

## 1. 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)」の推進が期待されています。

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解決するなど、「デジタルで快適・便利なまち」の実現を目指すことが重要であると考えています。

### デジタル・トランスフォーメーションの定義

企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、**業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること。**

出典：「デジタルトランスフォーメーションを推進するためのガイドライン（DX推進ガイドライン）Ver.1.0」（平成30年12月経済産業省）

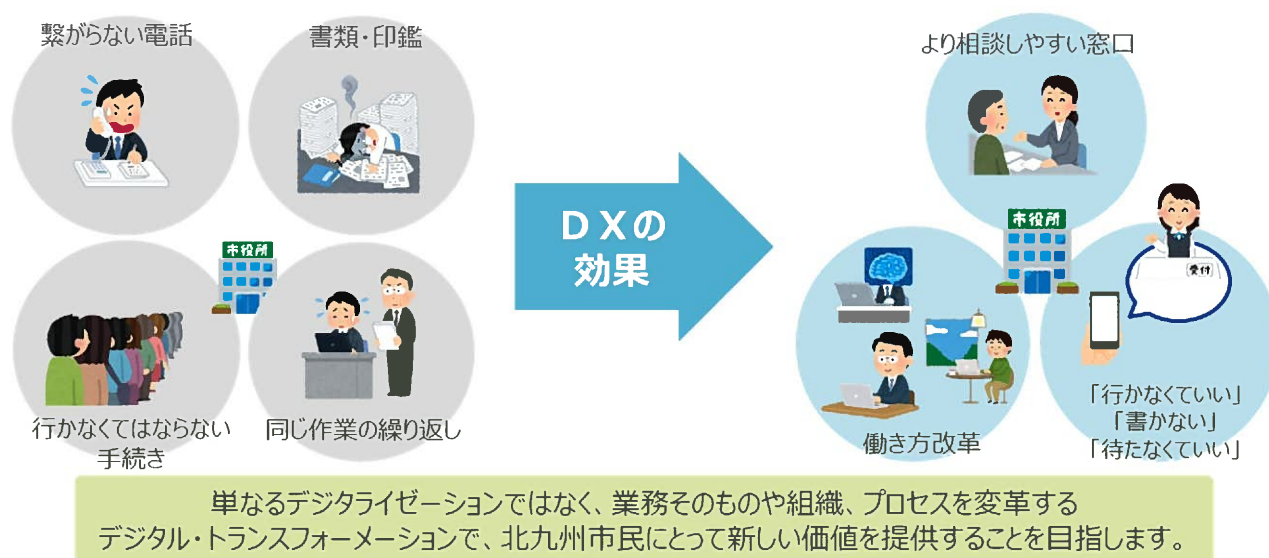


図 1-1 DXとは何か

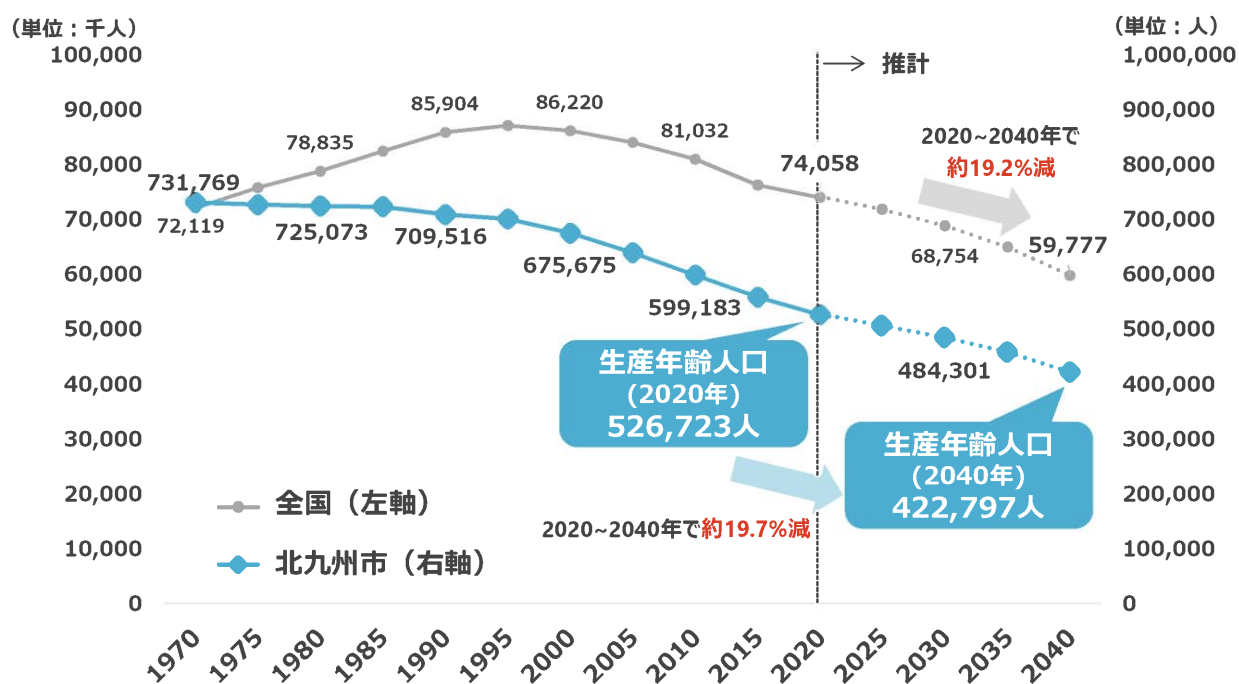
## 1.1. 本市を取り巻く現状・課題

### (1) 「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。

### 生産年齢人口（15歳～64歳）の推移（全国・北九州市）



出典：1970年～2015年：総務省「国勢調査結果報告」、2020～2040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。

## (2) 業務のさらなる効率化

労働生産性の向上を図るためには、従来からの業務のあり方を抜本的に見直し、労働生産性の向上を阻む要因の継続的な改善や除去等を行うとともに、職員の意欲・能力が最大限発揮できる職場環境を整備する必要があります。

具体的には、従来型の紙文書中心の業務執行や、定型的な業務の処理方法等について、継続的に見直しを実施するとともに、適切な業務フロー等を検討したうえで、デジタル技術の活用や集約化を図ることが考えられます。

