

市役所のDX（デジタル・トランスフォーメーション）を推進し、
市民目線の『デジタル市役所』を実現するための事業予算

令和3年度予算案

「自治体DX、デジタル市役所の推進」 7億8,500万円

新設の「デジタル市役所推進室」が司令塔となり、市全体で先進的なデジタル技術を最大限活用することで、行政サービスや市役所業務を抜本的に見直す「自治体DX」を推進します。

行政サービスを利用する市民の立場に立って、サービスのあり方を、デジタル技術を活用して見直し、市民誰もが、一人ひとりのニーズにあったサービスを最初から最後までデジタルで受け取ることができる、新しい価値を提供する市民目線の「デジタル市役所」の実現を目指します。

- **デジタル市役所推進事業**（総務局） 4,340万円（他に債務負担550万円）
様々な行政サービスをインターネット上で、いつでも、どこからでも、わかりやすく利用できる「デジタル市役所」の実現に向けて、手続のオンライン化や手続案内機能の拡充等を推進する。**別添資料①**
- **自治体DX推進事業**（総務局） 1億60万円
市役所のDXを積極的に推進するため、実行計画となる「（仮称）北九州市DX推進計画」を策定する。
AIやRPAを更に活用し、行政サービスが最初から最後までデジタルで完結できるよう、事務をデジタルで集中処理する「（仮称）デジタル事務集中処理センター」を設置する。
先進的なデジタル技術を最大限活用することにより、業務を抜本的に見直す「市役所のDX」に取組み、市民サービスの向上、業務の効率化、働き方の見直しを推進する。
別添資料②
- **市職員のテレワーク推進**（総務局） 8,300万円
本市職員の業務効率化及び新しい生活様式に対応した多様な働き方を可能にするため、必要なモバイル端末を調達し、テレワークの本格実施に向けた環境整備を推進する。
別添資料③
- **公共工事関係部署のDX推進事業**（技術監理局） 1,700万円
「デジタル市役所」の実現に向けて、公共工事関係部署のデジタル化を推進するため、計画を策定するとともに、各部署にまたがる工事関係業務の効率化・RPA化に着手することで、「しごと改革」を強力に推進する。**別添資料④**
- **その他 9事業** **別添資料⑤～⑬** 5億4,100万円

