

自治体DX (5)

役所の窓口に行かなくてもパソコンやスマートフォンから各種手続きができるようにする「行政手続きのオンライン化」は、新型コロナウイルス禍での対面回避ニーズの後押しもあり、自治体における喫緊の課題となっている。

2020年12月に総務省が発表した「自治体DX推進計画」で行政手続きのオンライン化は「重点取組事項」の一つに位置付けられた。具体的には22年度末までの今後約2年間で、原則として全自治体の子育て関係などの31手続きをマイナポータル上でオンライン化する方針だ。その他の手続きも積極的にオンライン化するとしている。

しかし、この取り組みは今始まった話ではない。01年に「e-Japan戦略」が策定され、一度機運が高まった。ところが、法律や条令などの制限で一部しかオンライン対象とされなかったことや、紙による申請をそのままオンラインに置き換えたような取り組みが多く、市民の利便性向上につながらず、普及しなかった。

同じ轍(てつ)を踏まないためにも、自治体には「現行プロセスの置き換え」ではなく「利用者視点に立ったサービスの再構築」が求められる。そうした観点で取り組みを進めている事例を紹介する。

大阪市は他自治体に先駆け、17年から抜本的なオンライン化の検討に着手していた。18年5月には「大阪市行政手続きオンライン化推進計画」を策定し、将来的にはほぼすべての行政手続きをオンラ

イン化する方向性を示した。

民間のオンラインサービス並みの使い勝手を目指して、19年8月から情報処理サービス大手のTKCとともにシステム開発に着手。短期間で改善を重ねながら完成度を高めるアジャイル型で開発し、「大阪市行政オンラインシステム」として20年8月に運用を始めた。住民票の写しの交付請求などから始まり、25年度までには法的にオンライン化が不可能なものを除いた約1500の手続きをオンライン化する予定としている。

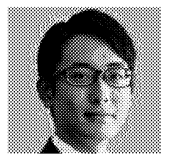
こうした長期的なビジョンのもとでの取り組みだけではない。コロナ禍における緊急事態への対応を通じて迅速なオンライン化を成功させたケースもある。

新型コロナウイルス禍で中小企業への迅速な支援が求められる中、神戸市は行政手続きオンライン化のスタートアップ企業、グラファー（東京・渋谷）のシステムを使い、約1カ月の短期間で補助金の申請受付をオンライン化した。自動計算・入力による申請項目の大幅な削減や、問い合わせ内容を踏まえて画面・文言を改善したことで、使いやすいシステムとなり、申請者の8割が利用した。また、事務処理にかかる時間は郵送の場合と比べて2分の1以下となり、市の負担も大幅に減った。

両事例からもわかる通り、「利用者視点に立ったサービスの再構築」には、短い期間で「トライ＆エラー」を繰り返すことが不可欠だが、そうした動き方は従来行政が最も苦手だったことだ。行政手続きオンライン化の成否は、単なる利便性向上の問題にとどまらず、各自治体が古い体質を脱却できるかの試金石となるだろう。

2年間で窓口オンライン化

大阪市の行政手続きオンライン化	
2017年	オンライン化検討に着手
18年5月	「大阪市行政手続きオンライン化推進計画」策定
19年8月	システムの開発に着手
20年8月	「大阪市行政オンラインシステム」運用開始
25年度	約1500の全手続きをオンライン化予定



こばやし・けんたろう 18年より現職。まちづくり・健康・福祉分野での調査研究や自治体業務改革などのコンサルティングに従事。中でも公共政策で行動科学を活用するための支援・助言に力を入れている。