# 1　総論

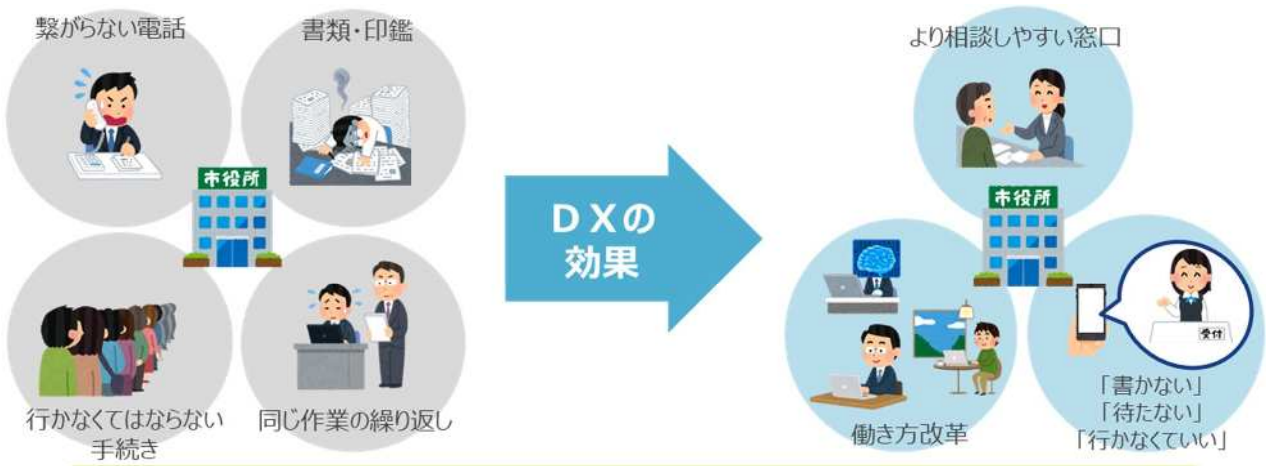
デジタル技術が急速に進歩するなか、社会の様々な場面で、先進的なデジタル技術を活用して、社会課題の解決や新たな価値の創造とともに、これまでの制度や政策、組織のあり方等を変革する「ＤＸ*（デジタル・トランスフォーメーション）」の推進が期待されています。

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）




単なるデジタライゼーションではなく、業務そのものや組織、プロセスを変革する
デジタル・トランスフォーメーションで、北九州市民にとって新しい価値を提供することを目指します。

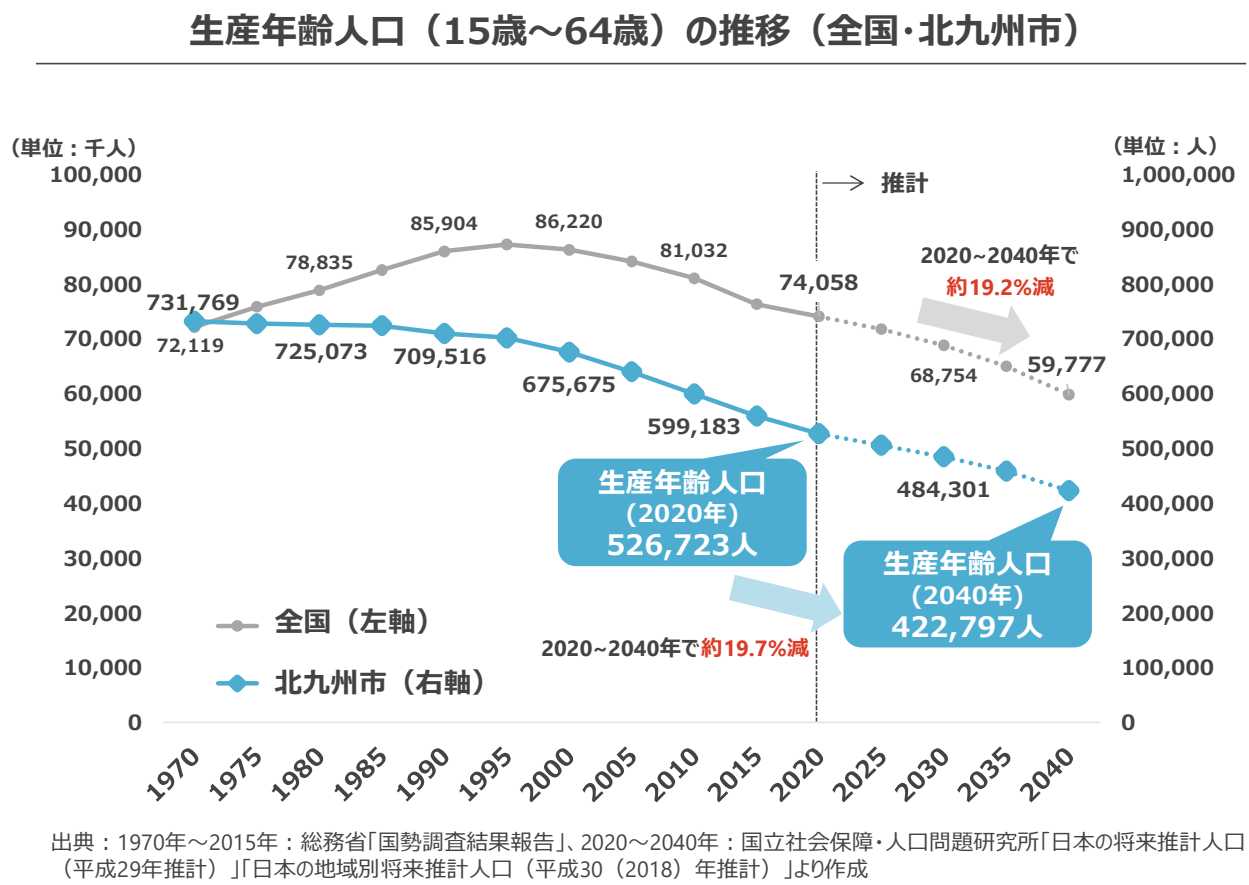
図 1-1 ＤＸとは何か

## （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」、2020～2040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

