

## 次期「広島県行政デジタル化推進アクションプラン」の策定について

### 1 要旨・目的

現行の「広島県行政デジタル化推進アクションプラン（令和 3 年 8 月）」の計画期間終了に伴い、更なる行政デジタル化の進展に向けて次期プランを策定した。

※ 次期プラン素案（令和 5 年 12 月）に対する意見を踏まえ、現行プランにおける県庁デジタル化の成果、今後の各取組のスケジュールを追加。

#### 【参考】行政デジタル化推進アクションプランの位置付け

広島県DX加速プランにより取り組む、様々な分野のDXを進めるための基礎的な土壌を県庁に構築できるよう、県庁内のデジタル化を高める取組について定める。

### 2 現状・背景

現行プランでの取組により、オンライン申請手続の拡大や県庁内業務の効率化など、デジタル化を一定程度進展させることができた一方、未だアナログ的な部分も多く残り、負担軽減効果が限定的であるなどの課題を踏まえて、更なる県民の利便性の向上や業務効率化に向け、計画的に取り組む必要がある。

#### 【参考】広島県における行政デジタル化の最終ゴールイメージ

AIをはじめとするデジタル技術やデータを徹底的に活用することにより、職員は、業務を効率的に進めるとともに、県民や事業者一人ひとりのニーズに適ったきめ細かいサービスをスピーディに生み出すことができ、県民等は、時間・場所の制約なく、リアルでもバーチャルな手段でも自らの望む時に望む形でサービスを楽しむことができる。（「フレンドリー県庁」の実現）

### 3 アクションプランの概要

#### (1) 計画期間

令和 6 年度～令和 7 年度（2 年間）

#### (2) 策定に当たった考え方

県庁業務の各局面において、デジタル化のフェーズを、「業務プロセスを改革し、県庁全体をデジタル化する『デジタルライゼーション』」や「データとAIによって今までにないサービスが生まれる『DX』」のフェーズに引き上げ、県民等、職員がデジタル化の恩恵を「実感」できる「質の追求」を図る。

#### (3) 取組の方向

県庁業務の局面ごとにプロジェクトを設定し、取組の推進を図る。

各プロジェクトにおいては、新技術へのチャレンジも掛け合わせ、既存施策の更なる進化・深化と新たな施策の展開により、「実感」へとつなげる。

## ア 県民等が県に対して手続等を行う局面

プロジェクト1	取組
誰もが いつでもどこでも 楽々手続 便利さ「実感」!	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 行政手続等のオンライン化の更なる充実               <ul style="list-style-type: none"> <li>・内部連携による「申請のための申請」の廃止等、手続の簡略化</li> </ul> </li> <li>● 電子申請等手続におけるU I・U X*の改善等               <ul style="list-style-type: none"> <li>・A I活用等による申請しやすさの改善</li> <li>・スマートフォン講習会等によるデジタル活用支援</li> </ul> </li> <li>● キャッシュレス決済の拡大</li> </ul>

※U IはUser Interfaceの略。システム等とその利用者のつながり全て（デザイン、操作性等）のこと  
U XはUser Experienceの略。利用者がそのシステム等を通じて得られる体験（使いやすさ等）のこと

## イ 県が実行・発信する局面

プロジェクト2	取組
スムーズ処理で 効率化「実感」!	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 業務プロセス全体のデジタル化等による手続のスムーズ処理               <ul style="list-style-type: none"> <li>・手続処理における一気通貫のデジタル化</li> <li>・A I、R P A*の活用</li> </ul> </li> <li>● アナログ規制見直しによるデジタル技術活用の拡大</li> <li>● 県保有データの積極的な活用、民間への公開               <ul style="list-style-type: none"> <li>・オープンデータの推進</li> </ul> </li> </ul>

※Robotic Process Automationの略。ロボットを用いて定型作業などを自動化すること

## ウ 基盤となる県庁における環境

プロジェクト3	取組
デジタル環境の アップデートで デジタル効果 「実感」!	<ul style="list-style-type: none"> <li>● デジタル業務環境のアップデート               <ul style="list-style-type: none"> <li>・ペーパーレスの徹底、職員端末等の更新</li> </ul> </li> <li>● デジタルを活用できる人材の育成</li> <li>● システムガバナンスの確立</li> <li>● 情報システムのセキュリティの強化</li> </ul>

### (4) 根拠法令

官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）第9条

### (5) 策定日

令和6年2月

# 広島県行政デジタル化推進アクションプラン (改定)

広島県

令和6(2024)年2月

# 目次

## I 総論

1 趣旨	1
2 位置付け（ターゲット）	1
3 県庁DXの最終ゴールイメージ	2
4 県庁DXの最終ゴールに向けた現状の課題	2
（1）取組の現状	2
（2）取組を通じての課題の状況	5
5 改定の方向性	6
（1）最終ゴールに向けたステップアップイメージ	6
（2）計画期間等	6
（3）取組イメージ	6
6 具体的取組内容	11
7 推進体制等	11

## II 各論

1 プロジェクト1	
誰もがいつでもどこでも楽々手続 便利さ「実感」！	12
（1）行政手続等のオンライン化の更なる充実	13
（2）電子申請等手続におけるUI・UXの改善等	14
（3）キャッシュレス決済の拡大	15
2 プロジェクト2	
スムーズ処理で効率化「実感」！	17
（1）業務プロセス全体のデジタル化等による手続のスムーズ処理	18
（2）アナログ規制見直しによるデジタル技術活用の拡大	19
（3）県保有データの積極的な活用、民間への公開	20
3 プロジェクト3	
デジタル環境のアップデートでデジタル効果「実感」！	22
（1）デジタル業務環境のアップデート	23
（2）デジタルを活用できる人材の育成	24
（3）システムガバナンスの確立	26
（4）情報システムのセキュリティの強化	27

# I 総論

## 1 趣旨

本県では、令和3（2021）年8月に「広島県行政デジタル化推進アクションプラン」を策定し、デジタル技術やデータを活用して、県民の利便性向上を図り、より質の高い行政サービスへ繋げていけるよう取組を実施してきた。

こうした取組により、県に対する主要な行政手続の多くがオンラインで実施できるようになり、キャッシュレスでの手数料等の納付も可能となったほか、県保有データの公開の拡大など、県民の利便性に資するデジタル化が進みつつある。

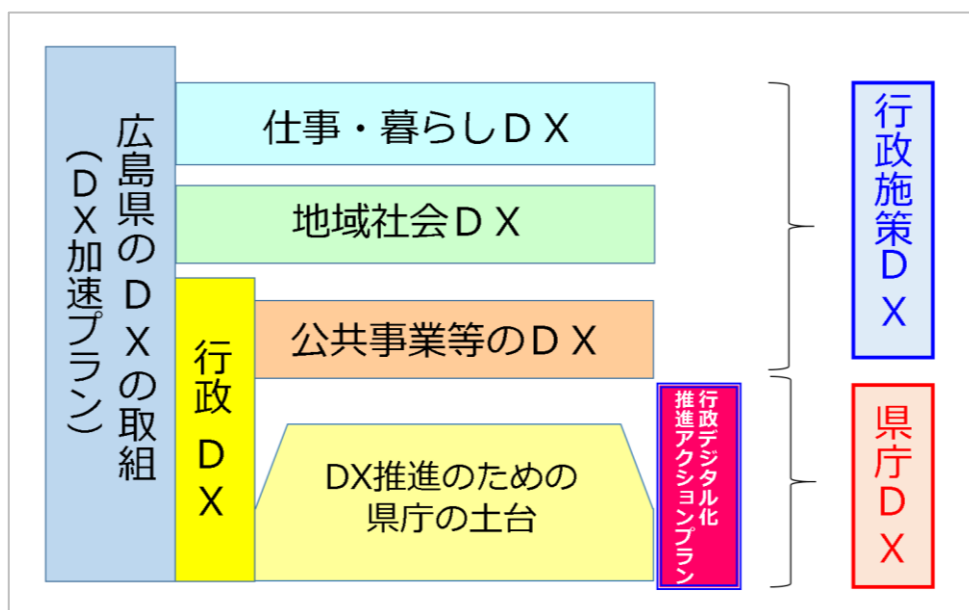
今後、更に質の高い行政サービスへ繋げていくためには、こうしたデジタル化をより一層推進し、誰もがデジタル化の恩恵を実感できる状態へと導いていく必要があることから、現行アクションプランを改定し、取組を加速する。

