

DX

くまもとDXアクションプラン

令和6年(2024年) 3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、社会全体のデジタル・トランスフォーメーション（DX）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方針
- ✓ 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
デジタル技術及びデータ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

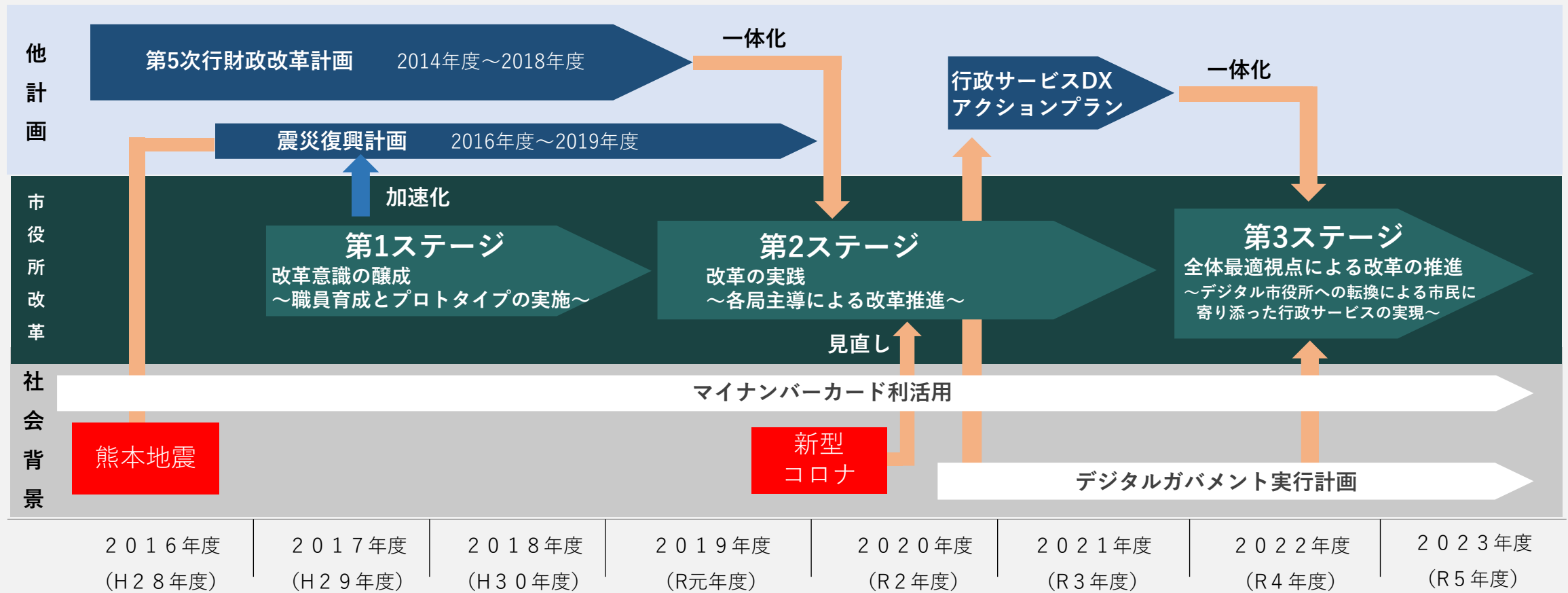
熊本市官民データ活用推進計画

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年度に策定した熊本市行政サービス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年度 約10.7万件→R4年度 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
（優先的に取り組む手続→69手続のうち45手続がR4年度までに完了）
「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活用支援
（R4年度 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年度末で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る職員意識の向上
（「テレワークを実施しやすい」と感じる職員の割合 R3年度 23%→R4年度 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年度 約1億円→R4年度 約4.7億円）

2. スマートシティの取組

本市では、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、令和4年（2022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フェーズ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
- 産学官連携促進の必要性
- 分野間連携促進の必要性
- 個人情報の保護と透明性確保の必要性

