

くまもとDXアクションプラン（骨子）

2023/9/4

総務局	デジタル部	情報政策課
		デジタル戦略課
		システム推進課
政策局	総合政策部	データ戦略課

【目次】DXアクションプランの構成

I はじめに

- 1 策定の背景・趣旨
- 2 関連計画との関係
- 3 これまで取組及び検証
- 4 DXアクションプランの基本的事項

II 目指す姿

- 1 DXアクションプランが目指す姿
- 2 DXアクションプランの全体像

III 基本方針

- 1 DXの推進による行政サービスの利便性と質の向上
- 2 地域社会のデジタル化による快適で利便性の高い暮らしの実現

IV 施策・アクション事業

- 1 施策
- 2 アクション事業

V 推進に向けて

- 1 デジタル人材の確保・育成
- 2 データの適正かつ効果的な活用
- 3 推進体制の強化・連携

1. 策定の背景・趣旨

【DXアクションプラン策定の背景・趣旨】

社会情勢の変化

- ✓ 急速な少子高齢化の進展と生産年齢人口の減少による労働力不足への懸念
- ✓ ますます多様化・複雑化する地域課題や市民ニーズ
- ✓ コロナ禍を経たライフスタイル・ワークスタイルの変容

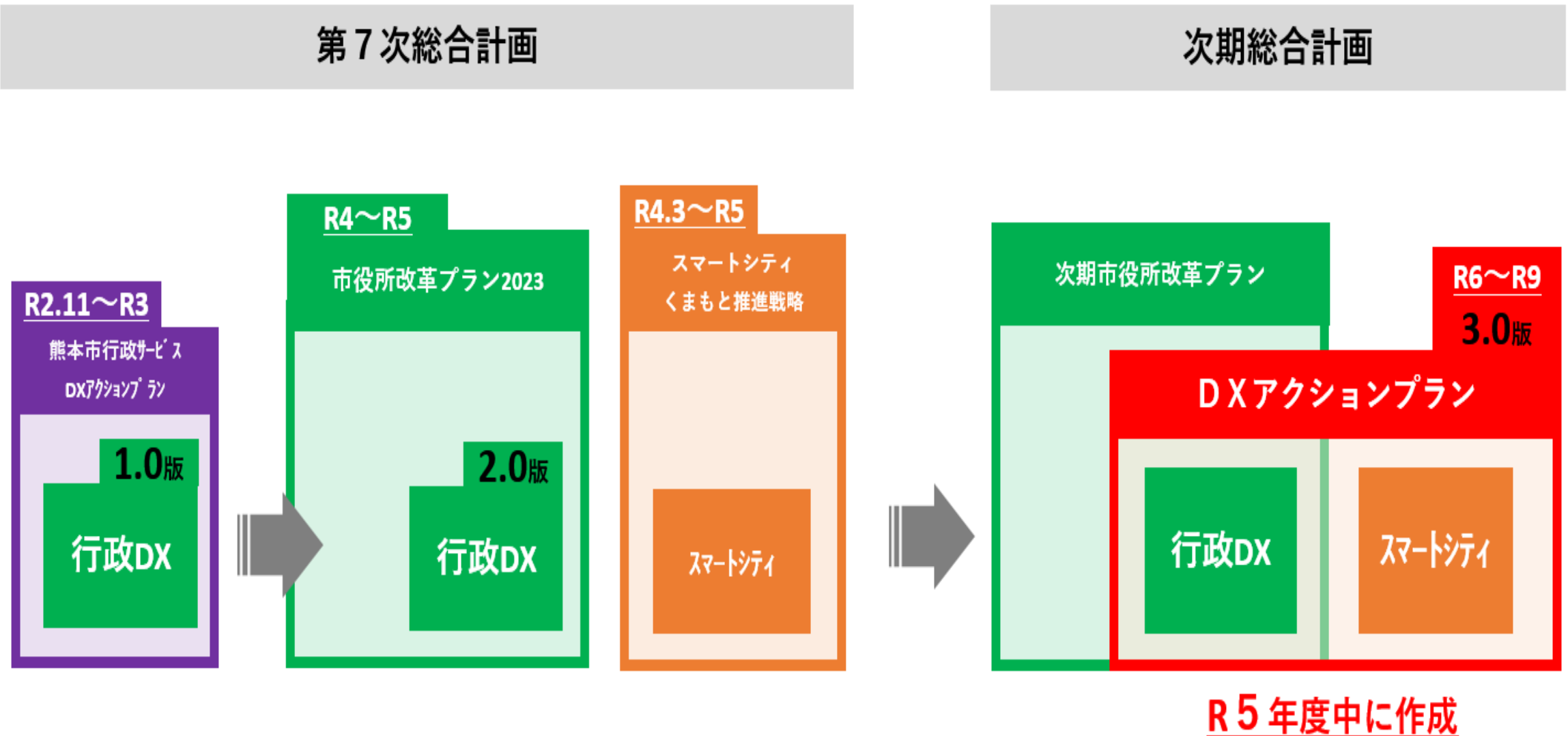
デジタル技術の進展

- ✓ AI、IoTをはじめとするデジタル技術の急速な進展
- ✓ マイナンバーカードの普及拡大
- ✓ 多種多様なデータの利活用拡大



手段としてのデータやデジタル技術を効果的に活用し、「行政サービスの利便性と質の向上」と「快適で利便性の高い暮らしの実現」を一体的かつ計画的に推進するためのDXアクションプランを策定