## 2 位置付け（ターゲット）

現在、本県においては、「広島県DX加速プラン（令和4（2022）年11月）<sup>※1</sup>」を策定し、県内の民間事業者が、DXに着手して試行錯誤できる状態に移行できるよう後押しするとともに、県自らもDXに積極的に取り組むこととしており、下部イメージ図のとおり、「仕事・暮らしDX」、「地域社会DX」等を庁内各局において積極的に進めている。

アクションプランは、こうした様々な分野のDXを進めるための基礎的な土壌を県庁に構築できるよう、県庁内のデジタル化を高める取組について定めるものである。

### 【位置付け等イメージ】



<sup>※1</sup> <https://www.pref.hiroshima.lg.jp/site/hiroshima-dx-torikumi/plan.html>

### 3 県庁DXの最終ゴールイメージ

実現を目指す県庁DXの最終ゴールイメージについて、現行アクションプランの「広島県における行政デジタル化の目指す姿」をより分かりやすく表現し直し、次のとおり設定する。

AIをはじめとするデジタル技術やデータを徹底的に活用することにより、職員は、業務を効率的に進めるとともに、県民や事業者（以下「県民等」という。）一人ひとりのニーズに適ったきめ細かいサービスをスピーディに生み出すことができ、県民等は、時間・場所の制約なく、リアルでもバーチャルな手段でも自らの望む時に望む形でサービスを享受することができている。（「フレンドリー県庁」の実現）

#### 【実現後の姿（イメージの例）】

- ✓ 全ての行政手続がシームレス<sup>※1</sup>にデジタル化され、関係部署と連携が図られることにより、他部署で申請した情報をもとに、当該県民等が必要とする他のサービスがプッシュ型<sup>※2</sup>で届き、その場で申請まで完結できている。
- ✓ 分析、予測や形式的判断等の業務にAIを積極的に活用するとともに、定型的な業務はRPA<sup>※3</sup>を使い処理することにより、作業を効率化し、職員が県民サービス業務にシフトできている。
- ✓ 新たなデジタルツールの導入や、庁内システム間の効率的な連携などによって庁内業務の円滑化に加え、県民等は、システム等を容易に操作ができ、スピーディに行政サービスを享受できている。

### 4 県庁DXの最終ゴールに向けた現状の課題

#### （1）取組の現状

現行アクションプランにおいては、県庁DXの最終ゴールを目指す第一段階として、意識醸成と、押印廃止や手続のオンライン化などの優先度の高い取組に重点を置いた目標を設定し、全庁で取り組んできた。

結果、例えば手続のオンライン化の推進やテレワークの定着等、設定目標の大半が達成に至り、「デジタルイゼーション」<sup>※4</sup>、職員のデジタル化の意識浸透といった土壌づくりの基礎段階として一定の成果が出ている。

※1 継ぎ目なく、一貫して繋がっていること

※2 行政の側から県民等に必要な情報、サービスを能動的、積極的に提供すること

※3 Robotic Process Automationの略。ロボットを用いて定型作業などを自動化すること

※4 アナログなものをデジタルに変換すること

【参考】現行アクションプランの達成状況（令和5年12月時点）

いつでもどこでも簡単手続（行政手続のオンライン化等）

成果指標	目標数値等	策定時状況 (R3.8)	現 状 (R5.12 時点)	
			実 績	備考
行政手続の オンライン化率	主要 107 手続※	-	主要 81 手続のオンライン化を完了 (R4)	継続中
オンライン申請時の フォロー	サポート 体制充実	-	・AI チャットボットの導入 (R4) ・全市町でのスマホ等講習会開催 など	達成
県立施設入館料等の キャッシュレス決済導入	14 施設	5施設	・14 施設導入 (美術館、縮景園、総合体育館等)	達成

※ 現行アクションプラン策定時の目標 109 手続から、廃止の2手続を除外

データをより身近に（オープンデータの推進）

成果指標	目標数値等	策定時状況 (R3.8)	現 状 (R5.12 時点)	
			実 績	備考
データ活用研修の 受講者数	県・市町職員 毎年 1,000 人	-	・R3:565 人 ・R4:1,424 人	継続中
県保有データ公開数	ニーズに 応じて公開	国推奨 一部データ	・国推奨データ(県分)の全公開 ・「DoboX」を含め、1,100 データを公開	達成
オープンデータサイト 公開市町数（連携）	全 23 市町	8市町	県内全市町、広島広域都市圏と、ポータルサイトを構築	達成

ワークスタイル変革で充実のサービス提供（環境改善）

成果指標	目標数値等	策定時状況 (R3.8)	現 状 (R5.12 時点)	
			実 績	備考
テレワーク定着	利用したい職員がいつでも 取得可能	取得率 79%	取得しやすい環境整備等を実施	継続中
コピー用紙の 利用枚数(本庁)	▲90%	内部資料 1、552 万枚	R3:▲50% R4:▲66%	継続中
デジタル技術を活用 した業務改善数	10 件程度 (毎年度)	-	R3:11 件(コロナ関連支払業務RPA等) R4:12 件(コロナ関連入力支援RPA等)	継続中

県内のデジタル化をしっかりと支える（基盤・環境整備等）

成果指標	目標数値等	策定時状況 (R3.8)	現 状 (R5.12 時点)	
			実 績	備考
情報システム人材の 状況	取組の中 で設定	-	県・市町共同で人材確保・育成を行う 「DXShip ひろしま」を構築、運営	継続中
他団体との情報システム 共同調達・運用状況	6システム	5システム	新たにコミュニケーションツールの共同利用を開始	達成
情報通信基盤の 整備済市町	全 23 市町	9市町	県内全市町希望地域整備済み	達成

強固なセキュリティで積極ガード（セキュリティ強化）

成果指標	目標数値等	策定時状況 (R3.8)	現 状 (R5.12 時点)	
			実 績	備考
セキュリティインシデント 発生件数	0件 (毎年度)	0件	R3、R4:内部起因0件	継続中

用語解説等は、各関連取組ページに記載。

## コラム～現行アクションプラン（R3.8～）期間における県庁デジタル化

本県では、現行アクションプラン策定前から、文書管理システムによる電子決裁や総務事務システムによる旅費・手当等のシステム処理をはじめ、WEB会議、テレワーク推進など、全国に先駆けて、デジタル活用による様々な業務効率化の取組を進めてきました。アクションプランの策定により、更にデジタル化の取組を加速し、県民利便性の向上や負担軽減と、県での業務効率化、コスト削減につながりました。

	【策定前】	【現在】	【効果】
オンライン申請件数	113,600 件 R2	249,100 件 R4	 県民等  県 24時間申請可能、郵送・持参不要 受付事務効率化、デジタル処理
押印必要手続件数	1,874 件 R2	132 件 R3.8～	 申請負担軽減、オンライン対応  確認、受付事務効率化
電子納付件数	-	2,170 件 電子申請システムによるもの(R5.12まで)	 24時間払込可能、窓口訪問不要  現金取扱事務効率化
キャッシュレス導入 集客施設	5施設 R2	14施設 (R4完了)	 現金払不要、インバウンド対応  受付事務、現金取扱事務効率化
オープンデータ公開 データ数	100 データ R2	1,100 データ R4	 情報公開手続不要、自由活用  受付事務不要、透明性確保
WEB会議回数	25,000 回 県主催:R2	22,300 回 県主催:R4	 会場訪問不要  移動時間、会場準備、旅費の縮減
コピー用紙購入枚数	3,630万 枚 R2	2,612万 枚 R4	 -  印刷時間、購入コスト縮減
RPA等のツール活用 による縮減時間数	13,700 時間 R2までの合計	44,850 時間 これまでの合計	 -  作業時間縮減、資源の最適配分



