

## RPA R2.6月からシナリオ作成中

### 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

R2年度は、**対象を20業務に拡大**  
※職員によるシナリオ作成（10業務）を含む

## AI-FAQシステム 検討中

### 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。

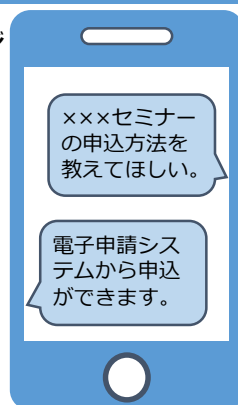
#### 【県民向け】

- 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

利用イメージ

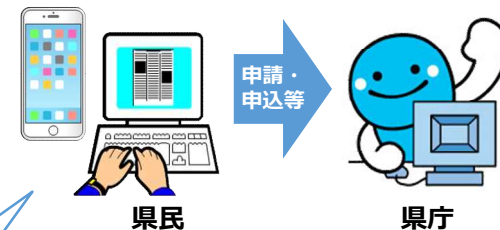


問い合わせに24時間自動応答  
⇒**県民サービスの向上・業務効率化**

## 電子申請システム（参考1）

R3.1月から運用開始予定

- 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、対象業務を順次拡大

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

R2.10月頃運用開始予定

- 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**

## テレワーク環境（参考2）

R2.7月運用開始

- 職員宅や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テレワーク環境を導入する。



庁外から事務作業が可能  
⇒**業務の効率化**

## オープンデータ（参考3）

101件公開中（R2.7末）

- オープンデータを積極的に公開する。  
【取組】
  - ・ 推奨データセットの順次公開
  - ・ 市町村の公開支援

データの公開



企業等による、データを活用した新たなサービスの創出・提供

観光情報アプリ等



### オンライン化の取組の方向性

○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。**

○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。**

※システムは、市町村の活用を考慮して構築する。

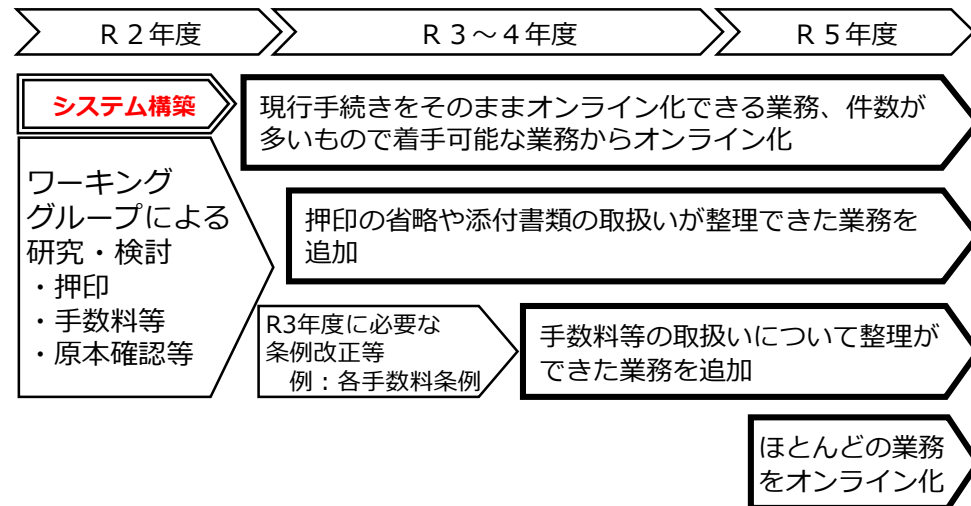
※申請者は、県民個人だけでなく、民間企業等や市町村も含むものとする。

### オンライン化の進め方

①押印や本人確認が不要な業務、件数が多い業務で着手可能な業務からスタートする。

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。

③対象業務については、**個別に K P I を設定**して取り組む。



### K P I 設定の考え方

オンライン手続きの利用割合（R3～R5年度末）

○ **R5年度末の利用割合を**

- ・申請者が**県民である場合は65%以上**、
- ・申請者が**市町村等の行政機関である場合は100%**を想定

※国民のパソコンやスマホ等の保有率が約8割であり、そのうち8割程度の県民等がオンライン手続きをすることを想定（65%）

※市町村は、全ての団体が電子申請が利用できる環境がある（100%）

### オンライン化の検討状況（KPI設定）

今年度は、**1,027業務のうち、年間30件以上の実績があり、申請を県が受理をする業務のKPIの設定について、具体的な検討を実施**

○対象業務の選定（推進計画ベースで選定）

|  | 業務数          | 処理件数(全体)      |
|--|--------------|---------------|
| 全体数                                    | 1,027業務      | 約235千件        |
| 年間30件以上の実績がある業務<br>(申請を市町村等が受理する業務を含む) | 340業務        | 約231千件        |
| <b>KPI設定業務</b><br>(申請を県が受理する業務に限る)     | <b>269業務</b> | <b>約180千件</b> |

