

和歌山県庁DX推進本部会議 資料

本県の行政DX（デジタル・トランスフォーメーション）の必要性 及び推進に係る基本的考え方

中長期的な変化・リスク

① 少子化・人口減少という構造変化に適応できないことによる行政能力・機能の低下

- ・ 本県の若年層の減少は深刻（例：出生数は17,974人（1970年）→9,566人（2000年）→5,732人（2020年））
- ・ 職員構成の変化とライフスタイルの多様化（介護・出産・子育て等）
〔定年延長による高齢層職員は増加する見込み。女性職員の増加に伴い妊娠・出産期の不在も増加傾向あわせて、仕事・家庭のバランスに対する価値観はより多様化。介護・出産・子育て等との両立がなければ職員の確保が困難に〕
- ・ 専門技術を有する人材の活用が全国的に困難化。専門性を活かさない業務の存在がモチベーションの低下要因に
→ 時間の制約を受ける職員が増加しても、多様性を包摂し、各職員の能力が発揮される環境の整備が必要

② 大規模災害・感染症による行政機能の停止・停滞

- ・ 南海トラフ巨大地震の発生確率は今後30年間で70～80%
→ 危機管理部局のみならず、幅広い部局において行政能力の持続可能性・復元性を高めることが必要

③ 社会全体のデジタル化に対応できない行政に対する信頼の喪失

- ・ デジタル・サービスを使い慣れた住民からは、行政サービスは不便なものを受け止められるおそれ
→ 住民生活・企業活動のデジタル活用に即して、行政運営におけるコミュニケーションのあり方を見直す必要

変化・リスクが顕在化すれば、行政の機能不全に陥るおそれ



行政サービス提供体制を県民の期待に応えられる持続可能なものにするために、早期に建設的・計画的に対応に着手する必要

デジタルを前提とした強靱な行政運営の必要性

行政のあり方を全面的にデジタルを前提としたものへと移行する **DX**（デジタル・トランスフォーメーション）を推進する

【変化・リスクへの対応を可能にする行政DXへ】

- ① **少子化・人口減少という構造変化に適応できないことによる行政能力・機能の低下** → **柔軟性**
 - ・ デジタルを前提に効率化・省力化を図り、職員が創意工夫をこらす業務に注力できる環境とし、課題への対応力を向上させる
- ② **大規模災害・感染症による行政機能の停止・停滞** → **復元性**
 - ・ コミュニケーションを円滑化し、災害・感染症など平常時と異なる環境でも情報を共有し、業務遂行できる体制を確保
- ③ **社会全体のデジタル化に対応できない行政に対する信頼の喪失** → **UI・UX、利便性**
 - ・ 広く利用されているデジタル・サービスの利便性にも劣らない、住民・事業者の期待に応えるUI・UXの実現を目指す

【新たに行政DXを進めることの方針】

- ✓ これまでの行政改革は、財政効果の捻出を目標として、業務量の析出と定員削減に重点が置かれたが、業務改革が各部署・各職員の負担軽減につながらず、業務のあり方を見直す持続的・自発的な改善志向が定着していない点が課題。
- ✓ 今後、地方公共団体による経営資源の確保が急速に難しくなることを想定すると、本県が将来にわたりその役割を果たしていくためには、人的資源を真に必要な業務に充て、その知識・経験を最大限引き出す取組を、持続的に各方面で展開する必要がある。
- ✓ デジタル信号では物を運ぶことはできないかもしれないが、物の運び方を変えることはできる。同様に、デジタル技術を前提に業務の進め方を変え、デジタル技術で処理できる業務を省力化すれば、職員は職員でなければならない業務に注力することができ、県庁組織の課題解決能力を高めることができる。また、今後求められる多様性を包摂する働き方は、デジタル技術を活用した円滑なコミュニケーションによって実現する。このような観点から、デジタル技術を最大限活用することを前提とした行政運営へと移行するための取組を積極的に推進する。

