

2023年4月

きたDX推進方針

幸せ、豊かさ、そして情熱への挑戦





はじめに

2020年、新型コロナウイルスの世界的な蔓延により、「コロナ禍」と言われる危機的状況が生まれ、人々の生活は大きく変わりました。

一方で、行政手続き分野では、給付金や助成金などの手続きをデジタルで処理できずに、迅速な給付に支障が出たケースや、システム障害による運用停止が発生しました。

また、感染症対策に重要な業務を担っていた保健所や医療機関では、FAXでの連絡体制による大きな業務負荷によって対応の遅れが発生し、応援体制が必要な状況に陥りました。

さらに感染予防のためのテレワークでは書面・押印・会計処理など業務継続のために在宅勤務やサテライトオフィスが実現できないなど、デジタル対応の課題が表面化し、社会全体の問題と認識されました。

そのため、政府は、同年(2020年)12月25日に行政のデジタル化や改革を強力に推進するため、マイナンバー制度と国・地方を通じたデジタル基盤の在り方を含め、抜本的な改善を図る「デジタル・ガバメント実行計画」を閣議決定し、同日、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、国の支援策等を取りまとめた「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」を策定し、自治体にDXの取り組みを求めています。

DXは、今までの仕事のやり方をデジタルにするデジタル化とは異なり、デジタルを活用した業務の変革(トランスフォーメーション)です。

デジタルトランスフォーメーションに職員全体で取り組み、行政の仕事のやり方を変える北区のビジョンとして、きたDX推進方針を策定します。

※デジタルトランスフォーメーション(DX): デジタルを活用した変革(トランスフォーメーション)のこと。



目次

第1章 DXが必要な理由	
～社会的背景～	1
第2章 北区が取り組むDX	
～DXの新定義～	2
～公共のDX～	3
第3章 DXで実現する北区の将来像	
～北区のDXビジョン～	4
～実現のための方針とプラン～	5
第4章 DX推進に向けた取組	
～基本姿勢3つの柱～	6
～重点取組事項～	7、8
～デジタル社会の実現に向けた取組～	9
第5章 挑戦と情熱ある職員マインド	
～取り組み体制(組織)～	10～11
～職員の意識改革～	12～15
～北区の職員として～	16
工程表(スケジュール)	17

第1章 DXが必要な理由 ～社会的背景～

現在、社会はいままでにない速度で変化しています。DXによる変革（トランスフォーメーション）は、変化する社会への対応や新たな課題を解決するための一つの手段となります。

1 パラダイムシフト（今までの常識は通用しない）

情報通信技術（ICT）の急速な発展やスマートフォンの普及に伴い、社会全体が大きく変化しています。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策として様々な場面でオンラインによるサービスの提供やテレワーク等による働き方の変化など、ライフスタイルの急激な変化が生じています。

2 厳しさを増す行政運営

一方で行政運営においては、少子高齢化社会におけるニーズの複雑化や多様化、人口減少による労働力低下や経済規模の減少など、社会全体の規模が減少していく中で、職員数の減少は避けられない状況にあり、職員一人ひとりにかかる業務の種類や量は増大しています。

3 国が求める自治体のDX

総務省が策定した「自治体DX推進計画」では行政サービスの質の向上、業務生産性の向上のためにデジタル技術を活用した業務変革を求めています。

第2章 北区が取り組むDX ～DXの新定義～

DXの新定義

2004年、スウェーデンのウメオ大学の教授であったエリック・ストルターマン※が提唱したDXは、「デジタル技術 が人間の生活のすべての側面に引き起こす変化」と、社会全体のDXについて定義されました。

その後、DXは世界的に様々な分野で取り組みが行われ、社会生活に変化をもたらしました。一方でDXがデジタル化と捉えられるケースも発生しています。このような社会の変化を踏まえ、

