

第2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11月4日（水）
10：00 ～ 10：45
場 所：第2応接室

次 第

1 会長あいさつ

2 書面規制、押印、対面規制の見直しについて 1

3 各取組の進捗状況

- (1) テレワーク推進期間の実績及び課題について 2
- (2) 多様な働き方を実現するオフィス環境について 5
- (3) 行政手続きのオンライン化（電子申請）の取組について 6
- (4) オンライン化に向けた課題解決について 7
- (5) RPAの取組状況について 8
- (6) AI-FAQの利用について 11

4 計画の改定

- (1) 高知県行政サービスデジタル化推進計画の改定について 12
- (2) 各基本政策におけるデジタル化の取組の検討状況について 15

5 その他

- ・令和2年度の主な取組スケジュール 17

背景

- あらゆる分野の社会経済活動がデジタル技術を前提としたものへと大きく変化
- 国は、行政手続きのオンライン化を抜本的に進める方針



行政手続きのオンライン化を推進するため、**書面規制、押印、対面規制の見直しを行う**

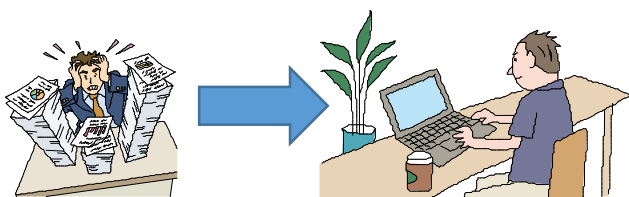
〔 令和2年7月17日閣議決定
「経済財政運営と改革の基本方針2020（骨太の方針2020）」 〕

〔 令和2年10月28日付け2高情政第749号総務部長通知
「書面規制、押印、対面規制の見直しについて」 〕

1. 書面主義の見直し

電子申請システム（1月から運用開始）を活用し、**積極的にオンライン化**に取り組む。

書類の**記載事項の簡素化・標準化や書類そのものの削減**などを精査。

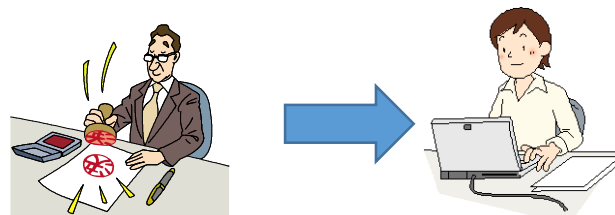


2. 押印の見直し

押印の**必要性を検証し、見直し**を図る。

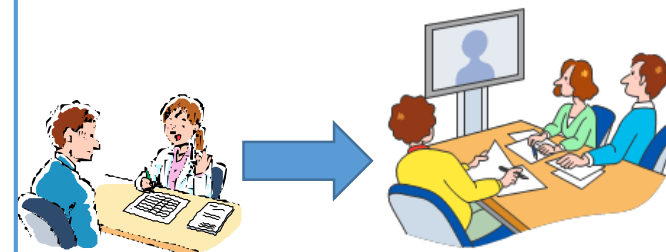
〔 押印を求めている業務数
968/1,027 (94.3%) 〕

県が発送又は送信する公文書についても、**押印の要否を精査**。



3. 対面手続きの見直し

対面手続きの廃止又はWeb会議システムなどを活用した**オンライン対応を検討**。



その他の対応

押印省略などについて、国の法令等の改正が必要と考えられる場合は、**国への政策提言などにより改善要望**を行う。

県条例についても、令和3年度に必要な改正等を行う。

フォローアップ

見直しの**進捗状況について、定期的にフォローアップ**。

11月を目途に、各業務の詳細把握の照会を実施予定。
→ 1月を目途に、各業務における見直しの検討状況を調査予定。

1. テレワーク実施状況（知事部局）

高知県庁テレワーク推進期間
(7/15~9/18)

