

R6保健福祉局X方針 振り返りシート(設定した課題の取組結果)

(令和7年3月31日時点)

項目No. ABC	① 課題名	② 課題の内容	③ 課題の背景	④ 課題に対する取組み	⑤ 取組みの進捗状況 (R6年11月時点)	⑥ 取組み状況(R7年3月末時点) (予定通り取り組めなかった場合は その理由を併記)	⑦ 変革が実現した課題・取組内容・市民に もたらされた効果	⑧ 取組・進捗が十分でなかった項目・内容(理由) 令和7年度に向けた考え
A (1)	デジタル活用等 による市民・事業 者向けサービス の向上	・保健福祉関連の市民サービスでは、区役所における市民や事業者からの申請・届出について電子申請等の導入を進め、窓口での混雑解消や待ち時間の短縮など、一層の利便性向上を図る必要がある。 ・区役所における生活保護などの相談業務について、来庁の前に基礎的な制度内容や疑問についての応答ができるよう、電子申請等の仕組みを検討し、支援が必要な人が相談の第一歩を踏み出しやすくする必要がある。	・区役所保健福祉課、国保年金課、保護課の窓口では、保健福祉に関する各種申請・届出の受付や相談業務を行っている。申請業務においては、現在、紙媒体の申請が大半であるため、申請件数が多い月などは区役所窓口業務がひっ迫するとともに、待ち時間も長くなっている。 ・また、相談業務に関しては、区役所開所時間に来庁することが困難な市民や、生活が困難しているにも関わらず、生活保護の相談窓口に向かうことに抵抗感を持つ市民もいる。 ・また、介護報酬に関する事業所からの問い合わせについては、同じ質問が多いことや省令や通知を確認すればわかるものが多いが、職員が個別に対応しているため、職員の負担が大きい。	【電子申請の導入の検討】 ・「スマラク区役所サービスプロジェクト」の進捗に沿って、区役所における市民や事業者からの申請・届出について電子申請等の導入を検討していく。待たせないための利便性向上には、ユーザーとの接点だけでなく事務処理のフローも円滑に進むよう業務の効率化と併せて検討する必要がある。 ・介護事業所からの指定・更新等申請について電子申請を導入する。合わせて申請時に事業所に提出を求めている添付書類の見直しも行うことで、処理の迅速化、提出する事業所・審査する職員双方の負担の軽減を図る。 ・そのほか、医療機関等からの申請書類の提出や事業者からの講習申込等についてもオンライン化を検討する。 【電子申請を進める際の検討課題】 ・課税状況の確認が必要な一部の申請・届出は、現状では署名による書類が必要。(押印廃止に伴い、署名または記名押印で対応中) 所管課がD X化に対応するための検討を進める必要があり、電子申請の手続き導入の障壁となっている。 ・原本(紙)による提出書類(医師意見書、見積書等)の取扱いの検討が必要。	【電子申請の導入の検討】 ・介護事業所からの各種申請等について、令和6年度第4四半期からの電子申請導入に向けて順調に進捗。 ・自立支援医療(精神通院医療)の指定医療機関指定申請書類等の提出オンライン化についても、令和7年度4月1日より実施済。 ・介護事業所からの各種申請等について、新規申請及び各種加算届、変更届については令和7年2月に電子申請を導入済。 ・自立支援医療(精神通院医療)指定医療機関指定申請書類等の提出オンライン化についても、令和7年度4月1日より実施済。	・介護事業所からの各種申請等について、新規申請及び各種加算届、変更届については令和7年2月に電子申請を導入済。 ・自立支援医療(精神通院医療)指定医療機関指定申請書類等の提出オンライン化についても、令和7年度4月1日より実施済。	指導者向け講演会の電子申請導入・指導者向け講演会(保育士等の専門職向け)の電子申請を導入・参加申込書をFAX送信する負担がなくなった。	介護事業所からの更新申請分については、令和8年度から電子申請化する方向で進めている。
A (2)	デジタル活用等 による業務の効率化	・区役所及び本庁での訪問調査業務において、外出先で活用できるタブレットの導入や、事業所からの定例的な問い合わせに対応するためのA I活用、全庁で活用可能なkintoneなどの既存アプリ・ツールの積極的な活用など、業務のデジタル化により効率性・有効性を高める必要がある。 ・市と密接に連携する民生委員の業務においても、担い手確保や負担軽減のため、デジタルツールの活用や情報のデータ化が必要である。	・区役所及び本庁での訪問調査業務など、書類に必要事項を記入するとともにデータ入力も行うような二重の作業が生じている業務や、情報管理ツールとしてkintoneを活用することで集計作業が省力化できる業務、データの一元管理が可能となる業務等がある。 ・地域の見守り等を担っている民生委員・児童委員は、高齢化等により年々充足率が低下しており、業務負担の軽減と現役世代が仕事をしながらでも参加できる環境整備が喫緊の課題である。	【保護課 窓口相談へ出向く前の基礎的なオンライン対応】 ・他都市の業務のデジタル化の推進状況や、タブレット導入に係る所要経費の算定等を行うことを検討する。 ・なお、懸案として、初期と継続の財源確保、実施効果のあるシステムができるか、セキュリティが確保できるかなどがあり、慎重に検討する。 【民生委員活動のデジタル化】 ・令和6年度より、一部の民生委員(正副会長会議、理事会、主任児童委員部会)に対しタブレット端末を配布する予定である。導入後、効果検証を行ったうえで、地区会長等への拡充について検討する。 【保健所 結核患者登録票による管理のデジタル化】 ・結核患者登録票(年間約150件)は情報量が多く、複数の係と多数の業務に関係しており、長期にわたる管理が必要ことから、全国的に紙の登録票管理から脱却できていない。R6年より入念に準備を始め、デジ室の協力を仰ぎながら、R8年の運用を目指して取り組む。 ・国システムのNESID(感染症サーベイランスシステム)からの情報の取り出しとの兼ね合いも併せて検討予定。 【kintoneなどの既存アプリの積極的な活用】 ・障害者優先調達情報や感染症対策物資等の集計処理、各業務の相談・苦情処理情報の管理など、kintoneの活用によって業務の効率化が見込まれる業務について、各課で順次kintone内アプリの開発を始める。 ・また、庁内G I Sを活用した災害状況の視覚化や許可証等への電子公印の設定等も検討する。	