2. DXアクションプランと関連計画との関係



3-1. これまでの取組及び検証

➤ 市役所改革プラン2023において「デジタル市役所（DX）の推進」を重点項目として位置付け

分野	主な取組名	進捗状況
行政手続きのオンライン化の推進	申請手続きや行政事務のオンライン化、押印廃止の推進	○
スマートで快適な窓口サービスの実現	ICTを活用した窓口サービスの推進、待ち時間解消、混雑緩和	△
マイナンバーカードを活用した行政サービスの利便性向上	各種証明書のコンビニ交付の推進、オンライン資格確認の導入	○
キャッシュレスの推進	窓口等キャッシュレス導入の推進、電子納付環境の整備	○
行政データ分析環境の整備	データ分析モデル・データ連携基盤のあり方検討	○
情報の電子化による生産性の向上	RPA・AIの利活用の促進、総合案内情報のスマート発信	○
SNSを活用した市民とのコミュニケーションの多様化	東区公式SNSのアクティブ化、LINE通報の導入	△
行政サービスのリモート化の推進	オンラインこころ相談の実施、リモート面会の推進	○

○… 計画どおり進捗：6 分野

△… 一部変更・遅れ：2 分野

3-2. これまでの取組及び検証

➤ 検証指標

[1]		[2]		[3]	
手続総数 (申請・届出)	(参考) 取扱件数/年	オンライン化検討 手続数(BPR)	(参考) 取扱件数/年	[2]を踏まえた実現可能性の精査結果	
約4,500	約400万 (100%)	118	約220万 (55%)	① 実現に向け具体的な調整等に着手する手続 (着手・実施済のものを含む)	69 (約186万件/年)
				② 今後の国のシステム開発、オンライン化方針等を 踏まえ検討する手続	8 (約22万件/年)
				③国の規定の変更等が必要、対面手続が相応しいも の等、今回の対象から除外する手続	41 (約12万件/年)

【1】 本市における市民や事業者等からの申請・届出について、全庁調査を実施し、全ての手続（総数：約4,500手続）について整理・確認。

【2】 年間の取扱件数が多い等、オンライン化で市民等の利便性向上が期待できるものや、国がオンライン化を推進するもの、計118手続をオンライン化の優先候補として選定。

【3】 BPRの結果を踏まえ、速やかなオンライン化の実現に向け調整を進めていくものとして69手続を選定。



● 69手続き中、児童手当や保育施設、要介護認定申請などの45手続について、令和5年3月までにオンライン化が完了

● 残りの24手続については、令和6年度中を目途に順次オンライン化を目指す

3-3. これまでの取組及び検証

➤ スマートシティくまもと推進戦略において5つのモデルケースプロジェクトを推進している

分野	主な取組名	進捗状況
防災	- SNSなど様々な方法を活用した情報収集 - 避難行動の促進と避難者の状況把握	○
交通	- 新たなモビリティサービスの導入 - MaaSアプリ等の試行的導入 - MaaSアプリ等を活用したインセンティブ付与	△
行政	- 書面、押印、対面主義の見直し（BPR） - 行政手続のオンライン化 - 基幹系システムの標準化 - 行政データ分析環境の構築	○
エネルギー・水	- 公共施設等における再生可能エネルギー利用の拡大 - 公共施設等の電力需給調整力の確保 - 熊本市型アセットマネジメントシステム構築に向けた共同研究の実施	○
医療・介護	- 健康ポイント事業による健診等に対するインセンティブの付与 - ビッグデータ分析・可視化による行動変容の働きかけ	△

○… 計画どおり進捗： 3 分野 △… 一部変更・遅れ： 2 分野

3-4. これまでの取組及び検証

- スマートシティくまもと推進官民連携プラットフォームにおいて、産学官で積極的な意見交換等を行いながら地域課題の解決に資する具体的な事業創出を図っている

検証指標	単位	基準値	実績値	検証値
		R3年度	R5年度	R5年度
①スマートシティくまもと推進官民連携プラットフォームへの参加企業件数（累計）	件	0	69 ※R5.7末現在	100
②社会実装につながったサービス件数（累計）	件	0	2 ※見込み	5

