

# 天草市デジタル・トランスフォーメーション 推進方針

令和5年(2023年)6月

天草市

## 目次

1.	はじめに.....	1
2.	方針策定の背景.....	2
(1)	国のデジタル化に向けた動き.....	2
(2)	熊本県のデジタル化に向けた動き.....	3
(3)	DX(デジタル・トランスフォーメーション)とは.....	4
(4)	天草市の現状とDXの必要性.....	5
①	人口減少及び少子高齢化の進行.....	5
②	本市の財政状況.....	7
③	職員数の推移.....	7
④	DXの必要性.....	8
3.	推進方針.....	9
(1)	天草市が目指すビジョン.....	9
(2)	方針の位置付け.....	10
(3)	方針期間.....	11
(4)	推進の方法.....	12
①	DXの認識共有・機運醸成.....	12
②	推進体制.....	12
③	DXの取組の実行.....	13
4.	具体的な施策.....	14
(1)	自治体情報システムの標準化・共通化.....	14
(2)	マイナンバーカードの普及促進.....	16
(3)	行政手続のオンライン化.....	18
(4)	AI・RPA の利用促進.....	20
(5)	テレワークの推進.....	21
(6)	セキュリティ対策の徹底.....	22
(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.....	23
(8)	デジタルデバйд対策.....	24
(9)	デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し.....	26
(10)	BPR の取組の徹底及び業務プロセスのデジタル化.....	28
(11)	オープンデータの推進・官民データの活用の推進.....	29
5.	参考資料.....	31

## 1. はじめに

新型コロナウイルス対応において、地域・組織間で横断的にデータが十分に活用できないことなど様々な課題が明らかとなったことから、こうしたデジタル化の遅れに対して迅速に対処するとともに、「新たな日常」の原動力として、制度や組織の在り方等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(DX)が求められています。

このような中、国では、令和 2 年(2020 年)12 月に、自治体のDXを加速させるため、令和 3 年(2021 年)1 月から令和 8 年(2026 年)3 月までを計画期間とした「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画(以下「自治体DX推進計画」という。)」を策定し、各自治体において重点的に取り組む事項が具体的に示されました。

本市においても、少子高齢化や人口減少、厳しい財政状況の中、行政サービス向上や業務効率化を進めるためには、自治体DXの推進が必要不可欠となっています。このような背景を踏まえ、DX推進の取組の方向性を明確にする観点から、天草市デジタル・トランスフォーメーション推進方針(以下「本方針」という。)を策定するものです。

## 2. 方針策定の背景

### (1) 国のデジタル化に向けた動き

これまで政府は、平成 13 年(2001 年)の「e-Japan 戦略」、平成 25 年(2013 年)の「世界最先端 IT 国家創造宣言」等を通じ、インフラの整備及び ICT(情報通信技術)の利活用など様々な取組を進めてきました。

平成 29 年(2017 年)には、これまでの「世界最先端 IT 国家創造宣言」と「官民データ活用推進基本計画」を一体化するとともに、「デジタル・ガバメント推進方針」が示され、個々の手続が一貫してデジタルで完結する「デジタルファースト」、一度提出した情報は二度提出することを不要とする「ワンスオンリー」、民間サービスを含め、どこでも・一か所でサービスを実現する「コネクテッド・ワンストップ」というデジタル化 3 原則を中心に、データ利活用や、デジタル技術を活用した行政の変革であるデジタル・ガバメントを戦略の新たな柱として推進してきました。

令和 2 年(2020 年)12 月には、社会全体のデジタル化により ICT の浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる DX の実現に向け、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」(以下「デジタル社会の基本方針」という。)が決定されました。同方針において、目指すべき社会のビジョンとデジタル庁設置の考え方が示され、令和 3 年(2021 年)9 月のデジタル改革関連法施行により、社会全体のデジタル化をリードする強力な推進主体(司令塔)となる「デジタル庁」が創設されるなど、デジタル改革に向けた動きが加速しています。

また、同じく令和 2 年(2020 年)12 月には、行政のデジタル化の集中改革を強力に推進するため「デジタル・ガバメント実行計画」(以下「実行計画」という。)が改定され、自治体における関連施策も多く盛り込まれました。同計画における自治体の各施策を効果的に実行していくためには、国が主導的に役割を果たしつつ、自治体全体として、足並みを揃えて取り組んでいく必要があることから、自治体が重点的に取り組むべき事項が盛り込まれた「自治体 DX 推進計画」が策定されました。

令和 3 年(2021 年)には、「デジタル社会の形成のために政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策に関する基本的な方針」等を定める「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。)が策定され、令和 4 年(2022 年)6 月に同計画が改定されました。同計画では、今後のビジョンとして、「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」が掲げられています。また、同月には、デジタルの力で、地方の個性を生かしながら社会課題の解決と魅力の向上を図る「デジタル田園都市国家構想基本方針」(以下「デジ田基本方針」という。)が策定されました。更に、同年 9 月に改定された自治体 DX 推進計画では、デジタル人材の確保・育成及び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などが追記



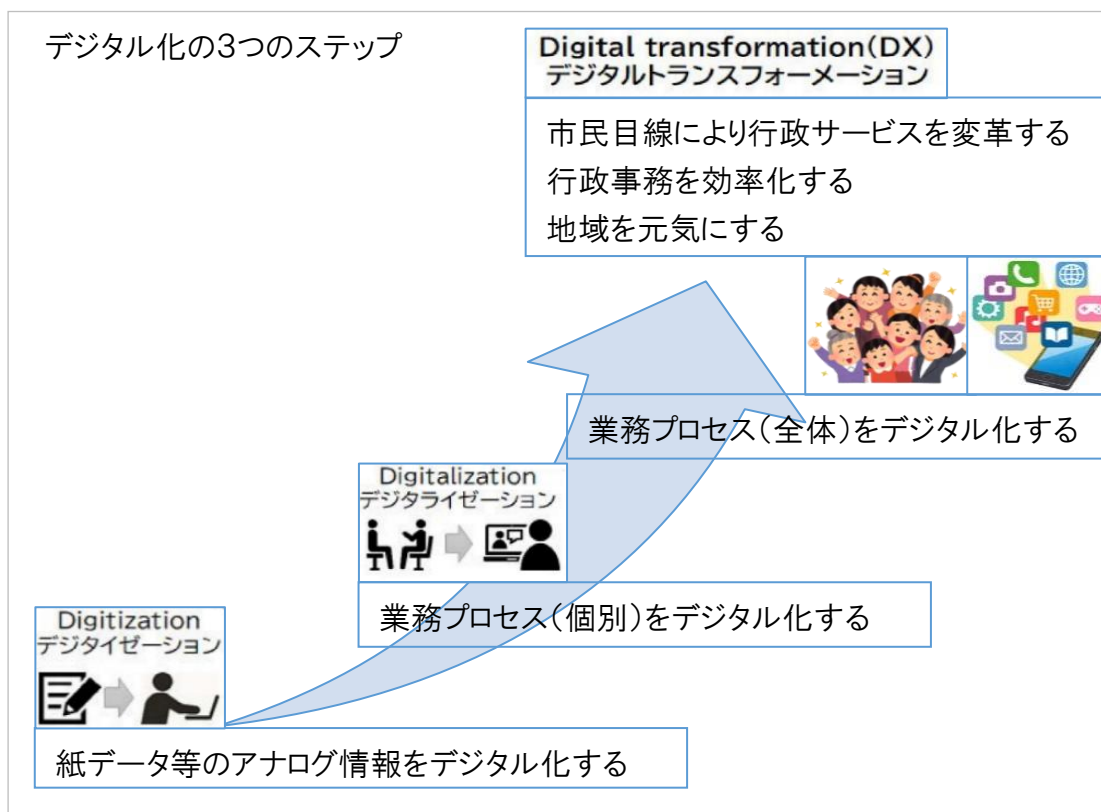
### (3) DX(デジタル・トランスフォーメーション)とは

「DX(デジタル・トランスフォーメーション)」は、ウメオ大学(スウェーデン)のエリック・ストルターマン教授が平成 16 年(2004 年)に提唱した概念で、『ICT(情報通信技術)の浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること』が起源とされています。また、経済産業省が平成 30 年(2018 年)に策定したガイドラインでは、DXとは、「企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること」と定義しています。

これを地方自治体に当てはめると、「社会情勢や経済状況の変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、住民ニーズや地域課題を基に行政サービスを変革させるとともに、業務そのものや組織、プロセスを変革し業務効率化を図り、更なる行政サービスの向上につなげること」と言い換えることができます。このことから、本市にとってのDXは以下のとおり定義します。

