

石川県庁のデジタル化の推進と 業務改善(BPR)の進捗状況について

2023年7月19日

石川県参事(デジタル担当)

CDO補佐官 北嶋良章

1. 業務改善(BPR)の進捗状況

- (1) 全庁の取組の進捗
- (2) 各部局の取組の紹介
- (3) デジタルワークスタイル
- (4) 業務プロセスの見直し

2. デジタル化の推進

- (1) データの利活用
- (2) 生成AIの利活用
- (3) ネットワーク環境の移行($\alpha \rightarrow \beta$ ダッシュユ)

1. 業務改善(BPR)の進捗状況

- (1) 全庁の取組の進捗
- (2) 各部局の取組の紹介
- (3) デジタルワークスタイル
- (4) 業務プロセスの見直し

2. デジタル化の推進

- (1) データの利活用
- (2) 生成AIの利活用
- (3) ネットワーク環境の移行($\alpha \rightarrow \beta$ ダッシュ)

1. 業務改善(BPR)の進捗状況

【前回（第4回デジタル推進本部会議（3/28）での主な確認事項】

- ✓ 県庁のデジタル化を令和7年度までの3年で全庁を挙げて進める
- ✓ 打ち合わせは紙ではなくデジタルを基本とし、テレワークにも取り組む
- ✓ 国推奨のオープンデータの整備を5月末までに確実に実施する
- ✓ 各部局において、業務見直し（BPR）を主体的かつ徹底的に取り組む

