

北九州市DX推進計画（素案）に対する 市民意見の募集結果及び計画の最終案について

1 意見募集期間

令和6年12月16日（月）から令和7年1月15日（水）（31日間）

2 意見提出状況

（1）提出者 21人

（2）提出意見数 37件

（3）提出方法

方法	電子申請	電子メール	郵送	持参
人数	20人	1人	0人	0人
件数	24件	13件	0件	0件

（4）意見の内訳

項 目			件 数
1	北九州市DX推進計画全体		7件
2	総論	本市を取り巻く現状・課題・市が目指す姿	2件
3		3つのバリュー・スローガン	7件
4		計画の位置付け・計画の推進	2件
5	各論	1 マイナンバーカードの普及・利用の促進	0件
6		2 フロントヤード改革の推進	4件
7		3 デジタル・デバイド対策	1件
8		4 BPRの取組の徹底	2件
9		5 AIなど先端技術の利用促進	2件
10		6 データの利活用	2件
11		7 働き方改革	4件
12		8 丁寧でわかりやすい広報・PR	1件
13		9 セキュリティ対策の徹底	1件
14		10 デジタル人材の確保・育成	1件
15		11 基幹業務システムの標準化	1件
16	将来展望	新しい行政のサービスモデルへ・地域DXの推進	0件

3 意見の反映状況

分 類		件 数
1	既に掲載済	2件
2	追加・修正あり	13件
3	今後の参考とするもの	15件
4	追加・修正なし	3件
5	その他	4件

北九州市DX推進計画(素案)に対する
市民意見の概要及び市の考え方

【意見の反映状況】
1:既に掲載済
2:追加・修正あり
3:今後の参考とするもの
4:追加・修正なし
5:その他

番号	意見の概要	市の考え方	反映状況
北九州DX推進計画 全体			
1	DX推進は将来的に重要であるが、現在の移行は急速すぎます。デジタルの便利さを感じているのは一部の人だけで、多くの方はむしろ不便さを感じており、特に中高年や高齢者はデジタル技術を使いこなせていないことは問題である。そのため、今後50年くらいかけてアナログとの併用をしながらゆっくりとDXを推進すべきである。	必要に応じ、しばらくの間は、手続きなどもデジタルとアナログの併用を続けていきます。また、デジタル技術に親しみがない方のデジタル活用に向けては、丁寧できめ細やかな支援を継続していきます。	3
2	デジタル化のメリットとして市民が時間や場所を気にせず手続きできること、職員が効率化によりコア業務に注力できることが挙げられる。しかし、制度の複雑さや個人の属性や世帯状況によって手続きが派生していくことなどにより、すべてを一律的に効率化することが難しく、実際にはメリットを享受できていない状況である。市役所側と市民が共通認識を持てるラインを定め、ツールのデジタル化だけでなく、制度そのものの見直していくことが必要ではないか。また、併せて、職員が注力すべき「コア業務」を具体化することも大切である。	ご意見のとおり、DXとは単にツールのデジタル化だけではなく、デジタル技術を活用して業務そのものを変革していくことと認識しています。デジタル人材の育成やBPRの取組みにより、事務事業を抜本的に見直してまいりたいと考えています。また、その取組の中で、コア業務とノンコア業務も明確化してまいります。	3
3	DXとは2040年問題など今後人手不足になるにつれてそれを補うために、デジタルの技術を使うことであることが分かった。今後AIに仕事が取られるという考え方をしていたが、AI(コンピューター)が人手不足を補ってくれるという考え方に変わった。DXは今まで市民サービス向上が主であったが、それに加えて、職員も内なるユーザーであり、業務効率化や働き方改革を改定しているのはとても勉強になった。	ありがとうございます。これからもユーザー(市民・職員)視点でDXを推進していきます。	5
4	来るべき2040年に向けて、若い世代にツケを回さないように今できることは着実にやってほしい	ご意見のとおり、今できることを着実にやって参ります。	3
5	近い将来の苦難に備えた体制づくりの計画だと認識しています。この手の話は、トップ階層が共通認識を強く持たないと進みませんが、その上で、お金も人も最大限集中投入して可能な限り早く進めてもらいたい。	ご意見のとおり、DX推進にあたっては、管理職の共通認識が重要であることから、職員研修の一環として管理職向けDX研修などを実施しています。また、DXの推進に向けた具体的な取組内容などについては、毎年度の予算等で提示してまいります。	3
6	全体的なことになるが、何人か知ってる市職員の皆さんが最近お疲れなんで、せめて働きやすいようにしてあげてほしい。	お気遣いありがとうございます。デジタル技術を活用することで、少しでも市職員の仕事環境が良くなり、生き生きと働ける「働きやすく」「働きがいのある」北九州市に向けた取組みを進めてまいります。	5

