

# 対馬市オンライン化推進指針

対 馬 市

## 目次

1. 背景……P.3
  - (1) 取り巻く環境……P.3
  - (2) 本方針の目的・位置付け……P.3
2. 基本方針……P.9
3. 行政手続のオンライン化の考え方……P.9
  - (1) 優先的にオンライン化する行政手続……P.9
  - (2) その他(制度・運用見直しを要するものを含む。)のオンライン化する行政手続……P.10
4. 取組目標……P.10
5. オンライン化のアプローチ……P.10
  - (1) オンライン化の検討フロー……P.10
  - (2) オンライン化手法の検討例……P.12
  - (3) 汎用的電子申請システム……P.13
  - (4) オンラインの阻害要因と対応方針(案)……P.14
  - (5) 業務の棚卸調査及び業務フロー作成……P.15
  - (6) オンライン化後の業務フローの検討……P.22
  - (7) オンライン化で目指す効果……P.23
  - (8) オンライン化後の業務フローの検討における留意点……P.24
  - (9) オンライン化のロードマップ……P.25
- (参考) 用語……P.26

# 1. 背景

---

## (1) 取り巻く環境

デジタル技術の急速な進展に対応し、効率的・効果的な行政サービスを提供するため、官民データ活用推進基本法(平成28年法律第103号)やデジタル・ガバメント実行計画(令和元年12月20日閣議決定)など、様々な方針が国から示されてきました。また、新型コロナウイルスの感染拡大をきっかけに、社会全体のデジタル化の必要性が高まり、これまでの押印・対面・紙を前提とした働き方から、非接触・非対面での手続方法へ急速な業務変革を求められており、この変化にスピード感を持って対応・推進していくため、デジタル庁の創設や自治体DX推進計画の策定など、国のデジタル政策についても大きな変換点を迎えています。

## (2) 本方針の目的・位置付け

地方公共団体における行政手続のオンライン化については、令和元年12月に施行された「情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律(令和元年法律第16号。以下「デジタル手続法」という。)」による改正後の情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律(平成14年法律第151号。以下「デジタル行政推進法」という。)第5条第4項の規定により、地方公共団体は、情報通信技術を利用して行われる手続等に係る当該地方公共団体の情報システムの整備等の必要な施策を講ずるよう努めなければならないとされています。

令和2年12月25日に閣議決定された「デジタル・ガバメント実行計画」では、地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続として、①処理件数が多く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手続、②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がまとめられました。その上で、令和2年12月25日に策定された「自治体DX推進計画」において「特に国民の利便性向上に資する手続とされた31手続」については、令和4年度末を目指して、原則、全自治体でマイナポータルからマイナンバーカードを用いたオンライン申請を可能とすることとしています。また、それ以外の各種行政手続についても、「地方公共団体におけるオンライン利用促進指針」を踏まえ、積極的にオンライン化を進めることが示されました。

本指針では、対馬市が目指す、「市民が便利さを実感できるDXの推進」の施策の取組として、「いつ

でも」、「どこでも」、「簡単に行政手続を可能とする」行政手続のオンライン化を着実に取り組んでいくため、市の方針や具体的なアプローチについて定めます。

「デジタル行政推進法」(平成14年法律第151号) 抜粋

(国の行政機関等による情報システムの整備等)

第五条 国の行政機関等は、情報システム整備計画に従って情報システムを整備しなければならない。

(略)

4 国の行政機関等以外の行政機関等は、国の行政機関等が前三項の規定に基づき講ずる措置に準じて、情報通信技術を利用して行われる手続等に係る当該行政機関等の情報システムの整備その他の情報通信技術を活用した行政の推進を図るために必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

5 国は、国の行政機関等以外の行政機関等が講ずる前項の施策を支援するため、情報の提供その他の必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

デジタル手続法(令和元年法律第16号)の概要

**デジタル手続法<sup>※</sup>(令和元年5月31日公布)の概要**

※正式名称: 情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律(令和元年法律第16号)

情報通信技術を活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、

①行政のデジタル化に関する基本原則及び行政手続の原則オンライン化のために必要な事項を定めるとともに、

②行政のデジタル化を推進するための個別分野における各種施策を講ずる。

①行政のデジタル化に関する基本原則等(行政手続オンライン化法の改正<sup>※</sup>)

※法律の題名を「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律(デジタル行政推進法)」に変更

**情報通信技術を活用した行政の推進の基本原則**

社会全体のデジタル化

国、地方公共団体、民間事業者、国民その他の者があらゆる活動において情報通信技術の便益を享受できる社会の実現

デジタル化の基本原則

①デジタルファースト: 個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する

②ワンスオンリー: 一度提出した情報は、二度提出することを不要とする

③コネクテッド・ワンストップ: 民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する

**行政手続の原則オンライン化のために必要な事項**

<p><b>行政手続における情報通信技術の活用</b></p> <p><b>行政手続のオンライン原則</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行政手続(申請及び申請に基づく処分通知)について、<b>オンライン実施を原則化</b>(地方公共団体等は努力義務)</li> <li>本人確認や手数料納付も<b>オンラインで実施</b>(電子署名等、電子納付)</li> </ul> <p><b>添付書類の撤廃</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行政機関間の情報連携等によって入手・参照できる情報に係る添付書類について、<b>添付を不要とする規定を整備</b>(登記事項証明書(2020年度情報連携開始予定)や戸籍謄抄本等(2023年度に戸籍電子証明書の提供開始予定)、本人確認書類(電子署名による代替)等を想定)</li> </ul>	<p><b>デジタル化を実現するための情報システム整備計画</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン原則や添付書類の撤廃を実現するための<b>情報システム整備計画</b>、データの標準化、API(外部連携機能)の整備、<b>情報システムの共用化</b></li> </ul> <p><b>デジタル・デバイドの是正</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>情報通信技術の利用のための能力等の格差の是正(高齢者等に対する相談、助言その他の援助)</li> </ul> <p><b>民間手続における情報通信技術の活用の促進</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行政手続に関連する民間手続のワンストップ化</li> <li>法令に基づく民間手続について、支障がないと認める場合に、<b>オンライン化を可能とする法制上の措置を実施</b></li> </ul>
---	---