【保護課 窓口相談へ出向く前の基礎的なオンライン対応】 ・令和6年12月に本庁保護課と区相談担当係長で構成する検討チームの立ち上げ、令和6年度末までに「相談フォーム」の具体的な内容や決定、事務処理要領の作成を目指す。令和7年度の早い時期の運用開始を目指している。 【介護事業所からの定例的な問い合わせに対応のデジタル活用】 ・介護事業所からの問い合わせ対応のA I技術の導入については令和7年度当初予算要求中(デジタル田園都市国家構想交付金申込済)	・区相談担当係長と協議を重ね、令和6年度末に「相談フォーム(生活保護の問合せ)」を作成した。 ・生成AIを活用した介護保険制度への疑義回答システムの構築案と協議中。(令和7年度内に構築予定/デジタル田園都市国家構想交付金活用)	令和6年度に作成した「相談フォーム(生活保護の問合せ)」は、令和7年度から運用を開始する予定。 — — — ・kintoneの導入により、業務の効率が向上し、一定の成果が得られた。	令和7年度から、ホームページや「生活保護のしおり」等の媒体に、「相談フォーム(生活保護の問合せ)」のQRコードを掲載し、市民の生活保護に対する問合せや質問に対応していくことにより、市民の利便性を高める。 介護事業所向けに生成AIを活用した介護保険制度の疑義回答システムを導入する。 — 令和6年度は、検討の結果、タブレット内で入力したものを、本市の生活保護システムと連携することができないことが判明したため、利便性及びセキュリティの観点から、導入について見送ることとした。 課題を受け、常時利用できるよう令和7年度は操作方法動画や研修動画の作成と配信、集計作業など負担軽減を図るためのシステム構築を検討する。 令和7年度は、④接触者情報の管理アプリを紐づけて検証を行い、①②③④の試験運用を経て、令和8年度の本格稼働を目指す。 —
A (3)	ホームレス自立支援 ニーズに 沿った支援の検討	・市内のホームレス者数は自立支援施策により年々減少している一方で、ネットカフェや知人宅等で生活する若年層の不安定居住者等(ニアホームレス)が増えつつありこの世代の生活形態やニーズに沿った新たな支援手法が求められている。	・北九州市ホームレス自立支援センター(NPO法人運営委託)は、ホームレス等に対して、宿泊の提供、健康・生活相談や指導をはじめ、就業の相談や紹介、資格取得に至るまで包括的な支援を実施し、自立へつなげていくことを目指している。 ・旧保健所施設を改装した開設から約20年が経過し、第60年の建物は老朽化が著しく、居住空間の快適性が低下しているほか、維持管理経費が増加しつつある。 ・一方、利用については、従来からのホームレスが減少しており、若年層のニアホームレスが増加しつつある中で、若年層からは入居を拒否されることが多く、センター利用者は当初100人程度から昨年度(R5)は31人程度の利用に減少している。	・現行のホームレス自立支援実施計画(第5次)期間中に、借り上げ民間住宅の活用など新たな支援手法への見直しを検討することとしており、今後、関係団体と支援方法及び自立支援センターのあり方について協議をはじめ、可能なものから実施する。 ・「北九州市ホームレス自立支援実施計画(R6~10)」に記載済み。	・令和6年3月策定の北九州市ホームレス自立支援実施計画(第5次)の内容に沿って、外部関係者を含めた関係者間で借り上げ方式への移行等について協議を行い、定員や居室についての課題が明確となった。令和6年度は、北九州市ホームレス自立支援推進協議会において、具体的なスケジュール等について協議をする予定。	・関係機関との調整や、北九州市ホームレス自立支援推進協議会で借上げ方式などの方向性について検討を複数回行った。	—	・令和7年度は、サウンディング市場調査等により幅広く意見を聴取を行い、今後の施策の方向性について検討する予定。
B (1)	人生100年時代に向けた長寿 社会対策の強化と再編	・人生100年時代を迎えようとする中、高齢期における様々な課題に対し、これまでの施策の再編や新たな施策を検討する必要がある。 ・高齢になっても様々なことに挑戦し、希望に応じたいという人材の育成・掘り起こしが必要である。 ・また、単身高齢世帯が増加する中で、身寄りのない高齢者や人生の終末期における様々な課題に対する施策についても、新たに検討していく必要がある。	・北九州市の高齢者人口は約29万人で、高齢化率31.2%(R5.1月)や、高齢者のいる世帯のうち単身高齢世帯の割合35.6%(R2年度)と政令市で最も高く、今後も増加が見込まれる。 ・また、高齢者就業率23.4%(R2年度)は政令市中18位と低い。高齢を理由に就業しない高齢者は45.3%(R4就業構造基本調査)であり、高齢者への就労意欲の醸成を図る余地がある。 ・「北九州市しあわせ長寿プラン」の目標にも、高齢者の社会参加や活躍推進、多彩なケアの選択や自己決定の推進などを掲げている。	・社会構造の変化に伴い、喫緊に対応が必要な高齢者の増加が見込まれる中、高齢者を対象とした既存事業の見直しも含め、新たな支援のあり方について検討していく。 ・後継者としてきた年長者研修大学校、生涯現役夢追動における人材育成のあり方について、有識者の意見を聞きつつ、今後の課題に対応できるような体制に向け検討を行う。 ・人生の終末期における様々な課題や不安に向けあらかじめ備える。いわゆる「終活」や権利擁護、成年後見などについて、関連の民間事業者等と連携しながら、高齢世代をはじめとした市民にどのような情報や支援を提供することができるか検討を始める。	【人材育成等のあり方の検討】 ・地域の担い手となる高齢者の人材育成や就業支援などに向けた今後のあり方を検討するため、座談会を全3回実施。座談会での意見をふまえ、年長者研修大学校のR7年度からの指定管理業務において、就業支援やDX推進、地域活動の促進に向けて、講座の見直しを行った。 【終活における支援のあり方の検討】 ・終活の現状やニーズを把握するため、市民アンケート調査(5月~7月)及び事業者へのヒアリング調査(8月)を実施した。今後の終活支援のあり方について検討するため、事業者・医療・福祉関係者・弁護士等による検討会を全3回(7月・10月)開催し、検討会から方向性を示された。これを受け、市としての方向性を検討中である。	