スマートシティ推進のための中長期ロードマップ

【フェーズ1】
～R5(2023)年度

スマートシティ推進の基礎づくり

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

【フェーズ2】
～R13(2031)年度

効率的・効果的な都市運営の基盤構築

【フェーズ3】
～R21(2039)年度

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

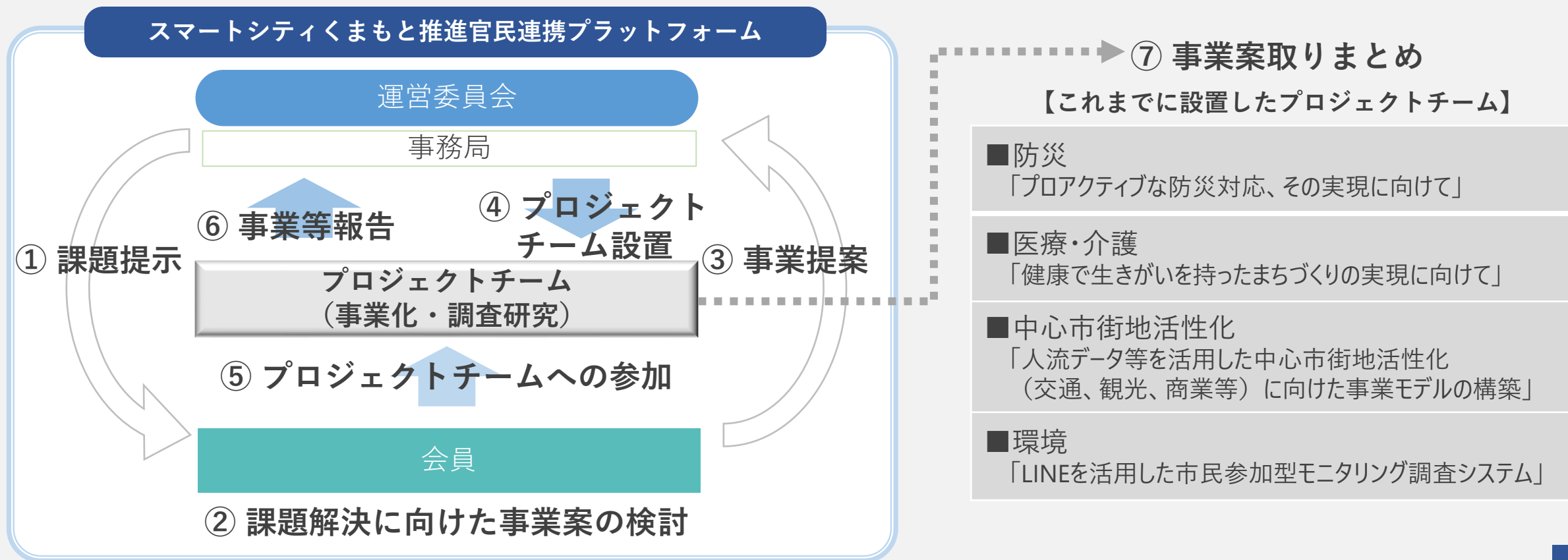
医療・介護

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 ～

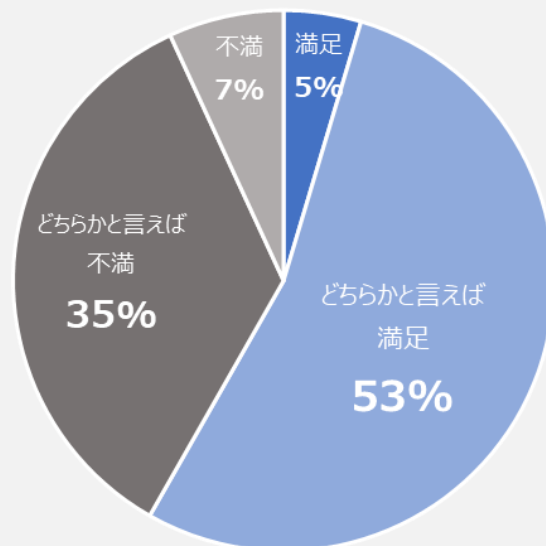
■熊本市役所（行政）のデジタル化の満足度・優先的に取り組んで欲しい施策について

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割にとどまっており、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DX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DX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

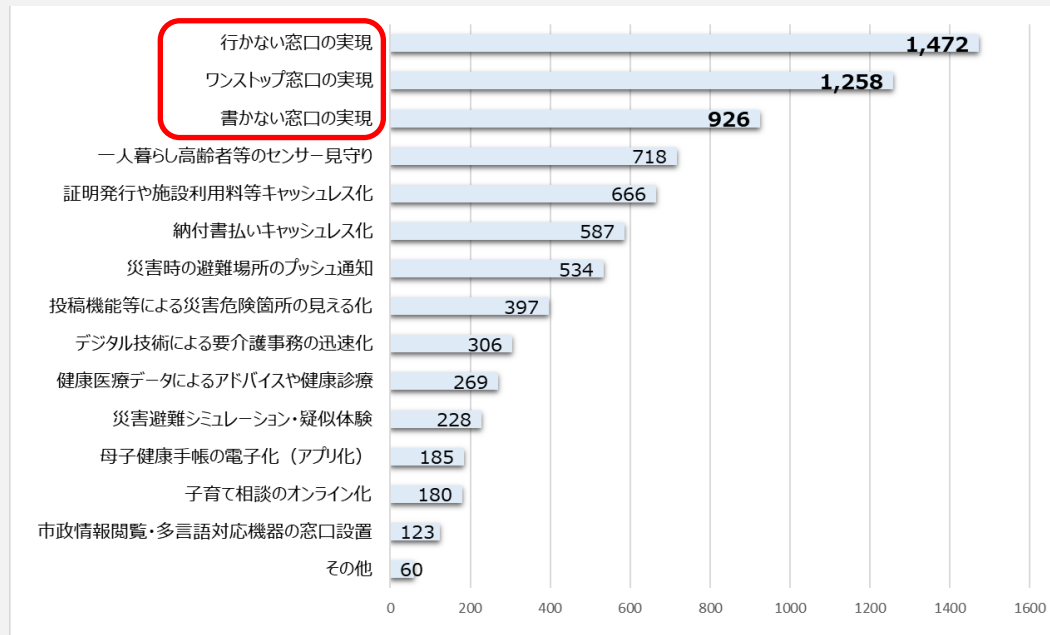


満足あるいは
どちらかと言えば満足
58%

※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 ～

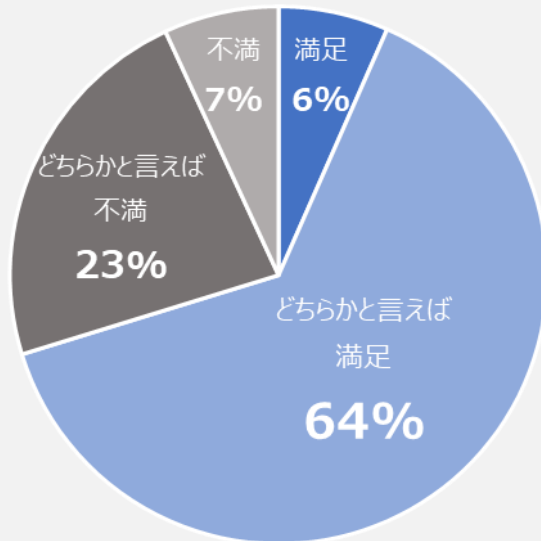
■熊本市域（地域全体）のデジタル化の満足度・優先的に取り組んで欲しい施策について

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。

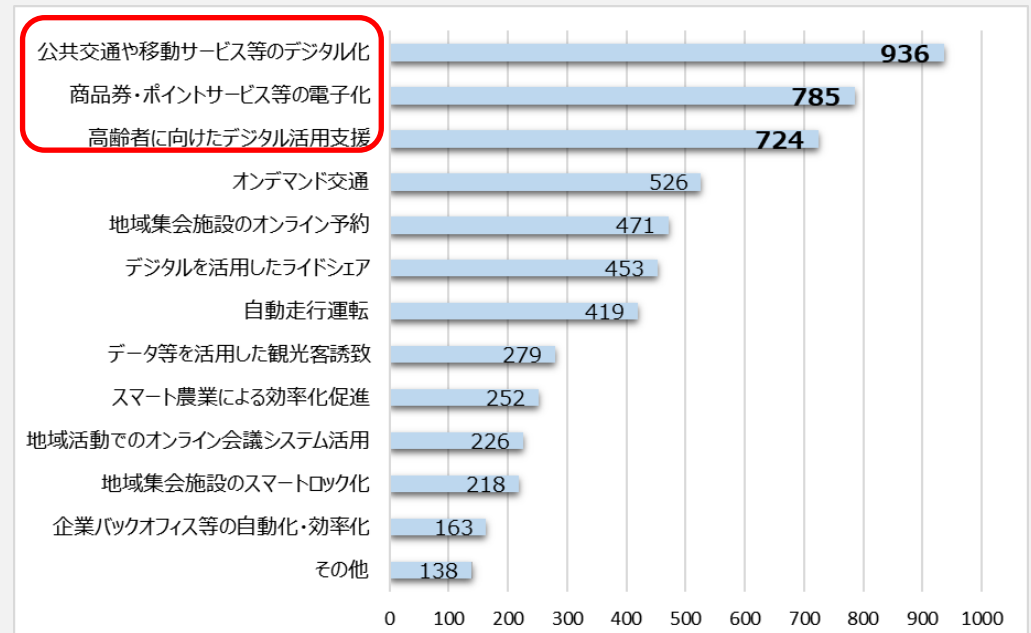
本アクションプランにおいても、市民のニーズ等を踏まえた各種施策の推進を図るとともに、デジタルに不慣れな方へのサポートなど、デジタルデバイドの解消に取り組めます。

