犬の登録申請手続のオンライン化における 申請フォームのひな形の利用ガイドライン



令和2年12月25日 内閣官房情報通信技術(IT)総合戦略室 内閣府大臣官房番号制度担当室 厚生労働省健康局結核感染症課

はじめに

- 手続のオンライン化により、「利用者の利便性の向上」だけでなく、「行政の効率化」を実現するためには、申請の 受付をオンラインで行うだけ、また、書面の様式をそのままオンライン化するだけではなく、申請の受付から申請の処 理まで一貫してデジタル化(エンドツーエンドのデジタル化)をすることが重要です。
- そのためには、**これまで「紙による対面申請」を前提に行っている業務の見直し(BPR)が必要**です。その検討と実現には一定の時間を必要としますので、**平時に準備をし、実施しておくことが重要**です。
- この度、デジタル・ガバメント実行計画(改定:令和2年12月閣議決定)・IT戦略(令和2年7月閣議決定)に基づき、手続所管省庁と内閣官房情報通信技術(IT)総合戦略室は、連携して、申請件数が多くオンラインで完結可能な手続について、当該手続の各地方自治体の担当者向けに、「申請フォームのひな形」を作成しました。
- 各地方自治体におかれましては、この「申請フォームのひな形」を参考に、業務の見直し(BPR)を行い、エンド ツーエンドのデジタル化を目指した手続のオンライン化に取り組んでいただくことを期待しています。

1. デジタル・ファースト原則の下での手続のオンライン化①

- デジタル手続法(令和元年5月31日公布)においては、デジタルファースト原則の下、地方自治体は、手続のオンライン化を行う努力義務が課せられています。
- これまでとの大きな相違点は、「デジタルファースト原則」(※)が存在することです。つまり、オンライン申請は、紙による対面申請に対して追加的・例外的なものという位置づけではなく、主たるもの(原則)という位置づけになりました。 (※個々の手続・サービスが申請から処理まで一貫してデジタルで完結すること(エンドツーエンドのデジタル化))

【手続のオンライン化に関する法令等】

(1) デジタル手続法(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・ファースト原則:同法第2条
- ・地方自治体のオンライン化努力義務:同法第5条第4項、第13条第1項 https://elaws.e-gov.go.jp/search/elawsSearch/elaws_search/lsg0500/detail?lawId=414AC0000000151



