

兵庫県 小野市 手続き棚卸しレポート

実施内容

1.手続き情報のWEB調査



- 小野市行政サイトから手続き情報を抽出。
- 手続き単位でピックアップ。

2.手続きの業務ヒアリング



- WEB調査でピックアップされた情報をベースに各課の行政手続きを棚卸し。
- 各課の手続き業務情報をヒアリング。

3.手続きのオンライン化優先度スコア化

- ヒアリング結果の内容からオンライン化の難易度・事務コストの面からオンライン化の優先度を定義。

手続き情報のWEB調査の概要



<https://www.city.ono.hyogo.jp/>

行政サイト（対象： www.city.ono.hyogo.jp）をクロールし、特定ワードを持つ記事から手続き情報を抽出しました。

1. 以下のキーワードを本文に含む記事を自動抽出
申請、申告、請求、届出、申出、助成、補助金、交付、届け、手続き

特定ワードで抽出した記事

1,039記事

2. 抽出された記事から手続き単位でリストアップし、行政サイトに記載されている内容から以下の情報を紐づけ。

- 手続き名称
- 担当課
- 手続き方法（窓口・郵送・電話・FAX・メール・オンライン）
- 添付書類の有無

リストアップした手続き

711手続き

手続きの業務ヒアリングの概要

行政サイトからリストアップした手続き情報をもとに担当課に以下のヒアリングを実施。

- WEB調査のリストアップに不足している手続きを国の実施した手続き棚卸調査から追加。
- 手続き単位に以下の情報をヒアリング。
 - オンライン申請の実施状況
 - オンライン申請が困難な理由
 - 手続きの対象者の最大数
 - 手続きの年間件数
 - 手続き方法（窓口・郵送・電話・FAX・メール）
 - 対面規制の有無
 - 対面規制の見直し可否
 - 手数料等の有無
 - 押印の有無
 - 押印廃止の可否
 - 記名・署名の有無
 - 添付書類の有無
 - 添付書類の数量
 - 本人確認の有無
 - 証明書等の交付文書の発行有無
 - 交付文書の配布方法
 - システムへのデータ入力の有無
 - 業務処理時間

調査対象手続き数

1,115手続き

調査対象手続きの件数(年間)

168,214件

【調査結果の留意事項】

今回の調査では回答者の負担軽減のために“オンライン申請化が困難”と回答した場合はスコア化に必要な詳細項目の回答は不要とした。

このため、すべての手続きのスコアリングは実施できていない。

また、詳細項目が未回答などの理由で数値化できない手続きもある。

手続きのオンライン化優先度スコア化の概要

ヒアリング結果を受けて調査対象手続きのオンライン化優先度を定義しました。

優先度の考え方

- オンライン化するにあたっての難易度および手続きの業務コストボリュームをそれぞれ区分化。
- 両者の区分の組み合わせから優先度を定義。

オンライン化難易度のスコア区分

- オンライン化しやすい要素・障壁となる要素から手続きの難易度スコアを出し、区分化。

難易度スコア区分	難易度スコア(偏差値) ※偏差値が高い手続きほどオンライン化しやすい手続き	該当手続き数(※1)
1	0 - 40 未満	164
2	40 - 45 未満	90
3	45 - 50 未満	155
4	50 - 55 未満	64
5	55 - 60 未満	209
6	60 - 70 未満	138

※1：調査結果が未回答などの理由で数値化できない手続きは除く。

手続きのオンライン化優先度スコア化の概要

業務コストのボリューム区分

- 手続きの年間件数と手続きの事務処理・業務時間を区分化。

業務コストのボリューム区分	事務処理・業務時間	該当手続き数(※1)	手続き年間件数	該当手続き数(※1)
1.ほとんどない	0.05人月未満/年 程度	274	1件/月 未満	228
2.少ない	0.05-0.5人月/年 程度	356	10件/月 未満	301
3.やや少ない	0.5-1人月/年 程度	64	5件未満/日 程度	61
4.やや多い	1-6人月/年 程度	103	5～10件/日 程度	8
5.多い	6-12人月/年 程度	32	10～50件/日 程度	6
6.かなり多い	12人月/年 以上	11	50件以上/日	1