#### 天草市にとってDXとは、デジタル技術を活用して

- ①市民目線により行政サービスを変革すること。
- ②行政事務を効率化すること。
- ③地域を元気にすること。



#### (4) 天草市の現状とDXの必要性

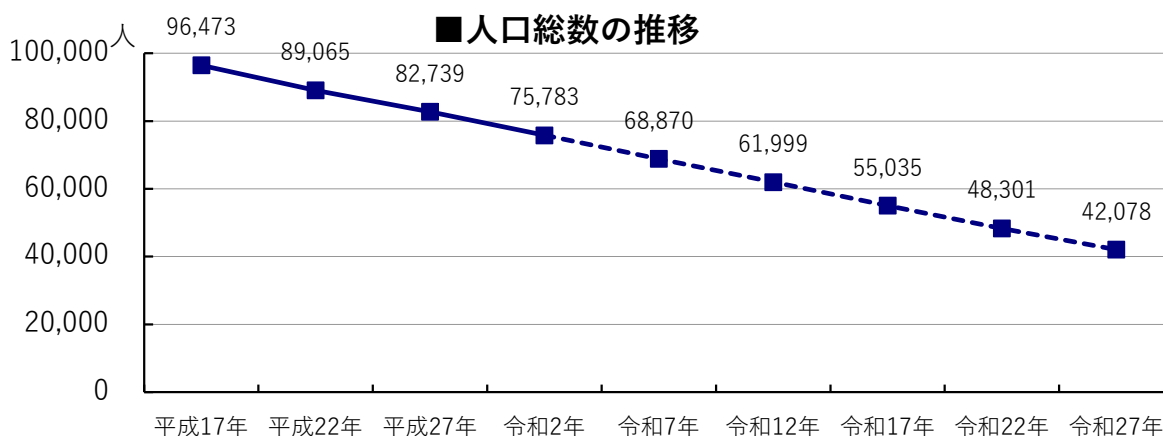
##### ① 人口減少及び少子高齢化の進行

将来を支える子どもの減少及び働き手である生産年齢人口の減少と高齢化の進行は、人口構造の変化をもたらし、労働力人口の減少を始めとする経済活動の縮小や地域コミュニティの活力低下、社会保障費の増大など、産業構造のみならず生活基盤の維持にも影響を及ぼすものと考えられます。

本市における人口も、平成 17 年(2005 年)から令和 2 年(2020 年)までに 20,690 人減少し、今後、令和 12 年(2030 年)には 61,999 人まで減少すると予測しています。

また、令和 7 年(2025 年)以降の年齢(3 区分)別人口では、年少人口が全体の 10% を割り込み、生産年齢人口よりも老年人口が多くなることが予想されています。

##### ■天草市の人口総数の推移

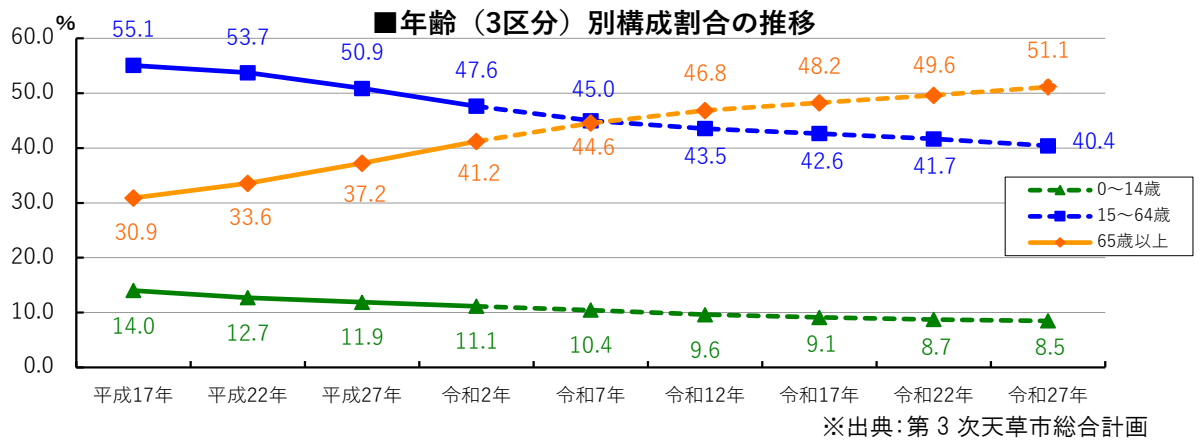
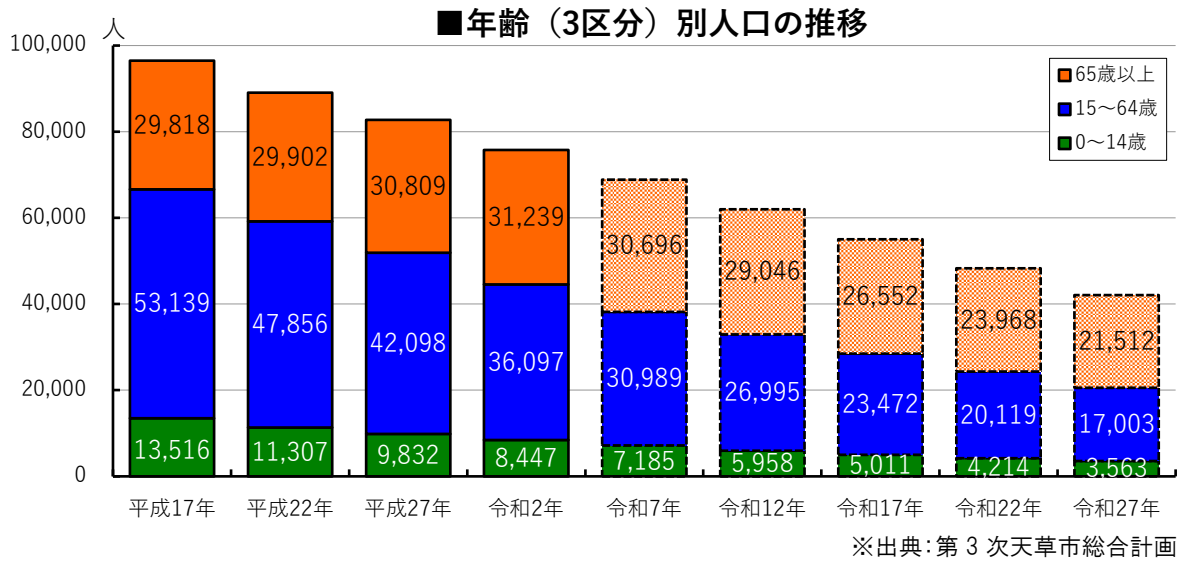


※平成 27 年(2015 年)～令和 2 年(2020 年)年国勢調査の推移を基に、コーホート変化率法を用いて独自に算出した数値。

※コーホート変化率法：人口を年齢別に5歳ごとの階層に分け、各年齢層が5年ごとに1階層上がる際、どれだけ増減するかを計算する人口推計の一般的な方法のことです。

※出典：第 3 次天草市総合計画

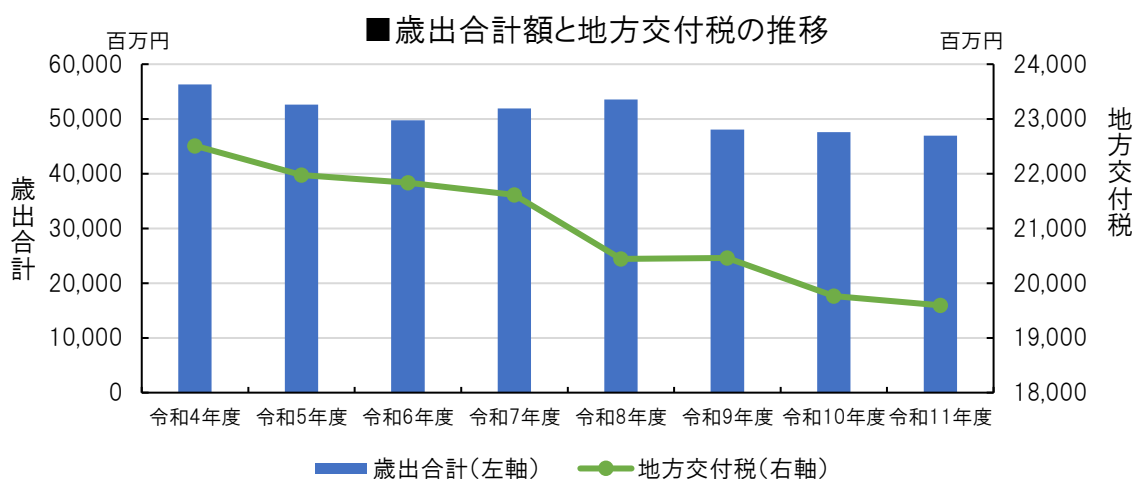
■天草市の年齢別人口と構成割合の推移





## ② 本市の財政状況

本市の長期的な財政運営については、地方交付税が令和3年度(2021年度)から市町合併による特例期間が終了したことによって減額され、また、令和8年度(2026年度)以降、人口減少のため地方交付税が減少することが見込まれます。

