



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

第2期改定素案

令和6(2024)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	6
3. 市役所のDX・3つのバリュー(行動指針)	14
4. DX推進のスローガン	18
5. 計画の位置付け	20
6. 計画の推進	22
主要な取組のロードマップ	24
II 各論	27
1. マイナンバーカードの普及・利用の促進	28
2. フロントヤード改革の推進	30
3. デジタル・デバイド対策	32
4. BPRの取組の徹底	34
5. AIなど先端技術の利用促進	36
6. データの利活用	38
7. 働き方改革	40
8. 丁寧でわかりやすい広報・PR	42
9. セキュリティ対策の徹底	44
10. デジタル人材の確保・育成	46
11. 基幹業務システムの標準化	48
III 将来展望	50
1. 新しい行政のサービスモデルへ	50
2. 地域DXの推進	51
用語集	52

I 総論

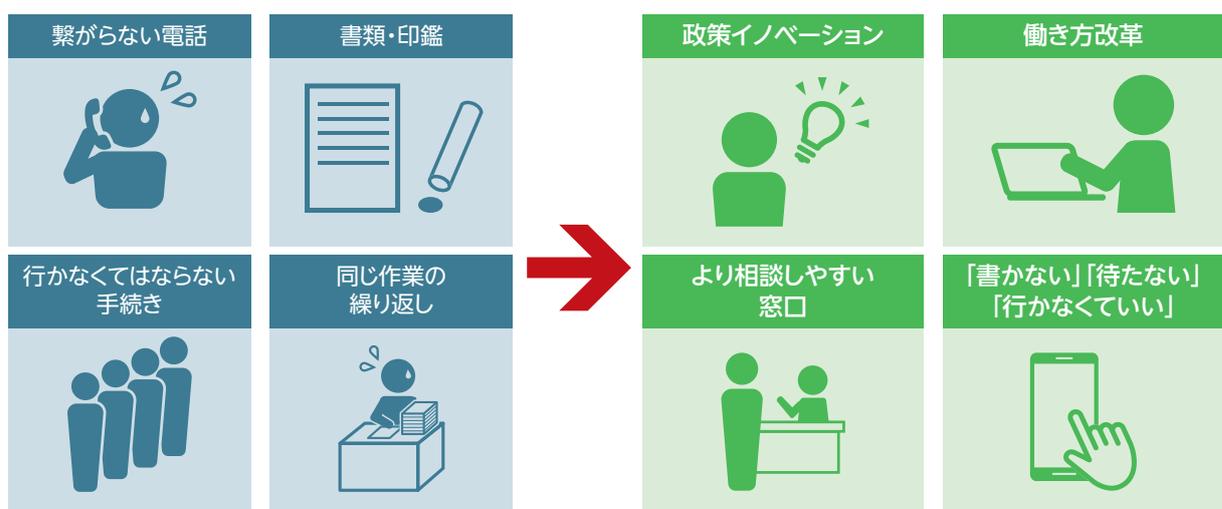
デジタル技術が急速に進歩するなか、社会の様々な場面で、先進的なデジタル技術を活用して、社会課題の解決や新たな価値の創造とともに、これまでの制度や政策、組織のあり方等を変革する「DX* (デジタル・トランスフォーメーション)」が推進されています。

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産学官協働で解決するなど、「デジタルで快適・便利なまち」の実現を目指し、令和3年に本計画を策定し、取り組んできました。

今回、北九州市DX推進計画は、次のステージ(第2期)へ進みます。

改定のポイント

DX推進の意義	→ 6ページ	「一歩先の価値観」の体現 (新ビジョン・市政変革)
新たなバリュー	→ 10ページ	ユーザー(市民・職員)主義への転換 サービス・政策イノベーション
内なるユーザー(職員)の働き方改革	→ 13ページ	職員一人一人のポテンシャルを 最大限発揮
将来展望	→ 50ページ	先手を打つ、プッシュ型、マッチング 新しい行政のサービスモデルへ 産官学の垣根を越えて課題解決



単なるデジタルライゼーション*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・職員にとって新しい価値を提供することを目指します。

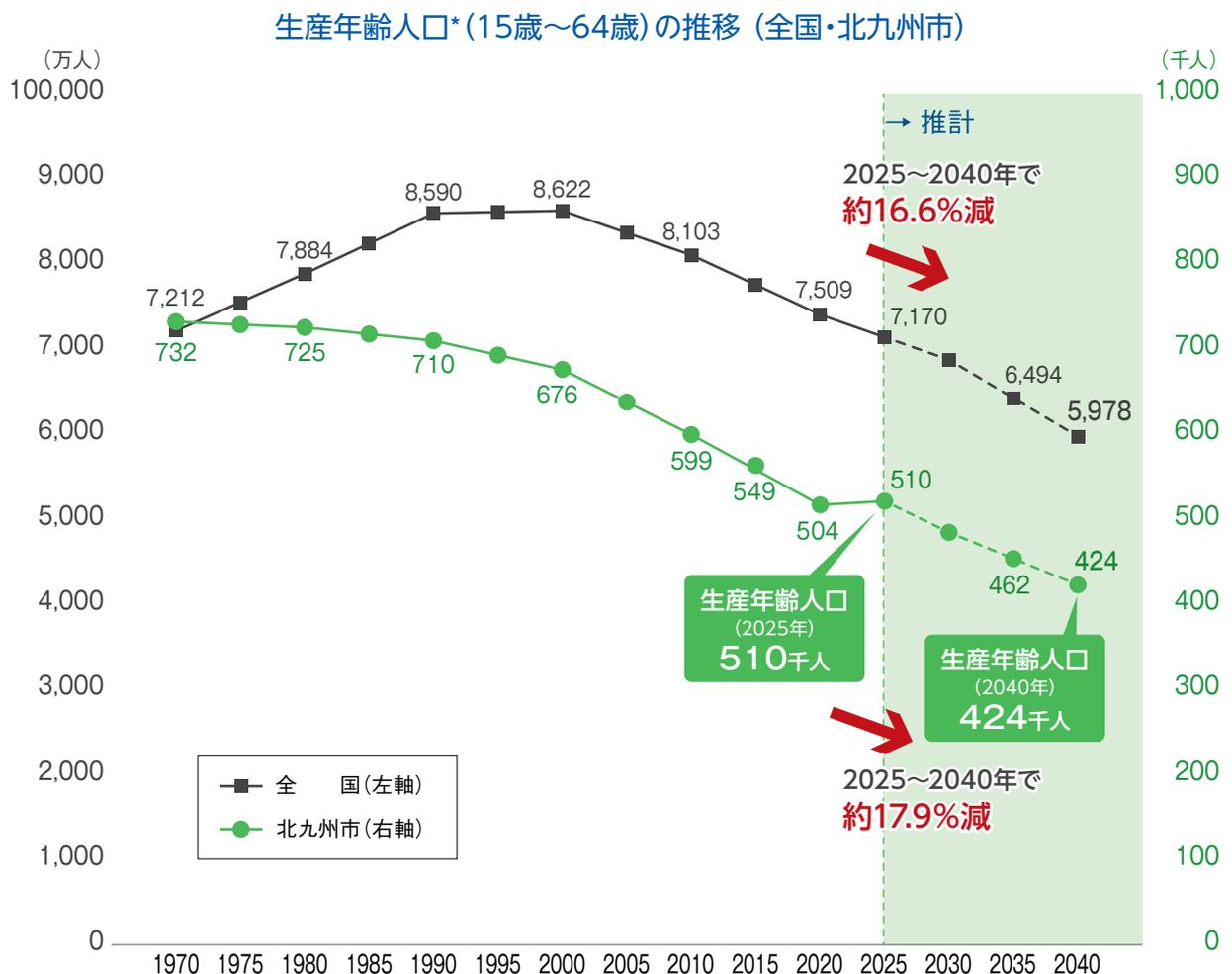
図1-1 DXとは何か

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 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(2020年～2023年)の中で、感染拡大防止と国民生活、経済活動維持を両立させる観点から、これまでデジタル化が進まなかった領域を含め、広くデジタル活用が広がりました。さらにスマートフォンが広く普及したこともあり、行政のデジタル化をより一層推進していく必要性も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ました。

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(2020年12月)され、以降2024年4月の3.0版までに5回の改定が行われるなど、自治体のデジタル化も加速しています。

本市においても、国の動向を見極めながら、ユーザー(市民・職員)主義で市役所の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。

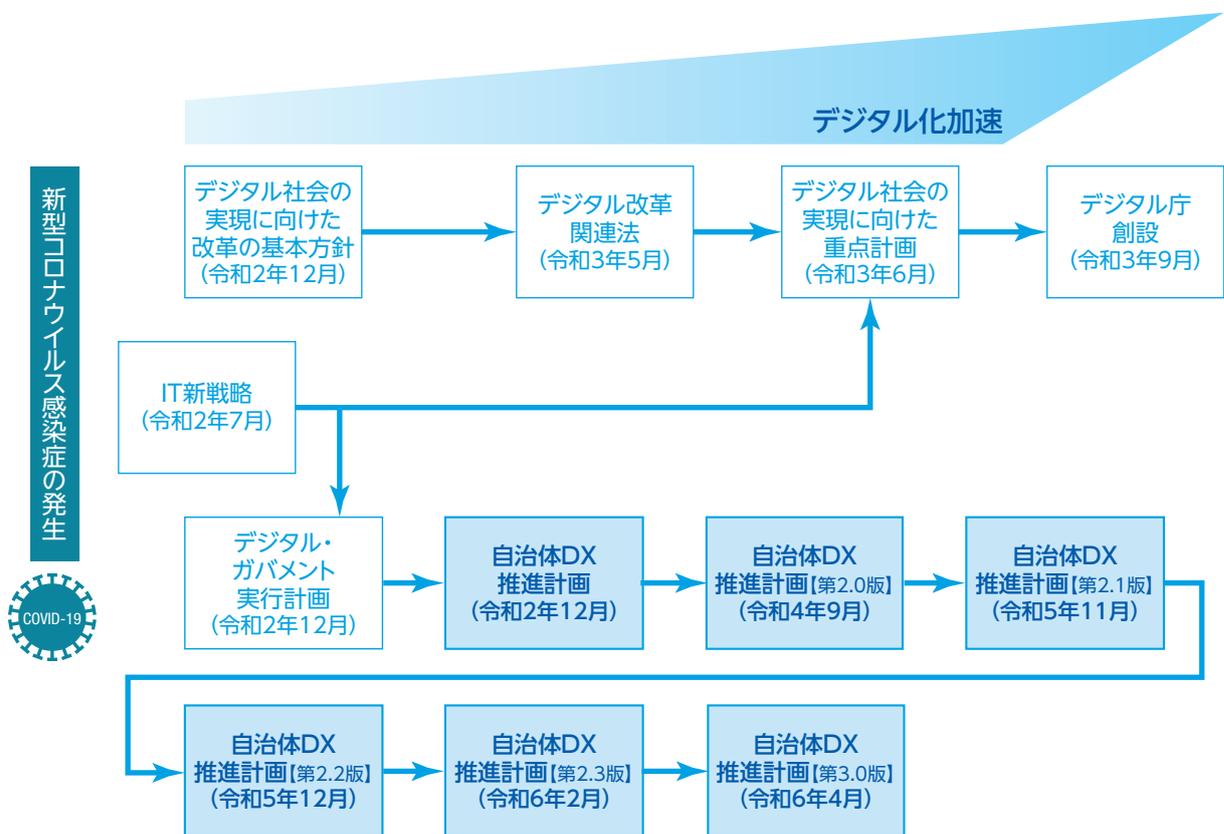


図1-5 行政のデジタル化に関連した国の動向

ウ 持続可能な市民にやさしい市役所の実現

(ア) サステナブルシティの推進

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、環境保全に努めてきました。また、その経験・知見を生かして、環境産業を興し、循環型社会・脱炭素社会を目指す都市づくりを推進してきた取組により、本市は、環境先進都市、SDGs*先進都市として国内外から高く評価されています。

