

## 4 家畜保健衛生所業務の効率化を目指した電子化推進と今後の課題

県中央家畜保健衛生所

千田 浩太郎、齊藤 かおり

はじめに

近年、職員数の減少、多様化する県民サービスへの対応により、地方公務員 1 人当たりの負担が増加している。家畜保健衛生所（以下、家保）もその例に漏れず公務員獣医師確保は難航し、特定家畜伝染病発生予防対策や飼養衛生管理基準遵守指導といった業務が近年増加し職員 1 人あたりの負担が増加している。

こういった現状を受け、デジタルトランスフォーメーション（DX）や ICT 推進を掲げ、事務業務の効率化を推進する地方自治体も多い。栃木県もその一つであり<sup>1)2)</sup>、平成 16 年度に導入開始した栃木県電子申請システムや、平成 12 年に運用開始した文書管理システムを用いてデジタル化を進めてきた。しかし家保業務では、高齢化する農家への対応や現場での徴収業務という特性からアナログな手段による業務遂行が残っており、これは特に手数料徴収業務で顕著に見られる。

家保業務における手数料徴収方法は主に 2 つに大分でき、1 つは栃木県収入証紙による徴収であり家畜伝染病予防法（以下、法）第 5 条検査や許認可等の業務が該当する。もう 1 つは納入通知書、原符、及び公金振替（以下、納入通知書等）による徴収であり法第 6 条ワクチン接種や依頼検査等の業務が該当する。どちらの徴収方法も現場で採材や検査を実施し、同時に申請書や依頼書の受け取りを行うといった特徴があり、この時農家に対し申請のサポートといった県民サービスを家保職員

は日常的に行ってきた。

昨今、埼玉県では令和 6 年 3 月末<sup>3)</sup>、神奈川県では令和 8 年 3 月末<sup>4)</sup>をもって県収入証紙を廃止する運びとなり、栃木県においても令和 9 年 3 月末をもって栃木県収入証紙を廃止し、主に栃木県電子申請システムを用いた電子収納に移行することが令和 6 年 7 月 10 日付けで告知された<sup>5)</sup>。

これを受け当所では、従来、栃木県収入証紙により徴収していた業務の電子徴収対応を令和 7 年 3 月から開始した。なお、納入通知書等により徴収していた業務については、令和 4 年 11 月から電子納付に対応しているが、こちらの利用率向上も目指した。さらにこれに合わせ、文書管理システムを用いた公文書の電子決裁推進にも取り組んだ。以上の電子化推進により、家保業務の効率化と県民の利便性向上を目指したので、その概要を報告する。

電子徴収推進に向けた取組

### 1 電子申請フォームの作成

栃木県電子申請システムの利用に際し申請フォームから申請を行う必要があるが、これは業務を担当する所属が作成することとなっている。申請の際、申請者がどのフォームを利用するか迷わずに済むこと、管轄家保のフォームを利用することで申請先を誤らないようにすること、申請内容に不備がないようにすること等、家保職員で数回チェックを重ねつつ、細心の注意を払い作成した。

### 2 申請サポートの準備

栃木県電子申請システムの利用にはスマートフォンやパソコン等の電子機器を用いる必要があるが、不慣れな申請者の存在も予想される。そこで、これらの機器に合わせた操作方法説明資料を作成し、現場では家保職員が資料を用いて申請者のサポートを行った。また、現金支払いを望む申請者への対応として、プリンターを導入し、現地でのコンビニ支払い票の印刷を可能にした。また、対応可能な電子機器を所持していない申請者に対しては、家保所有のタブレットを持参し現場での対応を図るほか、どうしても困難な場合には職員による代理申請も実施した。

また、電子申請後、支払いが可能になるまでには家保の事務所内で申請受理を行う必要があり、現場での待ち時間が発生することが予想されたため、申請受理後の支払手続きのフローを示した資料も作成し、申請受理のメールを受信する前に家保職員が帰庁した後でも、申請者が自力で支払いを行えるよう支援した。

### 3 一括申請のしくみの構築

家保業務には、法第5条検査に基づくヨーネ病検査や腐蝕病検査等、1日に何件もの農家を訪問し検査申請の受付を行うものが存在し、従来はこの際、申請者1人ずつから申請書を受け付け処理していた。今回、手数料徴収電子化の推進に伴い、県として酪農協や養蜂組合に協力を要請し、複数人数分の申請を団体が取り纏めて1回で行う一括申請の仕組みを整えることで申請件数の削減及び事務業務の効率化を図った。

