

仙台市DX

推進計画

2024-2026

(中間案)

DX



# 目次

01	はじめに	p.3
02	本市DXの将来像～「 <sup>フル デジタル</sup> Full Digitalの市役所」～	p.5
03	「Full Digitalの市役所」の実現に向けた道のりと取組み方針	p.10
04	集中改革期間（令和6～8年度）の実施事項	p.15
	（1）窓口サービスの充実	p.17
	（2）オンライン手続の拡充	p.21
	（3）業務・職場のデジタルシフト	p.24
	（4）業務の集約化	p.27
	（5）データ利活用	p.31
	（6）誰にも優しいデジタル化	p.33
	（7）DX人材の確保・育成	p.34
	計画の推進	p.37
05	おわりに	p.39
参考		
	本計画の位置付けと背景	p.40
	オンライン化対象の100手続	p.45

# 01

はじめに

### 目指すのは、「ひと」と市役所の「かかわり」の変革

我が国の人口減少はすでに始まっています。仙台市の人口も近い将来ピークを迎え、その後、緩やかに減少し2055年以降100万人を割り込むことが予想されています。一方で、天候不順や激甚化する自然災害、新興感染症の流行など、これまでの経験を超えるような危機は、時を選ばずに訪れます。

このような中、行政サービスを安定的に提供するためには、新たな技術を積極的に取り入れ、限られたリソースを効果的・効率的に活用していくことが求められます。

さらに、自然と都市機能が調和するこの「杜の都 仙台」を、市民一人ひとりの暮らしやすさに目を向けた多様性（ダイバーシティ）と包摂性（インクルージョン）を実現するまちとして発展させていくことが必要となります。

これからの仙台市役所が果たすべき役割に向けて、私たちは「ひと」と市役所の「かかわり」を変革するDXを実行します。

### 「書かない」、「行かない」、「待たない」行政サービスのその先へ

「DX」とは、デジタル・トランスフォーメーション（デジタル技術による変革）の略称です。

仙台市の目指すDXは、「書かない窓口」やオンライン申請など、デジタル化による「不便の解消」がゴールではありません。デジタル化によって利便性を一層高めながら、相談や対話など「ひと」と「近く・濃く」ふれあうことのできる、多様な接点を持った「ひと」中心の行政サービスを目指します。

# 02

## 本市DXの将来像 ～「フル デジタルの市役所」～

## フル デジタル 「Full Digitalの市役所」

自治体のDXは、先端技術の導入にとどまることなく「ひと」を中心に据え、暮らしやすさの実現や新たな価値の創出につなげることが重要です。

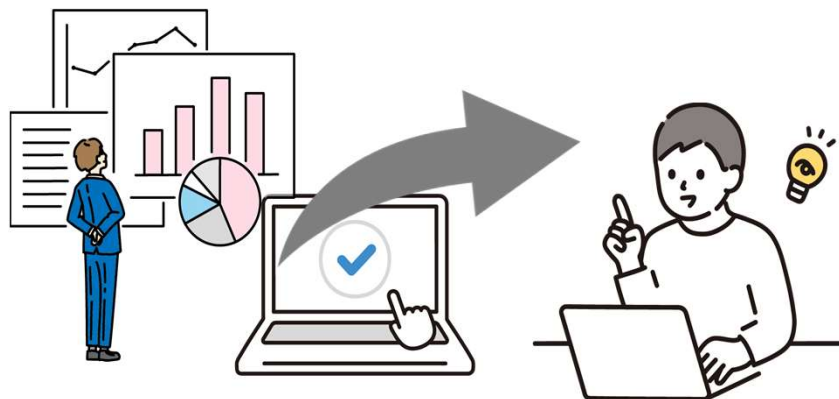
「Full Digitalの市役所」とは、このように「ひと」中心のデジタル化を進める市役所を意味しています。

本市の行政サービス・事務事業にデジタル技術を浸透させ、時間や空間にとらわれない柔軟な行政サービスの提供と職員の働き方を可能とする「Full Digitalの市役所」を令和12年度を目途に実現します。

DXによって生み出されるリソースは、対面での親身な相談対応やデータに基づく有効な政策の立案など、より高度で専門的な業務に割り当てます。

また、効率化・集約化した業務に合わせ、窓口や相談、打合せのスペースのあり方を再構築し、市民生活の利便性を高めます。

デジタル技術の有効活用により、  
一人ひとりに「近く」寄り添ったサービスを提供



DXにより生み出されるリソースを割り当て、  
「ひと」にしかできない  
「濃く」ふれあうことのできるサービスを提供

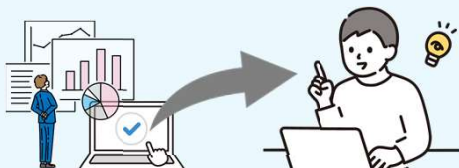


「ひと」ならでの「近く・濃く」ふれあうことのできるサービスをデザインし、本市にかかわる全ての「ひと」の暮らしをより豊かにします。



### 便利で親切なサービスの提供

複雑な手続きなしに自動でタイムリーに情報やサービスを提供します。  
様々なWebサイトなどを探さなくても、必要なサービスをストレスなく簡単に利用できます。



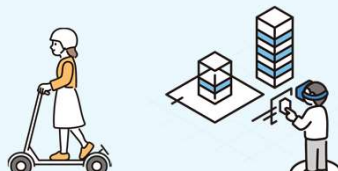
### パーソナライズされたサービスの提供

行政が保有するデータや周辺情報をもとに、属性やライフスタイル、ニーズにあわせパーソナライズされた、一人ひとりに寄り添ったサービスを提供します。



### データを活用した新しいまちづくり

市民・事業者・学術機関など、さまざまな主体と連携し、市役所や民間が保有する情報やデータを活用して、共にまちづくりを進めます。



### 地域の魅力向上

データ分析やデジタル技術の活用により新しい価値を創出し、地域の個性を生かした魅力向上・課題解決に貢献します。



### ふれあいの場としての庁舎

『顔を見ながら相談したい』、『共にまちづくりを考えたい』、市役所は「ひと」と「ひと」とのふれあいの場となります。



### 事務作業から創造・行動へ転換

デジタル技術の活用により職員の事務作業を削減。対面での親身な相談対応や現場での意見聴取、政策の立案など、より高度で専門的な業務へシフトします。  
また、デジタル技術を活用し事務処理のさらなる適正化を実現します。



### 多様な人材が働き続けることのできる市役所

デジタル技術により柔軟な働き方を実現し、将来にわたり働き続けることができ、多様な人材から選ばれる市役所を作ります。

# フル デジタル 本市が目指す「Full Digitalの市役所」

## 市役所 のすがた

- ✓「とき」・「ところ」にとらわれないサービス・働き方。
- ✓「手続・仕事の場」から「対話・共創の場」へ。

### 「ひと」ならではのサービスの提供



職員は、市民一人ひとりに寄り添った対話など、「ひと」ならではの業務に注力します。

### 相談しやすい市役所



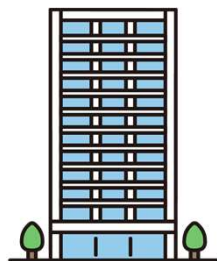
市役所は、単なる手続の場ではなく、「相談したいとき」、「話を聞いてもらいたいとき」に訪れる場所となります。

### スムーズな窓口



待ち時間や申請書の記入など、窓口におけるストレスをなくし、スムーズに手続を行えるようにします。

### 庁舎の窓口・相談スペースの再構築



庁舎のスペースを見直し、多様な活動により新たな価値を生み出します。

### 効率化された業務



デジタル技術の活用により業務の効率化、正確性の向上を実現した上で、市民のニーズに応える創造的な仕事に取り組めます。

### ライフイベントに合わせた働き方



モバイルワーク等を通じて、子育て・介護等のライフイベントに合わせた職員の働き方を実現します。



# フル デジタル 本市が目指す「Full Digitalの市役所」

## まちのすがた

- ✓ パーソナライズされたサービスを。
- ✓ データから新たなサービスへ。

### どこでも窓口同等のサービスを提供



モバイル端末の活用により、職員は市役所から地域に飛び出し、場所を選ばないサービスを提供します。

### プッシュ型のサービス提供



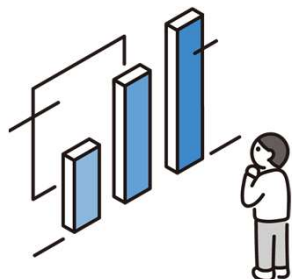
必要とする情報やサービスを、複雑な手続きなしに、市役所から自動で、タイムリーに提供します。

### 私には私のサービス



市民一人ひとりのニーズをきめ細かく把握し、全ての市民が利便性を実感できるサービスを提供します。

### データ共有による新たな価値創造



市の保有するデータを共有することで、市民協働、事業者によるサービス開発、学術機関による研究を後押しします。

### 民間サービスとの連携



本人の同意のうえで市が保有する情報を連携するなど、民間と行政との垣根を越えたサービスを提供します。

### デジタル技術で地域の魅力向上



デジタル技術を活用し、地域の個性を生かした魅力向上・課題解決に貢献します。

# 03

フル デジタル

## 「Full Digitalの市役所」の実現に向けた 道のりと取組み方針

フル デジタル  
「Full Digitalの市役所」実現までの道のり

令和8年度までを「集中改革期間」とし、市民と市役所との接点の変革、市役所内部のDXを推進します。また、令和12年度までを「高度化期間」とし、多分野にわたるサービスの変革を実行します。

集中改革期間 (令和6年度～令和8年度まで)

「Full Digitalの市役所」の基盤を整備

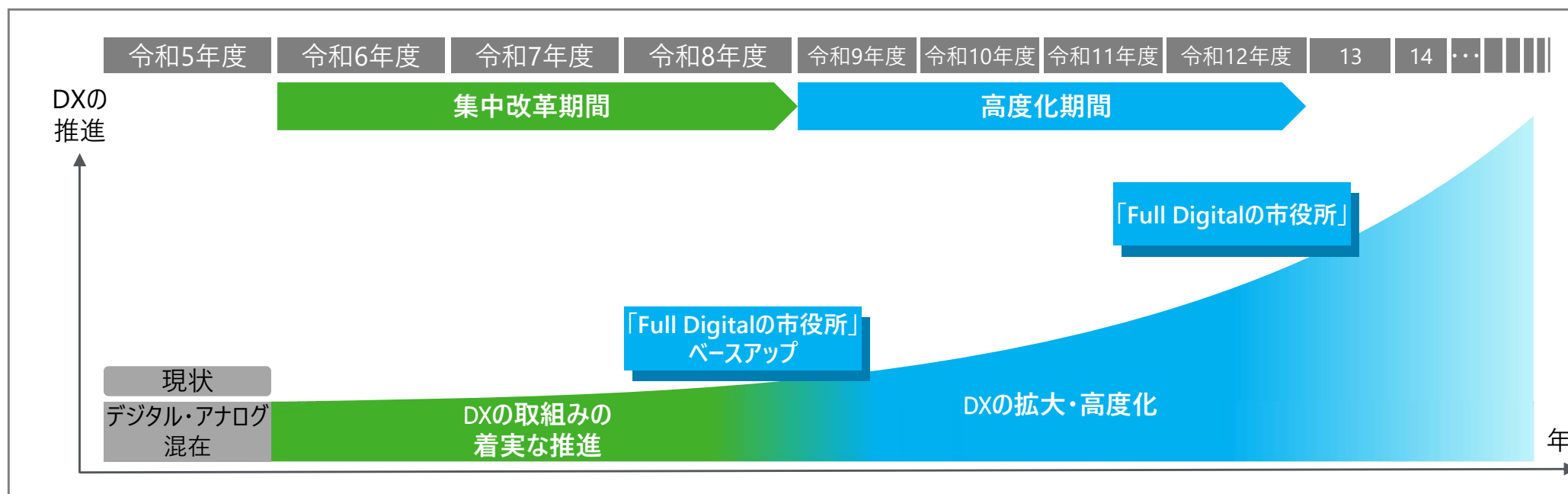
- 窓口サービスの見直し・オンライン手続の充実による市民との接点の変革
- 業務の効率化や集約化により、リソースを確保
- データや情報を活用し、サービスを充実化
- デジタルを活用するための支援など誰にも優しいデジタル化の推進
- DXを進めることができる人材を確保・育成

高度化期間 (令和9年度～令和12年度まで)

