

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"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・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"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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)

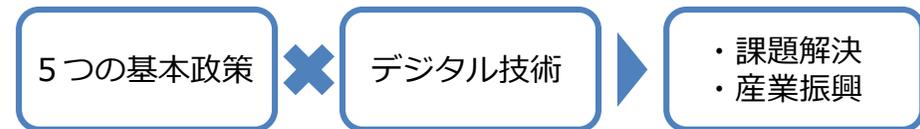
第3. 計画期間

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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

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
 - ②Next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
 - ②ICT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	推進産業振興部	交通・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								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													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 ※ 行政サービスの デジタル化や他の 各基本政策と重複 する事業あり ○で囲んだ数字は、 重複（再掲）の 事業数を示す	(1)経済の活性化																						①	16	591
	(2)日本一の健康長寿県づくり			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																						②	3	1,715
	(5)インフラの充実と有効活用																						②	2	42
	小計		①	①							①					②	①						①	⑧	35
合計(実数)	10	2	5	1			3			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

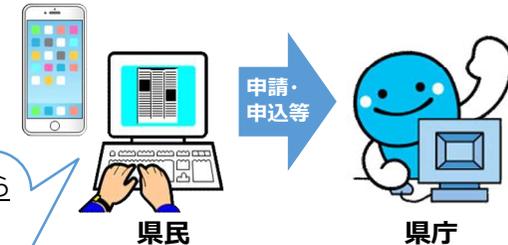
令和2年度は、
対象業務を20業務に拡大
※職員によるシナリオ作成(10業務)を含む

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。



- セミナーやアンケートなど、簡易な手続から利用を開始し、R3年度以降、対象業務を順次拡大
- 関連する手続きが複数ある業務については、一連の手続きを業務単位でまとめてオンライン化

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。



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

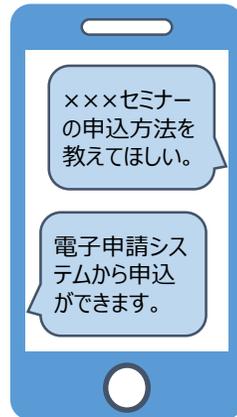
パソコンやスマートフォンから質問を入力するとAIが自動で回答するシステム

●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。



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实践
- 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

k μ %* G J W ~) x g 4 ...k C ...j • k - l ² %* #) J
y 4 q - ë * G I • Æ - Ê á - Ü - . Æ * ì J & E Ê = J



£ Ó /] d] #] + 0 4 0
Æ ? \ O A D ë ü Ó V A ö /] d] \ O
Q Q /] d] \ O • \ O - \ É Ö Æ Á V A \.
] S] S i] =] d] F + 0 % ü \ a \ O É
ì \ O z
[Ç Ô ° %
f @ c \ • â ÷ c]

Q k q 4 z
' % l
Æ † [4 • u z & - ë w @ H K J
" È N) - y 4 q ë ð - C k μ % - } 4 l *
% r > ½ Ð ë y 4 q - a Q ^ H

š ÷ \ z \ ö \ ö] /] d]
š ò \ • ö ~ ± \ •] A]] O • f î
/ \$]]] #]] E]]] O • f] O] T • ¶ ° 1
¼ ½ \ • P Ö , ö Â T Ä
U ½ X i - Æ ò K \ 4 % ¥ y 4 q K / K Q j *
W l A ò ø - Ü Ê - ^ V { q 4 ...k - e ¥ x ¥ v 7 - £ ÷
í š ') J

t

~ ë y 4 q . Ö Ó) r > - Æ x Ñ

B * ë J y 4 q . r > Æ A V Ú y 4 q ó ¥ 0 H
y 4 q - € y Q - f @ y 4 q Q •
ë ï - y 4 q - Æ x C + % . < ' % y 4 q Q ó ¥
J Ú 0 .
= Ó y 4 q m u z -
\$(' ¼ ½ ³ . B 0 © o C
f î / \$ 1 T a m k • V ¥ z ³ . B 0 © o C
- ë * 1 % y 4 q - \$ ß * l L ?

y 4 q - ó ¥ 0 Ó y 4 q m u z - Æ † [4 • u z &
ë ÷ y 4 q Q •
ë ï - y 4 q - Æ x C + % . y 4 q Q ó ¥ J 0 .
t N) & - y 4 q - ë ð - C k μ % - } 4 l) (- r > ½ Ð
t Ø ' h 1 * 9 â - Q ë ^ \ 4 % ¥ y 4 q - L Q 9 â
t Ø ' h Ü é Q Ì 4 ' \ 4 % ¥ y 4 q * Ý J] - ë ^

t \ 4 % ¥ y 4 q B Ó y 4 q m u z C Q ! f ë

\ \$ f @ c \ ¶ ° 1 ¼ ½ ³ . \ • , ç] d] ; ! ¹ μ ³ . \ • b Ü Ý ³ . \ •
š ò ³ . \ • ö ~ ± ³ . \ •] A]] O ³ . \ • f î Á ¶ Ä]] #]] E]]] O ³ . \ •
f] O] T ³ . \ • 7 9 ± ³ . \ • P Ö , ö Â T Ä ³ . \ • É `] c « á ¶ - \ •
Á ± ³ . \ • Ö X \ D ± ³ . \ •] d] ?] /] d] ³ .

â ÷ c - y 4 q m u z . ë î Q ^ H B f @ c - ë Q ° T C

\ \$ â ÷ c \ k • % ~ μ ... í] c • ² ³ . \ •] d]] R] ä ð Ö % \ C Ø Q ° f Š ù * r > \ •
ù x r > \ • Æ Ó Ö 8] r >]] d] F + 0

t k μ % - } 4 l) (- r > Q ½ Ð ± & ÿ 0 7 î
t N) & - L ð - % Q w = ®) * J ì â B ë - í o î % C
Q ^ H
t
)- L ð - % - Á ¥ ë - î 9 â -] - ë ^
Ú Ø ' h ½ Ä 7 - ë Æ 4 j • Q B E B) ½ Ä ' æ ¥ a J C
t ®) * J f 4 o | • y 4 q 6 Ü ¶ 8 u r > - ž * # %
æ Ĩ , K J R Ö - - - ž Q w = % ^ H ì ¼ & ^ H R Ö
K H - L * # %
• Æ g 4 ...k y j q • ò Ó \$ - î & \$ # f 5 ö

