

(5) AIなど先端技術の利用促進

① 現状

- 平成29年度の市議会事務局におけるAI議事録など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

- 自治体DX推進計画(総務省、R6.4、第3.0版)
 - 「自治体のAI・RPAの利用促進」を重点取組事項の1つとして記載(以下抜粋)
自治体においては、まずは、自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させるとともに、デジタル技術やAIなどの活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていくことが求められる
- 「自治体行政スマートプロジェクト」などの補助事業や「自治体におけるRPA導入ガイドブック(総務省、R5.6)」「自治体におけるAI活用・導入ガイドブック(総務省、R4.6)」などにより自治体を支援
- その他、「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・ローコードツールなど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
- 北九州市発の先導的な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・ローコードツールなど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、デジラボなどにおいて業務のデジタル化を進めるとともに、AI・RPA・ローコードツールなどに適した業務を掘り起こす
 - 既存のAI・RPAのみならず、先行自治体で実証済のAIなど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
 - 各種研修等による職員のリテラシー向上にあわせて、国の補助事業の活用などにより、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年度末までに合計2件以上		
年間作業時間削減	R9に15万時間		

(6) データの利活用

① 現状

- 「官民データ活用推進基本法」(R3.9)、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」(デジタル庁、R6.6)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)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など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
- 行政機関など匿名加工情報の活用など、公共データの利用による新産業創出などの推進

③ 国の動向

- 「官民データ活用推進基本法」(R3.9)、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」(デジタル庁、R6.6)により、データ活用を推進するとともに、各自治体にも推進を求めている
- 自治体DX推進計画(総務省、R6.4、第3.0版)
「オープンデータの推進・官民データ活用の推進」を、各団体において必要に応じ実施を検討する取組の1つとして記載

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
- 行政機関など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、行政機関など匿名加工情報を民間で活用できるよう、提案を募集する
- 庁内データ利活用の推進
証拠に基づく政策立案(EBPM)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などを踏まえ、データ連携基盤の構築などを検討する

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
	庁内データ活用環境の検討	庁内データの段階的な利活用促進	
庁内データ利活用の推進	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、テレワークなどに活用 (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などを目的とし、デジタル市役所推進室、および財政・変革局、都市整備局の一部の課をモデル部署としてオフィス改革を実施 (R4～)
 - 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 (R6)

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などのさらなる整備
 - 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

- 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 (総務省、H27.2)
- 働き方改革実行計画 (厚生労働省、H29.3)

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
- 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 (厚生労働省、H30.7)

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

● 人材育成・確保基本方針策定指針 (総務省、R5.12)

多様な人材の活躍を実現するため、テレワークの導入・活用など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

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・働きなくなる職場風土

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、市政テレビ番組などを活用した、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、「スマラク窓口」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などを対象に、災害情報やイベント情報などを地上デジタル・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(デジタル庁、R6.6)
 - 「重点課題への対応の方向性(3)」の中で以下を明記
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など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、市政だよりなど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などにおける、画像・動画などを活用した、分かりやすい広報・PRの実施
- 高齢者などへの広報・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
- 一人ひとり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、市民一人ひとり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などの取組を推進し、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	必要な情報がすべ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に関するガイドライン」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に関するガイドライン」(総務省、R6.10)
 - 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
- 地方公共団体情報システム標準化基本方針(総務省、R6.12)
 - 基幹業務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に関するガイドライン」などを参考にしながらセキュリティ対策を行う
- 自治体DX推進計画(総務省、R6.4、第3.0版)
 - 「セキュリティ対策の徹底」を重点取組項目の1つとして記載(以下抜粋)
業務システムの標準化・共通化の取組やサイバーセキュリティの高度化・巧妙化を踏まえ、情報セキュリティ対策の徹底に取り組む

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、国の動向など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などにより、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、認可するなど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観点から、外部専門家による外部監査を定期的に実施する
- 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、民間企業など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人材に分け、それぞれの育成プランを策定
 - 高度専門人材の育成に対しては「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などが出来る職員を育成する研修などを実施
 - 職員研修部門と連携した階層別研修(新規採用職員・新任管理職など)を活用し、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の整備を推進

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

- 「人材育成・確保基本方針策定指針」(総務省、R5.12)
デジタル人材の確保・育成に関する留意点を明示
- 自治体DX推進計画(総務省、R6.4、第3.0版)
「デジタル人材の確保・育成」をDX推進体制構築のための取組の1つとして記載

● 外部人材の確保ガイドブック(総務省、R6.5)

「地域情報化アドバイザー」や「地域活性化企業人」制度などを活用した外部人材の確保に関するガイドブックを策定

● 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

全職員の約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、庁内すべての部署で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

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、地域活性化起業人など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、自己啓発に向けた具体的な情報提供、国や民間事業者などとの人事交流などを実施する

● DX人材の育成

全職員を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、資格取得の促進、国や民間事業者などとの人事交流など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」に基づいた育成		
DX人材の育成	民間企業・大学などと連携したDXに関する職員研修の実施(全職員の3分の1がDX推進リーダーに)		

(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得ない
- 北九州市では、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・運用などにかかる人的・財政的負担が大きい

③ 国の動向

- 地方公共団体情報システムの標準化に関する法律(R3.5)
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
- 地方公共団体情報システム標準化基本方針の改定(R6.12)
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を令和7年度末としているが、移行の難易度が極めて高いシステム、事業者のリソース逼迫などの事情により、令和8年度以降の移行とならざるを得ないことが具体化したシステムについて、「特定移行支援システム」として、国として積極的に支援することとした

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
基幹業務システムの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
基幹業務システムの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	★R6.12 「地方公共団体情報システム標準化基本方針」の改定 ↓ R8年度以降の移行とならざるを得ないことが具体化したシステムについて、「特定移行支援システム」として国として積極的に支援 【国の目標】 R7年度末までにシステム標準準拠システムへの移行を目指す 情報システム運用経費などをH30年度比で3割削減				
作業スケジュール	移行計画作成 各事業者への情報提供依頼 事業者の選定・契約 標準準拠システムへの段階移行				