

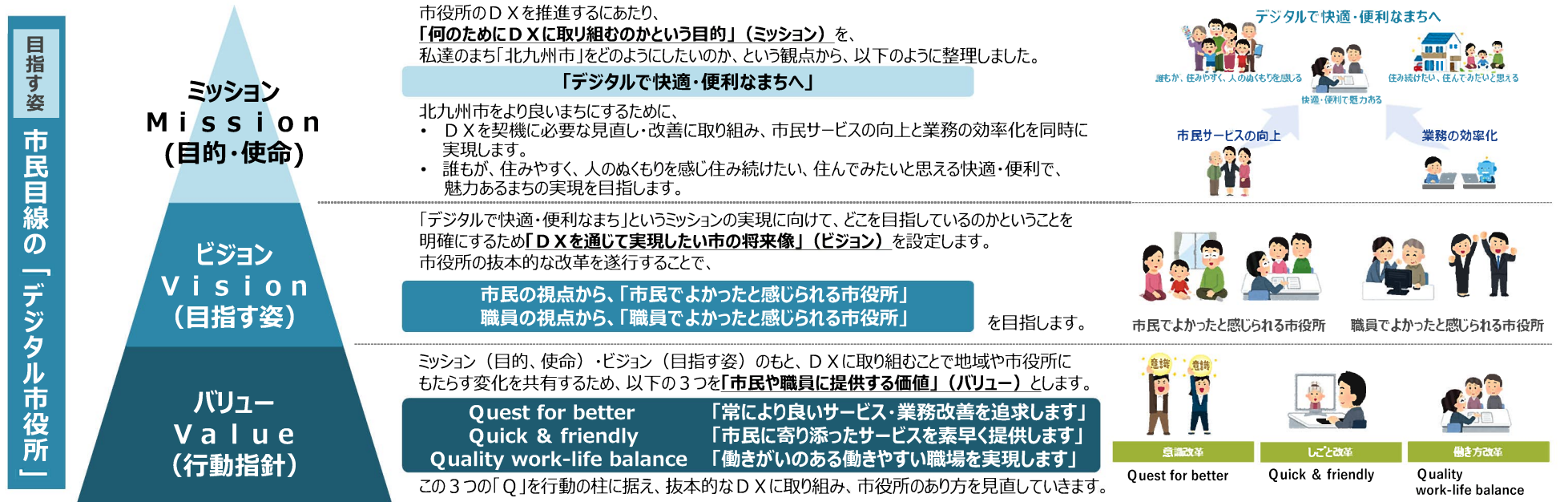
## 1. 総論

### 1.1. 市をとりまく現状・課題

<b>2040年問題への対応</b> 全国的に、若者人口減少に伴い、労働力の絶対量不足が見込まれる「2040年問題」への対応が必要	<b>業務のさらなる効率化</b> 業務の抜本的な見直しや、多様な働き方を選択できる職場環境の整備、長時間労働の是正のための働き方の見直しなど、労働生産性の向上が必要	<b>行政のデジタル化の流れの加速</b> 「デジタル庁」の創設や、自治体のDX推進にむけた「自治体DX推進計画」の策定など、行政のデジタル化の流れが加速	<b>「ポストコロナ」を見据えたデジタル化の推進</b> コロナ禍を受けた「新しい生活様式」に対応するため「ウイズコロナ」だけでなく「ポストコロナ」を見据えたデジタル化の推進・環境の整備が必要	<b>持続可能で市民にやさしい市役所の実現</b> SDGsの推進や高齢化への対応を通じて、持続可能で市民にやさしい、ぬくもりのある市役所を実現
--	--	--	---	---

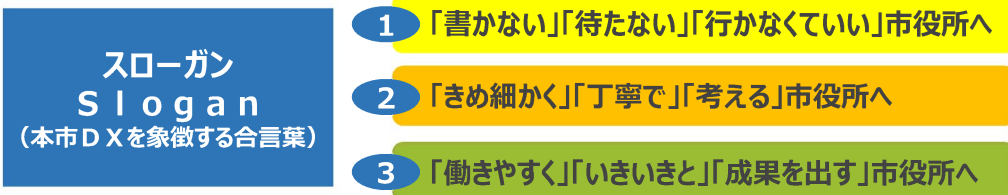
### 1.2. 市が目指す姿

自治体DXに関わる国の方針を踏まえ、本市では、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。



### 1.3. DX推進のスローガン

本市が目指す市民目線の「デジタル市役所」を市民により認知していただき、職員がより具体的にイメージできるよう、ミッション、ビジョン、バリューを踏まえた3つのスローガンを掲げ、取組の方向性をスローガンごとに整理して取り組んでいきます。



