

令和 3 年度行政評価実施概要及び市民行政評価結果 【オンライン申請】

1. オンライン申請に係る行政評価の概要

(1) 評価の目的

市民生活の「新しい生活様式」が求められている中で、市民が市役所に訪れることなく行政手続きが完了できるオンライン申請の拡大に向けて、添付書類や本人確認手法の見直しなどにより、より多くの行政手続きのオンライン化を実現するため、市民行政評価による評価を行う。

(2) 評価の対象

評価対象となる申請手続き数 206件

昨年度の評価で「引き続き検討」としたもののや、合わせてオンライン化した方が効率的なものを評価対象とする。

(3) 評価の手順

- ①各課において、手続きごとにオンライン化の可否を評価
- ②デジタル行政戦略課において、手続きごとにオンライン化の可否を評価
- ③市民行政評価委員会において、第三者の視点からオンライン化の可否を評価

(4) 評価結果を踏まえ、オンライン化を実施する申請手続き数

区分	評価結果件数
1. オンライン化を実施するもの	109件
2. 法令等の改正や現状の手続きの見直しにより、引き続き導入を検討するもの	97件

2. 市民行政評価委員会による評価結果

評価結果 (1) 国民健康保険資格取得異動届

1. 担当課検討結果

【オンライン化不可】

窓口で個々の状況にあった制度説明が必要であり、また、資格喪失証明書の原本確認が必要であるため。

2. デジタル行政戦略課評価結果

【オンライン化可能】

制度説明は別途メール等で行い、また、資格喪失証明書の確認は別途郵送で対応することにより、オンライン化できるのではないかと見られる。

3. 市民行政評価委員会評価結果

【オンライン化すべき】

一定数がオンライン申請を利用すると想定されることから、オンライン化すべきである。

一方で、資格喪失証明書の原本確認が必要であること、丁寧な制度説明が求められる場合も多いことから、市民センター窓口の活用を積極的に周知する必要がある。

評価結果 (2) 国民健康保険資格喪失異動届

1. 担当課検討結果

【オンライン化不可】
保険証原本の返却が必要であるため。

2. デジタル行政戦略課評価結果

【オンライン化可能】
保険証の返却は別途郵送で対応することにより、オンライン化できるのではないか。

3. 市民行政評価委員会評価結果

【オンライン化すべき】

保険証の返却が必要ではあるものの、窓口・郵送・電子と選択肢の多い方が、申請者の利便性向上が見込まれることから、オンライン化すべきである。

ただし、保険証の返却方法について、丁寧な説明を付け加える必要がある。

評価結果 (3) 障害者医療費受給資格現況届

1. 担当課検討結果

【オンライン化不可】

オンライン化することにより、申請者の手間が非常に増えることになる（入力すべき項目が多い）ため。

2. デジタル行政戦略課評価結果

【オンライン化可能】

申請の手段を増やし、市民の利便性を向上させるため、オンライン化するべきではないか。

3. 市民行政評価委員会評価結果

【オンライン化すべき】

郵送の届出も同時進行しながら、選択肢を増やし、市民の利便性の向上を図るため、オンライン化すべきである。

一方で、オンライン入力の煩雑さや、同意書を別途郵送する手間などが課題であることから、これらの簡素化を研究していく必要がある。