

和歌山県行政手続オンライン化推進方針 (案)

令和7年2月
和歌山県

1 本方針の策定趣旨

本方針は、本県の行政手続に係るオンライン化を効果的に進め、手続利用者および県の双方にとって、その効果を最大化する上で、基本となる考え方を定めるものです。

行政手続オンライン化

- ・県民や事業者等が、従来の窓口の手続に加えて、電子申請システム（国や業務委託先等が運用するシステムを含む）等のデジタルツールを活用して、県に対し、申請・届出等を行うことが可能になること

対象となる行政手続

- ・申請、届出その他の県の機関に対して行われる通知、およびこれに伴って行われる行為（手数料の納付、県からの処分通知など）を対象とします。
- ・国の法令、県の条例・規則等、手続の根拠となる規定にかかわらず、広く対象とします。
- ・既にオンライン化している手続についても、さらなる利用者の利便性向上を目指す観点で、対象とします。
- ・年間受付件数が100件以上のものは、重点手続として、特に優先して取組を進めます。

県の実施機関

- ・知事、議会、教育委員会、公安委員会、選挙管理委員会、監査委員、人事委員会、労働委員会、収用委員会、海区漁業調整委員会、内水面漁場管理委員会、警察本部長若しくはこれらに置かれる機関又はこれらの機関の職員であって法律若しくは条例上独立に権限を行使することを認められたもの（「和歌山県情報通信技術を活用した行政の推進等に関する条例」第2条（3）「県の機関」）

2 行政手続オンライン化の意義

行政手続（許認可、届出、補助金申請等）のオンライン化は、下記の点で重要な意義を有するものであるため、本県として、高い優先度をもって、計画的な推進に取り組めます。

- ① 県民等の利便性向上に寄与するものであること
- ② 県の事務効率化を図り、持続可能な行政運営を実現するものであること
- ③ 臨時的な行政需要に対し、県の対応力を強化するものであること

めざす姿

県民等の利便性向上



県民等が行政手続を行う際の
快適さや利便性を高め、
満足度を向上

行政事務の効率化



デジタル技術を活用し、
行政手続に係る
県の事務処理を効率化

県の対応力の強化



デジタル技術を活用し、
県の柔軟で迅速な
対応力を強化

2 行政手続オンライン化の意義

① 県民等の利便性向上に寄与

- 行政手続のオンライン化が実現することで、県民や事業者の来庁が不要になり、インターネットを利用して、原則として24時間365日いつでも、どこからでも行政サービスの申請や届出等を行うことができます。また、デジタルツールの機能により、申請や届出等の手続の負担を軽減したり、申請の処理状況を可視化するなど、県民等が行政サービスを利用するときのストレスの軽減や利便性向上につながります。
- 従来の窓口での手続に加えて、オンライン手続が可能になることで、県民や事業者の選択肢が広がります。
- 社会全体のデジタル化が進展し、あらゆる分野でデジタル技術の実装が急速に進みつつある中、従来のアナログ手法による行政手続のみを提供し続けていけば、県民等の満足度が低下し、県への信頼を損なうことにつながるかもしれません。こうした危機感を持ち、県民等によりよい行政サービスを提供するための手段として、デジタル技術の活用をより一層加速化していく必要があります。

② 県の事務効率化を図り、持続可能な行政運営を実現

- 社会全体での少子高齢化の一層の進展や若年労働力の減少により、労働市場の需給が逼迫し、将来県が活用できる労働力が減少することも考えられます。様々な行政サービスの提供を今後も持続可能なものとするためには、県の業務の効率化を図ることが必要となります。
- このため、業務改革を行って既存の業務自体を抜本的に見直しつつ、行政手続のオンライン化を進め、県民や事業者からの申請や届出等の情報を始めからデジタルデータとして受け入れ、県の業務処理を効率的なものにしていくことが必要となります。業務を効率化することで、新たな施策の検討や県民サービスの充実等への資源配分を増やしていくことも可能になります。

