

令和6年1月31日

第3回 行政サービスの変革・新庁舎整備検討審議会

吉野町における 行政サービスの変革について

- 町民の役場の利用状況
- 役場行政サービスの現状と課題
- 行政サービス変革による理想像

事務局提出資料I

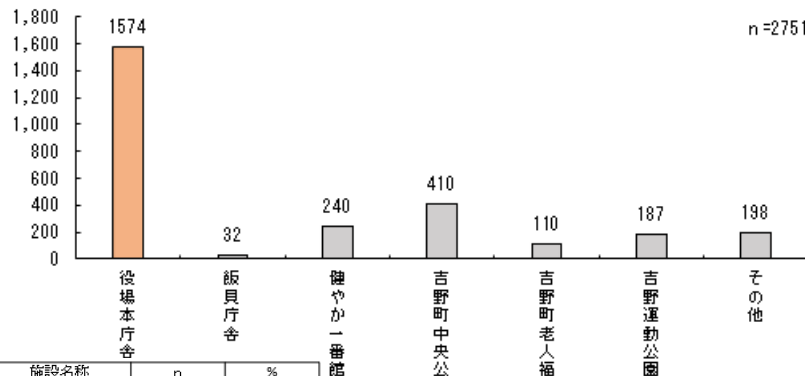
【現状①】町民の役場の利用状況

○ 令和4年に町民に対して実施した「行政サービスアンケート調査」においては、役場の利用頻度は町民の約半数が年に数回程度であり、本庁舎への来庁が約60%を占めている。町民が役場に来る主な目的としては、「住民票・印鑑証明・戸籍に関すること」が最も多く、次いで「国民健康保険・国民年金に関すること」、「税金に関すること」、「子育て、高齢、介護、障害など福祉に関すること」の順となっており、上位4項目はいずれも窓口業務に関するものである。

- 令和4年実施「行政サービスアンケート調査」の概要
 - 調査対象：満18歳以上の吉野町民5,922人
 - 調査期間：令和4年7月23日～令和4年7月31日
 - 回答結果：2,777人/5,922人 回答率：46.9%
 - (令和4年実施「行政サービスアンケート調査結果」抜粋)

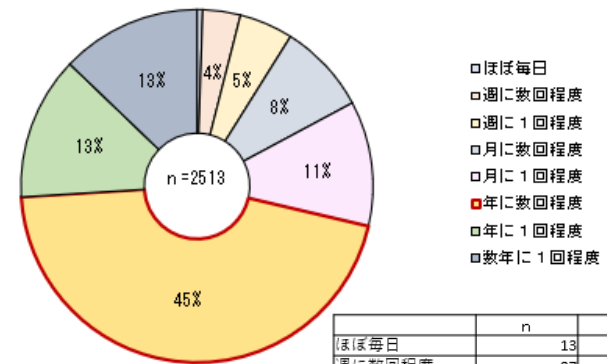
よく行く公共施設

役場本庁舎が最も多く、他の施設に対しても差が大きい。



よく行く公共施設の利用頻度

公共施設の利用頻度としては約半数が年に数回程度である。



施設名称	n	%
役場本庁舎	1574	59.8
飯貝庁舎	32	1.2
健やか一番館	240	9.1
吉野町中央公民館	410	15.6
吉野町老人福祉センター(中荘温泉)	110	4.2
吉野運動公園	187	7.1
その他	198	7.5
不明	26	1.0
全体	2751	100.0

利用頻度	n	%
ほぼ毎日	13	0.5
週に数回程度	87	3.5
週に1回程度	124	4.9
月に数回程度	208	8.3
月に1回程度	288	11.5
年に数回程度	1140	45.4
年に1回程度	330	13.1
数年に1回程度	323	12.9
不明	264	10.1
全体	2513	100.0