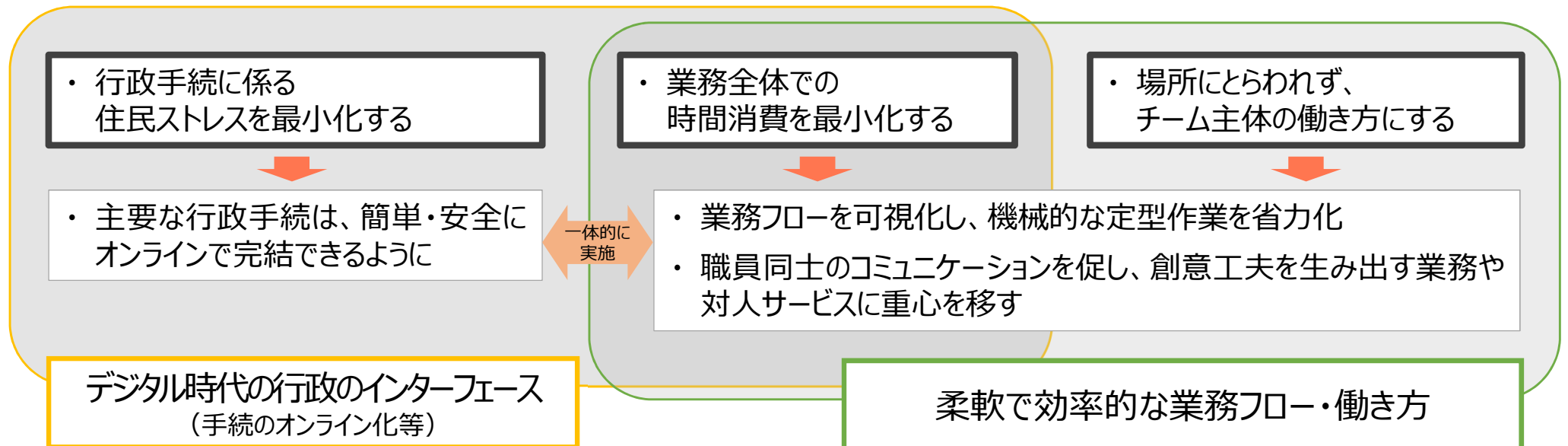
本県の行政DXのビジョン（重視する3つの価値）

行政DXで何を実現するのか

- 組織の柔軟性・復元性を高め、時代に即した利便性を備えた新しい行政運営を、デジタル技術・サービスの活用を通じて実現することが必要。このため、次の1～3の価値の実現に重点を置き、各種取組を進める。

重視する3つの価値

1. **行政手続きに係る住民ストレスの最小化**【UI・UXに資源投入】
2. **業務全体での時間消費の最小化**【データフローを最適化（業務再構築）】
3. **“場所にとらわれず、チーム主体の働き方”に資する業務環境**【快適で活発なコミュニケーション】

