

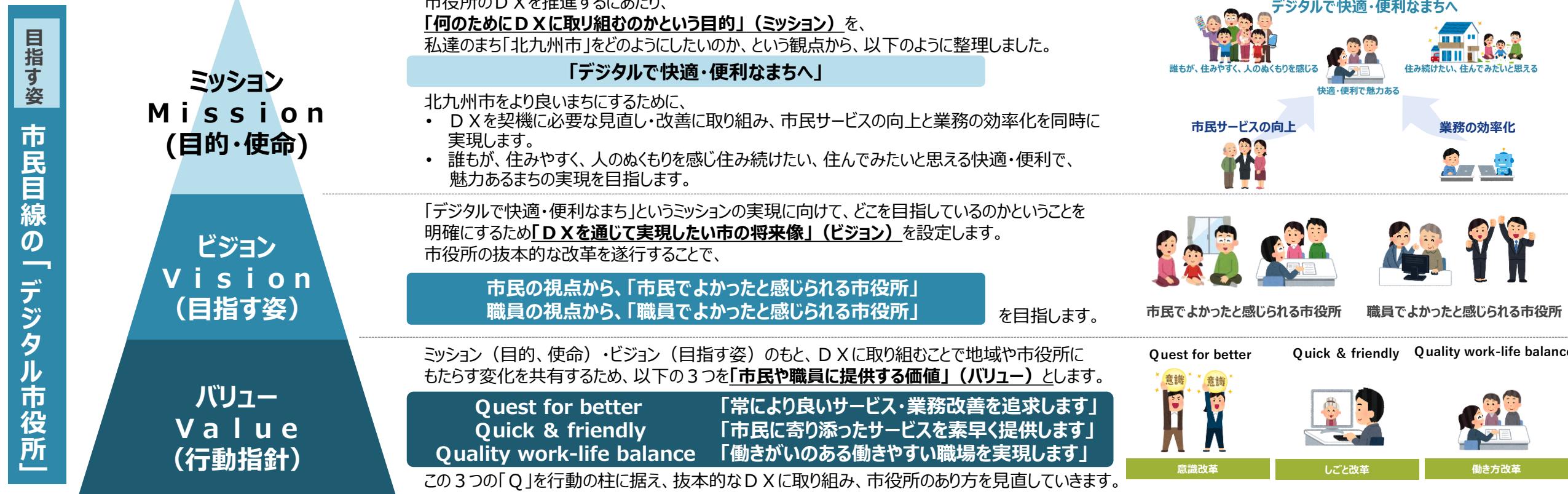
1. 総論

1.1. 市をとりまく現状・課題

2040年問題への対応	業務のさらなる効率化	行政のデジタル化の流れの加速	「ポストコロナ」を見据えたデジタル化の推進	持続可能で市民にやさしい市役所の実現
全国的に、若者人口減少に伴い、労働力の絶対量不足が見込まれる「2040年問題」への対応が必要	業務の抜本的な見直しや、多様な働き方を選択できる職場環境の整備、長時間労働の是正のための働き方の見直しなど、労働生産性の向上が必要	「デジタル庁」の創設や、自治体のDX推進にむけた「自治体DX推進計画」の策定など、行政のデジタル化の流れが加速	コロナ禍を受けた「新しい生活様式」に対応するため「ウイズコロナ」だけでなく、「ポストコロナ」を見据えたデジタル化の推進・環境の整備が必要	SDGsの推進や高齢化への対応を通じて、持続可能で市民にやさしい、ぬくもりのある市役所を実現

1.2. 市が目指す姿

自治体DXに関わる国の方針を踏まえ、本市では、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市役所のDXを推進し、誰もが安心して行政サービスを利用できる、市民目線の「デジタル市役所」の実現を目指します。



1.3. DX推進のスローガン

本市が目指す市民目線の「デジタル市役所」を市民により認知していただき、職員がより具体的にイメージできるよう、ミッション、ビジョン、バリューを踏まえた3つのスローガンを掲げ、取組の方向性をスローガンごとに整理して取り組んでいきます。

スローガン Slogan
(本市DXを象徴する合言葉)

- 1 「書かない」「待たない」「行かなくていい」市役所へ
- 2 「きめ細かく」「丁寧で」「考える」市役所へ
- 3 「動きやすく」「いきいきと」「成果を出す」市役所へ

