熊本市行政サービス
ＤＸアクションプラン

令和２年（2020 年）11 月

熊本市

【目　次】

Ⅰ　はじめに 1
　1　策定の趣旨 1
　2　位置づけ 1
　3　推進期間 1
Ⅱ　策定の背景 2
　1　社会情勢の変化 2
　2　国の情報化戦略等 3
Ⅲ　めざす姿 5
Ⅳ　基本方針 6
Ⅴ　推進にあたって 7
　1　横断的な視点 7
　2　進捗管理 8
Ⅵ　個別取組 9

Ⅰ　はじめに

１　策定の趣旨

近年、急速な少子高齢化とデジタル技術の社会実装が進み、地域課題や価値観、ライフスタイルの変化などに伴い市民ニーズが多様化する中で、より効果的、効率的な行政運営によってこの多様性に対応していくために、強い危機感を持って行政サービスのデジタル化を推進していく必要があります。

そのような中、今般のグローバルな規模での新型コロナウイルス感染症拡大は、パラダイムシフト[1]とも言うべき大きな変化を引き起こしており、テレワークやオンライン会議の活用などデジタル技術の活用が活発になる一方で、マイナンバーシステムをはじめ、国・地方公共団体を通じて情報システムが簡単に安心して利用する視点で十分に構築されていなかったことなど様々な課題も浮き彫りとなりました。

「ウィズコロナ」の時代における様々な変化を変革の契機と捉え、通常であれば 10 年かかる変革を一気に進め、「新たな日常」の実現に向けて集中的に改革を進めること、さらには今後も続く絶え間ない技術革新を捉えつつ、市民が安心、快適さを実感できる行政運営を目指すことを目的として、本アクションプランを策定し、行政のデジタルトランスフォーメーション[2]（以下、「ＤＸ」という。）を強力に推進してまいります。

２　位置づけ

本プランは、熊本市経済再建・市民生活安心プラン並びに熊本市市役所改革プランと整合を図っており、各プランの掲げる「行政のデジタル化」の実現に向け、重点的に取り組む施策をアクションプランとして取りまとめています。

また、官民データ活用推進基本法第 9 条 3 項に基づく「市町村官民データ活用推進計画」として位置づけ、本市の実情に応じて重点的に取り組むデジタル化施策を取りまとめます。

３　推進期間

推進期間は、令和 4 年（2022 年）3 月までとします。

この期間を喫緊に取り組むべき施策における集中的な改革期間として位置づけるとともに、今後も続いていく中長期的な施策の整理を行います。

---

[1] その時代に常識とされていた考え方や社会全体の価値観が、革命的もしくは劇的に変化すること。

[2] 本アクションプランでは、「環境の激しい変化に対応し、デジタル技術とデータを活用して、業務そのものや組織、プロセス、文化を変革し、行政サービスをより良いものに変革すること」と定義。

Ⅱ　策定の背景

１　社会情勢の変化

（１）多様化する市民ニーズとウィズコロナ時代の行政運営

これまで経験したことのない急激な少子高齢化の進展、ライフスタイルや価値観の変化により、行政に求められる市民ニーズや地域が抱える課題は多様化・複雑化しています。一方でＩｏＴ[3]、ＡＩ[4]等のデジタル技術の進展は著しく、多様化した市民ニーズに対応し、快適で安全な市民生活を実現するためには、デジタル技術を活用した効果的・効率的な行政運営と質の高い行政サービスが求められています。ＩＣＴを使いこなせるスマート自治体への転換を図るため、本市においてもＲＰＡ[5]やＡＩなどを活用した業務効率化に向けた取組を推進してきたところです。

そのような中、今般の新型コロナウイルス感染症対応において、給付金受給申請手続・支給作業の一部で遅れや混乱が生じるなど、マイナンバーシステムをはじめ行政の情報システムが簡単に安心して利用する視点で十分に構築されていなかったことや、国・地方公共団体を通じて情報システムや業務プロセスがバラバラで組織間で横断的なデータ活用ができなかったことなど、行政手続分野でのデジタル化・オンライン化の遅れが顕在化しました。

また、感染症拡大に伴い人の移動に制約があった中で、テレワークやオンライン会議などリモートサービスの活用・定着が進み始めたことは、市民の意識の変化につながっており、この新たな動きも行政運営の変革の契機と捉え、デジタル化によって質の高い行政サービスを実現していく必要があります。