◆ペーパーレスや電子決裁の数値は全庁的に改善

◆所属毎にポジティブな取組が進んでいる



1. 業務改善(BPR)の進捗状況

(1) 全庁の取組の進捗

(2) 各部局の取組の紹介

(3) デジタルワークスタイル

(4) 業務プロセスの見直し

2. デジタル化の推進

(1) データの利活用

(2) 生成AIの利活用

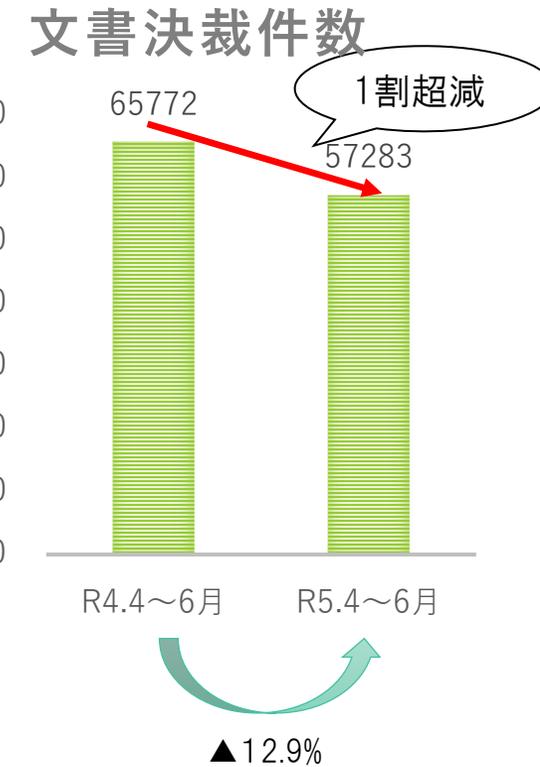
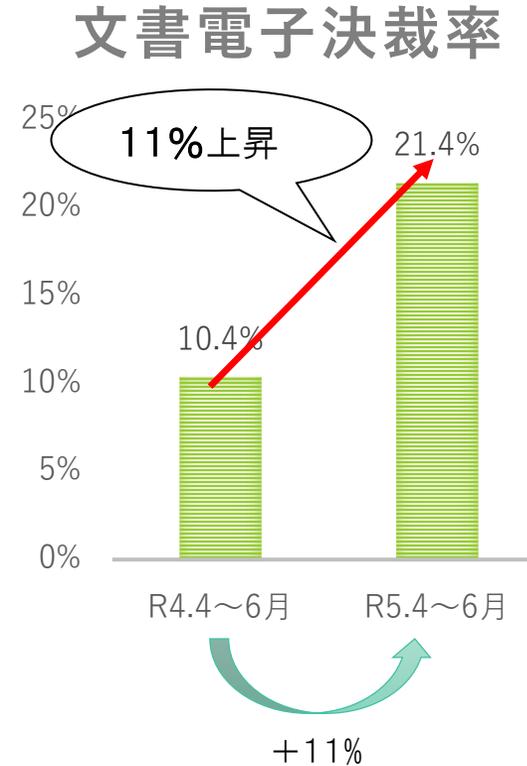
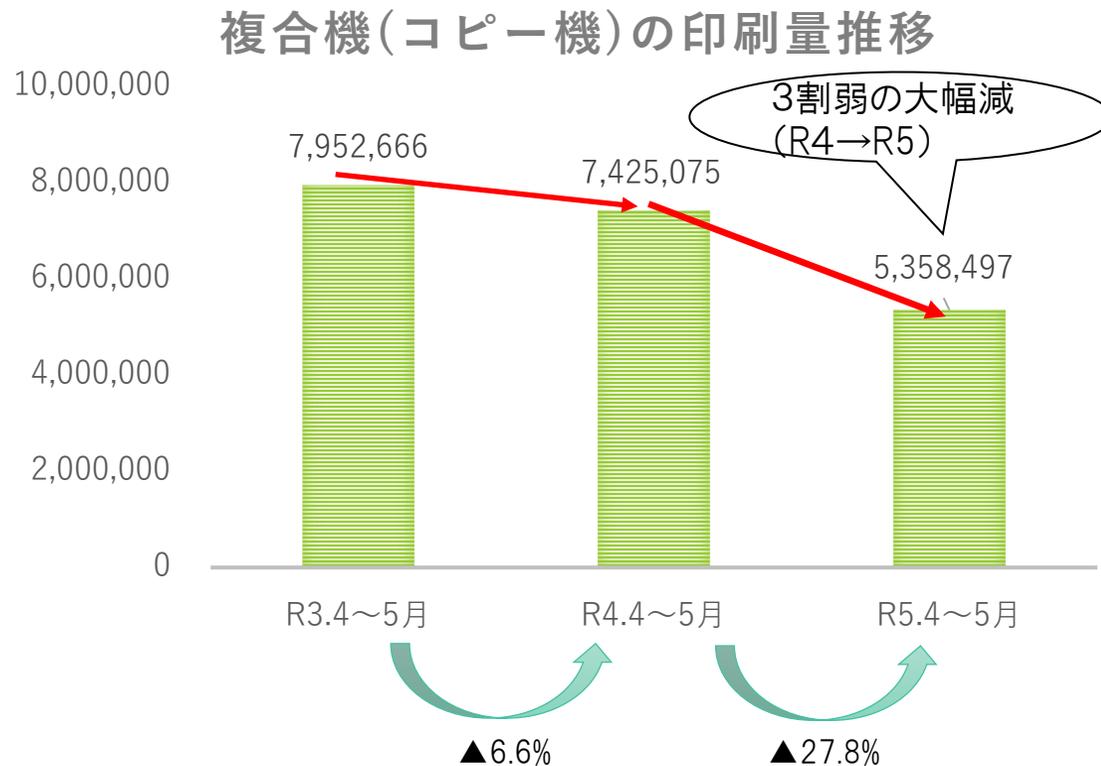
(3) ネットワーク環境の移行($\alpha \rightarrow \beta$ ダッシュ)

1. 業務改善(BPR)の進捗状況 (1)全庁の取組の進捗

モバイルPCやチャットの積極利用等のビジネスワークスタイル実践により、

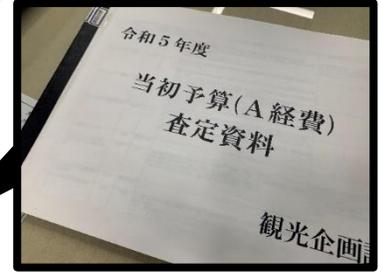
✓複合機（コピー機）印刷量は、前年比約3割減少

✓文書電子決裁率は、前年比1割超上昇



1. 業務改善(BPR)の進捗状況 (2)各部署の取組

■ 実例① 全庁作業の効率化 (財政課)



