

電子申請等対応機器導入による 予防業務プロセスの改善



大阪府 吹田市消防本部

事例類型 III 効率化 / VII デジタル化

取組期間 令和 5 年 2 月から

背景

当市では、令和3年7月に「吹田市行政手続の電子化取組方針」が示され、自治体DXの推進が本格化し、当時の国の動向は、「行政手続のオンライン化の推進、業務プロセス・システムの標準化」などといった対応が課題とされ、令和4年度中に火災予防分野の各種手続における電子申請等（以下「電子申請等」という。）の一部（19手続（10様式））の受付を開始できるよう取組を促進していたが、当消防本部では、既存のパソコン端末で電子データの図面等を審査することは、困難であると感じていた。

そこで、電子データを書面感覚で審査ができ、現場検査にも対応できる機器を導入すれば、すべての電子申請等を処理することが可能になり、ペーパーレス化につながると考えた。

また、令和4年度事業である全防火対象物等の台帳データ化と併せることで、査察の効率化も図ることができると業務プロセスの改善も見込まれると考え、電子申請等対応機器（以下「対応機器」という。）に加えて、モバイルプリンターの導入も検討した。

内容

導入した対応機器とは、PDF化した図面等の審査が可能なソフトウェアをインストールしたタブレット方式でも使えるコンバーチブルパソコン（以下「マルチ PC」という。）と当該マルチ PC に接続して使用する大型ワイドの液晶ペンタブレット（以下「液タブ」という。）であり、さらにマルチ PC を有効活用するため、モバイルプリンターも併せて導入した。

電子申請等があれば、主に次の①～③の要領で処理し、査察時には、④のようにマルチ PC とモバイルプリンターを活用する。

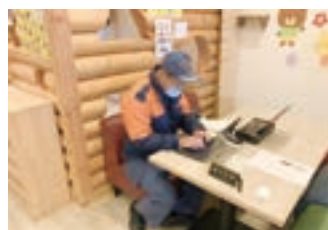
- ① 電子データ（PDF）を審査するときは、マルチ PC に電子データを読み込み、液タブを活用して、タッチパネルで距離測定等を行い、必要に応じて電子データ上に指摘内容を記載する。
- ② 審査後は、電子決裁で処理し、意見書等は、当市独自の電子申込システム（容量100MB 対応）を使用して申請・届出者（以下「申請者等」という。）に送付する。
- ③ 電子申請等に基づく現場検査については、マルチ PC を活用して、タブレット方式で設備図面等をチェックしながら、検査を実施する。
- ④ 査察時は、台帳データを取り込んだマルチ PC とモバイルプリンターを持参し、マルチ PC に映し出した各階平面図や関係者情報を基に査察対象物を確認して、指摘事項があれば、立入検査結果通知書や警告書（以下「通知書等」という。）を現地手交する。



審査の様子



検査の様子



査察の様子

成果

令和4年4月1日から電子申請等の一部（19様式）の受付を開始し、対応機器導入後、令和5年2月1日からすべての電子申請等の受付を試験的に開始したところ、令和4年度の電子申請等は、全体の0.8%である117件であった。令和5年4月1日からは、本格的に受付を開始したところ、同年11月30日現在、令和5年度の電子申請等は、全体の2.3%である210件であり、8か月で前年度を上回る結果となった。

申請者等からは、窓口に行く時間的制約がなく、とても便利であるという声をいただいている。

審査・検査担当者は、電子データ（PDF）を紙出力することなく書面感覚でストレスなく審査ができ、検査時は、当該データを読み込んだマルチ PC のみを携行することで、軽量化により負担が軽減され、導入して良かったと感じているとのこと。

査察担当者からは、関係法令を取り込んだマルチ PC による携行品の軽量化、通知書等の現地手交、マルチ PC 備付けカメラと録音機能を活用した違反事実の記録など業務プロセスが改善され、職員の業務負担が軽減されたとうれしい声が上がっている。

対応機器の操作については、関係業者の協力を得て、基本操作方法の講習会を開催し、その後は、職員が誰でも簡単に操作できるよう、操作マニュアルを作成したことで、一定のスキルを保てるようにした。

また、電子申請等に関係する要領をすべて改正し、通知書等の様式については、マルチ PC を使用して現地手交しやすいように新たに追加するなどの工夫をした。

当市では、電子申請等の実績は、少ないが次のようなメリットが大いに見込まれ、今後は、申請者等に対して、より効果的な電子申請等の普及啓発活動を実行していかなければならない。

申請者等側のメリット

- ① 新型コロナウイルス感染症などの感染対策。
- ② 窓口訪問の手間が省け、24時間申請・届出が可能。
- ③ 窓口混雑時の待機不要。
- ④ 申請・届出書作成による紙出力のコスト削減。

消防側のメリット

- ① 新型コロナウイルス感染症などの感染対策。
- ② 申請・届出書を任意の時間にまとめて行う効率的な受付が可能。
- ③ 紙媒体の削減による庁舎空間の最適化。
- ④ 紙出力不要によるペーパーレス化により、コスト削減。
- ⑤ 通知書等の現地手交による業務プロセスの改善及び郵便料等のコスト削減。

特記事項

令和4年2月に新型コロナウイルス感染症対策として、スマートフォンによるリモート検査（テレビ電話による遠隔検査）を取り入れ、セキュリティや衛生上の問題で事前予約が必要な建物に対しても事前通知なしで立入検査を実施することが可能になるなどの取組を始めたが、マルチ PC 等を導入したことで、当市消防本部の予防業務プロセスが大きく改善され、市民サービスの向上と職員の業務負担の軽減が図れたことは非常に喜ばしいことである。

まだまだ世間的に電子申請等の認知度が低く、当市消防本部においても実績が少ないため、より効果的な電子申請等の普及啓発活動が今後の課題となるが、普及すれば、新たな課題が発生する可能性があり、対応機器を使用した模擬審査・検査・査察を実施して、効率的な作業方法を模索しながら、職員が一丸となって業務プロセスの最適化を目指していく。