

第2回 北九州市DX推進懇話会

令和3年度 DX関連施策（イメージ）

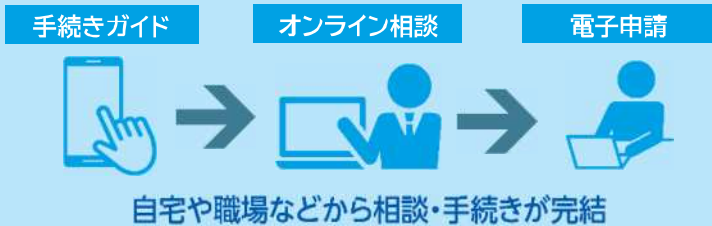
「デジタルで快適・便利な幸せなまちへ」

決算額 36億円
 （うち、デジタル市役所推進室分 28億円）

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

- 北九州市デジタル窓口の開設
 （電子申請・施設予約・各種キャッシュレス決済等を集約）
- 手続きオンライン化の推進・手続きガイド拡充
- リモート窓口の実証
 （より市民に身近な場所で相談）
- キャッシュレス決済の推進 など



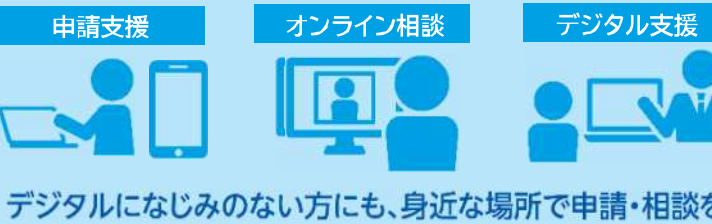
区役所等で「書かない」「待たない」

- 申請書作成支援サービスの実証
 （氏名・住所など、複数の申請で重複する記入を不要に）
- 区役所へのキオスク端末設置
 （証明書コンビニ交付の活用PR）



「きめ細かく」「丁寧な」サービス提供

- デジタル活用講座
 （デジタル活用のきっかけづくり・スキルアップ）
- デジタル活用相談会
 （デジタル活用の困りごとを解決）
- 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） など



市民サービス提供体制の多様化

地域のDX推進
 決算額 2.2億円

民間企業のDX
 （DX推進プラットフォームなど）

医療・介護のDX
 （介護ロボットなど）

教育現場のDX
 （GIGAスクールなど）

業務効率化

「考える」市役所

- 庁内データ活用推進総合事業
 （庁内データの利活用促進）
- オープンデータ・GISの活用推進
 （全庁的な利活用推進） など



「働きやすく」「いきいきと」「成果を出す」市役所

- 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）
- 業務量調査の実施
- モバイル端末の導入（1,500台）
- ペーパーレス会議等の推進 など



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

市民に向き合う仕事へのマンパワーのシフト

DX推進を支える取組

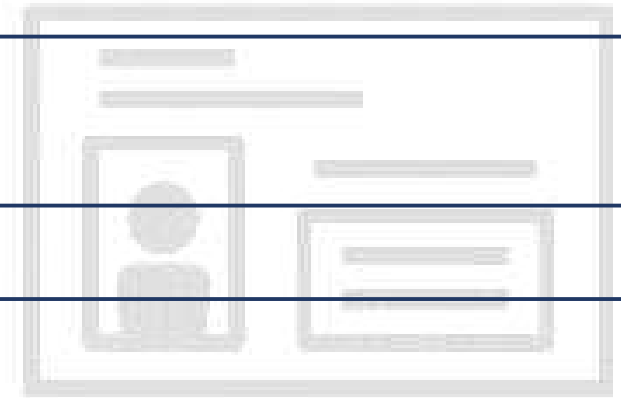
- 情報システム標準化・共通化にむけた環境整備
- デジタル人材育成研修
- 多様な媒体を活用した広報・PR
- セキュリティ対策の徹底
- マイナンバーカード図書館アプリ実証（利活用先拡大普及）
- システム運用経費 など

