

KitaQ DX

デジタルで快適・便利な暮らせなまちへ

20業務の 標準準拠システム移行(令和7年度末) に向けた準備



ガバメントクラウド活用を見据えた研究



11 テレワークの推進



KitaQ DX

デジタルで快適・便利な暮せなまちへ

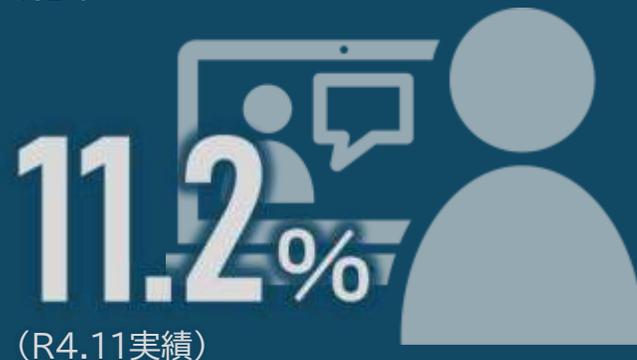
モバイル端末

新規導入

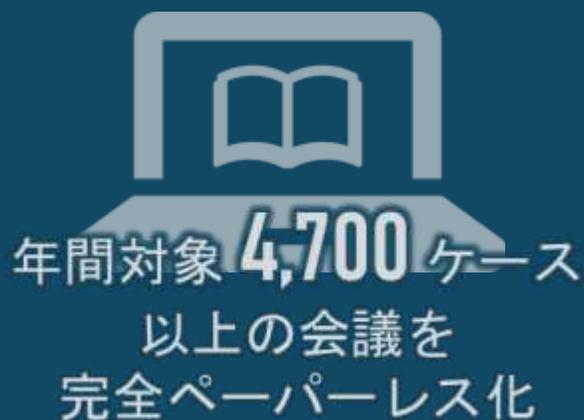


テレワーク

実施率



モバイル端末活用事例
(子ども総合センター)



12 ペーパーレスの推進



Kita@DX

デジタルで快適・便利な暮らせなまちへ

オフィス改革

デジタル市役所推進室でトライアル実施



コピー用紙枚数
(R3→4比)

55%

コピー機使用料
(R3→4比)

71%

職員アンケート結果

部門を超えた交流から
仕事のヒントを得た！

71%

資料を
削減できた！

89%



北九州市のDX

都市の成長力に
つなげる

地域
活性化

市民
幸福度向上

企業
成長力向上

③ 新たな行政 サービスの創出

- ・ 行政需要への先回り
- ・ 一人ひとりにフィットした市民サービスの提供
- ・ 市民・地域・企業のマッチング

市役所

② プラットフォームビルダーへ

デジタルを
テコに

業務効率化

未来を見据えた
効率化

市民サービス
向上
ユーザー(市民)
の視点で

① ユーザー主義 への転換

働き方改革
内なるユーザー
(職員)
の環境整備

「時間」と
「マンパワー」を
生み出す

前回の懇話会での ご意見について

デジタルデバイド対策と地域コミュニティ再形成について

【ご意見】

デジタルデバイド対策について、今後、市民センターに拡大をするということだが、デジタルデバイド対策だけではなく、地域コミュニティの再形成についてもねらえるような機会にできるといい。

地域コミュニティ再形成に係る現在の取組

自治会、町内会の組織運営の効率化やスピーディーな情報発信・共有のため、小倉北区では、令和3年度からICT（チャットアプリ）を活用する取組を推進

今後の見通し

デジタル活用講座で上記取組を紹介し、活用促進を図るなど、地域コミュニティ再形成の施策との連携を行う

小倉北区での取組事例



キャッシュレスの状況について

【ご意見】

キャッシュレス決済の推進について、デジタル化には不可欠な仕組みである。市民インパクトを大きくするためにも、市としての打ち出しが大事と思う。

現在の取組

- ✓ PayPayと連携協定を締結(R2. 6)
市内16施設でPayPay支払いを導入

【対象施設】

美術館本館、松本清張記念館、漫画ミュージアム、
黒崎ひびしんホール、桃園球場 など

- ✓ 各区役所市民課・市税事務所での
証明書の発行手数料の支払いに
マルチ決済を導入(R5. 3)

今後の見通し

- ✓ 本年度、まずはPayPay導入施設を
50施設程度に拡大



市民の利便性向上の観点から、
クレジットカード・電子マネー・
QRコード決済の全てに対応できる
マルチ決済の推進を図っていきたい

主なトピックス

窓口DX(スマらく区役所サービスプロジェクト)

プロジェクト概要

- ◎ 「書かない」「待たない」「行かなくていい」区役所の実現を **3年で** 目指す（取組期間 R5～7年度）
行政手続きが、**「スマホ」から**分かりやすく簡単にできるようにする

- 【目指す姿】**
- ・オンライン手続き・リモート相談で「行かなくていい」を実現
 - ・区役所に行く必要がある場合でも、オンライン予約・窓口見直しで「書かない」「待たない」を実現
 - ・デジタルになじみのない方へも、市民センター等身近な場所でサポート

- ◎ 3年後には**区役所への来庁者数、区役所での滞在時間を50%削減**
- ◎ 「スマホでらくらく」「スマートでらくらく」の意味を込めて、
『スマらく区役所サービスプロジェクト』と銘打ち、R5年度から本格的に始動

プロジェクトの進め方

- 副市長トップ・関係局からなる「プロジェクトチーム」を立ち上げ、令和5年7月21日に第1回会議を開催

【主な意見】

- ・全区、全局一斉にではなく、アジャイルでできるところからやっていくというのは非常に大事。
 - ・現在でも、区役所のワンストップ窓口で完結しているものも多数あるなかで、どこに焦点を当ててオンライン化を進めていくのかについては、整理が必要。
 - ・市民の皆様意見を聞きながら、できる限り市民にとってストレスがない形で着実に進めていきたい。
- 令和5年度は、窓口DXの将来像の実現にむけ、会議での意見を反映し、必要となるツールやデータ連携の仕組み等について検討・整理し、行政手続のデジタル完結を目指した新しい窓口の基となる基本設計を実施していく。

区役所窓口予約実証

DX先進国デンマークの予約サービス

R5.6.6
開始

駐日デンマーク王国大使館との覚書に基づき、
デンマーク企業フロントデスク社から無償サービス提供を受けて実証実現



市民のメリット

- ◆ スマホから窓口予約で、待ち時間大幅減
- ◆ 予約なしの方は発券機で目安時間を案内

職員のメリット

- ◆ 窓口の状況がリアルタイムに把握できる
- ◆ 職員が簡単に扱える「ノーコードツール」

R5.7.5
開始

AIによる電話予約サービス

スマホ等を使わない方でも、AIが電話予約を受け付け

- ◆ 固定電話からでも予約ができる！
- ◆ 自然に話す言葉をAIが聞き取り！
- ◆ 24時間365日受付！



希望日時
聞き取り



AIコンシェルジュ®

空き確認
~ 予約



- ① 官民合同ワーキングチームの立ち上げ (R5.5.24)
- ② 活用開始及びガイドラインの策定 (R5.7.3)
全国初！
- ③ 市職員向け相談デスクの設置 (R5.7.3)
全国初！
- ④ 教育委員会×ChatGPT (R5.7.25)

業務改善・政策の質の向上につなげる