



デジタルで 快適・便利な 幸せなまちへ

北九州市DX推進計画

令和3(2021)年12月

北 九 州 市

目 次

I 総論	1
1. 本市を取り巻く現状・課題	2
2. 市が目指す姿	10
3. DX推進にむけた3つの改革	14
4. DX推進のスローガン	18
5. 計画の位置付け	23
6. 計画の推進	25
II 各論	28
1. マイナンバーカードの普及促進	29
2. 行政手続きのオンライン化	30
3. デジタル・デバйд対策	31
4. 丁寧でわかりやすい広報・PR	32
5. セキュリティ対策の徹底	33
6. BPRの取組の徹底	34
7. AI・RPAの利用促進	35
8. データの利活用	36
9. デジタル人材の確保・育成	37
10. 情報システムの標準化・共通化	38
11. テレワークの推進	39
12. ペーパーレス化の推進	40
III 将来展望	41
1. 市役所DXのさらなる推進	41
2. 地域DXの推進	49
用語集	50

I 総 論

デジタル技術が急速に進歩するなか、社会の様々な場面で、先進的なデジタル技術を活用して、社会課題の解決や新たな価値の創造とともに、これまでの制度や政策、組織のあり方等を変革する「DX*（デジタル・トランスフォーメーション）」の推進が期待されています。

本市の行政運営においても、デジタル技術を徹底的に活用し、抜本的な変革に取り組むことをはじめ、市を取り巻く様々な課題を解決するなど、「デジタルで快適・便利な幸せなまち」の実現を目指すことが重要であると考えています。

デジタル・トランスフォーメーションの定義

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。

出典：「デジタルトランスフォーメーションを推進するためのガイドライン（DX推進ガイドライン）Ver.1.0」（平成30年12月経済産業省）

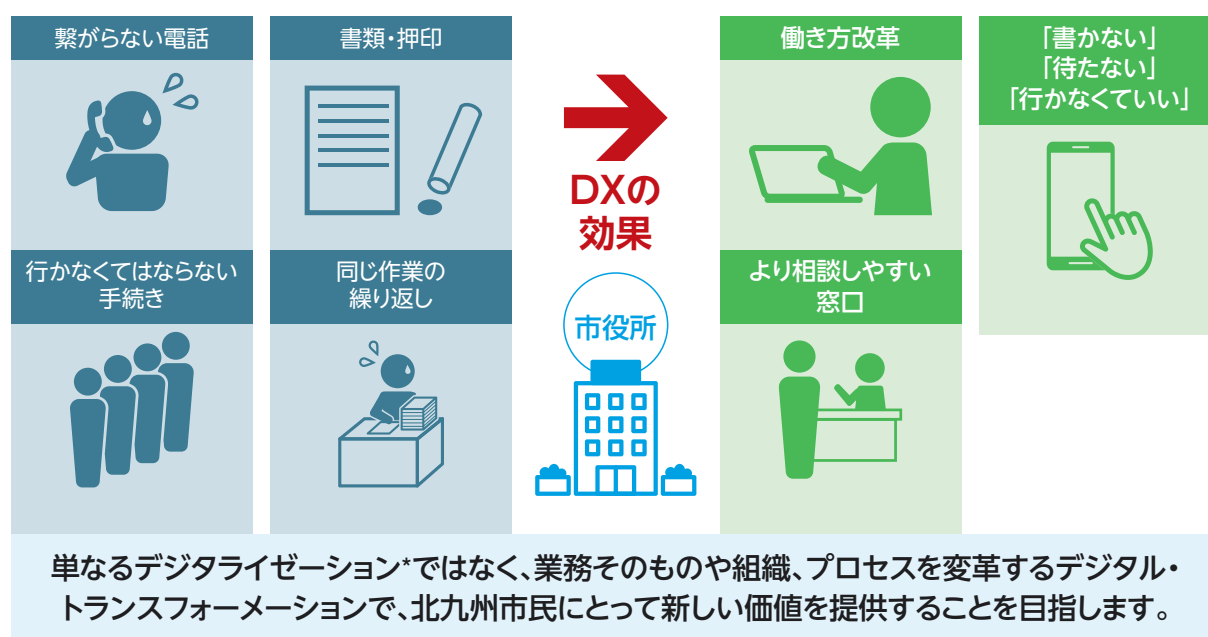


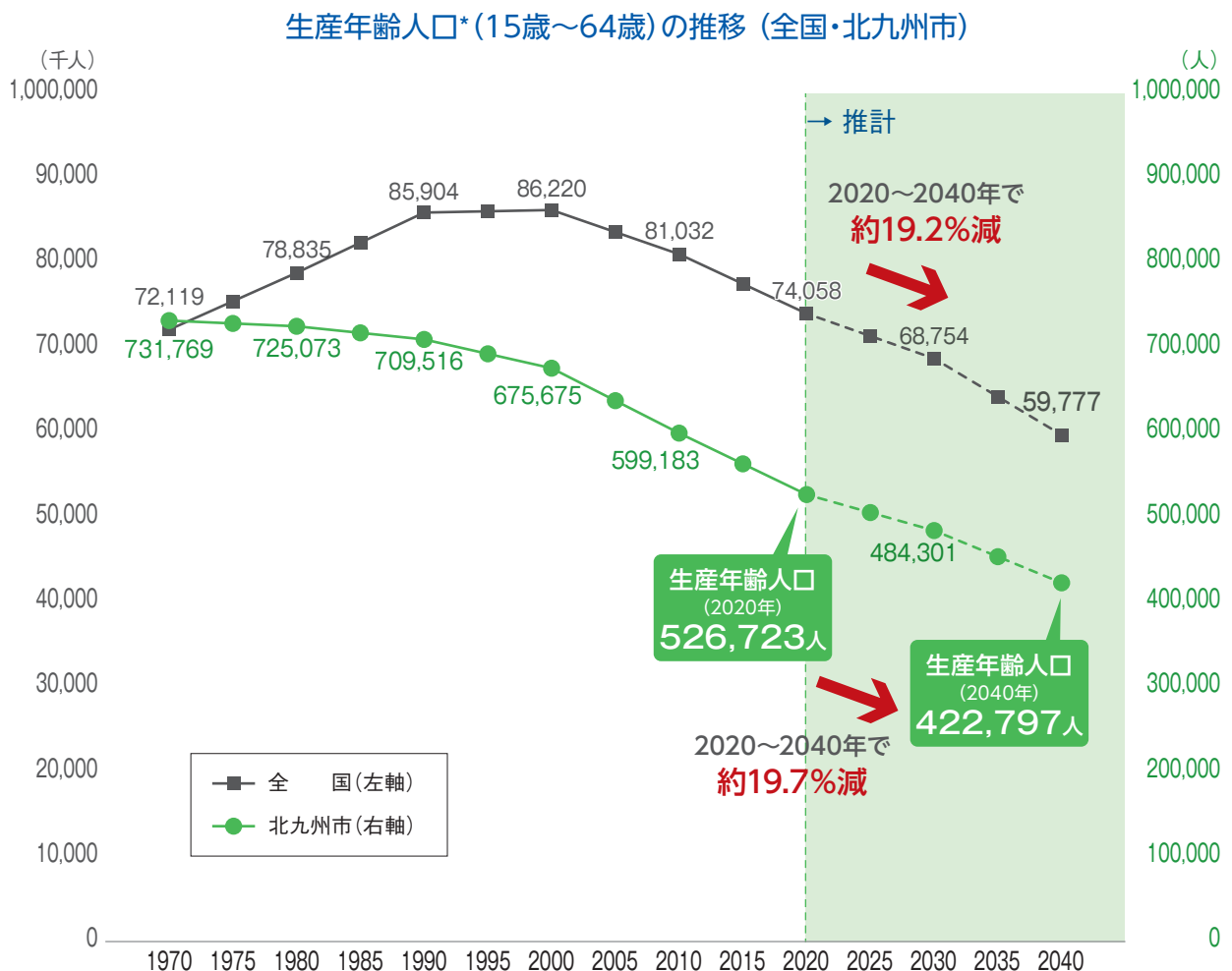
図1-1 DXとは何か（イメージ）

1 本市を取り巻く現状・課題

ア 「2040年問題」への対応

全国的に、少子高齢化が進展する中、今後、労働力の絶対量が不足することが懸念されています。

国立社会保障・人口問題研究所の推計によれば、高齢者人口がピークを迎える2040年頃には、20歳代前半の人口は団塊ジュニア世代の半分程度に止まるとされており、地域・官民を問わず若年労働力の深刻な供給不足が見込まれる、いわゆる「2040年問題」に対応していく必要があります。



出典：1970年～2015年／総務省「国勢調査結果報告」、2020年～2040年／国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（平成29年推計）」
「日本の地域別将来推計人口（平成30（2018）年推計）」より作成

図1-2 生産年齢人口（15歳～64歳）の推移（全国・北九州市）

本市においても、労働力不足を背景として、職員確保が困難となることが想定されることから、多様化する行政ニーズに対応し、市民サービスの維持向上を図るためには、デジタル技術を活用し、より一層、労働生産性を向上させる必要があります。

イ 業務のさらなる効率化

労働生産性の向上を図るためには、従来からの業務のあり方を抜本的に見直し、労働生産性の向上を阻む要因の継続的な改善や除去等を行うとともに、職員の意欲・能力が最大限発揮できる職場環境を整備する必要があります。

具体的には、従来型の紙文書中心の業務執行や、定型的な業務の処理方法等について、継続的に見直しを実施するとともに、適切な業務フロー等を検討したうえで、デジタル技術の活用や集約化を図ることが考えられます。

さらには、こうした取組を踏まえ、既存の枠組にとらわれず、組織のあり方や人材の流動性確保、また、事案に応じて稟議制的な意思決定のあり方の見直しを検討するなど、行政運営の抜本的な変革に向けて、改革の射程を広げておくことが重要です。

また、育児や介護等、職員の置かれた個々の事情に応じて、仕事と家庭生活の両立を実現できるよう、職員が、多様な働き方を選択できる職場環境の整備が求められます。このように働きやすい職場環境を構築することは、労働生産性の向上の観点から喫緊の課題となっています。

なお、時間外勤務については、2019年4月に労働基準法が改正され、時間外労働の上限が規定されており、就業時間内で成果を発揮できるよう、働き方の見直しを行い、長時間労働を是正する必要があります。

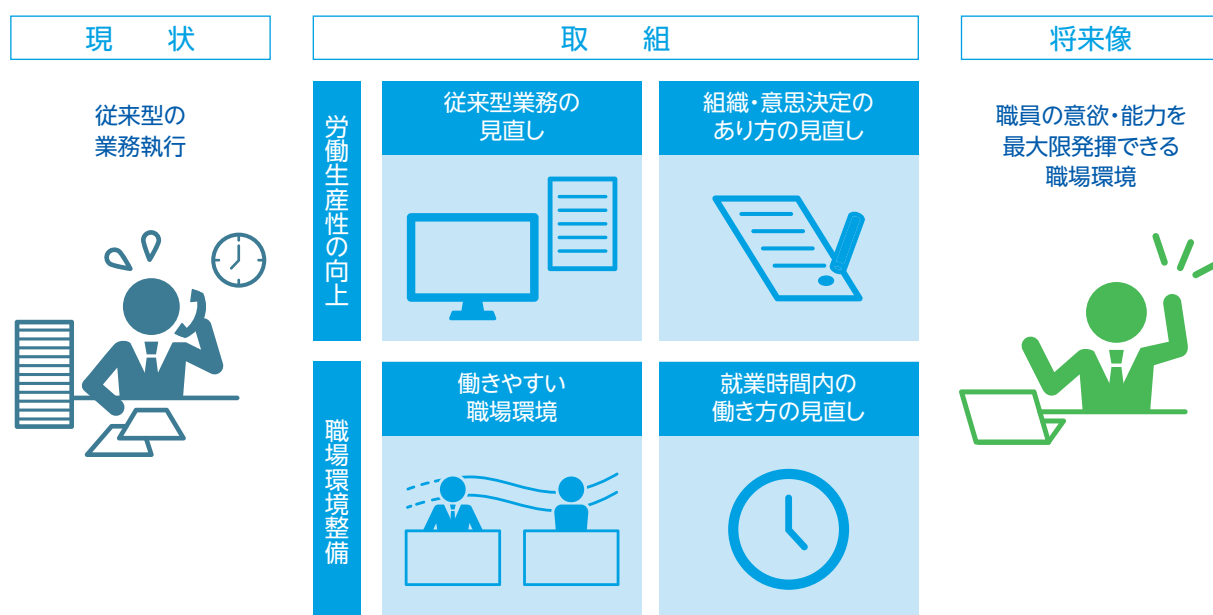


図1-3 職員の就業環境の変化(イメージ)

デジタル技術の適切な導入・活用は、業務の構造・フローの見直しや働きやすい環境の構築に効果が期待できます。

その一方で、単に現在の業務フローを追認する形でデジタル化する場合、かえって非効率な結果が生じたり、余計な導入・運用費用がかかるおそれがあることも見過ごすことができません。

このため、まずは、大きな視点から、各部署で共通する事務の思い切った集約・集中処理化や、職員でなくても処理が可能なノンコア業務*のあり方の見直し等を行うとともに、細部においても、紙やコピー、電話・ファックス等の固定経費の削減、紙媒体の削減等で余剰となったスペースの有効活用を図るなど、ダイナミックかつ、きめ細かな視点で取組を進めていく必要があります。

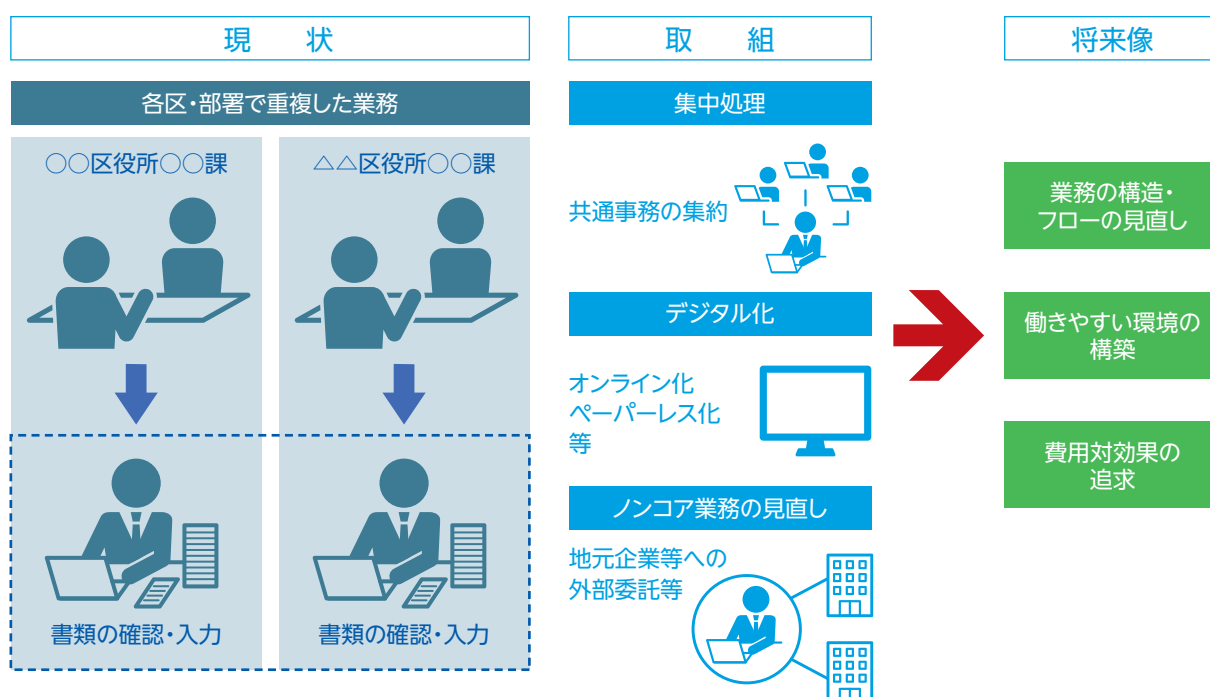


図1-4 取組イメージ

ウ 行政のデジタル化の流れの加速

新型コロナウイルス感染症への対応の中で、行政のデジタル化をより一層推進していく必要性が改めて認識されています。

国においては、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針（2020年12月）」「デジタル・ガバメント*実行計画（2020年12月）」が策定され、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、自治体のDX推進にむけて、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」が策定されるなど、自治体においてもデジタル化は喫緊の課題となっています。

本市においても、国の動向を見極めながら、市民目線で市役所のDXを推進するため、明確な目標や取組内容等を掲げた実行計画に基づき、全庁一体で、スピード感を持って取り組む必要があります。

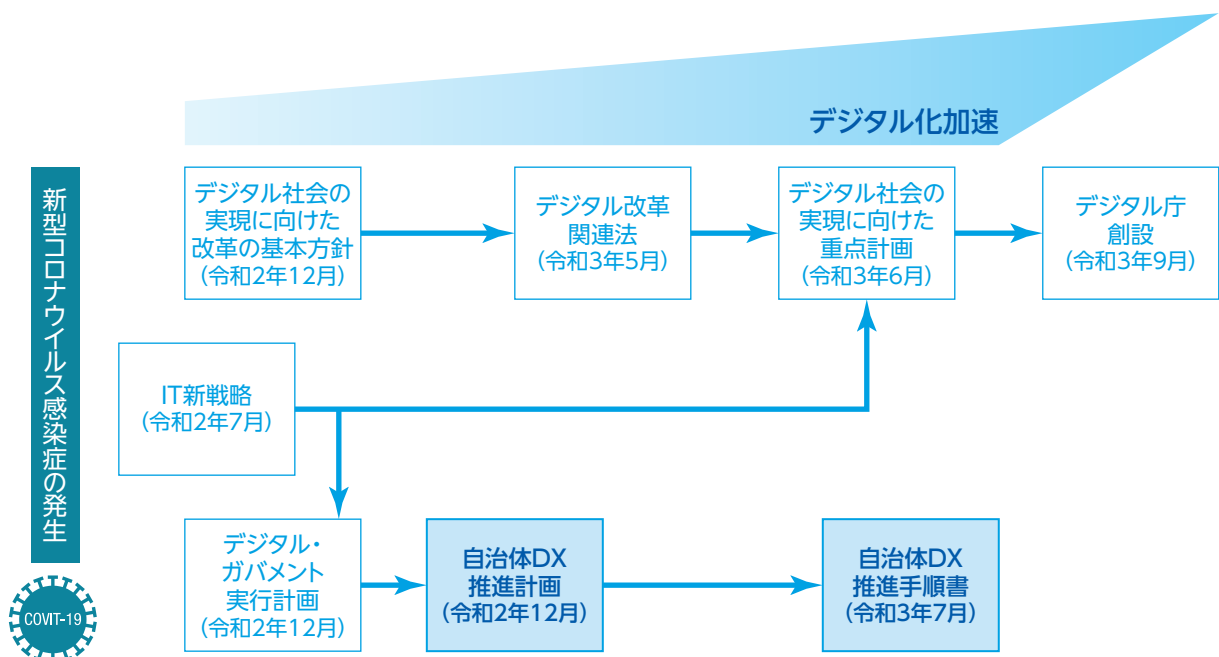


図1-5 行政のデジタル化に関連した国の動向

エ ポストコロナを見据えたデジタル化の推進

新型コロナウイルス感染症が拡大している状況を受けて、日常生活に感染症対策を取り入れた新しい生活様式への移行が求められています。

これまでの、書面・押印・対面による行政手続について、オンライン化を推進し、市役所・区役所に行かなくても市民サービスを受けることができる仕組みを構築するとともに、テレワーク*の活用により、場所や時間にとらわれない職員の働き方を実現するなど、ウィズコロナ・ポストコロナ時代における新たな日常にふさわしい環境を整備していく必要があります。

