

DXの推進について

1 DX戦略に基づくデジタル化の推進

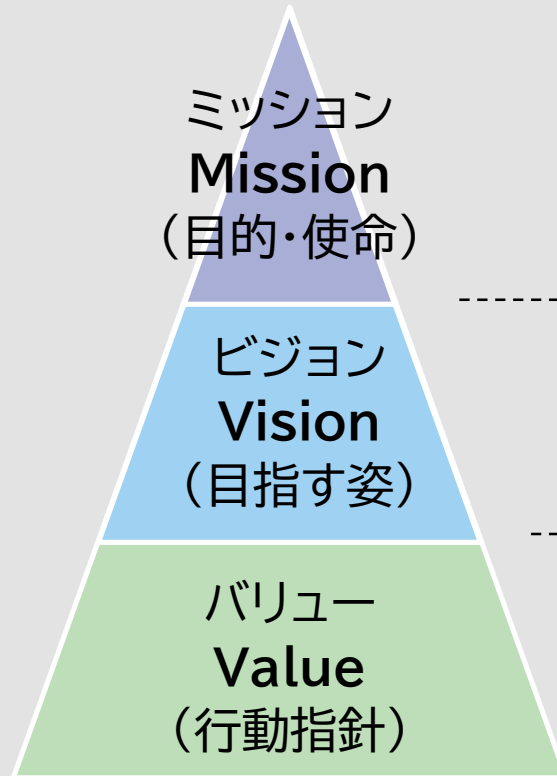
- ・北九州市DX推進計画について
- ・北九州市及び横浜市のDX戦略

2 窓口DXの取組について

- ・「窓口DX」について
- ・北九州市及び足立区の取組

2021年12月策定・2025年4月改定

市が目指す姿



2040年を目標に、当面7年間を集中取組期間とする

デジタルで快適・便利な幸せなまちへ

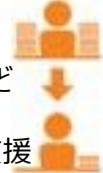
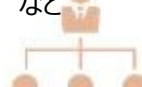
市民の視点から、「市民でよかったと感じられる市役所」
職員の視点から、「職員でよかったと感じられる市役所」

「市民サービスの向上」 ユーザー(市民)視点で
「業務効率化」 人口減少の未来を見据えた効率化
「働き方改革」 内なるユーザー(職員)の環境整備

DX推進の スローガン

- ①「書かない」「待たない」「行かなくていい」市役所へ
- ②「きめ細かく」「丁寧で」「考える」市役所へ
- ③「働きやすく」「いきいきと」「成果を出す」市役所へ

北九州市DX推進計画 概要(各論)