### 4 公文書の電子決裁

栃木県電子申請システムの利用を推進することで、システムから出力されるPDFファイル等による申請や依頼の処理増加が予想され

た。そこで、栃木県文書管理システムを用いて、これらの電子データを用いた検査に係る起案に加え、業務実施野帳や復命書、各種照会に対する回答といった公文書についても電子決裁を基本とすることで、文書の電子化についても推進した。

#### 当所実績

#### 1 栃木県収入証紙による手数料徴収の電子化状況

以下に挙げる当所実績は昨年度と本年度を比較するため、すべて各年度4月から11月までの数字である。

栃木県収入証紙により徴収してきた手数料の電子申請システムを用いた電子徴収率は、令和6年度0%（0/144件）から令和7年度98%（100/102件）へと増加した（図1）。

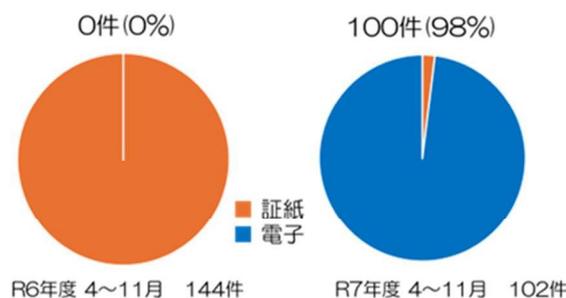


図1 栃木県収入証紙による手数料徴収の電子化状況

また、1件あたりの事務処理時間は証紙10分から電子5分へと半減、処理件数は一括申請の成果もあり令和6年度144件から令和7年度102件へ減少し、結果として事務処理時間の合計は令和6年度24時間から令和7年度8時間へと削減された（表1）。

表1 電子化による変化

事務処理時間	証紙：10分/件	電子：5分/件
総件数	R6：144件	R7：102件
事務処理時間計	R6：24時間	R7：8時間

## 2 納入通知書等による手数料徴収の電子化状況

納入通知書等により徴収してきた手数料の電子申請システムを用いた電子徴収率は、令和6年度1%（7/1367件）から令和7年度12%（133/1139件）へと増加した（図2）。

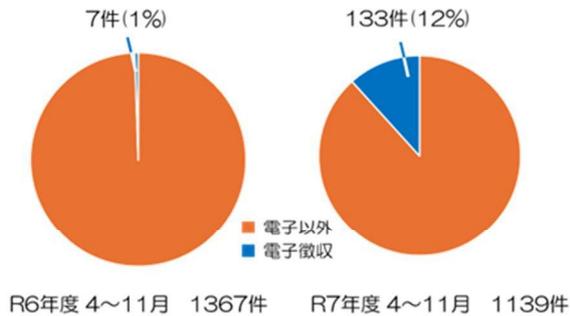


図2 納入通知書等による手数料徴収の電子化状況

一方、業務による内訳を見ると、令和7年度総件数の82%（935/1139件）を占める豚熱ワクチン関連業務手数料の電子徴収率は3%（28/935件）と伸び悩んだ（図3）。

