

「新たな日常」に対応したしごと改革・働き方改革の推進 （デジタル市役所の推進）について

1 背景

人口減少（本市人口：94.6万人※）や高齢化（本市高齢化率：30.7%※）の進展に伴う生産年齢人口の急速な減少に伴い、今後、自治体においても経営資源が大きく制約される。また、社会経済状況の変化に伴い多種・多様化する市民ニーズに応じていくとともに、市民にとって利便性の高い行政サービスの提供を行っていくことが求められている。

一方で、今般のコロナ禍を受け、テレワークやWeb会議などの導入・活用が社会的に進み、「新たな日常」に対応した新しい働き方が求められている。

こうした中、本市としてもICT（情報通信技術）の利活用などにより本来担うべき機能の向上を図ることで、『市民サービスの向上』と『業務効率化』のための仕組みの構築が求められている。

※ 本市住民基本台帳（令和2年3月末時点）の値

○2040年頃から逆算し顕在化する諸課題に対応するために必要な地方行政体制のあり方等に関する答申（令和2年6月26日）【一部抜粋】

- ・「全国的に深刻化する人手不足への対応に加え、新型コロナウイルス感染症への対応も契機として、今後、デジタル技術の活用が一層進み、社会全体に普及すると考えられる。これに対応して、行政サービスの提供体制を平時から Society 5.0[※]における技術の進展を最大限活用したスマートなものへと変革し、デジタル社会の基盤となるサービスを提供していく必要がある。」

（※）サイバー空間（仮想空間）とフィジカル空間（現実空間）を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、新たな未来社会（Society）

○経済財政運営と改革の基本方針 2020 について（令和2年7月17日閣議決定） 【一部抜粋】

- ・「（前略）感染症の拡大等先行きが不透明でもあり、確実な見通しを持つことは困難であるものの、今回の感染症拡大で顕在化した課題を克服した後の新しい未来における経済社会の姿の基本的方向性として、「新たな日常」を通じた「質」の高い経済社会の実現を目指す。すなわち、変化を取り入れ、多様性を活かすことにより、リスクに強い強靱性を高めながら、我が国が持つ独自の強み・特性・ソフトパワーを活かした「ニューノーマル」のかたち、「新たな日常」を構築していく。」
- ・「Society 5.0の実現を目指してきた従来の取組を一步も二歩も進め、「新たな日常」の定着・加速に向け、各種支援や規制改革等を通じ、地域を含む社会全体のDXの実装を加速する。」

2 複合的課題への対応 - I C T利活用推進の必要性-

【参考】 (2020. 6. 26 地方制度調査会答申「2040年頃から逆算し顕在化する諸課題に対応するために必要な地方行政体制のあり方等に関する答申」)

2040年頃にかけて生じる変化・課題

○人口構造の変化

- ・生産年齢人口(15～64歳)の減少幅が増大
〔サービス提供や地域経済活動の制約要因〕
- ・高齢者人口(65歳以上)のピーク等

○インフラ・空間に関する変化

- ・インフラの老朽化に伴う更新需要の増加
〔負担を分担する住民の減少
維持管理・更新に必要な人材の減少〕

新型コロナウイルス感染症のリスク・課題

○感染症の拡大

- ・新型コロナウイルス感染症の発生に伴う外出抑制や人と人との接触機会の低減
〔サービス提供や地域経済活動の制約要因〕
- ・人口・産業の集積する大都市圏における感染拡大
〔人口の過度の集中に伴うリスクを浮き彫り〕
- ・継続的な社会機能の維持
〔デジタル技術の活用(社会のデジタル化)〕

◆『地方行政のデジタル化』

○新たな時代にふさわしい環境の整備(行政のデジタル化、デジタル・ガバメントの実現)

- ・行政手続きのオンライン化
- ・行政サービスに係る一連の業務にI C T技術を活用
〔従来の技術や慣習を前提とした行政体制の変革
住民が迅速かつ正確で効率的な行政サービスを楽しむ〕

