

やまぐちデジタル改革基本方針 (改訂案)

2023(令和5)年2月

山 口 県

目 次

1	改訂の趣旨.....	1
2	改革の意義.....	1
3	対象期間.....	3
4	デジタル社会のビジョンと目指すべき将来像.....	3
5	改革の基本姿勢.....	6
6	推進体制.....	7
7	施策の3つの柱.....	8
8	取組の方向性.....	8
9	デジタル実装事業の重点実施.....	15
10	進行管理.....	15
	(参考指標)	16
	(別紙) やまぐちデジタル改革推進に当たっての視点	17

1 改訂の趣旨

現行方針は、本県として進める社会全体のデジタル化に向けた取組を「やまぐちデジタル改革」と位置付け、その基本的な考え方や内容等を指し示すものとして、2021(令和3)年3月に策定したものである。

本方針については、県政運営の指針となる新たな総合計画「やまぐち未来維新プラン」や、国における「デジタル田園都市国家構想」の基本方針や総合戦略等、また、県議会「人にやさしいデジタル社会実現特別委員会」の調査報告書による提案内容等を的確に反映するとともに、これまでの改革の取組やその成果、CIO補佐官から得た知見等を踏まえ、その取組内容などについて拡充等を図る必要があることから、今般、所要の改訂を行うこととする。

2 改革の意義

本県では、人口減少、少子高齢化の急速な進行により、地域の担い手や企業等の人材不足が深刻化するほか、中山間地域の生活機能の維持・確保において困難な状況が生じるなど、産業、雇用、交通、医療・介護、教育等、県政の様々な分野で課題に直面しており、コロナ禍とも相まって、その深刻度が増している。

そうした中であって、コロナの長期にわたる流行が、社会・経済はもとより、国民の意識や行動、価値観にまで否応のない変化をもたらしており、今、我が国の社会全体が大きく変わり始めている。

デジタルは、そうした社会変革推進の原動力であるとともに、県が抱える様々な課題を解決するための鍵となるものであり、本県の新たな未来を創っていくためにも、デジタルの持つ力を積極的に活用し、その可能性を最大限引き出していくことが極めて重要となる。

このため、本県においては、デジタルの力でこれまで解決が困難であった課題を解決し、新たな価値を創造することを目指し、「やまぐちデジタル改革基本方針」に基づく改革の取組を強力かつスピード感を持って推進しており、2022(令和4)年12月に策定した新たな総合計画「やまぐち未来維新プラン」においても、デジタルを、県づくりをさらに進化させるための重要な視点の一つとして位置付け、プロジェクトや重要施策を構築したところであり、デジタルの力を活用した取組を県政のあらゆる分野でさらに強力に推進していくこととしている。

こうした中、国においては、「デジタル田園都市国家構想」という新しい旗の下、地域の個性を活かしながらデジタルの力によって地方創生の取組を加速化・深化させ、「全国どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会」の実現を図るとし、これに向けて、地方のデジタル実装¹を通じた社会課題解決に向けた取組の推進と、実装の前提となるデジタル基盤の整備等を強力に進めるとされた。

¹ デジタルを活用して、調査や実証実験の段階にとどまらず、地域の課題解決、地域の魅力向上のため、住民等に対する実際の継続的なサービス提供を行うこと

また、県議会においては、「人にやさしいデジタル社会実現特別委員会」を設置し、調査研究が重ねられ、誰もがデジタルを身近に感じ、子どもから大人までが目を輝かせながら生きることのできる地域を「おこし」、また、地域が自ら「おこる」社会こそが、目指すべき「人にやさしいデジタル社会」の姿であるとし、そのために県が取り組むべき事項が報告書に取りまとめられ、「やまぐちデジタル改革」が県民に実感できる形で実を結ぶよう、社会全体のデジタル実装に力を注ぐことを求めるとされた。

本県のデジタル改革においては、これまで全国に先駆けた先進的な取組や従前にはない挑戦的な取組など、様々な取組^{*}を進めており、その中から、行政分野や産業分野等において実装される事例も生まれてきている。本県のデジタル社会の実現に向けて、今後、こうした実装の流れをこれまで以上に速く、より広く拡大することが強く求められており、そのためにも、多くの県民の皆様が、デジタルによって社会や暮らしが変わったと真に実感できるよう、「やまぐちデジタル改革」の取組を、デジタル実装に向けて、さらに重点化を図り、力強く前へと進めていかなければならない。

このような認識の下、「やまぐちデジタル改革」の3つの柱である、「『やまぐちDX』の創出」、「『デジタル・ガバメントやまぐち』の構築」、「『デジタル・エリアやまぐち』の形成」に沿って、デジタルの力を活用した取組の更なる強化・拡充を図ることにより、本県のデジタル改革をより高いレベルへと押し上げ、産業や交流、生活など県政のあらゆる分野や各地域におけるデジタル実装を実現し、県民があまねくデジタル化の恩恵を享受し、これまでよりも豊かで安心・安全に暮らすことができる山口県の未来を創り上げていく。

※《やまぐちデジタル改革の主な取組実績》

- ・「やまぐちDX推進拠点『Y-BASE』」の開設（2021(令和3)年11月）
【利用者3,652人、DX²コンサル152件】
- ・官民連携のデジタルコミュニティ「デジテック for YAMAGUCHI」の発足（2021(令和3)年6月）
【会員数914（個人752、法人162）、レノファ山口駐車場の空き状況等を確認できるWEBサイト開発等の共創活動4件、聴力の弱い方との意思疎通を支援する「窓口相談支援システム」等の先導プロジェクト実証22件】
- ・「やまぐち子育てAIコンシェルジュ」³や生産現場等へのデジタル技術導入など、行政・産業等の各分野におけるデジタルを活用したサービスの実装・自走
- ・行政手続のオンライン化
【オンライン化手続の割合86.2%、オンライン利用率29.2%】
- ・マイナンバーカードの普及促進【申請率73.6%（全国2位）】
- ・デジタル技術を活用できるリーダー人材の育成
【人工知能(AI)、データ利活用、デザイン思考⁴、ローコードツール⁵ 161人】