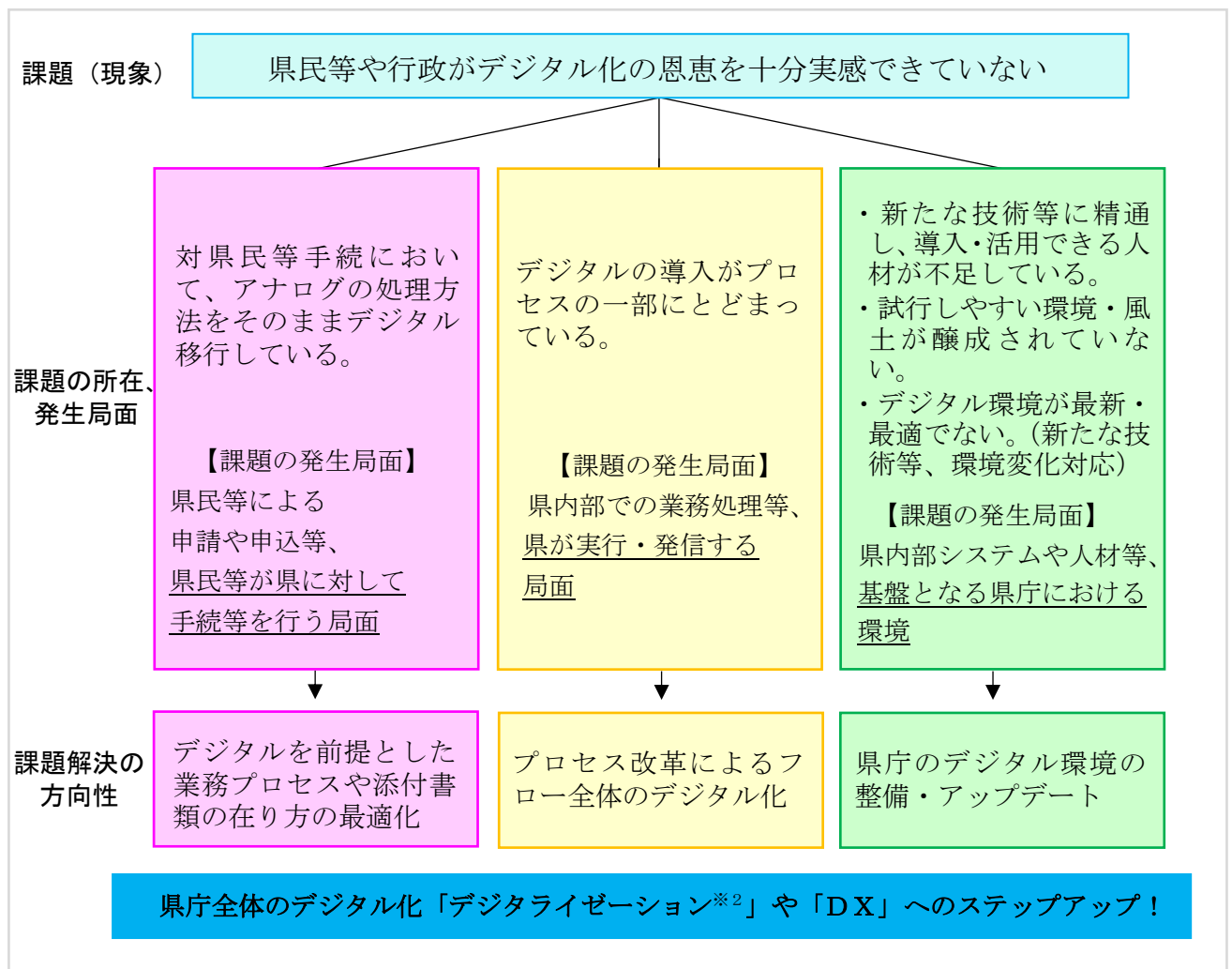
## (2) 取組を通じての課題の状況

一定のデジタル化が進んだものの、一方で、

- ・ 手続のオンライン化は進んだものの、添付書類の提出や許可書の発送など、アナログの部分が残っており、デジタル化の恩恵が十分享受できていない。
- ・ DX推進に取り組むには、最適なデジタル環境が必要であるが、新たな技術の出現など、DXを取り巻く環境が刻々と変化する状況に、継続的に対応する必要がある中、新たなツールの積極的な導入等、環境のアップデート<sup>※1</sup>が進んでいない。

といった状態にあり、現状、行政、県民等が、デジタル化の恩恵を十分実感できていないことが課題となっている。

この課題の所在を県庁業務の発生局面ごとに整理し、解決の方向性をまとめると次のとおりである。



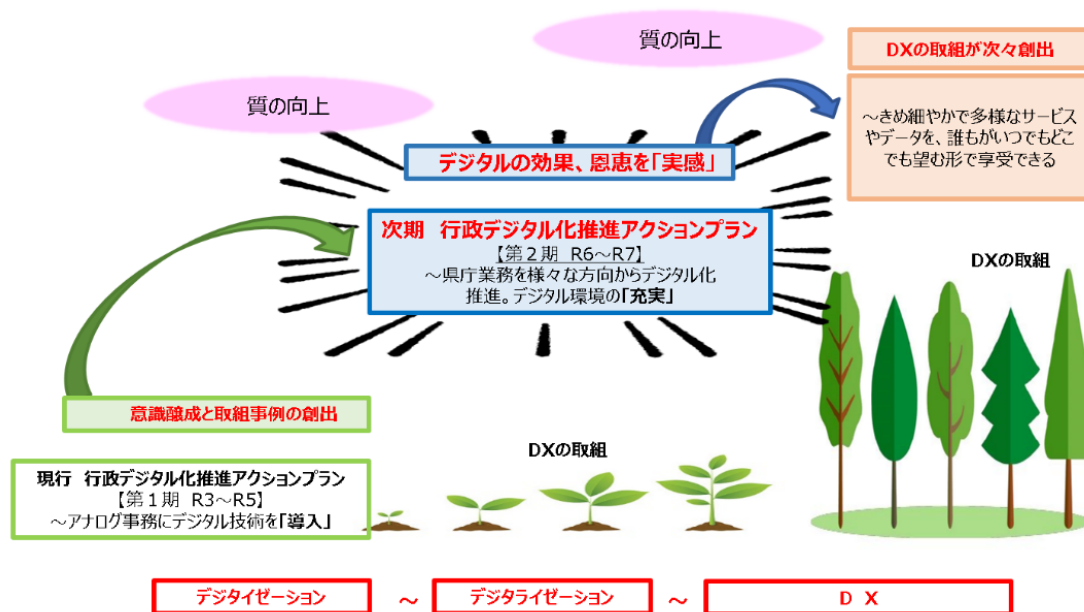
※1 デジタルの環境やツールを最新のものや最適なものに更新すること

※2 業務プロセスやサービスを含めて全体をデジタル化し、変化をもたらすこと

## 5 改定の方向性

### (1) 最終ゴールに向けたステップアップイメージ

こうした現状の課題整理を踏まえ、県庁DXの最終ゴールに向けた第二段階となる改定アクションプラン（本プラン）は、県庁の各局面において、デジタル化のフェーズを、「業務プロセスを改革し、県庁全体をデジタル化する『デジタルライゼーション<sup>\*1</sup>』」や「データとAIによって今までにないサービスが生まれる『DX』」のフェーズに引き上げ、県民等及び職員がデジタル化の恩恵を「実感」できる「質の追求」へと取組を加速するプランとする。



### (2) 計画期間等

令和6（2024）年度から令和7（2025）年度末までの2年間。

デジタル技術の進展に伴うアジャイル思考<sup>\*2</sup>の観点や、国の「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（令和3（2021）年1月～令和7（2025）年度末）及び本県の「広島県DX加速プラン」（令和4（2022）年11月～令和7（2025）年度末）との整合を考慮する。