- スマートシティくまもと推進官民連携プラットフォームにおいて4つのプロジェクトチームを設置している

プロジェクトチーム名	取組概要	進捗状況
【医療・介護】 健康で生きがいを持ったまちづくりの実現に向けて	健康づくり(介護予防)の取組において、ヘルスケア関連データの分析・活用・検証を行うことで、将来にわたる要支援・要介護者減少を目指す。	実装 (事業実施)
【防災】 プロアクティブな防災対応、その実現に向けて	「個（多様な環境・属性）に響く」スマート防災の実現に向け、「迅速な情報収集」・「最適な情報提供」の実現を目指す。	一部実装
【環境】 LINEを活用した市民参加型モニタリング調査システム	市民参加型のセミ調査について、地図情報を持つクラウドサービス機能を活用し、市民のLINEから登録された情報を地図上に展開することで、誰もが簡単にいきもの調査に参加、情報確認できることを支援する。	実証
【中心市街地活性化】 人流データ等を活用した中心市街地活性化（交通、観光、商業等）に向けた事業モデルの構築	人流データ等の地域データを用いて回遊性に関する定量的指標化や、分析による検証と改善策の検討による効果的な施策（事業）立案に資するデータを自治体、民間事業者へオープン化し提供するスキームを構築する。	実証

4. DXアクションプランの基本的事項

【位置付け】

- ✓ 国の関連計画等との整合
 - ・デジタル社会の実現に向けた重点計画
 - ・デジタル田園都市国家構想基本方針
 - ・自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画 等
- ✓ 熊本市次期総合計画の各ビジョンにおいて展開する取組をデータ及びデジタル技術活用の視点から総合的・効果的に推進するための具体的な行動計画として策定
- ✓ 「官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）」に基づく「熊本市官民データ活用推進計画」としても位置付け

【計画期間】

- ✓ 熊本市次期総合計画の前期期間である令和6年度から令和9年度までの4年間を対象
- ✓ 社会情勢の変化やデジタル技術の進展等に的確に対応するため、計画期間中においても毎年見直しを実施

5. DXアクションプランが目指す姿

デジタルの活用により、毎日の「便利」が広がる、
自分にあった暮らしが選べる、一人ひとりにやさしいまち

デジタル技術やデータを活用し、これまでに無かった新たなサービスや価値を生み出すことで、多様化・複雑化する市民ニーズに応えるとともに、これまで困難とされてきた課題の解決にも積極的に挑んでいきます。

これらの取組を通じて、あらゆる人にとって、より快適な暮らしを追求し、『毎日の「便利」が広がる、自分にあった暮らしが選べる、一人ひとりにやさしいまち』の実現を目指します。

3つのCの実行
⇒熊本市のDX

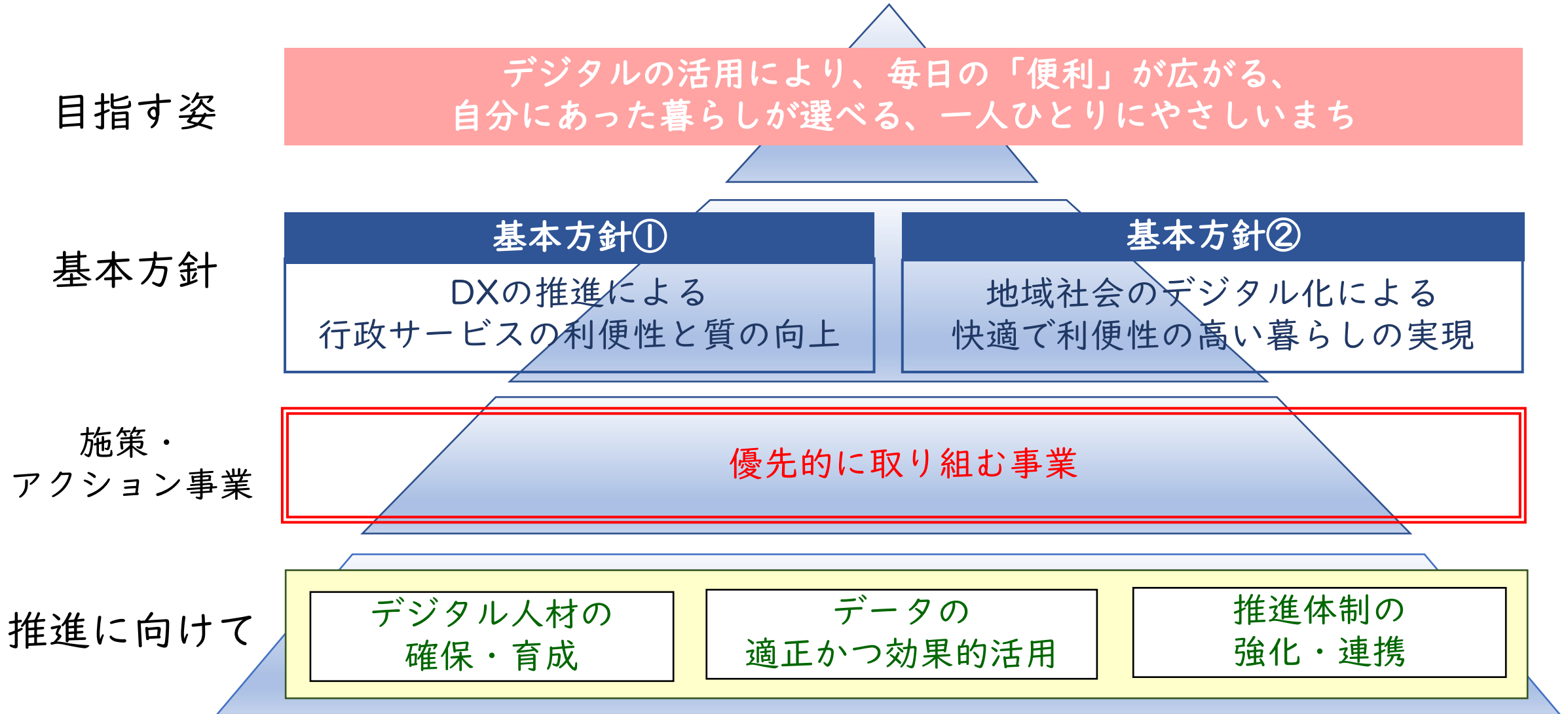
Creative
(新たな価値の創造)