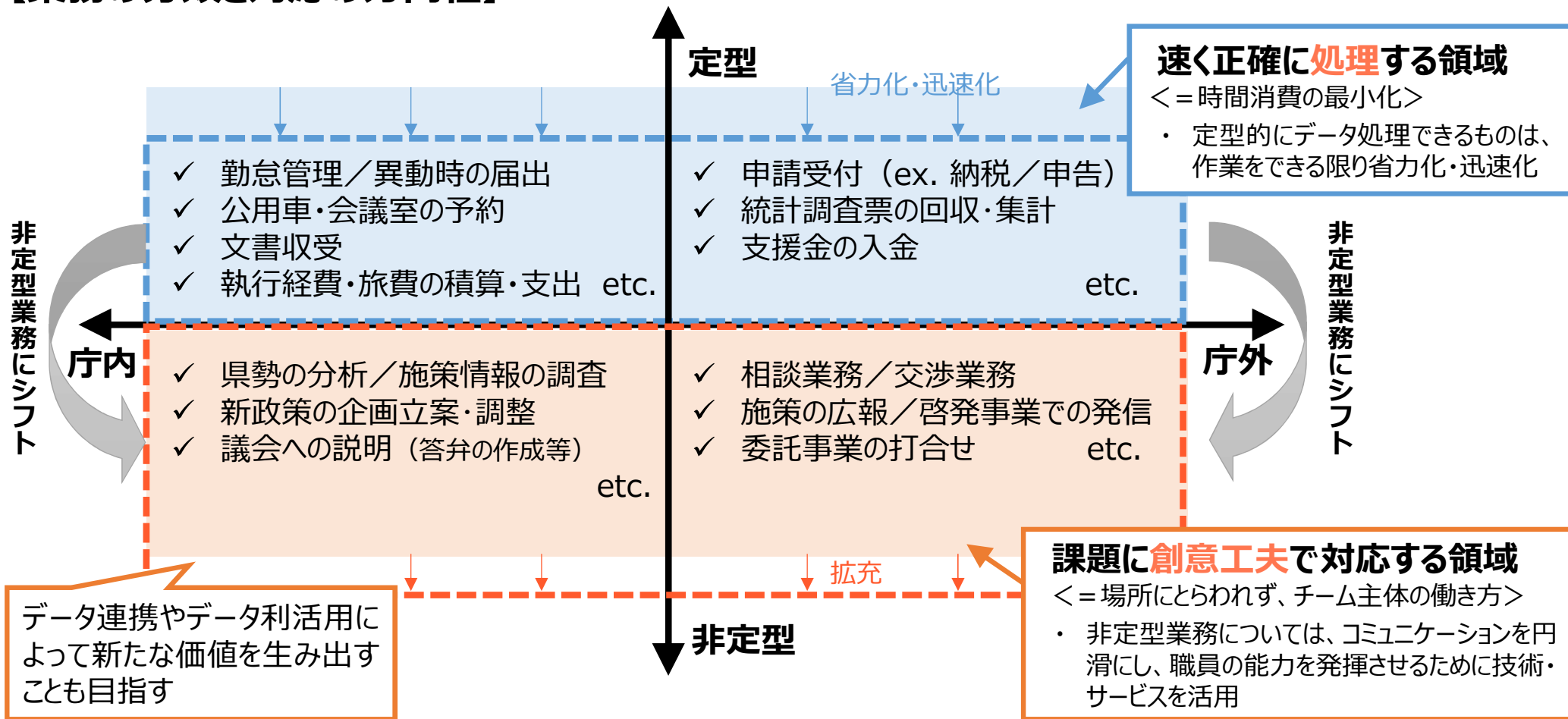


「柔軟で効率的な業務フロー・働き方」の考え方

技術・サービスの導入による時間配分のシフト

- デジタルに適応した柔軟で効率的な業務フロー・働き方を実現するためには、定型的にデータ処理できるものは省力化・迅速化を図り、業務を全体として削減しつつ、職員の時間配分を非定型業務にシフトすることを基本として、業務特性に応じた技術・サービスの導入を進めることが必要。

