

令和5年度

京都府包括外部監査報告書

令和6年3月

京都府包括外部監査人

公認会計士 白井 太郎



# 令和5年度京都府包括外部監査

## 監査テーマ

「府民サービスの向上・職員の働き方改革  
に向けた事務事業のデジタル化推進の現状  
と課題について」



## 目次

第 1	包括外部監査の概要	- 1 -
1	外部監査の種類	- 1 -
2	外部監査のテーマ	- 1 -
2.1	選定したテーマ	- 1 -
2.2	テーマの選定理由	- 1 -
2.3	監査の対象期間	- 2 -
3	外部監査の実施期間	- 3 -
4	外部監査の方法	- 3 -
4.1	監査の要点（着眼点）	- 3 -
4.2	監査対象部局	- 3 -
4.3	主な監査手続	- 4 -
4.4	ヒアリング・視察の実施状況	- 5 -
4.5	指摘事項及び意見	- 6 -
5	監査の視点	- 7 -
5.1	合規性	- 7 -
5.2	経済性、効率性、有効性（3E）	- 8 -
5.3	生産性	- 9 -
5.4	PDCA サイクルと OODA ループ	- 9 -
5.5	国の示す方針・計画との整合性	- 10 -
5.6	デジタル化推進におけるリスク管理	- 11 -
6	包括外部監査人及び補助者の氏名・資格	- 12 -
6.1	包括外部監査人	- 12 -
6.2	外部監査補助者	- 12 -
7	利害関係	- 12 -
8	本報告書を読むに当たっての留意点	- 12 -
第 2	行政サービスの向上に向けたデジタル化推進について	- 13 -

1	国におけるデジタル化推進の概要.....	- 13 -
1.1	デジタル田園都市国家構想基本方針における取組方針...	- 13 -
1.2	自治体 DX 推進計画 .....	- 15 -
1.3	自治体 DX 推進手順書の趣旨及び構成.....	- 19 -
1.4	「デジタル社会の実現に向けた重点計画」及び「デジタル 行財政改革中間とりまとめ」 .....	- 22 -
2	京都府におけるデジタル化推進の概要.....	- 23 -
2.1	京都府スマート社会推進計画.....	- 23 -
2.2	スマート社会における京都府行政が目指す姿.....	- 25 -
2.3	デジタル化政策の展開の概要.....	- 25 -
2.4	スマート社会の推進に当たっての基本的視点.....	- 28 -
2.5	京都府スマート社会推進計画における政策の構成.....	- 29 -
2.6	デジタル化の取組スケジュール.....	- 34 -
第3	監査対象部局と対象事業 .....	- 36 -
第4	京都府の行政サービスのデジタル化推進の取組.....	- 41 -
1	デジタル庁の創設を踏まえたデジタル化推進の執行体制整備 .	- 41 -
2	京都府の組織 .....	- 41 -
2.1	デジタル政策推進課(令和5年4月1日現在).....	- 48 -
2.2	情報政策課(令和5年4月1日).....	- 49 -
3	府民サービスのデジタル化取組事業実績.....	- 50 -
3.1	キャッシュレス・スマート申請・相談業務のオンライン化 等のデジタル化推進.....	- 50 -
3.2	マイナンバーカードの普及等の促進.....	- 101 -
3.3	スマート防災の推進 .....	- 103 -
3.4	スマート農林水産業 .....	- 112 -
3.5	オープンデータの推進 .....	- 118 -
3.6	多様な働き方・テレワークの推進.....	- 120 -
3.7	デジタルデバイド対策の推進・携帯通話不能エリアの	

解消 .....	- 122 -
3.8 その他 .....	- 130 -
3.9 小括 .....	- 152 -
4 市区町村支援 .....	- 152 -
4.1 令和3年度 .....	- 153 -
4.2 令和4年度 .....	- 154 -
4.3 令和5年度 .....	- 155 -
4.4 富山県の事例（参考事例）を踏まえた課題 .....	- 156 -
4.5 人材派遣 .....	- 158 -
5 情報セキュリティの取組姿勢 .....	- 159 -
6 生成AI利活用に係る京都府の取組 .....	- 165 -
7 令和5年度以降の取組 .....	- 169 -
第5 働き方改革に向けたデジタル化推進について .....	- 171 -
1 国における働き方改革の概要 .....	- 172 -
1.1 制約の克服（時間・場所など） .....	- 173 -
1.2 定年引上げ及び再就職支援 .....	- 174 -
2 働き方改革におけるデジタル化の取組 .....	- 176 -
2.1 国の目指すもの（国の目標） .....	- 176 -
2.2 京都府の目指すもの（京都府の目標） .....	- 176 -
3 京都府の職員の現状 .....	- 177 -
3.1 京都府の職員の概要 .....	- 177 -
3.2 職員等勤務状況 .....	- 181 -
3.3 人材確保と人材育成 .....	- 183 -
4 京都府職員（一般行政部門）の働き方改革の取組の現状 .....	- 198 -
4.1 時間外勤務縮減の取組経過 .....	- 198 -
4.2 働き方改革運動の概要 .....	- 199 -
4.3 柔軟な働き方改革実現のための職員アンケートの実施 .....	- 201 -
4.4 在宅勤務（テレワーク）の実施 .....	- 205 -

4.5	時差出勤の実施（試行）	- 225 -
4.6	新しい人事評価	- 232 -
4.7	視察先の働き方改革につながる取組事例（参考事例）	- 235 -
5	庁内システムの概要	- 240 -
5.1	京都府の庁内システム	- 240 -
5.2	システム運営の現状	- 246 -
6	府民サービスの向上や職員の働き方改革・業務効率化に資する 取組	- 250 -
6.1	職員の業務効率化に資するデジタル化の取組	- 250 -
6.2	その他サービスの向上や業務効率化に資するシステムの 現状	- 255 -
6.3	京都府議会における ICT 利活用の推進事業	- 258 -
6.4	府民相談業務	- 262 -
第 6	他の自治体・民間企業におけるデジタル化推進の取組事例	- 271 -
1	デジタル化推進の体制整備取組事例	- 271 -
1.1	兵庫県神戸市	- 271 -
2	デジタル化推進の人材確保・育成取組事例	- 272 -
2.1	人材育成の取組事例	- 272 -
2.2	人材確保の取組事例	- 273 -
3	外部 DX（住民）取組事例	- 274 -
3.1	厚生労働省	- 274 -
3.2	民間企業	- 274 -
4	内部 DX（職員）取組事例	- 274 -
4.1	福島県福島市	- 274 -
4.2	大分県別府市	- 275 -
4.3	大阪府豊中市	- 275 -
4.4	民間企業	- 275 -
5	地域社会のデジタル化の取組事例	- 276 -

5.1	兵庫県	- 276 -
5.2	佐賀県	- 277 -
6	働き方改革におけるテレワークの取組事例	- 279 -
6.1	熊本県	- 279 -
6.2	民間企業	- 280 -
第7	総括と提言	- 281 -
1	京都府のデジタル化の課題	- 281 -
1.1	デジタル化推進の体制整備	- 282 -
1.2	人材確保・育成	- 283 -
2	行政サービスの向上に向けたデジタル化の推進	- 284 -
2.1	証明書や免許等の電子申請・府民相談のオンライン化の 推進など来所不要となる環境整備の促進	- 284 -
2.2	Web 申請から支給までを電子で完結	- 284 -
2.3	窓口業務等のサービス向上・効率化	- 285 -
2.4	マイナンバーカードの活用	- 285 -
2.5	民間企業の開発・動向	- 286 -
3	働き方改革に向けたデジタル化推進	- 286 -
3.1	在宅勤務等の促進とコミュニケーションツールの導入	- 286 -
3.2	在宅勤務時の勤務時間管理方法の検討	- 287 -
3.3	ペーパーレス化の促進	- 287 -
3.4	生成 AI (ChatGPT 等) の利活用の検討	- 288 -
3.5	人的資源の有効活用	- 288 -
第8	指摘事項及び意見一覧	- 291 -

## 第1 包括外部監査の概要

### 1 外部監査の種類

地方自治法（昭和22年法律第67号）第252条の37第1項及び京都府外部監査契約に基づく監査に関する条例（平成11年京都府条例第1号）の規定に基づく包括外部監査

### 2 外部監査のテーマ

#### 2.1 選定したテーマ

府民サービスの向上・職員の働き方改革に向けた事務事業のデジタル化推進の現状と課題について

#### 2.2 テーマの選定理由

この間、働き方改革や人手不足の深刻化、IoT<sup>1</sup>（Internet of Things）・AI<sup>2</sup>（Artificial Intelligence）等の新たな技術革新による社会のスマート化、さらには、新型コロナウイルス感染症の影響により、住民の日常生活をはじめ、企業等の経済活動のあり方が、従来の接触・対面型から非接触・非対面型へと舵が切られるなど、歴史的とも言える社会の大きな転換点を迎えている。

こうした社会経済基盤の構造的な改革は、様々な分野でデジタル技術が導入され、キャッシュレス決済やテレワーク<sup>3</sup>、オンライン会議等の急速な普及など、デジタル化の推進によって支えられていると言っても過言ではない。

国においては、令和2年12月に総務省が「自治体デジタル・トランスフ

---

1 IoTとは、インターネットなどのネットワークにコンピューター類のみならずセンサーやカメラなどの様々なものが接続され、データ収集や相互にやり取りすること、またそのような仕組みを指す。「IPA DX白書2023」

2 AIとは、「知的な機械、特に、知的なコンピュータープログラムを作る科学と技術」と説明されるが、その定義は研究者によって異なり、「人工的につくられた人間のような知能、ないしそれを作る技術」（東京大学大学院工学系研究科教授・松尾）、「人工的につくった知的なふるまいをするためのもの（システム）」（北陸先端科学技術大学院特任教授・溝口）等といわれている。「自治体におけるAI活用・導入ガイドブック〈導入手順編〉」令和4年6月 総務省情報流通行政局地域通信振興課

3 テレワークとは、職員が所属する組織の所在場所（オフィス）から離れたところにおいて、通信ネットワーク及びICT機器を活用して業務に従事することをいう。具体的には、「在宅勤務」「サテライトオフィス勤務」「モバイルワーク」の3つの形態がある。

オーメーション（DX<sup>4</sup>）推進計画」（以下「自治体 DX 推進計画」という。）を策定し、地方自治体の行政サービスにおいても、デジタル技術の活用により、住民の利便性向上や、業務の効率化によって得られた人的資源を行政サービスの更なる向上につながる分野に投入することが求められており、地方自治体においても、DX を推進することの意義は大きいと言える。

また、京都府では令和 2 年 3 月に「京都府スマート社会推進計画」が策定されるとともに、令和 3 年 4 月には「デジタル政策推進課」が設置されるなど、府民誰もがデジタル技術の恩恵を受けられる社会を目指した様々な取組が進められているところであるが、現計画は今年度が最終年度となることから、これまでの取組から明らかとなった新たな課題等に対しては、解決に向け今後も対応し続けていく必要がある。

よって、現在、京都府で取り組まれている府民サービスの向上や職員の働き方改革に関する事務事業のデジタル化推進の状況を予算規模も含め検証することにより、これまで蓄積してきたデータやデジタル技術を活用し、府民ニーズに合ったサービスの提供や府民満足度の向上、職員の多様で柔軟な働き方の推進、業務効率化による人的資源の有効活用、時間外勤務の縮減等につなげていくことは、今後の府政運営にとって有意義であると考え、今年度の包括外部監査のテーマとして選定した。

### 2.3 監査の対象期間

「京都府スマート社会推進計画～府民誰もがデジタル技術の恩恵を受けられる社会を目指して～」(令和 2 年 3 月京都府) に掲載されている対象期間(令和 2 年度から令和 5 年度) を監査の対象期間とした。なお、「京都府スマート社会推進計画」は、令和 5 年 12 月に改定されているが、計画期間が令和 5 年度から令和 8 年度であること、後述のとおり、本報告書は主に令和

---

4 DX とは、企業が外部エコシステム（顧客、市場）の劇的な変化に対応しつつ、内部エコシステム（組織、文化、従業員）の変革を牽引しながら、第 3 のプラットフォーム（クラウド、モビリティ、ビッグデータ、アナリティクス、ソーシャル技術）を利用して、新しい製品やサービス、新しいビジネスモデルを通して、ネットとリアルの両面での顧客エクスペリエンスの変革を図ることで価値を創出し、競争上の優位性を確立すること。「総務省 HP」

5年11月30日現在の状況について記載していることから、改定前の「京都府スマート社会推進計画」に基づいた監査報告としている。

なお、各システムの企画、調達、開発、運用及び保守の事務に関しても、令和4年度の実施計画を対象とすることを基本とするが、システムの企画、調達、開発、運用及び保守が長期に係るといった性格上、過年度及び令和5年度の実施計画も対象期間に含むこととした。

ただし、本報告書は、令和5年11月30日現在の状況について記載している。（例外的に、令和5年12月以降の情報の記載あり。）そのため、本報告書における令和5年度予算・委託契約等についての情報は、主に過年度からの傾向を把握する目的で記載されたものであり、記載内容は当該時点の情報であるとともに、決算額等については未確定である。

### 3 外部監査の実施期間

令和5年6月から令和6年3月まで

### 4 外部監査の方法

#### 4.1 監査の要点（着眼点）

庁内のデジタル化推進過程において、合規性、経済性、効率性及び有効性の観点から、特に以下の点に留意して監査を実施した。

- ・行政サービスのデジタル化推進による府民の利便性・満足度の向上が図られているか。
- ・ICT（Information and Communication Technology）やAIの活用等による職員の働き方改革・業務効率化が進められているか。

#### 4.2 監査対象部局

- (1) 知事直轄組織
- (2) 危機管理部
- (3) 総務部

- (4) 総合政策環境部
- (5) 文化生活部
- (6) 健康福祉部
- (7) 商工労働観光部
- (8) 農林水産部
- (9) 建設交通部
- (10) 広域振興局
- (11) 議会事務局
- (12) 教育委員会
- (13) 警察本部

#### 4.3 主な監査手続

##### (1) ホームページ閲覧

京都府のデジタル化に係る事務事業の実施・推進に当たり、国（総務省、厚生労働省及びデジタル庁等）のデジタル化に向けた方針、施策、取組事項及びスケジュール等をホームページで閲覧し、京都府の取組に問題がないか又はスケジュールに遅延はないか等経過を確認するとともに、先進的な他の自治体や民間企業等の情報を収集し、比較検討による課題の抽出に努めた。

##### (2) 関係書類の閲覧

京都府の所管部署より各種関係書類や資料の提供を受けるとともに、これらの通査・閲覧を通して所管各部署における事務事業のデジタル化の状況について理解を深めるとともに問題点や課題の検出に努めた。また、他の自治体の視察により提供された資料を精査し、評価・分析等の検討を加え、ICTやAIの活用等による府民サービスの向上・職員の働き方改革の推進、業務の効率化やデジタル化推進のための組織のあり方について、課題解決の一助になるよう事例の検出に努めた。

### (3) 関係者への質問

関係書類の閲覧等を通じた理解のみでは不十分な点については、所管部署の担当者に直接質問をし、回答を得るという形で監査を進め、京都府の府民サービス及び職員の働き方改革に係るデジタル化の取組の実績や現状の把握を行うとともに、各部局の課題の検出等に努めた。

### (4) 現場視察

必要に応じて他の自治体に赴き、質問等により、事務事業のデジタル化推進の取組状況の概要確認を行うとともに、京都府の取組に対する問題点や課題の検出等に努めた。

### (5) 上記手続を通じて検出された問題点についての改善策等の検討

監査の主目的が問題点の検出にあることは言うまでもないが、それに留まらず検出された問題点をどのように改善するべきかについて提案・提言等を行うことも監査の重要な役割である。こうした監査の役割に留意しつつ、可能な限り改善策についての検討を加え、積極的に提案・提言につなげられるように努めた。

## 4.4 ヒアリング・視察の実施状況

外部監査の実施に当たっては事務事業のデジタル化推進の状況について全庁的なヒアリングが必要と判断したため、所管部署へのヒアリングを実施するほか、所管部署からの資料提供、必要に応じて他の自治体に赴きその概要を把握するとともに現地においてデジタル化推進状況の確認を行った。ヒアリング及び視察における確認の状況は以下のとおりである。

#### ヒアリング日・ヒアリング先一覧

ヒアリング日	ヒアリング先	監査人・補助者
令和5年7月11日	人事課・総合政策環境部	監査人・補助者6人
令和5年8月24日	議会事務局	監査人・補助者5人
令和5年9月19日	健康福祉部	監査人・補助者2人
令和5年9月20日	総合政策環境部	監査人・補助者4人
令和5年9月21日	危機管理部・建設交通部	監査人・補助者2人
令和5年9月29日	農林水産部	監査人・補助者2人
令和5年9月29日	商工労働観光部	監査人・補助者5人
令和5年11月30日	総合政策環境部・教育委員会	監査人・補助者3人
令和5年12月19日	人事課・総合政策環境部	監査人

#### 視察日・視察先一覧

視察日	視察先	往査監査人・補助者
令和5年9月4日	兵庫県庁	監査人・補助者3人
令和5年9月13日	広島県庁	監査人・補助者5人
令和5年10月11日	佐賀県庁	監査人・補助者3人

#### 4.5 指摘事項及び意見

指摘事項及び意見は、「第2 行政サービスの向上に向けたデジタル化推進について」以降に、各該当事項において、「指摘事項」又は「意見」として記載している。

##### 4.5.1 指摘事項

指摘事項とは、主に法規性に関する事項（法令、条例、規則、規定又は要綱等に抵触する事項）、又は経済性、効率性及び有効性に関する事項のうち著しく重要性が高いと判断する事項であり、府において措置が必要と考えら

れるものである。

#### 4.5.2 意見

意見とは、指摘事項には該当しないが、経済性、効率性及び有効性の観点から事務の執行の合理化のために改善を要望する事項であり、府がこの意見を受け入れて何らかの対応を実施することを強く期待するものである。

### 5 監査の視点

包括外部監査とは、監査委員による監査を補完し、包括外部監査対象団体の財務に関する事務の執行及び包括外部監査対象団体の経営に係る事業の管理のうち、地方自治体の事務処理をするに当たり、住民の福祉の増進のために最小の経費で最大の効果を挙げ（地方自治法第2条第14項）、組織及び運営の合理化と他の地方公共団体との協力により規模の適正化を図る（地方自治法第2条第15項）ことを達成するために、外部監査人が必要と認める特定の事件に対し実施する監査である。従って、地方自治体が作成する決算書等の数値の正確性を全体として保証するものではないが、今回のテーマに関して、下記の観点を中心に検証・検討することで、事務事業の改善・見直しへ活用することのみならず、国の施策や他の自治体、民間企業のデジタル化に対する推進・進捗状況と比較検討することで、京都府における今後のデジタル化推進のための指針等として活用されることを期待して監査を実施した。

#### 5.1 合規性

合規性の観点から、地方自治体の事務・事業が法令や条例等に従って、適正に処理されているかどうかに着目して監査を行う。

## 5.2 経済性、効率性、有効性（3E）

### （1）経済性

経済性とは、事務・事業の遂行及び予算の執行がより少ない費用で実施できているかという判断基準となり、時間外勤務削減、適正な人員数で事務の執行がなされているか、働き方改革により経費の削減はできるか、入札方法の検討や契約方法の見直しにより経費削減の余地はないかといった視点で監査を行った。

### （2）効率性

効率性とは、同じ費用でより大きな成果が得られないか、あるいは費用との対比で最大限の成果を得られているかという判断基準となり、IT<sup>5</sup>（Information Technology）やIoTの導入により事務業務の集約化、窓口業務の省力化、事務処理の簡素化、先端技術であるRPA<sup>6</sup>（Robotic Process Automation）やAIの導入による業務の効率化の余地はないかという視点で監査を行った。

### （3）有効性

有効性とは、事務・事業の遂行及び予算の執行の結果が、当初の目的を達成しているか、また、効果を上げているかという判断基準となり、行政サービスが最大の効果を生んでいるか、つまり、府民の利便性・満足度の向上と職員の多様で柔軟な働き方の実現及び業務効率化による人的資源の有効活用、時間外勤務の縮減等の効果を生んでいるかを確認した。

また、事業の内容は、国のDX推進状況やAIなどのICTに関する施策等を踏まえ、適宜見直しを図っているかを確認した。

さらに、現在の社会情勢に合致しているか、目標を達成するための手段・

---

5 ITとは、パソコンやスマートフォンなどの情報技術の総称を意味し、インターネットを表すだけでなくセキュリティや情報処理なども含む広義な意味である。

6 RPAとは、人間のみが対応可能と想定されていた作業、もしくはより高度な作業を人間に代わって実施できるルールエンジンやAI、機械学習を含む認知技術を活用した業務を代行・代替する取組。「自治体におけるAI活用・導入ガイドブック〈導入手順編〉」令和4年6月 総務省情報流通行政局地域通信振興課

方法が適切かという視点で監査を行った。

### 5.3 生産性

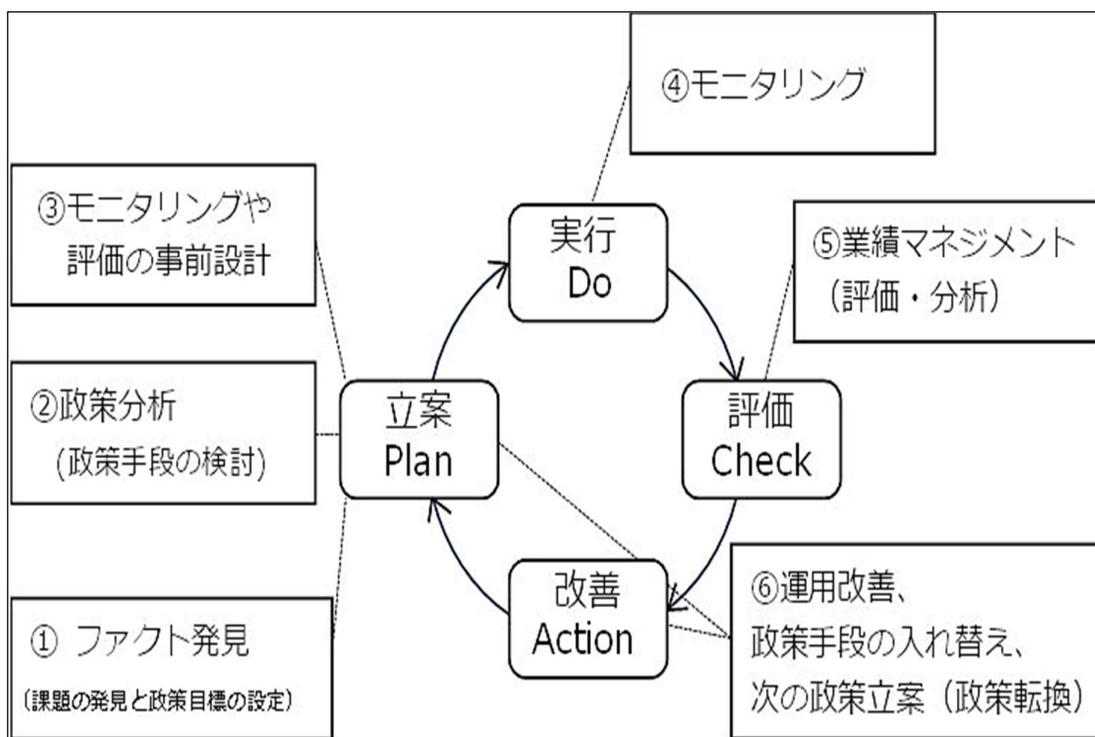
生産性とは、資源の投入（Input）に対してどれだけの行政サービス（Output）ができたかという指標となっている。職員一人当たりの生産性が高いかの判断基準であり、限られた職員体制の中で、職員の労働時間に対し、業務の量や範囲、成果が適切かという視点で監査を行った。

### 5.4 PDCA サイクルと OODA ループ

デジタル技術やデータを活用して府民の利便性を向上させるために、PDCA サイクルや OODA ループを繰り返し実践しているかという観点から監査を行った。

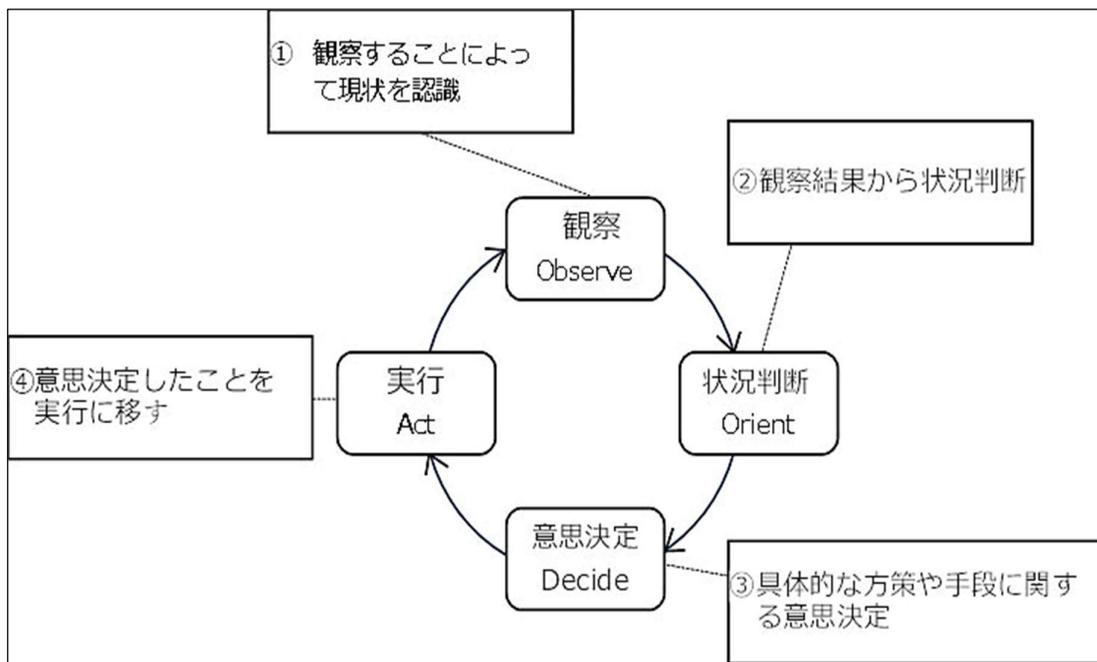
（図表 1）

PDCA サイクル



(図表 2)

OODA ループ



PDCA と OODA の違いは、起点と目的にある。起点について、PDCA は、立案からサイクルが始まる一方、OODA は、観察から始まる。また、目的については、OODA は意思決定である一方、PDCA は、業務改善である。迅速な判断や行動が求められる各部局内の個別業務の課題解決の場合は、OODA を活用し、自治体や各部局が抱えている大きな課題を中長期的な視点で改善して成長につなげたい場合は、結果やプロセスを重視する PDCA が適している。

## 5.5 国の示す方針・計画との整合性

国は、官民データ<sup>7</sup>活用推進基本法及び「デジタル・ガバメント推進方針」に示された方向性を具体化し、実行することによって、安心、安全かつ公平、公正で豊かな社会を実現するための計画として「デジタル・ガバメント実行計画」を平成 30 年 1 月 16 日に策定し、令和 2 年 12 月 25 日には、

<sup>7</sup> 官民データとは、電磁的に記録された情報であって、国若しくは地方公共団体又は独立行政法人若しくはその他の事業者により、その事務又は事業の遂行に当たり、管理され、利用され、又は提供されるものこと。

総務省が、「デジタル・ガバメント実行計画」における各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめた計画として、「自治体 DX 推進計画」を策定した。その後、国は、令和 3 年 12 月 24 日に、目指すべきデジタル社会の実現に向けて、政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策を明記した「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を閣議決定し、「デジタル・ガバメント実行計画」は廃止された。以降、「自治体 DX 推進計画」は、令和 4 年 9 月 2 日【第 2.0 版】、令和 5 年 11 月 7 日【第 2.1 版】、令和 5 年 12 月 22 日【第 2.2 版】、令和 6 年 2 月 5 日【第 2.3 版】と改定が進められている。

本監査は、令和 2 年度から令和 4 年度の京都府の取組を中心に監査対象に選定しているとともに、令和 5 年 6 月から監査を実施としていることから、監査においては、京都府における DX 推進の取組が、「自治体 DX 推進計画」【第 2.0 版】（令和 4 年 9 月 2 日総務省）に記載の内容に沿ったものとなっているか、また、短期的な視点だけでなく、中長期的な視点で取り組まれているかの確認が中心となっている。（ただし、【第 2.0 版】の記載が、直近に改定された【第 2.3 版】と大きく異なる事項については、本報告書において、適宜、【第 2.3 版】の内容について記載している。）

## 5.6 デジタル化推進におけるリスク管理

府民の利便性・満足度向上及び職員の多様で柔軟な働き方の実現、業務効率化に向けた行政サービスのデジタル化や AI などの ICT の利活用を推進する上では、情報セキュリティ対策も必須となってくる。そこで、情報漏洩、不正アクセス（内部）、サイバー攻撃（外部）、ベンダロックイン<sup>8</sup>等のリスク管理に対する国の方針や施策等を参考に、京都府の対応状況の検証・検討を行った。

---

<sup>8</sup> ベンダロックインとは、ソフトウェアの機能改修やバージョンアップ、ハードウェアのメンテナンス等、情報システムを使い続けるために必要な作業を、それを導入したベンダ以外が実施できず、既存のベンダを利用し続けなくてはならない状態のこと。

## 6 包括外部監査人及び補助者の氏名・資格

### 6.1 包括外部監査人

公認会計士・税理士 白井太郎

### 6.2 外部監査補助者

公認会計士	浅野良治	
公認会計士・税理士	岸野将史	
公認会計士・税理士	津田穂積	
公認会計士・税理士	中川正茂	
公認会計士・税理士	八田泰孝	
公認システム監査人	松井亮宏	(五十音順)

## 7 利害関係

京都府と包括外部監査人及び補助者との間には、地方自治法第 252 条の 29 の規定により記載すべき利害関係はない。

## 8 本報告書を読むに当たっての留意点

図表等に記載の数値について端数に対し四捨五入等を行い記載している都合上、各数値を合計した値と、合計値として記載している数値が一致しない場合がある。

## 第2 行政サービスの向上に向けたデジタル化推進について

府民サービスの向上のためのデジタル化推進事業を監査するに当たり、国のデジタル化推進の方針や計画と「京都府スマート社会推進計画」（令和 2 年 3 月）を比較するために、初めに、国の方針と自治体への推奨事項を確認する。

### 1 国におけるデジタル化推進の概要

国は、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」（令和 2 年 12 月 25 日閣議決定）の決定後、人口減少・少子高齢化、過疎化・東京圏への一極集中、地域産業の空洞化等の社会課題の解決に向け、デジタル・インフラ<sup>9</sup>を整備し、官民双方で地方におけるデジタル・トランスフォーメーション（DX）を積極的に推進するため、「デジタル田園都市国家構想<sup>10</sup>基本方針」（令和 4 年 6 月 7 日閣議決定）を策定した。

#### 1.1 デジタル田園都市国家構想基本方針における取組方針

##### 1.1.1 デジタルの力を活用した地方の社会課題解決

地方活性化を図るために、デジタルの力を活用した社会課題解決や魅力向上を図る上で、以下の取組を推進することが重要である。

- (1) 地方が経済的に自立するために仕事をつくる。
- (2) 都会から地方への人の流れをつくる。
- (3) 地域の持続可能性を高めるために、結婚・出産・子育てのしやすい地域づくりを進める。
- (4) デジタル技術の活用により、高度かつ効率的な魅力あふれる地域づくりを実現する。

---

9 デジタル・インフラとは、インターネットをはじめとする IT 全般の技術基盤のことであり、パソコンやスマートフォンなどインターネットへの接続を可能とする通信網、共通の利用環境を提供するオペレーティングシステムやアプリケーションソフト、電子商取引に必要な決済システム等を指す。

10 デジタル田園都市国家構想とは、2021 年岸田文雄内閣総理大臣の下で発表された「デジタル実装を通じて地方が抱える課題を解決し、誰一人取り残されず全ての人がデジタル化のメリットを享受できる心豊かな暮らしを実現する」という構想。（内閣官房デジタル田園都市国家構想実現会議事務局）

(5) 地域の特色を生かした分野横断的な支援を実施する。

#### 1.1.2 ハード・ソフトのデジタル基盤整備

デジタル技術の活用によって、地域の個性を活かしながら、地方を活性化し、持続可能な経済社会を実現するために、以下の整備に取り組むことが重要である。

- (1) デジタル・インフラの整備
- (2) マイナンバーカードの普及促進・利活用拡大
- (3) データ連携基盤構築
- (4) ICTの活用による持続可能性と利便性の高い公共交通ネットワークの整備
- (5) エネルギーインフラのデジタル化

#### 1.1.3 デジタル人材の育成・確保

全ての労働人口がデジタルリテラシー<sup>11</sup>を身に付け、デジタル技術を活用できるようにするとともに、専門的なデジタル知識・能力を有し、デジタル実装による地域の課題解決を牽引する人材を「デジタル推進人材」として育成し、地域に還流させるために、以下の4つを重点領域として、関係省庁が連携し、政府全体として計画的に取り組む。

- (1) デジタル人材育成プラットフォームの構築
- (2) 職業訓練のデジタル分野の重点化
- (3) 高等教育機関等におけるデジタル人材の育成
- (4) デジタル人材の地域への還流促進

#### 1.1.4 誰一人取り残されないための取組

地理的な制約、年齢、障害の有無等の心身の状態、経済的な状況その他の要因に基づく高度情報通信ネットワークの利用及び情報通信技術を用いた

---

<sup>11</sup> デジタルリテラシーとは、デジタル技術を理解して適切に活用するスキルのこと。

情報の活用に係る機会又は必要な能力における格差の是正を促進するため、以下の取組を推進する。

- (1) デジタル推進委員の展開
- (2) デジタル共生社会の実現
- (3) 経済的事実等に基づくデジタルデバイド<sup>12</sup>の是正
- (4) 利用者視点でのサービスデザイン体制の確立
- (5) 「誰一人取り残されない」社会の実現に資する活動の周知・横展開

## 1.2 自治体 DX 推進計画

政府は、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」（令和 2 年 12 月 25 日閣議決定）において、目指すべきデジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」を示した。このビジョンの実現のために、住民に身近な行政を担う自治体である市区町村は重要な位置づけであり、国が主導的な役割を果たしつつ、自治体全体が足並みを揃えて自治体の DX に取り組む必要があることから、総務省は、「デジタル・ガバメント実行計画」（令和 2 年 12 月 25 日閣議決定）における各施策について、自治体が重点的に取り組む事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめた計画として「自治体 DX 推進計画」（令和 2 年 12 月 25 日）を策定した。その後、国は、令和 3 年 12 月 24 日に、目指すべきデジタル社会の実現に向けて、政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策を明記した「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を閣議決定し、それらに対応する形で、「自治体 DX 推進計画」【第 2.0 版】（令和 4 年 9 月 2 日 総務省 令和 4 年 6 月 7 日閣議決定）を策定しており、主な内容は、以下のとおりとなっている。（ただし、本計画は改定が進められており、令和 6 年 2 月 5 日に

---

<sup>12</sup> デジタルデバイドとは、インターネットやコンピューターを使える人と使えない人との間に生じる情報格差のこと。

は、「自治体 DX 推進計画」【第 2.3 版】に改定されている。）

令和 3 年 1 月から令和 8 年 3 月までを計画期間とし、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」等における各施策のうち、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化し、その着実な実施に向けた推進体制の構築について示すとともに、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめている。

#### (1) 推進体制の構築

##### ①組織体制の整備

限られた予算の中、組織の壁を越えて、自治体における DX を推進するためには、極めて多くの業務に係る取組を短期間で行うことができるよう、全庁的・横断的な推進体制とする必要がある。(参考として、首長、CIO<sup>13</sup> (Chief Information Officer)、CIO 補佐官等の役割について記載。)

##### ②デジタル人材の確保・育成

自治体の DX 推進に当たっては、ICT の知見を持った上で、自治体現場の実務に即して技術の導入の判断や助言を行うことのできるデジタル人材を確保することが必要であり、都道府県においては、市区町村の人材確保のための支援が期待される。

また、各自治体が DX 推進のための人材育成に取り組むに当たっては、中長期的な観点で、一般職員も含めた人材育成の重要性や意義、所属や職位に応じて身につけるべきデジタル技術等の知識・能力・経験、研修体系等を設定した体系的な人材育成方針を持つことが望ましい。

##### ③計画的な取組

DX を一定の期間の中で実現するには、早期から全庁的・横断的な推進体制を整え、現行のシステムの調査や、スケジュール策定をはじめとして計画的な導入に向けた検討を行うことが求められる。

また、全庁的に DX を強力に推進していくためには、早期から計画的に取り組むことが必要であり、DX 推進のビジョン及び工程表から構成される

<sup>13</sup> CIO とは、最高情報統括責任者のこと。

全体的な方針を決定し、その方針が広く自治体内で共有されるべきである。

#### ④都道府県による市区町村支援

情報システムの標準化・共通化や行政手続のオンライン化等の自治体における DX の取組を効果的に実行していくためには、国が主導的な役割を果たしつつ、自治体全体として、足並みを揃えて取り組んでいく必要があり、その着実な取組のためには、都道府県が市区町村に対し、助言により市区町村の計画的な取組を支援するなど、都道府県が一定の役割を果たすことが期待される。

### (2) 取組事項

#### 【自治体 DX の重点取組事項】

##### ①自治体の情報システムの標準化・共通化

自治体は、標準化法に基づく基本方針の下、基幹系 20 業務システムについて、標準準拠システムに移行する必要がある。

##### ②マイナンバーカードの普及促進

マイナンバーカードがほぼ全国民に行き渡ることを目指して、出張申請受付などの積極的な実施により申請を促進するとともに、臨時交付窓口の開設、土日開庁のさらなる実施などにより交付体制を充実させる。

##### ③自治体の行政手続のオンライン化

デジタル化による利便性の向上を国民が享受できるよう、各種行政手続について、マイナポータルの活用を前提とした検討を行い、オンライン化を進める。

##### ④自治体の AI・RPA の利用推進

自治体は、複数団体による共同利用を検討の上、AI や RPA の導入・活用を進め、都道府県は AI・RPA を含めたデジタル技術の市区町村のニーズを踏まえ、共同利用を支援する。

##### ⑤テレワークの推進

自治体は、在宅勤務だけでなく、サテライトオフィス勤務やモバイルワークも含め、テレワーク導入・活用に積極的に取り組む。

#### ⑥セキュリティ対策の徹底

総務省とデジタル庁が示す地方公共団体のガバメントクラウド<sup>14</sup>活用に関するセキュリティ対策の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の徹底に取り組む。

#### 【自治体DXの取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組】

#### ①デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化

各自治体においては、デジタル技術を活用してどのように住民サービスを提供するのか、どのようにまちづくりを進めていくのかをデザインする視点が求められる。

また、情報通信基盤の整備の進展を踏まえ、今後これらの基盤を有効に活用し、すべての地域がデジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化を集中的に推進する。

#### ②デジタルデバイド対策

オンラインによる行政手続等の利用について相談や学習を行えるようにする「デジタル活用支援」事業の利用促進を行うとともに、講座の開催やアウトリーチ型の相談対応など地域住民に対するきめ細かなデジタル活用支援を実施する。

#### ③デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し

共通指針である「構造改革のためのデジタル原則」に沿って法令等におけるアナログ規制を横断的に見直し、規制・制度のデジタル原則への適合の実現を目指す。

(出典：「自治体DX推進計画」【第2.0版】令和4年9月2日 総務省 一部要約)

14 ガバメントクラウドとは、国の全ての行政機関（中央省庁・独立行政法人など）や地方公共団体が共同で行政システムをクラウドサービスとして利用できるようにした「IT基盤」のこと。

### 1.3 自治体 DX 推進手順書の趣旨及び構成

各自治体によって ICT 化の取組状況は異なっており、その状況に応じて DX を推進することが求められるが、今後、必ずしも体制が十分とは言えない自治体においても、全国統一的な取組となるシステムの標準化やオンライン化などに取り組む必要があることから、総務省は、自治体が「自治体 DX 推進計画」を踏まえ、着実に DX に取り組めるよう、令和 3 年 7 月 7 日に「自治体 DX 推進手順書」を作成した。その構成は以下のとおりである。

#### 【自治体 DX 推進手順書の構成】

- ・ 自治体 DX 全体手順書
- ・ 自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書
- ・ 自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書
- ・ 自治体 DX 推進手順書参考事例集

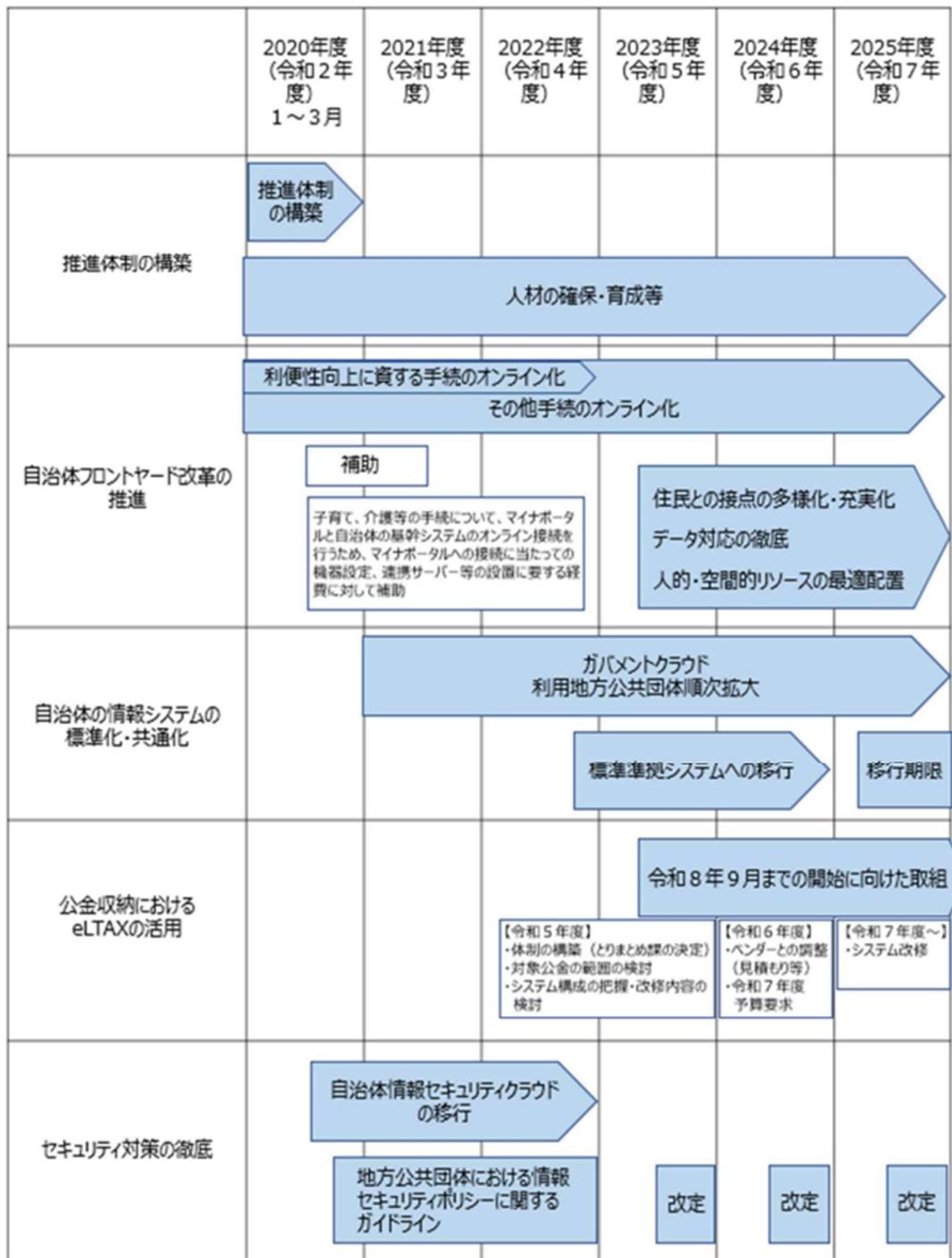
総務省は、令和 4 年 9 月に、「自治体 DX 推進計画」の改定と併せて、「自治体 DX 推進手順書」について一部改定を行った。その後も、令和 5 年 1 月 20 日、令和 5 年 9 月 29 日、令和 5 年 12 月 22 日に一部改定を行っている。

なお、本監査は、令和 2 年度から令和 4 年度の京都府の取組を中心に監査対象に選定しているとともに、令和 5 年 6 月から監査を実施としていることから、監査においては、京都府における DX 推進の取組が、令和 5 年 1 月 20 日時点での「自治体 DX 推進手順書」に沿ったものとなっているかを確認している。

#### 1.3.1 自治体 DX 推進手続の経過と工程表

「自治体 DX 推進計画」【第 2.3 版】（令和 6 年 2 月 5 日）において示されている、自治体 DX 推進における推進体制の構築、自治体フロントヤード改革の推進、自治体情報システムの標準化・共通化、公金収納における eLTAX の活用、及びセキュリティ対策徹底に関する取組スケジュールは、下表のとおりである。

(図表 3) 自治体の主な取組スケジュール



(出典：「自治体 DX 推進計画」【第 2.3 版】令和 6 年 2 月 5 日 総務省)

### 1.3.2 自治体 DX 全体手順書の趣旨及び示されている組織体制

「自治体 DX 全体手順書」は、DX を推進するに当たって想定される一連の手順を示すものであり、先行的な自治体の事例等を基に、各自治体がその実情に応じて DX を推進する際の参考となるよう策定されたものであり、DX を推進するための組織体制の整備や人材育成、外部人材の活用など、様々な取組について記載されている。なお、組織体制の整備に係る主な記載については、以下のとおりである。

#### 【組織体制の整備】

DX の推進に当たっては、仕事の仕方、組織・人事の仕組み、組織文化・風土そのものの変革も必要となる中、首長自らがこれらの変革に強いコミットメントをもって取り組む。また、首長の理解とリーダーシップの下、庁内マネジメントの中核であり、庁内全般を把握するとともに部局間の調整に力を発揮する CIO を中心とする全庁的な DX 推進体制を整備する。CIO のマネジメントを専門的知見から補佐する CIO 補佐官等の任用などの取組を進める。

こうした首長、CIO、CIO 補佐官等のガバナンス体制の下、DX の司令塔としての役割を果たす DX 推進担当部門を設置した上で、各業務担当部門をはじめ各部門と緊密に連携する体制を構築していく。

#### ①DX 推進担当部門の設置

DX を円滑かつ強力で推進するためには、企画立案や部門間の総合調整、全体方針や個々の DX の取組の進捗管理等を行う、DX 推進担当部門を設置することが必要である。本部門に求められる役割は、従来の情報政策担当部門が担ってきた情報システムの構築・維持管理に係る業務や情報セキュリティに係る業務とは異なるものであることから、情報政策担当部門が担ってきた業務を引き続き適切に実施する必要があることや、DX 推進担当部門の役割・業務の重要性を踏まえると、DX 推進担当部門は情報政策担当部門と別に設けることが望ましい。なお、DX 推進担当部門が、全てを管理

することが困難である場合などには、例えば、外部人材の活用やPMO機能の民間委託も選択肢となる。

## ②部門間の連携

DXの推進に当たっては、DX推進担当部門を設置の上、各部門と緊密に連携する必要がある。とりわけ、実際の業務プロセスや現場の課題を把握し、熟知している各業務担当部門の知見が必要であることから、各業務担当部門との緊密な連携が不可欠である。

なお、各業務担当部門に、十分な能力・スキルや経験を有するデジタル人材を配置することが困難な場合には、DX推進担当部門に配置するデジタル人材を各業務担当部門に兼務させることも検討しうる。また、行政改革担当、組織担当、法令担当、人事・研修担当等の各部門は、DX推進を自らのこととして捉え、積極的に対応することが望まれる。

### 1.4 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」及び「デジタル行財政改革中間とりまとめ」

令和5年6月9日、デジタル社会の形成のために政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策に関する基本的な方針等を定めたものとして、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定された。本計画においては、デジタル社会の実現に向けた取組の全体像について、司令塔であるデジタル庁のみならず、各府省庁の取組も含め、スケジュールと併せて明らかにされている。

国では、急激な人口減少社会への対応として、利用者起点で我が国の行財政の在り方を見直し、デジタルを最大限に活用して公共サービス等の維持・強化と地域経済の活性化を図り、社会変革を実現するため、デジタル行財政改革会議を開催しており、中間とりまとめ（令和5年12月20日デジタル行財政改革会議決定）の中で、デジタル行財政改革を進めるに当たっての3つの基本的考え方を、以下のとおり示している。

- (1) 地域を支える公共サービス等に関し、システムの統一・共通化等で現場負担を減らすとともに、デジタルの力も活用してサービスの質も向

上させること

(2) デジタル活用を阻害している規制・制度の徹底的な見直しを進め、社会変革を起動すること

(3) EBPM の手法も活用し、ロジックモデルに沿って KPI や政策効果の「見える化」を進め、利用者にとって不断の改善をしていくこと

これらによって、デジタルの力を活用して、豊かな社会・経済、持続可能な行財政基盤等を確立することとされている。

## 2 京都府におけるデジタル化推進の概要

### 2.1 京都府スマート社会推進計画

京都府は、令和 2 年 3 月に「京都府スマート社会推進計画」を策定した。本計画では、京都府総合計画及び行財政改革プランにおいて指示された方向性を踏まえ、スマート社会推進のための施策について定められている。なお、官民データ活用推進基本法（平成 28 年法律第 103 号）第 9 条第 1 項に基づき定められた、京都府における官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な計画としても位置付けられている。計画の概要は以下のとおりである。

#### 2.1.1 社会のスマート化への対応

インターネットやスマートフォンの普及をはじめ、様々なデバイスがインターネットにつながることでデータが蓄積され、そのデータを活用したサービスが多数出現している。そこで、AI、IoT、ビッグデータ<sup>15</sup>及びロボット等のデジタル技術を利用して様々な社会課題を解決していく「社会のスマート化」が期待されている。国は「Society5.0」<sup>16</sup>を提唱し下記の実現を目指している。

(1)IoT によって全ての人とモノがつながることで、多くの知識や情報が共

---

15 ビッグデータとは、人間では全体を把握することが困難な巨大なデータ群のこと。

16 Society5.0 とは、仮想空間（サイバー空間）と現実空間（フィジカル空間）を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会。

有され、新たな価値が生まれる社会

(2) AI によって多くの情報を分析するなど面倒な作業から解放される社会

(3) 少子高齢化、地域の過疎化などの課題をイノベーション<sup>17</sup>により克服する社会

(4) ロボットや自動運転車等の支援により、人の可能性が広がる人間中心の社会

### 2.1.2 京都府が目指すスマート社会

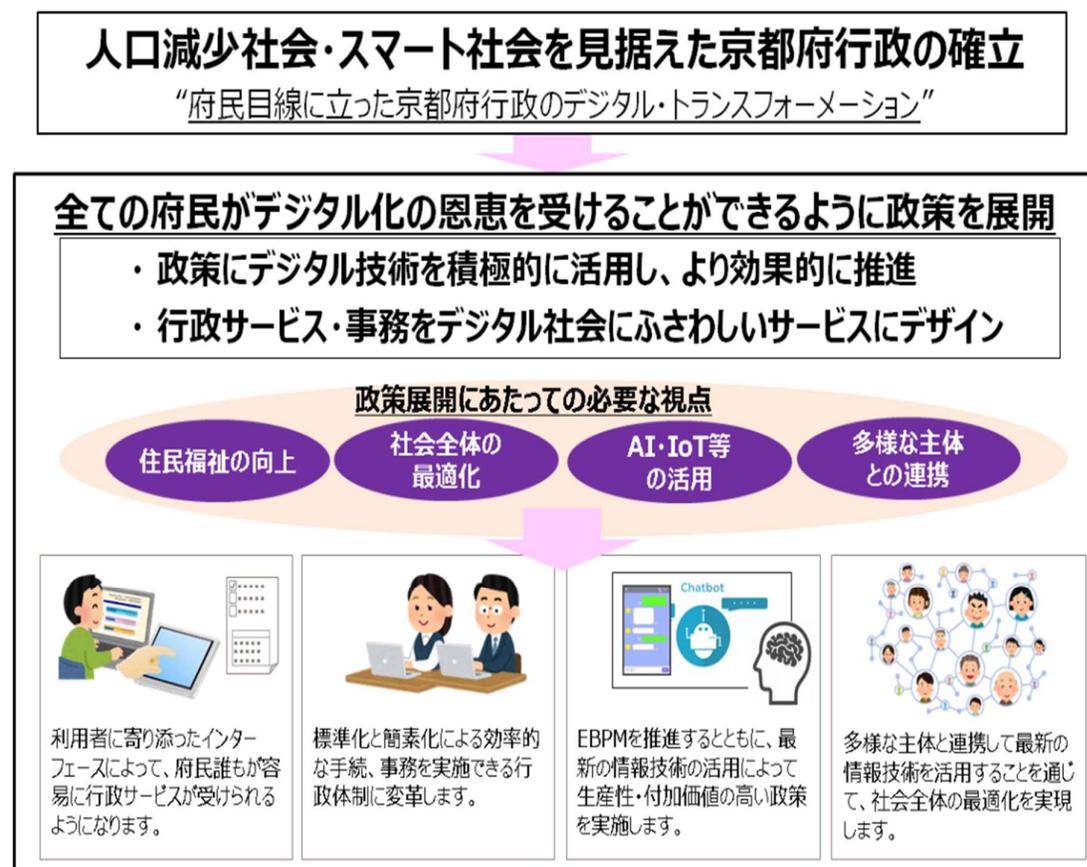
京都府が目指すスマート社会は、府域全ての地域において府民一人ひとりの夢・希望や、産業・地域活動の持続可能な成長・維持が、デジタル技術を活用することで実現される社会である。

---

<sup>17</sup> イノベーションとは、モノや仕組み、サービス、組織、ビジネスモデルなどに新たな考え方や技術を取り入れて新たな価値を生み出し、社会にインパクトのある革新や刷新、変革をもたらすこと。

## 2.2 スマート社会における京都府行政が目指す姿

(図表 4)



(出典:「京都府スマート社会推進計画」令和2年3月 京都府)

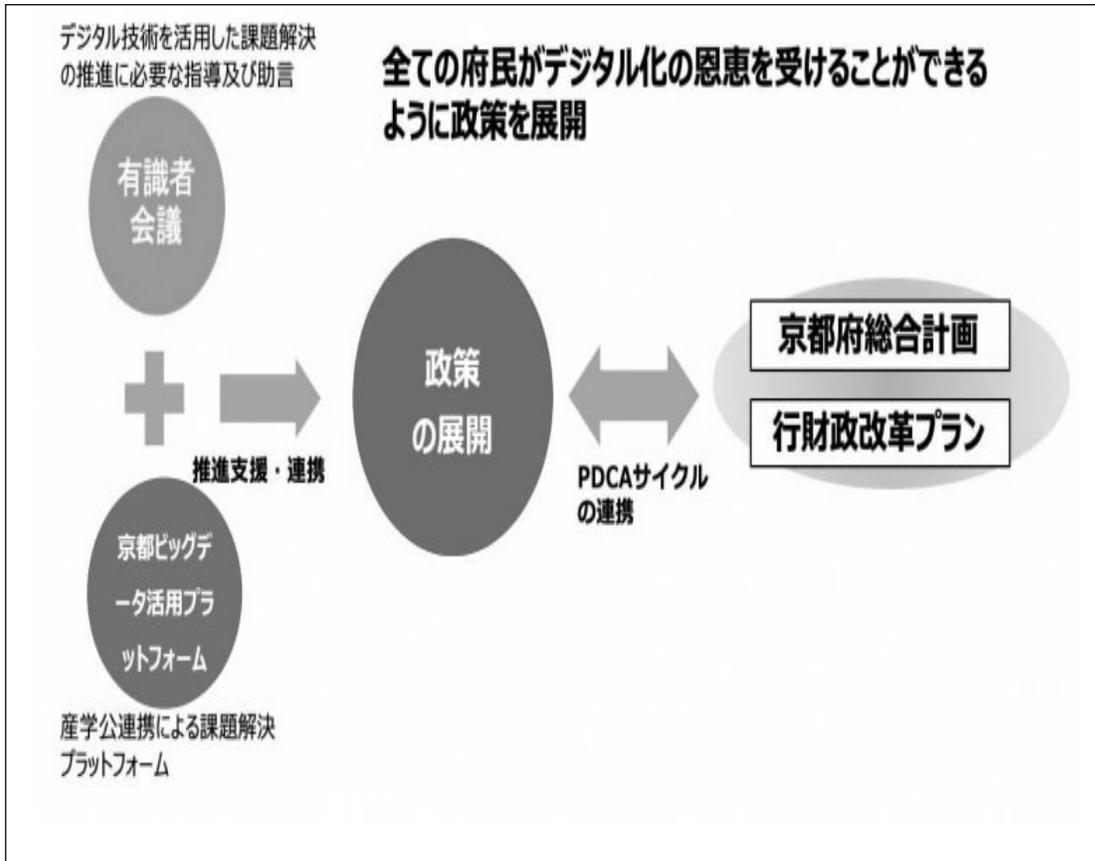
## 2.3 デジタル化政策の展開の概要

京都府は、「全ての府民がデジタル化の恩恵を受けることができるように政策を展開」するために、各分野の政策を立案・推進している。デジタル技術を活用した課題解決の推進に必要な指導助言を行う「京都府 AI・IoT 等デジタル技術の活用に関する有識者会議」と産学公民連携プラットフォームである「京都ビッグデータ活用プラットフォーム」が連携して、政策立案・実施を支援する。計画期間は、令和2年度から令和5年度の4年間として、「京都府総合計画」基本計画と「行財政改革プラン」における PDCA サイクルで連携し、政策の評価・分析を行った上で、必要な見直しと更なる推進策