- 対象職員：テレワーク可能な職員
- 取組目標：実施可能な職員が一人2回以上実施

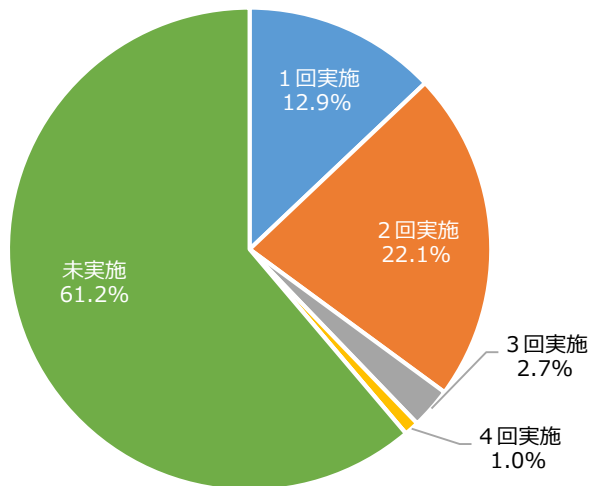
推進期間中に921人（全体3,817人）がテレワークを実施（延べ2,795回）

【アンケート調査の概要（回答数：2,340人）】

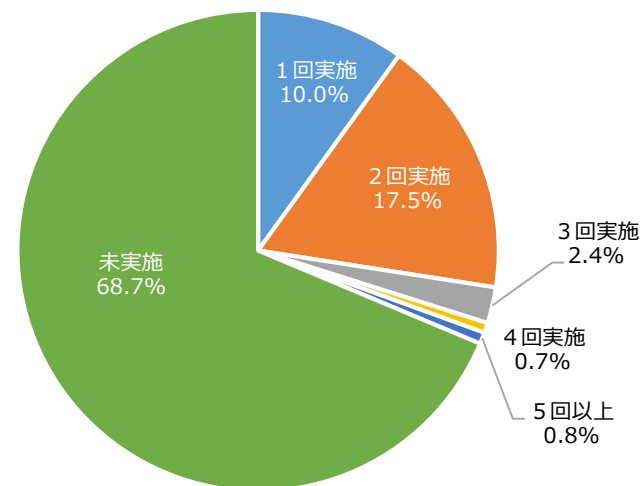
- テレワーク実施可能な職員1,324人のうち、目標達成（2回以上実施）したのは、518人（39.1%）
- テレワークを1回以上実施したのは、763人（56.6%）
課長補佐級以上402人のうち、156人（38.8%）、その他職員1,938人のうち、607人（31.3%）
- 業務の性質や通信環境等の理由でテレワークの実施が不可能な職員は全体の1,016人（43.4%）

2. 役職別のテレワーク実施状況

実施回数（課長補佐級以上） (n = 402人)

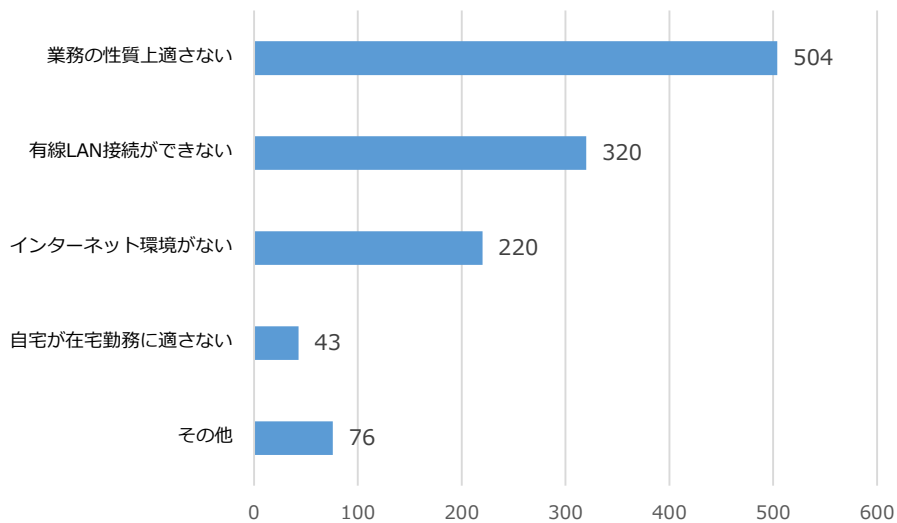


実施回数（その他職員） (n = 1,938人)