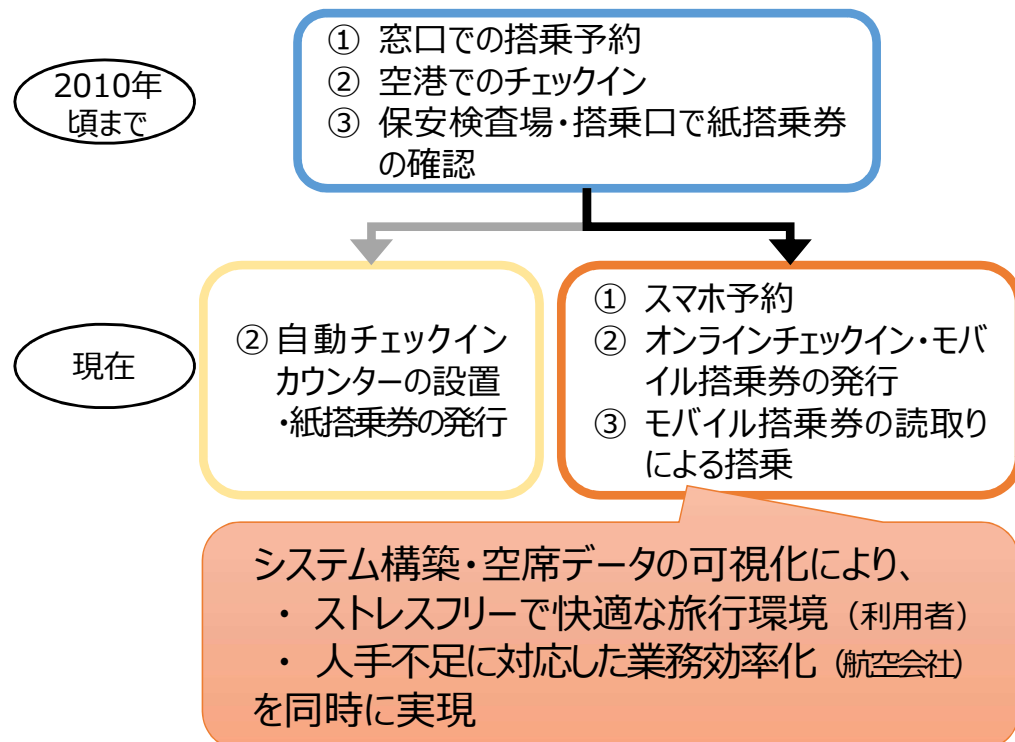
【業務の分類と対応の方向性】



データを起点に全体を再構成／データフローの最適化と新たな価値の創出を目指す

- 業務の全体像をデータを起点に把握し、デジタル技術の活用を前提に再構成することで、新たな業務の進め方や従来にはない行政サービスを生み出すことも可能。【例1、例2】
- まずは、業務に係る「データフローの可視化」を行い、業務全体でデータフローが最も効率化する方策（データ連携等）について研究する。その際、新たな技術・サービスの実験導入や法制度面での課題の整理を行う。
- 併せて、従来十分に活用されてこなかったデータの利活用による新たなサービスの創出についても研究する。

【例1：飛行機搭乗手続の変化】



※ 航空会社等運輸関係事業者からの派遣者（本県の一般任期付き職員）へのヒアリング、国土交通省HP掲載資料「FAST TRAVELの推進」等から作成

【例2：G-MIS（医療機関等情報支援システム）】

医療体制の稼働状況を「見える化」

- ・ 全国の医療機関（病院、診療所）から、病院の稼働状況、病床や医療スタッフの状況、受診者数、検査数、医療機器（人工呼吸器等）や医療資材（マスクや防護服等）の確保状況等を一元的に把握・支援