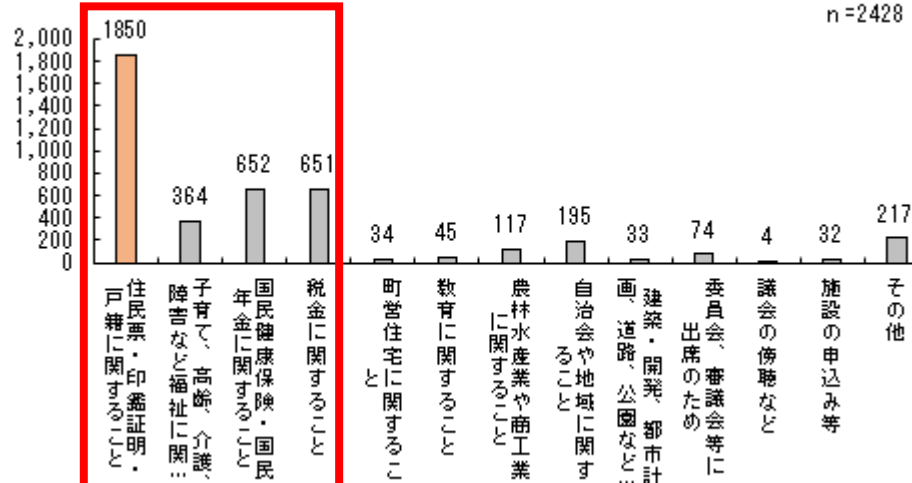
【現状①】町民の役場の利用状況（続き）

（令和4年実施「行政サービスアンケート調査結果」抜粋）

役場に来る主な目的

住民票・印鑑証明・戸籍に関することとの回答が最も多く、他の項目に対しても差が大きい。

※ 3つまで選んで回答



役場に来る主な目的	n	%
住民票・印鑑証明・戸籍に関すること	1850	76.2
子育て、高齢、介護、障害など福祉に関すること	364	15.0
国民健康保険・国民年金に関すること	652	26.9
税金に関すること	651	26.8
町営住宅に関すること	34	1.4
教育に関すること	45	1.9
農林水産業や商工業に関すること	117	4.8
自治会や地域に関すること	195	8.0
建築・開発、都市計画、道路、公園などに関すること	33	1.4
委員会、審議会等に出席のため	74	3.0
議会の傍聴など	4	0.2
施設の申込み等	32	1.3
その他	217	8.9
不明	349	
全体	2428	100.0

その他意見	(件)
選挙、期日前投票、不在者投票	26
ゴミ袋購入	19
マイナンバーカード	16
行かない、わからない	16
獣のおり、あらいぐま捕かく器、有害鳥獣駆除の申請	5
仕事	5

枠で囲った項目の内、「住民票・印鑑証明・戸籍に関すること」・「国民健康保険・国民年金に関すること」・「税金に関すること」は町民税務課（役場本庁舎）が、「子育て、高齢、介護、障害など福祉に関すること」は長寿福祉課（健やか一番館）が主に掌理している。