² デジタルトランスフォーメーションの略。情報通信技術の活用により人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること

³ LINEを活用して、妊娠・出産から子育てまで伴走型支援を行うシステム

⁴ 利用者の立場を考慮した調査・分析から得られる本質的なニーズに基づき、サービス・業務を試行錯誤しながら設計・開発する思考法

⁵ できる限りコードを書かないで、素早くアプリケーションを開発する手法

3 対象期間

この方針の対象期間は、「やまぐち未来維新プラン」の計画期間である2022(令和4)年度から2026(令和8)年度までの5年間とし、必要に応じて随時見直しを行う。

4 デジタル社会のビジョンと目指すべき将来像

デジタル改革の推進に当たっては、市町はもとより、企業や関係団体、大学、さらには市民エンジニア⁶など、多様な主体と連携・協働し、それぞれが持つ知見やノウハウ、新たなアイデアやネットワーク等、本県が有する資源を最大限に活用することが必要である。また、県民の皆様は、改革の取組に幅広く、主体的に参加していただくこと等により、地域が一体となったデジタル社会の実現に取り組み、その持続性を高めていくことも非常に重要となる。

そのためには、明確なビジョンの下、この改革がどのようなゴール、どのような本県の未来を目指すのかについて、具体的なイメージを共有することが重要である。

(1) デジタル社会のビジョン

本県では、県政運営の指針である「やまぐち未来維新プラン」において、「安心して希望と活力に満ちた山口県」の実現を県づくりの基本目標に掲げ、諸施策を推進することとしており、デジタルを、この県づくりを推進するための重要な視点の一つとして位置付けている。

これを踏まえ、今般のデジタル改革においては、デジタルの力を活用した課題解決や新たな価値創造等に向けた取組をさらに加速化・深化させるとともに、そのために必要となる地域の基盤整備等も強力に推進し、県政のあらゆる分野、各地域におけるデジタル実装を実現することにより、デジタルを県民の日々の暮らしや生活の中にしっかりと溶け込ませ、県民一人ひとりが、豊かさと幸せを実感することのできる、ウェルビーイング(Well-being)⁷にあふれる、人にやさしいデジタル社会を構築し、「安心して希望と活力に満ちた山口県」の実現を目指すものとする。

この考えの下、本県が目指すべきデジタル社会のビジョンを次のとおり掲げる。

【県づくりの基本目標】 「安心して希望と活力に満ちた山口県」の実現

《目指すべきデジタル社会のビジョン》

県政のあらゆる分野、地域でデジタルが実装され、デジタルが県民の暮らしや生活の中に溶け込んだ、県民一人ひとりが、豊かさと幸せを実感することのできる、ウェルビーイングにあふれる、人にやさしいデジタル社会

⁶ 自分自身の技術やスキルを社会課題の解決に利用することで社会貢献を目指すデジタル技術を有する市民のこと

⁷ 身体的、精神的、社会的に満たされた状態を意味する概念

(2) 目指すべき将来像

「やまぐちデジタル改革」が目指すべき本県の将来像について、その代表的なものを、「やまぐち未来維新プラン」の政策の柱である「3つの維新」に沿って、次のとおり掲げる。

産業維新

- IoT⁸や5G⁹、AI等の導入が進み、本県の強みであるものづくり産業を中心に生産性が大幅に向上し、労働力不足が解消されるとともに、データ利活用分野等において、新たなサービスが続々と誕生している。
- 中小企業のDXやテレワーク等の導入が進み、経済成長を牽引する中核企業が創出されるなど、中小企業が持続的に発展する基盤が構築されている。
- 農林水産業のスマート化や建設業のDXが進み、生産現場・建設現場の省力化と生産性向上によって、収益の拡大や労働環境の改善が図られ、新たな担い手が数多く参入している。

大交流維新

- ビッグデータ¹⁰等を活用したマーケティングによる利用者ニーズの的確な把握や、SNS・アプリ等の活用によるリアルタイムで効果的な情報発信が可能となり、誘客や県産品の販路、海外展開が拡大し、県内経済の活性化が進んでいる。
- 新たなモビリティサービス（MaaS¹¹）の広がりによる二次交通¹²の充実が、県外からのビジネス客や観光客の県内移動を誘引し、宿泊の増加や各地域での賑わいを生み出している。
- 県内各地でテレワークやワーケーションのできる環境が整備され、都市部からの人の流れが拡大しており、滞在期間の長期化も進み、本県への移住者の増加につながっている。

生活維新

- AIやアプリ等を活用したきめ細かなサポート体制により、結婚の希望を叶え、安心して妊娠・出産、子育てができる環境が整っており、合計特殊出生率も向上し、若い世代が生き生きと子育てを楽しんでいる。