また、2004年に策定した「世界の環境首都グランド・デザイン」では、持続可能な社会、いわゆるサステナブルシティの実現を掲げており、「市民力」による環境保全や「環境と経済の両立」を実現してきたレガシーとともに、今日まで引き継がれています。

これからも本市がサステナブルシティの実現を目指していくためには、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、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社会に向けた取組を加速していくことが必要です。

(イ) 高齢化への対応

令和6年度に実施した「北九州市情報化アンケート調査」では、65歳未満では9割以上がインターネットを利用しており、65～69歳で87.4%、70～74歳でも85.7%と、高い利用率となっています。ただ、75歳以上では利用率は47.5%と、半数を下回っています。

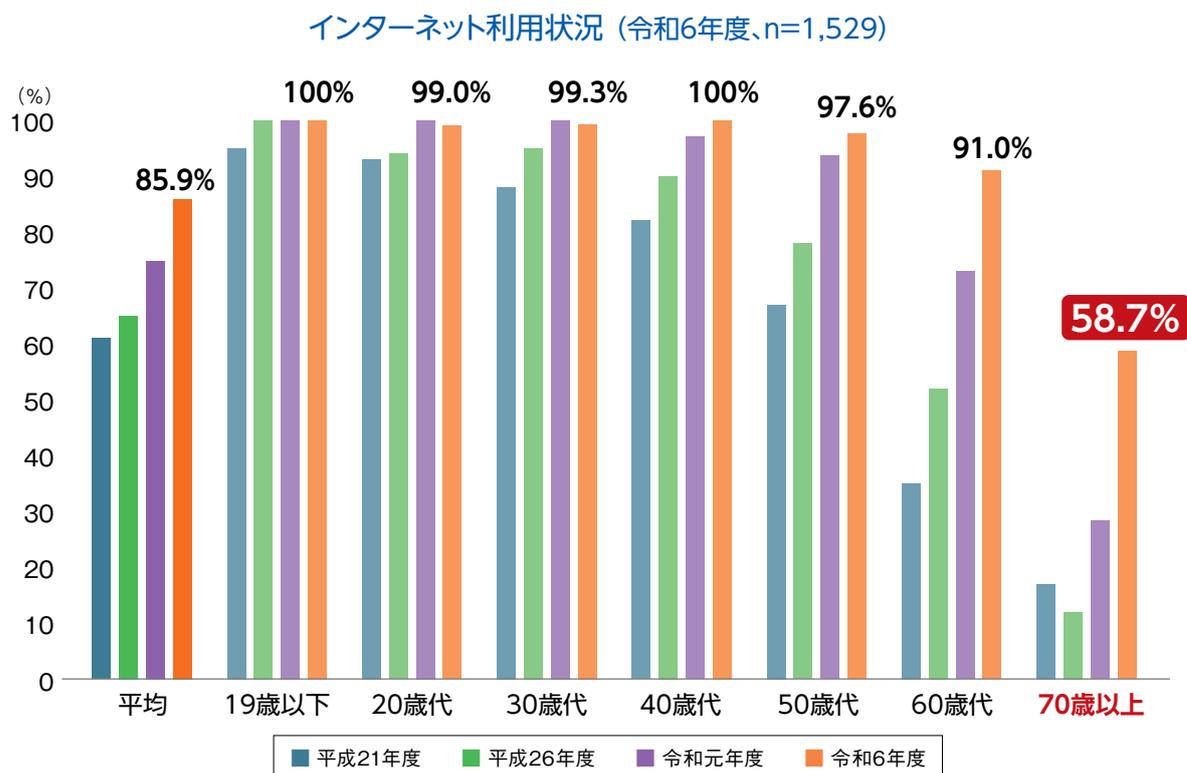
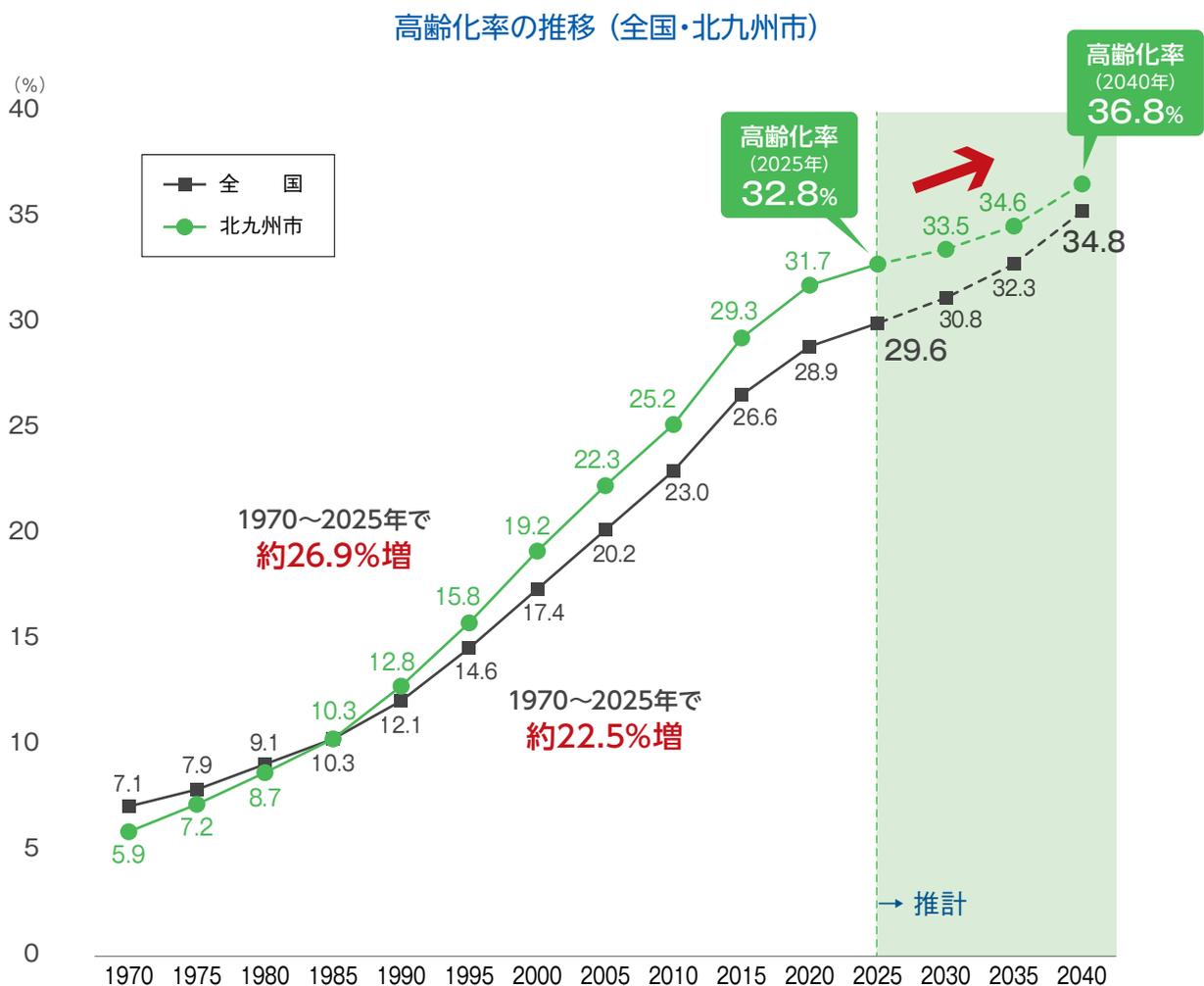


図1-8 北九州市情報化アンケート調査結果

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は、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もつて、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、また、令和6年に策定された本市の「新ビジョン」で目指す「一歩先の価値観」を体現する都市像の実現に向けて、本市では、DXの推進について、「行政運営において、供給者視点から利用者視点への転換を図り、革新的なデジタル技術などを活用して、行政サービスや市役所の業務を抜本的に見直すDXを推進します。推進にあたっては、誰もが安心して必要とする行政サービスを利用できるよう、多様化する市民や企業等のニーズに迅速に対応し、快適・便利な環境づくりに取り組みます。」としています(新ビジョン第3章「彩りあるまち」の実現-1-(3)より抜粋)。

さらに、令和6年に策定された「北九州市政変革推進プラン」では、事務事業の見直しの視点の一つに「DXの推進」を掲げました。北九州市がポテンシャルを最大限に発揮し、再び成長軌道に乗り、人と企業に選ばれる都市になるための「挑戦を続ける機能的・機動的な市役所づくり」の具体的な取り組みとして、窓口改革、DX人材育成、オフィス改革、BPR*の推進の4点を挙げています。

以上のような明確な目的や将来像、行動指針のもとに、分野別の計画である「北九州市DX推進計画」では、さらに個別の戦略を組み立てて進行を評価し、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、