別紙4 地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続

a) 処理件数が多く、オンライン化の推進による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手続

- 1) 図書館の図書貸出予約等
- 2) 文化・スポーツ施設等の利用予約
- 3) 研修・講習・各種イベント等の申込
- 4) 地方税申告手続(eLTAX)
- 5) 自動車税環境性能割の申告納付
- 6) 自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告
- 7) 自動車税住所変更届
- 8) 水道使用開始届等
- 9) 港湾関係手続
- 10) 道路占用許可申請等
- 11) 道路使用許可の申請
- 12) 自動車の保管場所証明の申請
- 13) 駐車の許可の申請
- 14) 建築確認
- 15) 粗大ごみ収集の申込
- 16) 産業廃棄物の処理、運搬の実績報告
- 17) 犬の登録申請、死亡届
- 18) 感染症調査報告
- 19) 職員採用試験申込
- 20) 就業構造基本調査
- 21) 入札参加資格審査申請等
- 22) 入札
- 23) 衆議院・参議院選挙の不在者投票用紙等の請求
- 24) 消防法令における申請・届出等

b) 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

ア 子育て関係

- 1) 児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求
- 2) 児童手当等の額の改定の請求及び届出
- 3) 氏名変更／住所変更等の届出
- 4) 受給事由消滅の届出
- 5) 未支払の児童手当等の請求
- 6) 児童手当等に係る寄附の申出
- 7) 児童手当に係る寄附変更等の申出

- 8) 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出
- 9) 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出
- 10) 児童手当等の現況届
- 11) 支給認定の申請
- 12) 保育施設等の利用申込
- 13) 保育施設等の現況届
- 14) 児童扶養手当の現況届の事前送信
- 15) 妊娠の届出

#### イ 介護関係

- 1) 要介護・要支援認定の申請
- 2) 要介護・要支援更新認定の申請
- 3) 要介護・要支援状態区分変更認定の申請
- 4) 居宅(介護予防)サービス計画作成(変更)依頼の届出
- 5) 介護保険負担割合証の再交付申請
- 6) 被保険者証の再交付申請
- 7) 高額介護(予防)サービス費の支給申請
- 8) 介護保険負担限度額認定申請
- 9) 居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請
- 10) 居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請
- 11) 住所移転後の要介護・要支援認定申請

#### ウ 被災者支援関係

- 1) 罹(り)災証明書の発行申請
- 2) 応急仮設住宅の入居申請
- 3) 応急修理の実施申請
- 4) 障害物除去の実施申請
- 5) 災害弔慰金の支給申請
- 6) 災害障害見舞金の支給申請
- 7) 災害援護資金の貸付申請
- 8) 被災者生活再建支援金の支給申請

「自治体DX推進計画」(令和2年12月25日総務省) 抜粋

## 2 自治体におけるDXの推進体制の構築

### (3) 自治体の行政手続のオンライン化

(中略)

#### 【取組方針】

- ① デジタル化による利便性の向上を国民が早期に享受できるよう、2022年度末を目指して、原則、全自治体で、特に国民の利便性向上に資する手続について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にする。

具体的には、以下の31手続を対象として、積極的・集中的にマイナポータルを活用したオンライン化を進める。

特に国民の利便性向上に資する手続とされた27手続(自動車保有関係を除く。)

子育て関係(15手続)		
	児童手当	児童手当の受給資格及び児童手当の額についての認定の請求
		児童手当の額の改定の請求及び届出
		氏名変更/住所変更等の届出
		受給事由消滅の届出
		未支払の児童手当の請求
		児童手当に係る寄附の申出
		児童手当に係る寄附変更等の申出
		受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出
		受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出
		児童手当の現況届
	保育	支給認定申請書
		保育施設等利用申込書
		保育施設等の現況届
ひとり親支援	児童扶養手当の現況届の事前送信	
母子保健	妊娠の届出	
介護関係(11手続)		
	介護	要介護・要支援認定の申請
		要介護・要支援更新認定の申請
		要介護・要支援状態区分変更認定の申請
		居住(介護予防)サービス計画作成(変更)依頼の届出
		介護保険負担割合証の再交付申請
		被保険者証の再交付申請
		高額介護(予防)サービス費の支給申請
		介護保険負担限度額認定申請
		居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請

		居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請
		住居移転後の要介護・要支援認定申請
被災者支援関係(1手続)		
	被災者支援	罹災証明書の発行申請
(注) デジタル・ガバメント実行計画における「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」のうち、住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される手続から選定した。		

自治体の行政手続のオンライン化のスケジュール

	令和2年度 (1~3月)	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
全地方公共団体のマイナポータル接続の現現状	システム開発	全地方公共団体マイナポータル接続の実現				
申請項目の自動入力機能の実現化【内閣府】	システム開発	継続的な点検・改善の実施				
エンドトゥエンドのオンライン接続に係る標準仕様の提供【総務省】	標準仕様の提供					
自治体	利便性の向上に資する手続のオンライン化			その他手続のオンライン化		

出典:自治体DX推進計画

## 2. 基本方針

---

行政手続のオンライン化に取り組むにあたっては、既存の行政手続を前提とするのではなく、業務内容や業務プロセス等を抜本的に見直し、再構築するいわゆる「業務プロセス改革(BPR)」の取組みとあわせて行うことが重要であり、国の法令等に基づくもののみならず、自治体が独自に実施する手続も含めて、書面規制・押印・対面規制の見直しに取り組むほか、「申請自体を不要とすることはできないか」という観点も含めて検討することが必要です。

本市においては、令和3年度に業務の棚卸し(業務内容及び業務量調査、業務フロー作成)を実施した663業務を対象に、令和4年度からBPRを全庁的に取り組んでいくための行政手続のオンライン化の考え方、取組目標、着実に推進するための具体的なアプローチについて示します。

## 3. 行政手続のオンライン化の考え方

---

本市では、「対馬市各種手続における押印の見直し方針」(令和3年7月27日策定)に従い、令和4年3月末に市民や事業者から受付する申請・届出書246業務、862様式で押印省略に係る例規整備を実施したところであり、押印を求めない申請・届出書が可能となり、オンライン化の導入についての環境が整備されたところです。

本市における行政手続のうち、窓口で行うことが必要な手続については、市民を待たせない「窓口来庁予約システム」を整備するとともに、対面手続において紙に書くことを求めない「書かない窓口」へのデジタル化を進めます。また、窓口で必ずしも行う必要のない手続については、非接触・非対面を前提として「本人確認のオンライン化」、「手数料納付のオンライン化」、「添付書類の省略」への対応を同時に行いながら、次の流れで行政手続のオンライン化を進めます。

### (1) 優先的にオンライン化する行政手続

- ① デジタル・ガバメント実行計画(令和2年12月25日閣議決定)において、地方公共団体が優先的にオンラインを推進すべき手続58手続に係る本市対象手続は、優先的にオンライン化を実現します。
- ② 自治体DX推進計画において、特に国民の利便性に資するオンライン手続として計上されている27手続は、原則マイナポータルを活用してオンライン化を実現します。

- ③ 国等が整備する情報システム(JGrants、eMAFFなど)を利用してオンライン化する手続は、優先的にオンライン化を実現します。

※ JGrantsは、デジタル庁が運営する補助金の電子申請システム、eMAFFは、農林水産省共通申請サービスです。

- ④ 業務量調査結果の663手続のうち、年間50件以上の190手続については、オンライン化を実現します。

## (2) その他(制度・運用見直しを要するものを含む。)のオンライン化する行政手続

- ① 所管課の業務負担や市民の利便性等を検討したうえで、オンライン化の可否を判断します。
- ② 新たに追加される手続については、既存の手続と同様の考え方でオンライン化の可否を判断し、可能な限り手続開始時からのオンライン化の実現を目指します。