(2) デジタル・ガバメント実行計画

・地方公共団体のデジタル化:同計画第12章 https://cio.go.jp/digi-gov-actionplan

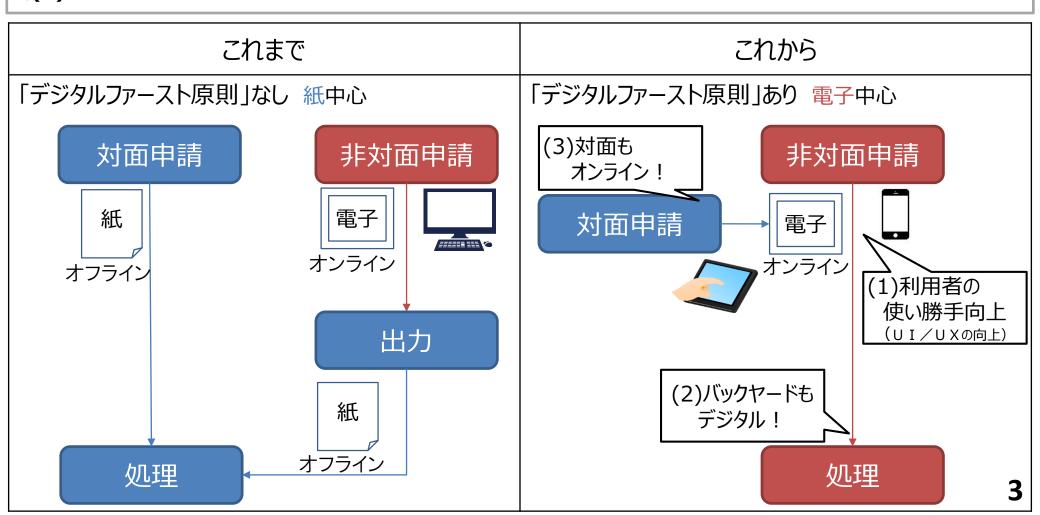


(3) 地方公共団体におけるオンライン利用促進指針

・地方公共団体におけるオンライン利用促進指針(R2/3/4改訂) https://www.soumu.go.jp/denshijiti/

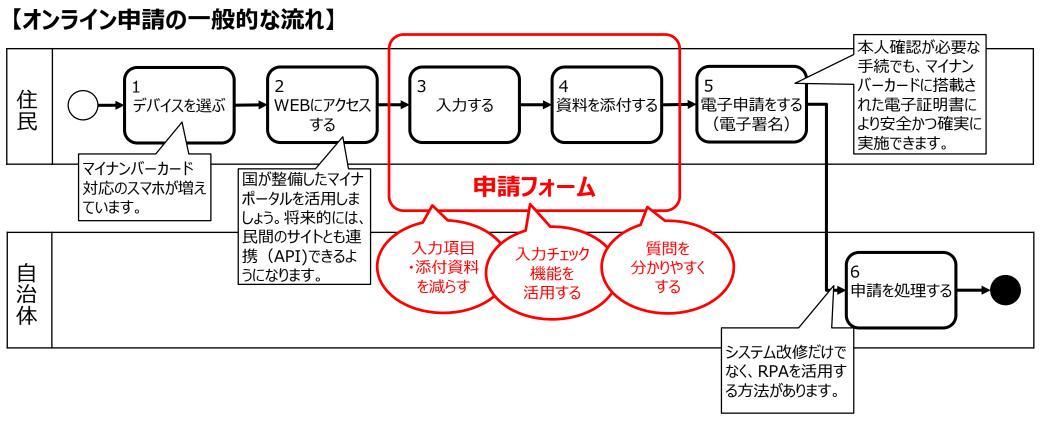
1. デジタル・ファースト原則の下での手続のオンライン化②

- デジタル・ファースト原則の下での手続のオンライン化は、主に次の3つの視点に基づく取組を進めて、エンドツーエンドのデジタル化を進め、利用者の利便性の向上と行政の効率化の双方の実現を目指します。
 - (1)利用者の使い勝手向上:利用者の脱落や誤記入を減らすための、使い勝手を向上させること
 - (2)バックヤードもデジタル: オンライン申請されたデータを紙に出力して業務システムに手で入力するのではなく、電子データを自動的に入力すること
 - _(3)対面でもオンライン:対面申請であってもタブレット等によりオンラインで行うこと



2. 利用者の使い勝手向上① (申請フォーム)

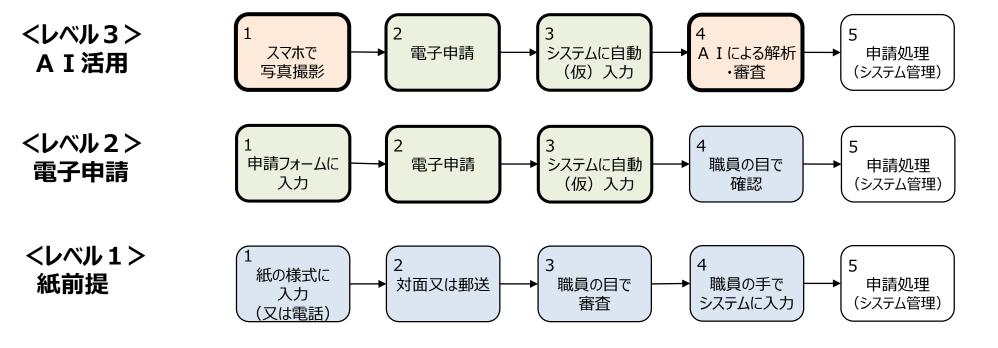
- 手続のオンライン化における「利用者の使い勝手の向上」は様々な観点から検討する必要がありますが、<u>鍵となるのが、「申請フォーム」</u>です。
- 利用者から見ると、「申請フォーム」の入力項目が多すぎたり、質問が分かりにくいと、誤記入や脱落につながります。 他方、自治体職員から見ると、「申請フォーム」の入力項目の情報不足は、適切な申請の処理ができなくなります。
- _「申請フォーム」には、利用者からの視点、自治体職員からの視点、双方からの視点が求められます。



2. 利用者の使い勝手向上②(申請フォームのひな形)

- デジタル・ガバメント実行計画(改定:令和2年12月閣議決定)・IT戦略(令和2年7月閣議決定)に基づき、 手続所管省庁と内閣官房情報通信技術(IT)総合戦略室は、連携して、「申請フォームのひな形」を作成しました。
- 「申請フォームのひな形」は、事務処理方法について一定の前提を置いています。**自治体によっては、現状の事務処 理方法を見直す(BPR)必要**があります。
- 他方、今回、前提としている事務処理方法がベストとも言えません。**最新の技術を活用して、より利便性が向上し、** より行政の効率化に資する方法があれば、取組を進めていただきたいと考えています。好事例の横展開や最新の技 術の汎用化等により多くの自治体でも採用できる状況になれば、「申請フォームのひな形」も見直す予定です。