さらには、こうした取組を踏まえ、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、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。

また、育児や介護等、職員の置かれた個々の事情に応じて、仕事と家庭生活の両立を実現できるよう、職員が、多様な働き方を選択できる職場環境の整備が求められます。このように働きやすい職場環境を構築することは、労働生産性の向上の観点から喫緊の課題となっています。

なお、時間外勤務については、2019年4月に労働基準法が改正され、時間外労働の上限が規定されており、就業時間内で成果を発揮できるよう、働き方の見直しを行い、長時間労働を是正する必要があります。



図 1-3 職員の就業環境の変化

デジタル技術の適切な導入・活用は、業務の構造・フローの見直しや働きやすい環境の構築に効果が期待できます。

その一方で、単に現在の業務フローを追認する形でデジタル化する場合、かえって非効率な結果が生じたり、余計な導入・運用費用がかかるおそれがあることも見過ごすことができません。

このため、まずは、大きな視点から、各部署で共通する事務の思い切った集約・集中処理化や、職員でなくても処理が可能なノンコア業務のあり方の見直し等を行うとともに、細部においても、紙やコピー、電話・ファックス等の固定経費の削減、紙媒体の削減等で余剰となったスペースの有効活用を図るなど、ダイナミックかつ、きめ細かな視点で取組を進めていく必要があります。



図 1-4 取組イメージ

### (3) 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の中で、行政のデジタル化をより一層推進していく必要性が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ています。

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」が策定されるなど、自治体においてもデジタル化は喫緊の課題となっています。

本市においても、国の動向を見極めながら、市民目線で市役所の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。

