

# 高知県行政サービスデジタル化推進計画

令和2年3月

高 知 県

# 目 次

第1	はじめに	1
第2	基本方針及び目指す効果	1
第3	計画期間	1
第4	行政サービスのデジタル化・システム化の取組	2
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	3
(2)	RPAの導入	4
(3)	Web会議システムの構築	5
(4)	モバイルワークの導入	7
(5)	グループウェアの導入	8
(6)	行政手続きのオンライン化	9
(7)	行政情報の双方向アクセス改善	11
2	システムの統合・連携に資する取組	
(1)	システムの統合	14
(2)	システムの連携	15
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	17
(2)	システムのオープン化	18
4	その他の取組	
(1)	情報の適切な取扱い	21
(2)	ネットワークのセキュリティ	22
(3)	自治体クラウド導入に向けた支援	24
(4)	マイナンバーカードの普及及び活用	25
(5)	人材の確保・育成	26
(6)	市町村との連携	28
5	PDCAサイクルの実施	30
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	31
1	基本政策におけるデジタル化の取組	
(1)	経済の活性化	32
(2)	日本一の健康長寿県づくり	34
(3)	教育の充実と子育て支援	35
(4)	南海トラフ地震対策の抜本強化・加速化	37
(5)	インフラの充実と有効活用	38
第6	推進体制	40
1	取組の進め方	
(1)	個別業務等のデジタル化の推進	40
(2)	電子申請の取組の推進	40
第7	計画の位置付け	40

## 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ており、スマートフォンやIoT機器の普及、AIの活用や5Gの整備など、ICTをとりまく環境は進化を続け、デジタル技術を誰もが利用できる状況にある中、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。

少子高齢化による人口減少、労働力の不足が社会課題となっている日本においても、インターネットなど仮想の「サイバー空間」と、現実の「フィジカル空間」を高度に融合させ、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の取組が進められている。

Society5.0に対応したデジタル技術は、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を図り、多様かつ魅力的な仕事を多数創出するとともに、生活インフラの確保を図り、暮らしの質を向上させることにより、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、行政事務の効率化と県民サービスの向上を図るとともに、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ものである。

## 第2 基本方針及び目指す効果

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

## 第3 計画期間

計画期間は、令和2年4月から令和6年3月までの4年間とする。

## 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

高知県では、全国に先駆けて過疎化・高齢化が進むとともに、人口減少が続いている状況にあるなど、様々な課題を抱えており、今後、県としてこれらの課題解決に取り組むためには、職員の定型的な業務を軽減し、企画立案や重要施策に注力できるよう、業務効率化を図ることが必要である。

そのためには、業務のあり方や進め方の不断の見直しだけでなく、A I（人工知能）やR P A（ソフトウェアロボットによる業務自動化：Robotic Process Automation）などの新たなデジタル技術の活用をはじめ、グループウェアやモバイル端末の導入など、より効率的に業務を行うことができる環境を整えることが必要である。

令和元年度にデジタル化による業務改善等に取り組む業務について全庁的に調査を実施したところ、A IやR P Aなど新たな技術の活用やW e b会議システムをはじめとした既存システムの機能向上（レベルアップ）による業務の効率化等について提案があった。今後は、デジタル技術等を活用しつつ、提案された業務改善等の実現に向け着実に取り組んでいく。さらに、他の都道府県等の先進的な取組事例について研究し、本県でも積極的に導入していくこととする。

なお、国の「スマート自治体研究会」の報告書においては、A IやR P Aの導入を検討すべき三類型を以下のとおり掲げている。

< A I・R P Aを導入すべき三類型 >

- ①自治体取り組みやすい部分（例：音声認識やチャットロボットによる応答の導入）
- ②自治体行政の課題を抱える部分（例：業務量が多い）
- ③住民・企業等にとって利便性が向上する部分

これらの考え方を踏まえ、日々行っている業務にA IやR P Aなどの新たなデジタル技術を積極的に活用することにより、業務の抜本的な効率化を図り、マンパワーの確保や行政運営コストの縮減、働き方改革を推進していく。

また、本県の行政内部事務については、そのほとんどを紙の文書により行っている状況であり、各種手続きなど行政サービスの多くについて、県民の方の来庁・対面によるやりとりを前提としているほか、普及・啓発や問い合わせへの対応については、パンフレット等の配布や電話又は来庁によることが一般的となっている。

こうした各種手続きや施策の普及・啓発などについて、オンライン化やデジタル化を進めるとともに、県と県民の方々との双方向のアクセスを改善することは、各種手続きに要する時間の制約や来庁の手間を軽減するとともに、施策の効果を高めることにつながり、上記③のように「住民・企業等にとって利便性が向上」することとなる。

このため、今後「あらゆる行政手続きのオンライン化」を図るとともに、AIなどデジタル技術を活用した「行政情報の双方向のアクセス改善」に努めていくこととする。

### **(1) AIの活用**

コンピュータの処理速度の加速度的な進化に伴い、AIを活用した業務自動化の技術も急速に向上し、企業等においては、業務の自動化や現状の可視化・分析などを目的としたAIの導入が進んでおり、業務の効率化を実現した事例など、様々な分野で成果が報告されている。

特に、コールセンターなどの顧客からの問い合わせ対応において、AIによる回答候補の提示やチャットボットによる自動応答など、AIを活用した業務の効率化の取組が進んでいる。

#### **【現状】**

本県においては、会議等の議事録作成・文字起こし業務の負担軽減、スピードアップを図るため、AIの音声認識技術を活用した議事録作成支援システムを平成31年2月に試験導入している。

#### **【課題】**

- ・ 職員の利便性向上や業務効率化等のため、AIが活用の掘り起こしと拡大が必要である。
- ・ AIの精度を高めるためには、大量の学習用データが必要となる。
- ・ AI-FAQ（よくある質問と回答）の回答の精度向上のためには、大量のデータ入力や一定の開発期間が必要である。

#### **【取組の方向性】**

- ・ 職員の業務の効率化と業務量の軽減の両立を図るため、24時間問い合わせ対応を行うAI-FAQをはじめ、データ分析に基づく将来予測や事務手続きのチェック等AIを活用した様々な事務効率化の取組を実施する。

- ・ 書類のデジタル化を推進するため、A I - O C R の活用について検討を行う。
- ・ 法令に基づく手続き等、各都道府県共通の事務に関するA I - F A Q については、Q & A のデータベースを高知県単独で作成、管理するのではなく、他の都道府県と連携して作成することで、開発期間の短縮、データの充実による回答の精度向上、職員の業務量の削減が可能になると見込まれることから、他の都道府県と連携したデータの共有について検討を行う。

### 【 K P I 】

- ・ A I を活用した業務数
- ・ A I - F A Q への問い合わせ件数

## (2) R P A の導入

職員の生産性を向上させるため、高度な I C T (情報通信技術) の活用による業務効率の改善が求められる中、従来よりも少ない労力で生産性を高めるための手段としてR P A が注目を集めており、多くの地方自治体において導入が進んでいる。

R P A は、業務の頻度や規模、コストが効果に見合わないなどの観点からシステム化が見送られてきた手作業の業務プロセスを、作業の品質を落とさず、比較的 low コストかつ短期間で導入できるという特徴がある。

具体的な導入例としては、帳簿入力や伝票作成、電子メールの発信、経費チェック、定期的な情報収集など、主に職員が携わる定型業務への適用があげられる。

### 【 現状 】

平成 30 年度、庁内で対象業務の調査を行った結果、18 業務について回答があり、令和元年度は、そのうち 4 業務についてR P A を導入し、その業務量削減効果、費用対効果等について検証を実施した。

その結果、職員の作業時間を 35.7% ~ 99.9% 削減するとともに、ミスのない正確な処理が可能であることを確認した。

## 【 課題 】

- ・ より効率的に業務を行うため、R P A導入と併せて業務プロセスを見直すことが必要である。
- ・ 全庁的に活用していくためには、職員が、簡単なR P Aのシナリオ（動作プログラム）作成・改修に対応できることが望ましい。

