

令和4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）					R3年度 決算額 （千円）	R4年度		人件費 （目安） 金額 （千円）	R4年度 事業 評価	評価の理由	R4年度 局施策 評価	局施策評価の理由及び課題	R6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）	R3年度	R4年度	中期 目標		予算額 （千円）	決算額 （千円）						
II-3-(2)-② ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）の推進	1	⑪ ⑩	職員の「意識・しごと・働き方」改革推進事業	デジタル市役所推進課	職員の「意識改革」「しごと改革」「働き方改革」を三本の柱として、デジタル人材育成や、業務分析による業務のあり方の見直し等に取り組み、市役所のDXを推進する。	「北九州市DX推進計画」に基づく取組の推進	—	目標 実績 達成率	計画の着実な推進 計画の着実な推進 —	計画の着実な推進	—	30,000	19,027	6,400	順調	職員研修所と連携した階層別研修や、民間の研修プログラムを活用した全職員対象研修の実施によるデジタル人材育成に取り組むほか、業務量調査の結果を活用した詳細分析の実施による業務見直しに着手していることから、「順調」と判断。	順調	【評価理由】 モバイル端末の活用促進やオフィス改革の実施により、業務内容に合わせた柔軟な働き方を実現できている。 また、業務効率化に向けて全庁業務量調査の結果を活用した業務の詳細分析にも着手したことから、「順調」と判断。  【課題】 柔軟な働き方のひとつとしてテレワークを定着させるため、職場と同様に事務作業ができる端末などのインフラ整備とともに、テレワークに適した業務の整理などが必要。	ワーク・ライフ・バランスの推進に寄与するため、柔軟な働き方の実現に向けて、モバイル端末を活用したテレワークのほか、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。
	2	⑤ ⑧ ⑩	市職員のテレワーク推進	デジタル市役所推進課	職員の多様で柔軟な働き方の実現を目指し、モバイル端末の配備など、テレワーク推進のための環境整備を進める。	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）	37,513	91,527	90,976	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、テレワークを推進している。また、集中トリアル部署（9部署）でモバイル端末を活用したテレワーク・ペーパーレス推進を実践していることから、「順調」と判断。			
	3	⑪ ⑩	ペーパーレス・オフィス改革推進事業	デジタル市役所推進課	効率的で働きやすい職場環境の実現において、モバイルパソコン等を活用したペーパーレス化やフリーアドレスの導入などオフィスレイアウトを見直しオフィス改革を推進するもの。	ペーパーレス化の推進	—	目標 実績 達成率	ペーパーレス化推進 ペーパーレス化推進 —	紙の使用量50%削減（R7年度・R2年度比）	—	8,000	7,997	5,400	順調	デジタル市役所推進室においてモデル的にオフィス改革を実施し、コピー用紙調達枚数約5割減、コピー使用料約7割減の効果を得た。 今後、横展開を進めていくうえでの効果検証ができたことから、「順調」と判断。			
II-3-(2)-④ 女性の活躍推進	4	⑤ ⑧ ⑩	市職員のテレワーク推進	デジタル市役所推進課	職員の多様で柔軟な働き方の実現を目指し、モバイル端末の配備など、テレワーク推進のための環境整備を進める。	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）	37,513	91,527	90,976	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、テレワークを推進している。また、集中トリアル部署（9部署）でモバイル端末を活用したテレワーク・ペーパーレス推進を実践していることから、「順調」と判断。	順調	【評価理由】 モバイル端末の活用促進、業務内容に合わせた柔軟な働き方を実現できていることから、「順調」と判断。  【課題】 柔軟な働き方のひとつとしてテレワークを定着させるため、職場と同様に事務作業ができる端末などのインフラ整備とともに、テレワークに適した業務の整理などが必要。	女性の活躍推進に寄与するため、柔軟な働き方の実現に向けて、モバイル端末を活用したテレワークのほか、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。

令和4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）				R3年度	R4年度		人件費 (目安) 金額 (千円)	R4年度 事業 評価	評価の理由	R4年度 局施策 評価	局施策評価の理由及び課題	R6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)	R3年度	R4年度	中期 目標	決算額 (千円)	予算額 (千円)							決算額 (千円)
Ⅲ-1- (3)-④ 高度情報社会への対応	5	⑩	職員の「意識・しごと・働き方」改革推進事業	デジタル市役所推進課	職員の「意識改革」「しごと改革」「働き方改革」を三本の柱として、デジタル人材育成や、業務分析による業務のあり方の見直し等に取り組み、市役所のDXを推進する。	「北九州市DX推進計画」に基づく取組の推進	—	目標 実績 達成率	計画の着実な推進 計画の着実な推進 —	計画の着実な推進	—	30,000	19,027	6,400	順調	職員研修所と連携した階層別研修や、民間の研修プログラムを活用した全職員対象研修の実施によるデジタル人材育成に取り組むと共に、業務量調査の結果を活用した詳細分析の実施による業務見直しに着手していることから、「順調」と判断。			
	6	⑩	AI・RPAによる業務改革事業	デジタル市役所推進課	業務の抜本的改革に取り組むため、AIやRPA、ローコードツール等の新たなデジタル技術を積極的活用する。	事務作業時間の削減	—	目標 実績 達成率	事務作業時間の削減 年間削減作業時間：46,549時間 —	事務作業時間100,000時間削減（R7年度）	—	50,000	40,639	15,400	順調	AI・RPAについては、AI-OCR、AI音声議事録作成支援、RPA集中処理により、導入当初から合計19,370時間の削減効果があった。 また、ローコードツールについては、感染症医療対策課における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、136システムを本運用し、導入当初から合計42,694時間の削減効果があった。 AI・RPA、ローコードツールともに順調に拡大していることから、「順調」と判断。	【評価理由】 市民サービスの向上に向けて、手続きオンライン化や証明書のコンビニ交付の推進、母子手帳アプリの導入、デジタルに馴染みがない方に向けたデジタル活用講座・相談会の開催などの取組を実施した。 業務効率化に向けて、AI・RPAを活用した定型業務の集中処理、ローコードツールの活用促進、全庁業務量調査の結果を活用した業務の詳細分析などの取組を実施した。		
	7	⑩	デジタルデバイス対策事業	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、啓発等の取組を進める。	市民のインターネット利用率	75% (R2年度調査)	目標 実績 達成率	単年度目標なし — —	単年度目標なし — —	85% (R6年度)	1,781	8,000	7,042	6,400	順調	市民センターにて、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。（30館×講座1回の計30回） また、市民センター、商業施設にて、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。（6館3施設にて計14回） 以上のことから、デジタル活用支援の取組を着実に推進できたことから、「順調」と判断。	【課題】 DXに取り組む領域は幅広くある中で、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。	全庁一体で市役所のDXを推進するため、市民サービスの向上、業務効率化、働き方改革の推進を三位一体で取り組む。
	8	⑩	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 実績 達成率	手続きオンライン化の着実な推進 — —	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）	6,600	6,000	2,872	20,950	順調	行政手続きのオンライン化率について、手続き数ベースで59.1%（令和5年1月時点）、申請件数ベース85.8%（令和3年度分）となっており、着実に推進できていることから、「順調」と判断。		