

福津市DX推進方針

1. 方針の背景・目的

2. 市の現状

3. 目指す姿・方針

4. 推進体制

5. 取り組みに向けた考え方

6. 用語集

令和6年3月版

1. 方針の背景・目的

1. 方針の背景・目的

【背景】

- ・ 社会は、国が平成30年7月にデジタル・ガバメント実行計画(初版)を策定するなど、デジタル社会の実現に向けた施策が進められていましたが、新型コロナウイルス対応においてデジタル化への迅速な対応が必要となり「新たな日常」の原動力として、制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて「変革」していく、言わば社会全体のデジタル・トランスフォーメーション(以下、DX)が求められるようになりました。
- ・ 国は、次々と改革を進めており、令和2年12月に「自治体DX推進計画」を公表し、自治体DXの必要性や具体的な取組事項を示し、令和4年12月にはデジタル田園都市国家構想総合戦略が閣議決定、令和5年12月に改定しています。
- ・ 本市では、国の「自治体DX推進計画」をもとに、RPAなどのICTを活用することによる、サービスや業務の「改善」に取り組んでいますが、本市を取り巻く環境は厳しく、近年の急激な人口増への対応に注力するため、組織としてDXに向けた取り組みが進行していない状態です。
- ・ 未来を見据えたデジタル社会の実現のためには、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ることから、本市においても、地域の実情も踏まえながら、デジタル技術やデータの活用を中心とした「変革」を進め、更なる市民サービスの向上に繋げていく必要があります。

【目的】

- ・ 上記の背景を受けて、デジタルの活用を中心とした、あらゆる市民サービスや市役所の業務の「変革」により、市民の利便性の向上と業務の効率化、地域・社会の課題解決のために、DXの方向性と具体的な取り組みを示すことを目的としています。

【方針の位置づけ】

- ・ 本方針は、福津市まちづくり計画(総合計画)の実現のため、デジタルの観点から各個別計画を支えるものとし、DXを推進する上でのビジョン・実現に向けた施策・理念を示すことで、全庁一体となった取り組みを進めるためのものとして位置付けます。具体的な取り組みについては、DX推進担当職員などを中心にアクションプランをとりまとめ、「福津市まち・ひと・しごと創生総合戦略」や「福津市行財政改革大綱」など関連計画と連携を図りながらDXを推進します。

1. 方針の背景・目的

【自治体DX推進計画との関連】

2020年12月に、政府において「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が決定され、目指すべきデジタル社会のビジョンが示されました。

これを受けて、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策などをとりまとめ、自治体DX推進計画を策定しました。

当初は重点取組事項として6項目があげられていましたが、2023年12月に改訂され、現在は7項目があげられています。

【重点取組項目】

- ・自治体フロントヤード改革の推進
- ・自治体の情報システムの標準化共通化
- ・公金収納におけるeLTAXの活用
- ・マイナンバーカードの普及促進・利用の推進
- ・セキュリティ対策の徹底
- ・自治体のAI・RPAの利用推進
- ・テレワークの推進

以上の7項目が重点取組項目です。

本市では自治体DX推進計画の重点取組項目に向かって、事業を進めています。

2. 市の現状

2. 市の現状分析

分析の観点

本市のDXの推進に必要な要素として、「組織・風土」「市民サービス」「地域・社会」「情報システム」が軸となると捉えて、DX推進担当職員にヒアリングを実施し、本市の現状を分析しました。

分析結果

①組織・風土・働き方

- ・ 改善に向けた挑戦が実行できていない
- ・ 内部だけで考え、進めようとする内向きの風土
- ・ 柔軟な発想とワークスタイルを認めづらい
- ・ 職員個人の意識やスキルに依存してしまいがち

②市民サービス

- ・ 直接の来庁や紙媒体による申請・受付が中心となっている
- ・ 対面・電話等によるコミュニケーションが前提となっている
- ・ デジタル完結ができない
- ・ サービスや業務を、素早く柔軟に見直せる環境となっていない
- ・ デジタルデバイドが生じている