○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%

○優先的に取り組んで欲しい施策



※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

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

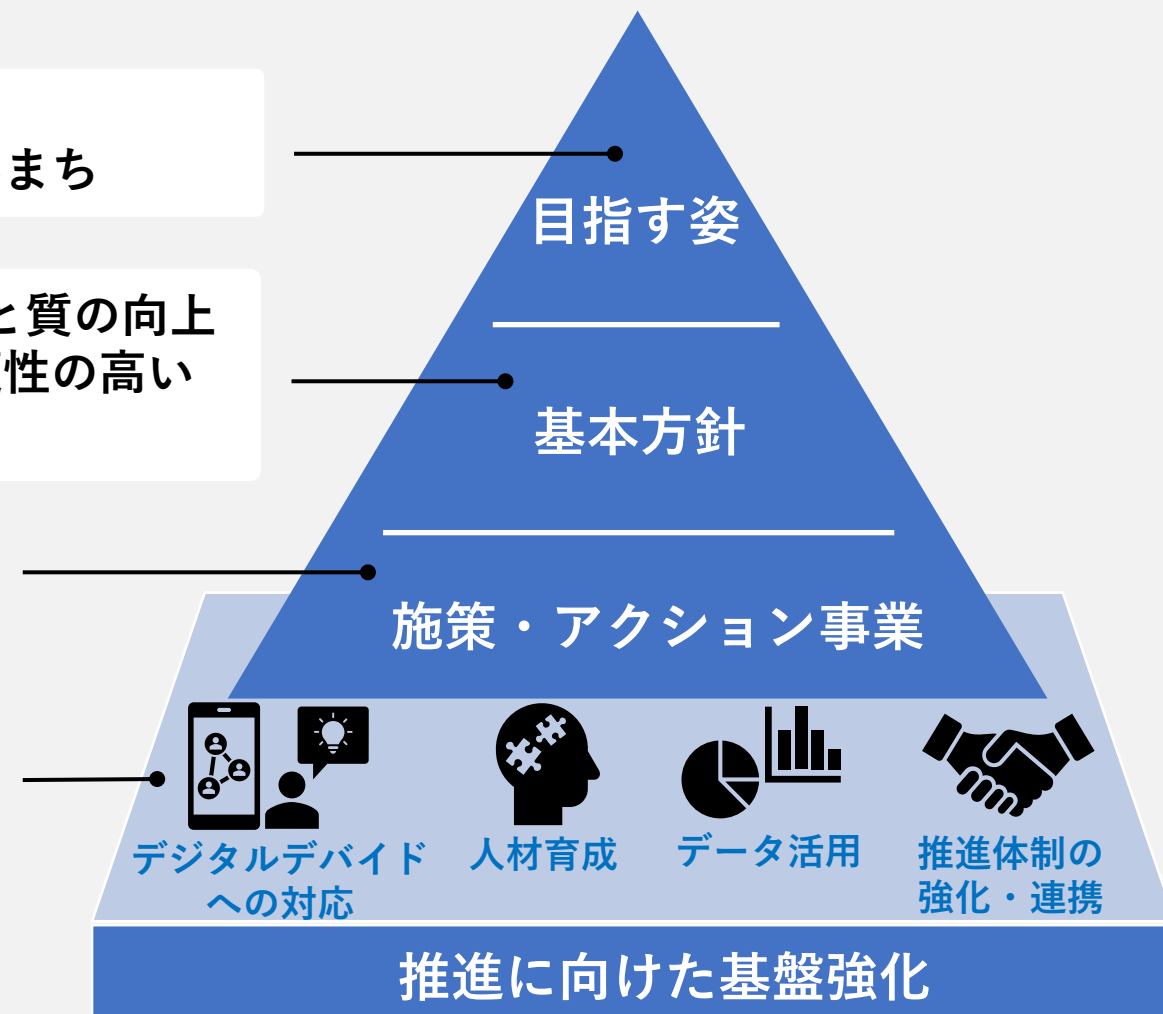
1. DXアクションプランの全体像

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。

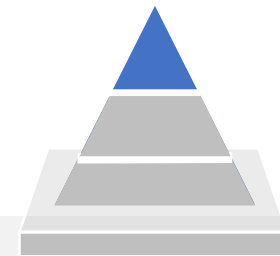
これらの取組を通じて、あらゆる人にとっての、より快適な暮らしを追求し、『毎日の「便利」が広がる、自分にあった暮らしが選べる、一人ひとりにやさしいまち』の実現を目指します。

3つのCの実行
⇒熊本市のDX

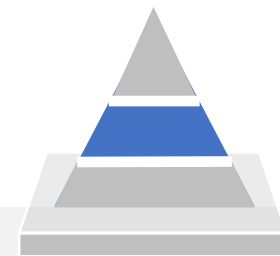
Creative
(新たな価値の
創造)

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のDXを推進し、サービス全体が「分かりやすく」、「簡単」、「便利」であることを目指します。

また、業務効率化により、生み出されたリソース（時間や人材）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。

