

地方自治体におけるデジタル完結型の 行政手続に向けた一考察（上） —ライフイベント視点の重視—

株式会社日本政策総研理事長・取締役
（兼）東京大学先端科学技術研究センター客員上級研究員

若生 幸也

はじめに

地方自治体のより良いデジタル完結型の行政手続を指向するために利用者視点が重要であることは論をまたない。2000年の「e-Japan戦略」に端を発し、これまでも様々な電子申請システムが導入されてきたが、住民はおろか事業者でも使いにくいユーザーインター

フェイス（UI）や個別性の強い認証システムなどのもと、電子申請利用率は低迷を続けてきた。今後自治体DXの取組深化を背景に、様々な形で地方自治体におけるデジタル完結型の行政手続を指向する動きが出てくると見込まれるが、そのときに考慮すべき視点を2回にわたって整理したい。

1 ライフイベントの考え方

結婚や出産、子育て等のライフイベントは住民が行政手続を行うきっかけとなる。全ての行政手続を「デジタル完結」にすることは望ましいが、労力に比して住民の利便性向上には繋がりにくい手続があるのも事実であろう。このため、ライフイベントに関わる行政手続を先行させて「デジタル完結」の観点から将来的な業務フローを検討することが求められる。このためには、既存のライフイベントごとの行政手続を再整理する必要がある。ただしライフイベントの種類には様々な考え方がある。

このときに参考になるのが各自自治体で進められてきたライフイベントごとに行政手続をまとめて取り扱う「総合窓口」の取組である。総合窓口とは対面を前提としているが、①転入、②転出、③転居、④出生、⑤死亡、⑥婚姻、⑦離婚の7つのライフイベント行政手続を可能な限りまとめて実施する。つまりこの総合窓口での手続をみれば、標準的に実施されるライフイベントごとの行政手続は明らかになる。

また、「デジタル・ガバメント実行計画」（2020年

12月25日閣議決定）ではワンストップサービスの推進として、①子育て、②介護、③引越し、④死亡・相続が挙げられている。

加えて、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（2023年6月9日閣議決定）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」を示しており、「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」が特に関連する行政手続といえる（図表1参照）。

これら「総合窓口」「デジタル・ガバメント実行計画」「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を踏まえると、おおむね以下がライフイベントと想定できる。

- ① 転入、② 転出、③ 転居、④ 出生、⑤ 子育て、
- ⑥ 介護、⑦ 死亡、⑧ 相続、⑨ 婚姻、⑩ 離婚

2 優先オンライン化手続内のライフイベント関連手続の相関分析

先に示した「デジタル社会の実現に向けた重点計画」

図表1 優先オンライン化手続内のライフイベント関連手続

<p>ア. 子育て関係</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>イ. 介護関係</p> <ol style="list-style-type: none"> 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
<p>ウ. 被災者支援関係</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 罹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 	<p>エ. 転出・転入手続関係</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 転出届 2) 転入予約

出典：「デジタル社会の実現に向けた重点計画」より筆者作成

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「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」が示されている。手始めにこの実施有無を手がかりにどの程度のまとまりを持って手続が行われているかを整理する。なお、2023年2月6日から全ての市区町村でマイナンバーカードを利用してマイナンバーから「エ. 転出・転入手続関係」の1) 転出届、2) 転入予約が可能となったため、分析対象外としている。

2022年度末までの各市区町村でのオンライン申請の対応状況はデジタル庁「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オンライン化取組状況に関するフォローアップ調査」で示されている。

このデータを用いて、「ア. 子育て関係」「イ. 介護関係」「ウ. 被災者支援関係」の各手続間の相関係数を出した(図表2参照)。数値の見方は各手続間で双方実施しているか否かが一致すれば一致するほど1に近づく。逆に片方しか実施していないことが多ければ0に近づく。ライフイベント関連手続をまとめて実施するという観点からは、全市区町村がオンライン申請を実施していない

