

第4回 北九州市DX推進懇話会

令和5年度予算要求におけるDX関連施策

「デジタルで快適・便利な暮らしへ」

デジタル分予算要求総額 46億円
対前年比 +29.2%

「行かなくていい」「書かない」「待たない」市役所へ

- 新** 各区役所へのオンライン手続用端末・支援員の配置
- 新** 利便性の高い窓口サービスの検討・整理
- 拡** 区役所へのキオスク端末の設置
- 継** ネットで手続きガイドの拡張
- 継** 申請書作成支援サービスの提供
(複数の申請で重複する記入を不要に)
- 継** 待たない区役所の実証
- 継** キャッシュレス決済の推進 など

手続きガイド



自宅や職場などから相談・手続きが完結

オンライン相談



窓口端末利用

電子申請



対面相談・支援



待ち時間、書く手間の削減だけでなく
丁寧な相談・支援体制も構築

「さめ細かく」「丁寧に」考える市役所へ

- 新** オンライン等を活用した市民対話の推進
- 拡** デジタル活用講座・相談会
(全市民センターでのスマホの基本操作講習や個別相談対応)
- 新** 業務量調査結果を活用したBPRの推進
- 拡** AI・RPA、ローコードツール等の積極的な活用推進
定型業務の集中処理(デジタルボ) 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



データ活用・分析

業務の効果的な見直し



自動化
効率化
集約化

「働きやすく」「いきいき」と「成果を出す」市役所へ

- 拡** モバイル端末等の適切な調達
- 拡** 効率的で働きやすいオフィスレイアウトの見直し
- 継** ペーパーレス会議等の推進 など

テレワーク



ペーパーレス化



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

市民サービス提供体制の多様化

地域全体へのDX波及

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

- 新** 専門家の知見を活用したセキュリティ対策の推進
- 拡** 情報システム統一・標準化にむけた環境整備
- 継** デジタル人材の育成 **継** システム運用経費 など

※ 公開時点での予算要求の内容であり、令和5年度に実施することが確定しているものではありません。

「行かなくていい」「書かない」「待たない」市役所へ

市民サービスの向上

新規

オンライン手続支援窓口運用事業 【デジタル市役所推進室】

簡単・便利・迅速なオンライン手続きの利便性を実感いただくため、各区役所にオンライン手続用端末と支援員を配置する。

拡充

行政サービスのデジタル化促進事業 【デジタル市役所推進室】

窓口で何度も名前などを書く必要がないようツールを用いた支援や、証明書セルフ発行ができるキオスク端末の設置等に取り組む。

新規

窓口DX推進事業 【デジタル市役所推進室】

「書かない」「待たない」「行かなくていい」市役所の実現にむけて、利便性の高い窓口サービス提供に必要な実務的な運用方法等について、システムの標準化・共通化への対応を踏まえながら、検討・整理を行う。

新規

窓口DX広報・PR事業 【デジタル市役所推進室】

手続オンライン化やリモート窓口、キオスク端末による証明書のセルフ発行など、新たな行政サービスを快適に活用いただけるよう、わかりやすく丁寧な広報・PRに取り組む。

事業のポイント

手続きのオンライン化は急速に拡大し、マイポータルを介してのみ可能な手続きも増加している。デジタルに馴染みのない方でも求める手続きができるよう、各区役所にオンライン手続きに関する相談や操作支援を行う窓口を設置する。

事業の内容

- 各区役所に、オンライン申請に利用できる端末及び支援員を配置し、オンライン申請やマイポータルに関する相談対応や操作支援を行う。
- デジタルの利便性を実際に体験していただくことで利用率の向上を図る。
- 市の手続きに必要な情報のうち、本人がマイポータルでしか確認できない情報（保険証情報等）の取得を支援する。

