

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について

1 要旨

「広島県行政デジタル化推進アクションプラン」(R3. 8～R6. 3) の取組結果を報告する。

2 取組について

行政のデジタル化により、県民利便性の向上、質の高いサービス提供につなげることを目標とし、5つのプロジェクトを定めて取組を実施してきた。
また、全体目標のほかに、13の指標に係る個別目標を設定し、達成に向けて取り組んだ。

【プラン達成目標(令和5年度までの全体目標)】

- 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。
- 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。

【プロジェクトと指標 (個別目標)】

プロジェクト	指標 (一部抜粋)
いつでもどこでも簡単手続 (行政手続のオンライン化等)	手続オンライン化率 等
データをより身近に (オープンデータの推進)	オープンデータの状況 等
ワークスタイル変革で充実のサービス提供 (環境改善)	業務改善数 等
県内のデジタル化をしっかり支える (基盤・環境整備等)	情報システム人材の状況 等
強固なセキュリティで積極ガード (セキュリティ強化)	インシデント発生状況 等

3 取組結果 (詳細は別冊「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)」参照)

(1) 総括

個別目標を達成するなどにより、到達目標として設定した環境 (状態) を概ね構築できている一方で、県民や職員が、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。
※電子申請利用者 (県民、担当者) に対するアンケート、主要システム利用職員に対するヒアリング等から

(2) 各目標の状況

【全体目標の達成状況】

① 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	② 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
【結果】 概ね達成 (環境構築)	【結果】 概ね達成 (環境構築)
【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。 ○電子納付で、窓口や銀行を訪問することなく、自宅等で手数料等の支払まで完結。 ○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がプラン開始前の約2倍近くとなるなど、多くの県民が利用。 ○DoBoX等のサイトから、いつでもデータの入手が可能となり、多く利用。	【実績】 ○AIやRPAの積極活用により、定型的業務の作業時間が削減。 ○ペーパーレス化、テレワーク定着等、多様な働き方や業務のしやすいオフィス環境のデジタル化が進展。 ○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、取組が進展中。

【個別目標（指標）の達成状況】

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)	実績	達成状況
行政手続の オンライン化率	主要 107 手続	-	主要 103 手続のオンライン化を完了 ※残り4は国システムを活用予定。	達成 (県システム)
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(対応完了) (美術館、縮景園、総合体育館等)	達成

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)	実績	達成状況
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 R5:1,781 人	達成
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)	実績	達成状況
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	達成
コピー用紙の 利用枚数(本庁)	▲90%	内部資料 1,552 万枚	R5:▲96%(内部資料 68 万枚:推計) (R3:▲50%、R4:▲66%)	達成
デジタル技術を活用 した業務改善数	10 件程度 (毎年度)	-	R3～R5において各年新規 11～14 件 ◆時間縮減効果 35,550 時間/3年	達成



















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)	実績	達成状況
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 ◆R6共通人材配属市町数 15	達成
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	コミュニケーションツールの共同利用 ◆今後、防災システムを共同利用予定	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)	実績	達成状況
セキュリティインシデント 発生件数	0件 (毎年度)	0件	内部起因0件	達成

【参考】アクションプラン期間における県庁デジタル化の状況

	【策定前】	【現在】	【効果】  : 県民等  : 県
オンライン申請件数	113,600 件 R2	196,000 件 R5	 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	- 電子申請システムによるもの	約 2,700 件	 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 R5	 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	- 県主催:コロナ前	24,500 回 県主催:R5	 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	2,154 万枚 R5	 -  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	49,250 時間 これまでの合計	 -  作業時間縮減、資源の最適配分

4 結果を踏まえた今後の取組

- プランに基づく取組により、オンライン申請可能手続数の拡大や電子納付の開始、県庁内業務の効率化等、デジタル化を一定程度進展させることができたが、一方で、未だ手続等に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、県民等がデジタル化の恩恵を十分実感できていないという課題がある。
- こうしたことから、今年度から取り組む新たなプランにおいて、県庁業務の局面ごとに設定した各プロジェクトに基づき、実感につながるファクトの出現に向け取組を実施していく。
- また、取組に係るコストの縮減やより高い効果の産出にむけて取り組む必要がある。

【参考】 [広島県行政デジタル化推進アクションプラン（R6.2改訂）](#) の取組

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"> ● 行政手続等のオンライン化の更なる充実 <ul style="list-style-type: none"> ・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 ● 電子申請等手続におけるU I ・U X*の改善 <ul style="list-style-type: none"> ・A I活用等による申請しやすさの改善 ・スマートフォン講習会等によるデジタル活用支援 ● キャッシュレス決済の拡大

※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

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"> ● 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"> ・手続処理における一気通貫のデジタル化 ・A I、R P Aの活用 ● アナログ規制見直しによるデジタル技術活用の拡大 ● 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"> ・オープンデータの推進

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