を実施する。

(図表 5)

デジタル化推進体制



(出典:「京都府スマート社会推進計画」令和2年3月 京都府)

#### (1) 京都府 AI・IoT 等デジタル技術の活用に関する有識者会議

令和元年10月1日、最新のデジタル技術を活用した課題解決の推進に向け、学識経験者等から広く意見を聴取するため、京都府 AI・IoT 等デジタル技術の活用に関する有識者会議が設置されている。黒橋禎夫氏（当時：京都大学大学院情報学研究科 教授（IT コンソーシアム京都 AI・IoT 部会長）が座長となり学識経験者他6名が委員となっている。令和元年10月8日に、官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）に基づき京都府が策定する「官民データ活用推進計画」の内容及びその他デジタル技術の活用等について意見聴取するために、第一回有識者会議が開催されている。その後

は、令和元年 11 月 5 日～15 日に第 2 回会議が、令和 2 年 2 月 5 日～3 月 6 日に第 3 回会議が、メールによる意見聴取の形式で実施されている。

#### 【意見 1】有識者会議の積極的な利用

京都府 AI・IoT 等デジタル技術の活用に関する有識者会議について、第 1 回会議は令和元年 10 月 8 日に、有識者 7 名のうち 1 名欠席で開催された後、令和元年 11 月 5 日～15 日に第 2 回会議が、令和 2 年 2 月 5 日～3 月 6 日に第 3 回会議が、メールによる意見聴取の形で開催されているが、京都府の府民サービスの利便性の向上を検討する上では、計画策定に係る意見聴取を行うだけではなく、計画の進捗状況・効果や計画進行中発生する新規施策等についても有識者に報告し、指導・助言を仰ぐことで、京都府行政のデジタル技術活用が一層促進されると考えられることから、有識者会議を定期的かつ継続的に開催することが望ましい。

また、京都府の府民サービスの利便性の向上、職員の働き方改革や業務改善等の取組・施策については、人事部門や情報部門がそれぞれ単独で取り組むのではなく、関連する部門が一体となって検討することが効果的であることから、庁内においてそうした体制を設けるとともに、有識者会議に、人事や財政分野の有識者や民間事業者(コンサル等)も加えることについても検討していただきたい。

#### (2) 京都ビッグデータ活用プラットフォーム

平成 30 年度に設立した「京都スマートシティ推進協議会」において、企業、自治体、大学・研究機関等の産官学の多様なプレイヤーをつなぐ、「京都ビッグデータプラットフォーム」を構築し、人が主役のスマートで安寧な社会の創出を目指して様々な活動を実施している。「京都ビッグデータ活用プラットフォーム」のイメージは下図のとおりであり、令和 5 年 8 月現在、会員として 164 社(大企業、ベンチャー、中小零細業、大学、自治体、公益・社団法人等)が登録されている。

(図表 6) 京都府ビッグデータ活用プラットフォーム



(出典:「京都府スマート社会推進計画」令和2年3月 京都府)

## 2.4 スマート社会の推進に当たっての基本的視点

### 2.4.1 府全域でデジタル化の恩恵を享受するための5G情報基盤等の整備

地域産業の振興や移住・定住の促進、安心して暮らせる地域づくりを推進していくためには、基盤となる5G基地局整備・光ファイバー網の維持が不可欠である。5G基地局は、早期の整備が必要となっている。

### 2.4.2 デジタル社会にふさわしい規制・ルール・ガバナンス

著しい技術の進展により、AI・IoT等を活用したサービスを展開する上で

既存の規制やルールが障害となる場合がある。規制やルールの見直しだけでなく、テクノロジーをどのように社会で使うべきかという倫理の問題をはじめ、有効活用のためのデータの標準化、情報システム間の互換性確保、円滑な情報連携及び財政の持続可能性など、ガバナンスの観点からの検討が重要であり、技術の進展に合ったスピード感ある対応が必要である。

#### 2.4.3 持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現

京都府総合計画において、「SDGs<sup>18</sup> (Sustainable Development Goals) の取組は『誰一人取り残さない』という『包摂性』や、あらゆるステークホルダーが役割を担うという『参画型』などを主要原則としており、京都府の未来を築く上においても重要な目標」と位置付けており、スマート社会の推進は、こうした国内外の動きと軌を一にして取り組む必要がある。

### 2.5 京都府スマート社会推進計画における政策の構成

京都府スマート社会推進計画では、官民データ活用基本法において、地方公共団体が取り組むべき基本的施策として記載されている事項に加え、京都府独自のものとして「AI・IoT等の最新のデジタル技術の活用」を記載している。主に、以下の内容となっている。

#### 2.5.1 AI・IoT等の最新のデジタル技術の活用

(1) 産業振興・ベンチャー育成環境の整備・推進

<取組を推進・支援するための基盤の構築>

AI・IoT等の活用に最適な環境を整えた上で、付加価値の高い政策を実施します。

「産業振興・ベンチャー育成環境の整備・推進」

・京都ビッグデータ活用プラットフォームによる産学公民連携の取組

18 SDGsとは、2015年9月の国連サミットで加盟国の全会一致で採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」に記載された、2030年までに持続可能でよりよい世界を目指す国際目標のこと。

や各種商工施策を活用した様々な分野での課題解決プロジェクト組成と事業化を推進

「人材の育成」

- ・ AI・IoT 時代を見据え、様々な分野で活躍する人材を育成

「行政のスマート化」

- ・ 府民誰もがデジタル化の恩恵を受けることができるよう、行政手続を選択式で容易化するなど、行政をデジタル化の時代に最適化し、AI、ロボティクスを活用

＜本計画で取り組むモデル分野＞

- ・ 取組を推進・支援するための基盤を構築した上で、付加価値の高い政策を実施

本計画においては、以下をモデル分野としてスタートします。

- i. 「スマート防災」
- ii. 「スマート農林水産業」
- iii. 「スマートモビリティ」
- iv. 「スマートセキュリティ」
- v. 「スマート社会を支える人材の育成」
- vi. 「スマート行政」

- ・ この他の分野についても、今後の技術進展や新しい事業創出によって施策を展開

事業の展開に応じて、本計画を随時見直しながら、取組が先行する分野をモデルとして、その他の分野も含め施策を展開します。

＜その他各分野における施策＞

上記の他に、京都府総合計画等を踏まえた、デジタル技術を活用した施策

(出典:「京都府スマート社会推進計画」 令和2年3月 京都府 一部抜粋)

## 2.5.2 手続における情報通信技術の利用等（オンライン化原則）

### 【基本的な考え方】

「すぐ使える」「簡単」「便利」な行政サービスを実現するため、従来の紙文化から脱却するべく、行政手続等におけるオンライン化を進めます。また、それに伴う情報システム改革や業務の見直し（BPR）、住民や職員など利用者側におけるオンライン手続の推進、キャッシュレス決済による利便性向上等を促進します。

### 【施策】

- ・国と連携した、府・市町村共同による行政手続オンライン化の更なる推進
- ・府立植物園における QR コード等キャッシュレス決済導入を他施設でも進め、キャッシュレス決済を推進
- ・自動車保有関係手続のワンストップサービス化に向けた検討を進める。
- ・預貯金等照会業務の効率化に向けた検討を進める。
- ・SNS<sup>19</sup>・Web等の活用により、府民とのコミュニケーション基盤を構築  
政府「サービスデザイン実践ガイドブック」等を活用し、部局横断的に府民目線での SNS 等の活用方法・施策の検討を進める 等

（出典：「京都府スマート社会推進計画」 令和2年3月 京都府 一部抜粋）

## 2.5.3 官民データの容易な利用等（オープンデータ<sup>20</sup>の推進）

### 【基本的な考え方】

全国に先駆けて、府内すべての市町村がオープンデータ公開を達成した成果を活かし、府民との協働、産学公民が参画する京都ビッグデータ活用

19 SNS とは、登録された利用者同士が交流できる Web サイトの会員制サービスで、Facebook、Twitter、Instagram、LINE などのサービスがある。

20 オープンデータとは、国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用できるよう、営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが運用されたもの、機械判読に適したもの、無償で利用できるもの、といういずれの項目にも該当する形で公開されたデータのこと。

プラットフォームや市町村との連携を図ることにより、オール京都でデータの更なるオープンデータ化と利活用を推進します。

**【施策】**

- ・ 統合型 GIS システムの導入等、これまでの府・市町村共同の成果を踏まえ、庁内・市町村間のほか、多様な主体とのデータ共有や、利活用を進める基盤づくりの一環として、オープンデータを推進し、府・市町村共同によるオープンデータサイトの構築
- ・ Wikipedia や OpenStreetMap 等を活用した地域情報の発信や、アイデアソン・ハッカソン等を活用した課題解決型コンテストを開催するなどオープンデータを活用した地域課題解決に取り組むシビックテック活動との連携
- ・ EBPM の推進及びそれを支えるデータサイエンティスト養成
- ・ 京都ビッグデータ活用プラットフォームにおける官民データ活用による地域課題解決のプロジェクト推進
- ・ 非識別加工情報の提供の仕組みに関する検討を進める

(出典：「京都府スマート社会推進計画」 令和 2 年 3 月 京都府 一部抜粋)

#### 2.5.4 個人番号カードの普及及び利用

**【基本的な考え方】**

「マイナンバーカードの普及とマイナンバーの利活用の促進に関する方針」（令和元年 6 月 4 日デジタル・ガバメント閣僚会議）や骨太の方針等を踏まえ、令和 2 年度に予定されているマイナンバーカードを活用した消費活性化策や、令和 3 年 3 月から本格運用が開始される健康保険証としての利用等の取組を着実に進めます。また、マイナンバーカードの普及・利活用を推進するため、市町村が策定した交付円滑化計画に沿った施策の実施を支援するとともに、行政サービスにおける個人番号カードの利用を推進します。

### 【施策】

- ・市町村と連携し、マイキープラットフォームの活用など行政サービスにおける個人番号カードの利用を促進
- ・市町村の取組と連携することにより、行政の事務負担を軽減し、府民の利便性向上を図る。

(出典：「京都府スマート社会推進計画」 令和2年3月 京都府 一部抜粋)

## 2.5.5 利用の機会等の格差の是正

### 【基本的な考え方】

最新のデジタル技術を活用した行政サービスの開発及び提供に当たっては、地理的な制約、年齢、身体的な条件その他の要因に基づく情報通信技術の利用の機会又は活用のための能力における格差の是正を図られるよう取り組みます。

### 【施策】

- ・携帯電話等の移動通信サービスの未提供地域の解消、Wi-Fi などの通信環境の整備推進
- ・京都府ホームページにおけるアクセシビリティの確保
- ・歩行者移動支援の普及・ユニバーサルデザイン社会の構築
- ・プログラミング教育・地域 ICT 人材の育成
- ・府立高等技術専門校において、IoT 技術等の習得による産業構造の転換に即した職業訓練を通じて、人材育成を強化
- ・SNS・Web 等の活用による府民とのコミュニケーション基盤の構築
- ・デジタルアーカイブと地域情報発信・継承
- ・京都府所蔵の文書・資料のデジタルアーカイブ化と公開・利活用促進
- ・Wikipedia や OpenStreetMap をはじめ京都において盛んに活動されているシビックテック等と連携した地域情報の発信

(出典：「京都府スマート社会推進計画」 令和2年3月 京都府 一部抜粋)

## 2.5.6 情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等

### 【基本的な考え方】

クラウド化の促進により、サービスの高度化・運用経費削減の両立、セキュリティ水準の向上、災害時における業務継続性の確保を図るとともに、デジタル改革を推進します。また、多様な主体との連携により地域課題を解決するための基盤を構築する上で不可欠な各種データの標準化や官民でのデータ流通を促進します。

### 【施策】

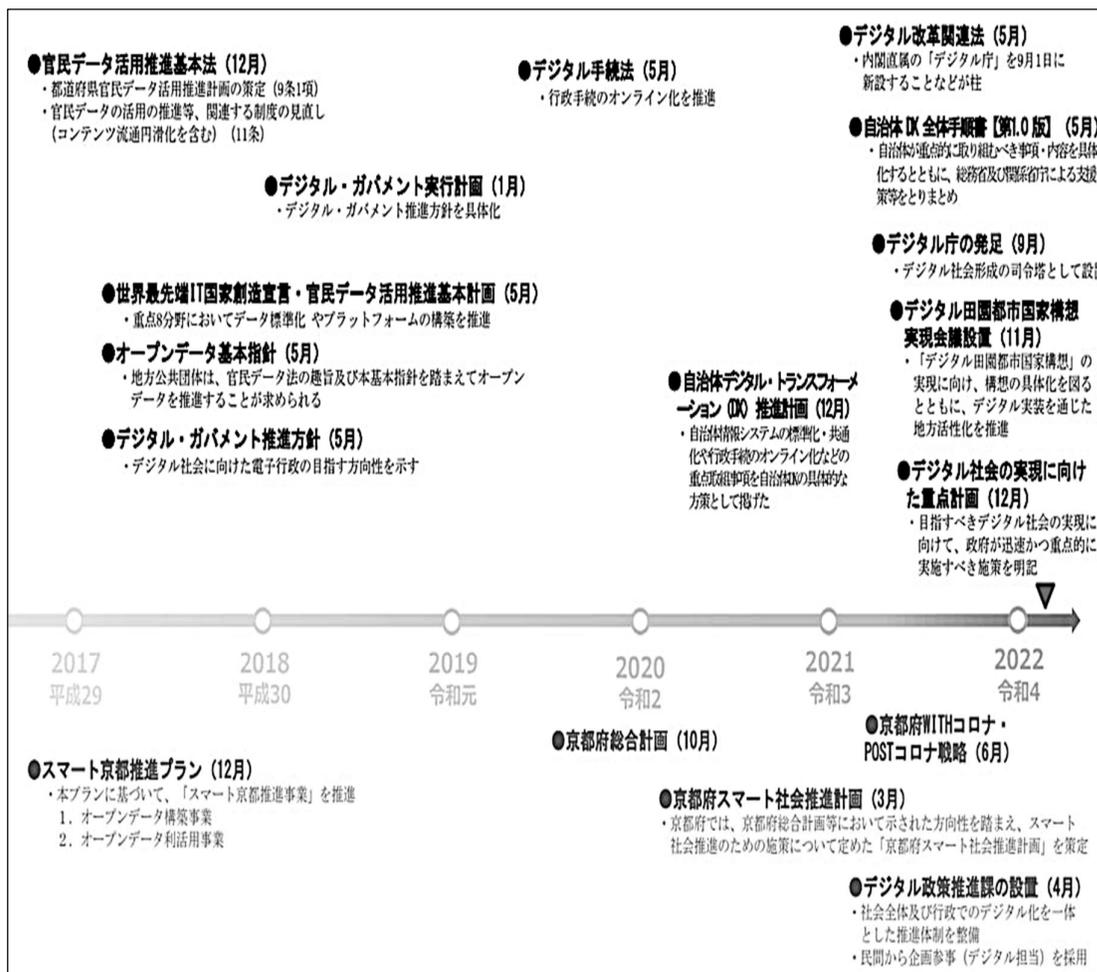
- ・ 庁内情報システムのクラウド移行を進めるとともに、これまでの市町村共同化の成果を踏まえ、クラウド利用を推進
- ・ 平成 29 (2017) 年から運用を開始した、府と市町村が協力して高度な情報セキュリティ対策を講じている自治体情報セキュリティクラウドの次期のあり方を検討
- ・ 働き方改革の推進
- ・ ペーパーレス、BYOD 等の取組、クラウドサービス利用による府民との情報共有
- ・ SNS・Web 等の活用による府民とのコミュニケーション基盤の構築

(出典：「京都府スマート社会推進計画」 令和 2 年 3 月 京都府 一部抜粋)

## 2.6 デジタル化の取組スケジュール

国と京都府における主なデジタル関連政策の沿革(令和 4 年 4 月時点)は図表 6 のとおりである。「京都府スマート社会推進計画」の計画期間は、令和 2 年度から令和 5 年度までの 4 年間であり、「自治体 DX 推進計画」の改定状況も踏まえ、令和 5 年 12 月に改定されている。

(図表 7) 主なデジタル関連政策の沿革 (上段：国 下段：京都府)



(出典：「京都府スマート社会推進計画」～これまでの実施状況～ 令和4年4月 京都府

政策企画部デジタル政策推進課) ※令和4年4月時点の情報

### 第3 監査対象部局と対象事業

令和2年12月に総務省が策定した「自治体DX推進計画」に先駆けて、京都府において令和2年3月に策定された「京都府スマート社会推進計画」に記載の事業に加え、令和4年4月、京都府政策企画部デジタル政策推進課が、「京都府スマート社会推進計画」における主要事業や、「京都府 WITH コロナ・POST コロナ戦略」で示されたデジタルを活用したコロナ対策等の取組状況や成果を紹介するため、その実施状況をまとめた『「京都府スマート社会推進計画」～これまでの実施状況～』に記載の取組を中心に、京都府の行政サービスのデジタル化推進による府民の利便性・満足度の向上及びAIなどのICTの活用等による職員の働き方改革・業務効率化に資する事務事業に焦点を当て、以下の条件で監査対象部局及び対象事業を選定した。

- (1) 令和2年度から令和5年度に実施されている事業を対象とした。ただし、継続的に実施されるシステム開発・保守等については、本期間に限らず監査対象とした。

なお、本報告書は、主に令和5年11月30日現在の状況について記載しているものであるため、本報告書に記載の令和5年度予算・委託契約等の情報については、当該時点の状況であり、あくまでも過年度からの傾向を把握する目的で記載されたものであることに御留意頂きたい。

また、予算・財源推移は、各事業全体の金額を記載しているが、決算額推移、委託料の推移及び委託契約の概要については、今回のテーマであるデジタル化に係る支出規模の目安の把握や主な委託先の概要に絞って記載しているため、必ずしも予算額と決算額・委託料（委託契約）に整合性があるわけではないことに御留意頂きたい。さらに、以下概要に記載した事業実施期間については、本事業自体が、当該期間に限られたものではなく、上記監査対象期間内で本事業が実施された期間を記載しており、過年度から継続されている事業も含まれていることに御留意いただきたい。

(2) 京都府が実施主体である事業のうち、監査人が、特に国のデジタル化の方針に沿っていると判断した事業や、府民に影響の大きい事業や職員の働き方改革に資する事業のうち、デジタル化の現状把握が必要と判断した事業を監査対象とした。

ただし、京都府が実施主体でない事業（補助金等による府内事業者等へのDX推進支援事業を含む。）のうち、地域のデジタル化及び地域の働き方改革に関連すると監査人が判断した府の事業については監査対象とした。

部局	番号	事業名または事業内容	所属課
知事直轄	1	多文化共生推進事業	国際課
	2	行政手続利便性向上推進事業(証紙収納切替事業費、令和3年度)、証紙レス収納推進事業(令和4年度)、キャッシュレス収納等推進事業(令和5年度)	会計課
	3	キャッシュレス推進事業(令和2年度～令和4年度)、キャッシュレス収納等推進事業(令和5年度)	会計課
危機管理部	4	総合防災情報システム整備事業(令和2年度)、衛星通信系防災情報システム管理運営事業の一部(令和3年度～)、総合防災情報システム改修事業(令和4年度)	災害対策課
	5	マルチハザード情報活用促進事業	災害対策課
総合政策環境部	6	行政手続利便性向上推進事業(電子申請システム機能強化事業費、令和3年度)	情報政策課
	7	府民サービス継続体制整備事業(令和2年度)(11へ統合)	情報政策課
	8	府庁生産性向上推進事業(京都 RESAS)	デジタル政策推進課
	9	府庁生産性向上推進事業(働き方改革・府民視点意識改革)	情報政策課
	10	行政情報化推進費/Web会議推進事業	情報政策課
	11	行政情報化推進費/情報基盤管理運営事業(令和3年度～令和5年度)	情報政策課
	12	行政情報化推進費/社会保障・税番号制度システム運用保守事業	情報政策課
	13	行政情報化推進費/自治体共同セキュリティ強化対策事業	情報政策課
	14	行政情報化推進費/統合型GIS推進事業	情報政策課
15	デジタルデバイド対策の推進事業(スマホ講習会)	デジタル政策推進課	
文化生活部	16	府民相談業務	府民総合案内・相談センター
	37	いじめ防止・不登校支援等総合推進事業	文教課
健康福祉部	17	ひとり親家庭等見守り・生活応援事業	家庭支援課
	18	京都府糖尿病重症化予防対策事業	健康対策課
	19	「出会いは京都」きょうと婚活応援センター事業	こども・青少年総合対策室
	20	ひきこもり自立支援総合事業	家庭支援課

部局	番号	事業名または事業内容	所属課
商工労働観光部	21	多様な働き方・テレワーク推進事業	労働政策室
	22	新型コロナウイルス感染症拡大防止推進事業	産業労働総務課
	23	スマートシティ推進事業	文化学術研究都市推進課
	24	京都ジョブパーク新型コロナウイルス対策事業（令和2年度）、WITHコロナ雇用ミスマッチ対策事業（令和3年度）	雇用推進課
	25	京都ジョブパーク新型コロナウイルス対策事業（令和2年度）、京都ジョブパーク推進事業（令和3年度～令和5年度）	雇用推進課
	26	ダイバーシティ人材育成支援対策事業（令和2年度～令和4年度）、「つながる・学ぶ・働く」総合支援加速化事業（令和5年度）	人材育成課
農林水産部	27	スマート農林水産業加速事業	流通・ブランド戦略課
	28	新たな森林管理システム市町村支援事業（令和元、2年度）、森林経営管理制度市町村支援事業（令和3年度～令和5年度）	林業振興課
建設交通部	29	建設DX促進事業	指導検査課
広域振興局	16	府民相談業務	各広域振興局
議会事務局	30	京都府議会におけるICT利活用の推進事業	議会事務局
警察本部	31	犯罪防御システム活用事業	刑事企画課
	32	子供安全安心実感まちづくり事業	少年課、生活安全企画課、交通企画課、交通指導課（令和2年度）、少年課、生活安全企画課、交通企画課、交通規制課（令和3年度）、少年課、生活安全企画課（令和4・5年度）
	33	サイバー犯罪総合対策推進事業・サイバー空間安全対策強化事業	サイバー企画課、サイバー捜査課
	34	ネットトラブル対策充実強化事業	サイバー企画課
	35	特殊詐欺被害撲滅総合対策事業	組織犯罪対策第二課
	36	警察行政サービス・デジタル化事業	運転免許試験課

部局	番号	事業名または事業内容	所属課
教育委員会	37	いじめ防止・不登校支援等総合推進事業	学校教育課
	38	スマートスクール推進事業(令和2年度～令和3年度、京都式「教育DX」推進事業(令和4年度～令和5年度))	学校教育課、高校教育課、ICT教育推進課

## 第4 京都府の行政サービスのデジタル化推進の取組

### 1 デジタル庁の創設を踏まえたデジタル化推進の執行体制整備

京都府は、デジタル庁の創設を踏まえ、令和3年度に、社会全体でのデジタル化と行政でのデジタル化を一体として推進するための体制を整備している。

社会全体のデジタル化推進のための体制として、企画理事をトップに、民間から「企画参事（デジタル担当）」を採用配置し、新たに「デジタル政策推進課」を設置し、デジタル技術を活用して、スマートシティ等の推進や社会的課題の解決に向けた施策を展開することとしている。

一方、行政のデジタル化の推進として、庁内の電子申請システムの拡充やキャッシュレスの推進及び市町村における情報システムの標準化対応支援を実施することとしている。

令和3年3月26日の知事記者会見で知事が以下のとおり発言している。

大きく社会全体のデジタル化と行政のデジタル化があります。企画理事をトップとして、民間からデジタル担当の企画参事を新たに採用して配置するとともに、デジタル政策推進課を設置します。そして、デジタル技術を活用してスマートシティ等の推進や社会課題の解決ということで、これは社会全体のデジタル化のための体制整備です。行政のデジタル化については、電子申請・キャッシュレスの推進や市町村におけるシステムの標準化の支援に取り組むための体制整備です。

（出典：令和3年3月26日 知事記者会見 一部抜粋）

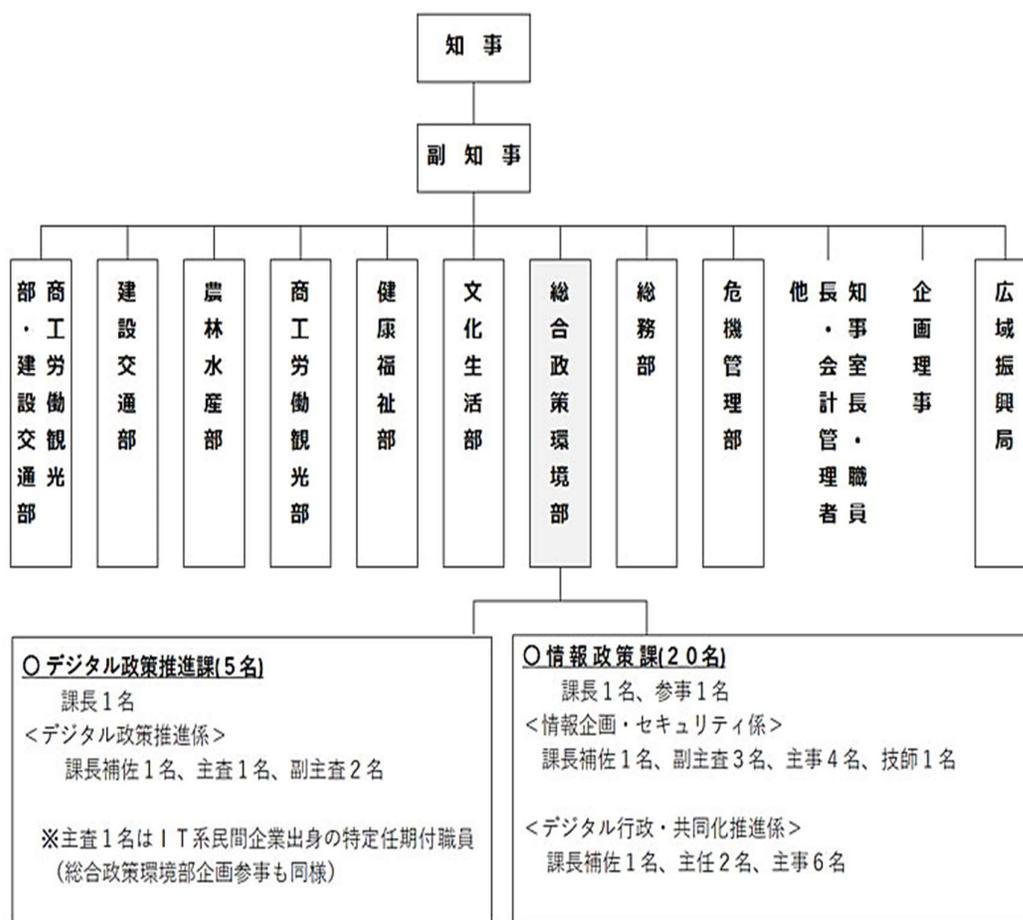
## 2 京都府の組織

### (1) 京都府知事部局等機構（簡易版）

京都府の令和5年6月1日現在の知事部局等機構は、知事直轄組織・8部1局7室83課（室）4センター75地域機関（地方公営企業を含む。）から構成されている。情報通信技術を活用した行政の推進に関すること（他課の主管に属するものを除く。）及び情報システムの整備及び管理に関することを

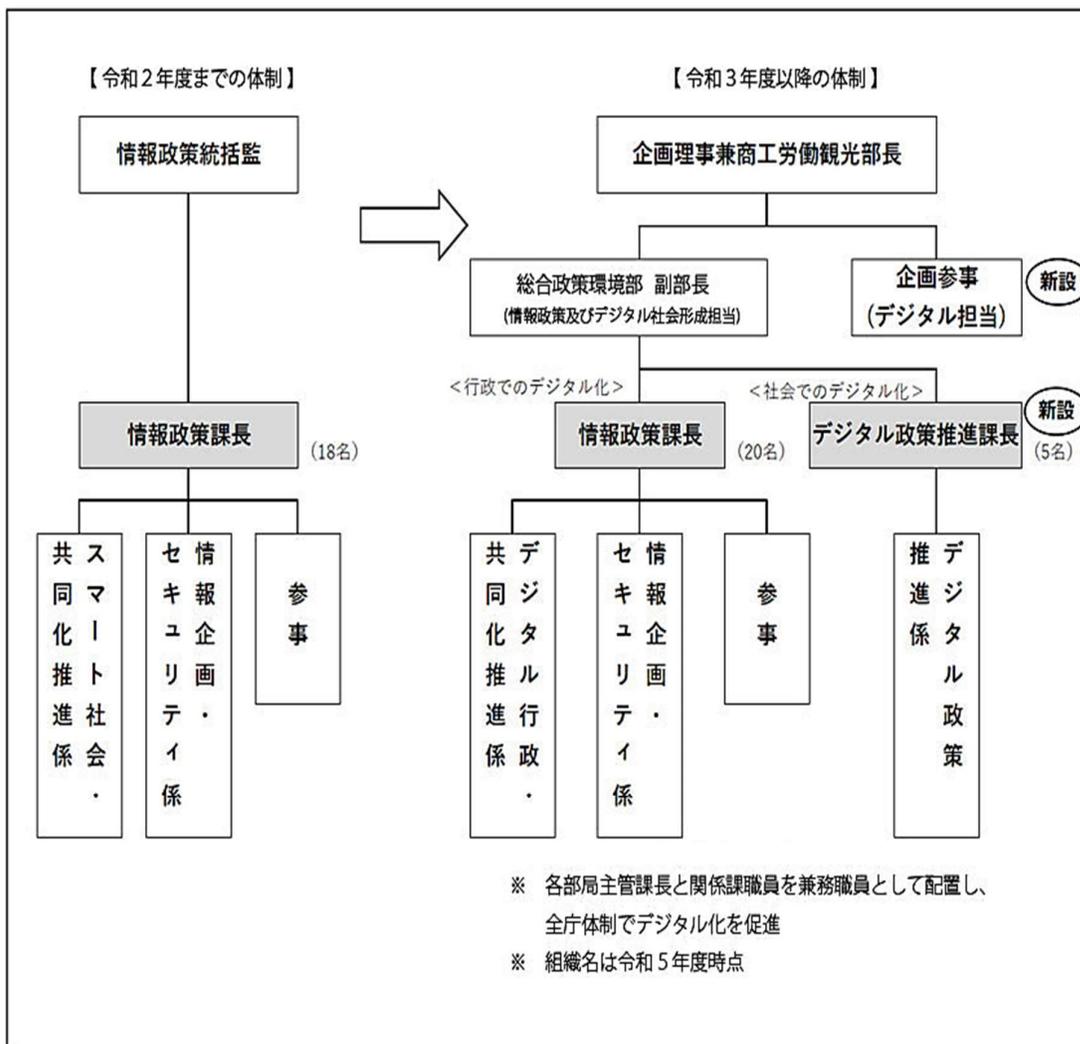
所管する情報政策課と、デジタル社会の形成に関する施策の企画、総合調整及び推進に関すること（他課の主管に属するものを除く。）を所管するデジタル政策推進課の組織体制は、図表 8 のとおりである。

（図表 8）京都府知事部局等機構一覧（簡易版）（令和 5 年 6 月 1 日現在）



（出典：京都府提供資料（京都府知事部局等機構一覧表）を監査人編集）

(図表 9) デジタル化推進の執行体制の見直し (令和 3 年 4 月)



(京都府提供資料 (京都府知事部局等機構一覧表) より監査人編集)

※兼務対象の各部局主管課長とは、秘書課、職員総務課、会計課、危機管理総務課、総務調整課、政策環境総務課、文化生活総務課、健康福祉総務課、産業労働総務課、農政課、監理課、教育庁総務企画課の各課長をいう。(令和5年6月時点)

京都府は「全庁体制でのデジタル化の推進」を目的として、各部局主管課長 (教育庁含む) 及び関係課長 (政策法務課長、自治振興課長、ものづくり振興課長及び文化学術研究都市推進課長) がデジタル政策推進課の理事又は

参事を兼務している。また、各所属でのデジタル政策に係る検討内容について、情報政策課及びデジタル政策推進課が、個別に相談対応を実施する体制を整備している。

## (2) 他自治体におけるデジタル化に向けた執行体制（参考事例）

### <広島県のデジタル化に向けた執行体制>

広島県のDX推進に向けた体制は、DX推進本部長（副知事）、DX審議官（1名）、DX推進担当部長（1名）、情報戦略担当部長（1名）を上層部に置き、DX推進チーム（8名+客員スタッフ2名）、デジタル県庁推進担当課（4名+客員スタッフ1名）、デジタル基盤整備課（7名+客員スタッフ1名、その他・市町へ派遣4名）及び県庁情報システム担当課（5名）で構成されている。なお、DX推進チーム、デジタル県庁推進担当課、デジタル基盤整備課及び県庁情報システム担当課の所管は下記のとおりである。

#### ①DX推進チーム

- ・DX推進本部、DX加速プランの推進
- ・民間事業者によるDXの取組の後押しによる全県的なDXの推進 等

#### ②デジタル県庁推進担当課

- ・行政サービスのデジタル化
- ・デジタル技術を活用した業務改善
- ・ワークスタイル変革 等

#### ③デジタル基盤整備課

- ・DXShipsひろしま
- ・市町基幹系システム標準化支援等の市町との連携等
- ・県庁LANネットワーク基盤・連携基盤整備
- ・情報セキュリティ対策 等

#### ④県庁情報システム担当課

- ・システム全体の最適化、標準化（ガバナンス）
- ・主要情報システムの管理・運用 等

### 【意見 2】 デジタル化推進に向けた組織構成の強化

京都府は、令和 3 年 4 月以降、デジタル化に向けた執行体制として、デジタル政策推進課及び情報政策課の専門的部署を設置しているとともに、全庁体制でのデジタル化推進に向け、各部局主管課長と関係課職員をデジタル政策推進課の兼務職員として配置しており一定の体制が整備されている。広島県では、DX 推進体制の強化に局長級の「DX 審議官」を設置し、DX 推進チームに 8 名と客員スタッフ 2 名を、県庁情報システム担当課に 5 名を登用している。全庁的なデジタル化を一層推進するためには、デジタル化推進部局が他部局に対し積極的に働きかけを行える体制づくりも必要であることから、広島県と同様に、部長級の専任職員の配置を検討するなど、体制の強化に向けた検討を引き続き行っていただきたい。

### 【意見 3】 デジタル化推進体制の強化のための人事配置

令和 3 年 4 月、京都府のデジタル化推進体制は見直され、企画理事をトップとした庁内におけるデジタル化推進を担当する情報政策課と社会におけるデジタル化推進を担当するデジタル政策推進課に分かれる構成となった。そこで、国の「自治体 DX 推進手順書」において示されている推進体制は一定整備された。しかし、各職員は、概ね 3～5 年程度を目途に異動する傾向にあり、経験を積み専門性を高めた職員が定着しにくいことから、総務省が示す、デジタル分野の専門性と行政職員としての専門性の両方を備えた DX 推進リーダーとなる職員の育成及び適所への配置が実現しにくいものと推察される。職員による業務のデジタル化促進のために、ジョブローテーションに捉われない人事配置の実施についても検討していただきたい。

### (3) 他自治体における DX 関連事業の取組姿勢（参考事例）

#### < 広島県の DX 関連事業の取組姿勢 >

広島県のホームページに、令和 5 年度 DX 関連事業の概要と将来イメージ

が次のように開示されている。

DX 事業について、「仕事・暮らし DX」、「地域社会 DX」及び「行政 DX」の各分野で着実に進めるとともに、県内の様々な主体に対する DX への理解・実践意識の醸成や民間事業者等による DX 推進を後押しすることにより、全県的な DX を推進する。

令和 5 年度 DX 関連事業：全 62 事業 約 84 億円（令和 4 年度 2 月補正予算含む）

（出典：広島県ホームページ掲載資料「令和 5 年度 DX 関連事業について」一部要約）

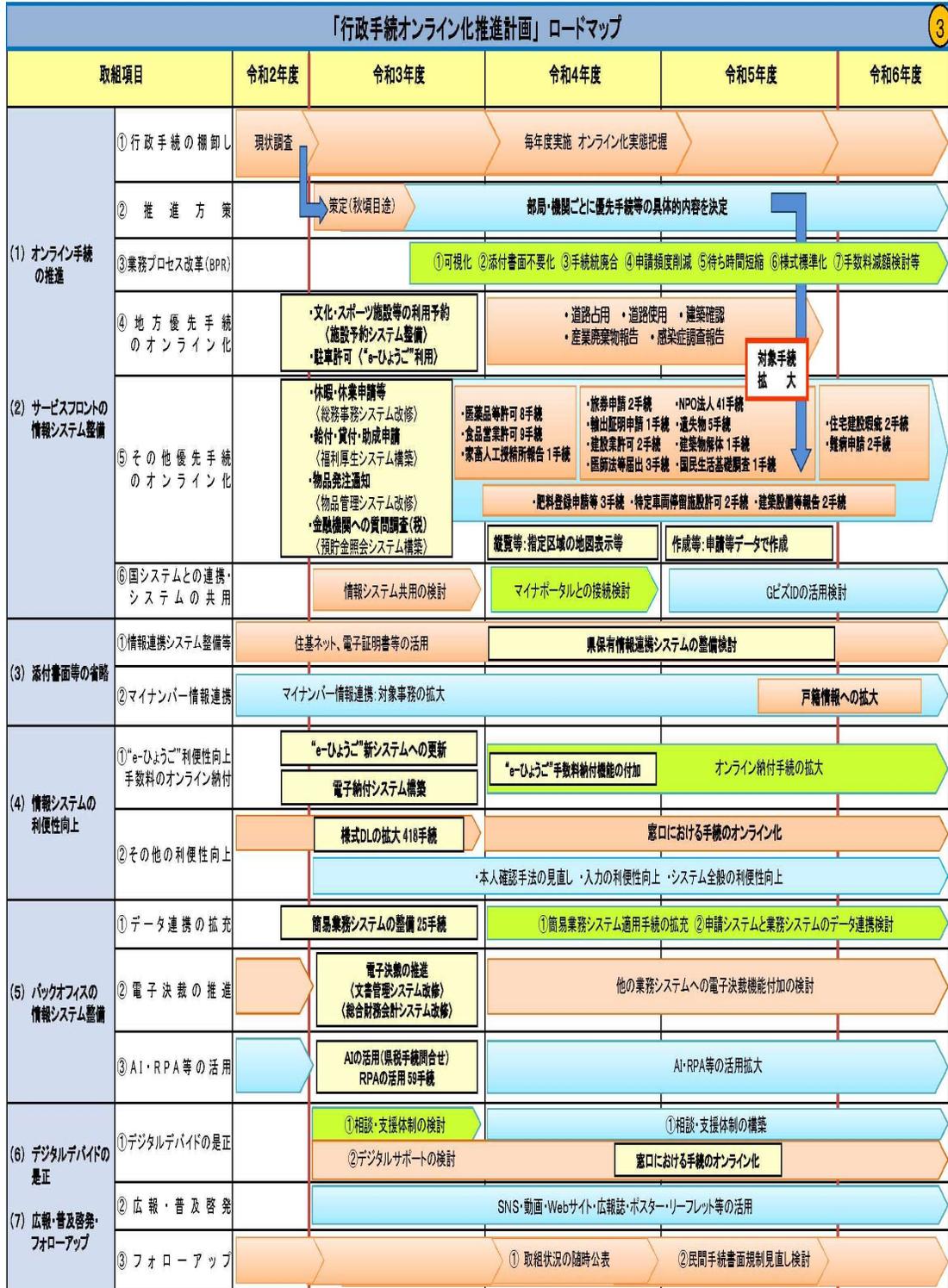
#### <兵庫県のデジタル化推進計画の開示と予算>

兵庫県では、令和 3 年度から令和 5 年度を計画期間とする「行政手続オンライン化推進計画」を策定し、行政手続のオンライン化を総合的かつ実効的に推進している。本計画において、オンライン手続の推進、サービスフロントの情報システム整備、添付書面等の省略、情報システムの利便性向上、バックオフィスの情報システム整備、デジタルデバイドの是正、広報・普及啓発・フォローアップの取組項目について、ロードマップを作成し、Web サイトで公表することにより、県民に対し開示（見える化）している。

また、令和 4 年 10 月に、当時策定作業が進められていた「新しい働き方推進プラン」に基づく令和 5 年度の取組について、県政改革課とデジタル改革課の連名で庁内各部局に照会を実施しており、令和 5 年度当初予算には、本照会結果を踏まえ、「新しい働き方推進プランに基づく事務改善の推進」（ペーパーレス化の推進・行政手続の簡素化の推進）の予算が計上されている。

「新しい働き方推進プラン」は、各部局、有識者会議及び全職員の意見に加え、「30 歳以下」又は「入庁 5 年以下」の若手職員 14 名からなる「若手職員提言チーム」からの意見を踏まえて策定されたものであり、取組スケジュールが見える化され、PDCA サイクルが繰り返されているようである。

(図表 10) 兵庫県の行政手続オンライン化推進計画のロードマップ(参考)



(出典：「行政手続オンライン化推進計画(概要)」令和3年4月兵庫県デジタル改革課)

一方、京都府のホームページにおける DX に係る情報発信は、広島県や兵庫県と比較して分かりにくく、DX に係る工程表や関連予算について分かりやすく発信するなど、改善の余地があるように感じられる。

**【意見 4】 行政手続オンライン化等の推進状況の開示（見える化）**

京都府では、各部局で行政手続のオンライン化に取り組まれているが、令和 5 年度に、庁内の行政手続の全容把握のための棚卸調査を実施しているところであり、現時点では、各部局のオンライン化の進捗状況等について、網羅的な情報発信がなされていない。これでは、府民が状況を把握することができないだけでなく、部局間での情報共有や、庁内での DX 推進全体の状況把握及び対応の検討にも支障が生じることが懸念されるため、今後、オンライン化推進の先進自治体等の発信方法を調査・研究した上で、京都府の状況に適した形で情報発信を行っていくことが望ましい。

また、府民にとっては、市町村や国等の手続も含めて、行政手続のオンライン化の進捗状況やデジタル化された行政サービスの全容が網羅的に確認できることが望ましいため、その仕組みの実現に向け、国等への働きかけの実施についても検討していただきたい。

## 2.1 デジタル政策推進課(令和 5 年 4 月 1 日現在)

デジタル政策推進課は社会でのデジタル化推進のために、以下の業務を主な分掌とし、デジタル政策推進課長及び 4 名のデジタル政策推進係職員で構成されている。

### (1) 主な業務分掌

デジタル社会の形成に関する施策の企画、総合調整及び推進に関すること（他課の主管に属するものを除く。）。

### (2) デジタル政策推進課の人員体制

デジタル政策推進課の人員体制は、職種別に、一般事務 4 名（課長・課長

補佐兼係長・副主査)及び特定任期付職員1名の総勢5名となっている。所属する一般事務職員の人事異動における扱い(配属先や所属期間等)は他所属の一般事務職員と同様であり、特に、情報システム・デジタル化に関連する組織を中心に配属されているものではない。

## 2.2 情報政策課(令和5年4月1日)

情報政策課は、以下の業務を主な分掌とし、情報政策課長、参事、情報企画・セキュリティ係9名及びデジタル行政・共同化推進係9名で構成されている。

### (1) 主な業務分掌

- ①情報通信技術を活用した行政の推進に関すること(他課の主管に属するものを除く。)
- ②情報システムの整備及び管理に関すること。

### (2) 情報政策課の人員体制

情報政策課の人員体制は、職種別に、一般事務19名(課長・参事・課長補佐兼係長・副主査・主任・主事)及び情報工学1名(技師)の総勢20名となっている。一般事務のうち総務省からの割愛採用1名を含んでいる。

#### 【意見5】 デジタル分野における外部人材の積極的な活用

京都府は、デジタル政策推進課及び情報政策課の専門的部署に一定数の人材が配属されている。しかし、デジタル分野における高度なスキルを有する専門的職員が十分に配属されているものではなく、より積極的にデジタル化を進めていくためには、現在の体制では、高度専門人材が不足していると推察される。他の先進的自治体の体制と十分に比較検討を行った上で、人材が不足しているようであれば、国の人材スキル標準を踏まえた外部人材を確保することも検討すべきである。ICTやデータ活用を通じた地域課題解決に精通した専門家を派遣してもらえる総務省の「地域情報化ア

ドバイザー派遣制度」等の利用の拡大の検討や、外部専門家への協力依頼等を積極的に行うことについて検討していただきたい。

### 3 府民サービスのデジタル化取組事業実績

府民サービスのデジタル化取組事業実績を監査するに当たり、各事業のうち、事業の概要、課題、事業実施期間、施策の実施状況(デジタル化推進の取組状況)、指標・目標・結果、予算・財源、委託契約等について、デジタル化推進に係る取組を中心に確認し、本報告書に記載している。

#### 3.1 キャッシュレス・スマート申請・相談業務のオンライン化等のデジタル化推進

##### (1) デジタル化を阻む制度の見直し

##### ①押印の見直し

##### i)概要

令和2年度から、申請、届出等に係る以下の押印の見直しが実施され、令和3年7月に、政策法務課から各部局に対し、今般の見直しを行ったもの以外のものについても可能なものは順次押印を廃止するよう通知・周知されている。

##### ii)施策の実施状況(デジタル化推進の取組状況)

##### ア)押印を廃止することが可能な手続(書面)

##### a)申請等について本人確認の必要性が低い手続(書面)

##### b)申請内容、添付書類等により提出者本人と確認・推定できる手続(書面)

##### イ)検討を継続する手続(書面)(国や他府県の動向を注視しつつ検討を継続)

##### a)厳格な本人確認の必要がある手続(書面)

##### b)書類提出者以外の第三者が作成する手続(書面)

c) 契約関係手続（契約、覚書、協定等）

以上のとおり、本人確認等の実質的意義に乏しい押印を不要としたことで、押印漏れの補正や訂正印の押印をする等のために、わざわざ来庁するようなことがなくなったことは、事務手続の簡略化が図られたという点で一定の行政サービスの向上の効果が認められ、かつ、不都合・事務的なトラブルが生じたという事例は認められない。

iii) 監査結果

【指摘事項】 無し
-----------

【意見】 無し
---------

② 収入証紙の廃止

i) 概要

事業名	行政手続利便性向上推進事業（証紙収納切替事業費、令和3年度）、証紙レス収納推進事業（令和4年度）、キャッシュレス収納等推進事業（令和5年度）（監査対象事業番号2）
担当部局	知事直轄・会計課
事業の概要	収入証紙を廃止し、従来、収入証紙により徴収していた手数料等について、多様な納付方法を導入し、府民の利便性向上を図る。
事業実施期間	令和3年度～令和5年度

ii) 施策の実施状況（デジタル化推進の取組状況）

ア) 財務システムの改修及び銀行収納開始

令和3年度に証紙廃止に向けて、証紙の代わりに金融機関で手数料を納付できるよう財務会計システムの改修が行われた。

## イ) 収入証紙の廃止

令和 4 年 10 月 1 日から収入証紙は廃止され、新たな収入証紙の販売は行われていない。購入済の収入証紙の使用期限は令和 5 年 3 月末とされた。なお、未使用の収入証紙については令和 9 年 9 月 30 日まで現金による還付を受けることが可能とされている。

## ロ) 新たな納付手段整備

令和 4 年 10 月 1 日から収入証紙に代わる新たな納付方法も整備された。証紙廃止後の手数料の納付方法は以下のとおりとなる。

### (証紙廃止後の手数料納付方法の全体像)

来所申請	a) 窓口納付 (現金・キャッシュレス決済)	申請者は本庁又は地域機関の手数料納付窓口で手数料等を現金又はキャッシュレス決済で支払い、発行される納付済証を申請先窓口に提出する。  対象…キャッシュレス対応レジを設置する地域機関、本庁
	b) 窓口納付	申請者は申請先の出納員に直接現金を支払う。  対象…キャッシュレス対応レジの設置がなく、かつ、出納員による現金領収を行う地域機関
郵送申請	c) コンビニ・金融機関での納付書納付 (現金)	申請者は専用の納付書 (納付済証付きの 4 連様式) によりコンビニ、金融機関で支払い、領収日付印のある納付済証部分を申請書とともに提出する。
	d) Web 事前登録コンビニ納付 (現金)	申請者は専用サイトで手数料納付に必要な情報を登録し、コンビニにて手数料を支払う。申請書用番号を申請書に記載して提出する。
スマート申請 (オンライン申請)	e) オンライン納付 (クレジットカード決済)	申請者は専用サイトで申請に必要な情報を登録するとともに、クレジットカード情報を入力することで、申請と支払いをオンライン上一括して行う。

iii) 指標・目標・結果等

< 手数料収納全体に占めるキャッシュレス決済等の比率 >

令和 4 年度手数料収納実績（令和 4 年 10 月～令和 5 年 3 月）

	件数	金額
キャッシュレス決済	4,889 件	5,269 万円
コンビニ・金融機関での収納	49,481 件	1 億 4,916 万円
現金以外計	54,370 件	2 億 185 万円 (A)
手数料収納全体	—	4 億 4,770 万円 (B)

キャッシュレス決済及びコンビニ金融機関での収納を合わせた現金以外の収納件数 54,370 件、金額ベースでは 2 億 185 万円であり、手数料収納全体に占める割合 (A/B) は 45.1%であった。

iv) 予算・財源推移

(単位：千円)

	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
新規・継続※	—	新規	継続	継続
予算額	—	1,000	19,129	11,311
(財源)				
国庫	—	—	12,347	—
一般財源	—	1,000	6,782	11,311

※事業内容から判断し、「新規」「継続」のどちらかを記載しており、「一部新規」等の記載は行っていない。(以下同様。)

## v) 決算額推移

(単位:千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行政手続利 便性向上推 進事業費	—	850	—	—
証紙レス収 納推進事業 費	—	—	17,952	—
キャッシュ レス収納等 推進事業費	—	—	—	未確定

## vi) 委託料の推移

(単位:千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
決算額	—	660	8,640	未確定
契約方法	—	単独随意契約	vii) 令和4年 度委託契約の 概要に記載	単独随意契約
委託業者名	—	株式会社オー イーシー	vii) 令和4年 度委託契約の 概要に記載	・株式会社シス テムブリッジ ・京都府庁生活 協同組合 等

## vii) 令和4年度委託契約の概要

## ア) 手数料等収納事務委託 (本庁券売機)

契約名	手数料等収納事務委託 (本庁券売機)
契約期間	令和4年10月1日～令和5年3月31日

契約内容	京都府手数料等収納事務委託（本庁券売機）
契約方法	単独随意契約
委託業者名	京都府庁生活協同組合
委託業者選定理由	本庁内に新たな窓口の設置等の必要がなく、現金収納のノウハウを持つ事業者が限定される。

l) 京都府手数料等の収納に係るレジスター導入等業務委託

契約名	京都府手数料等の収納に係るレジスター導入等業務委託
契約期間	令和4年5月20日～令和9年9月30日
契約内容	レジ導入委託、レジ運用・保守業務委託
契約方法	一般競争入札
委託業者名	株式会社寺岡精工
委託業者選定理由	—

l) キャッシュレス機器導入委託

契約名	キャッシュレス機器導入委託
契約期間	令和4年7月4日～令和4年9月30日
契約内容	京都府手数料等の収納に係るレジスター対応キャッシュレス決済端末導入業務委託
契約方法	単独随意契約
委託業者名	株式会社寺岡精工
委託業者選定理由	導入予定であるレジスターに連携するキャッシュレス決済端末を導入するものであり、相手方が限定される。

l) 手数料等のコンビニエンスストア収納事務委託（4連納付書）

契約名	手数料等のコンビニエンスストア収納事務委託（4連納付書）
契約期間	令和4年10月1日～令和7年9月30日

契約内容	コンビニエンスストアにおける収納事務委託
契約方法	一般競争入札
委託業者名	株式会社電算システム+コンビニ本部 8 社
委託業者選定理由	—

わ) 統合財務システム改修委託

契約名	統合財務システム改修委託
契約期間	履行期限 令和 4 年 9 月 15 日
契約内容	統合財務システム改修委託
契約方法	単独随意契約
委託業者名	株式会社オーイーシー
委託業者選定理由	現行の統合財務システムに改修を加えるものであり、本システムの開発を行い、各種情報を有している当該業者に限定される。

か) システム構築契約

契約名	システム構築契約
契約期間	令和 4 年 4 月 20 日～令和 4 年 9 月 30 日
契約内容	京都府手数料の Web 事前登録方式コンビニエンスストア収納に係るウェブサイト構築業務
契約方法	単独随意契約
委託業者名	株式会社システムブリッジ
委託業者選定理由	手数料等の選択間違いによる誤払いのリスクを防ぐため手数料等ごとに申請サイトの URL を設ける等のカスタマイズができる事業者が限定される。

き) ウェブサイト保守契約

契約名	ウェブサイト保守契約
契約期間	令和 4 年 10 月 1 日～令和 5 年 3 月 31 日

契約内容	京都府手数料の Web 事前登録方式コンビニエンスストア収納に係るウェブサイト保守業務
契約方法	単独随意契約
委託業者名	株式会社システムブリッジ
委託業者選定理由	保守業務はサイトを開発した業者に限定される。

viii) 監査結果

【指摘事項】 無し
-----------

【意見】 無し
---------

(2) キャッシュレス化や電子申請サービスの推進

① 府民利用施設（33 箇所）でのキャッシュレス決済

i) 概要

事業名	キャッシュレス推進事業（令和 2 年度～令和 4 年度）、キャッシュレス収納等推進事業（令和 5 年度）（監査対象事業番号 3）
担当部局	知事直轄・会計課
事業の概要	府民利用施設にキャッシュレス決済を導入し、利便性の向上を図り、府民利用施設（33 箇所）で、ア) クレジットカード、イ) 電子マネー、ウ) スマートフォン決済（二次元バーコード）による決済を可能とする。
事業実施期間	令和 2 年度～令和 5 年度

ii) 施策の実施状況（デジタル化推進の取組状況）

令和 2 年度から、公園や文化施設など全ての府民利用施設（33 箇所）でキャッシュレス決済が利用できるようになった。

iii) 指標・目標・結果等

キャッシュレス決済が可能となった施設は以下のとおりである。

	スポーツ・公園（12施設）	文化（10施設）	交流・宿泊（11施設）
直営	府立体育館	植物園	
	嵐山東公園	山城郷土資料館	
	鴨川公園	丹後郷土資料館	
指定管理	丹後海と星の見える丘公園	陶板名画の庭	ゼミナールハウス
	京都スタジアム	文化芸術会館	るり溪少年自然の家
	伏見港公園	府民ホール（アルティ）	青少年海洋センター
	山城総合運動公園	堂本印象美術館	総合社会福祉会館
	丹波自然運動公園	京都学・歴彩館	城南勤労者福祉会館
	関西文化学術研究都市記念公園	けいはんなホール	中丹勤労者福祉会館
	府民スポーツ広場		山城勤労者福祉会館
	洛西浄化センター公園		口丹波勤労者福祉会館
	府民の森ひよし		丹後勤労者福祉会館
無償貸付		京都文化博物館	京都府民総合交流プラザ <sup>※</sup>
			丹後王国食のみやこ (施設利用料無料)

iv) 予算・財源推移

(単位：千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
新規・継続	新規	継続	継続	継続
予算額	6,700	6,000	6,000	6,000
(財源)				
一般財源	6,700	6,000	6,000	6,000

## v)決算額推移

(単位:千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
決算額	5,405	1,270	2,315	未確定

## vi)監査結果

【指摘事項】無し

【意見】無し

## ②京都府・市町村共同電子申請

## i)概要

京都府は平成15年度に、生活と産業を支える基盤として京都デジタル疏水ネットワークを整備し、その後、市町村共同による公共施設案内予約システムや統合型地理情報システム(GIS)等を導入するなどデジタル化の推進に先進的に取り組んでおり、その一環として京都府・市町村共同電子申請システムを開発した。

平成16年度に京都府内自治体行政の情報化に必要な協働事業を実施し、各自治体の行政サービスの一層の向上と効率的な行財政運営に寄与することを目的として、「京都府自治体情報化推進協議会」が設置されている。本協議会は、以下の2事業を担っており、京都府・市町村共同電子申請システムは本協議会が運営している。本協議会における各種システム調達、開発、保守・運用等に係る予算は京都府及び府内26市町村が一定の割合で分担・負担している。

<京都府自治体情報化推進協議会所管事業>

## ア)情報システム共同利用に関する事業

- ・自治体業務システム NewTRY-X 等の共同開発・利用に関すること
- ・情報関連サービス・機器等の共同利用・調達に関すること
- ・自治体情報化についての調査研究に関すること