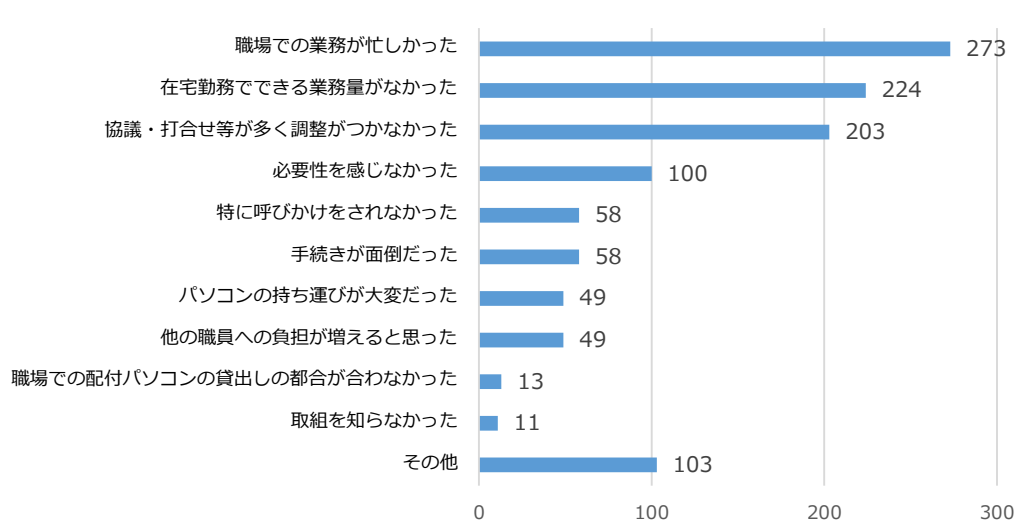


3. テレワークを実施できない理由

実施不可（環境不適合）



実施できる環境であるが、実施しなかった



「その他」の主要な意見

- インターネット回線に関するもの
 - ・ 自宅にインターネット環境がない
 - ・ 従量課金プランのため、仕事には適さない
- 情報管理に関するもの
 - ・ 業務上、個人情報扱うことが多い
 - ・ 個人情報の持ち出しの制約があり、性質上適さない