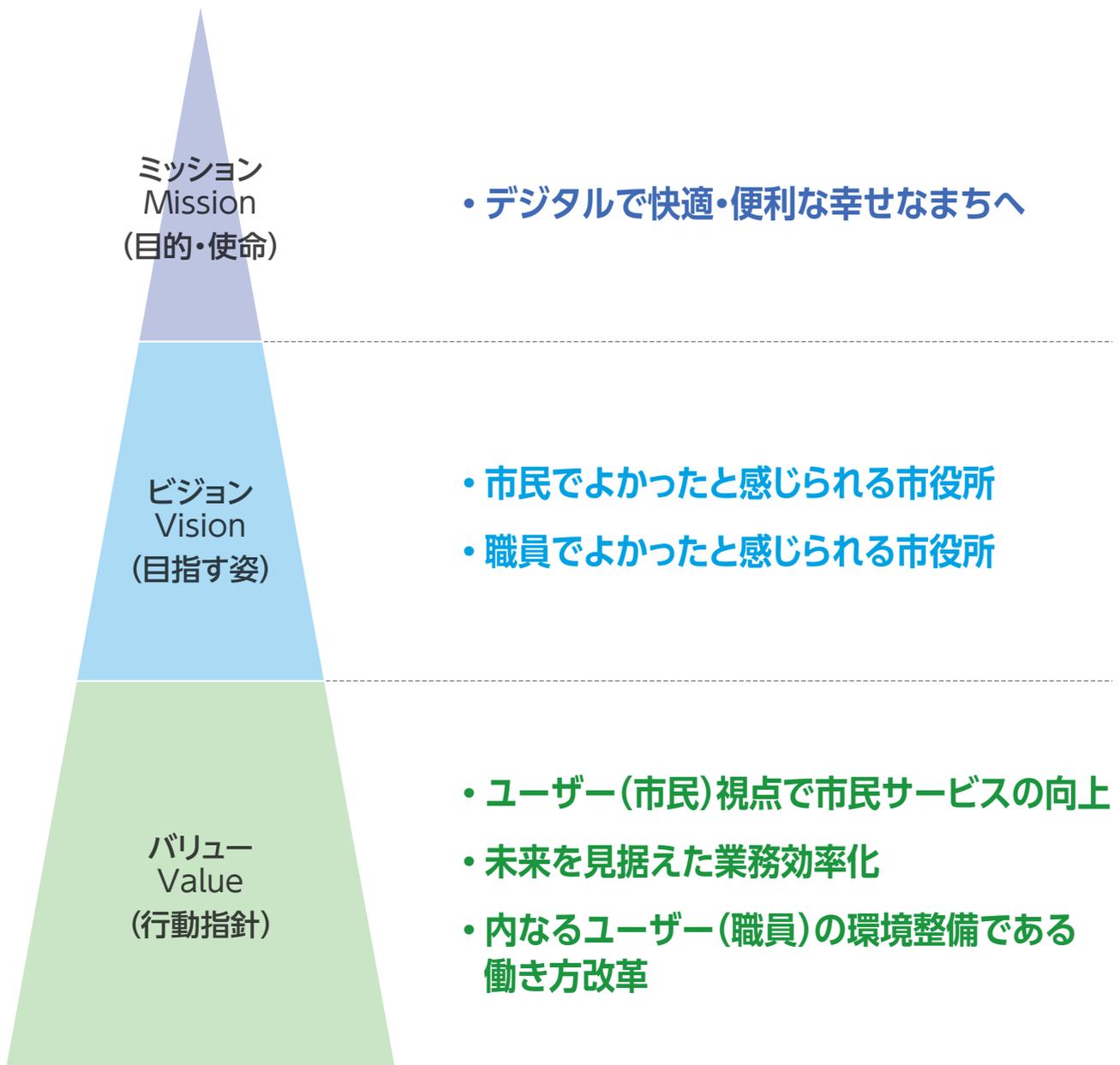
DXに取り組むことで地域や市役所にもたらす変化を共有するため

「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。

目指す姿

ユーザー主義の「デジタル市役所」



スローガン[Slogan] (本市DXを象徴する合言葉)

- ① 「書かない」「待たない」「行かなくていい」市役所へ
- ② 「きめ細かく」「丁寧で」「考える」市役所へ
- ③ 「働きやすく」「いきいきと」「成果を出す」市役所へ

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、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

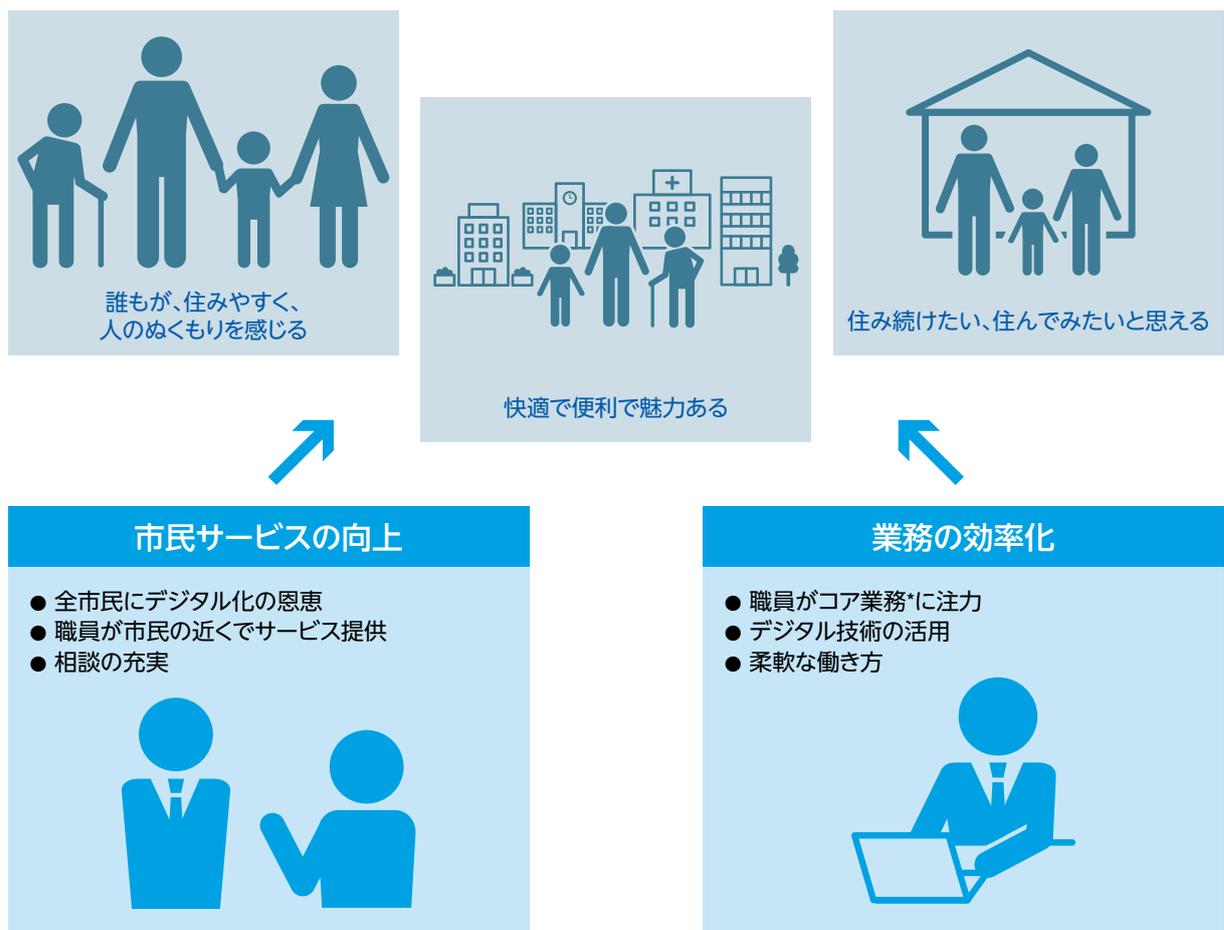


図1-11 デジタルで快適・便利な幸せなまち

イ 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、三位一体で取り組み、時間とマンパワーを生み出していきます。

ユーザー(市民)視点で市民サービスの向上
未来を見据えた業務効率化
内なるユーザー(職員)の環境整備である働き方改革

③ 市役所のDX・3つのバリュー(行動指針)

本市は、DXの「X」を「ユーザー主義への転換」であるとし、3つのバリュー(行動指針)に三位一体で取り組みます。

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(デジタイゼーション・デジタルイゼーション)に留まらず、「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)に取り組み、時間とマンパワーを生み出していきます。

これまでの行政は「最大多数の最大幸福」を目指す傾向がありましたが、デジタル技術やデータ等を活用することで、これからはそれだけに留まらず、多様化するニーズに応えるユーザー視点のイノベーションを創出していきたいと考えています。

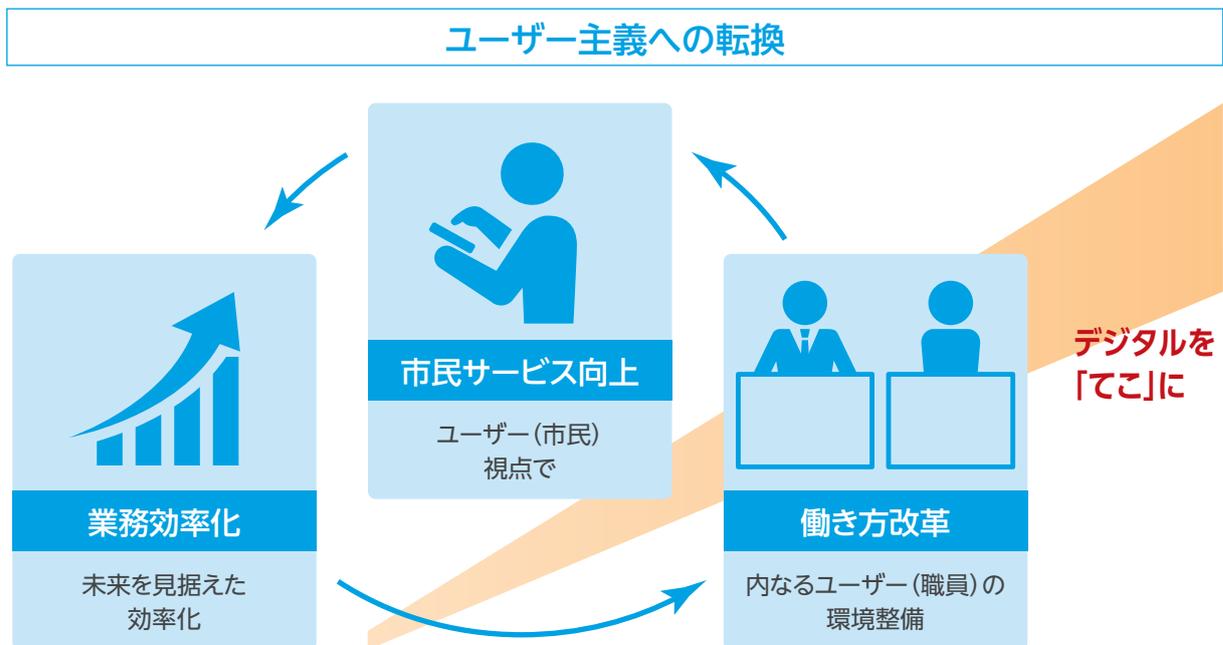


図1-12 市役所のDX・3つのバリュー



出典：総務省 情報通信白書 for kids

図1-13 デジタル化の広がり

「ユーザー主義」で市役所を変革!