1) 京都府及び市町村が共同で行う情報化推進に関する事業

- ・市町村基幹業務支援システムの共同開発・利用に関すること
- ・自治体バックオフィス系システムの共同開発・利用に関すること
- ・自治体フロントオフィス系システムの共同開発・利用に関すること
- ・統合型 GIS の共同開発・利用に関すること

ii) 指標・目標・結果等

京都府・市町村共同電子申請システムの主な手続内容と件数は、職員採用試験申込、入札参加資格申請、宿泊税納入申告、自動車税住所変更届、公文書公開請求、納税証明書交付申請、イベント・参加申し込み、アンケート等約 1,480 件（令和 4 年度）となり、申請実績は約 475,000 件（令和 4 年度）に達している。現行システムは、平成 19 年度から運用開始され、富士通株式会社をベンダとするものである。簡単にフォームが作れる「簡易申請」と、複雑であるが多機能な「汎用申請」の 2 つの申請機能を有している。なお、令和 4 年度の京都府に係る利用様式数 444 件、受付件数 285,831 件、全受付件数 446,283 件、電子申請率 64.0%となっており、利用件数は令和 3 年度より急増している。

また、令和 5 年度に行政手続の棚卸調査を実施したところ、京都府における行政手続数は約 8,000 件であり、その手続の多くは、年間件数が非常に少なく、オンライン化の効果が少ないと考えていることから、全申請件数の約 9 割を占める年間申請件数が 1,000 件以上の手続や、子育て関係の手続などを中心に、取組を進めていくことを検討している。

次に、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」において、地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべきとされている手続のうち、処理件数が多く、オンライン化の推進による住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる手続として記載されている 23 件の手続について、京都府の対応状況は下表のとおりである。

(図表 11) 京都府におけるオンライン手続対応状況

手続の種類	京都府	
	手続	オンライン化
1) 図書館の図書貸出予約等	有	○
2) 文化・スポーツ施設等の利用予約	有	○
3) 研修・講習・各種イベント等の申込	有	○
4) 地方税申告手続 (eLTAX)	有	○
5) 自動車税環境性能割の申告納付	有	○
6) 自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告	有	○
7) 自動車税住所変更届	有	○
8) 水道使用開始届等	無	—
9) 港湾関係手続	有	○
10) 道路占用許可申請等	有	—
11) 道路使用許可の申請	有	○
12) 自動車の保管場所証明の申請	有	○
13) 駐車場の許可の申請	有	○
14) 建築確認	有	—
15) 粗大ごみ収集の申込	無	—
16) 産業廃棄物の処理、運搬の実績報告	有	○
17) 犬の登録申請、死亡届	無	—
18) 感染症調査報告	有	—
19) 職員採用試験申込	有	○
20) 入札参加資格審査申請等	有	○
21) 入札	有	○
22) 衆議院・参議院選挙の不在者投票用紙等の請求	無	—
23) 消防法令における申請・届出等	有	—

### iii) 監査結果

【指摘事項】 無し

【意見】 無し

### ③ 京都府スマート申請

#### i) 概要

事業名	行政手続利便性向上推進事業(電子申請システム機能強化事業費、令和3年度)(監査対象事業番号6)
担当部局	総合政策環境部・情報政策課
事業の概要	申請者が日常的に使用するパソコンやスマートフォンからオンラインで行政手続と支払いが完結する電子申請サービスを運用する。令和4年1月より、申請から手数料の納付までをオンライン上完結できるシステムとして、Graffer スマート申請サービス(京都府スマート申請システム)(以下「新申請システム」という。)の運用を開始した。
事業実施期間	令和3年度～令和5年度

#### ii) 施策の実施状況(デジタル化推進の取組状況)

##### ア) 新申請システムの運用

キャッシュレス決済対応電子申請システムを整備し、令和4年1月4日から運用を開始した。

##### イ) キャッシュレス支払方法

「VISA」「Mastercard」「JCB」「American Express」「Diners Club」に対応しており、他の決済サービスへの対応も検討中である。

##### ウ) マイナンバーカードによる本人確認

マイナンバーカードに備わっている電子証明書を利用した本人確認(公

的個人認証)も新申請システムでは対応可能である。しかし、現時点では、本機能を活用した行政手続は少ない。

エ)新申請システムの利用行政手続 (令和5年11月現在)

- ・納税証明書交付申請
- ・教職員免許状授与証明書交付申請
- ・産業廃棄物処理業許可申請に係る手数料納付手続
- ・食品営業許可申請に係る手数料納付手続
- ・府営住宅入居申請 (電子申請機能のみでキャッシュレス決済は非対応)
- ・図書館カード作成申請 (電子申請機能のみでキャッシュレス決済は非対応)
- ・京都府木造住宅耐震診断士登録講習会
- ・医療法人の事業報告書等の閲覧申請

以下、令和5年11月末現在調整中4手続である。

- ・銃砲刀剣類登録申請
- ・府立高校証明書交付申請
- ・医療品等製造販売業許可等申請手数料納付
- ・京都府介護支援専門員実務研修実習受入協力事業所登録申請

iii)指標・目標・結果等

<新申請システム利用実績>

令和4年度の利用実績は、様式数(手続数)6件、電子申請受付件数1,778件、全受付件数22,565件、電子申請率7.9%であった。

(図表 12) 令和 4 年度新申請システムサービスの実績 (単位：件数)

	納税証明書交付申請	教育委員免許状授与証明書交付申請	産業廃棄物処理業許可申請等に係る手数料納付手続
到達件数	622	974	41
うち取り下げ・差し戻し件数	67	31	2
受付件数(A)	555	943	39
うち申請処理中の件数	0	0	15
完了件数(証明書発送済)	555	943	24
うちマイナンバーカードによる申請件数	76	—	—
窓口・郵送受付を含む受付件数総数(B)	17,776	1,314	674
電子申請比率(A)/(B)	3.1%	71.8%	5.8%

	食品営業許可申請手数料納付	府営住宅の入居申請	図書館カード作成申請
到達件数	19	277	8
うち取り下げ・差し戻し件数	3	56	4
受付件数(A)	16	221	4
うち申請処理中の件数	5	178	0
完了件数(証明書発送済)	11	43	4
うちマイナンバーカードによる申請件数	—	—	—
窓口・郵送受付を含む受付件数総数(B)	1,473	964	364
電子申請比率(A)/(B)	1.1%	22.9%	1.1%

電子申請比率 = 1,778(A 合計) / 22,565(B 合計) = 7.9%

iv) 予算・財源推移

(単位：千円)

	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
新規・継続	—	新規	継続	継続
予算額	—	43,141	6,828	8,058

(財源)				
国庫	—	43,141	—	—
一般財源	—	—	6,828	8,058

v) 決算額推移

(単位:千円)

科目	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行政手続利 便性向上推 進事業費	—	6,490	6,753	未確定

vi) 委託料の推移

(単位:千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
決算額	—	6,490	6,753	未確定
契約方法	—	公募型プロポ ーザル方式(令 和3年度~令 和8年度契約)	—	—
委託業者名	—	株式会社 グラファー	株式会社 グラファー	株式会社 グラファー

vii) 令和4年度委託契約の概要

契約名	キャッシュレス決済対応電子申請システム開発等業 務に係る契約
契約期間	ア) キャッシュレス決済対応電子申請システム開発業 務 (令和3年10月7日~令和3年12月31日) イ) キャッシュレス決済対応電子申請システムサービ ス提供業務 (令和4年1月1日~令和8年12月31

	日)
契約内容	キャッシュレス決済対応電子申請システム開発業務 及びキャッシュレス決済対応電子申請システムサービス提供業務
契約方法	公募型プロポーザル方式
委託業者名	株式会社グラファー
委託業者選定理由	—

viii) 監査結果

【指摘事項】無し

【意見 6】行政手続の棚卸調査結果を踏まえたオンライン化手続の選定

「自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書」においては、DX 推進担当部門や情報政策担当部門、行政改革担当部門が中心となり、自治体内の手続を洗い出した上で、手続の処理件数、紙原本の提出の必要性、添付書類の性質等について検証を行い、オンライン化に適した手続を選定し、更に、業務効率化等の観点から、オンライン化すべき手続の優先順位を検討する手順が記載されている。

京都府では、電子申請システムについて、多くの利用実績がある一方で、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」において、オンライン化の推進による住民等の利便性向上や業務の効率化の効果が高い手続として挙げられている手続も含め、オンライン化されていない手続も多く残っていることから、令和 5 年度実施の行政手続の棚卸調査結果を踏まえ、年間申請件数が 1,000 件以上の手続などについて、優先的にオンライン化に向けた調整を進めるなど、ニーズや業務効率化等の観点から十分に検討を行った上で、オンライン化する手続を選定するようにはしていただきたい。

【意見 7】 申請手続におけるマイナンバーカードの電子証明書機能の更なる活用

京都府の電子申請システムにおいては、一部の手続が、マイナンバーカードに備わっている電子証明書を利用した本人確認（公的個人認証）に対応しているが、全国的にマイナンバーカードの普及が進み、デジタル社会を担う基盤としての活用が可能となっている状況を踏まえ、今後も、各手続において、必要性に応じてマイナンバーカードの電子証明書機能を積極的に活用することが望ましい。

④新型コロナウイルスに関する協力金・支援金についてスマートフォンからの電子申請サービス

i) 概要

事業名	新型コロナウイルス感染症拡大防止推進事業(監査対象事業番号 22)
担当部局	商工労働観光部・産業労働総務課
事業の概要	令和 2 年度から、休業要請対象事業者支援事業として京都府緊急事態措置に基づく休業要請等に協力した中小企業、個人事業主に対して支援給付金を支給しているが、支給の申請に当たって、郵送による申請の他、パソコン、スマートフォン、タブレット端末からの申請を受け付けた。
事業実施期間	令和 2 年度～令和 4 年度

ii) 施策の実施状況（デジタル化推進の取組状況）

令和 2 年度から、休業要請対象事業者支援事業として、京都府緊急事態措置に基づく休業要請等に協力した中小企業、個人事業主に対して支援給付金を支給しているが、支給の申請に当たって、郵送による申請の他、パソコン、スマートフォン、タブレット端末からの申請を受け付けた。Web 申請の比率

は高く、受給者の京都府民の申請の利便性に應えるとともに、多数の申請に対して早期の支払いを実行した。

ア) 令和 2 年度の支給状況

新型コロナウイルス感染症拡大のため、京都府の要請や協力依頼に応じて施設の休業や営業時間短縮に協力した中小企業・団体及び個人事業主に対して、「京都府休業要請対象事業者支援給付金」（以下「給付金」という。）及び新型コロナウイルス感染症の拡大防止に係る協力金（以下「コロナ協力金」という。）を支給した。

- ・支給件数 36,150 件
- ・支給総額 16,695,440 千円

イ) 令和 3 年度の支給状況

京都府の休業や営業時間短縮要請に協力した中小企業・団体及び個人事業主等に対して、休業・時間営業日数に応じてコロナ協力金を支給した。

- ・支給件数 188,424 件
- ・支給額 156,728,455 千円

ウ) 令和 4 年度の支給状況

京都府の営業時間短縮要請に協力した中小企業・団体及び個人事業主に対して、時短営業日数に応じてコロナ協力金を支給した。

- ・支給件数 44,410 件
- ・支給額 25,293,819 千円

上記のように、デジタル化に係る取組として、コロナ協力金等に係るスマートフォンからの電子申請対応を実現しており、実績については下記のとおりである。

iii) 指標・目標・結果等

ア) コロナ協力金支給件数・申請方法推移

第 1 期から第 20 期にわたるコロナ協力金申請方法における、支給件数全体に対する、Web 申請件数の割合は、概ね 80%前後で推移している。

1)給付金の支払実績

受付日	支払 ①	支払までの期間			不採択 ②	申請 取下 ③	申請 総件数 ①+②+③	構成比	
		2週間以内	5週間以内	6週間以上				構成比	構成比
		12~21日	22日~35日	36日~					
5/7~5/13	6,848	3,058	3,498	292	33	295	7,176	41.2%	12,449 件
うち郵送	(651)	(175)	(436)	(40)	(5)	(125)	(781)	(4.5%)	
うちWEB	(6,197)	(2,883)	(3,062)	(252)	(28)	(170)	(6,395)	(36.7%)	
5/14~5/20	3,169	3	2,873	293	12	110	3,291	18.9%	71.5% (16.1%) (55.3%)
うち郵送	(1,159)	(2)	(1,082)	(75)	(2)	(53)	(1,214)	(7.0%)	
うちWEB	(2,010)	(1)	(1,791)	(218)	(10)	(57)	(2,077)	(11.9%)	
5/21~5/27	1,892	25	1,553	314	11	79	1,982	11.4%	4,968 件
うち郵送	(777)	(25)	(686)	(66)	(0)	(38)	(815)	(4.7%)	
うちWEB	(1,115)	(0)	(867)	(248)	(11)	(41)	(1,167)	(6.7%)	
5/28~6/3	1,362	13	1,233	116	2	60	1,424	8.2%	28.5% (13.9%) (14.6%)
うち郵送	(523)	(12)	(494)	(17)	(1)	(29)	(553)	(3.2%)	
うちWEB	(839)	(1)	(739)	(99)	(1)	(31)	(871)	(5.0%)	
6/4~6/10	1,454	25	1,344	85	11	70	1,535	8.8%	11.5% (6.7%) (4.9%)
うち郵送	(674)	(25)	(627)	(22)	(3)	(36)	(713)	(4.1%)	
うちWEB	(780)	(0)	(717)	(63)	(8)	(34)	(822)	(4.7%)	
6/11~6/15	1,739	166	1,502	71	34	236	2,009	11.5%	100.0%
うち郵送	(936)	(166)	(752)	(18)	(27)	(196)	(1,159)	(6.7%)	
うちWEB	(803)	(0)	(750)	(53)	(7)	(40)	(850)	(4.9%)	
計	16,464	3,290	12,003	1,171	103	850	17,417	100.0%	
うち郵送	(4,720)	(405)	(4,077)	(238)	(38)	(477)	(5,235)	(30.1%)	
うちWEB	(11,744)	(2,885)	(7,926)	(933)	(65)	(373)	(12,182)	(69.9%)	
割合	支払率 94.5%	20.0%	72.9%	7.1%	不採択率 0.6%	取下率 4.9%			
		100.0%							

a) 給付金の Web 申請については、申請件数全体の 7 割に当たる 12,182 件と高い比率であり、スマートフォン対応を可能としたことなどが要因である。

b) 給付金の支払いについては、2 割が概ね 20 日以内の支払い、7 割が概ね 1 箇月以内の支払いとなっており、全体を通して早期に支払えている。

c) 給付金の早期支払いの大きな要因は、柔軟な審査体制の確保に加え、Web 申請が 7 割と多く、申請書や添付書類の添付漏れが少なく問合せ件数が大幅に減少できたことである。

d) コロナ協力金の登録日から支払までに要した日数の平均

(単位：日)

	第1期	第2期	第3期	第4・5期	第6期	第7期	第8期
郵送	31.3	34.9	35.7	47.2	39.2	27.8	29.3
WEB	42.7	48.3	57.6	56.4	50.9	53.1	64.2
合計	39.9	45.5	51.9	54.3	48.6	48.2	58.0

	第9・10期	第11期	第12期	第13期	第18期	第19期	第20期
郵送	35.1	31.3	27.1	24.6	41.7	50.5	51.6
WEB	65.5	59.3	66.5	58.7	48.2	59.2	70.9
合計	59.5	53.8	59.0	51.9	47.0	57.6	67.3

※14～17期は早期支給をしているため除外

※郵送分については、申請書が事務局に到着した日や消印日からの日数ではなく、申請書を事務局によってシステム入力された日からのカウント。

iv) 予算・財源推移

(単位：千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
新規・継続	新規	継続	継続	—
予算額	64,857,851	185,743,268	25,749,146	—
(財源)				
国庫	64,857,851	185,743,268	25,749,146	—

電子申請サービス（開発・運用）に係る予算については、協力金全体の予算の中に、事務費として計上されている。

v) 決算額推移

(単位：千円)

科目	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
委託料	157,795	2,024,288	442,963	—
システム開発費	8,769	—	—	—
総決算額	16,880,791	158,971,894	25,749,144	—

## vi) コロナ協力金の委託料の推移

(単位:千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
決算額	157,795	2,024,288	442,963	—
契約方法	随意契約	単独随意契約	単独随意契約	—
委託業者名	株式会社 JTB 京都中央支店	株式会社 JTB 京都中央支店	株式会社 JTB 京都中央支店	—

## vii) 令和4年度委託契約の概要

## 新型コロナウイルス感染症拡大協力金支給業務

契約名	新型コロナウイルス感染症拡大協力金支給業務
契約期間	令和4年4月1日～令和4年7月31日
契約内容	新型コロナウイルス感染症拡大協力金支給業務
契約方法	単独随意契約
委託業者名	株式会社 JTB 京都中央支店
委託業者選定理由	協力いただいた中小企業に対し、迅速に給付を行わなければならない、緊急の必要により競争入札に付することができないため。また、同種の業務について、京都府との契約実績のある業者から見積もりを徴したところ、株式会社 JTB 京都支店が最低価格の事業者であったため。

## viii) 監査結果

【指摘事項】無し

【意見】無し

新型コロナウイルス感染症拡大協力金支給業務について、本監査において、

指摘、意見すべき内容は確認されなかったものの、本業務は、緊急性が極めて高く、通常想定される予算執行のスケジュールとは大きく異なる業務であったことに加え、協力金及び委託料が多額であったことから、京都府の監査機関においても、調査を実施しておくことが望ましい。(本監査では、選定テーマである「府民サービスの向上・職員の働き方改革に向けた事務事業のデジタル化推進の課題について」の現状把握に主眼が置かれているため、委託契約金額等の妥当性・正確性などの調査には至っていない。)

### (3) 相談業務等オンラインサービスの促進

#### ① 運転免許の更新と学科試験の予約のオンライン化

##### i) 概要

事業名	警察行政サービス・デジタルイズ事業（監査対象事業番号 36）
担当部局	警察本部・運転免許試験課
事業の概要	警察行政サービス等のデジタル化により、府民の利便性の向上、警察行政の効率化・省力化・迅速化を図る。

##### ii) 施策の実施状況（デジタル化推進の取組状況）

府民が運転免許の更新及び学科試験を受験するに当たり、京都府警察自動車運転免許試験場及び京都駅前運転免許更新センター（優良運転者のみ）で行う免許の更新手続をオンライン上で予約できるようにすることにより、府民の利便性の向上を図る。スマートフォン等から更新の受付日時を事前に予約できるシステムの運用により、受付窓口の混雑緩和等を図っている。

## iii) 予算・財源推移

(単位：千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
新規・継続	—	新規	継続	継続
予算額	—	15,000	45,186	41,626
(財源)				
国庫	—	15,000	45,186	—
その他	—	—	—	20,000
一般財源	—	—	—	21,626

## iv) 監査結果

【指摘事項】無し

【意見】無し

## ②Web会議ツールを活用したひとり親家庭自立支援センターの就労相談等

## i) 概要

事業名	ひとり親家庭等見守り・生活応援事業(監査対象事業番号17)
担当部局	健康福祉部・家庭支援課
事業の概要	過年度から、京都府ひとり親家庭自立支援センターでは、ひとり親家庭の生活相談、子育て相談、就業相談など自立に向かうための一貫した支援を行っており、令和2年9月から、京都府ひとり親家庭自立支援センターにおいてWebによる相談業務を開始した。
事業実施期間	令和2年度～令和5年度

ii) 施策の実施状況（デジタル化推進の取組状況）

ア) Web による相談業務開始

令和 2 年 9 月から、京都府ひとり親家庭自立支援センターにおいて、Web による相談業務を開始した。これにより従来の対面・メール・電話に加え、Web による面談が選択可能となった。

イ) web による相談方法

相談者は、ビデオ会議システム（Cisco Webex Meetings）のアプリを事前にダウンロードする。京都府ひとり親自立支援センターから相談者に招待メールが送られ、相談者は、招待メールからビデオ会議システム（Cisco Webex Meetings）を利用し Web 面談を行う。

iii) 指標・目標・結果等

Web 面談に関して特段目標は設定されていない。

令和 2 年 9 月から令和 5 年 9 月までの Web 面談の利用実績は累計で 32 件であり、年間 4～5 千件の相談業務に占める割合は低い。

iv) 予算・財源推移

（単位：千円）

	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
新規・継続	新規	継続	継続	継続
予算額	36,411	34,718	33,220	32,058
（財源）				
国庫	20,414	18,509	17,745	17,030
一般財源	15,997	16,209	15,475	15,028

v) 決算額推移

（単位：千円）

	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
決算額	35,504	34,729	33,259	未確定

## vi) 委託料の推移

(単位：千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
決算額	34,806	34,013	32,495	未確定
契約方法	単独随意契約	単独随意契約	単独随意契約	単独随意契約
委託業者名	社会福祉法人 京都府母子寡 婦福祉連合会	社会福祉法人 京都府母子寡 婦福祉連合会	社会福祉法人 京都府母子寡 婦福祉連合会	社会福祉法人 京都府母子寡 婦福祉連合会

## vii) 令和4年度委託契約の概要

契約名	令和4年度ひとり親家庭自立支援センター事業
契約期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日
契約内容	令和4年度ひとり親家庭自立支援センター事業
契約方法	単独随意契約
委託業者名	社会福祉法人京都府母子寡婦福祉連合会
委託業者選定理由	<p>ア) 単独随意契約の理由</p> <p>当事業は母子家庭・父子家庭及び寡婦に対する一貫した就業支援サービスを提供するもので、公正かつ適正な実施を確保し社会福祉の増進に資する必要があるが、これらの要件を満たす者は、京都府域(京都市域除く。)唯一の母子寡婦団体である、当該団体に限定され、府域全域の母子家庭・父子家庭・寡婦家庭の実情を正確に把握できるとともに当事業を実施できる唯一の団体であることから、契約の性質又は目的が競争入札に適しないため。</p> <p>イ) 選定理由</p> <p>委託事業者の専門性</p>

viii) 監査結果

【指摘事項】無し

【意見】無し

③ひきこもり状態にある者のためのオンライン居場所事業

i) 概要

事業名	ひきこもり自立支援総合事業（監査対象事業番号 20）
担当部局	健康福祉部・家庭支援課
事業の概要	対面でのコミュニケーションや外出することが難しいひきこもり状態にある者が、安心して気軽に参加できるインターネットを活用した「オンライン居場所」を開設、交流支援や学習支援、相談支援等を実施することにより、社会とのつながりの回復をめざす。
事業実施期間	令和4年度～令和5年度

ii) 施策の実施状況（デジタル化推進の取組状況）

府内に居住するひきこもり当事者を対象に、運営責任者2名、支援員2名体制で、毎月8回以上（1回4時間程度）、交流機会の提供と個別指導などの学習支援、悩みや不安の解消に向けた相談業務支援等を実施している。

令和4年6月から、アバターの操作及びチャット機能と音声通話機能を備えたサービス（バーチャルオフィスサービス「oVice（オヴィス）」）を活用したオンライン居場所の設置に取り組んでいる。

iii) 指標・目標・結果等

実参加者の年間目標 30 名 (実施状況等) (令和 5 年 3 月 31 日時点)

開催月	開催回数	延べ参加者数	申込者数
令和 4 年 6 月	1 回	1 名	1 名
令和 4 年 7 月	8 回	4 名	4 名
令和 4 年 8 月	8 回	1 名	1 名
令和 4 年 9 月	8 回	4 名	1 名
令和 4 年 10 月	8 回	7 名	0 名
令和 4 年 11 月	8 回	3 名	1 名
令和 4 年 12 月	8 回	3 名	0 名
令和 5 年 1 月	0 回	0 名	0 名
令和 5 年 2 月	8 回	1 名	0 名
令和 5 年 3 月	8 回	1 名	0 名
計	65 回	25 名(実人数 6 名)	8 名

対面でのコミュニケーションや外出することが難しいひきこもり状態にある者が、安心して気軽に参加できるインターネットを活用した「オンライン居場所」を開設、交流支援や学習支援、相談支援等を実施することにより、社会とのつながりの回復をめざすものである。相談者の中に、就職氷河期世代の者や不登校からひきこもり傾向の生徒がいた場合、商工労働観光部や教育委員会の各事業の利用を促すことも視野に入れ、連携の検討を推奨する。

iv) 予算・財源推移

(単位：千円)

	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
新規・継続	—	—	新規	継続
予算額	—	—	1,600	1,600
(財源)				

国庫	—	—	800	800
一般財源	—	—	800	800

v) 決算額推移

(単位:千円)

科目	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
決算額	—	—	1,598	未確定

vi) 委託料の推移

(単位:千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
決算額	—	—	1,598	未確定
契約方法	—	—	公募型プロポーザル方式	公募型プロポーザル方式
委託業者名	—	—	株式会社 キズキ	株式会社 キズキ

vii) 令和4年度委託契約の概要

契約名	ひきこもり状態にある者のためのオンライン居場所運営業務
契約期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日
契約内容	ひきこもり状態にある者のためにオンライン居場所運営の業務を実施する。
契約方法	公募型プロポーザル方式
委託業者名	株式会社キズキ
委託業者選定理由	提案事業者のノウハウや知識・経験を活かした創意工夫が見られ、意欲的な目標支援人数が設定されるとともに、具体的で実現性の高い提案がなされているため。

viii) 監査結果

【指摘事項】無し

【意見】無し

④ダイバーシティ人材育成支援対策事業（京都府つながる・学ぶ・働く支援センター運営事業）におけるオンライン活用

i) 概要

事業名	ダイバーシティ人材育成支援対策事業（令和 2 年度～令和 4 年度）、「つながる・学ぶ・働く」総合支援加速化事業（令和 5 年度）（監査対象事業番号 26）
担当部局	商工労働観光部・人材育成課
事業の概要	令和 2 年度から始まり、就職氷河期世代のうち、ひきこもり状態にある方等（以下「要支援者」という。）を対象に、自宅にいながらも就労に向けた準備性が高められるような手法での研修を実施し、段階的なステップアップを支援するとともに、要支援者やその保護者・家族、福祉関係機関・団体、企業等を対象とした各種セミナー等を実施することで、要支援者が無理なく自己の適正に応じた社会参加や働き方を実現する。
事業実施期間	令和 2 年度～令和 5 年度

ii) 施策の実施状況（デジタル化推進の取組状況）

就職氷河期世代のうち、要支援者や支援に関わる全ての人・団体を対象とした相談窓口を設置するとともに、要支援者が自宅にいながらでも就労に向けた準備性が高められるような手法での研修等を実施することで、要支援者が無理なく自己の適性に応じた社会参加や働き方を実現できるよう支援することを趣旨としている。具体的には、福祉関係機関等との連携によるアウ

トリーチや支援対象者と在宅でつながることのできるオンライン手法などを用いて、支援対象者の把握や相談支援、研修企画、就労支援まで、窓口(略称：Lコネクト)の運営を通して一貫支援する事業である。

事業の対象者は、以下のとおりである。

- ・要支援者：概ね1993年（平成5年）から2004年（平成16年）に学校卒業期を迎えた世代を中心に、引きこもりの状態にある方や社会的なつながりを持つことが苦手な方等
- ・要支援者の保護者、家族
- ・福祉関係機関・団体
- ・企業

京都府つながる・学ぶ・働く支援センター運営事業は委託事業であり、委託する業務の主な内容は以下のとおりである。

#### ア) 利用者の確保と誘導

- a) 福祉関係機関・団体へのアウトリーチを中心に、積極的に働きかけることで、本事業の対象となりうる要支援者の把握に努めること。
- b) 福祉関係機関・団体からの誘導も可能となるよう、本事業の対象者や事業内容について福祉関係機関・団体に説明する機会を積極的に設けること。
- c) 利用対象者ごとに、チラシやポスターの作成及び配布、新聞やSNS等の広報媒体の活用等の手段を使い分け、組み合わせることにより、それぞれの目に止まりやすい戦略的な広報を行うこと。
- d) 要支援者の利用への動機付けを図るため、好事例の紹介や窓口利用者・研修受講者の声を広報媒体に掲載するなどの工夫をすること。

#### イ) 相談窓口の設置・運営

##### a) 相談対応

相談者の状態に合わせて、窓口、電話、メール、SNS、訪問等により、以下の支援を適宜組み合わせて実施している。

- ・心理的なサポート

- ・課題の整理
- ・課題に対する支援及び助言
- ・社会参加や就労に向けた支援 等

b) 研修・セミナーへの誘導

対象者それぞれに対して、本事業の各種研修、セミナー、交流会等や、その他の事業にて実施される研修等の案内を行うとともに、適性或希望等に応じた誘導を行うこと。

ウ) 研修の企画・実施

a) 到達目標

- ・社会参加や就労準備に向けた第一歩を踏み出すことができる研修を実施すること。
- ・要支援者の特性に応じた段階的な研修を実施すること。
- ・要支援者の就職等に向けた準備性を高めること。

b) 研修内容等

以下に、例示する内容を参考に、要支援者に対して段階的に負荷を高め、社会参加や就労につなげる内容を企画すること。ただし、下記⑤に記載した就労体験メニューについては必ず設定すること。

<例示>

① 準備練習(導入)

体を動かす、声を出す等、社会性の回復を促すセミナー。

② 第一段階(初級)

- ・自己分析と自己理解に関すること。
- ・セルフケアに関すること。

③ 第二段階(中級)

- ・コミュニケーションに関すること。
- ・ビジネスマナーに関すること。
- ・PC操作の基礎に関すること。

④ 第三段階(上級)

- ・在宅ワークに関すること。
- ・クラウドソーシングサイトでの受注方法と注意点。
- ・Webライティングに関すること。

⑤実践講習(就労体験)

在宅ワーカーとしての受注を体験できる内容については必ず実施することとし、その他要支援者のニーズや適性に合わせた「働く」体験ができる内容を提供すること。

エ)実施状況の把握と月次報告 <抜粋>

<成果目標>	
①相談件数	1,600 件
②研修・セミナー等受講者数	400 人
③就労者数	40 人

iii)指標・目標・結果等

ア)相談実績 ※相談件数 (Web 相談件数) (単位:件)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
目標	1,300	1,700	1,600	—
実績:延べ	1,448	1,743	2,122	—
要支援者	839 (138)	1,275 (395)	1,070 (311)	—
保護者・家族	136 (9)	89 (2)	207 (3)	—
支援機関等	423 (31)	329 (17)	672 (28)	—
企業等	50 (24)	50 (13)	173 (4)	—

イ)研修等実績 ※下段:オンライン回数

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
目標	100名	120名	400名	—
実績:延べ	372名	368名	533名	—
要支援者の	115名	—	—	—

交流会	(21回)	(一)	(一)	(一)
不安との向き 合い方研修	32名 (4回)	— (一)	— (一)	— (一)
Life スイッ チセミナー	90名 (3クール)	68名 (2クール)	— (一)	— (一)
Lアドバンス セミナー	38名 (5回)	70名 (2クール)	— (一)	— (一)
実践講習・就 労体験	51名 (随時)	— (一)	— (一)	— (一)
保護者向け セミナー	9名 (1回)	19名 (1回)	36名 (1回)	— (一)
福祉支援機 関向けセミ ナー	36名 (2回)	26名 (1回)	78名 (2回)	— (一)
企業向けセ ミナー	1名 (1回)	12名 (1回)	29名 (1回)	— (一)
L カフエ studyテーブ ル	— (一)	100名 (22回)	99名 (19回)	— (一)
LカフェGes トテーブル	— (一)	— (一)	138名 (20回)	— (一)
CADセミナー	— (一)	21名 (5回)	— (一)	— (一)
その他研修	— (一)	52名 (6回)	83名 (15回)	— (一)
オンライン 研修	— (一)	— (一)	70名 (1クール×2種)	— (一)

ウ) 就労者数

(単位：名)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
目標	30	35	40	—
実績	10	40	43	—
非正規	8	17	20	—
正規	2	21	16	—
在宅ワーク	—	2	7	—

iv) 予算推移

(単位：千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
新規・継続	新規	継続	継続	継続
予算額	25,000	26,023	25,710	37,500

v) 決算額・委託契約の推移

(単位：千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
決算額	24,596	24,725	25,406	未確定
契約方法	公募型プロポーザル方式	公募型プロポーザル方式	単独随意契約	公募型プロポーザル方式
委託業者名	シンク・アンド・アクト株式会社	シンク・アンド・アクト株式会社	シンク・アンド・アクト株式会社	シンク・アンド・アクト株式会社

vii) 監査結果

【指摘事項】 無し

【意見】 無し

⑤いじめ防止・不登校支援における SNS を活用した相談体制の構築

i) 概要

事業名	いじめ防止・不登校支援等総合推進事業(監査対象事業番号 37)
担当部局	文化生活部・文教課、教育委員会・学校教育課
事業の概要	京都府では、学校等における問題の早期発見・早期対応、児童生徒・保護者からの相談への対応など、いじめ、不登校、問題行動等に対する総合的なサポート体制の充実を図ることを目的として、いじめ防止・不登校支援等総合推進事業を実施しており、その中で SNS を活用した相談体制の構築を図っている。
事業実施期間	令和 2 年度～令和 5 年度

ii) 施策の実施状況（オンラインによる取組状況）

SNS を活用した相談体制の構築は、いじめ防止・不登校支援等総合推進事業の一環であり、公立・私立の中学生・高校生を対象に、SNS を活用した相談事業を京都市と協働で実施している。

SNS を活用した相談事業は、スマートフォン等の普及に伴い、子どものコミュニケーション手段として SNS が広く利用されていることを踏まえ、SNS を通じて様々な悩みを発信する子どもが適切な相談窓口にアクセスできる取組が求められていることから、SNS を活用した相談窓口「子ども SNS 相談@京都」を開設し、いじめや不登校等に悩む生徒の「相談したい気持ち」に応える相談体制を構築する事業である。

この事業は、外部業者への委託事業であり、事業費及び相談件数の推移は以下のとおりである。なお、この事業は令和 3 年度から京都市と協働で実施されており、予算は京都府文教課(私立)、京都府教育委員会(公立)のそれぞれで計上している。また、入札においては、仕様書を京都府教育委員会がまとめ、案件情報は京都府教育委員会のホームページに掲載し、

京都府教育委員会の主催で事業者の提案を聞く機会を設けている。さらに、契約と支払いについては、京都府(京都府教育委員会と京都府文教課は合算)と京都市教育委員会のそれぞれで行っている。

令和4年度の事業における相談期間等は、以下のとおりである。

ア)相談期間

a)令和4年7月15日～令和5年3月31日の毎週月曜日(1月2日を除く)

b)ただし、以下の期間は毎日

- ・令和4年7月15日～7月21日の毎日
- ・令和4年8月23日～9月4日の毎日
- ・令和5年1月4日～1月16日の毎日

いずれも17時から22時

イ)相談対象者

相談対象者は、京都府全ての中学校・高等学校・義務教育学校(後期課程)、府立特別支援学校(中学部・高等部)に在籍する生徒である。

ウ)相談方法

SNSで相談する際には、学校で配布されたカードに記載されている二次元コードでLINEサービスに友達登録することになっており、二次元コードは毎年度更新されている。また、カウンセラーがたくさんの相談で込み合っている際などには、電話の無料相談窓口である「24時間SOSダイヤル(無料)」の利用を促している。

iii)指標・目標・結果等

<相談内容の利活用や報告体制(府と市の住み分け)>

いじめ防止・不登校支援等総合推進事業(SNSを活用した相談体制の構築)について、令和2年度までは京都市とそれぞれで実施され重複していたが、令和3年度からは、生徒向けの相談窓口について、京都市教育委員会と協働で実施している。しかし、京都市を除く府内市町村における同種の取組につ

いては、現在のところ府では把握していない。この点につき、自治の観点から府内市町村での取組に独自性があれば、それぞれでの事業実施も理解できるが、事業内容が同様であれば、京都市と同様に協働することが合理的ではないかと考える。府内市町村との連携を視野に入れ、市町村の取組について調査を行うことが望ましいと考える。

また、現在、京都府内の学校に通学する中学生、高校生の生徒は、各自1台ずつの端末を授業等で使用していることから、相談専用のアプリを開発できれば、より利用しやすいツールになるのではないかと考える。

iv) 予算・財源推移

(単位：千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
新規・継続	継続	継続	継続	継続
予算額	8,000	11,691	11,691	11,691

※多数の部局に跨る事業のため、教育委員会のSNSを構築した相談体制の構築に係る予算を記載している。

v) 委託料の推移

(単位：千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
決算額	7,474	8,415	10,653	未確定
契約方法	公募型プロポーザル方式	公募型プロポーザル方式	公募型プロポーザル方式	公募型プロポーザル方式
委託業者名	トランス・コスモス株式会社	ダイヤル・サービス株式会社	ダイヤル・サービス株式会社	ダイヤル・サービス株式会社

vi) 監査結果

【意見8】京都市以外の市町村連携のための調査

いじめ防止・不登校支援等総合推進事業(SNSを活用した相談体制の構

築)について、令和 2 年度までは京都府と京都市のそれぞれで実施され重複していたが、令和 3 年度からは生徒向けの相談窓口について、京都市教育委員会と協働で実施している。しかし、京都市を除く府内市町村における同種の取組については、現在のところ府では把握していない。デジタル技術を活用した取組の充実に向けて、府内市町村や他府県の取組について調査を行うことについて検討していただきたい。

## ⑥京都ジョブパークにおけるオンラインサービスの実施

### i) 概要

事業名	京都ジョブパーク新型コロナウイルス対策事業（令和 2 年度）、京都ジョブパーク推進事業（令和 3 年度～令和 5 年度）（監査対象事業番号 25）
担当部局	商工労働観光部・雇用推進課
事業の概要	令和 2 年度から、京都ジョブパークにおいて就職カウンセリング、企業説明会及びセミナーを開始し、新型コロナウイルスの感染拡大の影響が広がる中、接触を避けるため、Web を活用した相談対応やマッチング支援の体制を整備し、自宅待機中の求職者等の継続的な就労支援を実施するとともに、利用者のサービス向上を図っている。
事業実施期間	令和 2 年度～令和 5 年度

### ii) 施策の実施状況（デジタル化推進の取組状況）

#### ア) web 相談（令和 2 年 4 月 10 日～）

新型コロナウイルス感染拡大を防止するため、自宅等からスマートフォンやパソコンによる Web 相談を実施。

#### a) 予約方法

Web 相談の予約はメールで行う。

b) 対象者

- ・解雇や派遣契約の中途解約、雇い止めなど離職を余儀なくされた方
- ・内定取消や採用延長の通達を受けた新規学生の方
- ・就職活動に不安を抱える学生の方

c) 予約時間

各回 30 分（平日 6 回 土曜 5 回）

d) 主な相談の内容

面接指導、応募書類添削、その他就職支援（自己分析、業界研究等）

イ) web 企業説明会（令和 2 年 4 月 10 日～）

オンラインミーティングアプリ「Zoom」を活用し、どこにいてもスマートフォン又はパソコンから参加できる、ライブ中継形式の「web 企業説明会」を開始。

a) 予約方法

「ジョブこねっと」から参加登録

b) 実施時間

1 時間程度

ウ) web スキルアップ支援（Web・JP カレッジ）（令和 2 年 4 月 24 日～）

新型コロナウイルス感染拡大を防止するため、自宅等においてスマートフォンやパソコンからセミナーが受講できるように、テレビ会議システム「Cisco Webex Meeting」によるライブ中継を開始。

a) 予約方法

「ジョブこねっと」から参加登録

b) 実施時間

1 コマ 90 分

c) 主なセミナー内容

表現力、自己分析、経歴書作成方法、ミスマッチ対策（業界・業種研

究)、電話・メールスキル、セルフマネジメントなど。

iii) 指標・目標・結果等（実施状況：令和5年9月時点）

ア) Web相談

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
相談件数	2,173件	1,381件	1,504件	未確定

イ) Web企業説明会

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
参加者数	154人	267人	122人	未確定
参加企業数 (延べ)	44社	45社	54社	未確定

ウ) Web・JPカレッジ実施状況

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
受講者数	1,065人	1,789人	1,961人	807人

iv) 予算・財源推移

(単位：千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
新規・継続	新規	継続	継続	継続
予算額	30,000	—	—	—
(財源)				
国庫	30,000	—	—	—

注) iv) 及び下記 v) 及び vi) は令和3年度～令和5年度において継続的に事業が実施されているが、デジタル化推進に係る取組である令和2年度のみ記載している。

## v) 決算額推移

(単位:千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
決算額	29,999	—	—	—

## vi) 委託料の推移

(単位:千円)

	令和2年度
決算額	29,999
契約方法	公募型プロポーザル方式
委託業者名	vii)委託契約の概要に記載

## vii) 令和2年度委託契約の概要

## ア) 京都ジョブパーク事業求職者支援窓口運営業務

契約名	京都ジョブパーク事業求職者支援窓口運営業務
契約期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日
契約内容	京都ジョブパーク事業求職者支援窓口運営業務
契約方法	公募型プロポーザル方式
委託業者名	株式会社パソナ
委託業者選定理由	京都ジョブパーク事業運営のサポート及び最適な就職の早期実現から職場定着につなげるための支援事業の内容、カウンセラーや事業推進員等の配置と人選について、総合的な事業者の遂行能力の判断及び事業内容の見極めが必要であり、価格だけで決定される競争入札に適しないため。

## イ) 京都ジョブパーク事業大学生・留学生支援業務

契約名	京都ジョブパーク事業大学生・留学生支援業務
契約期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日
契約内容	京都ジョブパーク事業大学生・留学生支援業務

契約方法	公募型プロポーザル方式
委託業者名	大学生・留学生支援共同事業体
委託業者選定理由	ジョブパークにおける「学生就職センター」及び「京の留学生支援センター」の運営を通じて、大学生、大学院生、短期大学生、専修学校生及び外国人留学生（既卒3年以内を含む。以下「大学生等」という。）に対して、キャリアカウンセリング及びジョブパークの支援メニュー等の活用により、一人ひとりの成長段階に応じたキャリア形成をはじめ、就職の早期実現に向けた活動支援や定着支援を実施するものであり、ジョブパークとしての運営の方法や支援事業の内容、カウンセラーや事業推進員等の配置と人選について、公募型プロポーザル方式により総合的な事業者の遂行能力の判断及び事業内容の見極めが必要であり、価格だけで決定される競争入札に適しないため。

り) 京都府中小企業人材確保・多様な働き方推進センター運営業務

契約名	京都ジョブパーク事業 京都府中小企業人材確保・多様な働き方推進センター運営業務
契約期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日
契約内容	京都ジョブパーク事業 京都府中小企業人材確保・多様な働き方推進センター運営業務
契約方法	公募型プロポーザル方式
委託業者名	オムロンエキスパートリンク株式会社
委託業者選定理由	中小企業の採用力向上から良質な雇用創出につ

委託業者選定理由	なげるための支援事業の内容、事業推進員等の配置と人選について、総合的な事業者の遂行能力の判断及び事業内容の見極めが必要であり、価格だけで決定される競争入札に適しないため。
----------	---

エ) 京都企業・大学生等マッチング支援業務

契約名	京都ジョブパーク事業 京都企業・大学生等マッチング支援業務
契約期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日
契約内容	京都ジョブパーク事業 京都企業・大学生等マッチング支援業務
契約方法	公募型プロポーザル方式
委託業者名	オムロンエキスパートリンク株式会社
委託業者選定理由	京都府中小企業人材確保・多様な働き方推進センターと連携の上、企業サービスの提供やマッチングイベントなどの企画・広報を実施するものであり、事業推進員等の人選について、総合的な事業者の遂行能力の判断及び事業内容の見極めが必要であり、価格だけで決定される競争入札に適しないため。

カ) スキルアップ支援業務

契約名	京都ジョブパーク事業 スキルアップ支援業務
契約期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日
契約内容	京都ジョブパーク事業 スキルアップ支援業務
契約方法	公募型プロポーザル方式
委託業者名	株式会社アイシーエル

委託業者選定理由	<p>京都ジョブパークで就職活動を行う府民（大学生、潜在求職者を含む。）及び企業等の従業員に対し、個々のニーズやレベルに応じた様々なセミナーを提供することにより、正規雇用等一人ひとりに最適な就職の早期実現、中高年齢層のセカンドキャリアへの意識付け、就労促進及び企業等従業員の職場定着を図ることを目的としており、公募型プロポーザル方式により、講師（カウンセラー兼務）や事業推進員等の配置やセミナー実施等について総合的な事業者の遂行能力の判断及び事業内容の見極めが必要であり、価格だけで決定される競争入札に適しないため。</p>
----------	--

viii) 監査結果

【指摘事項】 無し
-----------

【意見】 無し
---------

(4) イベントのオンライン化

① バーチャル京都ジョブ博の開催

i) 概要

事業名	京都ジョブパーク新型コロナウイルス対策事業（令和 2 年度）、WITH コロナ雇用ミスマッチ対策事業（令和 3 年度）（監査対象事業番号 24）
担当部局	商工労働観光部・雇用推進課
事業の概要	京都ジョブパーク等において、若年者、就職氷河期世代の求職者等を対象に相談から就職、職場定着までのサー

事業の概要	<p>ビスを実施する。その中で、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を避けるため、スマートフォンやパソコンを利用して参加できるクラウドツールを活用し、バーチャル空間の中にアバターで参加し、セミナー企業とのミーティングなどの就活・業界研究体験ができる新感覚のイベントの実施を通じて京都企業と求職者のマッチング支援を実施する。</p>
事業実施期間	令和2年度～令和3年度

ii) 施策の実施状況（デジタル化推進の取組状況）

ア) バーチャル京都ジョブ博

- |  |
|--|
| <p>a) 日時：令和2年9月5日（土）</p> <p>b) イベント：業界研究セミナー、インターンフェア、リクルートフェア</p> <p>c) 参加実績：参加者数 614 人、出展企業数 124 人</p> |
|--|

イ) バーチャル京都ジョブフェア関西企業セレクション 2021

- |   |
|---|
| <p>a) 日時：令和3年10月9日（土）</p> <p>b) イベント：業界研究セミナー、インターンフェア、リクルートフェア</p> <p>c) 参加実績：参加者数 298 人、出展企業数 108 人</p> |
|---|

iii) 指標・目標・結果等

ア) 参加者

(人)

	令和元年7月 京都ジョブ博 (対面)	令和元年5月 見本市 (対面)	令和2年9月 バーチャル京都 ジョブ博	令和3年10月 バーチャル京都 ジョブ博
一般	149	—	187	138
新卒	84	40	182	73
低回生	7	257	245	87
合計	240	297	614	298

イ) 京都ジョブ博（京都ジョブフェア）開催実績

	R5			R4		
	開催日	参加者	出展企業	開催日	参加者	出展企業
一般開催		831人	280社		243人	100社
対面	10月14日	454人	150社	10月15日	174人	100社
WEB	10月5日 10月6日	212人 165人	49社 81社	10月13日	69人	
バーチャル開催						

※留学生・シニア・理系対象イベントと同時開催

※対面の参加者数、出展企業数は速報値

※WEB参加者数は延べ人数で速報値

	R3			R2		
	開催日	参加者	出展企業	開催日	参加者	出展企業
一般開催						
対面						
WEB						
バーチャル開催	10月9日	298人	108社	9月5日	614人	124社

※UIJターン求職者対象イベントと同※インターンイベントと同時開催

## iv) 予算・財源推移

(単位：千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
新規・継続	新規	—	—	—
予算額	30,000	—	—	—
(財源)				
国庫	30,000	—	—	—

注) デジタル化推進に係る取組として令和2年度に構築したバーチャルサイトを活用し、令和3年度も同様に取組を実施しているため、iv)及び下記v)、vi)は令和2年度のみ記載している。

## v) 決算額推移

(単位：千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
決算額	29,999	—	—	—

## vi) 委託料の推移

(単位：千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
決算額	29,999	—	—	—
契約方法	公募型プロポーザル方式	—	—	—
委託業者名	オムロンエキスパートリンク株式会社	—	—	—

## vii) 令和2年度委託契約の概要

契約名	京都ジョブパーク事業 京都企業・求職者マッチング推進業務
-----	------------------------------

契約期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日
契約内容	京都ジョブパーク事業 京都企業・求職者マッチング推進業務
契約方法	公募型プロポーザル方式
委託業者名	オムロンエキスパートリンク株式会社
委託業者選定理由	京都府中小企業人材確保・多様な働き方推進センターと連携のうえ、企業サービスの提供やマッチングイベントなどの企画・広報を実施するものであり、事業推進員等の人選について、総合的な事業者の遂行能力の判断及び事業内容の見極めが必要であり価格だけで決定される競争入札に適しないため。

viii) 監査結果

【指摘事項】 無し
-----------

【意見】 無し
---------

② 京都スマートシティエキスポ（バーチャル展示会等）

i) 概要

事業名	スマートシティ推進事業(監査対象事業番号 23)
担当部局	商工労働観光部・文化学術研究都市推進課
事業の概要	けいはんな学研都市において、スマートシティ・イノベーションシティの構築に向けた取組を展開する。対面事業だけでなく、「京都スマートシティエキスポ 2020」「京都スマートシティエキスポ 2021」を Web ベースで次世代型エキスポとして開催した。LIVE 配信を中心としたプログラムを実施、また、オンライン商談やオンライン

事業の概要	名刺交換など参加者と出展者がインタラクティブなコミュニケーションができるバーチャル展示会を開催した。
事業実施期間	令和2年度～令和3年度
事業の実施主体	京都スマートシティエキスポ運営協議会

ii) 施策の実施状況（デジタル化推進の取組状況）

ア) 京都スマートシティエキスポ2020

a) 実施時期 令和2（2020）年10月27日・28日
b) メインテーマ 安寧で持続的な未来を創る地域と産業「超快適」スマート社会の創出

イ) 京都スマートシティエキスポ2021

a) 実施時期 令和3（2021）年11月11日・12日
b) メインテーマ 安寧で持続的な未来を創る地域と産業「超快適」スマート社会の創出

iii) 指標・目標・結果等

ア) 京都スマートシティエキスポ2020

来場分析レポートは以下のとおりである。

令和2年（2020）年10月27日・令和2年（2020）年10月28日

全参加登録者数	3,796名
ページアクセス数	7,117回
セミナー等視聴数	2,151回
展示コンテンツ閲覧数	14,046回

1) 京都スマートシティエキスポ 2021

来場分析レポートは以下とおりである。

令和 3 (2021) 年 11 月 11 日・令和 3 (2021) 年 11 月 12 日

全参加登録者数	2,311 名
ページアクセス数	11,597 回
セミナー等視聴数	3,966 回

iv) 予算・財源推移

京都スマートシティエキスポ運営協議会収支決算 (単位：千円)

	令和 2 年度		令和 3 年度	
	予算	決算	予算	決算
<b>収入の部</b>				
京都府負担金	26,900	26,900	23,900	23,900
京都市負担金	3,000	3,000	3,000	3,000
その他収入	35,290	35,291	8,500	19,055
収入の部計	65,190	65,191	35,400	45,955
<b>支出の部</b>				
開催費	39,914	39,914	20,000	25,217
運営費	17,276	17,221	15,400	13,912
繰越金	8,000	8,055	—	6,826
支出の部計	65,190	65,191	35,400	45,955

v) 監査結果

【指摘事項】無し

【意見】無し

## 3.2 マイナンバーカードの普及等の促進

### i) 概要

「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（令和5年6月9日閣議決定）において、国は、マイナンバーカードを使って国民の生活を向上させるため、マイナンバーカードと各種カードとの一体化や、行政手続のオンライン・デジタル化、市民カード化、民間ビジネスにおける利用、カードの利便性の向上などについて重点的に取り組むとともに、健康保険証廃止を見据え、マイナンバーカードへの理解を促進し、希望する全ての国民が取得できるよう、円滑にカードを取得してもらうための申請環境及び交付体制の整備を更に促進することとされている。

総務省によると、令和5年11月30日現在、マイナンバーカードの保有枚数（累積の交付枚数から取得者の死亡や再発行などで廃止した枚数を除いた数）は91,364,630枚であり、人口に対する保有率（保有枚数を令和5年1月1日時点の人口で割った数値）は72.8%である。京都府のマイナンバーカード保有枚数は1,772,294枚であり保有率は70.9%となっている。都道府県別では、人口に対する保有率が最も高いのは81.4%の宮崎県で、京都府の保有率は43番目の低位となっている。保有率88.1%と高値となる都城市は行政の個人向けサイト「マイナポータル」で利用可能な手続を令和5年9月現在既に216件用意している。利便性の向上と「出張申請」等の積極的普及活動が保有率向上に寄与しているようである。

### ii) 施策の実施状況(デジタル化推進の取組状況)

京都府は、「京都府スマート申請」において、マイナンバーカードを利用することにより、電子署名による本人確認や、氏名や住所等の申請者情報の自動転記機能を実現し、より簡単な操作で利用できる。また、令和4年2月から、マイナンバーカードを利用することで、ゴールド免許の更新時講習が自宅等でオンライン受講できるようになっている。さらに、府立図書館においてマイナンバーカードを図書館カードとして利用できるようになっている。

る。

### iii) 今後の課題と期待する取組

マイナンバーカードの普及や利用の促進を図るためには、利用できるサービスを増やす必要がある。利用例の一つとして、税務申告等の手続が挙げられる。法人が都道府県への税務申告等を実施する場合、eLTAXを利用して商業登記認証局が発行する電子証明書、公的個人認証サービスの一環で市区町村が交付する法人代表者に係る電子証明書（マイナンバーカード）又はその他民間認証局等が発行する電子証明書による本人確認により電子申請手続を実施している。また、個人の税務申告等の場合、マイナンバーカードによる本人確認による各種電子申請手続を実施している。さらに、税理士が代理で税務申告等を実施する場合には、日本税理士会連合会が発行する電子証明書による電子申請手続を実施している。

今後、マイナンバーカードを用いた本人確認が実施できる手続が増えることで、府民サービスの利便性向上につながることを期待する。

### iv) 監査結果

【指摘事項】 無し

#### 【意見 9】 マイナンバーカードの活用

京都府は、マイナンバーカードについて、府立図書館における図書館カードとしての利用や、ゴールド免許の更新時講習のオンライン受講に利用している。府民の利便性向上に資する取組であると思われるので、「マイナポータル」の活用も含め、更なるマイナンバーカード活用に向けた検討について、具体的手続の棚卸しを行うなど、積極的に取り組んでいただきたい。

### 3.3 スマート防災の推進

(1) 新「総合防災情報システム」の運用開始

#### ①新「総合防災情報システム」運用

##### i) 概要

事業名	総合防災情報システム整備事業(令和2年度)、衛星通信系防災情報システム管理運営事業の一部(令和3年度～)、総合防災情報システム改修事業(令和4年度)(監査対象事業番号4)
担当部局	危機管理部・災害対策課
事業の概要	京都府では、自然災害の危険性の増大を踏まえ、以下の3点を主な目的として、「京都府防災情報システム」を令和2年度に再整備し、災害対策本部などで運用している。 ア) 市町村等からの災害・被害情報の収集・管理 イ) 府民に対するLアラート <sup>21</sup> を通じての情報提供 ウ) 被害状況等のホームページと連携した公開
事業実施期間	令和2年度～令和5年度

##### ii) 施策の実施状況(デジタル化推進の取組状況)

京都府では、「京都府防災情報システム」を平成25年度に整備し、災害対策本部などで運用している。また、令和3年4月には、更なる機能向上を図るため、新たなシステムを構築し、運用を開始している。

なお、新旧システムの比較と京都府総合防災情報システムの構成図は下表のとおりである。

<sup>21</sup> Lアラートとは災害発生時に、地方公共団体等が、放送局・アプリ事業者等の多様なメディアを通じて地域住民等に対して必要な情報を迅速かつ効率的に伝達する共通基盤のこと。

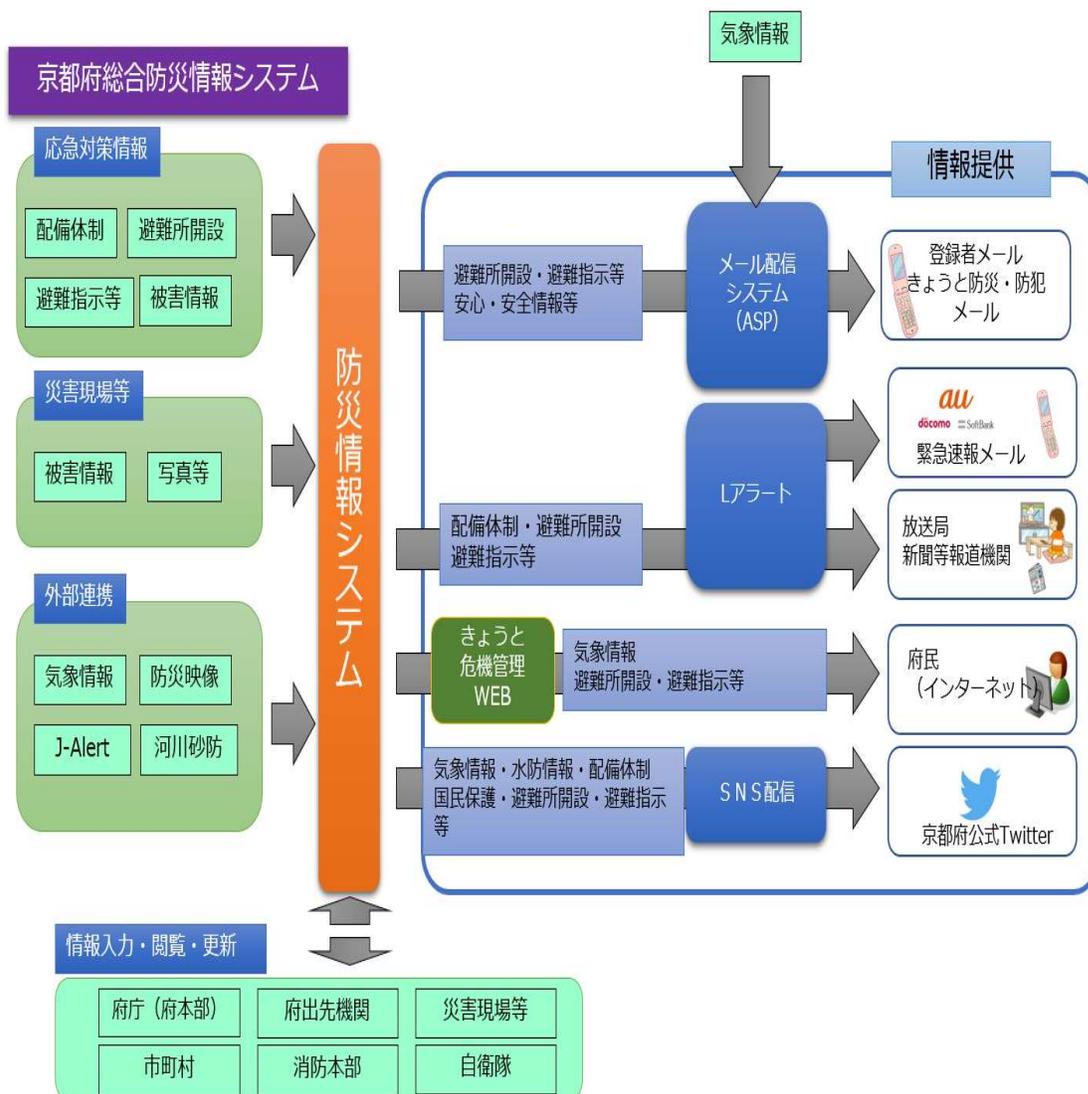
(図表 13)