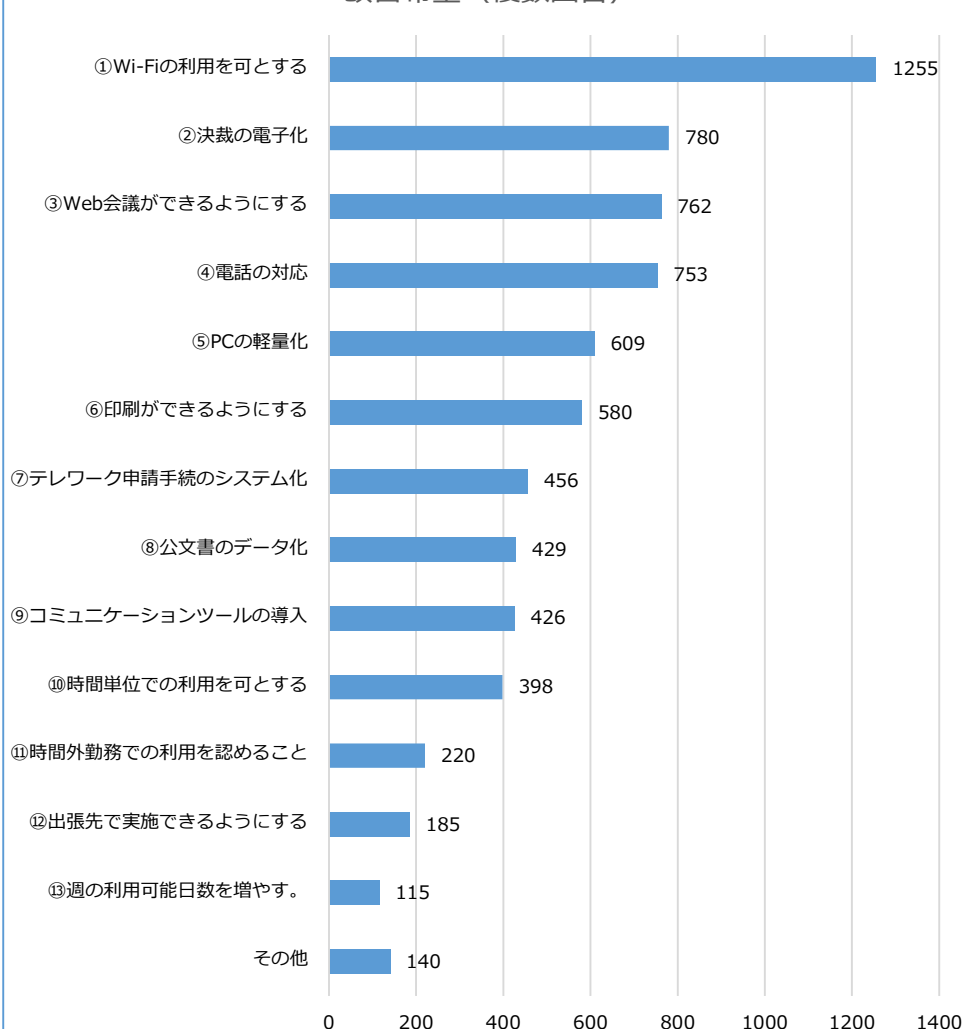
「その他」の主要な意見

- リテラシーに関するもの
 - ・ 所属長がテレワークすべきではないと考えているため
 - ・ テレワークの仕組みを理解できず、ウイルス感染対策に不安があった
 - ・ インターネット接続設定を自分で行うことに不安があった
 - ・ 共有フォルダが使えるということを知らなかった
- 業務内容に関するもの
 - ・ 印刷ができない
 - ・ 決裁含め紙媒体での確認、精査が多い
 - ・ 地域支援企画員のため、駐在市町村内での行動が多かった
 - ・ 協議がしづらいなどから後日の業務量の増加になると判断した

4. 改善点等

改善希望に対する対応

改善希望（複数回答）



●対応予定のもの（検討中を含む）

- ①自宅及び外出先でテレワークを行う場合に、セキュリティが確保できる方法による場合は、無線LANの利用を可能とする。
- ②⑧決裁及び書類の電子化。
- ③テレワーク環境でWeb会議を利用できるよう、取扱いを拡大。
- ④テレワーク中の電話にIP電話アプリ等を活用。
- ⑤R6年度の一人1台PCの更新時に、持ち帰り可能な端末を導入。
- ⑦⑩⑬テレワーク利用時間や日数の見直し、申請手続きの改善。
- ⑨グループウェアの導入。
チャット機能等により、コミュニケーションが円滑化。
- ⑪時間外勤務に係る取扱い。
- ⑫モバイルワークの導入（R3.2～200台体制）
出張先での事務作業等やグループウェアも利用可能。

●対応できないもの

- ⑥テレワーク中の書類の印刷は、セキュリティの確保ができないため対応できない。

- 今後も、テレワーク推進期間を定期的に実施する。
- 環境整備や運用面での改善を図りながら、テレワークの定着を図る。

目指す姿

職員の働き方に関する多様なニーズに対応できる、
場所を問わない執務環境

庁内システムの整備

① Web会議環境のバージョンアップ (R2.10末～)

- インターネット系で民間事業者等との会議を実施



② グループウェアの導入 (R2.11末～)

- 電子メール、スケジュール管理、チャット等による円滑な情報共有
- 庁外からのメール等の確認

③ 電子決裁システム (検討中)

- テレワーク中の意思決定への対応
- 意思決定の迅速化

④ 既存システムのデジタル化 (検討中)

- 各種システムのシングル・サイン・オン
- 電子契約等への対応
- 個人別共有フォルダへの対応
- 各種セキュリティ対策



⑤ 一人1台パソコンの利用 (R6～)

- 外出先でも庁内システムを利用
- テレワーク、フリーアドレスへの対応

⑥ 内線電話の効率化 (検討中)

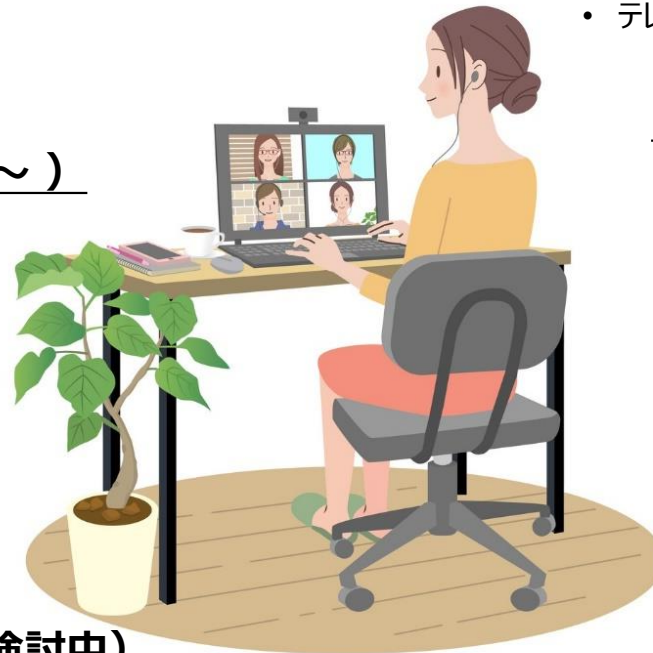
- 自宅等での電話の対応

⑦ 庁内LANの無線化 (検討中) (Wi-Fi、ローカル5G)