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。

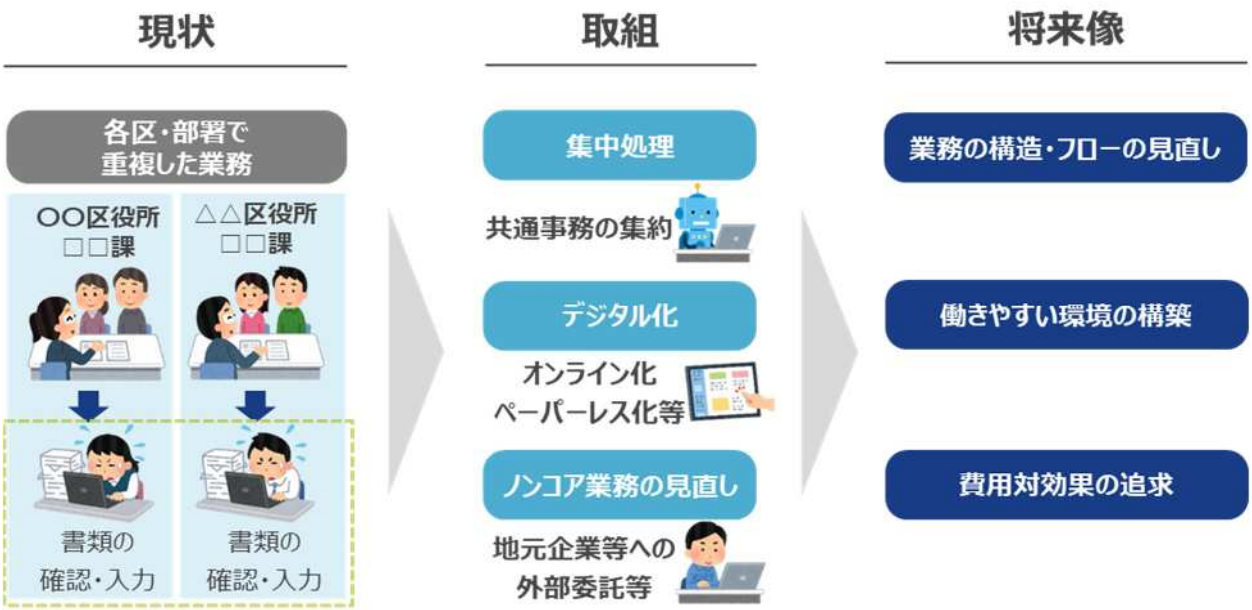



図 1-4　取組イメージ

## 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。

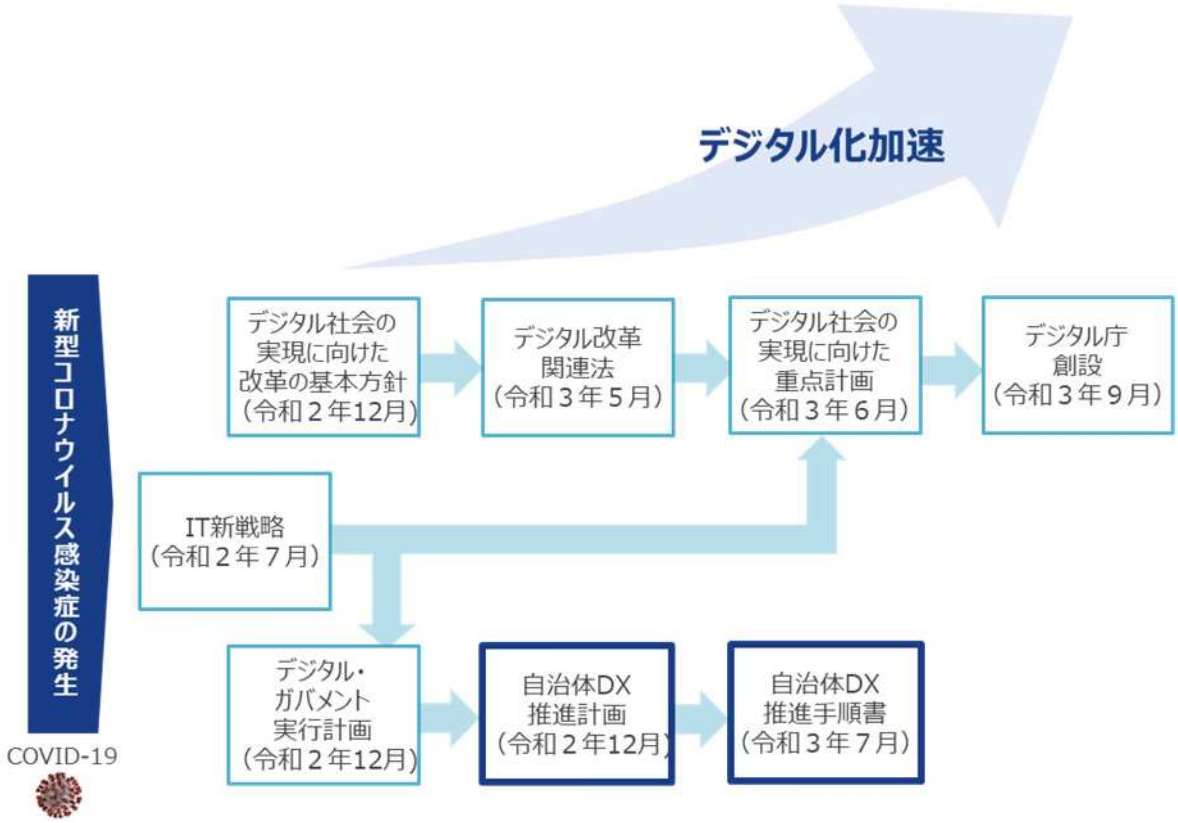



図 1-5　行政のデジタル化に関連した国の動向

## 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