【人材育成等のあり方の検討】 ・地域の担い手となる高齢者の人材育成や就業支援などに向けた今後のあり方を検討するため、座談会を全3回実施。座談会での意見をふまえ、年長者研修大学校のR7年度からの指定管理業務において、就業支援やDX推進、地域活動の促進に向けて、講座の見直しを行った。 ・北九州市アドバイザーの医師・鎌田貴氏による健康づくり講演会や、世界最高齢プログラマー・若宮正子氏などを招いての「彩・長寿・しあわせサミット」を開催 【終活における支援のあり方の検討】 ・市民アンケートや事業者へのヒアリング調査の実施により、課題やニーズを把握した上で、終活支援の検討会を開催することにより、終活支援の取組の方向性を固め、R7年度新規予算事業として議会の承認を受けた。	【人材育成等のあり方の検討】 ・座談会の実施により、これまでの人材育成の取組みにおける課題や今後の方向性について、多様な意見が示された。これらを踏まえながら、今後具体的な事業の方向性についての検討に着手する。 ・講演会等の開催により、健康で生涯現役での活躍への機運の醸成や行動変容「アクション」を促す契機になった。 【終活における支援のあり方の検討】 終活を推進する仕組みづくりを行うことにより、誰もが自分らしく安心して終活の取り組みを行える環境を整備される中、このような取組みに重点を置くことにより、持続可能な高齢者施策へとシフトしていく。	【人材育成等のあり方の検討】 ・生涯現役夢追動における課題や今後の方向性について、関係部署連携強化による横断的な生涯現役支援の仕組みづくりに着手する。 【終活における支援のあり方の検討】 民間の力を最大限に活動しながら、安心して相談できる相談窓口の設置(R7秋予定)、終活の周知・啓発の強化、身寄りのない方等への支援等に取り組む。

項目No. ABC	① 課題名	② 課題の内容	③ 課題の背景	④ 課題に対する取組み	⑤ 取組みの進捗状況 (R6年11月時点)	⑥ 取組み状況(R7年3月末時点) (予定通り取り組みなかった場合は その理由を併記)	⑦ 変革が実現した課題・取組内容・市民に もたらされた効果	⑧ 取組・進捗が十分でなかった項目・内容(理由) 令和7年度に向けた考え
B (2)	認知症施策の 理解促進と使い やすさの向上	・市内の認知症高齢者数の増加に伴い、更なる認知 症及び認知症の人に関する正しい理解の普及を図 る。 ・本市の認知症施策は、一部あまり使われていない 面があるため、わかりやすく発信することで理解を 促進し、今後増加が見込まれる認知症高齢者とその 関係者にサービスが行き届くよう認知度や使いやす さの向上を図る必要がある。	・本市の認知症施策は、平成12年度から実施しているものも あり、現在では民間事業者でも提供されるサービスや、長年に わたり見直しがされていないもの、特定の人のみが利用してい るものなどがある。 ・市内の認知症高齢者は、約4.2万人（R6.3月）で65歳 以上の約7人に1人（15％程度）と推測され、今後さらに増 加が予想される。 ・認知症となった際の在宅生活に対する不安を感じる高齢者が 4割程度いる一方で、認知症に関する相談窓口の認知度は2 4％（令和4年度）と低い。 ・今後は、認知症になっても自分らしく暮らせるよう、医療・ 介護・地域など関係者の連携を強め、認知症の進行や患者を取り 巻く状況の変化に応じて適時・適切に、切れ目なく支援できる 体制づくりが求められる。	・利用者の少ない認知症高齢者等位置探索サービス事業の機器の拡充や、利用が特定の人にとど まっている高齢者見守りサポーター派遣事業のあり方を検討する。 ・認知症高齢者等の見守りシールの交付事業については、登録者数の増加に向け、より効果的な 事業周知を検討する。 ・認知症について市民同士で交流ができる「認知症カフェ」に対する事業内容を見直し、より普 及しやすい支援を検討する。	・認知症高齢者等位置探索サービス事業での複数機種の導入 に向け、情報収集及び必要事項を整理している。 ・認知症高齢者等の見守りシールの交付事業などの効果的な 事業周知のため、令和7年度予算に公共交通機関でのPR事業 を計上。 ・令和8年度からの実施に向け、認知症カフェ開催の補助事 業を実施する為の作業項目などを調査・整理。	・認知症高齢者等位置探索サービス事業制度見直しについて は、複数機種の導入に向け、情報収集及び必要事項を整理、 助成内容の整理をおこなった。 ・高齢者見守りサポーター派遣事業の見直しについては、政 令指定都市の実施状況の把握をおこなった（20政令市のう ち、同内容事業を実施しているのは他2自治体に過ぎない）。 事業の利用者の介護保険利用状況を調査した結果、介護 保険適用の他サービスを利用できる余地のある人が半数以 上であった。 ・認知症カフェの支援の見直しについては、政令指定都市の 実施状況の把握をおこなった（20政令市のうち、開設助成を 行っている都市は半数に満たない）。	・認知症高齢者等位置探索サービス事業制度見 直しについては、令和7年度中に複数機種の導 入を開始する予定。	・認知症カフェの支援の見直しについては、市 が把握できていない認知症カフェの情報収集に 取り組む予定。
B (3)	介護予防と高齢 者向け健康づく り事業の整理	・北九州市の健康寿命は延伸しているものの、全国 や政令指定都市と比較するとまだ低い水準にある。これ まで実施してきた介護予防事業と高齢者向けの健康 づくり事業は、対象や手法が類似したものがあるなど 、限られた財源の中で効果的な事業の組み合わせと なっているか検証が必要である	・これまで、運動習慣の動機づけを目的とした教室や本市オリ ジナルの介護予防体操教室の開催など、地域で自主的・継続的 に介護予防に取り組める環境づくりを進めてきたが、参加者の 多くは健康意識の高い市民で、繰り返し参加しているのが現状 であり、本来参加を促したい層に利用されていない傾向があ る。	・現在の介護予防事業及び高齢者向けの健康づくり事業から、それぞれの対象者像や実施手法、 実施主体、目指す効果など改めて比較の上整理し、再編に向けて検討する。	・健康づくり・介護予防関連事業について、対象者や目的、 委託内容等を一覧化、関係課で共有のうえ、対象事業の見直 しの方向性を検討した。 ・既存の筋力向上トレーニング啓発教室を縮小し、新たに 「頭と体のいきいきトレーニング教室」を開始した。	・健康づくり・介護予防関連事業について、事業所管課と協 議を継続し、対象事業の見直しの方向性を検討した。 ・「頭と体のいきいきトレーニング教室」を全8回×7ヶ所 で開催した。	・介護予防の取組効果の客観的データの把握が 不十分なため、体力や認知機能などの「測定 会」の実施に向けて検討を進める。	・「頭と体のいきいきトレーニング教室」の参 加者アンケートの結果から、当該教室は「フレ イル予防や認知機能低下予防の理解度」、 「日々の生活における活力や充足感」、「新し いことにチャレンジする意欲」の向上に一定の 効果があることが確認された。