【現状②】吉野町における行政手続状況

○ 吉野町の手続（分野別に件数の多いものを抽出）状況は以下の通り。（R4年集計）

分類	手続名	手続件数	担当課
住民窓口関係	戸籍等交付申請	7,614	町民税務課
住民窓口関係	マイナンバーカード交付等申請	3,500	町民税務課
住民窓口関係	町県民税給与・年金支払報告書受付	3,000	町民税務課
住民窓口関係	町県民税申告	1,000～3,000	町民税務課
住民窓口関係	住民票の写し等交付申請	1,942	町民税務課
住民窓口関係	国民健康保険高額療養費支給申請	1,653	町民税務課
住民窓口関係	印鑑登録証明書等交付申請	1,619	町民税務課
住民窓口関係	各種税証明交付申請	1,203	町民税務課
住民窓口関係	固定資産税償却資産申告	889	町民税務課
住民窓口関係	車検用納税証明申請	300～1,000	町民税務課
住民窓口関係	死体火葬許可申請	300～1,000	町民税務課
福祉関係	介護保険負担限度額認定申請（新規・更新）	300～1,000	長寿福祉課
福祉関係	がん検診申込	300～1,000	長寿福祉課
福祉関係	介護保険料過誤納金請求	291	長寿福祉課
福祉関係	避難行動要支援者名簿情報提供の同意	137	長寿福祉課
福祉関係	高齢者移動支援事業利用申請	121	長寿福祉課
福祉関係	居宅サービス計画依頼届出書	118	長寿福祉課
福祉関係	介護保険 要介護・要支援更新認定申請	100～300	長寿福祉課
福祉関係	新型コロナ予防接種 接種券および接種済証再発行申請	100～300	長寿福祉課
福祉関係	精神障害者医療費助成金申請	100～300	長寿福祉課
福祉関係	介護保険高額介護（介護予防）サービス費支給申請	95	長寿福祉課
福祉関係	老人福祉センター使用に関する申請	63	長寿福祉課
教育関係	吉野さくら学童クラブ入所手続	198	教育総務課
教育関係	通学・通園バスの使用手続き	180	教育総務課
教育関係	高等学校等生徒通学費補助申請（兼補助金請求）	120	教育総務課
教育関係	自転車通学生への助成金支払い手続き	53	教育総務課
教育関係	新年度入学（就学）に関する手続き	51	教育総務課
教育関係	就学援助費支給申請書兼請求書	50	教育総務課

【現状②】吉野町における行政手続状況（続き）

分類	手続名	手続件数	担当課
生活環境関係	農家台記載水田情報帳の提出	300～1,000	暮らし環境整備課
生活環境関係	吉野町デマンドバスの利用登録	235	協働のまち推進課
生活環境関係	狂犬病予防注射済票交付申請書	122	暮らし環境整備課
生活環境関係	伐採及び伐採後の造林の届出	92	暮らし環境整備課
生活環境関係	霊柩車使用許可申請書	86	暮らし環境整備課
生活環境関係	有害鳥獣（アライグマ）捕獲檻申請	63	暮らし環境整備課
生活環境関係	道路占用許可申請書	50	暮らし環境整備課
生活環境関係	環境衛生デー実施計画書	46	暮らし環境整備課
生活環境関係	犬の死亡届	40	暮らし環境整備課
施設申込関係	吉野運動公園使用許可等申請書	1674	生涯学習課
施設申込関係	吉野町中央公民館使用許可等申請	665	生涯学習課
役場内事務関係	入札参加資格申請	998	総務課
役場内事務関係	口座振替依頼	558	総務課
役場内事務関係	債権者登録	345	総務課
役場内事務関係	広報よしのに折込チラシを入れる際の依頼	79	政策戦略課
その他	ふるさと納税寄附申込み	3281	協働のまち推進課
その他	「つながり住民吉野」登録申請	2006	協働のまち推進課
その他	ワンストップ特例申請受付	684	協働のまち推進課
その他	空き家バンク登録	145	協働のまち推進課
その他	ふるさと納税謝礼品登録	83	協働のまち推進課