Challenge
(困難な課題への挑戦)



Comfortable
(より快適で便利な暮らしの追求)

6. DXアクションプランの全体像



7. 基本方針

DXアクションプランが目指す姿の実現に向け、次に掲げる2つの基本方針に基づき各取組を展開していきます。

基本方針① DXの推進による行政サービスの利便性と質の向上

市民本位の行政サービス改革を徹底し、市民目線で一連のサービス全体が、「すぐ使えて」「簡単」で「便利」であることを目指します。

また、デジタル化等による業務効率化を図り、生み出されたリソースを活用することで、より「親切」で「丁寧」なサービスを提供します。

基本方針② 地域社会のデジタル化による快適で利便性の高い暮らしの実現

地域活動や公共交通、防災といった地域社会のデジタル化、データやICT等の先進技術を活用した都市機能の効率化・高度化によるスマートシティの取組や、地域産業のスマート化等を推進することで、誰もがデジタル技術の活用による利便性を実感できるまちを目指します。

8・施策体系

基本方針に基づき、全庁的にDXを推進するため7つの施策（分野）に取り組めます。
施策のうち、優先的に取り組む事業を「アクション事業」として位置づけます。

基本方針	施策（分野）	アクション事業（案）
DXの推進による行政サービスの 利便性と質の向上	市民に信頼される市役所へ 窓口DX	・行かない・書かない・待たない窓口 ・利便性の高い決済手段（キャッシュレス）
	こどもが輝き、若者が希望を抱くまち こども・教育DX	・学校・保育所事務DX推進事業 ・電子図書館の運営
	だれも取り残されないダイバーシティの推進 保健福祉DX	・介護情報連携に向けたデジタル化
地域社会のデジタル化による快適で 利便性の高い暮らしの実現	九州中心の拠点都市としての可能性の開花、サステナブルな都市の実現 産業・環境DX	・中小事業者等のDX推進支援
	安全で良好な都市基盤の形成 都市・交通DX	・Maas推進事業 ・顔認証システム実証実験
	全ての市民の生活の質（QOL）の維持・向上 地域DX	・くまもとポイント事業（くまもとポイントコンテンツ）
	市民生活を守る強くなやかなまち 防災DX	・くまもとポイント事業（避難所運営コンテンツ） ・3D水害避難シミュレーションの防災啓発への活用

9-1. アクション事業 「行かない・書かない・待たない窓口」

窓口DX

- 市民目線に立った利便性の高いワンストップサービスを提供
- 市民が選べる利便性の高い決済手段を導入

フロント・バックヤード
業務改革
(BPR)



システム活用
(窓口DXSaas^{注1}
・セミセルフレジ)

[自宅]

行かない 書かない 待たない キャッシュレス

- ・自宅でオンライン申請（本人入力）



[庁舎]

書かない 待たない キャッシュレス

- ・職員が聞き取りして申請書を作成（職員入力）
- ・関連手続きもワンストップ受付
- ・セミセルフレジで簡単決済



[近所]