対象手続きの例

- ・ 公金受取口座の登録、確認、修正
- ・ マイナ保険証の利用申込み
- ・ 健康保険情報の内容確認

目標と効果

- ◆ 市民サービスの向上
市民が求める手続きが区役所で行える
- ◆ 区役所窓口業務の円滑な運営
窓口業務に必要な情報を区役所内で確認する



事業のポイント

「書かない」「待たない」「行かない」「行かなくていい」市役所の実現に向けて、各種行政サービスのデジタル化を促進し、市民サービスの向上を図る。

事業の内容

- **区役所へのキオスク端末の設置**
令和5年度中に全ての区役所にキオスク端末を設置し、証明書交付のセルフ化を推進する。（小倉北、門司は設置済）
- **窓口書類作成支援**
窓口での「申請書作成支援サービス」について、対象業務の拡大等を図る。
- **キャッシュレス決済の推進**
市の施設や窓口におけるキャッシュレス決済の推進を図る。
- **リモート窓口相談の実施**
市民により身近な場所での相談・支援機能の強化を目指して市民センター等への展開に取り組む。

目標と効果

- ◆ 本事業やオンライン化の促進、マイナンバーカード窓口の見直しなどにより、区役所への来庁者削減を図る。
- ◆ 市民サービスの向上と窓口職員の負担軽減を図る。



事業のポイント

市役所窓口の将来像の実現に向けて、必要となるツールやデータ連携の仕組み等について検討・整理し、行政手続のデジタル完結を目指した新しい窓口の基となる基本設計（窓口業務の全体構成、運用体制の設計）を行う。

事業の内容

- **サービスデザインの検討**
新しい窓口で必要と想定されるツールやデータ連携の仕組み、手続きの一連の流れ等の全体構成を整理
- **窓口業務の在り方検討・支援**
バックヤードも含めた既存窓口における業務内容整理及び新しい窓口体制検討
- **その他**
各関係部署との調整、課題整理、門司区役所新庁舎の窓口運用体制検討、会議運用支援ほか

目標と効果

- ◆ R9の門司区役所移転に合わせて、市民にとって利便性の高い窓口の運用を開始する。
- ◆ 市民の利便性向上と、職員の業務効率化を図る。

スマホで簡単



窓口DX!

事業のポイント

DXによる市民サービス向上などの効果をPRするため、ターゲットを明確化し、様々なメディアや手法を活用した広報を実施する

事業の内容

- **来なくていい窓口サービスが増え、より便利になっていることのPR**
オンライン申請の認知率向上のため、様々な媒体を活用し周知する
- **個別利用者や場面に合わせたPR**
区役所への来庁状況や、デジタルツールに対するスキルの有無など、対象に応じたPR

- 例1) スキルがあるのに来庁する人は、チラシ配布、オンライン申請紹介等
例2) SNS世代には動画配信等

● デジタル窓口の改修

- ① オンライン申請ができる
- ② また利用しようと思えるように、わかりやすく、使いやすいサイトに改修する。

目標と効果

- ◆ オンライン申請等の利用率の向上
(証明書コンビニ交付は集中取組項目)
- ◆ 市民の利便性の向上や
区役所来庁者数の縮小、窓口業務の負担軽減を図る



「きめ細かく」「丁寧で」「考える」市役所へ

業務効率化

拡充

デジタル・デバイス対策事業 【デジタル市役所推進室】

スマートフォンの活用講座や相談会等を実施し、デジタルになじみのない方においても、広くデジタルの利便性や活用可能性を体験・体感できるステップを準備する。

新規

オンライン等を活用した市民対話推進事業 【デジタル市役所推進室】

行政サービスの向上や様々な地域課題の解決にスピード感をもって取り組むため、オンライン上で市民や民間事業者等から幅広い意見やアイデアを募集し、オープンに共有・議論する場を設けるなど、市民等と行政をつなぐ新たなチャンネルの構築を目指す。

新規

BPR（業務改革）推進事業 【デジタル市役所推進室】

全庁業務量調査で得られた基礎資料をもとに、事務の簡素化・手順の統一化など、業務の一体的な見直しや再構築にむけた詳細調査を継続的に実施し、DXを見据えた業務の最適化を目指す。

拡充

AI・RPA等による業務改革事業 【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デジタル技術を積極的に活用する。

事業のポイント

デジタル技術になじみがない方にもデジタルを活用してもらうため、丁寧できめ細やかな支援を行う。

また、デジタル機器を利用しない市民に対しても、直接デジタルを意識することなく便利な行政サービスが届けられる環境づくりを行う。

事業の内容

- デジタル・デバイス対策の強化を図るため、従来から実施してきた「デジタル活用講座（スマホの基本的な使い方などのレクチャー）」及び「デジタル活用相談会（スマホの疑問等について1対1で相談）」を、文科省の補助金を活用し、拡大実施

