

天草市 DX 推進方針(改定案)の概要

1. 方針策定の背景

- (1)国のデジタル化に向けた動き
- (2)熊本県のデジタル化に向けた動き
- (3)DX(デジタル・トランスフォーメーション)とは
天草市にとってDXとは、デジタル技術を活用して
 - 市民目線により行政サービスを変革すること。
 - 行政事務を効率化すること。
 - 地域を元気にすること。

(4)天草市の現状とDXの必要性

- ①人口減少及び少子高齢化の進行
- ②本市の財政状況
- ③職員数の推移
- ④DXの必要性

本市においては、デジタル技術を活用した取組を個別に進めてきた。今後、持続可能な地域を維持するには、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性の向上や業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げることが必要。

2. 推進方針

(1) 天草市が目指すビジョン

- 便利さを実感できる市民サービスのためのDX
- 挑み続ける行政経営のためのDX
- 地域課題の解決とつながり稼げるまちづくりのためのDX

(2) 方針の位置付け

第3次天草市総合計画に掲げられた将来像「ともにつながり 幸せ実感 宝の島“天草”」の実現のためデジタルの側面から支援するもの。また、国・県の関連計画と整合性を図り、第2次天草市行政経営改革大綱及び天草市地域情報化計画の取組とあわせて進める。

(3) 方針期間

国の「自治体DX推進計画」の計画期間及び第3次天草市総合計画の前期基本計画の期間と同じとし、令和8年3月31日とする。

(4) 推進の方法

- ① DXの認識共有・機運醸成
- ② 推進体制

天草市デジタル田園都市国家構想推進本部において重要事項及び施策の総合調整を行う。また各課等にDX推進員(仮称)を設置し、全庁的な取組とする体制を整備する。

③ DXの取組の実行

「PDCA サイクル」での管理を基本としながら、迅速かつ柔軟な意思決定が求められる局面においては OODA ループによる思考法を採用することで環境の変化に迅速に対応し、施策の進捗や成果などを評価し、見直しや改善を実施する。進捗管理にあたっては、本方針の計画期間内での各施策の工程表を作成し管理する。

3. 具体的な施策

(1) 自治体情報システムの標準化・共通化

【目指すべき姿】

- システム運用に係る人的・財政負担の軽減が図られます。
- 国の制度改正などに柔軟に対応が可能となりシステム改修費などが削減できます。

地方公共団体情報システムの標準化に関する法律に基づき、地方公共団体の基幹業務システムを統一・標準化するとされており、令和7年度末までに基幹系20業務について、標準仕様書に基づいたシステムへ移行することとなっている。

本市においても、推進体制を構築し、独自のカスタマイズを行っていた機能等に関する業務プロセスの見直しを進めてきた。引き続き、業務プロセスの見直しを行うとともに、標準仕様書と現行システムとの比較分析を行い、令和7年度中に円滑な移行を行う。

(2) マイナンバーカードの普及促進

【目指すべき姿】

- マイナンバーカードを利用して、いつでも簡単に行政手続きが可能になります。
- マイナンバーカードを利用した行政手続きが増えることで、窓口の混雑緩和や業務効率化が進みます。

本市では、マイナンバーカード交付円滑化計画に基づき、令和4年度には出張申請受付や休日開庁申請サポート、マイナンバーカード申請方法の動画を作成し YouTube で公開する等の取組を実施し、令和5年3月末現在でマイナンバーカードの交付率が69.0%となっている。引き続き、普及促進を図り、また、公的認証を活用した行政手続きのオンライン化などマイナンバーカードの活用を進める。

(3) 行政手続きのオンライン化

【目指すべき姿】

- 24時間いつでもどこでも、簡単に行政手続きが可能になります。
- 窓口の混雑緩和や本人確認作業の時間削減等により、行政運営の簡素化・効率化につながります。

デジタル社会の実現に向けた重点計画(以下「重点計画」という)において示している、「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」のうち、本市に存在する52手続中35手続のオンライン化が完了しており、残り17手続についても推進する。あわせて、キャッシュレス決済の拡大も検討する。

(4) AI・RPAの利用促進

【目指すべき姿】

- AI・RPAを活用し業務時間を短縮し、生じた時間を更なる市民サービスの向上につなげます。

デジタル・ガバメント実行計画(以下「実行計画」という)では、限られた経営資源の中で持続可能な行政サービスを提供し続けていくために、AI・RPA等のデジタル技術を今後積極的に活用すべきとされている。

本市においても、AIやRPAの技術を活用することで、会計伝票の作成事務や臨時給付金の支払い業務などにおいて作業時間の短縮につながるなど効果が出ている。

今後は、国が示しているAIやRPAに関する導入ガイドブックを参考に、有効性があると思われる業務をリスト化し、導入を推進する。

(5) テレワークの推進

【目指すべき姿】

○テレワークの推進により、持続可能な行政運営や場所に制約されない多様な働き方が可能になります。

実行計画では、テレワークを活用した柔軟な働き方の推進は、非常時における業務継続の観点に加え、ワークライフバランスの観点からも重要であるとされている。

本市では、令和 4 年度に要綱を制定し、感染症発生時における業務継続体制の確保を目的に在宅勤務を制度化している。

今後は、感染症や災害時における行政機能の維持のための手段だけでなく、育児や介護を行う職員や地域に向いて勤務する職員など、全ての職員が時間や場所を有効に活用できる多様な働き方を実現するため、テレワークの更なる拡充を進める。