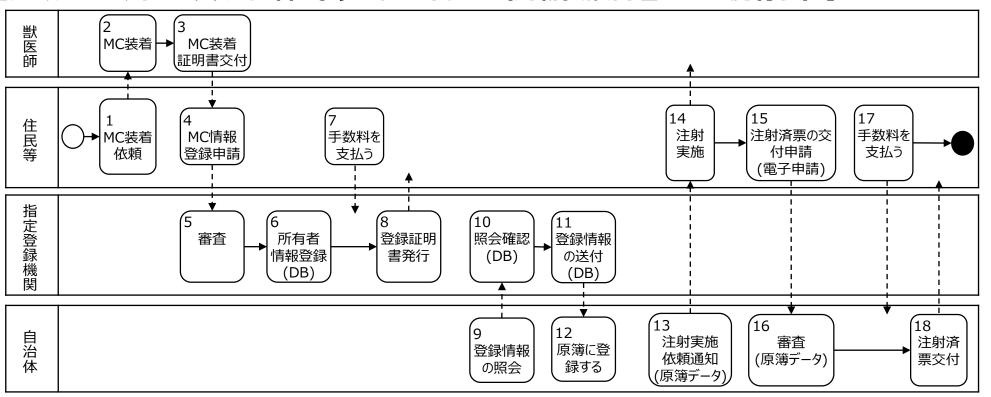
【前提とする事務処理方法の種類(例)】



2. 利用者の使い勝手向上③ (犬の登録申請フォームのひな形において想定している事務フロー)

- 犬の登録申請手続においては、令和元年6月19日に公布された動物愛護管理改正法に基づき、令和4年度以降、犬へのマイクロチップ装着が義務付けられ、マイクロチップ(MC)は狂犬病予防法上の鑑札とみなすこととされています。マイクロチップ装着が全国的に広く普及した場合を想定したレベル3の方向性を見据えつつ、レベル2を当面の事務処理方法として想定して、申請フォームのひな形を作成しています。
- ぴったりサービスにおける「申請フォームのひな形」を使ったオンライン手続の画面遷移については、「ぴったりサービスにおける『申請フォームのひな形』を活用したオンライン申請の画面遷移例」に記載をしてあるので、参照ください。

【レベル3:マイクロチップ装着により鑑札が不要に(動物愛護管理改正法施行後)】



2. 利用者の使い勝手向上③ (犬の登録申請フォームのひな形において想定している事務フロー)

【レベル2:電子申請する方法】 基本24時 基本24時 間対応 間対応 住民等 電子申請 手数料を支 注射済票の交 手数料を 注射 付申請 支払う する 払う 実施 (電子申請) 自治体 10 12 注射実施依 鑑札を システムで ▶ 原簿ヘデータ 鑑札を 審査 注射済票 頼通知 審査 連携する 作成する 交付 (原簿データ) 交付 (原簿データ)