- ✓ 予算編成作業における、要求書のペーパーレス化
- ✓ 決算集計業務のフロー見直し 等

< 取組内容と改善効果 >

取組内容	経過・効果(概算)
予算要求の課長～知事裁定の全ステージにおいて、紙資料を廃止	・紙の削減(▲3,000枚) ・製本作業や資料の挟み込みの手間が減少
予算発表資料などの印刷製本部数の見直しや校正作業のペーパーレス化	・紙の削減(▲10,500枚)
決算資料を紙での提出から、データ入力方式へ見直し	・紙の削減(▲3,000枚) ・集計作業日数の短縮(3日→1日)
合計	・紙の削減(▲16,500枚) ・作業の効率化

従前からの定例作業を見直し、庁内の負担減・ペーパーレス化

1. 業務改善(BPR)の進捗状況 (2)各部署の取組

■ 実例② 部内の取組② (生活環境部)

✓委員会手持ち資料のペーパーレス化

(従来)

- ・資料をリバイス後、必要部数を印刷の上差替え作業を実施
- ・幹部は紙媒体の手持ち資料を携行し、委員会へ

(変更後)

- ・リバイスした資料を共有フォルダにPDFで投稿
- ・幹部は事務用PCを携行し、データで資料を確認

(メリット)

- ・差し替える時間的コストや紙使用量の削減に繋がる
 - 年間約6,000枚(環境)の紙使用量減が期待
 - 紙の差し替え作業等が減った
- ・部内ヒアリングなど日常業務の中でも、随時、容易に参照が可能

幹部のリーダーシップにより実現したペーパーレス化



1. 業務改善(BPR)の進捗状況 (2)各部署の取組

■ 実例③ 外部との研修会のオンライン化 (健康福祉部)

✓これまで対面で実施していた研修会のオンライン開催

(研修会について)

- ・県内全域から約200名が参加(児童福祉施設等給食担当者研修会(少子化対策監室))
- ・講師が主に話し、参加者は聴くのがメインの研修会(質疑応答時間あり)



(メリット)

- ・担当者が出張時間・費用をかけず、人数制限なく研修に参加することが可能

(要改善点)

- ・Web会議アプリによっては操作に慣れていない参加者もあり、オンラインのミーティングルームに入室できないとの相談が多数寄せられた
- ・セキュリティ上、Web会議アプリを端末にダウンロードできないという施設もあった。

オンライン会議の適切な実施により利便性向上・効率化を図る

1. 業務改善(BPR)の進捗状況 (2)各部署の取組

■ 実例④ 利用者・職員の省力化 (警察本部)

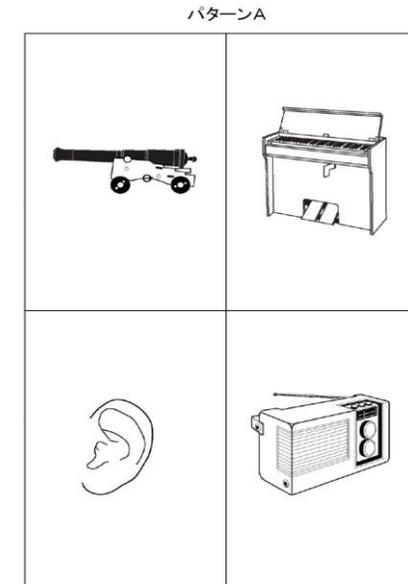
✓高齡運転者の認知機能検査にタブレット端末を導入 (R5.10~運用開始)

⇒運転免許更新時に75歳以上のドライバーが受けなければならない検査で、記憶力や判断力について測定する。

<検査方法の比較>

	紙方式	タブレット方式
検査の進行	集団実施	個別実施
採点	手作業	自動採点
所要時間	1時間	30分
年間受入可能人数	約2,500人	約3,500人 (対紙方式比:約1.4倍)
紙使用量	約25,000枚 (10枚/人)	0枚 (対紙方式比:▲25,000枚)

(参考:問題例)



問題用紙 2

少し前に、荷枚かの絵をお見せしました。

何が描かれていたのかを思い出して、できるだけ全部書いてください。

※ 指示があるまでめくらないでください。

利用者側：受検に要する時間の短縮

職員側：採点作業等の合理化・省力化

1. 業務改善(BPR)の進捗状況

(1) 全庁の取組の進捗

(2) 各部局の取組の紹介

(3) デジタルワークスタイル

(4) 業務プロセスの見直し

2. デジタル化の推進

(1) データの利活用

(2) 生成AIの利活用

(3) ネットワーク環境の移行($\alpha \rightarrow \beta$ ダッシュ)