(6) セキュリティ対策の徹底

【目指すべき姿】

○市民が安心してデジタル化の恩恵が受けられます。

重点計画では、インフラの検討に当たっては、「三層の対策」の抜本的な見直しを含め、ガバメントクラウドの活用を前提とした新たなセキュリティ対策の在り方について、国・地方を通じたネットワーク環境と統合的に検討を進めるとされている。

本市においても、関係法令や規定に基づく適切な情報システムの運用体制を確保するとともに、適切なデータの運用を行っている。

(7) デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化

【目指すべき姿】

○デジタル技術を活用して、地域課題が解決できます。

デジタル田園都市国家構想は、デジタル技術の活用によって地域の個性を活かしながら、地域課題の解決と魅力の向上を図ることとされている。

また、デジタル田園都市国家構想基本方針において、デジタルインフラを急速に整備し、官民双方で地方におけるDXを積極的に推進するとされ、「デジタル田園都市国家構想交付金」等により、デジタル田園都市国家構想による地方の活性化に向けた支援が行われている。

本市でも、デジタル田園都市国家構想交付金等の支援策を活用し、サテライトオフィス誘致促進事業や電子商品券アプリ「天草のさりー」の導入による地域活性化の取組を進めている。

今後も、国・県等の支援策を十分に活用しながら、デジタル技術を活用した地域課題の解決に向けた取組を積極的に推進する。

(8) デジタルデバйд対策

【目指すべき姿】

○誰一人取り残されないデジタル社会を実現します。

重点計画では、誰もがデジタル化の恩恵を享受することにより、日常生活等の様々な課題を解決し、豊かさを真に実感できる「誰一人取り残されない」デジタル社会の実現を目指すとしており、「皆で支え合うデジタル共生社会の実現」や「情報通信ネットワークの利用環境に係る格差の是正」といった項目が示されている。

本市では、格差解消を目的として、市主催のスマホ体験会や天草老人クラブ連合会や携帯事業者等が主催するスマホ教室などの取組を行っている。

今後も引き続き、スマホ体験会の開催や天草老人クラブ連合会等と連携し、デジタル機器が不慣れな方への支援を推進する。

また、本渡地域、牛深地域の一部と御所浦地域以外は、民間事業者による高速通信網が整備されていないため、令和元年度から、整備を進め、令和 5 年度末には、天草市全体の 98.6%の世帯で高速通信が使用可能となる見込みである。今後、残り 1.4%の非カバーエリアをどう補完していくのか検討する。

これらの取組を進めることで、年齢、障がいの有無、地域、所得の多寡等を問わず、あらゆる人がデジタルの恩恵を受けることができる誰一人取り残されないデジタル社会を実現する。

(9) デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し

【目指すべき姿】

○デジタル化の阻害となっている条例等の点検や見直すことで、デジタル化を推進します。

法制度やルールは、多くがデジタル技術の登場以前に確立され、書面・対面といったアナログ的な手法を前提とするものであり、デジタル技術の社会実装を阻み、社会全体の「デジタル化」の妨げとなっている一面があると考えられる。

本市においても、令和 3 年度に行政手続のオンライン化の阻害要因である押印の見直しを行い、行政手続において押印を求めている 961 種類のうち 739 種類の押印を廃止した。

今後も、条例や規則などで定められている規制で、アナログ的な構造が維持されていることで、デジタル化の推進を阻害しているものがないか、デジタル原則に基づき点検・見直しを実施する。

(10) BPR の取組の徹底及び業務プロセスのデジタル化

【目指すべき姿】

○行政事務の効率化を図り、市民サービスの向上につなげます。

重点計画では、本来の行政サービス等の利用者の利便性向上及び行政運営の効率化等に立ち返って、業務改革(BPR)に取り組む必要があるとされている。

本市では、平成 25 年度から休暇申請や時間外申請などサービスの申請について電子決裁を導入している。また、平成 27 年度には市議会のペーパーレス会議システムの導入に合わせ、市議会議員及び職員用タブレットの整備を行い、資料等のペーパーレス化に取り組んできた。

今後は、電子決裁の拡充及び職員用業務パソコンの無線化を進めることで更なるペーパーレス化・業務の効率化を図るとともに、令和 5 年度より行政経営改革大綱アクションプランに業務改善を行う目標を設定し、行政事務のデジタル化の推進とあわせ、業務プロセスを見直し、業務改善を推進する。

(11) オープンデータの推進・官民データの活用の推進

【目指すべき姿】

○オープンデータの推進・官民データの活用の推進により、地域課題の解決や新たな価値の創出につながります。

オープンデータの取組は、行政の高度化・効率化・透明性向上とともに、民間における創意工夫を生かした多様なサービスの迅速かつ効率的な提供、官民協働での諸課題の解決、これらを通じた産業の国際競争力の強化や社会全体の生産性向上に資するものとして推進されてきており、今後のデジタル社会の形成に当たっても、国民にデジタル化の恩恵をもたらすものとして不可欠な取組であるとされている。

本市では、令和 3 年度にオープンデータのサイトを構築し、天草市 AED 設置場所一覧、天草市医療機関一覧など 16 種類のデータを公開している。また、令和 4 年度には、これまで PDF データのみであった市の統計書について、Excel データでの公開を行っている。

引き続き、国によるオープンデータに係る地方公共団体向けのガイドライン・手引書等も参考に、利用者ニーズに即したオープンデータの推進に取り組む。