## 【 取組の方向性 】

- ・ 業務の効率化等の効果について実証できたことから、定型業務へのR P Aの活用を拡大していく。
- ・ 各課から提案のあった業務や他の都道府県の導入事例を参考に、R P Aの活用を積極的に検討するとともに、導入効果が確認できた業務と同類型の業務にも拡大を図ることにより、R P Aの全庁的な展開を推進する。
- ・ より効率的にR P Aを活用していくため、将来的には職員によるシナリオ作成・改修が可能となるよう、人材育成（職員研修）を行う。
- ・ シナリオ作成・改修等に関する職員からの質問に対応するため、ヘルプデスクによるフォローやA I－F A Qによる回答等を検討する。

## 【 K P I 】

- ・ R P Aを導入した業務数
- ・ 職員によるR P Aのシナリオ作成数
- ・ 職員の定型的業務の削減時間数

### （3）W e b会議システムの構築

W e b会議システムは、本庁と出先機関の間や、本庁又は出先機関と市町村のほか、県と民間企業、県と県民など、遠隔拠点の間でネットワークを通じて映像・音声のやり取りや資料の共有などのコミュニケーションを可能にするツールであり、会議や研修に活用することで、移動時間の削減が可能となり、その時間をより注力すべき業務に充てるなど、業務の効率化を図ることが可能となる。

さらに、Web会議は、参集を要する会議と比較して、必要に応じて随時、会議を開催することが可能になることから、迅速な情報共有や意思決定が期待される。

また、専用機器や専用回線を用いてコミュニケーションを行うテレビ会議（ビデオ会議）よりも、費用を安価に抑えることができる利点がある。

## 【 現状 】

平成 30 年度に庁内の一部の所属においてインターネット回線網を用いたWeb会議システムを試験導入し、システムの活用状況や使い勝手などを評価してきた。利用している職員からは、緊急の会議を直ちに開催し、関係職員が迅速に情報共有できたことや、出先機関職員の移動の負担が軽減できたなどの評価を得ている。

また、県内市町村からは、高知市内で行われる会議・打ち合わせなどへの移動に要する負担軽減のため、Web会議による開催を望む声も寄せられている。

## 【 課題 】

- ・ より利用しやすい環境を作るため、Web会議システムを利用できる会議室等を増やすことが必要である。
- ・ 会議室に設置するパソコンの適切な管理（物理的な管理に加えて、WindowsUpdateの実施など、セキュリティ面での管理も含む）が必要である。
- ・ 県、県と市町村との間で利用するシステムは、より強固なセキュリティを確保するため、外部から閉鎖された回線（LGWAN系ネットワーク）を活用することが望ましい。

## 【 取組の方向性 】

- ・ 会議等の開催・運営に係る業務の省力化、移動に係る負担軽減や移動時間の有効活用を図るため、令和2年度にWeb会議システムを構築する。
- ・ 庁内又は県と市町村の間で、様々な用途・目的でWeb会議を開催することができるよう、LGWAN系ネットワークを活用したシステムを構築する。



- ・ 県と民間企業等で利用するシステムについても、導入に向け、検討していく。

#### 【 K P I 】

- ・ W e b 会議システムによる会議の開催数（県機関内・県と市町村間等）
- ・ 移動時間の削減時間数

#### （４）モバイルワークの導入

モバイルワークは、ノートパソコンやスマートフォン、タブレット端末などのモバイル端末を活用し、外出先でもスムーズに業務が遂行できるようにする働き方であり、民間企業等で普及しているほか、他の都道府県においても多くの団体で導入が進んでいる。

庁外でも業務を行うことができる環境を整備することにより、出張等における空き時間を有効に活用できるほか、現場で県民等に画面を示して説明を行うことが可能になるなど、紙の資料の削減にもつながり、業務の効率化及び行政運営コストの削減を図ることができる。

#### 【 現状 】

一部の所属で公用スマートフォンを導入しているが、現時点で、モバイルワークやテレワークを行うことのできる環境は未整備である。

#### 【 課題 】

- ・ モバイル端末等により外部から庁内ネットワークにアクセスし、庁内の情報の閲覧が可能となることや、モバイル端末の紛失などの情報セキュリティリスクが高まることから、職員のセキュリティに関する意識の向上とともに、資産管理ソフトの導入等、リスクに応じた適切な技術的対策が必要である。

#### 【 取組の方向性 】

- ・ 庁外においても、タブレット端末を利用して日程調整やメールの送受信、文書ファイルの閲覧などが可能となるモバイルワークの環境を導入する。

- ・ アクセス管理・ファイルの持出制限等の技術的対策や、利用基準の策定、情報セキュリティ教育等の人的対策により情報セキュリティの確保を行う。
- ・ 導入後は、時間の有効活用や情報共有の迅速化など業務効率の向上等について効果や課題を検証しながら、モバイル端末の配置所属や台数について適宜、見直しを行うとともに、利用状況に応じて増設の検討を行う。
- ・ モバイルワーク環境の整備に合わせて、テレワークの導入について検討を行う。

### 【 K P I 】

- ・ 利用職員数
- ・ モバイル端末の利用時間数
- ・ 直帰等による移動時間の削減時間数

## (5) グループウェアの導入

グループウェアは、スケジュール管理、掲示板、メール、TODO管理等の様々な機能が一つのシステムに集約されたソフトウェアであり、ネットワークを活用した組織内の情報共有を効率的に行うことが可能となるほか、会議室や公用車など施設等の予約、打ち合わせ参加者のスケジュール調整など、業務に付随する様々な事務作業の効率化を図ることができることから、多くの地方自治体や民間企業等で活用されている。

### 【 現状 】

本県では、掲示板・スケジュール管理・施設予約等をイントラネット上の個別のWebシステムとして構築・運用しているが、各システムが相互に連携できていないことや、会議室・公用車の情報がリアルタイムでないなど、機能的な部分について改善の余地がある。

### 【 課題 】

- ・ グループウェアの適切な利用と効率的な運用のためには、ルールの作成・周知徹底が必要である。

## 【 取組の方向性 】

- ・ 働き方改革・業務効率化に資する機能を有するグループウェアを導入する。
- ・ 活用状況や職員のニーズを把握しながら、必要な機能の拡張をはじめ、より効果的な活用について検討を行う。

## 【 K P I 】

- ・ 情報の投入数
- ・ アクセス数
- ・ システムの統合によるアクセス時間数の削減
- ・ サンプル抽出した業務の導入前後を比較した削減時間数

## (6) 行政手続きのオンライン化

「デジタル手続法（※）」により、今後、国の申請及び申請に基づく処分通知など行政手続きはオンライン実施を原則化するとともに、行政機関間の情報連携等によって入手・参照が可能となる添付書類は不要となる予定である。

※デジタル手続法…「情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律」

(令和元年5月31日公布)

地方自治体については努力義務とされているが、県民サービスの向上、デジタル技術を活用した課題解決や産業振興につなげるため、行政手続きのオンライン化を進めていく必要がある。

## ア 電子申請システムの導入

### 【 現状 】

本県では、平成16年3月に「電子申請・届出システム」の運用を開始したが、対象業務が少なかったこと（16業務）や、当時は県内のブロードバンド環境が十分整備されていなかったことなどから利用が伸びず、費用対効果の面から判断した結果、平成18年3月をもって運用を休止した。このため、令和元年現在、「公文書開示請求」や「設計書情報提供サービス」など一部の個別システムで電子申請を受け付けているものの、汎用的な電子申請システムは導入していない。

本計画に基づき、行政サービスのデジタル化を推進し、県民サービスの向上を図るため、改めて電子申請に取り組むこととし、令和元年度は、庁内の申請（許認可・補助金関係）・届出等のオンライン化対象業務の棚卸しと押印や添付書類、手数料の有無など、オンライン化に当たっての課題について調査・検討を行った。

