

総務常任委員会行政視察概要

令和 4 年 8 月 4 日（木）

於 北九州市議会 会議室

午前 10 時 ～ 11 時 30 分

1 調査概要・説明…………… 北九州市デジタル市役所推進室デジタル市役所推進課長 「自治体DXの推進の取組について」

北九州市における自治体DXの推進について、本市からの事前の調査事項に基づき、説明を受けた。

北九州市におけるDX推進は、子育て分野やコロナ対応で繁忙な保健所の業務支援など、市民がメリットを実感しやすい、デジタル化の効果が即座に表れやすいものから優先的に取り組みを進めていた。

また、職員へモバイルパソコンも一部取り入れ、顔認証か指紋認証によるセキュリティ性を高め、USBメモリやパソコン本体に保存できないようにしており、共有フォルダにしか保存できないようにすることによって、万が一紛失しても悪用されない仕組みにしている。

市民サービスの向上については、HP上にデジタル窓口を開設し、電子申請や施設予約、キャッシュレス決済などをすべて集約したページを作成し、市民サービスの向上に努めている。それ以外にも区役所とコミセンをTV会議でつなぎ、リモート相談をする試みも実施している。

他にも、全国初の試みとしてマイナンバーカードを活用した図書館アプリを導入し、マイナンバーカード、図書カードを持参しなくてもアプリのみで利用可能にしている。

職員の業務効率化として、全庁の会議等の音声データをテキストデータに変換するAIによる議事録作成サービス等の取組も始めている。また、老朽空き家の現地視察やコロナウイルス陽性者の管理などをデジタル化し一元管理することで、業務効率化とペーパーレス化を図っている。

全てにおいて、デジタルツールを導入しても、アナログとデジタルの併用で業務

改革が進まない場合がある。まず、どんな業務があり、どんな業務フローなのかを整理する必要があり、コニカミノルタ社と連携協定を行い、無償で進めている。

デジタル人材の育成として、市職員へ階層別研修を実施。新人職員へはパソコンの使い方の研修を行っている。幹部職員へは外部講師による講演を行っている。最近では日本リスキリングコンソーシアムに参加し、トレーニングプログラムの提供を受けている。この取組を後援することによって、講師を無償で呼ぶことができるメリットもあり、様々なツールを活用し、工夫している。



2 主な質疑応答

問 取組の最初のきっかけについて

答 市長からの発信ではない。問題意識として、人口減少率が全国1位で悩んでいる。職員数の確保も同様。今後20年で就労人口が20%減るという予測に対してしっかり取り組んでいこうというのがきっかけ。

問 業者の選定はどのようにしていたのか。

答 いろんな業者から提案をいただく。どこの自治体もDXを始めたばかりのため、企業からは無償のチャレンジ企画を提案いただくことが多い。市として、チャレンジ企画には試してみようという姿勢でいる。大手企業だけでなくベンチャー企業からの提案であってもメリットがあればチャレンジしている。

問 個人情報などのセキュリティについては心配ないのか

答 心配ないとは言い切れない。業務としてUSBメモリを使ってデータの移し替え作業はある。運用をしっかりとやって対応している。

問 今後50年使い続けることになる本庁を建て替える明石に、DXを進めた市役

所建て替えに対する具体的な提言を。

答 千葉県市川市がカウンターを全部なくし、総合窓口で要件を聞き取り、その後に担当の職員が順次必要な手続きを行うことを始めている。作るときから居抜きでよく、市民があまり動かなくてよいから区役所でも検討している。従来に近いフレキシブルに使えるカウンターがいいのかは議論しているところである。

問 全庁一体でDXに取り組む意図は

答 各局に任せるとバラバラになり、似たようなものを作り二重投資になる。トランスフォーメーションなので、やり方を変えていく必要があり、全庁で取り組んでいる。

問 どんな人材がどれくらい必要か

答 4月よりデジタル枠の採用を始め人材の確保を進めている。採用だけですべて賄えるとは思っていない。民間人材の活用として国の地域活性化企業人を活用してデジタル分野の会社から市に派遣してもらい、国と民間会社が半分ずつ費用を持ち、自治体と一緒に仕事をする取り組みもやっている。国の補助メニューをうまく活用することが重要。実際に現場で働く以外にも、様々な提案をもらった企業にアドバイザーとしての講師謝礼を払い、アドバイスを受けることもある。すべてを庁内で準備するのは難しく、また、現在のデジタル推進室の職員40名では足りないので、様々なものをうまく活用する。

問 スムーズに進めていくために、庁内でDXに対する調整役は。

答 各課ごとで係長級にDX推進リーダー、係員にDX推進員を選んでもらい、その人を中心にDX推進を進めている。具体的には、研修の一つとしてハンズオン研修に参加してもらい、キントーンを実際に使ってアプリを作り、現場に持ち帰ってもらったりもしている。

問 DX推進に対する議員の反応と議員への勉強会としてアドバイスを。

答 事務局支給のタブレットがあり、委員会資料等もペーパーレスが進んでいる。決算や予算の時、事前の勉強会があり会派に理事者が向かい、説明を行っている。賛同いただければウェブ会議に切り替えるなど進めており、理解も進んでいる。

3 その他

- ・管理職はモバイルパソコンに置き換えの議論を進めている。
- ・デジタル推進室では、モニターを購入して、決裁の際はモニターにつないで職員の説

明を受けている。

- 文書管理システムを改修して、すべて電子決裁を進めている。令和6年度までに100%を目指す。財務関係では請求書をスキャニングして取り込んでいるのでこの点は、今後の課題である。
- 門司区役所の建て替えを進めている。建て替えをDX推進のモデルケースとして、サービスの在り方を変えていこうと準備を進めている。カウンターがあって窓口というのではなく、市民が市役所に来たら動かなくていい、一か所で完結できるようなことを検討。ただし、新しい建物にすべてデジタルを導入ではなく、少しずつデジタルに慣れてもらうようにする。導入と実証という形でいろんなデジタルツールを導入することにより、最終的に変わるというストーリーを描いて進めていく。

以 上