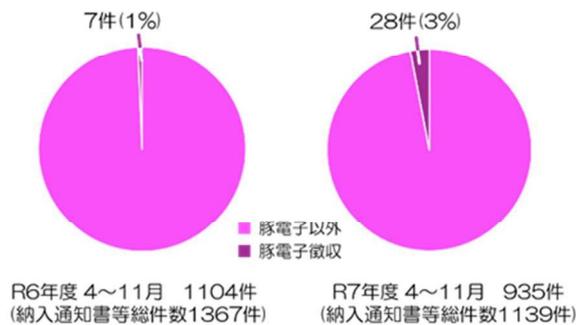


図3 豚熱ワクチン関連業務における手数料徴収の電子化状況

## 3 公文書の電子決裁状況

栃木県文書管理システムを用いた公文書の電子決裁状況は、令和7年度74%（853/1151件）から97%（1881/1942件）へと件数・率共に増加した（図4）。

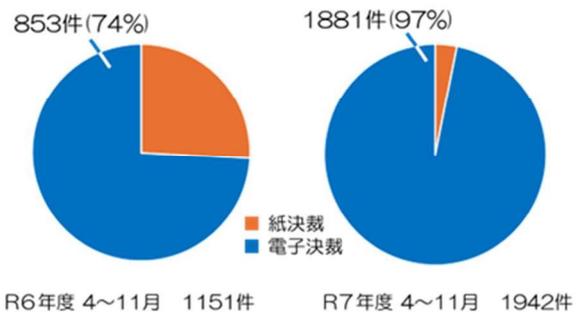


図4 公文書の電子決裁状況

### 電子化への意識調査

当所の実績としては、従来栃木県収入証紙による業務の手数料徴収は電子化率が高く、納入通知書等による業務の手数料徴収は電子化率が低い事が明らかになり、中でも豚熱ワクチン関連業務の電子化率が低い事がわかった。そこで、さらに電子化を推進する上での課題を把握するために、申請者である養豚農家を対象に、アンケートによる電子申請への意識調査を実施した。また、家保職員に対してもアンケートによる意識調査を実施し、申請者と職員双方の視点から電子申請に対する意見聞き取り及び電子化推進への課題の洗い出しを行った。

また、公文書の電子決裁率は高い結果となったが、文書の電子化が業務効率化にどれほど資しているか明らかではなく、また数値化するのは困難である。そこで、職員に対しアンケートによる意識調査を実施し、栃木県文書管理システムについての意見を調査した。

### 意識調査結果

#### 1 養豚農家の意識調査

養豚農家21戸を対象にアンケートを実施した。電子申請について、62%（13/21戸）が前向きな回答を選択し、38%（8/21戸）が利用したくないと回答した（図5）。

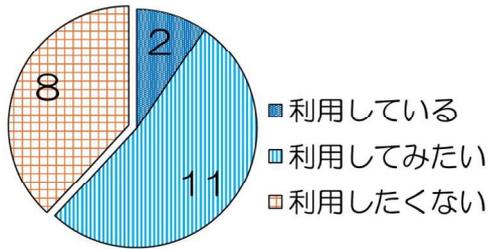


図5 電子申請に対する養豚農家の意見

「利用したくない」と答えた農家8戸にその理由を尋ねたところ、4戸が「希望する支払い方法（銀行振込等）がない」と答えた。また、他の意見には、「利用方法が不明で移行が面倒」、「組織の都合上利用が不可能」といったものが挙げられた（図6）。

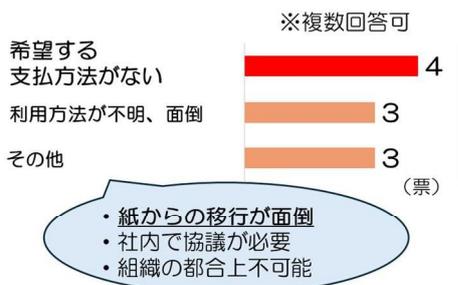


図6 電子申請を利用したくないと答えた養豚農家の具体的意見

## 2 家保職員の電子申請に対する意識調査

県内家保職員 55 名を対象にアンケートを実施した。電子申請について、54% (30/55 人) が「業務効率化になる」と回答し、31% (17/55 人) が「業務効率化にならない」と回答した（図7）。

