

令和4年度 DX関連施策（イメージ）

「デジタルで快適・便利な幸せなまちへ」

予算額 52億円
(うち、デジタル市役所推進室分33億円)

市民サービスの向上

「行かなくていい」自宅で簡単に完結する行政手続

- 新 市民の利便性向上に資する手続の集中的なオンライン化支援
- 新 マイナポータルでの検診結果等一元確認
 - リモート窓口の実証
 - 区役所へのキオスク端末設置(活用PR) など

手続きガイド

オンライン相談

電子申請



自宅や職場などから相談・手続きが完結

区役所等で「書かない」「待たない」

- 新 窓口予約サービスの実証
- 新 区役所窓口待ち状況可視化
(混雑状況の把握・分析、混雑解消策の検討)
 - 申請書作成支援サービス拡充
(複数の申請で重複する記入を不要に)
 - キャッシュレス決済の推進 など

事前申請・窓口予約

窓口端末利用

対面相談・支援



待ち時間、各手間の削減だけでなく、丁寧な相談・支援体制も構築

「きめ細かく」「丁寧な」サービス提供

- 新 デジタル活用講座・スキルアップ講座
(デジタル活用のきっかけづくり・スキルアップ)
 - 障害者パソコンサポーター養成・派遣
(障害がある方のデジタル活用を支援)
 - リモート窓口の実証(再掲)
(より市民に身近な場所で相談) など

申請支援

オンライン相談

デジタル支援



デジタルになじみのない方にも、身近な場所で申請・相談を支援

市民サービス提供体制の多様化

関係局にて別途計上

地域全体へのDX波及DX推進

教育現場のDX

GIGAスクールなど

民間企業のDX

DX推進プラットフォームなど

介護分野等のDX

介護ロボットなど

市民に向き合う仕事へのマンパワーのシフト

業務効率化

「考える」市役所

- 新 AIデータ活用推進
(AIによるデータ分析・活用)
- 新 庁内データ分析基盤構築
(全庁的なデータ共有・活用)
- 新 GISを活用した道路等危険箇所通報システムなど

データ活用・分析



「働きやすく」「いきいきと」「成果を出す」市役所

- 新 業務量調査の結果を活用したBPR推進
- 新 フリーアドレス実証
 - AI・RPA、ローコードツールの活用推進
 - 定型業務の集中処理(デジラボ)
 - ペーパーレス会議等の推進 など

自動化効率化集約化



テレワーク



デジタル活用を前提に業務プロセスや働き方、組織文化を刷新

DX推進を支える取組

- 新 情報システム標準化・共通化にむけた環境整備
- 新 デジタル人材育成専門研修・階層別・実務能力向上研修
 - 多様な媒体を活用した広報・PR
 - セキュリティ対策の徹底
 - マイナンバーカード図書館アプリ実証(利活用先拡大・普及)
 - システム運用経費 など

① 自宅で簡単に完結する「行かなくていい」行政サービスの提供

市民が区役所等に「行かなくていい」ことを目指し、自宅や、より身近な場所で
手続きが完結できるよう、手続きのオンライン化を進めるとともに、リモート窓口など、
市民サービスの実証に取り組みます。

（主な事業）

- **（新規）手続きオンライン化推進事業 6百万円** 【デジタル市役所推進室】
全ての行政手続きの原則オンライン化を目指して、選定した手続きの集中的なオンライン化
支援や、事業者向け手続きの調査等を実施
- **（新規）マイナンバーカードの利活用先の拡大 5百万円** 【保健福祉局 健康推進課】
検診結果等の情報を、個人がマイナポータルより一元的に確認できる
「北九州市検診管理システム」の改修・保守・運用
- **（新規）行政サービスのデジタル化促進事業 3百万円** 【デジタル市役所推進室】
市民サービス向上と市役所業務効率化の両立に向け、オンラインでの区役所窓口の
事前予約サービスや公共施設でのオンライン相談などを実証的に導入

②区役所等で「書かない」「待たない」行政サービスの提供

区役所等に出向く場合でも、事前申請・窓口予約・端末利用といった方法により、「書かない」「待たない」、簡単・スピーディな行政サービスの提供を図ります。

（主な事業）

- **（新規） 区役所窓口待ち状況可視化事業 3百万円** 【デジタル市役所推進室】
デジタル技術を活用して、区役所窓口・フロアの混雑状況について、要因を洗い出すとともに、各種施策の効果を計測
- **（新規） おくやみコーナー運営事業 16百万円** 【市民文化スポーツ局 戸籍住民課】
死亡後に必要となる各種手続きの案内やデジタル技術による申請書作成支援を一体的に行える「おくやみコーナー」を区役所内に設置することにより、遺族の負担を軽減し、市民サービスの向上と業務の効率化を推進
- **（新規） 市民課業務デジタル化事業 5百万円** 【市民文化スポーツ局 戸籍住民課】
市民サービスの向上と業務の効率化を図るため、キャッシュレス決済を各区役所市民課窓口を導入する

