

### ○大分県行財政改革推進計画（抜粋）

#### 第2章 具体的な取組

##### ①行政手続の電子化・業務の効率化

###### （行政手続の電子化）

- 県の行政手続について、情報セキュリティ確保を前提に、データ連携による添付書類の撤廃等を含む業務の見直しを行うとともに、デジタルファースト等のデジタル3原則に則ったオンライン化を徹底し100%電子化を目指す。
- オンライン化や添付書類の撤廃等を図るため、必要に応じて、既存の電子申請システムの拡充、データの標準化、システム間の連携、APIの整備等の情報システムの見直しを検討する。
- 補助金関係の一連の手続がシステム上で行うことができる「補助金申請システム(jGrants)」の積極的な活用に向けて検討を進める。

###### （ICT等を活用した業務の効率化）

- 次の業務等について、業務プロセスの見直し(BPR)を行ったうえでICT(RPA等)を活用し、効率化を図る。
  - ・大量・定型の作業(入力・審査等)
  - ・全庁共通の業務(会計等)
  - ・総務事務
  - ・税関係業務
- クレジットカード等を活用した支払の効率化(キャッシュレス化等)について検討する。
  - ※BPR(Business Process Re-engineering):業務本来の目的に向かって組織、業務フロー、情報システム等を抜本的に見直し、プロセスの視点でデザインし直すこと
  - ※RPA(Robotic Process Automation):PC操作をソフトウェアのロボットに記録し自動化することにより、ホワイトカラー業務を効率化する仕組

### ○経済財政運営と改革の基本方針2020（抜粋）

#### 5. 感染症拡大を踏まえた当面の経済財政運営と経済・財政一体改革

##### (2) 感染症拡大を踏まえた経済・財政一体改革の推進

次世代型行政サービスの早期実現に向けて、感染症の下で明らかになった行政のデジタル化の遅れに対し、新技術の単なる導入だけでなく、制度や政策、行政も含めた組織の在り方等をこの1年で集中的に改革し、政府全体のデジタル・ガバメントの加速化や国・地方一体での業務プロセス・情報システムの標準化・共有化、地方自治体のデジタル化・クラウド化の展開、行政と民間の連携によるプラットフォーム型ビジネスの育成等に集中的に取り組む。

# 政府の新型コロナウイルス感染症関係助成金の電子申請から見た課題

- 政府の新型コロナウイルス感染症関係助成金の電子申請において、迅速な給付に資するという意見もあった一方で、システムの不備や、申請方法が分かりにくいといった指摘も多く見受けられた。
- 県の行政手続の電子化にあたっては、今般明らかになった電子申請の課題を踏まえ、他システムとの連携や業務の見直し(BPR)を入念に行うなど、県民や事業者目線に立った電子申請システムを構築する必要がある。

名称	所管省庁	概要	電子申請の方法	生じた課題	主な県民等の声	県の行政手続の電子化にあたって踏まえるべき視点
<b>特別定額給付金</b>	総務省	簡素な仕組みで迅速かつ的確に家計への支援を行うことを目的として、令和2年4月27日時点で住民基本台帳に記録されているすべての者を対象に1人につき10万円を給付するもの。	マイナポータル ※マイナンバーカードが必要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーカードの電子証明書のパスワードを忘れた住民が役所に殺到(「密」が発生)した。</li> <li>・電子証明書のIDと自治体の持っている住民情報との照合に手間取る自治体が続出(90自治体がオンラインの受付を停止)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【県民等】</li> <li>・申請方法が分かりにくい。</li> <li>【市町村担当者】</li> <li>・確認作業が負担</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・BPRによる分かりやすい申請手続の構築</li> <li>・システム連携による職員の作業負担軽減</li> </ul>
<b>持続化給付金</b>	経済産業省 (中小企業庁)	新型コロナの影響により、特に大きな影響を受けている事業者等に対して、中小法人に200万円、個人事業者に100万円を上限に支給するもの。	専用HP	<ul style="list-style-type: none"> <li>・パソコンに不慣れな事業者等が申請できない事態が生じた。</li> <li>・国のコールセンターに電話が繋がらない事態が生じた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【事業者等】</li> <li>・申請方法が分かりにくい。</li> <li>・コールセンターに電話が繋がらない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デジタルデバインドへの配慮(申請サポート体制の充実等)</li> </ul>
<b>雇用調整助成金</b> (新型コロナに伴う特例措置に係るもの)	厚生労働省	新型コロナの影響により、事業活動の縮小を余儀なくされた事業主が、一時的に休業等を行い、雇用の維持を図る場合に休業手当等の一部を助成するもの。	専用HP	システム上で他の申請者の個人情報が見え可能な状態になる不具合が発生し、オンライン受付を停止した。	<ul style="list-style-type: none"> <li>【事業者等】</li> <li>・オンライン申請を再開して欲しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・システム稼働前の万全のセキュリティチェック</li> </ul>

