

# 第5回高知県行政サービスデジタル化推進会議

日 時：令和2年2月21日（金） 10：00～11：00

場 所：第2応接室

## 次 第

### 1 会長あいさつ

### 2 高知県行政サービスデジタル化推進計画（案）について

#### ①計画案のポイント等

#### ②令和2年度の予算の状況

#### ③オープンデータの取組について（データの保有状況調査結果等）

#### ④行政手続きのオンライン化の取組について（対象業務のとりまとめ結果等）

### 3 その他

#### ①RPAの取組結果について

#### ②今後のスケジュール

# 高知県行政サービスデジタル化推進計画（案）の概要

## 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行政運営コストの縮減</li> <li>・働き方改革の推進</li> </ul>
(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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・民間における対行政コストの縮減</li> <li>・新たな行政サービスの提供等による満足度アップ</li> </ul>
(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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デジタル技術を活用した行政課題の解決</li> <li>・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)</li> </ul>

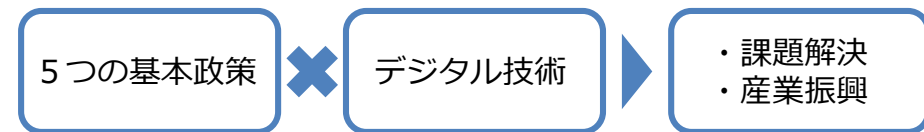
## 第3. 計画期間

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・AIの活用</li> <li>・RPAの導入</li> <li>・各種手続きのオンライン化（電子申請等）</li> <li>・Push型通知の活用 など</li> </ul>
(2) システムの統合・連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・オンラインとオフラインの情報連携</li> <li>・高知県版ポータルサイトの検討 など</li> </ul>
(3) データ・システムのオープン化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・データのオープン化 (行政保有データの民間での活用)</li> <li>・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</li> </ul>
(4) その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オンラインとオフラインの情報連携</li> <li>・個人情報の保護 など</li> </ul>

### 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

# 高知県行政サービスデジタル化推進計画（案）の概要

R2.2.21  
総務部

## 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) 人材の育成

- ・ 全職員が基礎的なデジタルリテラシーを身に付ける
- ・ 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。

# 高知県行政サービスデジタル化推進計画（案）の概要

## 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、職員一人一人が、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（案）の概要

R2.2.21  
総務部

## ▼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を進める。

取組		R 2 年度	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	
デジタル化・システム化の あらゆる行政サービスの 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	申請(許認可等)・届出		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		県民向けAI-FAQの導入			
	その他		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 の 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				

- ▼今後の進め方（予定）
- 2/21～3/19 計画案への意見公募（市町村にも周知）
  - 3月中旬 高知県議会総務委員会で、計画案の概要説明
  - 3月下旬 計画策定

行政サービスデジタル化推進計画に関連する令和2年度予算計上状況（部局別集計表）

R2.2.21

総務部

予算計上件数・金額 (実数)	総務部	危機管理部	健康政策部	地域福祉部	スポーツ生活部	文化・生活部	推進部	産業振興部	中山間振興部	商工労働部	観光振興部	農業振興部	環境振興部	林業振興部	水産振興部	土木部	会計管理局	教育委員会	労働委員会	公営企業局	件数・金額計 (単位：百万円)												
	(1)AIの活用	1												1			1							3	36								
(2)RPAの導入	1																						1	27									
(3)Web会議システムの構築	1																						1	20									
(4)モバイルワークの導入	1																						1	23									
(5)グループウェアの導入	1																						1	23									
(6)行政手続のオンライン化 電子申請システムの導入	1	約1,000業務(約4,700手続き)を分類・整理し、システム構築後、順次登録																			1	13											
(7)行政情報の双方向アクセス改善 ア Push型通知		1																					1	1									
(7)行政情報の双方向アクセス改善 イ AI-FAQの導入	1																						1	12									
(8)その他	3		1							1						1		1	1		1	9	1,290										
小計	10	1	1							1		1			1	1	1	1			1	19	1,446										
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)経済の活性化	土佐まるごとビジネスアカデミー 関係人口創出・拡大 他																			3	7	1	2	1	2					①	16	591
	(2)日本一の健康長寿県づくり		①	5	1																		①	6	361								
	(3)教育の充実と子育て支援																						②	8	1,037								
	(4)南海トラフ地震対策		①	2																			②	3	1,715								
	(5)インフラの充実と有効活用																						②	2	42								
小計		①	2	①	5	1				①	4					②	4	①	1		①	7	⑧	35	3,746								
合計(実数)	10	2	5	1						7	1	3	1		3	1	1	7			1	46	4,898										