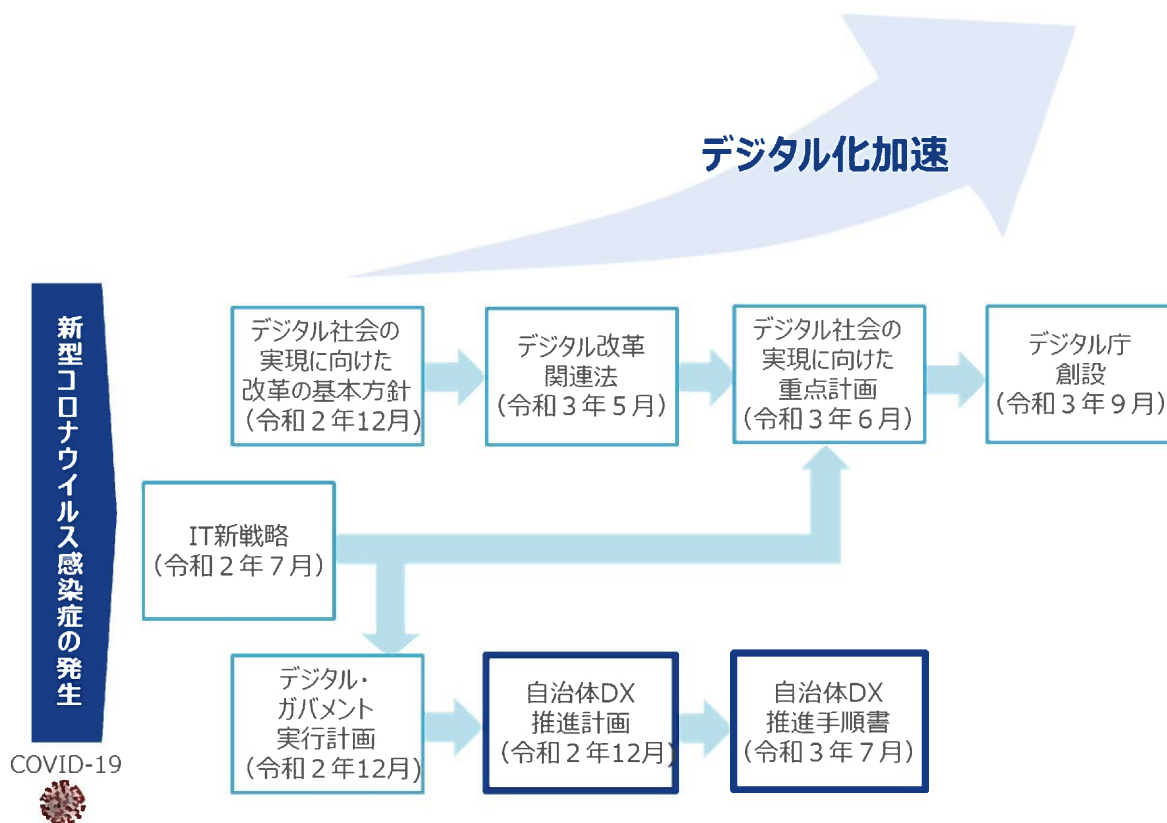


図 1-5 行政のデジタル化に関連した国の動向

#### (4) ポストコロナを見据えたデジタル化の推進

新型コロナウイルス感染症が拡大している状況を受けて、日常生活に感染症対策を取り入れた新しい生活様式への移行が求められています。

これまでの、書面・押印・対面による行政手続について、オンライン化を推進し、市役所・区役所に行かなくても市民サービスを受けることができる仕組みを構築するとともに、テレワークの活用により、場所や時間にとらわれない職員の働き方を実現するなど、ウィズコロナ・ポストコロナ時代における新たな日常にふさわしい環境を整備していく必要があります。



図 1-6 新しい生活様式への移行

## (5) 持続可能な市民にやさしい市役所の実現

### ア. S D G s \*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都市づくりを推進するなど、持続可能な社会の実現にむけた長年の経験があります。

こうした本市におけるこれまでの取組は、国内外から高く評価されており、2017年には、「第1回ジャパンSDGsアワード特別賞」を受賞し、翌年には、OECD\*から「SDGs推進に向けた世界のモデル都市」（アジア初）に、国からも「SDGs未来都市」に選定されています。