※1：調査結果が未回答などの理由で数値化できない手続きは除く。

手続きのオンライン化優先度スコア化の概要

優先度区分

- 「オンライン化難易度のスコア区分」と「業務コストのボリューム区分」の組み合わせから優先度を定義。
- 優先度ランクは8段階（高：S+～低：C）で区分化。

優先度ランク	難易度スコア区分		業務・事務処理時間 ボリューム区分		手続き年間件数 ボリューム区分	該当手続き数
S+	5,6(偏差値55以上)	かつ	6.かなり多い	かつ	6.かなり多い	1
S	4(偏差値50以上55未満)	かつ	6.かなり多い	かつ	6.かなり多い	0
A+	5,6(偏差値55以上)	かつ	4.やや多い 5.多い	かつ	4.やや多い 5.多い	11
A	4(偏差値50以上55未満)	かつ	4.やや多い 5.多い	かつ	4.やや多い 5.多い	3
B+	5,6(偏差値55以上)	かつ	4.やや多い 5.多い 6.かなり多い	または	4.やや多い 5.多い 6.かなり多い	39
B	4(偏差値50以上55未満)	かつ	4.やや多い 5.多い 6.かなり多い	または	4.やや多い 5.多い 6.かなり多い	9
C+	5,6(偏差値55以上)	かつ	3.やや少ない	または	3.やや少ない	184
C	4(偏差値50以上55未満)	かつ	3.やや少ない	または	3.やや少ない	44

※偏差値50未満はスコア化の対象外とした。

手続きのオンライン化優先度スコア化の概要

優先度S+の手続き一覧（1件）

手続き名称	難易度偏差値	事務処理ボリューム	手続き件数(年間)	オンライン申請の実施
住民票交付の請求	57.0	かなり多い	15,078	実施済（コンビニ交付も実施）

優先度Sの手続き一覧

該当なし。

手続きのオンライン化優先度スコア化の概要

優先度A+の手続き一覧（11件）

手続き名称	難易度偏差値	事務処理ボリューム	手続き件数(年間)	オンライン申請の実施
し尿汲み取りの申込	57.0	やや多い	4,500	オンライン申請化が困難
国民健康保険のやめるときの手続き	57.0	多い	2,000	オンライン申請化が困難
国民健康保険の加入するときの手続き	57.0	やや多い	1,700	オンライン申請化が困難
国民健康保険の変更するときの手続き	57.0	多い	2,000	オンライン申請化が困難
印鑑登録の申請	60.0	やや多い	1,000	オンライン申請化が困難
個人番号（マイナンバー）カードの申請	58.5	やや多い	1,982	実施済
電子証明書交付の手続	57.0	やや多い	1,740	オンライン申請化が困難
医療費助成の申請	58.5	やや多い	1,826	オンライン申請化が困難
給水の申込	57.0	多い	1,600	実施予定
軽自動車税（種別割）納税証明書交付の申請	55.1	やや多い	3,789	予定なし
償却資産の申告	60.0	多い	2,610	実施済

手続きのオンライン化優先度スコア化の概要

優先度Aの手続き一覧（3件）

手続き名称	難易度偏差値	事務処理ボリューム	手続き件数(年間)	オンライン申請の実施
小野市立コミュニティセンターおの内施設利用の申込	50.8	かなり多い	3,500	実施済み
小野市立コミュニティセンター下東条・小野市立市民研修センター使用の申請	50.8	多い	1,700	実施済み
給水中止の届出	52.3	やや多い	1,400	実施予定