※ご意見は一部を要約または分割して、項目ごとに整理して掲載しています。

北九州市DX推進計画(素案)に対する
市民意見の概要及び市の考え方

【意見の反映状況】
1:既に掲載済
2:追加・修正あり
3:今後の参考とするもの
4:追加・修正なし
5:その他

番号	意見の概要	市の考え方	反映状況
7	北九州市が直面する少子高齢化や人口減少に対応するため、行政手続のオンライン化や市役所の変革をユーザー(市民・職員)視点で進めることが重要である。またデジタル技術の急速な発展に対応するため、計画の見直しを適宜行う必要がある。 インフラ維持が求められる中、需要密度を高める「集住」と供給サイドのDX(生産性)が重要である。北九州市は既に多くのDXに関する賞を受賞しており、今後も付加価値労働生産性を高める新しい行政サービスモデルを推進することを期待する。これにより、北九州地域に住み、働き、訪れる人がサステナブルに「一歩先の価値観」を体現することができる『北九州市DX推進計画』となることを切望する。	ご意見のとおり、これからもユーザー(市民・職員)視点で新しい行政サービスモデルにつながるDXを推進し、適宜計画の見直しを行っていきます。	3
総論 本市を取り巻く現状・課題・市が目指す姿			
8	「DX*」などの記号「*」について、「*は52ページの使用集を参照してください」などの記載がはじめにあった方が親切ではないか。	ご意見のとおり、目次ページに記載を加えます。	2
9	ここで議論されている主旨からすると、日本全体の生産年齢人口の推移ではなく、北九州市役所の職員数の推移やその将来計画、職員の年齢分布などのデータを示した方がよいのではないか。	ここでは、「2040年問題」への対応の必要性を示すにあたり、北九州市と全国の生産年齢人口を比較することで、本市の深刻な状況をご理解いただけたと考えました。	4
総論 3つのバリュー・スローガン			
10	「デジタイゼーション」は図1-9にもあるようにデジタル化の第一段階として重要な概念なので、用語集に含めたほうが良いのでは。	ご意見をふまえ、用語集に加えます。	2
11	DXを進めることによって職員はどのくらい減るのか	市役所DXは若年労働力の深刻な供給不足が見込まれる中、多様化する行政ニーズへの対応や、市民サービスの維持向上を持続的に図っていくために推進するものです。 DXによる業務の効率化は確実に職員の作業時間削減に繋がっていますが、それにより生み出された時間とマンパワーは、市民に直接接する相談などの業務や企画立案など、職員でしかできない業務に振り分けていくことで「新しい行政へのアップデート」を目指すこととしています。	1
12	表1-1について、本文の表記に合わせて、「AI」を「AI(人工知能)」とした方が良いと思う。	ご意見をふまえ、文中の記載を「AI」に統一し、「AI」の説明については用語集を参照いただくようにします。	2
13	区役所で、似たような申請書で何度も同じことを書かされる(名前・住所など)。様式を統一するなどできないのか。	令和7年度に、区役所の一部手続きにおいて、氏名、住所等を申請書に印字する仕組みの導入を予定しています。また、令和9年度を目途に、様式の統一化などの検討を進めているところです。	3

