

# 広島県行政デジタル化推進アクションプラン

広島県

令和3年8月

# 目 次

## I 総論

|    |                       |   |
|----|-----------------------|---|
| 1  | 趣旨                    | 1 |
| 2  | 広島県のこれまでのデジタル化の取組     | 1 |
| 3  | 広島県における行政デジタル化の目指す姿   | 2 |
| 4  | アクションプランの計画期間         | 2 |
| 5  | アクションプランの到達目標（令和5年度末） | 2 |
| 6  | アクションプランでの取組の基本的な考え方  | 2 |
| 7  | 取組内容                  | 3 |
| 8  | アクションプランの位置づけ         | 3 |
| 9  | アクションプランの推進体制         | 3 |
| 10 | 行政デジタル化の推進に向けて        | 3 |

## II 各論

|   |                                       |    |
|---|---------------------------------------|----|
| 1 | <b>プロジェクト1</b> : いつでもどこでも簡単手続         | 5  |
| 2 | <b>プロジェクト2</b> : データをより身近に            | 9  |
| 3 | <b>プロジェクト3</b> : ワークスタイル変革で充実のサービス提供  | 12 |
| 4 | <b>下支えプロジェクト1</b> : 県内のデジタル化をしっかりと支える | 15 |
| 5 | <b>下支えプロジェクト2</b> : 強固なセキュリティで積極ガード   | 18 |

# 広島県行政デジタル化推進アクションプラン

## I 総論

### 1 趣旨

- 新型コロナウイルス感染症禍の下、「新しい生活様式」に対応するために、行政をはじめ、「社会全体のデジタル化」が強く求められている。
- 本県においては、WEB会議システムやテレワークなど、業務効率化の観点から、全国に先駆けて様々な取組を進めてきたが、行政手続のオンライン化や県保有データの利活用などは、まだ十分とは言えない状況である。
- こうしたことを踏まえ、デジタル技術やデータを活用して、県民の利便性の向上を図り、より質の高い行政サービスへとつなげていけるよう、アクションプランを策定し、県庁のデジタル化を強力に推進していく。

### 2 広島県のこれまでのデジタル化の取組

#### (1) 現状

ICTを活用した業務効率化の観点を中心に、様々な取組を実施してきた。

これらの取組の一部は、県庁内において浸透するのみならず、全国における行政デジタル化のリーディングケースとなっているものもある。

| 項目               |                | 実績 (R2)                 |                               |
|------------------|----------------|-------------------------|-------------------------------|
| 県民利便向上           | オンライン申請        | 電子申請システムを運用             | 81手続                          |
|                  | オープンデータ        | 県ホームページ上にカタログサイトを作成し、公開 | 79データ公開                       |
| 業務効率化<br>(働き方改革) | テレワーク          | 全職員へのモバイル端末配備により実施環境を整備 | テレワーク実績 (R2)<br>3,438人/4,334人 |
|                  | WEB会議          | WEB会議システムにより各種会議・協議に活用  | 約25,000回開催                    |
|                  | ペーパーレス会議       | タブレットやモバイル端末等により会議を実施   | 県議会本会議・委員会, 経営戦略会議等で実施        |
|                  | 定型的業務効率化       | 一部業務でRPAを導入             | 導入実績 16業務                     |
| デジタル基盤構築         | デジタルインフラの統一的管理 | 他団体とシステムを共同で利用          | 5システムで共同利用                    |
|                  | 情報人材の確保        | 専門職として情報職を採用            | 採用実績 (R3.4)<br>4人             |

## (2) 課題

- 業務効率化に資する取組が多く、直接的に県民の利便性向上に直結していない。
- アナログを残し、デジタルの取組を介在させる変化にとどまっており、デジタル化の効果を十分に発揮しきれていない。
- 様々な取組により、職員の意識変容など、行政デジタル化の素地はできつつあるものの、一部の改革にとどまっており、行政の仕事のやり方を抜本的に変革するという状態に至っていない。

## 3 広島県における行政デジタル化の目指す姿

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やデータが、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。

- 県民や事業者が、リアルのみならず、場所・時間の制約なく、バーチャルな空間でも自らの望むサービスを楽しむことができる。
- データのポテンシャルが効果的に活用され、地域社会に多様な価値・サービスが創出されている。
- 職員がデジタル技術やデータを活用し、効率的かつ多様な働き方を行うことで、県民の望むより質の高いサービスを提供できている。

## 4 アクションプランの計画期間

令和3年度から令和5年度までの3年間とする。

## 5 アクションプランの到達目標（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。

## 6 アクションプランでの取組の基本的な考え方

県民の利便性向上、サービス向上の視点を強く持ち、デジタル技術を活用し、直接的に県民に影響のあるサービスやおもてなし、新たな価値創造につながる取組に重点を置き、取組を進める。