北九州市が目指す『デジタル市役所』のイメージ

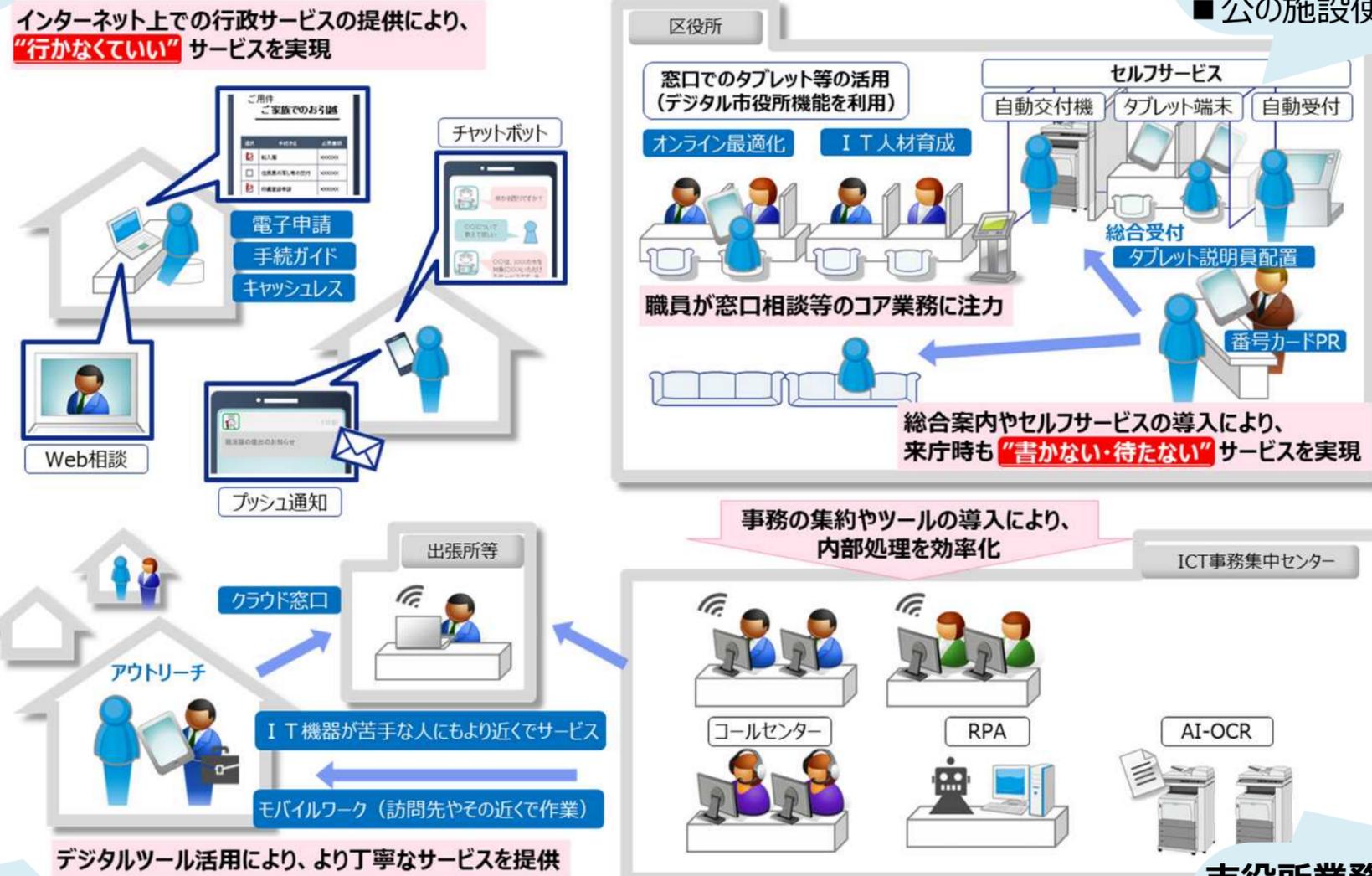
市民サービスをより便利に

- 「行かなくていい」の実現
- オンライン手続き推進
- 手続きガイド機能拡充
- 電子申請フォームの新規作成

窓口サービス改革

- 「書かない」、「待たない」の実現
- 区役所窓口タブレット説明員配置
(オンライン申請等を丁寧に説明)
- 申請書作成支援
(複数の申請で重複した記入を不要に)
- 公の施設使用料のキャッシュレス決済推進

市民一人ひとりに合わせた、早く、簡潔で丁寧な行政サービスを提供



市民一人一人に合わせたデジタル化

- 全ての市民にデジタル化の恩恵を
- 窓口のクラウド化実証
(出張所等のサービスを充実)
- 高齢者等を対象にデジタル活用講座

DX推進のための基盤整備

- 「(仮称)北九州市DX推進計画」の策定・PR等
- デジタル人材育成 (デジタル化を牽引する職員育成)
- モバイル端末導入

市役所業務の効率化・高度化

- 事務処理をデジタルで完結できる体制の整備
- AI・RPAの活用
(定型・大量の事務処理をデジタル化)
- AIデータ分析
(AIを使ったデータ分析の実証実験)
- デジタル事務集中センター基盤整備
(バックオフィス事務をデジタルで集中処理)

デジタル市役所推進事業

1 事業の目的

手続きのオンライン化や手続き案内機能の拡充等、様々なデジタル技術を活用して行政サービスの見直しを行うことにより、「書かない」「待たない」「行かなくていい」が可能な「デジタル市役所」の実現を目指すもの。

2 主な取組み

(1) オンライン手続きの最適化

オンラインで手続きできるようになるだけでなく、簡単で分かりやすく、素早くサービスを受けられるようにするため、受け付けた後の業務プロセスの見直しまで一体的に行う「オンライン手続きの最適化」を推進する。

(2) 手続きガイド機能の拡充

「妊娠・出産」等のライフイベントに際して、簡単な質問に答えると必要な手続きが案内される「手続きガイド機能」について、転入や転出、結婚など、案内できるライフイベントを拡充する。