③ 臨時的な行政需要に対し、県の対応力を強化

- 大規模災害・感染症等が発生した非常時においては、社会のセーフティネットとしての行政サービスの需要が高まり、県において、迅速かつ大量の業務処理が求められることがあります。災害や感染症のみならず、VUCAの時代と言われ、不確実性が高く、先の見通しを立てにくい今日においては、行政の対応すべき課題も、不確実で予測困難な面があり、県には、状況の変化に応じたスピーディな対応が求められます。
- こうした中、デジタル技術の持つ高い情報処理能力は、県の対応能力を高める有効な手段になると考えられます。職員がデジタル技術の利用に習熟しつつ、業務を最適化する思考力などを身に着け、行政手続のオンライン化を進めることで、今後臨時的、突発的に発生した業務に対しても、効率的な事務処理や行政サービスの提供等が可能になります。この点は、社会全体のレジリエンス（強靭性）の向上に貢献する観点でも重要と考えられます。

3 行政手続オンライン化推進の基本的な考え方

本県の行政手続オンライン化は、以下の考え方にもとづいて推進します。

(1) 行政手続の原則オンライン化

- 原則として全ての行政手続について、手続全体がオンラインで実施できることを目指します。(※)
オンライン化が実現していない手続については、その課題解決に継続して取り組みます。
(※) 手続の性質や県民等の利便性などの点で、オンライン化しないことが真に合理的と考えられる場合を除く

(2) 業務改革（BPR）の徹底

- オンライン化自体を目的化するのではなく、オンライン化に合わせて業務全体のあり方を最適化する、業務改革（Business Process Reengineering=BPR）を行うことで、行政手続の利用者の利便性向上や県の業務効率化に対する効果を最大化することを目指します。

(3) 行政手続のUI／UXの改善

- 行政サービスの利用者である県民や事業者にとって利用しやすく、ストレスの少ないサービス提供のあり方を検討し、行政手続のUI／UX (※) の改善を図ります。
(※) UIはオンライン申請フォームなどのデザインや操作性、UXは行政サービスを利用する体験全体を指す概念

3 (1) 行政手続の原則オンライン化

行政手続の原則オンライン化について

原則として全ての行政手続において、手続全体（添付書類の提出や本人確認、手数料納付等を含む）がオンラインで実施できることを目指します。（国が定めるデジタル化3原則の1つ「デジタルファースト」）
ただし、手続の性質上、来庁時の対面での手続が不可欠であるため、オンライン手続になじまない、オンライン手続を実施すれば余計に県民等の負担が増えるなど、オンライン化しないことが真に合理的と考えられる手続は、この限りではありません。オンライン化しないことに十分な合理性がなく、オンラインに対応できていない手続については、オンライン手続の実施において課題となる点を分析し、その解決に継続して取り組みます。

■オンラインに対応していない手続の種類ごとの対策例

手続の種類	対策例
国の法令等で定められた添付書類の原本提出を求めている手続	<ul style="list-style-type: none">・添付書類の原本提出の必要性を精査・行政機関が保有している情報を求めている場合は、行政機関間での情報連携等により書類添付を省略・原本が必要な添付書類を郵送で提出、その他はオンラインで提出・国に対し、法令等の見直しを要望
県の条例等で定められた添付書類の原本提出を求めている手続	<ul style="list-style-type: none">・添付書類の原本提出の必要性を精査・県の条例等の見直しを検討
県以外（業務委託先や市町村など）が受付窓口である手続	<ul style="list-style-type: none">・業務委託先とシステムやネットワークの整備等について協議・市町村へオンライン化に向けた働きかけや支援を実施
添付書類が膨大であるためオンライン手続が困難な手続	<ul style="list-style-type: none">・添付書類の削減

3 (2) 業務改革 (BPR) の徹底

業務改革 (BPR) について

行政手続オンライン化を推進するにあたり、既存の業務のあり方を前提に、単にデジタルツールを導入して効率化するだけでは、部分的な業務改善にとどまり、県民等の利便性向上や行政事務の効率化の効果が限定的なものとなる可能性があります。