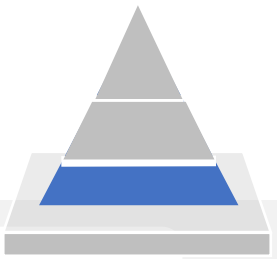
基本方針② 地域社会のデジタル化による快適で利便性の高い暮らしの実現

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。

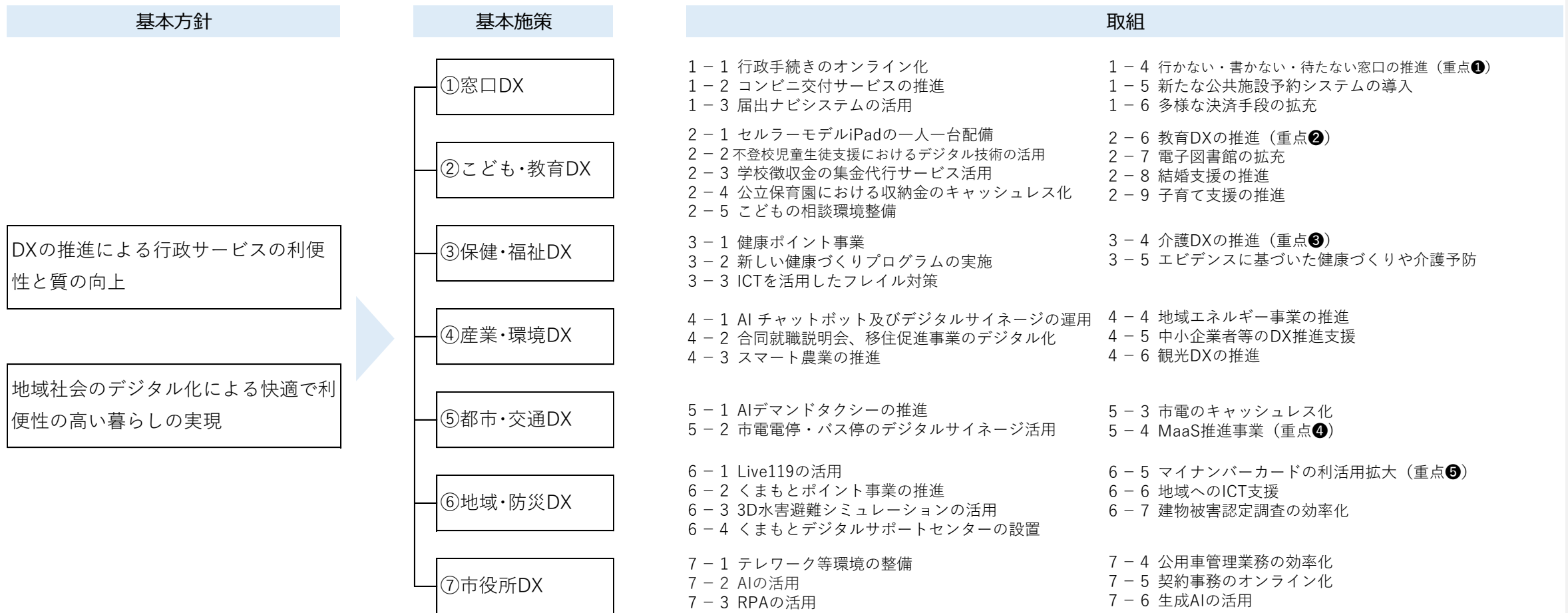
04. 施策・アクション事業

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



2つの基本方針に基づき、社会全体のDXを推進するため7つの基本施策に取り組みます。
 この中で、市民の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。

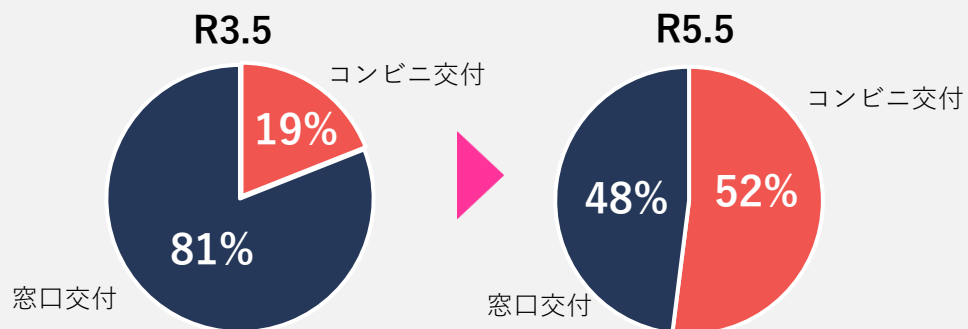
2 これまでの取組

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ぴったりサービス（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の推進

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 届出ナビシステムの活用

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）

1-5 新たな公共施設予約システムの導入

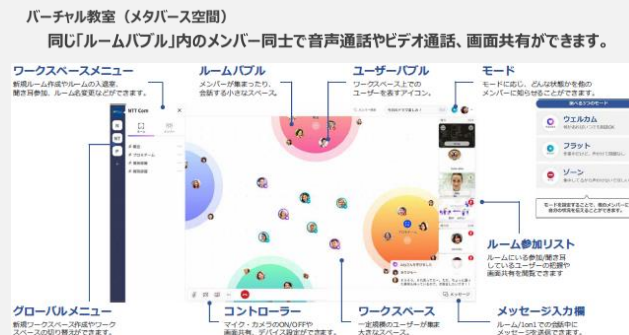
1-6 多様な決済手段の拡充

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。

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携帯電話の通信を利用した、1人1台のタブレット端末を配備しています。



バーチャル教室や自律走行型パーソナル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。



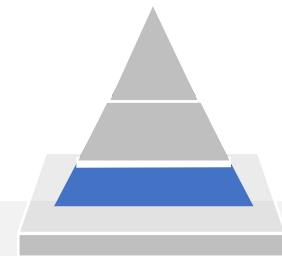
令和2年度から小中学校における学校徴収金の徴収業務をシステム化し、口座振替やコンビニ決済によって事業者が自治体に代わって集金を行う集金代行サービスを導入しています。

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。

LINE相談に加え、令和6年1月から、こどもの権利に関するチャット相談をモデル的に実施しています。

2-9 子育て支援の推進

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年度から専用アプリ「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の実施

令和5年度から健康寿命の延伸のため、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)

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

中小企業者や農漁業者の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 合同就職説明会、移住促進事業のデジタル化

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の推進

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 中小企業者等の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目指します。

2 これまでの取組

5-1 AIデマンドタクシーの推進

交通空白地域を含むバス交通等が不便な地域等において、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。



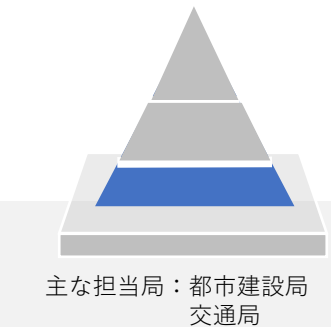
5-2 市電電停・バス停のデジタルサイネージ活用

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を導入し、令和5年4月から、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っています。



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の活用

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の推進

令和6年3月から、平時は市民の地域活動等にポイント付与、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。



6-3 3D水害避難シミュレーションの活用

令和4年度に国交省直轄事業として、3D都市モデルを活用し、時系列的な浸水域等を再現する3D水害避難シミュレーションシステムを構築しました。

6-4 くまもとデジタルサポートセンターの設置

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

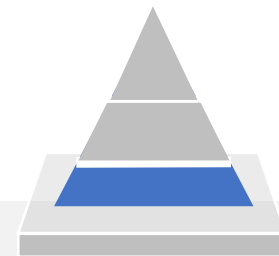
6-5 マイナンバーカードの利活用拡大 (重点⑤)

6-6 地域へのICT支援

6-7 建物被害認定調査の効率化

主な担当局：政策局
文化市民局
消防局

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 (Copilot)」を活用しています。



どのようなお問合せですか？

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 ▾
- [パスポートのオンライン申請](#)

※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。

7-3 RPAの活用

児童扶養手当の支給業務やひとり親家庭等医療費助成業務等において導入しています。

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。

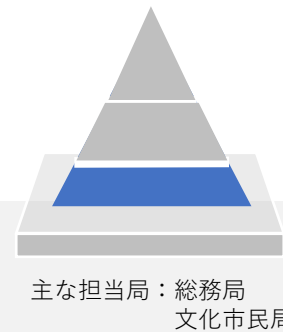


3 今後の取組

7-5 契約事務のオンライン化

7-6 生成AIの活用

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、窓口で手続きをする場合でも、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
- ③多様な決済手段の拡充
- 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	区役所	基準値	検証値
			R5年度	R9年度
転入手続きにかかる窓口滞在時間 (介護やこどもなどに関する手続き含む)	分	中央区	128	79
		西区	181	119