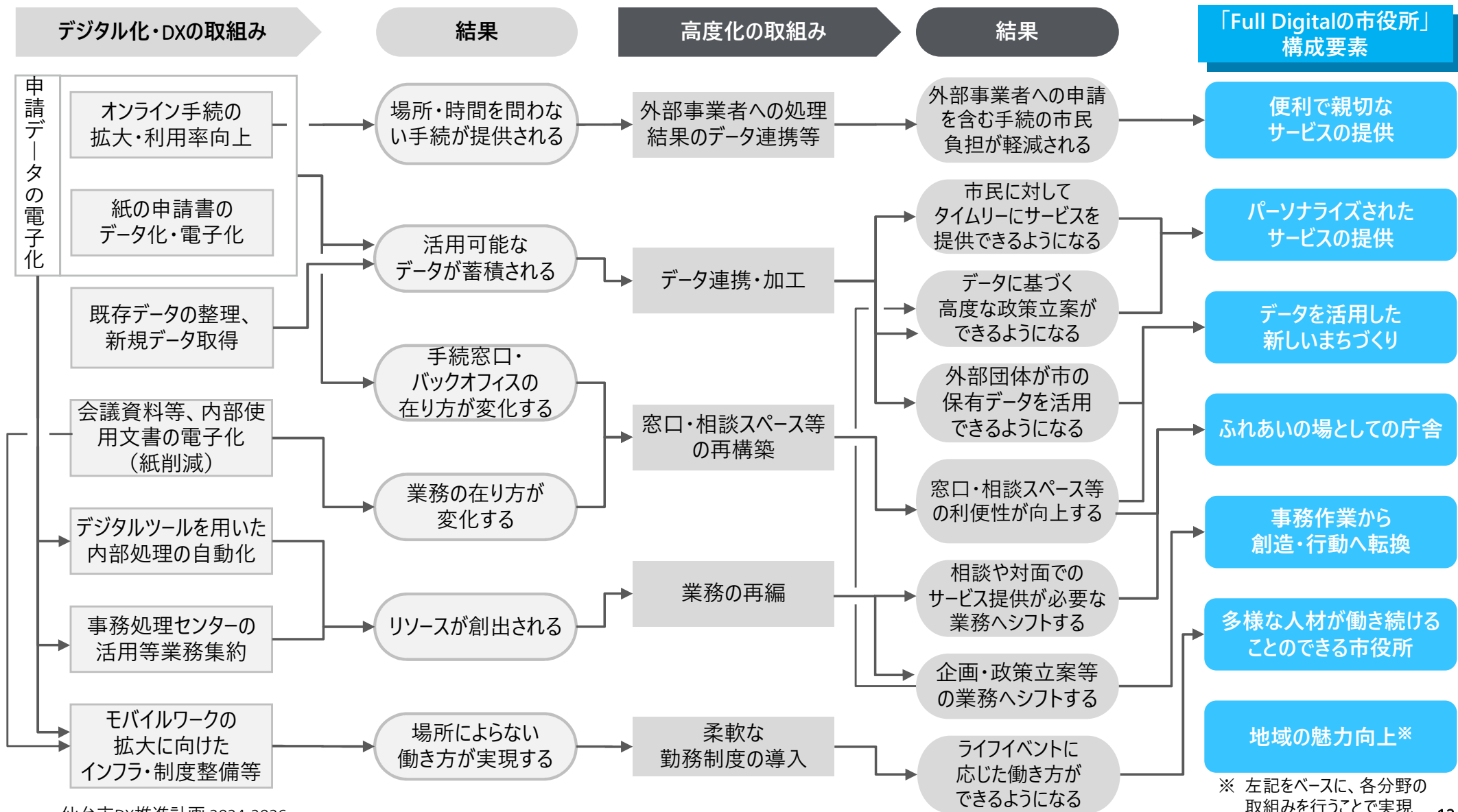
「Full Digitalの市役所」の完成

- サービスの在り方を一層パーソナライズしたものへと変革
- 「ひと」ならではの仕事に注力
- 多様なデータを活かして地域の魅力を高めるまちづくり
- 全ての市民が利便性を実感できるサービスを提供
- 多様な人材の活躍とライフイベントに沿った働き方の実現

- 技術の進展や国によるDXの動向を踏まえながら、掲載外の事項についても柔軟に取り組み、可能なものはスケジュールを前倒して進めます。



デジタル化の取組みを入口としてDXを推進し、「Full Digitalの市役所」の実現に繋げていきます。



## ～サービスデザイン思考によるDX～

DXにおいては、デジタル化は手法であり、目的ではありません。デジタル化されたサービスは、利用するための手順や事務処理の手順について、利用者にとってより分かりやすく・使いやすくデザインされた、「ひと」中心のサービスでなければなりません。

「サービスデザイン思考」とは、サービスへのアクセスや提供、それに伴う各種の業務を、「ひと」の考え方、行動など「ひと」中心の設計に基づきデザインし、課題解決を図り、より良い状態にしていこうとするものです。

「ひと」とは、サービスを利用する市民とサービスを提供する職員の双方であり、「サービス」とは、行政サービスとその業務を円滑に行うための仕組み、市役所の行動そのものです。

「ひと」がどのように振る舞い、どのように考えているかを理解した上で、サービスの利用・提供を通じた体験全体（UX）をデザインしてDXを推進します。

### 「ひと」の **体験全体（UX）** をデザインしてDXを推進

#### 申請

- ✓ オンライン申請
- ✓ 質の高いUI
- ✓ 自動のエラーチェック



#### 受付・事務処理

- ✓ 自動でシステムに入力
- ✓ 業務データの自動連携による  
必要事項の確認
- ✓ 電子決裁



### サービス設計12箇条

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

「デジタル・ガバメント実行計画」  
(平成30年1月16日eガバメント閣僚会議決定) より

**i** UI：「User Interface」の略。Webサイト等の見た目や使いやすさ等、利用者とサービスとの接点のこと。

**i** UX：「User Experience」の略。利用者がサービスの利用を通じて得られる体験のこと。

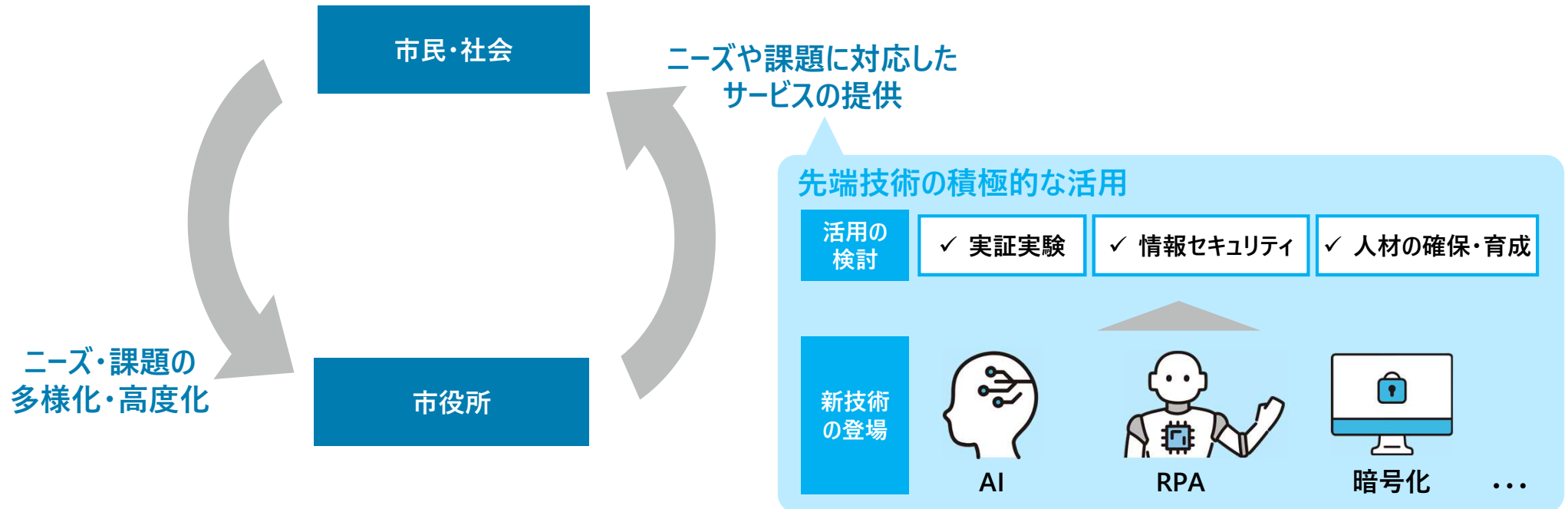
## ～先端技術の活用～

本市を取り巻く社会環境は、急速かつダイナミックに変化しており、これに伴って市民ニーズや地域の社会課題も日々、多様化・高度化しています。

一方で、デジタル技術は日進月歩で進展しており、次々と新たなデジタルツールやデジタルサービスが登場しています。

本市は、先端的なデジタル技術を活用し、多様化・高度化する市民ニーズ・社会課題に柔軟に対応していくため、積極的に実証を行い、その有用性を検証します。

また、その際には、技術的・人的・組織的な情報セキュリティ対策が一層重要となります。質を高めながら安全安心なサービスを提供するため、技術動向に即して、安定的な利用環境を整備するとともに、外部の専門家の知見も取り入れながら、市役所のデジタル化を支える基盤の整備として、技術的な対策や職員へのセキュリティに関する知識の涵養、事故発生時の組織対応力の強化といった、強靱な情報セキュリティの確立に努めます。



**i** AI : 「Artificial Intelligence」の略。コンピューターが人間のように過去の事例から学習・分析し、それらをもとに推測する機能を有するもの。

**i** RPA : 「Robotics Process Automation」の略。ソフトウェアロボットが事前に作成したシナリオに基づきプログラムを実行する仕組み。





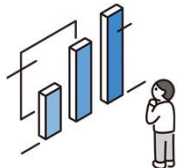

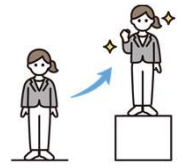
# 04

## 集中改革期間（令和6～8年度）の実施事項

# 集中改革期間（令和6～8年度）の実施事項 概要

集中改革期間においては、市民と市役所との接点の見直しによる市民負担の軽減を図るほか、内部事務の効率化を実行し、生み出したリソースをサービス向上に活用します。

## 令和6～8年度（集中改革期間）の取組み

市民と市役所との接点の革新	(1) 窓口サービスの充実	来庁前にスマートフォンから申請書類を事前入力。来庁後はスムーズにサービスを受けられる「書かない窓口」・「待たない窓口」を実現する。	
	(2) オンライン手続の拡充	多くの市民が利便性の向上を実感できるよう、着実に手続のオンライン化を進め、「行かない窓口」を実現する。	
市役所の仕組みの革新	(3) 業務・職場のデジタルシフト	業務システム等の見直し、事務処理のデジタル化・ペーパーレス化を進め、業務の効率化・適正化を図る。	
	(4) 業務の集約化	デジタル化した申請データ・庁内業務のデータの処理を集約化し、リソースを創出する。	
(5) データ活用		(6) 誰にも優しいデジタル化	
		(7) DX人材の確保・育成	

## 取組みの結果

### 業務・サービスの变化

- ✓ **市民負担の軽減**
  - ・ 手続等の市民負担を軽減
  - ・ 来庁不要のサービスを提供
- ✓ **受付後の業務自動化・効率化**
  - ・ エラーチェックの自動化
  - ・ データ入力の効率化
- ✓ **「ひと」にしかできない質の高いサービスの提供**
  - ・ 親身な相談対応
  - ・ 現場での意見聴取

### DXにより実現する業務体制

- ✓ **より高度で専門的な業務に専念できる体制の整備**
  - ・ 生まれるリソースを活用し、サービスの充実や新たな社会課題に対応
- ✓ **事務処理の適正化**
  - ・ 均質で正確な事務処理を行うことのできる体制を確保
- ✓ **DX人材の確保**
  - ・ DX推進に必要な人材を確保
- ✓ **データの蓄積**
  - ・ 新たなサービス創出に資する情報やデータを蓄積



## (1) 窓口サービスの充実（概要）

オンラインでの手続きが不安な方や来庁による手続きが必要な方が、より便利となるよう、書類作成を自動化したり事前予約システムを導入したりするなど窓口手続きの煩わしさを軽減します。



### 市民目線

- ✓ 窓口での、手書きによる申請書記入や、長い待ち時間などの負担を軽減し、ストレスフリーな窓口になります。
- ✓ 相談ブースなど落ち着いたスペースでサービスを受けられるようになります。

### 職員目線

- ✓ 手書きによる誤字や、記入漏れがなくなり、窓口対応をスムーズに行えるようになります。
- ✓ 業務システムへのデータ入力の負担を軽減し、事務処理をスムーズに行えるようになります。

