令和２年（２０２０年）１２月１０日
総務局

熊本市行政サービスＤＸアクションプラン（概要）

１．策定趣旨

- 急速な少子高齢化とデジタル技術の社会実装が進み、市民ニーズが多様化する中で、強い危機感を持って行政のデジタル化に取組んでいくことが肝要と認識。
- そのような中、今般のコロナ禍により、テレワークなど新しい働き方が加速化される一方で、様々なデジタル化に関する行政課題も浮き彫りとなった。
- ウィズコロナ時代における様々な変化を変革の契機と捉え、「新たな日常」にふさわしい、多様化する社会課題に的確に対応するスマート自治体の実現に向けて迅速に転換を図る。

行政サービスのデジタルトランスフォーメーション（ＤＸ）※を全庁挙げてスピード感をもって推進する。

※　本プランでは、「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、組織風土、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。

２．めざす姿及び基本方針

【めざす姿】

「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」

市民と市政をつなぐための、サービスの質を高めるための**「ＤＸ」**を集中的に推進する

推進にあたってのおもなポイント

- デジタル化を加速させる規制・慣行・制度への変革
- 全ての行政事務について、デジタル時代に対応するための抜本的な見直し

【基本方針】

「デジタル視点の業務改革（ＢＰＲ）の断行」

令和２年（２０２０年）１２月１０日
総務局

３．６つの横断的視点

１．標準化、共同化	**２．マイナンバーシステム活用**
３．クラウド・モバイル活用	**４．デジタルデバイド対応**
５．リスクマネジメント	**６．デジタル人材の育成**

４．具体的な取組

① **押印、書面、対面主義の見直し**

② **行政手続オンライン化**

③ **窓口待ち時間・混雑緩和**

④ **窓口等キャッシュレス**

⑤ **スマートフォンアプリの行政サービス活用**

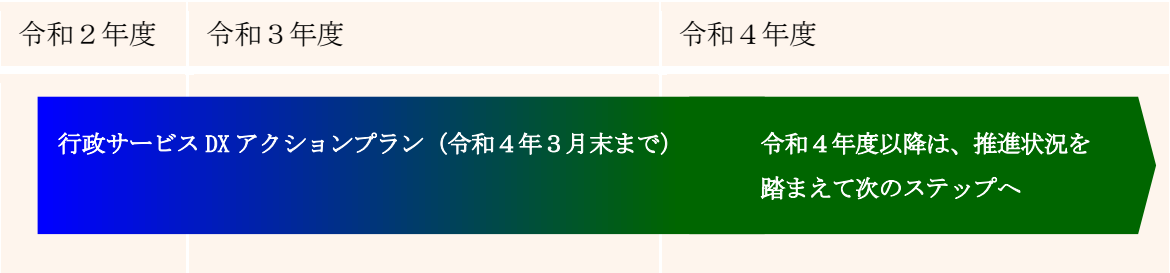
⑥ **RPA・AI の実証及び導入**

⑦ **リモートワーク、オンライン会議促進**

⑧ **基幹系業務システムの標準化**

⑨ **行政データ分析環境の整備**

５．推進期間

推進期間：令和４年３月末まで

令和３年度末までを集中的な改革期間と位置付けるとともに、以降の新たなデジタル化の方向性を検討する。