③情報システム

- ・ 長期の継続運用を前提としたシステムの構成により、柔軟・迅速な機能拡張ができない
- ・ システム間でのデータ連携や共通化がされていない
- ・ システムへのアクセス範囲や働く場所が限定されている

④地域・社会

- ・ 企業からの申請の受付手段が紙
- ・ 電話での連絡が主。しかも個人端末の利用
- ・ 地域の連絡手段が電話やFAX
- ・ 問題が発生した場合に現場に出向くしかない
- ・ 地域・社会にデジタルが浸透していない

「組織・風土・働き方」「市民サービス」「情報システム」「地域・社会」の4つの領域すべてで、様々な課題があります。これらを解決することで市が理想の姿に近づきます。

2. 市の現状分析

理想の姿

①組織・風土・働き方

- ・ 改善に向けた挑戦が出来ている
- ・ 色々なワークスタイルが認められる
- ・ 情報伝達手段に多様性がある
- ・ スピード感のある改善・改革が出来ている
- ・ 広い視点を持ち柔軟な新しい発想で業務改革ができています
- ・ 全職員がDX推進に取り組んでいることで、活発なコミュニケーションが生まれている

②市民サービス

- ・ デジタルで処理が完結し、市民が待たなくてよくなっている
- ・ 市民が来なくてもサービスが受けられる市役所
- ・ デジタルデバイドを埋めるための多様性が保持されており、解消対策が取られている
- ・ 電話や対面だけではない、相談・連絡手段が確保されている

③情報システム

- ・ 機能拡張性があるシステム構成になっており、新しい事務や手続きに柔軟に対応ができる
- ・ システム間でのデータ連携や共通化がされており、シームレスな業務連携が行われている
- ・ 徹底されたセキュリティを保ったまま、クラウドサービス中心のシステムとなっており、システムやデータのアクセス範囲や働く場所に多様性がある

