

高知県行政サービスデジタル化推進計画の概要

令和2年3月
高知県

第1. はじめに

●世界の潮流として、世の中のあらゆるもののデジタル化が急速に進行し、既存のサービスが、新たなデジタル技術を活用したビジネスモデルに取って代わられるなど、いわゆるゲームチェンジが起きつつある。

●日本においても、サイバー空間とフィジカル空間との融合により、経済発展と社会的課題の解決を両立する新たな社会である「Society5.0」の実現を目指し、社会全体のデジタル化に取り組んでいる。

●デジタル技術は、高知県など地方、特に中山間地域においてこそ必要であり、デジタル技術を積極的に活用して、地場産業の高度化や新たな産業の創出、生活インフラの確保を図り、暮らしの質を向上させ、地域地域で若者が安心して暮らし続けられる地方を創り出していくことが重要である。

●本計画は、県と市町村が一体となって、あらゆる行政サービスのデジタル化の推進に取り組むことにより、①行政事務の効率化、②県民サービスの向上を図るとともに、③デジタル技術を活用した課題解決と産業振興につなげ、社会全体のデジタル化を促進することを目的として策定する。

第2. 基本方針と目指す効果

基本方針	目指す効果
(1) 行政事務の効率化を図る	・行政運営コストの縮減 ・働き方改革の推進
(2) 県民サービスの向上を図る ・行政手続きのオンライン化 ・行政情報の双方向アクセス改善	・民間における対行政コストの縮減 ・新たな行政サービスの提供等による満足度アップ
(3) デジタル技術を活用した課題解決と産業振興につなげる	・デジタル技術を活用した行政課題の解決 ・課題解決型の産業創出や地場産業の高度化など (高知デジタルフロンティアプロジェクト等と連携)

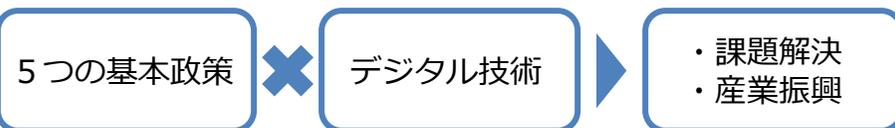
第3. 計画期間

令和2年4月から令和6年3月までの4年間

取組の柱1 行政サービスのデジタル化・システム化の取組

デジタル化の進め方	具体的な取組
(1) あらゆる行政サービスのデジタル化・システム化	・AIの活用 ・RPAの導入 ・各種手続きのオンライン化（電子申請等） ・Push型通知の活用 など
(2) システムの統合・連携	・AI-FAQ、RPA、電子申請など、庁内で共通利用するシステム基盤の構築 ・オンラインとオフラインの情報連携 ・高知県版ポータルサイトの検討 など
(3) データ・システムのオープン化	・データのオープン化（行政保有データの民間での活用） ・システムのオープン化（情報システムの標準化、共有化） など
(4) その他	・オンラインとオフラインの情報連携 ・個人情報の保護 など

取組の柱2 デジタル技術を活用した課題解決と産業振興につなげる取組



※各基本政策においてデジタル化の取組を位置付け、各本部会議で進捗管理

第4. 行政サービスのデジタル化・システム化の取組

1 あらゆる行政サービスのデジタル化・システム化に資する取組

(1) AIの活用

- ・ AI-FAQ (よくある質問と回答) ※オンラインヘルプデスク、会計支援等
- ・ AIを活用したデータ分析、予測業務

(2) RPAの導入

- ・ 各種調査集計業務などの定型業務を自動化、RPA作成研修の実施

(3) Web会議システムの構築

- ・ 庁内及び県と市町村の間でWeb会議を開催できる環境を整備

(4) モバイルワークの導入

- ・ タブレット端末を用いたモバイルワーク環境を導入し、段階的に拡大

(5) グループウェアの導入

- ・ グループウェア※の導入により業務効率を向上
※グループウェア…電子メール・掲示板・スケジュール等を1つのシステムに集約したもの

(6) 行政手続きのオンライン化

- ア 電子申請システムの導入 ※県・市町村での共同利用を想定
- ・ 申請(許認可・補助金関係)・届出、アンケート、セミナー申込など
県民・法人が行う各種手続きをオンライン化

(7) 行政情報の双方向アクセス改善

- ア Push型通知
- ・ スマートフォンアプリ、高知県版ポータルサイトの検討
- イ AI-FAQの導入
- ・ 消費生活相談、労働相談など

2 システムの統合・連携に資する取組

(1) システムの統合

- ・ RPA、AI-FAQなど、庁内各課で共通利用するシステム基盤を構築

(2) システムの連携

- ・ Push型通知や電子申請と連携する高知県版ポータルサイトを検討
- ・ 庁内のシステム連携を検討

3 データ・システムのオープン化に資する取組

(1) データのオープン化

- ・ オープンデータの取組の拡大
県・市町村が連携しオープンデータの公開を拡大
匿名化作業の方法等についても検討

(2) システムのオープン化

- ・ 特定の企業等の製品や機能に依存しないオープンな仕様を原則とし、
県内企業の受注機会を確保

4 その他の取組

(1) 情報の適切な取扱い

- ・ オンラインとオフラインの情報連携
- ・ 個人情報に留意しつつ、県民サービスの向上を図るため、システム・
データ連携の範囲・方法等をワーキンググループで検討

(2) ネットワークのセキュリティ

- ・ ネットワーク、システムの双方でセキュリティ対策に取り組む
- ・ セキュリティに配慮したモバイルワーク環境、Web会議システムなどの
導入により、利便性の向上と個人情報の保護を両立