### 取組み事例

「書かない窓口」システムの導入

窓口での申請書記入の負担を軽減します。

タブレット端末の活用、動画による手続きや制度説明の実施

手続きや制度を理解しやすくなります。

オンラインによる窓口予約や事前入力の導入

窓口での待ち時間の負担を軽減します。

証明書等のコンビニ交付の利用促進

証明発行窓口の混雑緩和につなげます。

キャッシュレス決済の拡充

多様な支払い方法に対応します。

## (1) 窓口サービスの充実（重点取り組み事項）

「書かない窓口」システムをはじめとしたデジタルツールの活用により、窓口手続における市民負担の軽減を目指します。

令和8年度までの重点取り組み事項

「書かない窓口」システム等サービス向上に資するデジタルツールの導入

窓口のサービスの充実により、(2)のオンライン手続の拡充の取組と併せ、市民と市役所との接点の変革を実現します。

特に、必要な手続の種類が多く、手続に要する時間が長くなりがちな「転入」手続を中心に、市民負担の軽減を図ります。

令和6年度に、マイナンバーカードをかざして申請書を作成する「書かない窓口」を拡充します。

併せて、申請内容などをスマートフォンから事前に入力して、窓口での申請書の記入の負担を軽減するWebフォームを構築します。

令和7年度以降は、順次対象を拡大し、より便利な窓口を目指します。

### 「書かない窓口」システム

マイナンバーカードをかざすと、申請に必要な情報が申請書に自動で転記されます。

これにより氏名や住所を何度も手書きする手間がなくなります。

また、その他の必要事項も、Webフォームから事前に入力しておけば、窓口で記入する必要もなくなります。

「書かない窓口」システムのイメージ



読み取り機

タッチパネル機

プリンタ

## ～令和8年度の区役所・総合支所窓口のすがた～

市民と市役所との接点の大部分を占める区役所窓口のデジタル化を進め、より丁寧・親切なサービス・窓口対応の実現につなげていきます。

### ①区役所に行く前は



- ✓ 来庁予定日時をインターネットから予約
- ✓ 申請書はスマートフォンで事前入力

### ②区役所に着いたら



- ✓ 迷わない案内
- ✓ 予約した窓口ですぐ受付

### ③待つ手続でも



- ✓ 呼び出し状況もスマートフォンで確認



- ✓ 待合スペースで制度案内動画上映

### ④マイナンバーカードや二次元コードで



- ✓ マイナンバーカードをかざすと、必要な情報が自動で転記され、手書きの負担を軽減
- ✓ 事前入力した申請書は二次元コードで簡単に発行

### ⑤複雑な転入手続でも



- ✓ 複数窓口への届出が必要な転入手続について、職員が申請書作成を支援
- ✓ 「転入届」を起点として、各課の手続で、多くの項目が記入不要に

### ⑥タブレット端末でご案内



- ✓ タブレット端末を活用したご案内
- ✓ 通訳アプリケーション等を窓口業務で活用

### ⑦他の庁舎への相談も



- ✓ 他の庁舎の職員とも、お近くの区役所の窓口から移動することなくビデオ通話で相談

### ⑧職員業務環境も柔軟に

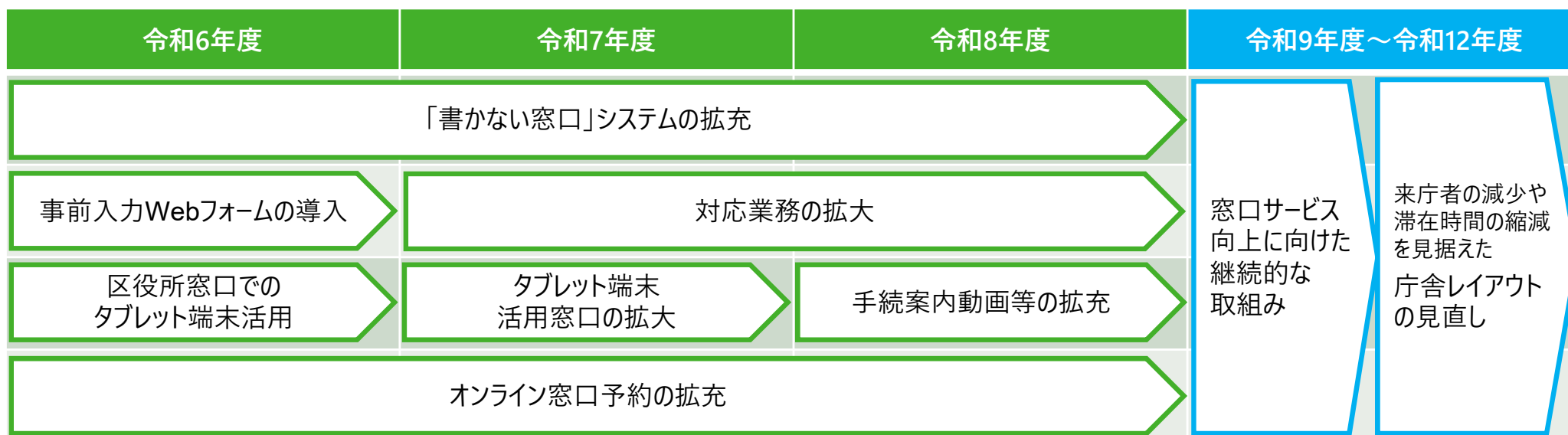


- ✓ 業務用端末を段階的に無線化
- ✓ 業務用端末の設置場所にとらわれない、柔軟な業務環境の実現

## (1) 窓口サービスの充実（ロードマップ）

令和6年度中に事前入力Webフォームをはじめとする各種窓口サービスの利用環境を整備し、導入された各種サービスは対象業務を拡充し、利便性の向上を目指します。

取組み事例のロードマップ



【凡例】



(緑色矢印) : 集中改革期間における取組み事項  
 (青色矢印) : 高度化期間における取組み事項

## (2) オンライン手続の拡充（概要）

オンラインで可能な手続を充実させるとともに、便利で簡単なオンライン手続をデザインし、利用しやすい「行かない」窓口の実現を目指します。



### 市民目線

- ✓ 市役所に出かけなくても、いつでも・どこでも申請や届出ができるようになります。
- ✓ 様々なWebサイトなどを探さなくても、必要とするサービスを簡単に利用できるようになります。
- ✓ 不備のチェックや項目の自動入力など、申請に係る負担が軽減されます。

### 職員目線

- ✓ 不備のチェックやシステムへの入力など、受付に係る業務負荷が軽減されます。
- ✓ 活用可能なデータや情報が蓄積され、より市民ニーズに応える政策立案ができるようになります。

### 取組み事例

申請数上位100手続について重点的に手続オンライン化を推進

窓口まで行かなくても手続ができるようになります。

イベント参加の申込み等のオンライン化を推進

エラーチェック機能により、誤入力等の不備を防ぎます。

オンライン手続の利用率向上に向けた仕組みの構築

データでの申請受領により、システムへの手入力を削減します。

ユーザ登録やオンライン申請により、新たなサービスの創出・政策立案に活用可能なデータが蓄積されます。

## (2) オンライン手続の拡充（重点取り組み事項）

多くの市民がデジタル化の効果を実感できるよう、申請数が上位100の手続について、重点的にオンライン化に取り組みます。

令和8年度までの重点取り組み事項

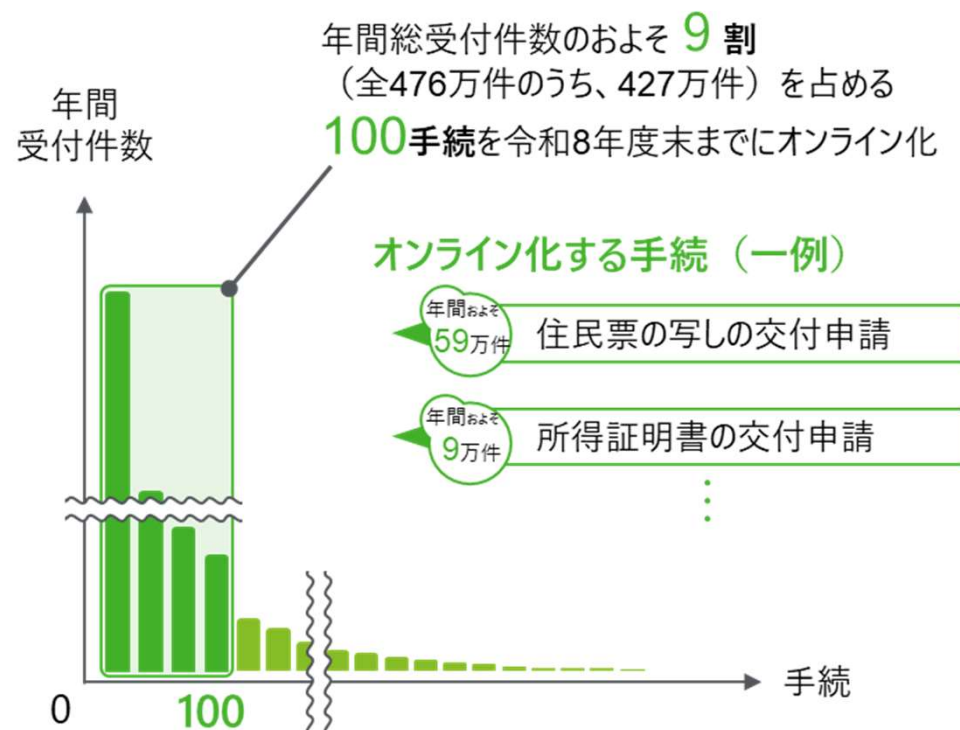
### 申請件数上位100の手続オンライン化

本市では、これまでも、マイナンバーカードの普及促進や、スマートフォン対応型電子申請システムの導入、手続オンラインに関する条例の制定など、手続のオンライン化を進めるための環境を整備してきました。

集中改革期間においては、多くの市民がデジタル化の効果を実感できるよう、本市における年間総受付件数のおよそ9割を占める上位100手続について、令和8年度末までにオンライン化することを目指します。

進捗状況については、随時、ホームページ等でわかりやすい形で公表し、市民の意見等を取り入れながら柔軟にオンライン化を進めていきます。

具体のオンライン化対象手続は、巻末に掲載しています。

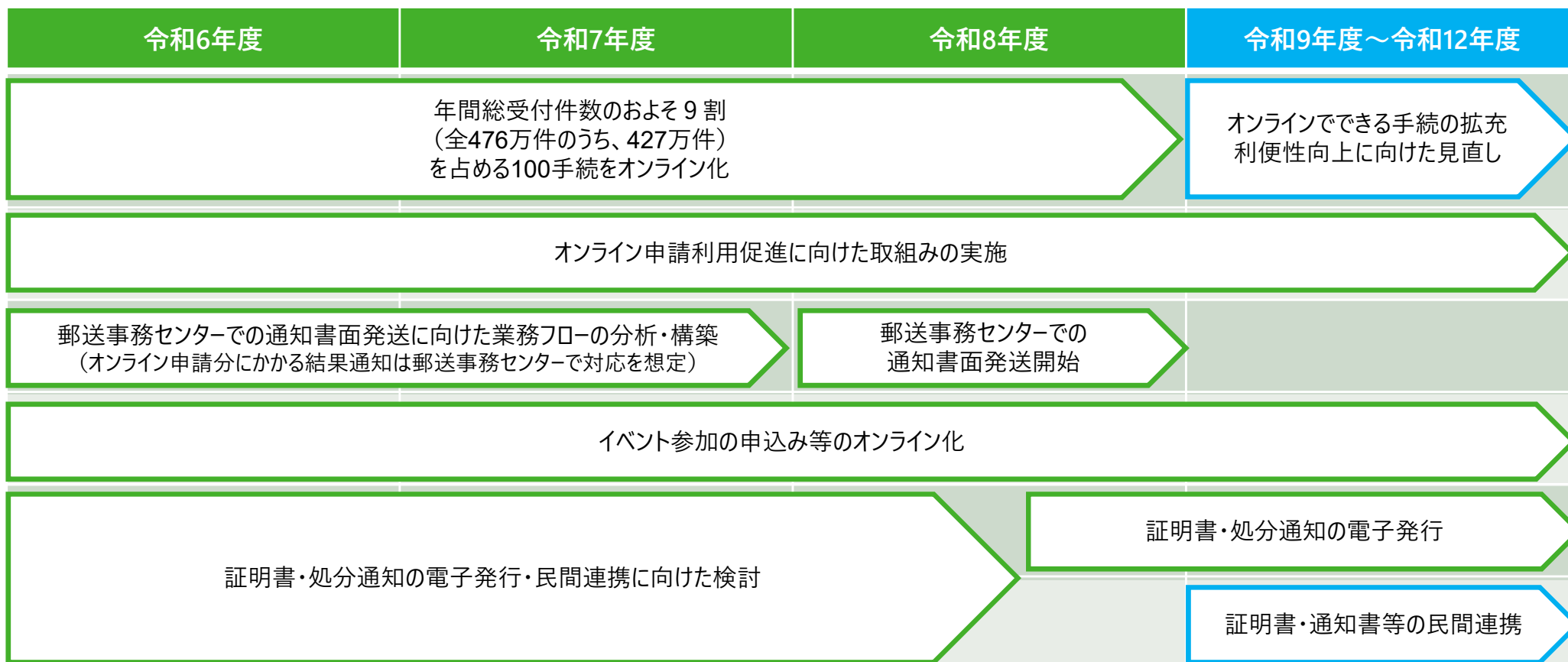


※ 法的な規制等によりオンライン化することが不適当なものを除く

## (2) オンライン手続の拡充（ロードマップ）

課題を適宜解決しながら段階的にオンラインで可能な手続を充実させるとともに、オンライン手続の利用率向上に向けた取組みを推進します。

取組み事例のロードマップ



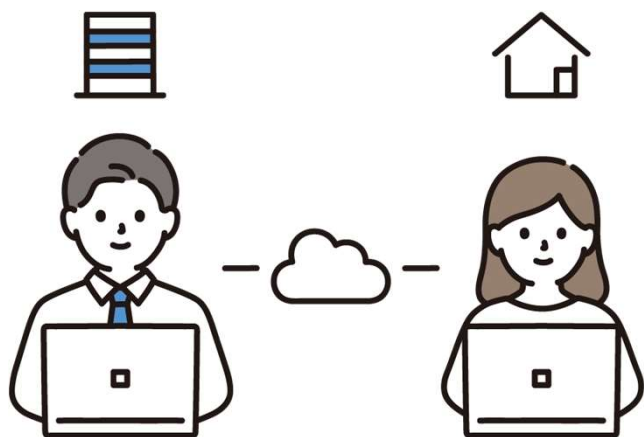
【凡例】



(緑色矢印) : 集中改革期間における取組み事項  
(青色矢印) : 高度化期間における取組み事項

### (3) 業務・職場のデジタルシフト（概要）

業務の自動化やモバイルワークの利用促進により、紙を前提としない業務への移行を進め、執務環境の改善や多様な働き方の実現を目指します。



#### 市民目線

- ✓ 業務の在り方の変化に合わせた窓口・相談スペース等の見直しにより、もっと快適にサービスを利用できるようになります。
- ✓ 市役所以外の場所でもサービスを受けられるようになります。