## 4. 取組目標

---

「3-(1)優先的にオンライン化する行政手続」の①と④の総数248手続をKPIの母数とし、令和7年度末までにすべての手続をオンライン化することを目標とします。なお、利用率については、汎用電子申請システムは対馬市における導入経験がなく、参考となる指標の設定が難しいことから、システム導入後の利用率を見ながら、改善を重ねて目標を設定することとします。

※ マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤抜本改善WGの「国と地方の真のデジタル化へ向けて」では、行政事務の効率化を図るには30%以上が目安とされています。

## 5. オンライン化のアプローチ

---

対馬市の行政手続のオンライン化を進めるに当たり、個々の条例・規則等を改正することなく、様々な行政手続をオンラインにより対応できるようにするための包括的な条例として「対馬市情報通信技術を活用した行政の推進に関する条例」を制定する予定としています。【令和4年10月1日施行予定】

## (1) オンライン化の検討フロー

オンライン化については、所管課において業務フローの見直しを実施し、条例等の改正や施行実施を経て、オンライン化の実行に着手します。

検討フロー図

	オンライン化の方針検討	業務フローの見直し	オンライン化の実施
作業項目	<p>[デジタル推進課]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行政手続の棚卸調査</li> <li>オンライン化対象手続の検討</li> <li>汎用電子申請システムの検討</li> <li>オンライン化手法の検討</li> <li>阻害要因抽出と対応方針検討</li> </ul> <p>[所管課]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>棚卸調査への回答</li> </ul>	<p>[デジタル推進課]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>業務フロー作成の支援</li> <li>対応方針検討の支援</li> </ul> <p>[所管課]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>現行業務フローの作成</li> <li>オンライン後の業務フローの検討</li> <li>課題抽出と対応方針検討</li> </ul>	<p>[デジタル推進課]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>汎用的電子申請システムの導入</li> <li>入力フォーム作成の支援</li> <li>条例等の整備</li> </ul> <p>[所管課]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>条例等の改正</li> <li>入力フォームの作成と試行</li> <li>様式の改定</li> <li>マニュアル作成</li> </ul>
<p>インプット</p> <p>※ 情報や知識を取り込む・経験すること</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種規定類の確認</li> <li>汎用的電子申請システムのマニュアルなど</li> <li>阻害要因への対応方法(案)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン化推進指針</li> <li>阻害要因への対応方法(案)</li> <li>現各種規定類の確認</li> <li>現行業務フロー</li> <li>他団体の取組方法など</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新業務フローの確認</li> <li>課題と対応方針</li> <li>各種規定類の確認</li> <li>他団体の入力フォーム、様式</li> </ul>
<p>アウトプット</p> <p>※ 新たに吸収し、行動すること</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>阻害要因への対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>阻害要因への対応</li> <li>新業務フロー(案)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>入力フォーム登録</li> <li>オンライン化対象手続の周知</li> </ul>

## (2) オンライン化手法の検討例

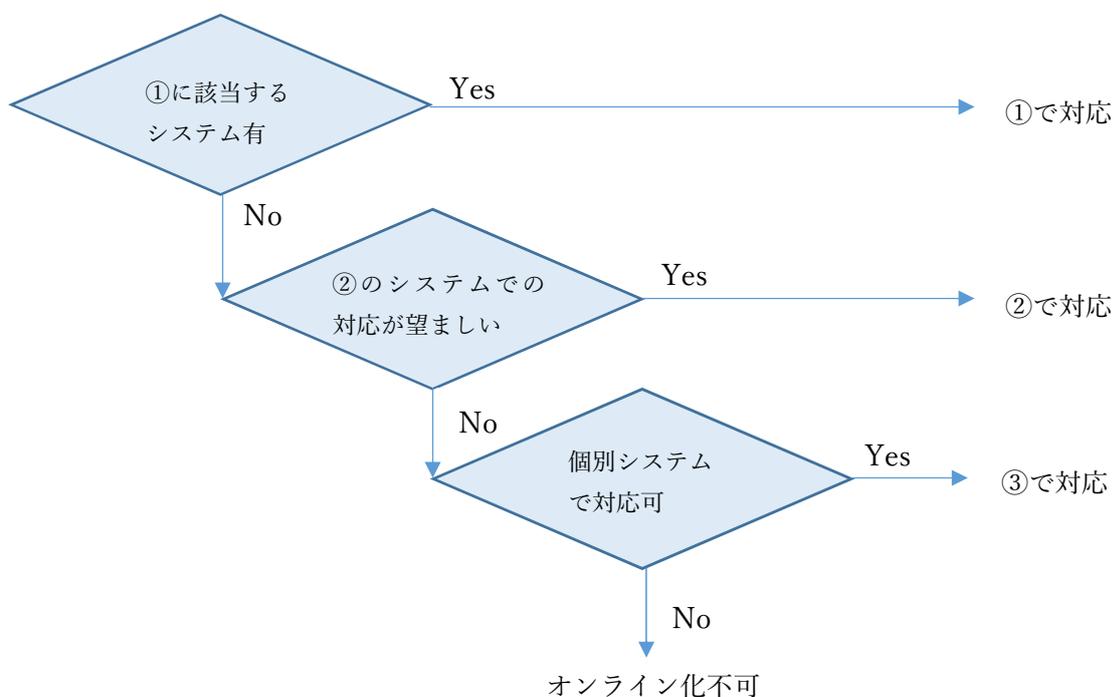
オンライン化の実施方法は、以下の3つの方式から選択します。

- ① 国などが提供するサービスの利用(Jグランツ、ぴったりサービス など)
- ② 汎用的電子申請システム
- ③ 個別システム(例:施設予約システム、図書館システムによる図書の貸出 など)

まずは、①の国などが提供するサービスにおけるオンライン化を検討します。自治体DX推進計画の市区町村対象27手続は、原則マイナポータルの基盤を活用します。①に該当するサービスが存在しない場合は、②の汎用的電子申請システムの活用を検討します。また、個別システムで管理しているデータベースとの連携が必要な場合や、個別システムにオンライン申請の機能が付随している場合など、個別システムでの対応が望ましいものについては、③の個別システムの利用を検討していきます。

②の汎用的電子申請システム上に電子申請による手続きを構築した後に、①の国などによるサービスが提供された場合は、基本的には①のサービスに移行することが妥当と考えられますが、②の利用状況に応じて、①と②の併存を可とする、②のみの利用を継続するなど柔軟な対応を検討することが望ましいと考えられます。

