

和歌山県行政手続オンライン化推進方針(案)に対するご意見と県の考え方について

意見募集期間: 令和7年2月10日(月)から令和7年3月11日(火)まで
意見募集結果: 11件

番号	ご意見の該当箇所	ご意見の概要	ご意見に対する県の考え
1	P.2-3、P.5	和歌山県内の多くの市町では税金などの口座振替申込をインターネットで可能としており、市民は市役所や金融機関の窓口に向く必要がなく、口座振替依頼書の記入や押印も不要となっています。こうした取組みは手続きをする側(県民)の利便性向上に寄与するものと考えられますが、今回の行政手続オンライン化推進において、県も同様にインターネットでの口座振替申込を可能とすることに取組むのでしょうか？	本方針に記載のとおり、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しますが、オンライン化しないことに合理的な理由がある場合は例外となります。この観点から、必要な論点整理を行ってまいります。
2	P.4	サイバー攻撃や情報漏洩への対策として、具体的なセキュリティ基準や監査体制を明記してください。オンライン化に伴う個人情報の保護策が曖昧だと、県民として安心できません。県のセキュリティーポリシーとの整合性が行政手続きオンライン化推進方針でも保たれること、そしてその状況をどのようにして県民に公開するのがポイントです。	本県で運用する全てのオンライン申請システムには、本県の情報セキュリティポリシーが当然に適用され、同ポリシーに沿った情報セキュリティ対策が実施されます。
3	P.4	方針の進捗を年1回以上、県のウェブサイトで報告し、達成度を市民が確認できるようにしてください。オンライン化の目標が掲げられても、進捗状況が県民に伝わらないと、価値がありません。県の全ての手続きを洗い出し、それらに対してBPRとオンライン化の進捗を公表する必要があります。	行政手続オンライン化の進捗状況について、継続的に調査を実施し、その結果を公表する予定です。
4	P.4	方針にKPIがないと、デジタル化の成功が測れないので、具体的な数値目標を設定してください。	本方針は、期間の定めのない方針であるため、具体的な数値目標を定めていませんが、基本的な考え方として、「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」こととしています。
5	P.4	行政手続きのUI /UXの改善を図るという考え方に基づく方針であれば、県民からのフィードバックを反映することも方針として含めてください。行政手続きオンライン化システム内で県民であるユーザが簡単にフィードバックを送信でき、県は経営層を含めてそれらを評価し、手続に反映するというサイクルを1ヶ月に1回以上まわすのがいいですね。また、フィードバックの対象としては、BPR部分(県民から見た手続きフロー。例えば、「似たような2つの手続きを1つにできない?」)も含めるべきです。	本方針では、行政手続オンライン化におけるUI／UXの改善に関して基本的な考え方を示しており、この実現に向けた具体的な取組の内容は、今後詳細を検討していく予定です。
6	P.4	県民がデジタルで手続きしても、職員が紙で処理していたら効率化になりません。内部の業務フローもデジタル化を進める旨を方針にも記載してください。行政手続きオンライン化を行うためには、県民が行う手続きの先がデジタル化されていないと、なかなかオンライン化も進まないのではないのでしょうか。これを課題として認識し、このことを踏まえた方針とすれば、より実効性が担保されるでしょう。	P.10「④内部事務のデジタル化」をご参照ください。
7	P.4	どの手続きが職員側で紙で処理されているのか、その割合や理由を公開し、デジタル化の課題を県民と共有してください。	申請・届出等をオンラインで受け付けた後の事務処理が、できるだけデジタルで完結できるよう、検討していきますが、事務処理の手法に関して、手続名や割合等を公表することは、考えておりません。

8	P.4	県民向けの行政手続きオンライン化システムがサイロ化しないよう、職員が内部事務で使用するシステムとの連携を考慮してください。システムの一体化が重要なので、API連携を推奨します。RPAには慎重になるべきです。API連携ではシステム間のスムーズなデータ共有が可能でデジタル化の効率が向上します。一方でRPAは単純作業のデジタル化には向いているかもしれませんが行政手続きのような複雑なプロセスには適さない可能性があります。RPAの安易な導入や拡大は避けてほしいです。繰り返しますが、システム一体化にはRPAは不向きでAPI連携をまずは考慮するべきです。API連携に対応していないシステムは、そのベンダーに対応を要求するべきで、その状況もAPI連携対応状況として県民に公表するべきです。	申請・届出等をオンラインで受け付けた後の事務処理が、できるだけデジタルで完結できるよう、RPAやAPI連携なども含め、幅広く手法を検討していきます。
9	P.7	業務フローの見直しに用いる手法は手続きに応じて柔軟に選べるよう、具体名を避けた記述にしてください。ECRSを用いることを方針の中で明記することは、方針で記載されるべき粒度が揃わなくなるだけでなく、柔軟性を損なう可能性があります。ECRSは簡易な業務改善には有効ですが、行政手続きのような複雑なプロセスに適用するには不十分です。他の手法（リーン、シックスシグマなど）との併用も検討してほしいです。	業務の見直しを行う上で、ECRSは汎用性の高い手法と考えているため、本方針に記載していますが、その他の有効な手法についても、今後検討を行ってまいります。
10	P.12	行政手続きのUI /UXの改善にカスタマージャーニーマップを採用されるとのことですが、どのようにしてカスタマージャーニーマップの考え方を反映させるのでしょうか。デザイン思考やジャーニーマップを職員が使いこなすための研修を実施したことを公表するなど、透明性を確保しながらその取組みが行政手続きのUI /UXの改善に有効であることを県民に示す必要があります。	カスタマージャーニーマップなど、サービスデザイン思考を習得するための職員向け研修の実施を予定しています。
11		この方針に知事のコミットメントがどの程度あるかを記載してください。知事が率先してこの方針に関与する仕組みを考えていますか。行政手続きのオンライン化に知事は責任を持ちますか。本気度を表現してください。	本方針は、知事を筆頭とする県としての考え方を定めたものであり、これにもとづき、行政手続オンライン化を着実に推進してまいります。