DBを共有することで、資源の把握や配分調整を効率化

【導入効果】（抄）

<医療機関情報>

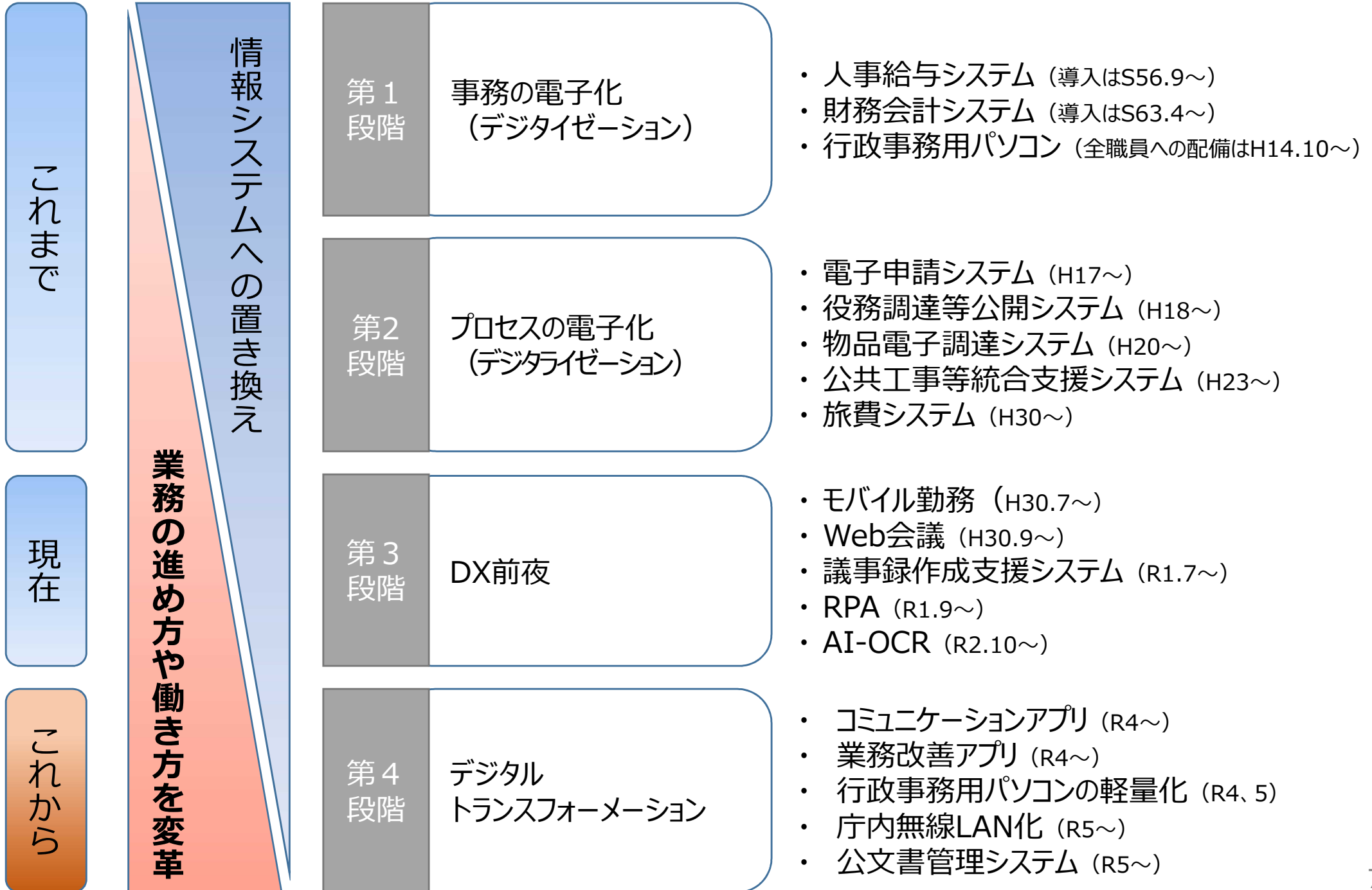
- ・ 電話で確認する以外情報を得る方法がなかった
- ⇒ 政府CIOポータルから病院の稼働状況の閲覧が可能に

<保健所・都道府県・国>

- ・ 保健所が、医療機関に電話等で照会し、都道府県を通じて国に報告
- ⇒ 医療機関が直接入力することで、即時に集計され、自治体、国で共有可能に

※ 厚生労働省HP「医療機関等情報支援システム（G-MIS）」から作成

これまでの取組と今後の取組



本県の行政DXに係る取組方針

行政DXに係る取組の見取り図

		手続のオンライン化 (住民ストレスの最小化)	業務再構築 (時間消費の最小化)	場所にとらわれず チーム主体の働き方
業務フローの把握・整理 (及びデータフローの可視化)		◎ (オンライン申請の 対象手続の追加)	◎ (業務の全体像の見直し、 定型業務の省力化)	◎ (ペーパーレス化、 情報共有の円滑化)
主な手法 (取組内容)	新たな技術・ サービスの導入	△ (申請ポータルに決済機能を追加済み、 UI・UX向上のサービス追加を検討)	◎ ・業務改善アプリ導入 ・技術活用実験スキーム (仮称)	◎ ・公文書管理システム (R5~) ・コミュニケーションアプリ導入
	人材育成	○	◎ ・業務改善アプリの研修による リスキリング (5年で150人)	○ (若手職員によるWG設置)
	業務基盤 (システム、ネットワーク、 情報機器等) の見直し	—	△ (既存システムの連携/改修)	◎ (PC軽量化、庁内無線LAN等)
	規律の改正	— (DX推進条例制定済み)	—	◎ ・リモートワークやペーパーレスに対 応した服務規程・文書管理規程