## 7 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、デジタル化を加速する。
- デジタル化を進めつつも、いつも県民に寄り添っているような、「フレンドリー県庁」の実現に向けて取り組む。

| プロジェクト名          |                         | 主な具体項目   |
|------------------|-------------------------|--|
| 1                | いつでもどこでも<br>簡単手続        | <u>全ての県民に優しい行政手続を実現</u> <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               | <u>埋もれた資源を使える資源に</u><br><u>～施策立案，地域課題解決にデータを活用</u> <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<br>充実のサービス提供 | <u>県庁もフレンドリーにデジタルシフト</u> <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>   |
| デジタル<br>化下<br>支え | 1 県内のデジタル化を<br>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<br>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）の対応</li> </ul>   |

## 8 アクションプランの位置づけ

本アクションプランは、「デジタルインフラに係るガバナンスの徹底・強化方針（令和3年2月策定）」を発展させたものであり、官民データ活用推進基本法第9条に基づく計画と位置づける。

## 9 アクションプランの推進体制

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んでいく。

## 10 行政デジタル化の推進に向けて

県職員が一丸となって行政デジタル化を推進し、DXへとつなげていくことを県民にアピールするため、「県民サービスの目指す姿」、「職員の心構え」、「最優先アクション」を明記した「広島県行政DX推進宣言」をする。

# 広島県行政DX推進宣言

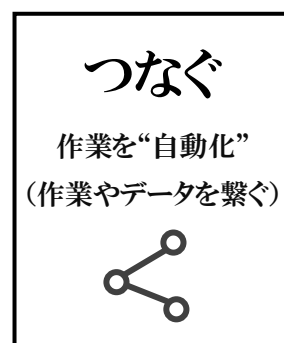
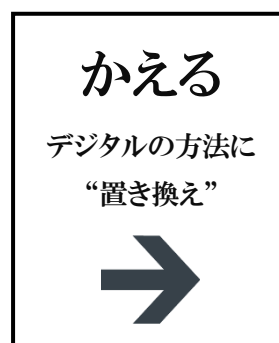
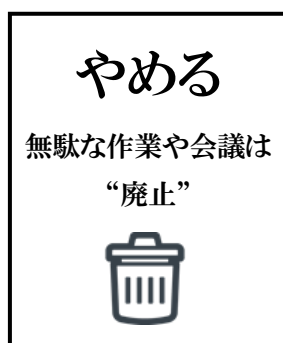
広島県は、デジタル技術やデータを活用して、業務の効率やサービスの質を高め、行政サービスに変革を起こします。

また、行政のデータをオープンにすることにより、企業や行政のイノベーションを推進します。

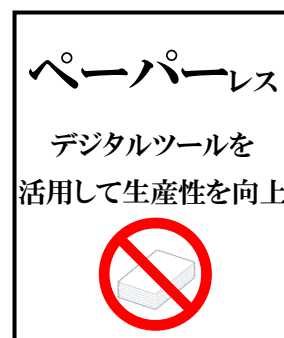
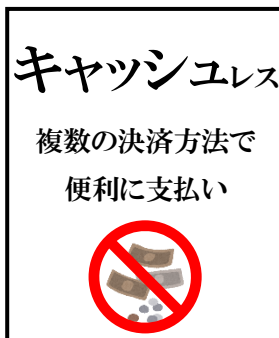
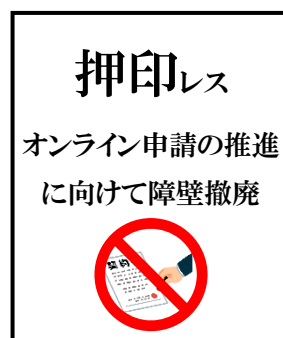
## ■1 県民サービスの目指す姿