(3) 市民向けオンライン窓口の実証実験

市民と区役所等をオンラインで結び、窓口に行かなくても相談や手続きができる仕組みを新たに構築（実証実験）する。

(4) デジタルデバйд対策

デジタル技術の活用が進んでも誰一人取り残されないよう、スマートフォンから行政サービス等を利用する高齢者向け講習会を市民センター等で開催する。

3 予算額

43,400千円

(他に債務負担5,500千円)

問い合わせ先
北九州市総務局情報政策課
電話：093-582-2144
担当：(課長) 浜崎 (係長) 藤原

自治体DX推進事業

1 事業の目的

社会全体でデジタル化が進展する中、新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、行政分野においても、早急なデジタル化・オンライン化が求められている。

AIやRPAなど先進的なデジタル技術を最大限活用することにより、業務を抜本的に見直す「自治体DX」を推進し、市民サービスの向上、業務の効率化、働き方の見直しを図り、「デジタル市役所」の実現を目指すもの。

2 主な取組み

(1) 推進計画の策定・PR等

今後5年間（令和3～7年度）を集中取組期間とし、市役所のDXを積極的に推進するため、実行計画となる「(仮称)北九州市DX推進計画」を策定する。

市民（利用者）の視点に立った行政サービスの実現にむけて、単なるデジタル化ではなく、業務の流れや実施体制も含めた見直し（業務改革）、デジタル技術を活用して業務改革を推進する人材の育成など、市役所のDX推進にむけた基盤づくりに取り組む。

また、市役所のDX推進について積極的に広報・PRに取り組む。

(2) AI・RPAのさらなる活用

AI・RPAを積極的に活用し、効率的・効果的な事務処理を推進する。

AIについては、これまでの音声・文字認識技術の活用に加え、新たにデータ分析（実証実験）に取り組む。

(3) 事務をデジタルで集中処理する体制の整備

行政手続きのオンライン化推進にあわせ、フロント部分だけでなく、事務処理を行うバックオフィス部分まで含めて、行政サービスが最初から最後までデジタルで完結できるよう、「(仮称)デジタル事務集中処理センター」を設置し、各部署共通の事務を効率的・効果的に一括処理する体制を整備する。

(4) 公の施設使用料のキャッシュレス決済推進

利用者の利便性向上や新型コロナウイルス感染症の感染防止を図るため、公の施設のキャッシュレス決済を本格導入する。

3 予算額 100,600千円

問い合わせ先
北九州市総務局行政経営課
電話：093-582-2160
担当：(課長)久芳 (係長)徳光

市職員のテレワーク推進

1 事業の目的

コロナ禍を受けて示された政府の「骨太の方針」（令和2年7月17日閣議決定）では、我が国のデジタル化を強力に推進するデジタル・ガバメントの構築を最優先政策課題として取り組むこととしている。

これを受け、本市においても、情報通信技術（ICT）を活用し、業務効率化と行政コストの削減を図るとともに様々な行政サービスを市民が分かりやすく便利に利用できる「デジタル市役所」の早期実現を図っていく。

その一環として、本市職員の業務効率化及び新しい生活様式に対応した多様で柔軟な働き方を可能にするため、モバイル端末の調達などテレワークの本格実施に向けた環境整備を進めるもの。

2 主な取組み

（1）モバイル端末の導入

令和3年度中に1,500台のモバイル端末を調達し、併せて必要な運用体制（サーバーやセキュリティ対策など）を構築する。

（2）全庁的な試行実証

モバイル端末を全庁的に配布し、各所属でテレワーク（在宅勤務、モバイルワーク、サテライトオフィス勤務）に活用する。

具体的には、モバイル端末前提での業務プロセスの見直し、ペーパーレス化の促進等の業務効率化や市民サービスの向上に資する取組を実践する。

【実際の活用事例】

- ・ 外勤先におけるメモや調査報告書の作成、資料提示、情報検索
- ・ 災害時における避難所での受付作業、災害対策本部との連絡調整
- ・ 仕事と生活の両立のための在宅勤務 など

3 予算額

83,017千円

（昨年の補正予算で計上した事業の債務負担分）

問い合わせ先
北九州市総務局女性活躍推進課
電話：093-582-2209
担当：（課長）谷内 （係長）甲斐

公共工事関係部署のDX推進事業

1 事業の目的

公共工事を支える建設業は担い手不足が喫緊の課題であることから、令和元年6月、国は「新・担い手3法」を制定し、建設業の「働き方改革」を強力に進めようとしている。

こうした背景を受けて、発注・契約・検査等業務のデジタル化を推進し、市の公共工事関係部署の「しごと改革」に取り組むことで、受・発注者を挙げたICTによる生産性向上、ひいては、建設業の「働き方改革」の実現を目指すもの。