令和4年度実績

- 市内の市民センター・商業施設等にて実施
- ・デジタル活用講座：30回（30施設）
- ・デジタル活用相談会：14回（9施設）

令和5年度予定

対象を市内の全市民センター（130館）に拡大して、活用講座、相談会を実施

目標と効果

- ◆ R6年度の市民のインターネット利用率が85%（※R元年度74.6%）にアップすることを目指す。
- ◆ 全市民がデジタル化の恩恵を受けることで、便利で豊かな生活スタイルを享受できるようになる。

デジタル活用講座の様子
(R4年実施)



事業のポイント

幅広く市民意見を取り入れながら、行政サービスの向上や様々な地域課題の解決を図るため、オンライン上で幅広い意見やアイデアを募集し、オープンに共有・議論する場を設けるなど、市民と行政をつなぐ新たなチャネルの構築を目指す。

事業の内容

- **市民からの意見・アイデア募集**
オンラインで市民からの意見・アイデア収集方法を検討・実施し、集まったアイデアを整理する。
- **座談会イベント**
集まった意見・アイデアをベースに、オンライン座談会を実施する。座談会の内容を分析し、行政サービスの向上や業務効率化、地域課題の解決に活かす。

目標と効果

- ◆ **市民と行政をつなぐ新たなチャネルの構築**
(昨年度、オンラインでの意見募集と座談会を実施)

昨年度の取組

【地域課題共有に向けた市民対話イベント】

市民や民間事業者等から、テーマに沿った幅広い意見やアイデアを募集し、オープンに共有・議論する場を設定

実施にあたっては、株式会社PollPoliのサービス(PollPoli Gov)・ノウハウを活用

実施内容

フェーズ1

テーマを設けて市民や民間事業者等から**幅広いアイデア・意見を募集**
⇒PollPoli Gov で意見募集(10月12日～11月6日) **合計235件の意見投稿**

【テーマ】 ■子育て ■介護 ■気候変動 ■まちづくり
■空港の利用促進

フェーズ2

寄せられたアイデア・意見をベースに**座談会を実施**
(11月29日)⇒市民(4名)、市担当者等が登壇



フェーズ3(座談会后)

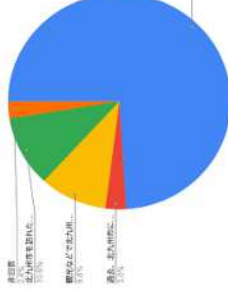
アイデア・意見や座談会の結果の**分析・まとめ**

○意見募集結果(概要) ※レポートより抜粋(暫定版)

・テーマごとの意見投稿数

子育て	介護	まちづくり	気候変動	空港	合計
41件	42件	61件	29件	62件	235件

・意見投稿者の属性(北九州市との関わり)



⇒北九州市に居住・通勤・通学している方を中心に意見が寄せられた

事業のポイント

DXを見据えた業務の最適化をするため、全庁業務量調査で得られた基礎資料をもとに、事務の簡素化・手順の統一化など、業務の一体的な見直しや再構築にむけた詳細分析を継続的に実施する。

事業の内容

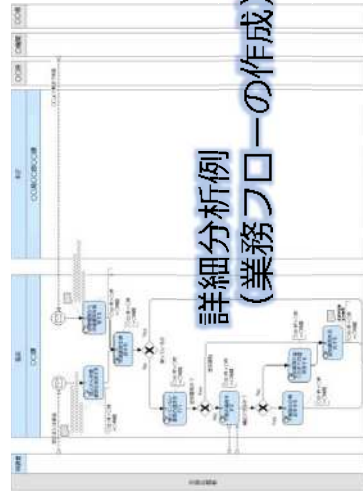
- **業務の再構築にむけた詳細分析**
定型・大量業務について、デジタル技術を活用した処理や集約処理に適した業務の選定及び選定された業務の新たな処理方法に基づく業務フローの作成等を行う。