また、引き続き、官民データ活用推進基本法（平成28（2016）年法律第103号）第9条に基づく計画と位置付ける。

### (3) 取組イメージ

最終ゴールに向けてフェーズを引き上げるため、計画期間である2年間では、課題の発生局面ごとに、解決に向けた有効な取組を実施していけるよう、プロジェクトを定める。

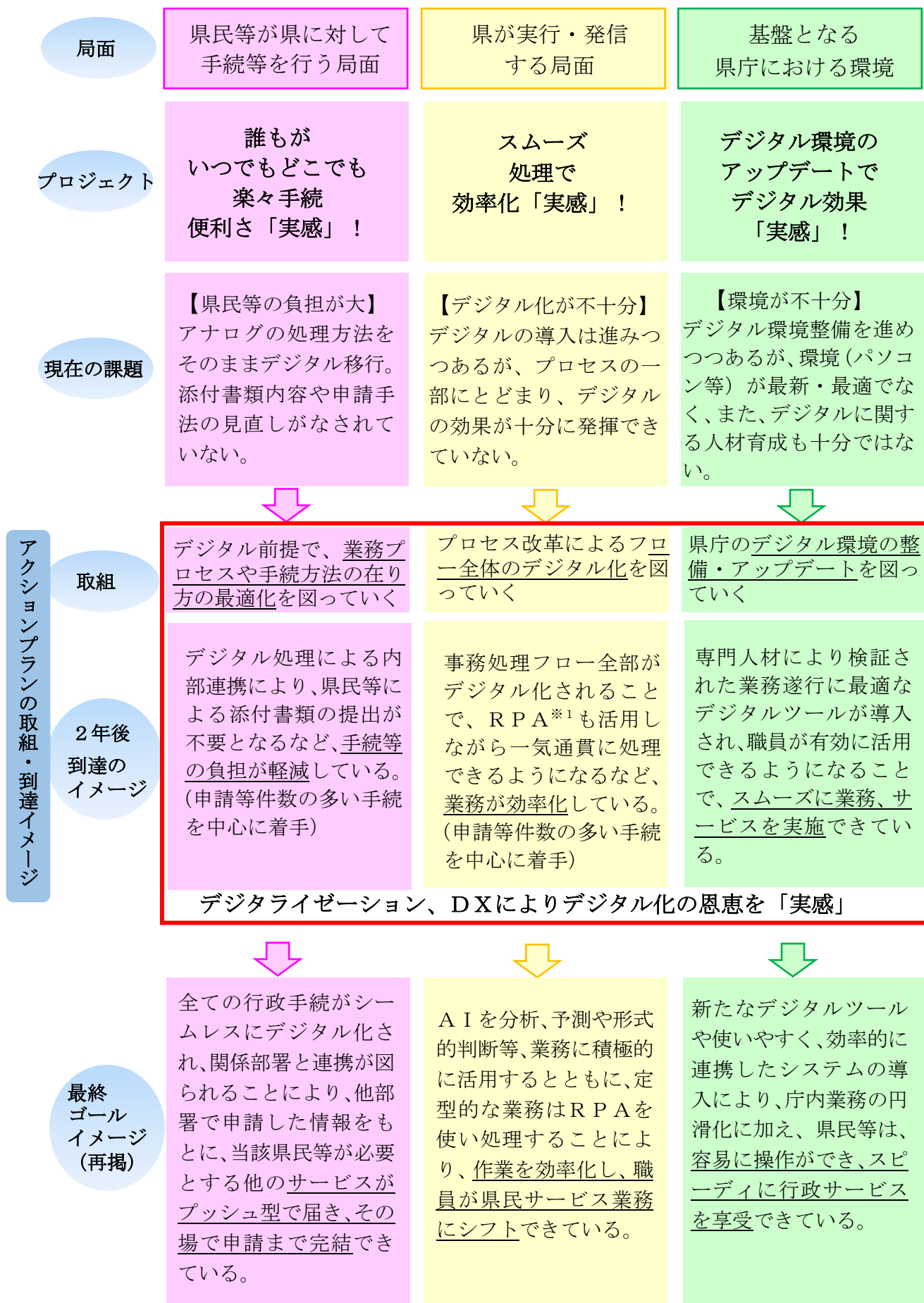
また、最終ゴールイメージの実現に向けて、計画期間である2年間のマイルストーンとして、「デジタルライゼーションやDXによりデジタルの恩恵を『実感』できる」レベルまで到達するイメージを持ち、取り組む。

プロジェクト、取組及び到達イメージは次のとおりとする。

<sup>\*1</sup> 業務プロセスやサービスを含めて全体をデジタル化し、変化をもたらすこと（再掲）

<sup>\*2</sup> 変化に柔軟に対応し、素早く実行していくことを重視する考え方

【プロジェクト、取組及び到達イメージ】



\*1 Robotic Process Automationの略。ロボットを用いて定型作業などを自動化すること（再掲）

また、それぞれの局面におけるプロジェクトの取組による到達イメージ（一部）は、それぞれ図のとおりである。

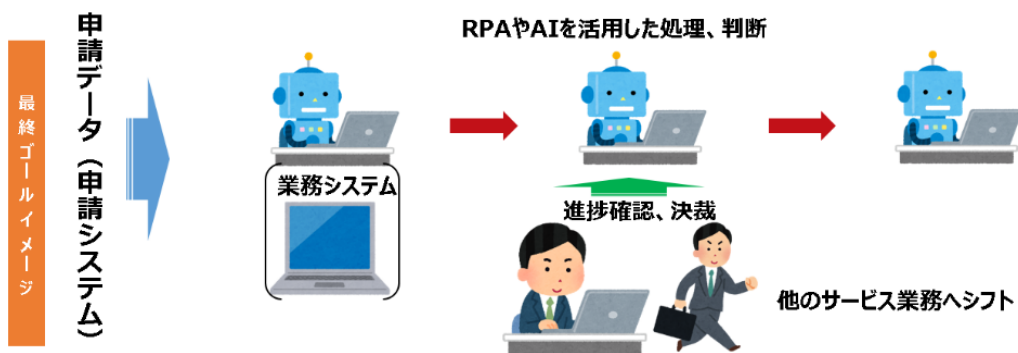
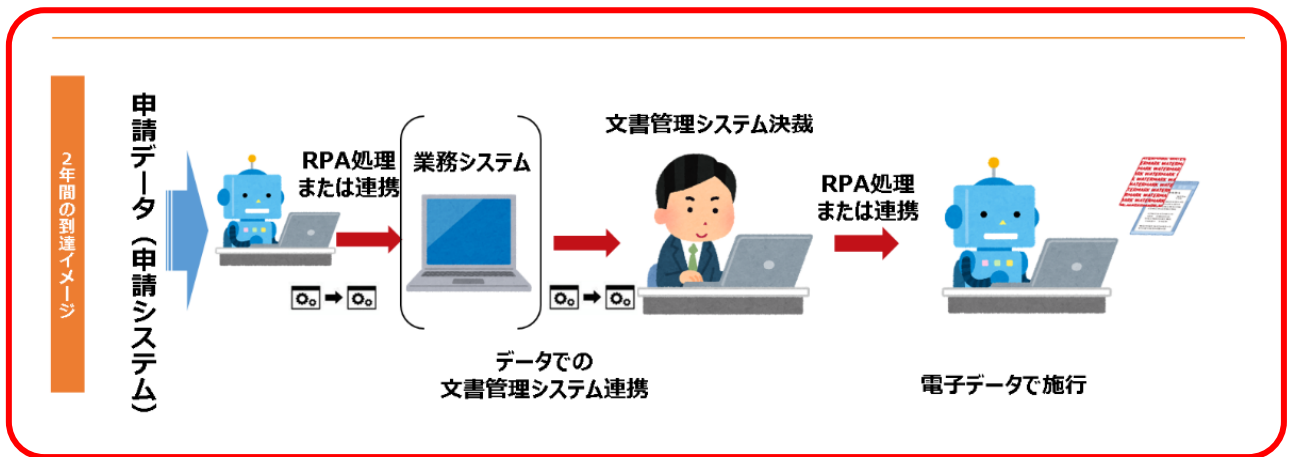
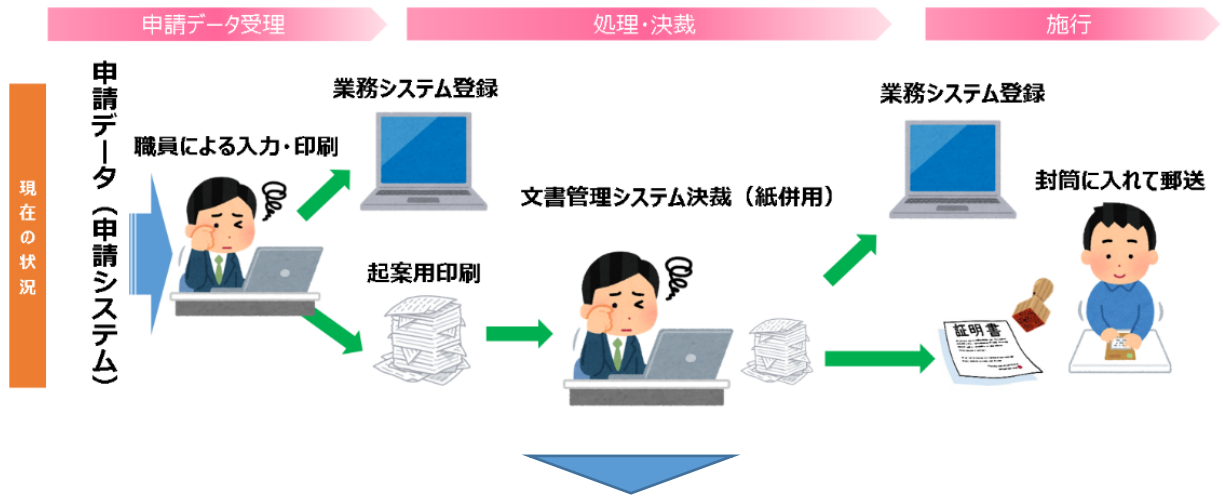
（県民等が県に対して手続等を行う局面におけるプロジェクトの到達イメージ（一部））