③ 「きめ細かく」「丁寧な」行政サービスの提供

デジタルになじみがない方に対しても、高齢者等を対象にした「デジタル活用講座」の開催や、より身近な場所での相談・支援に向けた取組などを進め、「きめ細かく」「丁寧な」サービスを提供します。

（主な事業）

- **（拡充） デジタル・デバイド対策事業 8百万円** 【デジタル市役所推進室】
デジタル技術の活用による便利で快適な生活を誰もが享受できるよう、デジタル機器に不慣れな高齢者等の市民を対象とした体験型セミナー等を開催
- **（継続） 障害者パソコンサポーター養成・派遣事業 5百万円** 【保健福祉局 障害福祉企画課】
障害のある人に対し、パソコンやその周辺機器の使用について支援する「パソコンサポーター」の養成・派遣を実施
- **（拡充） 情報発信デジタル化推進事業 20百万円** 【広報室 広報課】
情報の受け手に応じたタイムリーな発信と、見やすく探しやすい環境づくりを進めるため、市ホームページの改善や公式LINEの機能追加をはじめ、市政だよりWEB版やdボタン広報誌などのデジタルツールを効果的に活用した広報を推進

④ 「考える」市役所

「考える」市役所に向け、個人情報保護やセキュリティ対策に十分注意しながら、AIの活用や課題解決型のデータ利活用を推進するための調査等を実施するなど、市が効果的に事業を遂行できる環境整備を目指していきます。

（主な事業）

- **（新規） 庁内データ活用推進総合事業 10百万円** 【デジタル市役所推進室】
課題解決型のデータ利活用を推進するため、令和4年度は、データを集積して分析・活用を行うための基盤整備に向けた調査等を実施
- **（拡充） 建設局しごと改革推進事業 6百万円** 【建設局 総務課】
アプリを通じて道路等の損傷箇所を通報できるシステムを整備し、市民サービスの向上を図るとともに、工事監督業務のオンライン化等による「しごと改革」を推進

⑤ 「働きやすく」「いきいきと」「成果を出す」市役所

「働きやすく」「いきいきと」「成果を出す」市役所にむけ、デジタルによる事務の集中処理、AI・RPA、ローコードツールの活用などを進めます。

また、モバイル端末を活用した、テレワークやペーパーレスの推進、新たなオフィススタイルの導入など、場所にとらわれない多様な働き方の実現を目指していきます。

（主な事業）

- **（新規） 職員の「意識・しごと・働き方」改革推進事業 30百万円**【デジタル市役所推進室】
職員の「意識改革」「しごと改革」「働き方改革」を三本柱として、デジタル人材育成のための研修や、業務分析による業務の効率化・あり方の見直し等を実施
- **（新規） AI・RPA等による業務改革事業 50百万円**【デジタル市役所推進室】
業務の抜本的改革に取り組むため、AIやRPA、ローコードツール等の新たなデジタル技術を積極的に活用
- **（新規） オフィス改革推進事業 8百万円** 【デジタル市役所推進室】
場所や時間にとらわれず働くことができるテレワークを推進するとともに、業務内容に応じて柔軟に働くことができる職場環境の整備に向け、オフィスのフリーアドレス化等を実証的に実施
- **（新規） 道路分野におけるDX推進事業 18百万円** 【建設局 道路維持課・管理課】
道路分野等における市民サービスの向上や業務の効率化を図るため、申請業務や維持管理業務のデジタル技術を活用した取組を推進

⑥ DX推進を支える取組

DX推進を支える取組として、デジタル人材の育成、マイナンバーカードの普及促進、セキュリティ対策の徹底や、情報システム標準化・共通化への対応などにも着実に取り組んでいきます。

