

和歌山県行政手続オンライン化推進方針（案）の概要

方針の策定趣旨

本県の行政手続のオンライン化を効果的に推進するための基本的な考え方を定めるもの

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、電子申請システム等のデジタルツールを活用し、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：根拠規定（法令、条例、規則等）、手続件数、県の実施機関等の違いにかかわらず、広く対象

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

高い優先度をもって、計画的に行政手続オンライン化を推進

行政手続オンライン化推進の基本的な考え方

	考え方	具体的手法
(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おいて、手続全体がオンラインで実施できることを目指す	オンライン化できていない手続について、課題分析を行い、継続的に解決に取り組む（規定の見直し、添付書類の削減など）
(2) 業務改革（BPR）の徹底	オンライン化自体を目的化せず、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（BPR）を行い、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	① 業務フローの見直し（ECRS） ② 申請、届出等の情報の見直し ③ 書類の原本提出の必要性を精査 ④ 内部事務のデジタル化
(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（※）を改善	サービスデザイン思考により、利用者の本質的なニーズを踏まえたサービス改善を実施（申請手法の最適化、デザイン改善など）

（※）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