 13 日～7 月 26 日

調査対象：オープンとくしま e モニター 200 名

回答状況：回答者数 183 名（回答率 91.5 %）

#### ○NPO 法人を対象とした「電子申請・届出システムに関する調査」

調査方法：郵送

調査期間：平成 19 年 9 月 7 日～9 月 14 日

調査対象：平成 18 年 3 月末までに設立された NPO 法人 135 団体

回答状況：回答者数 56 団体（回答率 41.5 %）

オンライン申請の改善方策と利用意向に関する調査項目では、e モニターと NPO 法人の回答は次のような結果でした。

#### ① e モニター

e モニターに、電子申請サービスをさらに使いやすく便利にするための取組について尋ねたところ、「利用したい手続がすぐに検索できるようにする」が最も多く 55.2 %、次いで多いのが「研修・講習・各種イベント等の申込ができるようにする」（47.5 %）と「電子申請が利用できる、法律や条例等に基づく申請や届出等の行政手続の種類を増やす」（45.4 %）でした。

また、今後の電子申請サービスの利用意向を尋ねたところ、「利用したい」（44.8 %）と「どちらかといえば利用したい」（42.1 %）を合わせて、『利用したい』という回答が 9 割近くありました。

#### ② NPO 法人

NPO 法人に、どのような点が改善されたら電子申請・届出システムを利用したいと思うか尋ねたところ、「オンライン申請のやり方に関する説明をよりわかりやすくする」と「事前準備（利用者登録、添付書類の準備、ソフトウェアのインストール等）を簡単にする」が最も多く、それぞれ 47.1 % でした。

一方、17.7 % の団体は、電子申請・届出システムが「改善されても利用したくない」と回答しています。

\*1「オープンとくしま e モニターアンケート制度」県民の皆さんにモニターとなっていただき、主にインターネットを活用し、本県の抱える様々な課題についてのアンケートにお答えいただくもの。

オンライン申請には、いつでもどこからでも手続を行うことができるというメリットがあり、e-モニターの多くが、機会があれば利用したいと考えています。また、ユーザーであるNPO法人からは、オンライン申請のやり方に関する説明をわかりやすくしたり、事前準備を簡単にする等の改善が望まれています。

このため、手続の種類を増やすとともに、事前準備を簡単にしたり、検索機能を充実する等のシステム機能改善を検討する必要があります。

また、e-モニターでは6割近くが電子申請サービスについて『知っている』と回答していますが、NPO法人関係の手続はオンライン化されているにも関わらず、そのことを知らなかった団体の方が多いという結果になりました。

このため、手続ごとに、その対象者の属性に応じた効果的な広報を行う必要があります。

### 3. オンライン利用促進の基本的な考え方

オンライン手続の現状やアンケート調査等を踏まえ、また本県において全県CATV網構想等により普及拡大しているブロードバンド環境の効果的な活用を図るとともに、普及めざましい携帯電話を可能な限り積極的に活用することができるよう、電子申請・届出システムにおけるオンライン利用促進の基本的な考え方を、次のとおり定めます。

- ア. 県民の利便性向上及び行政の簡素・効率化を実現できる手続について、重点的にオンライン利用を促進する。
- イ. 利用者の視点に立って、オンライン利用を阻害する要因を解消するため、業務の見直しを実施するとともに、適切な基盤整備を行う。
- ウ. 県民等へオンライン申請を周知するため、手続ごとに、適切に媒体・手段を選定し、広報活動を実施する。

### 4. オンライン化の方向

#### (1) オンライン手続の見直し

現在、電子申請・届出システムでは、次の28手続がオンライン化されています。

- ・ 液化石油ガス販売事業報告
- ・ 液化石油ガス保安業務実施状況報告
- ・ 自動車税住所変更届
- ・ 狩猟の報告
- ・ 鳥獣捕獲報告
- ・ 特定非営利活動法人設立認証申請
- ・ 特定非営利活動法人設立登記完了届出

