

（1）現状

- 全ての課において、カイゼンリーダー（係長）と推進員（係員）を任命し、各職場でAI・RPAなど新たな技術を最大限活用することで、事務事業を抜本的に見直す「しごと改革」に取り組む（R1年度～）（参考）カイゼンリーダー365名 推進員391名（R3.7.1現在）
- 区役所窓口業務のうち、区ごとにそれぞれ実施している保健福祉課の一部業務について処理方法を標準化し、デジタル市役所推進室においてRPA等を用いた自動化・集中化を開始（R3年度～）
（参考）障害者の日常生活用具・補装具の給付業務 年間約400時間の作業時間削減見込
- 書面・押印・対面規制の見直しの一環として、行政手続きの押印見直しに取り組み、市単独で見直しが可能な3,606種類の手続きについて、押印義務付けを廃止（R2年度）

（2）課題

- カイゼンリーダーと推進員が中心となり業務改革を進めているが、業務分析の統一的な手法がなく、各課で取組の濃淡あり簡単にBPRに取り組むことができる環境づくりが必要
- 自治体の情報システムの標準化・共通化（基幹17業務）、「（仮称）デジタル事務集中処理センター」への定型業務の集中化・自動化にむけて、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
- 手続きのデジタル化にむけて、更なる書面・押印・対面規制の見直しが必要
- 職員異動時の円滑な引継ぎや事務ミス発生防止にむけて、複雑化した業務マニュアルの見える化、適切な更新の実施が必要

（3）国の動向

- 「自治体DX推進計画」において、取組事項として、
（1）自治体の情報システムの標準化・共通化
（2）BPRの取組の徹底
が掲げられている（R2.12）
- 地方自治体が押印の見直しを実施する際の考え方や基準を示した「地方公共団体における押印見直しマニュアル」を作成（R2.12）

（4）取組の方向性（案）

- 全庁統一的な手法のもと、カイゼンリーダー・推進員を中心に、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
 - ③書面・押印・対面規制の見直し
 にむけたBPRの実施

（5）取組内容（案）

○カイゼンリーダー・推進員制度の定着

カイゼンリーダー・推進員の役割を改めて整理・各職場におけるBPRの旗振り・推進役としての機能を発揮し、取組が定着するよう、丁寧な働きかけ、伴走型の支援を行う

○全庁統一的なBPR手法の導入

- ①業務分析ツールを活用し、共通のフォーマットに基づく、全庁的な業務量調査及び業務フローの見える化に取り組み、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
- ③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、法令データベースとの連携による法改正への確実な対応など、適切な更新を図る

○高度情報化調整会議の機能強化

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、「高度情報化調整会議」の機能を強化する

（6）成果目標・スケジュール（案）

年度	R3	R4	R5	R6	R7	R8
業務量調査・業務フロー見える化	R3～4年度（基幹17業務）					
継続的なBPR		R4～5年度（全業務）				
				R6年度以降		

(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
- 【本市の状況】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」が本年5月に成立した
- 国は、住民記録、地方税、福祉など基幹系17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

