

## 北九州市DX推進計画に基づく12の集中取組項目

●「書かない」「持たない」「行かなくていい」市役所へ  
 ●「さめ細かく」「丁寧に」「考える」市役所へ  
 ●「働きやすく」「いい仕事」「成果を出す」市役所へ

<h3>① マイナンバーカードの普及促進</h3> <p><b>取組の方向性</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市民サービスの向上につながるマイナンバーカードの利活用を検討する</li> <li>安全性の周知と申請・交付体制を充実する</li> <li>マイナンバーカードをほとんどの市民が持っている状態を目指す</li> </ul> <p><b>取組内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードの利活用先の拡大</li> <li>マイナンバーカードの交付円滑化（継続）</li> <li>マイナンバーカードのPR</li> </ul> 	<h3>② 行政手続きのオンライン化</h3> <p><b>取組の方向性</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「デジタル・ガバメント実行計画」(令和2年12月)の基準に沿い、対象手続き全てのオンライン化を進める</li> <li>自治体DX推進計画の「特に国民の利便性向上に資する手続き」について集中し取り組む</li> </ul> <p><b>取組内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>書面規制、押印、対置規制の見直し</li> <li>対象手続きの分類</li> <li>モデルケースの創出と模倣制</li> <li>オンライン手続きの利用促進</li> <li>電子決裁の推進</li> </ul> 	<h3>③ デジタル・デバインド対策</h3> <p><b>取組の方向性</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>使い方の支援などデジタルを意図しない環境醸成</li> <li>スマートフォン活用を後押しする取組を行う</li> <li>個人ごとの理解度やニーズに応じた学習の場を幅広く市民に提供する</li> <li>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</li> <li>市民のインターネット利用率向上を目指す</li> </ul> <p><b>取組内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>普及啓発</li> <li>初心者向け講座、相談会</li> <li>国事業との連携</li> <li>地域人材の育成</li> <li>インターネット接続環境の充実</li> </ul> 	<h3>④ 丁寧でわかりやすい広報・PR</h3> <p><b>取組の方向性</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「書かない」「持たない」「行かなくていい」行政サービスを実感してもらう</li> <li>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</li> <li>丁寧で分かりやすい広報・PRを実施する</li> </ul> <p><b>取組内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>あらゆる媒体を活用した広報・PR</li> <li>分かりやすい広報・PR</li> <li>若者世代への広報・PR</li> <li>高齢者等への広報・PR</li> <li>「北九州市情報化アンケート調査」の活用</li> </ul> 
<h3>⑤ セキュリティ対策の徹底</h3> <p><b>取組の方向性</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>本市の情報セキュリティポリシーの見直しを行う</li> <li>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</li> <li>適切な個人情報保護に取り組む</li> </ul> <p><b>取組内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>情報セキュリティポリシーの改正</li> <li>技術的なセキュリティ対策の推進</li> <li>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</li> <li>個人情報保護法に基づく取組の実施</li> <li>外部監査の実施</li> </ul> 	<h3>⑥ BPRの取組の徹底</h3> <p><b>取組の方向性</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>全庁統一的手法のもと、管理職がビジョンを示し、DX推進リーダー・DX推進員を中心に、各職場で自発的にBPRに取り組むことができるようにする</li> <li>継続的な業務の見直しを実施する</li> </ul> <p><b>取組内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>DX推進リーダー・DX推進員の定着</li> <li>管理職による支援</li> <li>全庁統一的手法の導入</li> <li>ローコードツールを活用した現場発のBPRの推進</li> <li>デジタルガバナンスの強化</li> </ul> 	<h3>⑦ AI・RPAの利用促進</h3> <p><b>取組の方向性</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>デジタル市役所推進室の人材育成と体制強化を進める</li> <li>各区局の共通業務の集約を進める</li> <li>「AI活用先進都市」を目指す</li> <li>年間合計100,000時間の作業時間削減を目指す</li> </ul> <p><b>取組内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>AI・RPA及び新たなデジタル技術の導入促進</li> <li>(仮称) デジタル事務集中処理センターでの事務の集中処理</li> <li>先進的なAI×データ活用プロジェクトの創出</li> </ul> 	<h3>⑧ データの利活用</h3> <p><b>取組の方向性</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>オープンデータの充実、GISの利活用を推進する</li> <li>行政の保有するデータを政策立案・評価に利活用する</li> <li>民間の公共データ利活用を推進する</li> <li>非課税加工情報令和5年度運用開始を目指す</li> </ul> <p><b>取組内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>オープンデータの拡充</li> <li>GISの活用拡大</li> <li>(仮称) 庁内データ活用推進総合事業の立上げと実施</li> <li>個人情報保護法改正の対応</li> <li>データプラットフォーム(都市OS)への参画</li> </ul> 
<h3>⑨ デジタル人材の確保・育成</h3> <p><b>取組の方向性</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>デジタル技術・データを日常的に使い、業務改善を推進する人材を育成する</li> <li>デジタル技術やデータに精通した人材の確保に努める</li> <li>全職員への継続的な研修を実施する</li> </ul> <p><b>取組内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>全職員を対象とした育成方針の策定</li> <li>デジタル技術の知識・能力・経験や、職位等に応じた体系的な人材育成・研修の実施</li> <li>外部デジタル人材の活用</li> </ul> 	<h3>⑩ 情報システムの標準化・共通化</h3> <p><b>取組の方向性</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>基幹系17業務について、令和7年度末を目標に標準標準システムへ移行する</li> <li>ガバメントクラウドの仕様等にかかる情報を収集し、共通化に取り組む</li> <li>情報システム標準化・共通化に対応するため、システム基盤を見直す</li> </ul> <p><b>取組内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>業務プロセスの見直し</li> <li>移行計画の策定</li> <li>データ連携の仕組みの再構築</li> <li>ガバメントクラウドへの移行にかかる検討</li> <li>システム基盤の見直し</li> </ul> 	<h3>⑪ テレワークの推進</h3> <p><b>取組の方向性</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>育児や介護などが必要な職員も仕事と生活の両立ができ、能力を十分に発揮できる環境づくりを進める</li> <li>災害時など特殊な環境下でも、必要な業務の遂行や市民サービスの提供ができる環境づくりを進める</li> <li>外勤先でのテレワークについても活用・定着を図り、各職員が月1日以上実施を目指す</li> </ul> <p><b>取組内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>環境改善、職場風土の改革</li> <li>テレワーク環境の整備やルールの策定</li> </ul> 	<h3>⑫ ペーパーレス化の推進</h3> <p><b>取組の方向性</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ペーパーレス会議のほか、手書きや決裁の電子化、ペーパーレス化を進める</li> <li>紙出力や資料の保管の必要のないワークスタイルへの変革を進める</li> <li>紙の使用量が見える仕組みをつくる</li> <li>令和7年度までに50%削減を目指す</li> </ul> <p><b>取組内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>会議をはじめとする様々な業務のペーパーレス化</li> <li>ワークスタイルの変革</li> <li>紙の使用量の見える化</li> </ul> 