## 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ことが必要です。

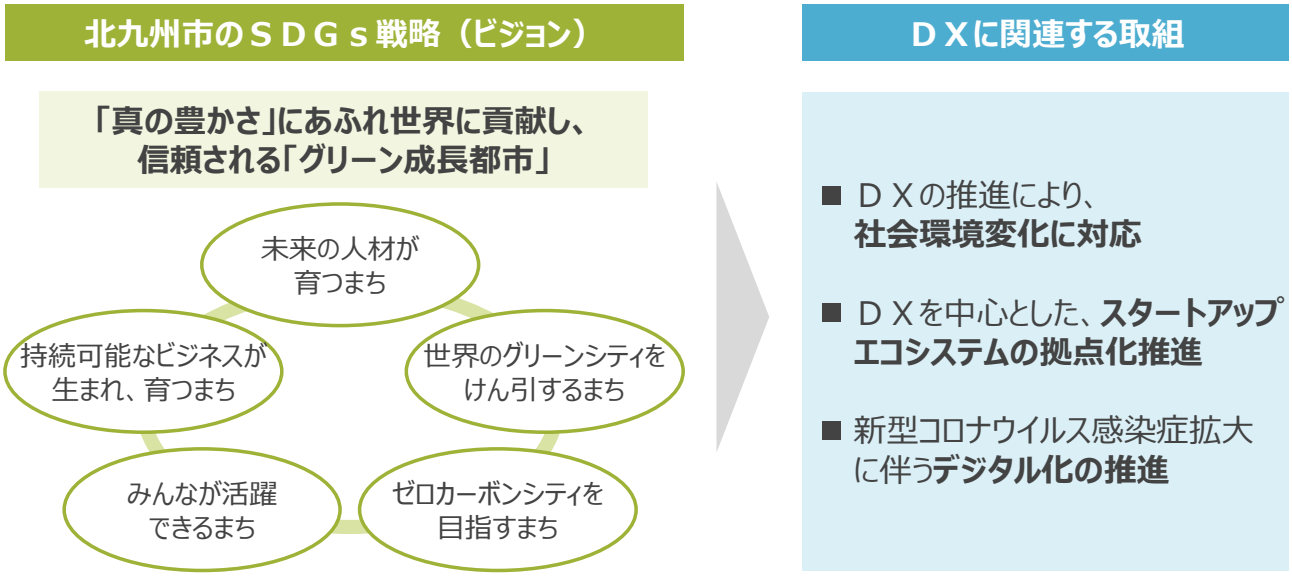



図 1-7　北九州市ＳＤＧｓ未来都市計画との関係

## （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。

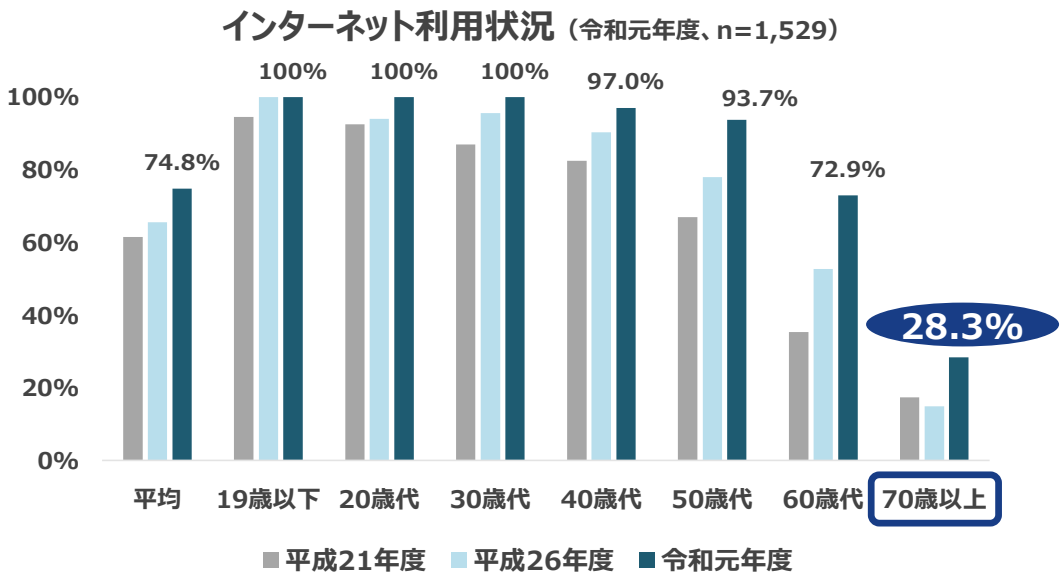
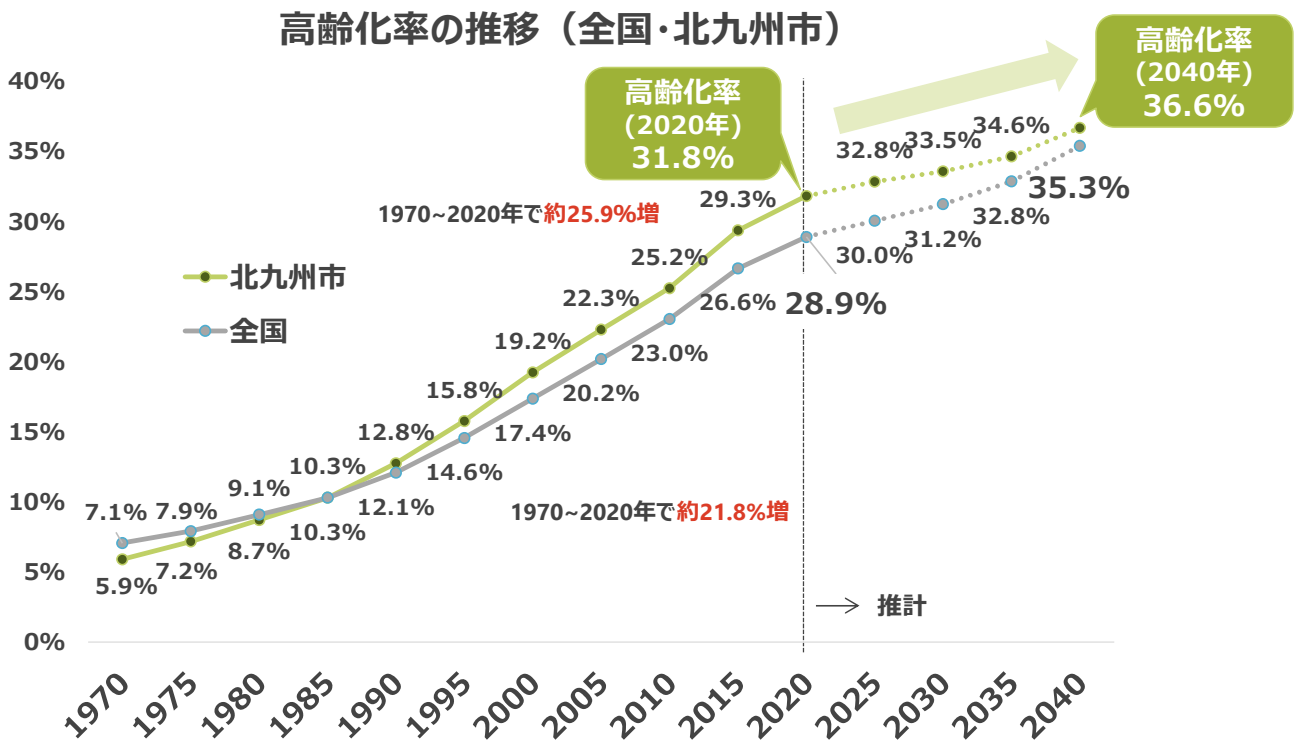