※ 教育委員会の取組・予算には、令和元年度 2月補正予算を含む

AI-FAQは、情報政策課で予算計上のうえ、行政管理課、会計管理課、消費生活センター、労働委員会、情報政策課で活用予定

RPAの対象事業は、現在、庁内調整中

RPAの活用の拡大

拡

27,469千円

RPAとは

RPA (Robotic Process Automation)

… 人間が行うキーボードやマウス等の端末操作を自動化する技術

- 市町村調査・集計など定型業務へのRPAの活用を拡大する。
- RPAの作成・改修ができる職員を育成する。



職員が行っていた作業をRPAにより自動化  
⇒業務の効率化

想定される業務

- 各種調査集計業務
  - ・調査結果を集計し、指定様式に入力
- データ入力業務
  - ・庁内業務システムへのデータ入力作業
- データ収集・分類業務
  - ・データの自動収集、集計・分類作業など

- R元年度の実証事業(4業務)では、職員の作業時間大幅減(35.7%~99.9%減)
- ミスのない正確な処理を確認

令和2年度は、  
**対象業務を20業務に拡大**  
※職員によるシナリオ作成(10業務)を含む

電子申請システムの導入

新

13,328千円

●紙の書類で行っている行政手続に、パソコンやスマートフォンから行うことが可能な電子申請システムを導入する。



申請・申込等



県民

県庁

県民等が、自宅や外出先からインターネットを利用して24時間手続き可能  
⇒**県民サービスの向上・業務効率化**

web会議システムの導入

新

19,685千円

●本庁、出先機関、市町村の間でネットワークを介して会議を行うことができるWeb会議システムを導入する。



県庁

市町村

移動時間の削減・業務の効率化

AI-FAQシステム(よくある質問と回答)の導入

新

24,332千円

AI-FAQとは

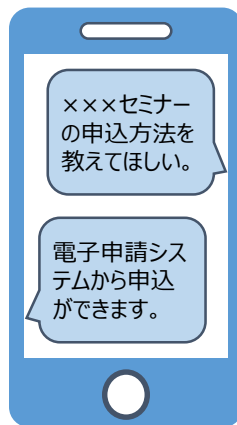
パソコンやスマートフォンから質問を入力するとAIが自動で回答するシステム

●よくある質問や定型的な質問に24時間自動応答する、AI-FAQシステムを導入する。

【県民向け】※R3年度に運用開始  
○消費生活相談、労働相談に対応

【職員向け】※R2年度に運用開始  
○パソコンの操作方法などのヘルプデスク業務や会計事務などの質問に対応

利用イメージ



県への問い合わせに24時間自動応答  
⇒**県民サービスの向上・業務効率化**

モバイルワーク環境の導入

新

23,196千円

●タブレット端末を用いて外出先から電子メールの確認や、庁内のデータにアクセスできるモバイルワーク環境を導入する。



職員

県庁NWに接続



県庁

外出先でも事務作業が可能  
⇒**業務の効率化**

グループウェアの導入

新

23,179千円

●電子メールや、スケジュール管理などを一つのシステムに集約したグループウェアを導入する。



業務に付随する連絡調整や施設予約などの事務作業が1つのシステムで可能  
⇒**業務の効率化**

◆ 経済の活性化

- 拡** オープンイノベーションプラットフォームを活用した課題解決型産業創出の加速化 82,801千円

  - 県内外の企業や大学、起業家などが有する技術やアイデアを組み合わせ、新たな製品やサービスの開発等につなげる仕組みを構築
  - プラットフォームの運営は、ノウハウや人脈を有する企業（＝オペレーター）に委託
- 拡** ネクスト次世代型施設園芸農業推進事業費 287,717千円

  - 栽培、出荷、流通までを見通したIoPクラウドを構築し、AIにより営農支援
  - 次世代型施設園芸システムを《Next次世代型》として飛躍的に進化
- 拡** I o T 推進事業費 4,911千円

  - 各地域に適合した「スマート農業」を開発・普及することで、省力化と生産性の向上につなげるとともに、担い手の育成と確保、熟練者の匠の技を継承
- 拡** 高知マリンイノベーション推進事業費 19,361千円

  - 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
  - AIなどのより高度なデジタル技術を活用することで、さらなる生産性の向上を図る
- 拡** 森林情報活用促進事業費 105,000千円