このため、既存の業務のあり方を見直し、オンライン手続に適した新たな業務のあり方を構築することが必要となります。こうした考え方を業務改革 (BPR) といいます。

本県では、行政手続オンライン化の推進において、以下の点に留意して業務改革を進めることとします。

① 業務フローの見直し (E CRS)

県民等の利便性向上や県の業務効率化につながる業務フローを再構築

② 申請・届出等の情報の見直し

申請項目や添付書類の削減を図り、申請時の負担を軽減

③ 書類の原本提出の必要性を精査

原本提出を求めている書類を電子データにより代替できないか検討

④ 内部事務のデジタル化

オンラインの申請等を受け付けた後の県の後続処理をデジタル化

3 (2) 業務改革 (BPR) の徹底

① 業務フローの見直し (ECRS)

ECRSは、業務効率化の手法として広く用いられるフレームワークで、4つの視点から業務を見直すものです。業務効率化の効果は、Eが最も大きく、Sが最も小さいため、ECRSの順に適用を検討することが有効です。

Eliminate (排除) : 不要な手続きや重複した作業を削減し、業務を簡素化

Combine (統合) : 類似または関連する業務を統合し、無駄な手続きや二重作業を削減

Rearrange (再配置) : 業務の順序や配置を最適化し、業務フローを効率化

Simplify (単純化) : ツール導入等により業務処理を簡素化・効率化

効果大

■ ECRSによる業務フロー見直しの例-その1

申請に係る手数料の納付を証紙からクレジットカードによるオンライン決済に変更した場合

証紙購入の場合

申請者が県や銀行等の
窓口で証紙購入

申請者が申請書に
証紙を添付し県へ提出

県や銀行等が
売り捌き代金を収納

システムで自動生成される
事後調定票を売り捌き所属が
決裁 (銀行の場合は会計課)

オンライン決済の場合

E
(**手続廃止**)