- ・ 特定非営利活動法人役員変更等届出
- ・ 特定非営利活動法人定款変更認証申請
- ・ 特定非営利活動法人定款変更届出
- ・ 特定非営利活動法人事業報告書等提出
- ・ 特定非営利活動法人閲覧に係る書類提出
- ・ 特定非営利活動法人解散認定申請
- ・ 特定非営利活動法人解散届出
- ・ 特定非営利活動法人残余財産譲渡認証申請
- ・ 特定非営利活動法人合併登記完了届出
- ・ 特定非営利活動法人清算人就職届出
- ・ 特定非営利活動法人清算終了届出
- ・ 保健師、助産師、看護師及び准看護師の業務従事者届
- ・ 健康診断実施の報告
- ・ 予防接種実施の報告
- ・ 配置従事の届出
- ・ 取扱処方せん数の届出
- ・ 道路占用許可申請（公益物件）
- ・ 徳島県職員等採用中級・初級試験受験申込み
- ・ 徳島県職員等採用上級試験第一次試験受験申込み
- ・ 警察官A採用共同試験・徳島県警察官（特別区分）採用試験申込み
- ・ 警察官B採用共同試験・徳島県女性警察官採用試験申込み

（平成 19 年 12 月末時点）

これらの手続の中には、書面による手続に比べて手間がかかる等の理由から、オンライン利用が進んでいない手続があります。

このため、次のとおりオンライン手続見直しの基準を定め、その基準に合致する手続について、休止することを検討しました。

#### ○オンライン手続見直しの基準

次のア及びイに合致する手続は、休止することがある。

ア. これまで利用実績がない。または、利用されたことはあるが、今後の利用が見込めない。

イ. オンライン利用を阻害している要因が解消できない。

その結果、「狩猟の報告」、「健康診断実施の報告」、「予防接種実施の報告」、「配置従事の届出」は、平成 20 年 4 月から休止することとします。

なお、「鳥獣捕獲報告」の手続は、平成 20 年 4 月から県内の全市町村に権限移譲されるため、平成 20 年 3 月で終了します。

## (2) 今後オンライン化を実施する行政手続

e-モニターアンケートでは、オンライン申請の改善方策の1つとして、「電子申請が利用できる、法律や条例等に基づく申請や届出等の行政手続の種類を増やす」ことが挙げられています。

そこで、新たにオンライン手続を追加するため、現在オンライン化されていない手続であって、次の条件を満たす手続を対象に、オンライン化の検討を行いました。

ア. 法令等（条例・規則等を含む。）に基づく手続

イ. 原則として、年間の処理件数が100件以上ある手続

これまでの電子申請・届出システムの利用状況を見ると、添付書類や電子署名が必要ないなど、オンライン利用を阻害していると考えられている要因がない、または少ない手続が利用されています。

また、これまでオンライン化ができていない理由の一つとして、インターネット上で手数料等の納付ができないことがあります。

こうした現状を踏まえ、オンライン利用の阻害要因がない、または少ない手続を、電子申請・届出システムでオンライン化を実施することが望ましい手続として選定することとしました。

その結果、次の手続については、オンライン利用の制約条件に該当するものがなく、早期にオンライン化に取り組めることから、平成21年度中にオンライン化を実施します。

さらに、平成22年度以降にオンライン化を実施する手続については、継続して検討を行い、順次、本計画に追加していくこととします。

手続名	所管課名	オンライン利用の制約条件			(参考) 総務省 21 類型
		添付書類	電子署名	手数料等の納付	
公文書公開請求	総務課	無	無	有 (交付時)	○
徳島県臨時的任用職員 選考試験受験申込	人事課	無	無	無	○
浄化槽使用開始報告書	環境整備課 ゴミゼロ推進室	無	無	無	○
入札参加資格審査申請 (業者カードの提出 (県外建設業者、コン サルタント業者))	建設管理課 入札管理室	有 (電子)	無	無	○
徳島県病院局職員採用 試験受験申込	病院局総務課	無	無	無	○
徳島県公立学校教員採 用試験受験申込	教育委員会 教職員課	無	無	無	○
徳島県公立学校臨時教 員候補者登録	教育委員会 教職員課	無	無	無	○