これから本市がSDGs先進都市を目指していくため、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、ポストコロナの新しい生活様式に対応した「日本一住みよいまち」の実現に向け、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新たな社会である「Society 5.0\*」の取組を加速していくことが必要です。

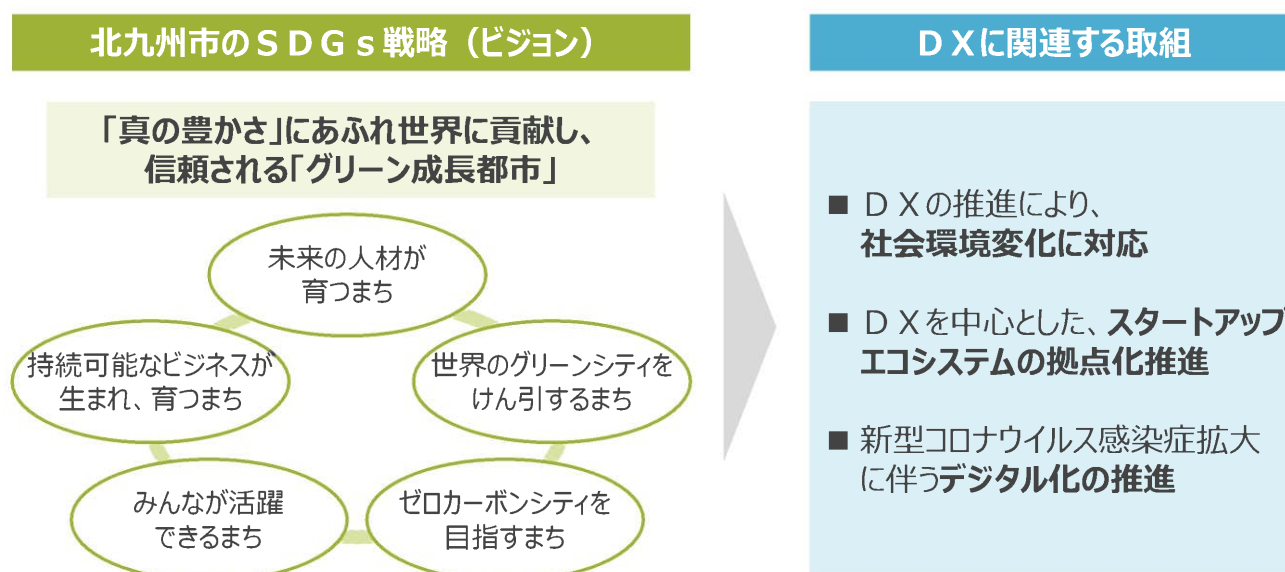


図 1-7 北九州市SDGs未来都市計画との関係

## イ. 高齢化への対応

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、令和元年度に実施した「北九州市情報化アンケート調査」では、50歳代までの市民は、ほとんどがインターネットを利用していますが、60歳代では72.9%、70歳以上では、28.3%の利用率となっています。