(3) 自治体クラウド導入に向けた支援

- ・ 共同利用・ノンカスタマイズにより市町村の経費削減を支援

(4) マイナンバーカードの普及及び活用

- ・ 市町村との連携による広報などによりマイナンバーカードの普及を促進
- ・ マイナポータルを活用した電子申請やコンビニ交付サービスの導入を促進

(5) 人材の確保・育成

- ・ デジタル技術に関する専門的知識や知見を持つ人材の確保に努める
- ・ 職員の知識や経験に応じた段階別の研修などにより、職員の育成を図る

(6) 市町村との連携

- ・ 県のデジタル化の取組や他県の先進事例などの情報提供や助言、市町村
職員のデジタル技術の知識向上など、市町村の取組を積極的に支援

※ 各取組において、令和2年6月頃を目途にそれぞれの数値目標を設定し、PDCAサイクルを回しながら進捗管理を行う。

第5. デジタル技術を活用した課題解決と産業振興につなげる取組

基本政策におけるデジタル化の取組

- 本県の抱える様々な課題に対応しつつ、県勢の浮揚を実現するためには、様々な分野でデジタル技術の活用を進め、これまでの取組をさらに発展させ、時代の変化に合わせて進化させていくことが必要。
- そのため、職員一人ひとりが、デジタル技術を活用した課題解決と産業振興につなげる視点を持って、5つの基本政策ごとにデジタル化の取組を進める。(横断的に関わる分野においてもデジタル化に努める。)

(1) 経済の活性化

デジタル技術を活用し、新たな産業群の創出、付加価値の高い産業・労働生産性の高い産業の育成を目指す。

▼令和2年度の主な取組

- ① オープンイノベーションプラットフォームを活用したプロジェクトの創出
 - ② Next次世代型こうち新施設園芸システムの開発
 - ③ 高知マリンイノベーションの推進
- など

(2) 日本一の健康長寿県づくり

効率的かつ効果的にサービスを提供するため、デジタル技術を積極的に活用し、「日本一の健康長寿県」の実現に向けた取組を加速させる。

▼令和2年度の主な取組

- ① 高知あんしんネット、はたまるねっと
 - ② 高知家@ライン
 - ③ 介護福祉機器等導入支援事業
- など

(3) 教育の充実と子育て支援

デジタル技術の活用により、児童生徒一人一人の進度や能力、興味・関心、希望に応じた学びの実現を図る。

▼令和2年度の主な取組

- ① 遠隔教育推進事業
 - ② ICT活用による個別学習プログラムの研究
 - ③ 情報通信基盤の整備
- など

(4) 南海トラフ地震対策の抜本強化・加速化

県民等への情報提供手段の多様化、防災関係機関との情報共有の仕組みづくりなどに、デジタル技術を積極的に活用し、南海トラフ地震対策の推進を図る。

▼令和2年度の主な取組

- ① 防災行政無線の再整備
 - ② 防災情報提供アプリ
 - ③ 漁港施設維持管理情報プラットフォーム
- など

(5) インフラの充実と有効活用

デジタル技術も積極的に活用し、安全・安心な高知を実現するため、各種インフラの整備を集中的かつ効果的に進める。

▼令和2年度の主な取組

- ① 漁港施設管理情報データベース化
 - ② ダム操作支援システム
- など

第6. 推進体制

高知県行政サービスデジタル化推進会議において、本計画に基づく取組を推進するとともに、進捗管理や課題事項の検討・調整などを行う。

第7. 計画の位置付け

本計画は、官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）に基づく、都道府県官民データ活用推進計画として位置付ける。

高知県行政サービスデジタル化推進計画の概要

令和2年3月
高知県

▼具体的な取組の工程

- 全庁調査で提出のあった業務及びオンライン化の対象業務（約1,000業務）について精査し、それぞれ工程表を作成。
- 市町村との情報共有やシステムの共同利用に向けた検討などを進める。

取組		R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	
あらゆる行政サービスのデジタル化・システム化	AI	デジタル化の準備 ・AI-FAQ ・RPA ・電子申請システムの調達など	庁内向けAI-FAQの導入（庁内各課からの問い合わせ対応） AIの活用が有効な業務の掘り起こし・AIの活用（データ分析・予測等）			
	RPA		対象業務を順次拡大 シナリオ作成・改修ができる職員の育成研修の実施			
	オンライン化		アンケート・セミナーの申込	押印や添付書類が不要な手続きからオンライン化をスタートし、順次拡大		
	県民向けAI-FAQ		申請(許認可等)・届出			
	その他		県民向けAI-FAQの導入			
		Web会議システム、モバイルワーク、グループウェアの導入・活用の推進				
システム統合・連携	統合	システムの調達・構築	AI-FAQ・RPA・電子申請など、庁内で共通利用するシステム基盤を運用			
	連携	庁内の各システムと連携し、申請等がワンストップでできる高知県版ポータルサイトの整備を検討 ※データ・システムの連携範囲、構築スケジュール等の検討				
オープン化	データのオープン化	国の推奨データセットの公開（県ホームページ）				
	システムのオープン化	※市町村とのカタログサイトの共同利用を検討 ※システムのオープン化については今後検討				
オンラインとオフラインの情報連携、個人情報の保護、セキュリティ対策、自治体クラウドの推進、マイナンバーカードの活用の検討等にも継続的に取り組む						
高知デジタルフロンティアプロジェクト等と調整・連携し、デジタル技術を活用した課題解決と産業振興につなげる						