⁸ 「Internet of Things」の略で、センサーと通信機能を持った多種多様なモノがインターネットでつながること

⁹ 第5世代移動通信システムのことで、「超高速」「多数接続」「超低遅延」の特徴を持つ

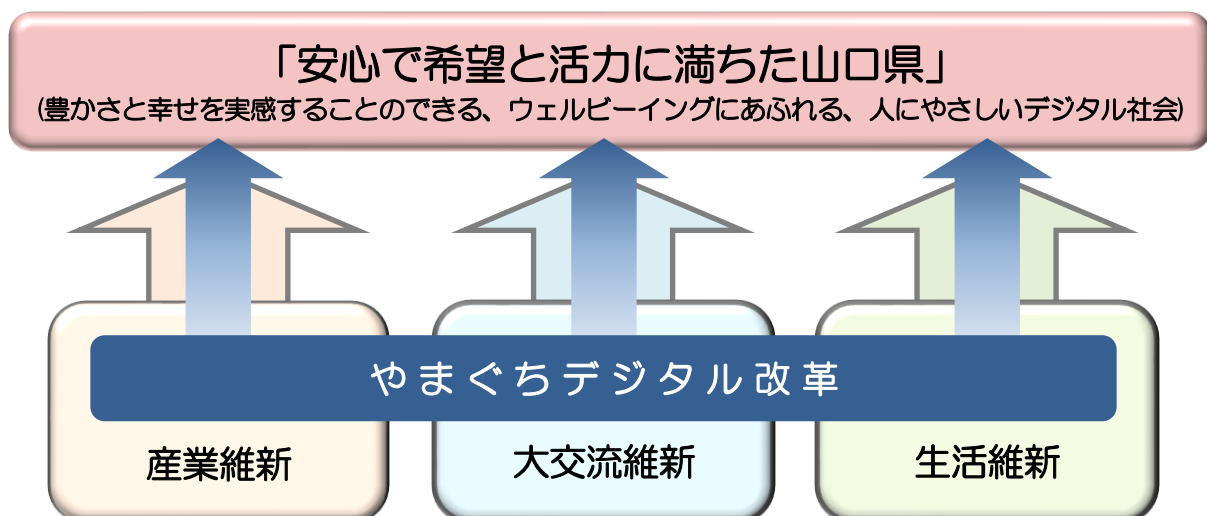
¹⁰ ボリュームが膨大でかつ構造が複雑であるが、そのデータ間の関係性などを分析することで新たな価値を生み出す可能性のあるデータ群のこと

¹¹ 「Mobility as a Service」の略で、交通をその種別などに関わらず移動のための一連の手段として位置づけ、それらを情報通信技術の活用により一つの統合されたサービスとして捉える概念

¹² 空港や鉄道の主要駅から観光目的地等までの交通手段のこと

- 5Gを活用した医療や、情報通信技術（ICT）・ロボットを活用した介護等の提供体制が整備され、住み慣れた地域で安心して医療や介護サービスを受けることができる。
- 学校における1人1台タブレット端末等のICTの活用が定着し、教育データを活用した児童生徒一人ひとりに合った学びが実現されるとともに、デジタル化による校務の効率化が図られる等、学校全体に教育環境のデジタル化の恩恵が行き渡っている。
- 県内すべての大学等の高等教育機関において、データサイエンス¹³教育体制が整備され、全学生がデータサイエンスの基礎的な知識や能力を身に付けている。
- AI・5Gや、現実空間とデジタル空間を融合させる技術等を活用した、新しい美術鑑賞や文化体験のスタイルが広く定着し、県民にとって、文化・芸術の新たな魅力に触れる機会の増加が、生活に潤いをもたらしている。
- AIやドローン等を活用した社会インフラの点検・診断等のシステム構築などにより、災害に強い県づくりが進み、県民が安心・安全に暮らすことができる。
- 「デジタル社会のパスポート」であるマイナンバーカードにより、全ての行政手続きがオンラインでワンストップに行えるほか、官民における様々なサービスで認証や決済を行うことができる。
- 離島や過疎地域を含めた県内全域に、誰もが利用できる高度な高速大容量回線の通信環境が整っている。また、操作するための画面やその手順が、分かりやすく使いやすいように最適化され、高齢者や障害者、デジタル機器に不慣れな方も、手軽にデジタルサービスを利用することができる。
- デジタルを主体的に活用できる人材が育ち、そうした人材がそれぞれの地域で個性や能力を発揮することにより、デジタル社会がさらに進化し続けている。

【概念図】



¹³ 情報処理、人工知能、統計学等の情報科学系の知見に基づきデータから価値を導き出すこと

5 改革の基本姿勢

「やまぐちデジタル改革」は、次の5つを基本姿勢として推進する。

① 地域の社会課題の解決

地域が抱える様々な社会課題について、デジタル技術を活かした、今までとは異なる視点からの発想により、新たな解決方策を生み出すとともに、これをより効果的な形で具体化し、速やかなデジタル実装を図る。

② 新たな価値の創造

県政の各分野において、本県の強みや特性を踏まえ、官民のデータ資源も最大限に活用しながら、利用者目線に立って新たな価値を創造するイノベーションを促進し、新サービスの提供や新規事業の展開につなげる。

③ デジタルデバインド（情報格差）の排除

情報通信基盤の整備状況等に起因する「地域間のデジタルデバインド」や、デジタル技術を使う経験等から生じる活用能力の違い、あるいは、デジタルサービス自体の利用しやすさの問題等による「個人間・集団間のデジタルデバインド」を排除することにより、デジタル化の恩恵をあらゆる人が享受できる環境を整備し、デジタル技術に不慣れな人やこれを利用しない人も含め、誰一人取り残されない人にやさしいデジタル社会を目指す。

④ 多様な主体との連携・協働

市町や企業、関係団体、大学、金融機関、市民エンジニア等も含めた県民の皆様など、多様な主体との連携・協働体制を整え、各主体の持つ知見やノウハウ、新たなアイデアやネットワーク等を最大限有効活用し、また、CIO補佐官等の外部有識者の意見も積極的に採り入れ、それぞれが担うべき役割を踏まえながら、一体となってデジタル改革を進める。

⑤ スピード・柔軟性・持続性

改革の取組はスピードを重視する。そのためにも、地域の実態や現場のニーズを的確に把握した上で、解決すべき課題や生み出すべき価値を特定化し、的を絞った取組をアジャイル¹⁴な手法により、柔軟に、かつ失敗を恐れず展開するとともに、持続可能で安定的な改革の成果を追求する。