なお、今後の利用意向について、70歳以上の未利用者のうち、61%が「今後も利用するつもりはない」と回答しています。

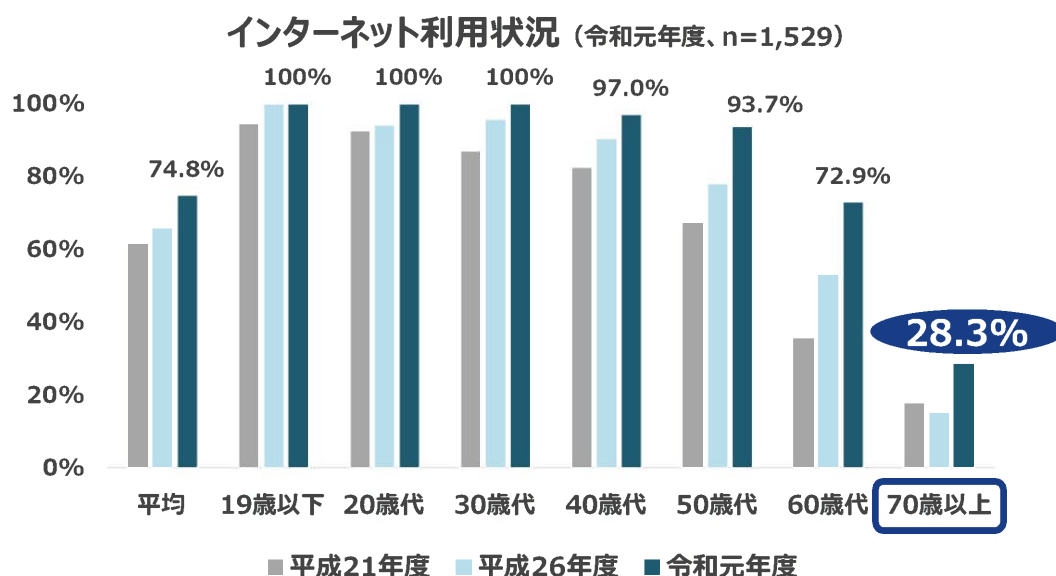


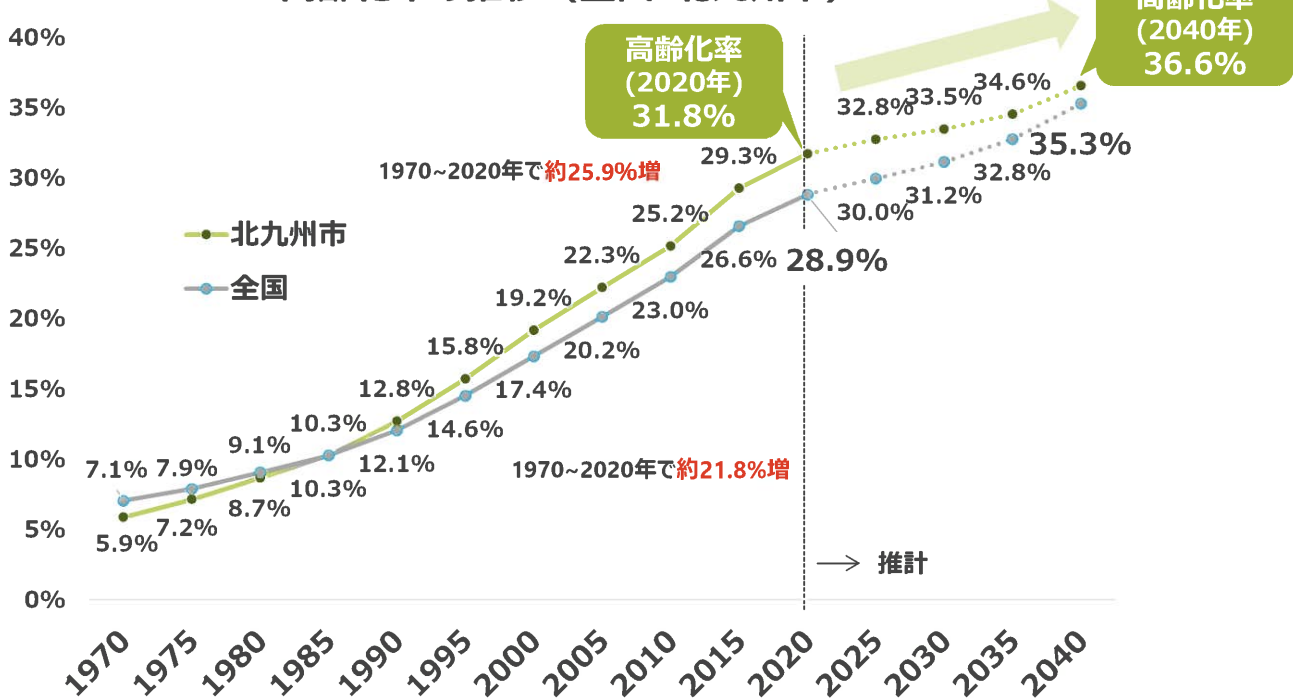
図 1-8 北九州市情報化アンケート調査結果

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。



### 高齢化率の推移（全国・北九州市）



出典：1970年～2015年総務省「国勢調査結果報告」、2020～2040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）