ア 市民サービスの向上

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し、「市民サービスの向上」に取り組めます。

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、リモート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、提供体制を多様化することで、デジタル・デバインド対策にもつなげていきます。

これらのDX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。

ユーザー(市民)視点で市民サービスの向上

(例) 窓口改革(スマらく区役所サービスプロジェクト)

北九州市が目指す姿

「書かない」「待たない」「行かなくていい」市役所へ

自宅や身近な場所 からスマらく



区役所 でもスマらく



デジタルや 不慣れな方でもスマらく



イ 業務効率化

デジタル技術は急速に進展しており、常に、生成AIなど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し、併せて職員の負担軽減を図る、効果的・効率的な取組に努めます。

職員が効果的な施策や事業を立案・実施するためには、庁内外の各種情報（データ）を有効活用できる環境も必要です。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。

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。

これらのDXにより、現役世代の負担が増大することが想定される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。



図1-14 しごと改革

ウ 働き方改革

DXに取り組む際には、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、デジタルに留まらない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。

例えば、内なるユーザーである職員の、置かれた個々の事情(育児や介護等)に応じてワーク・ライフ・バランスを可能とする、時間と場所にとらわれない多様で柔軟な働き方を実現することもその一つです。このように働きやすい環境を整備し、職員一人一人のポテンシャルを最大限高めることは、労働生産性の向上と働き手確保の観点から喫緊の課題となっています。

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、『Action! 一步ずつ、みんなで。行動が未来を動かす。』をコンセプトに、職場における仕事の進め方やICTを活用した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。

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1-15 働き方改革

4 DX推進のスローガン

本市が目指すユーザー（市民・職員）主義の「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

ユーザー（市民・職員）主義の「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・利用の促進 各論(2) フロントヤード改革の推進 各論(3) デジタル・デバйд対策
② 「きめ細かく」「丁寧に」 「考える」市役所へ	各論(4) BPR*（業務改革）の取組の徹底 各論(5) AI*など先端技術の利用促進 各論(6) データの利活用
③ 「働きやすく」「いきいきと」 「成果を出す」市役所へ	各論(7) 働き方改革
④ 3つのスローガン（DX推進）を 支える取組	各論(8) 丁寧に分かりやすい広報・PR 各論(9) セキュリティ対策の徹底 各論(10) デジタル人材の確保・育成 各論(11) 基幹業務システムの標準化

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

住民と行政との接点が、対面での窓口対応だけでなく、オンラインを活用した対応など多様化していく中、フロントヤードからバックヤードまで総合的に取組を進め、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。
- 全国的にオンライン化が進展してきている中で、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実現します。
- 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。
- フロントヤードを支える基盤として、定型・大量業務を集中処理するバックヤードの環境を整備します。
- 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、市民一人一人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で行政手続や相談を行うことができる環境を整備し、丁寧な入力補助・支援を行うなど、デジタル・デバインド*の解消にも努めます。

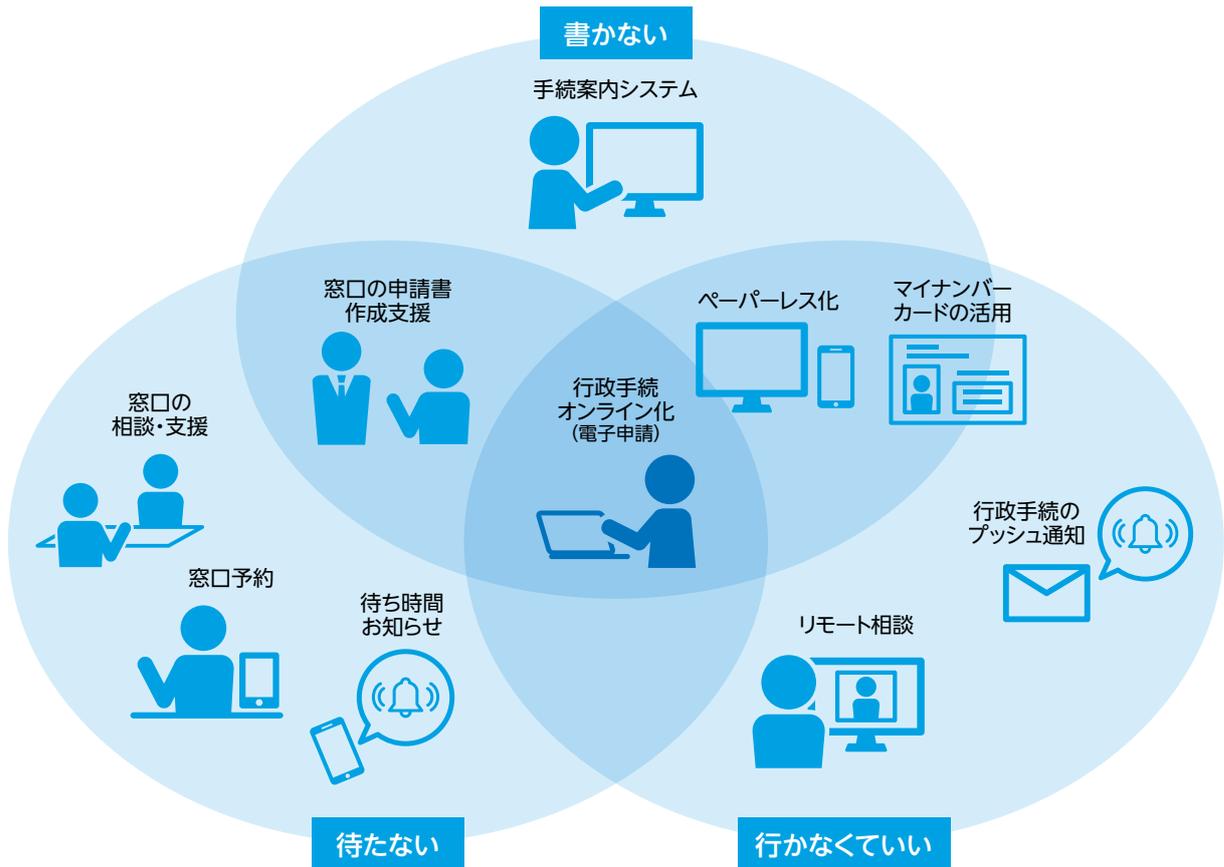


図1-16 「書かない」「待たない」「行かなくていい」市役所

(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、効果的・効率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）を活用する等し、効果的・効率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。

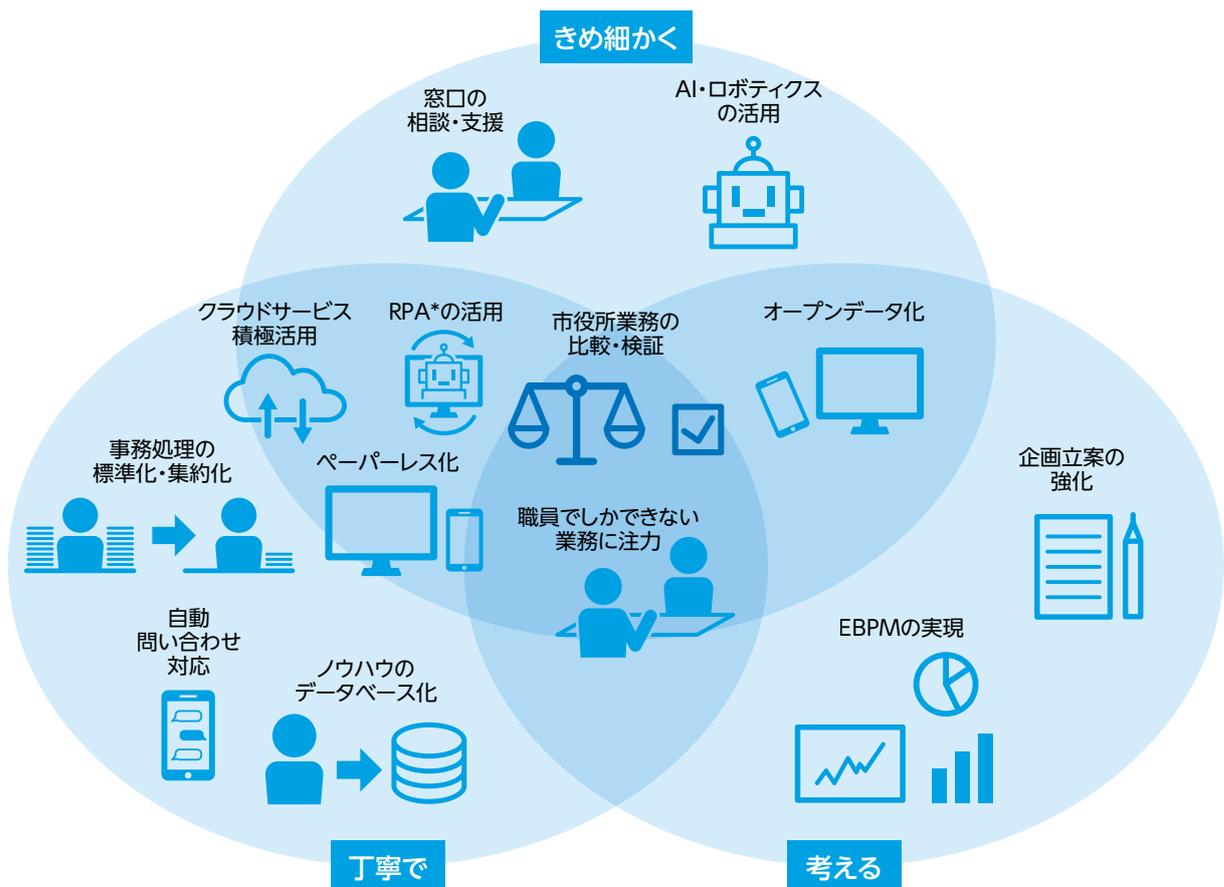


図1-17 「きめ細かく」「丁寧に」「考える」市役所

(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。

- ワークライフバランスの向上や、業務内容に応じた柔軟な働き方の実現、生産性向上など、職員が「働きやすさ」と「働きがい」を実感できることを目的とし、オフィス改革やテレワークなど職場環境の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や執務スペースの余裕を、学び・研修などの自己研鑽や、コミュニケーションを生み出す快適な職場環境など、より人間らしく働くために価値のあることに活用し、働きがいを実感できる職場風土の醸成に取り組みます。