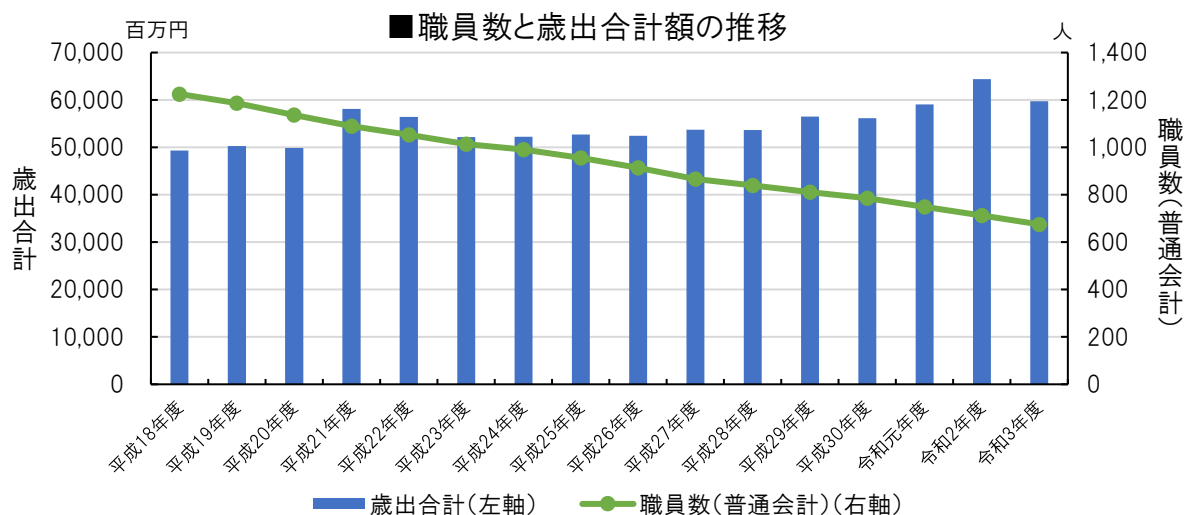


※第3次天草市総合計画より作成

## ③ 職員数の推移

平成18年(2006年)3月に2市8町が合併し、平成18年度(2006年度)は普通会計部門における職員数1,225人でしたが減少を続け、令和3年度(2021年度)は約半数となる675人となりました。

しかし歳出総額で比較すると、平成18年度(2006年度)49,337百万円から令和3年度(2021年度)には59,736百万円に増加しており、業務のアウトソーシングやデジタル技術の活用など業務効率化に取り組んでいるものの、一人当たりの業務量が増加していることが推測されます。



※天草市総合計画及び第2次天草市行政経営改革大綱より作成

#### ④ DXの必要性

本市においては、これまで高速通信網や公共 Wi-Fi といった基盤整備をはじめ、市役所の内部業務における RPA や AI-OCR の導入など、デジタル技術を活用した取組を個別に進めてきました。

さらに、令和 4 年度(2022 年度)までにマイナンバーカードを活用して市役所に行かずとも各種証明書をオンライン上で請求できるようになったほか、重点計画において示された、「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 手続のうち、35 手続についてオンライン化が完了するなど、取組を進めてきました。

デジタル技術は日進月歩で進化しており、AI や自動運転、ドローンなどは幅広い産業において人手不足の解消に期待されるなど、業務に対しての効率化や新しい価値の創造といった効果を導き出しています。

しかし、本市のように広域な面積を有し、少子高齢化や人口減少が進む地域においては、生産年齢人口の減少による働き手の不足や公共交通が行き届いていないことによる交通弱者が存在するなど様々な問題が複雑に絡み合っており、地域課題全体を解決するまでのデジタル技術の活用には至っていません。

本市が今後持続可能な地域であるためには、自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させるとともに、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つなげていくことが求められています。

また、デジタル社会の基本方針において目指すべきデジタル社会のビジョンとして掲げられている「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」の実現のために、一人ひとりが、デジタル技術の恩恵によってそれぞれのライフスタイルやニーズに合った心豊かな暮らしを営むことができるよう、「個人を支える」デジタル化の実現を目指すとともに、デジタルにより地域が直面する様々な課題を解決し、デジタル田園都市国家構想の実現に寄与する「地域を支える」デジタル化の実現を目指していくことが必要とされています。

### 3. 推進方針

#### (1) 天草市が目指すビジョン

## 市民

### 便利さを実感できる市民サービスの向上のためのDX

いつでもどこからでも行政手続きが可能になるなど、便利さを実感できるDXを推進します。

## 行政

### 挑み続ける行政経営のためのDX

行政事務のデジタル化を推進し、あらゆる変化に対応する効率的かつ効果的な行政運営を目指します。

## 地域

### 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

デジタル技術を活用し、地域の課題解決や様々な産業がつながり、心豊かなデジタル社会の実現を目指します。

## (2) 方針の位置付け

本方針は、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です。また、国・県の関連計画と整合性を図るとともに、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ます。

# 第3次天草市総合計画

<将来像>

ともにつながり 幸せ実感 宝の島“天草”

デジタルの側面から支援

# 天草市DX推進方針

反映

## 国の法律・計画等

官民データ活用推進基本法  
デジタル改革関連法  
デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針  
デジタル田園都市国家構想基本方針  
デジタル・ガバメント実行計画  
自治体DX推進計画  
デジタル社会の実現に向けた重点計画