① マイナンバーカードの普及・利用の促進 取組の方向性・目標 ✓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 ✓利便性・安全性の周知と 申請・交付体制の充実 取組内容 ・カード利活用先拡大 ・交付円滑化・P R 	② フロントヤード改革の推進 取組の方向性・目標 ✓区役所に行く場合でも、窓口で 書く、待つ場面を減らす ✓定型・大量業務を集中処理する バックヤードを整備する など 取組内容 ・スマラク区役所サービス プロジェクト 	③ デジタル・デバйд対策 取組の方向性・目標 ✓新たなデジタル技術に関心を 持ってもらう機会の創出 ✓デジタルを導入した市民サービスの 活用率80%を目指す など 取組内容 ・普及啓発 ・初心者向け講座 ・デジタル化行政サービスの体験会 	④ B P R (業務改革) の取組の徹底 取組の方向性・目標 ✓全庁統一的な手法のもと、 自発的・継続的に B P R に 取り組む ✓窓口職員の作業時間 50%削減を目指す など 取組内容 ・D X 変革リーダーの定着支援 ・ノンコア業務を集約した 行政事務センターの業務拡大 
⑤ A I など先端技術の利用促進 取組の方向性・目標 ✓AIなど先端技術によるDX推進 ✓先導的なAI×データ活用プロジェ クトの創出2件以上 ✓年間合計150,000時間の 作業時間削減を目指す など 取組内容 ・AI等の導入及び活用促進 ・先端技術の調査研究 	⑥ データの利活用 取組の方向性・目標 ✓行政の保有するデータを 政策立案・評価に利活用する ✓民間の公共データ利活用を推進 する など 取組内容 ・オープンデータの拡充 ・データ分析基盤等の 構築 ・データ連携基盤の構築等検討 	⑦ 働き方改革 取組の方向性・目標 ✓職員の柔軟な働き方や、持続可 能なエンゲージメントの向上を実 現する環境づくりをすすめる など 取組内容 ・オフィス改革 ・テレワーク環境の 整備やペーパーレス化の推進 ・意識改革、職場風土の変革 	⑧ 丁寧で分かりやすい広報・P R 取組の方向性・目標 ✓デジタル化・オンライン化で便利に なるサービスを実感してもらう ✓デジタルを導入した市民サービス の認知度90%を目指す など 取組内容 ・あらゆる媒体を活用 ・高齢者等への広報・P R ・「北九州市情報化アンケート調査」 の活用 
⑨ セキュリティ対策の徹底 取組の方向性・目標 ✓環境の変化に対応した情報セキュ リティマネジメントを図る ✓適切な個人情報保護 など 取組内容 ・情報セキュリティポリシーの改正 ・ゼロトラストを踏まえた セキュリティ対策 ・外部監査の実施 	⑩ デジタル人材の確保・育成 取組の方向性・目標 ✓高度専門人材の確保・育成 に努める ✓継続的に全職員の約3分の1 をDX人材として育成 など 取組内容 ・デジタル区分での採用 ・外部人材の確保 ・民間事業者や大学などと連携 した体系的な人材育成 	⑪ 基幹業務システムの標準化 取組の方向性 ✓令和9年度末までに標準準拠シス テムへの移行を目指す ✓全業務システムの安定稼働を見据 えたシステム基盤の構築・運用 など 取組内容 ・業務プロセスの見直し ・新たなデータ連携の仕組みの構築 ・ガバクラへの移行にかかる検討 ・システム共通基盤の見直し 	

- ①「書かない」「待たない」「行かなくていい」
- ②「きめ細かく」「丁寧で」「考える」
- ③「働きやすく」「いきいきと」「成果を出す」
- ④ 3つのスローガン（DX推進）を支える取組

北九州市DX推進計画 概要(将来展望)

(1)新しい行政へのアップデート

市役所DXで、「市民サービス向上」「業務効率化」「働き方改革」に三位一体で取り組み、それにより生み出された時間とマンパワーを使って、今後は「**一步先の価値観**」を体現する新しい行政のサービスモデルを創出していきます。

新たな行政のサービスモデルへ



(2)地域DXの推進

市役所DXの取組を市役所外に波及させることで、部局や官民、さらには自治体内外の垣根も越えて、ゆるやかで大きなチームとして、社会課題の解決や、新たな価値の創造を目指す地域全体でのDXを推進します。

北九州地域に住み、働き、訪れる人、一人一人が「デジタルで快適・便利な幸せなまち」を実感できる、「**一步先の価値観**」を体現するサステナブルシティを実現していきます。



