

総務財政委員会 所管事務調査

## 「自治体DXについて」

- 1. 自治体DX推進の背景
- 2. 国の動向（自治体DX推進計画の概要）
- 3. デジタル市役所推進室の設置
- 4. 本市が目指す『デジタル市役所』のイメージ
- 5. これまでの取組み状況
- 6. 令和3年度の主な取組み

# 1. 自治体DX推進の背景

## 取組みの背景（社会情勢の変化）

- 若者人口減少に伴い、労働力の絶対量が不足する「2040問題」への対応
- 新型コロナウイルス感染症の拡大により、行政分野でのデジタル化・オンライン化の遅れが顕在化
- コロナ禍を受けた「新たな日常」に則した新しい働き方の推進
- デジタルネイティブ世代の増加やデジタル技術の著しい進展、急速なデジタルツールの普及

## 国の動向

- 「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」の策定（R2.12.25）
- 「デジタルガバメント実行計画」の改定（R2.12.25）
- 「自治体DX推進計画」の策定（R2.12.25）
- デジタル庁創設を含む、デジタル改革関連法案の閣議決定（R3.2.9）

## 本市の状況

- 「北九州市官民データ活用推進計画」策定（R1.6）  
・オープンデータ、オンライン化等の目標を明確化
- 「デジタル市役所推進本部」設置（R2.11）  
・市役所のDXを全庁一体でスピード感を持って推進するため、「IT推進本部」を改め設置
- 「デジタル市役所推進室」新設（R3.4）  
・市役所のDX推進に関する司令塔となり、庁内横断的な総合調整機能を担う組織として設置

## 2. 国の動向（自治体DX推進計画の概要）

総務省は自治体が重点的に取り組むべき事項を盛り込んだ「自治体DX推進計画（2021.1～2026.3）」を策定（R2.12）

自治体DX推進計画（総務省）における重点取組事項	
①	<p><b>自治体の情報システムの標準化・共通化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・目標時期を<b>2025年度</b>とし、「(仮称)Gov-Cloud」の活用に向けた検討を踏まえ、<b>基幹系17業務システムについて国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行</b></li> </ul>
②	<p><b>マイナンバーカードの普及促進</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>2022年度末までにほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることを目指し、交付円滑化計画に基づき、申請を促進するとともに交付体制を充実</b></li> </ul>
③	<p><b>自治体の行政手続のオンライン化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>2022年度末を目指して、主に住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される手続(31手続)について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能に</b></li> </ul>
④	<p><b>自治体のAI・RPAの利用推進</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・システムの標準化・共通化、行政手続のオンライン化による業務見直し等を契機に、<b>AI・RPA導入ガイドブックを参考に、AIやRPA導入・活用を推進</b></li> </ul>
⑤	<p><b>テレワークの推進</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・テレワーク導入事例やセキュリティポリシーガイドライン等を参考に、<b>テレワークの導入・活用を推進</b></li> </ul>
⑥	<p><b>セキュリティ対策の徹底</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・改定セキュリティポリシーガイドラインを踏まえ、<b>適切にセキュリティポリシーの見直しを行い、セキュリティ対策を徹底</b></li> </ul>

