

# 「電子申請・届出サービス」の段階的な導入で地域住民の利便性アップ

IT活用事例  
[自治体編]

- 庁内すべての手続きを電子化に適するかどうか調査・分析
- 電子申請・届出システムを難易度に応じて段階的整備
- 申請書を取りに行く手間を省くダウンロードサービスを実現する第1段階
- 第2段階では既存システムを有効活用。現在整備中の第3段階

千葉県浦安市は人口約16万人を抱える首都圏下の都市だ。同市が進めている独自の「電子申請・届出サービス」の導入方法が町町レベルなど小さな自治体から注目を集めている。段階的に申請・届出の仕組みを整備することにより、地域住民の実利用に適したサービスを提供しているからである。

電子自治体構想の一環として各自自治体は電子申請・届出などの導入を進めている。だが、「実利用に適さない」との課題が指摘されているように、住民利用率はかなり低い。市などが電子申請を導入する場合、県など上位の自治体が構築したシステムを共同利用するケースがほとんど。

しかし、同じ手続きであっても各自自治体により申請様式や印鑑の有無などが異なる。このため共同利用が必ずしも使い勝手のいいものとはいえず、

地域住民の得られる利便性が低いことが1つの理由である。

これに対して、浦安市は「市民や事業者へ申請・届出の手段を増やしてあげること」をコンセプトに、単独導入による電子申請・届出サービスの実現へ乗り出した。

「電子申請システムを構築することが目的ではなく、従来のアナログにデジタルベースの申請・届出手段を加えることで住民の利便性を向上させることが重要」(経営企画部・情報政策課・電子自治体推進室の佐々木義彦主任主事)

その具体化として同市が取り組んだのは、「電子申請・届出サービスの段階的整備」だ。申請書のダウンロード、電子申請・届出システムの簡易版開発、電子申請・届出システムの全面稼働。この3段階により電子申請システムの導入を進めている。

## すべての手続きを調査・分析

この段階的整備に取り組むベースとして、全庁を対象に「申請・届出等に係る分析調査」を実施。市民や事業所などが市役所の各窓口で行なうすべての手続きを、「本人確認など身分証明書が必要」「押印が必要」「自署が必要」「手数料が発生」といった視点で種類分けした上で、デジタル化のネックとなる要因を分析して電子化の難易度を調べた。

例えば、本人確認が必要な手続きは公的な個人認証基盤を整備する必要があり電子化しにくい。一方で、申請書を提出するだけで押印などが不要なものは電子化が容易といった具合だ。こうした調査結果をベースに、デジタル化の難易度が低い申請や手続きから電子化に取り組んだのである。以下、の詳細を見てみよう。

第1段階となる の申請書のダウンロードとは、文字通り手続きに必要な申請書をホームページ(HP)からダウンロードするサービスだ。申請書の多くが、ダウンロードできるようになっている。「手続きの内容に左右されないため、デジタル化が最も容易なシステムで、市民が市役所まで申請書を取りに来る手間を省ける

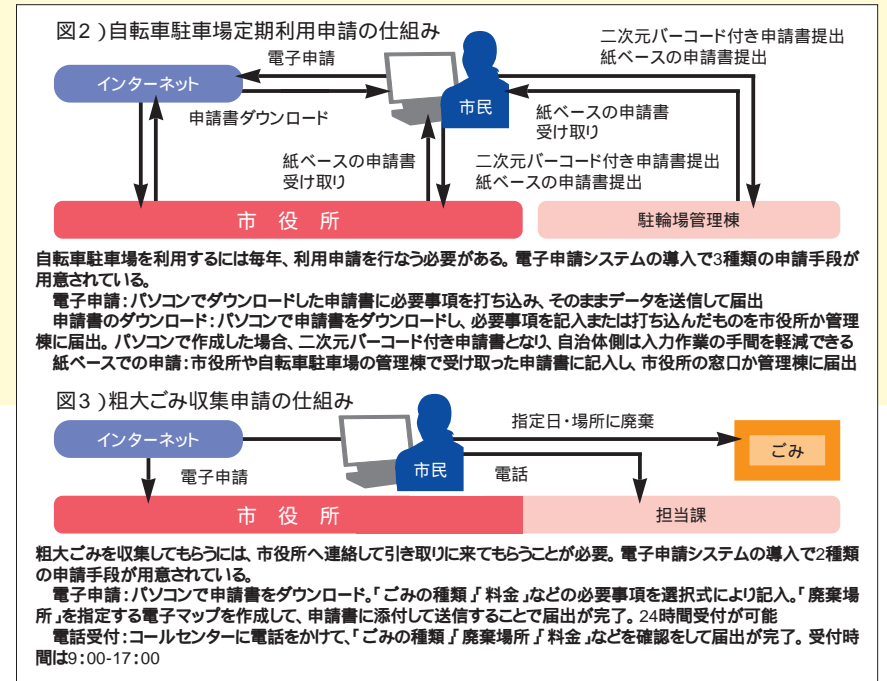
利点がある(佐々木主任主事)