B (4)	官民協働による 就労世代の新た な健康づくり	・北九州市の健康寿命は延伸しているものの、全国 や政令指定都市と比較するとまだ低い水準にあり、 引き続き、さまざまな健康課題に対し取り組みを進 めていく必要がある。 ・なかでも、仕事や子育てなどに忙しく自分の健康 に無関心になりがちな就労世代には、その健康課題 をしっかりと把握したうえで、より実効性のある取 り組みを検討しなければならぬ。 ・そのためには、行政をはじめとする市内の関係団 体等がベクトルを合わせ、官民協働で取り組むこと で、市全体の健康づくりの機運を高め、就労世代の 個人や事業主の行動変容につなげていく必要がある。	・現在、行政・保険者・企業等は、それぞれの健康課題に応じ た取組を独自に展開している。しかし、健康課題は多種多様で ある一方で、各団体が持つ保健医療資源や予算等には限界があ ることから、課題に対してきめ細かな対応が十分に行き届か ず、それぞれの取組みの効果が十分に発揮できていないものと 思われる。	・令和6年度に「地域保健」と「職場保健」を推進する団体で、北九州市働く世代の健康づくり 推進会議を設置。推進会議では、健康課題ごとに連携内容と連携体制を整理し、行政・保険者・ 関係団体・各企業の役割を明確化した上で、効果的・効率的な官民協働の取組みを検討する。 ・特定健診をはじめとする各種健診については、推進会議等のネットワークを活用し、これまで アプローチが十分にできなかった層への受診勧奨等によって、受診率向上の取組みを強化してい く。	・「北九州市働く世代の健康づくり推進会議」を新たに設置 し、令和6年7月に第1回目の会議を開催した。そして、令 和6年9月に市内企業の健康づくり実態調査を行った。 ・今後は、実態調査の結果をはじめ、各保険者や企業等の健康 課題への取組みをもとに、推進会議において官民協働の取 組み等を検討していく。（第2回目の推進会議は令和7年2 月に開催予定）	・「第2回 北九州市働く世代の健康づくり推進会議」を令 和7年2月に開催し、市内企業の健康づくりに関する現状と 課題を共有し、目指す方向性を合わせ、今後の取組内容の検 討を行った。	・市内企業の健康づくり実態調査結果等から、 企業の経営者は、①市のがん検診等の認知度が 低い（4割が知らない） ②健康経営の認知度も 低く（半数は言葉も聞いたことがない）、8割 の経営者は従業員の健康づくりが必要と思っ ているが、取り組んでいるのは3割のみである等 の課題が確認された。 ・推進会議を継続するとともに、効果的・効 率的に取組みを推進するため、生命保険会社等 で構成する「普及啓発部会」を設置、開催し、推 進体制（プラットフォーム）の整備を行う。	
B (5)	データに基づく 高齢者の地域 生活支援の充 実	・今後、単身や夫婦など高齢者のみの世帯の増加が 見込まれ、地域で暮らす上での見守りや家事支援、 外出支援といった「生活支援」や、サロンや教室等 での「介護予防」の必要性が一層高まる見込み。 ・そのため、地域包括支援センターにおいて、幅広い 選択肢を提示し、よりよい支援やサービスに円滑 につなげていくには、各区や本庁で把握する生活支 援・介護予防に関する社会資源の情報を集約し一元 化することが必要である。 ・なお、地域包括支援センターの圏域ごとに基礎的 な統計データとリンクさせて、より詳細な課題分析 ができれば、圏域の実情に応じた施策の検討も可能 になる。	・高齢者の地域生活において、買い物や外出などが困難な世帯 への生活支援や介護予防、地域社会とのつながりなど、自治体 だけでは解決が難しい課題が増加している。 ・地域包括支援センターや庁内の様々な部署では、個々に生活 支援・介護予防の社会資源に関する情報を把握しているが、各 部署に分散・偏在している状況である。 ・なお、生活支援・介護予防サービスは、それぞれの地域の実 情に即して提供することが肝要であるため、地域状況や課題の 分析が必要である。	・まずは、庁内の各部署が把握している社会資源情報を収集するとともに、関連する統計データ の整理を行う。 ・収集した情報を集約し活用していくため、GISを活用したマップを作成するとともに、地域 単位（地域包括支援センターの圏域など）でサービスの偏在や不足がないかといった分析が可能 を検討する。 ・その成果を地域包括支援センター等で活用するとともに、地域ごとに今後の介護予防サービス 等の不足を想定して必要な支援の充実等を検討していく。 <社会資源の情報の例> ・地域包括支援センター、地域支援コーディネーターが得た社会資源の情報 ・まちかど介護相談室（介護施設による一般市民向け相談室） ・公共施設（学校、市民センター、区役所）、店舗、コンビニ、公共交通機関 ・サロン、認知症カフェ、地域交流支援通所事業、一般介護予防教室 など	・各区の保有情報やデータの可視化・更新方法などの検討に 着手した。各区地域包括支援センター職員が個人的に保有す る情報が多いため、集約後の更新等で課題があることも見え てきた。	・データの可視化・更新方法などについて検討した。	—	・生活支援・介護予防に関する社会資源の情報 のデジタル化や今後の利活用に向けて、スター トアップとの協働などを含めて検討を進める。
