

会 議 録

- 1 名 称 第6回 北九州市DX推進懇話会
- 2 議 題 等 令和6年度の取組について
- 3 開催日時 令和6年5月30日(木) 15時半から17時
- 4 開催場所 小倉北区役所 西棟7階 710会議室

5 出席した者(構成員)の氏名

遠藤 直人 甲木 正子 隈本 覚(座長)
重永 西子 勢一 智子

6 経過(構成員発言内容)

- DX推進計画について、当初立てたKPIに対して遂行状況はどのように表現されているのか教えていただきたい。

《市》 12の集中取組項目として計画を立てており、マイナンバーカードの普及、AI・RPAの時間効率化等をあげている。

なお、12項目のうち、取組的に一番遅れているのは、システムの統一標準化である。当初、国が令和7年度末までに完了と示していたが、国から政令市ごとの仕様が出てきていないというところで、令和10年度までに順次行うこととなっている。

ただ、データの形式については、7年度末までに標準化の仕様に合わせるよう示されているが、物理的に厳しいというのが現状である。

手続きのオンライン化について、すべての手続き数のうち、約90%はオンラインで申請できる状態になっている。しかし、実際のオンライン手続きの利用率が約24%に留まっているため、PRを強化し利用率をあげていきたい。

マイナンバーカードの取得率について、市内の約73%の市民が保有している状況(申請者は約80%)。取得率の高さは、マイナポイントが大きく関連しているが、保有者は、マイナンバーカード紐づけの誤り等もあり、マイナスなイメージを持っているのも事実である。

ただ、マイナンバーカードについては、ネットを安全に使う上で、非常に優れた仕組みだと思うので、ネット上で個人を安全に設定して、色々な手続き、取引を行うためのツールとして使ってもらえるようになるとプラスのイメージにつながるかもしれない。

国の動向にあわせ、市としてもマイナンバーカードの活用が広がるよう取り組ん

きたい。

人材育成について、昨年度シルバー人材育成研修を開始したが、研修効果測定、評価の仕組み等も含め、今年はゴールド人材育成研修もあるのでしっかり実施していきたい。

DX 推進計画は、概ね指標に対して進んでいるが、成果としてどう評価するかが非常に課題である。例えば、AI、RPA のローコードツールで5万時間削減しても、削減時間分は他業務に充てる職員が多いため、残業代5万時間の削減とはならない。その点、力を入れて取り組んでいきたい。

- 一番DXで重要なのは、我々がデジタルで表現できるようになるということである。なお、取り組むべきことに対して、この取り組みを行うことでどんなメリットがあるのかということ考えた目標でないという意味がない。

もう一点、ローコードツールについて業務の生産性を上げるためにツールを使用することは問題ないが、ローコードツールの作成に時間をかけすぎて、本来業務に支障がでることがないように、よく考えて統制をとったほうがいい。ローコードツールを作る専門の部署があってもいいと思う。

《市》 ローコードツールを使って何か作る際は、DX 推進課に必ず相談がくる仕組みになっている。ローコードツールを使うことが目的にならないよう、業務の課題等を把握し、何のために使用するのか議論するようにしている。

ただ、市役所の中の業務は非常に幅が広く部署も多いため、現場の中で、自立的に、業務フローの中に問題意識をもって業務改革をするために、ローコードツールをある程度自分たちで作ってもらいたいと思っている。

ローコードツールを使うことが目的ではなく、業務改革をするための手段としてローコードツールを使うということを徹底していきたい。

- 「B t o G 手続き推進プロジェクト」について、事業者に対してはどのように周知を図るのか教えていただきたい。

《市》 報道投げ込みや、ホームページへの掲載、商工会議所に周知していただけるようお願いしたいと考えている。

- どれだけの事業者にメリットがあるのか強調いただき、世の中をよくするためのことであることをしっかりと伝えていただきたい。98%以上が中小企業であるが、小さな企業こそ人手不足で、市役所に行く時間ももったいないので、そういった企業が使えるよう、商工会議所や中小企業経営者協会等を通じて周知していただきたい。

- 人材育成に関して、3段階（ブロンズ、シルバー、ゴールド）あると思うが、認定基準を教えてください。

《市》 講座の受講と課題の提出をもって認定している。認定者のモチベーションが上がるような制度になるよう人事部門と連携して考えていきたい。

- モチベーションのためにもインセンティブは必要だと思う。市役所のインセンティブはどのような実績があるのか。

《市》 業務の中で極めていい取組をした職員について、通常の評価に加え1ランク上げる「挑戦加点」、また、提案を持ち寄って発表を行い優秀な職員等に表彰する「職員提案制度」の2つがある。

- 「スマらく区役所サービスプロジェクト」について、窓口に来所する際、事前にスマホで予約できるというシステムになるのか。なお、このシステムは、マイナポータルから入るのか。