整合

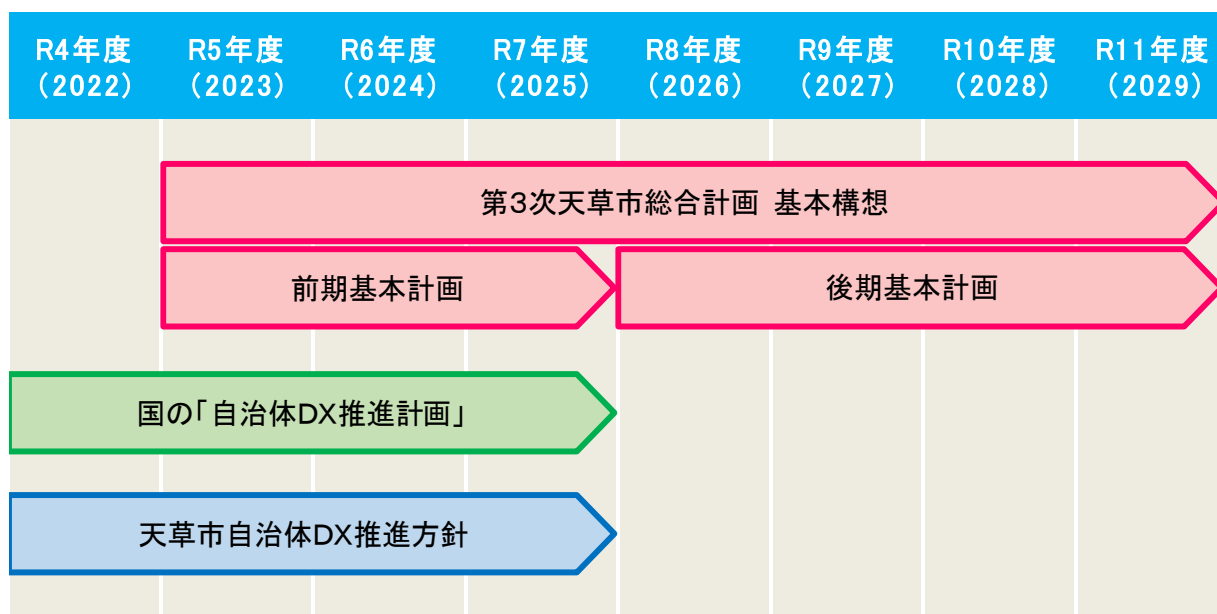
## 熊本県の計画等

くまもとDXグランドデザイン  
熊本県情報化推進計画

### (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(2026年)3月31日とします。

ただし、社会情勢の変化や国・県または市の計画の状況等を踏まえ、必要に応じて見直しを行うものとします。



## (4) 推進の方法

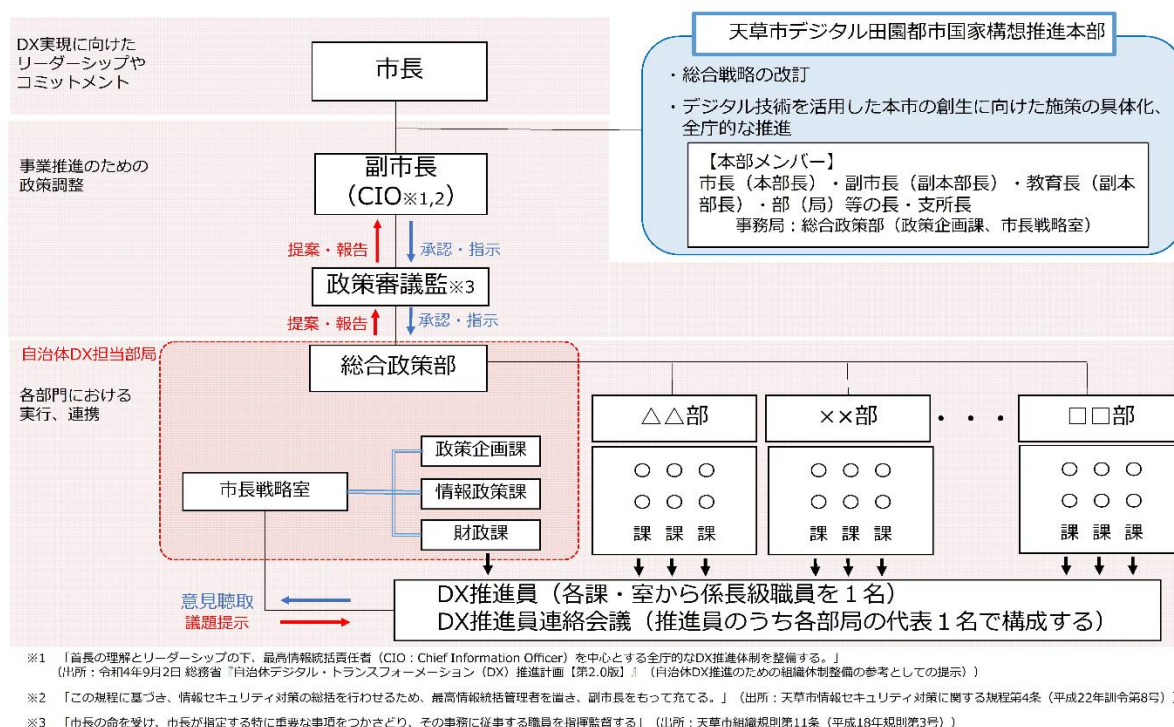
### ① DXの認識共有・機運醸成

DXの推進にあたっては、庁内全ての職員がDXの必要性に対する理解や基礎的な共通認識を形成することが重要です。また、縦割り行政や前例主義から脱却し、職員一人ひとりが目標の実現に向かって主体的・能動的に、できることから速やかに実現しようとする機運の醸成を図ります。

### ② 推進体制

令和4年(2022年)7月に設置した、天草市デジタル田園都市国家構想推進本部において、全庁的な推進に関する重要事項及び施策の総合調整を行います。また、各部署にDX推進員(仮称)を設置し、全庁的な取組とする体制を整備します。また、デジタル人材が適切に配置されるよう人材育成に取り組むとともに、外部人材の活用も検討します。

## ■DX推進体制図



### ③ DXの取組の実行

本市においては、自治体DXを着実に推進し、社会情勢やデジタル技術の進展、また市民のニーズ等の変化に柔軟に対応するため、各施策の進捗管理手法は、「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適応し、施策の進捗や成果など適切に評価することで、施策の見直しや改善を実施していきます。

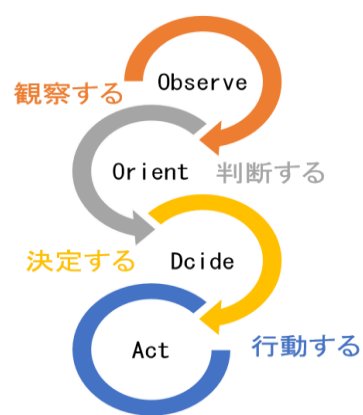
なお、進捗管理にあたっては、本方針の計画期間内での各施策の工程表を作成し管理します。

#### ■PDCA サイクル



<PDCAサイクルとは>  
業務効率化や事業の改善などよく使われる方法。目標に向け行動するための継続的なマネジメントに有効とされています。

#### ■OODA ループ



<OODA ループとは>  
OODA(ウーダ)ループとは、「Observe(観察・情報収集)・Orient(状況、方向性判断)・Decide(意思決定)」・「Act(行動、実行)」の頭文字をつないだ言葉で、意思決定の手法です。PDCA サイクルと異なり、計画を立てるステップがないため、スピーディーな意思決定を行うことが可能となります。

## 4. 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。

地方公共団体の基幹業務システムは、これまで、地方公共団体が個別に開発しカスタマイズしてきた結果として、次の3点の課題が指摘されました。

- ① 維持管理や制度改正時の改修等において地方公共団体は個別対応を余儀なくされ負担が大きいこと
- ② 情報システムの差異の調整が負担となり、クラウド利用が円滑に進まないこと
- ③ 住民サービスを向上させる最適な取組を迅速に全国へ普及させることが難しいこと

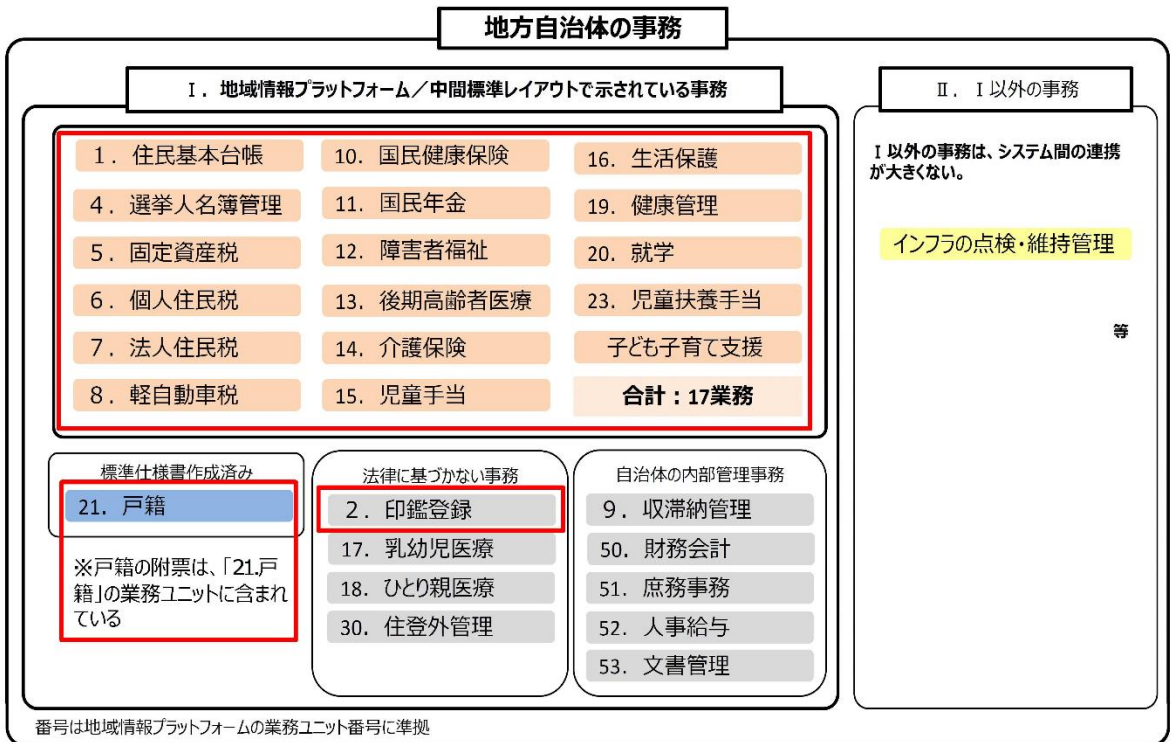
このような地方公共団体の基幹業務システムの状況を踏まえ、地方公共団体に対し、標準化基準に適合する基幹業務システムの利用を義務付け、標準準拠システムについてガバメントクラウドを利用することを努力義務とする「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」(令和3年法律第40号)が令和3年(2021年)5月に成立し、同法に基づき、地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化を推進することとされており、令和7年度(2025年度)までに基幹系20業務について、ガバメントクラウドを活用した標準準拠システムに移行できる環境を整備することを目標とされています。

本市においても、これまで事業者が開発したパッケージシステムをベースに本市独自のカスタマイズを加え運用していたため、令和4年(2022年)10月に総務省より示された「地方公共団体情報システム標準化基本方針」に基づき、関係課で構成する推進体制を構築し、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ました。

引き続き、令和5年度(2023年度)も業務プロセスの見直しを進めるとともに、国が定める標準仕様と本市現行システムとの比較分析等を行い、分析結果を踏まえ本市に最適なシステムを選定し、令和7年(2025年)11月のシステム運用開始を目標に、円滑な移行を行います。