  - 航測レーザ計測等によって森林資源や地形状況等の情報の精緻化・高度化を図ることで、森林施業の集約化、効率化を推進

◆ 日本一の健康長寿県づくり

- 拡** 医療介護連携情報システム活用推進事業 36,210千円

  - 在宅医療体制の充実  
医療機関・薬局・介護系事業所等が医療・介護情報や、在宅療養に係る日々の情報を、I C Tを活用して情報共有ができる体制整備を促進
- 拡** 高知家@ライン（こうちけあらいん） 585,471千円

  - 在宅療養に係る日々の情報を他職種間でリアルタイムに共有  
安芸県域でのモデル事業を継続して実施し、他地域への普及を目指す
- 拡** 介護福祉機器等導入支援事業 47,483千円

  - 福祉・介護就労環境の改善  
福祉機器・用具、介護ロボット、I C Tの導入を支援

◆ 教育の充実と子育て支援

- 拡** 遠隔教育推進事業 11,394千円

  - 中山間地域の小規模高等学校において、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
- 新** A I 教育推進事業 5,000千円

  - 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
- 新** GIGAスクールネットワーク構築事業 ※R2.2月補正予算 778,404千円

  - 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
  - 県立中学校・特別支援学校に1人1台タブレットを整備

◆ 南海トラフ地震対策の抜本的強化・加速化

- 新** ICTを活用した漁港施設の適正管理と管理の高度化 19,829千円

  - 漁港施設情報の集約・電子化に取り組み、ICTを活用した適切な維持管理、機能保全の効率化を進める
- 防災情報提供アプリ** 1,340千円

  - 急激な雨量の増加や河川の上昇を、プッシュ型で対象地域へ伝達することができるアプリの積極的な利用を促進

◆ インフラの充実と有効活用

- 新** ダム操作支援システム 21,989千円

  - ダム操作の課題をデジタル技術で解決
  - AI等最新技術を用いて予測～判断～操作支援に至る一体のシステムを構築する  
⇒流入量予測の精度向上が可能  
⇒ダム操作の迅速性・確実性が向上  
⇒県民、流域市町村に対し、より正確で丁寧な情報提供が可能



# オープンデータの取組について

## オープンデータの意義・目的

- 国民参加・官民協働の推進を通じた諸課題の解決、経済活性化  
⇒ 企業等による多様な新サービスやビジネスの創出等につながる
- 透明性・信頼の向上  
⇒ データの公開により行政の透明性・国民の行政に対する信頼が高まる

## 取組の進め方について

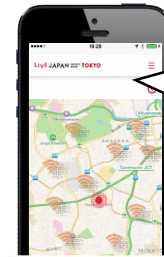
- ① **推奨データセットから公開**をスタート  
機械判読によるデータ利用を前提としており、標準フォーマットでの公開が求められる。
- ② 他県のデータ公開状況や企業等のニーズについて情報収集し、公開データの拡大を検討

「推奨データセット」とは政府として公開を推奨するデータ、そのデータの作成にあたり準拠すべきルールやフォーマット等を取りまとめたもの。

R2.2.21現在：19種類  
基本編14、応用編5

## 民間企業等による新たなサービスの開始

### ● オープンデータを活用したスマートフォンアプリの事例



訪日外国人のためのワンストップ観光情報サービスを提供

**使用されるデータ**  
文化財、観光施設、イベント、公衆無線LANアクセスポイント、公衆トイレ、AED設置箇所、指定緊急避難場所の各一覧データ

各自治体の標準化されたオープンデータがあれば、それを元に多言語化し、全国各地のガイドサービスのコンテンツへの活用が可能となる。

便利マップ機能

デジタル技術を活用した課題解決と産業振興

## 令和元年度の取組

- **推奨データセットのフォーマットに合わせてオープンデータを作成し、県ホームページで順次公開** ※公開データは、定期的な情報の更新が必要

### 【公開用データの作成方法について】

#### ① データの保有所属が複数の場合

- ・ 最初に公開するデータは、情報政策課が各データ保有所属からデータの提供を受け、基本データを作成
- ・ 公開後のデータの更新や修正等は、原則として、データを保有する各所属が行う