各論 12の取組項目の推進	
① マイナンバーカードの普及促進	⑦ AI・RPAの利用促進
② 行政手続きのオンライン化	⑧ BPRの取組の徹底
③ セキュリティ対策の徹底	⑨ データの利活用
④ デジタル・デバйд対策	⑩ デジタル人材の確保・育成
⑤ 丁寧でわかりやすい広報・PR	⑪ テレワークの推進
⑥ 情報システムの標準化・共通化	⑫ ペーパーレス化の推進

## 2. 各論

### 1 マイナンバーカードの普及促進

#### 取組の方向性

- ✓ 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を検討する
- ✓ 安全性の周知と申請・交付体制を充実する
- ✓ **マイナンバーカードをほとんどの市民が持っている状態を目指す**

#### 取組内容

- ・マイナンバーカードの利活用先の拡大
- ・マイナンバーカードの交付円滑化(継続)
- ・マイナンバーカードのPR



### 2 行政手続きのオンライン化

#### 取組の方向性

- ✓ 「デジタル・ガバメント実行計画」(令和2年12月)の基準に沿い、**対象手続き全てのオンライン化を進める**
- ✓ 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き」について集中し取り組む

#### 取組内容

- ・書面規制、押印、対面規制の見直し
- ・対象手続きの分類
- ・モデルケースの創出と横展開
- ・オンライン手続きの利用促進
- ・電子決裁の推進



### 3 デジタル・デバインド対策

#### 取組の方向性

- ✓ 使い方の支援などデジタルを意識しない環境醸成
- ✓ スマートフォン活用を後押しする取組を行う
- ✓ 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
- ✓ **市民のインターネット利用率向上を目指す**

#### 取組内容

- ・普及啓発
- ・初心者向け講座、相談会
- ・国事業との連携
- ・地域人材の育成
- ・インターネット接続環境の充実



### 4 丁寧で分かりやすい広報・PR

#### 取組の方向性

- ✓ 「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
- ✓ **丁寧で分かりやすい広報・PRを実施する**

#### 取組内容

- ・あらゆる媒体を活用した広報・PR
- ・分かりやすい広報・PR
- ・若者世代への広報・PR
- ・高齢者等への広報・PR
- ・「北九州市情報化アンケート調査」の活用



### 5 セキュリティ対策の推進

#### 取組の方向性

- ✓ 本市の情報セキュリティポリシーの見直しを行う
- ✓ 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
- ✓ **適切な個人情報保護に取り組む**

#### 取組内容

- ・情報セキュリティポリシーの改正
- ・技術的なセキュリティ対策の推進
- ・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
- ・個人情報保護法に基づく取組の実施
- ・外部監査の実施



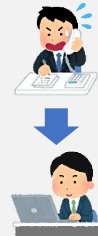
### 6 BPR(業務改革)の取組の徹底

#### 取組の方向性

- ✓ 全庁統一的な手法のもと、管理職がビジョンを示し、DX推進リーダー・DX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
- ✓ **継続的な業務の見直しを実施する**

#### 取組内容

- ・DX推進リーダー・DX推進員の定着
- ・管理職による支援
- ・全庁統一的なBPR手法の導入
- ・ローコードツールを活用した現場発のBPRの推進
- ・デジタルガバナンスの強化



### 7 AI・RPAの利用促進

#### 取組の方向性

- ✓ デジタル市役所推進室の人材育成と体制強化を進める
- ✓ 各区局の共通業務の集約を進める
- ✓ 「AI活用先進都市」を目指す
- ✓ **年間合計100,000時間の作業時間削減を目指す**

#### 取組内容

- ・AI・RPA及び新たなデジタル技術の導入促進
- ・(仮称) デジタル事務集中処理センターでの事務の集中処理
- ・先導的なAI×データ活用プロジェクトの創出



### 8 データの利活用

#### 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
- ✓ **行政の保有するデータを政策立案・評価に利活用する**
- ✓ 民間の公共データ利活用を推進する
- ✓ 非識別加工情報令和5年度運用開始を目指す

#### 取組内容

- ・オープンデータの拡充
- ・GISの活用拡大
- ・(仮称) 庁内データ活用推進総合事業の立上げと実施
- ・個人情報保護法改正の対応
- ・データプラットフォーム(都市OS)への参画



### 9 デジタル人材の確保・育成

#### 取組の方向性

- ✓ 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
- ✓ デジタル技術やデータに精通した人材の確保に努める
- ✓ **全職員への継続的な研修を実施する**

#### 取組内容

- ・全職員を対象とした育成方針の策定
- ・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
- ・外部デジタル人材の活用



### 10 情報システムの標準化・共通化

#### 取組の方向性

- ✓ 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**
- ✓ ガバメントクラウドの仕様等にかかる情報を収集し、共通化に取り組む
- ✓ 情報システム標準化・共通化に対応するため、システム基盤を見直す