B (6)	市民が安心して 医療を受けられ る政策医療体制 の再構築	・医師の働き方改革による影響や医師の減少等が懸 念されており、持続可能な医療提供体制の再構築に 向けた検討が必要である。 ・また、将来の医療需要等を見据え、市立医療セン ターの適正な機能・規模での建替え、夜間・休日急 患センターなど救急医療体制（小児救急を含む）の あり方等の検討が必要である。	・本市は人口10万人あたりの病院病床数は政令市第2位、医 師数は政令市第5位と他都市に比べ医療資源が豊富な地域であ る。特に小児救急は4病院が24時間体制であるなど充実して いる。また、医療体制の充実に対する市民の関心は高く、市政 評価や市政要望でも上位に挙げられている。 ・一方、特定診療科（小児科・外科など）の医師不足が進行し ていることに加え、医師の働き方改革の影響なども懸念されて いる。市の医療機関については、周産期医療等を担う市立医療 センターの老朽化が進んでいる。	・市全体の医療のあり方や官民の役割等について、関係者で議論し、コンセンサスを得ながら進 めていく必要があるため、医療関係者や病院経営の専門家等で構成する会議体を立ち上げ、議論 を進める。	・学識経験者、医療関係者などによる市政運営上の会合「市 立病院等の医療提供体制のあり方に関する検討会」を設置 し、令和6年11月1日に第1回会議を開催。今後、継続し て開催予定。	・令和6年11月1日に「第1回市立病院等の医療提供体制 のあり方に関する検討会」を開催。 ・令和6年12月24日に「第2回市立病院等の医療提供体 制のあり方に関する検討会」を開催。	—	・令和7年4月14日に「第1回市立病院等の 医療提供体制のあり方に関する検討会」を実施 済。今後も継続して開催予定。
B (7)	障害のある人の 社会での活躍を 一層進めるため の施策検討	・障害のある人が地域で自立した生活を営むために は、就労などの社会進出を進めることが重要だが、 障害の種類や特性により個人ごとに課題が異なるた め、支援のあり方を含め、細かく検討する必要がある。 ・また、将来の医療需要等を見据え、市立医療セン ターの適正な機能・規模での建替え、夜間・休日急 患センターなど救急医療体制（小児救急を含む）の あり方等の検討が必要である。	・障害のある人のR5年度雇用状況（福岡県単位のみ）は、実 雇用率2.38％と法定雇用率（2.3％）を上回ったが、法定 雇用率達成企業の割合は52.5％と低い。 ・また、北九州市のR4年度障害児・者実態調査では、月の収 入額が10万円未満の割合が、身体障害で4割、知的障害・精 神障害で6割という状況であり、障害種別によっても雇用率や 勤続年数などに差が生じている。障害のある人が地域で自立した 生活を営むためにも、就労による収入の確保が課題である。 ・近年増加が著しく、市予算全体に占める比率が高まっている 障害福祉サービス費の増加を緩和することに寄与する取組みも 求められている。	・北九州しごとサポートセンターやハローワーク等の関係機関と緊密に連携し、北九州市内の企 業に対し、障害者雇用に関する合理的配慮等の理解促進に向けた取組みを強化する。また、障害 の特性に応じた細やかな雇用のマッチングを行う企業を拡充するとともに、定着率の向上を図 る。 ・さらに、企業に対する人材採用支援として関係部局と連携し、障害のある人の雇用に関する企 業側のノウハウやメリットに関する情報発信を強化する。 ・このほか、様々な形で社会での活躍につながるような、障害のある人の能力の開花や発揮に向 けた取組みを検討する。	・更に多くの民間企業に対する障害者雇用の理解促進を図る ため、北九州障害者しごとサポートセンターの職場開拓を行 う就業支援フーカーの増員を検討している。	・予算の拡充は実現しなかったが、既存の予算枠内で、ター ゲットに応じた支援の拡充及び効果的な手法により、これま での取組の強化を進めている。	・就労定着が不安定になりやすい精神障害およ び発達障害のある方に対する企業支援を重点 テーマとして設定し、企業の定着支援に対す る理解促進を目的としたセミナーを開催するこ とで、より具体的な理解促進および受け入れ環境 の整備につなげた。 ・また、企業に対し、障害者雇用における課題 意識や必要とされる支援に関するアンケート調 査を行うとともに、今後の効果的な職場開拓に 向けて、企業の規模や職種等に係る情報収集を 通じたターゲットの絞り込みを進めた。 ・これらの分析により、企業側の実情やニーズ に即した雇用支援の方向性の検討が進展した。	・令和6年度においては、法定雇用率の引き上 げに伴い、法定雇用率未達成企業の割合が、前 年度より増加している状況にある。 ・また、令和8年7月にはさらなる雇用率の引 き上げが予定されていることから、今後一層、 企業における障害者雇用に対する理解促進とと もに、障害のある方が能力を発揮し、安定的に 就労できる環境の整備に向けた取組の更なる検 討が必要である。

項目No. ABC	① 課題名	② 課題の内容	③ 課題の背景	④ 課題に対する取組み	⑤ 取組みの進捗状況 (R6年11月時点)	⑥ 取組み状況(R7年3月末時点) (予定通り取り組みなかった場合は その理由を併記)	⑦ 変革が実現した課題・取組内容・市民に もたらされた効果	⑧ 取組・進捗が十分でなかった項目・内容(理由) 令和7年度に向けた考え
B(8)	「スマらく区役所」推進による区役所窓口等の改革と事務集約化	・区役所の保健福祉窓口において、限られたスタッフで効率的に業務を遂行するとともに、相談機能の維持向上を図るため、組織と事務分担を抜本的に見直すほか、DXの推進やバックヤードへの業務集約、外部委託化等などの手法を組み合わせ、窓口業務のあり方を見直す必要がある。 ・また、システム標準化を機に、各区役所の事務処理方法や実施運営上の様々な基準、および所管局から区担当課への指示内容等を統一しておく必要がある。	・北九州市では7区の区役所保健福祉課、国保年金課及び保護課の窓口で、市職員が市民からの保健福祉に関する相談対応だけでなく、申請受付・処理業務、受給者資格などの認定業務、手当支給業務等に対応しており、他にも訪問による業務を行うことも多い。このうち介護保険の要介護認定業務や障害福祉に関する相談等に対しては、ケアマネジャーや社会福祉士など特定の資格所有者が対応している(会計年度任用職員を含む) ・区役所の保健福祉関係課には多種多様な業務が数多くあるが、事業ごとに局の所管課が異なり、根拠法規や対応方針、事務処理のシステムが統一されていない中で、各種サービスの利用者は右肩上がりで増加しており、日々の事務作業や市民対応を何とかこなしているのが現状である。 ・また、主に小規模区では職員数の不足により、窓口業務のローテーション維持が困難となっている部署もある。窓口繁忙時期には長時間の待ち時間が発生しているなど、市民サービス向上の観点から改善が必要である。 ・近い将来、正規職員や専門資格職の採用困難により人手が不足し、業務の遂行がさらに困難となることが想定される。そのため、DXの推進やバックヤードへの業務集約、外部委託化等による業務効率化を図る必要があるが、以下のような課題がある。 ・事業ごとに所管局(主に保福局・子家局)の指示する対応方法が異なること ・区役所間で事務処理のやり方や基準等に差異があること(福祉事務所長が権限を持つ事業や福祉事務所長による裁量を認めている事業が多いため)	【本庁(業務所管課)】 ・「スマらく区役所サービスプロジェクト」の動向を見ながら、局内に、区役所業務改革と窓口のあり方を検討するプロジェクトチームを設置し、施策の枠を超えた現状調査と課題分析(横断での検討→課題の見える化)を経て、取り組むべき施策を立案・実行する。 ・1つの制度を申請する市民に対して、最適な事業(支援)や適用可能な事業の紹介を含め、助言できる仕組みの検討を行う。 ・また、オンライン申請が困難な市民のための代替方法(郵送申請など)の検討も行う。行政だけで対応するのは困難な場合の対策として、民間事業者(携帯電話会社や家電量販店など)に協力を求めることも含め検討する。 【保険年金課・区役所国保年金課】 ・令和8年5月のシステム標準化を契機として、業務の集約化、組織体制等の抜本的な見直し等を実施し、リソースの最適化を目指す。 ・まず業務分析のもと業務改革プランを策定し、本庁・区の業務を集約した「大規模事務センター」を設置、全区の窓口業務委託の拡大を実施する。これにより、同一事務の区割り処理の分割損の解消及び人的資源の最適化を図る。併せて、待ち時間や書類準備などで市民負担の軽減を図る。 【区役所保健福祉課(介護保険係)】 ・介護保険の各種申請等の処理のためのバックオフィスとオンライン申請の基盤を整え、業務処理を一カ所に集約。区役所窓口は手続きや保険料の相談業務に特化させる。令和9年3月のシステム標準化を契機とし、先行実施する国保年金課業務の集約化で得たノウハウを生かしながら実施。 【区役所保健福祉課(精神障害者保健福祉手帳・自立支援医療(精神通院))】 【区役所保健福祉課(特定医療費(指定難病))】など その他の窓口 ・「スマらく区役所サービスプロジェクト」の進捗にあわせて、業務量など実態の把握をしておき、バックヤード化された場合の事務処理など、全体的な流れの検討を行う。	・健康保険証廃止後の公費医療事務について情報共有及び対応策の検討を行うためのワーキングを設置 【保険年金課・区役所国保年金課】 ・委託事業者による業務分析等を実施。加えて、国民健康保険・後期高齢者医療・国民年金の各業務について、7区の実務担当者による業務改革P.T(月1回程度/各業務)を設置し、改革後の新業務フローを検討中。結果、中間(9月)時点における分析状況を活かして令和7年度以降の予算編成及び組織体制案の検討・作成を行った。 ・更なる効率化、省力化に向けて上記の分析等を継続し、年度中に改革案を策定予定。 【区役所保健福祉課(介護保険係)】 ・国の示す11手続きについて、令和6年度末にオンライン化を達成する見込み。 【その他の窓口】 ・デジタル市役所推進室が令和6年10月に運用を開始した行政事務センターへの業務集約化に向けて対象事業のリストアップを実施。	・健康保険証廃止に伴う保険情報の確認について、意見交換を実施 ― ・委託事業者による業務分析、各業務の改革後の業務フローの検討を終え、改革遂行に要する経費、人員体制等を整理の上、次期委託仕様書の作成を行った。 ― ・令和6年度にオンライン申請フォームを作成した。ベースとなるオンラインツールが今年9月に契約切れとなることから、令和7年10月からの運用開始に見直し。 ― ・特定医療費(指定難病)については、関係機関との十分な協議ができなかったことから、「スマらく区役所」推進により集約化される事務の範囲に、特定医療費の支給認定に係る事務がどの程度含まれるのか明確化できなかった。	― ― ―	・システム標準化・共通化及びBPRの推進の動きに合わせ、担当課の業務分析、各区事務の統一、所管業務のDX等による効率化、今後のバックヤードの集約に向けて取り組んでいく。 ・令和7年10月から令和10年9月までの3年契約に係る公募を令和7年4月から実施しており、令和7年6月頃に契約する予定であり、当該契約の相手方と協議し、令和8年度、令和9年度における改革の実行フェーズに入る予定。 ・国が示す11の手続きについて、オンライン化を行う。 ・バックヤード業務の集約化等については、集約効果の分析が十分に行えなかったこともあけ、引き続き対象業務を精査したうえで、DX・AI戦略室と協議を継続していく必要がある。 ・特定医療費(指定難病)については、令和7年度に、十分な協議を重ね一定の結論を得るとともに、「スマらく区役所」推進による事務集約の対象外となる事務については、外部委託化等を導入し、業務の効率化を図ることとする。 ・精神障害者保健福祉手帳・自立支援医療認定業務は、令和8年度からDX推進課が契約する行政事務センターに委託予定であったが時期未定。他都市や本市で先行実施している担当課への情報収集を行う。
B(9)	各種補助事業の成果検証と模倣替え	・保健福祉局では、政策目的に沿って様々な補助事業があるが、社会情勢の変化により他のサービスで代替可能となったものや、長年見直しが行われていないものなどがあり、他政令市の状況や事業の実施効果、代替となる支援の有無や状況の変化等を踏まえた成果の検証を行い、各種補助事業の模倣替えを検討する必要がある。	・本市では、見守り・支えあいの充実、孤立防止等の地域福祉の推進や市民の社会参加・健康増進、介護予防等を促進するため、様々な補助事業を実施している。 ・長期にわたり、特定の事業、活動、団体等に交付するものもあり、より一層の公平性の担保や説明責任を果たしていくことが求められる。	・事業クラスター「補助金・負担金の見直し」の経営分析の結果を踏まえ、適宜、成果の検証と模倣替えを検討する。 ・成果を検証するポイントは、例えば以下のとおり。市民の声も聴きながら進める。 ・政策目的から見て、特定の対象に限定的な補助となっていないか ・社会情勢等の変化により、他のサービスで代替可能となっているか ・他政令市と比較して特に手厚くないか ・成果や効果が測りにくいものはどう評価するか など。	・財政・変革局で実施している事業クラスター「補助金・負担金の見直し」の経営分析の結果を踏まえ、検討を行う予定。	・財政・変革局で実施している事業クラスター「補助金・負担金の見直し」の経営分析の結果を踏まえ、検討を行う予定。	―	・財政・変革局で実施している事業クラスター「補助金・負担金・見直し」の経営分析の結果を踏まえ、検討を行う予定。
