

先進事例 紹介

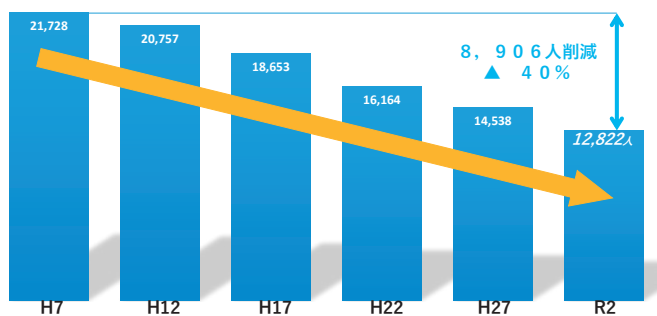
行政手続のオンライン化の取組について

神戸市消防局

1 はじめに

神戸市は今から28年前の平成7年に阪神・淡路大震災を経験した。震災からの復旧のために財政状況が悪化し、財政再建計画に基づいた大幅な人員削減を実施してきた。

結果として、神戸市全体の職員数は平成7年当時の職員数に比べ40%以上削減され、一人当たりの業務負担の増大が課題となっていた。



神戸市役所全体の職員数の推移

そこで、平成29年6月に結成した「働き方改革推進チーム」が主体となり、「スマートなワークスタイル・働きやすい職場」「スマートで優しい市民サービス」の両立を目指して業務改革を推進してきた。

2 消防局での取り組み

このような経緯から、消防局においても令和2年4月から電子申請の受付を開始した。

導入当初こそ申請者側・職員側ともに不慣れであったため手続きに時間を要したケースもあったが、電子申請が浸透するにつれ件数は順調に増加し、導入初年度においても一定の効果を確認できていた。

そこに新型コロナウイルスの流行があり、その対策として来庁者との接触機会の削減が求められた。各種届出・申請書類への押印廃止の方向性も明確となり、更にスマート化を推進していくこととした。

ここでは、具体的な取り組みとして「行政手続のオンライン化」と「執務環境の改善」を紹介する。

3 行政手続のオンライン化

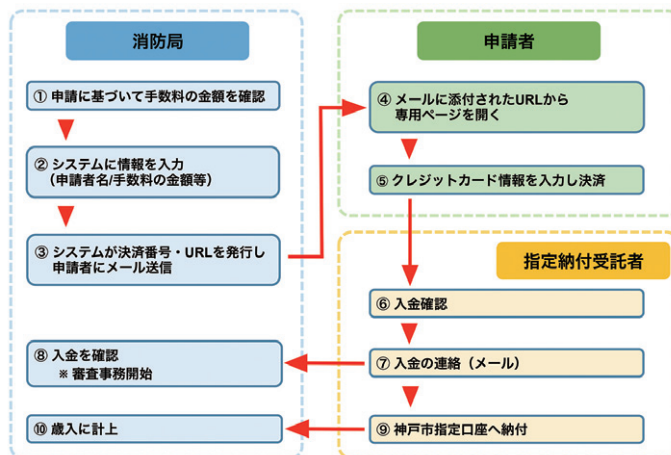
○キャッシュレス決済

まず、電子申請に続く取組として、危険物や保安三法の許可申請等に必要な手数料の支払いのキャッシュレス化を目指した。

オンラインで手数料を決済する手段を確立しなければ、申請者は現金での手数料支払いのためだけに来庁する必要があり、電子申請の利便性を活かすことができないという明確な課題があった。そこでキャッシュレスでの決済方法を検討し、令和3年1月からクレジットカード決済を開始した。

複数あるクレジットカード決済のシステムの中から、カードリーダー等のハードの整備が不要で、コストをかけずに運用を開始できるものを選択した。手続きの流れは、電子申請の受付時に申請者へメールアドレスの登録を求め、当該メールアドレスあてに送付したURLからアクセスできるクレジットカード決済用のページに必要な項目を入力して決済してもらう。このシステムでは消防局側で申請者のクレジット情報を保有しないため、情報管理の面でも利点があった。

慣習であった手数料の現金収納にこだわらなかったことで、申請者は電子申請に続いて手数料納付もオンラインで行えるようになり、利便性が向上したことが電子申請率の向上に繋がっている。また、職員の現金取扱に係る事務負担が減少し、リスクの軽減にも繋がった。



神戸市消防局でのクレジット決済フロー

更に、市民のニーズを把握するために申請者に対してヒアリングを実施。手数料の支払方法として希望の多かったコンビニ支払やオンラインバンキング、電子マネーなどに対応することとし、令和4年度からキャッシュレス決済の手段を拡充させた。