# 大分県における行政手続電子化の現状と課題（電子申請システム）

- 大分県では、平成21年5月より県内18市町村と共同で「大分県電子申請システム」を運用中。
- 利用者登録が不要な簡易申請の利用が大幅に伸びている一方で、本格的な電子申請の利用は低調となっている。

## 1. 電子申請のメリット

【利用イメージ】



### いつでも

- ✓ 時間にとらわれず24時間申請可能に
- ✓ 夜間や休日でも申請可能に

### どこでも

- ✓ 自宅や職場等から、インターネットを使ってどこからでも申請可能に

### 時間やコストの削減

- ✓ 申請に係る移動時間などが不要に
- ✓ 郵送や印刷費等のコスト削減が可能に

## 2. 現行電子申請システムの機能

区分	利用者登録を要する申請(汎用申請)	利用者登録が不要な申請(簡易申請)
特徴	申請者と管理者の双方のやり取りが可能であるため、審査等が必要な手続でも活用可能	申請者からの申請や届出のみ可能であるため、アンケートや申込み等の簡易な手続に適している
事前登録	必要 (氏名、アドレス等)	不要
電子署名	可 (マイナンバーカード等)	—
活用手続の例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員採用試験</li> <li>・公文書公開請求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種アンケート</li> <li>・説明会申込み等</li> </ul>

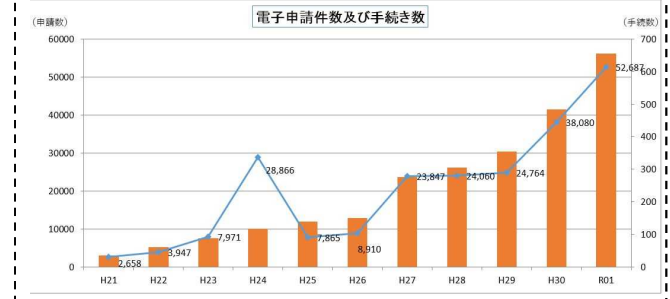
## 3. 稼働状況

- R1年度現在、電子申請を利用した手続数は、655件となっている。
- 手続数のうち、634件(約97%)は利用者登録が不要な簡易申請である一方、利用者登録が必要な汎用申請は21件(約4%)にとどまっている。

【電子手続数及び申請件数の推移】

年度		H21	R1
手続数	内訳		
	汎用申請	8	21
	簡易申請	27	634
申請件数	内訳		
	汎用申請	506	3,748
	簡易申請	2,152	48,939

※申請件数には、行政手続以外の手続(任意のアンケート等)を含む



## 4. 今後の課題

- 現行の業務フローや添付書類等を抜本的に見直し、申請者の入力作業の軽減(国のマイナポータルとの連携による入力の省略や各種様式の標準化等)や、押印の省略、添付書類の簡素化(スマホで撮影した書類の写真で可とする等)を図ることにより、電子申請システム利用のハードルを下げる事が重要。

# 大分県における行政手続電子化の現状と課題（職員の意識改革）

○ 現時点で電子化が困難な要因（本人確認、添付書類、手数料納付等）はあるものの、まずは、これまでの紙を前提とした事務処理の考え方を根本的に改め、デジタルを前提とした事務処理に移行するという意識改革が必要。