## ■2 県職員の心構え



## ■3 最優先アクション



## Ⅱ 各 論

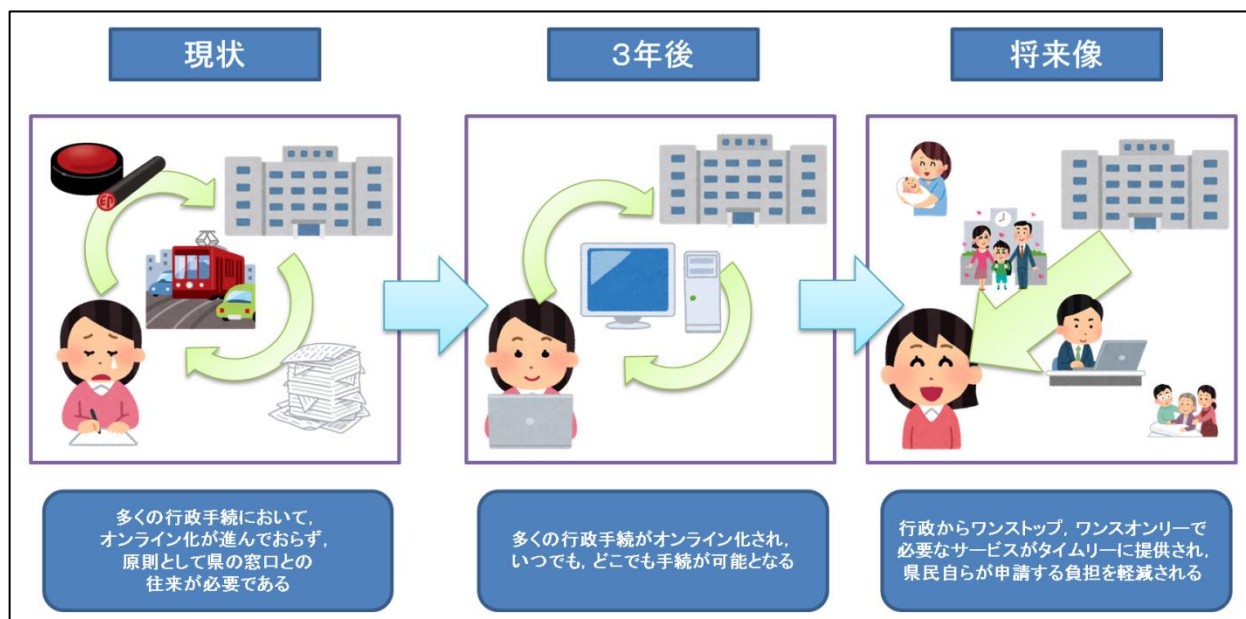
### 1 プロジェクト1 : いつでもどこでも簡単手続

#### (1) 概 要

- 県民・事業者が必要な行政手続を、時間や場所にかかわらず、いつでもどこでも誰でも簡単に、スマートフォンなどを利用してオンラインで行え、サービスを楽しむ環境を構築する。

また、将来的には、県民が望む分野において、自ら申請する負担を軽減することを目的に、行政からワンストップ<sup>※1</sup>、ワンスオンリー<sup>※2</sup>に必要なサービスがタイムリーに提供される状態を目指す。

- 県民が利用する県立施設において、キャッシュレス決済を可能とすることで、サービスを向上させる。



#### (2) 現状と課題

- ・ 各種申請様式などに押印が必要とされている事務が数多くあり、書面提出、書面審査が必要な状態となっている。
- ・ 電子申請システムは構築されているものの、オンライン申請可能な行政手続が限定的であり、県民が十分な恩恵を享受できていない。
- ・ 電子申請システムでの申請手数料の納付や県立施設の入館料等がキャッシュレス決済に対応しておらず、対面、接触が必要となっている。

※1 1か所でサービスを完結すること

※2 一度提出した情報は再提出不要とすること

### (3) 取組目標

| 項目                                  | 現状<br>(R 2年度)         | 目標                      |                         |                           |
|-------------------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|---------------------------|
|                                     |                       | R 3年度                   | R 4年度                   | R 5年度                     |
| 行政手続のオンライン化率<br>(主要109手続(年間200件以上)) | —                     | 42手続<br>/109手続<br>(39%) | 83手続<br>/109手続<br>(76%) | 109手続<br>/109手続<br>(100%) |
| オンライン申請時のフォロー                       | —                     | —                       | AIチャット<br>ボットの導入        | サポート体<br>制の拡充             |
| 県立施設入館料等のキャッシュレス決済化率(集客施設の入館料等)     | 5施設/14<br>施設<br>(36%) | 9施設/14<br>施設<br>(64%)   | 14施設/14<br>施設<br>(100%) | —                         |

### (4) 取組の内容詳細

| 取組の方向性             | 具体の取組  |
|--------------------|--|
| ①主要行政手続のオンライン化の推進  | ア 申請書等の押印の廃止<br>イ 主要行政手続のオンライン化<br>ウ 電子収納の実施 |
| ②オンライン申請サポートの充実    | ア フレンドリーなシステムの構築                             |
| ③県立施設のキャッシュレス決済の推進 | ア 県立施設入館料等のキャッシュレス化                          |

#### ① 主要行政手続のオンライン化の推進

##### ア 申請書等の押印の廃止

- 行政手続のオンライン化を進めていくため、県に提出する書類について、国の法令によるものや印鑑証明書の添付による印影確認を行っているものを除き、原則として令和3年8月1日から押印を廃止する。

##### イ 主要行政手続のオンライン化

- 県民の利便性向上を図るため、届出件数の多い主要109手続(年間200件以上)について、オンライン申請を実現する。
- また、主要事務以外についても、条件面の整備等を行い、可能な限りオンライン化を推進する。
- オンライン申請に際して、本人確認のツールとなるマイナンバーカードについて、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。

##### ウ 電子収納の実施

- オンライン上で手数料その他の支払いが完結できるよう、電子申請システムで、電子収納(ペイジー)を可能とする。
- 電子収納方法は、クレジットカードやQRコード<sup>※1</sup>など多様な決済手段の拡大を検討していく。

