

令和3年度 行政評価の取組結果（デジタル市役所推進室）

【Plan】 計画		【Do】 実施		【Check】 評価 / 【Action】 改善																
施策番号・施策名	No.	SDGs ゴール 番号	基本計画の施策を構成する 主な事業・取組	主要 事業 所管 課名	事業・取組概要	事業評価の成果指標（目標・実績）				R2年度 決算額 （千円）	R3年度		人件費 （目安） 金額 （千円）	R3年度 事業 評価	R3年度 評価の理由	局施策 評価	局施策評価の理由及び課題	R5年度予算要求に向けた 施策の方向性		
						指標名等	現状値 （基準値）	R2年度	R3年度		中期 目標	予算額 （千円）							決算額 （千円）	
II-3-2-2-② ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）の推進	1	⑤ ⑧ ⑩	デジタル市役所推進事業（テレワーク）	デジタル市役所推進課	本市職員の業務効率化及び新しい生活様式に対応した多様な働き方を可能にするため、必要なモバイル端末を調達し、テレワークの本格実施に向けた環境整備を進めるもの。	テレワーク実施率（各職員が月1回以上実施）	—	目標 実績 達成率	テレワークの実施 テレワークの実施 —	本庁部署におけるテレワーク実施率80%（R7年度）	—	52,517	37,513	6,400	順調	職場と同様の作業ができるモバイル端末1,500台を各局に配備し、テレワーク推進に向けた環境整備が進んでいることから「順調」と判断。	順調	【評価理由】 モバイル端末の導入により、テレワークの推進に向けた環境整備が進んでいる。また、職員提案の実施や、管理職テレワーク研修などにより、「順調」と判断。 【課題】 テレワークを柔軟な働き方のひとつとして定着させるため、管理職及び職員のさらなる意識改革や、実施ルール等の整理が必要。	「北九州市DX推進計画」に基づき、モバイル端末を徹底活用したテレワークのほかに、意識改革も進んでおり「順調」と判断。 【課題】 テレワークを柔軟な働き方のひとつとして定着させるため、管理職及び職員のさらなる意識改革や、実施ルール等の整理が必要。	
II-3-2-4 女性の活躍推進	2	⑤ ⑧ ⑩	デジタル市役所推進事業（テレワーク）	デジタル市役所推進課	本市職員の業務効率化及び新しい生活様式に対応した多様な働き方を可能にするため、必要なモバイル端末を調達し、テレワークの本格実施に向けた環境整備を進めるもの。	テレワーク実施率（各職員が月1回以上実施）	—	目標 実績 達成率	テレワークの実施 テレワークの実施 —	本庁部署におけるテレワーク実施率80%（R7年度）	—	52,517	37,513	6,400	順調	職場と同様の作業ができるモバイル端末1,500台を各局に配備し、テレワーク推進に向けた環境整備が進んでいることから「順調」と判断。	順調	【評価理由】 モバイル端末の導入により、テレワークの推進に向けた環境整備が進んでいる。また、職員提案の実施や、管理職テレワーク研修などにより、「順調」と判断。 【課題】 テレワークを柔軟な働き方のひとつとして定着させるため、管理職及び職員のさらなる意識改革や、実施ルール等の整理が必要。	「北九州市DX推進計画」に基づき、モバイル端末を徹底活用したテレワークのほかに、柔軟な働き方の実現に向け、オフィス改革、ペーパーレス化の推進などの働き方改革を進める。	
III-1-3-4 高度情報社会への対応	3	⑩	デジタル市役所推進事業	デジタル市役所推進課	北九州市官民データ活用推進基本条例（平成29年12月制定）に基づく「北九州市官民データ活用推進計画」（令和元年6月策定）や「デジタル手続法（令和元年5月公布）をふまえて、市民が様々な手続き等をWeb上で、ワンストップで行える「デジタル市役所」の構築を推進する。	オープンデータサイトアクセス数（月平均）	791件（H29年度）	目標 実績 達成率	4,800 件 13,462 件 280.5 %	5,000 件 11,555 件 231.1 %	5,000件（R3年度）	7,294	43,400	27,328	15,550	大変順調	オープンデータサイトのアクセス数、手続きオンライン化（電子申請の件数）ともに目標を上回るペースで増加していることから「大変順調」と判断。	順調	【評価理由】 「北九州市DX推進計画（令和3年12月策定）」に基づき、「北九州市DX推進計画（令和3年12月策定）」に基づき、市民サービスの向上に向けて、市ホームページに各種申請・施設予約等を一か所に集約した「デジタル窓口」を開設、手続きガイドの拡充やオンライン化の推進、区役所と出張所の間でのリモート窓口相談の実証、デジタルに馴染みがない方に対してデジタル活用講座を実施した。 また、業務効率化に向けて、各部署共通の定型業務を集約し、一括処理を行う「デジラボ」の開設、AI・RPA、ローコードツールの活用促進、オープンデータの推進や、働き方の見直しに向けて、モバイル端末1,500台を活用し、ペーパーレス会議やテレワークの推進などの取組を総合的に進めており、「順調」と判断。	「北九州市DX推進計画」のミッションである「デジタルで快適・便利な幸せなまち」の実現に向け、市民サービスの向上、業務効率化、職員の働き方改革を三位一体で進める。 令和7年度までを集中取組期間として、全庁一体で、まずは市役所のDXを推進し、地域のDXにつなげていく。
						電子申請件数	501,000件（H29年度）	目標 実績 達成率	525,000 件 885,752 件 168.7 %	531,000 件 1,146,113 件 215.8 %	531,000件（R3年度）									