図 1-8　北九州市情報化アンケート調査結果

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むけて、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。




出典：1970年～2015年総務省「国勢調査結果報告」、2020～2040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、また関係者を巻き込んで、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。

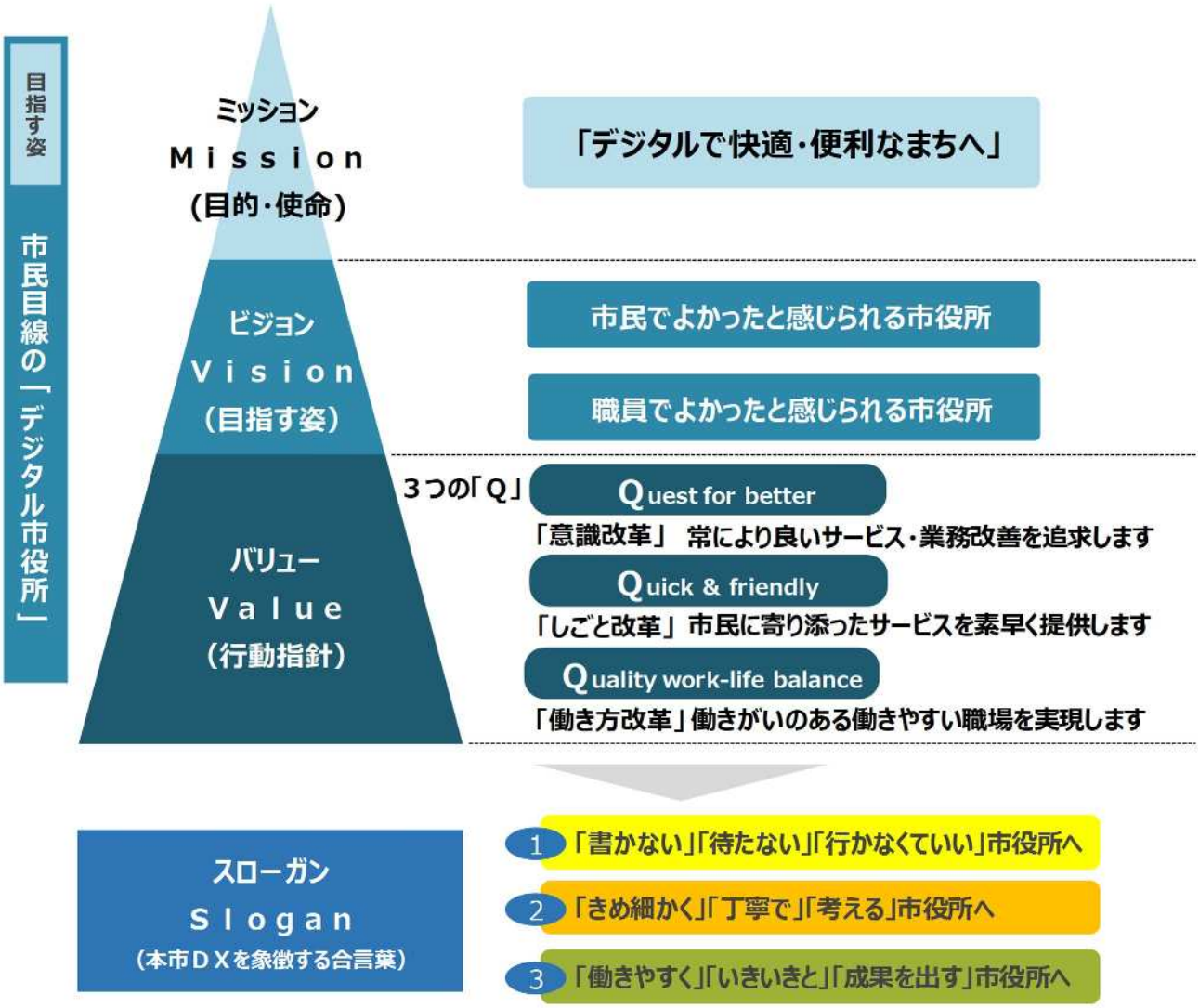



図 1-10　ミッション・ビジョン・バリューの全体像

## 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、魅力あるまちの実現を目指します。

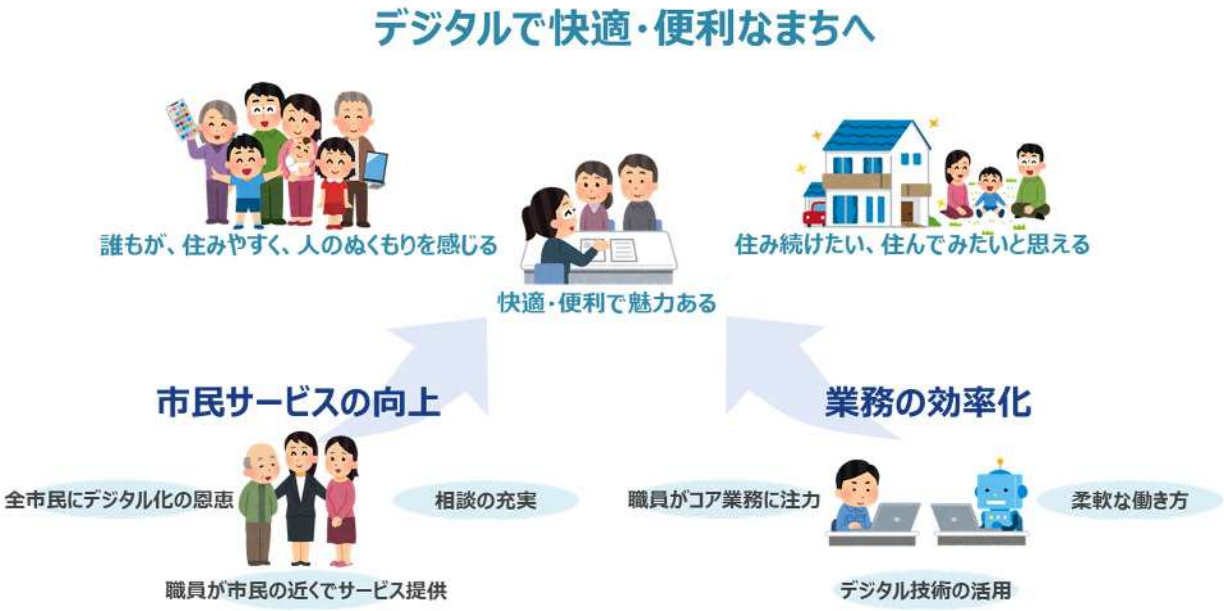



図 1-11　デジタルで快適・便利なまち

## イ　ビジョン（目指す姿）

また、「デジタルで快適・便利なまち」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

### 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。

図 1-13　意識改革

## 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

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ーメントに努め、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推進に繋げていきます。

図 1-15　しごと改革

## 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。

図 1-16　働き方改革

## （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」「丁寧で」「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**

表 1-1　スローガンと各論の対応

| 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」「丁寧で」「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 |