S
オンライン申請に合わせて
手数料をオンライン納付

C
会計課で一括して
収入調定データを作成

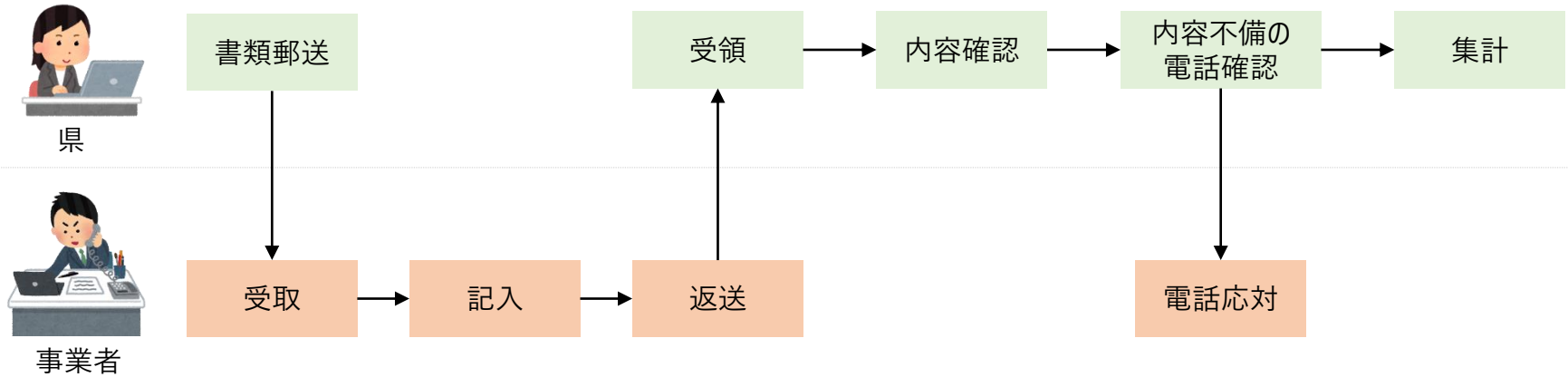
C
電子決済により
一括して代金を収納

3 (2) 業務改革 (BPR) の徹底

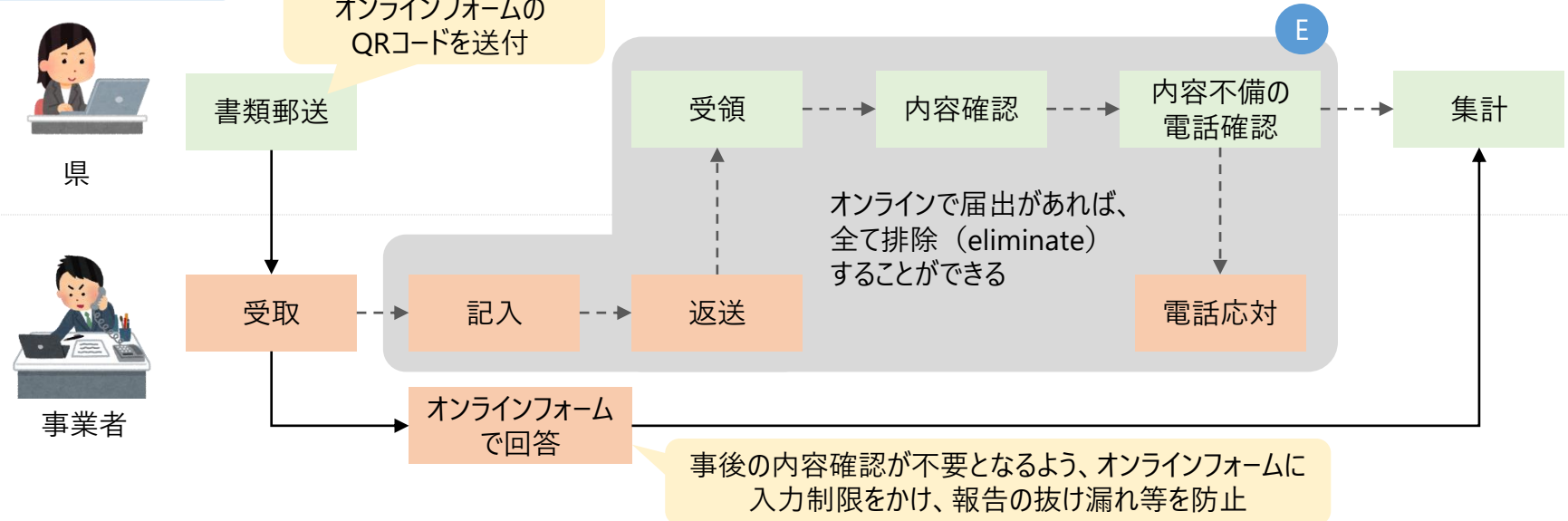
■ECRSによる業務フロー見直しの例-その2

法令に基づく事業者から県への届出にオンラインの届出を導入した場合

オンライン導入前



オンライン導入後



3 (2) 業務改革 (BPR) の徹底

② 申請・届出等の情報の見直し

記載項目や提出書類の削減や簡素化を図り、申請等の負担を軽減することができれば、利用者がオンライン手続の利便性を実感することができ、申請等の内容を審査する県の職員の負担軽減にもつながります。

よって、既存の行政手続について、新たにオンライン手続を導入する際には、従来の申請様式等の記載項目や添付書類を既定のものとはせず、改めてその必要性を精査することとします。

また、デジタル化3原則の1つである「ワンスオンリー」（一度提出した情報は、二度提出することを不要とする）を実現するため、様々な手法を活用し、記載項目や添付書類の軽減に取り組みます。

■ワンスオンリーを実現する手法の例

県が登記情報連携システムを活用し、システム上で登記情報を参照

県民や事業者からの登記事項証明書の提出を省略

マイナンバーカードや商業登記電子証明書による本人認証の導入

来庁による本人確認書類（住民票、印鑑証明書等）の提示を不要とする

納税証明書の添付を求めている手続において、税務課から手続担当課に納税情報を提供（※）

県民や事業者の納税証明書の取得や申請時の添付を不要とする

過去に報告のあった情報（氏名、住所、過年度のデータなど）をオンラインフォーム上にあらかじめ表示

過去に申請済みの情報の再度の入力を省略

（※）納税情報を手続担当課に提供することについて申請者の同意が必要

③ 書類の原本提出の必要性を精査

法令や条例等の規定により、県への申請・届出時に添付が必要な書類について、県が原本提出を求めている場合は、電子データによる代替ができないか、その必要性を改めて精査します。