#### 取組内容

- ・業務プロセスの見直し
- ・移行計画の策定
- ・データ連携の仕組みの再構築
- ・ガバメントクラウドへの移行にかかる検討
- ・システム基盤の見直し



### 11 テレワークの推進

#### 取組の方向性

- ✓ 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
- ✓ 外勤先でのテレワークについても活用・定着を図り、**テレワーク実施率80%を目指す**

#### 取組内容

- ・意識改革、職場風土の変革
- ・テレワーク環境の整備やルール策定



### 12 ペーパーレス化の推進

#### 取組の方向性

- ✓ ペーパーレス会議のほか、手続きや決裁の電子化、ペーパーレス化を進める
- ✓ 紙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
- ✓ 紙の使用量が見える仕組みをつくる
- ✓ **令和7年度までに50%削減を目指す**

#### 取組内容

- ・会議をはじめとする様々な業務のペーパーレス化
- ・ワークスタイルの変革
- ・紙の使用量の見える化



### 3. 将来展望

#### 3.1. 市役所DXのさらなる推進

市役所のDXをさらに推進し、これまでの常識や慣習、歴史的経緯等にとらわれず、中長期的な視点で将来必要となる抜本的な見直しについて、できるものから前倒しで取り組んでいきます。

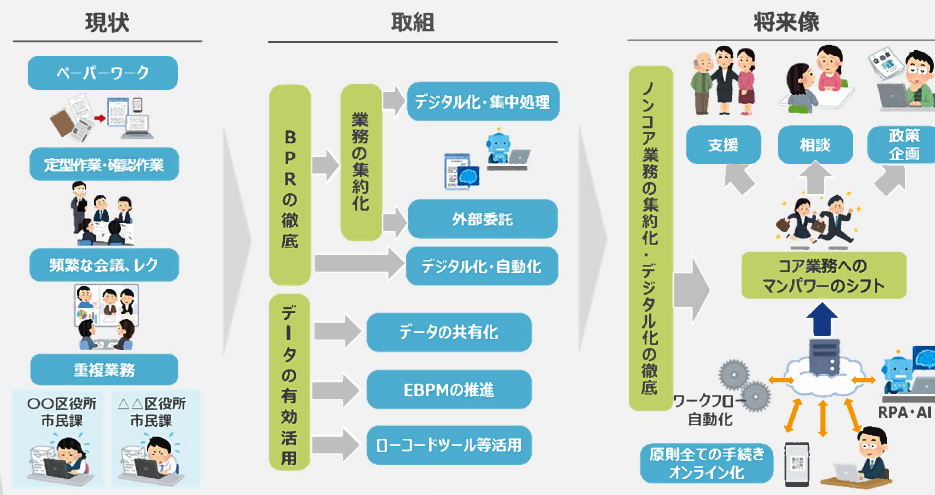
##### (1) 市民サービス提供体制の見直し

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・デバインド対策にもつなげます。



