事例No.	2914
公表年度	R5
団体の属性	指定都市
団体名	大阪府大阪市

事例区分	DX

タグ	・ICT ・（行政改革）業務の効率化 ・クラウド

事例種類	ICT

事例内容・タイトル

行政サービスやインフラの持続化：大阪市のオンライン申請

出典

活力ある地域社会の実現に向けた情報通信基盤と利活用の在り方に関する懇談会（第1回）

(3) 公共・準公共サービスの効率化

○ 行政サービスやインフラの持続化：大阪市のオンライン申請

地域課題・背景

住民は行政手続きのために開庁時間内に直接窓口まで出向かねばならず、待ち時間も発生し、不便

従来の電子申請システムでは、簡易的な行政手続きしかオンライン化が実現できていなかった

- インターネット上での本人確認や手数料の支払い等に対応していない

サービス内容

概要

- 新たに「大阪市行政オンラインシステム」を構築。2021年度に500手続き、2023年度に1,000手続き、2025年度に2,000手続きのオンライン化を目標としている。
- 本人確認はマイナンバーカードで、手数料支払いはクレジットカードによるオンライン決済が可能。（事業者向け手続きに関しては、GビズIDにも対応。）
- 手続きの進捗を見える化し、利用者自らマイページで審査状況を確認できる。審査ステータスの変更は、プッシュ通知でお知らせすることも可能。



サービス提供者 ㈱ TKC

検討フェーズ 実装段階 (2020年8月より)

導入にあたって工夫した点

- 方針策定にあたり、まず「行政手続きの棚卸し」「電子申請システムの機能調査」を実施
  - 「行政手続きの棚卸し」では、半年ほどかけてすべての行政手続きに対し、その手続きはどんな根拠法令に基づくものか、申請受付から交付までの事務処理や利用する業務システムは何か、申請の対象者は誰か、押印・決済は必要なのか、処理時間はどの程度かかっているのか等の業務特性を調査
  - 「電子申請システムの機能調査」については、市が目指す次世代の電子申請システムにはどんな機能が必要なのか、それは既存製品の機能で十分なのか、新しい機能が必要なのかどうか、等を調査し、電子申請システムに求められる機能要件を整理
- 上記調査結果をもとに、「大阪市行政手続きオンライン化推進計画」を策定し、方針を明文化
- オンラインで行える申請や手続きが拡大するよう、BPR（業務改革）とシステムの機能拡充を推進している。取り組みを推進するにあたっては、申請数が多い手続きや窓口に訪れることが難しい方に関係する手続き等から優先的に検討するとともに、窓口の混雑緩和や市民の手続き時間の短縮に向け、「スマート申請（オンライン上での手続き判定及び事前申請入力）」の実現に取り組んでいる。

【出典】大阪市　行政手続きオンライン化推進計画（https://www.city.osaka.lg.jp/ictsenryakushitsu/page/0000320729.html#online）及び
ICT戦略室へのインタビュー（https://www.tkc.jp/lg/kaze/202010tokusyu/）を基に作成