### 3. デジタル市役所推進室の設置

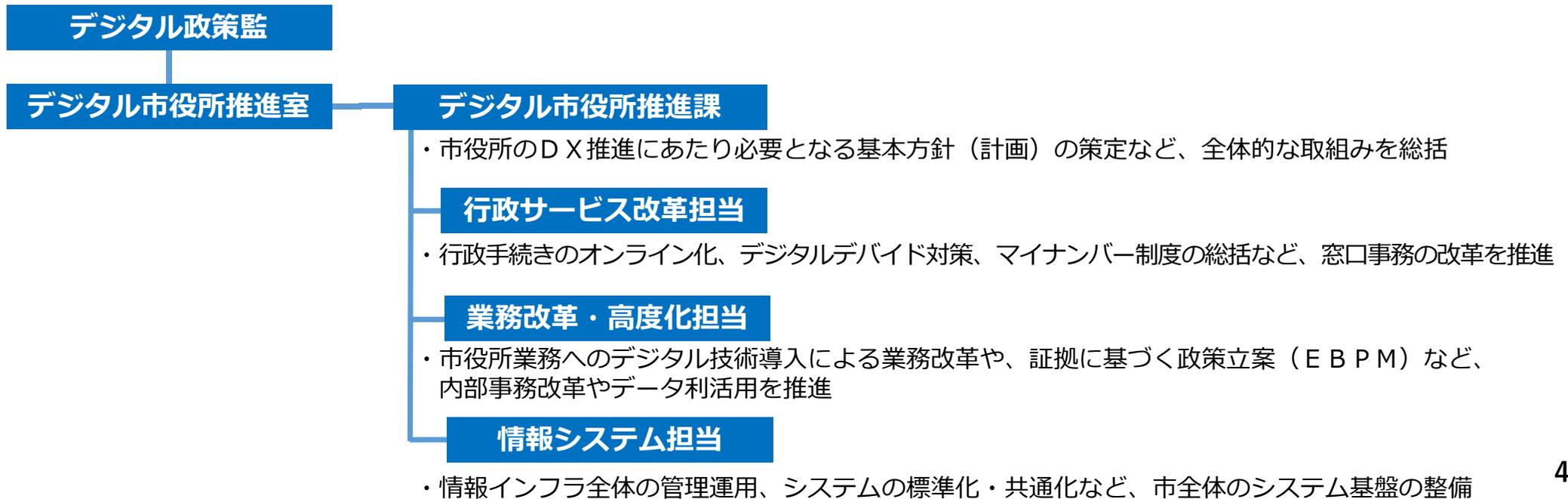
#### 【役割】

市全体でデジタル技術を最大限に活用することで行政サービスや市役所業務を抜本的に見直す「市役所のDX」を推進するための司令塔として、**庁内横断的な総合調整機能**を担う組織

〔果たす役割〕

- 基本方針策定などの企画立案
- 市全体の情報システム・AI・RPA等デジタル技術導入の統括・監理、重要なシステム・デジタル技術等の自らによる整備
- システム・デジタル技術導入等に伴う必要な投資と成果の整理

#### 【体制】



# 4. 本市が目指す『デジタル市役所』のイメージ

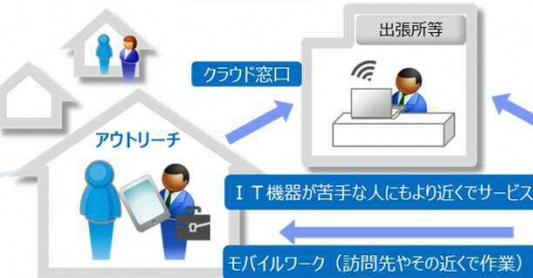
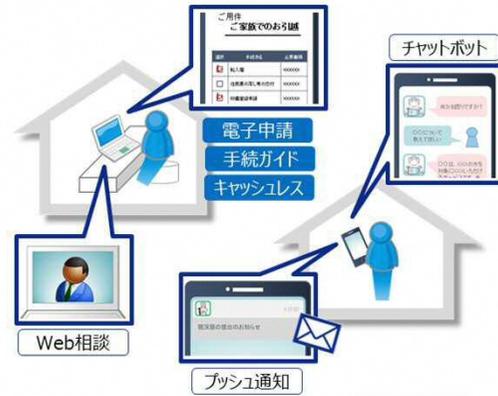
## 市民サービスをより便利に

「行かなくていい」の実現

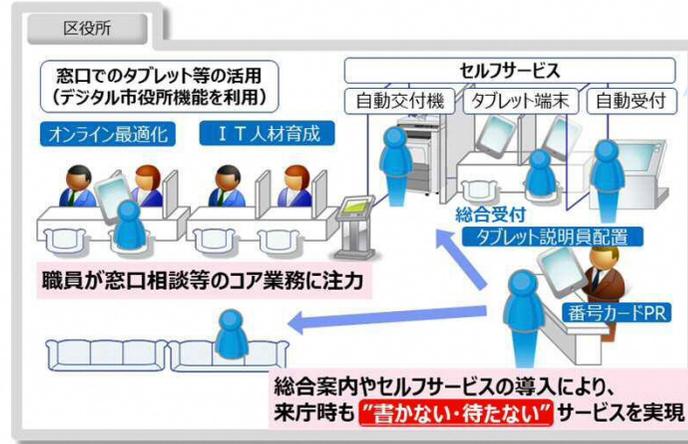
- オンライン手続き推進
- 手続きガイド機能拡充
- 電子申請フォームの新規作成

市民一人ひとりに合わせた、早く、簡潔で丁寧な行政サービスを提供

インターネット上での行政サービスの提供により、「行かなくていい」サービスを実現



デジタルツール活用により、より丁寧なサービスを提供



総合案内やセルフサービスの導入により、来庁時も「書かない・待たない」サービスを実現

事務の集約やツールの導入により、内部処理を効率化



## DX推進のための基盤整備

- 「(仮称)北九州市DX推進計画」の策定・PR等
- デジタル人材育成 (デジタル化を牽引する職員育成)
- モバイル端末導入

## 窓口サービス改革

「書かない」、「待たない」の実現

- 区役所窓口タブレット説明員配置 (オンライン申請等を丁寧に説明)
- 申請書作成支援 (複数の申請で重複した記入を不要に)
- 公の施設使用料のキャッシュレス決済推進