令和3年度 行政評価の取組結果（デジタル市役所推進室）

【Plan】 計画 / 【Do】 実施		【Check】 評価 / 【Action】 改善																
施策番号・施策名	No.	SDGs ゴール 番号	基本計画の施策 を構成する 主な事業・取組	主要 事業 所管 課名	事業・取組概要	事業評価の成果指標（目標・実績）				R2年度	R3年度		人件費 （目安） 金額 （千円）	R3年度			R5年度予算要求に向けた 施策の方向性	
						指標名等	現状値 （基準値）	R2年度	R3年度	中期 目標	決算額 （千円）	予算額 （千円）		決算額 （千円）	事業 評価	評価の理由		局施策 評価
4	⑪ ⑫		自治体DX推進 事業	デジ タル 市役 所推 進課	「デジタルで快 適・便利な幸せな まち」の実現を目 指して、「北九州 市DX推進計画」を 策定し、AIやRPAな ど先進的なデジタ ル技術を最大限活 用することによ り、業務を抜本的 に見直す「市役所 のDX」に取組み、 市民サービスの向 上、業務の効率 化、働き方の見直 しを推進する。	削減した作業時間	目標		AI・RPAの利 用促進	年間合 計の削 減作業 時間が 100,000 時間 （R7年 度）	—	100,600	95,611	23,250	順調	デジタル市役所推進室に 「デジラボ」を設置し、各局 の定型業務等の集中処理を実 施。AI-OCR、RPA、AI議事録 作成支援で合計8,488時間の 削減効果があった。また、 ローコードツールの活用を進 め、新型コロナウイルス感染 症の健康観察事務への導入を はじめ、具体的な業務効率化 につながっている。 AI・RPA、ローコードツ ールともに順調に活用が拡大 していることから「順調」と判 断。	調」と判断。 【課題】 全庁一体でDXを推進するた めに、施策検討・企画の最上 流からデジタル・ファースト でDXを推進する考えを徹底す ることが必要。	
							実績	—	AI・RPAの利 用促進									
							達成率		—									
5	⑬		デジタルデバ イド対策事業	デジ タル 市役 所推 進課	デジタル機器の 操作に不慣れな方 であっても、デジ タル技術の活用 による恩恵を享受 できるように、啓 発等の取り組みを進 める。	市民のインター ネット利用率	目標		単年度目標 なし	85% （R6年 度）	—	2,000	1,781	6,400	順調	市民センターで、スマート フォンの操作に不慣れな方を 対象に、スマートフォンの基 本操作等を体験する「デジタ ル活用講座」を実施。（25館× 講座1回の計25回） また、商業施設で、スマー トフォンに関して疑問や不安 を抱えている方を対象に、 個々に相談を受け付ける「デ ジタル活用相談会」を実施 （3回）するなど、着実に取 組を推進できたことから「順 調」と判断。		
							実績	75% （R2年 度調 査）	—									
							達成率		—									
6	⑭		手続きオンラ イン化推進事 業	デジ タル 市役 所推 進課	市民サービスの 向上、市役所業務 の効率化に向け て、行政手続きの オンライン化を推 進する。	行政手続きのオン ライン化	目標		手続きオン ライン化の 着実な推進	対象と なるす べての 手続き を原則 オンラ イン化 （R7年度 末）	—	24,200	6,600	20,950	順調	オンライン化済みの手続き が令和2年度末時点の約420件 から令和3年12月時点で約 1,020件に増えており、「順 調」と判断。		
							実績	—	手続きオン ライン化の 着実な推進									
							達成率		—									