書かない 待たない キャッシュレス

- ・コンビニで証明書等交付

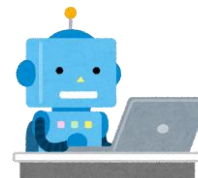


STEP1



- ・職員が窓口支援システム（DXSaas）に申請情報を入力
- ・関連手続きはリスト表示
- ・市民は申請書類を確認し署名するだけ

STEP 2



- ・受付データをRPAが業務システムに自動入力
- ・職員が入力、出力データの最終審査

STEP 3



- ・証明書等を受け取り、多様な決済手段が選べるセミセルフレジで決裁

効果

- 市民：手続き時間の短縮、利便性の向上
- 市役所：業務効率化、サービス平準化、職員負担の軽減

窓口サービスの利便性と質の向上

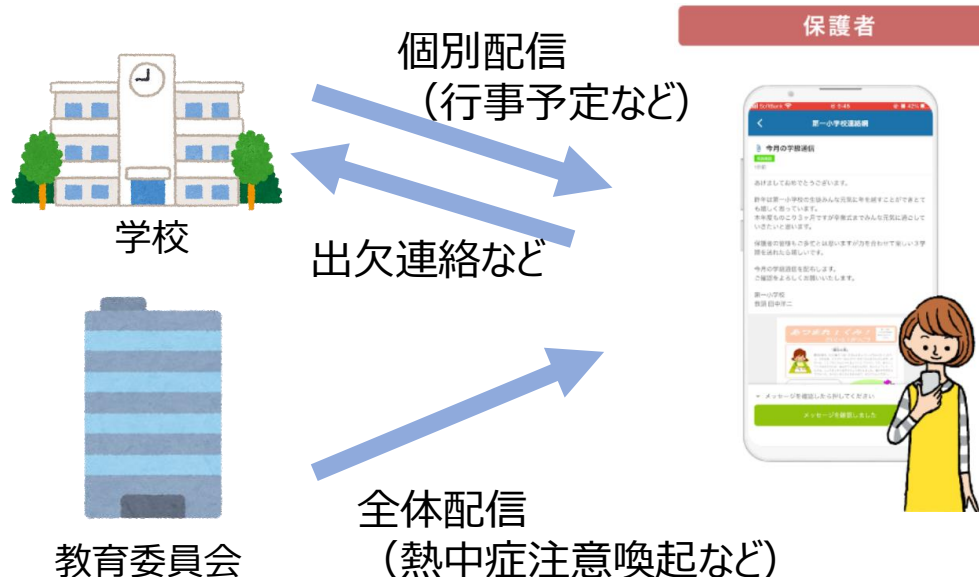
注1：必要な機能をサービスとして利用できるようにしたソフトウェアもしくはその提供形態のこと。Software as a Serviceの略語

9-1. アクション事業 「学校・保育所事務DX推進事業」

こども・教育DX

- 保護者と学校をつなぐ連絡アプリを導入し、電話や紙媒体だった連絡をオンライン化
- 公立保育所において、保育業務支援ASP^{注2}に加え、現金収納をキャッシュレス化

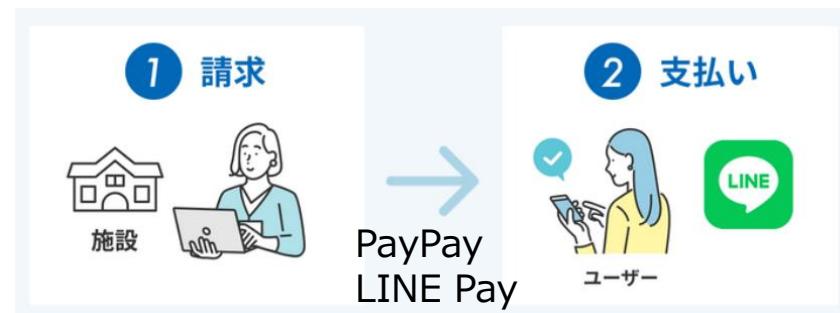
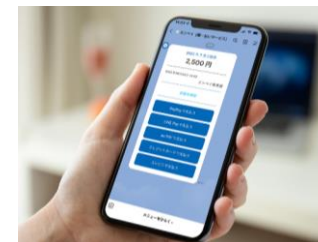
小・中学校