※1 QRコードは(株)デンソーウェーブの商標登録です



## ② オンライン申請サポートの充実

### ア フレンドリーなシステムの構築

- すべての人が円滑に、スマートフォンなどを利用してオンライン申請を実施できるよう、利用者に配慮した分かりやすい入力画面を構築する。
- AIチャットボット<sup>※1</sup>の実装や身近な携帯電話ショップなどでの申請ヘルプなどで、オンライン申請をサポートする。
- デジタル利用に不安のある高齢者等の不安解消に向けて、国の補助事業である「デジタル活用支援推進事業」による講習会を効果的に活用する。

## ③ 県立施設のキャッシュレス決済の推進

### ア 県立施設入館料等のキャッシュレス化

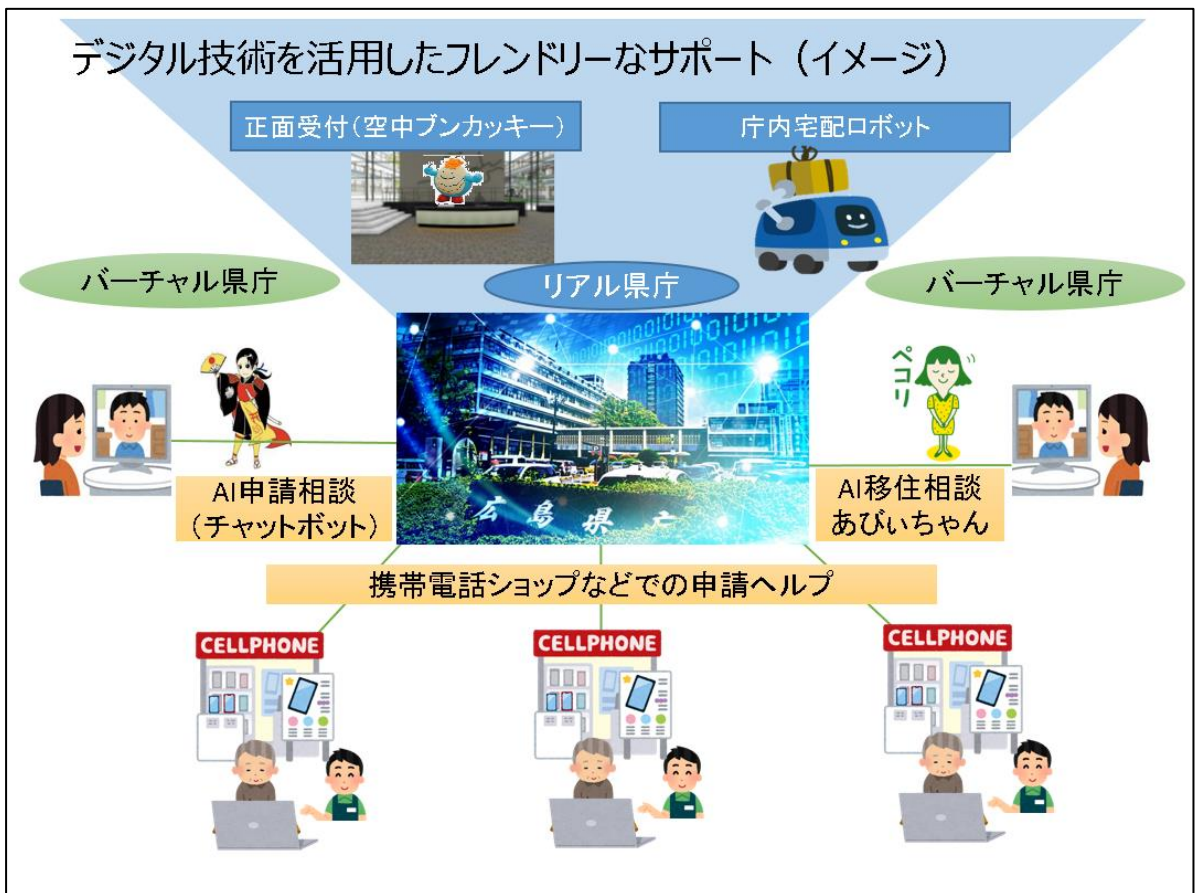
- 利用者の利便性向上, 非接触, インバウンドによるおもてなし向上のため, 県立施設の入館料等におけるキャッシュレス決済を推進する。
- 一般利用, 観光利用の多い施設から導入を進め, 順次拡大していく。

---

※1 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

(5) スケジュール

| 項目                 | R 3年度  | R 4年度   | R 5年度   |
|--------------------|--|---|---|
| ①主要行政手続のオンライン化の推進  | <p>県の権限で可能な押印の廃止<br/>(約 1,500 件)</p> <p>42 手続/109 手続の電子化を完了</p> <p>電子収納 (ペイジー) の実装</p> | <p>法令に基づく押印の順次廃止</p> <p>83 手続/109 手続の電子化を完了<br/>(電子収納開始)</p> <p>クレジットカードやQRコードなど、多様な決済手段の拡大</p> | <p>109 手続/109 手続の電子化を完了<br/>(年間申請件数 200 件以上の行政手続全て)</p> |
| ②オンライン申請サポートの充実    | <p>AIチャットボットの検討・開発・実証実験</p>  | <p>改善・本格運用</p>  |   |
| ③県立施設のキャッシュレス決済の推進 | <p>対象施設の選定・課題整理・キャッシュレス決済の導入</p>   |   |   |