書類の原本提出がオンライン化の支障となっている手続について、電子データによる代替が可能である場合は、オンライン手続の導入を速やかに検討します。

④ 内部事務のデジタル化

各手続担当課には、申請・届出等を受理した後、書類不備の確認、申請内容の審査や補正、専用システムへの登録、データベースの作成、処分通知の発出などの事務があります。

申請・届出等をオンラインで受け付けても、後続の事務がアナログ処理されては、業務効率化につながらないため、申請等受理後の事務が、できるだけデジタルで完結し、効率的に処理される手法を検討します。

その際、必要に応じてRPAの活用なども検討します。

また、この前提として、手続のオンライン利用率を高めることが必要であるため、オンライン手続についての積極的な周知・広報のほか、3 (3) 「行政手続のUI／UXの改善」で述べる考え方にもとづき、オンライン手続の利便性の改善を図ります。

事務処理が効率化した結果、申請者等への通知・承認などの対応がスピードアップすれば、行政サービスへの満足度向上にもつながることも期待されます。

行政手続のUI/UXについて

行政手続の利用者である県民や事業者の目線に立ち、オンラインフォームや手続案内ページなどの接点（UI）や手続全体の利用体験（UX）の使いやすさや満足度の改善を図ります。UI/UXの改善により利用者の利便性が向上し、オンライン手続を選択するメリットが高まれば、結果的にオンライン利用率の向上につながり、県の業務効率化にも資することが期待されます。

具体的には、以下のようなサービス改善を図っていきます。これらは、これからオンライン化しようとする手続だけでなく、既にオンライン化している手続にも適用することができます。

■行政手続のUI/UXの改善例

最適なオンライン手法の選択	本県のオンライン手続に用いるツールには、汎用電子申請システム、ノーコードツール、電子メール、個別の専用システム等が存在し、利用者のニーズに沿った最適な手法を選択する必要があります。既にいずれかのツールを用いて申請等を受け付けている手続についても、前例にとらわれず、最適な手法を検討します。手法を選択する際、以下のような観点に留意します。 （利用者の観点）申請手続の内容、想定する利用者、手続の検索性、申請の容易さなど （県の観点）データ管理や集計作業の効率性、後続業務へのデータ連携のスムーズさなど
オンラインフォーム等のデザインの改善	県のホームページ上で、手続の案内ページが検索、アクセスしやすい配置となっているか、オンラインフォームがスマートフォンでも閲覧、入力しやすい仕様になっているか等に留意し、サービス提供のあり方やデザインの改善を図ります。
申請・届出等の情報の見直し	申請等の情報を減らし、利用者の負担を軽減することは、UI/UXの改善につながるため、様々な手法を活用して、これに取り組みます。

3 (3) 行政手続のUI/UXの改善

サービスデザイン思考による利用体験の最適化







UI/UXの改善を進める上で有効な考え方が、サービスデザイン思考です。サービス利用者の目線に立ち、その本質的なニーズをとらえてサービス改善を図る考え方です。代表的な手法として、サービス利用者の人物像を具体的に想定（ペルソナ設定）し、利用者目線に立って、手続だけでなく、その前後も含めたユーザー体験の流れを考え（カスタマージャーニーマップ）、利用者が躓きそうな点、ストレスを感じそうな点などを想定し、そこから得られた知見をサービス改善に活用していくというものがあります。