### ※ オンライン化検討の流れ



### (3) 汎用的電子申請システム

「汎用的電子申請システム」とは、特定の手續に特化したシステムではなく、あらゆる手續に「汎用的に」対応することができるシステムのことで、申請者と職員の双方が直観的に操作できる操作性と視覚的にわかりやすいデザインを有するUI/UX(ユーザーインターフェース/ユーザーエクスペリエンス)に配慮され、ひとつのシステムで、様々な手續きに対応することができます。この汎用的電子申請システムでは、申請者からの資料添付が必要な場合、必要な資料を添付して申請することができます。本人確認が必要な場合は、マイナンバーカードによる公的個人認証の署名用電子証明書を用了電子署名によって、システム上で本人確認をすることができます。また、手数料や郵送料が必要となる場合は、オンライン決済(クレジットカード)での支払を可能とするほか、窓口来庁予約機能、施設予約機能も併せ持つことから、一貫した窓口業務のデジタル化が実現可能となります。

#### 汎用的電子申請システムの添付できる資料

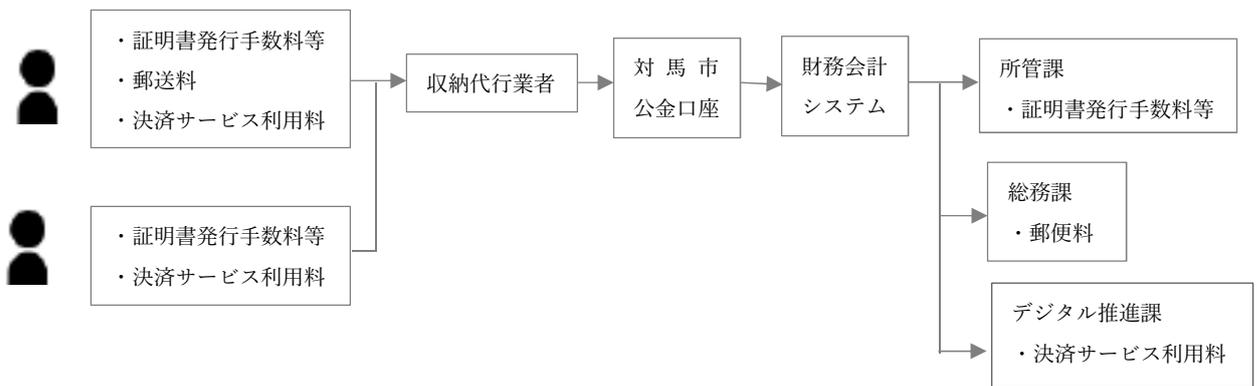
- ① 添付可能なファイル形式 .docx.xlsx.pptx.pdf.png.jpg.jpeg.gif.heif.heic.zip
- ② 1ファイル当たりの上限容量:10MB
- ③ 1申請当たりの上限容量:100MB

#### システム上での本人確認

- ① 厳格な本人確認が必要 マイナンバーカードの公的個人認証によりシステム上で確認
- ② 上記以外 厳格な本人確認の必要がない場合は、「ID・パスワード」による個人管理

#### 電子申請システムで受け付ける手数料等の収納に係る流れ

電子申請システムで受け付けた手数料等は、収納代行業者を通じて一括して対馬市に納入されます。その後、証明書発行手数料等は主管課に、決済サービス利用料はデジタル推進課の歳入として振り分けます。電子申請受付分の処理に係る郵送料については、総務課で一括して予算計上していますので、申請データをもとに郵便料は雑入として総務課が計上します。



#### (4) オンラインの阻害要因と対応方針(案)

オンライン化に向けた阻害要因が存在する手続きについては、阻害要因への対応検討が必要になります。該当する手続きについては、オンライン化の実現に時間を要する可能性が高いことから十分なスケジュールを確保して検討していきます。

##### ① 現物の取扱いを含む手続

阻害要因(例)	対応方針(案)
申請時に様々な書類を添付している	現物の受領を廃止する
必要な書類の原本を別途受領している	現物の電子化を検討する
紙等の現物で通知を実施している	電子申請受付後、郵便等で現物を扱う

##### ② 現金の取扱いを含む手続

阻害要因(例)	対応方針(案)
手数料等の支払いが発生する	電子決済にて手数料を受領する
必要な書類の原本を別途受領している	返送自体を廃止する

##### ③ 現地・現物確認を含む手続

阻害要因(例)	対応方針(案)
対面での現物確認が発生する	電子申請受付後、現物確認を行う
現地に赴いて状況を確認している	

④ 押印を含む手続

阻害要因(例)	対応方針(案)
申請書類に押印を求めている	条例等を改正し、押印を廃止する
	必要に応じて、電子証明などによる本人確認を行う

⑤ 法律等によりオンライン化が困難な手続

阻害要因(例)	対応方針(案)
法令等で、対面での確認が義務付けられている	法令については、国の動向に合わせて対応を決定する
法律等で、押印が義務付けられている	条例等については、改訂可否を検討する