保育園

保育所での現金収納
・延長保育料
・給食費負担金など

キャッシュレス



効果

- 保護者：情報の迅速な入手、手間・時間の削減
- 学校・保育園：業務効率化、職員負担の軽減

教育・保育サービスの利便性と質の向上

注2：アプリケーションサービスプロバイダのこと。インターネットを利用して提供されるサービスのこと。

9-1. アクション事業 「介護情報連携に向けたデジタル化」

保健福祉DX

- 要介護認定の進捗等の情報を共有する仕組みを導入
- 介護事業者が認定情報をオンラインで入手できる環境を整備

Before

①認定審査進捗状況問合せ



〇〇さんの審査結果はいつ頃ですか？

電話

市(区)役所



被保険者番号は？しばらくお待ちください・・・
〇月〇日の審査会です

②認定結果問合せ



審査会があった〇〇さんの結果を知りたい

移動



身分証明書を見せてください・・・〇〇さんの認定結果はこちらです。審査会の資料はこちらです。

After

①認定審査進捗状況問合せ



〇〇さんの審査会は〇日か。じゃあ翌日に結果が分かるな。今のうちに段取りしておこう

ケアマネ

オンライン

市(区)役所



クラウド

効果

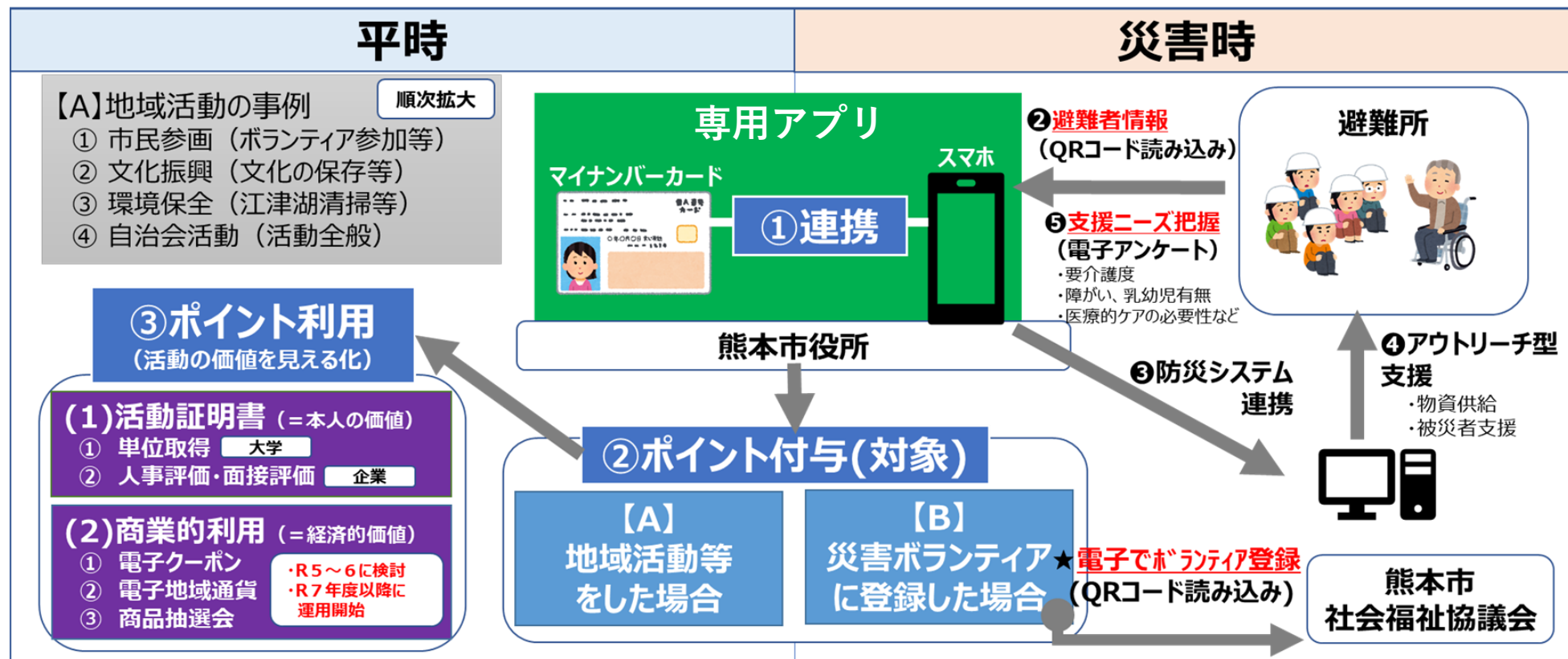
- 事業者：認定情報の迅速な確認、手間・時間の削減
- 市役所：業務効率化、職員負担の軽減

介護サービスの利便性と質の向上

9-1. アクション事業 「くまもとポイント事業」

地域・防災DX

- マイナンバーカードと紐づけた「専用アプリ」を導入
- 平時は市民の地域活動にポイント付与、災害時は避難所運営や災害ボランティア登録に活用



効果

- 市民：地域への参画意識、防災意識の向上
 - 市役所：市民の地域活動参加の促進、避難所運営の効率化
- ▶ 地域力・地域防災力の向上

9-2. アクション事業 スマートシティ関係

スマートシティ（防災DX）

名称	プロアクティブな防災対応、その実現に向けて				
概要	社会構造の変化に伴い、防災分野においても多くの対応に迫られており、「人口の偏在（都市部と中山間地域、漁村等との差異）」「グローバル化（異なる属性の要配慮者の分布）」「ジェネレーションギャップ（利用する情報ツールの多様化）」等への対応のため、「発信情報の充実／情報収集強化」「情報伝達の多様化」が求められています。このような中、本プロジェクトでは、個に響く（パーソナライズ）情報の提供を目指し、まずは「情報収集機能の強化／収集後データの整理効率化」および「情報伝達手段の多様化対応（増強・拡張）」を進め、集約されたデータの活用研究を進めながら最適な情報発信アルゴリズムを導き、将来的な「国民／市民の意識・コミュニティ強化等のソフト対策」に資する情報配信の実現を目指して検討を行ってまいります。				
幹事	西日本電信電話株式会社 様 	株式会社日立製作所九州支社 九州中央支店 様 	株式会社Y4.com 様 	株式会社NTTデータ関西 様 	ポケットサイン株式会社 様 
	メンバー				
	・全体取りまとめ ・情報統合及びシステムレスコミュニケーション手法の確立検討 等	・効果的な情報収集及び伝達に関する機能強化検討 等	・避難情報の適切な把握及び配信に係る機能強化検討 ・避難所コミュニティ連携強化に関する検討 等	・情報統合表示に関する検討 ・その他情報分類機能強化に関する検討 等	・情報統合及びシステムレスコミュニケーション手法の確立検討 等