各論 12の取組項目の推進			
1 情報システムの標準化・共通化	7 BPRの取組の徹底		
2 マイナンバーカードの普及促進	8 ペーパーレス化の推進		
3 行政手続きのオンライン化	9 データの利活用		
4 AIPRAの利用促進	10 デジタル・デバイド対策		
5 テレワークの推進	11 デジタル人材の確保・育成		
6 セキュリティ対策の徹底	12 丁寧でわかりやすい広報・PR		

2. 各論

1 情報システムの標準化・共通化

取組の方向性

- ✓ 基幹系17業務について、令和7年度末を目標に標準準拠システムへ移行する
- ✓ ガバメントクラウドの仕様等にかかる情報を収集し、共通化に取り組む
- ✓ 情報システム標準化・共通化に対応するため、システム基盤を見直す



取組内容

- 業務プロセスの見直し・移行計画の策定
- 関連システムの構築にかかる検討
- 共通DBの見直し、データ連携機能の再構築
- ガバメントクラウドへの移行にかかる検討
- システム基盤の見直し

5 テレワークの推進

取組の方向性

- ✓ 育児や介護などが必要な職員も仕事と生活の両立ができる、能力を十分に発揮できる環境づくりを進める
- ✓ 災害時など特殊な環境下でも、必要な業務の遂行や市民サービスの提供ができる環境づくりを進める
- ✓ 外勤先でのテレワークについても活用・定着を図り、テレワーク実施率80%を目指す

取組内容

- 意識改革、職場風土の変革
- テレワーク環境の整備やルールの策定



9 データの利活用

取組の方向性

- ✓ オープンデータの充実、GISの利活用を推進する
- ✓ 行政の保有するデータを政策立案・評価に利活用する
- ✓ 民間の公共データ利活用を推進する
- ✓ 非識別加工情報令和5年度運用開始を目指す

取組内容

- オープンデータの拡充
- GISの活用拡大
- (仮称) 庁内データ活用推進
総合事業の立上げと実施
- 個人情報保護法改正の対応
- データプラットフォーム(都市OS)への参画



2 マイナンバーカードの普及促進

取組の方向性

- ✓ 市民サービスの向上につながるマイナンバーカードの利活用を検討する
- ✓ 安全性の周知と申請・交付体制を充実する
- ✓ マイナンバーカードをほとんどの市民が持っている状態を目指す

取組内容

- マイナンバーカードの利活用先の拡大
- マイナンバーカードの交付円滑化
(継続)
- マイナンバーカードのPR



3 行政手続きのオンライン化

取組の方向性

- ✓ 「デジタル・ガバメント実行計画」(令和2年12月)の基準に沿い、対象手続き全てのオンライン化を進める
- ✓ 自治体DX推進計画の「特に国民の利便性向上に資する手続き」について集中取り組む

取組内容

- 書面規制、押印、対面規制の見直し
- 対象手続きの分類
- モデルケースの創出と横展開
- オンライン手続きの利用促進
- 電子決裁の推進



4 AI・RPAの利用促進

取組の方向性

- ✓ デジタル市役所推進室の人材育成と体制強化を進める
- ✓ 各区局の共通業務の集約を進める
- ✓ 「AI活用先進都市」を目指す
- ✓ 年間合計100,000時間の作業時間削減を目指す



取組内容

- AI・RPA及び新たなデジタル技術の導入促進
- (仮称) デジタル事務集中処理センターでの事務の集中処理
- 先導的なAI×データ活用プロジェクトの創出

6 セキュリティ対策の推進

取組の方向性

- ✓ 本市の情報セキュリティポリシーの見直しを行う
- ✓ 次期「福岡県自治体情報セキュリティクラウド」への円滑な移行を図る
- ✓ 適切な個人情報保護に取り組む

取組内容

- 情報セキュリティポリシーの改正
- 技術的なセキュリティ対策の推進
- 情報セキュリティ・個人情報保護向上に向けた体制づくり
- 個人情報保護法に基づく取組の実施
- 外部監査の実施