手続きのオンライン化優先度スコア化の概要

優先度B+の手続き一覧（39件） 1/2

手続き名称	難易度偏差値	事務処理ボリューム	手続き件数(年間)	オンライン申請の実施
区域外就学の手続き	57.0	やや多い	70	オンライン申請化が困難
小野市就学援助（小学生・中学生）の申請	60.0	多い	500	オンライン申請化が困難
ごみステーション整備事業補助金の交付の申請	60.0	やや多い	50	予定なし
特定建設作業実施の届出（様式第9（様式第15号））	57.0	多い	367	オンライン申請化が困難
カーブミラー修繕の連絡	67.7	やや多い	10	予定なし
介護保険負担限度額認定証交付の申請	57.0	やや多い	550	実施予定
要介護認定の新規の申請	57.0	やや少ない	1,965	実施予定
小野市緊急通報事業利用の申請	57.0	多い	20	オンライン申請化が困難
児童手当の額改定認定の請求	57.0	やや多い	240	実施予定
児童手当の現況届の提出	58.5	やや多い	5	実施予定
児童手当の氏名・住所変更の届出	60.0	やや多い	200	実施予定
児童手当の受給事由消滅の届出	60.0	やや多い	135	実施予定
児童手当の認定の請求	57.0	やや多い	300	実施予定
第三者行為求償の届出	57.0	やや多い	12	オンライン申請化が困難
外国人住民の方の転出の手続き	57.0	やや多い	600	実施済
転居の届出	57.0	やや多い	771	オンライン申請化が困難
生計状況の変動等の届出	55.1	やや少ない	600	予定なし
地域のきずなづくり支援事業補助金の申請	61.6	やや多い	80	予定なし
要望・苦情等の申出	67.7	多い	600	実施予定
市民税の申告	60.0	多い	1,500	オンライン申請化が困難
官民有地境界協定の申請	57.0	多い	60	オンライン申請化が困難

手続きのオンライン化優先度スコア化の概要

優先度B+の手続き一覧（39件） 2/2

手続き名称	難易度偏差値	事務処理ボリューム	手続き件数(年間)	オンライン申請の実施
工事施行承認の申請	57.0	多い	200	予定なし
道路掘削許可の申請	57.0	多い	200	予定なし
道路占用・掘削許可に係る着手・完成・期限延長の届出	56.7	多い	200	予定なし
道路占用廃止承認の申請	57.0	多い	200	予定なし
道路法24条に基づく工事に係る完成の届出	56.7	多い	200	予定なし
道路法24条に基づく工事に係る期限延長の届出	60.0	やや多い	200	予定なし
道路法24条に基づく工事に係る着手の届出	60.0	やや多い	200	予定なし
道路法24条に基づく工事に係る廃止の届出	60.0	やや多い	200	予定なし
筆界確認の申請	57.0	やや多い	60	オンライン申請化が困難
法定外公共物工事施行許可の申請	57.0	やや多い	50	予定なし
法定外公共物占用工事に係る完成の届出	56.7	やや多い	50	予定なし
法定外公共物占用工事に係る期限延長の届出	60.0	やや多い	50	予定なし
法定外公共物占用工事に係る着手の届出	60.0	やや多い	50	予定なし
法定外公共物占用工事に係る廃止の届出	60.0	やや多い	50	予定なし
農地等の権利移動の許可	60.0	やや少ない	70	オンライン申請化が困難
農地等の権利移動許可の申請（農地法第3条申請）	60.0	やや多い	70	オンライン申請化が困難
特殊車両通行許可申請及び許可申請に係る協議	60.0	多い	800	実施済

