

デジタル市役所推進室 X方針の概要

A領域

B領域

C領域

局全体

(1)DXの推進による 区役所の窓口改革

- ・窓口予約サービスの導入
- ・バックヤードセンター設置

(2)AI・RPA・ローコードツール 等による業務効率化の拡大

- ・デジラボ、デジナビの拡大

(3)DXによる照会・回答業務 の削減事例創出

- ・kintone等活用による
照会廃止事例の創出

(4)市役所本庁舎における オフィス改革

- ・全体計画の策定
- ・モデルオフィス(本庁舎3階)
の改装

(5)DX人材の育成

- ・階層ごとの人材育成(シル
バー700人、ゴールド60人)

(1)書かない・待たない、 行かなくていい市役所の実現

- ・区役所手続きのフロントから
バックまでをデジタル化
- ・全ての行政手続きを
オンライン化

(2)新しい働き方の提供

- ・テレワークやペーパーレスなど
オフィス改革の実施
- ・デジタルツールの利用促進、
データの利活用による業務効率化

(3)DX人材の確保・育成

- ・育成した2400人のDX人材
の評価及び活用策の検討ほか

(4)より便利で、より安全な ネットワーク環境の提供

- ・自治体情報セキュリティクラウド
更新の検討

(5)情報システムの標準化・ 共通化

- ・本市独自のクラウド共通基盤の
整備
- ・市役所全体の情報システム更新

(1)あらゆる行政サービスが連携し、 デジタルで完結できる市役所の 実現

- ・シームレスにデータ連携
できる仕組みの構築

(2)持続可能なDX推進 体制の構築

- ・技術やリソース(人材、予算、
システム等)の確保

局区X方針〈デジタル市役所推進室〉

1 組織の使命（どのような役割を担うのか）

市政変革を進めていくにあたっては、デジタル技術の活用により、これまでの業務、制度や政策、組織のあり方までを抜本的に変革する、いわゆるDXが不可欠であると認識している。

デジタル市役所推進室は、市民、職員に寄り添った徹底した「ユーザー主義」のもと、短中期的には、①市民サービスの向上、②業務改革、③働き方改革の三位一体でDXを推進することで、時間、マンパワーを生み出し、「創る改革」に貢献する。

また、DXの基盤となる、ネットワーク、基幹サーバー等の情報インフラの安定稼働を図り、最新の技術動向等も踏まえながら計画的に更新を行うことで、市民、職員等に快適・便利なデジタル活用環境を提供する。

中長期的には、デジタル技術を活用して、将来にわたって持続可能な形で行政サービスを提供し続けることが可能な体制を構築することを通じて、新ビジョンの実現、市政変革の推進に貢献する。

2 課題と背景

課題A（1）

① 課題名 DXの推進による区役所の窓口改革（予約サービスの導入など）

② 課題の内容

市民・職員双方の行政手続きにかかる負担を軽減し、スピーディにサービスを提供できるように、区役所窓口のDXを進める。

③ 課題の背景

民間サービスでは、スマホを使った手続きやキャッシュレスでの支払いなどが拡大する中、行政のデジタル化は立ち遅れており、来庁を要する手続きや窓口の混雑などによる市民・職員双方の負担が軽減されていない。

④ 課題に対する取組み

R5年度から、「待たない」「書かない」「行かなくていい」区役所の実現を目指し、「スマらく区役所サービスプロジェクト」を展開中。

R6年度は、①窓口オンライン予約サービスを導入し、市民の行政手続きに要する時間の短縮を図るとともに、②内部のバックヤード事務を集約処理するセンターを立ち上げ、職員の負担を軽減する。

⑤ 取組みの進捗状況、取組結果（令和6年11月末時点）

①窓口オンライン予約サービスについては、10月に、全区役所にシステムを導入した。現在予約の運用開始に向けた準備を進めている。②バックヤード事務においては、10月に行政事務センターを立ち上げ、子育て関連の2手続きを集約した。次年度以降の業務拡大に向けて、効果検証を行っていく。