#### 職員目線

- ✓ 時間、場所にとらわれない働き方ができるようになります。
- ✓ 軽減した業務負荷分で、新たなサービスの創出や市民との対話に時間を割くことができるようになります。

#### 取組み事例

手作業で行っている業務の自動化を推進

職員の業務負荷が軽減します。

業務ルールの見直しや業務用端末の刷新等による、紙を前提としない業務への移行

文書の保管スペースが削減されます。

モバイルワークの利用を促進

物理的な制限に縛られない業務遂行を可能とします。



### (3) 業務・職場のデジタルシフト（重点取り組み事項）

業務・職場のデジタルシフトにより印刷用紙の購入量を50%削減し、柔軟で効率の高い業務環境づくりを目指します。

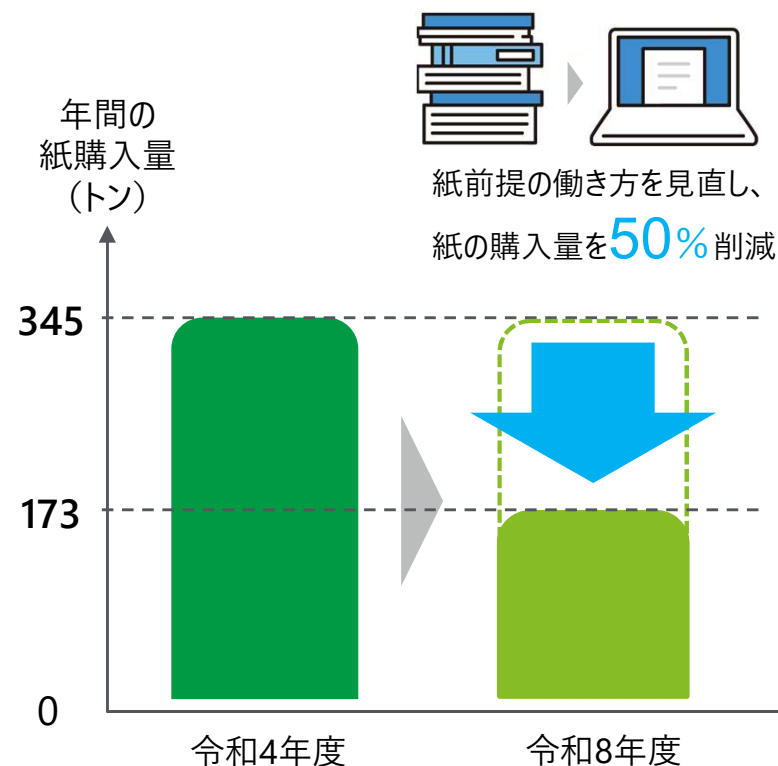
令和8年度までの重点取り組み事項

業務に用いる印刷用紙の購入量を50%減（令和4年度比）

フル デジタル  
「Full Digitalの市役所」を実現するためには、市役所業務を「組織や場所にとらわれず、どこにも持っていける・どこでも実行できる」状態にする必要があります。

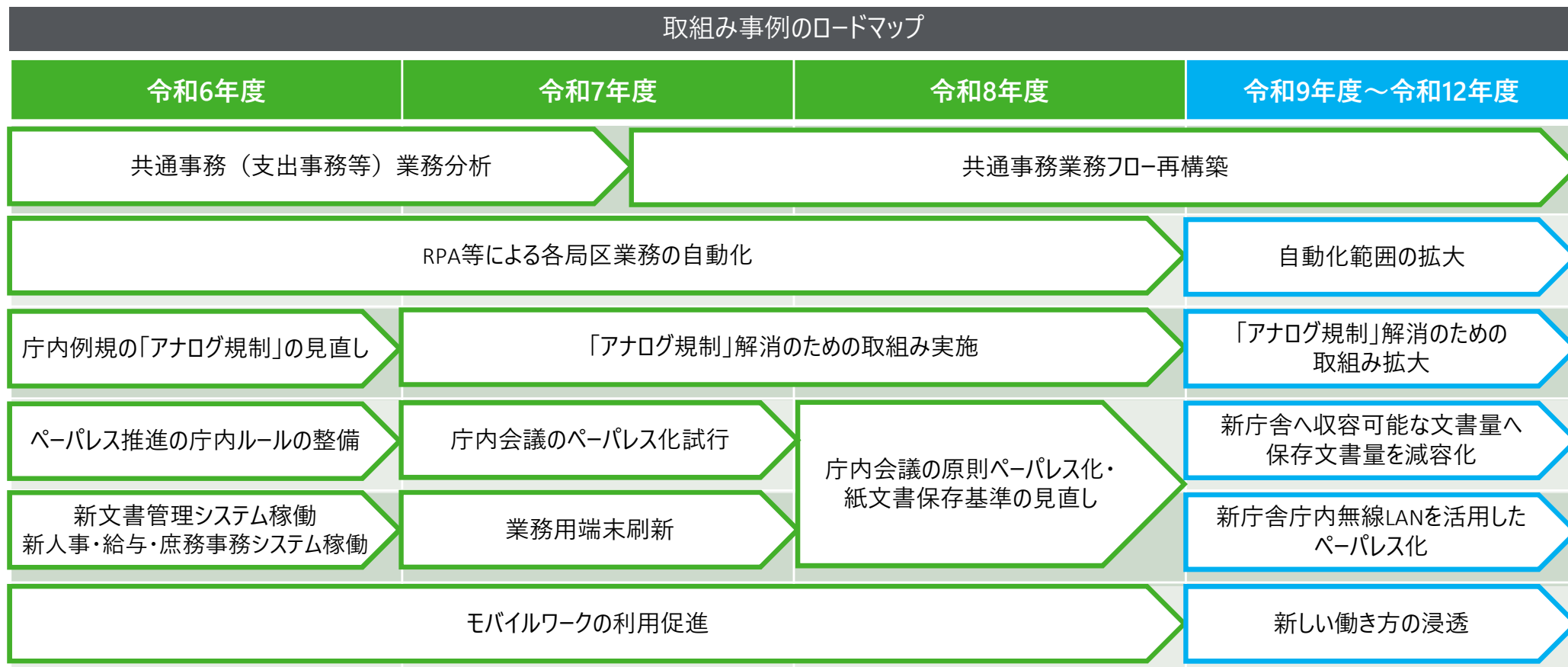
申請書や決裁文書などの「紙」がある所定の執務室でなければ業務ができなかったり、会議において紙の資料を配布するなど、「紙が前提」となっていたりする従来型の働き方を、ペーパーレス化を起点として見直すことにより、柔軟で効率の高い業務環境づくりを進めます。



※ 業務用端末を利用する市長部局及び行政委員会事務局を対象とし、市民向け広報物などの外注印刷物を除く。



### (3) 業務・職場のデジタルシフト（ロードマップ）

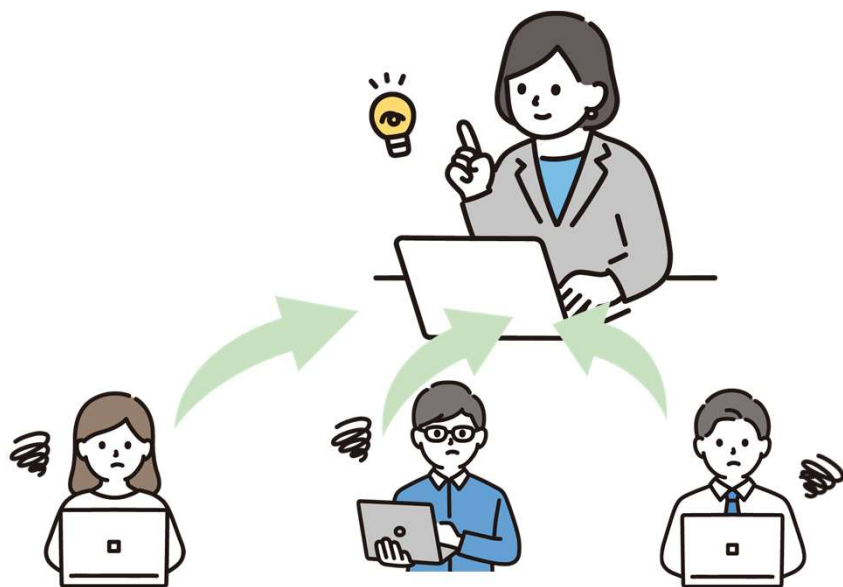
執務環境の改善や多様な働き方の実現に向けて、既存の業務の見直しを図り、ペーパーレス化・モバイルワークを推進します。



【凡例】 （緑色矢印）：集中改革期間における取組み事項  
（青色矢印）：高度化期間における取組み事項

## (4) 業務の集約化（概要）

オンラインで受け付けた申請等の処理や庁内業務データの処理等の業務を集約化して活用可能なリソースを生み出し、市民サービスの充実や新たな社会課題への対応に振り向けます。



### 市民目線

- ✓ 効率的な集中処理により、タイムリーなサービスを受けられるようになります。
- ✓ より丁寧で親身なサービスを受けることができるようになります。

### 職員目線

- ✓ 膨大な定型作業の負担が減り、より高度で専門的な業務に専念できるようになります。
- ✓ 事務の質が均等化・安定化され、事務処理の適正化につながります。

### 取組み事例

分野ごとにデジタル技術を活用した最適な業務フローを見直し

事務処理が効率化され、事務処理スピードが向上します。

共通事務は庁内専門部署へ集約

集約した事務は専門の担当者が担い、  
事務処理の適正化につながります。

膨大な定型事務の業務を集約

職員の業務負荷が軽減され、  
サービス向上に注力します。

## (4) 業務の集約化（重点取り組み事項）

業務の性質から3類型に分類して業務集約・効率化を進め、市民サービスの充実や新たな社会課題への対応に振り向けるリソースを創出します。

令和8年度までの重点取り組み事項

### 各分野における業務集約

前述の「オンライン手続の充実」の取組の推進にあたっては、従来の窓口受付による事務処理に加え、オンラインによる申請を処理する体制構築など、新たな業務負荷の発生も見込まれます。

これに対応していくため、業務の性質から3類型に分類して業務集約を進め、効率化によるリソースの創出を目指します。

福祉分野など、各区役所等の窓口で受け付けている申請・届出事務の事務処理を集約します。

このほかの他分野についても、業務フローの見直しや業務改善を進めながら集約に取り組みます。

戸籍や税等の証明事務については、業務分析を進め、令和3年度より運営している郵送事務センターでの、オンライン申請受付への対応を進めます。

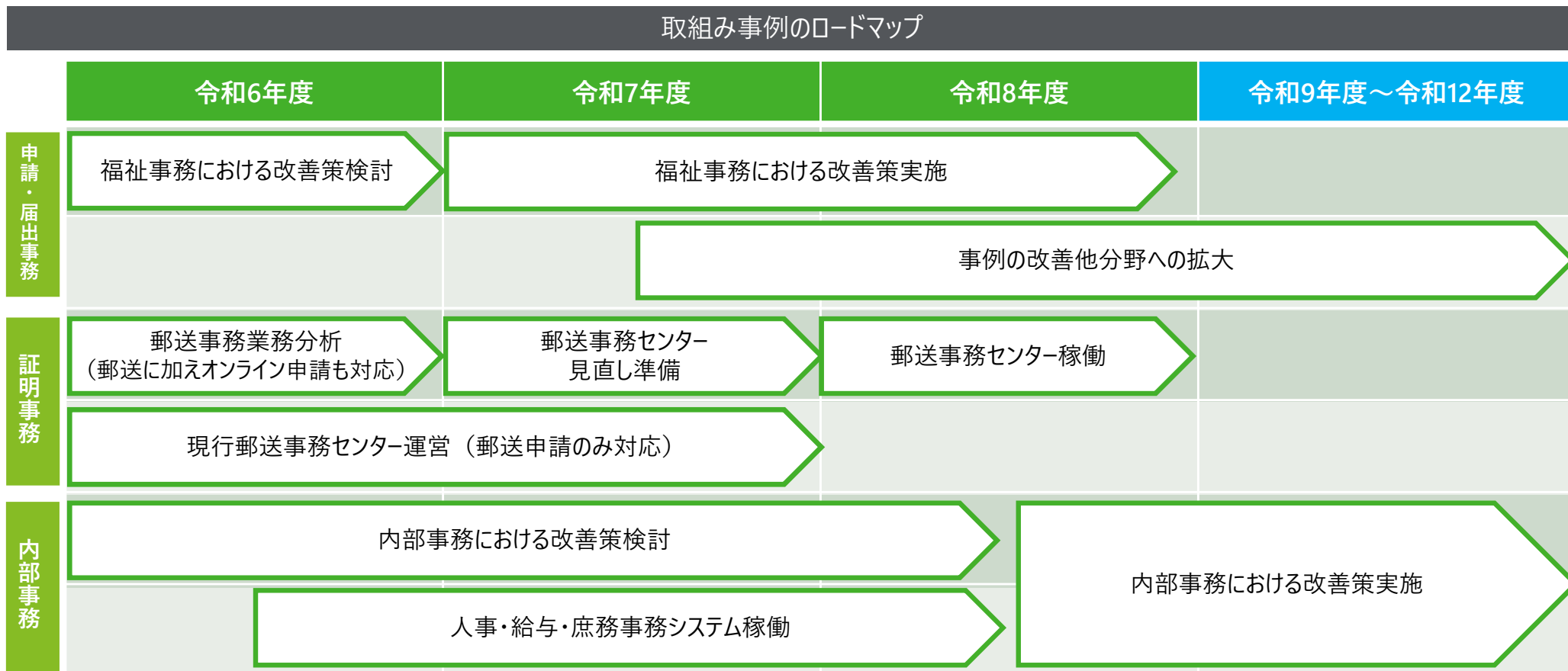
人事や給与、庶務事務など、職員が行う市役所内部の事務については、合理的な業務フローの再構築のうえ、集約を目指します。



