



北区の デジタル・トランスフォーメーション

令和6年1月27日（土）
北区政策経営部情報政策課

DX

（デジタル・トランスフォーメーション）

ご存じですか



2

誰が言ったのか？

2004年
スウェーデン ウメオ大学教授
エリック・ストルターマン

DXは
人々の生活のあらゆる側面に、
デジタル技術が引き起こしたり、
影響を与える変化



Erik Stolterman / エリック・ストルターマン
エグゼクティブアドバイザー
2004年に世界で初めてDXを提唱。2012年にDXの定義を改訂するほど、日本のDXの発展
を米国から支援する。DX推進の第一人者。

3

D X

デジタル トランスフォーメーション

情報技術 を使った 変革

4

デジタル化

≠

DX

人手のかかっていたサービスを
情報技術を活用して
自動化したり作業を効率化

情報技術やデータを駆使して作業
の一部にとどまらず
社会や暮らし全体がより便利にな
るよう大胆に**変革**

5

北区が目指す
「デジタル・トランスフォーメーション」

きたDX推進方針 令和5年3月策定

新しい行政サービスを実現するための将来像と職員の行動方針



全ての人が変革された行政サービスの恩恵を
受けることができる

“誰一人取り残さない北区”

6

区役所も変革しなければ生き残れない

少子高齢化 → 人口減少 → 経済規模縮小

社会を支える

ヒト（労働力）もカネ（経費）も少なくなる

DX

少ない労力と経費で最大の行政サービスを提供

7

北区のDXってどんなことをしているの？

事例紹介

（１）AIチャットボット

いつでも問い合わせることができます。
探したい情報をAIが探してくれます。

（２）RPA

（ロボティック・プロセス・オートメーション）

北区職員の繰り返し作業をロボットが行う。
→ できた時間で相談を受けたり、新しいサービスを提供

8

AIチャットボットとは

AI

アーティフィシャルインテリジェンス
Artificial Intelligence
(人工知能)



チャットボット

インターネット上で行うリアルタイムコミュニケーション
をできるロボットプログラム

AIがユーザーが入力した言葉の意図を解釈して、
たくさんの回答候補の中から最適なものを選び出すことで
人間と話しているように会話ができるプログラムのことを
「AIチャットボット」と言います。

9

RPAとは

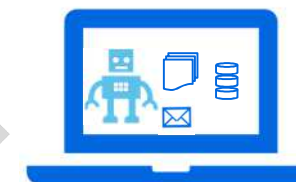
人間のPC操作を自動化するソフトウェアの1種です。

手作業

大量データを扱う作業は時間が
かかり、ミスが発生しやすい

RPA

定型であれば、大量データも
高速で正確な作業が可能



ロボットがパソコンの画面のマウスやキーボードの動きを
記憶することにより、人の代わりにパソコン操作を自動化する

10

DXしていますか？

- 1 モバイルオーダー
- 2 セルフレジ
- 3 フードデリバリーサービス
- 4 配車サービス
- 5 月額制の動画配信サービス

11

グループワーク 北区に期待するDX・デジタル化 質問1 書かない窓口

<手順1>

マイナンバーカード・運転免許証などの
本人確認書類を読み取る。
(氏名などを自動入力)

<手順2>

入力情報に基づいて申請用紙を
印刷する



タブレットPC

本人確認書類
読取装置



プリンタ

申請書

12

グループワーク 北区に期待するDX・デジタル化

質問2 キオスク端末



- ① 区役所内に設置
- ② 操作方法の案内
(案内する人を配置)
- ③ 住民票手数料
窓口 キオスク端末
300円 → 200円

13

グループワーク 北区に期待するDX・デジタル化

質問3 電子申請サービス



- ① 24時間
いつでも利用できる
- ② 自宅・外出先
どこでも利用できる
- ③ 手軽で簡単

14

自治体フロントヤード改革が目指すもの(将来の姿)



15

北区の デジタル・トランスフォーメーション

ありがとうございました。

令和6年1月27日(土)
北区政策経営部情報政策課

16