### 【 課題 】

- ・ 申請・届出等の行政手続きの関係書類には、申請者等の押印、参考資料の添付、手数料・使用料等の納付、本人確認などデジタル化していくために解決すべき課題が数多く存在している。
- ・ 処理件数が極めて少ない手続きについては、オンラインとオフラインの連携に当たって、既存システムを改修して連携する、電子申請システムで受け付けた情報を職員が手入力するなど、費用対効果を見極めながら整理することが必要である。

### 【 取組の方向性 】

- ・ あらゆる行政サービスのデジタル化を原則とし、費用対効果を考慮しながら、オンライン手続きの拡大を図る。その際、申請・届出だけでなく、県が関係するイベント・セミナーへの参加申込、県民を対象としたアンケート等、県に対して行う様々な手続きを対象として、汎用的な電子申請システムを導入する。
- ・ 手数料等の納付については、経済産業省が、令和2年4月に公表予定の「キャッシュレス決済導入手順書」も参考にするなどにより、キャッシュレス化に向けて取り組む。
- ・ 情報通信基盤の整備が進まない地域に居住している方々をはじめ、高齢者等のオンライン手続きに不慣れな方々への支援、手書きの書類をデジタル化するためのA I - O C Rの導入など、デジタル・デバイドの是正についても配慮していく。
- ・ 電子申請システムの調達に当たっては、市町村との共同利用を想定した仕様を検討する。

### 【 K P I 】

- ・ 電子申請を導入した手続き数
- ・ オンライン利用による手続き数
- ・ オンライン利用による手続きの利用割合

- ・ 利用時間帯

### **(7) 行政情報の双方向アクセス改善**

行政において、県民や事業者など関係者との長期的な信頼関係を構築、維持するために、情報の開示や発信、意見聴取などのパブリックリレーションは重要である。

しかしながら、現状では、発信する側（県）からの一方通行の情報発信に留まっているケースが多く見られる。

#### **ア Push 型通知**

Push 型通知は、Jアラートのように、受け手側から情報を取りに行かなくても、送る側（サーバなど）が自動的に通知を発信することができるものであり、携帯電話、スマートフォンの普及に伴い、災害発生のおそれがある場合の注意喚起等、広く活用されている。

今後は、行政側から一方的に情報発信するだけでなく、双方向のアクセスを意識して、情報を受け取る県民や民間企業等が求めるもの、興味のあるものなどの行政情報を、受信する側のニーズに即して発信・提供可能とする取組に改善していく必要がある。

#### **【 現状 】**

令和2年度に稼働を予定している防災システムでは、高知県が独自に収集した河川の水位等の詳細な情報や任意のメッセージを、スマートフォンのGPS（位置情報）機能を利用し、利用者が滞在する市町村の情報に絞ってPush型通知を行うことも可能となる。

#### **【 課題 】**

- ・ Push型通知を受け取るためには、利用者がスマートフォンに専用のアプリをインストールする必要があるため、機会を捉えて周知を行い、利用を促す必要がある。
- ・ より幅広く県民に情報発信・提供を行うため、スマートフォン以外にもPush型通知に対応可能な仕組みを有する「高知県版ポータルサイト」の構築について検討する必要がある。

## 【 取組の方向性 】

- ・ 高知県独自の防災情報について、スマートフォンを利用した Push 型通知を導入する。また、他の分野における Push 型通知の活用について検討を行う。
- ・ 県民それぞれの状況に応じた情報発信を行うことができる「高知県版ポータルサイト」の構築や、連携するシステムの選定等について、個人情報の取扱いにも留意しながら検討を行う。

## 【 K P I 】

- ・ 高知県版ポータルサイトの構築
- ・ ダウンロード数（利用者数）
- ・ 連携システム数

## イ A I - F A Q の導入

F A Q システムは、民間企業等において、オペレータ業務の効率化、問い合わせ情報の有効活用などを目的として導入が進んでいる。

近年、この F A Q システムに A I を活用したものが主流となっており、個人の知識・経験に依存していた問い合わせ対応を、A I が支援あるいは自動化することで、回答の精度向上や職員の問い合わせ対応事務の軽減が見込まれるとともに、休日や時間外であっても対応可能となることから、県民サービス向上にもつながっていく。

## 【 現状 】

令和元年度の全庁調査において、県民からの消費生活相談、労働相談等の業務について A I - F A Q の導入希望がある。

## 【 課題 】

- ・ 24 時間対応など、県民サービスの向上のため、A I - F A Q が活用できる業務の掘り起こしと拡大が必要である。
- ・ A I - F A Q の回答の精度向上のためには、大量のデータ入力や一定の開発期間が必要である。【再掲】

### 【 取組の方向性 】

- ・ A I - F A Qシステムを導入し、県民サービスの向上を図るとともに、問い合わせ対応を自動化することにより、職員の省力化・事務効率化を図る。
- ・ 県民の利便性の向上に向け、対象業務の拡大について検討を行う。
- ・ 法令に基づく手続き等、各都道府県共通の事務に関するA I - F A Qについては、Q & Aのデータベースを高知県単独で作成、管理するのではなく、他の都道府県と連携して作成することで、開発期間の短縮、データの充実による回答の精度向上、職員の業務量の削減が可能になると見込まれることから、他の都道府県と連携したデータの共有について検討を行う。【再掲】

### 【 K P I 】

- ・ A I - F A Qの導入業務数
- ・ A I - F A Qの利用件数

## 2 システムの統合・連携に資する取組

行政の情報システムにおいては、メインフレーム（汎用機・ホストコンピュータ）による集中処理からダウンサイジングによる部局・業務別に分散されてきた結果、多種多様なシステムや情報（データ）が点在してきた。そのため、行政情報を活用する流れは分断され、情報資産を有効活用するための障害ともなっている。

本県においては、その時々々の業務や技術に応じた「部分最適」のシステムとして様々なシステムが個別に構築されてきたことを踏まえ、庁内クラウドの構築や高知県情報セキュリティクラウドの導入など、「全体最適」に向けた取組を進めてきたところである。

### （1）システムの統合

本県においては、仮想化技術を活用して構築した庁内クラウドを基盤として、各種業務システムを運用している。

今後、デジタル化の推進に当たり、新たにAI-FAQやRPA、グループウェアなど各種情報システムを導入していく予定であることから、庁内クラウドの更新と併せ、各システムの規模、仕様、経費的な面について検討し、本県として最適な調達を行うことが必要である。

#### 【 現状 】

現行の庁内クラウドは、令和元年度末現在、67 システムを約 350 台のサーバに集約して運用しているが、令和3年10月に契約期間が満了するため、令和2年度中に、次期庁内クラウドを構築し、既存システムの移行を開始する必要がある。

#### 【 課題 】

- デジタル化の取組は、庁内照会を行いつつ、取組内容の検討を行ってきたが、他の都道府県の事例等を情報提供し、取組を促すことにより、今後、計画策定時（令和元年度）の想定以上にデジタル化の対象業務が拡大することが予想される。



## 【 取組の方向性 】

- ・ 現在想定されている業務を基に、次期庁内クラウドの仕様について検討し、調達を行う。仕様の検討に当たっては、将来的な業務の拡大に対応できるよう、拡張性に留意した仕様を検討する。
- ・ 今後、全庁展開するA I、R P A等の基盤となるライセンス等について、導入コストの抑制を図りつつ、最適なシステム環境を整備するため、情報政策課で一括して調達・構築（サービス利用を含む）する。

## 【 K P I 】

- ・ 庁内クラウドを利用するシステム数
- ・ 集約するサーバ数

## （2）システムの連携

今後、県民サービスのより一層の向上を図るためには、各種台帳や窓口での相談・面談内容など既存のシステムで管理している情報と、本計画に基づき導入予定の電子申請システムを活用した各種手続きの情報を、システム内で一連の情報として管理・共有するなど、システム・データの連携・活用を図ることが必要である。