※人口規模等により差が出るため、中央区・西区を選出し計測

■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	多様な決済手段の拡充				
④	業務改善・効率化				

■取組イメージ

(行かない・書かない・待たない窓口の推進)

[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



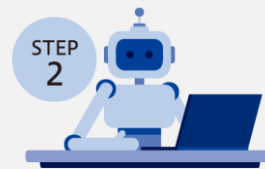
[庁舎] 書かない 待たない キャッシュレス

- ・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

【書かない窓口（窓口支援システムの導入）】



職員が窓口支援システムに申請情報を入力

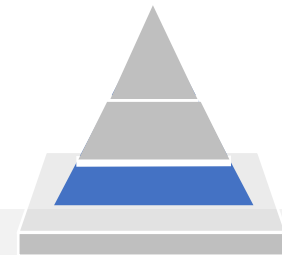


受付データを業務システムに自動入力



証明書等を受け取り、セミセルフレジで決済

3. ② 教育DXの推進



主な担当局：教育委員会事務局

■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

- ①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アプリ

■効果・KPI

効果：教員が児童生徒に向き合う時間が増える

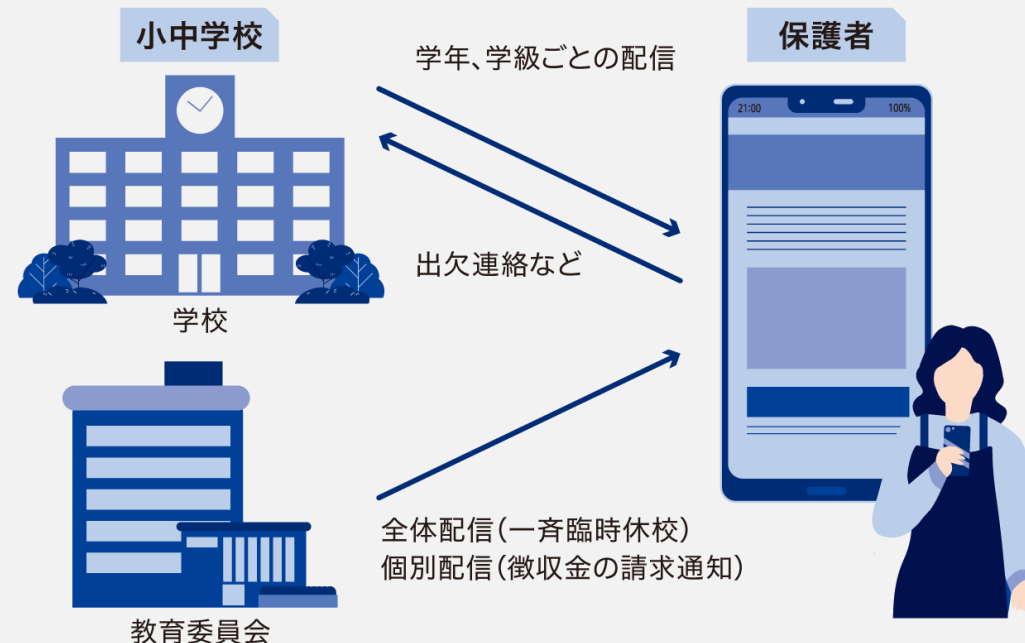
検証指標	単位	基準値	検証値
		R5年度	R9年度
教育委員会からの配布物のデジタル化率	%	10	95

■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			

■取組イメージ

（保護者と学校間のコミュニケーションアプリ）



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

■効果・KPI

効果：介護に係るサービスが迅速に提供できる

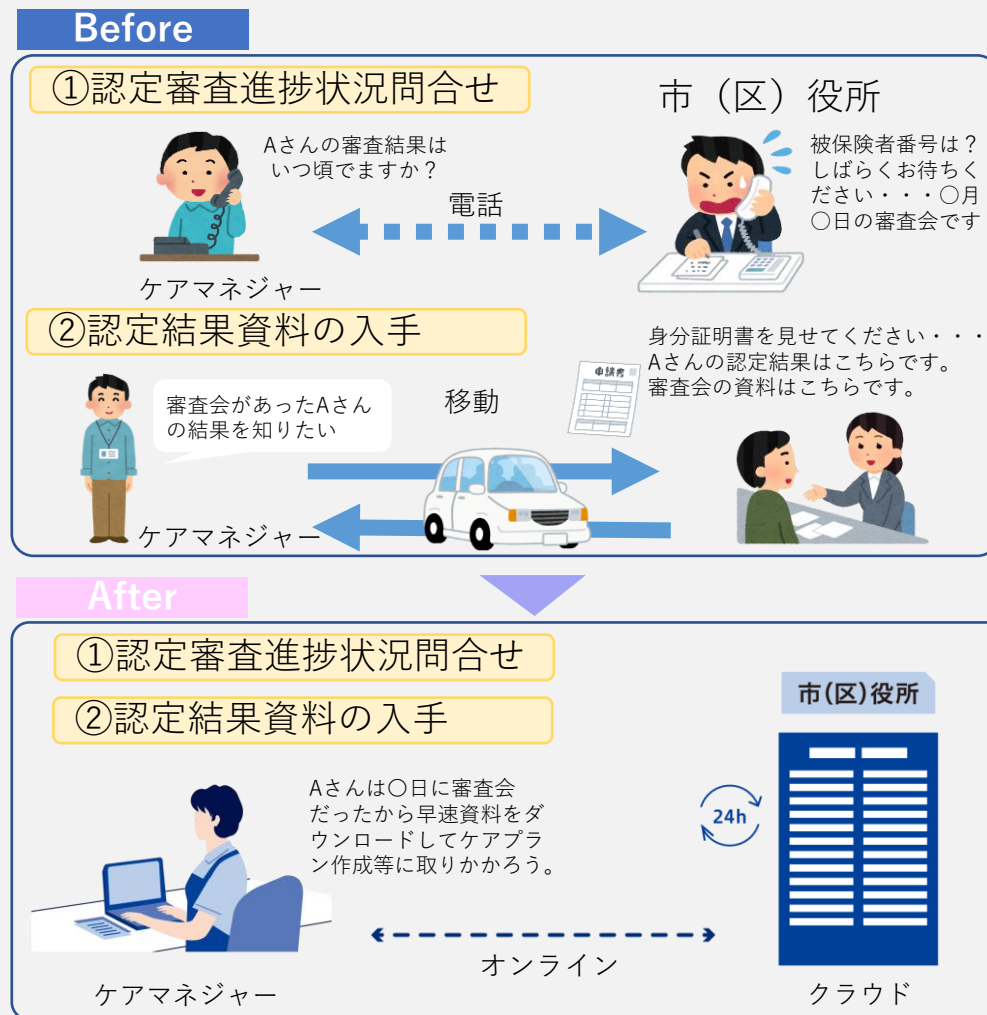
検証指標	単位	基準値	検証値
		R5年度	R9年度
オンラインの照会サービスを利用する事業者数	件	—	200