- フリーアドレスへの対応
- 機構改革等への柔軟な対応

⑧ その他 (順次実施)

- 既存資料のデジタル化
- 職員の意識改革



■ サテライトオフィスの導入 (検討中)

- 働き方改革
- 庁舎の狭隘対応



オンライン化に向けた課題と対策

No	課題	対策（案）	該当業務（例）	オンライン化推進WGの取組状況
1	・添付書類の種類が多い ・原本書類の提出が必要	・必要書類の見直し ・事務処理の見直し	・納税証明書等の提出が 必要な各種補助金等	<ul style="list-style-type: none"> ・取組スケジュールの検討 (R3.9月議会で関係条例等の改定を想定したもの) ・国から示された書面規制、押印、対面規制の見直しに係る留意事項の共有、全庁への周知を検討 ⇒書面、押印、対面の見直しについて全庁通知 ・電子申請システムで対応可能なクレジットカード、ペイジー等の導入のほか、電子マネーへの対応について課題整理・検討開始 ・【再掲】書面、押印、対面の見直しについて全庁通知 ⇒法令等の改正が必要な場合は、国への政策提言等を行う
2	・押印が必要（慣習）	・押印の要否を検討	・業務全般	
3	・面談による確認が必要	・必要性の再整理 ・方法の工夫	・本人確認が必要な業務	
4	・手数料等の収納が必要	・電子収納対応	・施設利用、免許、許可申請など手数料等 が必要な業務	
5	・法令による制限がある （「原本の提出が必要」 「出頭が必要」が必須）	・国への政策提言 （法令改正等）	・調理師免許関係 ・特定医療費支給 他	

可能な業務は、積極的にオンライン化を前倒し

オンライン化のさらなる加速化

導入予定年度	主な対象業務の要件	業務数 (累計)	処理件数 (単年)
R2	現行手続きをそのまま オンライン化できる業務	17業務 (17業務)	約30千件
R3	押印や添付書類の取扱いが 整理できた業務	72業務 (89業務)	約51千件
R4	手数料等の取扱いについて 整理ができた業務	133業務 (222業務)	約106千件
R5	関連システムの改修が必要 法改正が必要	47業務 (269業務)	約180千件



導入予定年度	主な対象業務の要件	業務数 (累計)	処理件数 (単年)
R2	関連システムの改修や 手数料が不要な全ての業務	17+a業務 (17+a業務)	約30+β千件
R3		72-a業務 (89業務)	約51千件
R4	手数料等の取扱いについて 整理ができた業務	133業務 (222業務)	約106千件
R5	関連システムの改修が必要 法改正が必要	47業務 (269業務)	約180千件

課題	担当	解決方法	R2年度						R3年度									
			8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
書面規制、押印、対面規制の見直し	情報政策課	<ul style="list-style-type: none"> 各申請の事務手続き見直し 取組状況のフォローアップ 	関係課と協議			全庁通知			本人確認の方法の協議	事務手続きの見直し(各課)			定期的なフォローアップの実施					
補助金申請における納税証明書の原本添付	財政課	<ul style="list-style-type: none"> 電子申請システムの活用 各要綱の改正 	関係課と協議		事務手続きの整理			要綱改正			電子申請システムを活用することにより納税証明書の添付が省略可能							
手数料等の電子収納に向けた条例等の整備	各課	<p>【条例改正】</p> <ul style="list-style-type: none"> 高知県収入証紙条例 高知県情報通信技術を活用した行政の推進に関する条例など 	課題整理 対応検討						条例改正準備 法制審議会						条例改正			
電子収納への対応	会計管理課	<ul style="list-style-type: none"> 電子収納システムの導入 	仕様検討		予算要求		財務会計システムの改修内容検討			調達契約		事業者による環境整備(11月末まで)						