⇒ まず、推奨データセットのうち、

AED設置箇所一覧（12所属・223件）

公衆無線LANアクセスポイント一覧（6所属・51件）

の公開に向けてデータの整備に取り組む

#### ② データの保有所属が1所属の場合

- ・ データの保有所属が、推奨データセットの標準フォーマットで公開用データを作成
- ・ 公開後のデータの更新や修正等は、データを保有する所属が行う

- 他県でのデータの公開状況や企業等のニーズなどの情報収集
- 市町村向けに説明会を開催し、オープンデータの取組を説明
- 市町村職員を対象としたオープンデータに関する研修の開催

## 令和2年度の取組（予定）

- オープンデータ（推奨データセット）を順次公開
  - ・ **基本編のデータセットは原則公開とし、データの整備を推進**

【基本編】AED設置箇所一覧、介護サービス事業所一覧、医療機関一覧、文化財一覧、観光施設一覧、イベント一覧、公衆無線LANアクセスポイント一覧、公衆トイレ一覧、消防水利施設一覧、指定緊急避難場所一覧、地域・年齢別人口、公共施設一覧、子育て施設一覧、オープンデータ一覧

- ・ 応用編のデータセットは、公開時期を検討（基本編の公開を優先）

【応用編】食品等営業許可・届出一覧、ボーリング柱状図等、都市計画基礎調査情報、調達情報、標準的なバス情報フォーマット

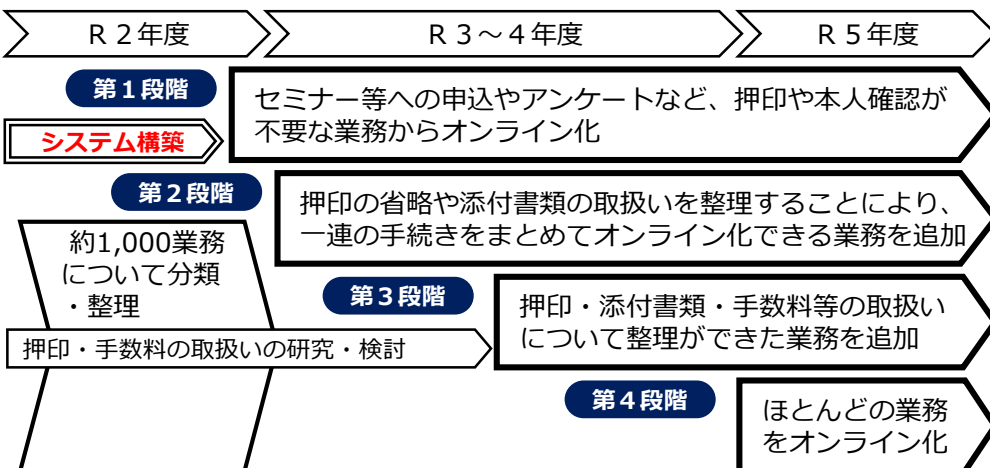
- 企業等のニーズなどの情報を収集した上で、担当所属へ働きかけ
  - 他県での取組状況等を踏まえ、本県における対応（公開の可否、時期等）を検討
  - **市町村におけるオープンデータ公開の促進・取組の支援**
    - ・ 県の取組状況等の共有、公開の働きかけ、説明会・研修の開催
    - ・ 各市町村HPへの公開ページ作成を依頼（県HPとリンクさせる）
  - 本県におけるパーソナルデータ・非識別加工情報の取扱いについて、今後示される予定の国の取扱いを踏まえて検討 ⇒WGで検討予定
- ⇒これらの取組について、

行政サービスデジタル化推進会議で進捗管理

# 行政手続きのオンライン化（電子申請）の取組について

## オンライン化の進め方

- ①セミナー等への申込やアンケートなど、**簡易な手続きからスタート**する。
- ②申請・変更・報告など関連する手続きが複数ある業務については、**原則として、一連の手続きを業務単位でまとめてオンライン化**する。



県の行政手続きの業務数 約1,000業務

**第1段階の該当業務（押印・本人確認等が不要） 43業務**

⇒ **令和2年度にオンライン化を検討する対象業務**

第2・第3段階の対象業務については、国の動向も踏まえつつ、件数やオンライン化の難易度などを個別に判断し、優先順位をつけて取り組む。

※件数が著しく少ないなど、オンライン化による業務の効率化や県民サービス向上の効果が限定的と認められる場合は、対象外とする場合もある。

### ■参考（国の動き）

- ①押印や添付書類の取扱いについて、国における取扱い方針が示される（R2）見込み。
- ②以下の手続きについて、地方公共団体が優先的かつ早急にオンライン化を進めることができるよう、ガイドラインが示される見込み。
  - ・処理件数が多く住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる手続き（例：研修、講習、各種イベントの申込、道路占用・使用許可申請、建築確認など）
  - ・住民のライフイベントに際し、多数存在する手続きをワンストップで行うために必要と考えられる手続き（児童手当関係、介護関係、被災者支援関係）