DX戦略の主な特徴について比較

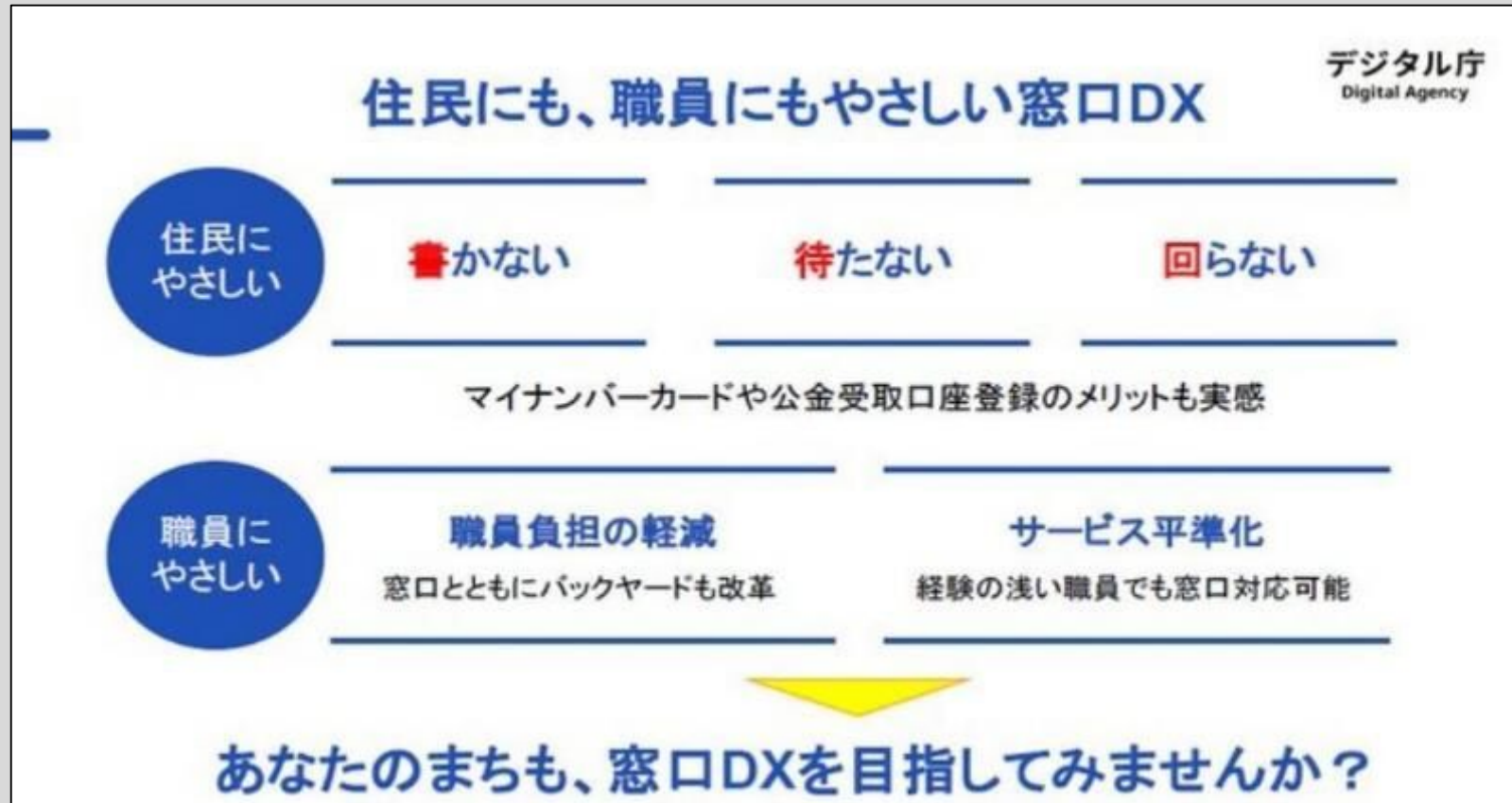
項目	横浜DX戦略	北九州市DX推進計画
策定期間	2022年9月策定(2024年4月改定)	2021年12月策定(2025年4月第二期策定)
キーワード	デジタル×デザイン	ユーザー主義のデジタル市役所
	市民・職員双方に「時間」を返す	「市民サービス向上」「業務効率化」「働き方改革」に三位一体で取り組み、時間とマンパワーを生み出す
	「行政DX」(市役所業務・サービスのデジタル化)、 「地域DX」(地域コミュニティや経済のデジタル化支援)、 「都市DX」(都市インフラ・暮らしのスマート化)の3層でDXを推進	2040年を見据えた「DXによる市役所業務の効率化」を行う その過程で得られた成果を、広く地域に波及させて地域DXを目指す
共創・社会課題解決	行政課題と民間技術をマッチングするオープンイノベーション施策「YOKOHAMA Hack!」構築	計画の将来展望に基づき、DXと共創による社会課題解決の推進のための「課題快傑バスターズ」構築
アプローチ	大都市ならではの行政サービス量の多さや複雑さに対応するため、時間短縮とデザイン思考によるDXで市民・職員の満足度向上を図っている	高齢化等の課題先進地として、全職員参画型のDXとその地域への波及によって持続可能な行政サービスモデルを追求

