

熊本市行政サービスDXアクションプラン 【概要版】

令和2年11月
熊本市 総務局

アクションプラン策定趣旨

- 多様化する社会課題への対応するため、スマート自治体への転換加速化。
- 様々な危機事象が発生する中、市役所機能の継続に向けた強靱化。
- 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、この多様性に対応するために強い危機感を持って行政のデジタル化に取り組んでいくことが肝要と認識。
- そのような中、今般の新型コロナウイルス感染症拡大は、テレワークなど新しい働き方が加速化される一方で、マイナンバーシステムをはじめ、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。
- 「ウイズコロナ」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」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、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。

アクションプランを策定し、行政サービスのデジタルトランスフォーメーション (DX) を推進する



新たな時代にふさわしい行政サービスの実現

DXの推進に向けて

【目指す姿】

**「いつでも、どこでも、手軽に、手続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
- デジタル市役所の先進モデルとなるための意識改革
- スピード感を持った、随時効果を見える化できるプログラム



【アクションプラン基本方針】

「デジタル視点の業務改革（BPR）の断行」

推進にあたって必要な 6つの横断的視点

1. 【標準化・共同化】

- 標準的な機能を各自治体が保有することによる、国・地方を通じたデジタル化の推進
- 制度改正に伴うカスタマイズ抑制、導入・維持管理経費の適正化

2. 【マイナンバーシステム活用】

- デジタル時代のカギとなるツールの徹底活用
- 国が進めるマイナンバーシステム抜本的改善を先取りした施策の立案

3. 【クラウド・モバイル活用】

- 新しい働き方によるワーク・ライフ・バランスの定着、加速
- 様々な危機事象に柔軟な対応が可能となる行政サービスの強靱化

4. 【デジタルデバйд対策】

- 誰もがわかりやすく、簡便な利用環境の構築
- 情報格差是正を図るために必要な対策の同時検討

5. 【リスクマネジメント】

- デジタル技術の浸透とともに、求められるセキュリティ要件や潜在リスクの急速な変化への対応
- 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リスクマネジメント

6. 【デジタル人材の育成】

- デジタル化を着実に推進するための、職員のデジタルリテラシーの向上
- 正しい政策判断ができる、業務にもデジタルにも精通した人材の計画的な確保、育成

アクションプラン取組一覧

	具体的な取組	推進担当課
①	押印、書面、対面主義の見直し	改革プロジェクト推進課 総務課
②	行政手続オンライン化	改革プロジェクト推進課 情報政策課
③	窓口待ち時間・混雑緩和	地域政策課 情報政策課
④	窓口等キャッシュレス	改革プロジェクト推進課 政策企画課
⑤	スマートフォンアプリの行政サービス活用	広報課 情報政策課
⑥	RPA・AIの実証及び導入	情報政策課
⑦	リモートワーク、オンライン会議促進	改革プロジェクト推進課、人事課 情報政策課、労務厚生課
⑧	基幹系業務システムの標準化	情報政策課
⑨	行政データ分析環境の整備	政策企画課 健康福祉政策課、管路維持課

具体的な取組（1）

① 押印、書面、対面主義の見直し

改革プロジェクト推進課、総務課

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。

具体的な取組

【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具体的な見直しを行う「かわる研」の実施（～令和3年度）

【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

② 行政手続オンライン化

改革プロジェクト推進課、情報政策課

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。

具体的な取組

【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（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

③ 窓口待ち時間短縮、混雑緩和

地域政策課、情報政策課

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。

具体的な取組

【令和2年度】：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アプリによる窓口受付予約実証導入

【令和3年度】：各実証を踏まえて順次事業展開

具体的な取組（2）

④ 窓口等キャッシュレス導入

改革プロジェクト推進課、政策企画課

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、会計事務の簡素化・効率化によるコスト削減、事務処理ミス防止を図る。

具体的な取組

- 【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、まちづくりセンター、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

⑤ スマートフォンアプリの行政サービス活用

広報課、情報政策課

スマートフォンアプリを活用し、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。

具体的な取組

- 【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の推進
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】：マイナンバー公的個人認証を活用した行政手続オンライン化検討

⑥ RPA・AIの実証及び導入

情報政策課

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。

具体的な取組

- 【令和2年度】：RPA・AIの試行実証
AI音声認識を活用した議事録作成ツールの全庁展開
- 【令和3年度】：RPA・AIの本格導入
オンライン申請展開等、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

具体的な取組（3）

⑦ リモートワーク、オンライン会議促進

改革プロジェクト推進課、人事課、情報政策課、労務厚生課

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。

具体的な取組

【令和2年度】：モバイル端末及び通信回線調達（3000台）
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

⑧ 基幹系業務システムの標準化

情報政策課、各業務主管課

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、導入・維持管理経費の適正化に向けて、基幹系システム群の速やかな標準化を進める。

具体的な取組

【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

⑨ 行政データ分析環境の整備

政策企画課、健康福祉政策課、管路維持課

EBPMの推進に向け、民間が保有するデータとの連携も視野に、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政策立案できる環境を整備する。

具体的な取組

【令和2年度】：市が保有するデータ整理、分析運用モデル検討
オープンデータ利活用に向けた官民連携検討

【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）

アクションプラン推進期間

DXアクションプランの推進期間：令和4年3月末まで

令和2年度	令和3年度	令和4年度
行政サービスDXアクションプラン（令和4年3月末まで） 市役所改革プラン第2ステージ（令和4年3月末まで）		令和4年度以降は、推進状況を踏まえて次のステップへ

- 令和3年度末までを集中的な改革期間と位置付け、目指す姿の実現に向けた9つの具体的な取組を推進する
- 国の情報化戦略やデジタル庁の動向を先取りし、新たなデジタル化の方向性を令和3年度中に検討する