これらの取組を周知するためにQRコードの掲示を窓口で行うなど、従来のリーフレットの配布などとは違うアプローチの広報も取り入れている。

消防局の各種手続きは、 電子申請がおススメです。

対象手続きが増えて、ますます便利に
詳しくは、こちらから。

神戸市 消防局 電子申請 検索



神戸市消防局

QRコードを用いた広報例

○完全オンライン化へ

令和4年12月1日から、火薬類取締法に基づいた『火薬類輸入許可申請書』に対する行政処分通知である『火薬類輸入許可書』の電子交付を開始した。神戸港から火薬を輸入する業者は全国に点在しているが、申請手続のために何度も関東や九州から来庁されていたことから、完全オンライン化の効果が高いと判断した。

『情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律』等、関係法令に基づいて許可書の真正性を確保した上で、電子署名された許可書のデータを首長名の電子証明書と併せてオンラインで送付することで、これまでの紙の許可書の交付に代えている。

電子申請、手数料のキャッシュレス決済に続いて、行政処分通知も電子交付をすることで、火薬類を輸入する際に必要な手続をオンラインで完結できるようになり、実際に申請者は来庁することなく許可書を得ることが出来ている。

今後は電子交付できる行政処分通知の種類を増やし、更に手続の効率化を図りたい。

4 執務環境の改善

○マルチディスプレイとペンタブレット

電子申請が普及するにつれ、担当職員が審査事務を行ううえでの問題も散見されるようになった。中でもノートPCのディスプレイ上で行う申請データや図面の確認・審査については、書類に比べて手間のかかるケースが多いことから、執務環境の改善に取り組んだ。

まず、ページ数の多いPDFの資料や大型の図面を効率的に確認できるように、大型のディスプレイを全担当者に配備し、ノートPCのディスプレイと併せてマルチディスプレイでの執務環境を整えた。2つ以上のデータの比較が容易になり、資料・図面の検索性も向上した。

続いて、PDFの資料に手書きで文字等を追記できる機能を有した液晶ペンタブレットを導入した。申請書類に添付された資料(PDF)の不備箇所を申請者に指摘する際や、電子決裁に添付する資料に法令の根拠や注意点などを記入する際に有効であり、効率的に審査事務を進めることができるようになった。担当職員からはデータのみで審査事務を行うことへの抵抗感がなくなり好評を得ている。



大型ディスプレイやペンタブレットを活用した執務環境



ペーパーレスでのオンライン会議

○ワイヤレスでのPC利用

本部事務所内では庁舎内無線LAN（LGWAN）が整備されたことで、自席で使用しているノートPCを窓口等でもワイヤレスで活用できるようになった。また、ミーティングスペースに設置した大型ディスプレイに接続すれば大人数への情報共有が容易に行えるようになった。



LTE端末のイメージ

庁舎外であってもワイヤレスでLGWANに接続できるLTE端末が神戸市の各部局に導入され、PCと組み合わせることで場所にとらわれずに執務することが可能となった。立入検査先にノートPCを持ち込むことで現地において台帳データの確認・修正等が行えるようになり、帰庁後の作業を減少させることができた。計画的に在宅勤務を行うことも可能となり、職員の執務環境は大きく変化してきている。



LTE端末を活用した在宅勤務

5 まとめ

電子申請、キャッシュレス決済や行政処分通知の電子交付を初め、電話やメールなどを含めるとオンラインで完結できる事務が増え、申請者の来庁は徐々に減少してきている。担当職員は窓口対応をする時間が減ったことでスケジュール管理が行いやすくなり、立入検査に充てる時間が確保しやすくなった。また、データで完結する仕事が増加したことで職員のペーパーレス化の意識も強くなり、紙の消費量を大幅に削減できている。

オンラインでの行政手続を充実させたことで、市民の利便性向上と併せて、新型コロナウイルスの流行等に左右されずに業務遂行が可能となっており、これはBCPの観点から非常に有効であった。

今後も、業務見直しにより従来の対面・紙による行政手続を徹底的に見直し、スマート化を推進することとしている。消防局で所管する行政手続の総処理件数のうち70%を令和7年度末までに電子申請等で処理することを目標としており、令和3年度末時点で43%まで進捗している。

組織としてあらゆる業務のDX推進を検討することに抵抗がなくなってきており、新たな提案が担当職員から出てくるようになった。更なる業務改革に取り組み、消防業務の充実へ繋げていきたい。