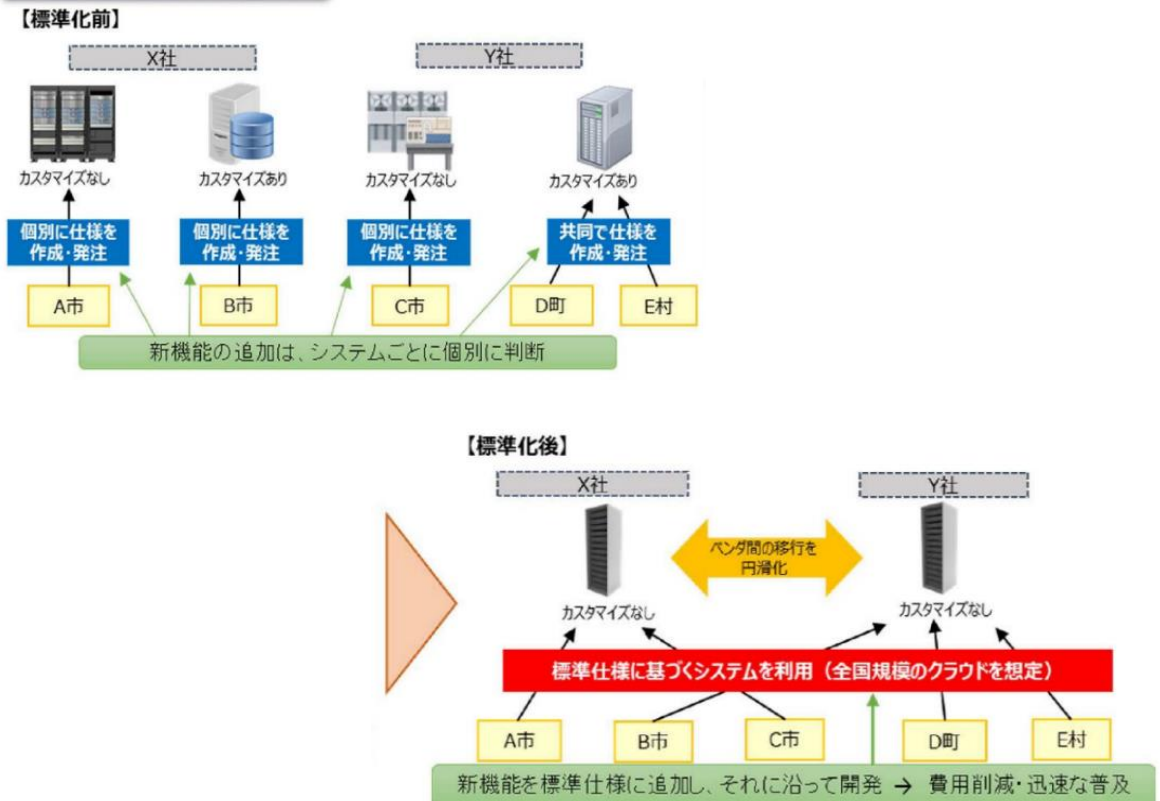
■ 基幹系 20 業務



※出典：デジタル庁「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」

■ 情報システムの標準化イメージ

情報システムの標準化イメージ



※出典：総務省「自治体情報システムの標準化について」

## (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。

マイナンバーは、現在、社会保障、税、災害対策の分野のうち、法律又は条例で定められた事務手続において使用されています。マイナンバーによって個人の特定を確実にかつ迅速に行うことが可能になり、行政手続において、行政機関の間で情報連携することにより必要な添付書類が減るとともに事務処理もスムーズとなり、市民の利便性が向上します。

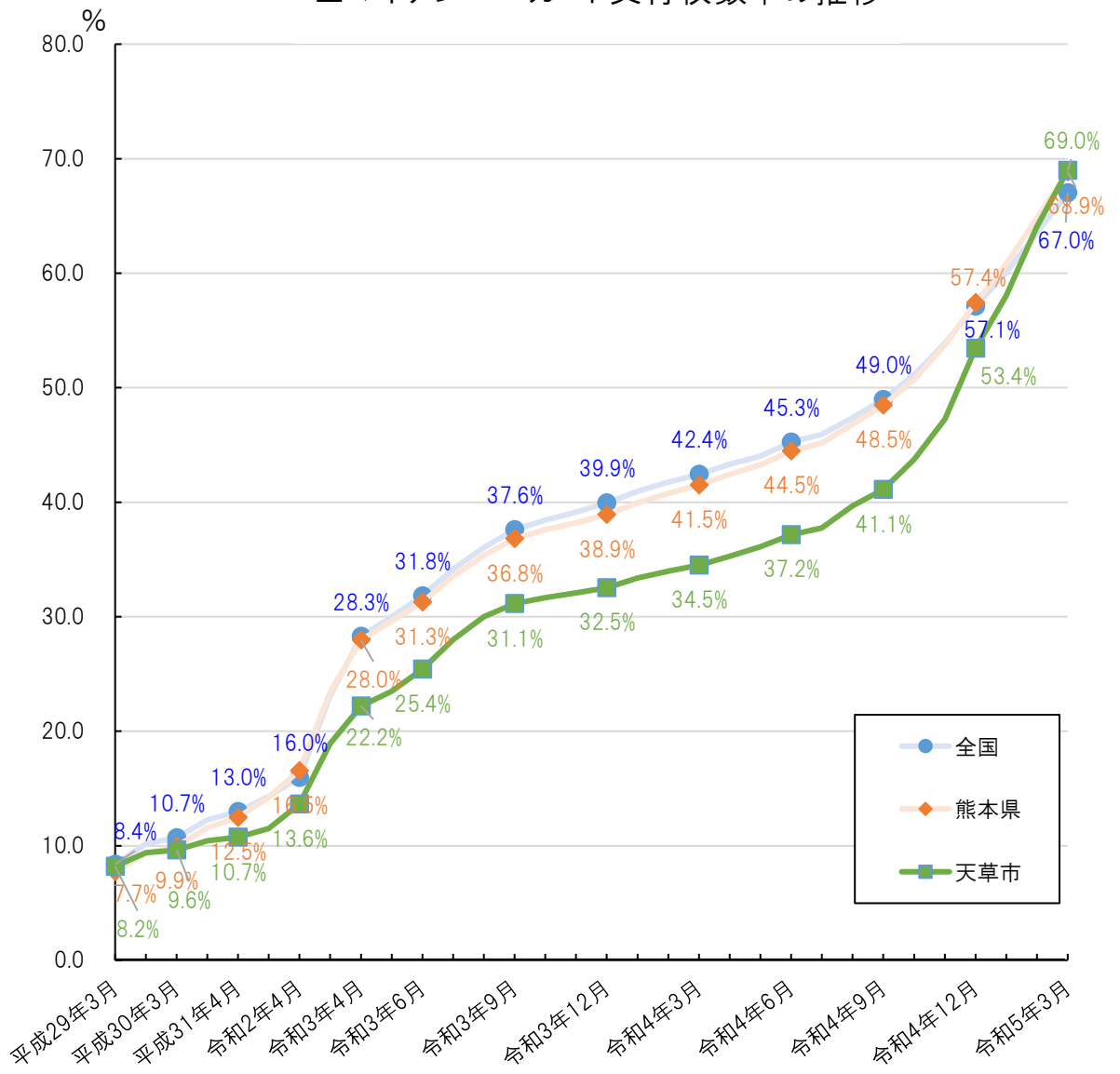
また、マイナンバーカードは顔写真付きの本人確認書類として利用できるほか、ICチップを利用してオンライン上で安全かつ確実に本人であることを証明できるため、デジタル社会に必要なツールとなっています。

これまで本市では、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(2022年度)には出張申請受付や休日開庁申請サポート、申請方法の動画を作成しYouTubeで公開する等、普及促進の取組を実施し、申請の推進や交付体制の整備を行いました。また、熊本県や携帯ショップにおいても申請サポートが行われ、これらの取組を行った結果、令和5年(2023年)3月末現在での申請率は77.2%で、交付率は69.0%となっています。

また、行政手続の利便性の向上のため、マイナンバーカードの本人確認機能を利用した各種証明書のコンビニ交付の開始やオンライン手続の拡大などに取り組みました。

引き続き、出張申請受付などによる普及促進を図ります。また、公的個人認証を活用した行政手続のオンライン化の拡大など、行政サービスにおけるマイナンバーカードの活用を進めるとともに、行政サービス以外でのマイナンバーカードの機能を利用した様々な面での活用を推進します。

### ■マイナンバーカード交付枚数率の推移



※総務省公表資料より作成

### (3) 行政手続のオンライン化

#### 【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。

地方公共団体における行政手続のオンライン化については、デジタル手続法<sup>1</sup>による改正後の「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律」(平成 14 年法律第 151 号)第 5 条第 4 項の規定により、地方公共団体は、情報通信技術を利用して行われる手続等に係る当該地方公共団体の情報システムの整備等の必要な施策を講ずるよう努めなければならないとされています。

重点計画では、「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」として、処理件数が多く住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる手続や住民のライフイベントに際し、多数存在する手続をワンストップで行うために必要と考えられる手続がまとめられました。その内、自治体DX推進計画に記載の「特に国民の利便性向上に資する手続」とされた 31 手続(※都道府県対象手続 4、市区町村対象手続 27)については、令和 4 年度(2022 年度)末でマイナポータルを利用したオンライン手続が可能になっています。