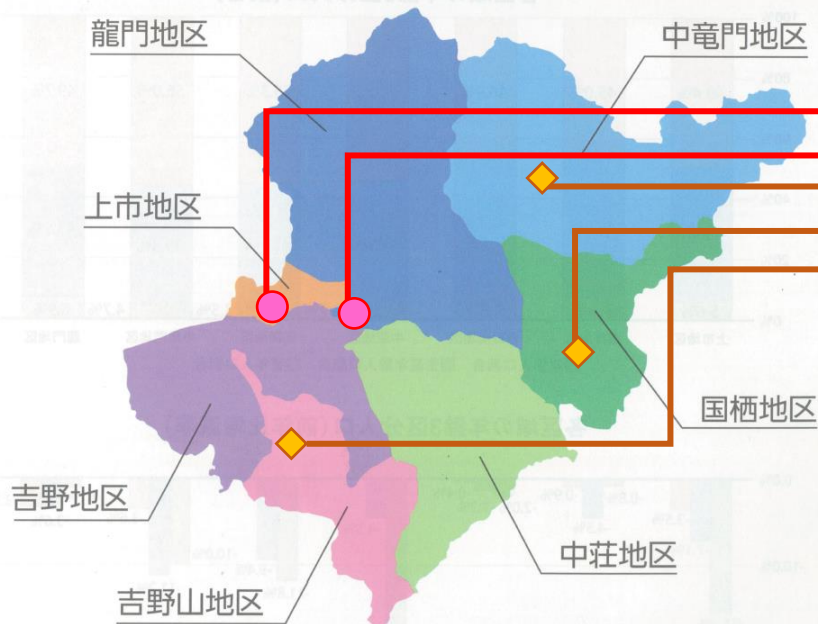
【現状③】庁舎外で利用可能な行政サービス等

- 吉野町では、役場庁舎に来庁しなくても、自宅や自宅近くで証明書の取得や申請手続きができるよう環境整備を実施している。

証明書交付・各種支払い関係

- ・ マイナンバーカードを活用した住民票の写しと印鑑登録証明のコンビニ交付
※課税・非課税証明と所得証明の交付をR6年度内に拡張予定
- ・ 各種税、各種保険料、水道料金、町・県営住宅家賃のコンビニ等・スマホ決済
- ・ 町内郵便局（吉野山、中竜門、新子）でコンビニ交付と同様の証明書交付を開始予定（R6年3月～）
- ・ また、コンビニや郵便局で各種証明書を取得する場合の手数料を、窓口に来庁する場合の手数料より引き下げるについても、今後検討している。

町内のコンビニ・郵便局位置図



※証明書発行端末は概ね各地区の中心部から5キロ圏内に1拠点あるように設置

- ローソン吉野上市店
- ローソン吉野リバーサイド店
- 中竜門郵便局
- 新子郵便局
- 吉野山郵便局



(コンビニ交付イメージ)

【現状③】庁舎外で利用可能な行政サービス等（続き）

手続のオンライン化関係

- 自宅から、スマートフォン等を活用し、各種行政手続ができるよう順次手続数を拡大している。
- 具体的には、スマートフォン等とマイナンバーカードを用いて、
 - ・オンラインによる転出届の提出と、転入届提出のための役場への来庁予定日を通知する転入予約手続が可能となった。
 - ・また、以下の子育て・介護関係の26手続についても、オンライン手続が可能となっている。

子育て（15手続）	介護（11手続）
児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求	要介護・要支援認定の申請
児童手当等の額の改定の請求及び届出	要介護・要支援更新認定の申請
氏名変更／住所変更等の届出	要介護・要支援状態区分変更認定の申請
受給事由消滅の届出	居宅（介護予防）サービス計画作成（変更）依頼の届出
未支払の児童手当等の請求	介護保険負担割合証の再交付申請
児童手当等に係る寄附の申出	被保険者証の再交付申請
児童手当等に係る寄附変更等の申出	高額介護（予防）サービス費の支給申請
受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出	介護保険負担限度額限定申請
受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出	居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請
児童手当等の現況届	居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請
支給認定の申請	住所移転後の要介護・要支援認定申請
保育施設等の利用申込	
保育施設等の現況届	
児童扶養手当の現況届の事前送信	
妊娠の届出	



（マイナポータル申請画面の一例）

行政サービス変革を行うに当たっての現状の整理

町の現状

- 人口6,036人 高齢化率52.7%（R6年1月1日時点）
5年間で人口は約1,000人減少し高齢化率は約3.7%上昇している。
- 町面積は95.65㎡と広い上に集落が点在しているため自宅近くに役場がない状況。
- デマンドバスの普及で移動利便性は向上したが、高齢者は役場に行くこと自体が一苦勞。
- 日中町外へ仕事に出ている人が多く、役場へ行くために休みを取る必要がある。

特に高齢化率が高い吉野町の課題

- 役場と町民の心理的距離を近づけること。
- サービス提供者である行政がデジタル技術を使いこなすことで、機器に不慣れな人や、利用が困難な人であってもデジタル化の恩恵を実感できるような取組みを実施すること。
- デジタルを利用する人に向けては、利用者の視点を第一に利便性向上を図ること。
- 職員等が手続をサポートする環境を確保すること。