No	所属	業務名	業務内容	年間処理時間	進捗状況
1	給付金等担当課	旅館・旅行業等緊急支援事業費補助金支払業務 雇用維持特別支援給付金等支払業務 他4業務 (経営支援課、おもてなし課など)	財務会計システムへの入力、印刷	380	導入済
2	政策企画課	こうちふるさと寄附金の寄附情報取込業務	Webサイトからデータのダウンロード ふるさと納税管理システムに取込み	83.3	作成中
3	医療政策課	医師養成奨学貸付金業務	財務会計システムへの入力、 医師養成奨学貸付金業務へ入力	90	作成中
4	総務事務センター	市町村等派遣職員月例報告業務 (派遣職員受入所属)	勤務実績管理システムからデータ出力 メール作成、データ加工、印刷	270	導入済
5	総務事務センター	市町村等派遣職員時間外勤務手当等支払業務		63	
6	中山間地域対策課	①補助金関係文書転記作業 ②アドバイザー派遣関係文書転記作業	実施業務の選定中	①73 ②68	11月 作成開始
7	農業振興センター	旅費支出実績の補助簿転記業務	新旅費システムから旅行命令一覧を出力 データ加工、補助簿へ入力	48	作成中
8	住宅課	調査物集計業務	メールから添付ファイルダウンロード、 回答データの集計	173	導入済
9	住宅課	社会資本整備総合交付金システム (SCMS) 処理業務	メール内容をエクセルデータに転記 転記内容をSCMSへ入力	79	作成中
10	高等学校課	予算令達業務 (財務会計システム)	エクセルデータを基に財務会計システム へ入力	240	試行中

No	所属	業務名	業務内容	年間処理時間	進捗状況
11	市町村振興課	特別交付税に係る市町村照会基礎数値集計業務	メールから添付ファイルダウンロード、データ集計	200	11月作成開始
12	消防政策課	危険物・消防設備士免状交付業務	データ作成、収入調定書作成	24	11月作成開始
13	中山間地域対策課	補助金要望調査集計業務	メール送受信、データ集計	34	11月作成開始
14	中山間地域対策課	研修会等出欠確認業務	メール送受信、データ集計	45	11月作成開始
15	土木政策課	住宅瑕疵担保届出状況調査報告	システムからデータ取り出し、データ作成、メール送信	4	作成中
16	土木政策課	建設業協会意見交換会用アンケート集計業務	システムからデータ取り出し、データ作成（アンケート集計）	30	作成中
17	技術管理課	資材単価改定業務	Webサイトからデータ取り出し	32	作成中
18	技術管理課	協議録庁内共有業務	メール受信、PDF変換、イントラネットやぎょうせいネットにアップロード	30	作成中
19	会計管理課	入札実施状況集計分類業務	各課提出データの集計	500	11月作成開始
20	高等学校課	旅費配分業務（旅費システム）	エクセルデータを基に旅費システムへ入力	120	作成中

No	業務の分野	業務名	業務の概要
1	広報	HPのアクセシビリティチェック	データ入力、分析
2	人事	期末勤勉手当在職期間算定	システムやEXCELの操作
3	予算	予算要求額の登録事務	システムへの入力
4	税務	法人2税電子申告データ確定業務	データ読込、システム入力、システム入力結果抽出、入力エラーデータ出力、ファイル配信（操作結果を各局へ配信）、ファイル操作（移動、名前変更、バックアップ）
5	統計	労働力調査システムへの登録	労働力調査システムからのデータ抽出及び入力
6	生活保護	生活保護システムに関する業務	生活保護費のデータを財務会計システムへ入力
7	産業廃棄物	産業廃棄物管理票交付等状況報告書の集計事務	帳票作成
8	手数料等の徴収	依頼試験等の手数料・使用料の徴収に係る収納管理事務	システムへの入力や帳票の作成
9	総務	総務事務システムに関する業務	公共交通機関の運賃改定による通勤手当変更に係る手当額の給与システムへの入力
10	情報収集	ニュース検索・まとめ配信	部局ごとに特定のサイト、特定のキーワードで記事検索し、見出しとリンクを取得してExcel にまとめてメール送信