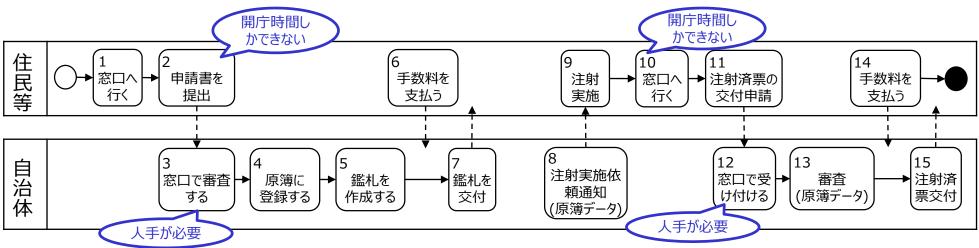
窓口体制

を縮小

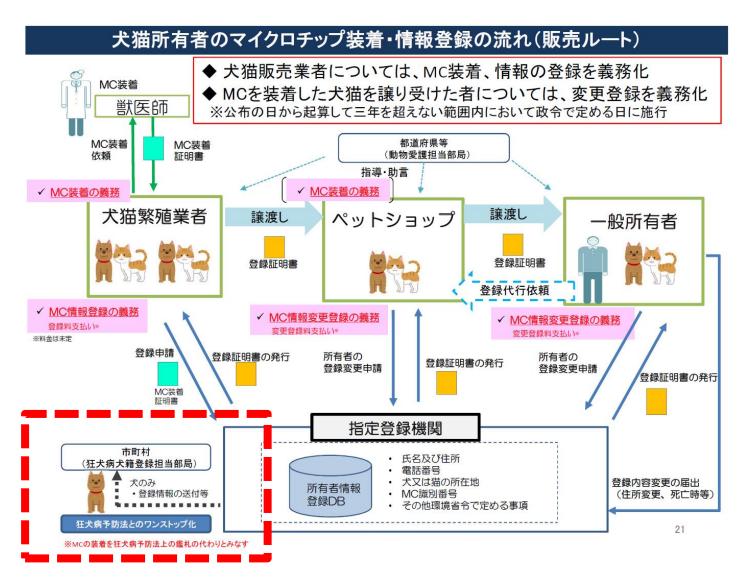
【レベル1:窓口で申請する方法】

窓口体制

を縮小



2. 利用者の使い勝手向上③ (参考: 犬猫所有者のマイクロチップ装着·情報登録の流れ (販売ルート))



「環境省自然環境局総務課 動物愛護管理室:改正動物愛護管理法の概要」p21より抜粋 (R1.9.5中央環境審議会動物愛護部会第51回会資料:別紙1-1)

2. 利用者の使い勝手向上④ (その他)

○ その他の「利用者の使い勝手向上」については、下記の資料について、国の手続のオンライン化についてではあるが、 地方自治体の手続のオンライン化においても参考にされたい。

【 デジタル・ガバメント実行計画(改定:令和2年12月閣議決定) (p65・66抜粋) 】

- 5.3 情報システムの整備に当たり講ずべき施策
- (1) 業務改革 (BPR) の実施

ウ. 行政手続の利便性向上等

各府省は、可視化されたプロセスを基に、利用者が申請を行う前に必要となる作業や利用者が審査結果を受領した後に必要となる作業において利便性の向上につながる施策の有無、また、形式的な内容確認のみを行うもの、専門の審査官による実体的な審査を行うもの等審査内容の種類に応じて発生している問題点を把握・分析し、行政手続の廃止、他の行政手続との統合又は行政手続の利便性向上のための施策について、以下のような観点等から検討を行う。

(a)行政手続の統廃合

利用者が必要のない行政手続を行うことがないように、行政手続の目的に立ち返って精査を行い、規定時からの社会情勢の変化によって現在では利用の見込みのない行政手続の廃止や他の行政手続と合わせて実施することが効率的な行政手続の統合等を行う。

(b)申請頻度の削減等

利用者が申請を行う際の負担軽減のため、繰り返しの申請が必要な行政手続については申請頻度の削減を、また出頭を求めている行政手続については出頭回数の削減や廃止を図る。

(c)事前登録·来庁予約による待ち時間の短縮

対面による本人確認等が必要な手続であっても、申請情報等の事前登録や、来庁予約を可能にすることで、待ち時間の短縮等を図る。

(d)編集可能な電子ファイルによる申請書様式の提供

利用者が行政手続を行う際の利便性向上のため、当該行政手続に係る情報をWebサイト等で容易に入手でき、かつ、Webサイトの入力フォームを利用して直接申請書の作成を可能とする又は申請書様式の電子ファイルをPDFなどの編集不可な形式ではなく、編集可能な形式の電子ファイルで入手可能とする。

(e)申請書様式の標準化

同一の行政手続を複数の申請先に対して行う必要がある場合に、申請先ごとに申請書の様式が異なるために利用者が同じ情報の入力作業を何度も行う必要が生じること等がないように、申請書様式の標準化を行う。

(f)申請書におけるプレプリント等

利用者が申請書を作成する際の負担軽減のため、利用者が前回申請時に入力した情報と同じ情報は入力不要とするプレプリント、二次元コードの読み取りによる自動入力並びに法人番号の入力による会社名等の入力省略又は自動入力などの入力の簡易化を図る。

(g)申請内容のチェック機能の強化等

申請を受け付けた後に申請内容の修正を行う必要が生じた場合、利用者の 負担となるとともに行政機関における効率的な処理の妨げとなることから、そのよ うな申請を削減するため、ヘルプデスクの設置、よくある過誤事案を掲載したQ& A集の公開、申請書作成画面における数値の自動計算や形式チェック機能の 強化等を行う。