職員の現状

- 職員数137人（R6年1月1日時点の正規職員数）
- 時間外勤務が多くワークライフバランスが取れた生活を送ることができていない。
- 「行政サービスの変革」のためにデジタル技術の導入（手段）だけが先行すると、それらに対応する分、事務量が増加し時間外勤務を助長してしまう。
- 必要な業務の取捨選択と業務の運用方法の見直し（簡素化）をし、業務効率化と利便性向上に資するデジタル技術の導入が求められる。

行政サービス変革による理想像

- 町職員は、業務の取捨選択と業務の運用方法の見直し（簡素化）に取り組み、デジタル技術を活用して業務量を減少させ、町民と行政の総接触時間を増やすことができるような企画を立案、実行して、役場が単なる手続の場から様々な人たちと地域課題を解決する場として活用されていくことを目指す。
- 変革を実現するための取り組み例としては以下のものが考えられる。

【書かせない役場】

マイナンバーカードを活用し、申請書の住所、氏名、生年月日等を機械印字する。記入の手間を省き手続時間を短縮させる。役場本庁舎・健やか一番館に設置している。

【迷わせない役場】

複雑でわかりにくい手続内容を簡素化し、分かりやすい行政サービスを提供する。押印廃止や業務改革で手続の効率化と利便性向上を図る。

【行かせない役場】

- ・オンライン申請を推進し町民が役場に来なくても手続できるように環境整備をする。
- ・職員が地域に出向き、窓口業務を行ったり申請手続に関するサポートや、地域・町民の相談を聞いて一緒に解決に取り組む。

【「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（令和5年6月9日閣議決定）】 抜粋

2. デジタル社会の実現に向けての理念・原則

(2) BPRと規制改革の必要性

デジタル化を進めるに際しては、オンライン化等が自己目的とならないように、本来の行政サービス等の利用者の利便性向上及び行政運営の効率化等に立ち返って、業務改革（BPR）に取り組む必要がある。

1. 利用者のニーズから出発する
2. 事実を詳細に把握する
3. エンドツーエンドで考える
4. 全ての関係者に気を配る
5. サービスはシンプルにする
6. デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める
7. 利用者の日常体験に溶け込む
8. 自分で作りすぎない
9. オープンにサービスを作る
10. 何度も繰り返す
11. 一遍にやらず、一貫してやる
12. 情報システムではなくサービスを作る

行政組織特有の情報システムについて

行政組織特有のセキュリティ

- 世界中のコンピュータ同士をつないで、情報のやり取りができるインターネットは、便利である反面、悪意を持った者に個人情報^が抜き取られる危険がある。現状、吉野町においては、住民の個人情報を守るため、業務のほとんどをインターネットに接続しない通信網を利用し実務を行っている。