## 申請手法等見直し（申請のための申請の廃止）



(県が実行・発信する局面におけるプロジェクトの到達イメージ (一部))

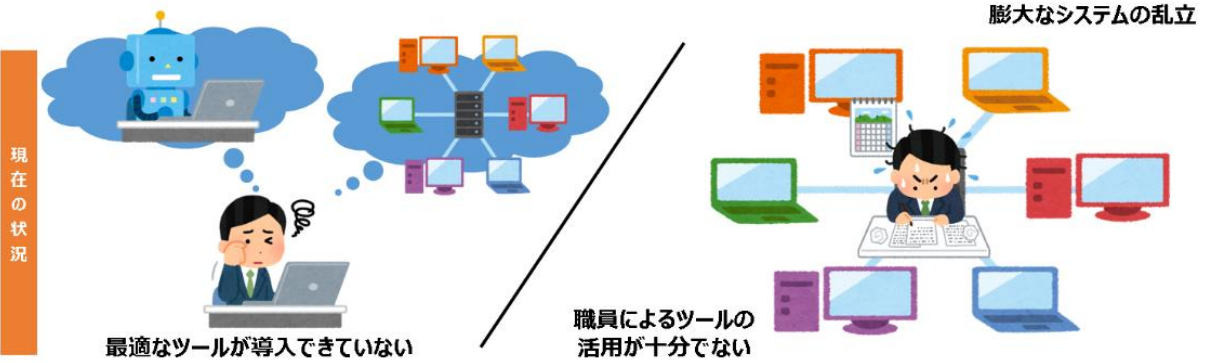
## プロセス見直し (一気通貫のデジタル化)





(基盤となる県における環境のプロジェクトの到達イメージ (一部))

## デジタル環境のアップデート



2年間の到達イメージ



最終ゴールイメージ



## 6 具体的取組内容

課題の生じている局面ごとにプロジェクトを実施する。

各プロジェクトにおいては、新技術へのチャレンジも掛け合わせ、既存施策の更なる進化・深化と新たな施策の展開により、「実感」へとつなげる。

### ○ 県民等が県に対して手続等を行う局面

プロジェクト	取組
誰もがいつでもどこでも楽々手続 便利さ「実感」！	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 行政手続等のオンライン化の更なる充実</li> <li>・ 内部連携による「申請のための申請」の廃止</li> <li>● 電子申請等手続におけるUI・UX<sup>※1</sup>の改善等</li> <li>・ AI活用等による申請しやすさの改善</li> <li>・ スマートフォン講習会等によるデジタル活用支援</li> <li>● キャッシュレス決済の拡大</li> </ul>

### ○ 県が実行・発信する局面

プロジェクト	取組
スムーズ処理で効率化「実感」！	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 業務プロセス全体のデジタル化等による手続のスムーズ処理</li> <li>・ 手続処理における一気通貫のデジタル化</li> <li>・ AI、RPA等の活用</li> <li>● アナログ規制見直しによるデジタル技術活用の拡大</li> <li>● 県保有データの積極的な活用、民間への公開</li> <li>・ オープンデータの推進</li> </ul>

### ○ 基盤となる県庁における環境

プロジェクト	概要
デジタル環境のアップデートでデジタル効果「実感」！	<ul style="list-style-type: none"> <li>● デジタル業務環境のアップデート</li> <li>・ ペーパーレスの徹底、パソコン等機器の更新</li> <li>● デジタルを活用できる人材の育成</li> <li>● システムガバナンスの確立</li> <li>● 情報システムのセキュリティの強化</li> </ul>

## 7 推進体制等

総務局デジタル県庁推進担当が中心となり、県庁全体で一丸となって取り組む。

実施レビューや事例の横展開等については、DX推進本部を活用する。

また、取組内容、指標の進捗状況等について、毎年度公表する。

※1 UIはUser Interfaceの略。システム等とその利用者のつながり全て（デザイン、操作性等）のこと  
UXはUser Experienceの略。利用者がそのシステム等を通じて得られる体験（使いやすさ等）のこと

## Ⅱ 各 論

### 1 プロジェクト1：誰もがいつでもどこでも楽々手続 便利さ「実感」！

県民等が県に対して手続等を行う局面における県民等の負担軽減、利便性向上に向け、次の取組を実施する。

#### 取 組

- (1) 行政手続等のオンライン化の更なる充実
- (2) 電子申請等手続におけるU I ・ U Xの改善等
- (3) キャッシュレス決済の拡大



## (1) 行政手続等のオンライン化の更なる充実

### ① 最終ゴールイメージ

県への手続について、デジタル技術の活用により、

- ・ 全てバーチャル（オンライン）で完結できる、
- ・ 国や他自治体との連携により、重複した手続が不要になり、シームレス<sup>※1</sup>になる、
- ・ サービスがプッシュ型<sup>※2</sup>で届けられる など、

県民等がこれまで以上に充実したサービスを楽しむことができる。

### ② 現状と課題

- 主要行政手続（年間申請件数が200件以上である107手続。以下「主要107手続」という。）のオンライン化により、年間申請件数の約96%にあたる手続がオンライン申請可能となり（令和5（2023）年度末予定）、手数料等のキャッシュレス決済も可能となるなど、いつでもどこでも手続ができる状態となりつつあるものの、県からの許認可通知等が書面のみであるなど、アナログ的部分が残されているため、県民等がデジタル化のメリットを十分享受できていない。
- 手続内容について、庁内の組織をまたいだ連携ができていないため、県民等は、目的とする手続の前に、県の他部署で証明書等を取得するといった、いわゆる「申請のための申請」が必要となっている。

### ③ アクションプランでの取組

#### ▶ 最終ゴールに向けた2年間の到達目標

- 申請等件数の多い手続を中心に、デジタルによる内部連携により、「申請のための申請」等が不要となるほか、電子データでの許認可通知等の受領が可能となるなど、手続等の負担が軽減している。

#### ▶ 取組内容

- 主要107手続を中心に「申請のための申請」等を行っている手続を洗い出したうえで、その一部でデジタル技術を活用した県内部連携フローモデルを構築し、これをモデルケースとして以降の取組拡大につなげる。
- 県からの許認可通知等について、デジタルによる施行が可能となるよう、電子的な証明等を導入する。