- **BPR研修の開催**

各職場における自発的なBPRの取組にむけて、既存の業務内容、業務フロー、ルール等を全面的に見直し、再設計するBPRについての理解を深めるため、ワークショップ形式でのBPR体験研修を行う。

目標と効果

- ◆ R9の門司区役所移転を見据えた新たな区役所窓口サービスの構築にむけて、業務効率化の検討・分析等を行い、業務の効率化、職員の負担軽減につなげる
- ◆ 業務改革の手法である「BPR」の理解を深め、各職場における業務の見直しに活用



事業のポイント

職員の作業時間を削減するため、AI・RPA等のデジタル技術の活用により、業務の技術的見直しを行う。

特に、令和5年度は、全職員がローコードツールを活用できる環境を整備し、全庁的な業務改革を強かに推進する。

事業の内容

- デジラボによる事務の集中処理
局区を跨る共通業務等について、AI・RPA等のデジタル技術を活用して事務を行う「デジラボ」で集中処理を行うことで、作業時間を削減する。
- ローコードツールによる業務改善
サイボウズ社のローコードツールについて、全庁的に利用できる環境を整備する。市民及び庁内からの申請業務等に加えて、全庁に跨る業務を改善対象とすることで、より一層の市民サービスの向上と内部事務の効率化を図る。

ローコードツール導入効果 (R3.10導入)

- ▶ 本運用システム数： **136システム**
- ▶ 令和4年度の年間削減作業時間：**35,667時間**

※令和7年度に80,000時間を目標

目標と効果

- ◆ デジタル技術を活用し、令和7年度までに年間作業時間100,000時間の削減を目指す。
- ◆ ローコードツールを活用し、作業時間の削減に加え、業務システムの開発や運用等に係るコスト削減を図る。

デジラボ・ローコードツールによる年間削減作業時間

	R3実績	R4実績	R7目標
デジラボ	8,488	10,882	
ローコード	7,027	35,667	100,000
合計	15,515	46,549	

(単位：時間)

「働きやすく」「いきいきと」「成果を出す」市役所へ

働き方改革

拡充

ペーパーレス・オフィス改革推進事業 【デジタル市役所推進室】

効率的で働きやすい職場環境の実現にむけて、モバイルパソコン等を活用したペーパーレス化やオフィスレイアウトの見直し等に取り組む。

新規

庁内イントラネット管理・運用事業（拡充分） 【デジタル市役所推進室】

職員の柔軟・多様で効率的な働き方を推進するため、端末等の更新時期を踏まえ、適切に端末等を調達する。

継続

工事監督員用タブレット端末活用事業 【建築都市局 設備部】

タブレットの導入することで、受注者協議の効率化、ペーパーレス化、現場移動時間の縮減などの業務の効率化を図り、働き方改革を推進する

事業のポイント

効率的で働きやすい職場環境を実現するため、モバイルパソコン等を活用したペーパーレス化やフリーアドレスの導入などオフィスレイアウトの見直し等に取り組む。

事業の内容

- **オフィス改革の実施**
- ✓ R4.10に、デジタル市役所推進室においてモデル実施
- ✓ R5は、実施部署を選定し、現状の課題を踏まえたレイアウトの見直しを行い、効果を検証する
- ✓ また、先進的な執務環境・働き方の広報により、職員の意識向上を図る

目標と効果

- ◆ コピー用紙・コピー料金減
- ◆ 保管書類の削減等で生じるスペースの有効活用（共用スペースの増加等）
- ◆ 業務効率の向上、コミュニケーションの増加等を目指す

昨年度の取組



職員アンケート結果

- リニューアルにより、「働きがいを感じる、この職場で良かった」と感じるような気持ちの変化があった **60.0%**
- ペーパーレスが促進され文書の印刷量が削減された **91.1%**
- 部門を超えた交流から仕事のヒントを得る機会が増えた **71.1%**

定量的指標

- ・ コピー用紙調達枚数 ➡ 前年度比 **△約55%**
- ・ コピー料金 ➡ 前年度比 **△約71%**
- ・ 共有スペースの割合 ➡ 共有スペース **+約20%**