■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（介護認定業務の効率化）

主な担当局：健康福祉局



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推進
- 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）

主な担当局：都市建設局

システムが配車や運行ルートを計算して、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



- ①BさんとCさんを10時20分に区役所に送る。
- ②Aさんを10時50分に病院に送る。

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各種医療費助成受給者証との一体化
- ③図書館カードとしての利用

■効果・KPI

効果：様々な行政サービスが簡単、便利になる

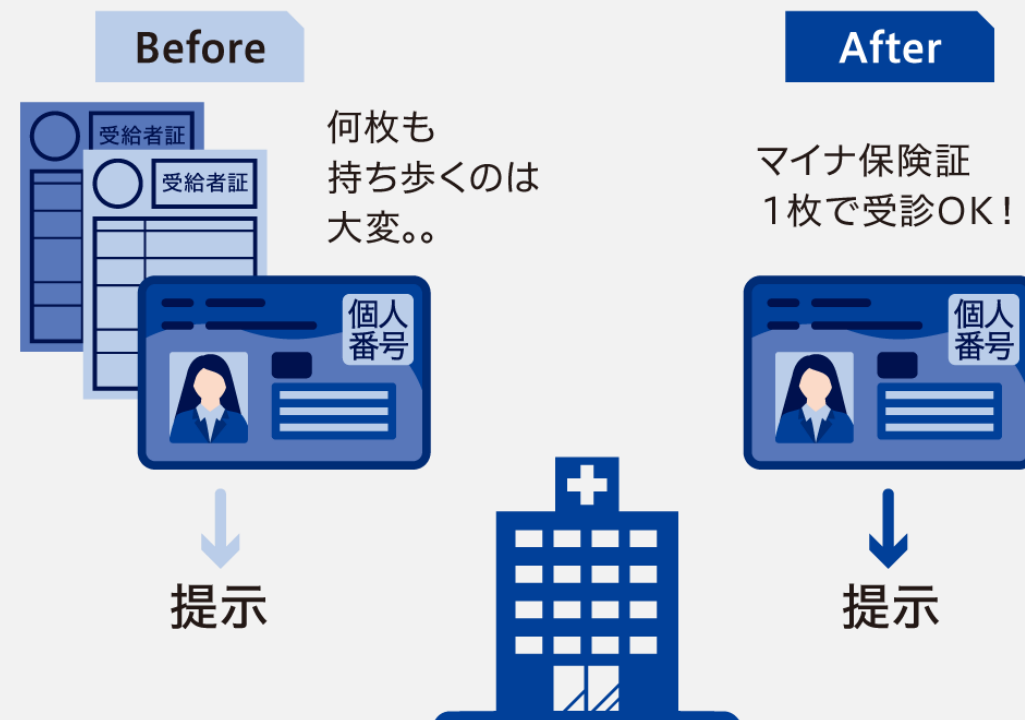
検証指標	単位	基準値	検証値
		R5年度	R9年度
マイナンバーカード保有率	%	74.63	85

■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・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			

■取組イメージ

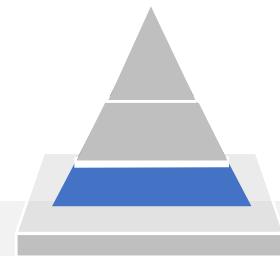
（各種医療費助成受給者証との一体化）



主な担当局：総務局
文化市民局
健康福祉局
教育委員会事務局

05. 「スマートシティくまもと」の推進

1. 横断的取組



1. 横断的取組

推進の方向性

本プランは、「スマートシティくまもと推進戦略」を取り込む形で策定しています。本プランにおいても、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フェーズ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」での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

【フェーズ1】
～R5(2023)
年度

スマートシティ推進の基礎づくり

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

【フェーズ2】
～R13(2031)
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

【フェーズ3】
～R21(2039)
年度

目指すまちの姿の実現及び更なる発展

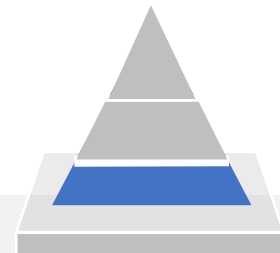
これまでの取組を基盤として、ICT等の新技術の活用によってあらゆる分野における課題解決が自然に図られる仕組みを構築し、本プランが目指すまちの姿の実現及び更なる取組の発展に繋げる

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・データ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



1. 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市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の取組を、データの価値を引き出す発想を持ちながら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「仲介役」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」を実感できるまちを実現するためには、デジタルに不慣れな方へのサポートや相談体制の充実など、デジタルデバйдの解消に向けた取組が重要です。

現在、本市では、各区のまちづくりセンターやコミュニティセンター等で初心者向けスマホ教室やLINE等の使い方講座、ICTに関する相談対応などを行っており、今後はこうした取組を拡充していくとともに、各区と連携して横断的な取組として展開していくことで、誰もが身近な場所で適切なサポートを受けることができる環境づくりを進めていきます。

また、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、暮らしのさまざまな場面において、誰もが自分のスタイルにあったサービスを選べるよう、デジタルやデータを最大限に活用して選択肢の幅を広げていくこともデジタルデバйдの解消に向けた取組の1つであると考えています。

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、デジタルが得意な方も、デジタルに不慣れな方も、誰もが自分のデジタルに関する知識や技術に応じて選べる選択肢があり、自分にあったやり方で、困ることなく手続きができる、サービスを選べる、そうした環境づくりにも取り組んでいきます。