本県でもこうした考え方や手法を取り入れ、行政手続のUI/UXの改善を図っていきます。

■カスタマージャーニーマップの例

手続内容 ○○資格の免状の新規交付申請

ペルソナ 県内在住の30歳男性、ITリテラシー: やや高い、手続内容に対する理解: 初めて申請を行うため、よく知らない点が多い

フェーズ	認知	検索	情報収集	準備	申請	通知
行動	免状交付のため、県への申請が必要であることを知る	県HPの電子申請ページを見つけ、該当手続の申請フォームを検索	電子申請フォームのリンクから手続案内ページへ遷移し、説明文を読む	必要書類のコピーをとり、スキャナでデータ化	申請フォームに必要事項を入力、添付書類をアップロードし、送信	申請内容が転記された自動返信メールをすぐに受信
思考	どうすれば申請できるのか分からず不安だ	電子申請ページは目立つ所にあり、すぐに見つけることができた	手続案内ページに迷わずアクセスできた 説明文は分かりやすい	集める書類が多くて煩雑だ	入力項目が多く煩雑だ 添付書類のアップロードが面倒だ	申請内容を手元に保存できるのでよかった
感情						
ポイント	申請方法などの広報が十分できているか	電子申請ページが見つけにくい	手続案内ページは見つけにくい、説明文は分かりやすい内容か	必要最低限の提出書類となっているか	フォームは入力に迷わないか、入力時の負担は小さいか	申請されたかどうか問い合わせが来ないか

4 用語解説

VUCA	volatility（変動性）、uncertainty（不確実性）、complexity（複雑性）、ambiguity（曖昧性）の頭文字をとった言葉 先行きが不透明で、将来の予測が困難な状況を指す
BPR	Business Process Reengineeringの略称 既存の業務プロセスを一から見直すことにより、業務の効率化やサービス利用者の負担軽減等の抜本的な見直しを行うこと
UI/UX	UIはUser Interfaceの略称 オンライン申請フォームのデザインや操作性など、ユーザがサービスを利用するときの接点を指す UXはUser Experienceの略称 ユーザがサービスを利用する体験の全体を指す
デジタル化3原則	デジタル手続法（情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律）に定める3つの基本原則 ① 個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する（デジタルファースト）、② 一度提出した情報は、二度提出することを不要とする（ワンスオンリー）、③ 民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する（コネクテッド・ワンストップ）
登記情報連携システム	法務省とシステムを利用する行政機関との情報連携により、システム上で商業・法人登記や不動産登記の情報を閲覧することができる仕組み
商業登記電子証明書	行政手続のオンライン申請や企業間の電子契約などにおいて、電子文書の作成者の本人確認や改ざん防止のために用いられる、会社・法人の代表者等に関する証明書
RPA	Robotic Process Automationの略称 人がパソコン上で行っている作業の処理手順を登録することで、人が実行するのと同じ流れでパソコン上の操作を自動化するシステム
ノーコードツール	プログラミングの知識やスキルがなくても、直感的な操作でWebアプリケーションなどのソフトウェアを開発できるツール
サービスデザイン思考	サービスの受け手の立場を考慮し、利用者の本質的なニーズに基づき、サービスや業務を設計・開発する思考方法
ペルソナ設定	サービス利用者の人物像、属性、ITリテラシーなどを具体的に思い描き、サービス提供のあり方や見直しの検討などにつなげるもの
カスタマージャーニーマップ	利用者がサービスを利用するときの体験の流れを図式化したもの 各段階での利用者の思考や感情の流れを考え、サービスの改善につなげるために作成する

(参考) 行政手続のオンライン化実施状況

年間受付件数が100件以上の行政手続（重点手続）に係るオンライン化実施状況

	令和4年12月		令和5年5月		令和6年5月	
	手続数	割合	手続数	割合	手続数	割合
県民等が県に申請等を行う手続(重点手続)	299	100.0%	299	100.0%	294	100.0%
既にオンライン化している手続	99	33.1%	117	39.1%	124	42.2%
オンライン化に対応していない手続	200	66.9%	182	60.9%	170	57.8%
オンライン化の予定がある手続	47	15.7%	30	10.0%	20	6.8%
オンライン化の予定がない手続	153	51.2%	152	50.8%	150	51.0%

オンライン化済み手続数の推移