2 主な取組み

(1) 「(仮称)公共工事関係部署のDX推進プラン」の策定

公共工事に関係する部署の発注・契約・検査等業務のデジタル化をより一層推進するため、「(仮称)公共工事関係部署のDX推進プラン」を策定する。

(2) 公共工事関係部署における「しごと改革」推進

Web会議やペーパーレス会議を引き続き推進すると同時に、「オンライン監督(工事現場の遠隔監理)」の更なる拡大と、工事関係業務の効率化・RPA化に着手することで、公共工事関係部署の「しごと改革」を強力に推進する。

3 予算額

17,000千円

問い合わせ先
北九州市技術監理局技術企画課
電話：093-582-2043
担当：(課長)中川 (係長)平野

北九州市総合防災情報システム構築事業

1 事業の目的

近年、全国的に、大雨による災害が激甚化・広域化・頻発化する中、災害対策（警戒）本部において、迅速で的確な意思決定や応急対策を行うことが、市民の安全・安心を守るために重要となる。

このことから、気象情報や被災状況を効率的に収集・共有し、正確な情報発信を可能とするシステムを構築するもの。

2 主な取組み

(1) 気象情報受信機能の導入

気象情報をリアルタイムに受信することにより、適切なタイミングかつ迅速な避難情報の発令を実現する。

(2) 地図情報機能の導入

被災現場を地図や写真で把握することにより、被害の発生状況を正確に把握することができるようになり、よりの確な対応が可能となる。

(3) 避難所の混雑状況配信機能の導入

避難所の混雑状況をホームページ等にリアルタイムに配信することで、避難所の混雑を回避する。

(4) 災害対策本部における情報共有機能の強化

大型モニターや電子作戦テーブル等の導入を図り、災害対策本部における情報共有を円滑に行い、迅速な意思決定を実現する。

3 予算額

170,000千円

(他に債務負担40,000千円)

問い合わせ先
北九州市危機管理室危機管理課
電話：093-582-2110
担当：(課長) 澤田 (係長) 日南

情報発信デジタル化推進事業

1 現状

ライフスタイルが多様化し、あらゆる情報は「欲しい時に」「欲しい場所(ツール)で」「欲しい情報やより新鮮な情報を」「わかりやすい形で」得られることが当たり前の時代となっている。

2 市の課題

これまでも市政情報(災害や新型コロナウイルス関連情報を含む)を、ホームページやSNS、市政だより、市政テレビ等で積極的に発信してきたが、「情報が届いていない」、「コロナの状況がわからない」、「情報が遅い」等のクレームや、議会においても市政情報の発信不足について指摘を受けている。

最近では、大規模災害が頻発し、新型コロナウイルス感染症が社会に大きな影響を受け、通常時はもとより、緊急時における行政からの情報発信への期待は高まっている。

3 具体的な取組み

既存媒体(情報発信手段)を最大限に活かし、そこにデジタル技術を掛け合わせることで多様化する市民のニーズに最大限応えていく「情報発信のデジタル化」を推進する。

(1) LINE のセグメント機能を活用した情報発信の強化(PUSH 配信)

年齢・性別、居住地などの属性や趣味、嗜好、行動履歴等のデータを活用し、それぞれニーズに沿った情報を配信。市民一人ひとりに最適な情報が届けられるため、狙ったユーザーへピンポイントに訴求が可能となる。

●セグメント配信のための受信設定イメージ画面



年齢・性別、居住地のほか、求める情報などを事前にユーザーに設定してもらい、ユーザーごとにメッセージを配信していく

(2)北九州市政だよりWEB版の改良

パソコンから見たときはパソコン用の画面に、スマートフォンから見たときはスマートフォン用の画面に自動的に切り替わるレスポンシブルデザインに改良するとともに、記事からワンタッチで直接担当部署へ電話できるタップコール機能を備える。スマートフォンなどで、いつでも、どこでも、市政だよりの情報が閲覧でき、見やすさ、使いやすさが向上する。