(h)業務の集中化等による標準処理期間の短縮

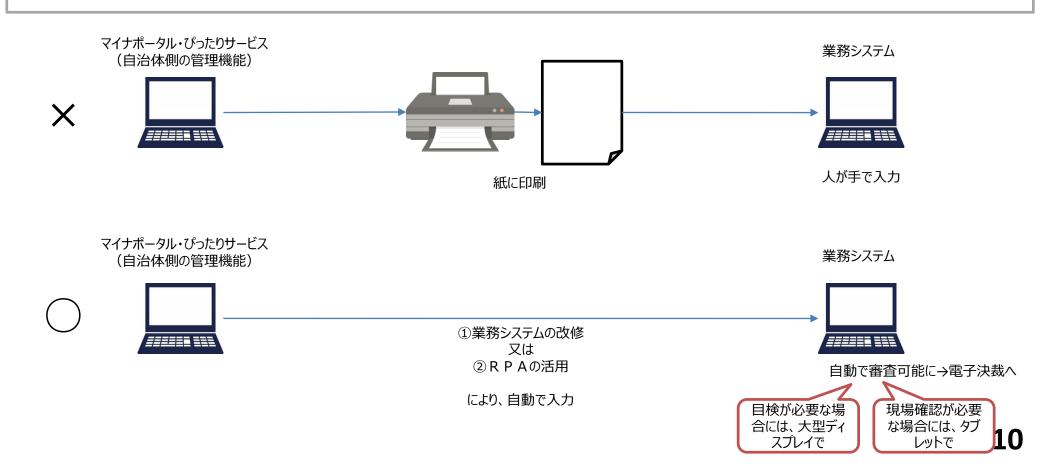
オンライン申請と書面申請が混在することによる業務の煩雑化を防ぐため、オンライン申請の集中処理やオンライン申請時の申請データを活用した自動処理などの業務の効率化による標準処理期間の短縮を図る。

(i)最新技術の柔軟な活用

業務改革 (BPR) の実施に当たっては、利用者の利便性向上及び業務の効率化のため、技術の進展に応じて、行政手続の問合せ対応などの業務における AIやRPA (Robotic Process Automation) 等のデジタル技術の活用について、費用対効果を含めた検討を行う。

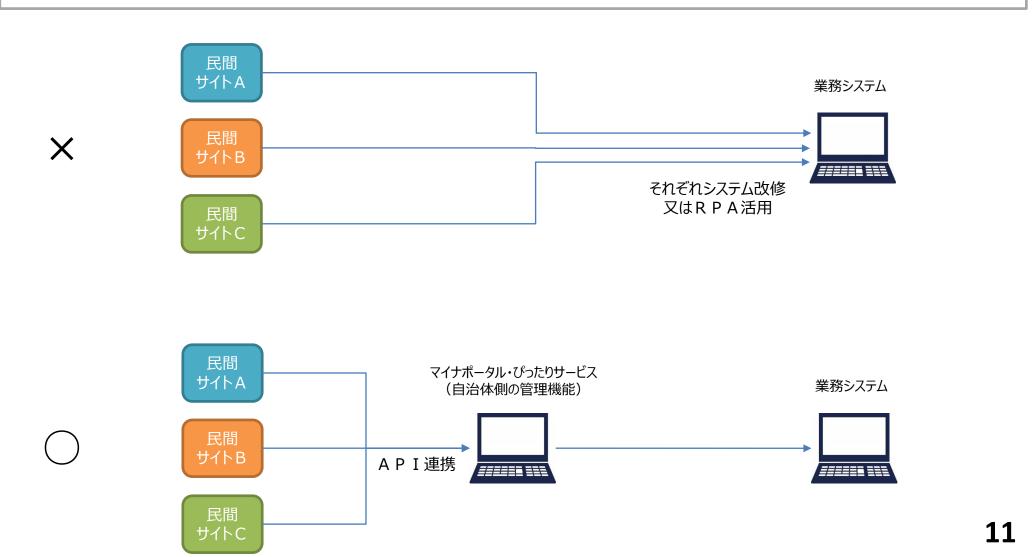
3. バックヤードもデジタル①

- 地方自治体の手続のオンライン化は、申請の受付をオンラインで行うだけでは十分ではありません。
- **エンドツーエンドのデジタル化(申請の受付から申請の処理まで一貫してデジタル化)をすることで、**「利用者の利便性の向上」だけでなく、**「行政の効率化」を実現することにつながります**。
- 例えば、エンドツーエンドのデジタル化を進めることにより、次のような効果が考えられます。
 - ・デジタル化した申請情報を人が一度紙に打ち出してシステムに入力する手間を削減
 - ・デジタル化した申請情報を利用してシステムが自動的に審査することによって人が審査をする手間を削減 (職員はエラーがあったものだけを処理する等)