課題A（2）

① 課題名 AI・RPA・ローコードツール等による業務効率化の拡大

② 課題の内容

市役所には、手作業による非効率な業務が数多く残っており、こういった業務に対して、AIやRPA、ローコードツールといったデジタルツールを用いて業務を効率化する必要がある。

③ 課題の背景

市役所の業務は、市民・職員の手続きを問わず、条例や要綱、規則などに指定した様式を使用することが多い。そのため、担当職員は、様式に手書き（入力）された内容を、業務システムに入力するなどの時間を要している。

各業務の処理に使用するデータは、各職員個人のPCに保存されていることが多く、課内、庁内に共有する場合は、毎回、共有する目的に応じ、加工して配布するなど手間と時間をかけている。

④ 課題に対する取組み

令和6年度は、AI・RPA等のデジタル技術を活用して全庁的な共通業務の集中処理を行う「デジラボ」業務の拡大、ローコードツールによる庁内申請業務のポータルサイト「デジナビ」の活用拡大等により、職員の作業時間を8万時間削減する。

⑤ 取組みの進捗状況、取組結果（令和6年11月末時点）

デジラボ業務では、RPAによる業務効率化はライセンスの一括管理等によって、AI音声議事録作成支援業務では庁内広報活動などによって活用が拡大しており、下記表のとおり前年同月比で26.7%削減時間数が増加している。

ローコードツールについては、下記表のとおり本運用システム数が大幅に増加しており、研修やPRで、職員全員へのアカウント配布の効果を活かすことができている。年間の作業削減時間については年度末に調査を行う予定。

		令和5年11月末	令和6年11月末	増減割合
デジ ラボ	RPA	2業務 948時間削減	9業務 1,002時間削減	+5.7%
	AI音声議事録	1,962件 6,560時間削減	2,375件 8,509時間削減	+29.7%
	合計	7,508時間	9,511時間	+26.7%
ローコードツール		69システム	136システム	+97.1%

課題A (3)

① 課題名 DXによる照会・回答業務の削減事例創出

② 課題の内容

市役所内では、必要な情報を全庁に照会して収集する方法があるが、照会をかけること・答えること、それぞれが時間的に大きな負担になっている。

③ 課題の背景

照会・回答業務は、内部系共通事務の約34%（約48万時間）、令和5年の年間残業時間のおよそ4%（約1万時間）を占めるなど、業務時間内外の作業において職員の負担となっている。定例照会の中には、データの作成方法や参照先の工夫により、照会をかけることなく目的を達成できるものも少なくないと考えている。

④ 課題に対する取組み

令和6年度は、ローコードツール等を活用して、通常業務の中でデータベースを作成し、そこから必要な情報を引用することで、従来からの照会を廃止する事例を創出する。

⑤ 取組みの進捗状況、取組結果（令和6年11月末時点）

全庁照会業務削減の具体的な事例として、ローコードツールを活用することにより、総務市民局総務課に市の付属機関等に関するデータベースの作成、技術監理局契約制度課に随意契約のデータベースの作成などを働きかけた。現在までに、随意契約のデータベースについて令和7年4月から運用開始（予定）の方針が決定した。

課題A (4)

① 課題名 市役所本庁舎におけるオフィス改革

② 課題の内容

市役所のオフィスを、働きやすく働きがいのある「選ばれる職場」に変革する必要がある。

③ 課題の背景

「2040年問題」が言われているとおり、今後、若年労働力の深刻な供給不足や、若年層職員の離職が見込まれている。北九州市役所においても、職員の減少が予想されており、新規採用職員の確保に加えて、職員の生産性向上が必須となっている。

④ 課題に対する取組み

令和6年度は、本庁舎を働きやすく働きがいのある職場に改装するための全体計画の策定や、モデルオフィスとして実施する本庁舎3階（政策局、危機管理室）のオフィス改革に、職員の意見を反映するためアンケート等を活用した取組を行う。