また、行政サービスを受けようとする県民の方の利便性を考えると、県庁ホームページにアクセスした際に、一覧で見ることができ、かつ、個々の利用者にとって最適な情報や手続きが選択されて表示されることが望ましい。

※注 市町村の手続きにおいては、「マイナポータル」を活用することによりワンストップ化が可能となっているところであり、この活用を促進するとともに、県の業務が対象となるか、今後の動向に留意が必要である。

## 【 現状 】

現在、庁内のシステム連携は、各システムの認証基盤として共通基盤システムを利用するなど、限定的なものとなっている。

## 【 課題 】

- ・ 多くのシステムが独立していることから、県民の方がワンストップで手続きを完結できない。

- ・ 県庁ホームページにおいて、利用者が、関心の高い情報を探し出す必要がある。

また、利用者が関心のある特定のページにショートカットする設定を行うことが想定されるが、この場合、直接、当該ページを閲覧することになるため、県からお知らせする必要のある重要な情報に接する機会がなくなることがある。

- ・ システム・データ連携の範囲の整理が必要である。

### 【 取組の方向性 】

- ・ 県民サービスの向上を図るため、県民それぞれの状況に応じた Push 型通知や電子申請が可能となる「高知県版ポータルサイト」の構築について検討を行う。

### 【 K P I 】

- ・ 高知県版ポータルサイトの構築【再掲】
- ・ ポータルサイトのアクセス件数

### 3 データ・システムのオープン化に資する取組

国のデジタル・ガバメント実行計画（※）においては、行政保有データの原則オープン化を徹底し、データを活用したイノベーションや新ビジネスの創出を後押しすることとされている。

※オープンデータ…国・地方公共団体・事業者が保有する官民データのうち、二次利用が可能な利用ルールが適用され、機械判読に適したデータ形式で無償で利用できる形で公開されたデータ。

※デジタル・ガバメント実行計画… 閣議決定（令和元年12月20日改定）

行政保有のデータやシステムのオープン化に当たっては、その対象、オープン化の方策についての検討が必要とされている。

#### (1) データのオープン化

国のデジタル・ガバメント実行計画において、「地方公共団体は、官民データ活用推進基本法の趣旨やオープンデータ基本指針を踏まえて行政保有データを原則オープン化し、オープンデータを活用した地域の課題解決を図ること」とされており、データの公開を積極的に推進していくことが求められている。

行政保有データを積極的に公開することにより、行政の透明性・信頼性の向上や民間による様々なサービスに活用されるなど、地域の課題解決や産業振興につながることを期待されている。

#### 【現状】

本県では、行政の透明性・信頼性の向上、経済の活性化や行政事務の効率化などを図るため、平成28年1月にオープンデータの公開を開始し、現在、県ホームページにおいて「県政情報」、「教育・子育て」、「健康・福祉」、「くらし・環境」、「防災・安全・まちづくり」、「しごと・産業」、「観光・文化・移住」の7分野、96件のデータを公開している。

#### 【課題】

- ・ 民間企業等によるオープンデータを活用した新たなサービスの開始につなげていくため、企業等が必要とするデータなどの利用者のニーズを的確に把握し、積極的に公開していくことが必要である。
- ・ 適時適切な更新・公開を行えるような庁内の仕組みづくりが必要である。

- ・ 機械判読可能なデータ形式での公開が望ましい。
- ・ 県の取組の拡大と併せて、市町村の取組の促進が必要である。
- ・ 県が保有するデータをオープン化するに当たり、含まれる個人情報の確認、提供方法、匿名化作業に関する手続きの実施方法等について整理が必要である。

### 【 取組の方向性 】

- ・ 県・市町村が保有するデータのうち、AED設置箇所や介護サービス事業所一覧など、国が公開を推奨しているデータ（推奨データセット）の公開に取り組む。
- ・ 利用者の利便性を向上するため、県と市町村のオープンデータを集約するカタログサイトを構築・運営し、オープンデータの窓口の一本化を図る。
- ・ 県や市町村の保有するデータは、民間企業等が分析・活用することにより、様々な分野の課題解決等につながる可能性があることから、必要に応じてデータを匿名化した上で提供することについて検討を行う。なお、匿名化作業の実施方法等については、行政サービスデジタル化推進会議の中に置かれるワーキンググループを活用しながら検討を行う。
- ・ 利用者のニーズを把握するため、関係機関と連携した情報共有の方法について検討する体制を構築する。

### 【 K P I 】

- ・ 推奨データセットの公開件数
- ・ オープンデータの公開件数
- ・ オープンデータの取組団体数

## （2）システムのオープン化

庁内システムの調達に当たり、特定の企業等の製品や機能に依存せず、複数企業が参加可能となるオープンな仕様で発注することにより、県内企業を含む多くの企業による競争が生まれ、行政経費の削減が可能となることに加え、システムの機能等についても、より優れた提案を受ける機会の増加が期待できる。

また、大規模なシステムではなく、共通基盤の上で稼働するアプリケーションや、AIやRPA等を活用した個別の業務システムで使用する動作プログラム等については、県内企業やベンチャー企業にも参入できる機会が確保できると考えられる。

さらに、こうして開発されたシステムは、他の都道府県等への展開を図ることも可能となる。

## 【 現状 】

これまでも、「調達ガイドブック」や「情報システム調達事務の手引き」を作成するなど、情報システムの調達に当たっては、特定の企業に偏らない標準的な技術を採用することを原則とし、競争原理の働くオープンな調達に努めてきたところである。

また、システム構築時には著作権等の権利関係の取扱いを整理するとともに、詳細なドキュメント類を整備し、運用保守事業者の選定においては、一般競争入札等による競争原理を働かせることを基本としている。

## 【 課題 】

- ・ 各企業とも、情報システムの提案に当たっては、自社の独自機能等をアピールし他の企業・製品との差別化を図っているため、使用しているソフトウェアのサポート切れに伴うシステム改修が必要となるなど、当初、想定していない費用負担が生じる場合がある。
- ・ オープンな庁内システムも増えつつあるが、依然として独自の機能等に依存したシステムが数多く残っており、セキュリティ面での脆弱性等への対応や機能改修の都度、随意契約により特定の企業に発注せざるを得なくなり、受注機会の確保や経費削減効果が限定的となることが課題である。
- ・ 一般的に、大手ベンダーは規模が大きなシステム等を対象としており、導入や運用経費が高額になりがちである。

## 【 取組の方向性 】

- ・ 新規開発のシステムは、特定の企業等に依存しない、汎用性の高いオープンな仕様とすることを原則とし、既存システムについても、大規模改修時等にオープン化することの可否について検討を行うなど、県内企業の受注機会を確保する。

- ・ AI やRPAに使用する個別の動作プログラム作成など、個別業務の効率化に当たっては、県内企業やベンチャー企業に発注することにより、地場産業の振興につなげていく。
- ・ また、デジタル化の取組において調達した、新たなシステム、優れたシステム等について、企業による他の都道府県への展開等に県職員が同行しPRするなど、地場産業の振興、高度化の取組を支援する。

#### 【 K P I 】

- ・ オープンなシステムの調達件数

## 4 その他の取組

行政サービスのデジタル化・システム化、システムの統合・連携、データ・システムのオープン化の取組に加えて、個人情報の取扱いや情報セキュリティ、自治体クラウド導入、マイナンバーカードの普及等に以下のとおり取り組む。

### (1) 情報の適切な取扱い

民間企業においては、インターネットの閲覧状況と店舗窓口の相談内容等をリンク・組み合わせ、分析等を行った上で商品・サービスの提案、提供等が行われている。

行政サービスにおいても、インターネットを通じて行われた手続き（オンライン）が県の機関の窓口（オフライン）においても確認できるといった、オンラインとオフラインの間での情報連携を適切に行うことにより、県民サービスの向上につなげることが可能となる。