新旧システムの比較

	従前システム	総合防災情報システム(現行)	効果
操作性	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆情報共有は「災害情報収集共有システム(WebEOC)」、情報発信は「防災情報コントロール・メール配信システム」別々に運用</li> <li>◆府庁にハードウェアを設置して運用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆総合防災情報システムに情報を登録することで、一元管理のうえ、情報共有と発信が可能</li> <li>◆主たるサーバはクラウド上に構築</li> </ul>	情報の登録から配信まで一連の操作で実施可能となり、操作性が向上することで迅速な情報発信が可能
視認性	WebEOCや統合型GIS、個別連絡により災害状況を把握しているが、テキスト表示による状況把握しかできない	地図画面と詳細情報を自由に組み合わせて災害状況を入力することが可能となり、空間的・時間的な視点での状況把握を実現	地図や詳細情報を組み合わせた災害情報に加え、背景地図の変更(地理院地図、空中写真、住宅地図、OpenstreetMap)も可能となり、視認性が向上
情報提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆文字情報中心の情報提供となり、関連サブシステムの情報は各サイトのリンク先のみ掲載</li> <li>◆多言語発信機能無し</li> <li>◆使用端末に応じたレイアウト変更はできない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆地図を中心とした情報提供を可能とし、自らの位置情報に応じた情報受信が可能</li> <li>◆多言語発信機能を実装(14言語)</li> <li>◆画面サイズでレイアウトを変える「レスポンシブルウェブデザイン」により携帯端末での視認性を向上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆府民が避難を考えるための情報を提供し「自助」に結び付けるための情報提供を実施</li> <li>◆多言語発信により、外国人に対する迅速な情報発信が可能</li> </ul>

(出典：京都府提供資料)

(図表 14) 京都府総合防災情報システム構成図



(出典：京都府提供資料)

令和3年4月に運用開始した新システムでは、防災関係機関から国民保護情報・気象情報・被害情報等の情報を収集し、府民やマスコミ等に対して危機管理・防災情報ポータルサイト（きょうと危機管理WEB）、SNS、防災・防犯情報メール等を通じて当該情報を共有することが可能になった。これにより、災害発生時においては、被害状況を地図上で情報共有することが可能となり、迅速・円滑な災害対応の検討や実施に役立てることができるようになる。

った。また、社会的関心が大きい被災現場等の写真や位置情報の活用によるリアルタイムな情報共有が可能となり、クロノロジー（情報を時系列に沿って書き出し、共有する手法）を併用することで、情報の更新内容が把握できるようになった。

さらに、以下のシステムと連携することで、総合防災情報システムに登録された情報を府民に発信している。

ア) メール配信システム（ASP）：きょうと防災・防犯メール

イ) Lアラート：携帯電話会社による緊急速報メール、報道機関への情報

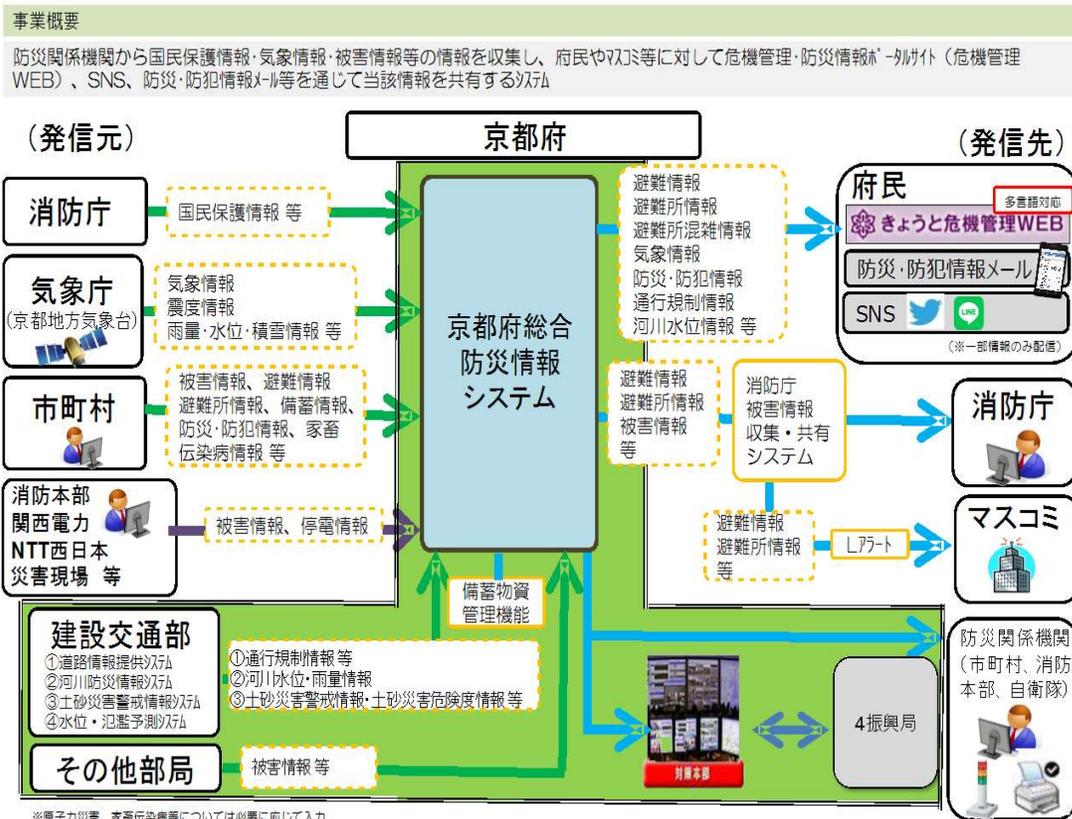
ウ) SNS 配信：京都府公式 X(エックス：旧 Twitter)

エ) インターネット：きょうと危機管理 WEB

なお、京都府総合防災情報システムの概要イメージ図は下表のとおりである。

(図表 15)

### 京都府総合防災情報システム概要イメージ図(R3運用開始)



(出典：京都府提供資料)

なお、上記の他に、従来のシステムでは以下の課題が挙げられていた。

a) 危機管理体制の課題

- ・ 庁舎サーバ被災による業務継続性
- ・ OS 保守期限による防災情報システム利用不可

b) 災害対応力の課題

- ・ 防災害時応急対応業務マニュアルに基づく業務管理
- ・ 備蓄物資管理
- ・ 外国人観光客への防災情報発信
- ・ コロナ禍の避難所定員オーバー

上記の課題について、a)はクラウド化による強靱化、b)は旧システムを新システムに統合し、新機能として追加することで、改善が実施された。

iii) 指標・目標・結果等

京都府総合防災情報システムではきょうと危機管理 WEB と連携し、Web 上のハザードマップで事前に住居や勤務先などの洪水、浸水、地滑り等の危険度合いを把握できるとともに、気象、雨量、水位、地震・津波等の情報がリアルタイムで把握できるシステムである。特に、河川防災カメラは直近の河川の状況が映像で把握でき、災害時に近所の河川を確認するために外出して災害に巻き込まれるといった、事故の防止には有用である。

また、災害時における避難所や避難情報も提供しており、京都府下での災害発生時における有用な情報を発信できるシステムと言える。

なお、Web による情報は、令和 3 年 4 月のシステム改修により、多言語発信機能が実装され、14 言語での情報発信が可能となった。世界中から大勢の観光客が集まり、外国人の居住者も多い京都府において、言語が通じない外国人が最も不安を感じる災害時に、安心・安全を提供する機能として有用で、京都ブランドの確立にも寄与するものと考えている。

さらに、事前に登録することで、メールや SNS によるプッシュ通知型の情報提供も行われており、早期の段階で防災情報の入手が可能となり、危機への備えに有用である。

次に、メールや SNS によるプッシュ通知型の情報提供であるが、これらは事前登録が必要となっている。現在の京都府防災防犯メール登録件数の推移は以下のとおりである。

(図表 16) 京都府防災防犯メール登録者数の推移

(単位：件)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
4月	69,844	77,217	12,554	21,555	28,461
5月	73,962	82,390	14,494	25,769	28,501
6月	75,621	83,622	16,027	25,499	28,851
7月	75,938	84,493	17,191	26,323	28,998
8月	76,333	84,621	17,939	26,714	29,005
9月	76,389	84,736	18,603	26,939	29,005
10月	76,533	84,935	19,039	27,166	29,269
11月	76,789	84,955	19,324	27,464	—
12月	76,787	84,778	19,595	27,577	—
1月	76,671	84,854	19,858	27,755	—
2月	76,697	84,937	20,235	28,031	—
3月	76,889	84,880	20,687	28,280	—

この表によると、令和2年度の3月には約85千件あった登録者数が、令和3年度の4月には約12千件にまで急減している。これは、前述したように、令和3年4月に京都府総合防災情報システムを更新したことに伴い、防災防犯メールシステムも更新したところ、前回システムから登録用メールアドレスの変更により、大幅に減少したものである。なお、府では切り替えのタイミングにおいて、旧メール登録者への切り替え案内や、チラシ配布により新たなメールシステムの広報を行ったが、変更前の登録件数までの回復には至っていない。この点につき、災害が起こってからの登録は、通信事情等

様々な混乱を考慮すると避けることが望ましく、特に、ハザードマップにおける被害想定区域内に新たに移り住む京都府以外からの転入者に対して、各市町村での転入届提出の際等において、より一層の登録に向けた情報発信が必要と考える。

iv) 予算・財源推移

(単位：千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
新規・継続	継続	継続	継続	継続
予算額	328,620	23,100	33,100	29,040

v) 決算額推移

(単位：千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
決算額	328,248	23,100	33,000	未確定

vi) 監査結果

【指摘事項】無し

【意見10】防災防犯メールの登録についての周知

令和3年4月に防災防犯メールシステムを更新しているが、防災防犯メール登録者数が更新前から大幅に減少している。システムの更新後、2年以上経過している現状において、登録者数は更新前の半分以下であり、せっかくのシステムが災害時において有効に利活用されないおそれがある。よって、府内市町村へ周知協力を依頼するなど、あらゆる方法を模索して、防災防犯メールの登録について、周知徹底を図っていただきたい。

## (2) 「京都府マルチハザード情報提供システム」の構築

### ① 「京都府マルチハザード情報提供システム」の運用

#### i) 概要

事業名	マルチハザード情報活用促進事業(監査対象事業番号5)
担当部局	危機管理部・災害対策課
事業の概要	京都府では昨今、頻発・激甚化する風水害や南海トラフ巨大地震等に備えた、迅速な防災体制の構築と避難体制の確保の観点から、マルチハザード情報の活用と推進を図っている。
事業実施期間	令和2年度～令和5年度

#### ii) 京都府マルチハザード情報提供システムの機能

「京都府マルチハザード情報提供システム」は、平成28年度に整備されたシステムであり、災害危険情報（洪水（浸水）、土砂災害、津波、高潮、内水氾濫、震度分布、液状化、ため池、原子力災害(PAZ, UPZ)等の情報）をGISデータ化して表示する機能と、災害時に役立つ情報（避難所、救急医療機関、AED、雨量計、水位計、河川カメラ、いろは呑流貯留管等）を表示する機能を有しており、各種情報を重ねて表示することも可能である。関連する災害危険情報を重ねて表示する（水害と土砂災害の情報を重ねるなど）ことで、災害時に活用できる避難場所、避難経路を検討することができる。また、災害危険情報と救急医療機関、AED等の位置情報を重ねることで、より適切な避難行動を検討することができる。さらに、地域や家族で共有すべき情報を書き込むことも可能である。以上の機能を有することから、本システムは、市町村による地域防災計画の見直し、住民による地域や家庭ごとの防災マップの作成などに活用することができる。

#### iii) 指標・目標・結果等

「京都府マルチハザード情報提供システム」は、激甚災害が頻発する昨今

において、府民が事前に防災体制の構築と避難体制の確保を行うためには必要不可欠なシステムであると言える。実際に災害が発生した際には、「京都府総合防災情報システム」のメールや SNS によるプッシュ通知型の情報提供で知らされることになる。

iv) 予算・財源推移 (単位: 千円)

	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
新規・継続	継続	継続	継続	継続
予算額	10,141	9,104	8,622	6,901

v) 決算額推移 (単位: 千円)

	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
決算額	10,126	9,098	8,622	未確定

vi) 委託料の推移 (単位: 千円)

	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
決算額	8,383	9,098	8,432	未確定
契約方法	単独随意契約	単独随意契約	単独随意契約	単独随意契約
委託業者名	株式会社パスコ 京都支店	株式会社パスコ 京都支店	株式会社パスコ 京都支店	株式会社パスコ 京都支店

vii) 監査結果

【指摘事項】無し

【意見】無し

### 3.4 スマート農林水産業

#### (1) 省力化効果の高いスマート農林水産技術の実装

##### i) 概要

事業名	スマート農林水産業加速事業(監査対象事業番号 27)
担当部局	農林水産部・流通・ブランド戦略課
事業の概要	生産現場の過疎高齢化による農林水産業の生産力低下と農林漁村コミュニティの衰退に対応するため、AIなどのICT等先端技術を活用したスマート技術の実装を加速化し、農林水産業の作業性・品質・生産性を向上する事で府内農林水産業の成長産業化と魅力向上、集落維持を実現する。
事業実施期間	令和元年度～令和5年度

##### ii) 施策の実施状況（デジタル化推進の取組状況）

#### ア) スマート農林水産業情報センター事業

##### a) 事業概要

スマート農林水産業技術についてのワンストップ窓口を設置し、スマート技術導入により経営発展を目指す生産者へのスムーズで着実な技術導入を支援するとともに、園芸や林業、畜産及び水産分野でのスマート技術の積極的な推進のため、分野ごとに差のある導入程度の解消のため、各地域・分野ごとにマッチングイベントを開催し、スマート技術導入を検討する生産者へより細やかな情報を提供する。

##### b) 事業実施状況

- ・ スマート農業情報センターの運営  
相談窓口への相談実績 令和元年度～令和2年度：129件
- ・ スマート農林水産業技術マッチングイベント(令和3年度)  
京都スマート農業セミナー in 亀岡  
京都スマート農業展示会 in 丹後

c) 事業実施主体

一般社団法人京都府農業会議（～令和3年度）

京都府（一般社団法人京都府農業会議へ委託（令和4年度～））

d) 事業予算推移 （単位：千円）

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
新規・継続	継続	継続	継続	継続
予算額	1,000	5,000	5,000	5,000

イ) スマート農林水産業実装チャレンジ事業

a) 事業概要

農林水産業の作業性・生産性を改善し、地域特産品の生産体制維持や農地・コミュニティの保全を図るため、スマート技術の導入に取り組む生産者を支援する。

b) 事業実施状況

防除用ドローン、直進アシスト田植機、ハウス環境制御システム等の導入に関する支援を実施する。

	令和元年度	令和2年度	令和3年度
採択数	27件	28件	22件
採択事業費	121,664千円	120,252千円	119,282千円
うち補助金	55,968千円	48,398千円	45,114千円

c) 事業実施主体

農林水産業に取り組む経営体、農業協同組合、全国農業協同組合連合会  
京都府本部、漁業協同組合、市町村

d) 事業予算推移 （単位：千円）

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
新規・継続	継続	継続	継続	継続
予算額	50,000	50,000	50,000	45,000

ウ) 京都スマート技術開発・実証事業

a) 事業概要

モデル経営体におけるスマート農業技術の体系的な展示実証及び産学官連携を通じて、効率的に地域ニーズに即応する農林水産技術の開発を行い、京都府内の産地に応じたスマート農林水産業技術を確立する。

b) 事業実施状況

令和3年度・4年度：ブランド京野菜の機械化・省力化栽培体系の開発・実証を実施する。

c) 事業実施主体

産学官連携コンソーシアム、京都府

d) 事業予算推移 (単位：千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
新規・継続	継続	継続	継続	継続
予算額	136,000	136,000	131,450	45,000

iii) 監査結果

【指摘事項】無し

【意見】無し

(2) 森林経営管理制度の運用のための業務推進ツールの開発・活用

i) 概要

事業名	新たな森林管理システム市町村支援事業（令和元、2年度）、森林経営管理制度市町村支援事業（令和3年度～令和5年度）（監査対象事業番号28）
担当部局	農林水産部・林業振興課
事業の概要	森林資源情報精度向上事業（令和元、2年度）の成果を

事業の概要	活用した森林経営管理制度の円滑な運用のため、業務推進ツールを開発・活用し、市町村の取組支援を強化する。
事業実施期間	令和元年度～令和5年度

ii) 施策の実施状況（デジタル化推進の取組状況）

施策取組内容の推移は下記のとおりである。

ア) 令和元、2年度（森林資源情報精度向上事業）

平成29年度に撮影した航空写真を活用し森林資源情報の精度を向上させた（2年間で府内全域を実施）。

（成果）人工林及び天然林の面積、位置情報の精度を向上。

（課題）経営の可否判断を円滑に行うには、収支予測などをシミュレーションできるツールが必要である。

イ) 令和3年度（森林情報高度利活用推進事業）

令和2年度までの事業成果を活用し、集積計画の作成や、樹高から材積を算定し、収支計算をパソコン上でシミュレーション出来る業務推進ツールを開発した。

ウ) 令和4年度以降（業務推進ツールの運用）

市町村、(一財)京都森林経営管理サポートセンター職員が業務推進ツールを活用し、集積計画の作成を促進する。また、業務推進ツールを市町村が円滑に運用し、集約化団地の設定や森林所有者への説明から森林整備実施までの森林経営管理制度に基づく取組を実施出来るよう、システムの安定運用、操作支援等の問い合わせ対応を行う。

iii) 指標・目標・結果等

業務推進ツールは、パソコン上で集約化団地の区域設定や、団地内の木材の生産量や収支予測、集積計画の作成等が出来るソフトウェア及び現場踏査時に活用可能なタブレットアプリの2つから構成されており、その利用状況は以下のとおりである。

#### ア) ソフトウェア

市町村から委託を受け森林経営管理制度に関する実務を行っている（一財）京都森林経営管理サポートセンターを中心に使用されており、これまでに 15 市町村における整備対象地の検討や集積計画の作成、森林経営管理制度を実施する地区の優先順位付け業務等に使用されている。

#### イ) タブレットアプリ

ソフトウェアと同様、主に（一財）京都森林経営管理サポートセンターが市町村からの委託事業に基づく現地踏査を行う際に使用されており、15 市町村で活用されている。また、京丹後市では、市町村がタブレットを購入し職員が現地踏査を行う際に活用している。踏査ルートの自動記録や図面上での現在地の確認、位置情報のついたメモや写真をタブレット端末に電子データとして記録できる機能などがあり、府事業の検査時や事業要望地確認のための現場踏査にも有効であるため、府の林務担当職員も一部活用している。

#### ウ) 業務推進ツールの研修実施状況について

業務推進ツールの有効活用に向け、令和 3 年度以降、下記のとおり研修会を開催している。令和 3 年度及び令和 4 年度に操作研修会を開催したほか、令和 4 年度に実施した集積計画作成から森林整備までの一貫した流れを学ぶ実地研修（トライアル研修）では、作業道の開設ルートを検討するために現地踏査を行う場面での業務推進ツールの活用方法など、実務における活用事例を紹介している。

## (研修実績)

	令和3年度	令和4年度	令和4年度
研修内容	業務推進ツールの操作研修	令和4年度に改修した機能の紹介を含んだ操作研修	業務推進ツールの実務における活用事例紹介を含んだ実地研修
市町村職員の出席人数(市町村数)	17名(14市町村)	9名(7市町村)	4名(2市町村)
備考	市町村職員研修内で実施	市町村職員研修内で実施	—

## iv) 予算・財源推移

(単位:千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
新規・継続	—	継続	継続	継続
予算額	—	100,114	48,970	67,800
(財源)				
国庫	—	—	—	1,000
その他	—	100,114	48,970	66,800

## v) 予算額・決算額の推移(業務推進ツールの開発等)

(単位:千円)

(上段:予算額、下段:決算額)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
業務推進ツールの開発	—	68,114	—	—
	—	35,872	—	—
業務推進ツールの保守管理	—	—	(4,970) ※	1,100
	—	—	1,067	未確定
業務推進ツールの開発	—	—	(4,970) ※	—

ルの一部改良	—	—	3,903	—
--------	---	---	-------	---

※ 業務推進ツールの保守管理及び業務推進ツールの一部改良合計 4,970 千円

vi) 監査結果

【指摘事項】 無し
-----------

<p>【意見 11】 森林経営管理制度運用に係る業務推進ツールの継続的活用</p> <p>市町村において林業の専門職が不足するとともに、経験を蓄積した職員が定期的に異動することも踏まえると、市町村の担当者への操作研修は、毎期行うことにより、業務推進ツールの継続的活用につなげていただきたい。</p>
---

### 3.5 オープンデータの推進

(1) オープンデータの推進（京都データストア）

i) 概要

事業名	府庁生産性向上推進事業（京都 RESAS）（監査対象事業番号 8）
担当部局	総合政策環境部・デジタル政策推進課
事業の概要	「京都府スマート化社会推進計画」に基づき、課題解決に向けた対話のための様々なデータや情報を蓄積、共有し、具体的な活動を推進するためのデータプラットフォームである「KYOTO DATASTORE」の立ち上げ、公開をするものである。平成 29 年 8 月から公開をはじめ、令和 3 年 10 月からは九州先端科学技術研究所が運営しているシステムに移管された。
事業実施期間	令和 2 年度～令和 5 年度

ii) 施策の実施状況（システム移管によるため参考情報）

国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるように下記のア)～ウ)の項目のいずれにも該当する形で公開されたものをオープンデータと定義されている。

ア) 営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの

イ) 機械判読に適したもの

ウ) 無償で利用できるもの

オープンデータを整備することで、国民参加・官民協働の推進を通じた諸課題の解決や経済活性化を目指し、行政の高度化・効率化を実現し、透明性・信頼の向上の実現といった効果を想定している。

オープンデータの活用は、データの新しい利用方法や活用方法の開発を期待することができるため、これまでのデータに新しいデータを融合させ各種施策を立案することが可能となる。民間企業とダイレクトにその活用方法を開発することも容易となることから、オープンデータの推進が進むにつれて、官民協働や業務の効率化・高度化が進む。

iii) 決算額推移

(単位:千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
決算額	4,620	1,839	—	—

iv) 監査結果

【指摘事項】無し

【意見】無し

### 3.6 多様な働き方・テレワークの推進

#### (1) 多様な働き方・テレワーク推進事業

##### i) 概要

事業名	多様な働き方・テレワーク推進事業(監査対象事業番号21)
担当部局	商工労働観光部・労働政策室
事業の概要	テレワークの導入・定着をはじめ、誰もが働きやすい職場づくりの推進に取り組む府内中小企業を支援する。
事業実施期間	令和3年度～令和5年度

##### ii) 施策の実施状況 (テレワーク推進の取組状況)

###### ア) 相談体制の整備

ITコーディネーターと社会保険労務士による技術・法務両面でのワンストップ相談体制を構築している。

	令和3年度	令和4年度	令和5年度
相談件数	2,041件	1,958件	未確定

###### イ) テレワークの導入など多様な働き方を推進する企業の支援

中小企業への訪問等を通じて、多様な働き方推進事業費補助金等の補助制度を活用したテレワークの導入等を支援している。

	令和3年度	令和4年度	令和5年度
導入拡充件数	276件	179件	未確定
交付企業数	98社	90社	未確定
交付額(千円)	23,388千円	21,547千円	未確定

ウ) 専門家の派遣

中小企業の実情に応じ、中小企業診断士等の専門家派遣により、伴走支援を実施している。

	令和3年度	令和4年度	令和5年度
専門家派遣回数	185回	172回	未確定

エ) セミナーの開催

テレワークの導入・定着に資するセミナーを開催している。

	令和3年度	令和4年度	令和5年度
開催回数	30回	36回	未確定
参加人数	1,072人	1,412人	未確定

オ) テレワークを導入・拡充した企業数は以下のとおりである。

	令和3年度	令和4年度	令和5年度
導入企業数	276社	179社	未確定

カ) 執行金額

	令和3年度	令和4年度	令和5年度
委託料	60,500千円	53,294千円	未確定
補助金	24,788千円	21,547千円	未確定

iii) 予算・財源推移

(単位：千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
新規・継続	—	新規	継続	継続
予算額(※1)	—	71,000	67,900	43,800
(財源)				
国庫	—	71,000	67,900	21,900
その他	—	—	—	21,900

(※1) 当初予算額

## iv) 決算額推移

(単位:千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
決算額(※2)	—	87,847	76,198	未確定

(※2) 令和3年度に補正予算を計上し、令和4年度へ繰越したことにより、決算額が予算額を上回っている。

## v) 監査結果

【指摘事項】無し

【意見】無し

## 3.7 デジタルデバインド対策の推進・携帯通話不能エリアの解消

(1) ハード面の対策：地理的な規制への対応・携帯通話不能エリアの解消  
(参考) 光ファイバー整備率 99.93%、5G 人口カバー率 96.3%に達している。

(2) ソフト面での対策：府民に寄り添ったきめ細かな対応

## ① スマホ講習会の開催

## i) 概要

事業名	デジタルデバインド対策の推進事業（スマホ講習会）（監査対象事業番号 15）
担当部局	総合政策環境部・デジタル政策推進課
事業の概要	最新のデジタル技術を活用した行政サービスの開発及び提供に当たっては、年齢・身体的な条件その他の要因に基づく情報通信技術の利用の機会又は活用のための能力における格差の是正を図るため、令和3年度より、総務省「デジタル活用支援推進事業（地域連携型）」に

事業の概要	より、市町村の公民館等において、スマートフォンの講習会を開催する事業者を補助するものである。
事業実施期間	令和3年度～令和5年度

ii) 施策の実施状況（デジタル化推進の取組状況）

令和5年度は、デジタル活用支援推進事業となる地域連携によるスマートフォン教室開催事業者を8社採択し、以下のとおり、スマートフォン講習会を開催している。また、大手携帯電話会社と連携したスマートフォン講習会を開催している。

iii) 指標・目標・結果等

ア) デジタル活用推進事業となる地域連携によりスマートフォン教室開催事業者は、下記の開催実績となった。

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
実績	—	2市	10市町村	16市町村 (予定)

イ) デジタル活用推進事業となる地域連携によりスマートフォン教室開催大手携帯電話会社は、下記の開催実績となった。

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
実績	—	13市町・59回・受講者 384人	5市・17回・ 受講者213人	予定なし

iv) 予算・財源推移

(単位：千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
予算額	—	—	—	—

予算措置なし

v) 監査結果

【指摘事項】無し

【意見】無し

②府立学校における ICT 利活用の推進

i) 概要

事業名	スマートスクール推進事業（令和 2 年度～令和 3 年度）、 京都式「教育 DX」推進事業（令和 4 年度～令和 5 年度） （監査対象事業番号 38）
担当部局	教育委員会・学校教育課、高校教育課、ICT 教育推進課
事業の概要	京都府では、児童生徒や学校が ICT の利活用を効果的に進めることができる環境を整え、誰一人取り残すことのない一人ひとりに応じた最適な学びの実現など、時代に対応した教育を図ることを目的として、京都式「教育 DX」推進事業を行っている。
事業実施期間	令和 2 年度～令和 5 年度

ii) 施策の実施状況（デジタル化推進の取組状況）

スマートスクール推進事業は、京都式「教育 DX」推進事業の一環であり、情報活用能力の向上や、各教科等における ICT を活用した学習活動の充実により、新しい時代に必要とされる資質を身に着けるため、府内公立学校における ICT 環境を整備することを目的としており、以下の構成となっている。

ア) タブレット端末の購入支援

学校での教育活動に活用するために、保護者が端末を購入する経費に対して補助(※)を実施

※端末費用の 2/3：上限 2 万円（年収約 472 万円未満の世帯）

〃 1/3：上限 1 万円（上記以外の世帯）

i) 「京都府デジタル学習支援センター」の設置

a) デジタルコンテンツの配信、ICT を活用した学習支援

b) 府立学校 DX 加速のための悉皆型教員研修の実施

学校等での ICT 利活用を先導的に進めるリーダー教員の育成

c) 企業や大学等と連携したワンストップ型の技術支援

ii) 情報通信技術支援員 (ICT 支援員) の配置

府立学校における ICT 機器の日常的な操作支援等を担う外部人材の配置

により、ICT 利活用推進のための体制を整備

iii) 府立学校教員用タブレット端末の整備等

教員用タブレット端末の整備や、端末・ネットワークの運用管理、保守、点検

iv) 指標・目標・結果等

京都府におけるデジタル機器 (タブレット、電子黒板等) の利活用状況について、全国的な位置づけを確認するため、令和 5 年 10 月に文部科学省が公表した「令和 4 年度学校における教育の情報化の実態等に関する調査結果 (概要) (令和 5 年 3 月 31 日現在) [確定値]」を用いて確認した。

まず、ICT 環境の整備状況に関する結果は、下表のとおりであった。

(図表 17) 学校における主な ICT 環境の整備状況 (令和 5 年 3 月 1 日現在)

項目	全国順位	京都府の結果	平均	単位
①児童生徒1人当たりの教育用コンピュータ台数	30	1.1	1.2	台/人
②教員1人当たりの指導用コンピュータ台数	35	1.2	1.3	台/人
③無線LAN又は移動通信システム(LTE等)によりインターネット検索を行う普通教室の割合	5	99.7	97.8	%
④インターネット接続率(100Mbps以上)	1	100.0	98.0	%
⑤教育情報セキュリティポリシーの策定率	9	84.6	71.2	%
⑥普通教室の大型提示装置整備率	12	93.7	88.6	%
⑦教員の校務用コンピュータ整備率	20	128.7	126.7	%
⑧統合型公務支援システム整備率	23	91.7	86.8	%
⑨指導者用デジタル教科書整備率	40	82.5	87.4	%
⑩学習者用デジタル教科書整備率	24	87.6	87.9	%

上表は、主にハード面や外部につなげる環境の整備状況、それらを運用する上でのセキュリティポリシーやデジタル教科書の整備状況を評価したものである。これによると、外部環境へのアクセスに関する項目やセキュリティポリシーは全国トップクラスで、ハードウェアの整備については全国で中位くらい、やや劣る項目としては指導者用のデジタル教科書の整備である。よって、全体的にみると京都府の ICT 環境の整備状況はまずまずのレベルにあると言える。

次に、ICT環境の運用状況に関する結果は、下表のとおりであった。

(図表 18) 教員の ICT 活用指導力の状況

項目	全国順位	京都府の結果	平均	単位
教材研究・指導の準備・評価・校務などにICTを活用する能力	30	87.8	88.5	%
授業にICTを活用して指導する能力	32	76.2	78.1	%
児童生徒のICT活用を指導する能力	38	76.7	79.6	%
情報活用の基盤となる知識や態度について指導する能力	41	84.6	86.9	%
令和4年度中にICT活用指導力の状況の各項目に関する研修を受講した教員の割合	39	66.8	73.0	%

上表によると、全ての項目で全国平均以下であり、全体的にみると京都府のICT環境の運用状況は、かなり改善の余地があるレベルと言える。

スマートスクール推進事業で配備したデジタル機器(タブレット、電子黒板等)の利活用状況については、それぞれの校種で、日々の授業の中で様々な活用が進められている。例えば、子育て野菜を写真に撮り、成長する様子を見学児童がそれぞれの観点に合わせて観察記録にまとめ、共有情報を用いたグループワークを行い、友達同士で様々な意見を出し合うなど、自ら学びに向かう姿勢や意欲の向上につながっている。

また、デジタル機器(タブレット、電子黒板等)の利活用について、教職員の参考になるよう、「京都府デジタル学習支援センター」での取組を中心に、各校種、各教科等でのベストプラクティスの開示を実施しているが、京都府下における学校の先生の作成件数は少ないように思われる。

京都府教育委員会のホームページに掲載されている「京都府教育委員会からの挑戦状」の内容は、これからデジタル機器を取り扱う児童や生徒に対し、情報モラルやリテラシー、著作権などの啓発が中心であり、デジタル機器の有用性についての内容も充実させることが必要と考える。児童や生徒が、有効かつ積極的にそのハードウェアを活用できるような環境整備が必要であり、そのためにはハードウェアの提供のみならず、ソフトウェアの提供であるデジタル教材の充実が必須と考える。

同じくホームページに掲載されている「まなびのバイキング」は、京都府立の特別支援学校の先生方が、新型コロナウイルス感染症予防のため在宅となっている自走や生徒を応援するために立ち上げたもので、掲載の内容は多岐にわたり、野菜や花の育て方や楽器の演奏の仕方、遊び方、各種体操の方法、料理や仕事の仕方など、その総数は約 100 本である。デジタル機器(タブレット、電子黒板等)を有効に利活用している取組であり、特別支援教育の場だけでなく、通常教育においても展開すべきであると考え。

(図表 18) の「令和 4 年度中に ICT 活用指導力の状況の各項目に関する研修を受講した教員の割合」の項目では、全国平均が 73.0% に対して京都府は 66.8% (全国 39 位) と下回っているのみならず、教員の ICT 活用指導力の状況の全項目において京都府は全国平均を下回っている。このことから、教員のデジタル機器の利活用能力向上のため、令和 5 年度から、府立学校全教員対象の悉皆型の研修を実施しており、10 社以上の企業と連携し、初級・中級・上級のコース別に延べ 162 の講座を用意している。

また、京都府では学校での ICT 環境を支援するために、下記のとおり情報通信技術支援員 (ICT 支援員) の配置している。

ア) 令和 4 年度の配置実績：府立学校の約 9 割

イ) 活動実績

- ・ ICT を活用した教材作成
- ・ オンライン授業の準備作業
- ・ ICT 機器の調達、管理及びメンテナンスなど各種事務作業

(授業など児童生徒への直接的な指導業務は含まない。)

(実際の具体例)

- ・校内ネットワーク接続状況確認
- ・オンライン授業の準備(動画の編集と管理、アンケート、オンライン演習問題の作成と管理)
- ・貸出用端末等の管理業務、生徒用端末の機器トラブル対処

(京都府担当課より)

令和4年度の配置実績は府立学校の約9割に達しており、良好と判断される。ただし、現在は新しく機器や環境を整備したばかりで、トラブルも少ない状況であるが、今後はソフトウェア関係の更新や子供たちの端末の取り扱い不良によるメンテナンスなど、様々な活動機会が増加すると考えられるため、支援できる教員が不足していないかという点については、注意深く見守る必要があると考える。

#### iv) 監査結果

【指摘事項】無し

#### 【意見12】ICT活用指導力の改善

「令和4年度学校における教育の情報化の実態等に関する調査」における「令和4年度中にICT活用指導力の状況の各項目に関する研修を受講した教員の割合」の結果について、全国平均が73.0%であるのに対し京都府は、66.8%(全国39位)と下回っているほか、教員のICT活用指導力の状況に係る全項目において、全国平均を下回っている。今後の国や府の将来を担う子供たちにとって、DXやICTへの対応は不可避であり、学校におけるデジタル機器の利活用は、子供たちにとって大切な機会であることから、引き続き、教員に対する研修等を実施し、指導力全般の向上に取り組

んでいただきたい。

### 3.8 その他

#### ①多文化共生推進のためのオンライン利活用

##### i) 概要

事業名	多文化共生推進事業(監査対象事業番号 1)
担当部局	知事直轄組織(知事室長グループ)・国際課
事業の概要	府庁舎にオンライン通訳サービスや通訳機器を導入し、外国人住民に対する円滑な多言語対応を推進する。 ア) オンライン通訳サービス タブレット端末を用いたテレビ電話でのオペレーターによる通訳(株式会社ポリグロットリンクと契約し同社のシステム等を利用) イ) 通訳機器 音声通訳機器(ポケトーク S)による機械音声通訳 ウ) その他事業 京都府及び(公財)京都府国際センターが実施している生活相談や研修において、Web 会議システムを活用
事業実施期間	令和 2 年度～令和 5 年度

##### ii) 施策の実施状況(デジタル化推進の取組状況)

###### ア) オンライン通訳サービス

###### a) 概要

タブレット端末を用いたテレビ電話でのオペレーターによる通訳(株式会社ポリグロットリンクと契約し同社のシステム等を利用)

###### b) 端末台数

・4 台(令和 2 年度)

- ・ 2 台（令和 3 年度、令和 4 年度）

c) 配備所属

- ・ 各保健所、自動車税管理事務所、中丹西府税出張所、福知山児童相談所、経済交流課等本庁各課（令和 2 年度）
- ・ 庁内貸出（国際課配備）（令和 3 年度、令和 4 年度）

d) 対応言語

- ・ 13 言語（英語、中国語、韓国語、ベトナム語、フィリピン語、インドネシア語、ネパール語、タイ語、フランス語、ポルトガル語、ロシア語、スペイン語、ヒンディー語）（令和 2 年度）
- ・ 14 言語（上記 13 言語にミャンマー語追加）（令和 3 年度）
- ・ 15 言語（上記 14 言語にウクライナ語追加（予約制））（令和 4 年度）

1) 通訳機器

a) 概要

音声通訳機器（ポケットーク S）による機械音声通訳

b) 端末台数

6 台（令和 2 年度、令和 3 年度）

c) 配備所属

- ・ 各広域振興局管内に各 1 台常時配備、2 台は貸出用として国際課配備（令和 2 年度）
- ・ 各広域振興局（4 台）、庁内貸出 2 台（令和 3 年度）

d) その他事業

京都府及び（公財）京都府国際センターが実施している生活相談や研修において、Web 会議システムを活用

< 京都府外国人住民総合相談窓口運営事業 >

京都府外国人住民総合相談窓口（京都府国際センター内）において、令和 4 年度から Zoom を利用したオンライン相談を開始

相談内容：在留資格変更申請書の作成、日本の社会保障制度の説明等

iii) 指標・目標・結果等

ア) オンライン通訳サービス

- a) 令和 2 年度  
利用件数：17 件（結核患者療養支援に係る病院への同伴等）
- b) 令和 3 年度  
利用件数：18 件（新型コロナウイルス感染者療養施設の入所、退所の説明等）
- c) 令和 4 年度  
利用件数：18 件（新型コロナウイルス感染者療養施設の入所、退所の説明等）

イ) 通訳機器

- a) 令和 2 年度  
利用件数：3 件（府民の森ひよしの散策道についての問い合わせ等）
- b) 令和 3 年度  
利用件数：8 件（生活福祉資金貸付用務等）
- ※通訳機器については、新型コロナウイルス感染症の影響が長期化し、利用が見込めないことから、SIM カードの更新を見送ることとしたため令和 4 年度は活用実績なし。

ウ) その他事業

京都外国人住民総合相談窓口運営事業

相談件数 令和 4 年度 : 987 件（うちオンライン 171 件）  
令和 5 年度 4～8 月 : 620 件（うちオンライン 34 件）

相談内容：在留資格変更申請書の作成

## iv) 予算額推移 (単位:千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
予算額	2,100	900	900	900

## v) 決算額推移 (単位:千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
決算額	1,889	897	897	未確定

## vi) 監査結果

【指摘事項】無し
----------

【意見】無し
--------

## ②京都府糖尿病重症化予防におけるデジタル化の推進

## i) 概要

事業名	京都府糖尿病重症化予防対策事業(監査対象事業番号18)
担当部局	健康福祉部・健康対策課
事業の概要	<p>保健医療団体と京都府、市町村、医療保険者が一体となり糖尿病の重症化予防対策の事業実施基盤を促進し、地域の実情に応じた保健指導体制を構築することで、人工透析等への移行を防ぐ等、糖尿病患者のQOLの向上、健康寿命の延伸を目指し、下記のデジタル化に取り組まれている。</p> <p>ア) 京都府は「ICTを活用した京都府版糖尿病保健指導モデル」を府内全市町村に提供する。保健指導モデル内容は「保健指導用教材」「対象者向けスマートフォンアプリ TOMOCO」「保健指導スタッフ管理者画面」が連動</p>

事業の概要	<p>した対象者への寄り添い支援を重視した双方向のプログラムである。</p> <p>イ) 市町村は国保対象者から「京都府版糖尿病性腎症重症化予防プログラム」に基づき抽出した「ハイリスク者」に対して保健指導を実施する際、本保健指導モデルを活用することが出来る。</p>
事業実施期間	令和 2 年度～令和 4 年度

ii) 施策の実施状況（デジタル化推進の取組状況）

ア) 令和 2 年度

糖尿病重症化のハイリスク者を対象としたスマートフォンアプリ TOMOCO 等を活用した寄り添い支援等の実施を通じ、「京都府版保健指導モデル」を作成した。

イ) 令和 3 年度

「ICT を活用した京都府版糖尿病保健指導モデル」を府内 9 市町村へ拡大した。

ウ) 令和 4 年度

「ICT を活用した京都府版糖尿病保健指導モデル」を府内全市町村への水平展開を行った。

iii) 指標・目標・結果等

ア) 糖尿病重症化予防対策の実施市町村数

項目	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
未受診対策	26 市町村	25 市町村	26 市町村	—
治療中断者対策	20 市町村	22 市町村	25 市町村	—
ハイリスク者対策	10 市町村	12 市町村	19 市町村	—

本事業を開始した令和 2 年度以降、14 市町村が本モデルを活用した。ハイリスク者対策に取り組む市町村は、平成 29 年度 9 市町村であったが

令和4年度は19市町村に増加している。

i) モデル構築事業実施状況

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
ハイリスク者対策実施自治体数	10市町村	12市町村	19市町村	—
ハイリスク者対象者数	596人	619人	467人	—
モデル構築事業参画自治体数	3市町村	9市町村	26市町村	—
モデル構築事業利用者数	4人	34人	25人	—
うちアプリ利用者数	1人	8人	9人	—

iv) 決算額推移

(単位:千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
決算額	7,623	9,992	9,990	—

v) 委託料の推移

(単位:千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
決算額	7,623	9,992	9,990	—
契約方法	一般競争入札	単独随意契約	単独随意契約	—
委託業者名	株式会社 ハビタスケア	株式会社 ハビタスケア	株式会社 ハビタスケア	—

vi) 令和 4 年度委託契約の概要

契約名	令和 4 年度 ICT を活用した京都府版糖尿病保健指導モデル構築業務
契約期間	令和 4 年 4 月 25 日～令和 5 年 3 月 31 日
契約内容	令和 4 年度 ICT を活用した京都府版糖尿病保健指導モデルを構築する。
契約方法	単独随意契約
委託業者名	株式会社ハビタスケア
委託業者選定理由	業務を実施できるのは、当該業者に限られるため

vii) 監査結果

【指摘事項】無し
----------

【意見】無し
--------

③ 「出会いは京都」きょうと婚活応援センター事業における AI 活用

i) 概要

事業名	「出会いは京都」きょうと婚活応援センター事業（監査対象事業番号 19）
担当部局	健康福祉部・こども・青少年総合対策室
事業の概要	きょうと婚活応援センターは、少子化が喫緊の課題となる中、結婚を希望する独身の方々の婚活を応援するとともに、婚活に前向きに取り組める社会的気運を醸成するため、総合的な婚活支援拠点が必要として平成 27 年 10 月にオープンし、婚活イベント等が開催されている。令和 5 年 3 月 15 日からきょうと婚活応援センターで、AI マッチングシステム「きょう婚ナビ」の利用を開始され、婚

事業の概要	活イベント等に加え、1対1での出会いについてもサポートが可能となっている。
事業実施期間	令和2年度～令和5年度（ただし、「きょう婚ナビ」の利用は令和4年度～令和5年度）

ii) 施策の実施状況（デジタル化推進の取組状況）

ア) AI マッチングシステム「きょう婚ナビ」の利用を開始

令和5年3月15日から新たにAI マッチングシステム「きょう婚ナビ」の利用を開始した。これにより婚活イベントだけでなく1対1の出会いのサポートが可能となった。

イ) AI マッチングシステム「きょう婚ナビ」の機能

a) AI が紹介するお相手（会員）とお見合いする機能（令和5年3月15日運用開始）

価値観診断テスト（EQ アセスメントテスト<sup>22</sup>）の結果等に基づいてAI が相性の良いお相手を会員に紹介（月最大4名まで）。紹介を受けた双方の意思が合致すれば、お見合いとなる。

b) 希望するお相手を探してお見合いを申し込む機能（令和5年4月1日運用開始）

会員自ら希望するお相手（会員）を探し、お見合いを申込み（月最大4名まで）。申し込みを受けた相手が承諾すると、お見合いとなる。

ウ) AI マッチングシステム「きょう婚ナビ」の利用の流れ

a) 入会申し込み

きょうと婚活センターホームページから本人情報仮登録と面談の予約を行う。

b) 面談（本人確認）

c) 活動準備

<sup>22</sup> EQ アセスメントテストとは、受験者が日々どのような価値観を重視しているかを測定し、可視化するテストのこと。

- ・マイページからプロフィールや写真等をアップロード
  - ・EQ アセスメントテストの受検
- d) マッチング (AI 紹介 + 検索)
- e) お見合い
- f) 交際

利用料は無料。

iii) 指標・目標・結果等

ア) 個人会員数 (令和 5 年 8 月末時点)

男性会員	686 人
女性会員	695 人
合計	1,381 人

6,120 組のカップル誕生、948 組が成婚 (令和 5 年 8 月末時点)

イ) AI マッチングシステム「きょう婚ナビ」マッチング状況推移 (令和 5 年 3 月導入)

	4 月末	6 月末	8 月末
きょう婚ナビ利用者人数	670 名	815 名	972 名
お見合い実施組数 (累計)	102 組	302 組	549 組
交際成立組数 (累計)	23 組	68 組	124 組

iv) 予算・財源推移

(単位：千円)

	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
新規・継続	継続	継続	継続	継続
予算額	34,614	31,500	53,475	41,540

## v) 決算額推移

(単位:千円)

科目	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
婚活支援事業	26,449	24,372	49,377	未確定

## vi) 委託料の推移

(単位:千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
決算額	17,455	15,158	21,118	未確定
契約方法	公募型プロポーザル方式	公募型プロポーザル方式	公募型プロポーザル方式	公募型プロポーザル方式
委託業者名	株式会社GR	ヒューマンアカデミー株式会社	タメニー株式会社	タメニー株式会社

## vii) 令和4年度委託契約の概要

契約名	令和4年度きょうと婚活応援センター運営等業務委託
契約期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日
契約内容	令和4年度きょうと婚活応援センター運営等業務委託
契約方法	公募型プロポーザル方式
委託業者名	タメニー株式会社
委託業者選定理由	<p>ア) 仕様書の内容を的確に踏まえており、具体的で実現性の高い提案内容である。</p> <p>イ) 提案事業者のノウハウや知識・経験を活かした創意工夫が見られ、かつ本業務と同種業務の実績を活かした遂行が期待できる。</p>

viii) 監査結果

【指摘事項】 無し

【意見】 無し

④建設業界の DX の促進

i) 概要

事業名	建設 DX 促進事業(監査対象事業番号 29)
担当部局	建設交通部・指導検査課
事業の概要	業務の効率化・生産性の向上を目指し、下記の 3 つの DX 化を進めている。 ア) 行政手続 DX イ) 高度情報活用 DX ウ) 現場作業 DX
事業実施期間	令和 3 年度～令和 5 年度

ii) 施策の実施状況 (デジタル化推進の取組状況)

京都府において、建設業就業者数は、平成 29 年時点で 76,100 人であり、平成 14 年と比べ約 26%減少している。また、年齢構成も 55 歳以上が約 31% (全産業：約 29%)、29 歳以下が約 11% (全産業：約 17%) と全産業に比べ少子高齢化が進んでいる。さらに、建設業界における年間労働時間は全産業と比べて約 360 時間(約 2 割)長く、年間出勤日数も全産業と比べて 32 日(約 1.5 割)多くなっている。こうした中、令和 6 年 4 月からは、働き方改革関連法施行により、建設業においても時間外労働の上限規制が適用される。

これらのことは、京都府に限ったことではなく、国内全域で同様であり、国土交通省では、「インフラ分野の DX アクションプラン」(令和 4 年 3 月国土交通省策定)において、インフラ分野の DX 推進のため推進する取組を構成する柱として、以下の 3 項目を挙げている。

#### ア) 行政手続のデジタル化

国土交通省のインフラ分野に係る各種手続のデジタル化を推進することにより、Web システム等を活用した手続のリモート化、不必要な紙の書類等の提出を減らすペーパーレス化、接触を減らすタッチレス化を目指す。デジタル上の手続では、必要なデータの表示や実際の申請等が、即時で可能なシステムを目指す。また 1 つの手続のために複数の部署に書類を提出する等、不必要に煩雑化したプロセスを簡易化し、システム上で一元的に処理することを目指す。

#### イ) 情報の高度化とその活用

関係者間において正確でリアルな情報共有が行える、3 次元データによるコミュニケーションを推進する。3 次元データ (BIM/CIM) の流通や、XR の活用、Web 会議システムの活用、インフラデータの公開・活用等を促進する。また国民に対しても、3 次元で表示した映像を用い、効果的な情報伝達や広報を行うことを目指す。

#### ウ) 現場作業の遠隔化・自動化・自立化

建設業の現場における各種作業 (例: 施工作业・出来高確認・災害復旧・点検) に対する遠隔化・自動化・自律化技術の一層の開発・社会実装を推進する。また、その推進のため、遠隔化・自動化・自律化に係る各種技術基準類の標準化や開発環境・プラットフォームの整備を図る。

(出典:「インフラ分野の DX アクションプラン」令和 4 年 3 月国土交通省策定 一部抜粋)

京都府では、建設現場における生産性向上に向けた技術的助言・先進事例の共有等を行うことを目的とした産学官連携のプラットフォームを構築すべく、令和 4 年度から建設 DX 推進プラットフォームを運営している。

また、建設 DX 推進プラットフォームを通じて、ICT 活用工事等に係る課題や先進的事例の情報共有等を元に、下記の 3 つの DX 化促進により、業務の効率化・生産性の向上を目指している。

#### a) 行政手続 DX

- ・ 建設業許可申請等電子申請システム導入

令和 5 年 4 月から、建設業許可及び経営事項審査等における申請書類の簡素化を行い、申請手続・審査の負担軽減を図る。

#### b) 高度情報活用 DX

- ・ 3D データ活用に向けたシステム構築

3 次元データを一元的に保管し、受発注者が測量から維持管理のプロセスで円滑共有でき、インフラに関するデータの一元的な検索・確認が可能なシステムの構築を目指す。

#### c) 現場作業 DX

- ・ 3 次元点群生成ソフト導入

スマートフォンやデジタルカメラによる地上撮影から手軽に 3 次元点群が作成可能となる。

- ・ ウェアラブルカメラ貸出（無料）

映像と音声の双方向通信を使用して「段階確認」等を行うことで、受発注間の効率的な時間の利活用を目指す。

- ・ ICT 技術習得支援（無料）

ICT に関する知識を習得した上で、3 次元データの活用プロセスを体験し、効果や方法について理解を深める。

#### iii) 指標・目標・結果等

京都府においては、府内建設業者等に対して ICT 講習会を開催するとともにウェアラブルカメラの貸し出しなども行っている。また、建設交通部内の職員も京都府 DX ワーキングチームによる会議や内部研修会の開催のみならず、国土交通大学校や近畿地方整備局が開催する建設 DX・ICT 化に関する外部研修に参加し、知識の習得に努めている。

## iv) 予算額、決算額推移

(単位：千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
ICT 学習のための支援(※1)予算額	—	400	500	1,000
同上、決算額	—	55	51	未確定
遠隔臨場支援(※2)予算額	—	3,600	4,500	3,000
同上、決算額	—	3,945	4,440	未確定
ICT 活用工事の普及に向けた取組強化(※3)予算額	—	—	1,000	400
同上、決算額	—	—	79	未確定
設計・施工段階の業務効率化推進(※4)予算額	—	—	8,000	—
同上、決算額	—	—	8,815	—
設計・施工段階の業務効率化推進(※5)予算額	—	—	—	1,000
同上、決算額	—	—	—	未確定
行政手続のデジタル化推進(※6)予算額	—	—	—	4,583

同上、決算額	—	—	—	未確定
--------	---	---	---	-----

(※1) ICT活用工事の研修・体験や実践に向けたトレーニング実施

(※2) ウェアラブルカメラ貸出

(※3) 産学官連携の「建設DX推進プラットフォーム」の運営

(※4) 3Dデータの有効活用に向けたシステム

(※5) 三次元点群生成ソフト利用

(※6) 建設業許可及び経営事項審査に係る「電子申請システム」導入

#### v) 監査結果

【指摘事項】無し
----------

【意見】無し
--------

#### ⑤ 犯罪防御システム活用事業

##### i) 概要

事業名	犯罪防御システム活用事業（監査対象事業番号31）
担当部局	警察本部・刑事企画課
事業の概要	刑法犯認知件数、交通事故発生件数の減少を目指し、犯罪・交通事故発生の危険性が高い場所を分析するシステムを活用した警察活動を推進する。
事業実施期間	令和2年度～令和5年度

##### ii) 施策の実施状況（デジタル化を活用した取組状況）

ア) 選定したパトロールコースにおける府民との協働パトロール等の犯罪抑止活動を実施したほか、犯罪リスクの高いエリアにおける警戒活動を行うことにより、性犯罪、街頭犯罪、住宅侵入犯罪等を検挙した。（令和2年度～令和4年度）

1) 犯罪関連情報と交通事故情報を統合した犯罪・交通事故情報マップの提供により、情報発信機能を強化し、地域防犯力の向上を図った。(令和3年度～令和4年度)

2) 交通事故分析機能を犯罪防御システムに移行した。交通事故分析機能を活用し、交通規制・交通安全教育・交通取締り等を行い、交通死亡事故抑止対策を推進した。(令和3年度～令和4年度)

iii) 予算・財源推移 (単位：千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
予算額	104,556	104,400	104,400	104,400
(財源)				
一般財源	104,556	104,400	104,400	104,400

iv) 決算額推移 (単位：千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
決算額	104,518	100,668	104,398	未確定

v) 監査結果

【指摘事項】無し

【意見】無し

⑥ 子供安全安心実感まちづくり事業

i) 概要

事業名	子供安全安心実感まちづくり事業 (監査対象事業番号32)
担当部局	警察本部・

担当部局	少年課、生活安全企画課、交通企画課、交通指導課(令和2年度)、少年課、生活安全企画課、交通企画課、交通規制課(令和3年度)、少年課、生活安全企画課(令和4年度・令和5年度)
事業の概要	地域、学校、警察が一体となった子育て世代が安全安心を実感できるまちづくりを推進する。
事業実施期間	令和2年度～令和5年度

ii) 施策の実施状況（デジタル化の推進の取組状況）

令和2年度に、GIS交通事故分析システムの高度化として、交通指導取締り、交通安全教育等と交通事故発生状況の相関分析等を行い、より効果的でタイムリーな交通事故防止対策を推進するためのシステム改修を実施した。

また、防犯情報等の映像化による、より分かりやすい情報の提供により、地域の見守りを強化した。

iii) 予算・財源推移

(単位：千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
予算額	58,400	30,000	14,365	14,365
(財源)				
国庫	24,200	—	—	—
一般財源	34,200	30,000	14,365	14,365

iv) 決算額推移

(単位：千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
決算額	58,289	26,939	13,917	未確定

v) 監査結果

【指摘事項】 無し
-----------

【意見】 無し
---------

⑦サイバー犯罪総合対策推進事業・サイバー空間安全対策強化事業

i) 概要

事業名	サイバー犯罪総合対策推進事業・サイバー空間安全対策強化事業（監査対象事業番号 33）
担当部局	警察本部・サイバー企画課、サイバー捜査課
事業の概要	サイバー犯罪やサイバー攻撃からの被害防止に向け、府民への啓発活動や事業者等に対する個別訪問を実施するとともに、高度化・巧妙化するサイバー犯罪等に的確に対処できる人材の育成や資機材の整備等を実施する。
事業実施期間	令和 2 年度～令和 5 年度

ii) 施策の実施状況（デジタルを活用した取組状況）

令和 2 年度から令和 4 年度の実施状況は以下のとおりである。

a) 青少年のネット問題等の専門的知識を有する大学准教授等を「ネット安心アドバイザー」として登録し、府内の高等学校等においてサイバー犯罪被害防止に係る講演を実施し、青少年のネットモラルの醸成や、ネットトラブル対応能力の向上を図った。