スマートシティ（保健・福祉DX・データ利活用）

名称	健康で生きがいを持ったまちづくりの実現に向けて		
概要	少子・超高齢社会における社会保障関連費用の増大が、日本の財政状況を悪化させています。特に医療・介護費の支出は急増しており、熊本市においても医療・介護費の増加が継続していくことが想定されています。このような中、本プロジェクトでは、介護・医療費の抑制、健康寿命の延伸を目指し、ヘルスケア関連データを分析・活用した介護予防事業とすることで、地元スポーツクラブとの連携や民間資金の活用など、より効果的で持続的な取組となるような枠組を構築することで、将来にわたる要支援・要介護者減少の実現に向けた検討を行ってまいります。		
幹事	株式会社J.H. Wellness 様 	株式会社アスリートクラブ熊本 様 	株式会社熊本日日新聞社 様 
	メンバー		
	・全体取りまとめ ・プロジェクトデザイン、運動プログラム開発 ・介護予防運動サービスの提供 ・運動指導者、学生等ボランティア養成 等	・各種スポーツイベントの立案・運営 ・ホームページ等を活用した情報発信 ・選手やコーチを活用した介護予防を中心とした健康増進事業の実施 等	・広報、情報発信 ・打ち合わせ場所の提供 等

スマートシティ（産業DX・データ利活用）

名称	人流データ等を活用した中心市街地活性化（交通、観光、商業等）に向けた事業モデルの構築			
概要	新型コロナウイルス感染症拡大の影響等で中心市街地の賑わいづくり、活性化が課題となっている。一方で、サクラマツクマモトの開業（令和元年）、昨年度は熊本駅周辺施設や花畑広場の都市基盤設備が整えられたが、熊本城、中心市街地商店街等との回遊性が低い状況である。そこで人流データ等の地域データを用いて回遊性に関する定量的指標化や、分析による検証と改善策の検討による効果的な施策（事業）立案に資するデータを自治体、民間事業者へオープン化し、提供するスキームを構築する。また、人流データ等に加えて官民が持つ地域データを収集・オープン化し、分野横断的に分析・活用することで、更なる持続的な課題解決に向けたサービス・事業創出をめざす。			
幹事	地域創生Coデザイン研究所 	九州産交バス 	HigoBank 	熊本商工会議所 
	メンバー			
	株式会社地域創生Coデザイン研究所	九州産交バス株式会社	株式会社肥後銀行	熊本商工会議所 ・賑わいづくり委員会 ・熊本市中心商店街再構築検討特別専門委員会

スマートシティ（環境DX）

名称	LINEを活用した市民参加型モニタリング調査システム（「熊本市セミ調査」へのシステム導入の検討）		
概要	熊本市では、市民の身近な環境への関心の向上や、市民から寄せられるセミの種類や分布状況から市内の環境の変化を明らかにすることを目的に、2019年から市民参加型のセミ調査を実施している。この調査について、地図情報を持つクラウドサービス機能を活用し、市民のLINEから登録された情報を地図上に展開することで、誰もが簡単にいきもの調査に参加、情報確認できることを支援する。また、実績情報をクラウド上で管理し、行政職員の報告書作成等の負担を軽減する。あわせて同システムについて緑視率調査等の行政のその他業務へ展開し、より効率的・効果的な施策の実施について検討する。		
幹事	Fujitsu 富士通 Japan 株式会社 		

10. 推進に向けて

全庁的なDXの推進に向けて、次に掲げる3つのベース（土台）を築きます。

デジタル人材の確保・育成

市職員の改革意識を醸成するとともに、デジタルに関する知見を身に付け、データやデジタルを活用した課題の分析・把握、解決策の立案・実行ができる人材を育成します。また、高度専門人材の計画的な確保・育成に取り組みます。