1. 業務改善(BPR)の進捗状況 (3) デジタルワークスタイル

As-Is
現状



- 紙中心の働き方。資料の編綴・準備に時間がかかる
 - 対面でのコミュニケーションが中心。出勤が前提となる
- ⇒ 担当者を中心に負担感



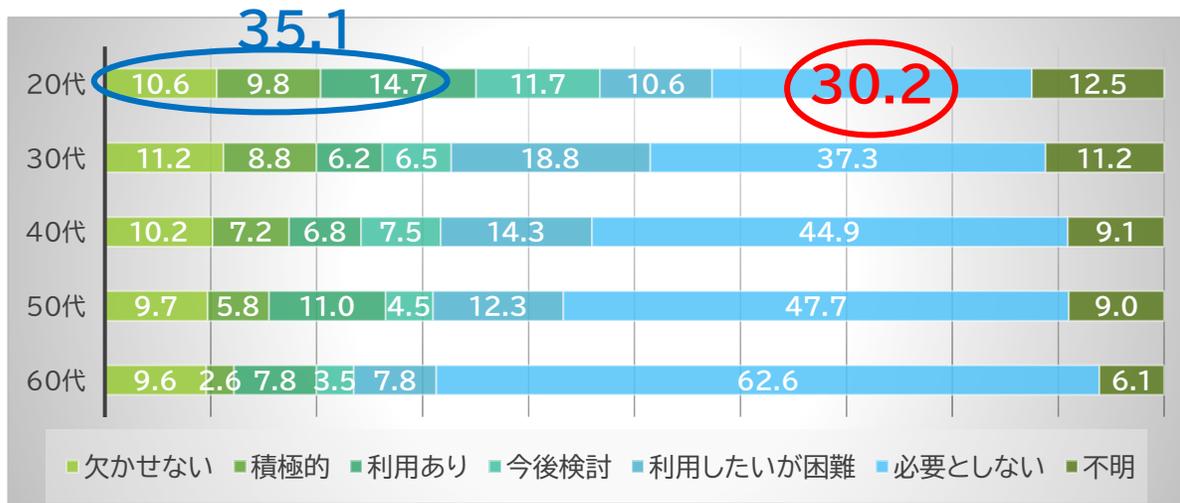
To-Be
目指す姿



- チャットやウェブ会議等のツールを活用し、アジャイル(素早く)で進める
 - テレワークシステム等を活用し、職場でも自宅でも働ける
- ⇒ フラットで効率的なスタイル

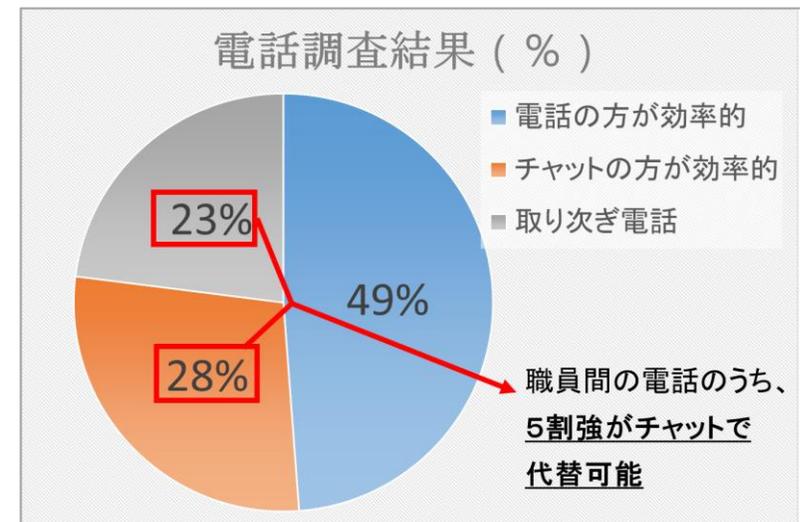
ちなみに...