●レスポンシブルデザインのイメージ



※現在、PC用デザイン前提のため、スマホ等で拡大すると左右が見切れる



※デザインが表示端末の大きさに対応し、読みやすくなる

●タップコール機能のイメージ



(3)地上デジタル・データ放送を活用した情報発信

地上デジタルテレビのデータ放送画面で、文字によるタイムリーな情報を配信する。インターネットが利用できない高齢者等を対象に、災害情報等緊急の情報やイベント情報等の発信が可能。

●データ放送活用イメージ

市職員

- 職員がイントラ端末からブラウザ上で直接操作
- 新しい設備不要

- 地上デジタル放送対応テレビがあれば、特別な機器は不要
- 利用料無料。市民の負担なし
- 見慣れたテレビ画面で安心
- 高齢者も使い慣れているリモコンで操作

- すぐ反映（約3分）
- 災害時の情報発信に効果大

便利

dボタンはテレビリモコンの

5月1日(木) 10:00 MRT

自治体情報配信サービス<DLINK> 宮崎市からのお知らせ

宮崎市では、データ放送を利用して、市政情報を発信しています。市広報に掲載した情報を中心に、市からのお知らせやイベント情報、防災情報などがご覧いただけます。

【お問い合わせ】
宮崎市秘書課広報広聴室
電話 0985-21-1705

市民

4 予算額

20,000千円

問い合わせ先
北九州市広報室広報課
電話：093-582-2236
担当：(課長)加治 (係長)岩野

新滞納整理システム開発・運用管理事業

1 事業の目的

滞納者台帳の管理、催告書の作成処理等を行っている現行の滞納整理システム（平成22年度稼働）が、（令和4年度末に）契約満了を迎えること、また、国が進めるシステムの標準化に対応するため、再構築を行うもの。

この標準仕様に準拠したシステムを利用することで、調達プロセス自体が大幅に効率化され、仕様書作成業務等の軽減、開発期間の短縮を図ることができる。また、カスタマイズを抑制することで、導入・維持管理費用（法令改正対応等）の削減を図ることができる。

2 主な取組み

（1）標準仕様に準拠したシステムを導入

国において情報システムの標準化を進めており、これに準拠したシステムを導入する。

（2）複数債権を処理

現行システムと同様に、複数債権を処理できるシステムとし、各債権所管課で利用する。

【処理債権】

市税、介護保険料、国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、保育料、し尿処理手数料、市営住宅使用料等の10債権

（3）リース化

リース化により、開発経費の平準化を図る。

3 予算額

11,500千円

（他に債務負担363,000千円）

問い合わせ先
北九州市財政局収税企画課
電話：093-582-2031
担当：（課長）佐藤 （係長）牛飼

軽自動車税関係手続のシステム化事業

1 事業の目的

「IT新戦略（世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画）」（令和元年6月14日閣議決定）や「デジタル・ガバメント実行計画」（令和元年12月20日閣議決定）による、軽自動車税関係手続の電子化の方針に対応するため、地方税共同機構により全市町村が利用する軽自動車ワンストップサービス（以下、「軽自動車OSS」という）が令和5年1月稼働予定で構築されることとされている。

軽自動車OSSは、納税義務者が申告書を提出する際に電子申告ができること、車検時には納税証明書の持参が不要となることを目指す。

上記を実現し、市の軽自動車税賦課徴収に関する事務を効率化するため、本市が利用する税務システムの改修を実施する。

2 主な取組み

（1）電子申告の実施

軽自動車OSSでは、軽自動車等の購入時に、軽自動車税に関する申告を電子申告で受け、市町村へ申告情報をデータで送付する。

（2）納税証明書の電子化

市町村は、軽自動車税（種別割）の納付情報を軽自動車OSSへデータで送信し、軽自動車検査協会が軽自動車OSSを参照する。

（3）税務システム改修スケジュール

地方税共同機構が実施する軽自動車OSS構築スケジュールにあわせ、令和5年1月以降に上記（1）及び（2）の対応が開始できるよう、税務システムの改修を実施する。

3 予算額

18,000千円

（他に債務負担12,000千円）

問い合わせ先
北九州市財政局税制課
電話：093-582-2030
担当：（課長）石井 （係長）大寺

個人番号カード普及事業

1 事業の目的

マイナンバーカード（個人番号カード）は、オンラインで確実な本人確認を行うことができるデジタル社会の基盤となるものであり、政府としても、令和4年度末にはほぼ全国民に行き渡ることを想定している。

