

市民行政評価（オンライン申請）全般に関して

会 議 録

【市民行政評価（オンライン申請）全般に関して】

- 1 会議名 令和3年度第2回市民行政評価委員会
- 2 日 時 令和3年10月20日（水）午後1時30分～午後1時55分
- 3 場 所 金沢市役所第一本庁舎405会議室
- 4 出席者
 - (1) 市民行政評価委員会委員
岡田委員長、山口委員、坂下委員、古委員、青海委員、
嶋谷委員、須崎委員、八田委員、山田委員、吉本委員
 - (2) 事 務 局（デジタル行政戦略課）
佐野課長、島崎課長補佐、二木係長、乙村主任主事、渡部主事、松田主事

5 審議内容

評 価 委 員 : 申請手続きのオンライン化にあたって業務量が増加すると思われるが、担当者に時間的余裕があるのか。（事前質問）

事 務 局 : ほとんどの手続きは、オンライン申請導入後も、窓口等での手続きを継続するため、担当する職員にとっては、ある程度、業務量の増加は避けられないと考えている。しかし、オンライン申請が一般的になってくれば、窓口受付の負担が大幅に軽減できるほか、電子データで管理するメリットも十分に生かされることとなり、職員の業務が大幅に効率化されることとなる。もっとオンライン申請が一般化してから自分の担当業務をオンライン化してほしいと思う職員もいるが、そう言っていると、いつまでたってもオンライン化の恩恵を受けることができないと考え、職員には、負担となるが、今、オンライン化を積極的に推進しているところである。

評 価 委 員 : 申請手続きのオンライン化を推進するにあたって、何年度までにどこまで進めるか、プランニングはあるのか。（事前質問）

事 務 局 : 本市のデジタル化の指針である「金沢市デジタル戦略」では、令和3年度と4年度の2年間で集中的にデジタル化を実践することとしていることから、申請手続きのオンライン化についても、明年度末までに、できるだけオンライン化を定着させ市民が行なくても良い市役所をめざしていきたい。そのためにも、昨年度から取り組んでいる年間100件以上の申請についてできるだけ多くの手続きをオンライン化したいと考えている。

市民行政評価（オンライン申請）全般に関して

- 評価委員：生活保護開始申請などの対面での相談を含む手続きについて、申請受付、面接日時、理由等に絞ってオンラインにしてもいいのはないか。また、このような手続きについてもデジタル行政の推進が必要に感じるが、今後どのように進めるのか。（事前質問）
- 事務局：まずは、市民が市役所に行かなくても良くなるよう、オンライン申請で完結できる手続きを優先しているが、生活保護や児童扶養手当など、申請にあたり、生活状況などのシビアな内容を対面で確認する必要がある事務についても、今後は、デジタルを使った手続きの検討を進めていかなければならないと考えている。ただし、現状では、申請書類の作成よりも聞き取りに多くの時間を割く必要があり、手続き全体の市民負担という意味で、オンライン申請だけでは、効果が薄いと判断したところである。こうした現金給付に直接つながらないような業務でオンラインによる相談ができないか検討を進めているところであり、まずは、そうした実績を積み上げ、課題を整理していきたい。
- 評価委員：印鑑登録申請について、訪問前にオンラインで一定の入力をして、窓口では印鑑実物の確認のみで早く終了するという仕組みには価値があるように思うが、いかがか。（事前質問）
- 事務局：申請にあたり現物の確認が必要なものは、現状では、窓口での対応が避けて通れないことから、オンライン化になじまないという整理をさせていただいた。一方で、事前入力など「書かない窓口」を実現し、市民にとっての市役所での滞在時間削減をめざすこととしており、まずは、引越などの住民異動手続きで、導入準備を進めている。ある程度のシステム開発が必要となるが、今後、そうした「書かない窓口」の対象業務も拡大していきたい。
- 評価委員：自転車等返還申請について、放置自転車のうち、返還申請に来る率はどれくらいか。また、盗難自転車の率はどれくらいか。自転車の返還という手続き以前に、自転車の放置や盗難が軽犯罪であるため重視されていないことが、自転車の扱いが乱雑である原因になっているように思う。この点、例えばかなざわ版防犯登録制度により、自転車を大切にし、所有者確認が簡単になる仕組みが必要だと思うが、現時点でどのような対策を考えているか。（事前質問）
- 事務局：R2年度における撤去自転車の返還率は、駐輪場の長期駐輪自転車で37%程度、路上の放置自転車で23%程度である。そのうち、盗難車として返還手数料を減免したケースは、R2年度は6件

市民行政評価（オンライン申請）全般に関して

（0.5%程度）であった。自転車の放置対策としては、金沢市自転車等の駐車対策及び放置防止に関する条例に基づき、J R主要駅周辺等、自転車が多く集まる区域を放置禁止区域に指定し、自転車等の放置に対する措置に携わる職員によるパトロールや駐輪場への誘導を行っているほか、駐輪場に防犯カメラを設置している。防犯登録制度については、法律に基づく、全国一律の自転車の防犯登録制度があり、県警と連携することで、所有者の確認が行えることから、まずは、その防犯登録制度の周知に努めているところである。