《市》 必ず予約が必要ではなく、予約していない方が窓口に来られた場合も、空いている枠がその場で予約できるというイメージ。マイナポータルではなく、別のサイトを作り入るような形である。

- マイナポータルはマイナンバーカードをかざさないと次に進めないで、その仕組みができると効率がよくなると思う。

- オフィス改革について、北九州市は立地、利便性がいいが、どういう方法でオフィス改革を行う予定なのか。

《市》 庁舎について、耐震的には問題ないため、建て替えではなく、リノベーションという形でオフィス改革を実施する予定である。今年度、1つモデルフロアでオフィス改革を実施しながら、全体の設計を行う計画である。働き方改革、市政変革等を通じて、よりよい働き方のためにどのようなオフィスがいいのか検討していきたい。

- 多くの自治体の悩みだと思うので、北九州市が先進事例としてぜひやっていただきたい。

- 3点お伺いする。
 - ① オフィス改革の目標と効果に業務の効率化や生産性の向上と記載があるが、どのような形で、評価していく予定なのか伺いたい。
 - ② 働き方改革に繋がるという点では、DX はリモートワークの背中を押しているはずだが、最近色んな自治体や国でもリモートワークが消えかけているような話も聞く。よい職場環境は、仕事とプライベート、地域の活動等が両立できることだと思うが、リモートワークをどのように今後計画の中で位置付けていくのか伺いたい。
 - ③ DX人材育成について、民間企業以外の部分の関わりについて教えていただきたい。例えば、北九州市立大学は貢献する余地はないのか。設置団体の課題を一緒に解決する場になるという意味では、上手く市立大学のツールや人材を生かして育成していくことで、人材確保の1つのツールになるのではないかと考える。

《市》

- ① オフィス改革の効果について、これまでペーパーレス化やスペースの有効活用という点で定量的な指標ということを示してきた。本質的な効果としては、働きやすさ等で効率性や生産性があがることだと認識しているが、我々の知見だけでは非常に難しいため、今年度オフィス改革と一緒に実施していただく事業者からアイデアをいただきながら、検討していきたい。
 - ② テレワークの実施について、コロナが5類に指定され、色々な企業と話す中で当市としても、課題感を感じているところ。テレワークを実施することが目的にならないよう、行政としてどうテレワークに向き合うべきか、今度の計画改定の中で議論していきたい。
 - ③ DX人材育成について、地元の大学と組むという部分に関して、市役所職員の人材育成という観点と学生の人材育成の観点の両面があるが、特に後者の部分に関して、今年度「地域DX推進プロジェクト」で、地域の様々な課題を解決するための1つのDXを使った取り組みとして、大学や企業等、色々なセクターと組み、検討していきたいと考えている。
- 18歳人口が減少していく中で、若い力を地元に残すためには地元の大学をどう活用するかがすごく大事なので、ぜひ魅力ある地域の一つとして活用できればと思う。

テレワークについて、色々な働き方がある中で、どの場面でテレワークが望ましいかというような議論だけではなく、どの場面ではテレワークはだめなのかというような原則例外が変わってきているような印象を持っている。

最近、大学の講義についても一定回数までリモートを活用することができるようになってきているため、上手く活用すれば、昔に比べ仕事の継続もできるようになってきている。そういった働き方が民間にも広がると、北九州にいながら他の地域とも繋がって仕

事をする場面もでてくると思う。ぜひ、幅広く考えていただき、DXを推進していただきたい。

- リモートワークをするためのリモートワークではなく、働きやすさを向上させるためのリモートワークを行うという考え方が大事である。それと同時に働き甲斐の両立が必要。市役所のオフィス改革も働きがいと働きやすさの2軸で物事を考えていくと、目的が働きやすさを追求するためのオフィス改革と整理され、何が働きやすいのかということから答えが生まれてくるのではないかと思う。

《市》 市役所の業務はジョブ型のように明確にできないところがあるが、DXでデジタルツールを使用しタスク等が共有できれば、どこで働いていても問題ないのではないかと考えている。今年度の計画の中で、オフィスだけでなく働き方についても言及できるよう検討してまいりたいと考えている。

《市》 働き方改革という考え方の中で、どういう働き方を職員に提案できるのかという視点でオフィス改革、働く場所、制度等含め、検討した上で計画に整理したいと考えている。

《市》 テレワークについて、市役所の場合、コロナ感染拡大期の密の緩和といった目的で実施している部分があるため、5類に移行した現在、テレワークを行いにくいというのが現状である。

一方で、総務省が新しいテレワーク指針等を出しているので、今回の計画改定において、働き方改革全体を見直していく中で、人事部門とも連携しながら検討してまいりたい。