自治体の「窓口DX」について

「窓口DX」の取組

総務省の「自治体DX推進計画(R3.1～)」において、地方自治体の住民窓口において、デジタル技術を活用し、利便性向上を図るとともに、データを活用した業務効率化を目指す取り組み。

また、デジタル庁においても、住民にも、職員にもやさしい窓口を推進することとしており、オンライン申請や、書かないサービス、待ち時間の短縮、手続きの簡素化などに取り組んでいる。



スマらく区役所サービスプロジェクト

- 区役所等の市民サービス窓口においてDXを進め、快適・便利な行政サービスを目指す取組
- 窓口を「スマホでらくらく」「スマートでらくらく」にするため
「スマらく区役所サービスプロジェクト」というコンセプトで各サービスを実装（R5.7～R8.3）
- 関係部署が連携して取り組む全庁横断的なプロジェクト

「書かない」「待たない」「行かなくていい」窓口サービス



具体例:住民異動に関する手続きの場合

行かなくていい



転出の手続きが必要だけど、
仕事をしていて区役所に行けな
い

区役所でなくても

・ **24時間**いつでも手続き可能!

他にも...

・ 1,600を超える
手続きに対応

住民票などは...

・ お近くのコンビニ
でも発行



令和7年度 全区スタート!

待たない



転入の手続きに行きたい
けど、窓口が混雑している
と待つのが大変

書かない



マイナンバーカードの
電子証明書の更新に行きた
いけど、申請書に名前や住所
を 書くのが面倒

区役所にお越しになる場合も

・ 予約した時間で
待たずに手続き!
・ 予約時間まで
自由に過ごせる!



