



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期最終案

令和7(2025)年3月

北九州市

I 総 論

目 次

I 総論	1
1. 北九州市を取り巻く現状・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)	10
4. DX推進のスローガン	14
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йд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. 新しい行政へのアップデート	50
2. 地域DXの推進	51

用語集	52
-----	----

※文中「*」がついている文言については、こちらの用語集を参照してください。

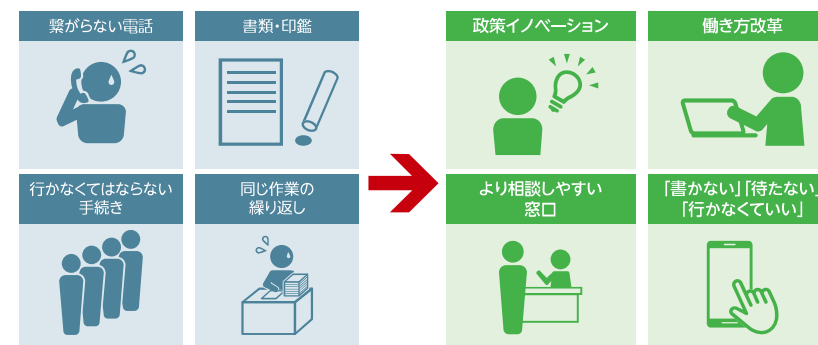
デジタル技術が急速に進歩するなか、社会の様々な場面で、先進的なデジタル技術を活用して、社会課題の解決や新たな価値の創造とともに、これまでの制度や政策、組織のあり方などを変革する「DX*(デジタル・トランスフォーメーション)」が推進されています。

北九州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・便利な幸せなまち」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	職員一人ひとりのポテンシャルを 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 新しい行政へのアップデート 産官学の垣根を越えて課題解決



単なるデジタイゼーション*・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・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 北九州市を取り巻く現状・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。

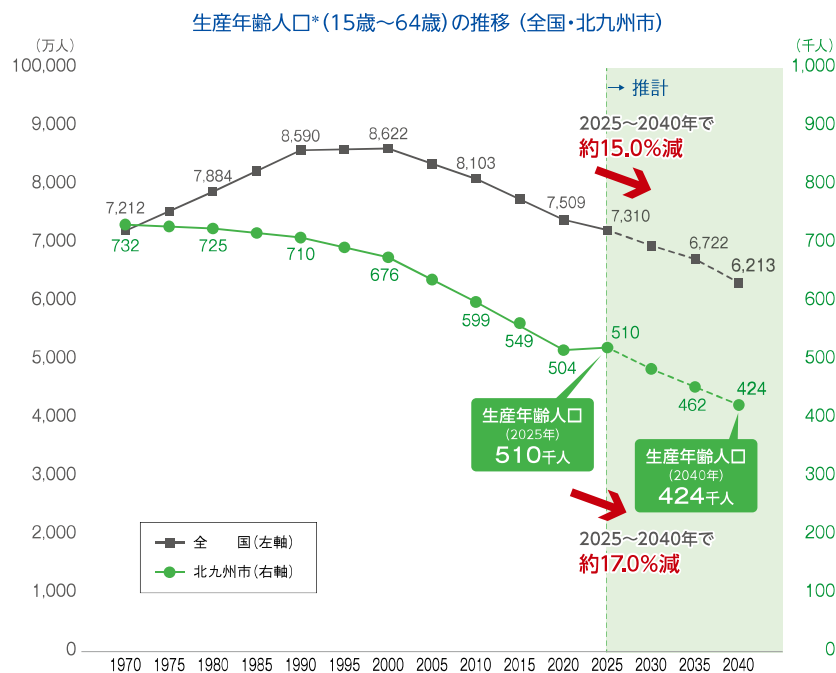


図1-2 生産年齢人口(15歳～64歳)の推移(全国・北九州市)

北九州市においても、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「自治体デジタル・トランスフォーメーション(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。

北九州市においても、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など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。