図表2 優先オンライン化手続内のライフイベント関連手続間の相関係数

ア. 子育て関係 相関係数上位5位		
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	0.986
児童手当等に係る寄附の申出	児童手当等に係る寄附変更等の申出	0.976
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	児童手当等の額の改定の請求及び届出	0.952
支給認定の申請	保育施設等の利用申込	0.951
児童手当等の額の改定の請求及び届出	受給事由消滅の届出	0.940
ア. 子育て関係 相関係数下位5位		
受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出	支給認定の申請	0.645
受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出	保育施設等の利用申込	0.648
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	支給認定の申請	0.653
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	保育施設等の利用申込	0.656
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	受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出	0.660
イ. 介護関係 相関係数上位5位		
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	0.995
要介護・要支援認定の申請	要介護・要支援更新認定の申請	0.995
要介護・要支援認定の申請	要介護・要支援状態区分変更認定の申請	0.995
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	0.990
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	0.987
イ. 介護関係 相関係数下位5位		
介護保険負担割合証の再交付申請	居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請	0.915
被保険者証の再交付申請	居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請	0.917
介護保険負担割合証の再交付申請	居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請	0.920
被保険者証の再交付申請	居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請	0.922
介護保険負担割合証の再交付申請	住所移転後の要介護・要支援認定申請	0.933
ウ. 被災者支援関係 相関係数上位5位		
災害弔慰金の支給申請	災害障害見舞金の支給申請	0.980
災害障害見舞金の支給申請	災害援護資金の貸付申請	0.952
災害弔慰金の支給申請	災害援護資金の貸付申請	0.946
応急修理の実施申請	障害物除去の実施申請	0.939
応急仮設住宅の入居申請	応急修理の実施申請	0.907
ウ. 被災者支援関係 相関係数下位5位		
罹災証明書の発行申請	障害物除去の実施申請	0.105
罹災証明書の発行申請	応急修理の実施申請	0.109
罹災証明書の発行申請	被災者生活再建支援金の支給申請	0.114
罹災証明書の発行申請	応急仮設住宅の入居申請	0.120
罹災証明書の発行申請	災害障害見舞金の支給申請	0.134

出典：「国民の利便性向上に資する手続等に係る各自治体のオンライン化状況一覧」より筆者作成

図表3 優先オンライン化手続内のライフイベント関連手続の相関分析の結果

<ul style="list-style-type: none"> ・ライフイベント関連手続が総合化されている順に介護・子育て・被災者支援 ・最もライフイベント関連手続が総合化されているのが「イ. 介護関係」 →最も低い相関係数が0.915、最も高い相関係数が0.995。「居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請」が1360自治体で最小、「介護保険負担割合証の再交付申請」が1402自治体で最大 ・最もライフイベント関連手続が総合化されていないのが「ウ. 被災者支援関係」 →最も低い相関係数が0.105、最も高い相関係数が0.980。罹災証明書の発行申請が1002自治体で実施している一方、その他手続は65～78自治体しか実施していないことが影響 ・国・自治体を通じた重点化が求められている「ア. 子育て関係」まだ総合化途上 →最も低い相関係数が0.645、最も高い相関係数が0.986。「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」が1334自治体で最小、「児童手当等の額の改定の請求及び届出」が1526自治体で最大
--

手続はないため、相関係数が高い方が望ましい。

以上の分野ごとの相関係数上位・下位5位からいえることは、図表3のとおりである。ライフイベント関連手続が総合化されている順に介護・子育て・被災者支援と整理できる。また、国・地方自治体を通じた政策的重点化が求められている子育て関係はまだ総合化途上にあり取組を加速すべきともいえる。オンライン手続の実施有無のみでは見出せないライフイベント総合化指数として位置づけることも可能であろう。

おわりに

今号では、地方自治体のより良いデジタル完結型の行政手続を指向するためにライフイベント視点の重視という観点から、ライフイベントの考え方やライフイベント関連手続間の相関係数を整理することでライフイベント総合化指数として整理した。

次号では利用者視点の重視や現行法制との整合性確認・方向性検討などの観点をを用いて、今後の地方自治体におけるデジタル完結型の行政手続に向けた考察を進めたい。

〔参考文献〕

- ・「デジタル・ガバメント実行計画」（2020年12月25日閣議決定）。
- ・「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（2023年6月9日閣議決定）。
- ・総務省「自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書【第2・0版】」（2023年1月20日）。
- ・https://www.soumu.go.jp/main_content/000857916.pdf
- ・デジタル庁「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オンライン化取組状況に関するフォローアップ調査」。
- ・https://www.digital.go.jp/policies/administrative_procedures_online/
- ・若生幸也「第5章 情報化を基盤としたと事務事業の進化」宮脇淳・佐々木央・東宣行・若生幸也『自治体経営リスクと政策再生』東洋経済新報社、2017年。