一方で、各種手続きで入力された情報は個人情報に当たることから、その取扱いは厳格に行われなければならない。

また、システム・データ連携に当たっては、取り扱う情報の種類が多いほど、利用者の利便性が高まると考えられるものの、必要以上に個人情報を取り扱うことのないよう十分に留意する必要がある。

### 【 現状 】

高知県個人情報保護条例第8条第1項本文において、「実施機関は、個人情報（特定個人情報を除く。以下この条並びに次条第1項並びに第10条第1項及び第2項において同じ。）を収集するときは、あらかじめ個人情報取扱事務の目的を明確にし、当該個人情報取扱事務の目的を達成するために必要な範囲内で収集しなければならない。」と規定されており、目的外での情報共有は想定されていない。

このため、担当職員以外がシステムやその内部に保存されている個人情報等にアクセスする権限は付与されていない。

## 【 課題 】

- ・ 個人情報については、本人から承諾を得た範囲内での利用に限られるため、システム連携に伴い個人情報の利用範囲を拡大するためには、高知県個人情報保護制度委員会の承認が必要であるとともに、改めて本人からの承諾を得ることが必要であるため、その方法、手段について検討が必要である。
- ・ 処理件数が極めて少ない手続きについては、オンラインとオフラインの連携に当たって、既存システムを改修して連携する、電子申請システムで受け付けた情報を職員が手入力するなど、費用対効果を見極めながら整理することが必要である。【再掲】
- ・ システム・データ連携の範囲の整理が必要である。【再掲】

## 【 取組の方向性 】

- ・ 電子申請により受け付けたデータを既存のシステムに連携することにより、オンライン（電子申請）とオフライン（窓口）の情報連携を行い、県民サービスの向上を図る。
- ・ 行政サービスデジタル化推進会議に設置するワーキンググループ等を活用しながら、システム・データ連携の必要性、連携の範囲・方法について検討を行う。

## 【 K P I 】

- ・ 電子申請により受け付けたデータと既存システムとの連携数
- ・ 個人情報漏洩インシデントの件数

## （2）ネットワークのセキュリティ

インターネットが普及し、生活や産業における重要な社会基盤として利用されている中、サイバー攻撃により個人情報が流出するなど、行政機関・民間企業を問わず大きな被害が発生しており、県民の個人情報などを取り扱う行政機関において、セキュリティ対策の強化は、一層、重要になっている。



## 【 現状 】

本県においては、国の示す情報セキュリティ対策を踏まえ、個人情報流出を徹底して防止するため、平成 29 年 6 月に庁内のネットワークを、①マイナンバー利用事務系ネットワーク、②L G W A N 接続系ネットワーク、③インターネット接続系ネットワークに分離するなど、セキュリティ対策の強化を行った。

市町村と共同利用する情報セキュリティクラウドも、平成 29 年 4 月から運用を開始し、全国的に必要とされる監視水準を確保・維持するとともに、セキュリティ専門人材により通信履歴等の分析を行うなど、高度なセキュリティ対策を講じている。

また、県内の公立学校等のネットワークについても、教育ネットシステムに接続・集約し、情報セキュリティクラウドと同様のセキュリティ対策を講じている。

## 【 課題 】

- ・ モバイル端末等により外部から庁内ネットワークにアクセスし、庁内の情報の閲覧が可能となることや、モバイル端末の紛失などの情報セキュリティリスクが高まることから、職員のセキュリティに関する意識の向上とともに、資産管理ソフトの導入等、リスクに応じた適切な技術的対策が必要である。【再掲】
- ・ 令和 4 年 3 月で情報セキュリティクラウドの契約期間が満了することから、県・市町村のセキュリティを確保するため、更新が必要である。また、更新に当たっては、情報セキュリティクラウドと教育ネットシステムを統合することによる経費削減についても検討が必要である。

## 【 取組の方向性 】

- ・ 今後、モバイルワーク環境の導入を予定しており、業務においてマイナンバーや県民の個人情報を取り扱うことから、庁内ネットワーク、個々の情報システム双方でセキュリティ対策を推進する。
- ・ モバイルワーク環境及びW e b 会議システムの導入に当たっては、庁外で利用することによる紛失や情報漏洩などのリスクに備えるため、適切なセキュリティ対策を検討し適用するなど、利便性の向上と個人情報の保護の両立を図る。

- ・ 令和4年度には、情報セキュリティクラウドの更新が予定されており、その対象範囲や調達方法について検討を行う。

## 【 K P I 】

- ・ セキュリティインシデントの件数

### **(3) 自治体クラウド導入に向けた支援**

自治体クラウドは、クラウドコンピューティング技術を電子自治体の基盤構築にも活用して、地方自治体の情報システムの集約と共同利用を進めることにより、経費の削減や住民サービスの向上等を図るものである。

また、堅牢なデータセンタを活用することで、行政情報を保全し、災害・事故等発生時の業務継続を確保する観点からも、自治体クラウドの推進が求められている。

## 【 現状 】

県内では、平成24年度に8市町、2つのグループで自治体クラウドが導入されているほか、令和2年度の導入に向け、複数の市町村で調整している。

その他の市町村においても、個別にクラウドサービスを利用している。このため、同一のベンダーと契約している市町村が共通の仕様に統一し、個別のカスタマイズを抑制することによるコスト削減を目的として、自治体クラウドの導入を検討している。

## 【 課題 】

- ・ 自治体クラウドの導入やシステムの共同化には、現在、市町村で使用しているシステムの更新のタイミングを調整する必要がある。
- ・ 途中参加の市町村を想定し、費用負担の調整が必要である。
- ・ 市町村において、共同利用するシステムの導入、運用に当たっての費用負担、ベンダーとの調整等ができる人材が不足している。

## 【 取組の方向性 】

- ・ 参加市町村の情報システム関連経費の削減、業務継続性の向上に繋がることから、個別にクラウドサービスを利用している団体のグループ化・自治体クラウド導入やシステムの共同利用について、先進事例の紹介、協定内容や事業者の調整を行うことにより支援する。
- ・ 市町村のデジタル化に関するワンストップ窓口機能を強化し、市町村が検討を行う時点から支援を実施する。
- ・ 国のアドバイザー派遣事業や、民間企業等での勤務経験者の活用など、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。
- ・ 市町村システムの共同化、自治体クラウドの導入等に当たっての調整役を担う。

## 【 K P I 】

- ・ 経費削減額
- ・ 自治体クラウドのグループ数
- ・ 自治体クラウドの参加団体数

## （４）マイナンバーカードの普及及び活用

マイナンバー制度は、社会保障、税、災害対策の分野で効率的に情報を管理し、複数の機関が保有する個人の情報が同一人物の情報であることを確認するために活用されている。マイナンバー制度の導入により、各種行政手続きにおける添付書類削減や、本人や家族が受けられるサービスの情報を受け取るなど、国民の利便性向上、情報連携による行政事務の効率化などの効果が期待されている。

マイナンバーカードは、社会のあらゆる分野のデジタル化が進行する中で、行政サービスを受ける際に個人を認証するための基盤となるものであり、健康保険証としての利用が令和3年3月から開始される予定であるなど、今後、活用シーンの拡大が想定されている。

## 【 現状 】

本県においては、他の都道府県と比較してマイナンバーカードの普及が進んでいない。

※令和2年3月1日時点の本県のカード普及率：9.4%（全国最下位）

県内市町村におけるマイナポータルを活用した電子申請や住民票等のコンビニ交付サービスの実施団体数が少ない。

マイナポータル電子申請実施団体数：6団体（令和2年3月末時点）  
コンビニ交付サービス実施団体数：5団体（令和2年3月末時点）

### 【 課題 】

- ・ マイナンバーカードを取得しやすくするための交付体制を充実させていくことが必要である。
- ・ 様々な利活用場面について、より一層、県民に周知する必要がある。
- ・ 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実施団体及び対象業務について拡大していく必要がある。