## 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。

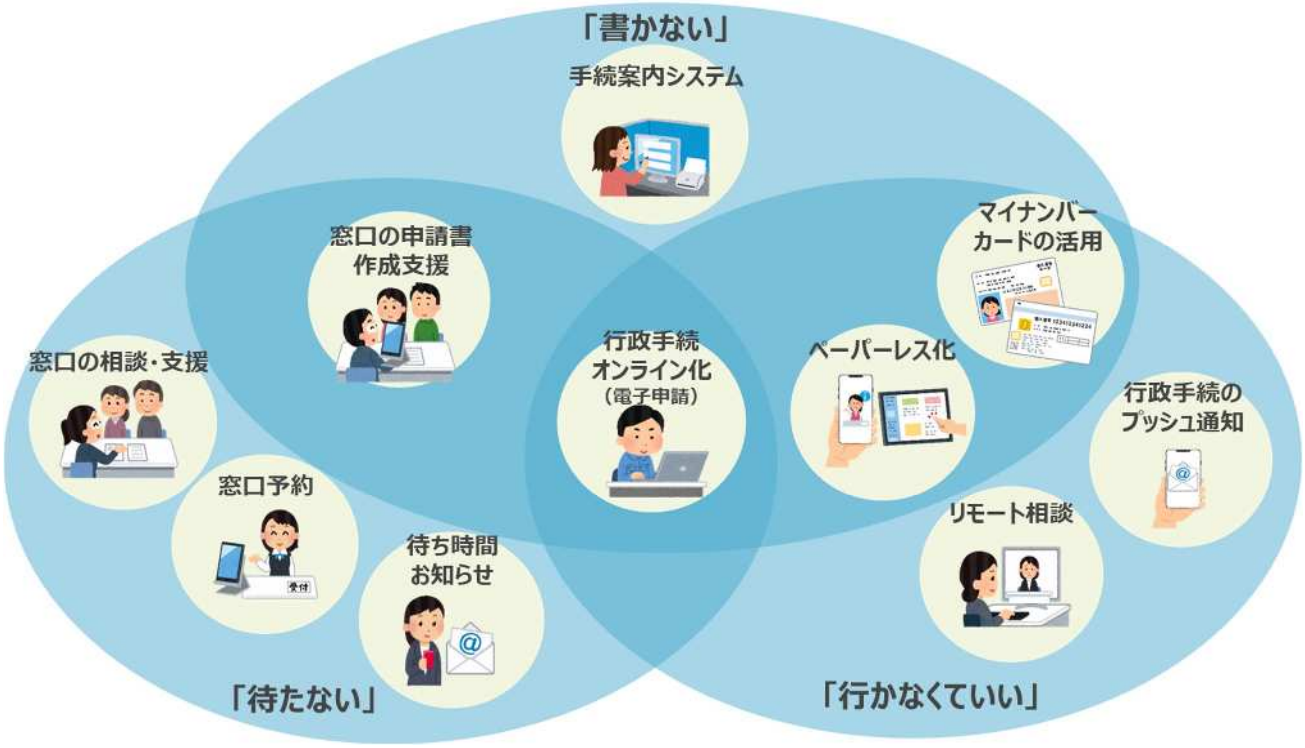



図 1-17　「書かない」「待たない」「行かなくていい」市役所

## （イ）「きめ細かく」「丁寧で」「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

### （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。

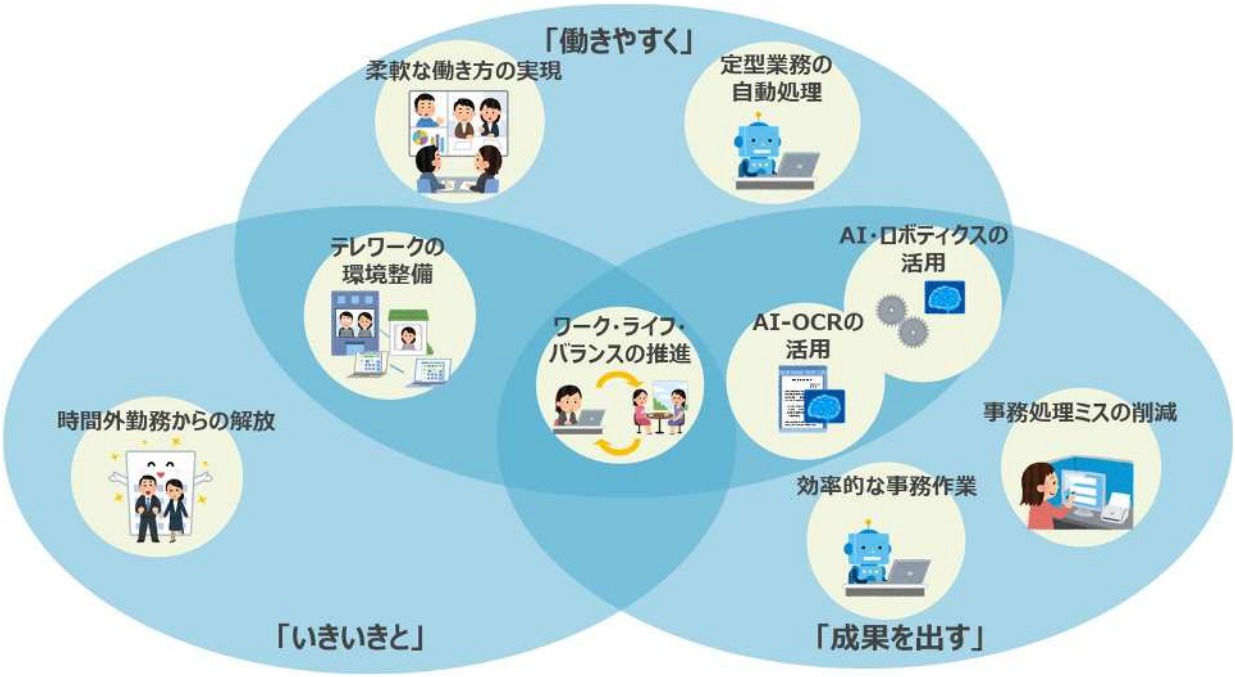