【実現すべき価値】

行政手続に係る 住民ストレスの最小化

実現のために何が必要か

【将来像（5～10年後に実現される姿）】

- スマートフォンがあれば一発で、簡単・安全に行政手続が完結
- データ連携により入力項目を最小化

その結果、どうなりたいか

【必要な取組】

① オンライン申請の対象手続の追加

- ✓ 申請手続の洗い出しを行い、オンライン申請の対象とする手続と性質上オンライン化に適さない手続とを分類
- ✓ さらに、オンライン化に適さない理由を把握・整理し、支障事由の解消に係る方策を検討

⇒ 支障となる制度やシステムを段階的に改正・変更していくことで、申請等ポータルの対象手続を随時追加

※ 追加の準備段階で共通して必要になる導入手順書や担当者の研修などはDX推進室が担当。また、特に必要な場合にはDX推進室が伴走支援

※ 条例に基づく行政手続を原則オンライン可とする「和歌山県デジタル行政推進条例」は3月に可決済み、6月から施行。

② UI・UX、利便性を向上させる技術・サービスの導入

- ✓ オンラインによる窓口相談の導入やスマートフォンを前提としたインターフェースの構築を検討
- ✓ 利便性の高い本人確認手段*の導入検討（*電子証明書、電子署名、タイムスタンプ等インターネット上における人・組織・データ等の正当性を確認し、改ざんや送信元のなりすまし等を防止する仕組み）

※ 必要に応じ、申請等ポータルの次期サービスの検討にも着手

③ ワンスオンリー、ワンストップサービスの研究

- ✓ オンライン申請に係るデータフローの可視化を行い、併せて必要なデータ連携を整理するなどして、ストレスフリーなUI・UXを研究

➡ 上記①・②を計画的に推進するために、令和4年秋頃を目途に「行政手続オンライン化整備計画（仮称）」を策定し、システム整備と業務フローの再構築を一体的に実施

手続のオンライン化等（想定スケジュール）

令和4年度

令和5年度～

オンライン化促進

行政手続の整理・分類

オンライン化対象
手続に係る導入
準備
(導入時期の
検討)

適さない手続の
支障事由の
整理・分析

整備計画
(仮称)
の策定

整備計画（仮称）に沿って順次導入 + 業務フローの再構築

導入手順書の整備
等による導入支援

オンライン化に係る
支障事由の解消
(必要に応じ、DX室
が伴走支援)

UI・UX向上に係る
技術・サービス導入

新サービスの導入検討①
(オンライン窓口の
相談業務)

新サービスの導入検討②
(本人確認手段)

新サービスの導入対象
手続の整理・試行
(活用実験スキーム（仮称）
とも連動)

UI・UX向上に資する技術・サービスを順次導入

※ UI・UXに係る専門性確保も検討

ワンスオンリー等
検討

重点部局・重点業務の
データフローの可視化

データ連携の
研究

ワンスオンリー、ワンストップ・サービスの検討・試行

次期サービス検討

UI・UXの観点から
サービスを比較

導入すべきサービスの
要件検討

試行準備

申請等ポータルでの円滑な運用・刷新

【実現すべき価値】

業務全体での 時間消費の最小化

実現のために何が必要か

その結果、
どうなりたいか

【必要な取組】

① 業務フローの精査とデジタル処理化

- ✓ 重点部局（重点業務）を設定し、業務量調査（R3）を踏まえ、職員の判断を要しない定型業務を洗い出す
- ✓ 職員の判断を要しない定型業務の省力化に有用な技術・サービスを活用した場合の業務フローを作成し、実施可能性を判定
- ✓ 重点部局以外の部局でも、類似業務を抽出し、省力化の横展開を図る

※ 省力化に至らないものは要因を分析する

- ★ 重点部局の主な業務について、データセットの所在を把握し、データフローを可視化してその最適化について研究するとともに、データ連携やデータ利活用による新たな価値を生み出す取組についても研究を行う。