## ○電子化をしない理由

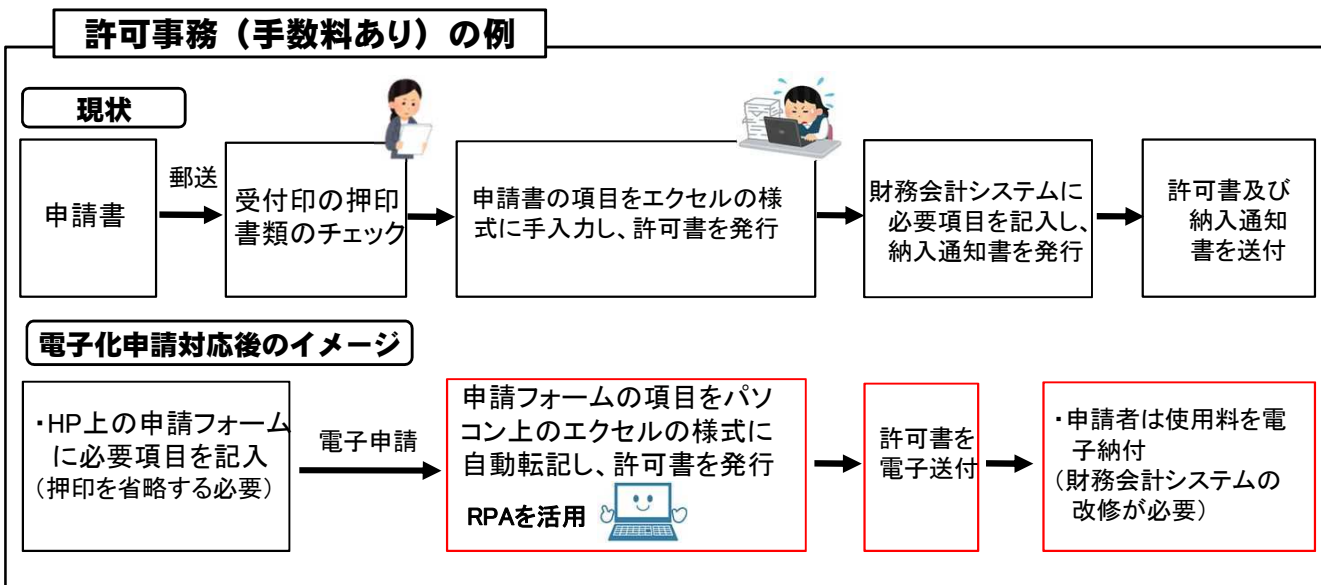
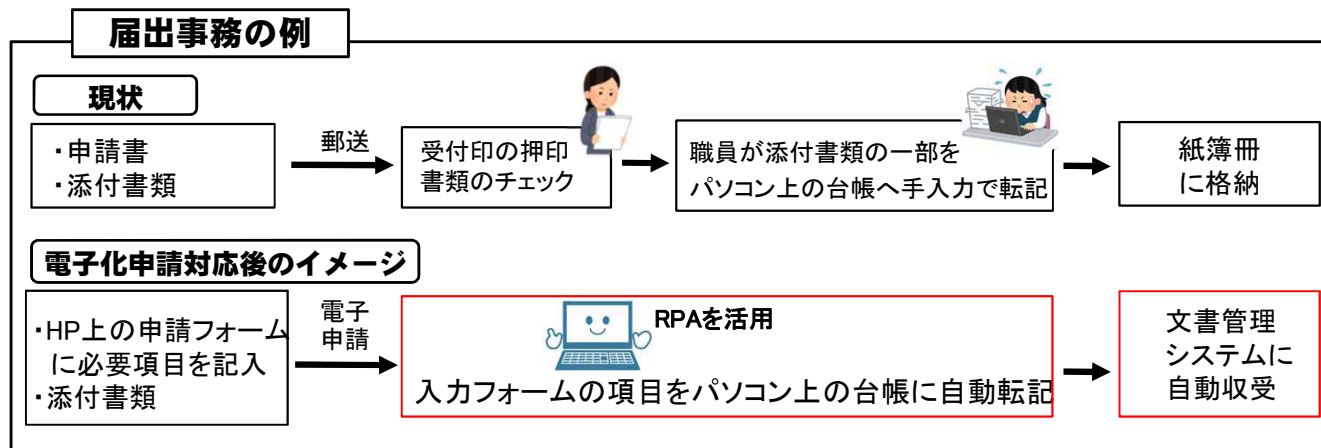
### これまでの考え方 （紙を前提とした考え方）