	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
アドバイザー登録数	25 人	22 人	23 人	未確定
実施回数	216 回	200 回	333 回	未確定

b) 多様化するネットトラブルから青少年や高齢者を守るため、受講者各自がタブレット端末を操作して、ワンクリック詐欺や SNS への不用意な投稿によるトラブル等を疑似体験しながら犯行の手口や対処法を学ぶ体験型講座（アクティブラーニング）を開催した。

	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
実施回数	158 回	140 回	247 回	未確定

c) 複雑、多様化、増加するサイバー犯罪に対する捜査体制を強化するため、警察本部各捜査部門に「サイバー特別捜査官」を配置し、捜査能力向上のための教育訓練等を実施した。

iii) 予算・財源推移

(単位:千円)

	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
予算額	22,355	22,355	9,653	9,653
(財源)				
国庫	2,569	6,351	—	—
一般財源	19,786	16,004	9,653	9,653

ネット安心アドバイザー関連の取組は、令和 4 年度はネット安心アドバイザー事業(令和 4 年度予算額 11,971 千円、(財源)国庫 5,985 千円、一般財源 5,986 千円、決算額 10,213 千円)へ、令和 5 年度は下記⑧ネットトラブル対策充実強化事業へ移行した。

iv) 決算額推移

(単位:千円)

	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
決算額	18,011	16,616	7,143	未確定

v) 監査結果

【指摘事項】 無し
-----------

【意見】 無し
---------

⑧ ネットトラブル対策充実強化事業

i) 概要

事業名	ネットトラブル対策充実強化事業（監査対象事業番号34）
担当部局	警察本部・サイバー企画課
事業の概要	ネット安心アドバイザー等による ICT 端末を用いた体験型ネットトラブル対策講座を実施することで、高齢者や子供のネットトラブル対処能力の強化を図る。
事業実施期間	令和4年度～令和5年度

ii) 施策の実施状況（デジタル化推進の取組状況）

- a) アクティブラーニングコンテンツの Web 化を行うことで、複数箇所、多人数での使用を可能とし、ネットトラブル対策講座の充実を図った。
- b) 教育委員会が開催する研修会等でネットトラブル対策講座等を実施し、教職員の情報モラル、情報リテラシーの向上を図った。

iii) 予算・財源推移

（単位：千円）

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
予算額	—	—	7,900	16,264
（財源）				
国庫（※）	—	—	3,950	8,132
一般財源	—	—	3,950	8,132

※地方消費者行政強化事業費国庫補助金（消費者庁所管）

iv) 決算額推移

（単位：千円）

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
決算額	—	—	6,356	未確定

v) 監査結果

【指摘事項】無し

【意見】無し

⑨ 特殊詐欺被害撲滅総合対策事業

i) 概要

事業名	特殊詐欺被害撲滅総合対策事業（監査対象事業番号 35）
担当部局	警察本部・組織犯罪対策第二課
事業の概要	依然として予断を許さない情勢にある特殊詐欺の撲滅に向け、府民（特に高齢者）の特殊詐欺に対する防御力を強化するための被害防止対策、金融機関等と連携した水際対策を推進するとともに、犯罪グループの壊滅に向けた取締り及び犯行ツール対策の推進等、特殊詐欺総合対策を実施する。
事業実施期間	令和2年度～令和5年度

ii) 施策の実施状況（デジタルを活用した取組状況）

ア) 犯人グループが使用する電話に集中的に電話をかけ続け、その使用を事実上不能とする「集中架電システム」を運用し、犯行ツール対策の強化を図った。（1月から12月の集計）

	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年
対象犯行使用 電話回線	213回線	388回線	381回線	未確定
集中架電回数	5,357,880回	8,640,262回	6,684,469回	未確定

1) 高齢者に対して自身の「だまされやすさ」に気付いてもらうため、犯行の手口や対処法を学ぶことができるコンテンツを開発し、高齢者等対象の広報啓発活動を実施した。(令和3年度～令和4年度)

2) 55歳以上の京都府内居住者に対し、男女で異なるバナー広告を活用した特殊詐欺被害防止の注意喚起を実施した。(令和4年度)

iii) 予算・財源推移

(単位：千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
予算額	7,000	7,000	7,000	7,000
(財源)				
一般財源	7,000	7,000	7,000	7,000

iv) 決算額推移

(単位：千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
決算額	6,940	6,716	6,910	未確定

v) 監査結果

【指摘事項】無し

【意見】無し

### 3.9 小括

<監査結果>

【指摘事項】無し

#### 【意見 13】 デジタル化推進のための部局横断的な連携の実施

デジタル化を推進するためには、各職員が施策に対する PDCA サイクルの回転数を上げ、結果に関する問題点と効果の検証を適時（短期間）に行い、課題解決に必要なデジタル技術の導入を検討することで、次の施策等につなげていくことが重要であると考えます。一方で、監査対象として選定したデジタル化を推進している事業の取組状況についてヒアリングを重ねた結果、人員や予算、関係法令への対応など、事業担当職員個人では解決困難な課題が確認できました。デジタル化を力強く推進していくためには、担当部署が単独で推進するのではなく、行政改革、法令、財政担当部門、情報政策担当部門等とも連携し、部局横断的に取り組むべきであることから、デジタル化推進に際して関連部局が円滑に連携できる体制構築について検討していただきたい。

## 4 市区町村支援

国は、「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」（令和 3 年法律第 40 号）第 5 条に基づき、地方公共団体情報システムの標準化の推進を図るための基本的な方針として、「地方公共団体情報システム標準化基本方針」を策定している。基本方針では、基幹業務システムを利用する地方公共団体が、令和 7 年度までに、ガバメントクラウドを活用した標準準拠システムに移行できる環境を整備すること、移行完了後には、情報システムの運用経費等を平成 30 年度比で少なくとも 3 割削減することを目指すこととされており、標準化対象事務の範囲、データ要件、セキュリティ等の事項と併せて、地方公共団体に対する国の支援内容や、都道府県の役割等が示されている。

また、「自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書」【第 2.0 版】

(令和5年1月20日総務省)において、都道府県の役割として、生活保護・児童扶養手当の業務システムの標準化対応及び市区町村の標準化・共通化の取組の支援が示されている。令和4年8月に厚生労働省が示した「生活保護システム標準仕様書【第1.0版】」及び「児童扶養手当システム標準仕様書【第1.0版】」において、都道府県が所管する事務についても標準化・共通化の対象となったことから、早急に各システムの標準化・共通化の取組を進める必要がある。また、都道府県は広域自治体として、管内市区町村の基幹業務システムの標準化・共通化の進捗管理等を行うとともに、PMO ツールを用いて、国や管内市区町村との連携調整や助言、情報提供について、主体的かつ主導的な役割を果たすことが求められている。

京都府においては、生活保護及び児童扶養手当の業務システムの標準化対応のみならず、管内市区町村の基幹業務システムの標準化・共通化の進捗管理等について、以下のとおり伴走支援を行っている。

#### 4.1 令和3年度

①令和3年10月7日

市町村基幹業務支援システム提供ベンダの今後の方針について報告（市町村情報所管管理課長会議）

②令和3年10月28日

「自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書」【第1.0版】に基づいた標準準拠システム調達スケジュール、作業手順等について説明（市町村情報所管課担当職員第1回意見交換会）

③令和3年11月25日

標準準拠システム提供予定大手ベンダの協力を得て、標準準拠システム対応方針等の説明と市町村における課題等の意見交換（市町村情報所管課担当職員第2回意見交換会）

④令和4年2月2日

標準準拠システム提供予定ベンダによる説明、令和4年1月の総務省情

報交換の報告、標準準拠システム調達に関する市町村における課題等の意見交換（市町村所管課担当職員第3回意見交換会）

## 4.2 令和4年度

### ①令和4年7月～8月

標準化・共通化に係る対応状況及び課題等との状況ヒアリング（京都市除く市町村）

### ②令和4年9月～10月

標準準拠業務に係る外部委託業務やデータ連携の状況、ガバメントクラウド接続サービスに係る検討状況の把握（京都市を除く市町村）

### ③令和4年10月11日

「市町村基幹業務支援システム」について、現行システムベンダのソリューション提案及び今後の移行方針並びにスケジュール等の意見交換（市町村情報所管課担当職員第1回検討会）

### ④令和4年11月15日

「市町村基幹業務支援システム」の標準準拠システムの移行方針、調達方式、調達スケジュール案について意見交換（市町村情報所管課担当職員第2回検討会）

### ⑤令和4年12月19日

クラウドサービス提供者からのガバメントクラウド等の説明と標準化における現状報告、RFI実施案の提示（市町村情報所管課担当職員第3回検討会）

### ⑥令和4年12月20日～令和5年1月27日

市町村基幹業務支援システムの標準準拠システム移行に向けたRFIを実施

### ⑦令和5年1月11日～13日、1月18日～19日及び2月13日～15日

標準準拠システムの移行に当たり必要となるFit&Gap作業の実施方

法の説明（市町村標準化対象業務所管課担当職員への説明会）

⑧令和5年2月17日

RFIの実施結果を報告するとともに、後継製品とするパッケージの選定候補案の提示（市町村情報所管課担当職員第4回検討会）

⑨令和5年3月10日

後継製品とするパッケージの選定と市町村が実施するFit&Gap作業の同実施案の提示（市町村情報所管課担当職員第5回検討会）

#### 4.3 令和5年度

①令和5年6月8日

標準化に係る基本方針、協議会と市町村の役割分担、スケジュール等について認識を共有するため、市町村基幹業務支援システムの標準準拠移行に係る定例会を開催（キックオフ会議）

②令和5年7月11日

Fit&Gap作業の実施方法について追加説明（第1回定例会）

③令和5年8月21日

障害者福祉システムの状況説明、標準化移行環境について説明（第2回定例会）

④令和5年9月19日

ガバメントクラウド接続方法、来年度の予算確保に向けた移行経費について説明（第3回定例会）

⑤令和5年11月9日・10日

移行スケジュールについて説明（第4回定例会）

上記のとおり、京都府は市町村に対し、基幹業務システムの標準化・共通化に向けた伴走支援を継続的に実施している。今後、標準化・共通化作業が各団体及びベンダを中心に進められると考えられる。なお、生活保護と児童扶養手当のシステム標準化・共通化については、業務フローの確認など、移

行に向けた作業が開始しているところであり、令和5年11月30日現在では、京都府の取組状況は、下表の国が示すスケジュールと比較して、特に問題は無いものと推測される。

(図表 19) 基幹業務システム標準化スケジュール

### — 地方自治体の基幹業務システムの統一・標準化に向けたスケジュール

	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
地方自治体		ガバメントクラウド先行事業 移行計画策定等の移行準備	全20業務の基幹業務システムについて標準準拠システムへの移行		
ベンダ			標準準拠システムの開発	標準準拠システムへの移行作業	
デジタル庁		ガバメントクラウド先行事業	ガバメントクラウドの調達、提供		
		データ要件・連携要件、共通機能等の策定	ガバメントクラウド実証事業等によるベストプラクティスの横展開		
		標準化基本方針の策定	適合確認試験等の実施 データ要件・連携要件、共通機能等に係る制度改正への対応		
	標準化法案提出	標準化基本方針の策定	標準準拠システムへの移行支援 (全国の約34,000システムが対象)		
制度所管府省		標準仕様書の策定 (標準化対象20業務の機能要件)	標準仕様書の改定	標準仕様書に係る制度改正等への対応	

(出典：「デジタル庁・総務省説明資料（地方自治体の基幹業務システムの統一・標準化について）」令和5年4月19日第35回国と地方のシステムワーキング・グループ)

(注) 上記スケジュールは概要であり、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」(令和5年6月9日閣議決定)において、より詳細な工程表が公表されているため、個別にはこちらを参照していただきたい。

#### 4.4 富山県の事例(参考事例)を踏まえた課題

富山県における、地方自治体の基幹業務システムの標準化・共通化に向け

での取組事例から、標準化・共通化について、以下の課題が推察される。

富山県では、富山市を除く 14 市町村が富山県情報システム共同利用推進協議会に参加し、標準化対象の 20 業務システムなど、複数システムを委託する事業者のデータセンターを活用し「自治体クラウド」として共同利用してきており、共同化を進める前と比べ、運用コストを 3 割程度削減してきた経緯がある。

しかし、標準準拠システムへの移行に向け、令和 5 年 6 月にベンダに RFI（情報提供依頼書）を依頼した結果、標準準拠システム移行後 5 年間の運用コストが、14 市町村合計でこれまでの 2 倍以上となった。

現在、京都府では、市町村のシステム標準化・共通化のため、Fit&Gap 等に取り組んでいる。しかし、京都市のシステム（区役所の存在を前提とした大規模システム）、17 市町村のシステム（市町村基幹業務支援システム）及び 8 市町村のシステム（TRY-X）ともに、標準化対象以外の業務システムを抱えているとともに、それぞれのシステム内容、規模が大きく異なるため、一括での対応が困難であり、各グループ単位での移行が進められている。各グループについて、比較分析作業、データ移行のための既存システム改修、移行用サーバ環境の構築などの準備作業を進めているが、京都府では、パッケージ提供や移行作業を実施するベンダ側の要因も含め、状況の継続的注視が必要と考えている。従来からサーバ仮想化技術によるハードウェア経費の削減に努める一方、標準化によってガバメントクラウドへの接続等、追加負担が必要になることから、国の目標とする経費削減効果の達成について懸念している。京都府は、市町村が利用する標準準拠システム移行後の運用コストについては、ガバメントクラウドの接続に係る要件がまだ決定されておらず、パッケージベンダから費用が提示されていないことなどにより、見積金額の精査等ができる段階ではなく、国が示す自治体システムの標準化・共通化に向けた運用コストの見積りまでは至っていない。（令和 5 年 11 月 30 日現在）

しかし、京都府内の市町村においては、システム共通化に先駆的に取り組

み、経費の節減を達成してきた過去の実績がある。先駆的自治体が、標準化の取組により財政的な悪影響を受けることは問題であることから、京都府では、国に対し要望等を積極的に実施している状況である。

**【意見 14】** 地方自治体基幹業務システムの標準化・共通化に係る市町村との連携推進及びコスト検討

京都府では、地方自治体基幹業務システムの標準化・共通化に向けて、市町村との定期的な意見交換が行われている。さらに推進力を高めるために、タイムスケジュールに従った円滑な移行の実現や、課題解決に向けた市町村との連携について、今後、より一層推進していただきたい。また、必要に応じ、同じような課題を抱えている富山県などの都道府県との情報共有や、国への働きかけを実施することも検討していただきたい。さらに、技術的な面での検討と合わせ、自治体側で対応可能な範囲におけるコスト面での検討も同時に進め、他の自治体と積極的に情報共有していただきたい。

#### 4.5 人材派遣

京都府は、市町村からの各種相談に対応する体制を整備している。例えば、亀岡市事業における公募型プロポーザルの実施に当たり、職員1名を委員として派遣、また、宇治田原町の第7次行政改革大綱及び実施計画の策定に当たり、職員1名を行政改革懇談会委員として派遣している。

**【意見 15】** 府内自治体全体でのデジタル化推進に資する人事交流の実施

京都府では、市町村からのデジタル分野に係る各種相談に対応する体制が整備されている。一方で、府内市町村には、デジタル人材の確保に苦慮している団体もあると推察される。今後、府内市町村が、地方自治体基幹業務システムの標準化・共通化や、行政サービスの向上や職員の働き方改

革に資するデジタル技術の導入に取り組むことを踏まえると、京都府は、市町村からの各種相談に対応するだけでなく、府内自治体全体でのデジタル人材の確保・育成を見据える必要があると考えられる。府と市町村間で、デジタル人材の人事交流を実施することで、デジタル人材を確保できない市町村においてもデジタル化を推進することができ、また、デジタル人材とともにデジタル化に取り組むことで、市町村職員の育成が図られると考えられることから、デジタル人材の人事交流を積極的に行うことを検討していただきたい。

## 5 情報セキュリティの取組姿勢

### (1) 京都府が受ける情報セキュリティ監査

京都府では、総務省により平成15年12月15日に策定され、令和4年3月25日に改定した「地方公共団体における情報セキュリティ監査に関するガイドライン」に基づき、NTTラーニングシステムズ株式会社（現：株式会社NTT ExC パートナー）によるセキュリティ監査を令和5年1月～3月の期間で受けている。

実施した監査項目は、「地方公共団体における情報セキュリティ監査に関するガイドライン」のβ'モデルの必須項目（36項目）より抽出し設定されている。主として、「物理的セキュリティ」、「人的セキュリティ」、「技術的セキュリティ」について確認し、「情報資産の分類と管理方法」については、全体把握のため事前調査（アンケート形式）にて実施されている。

#### ①NTTラーニングシステムズ株式会社が確認した領域

領域	説明
情報資産の分類と管理方法	機密性・完全性・可用性に基づく情報資産の分類と分類に応じた取り扱いを定めた上で、情報資産の管理責任を明確にし、情報資産のライフ

	サイクルに応じて取るべき管理方法を規定する。
物理的セキュリティ	サーバ等の設置や保守・管理、配線や電源等の物理的セキュリティ対策を規定する。
人的セキュリティ	規則及び手順の遵守や情報資産の業務以外の目的での使用の禁止等、職員等が情報資産を取り扱う際に遵守すべき事項を明確に規定する。
技術的セキュリティ	情報システム等の不正利用を防止し、また不正利用に対する証拠の保全をするために、アクセスログの管理やシステム管理記録の作成、バックアップ、無許可ソフトウェアの導入禁止、機器構成の変更禁止等の技術的なセキュリティ対策を規定する。

## ②NTT ラーニングシステムズ株式会社による評価結果

### i)A システム

A システムは、グループウェアシステムを基本として、電子メールやファイルサーバなどの機能を備えたシステムで、京都府のほぼ全職員が利用する行政事務支援端末から利用している。行政ネットワークに接続されたシステムで、サーバは委託先のデータセンター内に設置されている。システムの運用のために、委託先にヘルプデスクが設けられ、日常業務では、グループウェアへのユーザー登録やファイルサーバへのアクセス権限の設定などが実施されている。

今回の情報セキュリティ外部監査では、リスクが顕在化する可能性が高い事象及び中程度の事象の検出は無い。ただし、低程度のものが5件ある。β' モデルに関する項目についての指摘事項は無い。

## ii) B システム

B システムは、執行管理、債務管理、支払いを実施する際に利用するシステムであり、京都府のほぼ全職員が利用する行政事務支援端末から利用している。行政ネットワークに接続されたシステムで、サーバは委託先のデータセンター内に設置されている。会計課職員が本システムの運用担当であり、職員からの問い合わせ対応や運用委託先との調整、利用者の登録業務等を実施している。また、情報政策課に、本システムの管理担当職員がおり、契約事務等は情報政策課で実施している。

今回の情報セキュリティ外部監査では、リスクが顕在化する可能性が高い事象及び中程度の事象の検出は無い。ただし、低程度のものが4件ある。 $\beta'$  モデルに関する項目についての指摘事項は無い。

(参考) 評価の考え方

緊急度	リスクレベル	説明
高	高	リスクが顕在化する可能性が高く、早急に改善することが必要である。
中	中	リスクが顕在化する可能性が中程度であり、改善することが望ましい。
低	低	リスクが顕在化する可能性が低い、可能であれば改善することが望ましい。
参考意見	—	指摘事項には至らないが、監査で確認できた事項に対する監査人からの助言。

## (2) 上記の情報セキュリティ監査に対する評価結果

NTT ラーニングシステムズ株式会社による情報セキュリティ監査の結果、重大な不備等は検出されていない。しかしながら、A システムにおいては、ヘルプデスク及び日常業務についても外部業者に委託されていることから、「地方公共団体における情報セキュリティ監査に関するガイドライン」における業務委託に相当する。

従って、A システムについては、業務委託と外部サービスの利用の評価項目に従って監査を実施する必要がある。

i) 業務委託の例は以下のとおりである。

ア) 情報システムの開発及び構築業務

イ) アプリケーション・コンテンツの開発業務

ウ) 情報システムの運用業務

エ) 業務運用支援業務（統計、集計、データ入力、媒体変換等）

オ) プロジェクト管理支援業務

カ) 調査・研究業務（調査、研究、検査等）

ii) 業務委託と外部サービスの利用の領域

委託事業者を選定し、情報セキュリティ要件を明記した契約を締結し、委託事業者において必要なセキュリティ対策が確保されていることを確認し、必要に応じて契約に基づき措置を講じることが求められている。

iii) 確認すべき監査項目

ア) 委託事業者の選定基準

a) 情報セキュリティ管理者は、委託事業者の選定に当たり、委託内容に応じた情報セキュリティ対策が確保されることを確認しなければならない。

b) 情報セキュリティ管理者は、情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格の認証取得状況、情報セキュリティ監査の実施状況等を参考にして、委託事業者を選定しなければならない。（推奨事項）

イ) 契約項目

情報システムの運用、保守等を業務委託する場合には、委託事業者との間で必要に応じて次の情報セキュリティ要件を明記した契約を締結しなければならない。

a) 情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティ実施手順の遵守

- b) 委託事業者の責任者、委託内容、作業者の所属、作業場所の特定
  - c) 提供されるサービスレベルの保証
  - d) 委託事業者にアクセスを許可する情報の種類と範囲、アクセス方法
  - e) 委託事業者の従業員に対する教育の実施
  - f) 提供された情報の目的外利用及び委託事業者以外の者への提供の禁止
  - g) 業務上知り得た情報の守秘義務
  - h) 再委託に関する制限事項の遵守
  - i) 委託業務終了時の情報資産の返還、廃棄等
  - j) 委託業務の定期報告及び緊急時報告義務
  - k) 委託元団体による監査、検査
  - l) 委託元団体による情報セキュリティインシデント発生時の公表
  - m) 情報セキュリティポリシーが遵守されなかった場合の規定(損害賠償等)
- り) 確認・措置等

情報セキュリティ管理者は、委託事業者において必要なセキュリティ対策が確保されていることを定期的に確認し、必要に応じ、上記イ)の契約に基づき措置を実施しなければならない。また、その内容を統括情報セキュリティ責任者に報告するとともに、その重要度に応じてCISOに報告しなければならない。さらに、機密性2以上の情報を取り扱う場合は追加の確認事項が必要である。

### (3) 包括外部監査人からの推奨事項

今後、京都府において、業務の委託や外部サービスの利用を推進していく場合は、委託業者及び外部サービスの選定時に「地方公共団体における情報セキュリティ監査に関するガイドライン」の各項目を精査して適切に委託・利用ができる体制を整えることが重要である。β'モデル採用の自治体は、三年に一回の頻度で総務省に外部監査の結果報告が必要とされて

おり、そのタイミングに合わせて、委託先についても京都府として監査を実施し、その結果も踏まえ、総務省への報告を実施しているとしているが、業務委託実施後や外部サービスの利用後に、より高頻度（年に一度）の監査等を実施することで、委託業者や外部サービス提供会社の体制や運用状況を確認することを推奨する

#### (4) 他の自治体における情報セキュリティ監査（参考事例）

##### <広島県の情報セキュリティ監査>

広島県も京都府と同様、外部監査人による情報セキュリティ監査を定期的に導入している。ただし、広島県は京都府と同様、全ての情報セキュリティに問題がないことを担保する監査ではなく、想定される特定のリスクに対して監査を実施し、改善を要すると判断した事項について専門的な知見により支援を行う「助言型」の情報セキュリティ監査を受けていると推察される。自治体の情報セキュリティ監査という点では、両者遜色ない内容と思料する。

#### (5) 他の自治体における情報システムガバナンス（参考事例）

##### <広島県の情報システムガバナンス>

広島県は庁内の DX の推進、DX を利用したワークスタイル変革の推進役として DX 審議官を設置し、各部局間の類似のシステムの統合や全庁的なシステムの標準化など、情報システムガバナンスの構築を推進している。また、全庁における情報システムの最適化を図るとともに、利便性とセキュリティの両立を実現する情報システムの構築を図るため「県庁情報システム担当課」が設置されている。サイバーセキュリティインシデントの監視体制・発生時の対応方針については、県庁情報システム担当が所管する「広島県情報セキュリティポリシー」に規定されている。また、サイバー攻撃への対処訓練等については、知事部局のネットワーク基盤である「行政 LAN・WAN」の所管であるデジタル基盤整備課において、定期的実施されている。

京都府においてもサイバー攻撃訓練等は実施しているとともに、インシデント発生時の状況についても定められている。京都府では、情報システムガバナンスの構築について、知事又は副知事をトップとして実施する体制となっている。

#### 【意見 16】 情報セキュリティ監査のあり方検討

京都府における情報セキュリティ監査については、情報システムを対象に、想定される特定のリスクのみに関する狭い範囲での監査となっているという点で、少し疑問が残る。今後、職員の多様で柔軟な働き方の実現、業務効率化に向けたデジタル化の取組を一層進めていくことを踏まえると、京都府の情報セキュリティについて、より幅広い内容を対象とした監査を実施すべきであると考えられることから、予算及び人的資源の状況も十分に考慮した上で、最適な監査のあり方について、改めて検討していただきたい。

## 6 生成 AI 利活用に係る京都府の取組

京都府は、生成 AI（学習データを基に自動で画像や文章等を生成できる AI 技術）利活用の有効性を検証する実証試験を令和 5 年 8 月より開始している。生成 AI の利活用により、生産性の急速な向上や働き方改革などの進展に資する可能性があるが、機密情報の漏洩、著作権の侵害などがリスクとして指摘されており、国からも各自治体に対し、生成 AI の業務利用について、セキュリティ対策に万全の対策を講じるよう、通知が発出されている。

- ・生成 AI は、デジタル化を加速させ、我が国全体の生産性向上のみならず、様々な社会課題解決に資する可能性がある。
- ・懸念されるリスクの具体例と対応
  - ①機密情報の漏洩や個人情報の不適正な利用のリスク
  - ②犯罪の巧妙化・容易化につながるリスク

- ③偽情報などが社会を不安定化・混乱させるリスク
- ④サイバー攻撃が巧妙化するリスク
- ⑤教育現場における生成 AI の扱い
- ⑥著作権侵害のリスク
- ⑦AI によって失業者が増えるリスク

(出典：「AI に関する暫定的な論点整理」令和 5 年 5 月 26 日内閣府 AI 戦略会議 抜粋)

京都府は、4 月に生成 AI 活用の勉強会をスタートし、懸念されるリスクに対する検討を行い、著作権等の法律面について弁護士等に相談して確認している。また、全国知事会の利活用検討ワーキングチームや都道府県情報管理主管課による研究会に参加している。さらに、国内企業の商用サービスや他府県事例の調査を実施し、セキュリティや著作権等の課題について、技術的にも解決されている商用サービスの選定や、職員が生成 AI を利用するに当たってのルールの作成など、リスク対策を講じた上で、8 月下旬から利活用に向けた実証試験を開始している。

#### (1) 実証試験の目的

生成 AI が業務効率化にどの程度役立つかを評価するとともに、活用の効果が期待できる分野や新たな府民サービスの実現可能性について検討する。想定される利用業務は、既に導入されている AI 音声認識サービスとの連携による議事録作成・要約、事業企画に係るアイデア出し等のブレインストーミング<sup>23</sup>、その他庁内から提案があった項目について広く実証試験を実施している。

#### (2) スケジュール

①令和 5 年 8 月 7 日～8 月 18 日

<sup>23</sup> ブレインストーミング (brainstorming) とは、複数のメンバーが自由に意見を出し合うことで、新たな発想を生み出したり、アイデアを昇華させたりすることを目的とした会議手法。

庁内から参加を希望する所属を募集

②令和 5 年 8 月 21 日～10 月下旬

実証試験を実施（約 40 の所属から、延べ約 110 名が参加）

③令和 5 年 10 月下旬～

職員アンケートなどによる評価結果の取り纏め、効果検証

### (3) 実施方法

①機密性等を考慮してマイクロソフト社の「Azure OpenAI Service」を利用する。

②機密情報を入力しないこと、生成 AI が出力する内容について職員による確認を徹底することなどの利用ルールを遵守した上で実施する。

### (4) 生成 AI に係る実証試験利用者アンケート結果

京都府は、42 所属の職員にアンケートを取ったところ、30 所属の職員から回答を下記の通り取得している。（令和 5 年 11 月 1 日現在）

①生成 AI の実証試験で利用した主な用途

・アイデア出し・考えの整理：25 所属（83%）

・知りたい情報の検索・調査：18 所属（60%）

・文章の作成：15 所属（50%）

②生成 AI の実証試験で効果的であると回答があった利用用途

・アイデア出し・考えの整理：19 所属（63%）

・知りたい情報の検索・調査：10 所属（33%）

・文章の作成：10 所属（33%）

③生成 AI の利用に係る満足度

10 点満点中 7.6 点（全参加者平均）

④生成 AI による業務効率化の効果

・1 時間以上：2 所属（7%）

- ・ 1 時間程度 : 2 所属 (7%)
- ・ 30 分程度 : 11 所属 (37%)
- ・ 10 分程度 : 3 所属 (10%)
- ・ ほとんど短縮されない : 12 所属 (40%)

⑤従来得ることができなかったアイデアや考え等の結果を得ることができたか。

- ・ はい : 14 所属 (47%)
- ・ いいえ : 7 所属 (23%)
- ・ 分からない : 6 所属 (20%)
- ・ アイデア出しに利用していない : 3 所属 (10%)

⑥主な要望及び改善点

- ・ 最新の AI のバージョン (GPT-4) を利用したかった。
- ・ もっと多くの文字数を入力できるようにして欲しい。
- ・ 生成 AI の基礎について、初心者用の研修コンテンツのようなものが欲しかった。
- ・ 効果的なプロンプト<sup>24</sup>の作成方法について知っていれば、もっと有意義に利用できた。
- ・ 京都府庁内の文書に基づいて回答を生成する AI を利用してみたい。

⑦今後の希望利用として、生成 AI を今後も利用したいかという問いに対する回答

- ・ はい : 21 所属 (70%)
- ・ いいえ : 2 所属 (7%)
- ・ どちらともいえない : 7 所属 (23%)

⑧京都府生成 AI 利用ガイドライン (評価版) への主な意見

- ・ 事業への使い方が示されており、分かりやすい。
- ・ 「生成 AI を利用したことを明記しなければならないケース」を具体的

<sup>24</sup> プロンプトとは、AI との対話やコマンドラインインタフェースなどの対話形式のシステムにおいて、ユーザが入力する指示や質問のこと。

に示されたい。

- ・生成 AI のプロンプト例や業務改善事例、QA 集のようなものも併せて示されたい。

(出典：京都府提供資料)

上記のとおり、生成 AI の利用について、アイデア出し・考えの整理、知りたい情報の検索・調査や文章の作成に一定の効果があるとの回答が多く、生成 AI の利用に係る満足度の項目への回答結果は 10 点満点中 7.6 点であることから、利用について概ね満足したと判断される。

現在、京都府は機密性等を重視したマイクロソフト社の Azure OpenAI Service を利用しているが、職員の生成 AI に対する業務での利用方法等の知識・経験がまだ浅いため、すぐに多くの業務について利活用できる状況にはない。今後、生成 AI の利活用について、職員研修の充実化、PDCA サイクルの迅速な繰返しを実施、生成 AI に係る法律・法令等の整備状況の確認を経た「京都府生成 AI 利用ガイドライン」の整備等を行うことにより、職員が生成 AI を利用しやすいように機運醸成することが、更なる業務効率化につながると考えられる。

今後、実証試験の結果や、国の AI 戦略会議における検討状況などを踏まえ、府民生活の向上や産業の高度化、また、行政分野においては、行政サービスの高度化、業務生産性の向上などにつながるよう、全庁的な課題抽出と特別なプロジェクトチームの組成等により生成 AI の利活用に対して積極的に取り組んでいただきたい。

## 7 令和 5 年度以降の取組

京都府では、行政サービスのデジタル化推進による府民の利便性・満足度の向上及び AI などの ICT の活用等による職員の働き方改革・業務効率化の推進に向けて、「府庁生産性向上推進事業(働き方改革・府民視点意識改革)」により、RPA を用いた業務効率化について、全庁的な募集・有効な事例の全

庁展開を実施する予定である。また、AI の利活用については、利用所属及び全庁の年間作業削減時間の増加、AI-OCR など、新たなツールの導入の検討、生成 AI の活用に向けた検討を実施している。

**【意見 17】 既存設備を用いた業務のデジタル化の横展開**

Web 申請システム、自動文字起こしシステム、ウェアラブルカメラやマイナンバーカードの利用など、既に先行してデジタル環境が整備されている業務もあるが、その機器・基盤を利用又は応用して業務をデジタル化することが可能な他の業務を、全庁的な業務の棚卸しを行うことで選定するとともに、デジタル化が先行している部局からの情報共有を踏まえたデジタル設備の活用を行い、設備の利用部局の拡大を図る取組を積極的に進めていただきたい。

## 第5 働き方改革に向けたデジタル化推進について

「働き方改革実行計画」（平成 29 年 3 月 28 日働き方改革実現会議決定）において、働き方改革こそが、労働生産性を改善するための最良の手段とされ、テレワークやフレックスタイム制度等の、時間や場所にとらわれない柔軟な働き方の普及による、子育てや介護と仕事の両立、時間外労働の上限規制や長時間労働の是正による職員の健康管理などに取り組むこととされた。

その後、平成 30 年 7 月 6 日に「働き方改革関連法」（「働き方改革を推進するための関係法律の整備に関する法律（平成 30 年法律第 71 号）」）が公布され、平成 31 年 4 月 1 日から順次施行されている。

働き方改革の主な取組としては、「時間外労働の上限規制導入」、「勤務時間インターバル制度の導入」、「年 5 日の年次有給休暇の確実な取得義務付け」、「フレックスタイム制の拡充」などをはじめとする「労働時間法制の見直し」と「雇用形態に関わらない公正な待遇の確保」が挙げられる。

また、国立社会保障・人口問題研究所が作成する「日本の将来推計人口令和 5 年推計」（令和 5 年 8 月）における出生中位（死亡中位）推計では、令和 2 年時点で、12,615 万人の日本の総人口が、令和 12 年には 12,012 万人、令和 22 年には 11,284 万人、令和 32 年には 10,469 万人まで減少すると推計されており、労働力人口である 15～64 歳の人口は、平成 7 年の 8,726 万人をピークに、令和 2 年 7,509 万人、令和 12 年 7,076 万人、令和 22 年 6,213 万人、令和 32 年 5,540 万人と減少していくと推計されている。また、高齢化率（総人口に占める 65 歳以上人口の割合）は、令和 2 年時点では、28.6%だが、令和 12 年には 31.2%、令和 22 年には 35.3%、令和 32 年には 37.7%と、大きく増加していくと推計されている。

京都府の総人口は、平成 16 年 265 万人をピークに、令和 2 年 258 万人、令和 4 年 253 万人と減少傾向にあり、前述の国の推計では、令和 22 年には 227 万人にまで大きく減少すると推計されている。京都府の高齢化率は、令和 3 年の 29.6%から、令和 27 年には 37.6%と大きく増加すると推計されており、国と同じような人口減少及び高齢化、地域経済の縮小は避けられない

と考えられる。

そこで、本監査においては、京都府の働き方改革の取組が、少子高齢化による労働力の減少を見据えた国の方針・施策に沿ったものであり、多様で柔軟な働き方改革に資する取組となっているかを確認するとともに、他の自治体や民間企業の先進的事例を参考に、京都府の課題解決に資する取組を検討することに努めた。

## 1 国における働き方改革の概要

平成 29 年 3 月 28 日に、働き方改革実現会議で決定された「働き方改革実行計画」において、働き方改革こそが、労働生産性を改善するための最良の手段とされており、労働生産性については以下のとおり記載されている。

日本の労働制度と働き方には、労働参加、子育てや介護等との両立、転職・再就職、副業・兼業など様々な問題があるのに加え、労働生産性の向上を阻む諸問題がある。～省略～。また、長時間労働は、健康の確保だけでなく、仕事と家庭生活との両立を困難にし、少子化の原因や、女性のキャリア形成を阻む原因、男性の家庭参加を阻む原因となっている。これに対し、長時間労働を是正すれば、ワーク・ライフ・バランスが改善し、女性や高齢者も仕事に就きやすくなり、労働参加率の向上に結びつく。経営者は、どのように働いてもらうかに関心を高め、単位時間（マンアワー）当たりの労働生産性向上につながる。

（出典：「働き方改革実行計画」平成 29 年 3 月 28 日 働き方改革実現会議決定 一部抜粋）

つまり、長時間労働を是正することで、ワーク・ライフ・バランスが改善し、労働生産性向上につながるとされている。長時間労働是正のためには、AI などの ICT 等を活用することによる業務効率の向上が考えられる。

なお、自治体 DX 推進計画（令和 2 年 12 月 25 日閣議決定）では、重点取組事項として、ICT を活用した柔軟な働き方であるテレワークの推進が挙げられている。

テレワークは、ICT を活用し時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方であり、職員一人ひとりのライフステージに合った多様な働き方を実現できる「働き方改革」の切り札でもある。また、ICT の活用により業務の効率化が図られることで行政サービスの向上にも効果が期待されるとともに、今般の新型コロナウイルス対策においては、感染拡大の未然防止や行政機能の維持のための有効な手段となっている。

(出典：「自治体 DX 推進計画」令和 2 年 12 月 25 日 閣議決定 一部抜粋)

働き方改革に資する取組として、次のような取組が挙げられる。

## 1.1 制約の克服（時間・場所など）

### 1.1.1 テレワーク制度の利用促進

テレワーク（在宅勤務・サテライトオフィス<sup>25</sup>勤務・モバイル勤務）は、スマートフォンやサテライトオフィスの普及といった仕事環境の変化に対応し、時間や空間の制約にとらわれることなく働くことができるため、子育てや介護と仕事との両立を可能とする柔軟な働き方である。

#### (1) 在宅勤務

勤務地に出勤せず、自宅でパソコン等を活用して業務を遂行する形態となり、通勤時間を削減でき、育児休業明けの短時間勤務等と組み合わせることで、効率的に勤務することが可能となる働き方である。

#### (2) サテライトオフィス勤務

勤務地以外の出先機関・公共施設等で、パソコン等を活用して業務を遂行する形態で、自宅近くのサテライトオフィス等で、通勤時間の短縮を図り、在宅勤務やモバイル勤務以上の作業環境が整った場所で就労可能な働き方

---

25 サテライトオフィスとは、官公庁・団体の本庁舎・本部から離れた所に設置されたオフィスのこと。

である。

### (3) モバイルワーク勤務

外出先・出張先や、移動中（交通機関の車内など）に、パソコンやタブレット等のモバイル端末等を活用して業務を遂行する形態で、働く場所を自由に選択でき、移動時間等働く場所を柔軟にすることで業務効率を上げることができる働き方である。

#### 1.1.2 「フレックスタイム制度」の拡充

就業規則の規定と労使協定で所定の事項を定めることを前提に、一定の期間についてあらかじめ定めた総労働時間の範囲内で、労働者が日々の始業・終業時刻、労働時間を自ら定めることのできる制度の拡充促進を図る。

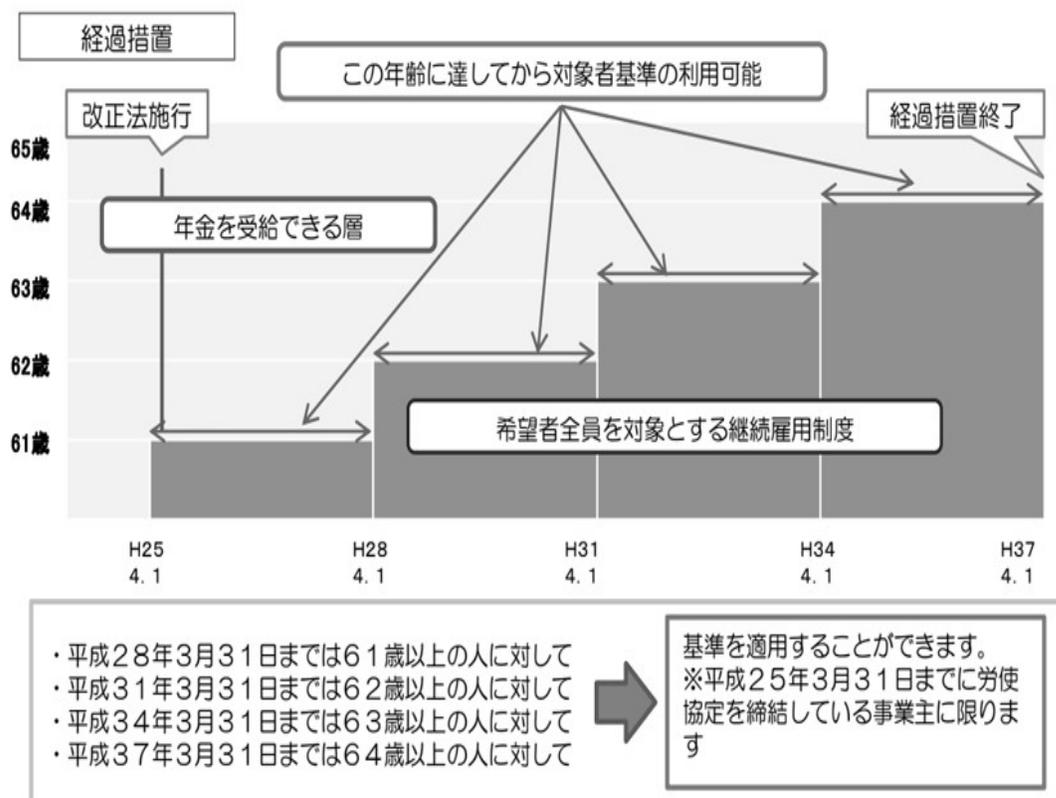
## 1.2 定年引上げ及び再就職支援

### 1.2.1 継続雇用年齢等の引上げ

65歳以降の継続雇用や定年引上げを行う企業等への支援を拡充し、将来的に継続雇用年齢等の引き上げを進めていく労働環境を整備する。

高齢者雇用安定法の改正（平成25年4月施行）では、下表の経過措置が設けられている。

(図表 20) 定年引上げの経過措置のイメージ



(出典：「改正高齢者雇用安定法の概要」東京労働局/ハローワーク ホームページ)

※令和5年12月時点

自治体公務員は、地方公務員法の改正に基づき、令和5年度（61歳）、令和7年度（62歳）、令和9年度（63歳）、令和11年度（64歳）、令和13年度（65歳）と定年が引上げられることになり、引き上げる年齢について、高齢者雇用安定法の改正に合わせた形となっている。

### 1.2.2 中途採用の促進

雇用吸収力や付加価値の高い産業への転職・再就職を支援することにより、国全体の労働参加率や生産性向上につながるため、官民一体となって、転職・再就職者の採用機会を増やす施策に取り組む。

## 2 働き方改革におけるデジタル化の取組

### 2.1 国の目指すもの（国の目標）

「自治体 DX 推進計画」における重点取組事項の中で、テレワークは、職員一人ひとりのライフステージに合った多様な働き方を実現できる「働き方改革」の切り札とされており、新たなライフスタイルへの転換に関する具体的な施策として、以下のとおり記載されている。

#### 第3 デジタル社会の実現に向けた戦略・施策

##### 第3-2 各分野における基本的な施策

#### 6、デジタル社会のライフスタイル・人材

##### (1) 新たなライフスタイルへの転換

##### ア テレワークの推進

働く時間や場所を柔軟に活用できる働き方であるテレワークは、働き方を変えるだけでなく、人々の日常生活における時間の使い方に大きな変化をもたらすものであり、その更なる導入・定着は不可欠である。そのためには、使用者が適切に労務管理を行いながら、労働者が安心して働くことのできる良質なテレワークを推進していくことが必要である。

(出典:「デジタル社会の実現に向けた重点計画」令和5年6月9日閣議決定 一部抜粋)

### 2.2 京都府の目指すもの（京都府の目標）

少子高齢化に伴い労働力人口が減少し、職員数の確保が困難になることを見据え、職員数について全庁的な優先順位に基づき重点配分し、限られた人員で効率よく業務が遂行できる強い執行体制を目指す。そのために、定型的な業務への AI・RPA・IoT の活用を進めることで、ドローン等による管理施設の効率的な点検や業務プロセスの見直しに取り組み、人的資源については、企画や府民対応、現場対応に必要な業務にシフトさせ、適材適所の人材有効活用に徹する。また、複数部局で取り組む課題や民間等との連携が求められる中、最新の ICT を活用し、民間も含めた情報共有を進め、課題に柔軟に対応できる執行体制を確立する。

### 3 京都府の職員の現状

#### 3.1 京都府の職員の概要

##### 3.1.1 職員数の推移（各年度4月1日現在）

職員数の5年推移をみると、各年度多少の増減はあるが、概ね横ばいであり、京都府職員定数条例（昭和24年7月1日 京都府条例第36号）の範囲内で推移している。

（図表 21） 職員数 5年推移

区分	年度	平成29年	30年	31年	令和2年	3年	4年	過去5年間の増減数（率）
一般行政		4,175	4,204	4,119	4,120	4,104	4,182	7（0.2%）
教育		10,903	10,744	11,084	11,049	11,055	11,095	192（1.8%）
警察		7,167	7,163	7,158	7,122	7,161	7,160	△7（△0.1%）
普通会計計		22,245	22,111	22,361	22,291	22,320	22,437	192（0.9%）
公営企業会計計		301	302	311	308	304	296	△5（△1.7%）
合計		22,546	22,413	22,672	22,599	22,624	22,733	187（0.8%）

（出典：「京都府の人事行政の運営等の状況」令和4年12月 京都府）

##### 3.1.2 年齢別職員の構成（各年度4月1日現在）

職員の下記（図表 22, 23）の年齢分布図をみると、40歳から51歳の職員数の割合が低く、M字型の構成となっており、割合の多い高齢職員が定年を迎えるまでの間、職員の採用が順調に進まなければ、現在の職員数を維持することが困難になると推察される。また、少子高齢化による労働者人口の減少も想定されることから、人材を確保するため、柔軟な働き方を積極的に推進していく必要があると思われる。

(図表 22)

## 年齢別職員構成の状況

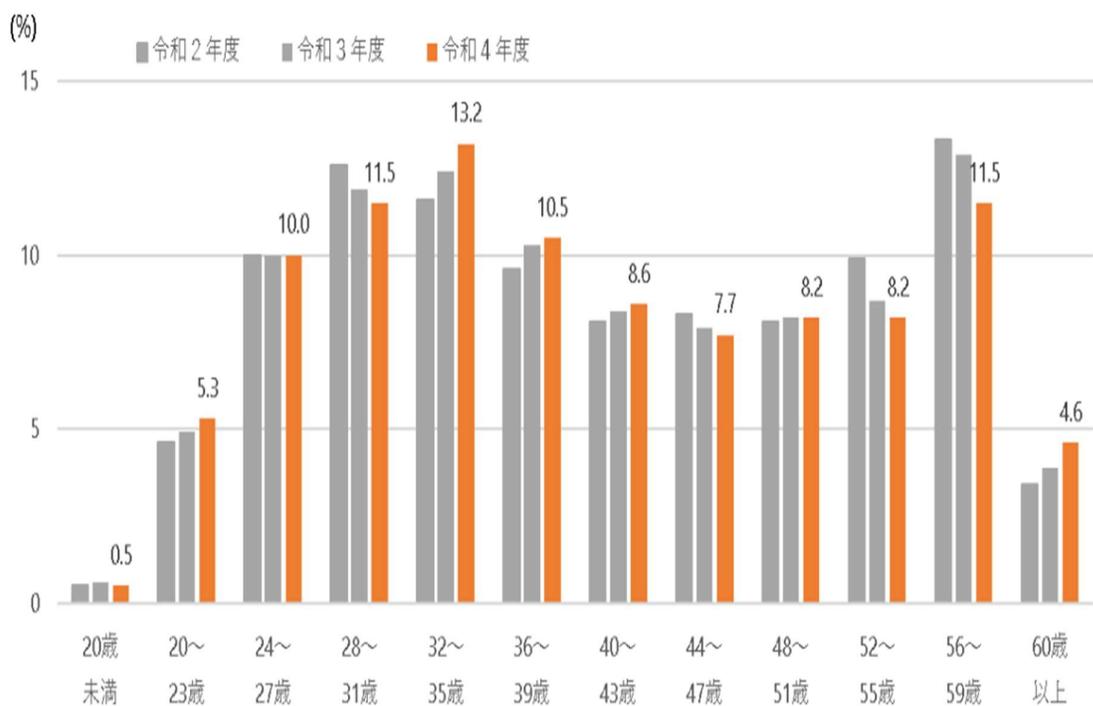
(単位：人)

年齢 年度		20歳 未満	20歳 ～ 23歳	24歳 ～ 27歳	28歳 ～ 31歳	32歳 ～ 35歳	36歳 ～ 39歳	40歳 ～ 43歳	44歳 ～ 47歳	48歳 ～ 51歳	52歳 ～ 55歳	56歳 ～ 59歳	60歳 以上	計
		令和 4年度	122	1,203	2,268	2,622	3,001	2,395	1,963	1,755	1,860	1,865	2,622	1,057
令和 3年度	125	1,106	2,255	2,697	2,806	2,324	1,898	1,794	1,850	1,978	2,913	878	22,624	
令和 2年度	110	1,034	2,266	2,843	2,617	2,177	1,832	1,876	1,835	2,232	3,004	773	22,599	

(出典：「京都府の人事行政の運営等の状況」令和4年12月 京都府)

(図表 23)

## 年齢別職員構成の状況



(出典：「京都府の人事行政の運営等の状況」令和4年12月 京都府)

### 3.1.3 職員の採用と退職の状況

京都府一般行政部門職員の採用及び退職状況は以下のとおりである。近年は、退職数に比べ採用数が少ない傾向にある。(単位：人)

	採用	定年退職	その他退職	増減
平成30年度	195	242	88	△135
令和元年度	227	172	87	△32
令和2年度	222	166	91	△35
令和3年度	273	111	91	71
令和4年度	222	258	140	△176

(出典：京都府の人事行政の運営等の状況より監査人編集)

### 3.1.4 採用試験実施状況

京都府職員の一類採用試験の実施結果は以下のとおりである。年度により採用試験実施回数は異なるが、各年度内で実施された試験の合計を、試験区分別で記載している。なお、若干名は、1人から3人程度を表している。(年度内に同一試験区分で複数回の試験が実施されており、採用予定人数が若干名である試験が含まれている場合、年度全体での採用予定人数の計算上、若干名を2名として計算している。)

(図表 24) 京都府職員（一類）採用試験実施結果（単位：人）

試験区分	人数	令和2年度	令和3年度	令和4年度
電気・電子・情報工学（知事・警察）	採用予定人数	6程度	4程度	11程度
	申込人数	15	10	20
	最終合格者数	2	4	4
総合土木（北部地域含む）	採用予定人数	75程度	75程度	85程度
	申込人数	112	174	158
	最終合格者数	28	47	39
行政A・B	採用予定人数	117程度	150程度	110程度
	申込人数	934	755	862
	最終合格者数	131	187	153
福祉	採用予定人数	10程度	5程度	5程度
	申込人数	28	22	24
	最終合格者数	10	8	7
機械	採用予定人数	4程度	4程度	4程度
	申込人数	15	9	5
	最終合格者数	3	3	1
建築	採用予定人数	若干	若干	7程度
	申込人数	17	13	17
	最終合格者数	5	4	7
化学	採用予定人数	7程度	5程度	7程度
	申込人数	55	17	24
	最終合格者数	7	4	4
農業	採用予定人数	10程度	10程度	12程度
	申込人数	46	29	45
	最終合格者数	16	11	16
畜産	採用予定人数	5程度	若干	4程度
	申込人数	6	4	7
	最終合格者数	2	3	3
林業	採用予定人数	5程度	10程度	12程度
	申込人数	20	18	19
	最終合格者数	7	9	7
水産	採用予定人数	若干	若干	若干
	申込人数	7	8	10
	最終合格者数	1	1	5
環境	採用予定人数	若干	若干	若干
	申込人数	12	3	4
	最終合格者数	2	0	2
薬剤師 I	採用予定人数	5程度	若干	若干
	申込人数	12	11	10
	最終合格者数	5	2	6
獣医師	採用予定人数	5程度	5程度	5程度
	申込人数	9	6	5
	最終合格者数	7	4	2

（出典：京都府ホームページの試験実施状況を監査人編集 令和5年10月末時点）

各試験区分において、最終合格者数は年度により増減している。また、電気・電子・情報工学、総合土木、機械、建築及び環境の専門職の採用に苦慮している様子が窺える。

## 3.2 職員等勤務状況

### 3.2.1 職員の勤務時間等

京都府職員（一般職）の勤務時間は、原則、午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで（休憩時間を除く。）であり、休憩時間は、正午から午後 1 時までである。職員は、出勤した時、出勤を記録し、所属長は、出勤の記録及び出勤状況を点検し、所要の措置を講じなければならない。職員が休暇、欠勤等をしようとするときは、事前にその承認を受けなければならない。職員の勤務時間は、休憩時間を除き、4 週間を超えない期間につき 1 週間当たり 38 時間 45 分とし、1 日の勤務時間が 6 時間を超える場合には、少なくとも 45 分、8 時間を超える場合には、少なくとも 1 時間の休憩時間をそれぞれの勤務時間の途中に置かなければならない。

### 3.2.2 職員（一般行政部門）の時間外勤務の状況

京都府職員の時間外勤務は以下のとおりとなる。

(図表 25) 時間外勤務の状況

	令和元年度一人当たり月平均時間 (単位：時間)		令和 4 年度一人当たり月平均時間 (単位：時間)		令和 4 年度対令和元年度比	
	平日	総時間	平日	総時間	平日	総時間
職員（一般行政）	9.7	10.6	11.5	12.7	118.6%	119.8%

(注) 総時間は、平日の時間外勤務に休日出勤による時間外勤務を加算した時間となる。

(出典：京都府提出資料より監査人編集)

上表のとおり、令和 4 年度と令和元年度一人当たり月平均時間は、コロナ禍の影響もあり単純に比較はできないが、少し増加した。なお、京都府では、職員のログイン及びログオフの記録により勤務時間・時間外勤務を客観的に把握している。また、所属長により職員の業務内容の管理が行われており、在宅勤務時においても、業務内容を職員が所属長に報告するといった形式で

管理されている。ただし、業務内容別の時間管理までは行われていない。今後、デジタル技術の活用により、職員の勤務場所に関わらず、業務内容の時間管理までできることが理想と考える。

### 3.2.3 会計年度任用職員の勤務時間

京都府の会計年度任用職員は、パートタイム会計年度任用職員とフルタイム会計年度任用職員に区分されている。パートタイム会計年度任用職員の勤務時間は、職員の正規の勤務時間の範囲内で定め、1週間当たりの勤務時間については、職員の勤務時間より短い時間とされる。一方、フルタイム会計年度任用職員の勤務時間は、職員の正規の勤務時間と同じとなる。休憩時間については、区分に依らず、職員の休憩時間と同じである。

### 3.2.4 会計年度任用職員の任用状況（各年度4月1日現在）

会計年度任用職員の令和2年度から令和5年度の推移及び令和5年度と令和2年度の増減人数・増減率は以下のとおりとなる。京都府では、パートタイム会計年度任用職員のみ任用されている。

(図表 26) 会計年度任用職員（一般行政）推移 (単位：人)

	業務区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	増減人数	増減率
会計年度任用職員合計	定型的業務	546	592	605	595	49	9.0%
	専門的業務	663	660	705	712	49	7.4%
	選任宿日直	78	80	83	82	4	5.1%
	その他	230	240	223	219	-11	-4.8%
	合計	1,517	1,572	1,616	1,608	91	6.0%

(出典：京都府提供資料を監査人編集)

会計年度任用職員の人数は、令和2年度から令和5年度にかけて、定型的業務が49人、専門的業務が49人それぞれ増加している。

### 3.2.5 職員・会計年度任用職員（一般行政）推移

職員・会計年度任用職員数の令和2年4月1日現在と令和5年4月1日現在を比較した表が下表のとおりとなる。

(図表 27) 職員・会計年度任用職員推移 (単位：人)

	令和2年度	構成比 (%)	令和5年度	構成比 (%)	人員数増減
職員	4,535	74.9	4,512	73.7	△23
会計年度 任用職員	1,517	25.1	1,608	26.3	91
総合計	6,052	100	6,120	100	68

(出典：京都府提供資料を監査人編集)

