



- 令和3年4月28日開設
- 市トップページからバナーをクリックしてアクセス



- (1) 「妊娠・出産」などのライフイベントに関する手続きや、図書館の貸し出し予約など、350を超えるオンライン申請
- (2) スポーツ・文化施設を中心に、63施設の利用予約
- (3) 市税や国民健康保険料などの支払いなど、見つけにくかった既存オンライン手続きを一カ所に集約した、**デジタル行政サービスの入口**

今すぐに必要なものを、すぐに目につく場所に配置し、簡単にアクセスできるよう工夫

- パソコンでの画面表示でも、多くの市民が活用するスマートフォンでも見やすくなる構成(レスポンシブデザイン)
- 市民の使い勝手を踏まえ、必要な手続きを案内したり、オンライン申請できる「ネットで手続きガイド」、便利なアプリを集めた「アプリガイド」など、よく使われるものを先頭に配置
- 新型コロナウイルスワクチン接種予約については、予約の空き状況を確認でき、すぐに申し込める特設のバナーをタイムリーに設置

手続きオンライン化の推進

早くから推進 -- 平成18年から電子申請サービス開始

より使いやすく -- 刷新してUI/UX向上、スマホ前提に (R2.10)

いろんな手続きに -- 押印を原則廃止完了 (R3.3)、オンライン化を加速

【市民目線での環境整備】

× 電子申請のできる手続きが分からない

○ 「デジタル窓口」サイトを整備



× 必要な手続きが分からない...