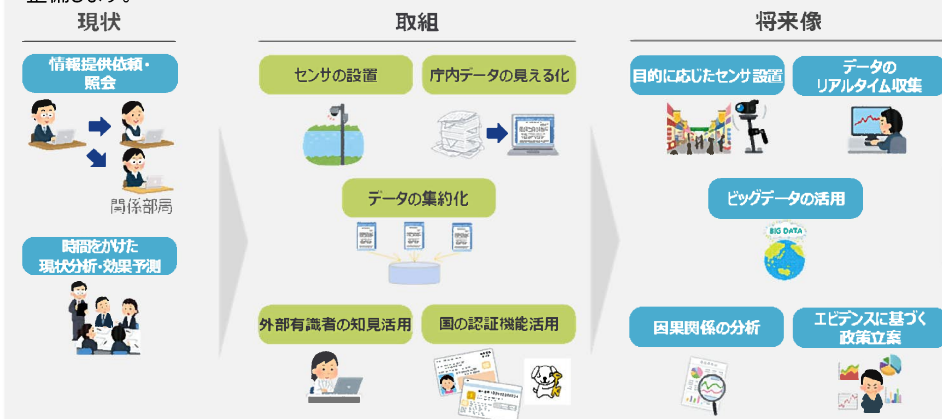
##### (2) 組織・機構・人員配置の見直し

全ての業務を対象にBPRを徹底的に行い、市民と向き合う職員でしかできない仕事を深掘りします。



##### (3) データの有効活用によるまちづくり

より効率的に情報を収集・活用でき、より高度な分析等を行うことで効果的に事業を遂行できるよう環境を整備します。



##### (4) デジタルガバナンスの強化

DX推進に必要なシステム・デジタル技術等の導入にあたっては、必要性の検討と取組後の効果を検証していくことで、投資に見合う効果のさらなる追求を行っています。

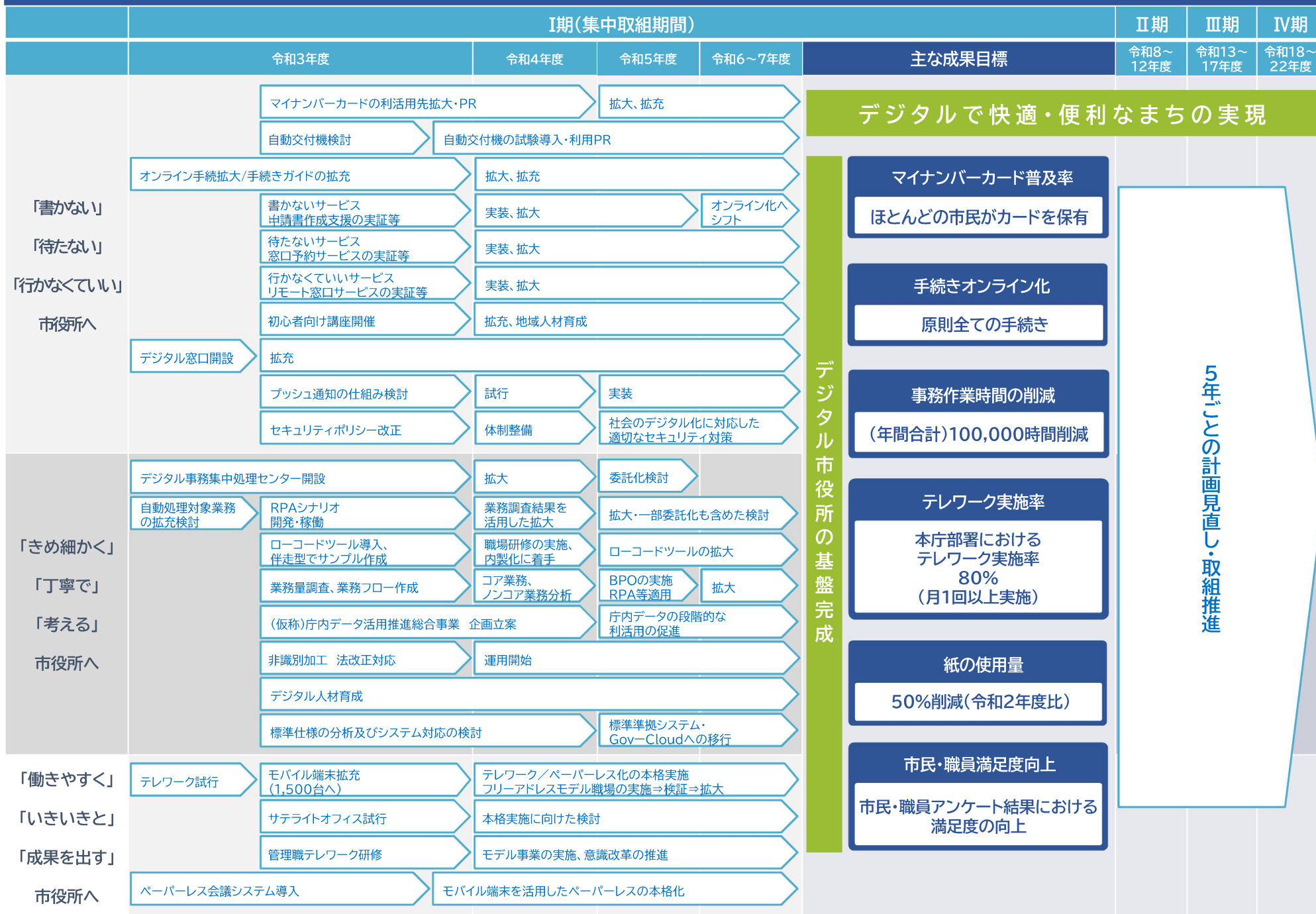
#### 3.2. 地域DXの推進

地域全体に、本市が市民目線の「デジタル市役所」実現を目指して取り組むことを共有し、DXの取組を波及させていきます。また、市役所のDXの取組を市役所以外に波及させることで、デジタル技術を活用した社会課題の解決や、新たな価値の創造を目指す地域全体のDX推進にもつなげていきます。





# 主要な取組のロードマップ



**デジタルで快適・便利なまちの実現**

- マイナンバーカード普及率  
ほとんどの市民がカードを保有
- 手続きオンライン化  
原則全ての手続き
- 事務作業時間の削減  
(年間合計)100,000時間削減
- テレワーク実施率  
本庁部署におけるテレワーク実施率80%  
(月1回以上実施)
- 紙の使用量  
50%削減(令和2年度比)
- 市民・職員満足度向上  
市民・職員アンケート結果における満足度の向上