## 3.3 人材確保と人材育成

### 3.3.1 DX 推進に向けての人材確保

(1) 京都府の人材確保の取組

#### ① 京都府職員の採用方法と採用結果の現状

令和4年度の京都府職員の採用試験の計画は、下記のとおりである。

(図表 28) 令和 4 年度京都府職員等採用試験施行計画

採用試験	試験区分	試験案内公表日	第 1 次試験	第 2 次試験日	最終合格発表日			
			筆記試験日					
京都府職員 (一類) 採用試験	先行実施枠	総合土木	3月29日(火)	4月27日(水)～ 5月16日(月) (期間内のうち 都合のよい日時)	6月中旬	6月下旬		
	第1回	行政A、行政B、 行政A(10月)、福祉、 総合土木、 電気・電子・情報工学(知事)、 電気・電子・情報工学(警察)、 機械、建築、化学、農業、 畜産、林業、水産、環境、 薬剤師I、獣医師等	4月19日(火)	6月19日(日)	7月下旬 ～ 8月上旬	8月中旬		
	第2回	総合土木	9月6日(火)	10月4日(火)～ 10月18日(火) 10月20日(木)～ 11月3日(木) (期間内のうち 都合のよい日時)	11月下旬	12月上旬		
京都府職員 (二類) 採用試験	事務、農業、林業、土木等		7月1日(金)	9月25日(日)	10月下旬 ～ 11月上旬	11月中旬		
京都府 公立学校職員 採用試験	学校事務職員	A(※)						
		B(※)						
	社会人 経験者等							
	学校図書館司書							
京都府職員 (警察事務) 採用試験	警察事務職員	A(※)						
		B(※)						
京都府警察官 採用試験	第1回	男性	A(※)	10月	2月25日(金)	5月8日(日)	7月上旬 ～ 中旬	8月上旬
			B(※)					
		女性	A(※)	10月				
			B(※)	4月				
	第2回	男性	A(※)	4月	6月22日(水)	9月18日(日)	11月中旬 ～ 下旬	12月中旬
			B(※)					
		女性	A(※)	4月				
			B(※)	4月				

(※)「A」は学校教育法(昭和22年法律第26号)による大学(短期大学を除く。)を

卒業した方又は令和5年3月末（警察官男性A・10月は令和4年9月末）までに卒業見込みの方が、「B」は「A」以外の方が対象

（出典：「令和4年度京都府職員等採用試験施行計画」京都府人事委員会）

毎年度、採用試験実施計画に基づき京都府職員等採用試験が実施され、令和4年度の採用結果は以下のとおりとなっている。一類採用試験の結果では、電気・電子・情報工学、機械、総合土木、建築、化学、林業、獣医師の試験区分において、採用予定者数と比較して最終合格者が少なく、また、申込者数が採用予定者数に達していない試験区分も認められる。

(図表 29) 令和 4 年度京都府職員採用試験実施結果

試験区分		採用 予定人数	申込者数	第1次 受験者数 (a)	第1次 合格者数	第2次 受験者数	最終 合格者数 (b)	競争率 (a/b)	(参考) 採用者数
		人	人	人	人	人	人	倍	人
一 類	行政 A		664	436	222	212	144	3.0	89
	行政 B	110 名程度	151	76	14	12	7	10.9	7
	行政 A(10 月)		47	24	5	5	2	12.0	2
	福祉	5 名程度	24	16	11	11	7	2.3	7
	電気・電子・情報工学(知事)	5 名程度	4	3	1	1	1	3.0	0
	電気・電子・情報工学(知事)(第 3 回)	若干名	7	4	4	4	2	2.0	2
	電気・電子・情報工学(警察)	若干名	2	0	—	—	—	—	—
	電気・電子・情報工学(警察)(第 3 回)	若干名	7	7	3	3	1	7.0	1
	機械	若干名	3	1	1	1	1	1.0	1
	機械(第 3 回)	若干名	2	1	1	1	0	—	—
	総合土木(先行実施枠)	15 名程度	106	59	58	42	35	1.7	17
	総合土木	30 名程度	28	14	5	4	2	7.0	2
	総合土木(第 2 回)	20 名程度	19	6	4	3	2	3.0	1
	総合土木(第 4 回)	10 名程度	4	2	1	0	—	—	—
	総合土木(北部地域勤務)(第 4 回)	10 名程度	1	1	1	1	0	—	—
	建築	若干名	11	5	4	4	4	1.3	3
	建築(第 3 回)	若干名	6	3	3	3	3	1.0	3
	化学	5 名程度	18	11	6	5	3	3.7	2
	化学(第 3 回)	若干名	6	5	4	4	1	5.0	1
	農業	10 名程度	34	25	21	19	13	1.9	11
	農業(第 3 回)	若干名	11	7	3	3	3	2.3	3
	畜産	若干名	4	2	2	2	1	2.0	0
	畜産(第 3 回)	若干名	3	3	2	2	2	1.5	2
	林業	10 名程度	13	12	9	9	6	2.0	5
	林業(第 3 回)	若干名	6	4	3	2	1	4.0	1
	水産	5 名程度	10	9	9	8	5	1.8	4
	環境	若干名	4	3	2	2	2	1.5	2
	薬剤師 I	5 名程度	10	8	8	7	6	1.3	3
	獣医師	若干名	5	3	3	3	2	1.5	2
	小計	—	—	1,210	750	410	373	256	2.9

二 類	事務	10名程度	33	22	16	15	10	2.2	8
	農業	若干名	2	2	2	2	1	2.0	1
	林業	若干名	3	2	1	1	1	2.0	1
	土木	若干名	5	4	3	3	1	4.0	1
	小計	-	43	30	22	21	13	2.3	11
就職氷河期世代を対象とした採用試験	事務	5名程度	171	119	25	20	1	119.0	1
	学校事務	若干名	64	51	10	9	2	25.5	2
学校事務職員		35名程度	299	165	84	76	39	4.2	32
学校図書館司書		若干名	30	18	6	6	3	6.0	3
学校施設管理職員		若干名	21	17	5	4	2	8.5	2
警察事務職員		15名程度	247	146	37	35	20	7.3	13
合 計		-	2,085	1,296	599	544	336	3.9	235

(注) 採用者数は、令和5年4月1日現在のものです。ただし、一類採用試験(第4回・総合土木)については令和5年5月1日現在、就職氷河期世代を対象とした採用試験については令和5年6月1日現在のものです。

(出典:「京都府の人事行政の運営等の状況」令和5年12月 京都府)

## ②新規採用

京都府は、令和5年9月末現在、技術職として「電気・電子・情報工学」の区分での採用試験を実施している。他県の事例として、広島県では、DX推進を目的とした「情報職」の採用を、富山県では、総合行政職の中にデジタル化推進を目的とした情報専門職の区分を設けた採用を実施していることから、京都府においても、「電気・電子・情報工学」の広範な試験区分だけでなく、デジタル化推進を専門的に担当する職種に絞った採用試験の実施を検討することを期待する。

## ③外部人材確保

京都府は、総合政策環境部において、デジタル化推進を目的とした情報専門知識を有する民間人材を2名任用しているが、全庁的にデジタル化を推進していく必要があることを踏まえると、人数が少ないように感じられる。情報専門知識を有する特定任期付職員、公営・民間企業等である程度情報職の経験がある社会人経験者を、より積極的に採用されることを期待する。

#### ④人材交流

京都府は、令和5年9月末現在、デジタル化推進を目的とした情報専門職の他団体との人材交流は実施していない。

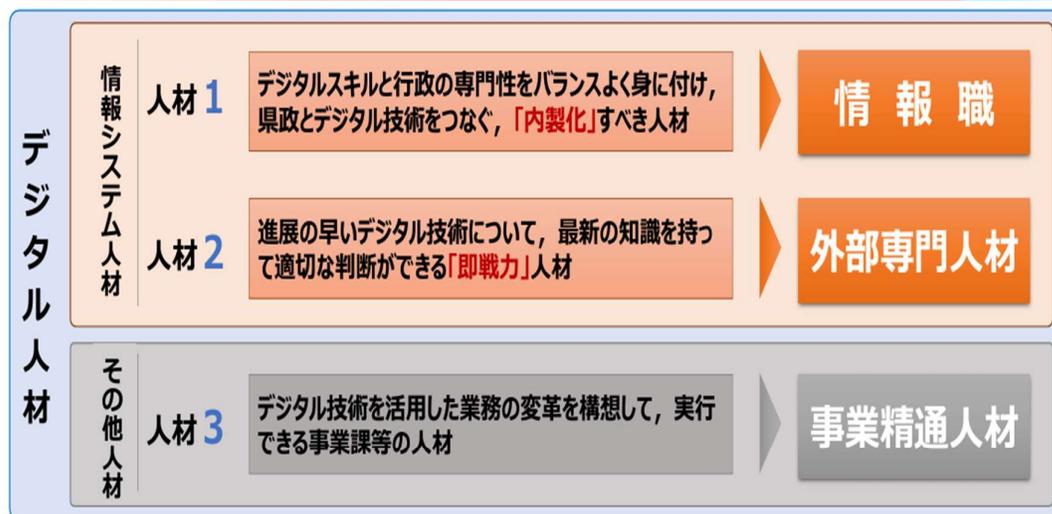
#### (2) 広島県の人材確保の取組事例（参考事例）

広島県では、DX推進に向けて情報システム人材を育成するため、情報職等の育成、採用、配置管理、ジョブローテーション等の取組に関する方向性をとりまとめた「広島県情報システム人材育成プラン」を令和5年3月に策定し、「情報職」や「外部専門人材」の採用等の取組を実施している。

また、広島県の求めるデジタル人材像を定義し、広く公開している。

(図表 30)

## II 広島県の求めるデジタル人材像



#### 参考【広島県の現状】

- ✓ 県では、令和3年度から「情報職」の採用を開始し、能力向上のための研修を実施しているほか、平成28年度からデジタルに関する豊富な知識・経験を有する「外部専門人材」を民間等から登用するなど多様な情報システム人材の確保を進めている。
- ✓ デジタルの専門職ではない事務職等の職員に対しては、デジタル技術に関する理解（マインドセット）を深め、使いこなすよう「リスキング」を進めている。

(その他人材確保・育成の取組事例 参考事例)

広島県では、県全体の DX を効果的に進めるため、県・市町で協働して DX を推進し、デジタル人材を採用・育成・活用する枠組みとして、「DXShip (デジシップ) ひろしま」を構築し、情報システム人材の採用・育成・活用について、以下の取組を実施していく。

- ・単独で人材の確保が難しい市町における、県・市・町共同での人材の採用・配属等（人材プール・シェア）
- ・県・市町情報システム人材の育成
- ・将来的な組織体制の発展（法人化等）の研究

また、広島県では、令和 3 年度から専門職種として情報職を設け、令和 5 年度から一定の有資格者に対する初任給調整手当を設定している。また、任期付職員制度の活用による幅広い年代、職歴の即戦力職員の採用にも取り組んでいる。

(出典：「自治体 DX 推進参考事例集」【2. 人材確保・育成】令和 5 年 4 月 28 日総務省一部要約)

なお、「情報職」が担当する業務内容は、以下のとおりである。

- ① 庁内情報システムの開発・運用、全体最適化
- ② 庁内サイバーセキュリティ対策
- ③ デジタル技術を活用した新規事業の企画・立案
- ④ 県内市町の情報政策支援
- ⑤ 一般行政の業務

より高度な知識・技術等を有する情報システム人材を確保するためには、既存の行政の任用制度等では獲得が困難となることが予想される。制度上の制約等により「給与」や「勤務労働条件」などの柔軟な設定に限界があることから、こうした人材にとって魅力的な就労環境を実現するための体制等を検討する。具体的には、以下の取組が想定されている。

- ・民間報酬市場に沿った柔軟な給与設定（ジョブ型の給与体系）
- ・フレックス制度導入など柔軟な勤務形態
- ・年齢や国籍、居住地にとらわれない、ポジションに適した人材の採用（ジョブ型任用）
- ・プロジェクトベースでのスポット任用

（出典：「DXShip ひろしま」の構築～デジタルパーソンのあつまる「しま」へ」令和4年県・市町情報人材研究会一部要約）

#### 【意見 18】柔軟な採用の実施によるデジタル人材の確保の推進

京都府は、令和3年度から毎年度、特定任期付職員として、社会全体のデジタル化の推進やAI・RPA活用を含む業務改善等を職務内容とする専門職を2名配置している。しかし、社会全体の動向と京都府におけるAIなどのICT等活用の取組状況を勘案すると、デジタル人材をより一層確保する必要があると考えられる。幅広い年代・職歴の即戦力人材を採用するためには、職員採用試験で情報専門職の採用枠を設けることや、特に高度なスキルを有する人材を非常勤職員や副業人材として採用すること、民間企業の採用活動に負けない待遇や労働環境を整備することなど様々な手法が考えられることから、多角的な視点で、人材確保について検討していただきたい。

また、デジタル人材確保を進める際には、京都府が抱える課題を解決できる人材を確保できるよう、求める人材像と担当する業務内容を明確にする必要がある。

#### (3) 兵庫県の人材確保の取組事例（参考事例）

兵庫県は「民間人材」公募プロジェクトの中で、デジタル化人材として、フルタイム勤務となる「ジョブ型」の「情報セキュリティ専門官」及び「デジタル推進専門官」並びに週1日勤務となる「複業人材」の「デジタル化推進員」という3職種についての公募を行っており、採用予定数11人のうち

10 人の採用（R5.9.4 時点）に至っている。

#### （4）佐賀県の人材確保の取組事例（参考事例）

行政デジタル推進課の所属職員について、一般の人事異動と同じく 2～3 年程度の人事ローテーションを実施しており、行政デジタル推進課の職員が、特に専門知識蓄積のために、長期的に配属されている状況ではない。しかし、行政デジタル推進課をはじめとしたデジタル関係部署に属する職員には、高度な IT を導入・活用できる情報化専門人材の育成を目的として、IPA（独立行政法人情報処理推進機構）が実施する試験である IT パスポート、情報セキュリティマネジメント等の情報処理技術者試験について、受験費を負担した上で、受験することを推奨されている。

### 3.3.2 DX 推進に向けての人材育成

#### （1）京都府の人材育成の取組

##### ①京都府職員の研修実績の現状

令和 4 年度職員研修実績のうち、デジタル化関連の研修は、以下のとおりとなっている。

##### i) 情報化研修 I

新規採用職員を対象に、パソコンソフトの基本的な操作方法の習得を目的とした研修を実施した。ワード及びエクセルの基礎を学ぶ講義・講習形式で、ワード・エクセルで各 1 日間（6.25 時間）実施し、合わせて 182 人が受研した。

##### ii) 情報化研修 II

パソコンの基本操作の知識を有し、今後、職務上パソコンを積極的に活用しようとする職員を対象に任意参加の形式で実施した。情報技術に関するスキルアップを図ることを目的としており、ワード基礎、エクセル基礎及びエ

クセル応用を学ぶ講義・演習形式で、3種それぞれ各1日間（6.25時間）実施し、合わせて140人が受研した。

#### iii)情報化研修Ⅲ

パソコンの基本操作の知識を有し、今後、職務上パソコンを積極的に活用しようとする職員や、概ね56歳以上の職員を対象に任意参加の形式で実施した。情報技術に関するスキルアップを図ることを目的としており、ワード基礎、エクセル基礎及びエクセル応用を学ぶ講義・演習形式で、3種それぞれ各1日間（6.25時間）実施し、合わせて106人が受研した。

#### iv)DX 基本理解研修

全職員を対象に任意参加の形式で実施した。自治体におけるDXについて、その必要性や取組事例を学ぶことにより、DXの基本的な理解（DX推進の必要性、DXとは何か、自治体DXの事例及びDX推進のための職員の役割）の促進を図った。集合・オンラインのハイブリッド形式で実施し、100人が受研した。

#### v)Microsoft Teams 利活用研修

全職員を対象とした基礎編（Microsoft Teamsの概要、インストール方法及び利用方法）及びMicrosoft365のアカウントを保有する職員を対象とした実践編（Microsoft Teamsの職場での利活用に向けたグループディスカッション）を任意参加の形式で実施し、コロナ禍を契機として全庁導入されたMicrosoft Teamsについて、その基本と活用方法について学び、業務の効率化等の促進を図った。各2時間実施し、実践編は14人が受研した。（基礎編の受験者数は未集計）

#### vi)府・市合同職員研修

採用後3年目から15年目程度の職員を対象に任意参加の形式で実施した。

京都市との共通の課題認識や連携・協調する意識を高めるとともに、人的ネットワークを構築していくことを目的に、デザイン思考の特徴、デザイン思考を活用した政策作りの流れと他都市の政策事例、サービス設計 12 箇条(デジタル・ガバメント実行計画)、業務フロー改善 (BPR) 等を学ぶ講義やワークショップを実施した。2 日間開催し、1 日目 (3 時間) に 11 人が、2 日目 (2.5 時間) に 10 人が受研した。

#### vii) 株式会社ドコモ gacco 提供の e ラーニング講座による研修

全職員を対象として、所属長が受研を認めた者が、株式会社ドコモ gacco との連携協定に基づき提供される e ラーニング講座を活用し、デジタルスキルに関する基本的な理解の促進を図った。

### ② 京都府職員の IT 研修の現状

#### i) IT 推進員研修 (令和 4 年度 情報政策課所管)

京都府 IT 推進本部設置要綱第 8 条第 3 項により選任された IT 推進員を対象に、IT 推進員の役割や職場における情報セキュリティ対策、情報セキュリティの必要性を理解し、本府行政における IT 化を積極的に推進することを目的とした研修が実施されている。なお、IT 推進員に求める役割を明確にし、主導的な IT 推進員を要請することで、職場のセキュリティレベルを向上させ、情報セキュリティ対策及び本府行政の IT 化の推進を図っている。日程は、令和 4 年 10 月 26 日、27 日、28 日と 1 時間講義を各日程 3 回ずつ実施されている。西日本電信電話株式会社が、IT 推進員を対象に、「IT 推進員の役割」、「職場での情報セキュリティのチェックポイント」、「情報セキュリティの必要性」及び「Office365 の利活用事例」等といった内容を対面及び Teams ウェビナーにより同時配信されている。

#### ii) セキュリティ研修

全職員 (会計年度任用職員及び再任用職員を含む) を対象に、コンピュー

ターウイルスの感染防止、行政情報管理の厳重化、さらに府職員のセキュリティ意識の向上を目的として情報セキュリティに係る研修が実施されている。なお、情報漏洩及び標的型攻撃メールへの対処をはじめとするセキュリティに関する専門的知識を深めることにより、本来使用が禁止されているUSBメモリ等の外部記憶装置・媒体の接続操作が業務運営上やむを得ず必要となる場合にあっては、安全に取り扱うことができる職員及び標的型攻撃メールの危険性を理解し対応できる職員を養成することを目的とした研修である。

行政事務支援端末が配備されている全職員（会計年度任用職員を含む）を対象に、令和4年8月2日から令和4年8月16日に、「よくわかる情報漏洩対策（2022）」及び「よくわかる標的型攻撃メール（2022）」の内容をeラーニング形式で実施されている。

**【意見19】デジタル分野における人材育成のための研修プログラムの構築**  
京都府で実施している研修には、個々の職員の能力に応じたデジタル分野に係る研修が含まれておらず、デジタル分野に係る研修は、全職員を対象とした情報セキュリティ対策の基本的な内容の研修や、IT推進員を対象としたIT推進員の役割を示す研修、Office365の利活用に係る研修などの、社会人経験者等にとっては基礎的な内容となっている。現行の研修も、職員のデジタルリテラシー向上等に資するものではあるが、府民サービスの高度化及び職員の業務効率向上を推進していくためには、個々の職員のデジタル技術に係る知識・能力に応じたデジタル分野の研修を実施していただきたい。

### ③人事異動（OJT）

京都府の人事異動では、「自己申告制度」による年1回の異動希望調査を行い、本人の意欲・意向等を踏まえ、個々の能力・適性や経験などに応じて柔軟に人事配置を行う個別育成型の人事異動を行っており、申告内容には、

「希望所属」、「適性、今までの経験」「資格・免許・特技」等も含まれている。職員ごとの異動の頻度としては、概ね3～5年程度を目処に人事異動が実施される傾向にある。

#### ④資格制度

京都府では、デジタル技術に関する資格の取得支援制度は設けられていない。

##### 【意見 20】 デジタル技術に係るスキルの向上支援

情報政策課及びデジタル政策推進課の所属職員等のデジタル化推進を担う職員を対象に、デジタル技術に係るスキル向上のために、IPA（独立行政法人情報処理推進機構）が実施する試験等の受験費用や、研修受講費用を支援する資格取得支援制度等の導入について検討を進め、スキルの向上を目指す環境整備・機運醸成を図っていただきたい。

#### ⑤人事評価

京都府では、デジタル分野に特化した人事評価制度は設けられていない。しかし、評価項目に、業務に必要な専門知識及び技術を積極的に習得することが盛り込まれている。

##### (2) 広島県の人材育成の取組事例(参考事例)

広島県では、個人のスキルレベルとデジタルスキルを以下のとおり、可視化している。

広島県では、令和5年3月に「広島県情報システム人材育成プラン」を策定し、情報システム人材のデジタルスキルを可視化した「デジタルスキルシート（DSS）」を導入することにより、個人のスキルレベルの可視化による強化ポイントの明確化、目指す将来像に必要なスキルレベルを示して効率的に育成している。県が求めるデジタル人材像について、県政とデジ

タル技術をつなぐ「内製化」すべき人材である「情報職」、進展の早いデジタル技術について、最新の知識を持って適切に判断できる「即戦力」人材としての「外部専門人材」、デジタル技術を活用した業務の変革を構想し、実行できる「事業精通人材」の3種類に分類し明確化している。「デジタルスキルシート（DSS）」は業務に必要なデジタル能力を21項目設定し、項目ごとにビギナー、ベース、エキスパート及びマスターの4段階でレベル評価している。また、期待される役割に応じて、10種類のジョブタイプ（ビジネスデザイナー、システムアーキテクト、データサイエンティスト、プロジェクトマネージャー、UI/UXデザイナー、アプリケーションエンジニア、インフラエンジニア、セキュリティスペシャリスト、サービスマネージャー及び先端技術エンジニア）を設定し、ジョブタイプごとに備えるレベルを定義し、達成度を評価している。人材育成スキームとしては、ジョブローテーション、国・民間等への派遣研修、オンライン研修、オンラインコミュニティ及び行政知識の課程研修がある。

（出典：令和5年11月1日掲載広島県ホームページより要約）

広島県の人材育成の一環であるジョブローテーションは、平成25年の異動率（異動総数/県職員総数）が31.3%であったのに対し、徐々に低下し平成28年頃から横ばいとなり、令和5年の異動率は、22.2%となっている。つまり、3年に一度程度のジョブローテーションから5年に一度程度へと長期化していると推測する。

#### 【意見21】職員のデジタルに関連するスキルの見える化

京都府庁内において一層のDX推進を図るため、業務上職員に求められるデジタル技術に係る知識やスキルを設定した上で、職員のデジタル関連スキルを可視化する制度の導入を検討してはどうか。本制度の導入により、各職員のデジタル関連スキルの底上げを促進し、職員が、業務効率を

向上させるため、システム導入や簡易なソフト開発ができるようになることが期待できるとともに、デジタル化推進が必要な所属に対し、十分なデジタル関連スキルを有した職員を配置することなどが可能になることから、DX 推進のため、導入について検討していただきたい。

### (3) 兵庫県神戸市の人材育成の取組事例（参考事例）

兵庫県神戸市は、DX 推進に向けた人事の全体方針を明確化し、全体方針を踏まえ、求める専門性に応じた育成手法を設計している。高度な専門人材の確保・育成の観点から、継続的な外部のデジタル人材の確保に加え、職員が希望する業務への従事を可能とする庁内公募制度において、DX 人材育成コースを新設し、該当者に対して、研修や実務を通して集中的に ICT スキルの向上を図り、実際の DX 推進に関与してもらおう。DX 人材育成コースの制度の概要は、配属 1 年目は集中的に ICT スキルの向上を図る研修プログラムを受講させ、デジタル化専門官を指導役として OJT を実施、スキル向上を図る。2 年目は、各局所管課に兼務発令を行い、所属とデジタル戦略部の橋渡し役を担い、DX の推進に関与させる。2 年目以降については、兼務先業務に専従することなく、週 1 日程度は、スキルアップの時間に充てることのできる勤務形態を目指す。通常の人事異動サイクルで異動し、他部署における指導役として、庁内の IT リテラシーの底上げに寄与させていく。

（出典：「自治体 DX 推進手順書参考事例集」【第 1.0 版】令和 3 年 7 月 7 日総務省一部要約）

#### 【意見 22】デジタル人材育成コース制度の導入等によるデジタル人材育成手法の検討

他団体におけるデジタル人材育成に係る先進的取組の一つとして、庁内公募制度への DX 人材育成コースの設置の取組が挙げられる。京都府に導

入する場合、庁内のデジタル化推進に意欲的であり、かつ関連スキルを有したデジタル人材の育成に向け、デジタル化推進に係るスキルの習得に前向きな職員（特に入庁後2～3年目の人材）を対象に、IT系民間企業経験者等の庁内の専門人材の指導の下でデジタル化関連スキルを習得させるとともに、業務のデジタル化を実施する所属とデジタル化推進所属を兼務させ、実務経験を蓄積させることで、デジタル化推進を担う職員へと育成する制度として導入することが考えられる。その他の育成手法も含め、幅広い検討を行い、京都府に適した人材育成の取組を実施することについて検討していただきたい。

#### 4 京都府職員（一般行政部門）の働き方改革の取組の現状

##### 4.1 時間外勤務縮減の取組経過

京都府は、時間外勤務縮減に向けた取組を早くから実施している。これまでに実施された主な取組は以下のとおりである。

###### ①平成14年度

「時間外勤務の縮減及び年次休暇の計画的取得促進のための取組指針」を策定。

###### ②平成22年8月以降

毎月19日を「府庁育児の日」に設定し、全庁一斉退庁・消灯を実施。

###### ③平成27年8月以降

時間外勤務命令の見直し（自己申告を踏まえた事前命令）、特定職員に時間外勤務が集中している場合の所属長に対する指導の実施。

###### ④平成29年3月

副知事をトップとした「京都府時間外勤務縮減推進委員会」の設置。

###### ⑤平成29年5月

職員長グループと政策企画部の共同による「働き方改革プロジェクトチーム」の創設。

⑥平成 30 年 4 月

「時間外勤務の縮減及び年次休暇の計画的取得の促進のための取組指針」を改定し、的確な業務マネジメントの実施、テレビ会議の活用、行政事務支援システム端末のログイン・ログオフ時間の活用を追加。

⑦平成 30 年 5 月以降

時間外勤務の適正管理のために、所属職員の行政事務支援システムへのログイン・ログオフ情報を翌朝に所属長へ通知（「行政事務支援 PC－時間外稼働状況のおしらせ」）。

⑧令和元年 4 月

時間外勤務命令に係る上限時間等の規制を導入。

⑨令和 4 年 1 月

各所属長宛てにメールで通知されている「行政事務支援 PC－時間外稼働状況のお知らせ」について、通知内容の拡充（ログ記録の有無に関わらず、所属する全職員の情報、総務事務システムに入力されている時間外勤務の状況、時間外勤務の状況について、時間外勤務命令の上限時間等の規制の適用を受ける部署別にアラート機能を設定）。

⑩令和 5 年 5 月

「時間外勤務の縮減及び年次休暇の計画的取得促進のための取組指針」を改定し、公務の遂行上支障のない範囲での「在宅勤務制度」及び「時差出勤制度」の活用並びに「職員の給与、勤務時間等に関する規則」及び「三六協定」で定める時間外勤務命令の上限時間の遵守を追加。

（出典：京都府提供資料 要約）

## 4.2 働き方改革運動の概要

### 4.2.1 目的

各職員が自身の業務をスリム化し、職場環境をさらに良くするなど、身近な改善の取組を行い、その内容や手法、成果を共有することで意識・思考・行動の良い変化を全庁に広げ、仕事の質の向上や職員自身の働き方改革につ

なげる。

#### 4.2.2 取組の進め方

職場ドッグ（職場におけるメンタルヘルス対策の取組の促進）推進リーダーと連携し、在宅勤務をはじめとした多様な働き方の推進に資する取組などの活発な取組を促進するとともに、各所属の優れた取組や事業を共有することにより、組織力向上を図る。

#### 4.2.3 取組内容

##### (1) 職場環境改善

効率的な執務環境づくり、整理整頓・5S、ペーパーレス（不要文書処分、書庫整理等）の推進、対話機会の創出、朝会、夕会の実施など。

##### (2) 業務効率化

会議の進め方改革（会議運営の効率化、ペーパーレス会議等）統一様式の共有化、業務プロセスの簡素化、事務事業の見直し・統廃合、手続簡素化による時間縮減、府民視点に立ったサービスの見直し、マニュアル作成による迅速・的確な府民対応など。

#### 4.2.4 想定スケジュールと取組実績

毎年度 7 月頃に、部局ごとに取組内容の検討に着手し、取組内容決定後、12 月頃まで決定された取組を実施する。翌年 1 月頃に取組状況を確認した後、改善に向けた検討や改善に取り組むこととしている。また、取組成果が見える化するため、年度ごとの取組状況をまとめた「働き方改革運動取組内容一覧」を作成し、全部局に共有している。

**【意見 23】** デジタル化のための業務評価を実施する情報専門職の活用

部局ごとに、毎年、働き方改革運動に取り組まれている。職場環境改善

及び業務効率化の取組の対象業務等については、部局ごとに、実施難易度に差がある業務が設定されているとともに、毎年の取組内容が異なっている。また、取組内容を見ただけでは判断できないが、働き方改革運動の中で、デジタル化に取り組む姿勢には、部局ごとの差があると推察される。デジタル化推進のために働き方改革運動を実施しているものではないが、働き方改革を進める上では、デジタル技術をいかに利用するかは重要な観点であり、働き方改革運動は、庁内のデジタル化を進める上で良い機会であるとする。

現在、各所属でのシステム導入やRPA等に関する検討内容については、情報政策課及びデジタル政策推進課が個別に対応しているが、職場環境改善や業務効率化といった働き方改革運動についても、各部局のみで取組状況の確認と成果の評価を行うだけでなく、デジタル化に係る専門的知識・技術を備えた推進部局が、各部局の取組に対し、指導、助言、評価等を行う体制に変更することも検討していただきたい。「全庁体制でのデジタル化の推進」に向け、各部局主管課長及び関係課長がデジタル政策推進課の理事又は参事を兼務していることを活かし、デジタル化推進部局が、他部局の働き方改革の取組に対し、積極的かつ能動的に関われる協力体制を構築することで、より一層のデジタル化による職場環境改善及び業務効率化の推進が図られるものとする。

### 4.3 柔軟な働き方改革実現のための職員アンケートの実施

京都府では、柔軟な働き方の実現に向け、在宅勤務、時差出勤、休憩時間の分散化、フレックスタイムについて、職員の利用ニーズ等を確認するための無記名式アンケート調査を、電子申請システムを用いて実施している。

#### 4.3.1 期間

令和4年11月8日～11月22日の2週間

#### 4.3.2 件数

会計年度任用職員を含む全職員 5,890 人を対象に実施し、3,157 人から回答を得た。(回答率 54%)

①正職員	対象者	4,274 人	回答者	2,488 人	回答率	58%
②会計年度任用職員	対象者	1,616 人	回答者	669 人	回答率	42%
(注) 対象職員から、教育、病院、大学の職員を除く。						

#### 4.3.3 回答結果概要

①在宅勤務を利用したい。(制度必要を含む。)	:	2,818 人	89%
②時差出勤を利用したい。(制度必要を含む。)	:	2,819 人	89%
③休憩時間を継続すべき。(どちらかと言うと、を含む。)	:	2,518 人	80%
④フレックス勤務を利用したい。(制度必要を含む。)	:	2,692 人	85%

#### 4.3.4 回答結果詳細

在宅勤務、時差出勤及びフレックス勤務に係る主なアンケート結果は下記のとおりである。

##### (1) 在宅勤務

①制度の利用希望：利用したい	1,383 人 (43.8%) (A)	
制度は必要	1,435 人 (45.5%) (B)	
利用したくない	339 人 (10.7%)	
②利用したい場合・状況：災害時の計画運休	1,703 人 (21.1%)	
(A)(B)選択者	資料作成等の業務	1,249 人 (15.5%)
	親族の介護	1,076 人 (13.3%)
	子の教育	1,017 人 (12.6%)
	身体の障害・ケガ	885 人 (11.0%)

③利用・推進する際の課題：電子決裁等の遅れ	1,876人 (28.7%)
(A)(B)選択者	
コミュニケーション方法	1,236人 (18.9%)
電話代等の負担	1,029人 (15.7%)
上司等の理解	871人 (13.3%)
適正な評価方法	502人 (7.7%)
(2) 時差出勤	
①制度の利用希望：利用したい	1,006人 (31.9%) (A)
制度は必要	1,813人 (57.4%) (B)
利用したくない	338人 (10.7%)
②利用したい場合・状況：電車等の混雑緩和	1,631人 (25.1%)
(A)(B)選択者	
早朝・夕方の業務	1,037人 (16.0%)
子の送迎等	984人 (15.2%)
睡眠時間の確保	972人 (15.0%)
③利用・推進する際の課題：会議時間等の設定	1,124人 (28.1%)
(A)(B)選択者	
上司等の理解	1,110人 (27.8%)
制度の周知不足	811人 (20.3%)
(3) フレックス勤務	
①制度の利用希望：利用したい	1,140人 (36.1%) (A)
制度は必要	1,552人 (49.2%) (B)
利用したくない	465人 (14.7%)
②利用したい場合・状況：電車等の混雑緩和	1,192人 (16.8%)
(A)(B)選択者	
自己啓発	1,073人 (15.1%)
子の教育	967人 (13.6%)
早朝・夕方の業務	939人 (13.3%)
睡眠時間の確保	908人 (12.8%)
通院	855人 (12.1%)

休憩時間の分散化に係る主なアンケート結果は下記のとおりである。

①分散化の取組を継続すべきか：継続すべき	1,090人 (34.5%) (A)
どちらかという継続すべき	1,428人 (45.2%) (B)
継続すべきでない	639人 (20.2%)
②継続すべき理由・効果：生協・食堂や近隣飲食店の混雑緩和	
(A)(B)選択者	2,040人 (57.4%)
休憩時間の有効活用	1,388人 (39.1%)
③継続する際の課題：11時30分～13時30分における庁内連絡を必要最小限とすることの徹底	1,104人 (31.8%)
休憩時間の分散化を前提とした会議時間等の設定	928人 (26.7%)

上記調査結果では、在宅勤務について本人が利用したい又は制度は必要と考える職員の割合が89%、時差出勤について本人が利用したい又は制度は必要と考える職員の割合が89%、休憩時間の分散化の取組を継続すべき又はどちらかという継続すべきと考える職員の割合が80%、フレックス勤務を本人が利用したい又は制度は必要と考える職員の割合が85%と、概ね各制度の導入・継続について前向きなアンケート結果となっている。また、在宅勤務の利用目的としては、災害時の計画運休、資料作成等の業務、親の介護のために利用したいとの回答が多数であった。時差出勤又はフレックス勤務の利用目的としては、電車等の混雑緩和や早朝・夕方の業務のために利用したいとの回答が多数であった。

一方、在宅勤務・時差出勤を利用・推進する際の課題として、電子決裁等の遅れ、上司等の理解、コミュニケーション方法が挙げられている。時差出勤・フレックス勤務を利用したくない理由として、時間休等で対応可能であるという意見が多数を占めている。在宅勤務を利用したくない理由では、意思疎通の難しさや業務効率の低下等が多数を占めている。

また、休憩時間の分散化について継続希望は79.7%、継続すべき理由・効果の回答では、生協・食堂や近隣飲食店の混雑緩和57.4%、休憩時間の有効活用39.1%となっている。継続すべきでない理由や継続する際の課題としては、会議時間の設定が困難になること、11時30分から13時30分の庁内連絡を必要最小限とする必要があること、当該時間に府民対応が多いことなどの回答が多くを占めている。

**【意見 24】在宅勤務（テレワーク）と時差出勤の利用のしやすさの機運醸成**

京都府の年齢別職員構成は、40歳から51歳の職員の割合が少なく、M字型の構成となっている。自治体運営の観点からは、適正な能力を持った人材が切れ間なく採用され、組織に定着することが望ましい。テレワーク・時差出勤・フレックス勤務に係るアンケート結果では、制度の必要性や利用に関して前向きな回答をした職員が80%を超えている。職員を定着させるためにも、今後は、職員のライフスタイルが変化するタイミングで、その変化に即応できる働き方を用意しておくことが必要と考える。また、制度の準備だけではなく、制度を利用しやすい環境を整備していることが重要である。テレワークや時差出勤を効率的に運用している民間企業や都道府県の事例について十分に調査・研究し、全職員の意識改革を進めていただきたい。

#### 4.4 在宅勤務（テレワーク）の実施

##### 4.4.1 要領

京都府では、ライフステージに応じた柔軟な働き方の実現によるワーク・ライフ・バランスの推進、ICTの活用による業務効率の向上、優秀な人材の確保及び職場での執行体制の確保等の観点から、在宅勤務（テレワーク）の実施に関し必要な事項について、以下のとおり要領に定めている。

#### 4.4.2 開始時期等

実施期間は、3ヵ月の範囲内の期間であり、週当たり4日を上限としているが、更新は可能である。実施期間は、1日又は半日単位としている。実施期間が1ヵ月を超える場合、所属長は、1ヵ月に1回実施職員と面談し、過去1ヵ月の在宅勤務の実施状況の確認と次の1ヵ月に在宅勤務で行う業務内容の確認を実施することとしている。

#### 4.4.3 対象職員

次に掲げる職員（条件付採用期間中の職員、他団体等へ派遣中の職員等を除く。）や、状況において、職員の自宅等でも職場で勤務する時と比べて同等の業務を遂行できると所属長が認める者を対象としている。会計年度任用職員も、自宅で行うことができる十分な業務の内容・量があることを前提に、所属長が認めた場合は対象としている。

- (1) 中学校就学前の子を養育する職員
- (2) 介護が必要な親族を介護する職員
- (3) 京都府治療と職業生活の両立支援プログラムにより在宅勤務の実施が認められた職員
- (4) 妊娠中の職員
- (5) 配偶者の妊娠・出産に伴う付添いを要する職員
- (6) 身体の障害（一時的なものを含む。）により、職場への通勤に支障がある職員
- (7) 前6号に規定する事情に類する事情を有しており、在宅勤務によってワーク・ライフ・バランスの改善が見込まれる職員
- (8) 台風等の自然災害の影響により、公共交通機関の計画運休が予定されているときや勤務途上での被災リスクを回避するとき
- (9) 感染症の拡大防止及び業務継続のために、職員に対して在宅勤務を命じる必要があるとき
- (10) 資料作成、企画立案、許認可や補助金の審査等、一定期間集中して業

務を行う必要があるとき

#### 4.4.4 在宅勤務実施場所と実施手続

##### (1) 在宅勤務実施場所

原則、在宅勤務を実施する職員の自宅としている。在宅勤務を実施するに当たり、私的な空間と業務を行う空間を区分する等、業務の円滑な遂行に必要な環境を確保し、安全衛生管理については自己責任とすることとしている。

##### (2) 実施手続

在宅勤務を希望する職員は、あらかじめ、所属長に在宅勤務を行おうとする日時及び業務内容を申請する。所属長は、在宅勤務希望職員が円滑に在宅勤務できる業務遂行能力及び勤務管理能力等があるか否か、担当業務から判断して、在宅勤務により所属としての業務遂行に支障がないか否か、職員の能力や担当業務の内容等を踏まえ、職場で勤務する時と比べ同等の業務を職員の自宅等で遂行できるか否かを考慮し、承認の判断を行うこととしている。また、在宅勤務実施期間が1ヵ月を超える場合、在宅勤務開始日から1ヵ月を経過するごとに1回、在宅勤務職員と面談し、過去1ヵ月の在宅勤務状況を振り返り、次の1ヵ月の在宅勤務の業務内容等を確認し、再度在宅勤務実施可能か否かの判断をすることとしている。

#### 4.4.5 勤務体制及び勤務時間の管理

在宅勤務職員の勤務時間は、午前8時30分から午後5時15分までとし、休憩時間は正午から午後1時までを基本としている。ただし、所属長は、1日の勤務時間が7時間45分以内であり、午前5時から午後10時の範囲内となっていること、少なくとも途中1時間の休憩時間が設けられていること、担当業務内容等から判断して、在宅勤務職員の勤務時間が変更されたとしても、所属としての業務に支障がないと認められることが確認できれば、勤務時間の割振りを承認できる。また、在宅勤務職員は電子メールやTeams等の

コミュニケーションツール又は電話（公用携帯を貸与されている場合）により相手先と連絡が取れるようにする必要がある。在宅勤務職員は、職務専念義務を負い、職務と関係のない用事で途中外出する場合、あらかじめ年次休暇等の承認を受ける必要がある。ただし、在宅勤務に伴う避けられない一時的かつ短時間の私用であり、社会通念上認められる常識的な範囲内の行為については、この限りではない。

勤務時間の管理として、実施職員は、在宅勤務時間の開始・終了時に、電子メール等により、所属長等に勤務の開始・終了の報告及び業務の計画・実績の報告を行う。また、勤務時間の割振り変更や休憩時間の変更を行う場合は、勤務開始時にその旨を申し出るとともに、勤務終了時には、その実績を報告することとしている。

#### 4.4.6 公務災害・通勤災害

在宅勤務中は、公務と私的な生活が必ずしも明確に区分されとは限らないので、災害事案の状況に応じて個別に公務上外を判断することになるが、私用中のものは公務外としている。

また、在宅勤務時に勤務公所へ出勤する途上で発災した場合は、通常、通勤災害に該当することになるが、緊急用務のため出勤することを命じられた場合、公務災害に該当することとしている。

#### 4.4.7 通勤手当

出張、休暇、研修などの理由から勤務公所に勤務する日になかった月を除き、全額支給することとしている。

#### 4.4.8 費用負担

次の費用は、在宅勤務職員の負担としている。

- (1) 在宅勤務のために要する自宅の光熱水費
- (2) 勤務場所の環境整備に要する費用

- (3) 在宅勤務時の通信に職員個人の電話を利用した場合は、その利用料金
- (4) その他府が負担することが適当でない費用

#### 4.4.9 情報セキュリティ対策

在宅勤務職員は、業務内容が他者の目に触れないように留意して業務を行うこととしている。特に、個人情報については、個人情報の保護に関する法律第 66 条の規定に基づいて定められた「知事部局において保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する指針」を遵守し、個人情報を適切に管理しなくてはならない。公務上の電磁的記録媒体（USB メモリ、CD-ROM 等）又は紙文書を自宅に持ち帰る必要がある場合は、京都府職員服務規程又は京都府地方機関処務規程に基づき、所属長の許可を受ける必要がある。また、モバイル端末を使用する際、「京都府情報セキュリティ対策基準」をはじめとする関連規定及び以下の事項を遵守することになっている。

- (1) 在宅勤務時は、モバイル端末の内蔵 SIM カードによりインターネットへ接続することとし、自宅用無線 LAN 等を利用した接続は禁止する。
- (2) 在宅勤務中は、仮想デスクトップ機能により行政事務支援システムにアクセスし、サーバ内のファイルの読み書きを行う。また、情報セキュリティの観点から、モバイル端末のハードディスクには、個人情報等、秘匿性が求められるデータを保存はしてはいけない。
- (3) モバイル端末に情報政策課の承認を得ていないアプリケーションをダウンロード及びインストールすることは禁止する。
- (4) ウイルス対策で整備している EDR<sup>26</sup>(Endpoint Detection and Response)により、端末において悪意のあるプログラムやソフトウェアに感染したと思われる挙動が検知されると、ネットワークの切断を告げるポップアップが表示され、ネットワークから一時的に切断される。ポップアップが表示された場合は、ヘルプデスクに連絡する。

---

<sup>26</sup> EDR とは、パソコン、サーバ、スマートフォン、タブレットなどのネットワークに接続されているエンドポイントの操作や動作の監視を行い、サイバー攻撃を受けたことを発見し次第対処するソフトウェアの総称である。

(5) モバイル端末の紛失や盗難、破損等に十分注意し、紛失した場合は、直ちに所属長及び情報政策課に連絡するとともに、その後の対応については、情報政策課の指示に従うものとする。通常の使用で不具合が発生した場合は、ヘルプデスクに連絡する。

#### 4.4.10 在宅勤務の利用結果

京都府は、令和5年6月1日から従来の対象職員に4.4.3対象職員(5)、(6)、(8)、(9)及び(10)の範囲を拡大し、全職員及び会計年度任用職員を含めて試行実施された結果、令和5年6月～7月実績の在宅勤務実施状況(暫定版)累計は下記のとおりである。ただし、延べ人数及び日数は、令和5年11月21日現在の6月及び7月実施職員数の合計となる暫定値である。

(図表 31) 在宅勤務実施状況(暫定版) ※累計 (単位:人、日)

部局名	延べ人数	延べ日数	内会計年度 任用職員実 人数	内会計年度 任用職員延 べ日数
知事直轄(知事室長)	11	71	4	16
知事直轄(職員長)	3	2.5	0	0
知事直轄(会計管理者)	6	6	0	0
危機管理部	0	0	0	0
総務部	14	60.5	0	0
総合政策環境部	38	137	0	0
文化生活部	7	13.5	0	0
健康福祉部	13	43	0	0
商工労働観光部	7	12.5	1	0.5
農林水産部	32	74	2	4
建設交通部	25	74	3	8.5
山城広域振興局	16	47	2	3

南丹広域振興局	5	7	0	0
中丹広域振興局	7	11	1	3
丹後広域振興局	1	2	0	0
議会事務局	3	6	0	0
監査委員事務局	0	0	0	0
人事委員会事務局	0	0	0	0
総合計（※1、※2）	188	567	13	35
任命除く	185	561	13	35

（出典：京都府提供資料を監査人一部編集）

※1 延べ日数 567 日の利用原因は、上記「4.4.3 対象職員」の (1)、(2)、(3)、(4) 及び (7) の従来からの制度による利用日数 312 日と (5)、(6)、(8)、(9) 及び (10) の新制度による利用日数 255 日の合計である。

※2 令和 5 年 4 月 1 日現在の職員数 6,120 人、会計年度任用職員数 1,608 人

#### <京都府の在宅勤務(テレワーク利用状況)>

京都府の在宅勤務利用状況は、令和 5 年 6 月～7 月の 1 箇月当たり利用人数平均が 92.5 人であるのに対し、令和 4 年度の 1 箇月当たり利用人数平均約 63 人（危機管理部・健康福祉部・商工労働観光部と令和 4 年 2 月～3 月が集計されていない）は、単純比較は困難であるが、新制度の利用日数も一定程度あることから、利用人数・利用日数ともに増加傾向にあると推察される。また、利用人数及び利用日数を見ると、総務部は 14 人及び 60.5 日、総合政策環境部は 38 人及び 137 日、健康福祉部は 13 人及び 43 日、農林水産部は 32 人及び 74 日、建設交通部 25 人及び 74 日、山城広域振興局は 16 人及び 47 日の利用状況である。一方、危機管理部、監査委員事務局及び人事委員会事務局は利用がなく、知事直轄（職員長）は 3 人及び 2.5 日、知事直轄（会計管理者）は 6 人及び 6 日、文化生活部は 7 人及び 13.5 日、商工労働観光部は 7 人及び 12.5 日、南丹広域振興局は 5 人及び 7 日、中丹広域振興局 7 人及び 11 日、丹後広域振興局は 1 人及び 2 日及び議会事務局は 3 人

及び6日の利用状況である。なお、会計年度任用職員については、全般的に利用状況は低調となっている。

**【指摘事項1】在宅勤務（テレワーク）の普及促進**

京都府では、全職員を対象とする在宅勤務制度を設けており、一定の利用が認められるところ、各部局の利用状況の差は、業務内容や職員数の多寡、職場環境の様々な要因が想定されるが、より積極的な利用を促すためには、原因分析と職員の満足度調査等による詳細な分析が必要と考える。また、会計年度任用職員の利用が、ほとんどないことについても原因分析すべきである。アンケートでは、制度について利用したい・制度は必要と回答されていることに比べると、実際の利用には慎重な姿勢が窺われる。今後の利用状況の推移と原因分析によるPDCAサイクルを継続して、柔軟な働き方の実現に向けた効果的な取組を推進する必要がある。

4.4.11 京都府の取組

京都府では、テレワークを導入するため、以下のような環境整備を実施している。

(1) テレワークに必要なパソコンや通信機器の導入

テレワークには、個人が使用可能なパソコンやタブレット等の情報端末が必要であることは言うまでもない。京都府では、令和2年度から令和4年度にかけて5,489台のパソコンを調達することで、全職員がテレワーク可能な体制を整備している。

(2) 実際の業務の実施環境の整備（仮想サーバー等の整備）

在宅勤務時においても、職場勤務時と同様のセキュリティの担保が必要となる。京都府では、令和4年度に在宅勤務環境について、セキュリティと処理能力の機能増強を実施している。

### (3) 業務に対する命令と評価

在宅勤務に係る勤務命令や勤怠管理方法のルールを決定する必要がある。京都府では「京都府在宅勤務（テレワーク）実施要領」の中で規定されている。

#### 4.4.12 在宅勤務の評価・効果

テレワークは、ICT を利用した新しい働き方として認知されており、東日本大震災の発生後は、事業継続計画の観点から注目され、その後も、ライフステージに応じた柔軟な働き方の実現やワーク・ライフ・バランスの推進の観点から注目されている。直近では、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、職場への出勤抑制の観点から官民を挙げて強力に推進された。

#### 4.4.13 「働きがい」の考察

もう少し踏み込めば、ライフステージにあった多様な働き方を用意し、働きやすさを整備することで、各個人にとって最適なワーク・ライフ・バランスを達成し、働きがいを醸成し、意欲的・自発的に働くことで生産性を高めることを目的とする「働き方改革」の切り札がテレワークということになるであろう。

自治体職員を対象とするものではないが、広島県の『働きがい』に着目したこれからの働き方改革とは」と題した取組を紹介する。

広島県では、これからの働き方改革は、「働きやすさ」の整備に加え、従業員が「働きがい」をもって意欲的・自律的に働ける職場環境づくりに取り組むことだと考えています。「働きやすさ」と「働きがい」の両方を実現していく取組は、従業員一人ひとりの能力の最大化を促し、その総和として全従業員が活躍する組織づくりが実現します。全従業員が活躍する組織づくりを通して、業績・企業価値の向上、ひいては持続的な企業成長に結びつけていくことが企業にとってのこれからの働き方改革に取り組む意義と言えます。

(出典:「広島県における『働きがい』に着目したこれからの働き方改革とは?」令和3年3月4日 広島県ホームページ掲載 一部抜粋)

この中で、「働きやすさ」を「時間や場所にとらわれず、従業員が個々の状況や価値観に合わせて、自分らしく働くことができている状態」とし「働きがい」を「従業員が所属する組織で働く価値を感じながら、意欲的かつ自律的に仕事に取り組むことができている状態」と説明する。両者の違いをハーズバーグの「二要因理論」とマズローの「欲求5段階説(自己実現理論)」から分析しており、自治体が経営学的アプローチをしている点が興味深い。

ハーズバーグの二要因理論では、仕事に対する満足をもたらす要因を「動機付け要因」、不満をもたらす要因を「衛生要因」に分けています。「動機付け要因」に分類されるのは、仕事の達成感や責任範囲の拡大、能力向上や自己成長、チャレンジングな仕事などで、動機付け要因はあればあるほど満足が高まり、やる気やモチベーションの向上につながるとされています。一方、「衛生要因」に分類されるのは、会社の方針や管理方法、労働環境、給与・時間・役職などの作業条件等で、衛生要因は従業員の不満を解消するために必要ですが、それ自体が必ずしも従業員の満足につながるものではないといえます。

従来からの働き方改革の主要データは、長時間労働の削減や休暇の取得など「働きやすさ」に関連するものが中心となってきました。これらの取組テーマをハーズバーグの二要因理論に照らすと、主に「衛生要因」を満たしていく取組に該当すると言えるのではないのでしょうか。このことから、「働きやすさ」の整備が中心の従来からの働き方改革に取り組むだけでは、不満足につながる要因を取り除くことはできても、従業員の内発的なモチベーションを刺激する「動機付け要因」を満たしていくことは難しいこととなります。

また、マズローの欲求5段階説では、人間の欲求を「生理欲求」「安全の欲求」「社会的欲求」「承認欲求」「自己実現欲求」の5段階に区分して

います。これらの5つの欲求にはピラミッド状の序列があり、低次の欲求が満たされるごとに、もう一つ上の欲求を持つようになるというものです。これに照らすと「働きやすさ」の整備は主に「生理的欲求」「安全の欲求」を満たしていくもので、「働きがい」の向上は「社会的欲求」「承認欲求」「自己実現欲求」に関連が強いものと言えます。

これら2つの理論から「全従業員のパフォーマンスの最大化」を目指す「これからの働き方改革」は「働きやすさ」の整備と「働きがい」の向上の両方の取組からアプローチしていくことが必要であることが示唆されます。

(出典：「広島県における『働きがい』に着目したこれからの働き方改革とは？」 令和3年3月4日 広島県ホームページ掲載 一部抜粋)

#### 4.4.14 テレワークの利用動向

日本全国及び京都府における事業所のテレワークの利用動向に関して、以下のアンケート結果がある。

##### (1) 株式会社パーソル総合研究所

株式会社パーソル総合研究所が調査した全国のテレワーク実施率は22.2%となり、新型コロナウイルス感染症の感染拡大が本格化した令和2年4月以降で最低となった。新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴う経済活動の正常化により、オフィス回帰が進んでいるようである。業種別では大半が令和4年7月から減少した。都道府県別では東京都が5.8%減の38.8%、神奈川県が4.6%減の33.1%、千葉県が6.6%減の27.4%と電車通勤の多い首都圏が上位を占めた。京都府は0.5%増の18.4%で7番目に多かった。一方、テレワークで働いている人の継続希望は81.9%と過去最高となった。テレワークを新型コロナへの一時的な対策として導入した企業が出社を求める動きが広がっている。この調査は令和5年7月13日から18日に3万人規模の調査結果である。

(出典：令和5年12月17日現在 株式会社パーソル総合研究所ホームページ一部要約)

## (2) 京都府調査

京都府テレワーク推進センターが、京都府内事業所（約 10,000 社、内有効回答 314 社（製造業 111 社、卸売・小売業 48 社、サービス業 34 社、建設業 28 社、情報通信業 26 社、医療・福祉 26 社、学術研究・専門・技術サービス 21 社、宿泊・飲食業 17 社他）を対象にオンライン調査（令和 5 年 6 月 1 日現在）により、新型コロナウイルスの感染拡大をきっかけに広まった「テレワーク」をはじめとする「多様な働き方」について、現在の意識や取組状況を把握し、今後の更なる普及・定着のため、京都府テレワーク推進センターが支援すべき内容等を調査した。

### ① コロナ禍におけるテレワークの導入状況（回答 314 社）

- ・ 導入した。 : 50.0% (157 社)
- ・ 導入していた。 : 15.6% (49 社)
- ・ 導入しなかった。 : 34.4% (108 社)

### ② 現在のテレワークの状況（回答 314 社）

- ・ 導入している。 : 43.0% (135 社)
- ・ 導入を予定している。 : 6.7% (21 社)
- ・ 以前導入していた。 : 16.2% (51 社)
- ・ 導入していない。 : 33.8% (106 社)

### ③ テレワークの今後の継続意向（回答 136 社）

- ・ テレワークを拡大する。 : 11.0% (15 社)
- ・ テレワークを同規模で継続する。 : 79.4% (108 社)
- ・ テレワークを縮小する。 : 8.8% (12 社)
- ・ テレワークをやめる。 : 0.7% (1 社)

### ④ テレワークの導入目的（複数回答可、回答 135 社）

- ・ 従業員の満足度向上 : 57.0% (77 社)
- ・ 従業員の通勤時間・勤務中の移動時間の削減 : 54.8% (74 社)
- ・ 非常時（自然災害等）の事業継続 : 52.6% (71 社)
- ・ 育児・介護中の従業員への対応 : 49.6% (67 社)

・生産性の向上	: 36.3% (49社)
・人材定着及び新規人材確保 等々	: 23.0% (31社)
⑤テレワークのメリット・効果 (複数回答可、回答 134社)	
・従業員満足度向上 (仕事と家庭の両立等)	: 63.4% (85社)
・非常時 (自然災害等) の事業継続対策	: 58.2% (78社)
・従業員の通勤時間、勤務中の移動時間削減	: 51.5% (69社)
・生産性向上	: 37.3% (50社)
・育児・介護中の従業員への対応	: 37.3% (50社)
・人材定着・新規人材確保	: 18.7% (25社)
・オフィスコスト等の経費削減	: 10.4% (14社)
・障害者等の通勤に支障がある従業員への対応	: 9.0% (12社)
⑥テレワークのデメリット・課題 (複数回答可、回答 134社)	
・社内コミュニケーションの減少、意思疎通の困難さ	: 45.5% (61社)
・従業員の勤務状況の把握	: 40.3% (54社)
・セキュリティの確保	: 33.6% (45社)
・従業員の勤怠評価、人事評価への課題	: 17.2% (23社)
・社内制度の変更等、運用面での課題の増加	: 12.7% (17社)
・生産性の低下	: 10.4% (14社)
・テレワークを行う社員のメンタルヘルスの不調	: 9.7% (13社)
・テレワークの導入、継続にかかる費用の増加	: 5.2% (7社)
・残業時間の増加	: 3.0% (4社)
・その他	: 3.7% (5社)
・特になし	: 20.9%
⑦テレワークをやめた理由 (複数回答可、回答 67社)	
・新型コロナウイルス感染者数が減少傾向にあるため	: 79.1% (53社)
・従業員の勤務状況の把握が困難	: 25.4% (17社)
・社内コミュニケーションの減少、意思疎通が困難	: 23.9% (16社)