### (3) 簡易な申請（研修・講習・各種イベントの申込）のオンライン化

e-モニターアンケートでは、オンライン申請の改善方策の1つとして、「研修・講習・各種イベント等の申込ができるようにする」ことが挙げられています。

平成18年度に県が募集した研修、講習、各種イベントは約280件（申込が必要なものに限る。）あり、申込者数は合わせて約3万人でした。また、これらのうち約60件は電子メールでも申込を受け付けていました。

電子メールでの受付では、申込のメールが、大量のスパムメール<sup>\*2</sup>の中に埋もれてしまったり、見分けがつかなくなったりする恐れがあります。

研修、講習、各種イベントの申込に電子申請・届出システムを利用することにより、県民等にとっては、郵送代の節約や申請にかかる時間の短縮が図られるとともに、職員にとっては、データ入力作業の軽減、ペーパーレス化、利用状況に関する分析が容易になるなどのメリットがあります。

このため、平成21年度から、特段の理由がない限り、研修、講習、各種イベントの申込に選択肢の一つとして電子申請・届出システムによるオンライン化を実施します。そして、県民の利便性のさらなる向上のため、携帯電話からの申込も実施します。

## 5. オンライン利用促進に向けた取組

継続及び新規のオンライン化手続は、特殊要因があるものを除き、「オンライン利用促進対象手続」として位置づけ、重点的にオンライン利用の促進を図ります。

なお、オンライン利用促進対象手続は、オンライン手続の追加等に応じて、毎年見直しを行います。

### (1) オンライン利用促進対象手続

手続名	所管課名	オンライン化状況
液化石油ガス販売事業報告	危機管理局 消防保安課	実施済
液化石油ガス保安業務実施状況報告	危機管理局 消防保安課	実施済
公文書公開請求	企画総務部 総務課	
徳島県臨時的任用職員選考試験受験申込	企画総務部 人事課	
自動車税住所変更届	企画総務部 税務課	実施済
特定非営利活動法人事業報告書等提出	県民環境部 県民環境政策課 県民活動支援室	実施済

\*2 俗に迷惑な電子メールの総称。不特定多数に向けて、一方的に送付される広告メールなど。

手続名	所管課名	オンライン化状況
浄化槽使用開始報告書	県民環境部 環境局 環境整備課 ゴミゼロ推進室	
保健師、助産師、看護師及び准看護師の業務従事者届	保健福祉部 医療政策課	実施済
取扱処方せん数の届出	保健福祉部 薬務課	実施済
入札参加資格審査申請（業者カードの提出（県外建設業者、コンサルタント業者））	県土整備部 建設管理課 入札管理室	
徳島県病院局職員採用試験受験申込	病院局 総務課	
徳島県公立学校教員採用試験受験申込	教育委員会 教職員課	
徳島県公立学校臨時教員候補者登録	教育委員会 教職員課	
徳島県職員等採用試験（短期大学卒業程度）、（高等学校卒業程度）受験申込	人事委員会事務局 任用課	実施済
徳島県職員等採用試験（大学卒業程度）受験申込	人事委員会事務局 任用課	実施済
警察官 A 採用試験受験申込	人事委員会事務局 任用課	実施済
警察官 B 採用試験受験申込	人事委員会事務局 任用課	実施済
食品衛生責任者変更届	危機管理部 消費者くらし安全 局安全衛生課	実施済 (平成 30 年度追加)
一時預かり事業の届出	県民環境部 次世代育成・ 青少年課	(平成 30 年度追加)
治山事業（森林整備）指名競争入札参加資格審査申請	農林水産部 農林水産基盤整備局 森林整備課	実施済 (平成 30 年度追加)
徳島県奨学金の返還金納入通知書再発行申込	教育委員会 学校教育課	実施済 (平成 30 年度追加)
暴力団員による不当な行為の防止等に関する責任者の選任届	警察本部刑事部 組織犯罪対策課	実施済 (平成 30 年度追加)

手続名	所管課名	オンライン化状況
後援等名義使用申請	全庁	実施済 (令和元年度追加)
総合看護学校入試申込	保健福祉部 総合看護学校	(令和元年度追加)
はぐくみ支援企業認証申請	商工労働観光部 労働雇用戦略課	実施済 (令和元年度追加)
社会福祉法人等指導監査 改善結果報告	監察局 法人検査課	実施済 (令和元年度追加)
研修・講習・各種イベントの申込	全庁	