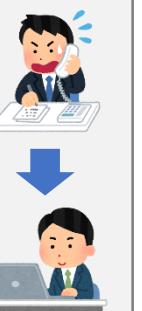
7 BPR(業務改革)の取組の徹底

取組の方向性

- ✓ 全庁統一的な手法のもと、管理職がビジョンを示し、カイゼンリーダー・推進員を中心に、各職場で自発的にBPRに取り組むことができるようする
- ✓ 継続的な業務の見直しを実施する

取組内容

- カイゼンリーダー・推進員制度の定着
- 管理職による支援
- 全庁統一的なBPR手法の導入
- ロードマップを活用した現場発のBPRの推進
- デジタルガバナンスの強化



8 ペーパーレス化の推進

取組の方向性

- ✓ ペーパーレス会議のほか、手続きや決裁の電子化、ペーパーレス化を進める
- ✓ 紙出力や資料の保管の必要のないワークスタイルへの変革を進める
- ✓ 紙の使用量が見える仕組みをつくる
- ✓ 令和7年度までに50%削減を目指す



取組内容

- 会議をはじめとする様々な業務のペーパーレス化
- ワークスタイルの変革
- 紙の使用量の見える化

10 デジタル・デバイド対策

取組の方向性

- ✓ スマートフォン活用を後押しする取組を行う
- ✓ 個人ごとの理解度やニーズに応じた学習の場を幅広く市民に提供する
- ✓ 高齢者のデジタル技術習得を支援する地域人材を育成する
- ✓ 市民のインターネット利用率向上を目指す

取組内容

- 普及啓発
- 初心者向け講座
- 相談会
- 国事業との連携
- 地域人材の育成
- インターネット接続環境の充実



11 デジタル人材の確保・育成

取組の方向性

- ✓ デジタル技術・データを日常的に使い、業務改善を推進する人材を育成する
- ✓ デジタル技術やデータに精通した人材の確保に努める
- ✓ 全職員への継続的な研修を実施する

取組内容

- 全職員を対象とした育成方針の策定
- デジタル技術の知識・能力・経験や、職位等に応じた体系的な人材育成・研修の実施
- 外部デジタル人材の活用



12 丁寧で分かりやすい広報・PR

取組の方向性

- ✓ 「書かない」「待たない」「行かなくていい」行政サービスを実感してもらう
- ✓ デジタル技術を利用できる人と出来ない人の間で情報格差が広がらないよう丁寧に対応する
- ✓ 丁寧で分かりやすい広報・PRを実施する



取組内容

- あらゆる媒体を活用した広報・PR
- 分かりやすい広報・PR
- 若者世代への広報・PR
- 高齢者等への広報・PR
- 「北九州市情報化アンケート調査」の活用

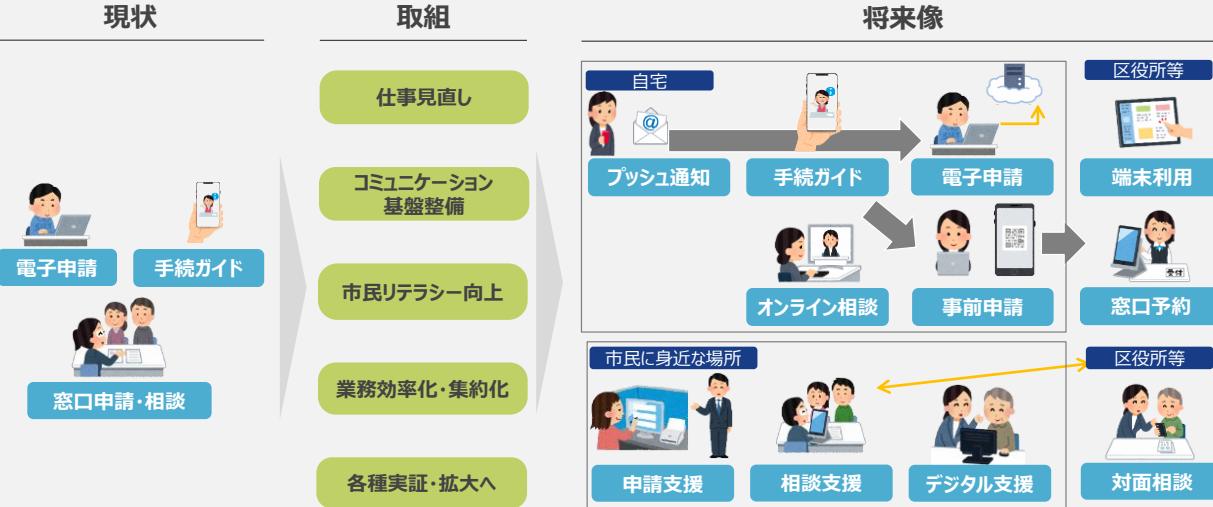
3. 将来展望

3.1. 市役所DXのさらなる推進

市役所のDXをさらに推進し、これまでの常識や慣習、歴史的経緯等にとらわれず、中長期的な視点で将来必要となる抜本的な見直しについて、できるものから前倒しで取り組んでいきます。