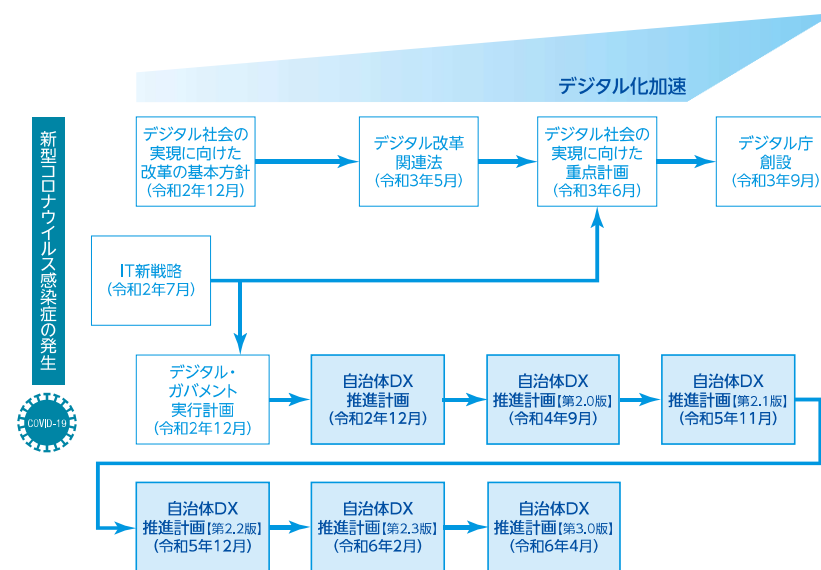


図1-3 行政のデジタル化に関連した国の動向

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北九州市は、市民・企業・行政などが一丸となって、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まちづくりを推進してきた取組により、北九州市は、環境先進都市、そしてSDGs*先進都市として国内外から高く評価されています。

北九州市は、このような歴史や取組の蓄積をベースとしつつ、さらに世界を取り巻く様々な社会・環境課題に対し、新しい解決モデルを体現し、環境先進都市としてのプレゼンスをより一層高めることで、「まちの成長と市民の幸福の好循環」を実現する「世界をリードするサステナブルシティ」を目指すこととしています。

これからも、北九州市が「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必要があります。

(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。

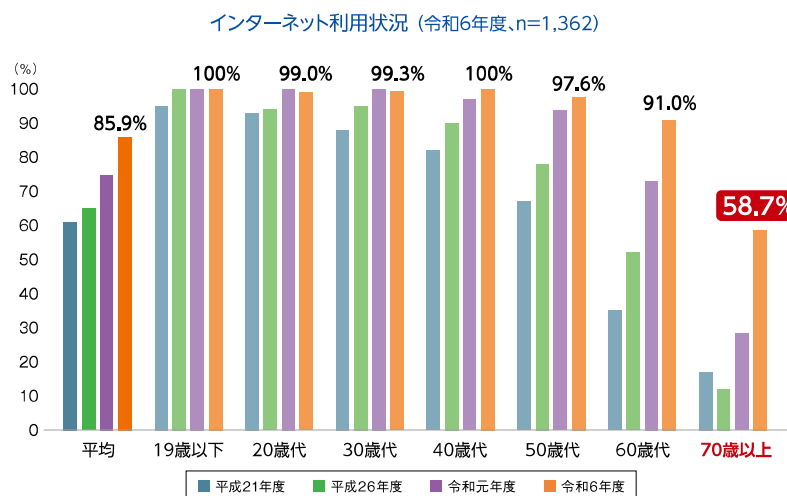


図1-4 北九州市情報化アンケート調査結果

政令指定都市の中で最も高齢化が進展している北九州市においては、高齢者をはじめデジタル技術に親しみがなくの方のデジタル活用に向けて、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など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・区役所などの窓口に加えて、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、ぬくみのある市役所の実現を目指していく必要があります。

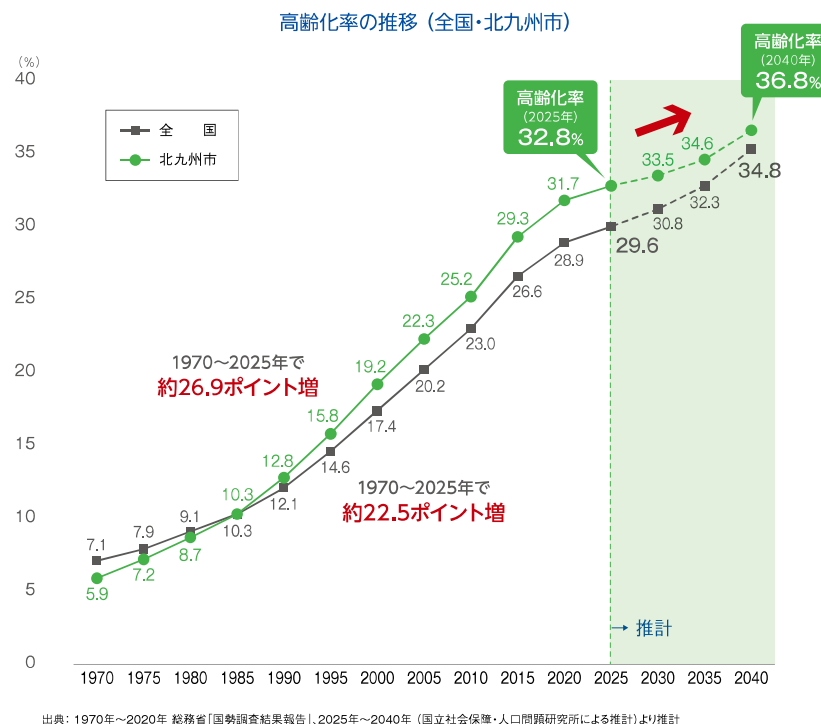


図1-5 高齢化率の推移(全国・北九州市)