1. 取組の方向性

- 市民サービス向上につながるマイナンバーカード利活用の検討
- 安全性の周知と申請・交付体制の充実

2. 取組内容

- **マイナンバーカードの利活用先の拡大**
 - ・ コンビニ交付証明書の拡充と交付手数料の減額（継続）
 - ・ 子育て、介護分野など、本人確認が必要となる手続きのオンライン化の拡充
 - ・ マイナンバーカードの機能を活用し、区役所などの窓口業務における申請書等の住所、氏名等の記載の省力化
 - ・ 公共施設等での施設利用者証としての利用
- **マイナンバーカードの交付円滑化（継続）**
 - ・ 区役所交付窓口の休日開庁
 - ・ マイナンバーカードサテライトコーナーの開設
 - ・ マイナンバーカード出張窓口の開設
- **マイナンバーカードのPR**
 - ・ 利活用のPR、安全性のPR



3. 成果目標・スケジュール

| 年度 | R3 | R4 | R5 | R6 | R7 |
|---------------|---------------|----|--------------|----|----|
| マイナンバーカードの普及率 | ほとんどの市民が持っている | | ※国の動向も見ながら対応 | | |

【主な実績】

- マイナンバーカード普及率
45.3%（R4.6.1時点）
- コンビニ交付発行枚数
R2：約5万枚 → R3：約10万枚

4. 実績

○ マイナンバーカードの利活用検討

図書館アプリの実証 手続きガイド+申請書作成支援(R4.3~ 実証実験)

全国初

○ マイナンバーカードの【本人確認】と【入力の自動化】でサービス向上

北九州学術研究都市内の一般図書室で図書館アプリの実証実験を実施（令和4年3月～9月末予定）



このバーコードを図書館での利用者カード代わりに利用
※マイナンバーカードは持参不要

- ① 図書館アプリで「利用者登録」を選択
- ② マイナンバーカード読み取りで本人確認
- ③ 氏名、住所、生年月日、性別を自動で入力
- ④ 登録完了
- ⑤ 図書館アプリでバーコードが表示

NEC資料から抜粋

“書かない” 窓口サービスの実証 手続きガイド+申請書作成支援(R3.9~ 実証実験)

○ 区役所窓口における障害者手帳の新規交付

- ① 職員と一緒に質問に答える → ② 提供できる福祉サービスを一覧で案内 → ③ 申請者情報を入力（マイナンバーカード読み取り可） → ④ 複数の申請書を印刷



書かない
待たない

北九 太郎
昭和38年2月1
- 093-582-4894
住所 小倉北区城内1-1
氏名 北九 太郎
出生年月日
電話番号 093-582-4894

マイナンバーカード読み取りで入力自動化

○ 安全性の周知と申請・交付体制の充実

出張支援窓口の拡充

(1) 概要

マイナンバーカードの申請機会の拡大及びマイナポイント第2弾の申込み支援のため、市内各所での出張支援を大幅に拡充

(2) 内容

出張支援窓口を**令和4年度中に600回以上実施予定**
 (全市民センター136カ所×2回及び大型商業施設など)
 R4.7月に専用サイト立ち上げ
 新聞広告、SNS広報、ラッピングカー等広報活動にも注力



証明書コンビニ交付／区役所への設置 (実証)

(1) 概要

カード普及率の向上に伴い、コンビニでの各種証明書の取得数は大幅に増加。コンビニ交付の周知を図るため、小倉北区役所にコンビニのマルチコピー機を実証的に設置

(2) カード普及率、コンビニ交付の発行枚数

- ・北九州市マイナンバーカード普及率
45.3% (全国普及率 44.7%) 【R4.6.1時点】
- ・証明書のコンビニ交付の発行枚数は倍増
令和2年度 約5万枚 → 令和3年度 約10万枚



1. 取組の方向性

● 優先してオンライン化する手続き

「デジタル・ガバメント実行計画」(R2.12)の基準に沿い、以下の手続きを優先してオンライン化を進める

- ① 処理件数が多く、住民等の利便性の向上や業務効率化効果が高いと考えられる手続
- ② 住民のライフイベントに際し、多数存在する手続をワンストップで行うために必要と考えられる手続