類型	対応方針
<b>申請・届出事務</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 申請件数が多く、定型作業の割合の大きい事務</li><li>✓ 各区役所等で受け付けている事務</li></ul> <b>例</b> 福祉事務など	事務集約の先行事例を他分野にも拡大
<b>証明事務</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 郵送により各種証明書等を受付・発行する事務</li></ul> <b>例</b> 戸籍・税などの証明書発行事務	郵送事務センターにおけるオンライン受付体制の整備
<b>内部事務</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 職員が行う市役所内部の事務のうち、定型作業の割合の大きい事務</li></ul> <b>例</b> 給与事務など	集約を見据えた業務フローの再構築

## (4) 業務の集約化（ロードマップ）

申請・届出事務については業務分野ごとの業務改善と集約を図り、証明事務については体制整備を進めていきます。内部事務については、令和8年度の業務集約化を目指します。

取組み事例のロードマップ



【凡例】  (緑色矢印) : 集中改革期間における取組み事項  
 (青色矢印) : 高度化期間における取組み事項

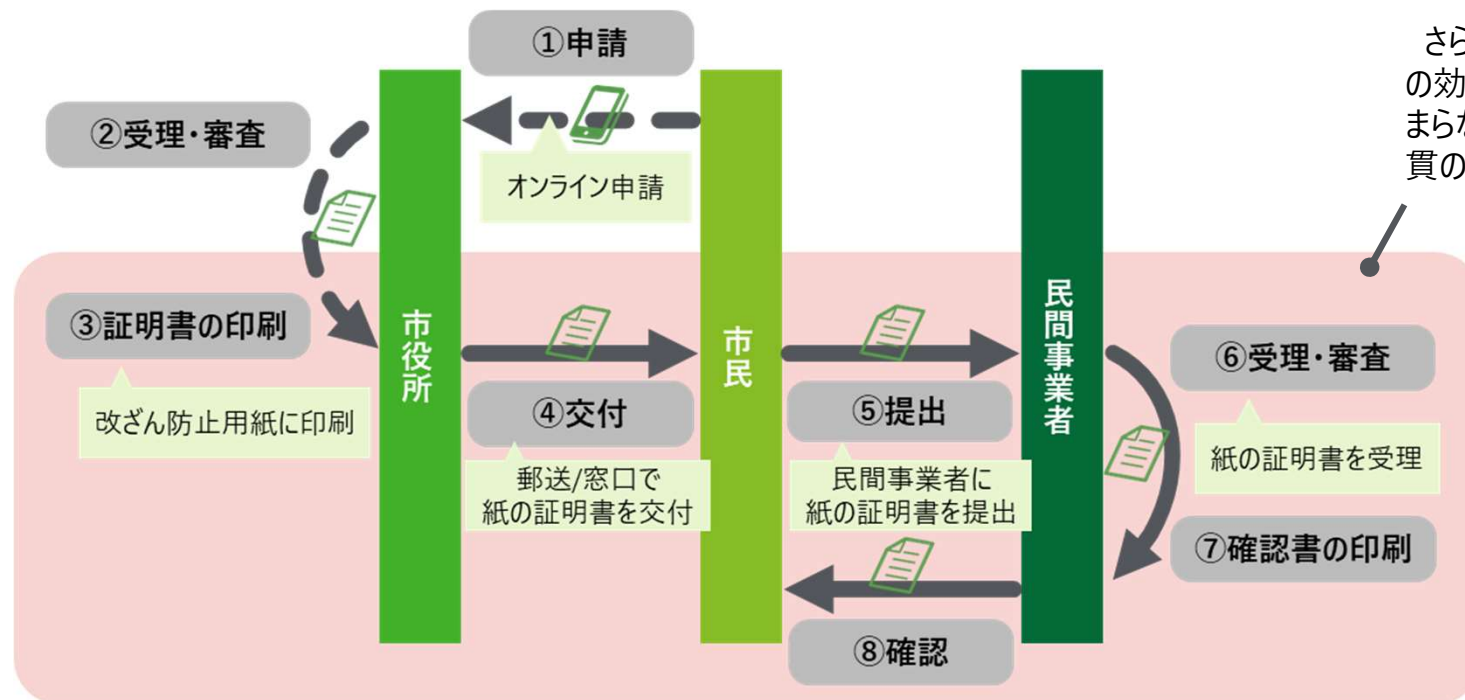
## ～証明書の電子流通に向けて～

本市では手順のオンライン化や内部処理のデジタル化の取組みを進めていますが、さらなる市民や事業者の利便性の向上や行政運営の効率化のためには、申請等のオンライン化にとどまらず、審査結果の通知や交付、ひいてはその先のサービス利用までの一気通貫のデジタル化が求められます。

このためには、行政サービスと民間サービスの垣根をこえた、デジタル化のための環境・制度整備が必要です。

本市では、証明書の電子流通の実現に向け、事務処理手順の整理や検討を進めるほか、行政からの処分通知や証明書等を利用する民間事業者との連携や、仕組みづくりに向けて関係機関等への働き掛けを行っていきます。

### 現状の証明書発行の流れ（イメージ）



さらなる市民生活の向上や行政の効率化のためには、①・②にとどまらない、③以降も含めた一気通貫のデジタル完結が必要。

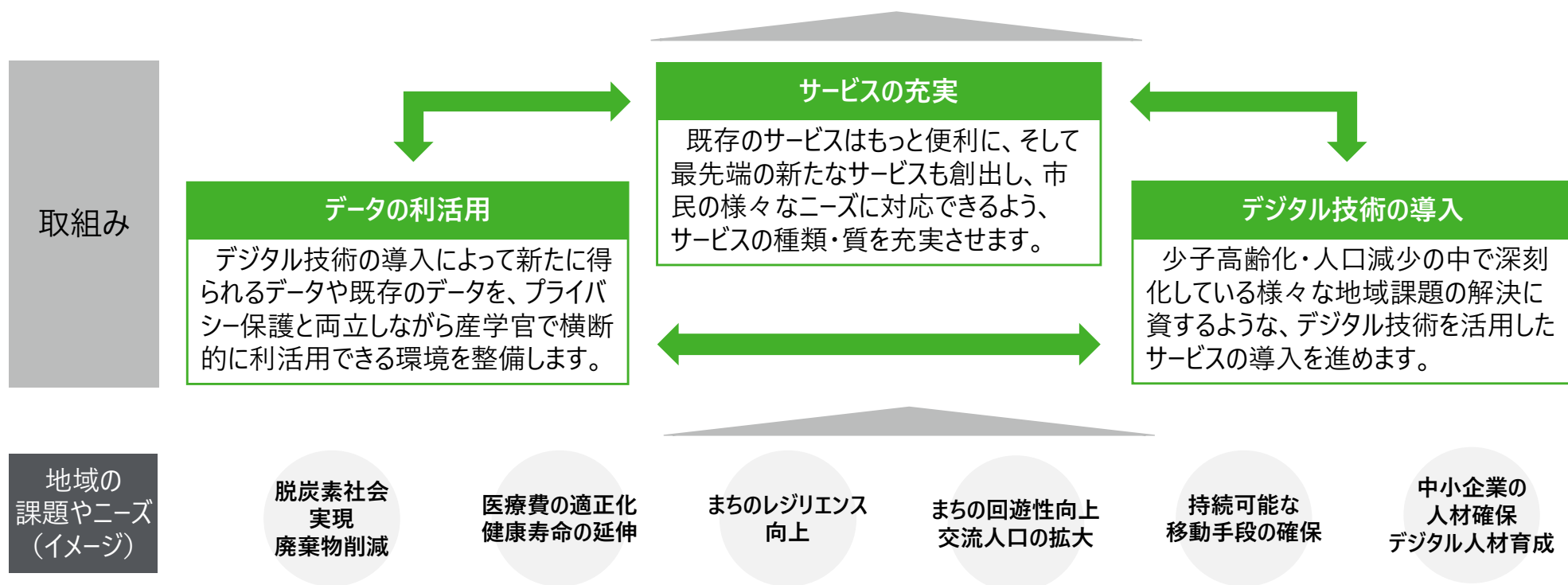
## (5) データ利活用（スマートシティの実現に向けて）

データ利活用を推進し、「本市がもつ都市としての利便性と地域の豊かさの融合」と「持続可能な環境・社会・経済の構築」によるスマートシティの実現を目指します。

本市では、人口減少の中でも各サービスの持続可能性を担保しつつ、市民一人ひとりが、それぞれのニーズに合ったサービスを利用できるようにすることで、「本市がもつ都市としての利便性と地域の豊かさの融合」と「持続可能な環境・社会・経済の構築」によるスマートシティの実現を目指します。

そのために、まちづくりの様々な分野（防災・環境、子育て・教育、健康・福祉、交通、観光、エネルギー等）において、地域課題の解決に資するデジタル技術を積極的に取り入れるとともに、そこから得られたデータを産学官が横断的に利活用することで、サービスの充実化に取り組みます。

### スマートシティの実現



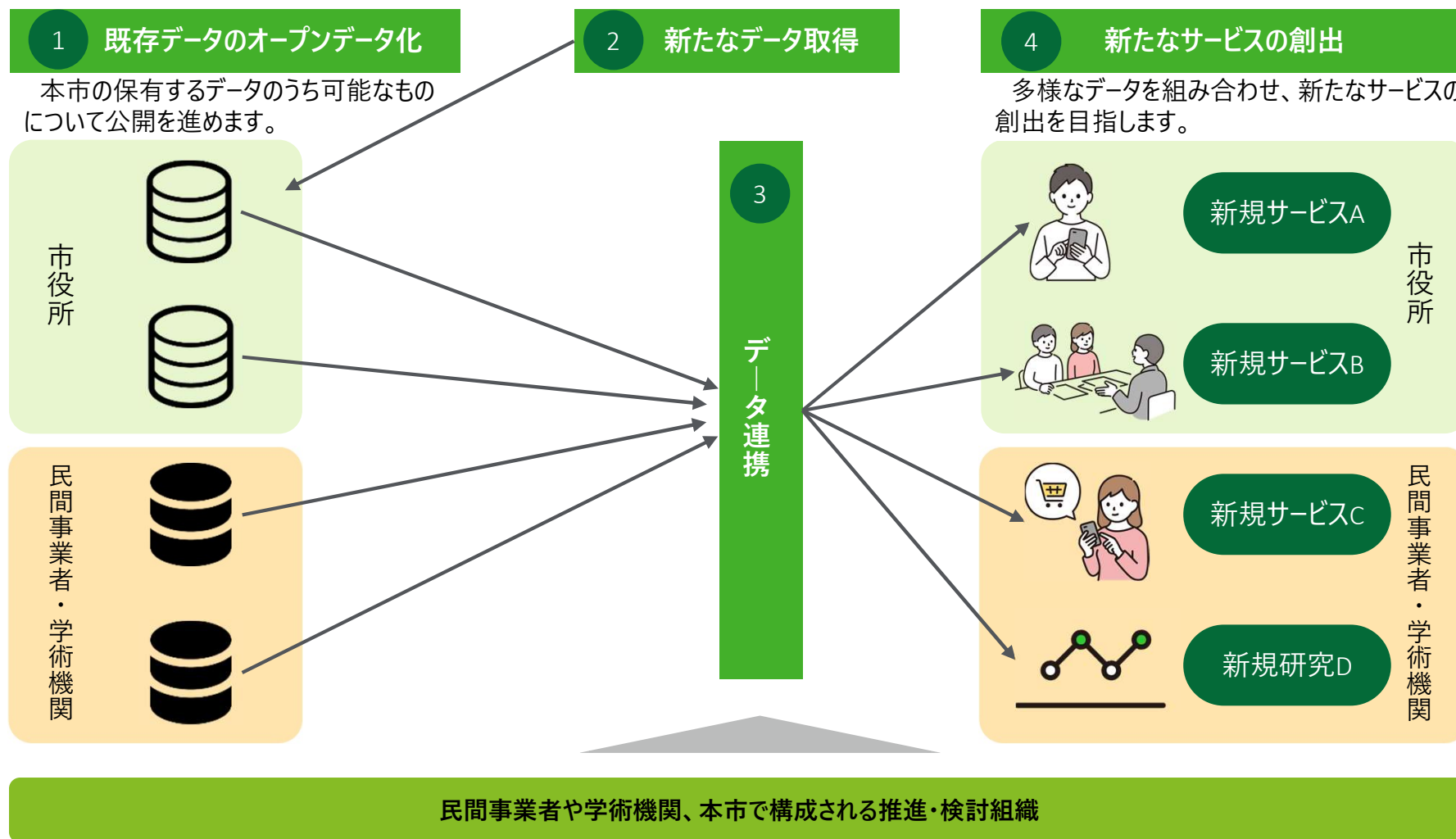
**i** スマートシティ：デジタル技術を活用しつつ、マネジメント(計画、整備、管理、運営等)が行われ、全体として最適化が図られた都市または地区のこと。