## 2 プロジェクト2：データをより身近に

### (1) 概要

○ 県は、保有する情報やデータを活用しやすい形式で管理し、施策立案や行政サービスの質の向上、地域課題の解決のために有効活用する。

また、民間企業等や県民の利用ニーズの高いものから積極的に公開し、民間企業等や県民の活用を促すことにより、民間企業等による新ビジネス創出、県民の生活の質の向上に貢献する。

### (2) 現状と課題

- ・ 県は保有している様々な情報やデータを、必ずしも活用しやすい形式で管理・公開できていない。
- ・ 業務プロセスがデジタル技術やデータの活用を前提としたものではないことや、活用するための知識やスキルが十分でないなどの理由から、施策や行政サービスの質の向上、地域課題の解決のためにデータを活用できていない。

### (3) 取組目標

| 項目                      | 現状<br>(R 2年度)        | 目標           |           |        |
|-------------------------|----------------------|--------------|-----------|--------|
|                         |                      | R 3年度        | R 4年度     | R 5年度  |
| データ活用研修の受講者数<br>(県及び市町) | —<br>(未実施)           | 1,000人       | 1,000人    | 1,000人 |
| 県保有データの公開数              | 国推奨基本<br>データ<br>(一部) | 国推奨基本<br>データ | ニーズに応じて公開 |        |
| 県内市町との連携                | 8/23市町               | 23/23市町      | —         | —      |

### (4) 取組の内容詳細

| 取組の方向性                      | 具体的取組   |
|-----------------------------|---|
| ①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 | ア データの取扱いルールの整備<br>イ 保有データの棚卸し、利用ニーズの把握<br>ウ 戦略的なデータの取得・活用・公開 |
| ②データ連携基盤の整備                 | ア 分野ごとのデータ基盤の整備<br>イ 様々な分野のデータにアクセスできるデータ連携基盤の整備              |
| ③データの力を発揮できる仕事の仕方へ改革        | ア デジタル化を前提としたBPRの推進<br>イ データ活用による施策展開                         |
| ④データ活用人材の育成                 | ア 県及び市町の職員向け研修の実施   |

### ① 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

#### ア データの取扱いルールの整備

- ・ 県職員がデータを扱う（作成，管理，利用するなど）際のルールを整備し，職員の理解を醸成する。
- ・ 県が保有するデータの公開に関するルールを整備し，利用者の理解を醸成する。

#### イ 保有データの棚卸し，利用ニーズの把握

- ・ 県が保有するデータについて，項目，データ形式，更新頻度等を整理する。
- ・ 施策立案や行政サービスの企画，地域課題の解決に活用が期待されるデータについて，先行的な取組や庁内意見照会等を踏まえ，把握をする。

#### ウ 戦略的なデータの取得・活用・公開

- ・ 施策立案や行政サービスの企画，地域課題の解決に活用が期待されるデータのうち，県が保有しているデータについては，積極的に公開する。  
また，県が保有していないデータについては，その取得を検討する。
- ・ 保有するデータを施策立案や行政サービスの企画，地域課題の解決に積極的に活用する。

### ② データ連携基盤の整備

#### ア 分野ごとのデータ基盤の整備

- ・ 土木建築分野，地域交通分野などの施策立案や地域課題解決に活用するデータを格納する分野ごとのデータ基盤を整備する。

#### イ 様々な分野のデータにアクセスできるデータ連携基盤の整備

- ・ 分野をまたがる施策立案や地域課題の解決，新しいビジネスの創出に活用が期待される様々な分野のデータにアクセスできるデータ連携基盤を整備する。

### ③ データの力を発揮できる仕事の仕方へ改革

#### ア デジタル化を前提としたBPR<sup>※1</sup>の推進

- ・ デジタルデータの存在を前提に，定型的業務において，RPA<sup>※2</sup>といったデジタル技術を活用することにより業務効率化を図り，より県民ニーズの高い施策領域に最適な資源配分を行う。

#### イ データ活用による施策展開

- ・ デジタルデータの集積により，AI<sup>※3</sup>といったデジタル技術を活用することで，より容易かつ詳細にデータ分析，予測が可能となることから，そこから得られるエビデンスをもとに施策を展開する，EBPM<sup>※4</sup>やデジタルマーケティング<sup>※5</sup>を推進していく。