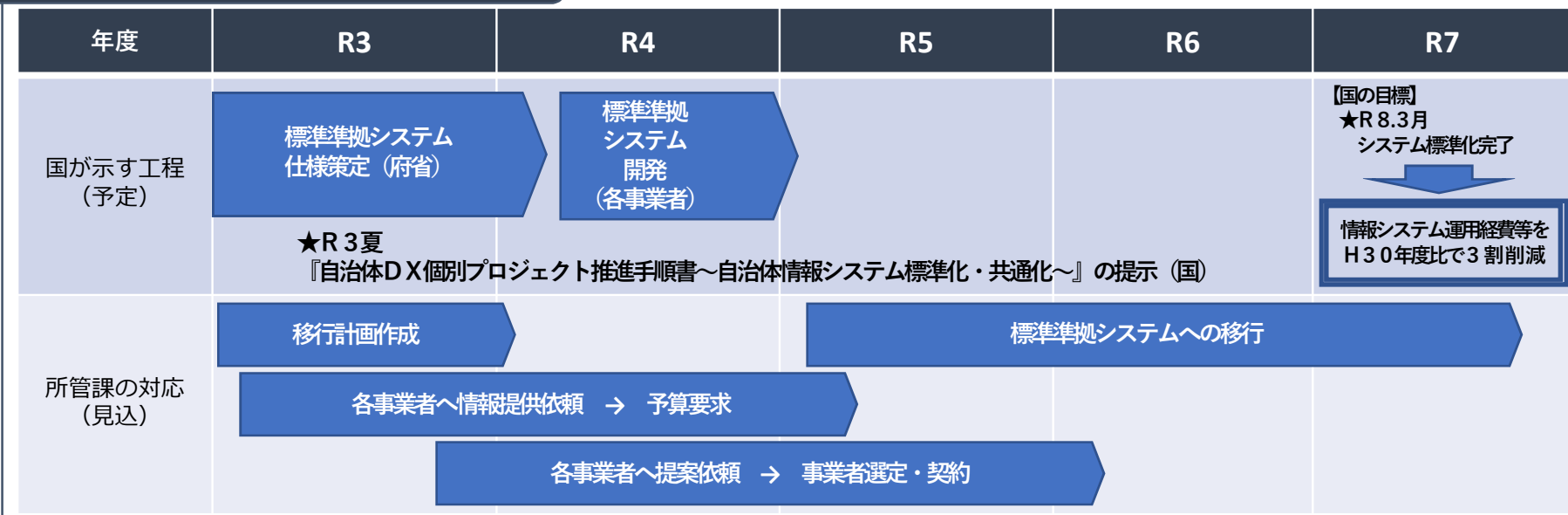
(4) 取組の方向性(案)

- 基幹系17業務について令和7年度末を目標に標準準拠システムへ移行する
- 情報システム標準化へ対応するためシステム基盤を見直す

(5) 取組内容(案)

- 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
現行システムの分析調査(標準仕様との差異の洗い出し)を行い、標準準拠システムへの移行計画を策定する
- 共通データベースの見直し、データ連携の仕組みの再構築
情報システム標準化に併せて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再構築する
- 関連システムのあり方検証
関連するその他のシステム(本市独自施策分を含む)についてそのあり方を検証する

(6) 成果目標・スケジュール(案)



(1) 現状

- 電子申請サービスを導入（H17年度）
- 「北九州市官民データ活用推進計画」を策定（R1.6）してオンライン化を推進
- 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が可能
 - ・クレジットカードによる電子決済にも対応
- 単独で見直し可能な手続きについて押印を全て廃止（令和2年度に3,606様式の押印を廃止）
- 423件の手続きがオンライン申請可能（R3.3.31時点）

(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
 - ・書面提出や押印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
- オンライン化に際する業務見直しに伴う課題
 - ・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
 - ・国のシステム標準化・共通化により再度見直しの可能性がある

(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（地方公共団体は努力義務）
- 自治体DX推進計画（総務省、R2.12）
 - 重点取組事項 自治体の行政手続のオンライン化
 - ・令和4年度末を目指し、「特に国民の利便性向上に資する手続」（31種類）についてマイナポータルからオンライン手続を可能にする
 - ・上記以外の手続きについても、積極的にオンライン化を進める

(4) 取組の方向性（案）

○優先してオンライン化する手続き

「デジタルガバメント実行計画」(R2.12)の基準に沿い、以下の手続きを優先してオンライン化を進める

- ① 処理件数が多く住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる手続
- ② 住民のライフイベントに際し多数存在する手続をワンストップで行うために必要と考えられる手続

※上記のうち、自治体DX推進計画の「特に国民の利便性向上に資する手続」（市の対象は27種類）については早期に実現

(注)「特に国民の利便性向上に資する手続」

子育て分野、介護保険分野、り災証明、自動車保有関係の31種類
うち、市の対象手続は自動車保有関係を除いた27種類

(5) 取組内容（案）

○書面規制、押印、対面規制の見直し

書面規制、押印、対面規制についてさらなる見直しを行う

○対象手続きの分類

個々の手続きを精査し、オンライン化の対象手続きと優先順位の分類を行う

○モデルケースの創出と横展開

- ・高い効果が見込める手続を選定し、業務フローの見直しまで含めたモデルケースを複数創出する
- ・モデルケースの横展開によりオンライン化の取り組みを加速する

○オンライン手続きの利用促進

- ・本人確認や電子決済が必要なものもオンライン化を推進し、オンライン手続きの対象を増やす
- ・市民に利便性を広報し、電子申請の利用向上を図る

○電子決裁の推進

市内の手続きについても見直しを進め、原則、電子決裁とする

(6) 成果目標・スケジュール（案）

年度	R3	R4	R5	R6	R7	R8
手続き オンライン化		R4年度末 「特に国民の利便性向上に 資する手続」 (市の対象手続) 完了			R7年度末 対象の手続き全てのオンライン化完了	

