



# 広島県行政デジタル化推進 アクションプランの取組（R3～R5）



総務局デジタル県庁推進担当

<b>I 広島県行政デジタル化推進アクションプランの概要</b>	
-1 概要	・・・・・・・・・・2
-2 取組内容	・・・・・・・・・・3
<b>II 広島県行政デジタル化推進アクションプランの取組結果</b>	・・・・・・・・・・4
-1 【プロジェクト1】いつでもどこでも簡単手続 ：取組結果、結果詳細	・・・・・・・・・・5
-2 【プロジェクト2】データをより身近に ：取組結果、結果詳細	・・・・・・・・・・8
-3 【プロジェクト3】ワークスタイル変革で充実のサービス提供 ：取組結果、結果詳細	・・・・・・・・・・11
-4 【下支えプロジェクト1】県内のデジタル化をしっかり支える ：取組結果、結果詳細	・・・・・・・・・・14
-5 【下支えプロジェクト2】強固なセキュリティで積極ガード ：取組結果	・・・・・・・・・・17

# I 広島県行政デジタル化推進アクションプランの概要



## 計画期間

令和3年8月～令和6年3月（令和3年8月策定）

## 広島県における行政デジタル化の目指す姿（最終ゴール）

リアルとバーチャルが融合し、県民一人ひとりのニーズに合ったきめ細やかで多様なサービス、データが、いつでもどこでも提供され、いつも県民に寄り添っているような「フレンドリー県庁」が実現している状態

- 場所・時間の制約なく、バーチャルな空間でも望むサービスを楽しむ
- データが活用され、地域社会に多様な価値・サービスが創出
- 職員が効率的で多様な働き方を実施し、質の高いサービスを提供

## 到達目標（令和5年度末）

- 多くの手続・業務がデジタル化され、県民は時間や場所を気にすることなく、必要な手続を行ったり、必要な情報を活用できている状態。
- デジタル化により、内部の業務が低コストで円滑かつスピーディに行われ、満足度の高い住民サービスにつながっている状態。

## -2 取組内容

### 取組内容

「3つのプロジェクト」と「2つの下支えプロジェクト」を一体的かつ重点的に実施し、デジタル化を加速

プロジェクト名	主な具体項目
1 いつでもどこでも簡単手続	<b>全ての県民に優しい行政手続を実現</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・主要行政手続のオンライン化の推進</li> <li>・オンライン申請サポートの充実</li> <li>・県立施設のキャッシュレス決済の推進</li> </ul>
2 データをより身近に	<b>埋もれた資源を使える資源に ～施策立案、地域課題解決にデータを活用</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・県保有データの活用しやすい形式での管理、積極的な公開</li> <li>・様々な分野のデータにアクセスできる基盤の構築</li> <li>・データの力を発揮できる仕事の仕方への変革</li> <li>・データ活用人材の育成</li> </ul>
3 ワークスタイル変革で充実のサービス提供	<b>県庁もフレンドリーにデジタルシフト</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オフィス環境のデジタル化</li> <li>・デジタル技術を活用した業務改善</li> </ul>
下支えプロジェクト名	主な具体項目
1 県内のデジタル化を しっかり支える	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県と市町共同の情報システム人材の確保・育成</li> <li>・デジタルインフラの統一的管理</li> <li>・情報通信基盤の整備</li> </ul>
2 強固なセキュリティで 積極ガード	<ul style="list-style-type: none"> <li>・強固なセキュリティ対策の実施</li> <li>・業務継続計画（BCP）の策定</li> </ul>

# II 広島県行政デジタル化推進アクションプランの取組結果



## 到達目標の達成状況(概要)

目標指標を達成するなどにより、到達目標として設定した環境を概ね構築できたものの、デジタル化の効果の実感や満足感を十分感じられるまでには至っていない状況。

### 【到達目標1】

多くの手続・業務がデジタル化され、県民は時間や場所を気にすることなく、必要な手続を行ったり、必要な情報を活用できている状態。

#### 実績

- 年間申請件数ベースで約9割を超える手続がオンライン申請可能な状態となっている。
- 電子納付を実装し、窓口や銀行を訪問することなく、自宅等でいつでも手数料等の支払まで完結できる。
- AIチャットボットにより、時間等に関係なく、いつでも手続等に関する質問が可能。
- オンラインの手続件数は年間約19.6万件（プラン開始前の約2倍近く）となるなど、多くの県民が利用している。
- 県市町共同オープンデータポータルサイトやDoBoXにより、いつでもデータの入手が可能となり、多く利用されている。