・生産性の低下	:16.4% (11社)
・セキュリティの確保が困難	:14.9% (10社)
・従業員の勤務評価・人事評価への課題 等々	:13.4% (9社)

(出典：京都府提供資料より監査人編集)

上記調査結果から、新型コロナウイルス感染症のまん延時をきっかけに、テレワーク（特に在宅勤務）の導入が進み、継続している企業が多数を占める一方で、テレワークの取りやめや縮小する企業も一定数存在する。取りやめる又は縮小する理由として、社内コミュニケーションの減少、意思疎通の困難さ、従業員の勤務状況の把握、勤務評価及び人事評価の課題、残業時間の増加、セキュリティの確保が挙げられている。テレワークのメリットとして、従業員の満足度向上（仕事と家庭の両立等）、非常時の事業継続対策、従業員の通勤時間・勤務中の移動時間の削減による負担軽減、人材定着・新規人材確保が挙げられている。テレワークの重要性を認識している企業が多いことや、デジタル技術の進歩により課題解決が図られていくと想定されることから、従業員の満足度向上・負担軽減等を目的として、テレワークは一定の広がりを見せていくものと考えられる。

4.4.15 今後の課題

上記調査結果は、国内や府内の事業所等を対象とした調査であるが、庁内でのテレワークにも、ある程度当てはまると考えられることから、庁内におけるテレワーク推進のためには、デメリットやテレワークをやめた理由として挙げられている課題を取り除く必要がある。

(1) 京都府の課題

長期のテレワークは孤独になりがちであり、京都府への帰属意識が希薄化し、モチベーションが低下する可能性がある。そのため、上司は、部下から

情報を聞き出すコーチング・スキルを身に付けた上で、コミュニケーションツール等のデジタル技術を最大限に利用し、テレワーク中の部下と積極的なコミュニケーションをとることが求められる。庁内において、コミュニケーションツールを日常的に利用する機運を醸成するとともに、上司が部下の業務進捗・業務量・モチベーションの管理を円滑かつ明確に実施できるツールやシステムを活用することが必要である。加えて、テレワークを実施する場合には、オフィスワークと異なり、上司が部下一人ひとりの仕事ぶりを正確に把握することが困難になるため、働いた時間ではなく、仕事の成果に基づき評価することが必要であり、公平・公正な人事評価システムの構築が不可欠と考える。

なお、京都府は、コミュニケーションツールとして下記のシステムを備えている。

- ①コミュニケーションツール : Teams
- ②Web 会議システム : Zoom、Webex
- ③データ共有システム : Proself
- ④業務スケジュールの共有 : Outlook

現在、京都府では業務内容に応じて、外部とのコミュニケーションツールとして公用携帯を使用している所属もあるが、佐賀県や広島県が導入している、私用携帯に公用電話番号を付与する「公私分計サービス」の導入の検討が必要と考える。（後述する（2）広島県・（3）佐賀県のテレワークの取組事例参照）

以下、京都府におけるテレワーク推進の参考となる、広島県、佐賀県及び兵庫県のテレワークの取組事例を紹介する。

## （2）広島県のテレワークの取組事例（参考事例）

### ①働き方改革

広島県では、全ての職員が、仕事も暮らしも欲張りなライフスタイルを実現できるように、働き方改革に取り組んでおり、全ての職員が、意欲や達成

感を持って仕事に取り組み、健康的に暮らしを楽しむことができる生活を実現させながら、広島県全体の価値を高めることを目指している。

## ②テレワークの利用者の推移

デジタルツールの充実やペーパーレス化の推進に加えて、Web 会議システムなどを活用することにより、多様な働き方の推進に取り組んでおり、その結果、多くの職員がテレワークを利用している。

テレワークの利用者数

区分	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
実利用者数	469 人	3,438 人 /4,334 人	3,572 人 /4,397 人	3,177 人 /4,433 人
うち管理職	121 人	381 人	435 人	398 人
うち一般職	348 人	3,057 人	3,137 人	2,799 人
延利用日数	2,835 日	54,399 日	78,213 日	32,001 日

(出典：「数字で見る広島県庁の働き方」令和5年7月広島県人事課)

## ③テレワークの実施環境

広島県では、令和元年度に、知事部局及び教育委員会事務局等の全職員に配備しているパソコン7,000台余りを、閉域網接続SIMカードを内蔵したノートパソコンに更新し、自宅や出張先などオフィス以外でも、安全に県庁のサーバのファイルや電子メールにアクセスして業務ができるようになっていく。

決裁手続も電子化されているほか、Web 会議システムとして Webex Meetings や Zoom が導入されており、多くの職員が、会議や研修を日常的に Web 上で行っている。感染症対策の観点もあり、外部はもちろん、県庁内の他部署の職員との会議においても積極的に Web 会議を実施していることから、テレワーク勤務を行う際の支障は少ない。

さらに、県庁内の職員間での個別の会話が必要なときにはチャット機能の利用が可能であり、チャット機能では、インスタントメッセージ、音声/ビデオ通話、デスクトップ共有などが利用できる。連絡を取りたい人を探し、スケジュールを確認すれば、「会議中」「電話中」「応答不可」などリアルタイムで相手の状態が表示され、相手の状況に合わせた適切な連絡手段を確認でき、テレワーク中でも効率的にコミュニケーションを取ることが可能である。

また、テレワーク中に職員以外の外部の人に電話する際には、テレワーク用の公用電話番号が使用できる。職員の私用携帯電話に付与された公用電話番号で着信を受け、同番号で発信することができるため、テレワーク中でも私用の電話番号を使用する必要はない。

#### ④私用携帯電話へ公用電話番号を付与するサービスの導入条件

広島県は、テレワーク利用時の情報共有・コミュニケーション不足の解消のため、職員に公費で電話を使用させる必要があった。その方法として、以下の2つを検討した。

- i) 公費で調達した携帯電話等を貸与する方法。
- ii) 職員個人が保有する私用携帯電話等を公務で利用し、公務で利用した通話料金とプライベートで利用した通話料金を分割・精算するサービスを利用する方法。

上記のうち、以下の利点が考えられることから、ii)の方法を利用することとした。

- ア) 利用開始・廃止の際に柔軟な対応が可能。
- イ) 利用者において携帯電話をもう1台保有するより利便性が高い。
- ウ) 初期費用が抑えられる。

さらに、テレワーク試行時において、プライベートな電話番号を外部に知られたくないため、私用電話の使用を憚るとの例も見受けられたことから、ii)のサービスに加え、私用電話番号（プライベート番号）以外の番号（公

用番号) を使用できることとする必要があった。

#### ⑤導入サービスの選定

上記の条件を満たすサービスが2種確認出来たため、比較検討を行ったところ、通話料金が従量制で19.8円/60秒、管理費用が1回線につき3円/月のサービスの方が優位であったことから、同サービスを選定した。

#### 【意見 25】 私有携帯電話への公用電話番号の付与

広島県では、平成25年1月からテレワークを開始しており、新型コロナウイルスのまん延以降、テレワークの利用はより急増した。各職員は配備されたパソコンを自宅に持ち帰り、チャット機能等を効果的に用いて職員間での情報共有を円滑に行っている。また、全職員を対象に、職員の私有携帯電話から、公用の電話番号での発着信することが可能となっており、個人のプライバシーを守りながら、外部への音声連絡を可能にしている。

京都府においても、テレワークの推進、現場業務及びコミュニケーションの円滑化を図るため、私有携帯電話から、公用電話番号で発着信する仕組みを導入することを検討していただきたい。

#### (3) 佐賀県のテレワークの取組事例(参考事例)

佐賀県では、佐賀県庁働き方改革推進本部長(知事)を筆頭に、意識と仕事の仕方を変え、職員のワーク・ライフ・バランスの推進や健康の保持・増進など、職員一人ひとりが意欲的に仕事に取り組める職場環境の実現を目指した取組を進めており、その実現のためのツールとしてテレワークを活用している。テレワーク導入の経緯としては、平成20年1月から、育児をしている職員(約600人)を対象に試行実施し、同年7月には、介護をしている職員や管理職も対象に加えた二次試行を実施した。(対象者:約1,000人)その後、平成22年10月から、全国の都道府県に先駆け、全職員(約3,000

人)を対象にテレワークを本格実施された。本格実施に際しては、私用パソコンからのリモートアクセスを導入することで、貸出パソコンの台数によるテレワーク利用人数の制限を解除しており、平成 26 年度には反応速度やセキュリティの向上に向け仮想デスクトップを導入したほか、コミュニケーションツール (Jabber)、Web 会議システム (Webex)、ペーパーレス会議システム (moreNOTE) 及びデータ共有システム (PrimeDrive) を導入しており、コミュニケーションと情報共有に役立っている。さらに、各所属で必要に応じて、私用携帯電話等に公用電話番号を付与し、公用・私用を区別する公私分計サービスを利用している。

コミュニケーションツールは、普段から職員に浸透しており、チャット、プレゼンス表示、資料共有、テレビ会議等の利用により、職場内外問わず、職員間のコミュニケーション円滑化を促進している。新型コロナウイルス感染症拡大時における出勤抑制時や、平成 28 年熊本地震、令和元年佐賀豪雨等の非常時においても、普段から利用しているテレワーク基盤やコミュニケーションツールを利用して業務の継続化が図られた。

現在、テレワークの実施形態は、在宅勤務に加え、サテライトオフィス勤務 (県内の 13 か所、首都圏と関西に各 1 か所)、モバイルワーク (ipad 1,040 台、モバイルノートパソコン 310 台) の 3 形態で運用されている。新型コロナウイルス感染症拡大時にあった令和 2 年 4 月のテレワーク (在宅勤務・サテライトオフィス勤務・モバイルワーク) 利用者は延べ 3,500 人となり、以降現在に至るまで月当たり延べ平均 1,500 人強の利用が継続されている。

テレワーク利用の効果として、在宅勤務やサテライト勤務時に移動時間が短縮され業務効率化に繋がるほか、有事の業務継続や、職員のワーク・ライフ・バランスの実現に寄与している。

また、モバイルワークの活用によって、Windows タブレット・iPad のモバイル端末を利用し、出張先において、写真や動画を用いて説明できるなど、必要な資料をすぐに取り出し、スムーズに対応することが可能である。

テレワーク利用に当たっては、テレワークの利用について、所属長の事前

承認を必要とし、原則、時間外勤務を認められていない。

**【指摘事項 2】在宅勤務（テレワーク）のための ICT 機器等の利用促進**

京都府では、テレワークを円滑に実施するため、モバイル端末を多くの職員に配付しており、各端末には、コミュニケーションやスケジュール管理などに活用できるツール（Teams、Outlook、Zoom、Webex 等）が、備わっている。

職員同士の連絡について、Teams の利用を促進しているが、「原則 Teams 利用」等のルール化には至っておらず、また、職員間での ICT 機器に係る保有知識にも差があることから、Teams については、全庁的に利用されている状況ではなく、利用頻度にも差が生じている。そのため、制度や設備環境は概ね備えられている一方で、ICT 機器を活用した働き方改革は道半ばといった状況である。所属長をはじめとした全職員に対する、ICT 機器等の知識向上や利用を促進する機運醸成の取組が必要と考えられる。

**(4) 兵庫県のテレワークの取組事例（参考事例）**

兵庫県は、生産性の向上と職員の働きがいの向上の両立を目指し、令和 5 年 6 月から本庁各部が 1 箇月交代で大胆なテレワークの実施に向けたトライアル（「新しい働き方モデルオフィス」（以下「モデルオフィス」という。））を行っている。出勤率目標は 4 割とし、各部局のモデルオフィスや在宅等で試行勤務した業務の記録や職員アンケートを踏まえた評価・検証を実施し、有識者からの助言を得ながら課題解決策を検討することとしている。モデルオフィスでは、フリーアドレス制が導入されており、座席を自由に選択できるよう、Wi-Fi 環境が整備されるとともに、各机に固定電話は配置されていない。

また、テレワーク時のパソコンの運用については、自宅の私用パソコンと職場のパソコンをネットワークで接続し、遠隔で操作するという方法がとられているが、将来的には、SIM を搭載したモバイル端末に更新し、自宅に持

ち帰って執務を行う方向で検討中である。情報格差、コミュニケーション不足やコミュニケーションエラーの発生をなくすべく、ハード面の環境整備と職員間のコミュニケーションの指針となる「HYOGO コミュニケーションポリシー」の制定により、コミュニケーションツール（Microsoft Teams）、オンライン協議・会議ツール（Teams、Webex）の活用や、グループミーティングの実施、1on1 ミーティングの実施、業務スケジュールの共有（Outlook）、誰にでも分かりやすい形でのデータ保存及び庁内・庁外用のデータ共有ツールの活用促進に取り組み、PDCA サイクルを繰り返している。

**【指摘事項 3】 ペーパーレス化普及促進のための環境整備**

京都府は、モバイル端末の配付や Office365 の導入等によりテレワーク環境が整備されている。

一方で、Web 開催が可能な状況にもかかわらず集合形式で開催する会議や、資料のデータ共有で対応可能な状況で紙資料を配付する会議が全庁的に散見され、電子決裁ではなく、紙決裁が中心となっている部署も認められる。ペーパーレス化の取組が浸透していない状況であると考えられることから、テレワークの推進を図るためにも、打合せスペースへのモニター配備、データ保管フォルダ（共有フォルダ）の容量拡大（上限撤廃）といった ICT 環境の更なる整備を図るとともに、各職員が日々の業務の事務処理フローの見直しを行い、ペーパーレス会議や電子決裁を徹底するよう促す取組が必要である。

#### 4.5 時差出勤の実施（試行）

京都府は、職員が自身のライフスタイルに合わせて勤務時間を選択することによる、一日の時間の有効活用及び時間外勤務の縮減を目指し、令和 5 年 6 月から、勤務日における勤務時間の割振変更を行う時差出勤を試行実施している。

#### 4.5.1 内容

府民サービスや業務効率の支障のない範囲で、希望する全職員（会計年度任用職員を含む。）を対象として、所属長が、職員の申請に基づき、勤務時間を以下のとおり割振変更する。

(図表 32) 勤務区分と休憩時間

	勤務区分	休憩時間
①	7 : 30 ~ 16 : 15	12 : 00 ~ 13 : 00
②	8 : 00 ~ 16 : 45	12 : 00 ~ 13 : 00
③	9 : 00 ~ 17 : 45	12 : 00 ~ 13 : 00
④	9 : 30 ~ 18 : 15	12 : 00 ~ 13 : 00
⑤	10 : 00 ~ 18 : 45	12 : 00 ~ 13 : 00

(出典：京都府提供資料)

(図表 33)

前制度から拡充後の制度 (令和5年6月より)

		A・B勤務	朝型	遅出(北部)	コロナ
始業時間	① 7時30分		○		
	② 8時00分		○		○
	8時30分	—	—	—	—
	③ 9時00分			○	○
	④ 9時30分				○
	⑤ 10時30分	○(A)			
	⑥ 13時00分	○(B)			
対象業務・者	府民都合業務	内部業務	電車等利用	電車等利用	
会任職員	対象	対象外	対象外	対象	
適用期間	通年	6月～9月	通年	通年(臨時対応)	
適用単位	1日	原則1週間	原則1箇月	1日	
導入時期	H20.1	H27	H28.4	R2.2	
実績(R3)	延べ293人	延べ1,547人	実人数10人	150人/日	

統 追  
合 加

		① A・B勤務 (職務命令)	② 時差出勤 (自己申出)	備考 (インターバル効果)
始業時間	① 7時30分		○(朝型)	
	② 8時00分		○(朝型・コロナ)	
	8時30分	—	—	
	③ 9時00分		○(遅出・コロナ)	前日22時00分まで勤務
	④ 9時30分		○(コロナ)	前日22時30分まで勤務
	⑤ 10時00分		●(新設)	前日22時00分まで勤務
	⑥ 10時30分	○(A)		
⑦ 13時00分	○(B)			
対象業務・者	府民都合業務		希望者	会計年度任用職員も対象
適用期間、単位			通年、1日	

(出典：京都府提供資料)

以下、運用ルールが決められている。

#### 4.5.2 手続

時差出勤の実施に当たり、以下の手続に従うこととしている。

- (1) 時差出勤を行う職員は、時差出勤管理表に必要事項を記入し、あらか

じめ所属長の承認を得る。

- (2) その後、所属長は、時差出勤管理表に承認日等を記入し、総務事務システムにおいて、勤務予定表の勤務区分を変更する。
- (3) 所属長の承認後に時差出勤の変更の必要が生じた場合は、その都度、所属長に申し出る。
- (4) 所属長は、承認に当たり業務の状況及び執行体制等を考慮し、業務運営に支障が生じると認められる場合、割振変更の承認を行わない。また、既に承認したものについても、業務運営に新たに支障が生じた場合、当該職員に対する時差出勤の中止を命じることができる。

#### 4.5.3 所属長の配慮事項

- (1) 所属長は、希望者が円滑に時差出勤できるよう職場運営に配慮を要する。
- (2) 所属長は、割振変更を承認された所属職員に、行政事務支援端末の電子メール等により出退勤時間を報告させること等により、適切に職員の勤務時間管理を行う。
- (3) 所属長は、所属職員が定時に退庁できるよう努めるとともに、特に割振変更を行った職員については、割振変更後の勤務時間終了時に速やかに退庁を促す等、適切な配慮を行うとともに、所属職員が一同に会する時間帯に協議・調整時間を設定する等、円滑な業務執行に向けた工夫を行う。
- (4) 所属長は、計画表等の作成により、時差出勤を行う職員の状況について、同じ職場の職員全員が確認できるようにする。

上記のとおり、職員の一日の時間の有効活用、時間外勤務の縮減によるワーク・ライフ・バランスの実現という目的のために、所属長の承認を前提に、職員が円滑に時差出勤を実施できるよう、所属長の配慮事項が記載されている。

#### 4.5.4 時差出勤利用の結果

京都府は、令和5年6月より、職員の勤務日における勤務時間の割振変更を行う時差出勤を試行実施した結果、時差出勤利用状況（暫定版）累計令和5年6月～9月実績は、下記のとおりである。ただし、実人数及び延べ日数は、令和5年11月21日現在の暫定値である。

（図表 34） 時差出勤利用状況（暫定版）累計令和5年6月～9月実績  
（単位：人、日）

部局名	実人数	延べ日数	内 7 : 30～ 16 : 15	内 8 : 00～ 16 : 45	内 9 : 00～ 17 : 45	内 9 : 30～ 18 : 15	内 10 : 00 ～18 : 45	内会計 年度任 用職員 等実人 数	内会計 年度任 用職員 等延べ 日数
知事直轄（知事室長）	3	69	49	20	0	0	0	0	0
知事直轄（職員長）	3	218	0	67	151	0	0	0	0
知事直轄（会計管理者）	4	181	0	111	0	70	0	3	111
危機管理部	9	255	6	60	144	45	0	1	67
総務部	18	923	66	377	328	152	0	2	81
総合政策環境部	8	558	75	83	208	192	0	0	0
文化生活部	36	1,407	577	188	416	223	3	8	221
健康福祉部	28	1,161	259	561	245	88	8	5	68
商工労働観光部	20	1,005	106	513	196	187	3	2	86
農林水産部	26	1,094	98	599	204	106	87	4	54
建設交通部	37	2,182	44	1,254	703	110	71	5	280
山城広域振興局	29	1,396	187	610	373	213	13	5	181
南丹広域振興局	9	462	157	237	68	0	0	0	0
中丹広域振興局	17	812	84	0	728	0	0	0	0
丹後広域振興局	19	255	43	75	124	13	0	0	0

議会事務局	1	66	65	0	0	0	1	0	0
監査委員事務局	0	0	0	0	0	0	0	0	0
人事委員会事務局	2	66	0	63	2	1	0	0	0
合計	269	12,110	1,816	4,818	3,890	1,400	186	35	1,149
他任命除く	266	11,978	1,751	4,755	3,888	1,399	185	35	1,149

(出典：京都府提供資料より監査人一部編集)

京都府の時差出勤利用状況は、令和5年6月～9月の4箇月間では、実人数及び延べ日数はそれぞれ、文化生活部は36人及び1,407人、健康福祉部は28人及び1,161人、商工労働観光部は20人及び1,005人、農林水産部は26人及び1,094人、建設交通部は37人及び2,182人、山城広域振興局は29人及び1,396人となっている。割振変更を行う時間区分の利用状況は、延べ日数が多い順に、8:00～16:45、9:00～17:45、7:30～16:15、9:30～18:15、10:00～18:45となっている。また、令和5年4月1日現在の在籍職員6,120人（うち、会計年度任用職員1,608人）に占める利用実人数の割合は、全職員では約4.3%、うち会計年度任用職員に限ると約2.2%となっており、全体として利用者は少数に留まっているとともに、会計年度任用職員の利用はより少ない状況であると捉えることができる。

**【意見26】時差出勤利用促進に向けた取組**

京都府の時差出勤の利用状況は、試行実施前のアンケート結果における利用したい又は制度が必要と考える職員の割合（約89%）と比較すると、利用が低調である。時差出勤制度は試行段階であり、制度が浸透するにはもう少しばらく時間が必要な面もあるかと思われるが、時差出勤のより一層の活用に向け、今後の利用状況推移の定期的な確認やアンケート調査の原因分析を行うとともに、PDCAサイクルを継続し、柔軟な働き方改革実現に向けた模索を継続いただきたい。制度利用を強制する必要はないが、利用

したい職員が、職場環境等により利用できていないということが生じないよう、利用しやすい機運を醸成していく必要があると考える。

#### 4.5.5 時差出勤利用の効果・評価

時差出勤に関しては、現在試行段階であることや、導入からあまり日数が経過していないことから、結果に関して判断可能な段階ではないと考える。

#### 4.5.6 今後の課題

時差出勤制度により、職員は労働時間の融通が図られる一方で、日ごとに異なる勤務区分で働くことや、周囲と始業時間や終業時間に差が生じることなどにより、決められた日常業務をこなす中で、時間外勤務に対する自己管理が甘くなる可能性がある。所属長等の工夫により適切に管理されることが望ましいが、一律的な対策手段として、職員の利用するモバイル端末のうち、時間外勤務の申請が無い職員の端末に対し、勤務時間終了後一定の時間が経過したタイミングで、強制的にシャットダウンを行う「シャットダウンシステム」を導入する方法もあるので、今後の状況によっては、検討の余地があると考ええる。

また、時差出勤を利用する職員が増え、所属長と所属職員が異なる時間帯に勤務をするケースが増えることで、時差出勤導入前と比べ、所属長が所属職員の働きぶりを把握することが難しくなることから、上記「4.4 在宅勤務（テレワーク）の実施」の「4.4.15 今後の課題」にも記載したとおり、職員間の公平性を保つことができる人事評価の方法を検討する必要があることが課題として挙げられる。

なお、時差出勤制度の今後の展開として、時差出勤制度よりも勤務時間の自由度がより高いフレックスタイム制度の導入が考えられるが、国家公務員や他の地方自治体での導入も進んでいることや、職員の更なる多様で柔軟な働き方の実現に資するものとも考えられるため、時差出勤制度の効果及び職員からの評価も踏まえ、導入に向けての検討を進めてはどうかと考える。

#### 4.6 新しい人事評価

内閣官房内閣人事局では、国家公務員の人事評価について、令和 3 年 10 月から、人材育成・マネジメント強化のためのツールとして、人事評価を活用することを目的とした改善を行い、令和 4 年 10 月から、職員の能力や実績をきめ細かく的確に把握、評価するため、評語区分の刷新などの改善を行っている。

内閣人事局人事院が作成している人事評価ガイドの中では、評価者に求められる姿勢について記載されているため、以下に紹介する。

人事評価を行うに当たり、評価者に求められる姿勢は、一般的には次に示す項目に代表されます。

- ①人事評価は評価者の担当業務の 1 つであることを認識
- ②主観的な判断基準で評価しない
- ③人間性や人格ではなく、職務における行動や結果を評価する
- ④被評価者の日頃の職務行動を把握する
- ⑤人材育成の観点からの適切な指導・助言

(出典：「人事評価ガイド《評価者・調整者の手続編》」(2023.04 ver. 内閣人事局人事院) 一部抜粋)

この中で③「人間性や人格ではなく、職務における行動や結果を評価する」と④「被評価者の日頃の職務行動を把握する」に関しては、テレワーク利用時の評価者と被評価者間でのコミュニケーションが、オンライン等を通じて行われることに鑑みれば、利用するコミュニケーションツールに蓄積されたデータを活用することは、公平な人事評価を行う上で有益な手段の一つではなかろうか。

日本労働研究雑誌 No729 号 (2021 年 4 月号) に掲載の「多様な働き方をふまえた評価のあり方」と題された論文において、以下のとおり記載されている。

人事評価に関してはポジティブな側面からのコメントは少なく、管理職側からも部下側からもネガティブなコメントが相応に見られた。リクルートマネジメントソリューションズの調査では、テレワーク経験のある管理職の6割近くが「部下がさぼっていないか心配である」と回答している。一方で「仕事のプロセスや成果が適正に評価されていないのではという不安」が増したと答える部下は3割に達している。

目標管理制度において、被評価者の納得感と意欲向上に寄与するのは、十分なコミュニケーションである。リクルートマネジメントソリューションズの調査において、人事評価に対して「納得感が高い人」ならびに「意欲が向上した人」とそうでもなかった人を比較した際に、「目標設定において、納得いくまで上司と話し合えた」項目と「上司は、目標設定の進捗状況を気にかけて、アドバイスや支援をしてくれた」項目において大きな差があった。この調査は、テレワークを行っている人への調査ということ を考慮すると、テレワークを行っているからこそ、上司・部下間の丁寧なコミュニケーションが必要であることがわかる。

在宅勤務が主になれば、コミュニケーションは、オンラインが主になる。そうすると、コミュニケーションのログを蓄積することや膨大な情報を分析することは可能になる。あるIT企業では、完了したタスクの数でボーナスが決められていた。常識的に考えると、他の人と会話などせずに、当該タスクに従事した時間が長いほど、完了するタスクが増えるように思われる。しかし、仕事の分析を行ったところ、業績と最も関係が強かったのは、会話であった。正確に言えば、会話をする相手だった。その会社では、その相手は4人に絞られ、4人と話した社員は、タスクの完了時間が66%も削減されたとのことだった。

この4人は、表面上の業績は平凡であり、単にタスク完了だけで評価した場合には、この4人の評価は平凡なままであった。しかしながら、仕事のプロセスを蓄積された情報を通じて丁寧に分析することによって、そのIT企業の真の貢献者が判明したのである。

(出典：「多様な働き方をふまえた評価のあり方」古野 庸一著（日本労働研究雑誌 No729号）一部抜粋）

この論文で注目すべき点は、業務管理をシステムで行う場合、その管理内容をデータベース化することが可能であり、その情報を人事評価にも活用できることを説いていることにある。

京都府では、Teams や Zoom 等のコミュニケーションツールなど、業務状況を確認することのできるツールの導入が進んでいるが、業務状況の確認には一定の限界もあることから、民間や他府県での導入事例についても調査し、テレワークに係る人事評価の方法を引き続き研究していくこととしている。

**【指摘事項 4】勤務時間の割振変更を行う際のシステムとの連携**

京都府では、時差出勤を行う場合、総務事務システムに勤務区分を入力することで、変更された勤務区分を踏まえた時間外勤務の入力や時間集計を行うことが可能となる。しかし、在宅勤務時に、勤務時間を通常の勤務区分とは異なる勤務時間へ割り振る場合は、総務事務システムとの連携がなく、システム外での管理が必要となる。

在宅勤務をより身近な働き方の手法の一つとして職員に浸透させるためには、勤務時間の割振変更を行う場合においても、総務事務システムと連携される環境を整える必要があると考える。新しい制度の設計に際しては、関連するシステムとの連携を常に意識しながら、積極的にデジタル技術を活用することで、効率化を進める視点を持ち続けることが必要である。

**【意見 27】職員等の適正な勤務時間管理のためのツール導入**

テレワーク時における職員の長時間労働を防止する観点や、労働時間及び時間外勤務の適正な管理を行う観点から、職員の利用するモバイル端末

のうち、時間外勤務の申請がない職員の端末に対し、勤務時間終了後一定の時間が経過したタイミングで、強制的にシャットダウンを行う「シャットダウンシステム」など、適正な勤務時間管理に資するツールの導入について検討していただきたい。勿論、ツールの導入に際しては、時差出勤やテレワークとの連携が行えるかどうかを確認の上、各種機能を比較検討することが必要である。

#### 4.7 視察先の働き方改革につながる取組事例（参考事例）

以下、視察先の広島県、兵庫県及び佐賀県の働き方改革につながる取組事例を紹介する。京都府の働き方改革の取組の一助になれば幸いである。

##### 4.7.1 広島県の働き方改革につながる取組事例(参考事例)

令和4年11月に広島県が作成した「人事行政の運営等の状況」において、「人事行政における当面の諸課題に関する報告」として、以下のような課題を挙げている。

###### (1) 人材の確保・育成等

###### ○多様で有為な人材の確保

人材確保を取り巻く環境が厳しい中においても、意欲と志を持つ人材を確保していくことができるよう、試験制度の研究・改善や適切な処遇反映を行うとともに、オンライン説明会やSNS等を活用した効果的な広報活動等の展開が必要。また、任期付職員の採用等で外部人材を確保し、必要な民間の知見を積極的に公務に取り入れていくことも重要。

###### ○人材育成

本県の目指す姿の実現に向けた施策を効果的に進めていくため、個々の職員の能力の最大化、多様な能力や個性が生かされる組織風土の形成など、これまでの取組を効果検証の上、人材育成の効果を高めるとともに、オンライン方式の活用により、働き方の多様化にも対応した人材育

成が必要。

## (2) 働き方改革と勤務環境の整備

組織の活力を維持・向上させるためには、働き方改革を推進することにより、「仕事の充実」と「仕事以外の生活の充実」の好循環をもたらすワーク・ライフ・バランスの実現が必要。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を契機として、柔軟な働き方が広がり始めていることから、本県においても、勤務環境の整備を進めていくことが必要。

### ○両立支援の取組の推進

育児や介護に責任を有する職員が仕事と生活を両立しながら勤務できる環境を整備することが重要。男性職員の育児休業については、職場環境により取得率に差が生じている状況があり、各職場の実情に応じて取得しやすい環境整備を進めるとともに、国に準じて 期末手当及び勤勉手当における所要の措置を講じることが必要。

### ○新型コロナウイルス感染症の感染拡大を契機とした新しい働き方の推進

勤務環境のデジタル化に向けた取組を行うことにより、テレワーク等の柔軟な働き方をより一層推進していくことが必要。

(出典：「人事行政の運営等の状況」令和4年11月 広島県 一部抜粋)

視察時にオフィスを見せていただいたが、机の上にはディスプレイとノート型パソコンが置かれ、紙の資料が溢れている様子は見受けられなかった。また、課内の共有の書棚も1つ、2つあるのみで、ペーパーレス化が進んでいるという印象が強かった。

## 4.7.2 兵庫県の働き方改革につながる取組事例(参考事例)

兵庫県では、令和5年2月に「新しい働き方推進プラン」を策定しその中で目指す姿を以下のように示している。

目指す姿は、県庁の組織パフォーマンスの最大化による県民本位で質の高い行政サービスの実現です。

そのため、次の5つの施策に取り組めます。

- ①柔軟で多様な働き方の推進
- ②休暇・休業制度の活用促進
- ③超過勤務の縮減
- ④ICTを活用した業務改革の推進
- ⑤職員の意識改革、職場風土の醸成

5つの施策はそれぞれ独立したものではなく、相互に密接な関係を持っており、本プランに基づいて総合的・一体的な推進を図ります。

(出典：「新しい働き方推進プラン」令和5年2月 兵庫県 一部抜粋)

また、本プランの推進体制として、「若手職員提言部会」(30歳以下または入庁5年目以下の職員で構成)を設置し、若手目線からの取組の検証と対策の提言を行っているとともに、全庁一丸のPDCAサイクルの下、幹部職員をはじめとした全職員が“我が事”として考え、自発的・主体的な取組を推進している。

本プランの中で、テレワークの活用に触れられているが、新型コロナウイルス感染症に対応した出勤抑制のため、令和3年4月から全職員を対象に在宅勤務を本格実施している。それに先立ち、モバイルワークを推進するため、令和3年1月からモバイル端末を約1,000台導入し、令和3年3月からタブレット端末を約1,000台導入している。

先進的な取組として、「モデルオフィス」の実施が挙げられる。「モデルオフィス」は、生産性の向上・職員の働きがいの向上という2つを両立させる新しい働き方に、すべての職員が挑戦するトライアルの場として位置付けられている。具体的には、生田庁舎5階のワンフロアをフリーアドレスのオープンオフィスとして整備し、本庁各部が持ち回りで、令和5年6月から令和6年2月にかけて、1箇月単位で「モデルオフィス」を利用するものである。

加えて在宅勤務・サテライトオフィス勤務といったテレワークを最大限に活用し、出勤率を4割程度で運用している。



左から、「モデルオフィス」の入口/フリーアドレスのワークスペース/会議室

「新しい働き方推進プラン」においては、「ペーパーレス3原則」“プリントアウトしない・コピーしない・保管しない”を徹底し、業務効率化・ストックレス・コスト削減・SDGsなどを総合的に推進することとしており、「モデルオフィス」においても、ICTを活用した業務改革やペーパーレス化の推進を意識している。また、同プランにおいては、特に幹部職員に求めるアクションとして、部下に対して紙資料を求めないこと、紙決裁は受け付けないことを要請している。

実際に「モデルオフィス」を訪問した際、コピー機が2台しかなく、備品や資料を保管する棚も最小限しか用意されていないことに驚かされた。一方で、Web会議専用ブースに加え、秘匿性の高いコミュニケーションが可能なボックスが1台設けられており、様々な業務への対応においても考慮されている。担当者の説明では、「オンライン会議やチャットシステムの活用、資料のデータ管理を徹底するのは現時点で難しいと思っている。大切なのは、1箇月間という期間であっても、まず新しい働き方を実践してみることだと

考えている。」とのことであった。組織を動かすために、職員一人ひとりの意識改革を求める点に戦略性を見出した。

#### 4.7.3 佐賀県の働き方改革につながる取組事例（参考事例）

佐賀県が、育児・介護をしている職員を対象とした在宅勤務制度を導入したのは、平成 20 年であるが、当初の利用者数は対象者の一部に留まった。そのような状態から、自然災害や、新型コロナウイルス感染症に伴う出勤抑制時においても、スムーズにテレワークでの対応が可能となるまでに浸透させることができた

成功のポイントとして、「佐賀県職員のテレワーク推進『佐賀から起こすワークスタイルの改革』」において、以下の取組が挙げられている。

- ・人事当局への手続を省略し、所属長承認で実施可能とすることで、簡易な実施手続きを実現
- ・所属長や全体の半数の職員を対象とした体験期間を設けることで、メリットを実感できるようにするとともに、業務改革への問題意識を醸成
- ・職場の自席とほぼ変わらない ICT 環境を用意
- ・全職員対象のスキルアップ研修、各所属へ出向いての「出前講座」を実施
- ・各種会議資料の電子化を庁内でルール化するとともに、Web コミュニケーションツールを導入

導入当初の利用率が低かった原因の一つとして、職員が制度利用のメリットや有用性を認知していなかったことが挙げられている。制度を整え、システム環境を整えたとしても、各職員が、テレワークを利用するメリットを理解し、職員が主体的に取り組むようにならなければ、効率的な業務改革の実現につながることはないということが推察される。

#### 4.7.4 小括

「働き方改革」を支える「テレワーク」について、先進的事例として考え

られる広島県、佐賀県、兵庫県の3県の取組を見てきたが、監査人が印象付けられたのは、以下の点である。

- ①承認権限者が主体的・積極的にテレワークを行っている。
- ②チャットやWeb会議システムが業務ツールの中心になっている。
- ③勤怠管理やテレワークの実施の承認が簡易な方法で行われている。
- ④資料が徹底して電子化されている・紙の資料を極限まで削減している。
- ⑤通常勤務とテレワークがシームレスで実施されている。

## 5 庁内システムの概要

### 5.1 京都府の庁内システム

京都府における庁内システムは、平成15年度から市町村とのシステム共同化を推進するため、基盤の構築が進められ、平成16年度に京都デジタル疏水の構築・運用が開始された。

京都府は、様々なシステムを利用しているが、今回監査対象とした全庁に関係する庁内システムは以下のとおりである。

(図表 35) 庁内システム一覧

	現行システム名	運用開始	所管課	システム間連携
1	統合財務システム	平成18年10月1日	情報政策課	文書事務支援システムと決裁のために連携
2	人事給与システム	平成21年8月1日	情報政策課	—
3	府政情報京有システム	平成25年3月1日	情報政策課	—
4	総務事務システム	平成19年4月1日	情報政策課	文書事務支援システムと決裁のために連携、統合型地理情報システムと位置登録のために連携

(出典：京都府提供資料より 監査人一部編集)

今年度の包括外部監査において、庁内で導入されているシステムの運用状況の検討は直接的な監査対象にはなっていないが、「府民サービスの向上・職員の働き方改革に向けた事務事業のデジタル化推進」を検討する上で、庁内システムの現状を把握することは必要不可欠であると考えられることから、(図表 35) 記載の庁内システムの概要と関連する事業名を確認する。

#### 5.1.1 統合財務システム

##### i) 概要

担当部局	総合政策環境部・情報政策課
システムの概要	平成 18 年度から運用されている統合財務システムの運営で、財務会計全般を処理するシステムであり、予算から執行、決算までデータ統合を一元管理するシステムである。
委託事業者	株式会社オーイーシー
関連する事業名	行政情報化推進費/財務業務改革推進事業

ii) 経費推移・委託の概要

システム名	統合財務システム							
所管部署	情報政策課							
運用開始	平成18年10月							
監査対象契約	システム運用（毎年度契約）、システムパッケージ保守（毎年度契約）、 機器賃借（H29.10.1～R4.9.30、R4.10.1～R9.9.30）、 ソフトウェア賃借（H29.10.1～R4.9.30、R4.10.1～R9.9.30）							
契約方式	運用保守、機器移行：随意契約 機器賃借、ソフトウェア賃借：一般競争入札							
経費	（単位：千円）							
	年度	開発	運用	パッケージソフト 保守	賃借 機器（サーバ） ソフトウェア（サーバ）		機器移行 （サーバ）	合計
	H30		33,194	15,120	13,849	12,727		74,890
	H31/R元		33,501	15,280	13,977	12,727		75,465
	R2		33,809	15,400	14,106	12,727		76,042
	R3		33,809	15,400	14,106	12,727		76,042
	R4		33,809	15,400	12,443	12,103	11,517	85,272

iii) 監査結果

【指摘事項】無し
----------

【意見】無し
--------

5.1.2 人事給与システム

i) 概要

担当部局	総合政策環境部・情報政策課
システムの概要	知事部局等、教育委員会（府立学校、市町村立小中学校）、 公安委員会（警察本部、各警察署）における給与支払い のためのシステムで、以下の機能がある。

システムの概要	①人事情報管理機能 ②給与等計算機能 ③手当処理機能 ④所得税・住民税・社会保険料等管理機能 ⑤給与控除処理機能 ⑥関係帳票作成機能 ⑦外部システム提供データ等作成機能 ⑧管理情報検索機能
委託事業者	オムロンパーソネル株式会社（現 株式会社ワークスビジネスサービス）

ii) 経費推移・委託の概要

システム名	人事給与システム				
所管部署	情報政策課				
運用開始	平成21年8月				
監査対象契約	運用管理※内部事務アウトソーシング業務委託 (H25.10.1~H30.9.30、H30.10.1~H31.9.30、R元.10.1~R6.9.30)				
契約方式	運用管理：公募型プロポーザル方式 改修：随意契約				
経費	(単位：千円)				
	年度	開発	改修	運用管理	合計
	H30		1,026	375,980	377,006
	H31/R元		8,999	381,270	390,269
	R2			381,992	381,992
	R3		770	381,442	382,212
	R4		4,633	389,682	394,315

iii) 監査結果

【指摘事項】無し
----------

【意見】無し
--------

5.1.3 府政情報京有システム

i) 概要

担当部局	総合政策環境部・情報政策課
システムの概要	プロジェクトごとに庁内プロジェクトサイトを設け、登録されたメンバーでファイルや政策形成・施策推進のためのWiKi型フォーム、スケジュールを共有できるほか、プロジェクトサイト内でディスカッション等を行える。
委託事業者	株式会社大塚商会

ii) 経費額推移・委託の概要

システム名	府政情報京有システム				
所管部署	情報政策課				
運用開始	平成25年3月				
監査対象契約	開発（R元. 11. 29～R2. 3. 31、R元. 12. 20～R2. 3. 31、R2. 4. 1～R2. 6. 30）、運用管理（R2. 4. 1～R7. 3. 31）、ソフトウェア賃借（H25. 12. 1～H30. 11. 30、H30. 12. 1～R元. 11. 30、R元. 12. 1～R2. 11. 30、R2. 3. 16～R7. 3. 15）				
契約方式	開発、運用保守：随意契約				
経費	（単位：千円）				
	年度	開発	運用管理	ソフトウェア賃借	合計
	H30			4,276	4,276
	H31/R元	11,330		1,887	13,217
	R2	3,850	3,541	1,984	9,375
	R3		3,541	1,003	4,544
R4		3,541	1,003	4,544	

iii) 監査結果

【指摘事項】無し

【意見】無し

5.1.4 総務事務システム

i) 概要

担当部局	総合政策環境部・情報政策課
システムの概要	従来、紙の様式に記入・提出されていた旅費、休暇等の事務に係る各種申請・提出の手続を職員本人がパソコンに入力し、電子データで提出するシステムである。
委託事業者	富士電機システムズ株式会社（現 富士電機 IT ソリューション株式会社）
関連する事業名	行政情報化推進費/総務事務集中化推進費

ii) 経費額推移・委託の概要

システム名	総務事務システム								
所管部署	情報政策課								
運用開始	平成19年4月								
監査対象契約	システム運用（毎年度契約）、乗換案内ソフトウェア賃借（毎年度契約）、 機器賃借（H29.10.1～R4.9.30、R4.10.1～R9.9.30）、 ソフトウェア賃借（H29.10.1～R4.9.30、R4.10.1～R9.9.30）								
契約方式	改修、運用管理、乗換案内ソフトウェア賃借、機器移行：随意契約 機器賃借、ソフトウェア賃借：一般競争入札								
経費	(単位：千円)								
	年度	開発	改修	運用管理	乗換案内 ソフトウェア 賃借	賃借		機器移行 (サーバ)	合計
						機器 (サーバ)	ソフトウェア (サーバ)		
	H30		5,160	18,468	4,925	13,849	12,727		55,129
	H31/R元		7,006	18,639	4,970	13,977	12,727		57,319
	R2		16,643	18,810	5,016	14,106	12,727		67,302
	R3		1,716	18,810	5,016	14,106	12,727		52,375
R4		10,775	18,810	5,016	12,443	12,103	30,463	89,610	

iii) 監査結果

【指摘事項】無し

【意見】無し

上記の統合財務システム、人事給与システム、府政情報京有システム、総務事務システムが京都府単独での契約となっているシステムである。

5.2 システム運営の現状

上記のシステムの運用開始は以下のとおりである。

(図表 36) 全庁関係システムの運用開始時期

システム名	運用開始
統合財務システム	平成 18 年 10 月
人事給与システム	平成 21 年 8 月
府政情報京有システム	平成 25 年 3 月
総務事務システム	平成 19 年 4 月

当該システムは全庁に関係のあるシステムであり、運用開始から 10 年から 17 年が経過している。当然のことであるが、京都府を取り巻く経済環境や業務環境の変化によって、システムに新しい機能を追加する局面がある。必要に応じて開発や改修を行い、現在まで運用を続けている。開発や改修の時期は、上述した「5.1 京都府の庁内システム」の各システムの表内を参照してもらいたい。

この中で契約方式の項目を見ると一般競争入札、随意契約（公募型プロポーザル方式含む。）等の 3 種類の契約方式があることが分かる。地方自治体をはじめとする公共団体では資格を有すれば参加者を限定しない一般競争入札が原則的な契約方法とすることが「地方自治法」（昭和 22 年法律第 67 号）で定められている。

第二百三十四条 売買、貸借、請負その他の契約は、一般競争入札、指名競争入札、随意契約又はせり売りの方法により締結するものとする。  
2 前項の指名競争入札、随意契約又はせり売りは、政令で定める場合に該当するときに限り、これによることができる。

一般競争入札は、発注者にとって一番有利な価格を入札した参加者が落札する方法である。また、企画提案公募方式は、価格だけでなく、提案内容や参加者の信頼性を含めた「プロポーザル」の作成を要請し、その内容を検討することで落札者を決定する方法である。

最後に随意契約は「地方自治法」（昭和 22 年法律第 67 号）で以下のよう

に定められている。

第二百三十四条 売買、貸借、請負その他の契約は、一般競争入札、指名競争入札、随意契約又はせり売りの方法により締結するものとする。

2 前項の指名競争入札、随意契約又はせり売りは、政令で定める場合に該当するときに限り、これによることができる。

また「地方自治法施行令」（昭和 22 年政令第 16 号）では、

（随意契約）第六十七条の二

地方自治法第二百三十四条第二項の規定により随意契約によることができる場合は、次に掲げる場合とする。

1 売買、貸借、請負その他の契約でその予定価格（貸借の契約にあっては、予定貸借料の年額又は総額）が別表第五上欄に掲げる契約の種類に応じ同表下欄に定める額の範囲内において普通地方公共団体の規則で定める額を超えないものをするとき。

2 不動産の買入れ又は借入れ、普通地方公共団体が必要とする物品の製造、修理、加工又は納入に使用させるため必要な物品の売払いその他の契約でその性質又は目的が競争入札に適しないものをするとき。

3～4（略）

5 緊急の必要により競争入札に付することができないとき。

6～9（略）

前述の 5.1.1、5.1.2、5.1.3 及び 5.1.4 のシステムに関して、随意契約とした理由は「システムの基幹部分の設計、構築を行った会社が契約者となっているため、令第 167 条の 2 第 1 項第 2 号に該当する」とのことである。つまり「契約の性質または、目的が競争入札に適さない」ことを理由に随意契約としている。また、京都府会計規則（昭和 52 年 規則第 6 号）では以下のような記載がある。

(見積書)

第 163 条 随意契約によろうとするときは、契約内容その他見積りに必要な事項を示して、なるべく 2 人以上の者から見積書（見積書に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。）を徴さなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、特定人からの見積りによることができる。

- ① 2 人以上の者から見積りを徴しても同一金額の見積りがなされると予想される時。
- ② 特定人から見積りを徴することが有利と認められる時。
- ③ 契約の相手方が特定人に限定される時。
- ④ 予定価格が 50 万円（物品の買入れにあつては、10 万円）未満の契約をしようとする時。

随意契約に際しての見積書の確認を行った。

京都府の 4 つのシステムに関して随意契約に係る参考見積書の提出を求めたところ、当該随意契約を行っている 1 社からの見積書のみであった。

随意契約の締結は、府にとって不利な条件となる可能性があることから契約締結に関して慎重な対応が必要で、「なるべく 2 人以上の者から見積書を徴さなければならない」と規定されているものと考えられる。また物理的に複数事業者から見積の徴求が無理や無意味の場合には特定人からの見積りによることはできる。

情報政策課から「SE 職の人件費高騰の影響で、契約金額の値上圧力のあ  
る一方で、府の予算は逼迫していることから、前年度金額と同程度の契約になるよう努力をしている」旨の説明があつたが、複数見積を徴求することが、金額面での有利な交渉材料になることが考えられる。また、DX を推進していくためには、既存システムの課題確認を継続的に行うとともに、デジタル技術の進歩に合わせ、新システムの導入について調査検討を行うことが望ましく、システムの長期契約更新の際には、その機会を捉え、シ

システム改善の検討を行うことが重要であると考えられる。そのため、保守契約更新時には、更新を前提とした検討を行うのではなく、保守業者の変更やシステムそのものの変更も視野に入れ、運用面・コスト面のそれぞれの観点から、改善に向けた検討を、システム運用部局と情報システム所管部局が一体となって行うことが望ましいように思われる。

## 6 府民サービスの向上や職員の働き方改革・業務効率化に資する取組

### 6.1 職員の業務効率化に資するデジタル化の取組

#### ①モバイル端末（パソコン）の配備

##### i) 概要

事業名	府民サービス継続体制整備事業（令和2年度）（監査対象事業番号7）、行政情報化推進費/情報基盤管理運営事業（令和3年度～令和5年度）（監査対象事業番号11）
担当部局	総合政策環境部・情報政策課
事業の概要	新型コロナウイルス感染症禍において、府民サービスの提供を継続可能な体制を整備することを目的として、在宅勤務環境拡大のためにモバイル端末の調達を図る。
事業実施期間	令和2年度～令和5年度

##### ii) 予算・財源推移

（単位：千円）

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
予算額	461,000	175,780	365,189	30,354
（財源）				
国庫	—	175,780	365,189	—
起債	461,000	—	—	—

一般財源	—	—	—	30,354
------	---	---	---	--------

iii)決算額推移

(単位：千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
決算額	437,876	175,780	365,189	未確定

iv)施策の実施状況（デジタル化推進の取組状況）

各年度におけるモバイル端末の導入台数は下記のとおりである。

導入年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
導入機種	モバイル	モバイル	モバイル	モバイル
導入台数(台)	2,479	973	2,037	640(予定)
契約形態	リース	買い切り	買い切り	リース

令和5年度に予定通りの台数を導入すると、令和2年度から令和5年度にかけて6,129台を導入することになり、令和5年4月1日時点の職員数を超えると、1人1台のモバイル端末を配備できることになる。

また、令和4年度情報基盤管理運営費は、モバイル端末の調達のみには執行したのではなく、パソコン等のセキュリティ対応を目的として、EDR（エンドポイント検出対応）のライセンス購入も行っている。

v)働き方改革との関係

テレワークを行うためには、自治体が各職員に配備したモバイル端末を使用する方法のほか、個人が所有する使用端末を業務に使用する方法も考えられる。ネットワークの構築方法やセキュリティに対する考え方、業務フローの体制等、様々な要因によりどちらの方法が適しているかは異なるが、京都府では、1人1台のモバイル端末を配備している。

その調達方法は、リースと買い切りがあるが、パソコン本体の性能や活用範囲は日進月歩で変化していることから、使用者の業務内容の変化に適合し

たタイムリーな機器の更新が重要な視点ではないだろうか。

vi) 監査結果

【指摘事項】 無し
-----------

【意見】 無し
---------

②府庁生産性向上推進費（働き方改革・府民視点意識改革）

i) 概要

事業名	府庁生産性向上推進事業（働き方改革・府民視点意識改革）（監査対象事業番号 9）
担当部局	総合政策環境部・情報政策課
事業の概要	業務プロセスの改善や最新の ICT を活用することで、府庁運営の効率化と府庁サービスの向上を図り、府庁の生産性向上を推進する。具体的には、RPA や AI 音声認識のライセンスの購入、IC カード認証印刷システム導入・保守を実施する。
事業実施期間	令和 2 年度～令和 5 年度

ii) 予算・財源推移

（単位：千円）

	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
予算額	4,500	3,150	2,835	2,551

iii) 決算額推移

（単位：千円）

	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
決算額	4,331	2,867	2,759	未確定

#### iv) 施策の実施状況（デジタル化推進の取組状況）

##### ア) RPA 等の自動化ツールの活用

RPA 等の自動化ツールの導入により、従来手作業で行われており、職員の負担となっていた転記・入力等の単純・定型業務の「自動化」等を目指すものであり、代表的な実績としては下記のとおりである。

- a) コロナ禍に発生した統計データの集計作業等に RPA を導入することで作業時間が、年間 960 時間から 192 時間に削減した。
- b) 施設案内予約システムの予約申請件数の集計作業に RPA を導入することで作業時間が、年間 200 時間から 80 時間に削減した。
- c) 時間外勤務時間集計作業について、総務事務システムから CSV で出力できるように調整し、提出書類の一部を廃止した。

##### イ) AI の活用

AI の学習機能等を活用し、文章作成等、職員の負担となっている業務の効率化を目指す。議事録等の文字起こし作業時間の削減を目的に、AI 音声認識システムを令和 4 年 3 月に導入した。導入から約 1 年間で全所属の半数近い 121 所属（令和 5 年 2 月末時点）までに利用拡大し、一方で、「専門用語や固有名詞の認識率が低い」、「録音機器や環境等の影響によって、認識率に大きな差が生まれる」といった課題も寄せられている。利用に関するアンケートでは、85%が継続利用をする旨の回答があり、全体では、年間 3,000 時間以上の作業時間が見込まれることも判明した。このため全庁的に需要が高く、有用性が高いものと考えられる。

##### ウ) ペーパーレス化の推進

印刷ミスを削減するとともに所属及び個人単位の印刷枚数を可視化することで、印刷枚数を抑制する目的で IC カード認識印刷システムを導入している。平成 28 年度から実証実験を開始し、現在複合機 3 台（5 所属）で運用を行っている。令和 4 年度の実績で印刷枚数全体の約 5.5% に当たる 2.5 万枚の印刷キャンセル数となり、ペーパーレス化に貢献している。

テレワークの際に、必要な書類が紙で保管されている場合には、その書類を庁外に持ち出す必要があり、紛失や破損という重大なリスクが生じるため、その運用には大変な労力を要する。

因みに、京都府は、ペーパーレス化に貢献するツールとして、在宅勤務用モバイル端末、Web 会議用インタラクティブホワイトボード、自動文字起こしツール(AmiVoice)、Microsoft365 ライセンス等の ICT 機器を備えている。ところが、書類の回覧・共有、決裁等の提供に関しては印刷の上、紙で提供されることがまだまだ多いと聞く。

v) 監査結果

【指摘事項】 無し

【意見】 無し

③行政情報化推進費/Web 会議推進費

i) 概要

事業名	行政情報化推進費/ Web 会議推進事業（監査対象事業番号 10）
担当部局	総合政策環境部・情報政策課
事業の概要	新型コロナウイルス感染症禍において、Web 会議の開催が一般的となってきたことから、各種 Web 会議ソフトに対応できるようにライセンスを調達し、職員の Web 会議利用環境の整備を図っている。調達ライセンスは、Zoom が 50 ライセンス、Webex が 10 ライセンスを導入している。
事業実施期間	令和 3 年度

ii) 予算・財源推移 (単位：千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
予算額	—	7,975	—	—

iii) 決算額推移 (単位：千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
決算額	—	7,975	—	—

iv) 監査結果

【指摘事項】無し
----------

【意見】無し
--------

## 6.2 その他サービスの向上や業務効率化に資するシステムの現状

### ① 行政情報化推進費/社会保障・税番号制度システム運用保守費

i) 概要

事業名	行政情報化推進費/社会保障・税番号システム運用保守事業（監査対象事業番号12）
担当部局	総合政策環境部・情報政策課
事業の概要	<p>団体内統合宛名システムとセキュリティ基盤システムの2つのシステムが対象となっている。該当システムの継続的な運用を行うものであり、以下のとおりである。</p> <p>ア) 団体内統合宛名システム</p> <p>マイナンバーを用いて、国や地方公共団体に情報連携（情報照会・情報提供）を行うために使われるシステムである。平成28年度から運用しているが、令和4年3月から次期統合宛名システム（ASPサービス）へ</p>

事業の概要	移行して、運用を開始している。 i)セキュリティ基盤システム マイナンバー等センシティブな個人情報を取り扱うシステムについて、セキュリティ基盤（サーバ群）を構築し、画面情報のみを職員側パソコンに送るシステムを運用している。
事業実施期間	令和2年度～令和5年度

ii) 予算・財源推移 (単位：千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
予算額	14,379	27,912	17,777	17,777

iii) 決算額推移 (単位：千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
決算額	14,379	27,912	17,777	未確定

iv) 監査結果

【指摘事項】無し
----------

【意見】無し
--------

②行政情報化推進費/自治体共同セキュリティ強化対策事業

i) 概要

事業名	行政情報化推進費/自治体共同セキュリティ強化対策事業（監査対象事業番号13）
担当部局	総合政策環境部・情報政策課
事業の概要	平成29年度より、京都市、府内25市町村と共同で、より高いセキュリティ対策を行う自治体セキュリティク

事業の概要	クラウドを運用している。令和4年4月に更改しており、その運用費の負担金となっている。なお、ファイアウォール、Webサイトフィルタリング、ウイルスチェック、メール無害化等のセキュリティサービスを共同利用している。
事業実施期間	令和2年度～令和5年度

ii) 予算・財源推移 (単位: 千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
予算額	104,730	104,744	87,355	87,046

iii) 決算額推移 (単位: 千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
決算額	104,730	104,744	87,355	未確定

iv) 監査結果

【指摘事項】 無し
-----------

【意見】 無し
---------

③ 行政情報化推進費/統合型GIS推進事業費 (統合型地理情報システム)

i) 概要

事業名	行政情報化推進費/統合型GIS推進事業 (監査対象事業番号14)
担当部局	総合政策環境部・情報政策課
事業の概要	各部局・自治体ごとに地図を整備すると、非効率かつ高コストとなる課題の解決のため、平成17年度より、府・市町村が共同で統合型地理情報システム (GIS) を整備・