マイナンバーカード交付枚数の急激な増加に備え、各区役所市民課において実施している交付体制の強化を実施し、より一層のマイナンバーカード普及促進に努めるもの。

2 主な取組み

（1）マイナンバーカード交付支援

マイナンバーカード受取のために区役所窓口へ来庁した方に対し、申請書の記入補助等を行うフロアマネージャーを設置する。

（2）マイナンバーカード申請支援

区役所窓口及び商業施設等に設置予定の出張窓口において、マイナンバーカードの申請に必要な顔写真の無料撮影サービスを実施するとともに、申請時来庁方式（※）による申請受付窓口業務を行う。

（※）申請時来庁方式：申請の際に本人確認を行い、郵送によるカード交付を実施する方式

（3）区役所の休日開庁

平日に来庁できない方のために、月2回の区役所日曜開庁を実施する。

（4）「北九州市マイナンバーカードサテライトコーナー」の設置

平日に来庁できない方のために、平日夜間や土日にマイナンバーカードの申請や受取ができる「北九州市マイナンバーカードサテライトコーナー」をリバーウォーク北九州に設置する。

【開設日時】令和3年2月15日（月）午前11時

3 予算額

311,560千円

（他に債務負担345,600千円）

問い合わせ先

北九州市市民文化スポーツ局戸籍住民課

電話：093-582-2107

担当：（課長）土井 （係長）彌榮

返還金・徴収金の納付書作成業務

1 事業の目的

「しごと改革」のため、各区保護課管理係職員が行っている返還金・徴収金作成業務についてRPAを導入し、業務時間の削減を行う。

2 事業の内容

各区保護課管理係職員は、毎月返還金（生活保護法第63条）・徴収金（同法第78条）の納付書を作成し、対象者に送付している。

納付書は、財務会計システムに必要項目を手入力することにより出力しており、当該作業にRPAを導入することにより業務時間の削減を行う。

3 予算額

1,700千円

問い合わせ先
北九州市保健福祉局保護課
電話：093-582-2445
担当：（課長）山田 （係長）竹下

ICT を活用した妊娠・出産・子育て期にかかる 手続きの効率化事業

1 事業の目的

厚生労働省が定め、妊産婦に配られる母子健康手帳(冊子)の、一部の情報を電子データ化することで、紙の母子健康手帳の活用を補助するとともに、個人に応じた地域子育て情報や通知を行うことで、妊娠・出産・子育ての切れ目ない支援につなげる。また、妊娠届出時アンケートを電子化することで、母子健康手帳交付時の窓口の業務軽減につなげる。