※1 Business Process Re-engineeringの略。現在の業務内容やフローを根本的に見直し，業務の流れを再構築すること

※2 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

※3 Artificial Intelligenceの略。人の知的行動をコンピュータに行わせる技術のこと

※4 Evidence-Based Policy Makingの略。統計データなどの合理的な根拠や証拠に基づいて，政策を立案すること

※5 様々なデジタル技術やデータ，メディアを活用して商品やサービスの広報・訴求を行うこと

#### ④ データ活用人材の育成

##### ア 県及び市町の職員向け研修の実施

- ・ 県及び市町の職員を対象に、日常業務のデータを活用するために必要な知識や習慣を身に着けるための研修を実施する。

#### (5) スケジュール

| 項目                          | R 3 年度             | R 4 年度                 | R 5 年度      |
|-----------------------------|--------------------|------------------------|-------------|
| ①県保有データの活用しやすい形式での保有，積極的な公開 | 県保有データの公開、更新（随時）   |                        |             |
| ②データ連携基盤の整備                 | データ P F の設計        | データ P F の整備            | データ P F の運用 |
| ③データの力を発揮できる仕事の仕方へ改革        | デジタル技術を活用した業務改善の実施 |                        |             |
|                             | 企画部門職員へ研修を実施       | A I 等を活用した E B P M の実施 |             |
|                             | デジタルマーケティングの実施     |                        |             |
| ④データ活用人材の育成                 | 企画部門職員へ研修を実施       | 全部局の職員へ研修を実施           |             |

### 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

#### (1) 概要

- ペーパーレス化やコミュニケーションツールの充実等のオフィス環境のデジタル化により、業務の内容や職員の状況に応じて、業務のしやすい働き方を選択できる、成果の出しやすいワークスタイルに変革する。
- また、AIやRPAを活用して、定型的業務に要する時間を削減すること等により、最適な資源配分を行うことで、充実したサービス提供につなげる。
- 加えて、デジタル技術を活用し、来庁者へのおもてなし機能の充実を図る。

#### (2) 現状と課題

- ・ 紙書類を前提とした業務が、デジタル化への移行やテレワーク等、自席以外での業務実施が困難な要因となっている。
- ・ 定型的業務に多くの時間を要しており、改善を検討する必要がある。
- ・ 県民が利用する県庁舎に、デジタル技術を活用することで、来庁者にやさしくフレンドリーな庁舎とする必要がある。

#### (3) 取組目標

| 項目                           | 現状<br>(R 2年度)                        | 目標                      |       |       |
|------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|-------|-------|
|                              |                                      | R 3年度                   | R 4年度 | R 5年度 |
| テレワークの定着率                    | 約79%<br>(3,438人<br>/4,334人)          | 利用したい職員がいつでも<br>取得可能な状態 |       |       |
| コピー利用枚数 (本庁)<br>※公表・配布用資料を除く | 公表・配布用<br>資料を除く<br>利用枚数<br>(1,552万枚) | ▲70%                    | ▲90%  | ▲90%  |
| デジタル技術を活用した<br>業務改善数         | 9件                                   | 10件程度                   | 10件程度 | 10件程度 |

#### (4) 取組の内容詳細

| 取組の方向性           | 具体の取組   |
|------------------|---|
| ①オフィス環境のデジタル化    | ア オフィス環境の改善<br>イ ペーパーレス・ペーパーストックレス促進<br>ウ コミュニケーションツールの充実 |
| ②デジタル技術を活用した業務改善 | ア デジタル化を前提としたBPRの推進                                       |

##### ① オフィス環境のデジタル化

###### ア オフィス環境の改善

- ・ 意欲的かつ効率的に職務に取り組めるよう、執務空間へのユニバーサルレイアウトの導入や最適な什器の配置により、業務のしやすいオフィス環境を整える。

イ ペーパーレス・ペーパーストックレス促進

- ・ 電子データの優位点である文字情報の検索機能を有効活用できる電子文書化ソフトを導入し、円滑なペーパーストックレスを推進する。
- ・ 新たな紙資料の発生を抑制するため、ペーパーレス会議システムの運用や共用スペースへのディスプレイ配置等の環境整備を実施する。

ウ コミュニケーションツールの充実

- ・ 多種多様な働き方の実現を進めるため、WEB会議システムやインスタントメッセージなどのツールの積極的な利用を推進していく。
- ・ 先進的なデジタル技術についても情報収集を行い、利便性の高いツールは積極的に導入する。
- ・ 庁舎案内にサイネージ<sup>※1</sup>などデジタル技術を導入し、来庁者に分かりやすい適切・親切な案内を実現する。

② デジタル技術を活用した業務改善

ア デジタル化を前提としたBPRの推進（一部再掲）

- ・ デジタル化を前提とした業務の見直しや標準化に取り組み、AIやRPAといったデジタル技術の活用により業務効率化を図り、より県民ニーズの高い施策領域に最適な資源配分を行う。
- ・ 現在実施しているRPAの業務などについて、実施効果、課題などを検証した上で、広く活用を図っていく。

(5) スケジュール

| 項目               | R3年度                       | R4年度 | R5年度 |
|------------------|----------------------------|------|------|
| ①オフィス環境のデジタル化    | 順次、ユニバーサルレイアウトの導入、最適な什器の配置 |      |      |
|                  | 電子文書化ソフト導入、ペーパーレス会議システムの運用 |      |      |
|                  | 新たなコミュニケーションツールの情報収集・検討、導入 |      |      |
| ②デジタル技術を活用した業務改善 | デジタル技術を活用した業務改善の実施         |      |      |