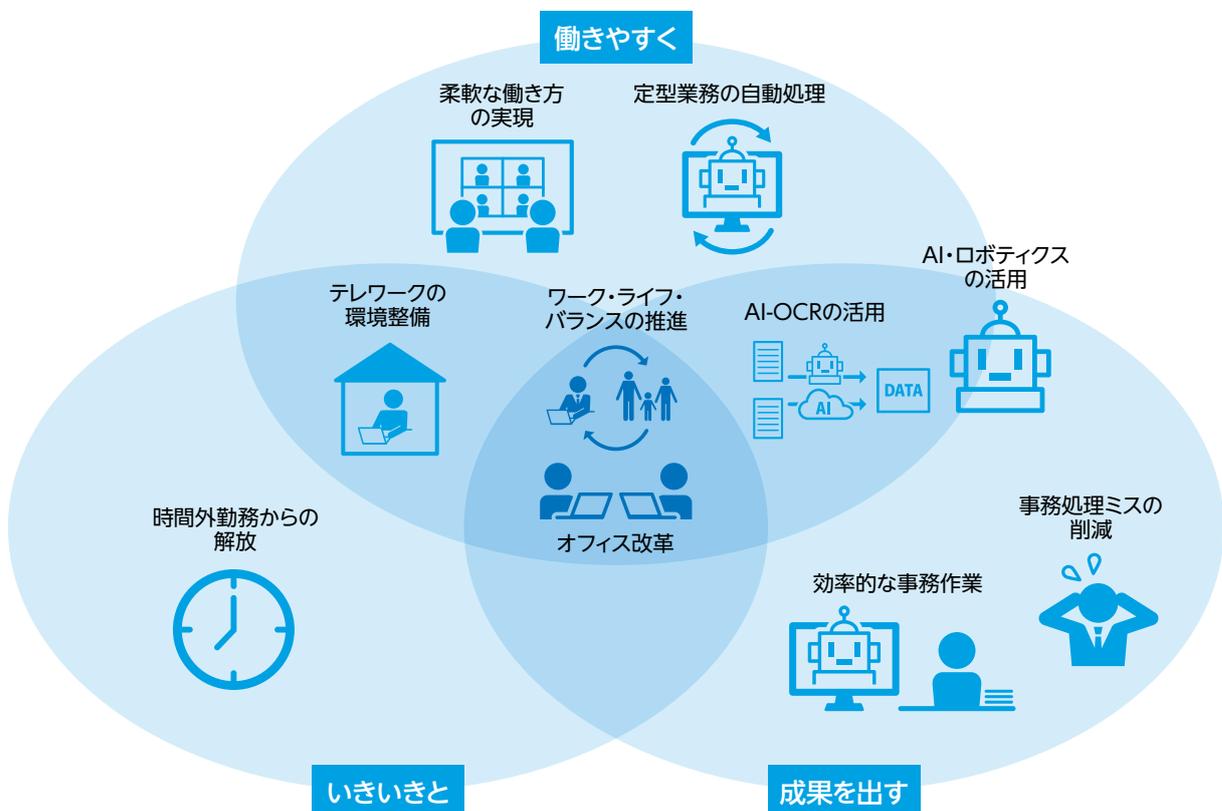
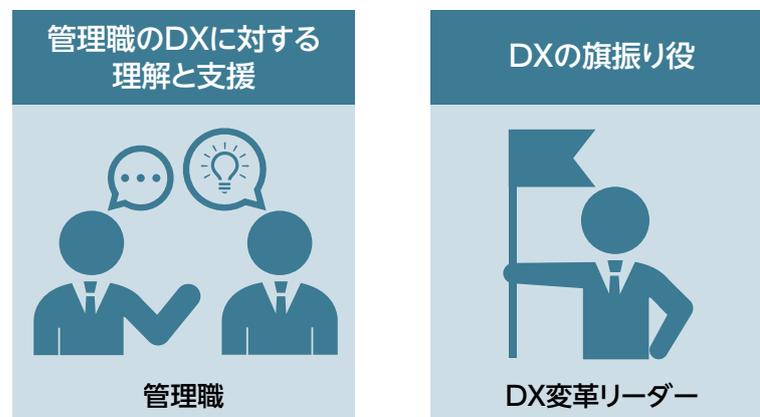


図1-18 「働きやすく」「いきいきと」「成果を出す」市役所

(エ) 3つのスローガンを支える取組

3つのスローガン(DX推進)を実行していく上で、基盤となるのはデジタル人材の確保・育成です。高度専門人材の確保・育成を着実にを行うとともに、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変革リーダー」を任命・育成し、各職場でのDXを推進します。



DX変革リーダーがその役割を存分に果たせるよう、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、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変わるサービス等を市民に広く周知し、新しい行政サービスの利便性を実感してもらうための広報・PRも大切です。

さらに、多額の投資が必要となるDX推進には、各取組の市全体における位置付けや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ることも必要です。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・指導などを通して監理を行い、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。

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。

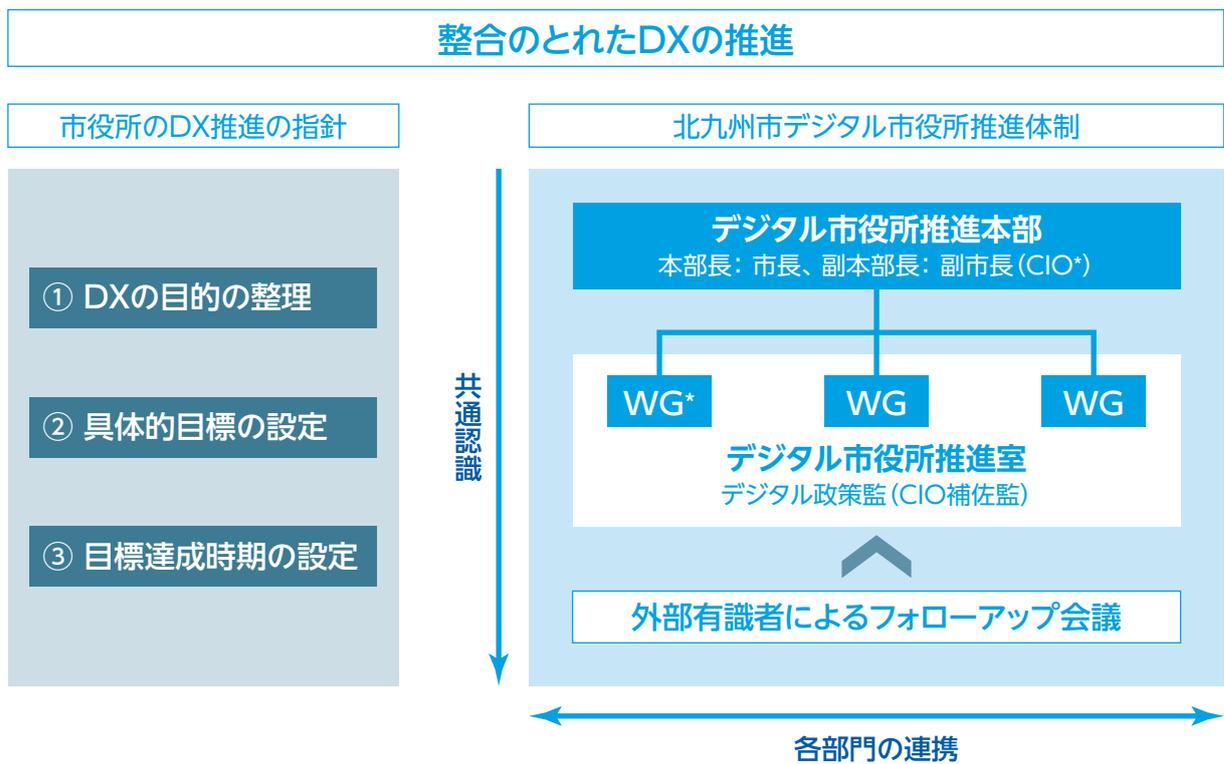


図1-20 計画の目的

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、「北九州市政変革推進プラン」、「北九州市人材育成基本方針」、「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。

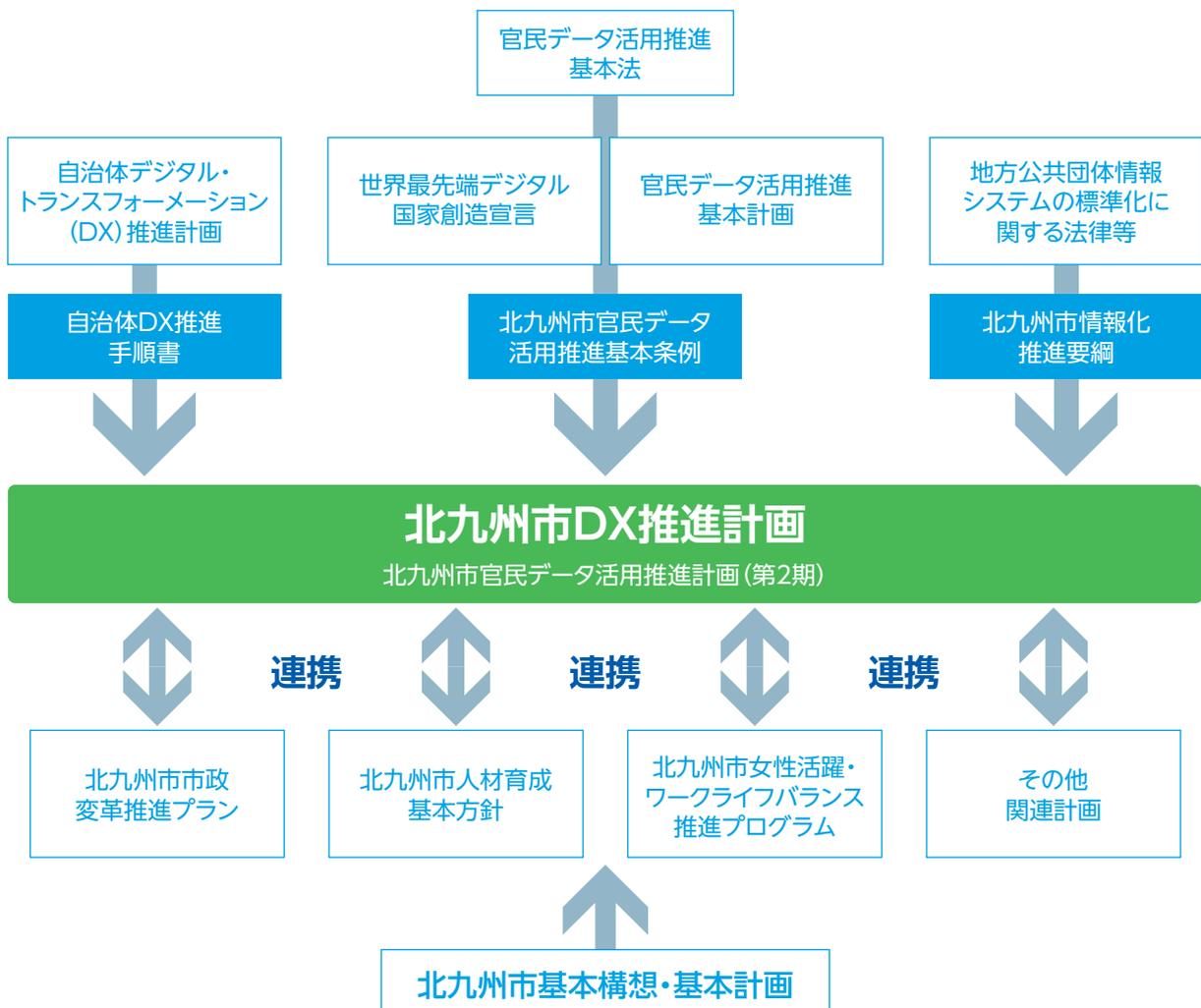


図1-21 関連計画等との関係図

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、ユーザー（市民・職員）主義の「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