④地域・社会

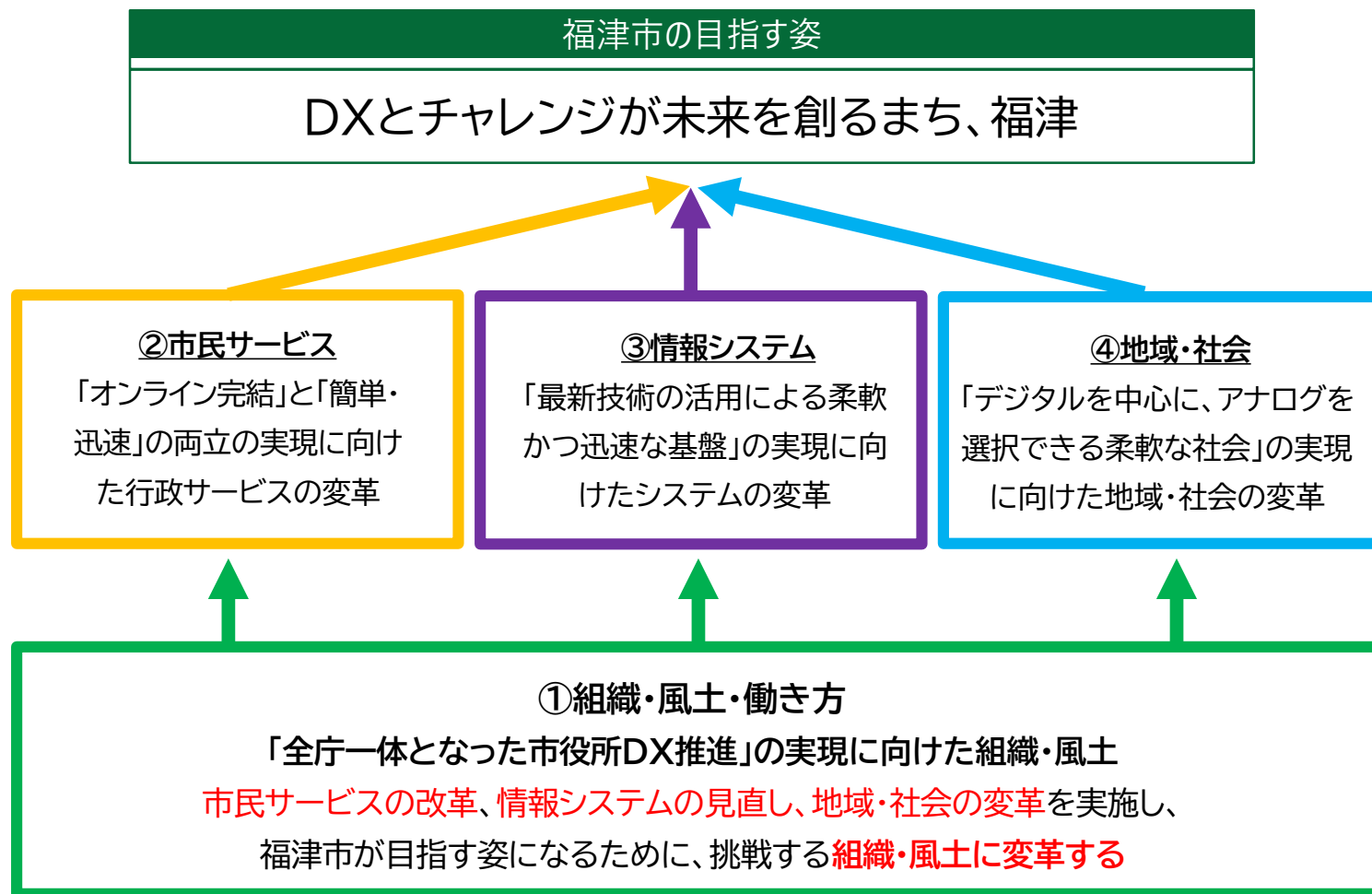
- ・ 各種申請・受付から処理までデジタルでやり取りが完結する
- ・ 多様な手段で地域の連携が取れる
- ・ 現場に出向かなくても状況がわかるシステムがある
- ・ デジタルの力を利用した便利で快適に暮らせる社会



理想の姿になるために、
組織・人・システム・社会の変革にチャレンジし続けていく必要がある

3. 目指す姿・方針

3. 目指す姿・方針—目指す姿と4つの変革



3. 目指す姿・方針－基本方針(DXの取り組み)

市の目指す姿を実現するために、3つの「DXの方針」を定めます。

本市の全組織・全職員は、方針を踏まえて、DXに取り組んでいく必要があります。

目指す姿		目指す姿に対応したD Xの方針
① 組織・風土・働き方	柔軟な発想を取り入れ新しいアイデアが生まれることで業務改革が出来ている	方針1:全組織、全職員一体となった、組織・業務改革
	一般職員から幹部職員まで一人ひとりがDX推進に取り組み、共通認識により活発なコミュニケーションが生まれている	
	やりたいことに挑戦でき、スピード感をもった改善・変革が進んでいる	
	多様な情報を各職員が取得し、広い視点を持ち、多様な手段で情報の伝達共有が出来ている	
② 市民サービス	デジタルで完結し市民が待たなくてよくなっている	方針2:柔軟かつ多様な視点によるサービスの見直し
	市民が来庁しなくてもサービスが受けられる市役所になっている	
	デジタルデバイドを埋めるための多様性があり、解消対策が実施されている	
	電話や対面だけでなく、相談・連絡の手段が用意されている	
③ 情報システム	機能の拡張性を担保した新たなシステム構成になっており、新しい事務や手続きに柔軟に対応が出来ている	方針3:システム、技術の活用による業務の高度化・最適化
	基幹系システムの標準化が進められ、システム間での円滑なデータ連携がされることで、関連する一連の業務が繋がるようにシステムが連携されている	
	徹底された個人情報の保護が前提に、クラウドサービス中心のシステム構成とすることで、庁内外からシステムやデータのアクセスが可能となり、業務の効率化が進んでいる	
④ 地域・社会	各種申請・受付から処理までデジタルでやり取りが完結できる	
	多様な手段で地域の連携がとれるようになっている	
	現地に出向かなくても現場の状況がわかるシステムができている	
	デジタルの力を利用した便利で快適な地域・社会になっている	

