

くまもとDXアクションプラン（素案）概要版

1 策定の背景・趣旨

【背景】

- ✓ 急速な少子高齢化の進展と生産年齢人口の減少、地域課題や市民ニーズの多様化など、社会情勢の変化
- ✓ デジタル技術の進展や多様なデータ利活用の拡大



【趣旨】

デジタル技術やデータを効果的に活用し、行政サービスや日々の暮らしの中に新たな価値や多様な選択肢を生み出すことで、誰もが毎日の「便利」を実感できるまちの実現を目指す。

2 位置づけ・計画期間

＜国の関係計画等＞

- ✓ 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計画
- ✓ 自治体DX推進計画 等
- ✓ 官民データ活用推進基本法

整合

位置付け

熊本市第8次総合計画

計画期間：R6(2024)年度～R13(2031)年度

第8次総合計画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

くまもとDXアクションプラン

計画期間：R6(2024)年度～R9(2027)年度

※計画期間中においても毎年見直しを実施

熊本市官民データ活用推進計画

3 プランの全体像

目指す姿

基本方針

施策・アクション事業



推進に向けた基盤強化

4 目指す姿と基本方針

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

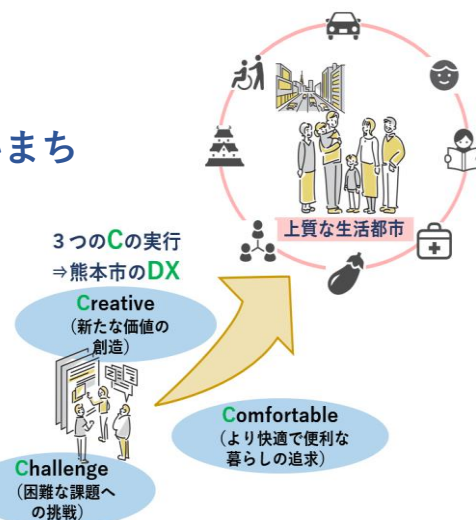
基本方針

基本方針①（行政DX）

DXの推進による行政サービスの利便性と質の向上

基本方針②（スマートシティ）

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



5 施策・アクション事業

7つの基本施策

①窓口DX

市役所の各種証明書発行や手続きが、より早く、より簡単、快適に完了するようにします。

②こども・教育DX

児童生徒の一人ひとりの学習状況に沿った支援や、こどもの健やかな成長と若者への支援を行います。

③保健・福祉DX

健康増進や介護予防等に取り組むとともに、業務の効率化により質の高いサービスを提供します。

④産業・環境DX

中小企業や農漁業者のDXの推進や、持続可能で革新的なサービスの創出を支援します。

⑤都市・交通DX

公共交通の利便性を向上し、利用者の増加を図り、持続可能な公共交通の確立を図ります。

⑥地域・防災DX

アプリやデータを活用し、地域活動の担い手確保・地域防災力の向上を図ります。

⑦市役所DX

市役所の内部事務の効率化と生産性の向上を図るとともに、職員の働き方改革を進めます。

5つの重点プロジェクト

①行かない・書かない・待たない窓口の推進

- ・オンライン申請の拡充
- ・窓口支援システムの導入（P）
- ・多様な決済手段導入（P）
- ・窓口の内部事務の効率化

②教育DX

- ・1人1台タブレット端末などICT機器の更新
- ・保護者と学校間のコミュニケーションのデジタル化（P）
- ・AIの活用等による校務効率化（P）

③介護DX

- ・介護認定業務の効率化（P）

④MaaS推進事業

- ・AIデマンドタクシーの導入
- ・シェアサイクルの利用促進
- ・グリーンスローモビリティの導入

⑤マイナンバーカードの利用拡大

- ・くまもとポイント事業の普及促進と機能拡充
- ・各種医療助成受給者証との一体化
- ・図書館カードとしての利用（P）

[書かない窓口のイメージ] ※（P）は令和6年度予算措置が必要な取組のため、現時点では保留という意味

[庁舎]

- ・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

STEP1



・職員が窓口支援システム（DXSaas）に申請情報を入力

STEP2



受付データを業務システムに自動入力

STEP3

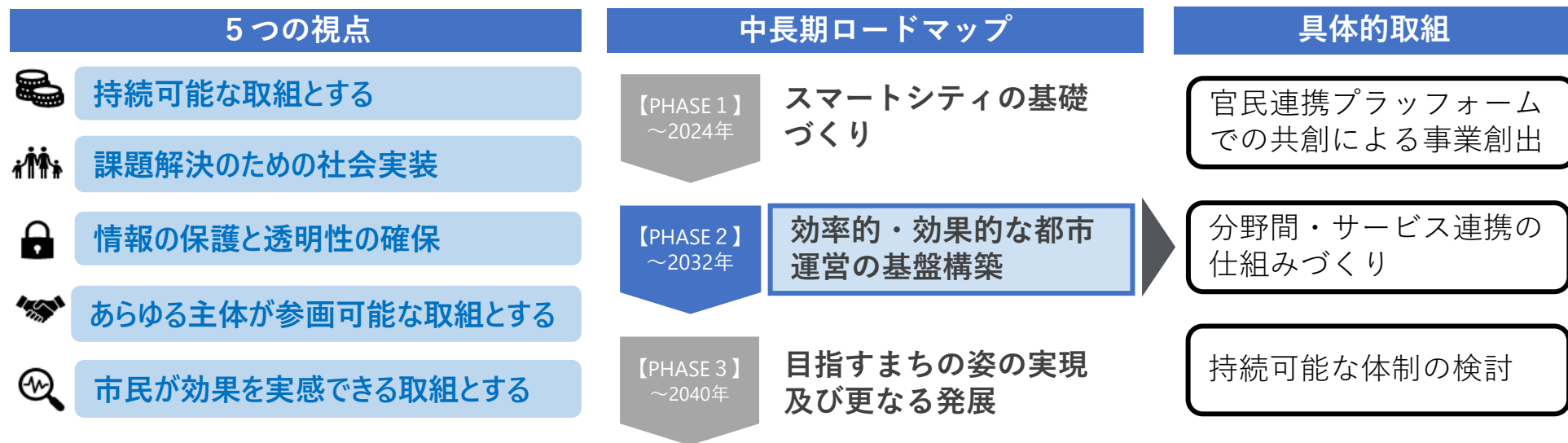


証明書等を受け取り、多様な決済手段で決済



6 「スマートシティくまもと」の推進

本アクションプランにおいても、引き続き以下の5つの視点の下で中長期ロードマップのPHASE 2を推進し、官民連携による地域課題解決に向けた分野横断的な取組を行います。



7 推進に向けた基盤強化

デジタルデバйдへの対応

デジタルの恩恵が全ての地域、市民に行き渡り、誰もが利便性を実感できるまちの実現に向けて、デジタルを活用して多様化する市民のニーズにきめ細かに応えるとともに、デジタルに不慣れな方へのサポートや相談体制の充実に取り組みます。

デジタル人材の確保・育成

デジタルに関する知識や技術を備えた職員の登用や、各分野のDX施策の中核を担う「DX推進リーダー」の育成に取り組むとともに、デジタル関連資格取得の支援やDX研修の充実等を通じて、組織全体のデジタルリテラシーの向上を図ります。

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地域課題や市民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形成に役立てます。

推進体制の強化・連携

DXを推進する全庁横断的な体制を構築するとともに、議会・市民・事業者など、多くの方々のご意見をいただきながら各取組の有効性を高め、多様な主体との連携・共創により本プランを推進します。

くまもとDXアクションプラン（素案）

令和5年12月 熊本市

目次（DXアクションプランの構成）

- 01. はじめに
- 02. これまでの取組・市民のニーズ
- 03. 目指す姿・基本方針
- 04. 施策・アクション事業
- 05. 「スマートシティくまもと」の推進
- 06. 推進に向けて

01. はじめに

1. 策定の背景・趣旨
2. 基本的事項

1. 策定の背景・趣旨

急速な少子高齢化の進展や生産年齢人口の減少と、コロナ禍を経たライフスタイル・ワークスタイルの変容、それに伴う地域課題や市民ニーズの多様化・複雑化など、地域社会を取り巻く環境は大きく変化しています。

一方で、ICTやAIをはじめとするデジタル技術の進展や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等が急速に進んでおり、こうしたデジタル化の波に乗り遅れることなく、行政や地域社会のあり方をデジタル化に合わせて変革していく、言わば社会全体のデジタル・トランスフォーメーションが求められています。

本プランは、日々進歩するデジタル技術やデータを効果的に活用し、行政サービスや日々の暮らしの中に新たな価値や多様な選択肢を生み出すことで、デジタルの恩恵が全ての地域、市民に行き渡り、誰もが毎日の「便利」を実感できるまちの実現を目指して策定するものです。

2. 基本的事項 [位置づけ・計画期間]

< 国の関係計画等 >

- ✓ 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計画
- ✓ 自治体DX推進計画 等

- ✓ 官民データ活用推進基本法

整合

位置
付け

熊本市第8次総合計画

計画期間：R6年度（2024年度）～R13年度（2031年度）

第8次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

くまもとDXアクションプラン

計画期間：R6年度（2024年度）～R9年度（2027年度）

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

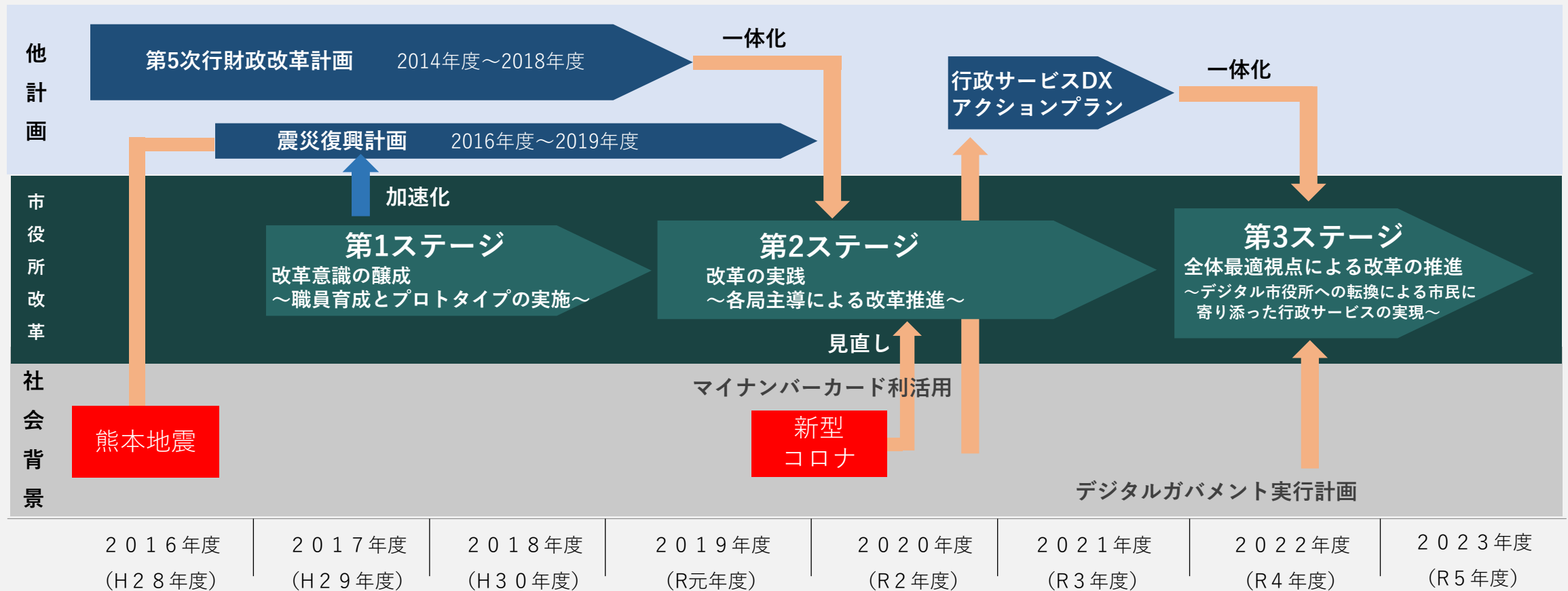
熊本市官民データ活用推進計画

02. これまでの取組・市民のニーズ

1. 行政DXの取組
2. スマートシティの取組
3. 市民のニーズ

1. 行政DXの取組

- ✓ 2020年度に策定した行政サービスDXアクションプランに基づき行政DXの取組を推進
- ✓ 2022年度からは市役所改革プラン第3ステージにおいて「デジタル市役所」への転換を柱と位置付けて改革の取組を推進



1. 行政DXの取組

■市役所改革第3ステージの目標

デジタル市役所への転換による市民に寄り添った上質な行政サービスの実現

➢デジタル技術を活用した新しい市民サービス、職員の働き方のイメージを共有し、効率的かつ機動的に改革を推進する。
➢デジタル化の推進やBPRにより生み出されたリソースを活用し、市民へのアウトリーチを増やすなど、職員が市民に寄り添った対応ができる体制を整えるとともに、行政データの利活用等により市民一人ひとりのニーズに即した上質な行政サービスを実現する。