2. 取組内容

● 書面規制、押印、対面規制の見直し

- ・ 書面規制、押印、対面規制についてさらなる見直しを行う

● 対象手続きの分類

- ・ 個々の手続きを精査し、オンライン化の対象手続きと優先順位の分類を行う

● モデルケースの創出と横展開

- ・ 高い効果が見込める手続きを選定し、業務フローの見直しまで含めたモデルケースを複数創出する
- ・ モデルケースの横展開によりオンライン化の取組を加速する

● オンライン手続きの利用促進

- ・ 本人確認や電子決済が必要なものもオンライン化を推進し、オンライン手続きの対象を増やす
- ・ 市民に利便性を広報し、電子申請の利用向上を図る

● 電子決裁の推進

- ・ 市内部の手続きについても見直しを進め、原則、電子決裁とする

3. 成果目標・スケジュール

| 年度 | R3 | R4 | R5 | R6 | R7 |
|---------------|----|---|----|----|--------------------------------|
| 手続き オンライン化 | | R4年度末 「特に国民の利便性 向上に資する手続き」 (市の対象手続き)集中取組 | | | R7年度末 対象の手続き 全てのオンライン化完了 |

【主な実績】

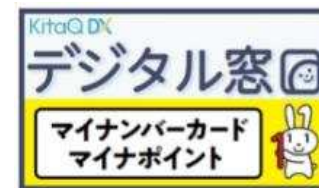
- 手続きオンライン化 (R4.7.1時点)
1,247種類 (56.3%完了)
- 押印廃止手続き数 (R4.7.1時点)
4,028種類