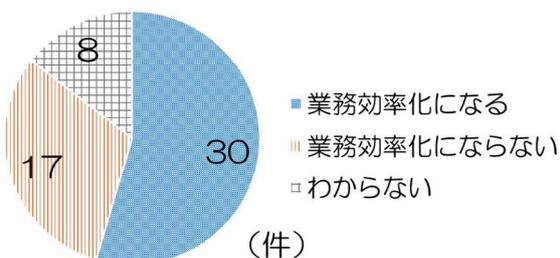


図7 電子申請に対する家保職員の意見

業務効率化にならないと回答した職員 17 人にその理由を尋ねたところ、13 人が申請者の不慣れを理由に挙げた（図8）。

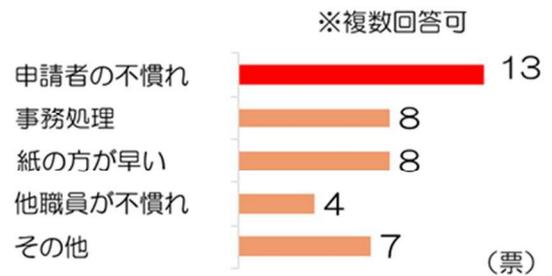


図8 電子申請が業務効率化にならないと回答した家保職員の具体的意見

## 3 申請者の抱く電子申請への不満点

電子申請を利用する業務に携わった家保職員 44 人を対象に、業務遂行に際し申請者から受けた電子申請への不満点をアンケートで調査した。「システムがわかりづらい」という意見が最も多く 27 票挙げられ、他に票が多く集まったのは「スマホ未所持・電波が届かない」、「紙申請の方が楽」、「電子申請に忌避感がある」といった意見だった（表2）。

表2 業務に携わった職員が聞き取った、申請者の電子申請に対する不満

回答	票数
システムがわかりづらい	27
スマホがない、電波が届かない	25
紙申請の方が楽	20
電子への忌避感	20
利用できるがシステムに不満	15
その他	6

システムがわかりづらいと回答した 27 人にその具体例を尋ねたところ、操作方法やシステムの説明不足に関する意見が大部分を占めた一方、システムの機能不足に関する意見も挙げられた（表3）。

表3 システムがわかりづらいと回答した家保職員に聞き取った、申請者の具体的な意見

回答	票数
入力箇所が不明瞭	18
支払手段の選択まで辿り着けない	14
利用者登録の方法がわからない	11
県からのメールへの対応ができない	7
申請ページの場所が不明	12
パスワード等の概念がわからない	11
入力ガイドが少ない	11
入力エラー箇所の不明示	12

操作  
方法  
説明  
不足  
機能  
不足

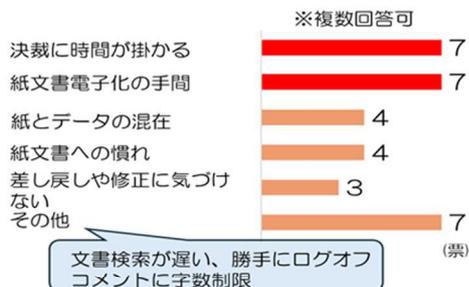
#### 4 公文書の電子決裁に対する意識調査

家保職員 55 人を対象に公文書の電子決裁についてのアンケートを実施した。67% (37/55 人) が公文書の電子決裁は「業務効率化する」と回答し、22% (12/55 人) が「業務効率化にならない」と回答した (図 9)。



図 9 家保職員を対象とした公文書の電子決裁に対する意見

業務効率化にならないと回答した 12 人の職員にその理由を尋ねたところ、7 人が、「決裁に時間が掛かる」、「紙の文書を電子化するのに手間が掛かる」といった意見を挙げた (図 10)。



文書検索が遅い、勝手にログオフ  
コメントに字数制限

図 10 業務効率化にならないと回答した家保職員の具体的意見

また、その他の意見としてシステムに関する不満が散見され、詳細を聞き取ったところ様々な意見が挙げられた (図 11)。

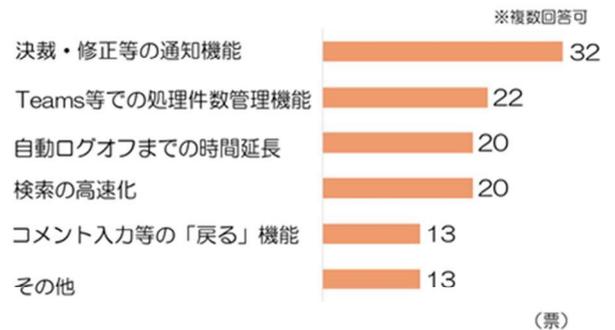


図 11 家保職員を対象とした文書管理システムの改善要望

#### まとめと今後の課題

当所では、納入通知書等による手数料徴収の電子化率が低く、中でも業務の大部分を占める豚熱ワクチン関連業務の電子化率が特に低い事がわかった。豚熱ワクチンは近年、近隣県の豚熱発生を受け発生した緊急的な業務であり申請に際し家保職員が丁寧なサポートを行っていた経緯があるため、制度上の課題や心理的要因から電子化へのハードルは高いと考えられていた。しかし、課題を把握するために実施した意識調査では養豚農家の半数以上が電子申請について前向きに考えており、そうではない農家も半数が支払い手段の問題と答えた。実際には、栃木県電子申請システムは Pay-easy に対応しているため口座振り込みが可能であり、解決できる可能性がある。さらに、栃木県電子申請システムの「申込内容照会画面」は領収書扱いとなり税務手続きに利用できるため<sup>6)</sup>、これを印刷することで Pay-easy 利用上の領収書が発行できないという不安要素も排除できる。しかし、家保職員でも電子申請システムへの習熟度への差が