・ 本人確認書類から
読み取った情報を
自動印字して
申請書作成
・ 書く **手間を軽減!**

北九州市/参考・窓口DXを支える取組

証明書のコンビニ交付

お近くのコンビニエンスストアで、マイナンバーカードをつかって、住民票写し、印鑑証明、所得額証明等を簡単取得
＜窓口より100円お得＞



オンライン手続相談窓口

スマホを持たない方や操作に不安がある方に向け、インターネット上の手続をオペレーターが遠隔で支援する端末を区役所に設置



リモート相談窓口

離島に住む方が、島にいながら手続きを行えるよう、オペレーターが遠隔で支援する端末を設置する実証開始



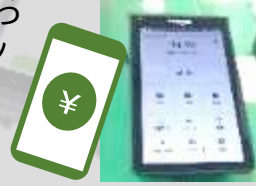
公共施設予約システム

公共施設の利用ニーズに対応するため、対象施設を拡充した予約やオンライン決済等に対応したシステムにアップデート



キャッシュレス

窓口での手数料支払い等のキャッシュレス化や、オンライン手続き時の手数料の支払いをスマホ等からできるようオンライン決済を導入



おくやみワンストップ

ご遺族の方に対し、複数の課の手続きを1か所で受付することでご不安やご負担を軽減



デジタルデバイド対策

デジタル機器に不慣れな方向けに市民センター等でスマホ講座を実施するほか、区役所に移動型スマホ教室が巡回



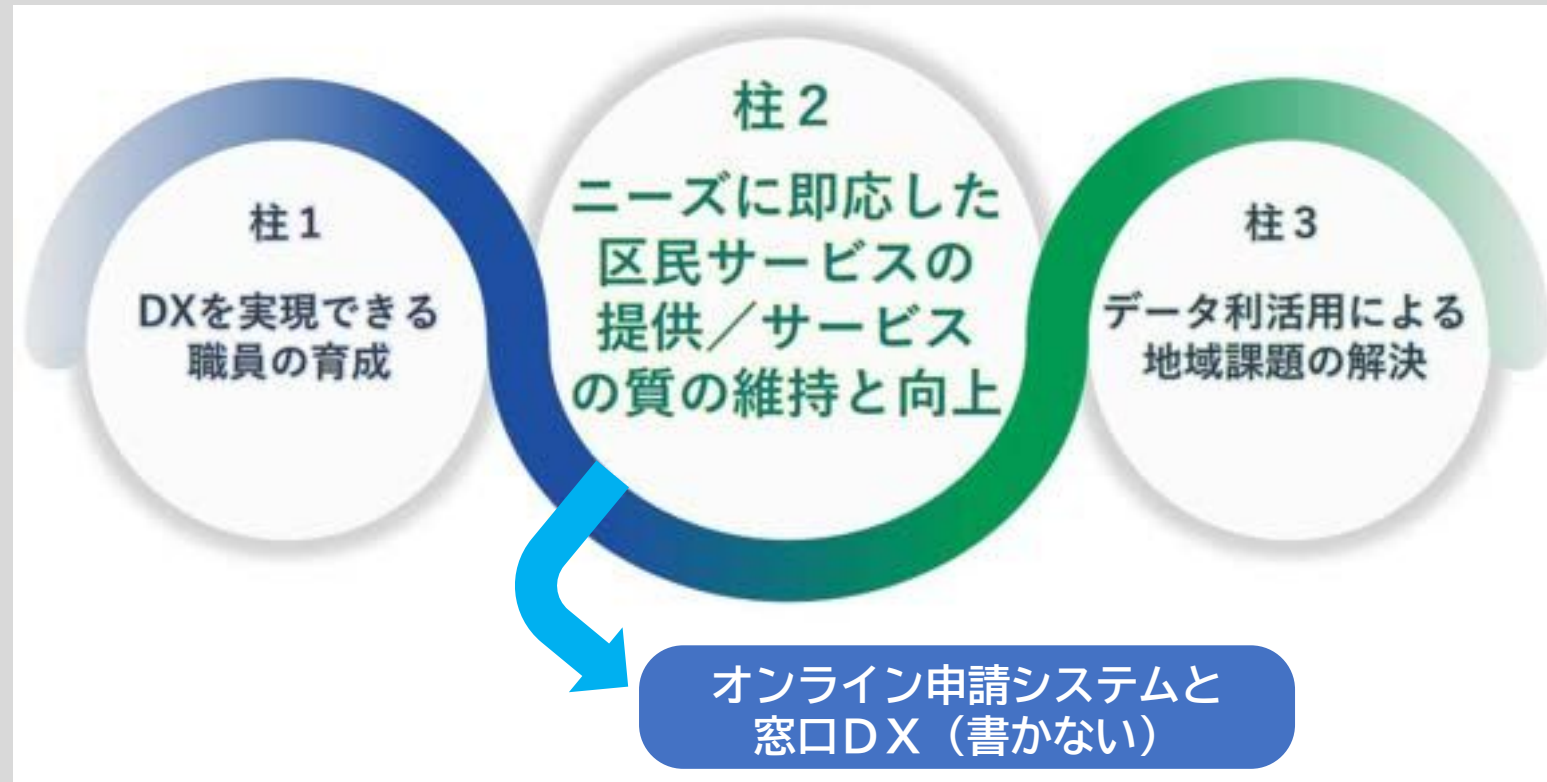
業務集約による効率化

窓口業務に関する定型大量業務をバックヤードで集約処理し効率化



足立区DX推進計画について

- ・ DXの取組を、「人材育成」と「区民サービス」の視点に分け、その実現に向けた3本の施策をまとめている。
- ・ 柱2「ニーズに即応した区民サービスの提供/サービスの質の維持と向上」において、オンライン申請システムと窓口DXに取り組むことで、書かない・行かないで手続きのできる区役所を目指している。
- ・ 取組期間:令和4年度から令和10年度まで(計画延伸後)