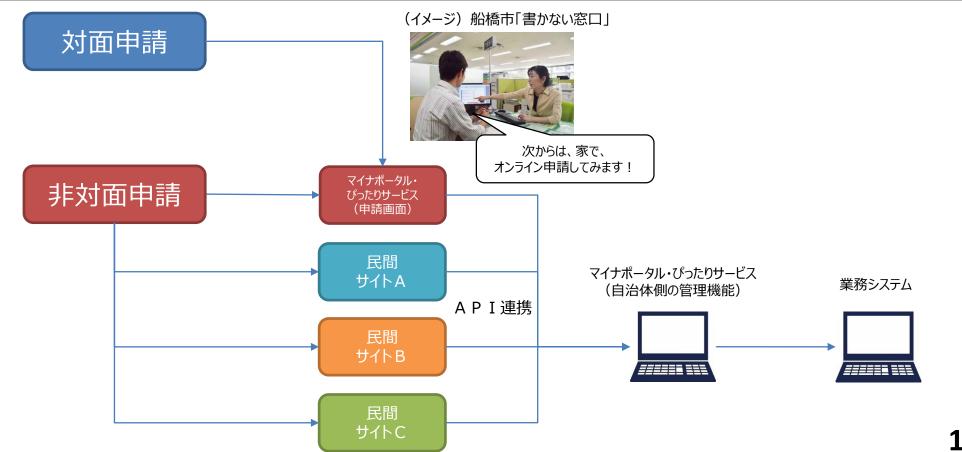
3. バックヤードもデジタル②

○ 国が用意した汎用的電子申請システムである「マイナポータル・ぴったりサービス」と業務システムを接続すれば、<u>他の</u> **民間のサービスと連携をする際に、その都度、業務システムと接続する必要がなくなる**よう、国が民間サイトに対して「マイナポータル・ぴったりサービス」の接続仕様(API)を提供します。



4. 対面でもオンライン①

- どんなに「申請フォームの質問をわかりやすくする」「質問をチャットやチャットボットで受け付ける」等の工夫をしても、どうしても対面での相談をしながら申請を希望される方もいらっしゃいます。
- **対面で申請を受け付ける場合であっても、**デジタル・ファースト原則に則り、紙に記入するのではなく、例えば、**マイナ** ポータル・ぴったりサービスの申請の画面をタブレットやディスプレイ等により共有しながら電子申請する方法を推奨し ます。
- このことにより、次回からは非対面でオンライン申請が可能となるなど、デジタル・ディバイド対策としても有効です。



ぴったりサービスにおける「申請フォームのひな形」 を活用したオンライン申請の画面遷移例

「申請フォームのひな形」の画面遷移(1/2)