【将来像（5～10年後に実現される姿）】

- 職員の判断を要しない定型業務にかかる時間がほとんどなくなる
- 企画・対人業務が主となり、専門技能と創意工夫が歓迎され、提案や挑戦が活発になる
- デジタル技術・サービスの導入に向けた実験が日常的に行われる
- リスキングにより、多数の職員が自発的にデータフローの最適化に取り組む「業務再構築仕掛人」となる

② 業務改善アプリの導入及びリスキング

- ✓ ノーコード・ローコードでデータ処理の設計・運用ができる業務改善アプリを導入し、重点部局・各部局（主管課等）に配布
- ✓ 業務改善アプリを高度に活用することができる人材を養成するために民間事業者による研修を実施
（5年で150人程度をリスキング）
⇒ 研修を受けた職員を「業務再構築仕掛人」とし、自主的な業務フローの改善を励行

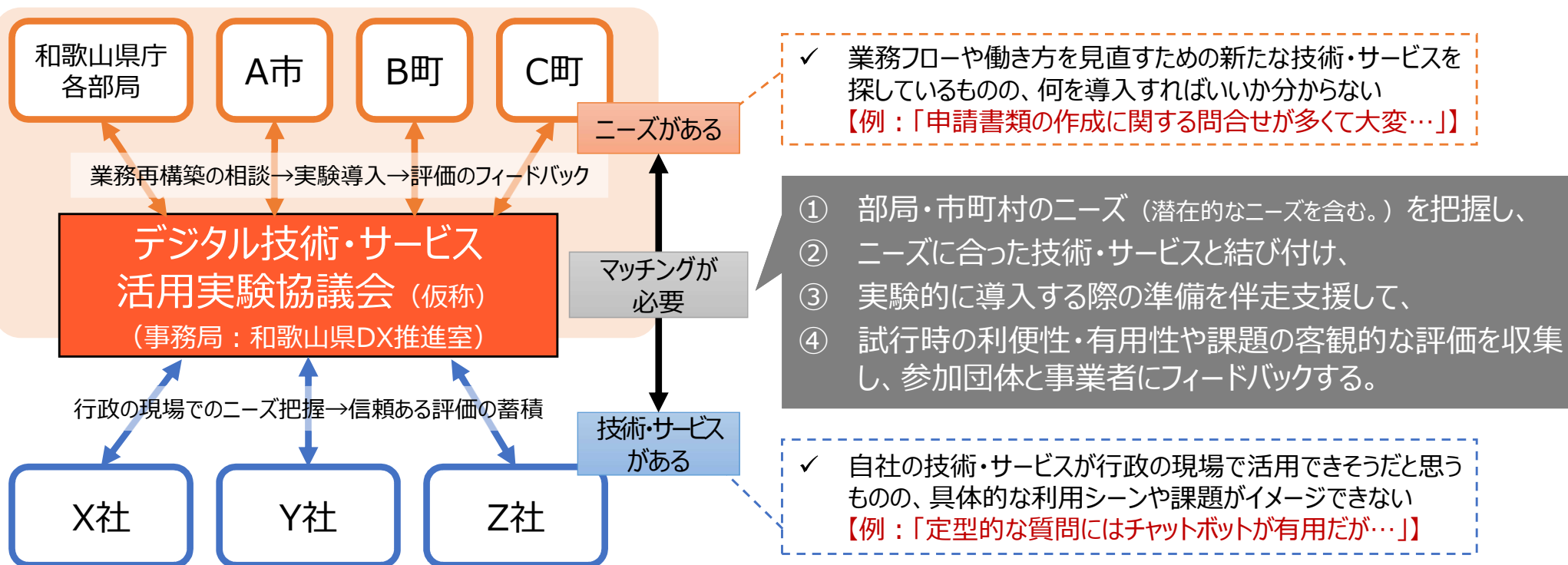
③ デジタル技術・サービスの活用実験スキーム（仮称）

- ✓ 自治体と事業者の協働により、行政の現場と技術・サービスのマッチングを進め、活用実験を推進するスキームを検討【次頁】

行政の現場と技術・サービスをマッチングし、活用頻度を高める「実験」の必要性

- 行政DXには「デジタル技術・サービスを活用して業務フローや働き方を見直す」という側面があるため、有用な技術・サービスを把握し、最適なものを迅速に導入することが重要。しかしながら、実際には、どのような技術・サービスが有用であるのかを判別できず、導入が進まない。（＝マッチングの機能不全）
- このため、技術・サービスの活用実験スキームを導入し、信頼性ある評価（口コミ）を蓄積し、随時参照できるようにして活用頻度を高める。行政DXを進める地方公共団体（県内市町村等）に参加を呼びかけ、行政の現場のニーズとそのニーズに合った技術・サービスとのマッチングを促進する。

【活用実験スキーム（仮称）のイメージ】



業務の再構築（想定スケジュール）

令和4年度

令和5年度～

業務フローの精査とデジタル処理化

重点部局・業務の設定

業務量調査の分析

省力化できない業務の
要因分析／解消策の検討

実験スキーム
で検討

重点部局・業務における
「職員の判断を要しない業務」の洗い出し
及び新たな業務フローの再構築

重点部局・
業務の設定
(第2期)

業務フローの再構築
(R5～の重点部局)

新たな技術・サービスの導入（実験導入を含む。）

可能なものは、類似業務を有する部局への横展開

重点部局・業務における業務フローの可視化