4. 実績

○北九州市デジタル窓口の開設



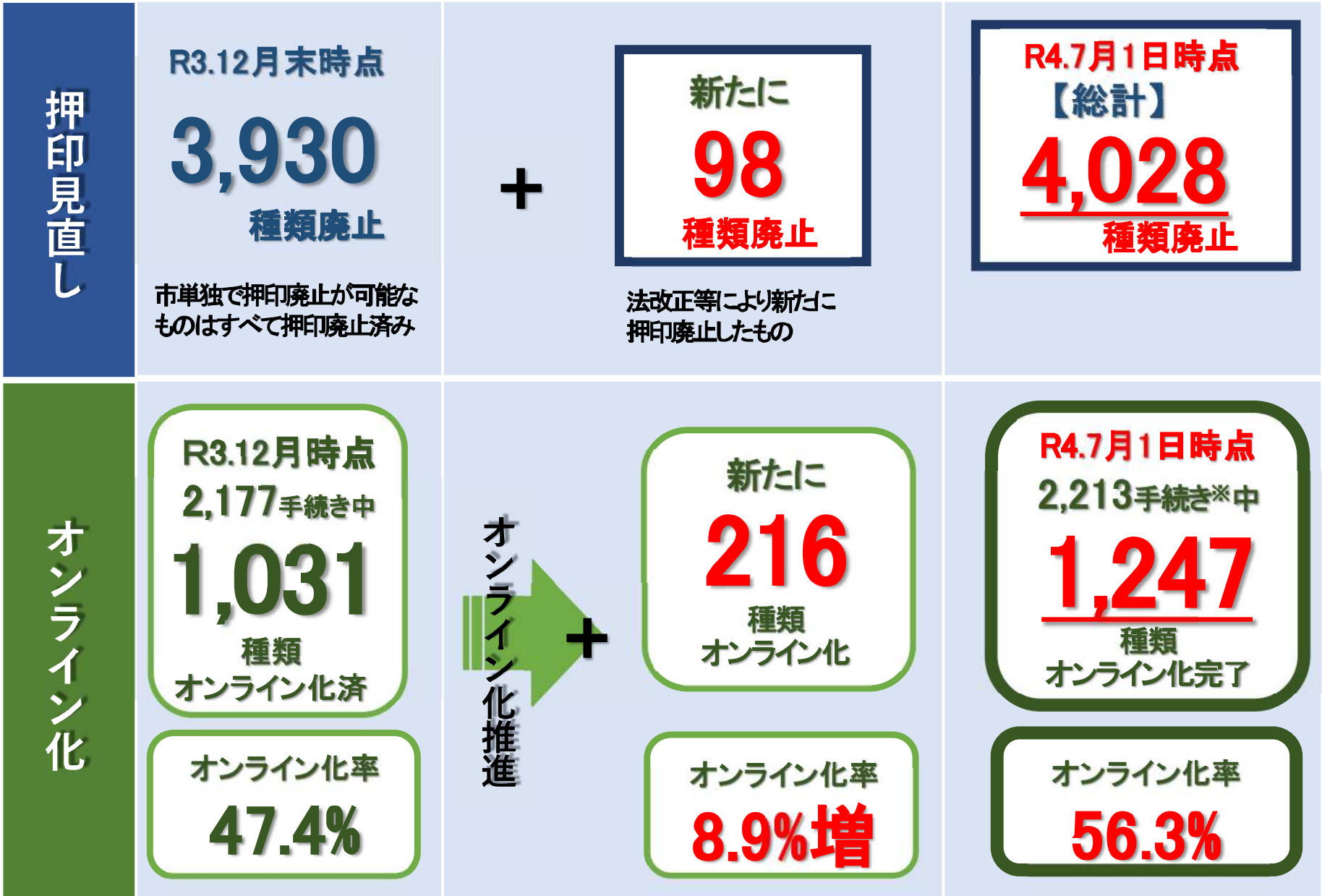
- 令和3年4月28日開設
- 市トップページからバナーをクリックしてアクセス



- (1) 「妊娠・出産」などのライフイベントに関する手続きや、図書館の貸し出し予約など、570を超えるオンライン申請
 - (2) 各種証明書のオンライン申請（クレジットカード可）
 - (3) スポーツ・文化施設を中心に、63施設の利用予約
 - (4) 市税や国民健康保険料などの支払い
- など、見つけにくかった既存オンライン手続きを一カ所に集約した、**デジタル行政サービスの入口**

今すぐに必要なものを、すぐに目につく場所に配置し、簡単にアクセスできるよう工夫

- パソコンでの画面表示でも、多くの市民が活用するスマートフォンでも見やすくなる構成（レスポンシブデザイン）
- 市民の使い勝手を踏まえ、必要な手続きを案内したり、オンライン申請できる「ネットです手続きガイド」、便利なアプリを集めた「アプリガイド」など、よく使われるものを先頭に配置
- 新型コロナウイルスワクチンの接種予約や予約空き状況、各種証明書の発行など、利用者が多く見込まれる手続きには特設のバナー（タイル）をタイムリーに配置



※手続き件数は制度改正等により変動

1. 取組の方向性

- デジタルを意識しなくても、デジタル技術の利便性を享受できるような環境を醸成する
- スマートフォン活用の「最初の一歩」を後押しするための取組を中心に行う
- 国の「デジタル活用支援推進事業」と連携し、個人ごとの理解度やニーズに応じた学習の場を広く市民に提供する
- 高齢者等のデジタル技術習得を支援する地域人材を育成する

2. 取組内容

- **普及啓発**：スマートフォンを活用することによって実現できる便利で豊かな生活スタイルについてのセミナーや講演を実施し、デジタル社会に向けた市民の意識醸成を図る
- **初心者向け講座**：スマートフォンを持っていない方でもスマートフォンの操作体験ができ、デジタルを意識せずに楽しめる講習会等を市民センターで実施する
- **相談会**：スマートフォンを利用する中で生じた疑問等を個別に相談できる相談会を実施する
- **国事業との連携**：デジタル活用支援推進事業（スマートフォン講座、ウェブサイト上の研修動画やテキスト）を勧奨する
- **インターネット接続環境の充実**：
民間事業者が提供するインターネット接続サービスでは導入困難な世帯に対して、地域BWA制度などの活用を検討し、低額なインターネット接続環境を提供するなど、インターネット環境の充実に取り組む