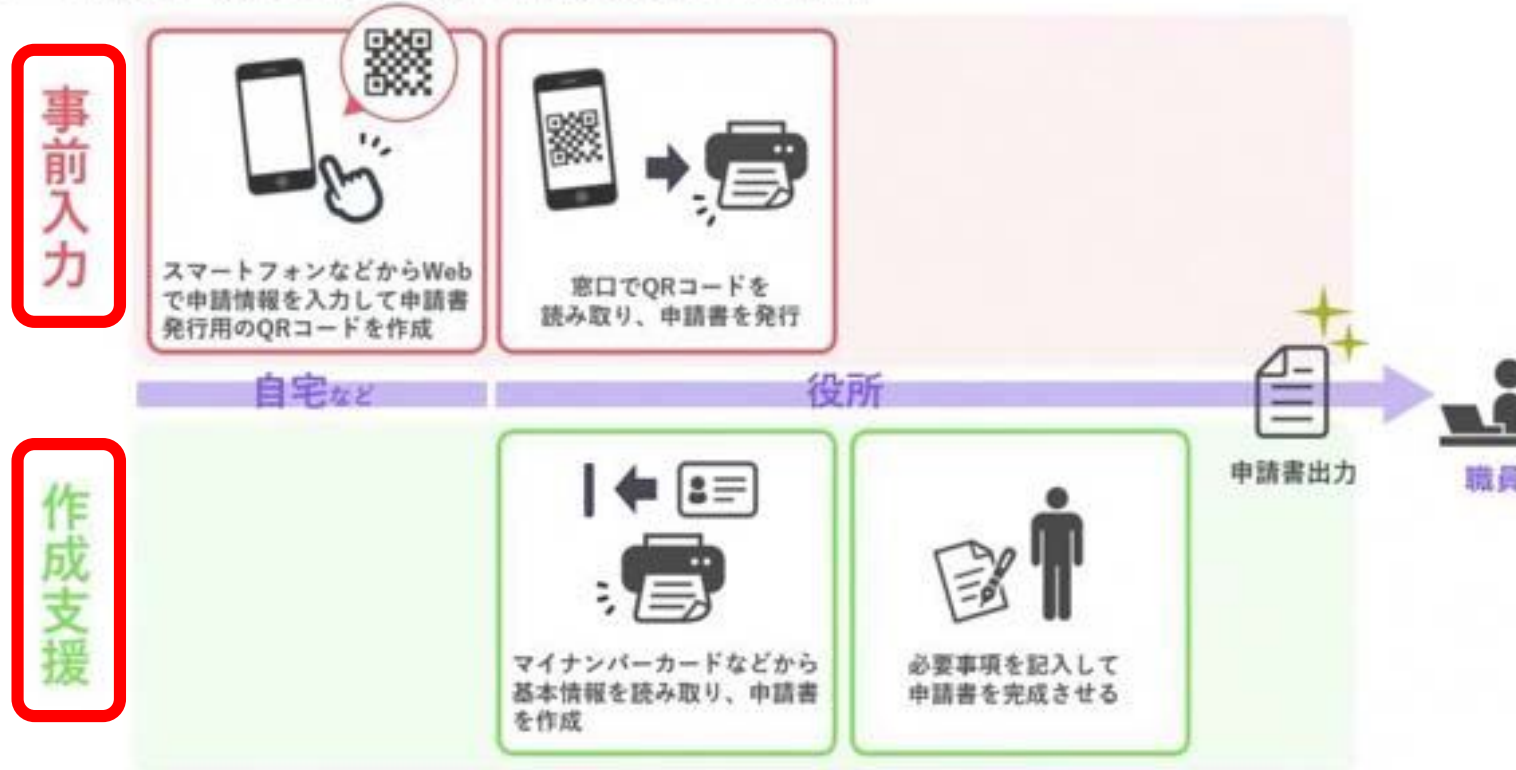


※「足立区デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画
実施状況報告書（令和7年1月策定分）」より抜粋・加工

「書かない窓口」稼働中！

足立区DX（デジタル・トランスフォーメーション）の一環、「書かない窓口」のサービスとして窓口DX専用端末を導入します。申請書を何度も書く手間を省くことで、窓口での待ち時間短縮を目指します。

サービスは大きく分けて「事前申請」と「作成支援」の2つあります。



※図のイラストはイメージです。実際の機器と動作が異なる場合があります。



令和6年1月
開始



令和7年度中
稼働予定