

# 事案書 ( 経営会議    調整会議 )

開催日：令和3年11月19日(金)

担当課：政策部 デジタル戦略課、市民経済部 市民課

件名：オンライン申請におけるキャッシュレス決済の導入について

提出理由：行政サービスのデジタル化の推進に向け、オンライン申請システムのキャッシュレス機能を利用し諸証明交付事務を行うにあたり、その内容について了承を得るため。

内容：

## 1. 背景

- 令和2年12月に閣議決定されたデジタル・ガバメント実行計画に「行政サービスの100%デジタル化の実現」が掲げられた。
- また、新型コロナウイルス感染症の影響によって外出が制約される中、窓口等を訪れることなく手続を行えるオンライン申請の重要性は一層高まっている。
- 本市では以前から、児童手当の申込みなど一部の行政手続をオンラインで受け付けてきたが、申請システム上に決済機能が備わっていなかったため、利用者に手数料負担を求める手続については、対象とすることができていなかった。
- こうした中、令和3年3月には県及び本市を含めた県内市町村で共同運用しているオンライン申請システムの「電子申請システムe-kanagawa」にキャッシュレス決済機能（利用する市町村は導入費・運用費等を負担する。）が追加された。

## 2. 基本的な考え方

- 来庁せずに行政手続を完結できる環境を整え、市民の利便性向上と、新型コロナの感染リスクの低減につなげることを目的として、キャッシュレス決済機能を利用したオンライン申請の充実に取り組んでいく。
- 導入は、現行のシステム上で実装可能な「電子申請システムe-kanagawa」で進めるものとし、効果を高めるため、申請件数の多い諸証明交付事務を対象手続としてサービスを開始する。
- デジタル化に向けたインセンティブとなるよう利用者負担等について考慮しつつ、デジタルデバインドへの配慮や他の交付方法との過度な乖離が生じないように、均衡を図っていく。
- 今後については効果を見極めた上で、オンラインで決済し申請を完結できる対象手続の拡大に向け、継続的に取り組んでいく。

・中長期的には、オンライン手続の定着によって来庁者数の減少が見込まれるため、窓口従事者や業務負担の縮減、行政リソースの有効活用につなげていく。

## 3. 導入の内容

### (1) 対象手続

- 住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍謄(抄)本、戸籍附票、市民税・県民税証明書の取得

### (2) 決済手段

- クレジットカード

### (3) 交付手数料等

- 証明交付手数料は、窓口・郵便・コンビニ交付と同額とする。
- 市が送付する証明書の郵便代については、利用者負担として実費を徴収する。

### (4) 関係例規の改正

#### ① 手数料条例

- オンライン申請者に対して、各種証明書を送付する際の郵便代を請求するにあたり、条例を改正する。

#### ② 印鑑条例

- オンライン申請において、マイナンバーカードの電子署名により（印鑑登録証の番号を入力することなく）印鑑登録証明書を申請できるよう条例を改正する。あわせて、市民課窓口においても、印鑑登録証に代えてマイナンバーカードで申請ができるよう所要の改正を行う。

### (5) サービス開始時期

- 令和4年10月(予定)

## 4. その他

### (1) 他市のオンラインキャッシュレスによる証明交付事務の実施状況

- つくば市、戸田市、横浜市等において導入済

### (2) 周知等

- 広報やまと等により周知するほか、リニューアルする市ホームページに手続ポータルサイトを設け、市民等がオンライン申請を利用しやすい環境を整えることにより推進を図る。

経過

- H17. 7 電子申請システム e-kanagawa 運用開始
- R 2.12 デジタル・ガバメント実行計画策定(国)
- R 3. 3 電子申請システム e-kanagawa にキャッシュレス決済機能搭載

今後の予定

- R 4. 2 議案提出(手数料条例・印鑑条例)
- R 4. 9 広報やまと掲載
- R 4.10 サービス開始