①若い世代ほどテレワークを希望(総務省調査2022)



利用に前向きな割合は、20歳代が35%程度と最も高く、必要ないという割合は20歳代が30%で最も低い

②多くの内線電話はチャットで対応可(庁内(総務部)調査)



調査期間:6/26-30
回答者数:114名
(調査対象:総務部)

受けた内線電話の5割がチャットで対応可能と回答 ⇒ 仕事の進め方として改善の余地がある

1. 業務改善(BPR)の進捗状況 (3) デジタルワークスタイル

○北國銀行の業務改善(効果)

H22年頃の北國銀行の課題

- ・まだ社内改革の途上
- ・時間と紙を大量に使い、オフィスに縛られた、生産性の低い働き方

- ・優秀な人材流出
- ・若手減少 など

- ・バックオフィスへの事務集中や簡素化を推進
- ・ペーパーレス化、見える化、スピードアップ
- ・業務改善を進めながら、新たなIT基盤投資
- ・**魅力あるワークスタイル**へ

現在の北國銀行の姿

・新卒定着率増加

→3年目定着率:
10年前:80%台→R2:92%

・時間外労働減少

→H22:17時間/月→ R3:3時間/月

・社員満足度向上

→3年連続改善する等、近年改善傾向

具体的な取組例

社内外とスムーズにコミュニケーションできるIT基盤による効率化

導入したツール(Teams)の機能/効果

- ・ウェブ会議・チャットが一体
- ・部署間で1ファイルでの共同編集
→**照会業務の時間短縮**
- ・部署を跨いだ情報の可視化
→**フラットなコミュニケーション**

ノートPCで場所を選ばない柔軟な働き方の実現



多数の社員が場所を選ばずミーティングに参加

1. 業務改善(BPR)の進捗状況 (3) デジタルワークスタイル

■ 全庁でのフリーアドレス導入

✓フラットで効率的なコミュニケーションの促進

<導入スケジュール>

R5: 総務、危機、企画、環境、商労、観光 ※秋頃に机、ロッカーの整備完了

R6: 6部局程度導入(対象部局は検討中)

R7: 本庁全部局導入完了



■ パイロットオフィス

(行政経営課・デジタル推進課執務室)

✓デジタルワークスタイル実施に有効な施策
及び課題検証

→効果が認められたものは全庁展開検討

ミーティングスペースなど座席が充実
デジ・行経以外もご活用を



R5.7月下旬頃
導入イメージ

1. 業務改善(BPR)の進捗状況 (3) デジタルワークスタイル

■ テレワーク

✓ 自宅でも働ける環境の整備

<県庁での導入スケジュール>

R5.2 全職員にWeb会議システムアカウント配布完了

R5.7 全職員にテレワークシステムアカウント配布完了



As-Is
現状



アカウントを保有していても
テレワークを実施している職員が
少ない

To-Be
目指す姿



自宅に環境が
整っている職員は
積極的なテレワーク活用を



1. 業務改善(BPR)の進捗状況

(1) 全庁の取組の進捗

(2) 各部局の取組の紹介

(3) デジタルワークスタイル

(4) 業務プロセスの見直し

2. デジタル化の推進

(1) データの利活用

(2) 生成AIの利活用

(3) ネットワーク環境の移行($\alpha \rightarrow \beta$ ダッシュ)

1. 業務改善(BPR)の進捗状況 (4)業務プロセスの見直し

①概要

- ・業務プロセスの見直しチーム(BPR・PT)を4月に立ち上げ

→チーム長:北嶋参事 副チーム長:行政経営課長、デジタル推進課長

全庁の37人で業務改善に取り組み

- ・5つのチームにおいて、見直し作業を実施中

チーム名	取組内容
BPRチーム	業務改善制度『県庁イージプロジェクト』を7月開始など
EBPMチーム	予算編成においてEBPM手法を取り入れ
文書管理チーム	新システム導入(R6.2)、文書事務の簡素化 など
会計・証紙チーム	会計事務の簡素化 など
財産・契約チーム	電子契約システムの導入検討 など

1. 業務改善(BPR)の進捗状況 (4)業務プロセスの見直し

②県庁イージープロジェクト

日々の業務がやりやすく、少し簡単(Easy)になるような
「それ、いいね(石川弁:い〜じ〜)」と言いたくなるような
業務改善を各所属で実践、庁内に横展開



Step1 実践

7~12月 業務効率化、サービス向上に向けた業務改善を各所属で実践
各部局で進捗管理(年末に好事例を選定)