（主な事業）

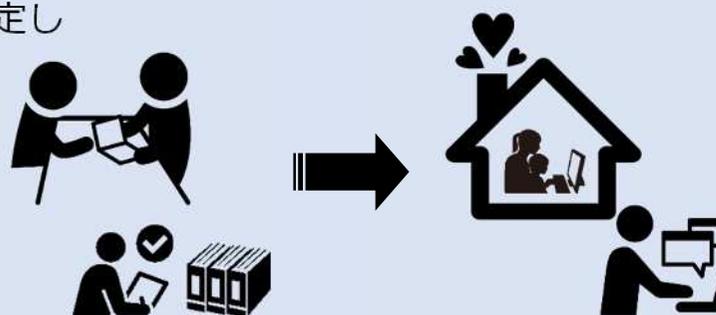
- **（新規） マイナンバーカード図書館アプリ実証 2百万円** 【デジタル市役所推進室】
マイナンバーカードの普及促進のため、カードの利活用先の更なる拡大を目指して、カードの電子証明書を活用した図書館アプリを学術研究都市内図書室で利用する実証等を実施
- **（新規） システム基盤追加整備事業 167百万円** 【デジタル市役所推進室】
国が推進する地方公共団体情報システム標準化・共通化への対応に備えて、本市の様々な業務システムを安定的に稼働させるための「システム基盤」に必要な環境を追加整備

市民サービス改革の取組

手続きオンライン化を一層進め、区役所に「行かなくていい」を推進。
窓口予約サービスなどを活用し、区役所で「待たない」を推進。

集中的なオンライン化支援

- オンライン化により市民の利便性が向上する手続きを選定し
外部の専門家による業務の見直し（BPR）を実施
 - ◆ 利用者目線の使いやすい画面設計
 - ◆ 受付後の業務フロー整理
 - ・ 処理時間の短縮、市民へのレスポンスの向上



- 好事例を創出し、類似事務に横展開

① 区役所窓口待ち状況の可視化 + ② 窓口予約サービスの実証

- ① デジタル技術を活用して、区役所窓口・フロアの混雑状況について把握・分析し、混雑解消策を検討する。
- ② 混雑解消の手段の一つとして、「窓口予約サービス」を実証的に導入し、その効果を検証する。



1 2 3 4
日時を選択 予約情報を入力 内容の確認 予約完了

家計急変世帯相談窓口

臨時特別給付金の対象世帯となるか、必要な手続き等について相談する窓口です。

所要時間 30分

< 前週 今週 翌週 >

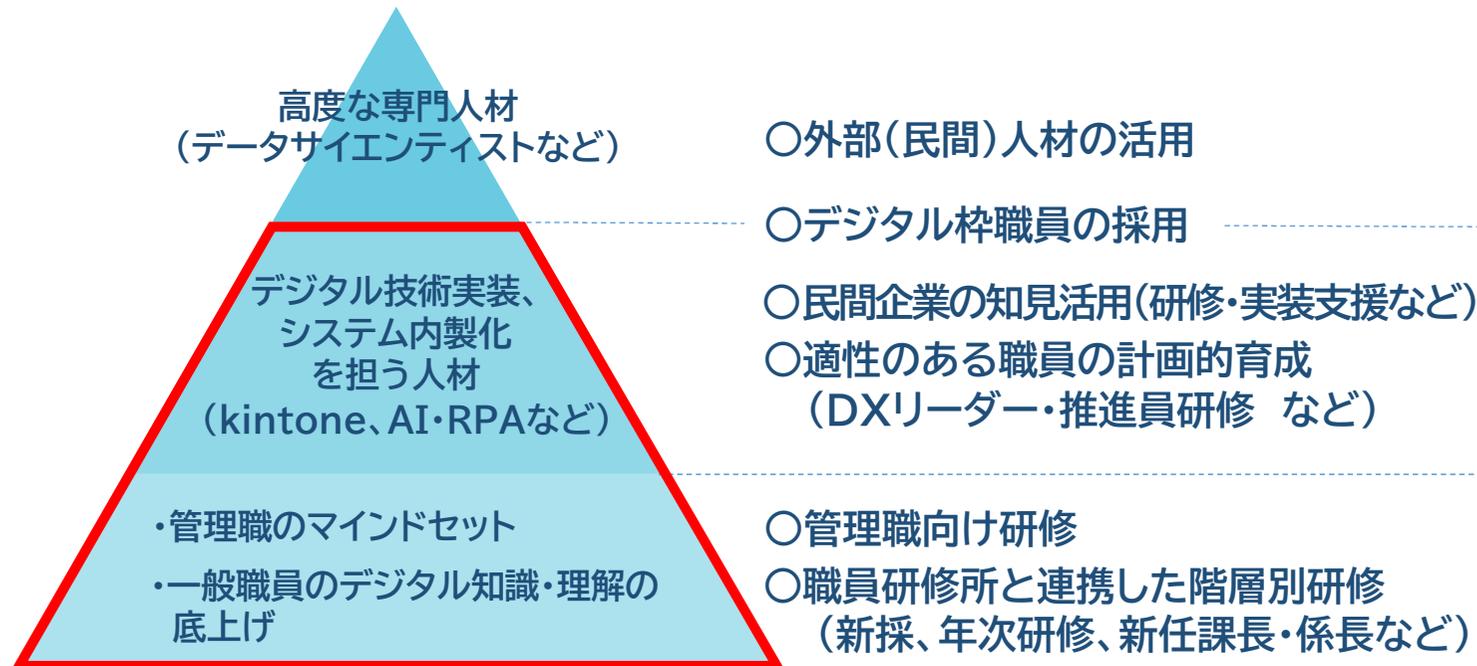
予約日時	7 (月)	8 (火)	9 (水)	10 (木)	11 (金)	12 (土)	13 (日)
9:00	×	○	○	○	×	×	×
9:15	×	○	○	○	×	×	×
9:30	×	○	○	○	×	×	×
9:45	×	○	○	○	×	×	×
10:00	×	○	○	○	×	×	×