- ユーザー（市民・職員）主義へ転換し、市民サービスの向上、業務効率化、働き方改革に三位一体で取り組み、DXによる時間とマンパワーを生み出します。
- 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政策局や企業の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年間で4期に分け、5年ごとに計画を見直ししながら取組を推進することとしてきました。

これまで、令和7年度までの5年間で集中取組期間とし、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んできましたが、令和6年の「北九州市・新ビジョン」「北九州市政変革推進プラン」の策定、DXを取り巻く技術や環境の進展等をふまえ、当初より1年前倒しで、令和7年度から第2期計画をスタートさせることとしました。第2期は、スマらく区役所サービスプロジェクトの本格実施、システム標準化の完了が見込まれる令和9年度までの3年間とし、集中取組期間は継続するものとします。

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、「北九州市政変革アクションプラン」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、今後も、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



時流に応じた計画見直し・取組推進

II 各論

集中取組期間における、ユーザー（市民・職員）主義の「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、11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・利用の促進
	各論(2) フロントヤード改革の推進
	各論(3) デジタル・デバйд対策
② 「きめ細かく」「丁寧で」 「考える」市役所へ	各論(4) BPR*（業務改革）の取組の徹底
	各論(5) AI*など先端技術の利用促進
	各論(6) データの利活用
③ 「働きやすく」「いきいきと」 「成果を出す」市役所へ	各論(7) 働き方改革
④ 3つのスローガン（DX推進）を 支える取組	各論(8) 丁寧で分かりやすい広報・PR
	各論(9) セキュリティ対策の徹底
	各論(10) デジタル人材の確保・育成
	各論(11) 基幹業務システムの標準化

表2-1 11の集中取組項目

(1) マイナンバーカードの普及・利用の促進

① 現状

● マイナンバーカードの普及

○ 保有率

全国 75.7% 【交付枚数 101,964,035枚】 (令和6年9月末時点)

本市 75.8% 【交付枚数 754,760枚】 (令和6年9月末時点)

○ 申請率

全国 83.2% (令和6年8月末時点 推計)

本市 85.4% (令和6年9月末時点)

● 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、戸籍全部(個人)事項証明書、戸籍の附票の写し、所得額(課税・非課税)証明書、納税証明書

○ 電子申請時の本人認証

税証明の交付申請、市県民税申告、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

- マイナンバーカードの利活用(健康保険証、免許証、スマートフォン搭載)に向けた環境整備
- マイナンバーカードの利活用先の拡大
- マイナンバーカードの利用促進と安全性に関する市民周知、情報発信
- 電子証明書の有効期限(5年)到来に伴う大量更新への対応

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
- マイナンバーカード普及施策
マイナンバーカードの普及促進に向けたマイナポイント事業(～R5.9)
- マイナンバーカードの利活用
健康保険証として利用(R3.10～)、公金受取口座の登録(R4.3～)、
電子証明書のスマートフォン搭載(R5.5～)、運転免許証との一体化(R7.3～)

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、福祉分野など、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）**
 - マイナンバーカードサテライトコーナーの開設
 - 電子証明書の大量更新に対する体制構築
- **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	R7	R8	R9
マイナンバーカードの普及・利用の促進	利用拡大（保険証、運転免許証の一体化）の普及促進		
	マイナンバーカードを使ったサービスの拡大		

(2) フロントヤード改革の推進

① 現状

- 電子申請サービスを導入 (H17年度)
- 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やクレジットカードによる電子決済にも対応
約83% (約351万件) の手続きがオンライン申請可能 (申請件数ベース R6.3.31日時点)
- 単独で見直し可能な手続きについて、押印を全て廃止 (R2年度に3,606様式の押印を廃止)
- 「スマらく区役所サービスプロジェクト」の立上げ (R5.7)
- 窓口オンライン予約・発券サービスの導入 (R6.10) ※窓口予約開始はR7から

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・押印・対面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
- フロントヤードからバックヤードまでの一連のフロー整備にかかる課題
 - 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
 - 基幹業務システムの標準化を見据えた業務フローの構築が必要

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)
- 地方公共団体におけるアナログ規制の点検・見直しマニュアル (デジタル庁、R5.12 第2.0版)
 - 規制の点検・見直し手順の整理
 - テクノロジーマップの公表、先行自治体の見直し事例の共有
- 自治体DX推進計画 (総務省、R6.4 第3.0版)
 - <重点取組事項> 自治体フロントヤード改革の推進
 - 住民との接点の多様化・充実化
 - データ対応の徹底
 - 改革による人的・空間的リソースの最適配置

④ 取組の方向性

- 区役所に行かず、スマホで簡単に手続き
- 区役所に行く場合でも、窓口で書く、待つ場面を減らす
- 区役所以外でもサポートする環境を整備
- 定型・大量業務を集中処理するバックヤードを整備

⑤ 取組内容

● 来庁者数の削減

各種手続き等が、「窓口」だけではなく、「オンライン」からも申請などができるよう取組を進める

- オンライン申請の促進・利用促進(アナログ規制の見直し含む)
- リモート相談の実施
- コンビニ交付の利用促進(利用率の向上)

● 滞在時間の削減

書類等を窓口で「受取って帰る」から「受取らずに帰る」ことができる仕組みを構築するなど取組を進める

- 窓口の予約化(窓口オンライン予約・発券サービスの導入)
- 手続きの集約化(一括受付の実施)
- 受付のデジタル化(窓口支援システムの導入)
- 交付物の原則事後交付化(郵送)

● 作業時間の削減

定型・大量業務を「分散」処理から「集中」処理にシフトできる環境を構築し、事務効率化に向けた取組を進める

- 業務量調査結果をもとにしたフローの分析
- 定型・大量業務の集中処理(北九州市行政事務センターの開設)

⑥ 成果目標・スケジュール

年度	R7	R8	R9
手続きオンライン化	対象手続きのオンライン化完了	オンライン申請の利用促進	
窓口受付		オンライン予約の利用促進	
書かない窓口	書かない窓口導入		窓口支援システム導入 ↑
バックヤードの環境整備	定型・大量業務の集中処理(順次拡大)		

(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(R6.8)」の結果では、
 - 市民のインターネットの利用率は85.9%に達している。
 - 一方、60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、70歳以上では未利用者が多い
(未利用者: 60歳代 8.4%、70歳以上 39.8%)
 - 70～74歳のうち41.0%は、デジタルサービスをもっと使えるようになりたいと考えている。

② 課題

- 情報化アンケートによると、本市では70歳以上の高齢の市民の約40%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
- 様々な行政サービスがオンラインで提供される動きが進む中、デジタル機器に不慣れな市民に対して、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
- 高齢者以外にも、障害を抱えるなど、行政サービスへのスムーズなアクセスが難しい方もいる。

③ 国の動向

- 総務省・デジタル社会の実現に向けた重点計画(R4.6)
 - <誰一人取り残されないデジタル社会の実現>
 - 「誰一人取り残されない」デジタル社会の実現に向けて、個々人の多種多様な環境やニーズ等を踏まえて、利用者目線できめ細かく対応していくにより、誰もが、いつでも、どこでも、デジタル化の恩恵を享受できるようにする。

④ 取組の方向性

- 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
- 地域の関係機関と連携し、デジタル機器に関心を持ってもらう機会を増やしていく
- 多様な条件やライフスタイルに応じて行政サービスが提供できるようデジタル機器の活用の幅を広げる

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
- **デジタル化した行政サービスの体験機会**
災害など緊急性が高い情報や生活に有益な情報がインターネット上で提供される中、新しいツールで実装されたデジタルサービスの体験会を実施し、今後の利用につなげてもらう機会を作る
- **地域の協力機関との連携**
普段からデジタル機器に触れている携帯ショップ等の地域の協力機関と連携し、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
- **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、障害者世帯、市立小中学校へ通学する児童・生徒を監護する世帯など

⑥ 成果目標・スケジュール

年度	R7	R8	R9
普及啓発 初心者向け講座 相談会等の実施	70歳以上のインターネット利用率の向上		
	デジタル導入した市民サービスの市民利用率 80% 【参考】 R6北九州市情報化アンケートにおけるデジタル導入した市民サービスの市民利用率 62.0%		

(4) BPRの取組の徹底

① 現状

- 市役所のDX推進にむけ、BPR(業務改革)を徹底するため、その前提となる全庁的な「業務量調査」を実施
- 全ての課において、DX変革リーダーを任命し、DXシルバー認定、DXゴールド認定を受けたメンバーとともに(以下、DX変革リーダー等)、各職場でローコードツール、AI・RPAなど新たな技術を最大限活用し、ユーザー(市民・職員)視点で事務事業を抜本的に見直すDXに取り組む
<参考> DX変革リーダー680名(R6.11.1現在)
- 窓口業務に従事している職員の作業時間削減を目的に、定型・大量業務を集約した「北九州市行政事務センター」を設置(R6～)

② 課題

- 各職場固有業務について、DX人材を育成し各職場でBPRに取り組める環境づくりが必要
- 窓口業務については情報システムの標準化・共通化(基幹系20業務)、定型・大量業務を集約した「北九州市行政事務センター」のさらなる業務拡大にむけて、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
- 内部共通事務について効率的な処理方法の検討が必要