本市では「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します。

今後は、24 時間いつでもどこでも、簡単に行政手続が可能となるよう、行政手続のオンライン化の拡大に取り組みます。

キャッシュレス決済については、令和 4 年度(2022 年度)末までに市税等の納付や諸証明のオンライン申請手続での証明書発行手数料など、一部の業務について開始しています。

今後、行政手続のオンライン化と併せて、その他の業務についてもキャッシュレス決済の導入を検討します。また、天草市電子商品券アプリ「天草のさりー」については、天草市における地域通貨としての機能の拡充等、更なる活用を進めていることから、市税等について「天草のさりー」での納付についても検討します。

<sup>1</sup> デジタル手続法:「情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律(令和元年法律第 16 号)

■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(本市に存在する52手続)

オンライン化完了(35手続)

- 図書館の図書貸出予約等
- 文化・スポーツ施設等の利用予約
- 研修・講習・各種イベント等の申込
- 地方税申告手続(eLTAX)
- 入札
- 衆議院・参議院選挙の不在者投票用紙等の請求
- 児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求
- 児童手当等の額の改定の請求及び届出
- 氏名変更／住所変更等の届出
- 受給事由消滅の届出
- 未支払の児童手当等の請求
- 児童手当に係る寄附の申出
- 児童手当に係る寄附変更等の申出
- 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出
- 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出
- 児童手当等の現況届
- 支給認定の申請
- 保育施設等の利用申込
- 保育施設等の現況届
- 児童扶養手当の現況届の事前送信
- 妊娠の届出
- 要介護・要支援認定の申請
- 要介護・要支援更新認定の申請
- 要介護・要支援状態区分変更認定の申請
- 居宅(介護予防)サービス計画作成(変更)依頼の届出
- 介護保険負担割合証の再交付申請
- 被保険者証の再交付申請
- 高額介護(予防)サービス費の支給申請
- 介護保険負担限度額認定申請
- 居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請
- 居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請
- 住所移転後の要介護・要支援認定申請
- 罹災証明書の発行申請
- 転出届
- 転入予約

※下線が「自治体DX推進計画」において「特に国民の利便性向上に資する手続」とされた手続

オンライン化未完了(17手続)

- 水道使用開始届等
- 港湾関係手続
- 道路占用許可申請等
- 建築確認
- 犬の登録申請、死亡届
- 職員採用試験申込
- 入札参加資格審査申請等
- 応急仮設住宅の入居申請
- 応急修理の実施申請
- 障害物除去の実施申請
- 災害弔慰金の支給申請
- 災害障害見舞金の支給申請
- 災害援護資金の貸付申請
- 被災者生活再建支援金の支給申請
- 浄化槽使用開始報告等
- 公文書開示請求
- 後援名義の申請等

■キャッシュレス決済が可能な天草市の納付一覧

納付種目	利用可能なキャッシュレス決済
市県民税(普通徴収)	PayPay LINEPay PayB 支払秘書 d払い au Pay
固定資産税	
軽自動車税	
国民健康保険税	
後期高齢者医療保険料	
介護保険料	
市営住宅使用料	
学校給食費	
上下水道料金	クレジットカード PayPay
オンライン申請による各種証明書発行手数料	

#### (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。

実行計画では、本格的な人口減少社会を見据え、地方公共団体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ます。業務におけるデジタル技術の活用にあたっては、単に業務を効率化するというのみならず、限られた人的資源を戦略的に投資することも同時に考える必要があるため、業務をデジタル化することで、大量・高速な業務処理の実現や正確性の向上(ヒューマンエラーの削減)を図り、希少化する人的資源を本来注力すべき市民サービスの向上につなげることが重要です。

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ます。

今後は、業務改革(BPR)を前提とした上で、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、導入を推進します。

##### ■本市でのAI・RPAの導入実績と効果

実施年度	業務名	内容・削減効果
平成30年度	財産管理業務	公共料金支払い 55時間/年 削減
〃	健診業務	検診結果集計 108時間/年 削減
令和元年度	固定資産税業務	既存システムの活用及び運用の変更 683時間/年削減
〃	財務会計システムの伝票作成業務のRPA化	20%の伝票をRPA化 2000時間/年削減
令和2年度	市民税課税業務	給与報告書OCR読取 400時間/年削減
〃	健康診断業務	予診票等AI-OCR読取 314時間/年削減
〃	重度医療費支払い業務	重度医療費助成データ取込 75時間/年削減
令和3年度	臨時特別交付金支払い業務	申請書のAI-OCR読取 入力外部委託と比較して2,145千円減

## (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<sup>2</sup>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、育児、介護等のために時間制約がある職員、障がい等のために日常生活・社会生活上の制約がある職員の能力発揮にも資するものであり、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ます。

また、令和 3 年(2021 年)4 月には総務省から「地方公共団体におけるテレワーク推進のための手引き」が示され、次の 3 点について必要性が述べられています。

- ① 育児や介護など時間的制約を抱える職員を含め、職員一人ひとりが多様な働き方を実現できる「働き方改革」の切り札
- ② 結果として、業務の効率化が図られることで行政サービスの向上にも効果
- ③ 感染症対策に加え、災害時における行政機能の維持のための有効な手段

本市では、令和 3 年度(2021 年度)に J-LIS(地方公共団体情報システム機構)が提供している自治体テレワークシステムの実証実験を実施し、在宅勤務において一定の有効性の評価を得ました。これを受け、令和 4 年度(2022 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制度化しました。

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ます。

<sup>2</sup> テレワークには、以下の 3 つの形態があります。

①在宅勤務

勤務地に出勤せず、自宅で PC 等を活用して業務を遂行する形態

②サテライトオフィス勤務

勤務地以外の出先機関・公共施設等で、PC 等を活用して業務を遂行する形態

③モバイルワーク

外出先・出張先や、移動中(交通機関の車内など)に、PC やタブレット等のモバイル端末等を活用して、業務を遂行する形態

## (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、インフラの検討にあたっては、「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ます。

本市においても、「サイバーセキュリティ基本法」(平成 26 年法律第 104 号)、「サイバーセキュリティ戦略」、「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」及び「天草市情報セキュリティ対策に関する規程」(以下「セキュリティポリシー」という。)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、「天草市個人情報保護に関する法律施行条例」に基づき適切なデータの運用を行っています。

また、今後デジタル庁及び総務省より示される予定の地方公共団体のガバメントクラウド活用に関するセキュリティ対策の方針を踏まえながら、必要に応じてセキュリティポリシーの改定を行います。



(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、人口減少や少子高齢化などの社会課題に直面する地方にこそ新たなデジタル技術を活用するニーズがあることに鑑み、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ます。

また、デジ田基本方針において、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ます。

本市でも、デジタル田園都市国家構想交付金をはじめとした支援策を活用し、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やA1を活用したデマンド型乗合タクシー実証運行事業を始めとするデジタル技術を活用した地域課題解決に向けた取組を進めています。

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します。

■ 主な取組内容

サテライトオフィス誘致促進事業
天草デジタルアートの島創造事業
保健事業DX化推進事業(健診予約のオンライン化)
電子地域通貨利用促進事業(電子商品券スマホアプリ「天草のさりー」)
防除作業等の省力化のためのドローン導入補助
有明海・八代海の赤潮等水質情報管理システムの開発・運用
アマモ場分布を把握するためドローンを活用したアマモ場面積の測定等の実施
スポーツヘルスサイエンスの取組
車両ナンバー解析システム
デマンド型乗合タクシー運行事業
子育て支援アプリ(ココてらす)
まちづくりバンク事業

## (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、地理的な制約、年齢、性別、障がいや疾病の有無、国籍、経済的な状況等にかかわらず、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されており、「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ます。

また、デジ田基本方針においても、「デジタル田園都市国家構想を支えるハード・ソフトのデジタル基盤整備」や「誰一人取り残されないための取組」などについて示されており、自治体におけるデジタルデバйд対策が求められています。

デジタル化を推進していく中で、パソコンやスマートフォン等のデジタル機器に不慣れな世代や、通信基盤の整備が進んでいないエリアに住んでいることなどにより、情報やサービスが利用しにくいといった「機会等の格差(デジタルデバйд)」の解消が課題となっています。

このことから、格差解消を目的として、本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ます。

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します。

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(2019年度)から、民間事業者に補助し、高速通信網の整備を進め、令和5年度(2023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ります。