#### ▶ 取組指標等

実感ポイント	指標	水準	
		プラン策定時	令和7年度末
手続添付書類等の簡素化	「申請のための申請」の廃止など簡素化した手続数	0手続	主要107手続等からモデルとして15手続
データでの許認可通知等の受領	電子署名の実装	—	実装、運用

※1 継ぎ目なく、一貫して繋がっていること（再掲）

※2 行政の側から県民等に必要な情報、サービスを能動的、積極的に提供すること（再掲）

## (2) 電子申請等手続におけるUI・UX<sup>※1</sup>の改善等

### ① 最終ゴールイメージ

県への手続が必要な場合に、全ての県民等が、スマートフォン等から電子申請システム等を活用したオンライン手続を簡単、スムーズに利用できている。

### ② 現状と課題

- 現在の電子申請システムについては、スマートフォン対応等をするとともに、質問に対して自動で24時間対応するAIチャットボット<sup>※2</sup>も導入しているが、操作性の面などから、スムーズな申請に向けて改善の必要性がある。
- スマートフォン講習会等は、令和3（2021）年度から継続的に実施されているが、必要とされる方が受講できるよう、引き続き県内各地で実施していく必要がある。

### ③ アクションプランでの取組

#### ▶ 最終ゴールに向けた2年間の到達目標

- 電子申請システムにおいて、誰もが直感的にストレスなく入力・利用できる画面構成、遷移とするとともに、精度の高いAIチャットボットの対応により、いつでも簡単に手続等を完了できている。
- デジタル活用に不安のある県民に対し、居住市町でスマートフォン講習会等のデジタルの初歩を学べる機会を提供できている。

#### ▶ 取組内容

- 電子申請システムの入力しやすさの追求、外部サイトとの連携や、AIチャットボットの精度向上など、手続がより簡単で使いやすくなるための継続的な改善を実施する。
- デジタル活用に不安のある県民に対するスマートフォン講習会等が、県内各市町で開催されるよう市町支援や関係者調整を行うとともに、開催広報等を実施する。
- マイナンバーカードの利便性や可能性を積極的に周知するとともに、国や市町等と連携した広報活動により、カードの取得を促進する。

#### ▶ 取組指標等

実感ポイント	指標	水準	
		プラン策定時	令和7年度末
オンライン申請の使いやすさ向上	電子申請システム利用者の満足度評価	満足率59%	満足率70%
デジタル活用への不安解消	スマートフォン講習会等の開催（市町開催）	全市町開催 <sup>※</sup>	全市町開催 <sup>※</sup>

※ 国の「デジタル活用支援推進事業」等を活用して実施。

<sup>※1</sup> UIはUser Interfaceの略。システム等とその利用者のつながり全て（デザイン、操作性等）のこと  
UXはUser Experienceの略。利用者がそのシステム等を通じて得られる体験（使いやすさ等）のこと（再掲）  
<sup>※2</sup> 問い合わせに対してロボットが自動的に応答するプログラム

### (3) キャッシュレス決済の拡大

#### ① 最終ゴールイメージ

県に対する全ての支払において、キャッシュレス決済が選択できるなど県民等の利便性と合理性の点で最適な支払方法が提供できている。

#### ② 現状と課題

○ 県の施設の入館料等について、一般・観光利用の多い施設を中心に、キャッシュレス決済の導入が完了した。また、行政手続の申請に係る手数料等については、いつでもどこでも支払が完結できるよう、電子申請システムにキャッシュレス決済を導入したところであるが、県民の利便性を更に高めるために、各手続等のオンライン化の推進に併せて、オンライン及び対面でのキャッシュレス決済が可能な手続等を拡大していく必要がある。

#### ③ アクションプランでの取組

##### ▶ 最終ゴールに向けた2年間の到達目標

○ 県民等の利用の多い手続について、キャッシュレス決済の導入が進んでいる。

##### ▶ 取組内容

○ 手数料等の支払を伴う手続（年間取扱件数が50件以上の103手続を対象）のうち、国による取組の活用を予定する手続を除く<sup>注)</sup>64手続について、キャッシュレス決済を導入するとともに、利用促進に向けた広報等を実施する。

注) 国において、令和8（2026）年度中の実現を目指し、eLTAx<sup>※1</sup>を活用した地方公共団体への公金納付のデジタル化について取り組んでおり、現在、納入の通知（県が発行する納入通知書）による納付を行っている手続については、原則としてこの活用を予定する。

##### ▶ 取組指標等

実感ポイント	指標	水準	
		プラン策定時	令和7年度末
キャッシュレス決済導入の拡大	キャッシュレス決済可能手続数	25手続	64手続 (国による取組活用予定のものを除き、年間件数50件以上の手続全て)

※1 地方税ポータルシステムの呼称で、地方税における手続をインターネットにより電子的に行うシステム

## 【各取組のスケジュール】

取組	項目	令和5年度	令和6年度	令和7年度
行政手続等のオンライン化の更なる充実	手続添付書類等の簡素化	事例調査、研究	連携フロー整理 RPA構築等	導入
	電子署名の実装	事例調査、研究	準備・試行 規程整理	実運用、対象拡大
電子申請等手続におけるUI・UXの改善等	入力しやすさ改善(様式等)	状況把握	改善検討・方針決定	システム対応等 随時改善
	AIチャットボット精度向上等	運用改善検討	随時改善・システム反映	
	デジタル活用への不安解消	講習会実施の推進・サポート		
キャッシュレス決済の拡大	キャッシュレス決済が可能な手続等の拡大	手続調査等	関係者調整、導入、広報等の実施 (継続的に実施)	

## 2 プロジェクト2：スムーズ処理で効率化「実感」！

県が実行・発信する局面における効率化、サービス向上に向け、次の取組を実施する。

### 取 組

- (1) 業務プロセス全体のデジタル化等による手続のスムーズ処理
- (2) アナログ規制見直しによるデジタル技術活用の拡大
- (3) 県保有データの積極的な活用、民間への公開

## (1) 業務プロセス全体のデジタル化等による手続のスムーズ処理

### ① 最終ゴールイメージ

デジタルを有効に活用することにより、処理時間を大幅に縮減し、職員が県民へのサービス向上につながる業務に多くのリソースを充てられている。

### ② 現状と課題

- オンラインで申請等された手続の県内部での処理に当たり、システムへ転記入力した上で、決裁に際して紙により関係文書を添付したり、県民等へ紙文書で郵送するなど、アナログ処理が残り、デジタル化の効果が発揮しきれていない。
- 県庁内の様々な業務の一部においては、RPA<sup>※1</sup>やAIによる議事録作成ソフト等の活用が行われているが、多くの業務が依然としてアナログ手法により処理されている。

### ③ アクションプランでの取組

#### ▶ 最終ゴールに向けた2年間の到達目標

- 処理件数の多い主要107手続を中心に一気通貫のデジタル化が実現している。
- 多くの業務において、RPAや生成AI<sup>※2</sup>などのデジタル技術をはじめ、ノーコード開発ツールや業務アプリ開発支援ツール<sup>※3</sup>等による処理時間の短縮が実現している。

#### ▶ 取組内容

- 処理件数や処理工数の多い主要107手続を中心に、ワークフローの整理、見直しなどにより、プロセス全体を一気通貫でデジタル処理するモデルを構築し、以降の取組拡大につなげる。
- 様々な業務において、RPAや生成AI、ノーコード開発ツールや、業務アプリ開発支援ツール等を、安全性や効果を検証したり、他の自治体等有効に活用されている事例を研究しながら積極的に試行、導入しやすい環境を整備する。

#### ▶ 取組指標等

実感ポイント	指標	水準	
		プラン策定時	令和7年度末
手続処理の効率化、 時間短縮	デジタル一気通貫手続数	—	主要107手続等からモデルとして15手続
	RPA等を活用した業務改善による年間事務処理縮減時間	— (R3~R4の各年新規約1,000時間)	新たに約3,000時間 (R6~R7の各年新規1,500時間)
	電子署名の実装(再掲)	—	実装、運用