※ご意見は一部を要約または分割して、項目ごとに整理して掲載しています。

北九州市DX推進計画(素案)に対する
市民意見の概要及び市の考え方

【意見の反映状況】
1:既に掲載済
2:追加・修正あり
3:今後の参考とするもの
4:追加・修正なし
5:その他

番号	意見の概要	市の考え方	反映状況
14	最新の技術を活用し、業務の利便性を向上させるためにも、クラウドサービスは積極的に活用すべき。あわせて、利用しているクラウドサービスの名称、目的、利用業務等は、市民への説明責任を果たす観点から積極的に公開すべき。	業務の利便性や市民サービスの向上に向けて、安全性や経済性にも配慮しつつ、目的・用途などに応じたクラウド等の新サービス活用の検討を続けてまいります。 また、必要に応じた情報公開についても、継続して行ってまいります。	3
15	クラウドなどを使わず、本市独自のシステムの構築によって情報を管理することが安心なのではないか	クラウドサービスは、適切な設定を施して利用することで、独自のシステム構築と同等以上のセキュリティを確保できます。 皆さんが安心してサービスを利用できるよう、適切な情報管理を念頭に置いて、クラウド等の新サービスの活用を着実に進めてまいりたいと考えています。	3
16	システムへの投資は多額となるため、「市全体における位置付けや優先度など必要性の検討」(事前審査)、「取組内容に対し過度な投資となっていないか等の精査」(事後評価)は重要。事前審査の観点や内容、事後評価の結果等は積極的に公開してほしい。	情報システム導入にあたっては、庁内で要綱を定め、事前評価・事後評価、その審査を実施しています。ご提案のあった事前審査の観点や結果の公開については、その方法などを検討してまいります。	3
総論 計画の位置付け・計画の推進			
17	図1-20について、本文の表記に合わせて、「整合のとれた」を「整合性のとれた」修正したほうが良いと思う。	ご意見をふまえ、修正します。	2
18	今回前倒しでの改定となる。新ビジョンの策定等によると思われるが、DX推進計画として前倒しをして改定する必要性の記載が不足しているのではないかな。	P23に掲載している「ロードマップ」に今回前倒しで改定を行う理由を記載しています。今後も、計画の方向性などを改める必要が生じた時点において適切に見直していきます。	1
各論 1 マイナンバーカードの普及・利用の促進(意見なし)			
各論 2 フロントヤード改革の推進			
19	私自身は住所の変更のときぐらいしか役所に行ったことがないが、長い時間待ったことが記憶にある。ここに書いているようにスマホでいろんな手続きができるようになると、時間が役所に縛られなくてよいと思う。どんどん積極的に進めてほしい。	ご理解ありがとうございます。今後も行政手続きのオンライン化に努めてまいります。	3
20	(2)フロントヤード改革 銀行の営業店システムが自治体のデジタル化に参考になる。銀行ではスマートフォンやタブレットを使って手続きが完了できるが、同様のシステムを自治体で実現するためには「総合窓口+書かない窓口」機能が必要である。しかし、大規模自治体では複数のベンダーが関与するため、単独でのシステム導入は費用対効果の面で課題がある。そこで、国に対し標準化や自治体DXの一環としてこれらのシステム整備を求めることが必要ではないか。	金融機関におけるオンライン手続きについても、参考とするため、ヒアリングを行っているところです。また、システム整備の件については、国においても自治体窓口DXとして取組みを進めているところで、北九州市においてもその動向を注視しながら、システムの整備を検討してまいります。	3

※ご意見は一部を要約または分割して、項目ごとに整理して掲載しています。

北九州市DX推進計画(素案)に対する
市民意見の概要及び市の考え方

【意見の反映状況】
1:既に掲載済
2:追加・修正あり
3:今後の参考とするもの
4:追加・修正なし
5:その他

番号	意見の概要	市の考え方	反映状況
21	LINEに市民が個人情報を入力して申請、はセキュリティ的に問題ないのか。	LINEを使った電子申請データは、セキュリティ面において信頼性を確保するため、ISMAP(政府のクラウドサービス調達におけるセキュリティ水準)に登録されたサーバに保管する仕組みを採用しています。(LINEやフーのサーバには保存されません。)	5
22	滞在時間の削減「交付物の原則事後交付化(郵送)」とあるが、住民票や印鑑証明など、すぐに欲しい交付物も郵送になるのか？	住民票や印鑑証明など、すぐに必要な交付物は従来通り窓口で受取ることが可能です。なお、住民票などの証明書類は、マイナンバーカードを利用したコンビニ交付も可能となっています。	5
各論 3 デジタル・デバインド対策			
23	⑥成果目標・スケジュールに、「70歳以上のインターネット利用率の向上」とあるが、具体的な数値目標はあるのか。「デジタル導入した市民サービスの市民利用率」と同様に、目標値を記載したほうが良いと思う。	ご意見をいただき検討した結果、「70歳以上のインターネット利用率」自体には、行政施策以外にも様々な要因の影響が考えられるため、「デジタル導入した市民サービスの市民利用率80%」の達成に目標を統合します。	2
各論 4 BPRの取組の徹底			
24	⑥成果目標・スケジュールについて、「分析対象の拡大」とあるが、「分析対象」とは何を指しているのか、分かりにくい。	集約業務拡大のための詳細調査の拡大を指しています。ご意見を踏まえ、「業務拡大に向けた詳細調査」に文言の修正を行います。	2
25	基幹業務システムの標準化と情報システムの標準化・共通化の記載が混在しているので整理が必要では。	ご意見を踏まえ、記載の仕方を内容に合わせて整理しました。	2
各論 5 AIなど先端技術の利用促進			
26	「現状」に職員のリテラシーが十分でないと記載があり、「取組」に職員のリテラシーの向上との記載がある。具体的にどのようにして職員のリテラシーを向上させるのか。	職員のリテラシー向上策については、各論「(10) デジタル人材の確保・育成」に具体的に記載しています。こうした取り組みを行っていることを踏まえ、「職員のリテラシー向上にあわせて」を「各種研修などによる職員のリテラシー向上にあわせて」に修正します。	2
27	「Web3」を用語集に追加してほしい。	ご意見をふまえ、用語集に加えます。	2
各論 6 データの利活用			
28	「オープンデータ」「GIS」を用語集に追加してほしい。	ご意見をふまえ、用語集に加えます。	2

