



キャッシュレス決済導入等による行政手続のオンライン化に関する課題解決と利用促進に向けた普及方策



兵庫県 神戸市消防局

事例類型 I 実効性向上 / III 効率化 / VI 広報活動 / VII デジタル化

取組期間 令和3年1月から

背景

コロナ禍において予断を許さない状況が続く中、新型コロナウイルス感染症対策だけでなく市民サービス向上や職員の業務改革の観点も含めて行政手続のオンライン化が注目されており、神戸市としても「行政手続のスマート化」の取組を進めているところである。

当消防局においては、令和2年4月から火災予防条例に基づく自衛消防訓練届出書の電子申請受付を開始して以降、令和2年度には1,235件が電子申請で届出されるなど実績もあがりつつある。

本事例では、令和3年1月から実施している電子申請の更なる拡充の取組(特に手数料が発生する申請のオンライン化)と、電子申請利用率向上のための取組を紹介する。

内容

1 電子申請を拡充していく上で生じた課題と解決策

(1) 手数料が発生する許認可申請等へのキャッシュレス決済の導入

危険物関係等の許認可申請には手数料が発生するものがあり、これらの手続に電子申請を導入するためには、手数料領収を窓口で行わない方法を確立する必要があった。そこで、オンラインで手数料を支払う方法としてクレジットカードを使用したキャッシュレス決済を導入した。

クレジットカード決済には読取端末にカードを差し込んで支払う方法などもあるが、この方法では各消防署にハード整備が必要となるほか、結局窓口で実施することになるため、オンラインで支払いを完了させる方法として、メールリンクシステムを導入した。

この方法では、職員がシステムに請求金額等の情報を入力するとシステムからメールが發送され、それを受け取った申請者はメールに記載されているURLから決済画面に遷移し、クレジットカード情報を入力して決済を行うことができる。なお、この決済システムは読取端末等のハード整備が必要ないこともあり、低額の費用で導入・運用が可能であった。

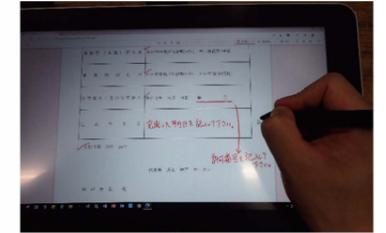


(2) 電子申請受付後の電子データによる審査

電子申請は受け付ければ完了ではなく、その後の形式要件のチェックや審査といった後続事務が発生する。電子申請で受け付けたものは当然電子データであり、これを紙で出力しては行政側の印刷費が必要となるほか、ペーパーレス化にもならないが、一方で、従来の紙で行っていた審査方法(審査に関する指摘事項や法律

の参照部分のメモ書き等)を電子申請でも同様に行いたいという審査担当職員からの要望もあった。

この課題に対応するため、他業界のデジタル化について調査したところ、イラスト制作等に使用するための液晶ペンタブレットを、デジタル描画だけでなく学校のリモート授業等で活用している事例を把握したため、審査担当職員に配置した。その結果、紙同様に電子データにコメントやチェックを容易に書き込むことができようになり、審査のためにわざわざ電子データを紙で印刷する必要がなくなった。



2 電子申請の利用を促進するための方策

電子申請システムを導入しても、施策としての効果は利用されなければ生み出せない。そのため、立入検査や窓口でのリーフレット配布やホームページでの案内掲載のほか、来庁者テーブルへの電子申請URLのQRコード掲示、関係団体向け説明会の実施及び関係機関誌への掲載を実施した。また、郵送指導の際などにリーフレットを同封し、違反是正を促進する手段としても電子申請を活用した。

さらに、管内には区役所や市営住宅、学校、保育園など市の所有・管理する防火対象物も相当数あることから、市デジタル担当部局と連名で、庁内に対して各部局や指定管理者等からの届出について電子申請を積極的に活用するよう促すことで、消防計画作成(変更)届出書や消防用設備等(特殊消防用設備等)点検結果報告書などの利用数の増加が認められた。

防火管理関係や法定点検、訓練など同じ者が繰り返し行う届出等については、一度利用してもらうことができれば、継続して利用されることが期待できる。



始まっています。電子申請



成果

- キャッシュレス決済の導入により、東京都などの県外から申請する事業所が出張せずに申請できるようになり、大変便利になったとの評価を頂いている。また、職員の現金取扱リスクが軽減され、現金入金に伴う業務時間も含めると、手数料関係の事務処理時間が概ね10分の1程度に短縮できた。
- 液晶ペンタブレットの導入では、電子データのまま審査ができるようになったため、ペーパーレス化はもちろん、申請から審査、決裁、保存まで一度も紙に出力することなく処理できるようになり、テレワークでも受付から決裁まで完結できるようになった。
- 様々な方法で利用促進を図った結果、令和3年中において、消防用設備等点検結果報告書585件など計2,900件を超える申請・届出等が電子申請で行われた。また、自衛消防訓練届出書は29.9%、火災類輸入届は65.8%など電子申請率も順調に増加した。

特記事項

● 今後の課題・展望

- ・ キャッシュレス決済導入後も現金で手数料を納付する事業者にはヒアリングしたところ、法人カードを所持していないことが理由のひとつであることがわかった。今後はキャッシュレス決済手段を拡充し、令和4年当初からオンラインバンキングや銀行ATM、コンビニ支払、電子マネー等での手数料支払いが可能となるよう取組を進めている。
 - ・ 許可等の行政処分を求めている申請については紙で許可書を発行している状況であり完全なオンライン化には至っていない。現在、電子署名等の活用による行政処分通知のオンライン化についても導入を検討している。
- なお、以上の施策については、国において関連法制の整備が進んでおり導入しやすい環境が整備されつつある。当消防局においては今後も電子申請等を手段として、市民サービスの向上、職員の業務改革を進めていく。

★ 選考委員のコメント

申請手続のオンライン化を進めるため、円滑な審査事務に資する液晶ペンタブレットの導入、簡便な手数料の支払いが可能な決済システムの導入、申請者向けQRコードの掲示など、他の消防本部の参考になる取組である。