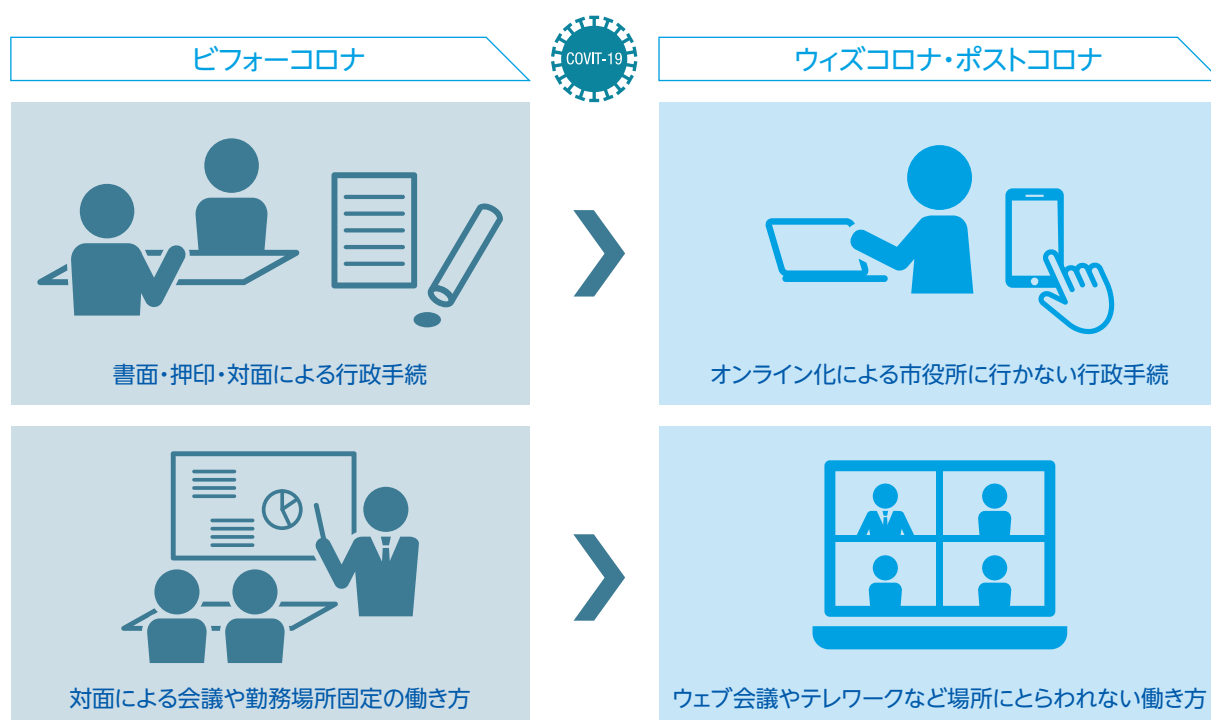


図1-6 新しい生活様式への移行(イメージ)

オ 持続可能な市民にやさしい市役所の実現

(ア) SDGs*の推進

工業都市として発展してきた本市は、市民・企業・行政等が一丸となって、公害を克服してきました。その経験・知見を活かし、循環型社会・脱炭素社会を目指す都市づくりを推進するなど、持続可能な社会の実現にむけた長年の経験があります。

こうした本市におけるこれまでの取組は、国内外から高く評価されており、2017年には、「第1回ジャパンSDGsアワード特別賞」を受賞し、翌年には、OECD*から「SDGs推進に向けた世界のモデル都市」(アジア初)に、国からも「SDGs未来都市」に選定されています。

これから本市がSDGs先進都市を目指していくため、市民の誰もが便利で快適な生活を送ることができるよう、ポストコロナの新しい生活様式に対応した「日本一住みよいまち」の実現に向け、デジタルで多様なモノと人がつながり、知識や情報が共有された新たな社会である「Society 5.0*」の取組を加速していく必要があります。

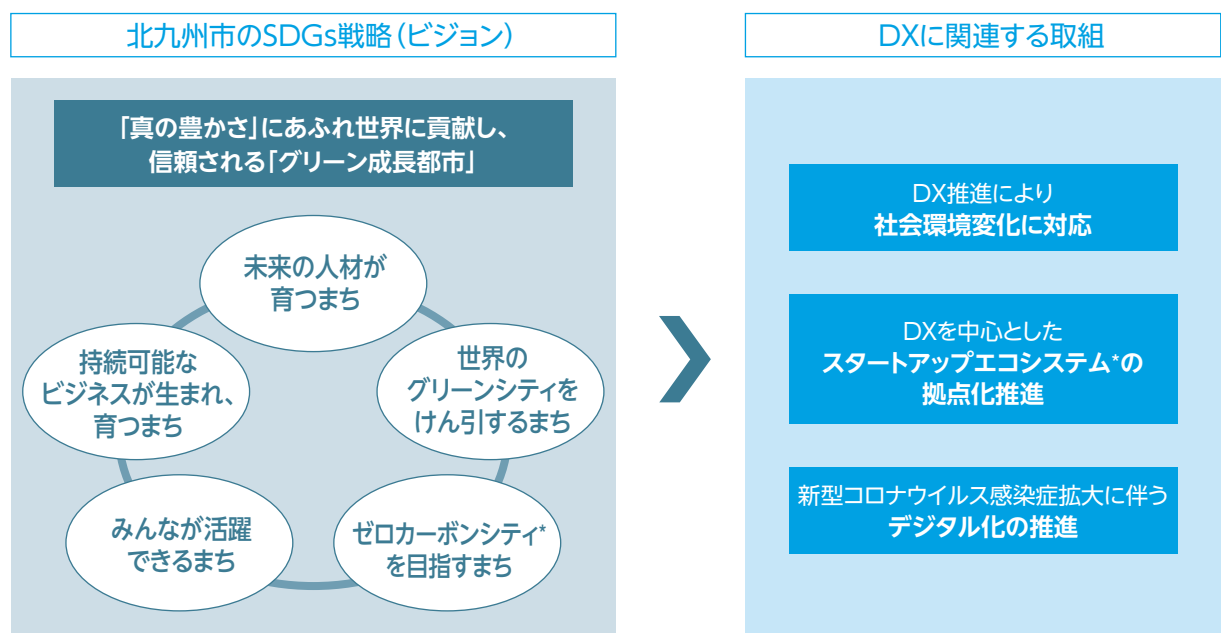


図1-7 北九州市SDGs未来都市計画との関係

(イ) 高齢化への対応

政令指定都市の中で最も高齢化が進展している本市において、令和元年度に実施した「北九州市情報化アンケート調査」では、50歳代までの市民は、ほとんどがインターネットを利用していますが、60歳代では72.9%、70歳以上では、28.3%の利用率となっています。

なお、今後の利用意向について、70歳以上の未利用者のうち、61%が「今後も利用するつもりはない」と回答しています。

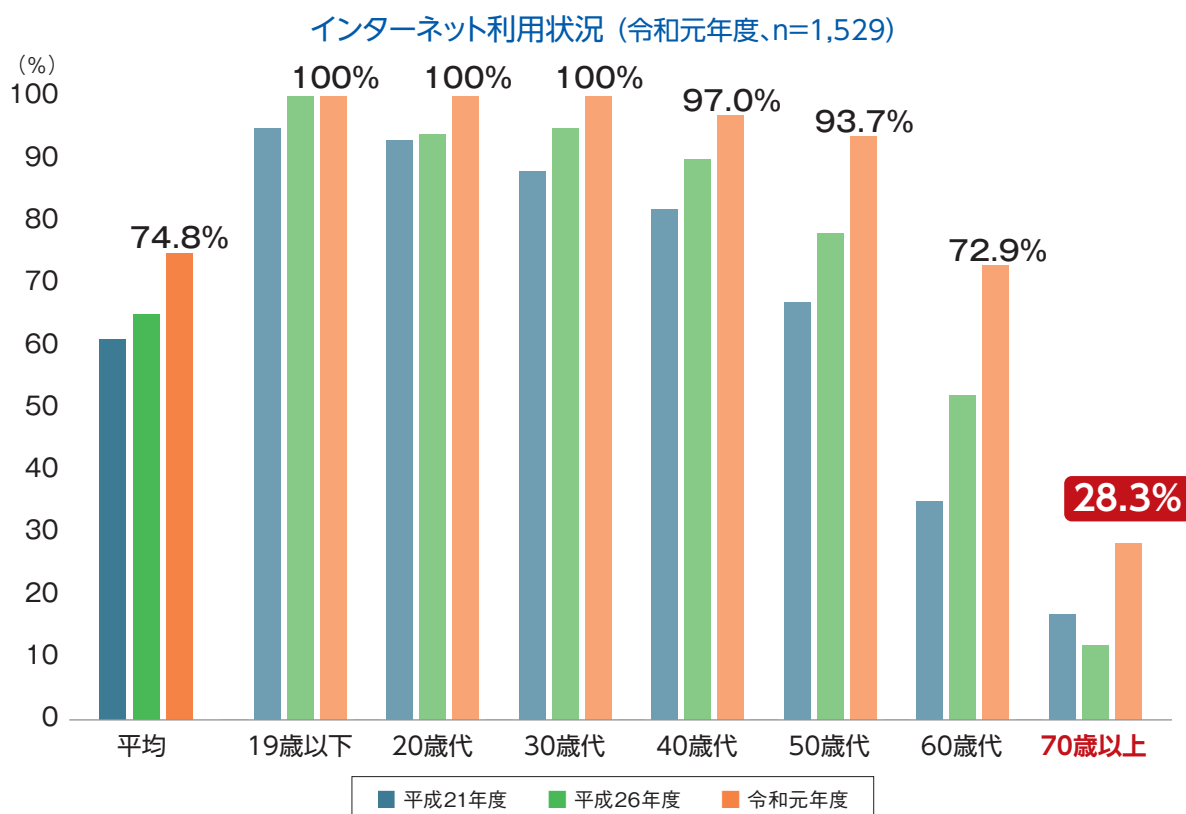
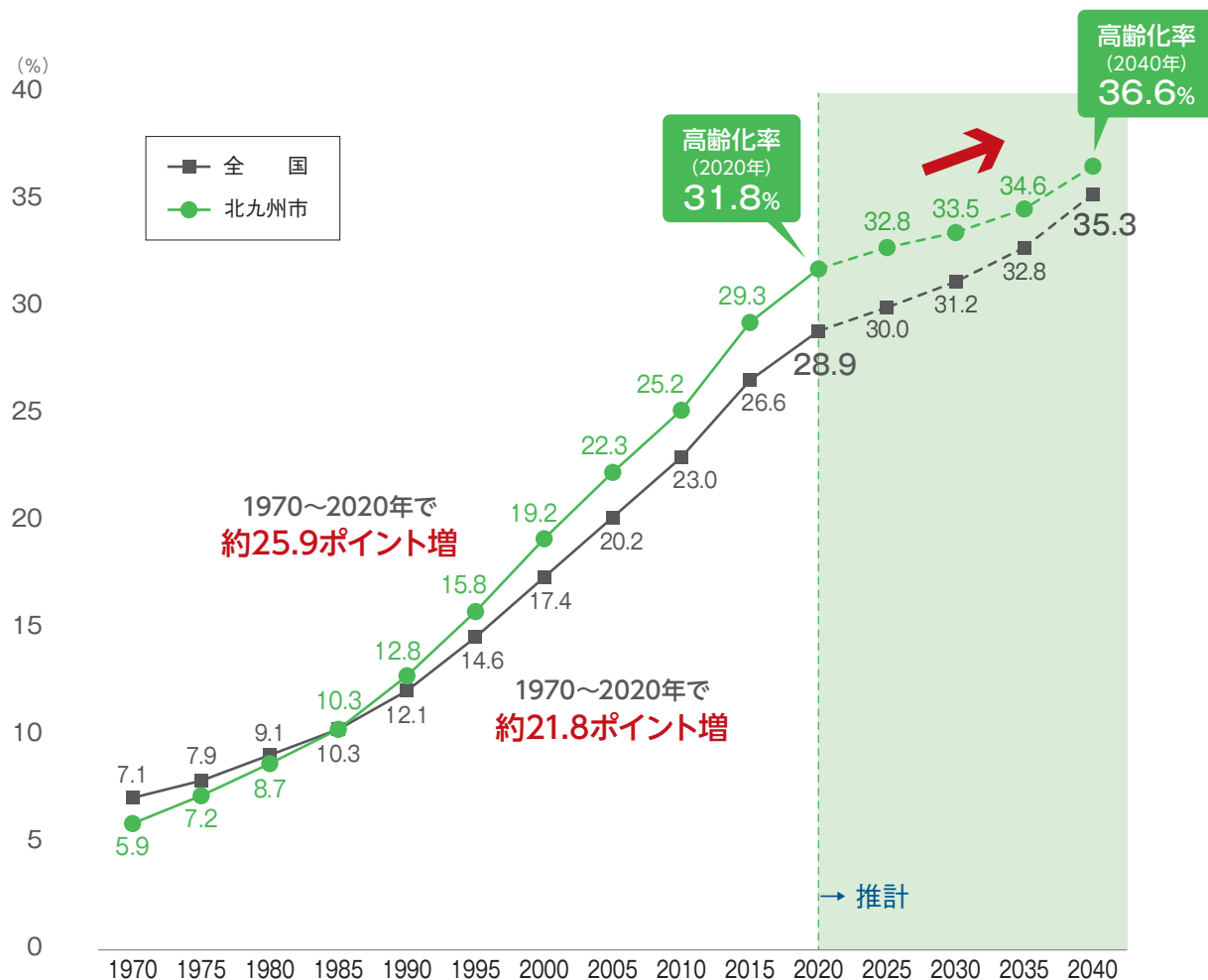


図1-8 北九州市情報化アンケート調査結果

高齢者等をはじめデジタル技術に親しみがない方のデジタル活用にもけて、丁寧できめ細やかな支援を行うとともに、デジタル機器を利用しない市民に対しても、直接デジタルを意識することなく、便利な行政サービスが届けられるようにすることが必要です。

具体的には、行政手続のオンライン化とともに、デジタル技術を活用して、リモート環境で区役所等の業務に精通した職員との相談を可能にするなど、窓口サービスのあり方を見直していきます。デジタル技術を様々な場面で活用することにより、必要とする行政サービスを、市役所・区役所等の窓口に加えて、自宅や身近な場所で受けることができる、市民にやさしい、ぬくもりのある市役所の実現を目指していく必要があります。

高齢化率の推移（全国・北九州市）



出典：1970年～2015年 総務省「国勢調査結果報告」、2020年～2040年（国立社会保障・人口問題研究所による推計）より推計

図1-9 高齢化率の推移（全国・北九州市）

② 市が目指す姿

本市におけるDX推進の意義

DX推進の意義

国の「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針(2020年12月)」では、目指すべきデジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズにあ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」が示され、このビジョンの実現のためには、住民に身近な行政を担う自治体の役割は極めて重要であり、自治体のDXを推進する意義は大きいとされています。

この国の方針を踏まえ、本市は、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、誰もが安心して必要とする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。

まずは、市役所全庁的に、また関係者と連携・協働し、継続的かつ柔軟にDXを推進するにあたり、明確な目的や将来像、行動指針を示し、そのもとで個別の戦略を組み立てて進行を評価することで、デジタルガバナンス*をしっかりと行いながら取り組んでいくこととします。

市役所のDXを推進するにあたり

「何のためにDXに取り組むのかという目的」(ミッション)を整理し、

どこを目指しているのかということを明確にするため

「DXを通じて実現したい市の将来像」(ビジョン)を設定し、

DXに取り組むことで地域や市役所にもたらす変化を共有するため

「市民や職員に提供する価値」(バリュー)を行動指針として示します。

さらに、このミッション・ビジョン・バリューに沿って、市民や職員と共有できる具体的なスローガンを掲げて、共通の理解のもとで取組を進めていくこととします。

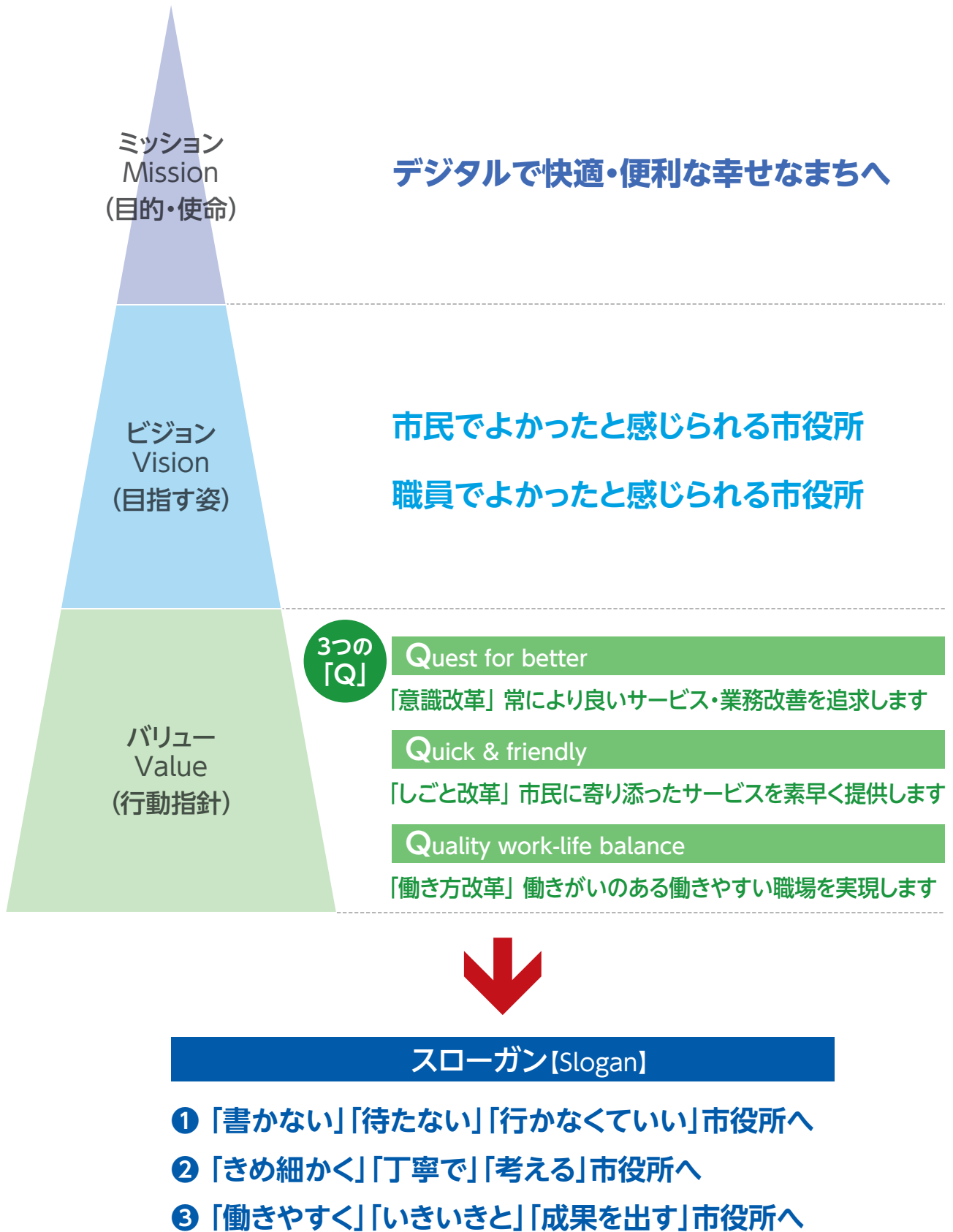


図1-10 ミッション・ビジョン・バリューの全体像

ア ミッション(目的・使命)