⑤ 取組みの進捗状況、取組結果（令和6年11月末時点）

モデルオフィスとなる3階を含めた本庁舎の職員にアンケートを、また、庁内の若手メンバーとのワークショップを実施し、理想の働き方の素案を作成した。また、理想の働き方を実現するモデルオフィスとして3階の新レイアウトを決定した。すでに什器等の発注を完了しており、年末に入れ替え作業を実施する。

今後は、このオフィスコンセプトに沿ってオフィス改革を進めていくこととする。

課題A（5）

① 課題名 DX人材の育成（ゴールド人材向け研修の開始）

② 課題の内容

官民間問わず、DX人材の獲得競争が厳しさを増している中、市役所のDXを進めていくためには、市職員をDX人材として育成していくことが必要となる。

③ 課題の背景

2030年には、日本全体のDX人材が79万人不足との予測がある中、多くの企業がこの分野の人材への投資を強めている。北九州市がDXを推進していく上でも、その取組を支える人材の確保・育成は急務であり、市DX推進計画においても、集中取組項目に掲げている。

④ 課題に対する取組み

現在、市DX推進計画に沿って、DX人材の「確保」（デジタル区分の採用、地域活性化起業人の活用）、「育成」（DX人材育成プロジェクト）の両面から取組を進めている。

その中で、市政変革に向けたDX加速化を図るため、R5年度から3年間で2400人の育成を目指す「DX人材育成プロジェクト」を実施中。

R6年度は、昨年度に続きシルバー（実行）人材〔700人〕・ブロンズ（活用）人材〔全職員〕の育成を継続するのに加え、ゴールド（戦略）人材〔60人〕の育成に着手する。

⑤ 取組みの進捗状況、取組結果（令和6年11月末時点）

シルバー研修は、昨年度の実施結果等を踏まえ、内容をアップデートし、7月から研修をスタート。680人が受講中。ゴールド研修は、今年度、新たにプログラムを構築し、8月から研修をスタート。65人が受講中。

課題B（1）

① 課題名 書かない・待たない・行かなくていい市役所の実現

② 課題の内容

市民・職員双方の行政手続きにかかる負担を軽減し、スピーディにサービスを提供できるよう、市役所のDXを進める。

③ 課題の背景

民間サービスでは、スマホを使った手続きやキャッシュレスでの支払いなどが拡大する中、行政のデジタル化は立ち遅れており、来庁を要する手続きや窓口の混雑などによる市民・職員双方の負担が軽減されていない。

④ 課題に対する取組み

「スマらく区役所サービスプロジェクト」を展開し、各種申請書の作成支援（書かな

い)、予約システム(待たない)、オンライン手続やリモート相談(行かなくていい)の実装、定型大量業務を一括処理するセンターの設置などにより、区役所における窓口手続のフロント部分からバックヤードの一部までをデジタルで行えるようにする。

このほか、事業者向け(B to G)手続きのオンライン化なども進め、令和7年度末までに、対象となる行政手続きの100%をオンライン化することで、市民・事業者の利便性を向上させる。

⑤ 取組みの進捗状況、取組結果(令和6年11月末時点)

申請書の作成支援は、対象手続きの選定に向け、所管課をリストアップし、ヒアリングを実施中。オンライン手続きは、LINEの活用やキャッシュレス対応の公共施設を順次拡大している。事業者向け(B to G)手続き(補助金交付決定通知の電子化)では、年度内の実証スタートに向けて、関係課と協議中。バックヤードは、関係課を集めたWGを設置し、今後の方向性などについて検討を進めている。

課題B(2)

① 課題名 新しい働き方の提供

② 課題の内容

北九州市役所が、働きやすく働きがいのある「選ばれる職場」に変革するため、人事部門と連携した新しい働き方の提案が必要である。

③ 課題の背景

DX推進計画では、働き方改革の具体的な取組項目として「⑪テレワークの推進」「⑫ペーパーレス化の推進」を掲げて取り組んできた。一方で、例えばテレワークに関する社会の理解に市の制度が追いついていないなど、社会の変容に制度が柔軟に対応できていない。