#### 今後の課題

- アナログの処理方法をそのままデジタル移行した手続が多く、添付書類内容や申請手法の見直しがなされておらず、手続負担軽減の実感が乏しい。

### 【到達目標2】

デジタル化により、内部の業務が低コストで円滑かつスピーディに行われ、満足度の高い住民サービスにつながっている状態。

#### 実績

- AIやRPAを積極的に活用し、定型的業務について、大幅な時間削減、コスト削減につながっている。
- ペーパーレス化、テレワーク定着、コミュニケーションツールの充実等、充実したサービス提供に繋がる業務のしやすいオフィス環境のデジタル化が進んでいる。
- デジタル化を推進していく情報システム人材の確保、育成の枠組みが構築され、取組が進みつつある。

#### 今後の課題

- デジタルの活用がプロセスの一部にとどまり、デジタルの効果が十分発揮されず、効果の実感が乏しい。
- デジタル環境が最新・最適でなく、また、デジタルに関する人材育成も十分ではない。

※詳細は、各取組の「取組結果」に記載。

# -1【プロジェクト1】いつでもどこでも簡単手続（取組結果）

## 取組の方向性

県民等が必要な手続等を、時間や場所に関わらず、いつでもどこでも誰でも簡単に実施できる環境を構築し、県民利便性の向上につなげる。

➤ 主要行政手続（年間申請件数200件以上）のオンライン化、電子納付の推進、申請サポート等

## 取組結果（R3～R5）

- 申請件数の多い手続のほとんどがオンラインでいつでも申請可能な状態となったことに加え、電子納付も開始するなど、いつでもどこでも手続ができる状態となり、手続における県民負担の軽減につながっている。
- デジタルデバイド対策などにより、県民のデジタル活用への不安解消の取組が進んでいる。

### 主要行政手続のオンライン化等

- 申請書等の押印の廃止
  - ・1,742/1,874手続の押印を廃止
- 主要行政手続のオンライン化
  - ・107手続のうち、国のシステムを活用する手続を除く103手続をオンライン化
- 電子納付の実施
  - ・約70手続で手数料等の電子納付を開始

#### 【効果】

- 手続等における利便性向上（オンライン）
- 手数料等の納付に要する負担の軽減

### オンライン申請サポートの充実

- 申請時間い合わせ自動応対機能の導入
  - ・24時間対応可能なAIチャットボットを導入
- 電子申請システム機能の改善
  - ・スマートフォン対応、前回申請内容の利用
- デジタルデバイド対策の実施
  - ・県内市町と連携し、スマートフォン講習会等が各地で開催されるよう調整

#### 【効果】

- 手続等に要する負担の軽減（24時間対応）
- 誰もがデジタル化の恩恵を享受

### キャッシュレス決済の推進等

- 県立施設におけるキャッシュレス決済推進
  - ・14の県立施設入館料等において、キャッシュレス決済を導入
- 電子納付の実施（再掲）
  - ・手数料等の電子納付（クレジットカード、バーコード決済等）を開始

#### 【効果】

- 入館等手続の利便性向上（スムーズ）
- 窓口訪問不要、非接触、おもてなし機能向上

# -1 【プロジェクト1】 いつでもどこでも簡単手続（結果詳細）

## 簡単手続に関する実績

項目	内容	目標	令和2年度（プラン前）の状況	令和5年度末の状況	目標達成状況増加の状況等
行政手続のオンライン化等	主要107行政手続※のオンライン化 ※年間申請件数200件以上	【目標】 107手続全て	13手続	103/107手続 (県システムを活用する手続完了)	県対応完了 4手続は国のシステムを活用
	オンライン申請可能な手続数	-	81手続	350手続	約4.3倍
	オンライン申請件数	-	113,600件	196,000件	約1.7倍
オンライン申請サポートの充実	申請時のサポートの実施	【目標】 AIチャットボット導入	-	AIチャットボットによる申請等支援 (利用実績 約11,000件)	達成
	デジタルデバイド対策 (講習会開催)	-	- (数値なし)	約12,000回開催 (約47,000人)	新規対策