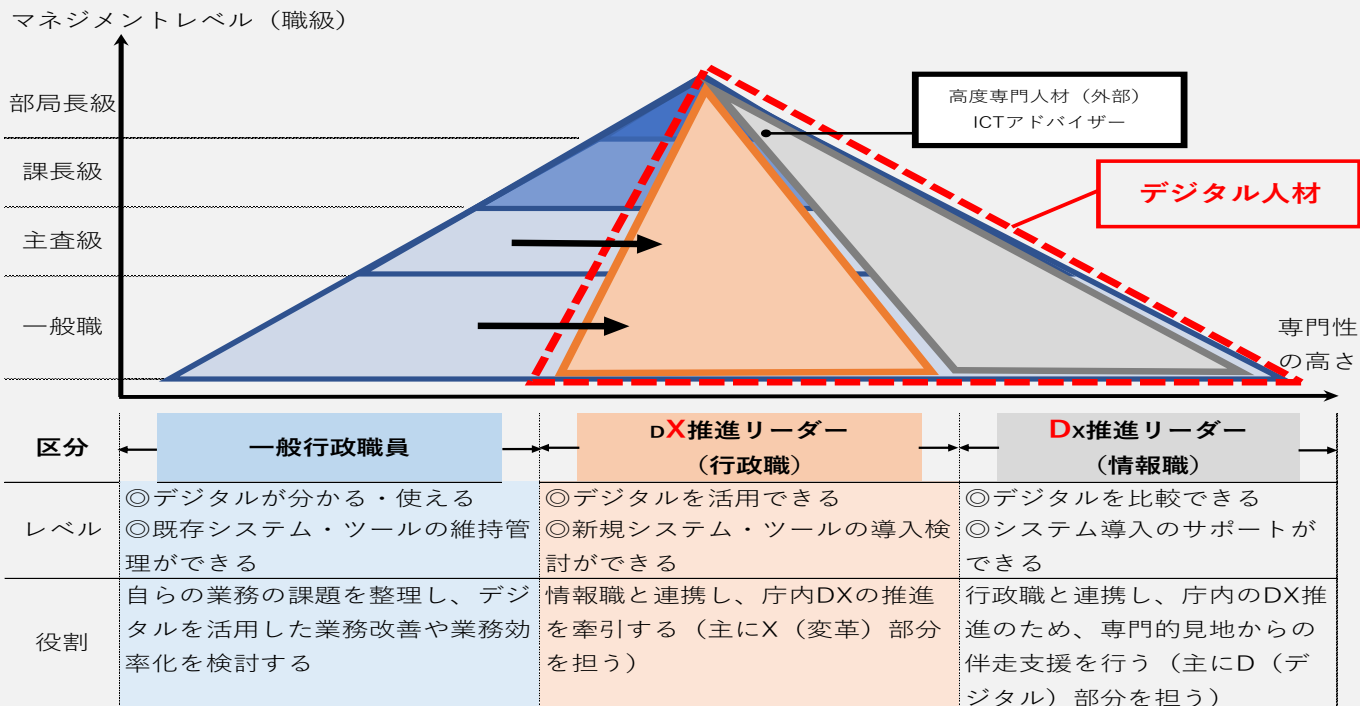
2. デジタル人材の確保・育成



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、デジタル技術やデータ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。

【本市のデジタル人材育成像】



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。

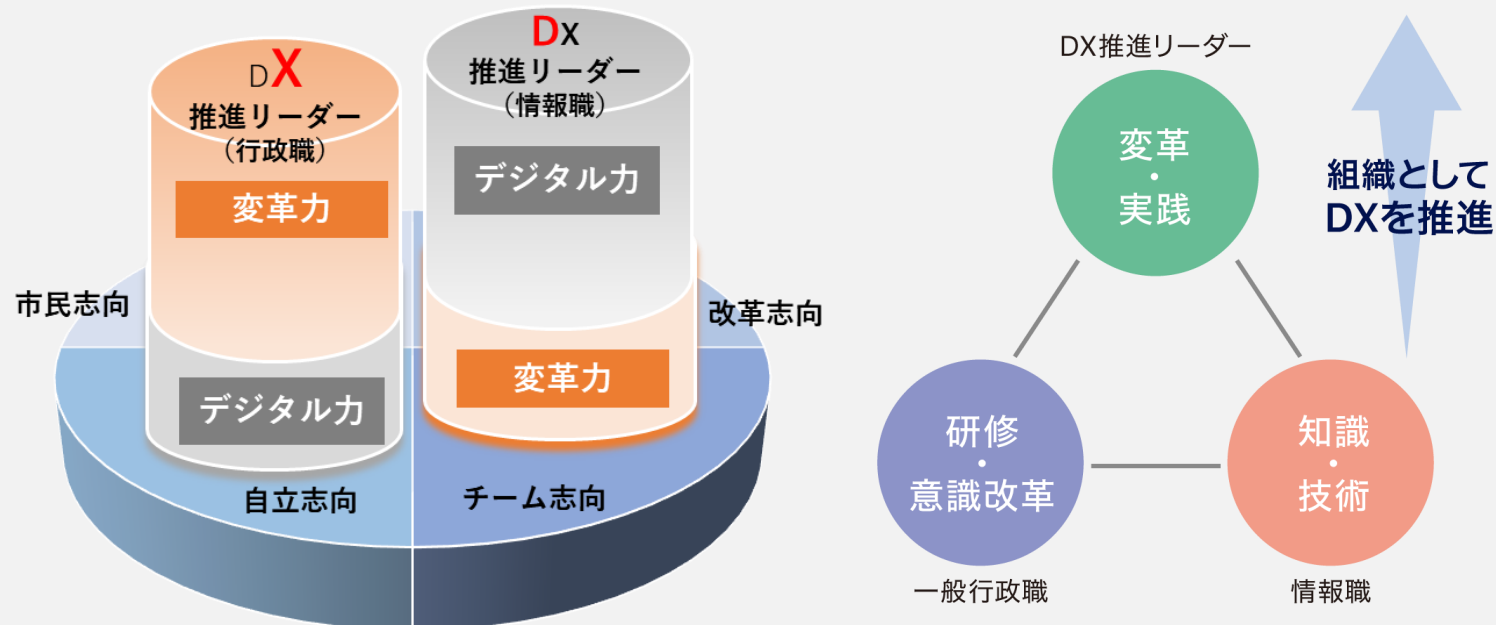
その中から、さらに高度なスキルを身に着けた「全庁DXを推進するためのデジタル人材の育成」を目指し、組織的にDXを推進するリーダー（核）となる人材を育成します。

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。

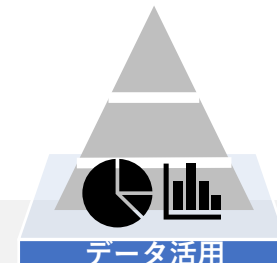
また、それらのスキルを相互に補い合える推進体制を強化することで、組織としてのDX力を向上していきます。



■取組

- ①情報分野の専門職（情報職）の計画的な採用
- ②DX推進リーダーの育成に向けた専門研修の実施
- ③デジタルに関する資格取得の支援
- ④DX関連研修の充実

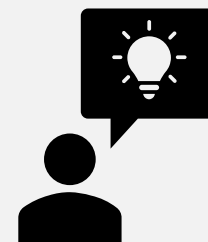
3. データの適正かつ効果的活用



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事業立案等に役立てます

①データに基づく事業立案等の促進

行政サービスの高度化に資するデータに基づく事業立案等や、分野横断的なデータの組み合わせによる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、データ利活用事例の創出などに取り組みます。



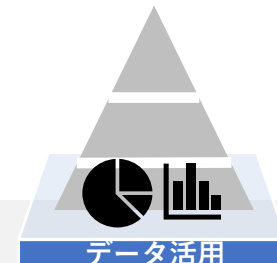
②データの利活用における個人情報保護の徹底

データの利活用に当たっては、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エリア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。