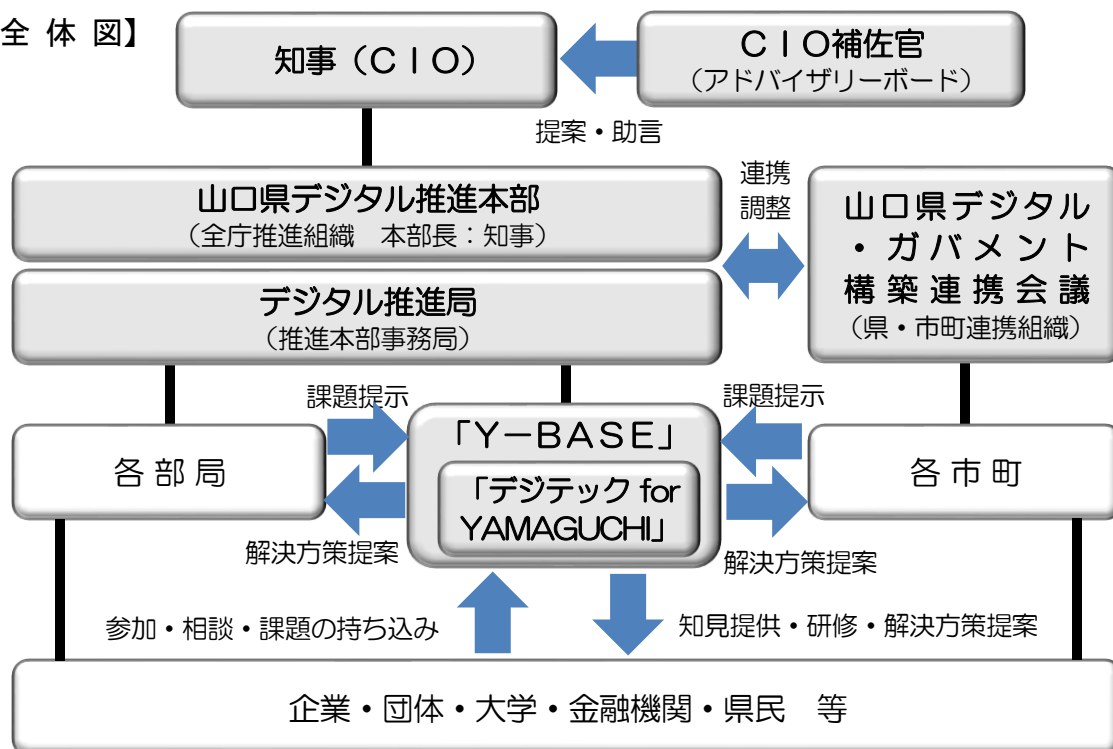
¹⁴ 顧客の要求に従って、優先度の高い機能から順に、要求・開発・テスト（・リリース）を短期間で繰り返しながら、システム全体を構築していく開発手法

6 推進体制

「やまぐちデジタル改革」は、庁内の推進体制はもとより、市町や民間等との連携・協働体制を次のとおり構築の上、官民が一体となって実行する。

- 「CIO（最高情報責任者）」である知事が、複数の外部有識者からなるアドバイザリーボード¹⁵である「CIO補佐官」から専門的知見に基づく提案や助言等を得て、改革を推進する。
- 知事を本部長とした全庁的な推進組織である「山口県デジタル推進本部」において、改革を総合的に進行管理し、「デジタル推進局」がその事務局として、より一層中心となって改革全般のマネジメント等を行う。
- 県及び全市町で構成する「山口県デジタル・ガバメント構築連携会議」において、デジタル・ガバメントの取組やデジタルデバインド対策等について市町との情報共有や連携・協働を進める。
- 県政全般にわたる、官民を挙げたデジタル化・DXを推進していくための拠点である、「やまぐちDX推進拠点『Y-BASE』」において、DXに関するコンサルティングや技術サポート、デジタル人材育成等を行う。
- 「Y-BASE」を主な活動拠点とする自由で開かれた官民連携によるデジタルコミュニティ「デジテック for YAMAGUCHI」において、多様な主体がニーズに応じた組み合わせによって連携・協働した取組を行う。

【全体図】



¹⁵ 企業や組織において、専門的な知見・情報を有する業界専門家、学者等から助言を得ることを目的に設置された諮問委員会等

7 施策の3つの柱

「やまぐちデジタル改革」は、次に掲げる施策の3つの柱に沿って、「やまぐちデジタル改革推進に当たっての視点（別紙）」を踏まえながら、県政各分野における取組を速やかに展開していくものとする。

① 『やまぐちDX』の創出

県政の幅広い分野、地域におけるデジタル実装の実現に向け、「やまぐちDX推進拠点『Y-BASE』」を核として、国の政策に呼応し、市町をはじめ、多様な主体と連携・協働しながら、地域の社会課題の解決と新たな価値の創造を図る、本県ならではのDX、『やまぐちDX』の創出に取り組む。

② 『デジタル・ガバメントやまぐち』の構築

利用者の視点に立って、行政手続のオンライン化やワンストップ化、マイナンバーカードの活用等により、行政サービスの利便性向上を図るとともに、デジタル化を阻害するアナログ的な手法を前提とした規制の見直しをはじめ、AIや定型業務を自動化するRPA¹⁶の活用による業務効率化、情報システムの共通化・共同化によるコスト削減など、デジタル化を梃子とした行政の構造改革に取り組み、市町と一体となって『デジタル・ガバメントやまぐち』の構築を進める。

③ 『デジタル・エリアやまぐち』の形成

デジタル実装のために必要な基礎条件となる、県内全域における光ファイバ網や5G等による高度な高速大容量回線の通信環境の確保や、「やまぐち情報スーパーネットワーク（YSN）」¹⁷の有効活用を進めるとともに、デジタル人材の確保・育成を加速し、県内での活躍を促進する。また、デジタル技術を使う経験等から生じる活用能力の違いやサービス自体の利用しやすさの問題等によるデジタルデバイドを排除し、誰一人取り残されないデジタル化を進めることにより、県民誰もがデジタル化を通じて、暮らしの豊かさや地域の活力を実感することのできる、『デジタル・エリアやまぐち』を形成していく。

8 取組の方向性

デジタル改革の取組については、社会環境やデジタル技術の動向の激しい変化にスピード感を持って適宜・的確に対応していく必要があることから、本方針においては取組の方向性を示すこととし、具体的な取組については、毎年度の予算等に反映する。

また、ここに記載する内容は、「官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）」第9条に基づく、都道府県官民データ活用推進計画の役割を担うもので、データによる施策形成の推進等を進めるためのものである。

