

## 新型コロナウイルス感染症を契機とした行政手続等の利便性向上に向けた取組について

### 1 背景

新型コロナウイルス感染症（以下「感染症」といいます。）の感染拡大により、区民等の日常生活においては、感染症の感染拡大を防止するため、密閉空間、密集場所及び密接場を避ける新たな暮らしや働き方の実践が求められています。

区は、こうした社会情勢の変革を的確に捉え、感染症の感染拡大防止はもとより、誰もが区役所等に来庁することなく、いつでもどこでも、あらゆる行政手続等を行うことができる、より便利で快適な区民生活の実現を目指します。

### 2 基本的な考え方

- (1) ICT技術等を活用し、誰もが来庁せずに、いつでもどこでも必要な行政手続等を行うことができる、より利便性の高い生活の実現を目指し、「対面レス」、「ペーパーレス」、「はんこレス」、「混雑レス」及び「キャッシュレス」の5つのレスを推進します。
- (2) 5つのレスを推進するため、業務のあり方や方法を抜本的に見直します。
- (3) 行政手続等のオンライン化及びキャッシュレス化を主軸に据え、令和2年度から令和4年度までを集中取組期間とします。

### 3 取組の方向性

- (1) 対面手続から非対面手続への転換

感染症の感染拡大を契機に、郵送により対応可能な行政手続等を拡大してきましたが、更にインターネットを経由した行政手続等を可能とし、距離や時間に捉われることなく手続を行うことができる環境を整備することで、行政手続等に要する時間や紙による申請書類等の削減を実現します。また、行政手続等のオンライン化を円滑に進めるため、押印の取扱いの見直しを図ります。

具体的には、既存の電子申請システムを活用し、電子申請が可能な行政手続等を拡充します。さらに、電子決済機能付の電子申請システムを導入し、申請から決済までを完結できるよう、あらゆる行政手続等のオンライン化を図ります。

- (2) キャッシュレスの推進

使用料及び手数料の決済手段について、キャッシュレス決済が可能な環境を整備し、更なる利便性の向上や現金の受渡しによる感染症の感染防止を図ります。

具体的には、使用料及び手数料の決済をオンライン上でも可能とするシステムを導入します。また、窓口や施設におけるキャッシュレス決済を導入するとともに、口座振替等により納付が可能な手続についても、新たなキャッシュレス決済手段を導入するなど、決済手段の多様化を図ります。

(3) 窓口の混雑を発生させない工夫

行政手続のオンライン化を進めるとともに、窓口の混雑状況が確認できるシステムの導入により、窓口の混雑緩和を図ります。

#### 4 早期実現が必要な取組

感染症の感染拡大を防止し、より便利で快適な区民生活の実現のため、特に利用が多い以下の内容については、早期に実現を図ります。

(1) 住民票の写し等交付請求のオンライン化

住民票の写し等の交付請求・決済をオンライン上で行うことができるようにするための環境整備に取り組みます。

＜電子申請・決済が可能となる手続（予定）＞

住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍全部事項証明書（戸籍謄本）、戸籍個人事項証明書（戸籍抄本）、戸籍の附票の写し、課税（非課税）・納税証明書

(2) 各総合支所区民課窓口におけるキャッシュレス化

住民票の写し等の交付請求を窓口（各総合支所区民課）で行う場合における電子マネー等による決済環境の整備に取り組みます。

(3) 特別区民税・都民税等の新たなキャッシュレス納付手段の導入

特別区民税・都民税、軽自動車税（種別割）、国民健康保険料の納付について、これまで実施してきたコンビニエンスストアでの収納及びモバイルレジ収納※に加え、納付書に印字されたバーコードを活用した新たなキャッシュレス納付手段を導入します。  
※モバイルレジ収納

納付書に印字されたバーコードをスマートフォンのカメラで読み取り、インターネットバンキングやクレジットカードを利用して納付できるサービスをいいます。

(4) 各総合支所区民課窓口における混雑状況のWEB表示システムの導入

混雑状況を確認できるように窓口の待ち人数をWEB上で随時確認できるシステムを導入し、窓口の混雑緩和を図ります。

#### 5 今後のスケジュール（予定）

令和2年9月 第3回港区議会定例会（補正予算）

- 令和2年度中
- ・住民票の写し等交付請求のオンライン化
  - ・各総合支所区民課窓口におけるキャッシュレス化
  - ・特別区民税・都民税等の新たなキャッシュレス納付手段の導入
  - ・各総合支所区民課窓口における混雑状況のWEB表示システムの導入