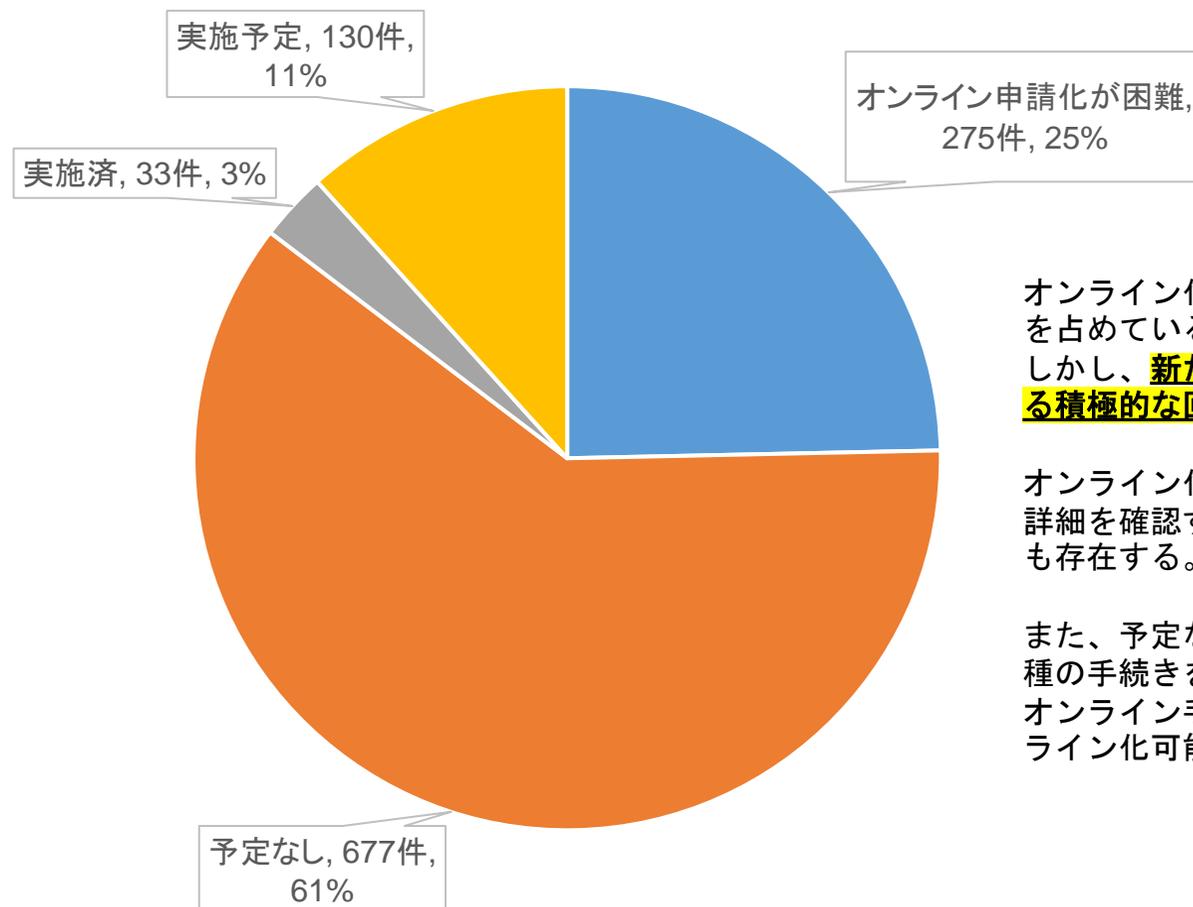
手続きのオンライン化優先度スコア化の概要

優先度Bの手続き一覧（9件）

手続き名称	難易度偏差値	事務処理ボリューム	手続き件数(年間)	オンライン申請の実施
小野市立コミュニティセンターいちば使用の申請	50.8	やや多い	700	実施済み
小野市立コミュニティセンターおおべ使用の申請	50.8	やや多い	700	実施済み
小野市立コミュニティセンターかわい使用の申請	50.8	やや多い	700	実施済み
小野市立コミュニティセンターきすみの使用の申請	50.8	やや多い	700	実施済み
行事開催後援の申請	54.5	やや多い	20	予定なし
高額介護サービス費の支給申請	52.3	やや多い	250	実施予定
徴収猶予の申請	50.8	やや多い	30	予定なし
道路占用許可の申請	53.9	多い	200	予定なし
法定外公共物占用許可の申請	53.9	やや多い	50	予定なし

手続きのオンライン化の実施状況

オンライン化の実施状況の回答



オンライン化が困難、予定なしとの回答で86%を占めている。

しかし、新たにオンライン化に取り組むとしている積極的な回答が130手続きであった。

オンライン化が困難としている手続きであっても詳細を確認すると必要書類がデータ化できるものも存在する。

また、予定なしとしている手続きであっても、同種の手続きを既にオンライン化していたり、他のオンライン手続きと組み合わせることによりオンライン化可能なものも存在する。

オンライン化阻害要因の解消に向けて

対面受付の必要性

対面の実施根拠が県規則・法律等で定められているもの以外

⇒代替方法がないか検討

⇒対面の必要性を再検討（現状踏襲で必要と考えていないか）

ただし、対面の廃止による事務負担増等を考慮の上、運用の見直し等の検討

本人確認の必要性

そもそも何のために必要なのか、本人確認の必要性の見直し

本人確認が必要であれば、その方法の見直し（公的個人認証（JPKI）の利用）

添付書類の必要性

原本の提出が本当に必要なのか検討

添付書類がそもそも必要なのか検討

写し（画像データ）での提出や電子ファイルでの受付が可能であるか検討

 手続ごとにオンライン化に向けて阻害要因の再確認と解消方法の検討