（２）新型コロナウイルス感染症関連市民アンケート結果

新型コロナウイルス感染症の影響が今後中長期的に続くとした場合に、市民への影響や意見を把握し本市施策の参考とするために、令和２年（2020 年）６月に実施した市民アンケート結果のうち、ＩＣＴ活用に関する主な要望は次のとおりです。

- 行政手続きのオンライン化、迅速化、簡略化
- テレワーク活用が進むような働き方改革
- 高齢者や情報弱者への対応
- ＷＥＢ環境におけるセキュリティ対策

市民ニーズを的確に捉え、市民生活において快適・安全・安心を実感できる行政サービスとなるよう、スピード感を持った市民目線のデジタル化が求められています。

---

[3] Internet of Things。モノのインターネットと表現され、現実世界の物理的なモノに通信機能を搭載して、インターネットに接続・連携させる技術のこと。

[4] Artificial Intelligence。人工的な方法による学習、推論、判断等の知的機能の活用に関する技術のこと。

[5] Robotic Process Automation。端末で行う定型業務をロボットにより自動化する技術。

２　国の情報化戦略等

（１）世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画

Society5.0[6] の実現に向けて、平成 29 年（2017 年）５月に「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」が閣議決定され、世界最先端の IT 国家を目指した政策が推進されてきました。

それに先立って施行された官民データ活用推進基本法においては、地方公共団体にも官民データ活用推進計画の策定を求めており、次の５つの取組が柱とされています。

① 行政手続きのオンライン化原則
② オープンデータの推進
③ マイナンバーカードの普及・活用
④ デジタルデバイド[7]対策
⑤ 標準化、デジタル化、システム改革、ＢＰＲ[8]

今般のコロナ禍を受け、令和２年（2020 年）７月には世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画の変更が閣議決定され、感染症拡大の阻止に向けた行政手続オンライン化やテレワーク推進などのソーシャルディスタンス確保への抜本的な取組加速、デジタル強靭化社会の構築に向けた制度・慣行の見直しによる社会構造の変革など、今後のニュー・ノーマル[9]に向けた取組の推進が求められています。

（２）デジタル手続法[10]

令和元年（2019 年）５月に成立した法律で、ＩＣＴを活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、行政手続の原則オンライン化のために必要な事項及び次に示す行政のデジタル化に関する基本原則が定められています。

① デジタルファースト：個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する
② ワンスオンリー：一度提出した情報は、二度提出することを不要とする
③ コネクテッド・ワンストップ：民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する

---

[6] Society4.0（情報社会）に続く新たな社会を指すもので、サイバー空間（仮想空間）とフィジカル空間（現実空間）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（超スマート社会）。平成 28 年１月に閣議決定された第５期科学技術基本計画の中で提唱。

[7] 地理的な制約、年齢、身体的な条件等の要因に基づく ICT の利用の機会又は活用のための能力における情報格差。

[8] Business Process Re-engineering。業務プロセスそのものや組織等を抜本的に見直し、全体の最適化を図ること。

[9] コロナ禍により、これまでの常識が大きく変わった新しい常態（ノーマル）。

[10] 正式名称：情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律。

（３）デジタル・ガバメント実行計画

社会全体のデジタル化の中で、国、地方公共団体、国民がデジタル技術の便益を享受できるような社会の実現を目指すため、令和元年（2019 年）12 月には「デジタル・ガバメント実行計画」が閣議決定されました。地方公共団体は、行政サービスのフロント部分だけでなく、バックオフィスも含め、エンドツーエンドでデジタル化・業務改革（ＢＰＲ）の取組を徹底することが必要とされており、地方公共団体におけるデジタル・ガバメントの推進事項として、次の取組が挙げられています。

① 行政手続きのオンライン化の推進
② 情報システム等の共同利用の推進
③ ＡＩ・ＲＰＡ等による業務効率化の推進
④ オープンデータの推進
⑤ ガバナンス強化と人材確保・育成
⑥ 官民データ活用推進計画策定の推進

（４）経済財政運営と改革の基本方針 2020

新型コロナウイルス感染症の下での危機克服と新しい未来に向けて、令和２年（2020 年）７月に、経済財政運営と改革の基本方針 2020、いわゆる政府骨太の方針 2020 が閣議決定されました。コロナ時代における「新たな日常」構築の原動力となるデジタル化が、言わば一丁目一番地の最優先政策課題として位置付けられ、ＤＸの促進、さらに変化を加速するための制度・慣行の見直しを、規制改革等を通じて推進するとされています。