- 電子申請が利用される見込みがない。
- 紙申請も併存することになり、かえって事務処理が非効率になる。
- 業務を電子化するための作業等が負担
- 押印が必要であるため電子化できない。
- 申請受付後に紙を印刷して作業する必要がある。
- 手数料を徴収する必要がある。

### これからの考え方 （デジタルを前提とした考え方）

- 特にコロナ対策を契機として、電子申請に対するニーズが急速に高まっている。
- 紙申請から電子申請への移行を促すことが行政として当然の責務。
- 押印の慣行を見直し、原則押印を廃止。  
（真に押印が必要な場合は電子的手段により代替）
- 紙を印刷しない事務フローを再構築。
- 公金収納のキャッシュレス化に対応。

## ○目指すべき電子化の姿（デジタルファースト＝徹底したデジタル化が業務負担軽減のカギ）





## 各部局における行政手続の電子化進捗状況(毎年度更新予定)

- 年間100件以上の申請を受け付ける8%の手続を電子化すれば、全体の申請件数の98%をカバーできる。
- 押印不要の手続等、現時点で電子化が可能な手続については、全庁を挙げて速やかに電子化を実施するとともに、現時点で電子化が困難な手続についても業務フローの見直し等を進めていく。

### ○行政手続の電子化に関する調査結果

(速報値:2020/7/3時点)

部局	手続毎の令和元年度申請受付件数					合計	うち電子化 対応済み 手続件数	進捗率	未済手続の例 (国が統一システムを構築する手続を除く)
	0件	1件～ 9件	10件～ 49件	50件～ 99件	100件～				
総務部	211	93	60	34	82	480	84	17.5%	宗教法人備付書類の提出事務、個人情報開示請求等
企画振興部	6	36	8	2	7	59	0	0%	総合文化センター会議室利用申込等
福祉保健部	475	292	187	39	64	1,057	53	5%	特定医療費(指定難病)支給認定申請、准看護師試験受験申込等
生活環境部	498	165	99	37	29	828	1	0.1%	産業廃棄物処理業変更届、公害防止協定に基づくばい煙排水等測定結果報告等
商工観光労働部	263	204	65	9	14	555	3	0.5%	技能検定受験申請、電気工事士免状申請等
農林水産部	322	219	74	8	25	648	2	0.3%	狩猟者登録申請、漁船検認届等
土木建築部	316	130	71	15	65	597	7	1.2%	道路占用許可申請、係留施設使用許可等
会計管理局	10	6	1	0	6	23	0	0%	-
議会事務局	3	10	5	0	0	18	0	0%	-
人事委員会事務局	3	0	1	0	1	5	1	20%	-
労働委員会事務局	0	4	0	0	0	4	0	0%	-
監査委員事務局	1	2	0	0	0	3	0	0%	-
企業局	15	11	1	0	0	27	0	0%	-
病院局	0	1	1	0	1	3	0	0%	-
教育庁	140	66	35	13	28	282	26	9.2%	図書館資料複写申込、共催・後援承認申請等
警察本部	126	53	27	14	61	281	2	0.7%	運転免許更新申請、道路使用許可申請等
行政手続件数計	2,389	1,292	635	171	383	4,870	179	-	
(構成比)	49%	27%	13%	4%	8%	100%	4%	-	
延べ申請件数	0	3,604	13,070	11,051	1,378,661	1,406,386	-	-	
(構成比)	0%	0.3%	0.9%	0.8%	98%	100%	-	-	