(1) 現状

- マイナンバーカードの普及
 - ・ 交付率
 - 全国 34.2%【交付枚数 43,438,155枚】(7月1日現在)
 - 本市 34.7%【交付枚数 329,435枚】(7月1日現在)
 - ・ 申請率
 - 全国 39.6% (7月1日現在)
 - 本市 44.1% (6月30日現在)
- 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、所得(課税)額証明書、戸籍の附票の写し、戸籍全部(個人)事項証明書
 - ・ 電子申請時の本人認証
 - 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

- 全国と同様、マイナンバーカード普及の当初計画からの遅れ
- マイナンバーカードの保有や利用に対する市民の不安感
- マイナンバーカードの利活用先が少ない

(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
- 出張申請受付などの積極的な実施により申請を促進するとともに、臨時交付窓口の開設、土日開庁の実施などにより交付体制を充実させる

○マイナンバーカード普及施策として、マイナポイントの促進(～R3.9)

○マイナンバーカードの利活用
健康保険証として利用、運転免許証との一体化、スマホ搭載

(4) 取組の方向性(案)

- 市民サービスの向上につながるマイナンバーカードの利活用の検討
- 安全性の周知と申請・交付体制の充実

(5) 取組内容(案)

○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、介護分野など、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)

- ・ 区役所交付窓口の休日開庁
- ・ マイナンバーカードサテライトコーナーの開設
- ・ マイナンバーカード出張窓口の開設

○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(案)

年度	R3	R4	R5	R6	R7	R8
マイナンバーカードの普及率						

(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、自治体のあり方そのものを刷新する必要性がうたわれている。そして、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年度に市議会事務局においてAI議事録等作成支援システムを導入したのを皮切りに、全庁的にRPA、AI-OCR、AIチャットボットを導入し、令和2年度は、年間37業務、約4,100時間分の作業時間を削減
- しかし、職員のAI・RPAに関するリテラシー不足や、業務のデジタル化の遅れなど、十分な環境にあるとは言えない
- さらに、民間では既に幅広い分野で様々なAIの実用化が進んでおり、AI導入における官民格差が存在している状況。今後、自治体におけるより多様かつ高度なAIの導入促進に向けて、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

- 業務所管課の職員がAI・RPAを使いこなせるようにするとともに、導入促進を担うデジタル市役所推進室の人材育成と体制強化が必要
- AI・RPAの利用促進の前提として、各区局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、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、更なる導入に向けては、適用業務や部門の抽出などが課題

(3) 国の動向

- 国の戦略としては「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の利用促進が重要取組事項の一つとされている
- 「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している

(4) 取組の方向性（案）

- AI・RPAの導入を進めるためにデジタル市役所推進室の人材育成と体制強化を進める
- 更なるAI・RPAの利用促進や事務のデジタル化により、「（仮称）デジタル事務集中センター」に各区局の共通業務の集約を進め、職員の業務効率化や、市民サービス向上を実現する
- 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（案）

- AI・RPA及び新たなデジタル技術の導入促進
業務所管課からの導入ニーズに応じて、業務のデジタル化を進めるとともに、AI・RPAに適した業務を掘り起こし、既存のAI・RPAのみならず、先行自治体で実証済のAIやローコードツール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。他自治体との連携も検討する
- （仮称）デジタル事務集中処理センターによる事務の集中処理
集約化できる業務を掘り起こしつつ、「（仮称）デジタル事務集中処理センター」の運営体制の整備や新規メニューの開発を進める
- 先導的なAI×データ活用プロジェクトの創出
 - ・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、更に高度な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（案）

年度	R3	R4	R5	R6	R7	R8
（仮称）デジタル事務集中処理センター	R3年度中 立上げ	R7年度末 年間30,000時間分作業時間削減				
AI×データ活用の実証実験	R3年度中 1件	R7年度まで 3件以上先導的なAI×データ活用プロジェクト創出				
作業時間削減（合計）	（年間合計）100,000時間削減					