○「北九州市DX推進計画」に集中取組項目の一つとして「デジタル人材の確保・育成」を設定

集中取組項目(各論9)「デジタル人材の確保・育成」 (取組内容)全職員を対象とした育成方針の策定

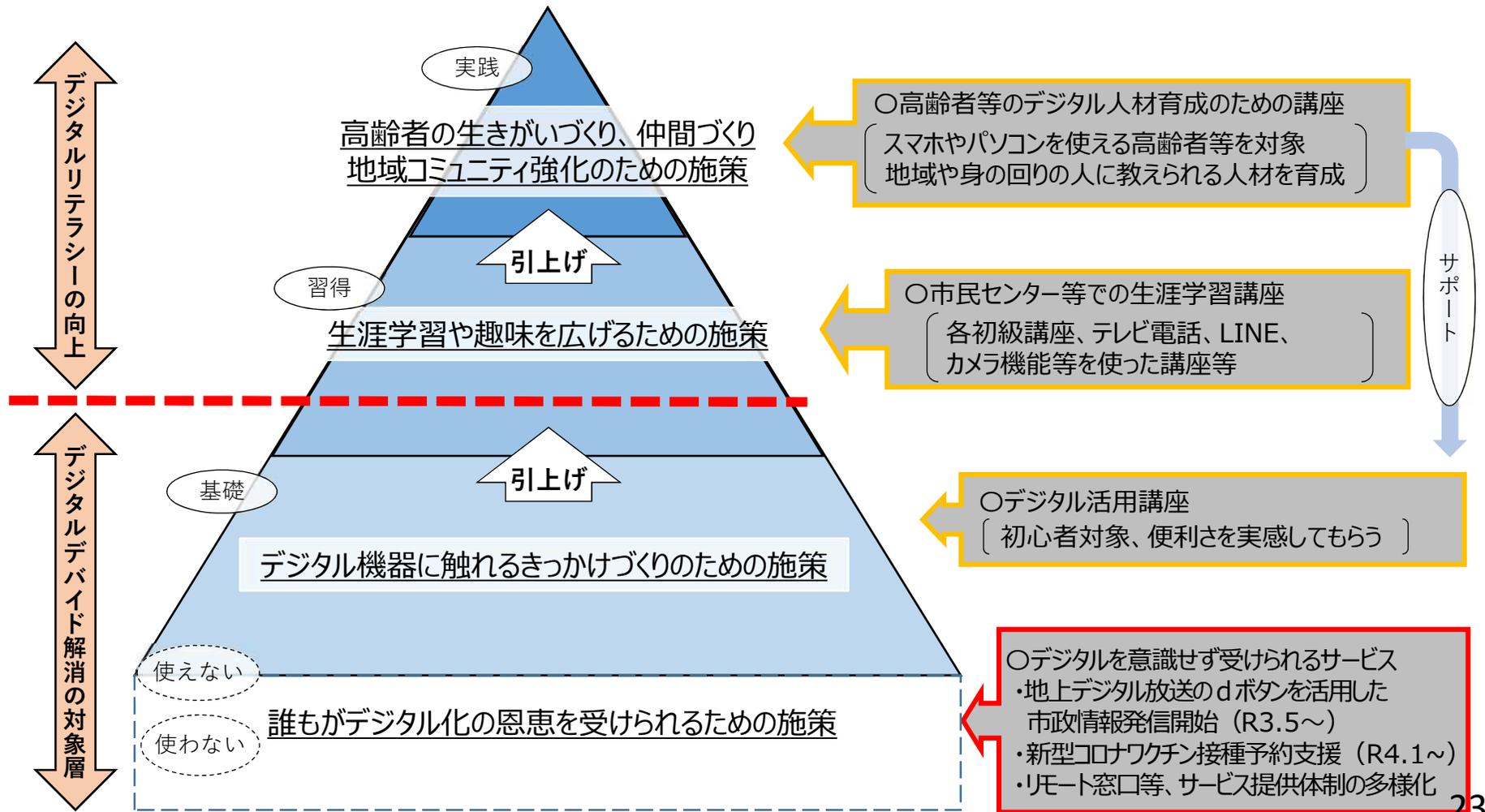
情報部門(デジタル市役所推進室など)の職員を対象とする「北九州市情報職員人材育成」を改訂し、全ての職員を対象に、職位に応じた目指すべき職員像や、行動指針、育成の考え方、研修の体系などを整理し、**全庁的なデジタル人材育成を計画的に進める。**

