

## 第3回 「（仮称）北九州市DX推進計画」策定に関する懇話会

### 議題

- (1) 前回（第2回）での主な論点の整理
- (2) 「（仮称）北九州市DX推進計画」たたき台について

# 前回（第2回）での主な論点の整理 （1）市民サービスの向上

＜論点＞ DXの推進により、市民により身近な場所で行政サービスを提供するなど、提供体制を多様化することで、デジタル・デバイド対策にもつながる

## 現状

## 取組

## 将来像

**パソコン・スマホを利用可能な市民**

自宅

電子申請 手順ガイド

一部のみデジタル化に対応

区役所等

区役所等の窓口に来ていただく必要がある

窓口申請・相談

**パソコン・スマホを利用しない、利用できない市民**

区役所等

窓口申請・相談

区役所等の窓口に来ていただく必要がある

デジタル化に合わせた仕事見直し  
(押印見直し・手続オンライン化の徹底)

市民とのコミュニケーション基盤の整備  
(手順ガイド充実・お知らせ機能等)

市民のリテラシー底上げ  
(スマホ講座等の充実等)

業務の効率化・集約化  
(人にしかできない業務へシフト)

**各種実証→順次拡大へ**

- ・リモート窓口サービス  
区役所しか受け付けていない業務等を出張所とリモート展開
- ・窓口での申請書作成支援  
住所氏名等同じことを何度も書かない、申請で迷わない
- ・窓口予約管理サービス  
オンライン上で窓口空き状況確認、予約申し込み
- ・オンライン手続きサポート員の配置等