まず、私達のまち「北九州市」をどのようにしたいのか、という観点から、DXの実施を通じて、市役所が果たすべき使命を整理しました。

「デジタルで快適・便利な幸せなまちへ」

北九州市をより良いまちにするために、

- DXを契機に必要な見直し・改善に取り組み、市民サービスの向上と業務の効率化を同時に実現します。

また、本市を取り巻く様々な課題を解決し、

- 誰もが、住みやすく、人のぬくもりを感じ、住み続けたい、住んでみたいと思える、快適・便利で幸せな、魅力あるまちの実現を目指します。

デジタルで快適・便利な幸せなまち

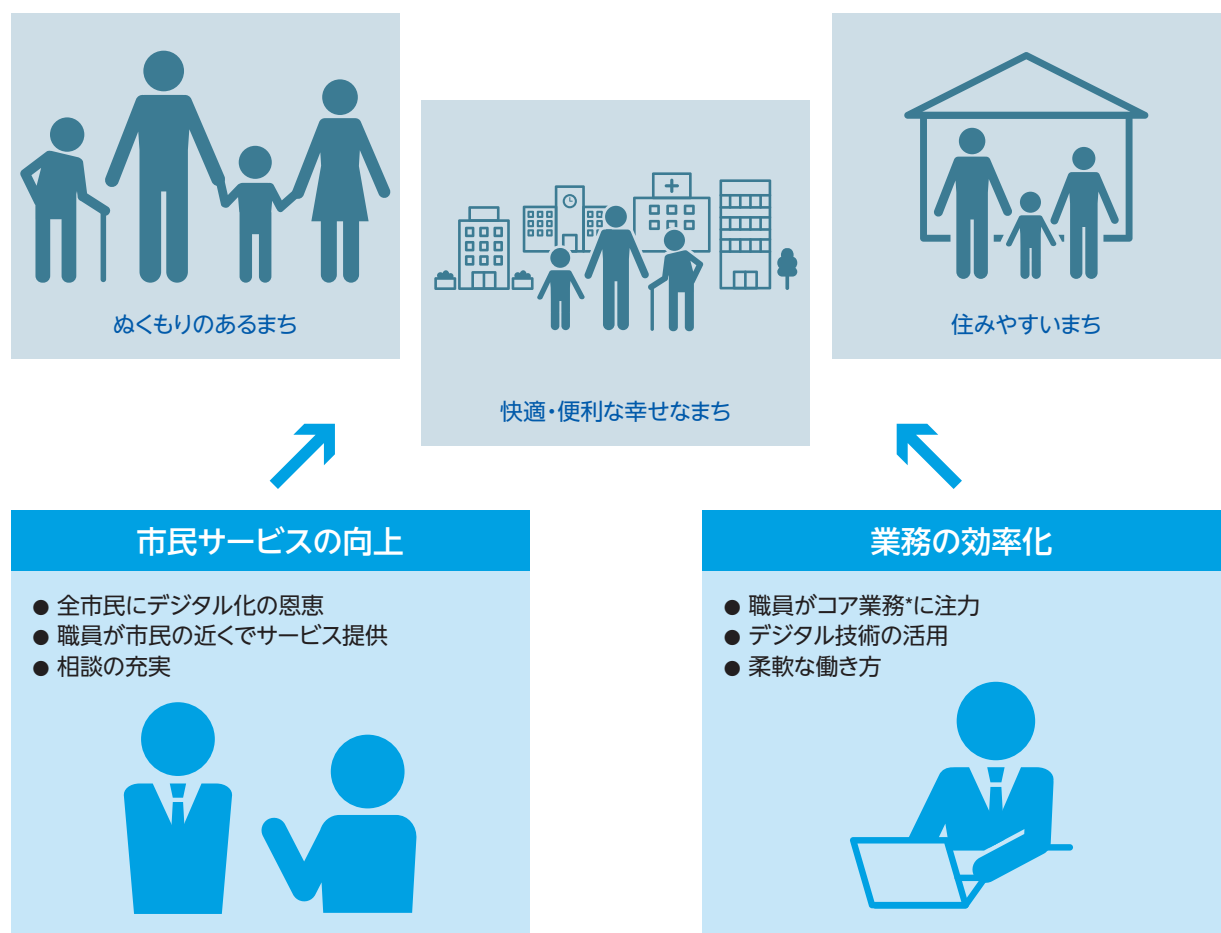


図1-11 デジタルで快適・便利な幸せなまち(イメージ)

イ ビジョン(目指す姿)

また、「デジタルで快適・便利な幸せなまち」というミッションの実現に向けて、市役所の抜本的な改革を遂行することで、

市民の視点から、「市民でよかったと感じられる市役所」
職員の視点から、「職員でよかったと感じられる市役所」

とすることをビジョン(目指す姿)としました。

ウ バリュー(行動指針)

ミッション(目的、使命)・ビジョン(目指す姿)のもと、本市のDXを通じて市民や職員に提供する価値を実現するため、以下の3つをバリュー(行動指針)とします。

「常により良いサービス・業務改善を追求します」

Quest for better ⇒ 「意識改革」

「市民に寄り添ったサービスを素早く提供します」

Quick & friendly ⇒ 「しごと改革」

「働きがいのある働きやすい職場を実現します」

Quality work-life balance ⇒ 「働き方改革」

この3つの「Q」を行動の柱に据え、それぞれの「Q」に対応する「意識改革」「しごと改革」「働き方改革」の観点から抜本的なDXに取り組み、市役所のあり方を見直していきます。

③ DX推進にむけた3つの改革

本市は、バリュー（行動指針）である3つの「Q」に対応する「意識改革」「しごと改革」「働き方改革」の3つの視点から、市役所のDXを推進します。

DXの推進にあたっては、単にデジタル技術の導入・活用を図るだけではなく、「先例主義」と批判される従来の慣習の打破に挑み、業務のあり方をはじめ、制度・手続きや、政策・組織のあり方を含めた抜本的な改革（トランスフォーメーション）に取り組むことにより、市役所のあり方そのものを見直していきます。

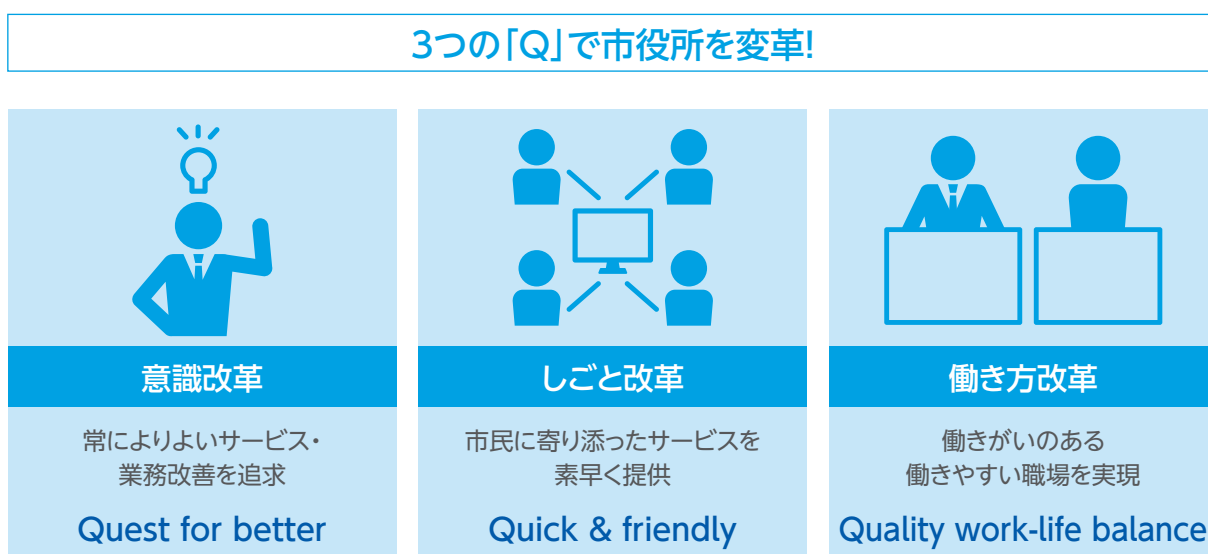


図1-12 DXに向けた3つの改革（イメージ）

3つの「Q」で市役所を変革!

ア 意識改革

「常により良いサービス・業務改善を追求します」

Quest for better

全ての職員が、常に、行政サービスの利用者である市民の立場にたち、市民の満足度を高めるためには、どのようにDXに取り組めばよいのか、前例にとらわれることなく、それぞれの現場で、自ら率先して主体的に考え、失敗を恐れずチャレンジできる「意識改革」に取り組みます。

全ての職場で改革を進めていくために、まずは管理職が自らの職場をどのように変えていくのか明確なビジョンを持ち、職場における仕事の進め方、コミュニケーションのあり方等も含めた見直しに取り組みます。

これまでの「書面」「押印」「対面」を前提とする考え方から、デジタル技術の活用による「ペーパーレス」「はんこレス」「オンライン」を前提とする考え方にシフトします。

なお、行政サービスの見直しにあたっては、必ずしもデジタル機器を使いこなせる方ばかりではないことを踏まえ、市民がデジタルを意識しなくても、より良い行政サービスを受けられることを追求していきます。

例えば、市民により身近な場所で、Web相談システム等により遠隔の区役所等と同等の行政サービスを受けられる環境整備を行うなど、市民に寄り添った改善を進めます。

デジタル技術を様々な場面で活用して、市民目線で、業務の改善に取り組み、市民にとって便利で快適な、より良い行政サービスを提供できる、デジタル人材の育成に取り組みます。

意識改革「常により良いサービス・業務改善を追求します」



図1-13 意識改革(イメージ)

イ しごと改革

「市民に寄り添ったサービスを素早く提供します」

Quick & friendly

局区長等をはじめとする管理職のリーダーシップのもと、市役所の全ての課で、デジタル技術を活用した業務改革の旗振り役となる「DX推進リーダー」（係長級）と「DX推進員」（係員）を任命し、業務へのデジタル技術の導入にとどまることなく、業務そのものの抜本的な見直しに取り組みます。

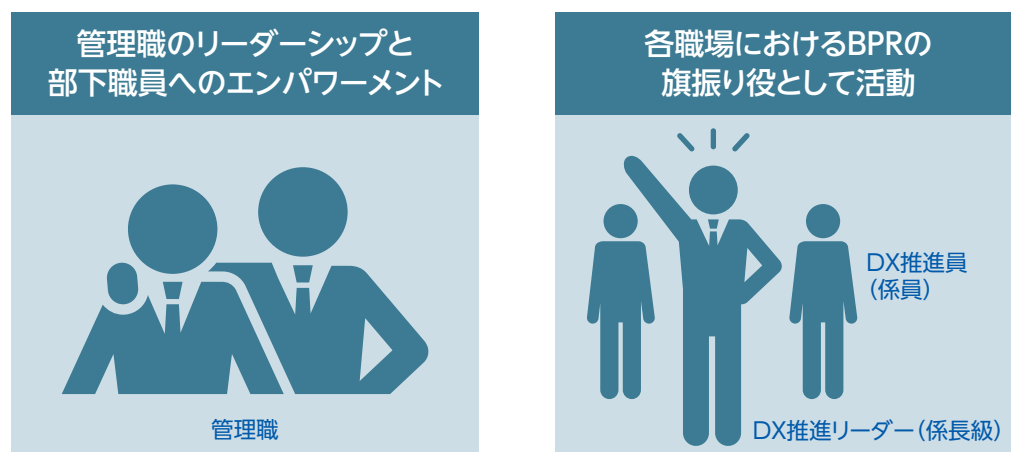


図1-14 DX推進リーダー・DX推進員制度(イメージ)

デジタル技術は急速に進展しており、常に、新たなデジタルツールが生み出され改善されている状況です。

したがって、デジタル技術の業務への活用にあたっては、最初から綿密にあらゆることを計画し取り組むのではなく、できることから何度もトライアンドエラー（試行錯誤）を繰り返し、市民ニーズに見合った最新の行政サービスを素早く提供できるよう、効率・効果的な取組に努めます。

そのため、管理職の明確なビジョンのもとで、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をできる環境整備も進めていきます。特にデジタルネイティブ*ともいわれる世代の若手職員へのエンパワメント*に努め、そのアイデアや知見等を活用していくことにも取り組みます。

また、地元の民間企業・大学等研究機関と連携し、最新のデジタル技術の導入を図るとともに、本市を実証・経験の場として活用するなど、市全体のDX推進につなげていきます。

しごと改革「市民に寄り添ったサービスを素早く提供します」



図1-15 しごと改革(イメージ)

ウ 働き方改革

「働きがいのある働きやすい職場を実現します」

Quality work-life balance

職員の意欲・能力を十全に発揮できるよう、ワーク・ライフ・バランスを可能とする多様で柔軟な働き方を実現します。

時間と場所にとらわれず柔軟な働き方ができるよう、執務環境の整備を行います。

市民から信頼される行政サービスを適切に提供し、併せて職員の負担軽減を図るため、複雑で広範な事務を適正に処理し、事務処理ミスを減らす仕組みを構築します。

働き方改革「働きがいのある働きやすい職場を実現します」

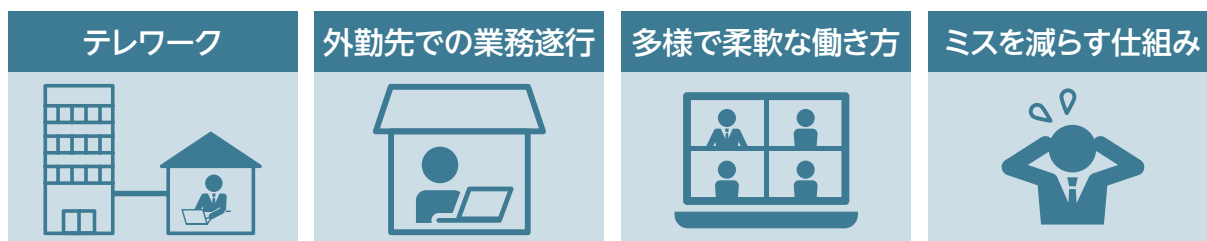


図1-16 働き方改革(イメージ)

④ 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（目的・使命）、ビジョン（目指す姿）、バリュー（行動指針）を踏まえた3つのスローガンを掲げ、今後の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。

ア 3つのスローガン

市民目線の「デジタル市役所」の実現のため、

- ① 便利でスピーディな行政サービスが受けられることが重要
→ 「書かない」「待たない」「行かなくていい」市役所へ
- ② 親切・丁寧で行き届いた対応が受けられることが重要
→ 「きめ細かく」「丁寧に」「考える」市役所へ
- ③ 快適に働ける環境が整備されていることが重要
→ 「働きやすく」「いきいきと」「成果を出す」市役所へ

スローガン	各論
① 「書かない」「待たない」 「行かなくていい」市役所へ	各論(1) マイナンバーカードの普及促進 各論(2) 行政手続きのオンライン化 各論(3) デジタル・デバйд対策 各論(4) 丁寧にわかりやすい広報・PR 各論(5) セキュリティ対策の徹底
② 「きめ細かく」「丁寧に」 「考える」市役所へ	各論(6) BPR*の取組の徹底 各論(7) AI*・RPA*の利用促進 各論(8) データの利活用 各論(9) デジタル人材の確保・育成 各論(10) 情報システムの標準化・共通化
③ 「働きやすく」「いきいきと」 「成果を出す」市役所へ	各論(11) テレワークの推進 各論(12) ペーパーレス化の推進

表1-1 スローガンと各論の対応

イ 取組の方向性

(ア) 「書かない」「待たない」「行かなくていい」市役所へ

市民が、手続きのために来庁する必要を最小化し、市民一人ひとりのニーズをきめ細かく捉え、必要な支援をプッシュ型で展開する市役所の実現を目指します。

- 全ての行政手続について、デジタル技術の活用を念頭に置いた事務の見直しを行い、原則オンライン化を実現します。
- 行政手続は、時間や場所にとらわれず、簡単・便利・スピーディに行うことができ、始めから終わりまで、ペーパーレス化を図り、デジタルで完結することを目指します。
- 今後、全国でオンライン化が進展する中で、公的な本人確認書類であるマイナンバーカードについて、国と連携し、普及の促進、積極的な活用を図ります。
- 市民がライフイベントにあわせて、必要な申請・手続きを、スマートフォンなど身近な機器で、いつでも、どこからでも検索できる手続きガイドを整備・充実します。
- 窓口への来庁が必要な場合でも、市民を待たせることのないよう、窓口予約や待ち時間のお知らせができる仕組みを構築します。
- 1か所でまとめて手続きを行うことができ、氏名や住所等、具体的な項目の記入や、資料等の提出が一度で済むような仕組みを構築します。
- 窓口は、手続きの場から、きめ細かな相談・支援を行う場に変革します。
- 個人情報の取扱いには十分配慮したうえで、市民一人ひとりが置かれている状況に応じて、必要な時期に必要な行政サービス・手続きを市側からお知らせし、適切にフォローする体制を整えます。

なお、パソコンやスマートフォン等からのインターネット利用が困難な市民が困らないよう、区役所窓口や、市民により身近な場所に行政手続や相談を行うことができるタブレット等を配置し、丁寧な入力補助・支援を行うなど、デジタル・デバイド*の解消にも努めます。