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】

- 労働相談に対応

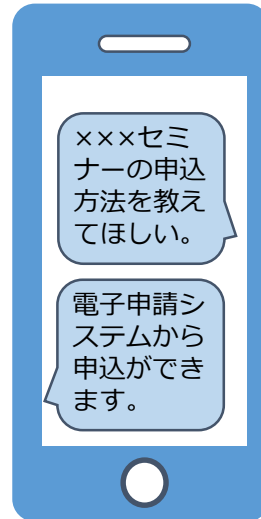
【職員向け】

- 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

○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**

利用イメージ



県民向けAI-FAQの例

No	業務の分野	内容
1	広報	総合案内
2	税務	自動車税及び不動産税の課税、納付方法
3	交通	空港へのアクセス、利用時間、施設利用案内
4	生活衛生	民泊に関する手続き
5	感染症	新型コロナウイルス感染症の予防法や助成金の案内
6	子育て支援	妊娠や出産、小学校の情報
7	観光	多言語に対応した観光案内
8	建築	建設業許可、経営事項審査、県入札参加資格申請
9	教育	高校授業料、奨学金、教員免許制度、採用試験
10	図書館	図書館の利用方法

職員向けAI-FAQの例

No	業務の分野	内容
1	総務	手当や年末調整等に関すること
2	庁舎管理	物品、庁舎に関すること
3	会計事務	財務システムに関すること

改定の背景

- ・ 本県では、本年3月に「高知県行政サービスデジタル化推進計画」を策定
- ・ その後、コロナ禍の拡大により、社会経済活動が、デジタル技術を前提としたものへと大きく変化
- ・ これを踏まえ、「新たな日常」の構築に向けて、計画を抜本的に改定することが必要
- ・ 国においても、骨太の方針2020に基づき、あらゆる分野のデジタル化を強力に推進

高知県行政サービスデジタル化推進計画

基本方針

- ① 行政事務の効率化 **を図る**
- ② 県民サービスの向上 **を図る**
- ③ デジタル技術を通じた課題解決と産業振興 **につなげる**

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
- 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

各基本政策との関係

各基本政策においてデジタル化の取組を位置づけ、**各本部会議で進捗管理**

推進体制：高知県行政サービスデジタル化推進会議
(会長：知事、委員：副部長級)

高知県デジタル化推進計画（仮称）

Vision

- ① 行政事務の**抜本的な**効率化
- ② 県民サービスの向上
- ③ デジタル技術を通じた課題解決と産業振興

Approach

- ① 業務効率化を図るシステムの構築
- ② 多様な働き方を実現する環境の整備
- ③ あらゆる行政サービスのデジタル化
- ④ 社会経済活動のデジタル化
- ⑤ デジタルインフラの整備

各基本政策との関係

各基本計画においてデジタル化に関する取組を**独立して位置づける**とともに、その内容を本計画にも盛り込み、**当推進本部でフォローアップ**

推進体制：高知県デジタル化推進本部
(本部長：知事、委員：部局長級)

現計画を引き継ぎつつ、
取組を加速

Vision

令和5年度末の
目指す姿

- ① 行政事務の抜本的な効率化
- ② 県民サービスの向上
- ③ デジタル技術を通じた課題解決と産業振興

Strategy

DX（デジタルトランスフォーメーション）の推進

デジタル技術の浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる

Approach 1

業務効率化を図る
システムの構築

- ・ RPA
- ・ AI-OCR
- ・ 電子決裁 等

Approach 2

多様な働き方を
実現する環境の整備

- ・ テレワーク
- ・ Web会議システム
- ・ 庁内LANの無線化
等

Approach 3

あらゆる行政サービスの
デジタル化

- ・ 電子申請システム
- ・ AI-FAQ
- ・ Push型通知 等

Approach 4

社会経済活動の
デジタル化

- ・ IoT
- ・ GIGAスクール
- ・ 高知家@ライン 等

Approach 5 デジタルインフラの整備

- ・ 5Gの導入
- ・ 光ファイバの高度化 等

○5つの基本政策

経済の活性化	産業振興計画
日本一の健康長寿県づくり	日本一の健康長寿県構想
教育の充実と子育て支援	教育振興基本計画
南海トラフ地震対策の抜本強化・加速化	南海トラフ地震対策行動計画
インフラの充実と有効活用	社会資本整備推進本部会議

既存の各計画における取組の柱立て

○5つの基本政策に横断的に関わる政策

- ・ 中山間対策の充実・強化
- ・ 少子化対策の充実・強化と女性の活躍の場の拡大
- ・ 文化芸術とスポーツの振興

デジタル化を推進

○高知県デジタル化推進計画(仮称)