(1) 現状

- 「デジタル・ガバメント実行計画（R2.12）」では、テレワークを活用した柔軟な働き方の推進は、非常時における業務継続の観点に加え、ワークライフバランスの観点からも重要であるとされている
- 本市においては、従来より育児期間中の新しい働き方などとして導入を検討してきたが、令和2年4月の新型コロナウイルスに伴う緊急事態宣言を契機とし、同年5月に「新型コロナウイルス感染症拡大防止のための『新しい生活様式』導入に伴うテレワークに関する実施要領」を策定し、テレワーク推進の取組が本格化した
- 上記実施要領策定に先立ち、令和2年4月には、コロナ禍における分散勤務を目的としたサテライトオフィスを設置（本庁舎内・近郊、各区役所など）した
- 令和3年3月、職場と同じ環境で作業ができるモバイル端末を150台調達し、テレワークに活用している
- 令和3年9月下旬以降、モバイル端末1,350台を順次導入し、各局に配備するよう準備している

(2) 課題

- 従来の目的も踏まえて、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の変革が必要である
- テレワークの本格実施に向け、様々な状況に対応した関連制度や柔軟な勤務形態、業務の仕分けなどの整理が必要である
- 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更なる整備が必要である

(3) 国の動向

- セキュリティを確保したテレワークの導入に資するよう、「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」を改定（R2.12）
- 自治体におけるテレワーク導入・活用の参考となるよう、「地方公共団体におけるテレワーク推進のための手引き」を作成（R3.4）

(4) 取組の方向性（案）

- テレワークの推進により、育児や介護などが必要な職員も仕事と生活の両立ができ、能力を十分に発揮できる環境づくりを進める
- 災害時や感染症拡大防止時など、特殊な環境下でも、必要な業務の遂行や市民サービスの提供ができる環境づくりを進める
- 職員が時間と場所を有効活用した柔軟な働き方ができる環境を整備し、在宅勤務のみならず、外勤先でのテレワークについても活用・定着を図る

(5) 取組内容（案）

○意識改革、職場風土の変革

- ・管理職テレワーク研修の実施（全管理職のテレワークトライアル）
- ・職員提案の実施（テーマ部門「テレワークのアイデア及び事例の募集」）
- ・育児や介護が必要な職員を対象にしたモデル事業の実施
- ・職員意識調査の実施
- ・テレワークの全庁規模の実証（モバイル端末1,500台の活用）

○テレワーク環境の整備やルールの策定

- ・モバイル端末をはじめとしたデジタル機器・ツールの更なる整備
- ・サテライトオフィスの試行設置（東西2か所）
試行実施の結果を踏まえ、全区への展開を検討
- ・「テレワーク推進ガイドライン」の策定
- ・情報・データの取扱いルールの策定
- ・テレワークに向く業務の仕分け
- ・テレワーク関連制度の整備の検討

(6) 成果目標・スケジュール（案）

年度	R3	R4	R5	R6	R7	R8
テレワーク実施率	R7年度までに 本庁部署におけるテレワーク実施率80% (月1回以上実施)					

(1) 現状

- 新型コロナウイルスに伴う緊急事態宣言を契機とし、Web会議を行うためのタブレット端末を50台導入 (R2.4)
- 市議会において、タブレット端末とペーパーレス会議システムを用いて、原則、ペーパーレス化 (R3.2~)
- 職場と同じ環境で作業ができるモバイル端末を150台調達し、テレワークに活用 (R3.3)
- 市幹部会、総務担当課長会議等、各局が出席する会議で使用する資料について、タブレット端末とペーパーレス会議システムを用いて、ペーパーレス会議として試行実施 (R3.4~)
- 令和3年9月下旬以降、モバイル端末1,350台を順次導入し、各局に配備

(2) 課題

- 非常に多くの業務で紙の資料を用いており、ペーパーレス会議だけで削減することには限界がある
- ペーパーレス化の取組が定着するように、ペーパーレス会議だけにとどまらず、幅広い業務でのペーパーレス化を推進する必要がある
- 取組自体が抽象的なため成果を図るための指標をつくる必要がある

(3) 国の動向

- 「デジタル・ガバメント実行計画 (R2.12)」では、デジタルワークスタイルの実現のための環境整備の一つとして、ペーパーレス化の推進が掲げられている

(4) 取組の方向性 (案)

- ペーパーレス会議のほか、手続きや決裁など、電子化の可能な業務についても電子化、ペーパーレス化を進める
- テレワークなど、紙への出力や資料の保管の必要のないワークスタイルへの変革を進める
- 取組のモチベーションを上げるために、各局課のコピーの量が見える仕組みをつくる