データの適正かつ効果的活用

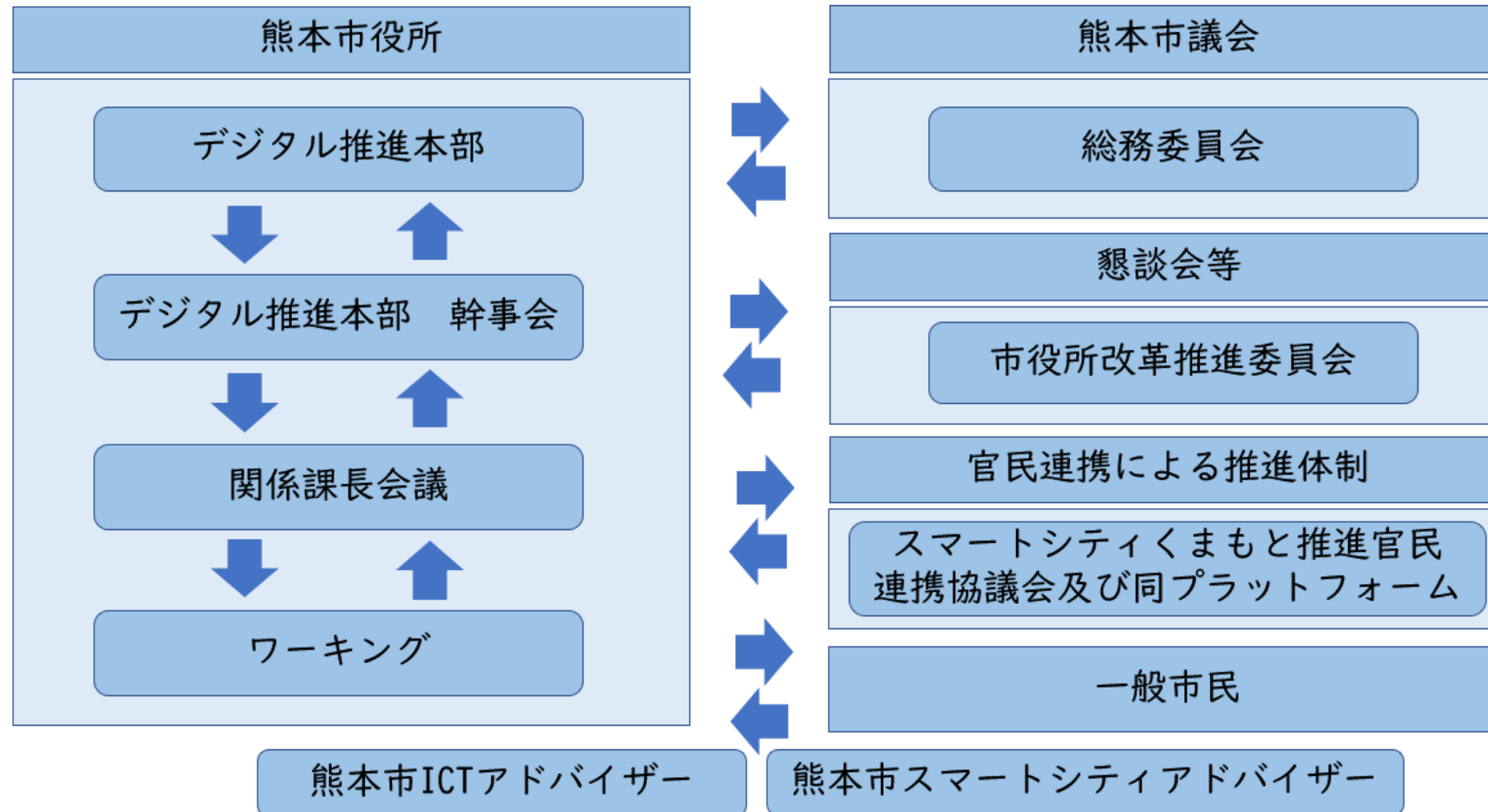
統計データやビッグデータ等の分析により、市民のニーズを的確に把握し、データの利活用と個人情報保護のバランスを取りながら政策立案に役立てます。さらに、取得したデータをオープンデータの取組やデータ連携基盤の活用等により広く公開することで、官民でのデータの利活用を促進し、サービスの効率化と高度化を目指します。

推進体制の強化・連携

庁内推進体制の強化・連携により各取組を牽引するとともに、デジタルの恩恵が全ての市民、地域に行き渡るようデジタルデバイドの解消に取り組みます。また、既存の「スマートシティくまもと推進官民連携プラットフォーム」をはじめとする官民連携の取組を強化することで、一体となってプランを推進します。

1. 推進体制

社会情勢の変化やデジタル技術の進展等に的確に対応するため、「市役所改革推進委員会」や「スマートシティくまもと推進官民連携プラットフォーム」などに、意見聴取するとともに、全庁的にプランを推進するため、デジタル推進本部において進行管理を行います。



1 2. スケジュール案

・ DXアクションプラン

令和5年 4～6月 関係課調整・構成案作成
7月 全庁意見照会
市役所改革推進委員会
8月 デジタル推進本部（骨子案）
9月 議会報告（骨子案）
11月 デジタル推進本部（素案）
12月 議会報告（素案）
令和6年 1月 パブリックコメント
市役所改革推進委員会
2月 議会報告
3月 DXアクションプラン策定

（参考）次期総合計画

5月 第1回外部審議会
6月 議会報告（策定方針）
8月 第2回外部審議会
9月 議会報告（骨子案）
11月 第3回外部審議会
12月 議会報告（素案）
1月 パブリックコメント
2月 議会報告
3月 総合計画策定