各計画にデジタル化の取組を新たに柱立て

※既存計画の取組の再掲・抽出を含む

- ① 行政事務の抜本的な効率化
- ② 県民サービスの向上
- ③ デジタル技術を通じた課題解決と産業振興

各基本政策の取組をデジタル化推進計画にも位置づけ、デジタル化推進本部でフォローアップ

	取組名	課題	現状	取組の検討状況
経済の活性化 (産業振興計画)	IoPプロジェクト	施設園芸の反収増加と省力化	園芸ハウス内の環境モニタリングデータや出荷データ等が、生産者における個別活用にとどまる	環境モニタリングデータや出荷データ等を分析するための営農指導支援ツールを整備し、こうしたデータの活用による新たな営農指導体制を構築
	県内企業のデジタル化	県内企業の生産性向上、高付加価値なサービスの創出	デジタル技術の活用が求められるが、地方の中小企業にとってはハードルが高く、導入の方法や効果がわからない	デジタル化のモデル事例を創出し、得られた効果等を広く県内全域へ横展開する取組を推進する
日本一の健康 長寿県づくり	高知家@ライン	在宅患者を支えるため、多職種間（医師、介護ヘルパー、薬剤師等）で更なる連携が必要	高知家@ライン（情報連携ツール）を開発し、まずは安芸地域においてモデル事業を展開	安芸圏域におけるモデル事業の成果を他圏域に広めていくことにより、県下全域に高知家@ラインの普及を図る
	オンライン診療	コロナ禍において本県で利用されている通信機器の多くは電話であり、今後オンライン診療が恒久化した場合、医療機関側の環境整備が必要	コロナ禍において、特例措置として初診からの電話診療とオンライン診療がスタート 初診からの音声と映像を原則とするオンライン診療の恒久化について国が検討中	国の動向を注視し、県としての対応を予定
	高知あんしんネット はたまるねっと	医療機関等の中で診療情報等を共有すること	コロナの影響により、医療機関等において外部の立ち入りを禁止しているため、加入施設数が伸び悩んでいる	医療機関等がICTを活用したネットワークに加入するための接続費用に対して支援を行うことにより、加入施設数の増加を図る

	取組名	課題	現状	取組の検討状況
教育の充実と子育て支援	ICTを活用した新しい学習スタイルの実現	現在の一斉一律を前提とした授業では、個々の習熟度に応じた最適な学習指導が困難 コロナ禍での学習の遅れを取り戻す中で、家庭学習に個人差が生じるなど新たな課題が発生	令和3年度から全ての公立小中学校等で一人1台タブレットを活用した学習活動を実施 機器やネットワークの整備、学習ツールの導入中	ICTの活用による習熟度に応じた個別学習等、先端技術を活用した新たな教育方法の普及・展開に向けて、以下の取組を実施 ①学校のICT環境整備の加速化（1人1台タブレット端末の整備） ②高知県版学習プラットフォームの構築 ③教員のICT活用力・指導力の向上 ④多様な子どもたちの状況に応じた個別支援の充実
南海トラフ地震対策の抜本強化・加速化	防災行政無線の再整備	被災リスクを考慮し、防災行政無線の多重化が必要 災害情報の迅速な収集・伝達のために通信システムの高度化が必要	国のモデル事業により、県庁、市町村、消防本部、12土木事務所等に防災行政無線（衛星系）が整備され、R2.6月から運用開始 R1.10月から防災行政無線（地上系）の再整備に着手し、基幹中継局の無線機器の更新が完了	R3.3月末までに全ての無線局の再整備が完了予定 更新に併せて、防災無線のIP通信によるテレビ会議システムや高所カメラを導入する
	物資調達・輸送調整等支援システム	被災者への迅速かつ円滑な物資支援を実現するため、国・県・市町村の間での情報共有・調整の効率化が必要	R2.4月から市町村や避難所まで利用範囲が拡大された、国の物資調達・輸送等支援システムの運用を開始	R2.7月に国・県・市町村参加の訓練を実施 得られた知見などを、県災害対策本部マニュアルや、市町村物資配送計画に反映させる
インフラの充実と有効利用	建設業界のデジタル化の促進	受注者や現場が遠方にある場合、協議などに時間を要している 建設業界の高齢化や入職者の減少に伴う担い手不足の解消や生産性の向上が必要	①インターネットを活用した協議などの要望が業界からあったことから、タブレット等を年度内に配布 ②一部工事でICT活用工事が導入されているが、実績のある建設業者は限られている	①タブレット等の配布による効果の検証及びさらなる有効活用の検討 ②業界全体のデジタル化の促進に向け支援策を検討中