(5) 取組内容 (案)

- 会議をはじめとする様々な業務のペーパーレス化
 - ①ペーパーレス会議の拡大
現在実施している、ペーパーレス会議の対象を拡大する
 - ②手続きのオンライン化
取扱件数の多い手続きを中心にオンライン化を図る
 - ③保管文書、通知文書の電子化
保管文書等データで閲覧できる文書閲覧システムの更なる活用を図り、紙での閲覧をなくしていく
 - ④電子決裁の推進
電子決裁率の向上を図る
 - ⑤市発行印刷物の電子化
市が発行する計画書や報告書などの印刷物について、紙である必要のないものは、できるだけ電子化する
- ワークスタイルの変革
テレワーク、職場のフリーアドレス化、Web会議などの推進を通じて、紙への出力や保管の必要がないワークスタイルに変革する
- コピー使用量の見える化
各局課のコピー量をデータ化し、ペーパーレスの取組の成果が見えるようにする

(6) 成果目標・スケジュール (案)

年度	R3	R4	R5	R6	R7	R8
コピー使用量	R7年度までに50%削減					

(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2年に策定された「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」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
- 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
- さらに、個人情報保護法（R4.4に改正個人情報保護法施行）において、行政が保有する個人情報について非識別加工情報として民間へ提供することが求められている

(2) 課題

- 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
- 非識別加工情報（個人情報保護法改正後は「匿名加工情報」に名称統一）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、「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」を策定（R2）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（R2.12）
 - ・地方公共団体におけるオープンデータの推進
 - ・地方公共団体における官民データ活用推進計画策定の推進

(4) 取組の方向性（案）

- オープンデータの充実、GISの利活用を推進する
- 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、効率的・効果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（案）

- 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を活用した業務の効率化、市民サービスの向上に取り組む。
- （仮称）市内データ活用推進総合事業の立上げと実施**
EBPM（証拠に基づく政策立案）に向けて市内のデータ活用を推進するため、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
- 個人情報保護法改正の対応**
令和4年4月に施行される改正個人情報保護法に基づいて、非識別加工情報（改正後は「匿名加工情報」に名称統一）を民間で活用できるよう、提供する仕組みづくりを行う
- データプラットフォーム（都市OS）への参画**
スーパーシティ等の根幹となる官民データ連携のためのプラットフォームへの参画を検討する

(6) 成果目標・スケジュール（案）

年度	R3	R4	R5	R6	R7	R8
非識別加工情報		R4年度 運用開始				
（仮称）市内データ活用推進総合事業	企画立案	R5年度中 EBPM関連事業の実施				

(1) 現状

- 情報部門（デジタル市役所推進室）における人材育成の考え方を明らかにし従事する職員の到達点を示した「北九州市情報職員人材育成方針」を策定（H31.4）。目指すべき職員像を掲げ、業務分類ごとに求められる知識・スキルを整理し、習得にむけた研修を実施
- DX推進にむけた意識改革をはじめ、先進的なデジタル技術に関する実践的な内容など、課長級・カイゼンリーダー（係長）・推進員（係員）ごとに階層別の研修を実施
- 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、令和4年4月1日付で5名程度の採用を予定
- AI・RPAなど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予定

(2) 課題

- 現在の育成方針は情報部門の職員のみを対象としているため、市全体でDXを推進していくには、全職員を対象とした育成方針への改定が必要
- デジタル技術・データを日常的に使い、業務改善を推進する人材を育成するため、デジタルに関する知識、スキルのレベルや経験、職位等に応じた体系的で、きめ細かな人材育成・研修の実施が必要
- 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

(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）
- デジタル庁（R3.9創設）における民間人材の採用（全体で500名程度のうち100人超が民間人材）
- 情報系の専門的な素養を持つ人材を確保するため、国家公務員総合職試験に「デジタル区分」を新設（R4試験～）
- デジタル技術やデータ活用を通じた地域課題解決に精通した「地域情報化アドバイザー」や、「地域活性化企業人」制度の対象拡大（R3年度～）等による、地域活性化の課題に対応する民間人材（デジタル人材含む）の地方自治体への派遣

(4) 取組の方向性（案）

○人材育成

中長期的な視点も含め、全ての職員に対する、デジタル技術・データに関する知識、スキルのレベルや経験、職位等に応じた体系的な人材育成・研修に取り組み、デジタル技術・データを日常的に使い、業務改善を推進する人材を育成