⑥ 関連機関とのやりとりを含む手続

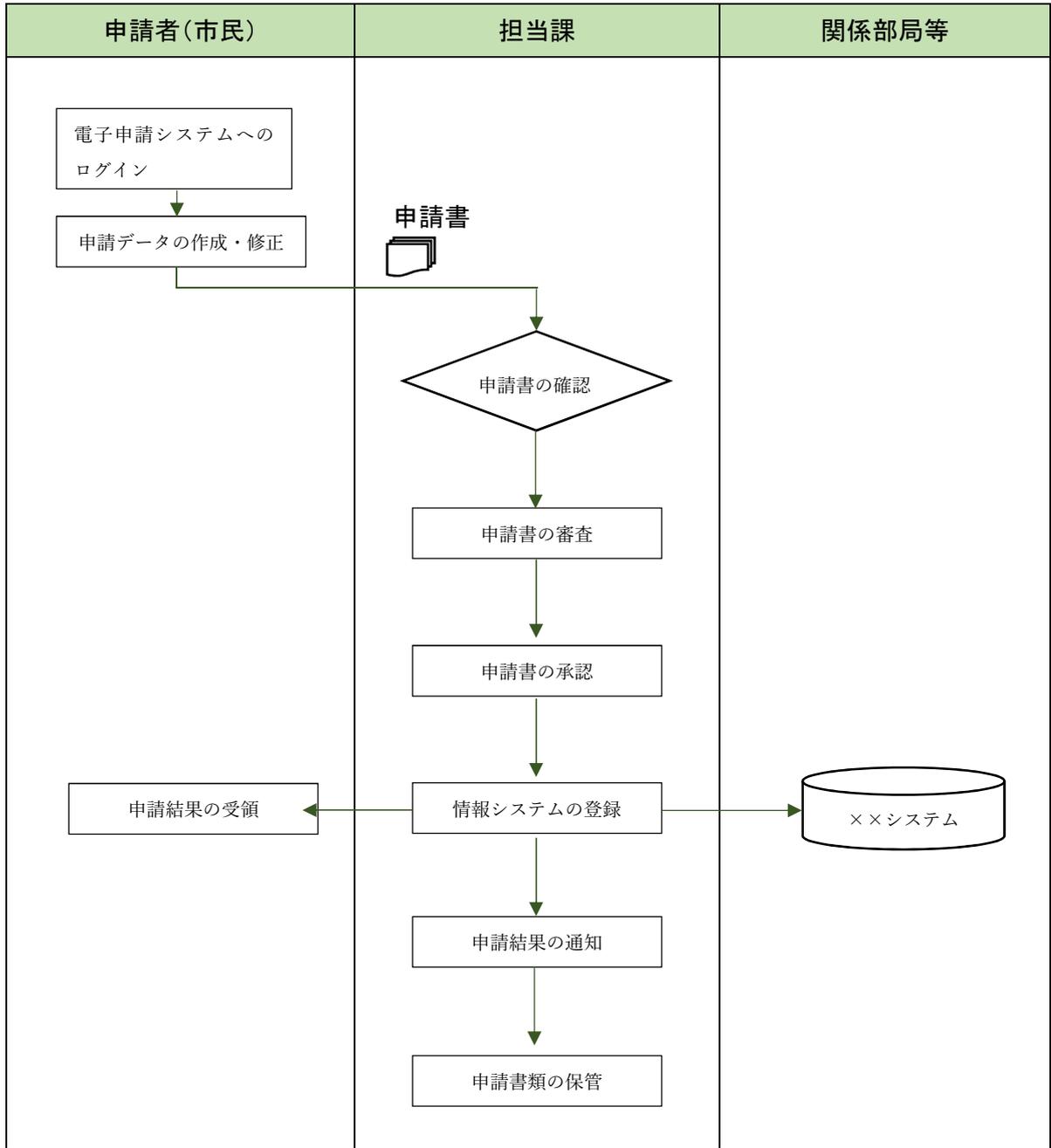
阻害要因(例)	対応方針(案)
金融機関等に書類を提出している	関連機関とのやりとりの電子化を検討する
関連機関と資料のやりとりを実施している	

(5) 業務の棚卸調査及び業務フロー作成

令和元年12月に施行された「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律(通称「デジタル手続法」)において、行政手続は基本的にオンライン化することが原則となっています。

オンライン化の実現に当たっては、現在の業務の棚卸調査を実施して、業務の流れを可視化し、オンライン化する作業や流れを明確にすることが重要であることから、手続の順序、実施者等を明確にした業務フローを作成します。

現行棚卸調査における業務フロー図(例)



本市では、令和3年10月7日付事務連絡において「自治体DX推進に係る各種業務の手續における業務フロー等の提出について」調査を実施した結果、処理件数が50件を超える部署ごとの業務数及び業務内容については、次のとおりです。

業務数及び処理件数						
部署	業務数	処理件数				50件を超える業務
		庁内	市民	その他	計	
総務部	49	1,931	257	397	2,585	14
総務課	18	896	20	50	966	3
地域安全防災室	7		95	2	97	1
人事課	7	705			705	5
財政課	7	300		340	640	4
財産管理運用課	10	30	142	5	177	1
しまづくり推進部	40	143	97	18,030	18,270	8
政策企画課	10	143	10	11	164	1
SDGs推進室	3			77	77	1
しまの力創生課	5			44	44	
地域づくり課	22		87	17,898	17,985	6
観光交流商工部	18		190	101	291	3
観光商工課	4			46	46	
文化交流課	7			5	5	
博物館学芸課	7		190	50	240	3
福岡事務所						
市民生活部	174	17,508	120,712	23,794	162,014	75
市民課	47	1,378	40,701	6,664	48,743	29
税務課	83	15,918	79,561	16,594	112,073	40
環境政策課	38	212	450	529	1,191	6
対馬クリーンセンター	6			7	7	
美津島行政サービスセンター						
福祉保険部	112	18	66,521	738	67,277	43
福祉課	60	18	27,129	131	27,278	20
こども未来課	25		208	557	765	4
保護課	2		1,285		1,285	2
保険課	25		37,899	50	37,949	17
健康づくり推進部	59		10,814	367	11,181	8
いきいき健康課	58		10,797	367	11,164	8
地域包括ケア推進課	1		17		17	
農林水産部	34	8	701	190	899	8
農林しいたけ課	7		401	8	409	4
水産課	16			147	147	1
自然共生課	11	8	300	35	343	3
建設部	19	129	405	132	666	4
管理課	16	129	361	132	622	4
建設課						
基盤整備課	3		44		44	
中対馬振興部	41	403	400	58	861	3
地域振興部	41	403	400	58	861	3
住民生活課						
峰行政サービスセンター						
上対馬振興部	9	1	16	8	25	
地域振興部	6	1	16	5	22	
住民生活課						
上県行政サービスセンター	3			3	3	
会計課	4	3,980			3,980	4
水道局（部）						
教育委員会事務局	77	976	30,118	196	31,290	18
教育総務課	19	269	127	13	409	1
学校教育課	33	667	336	30	1,033	11
生涯学習課	15		3,335	13	3,348	1
つしま図書館	7		26,320	115	26,435	5
文化財課	3	40		25	65	
議会事務局	13	186		10	196	
監査委員事務局						
農業委員会事務局	4		21	10	31	
選挙管理委員会事務局						
消防署	9		17	1,655	1,672	1
総務課						
警防課						
予防課	9		17	1,655	1,672	1
中部支所						
北部支所						
計	663	25,284	230,270	45,687	301,239	190

年間処理件数が50件を超える業務

部局名	課(室)名	業務名
総務部	総務課	ホームページ掲載業務
		対馬市 CATV 文字放送業務
		SNS による情報発信業務
	地域安全防災室	運転免許証自主返納支援補助金
	人事課	事業所検診業務
		各種職員手当等支給業務
		ストレスチェック実施業務
		火災・自動車共済契約更新業務
	個人年金更新業務	
	財産管理運用課	CATV 新規加入申請
	財政課	入札参加資格申請書受付審査業務
		入札契約業務
		普通交付税算定に係る基礎数値把握、報告
特別交付税算定に係る基礎数値把握、報告		
しまづくり推進部	政策企画課	振興実施計画策定業務
	SDGs 推進室	準島民カード発行受付業務
	地域づくり課	地区要望業務
		ふるさと納税受付業務
		ふるさと納税ワンストップ特例申請受付業務
		ふるさと納税返礼品送付業務
		移住・定住支援補助金交付業務
		結婚新生活支援事業補助金交付業務
観光交流商工部	博物館学芸課	観覧券販売業務
		年間観覧券販売業務
		施設・設備貸出業務
市民生活部	市民課	犯歴事務
		斎場使用許可、埋火葬許可申請業務
		出生届受付業務
		死亡届受付業務
		婚姻届受付業務
		離婚届受付業務
		相続税法58条通知に関する業務
		人口動態調査業務
		個人番号カード交付事務
		転出確定処理
		中長期在留者等に係る法務省連携業務
		申請書受付及び連帯業務
		日本年金機構からの通知入力
		郵送請求(私的請求)
		印鑑登録(本人申請)
		印鑑証明交付(本人申請)
		印鑑証明交付(代理人申請)
		窓口センター・郵便局交付
		住民票・戸籍証明等窓口請求(本人申請)
		住民票・戸籍証明等窓口請求(代理人申請)
旅券申請・交付業務		
臨時運行許可申請受付業務		