2022年2月、エリック・ストルターマンはDXを「社会」、「公共」、「民間」 3つの観点で新たに定義しました。

※ エリック・ストルターマン: 世界で最初にDXを定義した人物で、現在はインディアナ大学の情報学・コンピューティング学・工学系研究科情報学教授、上級副学部長

第2章 北区が取り組むDX ～公共のDX～

新定義された公共のDXは、

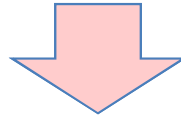
- あらゆる組織や分野でスマートな行政サービスを展開し、**革新的な価値創造を支援**することができる。
- 住民をより安全・安心にし、快適で持続可能な社会へと導くことができるソリューションを生み出すことで、**住民の幸せや豊かさ、情熱を実現し、地域やエリアの価値を向上**させることを可能にする。
- 既存の仕組み、手続きへの挑戦、**より住民本位の革新的な解決策を協働**で考えることを促す。
- 組織のあり方や文化を革新的、俊敏、協調的に変革することが必要であり、これらはトップマネジメントが主導しつつも、**全ての関係者が変革に参加**する。

出典：株式会社デジタルトランスフォーメーション研究所Webサイト
※上記サイトの記載を分かりやすくするため修正しています。

第3章 DXで実現する北区の将来像 ～北区のDXビジョン～

社会の大きな変化に既存の業務を対応させるだけでなく、業務自体を利用者中心の行政サービスへと変革させることが求められています。

そして、その変革の恩恵を区民や事業者が受けるのはもちろんのこと、職員の働き方改革にもつなげ、北区に関わる全ての人々がデジタルを活用した変革を享受できる持続可能でより良い社会を目指し、公共のDXを実現する**ビジョン**を次のように定めます。



ビジョン

全ての人々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

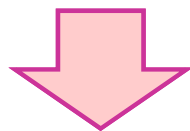
“誰一人取り残さない北区”

区民・事業者・職員
全ての人

第3章 DXで実現する北区の将来像 ～実現のための方針とプラン～

ビジョンである「誰一人取り残さない北区」を実現するため

方針とプランの2つで取り組む



方針 きたDX推進方針(素案)

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



プラン (R5改定予定)北区情報化基本計画2024(3ステップでDXを実現)

第1段階 デジタイゼーション

アナログからデジタルへ

第2段階 デジタライゼーション

個別の業務プロセスのデジタル化

第3段階 デジタルトランスフォーメーション

デジタルを活用した業務変革

第4章 DX推進に向けた取組 ～基本姿勢3つの柱～

取り組みの基本姿勢として3つの柱で

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北区を創る

1 新しい行政サービスへの進化

分かりやすく質の高い行政サービスの実現に向けてトライ&エラーで繰り返し取り組む
→ 新たな行政サービスが区民の満足度を向上させる。

2 ICTリテラシーのレベルアップ

まずは職員から取り組み、そして区民や事業者、全ての人が情報通信技術（ICT）を使いこなすことで、必要な人が必要な情報を必要な時に使うことができるようになります。
→ その結果、申請手続きなど、利用者から見た一連のサービス全体がオンラインで可能となり、区民サービスの向上や業務効率化による職員の働き方改革が実現。

3 コミュニケーションの強化

区民に身近なオンライン手続きや窓口を実現する。
→ 様々な方法で手続きを受け付けることが可能となり、区民と職員の利便性とコミュニケーションが向上することで、区民との信頼関係が深まる。

第4章 DX推進に向けた取組 ～重点取組事項～

DX実現のための重点取組事項

1 自治体情報システムの標準化・共通化（令和7年度実現：法期限）

標準準拠システムに対応するため、業務の見直しを実施

2 マイナンバーカードの普及促進

マイナンバーカードを活用したコンビニ交付や電子申請手続きなど、行政手続きでの活用と健康保険証利用や本人確認など社会での普及促進する。

3 行政手続きのオンライン化

電子申請手続きの推進は、区民や事業者のニーズを第一優先とし、原則、電子申請とする。

サポートが必要な区民には窓口端末などで電子申請受付の補助を行う、マイナンバーカードを活用した本人確認を行うなど、区民の利便性向上を検討し、状況に応じて紙申請と併用する。

第4章 DX推進に向けた取組 ～重点取組事項～

DX実現のための重点取組事項

4 AI・RPA*¹の利用推進

業務にRPAを導入し、処理の自動化を推進、AIが得意な業務を改革して人的資源を行政サービスの品質改善や新事業に充てる。

5 テレワークの推進

サテライトオフィス*²、モバイルワーク*³、在宅勤務を計画的に導入する。様々な働き方や窓口で区民に手を差し伸べる(アウトリーチ)を意識した区民サービスの提供を推進