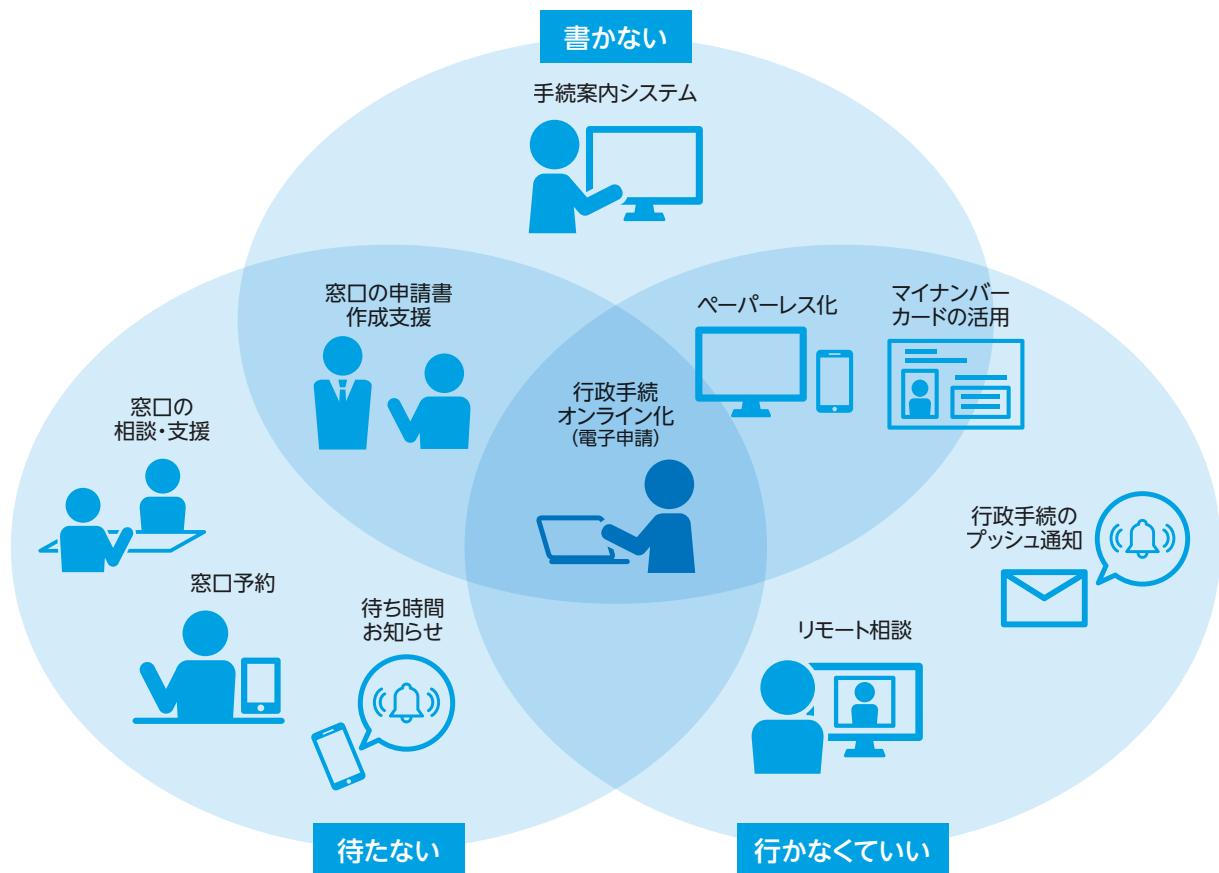


図1-17 「書かない」「待たない」「行かなくていい」市役所(イメージ)

(イ) 「きめ細かく」「丁寧に」「考える」市役所へ

本市を取り巻く社会の変化を的確に捉え、市の発展にむけた創造的な企画立案・実現をスピーディに展開し、市民に寄り添った丁寧な行政サービスを提供する市役所の実現を目指します。

- 市役所のすべての事務を同一の観点から比較・検証し、特にデジタル技術を導入・活用することで効果的・効率的に実施できるものを具体化します。
- AI(人工知能)やロボティクス*等、デジタルで処理できる定型的な事務作業は原則として全てデジタルによって自動処理します。
- 市役所内の各職場において、同じような事務処理は標準化し、集約化することで、デジタルで処理する体制を構築します。
- デジタルで効率化したことにより捻出した職員のリソースを、相談や支援、市民に直接接する業務や企画立案等、職員でなければできない業務に注力できる環境整備に取り組みます。

- 変化の速い時代に対応するため、業務で利用する情報システムは情報管理やセキュリティを十分考慮したうえで、クラウドサービス*を積極的に活用します。
- 職員の知識・ノウハウをデータベース化し、サービスレベルの向上に役立てるとともに、AI（人工知能）を活用し、頻度の高い問い合わせへの迅速な対応を実現します。
- 職員が、効率的・効果的な事業の実施に有効活用できるよう、本市が保有する様々なデータを、個人が特定できないよう抽象化、統計化等したうえで、データ連携するための基盤整備に取り組みます。
- 様々なデータをもとに、AI（人工知能）を活用し、効率的・効果的なピンポイントの企画立案、相談・支援等、エビデンスに基づいた政策立案（EBPM*）を実現します。
- 会議資料や決裁文書等、多くの紙を利用する業務を対象に、デジタルツールを活用し、ペーパーレス化を図ります。

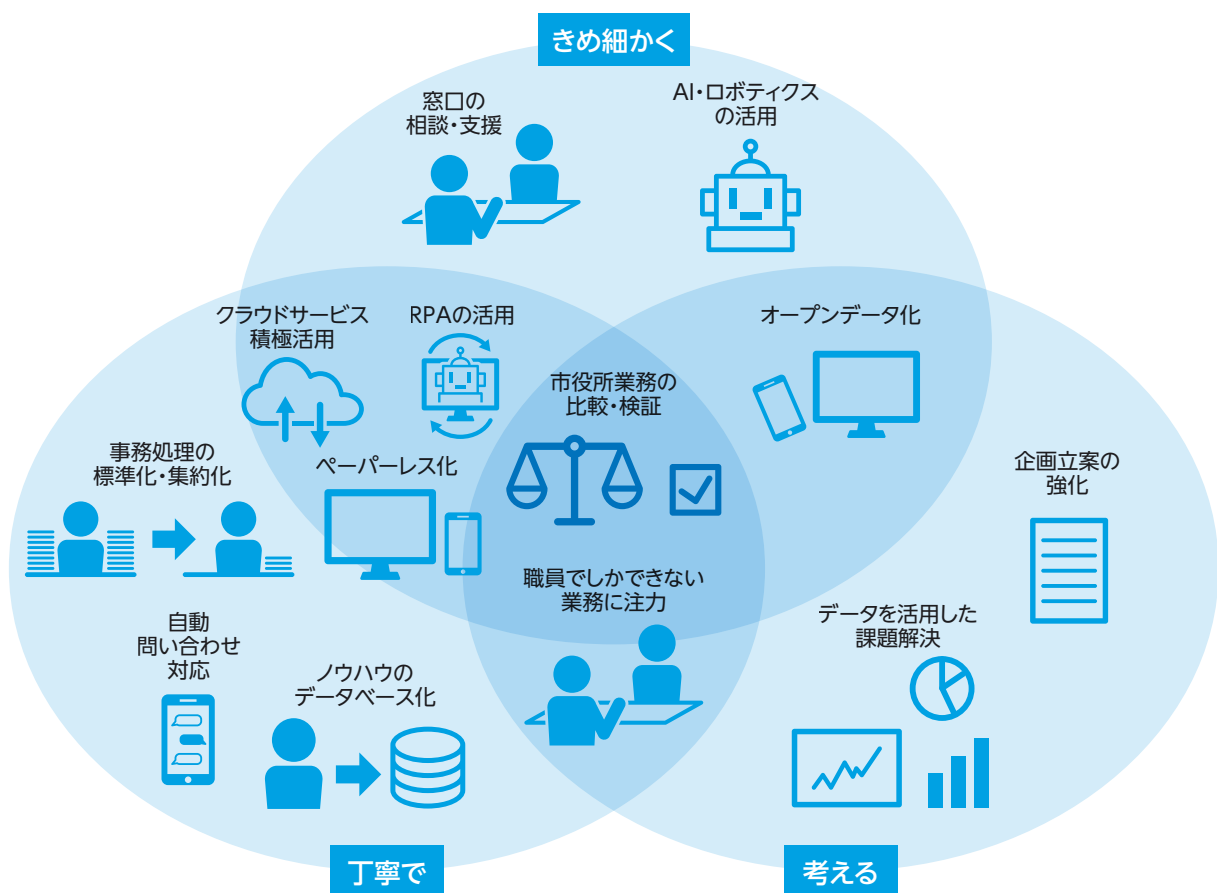


図1-18 「きめ細かく」「丁寧で」「考える」市役所（イメージ）

(ウ) 「働きやすく」「いきいきと」「成果を出す」市役所へ

職員の働きがい・働きやすさを高めることで、最大のパフォーマンスを発揮できる市役所の実現を目指し、職員が意欲・能力を十全に発揮できるよう、職員のワーク・ライフ・バランス*を推進し、多様で柔軟な働き方の実現を目指して、働きやすい職場環境を整備します。

- 時間や場所にとらわれず柔軟な働き方を可能とするテレワークの環境整備に取り組みます。
- 定型業務は原則として全てデジタルで処理できるようにし、就業時間内で業務を完了することができるよう、効率的に事務作業を行える環境整備に取り組みます。
- 効率化により生み出した時間の余裕を、学び・自己研鑽・研修や、より人間らしい仕事に注力することに伴う働きがいの実感や、職場環境の充実による快適さなどの、職員にとっても価値のあることに活用する職場風土の醸成に取り組みます。

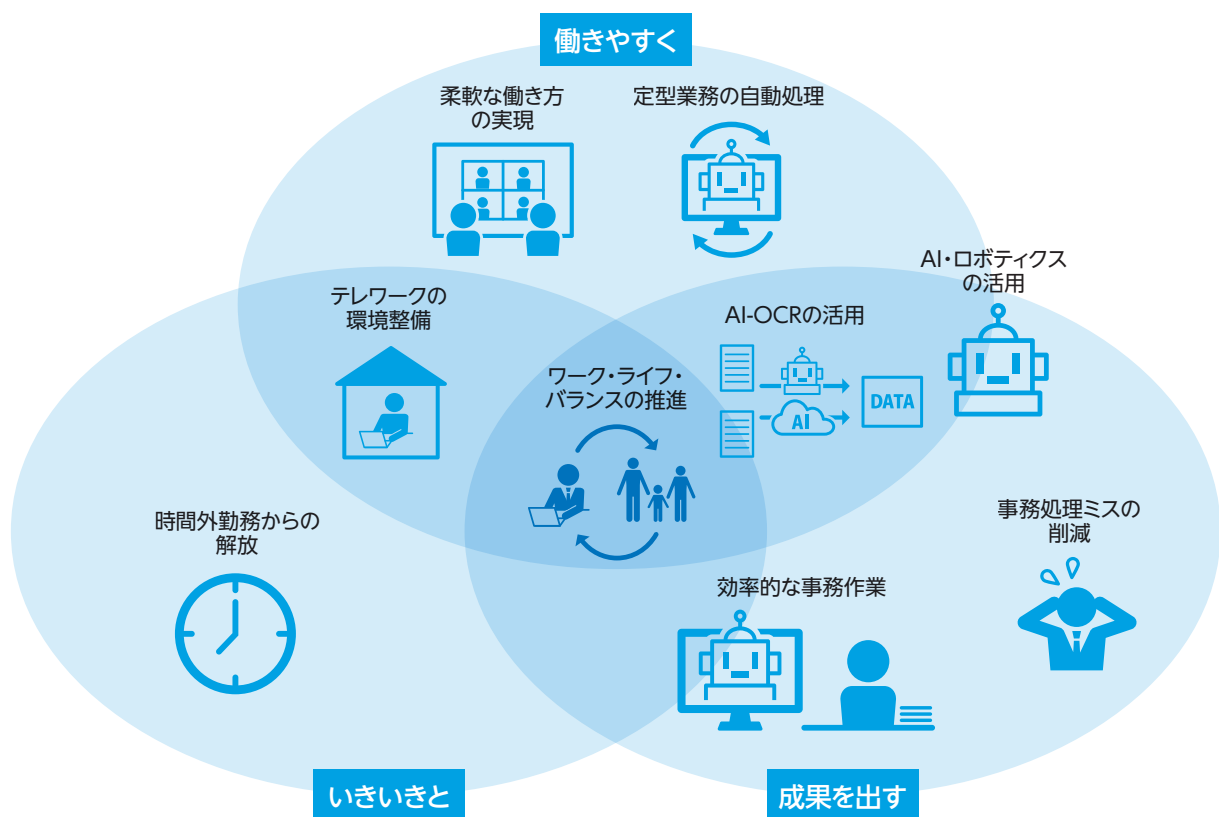


図1-19 「働きやすく」「いきいきと」「成果を出す」市役所(イメージ)

⑤ 計画の位置付け

ア 計画の目的

この計画は、本市が目指す「市役所のDX(自治体DX)」とは何かを明らかにし、具体的な目標と目標の達成時期を明確に掲げることとしています。

これを、市の各部門における取組の指針とし、共通認識のもと、全庁一体となって整合性のとれたDXを推進します。

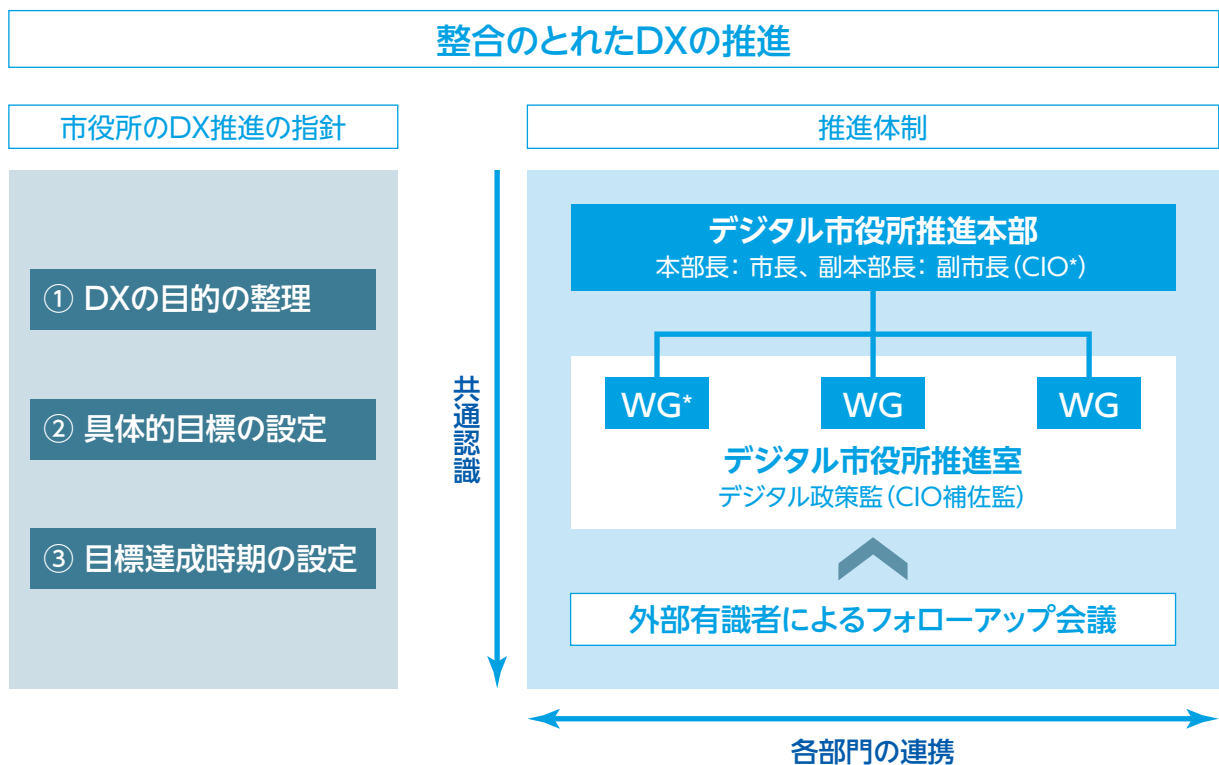


図1-20 計画の目的(イメージ)

イ 計画の位置づけ

この計画は、本市におけるデジタル・ガバメント構築のための総合的な計画であり、「北九州市官民データ活用推進基本条例」に基づく「北九州市官民データ活用推進計画(第2期)」と位置づけます。

なお、本市のDXは、業務や組織のあり方、職員の働き方等も変革していくものであることから、「北九州市行財政改革大綱」並びに「北九州市女性活躍・ワークライフバランス推進プログラム」、その他関連計画とも連携していきます。

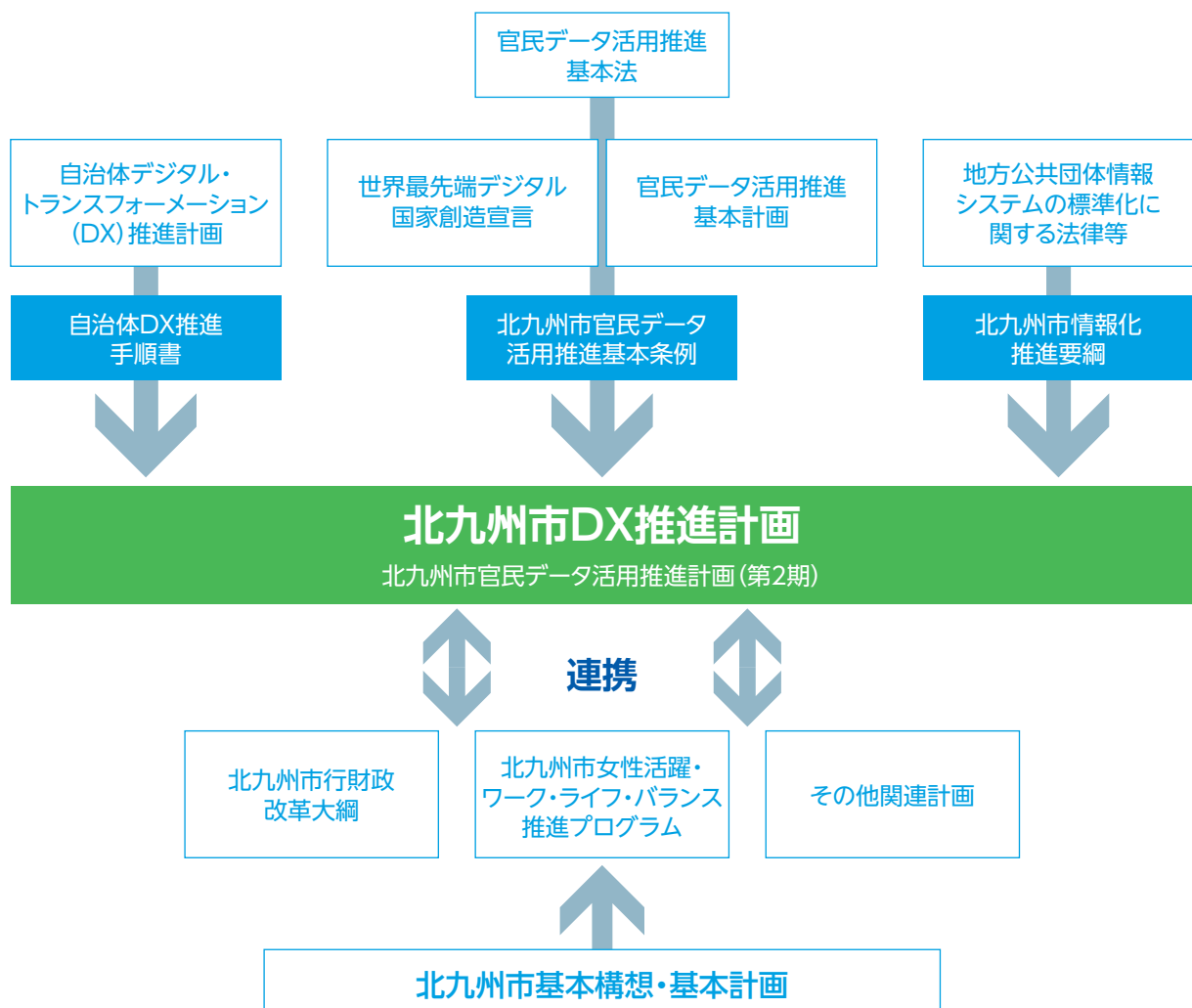


図1-21 関連計画等との関係図(イメージ)