		交通災害共済申請受付業務
		お悔やみ情報進達業務
		マイナンバーカード申請・交付前準備業務
		国内転入処理業務
		転居処理業務
		転出処理業務
		戸籍等公用請求
	税務課	共通納税収納業務
		執行停止決議後処理業務
		不能欠損決議後処理業務
		市税徴収業務
		滞納整理業務
		窓口業務(税証明の交付事務)
		税申告受付支援業務
		市県民税賦課支援業務
		長崎県地方税回収機構業務
		国保税当初課税通知書発送業務
		税額変更通知書発送業務
		国保税減免申請受付業務
		土地登記済通知書に基づく土地課税台帳の異動
		固定資産関係証明書交付
		公益減免
		償却資産申告業務
		固定資産税当初賦課
		法人住民税(申告書の受付、入力・異動届の受付、審査、入力)
		法人住民税(みなす申告処理、未申告法人の調査・申告の奨励)
		法人住民税(均等割・減免申請書送付、受付、入力)
		法人住民税(申告書発送)
		法人住民税(納付書発送・入力・消込)
		住民税申告準備・受付業務(年次)
		当初賦課業務(年次)
		扶養調査(年次)
		軽自動車税(原動機付自動車等の申告受付・異動入力)
		軽自動車税(軽自動車等の登録・変更・廃車処理)
		軽自動車税(案内文書発送準備、窓口・郵送による減免申請受付事務、決定処理)
		差押の配当計算
		還付事務
		滞納整理業務
		不納欠損事務
		督促業務
		口座振替処理
		公示送達
		住登外の実態調査業務
		固定資産税生活保護減免処理業務
		家屋評価業務
		各種税申立等対応
		登記済通知書入力業務
	環境政策課	生ごみ等回収事業
		生ごみ堆肥提供業務

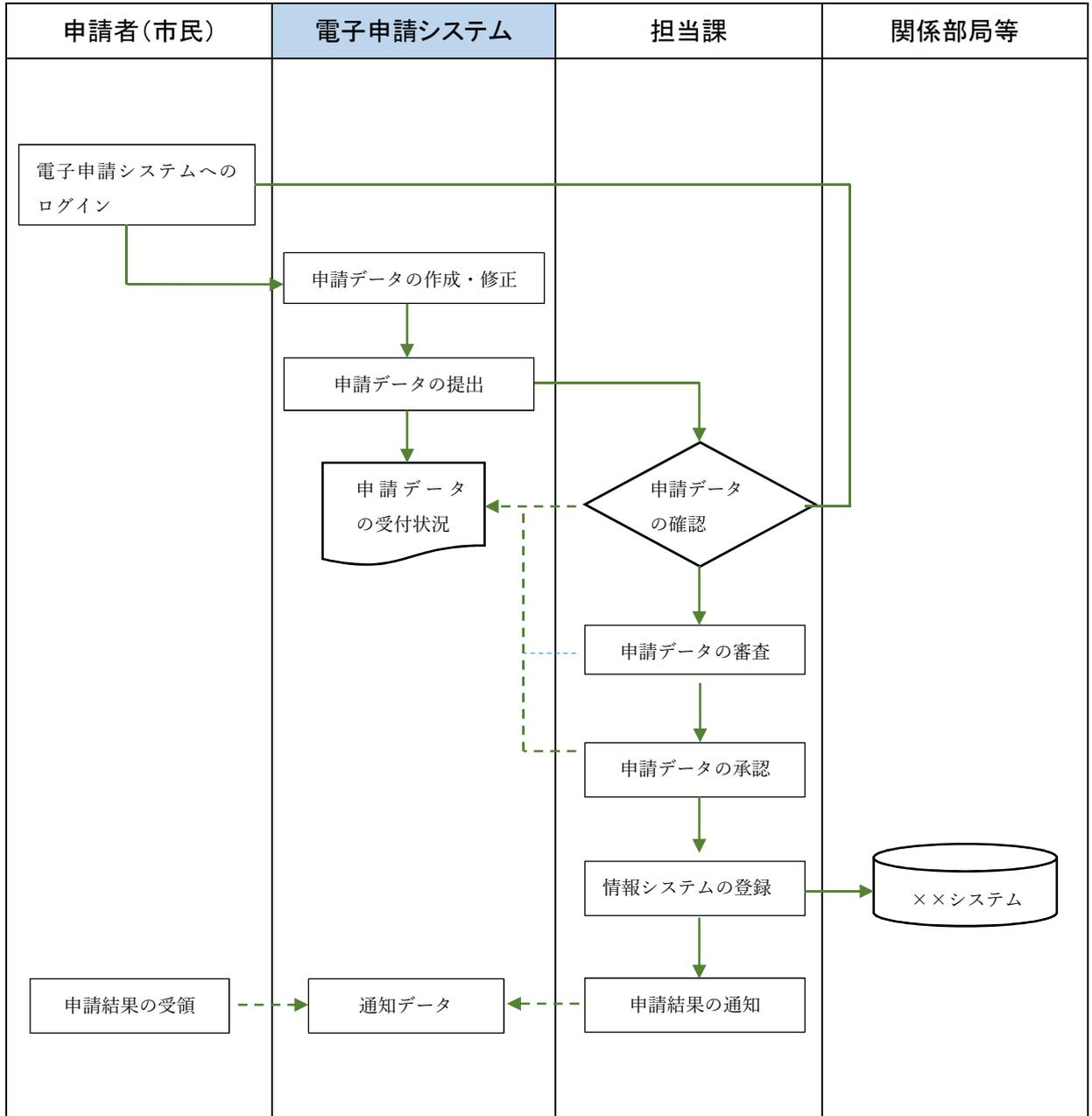
		浄化槽補助金交付業務	
		指定ごみ袋販売	
		ボランティア活動受付	
		家屋廃材搬入申請受付業務	
福祉保険部	福祉課	身体障害者手帳	
		療育手帳	
		精神障害者保健福祉手帳・自立支援医療	
		更生医療	
		補装具費支給	
		重度障害者等日常生活用具給付	
		福祉医療費受給者証認定申請	
		福祉医療費受給者証変更申請	
		福祉医療費支給申請	
		福祉医療費更新申請	
		特別障害者手当等所得状況届	
		特別障害者手当等支給事務	
		食の自立支援認定	
		食の自立支援サービス提供業務	
		高齢者移動費助成	
		紙おむつ費助成事業	
		特別弔慰金業務	
		自立支援給付業務	
		地域生活支援業務	
		障害児給付業務	
		こども未来課	児童扶養手当業務(新規・額改定・喪失・現況届)
			特別児童扶養手当業務
			要保護児童対策業務
			母子父子寡婦福祉資金貸付業務
		保険課	国保 高額療養費支給業務
			国保 療養費支給業務
			国保 資格得喪業務
			国保 葬祭費支給業務
			国保 限度額適用認定証等交付業務
			国保 保険証等再交付業務
			後期 高額療養費支給業務
			後期 療養費支給業務
			後期 資格得喪業務
	後期 賦課業務		
	後期 葬祭費支給業務		
	後期 限度額適用認定証等交付業務		
	後期 保険証等再交付業務		
	介護 資格得喪業務		
	介護 賦課業務		
	介護 院内介助・福祉用具貸与例外給付業務		
	介護 施設関係届出事務		
	保護課	生活保護業務	
		生活困窮者自立支援業務	
健康づくり推進部	いきいき健康課	妊婦・新生児・乳児・幼児・障害児訪問業務	
		特定健診・がん検診業務	
		予防接種接種勧奨業務	