2 主な取組み

(1) 電子母子健康手帳の運用

ア 母親の健康記録・こどもの成長記録

妊娠中の健診記録や、妊娠中から出産後まで継続した赤ちゃんの成長がグラフにもできる。

イ 予防接種管理

生年月日や予防接種履歴を登録すれば、予防接種の目安日を案内される。

プッシュ機能を使うことで、携帯のスリープ画面にも案内を表示することができる。

ウ 子育てに関する知識

妊娠中の週数に合わせたおすすめレシピや、赤ちゃんの成長に合わせたお役立ち情報などが、自動で配信される。

エ 市の子育て情報発信

妊娠・出産・育児に関する情報を発信することができる。

オ 妊娠届出時アンケート入力

妊娠届出時に窓口で記入しているアンケートを、電子母子健康手帳で入力できるようにする。

3 予算額 1,000千円

問い合わせ先
北九州市子ども家庭局子育て支援課
電話：093-582-2410
担当：(主幹) 江副 (係長) 正野

粗大ごみ手数料決済キャッシュレス化

1 事業の目的

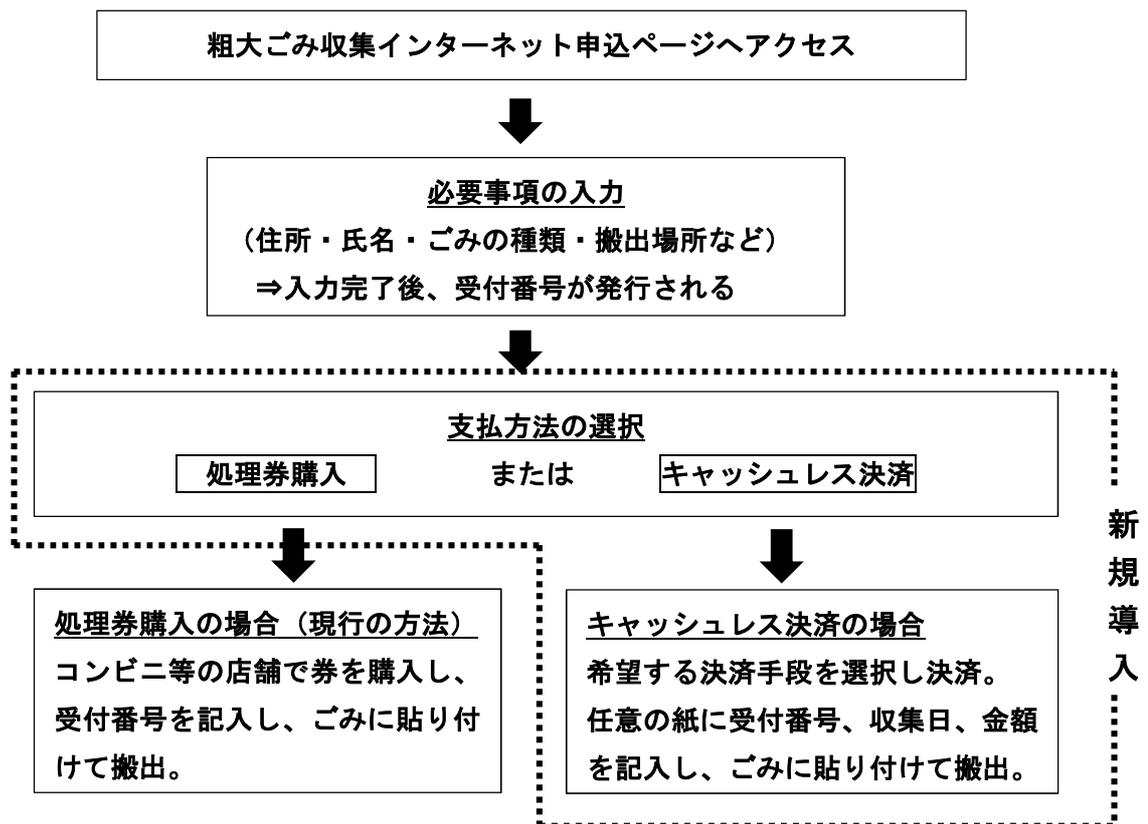
現在、粗大ごみ収集については、市民が電話またはインターネットで収集申し込みを行った後、取扱店へ出向き、指定の金額の「粗大ごみ処理手数料納付券」を購入する必要がある。本事業により、インターネット申し込み画面から粗大ごみ処理手数料をキャッシュレスで決済できるようにすることで、市民が店舗で納付券を購入することなく、非対面での手数料の支払いが可能となる。

これによりコロナ禍における市民生活の変化へ適応するとともに、市民サービスの向上につなげるもの。

2 主な取組み

粗大ごみ収集申し込みをインターネットで行う利用者について、手数料の支払方法としてキャッシュレス決済を選択し決済できるよう、システム改修を行う。

【キャッシュレス決済導入後における粗大ごみ収集申込イメージ】



3 予算額

4,000千円

問い合わせ先
北九州市環境局業務課
電話：093-582-2180
担当：(課長)北原 (係長)武藤

建設局しごと改革推進事業

1 事業概要

ICTを活用した工事現場における監督業務などのオンライン化やWeb会議システムを推進し、工事関係者及び行政における業務効率化による「しごと改革」に取り組み「デジタル市役所」を推進するもの。

令和3年度は、オンライン監督やWeb会議に必要となるタブレット端末やパソコンなどの導入及び通信環境の整備を行う。

2 予算額

4,000千円

問い合わせ先
北九州市建設局総務課
電話：093-582-2252
担当：(課長) 河端 (係長) 泊