※ご意見は一部を要約または分割して、項目ごとに整理して掲載しています。

北九州市DX推進計画(素案)に対する
市民意見の概要及び市の考え方

【意見の反映状況】
1:既に掲載済
2:追加・修正あり
3:今後の参考とするもの
4:追加・修正なし
5:その他

番号	意見の概要	市の考え方	反映状況
29	位置情報、空間情報を用いたEBPMは非常に有効的なため、これまで庁内の蓄積された非空間情報との紐づけや、今後市民から収集される情報もGIS上で収集・分析し、分析結果を公表することが望ましいと思われる。	ご意見をふまえ、今後もGISの活用拡大に努めてまいります。	3
各論 7 働き方改革			
30	働き方改革の取組成果を外からもわかるように示してほしい。将来的に市役所で働くことも考えているので。	「働き方改革」の取組成果については、人材確保の観点から、随時公表していきたいと考えています。また、本計画や「北九州市政変革アクションプラン」の進捗状況公開においても示してまいります。	3
31	ペーパーレスのためには、1人/台のモバイル端末整備が必須と感じた。	ご意見のとおり、モバイル端末の利用で働き方の多様化やペーパーレス化の実現が容易になると考えています。今後も、全職員がモバイルワークできる環境整備について検討してまいります。	3
32	労働力の不足に伴う働き方の多様化やペーパーレス化等の実現は重要な取り組みであると考えて。現時点では1500台のモバイル端末を導入しているとのことだが、全職員に行き渡ること、より一層の対応が可能になると思われる。		3
33	⑥成果目標・スケジュールについて、「新たな働き方としてのテレワークの推進・定着」とあるが、具体的な目標値などはあるか。他の目標に合わせて、数値目標を示してほしい。	まずはより効率的で柔軟な働き方のため、希望する職員がテレワークを選択できるようにすることが重要であると考えていることから、現時点では数値目標は設定していません。	4
各論 8 丁寧でわかりやすい広報・PR			
34	市政だより等を紙媒体やホームページ等でわかりやすく広報されている。YouTube等の動画でも取り組みを配信することで、市民への理解度も高まると思う。	ご意見をふまえ、今後も適切なツールを使用した広報・PRに努めてまいります。	4
各論 9 セキュリティ対策の徹底			
35	「ゼロトラスト」「セキュリティアーキテクチャ」「ゼロデイ攻撃」という言葉が分かりにくい	ご意見をふまえ、用語集に加えます。	2
各論 10 デジタル人材の確保・育成			
36	改定素案の19頁8行目で、デジタル人材の確保・育成には「職員が心理的安全性を確保しつつ、自主的にトライアンドエラーができる環境」が重要であると述べられている。このような環境が職員の能力向上に寄与するからだが、改定素案の「各論(10)デジタル人材の確保・育成」では、この重要性について触れられていないので、ぜひ記述してほしい。	ご意見をふまえ、各論にも環境構築への取組を記載します。	2
各論 11 基幹業務システムの標準化			
37	文言の修正をお願いします。 (11)基幹業務システムの標準化 ③国の動向(下から2行目) 「移行困難システム」→「特定移行支援システム」など	ご意見のように、パブコメ中に新たな国の方針が示されるなどにより、文言修正が必要な箇所があります。文案全体について見直し、修正します。	2
将来展望(意見なし)			

※ご意見は一部を要約または分割して、項目ごとに整理して掲載しています。