※1 Robotic Process Automationの略。ロボットを用いて定型作業などを自動化すること（再掲）

※2 人工知能（AI）により、与えられたデータから新しいデータを生成する技術

※3 プログラミング知識がない、あるいは十分でない人でも、簡単にアプリケーション等を作成できるツール

## (2) アナログ規制見直しによるデジタル技術活用の拡大

### ① 最終ゴールイメージ

- デジタルの力が最大限に発揮され、県民等がデジタルでいつでもどこでもサービスを享受することができるほか、企業活動等も効率化が図られている。
- 行政において、規制見直しに伴い、デジタル技術を効果的に運用した効率的な業務遂行ができています。

### ② 現状と課題

デジタル技術の活用により、県民等の負担軽減、行政事務の効率化が期待できるにもかかわらず、条例等でアナログ的な対応を定めていること（アナログ規制）により、デジタルを活用できない事案が多く存在している。

### ③ アクションプランでの取組

#### ▶ 最終ゴールに向けた2年間の到達目標

アナログ規制のある事項<sup>※1</sup>を洗い出し、見直し方針が整理されるとともに、取組の障壁の低い業務を中心に見直しが行われ、デジタル技術が有効に活用されている。

#### ▶ 取組内容

- 条例、規則等におけるアナログ規制の状況をリスト化するとともに、国の状況やデジタル技術の進展状況をもとに、見直し方針を策定し、順次取組を進める。

#### ▶ 取組指標等

実感ポイント	指標	水準	
		プラン策定時	令和7年度末
デジタル活用による 現地対応等改善	アナログ規制見直し の方針策定	—	策定（R6）、 随時改定
	アナログ規制の見直し の実施（数）	—	調査実施後、 方針にて定める

<sup>※1</sup> 代表的なアナログ規制として、「目視規制」、「実地監査規制」、「定期検査・点検規制」、「常駐・専任規制」、「対面講習規制」、「書面掲示規制」、「往訪問覧縦覧規制」及び「フロッピーディスク等規制」を想定。

### (3) 県保有データの積極的な活用、民間への公開

#### ① 最終ゴールイメージ

- 県が保有する様々なデータを利用しやすい形で広く公開し、検索性を高めることにより、官民間問わずデータが有効活用され、課題解決や新たな価値の創出等が図られている。
- 庁内においては、県保有データの共有化を図り、行政サービスの質向上や業務効率化、施策マネジメントに活用されている。

#### ② 現状と課題

- 県・市町における総合的なオープンデータ環境として、県と全市町共同の「広島広域都市圏・広島県オープンデータポータルサイト」<sup>※1</sup>のほか、インフラマネジメント基盤である「D o b o X」<sup>※2</sup>を構築したが、県民等にとってより利用価値があるものとするため、量・質ともに、より充実させる必要がある。
- 現状、活用できる県保有データの所在や管理状況が整理されておらず、職員における活用スキルも十分な習得が図られていない。

#### ③ アクションプランでの取組

##### ▶ 最終ゴールに向けた2年間の到達目標

- 県保有データについて棚卸を実施し、県民等にとって使いやすい形で積極的に公開し、活用が図られている。
- 職員において、データ利活用（重要性・有用性）の意義理解やスキルの習得が図られている。

##### ▶ 取組内容

- 県の保有データについて、棚卸等を継続的に実施することなどにより、公開可能なデータの質、量を充実させ、データの活用促進を図る。
- データ利活用の意義や調査・データ分析手法、データリテラシー（データの読み書きができる能力）を身に付けるための研修を実施する。

##### ▶ 取組指標等

実感ポイント	指標	水準	
		プラン策定時	令和7年度末
活用しやすいデータの充実	データサイト活用状況 ダウンロード数/月 (参考:データセット公開数)	27,000回 (1,100データ)	33,000回 (1,300データ)
データ利活用のスキル充実	データ分析を業務に 活かすための研修の 受講状況	—	200人 (各年100人)

※1 <https://hiroshima-opendata.dataeye.jp/>

※2 <https://hiroshima-dobox.jp/index2>



## 【各取組のスケジュール】

取組	項目	令和5年度	令和6年度	令和7年度
業務プロセス全体のデジタル化等による 手続のスムーズ処理	業務プロセス、 フローの見直し	対象調査	自動化・フロー検討 実行	取組拡大、改善
	デジタル技術を活用した 業務改善	対象調査	AI、RPA導入、デジタルを活用した業務改善(継続実施)	
アナログ規制見直し によるデジタル技術 活用の拡大	見直し方針整理	調整	方針策定	
	見直し実施		障壁の低いもの	順次対象拡大
県保有データの積極 的な活用、 民間への公開	県保有データの 整理、 積極的な公開、 更新	データ棚卸	県保有データの積極的な公開、更新	
	データ利活用ス キル充実		研修の実施	

### 3 プロジェクト3：デジタル環境のアップデートでデジタル効果「実感」！

デジタル効果の発揮に向け、基盤となる県庁におけるデジタル環境の改善のため、次の取組を実施する。

#### 取組

- (1) デジタル業務環境のアップデート
- (2) デジタルを活用できる人材の育成
- (3) システムガバナンスの確立
- (4) 情報システムのセキュリティの強化

## (1) デジタル業務環境のアップデート<sup>※1</sup>

### ① 最終ゴールイメージ

デジタル技術を活用することで、場所等に捉われず、業務を遂行できる環境が整い、職員一人ひとりの働き方のニーズに合ったデジタルツール等が利用できることで、いつでもどこでも、質の高い行政サービスを提供できている。

### ② 現状と課題

- 職員の業務の基盤である端末（パソコン）や通信環境が、新型コロナウイルス感染症による社会状況の変化等に対応して最適化されておらず、業務内容に応じた利用や災害発生時等の利用の観点から課題がある。
- 新たに様々なデジタルツールや、サービス等がリリースされる中、各業務に効果的なツール等の導入が進んでいない。
- ペーパーレスの取組が進んでいるものの、依然として紙による処理も行われ、業務のデジタルシフトや柔軟な働き方の阻害要因となっている。

### ③ アクションプランでの取組

#### ▶ 最終ゴールに向けた2年間の到達目標

- デジタル技術の進展に即して、職員のワークスタイルや所管業務に応じた端末や通信環境が整備、活用され、円滑に業務が実施できている。

#### ▶ 取組内容

- 職員用端末について、ワークスタイルや業務内容に即した機種種の調達や、通信環境改善を行うとともに、機能・メンテナンス性の向上等の対策を実施する。
- 業務の円滑化等に活用できる様々な有用なツール（ノーコード開発ツールや業務アプリ開発支援ツール<sup>※2</sup>等）や、他の自治体等において有効に活用されているデジタル技術について、情報システム人材が専門的知見から検証し、導入の可否を検討する等により、積極的に試行、活用及び横展開できる環境を構築する。
- ペーパーレスを更に徹底し、業務自体のデジタルシフトを推進する。

#### ▶ 取組指標等

実感ポイント	指標	水準	
		プラン策定時	令和7年度末
デジタル環境の改善	業務で利用するデバイス機器の満足度	(測定予定)	左記測定値からの向上
業務のデジタルシフトの拡大	紙の購入状況	R2年度 約3,630万枚	約1,815万枚 (内部資料▲95% 外部資料▲15%)

<sup>※1</sup> デジタルの環境やツールを最新のものや最適なものに更新すること（再掲）

<sup>※2</sup> プログラミング知識がない、あるいは十分でない人でも、簡単にアプリケーション等を作成できるツール（再掲）

## (2) デジタルを活用できる人材の育成

### ① 最終ゴールイメージ

- 情報システム人材<sup>\*1</sup>が、県・市町共通の人材として確保、配属される中、デジタルスキルと行政の専門性をバランスよく身に付け、行政とデジタル技術をつなぐ人材として育成され、最新の知識を持ち県全体のDX推進をリードしている。
- 情報システム人材以外の職員においても、業務の中で様々なデジタル技術やツールを使いこなせるようになり、各事業分野の課題に応じ、業務効率化や業務プロセス改革を実施しているとともに、情報システム人材との協働により、組織一体となって、デジタルを活用した行政課題の解決が図られている。