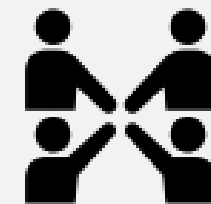
③オープンデータの推進

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

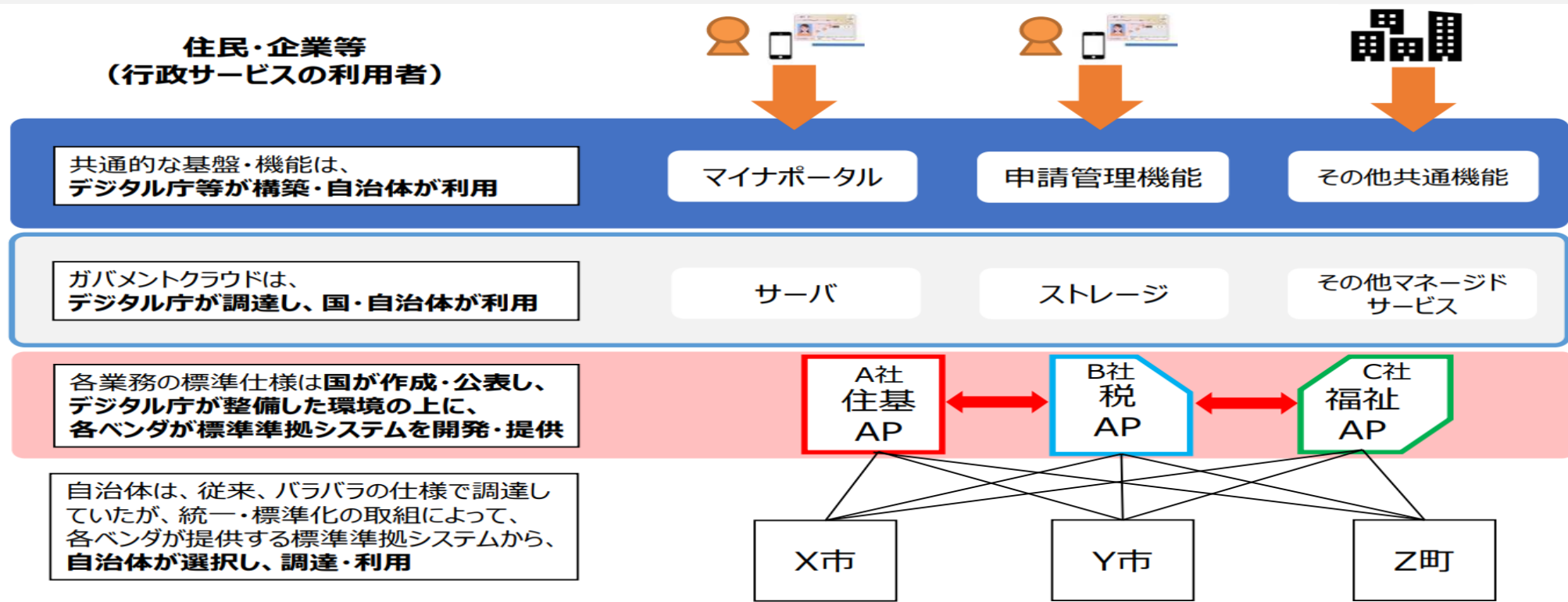
エリアデータ連携基盤の活用等により、行政内部だけではなく、本市全体でより効果的・効率的なデータの活用ができる仕組みを構築し、官民でのデータ利活用を促進することで、都市全体の効率的・効果的な運営に向けたサービスの効率化と高度化を目指します。



3. データの適正かつ効果的活用

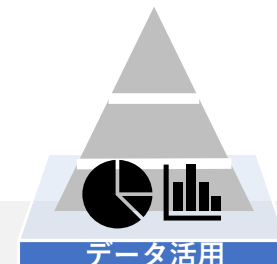
⑤基幹業務システム標準化の推進

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。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



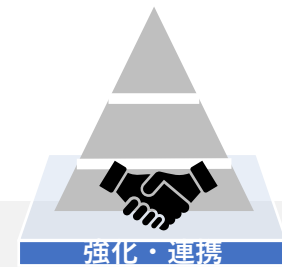
人的

- ✓ 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



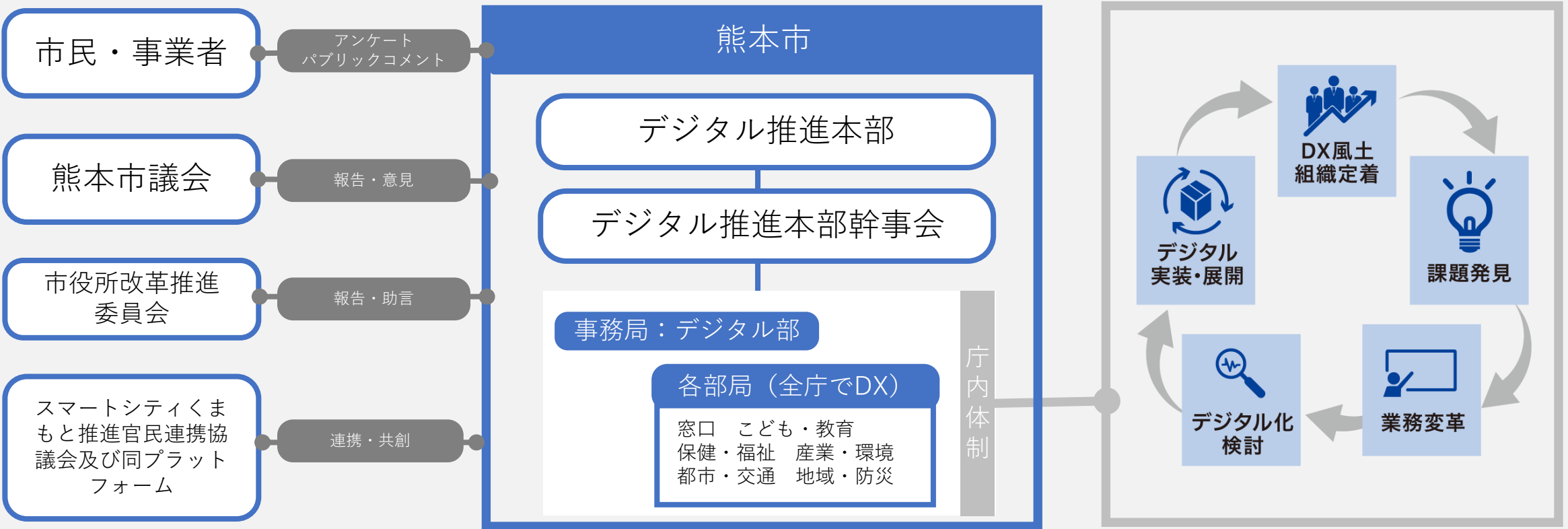
組織的

- ✓ 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を推進する全庁横断的な体制を構築し、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、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と共創により本プランを推進します。



熊本市 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

【問合せ先】 TEL:096-328-2057（情報政策課）