3. 目指す姿・方針－方針と取り組み

全組織・全職員は、方針に則り、あらゆるサービスの提供、働き方・業務の遂行、情報システムの導入・運用、組織・風土のあり方を改革していく必要があります。

方針1：全組織、全職員一体となった業務改革

一部の組織・職員や部門ごとに取り組みを進めるのではなく、方針に基づいて全組織・全職員が同じ方向性を見据えて一体となり、全庁横断的に取り組みを進めます。

挑戦しやすい風土、多方面への目を向け幅広い知見を得られる環境整備、情報共有が容易になるツールの導入、スピード感をもった改善が実施できる体制作り、部門を超えたワーキングチームの構築、継続したデジタル人材の育成など、様々な変革を土俵に上げ、検討していく組織を目指します。



窓口部門



現場部門



企画・庶務部門



管理職級以上

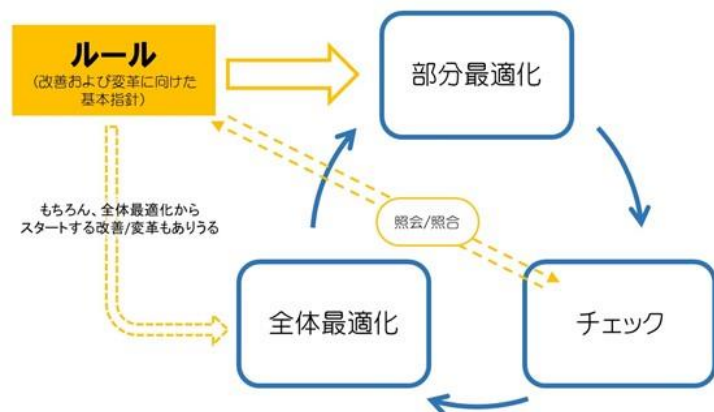
- ・対話の機会を用意する
- ・自分で取り組む(やってみる)
- ・すぐに聞ける環境
- ・発表の場

3. 目指す姿・方針－方針

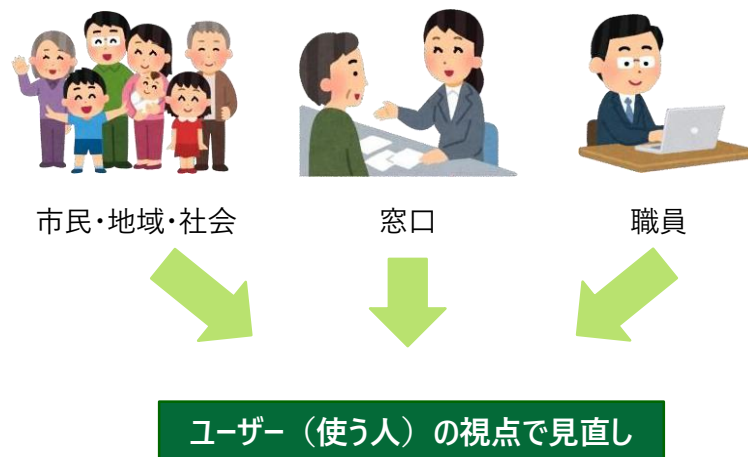
全組織・全職員は、方針に則り、あらゆるサービスの提供、働き方・業務の遂行、情報システムの導入・運用、組織・風土のあり方を改革していく必要があります。