# -1 【プロジェクト1】 いつでもどこでも簡単手続（結果詳細）

## 簡単手続に関する実績

項目	内容	目標	令和2年度（プラン前）の状況	令和5年度末の状況	目標達成状況増加の状況等
キャッシュレス決済の推進等	キャッシュレス決済集客施設数	【目標】 14施設	5施設	14施設	達成
	電子申請システムの電子納付の実装	-	-	ペイジー（R4）、クレジットカード、コード決済（R5）を開始	新規開始
	電子納付件数	-	-	約2,700件	純増

## -2 【プロジェクト2】 データをより身近に（取組結果）

### 取組の方向性

県保有データを活用しやすい形で管理し、積極的に公開するなど、データを利活用できる環境を整備し、サービスの質の向上につなげる。

- 県保有データの積極的公開、県における活用環境の整備等

### 取組結果（R3～R5）

- 県・市町のポオープンデータポータルサイトやDoBoXの整備などにより、県民が簡単にデータを入手し、利活用できる環境が整っている。
- 県内部において、オープンデータに関するルール策定のほか、データ利活用に向けた基本的な研修等により、職員におけるデータ利活用の理解が進みつつある。

#### 県でのデータ活用環境整備

- データ活用等に関する職員研修の実施
  - ・ みんなのDX研修等の各種研修を実施
- オープンデータ公開に係るルールの策定
  - ・ オープンデータの推進に向けた基本的な考え方を整理した手引き等を策定
- EBPMやデジタルマーケティングの実施

#### 【効果】

- 職員におけるデータへの理解、意識向上
- データ、デジタル活用スキル向上

#### 県保有データの公開

- 県保有データサイト（データ基盤）の整備
  - ・ 県民等が利活用できるサイトとして
    - オープンデータポータルサイト
    - DoBoX
- 公開データ数の充実
  - ・ 県内部のデータ棚卸等を実施し、国推奨データをはじめ、公開データを充実

#### 【効果】

- データ入手に要する負担の軽減
- 多様な行政情報の円滑な利活用

#### 県内市町との連携

- 県・市町共通のデータサイトの整備
  - ・ 県内市町、広島広域都市圏と連携し、共通のポータルサイトを整備
- 県内全市町のデータが入手可能
  - 広島広域都市圏、広島県オープンデータポータルサイト

#### 【効果】

- データ入手に要する負担の軽減
- 県内自治体の行政情報の円滑な利活用

## -2 【プロジェクト2】 データをより身近に（結果詳細）

### データ利活用に関する実績

項目	内容	目標	令和2年度（プラン前）の状況	令和5年度末の状況	目標達成状況 増加の状況等
県でのデータ活用環境整備	データ活用研修の受講者数	【目標】 県・市町毎年 1,000人	-	R 3年度：565人 （民間含め1,259人） R 4年度：1,424人 R 5年度：1,781人	概ね達成 （R3実績を除く）
県保有データの公開	データ公開ツールの状況	-	県HPにPDF等 二次利用を考慮せず公開	新たにデータポータルサイトを構築。 二次利用可能な形態で掲載。	新規対策
	県保有データ公開数	【目標】 ニーズに応じた データ公開	79データ	1,100データ （国推奨基本データは全て含む。）	達成
	データダウンロード数	-	-（取得不能）	約27,000回/月	-

## -2 【プロジェクト2】 データをより身近に（結果詳細）

### データ利活用に関する実績

項目	内容	目標	令和2年度（プラン前）の状況	令和5年度末の状況	目標達成状況増加の状況等
県内市町との連携	県・市町オープンデータ公開	【目標】 県内全市町オープンデータ公開	8市町	23市町 （県内全市町） 広島広域都市圏、広島県で共通のポータルサイトによりデータ公開	達成 （全市町）

