

# とちぎ デジタル スイッチ

～ デジタル県庁の実現に向けて ～

栃木県

令和2（2020）年12月

# とちぎ デジタル スイッチ

## <コンセプト>

デジタル化は、みんながより便利で豊かな生活を目指していくなかで重要な役割を担っている。

また、新型コロナウイルス感染症の拡大によって、人々の意識や行動に変化が起きており、行政手続のオンライン化の整備等を急ぎ行っていく必要がある。

そのため、各種行政サービスのデジタル化を進めることで、県民がより便利で質の高いサービスを受けられるよう、目指すべき方向性と取組を示すものである。

## <取組の目標>

- 1 県民等が手続をするときに“窓口に行かない”、“窓口で待たない”仕組みをつくる
- 2 県民等が“知りたいことをいつでも調べられる”、“聞きたいときにいつでも答えてくれる”環境を整える
- 3 デジタル技術を活用して、職員がより効率的に働き、県民等に対してこれまで以上にきめ細かな行政サービスを行う



# 1 県民等が手続をするときに“窓口に行かない”、“窓口で待たない”仕組みをつくる



- 窓口や郵送で申請が必要だったものが自宅やオフィスからいつでも申請できる。
- 申請のときに支払があるときは、銀行等に行かなくても、クレジットカード等で支払える。

「県民等」



スマートフォン等からの  
申請手続と支払



「県」



## <主な取組内容>

- 申請書への押印の原則廃止（P.6「押印等の見直しについて」参照）

Step 1	～R 2 年度末	県で見直し可能なもの	2,901 手続
Step 2	R 2 年度以降	法令等の改正により見直し可能なもの	1,333 手続

- 通知等への公印押印の原則廃止（R2年12月～R2年度末）
- スマートフォンやパソコンから手続できるオンライン申請の拡大

Step 1	～R 3 年度末	〔条例等に基づく申請のオンライン化率 90%※〕 本人確認、添付書類を必要とする申請のオンライン化
Step 2	R 4 年度中	〔条例等に基づく申請のオンライン化率 100%※〕 支払を必要とする申請のオンライン化
Step 3	国の法改正に合わせて随時	法令等に基づく申請のオンライン化

※ オンライン化率はオンライン化することが適当でない手続又は費用対効果が見合わない手続を除き算出

- 申請に伴う手数料等の支払方法にクレジットカード等を導入（R4年度中）



簡単に  
疑問解決

## 2 県民等が“知りたいことをいつでも調べられる”、“聞きたいときにいつでも答えてくれる”環境を整える

デジタル  
スイッチ

- ・ 聞きたいことは、ホームページ上のロボットに質問するといつでも答えてくれる。
- ・ 知りたいことは、ホームページ等を調べれば解決できる。

「県民等」



「県」



ロボット (AI) が  
お返事

＜主な取組内容＞

- ・ ロボット (AI) 自動応答ツール〔チャットボット〕の導入 (R3年度中開始)
- ・ ホームページ等の掲載内容の充実、見直し (常時)
- ・ オープンデータのさらなる充実



### 3 デジタル技術を活用して、職員がより効率的に働き、県民等に対して これまで以上にきめ細かな行政サービスを行う

#### デジタル スイッチ

- デジタル技術を活用した業務の効率化で時間が生み出され、手続の迅速化や窓口サービス等でよりきめ細かな対応を受けられる。
- Web会議ツール等を使い、窓口に出向かなくても相談ができるようになる。

「県民等」



「県」

問い合わせ等への早いリアクション  
より丁寧な窓口対応

<主な取組内容>

- ロボット（AIやRPA）を活用した業務数の拡大  
（R2年度末時点で38業務、今後5年間で150業務に適用）
- 効率的に働ける環境の整備
  - ①テレワークを行うためのモバイルPCの整備  
（R2年度：100台 R3年度：300台 以降、大幅な拡大）
  - ②Web会議用端末（PC、タブレット）の整備  
（R2年度：100台 将来はモバイルPCにWeb会議ツール搭載）
- ペーパーレスの推進
  - ①電子決裁や会議などの意思決定過程のペーパーレス化推進
  - ②モデル職場による徹底したペーパーレスの実施  
課題を洗い出し、効果的な推進方法を確立（R2年度～）

ペーパーレス推進

単純業務の時間や  
移動の時間を削り  
時間を創出



テレワーク



- Web会議ツール等による相談対応
- 移動時間の縮減

バックヤード

ロボット（AIやRPA）が  
単純な業務を実施



# 押印等の見直しについて

## 1 行政手続実態調査の実施

行政手続のデジタル化の推進に向け、書面規制、押印、対面規制の実態を把握

調査期間：令和2(2020)年9月18日～11月6日  
 調査対象：法律・政令、条例・規則・要綱・要領等に基づく手続



## 2 押印等の見直しの方向性 ※対象：県民等からの申請等の手続

総手続数 (5,264手続)

押印あり (4,234手続) 80%

押印なし

県で見直し可能 (2,901手続) 69%

県で見直し不可 31%

**押印原則廃止**

法令等の改正や各府省からガイドライン等が発出された段階で見直し

押印廃止のほか、添付書類の省略や様式の簡素化などを含め、総合的に手続の見直しを実施

## 3 今後の取組

項目		対応方針
県民等からの申請等	押印	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>原則廃止</b> (県で見直し可能な手続のうち、印鑑証明が必要な手続等を除く)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ R2年度中に条例・規則・要綱等を改正</li> </ul> </li> </ul>
	オンライン化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が多い手続から優先的にオンライン化 (オンライン化することが適当でない手続又は費用対効果が見合わない手続を除く)</li> </ul>
県の発出文書	公印	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>原則廃止</b> (法令等の規定により押印を要する文書等を除く)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ R2年度中に条例・規則・要綱等を改正</li> </ul> </li> </ul>