事業のポイント

モバイル端末を追加調達し、イントラ端末の更新に合わせて入替を行う。
また、モバイルワーク環境の仕組見直し、既存のセキュリティと利便性を保ちつつ、さらに効率的なモバイル端末活用環境を構築するための検証を行う。

事業の内容

● モバイル端末のリース及びサーバ構築・運用

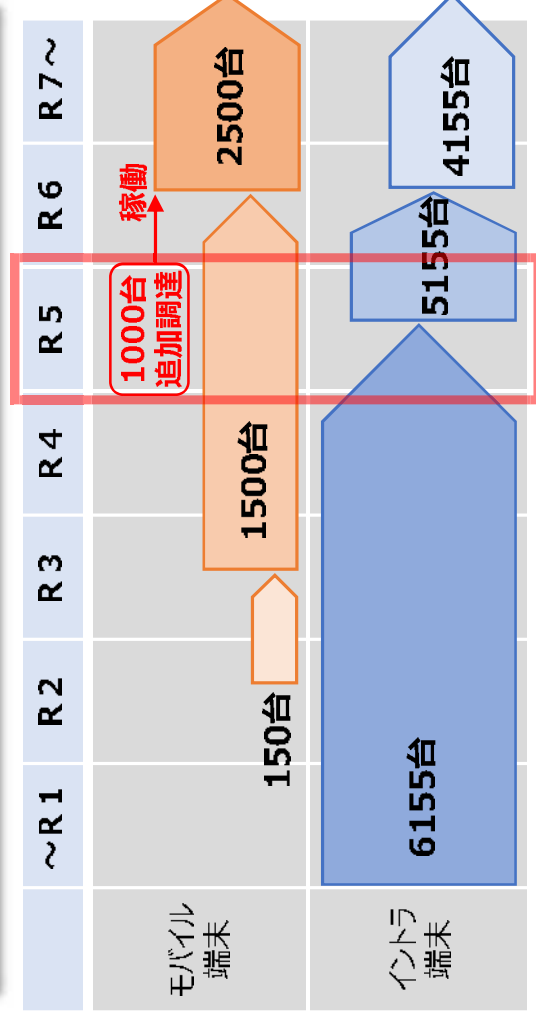
モバイル端末1,000台を追加調達し、5年間の管理・運用を行う。
※ 令和6年度中に稼働予定

● モバイルワーク環境効率化等検証業務

モバイル端末の費用低減のための方策（執務室では有線接続にし、サーバ資源の最適化を図るなど）を検証する。

目標と効果

- ◆ 端末を持ち寄つてのペーパーレス会議、在宅やテレワークなどの働き方の見直しに寄与する
- ◆ 現行端末の仕組見直しで費用低減を図り、将来的なモバイル端末の利用拡大につなげる



DX推進を支える取組

拡充

情報システム統一・標準化推進事業 【デジタル市役所推進室】

「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づき、住民記録など主要20業務について、令和7年度末までに国の定める標準準拠システムに移行するとともに、ガバメントクラウド上へ構築・移行できる環境を整備する。

新規

情報セキュリティポリシー運用事業 【デジタル市役所推進室】

デジタル技術が進歩する中、市民の利便性向上・市役所業務の効率化と両立する適切なセキュリティを確保するため、専門家の知見を活用し、市情報セキュリティポリシーの的確な運用や改善等を図る。

継続

情報発信デジタル化推進事業 【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の運用をはじめ、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する。

事業のポイント

国が進める情報システム統一・標準化により、基幹系業務システムのカスタマイズ抑制、システム導入・維持管理費用の削減を図るため、R7年度末を目標にガバメントクラウドを活用した標準準拠システムへの移行を目指す。
併せて、従来から整備・運用しているシステム基盤の見直しを行う。

事業の内容

- 基幹業務（計20業務）について、標準準拠システムに移行する。

住民基本台帳	選挙人名簿管理	就学
戸籍	戸籍の附票	印鑑登録
固定資産税	個人住民税	法人住民税
軽自動車税	国民年金	国民健康保険
後期高齢者医療	介護保険	障害者福祉
生活保護	健康管理	児童手当
児童扶養手当	子ども・子育て支援	