行政サービスの提供体制を平時から Society 5.0 における技術の進展を最大限活用したスマートなものへと変革し、デジタル社会の基盤となるサービスを提供

これらの取組には、「社会システムをデザインし直す好機と捉える視点の重要性」が示されている

国においても、「行政のデジタル化の遅れに対して迅速な対応が必要」との見解が示されており、本市としてもこれらの取組の推進、さらなる「選択と集中」を図っているところである。

3 本市におけるデジタル化に向けた整理・方向性

共通課題

- 少子・高齢化（生産年齢人口の減少）〔2040年問題〕
- 働き方改革の一体的な推進
- 新型コロナウイルス感染症への対応

「選択と集中」を図るとともに生産性を最大化することで
持続可能な形で行政サービスを提供していく必要

デジタル化による 住民サービスの向上

【本市における取組】

- 行政手続きのオンライン化（書面・押印・対面の廃止）
- オンライン化できない手続きの窓口滞在時間の最小化
- 支払いのキャッシュレス化
- オープンデータの推進

【取組にあたっての整理課題】

- ・住民に使いやすいオンライン化とは
- ・オンライン化できない手続きのあり方
- ・情報バリアフリーの環境整備
- ・キャッシュレスのあり方
- ・オープンデータ化による地域課題の解決・経済の活性化

デジタル化による行政 の効率化の実現

【本市における取組】

- ORPA、AI-OCRの活用
- テレワークの推進（モバイル端末の導入）
- ペーパーレス化、電子決裁率の向上
- デジタル化推進のための業務プロセスの見直し
- 職員個々のICTリテラシーの向上

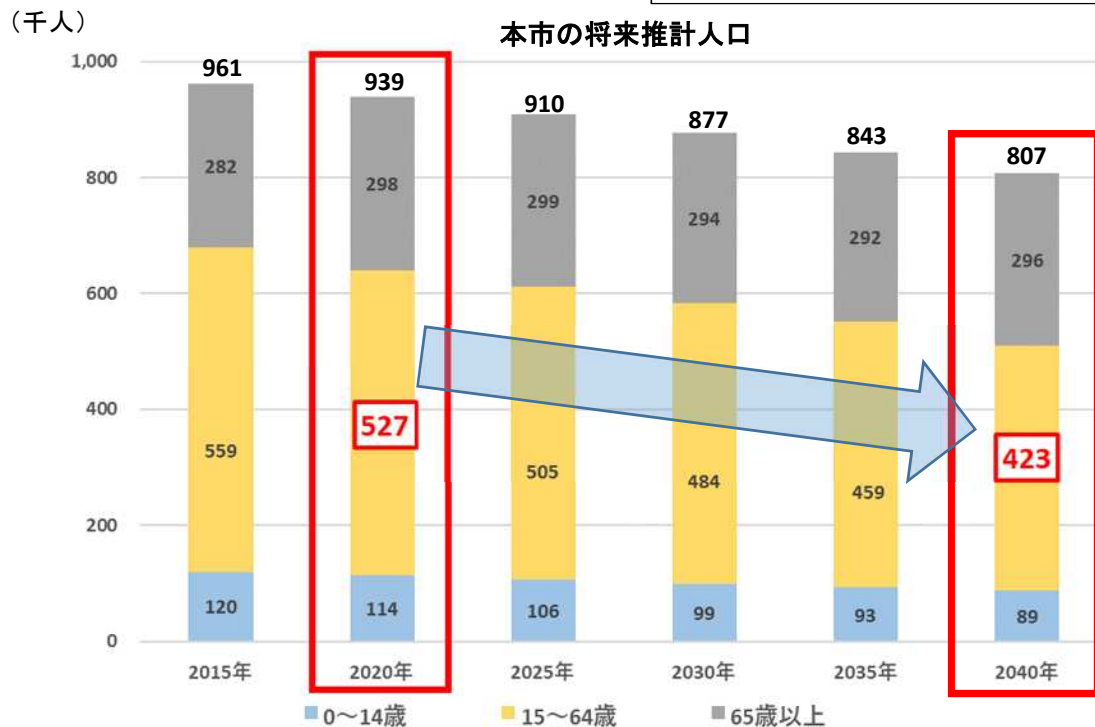
【取組にあたっての整理課題】

- ・今後の行政のあり方（非常時の業務継続、職員の働き方改革）
- ・業務プロセス、交付物・申請書等の標準化
- ・ICT人材の不足
- ・実現に向けての進行管理のあり方