業務によって以下の3種の通信網・パソコンに分けている（三層の対策）

個人番号（マイナンバー）利用事務系ネットワーク

住民記録、戸籍、税、国保、後期高齢、介護、国民年金等の個人情報、マイナンバーを扱う業務において利用。インターネットとの通信を完全に遮断した専用回線を使用。

LGWAN接続系ネットワーク

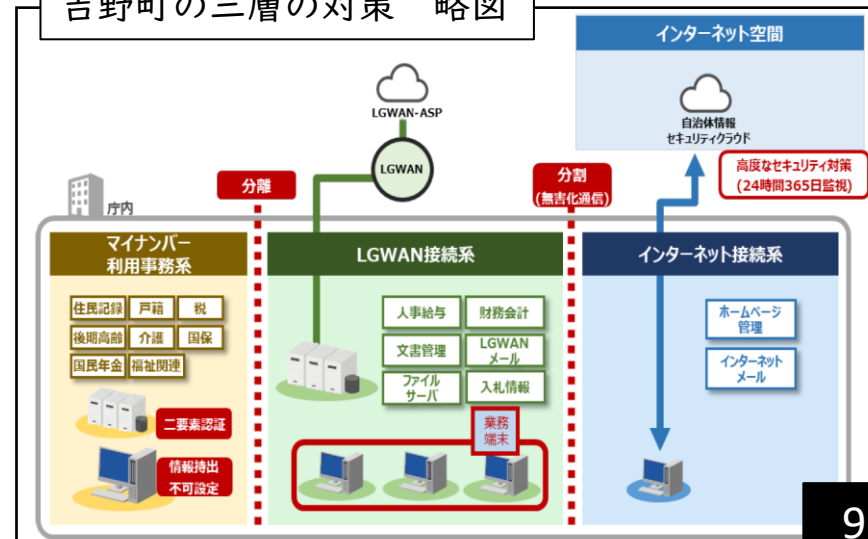
人事給与、財務会計、文書管理等の業務と地方公共団体間でのメール・情報連携において利用。行政専用のネットワークであり、インターネットとの通信を基本的に遮断している。行政専用回線（LGWAN回線）を使用。

インターネット接続系ネットワーク

インターネットを活用した情報収集、町ホームページ管理、民間事業者とのメールにおいて利用。自宅でネットをする環境に近い。

- 役場業務の根幹をなす個人情報^を扱う業務は自宅やオフィスで利用しているインターネットではなく、行政専用の通信回線が敷かれた環境で、専用のパソコンを用いてしか今はまだできない。
セキュリティを担保しつつ、業務の効率性や利便性が向上するよう国もセキュリティ対策の見直し案を发出していることから、行政の選択肢も増え始めており、今後、柔軟な対応を取ることができるよう業務を変貌させることが可能となりつつある。

吉野町の三層の対策 略図



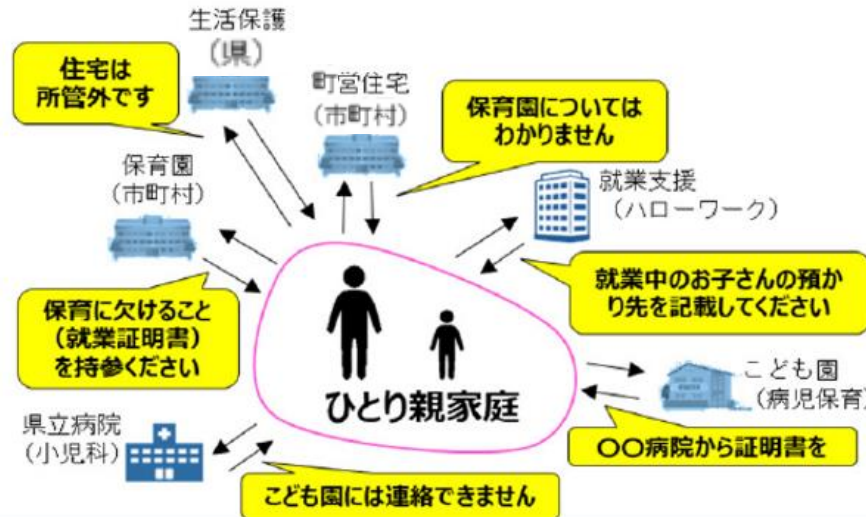
行政組織特有の情報システムについて（続き）

行政組織間におけるデータ連携

- 行政が各々に業務システムを作り上げてきた経緯から、技術的にも行政組織間の協力体制的にも、異なる部署間や国、県、市町村間でデータ共有や連携が簡単にできなかった。

行政組織間でデータ連携が簡単にできていないことにより、手続がなかなか進まない場合がある。

例) ひとり親家庭の現状 申請書類片手に窓口を駆け回るも手続が進まない



- 現在、以下のようにデータ連携しやすい環境が順次整備されていっている。
 - ・ 共通の情報連携基盤の構築
例) マイナポータル・県や市町村が共同で運営するシステム
 - ・ 全国の地方自治体で情報システムの標準化が急ピッチで進められている。
- データ連携が進むことで窓口を駆け回ることなく、一度ですべてが完結できる将来が期待できる。