		県外予防接種助成金交付業務
		乳幼児健康診査業務
		国保健康保険人間ドック費用助成金交付
		重症化予防事業
		母子の栄養指導に関すること
農林水産部	農林しいたけ課	経営所得安定対策等事業の申請に係る業務
		そば生産出荷奨励補助金確認業務
		伐採届受付業務
		離島・木材加工品輸送コスト助成事業補助金交付業務
	自然共生課	飼いネコ登録証発行業務
		ツシヤマネコ基金寄附金受入業務
		ツマアカスズメバチ営巣情報収集業務
水産課	離島漁業再生支援交付金業務	
建設部	管理課	港湾施設使用許可申請に関すること
		市営住宅滞納処理に関すること
		市営住宅共益費に関すること
		地籍調査の成果の閲覧・交付
中対馬振興部	地域振興課	航路利用者日経処理
		不定期航路受付業務
		神話の里自然公園利用申請受付事務
教育委員会事務局	教育総務課	奨学資金基金業務
	学校教育課	要保護及び準要保護継続認定業務
		特別支援教育就学奨励費支給業務
		タブレット・教師用パソコン管理業務
		ICT教育システム運営業務
		健康診断業務(児童)
		健康診断業務(教職員)
		日本スポーツ振興センター業務
		幼稚園・こども園入園業務
		スクールバス運行
		学齢簿異動処理業務
		学校給食基本物資補助金交付業務
	生涯学習課	各種団体等補助金交付業務
	つしま図書館	利用者カード作成・更新
		図書貸出返却
		市外図書館への貸出依頼の受付
		視聴覚ライブラリの受付
寄贈図書		
会計	会計課	支払伝票審査執行業務
		収納消込業務
		源泉徴収票作成事務
		備品登録業務
消防本部	予防課	危険物製造所等届出受付業務

(6) オンライン化後の業務フローの検討

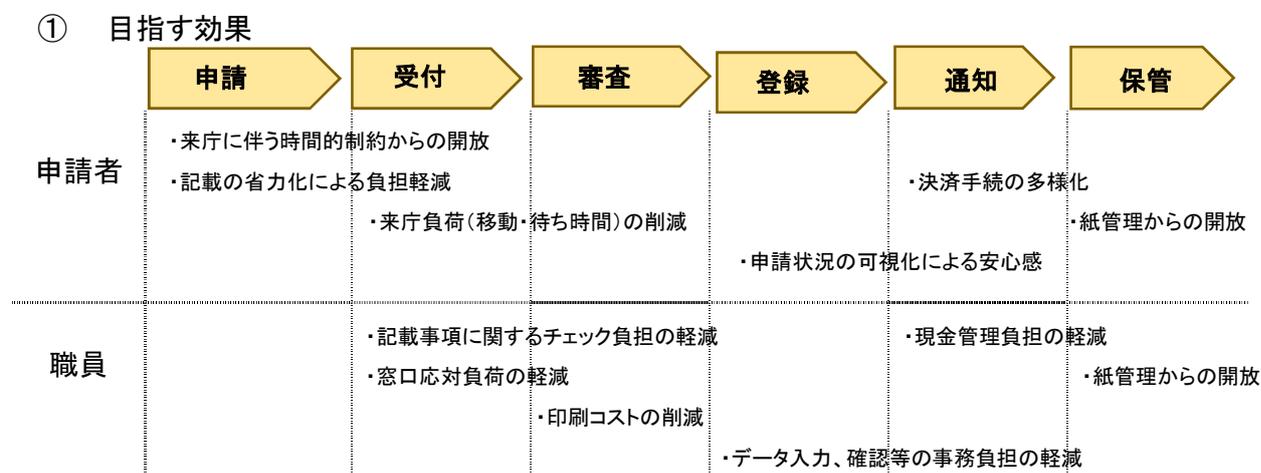
オンライン化後の業務フローについては、電子申請システムの機能を確認し、オンライン化後のフローを検討します。

オンライン化後の業務フロー(例)



## (7) オンライン化で目指す効果

オンライン化の実現に当たっては、導入自体が目的化しないように、導入によって目指す効果を意識し、その効果を楽しむことができるようにオンライン化を実施することが求められます。