## 令和元年度からの取組 ※以後、継続的に取り組む

- **約1,000業務の手続きについて分類整理**し、各業務の**所管所属において検討項目の整理及び検討スケジュールを作成**
- 第2段階に該当する業務について、必要に応じて個別にヒアリング
- **ワーキンググループを設置し、検討課題の共有、取組の方向性を協議**

### ○手数料等検討WG（仮称）

メンバー：財政課、会計管理課、文書情報課、情報政策課

※検討事項に応じて、関係所属に協力を依頼

### 【検討事項（予定）】

- ①押印の取扱いの検討
  - ・申請・届出など、県の行政手続きにおける押印の必要性
  - ・押印に代わる本人確認方法等の事例調査
- ②収入関係事務の見直しの検討
  - ・手数料等の収入手続の取扱い
  - ・オンライン決済の情報収集（クレジットカード、電子マネー等）
  - ・他県での導入事例の調査
- ③条例・規則等の改正の検討
  - ・手数料条例、補助金等交付規則、公文書規程など

## 令和2年度からの取組

- システム導入後、操作方法等について職員研修を行い、セミナー等への申込やアンケートなどの手続きを登録し、取組を開始
- 国の動向を見ながら第2段階についての課題の検討を進める
- 市町村へのシステム利用（オンライン化）の働きかけ、取組の支援
- マイナポータル、コンビニ交付サービスの推進
- 中小企業庁の補助金申請システムの活用拡大を図る取組への参画
  - ・市町村への県単独補助事業（情報政策課所管）に係る手続きに同システムを利用し、課題等を検証



# RPAの取組結果について

## 1 委託事業（3件）

No.	業務名 (担当課)	業務内容	効果検証結果
1	人件費推計表作成 (財政課)	各課で行っていた、人件費推計表から集計用の様式に転記する作業を自動化	事務処理時間削減率▲99.9% 転記ミスの解消 職員の作業時間 ・年間約1,500件×15分＝約375時間 ⇒18分（作成されたファイルの確認）
2	特別養護老人ホーム入所申込状況調査 (高齢者福祉課)	特別養護老人ホームの入所及び退所に関する調査集計	事務処理時間削減率▲97.6% 人為ミスの解消 職員の作業時間 ・年間約6,100件×1分＝約100時間 ⇒2.4時間（準備、確認等の作業）
3	教職員名簿作成業務 (教職員・福利課)	人事異動情報から自所属分を抽出し、名簿の原稿を作成	事務処理時間削減率▲35.7% ※作成された名簿の確認作業を含む。 職員の作業時間 ・年間約7,500件×3分＝約375時間 ⇒241.2時間（準備、確認等の作業）

### RPAによる定型的業務の自動化の効果を確認

#### 令和2年度の取組

①対象業務数を20業務に拡大

※うち、10業務は職員によるシナリオ作成

②職員によるシナリオ作成に対応するための研修を実施

## 2 補助事業（1件） ※総務省の「RPA導入補助事業（情報通信技術利活用事業費補助金）」を活用

No.	業務名 (担当課)	業務内容	効果検証結果
1	各種研修会・講座の受講料徴収業務 (産学官民連携センター)	有料の各種研修会・講座について、受講料の徴収業務（財務会計システムへの入力及び印刷）を自動化	事務処理時間削減率▲45.7% 人為ミスの解消 ※出力された納付書等の確認作業を含む。 職員の作業時間 ・年間約700件×15分＝約175時間 ⇒95.0時間（準備、確認等の作業）



## 今後のスケジュール（予定）

R2.2.21～3.19 高知県行政サービスデジタル化推進計画案について、意見公募を実施

R2.3.11 高知県議会 2月定例会 総務委員会に計画案について報告

R2.3.下旬 高知県行政サービスデジタル化推進計画策定

※令和2年度の高知県行政サービスデジタル化推進会議は、年3回を予定。

第1回 7月 6月議会までに設定した目標値の確認など

第2回 10月 取組の進捗状況の確認、予算編成に向けた準備など

第3回 2月 計画の見直し（バージョンアップ）など

※時期・内容は想定