③ 国の動向

- 「自治体DX推進計画」において、取組事項として、BPRの取組の徹底が掲げられている(R6.4)

④ 取組の方向性

- DXの土台となるBPRに徹底して取り組み、DXの効果が最大となる業務フロー・環境を構築する
- 職員の限られたリソースをコア業務にシフトしていくために、コア業務とノンコア業務の切り分けを実施
- 定型・大量業務を集約処理する「北九州市行政事務センター」の業務拡大
- 内部共通事務について作業量が多い事務を中心に、ルールの見直し、廃止、統合、簡素化など効率的な処理方法の検討

● 全庁統一的な手法のもと、管理職がビジョンを示し、DX変革リーダー等を中心に、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
- } これらに向けたBPRの実施

⑤ 取組内容

● DX変革リーダー等による取組・管理職のサポート

DX変革リーダー等が、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できるよう、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「デジタルサービス導入審査制度」を活用し、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 全庁的な業務量調査及び業務分析結果を活用し、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

● 定型・大量業務を集約した「北九州市行政事務センター」のさらなる業務拡大

集約業務拡大のため、業務の詳細調査を実施し定型・大量業務の自動化・BPOを実施

⑥ 成果目標・スケジュール

年度	R7	R8	R9
BPRの徹底	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)		
	窓口職員の作業時間削減 50%		

(5) AIなど先端技術の利用促進

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ている。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*、ローコードツールを導入し、令和5年度は、年間で約55,900時間分の作業時間を削減した。また、令和5年7月からは生成AIの活用も始めている
- 一方で、職員のAI・RPAに関するリテラシー研修や、業務のデジタル化などの取組は、十分とは言えない状況
- 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

- AI・RPAの利用促進の前提として、各局区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。また、利用できる新たなデジタル技術の開拓が必要
- 特に、生成AIをはじめ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、技術の進歩をキャッチアップするとともに、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
- その他、国は「AI戦略会議」などの政府の検討状況の紹介、AI・RPAの利用状況の把握や参考事例の紹介などを実施

④ 取組の方向性

- AI・RPA・ローコードツール等の活用促進及び新たなデジタル技術の導入によって、DX推進を加速させる
- Web3などの先端技術の活用にあたっては、課題の解決や新たな価値の創造を目指し、調査研究を行う
- 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・ローコードツール等の活用促進及び新たなデジタル技術の導入**
業務所管課のニーズに応じて、デジラボ等において業務のデジタル化を進めるとともに、AI・RPA・ローコードツール等に適した業務を掘り起こす。また、既存のAI・RPAのみならず、先行自治体で実証済のAI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
- **Web3などの先端技術活用に向けた調査研究**
Web3のような先端技術を活用するにあたっては、その技術も重要であるが、課題の解決や新たな価値の創造を目指すことがより重要。一方で、先端技術が行政サービスや業務改善にどのように活用できるかは、把握しておく必要があり、調査研究を継続して行う
- **先導的なAI×データ活用プロジェクトの創出**
 - 生成AIなどの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	R7	R8	R9
AI × データ活用プロジェクトの創出	R9までに合計2件以上		
作業時間削減(合計)	R9に15万時間		

(6) 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6年に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた重点計画」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
- 「証拠に基づく政策立案(EBPM)」について、北九州市においては課題解決を主眼とし、徹底的な情報(データ)活用に焦点を絞り取り組むこととしており、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を構築し公開している
- 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
- 個人情報保護法の改正(R5.4.1施行)により、行政が保有する個人情報を加工して作成する行政機関等匿名加工情報を事業の用に供しようとする者に提供する制度が開始となった

② 課題

- 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定着
- 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
- 行政機関等匿名加工情報の活用等、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、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を閣議決定(R6)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」の中に取り組事項として下記を挙げている(R6.4)
 - 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
- 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を活用し、行政の保有するデータを政策立案・評価に利活用することで、効果的・効率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を推進し、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
- **行政機関等匿名加工情報の提供**
改正個人情報保護法(R5.4.1施行)に基づいて、行政機関等匿名加工情報を民間で活用できるように、提案を募集する
- **庁内データ利活用の推進**
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
- **官民データ活用の推進**
各分野における実態や制度等を踏まえ、データ連携基盤の構築等を検討する

⑥ 成果目標・スケジュール

年度	R7	R8	R9
GISの活用拡大	新分野でのGIS活用検討・実証		新分野でのGIS運用
庁内データ利活用の推進	庁内データ利活用環境の検討	庁内データの段階的な利活用促進	
	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定着		

(7) 働き方改革

① 現状

- 2040年頃には、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、職員の減少と若手職員の確保が一層困難になることが予想され、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必要がある
 - タブレット端末とペーパーレス会議システムを活用し、市議会と部署横断的に実施される一部会議のペーパーレス化を実現(R3.2～)
 - 職場と同じ環境で作業ができるモバイル端末*を1,500台導入し、テレワーク等に活用(R3.9～)
 - 業務内容に応じた柔軟な働き方の実現や生産性向上等を目的とし、R4年度にデジタル市役所推進室、R5年度に財政局、建築都市局の一部の課をモデル部署としてオフィス改革を実施
 - R6年度は本庁3階のオフィス改革を実施するとともに、本庁舎執務スペース改修の全体計画と基本設計を実施

② 課題

- デジタルスキルを活かし、少人数でより良い施策をスピーディに考える働き方への変革と、多様で柔軟な働き方や将来変化への対応も可能なサステナブルオフィスへの変革が必要
 - 幅広い業務での更なるペーパーレス化と、成果を図るための指標の策定
 - ペーパーレス化や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への変革
 - テレワークガイドラインや関連制度、利用ルールの整備と、テレワークに適した業務の仕分けなどの整理
 - 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
 - デジタルスキルを活かした多様で柔軟な働き方を可能とする職場環境へのリニューアル

③ 国の動向

- 「働き方改革実行計画(H29.3)」では、働く人の視点に立った労働制度の抜本改革により、企業文化や風土も含めた変革をし、一人ひとりが、より良い将来の展望を持ち得るようにすることとし、働き方改革こそが、労働生産性を改善するための最良の手段であると明記
- 労働者がそれぞれの事情に応じた多様な働き方を選択できる社会を実現する働き方改革を総合的に推進するため「働き方改革を推進するための関係法律の整備に関する法律(H30.7)」を公布
- 総務省行政管理局で、国家公務員のワークスタイル変革を目指し、オフィス改革の試行的取組を開始(平成27年2月27日)。その後、民間企業や地方公共団体に拡大

- 「人材育成・確保基本方針策定指針」にて、多様な人材の活躍を実現するため、テレワークの導入・活用等による柔軟な働き方の実現に取り組むこと、コミュニケーションの活性化など働きやすい職場環境の整備のため、オフィス改革に取り組むことを明記(R5.12)

④ 取組の方向性

- 若手職員との協働で策定した働き方コンセプト『Action! 一歩ずつ、みんなで。行動が未来を動かす。』を具現化する5つの働き方の実践に向けて、ICTを活用したコミュニケーションの円滑化や活性化に取り組むなど、ワークスタイルを変革する。結果、職員のエンゲージメント向上と多様で有為な人材の確保につなげる。

【5つの働き方】

- ① 「個」を強くする働き方
- ② 「チーム力」を発揮する働き方
- ③ 「組織の枠を超えた共感・協働」を生む働き方
- ④ 未来に向けた新しい「カタチ(やりかた、仕組み、DX推進)」への挑戦
- ⑤ 働きやすく・働きがいのある・働きたくなる職場風土

⑤ 取組内容

- 働き方コンセプトを具現化する5つの働き方の実践に向け、ICTを活用した働き方を推進する。

- 会議をはじめとする様々な業務の更なるペーパーレス化の推進と成功事例の横展開
- 紙の使用量など実績の見える化とフォローアップの仕組みづくり
- すべての職員の、より効率的で柔軟な働き方を可能とするテレワーク環境の整備やルール・ガイドラインの策定
- 大規模災害時など特殊な環境下でも、業務の遂行や市民サービスの提供ができる環境づくり
- 働き方コンセプトに沿って、働きやすい職場環境を整備するための本庁舎のオフィス改革
- ワークスタイル変革に向けた職員の意識改革と職場風土の変革のための継続的な啓発活動

⑥ 成果目標・スケジュール

年度	R7	R8	R9
働き方改革	ペーパーレス化の推進：紙使用量50%削減 (R5年度比)		
	新たな働き方としてのテレワークの推進・定着		
	市役所本庁舎のオフィス改革(スペースの創出20%)		

(8) 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
- 市公式SNS*、市公式アプリなどを通じた、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口として、「スマらく窓口」を開設(R5.12～)
 - 様々な行政手続きの見やすい、使いやすい、探しやすいポータルサイト
- 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

- 「デジタル社会の実現に向けた重点計画(R6.6)」重点課題への対応の方向性(3)
デジタルを活用した具体的な取組や成果についての情報発信・広報も積極的に行い、実際に生活が便利になっていることを事例をもって示していく

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新しい行政サービス等を市民に広く周知する
- デジタル技術になじみのない方など、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

市公式ホームページやメール、SNSなどを通じた広報・PRに加え、地上デジタル・データ放送(dボタン)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、画像・動画などを活用した、分かりやすい広報・PRの実施

● 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

● 一人一人に必要な情報のタイムリーな提供

市民生活に役立つ多種多様な行政サービス情報、手続きなどの中から、市民一人一人が必要な項目を簡単に選択し活用できる統合的なアプリ等の取組を推進し、行政サービスの利便性を実感してもらう

⑥ 成果目標・スケジュール

年度	R7	R8	R9
わかりやすい 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		
	デジタル導入した市民サービスの市民認知度 90% 【参考】R6北九州市情報化アンケートにおけるデジタル導入した市民サービスの市民認知度 74.4%		

(9) 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
- 福岡県自治体情報セキュリティクラウドに参加し、通信の無害化処理などの対策を実施している
- 個人情報保護法及びマイナンバー法に基づき、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、クラウド化などの進展に伴う、更なる市民の利便性向上・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」
→ 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を図る
- 情報システムの標準化
→ 情報システムの標準化にあたっては、「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」等を参考にしながらセキュリティ対策を行う

④ 取組の方向性

- 情報セキュリティを取り巻く脅威の変化に対応するため、国の動向等を踏まえながら情報セキュリティのPDCA サイクルをまわし、環境の変化に対応した情報セキュリティマネジメントを図る
- 個人情報保護法及びマイナンバー法に基づき、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