データフローの最適化の検討
※技術導入検討／法制度課題の整理

業務改善アプリの
導入
及びリスキリング

調達

アカウント配布／利用開始

基礎研修

高度利用研修（30人程度）

活用方策共有の
場の設定
・アカウント数検討

リスキリングによる
「業務再構築仕掛人」の養成
(5年で150人規模)

デジタル技術・サービス
活用実験スキーム
(仮称)

協議会（仮称）への参加呼びかけ

県・市町村の業務量調査
を通じた「ニーズ」把握

マッチング及び導入支援／客観評価の回収とフィードバック

新たな技術・サービスの活用実験
の日常化

場所にとらわれず、チーム主体の働き方

【実現すべき価値】

「場所にとらわれず、チーム主体の働き方」 に資する業務環境

実現のために何が必要か

【将来像（5～10年後に実現される姿）】

- リモートワークでも職場と同じ空気感でコミュニケーションが
取れ、違和感なく仕事を進めることができる
- スピード感のあるコミュニケーションにより、県内外事業者・
地域団体との協業が活発になる
- 業務上のPCの操作に迷いやイライラを感じる職員がいない

その結果、どうなりたいか

【必要な取組】

① リモートワークに適した業務基盤の整備（ハード）

- ✓ 行政事務用パソコンの軽量モデルへの入れ替え
（R4年：約2,000台、R5年：約2,500台）
- ✓ 県庁舎（R5は本庁舎等）における庁内LANの無線LAN化
（R5.3～試験運用、R5.4～運用）
- ✓ リモートワークで利用可能なモバイルPC（100台）
モバイル・ルータ（500台）の導入【いずれもR3実施済み】

※ 次期基盤に関する課題の整理も実施

② リモートワークに適した業務基盤の整備（ソフト）

- ✓ Web会議やファイル共有ができるコミュニケーションアプリの導入
⇒ 運用ルールを夏までに策定し、重点部局・業務にアカウントを
配布。リモートワークに適したコミュニケーションのルールを検討
- ✓ 公文書管理システム（電子決裁機能）の導入／文書管理
規程の改正 ⇒ ペーパーレス化の運用ルールの検討
- ✓ 服務規程等の改正（リモートワーク時の適正な勤怠管理の検討）

③ チーム主体の働き方をするための組織文化の醸成

- ✓ 部局を横断した若手職員（15人程度）によるWGの設置
⇒ メンバーを「DX審議員」とし、行政DXについて自由に議論
WGでの指摘や提案を本部会議の取組に反映
- ✓ グループウェアなど情報共有システム等の機能見直し

場所にとらわれず、チーム主体の働き方（想定スケジュール）