※1 看板・標識のこと

## オフィス環境の整備コンセプト

### ➤ Choice

・業務のしやすい働き方を選択することができる環境

### ➤ Communication

・部署、外部を問わず、コミュニケーションがとりやすい環境

### ➤ Creative

・高いモチベーション、リチャージ、集中力の向上が実現できるクリエイティブな環境

### ➤ Comfortable

・きれい、明るい、相談しやすい快適でストレスフリーな環境

### ➤ Challenge

・状況や場所の制約に捉われない働き方にチャレンジ

・頻繁なコミュニケーション、多様なコラボレーションを通じた新たな取組にチャレンジ

・成果獲得に向けて高いモチベーションで仕事にチャレンジ

・ストレスを軽減し効率よく仕事にチャレンジ





#### 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

##### (1) 概 要

- 行政の情報化に関する高い専門性を有し、多様な行政課題に対応できる情報システム人材について、県と市町の役割分担も踏まえながら、外部人材の登用による即戦力化及び新卒・社会人採用による内製化等、県・市町共同で情報人材確保・育成の仕組みを構築する。
- 情報システムの運用、新規調達、更改にあたり、他自治体との共同調達・共同利用を見据えた全体最適化の観点から投資・効果・リスクの検討、チェックを行い、その投資効果の最大化を図っていく。
- テレワークやオンライン教育など、「新しい生活様式」の実践に向けて必要となる情報通信基盤の整備を進めていく。

##### (2) 現状と課題

- ・ 広島県のデジタル化～DXを進め新たな価値を地域に還元していくためには、県と各市町が一体となってデジタル化を進めていく必要があるが、DXを進めるために必要な情報システム人材が県・市町ともに不足しており、求める情報システム人材の定義及びその確保・育成の手法などについても確立されていない。
- ・ 個別情報システムにおいて、従来の業務の進め方に固執し、独自の機能や仕様を多く盛り込む等によって汎用性が失われ、他県等との共同利用ができない、受注業者の固定化に繋がるベンダーロックイン<sup>※1</sup>を生じさせやすい等、結果的に多額の開発コスト及び運用コストを要しているのではないかと思われる。
- ・ 光ファイバ等の情報通信基盤の整備について、民間事業者による光ファイバ等の整備がなされていない過疎地域・離島等の地域においては、当該地域を有する自治体が国の補助事業である「高度無線環境整備推進事業」などを活用して整備してきた。令和2年度においては、新しい生活様式の実践に必要な光ファイバの整備や増速化のうち、国庫補助の対象とならない整備を行う市町に対し、県独自の補助制度を時限的に創設した。

今後は、市町において情報通信基盤が整備された後の通信設備の維持管理及び更新のあり方を整理する必要がある。

---

<sup>※1</sup> 特定の企業の製品やシステムなどに囲い込まれ、他社の参入が困難である状態のこと

### (3) 取組目標

| 項目                          | 現状<br>(R 2年度)             | 目標                             |       |       |
|-----------------------------|---------------------------|--------------------------------|-------|-------|
|                             |                           | R 3年度                          | R 4年度 | R 5年度 |
| 情報システム人材の状況                 | 取組なし<br>(県：情報職<br>採用試験実施) | 県と市町共同の情報人材研究会の<br>検討結果を踏まえて設定 |       |       |
| 情報システムの他団体との共同<br>調達・共同運用状況 | 5システム                     | 仕様検討・開発                        |       | 6システム |
| 情報通信基盤の整備済市町 <sup>※1</sup>  | 9市町                       | 23市町                           | —     | —     |

### (4) 取組の内容詳細

| 取組の方向性                     | 具体の取組                                   |
|----------------------------|---|
| ①県と市町共同の情報システム人材の<br>確保・育成 | ア 市町との情報人材研究会の実施                        |
| ②デジタルインフラの統一的管理            | ア 情報システムに係る投資効果の最適化<br>イ 情報システムの共同利用の促進 |
| ③情報通信基盤の整備                 | ア 県内における光ファイバ等の整備<br>イ 情報通信基盤の適正な維持管理   |

#### ① 県と市町共同の情報システム人材の確保・育成

##### ア 市町との情報人材研究会の実施

- ・ オール広島県で優秀な人材を確保・育成するため、市町との情報人材研究会を立ち上げ、定期的に意見交換を行い、市町を支援する。
- ・ 研究会において、人材確保計画及びその手法、キャリアパスなどについて意見交換し、確保・育成につなげる。

#### ② デジタルインフラの統一的管理

##### ア 情報システムに係る投資効果の最適化

- ・ 情報システムについて、単に個別の最適化を図るのみならず、全ての情報システムにおいて他団体との統一化や共同利用、クラウド化を原則とした調達を推進するなど、情報システム全体の最適化を徹底する。