6 セキュリティ対策

セキュリティポリシーの見直し、業務システムを長期的目線で更改する。
個人情報や重要な情報資産をしっかりと守ることで誰もが安心できる環境を実現

* 1 RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)

人間がパソコンを操作して行う定型的な作業をソフトウェアのロボットによる自動的な操作によって代替すること。

* 2 サテライトオフィス 庁舎から離れた拠点(区民センターなど)で業務を行うことができる執務スペースのこと。

* 3 モバイルワーク 現場などの移動先でパソコンやスマートフォンを使って仕事をする事。

第4章 DX推進に向けた取組 ～デジタル社会の実現に向けた取組～

デジタル社会の実現に向けた取組

1 デジタルデバйд対策

必要な人が必要な行政サービスを受けられるように、誰もがICT機器を使いこなすことができるようになることが必要です。

ICT機器をそろえるだけでなく、使いやすいユーザーインターフェースや分かりやすい仕組みでデジタルによって区切る(デバйд)ことのない取り組みを進めます。

※本来デバйдは「分割する」「区切る」という意味で「格差」という意味はありません。情報格差対策に関する事業は、北区情報化基本計画に位置付けて取り組む予定です。

2 オープンデータの充実

公共データを社会全体の共有財産であると考え、誰もが活用できるデータとして公開することで、官民協働による課題解決や経済の活性化、根拠に基づく政策立案(EBPM)による行政の高度化・効率化、行政の透明性や信頼の向上などを目的に全ての公共データを整備、公開します。

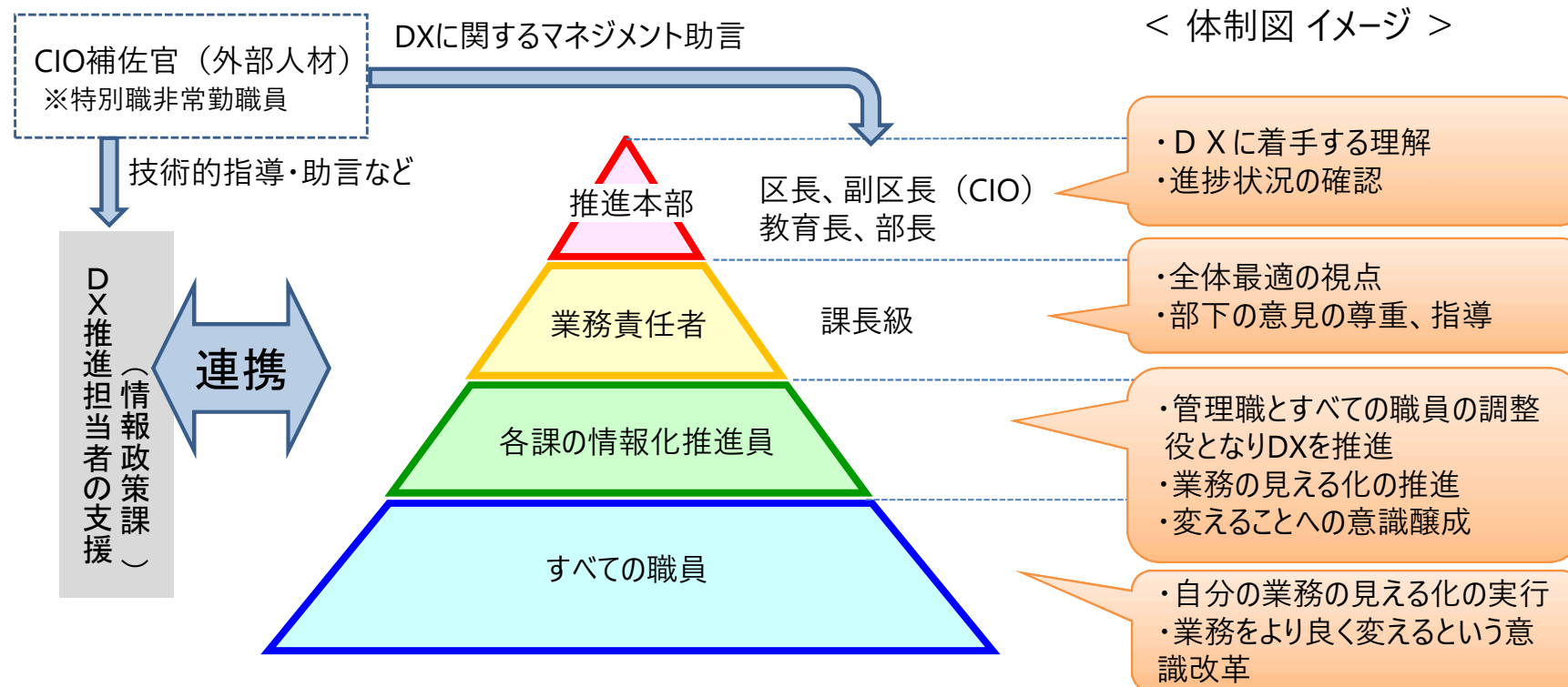
データ整備にあたっては、利用しやすいデータフォーマットを目指して東京都や都内自治体の動向を踏まえて整備していきます。