### ② 現状と課題

- 組織全体のデジタルリテラシー<sup>\*2</sup>向上を図るため、DXの考え方やデジタル技術を活用する上で必要となる基礎的な知識を学ぶ研修を実施中であるものの、業務の中でデジタル技術の活用を図るための研修機会や、チャレンジしやすい環境、サポート体制が不足している。
- 情報システム人材の確保・育成に向け、手当支給制度の創設や、育成プラン策定、研修実施等に取り組んでいるが、今後、技術スキル評価を可視化し、採用、育成、配置管理及びジョブローテーション<sup>\*3</sup>等の仕組みを整理する必要がある。

### ③ アクションプランでの取組

#### ▶ 最終ゴールに向けた2年間の到達目標

- デジタルリテラシーだけでなく、デジタル技術やツールの活用に係る知識やスキルが習得できる仕組み（研修等）が構築されている。
- 情報システム人材の採用、育成、配置管理及びジョブローテーション等の仕組みが整理され、必要なデジタルスキルを持った人材の確保・育成が進んでいる。

#### ▶ 取組内容

- 職員へのデジタル技術やツールの活用スキルが習得できる研修の充実を図る。
- 情報システム人材育成プランに基づき、技術スキルの評価の可視化、各人材に必要な採用、育成、配置管理及びジョブローテーション等の仕組みを整理する。
- 「DX Shipひろしま」<sup>\*4</sup>の枠組みを活用し、情報システム人材の庁内、市町配属のジョブローテーションにより、県・市町共同で育成を図る。

#### ▶ 取組指標等

実感ポイント	指標	水準	
		プラン策定時	令和7年度末
デジタル技術を活用できる人材の充実	職員の研修受講状況	累計2,000人	累計4,000人
	情報システム人材の応用情報技術者試験等の合格者	40%	75%以上
	情報システム人材育成の仕組み構築状況	市町と一体で整理中	DX Shipにより確立

- 
- ※1 デジタル技術に精通し、技術面から企画立案に繋げることができる人材
  - ※2 デジタル技術に関する基本的な事項や活用に関する知識、理解
  - ※3 人材の育成を目的に、職員を計画的に様々な職場に異動させ、経験させること
  - ※4 広島県全体のDXを効果的に進めるため、県・市町共同で情報システム人材を採用・活用する仕組み

### (3) システムガバナンス<sup>※1</sup>の確立

#### ① 最終ゴールイメージ

効率的に連携し、全体最適化された情報システムを導入・活用することにより、庁内業務においては、高いパフォーマンスが発揮されるとともに、県民等においては、システム等を容易に操作ができ、スピーディに行政サービスを享受できている。

#### ② 現状と課題

- 個別情報システムの中には、
  - ・ ユーザーのニーズや必要機能が十分盛り込まれていないもの
  - ・ ベンダー依存の仕様となっているもの
  - ・ システム間や部局間の連携や、UI・UX<sup>※2</sup>を含む統一性が十分ではないもの等が存在している。
- こうしたことから、令和4（2022）年度に、システムの特性により区分分けを行った上で、区分に応じた情報部門の関与の仕方を明確にし、庁内システムの現状を把握・整理した。
- 令和5（2023）年度から当該整理による取組を順次開始しており、今後は、こうした取組に並行して、例えば、複数システムで添付書類の共有化を図ることによる、原本の真正性確保や保存文書の重複の防止など、技術面、セキュリティ面の観点も踏まえ、システム連携の在り方などを見直す必要がある。

#### ③ アクションプランでの取組

##### ▶ 最終ゴールに向けた2年間の到達目標

- 情報部門において、庁内情報システムの全体最適を実現するシステム連携の在り方や、UI・UXに関する技術面、セキュリティ面の具体的方針が示され、それに沿って各情報システムの構築・改修の方向性が明確になっている。

##### ▶ 取組内容

- 情報システムガバナンスを明確にするため、情報部門において、システム連携の在り方や、UI・UXに関する技術、セキュリティ面の具体的な方針を示す。
- 当該方針に沿って、情報部門が情報システムの構想段階から、事業部門と協議することにより、全体最適が図られ、効率的で利用しやすい情報システムの構築に繋げる。

##### ▶ 取組指標等

実感ポイント	指標	水準	
		プラン策定時	令和7年度末
システムの全体最適化の進展	具体的方針の作成	—	策定の上、個別システム協議に活用
	方針に沿って情報部門が構築から関与した情報システム数	—	5件

※1 組織が情報システムを有効に活用、適切に管理するための仕組み

※2 UIはUser Interfaceの略。システム等とその利用者のつながり全て（デザイン、操作性等）のこと  
UXはUser Experienceの略。利用者がそのシステム等を通じて得られる体験（使いやすさ等）のこと（再掲）

## (4) 情報システムのセキュリティの強化

### ① 最終ゴールイメージ

県の情報システムについて、業務に最適な様々なツールを活用しつつ、人的にも、技術的にも、物理的にも強固なセキュリティ対策が実施され、適切なリスクマネジメントが行われている。

### ② 現状と課題

セキュリティアクラウド<sup>※1</sup>の所要の機能について検討・検証を実施するとともにEDR機能<sup>※2</sup>について、セキュリティアクラウドに包含する形で導入しているが、今後とも、業務に最適化された端末やツールを円滑に利用できる環境と、日々高度化されるサイバー攻撃に対する適切なセキュリティ対策を両立させていく必要がある。

### ③ アクションプランでの取組

#### ▶ 最終ゴールに向けた2年間の到達目標

- 庁内システムにおいて、業務に最適化された端末やツールの円滑な活用ができる状態となる中でも、適切なセキュリティ運用管理が確保できている。
- 職員のセキュリティ意識が向上し、万が一の情報セキュリティインシデント<sup>※3</sup>発生時にも適切な対応ができる状態となっている。

#### ▶ 取組内容

- 更新したセキュリティアクラウドについて、最新の脅威等の情報を踏まえつつ、安定、適切な運用、稼働を図る。
- 業務の効率化とセキュリティの確保の両立に向け、各業務に有効なツールについて、情報システム人材を中心にセキュリティ面からの検証を行う。
- 個別システムについては、セキュリティ監査や運用評価協議により、情報部門において、セキュリティ確保の確認を実施していく。
- 職員の情報セキュリティに対する意識の向上を図るため、広島県情報セキュリティポリシーに基づき、職員に対する啓発や訓練を計画的に実施する。

#### ▶ 取組指標等

実感ポイント	指標	水準	
		プラン策定時	令和7年度末
行政のシステムの安定稼働	庁内情報システムのインシデント発生状況	0件	0件
	情報システム人材を中心としたセキュリティ検証、運用評価	—	計画的に実施

※1 県・市町共同でインターネットを介して利用しているセキュリティ関連のクラウドサービス

※2 Endpoint Detection and Responseの略。職員が直接操作する端末等において、脅威を継続的に監視して対応する仕組み

※3 ウイルス感染や機密情報の漏洩等の情報セキュリティに関する不正行為や異常事象

【各取組のスケジュール】

取組	項目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
デジタル業務環境のアップデート	端末整備	調査	調達 配備	新端末による業務開始	
	効果的なツールの検証、導入等	調査	継続的に検証、導入検討、導入、効果検証の実施		
	デジタルシフト(ペーパーレス)	継続的に検証しながら対策を実施			
デジタルを活用できる人材の育成	デジタルリテラシー向上	オンデマンド動画研修の実施(デジタルリテラシー) ※ITパスポートシラバス改定等を踏まえ適宜内容を見直し			
	デジタル活用スキルの向上	内容検討	調達	データ活用やデジタルツールに係る研修の実施	
	情報システム人材の知識、スキルの向上	情報システム人材研修試行	情報システム人材研修実施(応用情報技術者試験レベル)		
	情報システム人材の確保(DXShip)	人材確保調整	採用	人材確保調整	採用
システムガバナンスの確立	具体的方針の作成	方針作成	周知、活用		
	作成方針に沿ったガバナンス	方針に沿ったガバナンス、CIS協議			
情報システムのセキュリティの強化	セキュリティの確保	インシデントを発生させないための各種対策、取組			
	セキュリティ検証、運用評価	企画、実施、見直し(随時実施)			