⑥ 計画の推進

ア 推進体制

全庁一体で整合性をもって、市役所のDXを推進し、市民目線の「デジタル市役所」を実現するため、市長を本部長とし、全ての局区室・委員会で構成する「北九州市デジタル市役所推進本部」を令和2年11月に設置しました。

この推進本部のもとに、必要に応じてテーマごとにワーキンググループ(WG*)を設置し、関係部局等が連携して、課題の解決を図ることとしています。

また、市役所のDX推進の司令塔として、令和3年4月より「デジタル市役所推進室」を設置し、デジタル政策監(局長級)を配置するなど推進体制の強化を図りました。

デジタル市役所推進室の役割

- 市民目線の「デジタル市役所」実現にむけて、意識改革・しごと改革・働き方改革を一体的に推進します。
- 各部門におけるDX推進に必要な費用と見込まれる効果を整理し、取組の優先順位付けを行うなど、市役所全体のDXを効率的かつ効果的に推進できるよう調整機能を果たします。
- 人事・財政部門と一体となって、市役所のDXを推進するほか、市全体の構想を担う企画調整局や企業のDX支援を担う産業経済局、教育現場のDXを担う教育委員会等と連携し、北九州市全体のDXにつなげていきます。

さらに、市役所のDXの取組状況等を検証し、その取組を着実に推進するため、外部の有識者によるフォローアップ会議を設置します。

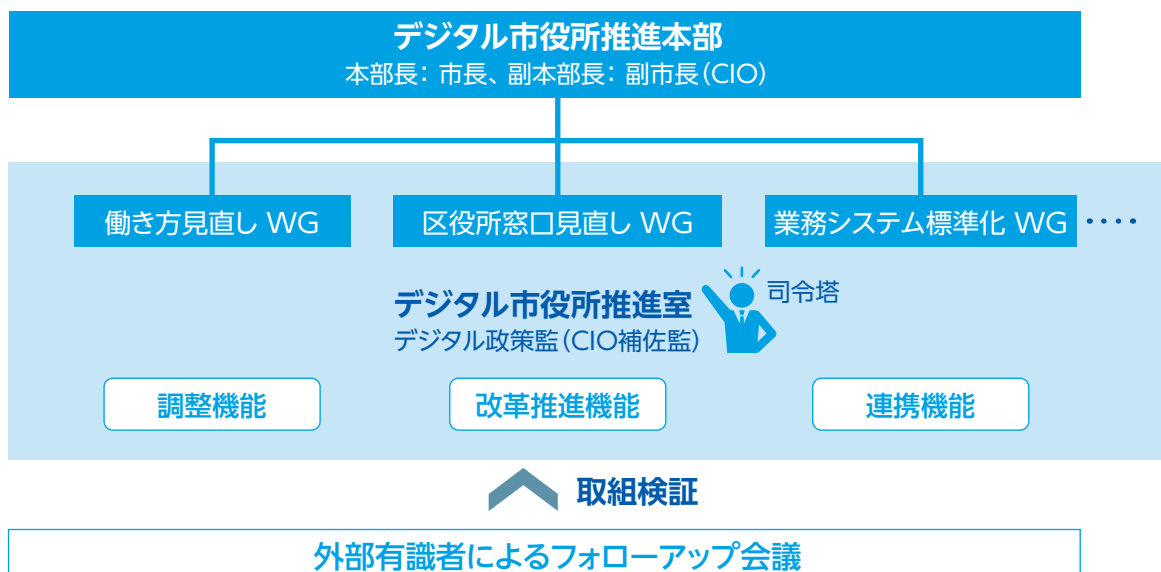


図1-22 北九州市デジタル市役所推進体制(イメージ)

イ ロードマップ

本市は、基礎自治体として、将来にわたって、持続可能な形で市民サービスを提供し続ける義務があります。

このためには、市役所のDX推進にあたり、過去からの延長線上で対応策を検討するのではなく、将来の課題をしっかりと捉え、課題克服に必要なあるべき姿を想定したうえで、バックカスティング思考*で取り組むべき対応策を整理していく必要があります。

こうしたことから、「2040年問題」への対応を最終的なターゲットと捉え、2021年度（令和3年度）から2040年度（令和22年度）の今後20年間を4期に分け、5年ごとに計画を見直しながら取組を推進していきます。

特に、今後5年間を集中取組期間とし、市民目線の「デジタル市役所」構築にむけた基盤整備にスピード感を持って取り組みます。

計画に掲載している個別の取組ごとに、いつまでに何をやるか目標を具体的に設定し（PLAN）、スピード感を持って着実に実施し（DO）、毎年度、達成状況の把握・見直し（CHECK・ACTION）を行い、「北九州市行財政改革推進計画」の中で取組状況を公表するなど、PDCAの徹底を図ります。

なお、デジタル技術は日進月歩で急速に発展し、本市を取り巻く社会経済情勢もめまぐるしく変化するため、計画期間にかかわらず、計画の方向性等を改める必要が生じた時点において適切に見直すほか、新たに個別の取組が必要になったものについては適宜盛り込むこととします。

主要な取組のロードマップ



図1-23 ロードマップ

Ⅱ 各 論

集中取組期間における、市民目線の「デジタル市役所」構築に向けた基盤整備のために重点的に取り組むことが必要な項目として、12の「集中取組項目」を設定しました。

「集中取組項目」ごとに、取組の方向性、取組内容、成果目標・スケジュールを整理し、これに基づき個別の具体的な取組を進めていきます。

スローガン	各論
①「書かない」「待たない」 「行かなくていい」市役所へ	各論(1) マイナンバーカードの普及促進
	各論(2) 行政手続きのオンライン化
	各論(3) デジタル・デバイド対策
	各論(4) 丁寧でわかりやすい広報・PR
	各論(5) セキュリティ対策の徹底
②「きめ細かく」「丁寧に」 「考える」市役所へ	各論(6) BPRの取組の徹底
	各論(7) AI・RPAの利用促進
	各論(8) データの利活用
	各論(9) デジタル人材の確保・育成
	各論(10) 情報システムの標準化・共通化
③「働きやすく」「いきいきと」 「成果を出す」市役所へ	各論(11) テレワークの推進
	各論(12) ペーパーレス化の推進

表2-1 12の集中取組項目

スローガン①「書かない」「待たない」「行かなくていい」市役所へ

(1) マイナンバーカードの普及促進

① 現状

- マイナンバーカードの普及
 - 交付率
 - 全国 39.1%【交付枚数 49,552,693枚】(令和3年11月1日現在)
 - 本市 39.8%【交付枚数 375,921枚】(令和3年11月1日現在)
 - 申請率
 - 全国 41.4% (令和3年10月31日現在)
 - 本市 45.9% (令和3年10月31日現在)
- マイナンバーカードの利活用先
 - コンビニ交付
 - 住民票の写し、印鑑登録証明書、所得(課税)額証明書、戸籍の附票の写し、戸籍全部(個人)事項証明書
 - 電子申請時の本人認証
 - 児童手当の受給資格及び児童手当の額についての認定の請求、児童扶養手当の現況届事前送信、妊娠の届出、不在者投票の投票用紙の交付申請 等

② 課題

- 全国と同様マイナンバーカード普及の当初計画からの遅れ
- マイナンバーカードの保有や利用に対する市民の不安感
- マイナンバーカードの利活用先が少ない

③ 国の動向

- 「自治体DX推進計画」において、マイナンバーカードは、オンラインで確実に本人確認ができ、デジタル社会の基盤となるものとの位置付け(R2.12)
- 令和4年度末には「ほとんどの国民がマイナンバーカードを持つこと」を目指す
- 出張申請受付などの積極的な実施により申請を促進するとともに、臨時交付窓口の開設、土日開庁の実施などにより交付体制を充実させる
- マイナンバーカード普及施策 マイナポイントの促進(～R3.12)
- マイナンバーカードの利活用 健康保険証として利用、運転免許証との一体化、スマートフォン搭載

④ 取組の方向性

- 市民サービス向上につながるマイナンバーカード利活用の検討
- 安全性の周知と申請・交付体制の充実

⑤ 取組内容

- マイナンバーカードの利活用先の拡大
 - コンビニ交付証明書の拡充と交付手数料の減額(継続)
 - 子育て、介護分野など、本人確認が必要となる手続きのオンライン化の拡充
 - マイナンバーカードの機能を活用し、区役所などの窓口業務における申請書等の住所、氏名等の記載の省力化
 - 公共施設等での施設利用者証としての利用
- マイナンバーカードの交付円滑化(継続)
 - 区役所交付窓口の休日開庁
 - マイナンバーカードサテライトコーナーの開設
 - マイナンバーカード出張窓口の開設
- マイナンバーカードのPR
 - 利活用のPR、安全性のPR

⑥ 成果目標・スケジュール

年度	R3	R4	R5	R6	R7
マイナンバーカードの普及率	ほとんどの市民が持っている		※国の動向も見ながら対応		

スローガン①「書かない」「待たない」「行かなくていい」市役所へ

(2) 行政手続きのオンライン化

① 現状

- 電子申請サービスを導入 (H17年度)
- 「北九州市官民データ活用推進計画」を策定 (R1.6) してオンライン化を推進
- 電子申請サービスを刷新 (R2.11) して機能向上
 - スマートフォンからマイナンバーカードを使った申請が可能
 - クレジットカードによる電子決済にも対応
- 単独で見直し可能な手続きについて、押印を全て廃止 (令和2年度に3,606様式の押印を廃止)
- 423件の手続きがオンライン申請可能 (R3.3.31日時点)

② 課題

- 法令の規制や制度的な制約から、オンライン化困難な手続きがある
 - 書面提出や押印を必須として求めるもの
 - 添付書類 (原本) を必須として求めるもの
 - 所得確認の同意を世帯員に求めるもの
 - ヒアリングや相談を前提としているもの など
- オンライン化に伴う業務見直しの際の課題
 - BPR (業務見直しや自動化) には時間と労力と費用がかかる
 - 「紙」を使った申請の流れは残る
 - 国のシステム標準化・共通化により再度見直しの可能性がある

③ 国の動向

- デジタル手続法 (R1.12施行)
 - 行政手続きについてオンライン実施を原則化 (自治体は努力義務)
- 自治体DX推進計画 (総務省、R2.12)
 - <重点取組事項>自治体の行政手続のオンライン化
 - 令和4年度末を目指し、「特に国民の利便性向上に資する手続」(31種類) について、マイナポータル*からオンライン手続を可能にする
 - 上記以外の手続についても、積極的にオンライン化を進める

④ 取組の方向性

- 優先してオンライン化する手続き
 - 「デジタル・ガバメント実行計画」(R2.12)の基準に沿い、以下の手続きを優先してオンライン化を進める
 - ① 処理件数が多く、住民等の利便性の向上や業務効率化効果が高いと考えられる手続
 - ② 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
- ※上記のうち、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」(市の対象は27種類) については集中して取り組む
- (注) 「特に国民の利便性向上に資する手続」子育て分野、介護保険分野、防災証明、自動車保有関係の31種類のうち、市の対象手続は自動車保有関係を除いた27種類

⑤ 取組内容

- 書面規制、押印、対面規制の見直し
 - 書面規制、押印、対面規制についてさらなる見直しを行う
- 対象手続きの分類 個々の手続きを精査し、オンライン化の対象手続きと優先順位の分類を行う
- モデルケースの創出と横展開
 - 高い効果が見込める手続きを選定し、業務フローの見直しまで含めたモデルケースを複数創出する
 - モデルケースの横展開によりオンライン化の取組を加速する
- オンライン手続きの利用促進
 - 本人確認や電子決済が必要なものもオンライン化を推進し、オンライン手続きの対象を増やす
 - 市民に利便性を広報し、電子申請の利用向上を図る
- 電子決裁の推進 市内部の手続きについても見直しを進め、原則、電子決裁とする

⑥ 成果目標・スケジュール

年度	R3	R4	R5	R6	R7
手続き オンライン化	R4年度末 「特に国民の利便性向上に資する手続」 (市の対象手続)集中取組		R7年度末 対象の手続き 全てのオンライン化完了		

スローガン①「書かない」「待たない」「行かなくていい」市役所へ

(3) デジタル・デバйд対策

① 現状

- 「北九州市情報化アンケート調査(R2.3)」の結果では、
 - インターネットを利用する機器は、パソコンからスマートフォンにシフトしている
(パソコン81.8→61.5%、スマートフォン54.7→88.6%)
 - 50歳代までの世代では、ほとんどの市民がインターネットを利用しているが、60歳以上では未利用者が多い
(未利用者:60歳代27.1%、70歳以上69.9%)
 - 未利用者の中に「利用してみたい」と思う市民もいる(未利用者の8.1%)

② 課題

- 情報化アンケートによると、本市では70歳以上の高齢者を中心に市民の約25%がインターネットを利用していない状況であり、社会のデジタル化が進む中、必要な方に十分な支援が行き渡っていない状況
- 行政手続きのオンライン化が進められる中、インターネットを利用していない市民に対して、デジタル技術に興味を持ってもらい、オンラインサービス等を体験していただくための工夫が必要
- 多くの市民がデジタル技術の恩恵を受けるためには、本市の施策だけで達成できるものではなく、関係機関との連携により地域のサポート体制を確立し、地域の担い手によるデジタル技術習得を支援する取組が求められる

③ 国の動向

- 「自治体DX推進計画」に取組事項として下記を挙げている(R2.12)
 <デジタル・デバйд対策>
 オンラインによる行政手続き・サービスの利用方法について、高齢者等が身近な場所で相談や学習を行えるようにする「デジタル活用支援員」の周知等の利用の促進を行うとともに、PRや地域おこし協力隊等の地域の幅広い関係者と連携し、支援員の枠組みも活用しつつ、講座の開催やアウトリーチ型の相談対応など地域住民に対するきめ細やかなデジタル活用支援を実施する

④ 取組の方向性

- 地域や世代を越えて助け合うなど、デジタルを意識しなくても、デジタル技術の利便性を享受できるような環境を醸成する
- スマートフォン活用の「最初の一步」を後押しするための取組を中心に行う
- 国の「デジタル活用支援推進事業」と連携し、個人ごとの理解度やニーズに応じた学習の場を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

⑤ 取組内容

- 普及啓発
スマートフォンを活用することによって実現できる便利で豊かな生活スタイルについてのセミナーや講演を実施し、デジタル社会に向けた市民の意識醸成を図る
- 初心者向け講座
スマートフォンを持っていない方でもスマートフォンの操作体験ができ、デジタルを意識せずに楽しめる講習会等を市民センターで実施する
- 相談会
スマートフォンを利用する中で生じた疑問等を個別に相談できる相談会を実施する
- 国事業との連携
デジタル活用支援推進事業(スマートフォン講座、ウェブサイト上の研修動画やテキスト)を勧奨する
- 地域人材の育成
スマートフォンやタブレットの設定や操作ができない高齢者をサポートする人の育成に取り組むとともに、そのサポートする人を養成することができる人材の育成に取り組む
- インターネット接続環境の充実
民間事業者が提供するインターネット接続サービスでは高額等を理由として導入困難な世帯※に対して、地域BWA制度などの活用を検討し、低額なインターネット接続環境を提供するなど、インターネット環境の充実に取り組む
※高齢者世帯、市立小中学校へ通学する児童・生徒を監護する世帯

⑥ 成果目標・スケジュール

年度	R3	R4	R5	R6	R7
普及啓発 初心者向け講座 相談会等の実施	講座参加者アンケート結果 理解度・満足度 80%				
	R6年度調査 市民のインターネット利用率 85% (R2年調査より10.2ポイントアップ)				

スローガン①「書かない」「待たない」「行かなくていい」市役所へ

(4) 丁寧でわかりやすい広報・PR

① 現状

- 市ホームページ、市政だより、市政テレビ番組等を活用した、取組の広報・PR
- 防災メール「もらって安心災害情報」や、防災アプリ「ハザードン」、母子手帳アプリ「母子モ」などを通じた、利用者が希望する情報の配信
- オンライン手続きや施設の利用予約、市税などの支払いを一カ所に集約した、行政サービスのオンライン上の入り口として、「北九州市デジタル窓口」を開設(R3.4～)
 - スマートフォンでも見やすい構成
 - 必要な手続きを案内したり、オンライン申請することができる「ネットで手続きガイド」、便利なアプリを集めた「アプリガイド」など、よく使われるものを先頭に配置
- インターネットが利用できない高齢者等を対象に、災害情報やイベント情報等を地上デジタル・データ放送(dボタン)を活用した文字情報配信(R3.5～)

② 課題

- デジタル機器を持っていないなど、自らデジタル情報の入手が困難な人にも必要な情報が伝わるよう、デジタル機器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丁寧な広報が必要
- クラウドサービスの利用や手続きのオンライン化などが浸透し、利便性が向上する一方、情報セキュリティ対策に対する市民の関心も高まっていることから、デジタル化・オンライン化の推進にあたりセキュリティ対策を徹底することを併せてPRすることが必要

③ 国の動向

- 「デジタル・ガバメント実行計画(R2.12)」において
 - ① デジタルの活用により、安全・安心を前提としながら、国民生活の利便性向上につながることを利用者に対して分かりやすい方法で示していく必要がある
 - ② スマートフォンなどからの行政サービスへのアクセス機会の提供、SNS*、動画等を活用した分かりやすい情報提供などの取組を強化する必要があることが示されている

④ 取組の方向性

- セキュリティ対策の一層の高度化による安全・安心の確保を前提に、デジタル化・オンライン化により、利便性が向上することを行政サービスを利用する市民に広く周知し、「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
- デジタル機器を持っていないなど、自らデジタル情報の入手が困難な人にも必要な情報が伝わるよう、あらゆる媒体を通じて、広報・PRに取り組み、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

⑤ 取組内容

- あらゆる媒体を活用した広報・PR
市ホームページやメール、SNSなどを通じた広報・PRだけでなく、地上デジタルテレビのデータ放送の活用や、市政だより等の紙媒体での広報など、あらゆる媒体を通じた広報・PRの実施
- 分かりやすい広報・PR
ホームページやSNS等における、文字での情報発信だけでなく、動画や音声を活用した、分かりやすい広報・PRの実施
- 若者世代への広報・PR
市内の学生などを対象とした、DX推進ワークショップを開催し、若者世代への市の取組の周知と、意見を提案してもらう機会とする
- 高齢者等への広報・PR
市民センターで、スマートフォンなどの扱い方に不慣れな方を対象として、基本的な操作方法の習得などを行う「デジタル活用講座」での市の取組の広報・PR
- 「北九州市情報化アンケート調査」の活用
5年ごとに実施している「北九州市情報化アンケート調査」の実施間隔や内容を見直し、アンケートの機会をとらえた、市のDXの取組の周知、市民の意識調査を実施

⑥ 成果目標・スケジュール

年度	R3	R4	R5	R6	R7
分かりやすい 広報・PR	必要な情報が全ての市民に確実に伝わるよう、あらゆる媒体・機会を通じた、だれにでも分かりやすい広報・PRを実施				

