直方市 デジタルトランスフォーメーション DX

これまでの1年、これからの未来。

直方市では、本年度を『DX元年』と位置付け、市役所全体でDXの推進に取り組んできました。
〈DXとは〉データやデジタル技術を活用し、社会や暮らし全体がより便利になるよう変革していく取り組みのこと。

市役所にとってDXとは？

市役所が行うDXは、従来の行政サービスのあり方を根本的に変え、サービスを受ける側（＝市民や企業）には、利便性の飛躍的な向上をもたらす取り組みと言えます。

これは、市役所にとってはチャンスであると同時に、地域社会全体のDXの一翼を担うという意味において、行政の責務とも言える取り組みです。

また、DXは、地域の生産活動のあり方を大胆に変革する可能性を秘めたものであり、地域社会全体の豊かさを底上げしていくための絶好の機会とも言えるものです。

そのような意味において、地域や企業等が行うDXの取り組みを支援し、地域全体が豊かになるためのサポートをしていくことも、市役所の大切な役割と言えます。

この1年間の取り組み

直方市では、DXの推進にあたり、明確な3つの視点（ビジョン）を掲げ、取り組みをスタートしました。

直方市のDX 3つの視点

- 内部事務の変革
- 外部向け行政サービスの変革
- 地域の情報化

本年度は、この3つの視点のうち、「内部事務」と「外部向け行政サービス」の変革に力点を置き、「デジタル化による生産性の向上」と「市役所に足を運ばなくても受けることができる行政サービスの実現」に向け、取り組みを推進してきました。

特に、「外部向け行政サービス」の変革については、オンライン手続きサイトの開設と対象手続きの拡充、支払いのキャッシュレス化の推進に重点を置いた取り組みを行ってきました。

これらの取り組みにより、粗大ごみ収集の申し込みや水道の利用開始・中止の申し込み等、全体で約80手続きがオンラインでできるようになり、市税や各種料金等の支払いには、スマートフォンでの決済（PayPayやLINEPay）が利用可能となる等、市民の皆さんが時間や場所の制約がなく手続きができる環境が整備されました。

スマートフォンでの決済が可能な料金等

- 市県民税（普通徴収分）
- 固定資産税・都市計画税
- 軽自動車税
- 国民健康保険税（普通徴収分）
- 後期高齢者医療保険料（普通徴収分）
- 介護保険料（普通徴収分）
- 市営住宅家賃等
- 清掃手数料
- 水道料金及び下水道等使用料

これからの取り組み

直方市のDXの目指すところ（＝将来像）は、手続きのデジタル化にとどまらず、政策の立案から事業の実施に至るまでの、行政サービス全般の「質」を向上させていくことにあります。

そのため、来年度は、実務現場にRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）と呼ばれる自動化ソフトウェアを本格導入する等、これまで職員が手入力していた処理を自動化する取り組みを推進していきます。

一方で、これにより生まれる余力は、本来、市役所が力を入れて行うべき分野（相談業務の充実化や政策立案の高度化＝データやエビデンスに基づき政策立案を行うこと等）に振り向け、行政サービスの質の向上を実現していきます。

さらに、地域の情報化にあたっては、地域産業のDX支援の取り組みに加え、市や市民の資産である「データ」を地域で共有する取り組み（＝オープンデータ）も推進し、市民参画や官民協働による地域の活性化の実現につなげていきます。

例えば、水害時に、デジタル技術を活用して災害情報の発信をリアルタイムで行う等、市民の皆さんの関心の高い分野で、行政サービスの質が向上する取り組みを進めます。

また、地域の未来を担う次世代のIT人材の育成を目的とした「プログラミング教室」の開催や、デジタルが不得手な方への支援施策等、「誰一人取り残さないデジタル社会」の実現に向け、取り組みを加速していきます。

昨年12月に直鞍2市2町で主催した「プログラミング教室」。参加者全員が次回の参加意欲を示す等満足度が高く、今後も継続していく予定です。