**i** レジリエンス：困難な状況下でも、基本的な機能を保持し、また災害からの影響に対し抵抗できる強い芯を持ち、しなやかに回復できる力のこと。

## (5) データ利活用（新たなサービスの創出に向けて）

本市が保有するデータをオープンデータ化するとともに、データの連携・流通がしやすい仕組みを構築することで、複数のデータを組み合わせた新たなサービスの創出を目指します。

本市では、本市の保有するデータを可能な範囲でオープンデータ化し、民間事業者等のサービス創出を促進します。また、本市のみならず、民間事業者や学術機関の外部の主体が保有するデータも含めたデータの連携を促進し、多様なデータを組み合わせた新たなサービスの創出を目指します。





## (6) 誰にも優しいデジタル化

デジタルになじみの薄い方でもデジタルサービスにアクセスでき、デジタルの恩恵を受けられるよう誰にも優しいデジタル化に取り組みます。

社会情勢の変化に伴い、行政サービスだけでなく、民間事業者が提供するサービスにおいてもデジタル化が急速に進んでいます。

本市では、デジタルになじみの薄い方、日本語が得意ではない方、障害のある方なども含め、本市にかかわる全ての「ひと」が、デジタル機器を使いこなしながら、行政サービスのみならず世の中のあらゆるデジタルサービスにアクセスでき、デジタルの恩恵を受けられ、誰一人取り残されない誰にも優しいデジタル化を進めます。

市民の  
デジタル活用支援・  
デジタルリテラシー向上



各種スマートフォン教室の開催等

デジタルになじみの薄い方を対象に、民間事業者・団体等と連携し、デジタル機器やサービスの利用方法に関する助言・相談などの支援に取り組みます。

## 誰にも優しいデジタル化

本市サービスの向上・  
多様な接点の確保



窓口での手続受付

手続の受付を一律にオンラインに限定するのではなく、利便性向上の取り組みを行いながら、窓口での受付も継続します。



デジタルサービスの  
利便性向上

デジタルになじみの薄い方でも、簡単に手続等を行えるよう、継続的にデジタルサービスのわかりやすさや利便性の向上を図ります。



出張型サービスの提供

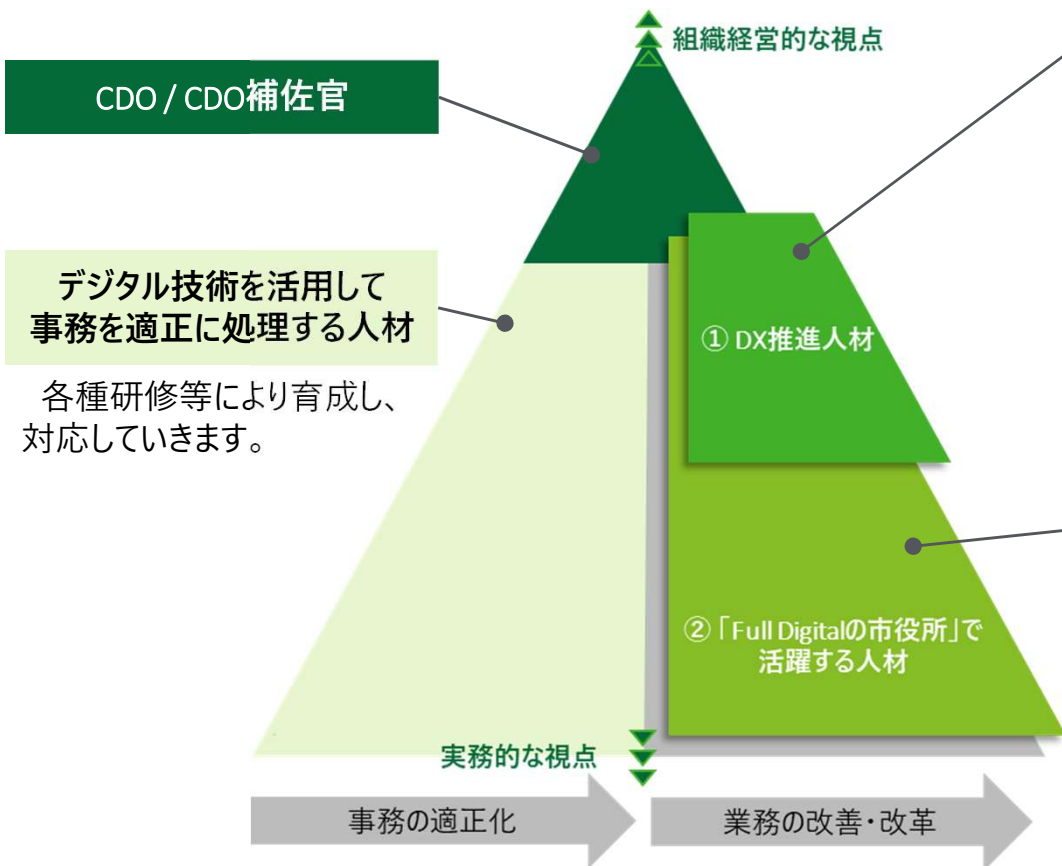
デジタル機器を持たない、来庁手段がないなど、手続が困難な方でも庁舎外でサービスを受けられる体制の構築を目指します。

## (7) DX人材の確保・育成

①DX推進人材・②「<sup>フル デジタル</sup>Full Digitalの市役所」で活躍する人材について、採用・受入れと育成を組み合わせ、DXを推進します。

集中改革期間において必要となる、デジタル技術を活用して業務改革ができる①DX推進人材、変革後の市役所を担う②「Full Digitalの市役所」で活躍する人材について、適切な方法により確保し、「Full Digitalの市役所」の実現を目指します。

### DX推進における人材体系のイメージ



### 確保が必要な人材

#### ① DX推進人材

##### 必要な人材

- ✓ 各局区においてDXの将来像を描くことのできる人材
- ✓ デジタル技術を活用した業務改革ができる人材
- ✓ デジタル技術の導入にあたり、事業者等との調整ができる人材

##### 対応方針

長期的な視点で育成するとともに、新規職員の採用、民間企業等からの受入れにより確保し対応していきます。

#### ② 「Full Digitalの市役所」で活躍する人材

##### 必要な人材

- ✓ 実務に根差した業務改善を実践できる人材
- ✓ デジタル技術を活用して新たなサービスや業務をデザインできる人材

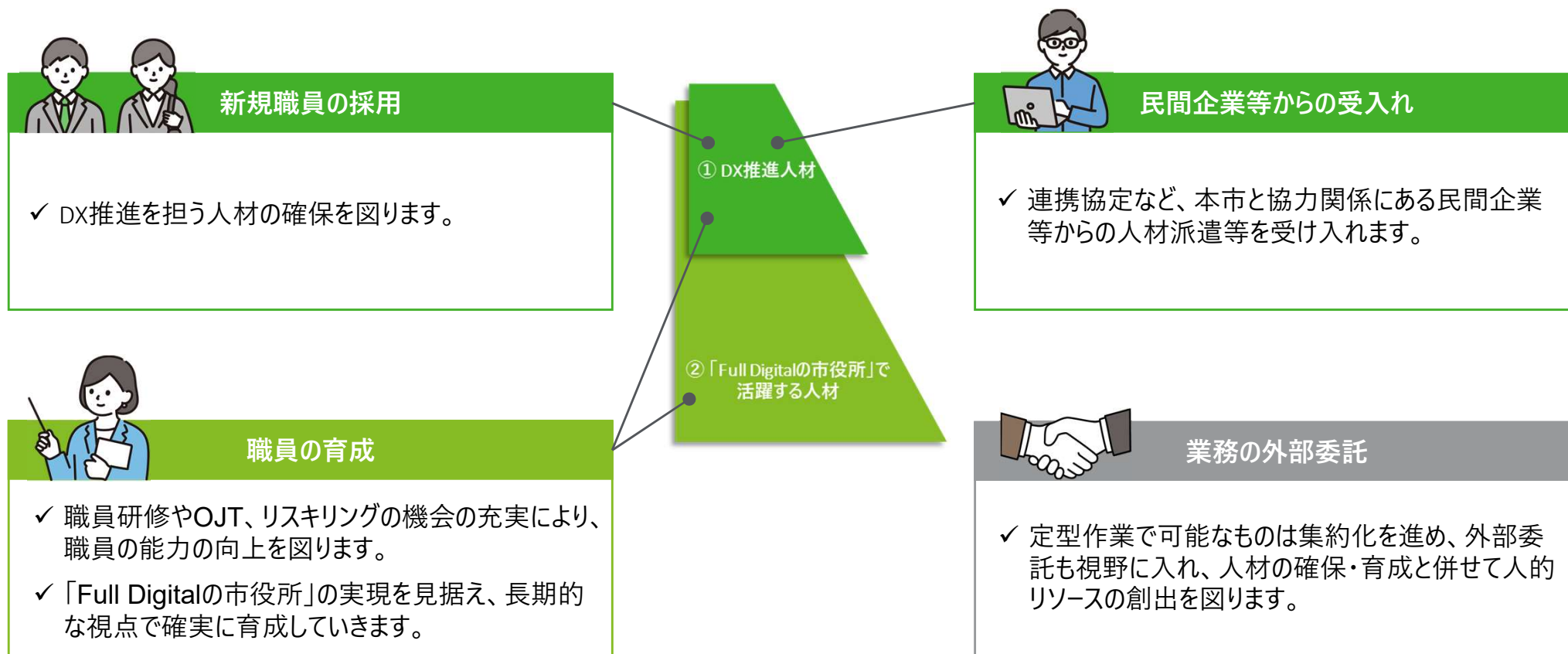
##### 対応方針

職員研修やOJT、リスキリングの機会の充実により育成することで、着実に対応していきます。

## (7) DX人材の確保・育成

DX推進に係る研修体系を見直して職員の育成を図ることに加え、DXの知見を有する人材の採用や民間企業等からの受入れを組み合わせ、DX推進に必要な人材を確保します。

DX推進に係る従来の職員研修の在り方を見直し、「フル デジタル」の市役所で活躍する人材を着実に育成していきます。  
「集中改革期間」においては、改革をさらに加速させるため、DX推進人材の確保が必要です。DX推進人材は、職員の育成に加え、職員の新規採用と民間企業等からの受入れにより確保し、DXを推進します。  
また、定型作業で可能なものは集約化を進め、外部委託も視野に入れ、人材の確保・育成と併せて人的リソースの創出を図ります。