Step2 評価

1~2月 優秀事例を選定(職員間投票)
3月 表彰

※この他、デジタルワークスタイルの実践で個人の工夫する事例を募集し、庁内に展開

1. 業務改善(BPR)の進捗状況

- (1) 全庁の取組の進捗
- (2) 各部局の取組の紹介
- (3) デジタルワークスタイル
- (4) 業務プロセスの見直し

2. デジタル化の推進

- (1) データの利活用
- (2) 生成AIの利活用
- (3) ネットワーク環境の移行($\alpha \rightarrow \beta$ ダッシュ)

2. デジタル化の推進_デジタルを取り巻く環境

【デジタル化を取り巻く環境】

社会のデジタル化やChatGPT等の生成AIの進化が急速に進行



政府において、
情報社会(4.0)に続く、
新たな人間中心の社会
(Society5.0)の推進

→Society5.0では、AIがビッグデータを解析し、人間に様々な場面でフィードバック

2022年12月
チャットGPTリリース

2023年 6月
石川県「生成AIの利用に関するガイドライン」制定



→データの利活用とAIの利活用により、
より高付加価値なサービスの提供、単純作業からの解放・時間短縮が可能に

以下を推進（後述）

(1)データ利活用 (2)生成AIの利活用 (3)ネットワーク環境の移行

1. 業務改善(BPR)の進捗状況

- (1) 全庁の取組の進捗
- (2) 各部局の取組の紹介
- (3) デジタルワークスタイル
- (4) 業務プロセスの見直し

2. デジタル化の推進

- (1) データの利活用**
- (2) 生成AIの利活用
- (3) ネットワーク環境の移行($\alpha \rightarrow \beta$ ダッシュ)

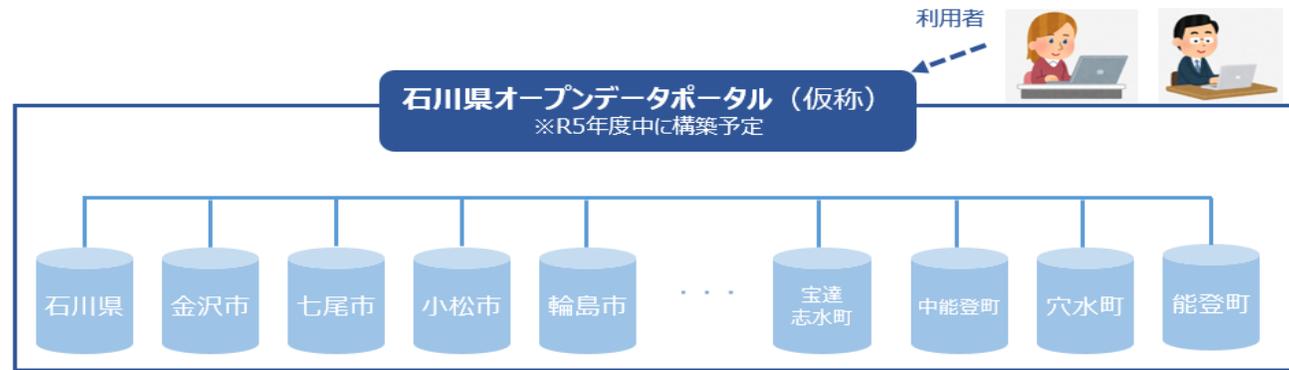
2. デジタル化の推進 (1)データの利活用 ①オープンデータ

<これまでの取組>

県は5月末までに、自治体標準オープンデータセット（国が推奨する自治体の項目・形式）の県保有データ**13項目**を、**国が推奨する形式で公開**

<今後>

- ・R5年度中に、**石川県オープンデータポータル**（仮称）を整備
→ 1つのサイトで県と県内全市町のデータを簡単に検索・利用可能に



・その他の県データについても、自治体標準オープンデータセット（※）としての**整備**

（※）自治体標準オープンデータセット：全31項目のうち、県が所管するデータの公開を検討

・今後、国や事業者等のデータ整備のニーズに対して積極的に協力

→社会全体のデータ整備・利活用に資する取組みを実施

(1)データの利活用 ②観光デジタルマーケティングプラットフォーム

- ・県内観光地約300地点の人流データやSNS投稿データを収集・分析するシステムを構築
- ・全庁(観光戦略推進部以外)に約100ライセンス配布 ⇒全庁でデータに触れる