¹⁶ 「Robotic Process Automation」の略でロボットによる業務自動化のこと

¹⁷ 県が整備した、高速大容量の光ファイバによる全県的な情報通信基盤のこと

① 『やまぐちDX』の創出

○ 「Y-BASE」を核とした全県的なDXの推進

やまぐちDX推進拠点「Y-BASE」において、豊富な経験とノウハウを持つ専門スタッフや実証環境を備えたICT基盤などの機能を活かし、県内の市町や企業、団体等のDXの取組を支援し、それを実装へとつなげるとともに、その成果の横展開を図ることにより、全県的なDXの推進を図る。

また、各地域におけるDXの取組をきめ細かく支援するために、意欲ある市町と連携して「Y-BASE」のサテライト機能を構築し、「Y-BASE」の広域展開を図る。

○ 各分野・各地域におけるデジタル実装の本格展開

県政各分野・各地域におけるデジタル技術を活用した課題解決の取組を、実証実験の段階にとどめず、社会実装へと着実につなげる。

産業分野はもとより、県民生活に密接に関連する健康・医療・介護、教育、防災、子ども、交通、インフラ等の準公共分野については、県民からの期待が高く、また、他の民間分野への波及効果も大きいことから、デジタル実装の取組を重点的に推進する。

これに向けて、「山口県デジタル実装推進基金」を創設・活用し、モデルとなるような優良なデジタル実装事例を創出し、その横展開を図ることにより、優れた取組を「点」から「面」へと拡大するとともに、全国の成功事例の導入についても積極的に推進する。

こうした取組については、優れた技術やノウハウを持つ企業等と積極的に連携を図るとともに、持続可能な取組となるよう、ビジネスの視点も重視してデジタル実装を進める。

○ シビックテック¹⁸の推進

スタートアップ¹⁹等と行政・県民が連携・協働して、デジタル技術を活用して地域・行政課題の解決を図るプロジェクト「シビックテック チャレンジ YAMAGUCHI」等により、シビックテック的手法の県内への更なる浸透を図る。

また、「デジテック for YAMAGUCHI」を活動の舞台として、市民エンジニアなど、多様な会員による地域の社会課題解決に向けた共創によるプロジェクトを後押しし、県内にシビックテックによる課題解決手法を根付かせる。

さらに、こうした活動を持続可能なものにしていくため、賛同する企業や団体等を巻き込み、シビックテックの取組を支援する環境の構築を目指す。

○ データドリブン²⁰の推進

データは価値創造の源泉であり、その流通・利用がデジタル社会の重要な礎とな

¹⁸ 市民自らがICT等の新しい技術を活用して、地域の社会課題を解決しようとする考え方やその動きのこと

¹⁹ 従前にはない技術やビジネスモデルを開発し、急成長する、創業間もない企業等のこと

²⁰ 収集したデータを分析し、意思決定や企画の立案に役立てていく方法論

ることから、行政が保有するデータを誰もが使えるように公開する「オープン化」の加速や民間データの活用促進に向け、「山口県オープンデータカタログサイト」²¹の活用や官民によるデータ利活用に向けたワークショップの実施等を通じて、データを活用した課題解決に取り組み、データの地産地消を進める。

また、国のデータ活用に係る計画²²にも呼応し、サイバーセキュリティや個人情報の適正な取り扱いを確保しつつ、より便利な民間サービスの提供に向けたデータ連携のための基盤構築や個人を識別する番号等（ID）を活用した個人データの連携等も視野に、官民間での分野を超えたデータの提供・共有の取組を進める。

○ DXに関する啓発

それぞれの分野において、企業、団体、県民等を対象に、デジタル技術の活用やDXについての啓発を進め、デジタル社会への理解と参加意識の一層の深化を図るとともに、知識習得のための研修会や技術導入に向けたセミナー・ワークショップ等の継続的な実施により、各主体の自発的な取組を誘引していく。

○ 技術導入・DX推進に対する支援

市町や関係団体とも連携しながら、企業等におけるデジタル技術の導入やDXを円滑に進めるための仕組みづくりを行うとともに、新たな製品・サービス等の実証や開発、社会実装に向けた取組を支援する。

また、聴力の弱い方との意思疎通を支援する「窓口相談支援システム」等、これまでの改革の取組により創出されたモデル事例・優良事例の横展開を図り、広く県内への普及を進める。

○ スタートアップとの共創促進

スタートアップは、地域の社会課題の解決に貢献するとともに、地域のイノベーションを創出する優れた技術を有することから、デジタル実装の本格展開やシビックテックの推進、最先端技術等の利活用の促進などの取組において地域とのマッチングを図ることなどにより、スタートアップとの共創活動を積極的に推進する。

○ 最先端技術等の動向把握及び利活用促進

地域の社会課題の解決や新たな価値の創造に資するデジタル技術、特に、日常生活やサービスに大きな変革をもたらす可能性があるメタバース²³、デジタルツイン²⁴、Web3.0²⁵等の最先端技術について、「Y-BASE」での技術展示をはじめ、展示会やセミナー等の開催を通じて、技術動向や内容を広く紹介して理解促進を図り、各分野において積極的な利活用を進める。

²¹ 山口県及び県内市町が保有するオープンデータを公開するための専用サイト。横断的な検索、ダウンロードが可能で、ダウンロードしたデータは二次利用が可能。

²² 2021(令和3)年6月に策定された「包括的データ戦略」のことで、世界トップレベルのデジタル国家を目指す上で必要なデジタル基盤を構築するための戦略

²³ インターネット上に3次元の仮想空間を創り、現実世界に近い形で活動を可能にするものこと

²⁴ 現実の世界で収集した様々なデータを活用し、コンピュータ上で再現する技術のこと

²⁵ 現在主流となっているインターネットの形(Web2.0)の課題を解決するとされている、管理者が存在しなくても個人間でデータの管理ややり取りができる分散型の新しいインターネットの概念

②『デジタル・ガバメントやまぐち』の構築

○ 行政手続のオンライン化

利用者中心の行政サービスを実現するため、オンライン手続をさらに拡大するとともに、誰もが手軽に、安心してデジタルによるサービスを利用できるよう、分かりやすく、使いやすい操作画面等の構築・改善やキャッシュレス化の推進等に取り組む。