B(10)	年長者いこいの家(公共施設マネジメント)	・本市には市が設置する年長者いこいの家が150館現存しているが、大半が築40年を超え、老朽化が進み、安全性の確保を中心とした修繕が増加している。 ・概ね定期的な利用がみられる一方で、平均開館日数が週1日未満の館もあるなど、地域によって活用状況に差が生じている。	・公共施設マネジメント実行計画において、「地域の実情を勘案しながら、地域への移譲、市民センターへの集約化などを検討する」こととしているが、地域へ移譲することによる地域の負担(地域団体の法人化や移転登記・契約の事務や費用など)が大きいこと、代替施設の確保・利用調整が困難であることから、地域への移譲や市民センターへの集約などが進んでいない。	・事業クラスター「公共施設マネジメント実行計画の見直し」の経営分析の結果を踏まえ、利用頻度や集年数を考慮しつつ、地域の意向等を確認しながら、地域と丁寧な協議を実施していく。 ・なお、地域への移譲や市民センターへの集約などを終えるまでは、市有施設として適切な維持管理が重要となる。安全点検や修繕に必要な費用を確保するため、財政部局と協議を行う。	・今年度中に集約化案に係る方針案を策定し、いこいの家設置地域へのアンケート調査に着手する。	・R6年度から始まった公共施設マネジメントの動きを注視しながら、設置時期や利用実績等を踏まえた集約化への考え方の整理を行った。	―	・市全体の公共施設のあり方の見直しの動きや老朽化の度合い、地域の意向等を踏まえ、方向性を検討する。
B(11)	北九州市福祉事業団(外郭団体の見直し)	・北九州市福祉事業団は、市民生活に欠かすことはできないが採算を取ることが難しい施設の運営を担うなど、広く市民福祉の向上と増進に寄与し、外郭団体として重要な役割を果たしている。 ・一方で、社会情勢の変化から、本法人が市からの業務を受注するにあたっては、他の民間団体との競争が広く求められるようになり、そうした競争原理に巻き込まれながら不採算部門の運営を担うという難しい状況の中で、いかにして外郭団体として求められる責務を果たしつつ、持続可能な法人運営を行っていくか検討が必要となっている。	・本法人は、昭和40年から長きに渡り、市民の社会福祉に対する広範な要請に応じて設置された北九州市立の施設を受託するなど、市と一体となって北九州市の社会福祉事業を推進してきた。 ・法人運営にあたっては、これまでも、北九州市外郭団体経営プラン(平成19年度)、北九州市行政改革大綱(平成25年度)に沿って、経営の健全化を図り、団体ミッションの着実な遂行に向けた事業運営に努めてきたところである。 ・今後も、社会情勢の変化に応じ、北九州市福祉事業団の社会的役割や市との関係性(役割分担等)等について検討を進める必要がある。	・同法人の持続可能な運営のためには収支の改善が必要であることから、法人内において各施設や事業における収入の増加及び支出の抑制を図る取組みを行う。 ・また、不採算部門については、今後、指定管理料の額や施設の在り方等について関係部局と協議を行う。 ・さらに、時宜に応じた機動的な法人運営を行うために変更が必要な制度や手続きについて、市の関係部局と協議を行う。(例えば、団体の人事制度・給与制度に関しては、「北九州市外郭団体総合調整委員会」による市の事前協議が義務付けられているが、これが計画的な人材確保や人材育成の足拠となっている)	・法人内に、理事長をトップとした「法人改革推進本部」を設置し、財政基盤の強化に向けた法人改革の取組みに着手している。 ・令和5年度決算がマイナス収支である「総合療育センター」では、指定管理の更新にあたり、現行スタッフの職種や経験年数等の実情を踏まえた人件費の積算を行ったうえで、次期3年間の収支計画を作成し、必要となる適正な指定管理料(上限額)を設定した。	・令和6年度の団体収入は増加する見込み。 ・総合療育センターの指定管理料の上限額の見直しが実現した。	・団体の持続可能な運営に向け、財務状況が改善した。 ・市民サービスを安定的・継続的に提供できるよう、総合療育センターの経営安定化を進めることができた。	・引き続き、市と事業団が連携して、持続可能な団体運営に向けた取り組みを進める。
C(1)	地域共生社会の実現に向けた新たなつながりづくりの検討	・地域において、高齢者世帯や複雑な課題を抱える世帯に寄り添い、必要な支援につなげられるよう、包括的かつ重層的な支援体制を構築する必要がある。 ・住民主体の支えあいの取組みや官民(NPO団体等を含む)及び民間同士の連携・協働を進める必要があり、市だけでなく、地域や関係団体が主体性を持って取り組めるよう、また若い人にも参画してもらえるよう、新たなつながり方を模索していく必要がある。 ・市内部でも保健福祉局以外の関係部署において、地域共生社会に対する理解を深めてもらい、施策対象に支援を必要とする人が含まれていることを念頭にといった施策立案が必要である。	・市の高齢化率は政令市で最も高く、今後も単身高齢者世帯の増加が見込まれ、買い物や公共交通が困難になるだけでなく、孤独・孤立の状態にある人や生活困窮、ヤングケアラー、障害のある人の地域生活など施策の垣根を越えて対応せざるを得ない課題が多くなっている。そのような領域においては、関係部局において適切な役割分担のもと、連携して取り組んでいくことが必要となっている。	・市内部、地域や関係団体の間で、「地域共生社会」やゆるやかな「つながり方」のイメージを共有できるような取り組みを検討する。 ・既存の「いのちをつなぐネットワーク」や民生委員、地区社協、NPO他各種団体との連携の場を改めて活性化するとともに、重層的支援体制を全ての区に構築する。 ・市内部においても、特に総務市民局市民部とも連携しながら、また、子ども家庭局、都市戦略局などの関係局職員にも、「地域共生社会」の理解浸透を図り、施策対象の市民に支援を必要とする市民が多く含まれていることを念頭においた施策立案をしてもらうよう、情報共有や議論への参画を求めていく。	