## Step1 業務量調査 - 全体の把握 - (R3)

## Step2 詳細調査

## Step3 DX実践

市役所全体の業務を定量的・客観的に把握し、DX推進にむけたターゲットを絞り込むため実施

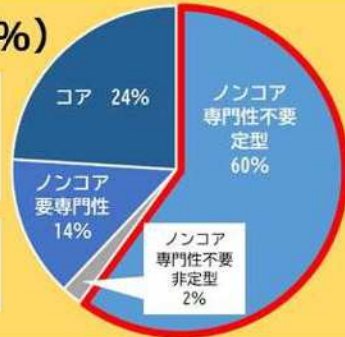
【結果】回収率100% 約350課 約59,000業務  
約1,321万時間 約6,800人役

【参考】 コア業務とは…法令等により実施義務あるもの、公権力の行使に該当するもの、政策企画立案に関する業務  
ノンコア業務とは…コア業務以外の業務

### 区役所窓口業務（16%）

受付→内容確認→  
入力→発行までなど  
一連の窓口業務

約6,900業務  
約216万時間 約1,100人役



ノンコア・専門性不要・定型業務がターゲット

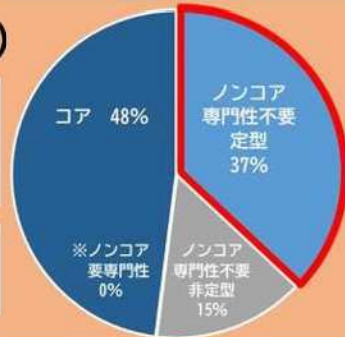
### 内部事務（バックヤード事務）を効率的に処理する仕組みの構築を検討

- ・内容確認等の定型業務
  - ・オンライン手続きの受付・処理
  - ・業務システムへのデータ入力
- 等の内部事務(バックヤード事務)を効率的に処理する仕組みの構築を検討