■6つの推進項目、71の取組、137の取組項目で市役所改革を推進

推進項目1 デジタル市役所（DX）の推進

➢ICT活用を前提とした業務の抜本的な見直しによる新たな付加価値の創出

推進項目2 市民に寄り添うサービス改革

➢少子高齢化とデジタル社会到来を見据えた職員の役割の明確化と取組の多様化

推進項目3 事業のあり方改革

➢業務改善ノウハウの更なる成熟化、横断的取組による投資効果の向上

推進項目4 新たな日常におけるワークスタイルの構築

➢コロナ禍を教訓とした時間や場所に捉われない働き方の定着化

推進項目5 人づくり改革

➢局の特色を踏まえた独自の人材育成の拡充と支援体制の強化

推進項目6 リソース（財源・人員・公共施設等）の最適化

➢収支健全化に向けた個別計画の進展、新技術活用等

■取組項目の進捗状況（R4年度末時点）

計画通り進捗	一部変更・遅れ	合計
108	29	137

計画どおり進捗している主な取組

- マイナンバーカード取得キャンペーン等により、証明書のコンビニ発行件数が大幅増（R3° 約10.7万件→R4° 約30万件）
- 届出ナビを全区に導入し、住民異動の受付・入力手続の所要時間を短縮（導入前 約13分/件→導入後 約8分/件）
- 行政手続のオンライン化（優先的に取り組む69手続→45手続がR4° までに完了）
- 「くまもとデジタルサポートセンター」での市民のデジタル化を支援（R4° セミナー開催実績→30回開催、延べ247人が受講）
- RPAやチャットボットの活用による業務効率化（RPA→R4° 末で11業務へ導入）
- 職員の業務用パソコンのモバイル化（R3.2 約3,000台→R5.1 約5,800台）
- テレワーク環境整備と意識醸成により職員意識の向上（「テレワークを実施しやすい」と感じる職員の割合 R3° 23%→R4° 45%）
- フリーアドレスによる新たなワークスタイル推進（R5.4新設の都市建設局森の都推進部（1部3課）へ導入）
- 局区主導による改革の推進や人づくり（局独自の人材育成方針策定、局区プロジェクトチームによる取組拡大）
- 返礼品拡大等によるふるさと納税の寄付額増（R2° 約1億円→R4° 約4.7億円）

一部変更・遅れが生じている主な取組

- 窓口業務全体のあり方見直しや、ワンストップサービスの実現
- 市ホームページリニューアル

2. スマートシティの取組

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を推進するために、本市では、令和4年3月に「**スマートシティくまもと推進戦略**」を策定し、同戦略の中長期ロードマップのPHASE 1で掲げた「スマートシティ推進の基礎づくり」のためにモデルケースプロジェクトの推進や、官民連携の推進に取り組んできました。

取り巻く現状・課題

- 課題解決を目的とした社会実装の必要性
- 産学官連携の促進の必要性
- 分野間連携の促進の必要性
- 個人情報の保護と透明性の確保の必要性

スマートシティ推進のための中長期ロードマップ

【PHASE 1】
～2024年
(令和5年度)

スマートシティの基礎づくり

市民（利用者）が効果を実感できる利用しやすいサービスの社会実装や、官民連携の推進、エリアデータ利活用推進、エリアデータ連携基盤の在り方検討等

【PHASE 2】
～2032年

効率的・効果的な都市運営の基盤構築

【PHASE 3】
～2040年

目指すまちの姿の実現及び更なる発展

モデルケースプロジェクトの推進

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

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
基幹業務システムの標準化
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

交通

新たなモビリティサービスの導入
MaaSアプリ等を活用したサービスの提供

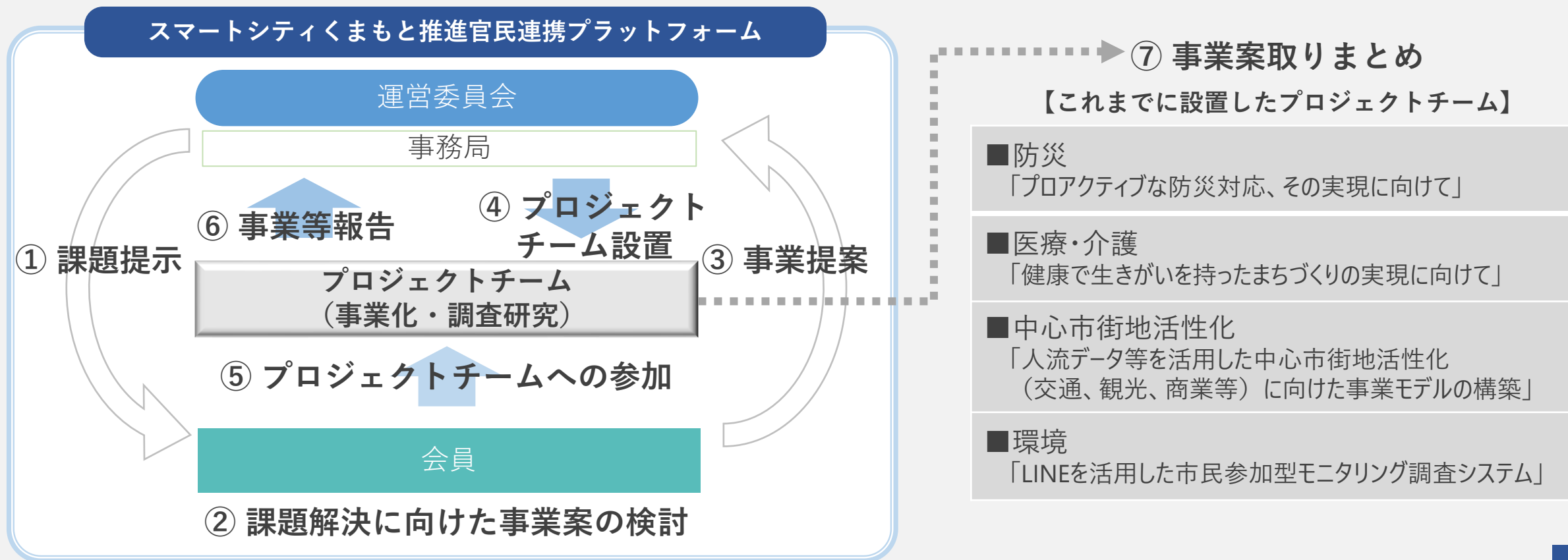
医療・介護

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

2. スマートシティの取組

本市では、令和3年度に熊本経済同友会、熊本商工会議所、熊本大学、崇城大学、熊本市の5者による「スマートシティくまもと推進官民連携協議会」を設立するとともに、スマートシティの取組を官民連携で推進するための実務的協議の枠組みとして「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」を設置しています。

同プラットフォームでは、以下に示すフローにより地域課題の解決に向けた事業創出等を行っており、これまでに4つのプロジェクトチームを設置しています。



3. 市民のニーズ ～ 熊本市役所（行政）のデジタル化について ～

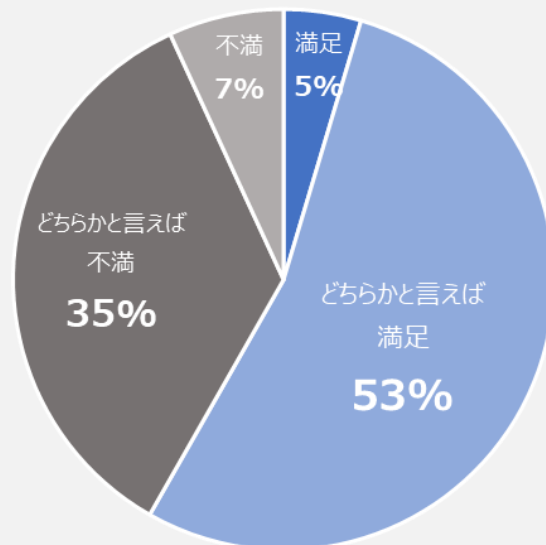
■熊本市役所（行政）のデジタル化の満足度・優先的に取り組んで欲しい施策について

令和5年10月に実施した「熊本市のデジタル化に関するアンケート調査（※）」では、熊本市が提供する行政サービスのデジタル化の状況について「満足している」あるいは「どちらかと言えば満足している」と回答された方は全体の約6割となっており、行政サービスの利便性向上に向けて、さらなるデジタル化を推進する必要があることが分かりました。

また、行政としてデジタル化に優先的に取り組んで欲しい施策を尋ねたところ、「オンライン申請の拡充（行かない窓口の実現）」がもっともニーズが高く、次いで「1つの窓口で複数の手続きが完了（ワンストップ窓口の実現）」、「申請書等の記入項目の削減（書かない窓口の実現）」と、窓口改革に対するニーズが特に高い結果となりました。

アンケート調査の結果を踏まえ、窓口改革については、本アクションプランでも重点的に取り組んでいくこととしています。

○熊本市が提供する行政サービスのデジタル化満足度

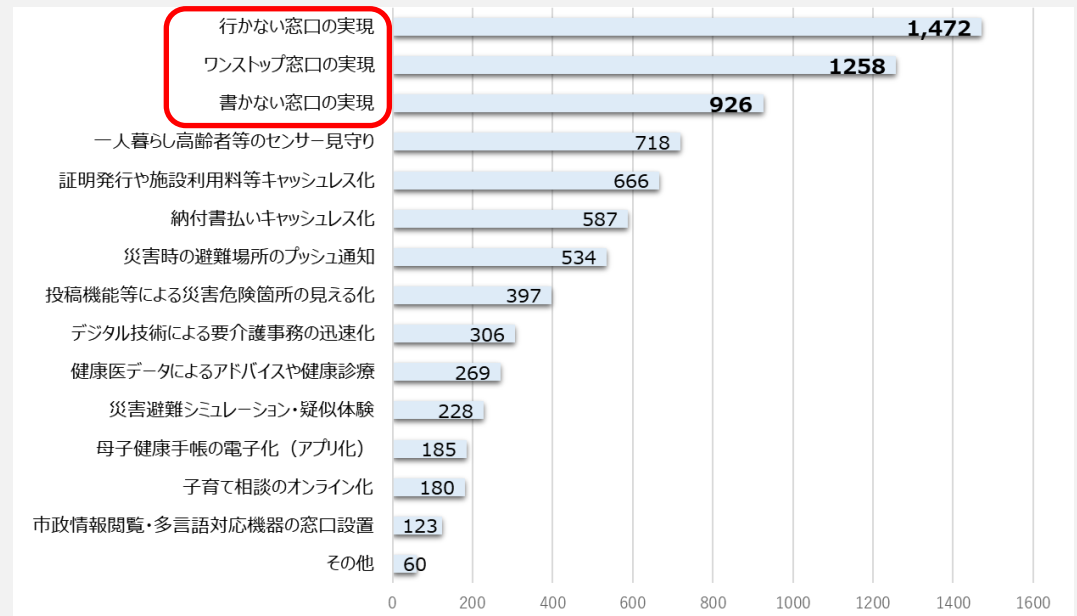


満足あるいは
どちらかと言えば満足
58%

※熊本市デジタル化に関するアンケート調査
実施期間：令和5年10月2日～18日

実施方法：熊本市ホームページ
有効回答者数：2,267名

○熊本市役所（行政）としてデジタル化に優先的に取り組んで欲しい施策



3. 市民のニーズ ～ 熊本市域（地域全体）のデジタル化について ～

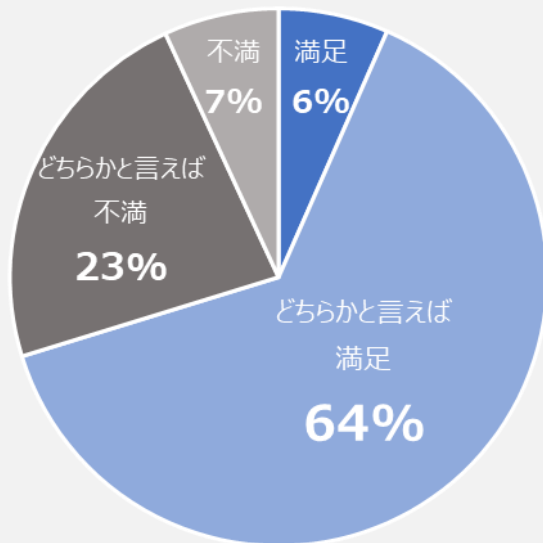
■熊本市域（地域全体）のデジタル化の満足度・優先的に取り組んで欲しい施策について

次に、熊本市域（地域全体）のデジタル化についてお尋ねしたところ、「満足している」あるいは「どちらかと言えば満足している」と回答された方は全体の約7割となり、行政のデジタル化の満足度と比較して、やや満足度が高い結果となりました。

また、地域社会のデジタル化に向けて取り組んで欲しい施策を訪ねたところ、「複数の公共交通や移動サービスを組み合わせて検索・予約・決済等を一括で行えるシステムの構築」が最もニーズが高く、次いで「商店街等における商品券・ポイントサービス等の電子化」、「高齢者に向けたデジタル活用支援（スマートフォン、タブレット講座等）」となりました。