## -3 【プロジェクト3】ワークスタイル変革で充実のサービス提供（取組結果）

### 取組の方向性

AI,RPAの積極的な活用や、オフィス環境のデジタル化の推進等により、業務のしやすい環境を整備し、業務効率化や県民サービスの質の向上につなげる。

➤ テレワークの定着、ペーパーレス、デジタルを活用した業務改善等

### 取組結果（R3～R5）

- AIやRPAの積極的な活用により、定型的業務等に係る時間が大幅に縮減され、業務効率化につながっている。
- ペーパーレスの推進やWEB会議システム等の活用により、テレワークの定着等の多様な働き方やコスト削減につながっている。
- 取組を通じ、職員のデジタル化の意識浸透が図られ、今後のデジタル化の推進の基礎作りができています。

#### オフィス環境のデジタル化

- オフィス環境改善の実施
  - ・ユニバーサルレイアウト、協議スペースへのディスプレイ配置等、業務しやすい環境を整備
- ペーパーレス、ペーパーストックレスの推進
  - ・デジタルシフトに向け、WEB会議システムや資料共有のためのツール、ディスプレイ等を活用したペーパーレスを実施。
- テレワークの定着
  - ・コミュニケーションツールの導入やペーパーレス等、テレワーク定着に向けた環境整備を実施。

#### 【効果】

- 環境整備による業務効率化の実現
- 印刷、旅費等コストの節減
- 円滑・迅速な情報共有によるサービス向上

#### デジタルによる業務改善

- AI,RPA等を活用した業務改善の実施
  - ・AI議事録の導入をはじめ、RPAの積極的な導入等による業務改善を推進
- 削減効果
  - AI議事録導入、RPA活用により、約49,250時間（※H30～R5までの合計）

#### 【効果】

- 定型的業務効率化、他のサービス注力
- デジタル化のメリットの民間への発信

# -3 【プロジェクト3】ワークスタイル変革で充実のサービス提供（結果詳細）



## ワークスタイル変革等に関する実績

項目	内容	目標	令和2年度（プラン前）の状況	令和5年度末の状況	目標達成状況増加の状況等
オフィス環境のデジタル化	テレワークの定着状況	【目標】 利用したい職員がいつでも取得可能	約79% ・WEB会議等の活用 ・取得手続や通信環境、コミュニケーション面での改善事項あり	取得率は、概ね同程度 ・取得手続の簡素化 ・コミュニケーションツール導入 ・通信環境改善等実施	達成 (改善対策を随時実施)
	ペーパーレスの推進	【目標】 令和2年度比内部資料▲90% (約155万枚)	内部資料 約1,552万枚	内部資料 (R5) 約68万枚 (▲96%) ・WEB会議促進 ・ディスプレイ配備	達成 (▲96%)

# -3 【プロジェクト3】 ワークスタイル変革で充実のサービス提供（結果詳細）



## ワークスタイル変革等に関する実績

項目	内容	目標	令和2年度（プラン前）の状況	令和5年度末の状況	目標達成状況増加の状況等
デジタル技術を活用した業務改善	AI、RPAの活用による業務改善数	【目標】 毎年10件	一部処理でRPAを導入 削減効果（H30～） 約13,700時間 ・支出に係る予算科目更正 ・定例の支出業務	RPAの導入促進、AI議事録の導入、ノーコード・ローコードツール活用等 R3年度：11件 R4年度：12件 R5年度：14件  削減効果（H30～R6.3） 約49,250時間 ・新型コロナウイルス関係自動送信メール、システム自動登録 ・数値自動集計等 ・相談業務、共有情報のデータベース化 ・AI議事録導入	達成 （期間前の3年間の約2.6倍）

## - 4 【下支えプロジェクト1】県内のデジタル化をしっかりと支える（取組結果）

### 取組の方向性

行政デジタル化の取組を着実に進めていけるよう、その下支えとなる専門人材の確保・育成や情報システム等の環境整備を実施する。

➤ 情報システム人材の確保・育成、デジタルインフラの統一的管理等

### 取組結果（R3～R5）

- 県全体でDXを推進していけるよう、県市町共同で情報システム人材を確保・育成する枠組みを構築。取組が進んでいる。
- システム全体の最適化に取り組むため、情報部門の関与の在り方を整理し、取組に順次着手している。
- 市町の要望する地域における光ファイバ等の整備が完了し、デジタルを活用する基盤の整備が整っている。