○ 「手続きガイド」機能を提供

予め質問して
状況を把握



その人に必要な
手続きを一覧化



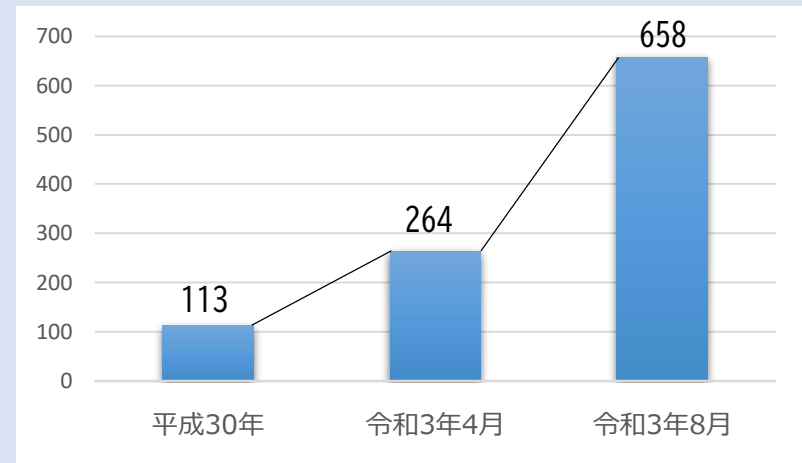
手続き漏れ
なし

そのまま
電子申請も
一部可

【オンライン申請率の向上】

3年あまりでオンライン手続き数は **5倍に!**

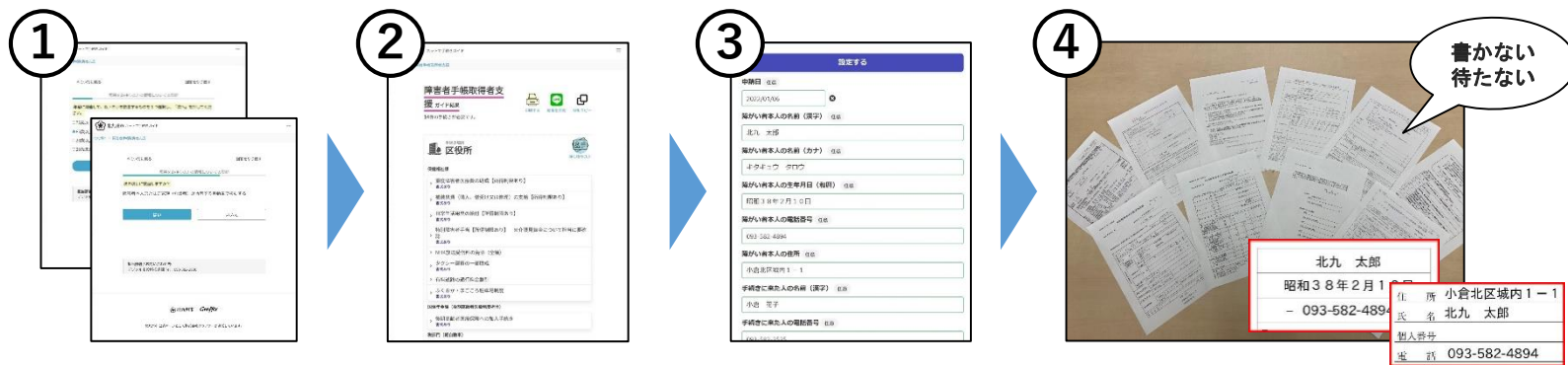
平成30年度113手続き → 令和3年8月 658手続き



“書かない”“待たない”サービスの実証 手続きガイド+申請書作成支援(R3.9~)

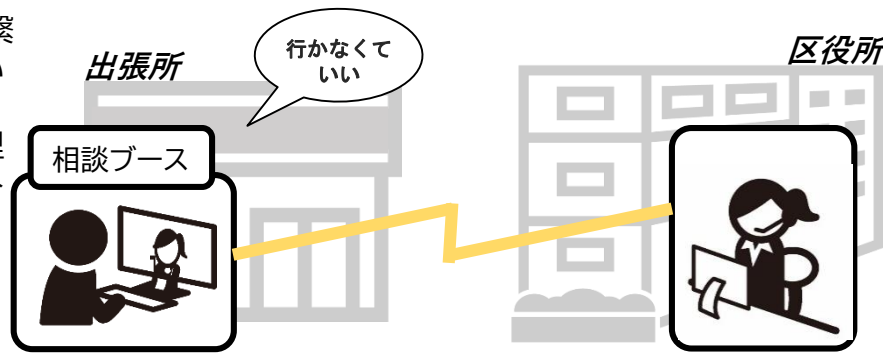
障害者手帳の新規交付時に必要な、幅広い福祉サービスの案内を、簡単な質問に答えてもらう(①)だけで分かりやすくご案内(②)

氏名や住所など共通項目を入力(③)すれば、複数の申請書に印字してお渡し(④)できるので、繰り返し記入不要



“行かなくていい”サービスの実証 リモート窓口相談 (R4.1~)

区役所と出張所をTV会議システムで繋ぎ、通常は区役所でしか行っていない相談内容を、出張所で受け付け
対面との違い、留意点など課題を整理
将来はさらに身近な場所からリモート相談できる環境を整える



マイナンバーカードを活用した図書館アプリの実証

全国初

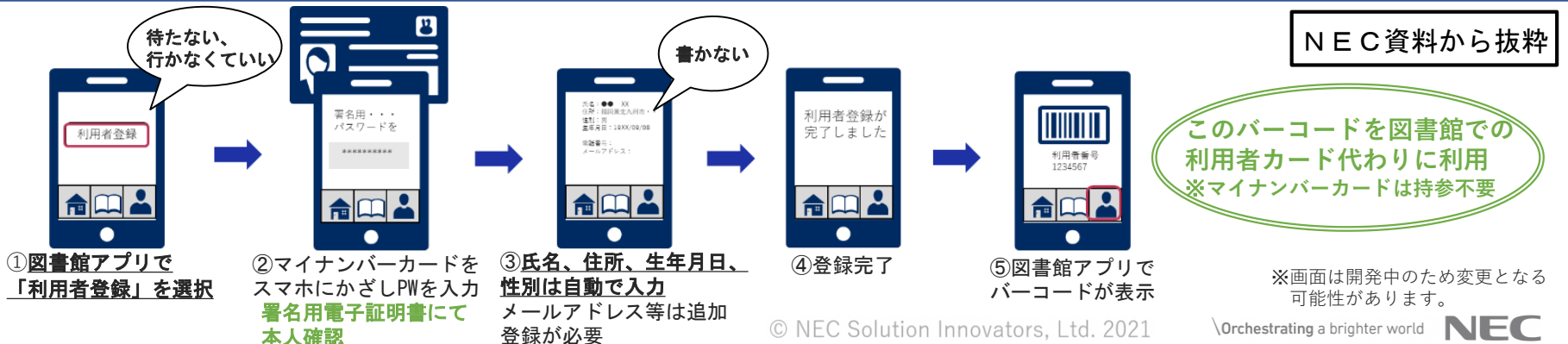
背景・目的

- 本市では、「書かない」「待たない」「行かなくていい」デジタル市役所の実現に向けた取組の一つとして、公的個人認証機能等を備え、「様々な手続きをデジタルで行うための基盤」と位置付けられるマイナンバーカードの普及促進を図っている。
- マイナンバーカードの電子証明書を活用した図書館アプリを利用する実証を実施し、マイナンバーカードの普及及び図書館利用者のサービス向上につなげていく。