## 1.2. 市が目指す姿

本市におけるDX推進の意義

### ア. 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、本市は、デジタル技術の徹底活用により、行政サービスや市役所業務を抜本的に見直す市役所のDXを推進し、誰もが安心して必要とする行政サービスを利用できる、市民目線の「デジタル市役所」の実現を目指します。

まずは、市役所全庁的に、また関係者を巻き込んで、継続的かつ柔軟にDXを推進するにあたり、明確な目的や将来像、行動方針を示し、そのもとで個別の戦略を組み立てて進行を評価することで、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。

**第一に「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確認するため

**「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。

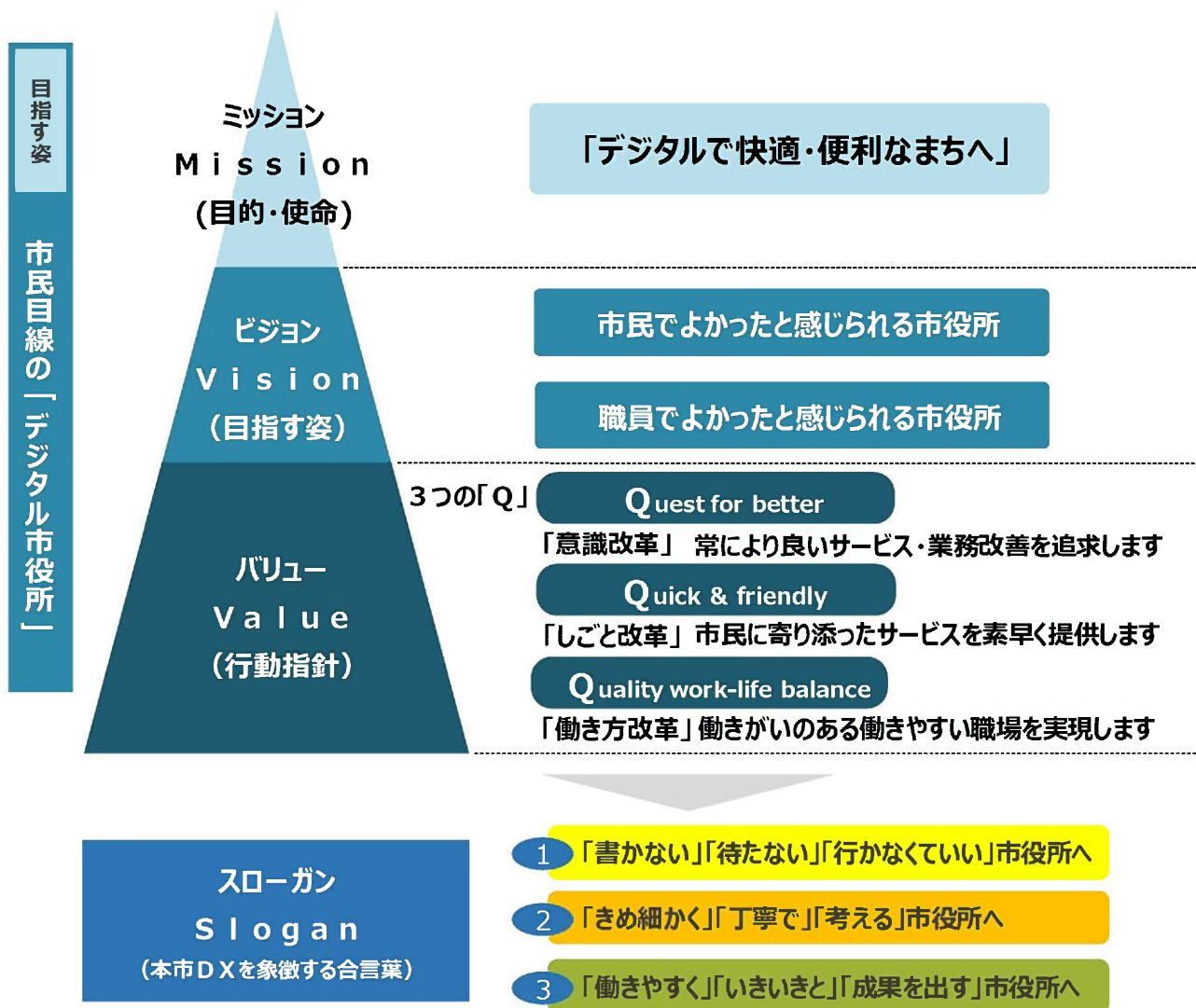