【参考1】本市の将来推計人口

2020年から2040年の推移

総人口 : 939千人⇒807千人 (▲14.0%)
 生産年齢人口: 527千人⇒423千人 (▲19.7%)



(資料: 総務省「国勢調査(2015年)」、国立社会保障・人口問題研究所「将来推計人口」(2020～2040年))

【参考2】本市におけるICTの活用例について

1 Web会議システムの整備

- ・新型コロナウイルスの感染拡大を予防する「新しい生活様式」に沿った執務を実践するため、本庁舎15階15C会議室に全局共用のWeb会議システムを設置
- ・他都市や外部との協議などに活用

2 RPAの活用(介護関係)

新型コロナウイルス感染症対策のための臨時的取扱いとして、介護保険の要介護認定期限を延長することに伴い、介護保険システムの延長の入力作業をRPAにて自動化

3 AI-OCRの利用(障害者支援関係、子育て支援関係)

- (1)【新型コロナウイルス感染症による特別支援学校等の臨時休業に伴う放課後等デイサービスの請求業務】
 デイサービス事業者等から提出されたサービスの明細書の入力作業を、AI-OCRで削減
- (2)【子育て世帯臨時特別給付金申請処理業務】
 新型コロナウイルス感染症に係る子育て世帯臨時特別給付金の申請書の入力作業を、AI-OCRで削減

【参考3】本市におけるオープンデータの利活用状況

「北九州市官民データ活用推進計画」（令和元年6月）を制定し、オープンデータ化の取組を推進している。北九州市地区電子自治体推進協議会（KRIPP）における勉強会でオープンデータを採り上げ、有識者による講演などを実施

オープンデータ化

○定期的にオープンデータとして公開することで、利用者の利便性が高まり、市としても電話や窓口で行ってきた対応業務が軽減

周辺自治体との連携

○KRIPPの勉強会において、オープンデータ公開についてワークショップ形式で実施。その結果、カタログサイトにて共同でのデータ公開を実施

非常時に対応した利活用

○新型コロナウイルス感染症、災害対応等の用途でも活用

（例①：グラフや表形式など、市民により分かりやすい情報提供（ex.陽性患者数の推移等））

（例②：緊急避難場所や、避難場所までのルートを案内するアプリの開発）

○本市における取組状況

【平成26年度】

- ・オープンデータ庁内勉強会を設置（推進体制・ルール等を検討）

【平成27年度】

- ・市ホームページ上でオープンデータテスト公開
- ・福岡市とオープンデータカタログサイト共同運用開始
- ・福岡市・久留米市と3市共通フォーマット（市有施設・避難所・保育施設）でデータ公開

【平成28年度】

- ・九州オープンデータ推進会議設立（福岡県・福岡市・久留米市・ISIT）

【平成29年度】

- ・オープンデータカタログサイトの共同運用者として福岡県も加入
- ・福岡県オープンデータ利活用推進会議準備会への参画（福岡県・福岡市・久留米市）
- ・国際的なオープンデータ・ディイベント共催（主催：Code for Kitakyushu）
- ・公開データ種類数 23（公開データセット数 220）〔平成30年3月末日時点〕

【平成30年度】

公開データ種類数 190（公開データセット数 477）〔平成31年3月末日時点〕

【令和元年度】

公開データ種類数 255（公開データセット 581）〔令和2年3月末日時点〕