○デジタルを意識することなく便利で多様な形でサービスを提供

**パソコン・スマホを利用可能な市民**

自宅

行政手続のプッシュ通知 手順ガイド 電子申請

○「行かなくていい」自宅で簡単に完結する行政手続

オンライン相談 申請書事前作成

区役所等

- 区役所で「書かない」申請書
- デジタル端末を利用した手続
- 区役所で「待たない」
- オンライン窓口予約 自動交付機

**パソコン・スマホを利用しない、利用できない市民**

○場所を問わない行政サービスの提供

市民センター等 市民の近くでサービスを提供

デジタル申請支援 オンライン相談支援 デジタル活用支援

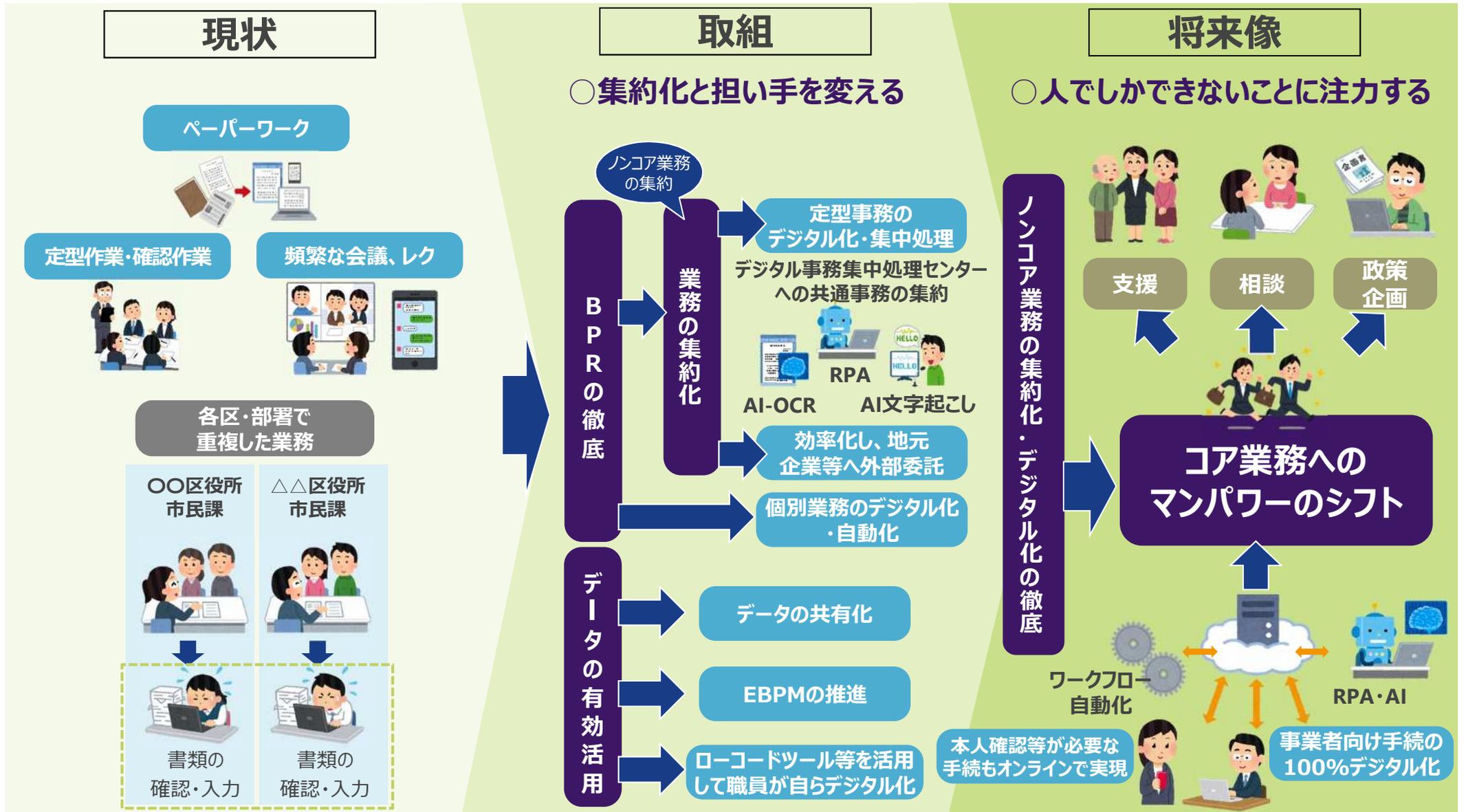
区役所等

丁寧なデジタル活用サポート

対面相談

# 前回（第2回）での主な論点の整理 （2）業務の効率化

＜論点＞ 全ての業務を対象にBPRを徹底的に行い、市民と向き合う人でしかできない仕事を深掘りすべき



# 前回（第2回）での主な論点の整理 （3）働きやすい環境の整備

## <論点> 職員が自発的にDXを推進し、少ない職員数でも行政サービスを実現できるような人材育成に取り組むべき

### 現状

#### DXを推進できる人材が不足

従来型の研修（ツール操作・セキュリティ等）で個々に対応



- 個々の職員による自己啓発
- 希望者参加型の研修



- 個々の職員による自己啓発
- 希望者参加型の研修



•情報人材育成方針

システム所管部門職員

### 取組

#### デジタル人材・改革人材へのアップデート

##### 育成アプローチ

カイゼン推進員

カイゼンリーダー

階層別研修

意識改革

業務経験

知識の習得

スキルの習得

具体の改善テーマを持ち寄ったワークショップ型研修へ転換

DXのキーマンを育成するための研修

現場職員向けデジタル研修

デジタルツール活用による業務改善実践

ローコードツール・RPA等活用研修

管理職のマインドセット

DXのマネジメント研修

外部デジタル人材の活用

デジタル技術活用による業務改善支援の実践

デジタル枠職員の採用拡大

##### 取組アプローチ

職員の満足度向上につながる柔軟な働き方を支援するツールの提供

ルールの作成、組織風土改革、オフィス改革

効果的なコミュニケーション方法の確立

### 将来像

少ない職員数でもデジタルの活用で行政サービスを実現できる職員へ

#### 目指すべき職員像

セキュリティリテラシーを含む  
**データリテラシーの向上**

自らの業務をデジタル技術で変革していく**マインドセットの習得**

業務の中でデジタル技術やデータを**当たり前**に活用

市の課題や優先順位、市民目線をふまえた**新しい仕組みを組織内に浸透**できる

より**高度なデジタル技術**等の知識・能力・経験の継続的な習得

日々進展するデジタル技術の**継続的な習得**

**全庁的なDX**の推進

#### 目指す姿

**長時間労働の是正**

柔軟な働き方の実現による**ワークライフバランス**の推進

職員が能力を最大限発揮できる**働きがい**のある職場

#### 職場環境の改善

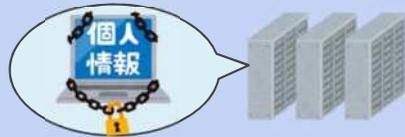


情報システムやデータなどの資産は、情報セキュリティポリシーに基づく管理体制（3つのセキュリティ対策）により厳格・安全に管理

○厳格なデータ管理・安全性確保

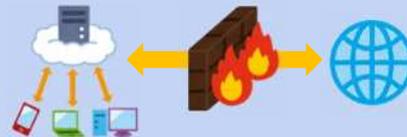
## ①物理的な対策

システム基盤の機器類は、高度なセキュリティが確保されたデータセンターに設置



## ②技術的な対策

基幹系ネットワークについて、インターネットから分離・独立した専用のネットワークを構築



## ③人的な対策

職員研修、情報セキュリティ監査を定期的に実施



## 庁内データの部局を超えた共有・利活用 (データプラットフォーム、BIツール、AI等)

本人同意に基づく個人情報の部門横断的な利用

(本人が同意しない情報は利用できないように制限)

○データを有効活用した仕事への変革、EBPM（証拠に基づく政策立案）の推進

**庁内**

各種政策・施策の立案・評価	公共施設等の計画・管理	防災計画、感染症対策
---------------	-------------	------------

○オープンデータとしての提供

**市民・企業等**

市民による地域情報の活用・発信	民間企業等でのデータ利活用
-----------------	---------------

○個人に寄り添うサービスの実現

<b>プッシュ型の行政サービス案内</b> AIによる行政サービスの自動判定	<b>住民ごとに必要とする行政サービスの提供</b> 個々の情報に基づくサービス 様々なリスク判定による予防
---	--

○データの分析結果を市民の生活（まちづくり・防災・感染症対策等）に還元することで、効率・効果的で安全・安心なサービスや新しい産業の創出にもつなげる

他都市の事例も参考にしながら庁内データの有効活用により市民サービスの向上と内部事務の効率化を図る