本アクションプランにおいても、市民のニーズ等を踏まえた各種施策の推進を図るとともに、デジタルに不慣れな方へのサポートなど、デジタルデバイドの解消に取り組めます。

○熊本市域（地域全体）のデジタル化満足度

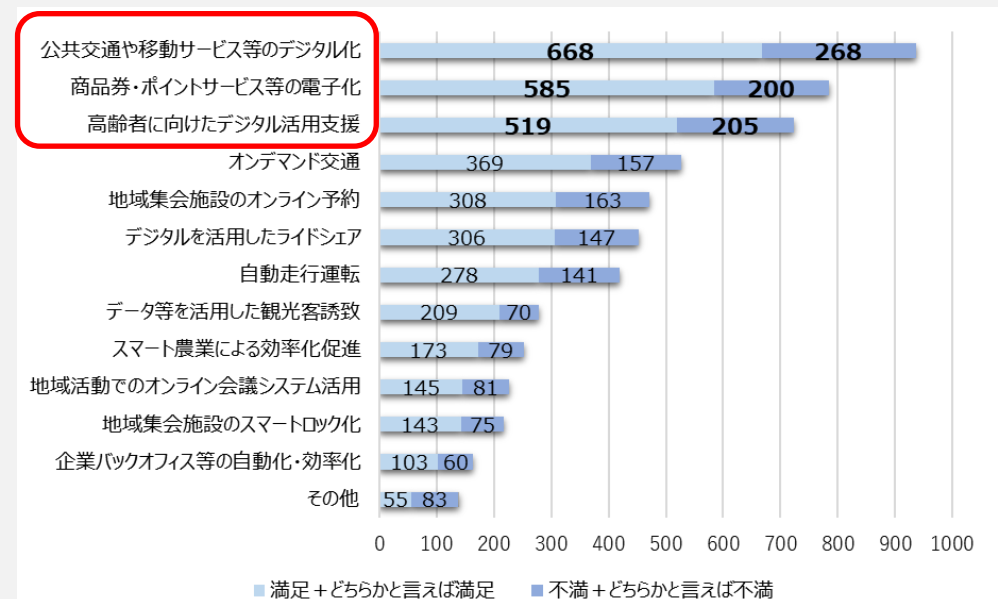


満足あるいは
どちらかと言えば満足
70%

※熊本市デジタル化に関するアンケート調査
実施期間：令和5年10月2日～18日

実施方法：熊本市ホームページ
有効回答者数：2,267名

○優先的に取り組んで欲しい施策



03. 目指す姿・基本方針

1. DXアクションプランの全体像
2. 目指す姿
3. 基本方針

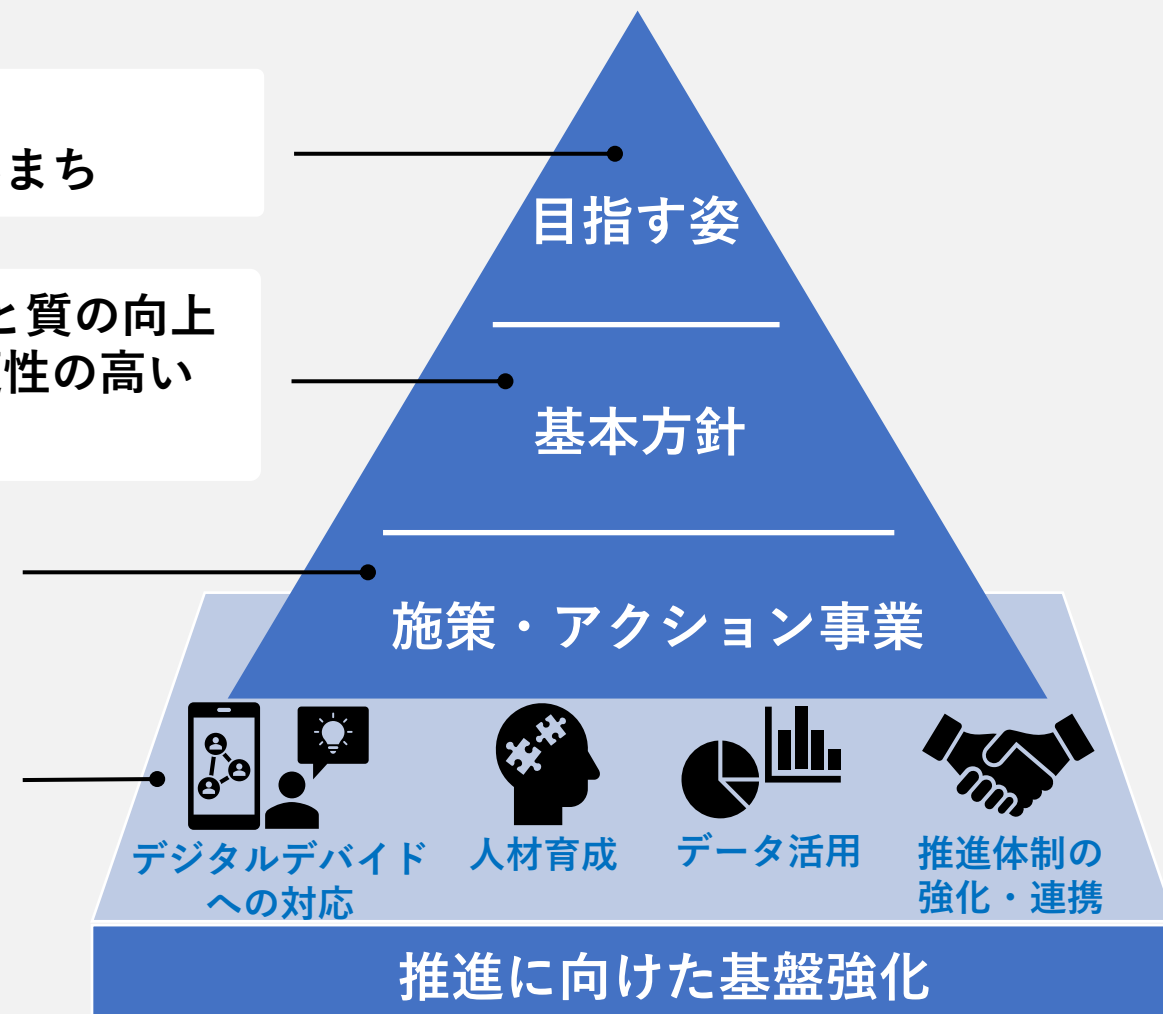
1. DXアクションプランの全体像

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

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
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

優先的に取り組む事業（毎年度見直し）

全庁的なDXの推進を支える4つのベース（土台）



2. 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)

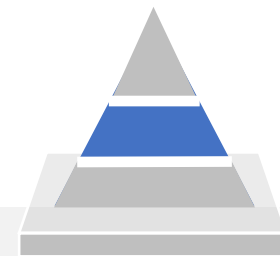


Challenge
(困難な課題への挑戦)



Comfortable
(より快適で便利な暮らしの追求)

3. 基本方針



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、「分かりやすく」、「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。

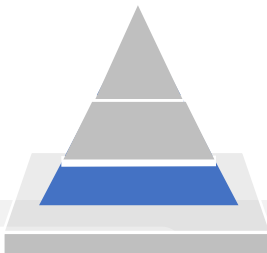
基本方針② 地域社会のデジタル化による快適で利便性の高い暮らしの実現

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。

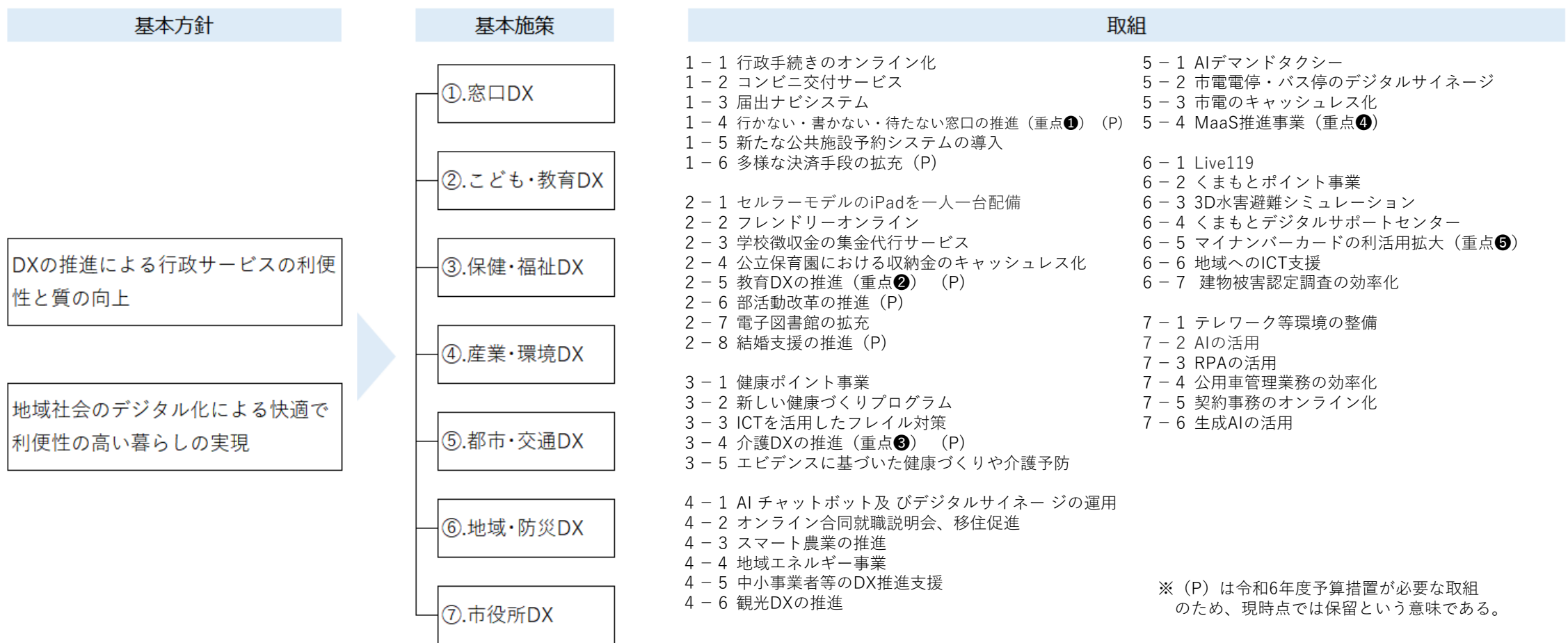
04. 施策・アクション事業

1. 施策体系
2. 7つの基本施策
3. 5つの重点プロジェクト

1. 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つの施策に取り組みます。
 この中で、ニーズが高い取組を5つの重点プロジェクトとして位置づけます。



2. ① 窓口DX

1 目的

市役所の各種証明書発行や手続きが、より早く、より簡単、快適に完了するようにします。

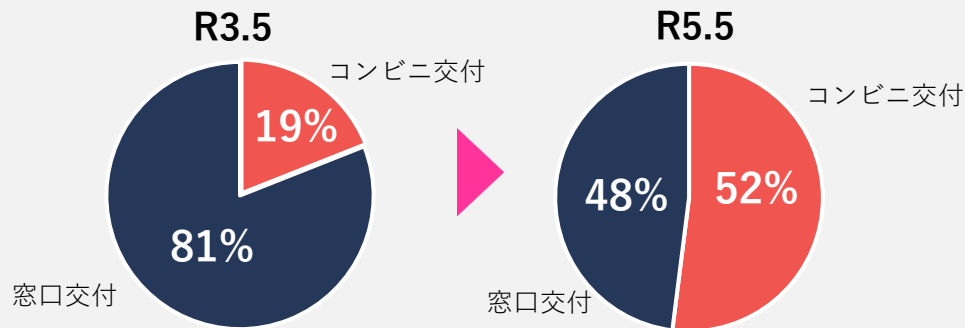
2 これまでの取組

1-1 行政手続きのオンライン化

県・市町村共同での電子申請システム（254手続き）に加え、令和4年3月から介護や保育などマイナポータルを活用したひっぱりサービス（27手続き）など、オンライン申請を拡充しています。

1-2 コンビニ交付サービス

平成28年3月から区役所や出張所に行かなくても、コンビニエンスストアで各種証明書が取得できる「コンビニ交付サービス」を導入しています。



1-3 届出ナビシステム

令和2年度から中央区区民課窓口
に市民がタブレット端末を使用し、
住所変更手続きが可能となる「届出ナ
ビシステム」を導入しています。
(令和4年度から全区役所に導入)



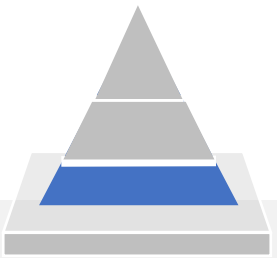
主な担当局：総務局、文化市民局
財政局、健康福祉局
各区役所

3 今後の取組

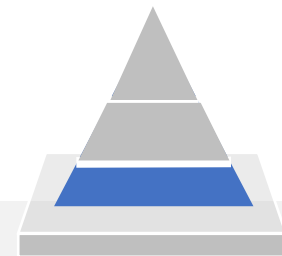
1-4 行かない・書かない・待たない窓口の推進（重点①）（P）

1-5 新たな公共施設予約システムの導入

1-6 多様な決済手段の拡充（P）



2. ② こども・教育DX



主な担当局：健康福祉局
こども局
教育委員会事務局

1 目的

児童生徒の一人ひとりの学習状況に沿った支援や、こどもの健やかな成長と若者への支援を行います。

2 これまでの取組

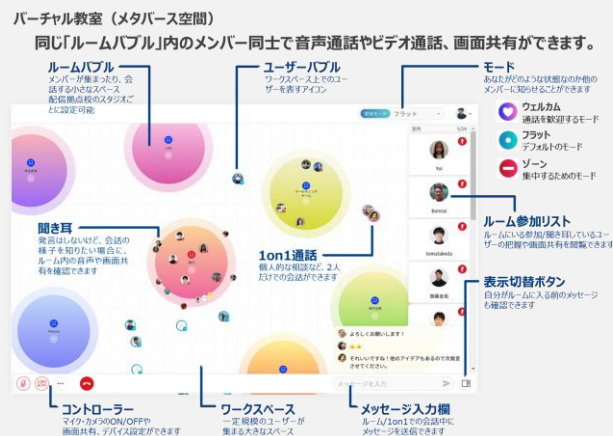
2-1 セルラーモデルのiPadを一人一台配備

児童生徒の利便性を最優先に考え、家庭のWi-Fi環境に影響されないLTEを採用した1人1台のタブレット端末を配備しています。



2-2 フレンドリーオンライン

バーチャル教室や分身ロボットなどのデジタル技術を活用し、実体験に近い環境で学ぶことができる不登校児童生徒支援を実施しています。



2-3 学校徴収金の集金代行サービス

令和2年から小中学校における学校徴収金の徴収業務をシステム化し、口座振替やコンビニ決済によって事業者が自治体に代わって集金を行う集金代行サービスを導入しています。