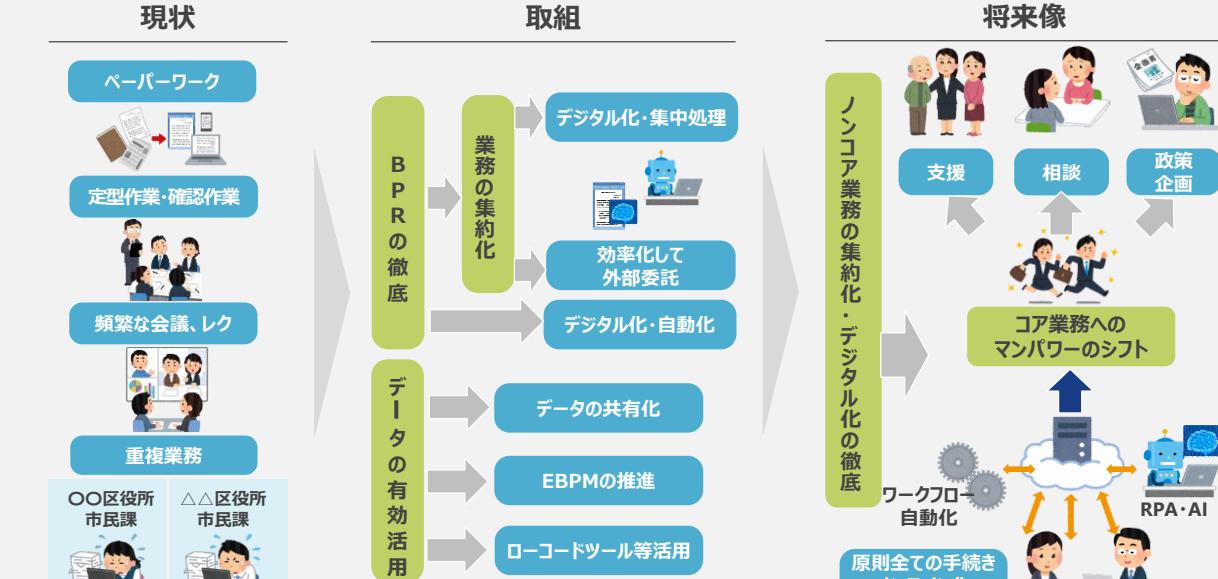
(1) 市民サービス提供体制の見直し

DXの推進により、市民により身近な場所で行政サービスを提供するなど、提供体制を多様化することで、デジタル・デバイド対策にもつなげます。



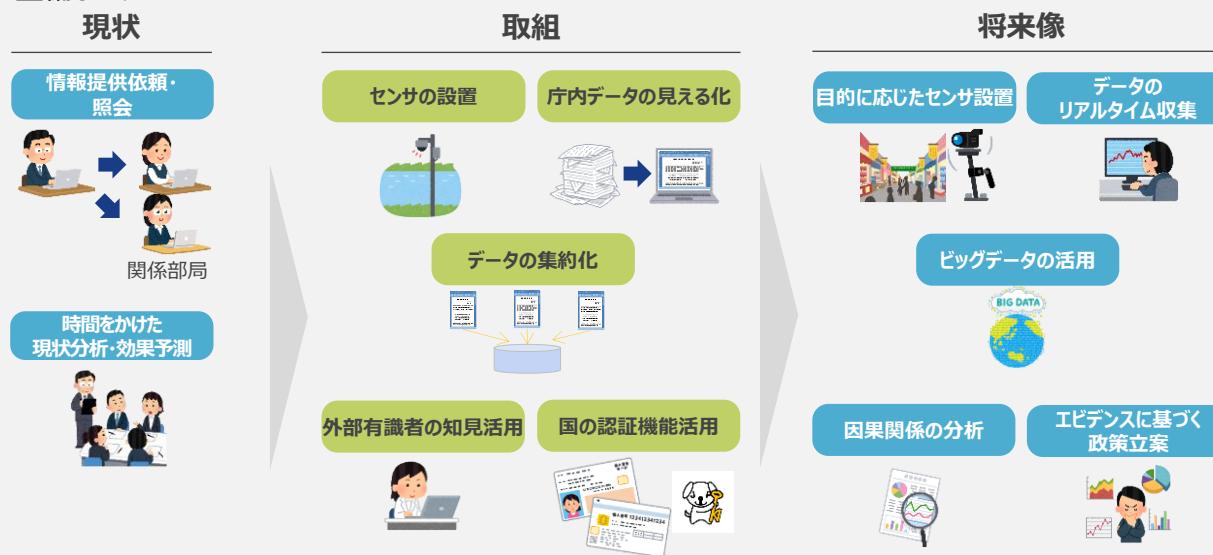
(2) 組織・機構・人員配置の見直し

全ての業務を対象にBPRを徹底的に行い、市民と向き合う職員でしかできない仕事を深掘りします。



(3) データの有効活用によるまちづくり

より効率的に情報を収集・活用でき、より高度な分析等を行うことで効果的に事業を遂行できるよう環境を整備します。



(4) デジタルガバナンスの強化

DX推進に必要なシステム・デジタル技術等の導入にあたっては、必要性の検討と取組後の効果を検証していくことで、投資に見合う効果のさらなる追求を行っていきます。

3.2. 地域DXの推進

地域全体に、本市が市民目線の「デジタル市役所」実現を目指して取り組むことを共有し、DXの取組を波及させていきます。また、市役所のDXの取組を市役所以外に波及させることで、デジタル技術を活用した社会課題の解決や、新たな価値の創造を目指す地域全体でのDX推進にもつなげていきます。



主要な取組のロードマップ

	I期（集中取組期間）				II期	III期	IV期	
	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6～7年度	主な成果目標	令和8～12年度	令和13～17年度	令和18～22年度
デジタル市役所基盤整備	デジタル窓口開設	拡充			デジタルで快適・便利なまちの実現			
	ペーパーレス会議システム導入	モバイル端末を活用したペーパーレスの本格化			マイナンバーカード普及率	ほとんどの市民がカードを保有		