- 全体移行計画及び個別移行計画の策定
- ガバメントクラウドへの移行検討
- 庁内データ連携等共通機能の検討
- 現行システム基盤の見直し

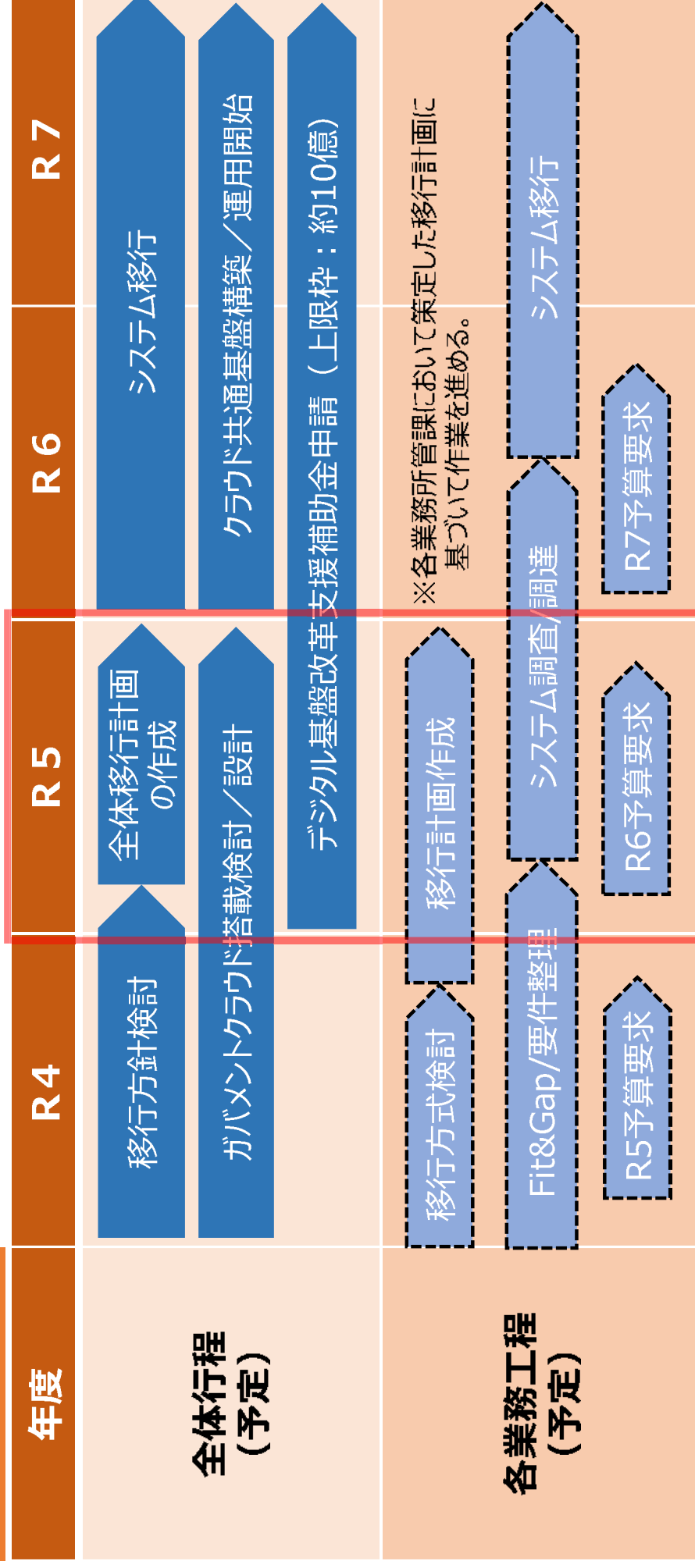
これまでの主な取組

- 体制整備
庁内説明会の開催とワーキンググループの設置
- 現行業務システムの調査
- デジタル庁・総務省への要望、提案活動
- 他政令市との意見交換
- 政令市標準仕様の検討
- ガバメントクラウド活用を見据えたシステム設計研究
- 現行システム基盤の追加整備

目標と効果

- ◆ R7年度末までに標準準拠システムへの移行を目指す。
- ◆ システムの統一・標準化を図ることで、データ移行やシステムの乗り換えが容易となり、ベンダーロックインを解消する。
- ◆ 法令改正等のシステム改修に係るコスト削減を図る。