○人材確保

新規採用や外部人材の活用、民間企業・専門家との連携の推進など、可能な手段を組み合わせ、デジタル技術やデータに精通した人材の確保に努める

(5) 取組内容（案）

○全職員を対象とした育成方針の策定

「北九州市情報職員人材育成方針」を改定し、情報部門だけでなく、一般の職員についても、職位等に応じた目指すべき職員像や、行動指針、育成の考え方、研修の体系などを整理し、全庁的な人材育成を計画的に進める

○デジタル技術の知識・能力・経験や、職位等に応じた体系的な人材育成・研修の実施

課長級・カイゼンリーダー・推進員など、階層別のDX研修等の実施や、業務上の経験・研修の履修状況などに応じた、段階的な研修の実施など、体系的に研修を実施する

○外部デジタル人材の活用

デジタル技術やデータに精通した人材を確保するため、民間企業・大学等と連携して、民間のデジタル人材を活用する

(6) 成果目標・スケジュール（案）

年度	R3	R4	R5	R6	R7	R8
デジタル人材の育成	育成方針の改定	全ての職員への継続的な研修の実施により、着実に職員の情報活用能力及びデジタルスキル向上を図る				
デジタル人材の確保・活用	デジタル区分の創設	新規採用とあわせ、民間企業とも連携し、デジタル人材の確保・活用に努める				

(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
- 総務大臣通知「新たな自治体情報セキュリティ対策の抜本的強化について」(H27.12.25付)で地方公共団体に「三層の対策※」が要請されたことに基づき、福岡県が構築した「福岡県自治体情報セキュリティクラウド」に平成29年6月から本市も参加している
 - ※市役所の業務内容や情報の機密性に応じ、インターネット接続系、LGWAN接続系及びマイナンバー利用事務系の3つのセグメントに分割して運用している
- 北九州市個人情報保護条例に基づき、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、クラウド化など新たな時代の要請を踏まえた市民の利便性向上・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の改訂 (R2.12)
 - 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
- 個人情報保護法の改正 (R4.4施行)
 - 自治体ごとに条例で規定していた個人情報の取り扱いを全国統一的なルールに変更。制度の所管も個人情報保護委員会に一元化。
 - 今後、国が具体的な制度運営に関するガイドラインを策定する予定。

(4) 取組の方向性 (案)

- 国の動向等を踏まえ、効率性・利便性の向上と情報セキュリティ確保の両立に向け、本市の情報セキュリティポリシーの見直しを行い、情報セキュリティ対策の徹底に取り組むとともに、次期「福岡県自治体情報セキュリティクラウド」への円滑な移行を図る
- 改正個人情報保護法に基づき、適切な個人情報保護に取り組む

(5) 取組内容 (案)

- 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
- 技術的なセキュリティ対策の推進
 - 新たな福岡県自治体情報セキュリティクラウドの内容に沿って、市役所業務のインターネット接続環境を一部見直し、行政手続のオンライン化やクラウド利用等がより効率的に実施できる基盤を構築するほか、LGWAN-ASPを活用した業務効率化を図る併せて、端末上の不審な挙動を早期検知する仕組み等、更なる技術的な情報セキュリティ対策を実施する
- 情報セキュリティ・個人情報保護向上に向けた体制づくり
 - 情報セキュリティ及び個人情報保護に関して、適切な対策を進めるため、新たな体制整備を検討する
- 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検討する
- 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

(6) 成果目標・スケジュール (案)

年度	R3	R4	R5	R6	R7	R8
セキュリティポリシー改正	R3年度中改正	必要に応じ改正を検討・実施				
県の情報セキュリティクラウドへの移行	R4年4月移行					
セキュリティ等向上の体制	体制の検討・整備					
社会のデジタル化に対応した個人情報保護	R3年度以降実施					
外部監査実施・結果反映	R3年度以降毎年度実施					

(1) 現状

- 「北九州市情報化アンケート調査 (R2.3)」の結果では、
 - ・インターネットを利用する機器は、パソコンからスマートフォンにシフトしている (パソコン81.8→61.5%、スマホ54.7→88.6%)
 - ・50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、60歳以上では未利用者が多い (60歳代27.1%、70歳代69.9%)
 - ・未利用者の中に「利用してみたい」と思う市民もいる (未利用者の8.1%)