また、オンライン利用を促進するため、利用者視点の成果指標を設定し、利用者からの意見等を随時受け入れながら、サービス改善に向けた不断の取組を進める。

さらに、オンライン化の推進に当たっては、業務改革（BPR）にも取り組み、利用者のニーズ、利用状況及び現場の業務を把握・分析した上で、業務の流れを検討するとともに、単なる手続のオンライン化に止まらず、受付・審査・決裁・通知・書類の保存といった事務処理を含む一連の業務を、一貫してデジタルにより処理できるよう、行政事務全般のデジタル化を進める。

○ 行政手続のワンストップ化・ワンスオンリー化

複数の行政手続を行う際の負担等を大幅に軽減させ、利用者がその利便性向上を実感できるよう、関連する行政手続を1箇所で完了させるワンストップ化を推進するとともに、国におけるマイナンバー制度の見直しやベース・レジストリ²⁶構築の進捗等を勘案しながら、マイナンバー等による情報連携を通じて書類の提出を一度で済ますワンスオンリー化を検討する。

○ アナログ規制の点検・見直し

デジタルの力を最大限発揮し、現場の人手不足の解消や生産性の向上等を図るため、手続・業務のデジタル処理での完結・機械での自動化等を基本とする考え方の下、目視・実地監査規制や定期検査・点検規制、書面掲示・対面講習規制など、デジタル化を阻害するアナログ的な手法を前提とした規制の横断的な点検・見直しを進める。

○ 情報システムの共通化・共同化

情報システムの新設・更新に当たっては、庁内の情報システムの運用効率化等を図るため、2022(令和4)年3月に策定した「山口県情報システム最適化方針」に基づき、クラウドサービス²⁷の利用を第一候補として検討するとともに、業務プロセス等の見直しを前提に、国・全国組織等が提供するシステムの利用や、県と市町、あるいは県境を跨いだ自治体間での情報システム等の共同利用を推進する。

また、「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づく基幹業務システムの統一・標準化については、国が示した「地方公共団体情報システム標準化基本方針」等に従い、2025(令和7)年度までに、国が提供するクラウドサービスの利用環境を活用した共通的なシステムへの移行を目指し、所要の対応を計画的に進める。また、市町とも十分に情報共有を図り、各市町における対応をサポートする。

²⁶ 公的機関等で登録・公開され、様々な場面で参照される、人、法人、土地、建物、資格等の社会の基本データであり、正確性や最新性が確保された社会の基本となるデータベース

²⁷ インターネットを介してソフトウェアやサーバー環境を提供するサービスのこと

○ オープンデータの推進

行政が保有するデータについては、企業等も含めて様々な主体が利用できるようなデータ形式の統一化を図った上で、原則、誰もが利用できるかたちで公開することとし、特に、3次元地理空間データやリアルタイムデータなど、利用者ニーズが高く、DXの推進に資することが見込まれるデータの公開を進める。また、これに向けて、市町が有する様々なデータを多くの人が利用できるようなオープンデータ化の取組に係る支援を強化する。

さらに、公開可能な民間データも積極的に収集し、利用可能にする。

○ 情報セキュリティの徹底

地方公共団体の業務システムの統一・標準化の取組やクラウドサービスの利用拡大等を踏まえて、県の情報セキュリティを確保するための方針や対策等を定めた「山口県情報セキュリティポリシー」を適切に見直し、情報セキュリティ対策を一層徹底するとともに、自治体情報セキュリティクラウド²⁸について、総務省が設定した、より高いセキュリティレベルを満たす民間のクラウドサービス利用型へ確実に移行した上で安定的な運用を図る。

○ 個人情報保護の徹底及びデータ流通の円滑化

個人情報保護法の趣旨に則り、個人の権利利益を保護するため、個人情報の適正な取扱いを徹底するとともに、データ流通の円滑化に向けて、匿名加工情報²⁹の活用などデータ利活用の活発化にも対応する。

○ AI・RPAの活用

人的資源を本来注力すべき業務に振り向けるため、AIや定型業務を自動化するRPAを積極的に導入・活用し、業務の効率化を推進する。また、導入に当たっては、市町における取組の支援やコスト削減の観点から、市町との共同利用を推進する。

○ デジタル・ワークスタイルの推進

デジタル技術を最大限に活用し、公務の高い生産性を実現できるよう、行政事務のデジタル化に合わせてペーパーレス化を推進するほか、非常時における業務継続の観点に加え、働き方改革を進める上からも、テレワーク・リモートワークやオンライン会議の活用をさらに進める。

また、コミュニケーションアプリ³⁰を十分活用することにより、職員同士のコミュニケーション活性化や共同作業の促進を図るとともに、民間企業と連携し、そのノウハウや新たなデジタルツールを取り入れるなど、業務の効率化・課題解決の可能性を常に検討し、業務をデジタルを前提としたものに変革していく。

²⁸ 県と市町共同によりインターネットの接続口を一本化しクラウド上に構築したシステムで、不正な通信の監視・解析など高度なセキュリティ対策を24時間体制で行うもの

²⁹ 特定の個人を識別することができないように個人情報を加工し、当該個人情報を復元できないようにした情報のこと

³⁰ チャットやオンライン会議等のコミュニケーションをとる機能を提供するアプリの総称

③ 『デジタル・エリアやまぐち』の形成

○ 情報通信インフラ整備の加速

離島や過疎地域を含め、県内全域に光ファイバ網や5G等がくまなく整備されるよう、市町との協議・調整の場を設置し、市町と連携して、未整備地域の状況やニーズ等の把握を行うとともに、光ファイバのユニバーサルサービス³¹制度の活用等も含め、地域に合った最適な整備方法等の検討・調整を行う。

さらに、国による地域協議会³²等を通じて、未整備地域の解消や地域格差の是正に向けて、国や通信事業者への働きかけを行う。

5Gの普及に向けては、今後、きめ細かな基地局の整備が必要となることから、引き続き、県有施設の敷地・建物の一部を基地局用地として活用できるよう、必要な情報の提供や現地調査への協力等の対応を行う。