・令和6年7月に「つながりづくり」をテーマとした講演会を開催し、ゆるやかなつながりのイメージの共有を図った。また、令和7年度からの重層的支援体制整備事業の全市展開に向けた準備を進めるとともに、地域団体とNPO等が連携・協働して地域課題を解決する仕組みづくりについて、関係機関との協議や地域団体が抱える福祉課題把握に着手した。	・令和6年7月に「つながりづくり」をテーマとした講演会を開催し、ゆるやかなつながりのイメージの共有を図った。 ・地域団体とNPO等が連携・協働して地域課題を解決する仕組みづくりについて、関係機関との協議や地域団体が抱える福祉課題把握を踏まえ、3地域で協働のモデルケースがスタートした。 ・令和7年度からの重層的支援体制整備事業の全市展開に向けた準備を進めた。	地縁にとらわれない、新たなつながりの重要性についての市民や関係団体への啓発や、地域団体とNPO等との連携・協働により、若年層を含めた多様な主体が参画する環境の基盤づくりに寄与した。	令和7年度は引き続き協働支援を行うとともに、重層的支援体制整備事業を全市展開する。
C(2)	障害の有無にかかわらずの実施に向けた「包摂的」な組織改革	・本市において、現状の事務分掌では障害のある人とならない人で、保健福祉局と他局の所管に分かれている分野があり、障害の有無によって施策に差異や区分が生じている。(例：スポーツ、文化芸術、雇用、人権等) ・SDGsやインクルーシブ(包摂的)な社会の実現を目指す上で、市の組織や事業実施においても、障害のある人とならない人の垣根を取り払うことで、包摂的な社会の実現に向けた取組みがより早く効果的に進められるのではないかと。	・北九州市では、障害者スポーツの振興、障害のある人の文化芸術及び余暇活動の支援、障害のある人の就労支援、障害のある人の人権及び差別解消などを、保健福祉局の障害福祉の担当部署が所管している。 ・他方、スポーツ振興の担当部署、文化芸術の担当部署、就業支援などの雇用施策の担当部署、人権行政にかかわる総合的な企画及び調整などの人権施策の担当部署が別途存在し、障害のない人に関する施策は各担当部署がそれぞれ実施している。	・まずは、関係部署を含めた所管業務の整理及び他都市の取組み状況等について現状分析に着手する。 ・検討にあたっては、将来像を見据えつつ、実現可能な分野から適宜取り組み。併せて、市役所内の行政施策の対象範囲の区分け(障害の有無など)に対する意識変革の取組みについても検討する。	・関係各課との意見交換に向け、所管業務の分析を進めている。	・障害者雇用施策については、周知・啓発にあたり、他部局の発信ツールを活用するなど、他部局との連携を深めた。 ・人権においては、人権施策の担当部署が実施する研修の場において、障害者団体と一緒に研修講師を務めるなど、連携を深めた。	・障害者雇用施策に関する企業向けの周知・啓発において、他部局が保有する発信ツールの活用を5カ所から9カ所へと拡大し、より多くの企業担当者への情報提供が可能となったことで、施策への認知度向上及び関心の喚起につながった。 ・人権の研修には企業からの参加者も多く、当事者の生の声を届けることができた。	・令和7年度は、相互協力のもと連携体制をさらに強化し、共通の目的をもつ他部局の取組の場においても、当課の施策を効果的に展開していくため、他部局の担当者と協議を進めている。 ・スポーツ、文化・芸術面においても、都市ブランド創造局によるパラスポーツのイベント等、連携により効果的な取組を行っていく。

項目No. ABC	① 課題名	② 課題の内容	③ 課題の背景	④ 課題に対する取組み	⑤ 取組みの進捗状況 (R6年11月時点)	⑥ 取組み状況(R7年3月末時点) (予定通り取り組みなかった場合は その理由を併記)	⑦ 変革が実現した課題・取組内容・市民に もたらされた効果	⑧ 取組・進捗が十分でなかった項目・内容(理由) 令和7年度に向けた考え
C (3)	介護・医療・福祉 人材が育ち、集ま るまちづくり	・北九州市は高齢化率が政令市で最も高く、高齢化大都市の課題解決をリードしていくうえで、介護・医療・福祉の充実が不可欠であるが、いずれの分野も担い手の確保が大きな課題となっている。 ・本市における介護・医療・福祉分野の職場の魅力を特に若年層に向け発信し、介護職員、看護師、各福祉分野の有資格者の養成について市内各機関と連携しながら、新たな人材確保対策の確立に向けた検討をしていくべきではないか。	・介護人材の将来的な需給ギャップについては、国の推計で令和8年に全国で約25万人、令和22年には約57万人が不足する見込み。今後、介護人材不足がさらに深刻化すると思われる。 ・看護職員については、国による看護職員需給推計（令和元年）では、令和7年に全国で約6万人～27万人不足することが見込まれている。 ・医療ニーズが高い在宅療養者や施設入所者が増加する中、地域や在宅で安心して医療を受けられるよう、訪問看護や介護施設における看護職員の確保と質の向上が重要である。	・まずは、介護分野において、先進的介護「北九州モデル」と連動させ、若年層や外国人などに魅力ある職場としての発信や人材育成の支援に取り組む。 ・医療・福祉分野においては、どのような取組みが可能か、まずは情報収集を行う。	・介護分野において、令和6年10月に株式会社プラスロボと連携協定を締結し、スクーター（配膳や清掃、レクリエーションなど専門職以外でもできる業務について、アウトソーシングを検討する介護事業所と介護業界に関心がある方をオンライン上でマッチングするスキルシェアサービス）活用の普及に取り組んでいる。 ・外国人介護人材について、介護福祉士資格取得等に対する支援を開始した。 ・看護職員の人材確保対策については、年度内を目途に、職能団体（福岡県看護協会など）と有効な対策について意見交換を行う。	・スクーターについては、登録者数と登録事業者数は順調に伸びている。 ・看護職員の人材確保について、情報収集とともに、3月に職能団体（福岡県看護協会）と意見交換を実施した。	－	・スクーターについては、新たな介護分野の担い手を確保し、介護人材のすそ野を拡大するには更なる普及が必要であるため取り組みを強化していく。 ・外国人介護人材については、介護福祉士の資格取得ができた者は僅かであったものの、引き続き支援を継続する