ロードマップ



※ 公開時点での予算要求の内容であり、令和5年度に実施することが確定しているものではありません。

事業のポイント

システム導入時のセキュリティ対策等について、デジタル技術の進歩に合わせて専門性が増す中で、適切かつ迅速にセキュリティ上の判断を行うため、専門家の知見を活用し、合わせて市情報セキュリティポリシーの的確な運用や改善等を実施する。

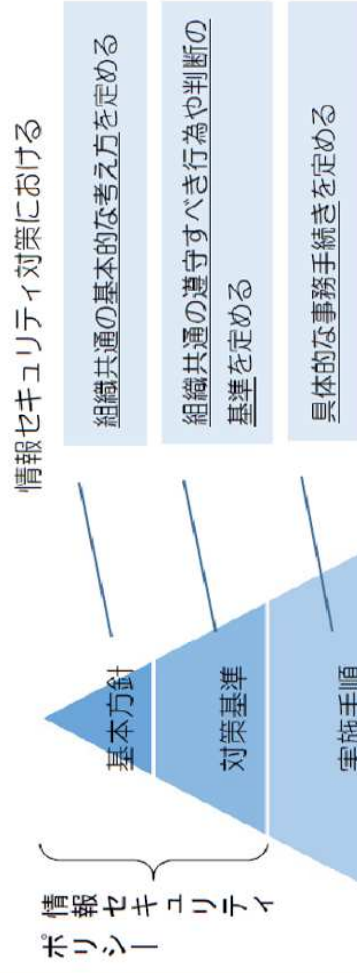
事業の内容

- 総務省の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」における「情報システム全体の強靱性の向上」に関する調査・報告
- セキュリティに関する個別相談対応
- 「北九州市職員のための情報セキュリティハンドブック」及び「情報セキュリティセルフチェックシート」の改訂

目標と効果

- ◆ 市民の利便性の向上と市役所業務の効率化を両立したセキュリティ確保
- ◆ 他都市の状況なども加味した幅広い知見を活用した、情報セキュリティポリシーの的確な運用・改善

■ 情報セキュリティポリシーの構造について（国ガイドライン）



令和5年度トピックス事業

- 区役所の窓口DX
- 生成AI等活用ワーキングチームの立ち上げ

区役所窓口DX (目指す姿)