人流データ

スマートフォンの位置情報から収集した観光地への人流データを分析し、属性別(年代・性別・居住地等)の入込状況や観光地間の周遊状況などを把握

- ▶ 観光施策のみならず、地域交通や各種イベント検討にも活用が期待できる

SNS投稿データ

SNSの話題のキーワードや投稿内容を分析し、旅行者のトレンドを把握

- ▶ 各種イベントの検討や商店街等の地域の振興策の検討などにも活用が期待できる

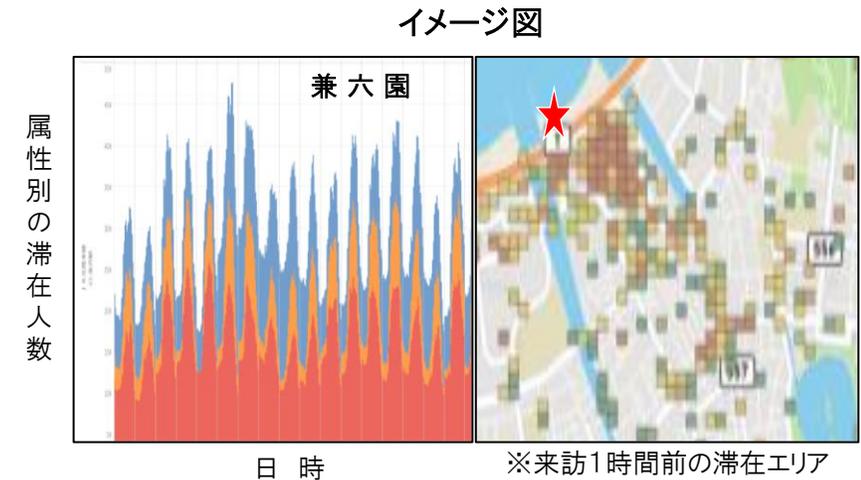
スケジュール

9月中 第一弾として、約140地点で運用開始

主要観光地(金沢地域52、加賀地域33、白山地域11、能登地域41)など

年内 残りの約160地点を追加

道の駅、IR鉄道駅など



1. 業務改善(BPR)の進捗状況

- (1) 全庁の取組の進捗
- (2) 各部局の取組の紹介
- (3) デジタルワークスタイル
- (4) 業務プロセスの見直し

2. デジタル化の推進

- (1) データの利活用
- (2) 生成AIの利活用**
- (3) ネットワーク環境の移行($\alpha \rightarrow \beta$ ダッシュ)

2. デジタル化の推進 (2)生成AIの利活用

【6/30】ガイドラインを策定 【7/18～】電子会議室に「生成AIのひろば」を開設

業務の大幅な効率化！

アイデア出し

情報収集

文章案の作成

Excelコード生成

文章の要約・校正

アドバイスをもらう

職員アンケート&情報交換



活用事例やノウハウを共有！

新規事業のアイデア創出！



AIに指示をする際の入力データに関して気を付けること

- ・個人情報を入力しないこと
- ・秘密保持契約等を締結して取得した秘密情報を入力しないこと
- ・非公開情報(石川県情報公開条例第7条第1～7号)を入力しないこと



AIが生成した文章等の活用に関して気を付けること

- ・生成した文章の内容を盲信せず、必ず根拠や裏付けを自ら確認する
- ・配信・公開等する場合は、生成物が既存著作物に類似しないか、個人情報保護法違反、名誉毀損、信用毀損にあたらぬか確認する

1. 業務改善(BPR)の進捗状況

- (1) 全庁の取組の進捗
- (2) 各部局の取組の紹介
- (3) デジタルワークスタイル
- (4) 業務プロセスの見直し

2. デジタル化の推進

- (1) データの利活用
- (2) 生成AIの利活用
- (3) ネットワーク環境の移行($\alpha \rightarrow \beta$ ダッシュユ)**