デジタル化への集中投資・実装とその環境整備に向けて、次の取組が挙げられています。

① 次世代型行政サービスの強力な推進
・デジタル・ガバメント実行計画の見直し及び施策の実現の加速化
・マイナンバー制度の抜本的改善
・国・地方を通じたデジタル基盤の標準化の加速
・分野間データ連携基盤の構築、オープンデータ化の推進
② ＤＸの推進
③ 新しい働き方・暮らし方
④ 変化を加速するための制度・慣行の見直し
・書面・押印・対面主義からの脱却等
・デジタル時代に向けた規制改革の推進

Ⅲ　めざす姿

少子高齢化が進展する中で多様化する市民ニーズ、今般のコロナ禍の局面で現れた様々な課題、行動の変化など、求められる変革に柔軟に対応しつつ、市民がより快適さを実感できる行政運営が求められています。また、近年、頻繁に見舞われる危機事象においても市民の安全安心を確保し、その機能を失わない強靭な市役所の実現が求められています。

本プランでは、新たな日常にふさわしい行政サービスの実現を見据えて、次の姿をめざします。

「いつでも、どこでも、手軽に、手続きやコミュニケーションが可能な、市民にとって付加価値の高い市役所の実現」

Ⅳ　基本方針

めざす姿を実現するためには、市民と市政をつなぐためのＤＸ、市民サービスの質を高めるためのＤＸを、スピード感を持って集中的に推進していく必要があります。ＤＸとは、単なるデジタル技術の導入ではなく、業務そのものや制度、組織の在り方、規制・慣行等をそれに合わせて変革していくことに他なりません。

本プランでは、次に掲げる基本方針に基づき、スピード感を持ってＤＸを推進してまいります。

【基本方針】　デジタル視点の業務改革（ＢＰＲ）の断行

ＤＸ実装を加速させるためには、デジタル技術の活用を前提とした業務改革（ＢＰＲ）が求められます。全ての行政事務について、書面・押印・対面を前提とする制度・慣行を抜本的に見直し、オンライン・デジタルで完結できるような業務プロセス、組織への改革を徹底します。必要に応じ国への要望等を提言していきながら、技術の進歩に対応した柔軟な規制体系への転換を図ります。

Ⅴ　推進にあたって

１　横断的な視点

本プランでは、次に掲げる６つの横断的視点で施策を推進します。

（１）標準化、共同化

制度改正等に伴うカスタマイズ抑制、導入、維持管理経費の適正化に加えて、国・地方を通じたデジタル化を進める観点からも、各地方公共団体の基幹系システムが標準的な機能を保有することが望まれます。また、ＲＰＡなどの新技術は、業務プロセスを標準化したうえで共同利用を進めることで、効率化が図られます。国の動向を先取りしつつ、情報システムの標準化、共同化の視点でデジタル化に取り組む必要があります。

（２）マイナンバーシステム活用

マイナンバーは、デジタル時代のカギとなるツールであり、本市の取組においても利便性向上に向けて積極的な活用が求められます。国においても、デジタル・ガバメントの基盤となるマイナンバー制度について、行政手続をオンラインで完結させることを大原則として抜本的改善を講じるとしており、これらの動向を先取りして施策を推進する必要があります。

（３）クラウド・モバイル活用

総務省の研究報告[11]では、行政アプリケーションは自前調達方式からサービス利用方式へのシフトが求められており、クラウドサービスを活用することで様々な危機現象に対して場所にとらわれない柔軟な対応が可能となり、行政サービスの強靭化が図られます。また、新しい働き方によりワーク・ライフ・バランスを定着・加速させるためには、クラウドサービスやモバイル端末の活用を促進していく必要があります。

（４）デジタルデバイド対策

デジタル技術による便益を全ての市民が等しく享受できるためには、デジタルデバイドを解消していくことが重要です。誰もがわかりやすく、簡便かつ手軽にデジタル技術を利用できるような環境を構築し、デジタル化の推進と併せて情報格差是正を図るために必要な措置を講じていくことが求められます。

[11] 総務省「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」報告。

（5）リスクマネジメント

デジタル化を進める際の前提として、情報セキュリティの確保や個人情報の保護に留意する必要があります。デジタル技術の浸透とともに、セキュリティを取り巻く環境も極めて急速に変化しており、これらの潜在リスクに確実に対応していくことが求められます。利便性を毀損することなく高いセキュリティを確保できる高度なセキュリティリスクマネジメントを確立していく必要があります。