2-4 公立保育園における収納金のキャッシュレス化

令和5年10月から公立保育園等における延長保育料などの徴収業務をキャッシュレス化し、クレジットカードや電子マネーなどでの支払いを可能とするシステムを導入しています。

3 今後の取組

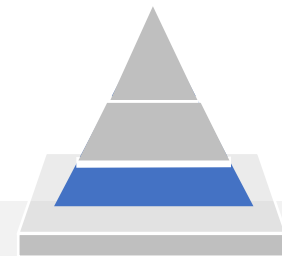
2-5 教育DXの推進 (重点②)

2-6 部活動改革の推進 (P)

2-7 電子図書館の拡充

2-8 結婚支援の推進 (P)

2. ③ 保健・福祉DX



主な担当局：健康福祉局

1 目的

健康増進や介護予防等に取り組むとともに、業務の効率化により質の高いサービスを提供します。

2 これまでの取組

3-1 健康ポイント事業

令和2年から専用アプリ「もっと健康!げんき!アップ くまもと」を活用し、気軽に楽しみながら健康行動の習慣化につながる取組を推進しています。



3-2 新しい健康づくりプログラム

令和5年度から健康寿命の延伸のため、概ね65歳以上を対象に、ロアッソ熊本等と連携し、理学療法士等の監修による専門プログラムの開発と運動習慣づくりに取り組んでいます。



3-3 ICTを活用したフレイル対策

新型コロナウイルス感染症によるパンデミック時の令和4年2月の約1か月間、高齢者に参加いただき、従来通いの場で配信していた体操動画などのコンテンツをオンライン配信し、自宅でフレイル対策に取り組む実証実験を行いました。



3 今後の取組

3-4 介護DXの推進 (重点③) (P)

3-5 エビデンスに基づいた健康づくりや介護予防

2. ④ 産業・環境DX

1 目的

中小企業や農漁業者のDXの推進や、持続可能で革新的なサービスの創出を支援します。

2 これまでの取組

4-1 AIチャットボット及びデジタルサイネージの運用

令和2年度からウェブサイト上で自動応答による観光案内が可能な「AIチャットボット」や、多言語で交通情報と観光情報等を発信できるデジタルサイネージを運用しています。

4-2 オンライン合同就職説明会、移住促進

企業と求職者との合同就職説明会をオンラインにて実施しています。また、オンライン移住相談・移住交流会の開催や、移住関連 Web サイトを運用しています。

4-3 スマート農業の推進

農業者や農業者団体等が自ら行う ICT 等の新技術を活用したスマート農業技術導入の取組を支援しています。生産者が入出荷情報等を消費者へリアルタイムに発信できるアプリを導入し、直売所の利用を促進しています。



4-4 地域エネルギー事業

防災拠点となる市有施設において大型蓄電池を活用した電力の需給調整を行うことで、環境工場で発電した電力の最適な利用を図るとともに、災害時における電力の確保に取り組んでいます。



3 今後の取組

4-5 中小事業者等のDX推進支援

4-6 観光DXの推進

2. ⑤ 都市・交通DX

1 目的

公共交通の利便性を向上し、利用者の増加を図り、持続可能な公共交通の確立を図ります。

2 これまでの取組

5-1 AIデマンドタクシー

交通空白地域を含むバス交通等が不便な地域等に、既存のコミュニティ交通よりも自由度の高いAIデマンドタクシーの導入に向けた実証実験を行っています。



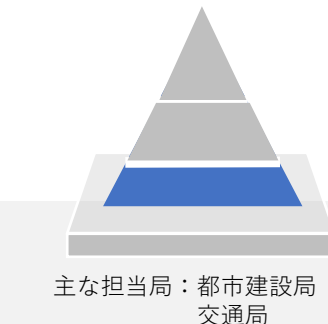
5-2 市電電停・バス停のデジタルサイネージ

電停やバス停にデジタルサイネージを設置し、運行情報や沿線の観光情報イベント等の情報発信を行っています。



5-3 市電のキャッシュレス化

令和3年10月からスマートフォンのアプリにて運用する市電定期券の導入や、令和5年4月からは、タッチ決済やQRコード決済などを導入しています。令和5年12月から市電の顔認証システム実証実験を行いました。



主な担当局：都市建設局
交通局



3 今後の取組

5-4 MaaS推進事業（重点④）

2. ⑥ 地域・防災DX

1 目的

アプリやデータを活用し、地域活動の担い手確保・地域防災力の向上を図ります。

2 これまでの取組

6-1 Live119

令和5年5月から、スマートフォンからの119番通報者に、動画の送信を依頼し、正確な情報をリアルタイムに伝えることができるシステムLive119を導入しています。



6-2 くまもとポイント事業

令和6年3月から、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受付に活用できる「専用スマートフォンアプリ」を導入しています。



主な担当局：政策局
文化市民局
消防局

6-3 3D水害避難シミュレーション

令和4年度に国交省直轄事業として3D水害避難シミュレーションシステムを構築しました。

6-4 くまもとデジタルサポートセンター

令和3年10月から、中央区に地場企業や学識経験者とともに、高齢者等が相談できる窓口を設置し、スマートフォンの使い方などを学ぶセミナー等を開催しています。



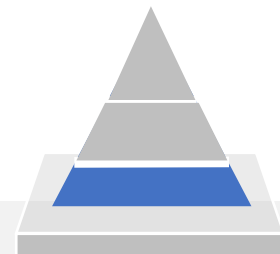
3 今後の取組

6-5 マイナンバーカードの利活用拡大 (重点⑤)

6-6 地域へのICT支援

6-7 建物被害認定調査の効率化 (P)

2. ⑦ 市役所DX



主な担当局：全局

1 目的

市役所の内部事務の効率化と生産性の向上を図るとともに、職員の働き方改革を進めます。

2 これまでの取組

7-1 テレワーク等環境の整備

平成31年4月からoffice365を導入し、SIMカード入りモバイルパソコンの配備を進め、令和5年12月には全てのパソコンをモバイル化し、災害時にも業務継続できる環境を整備しています。

7-2 AIの活用

熊本市コールセンター「ひごまるコール」での市民からの問い合わせ対応に加え、議事録作成にAIを活用しています。令和5年10月からは生成AI「Bing Chat Enterprise」を活用しています。



パスポートの取得の仕方を教えて



■パスポート・旅券（まとめ）

パスポートのどのようなお問合せですか

- ・パスポートとは。切替新規（更新）と新規申請の違い ▼
- ・パスポートの申請（新規・切替）に必要なもの
- ・パスポートの写真、本人確認書類 ▼
- ・申請・交付窓口、土日の受け取り、手数料、代理申請 ▼
- ・氏名や住所の変更手続き、記載事項変更旅券 ▼
- ・一時帰国時のパスポート切替（更新）
- ・熊本市内に通勤・通学・単身赴任の場合の申請
- ・パスポートの紛失、受領証の紛失 ▼

※ガイドにない場合は、よくある問合せの検索結果もご覧ください。

7-4 公用車管理業務の効率化

令和4年10月から職員のパソコン、スマートフォンでいつでもどこでも予約できる公用車予約貸出システム「Booking Car」を導入し、貸出公用車60台の管理をデジタル化しています。



3 今後の取組

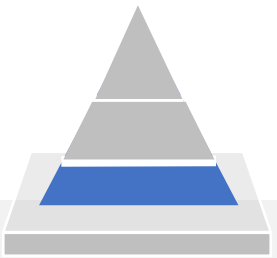
7-5 契約事務のオンライン化

7-6 生成AIの活用

7-3 RPAの活用

児童扶養手当、ひとり親家庭等医療助成費業務や住民異動業務タブレット申請の基幹業務システム取込等において導入しています。

3. ① 行かない・書かない・待たない窓口の推進



■目的

市民が市役所の窓口に行かなくても行政手続きが行える環境を整備するとともに、窓口に来てもしっかりと、より簡単に短時間で済む「行かない・書かない・待たない窓口」を実現します。

■取組

- ①.オンライン申請の拡充
- ②窓口支援システムの導入（P）
- ③多様な決済手段導入（P）
- ④窓口の内部事務の効率化

■効果・KPI

効果：行政手続きに係る手間と時間が省かれる

検証指標	単位	基準値	検証値
		R5年度	R9年度
窓口滞在時間	分	—	—

■ロードマップ

取組	令和 5 年度 (2023年度)	令和 6 年度 (2024年度)	令和 7 年度 (2025年度)	令和 8 年度 (2026年度)	令和 9 年度 (2027年度)
①	オンライン申請・コンビニ交付対応業務の拡充				
②	システム検討		システム導入		
③		多様な決済手段の導入			
④	業務改善・効率化				

■取組イメージ

[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



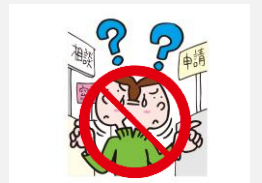
[近所] 書かない 待たない キャッシュレス

- ・コンビニで証明書等交付



[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



STEP1



・職員が窓口支援システム（DXSaas）に申請情報を入力

STEP2



受付データを業務システムに自動入力

STEP3



証明書等を受け取り、多様な決済手段で決済

3. ② 教育DXの推進

■目的

デジタル化に対応した教育環境を整備し、主体的に考え行動する力を育む教育を推進するとともに、教職員の働き方改革を推進します。

■取組

- ①1人1台タブレット端末などICT機器の更新
- ②保護者と学校間のコミュニケーションのデジタル化（P）
- ③AIの活用等による校務効率化（P）

■効果・KPI

効果：教員が児童生徒に向き合う時間が増える

検証指標	単位	基準値	検証値
		R5年度	R9年度
教育委員会からの配布物のデータ移行割合	%	10	95

■ロードマップ

取組	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)
①	導入中	ICT機器の更新			
②	実証	実装に向けた検討			
③	検討	校務効率化			