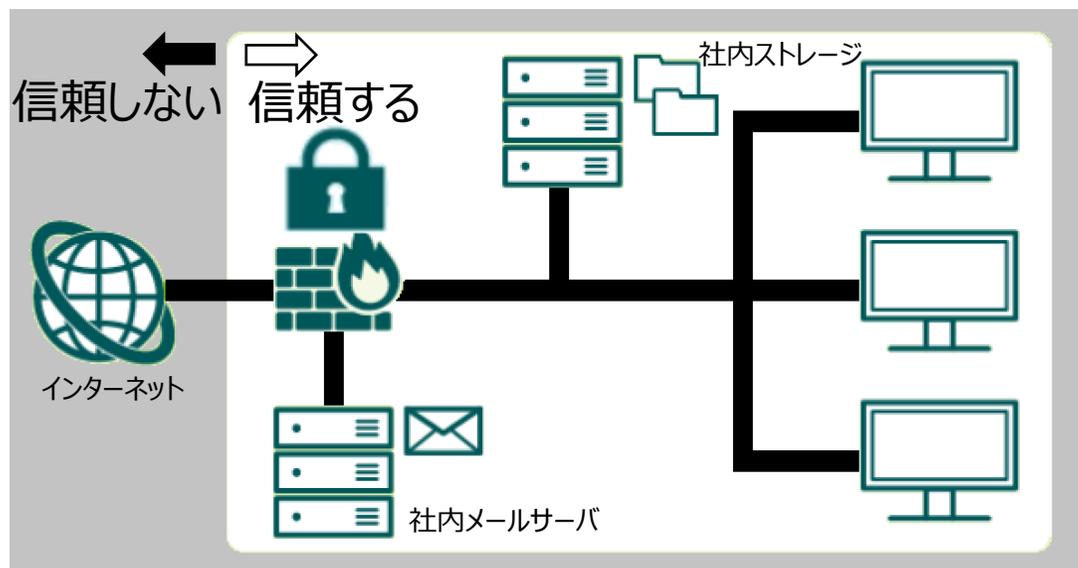
2. デジタル化の推進 (3) ネットワーク環境の移行

趣旨

セキュリティ対策を徹底しながら、最新のAI・クラウド技術をフル活用して業務効率の向上を図るため、それに適したネットワーク環境を検討する必要がある。

As-Is
(現状)

α モデル (境界型防御)

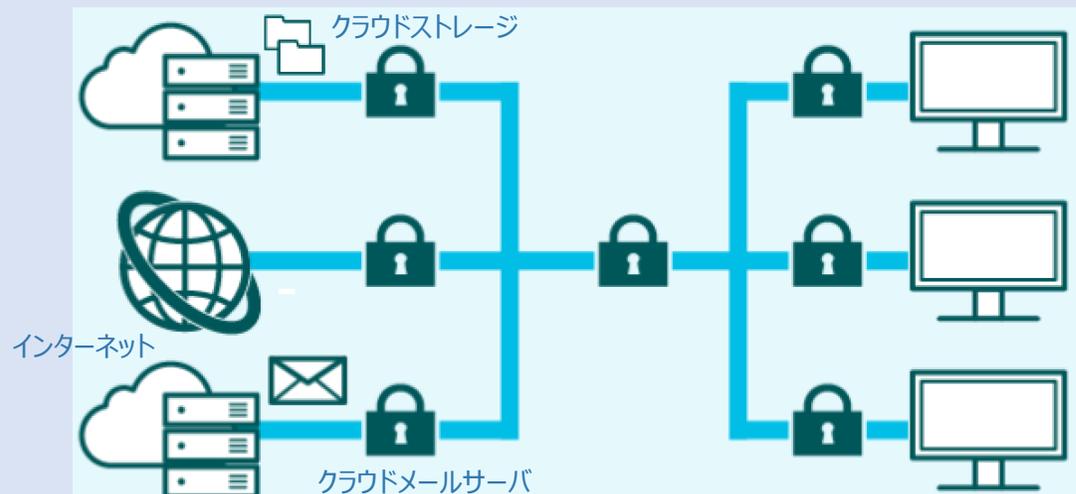


- ・民間のクラウドサービス等が使いづらい
 - ・防御をすり抜ける巧妙な攻撃
 - ・ウイルス感染したUSBの無断使用
- } 対処が困難

To-Be
(理想)

β' モデル (個別型防御)

全ての端末・通信・サービスを監視(ゼロトラスト)



- ・クラウドサービス等をフル活用できる → 業務効率化!
- ・様々な攻撃等に最新の防御 → データの安全・安心!