（6）デジタル人材の育成

デジタル化を推進していくうえでは、それを支えるセキュリティ・デジタル人材の確保、育成が重要です。施策を着実に推進していくために、職員のデジタルリテラシーの向上と、正しい政策判断を行える業務にもデジタルにも精通した人材の計画的な育成方法等について検討を行っていくことが求められます。

2　進捗管理

組織横断的な取組を推進するため、プロジェクトチームを設置して検討を行いながら、各取組の達成指標に関する進捗状況を進行管理します。

Ⅵ　個別取組

本アクションプランでは、次の９つの個別取組を集中的に推進し、今後も続いていく中長期的な施策の整理を行います。

（１）　押印、書面、対面主義の見直し

【推進担当課】総務局　改革プロジェクト推進課、総務課

取組概要

行政手続及び内部事務における押印、書面、対面に係る規制と慣行について、デジタル視点で抜本的な見直しを行い、必要に応じて国等へ要望を提言しながら、手続の簡素化、公文書の電子化の推進等により、業務フローの最適化を行う

成果

- ＢＰＲによる行政事務フローの最適化

具体的取組

【令和２年度】

- 申請書等の押印の見直し（原則押印廃止）
- オンライン化に向けた行政手続の現状調査及び課題整理
- ＢＰＲの手法を学びながら業務フローの見直しを行う「かわる研」実施

【令和３年度】

- 行政手続のＢＰＲ方針の決定
- 内部事務の現状調査及び課題整理、ＢＰＲ方針の決定

指標

	基準値 （令和２年８月）	目標値 （令和３年３月）
押印廃止様式数	約１，６００様式	約２，０２０様式

（２） 行政手続オンライン化

【推進担当課】総務局　改革プロジェクト推進課、情報政策課

取組概要

市民が利用しやすいインターフェイスの採用や、業務フロー全体のデジタル化等の検討を進め、いつでも、どこでも必要な行政手続を行えるオンライン申請システムの機能整備と行政手続のオンライン化を推進する。

成果

- 市民にとって利便性の高い行政手続のオンライン化

具体的取組

【令和２年度】

- オンライン申請に向けた必要な要件の整理
- 熊本県共同利用電子申請システムの改修（～令和３年度）
  （スマホ公的個人認証対応、手数料電子決済対応、デザイン改修）

【令和３年度】

- オンライン申請環境整備、オンライン申請利用拡大
- コンビニ交付の証明書拡充（税証明）
- オンライン申請の新たなソリューション実証導入

指標

	基準値 （令和２年11月）	目標値 （令和４年３月）
ＢＰＲによる オンライン手続数	―	２８

（３） 窓口待ち時間短縮、混雑緩和

【推進担当課】文化市民局　地域政策課
総務局　　情報政策課

取組概要

窓口における待ち時間や手続案内時間の短縮、混雑緩和に向けて、デジタル技術を活用した新しいサービスの実証及び導入を推進する。

成果

- 窓口混雑緩和、窓口待ち時間・手続案内時間の短縮

具体的取組

【令和２年度】
- 住民異動業務に係る窓口専用タブレット「届出ナビ」導入
- クラウドサービス「くらしの手続ガイド」実証導入
- LINE アプリによるマイナンバーセンター窓口受付予約実証導入

【令和３年度】
- 「届出ナビ」各区展開
- 各実証を踏まえて順次事業展開

指標

	基準値 （令和２年 11 月）	目標値 （令和４年３月）
異動手続待ち時間	１２分	９分

（４） 窓口等キャッシュレス導入

【推進担当課】総務局　改革プロジェクト推進課
政策局　政策企画課

取組概要

窓口や市有施設にキャッシュレスサービスを導入し、市民の利便性向上や観光振興を図るとともに、手数料事務、会計締め処理事務の簡素化・効率化によるコスト削減、事務処理ミス防止を図る。

成果

- 窓口等清算時のキャッシュレス環境の整備

具体的取組

【令和２年度】
- クラウドキャッシュレスサービス調達
- 区役所、総合出張所、動植物園等へのキャッシュレスサービス導入

【令和３年度】
- モデル導入の効果検証後、他施設に順次展開

指標

	基準値 （令和２年 11 月）	目標値 （令和４年３月）
キャッシュレス 導入施設	1 （熊本城）	１５

（５）　スマートフォンアプリの行政サービス活用

【推進担当課】政策局　広報課
総務局　情報政策課

取組概要

スマートフォン向けアプリを活用し、市民にとって手軽で利便性が高い行政サービスを推進する。

成果

- スマートフォンを活用した市民にとって身近で利便性の高い行政サービス提供

具体的取組

【令和２年度】

- ＬＩＮＥによる行政情報発信項目の最適化、市民レポート通報メニューの拡充
- ＬＩＮＥを活用したインセンティブによる施策誘導
- 手軽に利用できる利便性の高い行政サービスの推進
  （健康づくり・ごみ分別、コロナ感染症情報提供等）