■取組イメージ



3. ③ 介護DXの推進

■目的

介護認定業務の効率化を図ることで、介護サービスの質の向上を図ります。

■取組

①介護認定業務の効率化（P）

■効果・KPI

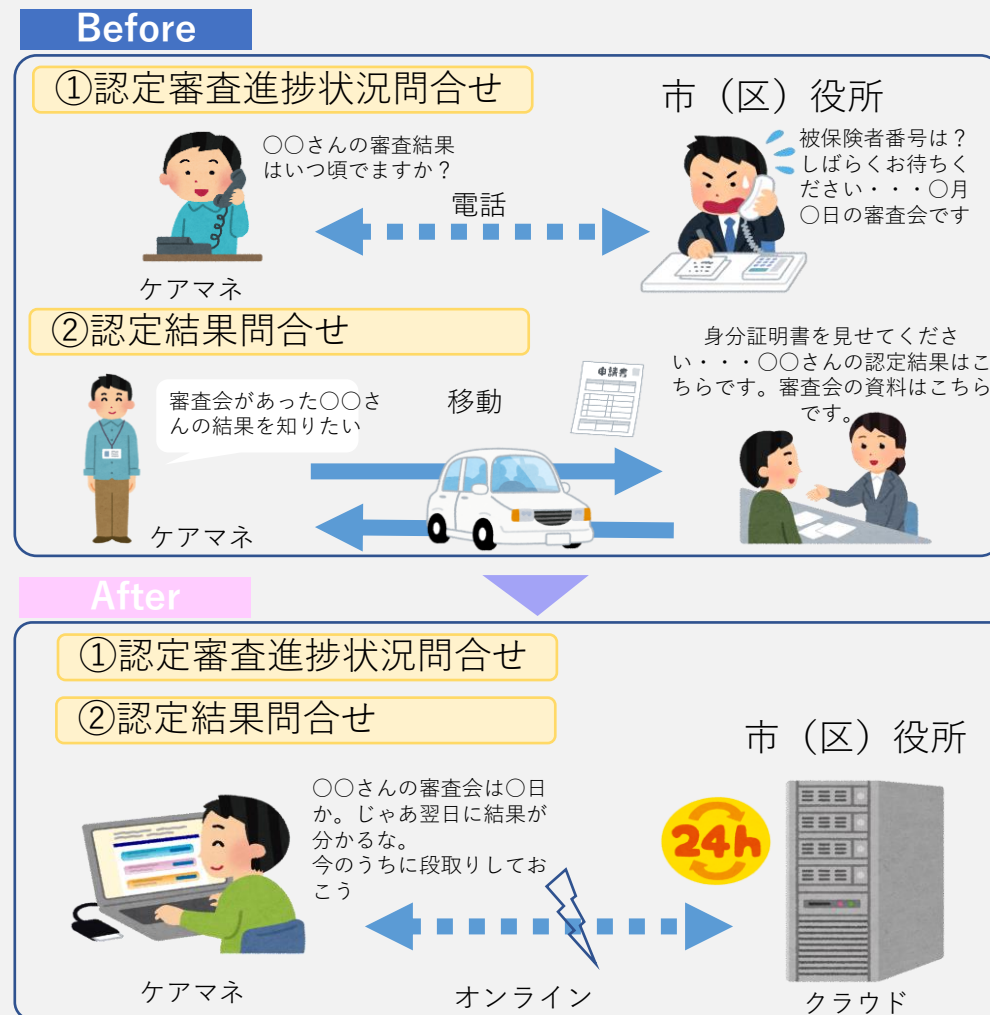
効果：介護に係るサービスが迅速に提供できる

検証指標	単位	基準値	検証値
		R5年度	R9年度
介護認定情報提供システムを利用する事業者数	件	—	200

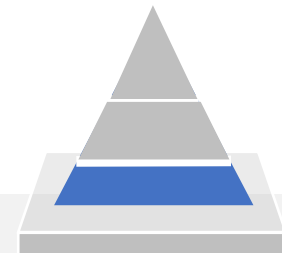
■ロードマップ

取組	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)
①		システム検討・構築・運用			

■取組イメージ



3. ④ MaaS推進事業



■目的

バス交通等が不便な地域等にAIデマンドタクシーを導入するなど、多様な交通手段を整備し、地域公共交通の利便性の向上を図ります。

■取組

- ①AIデマンドタクシーの導入
- ②シェアサイクルの利用促進
- ③グリーンスローモビリティの導入

■効果・KPI

効果：利用者の特性やニーズに応じ円滑に移動ができる

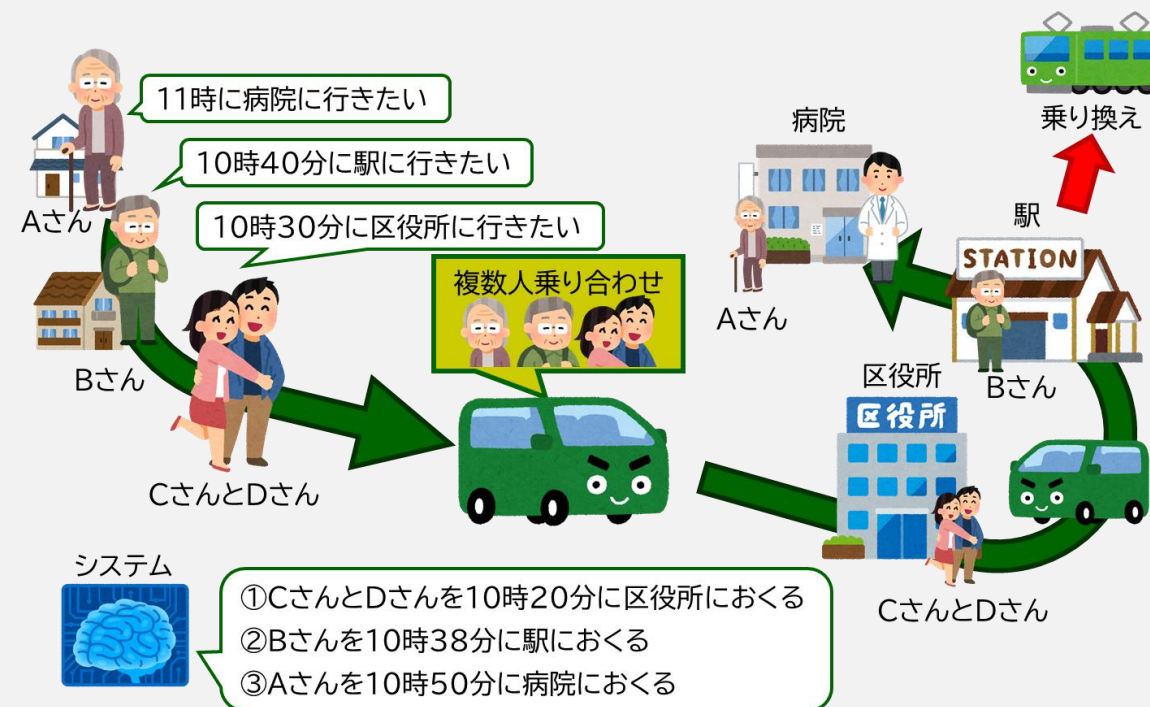
検証指標	単位	基準値	検証値
		R5年度	R9年度
AIデマンドタクシー利用者数	人/日	30	70

■ロードマップ

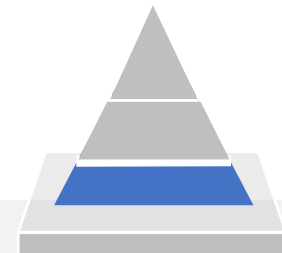
取組	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)
①	実証	本格導入及び対象地域の拡大			
②		本格導入及び対象地域の拡大			
③	実証	実装に向け検討			

■取組イメージ（AIデマンドタクシー）

システムが配車や運行ルート进行計算して、近い時間帯で移動を希望する人を乗せ合いながら、効率的に送迎するサービス



3. ⑤ マイナンバーカードの利活用拡大



■目的

地域活動や防災、教育、医療など、様々な分野でマイナンバーカードの利活用を推進し、市民の利便性向上と行政の効率化を図ります。

■取組

- ①くまもとポイント事業の普及促進と機能拡充
- ②各種医療助成受給者証との一体化
- ③図書館カードとしての利用 (P)

■効果・KPI

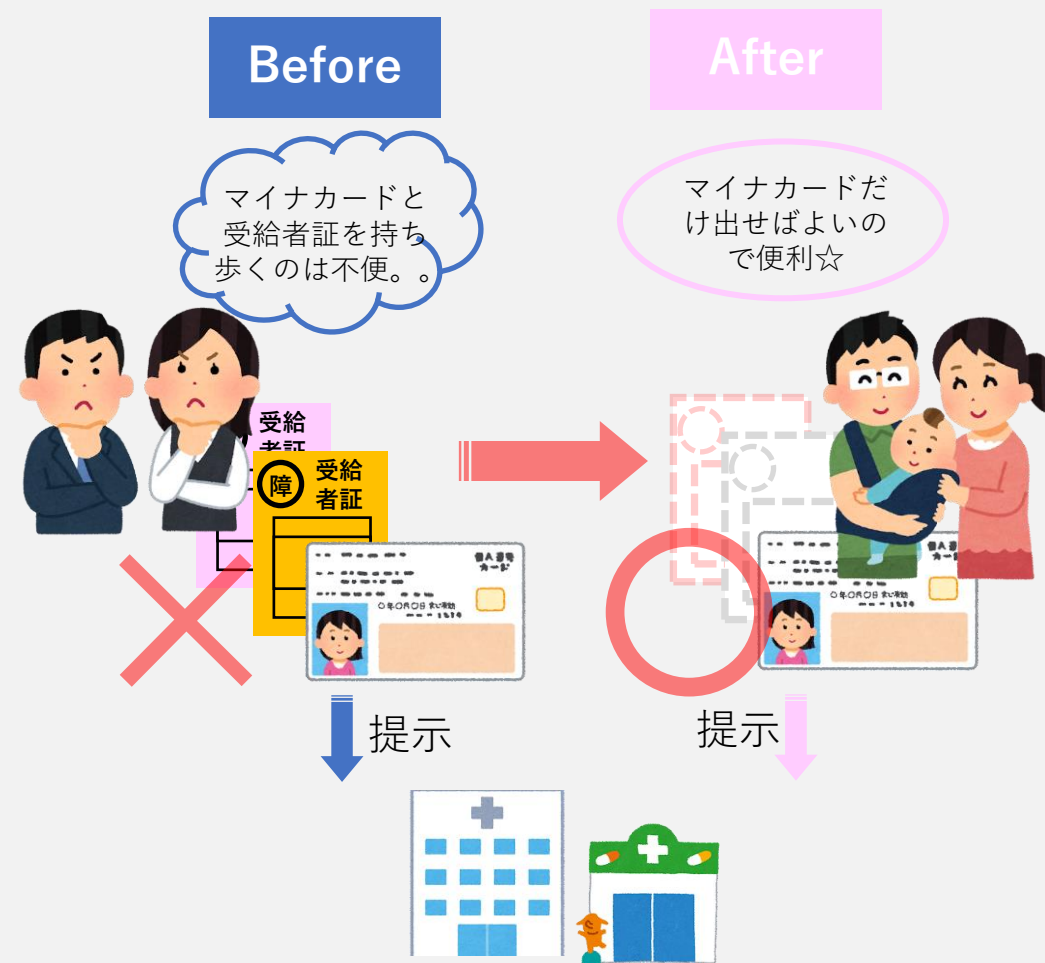
効果：様々な行政サービスが簡単、便利になる

検証指標	単位	基準値	検証値
		R5年度	R9年度
マイナンバーカード保有率	%	74.63	85

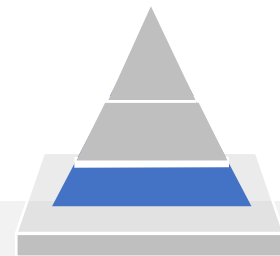
■ロードマップ

取組	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)
①	設計・構築	アプリ運用・周知活動			
②	実証	一部先行実施・対象事務の拡大検討			
③	設計・構築	運用・評価			

■取組イメージ (医療助成受給者証との一体化)



05. 「スマートシティくまもと」の推進



1. 横断的取組

推進の方向性

本アクションプランにおいても、引き続き以下の5つの視点の下で中長期ロードマップのPHASE 2を推進し、本市の最上位計画である総合計画に掲げるめざすまちの姿や、本アクションプランに掲げる目指す姿との整合を図りながら、「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」官民連携による地域課題解決に向けた分野横断的な取組を行います。

推進のための5つの視点

持続可能な取組とする



課題解決のための社会実装を目的とする



データの利活用における情報の保護と透明性の確保を徹底する



あらゆる主体が参画可能な取組とし、分野間の連携やイノベーションの創発を促進する



市民目線に立ったサービスを創出し、市民が効果を実感できる取組とする



推進のための中長期ロードマップ

【PHASE 1】
～2024年
(令和5年度)

スマートシティの基礎づくり

市民（利用者）が効果を実感できる、利用しやすいサービスの社会実装や、官民連携の推進、データ利活用推進、エリアデータ連携基盤の在り方検討等に取り組んできた

【PHASE 2】
～2032年
(令和13年度)

効率的・効果的な都市運営の基盤構築

- ① 具体的な事業を通じて推進組織やステークホルダーを整理し、都市マネジメントの枠組を明確にする
- ② エリアデータ連携基盤などの導入によって分野間連携・データ連携を促進し、既存のサービスの高度化や新たなサービスの創出を図る

【PHASE 3】
～2040年
(令和21年度)

目指すまちの姿の実現及び更なる発展

これまでの取組を基盤として、ICT等の新技術の活用によってあらゆる分野における課題解決が自然に図られる本プランが目指すまちの姿の実現及び更なる取組の発展に繋げる

具体的取組

官民連携プラットフォームでの共創による事業創出

分野間・サービス連携のための仕組みづくり（エリア・データ連携基盤など）

持続可能な事業の運営体制の検討

2. 横断的取組

分野間連携・データ連携の促進

地域課題の複雑化や住民ニーズの多様化などに対応していくためには、データを分野横断的に活用することなどによって新たなサービスを生み出したり、従来のサービスを高度化するなど、データの価値を引き出す発想を持ちながら取組を推進していく必要があります。本市では、エリアデータ連携基盤の活用等により、行政データ、民間保有データ、準公共部門のデータなど、さまざまなデータをかけあわせ、地域課題の解決や地域活性化に取り組んでいきます。

エリアデータ連携基盤とは…

異なるシステム間のデータを相互に利用できる形式で適切に認証・送達を行うことで、分散して存在する多様なデータの「ハブ」となり、データを効率的に活用したり、サービス間で相互に連携させる機能を有する基盤のこと。

エリアデータ連携基盤活用にあたっての考え方

- 官民連携プラットフォームの活動とも連動しながら、地域課題解決に向けた事業創出に繋げる
- 個別の分野における単独のサービスの最適化ではなく、複数の分野・サービスの全体的な最適化を志向する

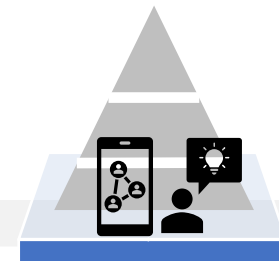
エリアデータ連携基盤のイメージ



06. 推進に向けて

1. デジタルデバイドへの対応
2. デジタル人材の確保・育成
3. データの適正かつ効果的活用
4. 推進体制の強化・連携

1. デジタルデバйдへの対応



デジタルの恩恵が全ての地域、市民に行き渡り、誰もが毎日の「便利」を実感できるまちの実現に向けて、デジタルデバйдの解消に取り組みます。

コロナ禍を経てライフスタイルやワークスタイルの変容が進む中、行政手続きや地域活動など、暮らしの様々な場面において、誰もが自分のスタイルに合ったサービスを選べるよう、デジタルやデータを最大限活用して選択肢の幅を広げていきます。