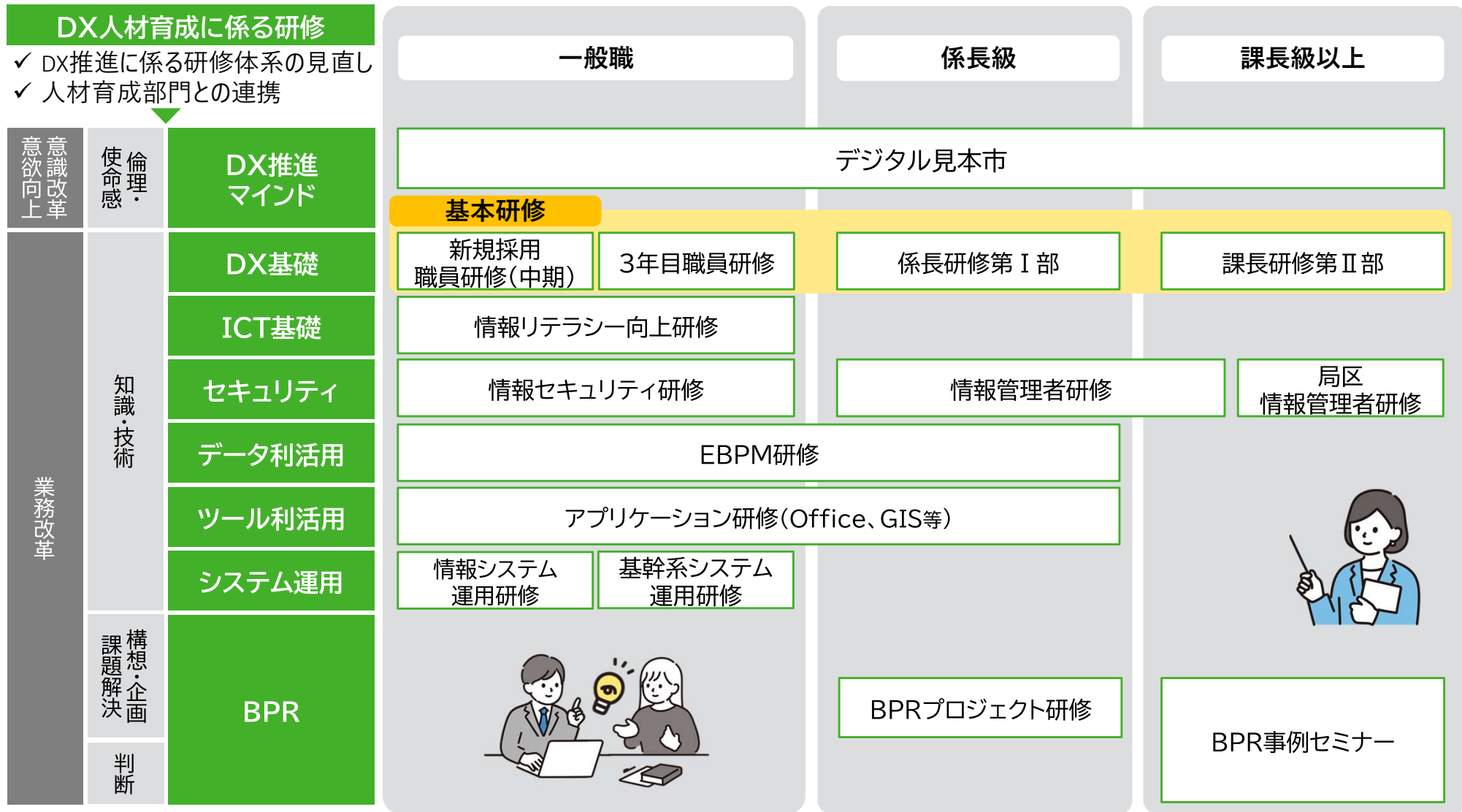


**i** OJT：上司や先輩、業務の経験者によって行われる、職場の日常業務を通じた、知識や技術、公務にあたる姿勢などの指導・助言等による学びのこと。

**i** リスキリング：仕事において必要とされる能力・知識の変化に適応するために、必要な能力・知識を獲得すること。

# ～DX人材育成に係る研修体系の見直し～

これまでの職員のリテラシー向上に加え、DX推進のために必要とされる能力等を階層別に整理して研修の体系を見直すとともに、一部を人材育成部門が企画・実施する基本研修に取り込むなど、連携しながらDX人材の育成を図ります。



**i** EBPM：「Evidence-Based Policy Making」の略。政策目的を明確化したうえで、合理的根拠（エビデンス）に基づいて政策の企画を行うこと。

**i** BPR：「Business Process Re-engineering」の略。業務を分析し、最適になるように設計した上で業務の内容や流れを再構築すること。

## 計画の推進

本計画におけるDXの取組み状況は随時公表するとともに、手続等に関する意見を取り入れながら利用者の目線に立ったDXを推進します。

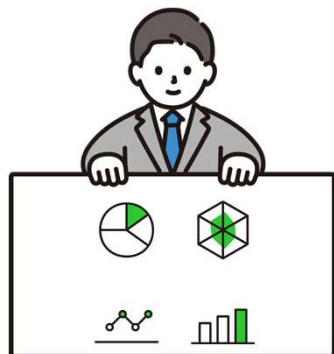
手続のオンライン化をはじめとした本計画におけるDXの取組み事項の状況については、分かりやすい形で随時公表します。

また、施策の検討や実施にあたっては、「（仮称）デジタル改善目安箱」を設置して、市民意見を取り入れながらDXを推進します。

### 仙台市情報通信技術を活用した行政の推進に関する条例

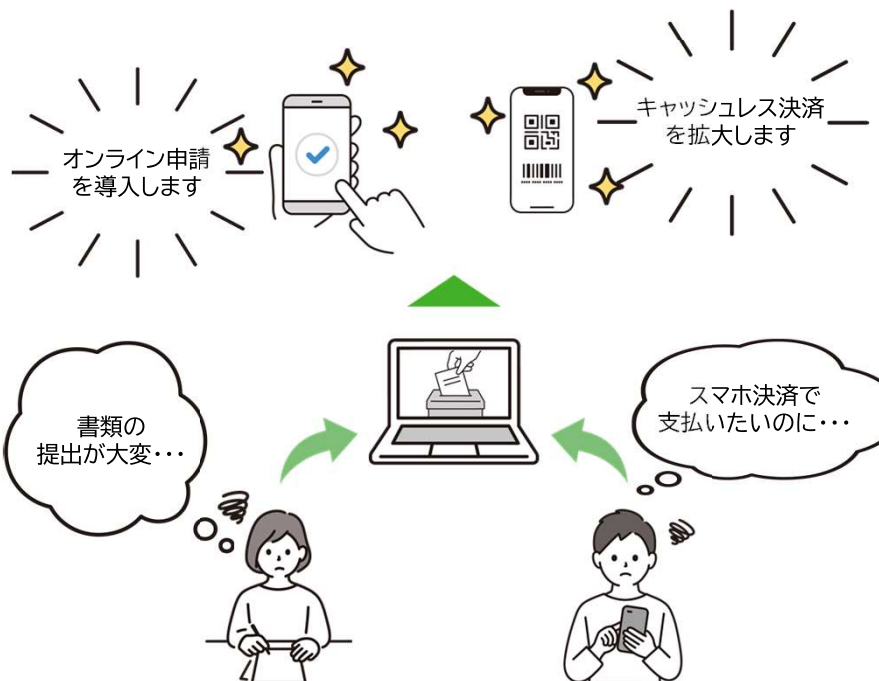
令和4年12月、手続の利便性向上と行政運営の効率化を図り、もって市民生活の向上に寄与するため、仙台市情報通信技術を活用した行政の推進に関する条例を公布・施行しました。

この条例では、本市における手続オンライン化の統一的なルールを定めるとともに、本市におけるデジタル化・DXの推進状況を随時公表することとしています。



### 「（仮称）デジタル改善目安箱」のイメージ

令和8年度までの取組事項である「市民と市役所との接点の見直し」の実行にあたり、利用者の目線に立ったサービスをデザインしてDXを推進していくため、「（仮称）デジタル改善目安箱」を設置します。寄せられた意見は、DX施策の検討や実施に役立てます。



意見は本市におけるDX・デジタル化の推進、サービスの改善に役立てます

本市における「不便を感じるアナログな手続やルール」や「不便に感じた手続等の行政体験」を投稿

# 05

おわりに

## 仙台市は、市民・職員の幸せに繋がる 「フル デジタル Full Digitalの市役所」を実現します。

デジタル技術の活用により、サービスの在り方を見直し、  
利便性を向上させ、業務の効率化・集約化を進めることで、  
「ひと」と「近く・濃く」ふれあうことのできる市役所へと変革します。

「Full Digitalの市役所」の実現により、  
本市にかかわる全ての「ひと」の豊かな暮らし・活躍を支え、  
その幸せに繋がります。



# (参考) 本計画の位置付けと背景



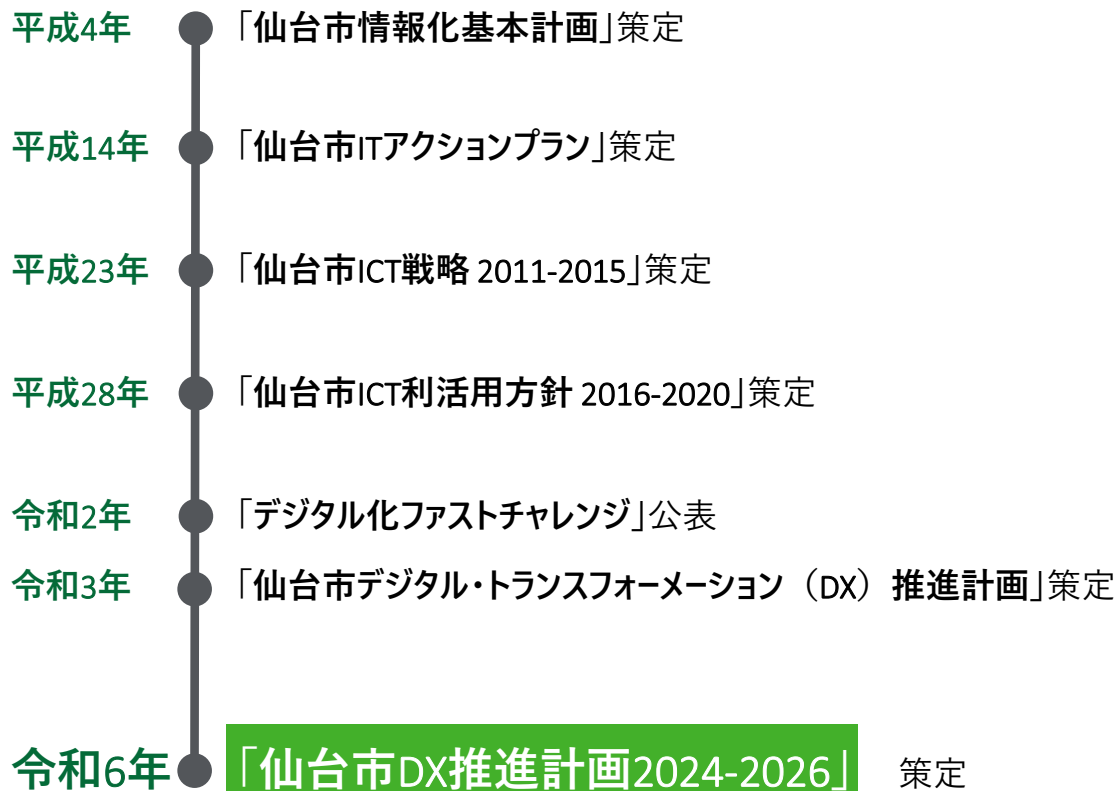
# 本市DX推進の経過と本計画の位置づけ

本計画は、仙台市基本計画の推進をデジタル化の面から下支えします。

仙台市では、平成4年より情報化に関する計画を策定し、着実にICT利活用やDXを進めてきました。

本計画は、仙台市基本計画に掲げる「挑戦を続ける、新たな杜の都へ～“The Greenest City” SENDAI～」の実現をデジタル化の面から下支えします。

## 本市DX推進の経過



## 本計画の位置づけ



下支え

フル デジタル  
「Full Digitalの市役所」実現に向けた取組み

仙台市DX推進計画2024-2026  
(令和6-8年度)

## 国によるDX推進の経過と本計画の位置づけ

本計画は官民データ活用推進基本法に基づく「仙台市官民データ活用推進計画」に位置づけられます。

官民データ活用推進基本法

仙台市DX推進計画2024-2026  
(令和6-8年度)

「仙台市官民データ活用推進計画」に位置づけ

### 官民データ活用推進基本法 (平成28年法律第103号)

平成28年12月、我が国が官民のデータ利活用のための環境を総合的かつ効果的に整備するため、官民データ活用推進基本法が公布・施行されました。

官民データ活用推進基本法において、市町村に対しては、「市町村官民データ活用推進計画」の策定が努力義務とされています。

### 国によるDX推進の経過

国は、令和2年12月に「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を策定し、デジタル社会の目指すビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化～」を掲げ、デジタル改革を推進しています。

- 令和2年 ● 「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」閣議決定  
「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」策定
- 令和3年 ● 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」閣議決定
- 令和4年 ● 「デジタル田園都市国家構想基本方針」閣議決定  
「デジタル社会の実現に向けた重点計画」改訂
- 「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」改訂
- 「デジタル田園都市国家構想総合戦略」閣議決定

## フル デジタル 「Full Digitalの市役所」を通じて、誰一人取り残さない持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現に貢献します。

平成27年の「国連持続可能な開発サミット」において、採択された「持続可能な開発のための 2030アジェンダ」では、17のゴールと169のターゲットからなる「持続可能な開発目標（Sustainable Development Goals：SDGs）」が掲げられました。

本計画では、「Full Digitalの市役所」の実現を通じて、SDGsの掲げる誰一人取り残さない持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現に貢献します。

### SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



#### 「Full Digitalの市役所」実現に向けた取組み

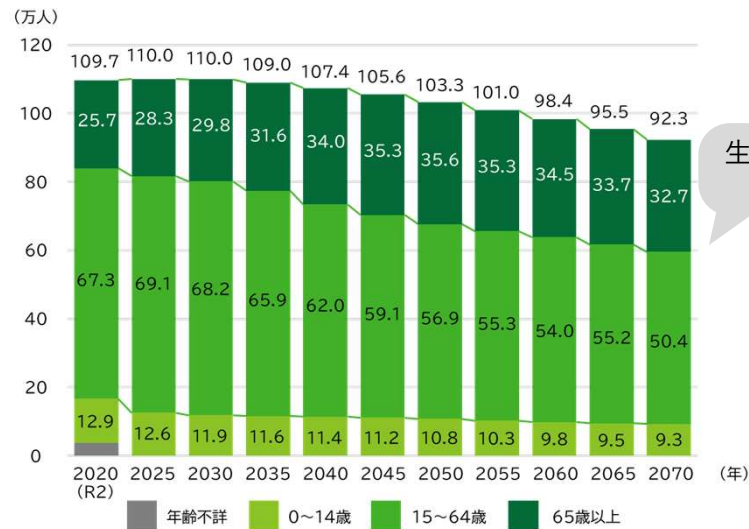
仙台市DX推進計画2024-2026  
(令和6-8年度)

## “2040年問題”への対応を見据え、DXの推進により、安定的な行政運営を維持していきます。

少子高齢化の進展は全国的に加速する傾向にあり、国では、2040年頃には「団塊ジュニア世代」が65歳以上の高齢者となる一方で、その頃に20歳代前半となる者の数は団塊ジュニア世代の半分程度にとどまると予想しています。（いわゆる“2040年問題”。）

本市においても、人口は近い将来にピークを迎えた後、減少を続け、2055年以降 100 万人を割り込む見込みとなっており、人口構成も大きく変わることが予想されます。生産年齢人口が減少し労働力が社会全体として絶対的に不足する中で、安定的な行政運営を維持していくためには、DXの推進によるサービスの向上・業務の効率化が不可欠です。

### 本市の将来人口推計



生産年齢人口の減少

年齢区分 (歳)	総数 (人)
45~49	84,661
40~44	74,584
⋮	⋮
5~9	43,559
0~4	39,518

40~49歳の人口 (令和5年)

およそ15万9千人



0~9歳の人口 (令和5年)

およそ8万3千人



20年後に働き手の20歳代となる現在0~9歳の世代の人口は、20年後に60歳代となる現在の40~49歳の世代のおよ半数

少子高齢化の進行による生産年齢人口の減少

DXの推進による安定的な行政運営

# (参考) オンライン化対象の100手続

# オンライン化対象の100手続【既にオンライン化している手続・令和5年度末までにオンライン化する手続】

	手続名	受付件数 (令和4年度)	利用可能な 電子申請システム等	備考	担当局区
1	図書館資料の貸出予約	909,053	仙台市図書館OPAC		教育局
2	印鑑登録証明書交付請求書	274,957	みやぎ電子申請サービス	証明書の受取り予約のみオンライン化対応済み	市民局
3	スポーツ施設の利用申し込み	220,000	市民利用施設予約システム		文化観光局
4	水道の使用開始・廃止届出	155,764	インターネットお申し込み		水道局
5	市民健診申し込み	155,203	みやぎ電子申請サービス		健康福祉局
6	住民異動届	112,491	ぴったりサービス(マイナポータル)	転入や転出、転居の部分のみオンライン化対応済み	市民局
7	給与支払報告、特別徴収に係る給与所得者異動届出書の提出	85,713	eLTAX		財政局
8	給与支払報告書の提出	63,675	eLTAX		財政局
9	介護保険 要介護(要支援)認定・要介護(要支援)更新認定・要介護(要支援)区分変更申請	42,000			健康福祉局
10	軽自動車税(種別割)申告書(報告書)の提出	40,669	軽OSS		財政局
11	法人市民税の確定申告書の提出	36,035	eLTAX		財政局
12	償却資産申告書の提出	33,000	e-TAX・eLTAX		財政局
13	ガス使用の申し込み	32,749	ガス局HP		ガス局
14	市税の過誤納還付金口座振込依頼の受付	30,515	D-Sendaiオンライン申請システム	納税義務者本人名義口座に振込を希望する場合のみを対象	財政局
15	ガス使用契約の解約	27,444	ガス局HP		ガス局
16	介護保険 高額介護(予防)サービス費支給申請	20,500			健康福祉局
17	施設等利用費に係る請求書の提出	15,000	D-Sendaiオンライン申請システム		こども若者局
18	児童手当(特例給付)額改定認定請求書(額改定届)	15,000	ぴったりサービス(マイナポータル)		こども若者局
19	罹災(届出)証明交付申請	14,500	みやぎ電子申請サービス	自己判定方式のみ	財政局
20	消防用設備等(特殊消防用設備等)点検結果報告	13,786	D-Sendaiオンライン申請システム		消防局
21	法人市民税の予定申告書の提出	13,003	eLTAX		財政局

# オンライン化対象の100手続【既にオンライン化している手続・令和5年度末までにオンライン化する手続】

	手続名	受付件数 (令和4年度)	利用可能な 電子申請システム等	備考	担当局区
22	葛岡斎場使用許可申請	11,467	葛岡斎場予約システム		健康福祉局
23	特別徴収への切替届出書の提出	10,235	eLTAX		財政局
24	仙台市学校給食費口座振替依頼書	10,000	CNSが提供する情報ネットワークシステム		教育局
25	仙台市出産・子育て応援給付金支給事業	9,589	D-Sendaiオンライン申請システム		こども若者局
26	消防訓練実施(計画)報告	9,245	D-Sendaiオンライン申請システム		消防局
27	施設の利用予約に関する申込	8,497	市民利用施設予約システム		市民局
28	介護保険 居宅サービス計画作成(変更)依頼届出	8,100			健康福祉局
29	児童手当(特例給付)認定請求書	8,000	ぴったりサービス(マイナポータル)		こども若者局
30	法人等異動届出書の提出	7,867	eLTAX		財政局
31	ワンストップ特例申請書(寄附金税額控除に係る申告特例申請書)の提出	7,734			財政局
32	石綿事前調査結果報告	7,006	石綿事前調査結果報告システム		環境局
33	出生連絡票 兼 低体重児の届出	7,000	みやぎ電子申請サービス		こども若者局
34	紙おむつ使用者の家庭ごみ指定袋配付申請	6,805	みやぎ電子申請サービス		環境局
35	完了検査引受通知(建築基準法第7条の2第3項)	6,664	建築行政共用データベースシステム		都市整備局
36	介護保険 介護予防サービス計画作成・介護予防ケアマネジメント依頼(変更)届出	6,100			健康福祉局
37	介護保険 負担限度額認定申請	6,000			健康福祉局
38	感染症患者医療費公費負担申請	5,500	みやぎ電子申請サービス		健康福祉局
39	施設等利用費に係る口座登録届の提出	5,000	D-Sendaiオンライン申請システム		こども若者局
40	産業廃棄物管理票交付等状況報告書の提出	4,984	みやぎ産廃報告ネットー宮城県産業廃棄物報告システムー		環境局
41	防火・防災管理者選任(解任)届出	4,354	D-Sendaiオンライン申請システム		消防局
42	ガス設備点検作業希望日受付	4,283	ガス局HP		ガス局

# オンライン化対象の100手続【計画期間中オンライン化する手続】

	手続名	受付件数 (令和4年度)	利用予定の 電子申請システム等	備考	担当局区
1	住民票の写しなどの交付請求書	592,793			市民局
2	戸籍証明などの交付請求書	331,839			市民局
3	課税・非課税証明(所得証明)交付申請書(窓口申請用)	91,000			財政局
4	母子・父子家庭医療費助成申請書	55,000			こども若者局
5	国民健康保険異動届の提出	50,000			健康福祉局
6	固定資産課税台帳登録事項証明交付申請書	46,400			財政局
7	国民健康保険被保険者証等交付届出書・再交付申請書・紛失届出書の提出	41,500			健康福祉局
8	納税証明交付申請書	37,300			財政局
9	収入申告書	35,000		システム標準化に対応して導入検討	健康福祉局
10	仙台市障害者交通費助成の申請	32,444			健康福祉局
11	介護保険 要介護認定等情報提供申出	27,600			健康福祉局
12	自立支援医療費(精神通院)支給認定申請	27,406	D-Sendaiオンライン申請システム	変更に関する申請のみ、R5年10月から対応開始	健康福祉局
13	日常生活用具費支給の申請	24,237	D-Sendaiオンライン申請システム	件数の多い種目の更新手続きに絞ってR6.2開始予定	健康福祉局
14	水道料金等の口座振替申請	22,482			水道局
15	保育施設等利用継続に係る書類の提出	22,000	ぴったりサービス(マイナポータル)		こども若者局
16	軽自動車税(種別割)申告書(報告書)消滅用の提出	20,793		国が示すスケジュールに沿って対応	財政局
17	市民税・県民税申告書の提出	16,140		地方税共同機構におけるシステム開発スケジュールに沿って対応	財政局
18	建築計画概要書等の写しの交付	15,780			都市整備局
19	介護保険料還付金口座振込依頼申請	14,400			健康福祉局
20	保育施設等利用(申込)に係る家庭状況変更届の提出	14,200	ぴったりサービス(マイナポータル)		こども若者局



# オンライン化対象の100手続【計画期間中オンライン化する手続】

	手続名	受付件数 (令和4年度)	利用予定の 電子申請システム等	備考	担当局区
21	子ども医療費助成申請書	14,000			こども若者局
22	指定難病医療費助成における新規申請・市外からの転入申請	13,390			健康福祉局
23	固定資産課税台帳等閲覧申請書	13,000			財政局
24	国民健康保険料に関する申告書の提出	10,000			健康福祉局
25	保育施設等利用申込書の提出	9,800	ぴったりサービス(マイナポータル)		こども若者局
26	就学援助費支給申請	9,800			教育局
27	定期調査報告書、定期検査報告書	9,373			都市整備局
28	給水装置所有者変更届出	8,870			水道局
29	児童扶養手当生計維持等に関する調書	8,740	ぴったりサービス(マイナポータル)		こども若者局
30	児童扶養手当養育費等に関する申告書	8,740	ぴったりサービス(マイナポータル)		こども若者局
31	軽自動車税(種別割)廃車申告書兼標識返納書(原動機付自転車・小型特殊自動車)の提出	8,500		国が示すスケジュールに沿って対応	財政局
32	原動機付自転車の登録	8,500		国が示すスケジュールに沿って対応	財政局
33	道路占用(許可申請・協議)書	8,500			建設局
34	児童手当及び特例給付に係る学校給食費の徴収等に関する申出書	8,000			教育局
35	児童扶養手当現況届	8,000	ぴったりサービス(マイナポータル)		こども若者局
36	ガス導管埋設状況照会	7,735			ガス局
37	軽自動車税(種別割)申告書(報告書)二輪用の提出	7,583		国が示すスケジュールに沿って対応	財政局
38	台帳記載事項等証明書の交付	7,490			都市整備局
39	水の森公園キャンプ場利用申込	7,232			建設局
40	高額医療合算介護(予防)サービス費支給申請	7,100			健康福祉局

# オンライン化対象の100手続【計画期間中オンライン化する手続】

	手続名	受付件数 (令和4年度)	利用予定の 電子申請システム等	備考	担当局区
41	高額医療合算介護(予防)サービス費支給申請(国民健康保険・後期高齢者医療保険)	7,100			健康福祉局
42	国民健康保険料減免申請書の提出	7,000			健康福祉局
43	子ども医療費助成資格登録申請書	7,000			こども若者局
44	介護給付・訓練等給付費・障害児通所給付費過誤申立て	7,000			健康福祉局
45	給水装置工事承認申込	6,959		事前協議等が不必要な工事申込を対象に検討	水道局
46	精神障害者保健福祉手帳交付申請	6,557	D-Sendaiオンライン申請システム	年金証書等による申請のみ、R6年1月から対応開始予定	健康福祉局
47	課税・非課税証明(所得証明)交付申請書(郵送申請用)	6,100			財政局
48	子ども医療費助成登録事項変更届・子ども医療費助成資格喪失届	6,000			こども若者局
49	母子・父子家庭医療費助成資格登録申請書	6,000			こども若者局
50	自動車臨時運行許可申請	5,593		申請書の提出はオンライン化、許可証及び番号標の交付は窓口のみ	財政局
51	予防接種自己負担金免除申請	5,465			健康福祉局
52	使用材料認証品確認	5,442			水道局
53	給水装置工事社内検査報告	5,442			水道局
54	介護給付費支給に係る受領申出	5,100			健康福祉局
55	施設等利用給付に係る認定(変更)申請書の提出	5,000			こども若者局
56	市営住宅入居申請	4,966			都市整備局
57	私道の指定道路図面等の閲覧・写しの交付	4,833			都市整備局
58	児童扶養手当一部支給停止適用除外事由届出書	4,100	ぴったりサービス(マイナポータル)		こども若者局