図 1-10 ミッション・ビジョン・バリューの全体像

## (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。

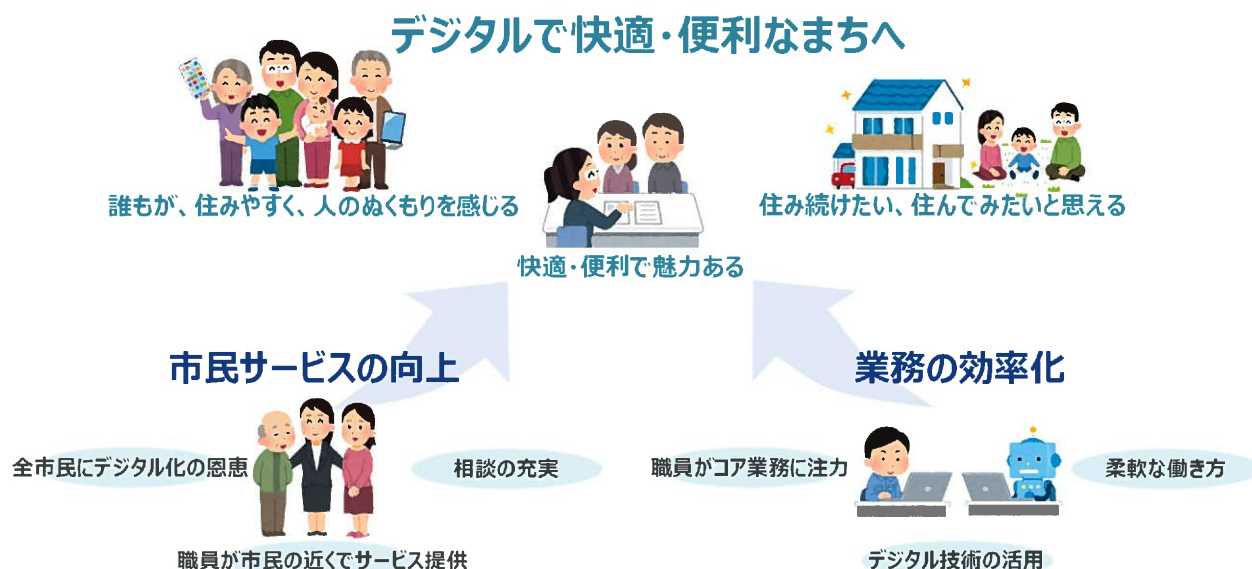


図 1-11 デジタルで快適・便利なまち

## (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）とします。

「常により良いサービス・業務改善を追求します」

Quest for better ⇒ 「意識改革」

「市民に寄り添ったサービスを素早く提供します」

Quick & friendly ⇒ 「しごと改革」

「働きがいのある働きやすい職場を実現します」

Quality work-life balance ⇒ 「働き方改革」

この3つの「Q」を行動の柱に据え、それぞれの「Q」に対応する「意識改革」「しごと改革」「働き方改革」の観点から抜本的なDXに取り組み、市役所のあり方を見直していきます。