

Ⅱ 各 論

集中取組期間における、ユーザー（市民・職員）主義の「デジタル市役所」構築に向けた基盤整備のために重点的に取り組むことが必要な項目として、11の「集中取組項目」を設定しました。

「集中取組項目」ごとに、取組の方向性、取組内容、成果目標・スケジュールを整理し、これに基づき個別の具体的な取組を進めていきます。

スローガン	各論
① 「書かない」「待たない」 「行かなくていい」市役所へ	各論(1) マイナンバーカードの普及・利用の促進
	各論(2) フロントヤード改革の推進
	各論(3) デジタル・デバイド対策
② 「きめ細かく」「丁寧で」 「考える」市役所へ	各論(4) BPR(業務改革)の取組の徹底
	各論(5) AIなど先端技術の利用促進
	各論(6) データの利活用
③ 「働きやすく」「いきいきと」 「成果を出す」市役所へ	各論(7) 働き方改革
④ 3つのスローガン(DX推進)を 支える取組	各論(8) 丁寧で分かりやすい広報・PR
	各論(9) セキュリティ対策の徹底
	各論(10) デジタル人材の確保・育成
	各論(11) 基幹業務システムの標準化

表2-1 11の集中取組項目

(1) マイナンバーカードの普及・利用の促進

① 現状

● マイナンバーカードの普及

○ 保有率

全国 77.6%【交付枚数 106,794,806枚】(令和7年1月末時点)
北九州市 77.5%【交付枚数 787,474枚】(令和7年1月末時点)

○ 申請率

全国 91.4% (令和7年1月末時点 推計)
北九州市 89.5% (令和7年1月末時点)

● マイナンバーカードの利活用先

○ コンビニ交付

住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍全部(個人)事項証明書、戸籍の附票の写し、所得額(課税・非課税)証明書、納税証明書

○ 電子申請時の本人認証

税証明の交付申請、市県民税申告、児童手当の受給資格及び児童手当の額についての認定の請求、児童扶養手当の現況届事前送信、妊娠の届出、不在者投票の投票用紙の交付申請 など

② 課題

- マイナンバーカードの利用促進(健康保険証、免許証、スマートフォン搭載)のための環境整備
- マイナンバーカードの利活用先の拡大
- マイナンバーカードの利用促進と安全性に関する市民周知、情報発信
- 電子証明書の有効期限(5年)到来に伴う大量更新への対応

③ 国の動向

● 自治体DX推進計画(総務省、R6.4、第3.0版)

- 「マイナンバーカードの普及促進・利用の推進」を重点取組事項の1つとして記載
マイナンバーカードは、対面でもオンラインでも確実・安全に本人確認・本人認証ができ、デジタル社会の基盤となるものと位置付け、その取組方針を策定

④ 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

⑤ 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、福祉分野など、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などの住所、氏名などの記載の省力化
- 公共施設など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)

- マイナンバーカードサテライトコーナー(カードの申請・受取などができる臨時窓口)の設置
- 電子証明書の大量更新に対する体制構築

● マイナンバーカードのPR

- 利活用のPR、安全性のPR

⑥ 成果目標・スケジュール

年度	R7	R8	R9
マイナンバーカードの普及・利用の促進	利用拡大(保険証、運転免許証の一体化)の普及促進		
	マイナンバーカードを使ったサービスの拡大		

(2) フロントヤード改革の推進

① 現状

- 電子申請サービスを導入 (H17年度)
- 電子申請サービスを刷新 (R2.11)して機能向上
スマートフォンからマイナンバーカードを使った申請やクレジットカードによる電子決済にも対応
約83% (約351万件) の手続きがオンライン申請可能 (申請件数ベース R6.3.31日時点)
- 単独で見直し可能な手続きについて、押印をすべて廃止 (R2年度に3,606様式の押印を廃止)
- 「スマらく区役所サービスプロジェクト」の立上げ (R5.7)
- 窓口オンライン予約・発券サービスの導入 (R6.10) ※窓口予約開始はR7から

② 課題

- 法令の規制や制度的な制約から、オンライン化困難な手続きがある
 - 書面・押印・対面を必須として求めるもの
 - 添付書類 (原本) を必須として求めるもの
 - 所得確認の同意を世帯員に求めるもの
 - ヒアリングや相談を前提としているもの など
- フロントヤードからバックヤードまでの一連のフロー整備にかかる課題
 - BPR (業務見直しや自動化) には時間と労力と費用がかかる
 - 「紙」を使った申請の流れは残る
 - 基幹業務システムの標準化を見据えた業務フローの構築が必要