図 1-19　「働きやすく」「いきいきと」「成果を出す」市役所

## （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。

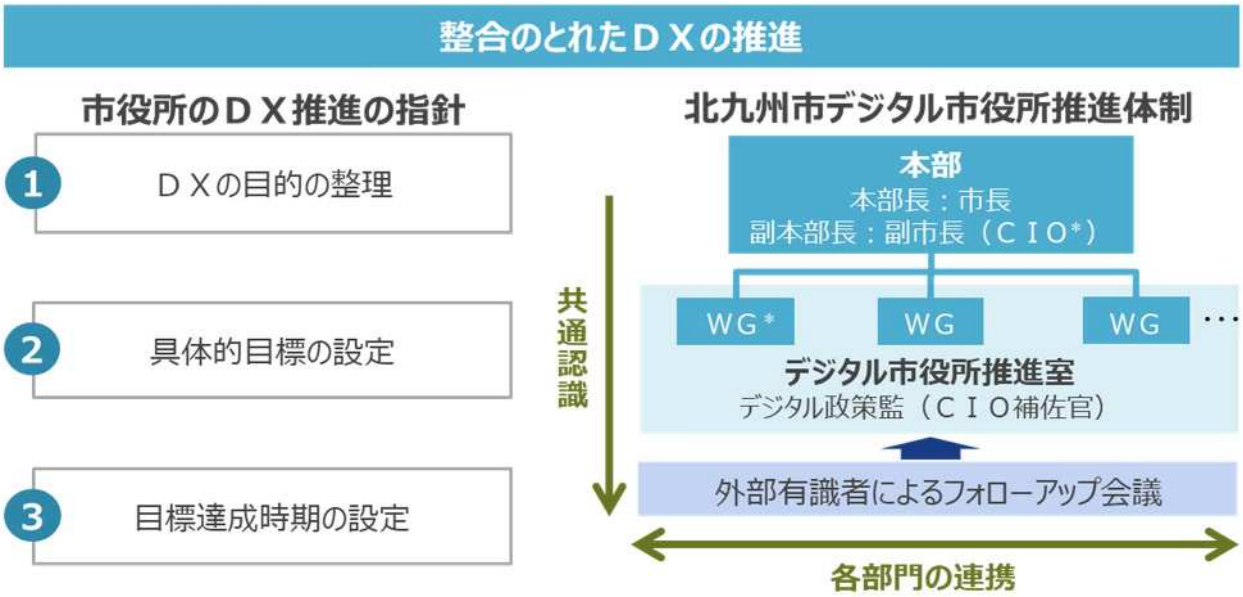



図 1-20　計画の目的

## イ　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」とも連携していきます。

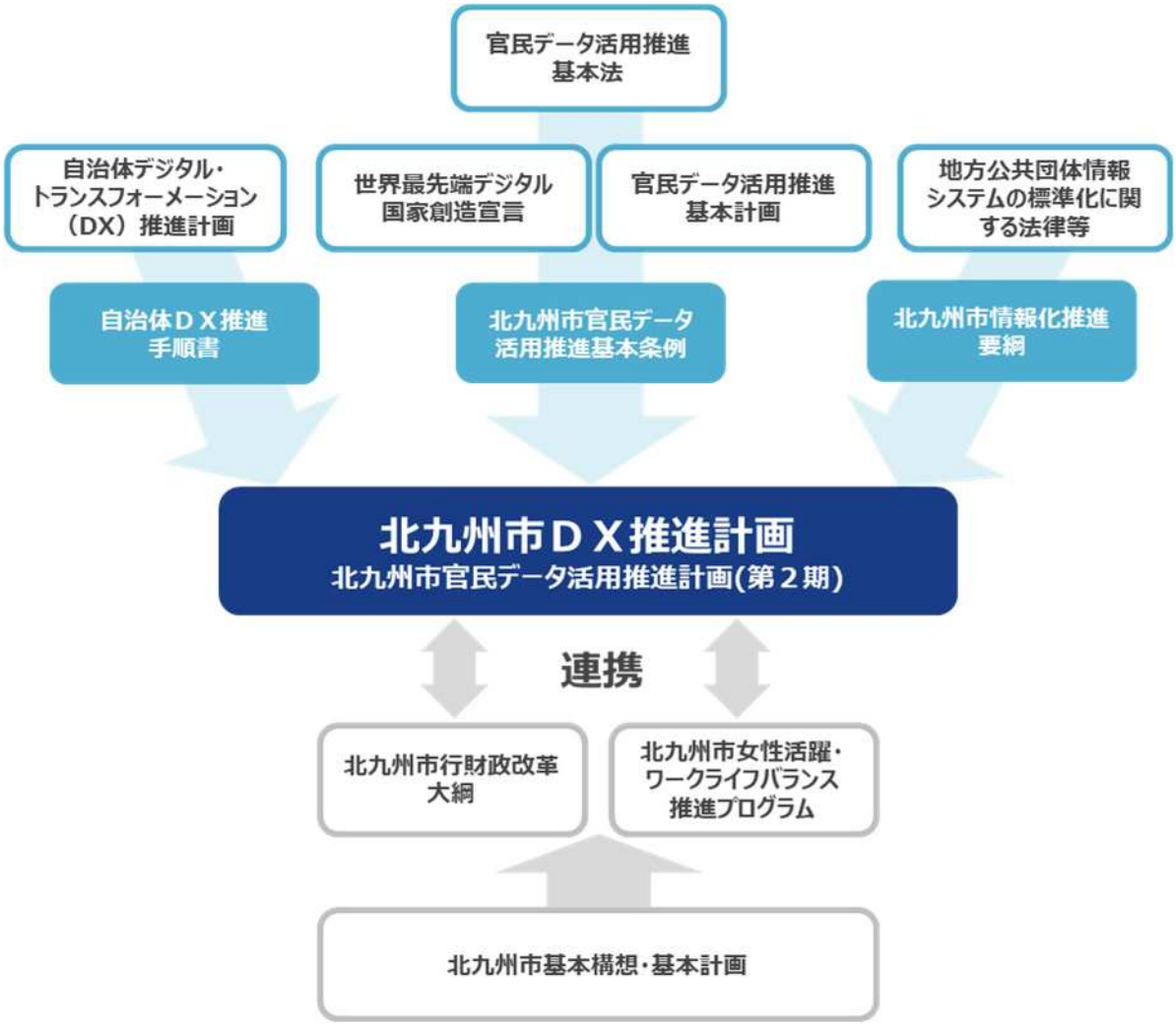



図 1-21　関連計画等との関係図

## （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に繋げていきます。