# 大分県における電子申請手続の今後の進め方

## 1. 全体件数の洗い出しと業務フロー等の精査

### (1) 行政手続の洗い出し調査による全体像の把握(令和2年4月～6月実施)

【調査対象】 県庁内における法令等(条例・規則を含む)に基づく全ての行政手続 【調査項目】 手続毎の申請件数、押印の要否等

### (2) 業務フロー・添付書類等の精査(令和2年8月～10月)

【調査対象】 年間申請件数100件以上の手続(申請件数ベース約98%) 【調査項目】 業務フロー、添付書類、手数料の有無、押印の撤廃の可否等

## 2. 効率的・効果的な電子化の推進

### (1) 電子申請化が容易な手続の速やかな実施

➢ 現時点で電子化が可能な手続に全庁を挙げて速やかに取り組む(別紙参照)

### (2) 業務プロセスの見直し(BPR)と連動した電子化の計画的な推進

➢ 申請件数が多い手続や、許認可・補助金など県民、事業者に関わりの深い手続を優先的に実施(デジタル・デバйдへの配慮として、当面の間紙申請も継続)

➢ 業務プロセスの見直し(BPR)やRPA等のICTの活用を同時に進め、手続全体を効率化

➢ jGrants(補助金申請システム)や新財務会計システム等、関連システムの整備状況を踏まえ、計画的に推進

※現時点で費用対効果の著しく低い手続については、当分の間電子化を見送り、令和5年度を目途に関連システムの整備状況を踏まえ改めて必要性を検討

### 【令和6年度までのロードマップのイメージ】

事項	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
電子県庁推進本部会議	▼8月	▼2月	▼R3～R6 随時開催		
全体の手続	▼6月 ・全体手続 洗い出し	▼8月～10月 ・業務フロー、 添付書類の精査	▼R2～R6 BPRの実施(業務プロセスの見直し、押印の撤廃、添付書類の削減、様式の見直し等) BPRに合わせて手続を電子化		費用対効果の低い 手続の再検討
jGrants	▼R2 導入済補助金(5件)における活用	▼R3～R6 国の動向(他省庁への横展開等)にあわせ、積極的に活用			
新財務会計システム	▼6月 第1回部会	▼1月 第2回部会	▼6月 ・仕様書	▼10月～ ・発注準備	▼R4～R5 ・開発
					▼R5年度末 ・運用開始

## 速やかに電子申請化を実施する主な手続

(別紙)

部	手続名	手続の概要	提出書類	件数
総務部	宗教法人の事務所備え付け書類の写しの提出	宗教法人が毎会計年度終了後に、役員名簿、財産目録、収支計算書等を都道府県知事に提出するもの。	・役員名簿 ・財産目録 ・収支計算書 等	3,644件 (R1実績)
企画振興部	大分県鉱工業指数作成に係る大分県工業生産動態統計調査	県が選定した業者が毎月末の生産高や出荷高、在庫高等を県に報告するもの。	大分県工業生産動態統計調査票	516件 (R1実績)
福祉保健部	大分あったか・は一と駐車場利用証申請	車の乗降や歩行が困難な方が、「大分あったか・は一と駐車場」を利用するため、申請書及び交付要件が確認できる書類の写しを県に提出するもの。	・申請書 ・要件を確認できる書類の写し	3,516件 (R1実績)
生活環境部	特定事業土砂等管理台帳の提出	大分県土砂等のたい積行為の規制に関する条例に基づき、土砂の搬入許可を受けた事業者がその搬入量を適正に管理するため、作成・保管が義務付けられている書類について、県へ提出するもの	・特定事業土砂管理台帳の写し	約215件 (R1実績)
商工観光労働部	大分県中小企業・小規模事業者応援金 (令和2年6月電子申請開始済)	新型コロナウイルス感染症の影響により売上が減少した大分県内の事業者等が、事業継続や雇用維持、新しい生活様式への対応等を行うため、左記の応援金を大分県知事へ申請するもの。	・直近年度の法人県民税納付書の写 ・通帳等の写 等 ※受けている融資等により提出書類が異なる	約15,000件 (うち、電子申請10,000件を想定) (R2見込)
農林水産部	獣医師法第22条の届出	獣医師法に基づき、獣医師が2年ごとに、都道府県知事を経由して農林水産大臣に届出するもの。	獣医師法第22条の届出書	436件 (H30実績)
土木建築部	工事等に係る着手届	道路工事施行承認に基づき、工事施行者が工事に着手しようとするときなど、県に届出するもの。	着手届	1,349件 (R1実績)