○ 「やまぐち情報スーパーネットワーク（YSN）」の利活用拡大

全県的な光ファイバの基幹ネットワークである「やまぐち情報スーパーネットワーク（YSN）」については、今後も、自設線としての強みを活かし、デジタル・ガバメントの推進や、教育・医療などの幅広い分野での更なる利活用拡大を図る。

このため、本県のDX推進に必要なデジタルインフラ基盤としての機能強化を進める。

○ マイナンバーカードの普及と利活用拡大

マイナンバーカードは、「デジタル社会のパスポート」となるものであることから、国・市町と連携し、その普及へ引き続き取り組むとともに、市町と連携して、カードの本人確認・認証機能を活用したオンライン行政サービスの充実や、マイナンバーカードをかざすだけで、各種証明書交付や図書館での本の貸出など、様々な行政サービスの提供を受けることができる「市民カード化」等に取り組む。

また、更なる住民サービスの提供や民間サービス等との連携が進むよう、国に対し、引き続き、マイナンバーカードの利便性向上を求めていく。

○ デジタル人材の確保

デジタル改革の様々な取組を効果的かつ効率的に進められるよう、専門的な知見を有する外部人材をデジタル推進局に配置し、実効的な助言等を得ながら取組を推進する。

さらに、デジタル技術を活用した施策の企画・立案・実施や、情報システムの企画・運用等を担当する専門職員として、「情報職」の県職員を採用するとともに、デジタルを活用した行政サービスの利用しやすさ（アクセシビリティ）や利便性の

³¹ 一般的には社会全体で均一に維持され、誰もが等しく受益できる公共的なサービスの全般を指し、電気通信分野では、加入電話（基本料）、公衆電話、緊急通報がユニバーサルサービスの対象とされている。

³² 「デジタル田園都市国家インフラ整備計画」に基づき、地域のニーズに沿って、光ファイバ・5G基地局等のインフラ整備をきめ細かく行うため、県、通信事業者、インフラシェアリング事業者、国等から構成される協議会

向上、官民連携によるデジタルコミュニティの運営など、課題等に応じた、より専門的な知見を得るため、副業・兼業人材等の外部人材を確保する。

また、県内への外部人材の確保に向けては、国の取組とも連携し、都市部からの即戦力人材の確保に取り組み、市町への高いスキルを有するデジタル人材の派遣を支援するほか、県内の中小企業に対しては、「山口県プロフェッショナル人材戦略拠点」の活用等によるデジタル人材のマッチング支援を実施する。

○ デジタル人材の育成

D X推進の鍵となるデザイン思考や、A I・データ利活用等、D X創出に必要な技術を習得し、行政・企業等の内部でD Xを推進することができるリーダー人材を育成する。

さらに、育成した人材が地域や企業等において広く活躍できるよう、コミュニティの形成や実践機会の創出に努める。

・デザイン思考の習得促進

利用者視点に立って本質的な課題の把握やアイデアを創出し、新たな価値を生み出すビジネスやサービスの開発等を図るため、デザイン思考の第一人者等を招き、効果の高い先進的な教育プログラムを提供する「やまぐちデザインシンキングカレッジ」を開催するとともに、履修者によるデザイン思考を用いた新たな商品・サービス等の創出を支援する。

・A I人材の育成

D Xの中核となる技術であり、加速度的に活用が進むA Iについて、基礎的な仕組みから予測モデルの開発までが学べる環境を提供するとともに、より高度な人材を育成することができるプログラムを開催する。

・データ利活用人材の育成

データを用いたサービス立案プロセスを学ぶ現場実践型の研修を実施するとともに、データを活用した政策立案能力などの向上を図るため、課題発見・仮説立案に効果的なデータ可視化分析手法を習得する研修を実施する。

・D Xエバンジェリスト（伝道師）の育成

企業や団体、行政などの主体的なD Xを促進するため、D Xに関する最新かつ幅広い知見を有し、各組織のD Xを牽引するリーダー的人材を育成する。

さらに、本県のD X推進の伝道師としての活躍を促進する。

・若年層の育成及びリスキリング（新スキルの学習・獲得）の推進

各種教育機関と連携し、若年層や企業の若手社員等に対してデジタル技術を学ぶ機会を設けるとともに、企業におけるI T技術のリスキリングを支援する。

・県職員の育成

県職員の育成については、2022(令和4)年2月に策定した「山口県デジタル人材育成方針」に基づき、必要なデジタル技術に関する研修を計画的に実施する

とともに、IT関連企業等への研修派遣により、外部の知見に触れる多様な機会を確保する。

また、市町に対して、本研修を職員の育成に活用できる環境を提供する。

○ デジタルデバインド対策の推進

誰一人取り残されないデジタル社会の形成に向けて、県、市町、携帯電話事業者等による連携組織を核として、地域独自のスマホ教室の開催や人材育成など、市町による地域におけるデジタル活用能力の向上やデジタル活用の促進を図るための取組、事業者の提案により市町と連携して取り組むスマートフォンの活用促進等に向けたモデル事業を実施する。

また、連携組織における市町と事業者とのマッチングや調整等を通じて、国の「デジタル活用支援事業」の利用促進を図るとともに、老人クラブやNPO等の地域の幅広い関係者と連携して、サポート人材となる「デジタル推進委員」の登録を進め、市町等による取組との連携を図るなどにより、地域住民に対するきめ細かなデジタルデバインド対策を推進する。

9 デジタル実装事業の重点実施

より多くの県民や事業者がデジタル化の効果を実感できるよう、デジタル実装を加速する「山口県デジタル実装推進基金」を創設し、県政各分野・各地域におけるデジタル実装事業を重点的・集中的に実施する。

毎年度の予算編成を通じて、「山口県デジタル実装推進基金」を活用したデジタル実装事業を構築するものとし、その企画から実施に至る段階において、デジタル推進局と各部局が連携を図り、デジタル実装を着実に進め、成果の横展開を目指す。

