

第1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7月30日（木）10：00～10：45

場所：第2応接室

次 第

1 会長あいさつ

2 取組状況とKPI（数値目標）の報告

（1）計画の取組状況

- ・各システムの調達及び運用について
- ・RPA適用業務の選定状況
- ・行政手続きのオンライン化（電子申請）の取組について
- ・Web会議の活用について
- ・テレワークの活用について
- ・オープンデータの取組について

（2）各取組のKPIについて

3 その他

- ・令和2年度の主な取組スケジュール

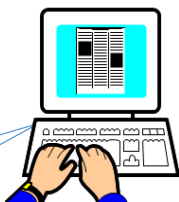
RPA R2.6月からシナリオ作成中

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。

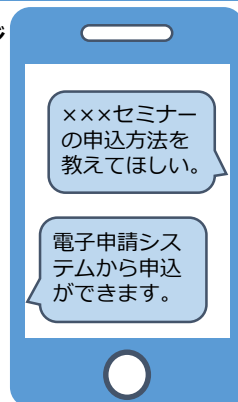
【県民向け】

- 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

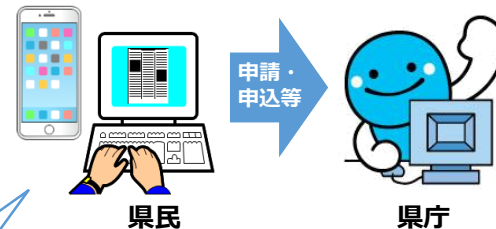
利用イメージ



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 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 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

グループウェア R2.11月頃運用開始予定

- 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

No	所属	業務名	年間処理時間	備考
1	給付金等担当課 ・経営支援課 ・おもてなし課	雇用維持特別支援給付金等支払業務 旅館・旅行業等緊急支援事業費補助金支払業務	—	運用 (7/15～) ※複数所属での展開
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	83.3	※同じふるさと納税サイトを利用する市町村への展開が可能
3	医療政策課	医師養成奨学貸付金業務	90	
4,5	中山間地域対策課	市町村等派遣職員月例報告業務 (派遣職員受入所属)	474	9月支払分から運用予定 ※複数所属の業務を集約
		市町村等派遣職員時間外勤務手当等支払業務 (総務事務センター)	—	
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	①73 ②68	①、②のどちらか作成 ※同種業務への展開予定
7	農業振興センター	旅費支出実績の補助簿転記業務	48	※同種業務への展開予定
8	住宅課	調査物集計業務	173	10月調査で運用予定 ※同種業務への展開予定
9	住宅課	社会資本整備総合交付金システム (SCMS) 処理業務	79	
10	高等学校課	予算令達業務 (財務会計システム)	240	※出先機関を所管する本庁所属へ展開予定

No	所属	業務名	年間処理時間	備考
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	200	No.8(調査物集計業務)のシナリオを 活用
12	消防政策課	危険物・消防設備士免状交付業務	24	
13, 14	中山間地域対策課	複写サービス利用料按分業務	12	5業務のうち2業務作成
	中山間地域対策課	資金登録業務	546	
	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	①73 ②68	
	中山間地域対策課	補助金要望調査集計業務	34	
	中山間地域対策課	研修会等出欠確認業務	45	
15	土木政策課	住宅瑕疵担保届出状況調査報告	4	
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	30	
17	技術管理課	資材単価改定業務	32	
18	技術管理課	協議録庁内共有業務	30	
19	会計管理課	入札実施状況集計分類業務	500	
20	高等学校課	旅費配分業務 (旅費システム)	120	※出先機関を所管する本庁所属へ展開 予定

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。

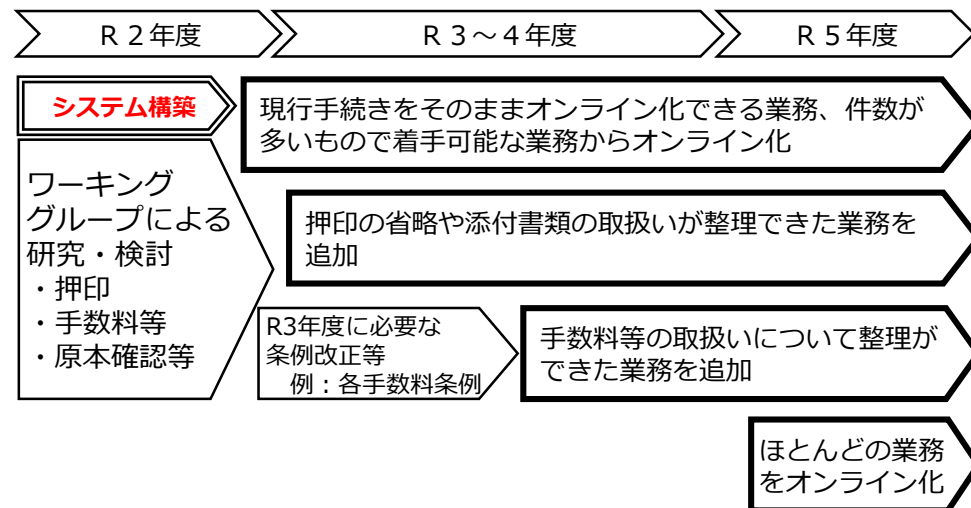
※申請者は、県民個人だけでなく、民間企業等や市町村も含むものとする。

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KPIを設定**して取り組む。



KPI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 (申請を市町村等が受理する業務を含む)	340業務	約231千件
KPI設定業務 (申請を県が受理する業務に限る)	269業務	約180千件