※知事部局以外の組織(各種委員会、教育庁、県警本部等)においても、随時電子申請を実施予定

## 本日の論点（行政手続の電子化について）

---

- ① これまでの紙中心の行政手続に対するご意見・ご批判
- ② 電子申請を普及させるにはどうしたら良いか
- ③ パソコンやスマホを使い慣れていない方への配慮をどうするか
- ④ 優先的に電子化を進めるべき手続はどのようなものがあるか
- ⑤ 利便性とセキュリティを両立させるにはどうしたら良いか
- ⑥ 職員の意識を変えるにはどうしたら良いか

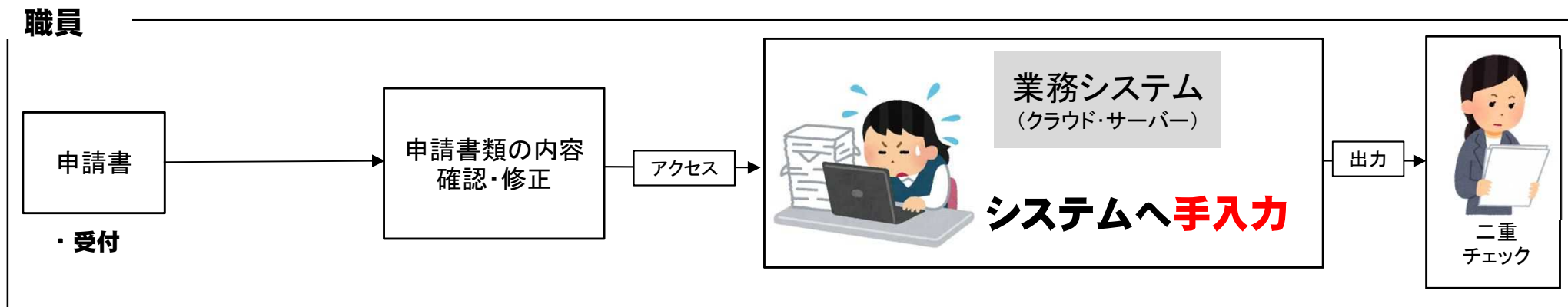


# RPAを活用した業務効率化の取組

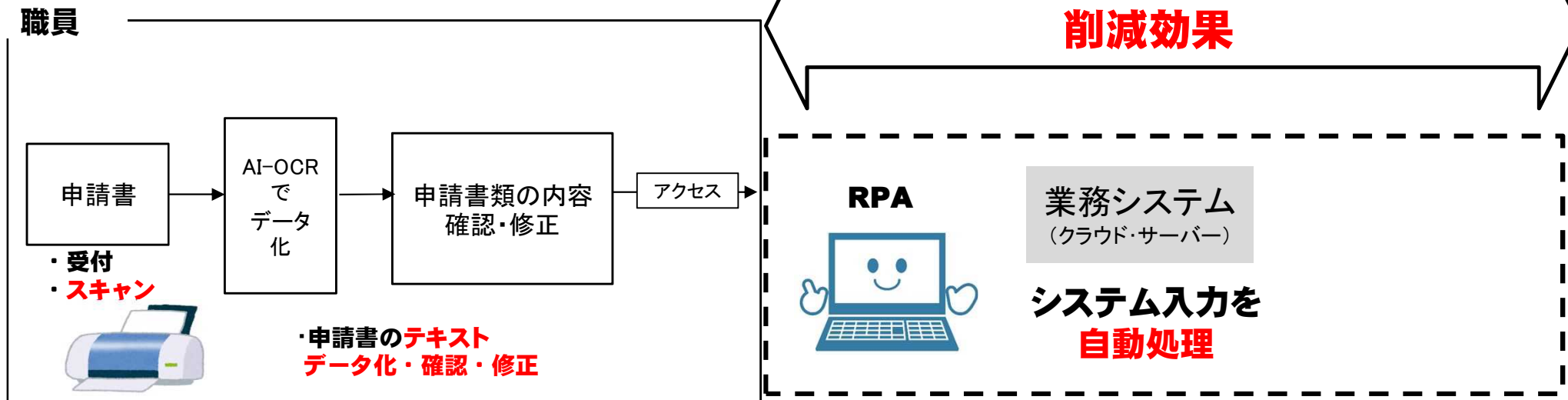
- 長時間労働の是正(職員の働き方改革)や人手不足等に対応するため、BPR(業務プロセス再構築)を行ったうえで「大量」「定型」の作業(入力・審査等)等にRPA(業務自動化)等を導入し、業務効率化を図る