デジタル人材育成の考え方



デジタルデバイド対策の考え方

- 本市では、高齢者を中心に約25%がインターネットを利用していない ※令和2年3月 本市情報化アンケート調査結果
- 国が目指す「全ての人々がデジタルの恩恵を受けることができる社会」を実現するため、デジタルに興味を持ってもらうよう、「デジタル活用講座」を開催し、底上げに注力
- 使わない層に向け、**直接デジタルを意識することなく**便利な行政サービスを届けられる取り組みを推進



デジタルデバインド対策（デジタル活用講座）

デジタルデバインド対策の一環として、スマートフォンを操作したことがない方や操作に不慣れな方を対象に、**日常的な活用のための第一歩**となるよう、**基本的な操作や本市のオンラインサービス等の体験講座**を実施

（１）実施概要

市民に身近な市民センター 30館で開催（令和3年度） ※1館あたり10名程度

（２）講座内容

- ・ 電源の入れ方・切り方、インターネットの使い方、検索方法など基本的な操作
- ・ 詐欺の被害（メールの詐欺）に遭わないための注意点、スマホを使った防災対策
- ・ マイナンバーカードを使った行政手続きや便利なアプリの紹介 など



デジタルリテラシー向上のための取組

○市民センター等で生涯学習講座や高齢者のデジタル人材育成の講座を開催年間50回程度開催（令和2年度）

- ・ 生涯学習や趣味を拡げるため、テレビ電話、LINE、カメラ機能など
- ・ スマホを使える高齢者を対象に、地域や身の回りの人に教えられる人材を育成

○障害者パソコンサポーターを養成し、障害者パソコン講習会等へ派遣

- ・ 令和元年度：500回、令和2年度300回程度派遣



dボタンを活用した情報発信

dボタン広報誌

テレビのdボタンを活用し、災害時の緊急のお知らせや、新型コロナウイルス感染症に関する情報、催しや講座、検診などの身近な情報を配信（令和3年5月～）



DX推進計画 主な成果目標

	成果目標(R7)	把握方法	現状	目標達成に向けた取組	R3	R7
マイナンバーカード普及率	ほとんどの市民がカードを保有	総務省等資料より算定	交付率:40.5% (R3.12.1時点) 申請率:47.6% (R3.11.30時点)	○マイナンバーカード出張窓口の開設 ○マイナポイント事業	40.5%	ほとんどの市民が保有
手続きオンライン化	原則全ての手続きのオンライン化	市の全部署への定期的な照会	オンライン化率 47.4%(1,031件) (R4.1末時点)	○コンサル支援 ○職員への研修 ○個々の手続きへの伴走型支援	50%	100%
事務作業時間の削減	年間合計 100,000時間削減	各ツールやアプリの実績値を集計	削減時間数 5,500時間 (R3.12末時点)	○AI・RPA等の導入促進 ○ローコードツール活用促進 ○デジラボによる集中処理 ○AI×データ活用プロジェクトの創出	1.1万時間	10万時間
テレワーク実施率	本庁部署におけるテレワーク実施率80% (各職員が月1回以上実施)	庶務事務システムサービスの申請状況	テレワーク実施率 16.1% (R3.11)	○モバイル端末活用推進 ○フリーアドレス実証 ○テレワーク月間の実施 ○ガイドライン見直し検討	16.1%	80%以上
紙の使用量	50%削減 (令和2年度比)	毎年度の照会結果	コピー用紙調達枚数 約1億枚 (R2年度)	○モバイル端末活用推進 ○ペーパーレス会議推進 ○各種事務のペーパーレス化 ○既存紙資料の電子化推進	1億枚	50%削減