**

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。

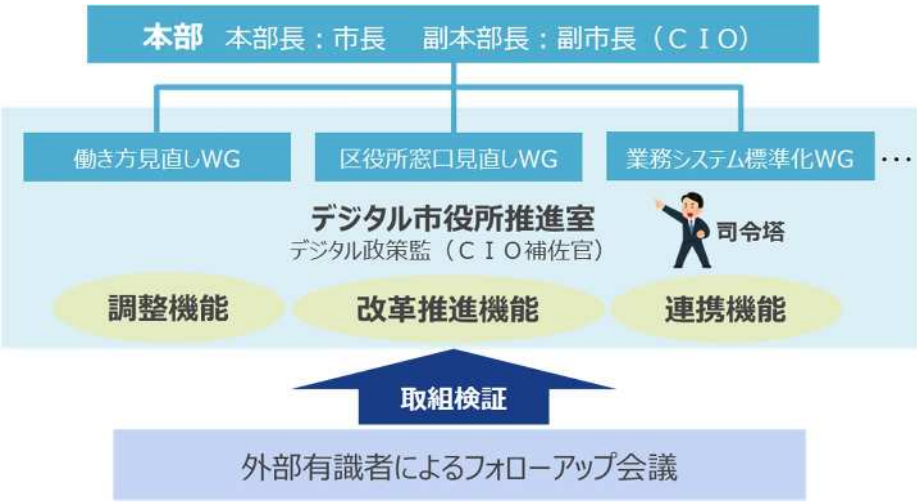



図 1-22　北九州市デジタル市役所推進体制

## イ　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、バックキャスティング思考*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、「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。

