

ワンストップサービスの検討に係る ワークショップ開催実績について

平成30年3月30日

電子行政分科会・規制制度
改革ワーキングチーム事務局

ワンストップサービスの検討に係るワークショップ開催実績

ファシリテータ : 座間政府CIO補佐官
モデレータ : 内閣官房IT総合戦略室職員

○介護ワンストップ

- 日時 : 3/7 (水) 15:30～18:00
- 参加者 : 介護サービス利用者団体、介護サービス事業者
地方公共団体、国の行政機関
- 議論内容 : 行政手続のオンライン化に向けた課題整理

○死亡・相続ワンストップ

- 日時 : 3/14 (水) 13:00～15:15
- 参加者 : 死後事務受任事業者、金融機関、地方公共団体、国の行政機関
- 議論内容 : 「死亡・相続」手続のステークホルダーごとの負担や課題

○引越しワンストップ

- 日時 : 3/14 (水) 15:30～18:45
- 参加者 : 国民生活基盤を支える事業者、アプリケーション開発・運営事業者、
地方公共団体、国の行政機関
- 議論内容 : 関係手続の現状把握、手続負担軽減の仕組みの考察

ワークショップ参加者の声 ①

- 3つのワークショップを通じ、多種多様な立場から多くの方に御参加いただいた。今回は、ワークショップへの参加を通じて、参加者が、ワークショップ自体をどう受けとめ、考えたか、把握した。

【参加者の声】（一部を抜粋し、加工している）

- ・ いかにか市民サービスを向上させるのかを改めて考え直す良い機会となった（地方公共団体）
- ・ 演者が少ない。職掌外の事は意見や感想、個人の経験のみで議論されてしまって、それが普遍的な問題かは確認できなかった。（民間）
- ・ 今回のような会議体に参加したことがなく、あれほど活発な意見を交わす場も初めてで、非常に有意義な時間だった。特に、手続きを受ける行政側と手続きを行う側の両者の集まることで、双方が抱える課題等を共有することができた。今後の各省庁が抱える課題の検討にも活かされ、また、省庁間の連携も図られるものとする。（国の行政機関）
- ・ 物事のはじまりから終わりまでを議論するのは大事だが、時間が足りない気がした。午前・午後、若しくは2日間に分けて、各パートについて集中的に議論するようにした方がよいのではないか。また、議論を深めるために、各々、制度部門、実務部門2名ずつをメンバーに入れては如何か。（国の行政機関）
- ・ ワークショップ形式の会議形式が気に入った。あっという間に終了時間になってしまった。既存の会議とは全く違い実りがある。（民間）
- ・ 自分たちが行っていることが同じ業界の基準で判断し、世の中全体の基準で判断していなかったこと等、大変勉強になった。（民間）

ワークショップ参加者の声 ②

- 普段なかなか聞けない、行政機関や他社の意見・事情を聞くことができ、非常に刺激的で有意義な時間だったと感じている。次の機会があれば、是非声をかけて頂きたい。（民間）
- 非常に深い議論になったと感じた。これは、各ステークスホルダーから担当者が参加して行われ、担当者ならではの説明があったことが大きいと思う。（地方公共団体）
- 初めてワークショップに参加される方のため、ルールを明確にボードなどに貼り付けておいたほうがいいと思った。まずは「他者の意見は否定しないで傾聴する」など。今後もワークショップを継続実施するのであれば、全省庁対象のファシリテータ研修というメニューもデジタル・ガバメント実行計画の「サービス改革に対応した推進体制の整備」の一貫として導入されると進めやすいのではないかと。（民間）
- 国民にとって大きなメリットを享受できる仕組みを考える、という発想で議論したかったのだが、現状の課題を踏まえてデメリットの議論が中心だったのが残念。ただ、コストの話・組織上の固有の話と、省庁関連の方々はその課題をクリア出来ないと中々進めることが出来ないのかな、という印象を持った。（民間）
- 基本的に、非常に良いワークショップで、自分自身も得るものが大きかった。全体的に良く準備がされていた。出身母体としての発言が多くなりがちだったので、ペルソナをもっと活用し、できれば、「田中太郎としては」と「〇〇省の私としては」が2つできると良い。ワークショップとしての雰囲気高めるために、できれば場所の工夫（広さ、窓など）、お茶菓子の用意、アイスブレイクの工夫（軽いゲームなど）、ポストイットも各種用意、などが欲しい（民間）

(参考) 議論模様

