

# デジタル技術の実装と自治体組織の変革について

～北九州市役所における導入を事例として～

氏 名 田中 友樹  
指導教員 城戸 宏史

## 要 旨

筆者が所属する北九州市役所をはじめとした多くの自治体組織では、人口減少は共通の大きな問題となっている。そうした中で、これまでに国・自治体が一丸となって地方創生施策が推進されてきた。現在、取組の第一期が終了し、第二期の戦略に基づく取組が実行されている。しかし、地方から東京圏への転入超過が拡大するなど、これまでの成果を見ると改善傾向にあるとは言い難い。人口減少が当面続く状況にあると考えられる自治体組織においては、その環境への適応、すなわち職員数の削減を含めた、人口規模に応じた組織の見直しが求められている。そのため、これまでも行財政改革の取組の下に、効率化に向けた取組が長年に亘って続けられており、北九州市役所では1996年の取組開始から2021年までの間、人口が8.3%減となっているなか、職員は36.7%削減されてきた。しかし、1人あたりの業務量が増え、職員の負担感も増大しており、その弊害が見受けられる。今後も同様の手法やその延長線上での効率化を進めていくことは限界があると考えられる。

そこで、自治体組織が今後も人口規模に応じた効率化をはかっていくためには、新たな解決策であるデジタルトランスフォーメーション(=DX)の取組が期待される。2020年に総務省が策定した「自治体DX推進計画」によると、自治体においては、「自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させるとともに、」「業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていくことが求められる」とされている。国を含めた行政組織では、今般の新型コロナウイルス感染症拡大への対応を通じて様々な課題が顕在化しており、この点からも速やかに、かつ効果的な導入が求められる。のみならず、その取組にあたっては、過去の行財政改革の弊害に留意しながら導入のプロセスを検討していく必要がある。つまり、単なる業務改善や効率化のための取組ではなく、組織変革として捉えることが必要である。

そのため、本論文では、組織変革のための「コッターの8段階プロセス」に基づき、北九州市役所におけるDXについての具体的な導入プロセスを検討し、解決策を提言するものである。