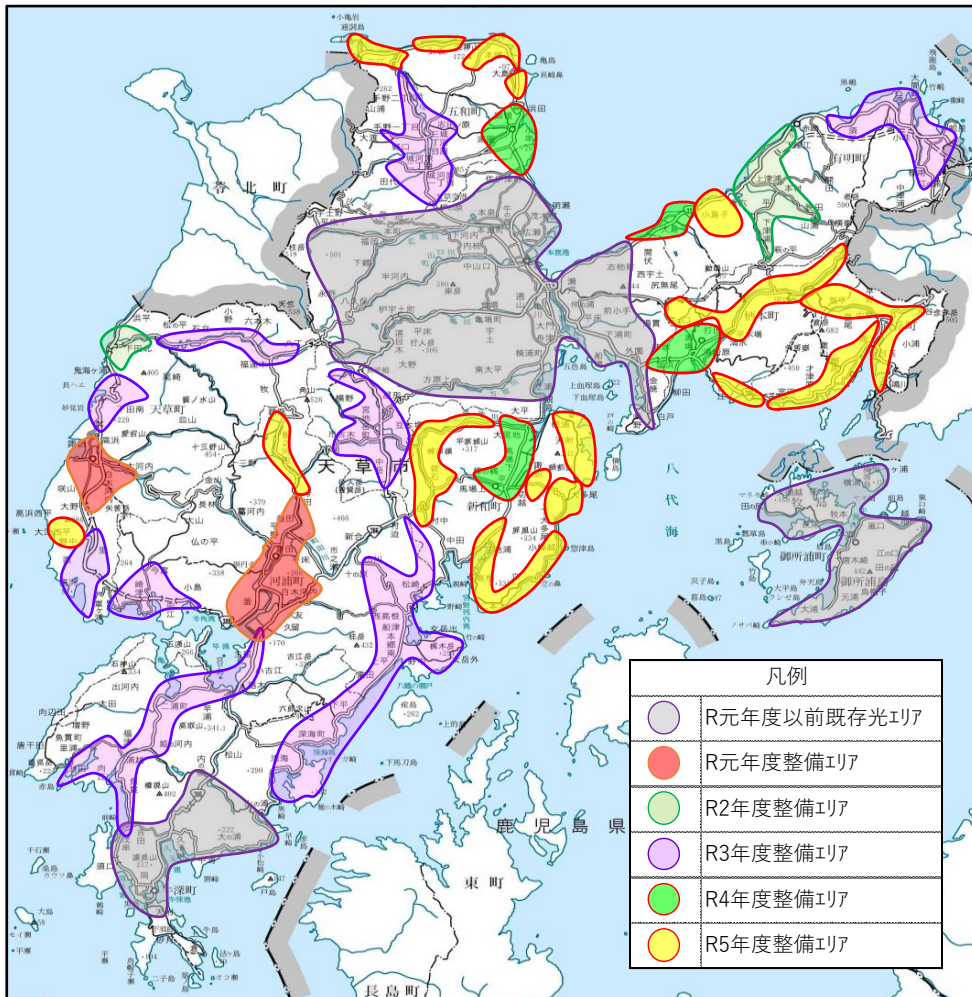
今後、残り1.4%の非カバーエリアをどう補完していくのか検討します。

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します。

■ スマホ体験教室の様子



■ 光インターネットの整備状況



## (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しを実施することで、デジタル化を推進します。

令和4年(2022年)11月にデジタル庁より示された、「地方公共団体におけるアナログ規制の点検・見直しマニュアル【第1.0版】」では、我が国の行政や社会、産業の基本的な構造を形作る法制度やルールは、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、こうした規制は現代において、いわゆる「アナログ規制」として、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とされています。

また、国民一人ひとりがデジタル社会の実現による恩恵を一層実感できるようにする観点からは、暮らしに密接に関連する行政サービスの多くを提供する地方公共団体においても、国や先行団体の取組を参考としながら、規制や手続の見直しをはじめとする自らの「構造改革」に取り組むことが重要であるとされています。

本市においても、令和3年度(2021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ました。

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・見直しを実施します。

## ■ 構造改革のためのデジタル原則の全体像

第7層 新たな価値の創出		改革を通じて実現すべき価値 (デジタル社会を形成するための基本原則：①オープン・透明 ②公平・倫理 ③安全・安心 ④継続・安定・強靭 ⑤社会課題の解決 ⑥迅速・柔軟 ⑦包摂・多様性 ⑧浸透 ⑨新たな価値の創造 ⑩飛躍・国際貢献)
アーキテクチャ		構造改革のためのデジタル原則
第6層 業務改革・BPR/組織	<b>原則① デジタル完結・自動化原則</b>	書面、目視、常駐、実地参加等を義務付ける手続・業務について、デジタル処理での完結、機械での自動化を基本とし、行政内部も含めエンドツーエンドでのデジタル対応を実現すること。国・地方公共団体を挙げてデジタルシフトへの組織文化作りと具体的対応を進めること。
第5層 ルール	<b>原則② アジャイルガバナンス原則</b> (機動的で柔軟なガバナンス)	一律かつ硬直的な事前規制ではなく、リスクベースで性能等を規定して達成に向けた民間の創意工夫を尊重するとともに、データに基づくEBPMを徹底し、機動的・柔軟で継続的な改善を可能とすること。データを活用して政策の点検と見直しをスピーディに繰り返す、機動的な政策形成を可能とすること。
第4層 利活用環境	<b>原則③ 官民連携原則</b> (GtoBtoCモデル)	公共サービスを提供する際に民間企業のUI・UXを活用するなど、ユーザー目線で、ベンチャーなど民間の力を最大化する新たな官民連携を可能とすること。
第3層 連携基盤	<b>原則④ 相互運用性確保原則</b>	官民で適切にデータを共有し、世界最高水準のサービスを享受できるように、国・地方公共団体や準公共といった主体・分野間のばらつきを解消し、システム間の相互運用性を確保すること。
第2層 データ	<b>原則⑤</b>	ID、ベースレジストリ等は、国・地方公共団体や準公共といった主体・分野ごとの縦割りで独自仕様のシステムを構築するのではなく、官民で広くデジタル共通基盤を利用するとともに、調達仕様の標準化・共通化を進めること。
第1層 インフラ	<b>共通基盤利用原則</b>	

※出典：デジタル庁「デジタル社会の実現に向けた重点計画」

## (10) BPR の取組の徹底及び業務プロセスのデジタル化

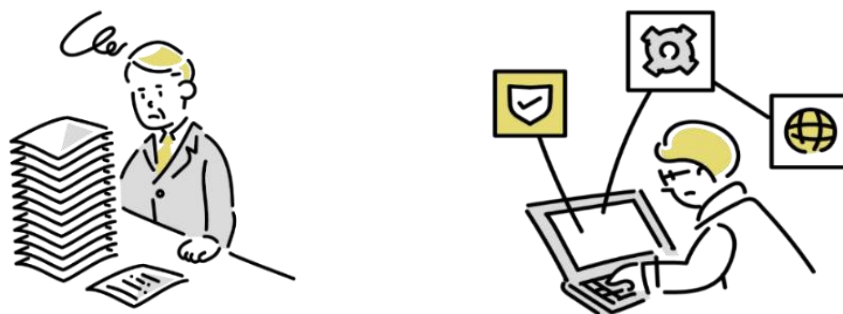
### 【目指すべき姿】

- 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、デジタル化を進めるに際しては、オンライン化等が自己目的とならないように、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ます。過去には、国において費用対効果の見合わない情報システムの整備を行い、利用者の利便性向上や行政の効率化という成果が十分得られなかった事例があることから、市民や事業者にご利用されるとともに、取得した情報が行政で高度に活用されてこそ初めて意味があることを認識し、利用者からのフィードバックを随時受け入れながら取組を進めることが重要です。

本市では、平成 25 年度(2013 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ます。また、平成 27 年度(2015 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ました。

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(2023 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、業務改善を推進します。



## (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。

公共データを誰もが利用しやすい形でアクセスできるようにする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あたって、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ます。

また、「官民データ活用推進基本法」(平成 28 年 12 月 14 日 法律第 103 号)では、地方公共団体は、国と同様に、保有するデータを国民が容易に利用できるような必要な措置を講ずるものとされています。

オープンデータの意義は、平成 29 年(2017 年)5 月 30 日に示された「オープンデータ基本方針」において、「国民参加・官民協働の推進を通じた諸課題の解決、経済活性化」、「行政の高度化・効率化」及び「透明性・信頼の向上」とされており、官民協働の推進及び新たなビジネスの創出促進による経済活性化等の効果が期待されることからDX推進の観点からも重要です。

本市では、令和 3 年度(2021 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ます。

また、令和 4 年度(2022 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ます。

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みます。

また、令和 5 年度(2023 年度)に熊本県がデータ連携基盤を構築し、令和 6 年度(2024 年度)から参加を希望する自治体での共同利用を目指していることから、本市においてもデータ連携基盤を活用した新たなサービスの創出につなげます。