スローガン①「書かない」「待たない」「行かなくていい」市役所へ

(5) セキュリティ対策の徹底

① 現状

- 国の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーのガイドライン」を参考に、「北九州市情報セキュリティポリシー」を策定し、市役所全体で情報セキュリティ対策に取り組んでいる
- 総務大臣通知「新たな自治体情報セキュリティ対策の抜本的強化について」(H27.12.25付)で自治体に「三層の対策※」が要請されたことに基づき、福岡県が構築した「福岡県自治体情報セキュリティクラウド」に平成29年6月から本市も参加している
※市役所の業務内容や情報の機密性に応じ、インターネット接続系、LGWAN*接続系及びマイナンバー利用事務系の3つのセグメントに分割して運用している
- 北九州市個人情報保護条例に基づき、マイナンバーを含む個人情報を適切に管理している

② 課題

- 行政手続のオンライン化、テレワーク、クラウド化など、新たな時代の要請を踏まえた市民の利便性向上・市役所業務の効率化と両立する、適切な情報セキュリティの確保が必要

③ 国の動向

- 「地方公共団体における情報セキュリティポリシーのガイドライン」の改訂 (R2.12)
→自治体の効率性・利便性の向上とセキュリティの確保の両立
- 個人情報保護法の改正 (R4.4施行)
→自治体ごとに条例で規定していた個人情報の取扱いを全国統一的なルールに変更。制度の所管も個人情報保護委員会に一元化。今後、国が具体的な制度運営に関するガイドラインを策定する予定

④ 取組の方向性

- 国の動向等を踏まえ、効率性・利便性の向上と情報セキュリティ確保の両立に向け、本市の情報セキュリティポリシーの見直しを行い、情報セキュリティ対策の徹底に取り組むとともに、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
- 改正個人情報保護法に基づき、適切な個人情報保護に取り組む

⑤ 取組内容

- 情報セキュリティポリシーの改正
国の動向を踏まえつつ、デジタル技術進展に応じたセキュリティポリシーの改正を行い、適切な情報セキュリティの確保に取り組む
- 技術的なセキュリティ対策の推進
新たな福岡県自治体情報セキュリティクラウドの枠組みの中で、市役所業務のインターネット接続環境の安全を担保しつつ、行政手続のオンライン化やクラウド利用等がより効率的に実施できる仕組みを検討するほか、LGWAN-ASPを活用した業務効率化を図り、併せて、端末上の不審な挙動を早期検知する機能等、さらなる技術的な情報セキュリティ対策の導入を検討する
- 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
情報セキュリティ及び個人情報保護に関して、適切な対策を進めるため、新たな体制整備を検討する
- 個人情報保護法に基づく取組の実施
個人情報保護法に関する国のガイドラインの内容を踏まえ、社会のデジタル化に対応した適切な個人情報保護策を検討する
- 外部監査の実施
情報セキュリティの維持・向上を図るため、客観性の確保と専門知識活用の観点から、外部専門家による外部監査を定期的の実施する

⑥ 成果目標・スケジュール

年度	R3	R4	R5	R6	R7
セキュリティポリシー改正	R3年度改定	必要に応じ改定を検討実施			
次期セキュリティクラウドへの移行	R4年4月移行				
セキュリティ等向上の体制	体制の検討・整備				
社会のデジタル化に対応した個人情報保護	R3年度以降実施				
外部監査実施・結果反映	R3年度以降毎年度実施				

スローガン②「きめ細かく」「丁寧で」「考える」市役所へ

(6) BPR*の取組の徹底

① 現状

- 全ての課において、DX推進リーダー（係長）とDX推進員（係員）を任命し、各職場でAI・RPAなど新たな技術を最大限活用し、事務事業を抜本的に見直す「しごと改革」に取り組む（R1年度～）＜参考＞ DX推進リーダー365名 DX推進員391名（R3年度）
- 区役所窓口業務のうち、区ごとにそれぞれ実施している保健福祉課の一部業務について処理方法を標準化し、デジタル市役所推進室においてRPA等を用いた自動化・集中化を開始（R3年度～）
＜参考＞ 障害者の日常生活用具・補装具の給付業務 年間約400時間の作業時間削減見込
- 書面・押印・対面規制の見直しの一環として、行政手続きの押印見直しに取り組み、市単独で見直しが可能な3,606種類の手続きについて、押印義務付けを廃止（R2年度）

② 課題

- DX推進リーダーとDX推進員が中心となり業務改革を進めているが、業務分析の統一的な手法がなく、各課で取組の濃淡があり、簡単にBPRに取り組むことができる環境づくりが必要
- 情報システムの標準化・共通化（基幹系17業務）、「（仮称）デジタル事務集中処理センター」への定型業務の集中化・自動化にむけて、業務フローの標準化が必要
- デジタル技術が導入できる業務、BPO*可能な業務の洗い出しにむけて、職員でしかできない業務（コア業務）とそれ以外の業務（ノンコア業務）の切り分けが必要
- 手続きのオンライン化にむけて、さらなる書面・押印・対面規制の見直しが必要
- 円滑な業務引継ぎや事務ミス発生防止にむけて、複雑化した業務マニュアルの見える化、適切な更新の実施が必要

③ 国の動向

- 「自治体DX推進計画」において、取組事項として、以下が掲げられている（R2.12）
 - 情報システムの標準化・共通化
 - BPRの取組の徹底
- 自治体が押印の見直しを実施する際の考え方や基準を示した「地方公共団体における押印見直しマニュアル」を作成（R2.12）

④ 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、DX推進リーダー・DX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にする
 - ① 業務フローの標準化
 - ② 定型業務の自動化・集中化・BPO
 - ③ 業務の見直し
 - ④ 書面・押印・対面規制の見直し
 これらに向けたBPRの実施

⑤ 取組内容

- DX推進リーダー・DX推進員制度の定着・管理職のサポート
DX推進リーダー・DX推進員の役割を改めて整理し、管理職のビジョンのもと、各職場におけるBPRの旗振り・推進役としての機能を発揮し、取組が定着するよう、丁寧な働きかけ、伴走型の支援を行う
- ローコード
ツールを活用した現場発のBPRの推進ローコードツールの活用により、業務を熟知している業務所管課が自ら迅速にシステムを開発し、現場発のBPRの推進を図る
- デジタルガバナンスの強化
各局の情報システムやデジタルツールの導入・更新について、総合的な見地から審査し、評価・調整を行う「高度情報化調整会議」の機能の見直しなどにより、デジタルガバナンスを強化する
- 全庁統一的なBPR手法の導入
 - ① 専用のツールを活用し、共通のフォーマットに基づく、全庁的な業務量調査及び業務分析に取り組み、業務フローの標準化やコア・ノンコア業務の切分け、業務の整理を実施
 - ② 調査・分析の結果に基づき、業務の効率化・集約化・デジタル化・BPO・改廃・統合などを推進
 - ③ 同様のツールを導入する他政令市の業務分析結果との比較により、さらなる業務効率化を図る
 - ④ 業務フロー・マニュアルをデータベース化することで、全庁的な共有や、適切な更新・引継ぎを実施

⑥ 成果目標・スケジュール

年度	R3	R4	R5	R6	R7
BPRの徹底	全体調査 詳細調査	調査結果 分析結果の評価	分析対象の拡大		
		継続的な業務の見直し (集約化・デジタル化・BPO・改廃など)			

スローガン②「きめ細かく」「丁寧で」「考える」市役所へ

(7) AI・RPAの利用促進

① 現状

- 「デジタル・ガバメント実行計画(R2.12)」では、本格的な人口減少社会となる2040年頃を見据え、希少化する人的資源を本来注力すべき業務に振り向けるため、自治体の業務のあり方そのものを刷新する必要性がうたわれ、AI・RPAなどのデジタル技術は、そのための有力なツールであると位置づけられており、今後積極的に活用すべきものとされている
- 本市では、平成29年度の市議会事務局におけるAI議事録等作成支援システムの導入を皮切りに、全庁的にRPA、AI-OCR*、AIチャットボット*を導入し、令和2年度は、年間37業務、約4,100時間分の作業時間を削減した
- しかし、職員のAI・RPAに関するリテラシー*不足や、業務のデジタル化の遅れなど、十分な環境とは言えない
- 民間では既に幅広い分野で様々なAIの実用化が進んでいるが、自治体のAI導入はまだ本格化しているとはいえず、官民格差が存在している状況。近い将来に到来するAI化社会に向けて、より多様かつ高度なAIの導入を促進するべく、自治体の環境を整備していくことが求められている

② 課題

- 業務所管課の職員がAI・RPAを使いこなせるようにするとともに、導入促進を担うデジタル市役所推進室の人材育成と体制強化が必要
- AI・RPAの利用促進の前提として、各区局で異なるフローで行っている業務の共通化やデジタル化、データの整備が必要であり、また、利用できる新たなデジタル技術の開拓が必要
- 特に、技術の進歩が著しいAIは、次世代の業務改革ツールとして期待されているが、さらなる導入に向けては、適用業務や部門の抽出などが課題

③ 国の動向

- 国の戦略では「未来投資戦略2018」以降、AI・RPAを活用した業務改革が掲げられており、「自治体DX推進計画」でも自治体のAI・RPA利用促進が重要取組事項の一つ
- 「自治体行政スマートプロジェクト」等の補助事業や「自治体におけるRPA導入ガイドブック(R3.1)」「自治体におけるAI活用・導入ガイドブック(R3.6)」等により自治体を支援

④ 取組の方向性

- AI・RPAの導入を進めるためにデジタル市役所推進室の人材育成と体制強化を推進
- さらなるAI・RPAの利用促進や事務のデジタル化により、「(仮称)デジタル事務集中処理センター」に各区局の共通業務の集約を進め、市民サービス向上や行政運営の効率化実現を目指す
- 本市発の先導的なAI×データ活用プロジェクトを創出し、「AI活用先進都市」を目指す

⑤ 取組内容

- AI・RPA及び新たなデジタル技術の導入促進
業務所管課からの導入ニーズに応じて、業務のデジタル化を進めるとともに、AI・RPAに適した業務を掘り起こし、既存のAI・RPAのみならず、先行自治体で実証済のAIやローコードツール等の新たなデジタル技術を積極的に導入し、業務改革を図るとともに、他自治体との連携も検討する
- (仮称) デジタル事務集中処理センターによる事務の集中処理
集約化できる業務を掘り起こしつつ、「(仮称) デジタル事務集中処理センター」の運営体制の整備や新規メニューの開発を進める
- 先導的なAI×データ活用プロジェクトの創出
 - 高い効果が期待できる分野や、導入しやすい分野からスモールスタートし、利用拡大に向けた問題点や課題を洗い出す
 - 職員のリテラシー向上にあわせて、国の補助事業の活用等により、さらに高度なAI×データ活用プロジェクトにチャレンジし、市民サービスの向上や行政運営の効率化を図る
 - 長期的には、戦略的なAI×データ活用により、Society 5.0 for SDGsの実現を目指す

⑥ 成果目標・スケジュール

年度	R3	R4	R5	R6	R7
(仮称) デジタル事務 集中処理センター	R3年度中 立上げ	R7年度末 年間30,000時間分作業時間削減			
AI × データ活用の 実証実験	R3年度中 1件	R7年度まで 3件以上の先導的なAI × データ活用プロジェクト創出			
作業時間削減 (合計)	(年間合計) 100,000時間削減				

スローガン②「きめ細かく」「丁寧で」「考える」市役所へ

(8) データの利活用

① 現状

- 平成28年に公布・施行された「官民データ活用推進基本法」、令和2年に策定された「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」を受け、オープンデータの充実・GISの利活用に取り組んでいる
- 新型コロナウイルスへの対応において、行政部門のデジタル化の遅れ、民間部門と比較しての情報の縦割りによる非効率性が指摘されている
- また、官民データの利活用については、数年にわたりオープンデータやスマートシティが進められているが、期待された成果には至っていない
- さらに、個人情報保護法（R5年春頃改正個人情報保護法施行）において、行政が保有する個人情報について非識別加工情報として民間へ提供することが求められている

② 課題

- 行政部門のデジタル化に合わせて、部門を超えてデータを活用する仕組みの構築
- 非識別加工情報（個人情報保護法改正後は「匿名加工情報」に名称統一）の活用等、公共データの利用による新産業創出等の推進

③ 国の動向

- 「官民データ活用推進基本法」を公布・施行（H28）し、「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」を策定（R2）し、データ活用を推進し、また各自治体に推進を求めている
- 「自治体DX推進計画」の中に取組事項として下記を挙げている（R2.12）
 - 自治体におけるオープンデータの推進
 - 自治体における官民データ活用推進計画策定の推進

④ 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・評価に活用することで、効率的・効果的な行政サービスの提供を目指す
- 民間における公共データの利活用推進・市民との協働により、新産業の創出・市民生活の利便性向上を目指す

⑤ 取組内容

- オープンデータの拡充
オープンデータカタログサイトへの掲載データの拡充およびレベルアップに向けて取り組む
- GISの活用拡大
GISを活用した業務効率化、市民サービスの向上に取り組む
- 個人情報保護法改正の対応
令和5年春頃に施行される改正個人情報保護法に基づいて、非識別加工情報（改正後は「匿名加工情報」に名称統一）を民間で活用できるよう、提供する仕組みづくりを行う
- （仮称）庁内データ活用推進総合事業立上げと実施
EBPM（証拠に基づく政策立案）に向けて庁内のデータ活用を推進するため、優先順位の高い課題を中心にデータ活用による解決モデルの形成を図るとともに、データ分析基盤の構築や職員のデータ分析スキル向上などの取組を総合的に実施する
- データプラットフォーム（都市OS）への参画
官民データ連携のためのプラットフォームへの参画を検討する

⑥ 成果目標・スケジュール

年度	R3	R4	R5	R6	R7
非識別加工情報	法改正対応		R5年度 運用開始		
(仮称)庁内データ活用推進総合事業	企画立案	庁内データの段階的な利活用促進			

スローガン②「きめ細かく」「丁寧で」「考える」市役所へ

(9) デジタル人材の確保・育成

① 現状

- 情報部門(デジタル市役所推進室)における人材育成の考え方を明らかにし、従事する職員の到達点を示した「北九州市情報職員人材育成方針」を策定(H31.4)
目指すべき職員像を掲げ、業務分類ごとに求められる知識・スキルを整理し、習得にむけた研修を実施
- DX推進にむけた意識改革をはじめ、先進的なデジタル技術に関する実践的な内容など、課長級・DX推進リーダー(係長)・DX推進員(係員)ごとに階層別の研修を実施
- 職員採用試験に、民間企業等経験者向けのデジタル区分を新設し、令和4年4月1日付で5名程度の採用を予定
- デジタル技術を活用した業務の見直しのため、各職場と一緒に考え、解決していく、伴走型で支援できる外部人材の活用を推進

② 課題

- 現在の育成方針は情報部門の職員のみを対象としているため、市全体でDXを推進していくには、全職員を対象とした育成方針への改定が必要
- 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ため、デジタルに関する知識、スキルのレベルや経験、職位等に応じた、体系的できめ細かな人材育成・研修の実施が必要
- 各職場を伴走型で支援できる、デジタル技術に高度な知識や経験を有する外部人材を活用するための、確保や連携のあり方の検討が必要

③ 国の動向

- 「自治体DX推進計画」において、DXの推進体制構築のための取組事項として、デジタル人材の確保・育成が掲げられている(R2.12)
- 情報系の専門的な素養を持つ人材を確保するため、国家公務員総合職試験に「デジタル区分」を新設(R4試験～)
- デジタル庁における民間人材の採用
- デジタル技術やデータ活用を通じた地域課題解決に精通した「地域情報化アドバイザー」や、「地域活性化企業人」制度の対象拡大(R3年度～)等による地域活性化の課題に対応する民間人材(デジタル人材含む)の自治体への派遣

④ 取組の方向性

- 人材育成
中長期的な視点も含め、全ての職員に対する、デジタル技術・データに関する知識、スキルのレベルや経験・職位等に応じた体系的な人材育成・研修に取り組み、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
- 人材確保
新規採用や外部人材の活用、民間企業・専門家との連携の推進など、可能な手段を組み合わせ、デジタル技術やデータに精通した人材の確保に努める

⑤ 取組内容

- 全職員を対象とした育成方針の策定
「北九州市情報職員人材育成方針」を改定し、情報部門だけでなく、一般の職員についても、職位等に応じた目指すべき職員像や、行動指針、育成の考え方、研修の体系などを整理し、全庁的な人材育成を計画的に進める
- 外部デジタル人材の活用
デジタル技術やデータに精通した人材を確保するため、民間企業・大学等と連携して、民間のデジタル人材を活用する国や他自治体との共同活用の可能性も探る
- 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
課長級・DX推進リーダー・DX推進員など、階層別のDX研修等の実施や、業務上の経験・研修の履修状況などに応じた、段階的な研修の実施など、体系的に研修を実施する

⑥ 成果目標・スケジュール

年度	R3	R4	R5	R6	R7
デジタル人材の育成	育成方針の改定		着実な職員の情報活用能力及びデジタルスキル向上		
デジタル人材の確保・活用	デジタル区分の創設	新規採用とあわせ、民間企業とも連携し、デジタル人材の確保・活用等に努める			

スローガン②「きめ細かく」「丁寧で」「考える」市役所へ

(10) 情報システムの標準化・共通化

① 現状

- 情報システムの多くは自治体ごとに導入・運用されている
- 各自治体は情報システムの発注や制度改正による改修などに個別に対応せざるをえない
- 本市では、市内データセンター(プライベートクラウド)に構築したシステム基盤上で約80の情報システムを運用している

② 課題

- 住民や企業が行政サービスを受ける際、自治体ごとに申請書の様式や申請手順が異なるため、手続きが煩雑になっている
- 情報システムの導入・運用等にかかる人的・財政的負担が大きい

③ 国の動向

- 国が定める統一的な基準に適合した情報システムの利用を自治体に義務付ける「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」が令和3年5月に成立した
- 国は、住民記録、地方税など基幹系17業務の情報システム標準化目標時期を令和7年度末としている
- 対象業務の約半数については国からすでに標準仕様書が示されており、残り半数については令和4年夏までに策定される予定である

④ 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・共通化へ対応するため、システム基盤を見直す

⑤ 取組内容

- 業務プロセスの見直し
情報システム標準化に併せて業務プロセスの見直しを行う
- 移行計画の策定
現行システムの概要を調査し標準仕様との比較分析を行い、標準準拠システムへの移行計画を策定する
- 関連システムの構築にかかる検討
標準化対象外の事務にかかるシステムの仕様及び他システムとの連携方法を検討する
- 共通データベースの見直し、データ連携の仕組みの再構築
情報システム標準化に併せて共通データベースを見直すとともにデータ連携の仕組みを再構築する
- ガバメントクラウドへの移行にかかる検討
国が示す予定の技術的仕様や運用体制などを踏まえ、具体的な移行手順やスケジュールを検討する
- システム基盤の見直し
情報システム標準化・共通化への対応に併せてシステム基盤の仕様等を見直し、最適化する

⑥ 成果目標・スケジュール

年度	R3	R4	R5	R6	R7
国が示す工程 (予定)	標準準拠システム 仕様策定 (府省) ★R3夏 『自治体DX個別プロジェクト推進手順書 ～自治体情報システム標準化・共通化～』の提示 (国)	標準準拠システム 開発 (各事業者)		【国の目標】 R8.3月まで システム標準化・共通化 ↓ R8年度 情報システム運用経費等を H30年度比で3割削減	
所管課の対応 (予定)		移行計画作成 各事業者へ情報提供依頼 各事業者へ提案依頼 → 事業者選定・契約		情報システム標準化・共通化への対応	