第5章 挑戦と情熱ある職員マインド ～取り組み体制(組織)～

DXを実現する横断的な体制(全庁体制)で取り組む

北区情報化推進本部(区長・副区長・教育長・各所管部長)が中心となり、全庁一丸となって、DXを推進していきます。

外部人材からCIO補佐官を任用し、DX全体のマネージメントや専門的な見地から助言を受けるとともに、IT専門職の採用を行い、DXの推進に取り組みます。また、東京都のDX推進策である「GovTech東京」の外部人材を活用するなど、東京都や他自治体との連携も視野に入れ、DX推進のための体制強化を図ります。

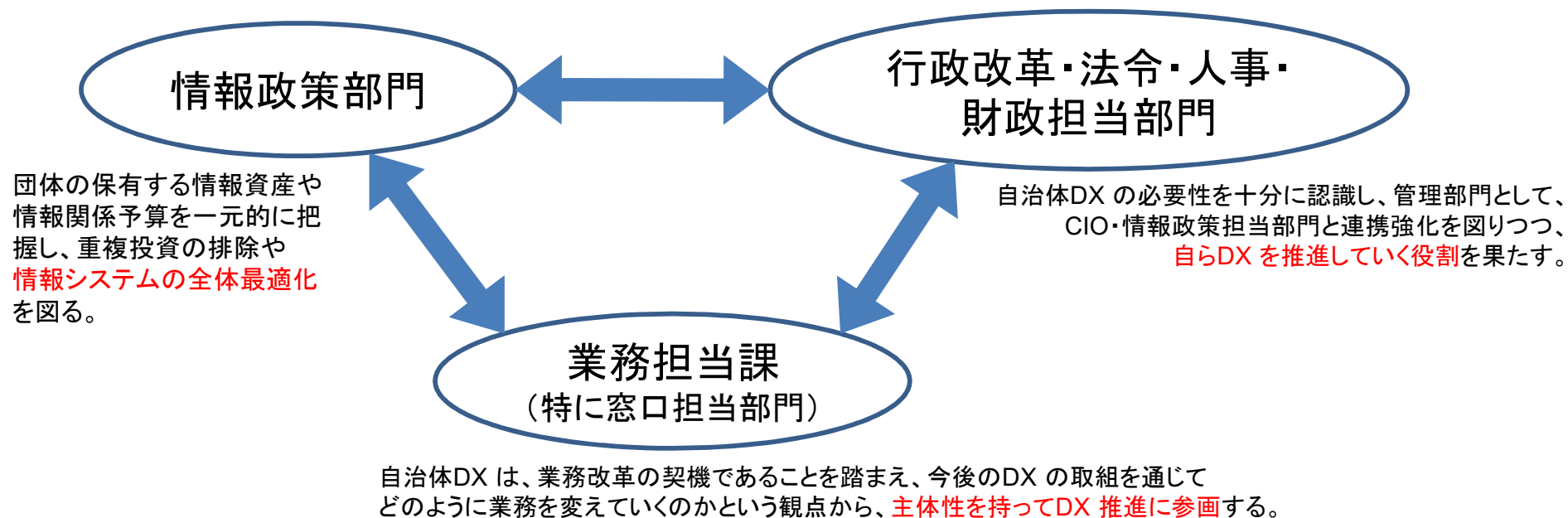


第5章 挑戦と情熱ある職員マインド ～取り組み体制(組織)～

部門ごとの役割

DXの取り組みについては、国の自治体DX全体手順書【第2.0版】を参考にそれぞれの部門が責任を持ち、庁内全体が連携して取り組みます。

部門ごとの役割と連携イメージ



第5章 挑戦と情熱ある職員マインド ～職員の意識改革～

DXに取り組むための職員マインドを育てる

1 全員が北区をデザインする主人公となる

DXは一握りの職員のものではない。

行政サービスを創造するのは一握りのクリエイターではありません。

誰もが可能性を秘めています。今こそ自らが率先して変革に取り組みましょう。

※ 最初から大きな変革に取り組むのではなく、目の前にある事務改善も変革の一つです。

2 区民目線で行政サービスを見つめ直す

ヒントは自分の中にある。

自分を区民に置きかえて行政サービスを観察する。

自分の欲しいサービスが区民に必要なものかもしれません。

第5章 挑戦と情熱ある職員マインド ～職員の意識改革～

3 まずは取り組む、そして常に改善する

新しいことへの挑戦は、トライ&エラーで実現する。

最初から完璧なものはありません。計画を立て、積み上げて実現すること
も大切ですが、PDCAサイクルで計画の立案中に機会を逸してしまうこと
があります。

いま求められていることにすぐに取り組むOODAループの考え方で繰り返
し取り組むことで実現します。

どちらが大切かではなく、
どちらも大切

(参考) 取り組みの考え方

北区情報化基本計画 は、「PDCAサイクル」で取り組む
計画Plan → 実行Do → 評価Check → 改善Act

きたDX推進方針 は、「OODA(ウーダ)ループ」で、すぐに繰り返し取り組む
観察(Observe)→状況判断(Orient)→意思決定(Decide)→行動(Act)

第5章 挑戦と情熱ある職員マインド ～職員の意識改革～

4 ICTリテラシーを向上させる

