

島根県行政手続オンライン利用促進アクションプラン（第四期）

令和 2 年 4 月 1 日
島根県地域振興部情報政策課

島根県行政情報化推進指針に掲げる「ICT を活用した県民利便性の向上」を実現するため、第三期島根県行政手続オンライン利用促進アクションプラン（以下「前計画」という。）に引き続き、令和 2 年度から令和 4 年度までの具体的な取組みについて、第四期アクションプランを策定する。

1. 前計画での実績と評価

前計画は、平成 29 年度から平成 31 年度（令和元年度）までの 3 カ年を計画期間とした。

(1) 行政手続

① 状況

令和 2 年 1 月末現在の手続数は 122 手続である（別紙 1）。

前計画では、総申請件数における電子申請件数の割合を 10%以上とする目標を設定した。実績は以下のとおりである。

表 1 「行政手続」の実績

指標	H28 年度実績	H29 年度実績	H30 年度実績	R2 年 1 月末現在
	利用率(件数)	利用率(件数)	利用率(件数)	利用率(件数)
総申請件数における 電子申請件数の割合	8.9% (4,367/49,974)	9.7% (4,625/47,321)	12.1% (5,107/42,199)	11.2% (3,757/33,571)

② 評価

占用工事着手届等の総申請件数が多い手続の利用者に重点的に広報したこと等により電子申請利用率が上昇し目標を達成した。

(2) イベント等の簡易な申込み

① 状況

前計画では、総申請件数における電子申請件数の割合を 85%以上とする目標を設定した。実績は以下のとおりである。

表 2 「イベント等の簡易な申込み」の実績

指標	H28 年度実績	H29 年度実績	H30 年度実績	R2 年 1 月末現在
	利用率(件数)	利用率(件数)	利用率(件数)	利用率(件数)
総申込件数における 電子申請件数の割合	78.4% (37,044/42,234)	77.7% (35,810/46,073)	75.9% (37,949/49,991)	75.6% (43,105/57,015)

表 3 「イベント等の簡易な申込み」の受付手続数

イベント等の 受付手続数	H28 年度実績	H29 年度実績	H30 年度実績	R2 年 1 月末現在
		628	667	663

② 評価

定例的なイベント参加申込等の電子申請利用率は横ばいのなか、新規に受け付けたイベント参加申込等の電子申請利用率が低かったため、全体の利用率としては低下したが、利用件数（表2）や受付手続数（表3）については増加しており、全体として利用は広がっている。

2. Web モニター調査

(1) 目的

行政手続オンライン化に対する県民のニーズ等を把握し、行政手続オンライン利用促進の参考とするため。

(2) 調査結果の概要

調査テーマ：行政手続きのオンライン化について

調査期間：令和元年12月4日（水）～12月13日（金）

調査対象：しまね web モニター 699名

回答者数：364名（52.1%）

調査の結果、電子申請サービスを利用しない理由として、「電子申請サービス自体を知らない」「電子申請できる手続きがわからない」という意見が多く、電子申請サービスが十分に認知されていないことがわかった。

一方、「窓口の開庁時間では行きにくい」「窓口まで行くのが大変」「待ち時間が長い」などの理由から電子申請でも手続きができるようにしてほしいとの意見が半数近くあり、電子申請サービスへのニーズが確認された。

3. 第四期アクションプランの基本的な考え方

令和元年5月にデジタル手続法が公布され、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（デジタルファースト、ワンスオンリー及びコネクテッド・ワンストップ）が基本原則として明確化されるとともに行政手続のオンライン原則が示された。また、世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画では、国民にとって「すぐ使えて」、「簡単で」、「便利な」行政サービスの実現を目指すこととされた。これを受けて第四期アクションプランでは、行政手続のオンライン利用促進により一層取り組むこととする。

なお、第四期アクションプランの計画期間は令和2年度から令和4年度までの3年間とする。

4. 本計画における目標

アクションプランの取組みの効果を図る指標として、以下の目標を設定する。

なお、法令等の見直しなどの必要な措置が講じられた場合、目標値を変更する場合がある。

(1) 行政手続

オンライン化が可能な手続については電子申請サービスでも受付を行うこととし、令和4年度末までに総申請件数における電子申請件数の割合を14%以上にする。

表4 「行政手続」の目標値

指標	H28 年度実績	H29 年度実績	H30 年度実績	目標 (R4 年度)
	利用率(件数)	利用率(件数)	利用率(件数)	利用率
総申請件数における 電子申請件数の割合	8.9% (4,367/48,974)	9.7% (4,625/47,321)	12.1% (5,107/42,199)	14.0%

(2) イベント等の簡易な申込み

電子申請サービスを申込方法の1つとするとともに、県庁内部や市町村への調査・照会事務での活用し、令和4年度末までに総申請件数における電子申請件数の割合を80%以上にする。

表5 「イベント等の簡易な申込み」の目標値

指標	H28 年度実績	H29 年度実績	H30 年度実績	目標 (R4 年度)
	利用率(件数)	利用率(件数)	利用率(件数)	利用率
総申込件数における 電子申請件数の割合	78.4% (37,044/42,234)	77.7% (35,810/46,073)	75.9% (37,949/49,991)	80.0%

5. 目標達成のための具体的な取組み

上記目標を達成するため、以下の取組みを実施する。

(1) 共通事項（行政手続、イベント等の簡易な申込み）

- ① 手続画面へのアクセスの改善（情報政策課）
手続画面へのアクセスの改善にむけて手続所管課と具体的な検討を行う。
- ② 職員向けの操作研修の開催（情報政策課）
毎年度実施している研修に加え、より実務的な研修を実施する。
- ③ 手続所管課への支援（情報政策課）
電子申請サービスの操作方法の説明や手続所管課が受け付ける行政手続・イベント等の簡易な申込みの様式の作成補助や県民向けの周知広報資料の作成補助等の支援を行う。
- ④ 広報・普及啓発等（手続所管課）
道路占用許可更新届等の定例的な申請の利用者に対して重点的に広報等を実施する。
また、申請者が来庁し書面による申請を行った際に電子申請ができる旨を周知する等、個別の広報活動も併せて実施する。

(2) 行政手続

別紙1の手続及びオンライン化可能な手続について、以下のとおり改善を行う。

- ① 本人確認方法に係る見直し（情報政策課）
なりすまし等のリスクを考慮しつつ、国のガイドラインを参考としながら、より合理的な認証方法を手続所管課と具体的に検討する。

- ② オンライン化されていない手続のオンライン化（情報政策課）
各課が所管する諸手続（各府省の主務省令でオンライン化適用除外とされた手続を除く）のオンライン化に向けて手続所管課と具体的な検討を行う。
- ③ 事例集の作成（情報政策課）
参考となるような事例を事例集にまとめ、各課に逐次周知する。
- ④ 申請等に必要な書類の削減・簡素化（手続所管課）
一連の手続がオンラインで完結できるよう申請書様式の簡素化、添付書類の削減等について検討する。

(3) イベント等の簡易な申込み

- ① イベント等の申込み手段への追加（手続所管課）
電子申請サービスを申込方法の1つとする。
- ② 調査・照会事務での活用
県庁内部や市町村への調査・照会事務で活用する。

(4) サービス（システム）の改善（情報政策課）

年1回程度、手続担当職員から集約した改善意見をもとにサービスの改善（改修）について、サービス提供事業者と協議する。

6. 進捗状況の管理

情報政策課は進捗状況の管理を行うため、手続所管課に対して、必要に応じて調査、助言等を行うことができる。

また、情報政策課はその状況について、年1回程度 ICT 推進会議に報告する。