例えば、オンライン申請においても、仕事が終わった後に自宅でスマートフォンを使って手続きをしたいという方もいらっしゃるれば、行政の窓口で職員のサポートを受けながら、「書かない」「待たない」など短時間で簡単に手続きをしたいという方もいらっしゃいます。

こうした市民の多様なニーズにきめ細かく応えていけるよう選択肢の幅を広げ、必要に応じて人による支援も交えながら、デジタルが得意な方も、デジタルに不慣れな方も、誰もが利便性を実感していただける環境づくりを進めます。

また、本市では現在、中央区に「デジタルサポートセンター」を開設してデジタル機器の使い方等に関する相談対応やWeb会議の支援等を行っているほか、公民館でのスマートフォン教室等も開催しており、こうした取組を継続・拡充していくことで、デジタルに不慣れな方へのサポートにも取り組んでいきます。

2. デジタル人材の確保・育成



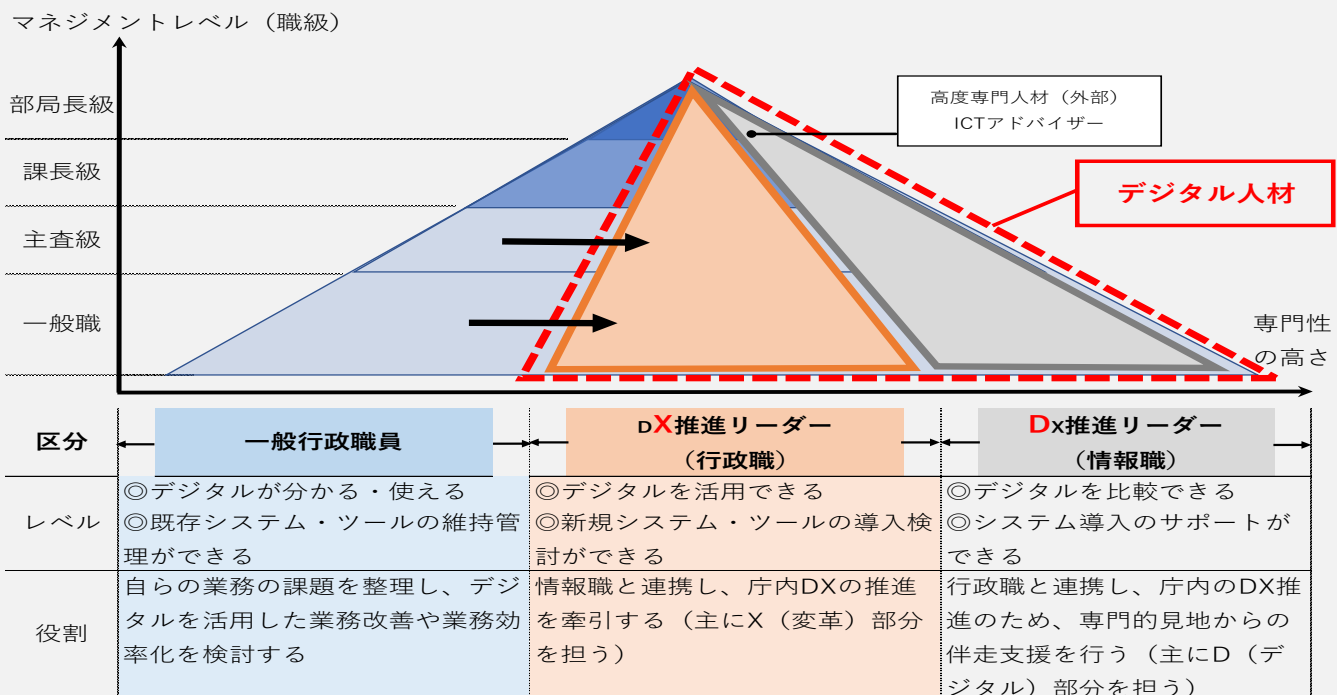
DXとは、行政サービスのデジタル化だけではなく、仕事の進め方、組織・人事の仕組み、組織文化・風土、意識を変革することであり、その推進にあたっては、その担い手である人材育成・確保に長期的な視点で取り組むことが重要です。

そこで、市職員の変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。

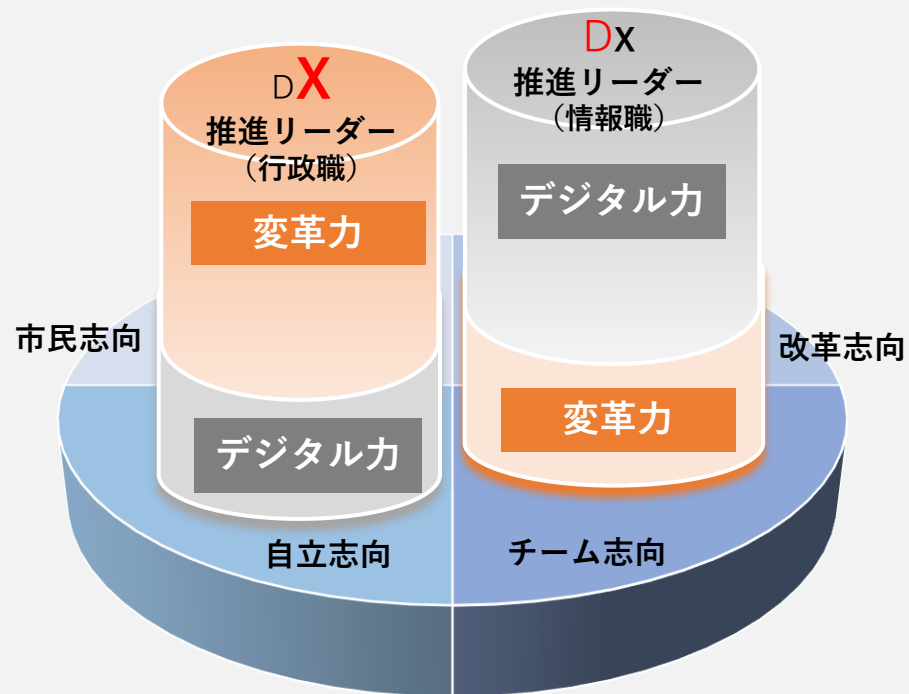
デジタル人材の育成にあたっては、まず「組織全体のデジタルリテラシーの向上」を目指し、一般行政職のデジタルスキルを高めます。

その中から、さらに高度なスキルを身に着けた「全庁DXを推進するためのデジタル人材の育成」を目指し、組織的にDXを推進するリーダー（核）となる人材を育成します。

【本市のデジタル人材育成像】

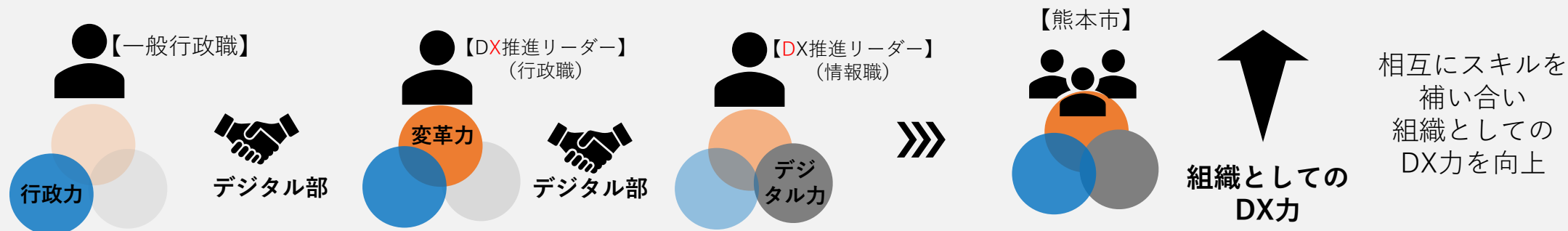


2. デジタル人材の確保・育成

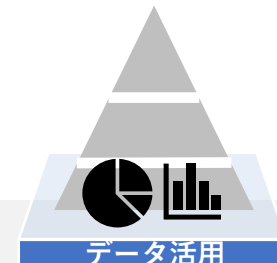


既存の熊本市職員成長・育成方針にある4つの行動姿勢（志向）の上に、デジタル人材として必要な能力（スキル）を習得させることで、DX推進の中核となる、デジタル人材＝「DX推進リーダー」を育成していきます。

また、それらのスキルを相互に補い合える推進体制を強化することで、組織としてのDX力を向上していきます。



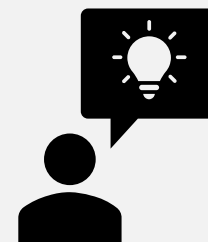
3. データの適正かつ効果的活用



統計データやビッグデータ等の分析により、地域課題や市民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形成に役立てます

①データを重視した政策形成

行政サービスの高度化に資するデータを重視した政策形成（E B P M）や分野横断的なデータの組み合わせによる新規行政サービスの創出を推進するため、データ連携・分析環境の構築、データを活用した企画等立案事例の創出などに取り組む。



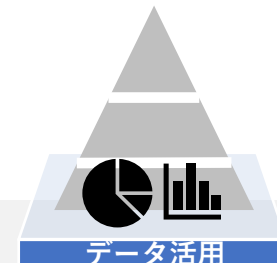
②データの利活用における個人情報保護の徹底

データの活用に当たっては、市民の個人情報保護の観点から、関係法令等に基づく適正な利用や、安全管理措置の徹底を図ります。

また、個人のニーズに合わせたサービスのためのパーソナルデータの活用の可能性について、活用できる分野・活用する際のルール・必要となる技術（匿名化・セキュリティ）等について検討を行います。



3. データの適正かつ効果的活用



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。

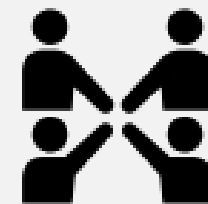
③オープンデータの推進

行政の保有する情報を機械判読に適したデータ形式で広く公開することによって二次利用を促し、社会的な価値を生み出すため、積極的なデータ公開を行っていきます。



④官民でのデータ利活用の促進

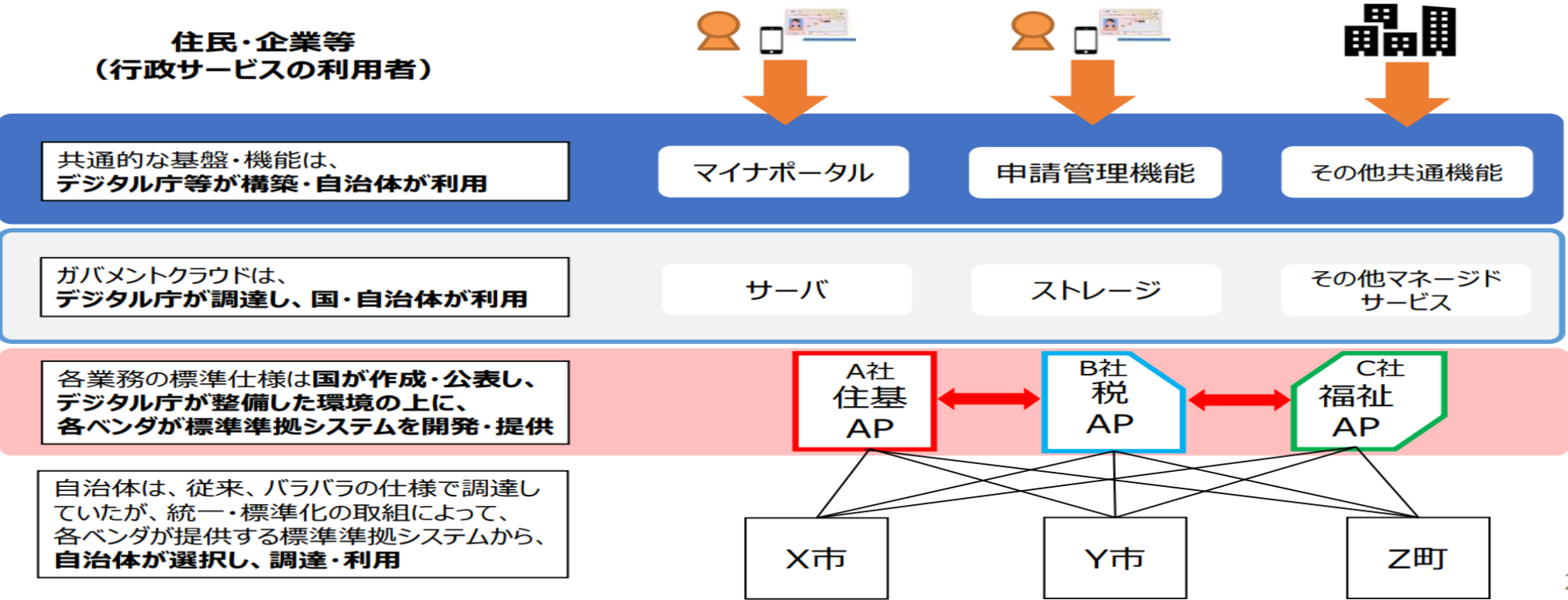
エリアデータ連携基盤の活用等により、行政内部だけではなく、本市全体でより効果的・効率的なデータの活用ができる仕組みを構築し、官民でのデータ利活用を促進することで、都市全体の効率的・効果的な運営に向けたサービスの効率化と高度化を目指します。