#### 情報システム人材の確保・育成

- 県・市町共同での情報システム人材確保・育成取組の実施
  - ・ 県・市町共同で人材を確保・育成する取組として「DXShipひろしま」を構築。県・市町共通の専門人材として県市町の枠を超えて配属し、県全体で育成、活用。
- 情報システム人材の確保に向けた取組の実施
  - ・ 高度な専門的知識（応用情報技術者試験等）を有する情報職採用試験合格者に対して、初任給調整手当を支給（全国初）

#### 【効果】

- 専門人材の確保によるスピーディなデジタル化の実現
- 県・市町連携による県全体としてのDXの推進、サービス向上

#### デジタルインフラの統一的管理ほか

- システムの全体最適化に向けた取組の実施
  - ・ 他団体との共同利用の推進をはじめ、情報システム全体の最適化を図る取組を実施。
- 情報通信基盤整備の実施（市町支援）
  - ・ 市町の要望する地域における光ファイバ等の整備が完了。

#### 【効果】

- システムに要するコストの節減
- テレワークやオンライン教育等の通信環境等の改善

## - 4 【下支えプロジェクト1】 県内のデジタル化をしっかりと支える（結果詳細）

### デジタル化下支えに関する実績

項目	内容	目標	令和2年度（プラン前）の状況	令和5年度末の状況	目標達成状況 増加の状況等
県、市町共同での情報システム人材の確保・育成	市町と連携した取組	【目標】 仕組みの構築	取組なし	<p>県・市町が共同で情報システム人材の確保・育成を行う枠組みとして「DX Ship(デジシップ)ひろしま」を構築</p> <p>7市町へ情報システム人材配属 →R6年度は15市町</p> <p>〈機能〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・県・市町共同で人材採用・育成・活用</li> <li>・県・市町で連携してDXを推進（情報共有、システム最適化、DX推進体制整備）</li> </ul>	達成
	人材確保のための取組	-	採用区分に「情報職」を新設（R2年度から）	高度な専門的知識を有する採用試験合格者に対して、初任給調整手当を支給（全国初）、育成プランを策定	新規対策

## - 4 【下支えプロジェクト1】 県内のデジタル化をしっかりと支える（結果詳細）

### デジタル化下支えに関する実績

項目	内容	目標	令和2年度（プラン前）の状況	令和5年度末の状況	目標達成状況増加の状況等
他団体との情報システムの共同調達、運用	共同運用等の状況	【目標】 6システム	電子申請、公共施設予約、電子入札、セキュリティクラウド、統合宛名の5システム	6システム （新たに「ビジネスチャット」を県・全市町共同で活用）  （+今後、防災システムを共同運用予定）	達成 （+1システム）
情報通信基盤の整備済市町	光ファイバ等整備	【目標】 全市町が要望する地域での整備を完了	8市町	国の補助事業に加え、県独自補助事業等により市町を支援。 県内全市町要望地域整備済。	達成 （+15市町）

## -5 【下支えプロジェクト2】 強固なセキュリティで積極ガード（取組結果等）

### 取組の方向性

保有する個人情報等を含む多種多様な情報資産について、情報漏洩などのインシデント発生を防止するために、徹底的なセキュリティ対策を講じる。

➤ 強固なセキュリティ対策の実施

### 取組結果（R3～R5）

#### 強固なセキュリティ対策の実施

○情報セキュリティクラウドの再構築の実施

・広島県内全体で、強固なセキュリティを構築できるよう、県・市町共同のセキュリティクラウドを再構築

#### 【効果】

- 情報資産の徹底対策による安全、安心の確保
- 県・市町連携による災害時対応、コスト面でのメリットの享受

項目	内容	目標	令和2年度（プラン前）の状況	令和5年度末の状況	目標達成状況増加の状況等
セキュリティ対策	セキュリティインシデントの発生状況	【目標】 毎年0件	0件	R3～R5各年0件	達成（0件）
	セキュリティクラウドのアップデート	-	セキュリティクラウド運用	セキュリティクラウドアップデート	アップデート