スローガン③「働きやすく」「いきいきと」「成果を出す」市役所へ

(11) テレワークの推進

現 状

- 「デジタル・ガバメント実行計画(R2.12)」では、テレワーク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、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る
- 本市においては、従来より育児期間中の新しい働き方などとして導入を検討してきたが、令和2年4月の新型コロナウイルスに伴う緊急事態宣言を契機とし、同年5月に「新型コロナウイルス感染症拡大防止のための『新しい生活様式』導入に伴うテレワークに関する実施要領」を策定し、テレワーク推進の取組が本格化した
- 実施要領策定に先立ち、令和2年4月には、コロナ禍における分散勤務を目的としたサテライトオフィス*を設置(本庁舎内・近郊、各区役所など)した
- 令和3年3月、職場と同じ環境で作業ができるモバイル端末*を150台導入し、テレワークに活用
- 令和3年9月下旬以降、モバイル端末1,350台を導入し、各局に追加配備

課 題

- 従来の目的も踏まえて、テレワークを新しい働き方として定着させるための意識改革や職場風土の変革が必要
- テレワークの本格実施に向け、様々な状況に対応した関連制度や柔軟な勤務形態、業務の仕分けなどの整理が必要
- 本格的なテレワークの実施・定着に向けたリモートアクセス環境等のさらなる整備が必要

国の動向

- セキュリティを確保したテレワークの導入に資するよう、「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」を改定(R2.12)
- 自治体におけるテレワーク導入・活用の参考となるよう、「地方公共団体におけるテレワーク推進のための手引き」を作成(R3.4)

取組の方向性

- テレワークの推進により育児や介護などが必要な職員も、仕事と生活の両立を可能とし、能力を十分に発揮できる環境づくりを進める
- 災害時や感染症拡大防止時など、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
- 職員が、時間と場所を有効活用した柔軟な働き方ができるようにするとともに、オフィス改革を進めるなど職場環境を整備し、在宅勤務のみならず、外勤先でのテレワークについても活用・定着を図る

取組内容

- 意識改革、職場風土の変革
 - 管理職テレワーク研修の実施(全管理職のテレワークトライアル)
 - 職員提案の実施(テーマ部門「テレワークのアイデア及び事例の募集」)
 - 育児や介護が必要な職員を対象にしたモデル事業の実施
 - 職員意識調査の実施
 - テレワークの全庁規模の実証(モバイル端末1,500台の活用)
- テレワーク環境の整備やルールの策定
 - モバイル端末をはじめとしたデジタル機器やツールのさらなる整備
 - サテライトオフィスの試行設置(市内2か所)と結果を踏まえた、全区への展開の検討
 - 「モバイル端末活用ガイドライン」の策定
 - 情報・データの取扱いルールの策定
 - テレワークに向く業務の仕分け
 - テレワーク関連制度の整備の検討

成果目標・スケジュール

年度	R3	R4	R5	R6	R7
テレワーク実施率	R7年度までに本庁部署におけるテレワーク実施率80% (各職員が月1回以上実施)				

スローガン③「働きやすく」「いきいきと」「成果を出す」市役所へ

(12) ペーパーレス化の推進

現 状

- 新型コロナウイルスに伴う緊急事態宣言を契機とし、Web会議を行うためのタブレット端末を50台導入 (R2.4)
- 市議会において、タブレット端末とペーパーレス会議システムを用いて、原則、ペーパーレス化 (R3.2～)
- 職場と同じ環境で作業ができるモバイル端末を150台導入し、テレワークに活用 (R3.3)
- 市幹部会、総務担当課長会議等、各局が出席する会議について、タブレット端末とペーパーレス会議システムを用いて、ペーパーレス会議として試行実施 (R3.4～)
- 令和3年9月、モバイル端末1,350台を導入し、各局に追加配備

課 題

- 非常に多くの業務で紙の資料を用いており、ペーパーレス会議だけで削減することには限界がある
- ペーパーレス化の取組が定着するように、ペーパーレス会議だけにとどまらず、幅広い業務でのペーパーレス化を推進する必要がある
- 取組自体が抽象的なため、成果を図るための指標をつくる必要がある

国の動向

- 「デジタル・ガバメント実行計画 (R2.12)」では、デジタルワークスタイルの実現のための環境整備の一つとして、ペーパーレス化の推進が掲げられている

取組の方向性

- ペーパーレス会議のほか、手続きや決裁など、電子化の可能な業務についても電子化、ペーパーレス化を進める
- テレワークなど、紙への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
- 取組のモチベーションを上げるために、紙の使用量が見える仕組みをつくる

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
 - ① ペーパーレス会議の拡大
現在実施している、ペーパーレス会議の対象を拡大する
 - ② 手続きのオンライン化
取扱件数の多い手続きを中心にオンライン化を図る
 - ③ 保管文書、通知文書の電子化
保管文書等データで閲覧できる文書閲覧システムのさらなる活用を図り、紙での閲覧を無くしていく
 - ④ 電子決裁の推進
電子決裁率の向上を図る
 - ⑤ 市発行印刷物の電子化
市が発行する計画書や報告書などの印刷物について、紙である必要のないものは、できるだけ電子化する
- ワークスタイルの変革
テレワーク、職場のフリーアドレス化、Web会議などの推進を通じて、紙への出力や資料の保管の必要がないワークスタイルに変革する
- 紙の使用量の見える化
紙の使用量を把握する仕組みを作り、ペーパーレスの取組の成果が見えるようにする

成果目標・スケジュール

年度	R3	R4	R5	R6	R7
紙の使用量	R7年度までに50%削減 (R2年度比)				

Ⅲ 将来展望

① 市役所DXのさらなる推進

本市は、「デジタルで快適・便利な幸せなまち」の実現をミッション（目的・使命）に掲げ、2021年度（令和3年度）から2025年度（令和7年度）までの今後5年間を集中取組期間とし、スピード感を持って、市役所のDXを推進していきます。

「デジタルで快適・便利な幸せなまち」を実現するためには、集中取組期間の間で、本市が目指す「市民でよかったと感じられる市役所」、「職員でよかったと感じられる市役所」というビジョン（目指す姿）を着実に実現する必要があります。

そのためには、市役所のDX推進にあたり、3つのQで示すバリュー（行動指針）に基づき、「意識改革」「しごと改革」「働き方改革」という3つの改革を全庁一体となって成し遂げなければなりません。

これらの改革を着実に推進することにより、集中取組期間後も市民に最も身近な基礎自治体として、より一層、

- 市民に寄り添い、自治体として担うべき機能を発揮し、
地域社会の課題解決に取り組む市役所
- 市政の様々な場面で、常に創造力を発揮しチャレンジする市役所
- 将来にわたって、ぬくもりのあるスマートな市役所

の構築を目指していきます。

このためには、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。

ア 市民サービス提供体制の見直し

現在、市役所の各局等は、主に政策の企画立案・バックオフィス機能を担い、区役所等の窓口は、市民サービス提供の最前線としての役割を担っています。集中取組期間を通じて、行政手続のオンライン化や事務の集中処理化などを進めることにより捻出したリソースを活用して、市の組織体制を整理するとともに、デジタルでできることはデジタルにまかせ、職員でしかできないことに注力できる環境の整備に努めます。

これにより、特に区役所等については、より市民に身近な場所での相談・支援機能の強化及び地域コミュニティ支援機能の充実など、地域課題解決型の組織への変革を目指します。

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ていきます。

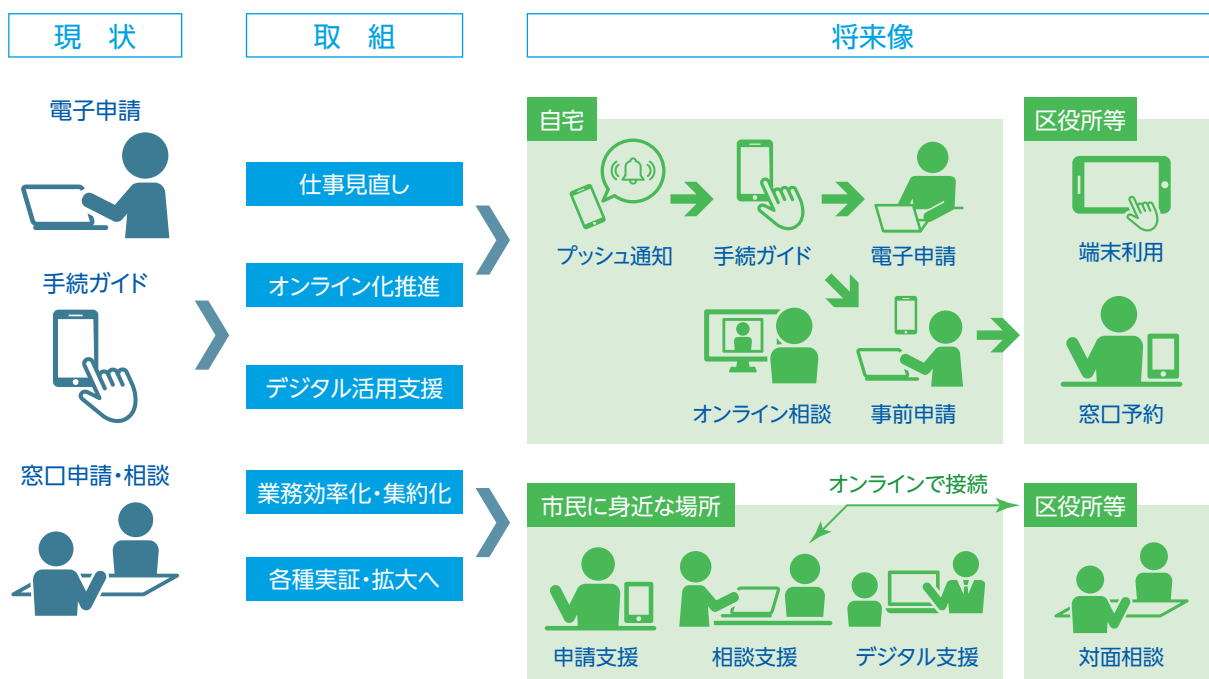


図3-1 目指す将来像(市民サービスの向上)(イメージ)

イ 組織・機構・人員配置の見直し

労働力不足をはじめとする「2040年問題」への対応において、組織体制を刷新することが要請されています。

本市において、まずは、集中取組期間を通じ自動化・省力化・集中処理化など、継続して業務のあり方を変革することにより、マンパワーを捻出し、企画立案や相談・支援機能の充実など、状況に応じて強化すべき部門に臨機応変にシフトできる仕組みの構築を目指します。

また、集中取組期間から引き続き、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。

各区役所で担当している全区で共通の事務は、集約化し、一括処理するほか、本庁の業務においても、各局等で類似の業務は整理統合し、連携して対応できるような組織・人員体制の構築について検討していきます。

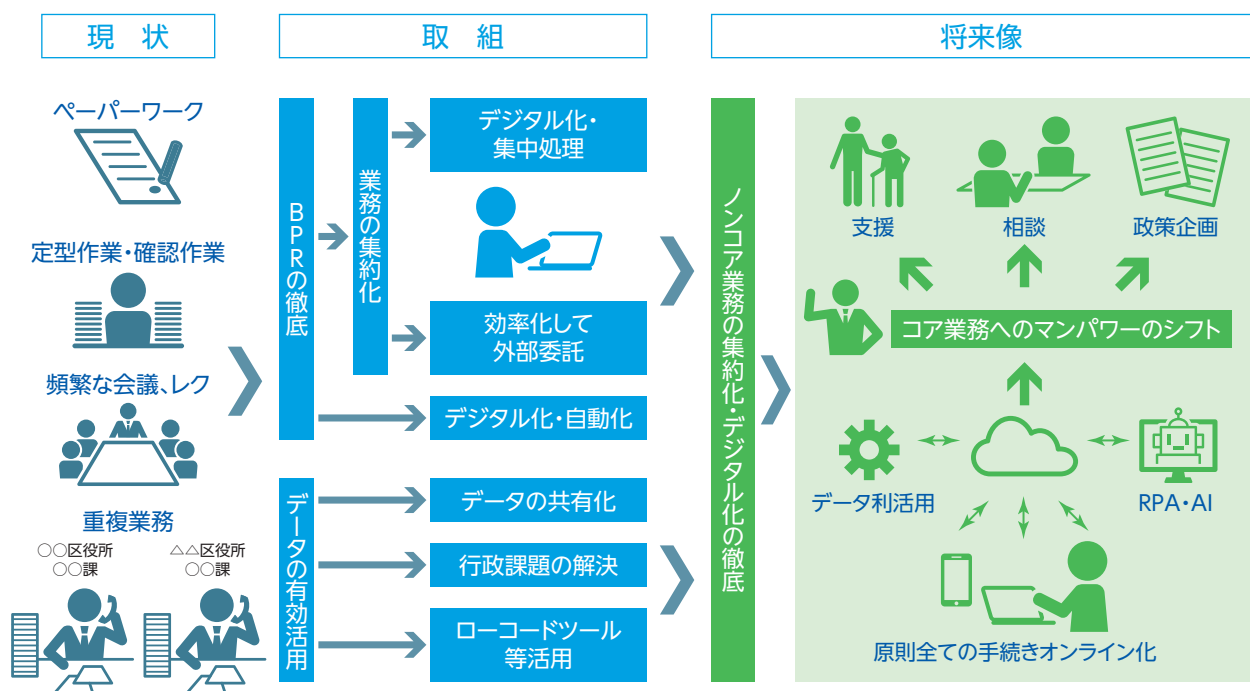


図3-2 目指す将来像(業務の効率化)(イメージ)

また、2040年には、高齢者人口がピークとなり、現役世代の負担が増大することが想定されます。そのため、負担軽減が図られるよう、業務効率化に向け、デジタルへの投資を継続的に進めるとともに、その投資に見合うよう効率的・効果的な行政運営に努めていく必要があります。これらを通じ、2040年においても、行政サービスを安定して提供することが可能な組織・人員体制の構築を図ります。



出典：自治体戦略2040構想研究会第一次報告（概要）より抜粋

図3-3 自治体行政の2040年問題とその対応（イメージ）

ウ 働きやすい環境の整備

組織・人員体制の見直しにあわせて、それぞれの職場のマネジメントを担う管理職についても、その果たすべき役割と配置のあり方について検討します。

職員が自発的にDXを推進し、少ない職員数でも適切かつ必要な行政サービスの提供を実現できるような人材育成に取り組めます。その際、変革意識の涵養に資するよう、大学・民間企業との連携・人事交流や、国・他自治体等への派遣等の活用にも努めます。

さらに、デジタルの活用により定型的な事務作業等から解放され、付加価値の高い業務に集中できるようにすることや、ワーク・ライフ・バランスに配慮した柔軟な働き方の実践を可能にするとともにオフィス改革を進めるなど職場の環境整備にも取り組めます。

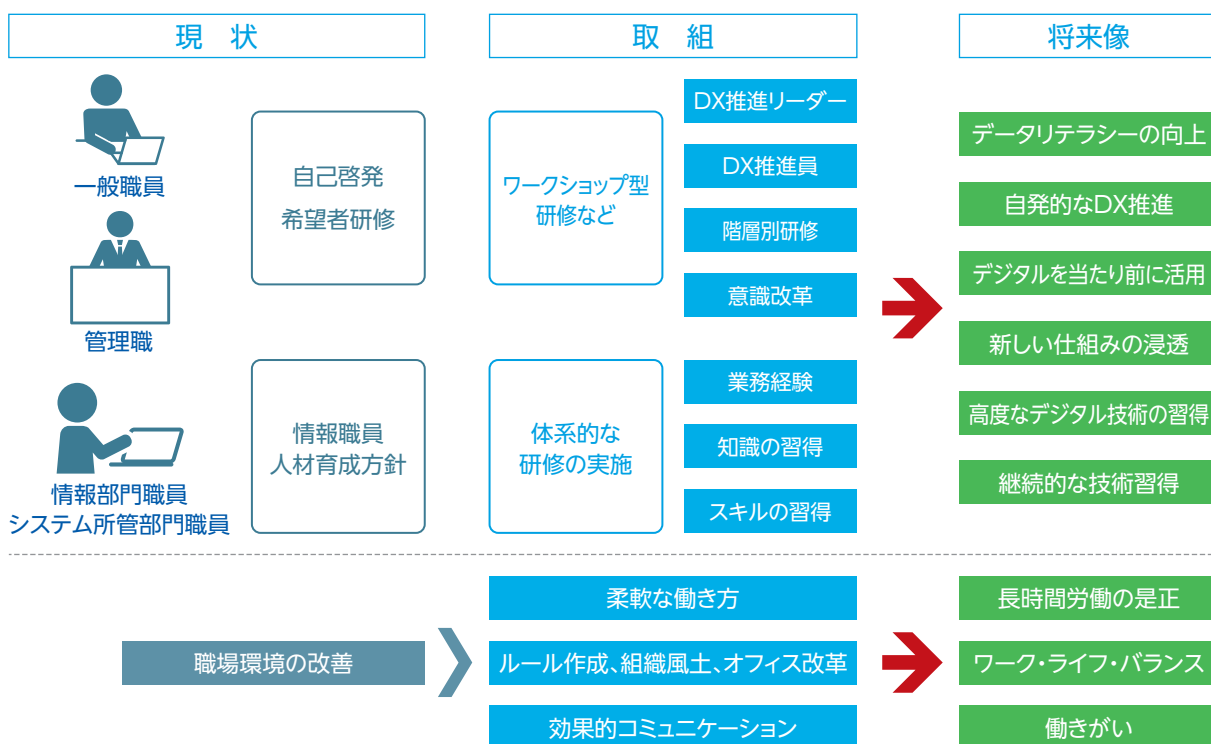


図3-4 目指す将来像(働きやすい環境の整備)(イメージ)

エ データの有効活用によるまちづくり

市役所は、多数の統計情報のほか、各局の業務システム等に、本市の姿を現す数多くの情報（データ）を保有しています。職員が施策や事業を立案、実施するにあたり、現状分析や効果の予測、KPI*の設定等事前準備を進めるため、これらの情報が活用されているところです。しかし、この情報収集を行う際には、職員が関係部局にこれらの情報の提供について依頼や照会を行い、そのうえで分析等を行う必要があるなど、多くの手間や時間がかかってきました。

そこで、職員が、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な事業を遂行できるよう、現在庁内に保有している各種情報（データ）については、全庁的に、常時見える化する等、有効活用できる環境を整備します。

次に、「証拠に基づく政策立案（EBPM）」について、本市においては課題解決を主眼とし、形式的な方法論にとらわれることなく、徹底的な情報（データ）活用に焦点を絞ります。

データ活用推進にあたっては、具体的な活用事例の創出に向け、まずは市の保有するデータの整理に取り組み、さらにはその課題解決に必要なデータの収集も行っていきます。

例えば現在、豪雨災害や台風等に対応するため、河川への水位センサやカメラの設置等が進んでいます。これと同様に、将来的には、公共施設やインフラ、商店街、中山間地域など、目的に応じて様々なセンサが設置されることが期待されます。これにより、都市を形成するビッグデータを、リアルタイムに収集することが可能となります。

このように庁内に保有するデータに加えて、行政課題に関連するリアルタイムデータの収集や人流調査、地図データとの連携、予測シミュレーションといった有効活用をすることで、高度な都市への変革が期待できます。