○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

オンライン化に向けた課題と対策

KPI設定の過程において、明らかとなった課題

No	課題	対策（案）	該当業務（例）
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 ・必要な各種補助金等
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

オンライン化推進に向けた取組（令和2年度に方向性を確定）

- ①電子申請システムの利用研修
 - ・試験環境で申請画面を作成
- ②ワーキンググループによる検討（上表 1、2、4）
 - ・手数料等の収納のオンライン化
 - ・押印や原本書類の必要性
- ③各業務の所管所属において、オンライン化に向けた業務の見直し等を検討（上表 1、3、5）
 - ・本人確認や面談、提出書類（原本確認）など事務処理の見直し、整理
 - ・必要に応じて、国への政策提言等を実施

<参考> 電子申請システムの概要

運用開始：令和3年1月予定

特徴：

- マイナンバーカードに対応しており、本人確認が容易にできる。
- マルチメントネットワーク（MPN）やクレジットサービス（Yahoo! 公金支払い）を利用した電子収納に対応しており、納付書の送付が不要となる。
- 申請画面は、テキストボックスなどの項目の部品を選択していくことで、各職員が簡単に作成可能



令和2年度高知県事業推進補助金

問い合わせ先	高知県情報政策課
電話番号	088-823-9773
FAX番号	
メールアドレス	112801@ken.pref.kochi.lg.jp

※印があるものは必須です。
▲印は選択肢の結果によって入力条件が変わります。

申請者*	申請者の氏名または、法人名を入力してください。 <input checked="" type="radio"/> 氏：サンプル <input type="text"/> 名：太郎 <input type="radio"/> 法人名： <input type="text"/>
郵便番号*	入力例) 310-0011 入力例) 160-0000または1600000と入力 7800870 <input type="button" value="住所検索"/>
住所*	入力例) 高知県高知市丸ノ内XX-XX-XX 高知県高知市本町
電話番号*	入力例) 012-345-6789 または 0123456789と入力 00-0000-0000
メールアドレス*	sample@XXXX.co.jp
新規・変更	<input checked="" type="radio"/> 新規 <input type="radio"/> 変更
申請書	補助金申請書.docx
添付ファイル	

必須入力項目とすることにより入力漏れの防止が可能

カレンダーや住所検索などの豊富な機能を有する

複数の添付ファイルに対応 ※合計10MB まで

- 各項目に入力制限が設定できるため、申請者の入力漏れや誤りを防ぎ、修正や再提出の減少につながる。
- 自動集計処理及びエクセルデータ（CSV）での出力が可能であり、紙の書類からデータ化のための入力作業等が不要となる。

1 インターネット系Web会議システム

県、民間企業等の間で、インターネット回線を介して会議等を行うことができるWeb会議システムを導入し、運用を開始。

○用途：

- ・民間企業等との協議
- ・情報収集
- ・セミナーの参加 他

○利用場所：本庁3階サテライトオフィス、西庁3階南会議室

○利用開始：令和2年4月9日～

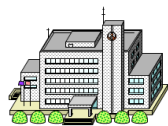
<実績（6/末時点）>

- ・利用者数：843人
- ・稼働日数（割合）：51日 / 55日（92.73%）
- ・稼働時間（割合）：181.6h / 426.25h（42.6%）

○利用システム：ZOOM（ズーム）

○特徴：

- ・インターネットやクラウドサービスを利用
- ・一般的に普及しているシステムを利用しているため、民間企業等との会議が可能



県庁



民間企業等

移動時間の削減・遠方の企業等との打ち合わせ機会の増加

2 LGWAN系Web会議システム

本庁、出先機関、市町村の間でLGWAN回線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。

○用途：

- ・出先機関との協議・担当者会等
- ・市町村との協議・説明会等
- ・市町村間の協議 他

○利用場所：本庁、出先機関等（別紙のとおり）計40箇所
市町村

○利用開始：令和2年10月を予定

○利用システム：LiveOn（ライブオン）

○特徴：

- ・LGWAN回線を利用するため、セキュリティが強固
- ・市町村等の行政機関のみ利用可能



令和2年10月利用開始予定

No	利用場所	No	利用場所
1	本庁舎	21	中央東土木事務所本山事務所
2	西庁舎	22	伊野合同庁舎
3	中央東県税事務所	23	消防学校
4	衛生環境研究所	24	土佐合同庁舎
5	療育福祉センター	25	中央西福祉保健所
6	工業技術センター	26	畜産試験場
7	高知土木事務所	27	中央西土木事務所越知事務所
8	教育センター	28	須崎総合庁舎
9	中部教育事務所	29	須崎第二総合庁舎
10	心の教育センター	30	水産試験場
11	室戸総合庁舎	31	須崎土木事務所四万十町事務所
12	安芸総合庁舎	32	幡多総合庁舎
13	安芸土木事務所	33	中村合同庁舎
14	中央東福祉保健所	34	食肉衛生検査所
15	香美(土佐山田)農林合同庁舎	35	幡多児童相談所
16	森林技術センター	36	土佐清水合同庁舎
17	高知県消防防災航空センター	37	幡多土木事務所宿毛事務所
18	希望が丘学園	38	東京事務所
19	農業技術センター	39	大阪事務所
20	中央東土木事務所	40	名古屋事務所