## ■本市で掲載しているオープンデータ一覧

データ名称	データ概要
天草市公共施設一覧	天草市の公共施設を施設の種類別にまとめた一覧
天草市AED設置場所一覧	天草市内のAED設置場所を各地区別にまとめた一覧
天草市指定緊急避難場所一覧	天草市内の指定避難場所を各地区別にまとめた一覧
天草市消防水利施設一覧	天草市内の消防水利施設(消火栓・防火水そう)を各地区別にまとめた一覧
天草市公衆トイレ一覧	天草市内の公衆トイレをまとめた一覧
天草市医療機関一覧	天草市内の医療機関一覧
天草市資料館一覧	天草市内にある資料館の一覧
天草市資料館入館者数(H26)	平成26年以降の天草市内資料館入館者数の一覧
天草市文化財一覧	国・熊本県・天草市が指定している文化財の一覧
天草市子育て施設一覧	天草市内の子育て施設一覧
天草市観光動向調査	観光施設等における来訪者アンケート結果
天草車両ナンバー解析システム月次レポート	車両ナンバー解析システムによる車両台数等の集計
天草市宿泊客数推計	全宿泊施設への調査による宿泊客数の推計
天草市公衆無線LANアクセスポイント一覧	天草市内の公衆無線LANアクセスポイント一覧
天草市地域・年齢別人口	住民基本台帳を基に天草市各地域の年齢別人口(5歳階級別)と世帯数を月別(R4.1～)に掲載
市政だより天草掲載記事タイトル一覧	市政だより天草にて掲載した記事タイトルの一覧
天草市統計書	天草市の人口、経済、文化などの基本的な統計資料
天草市オープンデータ一覧	天草市のオープンデータの一覧



## 5. 参考資料

### ①市民のスマートフォン等の所持状況

単位：人（％）年代毎

項目 \ 年代	全体	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答
携帯電話（スマートフォン以外）を持っている	266 (23.5)	2 (5.4)	4 (10.3)	22 (23.7)	19 (11.9)	34 (17.9)	78 (24.9)	105 (36.3)	2 (18.2)
スマートフォンを持っている	806 (71.2)	35 (94.6)	32 (82.0)	69 (74.2)	139 (86.9)	152 (80.0)	222 (70.9)	154 (53.3)	3 (27.3)
（いずれも） 持っていない	50 (4.4)	0 (0.0)	3 (7.7)	2 (2.1)	2 (1.2)	4 (2.1)	10 (3.2)	29 (10.0)	0 (0.0)
無回答	10 (0.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (1.0)	1 (0.4)	6 (54.5)
合計	1132	37	39	93	160	190	313	289	11

※令和4年(2022年)天草市 市政アンケートより

### ②市内公共施設のWi-Fi整備状況

No.	設置箇所	種別	地区
1	天草市役所本庁舎	市役所・支所	本渡
2	天草宝島国際交流会館ポルト	観光文化関連施設	本渡
3	本渡港ターミナル観光案内所	観光文化関連施設	本渡
4	天草文化交流館	観光文化関連施設	本渡
5	本渡南地区コミュニティセンター	コミュニティセンター	本渡
6	本渡北地区コミュニティセンター	コミュニティセンター	本渡
7	亀場地区コミュニティセンター	コミュニティセンター	本渡
8	栢宇土地区コミュニティセンター	コミュニティセンター	本渡
9	志柿地区コミュニティセンター	コミュニティセンター	本渡
10	志柿町瀬戸地区コミュニティセンター	コミュニティセンター	本渡
11	下浦地区コミュニティセンター	コミュニティセンター	本渡
12	楠浦地区コミュニティセンター	コミュニティセンター	本渡
13	本町地区コミュニティセンター	コミュニティセンター	本渡
14	佐伊津地区コミュニティセンター	コミュニティセンター	本渡
15	宮地岳地区コミュニティセンター	コミュニティセンター	本渡
16	天草キリシタン館	観光文化関連施設	本渡
17	本渡歴史民俗資料館	観光文化関連施設	本渡
18	本渡老人福祉センター	福祉施設	本渡
19	天草市民センター	集会施設	本渡

No.	設置箇所	種別	地区
20	複合施設こころす	複合施設	本渡
21	牛深支所	市役所・支所	牛深
22	牛深総合センター	集会施設	牛深
23	うしぶか海彩館	観光文化関連施設	牛深
24	牛深地区コミュニティセンター	コミュニティセンター	牛深
25	魚貫出張所	市役所・支所	牛深
26	魚貫地区コミュニティセンター	コミュニティセンター	牛深
27	二浦地区コミュニティセンター	コミュニティセンター	牛深
28	牛深総合体育館	集会施設	牛深
29	生涯学習センター	集会施設	牛深
30	牛深老人福祉センター	集会施設	牛深
31	牛深温泉センター	観光文化関連施設	牛深
32	久玉地区コミュニティセンター	コミュニティセンター	牛深
33	深海地区コミュニティセンター	コミュニティセンター	牛深
34	有明支所	市役所・支所	有明
35	リップルランド公園 物産館	観光文化関連施設	有明
36	島子出張所(コミュニティセンター)	コミュニティセンター	有明
37	下津浦出張所(コミュニティセンター)	コミュニティセンター	有明
38	上津浦出張所(コミュニティセンター)	コミュニティセンター	有明
39	須子出張所(コミュニティセンター)	コミュニティセンター	有明
40	大浦出張所(コミュニティセンター)	コミュニティセンター	有明
41	楠甫出張所(コミュニティセンター)	コミュニティセンター	有明
42	赤崎出張所(コミュニティセンター)	コミュニティセンター	有明
43	御所浦支所	市役所・支所	御所浦
44	御所浦地区コミュニティセンター	コミュニティセンター	御所浦
45	御所浦南地区コミュニティセンター	コミュニティセンター	御所浦
46	牧島地区コミュニティセンター	コミュニティセンター	御所浦
47	横浦島出張所(コミュニティセンター)	コミュニティセンター	御所浦
48	嵐口地区コミュニティセンター	コミュニティセンター	御所浦
49	御所浦物産館(しおさい館)	観光文化関連施設	御所浦
50	御所浦図書館	図書館	御所浦
51	倉岳支所	市役所・支所	倉岳
52	棚底地区コミュニティセンター	コミュニティセンター	倉岳
53	宮田出張所(コミュニティセンター)	コミュニティセンター	倉岳
54	浦出張所(コミュニティセンター)	コミュニティセンター	倉岳
55	棚底港旅客待合所	観光文化関連施設	倉岳
56	倉岳老人福祉センター	福祉施設	倉岳

No.	設置箇所	種別	地区
57	栖本支所	市役所・支所	栖本
58	栖本地区コミュニティセンター	コミュニティセンター	栖本
59	栖本温泉センター	観光文化関連施設	栖本
60	栖本福祉会館	福祉施設	栖本
61	新和支所	市役所・支所	新和
62	新和町民センター	集会施設	新和
63	大多尾出張所(コミュニティセンター)	コミュニティセンター	新和
64	中田出張所(コミュニティセンター)	コミュニティセンター	新和
65	碓石地区コミュニティセンター	コミュニティセンター	新和
66	宮南地区コミュニティセンター	コミュニティセンター	新和
67	大宮地地区コミュニティセンター	コミュニティセンター	新和
68	五和支所	市役所・支所	五和
69	御領地区コミュニティセンター	コミュニティセンター	五和
70	内野出張所(おおくす)	市役所・支所	五和
71	総合交流ターミナル施設 ユメール	観光文化関連施設	五和
72	鬼池港フェリーターミナル	観光文化関連施設	五和
73	大島地区コミュニティセンター	コミュニティセンター	五和
74	二江出張所(コミュニティセンター)	コミュニティセンター	五和
75	鬼池出張所(コミュニティセンター)	コミュニティセンター	五和
76	手野地区コミュニティセンター	コミュニティセンター	五和
77	城河原地区コミュニティセンター	コミュニティセンター	五和
78	五和歴史民俗資料館	観光文化関連施設	五和
79	イルカセンター	観光文化関連施設	五和
80	天草支所	市役所・支所	天草
81	下田出張所(コミュニティセンター)	コミュニティセンター	天草
82	下田南地区コミュニティセンター	コミュニティセンター	天草
83	高浜地区コミュニティセンター	コミュニティセンター	天草
84	大江出張所(コミュニティセンター)	コミュニティセンター	天草
85	福連木出張所(コミュニティセンター)	コミュニティセンター	天草
86	下田温泉センター	観光文化関連施設	天草
87	天草ロザリオ館	観光文化関連施設	天草
88	下田温泉ふれあい館ぶらっと	観光文化関連施設	天草
89	河浦支所	市役所・支所	河浦
90	一町田地区コミュニティセンター	コミュニティセンター	河浦
91	天草西保健福祉センター	市役所・支所	河浦
92	総合交流施設 愛夢里	観光文化関連施設	河浦
93	天草コレジヨ館	観光文化関連施設	河浦

No.	設置箇所	種別	地区
94	崎津集落ガイダンスセンター	観光文化関連施設	河浦
95	崎津資料館みなと屋	観光文化関連施設	河浦
96	富津出張所(コミュニティセンター)	コミュニティセンター	河浦
97	新合出張所(コミュニティセンター)	コミュニティセンター	河浦
98	宮野河内出張所(コミュニティセンター)	コミュニティセンター	河浦
99	天草空港	※熊本県整備	五和