3. データの適正かつ効果的活用

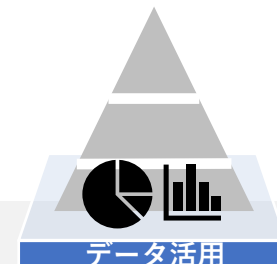
⑤基幹業務システム標準化の推進

基幹業務システム標準化とは、住民情報系や税務系等の基幹業務システムを、国の標準化法が定める基準に適合させるものです。統一化によるデータ連携の効率化などにより、新たな施策やアプリの迅速な展開による住民サービスの向上や標準化による制度改正対応の事務負担軽減等、行政運営の効率化を図ります。このため、本プランの各取組と標準化の取組を連携しながら推進していきます。



令和4年10月
デジタル庁資料
「地方公共団体の基
幹業務システムの統
一・標準化のために
検討すべき点につい
て」より

3. データの適正かつ効果的活用



⑥情報セキュリティの確保

デジタル技術の急速な進展やデータ利活用の拡大に伴い、利便性の高いサービスが次々と創出される一方で、複雑化・巧妙化するサイバー攻撃によるシステム障害や個人情報の漏えいなど、セキュリティリスクは増大しており、情報セキュリティに対する重要性和責任は一層増しています。

こうした状況の変化に適切に対応し、DXの推進に不可欠なセキュリティを確保するため、技術的・人的・組織的な対策を強化・徹底していきます。

【具体的取組】

技術的

- ✓ 情報セキュリティポリシー等見直し
- ✓ 外部サービスの選定基準設定



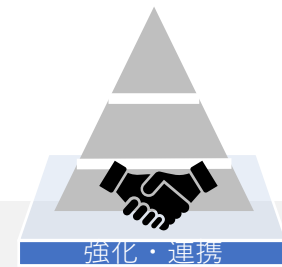
人的

- ✓ 情報セキュリティに関する職員研修・訓練
- ✓ 高度専門人材育成



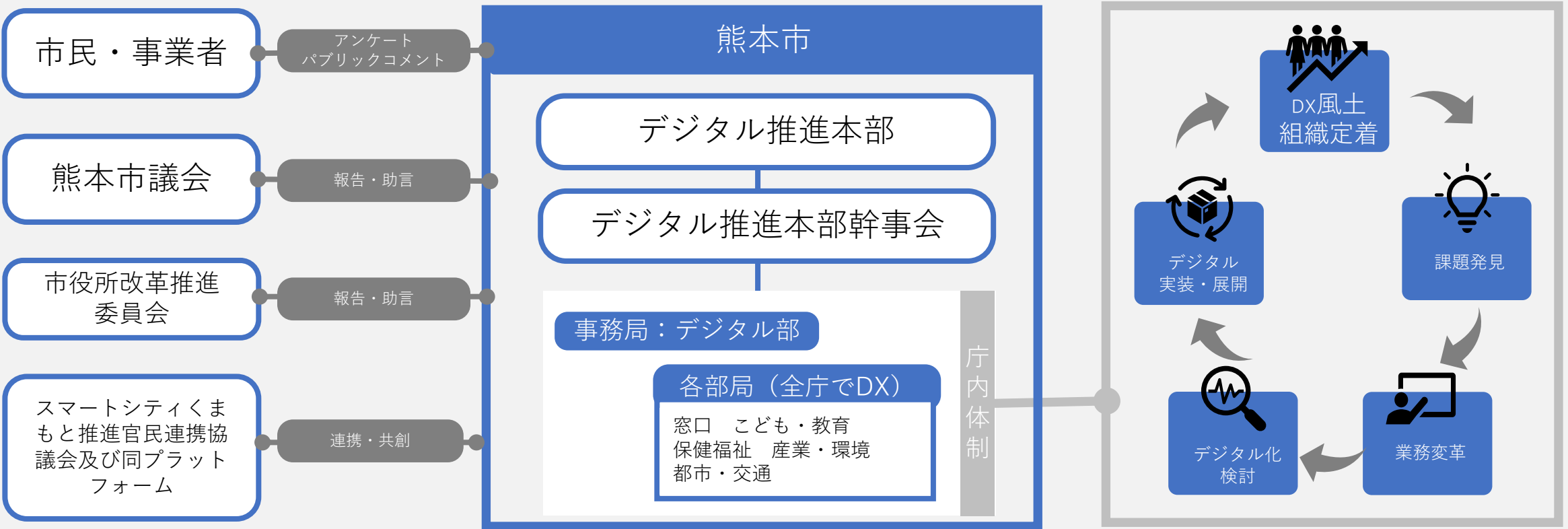
組織的

- ✓ インシデント発生時の体制整備
- ✓ 外部・内部監査の実施



4. 推進体制の強化・連携

DXを推進する全庁的な体制を構築し、市長を本部長とするデジタル推進本部で本プランの進捗管理を行うとともに、市民・事業者の皆様の意見や市議会、外部有識者等の助言を得ることにより各取組の有効性を高め、多様な主体との連携・共創により、よりよい価値やサービスの創出につなげます。



用 語 解 説

あ行	アウトリーチ	「外に手を伸ばすこと」を意味する英語から派生した言葉で、積極的に対象者のいる場所に出向いてサービスや情報を届けること。
	アセットマネジメントシステム	資産や財産を意味するアセット(asset)と 管理や経営を意味するマネジメント(management)を組み合わせた言葉で、資産管理・運用のこと。例えば、水道・下水道分野では、施設や管路の状態を客観的に把握、評価し、中長期的な資産の状態を予測するとともに、予算制約を考慮して計画的、かつ、効率的に管理する。
	イノベーション	新しい考え方や技術によって、これまでにない新しい価値を創造し、社会に変革をもたらすこと。
	インシデント	コンピュータウイルス等への感染や不正アクセス、機密情報の流出など、情報セキュリティ上の脅威となる事象のこと。
	インセンティブ	(行動を促す)刺激や動機、誘因、報奨金などの意味を持つ英単語で、人や組織の意欲を引き出すために外部から与える刺激のこと。例えば、市民の健康づくり活動や健診受診に対しポイント(＝インセンティブ)を付与することで、市民の健康づくりに対する意欲を高める。
	エビデンス	証拠、根拠、裏付けなどの意味を持つ英単語。個人的な感想や憶測ではないことの裏付け、説得力や信憑性を担保するための客観的事実や科学的に効果が認められた根拠のこと。
	オープンデータ	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、次の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。①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 ②機械判読に適したもの ③無償で利用できるもの
	オンデマンド交通	オンデマンドとは、「要求に応じて」という意味の英語表現。オンデマンド交通は、利用者のニーズに応じて柔軟に運行する乗り合いの公共交通のこと。
か行	顔認証システム	カメラが取得した画像や映像から顔を検出して、顔の目、鼻、口などの位置や大きさなど様々な要素を識別し、本人確認する技術のこと。
	ガバメントクラウド	国共通のクラウドサービスの利用環境のこと。地方公共団体が標準準拠システムにおいてガバメントクラウドを利用することは、標準化法により、努力義務とされている。
	キャッシュレス決済	紙幣や硬貨といった現金を使わずにクレジットカードや電子マネー等を利用して支払う決済方法のこと。

	クラウド	クラウドコンピューティングの略。インターネットを経由して、クラウドサービス事業者が提供するコンピュータ機能(ソフトウェア、ハードウェア、データベース、サーバなどのサービス)を、必要なときに必要な分だけ利用する形態のこと。
	グリーンスローモビリティ	低速(時速20km未満)の電気自動車を活用した小さな移動サービスのこと。または、その車両も含めた総称のこと。
さ行	サイバー攻撃	サーバ、パソコン、スマートフォンなどの情報端末に対して、ネットワークを通じて、金銭や個人情報を盗んだり、システムの機能を停止させたりするなどの行為のこと。
	シェアサイクル	他の人と自転車をシェア(共有)し、自転車を自由に貸出・返却できる仕組みのこと。
	情報セキュリティポリシー	組織内の情報セキュリティを確保するための方針、体制、対策等を包括的に定めたもの。情報セキュリティ対策における基本的な考え方を定めた「基本方針」と、情報セキュリティ対策の基準を定めた「対策基準」から構成される。
	ステークホルダー	「stake(掛け金)」「holder(保有する)」に由来する言葉で、「利害関係者」を意味する英単語。企業・行政・NPO等の利害と行動に直接・間接的な利害関係を有する者(利害関係者)を指す意味で用いられる。
	ストレージ	情報システムにおいてデータやプログラムを記憶する装置のこと。ハードディスク装置、CD-R装置、磁気テープ装置などがこれに相当する。情報システム本体とは別の機器にストレージ機能を搭載し、複数の情報システムで1つのストレージを共用する場合がある。
	スマート化	コンピュータによる高度な制御・処理能力を搭載するなど、ICT技術を利用して既存のサービスや施設等の利便性が向上すること。
	スマートシティ	ICT等の新技術を活用しつつ、マネジメント(計画、整備、管理・運営等)の高度化により、都市や地域の抱える諸課題の解決を行い、また新たな価値を創出し続ける、持続可能な都市や地域のこと。
	スマート農業	ロボット技術や情報通信技術(ICT)を活用して、省力化・精密化や高品質生産を実現することなどを推進している新たな農業のこと。
	スマートロック	スマートフォン等の機器を用いて玄関ドアや門扉の施錠・開錠の管理ができるシステムのこと。例えば、公民館等の施設に導入することで、直接の鍵の貸し借りが不要となるほか、鍵を紛失する心配もなくなり、管理者、利用者双方の負担軽減につながる。
	生成AI	Generative AI(ジェネレーティブAI)とも呼ばれ、文章、画像、音声等を創造し、出力することができる。

	セミセルフレジ	職員が金額の登録を行い、顧客自身が精算機で会計を行うレジのこと。つり銭間違いのミス防止や、会計の待ち時間、集計業務の短縮につながる。
た行	タッチ決済・QRコード決済	キャッシュレス決済の仕組みのこと。タッチ決済は、タッチ決済対応のカードやスマートフォン等を店舗などの決済端末にかざすだけで決済が完了する。QRコード決済は、スマートフォンのアプリ上や店舗に配布されたQRコードを読み取って決済する。
	チャットボット/AIチャットボット	チャット(おしゃべり)とロボットを組み合わせた造語。人間がおしゃべりするように短い文字メッセージでコンピューターと対話する自動会話プログラムのこと。特に人工知能を搭載し、あらかじめ登録された情報だけでなく、サービスを運用する中で集積したデータを解析し、より精度の高い回答を導き出すものを「AIチャットボット」という。
	デジタルサイネージ	「電子看板」を意味する英単語。屋外・店頭・交通機関などの空間で、動画や画像などを用いて情報を発信するシステムの総称のこと。
	デジタルデバイド	地理的な制約、年齢、所得、身体的な条件等の要因に基づく、インターネット等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる「情報格差(情報量や質の差)」のこと。この格差により、教育の質、就業機会、災害などの緊急時の対応等における格差が生じたり、高齢者の社会的孤立を生み出す恐れがある。
	デジタル田園都市国家構想	国が進める「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すべ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。
	デジタルリテラシー	リテラシーは、読み書きできる能力のことを指す言葉で、近年は「ある分野に関する知識や能力」という意味で使用される。デジタルリテラシーとは、デジタルを適切かつ効果的に活用する際に必要となる知識や能力のこと。
	テレワーク	Tele(離れて)とWork(仕事)を組み合わせた造語。ICTを活用して在宅勤務、移動の合間で勤務することができ場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。働き方改革の推進や労働生産性の向上、ワークライフバランスの改善等につながる取組。
は行	届出ナビ	熊本市が提供するサービスの呼称。専用タブレットを使用し、引っ越しに伴う住民異動手続きの届出書を作成することができるシステムのこと。マイナンバーカードを利用し入力情報を省略できるなど、より簡単に手続きができる。
	パーソナルデータ	個人情報保護法が規定する「個人の識別情報」に加え、個人の属性情報や移動・行動・購買履歴、ウェアラブル機器(身体に装着するコンピュータ等)から収集した情報など、個人の識別性のない情報も含む「個人に関する情報」のことを指す。
	バックオフィス	企業内の部署のうち、顧客に接する部門や本業の中核を担う部門を支援する、間接的な業務を行う部門(経理、人事、総務など)のこと。