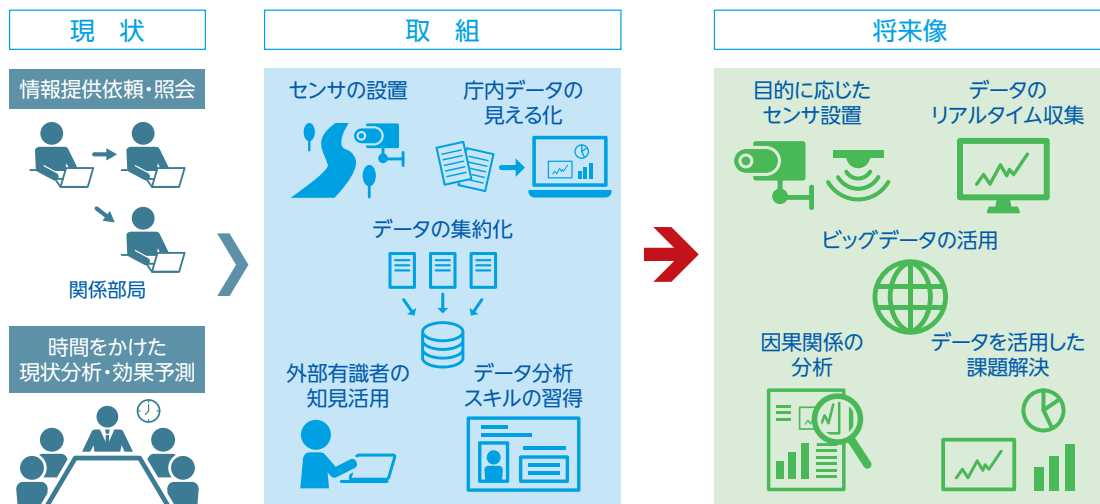


図3-5 目指す将来像(データの有効活用によるまちづくり)のイメージ

さらに、これらのデータについては、国の動向を踏まえ、形式を適切にそろえつつ蓄積し、地域経済の活性化、地域DXの推進に向け、連携基盤などを通じた有効活用に取り組みます。その際には、個人情報の取扱いやセキュリティに十分注意する必要があります。

このように、保護と利活用のバランスを図りながら、データ活用に努めます。

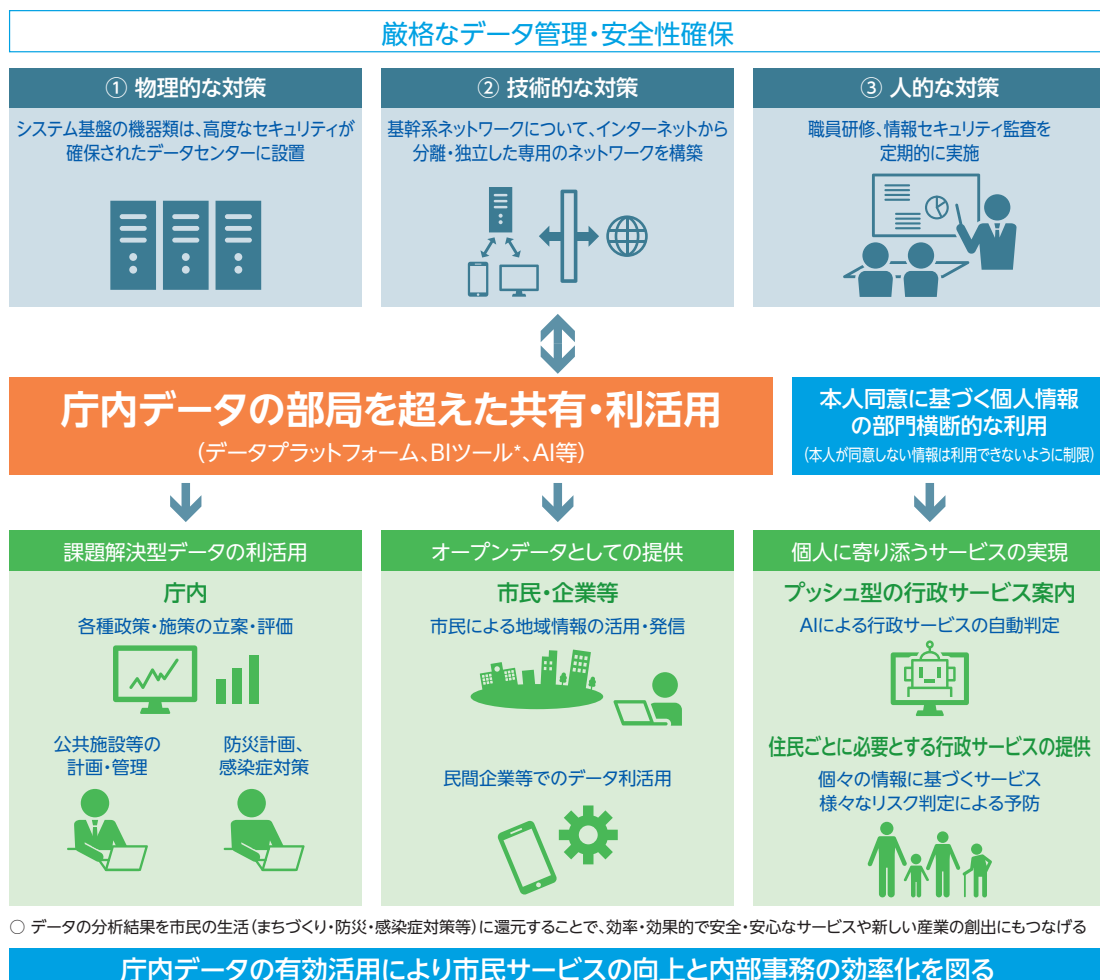


図3-6 データの利活用(イメージ)

オ デジタルガバナンスの強化

DX推進に必要なデジタル技術の導入や、システム整備等には多額の投資が必要となります。

このため、市役所のDX推進に必要なシステム・デジタル技術等の導入・運用・改修・更新等にあたり、市全体における位置付けや取組の優先度など必要性の検討、取組内容に対し過度な投資となっていないか等の精査を行い、市全体における最適化を図ります。

さらに、取組経過を的確に把握し、適正な導入・運用・改修・更新等となるよう、支援・指導などを通じて監理を行い、取組後の効果を検証していくことで、必要な投資と効果を整理し、デジタルガバナンスの強化を図り、投資に見合う効果のさらなる追求を行っていきます。

② 地域DXの推進

市役所のDX推進にあたっては、市役所本体のみならず、本市の政策の一翼を担う外郭団体、民間のノウハウを活用した運営を行う公共施設、そのほか大学や病院といった独立行政法人など関連団体にも、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、スーパーシティ*や民間企業のDX、教育現場、介護現場のDXなど、市役所以外のDXを担う各部局との連携をさらに進め、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。

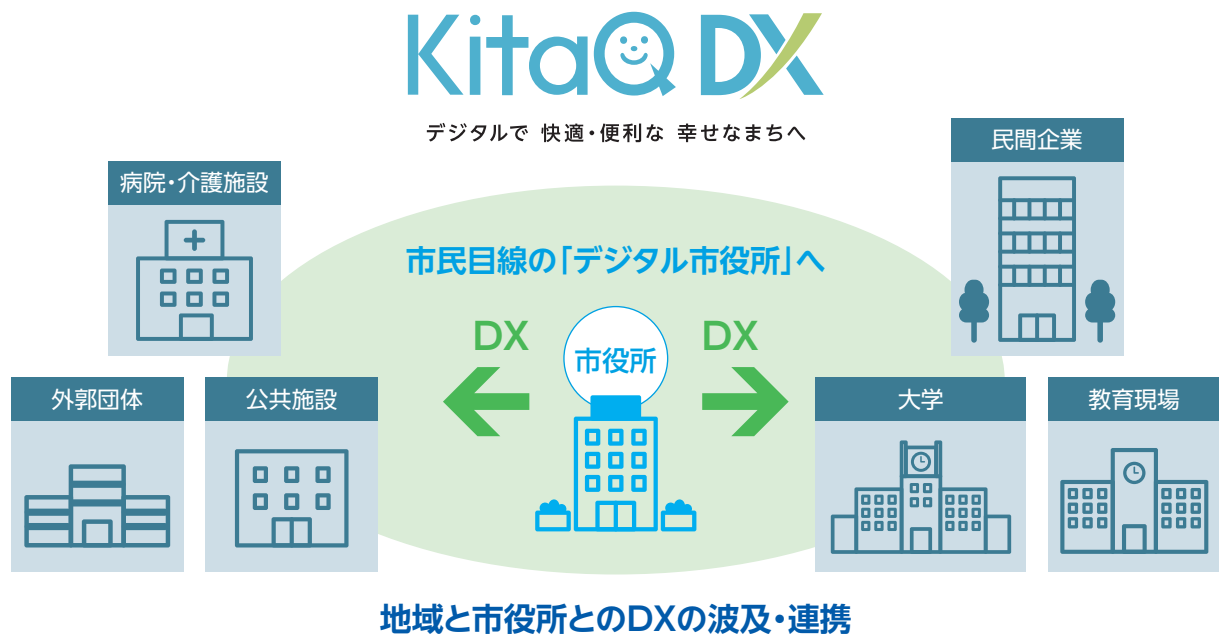


図3-7 地域DXの推進(イメージ)

用語集

#	用語	解説
A	AI	Artificial Intelligenceの略。「人工知能」人工的に作られた知能を持つコンピュータシステムやソフトウェアのこと。機械であるコンピュータ自身が学び、従来人間にしかできなかったような高度に知的な作業や判断を行うことができる。
	AIチャットボット	AI(人工知能)を使い、短い文字メッセージをリアルタイムにやり取りするチャットシステム上で、人間の発言に対して自動で適したメッセージを返し、擬似的に会話することができるソフトウェアのこと。「チャットボット」とは、“chat”(おしゃべり)と“robot”(ロボット)を繋いだ造語。
B	BIツール	Business Intelligence toolsの略。企業の業務システムの一つで、自治体や企業が持つ膨大なデータを分析し、グラフや図表といった形で見える化することで、意思決定に活用できるようにするソフトウェアなどのツールのこと。
	BPO	Business Process Outsourcingの略。アウトソーシング(外部委託)の一種で、作業やタスクの一部ではなく、業務プロセス(たとえば経理業務の全プロセスや、コールセンター自体の運営など)を一括して外部の企業に委託すること。
	BPR	Business Process Re-engineeringの略。企業などで既存の業務のやり方や手順を抜本的に見直し、業務の流れ(ビジネスプロセス)を最適化すること。
C	CIO	Chief Information Officerの略。「最高情報責任者」組織内の情報技術(IT: Information Technology)に関する戦略のトップとして、情報の取り扱い方法や情報システムの導入方針等について判断し、統括する役員や責任者のこと。
D	DX	Digital Transformationの略。最先端のデジタル技術を企業や行政などに広く浸透させることで、人々の暮らしをより便利で豊かなものへと変革すること。
E	EBPM	Evidence Based Policy Makingの略。政府や自治体の政策について、統計データや各種指標などの客観的で合理的な根拠(エビデンス)に基づいて判断し、企画・実行すること。
K	KPI	Key Performance Indicatorの略。「重要業績評価指標」目標の達成度合いを計るために、具体的な数字をもって設定する中間指標のこと。(小売店におけるKPI設定例:月間の売上目標を達成するために、1日〇人集客するなど)
L	LGWAN	Local Government Wide Area Networkの略。都道府県や市区町村などの地方自治体のコンピュータネットワークを相互接続した広域ネットワークのこと。
O	OCR	Optical Character Readerの略。「光学文字認識」活字や手書き文字を含む画像データ(イメージスキャナーや写真で取り込まれた画像など)を取り込むことで、文字認識を行い、文字コードの列に変換するソフトウェアのこと。また、そのような方式による自動文字認識のこと。例えばAI-OCRは人工知能により画像

#	用 語	解 説
		データを自動で文字認識する技術である。
	OECD	Organisation for Economic Co-operation and Developmentの略。「経済協力開発機構」ヨーロッパ諸国を中心に日・米を含め38ヶ国の先進国が加盟する国際機関のこと。
R	RPA	Robotic Process Automationの略。人間がコンピュータを操作して行う作業を、コンピュータ上で動くロボットが自動的に操作することによって代替すること。
S	SDGs	Sustainable Development Goalsの略。「持続可能な開発目標」2030年までに持続可能でよりよい世界を目指す国際目標のこと。17のゴール・169のターゲットから構成され、地球上の「誰一人取り残さない (leave no one behind)」ことを誓っている。
	SNS	Social Networking Serviceの略。人と人との社会的な繋がりを維持・促進する様々な機能を提供する、会員制のオンラインサービスのこと。
	Society 5.0	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、人間中心の社会 (Society)、狩猟社会 (Society 1.0)、農耕社会 (Society 2.0)、工業社会 (Society 3.0)、情報社会 (Society 4.0) に続く、新たな社会を指すもの。
W	WG	Working Groupの略。作業部会のこと。
あ	アウトリーチ型	「手を伸ばすこと」を意味する英語から派生した言葉で、公的機関や文化施設などによる地域への出張サービスのこと。
え	エコシステム	ビジネスにおいて、業界や企業間、またサービス間など、様々なものがお互いに連携する構造のこと。英語で「生態系」を意味する「Ecosystem」を語源とする。
	エンパワーメント	社会や組織の一人ひとりが、抑圧されることなく力を付けることで、大きな影響を与えるようになること。広義のエンパワーメントとは、人びとに夢や希望を与え、勇気づけ、人が本来持っているすばらしい、生きる力を湧き出させること。
か	ガバメントクラウド	政府が提供する、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービス (IaaS、PaaS、SaaS) の利用環境のこと。 ※IaaS: 「Infrastructure as a Service」の略。クラウド上にある仮想サーバやネットワークなどのインフラ (設備) をインターネット経由で提供するサービスのこと。 ※PaaS: 「Platform as a Service」の略。クラウドにあるOS (OperatingSystem (機器の基本的な管理や制御のための機能)) やミドルウェアなどのプラットフォームが利用できるサービスのこと。 ※SaaS: 「Software as a Service」の略。クラウドにあるソフトウェアをインターネット経由で提供するサービスのこと。

#	用 語	解 説
く	クラウドサービス	手元のコンピュータに導入して利用していたようなソフトウェアやデータを、インターネットなどのネットワークを通じて必要に応じて利用者に提供するサービスのこと。
こ	コア業務	「行政や企業活動の根幹を成す業務」を指す。営業活動やマーケティング活動、経営戦略の立案や人材育成・採用、サービス開発など、市民サービス向上や企業の利益に直結する業務のこと。
さ	サテライトオフィス	企業本社や、官公庁・団体の本庁舎・本部から離れた所に設置されたオフィスのこと。本拠を中心としてみた時に、惑星を周回する衛星（サテライト）のように存在するオフィスとの意から命名された。
す	スモールスタート	サービスの開発の際、最初から多機能化をせずシンプルな設計でスタートさせること。少人数、低コスト、短期間で開発が進められるためベンチャー企業や早いサービスの提供に向いている。
	スーパーシティ	AIやビッグデータを活用し、社会のあり方を根本から変える未来都市のこと。内閣府地方創生推進事務局が中心となり、区域の選定が進められている。
せ	生産年齢人口	生産活動に就いている中核の労働力となるような年齢（15歳～64歳）の人口のこと。
	ゼロカーボンシティ	「脱炭素都市」のこと。再生可能エネルギーによって、二酸化炭素排出量がなく、温室効果ガス排出において地球に害を及ぼすことはない都市のこと。
て	デジタルライゼーション	デジタル化の意味で、主としてデジタル技術を用いて製品やサービスの付加価値を高めること。アナログで処理されていたものをデジタル化し、従来にはなかった利便性を生み出す、あるいは業務にデジタル技術を取り入れて効率化を図るといった取り組みのこと。
	デジタル・ガバメント	デジタル技術の徹底活用と、官民協働を軸として、全体最適を妨げる行政機関の縦割りや、国と地方、官と民という枠を超えて行政サービスを見直すことにより、行政の在り方そのものを変革していくこと。
	デジタルガバナンス	企業や組織全体として、デジタル技術をより効果的に活用するために、適切に管理・統制を推進する仕組みのこと。
	デジタル・デバイド	コンピュータやインターネットなどの情報技術（IT）を利用したり使いこなしたりできる人と、そうでない人の間に生じる、貧富や機会、社会的地位などの格差のこと。
	デジタルファースト	書籍や新聞、雑誌といった紙媒体を、最初から電子出版形式で提供すること。ビジネスにおいてはデジタル化を優先し、業務を行うこと。
	デジタルネイティブ	学生時代からインターネットやパソコンのある生活環境の中で育ってきた世代のこと。

#	用語	解説
	テレワーク	勤労形態の一種で、 情報通信技術 (ICT: Information and Communication Technology) を活用し時間や場所の制約を受けずに、柔軟に働く形態のこと。
の	ノンコア業務	その業務自体で利益は生まれないものの、行政や企業のコア業務遂行をサポートするために必要な業務全般を指す言葉のこと。
は	バックカスティング思考	思考現状や課題から未来を考えるのではなく、「ありたい姿・あるべき姿」から逆算で“いま”を考える思考法のこと。
ひ	ビジネスモデル	利益を生み出す製品やサービスに関する事業戦略と収益構造を示す用語。顧客は企業から提供される製品やサービスと引き換えに代金を支払い、企業は利潤を得るという一連の構造を指してビジネスモデルと呼ぶ。
ふ	フリーアドレス	図書館の閲覧室のように、社員が個々に机を持たないオフィススタイルのこと。
ま	マイナポータル	政府が運営するオンラインサービスであり、子育てや介護をはじめとする、行政手続の検索やオンライン申請がワンストップでできたり、行政機関からのお知らせを受け取れたりする、自分専用のサイトのこと。
も	モバイル端末	小型軽量で持ち運ぶことができる情報端末装置のこと。小型ノートパソコン・スマートフォン・タブレット型端末など。
り	リテラシー	読み書き能力、識字力を指す。現代では「物事を適切に理解・解釈・分析し、改めて記述・表現する」という意味に使われるようになった。「ITリテラシー」として使われる際には、情報技術 (IT) を利用し、使いこなす能力のことを指す。
ろ	ロボティクス	ロボットの設計・製作・制御を行う「ロボット工学」を指す。ロボットのフレームや機構を設計する機械工学、ロボットに組み込んだモータを動かすための電気回路を制作する電気電子工学、ロボットを制御するプログラムを作成する情報工学に関する研究を総合的に行う学問のこと。
	ローコードツール	従来の複雑な手書きのコンピュータ・プログラミングの代わりに、視覚的な設定を通じてアプリケーション・ソフトウェアを作成するツールのこと。従来の手作業によるプログラミングの量を減らし、ビジネス・アプリケーションの提供を加速する。利点は、正式なプログラミングスキルを持つ人だけでなく、幅広い人々がアプリケーションの開発に貢献できる。
わ	ワーク・ライフ・バランス	国民一人ひとりがやりがいや充実感を持ちながら働き、仕事上の責任を果たすとともに、家庭や地域生活などにおいても、子育て期、中高年期といった人生の各段階に応じて多様な生き方が選択・実現できること。