### 【 取組の方向性 】

- ・ 市町村が策定するマイナンバーカード交付円滑化計画の着実な実行に向けて、進捗状況の確認や、交付体制の充実・確保についての助言を行う。
- ・ マイナンバーカードの申請、交付手続きや利活用シーンについて、国の取組と合わせ、市町村とも連携して積極的に広報を行う。
- ・ 住民サービスの向上に向けて、市町村とも連携して、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する。

### 【 K P I 】

- ・ マイナンバーカードの普及率
- ・ マイナポータルを活用した電子申請実施団体数及び対象業務数
- ・ コンビニ交付サービス導入団体数及び対象業務数

## （5）人材の確保・育成

デジタル技術の活用による業務効率化や県民サービスの向上を図るとともに、課題解決と産業振興につなげるためには、デジタル技術に関する専門的知識や知見を有する人材の確保とともに、様々な施策や具体的な取組にデジタル技術を組み合わせて新たな発想や企画立案ができる職員を育成していくことが重要である。

## 【 現状 】

各種システムの調達・運用等や県主催の研修において、デジタル技術に関する専門的な知見を有する大学教授や国のアドバイザー等からの助言・協力を受けている。

A I や I o T の基本的な知識の向上をねらいとした研修や情報セキュリティに関する研修のほか、総務省四国総合通信局と連携し、オープンデータに関する基礎的な知識や公開手順などを学習する研修を実施している。

## 【 課題 】

- ・ デジタル技術に関する専門的知識を持つ職員が少ない。
- ・ 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各種施策に取り組むことが必要である。
- ・ 全職員が、基礎的なデジタルリテラシー（※）を身に付けることが求められる。
- ・ 職員は、それぞれの役割や職責などの段階に応じて、必要とされるデジタル技術や知識を習得することが必要である。

※デジタルリテラシー… デジタル情報や通信について、さらにはそれらを活用するパソコンやスマートフォン等の機器やアプリに関する知識を持ち、利用する能力。

- ・ A I や R P A などの新たな技術を活用し、業務の効率化や、さらなる県民サービスの向上に努めることが必要である。

## 【 取組の方向性 】

- ・ 国のアドバイザー派遣事業や、民間企業等での勤務経験者の活用など、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。【再掲】
- ・ 全職員がデジタルリテラシーを身に付けるとともに、より効果的にデジタル技術を活用できるよう、職員の知識や経験に応じた段階別の研修の実施などにより、職員の育成を図る。

第1段階：基礎的なデジタルリテラシーを身に付け、業務に活用できる職員の育成

- ・ 基礎知識を向上させる研修（新採職員、希望者）
- ・ オープンデータに関する研修（当該業務担当者）

第2段階：デジタル技術を活用し、新たな施策の発想や企画立案、展開ができる職員の育成

- ・他県におけるデジタル技術を活用した業務効率化や産業振興に関する取組事例等の情報共有
  - ・国や関係機関の事業（講師派遣等）を活用した研修の開催（希望者）
  - ・R P Aのシナリオ作成研修（情報政策課職員、希望者）
- 第3段階：専門的知識を持ち、システム開発等において民間企業等からの提案を理解し、適切な対応ができる職員の育成
- ・民間企業が実施する研修への参加（情報政策課職員等）
- 第4段階：R P A等のデジタル技術を活用しようとする職員や、他の所属に助言ができる専門的知識を有する職員の育成

## 【 K P I 】

- ・ 専門的知識を持つ人材の数
- ・ 研修の開催回数
- ・ 研修の受講者数（各段階別）
- ・ 職員によるR P Aのシナリオ作成数【再掲】
- ・ デジタル技術を活用した新たな施策数

## （6）市町村との連携

デジタル技術の活用により課題解決や産業振興を図り、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ためには、地域における様々な課題の最前線で取り組んでいる市町村のデジタル化を促進していくことが求められる。

そのために、県は、本計画に基づき展開するデジタル化の取組を情報共有し、市町村への拡大を促進するとともに、市町村における取組を積極的に支援していくものとする。

## 【 現状 】

県内の一部の市町村においては、電子申請やグループウェア、モバイルワークの環境が導入されているなど、デジタル化の取組は進んできているが、マイナンバーカードの交付やマイナポータルの活用、自治体クラウドの導入が遅れている団体もある。

## 【 課題 】

- ・ 市町村の担当職員は、一人で多くの業務を担当しており、マイナンバーやデジタル技術を活用した先進事例等まで把握することが困難な場合が多い。
- ・ 市町村において、共同利用するシステムの導入、運用に当たっての費用負担、ベンダーとの調整等ができる人材が不足している。【再掲】
- ・ 自治体クラウドの導入やシステムの共同化には、現在、市町村で使用しているシステムの更新のタイミングを調整する必要がある。【再掲】

## 【 取組の方向性 】

- ・ 市町村職員向けの説明会の場を活用するなどにより、県のデジタル化の取組、他の都道府県の市町村の導入事例、マイナンバーカードの普及・活用に関する先進事例等について適宜、情報提供及び助言を行う。
- ・ 県が行う研修に市町村職員が参加できるようにするなど、市町村職員のデジタル技術に関する知識向上の取組等を支援する。
- ・ 市町村のデジタル化に関するワンストップ窓口機能を強化し、市町村が検討を行う時点から支援を実施する。【再掲】
- ・ 市町村システムの共同化、自治体クラウドの導入等に当たっての調整役を担う。【再掲】
- ・ 県の開発するシステムの共同利用を市町村に提案し、デジタル化を支援する。
- ・ 共同利用について、全市町村が参加している「電子自治体推進協議会」の枠組みの中でワーキンググループを設置するなどにより、課題を整理していく。
- ・ 市町村におけるデジタル化の取組の推進には、市町村長や幹部職員のリードが欠かせないため、知事と市町村長との意見交換の場など、様々な機会を活用して取組を促していく。

## 【 K P I 】

- ・ マイナンバーカードの普及率【再掲】
- ・ マイナポータルを活用した電子申請実施団体数及び対象業務数【再掲】

- ・ コンビニ交付サービス導入団体数及び対象業務数【再掲】
- ・ 県が実施する研修への参加者数
- ・ 市町村の支援実施回数（ワンストップ窓口を通じたもの）
- ・ 自治体クラウドのグループ数、参加団体数【再掲】
- ・ 電子申請の共同利用参加団体数
- ・ 市町村の電子申請の対象手続数
- ・ オープンデータの取組団体数【再掲】
- ・ 市町村のオープンデータの公開件数

## 5 PDCAサイクルの実施

上記の取組については、毎年度、PDCAサイクルを回しながら、取組の進捗管理等を行う。

各取組において、令和2年6月を目途に、それぞれの数値目標を設定する。



## 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

### 1 基本政策におけるデジタル化の取組

高知県は、全国に先駆けて少子高齢化による人口減少に突入したことをはじめ、様々な課題に直面している。

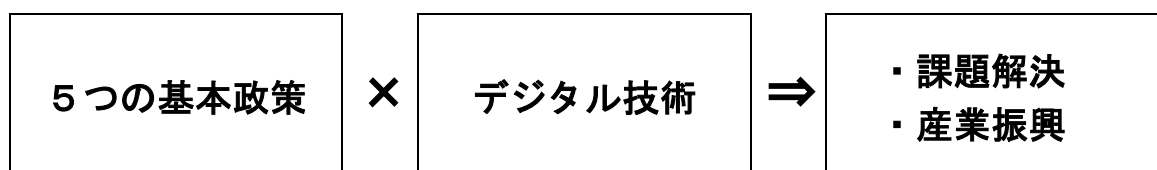
こうした中、県勢の浮揚を実現し、将来に希望の持てる県づくりを目指して5つの基本政策と3つの横断的な政策を総合的に推進してきた結果、長年にわたり生産年齢人口の減少と連動する形で減少傾向にあった県内総生産や各産業分野の産出額も上昇傾向に転じるなど、本県経済は、人口減少下においても拡大する経済へと構造を転じつつある。