### 内部管理業務（11%）

全課共通事務である、  
「照会・回答」「予算・決算」  
「文書管理」「議会対応」など

約9,800業務  
約142万時間 約730人役



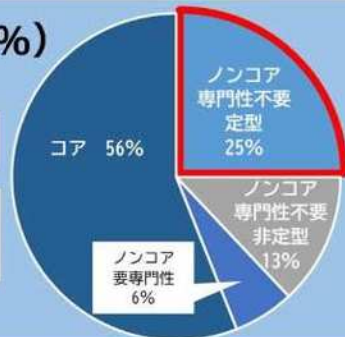
### 市政変革推進室と連携し検討

作業量が多い「照会・回答」等について、  
ルールの見直し、廃止、統合、簡素化など  
見直しを検討

### 各職場固有業務（73%）

上記以外

約42,300業務  
約963万時間 約4,944人役



### 各職場の自発的なBRR推進に向けた人材育成とデジタル技術活用

- ・DX人材育成プロジェクト
- ・ローコードツールの全職員へのアカウント配布

## Step1 業務量調査

## Step2 詳細調査 - DX対象の絞り込み - (R4～継続中)

## Step3 DX実践

(例) 精神障害者  
保健福祉手帳申請

現在の  
業務の流れ

申請  
受付

相談  
対応

形式  
審査

内容  
審査

決裁

システム  
入力

通知書  
発行

通知書  
送付

現場以外  
で処理可  
能な業務

申請  
受付

形式  
審査

システム  
入力

通知書  
発行

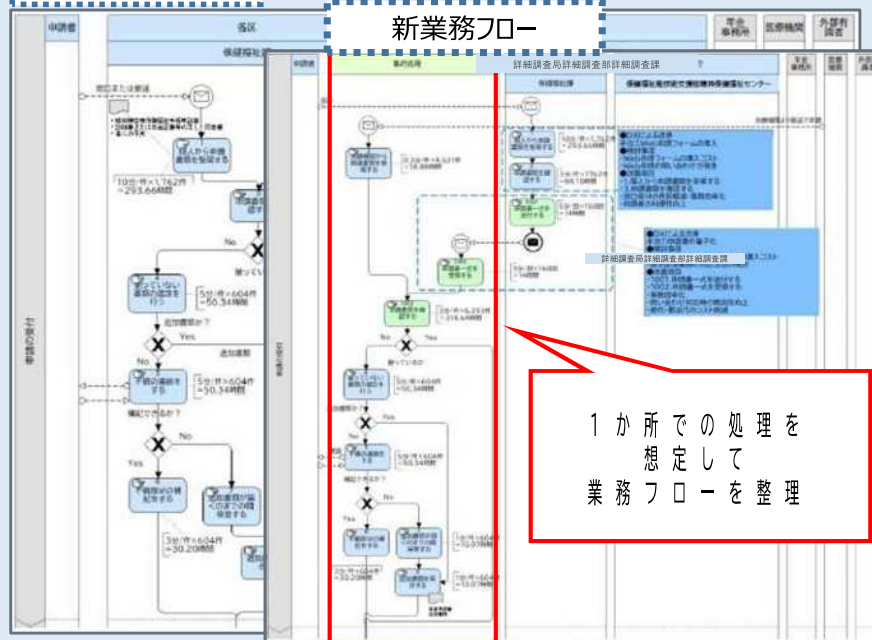
通知書  
送付

### 効率化の検討（詳細調査）

内部事務を効率的に処理する仕組みの構築の検討、  
業務フローの整理、改善効果の試算等

- 業務フロー等の整理
- 効率的に処理する仕組みの検討
- 業務マニュアル等の作成

現状の業務フロー



(参考) R4詳細調査対象業務  
 ① 精神障害者保健福祉手帳申請  
 ② 自立支援医療精神通院医療  
 ③ 生活保護医療券等の発行  
 ④ 就学援助認定  
 ⑤ 放課後児童クラブ利用料減免に関する事務  
 ※ R5においても保育所入所手続き関連の業務を中心に詳細調査を継続

### 結果

【結果】  
概ね6～7割の作業は現場以外  
で処理可能であることを確認

### 課題

- 【課題】
- ① コア業務・ノンコア業務が絡み合っており、丁寧な整理が必要
  - ② 市全体で約59,000業務あり、優先順位をつけた実施が必要
  - ③ デジタル技術の活用にとどまらない課題が多い

# BPRの推進について（区役所窓口業務のBPR）

Step1 業務量調査

Step2 詳細調査

Step3 DX実践

- 区役所窓口業務のBPR - (R5~)

