

## ～令和4年12月静岡県議会定例会における質問～

質問者：良知 駿一 議員

質問日：令和4年12月8日（木）【3番目】

会派名：ふじのくに県民クラブ

項 目	2 デジタルを活用した県づくりについて (2) これからの行政サービス提供の在り方
答弁者	経営管理部長
質問要旨	<p>ある住民が何らかの行政サービスを受けようとする際、その住民は自ら適した制度を探し、行政に利用の申請を行うが、住民が期待している行政サービスまでたどり着くには未だに困難なケースもある。これは、行政サービスの広報など申請以前の問題である。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染拡大防止協力金申請は、コロナ禍により電子申請が可能となったが、電子申請に不慣れな方が飲食店等を営んでいる場合も多かったことは記憶に新しい。これは、行政サービスへの申請方法の問題である。</p> <p>さらに、被災時の応急住宅への入居では、入居の申込みの他に罹災証明書が必要だが、南海トラフ地震が起きた際には多くの被災者に罹災証明書の提出を求めるのか。行政として、県民の目線に立ち、対応していくべきであると考えます。これは、行政サービスへの申請そのものの在り方の問題である。</p> <p>個人的には、デジタルを活用することで、情報端末に触れる必要がなくなるのがDXの考え方の一つだと思っている。</p> <p>これらから、添付書類などを減らす申請手続の簡略化に加え、そもそも申請そのものが必要であるかを検討し、申請自体をスキップできてしまうことが特に命や生活に関わる行政サービスの利用には求められるのではないかと。</p> <p>そこで、県民の利便性向上とともに申請手続の見直し等に向け、県はこれからの行政サービス提供の在り方についてどのように考えるのか所見を伺う。</p>

### ＜答弁内容＞

デジタルを活用した県づくりについてのうち、これからの行政サービス提供の在り方についてお答えいたします。

県民の皆様のニーズに沿った利便性の高い行政サービスを提供していくためには、業務の様々な場面でデジタル技術を活用するとともに、行政サービス提供の端緒となる申請手続自体も見直していくことが重要であると認識しております。

このため、県では、県民の皆様が、行政サービスの申請を簡便に行えるよう、申請手続のオンライン化の推進に併せ、各種申請書への押印廃止や添付書類の削減等を進

めております。

一方、国や他自治体においては、一人ひとりに合ったお知らせをスマートフォン等に表示するプッシュ型の情報提供や、各所属で保有する情報を統合し活用するワンストップサービスの実施といった先駆的な取組のほか、浸水の危険性がある地域の状況をリアルタイムで把握できるセンサーを設置し、災害時の早期対応や罹災証明の簡素化・迅速化に向けた実証実験を行うなど、新たな動きが出てきております。

県といたしましては、こうした先進的な取組にも注視しつつ、例えば、職員が窓口で必要事項を聞き取り、県民に代わってシステムに入力する「書かない窓口」や、出先機関の窓口と担当部署を遠隔でつなぎ、身近な窓口でも相談等の対応が可能となる「リモート窓口」の導入など、提供するサービスの種類や状況に応じ、必要なサービスが必要とされる方へ適時・適切に届けられる行政サービス提供の在り方について検討してまいります。

以上であります。