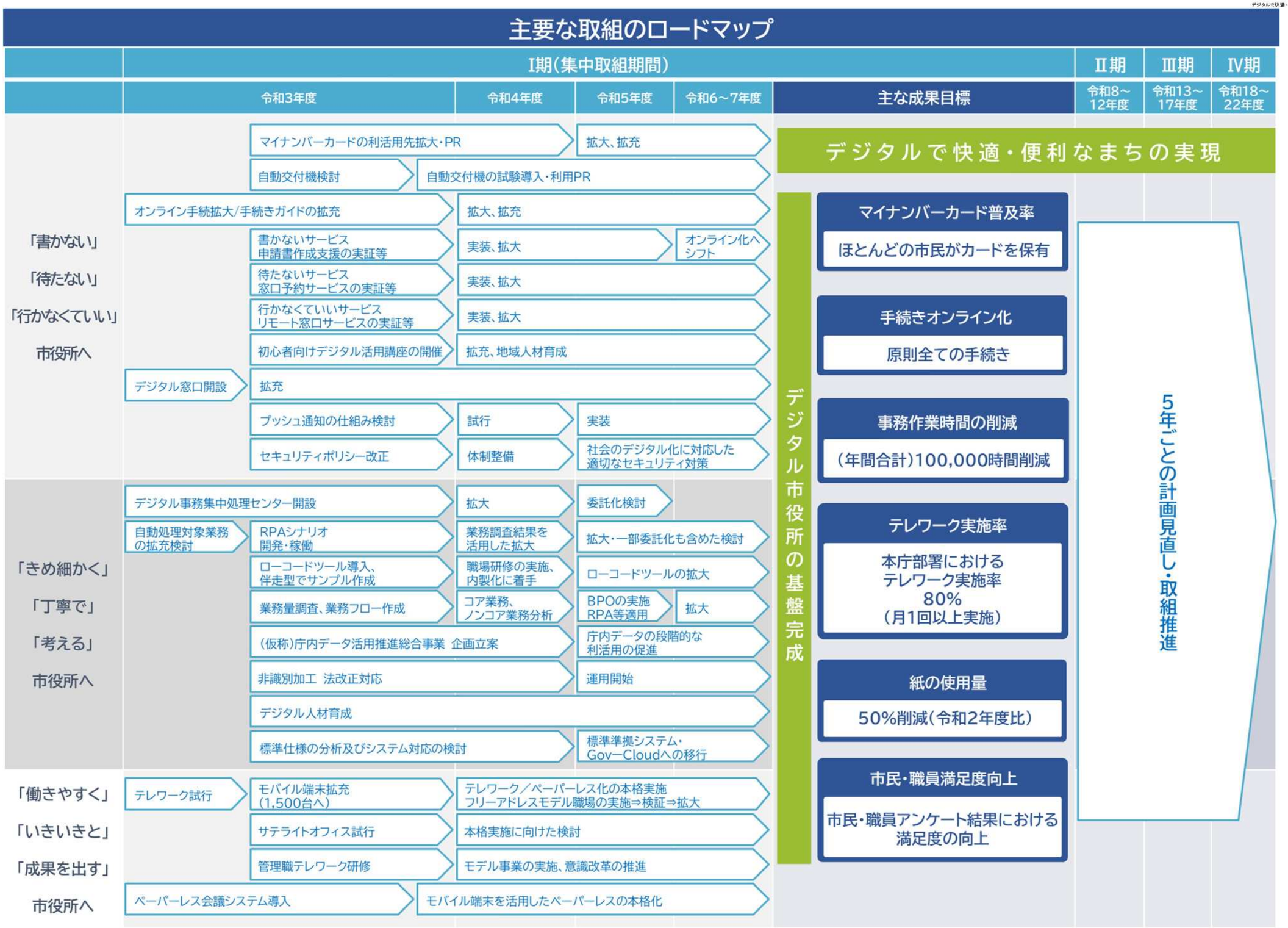

主要な取組のロードマップ
I期（集中取組期間）
II期
III期
IV期
令和3年度
令和4年度
令和5年度
令和6～7年度
令和8～12年度
令和13～17年度
令和18～22年度
主な成果目標
「書かない」
「待たない」
「行かなくていい」
市役所へ
マイナンバーカードの利活用先拡大・PR
拡大、拡充
自動交付機検討
自動交付機の試験導入・利用PR
オンライン手続拡大/手続きガイドの拡充
拡大、拡充
書かないサービス
申請書作成支援の実証等
実装、拡大
オンライン化へシフト
待たないサービス
窓口予約サービスの実証等
実装、拡大
行かなくていいサービス
リモート窓口サービスの実証等
実装、拡大
初心者向けデジタル活用講座の開催
拡充、地域人材育成
デジタル窓口開設
拡充
プッシュ通知の仕組み検討
試行
実装
セキュリティポリシー改正
体制整備
社会のデジタル化に対応した適切なセキュリティ対策
「きめ細かく」
「丁寧で」
「考える」
市役所へ
デジタル事務集中処理センター開設
拡大
委託化検討
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
ローコードツール導入、伴走型でサンプル作成
職場研修の実施、内製化に着手
ローコードツールの拡大
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
(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の促進
非識別加工 法改正対応
運用開始
デジタル人材育成
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・Gov-Cloudへの移行
「働きやすく」
「いきいきと」
「成果を出す」
市役所へ
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
サテライトオフィス試行
本格実施に向けた検討
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
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
デジタルで快適・便利なまちの実現
デジタル市役所の基盤完成
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
手続きオンライン化
原則全ての手続き
事務作業時間の削減
（年間合計）100,000時間削減
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）
紙の使用量
50%削減（令和2年度比）
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
5年ごとの計画見直し・取組推進

図 1-23　ロードマップ