方針2：柔軟かつ多様な視点によるサービスや働き方の見直し

部署やシステム毎にサービス・業務を最適化（個別/部分最適化）するだけではなく、標準化・共通化を見据えた全体最適の視点での見直し、最終的には一人ひとりに最適なサービス（個人最適化）となるよう見直します。



サービスを利用する市民だけでなく、地域や社会、業務を行う職員も含めたユーザー視点に立ち、初めて利用する人や情報技術に詳しくない人でも利用しやすいサービスの提供・働き方へと見直します。



3. 目指す姿・方針－方針

全組織・全職員は、方針に則り、あらゆるサービスの提供、働き方・業務の遂行、情報システムの導入・運用、組織・風土のあり方を改革していく必要があります。

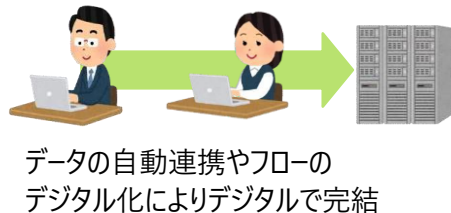
方針3：システム、技術の活用による業務の高度化・最適化

紙やデジタルによる処理が混在するのではなく、デジタルデータは自動連携や業務の自動化により、サービス・業務を一貫してデジタルで完結させます。

Before



After



標準化・共通化により、業務や関連するシステム・インフラの統合的な整備など環境を最適化します。標準化・共通化後はシームレスな業務システムへの移行を検討していきます。

Before



After



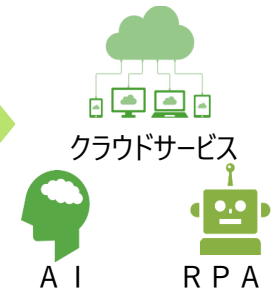
常に最新技術が適用されるクラウドサービスやAI等の先端技術を活用し、サービスや業務の高度化を図ります。

ツールは自前で用意するのではなく、既存のツールを使うことで、より適したサービスを利用していきます。

Before



After



4. 推進体制

4. 推進体制

D X 推進にあたり、市長をトップとするD X 推進本部、経営企画部長をトップとするD X 推進会議（仮）、D X 推進担当職員を中心に計画、実行するためのワーキングチームと、それを総括する改革ワーキング会議（仮）を設置します。改革ワーキング会議で、各個別の取り組みを決定、計画。推進会議でワーキング会議の計画を承認し、実行していきます。大きな改革、事業や複数課に跨る事業については、D X 推進本部に諮り、決定後、実施します。

庁内DX推進体制

DX推進本部

市長

副市長(CIO)・教育長
各部長・理事

事務局
情報化推進課
経営戦略課

- ・DXに関する進捗管理をする。
- ・複数課に跨る事業や、あらためて予算化が必要な事業などについて決定する。

DX推進会議(仮)

経営企画部長

情報化推進課、経営戦略課、DX推進担当職員

- ・経営企画部長指示のもと、柔軟かつスピーディーにDXに関する取り組みを承認し、各ワーキングチームを支援する。
- ・複数課に跨る事業や、あらためて予算化が必要な事業などについてはDX推進本部に諮るものとする。

改革ワーキング会議(仮)