④ 課題に対する取組み

より効果的で働きやすく働きがいのある職場改革に向けて、オフィス改革の方向性や全体計画の策定・実施に加えて、テレワークの推進、ペーパーレスなどの方向性を検討し、職員に新しい働き方を提供する。

また、引き続き、AIやRPA、ローコードツールといったデジタルツールの利用促進や、データの利活用等を行うことにより、業務の効率化を図る。

⑤ 取組みの進捗状況、取組結果(令和6年11月末時点)

本庁舎全体のDXを活用したオフィス改革の方向性や理想の働き方の検討と並行して、少ない費用負担で効果を上げられる取組の実施を検討した。紙やコピーのコスト削減や単純作業の削減を目指すペーパーレスで不要となる経費を、市民や職員とのコミュニケーションをより充実させるためのICT等の環境整備に充当するプロジェクト計画を立案中。

ペーパーレスを進めるための取組の一つとして、デジタルツールやデータの利用促進を盛り込む予定。

課題B (3)

① 課題名 DX人材の確保・育成

② 課題の内容

官民間問わず、DX人材の獲得競争が厳しさを増している中、市役所のDXを進めていくためには、DX人材の確保・育成の取組を強化する必要がある。

③ 課題の背景

2030年には、日本全体のDX人材が79万人不足との予測がある中、多くの企業がこの分野の人材への投資を強めている。北九州市がDXを推進していく上でも、その取組を支える人材の確保・育成は急務であり、市DX推進計画においても、集中取組項目に掲げている。

④ 課題に対する取組み

現在、市DX推進計画に沿って、DX人材の「確保」(デジタル区分の採用、地域活性化起業人の活用)、「育成」(DX人材育成プロジェクト)の両面から取組を進めている。

「DX人材育成プロジェクト」では、R7年度末までに育成した2400人のスキルを評価するとともに、その活用策を検討する。

さらに、全職員と情報職員の双方を対象に、育成の考え方やキャリア形成、研修体系などを含めた体系的な人材育成を計画的に進める。また、DXに関する最新技術を常にキャッチアップするため、民間企業との間で柔軟に人材交流できる仕組みなどにより、高度専門人材の確保に努める。

⑤ 取組みの進捗状況、取組結果(令和6年11月末時点)

今年度改定する「市DX推進計画」及び「市人材育成基本方針」において、「デジタルエキスパート人材育成計画(現在策定中)」や「DX人材育成プロジェクト」の内容などを新たに明記するよう、作業を進めている。

課題B (4)

① 課題名 より便利で、より安心なネットワーク環境の提供

② 課題の内容

現在の「三層の構造」を見直し、職員が、セキュリティが確保された一人一台のデバイスで効率的に業務が行えるよう、ネットワーク環境を整備する。

③ 課題の背景

2030年頃の国・地方ネットワークの将来像では、行政サービスを、柔軟かつセキ

ユア（安全・安心）、安定的に提供することが求められている。この将来像を実現するためには、ネットワーク境界での防御から、端末中心の防御（ゼロトラストアーキテクチャー）への転換が必要不可欠になる。

④ 課題に対する取組み

現在の庁内ネットワークにおけるインターネット接続環境は「福岡県自治体情報セキュリティクラウド」において、福岡県及び県下の市町村と共同利用を行うことで、単独利用と比較して5割以上の経費削減を実現している。

そのため、次回のセキュリティクラウド更新時期の2027年度に、同様の共同利用方式で北九州市が目指す環境を実現することが最も費用対効果が高いと考えられるため、既に福岡県と意見交換を行っているところである。

議論を重ねながら、セキュリティを担保した目指す環境構築に取り組んでいく。

⑤ 取組みの進捗状況、取組結果（令和6年11月末時点）

来年度の県下自治体の検討部会設置に先立ち、県に対して北九州市の目指す環境を提案するとともに、県と県内8自治体からなる部会員として参画し、年度内を目途に課題整理や要件分析に主体的に取り組んでいる。