(RPA・AI-OCRの活用イメージ)

従前



RPA・AI-OCR導入後



# RPAを活用した業務効率化の取組

## 1 デモ画面

**①提出された注文書(Excel)**

商品コード	品名	数量	単価	合計
002-01	パルメザンチーズ	1	200	200

**②入力先のシステム)**

注文書

商品コード	商品名	数量	単価	合計
002-01	パルメザンチーズ	1	200	200
002-04	ローカロリー牛乳	2	0	0
005-01	ひび煎餅	1	0	0
008-04	ベタープレスハム	1	0	0
008-05	ベターローストハム	1	0	0
014-01	アメリカンポテトクラッカー	1	0	0
016-01	スライスカットチーズ	2	0	0

後判定繰返グループ

- 注文情報投入
- 「商品コード」読込
- 「商品コード」投入
- 「数量」読込
- 「数量」投入
- 「注文No」投入
- 「行番号」カウントアップ
- 「注文No」読込
- 後判定繰返
- 登録処理

### 2 令和元年度の導入における削減時間（年換算）

対象9業務

694.2h/年

### 3 今後本格稼働し、削減時間が生じた場合の効果（例）

#### ◆競争入札参加資格に関する事務

- 超過勤務が縮減され、職員のワークライフバランスの実現に寄与することが見込まれる。

#### ◆産業廃棄物関係事務

- 産業廃棄物の監視指導の為に立入検査等を多く行えるようになり、監視指導が強化されることが見込まれる。

**ルーティンワークから解放され、生産性の高い業務への注力が可能に**

### 4 今後の取組に向けた課題と対策

#### ◆電子申請等によるオンライン手続への移行推進

(課題)

AI-OCRの導入は、紙帳票をデータ化した際の確認や修正等、職員に新たな負担が生じる。確認項目数が多い場合、この作業に長い時間を費やすため、RPAの効果을最大化できない。

(対策)

- ・データ化が必要な帳票の項目数の見直し（申請者側の負担も軽減）
- ・AI-OCRを必要としない電子申請等によるオンライン手続への移行。

### 5 令和2年度の導入業務

対象11業務

2,300h/年

- ・国税連携システムによる所得税の申告データの受信、印刷事務
- ・教員採用選考の成績一覧表の入力及び確認に関する事務 等

## 本日の論点（RPAについて）

---

- ① 企業や他自治体等で参考となるRPA導入事例はないか
- ② RPA導入業務を増やしていくためにはどうしたら良いか
- ③ RPAの効果を最大化するにはどうしたら良いか