③ 国の動向

- デジタル手続法 (R1.12)
 - 行政手続きについてオンライン実施を原則化 (自治体は努力義務)
- 地方公共団体におけるアナログ規制の点検・見直しマニュアル (デジタル庁、R5.12 第2.0版)
 - 規制の点検・見直し手順の整理
 - テクノロジマップの公表、先行自治体の見直し事例の共有
- 自治体DX推進計画 (総務省、R6.4 第3.0版)
 - 「自治体フロントヤード改革の推進」を重点取組事項の1つとして記載
 - 住民との接点の多様化・充実化
 - データ対応の徹底
 - 改革による人的・空間的リソースの最適配置

④ 取組の方向性

- 区役所に行かず、スマホで簡単に手続き
- 区役所に行く場合でも、窓口で書く、待つ場面を減らす
- 区役所以外でもサポートする環境を整備
- 定型・大量業務を集中処理するバックヤードを整備

⑤ 取組内容

- 来庁者数の削減
 - 各種手続きなどが、「窓口」だけではなく、「オンライン」からも申請などができるよう取組を進める
 - オンライン申請の促進・利用促進 (アナログ規制の見直し含む)
 - リモート相談の実施
 - コンビニ交付の利用促進 (利用率の向上)
- 滞在時間の削減
 - 書類などを窓口で「受取って帰る」から「受取らずに帰る」ことができる仕組みを構築するなど取組を進める
 - 窓口の予約化 (窓口オンライン予約・発券サービスの導入)
 - 手続きの集約化 (一括受付の実施)
 - 受付のデジタル化 (窓口支援システムの導入)
 - 交付物の原則事後交付化 (郵送)
- 作業時間の削減
 - 定型・大量業務を「分散」処理から「集中」処理にシフトできる環境を構築し、事務効率化に向けた取組を進める
 - 業務量調査結果をもとにしたフローの分析
 - 定型・大量業務の集中処理 (北九州市行政事務センターの開設)

⑥ 成果目標・スケジュール

年度	R7	R8	R9
手続きオンライン化	対象手続きのオンライン化完了	オンライン申請の利用促進	
窓口受付		オンライン予約の利用促進	
書かない窓口	書かない窓口実装		窓口支援システム導入 ↑
バックヤードの環境整備	定型・大量業務の集中処理 (順次拡大)		

(3) デジタル・デバйд対策

① 現状

- 「北九州市情報化アンケート調査(R6.8)」の結果
 - 市民のインターネットの利用率は85.9%に達している。
 - 一方、60歳代までの世代では、ほとんどの市民がインターネットを利用しているが、70歳以上では未利用者が多い
(未利用者: 60歳代 8.4%、70歳以上 39.8%)
 - 70～74歳のうち41.0%は、デジタルサービスをもっと使えるようになりたいと考えている

② 課題

- 情報化アンケートによると、北九州市では70歳以上の高齢の市民の約40%がインターネットを利用していない状況であり、社会のデジタル化が進む中、必要な方に十分な支援が行き渡っていない状況
- 様々な行政サービスがオンラインで提供される動きが進む中、デジタル機器に不慣れな市民に対して、デジタル技術に興味を持ってもらい、オンラインサービスなどを体験していただくための工夫が必要
- 多くの市民がデジタル技術の恩恵を受けるためには、北九州市の施策だけで達成できるものではなく、関係機関との連携により地域のサポート体制を確立し、地域の担い手によるデジタル技術習得を支援する取組が求められる
- 高齢者以外にも、障害を抱えるなど、行政サービスへのスムーズなアクセスが難しい方もいる

③ 国の動向

- デジタル社会の実現に向けた重点計画(デジタル庁、R6.6)
 - 「誰一人取り残されないデジタル社会」の中で以下を明記
地理的な制約、年齢、性別、障害や疾病の有無、国籍、経済的な状況などにかかわらず、誰もが日常的にデジタル化の恩恵を享受でき、様々な課題を解決し、豊かさを真に実感できる「誰一人取り残されない」デジタル社会の実現を目指す
- 自治体DX推進計画(総務省、R6.4、第3.0版)
 - 「デジタルデバйд対策」をデジタル社会の実現に向けた取組の1つとして記載

④ 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「最初の一步」を後押しするための取組を中心に行う
- 地域の関係機関と連携し、デジタル機器に関心を持ってもらう機会を増やしていく
- 多様な条件やライフスタイルに応じて行政サービスが提供できるようデジタル機器の活用の幅を広げる