ICT(情報通信技術)を身に付けて働き方を変える。

ICTリテラシー向上とは、ICT(情報通信技術)をリテラシー(使う能力)を向上させることです。ICTリテラシー向上に特別な能力は必要ありません。

例えば

- 庁内ポータルに予定を登録する。連絡する前にポータルで相手のスケジュールを確認する。これを実践するだけでスケジュール確認という無駄な連絡が減り、業務効率が上がります。
- メールのTo.Cc.Bccを理解していれば、メールアドレスを他人に知らせてしまうようなセキュリティ事故が防げます。
- 今の手作業が電子申請システムなどのICTツールですぐに解決できる可能性があります。

現在、そしてこれからも行政サービスには、ICT機器の活用が必要です。
職員一人ひとりの心がけで、行政サービスの効率化を図り、働き方をより良く変えていきましょう。

第5章 挑戦と情熱ある職員マインド ～職員の意識改革～

5 今に縛られない新しい仕事のやり方を見つける

現在の業務を理解して、より良く変える。

従前の業務スタイルに従うことで、大きな失敗はないかもしれませんが。しかしながら、少しずつ変化する社会やニーズに業務内容が決定的に合わなくなった時に、その仕組みは大きな負の遺産となります。職員として積み重ねてきた経験にデジタル技術を活用することで業務の効率化を行い、少ない労働力で質の高い行政サービスを提供できるように、新しい仕事のスタイルを見つけましょう。

6 ルールが変革できない要因(原因)なら、 趣旨を踏まえてルールを変える

ルールが誰のためにあるのかを考える。

公務員の業務は、公益性などの観点から法律や条例、要綱などのルールに則り行われています。このルールが業務変革できない要因であるなら、そのルールの目的や趣旨を十分に確認したうえで、ルール自体を見直してみましょう。

第5章 挑戦と情熱ある職員マインド ～北区の職員として～

DX(デジタル・トランスフォーメーション)は、デジタルを活用して業務改善や業務改革を前提に業務を変革していくことです。**デジタルは目的ではなく手段**なのです。

業務を変えていくことは必ずしもスムーズにできることばかりではありません。

時には、職員同士が議論を重ね、合意に至らないこともあります。

しかしながら、人に言われるままに甘んじてはいけません。

公務員としての存在意義、それは業務の経験を活かした行政サービスのクリエイターになることです。

創造力は、一部の職員から生まれるものではありません。誰もが行政経験を活かして業務をより良く変革することができるクリエイターなのです。

一緒に北区の未来をデザインしましょう。

工程表(スケジュール)