ワーキング
チーム

ワーキング
チーム

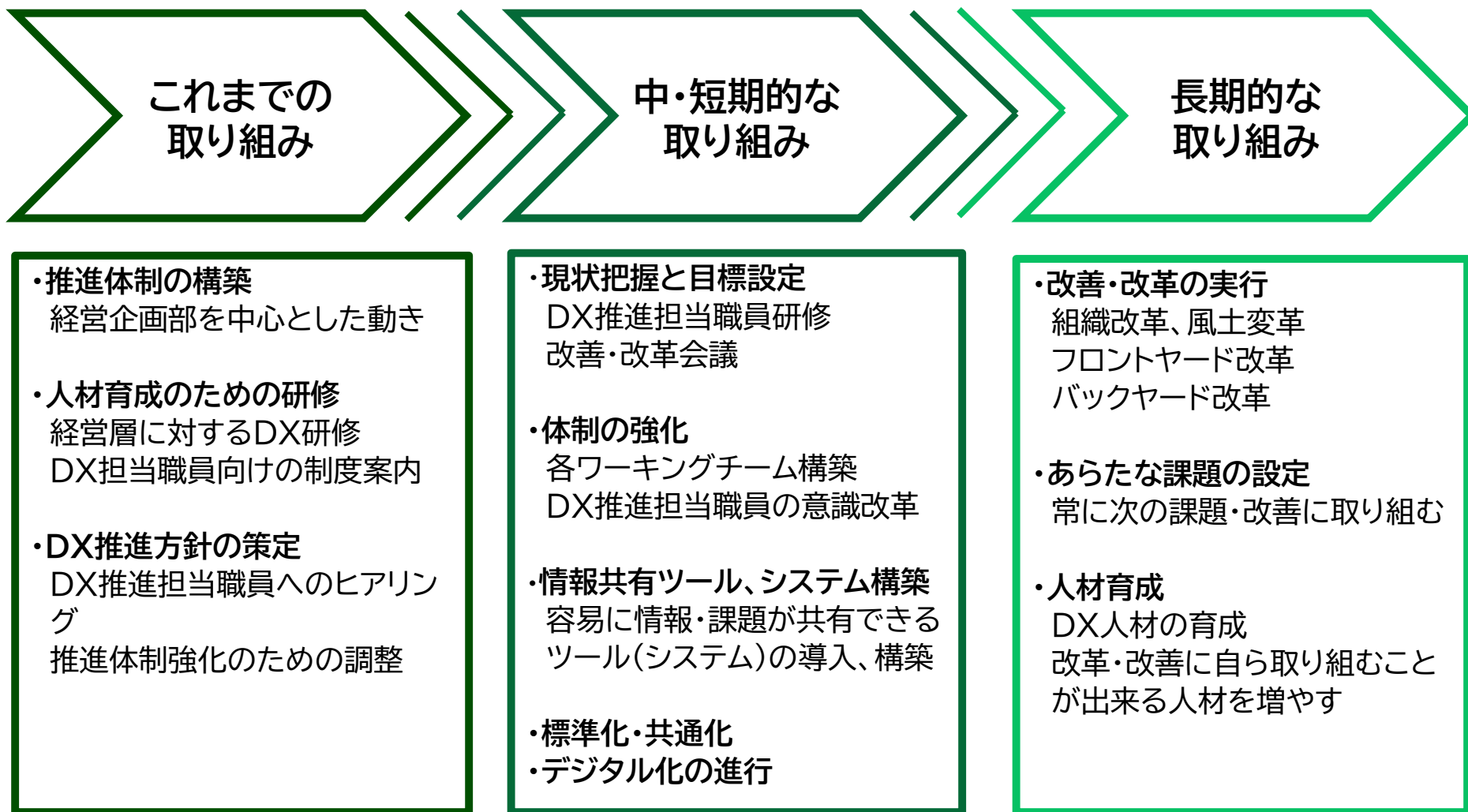
ワーキング
チーム

改革・改善に取り組む最前線。各WTで改善に取り組む。
取り組む内容によっては、幅広い視点での意見などが必要となるため、ワーキング会議で協議し、DX推進会議に報告する。