(2) 課題

- 情報化アンケートによると、本市では70歳以上の高齢者を中心に市民の約25%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
- 行政手続きのオンライン化が進められる中、インターネットを利用していない市民に対して、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

(3) 国の動向

- 「自治体DX推進計画」の中に取組事項として下記を挙げている (R2.12)

(デジタルデバйд対策)

オンラインによる行政手続き・サービスの利用方法について、高齢者等が身近な場所で相談や学習を行えるようにする
「デジタル活用支援員」の周知等の利用の促進を行うとともに、NPOや地域おこし協力隊等の地域の幅広い関係者と連携し、支援員の枠組みも活用しつつ、講座の開催やアウトリーチ型の相談対応など地域住民に対するきめ細やかなデジタル活用支援を実施する

(4) 取組の方向性 (案)

- スマートフォン活用の「最初の一歩」を後押しするための取組を中心に行う
- 国の「デジタル活用支援推進事業」と連携し、個人ごとの理解度やニーズに応じた学習の場を幅広く市民に提供する
- 高齢者のデジタル技術習得を支援する地域人材を育成する

(5) 取組内容 (案)

- 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
活用してみたい方に向けて、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る講習会等を市民センターで実施
- 相談会
スマートフォンを利用する中で生じた疑問等を、個別に相談できる相談会を実施
- 国事業との連携
デジタル活用支援推進事業 (スマホ講座、ウェブサイト上の研修動画やテキスト) を勧奨する
- 地域人材の育成
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人の育成に取り組むとともに、そのサポートする人を養成することができる人材の育成に取り組む
- 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なため、導入困難な世帯※に対して、地域BWA制度などを活用を検討し、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、市立小中学校へ通学する児童・生徒を監護する世帯

(6) 成果目標・スケジュール (案)

年度	R3	R4	R5	R6	R7	R8
普及啓発	講座参加者アンケート結果 理解度・満足度 80%					
初心者向け講座 相談会等の実施	R6年度調査 市民のインターネット利用率85% (R2年調査より9.7ポイントアップ)					

(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
- 防災メール「もらって安心災害情報」や、防災アプリ「ハザードン」、母子手帳アプリ「母子モ」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り口として、「北九州市デジタル窓口」を開設 (R3.4~)
 - ・スマートフォンでも見やすい構成
 - ・必要な手続きを案内したり、オンライン申請することができる「ネットで手続きガイド」、便利なアプリを集めた「アプリガイド」など、よく使われるものを先頭に配置
- 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あわせてPRすることが必要

(3) 国の動向

- 「デジタルガバメント実行計画 (R2.12)」において、
 - (1) デジタルの活用により、安全・安心を前提としながら、国民生活の利便性向上につながることを利用者に対して分かりやすい方法で示していく必要がある
 - (2) スマートフォンなどからの行政サービスへのアクセス機会の提供、SNS、動画等を活用した分かりやすい情報提供などの取組を強化する必要があることが示されている

(4) 取組の方向性 (案)

- デジタル化・オンライン化により、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、利便性が向上することを、行政サービスを利用する市民に広く周知し、「書かない」「待たない」「行かなくていい」行政サービスを実感してもらう
- 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、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 (案)

- あらゆる媒体を活用した広報・PR
市ホームページやメール、SNSなどを通じた広報・PRだけでなく、地上デジタルテレビのデータ放送の活用や、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、文字での情報発信だけでなく、動画や音声を活用した、分かりやすい広報・PRの実施
- 若者世代への広報・PR
市内の学生などを対象とした、DX推進ワークショップを開催し、若者世代への市の取組の周知と、意見を提案してもらう機会とする
- 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

(6) 成果目標・スケジュール (案)

年度	R3	R4	R5	R6	R7	R8
分かりやすい 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					

「デジタル市役所」の実現に向けた成果目標（令和7年度までの目標）

成果目標

①マイナンバーカード普及率

②手続きオンライン化率

③電子決裁率

④事務作業時間の削減

⑤テレワーク実施率

⑥コピー使用量

⑦市民・職員満足度向上

令和7年度までの目標

ほとんどの市民がカードを保有

100%

100%

（年間合計）100,000時間削減

本庁部署におけるテレワーク実施率80%
（月1回以上実施）

50%削減（R2年度比）

市民・職員アンケート結果における満足度の向上