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

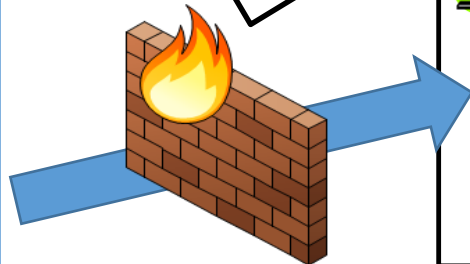


○ 配備台数

令和2年10月 100台

ネットワーク・セキュリティの強化

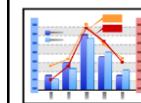
- ・ 職員認証、通信回線増速
- ・ ファイアウォールの追加



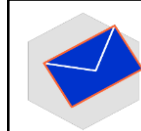
県庁



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

KPI設定（例）

（単年値）

取組	項目	単位	R2	R3	R4	R5	KPI設定の考え方
RPA	導入業務数 ※シナリオの 横展開を含む	業務	20	30	75	150	各部局（15部局）において、R3年度から 2業務、5業務、10業務と段階的に拡大
	職員のシナリオ 作成数	業務	10	15	45	105	導入業務数の50%、60%、70%を職員が 作成
	削減時間数	時間	1,600	2,400	6,000	12,000	1業務につき、80時間削減を想定
Web会議 システム (LGWAN系)	会議の開催数	業務	200	400	400	400	年間400件の会議の開催を想定
	移動時間の 削減時間数	時間	500	1,000	1,000	1,000	年間1,000時間の削減を想定
モバイル ワーク 【端末数】 R2,3：100台 R4：200台 R5：400台	利用職員数 (延べ人数)	人	2,600	13,000	26,000	52,000	出張前日に端末を持ち帰り、直帰を想定す ると最大週2.5回程度を想定
	利用時間数	時間	2,600	13,000	26,000	52,000	職員1日当たり1時間利用することを想定
	移動時間の 削減時間数	時間	3,900	19,500	39,000	78,000	1出張当たり1.5時間を想定 (移動30分、移動中業務1時間)

KPI設定（例）

（累計値）

基本 政 策	取組	項目	単位	R2	R3	R4	R5
	オープンイノベーション プラットフォーム事業	課題解決型産業創出に向けた プロジェクト創出件数	件	10	20	30	40
		オープンイノベーションプラッ トフォームを活用した製品・サービスの 開発件数	件	-	3	6	9
	医療介護連携情報 システム活用推進事業	高知家@ラインの高知県下全域への 導入件数	件	163 (16%)	375 (38%)	587 (60%)	800 (81%)
	情報通信基盤の整備 (GIGAスクールネット ワーク構築事業)	県立高等学校における1校あたり 40台以上のタブレット端末の整備		全県立高等学校			
		県立中学校及び県立特別支援学校 (小・中学部)における1人1台 タブレット端末の整備		全県立中学校及び県立特別支援学校 (小・中学部)の全学年の児童生徒			
		普通教室及び特別教室の無線LAN 整備率	%	100	100	100	100
	防災情報提供アプリ	ダウンロード数（利用者数）	人	8,000	10,000	12,000	14,000
	ダム操作支援システム	AIを活用した流入量予測システムの 導入	箇所	1/6	3/6	6/6	6/6
		放流等ダム操作支援システムの 導入	箇所	仕様検討	1/6	3/6	6/6

		7	8	9	10	11	12	1	2	3
推進会議等		第1回 ・数値目標の設定 ・取組状況の報告			第2回 ・中間確認 ・計画の見直し検討 ・目標設定の検討状況報告			職員アンケート	第3回 ・R2年度の取組総括 ・R3年度予算状況報告 ・計画の改定	
	取組概要	<p>The chart details the following activities and their timelines:</p> <ul style="list-style-type: none"> RPA: Scenario creation (business commission) from July to December; Staff training in August; Scenario creation (staff commission) from August to December; Introduction effect verification in January. 電子申請 (Electronic Applications): Application form creation (test environment) from October to December; Operation start in January; Gradual expansion of target business from February onwards. Web会議 (Web Conferences): Operation start in November. グループウェア (Group Wear): Test environment provision start in November; Operation start in December. テレワーク (Telework): Telework promotion period from July to September; Mobile operation start in November. AI-FAQ: Q&A creation from December to February; Staff-oriented operation start in March. オープンデータ (Open Data): Expansion of recommended data set from July to March. <p>※運用開始前に利用方法等を周知予定 (Notify usage methods before operation start)</p>								