● ゼロトラストの考え方に基づくセキュリティ対策

クラウドサービスの普及等により、従来の境界モデルによる防御だけでは十分なセキュリティ対策が困難になる将来を踏まえ、ゼロトラストの考え方に基づき、情報資産へのアクセスの要求ごとに、アクセスする主体などを認証し、認可する等の新たなセキュリティ対策の実施を検討する

● 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引き続き実施する

● 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実施する

● 専門家の支援体制

ゼロデイ攻撃などによる重大な事態が発生した場合に備え、外部専門家の支援を受けられる体制の整備を図る

⑥ 成果目標・スケジュール

年度	R7	R8	R9
セキュリティポリシーの改正	必要に応じ改正を実施		
ゼロトラストの検討	ゼロトラストの検討		新しいセキュリティアーキテクチャの導入
外部監査実施・結果反映	毎年度実施		

(10) デジタル人材の確保・育成

① 現状

- 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、R4年度5名、R5年度3名、R6年度3名を採用
- 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
- 育成すべき人材を大きく高度専門人材とDX人材(一般行政職員)に分け、それぞれの育成プランを策定
 - 高度専門人材の確保・育成に対しては「北九州市デジタルエキスパート人材育成方針」を策定(H31.4策定、R7.4改定)
 - それ以外の一般行政職員に対しては、全員をDX人材(ブロンズ)として育成、またその約3分の1(2,400人)は国の「DX推進リーダー」に相当する人材(シルバー・ゴールド)として育成する、職員を3層に分けた研修プロジェクト「DX人材育成プロジェクト」を実施中(R5～R7)
 - 各職場(課単位)からDX変革リーダーを選出、集中的にDXに関する意識・知識・技能を身につける研修を実施し、各職場でDXを実行する人材(シルバー)を育成
 - さらに、その人材の中から、市全体のDX戦略をリードする人材(ゴールド)を育成する研修を実施
 - DX変革リーダー以外の職員(ブロンズ)に対しては、導入されたDXツールを活用した日常業務の効率化の実践、市民が使用するシステムの操作方法の説明等が出来る職員を育成する研修などを実施

② 課題

- 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
- 官民間問わずデジタル人材がひっ迫する中で、「北九州市人材育成基本方針」に基づき、人事部門との緊密な連携のもと、高度専門人材、ゴールド認定者の配置や育成に関して組織的・計画的に検討を進める
- これまでの取組成果や技術の進歩などに伴い、育成内容について常にアップデートが必要

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～)
- 「人材育成・確保基本方針策定指針」(R5.12)において、デジタル人材の確保・育成に関する留意点を明示
- 「地域情報化アドバイザー」や、「地域活性化企業人」制度等を活用した外部人材の確保について、「外部人材の確保ガイドブック」を策定(R6.5)

- DX推進リーダーの育成にかかる経費についての財政措置(特別交付税(措置率0.7)・R5年度～)

④ 取組の方向性

- 高度専門人材の確保・育成

市全体のDX戦略をリードする人材に必要なスキルに加え、データ活用、情報インフラ、セキュリティ、システム管理、などの各分野において、専門性を発揮するとともに、新たな技術をキャッチアップする人材の育成・確保を行う

- DX人材の育成

一般行政職員の約3分の1がシルバー・ゴールドの認定を持ち、それ以外の職員も巻き込む形で、庁内全ての部署でDXが推進される風土・環境を実現するため、それぞれの段階に応じた体系的な人材育成を行う

⑤ 取組内容

- 高度専門人材の確保

「北九州市デジタルエキスパート人材育成方針」に基づき、デジタル区分での採用を継続するほか、国の「外部人材の確保ガイドブック」に基づき、地域活性化起業人等の外部人材の確保に努めるとともに、(国や他自治体との人材の共同活用の可能性も探る)

- 高度専門人材の育成

改定した「北九州市デジタルエキスパート人材育成方針」に基づき、必要な研修受講、資格取得の促進、国や民間事業者等との人事交流等の実施を通して行う

- DX人材の育成

一般行政職員を3層(ゴールド・シルバー・ブロンズ)に分け、それぞれの層に応じた体系的な人材育成を、民間事業者や大学などとの連携講座の受講、資格取得の促進、国や民間事業者等との人事交流等の実施を通して行う

⑥ 成果目標・スケジュール

年度	R7	R8	R9
高度専門人材の確保・育成	「北九州市デジタルエキスパート人材育成方針」に基づいた確保・育成		
DX人材の育成	民間企業・大学等と連携したDXに関する職員研修の実施		

(11) 基幹業務システムの標準化

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20業務の情報システム標準化目標時期として令和7年度末を目指している
- 令和7年度への移行団体の集中・工数や需給ギャップの課題が明らかとなり、課題や工数が明確化した一部のシステムについては、別途移行困難システムとして所要の移行期限を設定することとなった

④ 取組の方向性

- 令和9年度末までに標準準拠システムへの移行を目指す
- 標準化対象外業務システムも含め、全業務システムの安定稼働を見据えたシステム基盤を構築・運用する

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
- **新たなデータ連携の仕組みの構築**
情報システム標準化に伴いクラウドで稼働する業務システムとのデータ連携を踏まえ、統合データベースに代わる新たな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**
国が示す技術的仕様や運用体制などを踏まえ、本格的活用に向けての具体的な移行手順やスケジュールを検討する
- **システム共通基盤の見直し**
情報システム標準化・共通化への対応に併せて最適化したデジタル共通基盤としての見直しを図る

⑥ 成果目標・スケジュール

年度	R5	R6	R7	R8	R9	
国の方針等	<p>★R5.9 『地方公共団体情報システム標準化方針の変更』</p> <p>{ 課題や工程が明確化した一部のシステム } { については、所要の移行期限を設定 }</p> <p>↓</p> <p>一部の業務が『移行困難システム』 として認定</p>					<p>【国の目標】 R7年度末までにシステム標準化・共通化する 情報システム運用経費等を H30年度比で3割減</p>
作業 スケジュール		移行計画作成		各事業者へ情報提供依頼	事業者選定・契約	標準準拠システムへの段階以降

Ⅲ 将来展望

① 新しい行政のサービスモデルへ

市役所DXで、「市民サービス向上」「業務効率化」「働き方改革」に三位一体で取り組み、それにより生み出された時間とマンパワーを使って、今後は「一歩先の価値観」を体現する新しい行政のサービスモデルを創出していきます。具体的に目指すものとしては、以下ようになります。

1 行政需要への先回り

市民・地域・企業の行政需要を先回りしてつかみ、必要な対策について先手を打ちます。

2 一人一人にフィットしたサービスの提供

データの有効活用等により、市民一人一人にフィットした一気通貫の行政サービスをプッシュ型で提供していきます。

3 市民・地域・企業のマッチング

アウトリーチでタイムリーに、必要な人に必要なサービスと情報を届けるなどして、市民・地域・企業のニーズをマッチングします。

新たな行政のサービスモデルへ

DXにより
生み出された
「時間」
「マンパワー」

- ① 行政需要への先回り
- ② 一人一人にフィットしたサービスの提供
- ③ 市民・地域・企業のマッチング

新しい行政へのアップデート

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、ユーザー（市民・職員）主義の「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、デジタル技術を活用し、

- 市内企業のDXを推進することで、AIの活用などによる「生産性向上」や「高付加価値化」の取組を後押しする（企業DX）
- DXをけん引する人材を育成する（地域のDX人材育成）
- 公共交通の利便性向上（公共交通DX）
- 教育の質を高める教育DX・教職員の負担軽減につながる校務DX
- 文化芸術やスポーツ、観光の振興
- 地域全体で防災力を高める取組（防災DX）
- 公共施設や社会インフラの維持管理の高度化・効率化（建設DX）
- 保健・医療・介護・福祉サービスの維持・充実や、地域全体での見守り・支え合いの強化、相談支援体制の整備
- デジタル技術も取り入れた救急医療体制

などを目指す各部局との連携をさらに進め、部局や官民、さらには自治体内外の垣根も越えて、ゆるやかで大きなチームとして、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を推進します。

北九州地域に住み、働き、訪れる人、一人一人が「デジタルで快適・便利な幸せなまち」を実感できる、「一歩先の価値観」を体現するサステナブルシティを実現していきます。

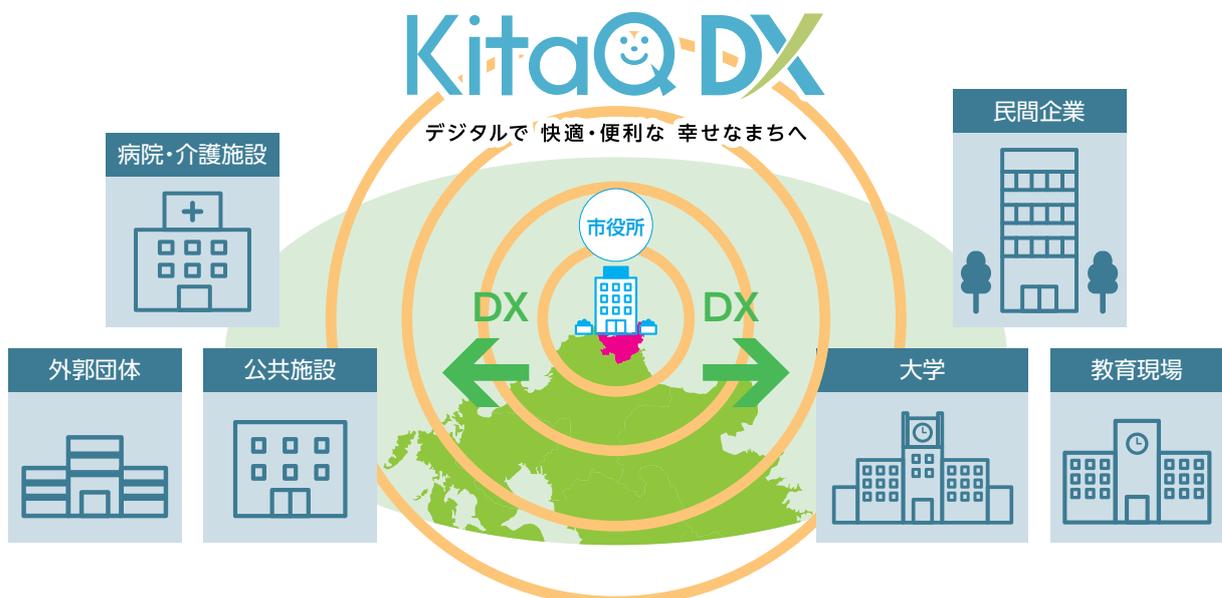


図3-1 地域DXの推進

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	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。
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。

#	用語	解説
S	SDGs	Stainable 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。
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。
<	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。

#	用語	解説
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。
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採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。
	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。

#	用語	解説
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。
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。