課題B（5）

① 課題名 情報システムの標準化・共通化

② 課題の内容

市民が、いつでも安心して住民サービスを受けられるよう、標準化された新たな情報システムへ移行するための基盤を構築する。

③ 課題の背景

情報システムの標準化は法定事項である。国は標準化されたシステムに移行したことが前提で新たな施策を提示しており、住民サービスを維持するために必ず実施する必要がある。一方で、国は標準化されたシステムのカスタマイズを許しておらず、標準化業務に市の独自施策を柔軟に追加実施するための基盤整備を進める必要がある。

④ 課題に対する取組み

システム標準化に向けた全体の進捗管理及び業務所管課との調整・支援を実施し、標準化法に基づく基幹業務システムの統一・標準化を円滑に進める。具体的には、令和7年度末までに本市独自のクラウド共通基盤を整備し、令和7年度以降に予定している標準準拠システムへの移行を安全に行いつつ、独自施策システムを含めた市役所全体の情報システムの更新を進めていくことで、住民サービスの向上と安定稼働を目指す。

⑤ 取組みの進捗状況、取組結果（令和6年11月末時点）

全国的に標準化システムの稼働遅れが顕在化する中、新たに設定した期限内に、安全なシステム移行を行うための進捗管理として、全体移行計画の改版に取り組んでいる。特に、バンダーとの調整が難航している業務所管課を中心に、積極的に支援を実施中。また、共通基盤の構築については、来年度中に使用を開始するシステムへの提供に向けて計

画通り整備が進んでいる。

課題C (1)

① 課題名 あらゆる行政サービスが連携し、デジタルで完結できる市役所の実現

② 課題の内容

デジタル完結型市役所の実現により、市民は本人確認のために庁舎に出向いたり、何度も個人情報を出し提出することがなくなるなどの便益が得られるようにするとともに、職員の行っていた作業を自動化・省力化し、大規模な災害等で行政体制が機能不全に陥ったとしても、デジタルにより最低限必要な行政サービスの提供を可能にするなど、レジリエンスな行政体制を構築する。

③ 課題の背景

今後、生成AIをはじめ、ますます発展する技術の進展に応じた行政サービスの向上が求められる。

同時に、さらなる行政需要の多様化、複雑化が進む一方、行政サービスに従事する人員が減少せざるを得ない中、人によるサービス提供が真に必要な分野に人員を配置していくことも求められており、可能な限り行政サービスのデジタル化を進めていく必要がある。

④ 課題に対する取組み

様々な行政サービスにおけるデータがシームレスに連携できる仕組みを構築（将来的には民間サービスも対象）することにより、市民が24時間365日いつでもインターネットで簡単、便利に公共サービスを利用できる市役所を実現する。

⑤ 取組みの進捗状況、取組結果（令和6年11月末時点）

まずは、課題B(1)書かない・待たない・行かなくていい市役所の実現、(4)より便利で、より安心なネットワーク環境の提供、(5)情報システムの標準化・共通化を進めつつ、その進捗状況や関連技術・サービスの動向を見ながら、検討を進めていく。

課題C (2)

① 課題名 持続可能なDX推進体制の構築

② 課題の内容

デジタル完結型市役所の推進のために必要とされる技術やリソース（人材、予算、システム等）が持続可能に確保、提供できる推進体制を構築する。

③ 課題の背景

市民にとって安全、安心なデジタル市役所を構築・推進していくためには、必要十分な機能を有したシステムを安定的に導入し、運用していくことが必要不可欠である。

④ 課題に対する取組み

限られた人員、予算の中で、効果的・効率的なシステム運用を持続的に可能とする推進体制のあり方につき、フレキシブルな採用方法や雇用形態など、これまでの枠に捉われず検討し、実行していく。

⑤ 取組みの進捗状況、取組結果（令和6年11月末時点）

市DX推進計画に掲げる通り、2040年問題に対応するための各種施策を進めつつ、関係局と協議しながら、不断の検討・実行を進めていく。