	ビッグデータ	スマートフォン等を通じた位置情報や行動履歴、インターネットやテレビでの視聴・消費行動等に関する情報、また小型化したセンサー等から得られる膨大なデータのこと。
	標準化法	「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律(令和三年法律第四十号)」。地方公共団体の情報システムの標準化・共通化を実効的に推進するため、令和3年に制定された。基本方針及びシステムに必要とされる機能等についての必要な事項を定めている。
	プラットフォーム	「(一段高くなった)壇」や「(高い)足場」といった意味を持つ英単語。「土台、基礎」という意味から派生して、インターネット上で情報処理を行うための土台を指す。さらに、システムやサービスを稼働させるための基盤を意味することもある。
	フリーアドレス	オフィスの中で固定席を持たず自由に席を選択できるワークスタイルのこと。スペースの効率的活用や、職員同士のコミュニケーションの促進効果が期待される。
	フレイル	加齢により身体的機能や認知機能の低下が見られる状態のこと。健康な状態と日常生活でサポートが必要な要介護状態の中間に位置し、早期に適切な治療や予防を行うことで、元の健常な状態に戻ることが可能とされている。
	プロアクティブ	「先を見越した」「事前に行動を起こした」という意味の英単語。積極的に先を見越した事前の対策を講じること。
ま行	マイナポータル	国が運営する オンラインサービスのこと。子育てや介護をはじめとする行政サービスの検索や オンライン申請のほか、行政機関が保有する自身の情報の確認、行政からのお知らせ通知の受信などができる。
	モビリティサービス	モビリティとは、動きやすさ、移動性、機動性などの意味を持つ英単語。自動車等による移動や運搬をスムーズに行うためのサービスのこと。
ら行	ライドシェア	ライド(乗る)をシェア(共有)することで、ウェブサイトやアプリを介し、ドライバーと同じ目的地に移動したい人をマッチングさせるサービス。
わ行	ワンストップ(サービス・窓口)	各種手続きの窓口を1つに集約し、移動することなく手続きを完結する取組。ワンストップ窓口の導入により、例えば転入・転出等に伴う複数の手続きを各窓口に移動せずに1つの窓口で完結することができる。

AI	Artificial Intelligenceの略。人工知能。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。
AI デマンド タクシー	AIを活用した効率的な配車により、利用者予約に対し、リアルタイムに最適配車を行うタクシーのこと。スマートフォンのアプリなどに行き先を入力すると、同じ方向に行きたい人と組み合わせて配車を行う。
BPR	Business Process Re-engineeringの略。業務本来の目的に向かって既存の組織や制度を抜本的に見直し、業務プロセス全体(手順、役割分担、ルール、情報システム)をデザインしなおすこと。
DX(デジタル・トランスフォーメーション)	Digital Transformationの略。デジタル技術の活用による新たな商品・サービスの提供、新たなビジネスモデルの開発を通して、社会制度や組織文化なども変革していくような取組を指す概念。
ICT	Information and Communication Technology(情報通信技術)の略。コンピュータやインターネットといった情報技術(IT:Information Technology)を活用し、人と人、人とモノが通信する応用技術のこと。
KPI	Key Performance Indicatorの略。組織の目標を達成するための重要な業績を評価する指標。達成すべき目標に対し、どれだけの進捗がみられたかを測る指標として用いる。
MaaS	Mobility as a Serviceの略。複数の移動サービスを最適に組み合わせて検索・予約・決済等を一括で行うサービスのこと。観光や医療等の目的地における交通以外のサービス等との連携により、移動の利便性向上や地域の課題解決にもつながることが期待される。
office365	米マイクロソフト社のクラウドサービスのこと(現在はMicrosoft365に名称変更)。Word、Excelを始め、OutlookやTeamsなどの様々なソフトウェアを月額料金制で利用できる。ビデオ会議やファイル共有、スケジュール共有等、リモートワーク促進や業務効率化に必要な機能を多く備えているサービス。
RPA	Robotic Process Automationの略。これまで人間が行ってきた定型的な事務作業を自動化・効率化するソフトウェアのロボット技術のこと。
SIMカード	スマートフォンやパソコンで通信・通話のために装着するICチップのこと。加入者を識別するための契約情報が記録されている。
SNS	Social Networking Serviceの略。インターネット上で、友人・知人間のコミュニケーションを円滑にしたり、趣味や嗜好、居住地域などのつながりを通じて新たな人間関係を構築する場を提供する会員制のサービスのこと。

くまもと DX アクションプラン（素案）に関する
パブリックコメントの結果について

令和6年（2024年）2月9日
情報政策課

1 意見募集期間

令和6年（2024年）1月4日（木）～令和6年（2024年）2月5日（月）

2 ご意見の提出状況

ご意見を提出された方の人数 3名

ご意見の件数 15件

3 提出されたご意見と、それに対する本市の考え方

別紙記載のとおり

（内訳）

【対応1（補足修正）】

ご意見を踏まえて素案を補足修正または追加記載したもの 4件

【対応2（既記載）】

既にご意見の趣旨、考え方を盛り込んでいる、あるいは同
種の記載をしているもの 2件

【対応3（説明・理解）】

市としての考えを説明し、ご理解いただくもの 0件

【対応4（事業参考）】

素案には盛り込めないが、事業実施段階で考慮すべき事
として今後の参考とするもの 9件

【対応5（その他）】

素案に対する意見ではないが、意見として伺ったもの 0件

**「くまもとDXアクションプラン(素案)」に関するパブリックコメント
提出されたご意見とそれに対する本市の考え方**

項目	ご意見等の内容	本市の考え方(案)	対応内訳
はじめに (策定の背景・趣旨)	1. 策定の背景・趣旨 6行目 「デジタル・トランスフォーメーション」は以下表現が分かりやすいと思います。 「デジタル・トランスフォーメーション(DX)」	ご意見を踏まえ、「デジタル・トランスフォーメーション(DX)」に表現を修正します。	対応1 (補足修正)
施策・アクション事業 (7つの基本施策)	2. ①窓口DX 3今後の取組について 「1-7 民間サービス事業者等との連携による手続きのワンストップ化」等の表現を追加すべきと思います。 ※民間サービス事業者(引越時の不動産窓口、ライフライン申込等)との連携による各種行政手続きのワンストップ化の取組により市民、事業者、行政がwin winの関係になる。	窓口DXについては、まずは区役所の窓口業務の改革を行い、書かないワンストップ窓口の実現に向けた検討を進めていくこととしています。いただいたご意見については、窓口DXにおける具体的取組を検討する際の参考とさせていただきます。	対応4 (事業参考)
	2. ②こども・教育DX 3今後の取組について 「2-9子どもの相談環境整備」等の表現を追加すべきと思います。 ※SNS等を活用した子供からの相談環境整備により、迅速できめ細かな対応が可能になると思います。	こどもや保護者を対象としたLINEによる相談窓口を開設しています。また、R6年1月からモデル的にスマートフォンや児童生徒に配布しているGIGA端末などで利用可能なチャット相談をNPO法人と連携し開始しました。これまでの取組として、ご意見いただいた「こどもの相談環境整備」を追記修正いたします。	対応1 (補足修正)
	2. ③保健・福祉DX 3今後の取組について 「3-6 高齢者の見守り支援等へのICTの活用」等の表現を追加すべきと思います。 ※今後増加する高齢単身者、不足する介護人材への対応としてICT機器等を活用した見守り支援を推進する必要がある。	このプランの取組は、毎年度見直しを行っていくこととしており、いただいたご意見については、保健・福祉DXにおける具体的取組を検討する際の参考とさせていただきます。	対応4 (事業参考)
	2④産業・環境DX 「今後の取組」において4-5中小事業者等のDX推進支援が掲げられておりますが、DXの推進と同時に、市の積極的なアプローチにより、セキュリティ体制の重要性に関する認知や体制の構築について、周知・支援が必要と思慮いたします。	ご意見につきましては、中小事業者等のDX推進支援における具体的取組を検討する際の参考とさせていただきます。	対応4 (事業参考)
	2. ⑤都市・交通DX 2 これまでの取組 熊本市電で顔認証の実証実験中です。くまもとDXアクションプランに入らないのでしょうか？	P22 5-3 市電のキャッシュレス化に「令和5年12月から市電の顔認証システム実証実験を行っています。」を記載しております。	対応2 (既記載)
	2. ⑤都市・交通DX 3今後の取組について 「5-5住まい・暮らしに関する情報提供」等の表現を追加すべきと思います。 ※居住地の生活利便性・安全性・交通利便性等についての情報の集約・情報提供により居住誘導地域への居住推進や災害時の安全性確保、高齢者・障がい者等の移動円滑化の推進が図れる可能性がある。	このプランの取組は、毎年度見直しを行っていくこととしており、いただいたご意見については、都市・交通DXにおける具体的取組を検討する際の参考とさせていただきます。	対応4 (事業参考)

	2. ⑥地域・防災DX 2 これまでの取組 「3D水害避難シミュレーションを構築しました。」について、もう少し説明がほしいです。 「3D都市モデルを活用し、時系列的な徒歩及び車による住民の避難行動と浸水域を再現する3D水害避難シミュレーションシステムを構築しました。」 ※国土交通省HP参照	ご意見を踏まえ、3D水害避難シミュレーションについて補足説明します。	対応1 (補足修正)
施策・アクション事業 (7つの基本施策)	2. ⑥地域・防災DX 3今後の取組について 「6-8 SNS等を活用した被害状況把握支援システム構築」等の表現を追加すべきと思います。(8Pモデルケースプロジェクトに記載有り) ※災害時において各地域の被害状況を把握する手段として、SNS等を活用した被害情報収集のシステム構築に取り組むべきと思います。(フェイク情報への対応は必要)	このプランの取組は、毎年度見直しを行っていくこととしており、いただいたご意見については、地域・防災DXにおける具体的取組を検討する際の参考とさせていただきます。	対応4 (事業参考)
	2.⑥地域・防災DX 「アプリやデータを活用し、地域活動の担い手確保・地域防災力の向上を図ります。」との目的に賛同いたします。 なお、「これまでの取組」において、「導入しています。」「構築しました。」との記載がされていますが(システムを導入することが目的ではない)、システムの導入により、目的に掲げる「担い手の確保」や「地域防災力」が、どの程度向上したのかを記載いただきたい。	これまでの取組には、施策の目的(地域活動の担い手確保・地域防災力の向上)の達成に向けた手段を記載しているところです。各取組の成果については、毎年度の見直しの中で、評価検証してまいります。	対応4 (事業参考)
施策・アクション事業 (5つの重点プロジェクト)	3. ①行かない・書かない・待たない窓口の推進の■取組について 「⑤民間サービス事業者との連携による業務効率化」等の表現を追加すべきと思います。 ※連携により行政窓口及び民間事業者窓口へ行く回数を減らすことができる。	窓口DXについては、まずは区役所の窓口業務の改革を行い、書かないワンストップ窓口の実現に向けた検討を進めているところです。いただいたご意見については、窓口DXにおける具体的取組を検討する際の参考とさせていただきます。	対応4 (事業参考)
推進に向けて (デジタル人材の確保・育成)	2. デジタル人材の確保・育成 DX推進リーダーの育成はDXアクションプランに欠かせない施策と思います。 さらに、DX推進リーダーのスキル向上にはDX推進リーダー会議などの情報共有の場が有効であると思います。	ご意見につきましては、DX推進リーダーの育成に向けた具体的取組を検討する際の参考とさせていただきます。	対応4 (事業参考)
	2. デジタル人材の確保・育成 DX業務を遂行するのは「DX推進リーダー」ですが、「DX推進リーダー」のスキル把握や必要な部署への配置はマネジメント層が担います。 組織としてのDX力を向上させるためにはDX推進責任者が必要であると思います。	全庁的なDXの推進に向けてはマネジメント層の関与が不可欠であると認識しており、ご意見につきましては本市のDX推進体制を構築する際の参考とさせていただきます。	対応4 (事業参考)

推進に向けて (データの適正かつ効果的活用)	3. データの適正かつ効果的活用 ⑤基幹業務システム標準化の推進 2行目 「統一化によるデータ連携の効率化などにより、新たな施策やアプリの迅速な展開による住民サービスの向上…」について データ連携は、業務効率化に有効な手段ですので、効率化の効率化という意味となり、この表現は適当でないと思います。 デジタル庁の「地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化」ホームページの資料 地方公共団体情報システム標準化基本方針の変更の概要(令和5年9月閣議決定)では、 「<POINT②> 新たな国民向けサービスの迅速な提供を担保するため ⇒ 令和7年度(2025年度)末までに、データ要件の標準には適合させ、データ連携を担保」 となっていることから 「データ要件の標準には適合させ、データ連携を担保することにより、新たな施策やアプリの迅速な展開による住民サービスの向上…」という表現でいかがでしょうか。	データ連携の統一・標準化に加え、ご意見のデータ要件の標準適合もまた、新たな施策の展開等に寄与するものであることから、「データ連携の統一・標準化や、データ要件の標準適合などにより、新たな施策やアプリの迅速な展開による住民サービスの向上…」に表現を修正します。	対応1 (補足修正)
推進に向けて (情報セキュリティの確保)	⑥情報セキュリティの確保 「デジタル技術の急速な進展やデータ利活用の拡大に伴い、利便性の高いサービスが次々と創出される一方で、複雑化・巧妙化するサイバー攻撃によるシステム障害や個人情報の漏えいなど、セキュリティリスクは増大しており、情報セキュリティに対する重要性和責任は一層増しています。」との方針については、セキュリティリスクから各種システムを防御することは、市民の権利・利益を守り、行政の安定的、継続的な運営のためにも必要不可欠であることから、賛同いたします。 「具体的取組」にあるように、セキュリティを技術的・人的および組織的に対応することは重要ですが、どれだけセキュリティを強化しても、インシデントの発生可能性を皆無にすることは困難であることから、CSIRTなどのインシデント発生時の体制整備にも賛同いたします。	デジタル技術の急速な進展やデータ利活用の拡大に伴い、情報セキュリティに対する重要性和責任は一層増していると認識しており、DXの推進に不可欠なセキュリティの確保に向けて技術的・人的・組織的な対策を強化・徹底してまいります。	対応2 (既記載)