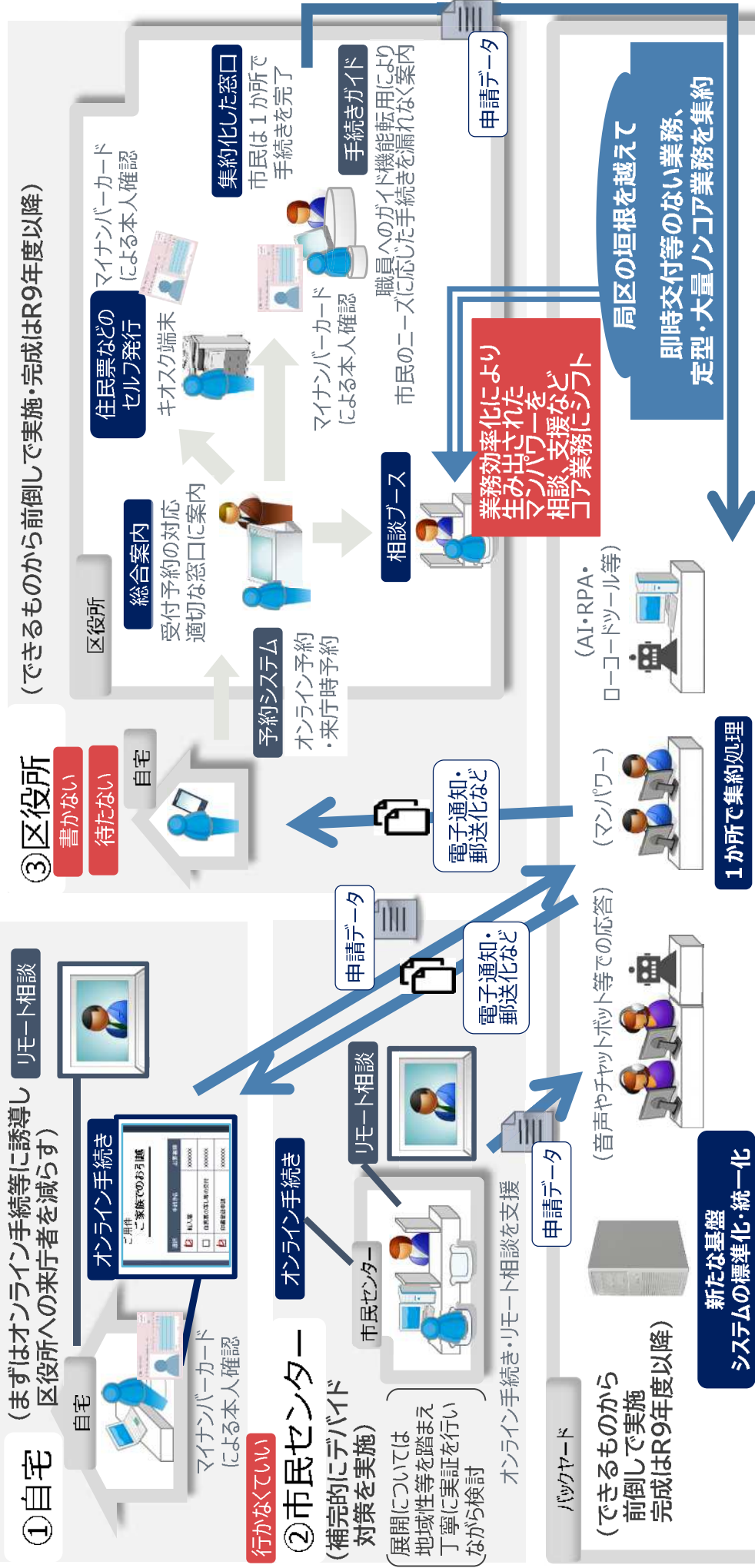
窓口サービスは、**区役所**だけでなく身近な場所でも **書かない 待たない 行かない** 市民は便利に！ 職員の負担は軽く！

マイナンバーカード
で本人認証

区役所に
来なくても
オンラインが原則

予約システムで
待たせません

不慣れな方へは
丁寧に
支援します



※ 公開時点での予算要求の内容であり、令和5年度に実施することが確定しているものではありません。

区役所窓口DX (3つの視点)

視点

① 来庁者数

手続きは、原則「窓口」から「オンライン」へ

現状

- ★ 証明書のコンビニ 交付率 約1割 ※毎年2倍の伸び 全114万枚中10.5万枚(R3)
- ★ オンライン申請率 24.2% (R3)

分析

R5年度集中取組

- ◎ マイナンバーカード 交付率 68.6% (R5.3末)

取組

- ★ 証明書のコンビニ 交付率のUP
- ★ オンライン 申請率のUP

② 作業時間

定型・大量業務は「分散」から「集約」へ
R5年度から段階的に調査・実施

- ◎ 定型・大量業務 区役所等業務のうち 手続き関連業務 約6,900業務 (216万時間) → 集約可能業務の 洗い出し

- ★ 業務量調査をもとに 業務フローを整理
- ★ 定型・大量業務の 集約処理化 ※札幌市・神戸市を参考

③ 滞在時間

申請データ・ 交付物の 「流れ」 見直しへ

- ★ 申請 窓口受付後に 区政事務センターで入力
- ★ 交付物 データ入力後に 窓口で即時交付
- ★ 窓口受付 各課ごとのセンター

- ◎ 区役所と区政事務 センターとのやり取りに 待ち時間が発生
- ◎ 即時交付の必要が ないもの 約6割

- ★ 受付時での データ入力完了 ※北海道北見市を参考
- ★ 交付物の 即時交付見直し (郵送・電子通知化)
- ★ 一括受付窓口の導入 ※千葉県市川市を参考

3つの視点で窓口DX推進

立ち上げ!

民間有識者

+

北九州市

官民合同
ワーキング

2023年5月24日 (予定)