○オンライン化への対応予定

| 導入予定年度 | 累計業務数 | 処理件数(全体) |
|--------|-------|----------|
| 令和2年度  | 17業務  | 約30千件    |
| 令和3年度  | 89業務  | 約51千件    |
| 令和4年度  | 222業務 | 約106千件   |
| 令和5年度  | 269業務 | 約180千件   |

## 目的

- 新型コロナウイルスの次なる流行の波に備える
- ワークライフバランスに資する多様な働き方の実現を図る

## ① 自宅 (テレワーク用パソコン)

自宅のインターネット回線を使用し、  
自宅内で利用



### ○ 配備台数

令和2年7月 600台  
令和2年10月 300台

## ② 出張先 (モバイルワーク用パソコン)

モバイル (携帯) 回線を使用し、出張先や  
出先等 (自宅等を含む) で利用

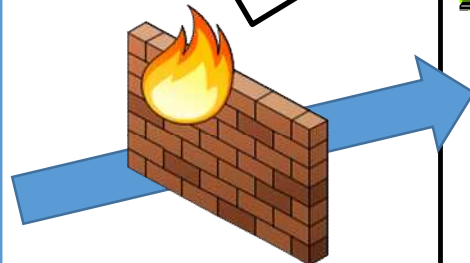


### ○ 配備台数

令和2年10月 100台

## ネットワーク・セキュリティの強化

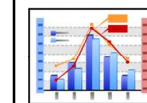
- ・ 職員認証、通信回線増速
- ・ ファイアウォールの追加



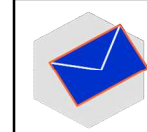
## 県庁



庁内の各種システムが  
利用可能



庁内のデータ等を使用  
して業務が可能



メールを利用した連絡  
が可能



**自宅等から県庁内の一人1台パソコンを遠隔操作**

## 効果

- 自宅等からのメール・共有フォルダの操作により、  
職場と同様の業務が可能。
- データをL G W A N内に保管し、安全性を確保。



**今後、テレワークの活用を拡大するためには、作成する  
文書や資料等の電子化の推進が必要**

①、②を合わせて、  
**1,000台体制のテレワーク環境を整備**

## 高知県庁テレワーク推進期間 (7/15~9/18)

- 対象職員：原則として全ての職員
- 取組目標：実施可能な職員が一人2回以上実施

## オープンデータの意義・目的

官民データ活用推進基本法において、国及び地方公共団体はオープンデータに取り組むことが義務付けられており、積極的な公開が求められている。

- **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

「**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と、そのデータの作成に当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。

## 令和2年度の取組

- 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（14種類）

・ 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（5種類）

- 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・研修会の開催  
・ 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）

## 民間企業等による新たなサービスの提供

標準化されたオープンデータがあれば、それを元に様々なサービス等への活用が可能。 **デジタル技術を活用した課題解決と産業振興**

- **訪日外国人への観光情報を提供するスマートフォンアプリ等**

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

- **新型コロナウイルス感染症対策の情報発信**

民間団体からの要望を受け、県HPに全国共通フォーマットで公開中。

- ① 陽性患者発表詳細      ② 検査実施人数
- ③ 検査実施件数          ④ 陰性確認数

## 取組状況

- **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**

（公開済推奨データセット）  
・ AED設置箇所一覧（健康政策部ほか）  
・ 公衆無線LANアクセスポイント一覧（文化スポーツ部ほか）  
・ 標準的なバス情報フォーマット（中山間振興・交通部）

**庁内のデータ保有所属における推奨データセットの公開を依頼**  
(R2.6.11)

## （市町村の取組支援）

- ・ 公開に向けた働きかけを実施
- ・ 研修の開催、各市町村ホームページでの公開支援