3. 成果目標・スケジュール

| 年度 | R3 | R4 | R5 | R6 | R7 |
|----------------------------|--|----|----|----|----|
| 普及啓発 初心者向け講座 相談会等の実施 | 講座参加者アンケート結果 理解度・満足度 80% | | | | |
| | R6年度調査 市民のインターネット利用率 85% (R2年調査より10.2ポイントアップ) | | | | |

【主な実績】

- デジタル活用講座（R3）
25回実施（248名参加）
- デジタル活用相談会（R3）
3回実施（26名参加）

4. 実績

デジタル活用講座

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

令和3年度実施概要

場 所：市民センター 25館で開催

参加人数：248名参加

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



※令和4年度は9月頃から市民センター29館で順次開催し、テレビ電話体験等も講座内容に追加予定

デジタル活用相談会

スマートフォンに関して疑問や不安を抱えている方を対象に、**個々に相談を受け付ける相談会**を実施

令和3年度実施概要

場 所：リバーウォーク北九州「Q-station」計3回開催

参加人数：26名参加

相談内容：スマートフォンの基本操作、メール・LINE等の使い方
マイナンバーカードの申請方法、オンライン予約方法 など



地域BWA事業

高速データ通信サービス（BWA）を活用し、**公共サービス向上**や**通信面での条件不利地域の解消**等を実現するもの

(1) 連携協定締結

令和3年12月に事業者（（一社）北九州ネットワークス）と地域BWA制度の活用について連携協定を締結。

(2) 連携協定に基づく取組

令和4年5月から、事業者が市民を対象とした低額なインターネットサービスの提供を開始。

事業者からモバイルWi-Fiルータ130台が本市に無償提供

⇒全市民センター（130館）へ配布、子どものオンライン学習や、地域の会議・クラブ活動等で活用



1. 取組の方向性

- セキュリティ対策の一層の高度化による安全・安心の確保を前提に、デジタル化・オンライン化により、利便性が向上することを行政サービスを利用する市民に広く周知し、「書かない」「待たない」「行かなくていい」行政サービスを実感してもらう
- デジタル機器を持っていないなど、自らデジタル情報の入手が困難な人にも必要な情報が伝わるよう、あらゆる媒体を通じて、広報・PRに取り組み、デジタル技術を利用できる人とできない人の間で情報格差が広がらないよう丁寧に対応する

2. 取組内容

- **あらゆる媒体を活用した広報・PR**
市ホームページやメール、SNSなどを通じた広報・PRだけでなく、地上デジタルテレビのデータ放送の活用や、市政だより等の紙媒体での広報など、あらゆる媒体を通じた広報・PRの実施
- **分かりやすい広報・PR**
ホームページやSNS等における、動画や音声を活用した、分かりやすい広報・PRの実施
- **若者世代への広報・PR**
市内の学生などを対象とした、DX推進ワークショップを開催するなど、若者世代への市の取組の周知と、意見を提案してもらう機会とする
- **高齢者等への広報・PR**
市民センターで、スマートフォンなどの扱い方に不慣れな方を対象として、基本的な操作方法の習得などを行う「デジタル活用講座」での市の取組の広報・PR
- **「北九州市情報化アンケート調査」の活用**
調査の実施間隔や内容を見直し、アンケートの機会をとらえた、市のDXの取組の周知、市民の意識調査を実施

3. 成果目標・スケジュール

| 年度 | R3 | R4 | R5 | R6 | R7 |
|-----------------|----|--|----|----|----|
| 分かりやすい 広報・PR | | 必要な情報が全ての市民に確実に伝わるよう、あらゆる媒体・機会を通じた、だれにでも分かりやすい広報・PRを実施 | | | |