実証内容

- 実証場所及び期間
 - 北九州学術研究都市内の一般図書室
 - 令和4年1月～3月（第Ⅰフェーズ）、令和4年4月～調整中（第Ⅱフェーズ）
- 実証内容
 - マイナンバーカードの電子証明書を活用した図書館アプリの利用者登録
 - 図書館アプリの利用者カードとしての利用
 - 図書館アプリを利用した予約 等

利用までの流れ



①図書館アプリで「利用者登録」を選択

②マイナンバーカードをスマホにかざしPWを入力
署名用電子証明書にて本人確認

③氏名、住所、生年月日、性別は自動で入力
メールアドレス等は追加登録が必要

④登録完了

⑤図書館アプリでバーコードが表示

「デジラボ」とは

AI・RPA等のデジタル技術を活用した事務作業を各部署から集約して検証・実行する部門であり、集約することで費用の最小化と効果の最大化を図ることを目的としている。また、AI・RPA等を活用した業務に関する質問も随時受け付けており、各業務所管課への伴走支援を行っている（R3.4~稼働）。

1 AIによる議事録作成支援サービス

- ・全庁の会議等の音声データを「デジラボ」の専用端末でテキストデータに変換
- ・開始から9カ月で約1,000件稼働し、約4,500時間の業務削減



会議の音声データを「デジラボ」に提出



デジラボ
Digi-Lab



全庁から提出される音声データを1日2回AIで書き起こし



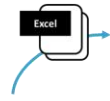
半日後には議事録データを受取

2 RPA集約処理サービス

- ・各局の大量・反復処理業務を「デジラボ」のRPAで自動化
- ・例えば、1回当たり3時間を要する財務システムへの登録をRPAが代行するなど、開始から9カ月で約400時間の業務削減



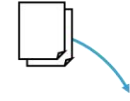
RPAを実行するために必要な情報をExcelに入力し、「デジラボ」に提出



デジラボ
Digi-Lab



提出されたExcelをインプットファイルとしてシステム登録をRPAが代行



処理結果（印刷された財務帳票等）を受取

3 AI-OCRサービス

- ・各部署が紙帳票のデータ化にAI-OCRを利用できるように、「デジラボ」で帳票定義、定義変更等のサポートを実施
- ・開始から9カ月で約700時間の業務削減



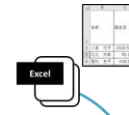
紙のアンケートや帳票のデータ化について「デジラボ」に相談



デジラボ
Digi-Lab



AI-OCRで読取テストを実施し、利用についてアドバイス



読取テスト結果を確認し、LGWAN経由で利用開始

モバイル端末やペーパーレス会議システムなどを導入し、職員の働き方改革のための環境を整備

モバイル端末の本格導入（R3.9）

職員のテレワークや外勤先での活用など、柔軟で多様な働き方の実現のため、**職場と同様の環境で業務ができる「モバイル端末」を全庁的に導入**（1,500台）

【活用場面】

- テレワーク（在宅・サテライトオフィス）
- モバイルワーク（外勤先・出張先での活用）
- 災害対応等（避難所等での活用） など

【テレワーク推進のための取組】（国のテレワーク月間にあわせ、R3.11～12に集中的に実施）

- ①管理職テレワーク研修 : 全管理職を対象としたテレワークの実践
- ②サテライトオフィス試行設置 : 市内2カ所にサテライトオフィスを設置
- ③モバイル端末活用提案募集 : 全庁から効果的な活用提案を募集
- ④職員意識調査 : テレワーク等に関するニーズの把握



ペーパーレス会議・Web会議の推進

○ペーパーレス会議システムを導入し、各局に配備しているipadを活用して**幹部会議や課長会議などをペーパーレスで実施中**

○共有の会議室にWeb会議システムを設置、**Web会議を推進**（ipadも活用）

○職場内の会議、資料説明などは、**モバイル端末とモニターを活用して、完全ペーパーレスでの実施**を推進