【令和３年度】

- スマートフォン向けアプリを活用した行政手続オンライン化検討

指標

	基準値 （令和２年11月）	目標値 （令和４年３月）
公式ＬＩＮＥ 友だち登録数	７２，０００	１００，０００

（６）　ＲＰＡ・ＡＩの実証及び導入

【推進担当課】総務局　情報政策課

取組概要

業務フローの見直しに併せて、ＲＰＡ・ＡＩによる業務効率化を推進し、限られた人的資源を行政が注力すべき業務に割り当てる。

成果

- ＲＰＡやＡＩを活用した業務フローの最適化、業務効率化

具体的取組

【令和２年度】

- ＲＰＡ・ＡＩの試行実証（※１０業務程度実証中）
- ＡＩ音声認識を活用した議事録作成ツールの全庁展開
- 庁内向けＦＡＱへのＡＩチャットボット実証導入

【令和３年度】

- ＲＰＡ・ＡＩの本格導入
- 業務フロー見直しに併せて各システムとの連携に随時拡充

指標

	基準値 （令和２年11月）	目標値 （令和４年３月）
ＲＰＡ導入数	２	１０

（７） リモートワーク、オンライン会議促進

【推進担当課】総務局　改革プロジェクト推進課、人事課、情報政策課、労務厚生課

取組概要

業務に必要なリモートワーク環境、オンライン会議環境を整備し、新しい働き方によるワーク・ライフ・バランスの定着・加速を図る。

成果

- 新しい働き方定着、危機事象等への柔軟な対応

具体的取組

【令和２年度】

- モバイル端末及び通信回線調達
- オンライン会議ツール手法比較、オンライン会議環境整備
- 在宅勤務に係る制度の整備
- リモートワークに関するアンケート実施、課題整理

【令和３年度】

- リモートワーク、オンライン会議を含む、熊本市働き方改革方針の策定

指標

	基準値 （令和２年９月）	目標値 （令和４年３月）
リモートワーク 実施回数（月間）	１，２００	１５，０００

（８） 基幹系業務システムの標準化

【推進担当課】総務局　情報政策課
各局　　業務主管課

取組概要

国が作成する基幹系業務システムの標準仕様書へ必要な提言を行いつつ、システムの導入・維持管理経費の適正化等に向けて、基幹系システム群の速やかな標準化を進める。

成果

- 自治体間で「標準」が統一された基幹系業務システムの導入

具体的取組

【令和２年度】

- 最適な標準化に向け、国が作成する標準仕様書の機能精査及び国への積極的な提言（～令和３年度）
- 国保業務における標準化方針の決定

【令和３年度】

- 対象１７業務の工程検討

指標

	基準値 （令和２年９月）	目標値 （令和４年３月）
標準仕様書 機能精査数	1 （住基）	8 （第１グループ７業務）

（９） 行政データ分析環境の整備

【推進担当課】政策局　　政策企画課
健康福祉局　健康福祉政策課
上下水道局　管路維持課

取組概要

ＥＢＰＭ[12]の推進に向け、民間が保有するデータ連携も視野に、行政が管理するデータを整理、集約するなど、職員が分野横断的にデータを活用して施策立案できる環境を整備する。

成果

- データに基づく施策立案と効果検証環境の整備

具体的取組

【令和２年度】
- 市が保有するデータの横断的整理、事業分析運用モデル検討
- オープンデータを含むビックデータの利活用に向けた民間との連携検討

【令和３年度】
- 官民連携協議会の設置検討
- データ分析実証（健康分野、上下水道分野）

指標

	基準値 （令和２年９月）	目標値 （令和４年３月）
取組分野数	1 （上下水道分野）	2 （＋健康分野）

[12] Evidence-based Policy Making。合理的根拠（エビデンス）に基づく政策立案。

熊本市行政サービスＤＸアクションプラン

令和２年（2020 年）11 月策定

総務局　行政管理部　情報政策課