**書かない 待たない 行かなくていい** 市民は便利に！ 職員の負担は軽く！

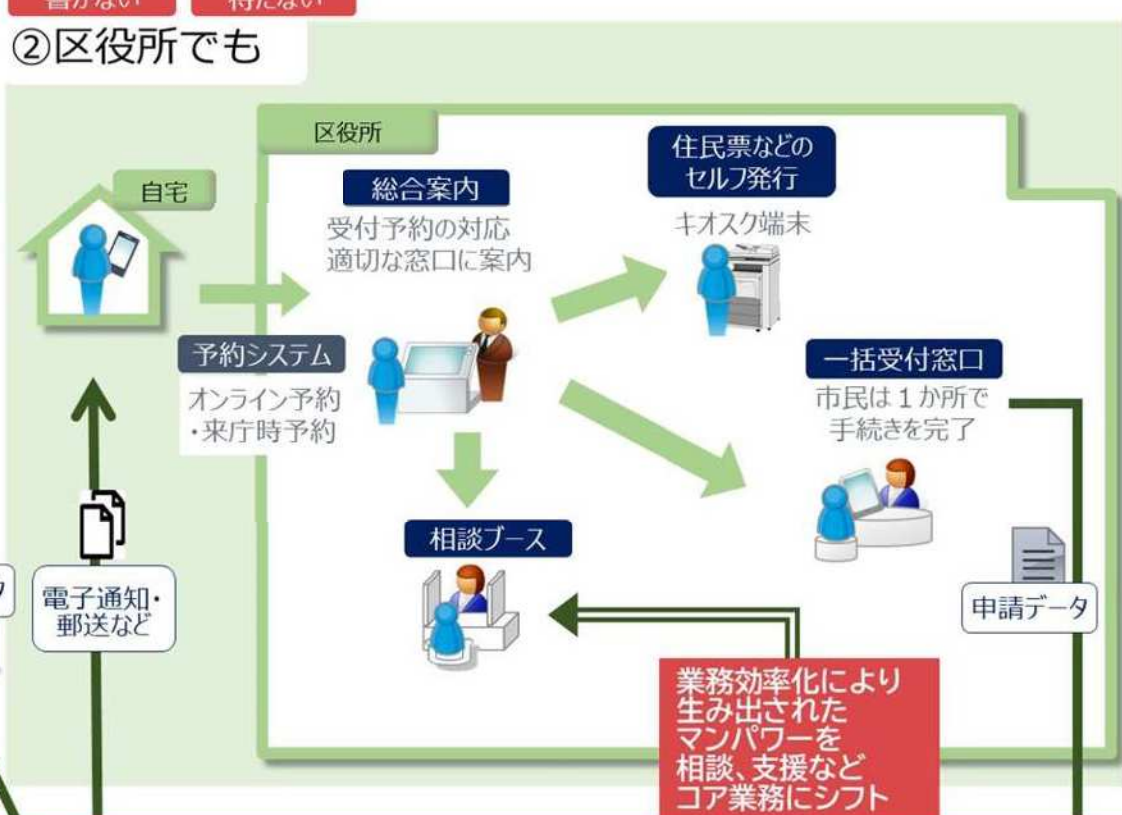
行かなくていい

① 自宅から



書かない 待たない

② 区役所でも



③ 不慣れな方も



Step1 業務量調査

Step2 詳細調査

Step3 DX実践  
- 内部管理業務のBPR - (R6~)

## 課題例

(1) 専決規程等  
ルールの見直し

(2) 事務処理の見直し

(3) チェックシート等  
の見直し

## 検討例

各区で共通する定型的な事務  
(申請受付、データ入力等)  
の効率的な処理を検討

口座振替済通知書  
(ハガキ)を廃止し、  
経費削減等を図った

チェックシートや  
管理簿等について、  
コンプライアンス遵守と  
職員の業務負荷のバランス  
を図りながら見直しを検討

## 取組

DXを含めた業務改革の  
推進にあたっては、  
業務そのものの見直し  
(廃止、統合、簡素化など)  
を行う必要がある

市政変革推進室と連携し  
業務の見直しを進める

# BPRの推進について（各職場固有業務のBPR）

Step1 業務量調査

Step2 詳細調査

Step3 DX実践  
- 各職場固有業務のBPR - (R5~)

全職員で①「DX＝ユーザー主義への転換」というマインドを共有し②ユーザー（市民・職員）視点のイノベーションについて考える

## 事務改善会議

- 職務上の課題の共有（事務ミス防止など）
- 問題意識の共有 等



## ローコードツールアカウント全職員配布

- 操作マニュアル（動画）の整備
- 活用事例の整備

## DX人材育成プロジェクト

- DX変革リーダー選任・研修
- 全職員のリテラシー向上

### 事務改善会議を 活用したDX推進

- (1) 北九州市がDXで目指すビジョン（市長講演動画）の視聴（約10分）
- (2) ローコードツールの概要（動画）の視聴（約10分）
- (3) 各職場におけるDX検討（アイデア出し）の実施

STEP1

①「DX＝ユーザー主義への転換」というマインドの共有



STEP2

②ユーザー（市民・職員）視点のイノベーションについての検討



好アイデアの実現に向けたデジタル市役所推進室による伴走支援 ⇒ 実装へ！（R6年度）

全職員のDXマインドの醸成・市政変革の加速