事業の概要	運用することになった。地図をベースとして、市内、府・市町村、府民との情報共有を進めるとともに、防災、環境、まちづくりなど様々な行政分野における業務の高度化・効率化を推進する。
事業実施期間	令和2年度～令和5年度

ii) 予算・財源推移 (単位：千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
予算額	71,870	34,364	34,364	74,114

iii) 決算額推移 (単位：千円)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
決算額	67,216	34,364	34,364	未確定

iv) 監査結果

【指摘事項】 無し
-----------

【意見】 無し
---------

### 6.3 京都府議会における ICT 利活用の推進事業

i) 概要

事業名	京都府議会における ICT 利活用の推進事業(監査対象事業番号 30)
担当部局	議会事務局
事業の概要	ICT のメリットを生かした京都府議会を実現するために必要な施策を計画的かつ総合的に推進・実施する。
事業実施期間	令和3年度～令和5年度

## ii) 施策の実施状況（取組状況）

### ア) 令和3年3月 ICT利活用推進・実施計画

京都府議会では、ICTのメリットを生かした京都府議会の実現に向け、必要な施策を計画的かつ総合的に推進・実施するため、「京都府議会 ICT利活用推進・実施計画」を策定した。

#### a) 計画の目的

府議会が取り組むICT化として、以下の3項目が挙げられている。

- ・ICTの利活用がもたらす、更なる開かれた府議会（広報・広聴のICT化）
- ・ICTを使いこなす、高い「議員力」が発揮される府議会（議員活動のICT化）
- ・一層の審議の充実が図られる、「議員力」「議会力」を高める議会運営のICT化（議会運営のICT化）

#### b) 計画の期間

令和3年度から令和5年度までの3箇年を見通した計画である。

#### c) 基本方針

府議会のICTの導入・利活用に当たっては、下記の「5つの基本方針」を踏まえながら、必要性を検討の上、取組を推進することとしている。

- ・ICTの利活用がもたらす様々なメリットで府議会の機能を高めるICT化に取り組む。
- ・それぞれの議員の状況に応じ、ICTのメリットを生かすことができ、導入によるデメリットが生じないよう配慮・工夫する。
- ・ICT化の更なる開かれた府議会につなげるなど、府民視点を重視する。
- ・執行部のICT化の進展状況に応じた取組とするなど、ICT化が、かえって職員の事務負担を増加させることがないように、十分留意する。

・汎用的なクラウドサービスの活用など、ICT 化のメリットと費用とのバランスを図る。

1) 議会における ICT 利活用推進の取組

「京都府議会 ICT 利活用推進・実施計画」を踏まえ、以下の取組が実施された。

a) ペーパーレス会議システムの導入

京都府議会では、「京都府議会 ICT 利活用推進・実施計画」を踏まえ、以下のとおり、ペーパーレス会議システムを導入している。

・システム名

Side Books (クラウド本棚・法人向けクラウド型文書管理システム)

・対応 OS

Windows、iOS、Android 等

・主な機能

電子化した文書をクラウド上の電子本棚でセキュア<sup>27</sup>に管理し、登録されたメンバーで共有するシステム。パソコンからアップロードした文書ファイルは、タブレットやスマートフォンなど様々なデバイスから閲覧可能となっている。

・Side Books のアカウント数の推移

令和 2 年度 : 54

令和 3 年度 : 144

令和 4 年度 : 198

b) ペーパーレス会議、Wi-Fi に係る経費予算推移 (単位：千円)

	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
経費	798	2,923	2,405	※

<sup>27</sup> セキュアとは、IT 分野においてウイルス対策やデータの暗号化機能などを導入し、セキュリティが確保された状態のこと。

※事業予算のうちの経費予算であり、決算前のため不記載

c) 更なるデジタル化推進の検討

- ・ デジタル技術を活用した議事録作成の取組について

議会では発言者も多く、デジタル技術による正確な文字起こしが難しいことから、導入には至っていないが、今後のデジタル技術の進歩によっては、導入により業務効率化を図ることが可能となることも考えられることから、引き続き検討を行うこととしている。

- ・ グループウェアを活用した府議会議員のスケジュール管理や災害時連絡について

令和4年度、議会改革検討小委員会作業部会において、議会・議員活動に資すると考えられるグループウェアについて調査を実施したが、その導入が現状の議会運営のICT化に効果を発揮するのか判断が難しく、先進事例等の更なる調査が必要と結論付けられた。

「会議の開催通知等」、「出欠・安否（アンケート機能）」、「スケジュールの共有」といった、事務局からの連絡・調整や緊急事態対応への活用などが想定されているが、既に各自でスケジューラー等を使用している議員が多く、新たに別のグループウェアを導入することでかえってスケジュール管理等を煩雑にするおそれがある点などの課題がある。

<他部局においても参考となる議会事務局の取組事例>

議会事務局において、議会活動及び議会運営のICT利活用が上記のとおり「京都府議会ICT利活用推進・実施計画」を踏まえて取り組まれ、ペーパーレス化が図られている。紙での運用が軽減されると、印刷や配布等、関わる業務が削減され、かなりの効率化に貢献していると考えられる。これらを参考に、他の部局への展開が図られることに期待する。

### iii) 監査結果

【指摘事項】 無し

#### 【意見 28】 議事録作成へのデジタル技術の活用

議会事務局における議事録作成は、かなりの時間を要する作業であることから、業務の効率化に向け、デジタル技術を導入することが効果的であると考えられるため、今後の技術発展も見据え、導入に向けより積極的に検討していただきたい。

## 6.4 府民相談業務

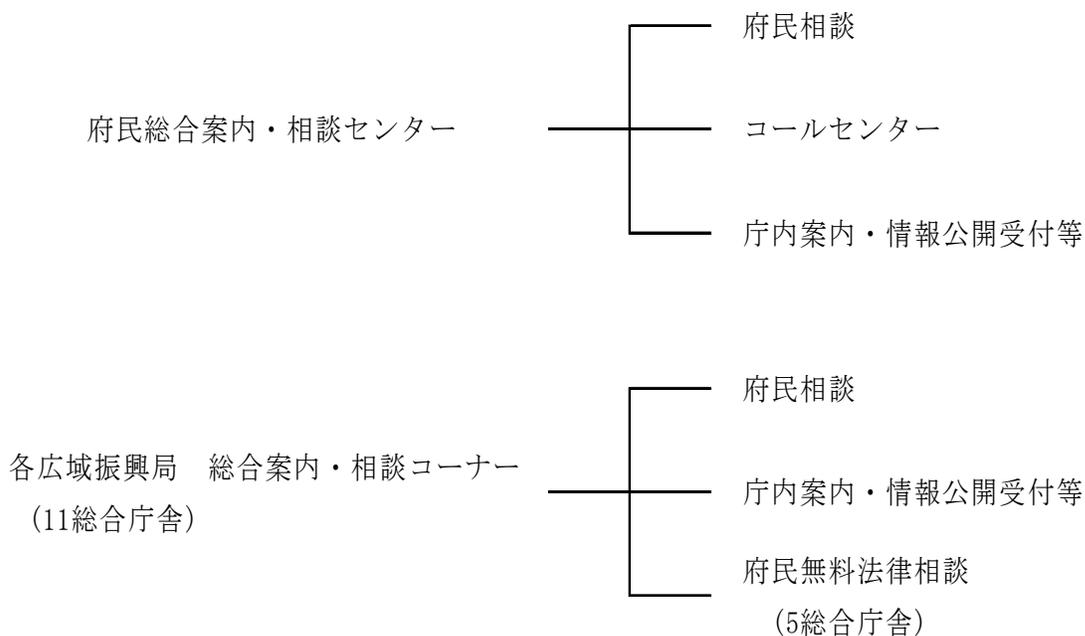
### i) 概要

事業名	府民相談業務(監査対象事業番号 16)
担当部局	文化生活部・府民総合案内・相談センター、各広域振興局
事業の概要	本庁に「コールセンター」を含む「府民総合案内・相談センター」を、各総合庁舎に「総合案内・相談コーナー」を設置し、府民の相談に応じている。
事業実施期間	令和 2 年度～令和 5 年度

### ii) 施策の実施状況 (デジタル化推進の取組状況)

京都府では、本庁に「コールセンター」を含む「府民総合案内・相談センター」を、各総合庁舎に「総合案内・相談コーナー」を設置し、府民の相談に応じている。各総合庁舎においては、旅券窓口を除き、非常勤職員(週 27 時間程度)が各庁舎 3 名配置されている。

(図表 37) 府民相談業務の組織図



令和4年度における府民相談総件数(本庁の庁内案内を含む)は80,132件で、平均すると1箇月当たり6,678件、1日当たり329件となっている。このうち、各総合庁舎の証紙購入・納付済証発行に関する相談件数は22,315件である。

また、府民相談総件数80,132件のうち、本庁の相談件数は22,626件で、総合庁舎での相談件数は57,506件となっている。

さらに、府民相談総件数(コールセンターでのお問い合わせ対応を含む。)80,132件のうち、来庁が57,246件、来庁以外が22,886件である。

(図表 38)

過去 5 年間の庁舎別相談件数

(単位：件)

区分	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
本 庁	25,566	24,121	26,134	30,199	22,626
総合庁舎	67,664	68,548	54,844	52,292	57,506
乙 訓	7,441	7,388	6,561	6,371	6,622
宇 治	18,087	17,242	10,295	8,611	12,174
田 辺	7,238	6,550	6,201	6,149	7,143
木 津	3,862	4,107	4,204	4,163	3,759
亀 岡	7,168	6,931	4,265	3,750	5,122
園 部	3,462	3,308	3,325	3,631	3,152
綾 部	2,207	5,140	4,850	4,876	4,553
福知山	5,273	5,644	4,886	4,549	4,697
舞 鶴	4,120	3,662	3,512	3,420	2,911
宮 津	3,677	3,572	2,933	3,135	3,125
峰 山	5,129	5,004	3,812	3,637	4,248
合 計	93,230	92,669	80,978	82,491	80,132

(図表 39)

令和 4 年度相談受付方法別件数

(単位：件)

区分	来 庁	電 話	文書等	合 計
本 庁	7,086	9,721	5,819	22,626
総合庁舎	50,160	7,341	5	57,506
乙 訓	6,375	247	0	6,622
宇 治	9,195	2,979	0	12,174
田 辺	6,875	268	0	7,143
木 津	3,695	64	0	3,759
亀 岡	3,885	1,237	0	5,122
園 部	2,859	293	0	3,152
綾 部	3,688	865	0	4,553
福知山	4,530	162	5	4,697
舞 鶴	2,303	608	0	2,911
宮 津	2,594	531	0	3,125
峰 山	4,161	87	0	4,248
合 計	57,246	17,062	5,824	80,132

(出典：京都府提供資料)

令和4年度の相談種別ごとの件数は、「府政相談」が46,107件で全体の57.5%、国・市町村行政などの「他の官公庁に関する相談」が3,149件で3.9%、無料法律相談などの「民事相談」が600件で0.7%となっている。なお、宇治総合庁舎での来庁件数が本庁を上回っているのは、宇治総合庁舎では山城管内庁舎で唯一パスポート受付窓口が設置されており、パスポート発 hands 手数料の納付対応件数が多くなっているためである。

相談内容別の件数では、「相談・照会」が79,007件(98.6%)と大部分を占めており、過去5年間においても同様である。その内訳は、各種の免許・試験等申請手続、イベントの受付、または行政の相談窓口や行事日程等の照会や行政相談等であり、対応者はFAQシステムや府のホームページ等を参考に対応している。

(図表40) 令和4年度相談種別件数 (単位：件)

区分	府政相談	他の官公庁に関する相談	民事相談	その他の相談	合計
本庁	20,345	2,215	66	—	22,626
総合庁舎	25,762	934	534	30,276	57,506
乙訓	3,038	115	0	3,469	6,622
宇治	5,404	113	12	6,645	12,174
田辺	3,933	41	0	3,169	7,143
木津	1,714	199	15	1,831	3,759
亀岡	1,494	132	23	3,473	5,122
園部	792	80	41	2,239	3,152
綾部	2,580	52	2	1,919	4,553
福知山	1,929	71	49	2,648	4,697
舞鶴	1,155	40	233	1,483	2,911
宮津	1,758	35	136	1,196	3,125
峰山	1,965	56	23	2,204	4,248
合計	46,107	3,149	600	30,276	80,132

(図表 41)

令和 4 年度相談内容別件数

(単位：件)

区分	相談・照会	苦情	要望・意見	合計
本 庁	21,945	153	528	22,626
総合庁舎	57,062	28	416	57,506
乙 訓	6,601	12	9	6,622
宇 治	11,776	0	398	12,174
田 辺	7,143	0	0	7,143
木 津	3,757	1	1	3,759
亀 岡	5,120	1	1	5,122
園 部	3,151	1	0	3,152
綾 部	4,553	0	0	4,553
福知山	4,683	9	5	4,697
舞 鶴	2,905	4	2	2,911
宮 津	3,125	0	0	3,125
峰 山	4,248	0	0	4,248
合 計	79,007	181	944	80,132

(出典：京都府提供資料)

京都府では府民総合案内・相談センターが府民等からの問い合わせを受けた際には、対応した内容を対応記録が検索できる対応履歴管理システムに登録している。この対応履歴管理システムは、オペレーターが対応履歴等を参照することで、スピーディーに対応できるとともに、オペレーター間での情報共有やノウハウの蓄積にも資する、府民対応の満足の向上につながるシステムである。なお、本システムでは、キーワードやカテゴリー項目による検索や、統計表示にも対応している。

また、京都府では、府政に関するよくあるお問合せと回答を府ホームページ上にFAQとして掲載しており、その件数は、約3,400件となっている。

また、FAQシステムの検索性の推移は以下のとおりである。

(図表 42)

FAQ システムの検索件数の推移

(単位：千件)

年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
検索件数	3,703	2,916	3,602	4,693	7,754

上表によると、令和2年度から検索件数が急増しており、この要因は主に新型コロナウイルス感染症により、来庁等の代替として利用された結果と推察される。

### iii) デジタル化に向けた検討状況

総務大臣主催の「自治体戦略 2040 構想研究会」が開催され、第二次報告(2018年7月)において、「新たな自治体行政の考え方①」の中で、2040年ごろには労働力(特に若年労働)の絶対量が不足すると予測されることから、人口縮減時代のパラダイムへの転換が必要とし、その柱の一つとして「スマート自治体への転換」を提案している。「スマート自治体への転換」で示されている2つの骨子は、以下のとおりである。

#### ア) 破壊的技術(AI・ロボティクス等)を使いこなすスマート自治体へ

- a) 経営資源が大きく制約されることを前提に、従来の半分の職員でも自治体が本来担うべき機能を発揮できる仕組みが必要
- b) 全ての自治体で、AI・ロボティクスが処理できる事務作業はすべてAI・ロボティクスによって自動処理するスマート自治体へ転換する必要

#### イ) 自治体行政の標準化・共通化

- a) 標準化された共通基盤を用いた効率的なサービス提供体制へ。
- b) 自治体ごとの情報システムへの重複投資を辞める枠組みが必要。円滑に統合できるように、期限を切って標準化・共通化を実施する必要  
結果、自治体の情報システムや申請様式の標準化・共通化を実効的に進めるためには、新たな法律が必要となるのではないか。

また、首相の諮問機関である「第 33 次地方制度調査会」における、「ポストコロナの経済社会に対応する地方制度のあり方に関する答申(素案)」(抜粋)の中で、以下の提案がなされている。

第 2 デジタル・トランスフォーメーションの進展を踏まえた対応(抜粋)

2 DX による地方公共団体の業務改革

(1) 行政と住民との接点(フロントヤード)のデジタル化

現在、自治体 DX 推進計画等の取組により、地方公共団体の手続のオンライン化が推進されている。マイナンバーカードの普及が進み、オンライン手続において本人確認を確実にできる基盤が整いつつあるとともに、国が運営するマイナポータルにおいて LGWAN との接続や電子申請の受付等の機能が実装されるなど、地方公共団体におけるオンライン手続の環境が整備されている。また、行政資源が今後益々制約されていく中でも住民の利便性を維持・向上させるため、多くの地方公共団体において、各種行政手続などの住民との接点(フロントヤード)について、「行かない」オンライン手続に加え、「迷わない」「待たない」「書かない」ことを目的とした窓口業務の改革に取り組んでいる。今後の地方公共団体の手続は、対面による紙の申請から、①非対面のオンラインによるものにシフトし、②対面で手続等を行う場合であっても、タブレット等の活用により申請情報をデータで対応することで「書かない」場面を増やすことが求められる。

また、国のデジタル行財政改革会議の中間とりまとめ(令和 5 年 12 月 20 日デジタル行財政改革会議決定)において、「国・地方共通相談チャットボット」の提供について、以下のとおり記載されている。

住民から問い合わせニーズが多いマイナンバー、医療保険、年金、税、子育てなどの相談業務を中心に、国が一定程度統一的に回答できるものについては、自治体と連携して、国・地方共通相談チャットボットの 2023 年度内の提供開始を目指す。

京都府における相談対応業務へのチャットボット(メッセージャーサービス上でのユーザーからの問いかけに対して自動応答する技術)導入の検討状況については、国税庁における令和2年度のチャットボットに係る利用者アンケートにおいて、電話相談は良い(95%)が、チャットボットは役に立たなかった(43%)という利用意見もあったことから、分野を絞るなど慎重な検討が必要と考えており、関係部局とも必要な検討・調整も行いながら対応していくこととしている。

また、府民総合案内・相談センターへの問合せ・相談等の内容は、デジタル技術に対応困難な高齢者等(AI対応不得意)からの問合せ・相談等が多く、内容も多種多様で、府の権限以外は、関係の市町村や国、団体等を可能な範囲で調べ、そちらに問合せ・相談いただくよう案内することも多いことから、チャットボット等を導入したとしても、アナログ対応も継続する必要があると考えており、必ずしも、業務時間の削減につながるものではないと考えている。

#### iv) 福島県会津若松の自動応答サービス(参考事例)

「地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及びAI・ロボティクスの活用に関する研究会」が令和元年5月に作成した報告書における「地方自治体におけるAI・RPAの活用事例」によると、福島県会津若松市が「AIを活用した問い合わせへの自動応答サービス」を本格導入している事例(平成29年度 データ利活用型スマートシティ推進事業(AI自動応答サービス以外を含め、約4,016万円)が紹介されており、内容は以下のとおりである。

##### iii) 取組

AIを活用し、市民からの問合せについて、対話形式で自動応答する仕組みを構築。「休日診療医療機関案内」、除雪車の位置情報を可視化する「除雪ナビ」、ごみの出し方や収集日などを案内する「ごみ出しの疑問教えて」、住民票や戸籍証明書、印鑑証明書などの手続方法を案内する「各種証明書の案内」、この業務の担当課を案内する「担当窓口の案内」、「アンケート収

集機能」を実装する。

iv) 成果

ア) 市民は、24 時間 365 日、問い合わせが可能なサービスであり、市民アンケートの結果では 80%以上の方から好意的な反応が得られた。

イ) 簡易な問い合わせには AI が対応することで、職員は対面的な対応が必要な方へ時間をかけることが可能。

ウ) 問い合わせ内容や件数、問い合わせ者の年代などのデータ分析ができ、将来の行政サービスに反映できる。

v) 監査結果

【指摘事項】 無し

【意見 29】 チャットボット、リモート受付・接客システム等導入に向けた積極的な検討

京都府では、本庁に「コールセンター」を含む「府民総合案内・相談センター」を、各総合庁舎に「総合案内・相談コーナー」を設置し、府民の相談に応じており、窓口業務へのチャットボットの導入については、導入後も一定のアナログ対応(デジタル技術に対応困難な高齢者等の対応等)を継続する必要があることから、導入により必ずしも業務時間の削減につながるものではないと考えており、今後、関係部局と必要な検討・調整を行いながら慎重に対応していくこととしている。

しかし、窓口業務へのデジタル技術の活用は、業務時間削減のほか、府民サービス向上にも資するものであることから、今後の技術進歩も見据え、窓口業務のサービス向上と業務の効率化を図るため、他の自治体で導入実績があるチャットボットやリモート受付・接客システム等の導入について、「国・地方共通相談チャットボット」に係る国の検討状況も注視しながら、最適解を探る検討を継続していただきたい。

## 第6 他の自治体・民間企業におけるデジタル化推進の取組事例

以下に記載する他の自治体・民間企業における府民サービスの向上・職員の働き方改革に向けた事務事業のデジタル化推進の取組事例は、国（総務省）、自治体及び民間企業等のホームページをはじめ、書籍や情報誌等から包括外部監査人及び補助者が得た情報をまとめたものであり、京都府のデジタル化推進の取組に役立つ、又は参考になると判断（推測）して記載している。

下記の取組事例は、当該対象自治体及び民間企業等への往査等により、直接内容を聞き取ったものでないことにご留意いただきたい。

### 1 デジタル化推進の体制整備取組事例

#### 1.1 兵庫県神戸市

兵庫県神戸市は、「全庁的な働き方（業務）改革の推進」と「ロードマップの目標達成」をミッションとする「働き方改革推進チーム」を部局横断メンバーにより組織し、半期及び通期に主要施策の進捗状況を数値で把握し、データに基づく効果測定と課題分析による対応策を講じることで、更なる価値創造を目指す。働き方改革推進チームの主なプロジェクトには、データに基づく電話対応改革 PT、スマート手続推進 PT、電子契約書 PT、伝わる文書 PT、組織風土改革を進める人材育成・研修 PT があり、以下のとおり主要施策一覧を掲載している。

##### (1) 市民サービス改革

- ①行政手続の電子化
- ②来庁不要の市民サービス
- ③市民に分かりやすい広報
- ④的確・迅速な問合せ対応
- ⑤市民に優しい窓口対応
- ⑥簡単・速い手続

##### (2) 職員の新しい働き方と組織風土改革

- ①ワークスタイル改革

- ②情報共有・チームワーク発揮
- ③内部共通事務の電子化
- ④局室区事務事業の改革
- ⑤神戸市クレドの実践
- ⑥現場発イノベーション促進

(出典：「自治体 DX 推進参考事例集」【1. 体制整備】令和 5 年 4 月 28 日総務省一部要約)

## 2 デジタル化推進の人材確保・育成取組事例

### 2.1 人材育成の取組事例

#### 2.1.1 大学等教育機関

学内の活動や授業を通じて、学生に人工知能（AI）を体験させる機会を増やしている大学もある。例えば、急速に進化する AI への理解を促進するため、大学教員が学生たちと一緒に可能性や課題を探り、学生たちが、対話型生成 AI を用いてアプリを製作し、英会話の練習、プレゼン資料づくり、文字起こしの修正などのアイデア出しに取り組んだり、スマートフォンなどに業務の内容を音声で吹き込むことで、文字情報を記録文書に残し、記録作業時間の削減につなげることに取り組んでいる。また、英語教育に対話型 AI を活用し、分析する授業の実践に取り組む大学もある。現在、AI は話題が先行しているが、できることとできないことの見極めを大切にしながら、AI を使いこなせる人材を大学内で発掘されている。

#### 2.1.2 民間企業

正社員の大多数をシステム導入などの指揮ができるデジタル人材に育てることを目的とし、正社員のリスクリングに資金を投じて新サービスの開発や業務の効率化を図る民間企業がある。人材育成方針において、IT・デジタル人材の育成を取り上げており、社内研修プログラムを実践している。習熟度に応じて「レベル 0」から「レベル 3」の目標を設けている。「レベル 0」はマイクロソフトの「Office」などの基本操作ができるレベルであり、「レ

レベル 1」は IT パスポート試験合格者相当の知見を持ち、システムの要件定義について意見を言えるレベルである。「レベル 2」は一定規模以下のシステム導入案件の指揮や簡単なプログラミング及び障害対応などができ、システムで効率化したい業務を可視化し、導入効果まで算定できるとともに、専門的なプログラミングスキルがなくてもソフト開発ができる「ローコード」を扱うスキルを身に付けているレベルである。「レベル 3」はより専門的な知見を持ち、大規模案件の指揮ができるレベルとされている。

## 2.2 人材確保の取組事例

### 2.2.1 京都府京丹後市

京都府京丹後市が創設した土木技術職員等修学資金貸与制度は、不足している土木・建築の技術職の採用につなげるため、大学等の土木系または建築系の学科を専攻中で、将来、同市役所の土木技術職員または建築技術職員の業務に従事しようとする学生に対し、修学資金月額 5 万円を無利息で貸与し、学生が卒業後に同市に就職し 10 年間従事した場合等に、返還を免除する仕組みである。また、同市の介護福祉士養成奨学金制度は、介護福祉士の養成や市内の介護等の業務を行う事業所への就業促進を図るため、学校等に入学予定または在学中で、将来、同市内において介護福祉士として介護等の業務に従事しようとする者に、月額 5 万円以下の奨学金を無利子で貸与し、学校等を卒業後、市内において介護福祉士として 3 年間従事した場合等に、返還を免除する仕組みである。

### 2.2.2 大阪府 5 市町（貝塚市、泉佐野市、泉南市、阪南市、熊取町）

大阪府 5 市町（貝塚市、泉佐野市、泉南市、阪南市、熊取町）は、自治体の枠を超えて広域で技術職の活用を実施している。公共施設マネジメントスキーム構築調査に関する協定書を締結し、構成市町における一定の事務事業の一括発注などを行うことで、広域で技術職を活用するものである。

### 3 外部 DX（住民）取組事例

#### 3.1 厚生労働省

厚生労働省は、介護サービスを提供するために事業者が地方自治体に届け出る方法を令和 6 年度からデジタル申請に統一する。自治体ごとにバラバラだった書式も共通にする。介護分野に根強く残る紙文化を改め、行政の DX の加速につなげる。事業者が介護保険法に基づいて介護サービスを提供して報酬を得るには、事業所ごとに市区町村や都道府県から指定を受ける必要がある。事業所の住所や代表者名の変更があっても各自治体に届け出る必要がある。今後は電子申請が原則となり、提出する情報も共通になり、事業者は複数の自治体に一斉に提出することができ、業務の効率化が見込まれる。

#### 3.2 民間企業

民間企業において、ホテルやネットカフェ等に遠隔接客システムを導入している事例や、外出困難者の就業支援を目的に、直営カフェで独自開発のアドバイザーロボットを使った遠隔接客を実施した事例がある。また、公共施設などにロボットを設置し、相当数の職員が遠隔で働いている事例もある。このような取組には、障害者や妊婦など、屋外での長時間労働が難しい働き手が就業できるという利点や、1人で複数の窓口業務を並行して行うことで、人件費を削減できるという利点がある。

### 4 内部 DX（職員）取組事例

#### 4.1 福島県福島市

福島県福島市では、市議会の質問取り、答弁作成、答弁検討の一連の流れ全てにおいて、Word や Excel データ、紙媒体による作業を無くし、内製の「議会答弁検討システム」にデータを集約することで、全庁情報共有による答弁検討業務に移行した。これにより、事務負担と業務時間が削減されたとともに、答弁書等の印刷について、年間で 55,000 枚が削減された。本システムは、Microsoft Access をフレームに、VBA、ADO、SQL を利用し、

職員が開発したもので、他の人が書く答弁をリアルタイムに参照することや、過去の類似データを検索、引用することも可能である。

(出典：「自治体 DX 推進参考事例集」【3. 内部 DX】令和 5 年 4 月 28 日 総務省一部要約)

## 4.2 大分県別府市

大分県別府市では、新型コロナウイルス感染症の対策の一環として、ローコード・ノーコードツールを本格的に導入しており、職員は、ツールを活用し、様々なシステムの構築に取り組んでいる。RPA のシナリオも内製化しており（内製率 82%）、令和 3 年度末時点で、16 課 87 業務で RPA を活用し、6,000 時間の業務負担を縮減した。また、プレミアム付き商品券の予約販売システムを内製で作成し、Web 予約では 24 時間予約が可能となり、電話予約より Web 予約の方が多くなった。そのほか、避難所運営支援システムも構築し、各避難所の避難者数を自動集計できるようになった。

(出典：「自治体 DX 推進参考事例集」【3. 内部 DX】令和 5 年 4 月 28 日 総務省一部要約)

## 4.3 大阪府豊中市

大阪府豊中市は、「とよなかデジタル・ガバメント戦略」において、業務フロー見直し及び AI・RPA の導入等をより一層推進していくことを決定し、令和元年度から RPA シナリオの作成、効果測定、ルール整備等の試行導入を行い、令和 2 年度から本格導入している。令和 5 年 3 月末時点で 77 業務に RPA・AI-OCR を活用した結果、年間約 10,400 時間の削減効果があり、1 人当たりの時間外勤務状況は 17.5%削減された。

(出典：「自治体 DX 推進参考事例集」【3. 内部 DX】令和 5 年 4 月 28 日 総務省一部要約)

## 4.4 民間企業

営業部門一人当たりの労働時間削減を目標に、資料作成などへの生成 AI の活用に向け、生成 AI の導入プロジェクトを立ち上げ、他企業の AI サービス

スも利用しながら、短期間で独自の対話型 AI の稼働を実現した民間企業の例がある。対話型 AI の利用について、従業員向けの説明会や社内報を通じて周知を行うことで、機密情報の漏洩や著作権侵害への対策も講じている。また、生成 AI の利用方法を探るため、現場数十名からなるプロジェクトチームを結成した。さらに、非効率な業務や改善策を洗い出し、商談資料の作成や議事録の要約、市場調査など多数の業務を生成 AI の活用対象に選定し、生成 AI に的確な指示を与える技能「プロンプトエンジニアリング」の研修で社員のスキル向上も図っている。このように、新技術に不慣れな従業員らにも配慮することで、生成 AI の利用率は過半数を超え、削減できた時間は、より創造的な業務、顧客のための業務に充て、得られた知見は他の部門にも広げる取組を進めるなど、取組効果が企業全体に広がりを見せている例もある。

## 5 地域社会のデジタル化の取組事例

### 5.1 兵庫県

兵庫県では、圏域において広域医療ネットワークが構築されており、更なる拡充のため事業の展開を進めている。

圏域レベルの医療情報を共有するネットワークシステムの無い圏域を対象に、ネットワーク構築に向けた検討会開催を補助する事業や、医療機関間の病床機能分化を進め、患者情報共有システムの参加医療機関の拡充のため、情報公開に必要なデータサーバを整備するための補助事業を実施している。また、日本医師会認証局を利用し、地域医療ネットワークシステムの信頼性やセキュリティ向上を図る補助事業を実施している。

(出典：「地域社会のデジタル化に係る参考事例集」【第 2.0 版】令和 4 年 9 月 2 日 総務省 一部要約)

## 5.2 佐賀県

### (1) 産業 DX・地域の DX 人材の育成確保

佐賀県産業労働部の産業 DX・スタートアップ推進グループは、「デジタルを佐賀のビジネスの常識へ」と「佐賀から世界を目指せる起業環境を」を目標に掲げ、県内企業のデジタル利活用の裾野の拡大、DX の担い手となる DX 人材の育成・確保、多様な起業家の掘り起こしとビジネス創出及び資金調達等を通じたビジネスの拡大支援等の施策を実施している。平成 30 年に全国初の DX 推進ハブとして「産業スマート化センター」を開設し、DX を実現したい県内企業等に対し、AI や IoT といった情報技術を活用したソリューションやサービスの導入の相談の受付や関連セミナーの実施、また、課題解決を支援できる協力企業とのマッチング等を実施している。協力企業数は、開設時の 53 社から始まり、令和 5 年 10 月時点では 302 社まで増加し、年間延べ利用者数は、平成 30 年度の 1,488 人から、令和 4 年度には 3,755 人にまで急増している。

DX 人材の育成の取組としては、令和 2 年度から、IT 企業に対し AI 等の開発人材を育てる講座「SAGA Smart Samurai」を開設している。主に、プログラミング人材の育成を目的とし、4 箇月間、定員 100 名で実施している。AI 等の開発で用いられる Python を習得する講座と合わせて、県内企業の見学や交流も実施しており、毎年 500~700 名の応募がある人気講座となっている。令和 3 年度からは、エンジニアの交流・研鑽を促進する「SAGA Smart Community」を開設し、エンジニアや DX 関係者による自主的な活動を促進するため、イベントやセミナー等を公募し、広報や経費を支援している。また、令和 4 年度からは、非 IT 企業対象の、社内 DX リーダーの育成を目的とした講座「SAGA Smart Ninja」を開設している。「SAGA Smart Samurai」と同様、4 箇月間、定員 100 名で実施している。プログラミングをせずに扱える業務効率化ツールの習得に取り組むほか、講座終了後には自社課題の解決支援を実施している。さらに、令和 5 年度からは、「SAGA Smart Samurai」や「SAGA Smart Ninja」などを受講した、県内 IT 人材によるコミュニティ「SAGA Smart

Terakoya」を設け、継続的な学びや刺激を支え、エンジニアの創業・副業を支援している。

また、産業 DX 啓発推進の取組として、令和 4 年度から、年間 1,000 社を目標に企業を訪問し、デジタル利活用の実態把握や啓発、スマート化センターの紹介やセンター訪問を促進する「DX コミュニケーター」の取組を推進している。県内を 3 地区に区分し、各地の実情に詳しい企業に業務を委託する形で進めている。さらに、同じく令和 4 年度から、年間で 20 社を対象に、各 3～4 箇月程度、DX のモデル事例の確立に向け、業務効率化やデータ分析、組織改革など、様々な強みを持った 6 社が適材適所で伴走支援する「DX アクセラレータ」を実施している。

「デジタルを佐賀のビジネスの常識へ」の実現に向けた取組の KPI として、「県内企業デジタル技術導入数」（令和 5 年度目標：100 社）、「スマート化センター施設利用者数」（令和 5 年度目標：3,200 人）及び「DX 人材講座受講者数」（令和 5 年度目標：200 人）を設定しているが、令和 2 年度から 4 年度までの期間、毎年目標を上回っている。また、「佐賀から世界を目指せる企業環境を」の実現に向けた取組の KPI として、「企業や起業家の県外での受賞者件数」（令和 5 年度目標：3 社）、「個別指導プログラム採択数」（令和 5 年度目標：21 社）及び「県が支援する起業家による資金調達件数」（令和 5 年度目標：30 社）を設定しているが、令和 2 年度から令和 4 年度までの期間、目標を概ね上回っている。

## (2) MaaS アプリ

佐賀県では、行政機関や交通事業者など多様な分野の事業者で構成される「さが MaaS 事業実行委員会」が、MaaS アプリ「myroute」を導入し、県民及び観光客に多様なモビリティからなるシームレスで快適な移動を提案している。アプリ上で販売されるデジタルチケットは、利便性を向上させるだけでなく、公共交通における決済手段の高度化や、同エリアにおける交通事業者間の連携を促し、持続可能な交通体系の基盤づくりに貢献し

ている。

(出典：「地域社会のデジタル化に係る参考事例集」【第 2.0 版】令和 4 年 9 月 2 日 総務省 一部要約)

## 6 働き方改革におけるテレワークの取組事例

### 6.1 熊本県

熊本県は、23 箇所のコワーキングスペースをネットワーク化し、熊本型テレワーク推進ネットワーク (KTPN) を構築した。KTPN に加入しているコワーキングスペースをまとめたコワーキングガイドブックを作成し、県内の利用可能なコワーキング施設を閲覧可能とした。また、テレワークの相談支援等も行っている。

(出典：「地域社会のデジタル化に係る参考事例集」【第 2.0 版】令和 4 年 9 月 2 日 総務省 一部要約)

#### 【意見 30】 サテライトオフィスの設置

テレワークは、ICT を活用し、時間や場所を有効に活用でき、子育てや介護等と仕事の両立を可能とする柔軟な働き方である。職員一人ひとりのライフステージに合った多様な働き方を実現できる「働き方改革」の切り札でもある。京都府では、在宅勤務制度を導入するとともに、多くの職員に、在宅勤務に必要な各種機能が備わったモバイル端末が配備されているなど、テレワークを実施できる環境は一定整っている。しかしながら、令和 5 年 11 月現在、サテライトオフィス勤務の環境が整備されていない。京都府の地形は、南北に長く、府内の移動であっても長時間を要することもある。京都府では、総合庁舎を、宇治、乙訓、田辺、木津、亀岡、園部、舞鶴、綾部、福知山、峰山及び宮津の 11 箇所に設置している。そこで、職員の通勤を含めた移動時間縮減を図るため、総合庁舎等へのサテライトオフィス設置を検討してはどうか。自宅の環境により在宅勤務の実施が困難

な職員に対し、働き方の選択肢を増やすことにもつながるものと考えている。

## 6.2 民間企業

若い世代が年配者の先生役となる「リバースメンタリング」を導入している民間企業がある。若手社員が幹部や先輩社員に対し、定期的に、マンツーマンなどの形式で、先端デジタル技術等の若手社員の方が詳しい内容について教えるもので、組織の垣根を超えた交流を促すとともに、若手のキャリア形成の意識を高める効果も見込める制度である。

【意見 31】 職員間でデジタル関連知識等のレクチャーを行う制度の導入  
今後、各業務へデジタル技術を活用していくことを想定すると、幅広い世代の職員が、最低限のデジタル技術に関する知識を有する必要がある。そのため、職員間でのデジタル関連知識の共有を推進するため、デジタル技術の扱いに精通している職員が、デジタル技術を題材に、一定の期間、不慣れな職員に対してマンツーマン等でレクチャーする制度を導入することを検討していただきたい。

## 第7 総括と提言

京都府は、少子高齢化が迫っていることを踏まえ、行政サービスのデジタル化推進により府民の利便性及び満足度向上を目指すことが必要である。また、生産年齢人口の減少を前提に行政サービスのデジタル化と同時に、日進月歩で進化する ICT や AI を活用し、ペーパーレス化による資料等の整理・削減・オフィスレイアウトの工夫も含めた労働環境改善、生産性・業務効率の向上による職員の時間外勤務の縮減及び人員体制のスリム化を目指すことが喫緊の課題と考える。また、個々の職員のライフ・ワークに合わせることで、離職の回避や通勤時間の削減及び心身両面の負担軽減を図る柔軟な働き方改革の実現に向けて、職員間の協力関係が築ける意識改革と業務プロセス改革、在宅勤務等の制度設計、制度の利用しやすい機運醸成による更なる推進体制の必要性に迫られている。

### 1 京都府のデジタル化の課題

京都府は、行政のデジタル化の取組として、証明書や免許等の電子申請、府民相談のオンライン化の推進、来所不要となる環境整備の促進により、手続・相談等をさらに充実させるための取組は道半ばと考える。また、府民（個人・個人事業者・中小企業・スタートアップ企業等）へサービス（役務）を提供する業務についても、ICT 機器の更なる活用を推進する余地があると考えられる。行政のデジタル化の一層の推進に向けて、京都府に期待する取組を以下に記載する。

今後、生成 AI をはじめとするデジタル技術を、協議資料や議事録の作成等の業務へ活用することを積極的に検討していくとともに、デジタル化に係る施策について、PDCA サイクルの回転速度を速め、OODA ループを実践していくことや、トップダウンによる全庁的なデジタル化の推進、適材適所に情報専門職を配置することによるボトムアップでのフレキシブルな対応が必要である。

また、デジタル化を推進するに当たっては、地域・組織の枠を超えた連携

を行うなど、協働的・広域的な取組が必要である。システムの構築ベンダが異なることによる業務の複雑化や、専門的知識を有した人材の不足が全国的に問題視されているが、デジタル技術の利用を苦しめない職員を増やすのみならず、行政の事務事業にデジタル技術を活用するアイデアを持ち、積極的に実行できる人材の確保・育成を進めるとともに、全庁的なデジタル化推進を進めることのできる組織体制の構築・強化が重要と考える。

### 1.1 デジタル化推進の体制整備

京都府は、企画理事を実務上のトップに庁内外のデジタル化の取組が進められているが、ホームページや書籍等で得られる情報を確認すると、先進的な自治体（広島県・佐賀県・神奈川県等）や民間企業と比べると、「DX 関連事業の概要と将来イメージ」といったデジタル化に関する情報発信が少なく、DX 関連事業を体系的に整理した予算計上が不十分という印象を受ける。また、先進的な団体のデジタル化推進体制と比較すると、府の体制は不足する部分があり、職員個々人に対するデジタル化推進の課題についても、まだまだ醸成できていないように感じられる。トップダウン方式の場合、政策の企画立案や部門間の総合的調整、全体方針や個々のデジタル化の取組の進捗管理を行う PMO が重要であるが、部局ごとの行政サービスの業務手続等の棚卸し及びデジタル化推進工程表（ロードマップ）の提示がされていない点で、情報共有も含め、先進的な自治体に比較してリーダーシップ力で劣る印象である。デジタル化推進の体制としてボトムアップ方式も考えられる。ボトムアップ方式の成功には、部局間を含む庁内の風通しが良く情報共有がうまくいっているか、リスクを取りチャレンジすることが尊重される環境であるか、京都府が目指すビジョンや方向性が明確であり、職員に周知されているか、個人の事情に合わせた柔軟な働き方ができるか、といったことが必要な要素となっている。

京都府のデジタル化推進を迅速に、かつ、強力に進めるには、電子申請・オンライン申請等を実施する府民の立場に近い現場業務の職員が、行政サー

ビスのデジタル化を推進することが必要である。定型的業務に追われる職員からは、デジタル化推進のアイデアは創出されにくいため、デジタル化を推進しようとする業務内容及び事務プロセスを熟知しており、課題解決に意欲があり、一定期間、日常業務に携わらずデジタル化に専念できる職員が配置されているとともに、当該職員が、情報専門職員に相談することで課題解決を進めることのできる環境が整備されていることが望ましい。広島県や神戸市のような課題解決のためのプロジェクトチームの組成も一案である。勿論、形式的な組成でなく、年齢・経験を問わず自発的に行動できる人材を登用し、首長から全庁に対してDX推進体制を周知することが重要である。

## 1.2 人材確保・育成

京都府のデジタル化を進めるに当たり、京都府に必要となる具体的な人材像を設定し、組織として目指す方向性について、全庁的な共通認識を持つことが必要である。また、確保した人材については、デジタル化を推進する人材としてのキャリア形成やスキルアップをサポートすることも視野に入れてはいかかであろうか。短期的な目線での人材確保の手段としては、社会人経験者の中途採用、デジタル分野の知識を有する離職者の再雇用等の、即戦力人材確保の取組が考えられる。長期的な目線での人材確保の手段としては、庁内デジタル化案件を通じたOJTプログラム、デジタル技術やDXについて学ぶ研修、デジタル技術に係る資格の取得支援・推奨、庁外の勉強会やコミュニティ活動等への参加、デジタル人材としてのスキル向上を目的とした人事異動等の、内部人材の育成の取組が考えられる。求める人材を確保・育成するための検討を期待する。

京都府では、ICTに関連する基礎的な研修は実施されており、一定の成果は上がっているが、現状の職員の自主性に任せる研修形式ではなく、国のスキル標準を踏まえながら、ベテラン職員のリスキリングも含めた研修カリキュラムを設定し、取得したスキル・資格の見える化等による研修意欲の向上を図る制度を構築するなど、人的資本へ投資することが必要である。

## 2 行政サービスの向上に向けたデジタル化の推進

### 2.1 証明書や免許等の電子申請・府民相談のオンライン化の推進など来所不要となる環境整備の促進

京都府は、平成 15 年度から、生活と産業を支える基盤として京都デジタル疎水ネットワークを整備し、その後、市町村と共同の公共施設案内予約システムや、電子申請システム、統合型 GIS を導入するなど、ICT 関連施策に先進的に取り組んでおり、その一環として京都府・市町村共同電子申請システムを開発した。

令和 4 年 1 月 4 日から、京都府スマート申請システムとして、申請から手数料の納付までオンライン上で完結するシステムの運用が開始された。令和 5 年 11 月末現在の京都府スマート申請システムの利用可能手続は、8 手続とまだまだこれからといった状況である。

### 2.2 Web 申請から支給までを電子で完結

京都府は Web 申請から支給までを電子で完結するシステムとして、新型コロナウイルス感染症対策に係る給付金等の申請受付業務において、革新的な取組を実施した。

京都府における新型コロナウイルス感染症対策に係る給付金等に係る電子申請の導入に関しての取組は、通常の行政サービスのスピード感とは異なるものであった。府民の利便性・満足度向上に資するデジタル化の推進という観点からはまさに好事例であり、また、ダイナミックかつ失敗を恐れないチャレンジ精神の好事例でもあることから、他の部署や業務でも参考にする点は多いと思われる。優秀な人材の民間への流出が懸念される中で、公務員の仕事としてダイナミズムを感じることが出来る事例は、庁内でも積極的に情報共有されることが望ましい。

### 2.3 窓口業務等のサービス向上・効率化

京都府は、本庁に「コールセンター」を含む「府民総合案内・相談センター」を各総合庁舎に「総合案内・相談コーナー」を設置し、府民の相談に応じており、多数の相談実績がある。コールセンターや担当者は、庁内のFAQシステムやホームページ、対応履歴管理システム等を駆使して、専門的に対応している。

首相の諮問機関である「第33次地方制度調査会」では、「ポストコロナの経済社会に対応する地方制度のあり方に関する答申（素案）」において、国は急速な人口減少による人材不足を懸念しており、持続可能な行政サービスを提供するため、デジタル技術の活用により、効率的な内部事務や住民サービスの維持を図る必要性について提言している。

京都府において、窓口業務のサービス向上と業務の効率化を図るため、他の自治体で導入実績があるチャットボットやリモート受付・接客システム等の導入について、国が令和5年度中の提供開始を目指している「国・地方共通相談チャットボット」に係る国の検討状況も注視しながら、最適解を探る検討を継続していただきたい。

### 2.4 マイナンバーカードの活用

京都府は、「京都府スマート申請」において、マイナンバーカードを利用することにより、電子署名による本人確認や、氏名や住所等の申請者情報の自動転記機能を実現し、より簡単な操作で利用できる。また、令和4年2月から、マイナンバーカードを利用することで、ゴールド免許の更新時講習が自宅等でオンライン受講でき、府立図書館においてマイナンバーカードを図書館カードとして利用できるようになっている。マイナンバーカードが、デジタル社会を担う基盤としての活用が可能となっている状況を踏まえると、今後も、電子申請手続等において、マイナンバーカードの機能が、必要性に応じて積極的に活用されることを期待する。

## 2.5 民間企業の開発・動向

包括外部監査人や補助者が、ホームページ等の閲覧や民間企業のデジタル技術（生成 AI などの ICT 等）の紹介展示場を視察して収集した情報によると、民間企業の生成 AI などの ICT を活用した事業・業務について多くの分野で研究・事業化が進められていると考えられる。具体的な分野・研究として、深層学習、画像解析、医療画像、データ利活用及び事業課題解決に向けた施策立案、AI 開発及び業務プロセスへの導入、AI プロジェクト内製化の技術支援、画像認識、外観検査、建設機械・産業機械自動化、空調最適化、自律飛行ドローン、作業者習熟度判定、浸水高予測システム、ノーコード・ローコード型の AI ソフト開発環境、AI 教育サービスの提供、AI チャットボット、AI 社内問合せ、AI アバター接客、AI 稟議決裁、AI 日程調整、AI 電話予約、AI 採用管理、AI メンタルヘルス、AI 受付、AI 人材育成、AI・DX 人材育成サービス、AI プロダクトサービス、AI プラットフォームサービス、損傷個所を発見する画像認識 AI、日報作成の自動化 AI、自然言語処理システムの開発等と非常に多岐にわたっており、これらのサービスを提供する民間企業が数えきれないくらい存在する。

京都府においても、行政のデジタル化に対し、経済性・有効性の視点を踏まえ、新しいデジタル技術を積極的に取り入れていただきたい。

## 3 働き方改革に向けたデジタル化推進

### 3.1 在宅勤務等の促進とコミュニケーションツールの導入

京都府職員の多様で柔軟な働き方改革を推進し、ワーク・ライフ・バランスを実現するためには、女性職員の一層の活躍、若手職員の離職防止等、通勤時間の削減等に資する在宅勤務や時差出勤の利用を促進することは重要である。京都府では、在宅勤務制度及び時差出勤制度等の利用を促しているが、道半ばといったところである。テレワーク（在宅勤務等）の利用促進の課題として一般的に挙げられるのは、職員間のコミュニケーションの減少及び難化、勤務状況の把握、人事評価等である。それらを解消するため、京都

府では、多くの職員にモバイル端末を配備し、各端末には、コミュニケーションやスケジュール管理などに活用できるツール（Teams、Outlook、Webex等）が備わっている。また、電話通信手段として、現在、業務上の必要性が認められる一部の所属において公用携帯が貸与されているが、配備されていない所属が多いことから、テレワーク（在宅勤務等）時の円滑な情報共有・コミュニケーション不足の解消のため、公私分計サービス（私用携帯に公用番号付与）の導入や、Teams や Outlook 等の利活用の促進が必要と考える。

### 3.2 在宅勤務時の勤務時間管理方法の検討

京都府では、在宅勤務制度を利用する際、電子メール等により、所属長等に勤務開始・終了の連絡を行うとともに、業務内容と実績の報告を行うこととなっているが、所属外の職員間では、在宅勤務者の勤務状況の情報共有が困難な状況であることから、職員の在宅勤務時の勤務状況を管理するため、勤務状況を管理・共有するシステムの導入や、スケジューラーの全庁的利用の徹底について検討する余地があると考えられる。また、フレックスタイム制度を導入する場合は、勤怠管理が容易となるよう、庁内勤怠管理システムとフレックスタイムの申請内容が自動連携する仕組みを導入することが必要と考えられる。

### 3.3 ペーパーレス化の促進

テレワークの促進のためには、徹底的なペーパーレス化の実現が必要となる。他の自治体の参考事例も踏まえると、打合せスペースへのモニター配備やデータ保管フォルダ（共有フォルダ）の容量拡大（上限撤廃）といった ICT 環境の更なる整備を図るとともに、各職員が日々の業務の事務処理フローの見直しを行い、ペーパーレス会議や電子決裁を徹底するよう促す取組が必要である。また、ペーパーレス化に係るルール徹底、職員全員を対象としたスキルアップ研修や ICT 機器の扱いが不得意な職員に対する出張指導といった取組を実施するとともに、ペーパーレス化できない要因の検討を行う必

要がある。

### 3.4 生成 AI（ChatGPT 等）の利活用の検討

生成 AI の活用が社会全体に驚異的スピードで広がっており、行政の事務事業への活用方法が、各自治体において検討課題となっている。

京都府では、生成 AI 利活用の有効性を検証する実証実験を令和 5 年度に実施しており、利用者へのアンケート結果では、アイデア出し・考えの整理、知りたい情報の検索・調査や文章の作成に一定の効果があるとの回答が多く、生成 AI の利用に係る満足度の項目への回答結果からも、利用について概ね満足したと判断できる。

生成 AI の技術進歩や業務における利用方法の多様化について研究し、日進月歩で進化する技術を研修や研究で調査しながら、業務への活用の可能性について継続的に検討されたい。

### 3.5 人的資源の有効活用

#### 3.5.1 定年年齢の引上げによる高齢職員の増加への対応

今後、各業務へデジタル技術を活用していくことを想定すると、幅広い世代の職員が、最低限のデジタル技術に関する知識を有する必要がある。そのため、デジタル技術に不慣れな職員を対象に、デジタル技術の扱いに精通している職員がデジタル技術に関する情報を紹介する研修や、デジタル化に係るリスキリングを積極的に実施することで、全庁的な DX を円滑に進めやすい体制を構築することが必要である。

#### 3.5.2 人員体制のスリム化と人材配置

京都府は、厳しい財政及び人材確保状況の中、限られた人員体制で、京都府総合計画に掲げる「あたたかい京都づくり」の実現に向けた重点政策に係る業務に注力し、付加価値の高い行政サービスを提供し続けることができるよう、まずは全事業について BPR を実施し、AI などの ICT を活用すること

による業務効率化や、民間委託による業務量削減など、抜本的な業務見直しを行うとともに、組織全体としての人員体制や時間外勤務実績等を把握した上で、民間活力の活用も踏まえた、正規職員、再任用職員、会計年度任用職員のベストな人員体制・構成及び配置を検討する必要がある。

このような業務プロセスや職員配置の見直しなどにより、生み出された人材を、例えば、少子高齢化社会を目前にした社会の喫緊の課題の解決に向け重要と思われる下記の業務等に振り向けてはどうかと考える。

(1) デジタル分野

業務効率化に資する情報基盤の整備・運用・保守等の業務や業務プロセスの変革に資するデジタル技術等を部局横断的に業務へ活用する業務

(2) 教育分野

少子化の進行に対応した、子育て環境の改善や次世代産業の創出に係る業務

(3) 土木・農林水産分野

老朽化した公共施設やインフラの更新等に係る業務

(4) 医療・介護分野

高齢化に対応した、要介護者や生活保護受給者等への支援に係る業務

### 3.5.3 AIなどのICTの活用による業務効率化と職員の流動化

今後、京都府の職員は、AIなどのICTの活用を促進することにより、業務効率化及び多様で柔軟な働き方改革を実現し、反復・補助的業務の削減による人員体制のスリム化や時間外勤務の縮減を進めることが可能と考える。

そのために、業務の見える化と個人スキルの見える化による業務とスキルの棚卸しを実施し、高度なスキルと知識を必要とする業務に人員を配置するとともに、業務目標とスキルとのギャップを確認し、適切なリスキリング(学び直し)を行う必要がある。また、将来的には、「出合いは京都」きょうと婚活応援センター事業におけるAIマッチングのように、個人スキルと各業務の要求スキルを見える化し、AI等を活用し人材を適材適所へ配置するこ

とが可能になることも考えられることから、技術の進歩を注視しながら、職員配置の最適な方法を模索し続けることで、少子高齢化・労働力減少時代に対応していくことが必要と考える。

経済産業省が令和4年7月に策定した「DXレポート2.2」において示されている「デジタル産業宣言」において、デジタルで収益向上を達成するような特徴として以下の5項目が記載されている。

- ①過去の成功体験や柵を捨て自ら持つビジョンを目指す（ビジョン駆動）。
- ②コストではなく、創出される価値に目を向ける（価値重視）。
- ③より大きな価値を得るために、自社に閉じず、あらゆるプレイヤーとつながる（オープンマインド）。
- ④失敗したらすぐ撤退してしまうのではなく、試行錯誤を繰り返し、挑戦し続ける（継続的な挑戦）。
- ⑤DXは経営者こそが牽引してはじめて達成し得るという理解のもとに、その実現に向かって（全員で）積極貢献する。

民間企業と行政組織は異なるが、DX推進変革期の現在において、首長をはじめ全庁職員がDX推進を自分事ととらえ、技術の進歩を見据え、チャレンジ精神を持って中長期的にDX推進に取り組まれることを期待する。

## 第8 指摘事項及び意見一覧

### (1) 指摘事項

番号	指摘事項の内容	備考
1	在宅勤務(テレワーク)の普及促進	第5、4.4.10
2	在宅勤務(テレワーク)のためのICT機器等の利用促進	第5、4.4.15(3)
3	ペーパーレス化普及促進のための環境整備	第5、4.4.15(4)
4	勤務時間の割振変更を行う際のシステムとの連携	第5、4.6

### (2) 意見

番号	意見の内容	備考
1	有識者会議の積極的な利用	第2、2.3(1)
2	デジタル化推進に向けた組織構成の強化	第4、2(2)
3	デジタル化推進体制の強化のための人事配置	第4、2(2)
4	行政手続オンライン化等の推進状況の開示(見える化)	第4、2(3)
5	デジタル分野における外部人材の積極的な活用	第4、2.2(2)
6	行政手続の棚卸調査結果を踏まえたオンライン化手続の選定	第4、3.1(2)③
7	申請手続におけるマイナンバーカードの電子証明機能の更なる活用	第4、3.1(2)③
8	京都市以外の市町村連携のための調査	第4、3.1(2)⑤
9	マイナンバーカードの活用	第4、3.2
10	防災防犯メールの登録についての周知	第4、3.3(1)
11	森林経営管理制度運用に係る業務推進ツールの継続的活用	第4、3.4(2)
12	ICT活用指導力の改善	第4、3.7(2)②
13	デジタル化推進のための部局横断的な連携の実施	第4、3.9
14	地方自治体基幹業務システムの標準化・共通化に係る市町村との連携推進及びコスト検討	第4、4.4
15	府内自治体全体でのデジタル化推進に資する人事交流の実施	第4、4.5
16	情報セキュリティ監査のあり方検討	第4、5(5)

17	既存設備を用いた業務のデジタル化の横展開	第 4、7
18	柔軟な採用の実施によるデジタル人材の確保の推進	第 5、3.3.1 (2)
19	デジタル分野における人材育成のための研修プログラムの構築	第 5、3.3.2 (1) ②
20	デジタル技術に係るスキルの向上支援	第 5、3.3.2 (1) ④
21	職員のデジタルに関連するスキルの見える化	第 5、3.3.2 (2)
22	デジタル人材育成コース制度の導入等によるデジタル人材育成手法の検討	第 5、3.3.2 (3)
23	デジタル化のための業績評価を実施する情報専門職の活用	第 5、4.2.4
24	在宅勤務（テレワーク）と時差出勤の利用のしやすさの機運醸成	第 5、4.3.4
25	私用携帯電話への公用電話番号の付与	第 5、4.4.15 (2) ⑤
26	時差出勤利用促進に向けた取組	第 5、4.5.4
27	職員等の適正な勤務時間管理のためのツール導入	第 5、4.6
28	議事録作成へのデジタル技術の活用	第 5、6.3
29	チャットボット、リモート受付・接客システム等導入に向けた積極的な検討	第 5、6.4
30	サテライトオフィスの設置	第 6、6.1
31	職員間でデジタル関連知識等のレクチャーを行う制度の導入	第 6、6.2