5. 取り組みに向けた考え方

5. 取り組みに向けた考え方ーロードマップ

D X 推進にあたり、これまでの取り組みとこれからの中・短期的取り組み、長期的取り組みは以下のとおりです。
これに沿った形でD Xを推進していきます。



5. 取り組みに向けた考え方ー取り組みに必要な視点

DXに取り組む際に必要な視点

DXを推進するには次の視点が必要です。

市民・ユーザー目線で
サービスを変革する



~~既存の仕組みに合わせて
システムをつくる~~

取り組みの効果を
考える



~~デジタルだから導入する~~

EBPMによる
政策の実効性の向上



~~前例踏襲・思い込み~~

全職員のデジタルリテラシー
及び改革・改善意識の向上



~~DXは一部部門に任せる~~

スモールスタートから



~~大規模に、完璧に~~

部門横断的



~~縦割りの組織~~

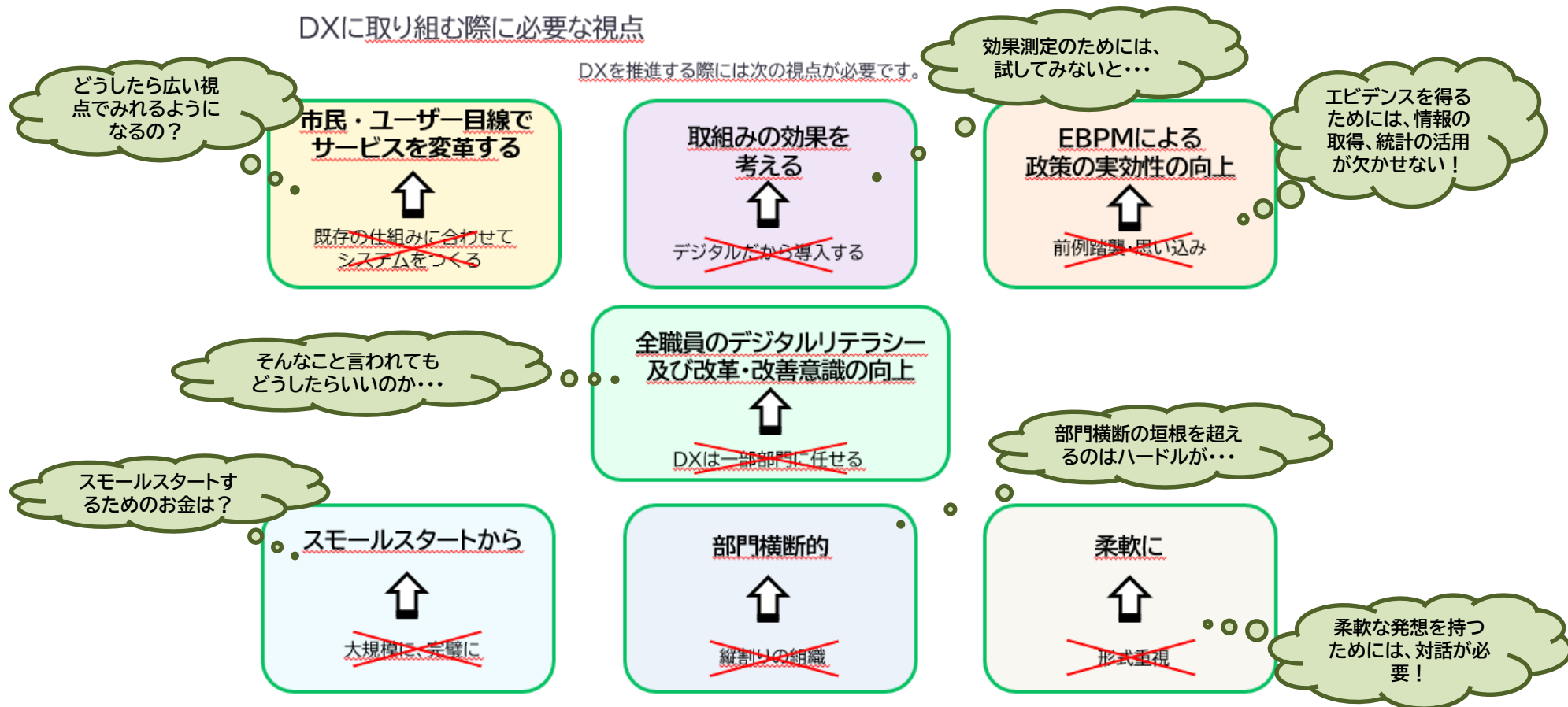
柔軟に



~~形式重視~~

5. 取り組みに向けた考え方ー取り組みに必要な視点から浮かぶもの

DXに取り組む際に必要な視点



これらの視点をもつために、それを許容し後押しする組織・風土の改善を進めます

具体的な改善手法の例

- ・対話の機会を用意する…発想を話し合える
- ・自分で取り組む(やってみる)…やりがい、楽しさの発掘
- ・すぐに聞ける環境の整備…すぐに取り組める
- ・事例発表の場…情報共有だけでなく気持ちの共有
- ・技術的な知識を身につける…技術が基に取り組みに繋がる

情報共有の場とシステムの構築とスピード感をもった動きだしができる体制の整備が必要

6. 用語集

6. 用語集①

用語	解説
AI	「Artificial Intelligence(アーティフィシャル・インテリジェンス)」の略。人工知能のこと。
CIO	「Chief Infomation Officer(チーフ・インフォメーション・オフィサー)」の略。最高情報責任者のこと。
DX	「Digital Transformation(デジタル・トランスフォーメーション)」の略。デジタル技術の活用によってビジネスや人々の生活のスタイルなどが変化すること。
EBPM	「Evidence based Policy making(エビデンス・ベースト・ポリシー・メイキング)」の略。政策の企画をその場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確化し、合理的根拠に基づくものとする。