##### イ 情報システムの共同利用の促進

- ・ 行政サービスの迅速かつ簡便な提供を実現するとともに、効率化により生み出された人的・経費的な資源を再配分して活用するため、情報システムの標準化・共同利用を進める。
- ・ 市町に関する業務については、そのシステムの統一・標準化が国の主導により進められているが、県内市町においてその導入が着実に進捗するように、支援する。

<sup>※1</sup> 市町が要望する地域が全て整備済である数

### ③ 情報通信基盤の整備

#### ア 県内における光ファイバ等の整備

- ・ 令和3年度末までに、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するよう、対応実施市町への助言及び支援を実施する。

#### イ 情報通信基盤の適正な維持管理

- ・ 光ファイバ等の情報通信基盤の維持管理や更新が適切に行われるように、市町の意見を聴きながら、国への要望など必要な支援を実施する。

### (5) スケジュール

| 項目                         | R3年度           | R4年度                     | R5年度                |
|----------------------------|----------------|--------------------------|---------------------|
| ①県と市町共同の情報システム<br>人材の確保・育成 | 情報人材<br>研究会の開催 | 情報人材研究会の<br>検討結果を踏まえて設定  |                     |
| ②デジタルインフラの<br>統一的管理        | 共同化調査・<br>方針整理 | 共同化<br>仕様整理              | 共同化<br>調達           |
|                            |                |                          | システム共同化<br>(順次対象拡大) |
| ③情報通信基盤の整備                 | 光ファイバ整備<br>支援  | 情報通信基盤の維持管理等に関する<br>市町支援 |                     |

## 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

### (1) 概 要

- 県が保有する個人情報等を含む多種多様かつ大量の情報資産について、情報漏えい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ていく。
- 大規模災害や故障による情報システムの停止等に対し、事前に体制や対応手順等を定めることにより、県民への影響を最小限に留め、早期復旧を図る。

### (2) 現状と課題

- ・ 「新しい生活様式」への対応など、新たな技術やシステム開発によって県民サービスの向上に繋げるためのデジタル化が必要となるなか、県民の信頼を損なう情報漏えい事案等の発生については、徹底的に抑止しなければならない。
- ・ 社会や生活環境の変化、災害に適応し、最も効果的・効率的な対策のあり方について、検討・検証を行うとともに、機密性、完全性及び可用性を担保する不断の取組を継続していく必要がある。

### (3) 取組目標

| 項 目                 | 現状<br>(R 2年度) | 目標    |       |       |
|---------------------|---------------|-------|-------|-------|
|                     |               | R 3年度 | R 4年度 | R 5年度 |
| セキュリティインシデント事案の発生件数 | 0件            | 0件    | 0件    | 0件    |

### (4) 取組の内容詳細

| 取組の方向性            | 具体的取組   |
|-------------------|---|
| ①強固なセキュリティ対策の実施   | ア 情報セキュリティクラウドの再構築<br>イ 各システムへのゼロトラストの考え方に即したセキュリティ対策の導入<br>ウ EDR (Endpoint Detection and Response) の導入 |
| ②業務継続計画 (BCP) の対応 | ア 災害等の際における速やかな対応   |

#### ① 強固なセキュリティ対策の実施

##### ア 情報セキュリティクラウドの再構築

- ・ 現在よりもさらに強固なセキュリティ対策を講じられるよう、更新時期を迎える情報セキュリティクラウドの再構築、ネットワークの三層分離のあり方の見直し等を行う。

##### イ 各システムへのゼロトラストの考え方に即したセキュリティ対策の導入

- ・ 庁内ネットワークについて、従来の外部との境界防御型のセキュリティ対策に加え、内部も含めた全てのネットワーク通信を確認することで、脅威を防止する「ゼロトラスト・セキュリティ」を導入する。

ウ EDR (Endpoint Detection and Response) の導入

- ・ 庁内に入り込んだコンピュータウイルスなどのサイバー攻撃に対応するため、コンピュータシステムのエンドポイント(ユーザ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EDR (Endpoint Detection and Response) の導入を行う。

② 業務継続計画 (BCP) の対応

ア 災害等の際における速やかな対応

- ・ 大規模災害や深刻なシステム障害などにより、情報システムの停止等が発生した場合においても、その影響を最小限にして、かつ早急な復旧が図れるよう、事前に体制や対応手順を定めた業務継続計画 (BCP) を運用する。

(5) スケジュール

| 項目                | R 3 年度           | R 4 年度         | R 5 年度 |
|-------------------|------------------|----------------|--------|
| ①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 |                |        |
|                   | 詳細設計             | システム構築         | システム運用 |
|                   | ゼロトラスト・セキュリティの導入 |                |        |
|                   | 詳細設計             | 更新ごとに個別システムに適用 |        |
|                   | EDRの導入           |                |        |
|                   | 検討・設計            | 導入・運用開始        |        |
| ②業務継続計画 (BCP) の対応 | BCPの確認, 見直し      |                |        |