なお、具体的なデジタル実装事業の構築に当たっては、デジタル実装が県民実感に確実に繋がり、さらに県民実感の最大化を図ることができるよう、以下の点に留意する。

- ・多くの人が利用するデジタルサービスを提供する
- ・ひとりの人が頻繁に利用するデジタルサービスを提供する
- ・分かりにくく面倒で時間がかかる手続等をデジタルサービス化する
- ・デジタル実装への興味・関心を喚起する画期的なデジタルサービスを提供する

10 進行管理

この方針に基づく改革の取組及び関連する成果指標などの進行管理については、「山口県デジタル推進本部」での審議等を踏まえながら、「やまぐち未来維新プラン」や「山口県まち・ひと・しごと創生総合戦略」等と一体的に行うものとする。

(参考指標)

「やまぐち未来維新プラン」において設定した指標のうち、この方針に関連するものは次のとおり。

取り組む項目		指標名	現状値 (2021年)	目標値 (2026年)
①	Y-BASEを核としたデジタル実装による地域課題の解決	Y-BASEにおける課題解決件数	6件	500件 (2022～2026年)
②	利便性が高く安心・安全な行政サービスの提供	県関係手続のオンライン利用率	29.2% (2020年)	50%超
③	情報通信インフラ整備の加速	光ファイバの世帯カバー率	96.2% (2020年)	100%
		5G人口カバー率	87.7%	90%超
④	デジタル技術を活用できるリーダー人材の育成・確保	デジタル技術を活用できるリーダー人材の育成人数	77人	570人 (2022～2026年)

(別紙) やまぐちデジタル改革推進に当たっての視点

本方針に基づき進めるデジタルを活用した取組を、より効果的なものとし、社会の実装へとつながる実効性の高いものとするため、職員一人ひとりが意識し心得るべきポイントを、CIO補佐官等から得た助言・提言をもとに5つの視点として取りまとめたもの。

視点① 【未来志向&クリエイティブな思考態度を持つ】

デジタル改革に必要なのは3つのF：「FAST（早く動く）」・「FAIR（公平・公正に）」・「FUN（楽しく）」であり、行政として最低条件「FAST」、「FAIR」をクリアしつつ、デジタルを使ってワクワクする未来を創り出す「FUN」が重要。

特に、今まで解決できなかった課題に取り組むためには、未来志向で考えていく必要があり、普段とは違う発想やアイデアが湧くような雰囲気を作り、一人ひとりがカジュアルかつクリエイティブになっていくことが重要。

視点② 【課題起点&デザイン思考で考える】

デジタルは、何らかの最終目標を達成するための手段でしかない。テクノロジーの話からするのではなく、まずどんな課題を解決したいのかを議論することが肝心。

重要なのは、「この課題をどうにかして解決したいので助けて」と言える力、課題発見力。例えば、両手がふさがる忙しい現場で、音声入力や少しの操作で記録できるAI活用サービスの導入が進んでいるように、課題を発見して適切に伝えることができれば、デジタル活用は進む。

利用者を起点に考え、どういう技術を組み合わせれば最短で課題が解決できるのかを考えることが重要であり、その全体最適の視点を持つためには、デザイン思考が非常に大事。

行政の仕組で非常に難しいのはユーザー像（ペルソナ）の設定。対象は全県民という形になってしまいがちであるが、一番使って欲しい人たちは具体的に誰で、その人たちのために何を達成すべきなのかと、対象県民の解像度をより上げる必要がある。

視点③ 【小さく挑戦&クイックウィンで成果を出す】

失敗を恐れずに挑戦する。最初に枠を作ることを考え過ぎずに、まずやってみることが重要。

小さく始める。いきなりすごく難しいことにチャレンジせずに、ちょうど良いサイズの課題を見つけ、短期的にうまくいった事例（クイックウィン）を作って、成果を目に見える形にしていくことが重要。

デジタルとアナログのちょうどいいバランスを見つけることが重要。必ずしも全てをデジタルでやろうと無理に頑張らなくてもいい。無理矢理にデジタルの世界に引きずり込むようなことはせず、広い世代の方々を巻き込むためには、人間がシステムに合わせるのではなく、人間に合わせるデジタルを目指すことが重要。

視点④ 【効果測定&フィードバックで改善する】

ユーザー体験を向上するためには、リリース前にユーザーテストを実施することが重要。何も知らない人に使ってもらい、ユーザーの声を観察するだけで、改善ポイントはたくさん出てくる。そのため、プロトタイプを作ってユーザーテストを行い、改善点の議論を行う場を設けることを、丁寧に実施すべき。

リリース日がDAY 1でスタートであり、そこからユーザーの声をできるだけ採り入れて改善していくループを回すことをやっていく必要がある。また、デジタルの強みを活かして速くループを回していく。

数字を計測できないものは改善ができない。デジタルという道具としてどの程度パフォーマンスを発揮すべきなのか目標（勝利条件）を決めた上で、それを測れるような仕組みを組み込み、見える化も図りながら、日々の運用の中で継続的にデータをみて行くことが重要であり、そのデータを踏まえて改善する。

視点⑤ 【ビジョン&県民実感向上で改革を実現する】

デジタル改革を実現するためには、ビジョンとなる北極星（ノーススター）を定め、一緒に取り組む人を増やししながら、ステークホルダーを巻き込んでみんなで同じ方向を向いて進んでいくことが重要。

取組が途中でうまくいっているのか確認するための測りやすい成果指標（KPI）を持つとともに、これによってどのような最終的な効果を目指すのか最終的な目標を設定する。

DXの最終目的は仕事の仕方や業界の商習慣が変わることであり、単なる業務効率化で終わらせることではない。やめてもいい手順やフローを見直すなど、一段視点を上げて（メタレベルで）業務を組み替えていくことが重要。そもそもの手続自体、オペレーションを、法律に抵触しない範囲で変えていくことが重要。

県民が、より便利になったと体感してもらうことが重要。「すごく助かった、これってすごくない？」と、自然と他の人に伝えたいようなユーザー体験を実現して、同じ課題で困っている人に拡散していく。

【イメージ図】