同様のサービスを提供する自治体は多いが、浦安市の特徴はソフトウェアに「入力PDF」を採用していること。このサービスを利用するためにソフトをインストールする手間をかけさせない配慮から、普及率が高くパソコンに標準搭載されているPDFをベースに、画面上で申請書に記入事項を直接打ち込めるようにした。名前や住所など不特定項目以外は選択式の入力方式を採用入れた。リストの中から選んでクリックすればよく、大幅な記入ミスなどを防ぐことができる利点がある。もちろん、入力項目を打ち込むことなく印刷もできるので、住民はいずれが慣れた方法を選択することができる。

## 既存システムを有効活用

の電子申請・届出システムの簡易版開発は導入第2段階で、デジタル化の阻害要因が少ない手続きを電子化することが目的だ。具体的には、「押印」「代理人申請」「対面審査」「手数料徴収」がないなど、申請に伴う本人確認や料金の払い込みといった別処理が不要な申請が適している。特別なシステムを構築せずとも電子申請・届出サービスを実現できることがメリットといえる。

浦安市では、05年10月から「自転車駐車場定期利用申請」、06年1月から「粗大ごみ収集申請」について、サービスを開始している。いずれも申請に際して、前述のような特別な手続きを必要としていない。粗大ごみの収集申請では、「ごみの種類」「廃棄場所指定」「料金」などやや複雑なやり取りが必要だが、前述した「入力PDF」の選択方式や簡単なチェック機能を活用し、廃棄場所は電子マップで指定する。料金も発生するが、コンビニなどで購入したシール



を貼る方法のため、電子化のネックにはならない。

図1にあるように、第2段階のシステムは既存システムを活用して構築している。このため電子窓口で受け付けた申請データを既存の業務システムにインプットする必要がある。時に手入力しなければならないケースもあり、この負担を軽減するために導入したのが「二次元バーコード付き申請書」だ。これは、パソコン画面上で打ち込んだ申請書の内容がデータ化され、二次元バーコード付きの申請書がプリントアウトされるもの。バーコードをリーダーで読み取り、データを既存システムにインプットできるので入力の手間を省ける。「現在は自転車駐車場の定期申請でしか使っていないが、事業所向けなど他の手続きにも応用できる」(佐々木主任主事)という。今後も、このシステムを活用した電子申請・届出を増やしていく意向だ。

本格的な電子申請・届出サービスに相当するのが、第3段階となる の電子申請・届出システムの全面稼働である。個人認証が必要な申請や交付に伴う手続きのデジタル化を実現

する段階だ。浦安市では今年度から実現に取り組み始めており、様々な角度からシステムを検討中という。

「他の自治体を見ても、住基ネットや個人認証を伴う電子申請はあまり利用されていない。これは利便性が高くないことの表れで、そこに大掛かりなシステムを構築しても意味はないと考えている。

例えば、申請だけは電子窓口で受け付けて、送金を別にしたり、交付書類を駅前のサービスセンターで受け取れるようにするといった方法も考えられる。

生活圏内で手続きを終えられるシステムであれば、市民にとって十分に便利だと思う。場合によっては、第1段階と第2段階のシステムの延長で、第3段階に分類した手続きをも実現できるのではないかと考えている」(佐々木主任主事)

電子申請は、あくまでも住民の利便性を向上させるもの。システムありきではない。段階的に導入することで、実利用に則した電子申請・届出サービスを実現している浦安市の動向には、今後も注目しておきたいところだ。