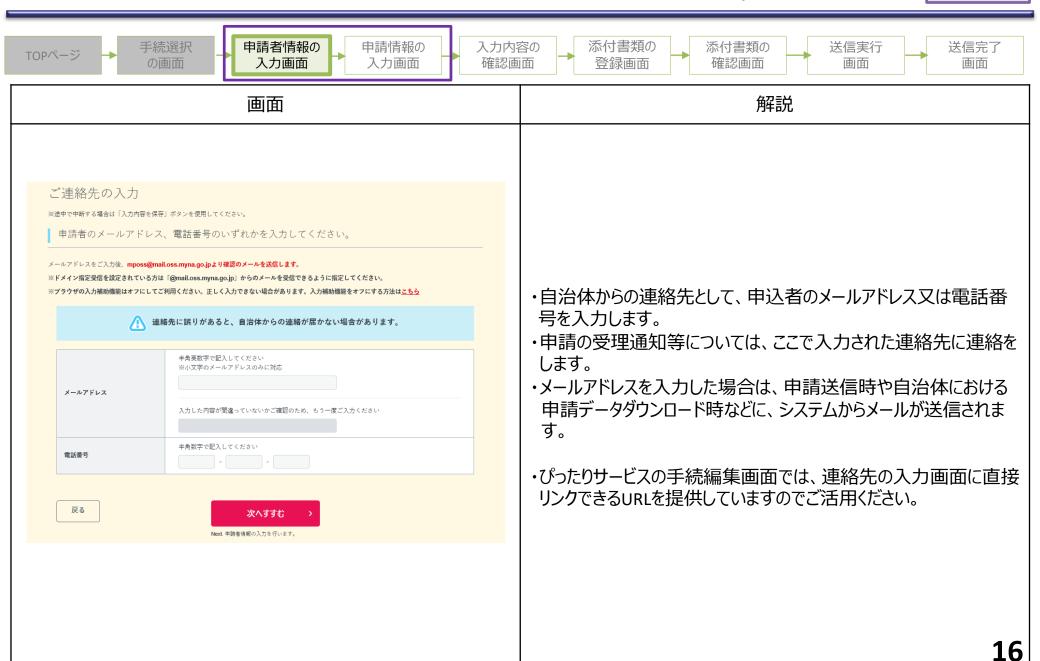


共通

「申請フォームのひな形」の画面遷移(2/2)



「申請フォームのひな形」の画面遷移(1/5)



登録申請

「申請フォームのひな形」の画面遷移(2/5)



「申請フォームのひな形」の画面遷移(3/5)



「申請フォームのひな形」の画面遷移(4/5)



登録申請

「申請フォームのひな形」の画面遷移(5/5)



「申請フォームのひな形」の画面遷移(1/6)



「申請フォームのひな形」の画面遷移(2/6)



23

「申請フォームのひな形」の画面遷移(3/6)



「申請フォームのひな形」の画面遷移(4/6)



「申請フォームのひな形」の画面遷移(5/6)

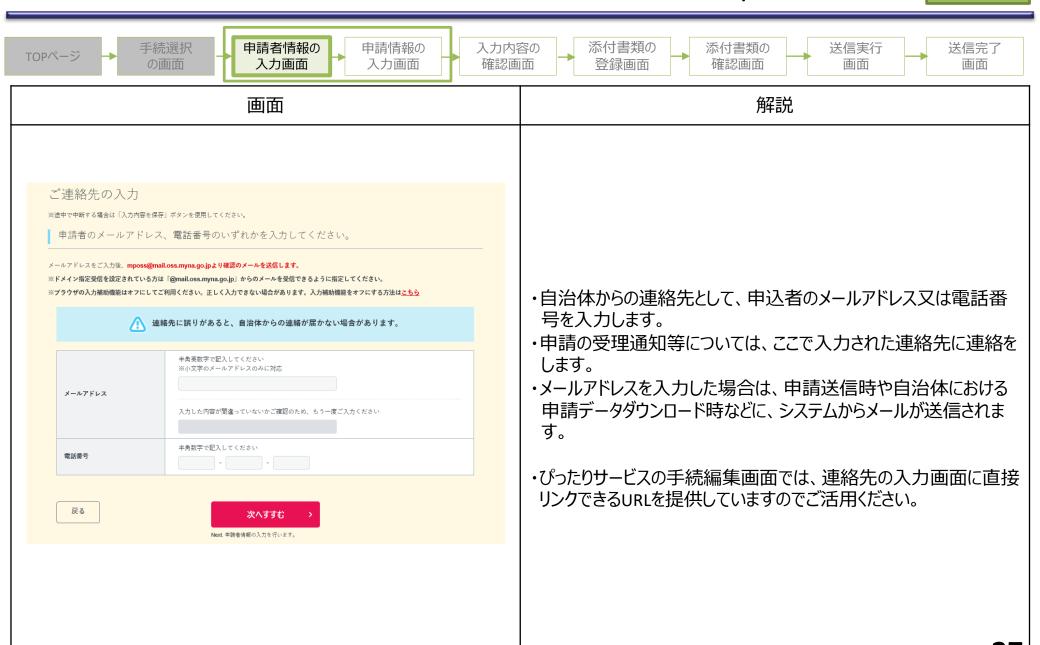


「申請フォームのひな形」の画面遷移(6/6)

変更届



「申請フォームのひな形」の画面遷移(1/4)