② 市が目指す姿

北九州市における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「北九州市・新ビジョン（北九州市基本構想・基本計画）」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、北九州市では、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などのニーズに迅速に対応し、便利・快適な環境づくりに取り組めます。」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」の具体的な取組として、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、

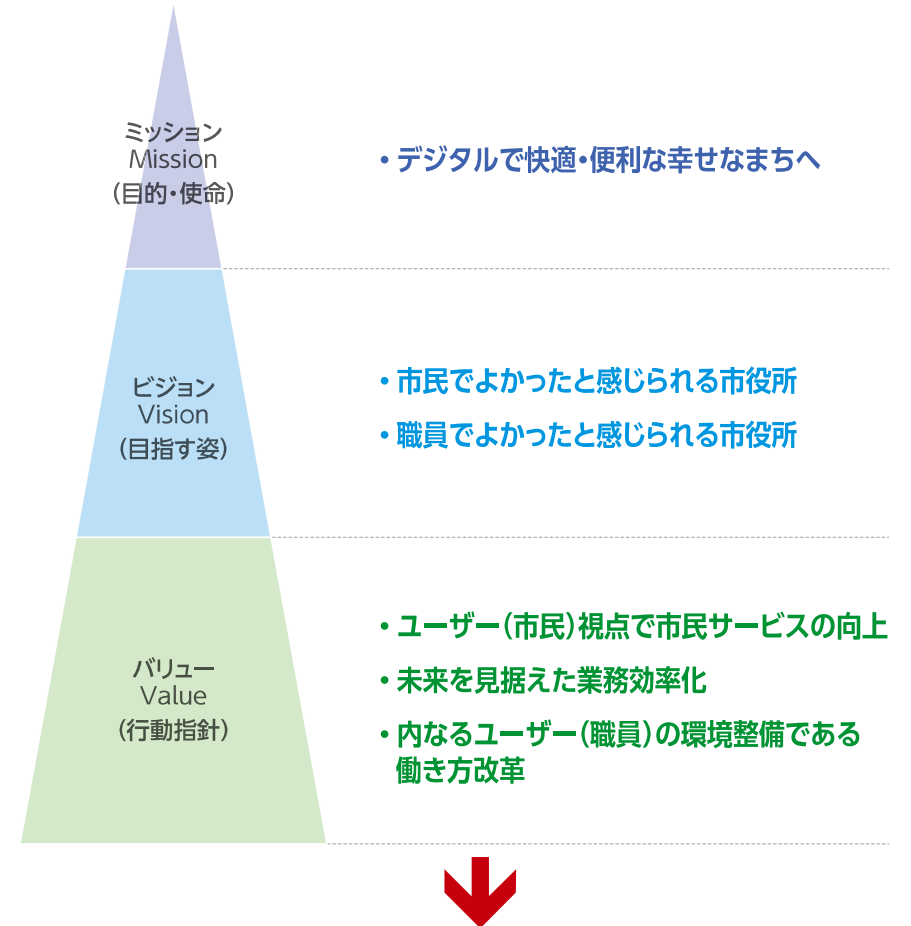
DXに取り組むことで地域や市役所にもたらす変化を共有するため

「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】（北九州市の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1-6 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、北九州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・便利な幸せな、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

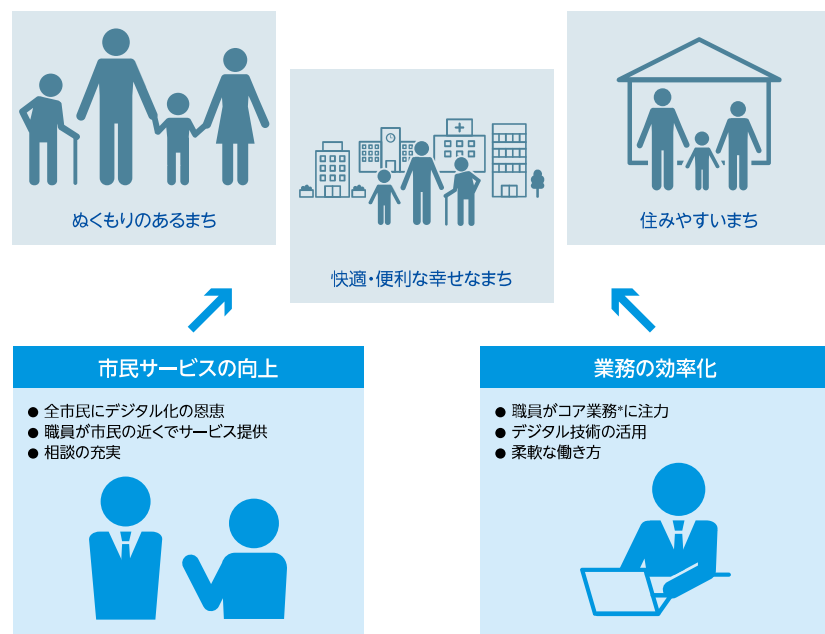


図1-7 デジタルで快適・便利な幸せなまち

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、北九州市の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