⑤ 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などを市民センターで実施する
- デジタル化した行政サービスの体験機会
災害など緊急性が高い情報や生活に有益な情報がインターネット上で提供される中、新しいツールで実装されたデジタルサービスの体験会を実施し、今後の利用につなげてもらう機会を作る
- 地域の協力機関との連携
普段からデジタル機器に触れている携帯ショップなどの地域の協力機関と連携し、スマートフォンやタブレットの設定や操作ができない高齢者をサポートする
- 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高額などを理由として導入困難な世帯*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
※高齢者世帯、障害者世帯、市立小中学校へ通学する児童・生徒を監護する世帯など

⑥ 成果目標・スケジュール

年度	R7	R8	R9
普及啓発 初心者向け講座 相談会などの実施	デジタル導入した市民サービスの市民利用率 80% 【参考】R6北九州市情報化アンケートにおけるデジタル導入した市民サービスの市民利用率 62.0%		

(4) BPR(業務改革)の取組の徹底

① 現状

- 市役所のDX推進にむけ、BPR(業務改革)を徹底するため、その前提となる全庁的な「業務量調査」を実施
- すべての課において、DX変革リーダーを任命し、DXシルバー認定、DXゴールド認定を受けたメンバーとともに(以下、DX変革リーダーなど)、各職場でローコードツール、AI・RPAなど新たな技術を最大限活用し、ユーザー(市民・職員)視点で事務事業を抜本的に見直すDXに取り組む
＜参考＞ DX変革リーダー 約690名(R6年度)
- 窓口業務に従事している職員の作業時間削減を目的に、定型・大量業務を集約した「北九州市行政事務センター」を設置(R6.10～)

② 課題

- 各職場固有業務について、DX人材を育成し各職場でBPRに取り組める環境づくりが必要
- 窓口業務については基幹業務システムの標準化(基幹系20業務)、定型・大量業務を集約した「北九州市行政事務センター」のさらなる業務拡大にむけて、業務フローの標準化が必要
- デジタル技術が導入できる業務、BPO*可能な業務の洗い出しにむけて、職員でしかできない業務(コア業務)とそれ以外の業務(ノンコア業務*)の切り分けが必要
- 内部共通事務について効率的な処理方法の検討が必要

③ 国の動向

- 自治体DX推進計画(総務省、R6.4、第3.0版)
「BPRの取組の徹底」を、各団体において必要に応じ実施を検討する取組の1つとして記載

④ 取組の方向性

- DXの土台となるBPRに徹底して取り組み、DXの効果が最大となる業務フロー・環境を構築する
- 職員の限られたリソースをコア業務にシフトしていくために、コア業務とノンコア業務の切り分けを実施
- 定型・大量業務を集約処理する「北九州市行政事務センター」の業務拡大

- 内部共通事務について作業量が多い事務を中心に、ルールの見直し、廃止、統合、簡素化など効率的な処理方法の検討
- 全庁統一的な手法のもと、管理職が明確なビジョンを示し、DX変革リーダーなどを中心に、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

- ① 業務フローの標準化
 - ② 定型業務の自動化・集中化・BPO
 - ③ 業務の見直し
- これらに向けたBPRの実施

⑤ 取組内容

- DX変革リーダーなどによる取組・管理職のサポート
DX変革リーダーなどが、管理職の明確なビジョンのもと、各職場におけるBPRの旗振り役・推進役としての機能を発揮できるよう、丁寧な働きかけ、伴走型の支援を行う
- ローコードツールを活用した現場発のBPRの推進
ローコードツールの活用により、業務を熟知している業務所管課が自ら迅速にシステムを開発し、現場発のBPRの推進を図る
- デジタルガバナンスの強化
各局の情報システムやデジタルツールの導入・更新について、総合的な見地から審査し、評価・調整を行う「デジタルサービス導入審査制度」を活用し、デジタルガバナンスを強化する
- 全庁統一的なBPR手法の導入
 - 全庁的な業務量調査及び業務分析結果を活用し、業務フローの標準化やコア・ノンコア業務の切分け、業務の整理を実施
 - 調査・分析の結果に基づき、業務の効率化・集約化・デジタル化・BPO・改廃・統合などを推進
 - 同様のツールを導入する他政令市の業務分析結果との比較により、さらなる業務効率化を図る
 - 業務フロー・マニュアルをデータベース化することで、全庁的な共有や、適切な更新・引継ぎを実施
- 定型・大量業務を集約した「北九州市行政事務センター」のさらなる業務拡大
集約業務拡大のため、業務の詳細調査を実施し定型・大量業務の自動化・BPOを実施

⑥ 成果目標・スケジュール

年度	R7	R8	R9
BPRの徹底	業務拡大に向けた詳細調査		
	継続的な業務の見直し(集約化・デジタル化・BPO・改廃など)		
	窓口職員の作業時間削減 50%		