# 新型コロナウイルス感染症対策としての在宅勤務の取組～接触機会の低減～

【目的】 新型コロナウイルス感染症の拡大防止のための出勤者の削減

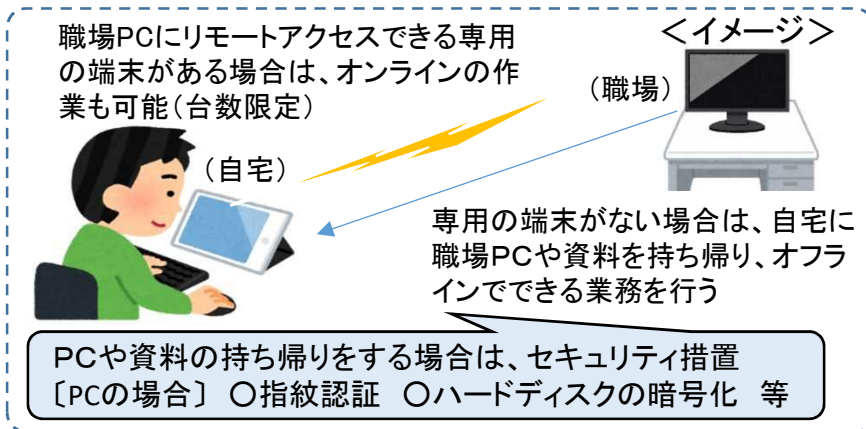
## 【概要】

対象職員：知事部局の全職員

実施目安：職員の1割（感染症対応等が必要な職員を除く。）

実施期間：4月20日～5月31日

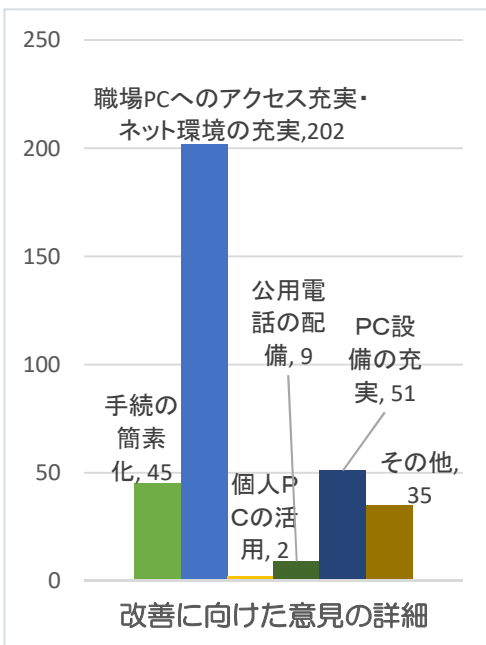
【実績】 全庁職員の概ね1割が在宅勤務を実施



## 在宅勤務を実施した職員の意見

5月10日現在 延べ722件

肯定的な意見がある(44%)一方で、在宅勤務を実施するには改善すべき点があるとの意見も多数あった



### <在宅勤務に適している業務>

- 報告書・会議資料・企画書等の作成
- 予算書、予算資料の作成
- データ入力、データ分析
- 研修や説明会の視聴等

### <在宅勤務になじまない業務>

- 窓口業務
- 個人番号利用系業務  
(県税総合情報管理システム等)

### 「在宅勤務は困難」という意見

- ・在宅勤務前日は準備に時間を取られ、かえって非効率である。
- ・相談や協議ができないので困る。
- ・手元に必要な資料(簿冊)がなく、事務所と比べると効率は相応に落ちる。
- ・個人情報に記載された資料が多く、持ち出せないのが在宅勤務は困難
- ・紙の書類が中心の業務では在宅勤務は困難。紙資料の電子化が必要。
- ・庁内各種システムにアクセスできる環境がないと在宅勤務は困難

新型コロナウイルス感染症をはじめとする各種感染症の予防等のため「新しい生活様式」の実践が求められている。

## 課題

### 職員の意識改革

- ・在宅勤務を意識した計画的な業務遂行や業務の整理ができていない。
- ・「対面でない」「在宅では仕事ができない」等の先入観がある。

### 在宅勤務の環境整備

- ・ICTを利用したコミュニケーションツールに関する職員のスキルが不足
- ・業務で利用する庁内各種システムへの接続環境の改善が必要
- ・文書の電子化

## 今後の在宅勤務の推進の取組

### 職員全員が毎月1人1回以上の在宅勤務に取り組む

(6月1日～) ※現場作業が主の職員等を除く。

- 日頃から在宅勤務に慣れ、非常時に備えるとともに働き方の見直し、業務の整理等への意識付けを図る。

### 在宅勤務しやすい環境整備

- WEB会議システム、e-officeのスマホ利用などICT技術を利用したコミュニケーションツールの利用促進
- 庁内各種システムへのアクセス環境の改善(専用端末の増台、職場パソコンのモバイル化等の検討)