## (2) 目標

電子申請・届出システムにおけるオンライン利用促進の目標は、次のとおりとします。

- ア. オンライン利用促進対象手続については、手続ごとにオンライン利用率の目標値を定め、平成22年度までに達成する。
- イ. オンライン利用促進対象手続のうち、オンライン化できていない手続は、平成21年度中にオンライン化を実現する。

## (3) オンライン利用促進に向けた取組

電子申請・届出システムにおけるオンライン利用促進に向けて、オンライン利用促進対象手続を所管する課（室）及び情報システム課情報化戦略室において、次のとおり取り組めます。

### ①各所管課における取組（手続別事項への取組）

- ア. オンライン利用促進対象手続を所管する課（室）は、情報システム課情報化戦略室と連携して、県民等の利便性向上や行政サービス向上、効率的な事務執行の観点から、業務フロー、添付書類、本人確認、手数料、広報活動等について、現状を分析し、改善方策を検討する。検討結果について、「手続別のオンライン利用促進のための行動計画」（様式は別紙のとおり。）を策定し、オンライン利用の促進を図る。
- イ. 「手続別のオンライン利用促進のための行動計画」は、毎年度検証・見直しを行う。

## ②情報システム課情報化戦略室における取組（共通事項への取組）

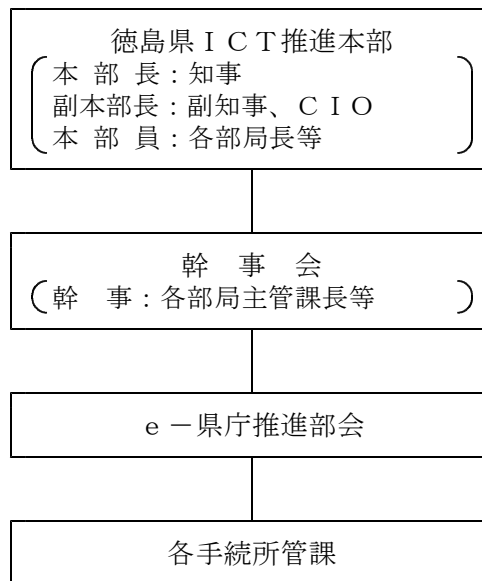
- ア. 「手続別のオンライン利用促進のための行動計画」を円滑に推進するため、阻害要因の解消といった共通する課題について、関係部局との調整や技術的支援を行う。
- イ. 手続所管課（室）における事務処理の効率化を図るために、申請データの移行、変換等の作業について、技術的支援を行う。
- ウ. 「手続別のオンライン利用促進のための行動計画」の取組の状況について、毎年度検証の上とりまとめを行い、ICT推進本部に報告する。

## 6. 推進体制

電子申請・届出システムにおけるオンライン利用促進を全庁的に推進します。

オンライン利用促進に関する重要事項については、ICT推進本部において決定することとし、具体的な取組を進めるにあたっては、幹事会及びe-県庁推進部会が必要な助言、検討等を行います。

また、ICT推進本部は、毎年度、「手続別のオンライン利用促進のための行動計画」の取組の状況について検証を行い、必要に応じ改善等の指示を行います。



#### 7. 公共施設予約システム等への対応

公共施設予約システム等への対応に関しては、本計画に準拠し、県民の利便性の向上と行政の簡素効率化を基本として、利用促進を図るものとします。

(様式)

手続別のオンライン利用促進のための行動計画

手 続 名						
所 管 課 名						
手続の概要						
法 律 ・ 条 例 等						
手 続 の 対 象 者						
オンライン化実施年度	平成 年度					
年 間 処 理 件 数	件 (平成 年度)					
オンライン 目 標 値	年 度	H18 (実績)	H19 (見込)	H20	H21	H22
	利用件数					
	利 用 率	%	%	%	%	%
目標達成に向けた具体的な改善方策						
	現 状			具体的な改善方策 (実施時期)		
業務フロー	※業務フローは別途作成。					
添付書類						
本人確認						
手数料						
広報活動						
そ の 他						