## 市民一人一人に合わせたデジタル化

全ての市民にデジタル化の恩恵を

- 窓口のクラウド化実証 (出張所等のサービスを充実)
- 高齢者等を対象にデジタル活用講座

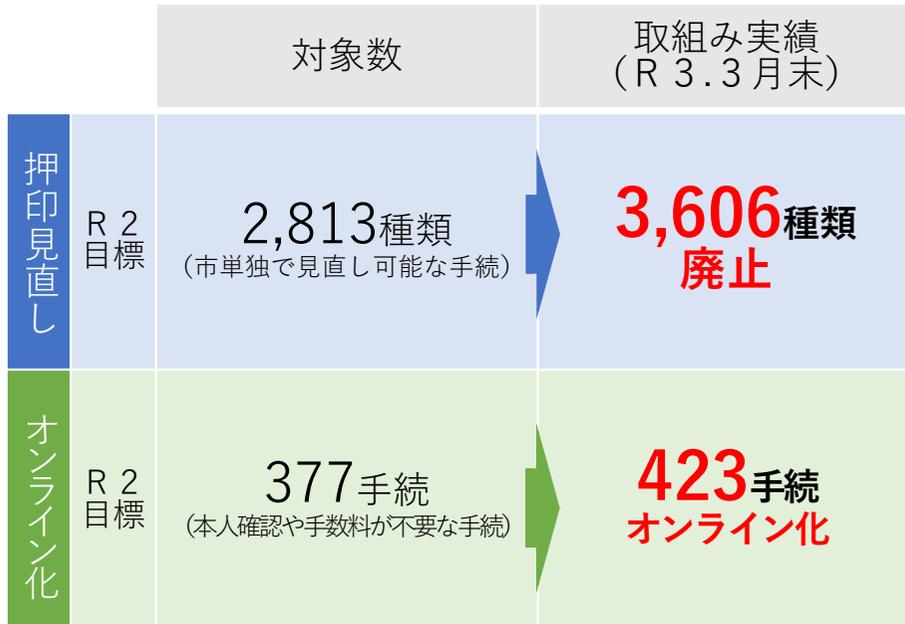
## 市役所業務の効率化・高度化

事務処理をデジタルで完結できる体制の整備

- AI・RPAの活用 (定型・大量の事務処理をデジタル化)
- AIデータ分析 (AIを使ったデータ分析の実証実験)
- デジタル事務集中センター基盤整備 (バックオフィス事務をデジタルで集中処理)

## 5. 本市の取組み状況

### (1) 行政手続の押印義務付け廃止・オンライン化推進



### (2) オープンデータの推進

- 令和3年4月末時点：**603**データセット公開
- 国推奨データ（基本）の公開状況：**14**件 / 14件公開

### (3) A I ・ R P A の活用

- R P A：マウス操作やキーボード入力などの定型的なパソコン操作を自動で行うソフトウェア

〈平成30～令和2年度実績〉

**23**業務に導入、作業時間計約**3,200**時間（平均**8**割）削減

- A I - O C R：手書きの帳票等の文字を読み取り、A I を活用して文字データに変換するツール

〈令和2年度実績〉

**14**業務に導入、作業時間計約**900**時間（平均**7**割）削減

※読取精度**9**割以上

### (4) ペーパーレス化の推進

- ・ペーパーレス会議システムを導入。  
市幹部会、デジタル市役所推進本部、総務担当課長会議等をペーパーレスで実施中（令和3年4月～）

## 6. 令和3年度の主な取組み

### (1) 「(仮称)北九州市DX推進計画」の策定

#### 目指す姿

- デジタル技術の徹底活用により、行政サービスや市役所業務を抜本的に見直す「自治体DX」を推進し、誰もが安心して必要とする行政サービスを利用できる「**デジタル市役所**」の実現

#### 実現に向けて

- 本市のDX推進における指針・実行計画となる「**(仮称)北九州市DX推進計画**」を策定
  - ・国が昨年12月に策定した「自治体DX推進計画」を踏まえ、今後5年間(令和3~7年度)を集中取組期間とし、具体的な取組内容や目標、スケジュールなどを明確化
  - ・「**意識改革**」「**しごと改革**」「**働き方改革**」を**三本の柱**として、制度・手続きや政策・組織のあり方も含めた抜本的な変革を推進
  - ・「官民データ活用推進計画」の取組みを整理し、一体的な計画として策定

### (2) 「北九州市デジタル窓口」の開設

○令和3年4月28日開設

- (1) 「妊娠・出産」などのライフイベントに関する手続きや、図書館の貸し出し予約など、250を超えるオンライン申請
- (2) スポーツ・文化施設を中心に、62施設の利用予約
- (3) 市税や国民健康保険料などの支払い

などを**一カ所に集約した、行政サービスのオンライン上の入口**

- 市のホームページから、**バナーをクリックしてアクセス**



## 6. 令和3年度の主な取組み

### (3) 「デジタル活用講座」の開催

- スマートフォンなどの扱い方に不慣れな方を対象にして、
  - (1) 基本的な操作方法
  - (2) 防災情報等の行政情報の収集方法
  - (3) 行政手続きのオンライン申請の体験など、**市民センター等で講習会を開催**する。

### (4) 「手続きガイド機能」の拡充

- スマートフォンなどで、簡単な質問に答えると必要な手続きを案内。  
**「転入」「転出」「転居」「結婚」「離婚」「氏名変更」を追加**。全8種類に拡充。

### (5) その他

- 区役所などの窓口でタブレット端末等を活用した申請書作成支援の実証実験
- オンラインで区役所などの窓口の空き時間を確認・予約できる実証実験
- オンラインでできる手続きを増やす
- 区役所に行かなくても相談や申請をリモートで受け付けられる実証実験
- システムの標準化・共通化に向けた検討を開始