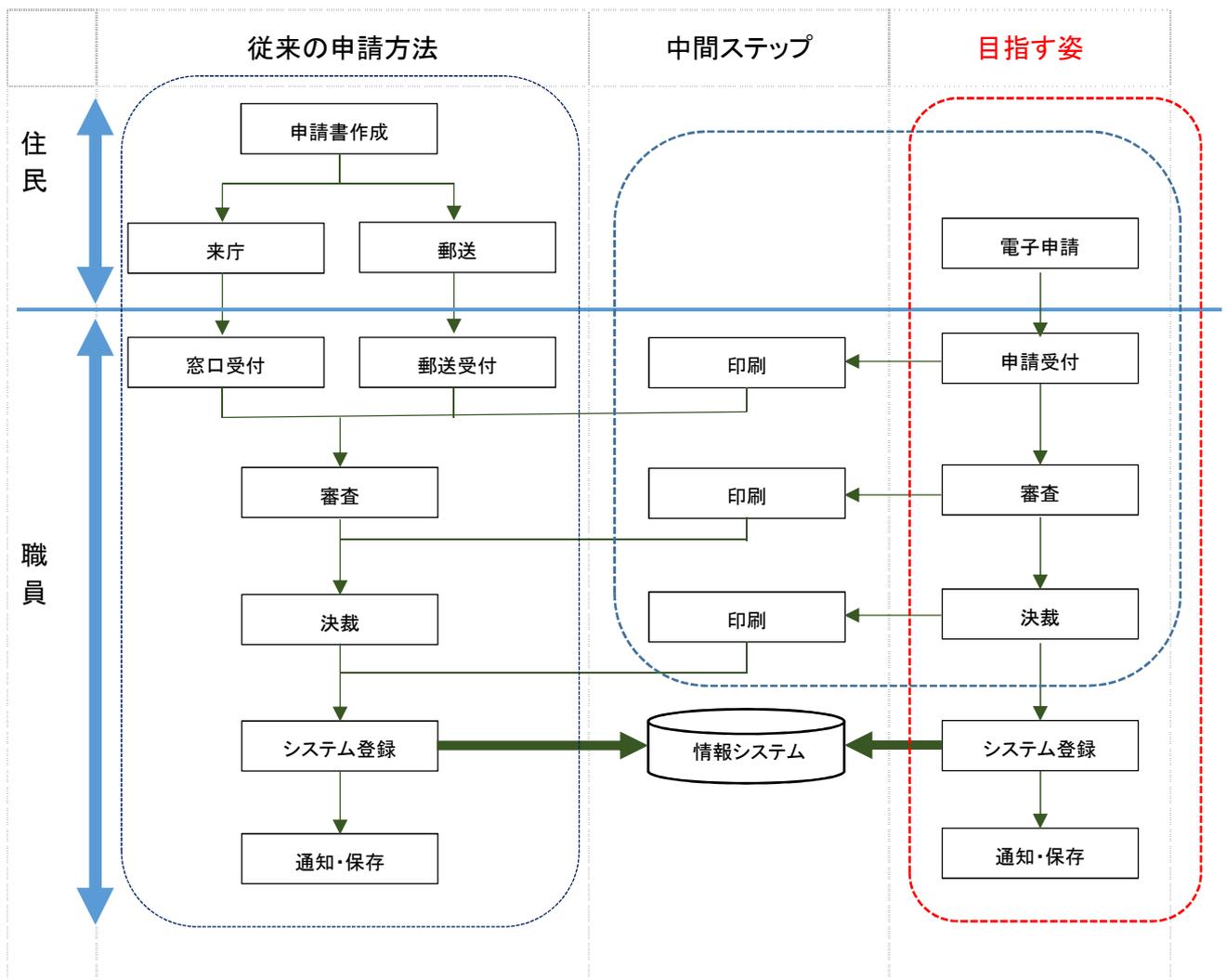
## ② オンライン化において意識すること

- ✓ 申請方法の問合せを抑制するために、一般の方が見てわかる言葉を活用するなど申請内容を見直す。
- ✓ 記載時の不備を抑制するために、入力チェックや選択式入力、マイナンバーカード情報などを有効活用する。(人力での確認プロセスを最大限減らすことを目指す。)
- ✓ 繰り返し入力の負荷を軽減するための過去の入力内容を再利用する。
- ✓ 可能な限りデジタルtoデジタルでの業務フローを構築する。(印刷確認や決裁などを行わずに、システム間のデータ登録はRPA等の自動化を検討する。)
- ✓ 紙申請との共存を前提とした業務フローを作成する。(どのタイミングで紙の申請と電子申請を合流させるか。どの方法ですべてのデータを最終的に管理するかを決定する。)

## (8) オンライン化後の業務フローの検討における留意点

オンライン化の実現に当たっては、一足飛びに業務すべてのオンライン化を目指すことが困難であるケースも想定されます。その場合は、まずは業務の一部のオンライン化を実施し、順次オンライン化の障壁を取り除き範囲を拡大していくことも考えられます。

### ※ オンライン化後の業務フローの目指す姿



## (9) オンライン化のロードマップ

市の具体的な組織目標は、以下のとおりです。

対象の手続について、優先度①(国等が優先とした手続)を令和4年度までに、優先度の高い②(50件以上の手続)の一部を令和5年度までに、優先度の低い②の一部を令和6年度までに手続をオンライン化し、令和7年度末までにすべての手続のオンライン化を目標とします。

### オンライン化のロードマップ

対応手続		R3	R4	R5	R6	R7
マイルストーン(中間目標)	対馬市		▲汎用的電子申請システムのサービス開始 ▲優先度の高い①期限 ▲優先度の高い②の一部の期限			▲優先度の低い②の一部の期限
	国の動向	標準仕様の提供	全地方公共団体のマイナポータル接続の実現			
		利便性向上に資する手続のオンライン化		その他の手続のオンライン化(令和7年度まで)		
優先度① 国等が優先とした手続		調査分析	順次 オンライン化			
優先度② 50件以上の手続	障害要因がないもの		順次オンライン化			
	障害要因があるもの		順次オンライン化			
優先度③ 上記以外 ※業務負担を考慮し、 随時オンライン化			順次オンライン化			

(参考)

## 1.用語

以下では、本指針についての解釈に紛れが生じないように、用いられている用語の定義を示した。

RPA【あーるぴーえー】……Robotic Process Automationの略。人間がコンピュータ操作にて行う作業を、ソフトウェアによる自動的操作により代替するもの

業務改革(BPR)【ぎょうむかいかく(びーぴーあーる)】……Business Process Reengineeringの略。業務のプロセス全体について、詳細に分析・評価・改善を行うことを通じて、抜本的な業務効率化と利便性向上の双方を実現すること。

DX【でいーえっくす】……ICTの浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること。この変化は次のような段階(※)を経て社会に浸透し、大きな影響を及ぼすこととなる。

(※)まず、インフラ、制度、組織、生産方法など従来の社会・経済システムに、AI、IoTなどのICTが導入される。次に、社会・経済システムはそれらICTを活用できるように変革される。さらに、ICTの能力を最大限に引き出すことのできる新たな社会・経済システムが誕生する。

ICT【あいしーてい】……Information and Communication Technologyの略。通信技術を活用したコミュニケーションを指します。情報処理だけではなく、インターネットのような通信技術を利用した産業やサービスなどの総称です。ICTは、ITに「Communication(通信、伝達)」という言葉が入っており、ITよりも通信によるコミュニケーションの重要性を強調しています。単なる情報処理にとどまらず、ネットワーク通信を利用した情報や知識の共有を重要視しています。スマートフォンやIoTが普及し、さまざまなものがネットワークにつながって手軽に情報の伝達、共有が行える環境ならではの概念です。

AI【えーあい】……Artificial Intelligenceの略。人間の思考プロセスと同じような形で動作するプログラム全般。あるいは、人間が知的と感じる情報処理・技術全般。

IoT【あいおーてい】……Internet of Thingsの略。インターネット経由でセンサーと通信機能を持ったもの。