	デジタル事務集中処理センター開設	拡大	委託化検討		手続きオンライン化	原則全ての手続き		
	プッシュ通知の仕組み検討	試行	実装		事務作業時間の削減	(年間合計) 100,000時間削減		
	デジタル人材育成				テレワーク実施率	本庁部署におけるテレワーク実施率 80% (月1回以上実施)		
	業務量調査、業務フロー作成	コア業務、ノンコア業務分析	BPOの実施 RPA等適用	拡大	紙の使用量	50%削減（令和2年度比）		
	標準仕様の分析及びシステム対応の検討	標準準拠システム・GovCloudへの移行			市民・職員満足度向上	市民・職員アンケート結果における 満足度の向上		
市民サービス向上	マイナンバーカードの利活用先拡大・PR	拡大、拡充			デジタル市役所の基盤完成			
	書かないサービス申請書作成支援の実証等	実装、拡大	オンライン化へシフト					
	待たないサービス窓口予約サービスの実証等	実装、拡大						
	行かなくていいサービスリモート窓口サービスの実証等	実装、拡大						
	オンライン手続拡大/手続きガイドの拡充	拡大、拡充						
業務効率化	自動交付機検討	自動交付機の試験導入・利用PR			5年ごとの計画見直し・取組推進			
	ロードツール導入、伴走型でサンプル作成	職場研修の実施 内製化に着手	ロードツールの拡大					
	自動処理対象業務の拡充検討	RPAシナリオ開発・稼働	業務調査結果を活用した拡大	拡大・一部委託化も含めた検討				
	テレワーク試行	モバイル端末拡充(1,500台へ)	テレワーク／ペーパーレス化の本格実施 フリーアドレスモデル職場の実施⇒検証⇒拡大					
働き方見直し	管理職テレワーク研修	モデル事業の実施、意識改革の推進						
	サテライトオフィス試行	本格実施に向けた検討						