あることから、これらを理解し、申請者に的確に説明できる職員は少ないと考えられる。また、申請者の電子申請への不満点を調査したアンケート結果では、システムがわかりづらいという意見が最も票を集めたが、その具体的な内容はどれも職員による説明や充実した資料があれば解決できるものであった。つまり、職員が電子申請について知識を深め、申請者へ適切なサポートを行うことが可能であれば、電子申請に前向きな農家の抱く不安は解消することが可能で、電子への移行を促すことができるだろう。そのためには、スキルアップ研修や講習会を通じた職員の理解醸成、説明資料の充実を図っていくことが必要だと考えられる。また、システム自体の機能不足に関しても意見があったが、これは庁内担当課に要望し改善を図っていくことにしたい。

一方、電子申請に対する職員への意識調査で17/55人が業務効率化しないと回答し、このうち13人が申請者の不慣れを原因に挙げたが、これには電子申請システム利用の前段階として電子機器への慣れも含まれるため、申請者のスキルに合わせ、電子申請システムを利用するか否か、その場合どのようなサポートが必要か見極める必要がある。さらに、申請者の中には物理的や心理的要因により電子申請が難しい者も存在しているため、職員と申請者、双方にとって必ずしも電子申請が最適とはならないのが現実であるとも言える。加えて養豚農家の中には、組織の都合上利用が不可能と回答した農家も存在した。電子化に拘らず、申請者各々に適する選択肢を提示することが申請者の利便性向上、ひいては職員の業務効率化につながると考える。

公文書の電子決裁率は当所では97%と順

調に増加しており、意識調査でも67%の職員が業務効率化になると回答したことから、文書管理システムの利用は業務効率化に資していると考えられる。一方、少数ではあるが、決裁時間や紙のデータ化にかかる手間が効率化を妨げる意見として挙げられるほか、システムの改善要望が数多く挙げられるなど、さらなる業務効率化の余地があると思われた。アンケートで得られたシステムへの改善案を担当課に要望することを足がかりとして、公文書の電子決裁が長期的に見て当たり前になり、職員が適応できるよう働きかけていきたい。

以上の対応により、申請者の利便性向上と家保業務の効率化を図ることで、限られた人材の中で県民サービスの充実化を図り、より頼られる家保にしていきたい。

#### 参考資料

##### 1) とちぎデジタルスイッチ

<https://www.pref.tochigi.lg.jp/b03/documents/tochigidigitalswitchi202012.pdf>

##### 2) 栃木県 HP「とちぎデジタル戦略の策定について」

[https://www.pref.tochigi.lg.jp/a04/ezitarusenryaku\\_kouhyou.html](https://www.pref.tochigi.lg.jp/a04/ezitarusenryaku_kouhyou.html)

##### 3) 埼玉県 HP「埼玉県収入証紙の販売及び使用は終了しました」

<https://www.pref.saitama.lg.jp/a1201/shoushi/shoushi-haishi.html>

##### 4) 神奈川県 HP「神奈川県収入証紙の廃止に伴い手数料の納付方法が変更になります」

<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/cz4/syoushihaisi.html>

##### 5) 栃木県ホームページ「令和8(2026)年3月末で栃木県収入証紙を廃止(販売終了)します」

[https://www.pref.tochigi.lg.jp/i02/s  
hunyushoshi.html](https://www.pref.tochigi.lg.jp/i02/s<br/>hunyushoshi.html)

- 6) 栃木県ホームページ「栃木県電子申請システム/電子納付」

[https://www.pref.tochigi.lg.jp/b03/pr  
ef/jyouhouka/denshikenchou/denshinouh  
u.html](https://www.pref.tochigi.lg.jp/b03/pr<br/>ef/jyouhouka/denshikenchou/denshinouh<br/>u.html)