一方、本県においては、今後も当面の間、人口減少が続くこと自体は避けられず、県経済の縮みや中山間地域の衰退といった困難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である。

例えば、中山間地域においても、多様な進路希望に対応した授業や補習が受けられる遠隔教育など、デジタル技術を活用して課題解決を図ることや、さらには、デジタル技術を施設園芸農業や水産業と融合させることにより、地場産業の高度化や新たな産業の創出を図るなど、産業振興につなげていくことが可能となる。

そのため、本県の職員一人ひとりが、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各種施策に取り組むこととし、以下のとおり、5つの基本政策ごとにデジタル化の取組を進めていくこととする。

また、5つの基本政策に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

県経済の活性化に向けたトータルプランとして、産業振興計画を策定し、目指す将来像である「地産外商が進み、地域地域で若者が誇りと志を持って働ける高知県」の実現に向け、生産面はもとより、事業戦略の策定、商品開発、販路開拓、設備投資、担い手の育成・確保など県民の多様なニーズを総合的に支援する施策群を用意し、官民協働、市町村との連携協調により取組を進めている。

全国的に人手不足が深刻化する中、本県において必要な人材を確保するためには、より付加価値の高い産業を創出することが重要である。あわせて、各事業体において、省力化・効率化による労働生産性の向上が必要となる。

その実現のためには、デジタル技術の活用は不可欠であり、第4期産業振興計画において、「デジタル技術と地場産業の融合」を強化ポイントの一つとしている。

今後、デジタル技術を活用した新たな製品やサービスの開発等を促すとともに、Society5.0 関連企業の立地促進、デジタル人材の育成などを進めることにより、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していく。

### ア 令和2年度取組

#### 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

県内外の企業や大学、起業家等が参画するプラットフォームを構築する。オープンイノベーションの手法等により、デジタル技術を活用した新たな製品やサービスの開発等を促し、あらゆる分野の課題解決を図るとともに、地産外商につなげる。

#### ②Next 次世代型こうち新施設園芸システムの開発

施設園芸農業の飛躍的発展を目指し、環境制御技術にAIやIoTなどの最先端のデジタル技術を融合させた「Next 次世代型こうち新施設園芸システム」の開発プロジェクトを推進する。

#### ③スマート農業の普及促進

中山間地域における産地の維持・拡大に向けて、ドローンによる病害防除などスマート農業技術の実証と普及拡大を図る。

- ④高知マリンイノベーションの推進  
効率的な漁業生産体制への転換を促進するため、生産から流通においてIoT化に取り組む「高知マリンイノベーション」を推進する。
- ⑤森林情報の活用促進  
森林施業の集約化及び効率化、適正な路網配置などを進めるため、航空レーザ測量の成果を活用して詳細な地形情報の整備を行う。
- ⑥県内企業等のデジタル化の推進  
県内企業の生産性向上に向け、「デジタル化総合相談窓口」等を通じたデジタル技術の導入・活用を促進する。
- ⑦新事業創出人材育成事業  
都市圏の実績ある起業家と連携し、起業・新事業展開を担う人材の育成を図るとともに、新たな付加価値を生み出す事業の創出につなげる。
- ⑧IT・コンテンツ関連企業、Society5.0 関連企業の誘致  
オープンイノベーションプラットフォームの活用や市町村と連携した人材育成の取組などにより、県内各地へのIT・コンテンツ関連企業、Society5.0 関連企業の誘致を促進する。
- ⑨土佐まるごとビジネスアカデミーにおける人材育成
  - ・ビジネスに関する基礎から応用・実践まで、ニーズに合わせて学べる研修プログラムを構築。新事業の創出や県内企業の課題解決と成長に資するデジタル技術の活用について学ぶことができる講座を開催する。
  - ・業界が求める知識や技術を持った人材を育成するため、IT・コンテンツアカデミーを開催する。

## イ 中長期的な取組

- ①高知版 Society5.0 の実現
  - ・Next 次世代型こうち新施設園芸システムの普及（IoP 推進機構におけるIoPクラウドを活用した営農支援サービスの展開）と施設園芸関連産業群の創出
  - ・Society5.0 関連の産業群の創出
  - ・デジタル化社会に向けた教育の推進

## (2) 日本一の健康長寿県づくり

本県は、全国に先駆けて少子高齢化と人口減少が進行する中、医療・介護・福祉等の人材確保等が課題となっていることに加え、中山間地域が県土のほとんどを占める特性があり、その地理的条件を克服するためにも効率的かつ効果的に、医療・介護・福祉等のサービスを提供する必要がある。

そうしたことから、デジタル技術の活用により県内各地域での医療・介護・福祉等のサービス資源と人的ネットワークを効率的につなぎ、日常生活から入退院、在宅までを切れ目なく支援する「高知版地域包括ケアシステム」を構築することで、県民のQOL（生活の質：Quality Of Life）の向上を図るとともに医療費・介護費の削減につなげていくことが求められている。

すでに、医療機関を中心とした関係機関との連携についてはデジタル化を進めているが、さらにデジタル技術を積極的に活用することで、「日本一の健康長寿県」の実現に向けた取組を一層加速させていく。

### ア 令和2年度取組

#### ①高知あんしんネット、はたまるねっと

医療機関や薬局等の間で電子カルテやレセプト等の情報を自動で収集し共有する両ネットワークシステムの普及に向けて、事業所が加入する際の初期投資への支援を行う。

#### ②高知家@ライン

在宅患者の療養情報を多職種間でリアルタイムに共有する高知家@ラインの普及に向けて、安芸圏域でモデル事業を実施する。

#### ③救急医療情報システム（救急搬送体制（こうち医療ネット））

県内の救急医療機関と救急隊が患者の受け入れ状況や搬送患者の状況を共有するシステムについて、引き続き円滑な運用を行う。

- ・応需入力システム

救急時の搬送先受け入れ状況をリアルタイムで確認することが可能。

- ・動画転送システム

救急搬送中の患者状況をリアルタイムで把握することが可能。

- ・県民向けホームページ

県民が自ら受診可能な医療機関を検索することが可能。

④へき地医療情報ネットワークシステム

中山間地域での診療時にレントゲン画像等を共有し、専門医の助言を受けることが可能であり、継続運用することで距離、時間等の地理的格差の是正を図る。

⑤介護福祉機器等導入支援事業

職員の負担軽減を目的として、介護福祉機器・福祉用具・介護ロボット、ICT機器を導入する事業所へ経費補助を行う。

⑥健康パスポートアプリ

スマートフォン内蔵の歩数カウント機能や日々の血圧・体重を記録する機能に加え、グループでウォーキングに取り組むことができるイベントを実施し、継続的な健康行動や行動変容を促す。

## イ 中長期的な取組

①高知あんしんネット、はたまるねっと、高知家@ライン

県下全域で活用できるよう、普及拡大を図る。

②障害者のテレワーク

時間や移動に制約のある障害者が、在宅でICTを活用した新たな業務に従事し、地域で安心して暮らせる体制の構築を支援する。

### (3) 教育の充実と子育て支援

現在の学校教育は「一斉授業」方式が原則であり、理解が十分でない生徒と内容を平易と感じる生徒が混在する中で、個々の習熟度に応じた指導が困難な状況がある。また、中山間地域の小規模高等学校では教員数が少なく、生徒の多様な進路希望に対応した学習指導が難しいなどの状況がある。こうした課題に対し、エドテックを活用した効果的な指導方法の研究と最適な学習の実践や遠隔教育システムによる授業や補習等の配信など、デジタル技術の活用により、児童生徒一人ひとりの進捗や能力、興味・関心、希望に応じた学びの実現を図る。