【主な実績】

- 出前講演 7回実施 (R4.7まで)
- イベント等でのPR
 - ・デジタル立国ジャパン・フォーラム
 - ・西日本DX推進フェア など

4. 実績

様々な媒体を活用した広報・PR

市HP、SNS、市政だより等のほか、出前講演やイベントを積極的に活用

【出前講演（R4.4～7）】

7回実施（北九州商工会議所、西南学院大学、連合福岡北九州地域協議会 など）

【イベント等登壇】

デジタル立国ジャパン・フォーラム（R4.5 東京 日経ホール）

西日本DX推進フェア（R4.7 西日本総合展示場） など

※その他、行政視察等も複数受け入れ（R4:7自治体（予定含む））



各種申請や手続きの広報

➤ オンライン手続きPR

本庁舎及び各区役所のデジタルサイネージで放映
各区役所の窓口でPOP掲示

➤ おくやみ手続きガイド

案内サイトのチラシを作成し、市内の葬儀社に配布



○第1回日経自治体DXアワード（主催：日経デジタルフォーラム）

先進的なDXの取り組みを行う全国の自治体を対象にタイトルを贈り、その取組を広く周知するもの

➡全5部門中3部門を受賞し、全国で唯一の大賞を受賞

「デジタル人材育成部門」「行政業務／サービス変革部門」「地域産業デジタル化推進部門」

○夏のDigi田甲子園（主催：内閣官房）

「デジタル田園都市国家構想」の実現に向けた取組の一環として、構想の実現に向けた地域の取組を広く募集し、特に優れたものを表彰

➡実装部門（指定都市・中核市）において、福岡県代表に推薦（今後、他県代表との国民投票・有識者による審査へ）

「DX推進プラットフォーム、ロボット・DX推進センター開所等による市内中小企業のDX支援の加速化」

1. 取組の方向性

- 国の動向等を踏まえ、効率性・利便性の向上と安全・安定的な情報セキュリティ確保の両立に向け、本市の情報セキュリティポリシーの見直しを行い、情報セキュリティ対策の徹底に取り組むとともに、次期「福岡県自治体情報セキュリティクラウド」への円滑な移行を図る
- 改正個人情報保護法に基づき、適切な個人情報保護に取り組む

2. 取組内容

●情報セキュリティポリシーの改正

国の動向を踏まえつつ、デジタル技術進展に応じたセキュリティポリシーの改正を行い、適切な情報セキュリティの確保に取り組む

●技術的なセキュリティ対策の推進

新たな福岡県自治体情報セキュリティクラウドの内容に沿って、市役所業務のインターネット接続環境を一部見直し、行政手続のオンライン化やクラウド利用等がより効率的に実施できる仕組みの検討、L G W A N – A S P を活用した業務効率化の推進のほか、端末上の不審な挙動を早期検知する仕組み等、さらなる技術的な情報セキュリティ対策を検討する

●情報セキュリティ・個人情報保護向上に向けた体制づくり

情報セキュリティ及び個人情報保護に関して、適切な対策を進めるため、新たな体制整備を検討する

●個人情報保護法に基づく取組の実施

国のガイドラインの内容を踏まえ、社会のデジタル化に対応した適切な個人情報保護策を検討する

●外部監査の実施

情報セキュリティの維持・向上を図るため、客観性の確保と専門知識活用の観点から、外部専門家による外部監査を定期的に実施する

3. 成果目標・スケジュール

| 年度 | R3 | R4 | R5 | R6 | R7 |
|------------------|---------|--------------|----|----|----|
| セキュリティポリシー改正 | R3年度改定 | 必要に応じ改定を検討実施 | | | |
| 次期セキュリティクラウドへの移行 | R4年4月移行 | | | | |

| 年度 | R3 | R4 | R5 | R6 | R7 |
|---------------------|-------------|----|----|----|----|
| セキュリティ等向上の体制 | 体制の検討・整備 | | | | |
| 社会のデジタル化に対応した個人情報保護 | R3年度以降実施 | | | | |
| 外部監査実施・結果反映 | R3年度以降毎年度実施 | | | | |

【主な実績】

- 情報セキュリティ担当ラインの新設 (R4.4)