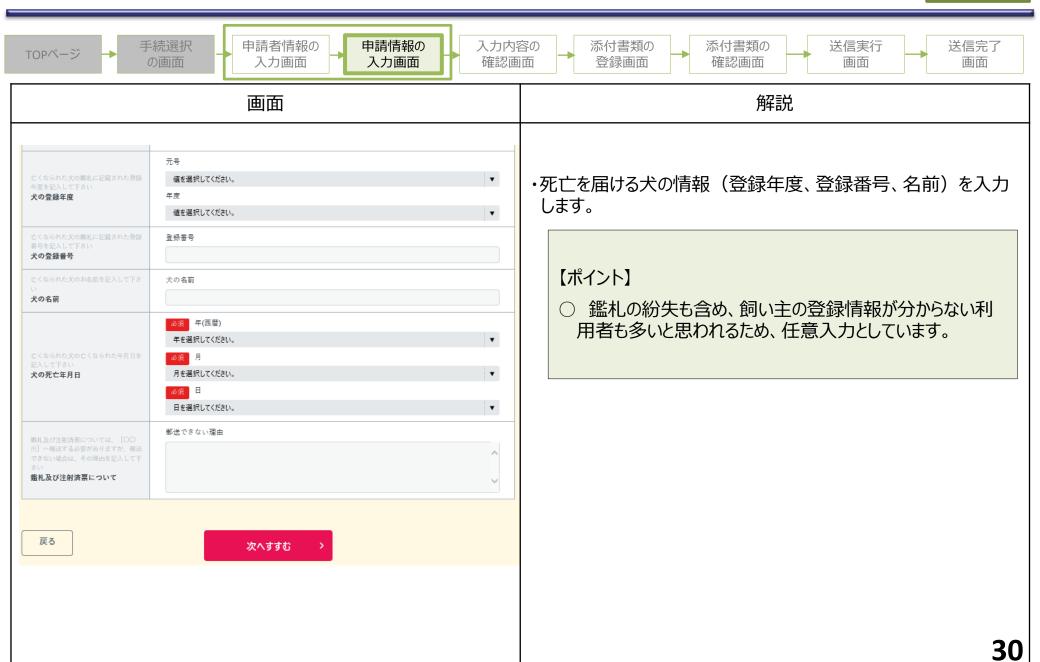
「申請フォームのひな形」の画面遷移(2/4)



「申請フォームのひな形」の画面遷移(3/4)



「申請フォームのひな形」の画面遷移(4/4)



「申請フォームのひな形」の画面遷移(1/4)



「申請フォームのひな形」の画面遷移(2/4)



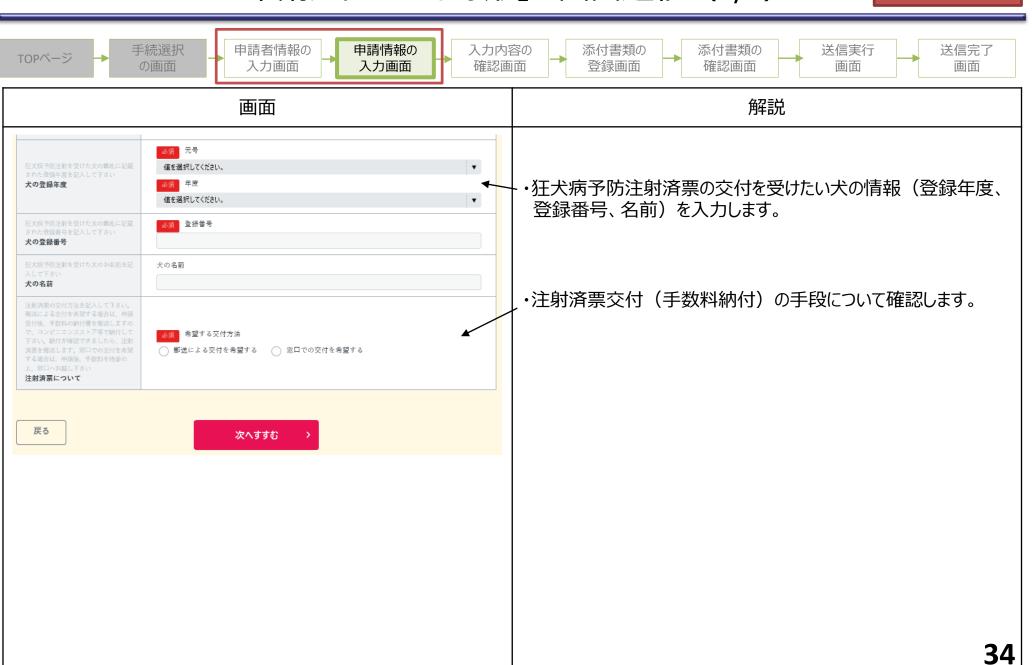
33

「申請フォームのひな形」の画面遷移(3/4)



注射済票交付

「申請フォームのひな形」の画面遷移(4/4)









共通