また、「高知版 Society5.0」の実現に向けて、教育においてもデジタル社会に対応できる素養を育むことや、AI技術等を活用し新たな価値創造をもたらす人材を育成していくことが求められている。全ての児童生徒が、新しい時代に対応するための基盤となる情報活用力や思考力等を身につけることができるよう教育内容の充実等を推進する。

## ア 令和2年度の取組

### ①遠隔教育推進事業

中山間地域の小規模校高等学校において、難関大学への進学等を希望する生徒のニーズに応じた授業や補習等を教育センターから配信する。

### ②ICT活用による個別学習プログラムの研究

高等学校6校を拠点校として、動画やAIドリル等のエドテックを活用した効果的な指導方法を研究し、個々の習熟度に応じた最適な学習を実践する。

### ③情報通信基盤の整備

高速大容量通信に対応できる校内無線LAN(Wi-Fi)を必要な県立学校に整備するとともに、県立中学校、特別支援学校に1人1台タブレットを計画的に整備する。

### ④プログラミング教育の推進

模擬授業・操作体験等の実践研修や教材の活用を通じ、全小学校で効果的な授業を展開するとともに、ICTを活用した授業を推進するリーダー教員を養成する。

### ⑤教員のICT活用指導力の向上

教育センターのICT設備を充実し、教員や指導主事のICT活用指導力の向上に資する研修、ICT活用フォーラム等を実施する。

## イ 中長期的な取組

①ICTを活用した双方向型の授業の配信やAIによる個別最適化学習などの新たな教育手法の開発・普及を図るとともに、その基盤となる学校のICT環境の整備を計画的に推進する。

②全ての児童生徒が、新たな時代の基盤となるデジタル技術を理解し情報活用力や論理的な思考力を身につけることができるよう、プログラミング教育や理数系科目等の教育内容を充実する。

③新たな価値の創造などに力を発揮できる人材の育成に向けて、高等学校と大学との連携や教員のICT活用力の向上を図る取組を推進する。

#### (4) 南海トラフ地震対策の抜本強化・加速化

南海トラフを震源とするM8～9クラスの地震は、今後30年以内に70%～80%の確率で発生すると見込まれるなど、切迫度がますます高まっている。

県では、南海トラフ地震に備えるため、「南海トラフ地震対策行動計画」を策定し、ハード・ソフトの両面から様々な対策を進めてきた。

デジタル技術の導入については、これまで、Web上で震度分布図、津波浸水予測図、避難場所等を周知するための「高知県防災マップ」の開発、被害状況の集約や防災関係機関との情報共有等を目的とした高知県総合防災システムの開発、また、地域住民に市町村が発信する避難勧告等の情報を報道機関や緊急速報メールにより伝達するLアラートとのシステム連携等を実施してきた。

今後も、防災アプリの開発などの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、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こととする。

#### ア 令和2年度の取組

##### ①防災行政無線の再整備

高知県防災行政無線システムの通信設備機器の更新に併せて、テレビ会議システムや高所カメラ等の新たな機能を令和元年度及び2年度に導入する。

##### ②防災情報提供アプリ

スマートフォン向けに震度、津波、雨量などの防災情報や気象情報等をPush型で通知する「防災情報提供アプリ」の運用を開始する。

##### ③漁港施設維持管理情報プラットフォーム

地震・津波による漁港施設の被災後、迅速かつ効率的に施設を復旧し水産業を早期に復興するため、水産庁が構築した漁港施設維持管理情報プラットフォームを導入し、漁港施設情報の集約・電子化を行う（防災拠点漁港6港については、令和2年度からの試行運用を予定している）。

## イ 中長期的な取組

### ①津波避難行動支援アプリ

南海トラフ地震発生時に、不慣れな場所で被災した県民や観光客等に適切な津波からの避難行動をとっていただくため、スマートフォンやタブレット端末を活用した避難行動支援アプリの導入に向けた検討を行う。

### ②道路情報共有システム

大規模地震発生時に主要な道路の啓開情報についてリアルタイムに関係機関と共有するためのシステムの検討を行う。

### ③物資調達・輸送調整等支援システム

内閣府が開発した物資調達・輸送調整等支援システムを導入し、国・県・市町村の間で、物資の調達・輸送等に必要な情報を共有し、調整を効率化することで、迅速かつ円滑な被災者への物資支援を実現する。

### ④被災者支援システム

市町村が被災者支援システム（被災者の属性情報、家屋属性情報、罹災証明書の発行等を一元管理するシステム）を導入するように働きかけていく。

## (5) インフラの充実と有効活用

中山間地域が多い本県においては、産業を支える基盤であり、災害時には命の道ともなる道路の整備や、河川や砂防などの土砂災害対策、南海トラフ地震による津波への対策や住宅の耐震化など、インフラの充実・強化の取組を進めている。これまでも公共事業の発注関係業務や災害時の情報共有・提供方法などについて、デジタル技術を活用したシステム化やオンライン化により、県民サービスの向上や業務の効率化を図ってきた。

また、仕事量に対する労働力不足に対応するため、ドローンや地上レーザースキャナ等を活用した3次元測量など、ICTを活用して建設現場の生産性向上などに積極的に取り組んできたところである。



今後も、ICTやIoT等のデジタル技術も積極的に活用し、産業振興計画や南海トラフ地震対策行動計画などの施策群を支えるインフラ整備を着実に推進するとともに、安全・安心な高知を実現するため、豪雨災害などあらゆる自然災害から生命や財産を守る各種のインフラ整備を集中的かつ効果的に進め、県土の強靱化に取り組むこととする。

さらに、災害情報の更なるデジタル化の推進や、業務のデジタル化や既存システムの機能向上などにも取り組んでいくこととする。

## ア 令和2年度の取組

### ①漁港施設管理情報データベース化

漁港施設情報の集約・電子化に取り組むとともに、ICTを活用した漁港施設の適切な維持管理、機能保全の効率化を進める。

### ②プレジャーボート対策（モバイル端末導入）

漁港における船舶の不法係留や放置艇を的確に把握し、効率的かつ効果的にプレジャーボートの適正管理と放置艇対策を推進するため、船舶係留等の情報をデジタル化し、一元管理の下で情報共有の簡素化・迅速化を行う。

### ③ダム操作支援システム

ダムの操作は、洪水あるいは渇水といった非常事態の中でも行われる。操作に携わる実務者の負担軽減や信頼性向上のため、AIに過去の洪水・渇水状態を学習させ、年間を通じて操作の支援を行えるシステムを導入する。

## イ 中長期的な取組

### ①各種許認可の電子申請化

### ②土砂災害リスクデータベースの構築

### ③建設業者との情報共有システムの構築

### ④県営住宅維持管理システムの構築

### ⑤木造住宅耐震化促進事業登録者の情報提供を地図ソフトと連携

### ⑥木造住宅耐震化促進事業登録事業者等の更新に伴うHP更新作業の自動化

### ⑦道路台帳図面のインターネット公開

## 第6 推進体制

本計画は、あらゆる行政サービスのデジタル化に取り組むことにより、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ことを目指すものであり、行政事務全体に関わる取組であるため、全庁一丸となって取組を推進していくことが必要である。

そのため、知事を長とする「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。

さらに、個別の課題に対しては、必要に応じて関係機関によるワーキンググループを設置して検討を行うなど、推進会議と連携して取り組むものとする。

### 1 取組の進め方

#### (1) 個別業務等のデジタル化の推進

別紙「高知県行政サービスデジタル化推進計画 取組一覧表」のとおり

#### (2) 電子申請の取組の推進

別紙「電子申請対象業務一覧表」のとおり

## 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第9条に基づき、都道府県に策定が義務付けられている「都道府県官民データ活用推進計画」として位置付けるものである。

<参考>官民データ活用基本法第9条（抜粋）

第9条 都道府県は、官民データ活用推進基本計画に即して、当該都道府県の区域における官民データの推進に関する施策についての基本的な計画を定めなければならない。