eLTAX	「electronic Local TAX(エレクトロニック・ローカル・タックス)」を組み合わせた造語。地方税の申告や申請、納税をインターネット上で行えるシステム。地方公共団体が共同で運営する「地方税共同機構」が運営している。
ICT	「Information and Communication Technology(インフォメーション・アンド・コミュニケーションテクノロジー)」の略。パソコンだけでなく、スマートフォンなど、様々な形状のコンピュータを使った情報処理や通信技術の総称。
RPA	「Robotics Process Automation(ロボティック・プロセス・オートメーション)」の略。パソコン上で行う事務作業を自動化することできるソフトウェアロボット技術のこと。
オンライン	インターネットにつながっている状態のこと。
クラウド	IT分野では、まとまった計算資源を通信ネットワークを介して遠隔から利用するシステム形態のこと。ネットワーク図でインターネットなどの外部のネットワークを雲の絵やアイコンで表現していたことに由来する。
スマートフォン	電話機能以外にもパソコンの機能などを併せ持った携帯電話のこと。
テレワーク	「tele=離れた場所」、「work=働く」を合わせた造語で、時間や場所にとらわれない柔軟な働き方のこと。
デジタルデバイド	インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる人と利用できない人との間に生じる情報格差のこと。

6. 用語集②

用語	解説
デジタル田園都市国家構想	デジタル技術の活用により地方の個性を活かしながら地域社会が抱える課題を解決し、都市と同じ又は違った利便性と魅力を備えた心豊かな暮らしを実現すること。
バックヤード	自治体においては、住民と接点をもたない自治体内部の事務のことを意味する。
フロントヤード	自治体においては、自治体と住民の接点となる庁舎窓口や公共施設などを意味する。
ペーパーレス化	紙の資料や文書を使わず電子化されたデータを活用・保存し、業務効率化やコストの削減をすること。
自治体DX推進計画	自治体が重点的に取り組むべき事項や内容を具体化に記載したもの。
情報セキュリティポリシー	企業や組織において実施する情報セキュリティ対策の方針や行動指針のこと。
標準化・共通化	各地方自治体が利用しているシステムにおけるバラつきのある業務フローや利用機能・帳票を統一することで、調達コスト低減、IT人材不足の解消、住民サービス向上及び行政の効率化を進めること。